

โครงการการจัดการความรู้ พส. พัฒนาสังคมและสวัสดิการ (1 หน่วยงาน 1 KM)

หน่วยงาน ศูนย์คุ้มครองคนไร้ที่พึ่งจังหวัดนครปฐม

1. คณะทำงาน KM Team

ชุดที่ 1 คณะทำงาน “Knowledge Management : KM Team”

1. นางธรรมลักษณ์ ตะโกฟ่วง	ผอ.ศูนย์คุ้มครองคนไร้ที่พึ่งจังหวัดนครปฐม	ที่ปรึกษา
2. นางพีรยา สนิทโรงาม	นักพัฒนาสังคมชำนาญการ	ประธาน
3. นางสาวปาณิสรา ผิวนวล	นักพัฒนาสังคม	คณะทำงาน
4. นางสาวกฤษณีราภรณ์ จำปาม่วง	นักพัฒนาสังคม	คณะทำงาน

โดย มีหน้าที่ ดังนี้

- กำกับ ดูแล และติดตามผลการดำเนินงานของแต่ละฝ่ายงานรายสัปดาห์หรือรายเดือน
- พิจารณา กำหนดขอบเขต เป้าหมายแนวทางการจัดการองค์ความรู้ของหน่วยงาน
- ดำเนินงานกิจกรรมจัดการองค์ความรู้และสรุปบทเรียนและเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ให้บุคลากรได้รับทราบร่วมกัน

ชุดที่ 2 คณะทำงาน "Happy Brain”

1. นางสาวกฤษณีราภรณ์ จำปาม่วง	นักพัฒนาสังคม	คณะทำงาน
2. นายพลรัฐ บุญศัพท์เสวี	พนักงานบริการ	คณะทำงาน
3. นายพรชัย ธรรมิกบวร	พนักงานคอมพิวเตอร์	คณะทำงาน
4. นางสาวทิพย์ณภัทร รวิภาโยธิน	เจ้าพนักงานการเงินและบัญชี	คณะทำงาน
5. นายพงศ์พนิช จารุอรียนนท์	เจ้าหน้าที่พัฒนาสังคม	คณะทำงาน
6. นส.เกษราพร กองมณี	พนักงานพิมพ์ดีด ชั้น 2	คณะทำงาน
7. นางสาวกัลยานี ชื่นสังข์	พนักงานบริการ	คณะทำงาน
8. นายธรรมบุญ ว่องไว	พนักงานบริการ	คณะทำงาน

โดย มีหน้าที่ ดังนี้

- ร่วมกัน คิดสร้างสรรค์กิจกรรมต่างๆในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ร่วมกันในองค์กร
- ระดมพลังความคิด เป็นการดึงศักยภาพของบุคลากรฝ่ายงานต่างๆเพื่อปรับปรุงงานและประเมินผล
- นำเสนอผลงาน,เผยแพร่ ผลงานองค์ความรู้ในรูปแบบต่าง ๆ

2. หัวข้อประเด็นความรู้

“งานบริการและการดูแลผู้ใช้บริการที่เข้ารับความคุ้มครองภายในศูนย์ฯ
ตามมาตรฐานการจัดสวัสดิการสังคมสำหรับศูนย์คุ้มครองคนไร้ที่พึ่ง”

3. ที่มาของการจัดการความรู้

ศูนย์คุ้มครองคนไร้ที่พึ่งจังหวัดนครปฐม ปัจจุบันได้มีการให้บริการจัดสวัสดิการสังคมและรับตัวผู้ใช้บริการ (คนไร้ที่พึ่ง) เข้าคุ้มครองชั่วคราวภายในศูนย์คุ้มครองคนไร้ที่พึ่งจังหวัดนครปฐม ซึ่งผู้ใช้บริการส่วนใหญ่ที่มาใช้บริการจะเป็นกลุ่มเป้าหมายเฉพาะ (ผู้พิการ/ผู้สูงอายุ) ที่เป็นผู้ป่วยเรื้อรังต้องรักษาตัวต่อเนื่องเป็นเวลานาน จนกว่าจะได้ประสานส่งต่อหรือสืบทอดครอบครัว ต้องใช้เวลาในการเข้าคุ้มครองชั่วคราวภายในศูนย์เป็นเวลานาน ดังนี้

