

บทเรียนประชุมวิชาการคุณภาพ (Quality Conference) ครั้งที่ 7 ประจำปี 2562

เรื่อง “ก้าว...ไปพร้อมกัน ด้วยพลังทีม CoP”

วันพุธที่ 13 พฤศจิกายน 2562 เวลา 13.00-15.00 น.

ณ ห้องประชุมอติตยาพรกิติคุณ ตึกสยามินทร์ ชั้น 7

วิทยากรร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้

นางหนึ่งฤทัย ต่อสุวรรณ

หัวหน้างานประเมินต้นทุน

นางสาวปาริตา อาสนกุล

งานประเมินต้นทุน

ดร.พัชดาพรรณ อุดมเพชร

นักวิชาการศึกษา ฝ่ายการศึกษา

พว.นิตยา อังพานิชเจริญ

รองหัวหน้าฝ่ายการพยาบาล ด้านบริหาร

พว.สุจิตตรา พงศ์ประสพชัย

ผู้ตรวจการพยาบาล งานการพยาบาลสูติศาสตร์ฯ

พว.วิวรรณจนา งามศิริอุดม

ผู้ตรวจการพยาบาล งานการพยาบาลกุมารฯ

ผู้ดำเนินการอภิปราย

นายเอกกนก พนาดำรง

หัวหน้างานจัดการความรู้

รศ. นพ.วิศิษฐ์ วามวาณิชย์ ผู้อำนวยการโรงพยาบาลศิริราช ให้ผู้ร่วมประชุมเห็นความสำคัญในเรื่องการนำชุมชนนักปฏิบัติ (Community of Practice : CoP) ซึ่งเป็นเครื่องมือการจัดการความรู้เข้ามาประยุกต์ใช้ในการทำงาน โดยในสังคมตะวันออกการทำ CoP เริ่มต้นจากครอบครัว การพูดคุยกันระหว่างกินข้าวร่วมกัน ทานกาแฟทานของว่างร่วมกันในที่ทำงาน ทุกอย่างล้วนเกิดกระบวนการแลกเปลี่ยนความรู้ ความคิดเห็น และเมื่อนำการจัดการความรู้เข้ามาเชื่อมโยงในศิริราชพบว่า มีการทำ CoP ทั้งในรูปแบบที่เป็นทางการ มีการขึ้นทะเบียน และอีกรูปแบบคือ Siriraj CoP Style ที่มีการแลกเปลี่ยนประสบการณ์จากกลุ่มสหสาขาวิชาชีพ สร้างแนวปฏิบัติ และขยายผลลงสู่การปฏิบัติในหน่วยงานต่อไป

นายเอกกนก พนาดำรง เล่าถึงที่มาและความสำคัญของการจัดการความรู้ (Knowledge Management : KM) และชุมชนนักปฏิบัติ (Community of Practice : CoP) ว่า คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาลเห็นความสำคัญในเรื่อง KM โดยกำหนด Siriraj KM Strategy : Link Share Learn เป็นกลยุทธ์ในการขับเคลื่อนคณะฯ และเครื่องมือหนึ่งที่สำคัญคือ CoP โดยในคณะฯ มีการดำเนินการ CoP ใน 2 รูปแบบคือ



CoP แบบทางการ และ Siriraj CoP Style โดย CoP แบบทางการ จะมีการขึ้นทะเบียน เกิดจากการรวมตัวกันของสมาชิกที่มีความสนใจในประเด็นที่ต้องการแก้ปัญหา หรือได้รับมอบหมาย โดยมีการบริหารจัดการดำเนินการ ตามบทบาทหน้าที่ในกลุ่มด้วยตัวเอง และอีกรูปแบบคือ Siriraj CoP Style จะมีการดำเนินการโดยทีมงานจัดการความรู้ ซึ่งรองคณบดีฝ่ายพัฒนาคุณภาพจะทำหน้าที่เป็น Knowledge Facilitator สมาชิกคัดเลือกจากผู้เชี่ยวชาญที่เกี่ยวข้องกับประเด็นนั้น ๆ มีการประชุมปรึกษาหารือเป็นระยะจนเกิดแนวปฏิบัตินำไปขยายผล และติดตามผลลัพธ์ ระดับคณะฯ ซึ่ง CoP ทั้ง 2 รูปแบบ ได้นำ Siriraj KM Strategy มาใช้ในการขับเคลื่อนกลุ่ม ซึ่ง 3 กลุ่มที่ร่วมแลกเปลี่ยนประสบการณ์ เป็นกลุ่ม CoP ที่เป็นทางการ แต่บริบทการทำงานมีความแตกต่างกัน



