

โครงการการจัดการความรู้ พส. พัฒนาสังคมและสวัสดิการ

(๑ หน่วยงาน ๑ KM)

หน่วยงาน ศูนย์คุ้มครองคนไร้ที่พึ่งจังหวัดบึงกาฬ

๑. คณะทำงาน KM Team

- ๑) น.ส.เจนจิรา ส่ำแดงอาจ ตำแหน่ง ผอ.ศูนย์คุ้มครองคนไร้ที่พึ่งจังหวัดบึงกาฬ
- ๒) นายวิษระพันธ์ กุดกัญญา ตำแหน่ง นักสังคมสงเคราะห์
- ๓) น.ส.จันทร์จิรา กงกาหน ตำแหน่ง เจ้าพนักงานพัฒนาสังคม

๒. หัวข้อประเด็นความรู้

การให้คำปรึกษาทางสังคมสงเคราะห์

๓. ที่มาของการจัดการความรู้

ข้อจำกัดของจำนวนบุคลากร ตำแหน่ง นักสังคมสงเคราะห์ ๑ คน ที่ต้องรับผิดชอบงานให้คำแนะนำปรึกษาผู้มาใช้บริการ

๔. วัตถุประสงค์

๑. เพื่อพัฒนาการจัดการองค์ความรู้ของศูนย์คุ้มครองคนไร้ที่พึ่งจังหวัดบึงกาฬ และใช้เป็นแนวทางในการให้การปรึกษาทางสังคมสงเคราะห์ และนำความรู้ไปปรับประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงาน
๒. เพื่อให้บุคลากรในศูนย์คุ้มครองคนไร้ที่พึ่งจังหวัดบึงกาฬได้ร่วมแบ่งปัน แลกเปลี่ยนเรียนรู้ และสร้างการมีส่วนร่วมในการจัดการความรู้ร่วมกัน
๓. เพื่อนำเสนอและเผยแพร่ผลงานการจัดการความรู้ (KM) ไปใช้ประโยชน์ต่อการพัฒนาองค์กร พัฒนาระบบการทำงาน และพัฒนาบุคลากร

๕. ขั้นตอนและวิธีการจัดการความรู้ (โดยละเอียด)

๑. ขั้นตอนถอดความรู้จากประสบการณ์ของนักสังคมสงเคราะห์ในศูนย์คุ้มครองคนไร้ที่พึ่งจังหวัดบึงกาฬ / ทีม พม.หนึ่งเดียว จังหวัดบึงกาฬ / ทีมงานสังคมสงเคราะห์โรงพยาบาลบึงกาฬ

โดยองค์ความรู้จากประสบการณ์ของแต่ละบุคคล ใช้วิธีการการรวบรวมและถ่ายทอดความรู้ของบุคลากร จากการทำงานและการประยุกต์ใช้ความรู้แล้วมาแลกเปลี่ยน เรียนรู้ และสกัดเป็นชุดความรู้ออกมาบันทึกไว้ จากนั้นกำหนดความรู้หลักที่จำเป็น ถ่ายทอดเอาองค์ความรู้ที่เป็นประโยชน์ ความรู้ที่เกิดจากการฝึกฝน การปฏิบัติงานจนเกิดทักษะและกลายเป็นความชำนาญ เชี่ยวชาญ เป็นประสบการณ์ติดตัวของแต่ละบุคคล นำมาปรับปรุง ดัดแปลง หรือสร้างความรู้ให้เหมาะต่อการใช้งานของตน ประยุกต์ใช้ความรู้กับงานของตน

๒. องค์ความรู้จากคู่มือ หนังสือ ทฤษฎี ต่างๆ เป็นความรู้ที่ได้มาจากการเรียนในห้องเรียน การศึกษาค้นคว้าด้วยตนเอง ความรู้ที่อยู่ในตำรา เช่น พวกหลักวิชา หรือทฤษฎีทั้งหลาย ได้จากการวิเคราะห์ สังเคราะห์ โดยการจดบันทึก “ขุมความรู้” และ “แก่นความรู้” สำหรับไว้ใช้งานและปรับปรุงเป็นชุดความรู้ให้ครบถ้วนและเชื่อมโยง ให้เหมาะกับการใช้งานมากขึ้น

๖. รายละเอียดความรู้ องค์ความรู้

การให้การปรึกษา จำเป็นต้องมีทักษะทางวิชาชีพนักสังคมสงเคราะห์ โดยทักษะที่นำมาจัดการเป็นองค์ความรู้และสามารถนำไปใช้ประกอบการให้การปรึกษามีหลายทักษะ ดังนี้

