



เรื่อง : งานจัดการความรู้



Facilitator

บทบาทคุณอำนวย (การเรียนรู้)

พว. นิตยา อังพานิชเจริญ รองหัวหน้าฝ่ายการพยาบาล ด้านบริหาร เป็นผู้ที่มีประสบการณ์ด้านการเป็น Facilitator ในหลายกลุ่มชุมชนนักปฏิบัติ (Community of Practice : CoP) ปัจจุบันรับผิดชอบกลุ่ม CoP การส่งเสริมสุขภาพบุคลากรเพื่อป้องกันภาวะคลอดก่อนกำหนด เนื่องจากฝ่ายการพยาบาลมีบุคลากรผู้หญิงจำนวนมาก และอยู่ในวัยเจริญพันธุ์ประมาณ 4,556 คน คิดเป็น 71% ด้วยลักษณะการทำงานที่ต้องอยู่เวร และยืนเป็นเวลานาน ทำให้บุคลากรที่ตั้งครรภ์มีความเสี่ยงต่อภาวะคลอดก่อนกำหนด จึงเกิดความร่วมมือระหว่างงานการพยาบาล กุมารเวชศาสตร์ และงานการพยาบาลสูติศาสตร์-นรีเวชวิทยา จัดตั้ง CoP นี้ขึ้นมา เพื่อป้องกันภาวะคลอดก่อนกำหนดของบุคลากรที่ตั้งครรภ์ของฝ่ายการพยาบาล



บทบาทสำคัญของ Facilitator ในกลุ่ม CoP คือ การเชื่อมสมาชิกเข้าด้วยกัน และช่วยผลักดันให้สมาชิกร่วมกันสกัดและสร้างองค์ความรู้ที่สำคัญและจำเป็นต่อการปฏิบัติงาน ส่งเสริมการพัฒนางานให้บรรลุเป้าหมายที่สอดคล้องกับเป้าหมายคณะฯ โดย Facilitator เป็นผู้กระตุ้นให้เกิดบรรยากาศการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ภายในกลุ่ม ดึงความคิดที่มีคุณค่าจากภายในตัวสมาชิกออกมาให้มากที่สุด ผสมผสานกับความรู้เชิงประจักษ์ภายนอก ให้เกิดเป็น Good/Best Practice ผ่านการใช้เทคนิคและกระบวนการเรียนรู้แบบมีส่วนร่วมเป็นหัวใจที่สำคัญ ซึ่งทีมได้ถอดความรู้เรื่องการเป็น Facilitator จาก พว. นิตยา อังพานิชเจริญ ในกลุ่ม CoP ดังนี้



▶ ชวนให้ตั้งเป้าหมายร่วมกันระหว่างทีมแกนนำและทีมสมาชิก และกำหนดผู้รับผิดชอบพร้อมบทบาทหน้าที่ในการทำ CoP ที่ชัดเจน

▶ จัดกิจกรรมการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ที่ละลายพฤติกรรมของสมาชิกในกลุ่มให้ทุกคนยินดีที่จะแลกเปลี่ยนความรู้กันอยู่เสมอ และปลูกฝังให้สมาชิกในกลุ่มทราบว่าทุกคนมีหน้าที่ในการ Share and Learn ไม่ใช่เพียงแค่การเข้าร่วมประชุมเท่านั้น

▶ ส่งเสริมให้นำเครื่องมือการจัดการความรู้มาใช้ โดยระบุความรู้สำคัญที่จะนำมาจัดการ ค้นหาแหล่งและประเภทของความรู้เหล่านั้น

▶ กระตุ้นให้สมาชิกมีการหาความรู้จากภายในและภายนอกองค์กรมาแลกเปลี่ยนเรียนรู้ร่วมกัน และสรุปเป็นความรู้ที่ต้องการเพื่อนำไปใช้ให้เกิดประโยชน์ตามวัตถุประสงค์

▶ สนับสนุนการจัดหาทรัพยากร สถานที่ในการประชุม จัดหารางวัลเพื่อเป็นกำลังใจแก่สมาชิกในกลุ่ม และเอื้อเวลา เพื่ออำนวยความสะดวกแก่สมาชิกในกลุ่มให้ดำเนินงานได้อย่างราบรื่น

จะเห็นได้ว่าความสำคัญของการเป็น Facilitator คือ การอำนวยความสะดวกให้กลุ่มเกิดการแสวงหาความรู้มาแลกเปลี่ยนเรียนรู้ร่วมกัน จนกระทั่งเกิดเป็นสินทรัพย์ความรู้ (Knowledge assets) ที่เป็นประโยชน์ต่อผู้รับบริการและสมาชิก ทำให้เกิดความรู้ที่ต่อยอดและเพิ่มทักษะในการทำงาน เมื่อมีการทำกิจกรรมแล้วต้องมีการทำ After action review (AAR) ประเมินผลการดำเนินการเสมอ เพื่อพัฒนาและปิด Gap ของ CoP พว. นิตยา อังพานิชเจริญ กล่าวว่า “CoP เป็นเครื่องมือที่ทรงพลัง ที่ส่งเสริมให้ทีมนำทักษะหรือประสบการณ์มาแลกเปลี่ยน และจากประสบการณ์ในการทำ CoP มาหลายเรื่อง ทำให้เห็นว่าการได้เป็นชุมชนเดียวกัน ทำให้เกิดความไว้วางใจ ความมีมิตรไมตรี การไม่หวงความรู้ ซึ่งจะให้เกิดการแลกเปลี่ยนความรู้ต่อกันได้ง่าย”

สุดท้าย พว. นิตยา อังพานิชเจริญ พาเราไปว่า “เราโชคดีที่ได้ทำงานในโรงพยาบาลศิริราช เพราะมีบุคลากรที่มีความสามารถจำนวนมาก มีผู้ป่วยที่มีความซับซ้อนให้เราได้เรียนรู้ และพัฒนาตนเองตลอดเวลา ถือเป็นแหล่งความรู้ในองค์กรที่ทำให้เราเข้าถึงและใช้ความรู้เหล่านั้นโดยไม่ต้องเริ่มต้นจากศูนย์ การจัดการความรู้ทำให้เกิดความรู้ใหม่หรือมีการต่อยอดขยายผลความรู้เดิม ทำให้ผู้รับบริการได้รับการดูแลที่มีประสิทธิภาพอย่างต่อเนื่อง นอกจากนี้บุคลากรจะทำงานได้ใจ สดชื่น และเกิดความสุขที่ได้นำความรู้ขึ้นไปใช้ให้เกิดประโยชน์ต่อผู้อื่นอย่างสูงสุดและไม่สิ้นสุด”

* ติดตามสาระความรู้เพิ่มเติม ได้ที่ www.2.si.mahidol.ac.th/km/