



มหาวิทยาลัยมหิดล
คณะแพทยศาสตร์
ศิริราชพยาบาล

ทักษะและเครื่องมือสำคัญ

KM Tools in Siriraj

เครื่องมือเพิ่มพลังการเรียนรู้ตัวเราและทีม



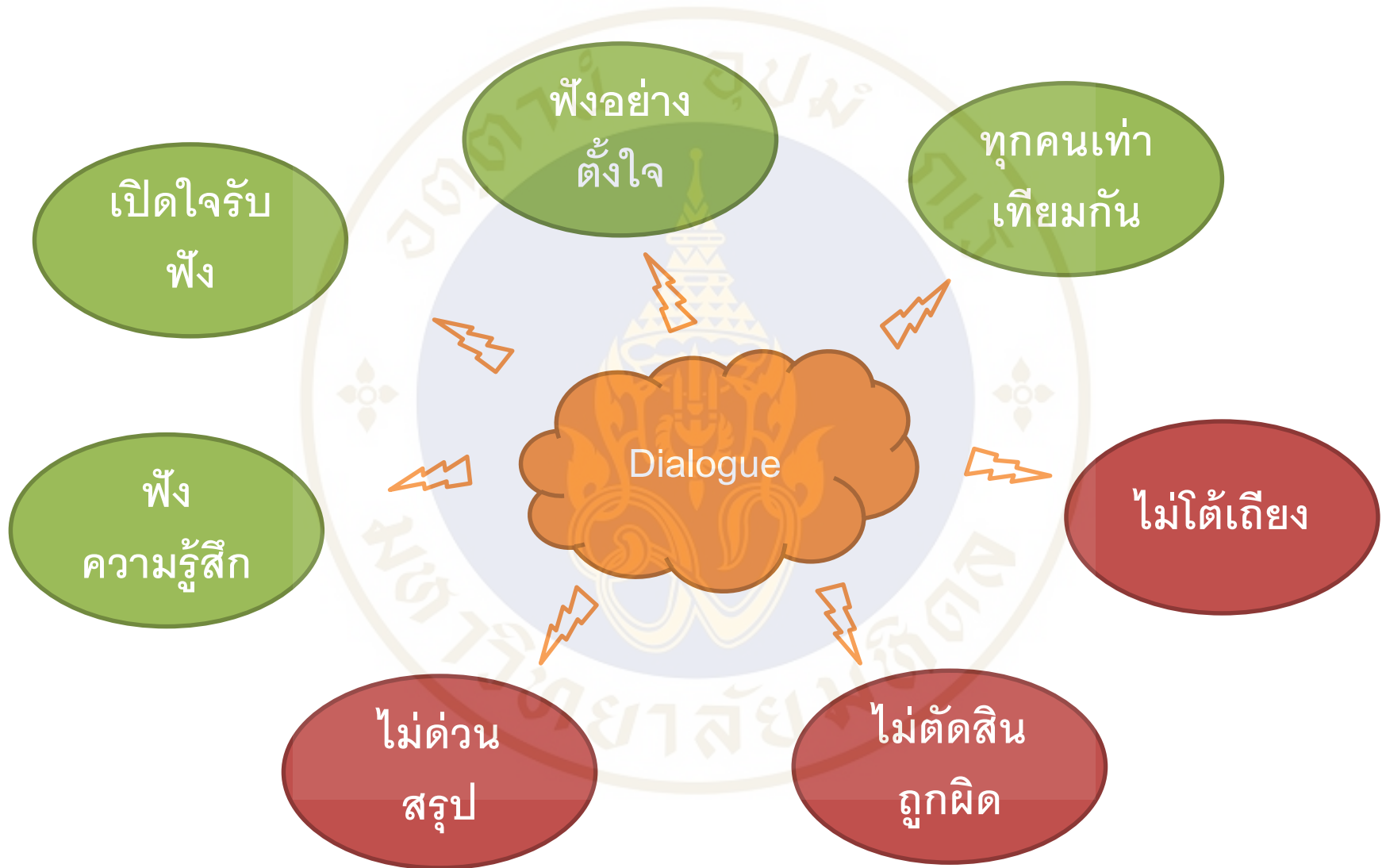


มหาวิทยาลัยมหิดล
คณะแพทยศาสตร์
ศิริราชพยาบาล



Dialogue

สุนทรีสนทนา (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
- ปล่อยให้ความเจ็บที่เกิดขึ้นระหว่างพูดเป็นตัวสะท้อนความคิด
- ปล่อยให้สิ่งรบกวนเกิดขึ้นได้ ทำให้เป็นเรื่องปกติ

ประโยชน์จาก Dialogue

- ทำให้เราเปิดใจรับฟังผู้อื่นมากขึ้น โดยไม่ด่วนตัดสินถูกผิด
- เกิดการเรียนรู้ซึ่งกันและกันในระหว่างที่ผู้อื่นพูด
- เกิดพลังจากการเรียนรู้ของกลุ่ม/ทีม
- กลุ่มเป็นกระจกเงาสะท้อนมุมมองความคิด





มหาวิทยาลัยมหิดล
คณะแพทยศาสตร์
ศิริราชพยาบาล



Storytelling

การเล่าเรื่อง (Storytelling)

