



---

13<sup>th</sup> HA National Forum  
**เรียนรู้บูรณาการ งานกับชีวิต**  
*(Life as a Whole)*

---

จัดโดย สถาบันรับรองคุณภาพสถานพยาบาล (องค์การมหาชน) – สรพ.

13-16 มีนาคม 2555 ศูนย์การประชุม IMPACT เมืองทองธานี

## 1. ทิวา

---

การพัฒนาคุณภาพโรงพยาบาลเกิดจากแรงขับเคลื่อนภายในและการกระตุ้นจากภายนอกอย่างต่อเนื่อง โดยเฉพาะอย่างยิ่งในสถานการณ์ที่สังคมมีความคาดหวังต่อคุณภาพและความปลอดภัยของบริการสุขภาพเพิ่มมากขึ้น การสร้างความมั่นใจต่อสังคมจึงเป็นเสมือนภูมิคุ้มกันสำหรับผู้ทำงานในระบบบริการสุขภาพ

บนเส้นทางของการพัฒนาคุณภาพ อาจมีระยะทางที่สั้นยาวไม่เท่ากัน แต่สิ่งที่จะมีความคล้ายคลึงกัน คือ ความรู้สึกของผู้คนที่ทำงานคุณภาพ ที่บางช่วงเวลาอาจรู้สึก ตื่นเต้น ตื่นตัว อยากเรียนรู้และทดลองปฏิบัติเพื่อสร้างผลงานที่ดีให้กับองค์กร ชีวิตมีคุณค่า ท่วมท้นสุดๆ กับงานจนลืมนึกถึงตัวเอง และในบางช่วงเวลาก็อาจรู้สึกเหนื่อยและท้อแท้ใจกับปัญหาและอุปสรรคจนแทบไม่อยากจะทำอะไรต่อ ชีวิตรู้สึกหดหู่ แต่ทั้งสองสถานการณ์อาจไม่เคยทำให้เรารู้จักคำว่า ความสุขในชีวิต คืออะไร เราจะวางสมดุลระหว่างงานและชีวิตได้อย่างไร

เพื่อให้มีการแลกเปลี่ยนข้อคิดและประสบการณ์ประเด็นดังกล่าวอย่างกว้างขวาง สถาบันรับรองคุณภาพสถานพยาบาล (องค์การมหาชน) เตรียมจัดการประชุมวิชาการประจำปี HA National Forum ครั้งที่ 13 ในปี 2555 ภายใต้แนวคิดหลักคือ “**เรียนรู้บูรณาการ งานกับชีวิต**” (*Life as a Whole*) ระหว่างวันที่ 13 -16 มีนาคม 2555 ณ ศูนย์การประชุมอิมแพ็ค เมืองทองธานี



## 2. องค์ประกอบของเนื้อหาในการประชุม

### 2.1. Theme หลัก: เรียนรู้บูรณาการ งานกับชีวิต

“ตั้งใจทำดีแล้วทำไมไม่มีความสุข”

“งานก็ทำสำเร็จตามเป้าหมาย แต่ทำไมไม่มีความสุข”

“ยิ่งพยายามประสาน ทำไมยิ่งดูเหมือนแตกแยกเร็วฉาน”

เกิดอะไรขึ้นกับวิธีการทำงานของนักพัฒนาคุณภาพทั้งหลาย เหตุใดจึงไม่สามารถเชื่อมโยงงานกับชีวิตของเราเข้าด้วยกันได้

เมล็ดไทรมีขนาดเล็กเท่าปลายนิ้วก้อย แต่เป็นสิ่งมีชีวิตที่มี "ศักยภาพชีวิตภายใน" มหาศาล และศักยภาพที่ว่านั้นจะสำแดงฤทธิ์ต่อเมื่อมีปัจจัยต่างๆ เกื้อหนุน แสงแดดเขียว ขยายลำต้น เติบโตใหญ่ ให้ร่มเงากับชีวิตต่างๆ กลายเป็นป่าไม้มานานาพันธุส์ตวรรษนานาชนิดมาอาศัยร่วมกัน ดินเปลี่ยนสภาพดีขึ้น มีความชื้นมากขึ้นทั้งในดินและอากาศ เอื้อให้เกิดเมฆฝน เป็นป่าที่อุดมสมบูรณ์ นี่คือวิถีบูรณาการของระบบที่มีชีวิต ชีวิตคือกระบวนการแห่งความสัมพันธ์ สิ่งมีชีวิตบูรณาการตนเอง เชื่อมโยงผสมผสานโลกภายนอกกับโลกภายในอย่างต่อเนื่องเป็นพลวัต

