

แนวคิด ขั้นตอนและวิธีการของการถอดบทเรียน

สมพร อินทร์แก้ว
กัตนพิน กิตติรักษนนท์
กรมสุขภาพจิต กระทรวงสาธารณสุข

วิธีการประมวลผลความสำเร็จของการดำเนินงาน และได้แนวทางการพัฒนางาน

การนำเสนอผลงาน

การระดมสมอง

การวิจัยประเมินผล

การแลกเปลี่ยนเรียนรู้

การถอดบทเรียน

กระบวนการค้นหาคำหลักในการแสวงหาความรู้ความจริง

กระบวนการค้นเชิงปริมาณ	กระบวนการค้นเชิงคุณภาพ
1. ความจริงแท้จับต้องได้ วัดได้	1. ความจริงเป็นสิ่งที่เกิดจากการรับรู้ ตีความเชิงพัฒนาการ ของผู้ที่ เกี่ยวข้อง
2. ความจริงต้องมีหนึ่งเดียวและเป็น สากล	2. ไม่มีความจริงสากลแต่มีความจริง ตามบริบท
3. ความจริงแท้สามารถแยกระหว่างผู้ ศึกษาและปรากฏการณ์ที่ศึกษา	3. ความจริงเป็นสิ่งที่เกิดจาก ปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้ศึกษากับสิ่งที่ ศึกษาไม่สามารถแยกกันได้
4. ความสัมพันธ์ของปรากฏการณ์เป็น แบบเหตุผล	4. ความสัมพันธ์ของปรากฏการณ์เป็น ปฏิสัมพันธ์ต่างคนต่างกำหนด

การถอดบทเรียน

1. ผลลัพธ์ตามเป้าหมายที่กำหนดไว้
 2. เหตุผล / เหตุปัจจัยที่เป้าหมายบรรลุหรือไม่บรรลุ
- } 25%
3. บทเรียน (ความรู้ / การเรียนรู้) ที่ได้ 25%
 4. แนวคิดการพัฒนางานในอนาคต 50%

บทเรียน (ความรู้ / การเรียนรู้) ที่ได้ จากการถอดบทเรียน

ส่วนที่ 1 สะท้อนคุณค่าของงาน

ส่วนที่ 2 วิธีปฏิบัติของผู้ที่อยู่หน้างาน

ส่วนที่ 3 จุดแข็งที่เป็นปัจจัยความสำเร็จ
ที่นำไปเป็นแนวทางดำเนินงาน

โครงการที่เกี่ยวข้องกับกลุ่มเป้าหมาย

วัตถุประสงค์การเรียนรู้

- เพื่อทราบผลการดำเนินงาน
- เพื่อเป็นแนวทางในการปรับปรุงงาน
- เพื่อลดความผิดพลาดซ้ำ
- เพื่อต่อยอดความสำเร็จที่เกิดขึ้น

การถอดบทเรียนบนพื้นฐานของการแลกเปลี่ยนเรียนรู้

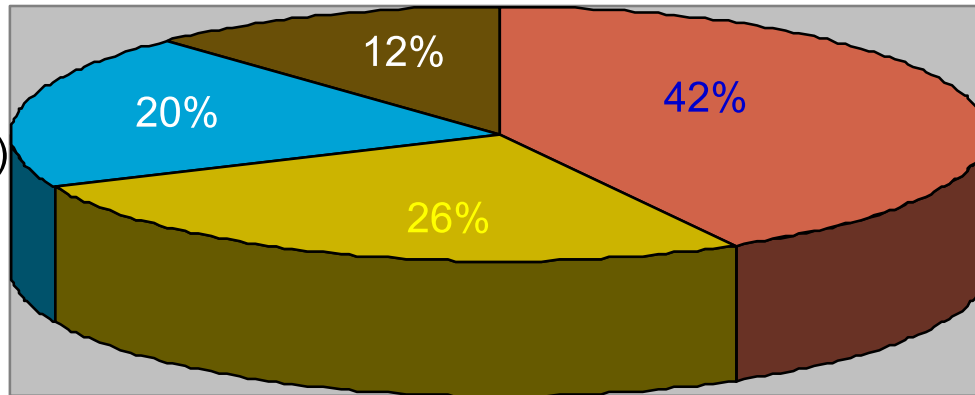
- ได้ความรู้/ได้การเรียนรู้
- ได้มิตรไมตรี
- ได้กำลังใจ / แรงบันดาลใจ
- ได้เครือข่าย

แหล่งเก็บความรู้ในองค์กร (คลังความรู้)

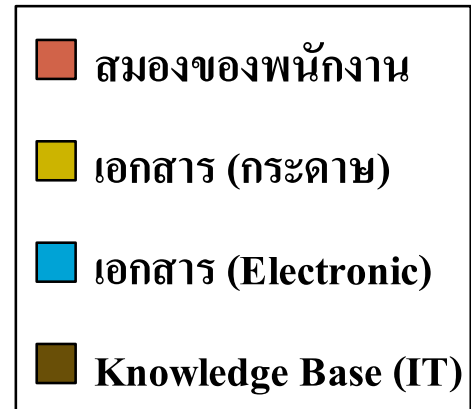
ฐานข้อมูลความรู้ (Knowledge Base ,IT)