- เป็นวิธีการหรือเครื่องมือประเภทหนึ่งของการจัดการความรู้ในการดึงเอาความรู้หรือประสบการณ์ ที่อยู่ภายในตัวของผู้ออกมาเล่า หรือถ่ายทอดให้บุคคลอื่นฟัง โดยเป็นเรื่องที่ซาบซึ้งประทับใจ
- ผู้ฟังสามารถนำเอาความรู้ หรือประสบการณ์ที่ได้ไปประยุกต์ใช้ในการทำงาน โดยไม่ต้องเสียเวลาเริ่มต้นในการศึกษาเรื่องนั้นๆ ใหม่



หลักในการเล่าเรื่อง

การปูพื้น (เกริ่นนำ สร้างฉาก)



แนะนำตัวละคร (เปิดทีละตัว ชวนให้เรื่องน่าติดตาม)

จุดเด่นของเรื่อง highlight หรือปม
ขัดแย้ง tension



ส่วนสรุป ประเด็นสำคัญ หรือ
คลี่คลายเหตุการณ์



การเล่าเรื่อง (Storytelling)

ประโยชน์ที่ได้รับจากการเล่าเรื่อง

- ผ่อนคลาย
- เรียนรู้จากประสบการณ์ ไตร่ตรองความคิดที่ผ่านมา
- เกิดการเรียนรู้ไปอีกชั้น
- จัดเก็บเป็นความรู้ เป็นตำนานแห่งความภาคภูมิใจ และ
**** สร้างแรงบันดาลใจ (inspiration) ให้กับผู้ฟัง

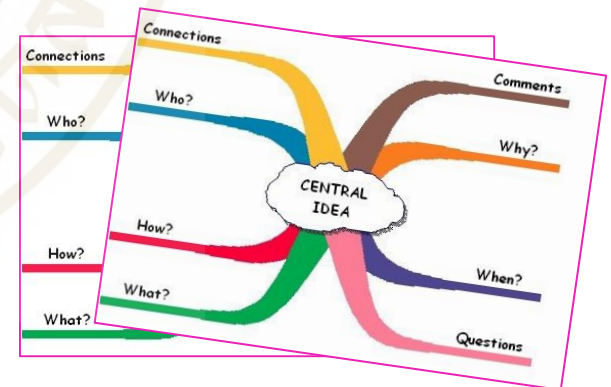


แผนที่ความคิด (Mind map)

