

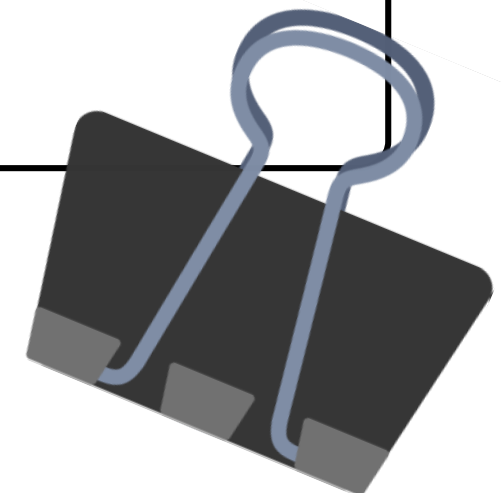
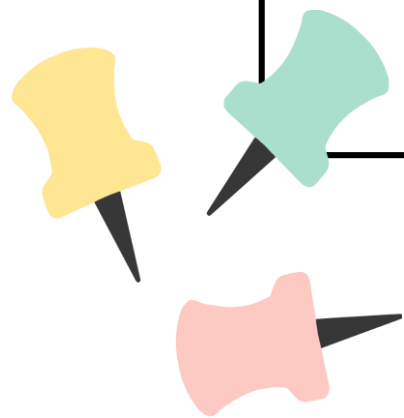
การสกัดและบันทึกความรู้

Presented by KM Team



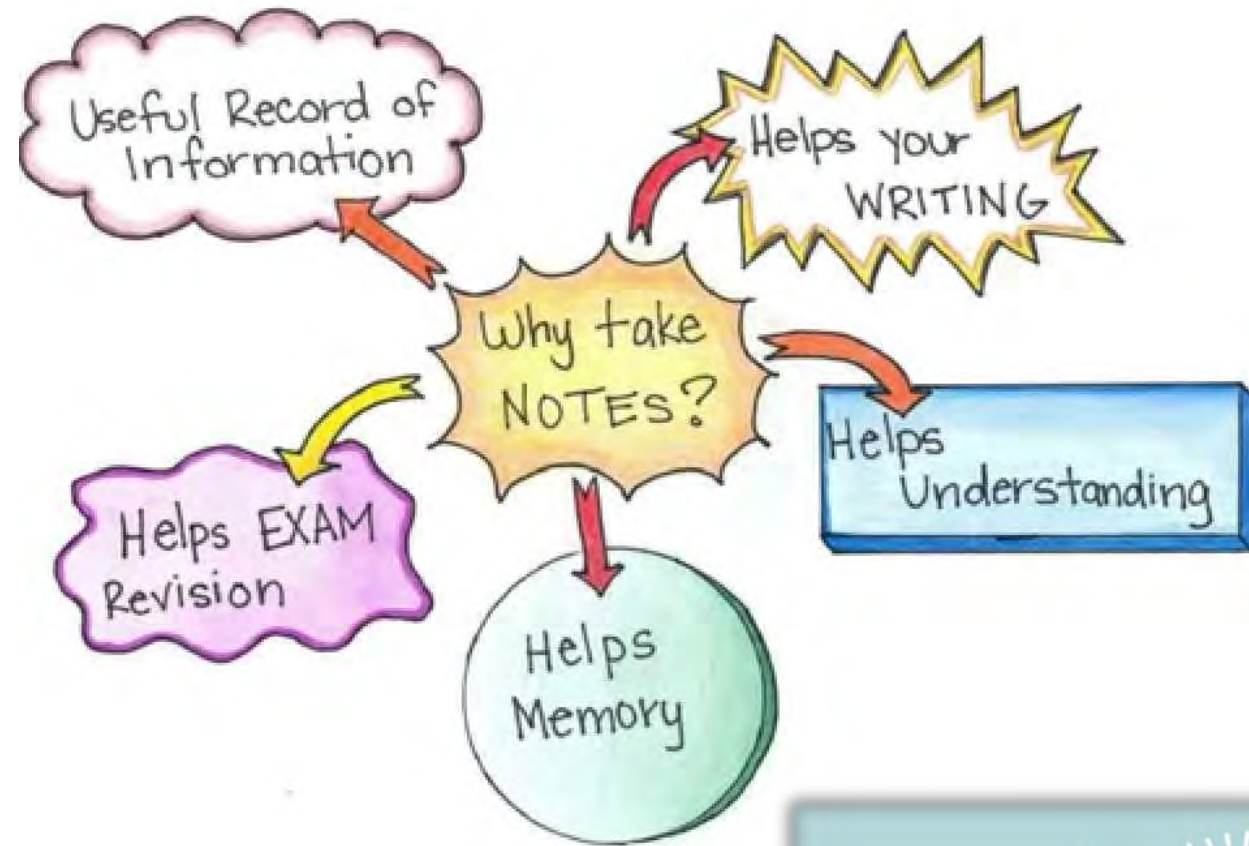
INTRODUCTION

- ทำไมต้องบันทึก...ความรู้
- การเตรียมพร้อมสำหรับผู้บันทึก
- ทักษะการจับประเด็นเบื้องต้น
- การบันทึกความรู้ในรูปแบบต่างๆ





ทำไมต้องบันทึกความรู้ ประสพการณ์



ภาพอ้างอิงจาก : Note Taking Strategies

- บันทึก หมายถึง ข้อความที่จดไว้เพื่อช่วยความทรงจำหรือเพื่อเป็นหลักฐาน รวมทั้งเพื่อให้รู้เรื่องเดิม (ราชบัณฑิตยสถาน 2525)
- การจดบันทึกอย่างมีประสิทธิภาพเป็นทักษะที่สำคัญ เพราะการจดบันทึกทำให้เราสามารถเก็บ จดจำ อ่าน และนึกถึงข้อมูลสำคัญได้ทันที



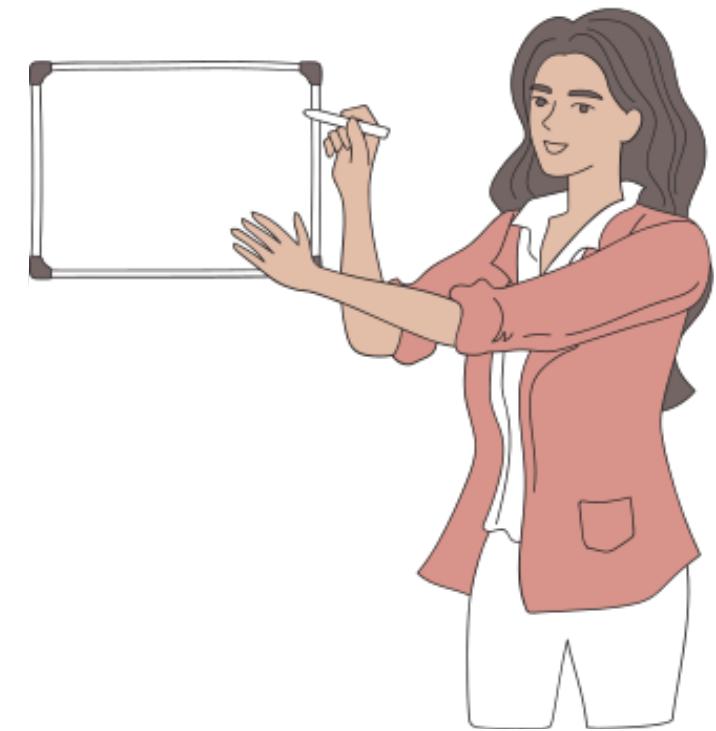
วัตถุประสงค์การจดบันทึก...



เป็นเครื่องมือในการรวบรวม
ความรู้ที่บันทึกไว้จากการฟัง
หรือการอ่าน



เพื่อประมวลความคิด
หลังการบันทึก

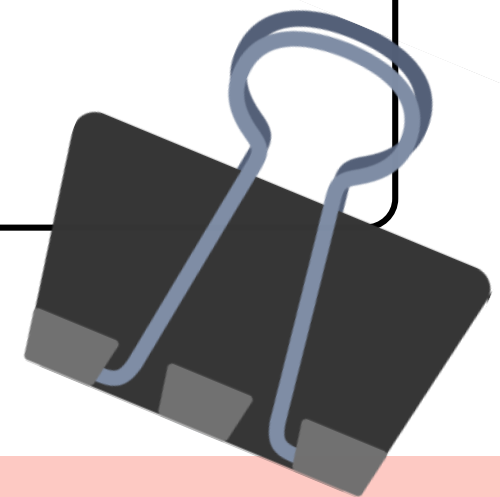
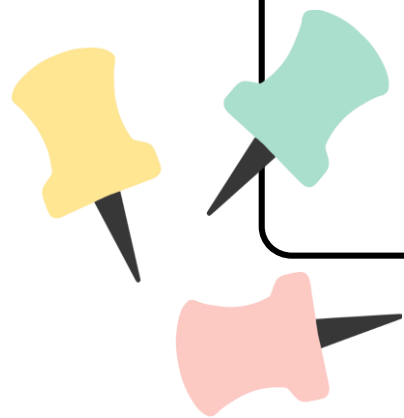


เพื่อให้ครอบคลุมความคิดใน
เนื้อหาสาระสำหรับการฟัง
หรือการอ่านครั้งต่อไป



รูปแบบการบันทึก

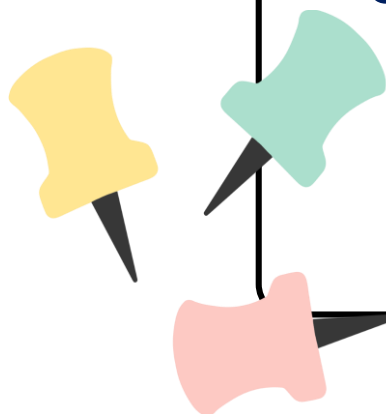
- รายงานการประชุม
- Flow Chart
- Cornell Method
- Bullet
- Mind map
- One page report
- Sketchnote
- Clip VDO
- Infographic
- ฯลฯ





ทักษะจำเป็นของผู้บันทึก

- มีทักษะการฟังที่ดี ฟังแบบ Deep Listening
- มีสมาธิในการจดบันทึก
- มีความรู้ด้านเนื้อหา และศัพท์เทคนิค
- สามารถจับประเด็น และบันทึกได้รวดเร็ว
- รู้ว่าบันทึกเพื่ออะไร ทางการ/ไม่ทางการ





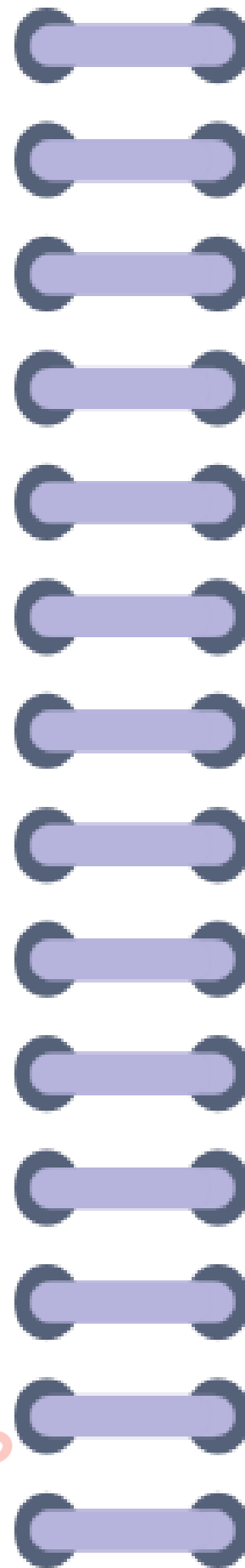
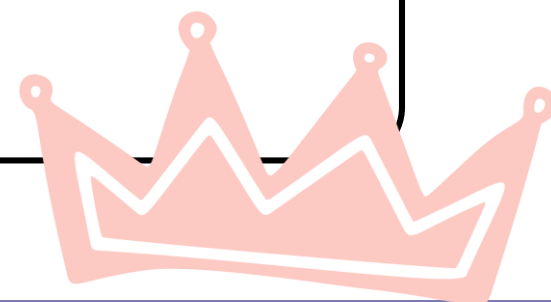
แนวทางการบันทึกสาระสำคัญที่เป็นความรู้



- **ทำความเข้าใจ**เรื่องที่จะจดบันทึก
- บันทึกสาระสำคัญ ชื่อเรื่อง หัวข้อหลัก หัวข้อรอง
โดยใช้หลักการ **5W 1H** ใคร ทำอะไร ที่ไหน เมื่อไร ทำไม และอย่างไร ฯลฯ
- บันทึก**ชื่อหนังสือ** หัวข้อ **ผู้แต่ง**
- **ใช้อักษรย่อ**ในการบันทึก เช่น รปภ., รพ., พ.ย. ฯลฯ (ถ้าเป็นทางการ ค่าย่อต้องเป็นสากล)
- **ลำดับเรื่อง** และใช้ถ้อยคำที่**กระชับ** ภาษาเขียนให้**เข้าใจง่าย**
- ถ้า**มีข้อสงสัย ให้ถาม** เมื่อเกิดข้อสงสัยและมีเนื้อหาที่เราไม่เข้าใจให้ถามเพื่อความกระจ่าง

DO

- เป็นผู้ฟังที่ดี
- จับประเด็นได้ถูกต้อง ครบถ้วนเที่ยงตรง
- บันทึกสรุปรายละเอียดตามผู้พูด เพื่อการตรวจสอบ
- เน้นสรุปประเด็นสำคัญ
- สอบถามเพิ่มเติมเพื่อความเข้าใจในประเด็นที่ยังไม่กระจ่าง



Don't

- ต่อเติมเสริมแต่งข้อมูลตามความเห็นตนเอง (กรณีที่บ้านที่ก้อย่างเป็นทางการ)
- ละเลยประเด็นสำคัญ





Tip & Trick

- **ต้องรู้จุดมุ่งหมายในการฟังแต่ละครั้ง**ว่า ฟังเพื่อให้เกิดความรู้ หรือความเพลิดเพลิน หรือเพื่อจับใจความสำคัญ หรือฟังเพื่อหาเหตุผลโต้แย้ง
- ผู้ฟัง ฟังอย่างตั้งใจ ไม่พูดคุยกหาจุดสำคัญของเรื่อง
- ถ้าผู้พูดย้ำเนื้อหาบางอย่างเกินสองครั้ง แสดงว่าข้อมูลนั้นน่าจะมีความสำคัญ
- ถ้ามีตอนใดที่ฟังแล้วไม่เข้าใจ ควรซักถามผู้พูดเพื่อให้เกิดความเข้าใจตรงกันทั้งสองฝ่าย
- **บันทึกเสียงผู้พูด** เป็นอีกตัวช่วยที่สำคัญ
- **การจดบันทึกด้วยลายมือตนเอง** จะช่วยให้เราจดจำข้อมูลได้ดียิ่งขึ้น
- **อย่าลืมใส่ชื่อหัวข้อเนื้อหาที่จดบันทึกไว้ด้วย** จะทำให้รู้ว่า เนื้อหาที่จดบันทึกไว้นั้นเป็นเรื่อง อะไร และสามารถนำกลับมาทบทวนได้ง่าย



เรียนรู้จากประสบการณ์จริง



คุณกิตติยาภรณ์ เต็มกระโทก

นักวิชาการพัฒนาคุณภาพ

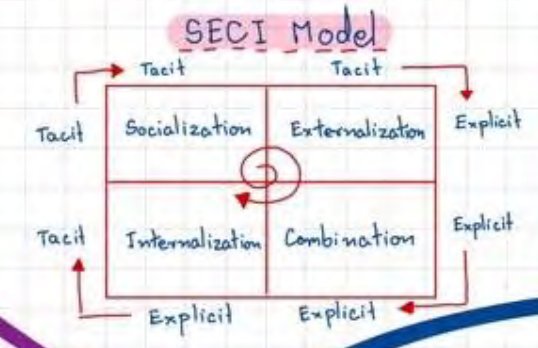
ถอดความ KM

2. ถอดบทเรียน
- าดบันทึก / บันทึกข้อมูล
 - รวบรวมข้อมูล
 - จัดกลุ่ม สืบค้นหาข้อมูล
 - สรุป

3. ทักษะการเรียนรู้
- จัดเก็บ
 - เผยแพร่
 - ขยายผล

ขั้นตอน

1. ฟื้นฟูสมรรถภาพ
- กำหนดวัตถุประสงค์ / เป้าหมาย
 - กำหนดความรู้สำคัญ
 - ระบุแหล่งความรู้
 - กำหนดประเด็นที่จะถอดความ
 - กำหนดวิธีทรม เช่น จัดเวทีแลกเปลี่ยน สัมมนา

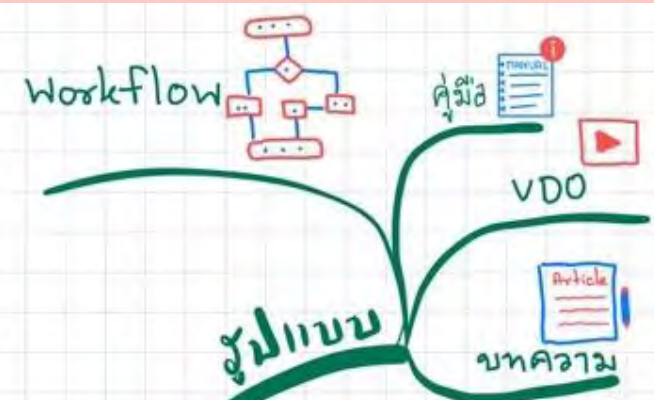


อย่าลืม!! ทำความเข้าใจ และ นำข้อมูลมาเชื่อมโยงกันในเรื่อง ที่ว่าถอดความ



Tip & Trick

ทรมวิธีคิด เรื่อง ที่ถอดความ ทำให้ง่ายต่อทรมวิธีคิดและใช้ประโยชน์



รูปแบบ

- คู่มือ
- VDO
- บทความ

Why

- ทราบกระบวนการทำงาน
- ค้นหาจุดแข็ง → Goal
 - ปรับปรุงจุดอ่อน
 - ไม่ทำผิดซ้ำ
 - จัดเก็บเป็นองค์ความรู้
 - เผยแพร่

ขั้นตอนถอดความ

- QC
- QF
- เวทีต่างๆ
- ตัวบุคคล
- ทรมประชุม
- เอกสาร
- ผลลัพธ์ทรมทำงาน



การบันทึก...

