



มหาวิทยาลัยมหิดล
คณะแพทยศาสตร์
ศิริราชพยาบาล

KM Tool

เครื่องมือยกระดับความรู้
เพื่อพัฒนางาน

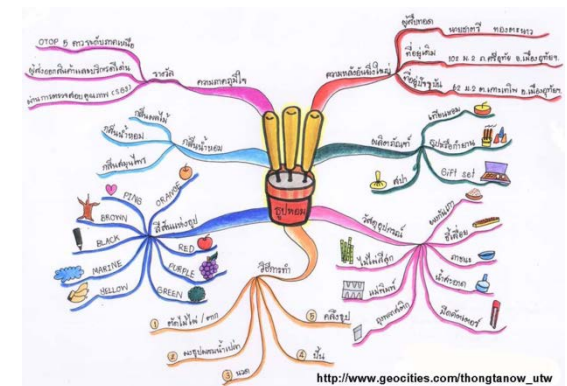
KM Tools in Siriraj

เครื่องมือเพิ่มพลังการเรียนรู้ตัวเราและทีม



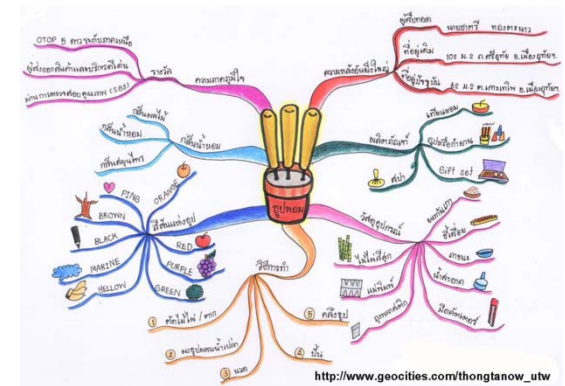
วัตถุประสงค์

เพื่อสร้างความรู้ความเข้าใจและฝึกทักษะในเรื่อง
การใช้เครื่องมือจัดการความรู้ (KM Tool) ให้บุคลากร
ในคณะฯ ที่ยังไม่ผ่านการอบรมสามารถนำไป
ประยุกต์ใช้ในการทำงาน



เครื่องมือยกระดับความรู้เพื่อพัฒนางาน

- Dialogue (สุนทรียสนทนา)
- Story telling (การเล่าเรื่อง)
- Mind map (แผนที่ความคิด)
- AAR (ทบทวนหลังปฏิบัติงาน)



กิจกรรม กระຈกจำ...

1. จับคู่ A กับ B

รอบ 1 A เล่า (กิจกรรมยามว่าง) B ฟัง+วาดรูปหน้า A

รอบ 2 A เล่า B เล่า พร้อมกัน สถานที่ที่เที่ยวประทับใจ

รอบ 3 A เล่า B ฟัง ห้ามถาม รักครั้งแรก

รอบ 4 B เล่า A ฟัง + ถาม รักครั้งแรก (A สะท้อนเรื่อง B)

