



มหาวิทยาลัยมหิดล  
คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล

# Change & Collaboration

## By Siriraj CoP Style

20<sup>th</sup>



HA National Forum

งานจัดการความรู้ คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล มหาวิทยาลัยมหิดล

คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล มหาวิทยาลัยมหิดล เริ่มดำเนินการเกี่ยวกับการจัดการความรู้ตั้งแต่ปี พ.ศ. 2546 โดยจัดตั้ง งานจัดการความรู้ อยู่ภายใต้การกำกับดูแลของรองคณบดีฝ่ายพัฒนาคุณภาพ ทำหน้าที่หลักในการส่งเสริม สนับสนุน เสริมทักษะ และสร้างบรรยากาศการเรียนรู้ด้านการจัดการความรู้ให้กับบุคลากรของหน่วยงานทุกระดับ ทั้งในทางการบริการ การศึกษา การวิจัย และระบบสนับสนุน เพื่อให้มีการระบุ สร้าง จัดเก็บ แบ่งปัน และมีการนำความรู้ไปประยุกต์ใช้ในการทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ รวมทั้งให้ความรู้ทักษะด้านการจัดการความรู้แก่บุคลากรในคณะฯ ซึ่งคณะฯ มุ่งมั่นในการใช้การจัดการความรู้เพื่อส่งเสริม ผู้การเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้มาอย่างต่อเนื่อง แต่ประเด็นท้าทายคือ การจัดการความรู้ที่เป็นระบบที่ส่งเสริมกระบวนการความรู้ (Knowledge Process) เพื่อให้มีการแลกเปลี่ยนความรู้ที่เป็นแบบฝังลึก (Tacit Knowledge) ให้เป็นความรู้รูปธรรม (Explicit Knowledge) เช่น การจัดทำคู่มือ แนวปฏิบัติ ทักษะต่างๆ จากบุคลากรจำนวนมากและหลากหลาย ดังนั้นเครื่องมือหนึ่งที่ทำให้เกิดการแลกเปลี่ยนเรียนรู้กันอย่างกว้างขวาง ตรงประเด็น และเหมาะสมกับบริบทของคณะฯ คือ **ชุมชนนักปฏิบัติ (Community of Practice : CoP)** โดยเป็นกิจกรรมที่ทำให้เกิดการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในการปฏิบัติงานเฉพาะกลุ่ม เกิดเป็น Best Practice ในเรื่องนั้น ๆ แล้วจึงแบ่งปัน ถ่ายทอดความรู้สู่บุคลากรนอกกลุ่มและภายนอกคณะฯ นำไปสู่การสร้างวัฒนธรรมการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ขององค์กร เป็นแหล่งรวบรวมและเผยแพร่แนวปฏิบัติที่ดี รวมทั้งเกิดโอกาสในการพัฒนาองค์กร สร้างสรรค์นวัตกรรมใหม่ และมีส่วนร่วมในการขับเคลื่อนองค์กรให้บรรลุเป้าหมายตามวิสัยทัศน์และพันธกิจของคณะฯ

“**ชุมชนนักปฏิบัติ (Community of Practice: CoP)** เป็นเครื่องมือหนึ่งของการจัดการความรู้ที่ได้รับการยอมรับว่าเป็นเครื่องมือที่มีคุณภาพ ทำให้องค์กรขับเคลื่อนไปในทิศทางที่เหมาะสม โดยเกิดจากการรวมตัวกันของกลุ่มคนที่มีความปรารถนาในเรื่องใดเรื่องหนึ่ง เพื่อร่วมกันสร้างความเข้าใจ มุมมอง หรือพัฒนาแนวปฏิบัติในเรื่องนั้นๆ โดยมีการพบปะและแลกเปลี่ยนความรู้ประสบการณ์ด้วยความสมัครใจ ผ่านพื้นที่จริงหรือเสมือน สำหรับศิริราช การจัดตั้งกลุ่ม CoP มีทั้งรูปแบบทางการ คือ มีการจดทะเบียนจัดตั้งกลุ่ม CoP โดยงานจัดการความรู้ และไม่เป็นทางการ คือ มีการรวมตัวกันของทีมคร่อมสายงานเพื่อพัฒนางานร่วมกัน เช่น CoP Medication reconciliation เป็นต้น”

