



การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ บนพื้นที่เสมือนใน สถานการณ์โควิด-19

เรียบเรียงโดย
วิจิตรา นุชอยู่
งานจัดการความรู้ คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล

คณะฯ กำหนดกลยุทธ์ในการจัดการความรู้ Siriraj Link – Share – Learn เพื่อใช้สื่อสารและขับเคลื่อนกระบวนการจัดการความรู้ โดย **Learn** หมายถึง การทบทวน ประเมินตนเอง ในเรื่องที่ได้ดีและยังไม่ได้ เพื่อค้นหากระบวนการที่ได้ดีและใช้ต่อยอด/ขยายผล หรือปัญหาจากสิ่งที่ยังทำได้ไม่ดีและหาโอกาสพัฒนา **Link** หมายถึง การเชื่อมโยงความรู้สำคัญที่เกี่ยวข้อง ทั้งจากผู้เชี่ยวชาญที่เป็นทีมสหสาขา หรือจากคลังความรู้ภายใน/ภายนอกองค์กร และ **Share** หมายถึง การจัดให้มีเวทีจริง (Face-to-Face) หรือเวทีเสมือนจริง (Virtual space) เพื่อให้มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ แบ่งปัน สกัด รวบรวม และสร้างความรู้ที่สำคัญให้เป็นองค์ความรู้ที่ตอบ โจทย์ปัญหานั้น ๆ และบุคลากรสามารถนำไปใช้ในการปฏิบัติงานจริงได้ โดยรูปแบบหนึ่ง/เครื่องมือหนึ่งในการจัดการความรู้ คือ ชุมชนนักปฏิบัติ (Community of Practice : CoP) ซึ่งเป็นกระบวนการที่สร้างการรวมตัวของกลุ่มคนที่มีวัตถุประสงค์หรือความปรารถนาในเรื่องใดเรื่องหนึ่ง เพื่อร่วมกันแลกเปลี่ยนความรู้ ทักษะ ประสบการณ์เชิงลึก ด้วยความสมัครใจจนสามารถสกัดความรู้ออกมาเป็นแนวปฏิบัติที่สามารถนำไปใช้ได้จริงในการปฏิบัติงาน



โดยที่ผ่านมาการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ของทีม CoP มักจะจัดกิจกรรมแบบเวทีจริง (Face-to-Face) อย่างสม่ำเสมอทุกเดือน เพื่อให้สมาชิกได้มาพบปะ เจอกัน แลกเปลี่ยนเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง แต่ในปัจจุบันเนื่องด้วยสถานการณ์โควิด-19 ซึ่งจำเป็นต้องเคร่งครัดต่อมาตรการสำคัญ การเว้นระยะห่างทางสังคม ทำให้กลุ่ม CoP หลายกลุ่มไม่สามารถรวมกลุ่มคนแบบเวทีจริงเพื่อ แลกเปลี่ยนเรียนรู้ได้ จึงต้องปรับวิธีการแลกเปลี่ยน เรียนรู้ เพื่อให้การเรียนรู้ยังเป็นไปได้อย่างต่อเนื่อง



งานจัดการความรู้ จึงขอเสนอเวทีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้บนพื้นที่เสมือน เพื่อให้กลุ่ม CoP ใช้เป็นตัวเลือกในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้กันค่ะ