2. สะท้อนการเรียนรู้ร่วมกัน

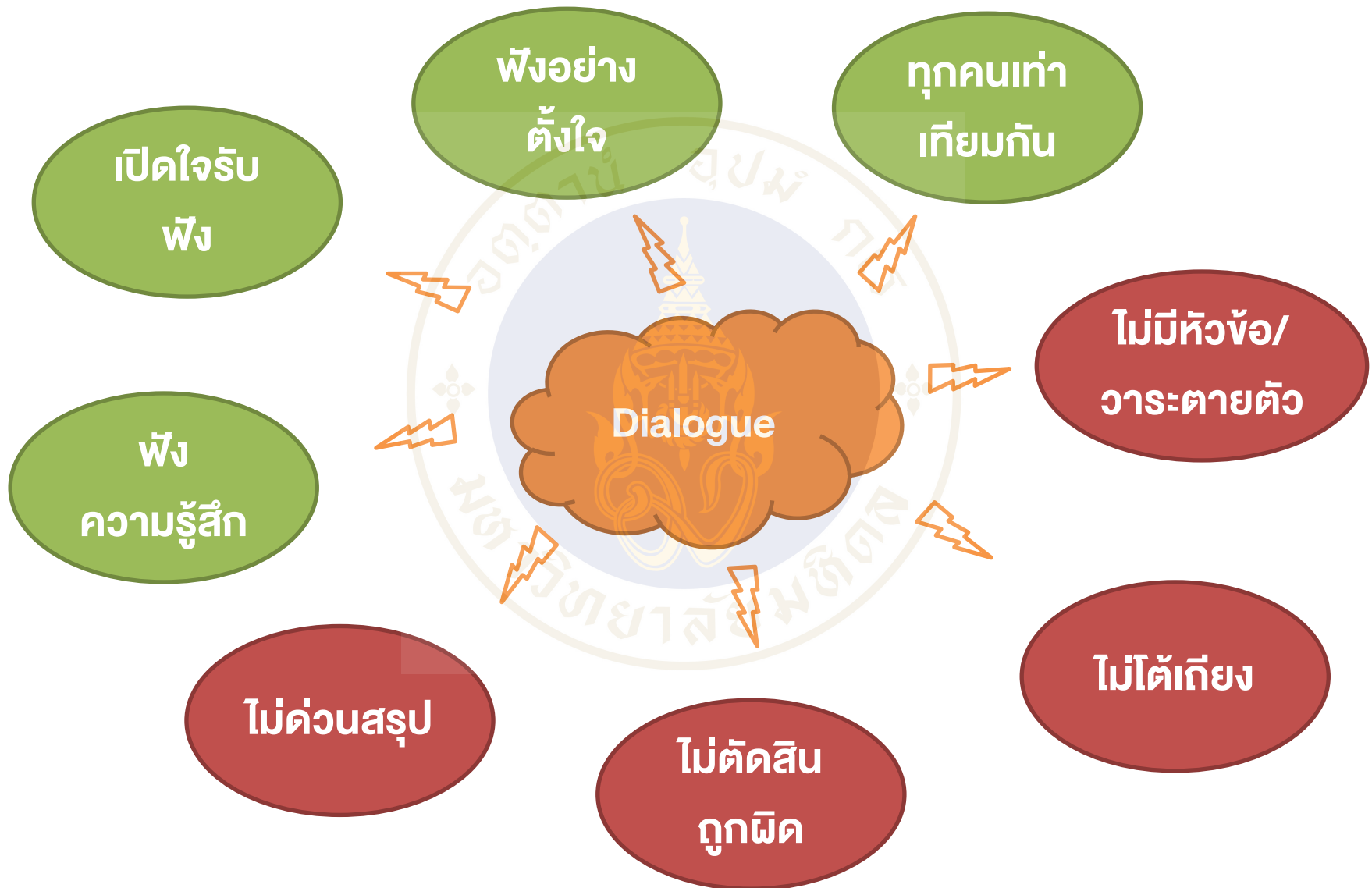


มหาวิทยาลัยมหิดล
คณะแพทยศาสตร์
ศิริราชพยาบาล



Dialogue

สุนทรียสนทนา (Dialogue)



สุนทรียสนทนา (Dialogue)

แนวทาง

- ผู้ที่ถือ “x” (ไม้กายสิทธิ์) เท่านั้นที่มีสิทธิพูด
- ผู้เล่า เวลาเล่าให้มองไปที่ตรงกลาง ไม่มองบุคคล (เล่าให้กลุ่มฟัง)
- ผู้เล่า เล่าโดยอิสระ เล่าจากประสบการณ์จริง (เล่าจากใจ ♥ ความคิด ความเชื่อ และการกระทำ)
- ผู้ฟัง ฟังผู้เล่าอย่างตั้งใจ ฟังอย่างลึกซึ้ง และให้เกียรติกัน ฟังโดยไม่ตัดสิน ถูกผิด ไม่ได้เถียง
- ผู้ฟัง ถามเพื่อความกระจ่างได้ ถามอย่างสร้างสรรค์และเพิ่มคุณค่า
- ทุกคนเท่าเทียมกัน ไม่มีผู้นำ และไม่มีผู้ตาม
- ปลอ่ยให้ความเงียบที่เกิดขึ้นระหว่างพูดเป็นตัวสะท้อนความคิด
- ปลอ่ยให้มีสิ่งรบกวนเกิดขึ้นได้ ทำให้เป็นเรื่องปกติ

dialogue



สุนทรียสนทนา (Dialogue)

สะท้อนสิ่งที่ได้เรียนรู้ร่วมกัน...