- ผู้ป่วยติดเตียง ไม่สามารถช่วยเหลือตัวเองด้านสุขภาวะเบื้องต้นได้ และต้องพบแพทย์ตามนัดต่อเนื่อง
- ผู้ป่วยที่มีแผลผ่าตัดขนาดใหญ่ ต้องมีการล้างแผลทุกวัน เสี่ยงติดเชื้อ
- ผู้ป่วยโรคเรื้อรัง ต้องทานยาพบแพทย์ต่อเนื่อง เช่น วัณโรค /จิตเวช /เบาหวาน /ความดัน /ผู้ป่วยมะเร็ง เป็นต้น
- ผู้ป่วย ที่มีภาวะพิการทางการเคลื่อนไหว
- ผู้ป่วยจิตเวช ต้องทานยาต่อเนื่อง
- ผู้ป่วยที่ช่วยเหลือตัวเองไม่ได้เลย เช่น ป่วยสะโพกหัก ,ป่วยติดเตียง มีแผลผ่าตัดขนาดใหญ่ และมีแผลกดทับ
- ผู้ใช้บริการ ที่เป็นผู้สูงอายุ ต้องดูแลเป็นพิเศษ

จากสถานการณ์ดังกล่าว ทางหน่วยงานไม่มีอุปกรณ์ เครื่องใช้และเจ้าหน้าที่ประจำเวรในแต่ละวันไม่มีความรู้เกี่ยวกับการดูแลผู้ป่วย (ผู้ป่วยเรื้อรัง /ป่วยติดเตียง มีแผลกดทับ) และต้องมีการส่งมอบเวรในแต่ละวัน ในช่วงวันหยุด รายละเอียดของแต่ละเคส มีมากและละเอียดอ่อนต่อการให้บริการในแต่ละรายกรณี ก่อให้เกิดการส่งต่อข้อมูลการดูแลเคสที่ไม่แม่นยำ อาจทำให้เคสเกิดสุขภาวะที่ไม่ดีในแต่ละวัน จึงมีการวางแผนงาน ระหว่าง ฝ่ายงานบริหารทั่วไปและฝ่ายสวัสดิการสงเคราะห์ ตั้งแต่ขั้นตอนรับเข้าคุ้มครอง จนถึงบริการในระหว่างเข้าคุ้มครอง จนถึงขั้นตอนการจำหน่ายออกจากศูนย์ฯ

จากสถานการณ์ดังกล่าว จึงมีความจำเป็นต้องมีการจัดการความรู้ เพื่อวางระบบการรับผู้ใช้บริการ(คนไร้ที่พึ่ง)และกลุ่มเป้าหมายเฉพาะ (ผู้พิการ/ผู้สูงอายุ) เข้าคุ้มครองชั่วคราวภายในศูนย์คุ้มครองคนไร้ที่พึ่งจังหวัดนครปฐม ให้มีขั้นตอนที่ชัดเจน สามารถปฏิบัติงานได้จริง บริการได้รวดเร็วและทันเวลา มีอุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้อำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงาน และบุคลากรมีความรู้เบื้องต้นในการปฏิบัติงานเพื่อดูแลผู้ใช้บริการ(คนไร้ที่พึ่ง)และกลุ่มเป้าหมายเฉพาะ (ผู้พิการ/ผู้สูงอายุ)ที่เข้าคุ้มครองชั่วคราวภายในศูนย์คุ้มครองคนไร้ที่พึ่งจังหวัดนครปฐม