๑. ทักษะในการสร้างสัมพันธภาพ (relationship skill) ทักษะนี้ใช้ได้ตลอดกระบวนการให้การปรึกษา ตั้งแต่การแสวงหาข้อเท็จจริง การประเมินสภาพปัญหา การวางแผนและการดำเนินงานให้การปรึกษา จนถึงการติดตามประเมินผล ผู้ให้การปรึกษาจะต้องแสดงออกถึงความมีมิตรไมตรี ความกระตือรือร้นที่จะให้บริการ การพูดจาที่ชวนให้ผู้ฟังเกิดความสบายใจ จะเป็นการเพิ่มศรัทธาและความไว้วางใจให้กับผู้รับการปรึกษา

๒. ทักษะในการสื่อความหมาย (communication skill) การสื่อความหมายนี้มีทั้งการสื่อด้วยวาจา รวมทั้งการสื่อด้วยท่าทางหรือใช้ลายลักษณ์อักษร การสื่อความหมายนี้เป็นหนึ่งของทักษะในการสร้างสัมพันธภาพด้วย เป็นการสนทนาที่ชวนให้ผู้ฟังเกิดความสบายใจจะช่วยให้เกิดสัมพันธภาพที่ดี

๓. ทักษะการสัมภาษณ์ (interviewing skill) เป็นเครื่องมือสำคัญให้ได้มาซึ่งข้อมูลต่างๆ จะต้องมีความมุ่งหมายว่าต้องการให้บรรลุอะไรบ้าง ให้ผู้รับการปรึกษาบอกเล่าปัญหา ประสบการณ์ชีวิต ตลอดจนได้มีโอกาสระบายความทุกข์กังวลต่างๆ ออกมา โดยเริ่มต้นจากการต้อนรับอย่างกันเอง ชวนพูดเรื่องทั่วไปก่อนที่จะสนทนาเข้าประเด็นจุดหมาย ควรหลีกเลี่ยงคำถามที่จะให้ได้รับคำตอบเพียง ใช่ หรือ ไม่ใช่ ไม่ควรแย่งผู้รับการปรึกษาพูดกลางคัน และจะต้องเป็นผู้ฟังที่ดีด้วย อยู่ถามเร็วเกินไป หรือตั้งคำถามหลายคำถามติดต่อกันเร็วๆ ควรใช้ถ้อยคำง่ายๆ ฟังแล้วเข้าใจ ต้องรู้จักควบคุมการสนทนาให้อยู่ในขอบเขต ระมัดระวังอย่าให้ออกนอกเรื่องเกินไป ระหว่างการสนทนาต้องรู้จักสังเกตท่าที กิริยา ดวงตา หรือการพูดจาของผู้รับการปรึกษาว่ายังมีอะไรปิดบัง ซึ่งน่าจะเป็นปมปัญหาแอบแฝงอยู่ การให้การปรึกษาที่ดี ควรยุติด้วยการวางแผนการร่วมกันระหว่างสองฝ่าย โดยให้โอกาสผู้รับการปรึกษารู้จักใช้ความคิด ตัดสินใจ และพัฒนาศักยภาพของเขาเองด้วย

๔. ทักษะการฟัง (listening skill) เนื่องจากกระบวนการให้การปรึกษาจะมีการสนทนาของทั้งสองฝ่าย โดยเฉพาะฝ่ายผู้รับการปรึกษาจะต้องระบายความโดยเล่าปัญหาหรือเรื่องเดือดเนื้อร้อนใจให้นักสังคมสงเคราะห์ ฟัง นักสังคมสงเคราะห์จะต้องสนใจฟังเนื้อหาสาระที่ผู้รับการปรึกษาบอกเล่า อาจแทรกคำพูดเช่น ครับ/ค่ะ หรือ แทรกคำถามบ้าง การตั้งใจฟังจะทำให้ผู้เล่าอยากจะทำ ยิ่งพูดออกมามากนักสังคมสงเคราะห์ก็จะได้ข้อมูลมาก และนำไปสู่การรับรู้ประเด็นปัญหาได้อีกด้วย ภายใต้อะการฟัง อาจแทรกด้วยสิ่งเหล่านี้คือ การเงียบชั่วขณะเงียบเพียงระยะสั้นๆ ๑-๒ นาที เพื่อให้ผู้รับการปรึกษาระลึกคำตอบ หรือคิดคำตอบที่จะบอกแก่นักสังคมสงเคราะห์ การสังเกต ในขณะที่ผู้รับการปรึกษาพูดคุย สะท้อนความรู้สึก เพราะจะทำให้ผู้รับการปรึกษาได้แสดงอารมณ์ ความรู้สึกออกมา การสรุปความ ก่อนปิดการให้การปรึกษาแต่ละครั้ง จำเป็นต้องให้โอกาสผู้รับการปรึกษาได้สรุปเรื่องราวที่ได้พูดคุยกันว่าเนื้อหาสาระสำคัญมีอะไรบ้าง รวมทั้งทำที่ความรู้สึกที่เกิดขึ้นระหว่างพูดคุย โดยไม่นำความคิดที่เกิดขึ้นภายหลังมาเพิ่มเติมเพราะจะทำให้เกิดการสับสน

