

บทเรียนจากการประชุมวิชาการ (Quality Conference) ครั้งที่ 6/2558

เรื่อง Transformative Learning in the workplace by R2R

วันพุธที่ 16 กันยายน 2558 เวลา 13.00 – 15.00 น.

ณ ห้องประชุมอภิตยาทรกิติคุณ ตึกสยามินทร์ ชั้น 7

วิทยากร

ศ. พญ. วณิษา ชื่นกองแก้ว

กรรมการและเลขานุการมูลนิธิเพื่อการพัฒนา
การศึกษาบุคลากรสุขภาพ (ศสช.)

อ. ดร. นพ. ยอดยิ่ง แดงประไพ

ผู้ช่วยคณบดีฝ่ายการศึกษาก่อนปริญญา

ผู้ดำเนินการอภิปราย : อ. นพ. อัครินทร์ นิมมานนิตย์

ผู้ช่วยคณบดีฝ่ายพัฒนาคุณภาพ

ผศ. พญ. อนัญญา พงษ์ไพบูลย์

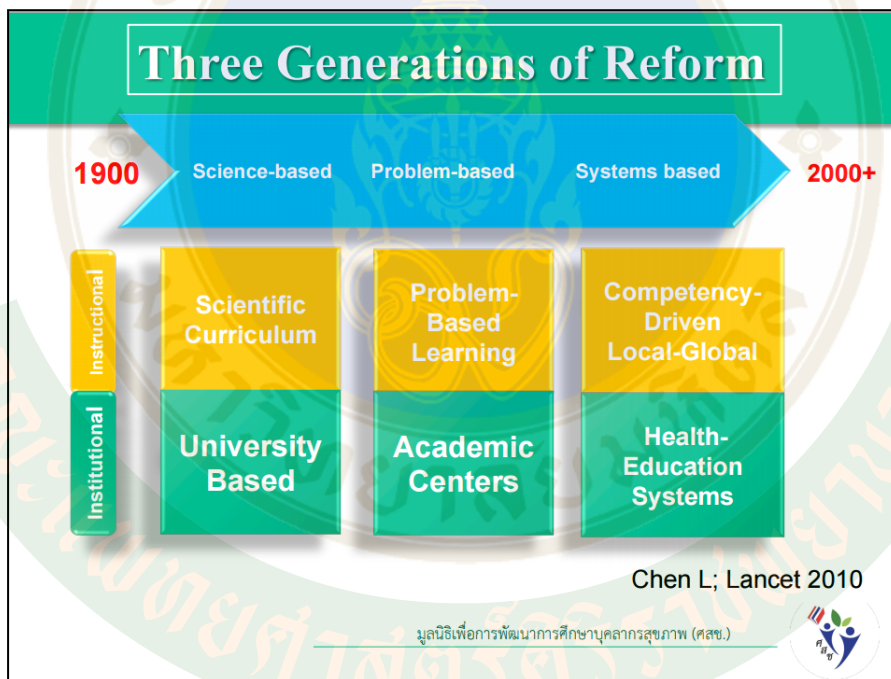
ผู้ช่วยคณบดีฝ่ายการศึกษาก่อนปริญญา

รศ. พญ. ปรียานุช แยมวงษ์ รองคณบดี กล่าวเปิดงานการประชุมวิชาการ (Quality Conference) ครั้งที่ 6/2558 กล่าวว่า “ทุกท่านคงทราบอยู่แล้วว่า นโยบายของคณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล มุ่งสู่ความเป็นเลิศในทุกด้าน ผลลัพธ์ความเป็นเลิศคือ นักศึกษา ผู้รับบริการทั้งภายในภายนอกต้องได้รับผลงานที่มีการพัฒนาสู่ความเป็นเลิศ ไม่ใช่แค่ดีในวันนี้เพียงอย่างเดียว แต่จะพัฒนาให้ดีขึ้นอย่างไร การที่จะทำให้งานของเราสู่ความเป็นเลิศได้นั้น เราสามารถเชื่อมโยงในเรื่องคุณค่าการเรียนรู้สู่การเปลี่ยนแปลง (Transformative Learning) โดยเฉพาะจากการพัฒนาคุณภาพจากงานประจำ ซึ่งหัวใจของ Transformative Learning คือการสร้างความรู้จากงานประจำไปสู่ R2R และเกิดการสั่งสมเป็นความรู้มากขึ้นเรื่อยๆ ในส่วนนี้หวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับประโยชน์ จากการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ร่วมกัน และนำความรู้ไปพัฒนางาน สู่การทำ R2R ส่งผลให้งานประจำมีการพัฒนาให้ดียิ่งขึ้น

