



# บทบาทการเป็น FACILITATOR ของผู้บริหาร



## FACILITATOR

ความรู้ขององค์กรมีหลายระดับที่ต้องมีการจัดการทั้งองค์กรไปด้วยกัน ซึ่งกระบวนการจัดการความรู้ขององค์กรต้องการองค์ความรู้ (Knowledge assets) ที่ตอบสนองเป้าหมายขององค์กร ซึ่งอาจเปลี่ยนแปลงตามสถานการณ์สำคัญ จึงจำเป็นต้องอาศัยความร่วมมือของสหสาขาวิชาชีพ หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง มาร่วมกันสร้าง และนำไปใช้ในการทำงาน ให้เกิดการปรับเปลี่ยนอย่างรวดเร็ว ด้านความรู้ ความเข้าใจกระบวนการงาน ให้เกิดประสิทธิภาพ ประสิทธิภาพ ผลลัพธ์บรรลุเป้าหมายอย่างรวดเร็วและเป็นระบบ ไม่ใช่ต่างคนต่างทำ

ดังนั้น กระบวนการทำงานเป็นทีมเหล่านี้ต้องมี **Facilitator** ที่มีทักษะความเข้าใจในกระบวนการจัดการความรู้ การบริหารจัดการต่างๆ ซึ่งศิริราชให้นิยามว่า **Knowledge facilitator** ซึ่งมีบทบาทสำคัญ 3C คือ **Catalyst**, **Collaborator (Integration)** และ **Coach** เพื่อส่งเสริม กระตุ้น สร้างบรรยากาศในทีม ให้มีส่วนร่วม มีความมุ่งมั่น มีพลังบวก รวมทั้งมีส่วนทำให้เกิดความสำเร็จในการจัดการความรู้เรื่องนั้น ๆ ให้บรรลุเป้าหมาย และที่สำคัญสร้างการเรียนรู้ในทีม โดยมีขั้นตอนสำคัญ ดังนี้



- ใช้ข้อมูลสารสนเทศสำคัญ เพื่อระบุปัญหา ผลกระทบสำคัญ Knowledge gap
- กำหนดวัตถุประสงค์ เป้าหมายร่วมที่ตอบสนองต่อความต้องการต้องการของลูกค้า หน่วยงาน และองค์กร อย่างสมดุล ให้สอดคล้องกัน รวมถึงมีการวิเคราะห์ปัญหา อุปสรรค และปัจจัยความสำเร็จ
- กำหนดแนวทางการดำเนินการ บทบาทหน้าที่ของผู้เกี่ยวข้องให้ครอบคลุม สามารถนำไปปฏิบัติได้อย่างเป็นระบบ บูรณาการ รวดเร็ว ในทิศทางเดียวกัน
- ถอดความรู้ รวบรวม เรียบเรียง ค้นหาความรู้สำคัญในองค์กร และภายนอก โดยใช้เครื่องมือการจัดการความรู้ ร่วมกับเครื่องมือคุณภาพ เช่น เปิดโอกาสให้ทุกคนได้แสดงความรู้ความคิดเห็น
- วิเคราะห์ สังเคราะห์ข้อมูลสารสนเทศ ค้นหาระบุปัญหาสำคัญ จัดลำดับความสำคัญ เสนอแนวทางแก้ไข มีการใช้เครื่องมือบริหารจัดการ มาตรฐานสำคัญ กฎหมาย กฎระเบียบ ผสมผสานจนกลายเป็นกระบวนการ ขั้นตอน แนวปฏิบัติที่ผ่านการตรวจสอบของผู้เชี่ยวชาญที่เกี่ยวข้อง จึงนำไปสู่การทดลองปฏิบัติ วัดผล ประเมินผล และปรับปรุงจนมั่นใจว่าเป็นแนวปฏิบัติที่ดี จึงขยายผล และฝังเข้าสู่กระบวนการทำงานประจำ มีการติดตามประเมินผลลัพธ์อย่างต่อเนื่อง เพื่อการปรับปรุงองค์ความรู้ (Knowledge assets) ทักษะปฏิบัติของบุคลากร และต่อยอดสู่การสร้างขวัญกำลังใจแก่ทีม รวมทั้งต่อยอดขยายผลสู่สังคมต่อไป

ดังนั้น **Knowledge facilitator** ต้องช่วยสนับสนุนให้เกิดผลลัพธ์ดังกล่าว องค์กรจึงเกิดการขับเคลื่อนสู่องค์กรที่มีสมรรถนะสูง (High performance organization) และยั่งยืน เป็นที่ยอมรับของลูกค้า บุคลากร และสังคม โดยใช้คุณลักษณะ 3C ดังกล่าว ร่วมกับการเข้าใจธรรมชาติของคน การบริหารจัดการคนที่สร้างความผูกพัน ความภาคภูมิใจในงาน และขยายผลต่อ ๆ กันไป คล้ายคลื่นที่ส่งต่อกันไปทั้งองค์กร

ติดตามสาระความรู้เพิ่มเติมได้ที่

[www2.si.mahidol.ac.th/km](http://www2.si.mahidol.ac.th/km)

