

โครงการการจัดการความรู้ พส. พัฒนาสังคมและสวัสดิการ (1 หน่วยงาน 1 KM)

หน่วยงานศูนย์คุ้มครองคนไร้ที่พึ่งจังหวัดตรัง

1. คณะทำงาน KM Team

- 1) นางสาวกิตติยา วงศ์ทอง ผู้อำนวยการศูนย์คุ้มครองคนไร้ที่พึ่งจังหวัดตรัง
- 2) นางเพ็ญ ยุบลโกศล เจ้าพนักงานพัฒนาสังคมชำนาญงาน
- 3) นายสาครินทร์ เพ็งเกต นักพัฒนาสังคมปฏิบัติการ

2. หัวข้อประเด็นความรู้ “Tele Welfare @ Trang ”

3. ที่มาของการจัดการความรู้

เนื่องจากการช่วยเหลือผู้ประสบปัญหาทางสังคมในพื้นที่จังหวัดตรัง ให้เข้าถึงการบริการของหน่วยงาน การประชุมทีมสหวิชาชีพเพื่อประเมินสถานการณ์การให้ความช่วยเหลือให้ทันต่อสถานการณ์ได้ทราบข้อมูลในการวางแผนให้การช่วยเหลือครบทุกมิติถูกต้องตามกระบวนการและระเบียบที่ใช้ในการปฏิบัติงาน ยังขาดความรวดเร็ว รอบคอบ เรียบร้อย (ถูกต้องตามระเบียบ) จึงทำให้หน่วยงานได้เล็งเห็นประเด็นปัญหาในส่วนนี้ จึงได้มีการจัดการความรู้ (Knowledge Management : KM) ซึ่งเป็นการรวบรวมองค์ความรู้ของแต่ละบุคคลในองค์กร ที่ผ่านประสบการณ์การทำงาน ในรูปแบบต่าง ๆ รวมถึงปัญหา อุปสรรคในการดำเนินงาน ที่ต้องการแก้ไขหรือพัฒนา (plain point) ให้สามารถขับเคลื่อนงานให้ได้เป็นไปตามวัตถุประสงค์และเป้าหมายที่ได้กำหนดไว้ เพื่อให้เกิดองค์ความรู้และกระบวนการในการทำงานให้เป็นไปในทิศทางเดียวกัน ซึ่งประกอบด้วย

1. การค้นหาความรู้ ทั้งความรู้ใหม่หรือความรู้เดิมที่มีอยู่ นำมาปรับใช้ให้เกิดประโยชน์สูงสุดในการทางาน โดยการจัดรูปแบบความรู้ให้เป็นระบบ

2. การประมวลผลและกลั่นกรองความรู้ การแบ่งปันแลกเปลี่ยนความรู้ เพื่อให้มีการนำความรู้ไปใช้ให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อองค์กร และได้มาซึ่งเครื่องมือในการใช้งาน เพื่อนำไปใช้ในการดำเนินการขับเคลื่อนงานให้ประชาชนเข้าถึงการบริการของหน่วยงาน ผ่านกลไกการทำงาน 3 ร คือ **รวดเร็ว รอบคอบ เรียบร้อย (ถูกต้องตามระเบียบ)** โดยใช้เทคโนโลยีที่สามารถใช้ง่าย รวดเร็ว สะดวกและทำงานได้ทุกที่ คือการ VDO conference ผ่าน Application line ร่วมกับผู้นาชุมชน ปกครองส่วนท้องถิ่น และ อพม. ในการประชุมทีมสหวิชาชีพเพื่อประเมินสถานการณ์การให้ความช่วยเหลือให้ทันต่อสถานการณ์ ได้ทราบข้อมูลในการวางแผนให้การช่วยเหลือครบทุกมิติ ถูกต้องตามกระบวนการและระเบียบที่ใช้ในการปฏิบัติงาน

5. ขั้นตอนและวิธีการจัดการความรู้ (โดยละเอียด)