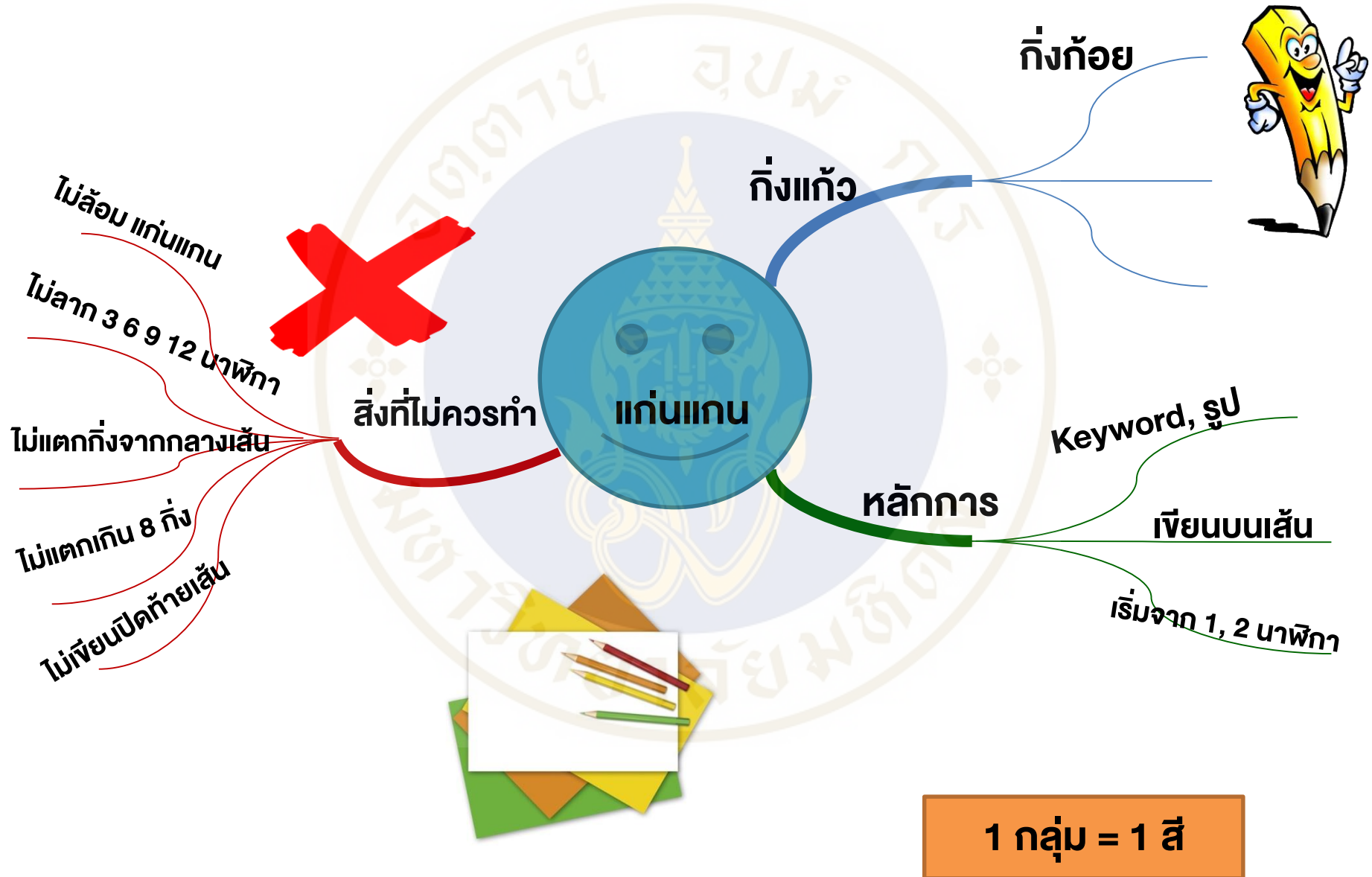
มารู้จัก Mind Map กันเถอะ



- Mind Map คือ เครื่องมือที่ช่วยในการจัดการระบบความคิดที่เรียบง่ายที่สุด มีรูปแบบการจดบันทึกที่สร้างสรรค์ และมีประสิทธิภาพ
- เป็นการถ่ายทอดความคิด หรือข้อมูลต่าง ๆ ที่มีอยู่ในสมองลงกระดาษ โดยการสื่อความหมายด้วยข้อความและรูปภาพ สี เส้นคล้ายการโยงใยแตกกิ่งก้านของต้นไม้ แทนการจดย่อแบบเดิมที่เป็นบรรทัด ๆ
- เสริมสร้างทักษะในการวิเคราะห์ และการสังเคราะห์ข้อมูล อันเป็นพื้นฐานในการเรียนรู้จัดระเบียบความคิดจำได้ทนนาน



แนวทางการทำ Mind map







มหาวิทยาลัยมหิดล
คณะแพทยศาสตร์
ศิริราชพยาบาล

หลักการบันทึกความรู้



แนวทางการบันทึกสาระสำคัญที่เป็นความรู้

- **ทำความเข้าใจ** เรื่องที่จะจดบันทึก
- บันทึกสาระสำคัญ การบันทึกประเด็นสำคัญ ชื่อเรื่อง หัวข้อหลัก หัวข้อรอง โดยใช้หลักการ 5W 1H ใคร ทำอะไร ที่ไหน เมื่อไร ทำไม และอย่างไร ฯลฯ
- บันทึก**ชื่อหนังสือ หัวข้อ ผู้แต่ง** สามารถช่วยในการค้นคว้าเมื่อต้องการรายละเอียดเพิ่มเติม
- เรียบเรียงความคิด **ลำดับเรื่องให้อ่านและเข้าใจง่าย** ไม่ให้สับสน
- **จัดหมวดหมู่ของสาระสำคัญ** แบ่งหมวดหมู่ตามเนื้อหา ตามหัวข้อ เพื่อค้นคว้า ทบทวนได้สะดวก และจดจำได้ง่ายขึ้น
