

จากการเรียนรู้สู่การแบ่งปัน กับ CoP บริการงานสื่อสาร

CoP บริการงานสื่อสาร

คุณสาวณี ตันติวณิชกุล เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป งานสื่อสาร ฝ่ายวิศวกรรมบริการและอาคารสถานที่ กล่าวถึง งานสื่อสาร ว่าเป็นหน่วยงานที่ให้บริการติดต่อสื่อสาร ผ่านระบบโทรคมนาคม ภายในคณะแพทยศาสตร์ ศิริราชพยาบาล ประกอบด้วย 2 หน่วยงานหลัก ได้แก่ หน่วยโทรศัพท์กลาง ศูนย์สัญญาณข่าว และศูนย์วิทยุแพทยาลัย (หน่วย call center) ให้บริการทางงานด้านโทรศัพท์ และหน่วยตรวจสอบอุปกรณ์สื่อสาร และเครื่องเสียงนอกสถานที่ ให้บริการดูแล ติดตั้ง ย้าย และบำรุงรักษาระบบสื่อสาร

และจากการให้บริการที่หลากหลายของงานสื่อสาร จึงเป็นจุดเริ่มต้นในการนำ CoP (ชุมชนนักปฏิบัติ : Community of Practice) เข้ามาจัดการองค์ความรู้ เพื่อการจัดเก็บและบันทึกความรู้ รวมถึงเผยแพร่องค์ความรู้แก่บุคลากรภายในคณะฯ โดยความรู้ที่มีการเผยแพร่ เช่น การนำเทคโนโลยี หรือการใช้อุปกรณ์สื่อสารใหม่ ๆ ภายในคณะฯ



คุณสาวณี ตันติวณิชกุล
CoP บริการงานสื่อสาร



CoP บริการงานสื่อสาร ปัจจุบันประกอบด้วยสมาชิกทั้งหมด 41 คน ซึ่งทั้งหมดจะทำหน้าที่แตกต่างกัน และมีประธาน หรือผู้เชี่ยวชาญ คือหัวหน้างาน หัวหน้าหน่วย และหัวหน้าทีม ทำหน้าที่ตรวจสอบ และคิด concept ของการจัดการความรู้ (KM) มีเจ้าหน้าที่ ทำหน้าที่ในการจัดบันทึกความรู้ และมีแอดมินจำนวน 1 ท่าน ทำหน้าที่ประสานงานกับงานจัดการความรู้ เพื่อนำความรู้เผยแพร่บน Siriraj KM website

สำหรับการสร้างสาระความรู้ให้เกิดขึ้นอย่างต่อเนื่อง CoP บริการงานสื่อสาร มีหัวหน้างานสื่อสาร และหัวหน้าหน่วย คอยให้คำปรึกษา และคิด concept รวมทั้งมีการวาง timeline ในการจัดทำ CoP โดยมีการประชุมย่อยกลุ่ม CoP เดือนละ 2 ครั้ง ในรูปแบบการปรึกษาหารือ และแบ่งปันความคิดเห็นร่วมกันของสมาชิก ซึ่งจะนำข้อสรุปจากที่ผู้บันทึกได้จดบันทึก มาทดลองใช้และปฏิบัติ และมีการสรุประหว่างปฏิบัติอีกครั้ง เพื่อหาข้อผิดพลาด เมื่อได้ผลลัพธ์ของการปรึกษาหารือร่วมกันเรียบร้อยแล้ว จะนำผลลัพธ์นั้นมาเข้าประชุมใหญ่ จัดทำสาระความรู้เผยแพร่บน Siriraj KM website ต่อไป

ซึ่งหลังจากที่งานสื่อสารได้นำ CoP เข้ามาใช้ ทำให้การทำงานเกิดการเปลี่ยนแปลง มีมาตรฐานไปในทิศทางเดียวกัน มีการจัดการความรู้ จัดเก็บ และบันทึกความรู้ไว้เป็นลายลักษณ์อักษร สามารถค้นคว้าได้ ก่อให้เกิดบรรยากาศในการปรึกษา แบ่งปันความรู้ร่วมกัน โดยไม่มีคำว่าถูกหรือผิดในการแสดงความคิดเห็น

สุดท้าย งานสื่อสารได้ขอเชิญชวนหน่วยงานภายในคณะฯ เข้ามาทำ CoP เพื่อเป็นการจัดการองค์ความรู้และพัฒนาต่อยอดหน่วยงานให้เกิดองค์ความรู้ใหม่ ๆ