

# แลกเปลี่ยนเรียนรู้ด้วยเครื่องมือชุมชนนักปฏิบัติ (Community of Practice : CoP)

การจัดการความรู้ เป็นการนำความรู้ที่อยู่ในตัวบุคคล (Tacit knowledge) ออกมาเป็นความรู้เชิงประจักษ์ (Explicit knowledge) ที่สามารถใช้งานและบอกต่อกับบุคคลอื่น ๆ ได้ โดยวิธีการดึงความรู้นั้น อาจใช้การเล่าด้วยตัวบุคคลเองและจัดบันทึกออกมาในรูปแบบต่าง ๆ เช่น การจัดทำ VDO หรือการเขียนบทความ/หนังสือ นอกจากนี้อาจใช้การแลกเปลี่ยนเรียนรู้เป็นกลุ่มที่เรียกว่า ชุมชนนักปฏิบัติ (Community of Practice: CoP) ซึ่งเป็นเครื่องมือหนึ่งของการจัดการความรู้ที่สามารถยกระดับความรู้ให้กับบุคคล หน่วยงาน และองค์กร



ถอดเป็นความรู้เชิงประจักษ์ และเผยแพร่ความรู้นั้นให้กับผู้ที่เกี่ยวข้องให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้องและมีประสิทธิภาพมากขึ้น

## ลักษณะที่สำคัญของ CoP

CoP เป็นการรวมกลุ่มคนที่พบปัญหาหรือมีความปรารถนาในการแลกเปลี่ยนความรู้ ทักษะปฏิบัติในเรื่องใดเรื่องหนึ่งร่วมกัน เพื่อให้สามารถแก้ไขปัญหาให้บรรลุวัตถุประสงค์/ตัวชี้วัดขององค์กร โดยการพบปะแลกเปลี่ยนความรู้ผ่านพื้นที่จริงหรือเสมือนด้วยความสมัครใจ โดยการดึง Tacit knowledge ร่วมกับหลักฐานเชิงประจักษ์ที่อ้างอิงได้ เพื่อสรุปออกมาเป็นแนวปฏิบัติในเรื่องนั้น ๆ (Explicit knowledge) โดยใช้กระบวนการ KM, KM tool เป็นเครื่องมือในการดำเนินการกลุ่ม มีการนำความรู้ขึ้นไปปฏิบัติและประเมินผล พัฒนาจนได้ผลลัพธ์ที่ดีขึ้น เกิดการเผยแพร่ความรู้ทั่วทั้งองค์กรต่อไป

ผลลัพธ์จากการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ของกลุ่ม CoP คือ สารความรู้ (Knowledge Assets) ที่ได้จากการถอดความรู้ในการแลกเปลี่ยนในกลุ่มนั้น ๆ ทำให้เกิดวิธีการที่สามารถใช้เป็นแนวปฏิบัติใหม่ในการทำงาน หรือแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้น นำไปปฏิบัติ และติดตามประเมินผล พัฒนาจนเกิดผลลัพธ์ที่ดีขึ้นกับผู้ป่วยและผู้ปฏิบัติงาน ตลอดจนมีการจัดเก็บและเผยแพร่ความรู้เหล่านั้นให้มีการนำไปใช้และขยายผลต่อไป ซึ่งภายในคณะฯ มีการทำ CoP โดยมอบหมายให้งานจัดการความรู้ ดูแลและสนับสนุนการดำเนินการ ในตอนหน้า มาติดตามว่าคณะฯ ของเรามีการใช้ CoP อย่างไรบ้าง ?

## CoP คืออะไร ?

มีผู้ให้ความหมาย CoP ไว้หลายอย่าง เช่น กลุ่มคนที่มีความสนใจในเรื่องใดเรื่องหนึ่งมารวมตัวกัน เพราะต้องการแลกเปลี่ยนและเรียนรู้ร่วมกันเกี่ยวกับประสบการณ์การทำงาน ปัญหา เคล็ดลับ วิธีการ และแนวปฏิบัติที่ดี โดยอาจพูดคุยกันโดยตรงหรือผ่านเวทีเสมือน<sup>1,2</sup> อีกความหมายหนึ่งคือ กลุ่มคนที่พบปัญหาหรือมีความปรารถนาจะร่วมกันในเรื่องใดเรื่องหนึ่ง มาปฏิสัมพันธ์กันอย่างสม่ำเสมอและร่วมกันเสริมสร้างความรู้ความชำนาญในเรื่องนั้น ๆ ให้มากขึ้น<sup>2,3</sup> คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล ม.มหิดล เห็นความสำคัญของคนและความรู้ที่อยู่ในตัวบุคคล จึงเริ่มนำเครื่องมือการจัดการความรู้ (KM) มาใช้ในคณะฯ ตั้งแต่ พ.ศ. 2542 โดยใช้ CoP เป็นเครื่องมือหนึ่งในการดำเนินการเพื่อร่วมกันสร้างความรู้และทักษะปฏิบัติในเรื่องใดเรื่องหนึ่งของบุคลากร และมีการสกัดความรู้/ประสบการณ์จากผู้รู้หรือผู้เชี่ยวชาญ

## เอกสารอ้างอิง

1. American Productivity & Quality Center: APQC (2000). "Building and Sustaining Communities of Practice: Continuing Success in Knowledge Management", American Productivity & Quality Center, Houston, USA.
2. ยวดี เกตสัมพันธ์, สมใจ เนียมหอม, บุญดี บุญญากิจ (2550). "เส้นทางสู่ COP สไตล์ศิริราช", สถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ กรุงเทพฯ.
3. Wenger, E., R. McDermott and W. M. Synder (2002). "Cultivating Communities of Practice", Harvard Business School Press, Boston, USA.