- **ใช้อักษรย่อในการบันทึก** เช่น รปภ., รพ., พ.ย. ฯลฯ (ถ้าเป็นทางการ ค่าย่อต้องเป็นสากล)
- ใช้ถ้อยคำที่**กระชับ** ภาษาเขียนให้**เข้าใจง่าย**
- ถ้า**มีข้อสงสัย ให้ถาม** เมื่อเกิดข้อสงสัยและมีเนื้อหาที่เราไม่เข้าใจ ให้ถามเพื่อความกระจ่าง



https://tr.123rf.com/profile_kakigori

Tip & Trick

- ต้องรู้จุดมุ่งหมายในการฟังแต่ละครั้งว่า ฟังเพื่อให้เกิดความรู้ หรือความเพลิดเพลิน หรือเพื่อจับใจความสำคัญ หรือฟังเพื่อหาเหตุผลโต้แย้ง
- ขณะที่ฟัง **ไม่ควรพูดคุย** หรือซุบซิบกับคนที่นั่งข้างเคียง ไม่ทำเสียงเอะอะ
- ผู้ฟัง **ฟังอย่างตั้งใจ** หาจุดสำคัญของเรื่อง
- เมื่อจดบันทึกเนื้อหา อย่าลืม**ขีดเส้นใต้คำสำคัญ**
- ถ้าผู้พูดย้ำเนื้อหาบางอย่างเกินสองครั้ง แสดงว่าข้อมูลนั้นน่าจะมีความสำคัญ และควรตั้งใจฟังให้ดี
- ถ้ามีตอนใดที่ฟังแล้วไม่เข้าใจ **ควรซักถามผู้พูดเพื่อให้เกิดความเข้าใจ**ตรงกันทั้งสองฝ่าย
- **บันทึกเสียงผู้พูด** เป็นอีกตัวช่วยที่สำคัญ
- **การจดบันทึกด้วยลายมือตนเอง** จะช่วยให้เราจดจำข้อมูลได้ดียิ่งขึ้น
- **อย่าลืมใส่ชื่อหัวข้อเนื้อหาที่จดบันทึกไว้ด้วย** จะทำให้รู้ว่า เนื้อหาที่จดบันทึกไว้นั้นเป็นเรื่องอะไร และสามารถนำกลับมาทบทวนได้ง่าย