ผศ. พญ. อนัญญา พงษ์ไพบูลย์ นำผู้เข้าประชุมทุกท่านสู่การเรียนรู้ร่วมกันจาก Clip VDO เรื่อง ฟ. พัน เรื่องไม่เล็กของเด็กปฐมวัย เรื่องใหญ่ของคนทำงาน จากกลุ่มงานทันตกรรมโรงพยาบาลสามโก้ จ. อ่างทอง เป็นการนำเสนอกระบวนการทำงานของแพทย์ และพยาบาลจากทีมงานทันตกรรม ที่ต้องดูแลรักษาทั้งสุขภาพฟันของเด็ก และจัดการด้านอารมณ์ จิตใจ สร้างทัศนคติที่ดีให้เด็กๆ ยอมเข้ารับการรักษา ผ่านโครงการโปรแกรมทันตสุขศึกษา มีกิจกรรมต่างๆ ตั้งแต่ การพาทัศนศึกษาชวนเที่ยว ทำความรู้จักคุ้นเคย ใช้นิทานสร้างแรงจูงใจให้เด็กๆ รักการทำฟัน แนะนำเครื่องมือทำฟันในรูปแบบของเล่นที่เด็กๆ รู้จัก เช่น ช้างน้อย ฟันน้ำ ต่อด้วยการ

นำเด็กน้อยต้นแบบ ขึ้นเตียงให้ทันตแพทย์สำรวจช่องปาก เป็นแบบอย่างความกล้าให้กับเด็กๆ และปิดท้ายด้วยการให้รางวัลสำหรับความกล้าของเด็กๆ ที่มีส่วนร่วมในการทำฟันครั้งนี้

จากนั้น ศ. พญ.วณิชา ขึ้นกองแก้ว เริ่มต้นการแลกเปลี่ยนเรียนรู้โดยให้ผู้ร่วมประชุมวิเคราะห์ภาพเชื่อมโยงการเปลี่ยนแปลงระหว่าง Transformation และ Transformative Learning และนำทุกท่านเข้าสู่บทเรียน โดยเชื่อมโยงกับ Clip VDO การทำฟัน การนำเด็กมาทำฟัน เป็นเรื่องยาก เหมือนการจับปูใส่กระดัง แต่พยาบาลที่ดูแล เกิดการเรียนรู้จากปัญหาในการทำงาน เกิดความคิด และวิธีแก้ปัญหา พัฒนาระบบการทำฟัน จึงทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงในการทำงาน และตัวเรา ชีวิตการทำงานดีขึ้น ราบรื่นขึ้น เกิดความภาคภูมิใจ ผู้รับบริการที่เป็นเด็กก็มีความรู้สึกที่เปลี่ยนไป การมาทำฟัน เหมือนได้มาเล่น นับเป็นการ Transformative Learning ที่เรียนรู้จากการทำงาน

