

การจัดการความรู้ พส. พัฒนางานเพื่อสังคมและสวัสดิการ (๑ หน่วยงาน ๑ KM)

หัวข้อ “กระบวนการขับเคลื่อนศูนย์เร่งรัดจัดการสวัสดิภาพประชาชน (ศรส.)”

ศูนย์พัฒนารัฐบาลบนพื้นที่สูงจังหวัดตาก

๑. รายชื่อคณะทำงาน KM Team

๑.๑ นายสุชิน คำภีร์ หัวหน้าฝ่ายพัฒนารัฐบาลบนพื้นที่สูงจังหวัดตาก ประสบการณ์ทำงานในหน่วยงาน ๓๒ ปี ๖ เดือน

๑.๒ น.ส.วรัณรัฐ ศักดิ์ขันติธรรม ตำแหน่งนักพัฒนาสังคม ประสบการณ์ทำงานในหน่วยงาน ๑๗ ปี

๑.๓ นายสิทธิเดช สิทธิศักดิ์ ตำแหน่งนักพัฒนาสังคม ประสบการณ์ทำงานในหน่วยงาน ๓ ปี

๑.๔ นางสาวอินธิรา ใจศรี ตำแหน่งนักสังคมสงเคราะห์ ประสบการณ์ทำงานในหน่วยงาน ๑๘ ปี

๑.๕ นายเมทิน บุรีเทพ ตำแหน่งนักสังคมสงเคราะห์ ประสบการณ์ทำงานในหน่วยงาน ๑๙ ปี

๒. หัวข้อประเด็นความรู้

“กระบวนการขับเคลื่อนศูนย์เร่งรัดจัดการสวัสดิภาพประชาชน (ศรส.)”

๓. ที่มาของการจัดการความรู้

- ตามที่ นายวราวุธ ศิลปอาชา รัฐมนตรีว่าการกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ (รมว.พม.) แถลงข่าวการเปิดตัวศูนย์เร่งรัดจัดการสวัสดิภาพประชาชน (ศรส.) หรือ HuSEC เมื่อวันที่ ๑ พฤศจิกายน โดยศูนย์เร่งรัดจัดการสวัสดิภาพประชาชน (ศรส.) หรือ Human Security Emergency Management Center : HuSEC เป็นศูนย์กลางการช่วยเหลือประชาชนทุกกลุ่มเป้าหมาย โดยมุ่งเน้นการคุ้มครองสวัสดิภาพ โดยเป็นหน่วยงานกลางในการกำกับ ควบคุม ส่งต่อ และติดตามการดำเนินงานให้ความช่วยเหลือและคุ้มครองสวัสดิภาพ ผ่านการปฏิบัติการของหน่วยเคลื่อนที่เร็ว ของทีมสหวิชาชีพ รวมทั้งการประชาสัมพันธ์และสื่อสารสังคมเชิงรุกเพื่อสร้างการรับรู้ให้ทุกภาคส่วนเข้ามามีส่วนร่วมในการป้องกันและแก้ไขปัญหาสังคม

และเพื่อให้สอดคล้องกับนโยบายของผู้บริหารในการขับเคลื่อนศูนย์เร่งรัดจัดการสวัสดิภาพประชาชน (ศรส.) จึงจัดทำกระบวนการลงพื้นที่เข้าคุ้มครองช่วยเหลือพี่น้องประชาชนในกรณีวิกฤติอย่างทันท่วงที ด้วยระบบการบริหารจัดการที่ทันสมัยและมีประสิทธิภาพ