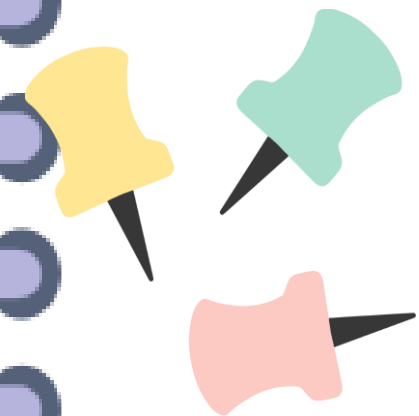
รูปแบบรายงานการประชุม





รายงานการประชุม

- รายงานการประชุม หมายความว่า รายละเอียดหรือสาระของการประชุม ที่จดไว้เป็นทางการ (พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน 2542 : 953)
- รายงานการประชุม คือ การบันทึกสาระสำคัญของการประชุม ทั้งความคิดเห็นของผู้มาประชุม ผู้เข้าร่วมประชุม และมติของที่ประชุมไว้เป็นหลักฐาน





ความสำคัญของรายงานการประชุม



องค์ประกอบของการประชุม



หลักฐานในการปฏิบัติงาน



เครื่องมือการติดตามงาน



หลักฐานอ้างอิง



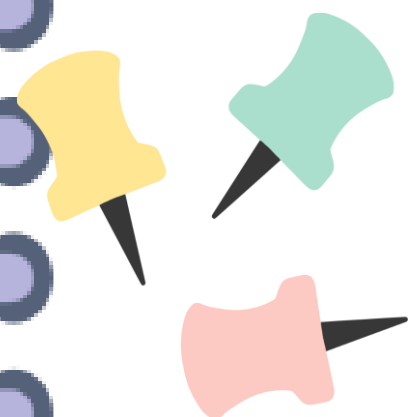
ข้อมูลข่าวสาร



ปัญหาสำคัญในการบันทึกงานการประชุม

- **ไม่รู้วิธีการดำเนินการประชุมที่ถูกต้อง จึงไม่รู้จะจดอย่างไร**
- **ไม่เข้าใจประเด็นของเรื่อง**

ดังนั้น ผู้เขียนจะต้อง**รู้วิธีคิดก่อนเขียน** **รู้ลำดับความคิด** **รู้องค์ประกอบ** ของรายงานการประชุม **รู้วาระของการประชุมคืออะไร** **จดอย่างไร** จะทำให้ **บันทึกงานการประชุมได้เข้าใจง่าย** **ไม่สับสนวกวน**





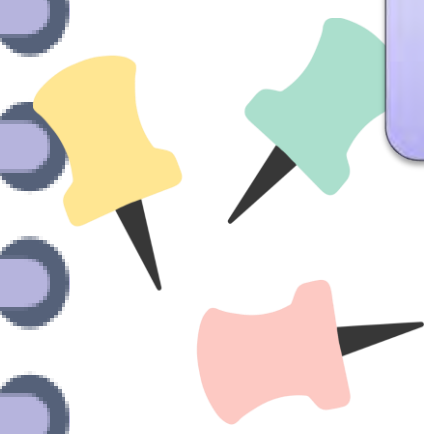
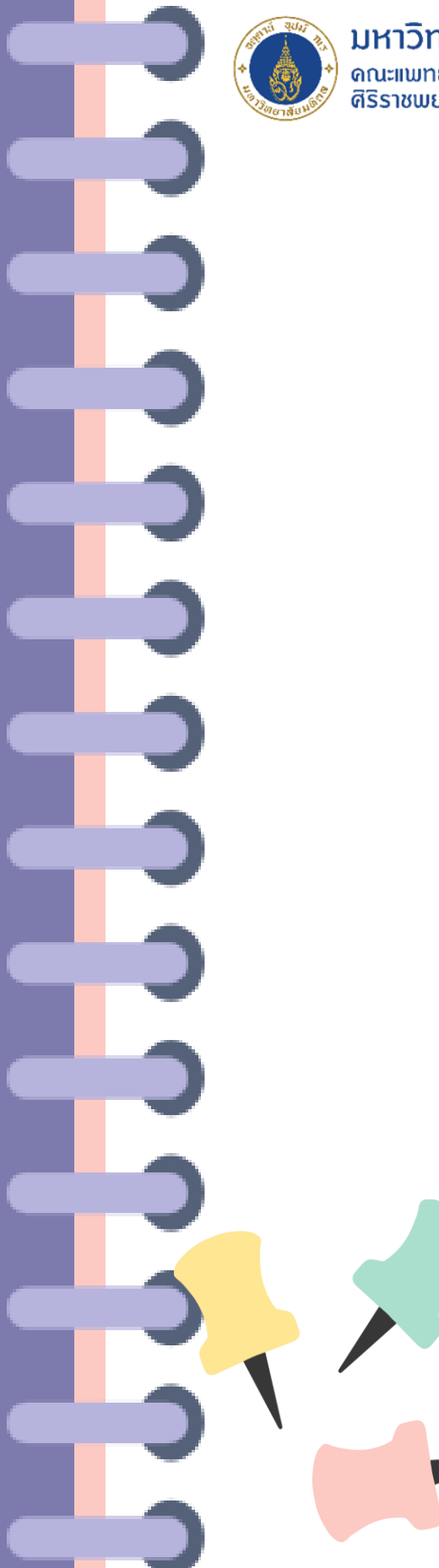
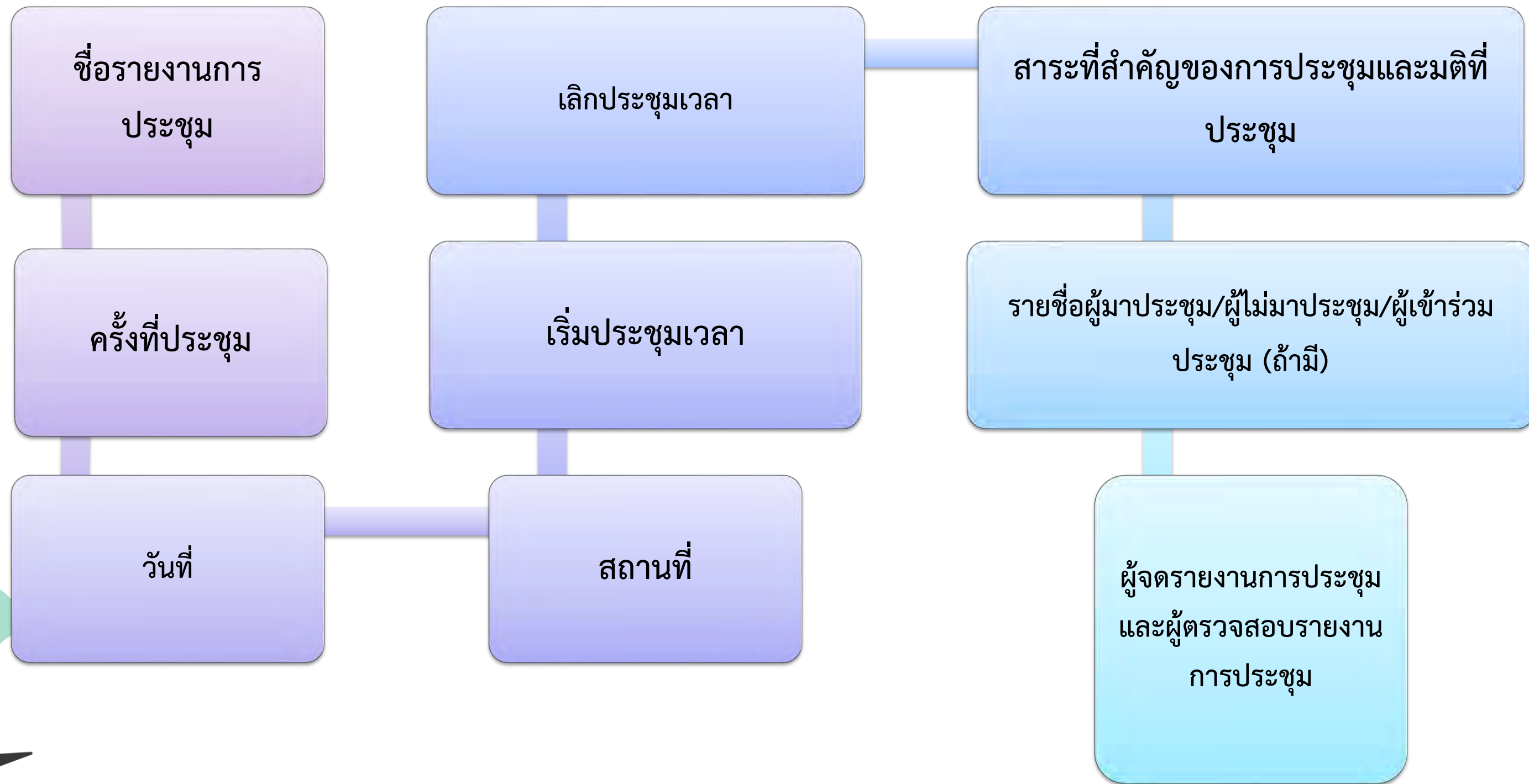
สิ่งที่ควรคำนึงในการเขียนรายงานการประชุม

- มีสมาธิเพื่อเขียนรายงานการประชุมได้ถูกต้องตามมติ และตามความเป็นจริง
- จดเฉพาะใจความสำคัญ ไม่ต้องจดคำพูดโต้แย้งของแต่ละคน โดยใช้ถ้อยคำสำนวนแบบย่อความให้ได้ใจความสมบูรณ์
- ใช้ภาษาให้ถูกต้อง ชัดเจน ไม่ใช้คำฟุ่มเฟือย ที่ไม่ตรงตามวัตถุประสงค์ของเรื่องที่จะประชุม
- ควรเขียนเรียงตามลำดับวาระการประชุมครั้งนั้นๆ
- ควรแยกประเด็นสำคัญของผู้ที่ประชุมเสนอมาให้อ่านเข้าใจง่าย ไม่สับสน
- ถ้าข้อมูลเป็นตัวเลข จำนวนเงิน สถิติ ควรเขียนให้ถูกต้อง ชัดเจน เรียงเป็นลำดับ





องค์ประกอบของรายงานการประชุม





วิธีการบันทึกงานการประชุม

วิธีที่ 1 จดรายละเอียด



- ใช้ในการประชุมที่สำคัญ ซึ่งจำเป็นต้องบันทึกทุกถ้อยคำไว้เป็นหลักฐาน
- จะต้องจดทุกคำพูด ทุกข้อความของผู้เข้าประชุมทุกคน กรรมการแต่ละคนมีความคิดเห็น ข้อพิจารณา หรือข้อเสนออย่างไร
- ถ้าที่ประชุมมีการแสดงกริยา หรือการกระทำใดแทนคำพูดก็อาจจะจดแจ้งกริยาหรือการกระทำนั้นไว้ด้วย เช่น (ที่ประชุมปรบมือ) เป็นต้น
- การจดลักษณะนี้นิยมใช้เครื่องบันทึกเสียงแล้วจึงมาถอดเทปภายหลัง

วิธีที่ 2 จดอย่างย่อ



- จดเฉพาะประเด็นสำคัญที่นำไปสู่มติของที่ประชุม และจดมติของที่ประชุม
- ผู้จดจะจดเฉพาะเนื้อความที่เป็นสาระสำคัญของการอภิปรายนั้น ในลักษณะที่ย่อคำพูดของสมาชิกที่อภิปรายในประเด็นสำคัญที่นำไปสู่มติของที่ประชุม

วิธีที่ 3 จดอย่างสรุป



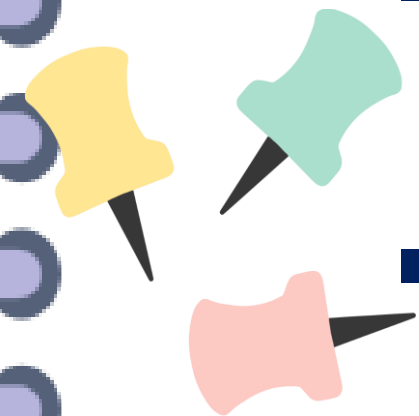
- เป็นการบันทึกการประชุมที่กระชับที่สุด โดยจะจดเพียงว่าการประชุมนี้พิจารณาในเรื่องใดบ้าง แต่ละเรื่องมีสาระสำคัญอย่างไร ที่ประชุมมีความคิดเห็นหรือข้อพิจารณาโดยรวมเป็นเช่นไรและมีมติอย่างไร
- โดยจะไม่จดคำพูดของสมาชิกในการอภิปราย เว้นแต่เป็นประเด็นที่สำคัญมากที่นำไปสู่มติของที่ประชุม





Tips & Trick การจับประเด็นสรุปความ

1. ใช้เทคนิค 5W 1H ในการคิดวิเคราะห์ปัญหาคืออะไร หรือ อะไรคือปัญหา
2. ประเด็นปัญหา ผลกระทบ ข้อเท็จจริง ความคิดเห็น ข้อเสนอแนะ มติที่ประชุม ประเด็นของแต่ละบุคคลที่อภิปราย/พูดในที่ประชุม **ผู้จดรายงานการประชุมต้อง “จับเจตนา”** ของผู้พูดว่าต้องการอะไร ดังนี้
 - รายงาน – **รายงานผลการปฏิบัติงาน/**ความคืบหน้าของผลงาน รายงานปัญหาอุปสรรค
 - แจ้ง - **แจ้งให้ทราบ**
 - ชี้แจง - **ชี้แจงสาเหตุ เรื่องราว** หรือชี้แจงระเบียบการปฏิบัติ
 - แสดงความคิดเห็น - เกี่ยวกับประเด็นที่พิจารณาอยู่ **ทำแล้วเกิดประโยชน์ ผลดี หรือผลเสียอย่างไร**
 - ให้ข้อเสนอ - **ควรทำอะไร หรือ อย่างไร**