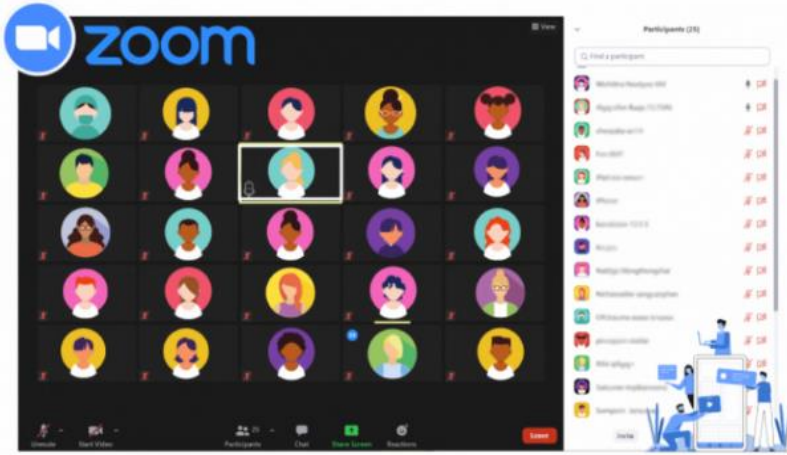
เวทีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้บนพื้นที่เสมือน เป็นการใช้ประโยชน์จากเทคโนโลยีสารสนเทศ (Information Technology) เพื่อให้สามารถติดต่อสื่อสาร แลกเปลี่ยนเรียนรู้ร่วมกันได้ (Knowledge Sharing) แม้จะไม่สามารถมารวมกลุ่มแบบเจอหน้ากันได้ หรือไม่ว่าจะอยู่ที่ไหนก็ตาม โดยยังคงมีการแสดงความคิดเห็น แลกเปลี่ยนประสบการณ์ และสามารถถอดความรู้ สกัดความรู้ได้เหมือนเดิม

ตัวอย่างการแลกเปลี่ยนเรียนรู้บนพื้นที่เสมือน

เช่น การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ผ่านแอปพลิเคชัน Line โปรแกรม Zoom เป็นต้น โดยเรามีตัวอย่างการแลกเปลี่ยนเรียนรู้จากทีม CoP กระบวนการพัฒนางาน บริการและระบบประกันสุขภาพที่มีการดำเนินการ กิจกรรม CoP อย่างต่อเนื่องในช่วงที่เกิดสถานการณ์ โควิด ตั้งแต่ระลอกแรก โดยมีการรวมกลุ่มแลกเปลี่ยน เรียนรู้หลังเวลาการปฏิบัติงาน เดือนละ 1 ครั้ง มีการคัดเลือกปัญหาจากหน้างานของแต่ละหน่วยงาน มาแลกเปลี่ยนเรียนรู้ และร่วมกันหาแนวทางในการ แก้ปัญหา จัดทำเป็นแนวปฏิบัติในช่วงสถานการณ์ โควิด-19 โดยใช้โปรแกรม Zoom ในช่วงที่สถานการณ์ ยังไม่รุนแรง จำนวนผู้ติดต่อยังพบบ่อยมาก จะมีบุคลากร บางส่วนที่เป็นทีมแกนนำหลักอยู่ในห้องประชุมขนาดใหญ่ มีการเว้นระยะห่าง และสมาชิกที่เหลือมีการแลกเปลี่ยน ประสบการณ์ วิธีปฏิบัติ ผ่านโปรแกรม Zoom โดยแบ่ง หน้าทีในการถอดความรู้ จัดทำเป็นแนวปฏิบัติ และ เผยแพร่บน Siriraj KM website อย่างต่อเนื่อง



“ การคัดเลือกปัญหาจากหน้างาน
สู่การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ และ
ค้นหาแนวทางการแก้ไขปัญหา
อย่างมีประสิทธิภาพ ”



อีกหนึ่งกลุ่มเป็น CoP น้องใหม่ในปี 2564 CoP IV champion ซึ่งจัดตั้งขึ้นในช่วงสถานการณ์โควิด-19 จึงมีการเริ่มต้นการแลกเปลี่ยนประสบการณ์ผ่านพื้นที่เสมือนด้วยโปรแกรม Zoom โดยทางทีม CoP มีการแบ่งปันความรู้ และประสบการณ์การดูแลผู้ป่วยที่ได้รับสารน้ำทางหลอดเลือดดำในผู้ป่วยผู้ใหญ่ ซึ่งมีสมาชิกจากทีม CoP และคณะกรรมการ IV care จากหน่วยงานต่าง ๆ