มหาวิทยาลัยมหิดล
คณะแพทยศาสตร์
ศิริราชพยาบาล

Facilitator

มีความสำคัญอย่างไร



ทำไมต้องมี Facilitator

เป็นคนกลาง เพื่อ...

- เชื่อมคนทำงานเข้าด้วยกัน
- ช่วยผลักดันให้เกิดความรู้ที่สำคัญและจำเป็นต่อการพัฒนางานและการเปลี่ยนแปลงภายในคณะฯ
- กระตุ้นให้เกิดบรรยากาศการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ภายในกลุ่ม
- นำความคิดที่มีค่าออกมาจากสมาชิกให้ได้มากที่สุด และเกิดเป็น Best Practice ด้วยการใช้นวัตกรรมและกระบวนการเรียนรู้แบบมีส่วนร่วมเป็นหัวใจสำคัญ

Do & Don't

Do 	Don't 
• ศึกษาประเด็นที่จะพูดคุยล่วงหน้า	• ปล่อยให้สมาชิกเล่าเรื่องออกนอกประเด็น
• สร้างบรรยากาศที่ดีในการพูดคุย	• เปิดโอกาสให้มีกลุ่มย่อยๆ ไม่มีกติกา
• รับฟังความคิดเห็นสมาชิกกลุ่ม	• ใช้ความคิดเห็นตนเองเป็นหลัก
• กระตุ้นให้สมาชิกเล่าเรื่องจากประสบการณ์ตนเอง	• เปลี่ยนประเด็นโดยขาดการเชื่อมโยง
• ถ้าสมาชิกเล่าเรื่องออกนอกประเด็นพยายามซักถาม และนำเข้าสู่ประเด็น	• ใช้คำพูดชี้นำออกนอกเรื่อง
• พูดจาสุภาพ	• ขัดจังหวะการเล่าเรื่อง ไม่สนใจฟัง
• ควบคุมเวลาในการพูด	• ควบคุมกำกับกลุ่มตึงไปหรือหย่อนไป



มหาวิทยาลัยมหิดล
คณะแพทยศาสตร์
ศิริราชพยาบาล

World Café

เปิดใจเรียนรู้ร่วมกัน



World Cafe

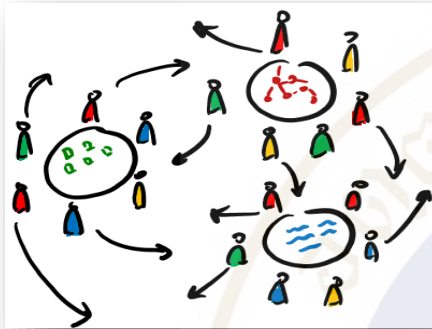
เป็นกิจกรรมหนึ่งที่ส่งเสริมให้ทุกคนมีส่วนร่วมในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ แสดงความคิดเห็น และต่อยอดความรู้ ในเรื่องที่ถูกกำหนดหัวข้อมาพูดคุยกันอย่างมีวัตถุประสงค์ โดยใช้ **เทคนิค Storytelling** เพื่อสร้างแรงบันดาลใจให้กับผู้ฟัง **เทคนิค Dialogue** (ผู้ที่ถือไม้กายสิทธิ์เป็นผู้พูด) เพื่อให้ทุกคนฟังอย่างตั้งใจ และ **การบันทึกประสบการณ์อย่างสร้างสรรค์** ภายใต้อารมณ์ที่เป็นกัลยาณมิตรภาพ ผ่อนคลาย และเป็นกันเอง