๕. ทักษะการเปิดเผยตนเอง (self disclosure skill) เป็นเทคนิคพิเศษของนักสังคมสงเคราะห์ที่จะเข้าถึงผู้รับการปรึกษา กล่าวคือ นักสังคมสงเคราะห์อาจพูดทำนองว่า คนเราทุกคนก็มักมีปัญหาด้วยกันทั้งสิ้น ต่างกันเพียงระดับของปัญหาเท่านั้น ตัวนักสังคมสงเคราะห์เองก็เคยมีปัญหา และพยายามหาทางแก้ไขปัญหาด้วยตนเองหรือปรึกษาญาติมิตร ในที่สุดปัญหาก็กุเลาเบาบาง ฉะนั้นผู้รับการปรึกษาก็เหมือนกับคนทั่วไป การเปิดเผยตัวเปิดตัวเองนี้ จุดประสงค์ก็เพื่อให้ผู้รับการปรึกษารู้สึกว่าเขาตัวเขาไม่แตกต่างกับคนอื่น จะได้ลดความวิตกกังวลลง

๖. ทักษะการบันทึกกรายงาน (recording skill) ในระหว่างการให้การปรึกษา ต้องมีการสัมภาษณ์พูดคุย ซึ่งมีรายละเอียดมาก ฉะนั้นนักสังคมสงเคราะห์จะต้องมีเทคนิคในการบันทึกกรายงานในส่วนที่สำคัญและจำเป็น เพื่อนำไปใช้ประโยชน์ในการช่วยเหลือผู้รับการปรึกษาได้ในภายหลัง และนักสังคมสงเคราะห์ควรรู้ว่าเรื่องใดควรบันทึกหรือไม่ควรบันทึก โดยทั่วไปสิ่งที่ควรบันทึก เช่น ชื่อ ประวัติ ภูมิหลังของผู้รับการปรึกษา สภาพปัญหาของผู้รับการปรึกษาทั้งโดยทั่วไปและเฉพาะเจาะจง พฤติกรรมท่าที สภาพอารมณ์ของผู้รับการปรึกษาตลอดจนศักยภาพที่พบ วิเคราะห์ปัญหาโดยปัญหานั้นกระทบกระเทือนถึงสภาพอารมณ์และสภาพแวดล้อมของผู้รับการปรึกษา หรือวิเคราะห์ให้ทราบถึงสาเหตุของปัญหา แผนการช่วยเหลือผู้รับการปรึกษาการช่วยเหลือ เช่น การสนับสนุนเงินทุนประกอบวิชาชีพแก่ผู้รับการปรึกษาหรือครอบครัว การส่งผู้รับการปรึกษาไปรับบริการยังหน่วยงานอื่น การแนะนำแหล่งทรัพยากรให้แก่ผู้รับการปรึกษา และการยุติการให้การปรึกษา ในทำนองนี้นักสังคมสงเคราะห์อาจให้ข้อคิดเห็น-ข้อเสนอแนะในบางแง่มุมที่เห็นว่าจำเป็น เช่น ผู้รับการปรึกษามีศักยภาพพอจะช่วยเหลือตัวเองได้ดี มีทรัพยากรสนับสนุนเพียงพอแล้ว เสนอแนะจุดเด่นจุดด้อยของการให้การปรึกษาในแต่ละกรณีด้วยก็ได้

