

ถอดบทเรียนจากการประชุมวิชาการ (Quality Conference) ครั้งที่ 2/2558

เรื่องเล่าสร้างแรงบันดาลใจ : KM Inspiration

วันจันทร์ที่ 23 กุมภาพันธ์ 2558 เวลา 13.00 – 15.00 น.

ณ ห้องประชุมอติยาทรกิติคุณ ตึกสยามินทร์ ชั้น 7

วิทยากร

นางวิภาวีน วัฒนะประการชัย

งานการพยาบาลระบบหัวใจและหลอดเลือด

ฝ่ายการพยาบาล

นายณารวิญจน์ นาราวรนนท์

สถานเทคโนโลยีการศึกษาแพทยศาสตร์

หน่วยถ่ายภาพทางการแพทย์

นายปณณรัตน์ สรรพกิจชาญชัย

งานเคลื่อนย้ายผู้ป่วย โรงพยาบาลศิริราช

ผู้ดำเนินการอภิปราย : นางสาวสมใจ เนียมหอม

หัวหน้างานจัดการความรู้

รศ. นพ.สรนิต ศิลธรรม รองคณบดี กล่าวเปิดงานการประชุมวิชาการ (Quality Conference) ครั้งที่ 2/2558 กล่าวว่า “ผมเคยอยู่ศิริราชและออกจากศิริราชไปอยู่มหาวิทยาลัย 7 ปี เมื่อมองย้อนกลับมาพบว่า KM ของศิริราชเป็นที่ยอมรับทั้งภายในและภายนอกมหาวิทยาลัยมหิดล” ในเรื่องการจัดการความรู้ และแบ่งปันความรู้ได้ดีกว่าที่อื่น และที่อื่นอยากนำศิริราชไปเป็นตัวอย่าง ซึ่งอยากให้ทุกคนทราบว่า บุคคลภายนอกชื่นชมมาก และขอให้แบ่งปันความรู้เรื่อง KM ให้ที่อื่นด้วย การประชุมวิชาการครั้งนี้จัดขึ้นเพื่อส่งเสริมการเรียนรู้เทคนิคการเล่าเรื่อง เพื่อใช้สร้างแรงบันดาลใจในการพัฒนางาน และสร้างนวัตกรรมจากงานประจำ ให้เกิดประโยชน์ มีคุณค่าต่อหน่วยงาน และคณะฯ และแบ่งปันความรู้ที่เป็นความรู้ฝังลึก (tacit knowledge) ผ่านกระบวนการเล่าเรื่องความสำเร็จ (success storytelling) รวมทั้งเป็นการเสริมสร้างวัฒนธรรมการเรียนรู้ในระดับต่างๆ ตั้งแต่ระดับบุคคล หน่วยงาน ภาควิชา เครือข่ายต่างๆ ซึ่งปัจจุบันองค์กรต่างๆ ได้นำเทคนิคการเล่าเรื่องมาใช้ในการสื่อสารที่หลากหลาย เช่น แนวคิดที่ซับซ้อน กระตุ้นให้คนในองค์กรปฏิบัติตาม เกิดการทำงานเป็นทีม และแบ่งปันข้อมูลความรู้ในองค์กร

จากนั้น **นางสาวสมใจ เนียมหอม หัวหน้างานจัดการความรู้** ผู้ดำเนินการอภิปราย เริ่มต้นการบรรยายเกี่ยวกับเรื่องเล่า ซึ่งเป็นเครื่องมือที่ช่วยเพิ่มพลังการเรียนรู้ โดยเสนอตัวอย่างคลิปวิดีโอ เรื่องเล่า เรื่อง “เชิดชูครูผู้ให้” และบทความคุณครูห้าท่าน ของ อ.พญ.บุษกร อนุชาติวรกุล ดังนี้

บนเส้นทางแห่งการเรียนรู้ เรามีครูอยู่ห้าท่าน ประกอบด้วย

ท่านแรก เรามักจะหลงลืมและไม่ค่อยเชื่อไม่ค่อยฟัง เป็นครูที่รักเราแบบไม่มีเงื่อนไข ถ้าไม่มีเขาก็ไม่มีเรา

- ท่านที่สอง เป็นครูในโรงเรียน ในมหาวิทยาลัย ที่เราศรัทธาบ้าง ไม่ศรัทธาบ้าง แต่อย่างไรก็ต้องฟัง เพื่อให้สอบผ่านสู่การไต่บันไดขั้นต่อไป
- ท่านที่สาม เป็นครูที่ยิ่งใหญ่ที่สุดในวิชาชีพแพทย์ ขาดท่านเราไม่สามารถเป็นแพทย์ได้เลย แต่เรามักมองท่านเป็นภาระ
- ท่านที่สี่ อยู่ทุกหนทุกแห่ง อยู่ที่เราจะมีสติปัญญามองเห็นหรือไม่
- ท่านที่ห้า เราแทบไม่รู้จักเลย การเรียนรู้จะเป็นแบบไหน คุณค่าความหมายจะเป็นอย่างไร ขึ้นอยู่กับเขาผู้เดียว

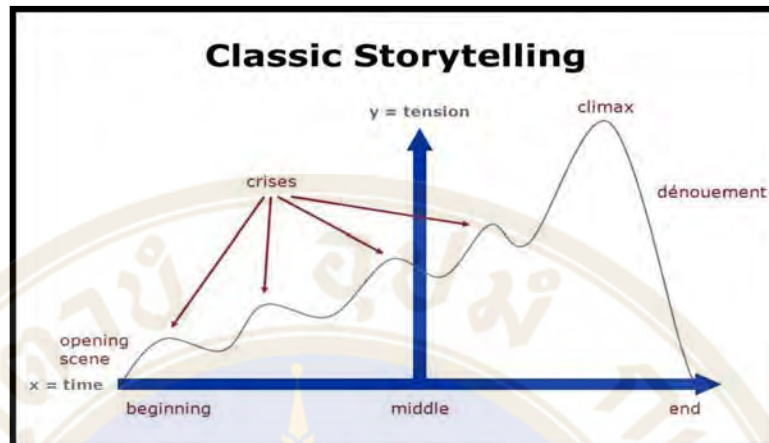
จากนั้นได้เชิญตัวแทนจากผู้เข้าร่วมประชุม แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับสิ่งที่ได้รับการรับชมคลิปวิดีโอนี้ คือ “นักแสดงเกิดความภูมิใจในอาชีพครูโดยเมื่อเสียชีวิตแล้วยังขอเป็นครูต่อ และเกี่ยวกับการให้กำลังใจลูกศิษย์” ซึ่งบริษัทผู้ผลิตคลิปวิดีโอนี้เชิญชวนให้ผู้ชมกด like และ share ในเฟซบุ๊ก จากนั้นบริษัทผู้ผลิตจะบริจาคเงินให้กับมูลนิธิตามเงื่อนไขที่กำหนด จะเห็นได้ว่าสิ่งนี้เป็นส่วนหนึ่งจากอิทธิพลของเรื่องเล่าที่สามารถทำให้เกิดความประทับใจ ชักจูง โน้มน้าว ให้ตรงกับเรื่องเล่าที่ต้องการสื่อหรือแสดงออกมา

ทำไมถึงต้องเป็นเรื่องเล่า..... ช่วงเวลาเป็นเด็ก....ทุกคนเคยได้ฟังนิทานอีสป พบว่าจะมีข้อคิดข้อเตือนใจ ถึงแม้จะฟังผ่านมาเป็นระยะเวลานานแต่ยังสามารถจดจำได้ และนำมาใช้ในชีวิตร ซึ่งเป็นตัวอย่างพลังของเรื่องเล่าได้เป็นอย่างดี

ความหมายของ storytelling เป็นเครื่องมือในการสื่อสารที่ทรงพลังเพื่อแบ่งปัน ความรู้ ประสบการณ์ และ Best Practice โดยใช้เทคนิคกระตุ้นและสร้างแรงบันดาลใจให้บุคคลเล่าความทรงจำใน ประสบการณ์ การเรียนรู้และการทำงานที่ภาคภูมิใจให้บุคคลอื่นฟัง เพื่อผู้ฟังเกิดการเรียนรู้และนำไปประยุกต์ใช้ในการทำงาน โดย storytelling มีเป้าหมายที่สำคัญ คือ เพื่อให้คนที่มีความรู้ในเรื่องนั้นปลดปล่อย ความรู้จากการปฏิบัติออกมา และเวลาเล่า ให้เล่าให้เห็นส่วนลึกของหัวใจ โดยหัวใจ คือความเชื่อ ความศรัทธาที่ตนเองมีอยู่ในเรื่องนั้น เล่าให้เห็นส่วนลึกของสมอง ความคิดที่ตนเองคิดอยู่ในเรื่องนั้น และส่วนลึกของร่างกาย คือการปฏิบัติ ที่ปลดปล่อยออกมาเป็นคำพูด หรือท่าทางที่จะประกอบกับเรื่องเล่าเหล่านั้น

