

โครงการการจัดการความรู้ พส. พัฒนาสังคมและสวัสดิการ (1 หน่วยงาน 1 KM)

หน่วยงานศูนย์คุ้มครองคนไร้ที่พึ่งจังหวัดนครนายก

1. คณะทำงาน KM Team

- | | |
|----------------------------|----------------------|
| 1) นางสาวปยุตนา นามผืน | หัวหน้าคณะทำงาน |
| 2) นายโพธิวัฒน์ ประสารวงศ์ | คณะทำงานและเลขานุการ |
| 3)นางสาวศัทธียา อายุยีน | คณะทำงาน |

2. หัวข้อประเด็นความรู้ การแบ่งปันความรู้ สู่หน่วยงานที่ยั่งยืน

3. ที่มาของการจัดการความรู้

สังคมทุกวันนี้มีจำนวนผู้ใช้บริการจำนวนมากและสภาพปัญหาที่เจอในการลงพื้นที่เพื่อพูดคุยและดำเนินการเกี่ยวกับผู้ใช้บริการทำได้ยากมากขึ้น เนื่องจากประสบการณ์การทำงานและความรู้ของเจ้าหน้าที่ยังไม่เคยลงพื้นที่พบเจอผู้ใช้บริการ

4. วัตถุประสงค์

เพื่อให้บุคลากรในหน่วยงานได้นำประเด็นที่เกิดขึ้นมาเสนอแนวทางร่วมกันได้อย่างมีประสิทธิภาพ และเพื่อให้บุคลากรในหน่วยงานเกิดความรู้ ความเข้าใจ ในรายละเอียดของงานที่ต้องปฏิบัติ

5. ขั้นตอนและวิธีการจัดการความรู้ (โดยละเอียด)

วิธีการดำเนินการ

* การถอดบทเรียนจากการดำเนินงานเกี่ยวกับผู้ใช้บริการที่พบเจอในแต่ละวันได้อย่างมีประสิทธิภาพ การพัฒนาศักยภาพของบุคลากรต่อผู้รับบริการในช่วงระยะเวลาที่ได้รับการดูแลจากหน่วยงาน

* ก่อนเริ่มดำเนินการ ศึกษาข้อมูล ระเบียบ และขั้นตอนการรับผู้ใช้บริการ

* ระหว่างดำเนินงาน เป็นการเรียนรู้ที่เกิดขึ้นระหว่างดำเนินงาน เพื่อประเมินความเสี่ยง และปัญหาต่างๆที่อาจเกิดขึ้นได้นำมาพิจารณา คติวิเคราะห์ และลงมือปฏิบัติอย่างถูกต้องครบถ้วนตามกระบวนการ และสร้างความเข้าใจร่วมกันในหน่วยงาน

* หลังการดำเนินงาน จะมีรายละเอียดการเรียนรู้ระหว่างดำเนินงาน เพราะเป็นการถอดบทเรียนทั้งหมดทุกขั้นตอน เพื่อให้การเรียนรู้ส่งผลถึงสภาวะแวดล้อมและสภาพจิตใจ

6. รายละเอียดความรู้ องค์ความรู้

* ทบทวนความรู้เดิมกันอีกครั้งเพื่อช่วยกันทำงานให้มีประสิทธิภาพมากขึ้นเมื่อเจอกับปัญหา

* จัดเก็บ ข้อมูล รายละเอียด แผนการดำเนินงานที่เกี่ยวกับผู้ใช้บริการให้ครบถ้วน

* ปรับปรุงข้อมูลพื้นฐานที่มีอยู่ให้มีฐานข้อมูลที่ถูกต้อง แม่นยำ ต่อการค้นหาในครั้งต่อไป

7. วิธีการขยายผล การแบ่งปันแลกเปลี่ยนเรียนรู้ และการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ผลงาน KM ผ่านช่องทางต่าง ๆ

มีการจัดประชุมให้ความรู้แก่เจ้าหน้าที่ และแบ่งปันความรู้ผ่านช่องทาง Facebook หน่วยงาน

8. ระบุผลลัพธ์ที่เป็นรูปธรรม/เชิงประจักษ์ (บุคคลากรใช้ KM เข้ามาทำงานอย่างไร)