4. วัตถุประสงค์

1. เพื่อให้หน่วยงานมีความรู้ความเข้าใจและความพร้อมในการดูแลผู้ใช้บริการ(คนไร้ที่พึ่ง)และกลุ่มเป้าหมายเฉพาะ (ผู้พิการ/ผู้สูงอายุ) ที่เป็นผู้ป่วย (ป่วยเรื้อรัง /ป่วยติดเตียง/มีแผล/ผู้ป่วยจิตเวช)
2. เพื่อดำเนินงานพัฒนาปรับปรุงหน่วยงานให้สามารถดูแลผู้ใช้บริการ(คนไร้ที่พึ่ง)และกลุ่มเป้าหมายเฉพาะ (ผู้พิการ/ผู้สูงอายุ) ได้ตามมาตรฐานการจัดสวัสดิการสังคมสำหรับศูนย์คุ้มครองคนไร้ที่พึ่ง

5. ขั้นตอนและวิธีการจัดการความรู้ (โดยละเอียด)

ลำดับ	ขั้นตอน	ระยะเวลา การดำเนินงาน
1.	จัดทำคำสั่งคณะทำงาน KM Team ของศูนย์คุ้มครองคนไร้ที่พึ่งจังหวัดนครปฐม	ตุลาคม 2566
	ประกอบด้วย ชุดที่ 1 คณะทำงาน “Knowledge Management : KM Team” หน้าที่ - กำกับดูแลและติดตามผลการดำเนินงานแต่ละฝ่ายรายสัปดาห์/เดือน - พิจารณา กำหนดขอบเขตเป้าหมายแนวทางการจัดการองค์ความรู้ ชุดที่ 2 คณะทำงาน “Happy Brain” (กิจกรรมย่อยๆแต่ละเดือน) หน้าที่ - ร่วมกัน คิดสร้างสรรค์กิจกรรมต่างๆในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ร่วมกันในองค์กร - ระดมพลังความคิด บุคลากรฝ่ายงานต่างๆเพื่อปรับปรุงงานและประเมินผล	
2.	การประชุมวางแผนการทำงาน KM Team	ธันวาคม 2566
	กำหนดการประชุมสัปดาห์/เดือนของฝ่ายงานบริหารและฝ่ายสวัสดิการสงเคราะห์) -ประชุมประจำเดือน พร้อมกิจกรรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการ ตามกำหนดการของกรม -ประชุมหน่วยงาน ทุกเดือน หรือหน่วยงานพิเศษ -ประชุมฝ่ายงาน อย่างน้อยสัปดาห์ ละ 1 ครั้งอย่างน้อย (วางแผนงานและติดตามงาน) - ฝ่ายงานบริหาร -งานธุรการและสารบรรณ -การเงินและบัญชี -พัสดุ -บุคลากร -งานนโยบายและแผน - ฝ่ายสวัสดิการสงเคราะห์ -งานเงินสงเคราะห์ -งานข้อมูล -งานสวัสดิการสงเคราะห์ให้บริการผู้ใช้บริการ	ทุกเดือน -รายสัปดาห์/เดือน
3.	การดำเนินกิจกรรม "Happy Brain"	เริ่ม ตุลาคม 2566 ถึง กันยายน 2567