ความสัมพันธ์ของ storytelling กับ KM สำหรับ storytelling นั้นถือเป็นกระบวนการย่อยหรือเทคนิคของ KM ที่แปลง tacit knowledge ซึ่งเป็นความรู้ที่เกิดจากการปฏิบัติ ให้เป็น explicit knowledge คือความรู้ที่เปิดเผย ผ่านกระบวนการการเล่าเรื่อง และในขณะการเล่าเรื่องเมื่อมีการถาม แสดงความสนใจ เรื่องที่เล่า หรือชื่นชม คนเล่าจะรู้สึกมีคุณค่าว่าสิ่งที่เล่าเป็นประโยชน์กับผู้ฟัง อีกส่วนหนึ่งผู้ที่ร่วมวงสนทนา เมื่อได้ฟังเรื่องเล่าจะเกิดวัฒนธรรมการเรียนรู้ การเรียนรู้จากผู้อื่น เรียนรู้จากการฟัง และช่วยยกระดับการเรียนรู้ของคน ทีมงาน และองค์กร

ในการเล่าเรื่อง (classic storytelling) ภาพที่ 1 เริ่มต้นด้วยการเปิดตัว เปิดตัวละคร และดำเนินเรื่องอย่างต่อเนื่องจนถึงจุดเขม็งเกลียว (tension) และสุดท้ายถึงจุดสูงสุด (climax) มีการดำเนินเรื่องและมีวิธีคลายปมของเรื่องออกมา จนถึงตอนจบของเรื่อง



ภาพที่ 1 Classic storytelling

หลักการและแนวทางการเขียนเรื่องเล่า ประกอบด้วย

1. หัวใจของเรื่อง เป็นข้อที่ควรให้ความสำคัญอันดับแรก เป็นประเด็นที่ใช้สื่อสารให้กับผู้อ่านว่าเรื่องเล่าเรื่องนี้คืออะไร โดยหัวใจของเรื่องที่ดีควรเป็นประเด็นใหม่ที่ผู้คนไม่เคยรับรู้มาก่อนและกระตือรือร้น
2. โครงเรื่อง (Plot) คือการสรุปเรื่องราวทั้งหมดของเรื่องเล่าอย่างย่อ ควรมี 3-4 บรรทัด หรือ 3-4 ประโยค
3. การเดินเรื่อง ไม่จำเป็นต้องเรียงตามลำดับเวลาของโครงเรื่องเสมอไป สามารถสลับไปมาได้ แต่หัวใจสำคัญอยู่ที่การอนุญาตให้เรื่องราวหรือเหตุการณ์เป็นตัวเล่าเรื่อง ซึ่งทำให้เรื่องเล่ามีพลัง



ภาพที่ 2 องค์ประกอบของการเขียนเรื่องเล่า

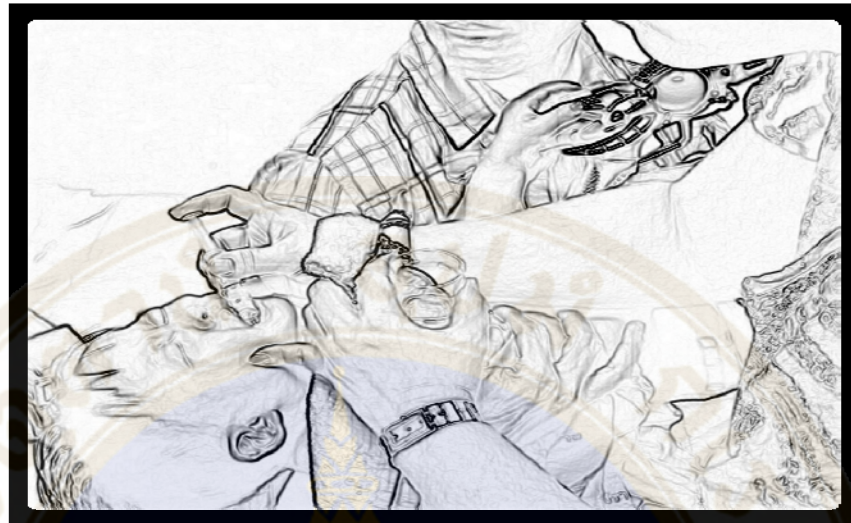
สรุปได้ว่า “การเขียนเรื่องเล่า ถ้าวางโครงเรื่องดี กำหนดองค์ประกอบชัดเจน จะเป็นตัวกำหนดทิศทางการเขียนไม่ให้หลงประเด็น เนื้อหาจะเรียงตามลำดับความสำคัญและเชื่อมโยงกัน มีวัตถุประสงค์ในการเขียนซึ่งจะเป็นตัวกำหนดรูปแบบการนำเสนอ การใช้ภาษา และลักษณะของเนื้อหา โดยประโยชน์ที่ได้รับจากการเขียนเรื่องเล่า ทำให้ได้ผ่อนคลาย ได้เรียนรู้จากประสบการณ์ ได้ตรงความคิดที่ผ่านมามีตัวอย่างกับสิ่งที่เกิดขึ้น ทำให้เกิดการเรียนรู้ไปอีกขั้น และเก็บเป็นความรู้ เป็นตำนานแห่งความภาคภูมิใจ

สำหรับการเล่าเรื่องของการจัดการความรู้ ที่ผ่านมามีงานจัดการความรู้มีการดำเนินการตามลำดับ โดยนำเทคนิค storytelling เข้ามาใช้ในศิริราช เช่น เวที Quality conference มีการเชิญผู้มีประสบการณ์ในศิริราชมาเล่าแลกเปลี่ยนประสบการณ์จริงจากการทำงาน หรือ R2R มีการนำเทคนิคนี้ไปใช้ในการเล่าเรื่องของคนที่ทำ R2R แล้วประสบความสำเร็จ หรือในระหว่างทำเมื่อเกิดปัญหา อุปสรรค สามารถก้าวผ่านปัญหา อุปสรรคเหล่านั้นได้อย่างไร อีกทั้งยังสามารถนำ storytelling ไปใช้ในชีวิตการทำงานหรือใช้เป็นเครื่องมือในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ของคน กลุ่ม หรือทีมงานได้ และการเล่าเรื่องนั้นสามารถเล่าเรื่องผ่านการเขียน ซึ่งเรื่องเล่าถือเป็นเครื่องมือ KM อย่างหนึ่งที่ทางศิริราชได้นำมาใช้

จากนั้น **นางสาวสมใจ เนียมหอม หัวหน้างานจัดการความรู้** กล่าวแนะนำวิทยากรที่มาร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในหัวข้อเรื่อง “เรื่องเล่าสร้างแรงบันดาลใจ : KM Inspiration” ท่านแรกคือ **นางวิภาวิน วัฒนะประการชัย งานการพยาบาลระบบหัวใจและหลอดเลือด ฝ่ายการพยาบาล** ปฏิบัติงานที่ศูนย์โรคหัวใจฯ ชั้น 6 โดยแลกเปลี่ยนประสบการณ์จากการทำงาน เรื่อง “เด็กสร้างเรื่อง เรื่องสร้างคน คนสร้างงาน” โดยเล่าว่าก่อนมาทำงานที่ศูนย์โรคหัวใจฯ เริ่มทำงานที่หอผู้ป่วยอัมพาต 10 เหนือ ดูแลผู้ป่วยทางอายุรศาสตร์ ทำอยู่ 10 กว่าปี จึงย้ายมาปฏิบัติงานที่ศูนย์โรคหัวใจฯ ตอนนั้นอยู่ที่ตึก 84 ปี ชั้น 1 งานยังไม่เยอะ ช่วงนั้นมีพี่พยาบาลอยู่คนเดียวที่ทำงานอยู่ตรงนั้น เป็นการตรวจแบบ non - invasive คือเข้าตรวจผู้ใหญ่ บ่ายตรวจเด็ก เหมือนปัจจุบัน ช่วงนั้นมีเครื่อง echo และ เครื่อง exercise อย่างละ 1 เครื่อง ยังไม่มี high technology เช่นปัจจุบัน จะใช้วิธีการเรียนรู้จากพี่ๆ ด้วยวิธี learning by doing และสั่งสมประสบการณ์จากเฟลโลว์ และ คุณหมอที่ได้ช่วยตรวจ แต่กับอาจารย์ยังไม่กล้าเนื่องจากเป็นน้องใหม่ และบริบทของงานมีความแตกต่างจากที่เคยอยู่ ช่วงนั้นมีความสุขเนื่องจากไม่ต้องอยู่เวร เข้าไปเย็นกลับ ตอนเย็นทำคลินิกพิเศษบ้างเป็นบางวันแต่ไม่เยอะ หลังจากนั้นอีกไม่นานอาคารศูนย์โรคหัวใจฯ ได้ก่อสร้างขึ้น หน่วยตรวจจึงย้ายมาที่ศูนย์โรคหัวใจฯ ชั้น 4 บ้านหลังใหญ่ขึ้น ห้องตรวจมีจำนวนมากขึ้น เครื่อง echo และ exercise มีหลายเครื่อง ได้น้องพยาบาลและผู้ช่วยพยาบาลมาร่วมทีมหลายคน จึงมีหน้าที่เป็นผู้สอนงานน้องที่มาทำงานใหม่ มีความสนุกกับการทำงานประจำวันไปเรื่อยๆ เนื่องจากเป็นคนที่ตั้งใจทำงาน ไม่มีอุปสรรคอะไร เมื่อปฏิบัติงานไปเรื่อยๆ ทำให้รู้สึกตัวเองอยู่ใน comfort zone ไปไหนก็ไม่ไป อยากจะเกาะอยู่ตรงนี้ มีความสุขสบายดี การพัฒนางานเป็นอย่างไรก็ไม่เข้าใจ เพราะไม่เคยทำ...