บุคคลากรมีความรู้ที่ประจักษ์และสามารถถ่ายทอดความรู้ให้กับบุคคลากรที่ปฏิบัติหน้าที่ลงพื้นที่ได้อย่างถูกต้องครบถ้วน ตามกระบวนการ

9. ปัจจัยที่สนับสนุนความสำเร็จในการจัดการความรู้

บุคลากรในหน่วยงานมีความรู้ ความเข้าใจมากขึ้นเกี่ยวกับการปฏิบัติงาน และหน่วยงานมีแนวทางขั้นตอนที่ชัดเจน สร้างทัศนคติที่ดีในการทำงาน สนับสนุนให้เกิดความร่วมมือในหน่วยงาน สร้างแรงจูงใจและถ่ายทอดความรู้จากรุ่นสู่รุ่นได้อย่างมีประสิทธิภาพ

10. ปัญหา/อุปสรรค ในการจัดการความรู้

การลงพื้นที่ในแต่ละครั้งการประสานงานกับภาคีเครือข่ายมีความล่าช้า ความเข้าใจที่ไม่ตรงกัน ความร่วมมือในการทำงานที่ไม่สอดคล้องกัน

11. การประเมินการจัดการความรู้ KM ของหน่วยงาน (ทั้งภายในและภายนอกหน่วยงานในการนำองค์ความรู้ไปใช้)

การจัดตั้งทีมในการลงพื้นที่ประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อลงพื้นที่ที่พบเจอกับผู้ใช้บริการ การกระจายขั้นตอนในการทำงาน

12. ข้อเสนอแนะในการดำเนินการจัดการความรู้

เพิ่มเติมขั้นตอน กระบวนการต่างๆ หรือระเบียบที่หน่วยงานต้องได้รับ ให้มีแนวทางที่สอดคล้องกับการลงพื้นที่ของเจ้าหน้าที่ให้มากขึ้น

(ร่าง) ผลงานการจัดการความรู้ KM เรื่อง การแบ่งปันความรู้ สู่หน่วยงานที่ยั่งยืน

บทนำ หลักสำคัญของการจัดการความรู้ คือกระบวนการจัดการความรู้ ความชำนาญที่ต่างกัน และมีบทบาทหน้าที่ที่ต่างกัน เพื่อรับมือกับการเปลี่ยนแปลง ผลักดันเพื่อการเรียนรู้สิ่งใหม่ๆ ที่อาจเกิดขึ้นได้ตลอดเวลา



วัตถุประสงค์ เพื่อให้บุคลากรในหน่วยงาน ได้นำประเด็นที่เกิดขึ้นมาเสนอแนวทางร่วมกันได้อย่างมีประสิทธิภาพ และเพื่อให้บุคลากรในหน่วยงานเกิดความเข้าใจ ในรายละเอียดของงานที่ต้องปฏิบัติ

ผลที่คาดว่าจะได้รับ บุคลากรในหน่วยงานมีความรู้ ความเข้าใจมากขึ้นเกี่ยวกับการปฏิบัติงาน และหน่วยงานมีแนวทาง ขั้นตอนที่ชัดเจนมากขึ้น



วิธีการดำเนินการ

*การถอดบทเรียนจากการดำเนินงานเกี่ยวกับผู้ใช้บริการที่พบเจอในแต่ละวันได้อย่างมีประสิทธิภาพ การพัฒนาสภาพของบุคลากรต่อผู้รับบริการในช่วงระยะเวลาที่ได้รับการดูแลจากหน่วยงาน

*ก่อนเริ่มดำเนินการ ศึกษาข้อมูล ระเบียบ และขั้นตอนการรับผู้ใช้บริการ

*ระหว่างดำเนินงาน เป็นการเรียนรู้ที่เกิดขึ้นระหว่างดำเนินงาน เพื่อประเมินความเสี่ยง และปัญหาต่างๆที่อาจเกิดขึ้นได้นำมาพิจารณา คัดวิเคราะห์ และลงมือปฏิบัติอย่างถูกต้องครบถ้วนตามกระบวนการ และสร้างความเข้าใจร่วมกันในหน่วยงาน

*หลังการดำเนินงาน จะมีรายละเอียดการเรียนรู้ระหว่างดำเนินงาน เพราะเป็นการถอดบทเรียนทั้งหมดทุกขั้นตอน เพื่อให้การเรียนรู้ส่งผลถึงสภาวะแวดล้อมและสภาพจิตใจ