	กิจกรรม "Happy Brain" ผ่านทาง กิจกรรมการเล่าเรื่อง (Storytelling) - ร่วมกัน คิดสร้างสรรค์กิจกรรมต่างๆในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ร่วมกันในองค์กร - ระดมพลังความคิด ดึงศักยภาพของบุคลากรเพื่อปรับปรุงงานและประเมินผล - การนำเสนอผลงาน การเผยแพร่ ผลงานองค์ความรู้ ในรูปแบบต่าง ๆ 1.-กิจกรรมเข้าHomeroom คุยสบายๆ ก่อนทำงานครึ่งชั่วโมง ทบทวนงานของเมื่อวาน ด้วยการคุยแบบ กลุ่มย่อยเป็นกันเองและวางแผนงาน รายวัน/รายสัปดาห์/รายเดือน 2.-กิจกรรมเย็นHomework ทบทวนงาน ติดตามเคสรายเคส ก่อนกลับบ้าน *ควิลงพื้นที่/ควินัดหมอบ <u>-กิจกรรมStory telling หัวใจสำคัญคือ ความสุข ความสำเร็จ ความท้าทาย และเคล็ดลับด้านข้อระเบียบใน</u> <u>การทำงาน และนำไปใช้ประโยชน์ร่วมกันในองค์กร เช่น บุคลากรใหม่ หรือ เจ้าหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายงาน</u> <u>สำคัญ ก็สามารถเรียนรู้การทำงานได้จากการถ่ายทอดองค์ความรู้ของคนในองค์กร</u> 3.กิจกรรมมอบรางวัลเป็นกำลังใจให้แก่ผู้ปฏิบัติงาน -ทำแบบฝึกหัดความรู้ต่างๆและมีรางวัลผู้ที่มีคะแนนสูงสุด	-รายสัปดาห์/เดือน -ทุกวัน/สัปดาห์/เดือน -ทุกวัน/สัปดาห์/เดือน ทุกเดือน
4.	การทบทวน สํารวจ รวบรวม และแสวงหาองค์ความรู้/องค์ความรู้ที่จำเป็นทั้งภายในและภายนอก	เริ่ม ตุลาคม 2566 ถึง กันยายน 2567
	1.การรวบรวมความรู้ที่ได้จากการทำงานและ จากแหล่งข้อมูลหน่วยงานที่มีความรู้โดยตรง ดังนี้ เรื่องการเบิกจ่ายต่างๆ/เรื่องงานพัสดุ >คลังจังหวัด/กลุ่มตรวจสอบภายใน กรม พส. เรื่องด้านความยุติธรรม > สำนักงานยุติธรรมจังหวัด/เจ้าหน้าที่ตำรวจ เรื่องผู้สูงอายุ,ครอบครัว,ผู้พิการ >สำนักงานพัฒนาสังคมฯ/สถานสงเคราะห์คนชรา (อบจ.) เรื่องการดูแลผู้ป่วย >ได้ความรู้จากเจ้าหน้าที่โรงพยาบาล,สาธารณสุข เรื่องการระบุตัวตน > ได้ความรู้จากเจ้าหน้าที่กรมการปกครอง เรื่องการรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ > กรม พส. /ศูนย์ดำรงธรรม /อปท. เรื่องการประกอบอาชีพ> สำนักงานจัดหางาน/แรงงานจังหวัด/วัด/สถานประกอบการ เรื่องที่อยู่อาศัยชั่วคราว > วัด /อปท. เรื่องแผนงานจัดระเบียบผู้ทำการขอทาน > วัด /สถานประกอบการ/เทศบาลนครนครปฐม	-ทุกวัน/สัปดาห์/เดือน วิธีการจัดการความรู้ 1.จัดตั้งผู้เก็บเอกสาร ความรู้/ระเบียบ/ข้อบังคับ เพื่อให้สามารถสืบค้น ข้อมูลได้ 2.เก็บรูปเล่มE-book ในโพสเตอร์ออนไลน์ เจ้าหน้าที่สามารถเข้าถึง ได้ทุกคน 3.มีสมุดทำเนียบภาคี เครือข่าย