1. มีการทบทวนหลังการปฏิบัติงาน หรือ การถอดบทเรียน (After Action Reviews) การสะท้อนความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่ที่มีความคิดเห็นต่อการดำเนินงานตามภารกิจต่าง ๆ ของหน่วยงาน เพื่อรวบรวมมุมมอง และวิธีการแก้ไขปัญหาที่แตกต่าง

2. มีการเก็บสถิติวิธีปฏิบัติที่ประสบผลสำเร็จ (Best Practice) การทบทวนการทำงานที่ผ่านมาว่าวิธีการใดบ้างที่สามารถจัดการกับปัญหาได้อย่างรวดเร็ว ลดการสูญเสีย และเกิดประโยชน์มากที่สุดใ้องค์กร

3. มีระบบพี่เลี้ยง (Mentoring System) วิธีการในการถ่ายทอดความรู้แบบตัวต่อตัวจากผู้ที่มีความรู้และประสบการณ์มากกว่าบุคลากรรุ่นใหม่ที่ยังขาดประสบการณ์ในการปฏิบัติและยังเป็นการสร้างความสัมพันธ์และความกลมเกลียวและการทำงานเป็นทีมได้เป็นอย่างดี

4. มีการเรียนรู้ (Learning) เป็นการนำความรู้มาใช้ประโยชน์ในการตัดสินใจ แก้ปัญหา และทำให้เป็นส่วนหนึ่งของงาน จากสร้างองค์ความรู้การนำความรู้ไปใช้ให้เกิดการเรียนรู้และประสบการณ์ใหม่และหมุนเวียนต่อไปอย่างต่อเนื่อง

6. รายละเอียดความรู้ องค์ความรู้

ศูนย์คุ้มครองคนไร้ที่พึ่งจังหวัดตรัง มีกระบวนการจัดการความรู้ ที่จะช่วยให้เกิดการพัฒนาของ ความรู้ หรือจัดการความรู้ที่จะเกิดขึ้นภายในองค์กร คือ

1. ระบบฐานข้อมูล (Knowledge Bases) ศึกษาจากข้อมูลที่เก็บรวบรวมข้อมูลความรู้ต่าง ๆ ที่จำเป็นต้องใช้ในการทำงานขององค์กรให้เป็นระบบ สามารถเข้าถึงข้อมูลได้อย่างสะดวกรวดเร็ว โดยอาจจะอยู่ในรูปแบบเอกสาร หรือ ในระบบอิเล็กทรอนิกส์

2. เก็บวิธีปฏิบัติที่ประสบผลสำเร็จ (Best Practice) การทบทวนการทำงานที่ผ่านมาว่าวิธีการใดบ้างที่สามารถจัดการกับปัญหาได้อย่างรวดเร็ว ลดการสูญเสีย และเกิดประโยชน์มากที่สุดภายในองค์กร

3. การใช้เรื่องเล่า (Story Telling) การเล่าเรื่องจากประสบการณ์การทำงานโดยตรง หรือการเห็นกระบวนการงานใดแล้วสามารถที่จะนำมาปรับใช้กับการทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ หรือวิธีการดำเนินการใดที่ล้มเหลวและไม่ควรทำ เพื่อนำมาเป็นข้อมูลในการตัดสินใจใช้วิธีการต่าง ๆ จากการทำงานโดยการเรียนรู้จากประสบการณ์จริง

4. การทบทวนหลังการปฏิบัติงาน หรือ การถอดบทเรียน (After Action Reviews) การสะท้อนความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่ ที่มีความคิดเห็นต่อการดำเนินงานตามภารกิจต่าง ๆ ของหน่วยงาน เพื่อรวบรวมมุมมอง และวิธีการแก้ไขปัญหาที่แตกต่าง

5. ระบบพี่เลี้ยง (Mentoring System) วิธีการในการถ่ายทอดความรู้แบบตัวต่อตัวจากผู้ที่มีความรู้และประสบการณ์มากกว่าบุคลากรรุ่นใหม่ที่ยังขาดประสบการณ์ในการปฏิบัติงาน และยังเป็นการสร้างความสัมพันธ์และความกลมเกลียวในการทำงานเป็นทีมได้เป็นอย่างดี