และการให้การปรึกษาที่ดีต้องอาศัยเทคนิคที่สำคัญ เช่น

๑. การเปิดประเด็น จะต้องเริ่มจากการศึกษาบุคลิกลักษณะของผู้รับการปรึกษา ซึ่งรวมถึงสภาวะทางอารมณ์ของเขาด้วย โดยการใช้วิธีการสังเกตในขณะที่พูดคุย หรือการมองที่ไม่ใช่เป็นการจับผิด รวมถึงการพูดคุยแบบเป็นกันเอง น้ำเสียงอ่อนนุ่ม จะช่วยให้ผู้มีปัญหาสบายใจ เนื้อหาในการพูดคุย ควรพูดคุยในเรื่องที่เกี่ยวข้องกับปัญหาที่ผู้รับการปรึกษาต้องการมาขอรับการปรึกษา โดยกระตุ้นให้เขาเล่าเรื่องราวของเขาให้มากที่สุด จากการเล่าเรื่องกว้างๆ แล้วค่อยๆ เจาะให้แคบเข้า จนพอจะได้ประเด็นเนื้อหา

๒. การทบทวนซ้ำ เป็นการกล่าวถ้อยคำซ้ำของผู้ให้การปรึกษาตามความหมายเดิมของผู้รับการปรึกษา เพื่อเป็นการตรวจสอบความเข้าใจระหว่างผู้ให้และผู้รับการปรึกษาว่าเข้าใจตรงกันหรือไม่ หรือเพื่อต่อเรื่อง ติดตามเรื่อง แสดงถึงความสนใจในเรื่องที่ผู้รับการปรึกษากำลังสนทนา เป็นการพูดทบทวนในสิ่งที่ผู้รับการปรึกษาเล่าอีกครั้งหนึ่ง เช่น “คุณบอกว่า เมื่อคืนคิดมากจนนอนไม่หลับ และเคยเป็นอย่างนี้มาหลายครั้งแล้ว ใช่ไหมครับ”

๓. การสะท้อนความรู้สึก ให้ประโยชน์มากที่สุดจะทำให้ผู้รับการปรึกษาแสดงอารมณ์ความรู้สึกออกมา โดยนำเอาข้อความหรือคำพูดของผู้รับการปรึกษามาแปลความแล้วจัดคำพูดนั้นๆ เสียใหม่ คล้ายกับการทบทวนซ้ำ แต่เป็นการเน้นที่จะรู้ความรู้สึกมักจะเริ่มต้นด้วยคำพูดที่ว่า “คุณรู้สึกที่...” เช่นนี้เพื่อจะช่วยให้ผู้รับการปรึกษารับรู้และเข้าใจความรู้สึกที่แท้จริงของเขา

๔. การฟัง จะให้ประโยชน์ในการรับข้อมูลข่าวสารมาก ชวนให้ผู้รับการปรึกษาระบายอารมณ์และเล่าเนื้อหาสาระมากขึ้น การฟังต้องฟังอย่างมีเทคนิค เช่น ใส่ใจสิ่งที่ผู้พูดกำลังพูด รวมทั้งสนใจความรู้สึกขอเรื่องที่เขากำลังพูด พิจารณาผู้พูด พิจารณาท่าทาง สีหน้า หรือการใช้คำพูดของผู้รับการปรึกษา การพิจารณา ผู้พูดโดยไม่แสดงท่าทีจับผิดหรือมองเขม็งเป็นจุดเดียว ยิ้มและกล่าวรับให้เหมาะสม เช่น ในขณะที่กำลังฟังควรฟังศีรษะยืมหรือพูด “ค่ะ” “ครับ” บ้าง เป็นการสนับสนุนให้กำลังใจผู้พูด แต่ไม่ควรกระทำมากเกินไป พยายามจับประเด็นสำคัญคือ พยายามหาแก่นสารของเรื่องที่พูด พยายามจับอารมณ์และความคิด พยายามไม่ขัดแย้งกับผู้พูด เพราะผู้ฟังอาจเป็นเหตุให้ผู้พูดปิดบังอำพรางความคิด อารมณ์ และทัศนคติของเขา ระวังไม่ทำให้ท่าที การกระทำและคำพูดของตนไปกระทบกระเทือนใจผู้พูด พยายามเข้าใจบุคลิกของผู้พูด วิธีที่ดีที่สุดวิธีหนึ่งที่จะช่วยให้เข้าใจบุคคล คือ

