

โครงการการจัดการความรู้ พส. พัฒนาสังคมและสวัสดิการ (1 หน่วยงาน 1 KM)

ศูนย์คุ้มครองคนไร้ที่พึ่งจังหวัดลำพูน

1. คณะทำงาน KM Team

1) นางแสงดาว อารีย์เกิดเพียร	ผู้อำนวยการศูนย์คุ้มครองคนไร้ที่พึ่งจังหวัดลำพูน	ประธานคณะทำงาน
2) นางสาววิภาพร ไชยโส	นักพัฒนาสังคมปฏิบัติการ	คณะทำงาน
3) นางสาวณัฐพร รักศักดิ์ตระกูล	เจ้าพนักงานพัฒนาสังคมปฏิบัติงาน	คณะทำงาน
4) นางสาวสุรีธา แต่งบาง	นักพัฒนาสังคมชำนาญการ	คณะทำงานและเลขานุการ
5) นางสาวพรไพลิน อินทะ	เจ้าพนักงานการเงินและบัญชี	คณะทำงานและผู้ช่วยเลขานุการ

2. หัวข้อประเด็นความรู้

กระบวนการแรกรับผู้ใช้บริการศูนย์คุ้มครองคนไร้ที่พึ่งจังหวัดลำพูน

3. ที่มาของการจัดการความรู้

กระบวนการแรกรับ เป็นกระบวนการเริ่มต้นที่ไม่มีার্ชี่แจงรายละเอียดในแต่ละขั้นตอน ทำให้บุคลากรในองค์กรขาดความรู้ ความเข้าใจในเรื่องกระบวนการแรกรับผู้ใช้บริการ ส่งผลให้เกิดความล่าช้าในการดำเนินการให้ความช่วยเหลือผู้ใช้บริการ

4. วัตถุประสงค์

- 1) ช่วยเก็บองค์ความรู้ให้อยู่กับองค์กรตลอดไป
- 2) ลดระยะเวลาการให้บริการ/การเรียนรู้งานใหม่ของบุคลากร
- 3) พัฒนาการให้บริการ ให้มีความครอบคลุมตามต้องการ
- 4) ส่งเสริมให้มีการแลกเปลี่ยนความรู้และแสดงความคิดเห็น

5. ขั้นตอนและวิธีการจัดการความรู้ (โดยละเอียด)

- 1) ประชุมคณะทำงาน KM Team และเจ้าหน้าที่ศูนย์ฯ เพื่อค้นหา 1 หน่วยงาน 1 KM โดยวิเคราะห์จากสภาพปัญหาในการดำเนินงานในองค์กร
- 2) รวบรวมข้อมูลโดยสอบถามจากบุคลากรในหน่วยงานที่ปฏิบัติงานฝ่ายสวัสดิการสังคมสงเคราะห์ และค้นหาข้อมูลทางเว็บไซต์ (แต่ไม่มีข้อมูลที่อธิบายกระบวนการแรกรับผู้ใช้บริการอย่างละเอียด)
- 3) จัดทำองค์ความรู้กระบวนการแรกรับผู้ใช้บริการศูนย์คุ้มครองคนไร้ที่พึ่งจังหวัดลำพูน ในรูปแบบ infographic จำนวน 1 แผ่น

4) การจัดเก็บองค์ความรู้ในรูปแบบ File เอกสาร และ one page เพื่อที่จะสามารถสืบค้นหรือเข้าถึงองค์ความรู้ได้ง่าย

6. รายละเอียดความรู้ องค์ความรู้

กระบวนการแรกกับผู้ใช้บริการศูนย์คุ้มครองคนไร้ที่พึ่งจังหวัดลำพูน เป็นคู่มือฉบับย่อที่มีการอธิบายรายละเอียดในแต่ละขั้นตอนของการดำเนินงาน ทำให้ผู้ที่ไม่มีองค์ความรู้ในด้านนี้มีแนวทางเบื้องต้น สำหรับการให้ความช่วยเหลือผู้ใช้บริการ ก่อนการนำไปสู่กระบวนการคัดกรอง

7. วิธีการขยายผล การแบ่งปันแลกเปลี่ยนเรียนรู้ และการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ผลงาน KM ผ่านช่องทางต่าง ๆ

- ประชาสัมพันธ์ผ่าน facebook องค์กร
- จัดทำบอร์ดกระบวนการแรกกับผู้ใช้บริการ เพื่อสร้างความรู้ ความเข้าใจให้แก่บุคคลในองค์กร

8. ระบุผลลัพธ์ที่เป็นรูปธรรม/เชิงประจักษ์ (บุคคลากรใช้ KM เข้ามาทำงานอย่างไร)

- เป็นคู่มือการปฏิบัติงานให้เป็นไปในทิศทางเดียวกัน เพื่อประโยชน์แก่กลุ่มเป้าหมาย
- ส่งต่อองค์ความรู้ให้คนรุ่นถัดไปใช้ประโยชน์ได้

9. ปัจจัยที่สนับสนุนความสำเร็จในการจัดการความรู้

การระดมสมองร่วมกันคิดและการมีส่วนร่วมของเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องร่วมกับคณะทำงาน

10. ปัญหา/อุปสรรค ในการจัดการความรู้

- ขาดองค์ความรู้ที่อธิบายถึงขั้นตอนกระบวนการแรกกับที่ละเอียด ทำให้การจัดองค์ความรู้ไม่ครบถ้วน
- ไม่มีเจ้าหน้าที่ที่ทราบแหล่งข้อมูลองค์ความรู้ในด้านกระบวนการแรกกับผู้ใช้บริการที่ครบถ้วนสมบูรณ์

11. การประเมินการจัดการความรู้ KM ของหน่วยงาน (ทั้งภายในและภายนอกหน่วยงานในการนำองค์ความรู้ไปใช้)

- การประชุมชี้แจงกระบวนการให้บริการให้บุคลากรของหน่วยงานทราบทุกคน
- มีการมอบหมายฝ่ายสวัสดิการสังคมสงเคราะห์เป็นผู้รับผิดชอบ
- มีการประชาสัมพันธ์ให้ภาคีเครือข่ายที่เกี่ยวข้องรับทราบ อาทิ โรงพยาบาล อปท. ตำรวจ อพม. และหน่วยงาน พม. ในพื้นที่

12. ข้อเสนอแนะในการดำเนินการจัดการความรู้

ปรับเปลี่ยนระยะเวลา/ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนให้ตามความเหมาะสมของสถานการณ์ และบริบทของพื้นที่ โดยคำนึงถึงประโยชน์สูงสุดของผู้ใช้บริการ