World Café กติกาของเรา

- กำหนดเจ้าบ้าน/ประธาน (Facilitator) 1 คน
 - กำหนดเลขาบันทึก (Historian) 1-2 คน
- (รูปแบบ Mindmap หรือตามที่กลุ่มสะดวก)

ขั้นตอนการทำ World Cafe



วิทยากรหลัก
ชี้แจงวัตถุประสงค์ กระบวนการ กติกา
ใช้เวลา 5 นาที



รอบที่ 1 (เรียนรู้ในบ้าน) ใช้เวลา 25 นาที

- ผู้เล่า เล่าคนละ 2-3 นาที (6 คน x 2 นาที) = 15 นาที
- ผู้ที่ถือ คทากายสิทธิ์ มีสิทธิพูด
- ปฏิบัติตามกติกาบนโต๊ะ
- ผู้ฟัง ฟังอย่างตั้งใจ
- ผู้บันทึก ทำหน้าที่บันทึกประเด็นใน Flip Chart ตามผู้เล่าทีละคน
- ผู้ฟังสามารถถามเพื่อความกระจ่าง เช่น “มันใช่แบบนี้หรือไม่”
- ร่วมกันสรุป และบันทึกผลใน Flip Chart 10 นาที

นำเสนอ ใช้เวลา 10 นาที

ตัวแทน 2 กลุ่ม นำเสนอกลุ่มละ 5 นาที

Feedback ใช้เวลา 5 นาที

ประเด็นการแลกเปลี่ยนเรียนรู้

รอบที่ 4 (กลับบ้าน) ใช้เวลา 5 นาที

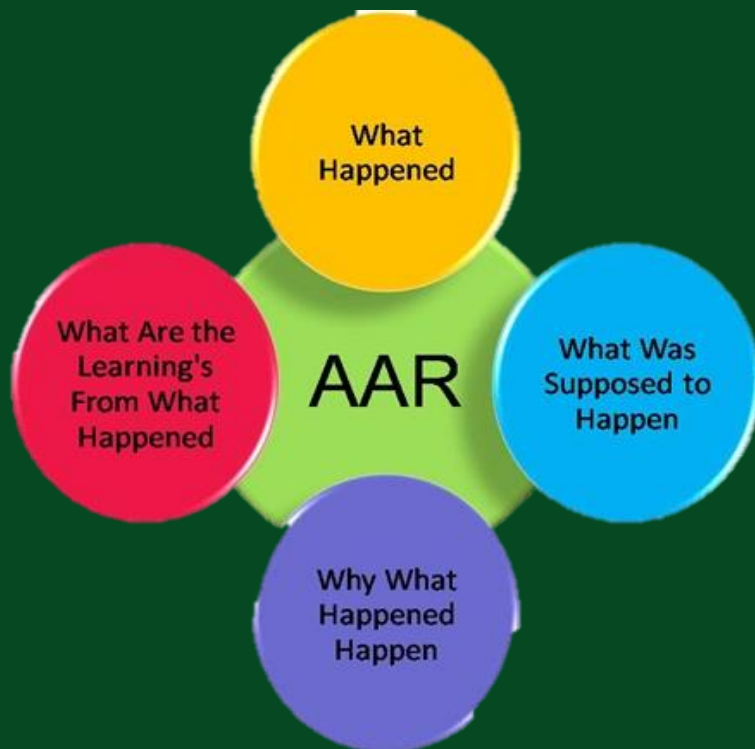
- เจ้าบ้าน (Facilitator) เล่าเรื่อง 2 นาที
- ผู้ที่ถือ คทากายสิทธิ์ มีสิทธิพูด
- ปฏิบัติตามกติกาบนโต๊ะ
- กลุ่มซักถาม 2 นาที
- กลุ่มสามารถเพิ่มเติมประเด็นที่นอกเหนือ 2 นาที
- ร่วมกันสรุป และบันทึกผลใน Flip Chart 4 นาที

