

Link – Share – Learn : CoP สไตล์หอสมุดศิริราช

ชุมชนนักปฏิบัติ (Community of Practice : CoP) เป็นเครื่องมือหนึ่งที่สำคัญในการดำเนินการจัดการความรู้ขององค์กร เนื่องจากการรวมตัวด้วยความสมัครใจของกลุ่มคนที่มีความปรารถนาในเรื่องใดเรื่องหนึ่งร่วมกัน เพื่อแลกเปลี่ยนความรู้ ประสบการณ์ สร้างความเข้าใจ มุมมอง หรือพัฒนาแนวปฏิบัติในเรื่องนั้นๆ ร่วมกัน สำหรับหอสมุดศิริราช นับเป็นอีกกลุ่ม CoP ที่มีการดำเนินการโดยใช้ Siriraj KM Strategy (Link – Share – Learn) มาประยุกต์ใช้ในการทำงาน

บทบาท Leader ชี้นำ และพาสู่การปฏิบัติ คุณสุรียา มนาคัย หัวหน้างานหอสมุดศิริราช แลกเปลี่ยนประสบการณ์การนำ Siriraj KM Strategy มาใช้ในการทำงาน โดยหอสมุดให้ความสำคัญกับการให้บริการผู้มาใช้งานหอสมุด และบุคลากรสามารถปฏิบัติงานทดแทนกันได้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งเป็นที่มาของเวทีแลกเปลี่ยนเรียนรู้ เริ่มจาก “Learn” ทบทวนปัญหา อุปสรรค จากการทำงาน “Link” เชื่อมโยงผู้ที่มีความรู้ ประสบการณ์การทำงานกับผู้ที่ต้องการใช้ความรู้ให้มาพบกัน “Share” แบ่งปันประสบการณ์ตรง จากผู้ที่มีความรู้ความสามารถ ถ่ายทอดให้กับเพื่อนร่วมงาน และพัฒนาเป็นแนวปฏิบัติร่วมกัน

ปัญหาма ปัญญาเกิด : คุย + กำหนดเรื่อง + จัดเวทีแลกเปลี่ยนเรียนรู้ เนื่องจากหอสมุดศิริราชขยายเวลาการให้บริการช่วงค่ำ และพบปัญหาว่าจำเป็นต้องมีเจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ ทักษะด้าน IT ประจำช่วงเวลาดังกล่าว ทำให้ *คุณวรรคที ลามคำ นักวิชาการคอมพิวเตอร์* ผู้มีประสบการณ์ และความเชี่ยวชาญด้าน IT ของหอสมุด นำเรื่อง “ปัญหาจากการให้บริการคอมพิวเตอร์ที่พบบ่อย และวิธีการแก้ไข” ซึ่งได้รวบรวมปัญหาต่างๆ จากการใช้งานคอมพิวเตอร์จากผู้มาใช้บริการ พร้อมแนวทางแก้ไขมาแลกเปลี่ยนเรียนรู้ เพิ่มความมั่นใจให้กับเพื่อนๆ ในกลุ่ม CoP หอสมุดศิริราช บางปัญหาที่ไม่ได้รวบรวมไว้ เมื่อเข้าสู่กิจกรรมกลุ่ม CoP ทุกคนพร้อมเปิดใจ แบ่งปันประสบการณ์ และแก้ปัญหาาร่วมกัน รวบรวมและจัดทำเป็นแนวปฏิบัติ จัดเก็บไว้หน้าคอมพิวเตอร์ทุกจุดบริการ สะดวกในการค้นหาข้อมูล ตอบสนองความต้องการผู้ใช้บริการได้ทันการณ์ ทำให้บุคลากรสามารถปฏิบัติงานได้ทั้งในและนอกเวลาราชการ ลุล่วงไปด้วยดี



ผลลัพธ์ และความประทับใจ CoP คุณวรรคที ชี้นำของบรรณารักษ์หอสมุดศิริราช หนึ่งในผู้ร่วมกิจกรรม CoP ให้ความสำคัญกับเวทีแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ทำให้ผู้ร่วมกิจกรรมได้เรียนรู้แนวทางแก้ปัญหาทำงานในทิศทางเดียวกัน เกิดความมั่นใจในการให้บริการ การเรียนรู้เองผ่านเอกสารตำรา เราอาจไม่เข้าใจ สำหรับกิจกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในรูปแบบ CoP เป็นกิจกรรมที่มีประโยชน์ ทุกคนมีโอกาสได้แลกเปลี่ยนประสบการณ์ ได้มุมมองความคิดที่หลากหลาย เพิ่มเทคนิคในการให้บริการ สร้างและสรุปเป็นแนวปฏิบัติร่วมกัน สามารถนำมาประยุกต์ใช้ในการทำงานได้

สำหรับ CoP หอสมุดศิริราช นับเป็นเวทีการเรียนรู้แบบง่ายๆ ที่ใช้กระบวนการ Siriraj KM (Link – Share – Learn) ตอบสนองความต้องการทั้งผู้ใช้บริการเกิดความพึงพอใจ หมดปัญหาข้อร้องเรียน ผู้ปฏิบัติงานทำงานอย่างมั่นใจ เกิดคุณค่าในตนเอง เพื่อนๆ สามารถติดตาม CoP สไตล์ศิริราช รูปแบบง่ายๆ เพิ่มเติมได้ที่ www.si.mahidol.ac.th/km นะคะ

“การที่เราได้มาแบ่งปันประสบการณ์ให้กับเพื่อนๆ นับเป็นความสุขอย่างหนึ่งที่ช่วยผลักดันคณะ ให้บรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้”

วรรคที ลามคำ

