

แนวปฏิบัติที่ดีของผู้ทำหน้าที่ KM Facilitator & Note taker

จากการประชุมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ครั้งที่ ๒/๕๕๙

วันศุกร์ที่ ๙ กันยายน ๒๕๕๙

ปัจจัยความสำเร็จของผู้ทำหน้าที่ของการเป็น Facilitator & Note taker

FACILITATOR	NOTE TAKER
<p><u>ภายใน</u></p> <ol style="list-style-type: none">๑. ร่างกายมีความพร้อม๒. การแต่งกายให้มีความเหมาะสม เสริมสร้างภาพลักษณ์และบุคลิกภาพที่ดี (at the first sight)๓. ปรับทัศนคติให้เป็นกลาง ไม่มีอคติในประเด็นที่จะแชร์กัน และไม่มีอคติต่อความคิดของผู้ร่วมแชร์๔. มีความมั่นใจ/เชื่อมั่นในความสามารถของตนเองในหน้าที่ของ Facilitator๕. มีความคาดหวังในการเข้าร่วมกิจกรรม เพื่อการเตรียมตัว/ข้อมูลที่เกี่ยวข้อง	<p><u>ภายใน</u></p> <ol style="list-style-type: none">๑. ร่างกายมีความพร้อม๒. การแต่งกายให้มีความเหมาะสม เสริมสร้างภาพลักษณ์และบุคลิกภาพที่ดี (at the first sight)๓. ปรับทัศนคติให้เป็นกลาง ไม่มีอคติในประเด็นที่จะแชร์กัน และไม่มีอคติต่อความคิดของผู้ร่วมแชร์๔. มีความมั่นใจ/เชื่อมั่นในความสามารถของตนเองในหน้าที่ของ Facilitator๕. มีความคาดหวังในการเข้าร่วมกิจกรรม เพื่อการเตรียมตัว/ข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับ Note taker๖. มีทักษะในการใช้งานอุปกรณ์ โปรแกรม๗. เป็นผู้ฟังที่ดี

FACILITATOR	NOTE TAKER
<p>๖. มีองค์ความรู้ในประเด็นที่จะแลกเปลี่ยน และเข้าใจบทบาทหน้าที่ของ Facilitator</p> <ul style="list-style-type: none"> - กระตุ้นให้กลุ่มแลกเปลี่ยน เพื่อให้ได้ How-to ออกมา - สรุปประเด็นความเชื่อมโยงต่าง ๆ - รู้จักจัดการ/กำกับและออกแบบบรรยากาศในการสนทนาให้อยู่ในประเด็นที่กำลังแลกเปลี่ยน - บริหารจัดการเวลาให้เหมาะสม <p>๗. ถ้าไม่มีองค์ความรู้ที่จะแลกเปลี่ยน ต้องยึดกับประเด็นปัญหา/ความสำเร็จ และกระตุ้นให้ผู้ร่วมแชร์พูดถึงวิธีการแก้ไขปัญหา หรือปัจจัย/วิธีการที่จะทำให้เกิดความสำเร็จ</p> <p>๘. มีเทคนิคการสื่อสารให้ตรงกับกลุ่มเป้าหมาย เทคนิคการดึงความสนใจกลุ่ม</p> <p>๙. สังเกตการณ์ และฝึกปฏิบัติการเป็น Facilitator ในกลุ่มผู้ร่วมแชร์ที่มีความหลากหลาย</p> <p>๑๐. เรียนรู้การทำงาน/ปฏิบัติของอีกฝ่ายระหว่าง Facilitator feat. Note taker</p>	<p>๘. มีเทคนิคการจับประเด็นและสรุปใจความสำคัญเป็นตัวอักษร (ไม่ควรแปลงสาร ให้ใช้คำพูดของผู้ร่วมแชร์ลงไปก่อน) และสามารถถ่ายทอดให้กับกลุ่มผู้ร่วมแชร์ได้ด้วย วาจา</p> <p>๙. มีความสามารถทางด้านภาษา/ศัพท์ทางเทคนิค</p> <p>๑๐. สามารถสอบถามกลับไปที่สมาชิกกลุ่มได้ เพื่อให้ได้ข้อมูลที่สมบูรณ์ เต็มเต็มองค์ความรู้ที่ได้มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้</p>

FACILITATOR	NOTE TAKER
<p>๑๑. มีความรู้ในหลักการกระบวนการทำงาน/ปัจจัย ความสำเร็จ เช่น PDCA, ๗-habits, KJ Method หรือ หลักการสากลอื่นที่สามารถนำมาประยุกต์ใช้ได้</p> <p>๑๒. มีความรู้เครื่องมือของการ KM (Knowledge Management) ; Coaching, Mentor -> Learning by doing (สามารถดูได้ที่ KM Corner เว็บไซต์ กองกลาง)</p>	
<p>ภายนอก</p> <p>๑. ได้รับการสนับสนุนจากผู้บริหาร</p> <p>๒. มีความชัดเจนของประเด็นที่ต้องการแลกเปลี่ยน/ปัญหา/ ความสำเร็จ</p> <p>๓. มีความพร้อมของวัสดุอุปกรณ์</p> <p>๔. มีความพร้อมของสมาชิกกลุ่ม</p> <ul style="list-style-type: none"> - รู้ว่าจะมาทำอะไร - พร้อมทำงาน/แชร์ คือ พร้อมเป็นผู้ฟังที่ดี (Deep listening) และ/หรือ พร้อมเป็นผู้แชร์ที่ดี มีแรงสะท้อนกลับ (Feedback) - ให้ความร่วมมือกับการจัดงาน 	<p>ภายนอก</p> <p>๑. มีอุปกรณ์ทันสมัย พร้อมใช้งาน</p> <p>๒. Facilitator & Note taker สามารถประสานการทำงาน เข้ากันได้ดี</p>