6. การจัดตั้งทีมข้ามสายงาน (Cross – Functional Team) การจัดตั้งทีมเพื่อการทำงาน เป็นการจัดสรรบุคลากรที่มีความสามารถที่แตกต่างกัน มาช่วยในการวางแผนและการขับเคลื่อนงาน ที่มีการทำงานหรือปัญหาที่หลากหลายรูปแบบ เป็นการจัดสรรองค์ความรู้ที่เรียกว่า การบริหารจัดการทีมแบบองค์รวม

7. การเรียนรู้ (Learning) เป็นการนำความรู้มาใช้ประโยชน์ในการตัดสินใจ แก้ปัญหา และทำให้เป็นส่วนหนึ่งของงาน จากการสร้างองค์ความรู้ การนำความรู้ไปใช้ เกิดการเรียนรู้ และประสบการณ์ใหม่ ๆ และหมุนเวียนต่อไปอย่างต่อเนื่อง

7. วิธีการขยายผล การแบ่งปันแลกเปลี่ยนเรียนรู้ และการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ผลงาน KM ผ่านช่องทางต่าง ๆ

ศูนย์คุ้มครองคนไร้ที่พึ่งจังหวัดตรัง ได้มีการสร้างความรู้ความเข้าใจกับพื้นที่ เพื่อสร้างกลไกในการทำงานในรูปแบบที่ เข้าใจง่าย รวดเร็ว และเข้าถึงบริการอย่างทันถ่วงทีต่อสถานการณ์

1. การประชาสัมพันธ์ผ่านรูปแบบทางตรง (Word Advertising) ในการลงพื้นที่จัดโครงการหรือกิจกรรมต่าง ๆ ทั้งในพื้นที่ และในส่วนของหน่วยงานภาครัฐ

2. การประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อในรูปแบบต่าง ๆ ของหน่วยงาน เช่น รูปภาพ สื่อ infographic และคลิปวิดีโอ เพื่อสร้างความเข้าใจในรูปแบบง่ายๆ

3. การประชาสัมพันธ์ผ่านกลุ่มไลน์ / Facebook หรือ ผู้นำชุมชน เพื่อสร้างความเข้าใจและขยายผลการทำงาน

8. ระบุผลลัพธ์ที่เป็นรูปธรรม/เชิงประจักษ์ (บุคคลากรใช้ KM เข้ามาทำงานอย่างไร)

บุคลากร ได้นำเครื่องมือ (KM) ของหน่วยงาน นำไปใช้ในการปฏิบัติงานร่วมกับพื้นที่ ในการช่วยให้ผู้ประสบปัญหาทางสังคม ให้เข้าถึงบริการของหน่วยงาน ผ่านกลไกการทำงาน 3ร คือ รวดเร็ว รอบคอบ เรียบร้อย (ถูกต้องตามระเบียบ) โดยใช้เทคโนโลยีที่สามารถใช้ง่ายรวดเร็วสะดวกและทำงานได้ทุกที่คือวิ Application Line โดยการจัดตั้ง Group Line (ในแต่ละพื้นที่) และ VDO conference ผ่าน Application Line ร่วมกับผู้นำชุมชน ปกครองส่วนท้องถิ่น และ อพม. ในการประชุมทีมสหวิชาชีพเพื่อประเมินสถานการณ์ ในการให้ความช่วยเหลือได้ทันถ่วงทีต่อสถานการณ์ รวมถึงได้ทราบข้อมูลพร้อมร่วมวางแผนให้การช่วยเหลือในทุกมิติ ให้ถูกต้องตามกระบวนการ และระเบียบที่ใช้ในการปฏิบัติงาน

9. ปัจจัยที่สนับสนุนความสำเร็จในการจัดการความรู้

ปัจจัยภายนอก

1. หน่วยงานภาครัฐในพื้นที่ เช่น ผู้นำชุมชน องค์การปกครองส่วนท้องถิ่น และเจ้าหน้าที่ภาครัฐ
2. อาสาสมัครพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ (อพม.)

