



มหาวิทยาลัยมหิดล
คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล

งานจัดการความรู้ คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล มหาวิทยาลัยมหิดล

The Faculty of Medicine Siriraj Hospital Knowledge Management

Link - Share - Learn

ถอดบทเรียนการประชุมวิชาการ HA National Forum ครั้งที่ 20

เรื่อง “คุณลิขิตครึ่งทศวรรษ นักถอดบทเรียนคุณภาพ”

วันพุธที่ 13 มีนาคม 2562 เวลา 08.30 – 10.00 น.

ณ ห้อง Sapphire 103 ศูนย์การประชุม IMPACT Forum เมืองทองธานี

วิทยากรร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้

ผศ. นพ.ปฏิการ	ดิสนีเวทย์	กุมารเวชศาสตร์ โรงพยาบาลหาดใหญ่
นางกัญยรัตน์	ม้าวิไล	พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ
		รพศ.เจ้าพระยายมราช
นายสุทธิพงษ์	คงชุม	นักวิชาการคอมพิวเตอร์ งานพัฒนาคุณภาพ
		การบริการ รพ.ธรรมศาสตร์เฉลิมพระเกียรติ

ผู้ดำเนินการอภิปราย

ภก. ดร.ศุภชัย	อินสุข	คณะเภสัชศาสตร์ มหาวิทยาลัยนเรศวร
---------------	--------	----------------------------------

นางกัญยรัตน์ ม้าวิไล กล่าวถึงการถอดบทเรียนว่า เป็นกระบวนการเรียนรู้จากแหล่งความรู้ โดยการสกัดความรู้ฝังลึกที่มีคุณค่า (Tacit knowledge) นั่นคือ แนวคิด หลักการ วิธีการ และเรื่องราวที่จุดประกาย โดยฟังอย่างตั้งใจจนกระทั่งสามารถสะท้อนใจความหรือประเด็นสำคัญ จึงกลั่นกรองด้วยกระบวนการคิดและถ่ายทอดได้อย่างตรงประเด็น ครบถ้วน เห็นบริบท สอดคล้องกับเจตนารมณ์ที่เจ้าของผลงานต้องการจะสื่อสาร จากนั้นนำมาเรียบเรียงในรูปแบบของสื่อการเรียนรู้ที่หลากหลาย เนื้อหาควรกระชับ น่าสนใจ และเหมาะกับกลุ่มเป้าหมายที่จะเผยแพร่ โดยทันเวลา ทันเหตุการณ์ **“นักถอดบทเรียนคือ ผู้นำความรู้ฝังลึกในระบบบริการสาธารณสุข เผยแพร่กระจายไปใช้ในสังคมไทย”** เพื่อสร้างองค์ความรู้ในระบบบริการสาธารณสุข ซึ่งการเป็นนักถอดบทเรียนที่ดีนั้นต้องมีเจตคติที่ดีคือ มีใจรัก เปิดใจ สัมผัสใจ ใฝ่เรียนรู้ มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี บุคลิกภาพดี ความเป็นกัลยาณมิตร มีความรับผิดชอบ ตรงต่อเวลา และมีความยืดหยุ่น

การสร้างองค์ความรู้ตามทฤษฎีของ SECI model (ภาพที่ 1) เป็นการสร้างความรู้โดยการเชื่อมโยงความรู้ฝังลึก (Tacit knowledge) และความรู้ที่ชัดแจ้ง (Explicit knowledge) ซึ่งมีวิธีการ 4 ลักษณะ ได้แก่ 1. การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ (Socialization) เป็นการแบ่งปันความรู้ ประสบการณ์แบบเผชิญหน้ากันเพื่อส่งต่อความรู้ฝังลึก 2. การสกัดความรู้ออกจากตัวคน (Externalization) เป็นการพัฒนาองค์ความรู้ฝังลึกให้สื่อสารไปภายนอก กลายเป็นความรู้ชัดแจ้ง 3. การรวบรวมความรู้ (Combination) เป็นการรวบรวมความรู้