ประโยชน์จาก Dialogue

- ทำให้เราเปิดใจรับฟังผู้อื่นมากขึ้น โดยไม่ด่วนตัดสินถูกผิด
- เกิดการเรียนรู้ซึ่งกันและกันในระหว่างที่ผู้อื่นพูด
- เกิดพลังจากการเรียนรู้ของกลุ่ม/ทีม
- กลุ่มเป็นกระจกเงาสะท้อนมุมมองความคิด





มหาวิทยาลัยมหิดล
คณะแพทยศาสตร์
ศิริราชพยาบาล



Storytelling

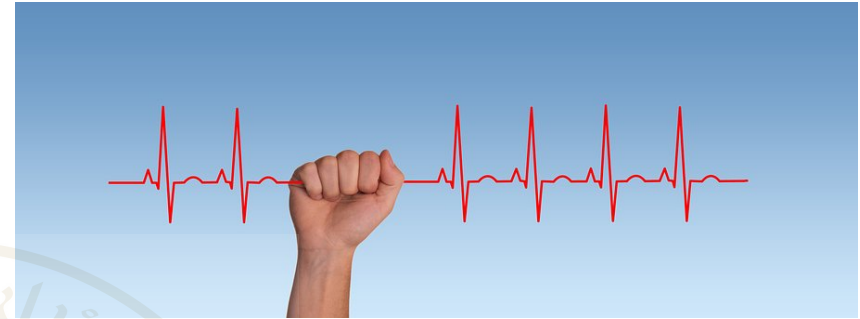
การเล่าเรื่อง (Storytelling)

- เป็นวิธีการหรือเครื่องมือประเภทหนึ่งของการจัดการความรู้ในการดึงเอาความรู้หรือประสบการณ์ ที่อยู่ภายในตัวของผู้อ่อกมาเล่า หรือถ่ายทอดให้บุคคลอื่นฟัง โดยเป็นเรื่องที่ซาบซึ้ง ประทับใจ
- ผู้ฟังสามารถนำเอาความรู้ หรือประสบการณ์ที่ได้ไปประยุกต์ใช้ในการทำงาน โดยไม่ต้องเสียเวลาเริ่มต้นในการศึกษาเรื่องนั้นๆ ใหม่



ตัวอย่างสมมติ เรื่องเล่าจากหมอชนบท





pixabay.com



การเล่าเรื่อง (Storytelling)

**สะท้อนสิ่งที่ได้เรียนรู้ร่วมกัน
จากตัวอย่าง 2 รูปแบบ...**



How to: หลักพื้นฐานของการเล่าเรื่อง



หัวใจของเรื่อง

- ประเด็นที่ต้องการสื่อสารกับผู้อ่าน
ต้องเป็นประเด็นใหม่ไม่เคยรับรู้มาก่อน
ต้องส่งผลกับคนส่วนมาก



โครงเรื่อง Plot

เรื่องย่อ.....3-4 ประโยค/บรรทัด

การเดินเรื่อง (เล่าเรื่อง)

- ใช้ Case เป็นตัวเล่าเรื่อง
การทำให้เรื่องราวหรือเหตุการณ์
เป็นตัวเล่าเรื่อง จะทำให้เรื่องราวมีความ
น่าสนใจ ชวนติดตาม ไม่ใช่ให้เราเป็นคน
ตัดสินเรื่องราวที่เล่า



หลักในการเล่าเรื่อง

การปูพื้น (เกริ่นนำ สร้างฉาก)



แนะนำตัวละคร (เปิดทีละตัว ชวนให้
เรื่องน่าติดตาม)

จุดเด่นของเรื่อง highlight หรือปม
ขัดแย้ง tension



ส่วนสรุป ประเด็นสำคัญ หรือ
คลี่คลายเหตุการณ์



กิจกรรม...ตามหาสื่อแห่งความสุขร่วมกัน

- หัวใจของเรื่อง....
- โครงเรื่อง....
- การเดินเรื่อง....ให้ลำดับเรื่องราว
- สะท้อนสิ่งที่ได้เรียนรู้จากกิจกรรม



การเล่าเรื่อง (Storytelling)

ประโยชน์ที่ได้รับจากการเล่าเรื่อง

- ผ่อนคลาย
- เรียนรู้จากประสบการณ์ **ไตร่ตรองความคิด** ที่ผ่านมา
- เกิดการเรียนรู้ไป**อีกขั้น**
- จัด**เก็บ**เป็นความรู้ เป็นตำนานแห่งความภาคภูมิใจ และ
**** **สร้างแรงบันดาลใจ (inspiration) ให้กับผู้ฟัง**

การเล่าเรื่อง (Storytelling)