อยู่มาวันหนึ่ง..... หัวหน้าหอผู้ป่วยที่ทำงานอยู่ พี่สุเชาวณี อธิวิทย์ ซึ่งเป็นหัวหน้าหน่วยตรวจพิเศษโรคหัวใจและหลอดเลือด ศูนย์โรคหัวใจฯ ชั้น 6 ในปัจจุบัน ได้เดินมาบอกว่ามีหลักสูตรปริญญาโท การจัดการ

ของคณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดลเปิดสอน แต่เป็นภาคพิเศษต้องไปเรียนเสาร์ อาทิตย์ ต้องสละเวลาส่วนตัว ช่วงนั้นก็สองจิตสองใจว่าจะไปเรียนดีไหม?? เพราะต้องหนักแน่นเลย ต้องทำงาน 5 วัน และยังต้องไปเรียนเสาร์ อาทิตย์ อีก และถ้าหน่วยงานส่งเรียนคงไม่ได้ไปเรียน เพราะคงต้องมีการคัดเลือกเป็นอย่างดี จึงได้ไปคิดไตร่ตรอง โดยพี่หัวหน้าได้บอกว่า “ถ้ายังทำงานอยู่ต้องคิดพัฒนาตัวเอง” การเรียนรู้ต้องเรียนรู้ตลอดชีวิต อายุเป็นเพียงตัวเลข ซึ่งตอนนั้นแค่ 44 ขวบ!!! เลยได้ไปสอบ และได้เข้าไปเรียนโดยรู้สึกว่าการศึกษาค้นคว้าหลักสูตรปริญาโท นี่ดีมากจริงๆ เพราะทำให้เราพัฒนาเรื่องการคิด วิเคราะห์ ความคิดเชิงระบบ แต่หลักสูตรปริญาตรี เรียนเพื่อออกมาทำงาน ฝึกทักษะเท่านั้น ซึ่งการเรียนเป็นปีๆ ทำให้ตัวเราไม่รู้ว่าเราพัฒนาตัวเองขึ้นเรื่อยๆ โดยไม่รู้ตัว และก่อนจบการศึกษาจะต้องทำ independent study 1 เรื่อง ซึ่งได้เลือกทำสารนิพนธ์เพื่อจะได้นำปัญหาหน้างานมาวิเคราะห์ และนำไป implement ต่อได้ โดยได้มาปรึกษากับหัวหน้าหอผู้ป่วย ซึ่งช่วงนั้นหน่วยงานมีปัญหาเรื่องการนัดหมาย echo ของผู้ใหญ่ คือจะนัดเวลาเดียวกัน 8 โมง แบบ first come first serve แต่เนื่องจากผู้ป่วยมีจำนวนมากขึ้น และแต่ละรายก็ตรวจนานขึ้น ทำให้ผู้ป่วยรอนาน และมีข้อร้องเรียน จึงนำเรื่องนี้มาทำ โดยได้รับความกรุณาจากครู คือ ศ.พญ. ดวงมณี เลหาประสิทธิพร ได้กรุณาเป็นที่ปรึกษา และเป็นกรรมการสอบสารนิพนธ์ หลังจากสำเร็จการศึกษาได้นำงานสารนิพนธ์นี้มา implement ในงานประจำเป็นโครงการแรก และส่งประกวดรางวัลโครงการติดตาม ทำให้ได้รับรางวัลบริหารทรัพยากรดีเด่น เกิดความภาคภูมิใจ จากนั้นได้ขยายผลไปอีกหลายโครงการทำให้ตนเองเกิดอาการ “ไฟติด” เกิดโครงการขึ้นใหม่ ทุกปี แต่ทำในผู้ป่วยผู้ใหญ่แทบทุกโครงการ ซึ่งในความเป็นจริงมีการตรวจทั้งเด็กและผู้ใหญ่ แต่ยังไม่ได้อะไรให้กับเด็กที่เป็นรูปรธรรม ซึ่งน้องๆ ในทีม มีความเป็นนางงาม ใจดี รักเด็กทุกคน และมีเสียงบ่นว่าน่าจะทำอะไรให้เด็กบ้าง แต่ก็ได้แต่พูด และอาจารย์ พี่ๆ ในทีมยังบอกว่าอย่าลืมเด็กนะ... ซึ่งในความเป็นจริงเด็กไม่ใช่ว่าจะไม่มีอะไรให้พัฒนา เพราะเด็กที่มาตรวจ echo มีทั้งเด็กเล็ก และเด็กโต แต่เด็กโตจะไม่มีปัญหาอะไร เนื่องจากคล้ายผู้ใหญ่คือยอมนอนให้ตรวจดีๆ ส่วนเด็กก่อน 3 ขวบ หรือวัยก่อนเข้าเรียนจะงอแงไม่ยอมให้คุณหมอตรวจ จะต้องให้ยานอนหลับ Chloral hydrate กินเพื่อให้หลับและสงบ ยาชนิดนี้เมื่อให้แล้วจะมีผลข้างเคียง และต้องมีการเตรียมให้เด็ก NPO (งดน้ำ งดอาหาร) มาก่อน 2 ชั่วโมง ซึ่งเด็กจะร้องงอแง เพราะหิวแגע



ภาพที่ 3 : การให้ยานอนหลับ Chloral hydrate

จากนั้น ให้ดูภาพการให้ยาเด็ก ซึ่งเป็นยาที่กินยาก จะมีการผสมน้ำหวานในยา สำหรับเด็กที่กินง่าย คำแรกก็จะดี คำที่ 2 จะไม่ค่อยยอมแล้ว เพราะรสชาติจะแย่มาก หลังจากให้ยาเสร็จในรายที่มีอาการเมายา จะคืนกระสับกระส่าย จึงต้องระวังการพลัดตกหกล้มคุณพ่อต้องอุ้มเอาไว้ ถ้านั่งอยู่บนเตียงต้องระวังไม่ให้ตกจากเตียง จึงเป็นที่มาของความคิดในทีมว่า “จะอย่างไรให้เด็กไม่แฉะ” ยอมให้คุณหมอตรวจโดยที่ไม่ต้องใช้ยา จึงเกิดทีมสร้างนวัตกรรมทางการแพทย์รูปแบบการส่งเสริมความร่วมมือขึ้น ทีนี้...จะอย่างไร? สร้างอย่างไร? จากประสบการณ์การทำงานในห้องตรวจ echo มา 10 กว่าปี จริงๆ น้องใหม่จะไม่อยากช่วยเด็กเลย พอป่วยๆ จะมาพูดแล้วว่า คนนี้ยอมไหมต้องให้กินยาหรือเปล่า เด็กคนนี้พอกินยากก็กลายเป็นเด็กที่ไม่น่ารัก จะมีการพูดแบบนี้ซ้ำๆ ทุกวัน จึงเกิดการแก้ปัญหา จากการที่มีครู ซึ่งเป็นพี่พยาบาลที่สอนงานมา ท่านจะตรวจ echo เป็น จะเอาใจใส่เด็ก พอถึงเวลาจะพาเด็กมา ให้ผู้ปกครองเอาลูกเข้ามาลองวาง probe ที่หน้าอก บอกว่าหนูจะได้ออกทีวีนะคะ โดยเป็นวิธีการหลอกล่อเด็กให้ทราบถึงสถานการณ์ และบอกว่าตอนที่คุณหมอตรวจจะอย่างไร นั่งบนเตียง อุ้มไว้แบบนี้คะ ถ้าเด็กยังกินนมจะถามไว้ก่อนเพื่อเตรียมไว้ ช่วงที่คุณหมอตรวจ จะมีห้องตรวจหลายห้อง ถ้าห้องอื่นตรวจอยู่จะพาไปดูของจริง เพื่อให้ดูว่าน้องตรวจอยู่ น้องไม่เห็นร้องเลย ไม่เจ็บ เห็นมัยคะ... เมื่อทำจริงก็จะทำตามได้ ช่วงคุณหมอมา หลังจากเข้าห้องจะจัดทำ และเนื่องจากห้องตรวจเป็นห้องแอร์ เจลที่ใช้เป็นแบบปกติ อยู่ในห้องแอร์ก็จะเย็น บางทีคุณหมอหรืออาจารย์จะขอเป็นเจลอุ่นแต่ไม่มีให้ ซึ่งเมื่อใช้เจลเย็นเด็กจะสะดุ้ง ร้องแฉะ จึงได้พัฒนาทำเจลอุ่นขึ้นมาช่วยในจุดนี้ ในระหว่างตรวจจะเห็นว่าพี่ที่ echo เป็น จะรู้จังหวะว่าจะต้องทำยังไง ทำไหน พอเข้าช่วยพี่เค้าก็จะบอกว่าเอาของเล่นมาสิ น้องที่อยู่ข้างนอกต้องวิ่งไปหาของเล่นมาให้เด็กเล่น และมีอีกท่าหนึ่งที่เด็กจะไม่ชอบมาก คือท่าคอ ที่ต้องหนุนไหล่ เยกคาง หันหน้าไปด้านใดด้านหนึ่ง พี่เค้าจะไปช่วยทางด้านศรีษะ โดยใช้ของเล่นให้เด็กมองมาทางด้านศรีษะ จนคุณหมอสามารถดูภาพสำเร็จ