FACILITATOR	NOTE TAKER
<p>๕. Facilitator & Note taker สามารถประสานการทำงานเข้ากันได้ดี</p> <p>๖. บรรยายภาพรอบข้าง ปลอดภัยโปร่ง สร้างความอบอุ่นและเป็นกันเองให้แก่ผู้เข้าร่วมแชร์ทุกกิจกรรม/โครงการในองค์กรมีการนำเทคนิค KM ไปใช้อย่างพร้อมเพรียงกัน เพื่อนำ output / outcome มาใช้ประยุกต์ให้เกิดประโยชน์ต่อการทำงานเป็นองค์รวม (Holistic)</p>	

หมายเหตุ **ตัวหนังสือสีฟ้า** คือ เนื้อหาเดียวกันกับปัจจัยความสำเร็จในบทบาทหน้าที่ของ Facilitator

ผลที่ได้รับ

๑. มารยาททางสังคม คือ เป็นผู้ฟังที่ดี เปิดใจรับความแตกต่าง หรือความรู้ใหม่ ๆ จากเพื่อนร่วมกลุ่มแลกเปลี่ยนเรียนรู้
๒. วัฒนธรรมการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ คือ ผู้ร่วมแลกเปลี่ยนฯ มีความมุ่งมั่นและเต็มใจที่แลกเปลี่ยนเรียนรู้เพื่อการพัฒนาองค์กร อย่างยั่งยืน
๓. ได้รับแนวทางการพัฒนาบุคลากร โดยไม่ใช้งบประมาณ หรือใช้จ่ายอย่างประหยัด
๔. บุคลากรมีความภาคภูมิใจในความสามารถของตนเอง เนื่องจากได้รับโอกาสในการมีส่วนร่วมในการพัฒนามหาวิทยาลัย เพราะตนเป็นพนักงาน จึงรับรู้ถึงปัญหาเชิงลึก และทราบสาเหตุของปัญหานั้น

แผนการส่งเสริมการให้ความรู้เรื่อง KM

ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๐

๑. อบรมเทคนิคการเป็น Note taker ที่ดี
๒. เทคนิคการกำหนดประเด็น/หัวข้อแลกเปลี่ยน ควรเป็นเรื่องที่น่าไปพัฒนา/ปฏิบัติได้จริง เช่น เทคนิคการจดรายงานการประชุม เทคนิคการทำใบสรุปเรื่อง เทคนิคการจัดทำปฏิทินการประชุม เป็นต้น
๓. ฝึกการเป็นผู้ฟังที่ดี “สุนทรียสนทนา” – มารยาททางสังคม
๔. ฝึกฝนทักษะเครื่องมือการ KM; Story-telling, deep listening, dialogue
๕. สนับสนุนให้มี CoPs ในทุกหน่วยงาน โดยมีกระบวนการ KM ตามหลักการจัดการความรู้ / ประกันคุณภาพ ซึ่งมีเกณฑ์กำหนดอยู่ ๔ ประการ ดังนี้
 ๑. มีการกำหนดประเด็นความรู้และเป้าหมายของการจัดการความรู้ที่สอดคล้องกับแผนกลยุทธ์ของสำนักงานอธิการบดี และครอบคลุมพันธกิจตามบริบทของสำนักงานอธิการบดี
 ๒. กำหนดบุคลากร กลุ่มเป้าหมายที่จะพัฒนา
 - ความรู้และทักษะในการจัดการความรู้ในการบริหารงานประชุม
 - ชัดเจนตามประเด็นความรู้ที่กำหนดในข้อ ๑

- ผู้ปฏิบัติหน้าที่ Facilitator & Note taker ในสำนักงานอธิการบดี
๓. มีการแบ่งปันและแลกเปลี่ยนเรียนรู้จากความรู้ทักษะของผู้มีประสบการณ์ตรง (Tacit Knowledge) เพื่อค้นหาแนวปฏิบัติที่ดีตามประเด็นความรู้ที่กำหนดในข้อ ๑ และเผยแพร่ไปสู่บุคลากรกลุ่มเป้าหมายที่กำหนด
 ๔. มีการรวบรวมความรู้ตามประเด็นความรู้ที่กำหนดในข้อ ๑ ทั้งที่มีอยู่ในตัวบุคคลและแหล่งเรียนรู้อื่น ๆ ที่เป็นแนวปฏิบัติที่ดีมาพัฒนาและจัดเก็บอย่างเป็นระบบโดยเผยแพร่ออกมาเป็นลายลักษณ์อักษร