สมองของพนักงาน

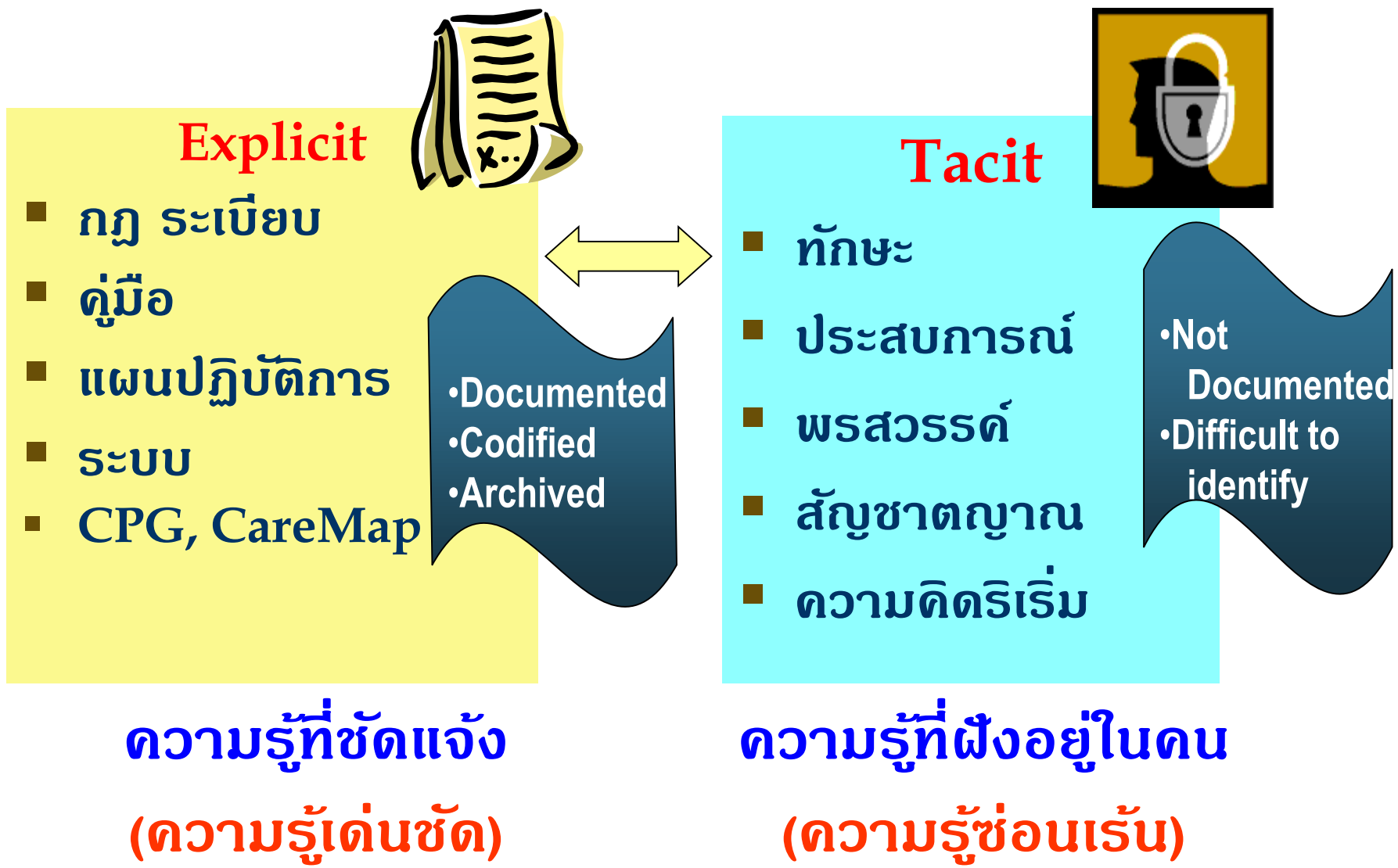
เอกสาร
(Electronic)



เอกสาร (กระดาษ)

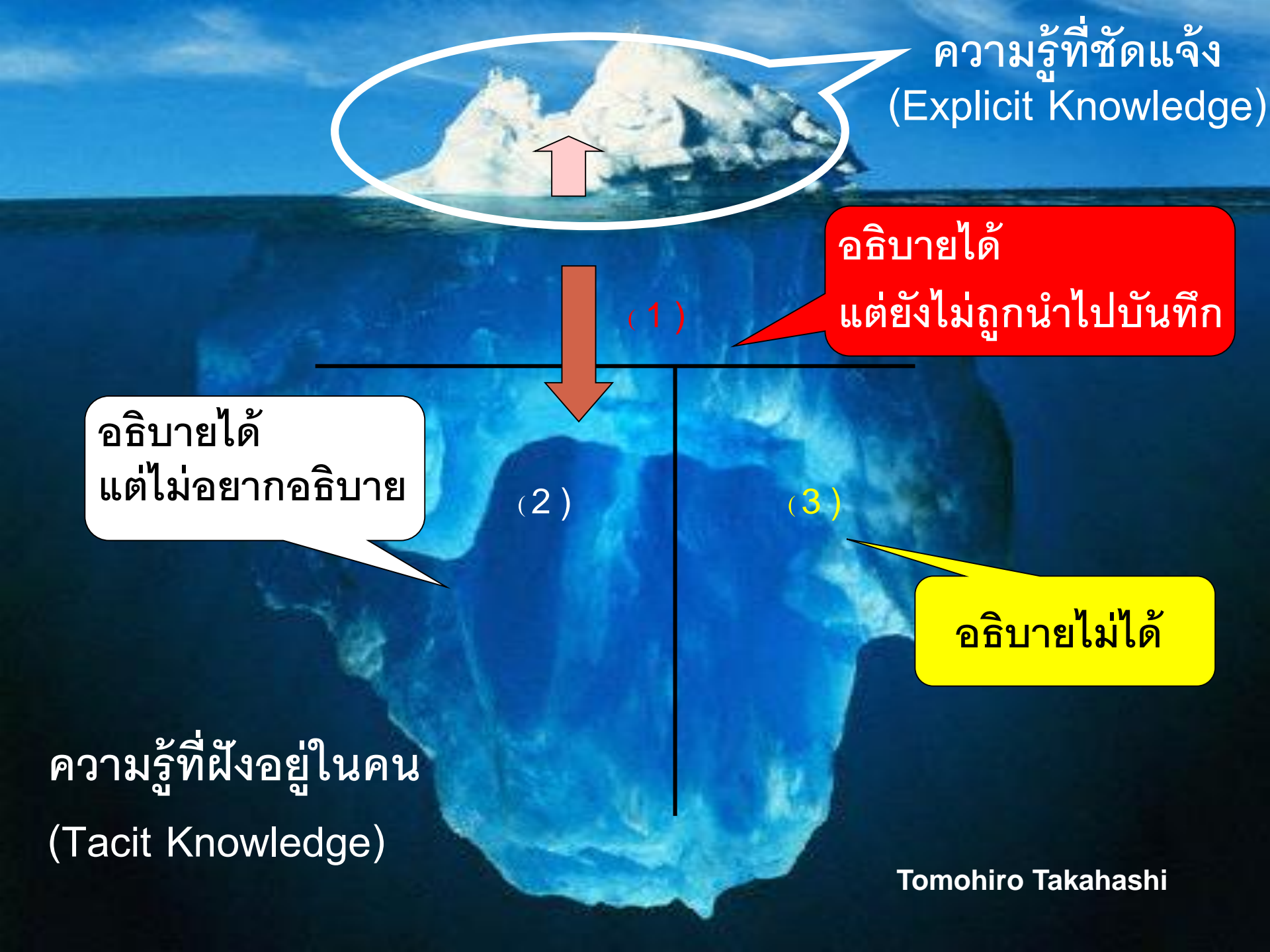


Characteristics of Knowledge



Explicit K. + Tacit K.

- วิชาการ หลักวิชา
- ทฤษฎี (Theory)
ปรียัติ
- มาจากการสังเคราะห์ วิจัย
ใช้สมอง (Intellectual)
- เป็นกฎเกณฑ์ วิธีการ
ขั้นตอนที่ผ่านการพิสูจน์
- ภูมิปัญญา เคสศึกษา
- ปฏิบัติ (Practice)
ประสบการณ์
- มาจากวิจารณ์ญาณ
ใช้ปฏิภาณ (Intelligent)
- เป็นเทคนิคเฉพาะตัว
เป็นลูกเล่นของแต่ละคน



ความรู้ที่ชัดเจน
(Explicit Knowledge)