ตัวอย่างรายงานการประชุม


การประชุมของงานจัดการความรู้

ชื่อรายงานการประชุม

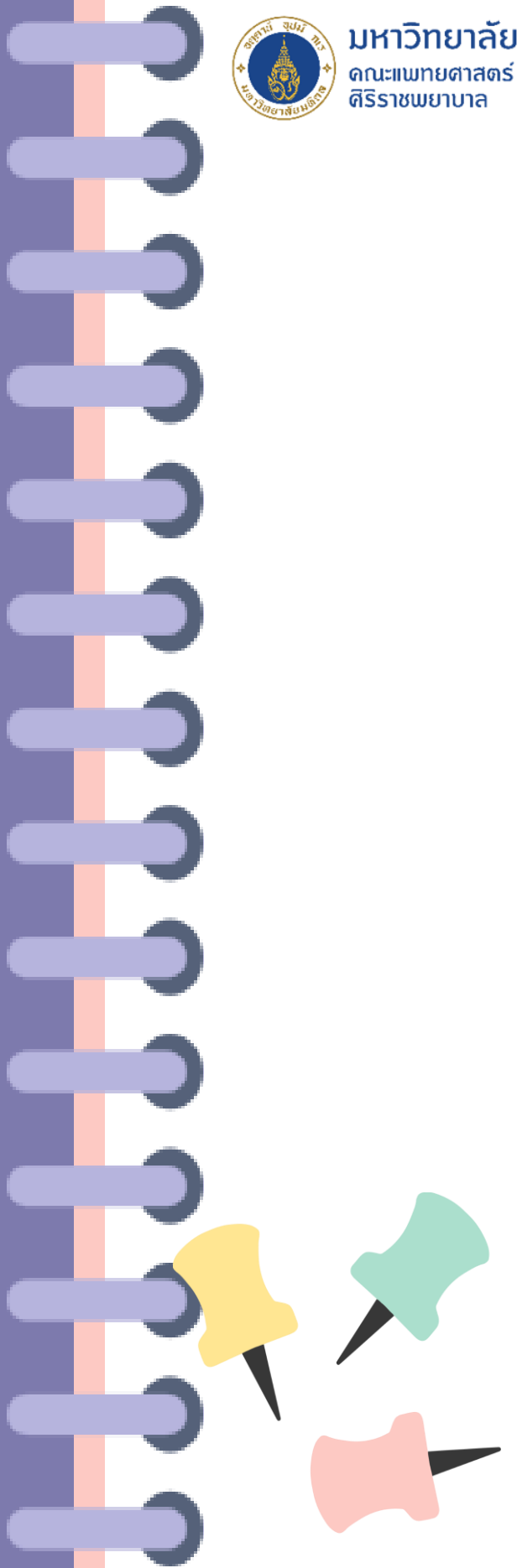
ครั้งที่ประชุม

วันที่ เวลา
สถานที่

เวลาเริ่มและ
ปิดการประชุม

 มหาวิทยาลัยมหิดล คณะแพทยศาสตร์ ศิริราชพยาบาล		รายงานการประชุมงานจัดการความรู้ คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล ครั้งที่ 9/2566 วันอังคารที่ 26 ธันวาคม 2566 ณ ห้องประชุมพัฒนาคุณภาพ ตึกอำนวยการชั้น 1 เริ่มประชุมเวลา 09.00 น. ปิดประชุมเวลา 11.00 น. ผู้เข้าร่วมประชุม 8 คน ผู้ไม่เข้าประชุม - คน (ดังรายชื่อแนบท้าย)
หัวข้อการประชุม	ผลการประชุม แนวทางปรับปรุงพัฒนา และติดตามประเมินผล	ผู้รับผิดชอบ
วาระที่ 1 เรื่องแจ้งเพื่อทราบ - เกณฑ์การคัดเลือกบุคคลคุณภาพ ประจำปี 2567	- นายเอกกนก พนาดำรง นำเสนอประเภทรางวัล คุณสมบัตินิติ และเกณฑ์การคัดเลือกบุคคลคุณภาพ ประจำปี 2567 โดยจะดำเนินการสำรวจเพื่อให้บุคลากรคณะฯ เสนอรายชื่อผู้เหมาะสมเป็นบุคคลคุณภาพ ในรูปแบบ Google form ตั้งแต่ 1 กุมภาพันธ์ ถึง 31 มีนาคม 2567 ผ่านช่องทางการสื่อสารต่าง ๆ ของคณะฯ ที่ประชุมมีข้อเสนอแนะ ดังนี้ 1. ปรับถ้อยคำ "พฤติกรรมบ่งชี้" เป็น "หัวข้อ" และ "เกณฑ์การให้คะแนน" เป็น "คุณสมบัตินิติบุคคลคุณภาพ" 2. ให้ทางทีมจัดทำสไลด์นำเสนอการคัดเลือกบุคคลคุณภาพ เพื่อส่งให้รองคณบดีฝ่ายพัฒนาคุณภาพ แจ้งในที่ประชุม คณะกรรมการประจำคณะฯ ปลายเดือนมกราคม	ทีมงาน จัดการความรู้
วาระที่ 2 รับรองรายงานการประชุม ครั้งที่ 8/2566 วันพุธที่ 29 พฤศจิกายน 2566	ที่ประชุมรับรองรายงานการประชุม ครั้งที่ 8/2566 โดยไม่มีการแก้ไข ที่ประชุมรับทราบ	ทีมงาน จัดการความรู้
วาระที่ 3 เรื่องสืบเนื่อง 3.1 ทบทวน Logic model งานจัดการความรู้ ประจำปีงบประมาณ 2567	นายเอกกนก พนาดำรง นำเสนอตัวชี้วัด/ตัววัด Logic model งานจัดการความรู้ ประจำปีงบประมาณ 2567 ที่ประชุมมีข้อเสนอแนะ ดังนี้ 1. ค้นหา Best practice จากกลุ่ม SiCoP/CoP เช่น Pre-arrest sign หรือเทคนิคการใช้แสง เสียง อุปกรณ์ของสถานเทคโนโลยี เป็นต้น 2. ทบทวนตัววัด (PI) โครงการพัฒนาปรับปรุงกระบวนการภายในงาน ให้ตอบโจทย์ เชื่อมโยงทุกพันธกิจของคณะฯ เช่น การมุ่งเน้นการจัดทำคลังความรู้ ระดับคณะฯ	ทีมงาน จัดการความรู้

สาระที่สำคัญ
ของการประชุม
และมติที่ประชุม



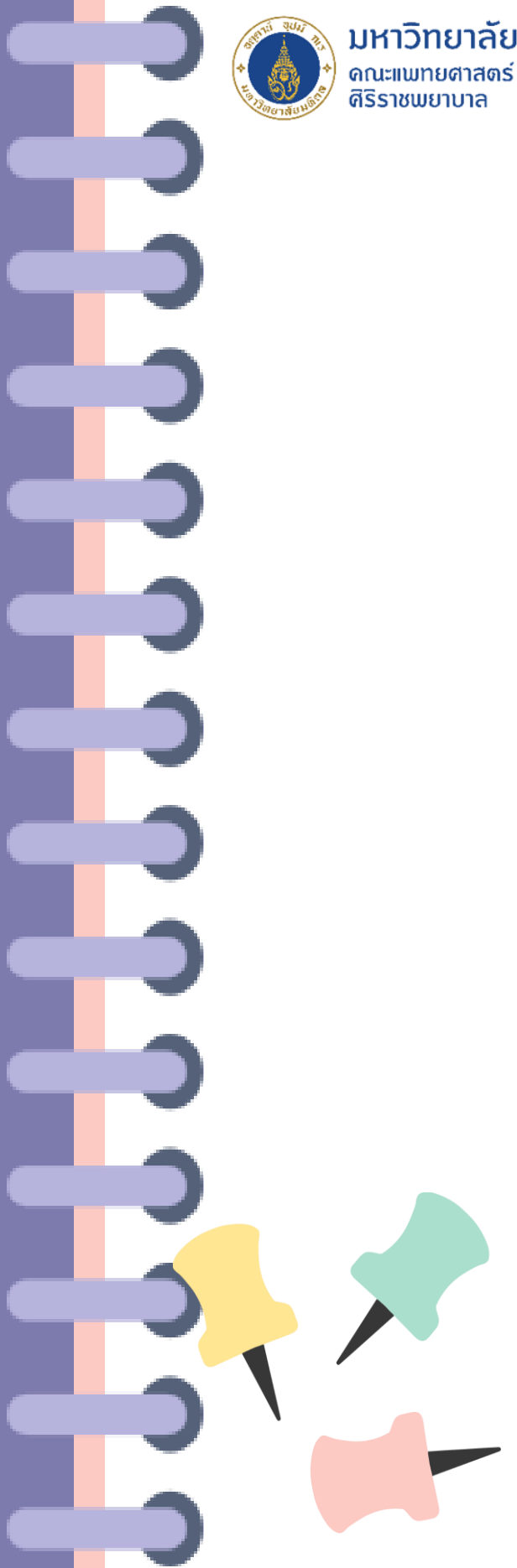


ตัวอย่างรายงานการประชุม

หัวข้อการประชุม	ผลการประชุม แนวทางปรับปรุงพัฒนา และติดตามประเมินผล		ผู้รับผิดชอบ
วาระที่ 3 เรื่องสืบเนื่อง 3.2 ข้อตกลง และการประเมินผล การปฏิบัติงาน (PA)	<p>นายเอกราช จันทระประดิษฐ์ ซึ่งแจ้งกระบวนการจัดทำข้อตกลง และการประเมินผลการปฏิบัติงาน (PA) ที่ประชุมมีข้อเสนอแนะ ดังนี้</p> <ol style="list-style-type: none"> ส่งไฟล์ข้อตกลงการปฏิบัติงาน (PA) ประจำปี 2567 ให้รองคณบดีฝ่ายพัฒนาคุณภาพ พิจารณาทางอีเมล ประสานกับเลขาธิการรองคณบดีฝ่ายพัฒนาคุณภาพเพื่อกำหนดวันประชุมสรุปผลการทำงานรอบ 6 เดือน ระหว่างรองคณบดีฯ และหัวหน้า 3 งาน 		ทีมงาน จัดการความรู้
3.3 การดำเนินการสำรวจดัชนี องค์กรแห่งการเรียนรู้ (LO index) ปี 2567	<p>นางสาวชลิตา มิ่งขวัญ นำเสนอความก้าวหน้าการดำเนินการสำรวจดัชนีองค์กรแห่งการเรียนรู้ (LO index) ปี 2567 ซึ่งอยู่ระหว่างรองคณบดีฝ่ายคุณภาพ และผู้ช่วยคณบดีฯ พิจารณาทบทวนข้อคำถาม ที่ประชุมมีข้อเสนอแนะ ดังนี้</p> <ol style="list-style-type: none"> ให้ระบุวัตถุประสงค์ หรือเป้าหมายการดำเนินการสำรวจดัชนีองค์กรแห่งการเรียนรู้ (LO index) ปี 2567 คือ การตอบโจทย์วิสัยทัศน์ของคณะฯ "การเป็นสถาบันการแพทย์ของแผ่นดิน ที่สร้างองค์ความรู้และบริการอันเป็นประโยชน์ต่อสุขภาพระดับโลก" รองคณบดีฯ พิจารณาข้อคำถามแบบสำรวจดัชนีองค์กรแห่งการเรียนรู้ (LO index) ปี 2567 โดยไม่มีการแก้ไข 		ชลิตา
นายเอกราช จันทระประดิษฐ์ นายเอกกนก พนาดำรง	ผู้บันทึกรายงานการประชุม ผู้ตรวจรายงานการประชุม	ผู้จัดรายงานการประชุม และผู้ตรวจสอบรายงานการประชุม	
ผู้มาประชุม	1. รศ. พญ.อรอุมา 2. นายเอกกนก 3. นายเอกราช 4. นางสาวปารวี	ชัยวัฒน์ พนาดำรง จันทระประดิษฐ์ สยัตพานิช	รองคณบดีฝ่ายพัฒนาคุณภาพ (ประธาน) งานจัดการความรู้ (เลขานุการ) งานจัดการความรู้ (ผู้ช่วยเลขานุการ) งานจัดการความรู้
			5. นางสาวสุดารัตน์ 6. นางสาวชลิตา 7. นางสาววิจิตรา 8. นางสาวกิตติยาภรณ์
			พันธ์เลื่อน มิ่งขวัญ บุษอยู่ เต็มกระโทก
			งานจัดการความรู้ งานจัดการความรู้ งานจัดการความรู้ งานจัดการความรู้

สาระที่สำคัญของการประชุมและมติที่ประชุม

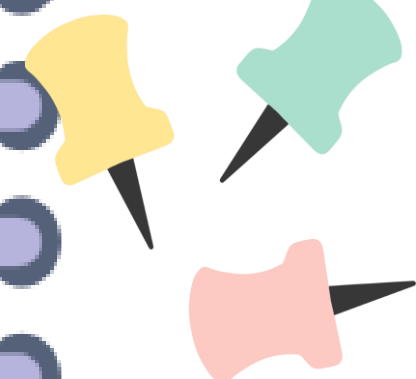
รายชื่อผู้มาประชุม/
ผู้ไม่มาประชุม/
ผู้เข้าร่วมประชุม (ถ้ามี)



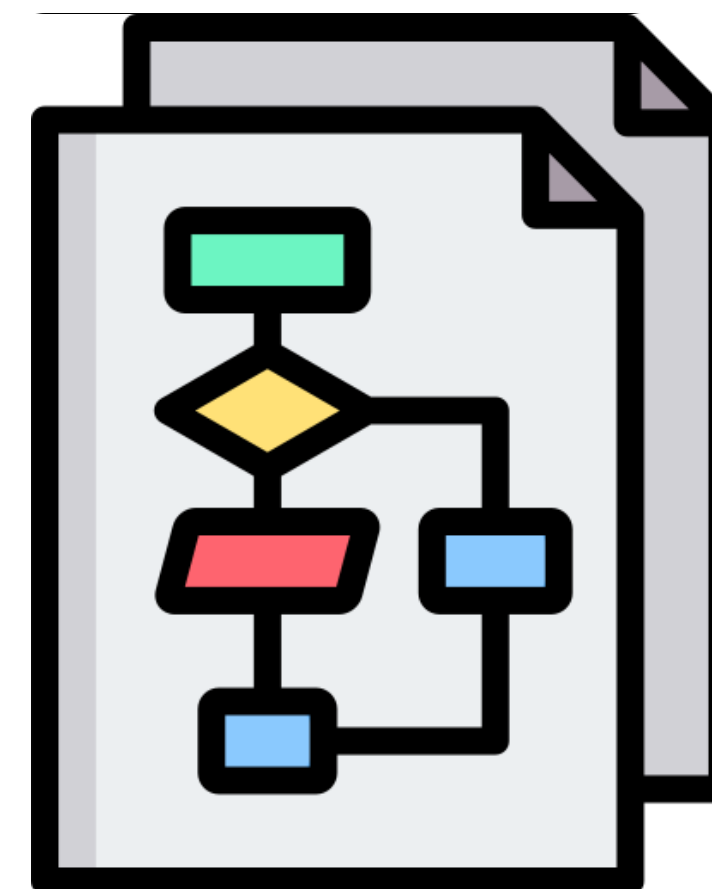
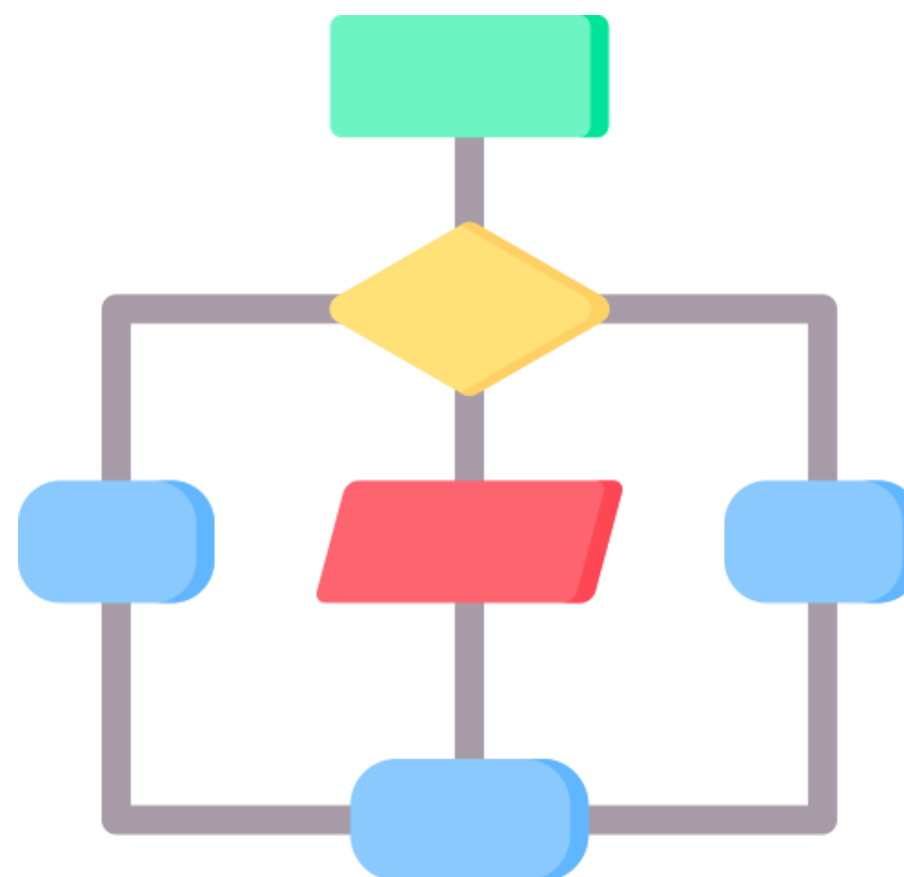