การฟังที่ตั้งใจจะช่วยให้ทราบถึงสิ่งที่ผู้พูดชอบ ไม่ชอบ แรงจูงใจ ค่านิยม ทักษะคติ เป็นต้น หลีกเลี่ยงการตกลงหรือ ตัดสินใจอย่างรีบด่วน ควรฟังผู้พูดจนครบถ้วนก่อน จึงค่อยคิดตัดสินใจหรือตกลงใจเพื่อกิจกรรมบางอย่าง

๕. การถาม เพื่อที่จะทำให้เกิดความเข้าใจที่กระจ่างขึ้น มักจะถามด้วยคำขึ้นต้นว่า ใคร อะไร เมื่อไร ที่ไหน อย่างไร เพราะอะไร เพื่อให้รู้สาเหตุ เหตุผล คำอธิบาย เป็นต้น การถามมักไม่นิยมใช้คำว่า ทำไม เพราะ เหมือนจะทำให้ผู้รับการปรึกษาคิดว่า เหมือนกับถูกตำหนิ ต้องหาข้อแก้ตัว อย่างไรก็ตามอาจมีใช้บ้างเมื่อจำเป็น เช่น ในกรณีต้องการตรวจสอบข้อมูล เช่น ทำไมเพื่อนของหนูจึงไม่ยอมไปโรงเรียนด้วย เป็นต้น

๖. การเงียบ เป็นเทคนิคอย่างหนึ่งในการสนใจ ตั้งใจฟัง มักใช้หลังจากผู้ให้การปรึกษาได้ ถามผู้รับการปรึกษาไปแล้ว และรอคำตอบในระยะเวลาสั้นๆ ๑-๓ นาที เพื่อให้ผู้รับการปรึกษาได้คิด เรียบเรียงคำตอบหรือ หุตุระงับอารมณ์ที่ไม่เหมาะสมของตนเอง ถ้าผู้รับการปรึกษาเงียบนานเกินไป ต้องกระตุ้นให้ผู้รับการปรึกษาพูด หรือถามความรู้สึก ความคิดของผู้รับการปรึกษาขณะนั้น

๗. การสรุปความ เป็นการรวบรวมเรื่องราวต่างๆ ที่ได้พูดคุยมาแล้วระหว่างผู้ให้และผู้รับการปรึกษา ซึ่ง อาจมีหลายเรื่องด้วยกัน การสรุปความจะช่วยให้เกิดการติดตามเรื่องค้นหาลำดับเรื่องราว รู้จุดประสงค์ของการ พูดคุยกันและยังช่วยให้ผู้รับการปรึกษาเข้าใจปัญหาของเขามากขึ้นด้วย

๗. วิธีการขยายผล การแบ่งปันแลกเปลี่ยนเรียนรู้ และการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ผลงาน KM ผ่านช่องทาง ต่างๆ

ขยายผลภายในให้เจ้าหน้าที่ทราบผ่าน

- กลุ่มไลน์
- การลงพื้นที่ (สอนงานในพื้นที่)
- การประชุมประจำเดือน

๘. ระบุผลลัพธ์ที่เป็นรูปธรรม/เชิงประจักษ์ (บุคลากรใช้ KM เข้ามาใช้งานอย่างไร)

ใช้เป็นแนวทาง / คู่มือในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ และ CMA. เพื่อใช้เป็นแนวทางในการลงพื้นที่ ดำเนินงานกิจกรรมในโครงการสร้างเสริมสวัสดิการสังคม

๙. ปัจจัยที่สนับสนุนความสำเร็จในการจัดการความรู้

๑. ต้องมีทัศนคติเหมาะสมกับงาน รักงานที่ทำ ตั้งใจทำงาน พร้อมจะเรียนรู้งานเพื่อปรับปรุงพัฒนางาน การบริการปรึกษาให้ดียิ่งๆ ขึ้น

๒. มีพื้นความรู้ใกล้เคียงกับความรู้ด้านการให้การปรึกษา เช่น มีความรู้ด้านจิตวิทยาสังคม ด้านสังคม สงเคราะห์ ด้านพฤติกรรมมนุษย์ ด้านสังคมวิทยา มานุษยวิทยา ด้านมนุษย์กับสังคม เป็นต้น

๓. มีบุคลิกภาพเหมาะสม เช่น การแสดงออก ท่าที ความรู้สึกเป็นมิตร มีวุฒิภาวะทางอารมณ์