อธิบายได้
แต่ยังไม่ถูกนำไปบันทึก

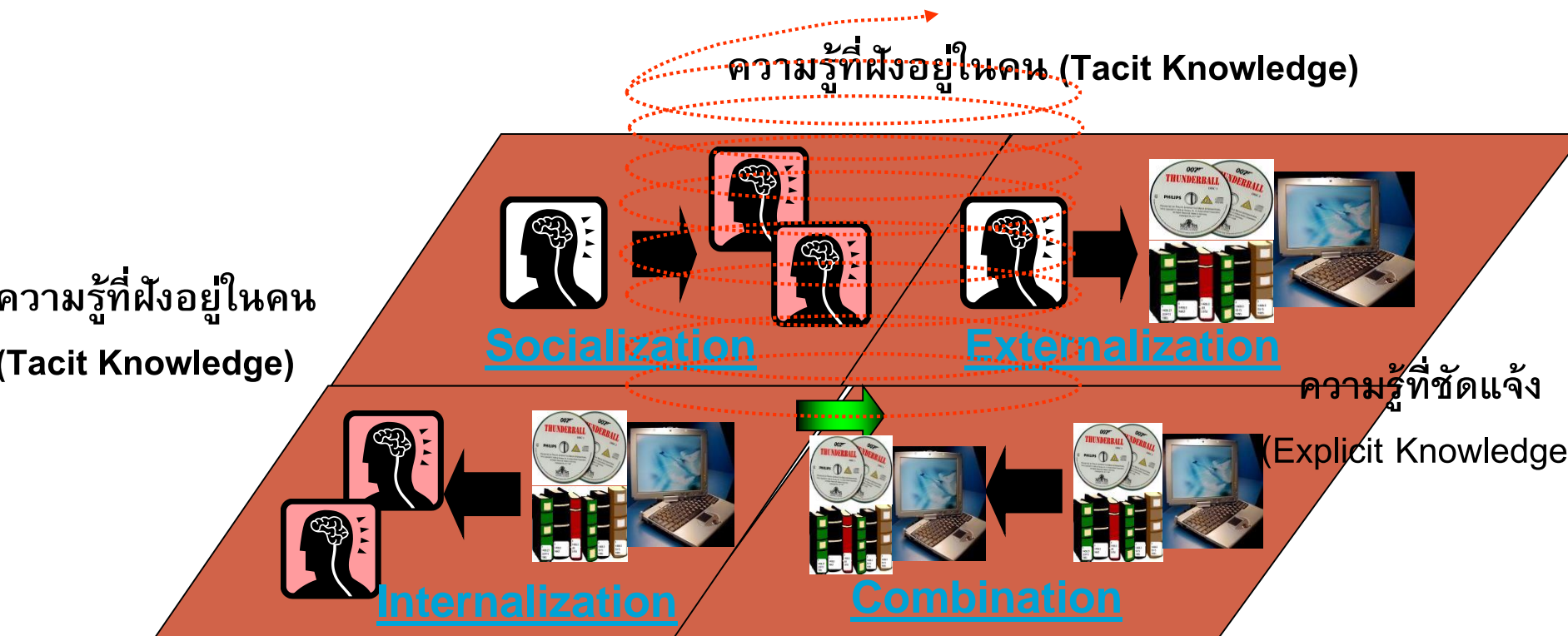
อธิบายได้
แต่ไม่อยากจะอธิบาย

อธิบายไม่ได้

ความรู้ที่ฝังอยู่ในคน
(Tacit Knowledge)

Tomohiro Takahashi

วงจรสร้างความรู้ (Knowledge Spiral : SECI Model)



ความรู้ที่ชัดเจน
(Explicit Knowledge)

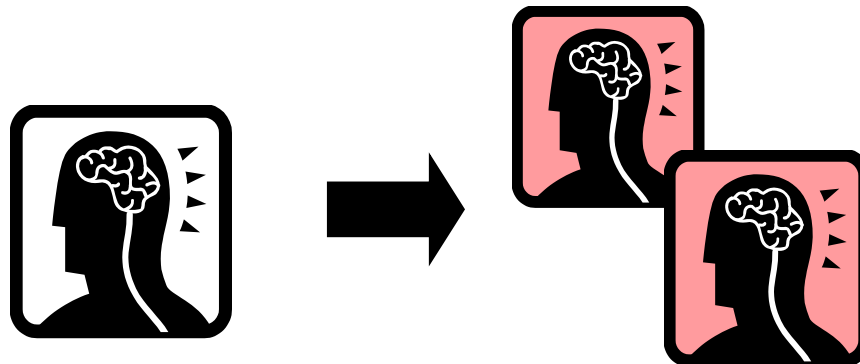
(อ้างอิงจาก : Nonaka & Takeuchi)

Socialization

การแบ่งปันและสร้างความรู้

จาก **Tacit Knowledge** ไปสู่ **Tacit Knowledge**

โดยแลกเปลี่ยนประสบการณ์ตรงของผู้ที่สื่อสารระหว่างกัน



Externalization

การสร้างและแบ่งปันความรู้จากการแปลง

Tacit Knowledge เป็น **Explicit Knowledge**

โดยเผยแพร่ออกมาเป็นลายลักษณ์อักษร



Combination

การแบ่งปันและสร้างความรู้

จาก **Explicit** Knowledge ไปสู่ **Explicit** Knowledge

โดยรวบรวมความรู้ประเภท **Explicit** ที่เรียนรู้ มาสร้าง

เป็นความรู้ประเภท **Explicit** ใหม่ ๆ



Internalization

การแบ่งปันและสร้างความรู้

จาก **Explicit Knowledge** ไปสู่ **Tacit Knowledge**

โดยมักจะเกิดจากการนำความรู้ที่เรียนรู้มาไปปฏิบัติจริง



หลักการสำคัญในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้

- พุดในสิ่งที่ทำ โดยเน้นพูดถึงความสำเร็จ
- เน้นการปฏิบัติจริง
- ใช้กิจกรรมกลุ่ม/กระบวนการกลุ่ม
- ภายใต้อบรมอากาศเป็นมิตร อิสระ เท่าเทียม
- ปราศจากดี ยอมรับ ให้เกียรติ
- ฝึกรับฟังคนอื่น รู้จักชื่นชมและให้กำลังใจ
- ปล่อยตัวตามสบาย ทำจิตใจให้กว้าง

