



เทคนิคการถอดบทเรียน
รศ. นพ. จิตเจริญ ไชยาคำ
๑๘ มีนาคม ๒๕๕๘

BAR = Before Action Review

ตั้งสติ >> คิด >>> เขียน >>>> ส่ง

1. คาดหวังอะไรวันนี้
2. เป้าหมายในการถอดบทเรียนของโรงพยาบาลเรา เพื่อ....
3. ประสบการณ์เจ้าของเรื่องการถอดบทเรียน
 - 2.1 ทำไปเพื่อ.....
 - 2.2 เครื่องมือที่ใช้ในการถอดบทเรียน ในประสบการณ์ ตรง/จริง ของเจ้าของ คือ...
4. อื่นๆที่อยากจะบอก/บ่น/เล่า.....



การถอดบทเรียน (Lessons Learned)

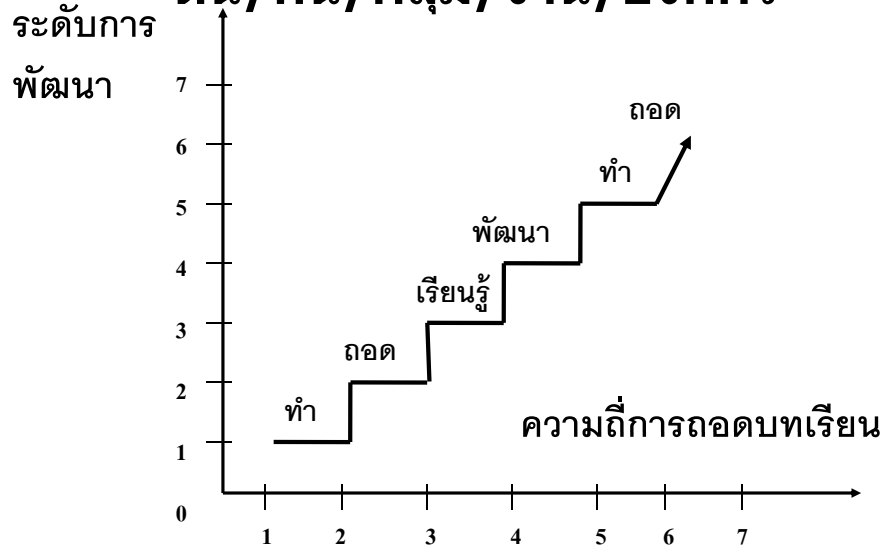
ปรัชญา

- ✦ เมื่อใดก็ตามที่ลงมือปฏิบัติ เมื่อนั้นต้องได้ความรู้
- ✦ เมื่อใดที่เสร็จสิ้นการปฏิบัติ เมื่อนั้นต้องได้รับความรู้เพิ่มขึ้น
- ✦ เมื่อใดมีการปฏิบัติอีก เมื่อนั้นต้องมีความรู้คู่การปฏิบัติ และ ต้องทำได้ดีกว่าครั้งก่อน ๆ เกิดการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง

การถอดบทเรียนเป็นเครื่องมือใน การสร้างความรู้

- ✦ ค้นหาความรู้จากการปฏิบัติ
- ✦ สร้างความรู้จากการปฏิบัติ
- ✦ ใช้ความรู้จากการปฏิบัติครั้งก่อน เพื่อการปฏิบัติซ้ำ
- ✦ ปรับปรุงพัฒนาความรู้ เพื่อการปฏิบัติครั้งต่อไป
- ✦ แลกเปลี่ยนเรียนรู้

การถอดบทเรียนเป็นเครื่องมือ ในการพัฒนากระบวนการทำงานของ ตน/คน/กลุ่ม/งาน/องค์กร



ความรู้ คือ อะไร



นิยามของ "ความรู้"

- ตามพจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2542 คือ "สิ่งที่สั่งสมมาจากการศึกษาเล่าเรียน การค้นคว้า หรือประสบการณ์ รวมทั้งความสามารถเชิงปฏิบัติ และ ทักษะ ความเข้าใจ หรือสารสนเทศที่ได้รับมาจากการประสบการณ์ สิ่งที่ได้รับมาจากการได้ยิน ได้ฟัง การคิด หรือการปฏิบัติองค์วิชาในแต่ละสาขา"

นิยามของ "ความรู้"

- ทักษะประสบการณ์นั้น ไม่ได้มีอยู่ในตำราแต่เกิดจากการลงมือปฏิบัติ
- ความรู้จะเกิดได้ด้วยการลงมือปฏิบัติ