ปัจจัยภายใน

1. บุคลากร ให้ความร่วมมือในการนำความรู้ KM ไปใช้ในการปฏิบัติงาน
2. Application line เป็นเครื่องมือที่ง่าย สะดวกรวดเร็ว บุคลากรมีความคุ้นชินในการใช้งาน
3. วิธีปฏิบัติงานที่สามารถจัดการกับปัญหาได้อย่างรวดเร็ว ลดการสูญเสีย และเกิดประโยชน์มากที่สุด
องค์กร
4. มีระบบพี่เลี้ยง (Mentoring System) วิธีการในการถ่ายทอดความรู้แบบตัวต่อตัวจากผู้ที่มีความรู้ และประสบการณ์มากกว่าบุคลากรรุ่นใหม่ที่ยังขาดประสบการณ์ในการปฏิบัติและยังเป็นการสร้างความสัมพันธ์ และความกลมเกลียวและการทำงานเป็นทีมได้เป็นอย่างดี

10. ปัญหา/อุปสรรค ในการจัดการความรู้

ระบบสัญญาณอินเทอร์เน็ตในพื้นที่ห่างไกลที่ไม่เสถียร ความเร็วต่ำ/ไม่มีในบางพื้นที่

11. การประเมินการจัดการความรู้ KM ของหน่วยงาน (ทั้งภายในและภายนอกหน่วยงานในการนำองค์ความรู้ไปใช้)

1. การใช้แบบสอบถาม เพื่อประเมินความพึงพอใจ
2. ผลสำเร็จของการปฏิบัติงานของศูนย์คุ้มครองคนไร้ที่พึ่งจังหวัดตรัง และหน่วยงานภาคีเครือข่าย

12. ข้อเสนอแนะในการดำเนินการจัดการความรู้

1. ควรให้หน่วยงานในพื้นที่นำ KM (Tele Welfare @ Trang) ไปใช้ในการขับเคลื่อนงานเชิงพื้นที่ เพื่อลดระยะ และขั้นตอนในการดำเนินงาน
2. ควรมีการขยายพื้นที่ ในการนำ KM (Tele Welfare @ Trang) ในพื้นที่ห่างไกล เพิ่มการเข้าถึงบริการของประชาชน



Tele Welfare @ Trang

ศูนย์คุ้มครองคนไร้ที่พึ่งจังหวัดตรัง

วัตถุประสงค์

- 1.. เพื่อให้การช่วยเหลือผู้ประสบปัญหาทางสังคมในพื้นที่จังหวัดตรัง เข้าถึงการบริการของหน่วยงานที่รวดเร็ว ทันต่อสถานการณ์
2. เพื่อให้ทีมสหวิชาชีพ ได้ทราบข้อมูลในการวางแผนให้การช่วยเหลือกลุ่มเป้าหมาย ครบทุกมิติ ถูกต้อง ตามกระบวนการ สามารถประเมินสถานการณ์ได้อย่างรอบคอบ
3. เพื่อให้เจ้าหน้าที่สามารถปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้องตามกระบวนการ และระเบียบ ข้อกำหนด

กระบวนการที่นำมาใช้

1. พบเจอแล้วก็|แจ้งเหตุ มีผู้ประสบปัญหาทางสังคม
2. เครื่องช่วย อพม. ลงพื้นที่สอบข้อเท็จจริง |ประเมินสถานการณ์
3. ทีมสหวิชาชีพประชุมทีม วางแผนการช่วยเหลือ ผ่าน APP Line

สิ่งที่ได้รับ

3 ร

1. รวดเร็ว - ผู้ประสบปัญหาได้รับการช่วยเหลือทันสถานการณ์
2. รอบคอบ - ทีมสหวิชาชีพได้รับข้อมูลในการวางแผนการช่วยเหลือครบทุกมิติ
3. เรียบร้อย - เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานดำเนินการช่วยเหลือได้อย่างถูกต้องตามกระบวนการและระเบียบ ข้อกำหนด