รอบที่ 2-3 (เปลี่ยนบ้าน) ใช้เวลารอบละ 10 นาที

- เจ้าบ้าน (Facilitator) เล่าเรื่อง 2 นาที
- ผู้ที่ถือ คทากายสิทธิ์ มีสิทธิพูด
- ปฏิบัติตามกติกาบนโต๊ะ
- กลุ่มซักถาม 2 นาที
- กลุ่มสามารถเพิ่มเติมประเด็นที่นอกเหนือ 3 นาที
- ร่วมกันสรุป และบันทึกผลใน Flip Chart 3 นาที



การทบทวนหลังปฏิบัติงาน (After Action Review: AAR)



การทบทวนหลังปฏิบัติงาน (After Action Review: AAR)

การทบทวนหลังปฏิบัติงาน (After Action Review: AAR) หมายถึง ขั้นตอนการทบทวนวิธีการทำงานทั้งด้านความสำเร็จและปัญหาที่เกิดขึ้น ทั้งนี้ไม่ใช่เพื่อค้นหาคนที่ทำผิดพลาด ไม่ใช้การกล่าวโทษใครทั้งสิ้น

แต่เป็นการทบทวนเพื่อแลกเปลี่ยนประสบการณ์การทำงาน เพื่อแก้ปัญหาที่เกิดขึ้น และเกิดการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง

การทบทวนหลังปฏิบัติงาน (After Action Review: AAR)

แบ่งเป็น 2 รูปแบบ

- AAR สำหรับ ทีมผู้จัดกิจกรรม
- AAR สำหรับ ผู้ร่วมกิจกรรม

AAR สำหรับทีมผู้จัดการกิจกรรม

เพื่อสะท้อนการจัดกิจกรรมแต่ละครั้ง โดยทบทวนทุกกระบวนการ ตั้งแต่ก่อน ระหว่าง และหลังจัดกิจกรรม ทำให้ทีมงานเกิดการเรียนรู้ร่วมกันว่า อะไรคือสิ่งที่ทำได้ดี อะไรคือปัญหาอุปสรรค และสรุปแนวทางแก้ปัญหาร่วมกัน และจัดทำเป็นแนวทาง/ขั้นตอน ของการทำกิจกรรมครั้งต่อไป เพื่อใช้เป็นแนวทางในการทำ BAR (Before Action Review) ก่อนเริ่มกิจกรรมครั้งต่อไป

AAR สำหรับทีมผู้จัดการกิจกรรม

ประเด็นการจัดกิจกรรม (AAR) โครงการติดตาม ประจำปี 2560

วันที่ 9-10 พฤศจิกายน 2560 สถานที่โถง 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 และสิ่งที่ผู้
ร่วมกิจกรรมได้เรียนรู้ โดยใช้ 5 คำถาม หลังจากนั้นผู้จัด
กิจกรรมจะรวบรวมข้อมูลที่ได้จากผู้ร่วมกิจกรรมไปพัฒนา
ปรับปรุงกระบวนการจัดกิจกรรมให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

AAR

After Action Review

What Was
Supposed to
Happen

เป้าหมายของการเข้าร่วมประชุมครั้งนี้คืออะไร

What
Happened

สิ่งใดที่บรรลุเป้าหมาย

Why What
Happened
Happen

สิ่งใดที่เกินความคาดหวัง

What Are the
Learning's
From What
Happened

สิ่งที่ไม่บรรลุเป้าหมายคืออะไร เพราะอะไร?

คิดจะกลับไปทำอะไรต่อ



การทบทวนหลังปฏิบัติงาน (After Action Review: AAR)

ประโยชน์

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



ขอบคุณครับ/ค่ะ