ความรู้

รู้ว่า

- รู้อะไร
- ไม่รู้อะไร



ไม่รู้ว่า

- รู้อะไร
- ไม่รู้ว่าไม่รู้อะไร



ความรู้ สองชนิด

ความรู้ชัดแจ้ง

- เขียน
- บันทึก

แบบ 24 ค่ำ เดือน 4
ตนได้... ข้าผู้กระทำผิด



ในใจข้าพเจ้า จะให้สิ่งที่ใน ครอบครัว
วิเศษ ของแต่ ในคนดี ก็พอแล้ว
คนดี ไม่ดีก็ควร ก็แล้ว 7 ปี ใน ml
สื่ หนีไปพร้อม สื่ และตามเจริง อันแท้
ลว

คนดี เป็นประเท ึ่งไปโตย ก็พร้อม
เมรับง กัน ทวี สื่ ใด ลว. ในไม่ ต้องรอรอ

แต่ ทักันชื่อ แล้ว แล้จะ เป็น ประเท ึ่ง
โตย ก็ สื่ แต่ จะ นอน น ความวิเศษกัน ทวี
ไปหมก ในที่รัก ก็ อม จม.

จะนั้น ของ แต่ ในคนดี น่งเสียว
ก็ แล้วกัน จะรับ จัด หรือ ขน จัด อยม
ใจ สื่ ทวี นั้น

8111: ในไม่รอเท่นั้น ทวี จะ ในคนดี
หนี ลว. ี ทวี เรียง แต่ ลว. ใด ว. 1 ค. 1.



ความรู้ฝังลึก

- เขียนไม่ได้
- เล่าได้
- ติดมากับประสบการณ์
- ไม่รัก
 - ไม่บอก
 - ไม่เล่า
 - ไม่ถ่ายทอด
 - ไม่สอน



เรียนรู้ จากพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัวเป็นแบบอย่าง
ในการทำงาน พระองค์ท่าน
ทรงเป็นผู้สร้างความรู้
มากกว่าผู้ใช้ความรู้

พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี

พ.ศ. 2546 หมวด 3 มาตรา 11

“ส่วนราชการมีหน้าที่พัฒนาความรู้ในส่วนราชการ เพื่อให้มีลักษณะเป็นองค์การแห่งการเรียนรู้อย่างสม่ำเสมอ โดยต้องรับรู้ข้อมูลข่าวสาร และสามารถประมวลผลความรู้ในด้านต่างๆ”


“เพื่อนำมาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติ

ราชการได้อย่างถูกต้อง รวดเร็วและเหมาะสมกับสถานการณ์ รวมทั้งต้องส่งเสริมและพัฒนาความรู้ความสามารถ สร้างวิสัยทัศน์และปรับเปลี่ยนทัศนคติของข้าราชการในสังกัดให้เป็นบุคลากรที่มีประสิทธิภาพ และ **มีการเรียนรู้ร่วมกัน**”

ทักษะที่จำเป็นสำหรับศตวรรษที่ 21

- ทักษะการคิดอย่างมีวิจารณญาณ และทักษะการแก้ปัญหา

- ทักษะการคิดเชิงสร้างสรรค์สร้างนวัตกรรม
- ทักษะในการสื่อสาร
- ทักษะในการทำงานแบบร่วมมือ
- ทักษะในการใช้เทคโนโลยีและ

การจัดการสารสนเทศ 
แก้ปัญหา ค้นคว้า นำเสนอ สื่อสาร พัฒนานตนเอง

- ทักษะชีวิต

- ความเป็นผู้นำ
- คุณธรรม จริยธรรม
- ความโปร่งใส
- ปรับตัวได้ดี
- สร้างสรรค์งานอย่างมีคุณภาพ
- มีมนุษยสัมพันธ์
- มีเป้าหมาย
- รับผิดชอบต่อส่วนรวม

การสร้างสรรค์อย่างมีประสิทธิภาพ
(High Productivity)

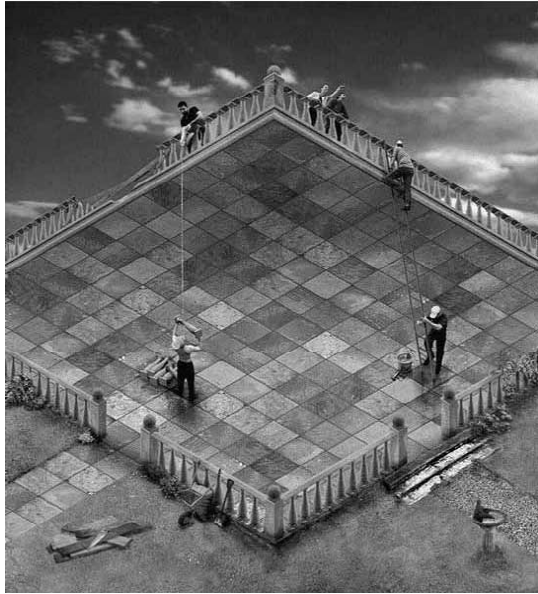
ความรู้แห่งยุคดิจิทัล
(Digital age Literacy)