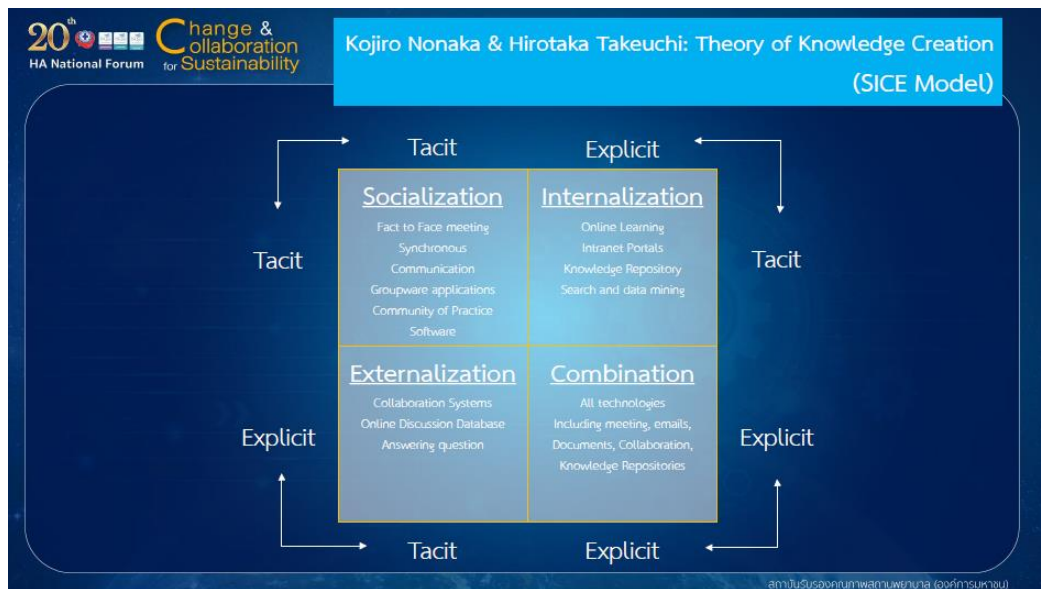
มหาวิทยาลัยมหิดล
คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล

งานจัดการความรู้ คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล มหาวิทยาลัยมหิดล

The Faculty of Medicine Siriraj Hospital Knowledge Management

Link - Share - Learn

ที่ชัดเจน ที่ผ่านการจัดระบบและบูรณาการความรู้ที่ต่างรูปแบบเข้าด้วยกัน 4. การผนึกฝังความรู้ (Internalization) เป็นการส่งต่อความรู้ชัดเจนสู่ความรู้ฝังลึก มีการเรียนรู้และลงมือทำ ซึ่งความรู้ชัดเจนจะถูกเปลี่ยนเป็นความรู้ฝังลึกในระดับบุคคลและกลายเป็นองค์ความรู้ขององค์กร



ภาพที่ 1 SECI Model

ผศ. นพ.ปฏิการ ดิสนิเวทย์ ให้ความรู้เกี่ยวกับองค์ประกอบของนักถอดบทเรียน 4.0 ว่า ทักษะพื้นฐานที่จำเป็นต่อการถอดบทเรียนคือ “หัวใจนักปราชญ์ (สุ จี ปุ ลิ)” ซึ่งได้แก่ ทักษะการฟังจับประเด็น ทักษะการคิดเชิงวิเคราะห์และคิดเชิงระบบ ทักษะการตั้งคำถาม ทักษะการบันทึก ภาษาศาสตร์ และการจัดการเอกสาร ทักษะด้านเทคโนโลยี และสุดท้ายคือทักษะด้านการจัดการเวลาและสมดุลงานกับชีวิต

นอกจากนี้ **นายสุทธิพงศ์ คงชุม** ได้กล่าวเพิ่มเติมว่า ความรู้ซึ่งเป็นองค์ประกอบของนักถอดบทเรียน 4.0 ประกอบด้วย ความรู้ความเข้าใจพื้นฐานของการถอดบทเรียน ความรู้เรื่องเครื่องมือการจัดการความรู้ เพื่อให้สามารถเชื่อมโยงงานเขียนให้เข้ากับบริบทของการจัดการความรู้ในโรงพยาบาลได้ ความรู้ด้านภาษาศาสตร์และวรรณศิลป์ เพื่อให้งานเขียนมีภาษาที่ดีเหมาะกับกลุ่มผู้รับสาร ความรู้ด้านการพัฒนาคุณภาพ ความรู้ด้านสาธารณสุข ความรู้ด้านการพัฒนารูปแบบผลงานการถอดบทเรียน และอื่นๆ ซึ่งความรู้ที่สร้างต้องตอบโจทย์ความต้องการของผู้รับสาร มีรูปแบบที่น่าสนใจ มีช่องทางที่เข้าถึงง่าย และสามารถนำความรู้ที่ได้ไปประยุกต์ใช้ให้เกิดประโยชน์สูงสุด