จากที่ได้ช่วยงานและลองทำเอง จากการทำงานทั้งในและนอกเวลา ได้สั่งสมประสบการณ์มาเรื่อยๆ และจดประเด็นต่างๆ ไว้ ทำให้รู้ว่าทำแบบนี้แล้วดีนะ เด็กชอบ ไม่กลัว ไม่อแง จึงไปเข้าห้องสมุดเพื่อ review literature ซึ่งปกติเป็นคนที่ไม่ค่อยอ่านหนังสือ ไม่ค่อยค้นคว้าอะไร ได้ไปหาเจ้าหน้าที่เพื่อช่วย search ข้อมูลพบว่าของเล่นมีมากมายหลากหลาย และมีคนเคยทำไว้ มีกิจกรรมการพยาบาลที่ integrate กับของเล่น เพื่อใช้ตรวจรักษา จึงมานึกถึงตัวเองว่าห้องตรวจ echo เป็นห้องมืด และจะมาประยุกต์ใช้กับเราได้อย่างไร จึงคิดได้ว่า “เด็กนอนตรวจก็น่าจะมีไฟส่องไปที่เพดาน???” น่าจะมีรูปที่หลายๆ เช่น รูปดาว รูปพลุ เด็กจะได้ตระการตา มีจินตนาการ ไม่เบื่อ จึงไปหาอุปกรณ์ คือ ไฟส่องเพดาน 7 ด้าน 7 ลาย โดยถามผู้รู้ทำให้ทราบว่าต้องไปซื้อที่คลองถม จึงได้ไปซื้อ เมื่อได้มาก็คิดว่าจะทำอย่างไร ถ้าวางบนเตียงก็จะหล่น เสียบไฟก็ไม่ได้ จึงมาทำรถของเล่น มีสะพานไฟ พื้นที่ที่เหลืจัดแบ่งเป็นชั้น เพื่อวางของเล่น ประมาณว่า “หนูอยากเล่น ต้องได้เล่น” หลังจากนั้นได้ปรึกษาอาจารย์ ซึ่งได้ความกรุณาเป็นที่ปรึกษาว่าควรทำในด้านการใช้ยา จึงเข้าสู่กระบวนการ R2R หลังจากนั้นได้ทำวิจัย ในขั้นตอน โครงร่าง การเก็บข้อมูล และวิเคราะห์ผล ประมาณ 1 ปี และสำเร็จในเดือนมิถุนายน ปี 2555 จากการวิเคราะห์ผลได้ผลลัพธ์ที่ดี โดยเป็นรูปแบบการส่งเสริมความร่วมมือที่ช่วยลดการใช้ยา สิ่งนี้ช่วยให้เด็กมีความปลอดภัยมากขึ้น พอไม่ได้ใช้ยาเด็กก็จะกลับบ้านได้เร็ว ลดเวลาให้บริการ ลดการใช้ทรัพยากร พยาบาลไม่ต้องนั่งสังเกตการณ์ ซึ่งเด็กจะอาเจียนหลังจากได้ยา เดือนกรกฎาคม เริ่มนำมาใช้ในงานประจำ และขยายผล ซึ่งตอนนี้เป็นงานที่ต้องทำเป็นประจำแล้ว ซึ่งตอนนี้นำมาทำงานอยู่ที่ศูนย์โรคหัวใจ ชั้น 4 ได้นำมาประยุกต์ใช้กับเด็กที่มาเช็ค pacemaker เด็กก็มีความสนใจและสามารถตรวจเด็กได้สำเร็จ

สำหรับงานที่ได้ทำสร้างความภาคภูมิใจให้กับดิฉัน ในฐานะที่เป็นพยาบาลระดับปฏิบัติการ แล้วได้สร้างคุณค่าของพยาบาลในบทบาทอิสระ ทำให้เด็กได้รับการดูแลอย่างมีคุณภาพ ทำงานเป็นทีม เพิ่มความสามัคคี ในหน่วยงาน ต้องขอขอบคุณเด็ก ซึ่งเด็กถือว่าเป็น “ครู” มีเด็กจำนวนมากที่มาตรวจ เป็นการเปลี่ยนวิกฤตให้เป็นโอกาส ถ้าไม่มีเด็ก ก็ไม่มีดิฉันในวันนี้ งานชิ้นนี้ก็ไม่เกิดขึ้น เรายิ่งทำก็ยิ่งได้ งานหนักก็ยิ่งได้ความรู้มาก ถ้าไม่ลงมือทำก็จะเป็นความรู้ความชำนาญเหมือนกัน ผลงานที่ได้รางวัลจะเป็นแบบอย่างที่ดีของน้องๆ ในหน่วย ที่จะสร้างสรรค์ และเป็นตัวอย่างที่ดี

ต่อมา **นายณารวิญจน์ นาราวรนนท์ สถานเทคโนโลยีการศึกษาแพทยศาสตร์ หน่วยถ่ายภาพทางการแพทย์** ได้มาเล่าถึงการสร้างแรงบันดาลใจในการทำงานอย่างไรให้ตนเอง เริ่มต้นด้วยการอธิบายลักษณะงานที่ทำ ซึ่งทำงานเป็นช่างภาพ ตำแหน่งนักวิชาการโสตทัศนศึกษา สายสนับสนุนวิชาการ ที่หน่วยถ่ายภาพทางการแพทย์ สถานเทคโนโลยีการศึกษาแพทยศาสตร์ ประกอบด้วย งานถ่ายภาพทั่วไป เช่นงานพิธี งานพระราชพิธี งานรับมอบเงิน กิจกรรมอบรมสัมมนา รวมถึงกิจกรรมต่างๆ ภายในโรงพยาบาล งานถ่ายภาพทางการแพทย์ คือการถ่ายภาพเพื่อให้แพทย์ใช้ประกอบการรักษาโรค และการเรียนการสอน งานถ่ายภาพในสตูดิโอ เป็นการถ่ายภาพบุคคลทั่วไป สิ่งของต่างๆ และงานคอมพิวเตอร์ เกี่ยวกับการตกแต่งปรับแก้ไข และซ่อมแซมภาพ