6. รายละเอียดความรู้ องค์ความรู้

ก่อนทำ การจัดการองค์ความรู้	หลังทำ การจัดการองค์ความรู้
<p>กระบวนการรับเข้าผู้ให้บริการ</p> <ul style="list-style-type: none"> - เจ้าหน้าที่ฝ่ายสวัสดิฯ ลงพื้นที่ รับตัวเคส ทำแบบรับเข้า ปกติ - เจ้าหน้าที่ฝ่ายบริหาร เตรียมเครื่องใช้ส่วนตัวให้เคส ตามปกติ - ประสานร้านค้า เตรียมอาหารและน้ำดื่ม 	<ol style="list-style-type: none"> 1.กระบวนการรับเข้าผู้ให้บริการ <ul style="list-style-type: none"> - เจ้าหน้าที่ฝ่ายสวัสดิฯ ลงพื้นที่ รับตัวเคส - เจ้าหน้าที่ฝ่ายบริหาร เตรียมเครื่องใช้ให้เหมาะสมกับเคส - คัดกรองตามสมรรถภาพ ผู้ใช้บริการ(คนไร้ที่พึ่ง) หรือกลุ่มเป้าหมายเฉพาะ (ผู้พิการ/ผู้สูงอายุ) หรือเป็นผู้ป่วย (ป่วยเรื้อรัง /ติดเตียง/มีแผล/ผู้ป่วยจิตเวช) - เตรียมการเข้าคุ้มครอง โทษประสานก่อนเข้าคุ้มครอง เจ้าหน้าที่รับเข้าต้องรับรู้สมรรถภาพผู้ให้บริการ ดังนี้ <ul style="list-style-type: none"> ■ กาย/จิต ปกติช่วยเหลือตนเองได้ เข้าพัก 1-2 วัน ■ กาย/จิต ปกติช่วยเหลือตนเองได้ เข้าพักมากกว่า 1อาทิตย์ ■ จิตเวช ช่วยเหลือตนเองได้ / ช่วยเหลือตนเองไม่ได้ ■ พิการ ช่วยเหลือตนเองได้ / ช่วยเหลือตนเองไม่ได้ ■ ผู้สูงอายุ ช่วยเหลือตนเองได้ / ช่วยเหลือตนเองไม่ได้ ■ ผู้ป่วยติดเตียง / มีแผล ■ ผู้ป่วยเรื้อรัง วัณโรค 2. เตรียมของใช้เครื่องใช้ส่วนตัว ตามสภาพร่างกาย <ul style="list-style-type: none"> - เตี้ยง/รลเข็น /อาหาร ในกรณีป่วย เช่น เบาหวาน ,ผู้สูงอายุ 3. เก็บข้อมูลผู้ให้บริการ เพื่อบอกต่อเจ้าหน้าที่รับช่วงเวร
<p>การปฏิบัติหน้าที่เวรประจำวัน ในการดูแลผู้ให้บริการ</p> <p>เดิม จะส่งมอบเวรแบบปกติ</p> <p>ไม่มีการเทรนงานหรือส่งต่อรูปแบบ</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1.การปฏิบัติหน้าที่เวรประจำวัน ในการดูแลผู้ให้บริการ รายกรณี จะมีความแตกต่างกัน ให้เจ้าหน้าที่เรียนรู้และบอกข้อมูลต่อกันเพื่อความสะดวกในการปฏิบัติงานและรับช่วงเวร 2.การดูแลผู้ให้บริการ -ผู้ให้บริการ(คนไร้ที่พึ่ง) -ผู้ให้บริการ กลุ่มเป้าหมายเฉพาะ (ผู้พิการ/ผู้สูงอายุ) ที่เป็นผู้ป่วย (ป่วยเรื้อรัง /ป่วยติดเตียง/มีแผล/ผู้ป่วยจิตเวช) 3.วิธีการดูแลผู้ให้บริการ / การสังเกตอาการ-สัญญาณอาการเริ่มต้นผิดปกติ -นอนนาน -ตาลอย -เรียกไม่ได้ยิน -นอนกองท่าผิดปกติ -น้ำลายไหล -ตาตก -หายใจหอบถี่ -หายใจเบา -สอนวิธีการ วัดชีพจร โดยเครื่องวัดอัตโนมัติ 4.การอยู่เวรในวันหยุดแบบคู่เวร เพื่อดูแลเปลี่ยนผ้าอ้อมผู้ใหญ่ /การขับถ่าย 5.แจ้งการดูแลความเรียบร้อยรายกรณี ต่อเจ้าหน้าที่เวร ก่อนส่งต่อมอบเวร
<p>การดูแลผู้ให้บริการ (เข้าคุ้มครอง)</p> <ul style="list-style-type: none"> - ฝ่ายสวัสดิฯ -แบบรับเข้าเคส -ถ่ายภาพแรกรับ -สอบประวัติ - ฝ่ายบริหาร งานพัสดุ -จัดเตรียมของใช้สำหรับผู้ให้บริการตามที่ได้รับแจ้งเพื่อเข้าพัก -เตรียมเตียงนอนที่นอน หมอน ผ้าห่ม -เจ้าหน้าที่เวรดูแลปกติ 	<p>การดูแลผู้ให้บริการ (เข้าคุ้มครอง)</p> <ul style="list-style-type: none"> ♦กรณี ผู้ให้บริการ ปกติ - ฝ่ายสวัสดิฯ -จัดทำแบบรับเข้าเคส -ถ่ายภาพแรกรับ -สอบข้อเท็จจริงประวัติ และทำแผนการช่วยเหลือ -ทำแผนIRP กาย จิต สังคม และเวรดูแลประจำวัน - ฝ่ายบริหารงานพัสดุ -จัดเตรียมของใช้สำหรับผู้ให้บริการตามที่ได้รับแจ้งเพื่อเข้าพัก -เตรียมเตียงนอนที่นอน หมอน ผ้าห่ม -ประสานฝ่ายสวัสดิฯสอบถามข้อมูลเบื้องต้นเกี่ยวกับเคส เช่น พิการ/ป่วยติดเตียงหรือไม่ ต้องเตรียมผ้าอ้อมผู้ใหญ่/ไม้เท้า/ผ้าปูเตียงหรืออุปกรณ์เฉพาะอื่นๆ ♦กรณี ผู้ป่วย(ป่วยเรื้อรังติดเตียง) เพศชาย เจ้าหน้าที่ชายเป็นผู้ดูแล ด้านสุขอนามัย(อาบน้ำเช็ดตัว/เปลี่ยนผ้าอ้อมผู้ใหญ่) เวลา เช้า กลางวัน เย็น ก่อนนอน เพศหญิง เจ้าหน้าที่หญิงเป็นผู้ดูแล ด้านสุขอนามัย(อาบน้ำเช็ดตัว/เปลี่ยนผ้าอ้อมผู้ใหญ่) เวลา เช้า กลางวัน เย็น ก่อนนอน