การจัดเวทีแลกเปลี่ยนเรียนรู้

- ต้องชัด

- * ชัดในประเด็นที่อยากรู้
- * ชัดในประเด็นที่จะแลกเปลี่ยน

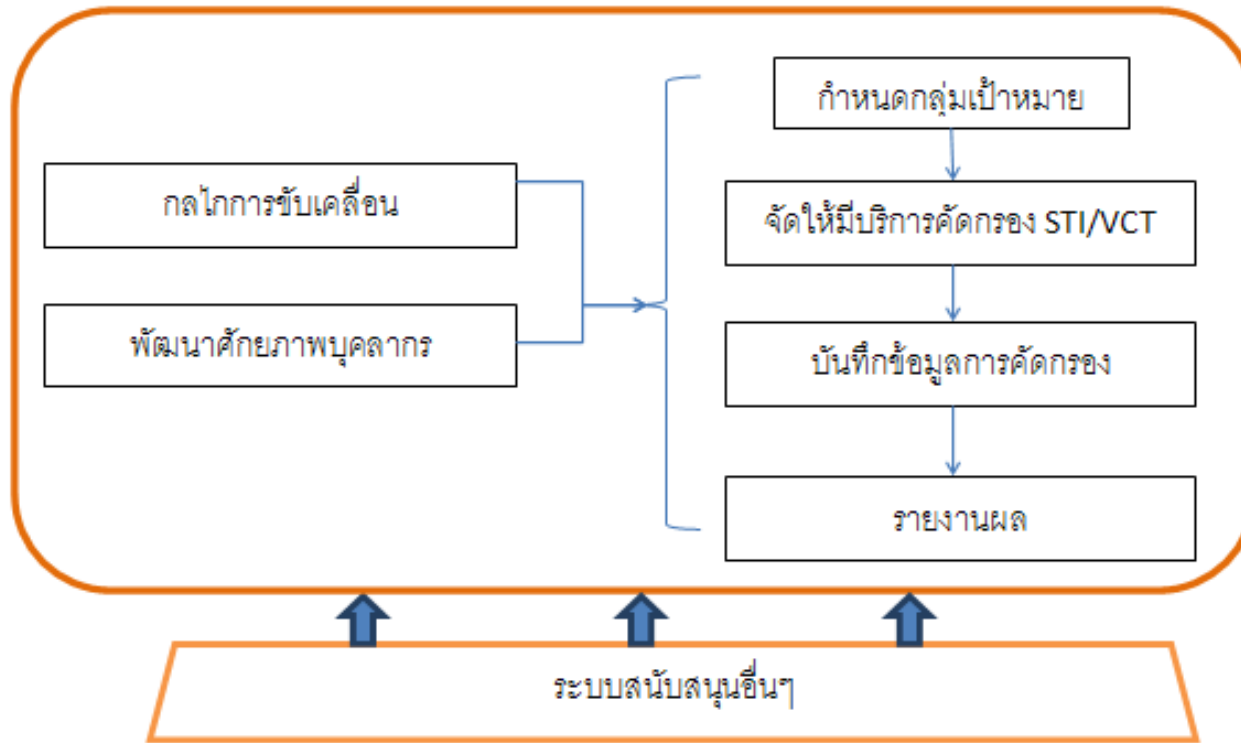
- ต้องต่าง

- * เรื่องเดียวกันและต่างในวิธีปฏิบัติ

- ต้องเจาะลึก

- * เพื่อให้เข้าใจบริบท วิธีคิด เทคนิค
ความสัมพันธ์ของวิธีการและผลลัพธ์

ประเด็นที่ถอดบทเรียน



ตัวชี้วัดโครงการ

- ร้อยละ 95 ของกลุ่มเป้าหมายที่ได้กำหนดไว้ได้รับการคัดกรองโรคติดต่อทางเพศสัมพันธ์ (STI)
- ร้อยละ 80 ของกลุ่มเป้าหมายที่ได้รับการคัดกรอง STI ได้รับการตรวจหาการติดเชื้อเอชไอวี

แบบฟอร์มเรื่องเล่าประสบการณ์

ประเด็นเรื่องเล่า ผู้ป่วย ทีมงาน ญาติผู้ป่วย การทำงาน

ชื่อเรื่องที่เล่า

เรื่องเล่า.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

เล่าโดย.....

กลุ่มงาน/ฝ่าย.....

หน่วยงาน.....

เบอร์โทรศัพท์.....

E-mail address.....

แบบฟอร์มเรื่องเล่าประสบการณ์

ประเด็นเรื่องเล่า ผู้ป่วย ญาติผู้ป่วย ทีมงาน งาน

ชื่อเรื่องที่เล่า

เรื่องเล่า.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

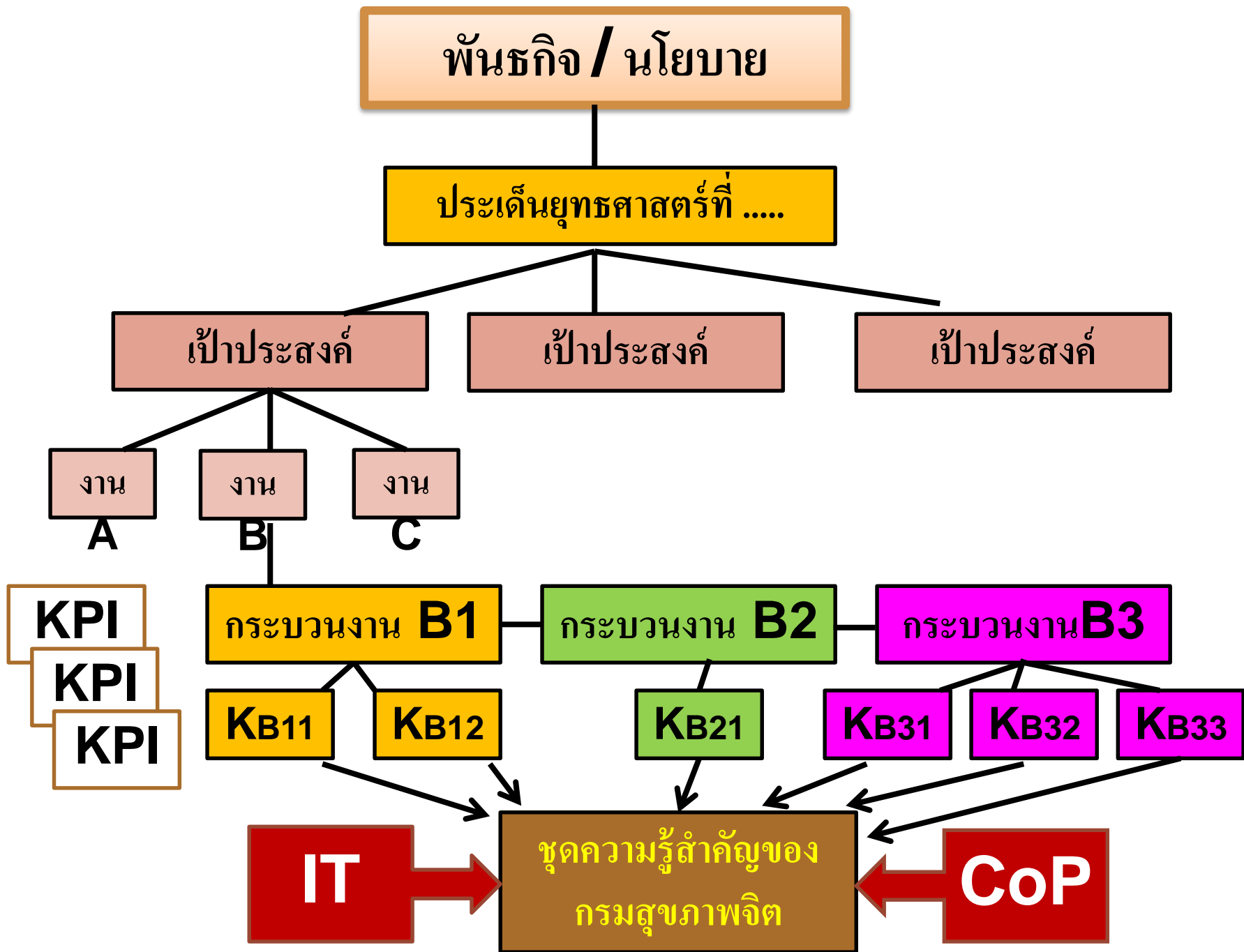
เล่าโดย.....