แหล่งที่มาของข้อมูล

1. http://web.sut.ac.th/dcdl/modules/multiMenu/writing_report_book.pdf
2. http://www.qa.ku.ac.th/Download/formNisit_pdf170458/P3.pdf
3. <http://203.131.210.100/km/wp-content/uploads/2010/07/meetingreport-writing.pdf>
4. <http://oknation.nationtv.tv/blog/knowledge09/2010/07/04/entry-1>
5. <http://qa.rmutp.ac.th/wordpress/wp-content/uploads/2015/07.pdf>
6. <https://th.jobsdb.com/th-th/articles>



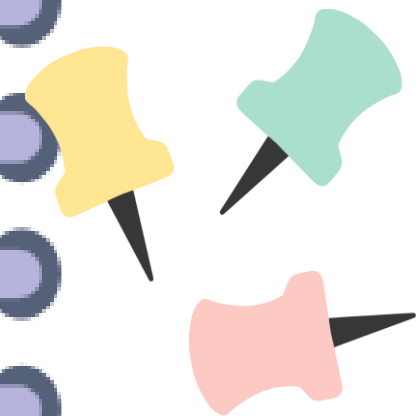
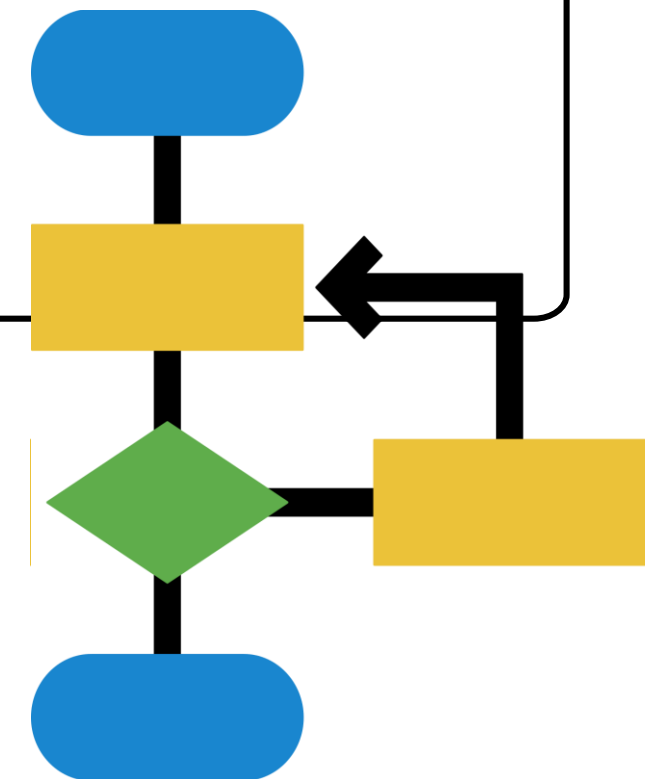
การทำ Flowchart





การเขียนผังงาน (Flowchart)

ผังงาน (Flowchart) เป็นผังงานรูปภาพที่ใช้แสดงแนวคิดหรือขั้นตอนการทำงาน และเป็นเครื่องมือที่ช่วยให้มองเห็นภาพรวมของกระบวนการงาน ทิศทางการทำงาน โดยใช้สัญลักษณ์แทนคำอธิบาย

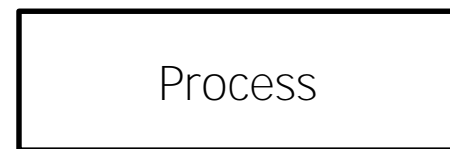




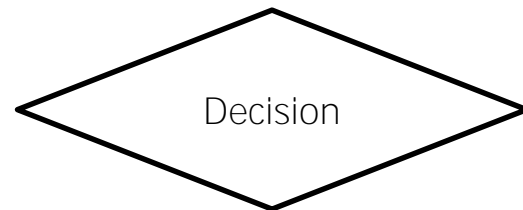
เน้น..... ที่ใช้บ่อยๆ



Terminator



Process



Decision

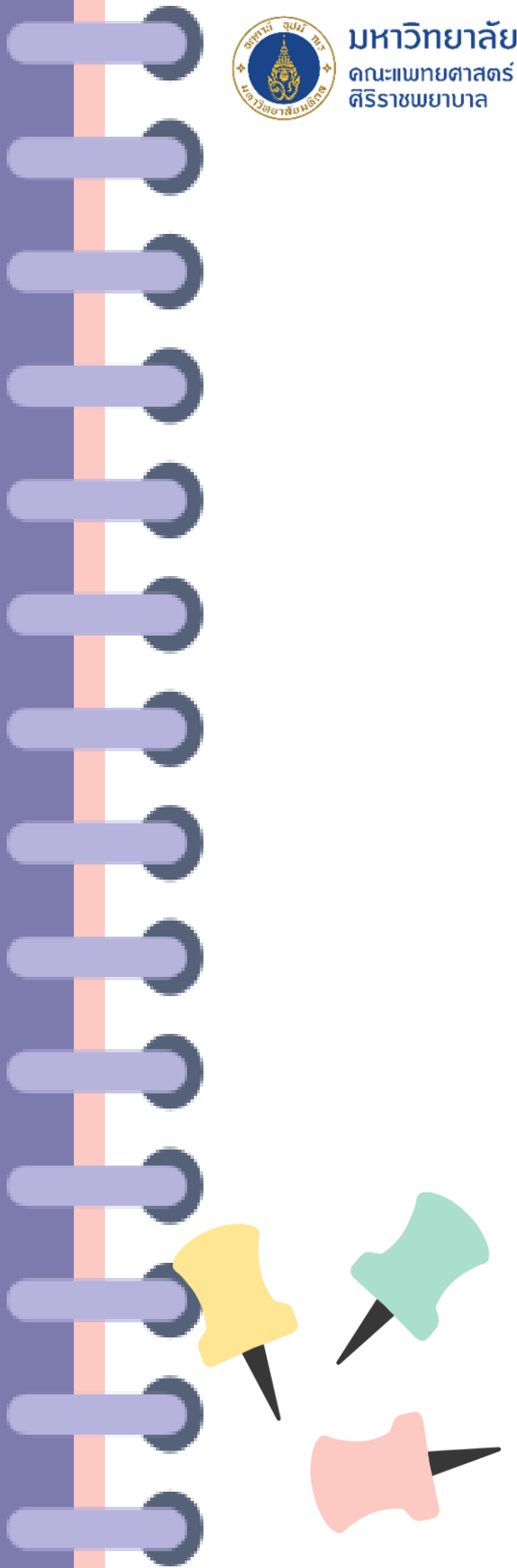
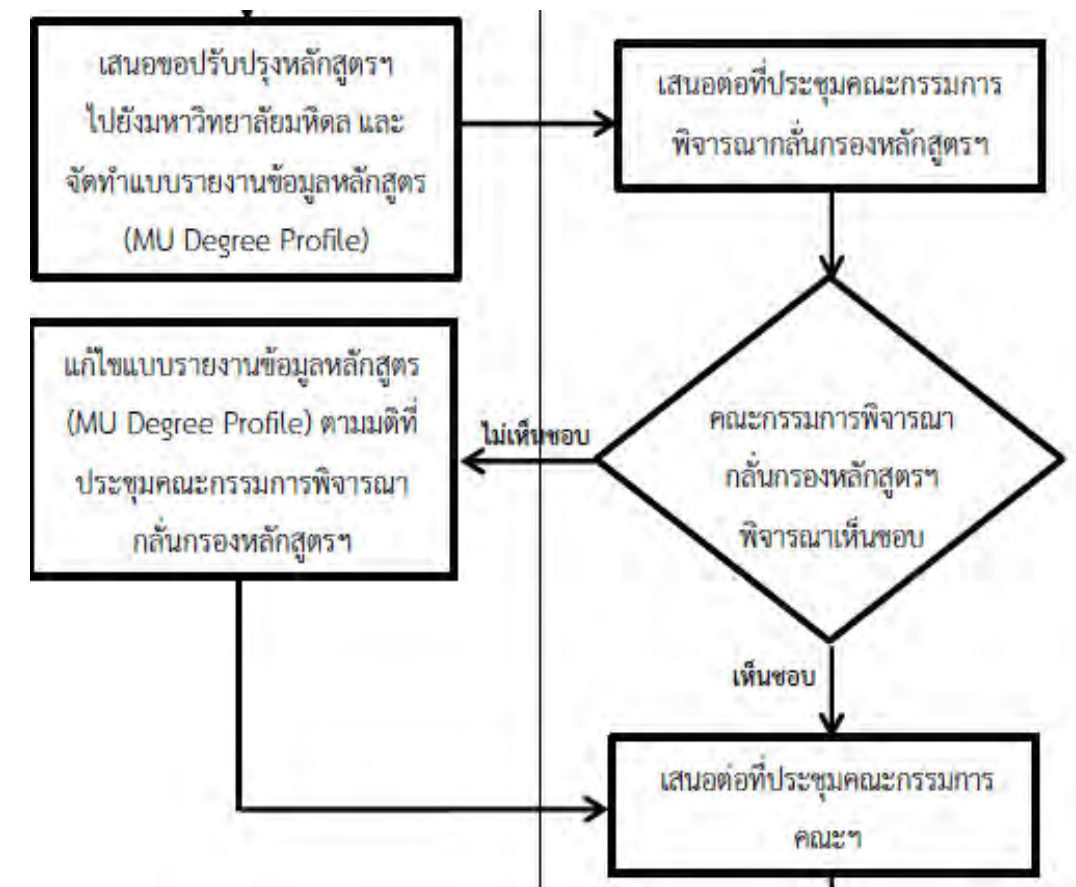


จุดเริ่มต้น และ สิ้นสุด

สิ่งที่กระทำ/ขั้นตอน

การตัดสินใจ

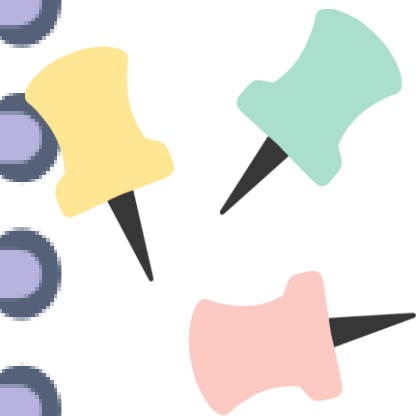
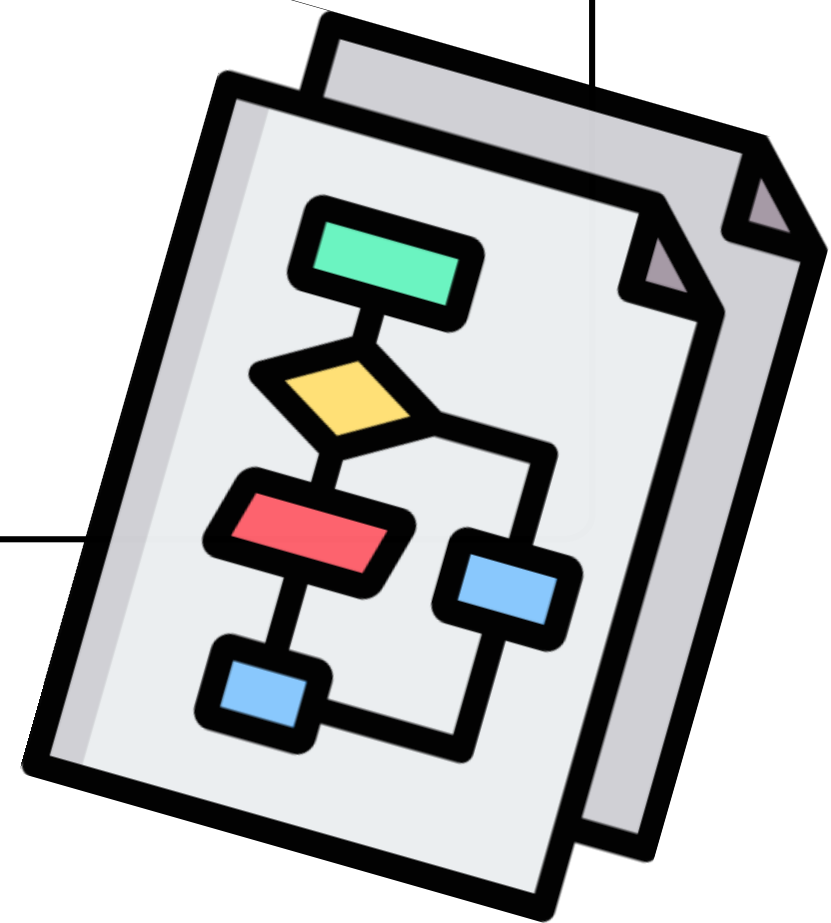
ทิศทางการทำงาน





ประเภท Flowchart

- Top-Down
- Swim Lane diagram

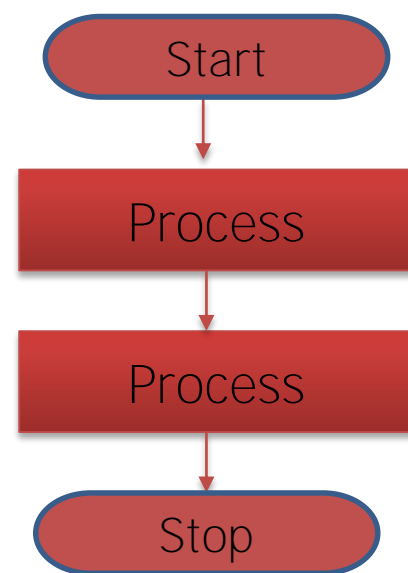




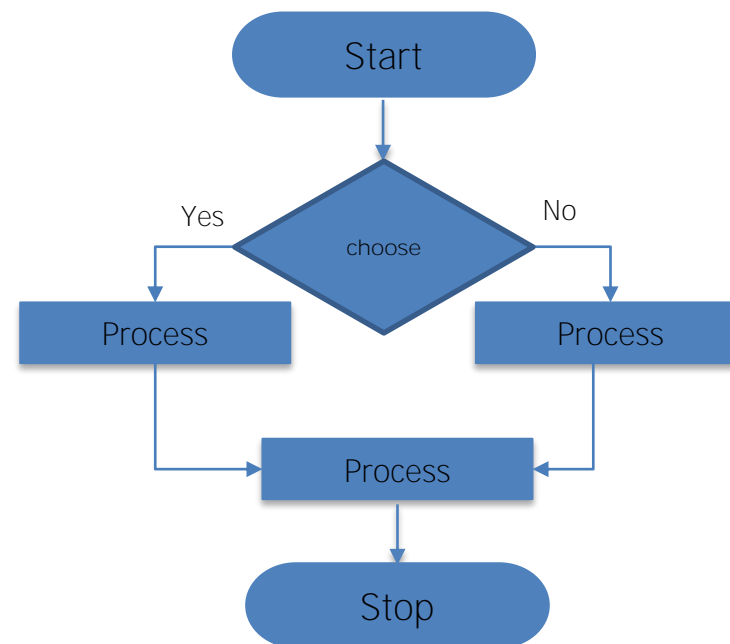
Top - Down

คือ การเขียนกระบวนการงาน (flow) จากบนลงล่าง แบ่งเป็น 3 ลักษณะ

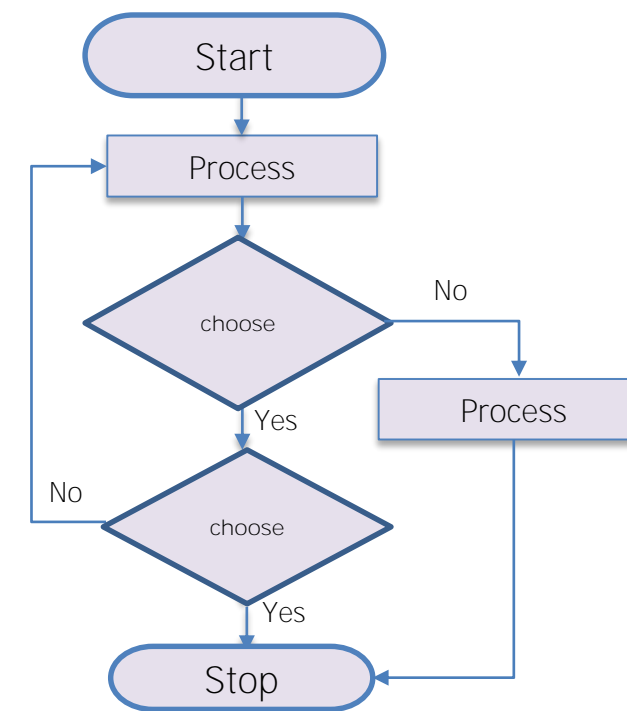
- Sequence (ตามลำดับ) เป็นการเขียนแบบไล่ทำไปทีละลำดับ ไม่มีการแยกเส้นทางเลือก
- Selection (ทางเลือก/เงื่อนไข) เป็นการเขียนที่มีการเลือก หรือการตัดสินใจ
- Iteration (ทำซ้ำ) เป็นการเขียนที่มีการกลับไปทำซ้ำในบางขั้นตอน