6. รายละเอียดความรู้ องค์ความรู้ (ต่อ)

ก่อนทำ การจัดการองค์ความรู้	หลังทำ การจัดการองค์ความรู้
- การนัดหมายของผู้ใช้บริการ ลงกระดานแผนงาน	- การนัดหมายของผู้ใช้บริการ ลงกระดานแผนงาน จอการใช้รถราชการ นัดหมายเจ้าหน้าที่และดูการเติมน้ำมันเชื้อเพลิง
- การดูแลสังเกตอาการผู้ให้บริการประจำวัน	การดูแลสังเกตอาการผู้ให้บริการประจำวัน - จัดเวรประจำวัน - ตรวจสอบสมรรถนะทางด้านร่างกายจิตใจของผู้ให้บริการทุกวัน - วัดความดัน พุศุคย สังเกตอาการ การรับประทานอาหารและยา - ทำแบบฟอร์มและรายงาน หัวหน้าฝ่ายเก็บข้อมูลประเมินรายกรณี
- วางแผนงานประจำสัปดาห์ ลงปฏิทินงานของหน่วยงาน	-วางแผนงานประจำสัปดาห์ ลงปฏิทินงานของหน่วยงาน <u>กิจกรรมStory telling</u> 1. วางแผนงานประจำสัปดาห์ ลงปฏิทินงานของหน่วยงาน 2. เช้า วันจันทร์ จะมีกิจกรรมเรื่องเล่าเช้านี้ (สภากาแฟ) เตรียมงานรายสัปดาห์ ว่าต้องทำอะไร และงานต่อเนื่องมีอะไรบ้าง 3.เย็น วันศุกร์ จะมีกิจกรรมส่งงาน,ติดตามงานรายกรณี และทบทวนงาน ส่งการบ้านงานต่างๆประจำสัปดาห์ 4.ประชุมประจำเดือนของหน่วยงานและฝ่ายงาน เพื่อติดตามงาน