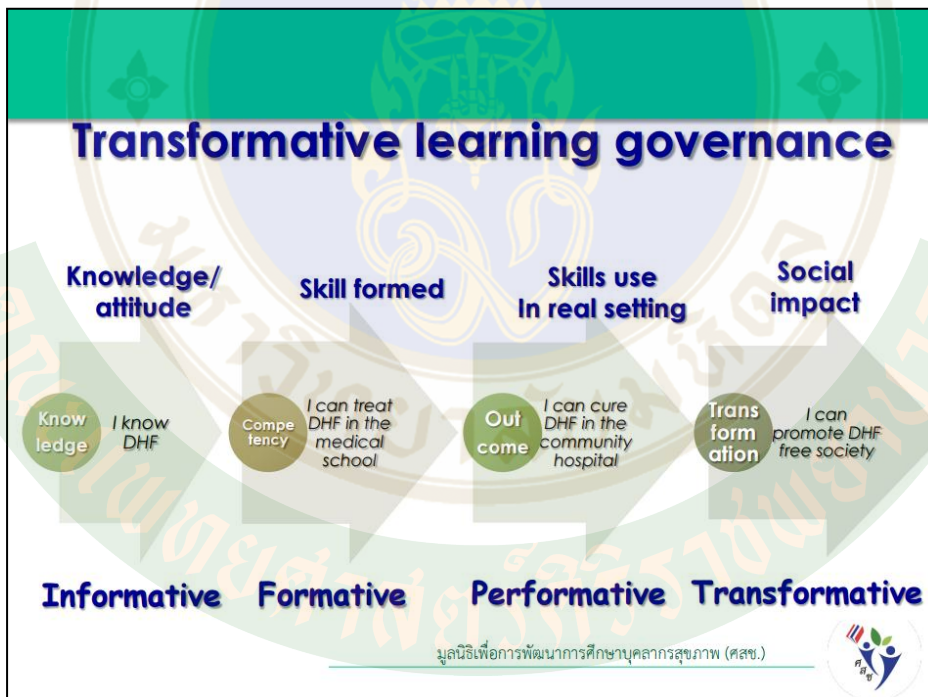


รูปที่ 1 Three Generations of Reform

โดย ศ. พญ.วณิชา วิเคราะห์การเปลี่ยนแปลง ตั้งแต่ปี 1900-2000 ที่การแพทยการพยาบาลใช้การวินิจฉัยจากการดูอาการผ่านการสั่งสมประสบการณ์ ต่อมาเริ่มนำการสังเกต ค้นหา ปัจจัยที่ทำให้เกิดโรคต่างๆ เข้ามาใช้ และวิทยาการก้าวหน้าสามารถค้นหาจุลชีพ แบคทีเรีย ไวรัส ที่เป็นสาเหตุในการเกิดโรคต่างๆ เห็นได้ว่าการแพทยการพยาบาลเริ่มก้าวหน้ามีการเปลี่ยนการเรียนการสอนตั้งแต่เรื่อง Basic Science จนถึง Clinical ในช่วงปี 3-4 ของพยาบาล และของแพทย์ปี 4-6 ทำให้เปลี่ยนแปลงแนวการสอน Three Generations of Reform (รูปที่ 1) ออกเป็น 3 ช่วงเวลาดังนี้ ช่วงที่ 1 Science-based ช่วงที่ 2 Problem-

based และช่วงที่ 3 Systems-Based ซึ่งเป็นการเรียนรู้ในช่วงปัจจุบัน ที่มีการปรับเปลี่ยนการเรียนรู้แบบเป็นระบบ เป็นทีม ใช้สมรรถนะในการขับเคลื่อนการเรียนการสอน ในการเรียนรู้แบบ Transformative Learning สามารถแบ่งการเรียนรู้ออกเป็น 3 ส่วน แต่เดิมมีการเรียนรู้แบบ Informative ที่เรียนรู้แบบมีผู้เชี่ยวชาญ และแบบ Formative มีการปรับให้มีการสังเคราะห์ วิเคราะห์เพิ่มขึ้น สุดท้ายส่งเสริมให้เด็กได้เรียนรู้แบบ Transformative เพื่อให้จบออกไปเป็นผู้นำในกลุ่มต่างๆ ได้