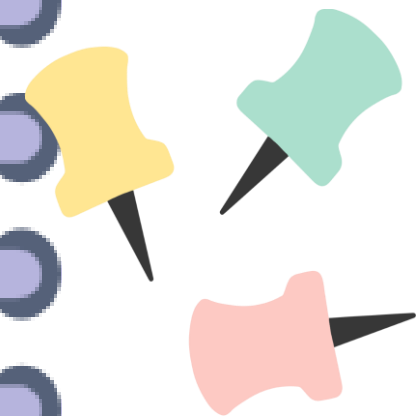
ลักษณะ Sequence



ลักษณะ Selection



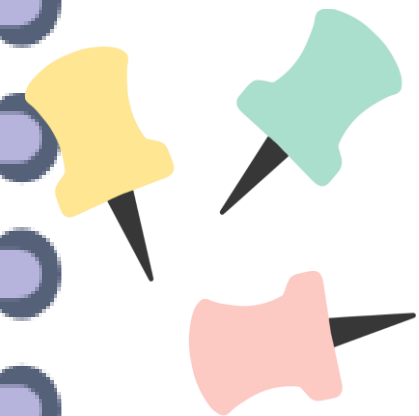
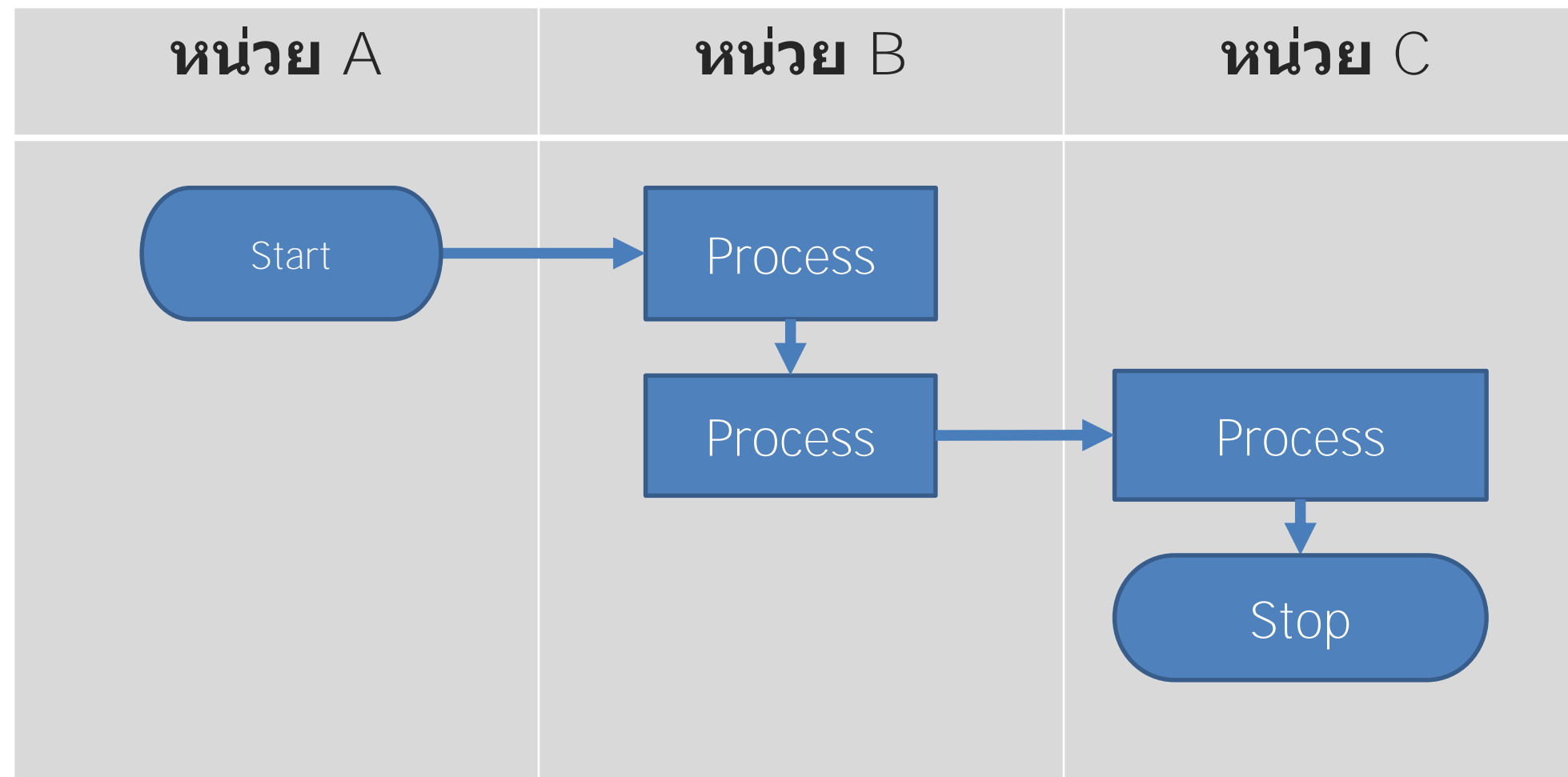
ลักษณะ Iteration





Swim Lane Diagram

การเขียนกระบวนการงาน flow จากซ้ายไปขวาใช้ในกรณีที่มีความเกี่ยวข้องกับหลายบุคคล หรือหลายส่วนงาน สามารถใช้ Top-Down ทั้ง 3 รูปแบบมาเขียนได้





หลักการเขียน Flowchart

1. ผังงาน (Flowchart) จะต้องมียุจุดเริ่มต้นและจุดสิ้นสุดเสมอ
2. เลือกใช้สัญลักษณ์เพื่อสื่อความหมายให้ถูกต้อง
3. ใช้ลูกศรเป็นตัวกำหนดทิศทางการทำงาน จากบนลงล่าง จากซ้ายไปขวา โดยเรียงตามลำดับเหตุการณ์
4. รูปสัญลักษณ์ทุกตัวต้องมีลูกศรเข้าและออก ยกเว้น จุดเริ่มต้นจะมีเฉพาะออก จุดสิ้นสุดจะมีเฉพาะเข้าเท่านั้น
5. ลูกศรทุกตัวจะชี้ออกจากรูปสัญลักษณ์ตัวหนึ่งไปยังรูปสัญลักษณ์อีกตัวหนึ่งเสมอ
6. คำอธิบายภายในรูปสัญลักษณ์ ควรสั้น กระชับ เข้าใจง่าย
7. ไม่ลากลูกศรชี้ไปไกลมากเกินไป หากจำเป็นให้ใช้จุดเชื่อมแทน





หลักการสำคัญ นำไปใช้อย่างไร?

Top – Down

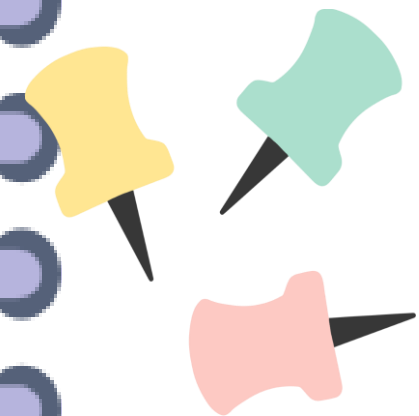
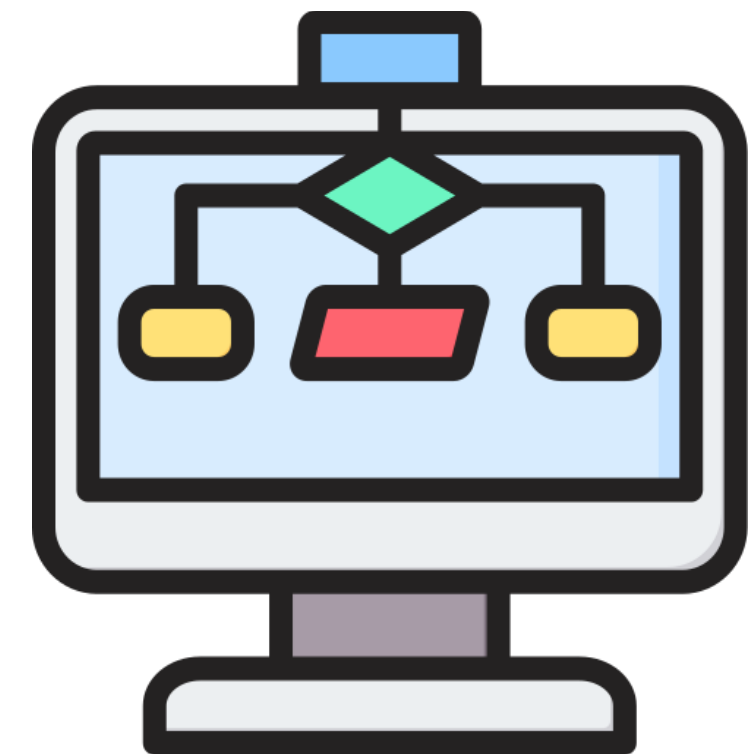
- ❖ ทำคนเดียว/บริหารจัดการเอง
- ❖ ใส่ประธาน + กริยา ในทุกขั้นตอน

Swim lane

- ❖ มีผู้เกี่ยวข้องหลายส่วนงาน/บุคคล

เนื้อหา/หลักการ

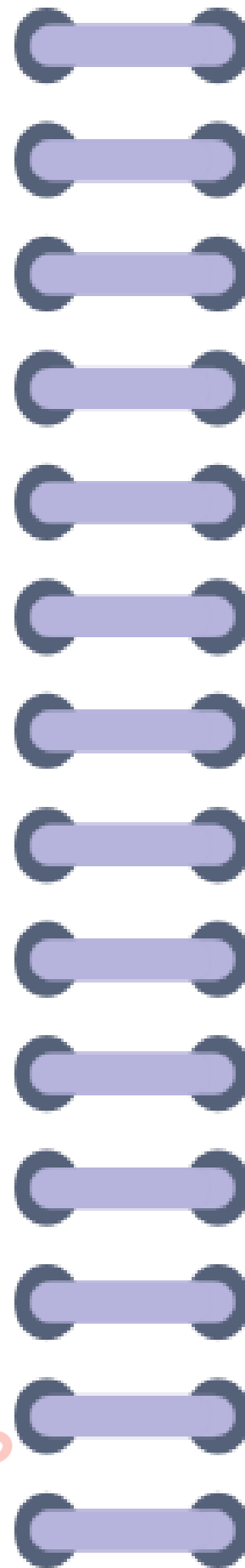
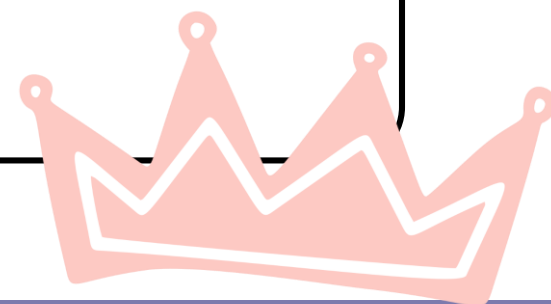
- ❖ ถอดประสบการณ์จริง/ทำจริง จากการทำงาน
- ❖ Grouping ขั้นตอนสำคัญ
- ❖ กำหนดเวลาการปฏิบัติในขั้นตอนนั้นๆ
- ❖ ให้ผู้เกี่ยวข้องอ่าน ตรวจสอบความถูกต้อง ครบถ้วน





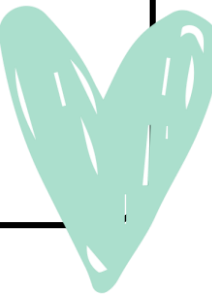
ประโยชน์

- ทำให้รู้ เข้าใจกระบวนการทำงานได้ง่ายขึ้น
- ง่ายและสะดวกต่อการพิจารณาลำดับขั้นตอนในการทำงานและตรวจสอบความถูกต้องได้ง่าย
- Flow แบบ Swim Lane diagram จะทำให้เห็นความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลหรือผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง
- ช่วยในการวิเคราะห์และปรับปรุงกระบวนการทำงานอย่างเป็นระบบ (ต่อยอด Flow organization)



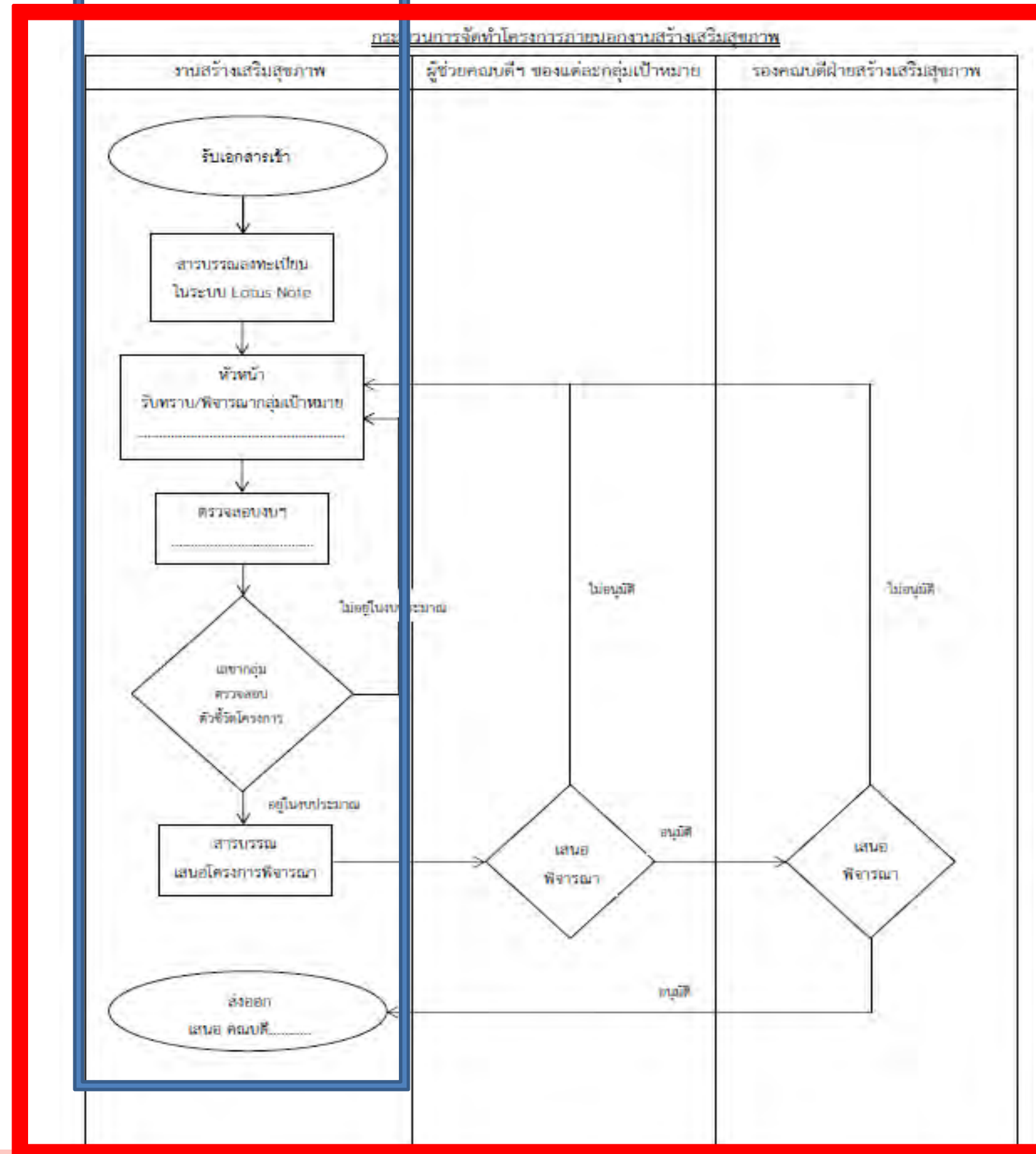
ข้อจำกัด

- ไม่ทราบความสำคัญของแต่ละขั้นตอน
- ในผังงานจะบอกเพียงลำดับขั้นตอน แต่จะไม่แสดงรายละเอียดทั้งหมดได้ชัดเจน ต้องมีการอธิบายเพิ่มเติม