ทักษะที่จำเป็น
สำหรับศตวรรษที่
21

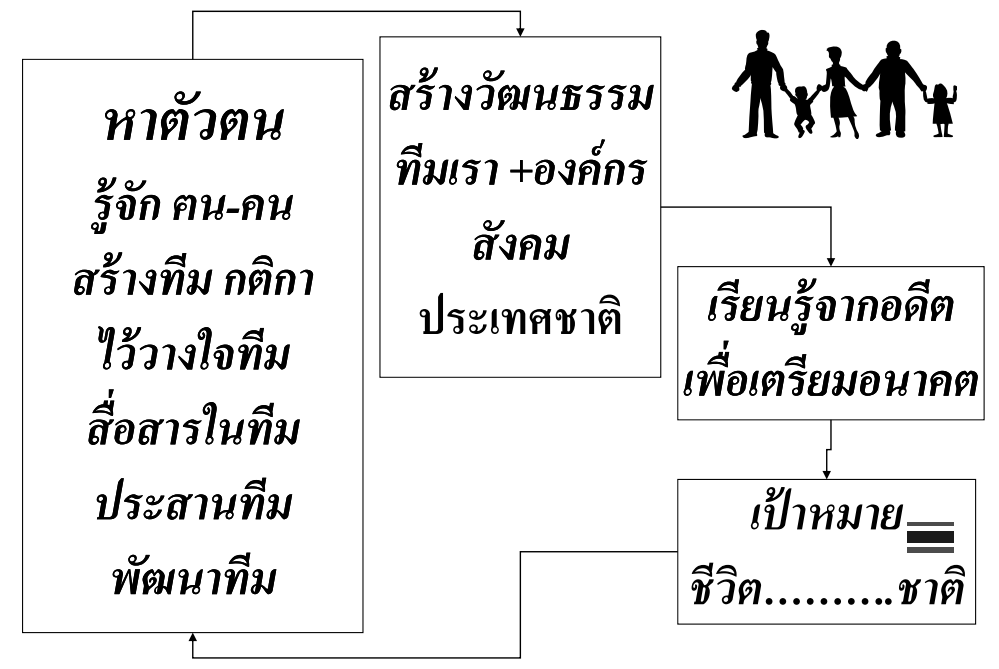
การสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพ
(Effective Communication)

ทักษะการคิด
(Inventive Thinking)

เรียนรู้จากขงจื้อ Learn from Confucius



ข้อคิดในการทำงานแบบบูรณาการ เพื่อพัฒนาตน คน ทีม องค์กร สังคม ประเทศ

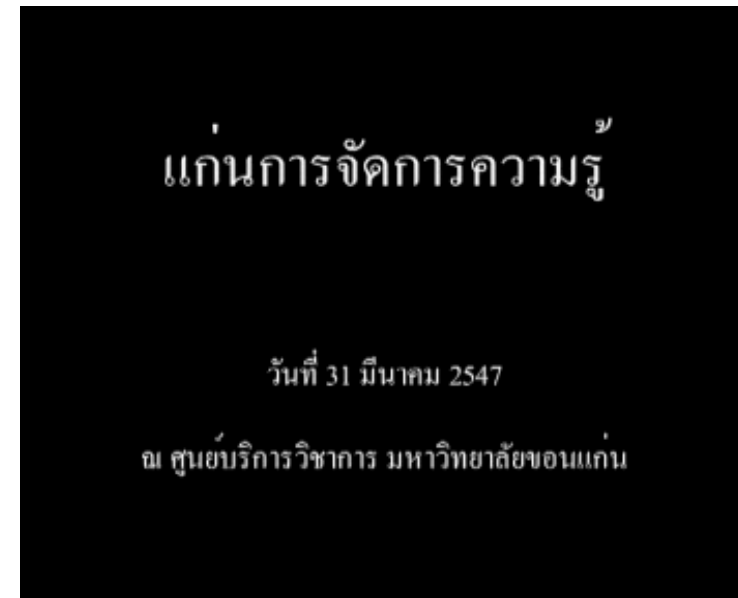


"สุนทรียสนทนา" (Dialogu Mini_UKM7



รศ.นพ.จิตเจริญ ไชยาคำ
คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น
JJศ คนธรรมดา
Blog:www.gotoknow.org/uackku

