

## นวัตกรรมบริการเพื่อพัฒนาการดูแลเด็กของสถานสงเคราะห์เด็กอ่อนปากเกร็ด

นางสาวชนิดนารถ เจริญเนื่อง

การศึกษาเรื่อง “นวัตกรรมบริการเพื่อพัฒนาการดูแลเด็กของสถานสงเคราะห์เด็กอ่อนปากเกร็ด” มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษากระบวนการในการปฏิบัติงานด้านพัฒนาการเด็ก ด้านสังคมสงเคราะห์ และด้านพยาบาลเด็กทั้งก่อนและหลังการนำนวัตกรรมบริการมาปรับใช้ในการปฏิบัติงานของสถานสงเคราะห์เด็กอ่อนปากเกร็ด เพื่อศึกษาปัญหาอุปสรรคในการนำนวัตกรรมบริการมาใช้ในการปฏิบัติงานของสถานสงเคราะห์เด็กอ่อนปากเกร็ด และเพื่อศึกษาการพัฒนาบริการเพื่อการดูแลเด็กของสถานสงเคราะห์เด็กอ่อนปากเกร็ด โดยผู้ศึกษาทำการเก็บรวบรวมข้อมูลจากเอกสารทางวิชาการรายงานบทความ การประชุม และคู่มือการดำเนินงานโปรแกรม Click For Kids ผลการศึกษาปรากฏดังนี้

กระบวนการในการปฏิบัติงานด้านพัฒนาการเด็ก ด้านสังคมสงเคราะห์ และด้านพยาบาลเด็กก่อนนำนวัตกรรมบริการมาใช้ พบว่า กระบวนการในการปฏิบัติงานในแต่ละด้านมีความซับซ้อน มีรายละเอียดในการปฏิบัติงานมาก แต่เมื่อนำนวัตกรรมบริการมาใช้แล้ว พบว่า นักสังคมสงเคราะห์ นักพัฒนาการเด็ก และพยาบาลจะมีฐานข้อมูลในการปฏิบัติงาน มีระบบแจ้งเตือน และสามารถออกรายงานสรุปผลการดำเนินงานทั้งในภาพรวมและรายบุคคลได้

ปัญหาอุปสรรคในการนำนวัตกรรมบริการมาใช้ในการปฏิบัติงาน พบว่า นักสังคมสงเคราะห์และพยาบาลจะประสบปัญหาไม่มีเวลาในการเรียนรู้และกรอกข้อมูลลงในระบบฐานข้อมูล ในขณะที่นักพัฒนาการจะมีความคล่องตัวในการปฏิบัติงานมากกว่าเนื่องจากได้เรียนรู้และใช้โปรแกรมมาตั้งแต่ปี ๒๕๕๒

การพัฒนาบริการเพื่อการดูแลเด็กของสถานสงเคราะห์เด็กอ่อนปากเกร็ด พบว่า สถานสงเคราะห์เด็กอ่อนปากเกร็ดมีการประชุมเพื่อระดมความคิดเห็นของนักสังคมสงเคราะห์ นักพัฒนาการ และพยาบาลก่อนนำไปพัฒนาเป็นนวัตกรรมบริการเพื่อให้ตอบสนองต่อความต้องการของผู้ใช้งานมากที่สุด และมีการทดลองใช้งานนวัตกรรมบริการอย่างต่อเนื่อง เพื่อนำไปปรับปรุงให้มีความสมบูรณ์มากที่สุด ซึ่งส่งผลให้เกิดประโยชน์ในการปฏิบัติงาน ดังนี้

๑) มีการปรับเปลี่ยนวิธีการทำงาน ส่งเสริมการเรียนรู้ร่วมกันภายในองค์กรเพื่อสร้างเสริมนวัตกรรมใหม่ๆ และเพื่อแก้ไขปัญหาตามสภาพที่เกิดขึ้นกับเด็กได้รวดเร็วขึ้น

๒) เด็กในความอุปการะทุกคนมีทิศทางและมีแผนพัฒนารายบุคคล (Individual Development Plan) ที่ชัดเจน สามารถตอบสนองปัญหาและความต้องการของเด็ก

๓) มีระบบสารสนเทศเป็นเครื่องมือในการทำงาน โดยสามารถนำเทคโนโลยีมาใช้ในการปฏิบัติงานได้อย่างเหมาะสม

๔) สามารถขยายผลไปสู่หน่วยงานที่ให้ การอุปการะและพัฒนาการเด็กวัยแรกเกิด -๖ ปี เช่น สถานสงเคราะห์เด็กอ่อน สถานรับเลี้ยงเด็กเอกชนในความดูแลของกรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการ และศูนย์พัฒนาการเด็กขององค์กรทั่วประเทศ

ข้อเสนอแนะจากการศึกษา มีดังนี้

๑) สถานสงเคราะห์ควรจัดหาเครื่องคอมพิวเตอร์ที่มีสมรรถนะสูงและบริการอินเทอร์เน็ตความเร็วสูง เพื่อให้การใช้งานระบบเป็นไปด้วยความรวดเร็วและเพียงพอ

๒) เด็กในสถานสงเคราะห์เด็กอ่อนปากเกร็ดมีทิศทางและมีแผนพัฒนารายบุคคลที่ชัดเจนทั้งในด้านสังคมสงเคราะห์ ด้านพัฒนาการ และด้านการรักษาพยาบาล

๓) บุคลากรผู้ปฏิบัติงานควรมีการเรียนรู้และศึกษาคู่มือการใช้งานระบบเพื่อเสริมสร้างความรู้ความเข้าใจในการใช้งานระบบ รวมทั้งปรับตัวในการใช้นวัตกรรม/เทคโนโลยีสมัยใหม่มากขึ้น

๔) บุคลากรผู้ปฏิบัติงานต้องมีการเก็บเอกสารหลักฐานต่างๆ ไว้สำหรับการตรวจสอบความถูกต้องในการกรอกข้อมูลต่างๆ และมีการสอบทานข้อมูลที่มีอยู่ในระบบตลอดเวลา

๕) กรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการสามารถนำผลการศึกษาไปใช้สำหรับการวางแผนในระดับนโยบายในการพัฒนาการดูแลเด็กและการปรับปรุงระบบการทำงานในสถานสงเคราะห์ให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น