นางหนึ่งฤทัย ต่อสุวรรณ และนางสาวปาริตา อาสนกุล

แกนหลักของ CoP มุมสบายสไตล์ต้นทุนเล่าถึงที่มา การดำเนินการของกลุ่มว่า ทางกลุ่มจะดำเนินการในเรื่องการให้คำปรึกษาในเรื่องต้นทุน การวิเคราะห์ต้นทุน และการจัดทำรายงานเพื่อการบริหารให้กับบุคลากรในคณะฯ โดยเน้นการบริการเชิงรุก หน่วยงานที่สนใจหรือมีปัญหาในเรื่องการคำนวณ วิเคราะห์ต้นทุน สามารถติดต่อไปที่

งานประเมินต้นทุนได้ ทางทีมพร้อมลงพื้นที่ให้คำแนะนำ นอกจากนั้นทางทีมยังให้ความสำคัญในการพัฒนาทักษะบุคลากรในหน่วยงาน รวมถึงการนำระบบ IT เข้ามาประยุกต์ใช้ในการทำงาน ซึ่งทุกคนในหน่วยงานต้องใช้โปรแกรม Microsoft เบื้องต้นได้ โดยเฉพาะ Excel และโปรแกรมเฉพาะ Tableau, BI, หรือ SAP เป็นต้น และด้วยทางทีมต้องดูแลในเรื่องต้นทุนให้กับคณะฯ จึงมองว่า ต้องทำให้สมาชิกในหน่วยงานของเรามีการเรียนรู้ร่วมกัน และทำงานแทนกันได้ โดยเครื่องมือที่จะช่วยได้คือ CoP ทางทีมจึงนำกระบวนการ CoP เข้ามาใช้ให้ทุกคนในหน่วยงานพูดคุยแลกเปลี่ยนเรียนรู้ร่วมกันในเรื่องงานที่ทำ การใช้ระบบ SAP การเขียน การตรวจรายงาน ต้องดึงประสบการณ์เหล่านี้ที่น้อง ๆ ในทีมมีการลองผิดลองถูกออกมาจัดการ และจัดเก็บเป็นองค์ความรู้ของกลุ่ม CoP เมื่อหลายคนพบปัญหาเหล่านี้ สามารถเข้ามาศึกษาหาความรู้ และแนวทางดำเนินการเพิ่มเติมได้ นอกจากนั้นทางทีมจะเกิดการเรียนรู้ผ่านการสังเคราะห์วิธีการทำงาน และต่อยอดความรู้ในส่วนที่เป็นแนวทางการปฏิบัติงานในแบบใหม่ ๆ เกิด Tip&Trick ช่วยให้การดำเนินงานมีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้น สำหรับการดำเนินการของกลุ่ม มีเวทีประชุมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในทุกเดือน มีการเสนอหัวข้อในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ โดยผู้รับผิดชอบในแต่ละเรื่องจัดทำสาระความรู้เหล่านั้นมานำเสนอ จัดเก็บเป็นความรู้ของกลุ่ม CoP และเผยแพร่ผ่านทาง Siriraj KM Website รวมทั้งในทีมมีการพัฒนาตนเองด้วยการเรียนรู้ ดูงานภายนอกคณะฯ นำกลับมาถ่ายทอดในกลุ่ม CoP และประยุกต์ใช้ในการทำงานให้เหมาะสมกับบริบทของ