บูรณาการเป็นกระบวนการของชีวิต ชีวิตคือข่ายใยแห่งความสัมพันธ์ สิ่งมีชีวิตบูรณาการตนเองเสมอ ประสานเชื่อมโยงตนเองกับโลกภายนอกอย่างต่อเนื่องเป็นพลวัต สูงสุดของบูรณาการคือความเจริญงอกงามของชีวิตและสังคม

มนุษย์มีศักยภาพที่จะบูรณาการตนเองเช่นเดียวกับต้นไทร ทำให้เราเติบโต มีศักยภาพที่จะเอื้อเพื่อตนเองให้เป็นประโยชน์ต่อผู้อื่น และสิ่งอื่นๆ ที่เอื้อกูลชีวิตเรามาตลอด

มนุษย์และคุณภาพความเป็นมนุษย์ คือหัวใจของงานบูรณาการ เพราะมนุษย์คือผู้คิดและแปรความคิดสู่การกระทำ ความเป็นคน ความคิด และคุณค่าที่คนๆ นั้นยึดถือ กำหนดแนวทางการดำเนินงานของเขา และชี้ชะตาความสำเร็จหรือล้มเหลวของงานที่ทำ

หลักปรัชญาบูรณาการได้รับการสังเคราะห์ขึ้นโดย อ.ชัยวัฒน์ ธีระพันธุ์ โดยนำหลักปรัชญาเต๋า พุทธธรรม ประสานกับความรู้จากวิทยาศาสตร์กระบวนการทัศน์ใหม่ ทฤษฎีทางสังคมว่าด้วยความซับซ้อนที่เป็นพลวัตและระบบองค์กรที่มีชีวิต มาย่อยและเชื่อมร้อยหลักการความรู้ต่างๆ ให้เห็นภาพบูรณาการได้กระจ่างขึ้น และได้แนวทางเพื่อลงมือปฏิบัติบูรณาการได้ในสนามการทำงาน

นอกจากหลักปรัชญาแล้ว ยังมีทฤษฎีและกระบวนการบางอย่างซึ่งเป็นเครื่องมือที่เป็นประโยชน์ต่อการทำงานบูรณาการตามแบบระบบที่มีชีวิต ดังนี้ (1) **บริบทชีวิตและบ้านเมือง** เป็นการบูรณาการตัวเองกับสิ่งแวดล้อม มีการประเมินสถานการณ์อย่างรอบด้าน เห็นตัวเรา เห็นผู้อื่น เห็นสถานการณ์ปัจจุบัน เห็นแนวโน้มในอนาคต เพื่อวางแผนงานบูรณาการให้สอดคล้องกับความจำเป็นและความต้องการของชีวิต (2) **การคิดกระบวนการระบบ (systems thinking)** เป็นการคิดแบบองค์รวม



มองเห็นเส้นสาย ข่ายใยความสัมพันธ์ของสรรพสิ่ง เห็นความเป็นเอกภาพของสิ่งต่างๆ ที่สัมพันธ์และส่งผลกระทบต่อถึงกัน มองเห็นทางที่จะเชื่อมโยงกับบางสิ่งเพื่อสร้างสรรค์ปรากฏการณ์ที่ปรารถนาหรือตัดทอนบางอย่างที่สร้างวงจรอุบาทว์ในสังคม (3) **พลังปฏิบัติการที่นุ่มนวล** เป็นพลังที่มองไม่ค่อยเห็น แต่ให้ผลสะท้อนยิ่งใหญ่ กว้างไกล และยั่งยืนกว่าการลงมือทำแบบปะทะ เป็นพลังที่ซึมซาบหยั่งลึกเข้าไปในวิถีคิด วิถีชีวิต (4) **การสนทนาอย่างสร้างสรรค์และผลิตดอกออกผล** เป็นหัวใจของงานบูรณาการ เป็นการประชุมที่สร้างแรงบันดาลใจและเชื่อมพลัง ดูแลสนามพลังของการสนทนาเพื่อหล่อเลี้ยงหัวใจของผู้คน ผลิตดอกออกผลเป็นความคิดและการงานที่สร้างสรรค์ (4) **โมเดลบูรณาการ 3 มิติ 3 ระดับ** ช่วยให้เราคิด วางแผน และประเมินผลงานอย่างรอบด้าน ทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้องได้รับประโยชน์ร่วมกัน ตัวเรา องค์กร ชุมชนและสังคม (5) **ชุมชนจัดตั้งและจัดการตัวเอง** และเชื่อมโยงกันเป็นเครือข่าย เป็นการสร้างทุนทางสังคมเพื่อยกระดับความสามารถในการเรียนรู้และจัดการกับปัญหาที่ซับซ้อน (6) **หนทางแห่งการฝึกฝน** ฝึกให้มีจิตใจนุ่มนวลควรแก่งาน จิตสงบนิ่งและว่างพอที่ความคิดใหม่ๆ จะผุดพรายขึ้นมาได้ เรียนรู้อย่างลึกซึ้งด้วยการฟัง สังเกต ครุ่นคิดใคร่ครวญด้วยใจ ตั้งคำถาม เล่าเรื่อง อ่านและเขียน