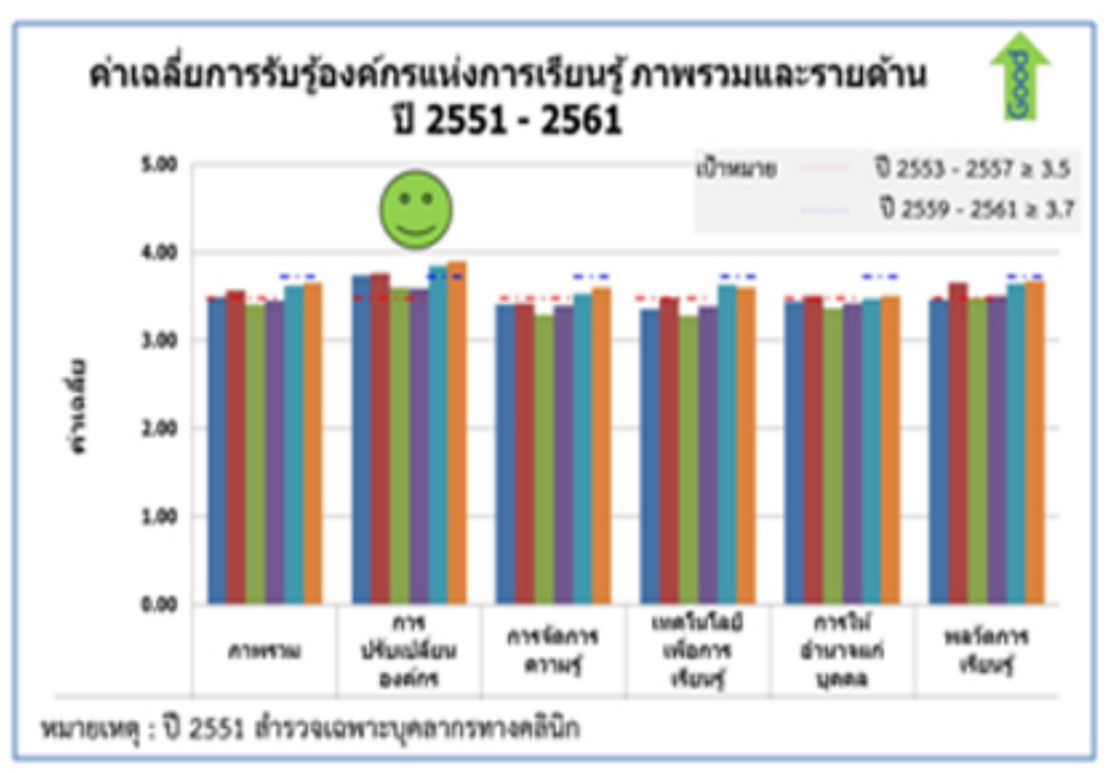
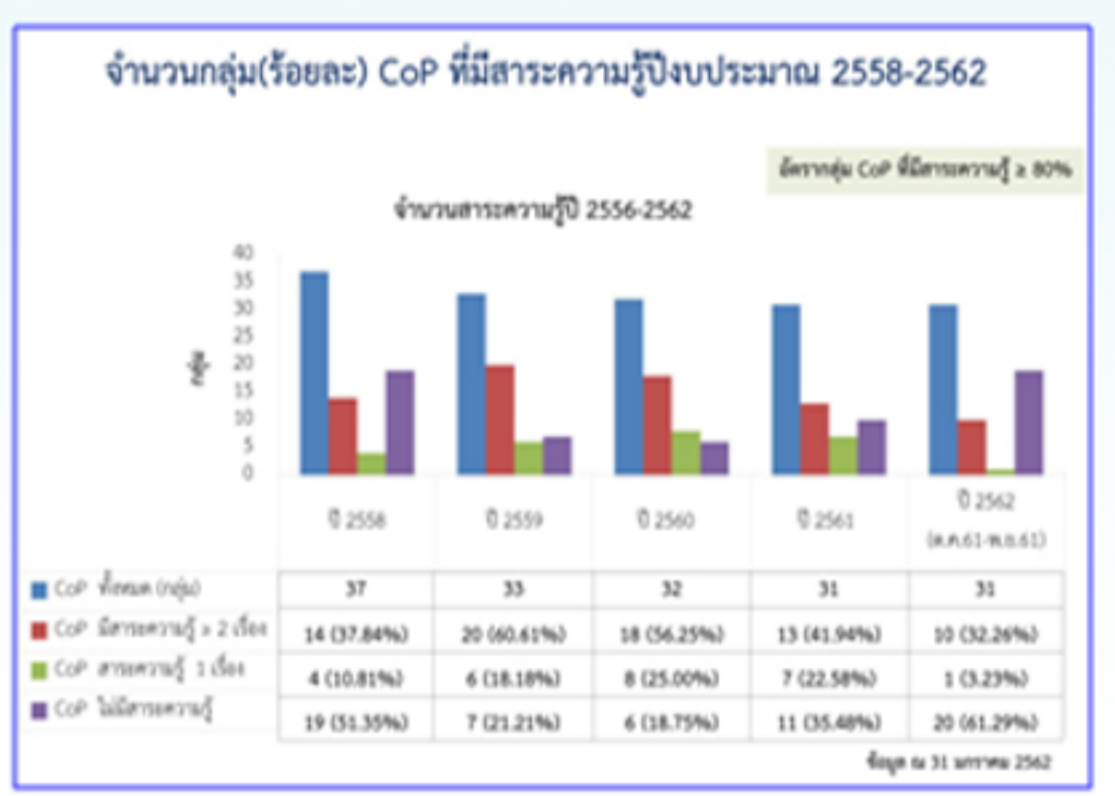