กลุ่มงาน/ฝ่าย.....

หน่วยงาน.....

เบอร์โทรศัพท์.....

E-mail address.....



งาน

งานบริการจิตเวช

กระบวนการงาน

เข้าถึง

ประเมิน

วางแผน/ดูแล

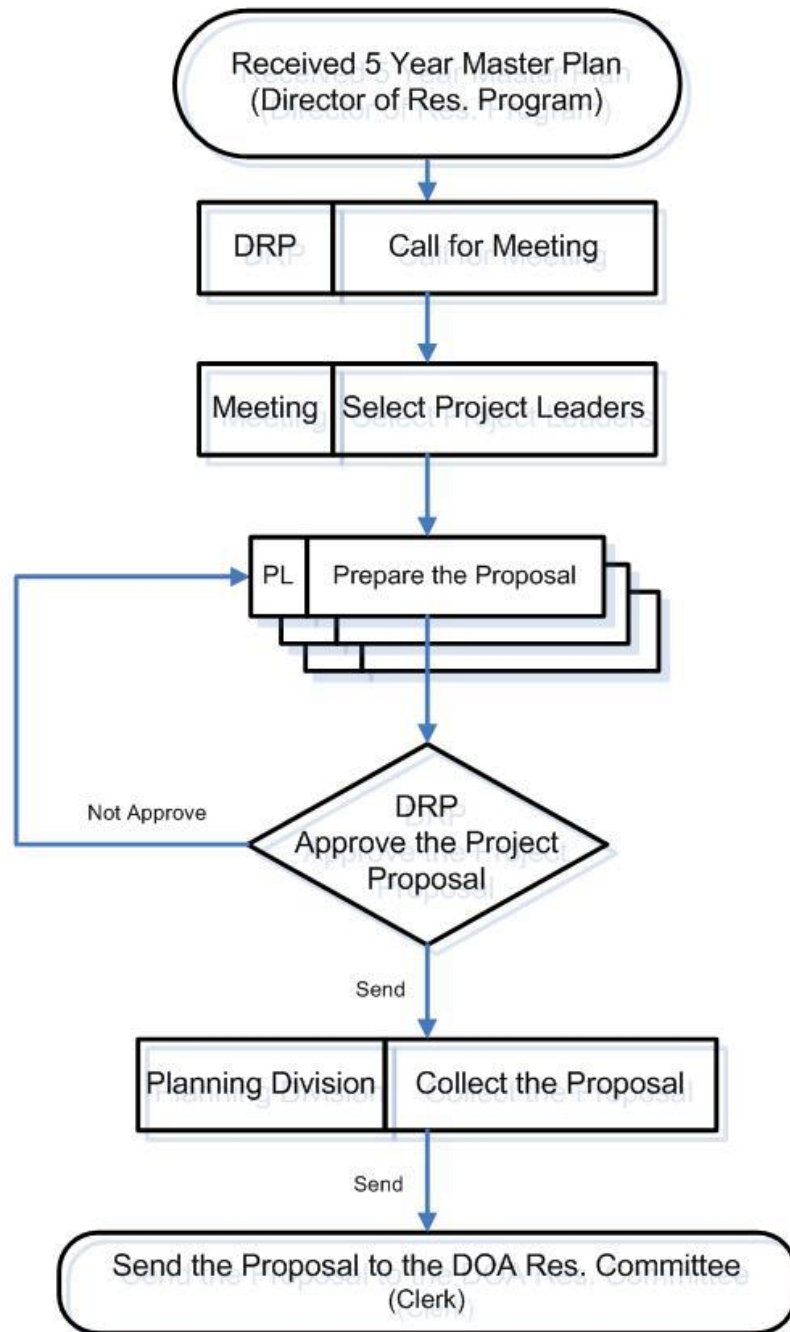
การรักษา

จำหน่ายและ
ดูแลต่อเนื่อง

ความรู้สำคัญ

- K1** การวางแผน
จำหน่าย
- K2** การทำงานกับ
เครือข่ายในพื้นที่
- K3** การป้องกันญาติ
ทอดทิ้ง
- K4** ปฏิบัติการส่ง
ต่อผู้ป่วย

Research Proposal Development Process



ขอบเขตความรู้ที่ควรจัดการ

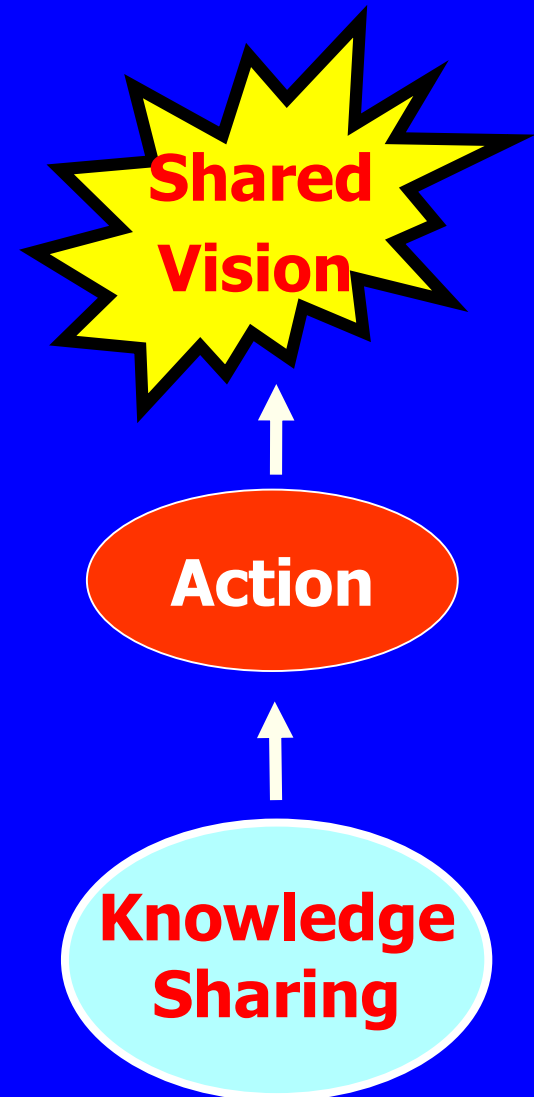
1. ความรู้เชิงเนื้อหาสาระ (Content)
2. ความรู้เชิงการจัดการ (Management)
 - 2.1 การทำงานกับเครือข่าย (partnership)
 - 2.2 การบูรณาการงานในและนอกระบบสาธารณสุข (System)
 - 2.3 การจัดทำข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย (Policy)

การแลกเปลี่ยนเรียนรู้

	สิ่งที่เพื่อนเรารู้	สิ่งที่เพื่อนเราไม่รู้
สิ่งที่เรารู้	1 ทบทวนความรู้และพัฒนาเป็น BEST Practices	2 แบ่งปันและพัฒนา ความรู้ร่วมกัน
สิ่งที่เราไม่รู้	3 เปิดใจเรียนรู้และ ยกระดับความรู้	4 แสวงหาความรู้จากภายนอก

ข้อควรระวังในการทำ Knowledge Sharing (KS)