ผศ. นพ.ปฏิการ ดิสนิเวทย์ กล่าวถึง กระบวนการถอดบทเรียน เริ่มจากการเลือกหัวข้อที่จะถอดบทเรียน ศึกษาข้อมูลที่เกี่ยวข้อง เช่น เอกสารการนำเสนอ บทคัดย่อ เป็นต้น จากนั้นจึงวางโครงร่างเนื้อหา



มหาวิทยาลัยมหิดล
คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล

งานจัดการความรู้ คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล มหาวิทยาลัยมหิดล

The Faculty of Medicine Siriraj Hospital Knowledge Management

Link - Share - Learn

และประเด็นที่ต้องการสื่อสาร จึงถอดบทเรียน เรียบเรียงเนื้อหา ขั้นตอนนี้ต้องอาศัยการฟังอย่างตั้งใจ สกัดความรู้ฝังลึก หากไม่เข้าใจประเด็นไหน ต้องหาความรู้และสอบถามจากวิทยากรเพื่อความถูกต้อง ขั้นตอนนี้ควรจะใช้เวลา 1-3 วัน แล้วทำการตรวจสอบโดยผู้ที่เกี่ยวข้องจนเป็นผลงานฉบับสมบูรณ์ (ภาพที่ 2) ขั้นตอนนี้ทุกอย่างควรแล้วเสร็จภายใน 1 สัปดาห์ โดยงานเขียนที่ดีควรจะเข้าถึงง่าย เข้าใจง่าย และง่ายต่อการอ่านของ Reviewers หรือ Editors



ภาพที่ 2 กระบวนการถอดบทเรียนโดยทั่วไป

อีกหนึ่งทักษะที่สำคัญของนักถอดบทเรียนที่จำเป็นต้องพัฒนาคือ ทักษะการเขียน เพราะการเขียนคือทักษะสำคัญในการสื่อสาร เพื่อการสื่อสารความรู้หรือข้อมูลที่มีความชัดเจนและแม่นยำแก่ผู้อ่าน เพื่อสร้างความผูกพันและแรงบันดาลใจแก่ผู้อ่าน นอกจากนี้งานเขียนยังสะท้อนการทำงาน การใคร่ครวญเพื่อการพัฒนา ช่วยพัฒนาความคิด และช่วยให้ผู้อื่นเข้าถึงความรู้หรือผลงานที่เป็นประโยชน์ของผู้เขียนในวงกว้างมากขึ้น

องค์ประกอบของงานเขียนประกอบไปด้วย 3 องค์ประกอบหลัก คือ story structure style

Story หมายถึง เรื่องราวในการถอดความรู้ ใช้หลักการ 5W1H เป็นเครื่องมือที่ใช้ในระดับสากล สำหรับการรวบรวมข้อมูล วิเคราะห์และนำเสนอ โดยมีหลักการดังนี้

- What เขียนรูปแบบอะไร ?
- Why เขียนทำไม คนอ่านจะได้ประโยชน์อย่างไร ?