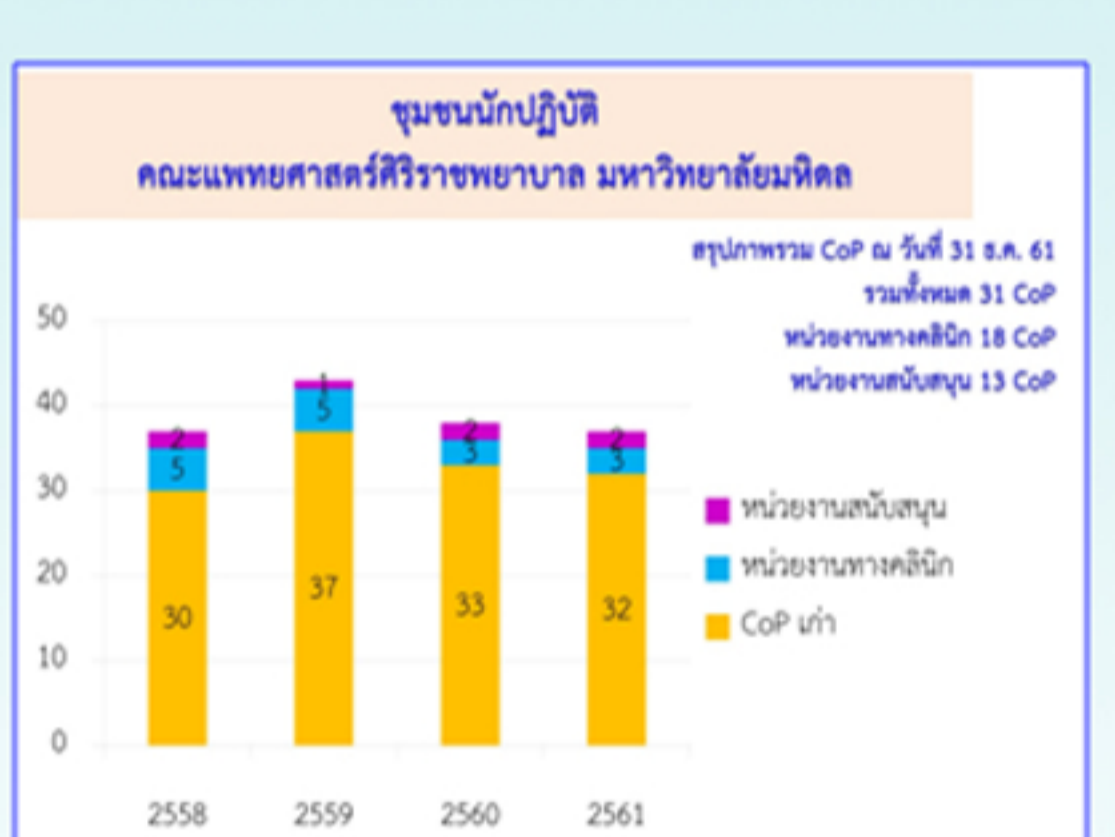
### แนวทางการดำเนินการ CoP