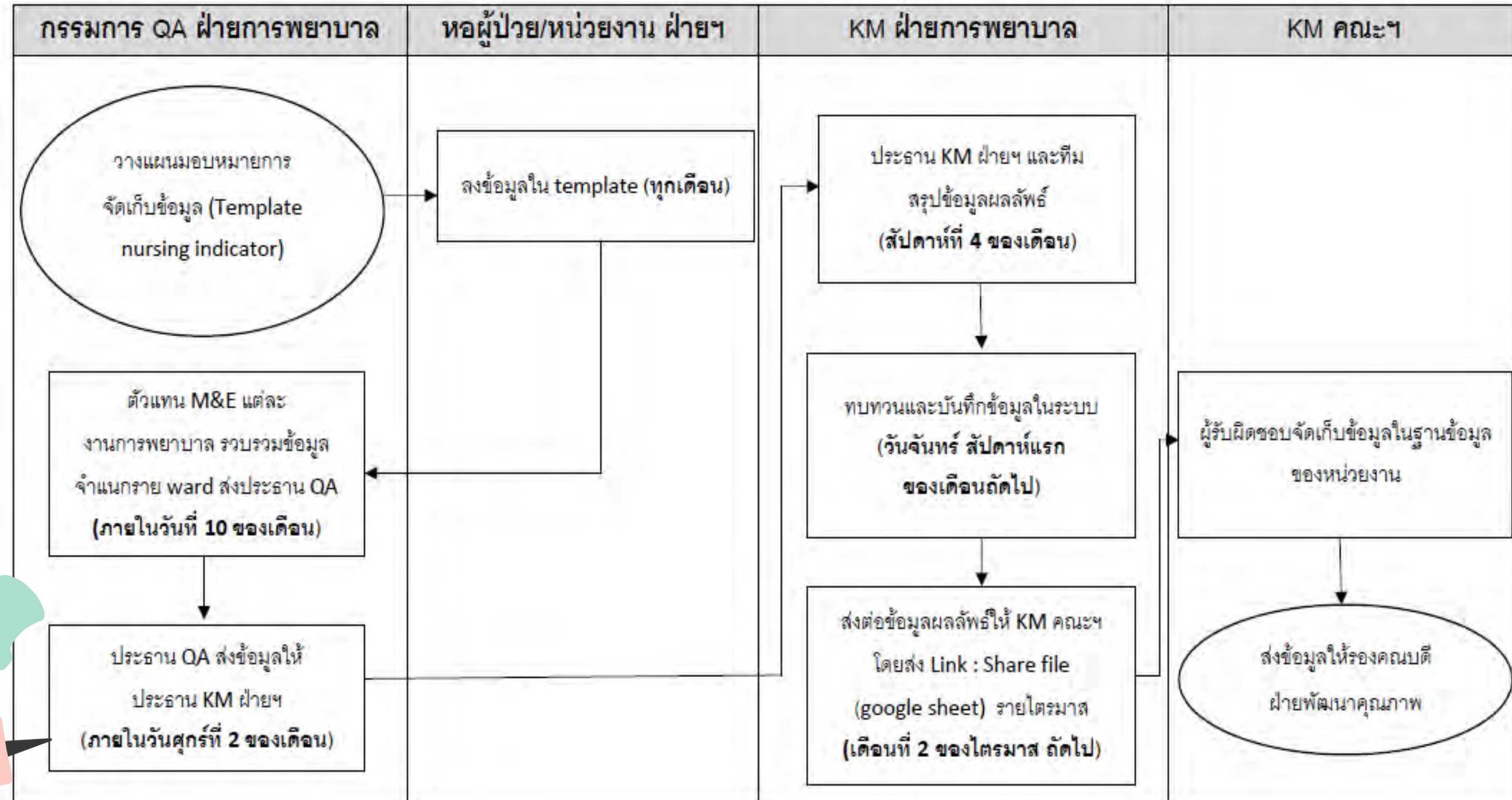
Top down



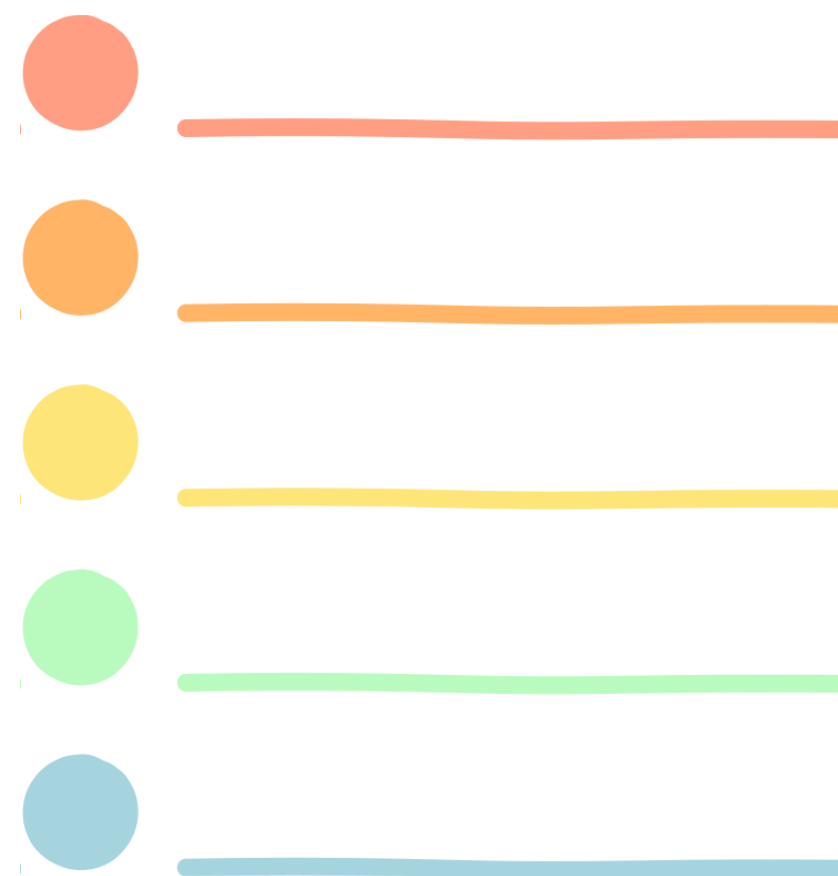
Swim lane



Flow การดำเนินการติดตามผลลัพธ์และรายงานผล SiCTT (outcome)



Bullet and Cornell





การใช้ Bullet ในการจดบันทึก

การจดบันทึกสิ่งต่าง ๆ อย่างเป็นระบบโดยใช้เทคนิค **Rapid Logging** ที่เป็นการจดแบบสั้น กะทัดรัด แต่ยังคงเพียงพอต่อการจดจำ เป็นการใช้สัญลักษณ์หน้าข้อความ ซึ่งใช้ได้ทั้งสถานการณ์ที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการ ใช้ได้ทุกรูปแบบ

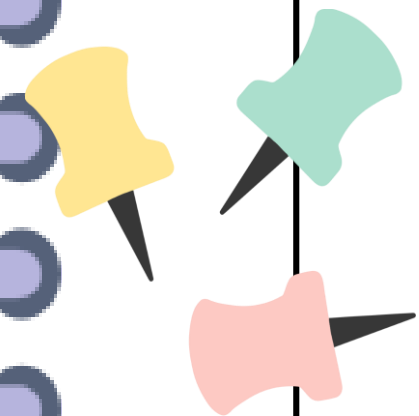
- ☞ (•) สัญลักษณ์ 'วงกลมทึบ' แทน ภาระงาน หรือสิ่งที่จะต้องทำ
- ☞ (o) สัญลักษณ์ 'วงกลมโปร่ง' หรือตัว o แทน เหตุการณ์ที่เกี่ยวข้องกับวัน เวลา
- ☞ (-) สัญลักษณ์ 'ขีด' แทน สิ่งที่ต้องการจดจำ
- ☞ (*) สัญลักษณ์ 'ดอกจัน' แทน สิ่งที่ต้องการเน้นย้ำ



การใช้ Bullet ในการจัดบันทึก

Task หรือ ภาระงาน นิยมใช้จุด “•” หากต้องการจัดบันทึกข้อความที่เป็นภาระงาน (Task) สามารถใช้จุด “•” แทนการใช้ Checkbox เพราะเขียนได้เร็วกว่า พร้อมทั้งสามารถขีดทับจุดเพื่อเปลี่ยนเป็นเครื่องหมายอื่นๆ เช่น กากบาท(x) มากกว่า(>) น้อยกว่า(<) เพื่อบอกสถานะว่างานเสร็จแล้ว หรือถูกย้ายไปทำในอนาคต ดังเช่นตัวอย่างข้างล่าง

- งานที่ยังไม่เสร็จ
- x งานที่เสร็จแล้ว
- > งานที่ต้องทำให้เสร็จภายในวันนี้
- < งานถูกย้ายไปทำในอนาคต
- ~~•~~ งานที่ยังไม่เกี่ยวข้อง หรือไม่ต้องทำแล้ว





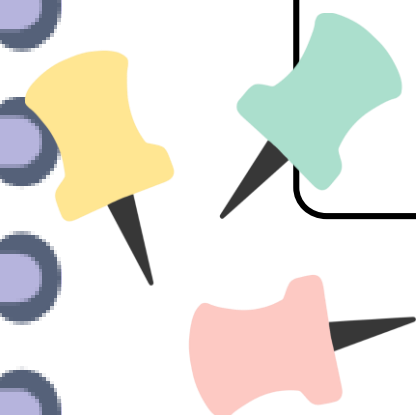
การใช้ Bullet ในการจดบันทึก

Events: เป็นข้อมูลเหตุการณ์ที่เกี่ยวข้องกับวันที่ เราสามารถใช้ Event เพื่อ Schedule (เช่น วันเกิด) หรือใช้ในการ Log เหตุการณ์ที่เกิดขึ้นแล้วก็ได้ (เช่น เซ็นสัญญาเช่า“ไปแล้ว”) ใช้สัญลักษณ์วงกลม “○”

○งาน Quality Conference

○อบรม จับประเด็น เขียนเรื่องให้ดี อย่างไร?

○ดูงานที่มหาวิทยาลัยมหิดล

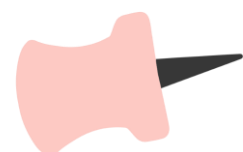




การใช้ Bullet ในการจดบันทึก

Notes: คุณสามารถใช้ Notes ในกรณีที่ต้องการจดข้อมูลที่เป็นรายละเอียด หรือข้อมูลที่คุณไม่อยากจะลืมโดยใช้เครื่องหมายขีดกลาง “-” โดย Notes จะถูกใช้บ่อยมากในการจดการประชุม, Lecture หรือการเรียน

- ผู้เข้าอบรมชื่อ..... แพ้อาหารทะเล
- อบรม @ห้องประชุมสิรินธร
- ประเมินหลังอบรม !!





การใช้ Bullet ในการจดบันทึก

ตัวอย่าง การใช้ Bullet ในการจดบันทึก

○ กินเลี้ยงปีใหม่

— ที่ร้านริมน้ำ

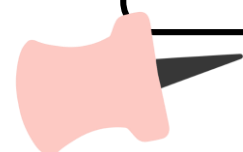
— คอยเรื่องงานที่กำลังจะจัดขึ้น

• พিম : จัดการเรื่องเค้กวันเกิดของน้ำ

⊛ • สั่งเค้ก

• ไปรับเค้ก

— เค้กต้องไม่มี Gluten



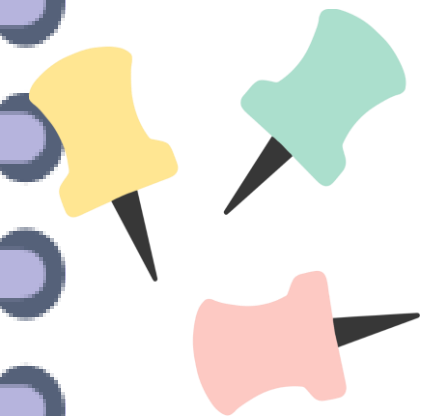
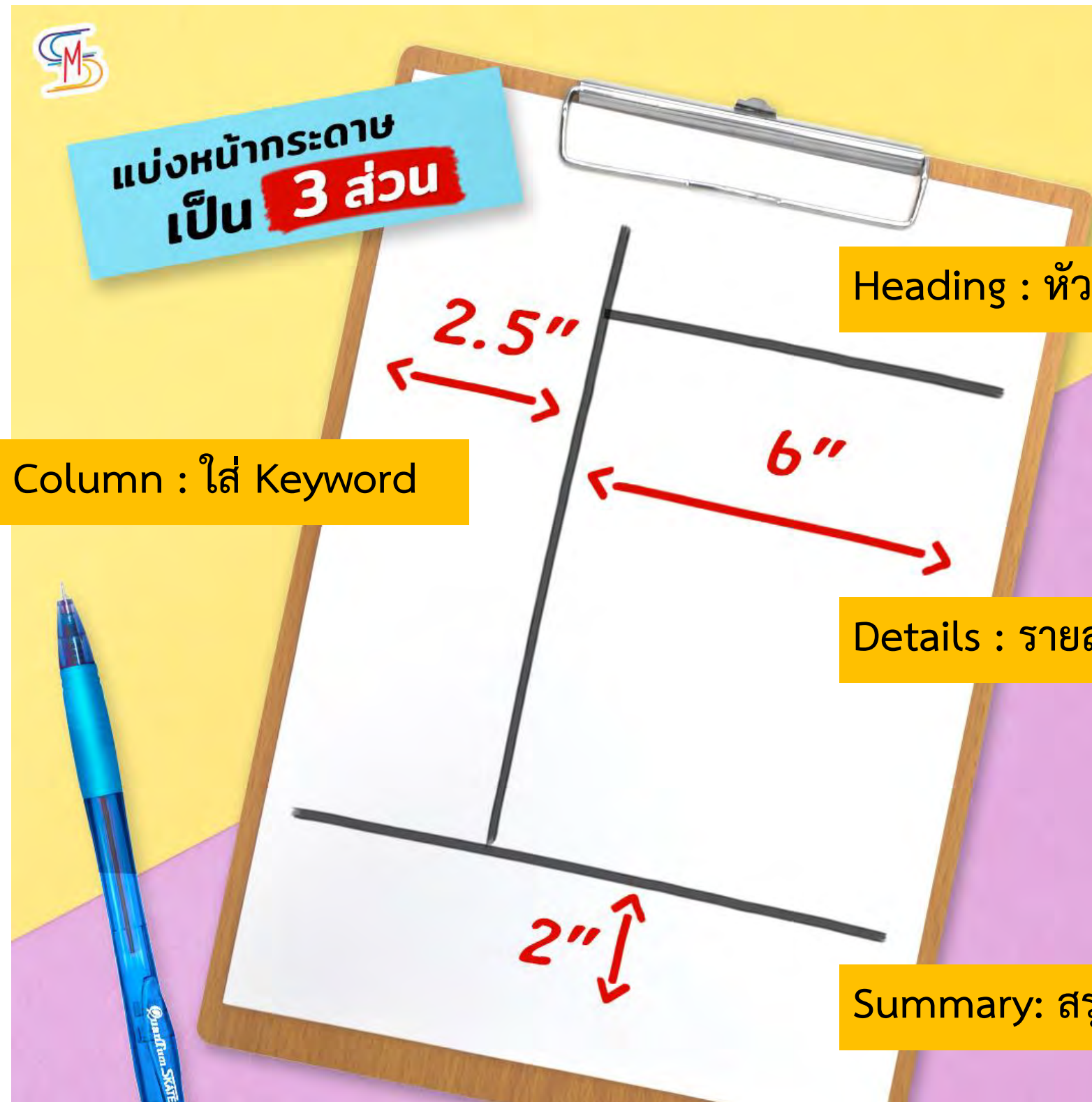