ในเรื่อง Transformative Learning governance (รูปที่ 2) นั้น แบ่งเป็น 4 ระดับ ได้แก่ Informative สอนให้รู้ ให้เกิดความรู้ Formative สอนให้รู้และสามารถรักษาได้ Performative สอนให้รู้รักษาได้ และสามารถจัดการกับชุมชนที่เกิดโรคนั้นๆ และ Transformative สอนให้รู้ รักษาได้ จัดการกับชุมชนที่เกิดโรคนั้นๆ และที่สำคัญคือ สามารถป้องกันไม่ให้เกิดโรคขึ้นในชุมชนได้



รูปที่ 2 Transformative Learning governance

Transformative Learning เป็นกระบวนการเรียนรู้ ที่นำไปสู่การเปลี่ยนแปลงตนเองอย่างลึกซึ้ง ผ่านประสบการณ์ตรงที่สร้างสำนึกใหม่และเปลี่ยนแปลงโลกทัศน์ ก่อให้เกิดความเข้าใจในตนเอง เข้าใจโลก และความสัมพันธ์ทางสังคม มีความตื่นรู้ มีสมดุลของชีวิต มีทักษะในการค้นคว้า วิเคราะห์ สังเคราะห์

การเรียนรู้ใน 21st Century ไม่ได้เรียนรู้ในเรื่องวิชาชีพเพียงอย่างเดียว แต่มีการเรียนรู้แบบ 3R x 7C x 2L = 21 3R ได้แก่

- Reading อ่านออก
- (W)Riting เขียนได้
- (A)Rithmetics คิดเลขเป็น

7C ได้แก่

- Critical thinking & problem solving (ทักษะการคิดอย่างมีวิจารณญาณ และทักษะในการแก้ปัญหา)
- Creativity & innovation (ทักษะด้านการสร้างสรรค์ และนวัตกรรม)
- Cross-cultural understanding (ทักษะด้านความเข้าใจต่างวัฒนธรรม ต่างกระบวนทัศน์)
- Collaboration, teamwork & leadership (ทักษะด้านความร่วมมือ การทำงานเป็นทีม และภาวะผู้นำ)
- Communications, information & media literacy (ทักษะด้านการสื่อสาร สารสนเทศ และรู้เท่าทันสื่อ)
- Computing & ICT literacy (ทักษะด้านคอมพิวเตอร์ และเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร)
- Career & learning skills (ทักษะอาชีพ และทักษะการเรียนรู้)

2L ได้แก่

- Learning การเรียนรู้
- Leadership ภาวะผู้นำ

ผศ. พญ.อนัญญา พงษ์ไพบูลย์ นำผู้เข้าประชุมทุกท่านสู่การเรียนรู้ร่วมกันอีกครั้งจาก Clip VDO เรื่องในวิถี R2R ป่าดิว สุข ง่าย ไส งาม เป็นการเรียนรู้จากกระบวนการทำงานของบุคลากรโรงพยาบาลป่าดิว จ.ยโสธร ทั้ง 3 ท่าน มีปัญหาจากการทำงาน ทำอย่างไรให้งานง่ายขึ้น สะดวกขึ้น ลดระยะเวลา และเกิดความสุขในการทำงาน

จากนั้น อ. ดร. นพ.ยอดยิ่ง แดงประไพ ได้สะท้อนการเรียนรู้จาก Clip VDO โดยบุคลากรทั้ง 3 ท่าน ไม่มีความสุขในการทำงานช่วงแรก จนกระทั่ง เจอ Facilitator ที่ดี กระตุ้นให้คุณอุทัยปรับเปลี่ยนวิธีการจัดการกับผ้า คุณบังอร สามารถจัดการกับการอบของในห้อง CSSD ทำให้เกิดความภูมิใจ งานสำเร็จตามเป้าหมาย ชีวิตดีขึ้น เช่นเดียวกับคุณสหัส มีเวลาในการทำงานมากขึ้น ทั้งหมดนี้คือ Transformation และแลกเปลี่ยนประสบการณ์เกี่ยวกับ Transformative Learning โดยให้ทุกคนลองคิดย้อนถึงเหตุการณ์ที่เกิดขึ้น