คณะฯ โดยผลลัพธ์จากการดำเนินการ พบว่า การทำกลุ่ม CoP ช่วยให้งานประจำที่ทำอยู่ง่ายขึ้นและมีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้น ทีมมีการพัฒนาศักยภาพเพิ่มขึ้น ทำให้ทีมได้รับรางวัล TQM อย่างต่อเนื่องสร้างชื่อเสียงให้กับบุคลากรและหน่วยงาน เกิดการบูรณาการเชื่อมโยงการทำงานกับหน่วยงานอื่น ๆ เช่น ฝ่ายสารสนเทศ ฝ่ายนโยบายและแผน รวมทั้งเป็นแหล่งศึกษาดูงานทั้งระดับภายในและภายนอกมหาวิทยาลัยมหิดล สำหรับบทเรียนที่ได้จากการทำกลุ่ม CoP นั้น ทางทีมมองว่า การทำงานแต่ละอย่างไม่ได้มีวิธีเดียว หลายคน หลายประสบการณ์ แลกเปลี่ยนเรียนรู้ ต่อยอดความรู้ หาวิธีที่ง่าย ทางเลือกใหม่ ๆ และมีประสิทธิภาพมากที่สุดมาปรับใช้ ทุกคนมีสิทธิในการแสดงความคิดเห็นร่วมกัน ไม่ว่าจะเป็นพี่หรือน้อง น้องใหม่อาจมีเทคนิคดี ๆ มาพูดคุย โดยทีมมีแนวคิดที่ว่า “ยิ่งให้อะไรได้ ยิ่งค้น ยิ่งเพิ่ม” ไม่หยุดที่จะเรียนรู้ร่วมกันในทีม ปัจจัยความสำเร็จของทีมต้นทุนคือ ผู้บริหารเห็นความสำคัญและให้การสนับสนุน ทางทีมงานจัดการความรู้พร้อมให้คำแนะนำ ตั้งแต่การจัดตั้งกลุ่ม การนำเครื่องมือต่าง ๆ เข้ามาช่วย และมีพื้นที่ Siriraj KM Website ในการเผยแพร่องค์ความรู้ให้ โดยแนวทางดำเนินการต่อไปของทีมนี้ ทางทีมมองว่าจะเป็นต้นแบบให้กับหน่วยงาน หรือองค์กรอื่น ๆ ในเรื่องต้นทุน สร้างเครือข่ายโรงเรียนแพทย์ โดยใช้กระบวนการ Link Share Learn

พว.นิตยา อังพานิชเจริญ ร่วมแบ่งปันประสบการณ์ในฐานะผู้บริหารในฝ่ายการพยาบาล และเป็นทีมแกนหลักของ CoP ส่งเสริมสุขภาพบุคลากรเพื่อป้องกันภาวะคลอดก่อนกำหนดว่า ก่อนมีการจัดตั้งกลุ่ม CoP นั้น ศาสตราจารย์คลินิก นพ.ธราธิป โคละทัต ผู้จัดการโครงการเครือข่ายสุขภาพมารดาและทารกเพื่อครอบครัวไทย ในพระราชูปถัมภ์สมเด็จพระบรมโอรสาธิราชฯ สยามมกุฎราชกุมาร มองเห็นว่า ในคณะฯ ควรให้ความสำคัญกับเรื่องมารดาและทารก เนื่องจากบุคลากรในคณะฯ มีสัดส่วนของเพศหญิงจำนวนมากโดยเฉพาะฝ่ายการพยาบาล จึงจัดให้มีหน่วยงานนำร่องคือ งานการพยาบาลสูติศาสตร์ฯ และงานการพยาบาลกุมารเวชศาสตร์ ร่วมกันจัดทำโครงการส่งเสริมสุขภาพบุคลากรวัยเจริญพันธุ์ เพื่อป้องกันภาวะเจ็บครรภ์คลอดก่อนกำหนด และผลลัพธ์ในการดำเนินการช่วงแรกได้ตามเป้าหมายที่วางไว้ ทางฝ่ายการพยาบาลจึงขยายผลไปในทุกงานการพยาบาล โดยจัดตั้งเป็นโครงการส่งเสริมสุขภาพบุคลากรเพื่อป้องกันภาวะคลอดก่อนกำหนด (Prevent Preterm) ในฝ่ายการพยาบาล จากสถิติประชากรฝ่ายการพยาบาลพบว่ามีบุคลากรหญิงที่อายุน้อยกว่า 45 ปี 4,656 คน และมีบริบทการทำงานเป็นเวรหมุนเวียน 24 ชั่วโมง โดยมีโอกาสที่จะเผชิญกับปัจจัยเสี่ยงทั้งกายภาพ ชีวภาพ และสารเคมี อาจส่งผลให้มีความเสี่ยงในการคลอดก่อนกำหนดสำหรับบุคลากรที่ตั้งครรภ์ โดยวัตถุประสงค์ของโครงการคือ ต้องการให้บุคลากรที่ตั้งครรภ์ได้รับการประเมินความเสี่ยงต่อภาวะเจ็บครรภ์ก่อนกำหนด มีความรู้ความเข้าใจ และปฏิบัติตัวขณะตั้งครรภ์ได้ถูกต้อง