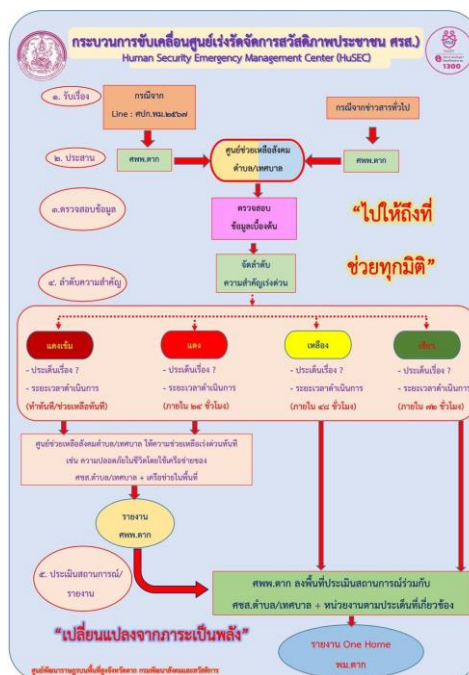
๔. วัตถุประสงค์

- เพื่อเป็นคู่มือในการช่วยเหลือประชาชนที่ได้รับการแจ้งเหตุและขอความช่วยเหลือจาก ศรส.ผ่าน Hotline สายด่วน ๑๓๐๐ ตลอด ๒๔ ชั่วโมง ซึ่งหน่วยงาน One Home พม.ตาก จะส่งทีมปฏิบัติการหน่วยเคลื่อนที่เร็ว พร้อมลงพื้นที่ให้การคุ้มครอง/ช่วยเหลืออย่างรวดเร็วทันเหตุการณ์

๕. ขั้นตอนและวิธีการจัดการความรู้ (โดยละเอียด)

- รับนโยบายผู้บริหารนำมาเป็นแนวทางในการขับเคลื่อน โดยการจัดให้มีการประชุมบุคลากรในหน่วยงาน ในการสร้างความรู้ ความเข้าใจแนวทางปฏิบัติตามนโยบาย มอบหมายพื้นที่ในการกำกับเฝ้าติดตามสถานการณ์พื้นที่ และการร่วมกันกำหนดรูปแบบการขับเคลื่อนกระบวนการขับเคลื่อน ศรส. ตั้งแต่การรับเรื่องจนถึงสิ้นสุดกระบวนการให้ความช่วยเหลือ/รายงาน
- จัดการความรู้ในรูปแบบการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานตามกระบวนการขับเคลื่อนศูนย์เร่งรัดจัดการสวัสดิภาพประชาชน (ศรส.) และแนบไฟล์รูปภาพ/เอกสารในกลุ่มไลน์หน่วยงาน

๖. รายละเอียดความรู้/องค์ความรู้



๑) การรับเรื่อง

- การรับเรื่องสามารถรับเรื่องได้ ๒ กรณี ประกอบด้วย การรับเรื่องผ่านช่องทางสายด่วน ๑๓๐๐ และการรับเรื่องจากข้อมูลข่าวสารทั่วไป

๑.๑ การรับเรื่องผ่านช่องทางสายด่วน ๑๓๐๐ ซึ่งเป็นการรับเรื่องกรณีที่มีการโทรแจ้งสายด่วน ๑๓๐๐ เพื่อแจ้งเหตุแก่เจ้าหน้าที่กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ หรือศูนย์เร่งรัดจัดการสวัสดิภาพประชาชน (ศรส.) ประจำจังหวัด เมื่อได้รับเหตุแล้วเจ้าหน้าที่ฯ จะแจ้งข้อมูลข่าวสารผ่านช่องไลน์ Line : ศปก.พม.๒๕๖๗ (หน่วยงาน พม.ในจังหวัดตาก ได้กำหนดขอบเขตรับผิดชอบแต่ละอำเภอ ดังนี้ อำเภอเมืองตาก/อำเภอพบพระและอำเภออุ้มผาง สนง.พม.จ.ตาก รับผิดชอบ , อำเภอแม่ระมาด/อำเภอท่าสองยาง ศพพ.จ.ตาก รับผิดชอบ , อำเภอบ้านตาก/อำเภอวังเจ้า ศคพ.จ.ตาก รับผิดชอบ , อำเภอสามเงา/อำเภอพบพระ บพด.จ.ตาก รับผิดชอบ)

๑.๒ การเรียงจากข้อมูลข่าวสารทั่วไป เป็นการรับเรื่องจากช่องทางสื่อสารอื่นๆ ไม่ว่าจะได้รับแจ้งจากเครือข่าย ข่าวสารทั่วไป เป็นต้น

๒) การประสาน

- เมื่อได้รับการแจ้งเหตุ ศูนย์พัฒนารัฐบาลพื้นที่สูงจังหวัดตาก จะประสานศูนย์ช่วยเหลือสังคมตำบล/เทศบาล พร้อมเรื่องที่ได้รับการประสานและสถานที่ เพื่อให้ลงพื้นที่ล่วงหน้าไปก่อน