การจดบันทึกแบบ Cornell



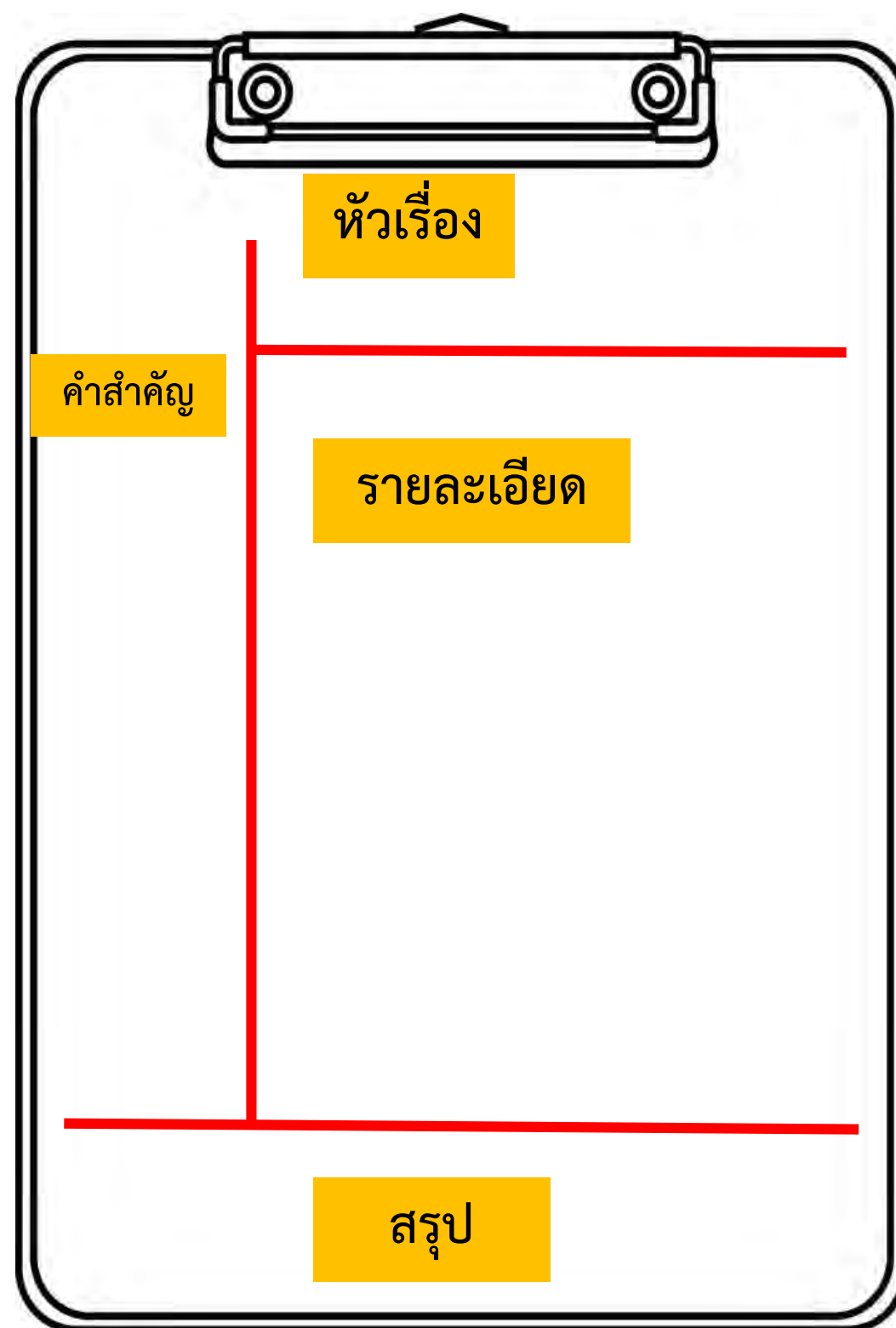


การจัดบันทึกแบบ Cornell

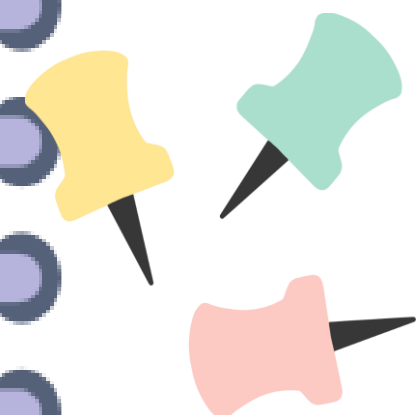




การจดบันทึกแบบ Cornell



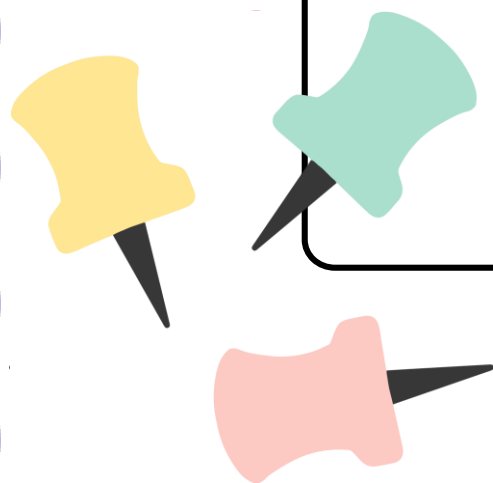
1. ฟังอย่างตั้งใจ
2. ใช้วิธี Bullet
3. จับใจความหรือ Main Idea
4. หากมีคำถามให้จดไว้ และหาคำตอบ
5. ตรวจสอบ





ข้อแตกต่างระหว่างการจดบันทึกแบบ Bullet และ Cornell

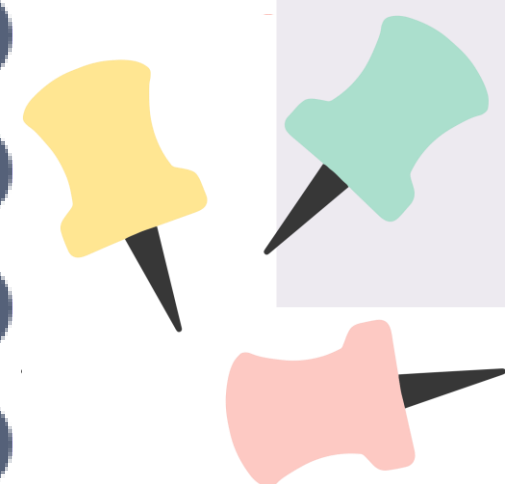
1. Bullet เป็นวิธีการจด ส่วน Cornell เป็นรูปแบบการจด
2. Bullet และ Cornell เป็นรูปแบบการจดบันทึกที่แตกต่างกันอย่างสิ้นเชิง เพราะ Bullet จะสามารถจดใส่บริเวณใดของหน้ากระดาษก็ได้ แต่ Cornell จะกำหนดพื้นที่จดอย่างชัดเจน ว่าส่วนใดเป็นเนื้อหา ส่วนใดเป็น Keyword และส่วนใดเป็นส่วนสรุป แต่สามารถนำประยุกต์ใช้ด้วยกันได้ โดยใช้วิธีการจดแบบ Bullet ในรูปแบบ Cornell





ข้อดี-ข้อเสียของการจดบันทึกแบบ Bullet and Cornell

รูปแบบการจดบันทึก	ข้อดี	ข้อเสีย
การจดบันทึกแบบ Bullet	<ul style="list-style-type: none"> - ทำให้จัดการชีวิตได้อย่างเป็นระบบมากขึ้น - ว่าเป็นอะไรคือ งานที่รับผิดชอบ อะไรที่ต้องทำ อะไรที่สำคัญ - ทำให้จดบันทึกได้รวดเร็วขึ้น 	<ul style="list-style-type: none"> - อาจทำให้สับสนเรื่องการใส่สัญลักษณ์แทนสิ่งต่างๆ
การจดบันทึกแบบ Cornell	<ul style="list-style-type: none"> - เนื่องจากต้องมีการอ่านทบทวน ทำให้ผู้เขียน จดจำสิ่งที่ตนเองจดได้มากขึ้น และเชื่อมโยงเรื่องราวต่างๆได้ดีขึ้น - ข้อมูลที่ถูกจดเป็นระเบียบและใช้งานได้ - อย่างมีประสิทธิภาพ ทำให้เรามีสมาธิจดจ่อกับการประชุมหรือการเรียนมากขึ้นเนื่องจากต้องพยายามฟัง Keyword 	<ul style="list-style-type: none"> - ใช้เวลาในการจดนานกว่าการจดประเภทอื่น เนื่องจากต้องหา Keyword และต้องพยายามเขียนสรุป ทำให้บางครั้งไม่เหมาะสมกับงานที่ต้องการความเร่งด่วน





แหล่งที่มาของข้อมูล

- เริ่มต้นการจดโน้ตแบบ Bullet Journal. (ออนไลน์). (2561). สืบค้นจาก : <http://laptopismypillow.com/index.php/2018/10/15/bullet-journal/> [5 กุมภาพันธ์ 2562]
- เริ่มต้นการจดโน้ตแบบ Bullet Journal Part 2. (ออนไลน์). (2561). สืบค้นจาก : <http://laptopismypillow.com/index.php/2018/10/15/bullet-journal-part2/> [5 กุมภาพันธ์ 2562]
- The Bullet Journal Method. (ออนไลน์). (2561). สืบค้นจาก : <https://bulletjournal.com/pages/learn> [5 กุมภาพันธ์ 2562]
- วิธีการ จดบันทึกแบบคอร์เนล. (ออนไลน์). (2561.) สืบค้นจาก : <https://th.wikihow.com/จดบันทึกแบบคอร์เนล> [5 กุมภาพันธ์ 2562]
- จดโน้ตอย่างไรให้เวิร์ค. (ออนไลน์). (2558). สืบค้นจาก : http://hq.prd.go.th/plan/download/article/article_20140220125953.pdf [5 กุมภาพันธ์ 2562]
- จดโน้ตอย่างไรให้เวิร์ค. (ออนไลน์). (2556). สืบค้นจาก : <http://setthasat.com/2012/03/01/cornell-note-taking/> [5 กุมภาพันธ์ 2562]
- ทบทวนง่าย ได้สาระสำคัญ ด้วยการจดบันทึกแบบ Cornell. (ออนไลน์). (2556). สืบค้นจาก : <https://www.stationerymine.com/blog/post-cornell> [5 กุมภาพันธ์ 2562]





บันทึกแบบ one page report



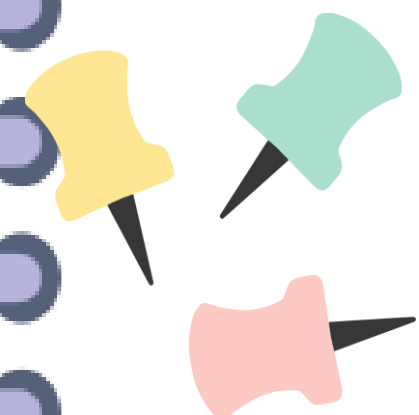


การบันทึกแบบ one page report

เป็นการบันทึกสรุปประเด็นสำคัญทั้งหมด ไว้ในกระดาษ 1 แผ่น (A3 หรือ A4 ก็ได้)

โดยเรียบเรียงประเด็นสำคัญ สรุป ให้กระชับ เข้าใจง่าย

ตรงตามวัตถุประสงค์และกลุ่มเป้าหมาย





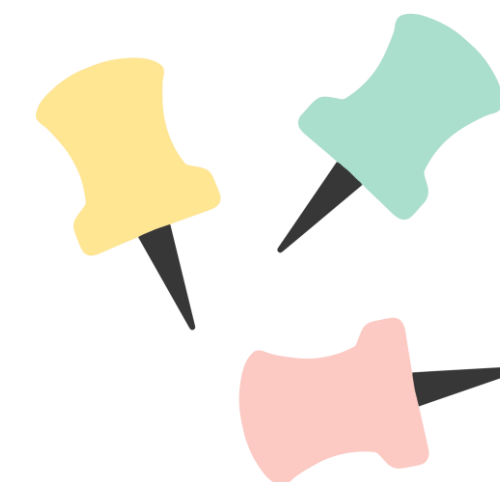
ตัวอย่างการเขียน one page report

	ชื่อเรื่อง.....		ผู้บังคับ	ผู้ตรวจ
			ชื่อ.....	ชื่อ.....
			วันที่.....	
เกริ่นนำ	บทนำ (ที่มาความสำคัญของเรื่อง)	การนำไปใช้ (เคยใช้ที่ไหน หรือเป็นอย่างไร)		
เนื้อหา	เนื้อหา (รายละเอียด/กระบวนการ)	ผลลัพธ์ (ข้อดี/ข้อเสีย/สิ่งกล่าวแล้วและเป็นอย่างไร)		
		ข้อควรระวัง (การดำเนินการดังกล่าวมีข้อควรระวังอย่างไร)		
สรุป	สรุป (ใจความสำคัญ/key word)			



หลักการบันทึก

1. บันทึกตรงประเด็น กำหนดวัตถุประสงค์ในการบันทึก กลุ่มเป้าหมายที่จะนำไปใช้ประโยชน์
2. บันทึกเป็นหมวดหมู่ กำหนดชื่อเรื่อง ชื่อผู้บันทึก วันที่ หัวข้ออื่นๆ ขึ้นอยู่กับประเภทงาน
3. บันทึกให้เข้าใจง่าย
 - สร้างโครงเรื่อง บันทึกเฉพาะประเด็นสำคัญ
 - บันทึกในรูปแบบ Bullet มากกว่าการเขียนบรรยาย
 - ใช้กราฟ รูปภาพ ตาราง และสี ช่วยบันทึก
 - นำเสนอข้อมูลชัดเจน ข้อเท็จจริง วัตถุประสงค์ เช่น ข้อมูลที่เป็นตัวเลข สถิติ
 - ใช้ภาษาเข้าใจง่าย สัญลักษณ์ที่เป็นสากล
 - ใช้ font อ่านง่าย เหมาะสมกับพื้นที่ในการบันทึก

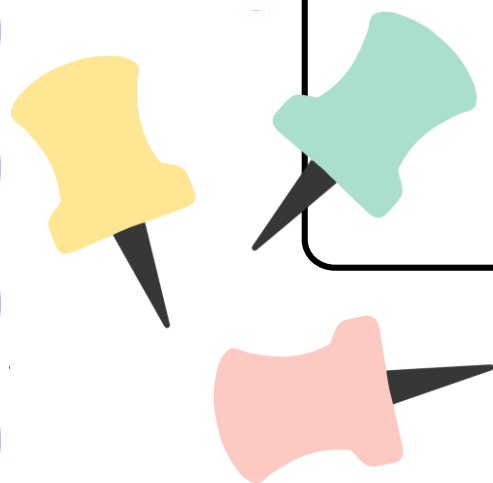




ประโยชน์ในการบันทึกแบบ one page report

1. ช่วยประหยัดการใช้กระดาษ เพราะเหลือเพียงแผ่นเดียว
2. ลดความสูญเปล่าความรู้ เพราะเมื่อบันทึกเนื้อหามากเกินไป อาจไม่มีคนสนใจ
3. ได้ฝึกทักษะการจับประเด็น การสรุปใจความสำคัญ

“เกิดสินทรัพย์ความรู้ในองค์กร”