และลดอุบัติเหตุการคลอดก่อนกำหนด ทางทีมจึงจัดตั้งกลุ่ม CoP Prevent Preterm in healthcare personnel ขึ้น

พว.สุจิตตรา พงศ์ประสพชัย หนึ่งในแกนหลักของกลุ่ม CoP Prevent Preterm เล่าถึงการดำเนินการของกลุ่มว่า ทางกลุ่มมีทีมแกนหลักและสมาชิกจากทุกงานการพยาบาล โดยสมาชิกกลุ่มหลักเป็นบุคลากรตั้งครรภ์ของฝ่ายการพยาบาล ตัวชี้วัดของ CoP คือ อัตราบุคลากรคลอดก่อนกำหนดน้อยกว่า 10% ซึ่งที่ผ่านมา ทางกลุ่มมีการจัดกิจกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ทั้งหมด 4 ครั้ง โดยประเด็นที่พูดคุยจะเป็นเรื่องตั้งแต่การเตรียมตัวก่อนการสมรส การฝากครรภ์ การปฏิบัติตัวระหว่างตั้งครรภ์ การเตรียมตัวคลอด สิทธิการรักษาพยาบาล และการดูแลตัวเองหลังคลอด และในการจัดกิจกรรมครั้งล่าสุด ทางกลุ่มจัดเวทีแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในรูปแบบ World cafe แบ่งเป็น 3 กลุ่มหัวข้อ พูดคุยในเรื่องการดูแลตัวเองขณะตั้งครรภ์ การสนับสนุนจากผู้บริหาร และการมีส่วนร่วมในการดูแลเพื่อนร่วมงานที่ตั้งครรภ์ โดยบรรยากาศการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ทุกคนเป็นกันเอง และมีการสรุปประเด็นความรู้ทุกครั้งเมื่อเผยแพร่ผ่าน Siriraj KM Website รวมทั้งมีการพูดคุยแลกเปลี่ยนความรู้ร่วมกันผ่านไลน์ สมาชิกหลายคนมีการค้นหาข้อมูลเพิ่มเติม จัดเก็บความรู้นั้น ๆ ไว้ใน Group Line ทำให้สมาชิกทุกคนได้ความรู้เพิ่มเติมอย่างต่อเนื่อง โดยผลลัพธ์ของกลุ่มคือ มีจำนวนสาระความรู้ 5 เรื่อง อัตราการเข้าร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ครบ 100% และผลลัพธ์ของโครงการเป็นไปตามเป้าหมายที่กำหนด ทุกคนได้รับความรู้เรื่องการดูแลระหว่างตั้งครรภ์ และป้องกันการคลอดก่อนกำหนด ซึ่งบทเรียนที่ได้จากกลุ่ม CoP คือ เกิดการแบ่งปันความรู้ ทุกคนพร้อมแลกเปลี่ยนประสบการณ์ เกิดความสามัคคี ความผูกพันระหว่างทีมแกนหลักและสมาชิกในกลุ่ม

