

โครงการการจัดการความรู้ พส. พัฒนาสังคมและสวัสดิการ (๑ หน่วยงาน ๑ KM)

หน่วยงาน ศูนย์คุ้มครองคนไร้ที่พึ่งจังหวัดระยอง

๑. คณะทำงาน KM Team

- ๑) นางสาวนันทภักดิ์ ปองสุข ตำแหน่ง ผู้อำนวยการศูนย์คุ้มครองคนไร้ที่พึ่งจังหวัดระยอง
- ๒) นางสาววิชราภรณ์ มะโนเนื่อง ตำแหน่ง เจ้าพนักงานพัฒนาสังคมชำนาญงาน
- ๓) นายอธิโรจน์ พรนิธิตวัฒน์ ตำแหน่ง นักพัฒนาสังคมปฏิบัติการ
- ๔) นายแสงอาทิตย์ คุณิรัตน์ ตำแหน่ง พนักงานควบคุมเครื่องจักรกลขนาดเบา
- ๕) นางสาวธิดารัตน์ บุญชู ตำแหน่ง นักพัฒนาสังคม

๒. หัวข้อประเด็นความรู้ การแก้ปัญหากระบวนการให้คุ้มครอง

๓. ที่มาของการจัดการความรู้

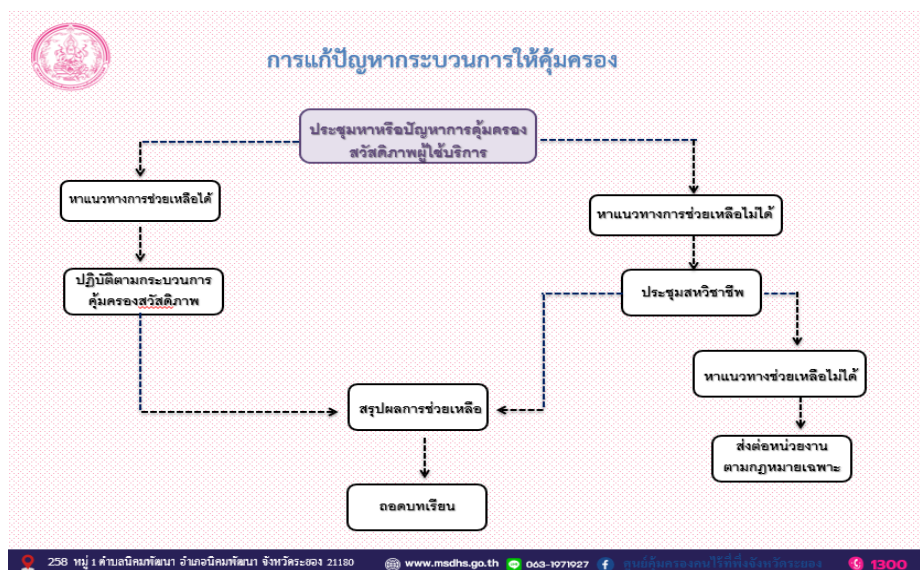
๑. เนื่องจากศูนย์คุ้มครองคนไร้ที่พึ่งจังหวัดระยอง มีจำนวนผู้ใช้บริการเป็นจำนวนมาก ซึ่งเป็นผู้ประสบปัญหาต่าง ๆ เช่น ผู้ไร้ที่พึ่ง คนเร่ร่อน ขาดผู้อุปการะดูแล ผู้ป่วยจิตเวช ผู้พิการ ซึ่งอยู่ระหว่างการติดตามครอบครัวตลอดจนผู้ประสบปัญหาอื่น ในการติดตามฟื้นฟู ศูนย์ฯ มีกระบวนการการวางแผนขั้นตอนดูแลอย่างครอบคลุมทุกมิติทั้งด้านร่างกาย จิตใจ สังคม การเข้าถึงสิทธิ ให้สามารถกลับคืนสู่ครอบครัวได้ หรือกระบวนการส่งต่อเข้าคุ้มครองในสถานฯ จึงทำให้ระยะเวลาในการคุ้มครองสวัสดิภาพอาจเกินระยะเวลาที่กำหนด

๒. เนื่องจากเจ้าหน้าที่ศูนย์คุ้มครองคนไร้ที่พึ่งจังหวัดระยอง มีอัตรากำลังน้อย ไม่คงที่ มีการสับเปลี่ยนโยกย้าย และมีการบรรจุตำแหน่งใหม่ จึงส่งผลถึงความต่อเนื่องในการประสานงานกระบวนการส่งต่อผู้ใช้บริการ

๔. วัตถุประสงค์

๑. เพื่อปรับปรุงการเข้าถึงองค์ความรู้
๒. เพื่อพัฒนาศักยภาพเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน
๓. เพื่อความต่อเนื่องของกระบวนการคุ้มครองสวัสดิภาพ

๕. ขั้นตอนและวิธีการจัดการความรู้ (โดยละเอียด)



๖. รายละเอียดความรู้ องค์ความรู้

๑. กระบวนการแรกรับ (ระยะเวลา ๗ วัน)

- ได้รับแจ้งเหตุไปรับตัว
- มีผู้นำส่ง
- กลุ่มเป้าหมายขอรับบริการด้วยตนเอง

๒. กระบวนการคัดกรอง

- สืบเสาะข้อเท็จจริง
- ประเมินสภาพ ปัญหาความต้องการ
- ตรวจสอบสุขภาพและคัดกรองคุณลักษณะ