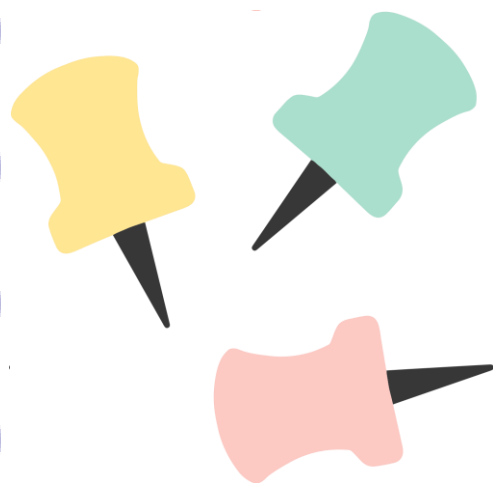
แผนที่ความคิด (Mind Mapping)





Mind Map

- Mind Map คือ เครื่องมือที่ช่วยในการจัดการระบบความคิดที่เรียบง่ายที่สุด มีรูปแบบการจดบันทึกที่สร้างสรรค์ และมีประสิทธิภาพ
- เป็นการถ่ายทอดความคิด หรือข้อมูลต่าง ๆ ที่มีอยู่ในสมองลงกระดาษ โดยการสื่อความหมายด้วยข้อความและรูปภาพ สี เส้น คล้ายการโยงใยแตกกิ่งก้านของต้นไม้ แทนการจดย่อแบบเดิมที่เป็นบรรทัด





เตรียมตัวกับ Mind map

1. เตรียมอุปกรณ์การเขียน ได้แก่

- กระดาษเปล่าที่ไม่มีเส้นบรรทัด : A4
- สีไม้ สีเมจิก สีเทียน สีชอล์ค ปากกาหลายๆ สี

2. วิธีการเขียน วางกระดาษแนวนอน เริ่มต้นจากกลางหน้ากระดาษ แผ่ขยายได้ตามธรรมชาติ

3. รวบรวมความสัมพันธ์ของเนื้อหา จัดจำแนก และวาดแยกตามความสัมพันธ์

4. พยายามเว้นที่ว่างเพื่อให้สามารถขยายได้ เมื่อมีการรวบรวมความคิดเพิ่มเติม

5. เพื่อให้สามารถจัดจำแนกกลุ่มความคิดได้ดี ควรใช้ปากกาหลายสี



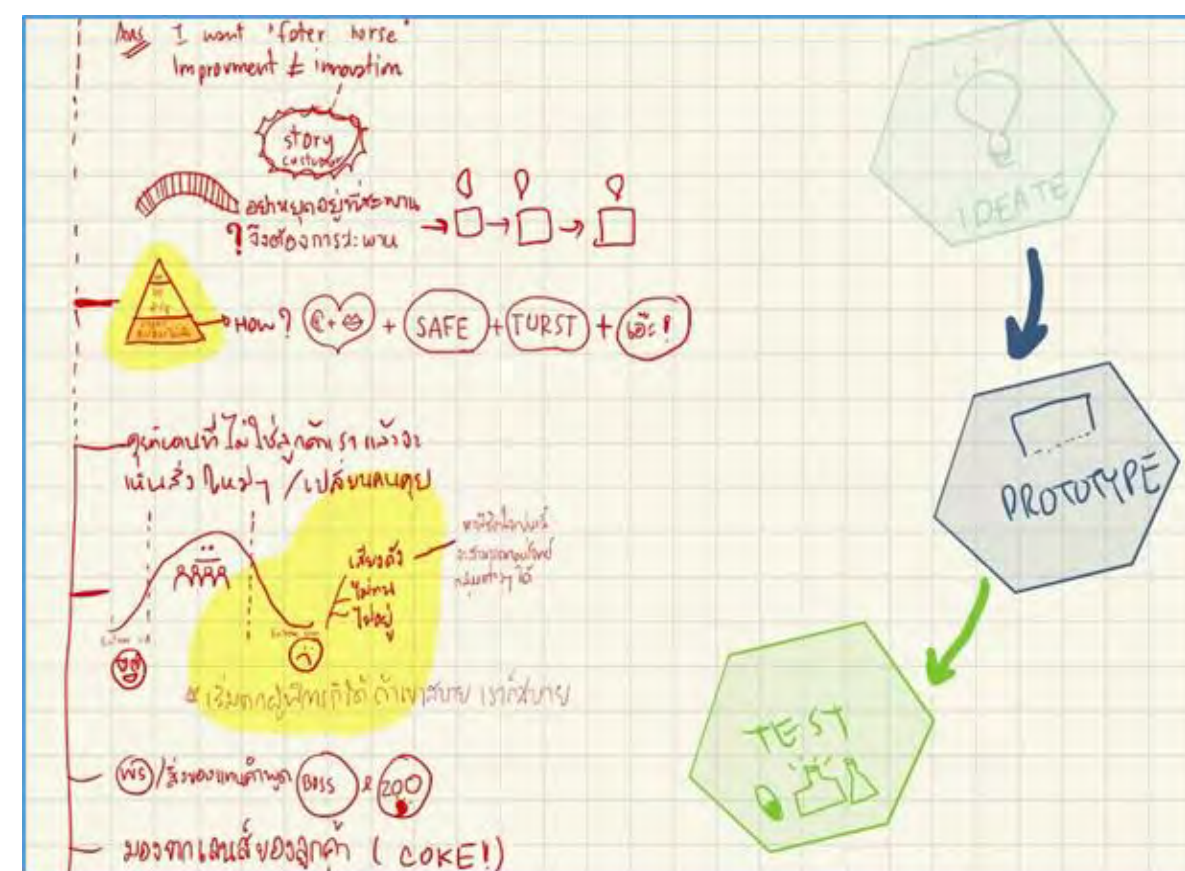


ประโยชน์ MINDMAP





ให้ภาพเล่าเรื่อง (Sketchnote)



แหล่งที่มา : วิลเลียมเมียน แบรนต์. การคิดเป็นภาพ. แปลโดย ภาวิณี เจือติระรักษ์. กรุงเทพฯ : สุขภาพใจ, 2562.

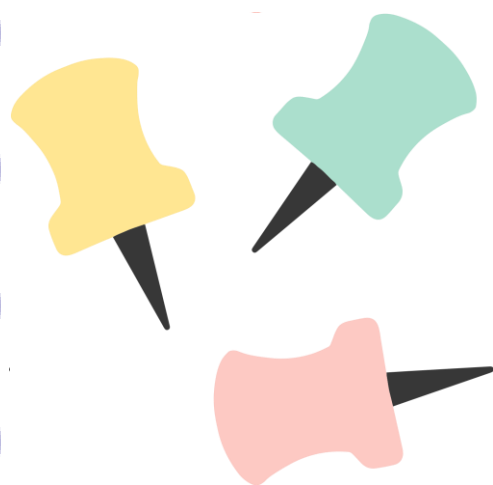


Sketchnote

จดบันทึก + วาดภาพ

เพื่อให้เข้าใจเนื้อหาได้ง่ายขึ้น

คล้ายกับ Infographic และ mind map



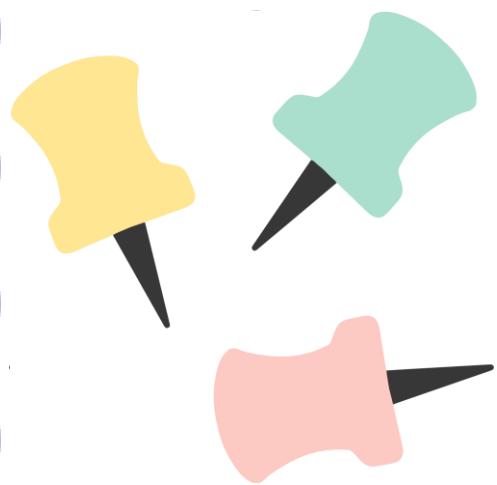


การเตรียมพร้อม



อุปกรณ์

ปากกา ดินสอสี



เนื้อหา

บันทึกตรงประเด็น

ตามวัตถุประสงค์



ความตั้งใจ

กล้าवाद

เชื่อมโยงข้อมูลกับภาพ



เรียนรู้การวาดภาพ

ลักษณะ	ตัวอย่าง		ลักษณะ	ตัวอย่าง
รูปทรง			สัญลักษณ์	
เส้น			ท่าทาง	
อิโมติค่อน			สีหน้า	
ตัวอักษร				





เทคนิค Sketchnote

สี หรือภาพวาด
สำหรับสื่อสาร

กำหนด

แบ่งปัน

นำไอเดียที่สร้างขึ้น
แบ่งปันสู่คนอื่น

ศึกษาภาพวาด และ
Icon จากแหล่งต่าง ๆ

ฝึกฝน

ชวน

ร่วมกันออกไอเดีย
เพิ่มความเข้าใจ



ตัวอย่าง Sketchnote

Sketchnote Content:

- Left Panel (Structured):**
 - สื่อบ จาก สก๊ฉน** (Media from Sketch)
 - PROTOTYPE & TEST**
 - แนวคิดการขนส่งฟอแมตไอซ์
 - เพื่อเป็นแบบต้นแบบสำหรับฟอแมตไอซ์
 - ซึ่งสามารถใช้งานได้จริงในบริเวณที่กว้าง LAB
 - TEST**
 - ผลการทดสอบการขนส่งฟอแมตไอซ์
 - ในฟอแมตไอซ์ และในบริเวณที่กว้าง
 - ซึ่งสามารถใช้งานได้จริงในบริเวณที่กว้าง LAB
- Right Panel (Free-form Sketch):**
 - Top: "I want 'fater horse' Improvement & innovation"
 - Flowchart: IDEA (lightbulb) → PROTOTYPE (box) → TEST (triangle)
 - Notes: "story customer", "สถานที่อยู่ที่เหมาะสม? จึงต้องการ: พาน", "How? @+@ + SAFE + THIRST + COKE!", "จุดเด่นที่ไม่ใช่ลูกตุ้มแล้วจะเห็นเร็วในหลายๆ / เปลี่ยนขนาด", "เสียงดัง / ไม่เห็น / ปลอดภัย", "ใช้วัสดุที่แข็งแรง", "มองจากเส้นสีของลูกตุ้ม (COKE!)", "BUS & ZOO"

ขอขอบคุณภาพจาก หน่วยพัฒนางานประจำสู่งานวิจัย (Routine to Research Unit : R2R) คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล มหาวิทยาลัยมหิดล



World Café

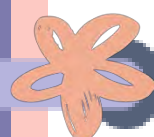
เปิดใจเรียนรู้ร่วมกัน





World Café

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

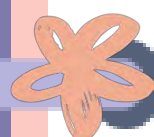




กติกา World Café

- กำหนดเจ้าบ้าน/ประธาน (Facilitator) 1 คน
- กำหนดเลขานั่งที่ (Historian) 1-2 คน

(รูปแบบ Mindmap หรือตามที่กลุ่มสะดวก)





ขั้นตอนการทำ World Café

วิทยากร ชี้แจงวัตถุประสงค์ กระบวนการ
ใช้เวลา 1 นาที



นำเสนอ ใช้เวลา 10 นาที
ตัวแทน แต่ละกลุ่ม นำเสนอกลุ่มละ 2 นาที
Feedback ใช้เวลา 5 นาที
ประเด็นการแลกเปลี่ยนเรียนรู้

รอบที่ 1 (เรียนรู้ในบ้าน) ใช้เวลา 30 นาที

- ผู้เล่า เล่าคนละ 1-2 นาที = 15 นาที
- เล่าทีละคน และปฏิบัติตามกติกา
- ผู้ฟัง ฟังอย่างตั้งใจ
- ผู้บันทึก ทำหน้าที่บันทึกประเด็นใน Flip Chart ตามผู้เล่าทีละคน
- ผู้ฟังสามารถถามเพื่อความกระจ่าง เช่น “มันใช่แบบนี้หรือไม่”
- ร่วมกันสรุป และบันทึกผลใน Flip Chart 15 นาที

รอบที่ 2-3 (เปลี่ยนบ้าน)

ใช้เวลารอบละ 10 นาที

- เจ้าบ้าน (Facilitator) เล่าเรื่อง 1 นาที
- กลุ่มซักถาม 2 นาที
- เล่าทีละคน และปฏิบัติตามกติกา
- กลุ่มสามารถเพิ่มเติมประเด็นที่นอกเหนือ 5 นาที
- ร่วมกันสรุป และบันทึกผลใน Flip Chart 2 นาที

รอบที่ 4 (กลับบ้าน) ใช้เวลา 5 นาที

- เจ้าบ้าน (Facilitator) เล่าเรื่อง 1 นาที
- กลุ่มซักถาม 1 นาที
- กลุ่มสามารถเพิ่มเติมประเด็นที่นอกเหนือ 2 นาที
- ร่วมกันสรุป และบันทึกผลใน Flip Chart 2 นาที



การทบทวนหลังปฏิบัติงาน (After Action Review: AAR)





การทบทวนหลังปฏิบัติงาน (After Action Review: AAR)

การทบทวนหลังปฏิบัติงาน (After Action Review: AAR) หมายถึง **ขั้นตอนการทบทวน**
วิธีการทำงานทั้งด้านความสำเร็จและปัญหาที่เกิดขึ้น ทั้งนี้ไม่ใช่เพื่อค้นหาคนที่ทำผิดพลาด
ไม่ใช่การกล่าวโทษใครทั้งสิ้น แต่เป็นการทบทวนเพื่อแลกเปลี่ยนประสบการณ์การทำงาน เพื่อ
แก้ปัญหที่เกิดขึ้น และเกิดการพัฒนางานอย่างต่อเนื่อง





AAR สำหรับทีมผู้จัดกิจกรรม

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





AAR สำหรับผู้ร่วมกิจกรรม

เพื่อสะท้อนความสำเร็จ ปัญหา อุปสรรค และสิ่งที่ผู้ร่วมกิจกรรมได้เรียนรู้ โดยใช้

5 คำถาม หลังจากนั้นผู้จัดกิจกรรมจะรวบรวมข้อมูลที่ได้จากผู้ร่วมกิจกรรมไป

พัฒนาปรับปรุงกระบวนการจัดกิจกรรมให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น





5 คำถาม AAR

What Was
Supposed to
Happen

เป้าหมายของการเข้าร่วมประชุมครั้งนี้คืออะไร

What
Happened

สิ่งใดที่บรรลุเป้าหมาย

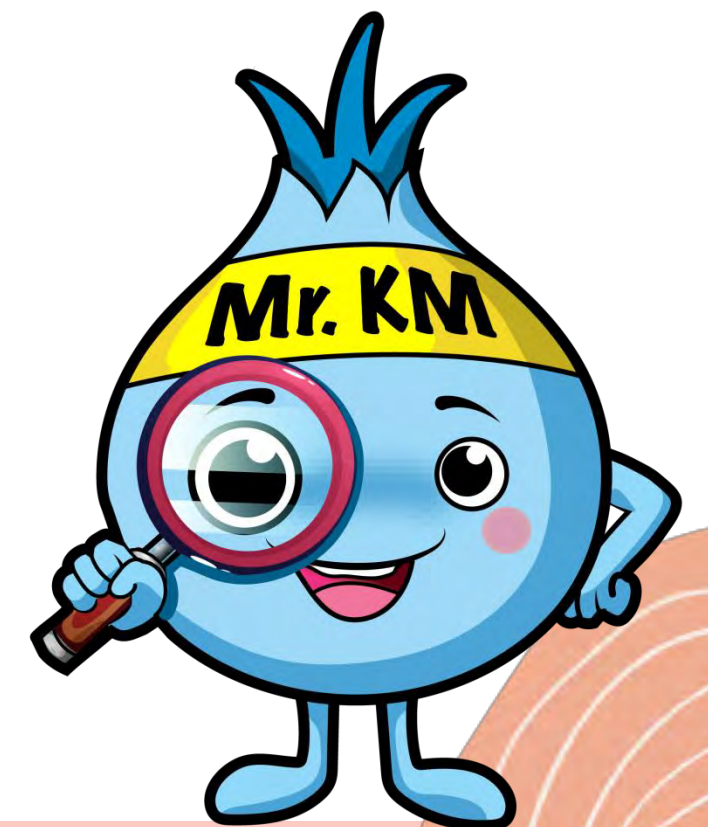
Why What
Happened
Happen

สิ่งใดที่เกินความคาดหวัง

What Are the
Learning's
From What
Happened

สิ่งที่ไม่บรรลุเป้าหมายคืออะไร เพราะอะไร?

คิดจะกลับไปทำอะไรต่อ





THANK YOU