สรุปองค์ความรู้ที่ได้ : เจ้าหน้าที่แต่ละฝ่ายงานมีความรับผิดชอบต่อนหน้าที่ได้มอบหมาย และยินดีเต็มใจทำงานอย่างสุดความสามารถ และมีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้งานใหม่ พร้อมสอนบุคลากรใหม่ให้มีความรักในการบริการดูแลผู้ให้บริการ และการถ่ายทอดงานให้มีความต่อเนื่องกัน แต่ละรายกรณี มีการทบทวนงาน และติดตามงานรายสัปดาห์ เกิดเป็นระบบการเรียนรู้จากการทำงานจริงโดยธรรมชาติ “สร้างองค์ความรู้>จากการนำความรู้ไปใช้>เกิดการเรียนรู้ และประสบการณ์ใหม่ และหมุนเวียนต่อไปอย่างต่อเนื่อง

7. วิธีการขยายผล การแบ่งปันแลกเปลี่ยนเรียนรู้ และการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ผลงาน KM ผ่านช่องทางต่าง ๆ

- 1.เจ้าหน้าที่ศูนย์ฯแลกเปลี่ยนงานด้านการจัดสวัสดิการสังคม ให้ อพม. ในระดับพื้นที่ได้ขยายผลการปฏิบัติงานในระดับพื้นที่
- 2.การแลกเปลี่ยนและถอดบทเรียน กับ อพม. ในการปฏิบัติการจัดสวัสดิการสังคม และเผยแพร่ในFacebook หน่วยงาน

8. ระบุผลลัพธ์ที่เป็นรูปธรรม/เชิงประจักษ์ (บุคลากรใช้ KM เข้ามาทำงานอย่างไร)

-เกิดการส่งต่อและแชร์ข้อมูลการทำงานร่วมกัน เช่น การดูแลเคสรายกรณี การส่งต่อเวรประจำวัน การติดตามเรื่องของเคสต่างๆ -การประสานส่งต่อเคส -การเบิกจ่ายค่าใช้จ่ายของเคส

9. ปัจจัยที่สนับสนุนความสำเร็จในการจัดการความรู้

-การเรียนรู้ร่วมกันของเจ้าหน้าที่ โดยนำความรู้ที่ได้จากการทำงานมาแบ่งปันแลกเปลี่ยนหรือสืบค้นไปใช้ประโยชน์ในการทำงาน

10. ปัญหา/อุปสรรค ในการจัดการความรู้

-เจ้าหน้าที่ลงพื้นที่ ติดตามส่วนเวลาไม่ตรงกัน ต้องปรับเวลาในการพุดคุย ตอนเช้า หรือ หลังเลิกงาน

11. การประเมินการจัดการความรู้ KM ของหน่วยงาน(ทั้งภายในและภายนอกหน่วยงานในการนำองค์ความรู้ไปใช้)

- การประเมินผล ในหน่วยงาน รายเดือน จากการประชุมประจำเดือน
- การจัดทำแบบทดสอบ/แบบฝึกหัด ความรู้ รายเดือนของเจ้าหน้าที่ เพื่อประเมินผลความรู้
- การจัดประชุมในระดับพื้นที่ร่วมกับภาคีเครือข่าย และ อพม.

12. ข้อเสนอแนะในการดำเนินการจัดการความรู้

ภารกิจหน้าที่ที่ปฏิบัติทุกวัน คือการจัดการความรู้โดยธรรมชาติ เพราะมีการแบ่งปันแลกเปลี่ยนความรู้ เป็นการนำความรู้ที่ได้มาแลกเปลี่ยนกัน มีเคล็ดลับ /เทคนิคการทำงาน เทคนิคการแก้ปัญหา ที่สำคัญต้องมีคนกลาง (ตัวแทนเจ้าหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย) ที่คอยจัดการความรู้ให้หน่วยงาน หรือ รวบรวม หยิบจากพฤติกรรมธรรมชาติในการปฏิบัติภารกิจหน้าที่ทุกวันมาเป็นองค์ความรู้ของหน่วยงาน

การนำเสนอองค์ความรู้ ศูนย์คุ้มครองคนไร้ที่พึ่งจังหวัดนครปฐม

เป้าหมาย : องค์กรแห่งการเรียนรู้

งานจัดสวัสดิการให้แก่กลุ่มเป้าหมาย(การจัดสวัสดิการสังคมของศูนย์คุ้มครองคนไร้ที่พึ่ง)