การเรียนรู้ (learning) เป็นกระบวนการที่ทำให้คนเปลี่ยนพฤติกรรมและความคิด คนสามารถเรียนรู้ได้จากการได้ยิน การได้สัมผัส การอ่าน การใช้เทคโนโลยี เด็กจะเรียนรู้ผ่านห้องเรียนและการซักถาม ผู้ใหญ่จะเรียนรู้ผ่านประสบการณ์โดยอาศัยปฏิสัมพันธ์และบรรยากาศที่เอื้อต่อการเรียนรู้

ทักษะสำคัญที่นักบูรณาการควรหมั่นฝึกฝนคือ สภาวะจิต และการเรียนรู้อย่างลึกซึ้ง สภาวะจิตที่ส่งผลต่อกระบวนการเรียนรู้อย่างลึกซึ้งได้แก่ สภาวะจิตพื้นฐานคือความเชื่อและทัศนคติในศักยภาพและความดีงามของมนุษย์รวมทั้งตนเอง ร่วมกับสติและจิตที่ละเอียดอ่อนว่องไวต่อการรับรู้ จิตตื่นและพร้อมที่จะเรียนรู้ จิตนุ่มนวลควรแก่งาน ตั้งมั่นจัดต่อ เอื้อให้เกิดความรู้แบบปัญญาญาณ

ทักษะที่สำคัญและจำเป็นต่อการเรียนรู้อย่างลึกซึ้งคือการครุ่นคิดและสืบค้น ครุ่นคิดใคร่ครวญ สะท้อนเรื่องราวต่างๆ ที่เกิดขึ้น มองเรื่องราวเหล่านั้นอย่างผู้สังเกตการณ์ เห็นตัวเองในเรื่องราว พร้อมกับเห็นคนอื่น ๆ และสิ่งอื่นๆ อย่างถี่ถ้วน การสืบค้นความจริงเป็นความสนใจใคร่รู้เรื่องราวให้ลึกซึ้งขึ้น ตั้งคำถามกับสมมติฐานของตนเอง เช่น แน่ใจไหมว่าสิ่งที่เราทำคือบูรณาการ อะไรคือบูรณาการ ผลของบูรณาการเป็นอย่างไร

ในแต่ละวัน หากเราสามารถฝึกให้ตัวเองนิ่งสักพัก เพื่อทบทวน ครุ่นคิด กับสิ่งต่างๆ ที่เกิดขึ้นกับตัวเราหรือกิจการงานที่ทำ โดยอาจถามตัวเองว่า “วันนี้ทำอะไร ทำกับใคร เกิดอะไรขึ้น และผลเป็นอย่างไร” ประสบการณ์ในวันนี้สอนอะไรเรา เราได้บทเรียนอะไรจากประสบการณ์นี้บ้าง และวันข้างหน้า เราจะทำหรือไม่ทำอะไร (อันเป็นผลจากการเรียนรู้ในวันนี้)