เริ่มเข้าสู่เรื่องเล่า “แรงบันดาลใจรอบตัวส่วนนวัตกรรม” จากภาระงานที่ทำมาก่อนหน้านี้ ทำให้ได้ถ่ายรูปค่อนข้างจะรอบโรงพยาบาล เจอหน่วยงานต่างๆ ทำให้เห็นความแตกต่างของแต่ละหน่วยงาน ยกตัวอย่างงานที่ได้ไปถ่ายรูปมา เช่น สร้างสุขสนุกกับงาน (ต้นปี 2554) ทำให้รู้สึกว่าจะสามารถนำมาใช้กับงานประจำของตัวเองได้ HA National Forum (มีนาคม 2555) งานมหกรรมคุณภาพ Quality fair (สิงหาคม 2555) เยี่ยมสำรวจภายใน (สิงหาคม 2555) อบรมอาจารย์แพทย์สู่ความเป็นเลิศ (ตุลาคม 2555) การพัฒนาทักษะการวิจัย และการเขียนโครงร่างงานวิจัย (พฤศจิกายน 2555) โครงการ Siriraj Coach Award (สิงหาคม 2555) และ The Master of Ceremonies Technique (ตุลาคม 2557) ซึ่งจากการปฏิบัติงานถ่ายภาพทำให้รู้จักหน่วยงานต่างๆ ระหว่างการถ่ายภาพจะฟังไปด้วย บางงานก็เข้าใจ บางงานก็ไม่เข้าใจ ช่วงแรกไม่อยากจะฟัง ซึ่งจากการเข้าร่วมในงานต่างๆ ทำให้เกิดทัศนคติที่ดีต่อการทำงาน เกิดแรงบันดาลใจจากการฟังบุคคลที่เป็นต้นแบบ เช่น พี่จิงจิต (อดีตหัวหน้าหอผู้ป่วย ฉก.11) และพี่ปรานอม ซึ่งเป็นหน่วยงานแรกที่ได้รับรางวัลหน่วยงานดีเด่นแพลตฟอร์ม เมื่อฟังแล้วรู้สึกซาบซึ้งกับสิ่งที่ได้ฟัง และเห็นเพื่อนขึ้นไปรับรางวัลกับท่านคณบดี และเราเป็นคนถ่ายภาพก็ดีใจ มีความสุขที่ได้เห็นเพื่อนรับรางวัลโครงการติดตาม ส่วนอีกคนก็ได้รับรางวัล R2R Award จากนั้นจึงรู้สึก “ทำบ้างดีกว่า.. อยากได้บ้าง อยากขึ้นไปรับรางวัลไปยืนบนเวทีกับเพื่อน” จากนั้นจึงเริ่มรู้ว่าหาองค์ความรู้ได้จากที่ไหน เมื่อไปถ่ายภาพงานไหนที่มีประโยชน์ต่องานประจำของเราก็จะนำกระดาษไปจด และมารู้สึกอยากสร้างงานอีกครั้งเมื่อได้ไปถ่ายภาพงานพัฒนาทักษะการวิจัยของ อาจารย์ นพ.อักรินทร์ นิมมานนิตย์ จะเห็นว่าเวลาอาจารย์พูด จะมีความสุขมาก จะมีอรรถาธิบายเล่าหลายๆ ท่านจะรู้สึกอินไปกับการพูดของอาจารย์ จากการฟังทำให้รู้ถึงวิธีการแก้ปัญหางานประจำที่แตกต่างกัน ได้อะไรมากจากงานนี้มาเยอะ แต่ก็ยังไม่ได้อยากทำ เพียงแค่รู้สึกอยากทำ จนกระทั่งได้ไปถ่ายภาพงาน Siriraj Coach Award ทำให้ได้รู้จักกับคุณปณณรัตน์ สรรพกิจชาญชัย หรือคุณกาญจน์ และได้พูดคุยเรื่องนวัตกรรมกัน “จากที่ได้ฟังมากๆ จดมากๆ จะเป็นภาพติดหัว แม้แต่เวลานอนก็ยังรู้สึกอยากทำ นอนไม่หลับ บางครั้งนึกอะไรได้ตอนดึกก็จะตื่นขึ้นมาจดเพราะเดียวจะลืม..”

สำหรับผลงานที่ทำสำเร็จแล้ว เช่น แพลช LED สำหรับถ่ายภาพระยะใกล้ ซึ่งกว่าจะสำเร็จก็ผ่านการแก้ไขงานมาหลายรอบ สำหรับการสร้างทีมนวัตกรรมสหสาขาแพลช LED สำหรับถ่ายภาพระยะใกล้ (ภาพที่ 4)



ภาพที่ 4 : การสร้างทีมนวัตกรรมสหสาขาแพลช LED สำหรับถ่ายภาพระยะใกล้



เริ่มต้นจาก ได้รู้จักคุณกาญ ทีมงาน Siriraj Coach Award พุดคุยเรื่องนวัตกรรมชิ้นนี้กัน ซึ่งคุณกาญ เห็นว่าดีจึงได้พาไปพบและปรึกษาพี่ปรานอม โดยได้ส่งลูกน้องฝีมือดีมาให้ คือคุณต้นและคุณบัง ได้เล่า รายละเอียดให้ฟัง จัดตั้งทีมขึ้นมา และนำปัญหามาคุยกัน โดยที่มาของโครงการคือ หน่วยถ่ายภาพมีแฟลช ถ่ายภาพพระยะใกล้อยู่ 2 ตัว เสียไป 1 ตัว จึงเหลือตัวเดียวซึ่งใช้งานหนักมาก ต้องผลัดกันยืมระหว่างช่างภาพ ด้วยกัน จึงเป็นที่มาที่อยากทำทดแทนตัวเก่าที่สามารถใช้งานได้เหมือนกัน เพื่อเป็นการลดต้นทุนของคณะฯ ซึ่งประดิษฐ์ขึ้นมาด้วยราคาไม่เกิน 2,000 บาท

วัตถุประสงค์ของการจัดทำคือ ต้องสามารถใช้ทดแทนตัวเก่าได้ และไม่เกิดความคลาดเคลื่อนของแสงสว่างในการถ่ายภาพพระยะใกล้ของนวัตกรรม เกิดความพึงพอใจของผู้รับบริการ รวมถึงลดต้นทุนในการจัดซื้อ หลังจากนั้นได้ไปที่บ้านหม้อ คลองถม เพื่อจัดซื้ออุปกรณ์ต่างๆ ที่ใช้ผลิตนวัตกรรม โดยนำแบบไปปรึกษา คุณต้น และคุณบัง เพื่อออกแบบ และต่อวงจรอุปกรณ์ด้วยกัน ซึ่งหลายครั้งระหว่างการจัดทำก็ไม่เป็นไปตามที่ คาดคิด ต้องมีการปรับแก้ไขหลายครั้ง

ขั้นตอนการจัดทำเริ่มต้นจากการทดลองไฟในแต่ละอันตั้งแต่ 1 วัดต์ 2 วัดต์ และ 3 วัดต์ มาทดลอง ทำและส่องในช่องปากดูว่าแสงได้หรือไม่ เมื่อทดลองแล้วระยะไม่ถึงก็ต้องเปลี่ยนใหม่ และแก้ไขปัญหาร่วมกัน ซึ่งระหว่างการแก้ไขปัญหาก็ก็นำบรีนจะมิงานอื่นๆ แทรกเข้ามาอย่างต่อเนื่อง เริ่มเหนื่อยล้าเนื่องจากงาน เยอะ ทำให้บางเวลารู้สึกท้อแท้ไม่รู้จะแก้ปัญหายังไง ทำให้มาคิดว่าต้องทิ้งงานอะไรหรือเปล่า แต่ส่วนตัวอยาก ทำให้งานสำเร็จทุกอย่าง จึงต้องจัดเวลาการทำงานให้ดี เสร็จให้เร็วที่สุดเพื่อจะได้มีแรงทำงานชิ้นอื่นต่อไป

งานที่ได้ทำ ได้แก่ งานวิจัย R2R อยู่ระหว่างการรายงานผล ซึ่งเก็บข้อมูลได้ส่วนหนึ่งแล้ว งานเตรียม สไลด์การสอนเกี่ยวกับแนวคิดการทำงานให้กับรุ่นน้อง 3 สถาบัน (มหิดล ขอนแก่น พระจอมเกล้า) โดยเล่า แนวคิดการเป็นช่างภาพ และเตรียมสไลด์เรื่องเลนส์กับการถ่ายภาพ เมื่องานทุกอย่างเสร็จก็มีเวลาจึงได้ กลับมารวมทีมกันใหม่ โดยนำปัญหาเดิมที่เกิดขึ้นมาแก้ไข และนำนวัตกรรมมาทดแทนใช้แต่ยังพบปัญหาเรื่อง ความคงทนของอุปกรณ์ จากนั้นได้ส่งประกวดรางวัลโครงการติดตาม ในงานมหกรรมคุณภาพประจำปี 2557 ที่ผ่านมามีได้รับรางวัลนวัตกรรม ประเภททีมสหสาขา และรางวัลเรื่องเล่า KM ส่วนงานวิจัย R2R ได้มีโอกาส ขึ้นเวทีแลกเปลี่ยนเรียนรู้เกี่ยวกับการทำงานวิจัย

สำหรับความภูมิใจส่วนตัว คือ การเป็นช่างภาพที่โรงพยาบาลศิริราช และมีโอกาสปฏิบัติงานถ่ายภาพ พระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว ทำให้รู้สึกตื่นเต้นใจและมีความสุขมาก และได้ทำงานวิจัยใหม่ เรื่อง ใบส่ง ถ่ายภาพรอยโรคผิวหนัง แบบปรับปรุงใหม่ ซึ่งเดิมมีปัญหาเรื่องการสื่อสารระหว่างแพทย์กับช่างภาพ หลังจาก การปรับปรุงสามารถแก้ปัญหาได้ทั้งหมด