ในอดีต ทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงวิถีชีวิต มุมมองต่างๆ ในชีวิตเปลี่ยนไป นั่นคือ เกิดการ Transformative Learning โดยการ Transformative Learning ต้องเริ่มจากคน 1 คน ก่อน และเมื่อคนคนนั้น Transform ตนเอง มองโลกเปลี่ยนไป อยู่กับโลกอย่างสุขสงบ เข้ากับคน และสิ่งแวดล้อมได้มากขึ้น เมื่อนั้นจะเกิดเป็นกลุ่มก้อน เกิดการเปลี่ยนแปลง และพลังแห่งการขับเคลื่อนสังคมจะเกิดขึ้นตามมา

โดยมีตัวอย่างประสบการณ์จากผู้เข้าร่วมประชุมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในครั้งนี้ ซึ่งเป็นเจ้าหน้าที่โสต ดูแลสื่อที่ห้องประชุม ซึ่งเป็นคนหน้างาน ที่ทำงานประจำไปในแต่ละวัน ดูแลสื่อในห้องประชุมเข้าถึงเย็น เกิดการเรียนรู้จากการเห็นแบบอย่างจากคนทำงานที่ประสบความสำเร็จจากการต่อยอดความรู้ ประสบการณ์การทำงานสู่การทำ R2R และมาแลกเปลี่ยนประสบการณ์ผ่านเวทีประชุมวิชาการ Quality Fair โดยมองว่า เราที่ตำแหน่งเดียวกัน น่าจะมีโอกาสพัฒนางานของเราที่ดูแลแค่อudioในห้องประชุม ให้มีคุณค่า และเป็นประโยชน์กับตนเอง ผู้ปฏิบัติงาน และคณะฯ ไม่ใช่แค่ทำงานให้ผ่านไปในแต่ละวัน ซึ่งเป็นจุดเริ่มต้นของการจุดประกายความคิดที่จะเรียนรู้สู่การเปลี่ยนแปลงตัวเองของคนหน้างาน โดยอ. ดร. นพ.ยอดยิ่ง มองว่า การฟัง การเห็นคือประสบการณ์ ไปสัมผัสเพื่อน เปลี่ยนกรอบความคิด ไปถึงจุดที่ทำให้เราอยากจะทำ ซึ่งเป็นการ Transform รวมทั้งสามารถ Transform คนอื่นได้ด้วยเช่นกัน การทำ R2R นั้น ทำให้เราได้ลงสนาม เกิดการสัมผัสเพื่อน และสุดท้ายคือเกิดการเปลี่ยนแปลง

ผศ. พญ.อนัญญา พงษ์เพบูลย์ นำผู้เข้าประชุมทุกท่านสู่การเรียนรู้ร่วมกันอีกครั้งจาก Clip VDO ของกลุ่มคนทำงาน ที่เป็นพยาบาลประจำการ CCU อายุรศาสตร์ มารวมตัวกัน เพื่อพัฒนางานประจำสู่งานวิจัย แลกเปลี่ยนประสบการณ์ ปรับปรุงกระบวนการทำงาน เกิดการเรียนรู้ร่วมกัน ส่งผลให้การทำงานในหน่วยงานเกิดการเปลี่ยนแปลง คนทำงานมีความสุข และสนุกกับงานมากขึ้น