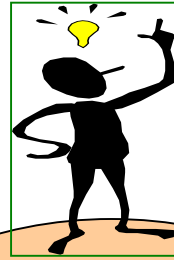
- ให้ Share “เรื่องเล่า”
ไม่ใช่ Share “ความคิด”
- เป็น Storytelling
ไม่ใช่ Problem-solving
ไม่ใช่ Planning
- Share แล้วต้อง Learn
Learn แล้วต้อง Lead (นำ)
 - ... นำสู่การกระทำ
 - ... นำสู่ภาพที่ต้องการ



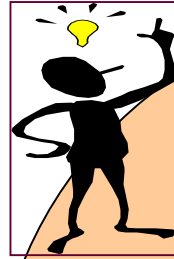
อุปสรรคของการแลกเปลี่ยนเรียนรู้

- ไม่พูด ไม่คุย
- ไม่เปิด ไม่รับ
- ไม่ปรับ ไม่เรียน
- ไม่เพียร ไม่ทำ

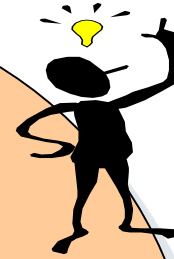
คุณอำนวย



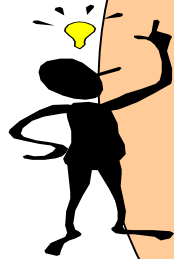
คุณลิขิต



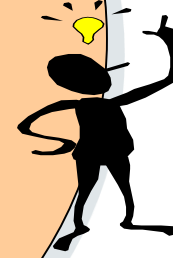
คุณกิจ



คุณสังเกต



คุณกิจ



คุณกิจ



คุณกิจ



หลักการสำคัญสำหรับ “คุณอำนวย”(Facilitator)

- สร้างบรรยากาศที่ผ่อนคลาย เป็นกันเอง มีความเป็นอิสระ
เท่าเทียมกัน ชื่นชมกันและกัน
- ให้ความสำคัญกับ “คุณกิจ” ทุกคนโดยเสมอภาค
- กระตุ้นให้มีการถ่ายทอดความรู้ที่ฝังลึกออกมา
- บริหารเวลา

ทักษะที่ควรมีสำหรับ

“คุณอำนวย”(Facilitator)

- ทักษะการฟัง
- ทักษะการถาม
- ทักษะการคิดเชิงระบบ
- ทักษะการสังเกต / ไวต่อท่าทีของสมาชิกกลุ่ม
- ทักษะทางภาษา

หลักการสำคัญสำหรับ “คุณลิขิต”(Note taker)

- จดตามที่ได้ยิน / ไม่ตีความ / สังเคราะห์ / วิเคราะห์
- ใช้ภาษาของผู้เล่าเรื่อง
- ให้ความสำคัญกับเรื่องเล่าดี ๆ / คำพูดที่กินใจ
- นำประเด็นที่ได้จากการสกัดความรู้จากเรื่องเล่าขึ้น

Flip Chart เพื่อให้สมาชิกทุกคนเห็นและวิเคราะห์

ร่วมกัน

ทักษะที่จำเป็นสำหรับ “คุณลิขิต” (Note taker)

- จับใจความและบันทึกเป็นเรื่องเล่า
- การสกัดประเด็นเป็นขุมความรู้ (ฟัง คิด และเขียน)
- ความรู้ ความเข้าใจสาระของเรื่องที่บันทึก
- ทักษะด้านภาษา
- ทักษะด้านคอมพิวเตอร์

หลักการสำคัญสำหรับ “คุณกิจ”

- เป็นการเล่าความสำเร็จ / ความภาคภูมิใจ ในอดีต / ประสบการณ์การแก้ไขปัญหา
- เล่าเรื่องตามความเป็นจริง / เห็นภาพ / บริบท
- ฟังด้วยความตั้งใจ
- สามารถถามเพื่อให้เกิดความชัดเจนไม่ใช่เพื่อโต้แย้ง

ทักษะที่ควรมีสำหรับ “คุณกิจ”

- ทักษะการฟัง
- ทักษะในการพูด
- ทักษะในการคิดเชิงบวก
- ทักษะในการนำความรู้และวิธีการใหม่ ๆ ไปทดลอง
- ทักษะการสังเกต วัดหรือนับ เพื่อบันทึกผลการทดลอง
- ทักษะในการจดบันทึก “ขุมความรู้ และแก่นความรู้” สำหรับไว้ใช้งานและพัฒนาต่อเนื่อง

การเล่าเรื่อง (Story telling)

1. เป้าหมาย ให้ผู้มีความรู้จากการปฏิบัติ (คุณกิจ)

ปลดปล่อยความรู้ที่ฝังลึกอยู่ใน

- ส่วนลึกของจิตใจ (ความเชื่อ)

- ส่วนลึกของสมอง (ความคิด)

- ส่วนลึกของร่างกาย (การปฏิบัติ)

ออกมาเป็นคำพูดและท่าทาง

2. วิธีการและขั้นตอน

2.1 กำหนด “หัวปลา” หมายถึง ประเด็นเป้าหมายของการประชุมแลกเปลี่ยนเรียนรู้

2.2 กลุ่มเล็ก ไม่เกิน 10 คน

2.3 สมาชิกกลุ่มเป็นผู้ปฏิบัติ (คุณกิจ)

2.4 **Fa** ดำเนินการประชุม และสรุปประเด็นเป็นระยะ ๆ **Notetaker** จดประเด็นและบันทึก “ขุมทรัพย์ความรู้” (**Knowledge Assets**) เพื่อการบรรลุหัวปลา

2.5 สมาชิกเล่าเรื่องเกี่ยวกับความสำเร็จของตนตาม
“ห้วปลา”

2.6 สมาชิกกลุ่มคนอื่นช่วยกัน “สกัด” หรือ “ถอด” ความรู้
เพื่อการบรรลุห้วปลาออกมา คุณลิขิตเขียนขึ้นกระดาน
Flip chart ให้ได้เห็นทั่วกัน และแก้ไขตกแต่ง
ได้ง่าย

2.7 วิธีการเล่าเรื่อง

- เล่าเพียงประเด็นเดียวต่อ 1 เรื่อง ใช้เวลา 2-3 นาที
- เล่าเรื่องตามความเป็นจริง ให้ข้อมูลดิบ

♣ การกระทำ

♣ ความคิด ความเชื่อ

♣ เห็นชีวิต/ความสัมพันธ์

♣ เห็นภาพ

♣ ไม่ตีความ

2.8 วิธี “สกัดความรู้จากการปฏิบัติ”

เมื่อแต่ละคนเล่าเรื่องเสร็จ ประธานกลุ่ม
ขอให้สมาชิกตีความว่าเรื่องดังกล่าวบอกอะไร
เกี่ยวกับความรู้ เพื่อการบรรลุ “หัวปลา” ที่เป็น
ความรู้เพื่อการปฏิบัติ

ผู้ตีความคนที่ 1 เสนอการตีความของตน
เลขานุการกลุ่มเขียนขึ้นกระดาน Flip chart

เมื่อครบทุกคน ช่วยกันสรุปขุมทรัพย์ความรู้

(ขึ้นรอบใหม่ ตามที่มีเวลา)