ตัวอย่าง การนำ Storytelling มาใช้



- ❖ Morning Talk/ Morning brief / การประชุมสำนักงาน / ประชุม ward ผ่านการแลกเปลี่ยนประสบการณ์ เรียนรู้เทคนิคการทำงานที่ประสบความสำเร็จ (Sharing)
- ❖ การถ่ายทอดความรู้ที่ได้รับจากการเข้าร่วมฟังการประชุมจากภายในและภายนอก
ถอดความรู้ และเผยแพร่



มหาวิทยาลัยมหิดล
คณะแพทยศาสตร์
ศิริราชพยาบาล

แผนที่ความคิด (Mind Mapping)

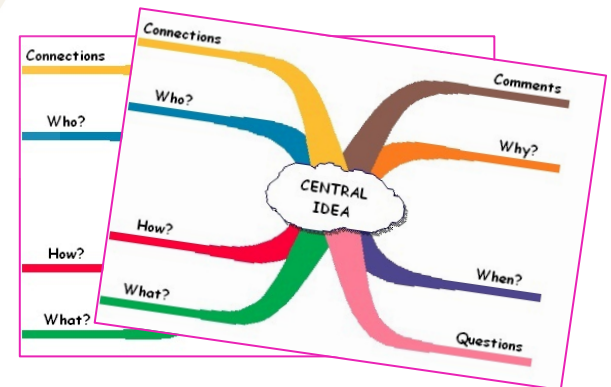


แผนที่ความคิด (Mind map)

มารู้จัก Mind Map กันเถอะ



- Mind Map คือ เครื่องมือที่ช่วยในการจัดการระบบความคิดที่เรียบง่ายที่สุด มีรูปแบบการจัดบันทึกที่สร้างสรรค์ และมีประสิทธิภาพ
- เป็นการถ่ายทอดความคิด หรือข้อมูลต่าง ๆ ที่มีอยู่ในสมองลงกระดาษ โดยการสื่อความหมายด้วยข้อความและรูปภาพ สี เส้นคล้ายการโยงใยแตกกิ่งก้านของต้นไม้ แทนการจัดย่อแบบเดิมที่เป็นบรรทัด ๆ
- เสริมสร้างทักษะในการวิเคราะห์ และการสังเคราะห์ข้อมูล อันเป็นพื้นฐานในการเรียนรู้จัดระเบียบความคิด จำได้ทนนาน



แผนที่ความคิด (Mind map)