อุปสรรคที่ทำให้การบูรณาการองงามช้าหรือติดขัด มีดังนี้ 1) ความคุ้นชินกับโลกทัศน์ระบบกลไก 2) กลัวปัญหา 3) ประมาทกับชีวิต 4) ความพิการทางการเรียนรู้ (ขาดแรงบันดาลใจ แรงไฟฝัน และวิสัยทัศน์, ไม่ให้เวลาฝึกฝนและไม่ใช้ทักษะการสนทนาที่สร้างสรรค์, ขาดความเข้าใจและทักษะในการคิดแบบกระบวนการ) 5) กำแพงในใจ ยึดติดในตำแหน่ง ฐานะ คิดว่ารู้แล้ว ไม่ก้าวออกไปในพื้นที่ที่ไม่คุ้นเคย 6) วิตกกังวลปัญหา คิดว่าต้องทำทุกเรื่อง หลงทางแล้วไม่ป็นขึ้นต้นไม้สูง 7) เชื่อว่าคนอื่นผิดเสมอ 8) เป็นนักเรียนมากกว่านักเรียน 9) ไม่ใส่ใจเรื่องพื้นที่สร้างพลัง 10) ใจกระด้าง ไม่รับรู้ทุกข์ยากและปัญหาต่างๆ



“บูรณาการไม่ใช่งาน แต่เป็นกระบวนการของชีวิต เราต้องฝึกฝนให้มีในตนในทุกเมื่อ ที่ได้มีการบูรณาการ ที่นั่นมีความเจริญงอกงามของชีวิต”

“เรียนรู้บูรณาการ งานกับชีวิต” จึงเป็นหัวข้อหลักของการประชุม 13<sup>th</sup> HA National Forum ในวันที่ 13-16 มีนาคม 2555 ซึ่งสถาบันรับรองคุณภาพสถานพยาบาล (องค์การมหาชน) ใคร่ขอเชิญชวนทุกท่านมาแบ่งปันความหลากหลาย รับรู้ความงดงาม และสร้างการเรียนรู้ร่วมกัน

## 2.2 Theme ย่อย

---

การจุดประกายด้วย theme ของการประชุม HA National Forum ก่อให้เกิดความตื่นตัวและการนำแนวคิดใหม่เหล่านั้นไปสู่การปฏิบัติ การประชุมในแต่ละปี จึงเป็นโอกาสที่โรงพยาบาลต่างๆ จะได้นำผลงานจากการปฏิบัติตามแนวคิดเหล่านั้นมาแลกเปลี่ยนกันอย่างต่อเนื่องทั้งในรูปแบบของการนำเสนอในห้องประชุมและในรูปแบบของโปสเตอร์ theme ย่อยของการประชุมจึงมีทั้งประเด็นใหม่ๆ และประเด็นที่จะมีการติดตามจากหัวข้อการประชุมที่ผ่านมา ได้แก่

- Disaster Management
- Patient Safety
- Spirituality in Healthcare / Humanized Healthcare
- Lean & Seamless Healthcare
- Health Promotion & Primary Care



### 3. การคัดเลือกผลงาน

---

#### เชิญชวนนำเสนอผลงาน

---

สถาบันรับรองคุณภาพสถานพยาบาล (องค์การมหาชน) ขอเชิญชวนโรงพยาบาลต่างๆ ร่วมนำเสนอผลงานเด่นของโรงพยาบาลที่จะเป็นประโยชน์ต่อการเรียนรู้ของโรงพยาบาลอื่นๆ โดยไม่จำกัดว่าจะสอดคล้องกับ theme ของการประชุมหรือไม่

ลักษณะผลงานที่นำเสนอจะมีสองลักษณะคือ (1) ผลงานที่เป็นการพัฒนาที่สามารถวัดผลลัพธ์ของการเปลี่ยนแปลงที่ชัดเจนได้ หรือ (2) ผลงานการพัฒนาที่เน้นมิติทางด้านจิตวิญญาณซึ่งมีลักษณะเรื่องเล่า ซึ่งผลงานแต่ละลักษณะจะมีการส่งสรุปผลงานที่แตกต่างกัน

รูปแบบการนำเสนอขอให้เป็นการนำเสนอด้วยโปสเตอร์ ซึ่งทางสถาบันจะคัดเลือกผลงานจำนวนหนึ่งขึ้นมา นำเสนอบน mini-stage หรือในห้องประชุมร่วมด้วย