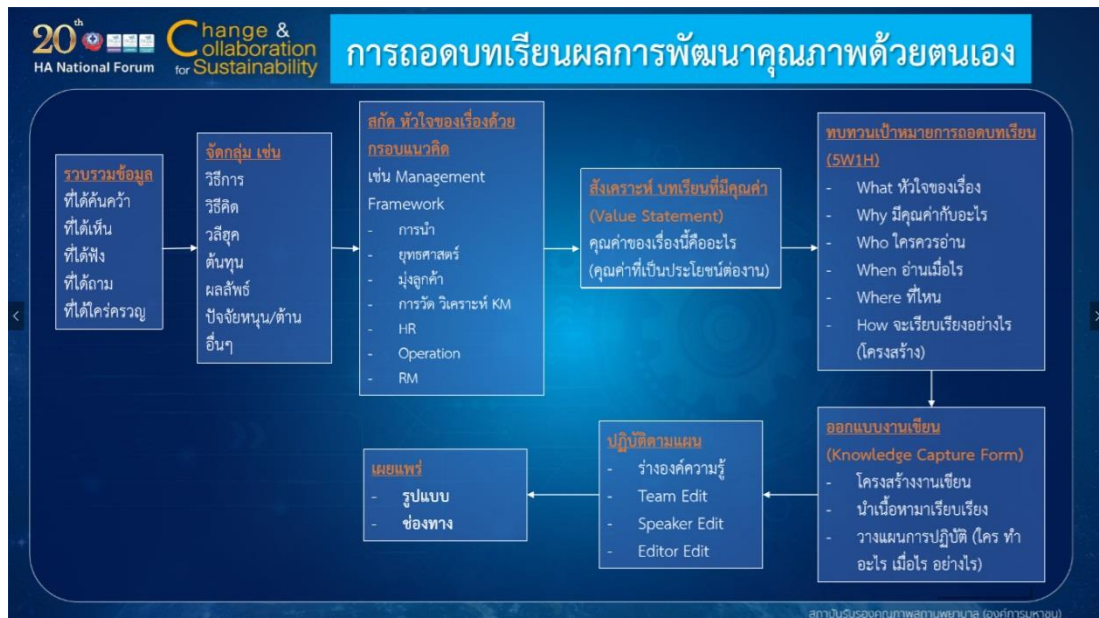


- Who เขียนเพื่อให้ใครอ่าน ?
- When เขียนให้อ่านเมื่อไร ?
- Where เขียนให้อ่านที่ไหน ?
- How เขียนอย่างไร ?

Structure คือ โครงสร้างของงานเขียน งานถอดบทเรียนการพัฒนาคุณภาพ ประกอบด้วย บริบท ขอบเขตของปัญหา ตัวชี้วัดการพัฒนาที่สำคัญ กระบวนการรวบรวมข้อมูลเพื่อแก้ปัญหา การวิเคราะห์และ แปลผลข้อมูล กลยุทธ์ในการเปลี่ยนแปลงและนำสู่การปฏิบัติ ผลกระทบจากการเปลี่ยนแปลงทั้งเชิงบวก เชิงลบและการประเมินซ้ำ ทบทวนบทเรียนที่ได้รับและแผนการพัฒนาต่อยอดในอนาคต

Style คือรูปแบบการเขียน ไม่ว่าจะเป็นเรื่องเล่า การบรรยาย รูปภาพ Infographic และอื่นๆ ซึ่ง รูปแบบการเขียนจะสามารถพัฒนาได้โดยต้องเรียนรู้พัฒนาทักษะอย่างต่อเนื่อง

การถอดบทเรียนผลการพัฒนาคุณภาพด้วยตัวเอง (ภาพที่ 3) เริ่มจากการรวบรวมข้อมูล แล้วทำ การจัดกลุ่มข้อมูลเช่น วิธีการ วิธีคิด ผลลัพธ์ ปัจจัยเกื้อหนุน ต้นทุน เป็นต้น จากนั้นสกัดหัวใจของเรื่องด้วย กรอบแนวคิดที่กำหนด สังเคราะห์บทเรียนหาคุณค่าของเรื่อง ทบทวนเป้าหมายการถอดบทเรียนโดยใช้ หลักการ 5W1H จากนั้นออกแบบงานเขียนที่เหมาะสมกับเรื่องราวโดยเรียบเรียงเนื้อหาแล้ววางแผนการปฏิบัติ ในขั้นต่อไป จึงปฏิบัติตามแผน และเผยแพร่ผ่านช่องทางที่เข้าถึงง่ายเหมาะสมกับกลุ่มเป้าหมาย



ภาพที่ 3 การถอดบทเรียนผลการพัฒนาคุณภาพด้วยตนเอง



มหาวิทยาลัยมหิดล
คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล

งานจัดการความรู้ คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล มหาวิทยาลัยมหิดล