เตรียมตัวกับ Mind map

1. เตรียมอุปกรณ์การเขียน ได้แก่

- กระดาษเปล่าที่ไม่มีเส้นบรรทัด : A4
- สีไม้ สีเมจิก สีเทียน สีชอล์ค ปากกาหลายสี



2. วิธีการเขียน วางกระดาษแนวนอน เริ่มต้นจากกลางหน้ากระดาษ เพราะจะช่วยให้มี

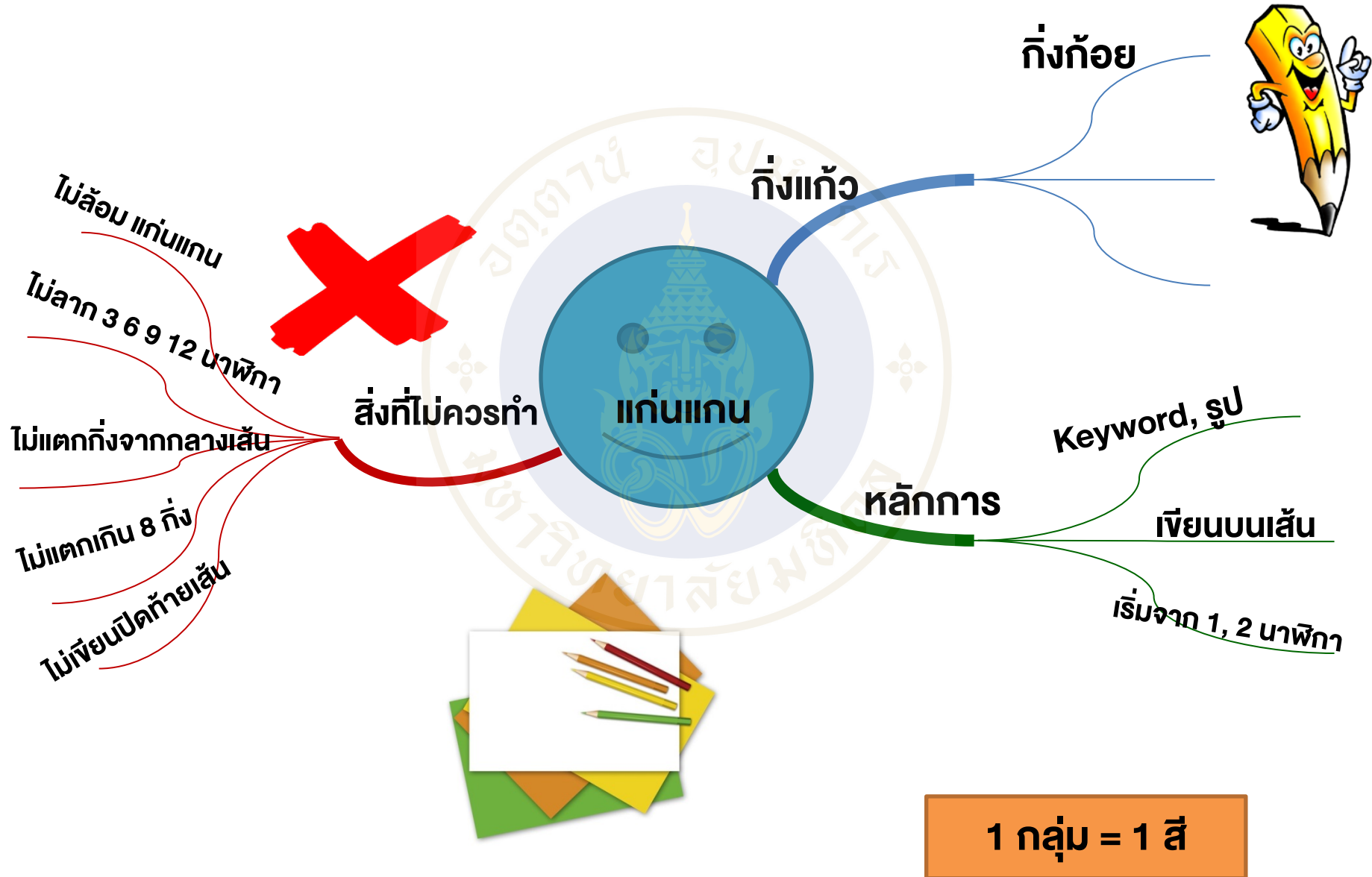
อิสระในการคิดแผ่ขยายได้ตามธรรมชาติ

3. รวบรวมความสัมพันธ์ของเนื้อหา จัดจำแนก และวาดแยกตามความสัมพันธ์

4. พยายามเว้นที่ว่างเพื่อให้สามารถขยายได้เมื่อมีการ รวบรวมความคิดเพิ่มเติม

5. เพื่อให้สามารถจัดจำแนกกลุ่มความคิดได้ดี ควรใช้ปากกาหลายสี

แนวทางการทำ Mind map







มหาวิทยาลัยมหิดล
คณะแพทยศาสตร์
ศิริราชพยาบาล

การทบทวนหลังปฏิบัติงาน (After Action Review: AAR)



การทบทวนหลังปฏิบัติงาน (After Action Review: AAR)

การทบทวนหลังปฏิบัติงาน (After Action Review: AAR) หมายถึง ขั้นตอนการทบทวนวิธีการทำงานทั้งด้าน ความสำเร็จ และ ปัญหาที่เกิดขึ้น ทั้งนี้ไม่ใช่เพื่อค้นหาคนที่ทำผิดพลาด ไม่ใช้การกล่าวโทษใครทั้งสิ้น

แต่เป็นการทบทวนเพื่อแลกเปลี่ยนประสบการณ์การทำงาน เพื่อแก้ปัญหที่เกิดขึ้น และเกิดการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง

แบ่งเป็น 2 รูปแบบ

- AAR สำหรับ ทีมผู้จัดกิจกรรม
- AAR สำหรับ ผู้ร่วมกิจกรรม

AAR สำหรับทีมผู้จัดกิจกรรม

เพื่อสะท้อนการจัดกิจกรรมแต่ละครั้ง โดยทบทวนทุก
กระบวนการ ตั้งแต่ก่อน ระหว่าง และหลังจัดกิจกรรม ทำให้ทีมงาน
เกิดการเรียนรู้ร่วมกันว่า อะไรคือสิ่งที่ทำได้ดี อะไรคือปัญหา
อุปสรรค และสรุปแนวทางแก้ปัญหาร่วมกัน และจัดทำเป็นแนวทาง/
ขั้นตอน ของการทำกิจกรรมครั้งต่อไป เพื่อใช้เป็นแนวทางในการทำ
BAR (Before Action Review) ก่อนเริ่มกิจกรรมครั้งต่อไป