นางสาวสมใจ เนียมหอม ได้กล่าวสรุปว่า แรงแบบตาลใจมีอยู่รอบตัวเรา อยู่ที่เราจะเรียนรู้และหยิบ ยกขึ้นมาเพื่อพัฒนาตนหรือไม่ ซึ่งเมื่อเรียนรู้จะมีการตั้งเป้าหมายที่ชัดเจน ทำในสิ่งที่ชอบและเดินตามความฝัน เมื่อเจอปัญหาหรืออุปสรรค ก็เรียนรู้ที่จะปรับ จัดลำดับความสำคัญ สุดท้ายสิ่งที่ฝันไว้หรือตั้งเป้าหมายจะ บรรลุตามที่ตั้งใจไว้

วิทยากรท่านสุดท้าย **นายปณณรัตน์ สรรพกิจชาญชัย งานเคลื่อนย้ายผู้ป่วย โรงพยาบาลศิริราช** ได้เล่าเรื่องราวผ่านวิดีโอ เรื่องการพัฒนาระบบการ การเคลื่อนย้ายผู้ป่วยเร่งด่วน/วิกฤติ สรุปเนื้อหาจากวิดีโอได้ดังนี้ เดิมการเคลื่อนย้ายผู้ป่วยฉุกเฉินกับผู้ป่วยทั่วไป มีวิธีการที่ไม่แตกต่างกัน คือพยาบาลจะโทรศัพท์ไปยังศูนย์เคลื่อนย้ายผู้ป่วยเพื่อขอเปลมารับผู้ป่วย โดยพยาบาลจะแจ้งอาการผู้ป่วย และขอให้มารับผู้ป่วยด่วนที่สุดเนื่องจากเป็นผู้ป่วยเร่งด่วน/วิกฤติ แต่ปัญหาที่เจ้าหน้าที่เคลื่อนย้ายผู้ป่วยพบคือ มีประชาชนผู้มาใช้บริการรอลิฟต์เป็นจำนวนมาก ทำให้ต้องรอลิฟต์นาน จึงเกิดความล่าช้า และเมื่อถึงหอผู้ป่วยพยาบาลยังต้องว่าเรื่องมาช้า จากปัญหาดังกล่าวประกอบกับการสังเกตรพยาลบบนท้องถนนว่า “รพยาลบยังมีไซเรนเลย ในโรงพยาบาล เบลก็น่าจะมีไซเรนบ้างนะ” จึงเป็นที่มาของการสร้างนวัตกรรม ไซเรนติดเปลสำหรับผู้ป่วยเร่งด่วน/วิกฤติ

สำหรับขั้นตอนการแจ้งไปยังศูนย์เคลื่อนย้ายผู้ป่วยเพื่อขอเปลให้มารับผู้ป่วยเร่งด่วน/วิกฤติ เริ่มต้นด้วยพยาบาลโทรแจ้งเพื่อขอเปล ออกซิเจน มอนิเตอร์ และไฟแดง (ไซเรนติดเปลสำหรับผู้ป่วยเร่งด่วน/วิกฤติ) ไปยังศูนย์เคลื่อนย้ายผู้ป่วย และทางศูนย์ฯ จะจัดส่งเปลมายังหอผู้ป่วย และโทรแจ้งหน่วยรักษาความปลอดภัยโดยแจ้งสถานที่/อาคาร เพื่อดำเนินการลือคลิฟท์ ที่เบอร์ 7272 ทำให้การเคลื่อนย้ายผู้ป่วยได้รวดเร็วจากเดิมใช้เวลารอเปลประมาณ 40 นาที ปัจจุบันใช้เวลาไม่ถึง 10 นาที จากการทำงานเพื่อผู้ป่วยเร่งด่วน/วิกฤติ จนประสบความสำเร็จ ได้รับรางวัลนวัตกรรมดีเด่น ปี 2553 และปี 2555

ช่วงต่อมาเป็นการแลกเปลี่ยนประสบการณ์เกี่ยวกับวิธีการ วัตถุประสงค์ และเทคนิคการเล่าเรื่อง โดยเริ่มจาก **นางวิภาวิน วัฒนะประการชัย** มีเทคนิคการเขียนเรื่องเล่าคือ ศึกษาเกณฑ์ กติกาการส่งประกวดเรื่องเล่า จากนั้นตั้งวัตถุประสงค์ว่าจะเล่าอะไร คนอ่านอยากรู้อะไร โดยส่วนตัวเรื่องที่ได้รับรางวัล KM นี้ อยากรกย่องเชิดชูผู้มีพระคุณกับตัวเรา ซึ่งมี 3 ท่าน จึงเล่าไว้ด้านบนเพื่อเป็นการไหว้ครู จากนั้นอยากให้ผู้อ่านรู้ว่าทำนวัตกรรมอะไร มีวิธีทำอย่างไร จึงเขียน Flow เพื่อเรียงลำดับเรื่องราว เชื่อมโยง ให้ราบรื่น และไม่สะดุด และตั้งชื่อที่หลัง โดยดูจากภาพรวมของเนื้อหาและให้มีความน่าสนใจ สำหรับ **นายณาราวิน จันนาราวรณันท์** ได้เล่าว่า สาเหตุที่อยากเขียนเรื่องเล่า เนื่องจากรู้สึกอยากขอบคุณทุกๆ คนที่เกี่ยวข้องในงานที่ทำขึ้นมา เพราะงานที่ต้องเข้าหาผู้รู้หลายๆ ท่านงานจึงจะสำเร็จได้ สำหรับวิธีการเขียนเริ่มต้นด้วยการตั้ง plot เรื่องก่อน เรียงลำดับเหตุการณ์ตั้งแต่เริ่มต้นว่าไปเจออะไรมาบ้าง จนจบกระบวนการ และย้อนกลับมาดูใหม่ว่าจุดไหนเป็นจุด climax ของเรื่อง และจุดไหนที่ต้องใช้ความพยายามในการฟันฝ่าอุปสรรคมาได้ จะนึกถึงช่วงเวลานั้นและคิดว่าเป็นสิ่งที่น่าจะนำมาเล่า โดยบทสรุปของเรื่องเล่าอยากให้คนอ่านเห็นกระบวนการของเรื่องเล่าที่เล่าขึ้นมา ซึ่งแต่ละคนจะมีวิธีการเรียนรู้ที่แตกต่างกัน แต่ให้เลือกเรื่องที่เกี่ยวข้องกับตัวเราใกล้เคียงกับชีวิตเรา และท่านสุดท้าย **นายปณณรัตน์ สรรพกิจชาญชัย** เล่าว่าเนื่องจากเป็นคนที่ไม่เก่ง พูดไม่เก่ง จึงสื่อสารด้วยวิดีโอ ซึ่งงานชิ้นนี้ดูเหมือนยากแต่ใช้เวลาทำเพียงชั่วโมงกว่าๆ ก็สำเร็จ แต่ก่อนหน้านี้มีอะไรที่มากกว่านี้ กว่าจะมาเป็นงานชิ้นนี้ได้ทุกอย่างต้องยกให้หัวหน้างาน และทีมงาน ซึ่งเก็บเรื่องราวต่างๆ ไว้มหมดแล้ว คือหัวหน้างานมีการผลักดันให้มีการเก็บเรื่องราวต่างๆ จากการทำงาน จากนวัตกรรมต่างๆ เมื่อ

ได้รับโจทย์ว่า ถ้าจะเล่าเรื่องให้ผู้อื่นดูแล้วมีประโยชน์จะเล่าอย่างไร จึงไปเก็บเรื่องราวที่ได้รวบรวมไว้แล้ว ซึ่งจัดเก็บเป็นระบบหมวดหมู่อยู่แล้ว ทำให้สามารถทำงานได้ภายใน 1 ชั่วโมง เพราะสิ่งที่เห็นในวิดีโอได้จากการใช้โปรแกรม 360 ในมือถือ ร่วมกับใช้โปรแกรม photoshop เล็กน้อย ซึ่งคิดว่าทุกท่านมีงานอยู่ในตัวอยู่แล้ว อีกส่วนหนึ่งที่ทำให้ทำงานได้เร็ว คือทุกอย่างอยู่ในงานประจำที่ทำอยู่ เพียงแค่เอารูปเรื่องราวต่างๆ ที่เก็บไว้มาใช้และร้อยเรียงให้เป็นเรื่องราว จัดทำสื่อเป็นการตุนก็ทำให้น่าสนใจมากขึ้น และเป็นการเซนเซอร์หน้าตาผู้ป่วยไปในตัว ส่วนการเล่าเรื่องทุกคนจะมีเรื่องเล่าในตัวเองอยู่แล้ว เพราะทำและเป็นเหตุการณ์จริงที่เกิดขึ้นทุกวัน ทำให้บรรยายภาพได้ทันที นำมาใส่เพลงก็ทำให้มีความน่าสนใจขึ้นมาพอสมควร แต่ถึงอย่างไรก็ตาม แต่ละคนจะมีเทคนิคและความถนัดที่แตกต่างกัน เช่น การทำงานในภาคปฏิบัติของคณะระดับปฏิบัติงาน จะมีความกลัวในเรื่องตัวหนังสือ แต่ถ้าในเรื่องการทำงานของคณะระดับปฏิบัติงานจะมีความคิดดีๆ จำนวนมาก แต่บางครั้งพูดไม่ค่อยเก่ง ก็จะไม่พูด บางครั้งเขียนไม่เป็นก็จะไม่เขียน แต่เรามีหัวหน้างานที่เป็นผู้ดึงความรู้เหล่านั้นออกมา ซึ่งมอบหมายให้ทีมงาน และทีมงานก็ไปประชุมกัน เล่าเรื่อง เป็นกลุ่มเล็ก กลุ่มย่อย กลุ่มใหญ่ จะช่วยให้สามารถดึงประสบการณ์เหล่านั้นออกมาได้ ซึ่งผู้ปฏิบัติเมื่อมองว่าสิ่งที่คิดเป็นสิ่งที่ดี แล้วได้ทำ จะรู้สึกภูมิใจ และสิ่งเหล่านี้จะออกมาเรื่อยๆ พอมีใครเสนอเรื่องแล้วประสบความสำเร็จ สิ่งเหล่านี้จะออกมาเรื่อยๆ จากตัวพวกเขา ซึ่งคนทำงานจะรู้มากกว่าพวกเรา