จัดหมวดหมู่ขุมทรัพย์ความรู้

ได้แก่นความรู้ เพื่อบรรลุ “หัวปลา” ที่กำหนด

ขั้นตอนการถอดบทเรียน

- เล่าประสบการณ์จากวิธีการทำงาน
- เปรียบเทียบวิธีการทำงานจริงกับแผนงานที่วางไว้
- ระบุผลงานที่ได้รับจากการดำเนินงาน (ทั้งเชิงปริมาณและคุณภาพ)
- ระบุปัจจัยแห่งความสำเร็จ
- เสนอวิธีการทำงานที่ดีกว่าเดิม
- ระบุอุปสรรคและการแก้ไขที่ได้ผลและเหตุที่ทำให้การปฏิบัติงานไม่ประสบความสำเร็จ
- แนวทางการพัฒนา

ทักษะที่จำเป็นในเวทีแลกเปลี่ยนเรียนรู้

1. การเล่าเรื่อง
2. การฟัง
3. การคิด
4. การถาม
5. การสกัด
6. การจดบันทึก
7. การประมวลและร้อยเรียง

เครื่องมือในการเรียนรู้

- dialogue
- Success Story Technique (SST)
- Storytelling
- deep listening
- Appreciation Inquiry (AI)
- การตีความ
- AAR

การฟัง

- ไม่สนใจฟังผู้สนทนา (Ignoring)
- ฟังแบบเสแสร้งฟัง (Pretending)
- ฟังแบบเลือกสิ่งที่อยากฟัง (Selective listening)
- ฟังแบบตั้งอกตั้งใจฟัง (Attentive listening)
- ฟังแบบเข้าใจอกเข้าใจ (Empathic listening)

การฟังอย่างละเอียดลุ่มลึก (Deep Listening)

- ละวางภาพลักษณ์ อำนาจ การครอบงำ
- กำหนดสมาธิไว้ที่การฟังทั้งหมด วางความรู้สึกไว้ที่หูทั้งสองข้าง และบริเวณกลางหน้าอก
- ไม่ควนสรุป ไม่วิพากษ์วิจารณ์คำพูด ความคิด และผู้พูด
- ฟังโดยไม่ต้องไปให้คุณค่าว่าดี ไม่ดี น่าเชื่อหรือไม่น่าเชื่อ แต่ทุกคนฟังเพื่อให้ได้ยินทั้งความหมาย (**meaning**) ที่แท้จริงที่แต่ละคนสื่อและความหมายที่คลี่ (**unfold**) ออกมาจากการสนทนาของกลุ่ม
- “วาง” ชุคความคิดของเรา 2 ลักษณะ คือ ความคิดโต้แย้ง กับ ความคิดที่จะไปต่อยอดหรือความรู้สึกดีๆ ที่คนอื่นคิดเหมือนเรา
- ตระหนักต่อจุดยืนอื่นและการเข้าถึงได้ไม่ทั้งหมด

กิจกรรมที่ 3 คู่มือ ๆ มีประโยชน์

1. คู่มือ VDO

2. แบ่งกลุ่ม 3 – 4 คน อภิปรายประเด็นต่อไปนี้

2.1 วิธีทำงานที่ยุ่งยากให้สำเร็จและเป็นที่น่าสนใจ

2.2 สมรรถนะของคนที่ทำงานที่ยุ่งยาก

2.3 วิธีการเล่าเรื่องที่ดีทำอย่างไร

เรื่องเล่า

- มิใช่การเล่าเรื่องในอดีตเท่านั้น
- ต้องมีการอธิบายเหตุการณ์และเงื่อนไขที่เกิดขึ้น
- คำอธิบายนั้นมีคุณค่าในการนำไปปฏิบัติ
- ก่อให้เกิดการเรียนรู้ อันนำมาซึ่งการปรับวิธีคิดและวิธีทำงานที่สร้างสรรค์และมีคุณภาพมากขึ้น

เป้าหมายของการเล่าเรื่อง

ให้ผู้มีความรู้จากการปฏิบัติปลดปล่อยความรู้ที่ฝังลึกอยู่ใน

ส่วนลึกของจิตใจ (ความเชื่อ)

ส่วนลึกของสมอง (ความคิด)

ส่วนลึกของร่างกาย (การปฏิบัติ)

ออกมาเป็นคำพูดและท่าทาง ภายใต้บริบทที่หลากหลาย ทั้งในเชิง
ประเด็นเนื้อหา ตัวละครที่เกี่ยวข้อง กระบวนการดำเนินงานและผลที่
ได้ ซึ่งมีลักษณะของความจำเพาะสูง เป็นบทเรียนสำหรับการคิดต่อ
มากกว่าการทำซ้ำได้ในทันที

เรื่องเล่าเร้าพลัง

ในการถ่ายทอดประสบการณ์ มีแนวทางกว้างๆ ดังนี้

- ควรเล่าให้เห็นกลยุทธ์ในการทำงาน มากกว่าที่จะบอกเล่ากิจกรรมว่าทำอะไร
- เรื่องเล่าควรมีตัวละครเป็นตัวเดินเรื่อง
- เรื่องเล่าควรมีบริบทในขณะที่เกิดการพัฒนา เช่น ปัญหา ความท้าทาย ลักษณะเฉพาะ ปัจจัยเอื้อ
- เรื่องเล่าควรมีคำพูด ความคิดเห็น การกระทำที่เกิดขึ้นจริง มองเห็นเป็นรูปธรรมที่ชัดเจน

- เรื่องเล่าควรระบุถึงการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น อาจจะเป็นการเปลี่ยนแปลงในวิธีคิด การกระทำ หรือผลลัพธ์
- เรื่องเล่าควรบอกถึงปัญหาหรืออุปสรรคที่เกิดขึ้นในช่วงเวลาต่างๆ รวมทั้งวิธีการแก้ไขที่เกิดขึ้น
- เรื่องเล่าควรสามารถตอบคำถาม “ทำไม” สำหรับสิ่งที่ได้ทำลงไป

เทคนิคการเล่า

- เล่าแบบย้อนหลัง
- เล่าแบบเรื่องสั้น

การคิด

- คิดเชิงบวก
- คิดเชิงระบบ
- คิดแบบสร้างสรรค์
- ประเมินและวิเคราะห์ความต้องการและวัฒนธรรมของกลุ่ม

การไตร่ตรองความคิด (Reflection)

- คิดให้ช้าลง
- ไม่มีวัตถุประสงค์ที่หาคำตอบในทันที
- ยืดเวลาของความคิดออกไป ความเงิบอาจเกิดขึ้นได้
- บางครั้งการไตร่ตรองอาจเกิดขึ้นภายหลังจากเสร็จสิ้น Dialogue ไปแล้วก็เป็นได้
- ไม่อาจเกิดขึ้นได้จากมุมมองความคิดเดียว และไม่อาจเกิดขึ้นได้หากบุคคลมัวสนใจแต่คิดตามข้อมูลที่ได้รับเพียงอย่างเดียว
- การรับข้อมูลที่ดีอย่างไม่ตีความหรือตัดสิน จะทำให้กระบวนการนี้เกิดขึ้นได้เร็วขึ้น
- อุปสรรคสำคัญคือ การเปลี่ยนจากข้อสังเกตมาเป็นข้อสรุปอย่างรวดเร็ว