๓) การตรวจสอบข้อมูล

- เมื่อได้รับข้อมูลจากศูนย์ช่วยเหลือสังคมตำบล/เทศบาล ศพพ.จ.ตาก จะได้ตรวจสอบข้อมูลเบื้องต้นเพื่อรายงานข้อมูลให้ผู้บังคับบัญชาได้ทราบในเบื้องต้น และประสานภาคีเครือข่ายที่เกี่ยวข้องตามประเด็นของปัญหา

๔) การลำดับความสำคัญ

- ได้ข้อมูลของการแจ้งเหตุจากศูนย์ช่วยเหลือสังคมตำบล/เทศบาล ศพพ.จ.ตาก ตรวจสอบข้อมูล พร้อมเรียงลำดับความสำคัญของกรณีปัญหา ร่วมกับภาคีเครือข่ายที่เกี่ยวข้องตามประเด็นของปัญหา ซึ่งแบ่งได้ ๔ ระดับ ดังนี้

๔.๑) แดงเข้ม - ทำทันที/เข้าให้การช่วยเหลือ/รายงาน ทันที

๔.๒) แดง - ทำทันที/ให้การช่วยเหลือ/รายงาน ภายใน ๒๔ ชั่วโมง

๔.๓) เหลือง - ให้การช่วยเหลือ/รายงาน ภายใน ๔๘ ชั่วโมง

๔.๔) เขียว - ให้การช่วยเหลือ/รายงาน ภายใน ๗๒ ชั่วโมง

๕) ประเมินสถานการณ์/รายงาน

- ศพพ.จ.ตาก ลงพื้นที่ร่วมกับศูนย์ช่วยเหลือสังคมตำบล/เทศบาล, หน่วยงานภาคีเครือข่ายตามประเด็นที่เกี่ยวข้อง เพื่อประเมินสถานการณ์และรายงานอีกครั้ง

๗. วิธีการขยายผล การแบ่งปันแลกเปลี่ยนเรียนรู้ และการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ ผลงาน KM ผ่านช่องทางต่างๆ

- รายงานผลการจัดการองค์ความรู้ / ทบทวนการจัดการความรู้ / ผลสรุปการรายงานผลการขับเคลื่อน / เผยแพร่ประชาสัมพันธ์ผ่านทางออนไลน์ให้หน่วยงานภาคีเครือข่ายทราบ กระบวนการ

๘. ระบุผลลัพธ์ที่เป็นรูปธรรม/เชิงประจักษ์ (บุคลากรมีการนำ KM มาใช้ในการปฏิบัติงานอย่างไร)

- มีคู่มือในการขับเคลื่อนกระบวนการขับเคลื่อนศูนย์เร่งรัดจัดการสวัสดิภาพประชาชน (ศรส.)

-/ ๙. ปัจจัยที่สนับสนุน...

๙. ปัจจัยที่สนับสนุนความสำเร็จในการจัดการความรู้

- ความร่วมมือของบุคลากรในหน่วยงาน / การสนับสนุนจากผู้บริหารหน่วยงานที่มีนโยบายให้องค์กรมีองค์ความรู้เป็นคู่มือในการขับเคลื่อนงาน / มีแรงผลักดันอยากให้กระบวนการขับเคลื่อนศูนย์เร่งรัดจัดการสวัสดิภาพประชาชน (สรส.) เป็นคู่มือในการให้การช่วยเหลือราษฎรได้ทันที่

๑๐. ปัญหา/อุปสรรค ในการจัดการความรู้

- ยังไม่พบปัญหาและอุปสรรคในการจัดทำองค์ความรู้

๑๑. การประเมินการจัดการความรู้ KM ของหน่วยงาน (ทั้งภายในและภายนอกหน่วยงานในการนำองค์ความรู้ไปใช้)

-

๑๒. ข้อเสนอแนะในการดำเนินการจัดการความรู้

- ควรมีการทบทวนองค์ความรู้เป็นระยะๆ อย่างต่อเนื่องเพื่อปรับให้สอดคล้องกับสถานการณ์ที่เป็นปัจจุบัน



กระบวนการขับเคลื่อนศูนย์เร่งรัดจัดการสวัสดิภาพประชาชน (ครส.) Human Security Emergency Management Center (HuSEC)