๔. มีจุดประสงค์ที่ดีในการทำงาน

๕. การมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี

๖. มีความตระหนักในตนเอง

๗. มีความเข้าใจประสบการณ์ทางวัฒนธรรมที่แตกต่างกันของผู้รับการปรึกษาแต่ละคน เช่น ผู้ต้องขัง คน ติดสารเสพติด คนถูกทอดทิ้ง เด็ก ผู้ใหญ่ คนเร่ร่อน คนขอทาน คนไร้ที่พึ่ง

๘. มีความสามารถวิเคราะห์ความรู้สึกของตนเอง

๙. ไม่เห็นแก่ตัว เป็นคนทำงานโดยเห็นแก่ประโยชน์สุขของส่วนรวมเป็นสำคัญ

๑๐. ปัญหา/อุปสรรค ในการจัดการความรู้

๑. เวลา เนื่องจากการจัดการความรู้ทำให้ต้องนั่งในการประชุมเป็นเวลานาน เป็นอุปสรรคที่เกิดขึ้นเมื่อบุคลากรมีภาระงานอื่นๆ

๒. ความรู้ความเข้าใจที่แตกต่างกัน เนื่องจากนักสังคมสงเคราะห์ที่ปฏิบัติงานด้านงานสังคมสงเคราะห์จบมาจากสาขาที่หลากหลาย อีกทั้งยังไม่สามารถจัดการความรู้ได้ เพราะบุคลากรยังไม่มีความรู้ความเข้าใจว่าการจัดการความรู้คืออะไร ต้องทำอย่างไร เริ่มแบบไหน ประกอบกับขาดการมีส่วนร่วม

๑๑. การประเมินการรับรู้ผลงานการจัดการความรู้ KM ของหน่วยงาน (ทั้งภายในและภายนอกหน่วยงานในการนำองค์ความรู้ไปใช้)

การประเมินการรับรู้ผลงาน การให้คำปรึกษาทางสังคมสงเคราะห์ ของหน่วยงานผ่านลิงค์ Google Form โดยบุคลากรเจ้าหน้าที่ในหน่วยงาน ตลอดจน CMA. ในพื้นที่ตำบลสร้างเสริมสวัสดิการ มีความรู้ความเข้าใจและสามารถนำ KM ของหน่วยงานไปปรับประยุกต์ใช้ได้ถูกต้องตามหลักและวิธีการให้คำปรึกษาทางสังคมสงเคราะห์ ในการปฏิบัติหน้าที่ รวมถึงมีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ มีการประชาสัมพันธ์ผลงานการจัดการความรู้ KM ของหน่วยงาน

๑๒. ข้อเสนอแนะในการดำเนินการจัดการความรู้

๑. เสนอให้มีปรับใช้กระบวนการจัดการความรู้ในบุคลากรให้มากขึ้น โดยมีการฝึกปฏิบัติบุคลากรในหน่วยงานให้มีความรู้ในด้านการจัดการความรู้อย่างต่อเนื่อง เพื่อให้ทุกคนการมีส่วนร่วมในการพัฒนาองค์ความรู้ นำมาส่งเสริมให้พัฒนาการจัดการความรู้ของหน่วยงานให้เข้มแข็งขึ้น

๒. จัดอบรมโครงการจัดการความรู้ให้แก่บุคลากร

การให้คำปรึกษาทางสังคมสงเคราะห์

ประเด็นความรู้ที่น่าสนใจ

ข้อจำกัดของจำนวนบุคลากร นักสังคมสงเคราะห์ 1 คน
ที่ต้องรับผิดชอบให้คำแนะนำ คำปรึกษา แก่ผู้ใช้บริการ



กระบวนการ ขั้นตอนการจัดการความรู้

ถอดองค์ความรู้จากประสบการณ์ของนักสังคมสงเคราะห์ของศูนย์ฯ
ทีม พม.หนึ่งเดียว ทีมโรงพยาบาล และทีมสหวิชาชีพ



วิธีการขยายผลองค์ความรู้และการสื่อสาร

- กลุ่มไลน์
- การลงพื้นที่ (สอนในในพื้นที่)
- ประชุมประจำเดือน



ปัญหา/อุปสรรค

ความรู้ความเข้าใจที่แตกต่างกัน
เนื่องจาก เจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานจบมาจากสาขาที่หลากหลาย



ข้อเสนอแนะ

ให้เจ้าหน้าที่ในหน่วยงานได้ฝึกปฏิบัติอย่างต่อเนื่อง