การนำเสนอความคิด (Advocacy)

- พุดจากระดับของจิตใจที่มีความลุ่มลึกลงไปจากความคิด โดยมีการทบทวนไตร่ตรองความคิด
- ทอดเวลาให้เกิดการทวนซ้ำของการคิด เกิดความรู้สึกในแก่นแท้ของความคิด
- วางความรู้สึกไว้ที่ใจ และกำกับเจตนาเบื้องหลังคำพูดให้เป็นเจตนาที่ดี และเป็นบวก
- คิดอย่างสร้างสรรค์ เชิงบวก และกล่าวออกไปอย่างอิสระ อย่างมีไมตรีจิตต่อกัน

การถาม

- ถามให้สอดคล้องกับ “หัวปลา” หรือ “ประเด็นหลัก”
- ถามเพื่อให้เห็นภาพความคิดและพฤติกรรมของผู้เล่า “คิดอย่างไรจึงทำเช่นนั้น” “ทำอย่างไร” “มีแรงบันดาลใจอย่างไร”.....ถามแบบตกปลา ไม่ใช่ถามแบบยิงนก

- ถามเพื่อให้ได้เทคนิค เคล็ดลับ ช่องทางแก้ปัญหา **Tips, Do & Don't**

- การตั้งคำถาม
 - คำถามเพื่อค้นหาว่ากระบวนการเป็นอย่างไร (How)
 - คำถามเพื่อค้นหาบริบท (Why)
 - คำถามเพื่อค้นหาปัจจัยแห่งความสำเร็จ (Success factors)

การบันทึก

- บันทึกบริบท
- บันทึกเทคนิค แนวทางสำคัญ
- บันทึกคำพูดที่สื่อถึงหลักคิด แรงบันดาลใจ ความรู้สึก ความเชื่อ ข้อความกินใจ ประโยคเด็ด ข้อความที่อธิบายประเด็นสำคัญได้ชัดเจนครบถ้วน
- บันทึกผลลัพธ์ที่เกิดขึ้น
- บันทึกการตีค่าเรื่องเล่าของสมาชิกในกลุ่ม
- เครื่องมือช่วยเสริมการบันทึก เช่น ภาพสัญลักษณ์ **mind mapping**

ความสำคัญของการบันทึก

- หากประชุมแล้วไม่จดบทเรียน (**lesson learn**) ออกมาก็เท่ากับโยนความรู้ทิ้งไป



การสกัด

- สกัดข้อมูลสำคัญที่สอดคล้องกับ “หัวข้อ” หรือประเด็นที่กำหนด
 - สกัดหลักคิด แรงบันดาลใจ
 - สกัดวิธีปฏิบัติ(ทำอย่างไร) เทคนิค แม่ไม้ เคล็ดลับ ช่องทางแก้ปัญหา
- ## **Tips, Do & Don't , Trouble Shooting**
- สกัดบทเรียน/การเรียนรู้ที่ได้(คิดที่จะนำสิ่งที่ได้รับฟังหรือถ่ายทอดไปใช้ ประโยชน์กับตัวเอง หรือคิดต่อยอดความรู้ที่ได้)
 - ต้องใช้ทักษะการจัดระบบความคิด(คิดเชื่อมโยง มองภาพรวมด้วยการคิดสังเคราะห์)

การประมวลและร้อยเรียง

กระบวนการร้อยเรียง

- วัตถุประสงค์ประสงค์ของการเขียน
- เขียนให้ใครอ่าน
- สืบหาเนื้อหาและข้อมูล(ประมวลความรู้จาก **tacit** และ **explicit**)
- ทำแผนภูมิความคิด (**mind mapping**)
- ทำแผนภูมิต้นไม้ (**Treeing**)
- จัดกลุ่มและลำดับเรื่อง

ทักษะการประมวลและร้อยเรียง

- ลงมือเขียน
- บทนำ
- เนื้อหา
- บทสรุป
- ใช้ภาษาง่าย ๆ
- สร้างลูกเล่น ใช้อุปมาอุปมัย
- เพิ่มคุณค่าผลผลิต
- เขียนเสร็จแล้วให้คนอื่นอ่านและเสนอแนะ

ปัจจัยสำคัญในการร้อยเรียง

- ตั้งสมข้อมูล
- ฝึกฝน

รักที่จะเขียน...เขียนในสิ่งที่รู้

เทคนิคการร้อยเรียง

ก่อนเขียน

- มีเป้าหมาย.....รู้ว่าจะเขียนอะไร
- มีข้อมูล....ทำ **mind mapping**
- ออกแบบการเขียน.....ให้เหมาะกับ
กลุ่มเป้าหมาย...ตื่นตาตื่นใจ.....รูปแบบแปลก
ใหม่

เทคนิคการร้อยเรียง(ต่อ)

ก่อนเขียน (ต่อ)

- จัดระบบความคิด (เชื่อมโยงภาพรวม).....เรียงลำดับ
- นึกเป็นภาพ นึกเป็นเหตุการณ์

เทคนิคการร้อยเรียง(ต่อ)

เมื่อลงมือเขียน

- ถอดภาพในหัวงคิด เหตุการณ์ในหัวงนึก และความเข้าใจออกมาเป็นข้อเขียน
- เขียนตามสิ่งที่คิดจะพูดหรือเล่า
- เขียนด้วยภาษา่าง่าย ๆ

เทคนิคการร้อยเรียง(ต่อ)

เมื่อลงมือเขียน (ต่อ)

- เพิ่มคุณค่าข้อเขียนด้วยเทคนิค
 - ❖ สร้างแรงจูงใจ
 - ❖ สร้างความน่าเชื่อถือ
 - ❖ เสริมด้วยข้อมูลใหม่ ๆ

เทคนิคการร้อยเรียง(ต่อ)

เมื่อลงมือเขียน (ต่อ)

- เขียนแบบมีลีลาและลูกเล่น
 - ❖ เปรียบเทียบอุปมาอุปมัย
 - ❖ มีอารมณ์ขัน
 - ❖ ใช้คำแปลกใหม่

เทคนิคการร้อยเรียง(ต่อ)

ทำอย่างไรให้อยากอ่าน

- ชื่อเรื่อง หัวข้อ....เตะตาเตะใจ
- รูปแบบการเขียนแปลกใหม่ ไม่เป็นแบบฟอร์ม
- คุณค่าเนื้อหา...ประเทืองปัญญา ประเทือง
อารมณ์ ประเทืองจิตวิญญาณ.....เสริมทักษะ
- สรุปจบอย่างจับใจ ให้ข้อคิดติดใจนาน

เทคนิคการร้อยเรียง(ต่อ)

หลังเขียน

- เก็บใส่ลิ้นชักแล้วค่อยเอาออกมาอ่านใหม่
- ให้คนอื่นช่วยอ่านและวิพากษ์

ผู้ไม่รู้

ผู้พร้อมให้

นักจัดการความรู้

เชื่อมความรู้

เจียรนัยความรู้

- **ทำอย่างไรให้มีความสุขและสนุกกับงาน**

-

-