#### การคัดเลือกผลงาน

---

การพิจารณาคัดเลือกผลงานจะให้โอกาสกับโรงพยาบาลต่างๆ ให้มากที่สุด โดยการส่งตรงผ่าน web site รวมทั้งการจัดประชุมคัดเลือกผลงานในส่วนภูมิภาคร่วมกับ HACC ผู้นำเสนอผลงานในที่ประชุมระดับภูมิภาคจะมีโอกาสนำเสนอรายละเอียดของผลงานและได้รับคำถามหรือข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงผลงาน จะมีการคัดเลือกผลงานที่โดดเด่นในรอบของการประชุมระดับภูมิภาคไว้ก่อนจำนวนหนึ่ง สำหรับผลงานที่เหลือจะนำไปพิจารณารวมกับภูมิภาคอื่นๆ และผลงานที่เสนอโดยตรงมาที่สถาบันฯ

กำหนดเปิดรับผลงาน ตั้งแต่วันที่ 15 พฤศจิกายน 2554 ถึงวันที่ 15 มกราคม 2555 และทางสถาบันจะประกาศผลการคัดเลือกในวันที่ 15 กุมภาพันธ์ 2555

#### การสนับสนุนให้แก่โรงพยาบาลและผู้ส่งผลงาน

---

เจ้าของผลงานที่ได้รับการคัดเลือก มีสิทธิได้รับการลดค่าลงทะเบียนท่านละ 1,500 บาท



#### 4. แนวทางการเขียนสรุปผลงานนำเสนอ

---

##### 4.1 ข้อมูลทั่วไป

---

- ก. ชื่อเจ้าของผลงาน, e-mail, โทรศัพท์
- ข. โรงพยาบาลหรือองค์กรที่ปฏิบัติงาน
- ค. ชื่อผลงาน
- ง. หมวดหมู่ของผลงาน

คำย่อ	หมวดหมู่ของผลงาน	คำย่อ	หมวดหมู่ของผลงาน
BBL	Blood bank & Lab	Lean	Lean
Com	Community	MCH	MCH, Obstetrics and Gynecology
Den	Dentistry	Med	Medicine
Dis	Disaster Management	Nur	Nursing
ENV	Environment	Ped	Pediatric
L&M	Leadership & Management	Phar	Pharmacy
Care	Gen Care Process	QRS	Quality, Risk & Safety Management
HIV	HIV	Spirit	Spirituality & Humanized Healthcare
HPH	HPH	SufE	Sufficiency Economy
HR	Human Resource	Surg	Surgery
IC	Infection Control	Oth	Others
IM	Information Management		