ศ. พญ.วณิษา สะท้อนบทเรียนจาก Clip VDO ทุกคนเริ่มต้นจากการประจำที่ทำงานทุกวัน เข้ามาทำงาน เย็นกลับบ้าน ถ้าเราทำแบบนี้ไปตลอด เราจะรู้สึกไม่อยากทำงาน ตนเองมีโอกาสได้คุยกับวิทยากรท่านหนึ่งซึ่งท่านเล่าถึงการให้บริการของพนักงานต้อนรับสายการบินไทย แต่เดิมชีวิตการทำงานคือ ถึงเวลามาขึ้นเครื่อง เดินเสิร์ฟอาหาร เครื่องลงกลับบ้าน จนกลายเป็นกิจวัตรประจำวันของทุกคน พนักงานต้อนรับไม่รู้สึกว่าต้องปรับเปลี่ยนวิถีชีวิตแต่อย่างใด วิทยากรท่านนั้นได้แนะนำกับพนักงานต้อนรับว่า “เราทำงานสายการบินของประเทศ ถ้าให้บริการแบบเดิมๆ ยิ่งทำให้การบริการตกต่ำลงไปเรื่อยๆ คนจะมารับบริการน้อยลง” จึงเริ่มมีการปรับระบบความคิดของพนักงานต้อนรับ (Mindset) หลังจากนั้นเกิดการเปลี่ยนแปลง ทำให้การบริการมีความประทับใจ พนักงานทำทุกอย่างเพื่อองค์กรมากขึ้น ซึ่งเป็นการ Transform ของบุคลากรทั้งองค์กร และจาก Clip VDO เช่นกัน คุณเสาวนีย์ เนาวพานิช พยาบาลวิชาชีพ เป็นคนช่างคิด พอประสบกับปัญหา เริ่มหา

ทางออก ปรับปรุงกระบวนการทำงาน ลดเวลา ขั้นตอนการให้บริการที่ไม่จำเป็น เพื่อให้ผู้ป่วยได้พบแพทย์เร็ว
ขึ้น เกิดการ Transform ขึ้นในหน่วยงาน รวมทั้งเป็นพี่เลี้ยงให้กับพี่ๆ น้องๆ ในหน่วยงาน เกิดกระบวนการ
ทำงานเป็นทีม ช่วยกันคิด ทำให้การทำงานมีความสุข แตกต่างจากการทำงานแบบเดิม ซึ่งเป็น
Transformative Learning

อ.นพ.อัครินทร์ ร่วมสะท้อนการเรียนรู้จาก Clip VDO ทั้งหมด เห็นได้ว่า คนทำงานเกิด
Transformation ในตัวเอง โดยที่มึการทำงานหน้าทีเดิม เหมือนเดิม แต่มีความสุขจากการทำงานมากขึ้น
กว่าเดิม โดยสิ่งที่เกิดขึ้นทั้งหมดนี้ไม่สามารถเกิดขึ้นเองได้ ตัวเราจะเป็นส่วนที่ช่วยสร้างกระบวนการ
เปลี่ยนแปลงให้เกิดขึ้น โดยมี 3 ประเด็นสำคัญ ที่สนับสนุนให้เกิด Transformation คือ 1. ต้องมี
ประสบการณ์ตรงกับเรื่องนั้นๆ 2. ต้องมี Interaction และ Reflection กับคนอื่นๆ 3. ต้องมีการเรียนรู้เป็นทีม
มีความสัมพันธ์อันดีระหว่างกัน รู้คุณค่าของงานที่ทำ จากนั้นอาจารย์ยกตัวอย่างสถานการณ์การส่ง Lab กรณี
แรก มีตัวอย่างเลือด ส่งไปให้นักเทคนิคการแพทย์ตรวจ CBC ในเวลา 12.00 น. ไม่มีการระบุอะไรเลย อีก
กรณี มีตัวอย่างเลือด พร้อมพยาบาลเดินตามมา แล้วบอกนักเทคนิคการแพทย์ช่วยดู เลือดของเด็กที่มีไข้สูงให้
หน่อย คุณแม่เพิ่งเสียลูกไปหนึ่งคนปีที่แล้วด้วยไข้เลือดออก ท่านคิดว่าการทำงานของนักเทคนิคการแพทย์ทั้ง
2 กรณี ต่างกันอย่างไร สำหรับกรณีแรกเป็นการปฏิบัติงานตามปกติ พักเที่ยง แล้วค่อยมาทำตอนบ่าย แต่
สำหรับกรณีที่สอง เรารู้ว่าเราทำไปทำไม ประโยชน์จากงานนี้ไปช่วยผู้ป่วยอย่างไร เราจะรีบดำเนินการทันที