### ปัจจัยความสำเร็จในการดำเนินการ CoP

1. การสนับสนุนจากทั้งผู้บริหารระดับสูง และผู้บริหารของหน่วยงาน
2. กำหนดเป็นนโยบายอย่างชัดเจน
3. กลุ่ม CoP มีการวางแผนการดำเนินการอย่างเป็นระบบ รวมทั้งมีการกำหนดนโยบายและประเด็นในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ที่ชัดเจน มีการสื่อสารประชาสัมพันธ์อย่างทั่วถึง ทีมแกนหลักและสมาชิกมีความรู้เกี่ยวกับ KM และ CoP รวมทั้งเครื่องมือที่สำคัญของ KM
4. ใช้เทคโนโลยีเพื่อการพัฒนาอย่างเหมาะสม
5. มีการติดตามประเมินผลการจัดกิจกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในแต่ละครั้ง
6. มีการสร้างแรงจูงใจให้กับสมาชิกกลุ่ม เช่น การกล่าวชื่นชม การแจกของรางวัลในการจัดกิจกรรมกลุ่ม เป็นต้น

## ผลลัพธ์สู่...การเปลี่ยนแปลง



### ด้านกระบวนการจัดการความรู้

กระตุ้นให้กลุ่ม CoP สร้างสาระความรู้อย่างต่อเนื่อง รวมทั้งประชาสัมพันธ์เพื่อให้บุคลากรสามารถเข้าถึงสาระความรู้ได้ง่ายและหลากหลายช่องทาง เช่น Siriraj KM Website, Facebook, Youtube และ Line Application เป็นต้น

### ด้านการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ (Learning Organization)

ส่งเสริมให้เกิดกระบวนการเรียนรู้และทำงานร่วมกันอย่างเป็นสหสาขาวิชาชีพ ทำให้มีการถ่ายโอนความรู้ที่สำคัญในกลุ่ม เช่น การจัดทำแนวปฏิบัติ เป็นต้น ส่งผลให้การประเมิน LO Index ในปี 2559 และ 2561 ในหัวข้อการถ่ายโอนความรู้ข้ามสายงานมีแนวโน้มดีขึ้นจาก 3.49 (ปี 2559) เป็น 3.60 (ปี 2561) ส่งผลให้คะแนนภาพรวมด้านการจัดการความรู้ (Knowledge Management) สูงขึ้น

### ด้านนวัตกรรม/ต้นแบบ

สนับสนุนในการเป็นหน่วยงานต้นแบบด้านการจัดการความรู้ เป็นแหล่งศึกษาทางด้าน CoP ของหน่วยงานภายนอก เช่น CoP แผลและออสโตมี CoP ผู้ประสานงานยุทธศาสตร์ในระดับคณะฯ และภาควิชา เป็นต้น รวมทั้งส่งเสริมให้เข้าร่วมรับรางวัลในระดับประเทศ ดังนี้

- รางวัลผลงาน Team Good Practice Award 2561 : Siriraj Concurrent Trigger Tool by Modified Early Warning Sign for Pressure Injury Prevention จากงานมหกรรมคุณภาพ มหาวิทยาลัยมหิดล ประจำปี 2561
- รางวัลผลงาน Story Telling 2561 : You Will Never Walk Alone จากงานมหกรรมคุณภาพ มหาวิทยาลัยมหิดล ประจำปี 2561

### ด้านการพัฒนาระบบงาน

ส่งเสริมให้เกิดการบริหารจัดการความเสี่ยงเชิงรุกด้วยเครื่องมือ Siriraj Concurrent Trigger Tool Modified Early Warning Sign (MEWs) โดยใช้กระบวนการ CoP กระตุ้นให้เกิดการพัฒนา Guideline ที่เป็นมาตรฐานในการปฏิบัติงานร่วมกันทั้งด้านการรักษาพยาบาลและการบริหารยา รวมทั้งขยายผลเพื่อตอบสนองตัวชี้วัดด้านความปลอดภัยของโรงพยาบาล จำนวนแนวปฏิบัติที่ประกาศใช้โรงพยาบาลศิริราช ปี 2557 - 2561 มีทั้งหมด 6 แนวปฏิบัติ



การดำเนินการ CoP เป็นเครื่องมือที่เป็นประโยชน์ของการจัดการความรู้ สามารถนำไปประยุกต์ใช้ได้กับทุกหน่วยงาน ทำให้ผลลัพธ์ของหน่วยงานดีขึ้น และส่งเสริมให้เกิดการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ทั้งภายใน และระหว่างหน่วยงาน ทำให้เกิดสัมพันธ์ภาพที่ดีต่อกัน รับฟังความคิดเห็นซึ่งกันและกัน มุ่งเป้าทำงานเพื่อส่วนรวม เรียนรู้ แบ่งปัน และสร้างความเปลี่ยนแปลงด้วย **“Siriraj CoP Style”** เพื่อผู้ป่วย และโรงพยาบาลของเรา