เช่น งานการพยาบาลศัลยศาสตร์ฯ งานการพยาบาลสูติศาสตร์ฯ งานการพยาบาลอายุรศาสตร์ฯ งานการพยาบาลผู้ป่วยพิเศษ งานการพยาบาลปฐมภูมิ งานการพยาบาลผ่าตัด และงานการพยาบาลกุมารเวชศาสตร์ เข้าร่วมแลกเปลี่ยนประสบการณ์ ทำให้ได้หัวข้อหรือประเด็นในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในเดือนต่อ ๆ ไป นอกจากนี้ยังมีทีม CoP อื่น ๆ เช่น ทีม CoP แผลและออลโตมี ซึ่งใช้พื้นที่เสมือนด้วยการสร้างกลุ่ม Line ร่วมกับพื้นที่จริงในการแลกเปลี่ยนเรียนมาอย่างต่อเนื่อง ซึ่งข้อดีของการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ผ่านแอปพลิเคชัน Line คือ สามารถตั้งคำถามหรือแสดงความคิดเห็นไว้ล่วงหน้าได้ และสามารถแสดงความคิดเห็นระหว่างกันได้ตลอดเวลา แม้ว่าเวลาว่างจะไม่ตรงกัน ทำให้สามารถรับฟังความคิดเห็นได้หลากหลายมากขึ้น

จะเห็นได้ว่า “คน” ถือเป็นองค์ประกอบที่สำคัญในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ เพราะเป็นแหล่งความรู้ มีการสะสมประสบการณ์มากมายอยู่ในตัว และเป็นผู้นำความรู้นั้นไปใช้ประโยชน์ โดยมีเทคโนโลยีเป็นเครื่องมือเพื่อให้สามารถค้นหา จัดเก็บ เผยแพร่ แลกเปลี่ยนเรียนรู้ และนำความรู้นั้นไปใช้ได้อย่างต่อเนื่องและรวดเร็วขึ้น ดังนั้นการแลกเปลี่ยนเรียนรู้จึงเกิดได้ทุกที่ ทุกเวลา ทั้งในพื้นที่จริง และพื้นที่เสมือน ยิ่งในสถานการณ์ปัจจุบันเทคโนโลยีสารสนเทศมีความหลากหลาย จึงสามารถเลือกเทคโนโลยีให้เหมาะสมกับการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ และสร้างบรรยากาศให้เอื้อต่อการแสดงความคิดเห็นได้เช่นเดียวกับการเจอกัน นอกจากนี้การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ผ่านระบบสารสนเทศยังทำให้ลดระยะเวลา ลดการเดินทาง ลดค่าใช้จ่ายในการจัดกิจกรรม ลดขั้นตอนในการทำงาน แต่ยังคงทำให้เราได้แนวปฏิบัติและได้ใช้ประโยชน์จากการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ได้เหมือนเดิม

ติดตามสาระความรู้เพิ่มเติมที่

www2.si.mahidol.ac.th/km



ข้อมูลอ้างอิง

1. งานจัดการความรู้ คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล.(2564). การจัดการความรู้ (Knowledge Management). สืบค้นเมื่อ 30 กรกฎาคม 2562. เข้าถึงได้จาก <https://www2.si.mahidol.ac.th/km/knowledgeassets/learningorganization/13154/>.
2. บุญดี บุญญากิจและคณะ.(2549). การจัดการความรู้จากทฤษฎีสู่ปฏิบัติ. กรุงเทพฯ: จีรวัฒน์เอ็กเพรสจำกัด.
3. อัญธิชญา สุสีลสัมพันธ์.(2557). การศึกษารูปแบบการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารของชุมชนนักปฏิบัติเสมือนในสถานประกอบการธุรกิจสิ่งพิมพ์. วารสารวิชาการ Veridian E-Journal. 7(2). 1288-1301.