ช่วงสุดท้าย ศ. พญ.ดวงมณี เลหาประสิทธิพร รองคณบดีฝ่ายพัฒนาคุณภาพ กล่าวสรุปและปิดการ
ประชุมว่า “จากการเข้าร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในเรื่อง Transformative Learning นั้น ทำให้รู้ว่า งานที่ทำมี
คุณค่า การทำงานด้านบริการผลลัพธ์ที่ตั้งไว้คือ ผู้ป่วยปลอดภัย ได้รับการดูแลที่ดี เมื่อเราในฐานะที่เป็นครู
เป็นพี่ อยากรสอนลูกศิษย์ หรือน้อง ให้คิดเป็น ทำเป็น อยากรคิด อยากรทำ สุดท้ายสามารถทำงานของตนเองได้
อย่างมีประสิทธิภาพ เพราะเราไม่สามารถชี้ หรือบอกให้ทำในทุกครั้ง แต่ถ้าน้องสามารถเรียนรู้ได้ด้วยตัวเอง
เป็นคนเก่งและคนดีไปเรื่อยๆ งานจะเกิดผลลัพธ์ที่ดีเช่นกัน ทุกคนสามารถเรียนรู้ และทำงานเป็นทีม โดยต้อง
มีการกำหนดเป้าหมาย วัตถุประสงค์ร่วมกัน มีการประเมินผล และทบทวนผลลัพธ์ที่ได้ สะท้อนกลับ
กระบวนการ ขั้นตอน วิธีการดำเนินการเพื่อให้เกิดการพัฒนาปรับปรุงผ่านเครื่องมือคุณภาพต่างๆ CQI,
PDCA, Lean, KM, R2R เพื่อต่อยอดยกระดับความรู้ แต่ถ้าวิธีการ ขั้นตอนกระบวนการที่ทำดีอยู่แล้ว ควร
ดำเนินการถอดรหัส ค้นหาปัจจัยความสำเร็จ จัดเก็บและใช้เป็นแบบอย่างในการดำเนินการครั้งต่อไป สิ่ง
ที่มักจะมีคือ เมื่อเจอปัญหา เราจะแก้ปัญหามาเรื่อยๆ ขาดการคำนึงถึงกรอบวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ จนลืมจัดเก็บ
สิ่งที่เราดำเนินการได้ดีแล้ว สิ่งที่ได้เรียนรู้จากวันนี้คือ คุณค่าเกิดขึ้นได้ แต่เราต้องช่วยกันสร้าง ช่วยกันทำ

สร้างบรรยากาศการเรียนรู้ร่วมกันเป็นทีม ถอดบทเรียนเป็นช่วงๆ ส่งเสริมให้คนคิดเป็น ทำเป็น อยากรู้คิด อยากรู้ทำ ผ่าน Siriraj KM Link -Share -Learn”

ผู้บันทึกบทเรียน นางสาวปารวี สยัตพานิช
ผู้ตรวจทาน นางสาวสมใจ เนียมหอม

วิทยากรร่วมอภิปรายแลกเปลี่ยนเรียนรู้



ศ. พญ.วณิชา ชื่นกองแก้ว
กรรมการและเลขานุการมูลนิธิเพื่อการพัฒนา
การศึกษามูลนิธิเพื่อการพัฒนา (ศสช.)



อ. ดร. นพ.ยอดยิ่ง แดงประไพ
ผู้ช่วยคณบดีฝ่ายการศึกษา ก่อนปริญญา



อ. นพ.อัครินทร์ นิมมานนิตย์
ผู้ช่วยคณบดีฝ่ายพัฒนาคุณภาพ



ผศ. พญ.อนัญญา พงษ์ไพบูลย์
ผู้ช่วยคณบดีฝ่ายการศึกษา ก่อนปริญญา