๓. กระบวนการคุ้มครอง (ระยะเวลา ๑๕ วัน)

- จัดบริการปัจจัย ๔ ไม่เกิน ๑๕ วัน
- พัฒนาศักยภาพ
- บริการด้านการคุ้มครองอื่น ๆ

๔. กระบวนการประสานส่งต่อ

- มาตรา ๑๙ สมัครใจเข้ารับบริการในสถาน
- มาตรา ๒๐/๒๒ เจ้าหน้าที่เห็นเหตุจำเป็นให้คนไร้ที่พึ่งเข้ารับบริการในสถาน โดยความยินยอม
- มาตรา ๒๓ ส่งหน่วยงานตามกฎหมายเฉพาะ
- ติดตามญาติและครอบครัว

๗. วิธีการขยายผล การแบ่งปันแลกเปลี่ยนเรียนรู้ และการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ผลงาน KM ผ่านช่องทางต่าง ๆ

๑. ภายในหน่วยงาน ศูนย์คุ้มครองคนไร้ที่พึ่งจังหวัดระยอง มีการจัดประชุมในหน่วยงานเพื่อแลกเปลี่ยนเรียนรู้ กระบวนการทำงาน โดยมีเจ้าหน้าที่ผู้เชี่ยวชาญในการคุ้มครองสวัสดิภาพ ประสานภาคเครือข่ายหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ส่งต่อหน่วยงานตามกฎหมายที่เกี่ยวข้อง ถ่ายทอดกระบวนการและเทคนิคการทำงานต่อเจ้าหน้าที่อื่น ๆ

๒. ภายนอกหน่วยงาน มีการประชาสัมพันธ์ ภารกิจของหน่วยงานให้กับองค์กร หรือภาคีเครือข่ายภายนอกทราบ เช่น การร่วมประชุมแลกเปลี่ยน / Line / Facebook / Tiktok ฯลฯ

๘. ระบุผลลัพธ์ที่เป็นรูปธรรม/เชิงประจักษ์ (บุคคลากรใช้ KM เข้ามาทำงานอย่างไร)

ศูนย์คุ้มครองคนไร้ที่พึ่งจังหวัดระยอง มีผู้ปฏิบัติงานน้อยกว่าภารกิจในหน่วยงานมาก ซึ่งผู้ปฏิบัติงาน ต้องสามารถปฏิบัติงานแทนหรือช่วยสนับสนุนการทำงานอื่นๆ ซึ่งมีการขับเคลื่อนการดำเนินงานตามภารกิจอย่างต่อเนื่อง และมีการรายงานผลการดำเนินงานเป็นประจำ ผ่าน Infographics และการประชาสัมพันธ์ในช่องทางอื่น ๆ และผู้ปฏิบัติงานใหม่สามารถใช้ KM ในการเรียนรู้กระบวนการทำงาน ปรับตัว พัฒนาทักษะกระบวนการงานได้รวดเร็วยิ่งขึ้นทำให้ กระบวนการสามารถขับเคลื่อนต่อไปได้

๙. ปัจจัยที่สนับสนุนความสำเร็จในการจัดการความรู้

๑. เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานมีความเชี่ยวชาญในการประสานงานส่งต่อกระบวนการ
๒. เทคโนโลยี เช่น Line / Facebook / โทรศัพท์ ฯ
๓. ความกระตือรือร้นของผู้ปฏิบัติงานใหม่

๑๐. ปัญหา/อุปสรรค ในการจัดการความรู้

๑. มีอัตรากำลังผู้ปฏิบัติงานน้อย ไม่คงที่ มีการสับเปลี่ยนโยกย้าย และมีการบรรจุตำแหน่งใหม่ จึงส่งผลถึงความต่อเนื่องในการประสานงานกระบวนการส่งต่อผู้ให้บริการ

๒. การส่งต่อการจัดการองค์ความรู้ ส่งผลต่อกระบวนการ

๑๑. การประเมินการจัดการความรู้ KM ของหน่วยงาน (ทั้งภายในและภายนอกหน่วยงานในการนำองค์ความรู้ไปใช้)

๑. ภายใน

เจ้าหน้าที่ศูนย์ฯทุกคนมีความรู้ความเข้าใจในกระบวนการส่งต่อผู้ให้บริการเป็นแนวทางเดียวกัน

๒. ภายนอก

หน่วยงานภาคีเครือข่ายมีความรู้ความเข้าใจถึงขั้นตอนกระบวนการและระยะเวลาในการส่งต่อผู้ให้บริการ

๑๒. ข้อเสนอแนะในการดำเนินการจัดการความรู้

ควรมีการประเมินผลการรับรู้ ความเข้าใจของเจ้าหน้าที่ศูนย์ฯ เพื่อให้การจัดการองค์ความรู้และการส่งต่อความรู้เป็นไปในทิศทางเดียวกัน โดยการประเมินความรู้ความเข้าใจของผู้ปฏิบัติงานใหม่อย่างต่อเนื่อง



กระบวนการคุ้มครองคนไร้ที่พึ่ง

ข้อมูล : กองคุ้มครองสวัสดิภาพและเสริมสร้างคุณภาพชีวิต (กคส.)