## 4.2 ผลงานการพัฒนากระบวนการ, CQI/clinical CQI หรือผลงานอื่นๆ ที่สามารถวัดผลลัพธ์ได้ชัดเจน

---

1. **ชื่อผลงาน/โครงการพัฒนา :** ยาวไม่เกิน 70 ตัวอักษร อาจจะใช้คำย่อในชื่อผลงานได้ แต่ให้มีคำอธิบายสั้นๆ อยู่ข้างล่าง
2. **คำสำคัญ :** ระบุคำสำคัญเพื่อง่ายต่อการค้นหา
3. **สรุปผลงานโดยย่อ :** เขียนสรุปสั้นๆ ใน 1 ประโยคระบุจุดเน้นของผลงาน/โครงการ ว่าทีมได้ปรับปรุงอะไร และเกิดผลลัพธ์อะไร
4. **ชื่อและที่อยู่ขององค์กร :**
5. **สมาชิกทีม :** ระบุรายชื่อสมาชิกในทีม วุฒิ ตำแหน่ง ในบันทึกเดียวกัน
6. **เป้าหมาย :** ระบุเป้าหมายของโครงการในหนึ่งประโยค โดยมี format ดังนี้: เพื่อเพิ่ม/ลด...[อะไร/เท่าไร]... ภายในเวลา.....[อาจจะระบุพื้นที่ด้วย]
7. **ปัญหาและสาเหตุโดยย่อ :** ระบุว่าปัญหาที่ต้องการแก้ไขคืออะไร มีผลกระทบต่องานหรือการดูแลผู้ป่วยอย่างไร เกิดขึ้นที่ไหน เกี่ยวข้องกับใครบ้าง มีสาเหตุสำคัญจากอะไร
8. **กิจกรรมการพัฒนา :** ระบุกิจกรรมการพัฒนาหรือการเปลี่ยนแปลงแต่ละประเด็นที่นำมาทดลองในโครงการในลักษณะของ bullet แต่ละ bullet ประกอบด้วยประโยคที่มีประเด็นการพัฒนาที่ชัดเจนหนึ่งประเด็น โดยเริ่มประโยคด้วยคำกริยาที่เน้นวิธีการลงมือทำกิจกรรม<sup>1</sup> ให้รายละเอียดที่เพียงพอเพื่อให้ผู้อ่านเข้าใจว่าทีมได้ทำอะไรไปบ้าง (การใช้คำย่อคำแรกขอให้ระบุคำเต็มไว้ด้วย)
9. **การวัดผลและผลของการเปลี่ยนแปลง :** มีการวัดผลของการเปลี่ยนแปลงที่วางแผนไว้อย่างไร ผลของการเปลี่ยนแปลงเป็นอย่างไร การเปลี่ยนแปลงนี้ช่วยแก้ปัญหาที่เป็นจุดเริ่มต้นได้เพียงใด ก่อให้เกิดผลต่อการดูแลผู้ป่วยที่ดีขึ้นอย่างไร มีปัญหาอะไรเกิดขึ้นในระหว่างการเปลี่ยนแปลงหรือเป็นผลจากการเปลี่ยนแปลง ถ้าเป็นไปได้ให้แสดงกราฟผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นโดย แบน Excel spreadsheet ซึ่งมี run chart ของข้อมูลที่ใช้ติดตามการเปลี่ยนแปลงของโครงการ โดย plot ตามลำดับเวลา อย่างน้อยควรจะมีกราฟผลลัพธ์หนึ่งภาพ
10. **บทเรียนที่ได้รับ :** เขียนบทเรียนที่ได้รับในลักษณะของ bullet ที่เริ่มต้นประโยคด้วยคำกริยาที่เป็น action-oriented ให้ข้อมูลที่ชัดเจนพอที่จะทำให้ผู้อ่านเข้าใจว่าควรทำอะไร ทำไมสิ่งนั้นจึงมีความสำคัญ สิ่งที่เราคาดหวังว่าจะทำในครั้งหน้าที่แตกต่างไปจากเดิม
11. **การติดต่อกับทีมงาน :** ระบุชื่อผู้ที่สามารถติดต่อได้ ชื่อองค์กร ที่อยู่ โทรศัพท์ email

---

<sup>1</sup> เช่น ประเมินการกลืนของผู้ป่วย stroke ด้วยวิธีการทดสอบเป็นขั้นตอนตามลำดับดังนี้.....



#### 4.3 ผลงานการพัฒนาที่วัดผลเป็นตัวเลขได้ยาก หรือการพัฒนาในมิติที่เป็นนามธรรม

---

ให้พยายามระบุตามหัวข้อทั้ง 11 หัวข้อให้มากที่สุด ยกเว้นหัวข้อการวัดผล มีการเล่าเรื่อง (storytelling) ประกอบตามความเหมาะสม นำเสนอเรื่องเล่าที่เห็นเป็นรูปธรรมของการพัฒนา มีการเปลี่ยนพฤติกรรมการแสดงออก หรือการเปลี่ยนแปลงในระดับวิถีคิด เกิดวัฒนธรรมการเรียนรู้ วัฒนธรรมคุณภาพ วัฒนธรรมความปลอดภัย และวัฒนธรรมสร้างเสริมสุขภาพ โดยใช้บุคคล/ผู้ปฏิบัติงาน เป็นตัวเดินเรื่อง มาบอกเล่าถึงความภาคภูมิใจ แรงบันดาลใจ การฝ่าฟันอุปสรรค รวมทั้งความสนุกสนาน กำลังใจ และการสนับสนุนที่ได้รับ จนก่อให้เกิดผลงานคุณภาพนั้นๆ ซึ่งส่งผลกระทบต่อผู้ป่วย /หน่วยงาน

1. ชื่อผลงาน / เรื่องเล่า :
2. คำสำคัญ :
3. สรุปเรื่องเล่าโดยย่อ :
4. ชื่อและที่อยู่ขององค์กร :
5. สมาชิกทีม :
6. เป้าหมาย :
7. ที่มาของปัญหา :
8. กิจกรรมการแก้ปัญหา / พัฒนา :
9. การเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น :
10. บทเรียนที่ได้รับ :
11. การติดต่อกับทีมงาน :