พว.วิวรรณจนา งามศิริอุดม พูดถึงปัจจัยความสำเร็จของกลุ่ม CoP มาจากหลายปัจจัย ทางกลุ่มได้รับการสนับสนุนจากผู้บริหารระดับสูง และผู้บริหารของหน่วยงาน โดยเปิดโอกาสให้บุคลากรทุกคนมีส่วนร่วม และอำนวยความสะดวกในเรื่องการจัดสรรเวลา และทรัพยากรต่าง ๆ ในการทำกลุ่ม CoP อย่างเหมาะสม ทีมแกนหลักและทีม expert มีความมุ่งมั่นเข้มแข็ง มีความรับผิดชอบ ที่ขาดไม่ได้คือ สมาชิก CoP ทุกคนเข้าใจวัตถุประสงค์และเป้าหมายของกลุ่ม ยินดีและกระตือรือร้นในการแลกเปลี่ยนแบ่งปันความรู้ ประสบการณ์ และนำกลับไปถ่ายทอดภายในหน่วยงาน นอกจากนั้นทางกลุ่มมีการใช้เทคโนโลยีเพื่อการพัฒนา กลุ่มอย่างเหมาะสม ในการจัดเก็บและเผยแพร่ข้อมูล มีการใช้ Group Line ในการติดต่อสื่อสาร การใช้ Infographic ในการออกแบบจัดทำสาระความรู้ให้น่าสนใจและเข้าใจง่าย รวมทั้งมีการใช้ KM strategy (Link-share-Learn) & Siriraj culture ขับเคลื่อนการดำเนินการของกลุ่ม CoP นอกจากนั้นทางฝ่ายการพยาบาลยังให้การสนับสนุนในเรื่องการให้นมแม่ โดยมีห้องบีบเก็บน้ำนม หน่วยนมแม่ ดื่กพระศรีฯ ชั้น 9 รองรับคุณแม่ทุกคนที่ต้องการปั๊มนม เก็บนม โดยเป็นห้องที่สะอาด ปลอดภัย มีเครื่องบีบน้ำนมและตู้แช่เย็นฝากน้ำนม เมื่อมีสมาชิกไปคลอด ทางกลุ่มจะมีการทำการ์ดอวยพร และไปเยี่ยมสมาชิกเหมือนเป็นครอบครัวเดียวกัน แผน

ดำเนินการต่อไปของกลุ่ม ทางกลุ่มจะจัดกิจกรรม CoP ในปี 2563 และในปีต่อไป ให้ครอบคลุมสมาชิกที่ตั้งครรภ์ทั้งหมด มีการติดตามสมาชิก และครอบครัวหลังคลอด จัดทำการ์ด แสดงความยินดีกับคุณแม่และครอบครัวเพื่อต้อนรับสมาชิกใหม่ ขยายธนาคารชุดคลุมท้องมีการ Update ความรู้ที่จำเป็นต่าง ๆ เช่น การเบิกจ่าย สิทธิต่าง ๆ ให้ทันสมัยอยู่เสมอ

พว.นิตยา อังพานิชเจริญ ในฐานะผู้บริหารฝ่ายการพยาบาล เล่าถึงการสนับสนุนกลุ่ม CoP ของฝ่ายการพยาบาลว่า ในเรื่องของการจัดการความรู้นั้น ทางฝ่ายการพยาบาลให้ความสำคัญมาก โดยเริ่มจากการแต่งตั้งคณะกรรมการจัดการความรู้ฝ่ายการพยาบาล และให้บทบาทและกำหนดความรู้สำคัญของฝ่ายการพยาบาล รวมทั้งส่งเสริมสนับสนุนให้มีการจัดการความรู้ ผ่านการจัดตั้งกลุ่ม CoP ให้ครอบคลุมทุกงานการพยาบาล หลังจากนั้นทางคณะกรรมการร่วมกับการจัดการความรู้ จะมีการจัดกิจกรรมพัฒนาศักยภาพบุคลากรในเรื่อง KM และ KM Tool ให้กับสมาชิกกลุ่ม CoP และบุคลากรในฝ่ายการพยาบาล รวมทั้งการนำเทคโนโลยีเข้ามาช่วยในการจัดเก็บและเผยแพร่องค์ความรู้ ซึ่งทางงานจัดการความรู้มี Siriraj KM Website มาสนับสนุน และที่สำคัญคือ การติดตามประเมินผล เพื่อให้เกิดการพัฒนากระบวนการทำงาน และขยายผลไปในหน่วยงานอื่น ๆ สุดท้ายต้องมีการยกย่องชื่นชมโดยการให้บุคลากรมีโอกาสนำเสนอผลงานในเวทีต่าง ๆ ซึ่งทางฝ่ายการพยาบาลมีนโยบายชัดเจนด้านการจัดการความรู้ 3 เรื่องคือ การขยายผลการปฏิบัติที่เป็นเลิศ (Best practice) การบริหารจัดการความเสี่ยงเชิงรุกในการดูแลรักษาผู้ป่วยอย่างเป็นระบบด้วย Siriraj Concurrent Trigger Tool by Modify Warning Signs (SiCTT by MEWS) และการสร้างองค์ความรู้ทางการพยาบาลใหม่ด้วยชุมชนนักปฏิบัติ (Community of Practice) ปัจจุบันกลุ่ม CoP ฝ่ายการพยาบาล มีทั้งที่เป็นทางการจำนวน 7 กลุ่ม และ Siriraj CoP Style จำนวน 4 กลุ่ม และคาดว่าจะมีการขยายกลุ่ม CoP อย่างต่อเนื่องในปีต่อไป