The Faculty of Medicine Siriraj Hospital Knowledge Management

Link - Share - Learn



ภาพที่ 4 HA Quality Note taker Journey

นายสุทธิพงศ์ คงชุม กล่าวถึงเส้นทางการเป็นผู้ฝึกถอดบทเรียนสู่การเป็นนักจัดการความรู้ (ภาพที่ 4) เริ่มจากการเป็นผู้ฝึกถอดบทเรียนที่มีหน้าที่ถอดบทเรียนจากการประชุม หรือสัมมนา ในรูปแบบการเขียนที่เป็นทางการ โดยเข้าใจงานเขียนรูปแบบต่าง ๆ ได้ เมื่อฝึกฝนจนสามารถเป็นนักถอดบทเรียนได้แล้ว จะสามารถเรียนรู้ได้ด้วยตนเอง มีการพัฒนาคุณภาพอย่างต่อเนื่อง จะมีการนำหลักคิด 3C-3P มาใช้ มีการเรียนรู้เรื่องรูปแบบงานเขียนเพิ่มมากขึ้น และเริ่มมีการนำเครื่องมือ KM เช่น AAR มาใช้อย่างเป็นประจำ อีกทั้งยังมีหน้าที่เป็นผู้จัดบันทึกในกลุ่ม CoP ซึ่งสามารถสร้างความรู้ได้ด้วยตนเอง และพัฒนาตนเองให้เป็นนักถอดบทเรียนเข้มข้นได้ ในขั้นนี้ นักถอดบทเรียนจะมีความรู้ฝังลึกอยู่ในตนเอง สามารถพัฒนาโครงสร้างงานเขียนได้ด้วยตนเอง มีการนำหลักคิด 3C-PDCA มาใช้ สามารถเป็นครูฝึกการจดบันทึก เป็นตัวอย่างที่ดีในการจัดการความรู้ เป็นแกนหลักของกลุ่ม CoP และสามารถตรวจสอบงานเขียนได้ จากนั้นจึงพัฒนาตนเองสู่การจัดการความรู้ ซึ่งจะต้องเป็น Facilitator ด้านการจัดการความรู้ สามารถให้คำแนะนำด้านการพัฒนาคุณภาพ มีผลงานด้านการพัฒนาคุณภาพ สามารถสร้างความรู้ สร้างงานเขียนโดยมีโครงสร้างที่ประกอบไปด้วยหลักคิด 3C-PDCA ใช้รูปแบบต่าง ๆ ได้อย่างหลากหลาย จะเห็นได้ว่าในแต่ละขั้นต้องผ่านการฝึกฝนเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง มีการใช้เครื่องมือ และหลักการที่ซับซ้อนขึ้น เรียนรู้จากการลงมือทำจนสามารถเป็นนักจัดการความรู้ได้ สุดท้ายนี้ นักถอดบทเรียนที่ดีจะต้อง **“พึงให้เป็น จับประเด็นให้ได้ ทำทหายด้วยคำถาม สื่อสารด้วยการเขียน เรียนรู้จากการลงมือทำ”**



มหาวิทยาลัยมหิดล
คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล

งานจัดการความรู้ คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล มหาวิทยาลัยมหิดล

The Faculty of Medicine Siriraj Hospital Knowledge Management

Link - Share - Learn

วิทยากรร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้



ผศ. นพ.ปฏิการ ดิสนีเวชช์



ภก. ดร.ศุภชัย อินสุข



นางกันยารัตน์ ม้าวิไล



นายสุทธิพงษ์ คงชุม



ผู้ถอดบทเรียน นางสาวกิตติยาภรณ์ เต็มกระโทก

ผู้ตรวจสอบบทเรียน นายเอกกนก พนาดำรง

Siriraj KM

Link - Share - Learn

งานจัดการความรู้ คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล มหาวิทยาลัยมหิดล
ตึกอำนวยการ ชั้น 1 เลขที่ 2 ถนนวิสุทธิวงษ์ แขวงศิริราช เขตบางกอกน้อย กรุงเทพฯ 10700
โทร. 0 2419 9009 หรือ 0 2419 9750

Email : sirirajkm@gmail.com



@Sirirajkm