ต่อมา **รศ.นพ.อภิชาติ อัครมงคลกุล รองคณบดีฝ่ายบริหาร** ได้กล่าวแสดงความคิดเห็นว่า รู้สึกมีความสุขจากการได้เข้ารับฟังเรื่อง KM มีความภูมิใจในพี่น้องชาวศิริราช เราไม่ได้ร่วมชะตากรรมกันแต่เราเป็นพี่น้องกัน ซึ่งคิดตรงกันข้ามกับวิทยากรทุกคนที่พูด “ผมคิดว่าทุกคนพูดเก่งมาก” ต้องยอมรับว่าเป็นตัวอย่างหนึ่งในอีกหลายตัวอย่างที่ยังไม่มีโอกาสขึ้นบนเวทีเพื่อถ่ายทอด ดังนั้นต้องถือว่าทั้ง 3 ท่านได้ทำในสิ่งที่น่าภูมิใจ และเป็นสิ่งที่ดีที่อยากให้เกิดขึ้นในศิริราช ทั้งหมดนี้สิ่งที่สำคัญที่สุดคือ ถ้าคนศิริราชประมาณ 15,000 คน มีความตั้งใจที่จะทำสิ่งเล็กๆ น้อยๆ ที่ทำอยู่ทุกวัน แต่สิ่งที่สำคัญคือ เรารู้ไหมว่าสิ่งใดที่เราจะทำให้ดีขึ้นเราจะต้องใช้สมอง ไม่ใช่ทำเหมือนเดิมทุกวัน โดยปล่อยโอกาสที่จะพัฒนาให้ดีขึ้นผ่านไป เพราะฉะนั้นจึงต้องการให้ช่วยกันคิด คิดไม่ออกลองถามเพื่อน หรือให้หัวหน้าสนับสนุน ซึ่งจะทำให้รู้สึกดีเมื่อมีคนสนับสนุน และสุดท้ายต้องมีหัวใจที่อยากให้งานดีขึ้น อยากให้ศิริราชดีขึ้น ดังนั้นจะต้องรวมกันทั้งหมด คือถ้าบุคลากรศิริราชมีทั้ง hand head heart ศิริราชรุ่งเรืองแน่นอน โดยทุกคนต้องไม่ใช้ทำงานแต่ของตัวเอง แต่ต้องมีปฏิสัมพันธ์ ช่วยเหลือกัน มุ่งมั่นในสิ่งที่ต้องการให้สำเร็จ ซึ่งนวัตกรรมต้องเป็นสิ่งที่ทำขึ้นมาแล้วนำไปใช้ประโยชน์ได้ และถ้าต่อยอดไปเชิงพาณิชย์ได้จะยิ่งดี รวมถึงส่งต่อให้องค์กรอื่นๆ ได้ใช้และเรียนรู้

ผศ.นพ. จักรพงษ์ นະมาตร์ หัวหน้าภาควิชาจักษุวิทยา กล่าวว่า “เป็นครั้งแรกที่มาฟัง KM และรู้สึกว่าเป็นเรื่องที่น่าเบื่อมาก เป็นเรื่องธรรมดา แคนำความรู้มาแบ่งกันและทำประโยชน์ ก็ไม่น่ามีอะไรน่าสนใจ” แต่หลังจากฟังแล้วก็ทำให้ต้องลุกขึ้นพูด อย่างน้อยก็มีแรงบันดาลใจให้ลุกขึ้นพูด!! โดยได้ถามคำถามวิทยากรแต่ละท่านว่า ในความเป็นจริงในศิริราชไม่ได้มีแต่ความสำเร็จ สิ่งทีพูดบนเวทีนั้นคือความสำเร็จ โดยในความเป็นจริงไม่ได้เกิดขึ้นมาง่ายแบบนี้ จึงอยากถามว่า “ผ่านไปได้อย่างไรในช่วงเวลาที่ไม่อยากทำแล้ว”

นางวิภาวิน วัฒนะประกายชัย ได้ตอบคำถามเป็นคนแรกว่า ด้วยวิธีการใช้ธรรมะ “อิทธิบาท 4” ฉันทะ วิริยะ จิตตะ วิมังสา คือรักองค์กร รักศิริราช รักงาน อยากจะทำได้ ใจก็จะมา ถ้าข้อแรกไม่เกิด ข้อหลังก็จะไม่เกิด เมื่อรักเสร็จ ก็อยากจะตอบแทนบุญคุณศิริราช งานเมื่อรับมาต้องลงมือทำ ยิ่งทำยิ่งได้ ถ้าไม่ทำก็ไม่ชำนาญ อย่างบอกว่า *ไม่มีเวลา* เพราะเวลามีเท่าเดิม *งานเยอะ* ถ้าไม่มีงานทำก็ไม่มีเงินใช้ ต้องคิดในแง่บวก จิตใจต้องจดจ่อกับงานที่ทำ มีสมาธิ ถ้าน้องพยาบาลนำไปใช้ก็จะไม่เกิด Medication error คือทำอะไรก็ให้คิดอยู่ตรงนั้น ทำให้เราได้ทั้งความรู้ ความชำนาญ รวมถึงเมื่อทำแล้วจะต้องมาทบทวนเพื่อพัฒนาให้ดียิ่งขึ้น ซึ่งเป็นส่วนที่ทำให้เราอยากพัฒนางาน อีกประเด็นที่สำคัญ ก่อนจะทำงานต้องจัดตั้งทีมงานที่เข้าทีมกับเราเพื่อช่วยเหลือกัน ส่งเสริมกำลังใจกัน การเป็นหัวหน้าโครงการต้องมีการวางแผน ตั้งเป้าหมาย กำหนดกรอบเวลา และทำงานเยอะกว่าเพื่อเป็นตัวอย่าง เมื่องานมีหลายอย่างต้องจัดลำดับความสำคัญของงาน งานก็จะสำเร็จทีละชิ้นงาน

รศ.นพ.อภิชาติ อัครมงคลกุล ได้แลกเปลี่ยนเรียนรู้เพิ่มเติมว่า งานต่างๆ ความสำเร็จจะไม่เกิดขึ้นอย่างรวดเร็วบางครั้งต้องใช้เวลา แต่ทั้งนี้ทั้งนั้นอยู่ที่ตัวเรา ตัวอย่างเช่น ร้าน MK สุกี้ คนที่เป็นเจ้าของมีการพัฒนาอุปกรณ์และการบริการอย่างต่อเนื่อง เช่น ตะแกรงที่ใช้เพื่อลวกอาหาร สมัยก่อนจะเป็นทองเหลือง จนวันหนึ่ง จากกระดาดแสดงความคิดเห็นจากลูกค้า โดยผู้ลงชื่อเป็นแพทย์ ซึ่งได้แปะทองเหลืองที่ล่อนออกมาจากตะแกรงลวกอาหารแล้วเข้าไปทิ่มที่รองเท้าก็ไ้ ซึ่งตอนแรกคิดว่าเป็นก้างปลาแต่กลายเป็นทองเหลือง และได้ให้ความเห็นว่า “คราวหน้าคาดว่าจะไม่มีทองเหลืองหลุดออกมาติดเงี่ยงฟันอีกนะครับ” จึงเป็นสาเหตุที่ต้องมาพัฒนาตะแกรงลวกอาหาร ปัจจุบันเปลี่ยนเป็นสแตนเลส ซึ่งเป็นการพลิกความเสี่ยงมาเป็นโอกาสพัฒนาผลิตภัณฑ์ใหม่ทำให้ทุกอย่างดีขึ้น และนำสแตนเลสนี้ไปให้คนอยุธยาทำ เป็นการสร้างพันธมิตรมากขึ้น สมัยก่อนคนอยุธยาต้องติดาบัตรวิทยุ ก็เปลี่ยนมาติดตะแกรงของ MK แทน ซึ่งเป็นอาชีพที่ดีมาก เป็นตัวอย่างง่ายๆ ดังนั้นที่เราทำงานทุกวันนี้เมื่อมีคนมาแนะนำควรฟังก่อนด้วยจิตเป็นธรรม และคิดด้วยเหตุและผล นำประเด็นนั้นมาศึกษา อย่างมีปัญญา โดยหาเพื่อน พี่ หรือผู้บังคับบัญชา ค่อยๆ คุยกัน ก็จะพัฒนาเป็นผลงานออกมา