ดร.พัชดาพรรณ อุดมเพชร แกนหลักของ CoP ผู้ช่วยเลขานุการรายวิชามืออาชีพ ซึ่งเป็น CoP นื่องใหม่จากฝ่ายการศึกษา เล่าถึงการนำกระบวนการ KM เข้าไปใช้ในกลุ่มว่า เนื่องจากรายวิชาในการเรียนการสอนมีจำนวนมาก แต่ผู้ช่วยเลขานุการรายวิชาจำนวนเพียง 28 คน ซึ่งทางฝ่ายการศึกษาได้มีการประชุมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในทุกปีให้ทุกคนร่วมแลกเปลี่ยนประสบการณ์ และรวบรวมปัญหา



อุปสรรคของผู้ช่วยเลขานุการทุกรายวิชาประเด็นหลักที่พบคือ การสื่อสารระหว่างประธานรายวิชา และผู้ช่วยเลขานุการรายวิชา กระบวนการทำงานที่เกี่ยวข้องกับหลายส่วนทั้งเจ้าหน้าที่ อาจารย์ และผู้บริหาร จึงมีการจัดตั้งกลุ่ม CoP ขึ้น โดยในช่วงแรกของการจัดตั้งกลุ่ม CoP เริ่มจากการสำรวจสอบถามถึงปัญหาอุปสรรค

ในการทำหน้าที่ผู้ช่วยเลขานุการรายวิชา และรวบรวมประเด็นต่างๆ เพื่อมาปรับปรุงกระบวนการทำงาน โดยใช้เวที CoP เข้ามาช่วย สำหรับประเด็นที่จะนำมาพูดคุยกันในกลุ่ม CoP คือ การจัดทำคู่มือ การทำ Flow และแบบฟอร์มในการทำงาน ผ่านการใช้กิจกรรมต่าง ๆ เพื่อให้ได้องค์ความรู้ที่ต้องการ ในการนำกิจกรรมต่าง ๆ เข้ามาใช้ผ่านเวที CoP พบว่า ผู้ช่วยเลขานุการรายวิชาทุกคน พร้อมเปิดใจในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ทำให้ได้องค์ความรู้ออกมาในทุกครั้งที่มีการจัดกิจกรรม และสิ่งที่ทีมแกนหลักต้องดำเนินการต่อไปคือ การรวบรวมสรุปความรู้และเพื่อจัดเก็บเป็นคลังความรู้ที่ได้ ซึ่งเป็นชุดความรู้ของผู้ช่วยเลขานุการรายวิชา ผสานความต้องการของผู้บริหาร กับความต้องการของผู้ช่วยเลขานุการรายวิชา และดำเนินการเขียนภาระงานของผู้ช่วยเลขานุการรายวิชาให้ชัดเจนสามารถทำงานแทนกันได้

สุดท้ายทุกกลุ่ม CoP ฝากข้อคิดเล็ก ๆ น้อย ๆ ถึงบุคลากรในหน่วยงานต่าง ๆ โดยจากประสบการณ์ในการทำ CoP นั้น ทำให้ผลลัพธ์ในการดูแลผู้ป่วยดีขึ้น และผู้ปฏิบัติงานทำงานง่ายขึ้น CoP เป็นการรวมกลุ่มของคนที่มีใจเรื่องเดียวกัน หรือมีปัญหาเหมือนกัน มาพูดคุยแลกเปลี่ยนสร้างสัมพันธ์ที่ดีระหว่างกัน ไว้วางใจซึ่งกันและกัน พร้อมแบ่งปันความรู้ โดยเฉพาะความรู้ที่เป็นทักษะประสบการณ์ที่หลากหลาย CoP จึงเป็นเครื่องมือหนึ่งที่จะช่วยให้เกิดการถ่ายทอดความรู้ระหว่างผู้ที่มีประสบการณ์ เกิดการเรียนรู้และนำลงสู่การปฏิบัติ เมื่อผลลัพธ์ดี จะสามารถต่อยอดและขยายผลต่อไปได้