แก่นการจัดการความรู้

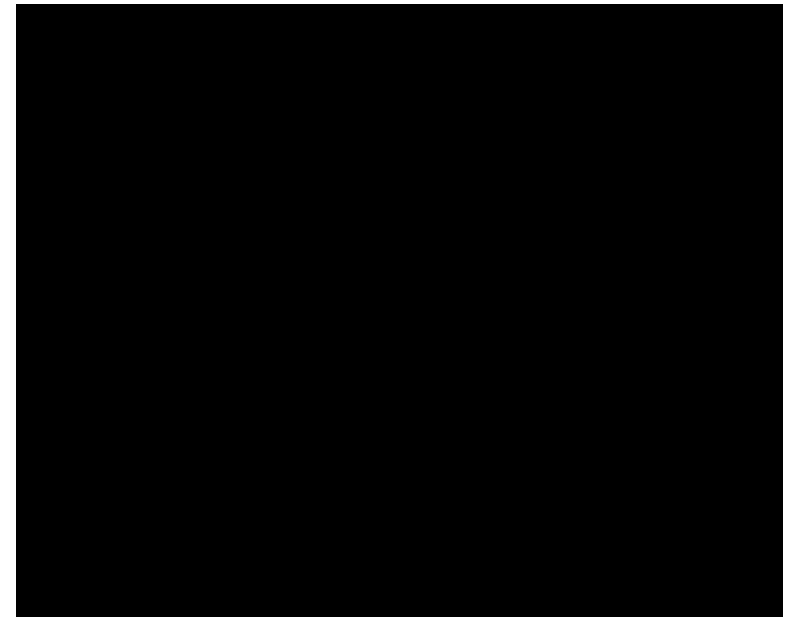


เริ่มของสุนทรียสนทนา
คือ
T
TRUST
ไว้เนื้อเชื่อใจ
Getting to know u and we

ดอกอะไร
(Dialogue)



นั่งสงบจิตใจ



- วาดภาพตัวตน
เจ้าของ/
เรื่องราวในชีวิต
ลงในกระดาษ



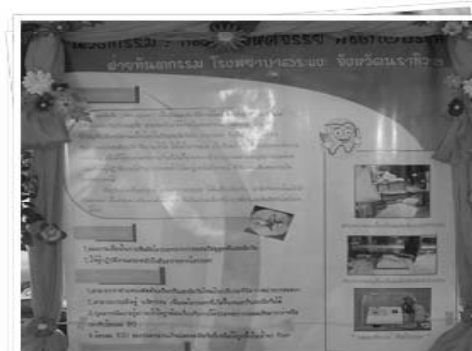
**เตรียม
นำเสนอ
เรื่องเล่า เร้าพลัง**

**การฟังอย่างลึกซึ้ง
(deep listening)
ทำให้เกิดปัญญา**

- เป็นวิธีการทางบวก**
- เอาความสำเร็จ, ความภาคภูมิใจของสิ่งที่เคยทำดีเป็นตัวตั้ง นำมาแลกเปลี่ยนเรียนรู้ต่อยอด



1. ติดตั้งเครื่องปั่นอะมัลกัมใหม่ในบริเวณที่อากาศถ่ายเทสะดวก
2. ประดิษฐ์ “กล่องมหัศจรรย์ พิชิตไอปรอท” เพื่อดูดไอปรอทที่เกิดขึ้นขณะปั่นอะมัลกัมลงสู่ถ้วยยา fixer
3. อบรมให้ความรู้เกี่ยวกับการใช้วัสดุอุดที่มีส่วนผสมของปรอท
4. ทิ้งปรอทส่วนเกินและอะมัลกัมที่เหลือใช้ในถ้วยยา Fixer



Natural KM

- ทำตามธรรมชาติ
- ทุกคนมีศักดิ์ศรี
- ทุกคนมีอะไรที่ดีในตัว
- เล่าสู่กันฟัง
- นำไป
 - ปรับ
 - ประง
 - พัฒนา
 - ทำให้ดีกว่าเดิม
 - เล่าต่อ



- เป็นวิธีการทางบวก
- วิธีการทางบวกทำให้มีความปิติ มีกำลังใจ มีความสามัคคี และมีพลังสร้างสรรค์ ที่จะเคลื่อนตัวต่อไปในอนาคต