นายนารายณ์ นาราวรนนท์ ตอบคำถามว่า เมื่อเกิดปัญหาขึ้น จากปัญหาทุกอย่างที่เข้ามาในชีวิต มักจะเข้ามาตอนที่เราไม่พร้อมเสมอ ยิ่งตอนที่รู้สึกแย่อยิ่งเข้ามาเรื่อยๆ แต่เราไม่จำเป็นต้องยอมแพ้ ถึงแพ้ก็เป็นประสบการณ์ที่ดี เพียงแค่เราทำให้ดีที่สุด在那จุดนั้น ก็จะไม่นึกย้อนกลับไปเสียใจกับเรื่องที่ผ่านมา คือทำได้แค่ไหนแค่นั้นแต่ขอให้ทำให้ดีที่สุด ช่วงที่ปัญหาเข้ามาเยอะๆ อะไรที่รู้สึกแย่จะแก้ด้วยการปิดตัวเองไม่รับรู้เรื่องนั้นเลย แต่จะเลือกเสพในด้านดีๆ สำหรับปัญหาที่เข้ามาระหว่างการทํานวัตกรรม และทำวิจัย จะคิดว่าเป็นการเรียนรู้ เป็นสิ่งที่เราไม่รู้ เมื่อเกิดปัญหาก็ทำความเข้าใจและแก้ปัญหาโดยไปปรึกษาผู้รู้ แก้ปัญหาทีละขั้น เมื่อปัญหาเข้ามาใหญ่มากจะมององค์รวมก่อนและคิดว่าจะแบ่งปัญหาให้เล็กลงได้อย่างไร ก็จะแก้ปัญหาได้ง่ายยิ่งขึ้น ยิ่งแก้ปัญหาได้มากขึ้นเท่าไรจะยิ่งภูมิใจกับตัวเองมากยิ่งขึ้น และจะเก็บความรู้สึกนี้ไว้ใช้กับงานอื่นต่อไป

นางสาวสมใจ เนียมหอม ได้กล่าวสรุปปิดท้ายว่า จากการเรียนรู้เรื่องเล่าของวิทยากรทั้ง 3 ท่าน คิดว่าเป็นการเรียนรู้ที่มีประโยชน์มาก ซึ่งปัญหาใดๆ ก็ตามถ้าเราเห็นว่าเป็นปัญหา ถ้าทิ้งไว้ก็จะไม่ได้แก้ไขอะไร แต่ถ้าเรามองปัญหานั้นเป็นแหล่งปัญญา และหาองค์ความรู้ไปแก้ปัญหานั้นโดยใช้การจัดการความรู้ หรือกระบวนการ Link – Share - Learn ซึ่งในศิริราชมีคนที่พร้อมจะเรียนรู้และช่วยเหลือ ขอเพียงเอ่ยปากบอกกับคนที่ดูแล ก็จะสามารถไปแก้ปัญหานั้นได้โดยใช้กระบวนการ Link – Share - Learn เพื่อสร้างปัญญาและแก้ปัญหานั้น จากนั้นได้แนะนำเครื่องมือ KM คือ After Action Review : AAR เป็นเครื่องมือที่ใช้สำหรับทบทวนการเรียนรู้ โดยถามคำถาม 5 ข้อ คือ

1. ท่านคาดหวังอะไรจากการประชุมครั้งนี้
2. ท่านได้ตามที่คาดหวังหรือไม่เพราะอะไร
3. สิ่งที่เป็นจริงเป็นไปตามคาดหวังหรือไม่ ถ้าไม่เป็นเพราะอะไร
4. มีสิ่งใดที่เกินความคาดหวังหรือไม่ เพราะอะไร
5. เมื่อต้องทำงานนี้ครั้งต่อไปจะปรับปรุงวิธีการเหล่านี้ให้ดีขึ้นได้อย่างไร

ซึ่งเป็นกระบวนการเรียนรู้จากสิ่งที่ทำได้ดีและยังทำได้ไม่ดี เมื่อมีการปรับปรุงหรือพัฒนางานก็จะดีขึ้นกว่าเดิม

ช่วงสุดท้าย **ศ. พญ.ดวงมณี เลหาประสิทธิพร รองคณบดีฝ่ายพัฒนาคุณภาพ** กล่าวสรุปและปิดการประชุมว่า “จากการได้ฟังทั้ง 3 เรื่อง แม้ว่าจะเป็นเรื่องที่อยู่เหมือนกับเป็นเรื่องที่ใกล้ตัวมาก แต่สามารถสร้างพลังให้เรา จากที่ได้อ่านเรื่องเล่าและดูวิดีโอ ทำให้รู้วิธีคิด วิธีการแก้ปัญหา ใช้วิธี เทคนิค อย่างไร ซึ่งวิทยากรได้เล่าหมดแล้ว ดังนั้นวันนี้สิ่งที่ได้จากการเล่า คือการเล่าต้องมีการตั้งวัตถุประสงค์ของการเล่าก่อนว่าต้องการเล่าและสื่อสารเรื่องอะไร ซึ่งคนฟังไม่ได้ฟังแล้วแค่ทราบเฉยๆ แต่ได้ข้อคิดด้วยว่าภายใต้เรื่องที่เล่ามีข้อคิดที่จะนำไปใช้ต่อคือเรื่องอะไรบ้าง บางที่เป็นวิธีคิด บางที่เป็นวิธีการแก้ปัญหา บางที่เป็นเรื่องของกระบวนการทำงานจริงๆ ที่เราสามารถนำมาเรียนรู้แล้วได้เลย แต่บางครั้งเราอาจได้วิธีการคิดซึ่งสำคัญมาก แม้มาจากต่างสาขาวิชาชีพ แต่ถ้ารู้ว่าเวลาเล่าเปลือยออกมาว่ากำลังบอกอะไร บอกถึงวิธีการคิด การแก้ปัญหา ทำให้ถึงอยากทำ วันที่ไม่ยอมจะทำจะทำให้ใจตัวเองอย่างไร ซึ่งถือเป็นประเด็นสำคัญ จึงคิดว่าการที่เราจะทำอะไรนั้นสามารถใช้การเล่าเป็นเครื่องมือหนึ่งที่ทำให้กระบวนการเรียนรู้ดีขึ้น และอีกประเด็นหนึ่งที่ทำให้เกิดประโยชน์กับคนฟัง คือเรื่องของกำลังใจ เกิดการสร้างพลัง โดยภายใต้การเล่าบางครั้งเล่าเรื่องที่ยังไม่สำเร็จหรือช่วงนั้นกำลังใจทุกอย่างยิ่ง แต่สุดท้ายพลิกกลับมาได้อย่างไร สร้างขวัญกำลังใจ สร้างกำลังใจ สุดท้ายการที่มาถึงวันนี้วันที่สำเร็จ เห็นความภาคภูมิใจที่เกิดขึ้น และเป็นพลังให้ทำงานต่อเนื่อง ตรงนี้เป็นจุดสำคัญและประโยชน์ของการเล่าถ้าให้ผู้ที่มีประสบการณ์ตรงมาเล่าจะเล่าได้ลึกซึ้งกว่า ได้แนวคิด วิธีการไปด้วยกัน สุดท้ายการเล่าจะต้องมีข้อสรุปว่าจะต้องดำเนินการอย่างไรต่อไป”

ผู้บันทึก และถอดบทเรียน

นายเอกกนก พนาดำรง

ผู้ตรวจสอบบทเรียน

นางสาวสมใจ เนียมหอม

วิทยากรร่วมอภิปรายแลกเปลี่ยนเรียนรู้



นางวิภาวิน วัฒนะประการชัย
งานการพยาบาลระบบหัวใจและหลอดเลือด
ฝ่ายการพยาบาล



นายนารวิญจน์ นาราวรนนท์
สถานเทคโนโลยีการศึกษาแพทยศาสตร์
หน่วยถ่ายภาพทางการแพทย์



นายปุณรัตน์ สรรพกิจชาญชัย
งานเคลื่อนย้ายผู้ป่วย โรงพยาบาลศิริราช