AAR สำหรับทีมผู้จัดกิจกรรม

ประเด็นการจัดกิจกรรม (AAR) โครงการติดตาม ประจำปี 2560

วันที่ 9-10 พฤศจิกายน 2560 สถานที่ไกล 100 ปี สมเด็จพระศรี และห้องประชุมตรีเพชร

ตัวอย่าง

กระบวนการ	สิ่งที่พัฒนาได้ดี	ปัญหา/อุปสรรค	แนวทางการแก้ไข และแนวทางการพัฒนา	การดำเนินงาน	
				ระยะเวลา	จุดควบคุม
1.ลงทะเบียนภายใน ภายนอก					
1.1 ระบบลงทะเบียนบุคลากรภายนอก		- การตอบกลับมีจำนวน 70 คน ณ วันที่ปิดลงทะเบียน 27 ต.ค. 60 - มีการแจ้งแอดมินผู้ประสานงาน ขาดชื่อผู้ร่วมงาน ทำให้ไม่ได้ใส่ชื่อผู้ร่วมงานในใบลงทะเบียน	- ส่งจดหมายเชิญล่วงหน้า - ทำเอกสารให้เซ็นชื่อลงทะเบียนหน้างาน	ส่งจดหมายออก 45 วันก่อนงาน	2 สัปดาห์ก่อนงาน ปิดรับลงทะเบียน
1.2 ระบบลงทะเบียนภายใน		- เนื่องจากช่องทางในการให้ตอบกลับที่แจ้งในจดหมายมีหลายช่องทาง ทำให้มีการตอบกลับซ้ำในบางหน่วยงาน ประมาณ 10 หน่วยงาน จาก 41 หน่วยงาน	- ควรเลือกช่องทางใดช่องทางหนึ่งในการตอบกลับควรเป็นการตอบกลับทาง QR Code	ส่งจดหมายออก 1 เดือนก่อนงาน	5 วันก่อนงาน ปิดรับลงทะเบียน
1.3 การส่งเอกสารตอบรับ	มีการจัดเตรียมไฟล์ล่วงหน้าส่งให้บุคลากรภายนอก - บัตรจอดรถ แจ้งรับหน้างาน - กำหนดการ - แผนที่			ส่งก่อนวันงาน 5 วัน	
1.4 การเตรียมเอกสาร	- สอบถามเอกสารจากผู้เกี่ยวข้อง กำหนดวันเพื่อจัดเตรียมเอกสารแจกล่วงหน้าแล้วเสร็จก่อนงาน 1 สัปดาห์			จัดเตรียมเอกสารแล้วเสร็จ 1 สัปดาห์ก่อนงาน	

AAR สำหรับผู้ร่วมกิจกรรม

เพื่อสะท้อนความสำเร็จ ปัญหา อุปสรรค และสิ่งที่ผู้ร่วม
กิจกรรมได้เรียนรู้ โดยใช้ 5 คำถาม หลังจากนั้นผู้จัดกิจกรรมจะ
รวบรวมข้อมูลที่ได้จากผู้ร่วมกิจกรรมไปพัฒนาปรับปรุง
กระบวนการจัดกิจกรรมให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

AAR

After Action Review

What Was
Supposed to
Happen

เป้าหมายของการเข้าร่วมประชุมครั้งนี้คืออะไร

What
Happened

สิ่งใดที่บรรลุเป้าหมาย

สิ่งใดที่เกินความคาดหวัง

Why What
Happened
Happen

สิ่งที่ไม่บรรลุเป้าหมายคืออะไร เพราะอะไร?

What Are the
Learning's
From What
Happened

คิดจะกลับไปทำอะไรต่อ



การทบทวนหลังปฏิบัติงาน (After Action Review: AAR)

ประโยชน์

- เป็นการพัฒนาความสัมพันธ์สู่การทำงานเป็นทีม
- ทำให้ทราบถึงสิ่งที่เราปฏิบัติได้ดียอยู่แล้ว เพื่อบันทึกจดจำ และรักษาไว้/พัฒนาให้ดียิ่งขึ้น
- ทำให้เราทราบข้อผิดพลาด และวิธีการป้องกันไม่ให้ผิดซ้ำ
- ได้แนวทางในการปรับปรุง/พัฒนางาน
- ได้ฝึกทักษะในการพูด และการฟัง



ทอขอบคุณครับ/ค่ะ