ถอดบทเรียนเชิงบวก

T = Transfer



- นึกถึงเรื่องราวในอดีต **ความสำเร็จ**
ความภาคภูมิใจในการพัฒนาตัวตน
เจ้าของ/งาน และ ปัจจัยแห่ง
ความสำเร็จ คือ อะไร

เข้ากลุ่ม ๔ ท่าน

1. นั่งล้อมวงเป็นวงกลม แนะนำตัวเจ้าของ
2. กำหนด Talking Stick ประจำกลุ่ม
3. เริ่มเล่าประสบการณ์เชิงบวกของเจ้าของที่ละท่าน เริ่มจากท่านที่มี Talking Stick
4. เมื่อเริ่มเล่า ที่เหลือฟัง จับประเด็น
5. เมื่อเล่าครบทุกท่านแล้วให้ กลุ่มสรุป/เลือกเรื่องราวที่กลุ่มเห็นว่าประทับใจนำมาถ่ายทอดให้กลุ่มใหญ่ฟัง

เรื่องเล่า

- **MI** เปลี่ยนวิถีชีวิต เพื่อจะได้เลี้ยงลูกให้รอด ปัจจุบันสุขภาพดี **KSF** ความตั้งใจ และ กำลังใจจากคนรอบข้าง โดยเฉพาะ สามี และ ลูก
- คนไข้ฟองเพราะแพทย์ ได้ไปไกลเกลี้ย โดยพยายามและอดทนที่ปรับฟังคำพูดที่ถากถางจนญาติไว้วางใจ สุดท้ายลดค่าสินไหมลงเหลือ ๕ แสน **KSF** เข้าใจ และ มีอารมณ์ร่วม
- การพัฒนาตนเองจาก **PN>>ตรี>>โท IC** โดยมีหลักยึดคือ ในหลวง เพื่อทำงานต่อไป

T = Tacit Knowledge

- มองตนเองให้ออก
- บอกตนเองให้ได้
- ใช้ตนเองให้เป็น



Tacit K เล่าด้วยภาพ Story Telling by Pictures



จากคนถักแห
พัฒนามาถัก
เพื่อใส่ชั้น-หิ้ว



เล่าด้วย Clip



คน - คน

ผูกพัน-ไว้เนื้อ-เชื่อใจ

คนหลายคน

แลกเปลี่ยนการณ

กันในกลุ่ม

นำไปปฏิบัติ/พัฒนา

ปรับ/ปรุง/ต่อยอด

กลุ่มหลายกลุ่ม

“ลปรร”ระหว่างกลุ่ม

พื้นฐาน >> ถอดบทเรียน >> ต่อยอด



สรุปพื้นฐานการฝึกสุนทรียสนทนา

1. สร้าง **Trust** ใน **Team**
2. ใช้สติ **Sati** กำกับเพื่อค้นหาปัญญา
3. ถอดบทเรียน ตัวตนงานเชิงบวก เสาะหาปัจจัยแห่งความสำเร็จ (**Success Story**)
4. เล่า **Tell.....Transfer**
5. ฟังอย่างชื่นชม เป็น **นักเรียนรู้**
6. คิด ไตร่ตรอง เราจะนำไปใช้ประโยชน์ได้อย่างไรในบริบทของเรา

ALR=KUSA

- **Knowledge**
- **Understanding**
- **Skill**
- **Attitude**

บทเรียนจาก โรงเรียนรุ่งอรุณ

- **บันทึกเรื่องราว**
 - วันนี้ทำอะไรได้
 - ได้ช่วยเหลือพ่อแม่อะไรบ้าง
 - มีเหตุการณ์อะไรเกิดขึ้นแถวบ้าน
 - มีเหตุการณ์อะไรที่สำคัญเกิดในประเทศไทย
 - มีเหตุการณ์อะไรที่สำคัญที่เกิดในโลก

AAR+ALR+Passion Plan

1. **AAR** เมื่อเทียบกับเป้าหมาย ได้อะไรมาก หรือน้อยกว่าเป้าหมาย เพราะอะไร
2. **ALR** ได้เรียนรู้อะไร ได้รับ ทักษะ/ประสบการณ์/ทัศนคติ อะไรเพิ่มขึ้น
3. **สัญญาใจ** ใฝ่ปรารถนา จะนำไปทำอะไรต่อ ในงานตัวเอง/งาน/ฝ่าย/โรงพยาบาลศูนย์อุดร
4. **ยังสงสัย/ข้องใจ** อะไร
5. **จะให้ อ.JJ** ปรับปรุงอะไรไหม