

## Library Talk ในชุมชนนักปฏิบัติ

### Library Talk in Community of Practice (CoP)

ชูศรี วงศานุวัตร\* เบญจนา ทองนัย พรหิพาณ นคร จิตาพัชญ์ แก้วกลับ<sup>1</sup>  
 ภาสิสา กุลกาญจนภิบาล อรจิรา ทองเกลี้ยง ประวิณ ถาวรจิตร สวัสดี จันทวงศ์  
 สมพงศ์ หุตะจุทะ  
 สำนักทรัพยากรการเรียนรู้คุณหญิงหลงฯ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์  
 E-mail : Chusri.w@psu.ac.th\*

นำเสนอด้วยโปสเทอร์

#### บทคัดย่อ

Library Talk ในชุมชนนักปฏิบัติ เป็นส่วนหนึ่งของกิจกรรมการจัดการความรู้ (Knowledge Management) ของสำนักทรัพยากรการเรียนรู้คุณหญิงหลง อรรถกระวีสุนทร โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อพัฒนางานหรือพัฒนาคนในกระบวนการการทำงานที่มุ่งเน้นลูกค้าเป็นสำคัญในเวทีชุมชนนักปฏิบัติ (CoP) ที่จะนำประสบการณ์การทำงานที่สำเร็จมาแลกเปลี่ยนเรียนรู้ และค้นหาแนวทางการปฏิบัติที่เป็นเลิศ ซึ่งใช้ปัญหาการทำงานห้องสมุดหรือความสนใจของบุคลากรกำหนดเป็นกลุ่ม CoP ขึ้น ได้แก่ กลุ่มการคลังและพัสดุ กลุ่มเก่งจัดซื้อ กลุ่มการยืม-คืน กลุ่มบริการตอบคำถาม กลุ่มหัวเรื่อง กลุ่มไอที กลุ่ม CoP CAT & ALIST และกลุ่มจัดทำทรัพยากร คณะกรรมการจัดการความรู้ของสำนักฯ จะทำหน้าที่วางแผนติดตามความก้าวหน้าและประเมินผลการปฏิบัติงาน ทั้งในอิรด KM ทุกเดือน เปิดเวทีแลกเปลี่ยนเรียนรู้ Library Talk CoP ทุก 2 เดือน และมีการสื่อสารผ่าน Blog KM บน Facebook เพื่อให้มีการแบ่งปันข้อมูลข่าวสารที่ทันสมัยด้านห้องสมุดหรือสาระน่ารู้ต่าง ๆ อย่างshedevak และรวดเร็ว นอกจากนี้สำนักฯ ได้ส่งเสริมให้มีการจัดเก็บข้อมูลและสารสนเทศที่เกิดจากการดำเนินกิจกรรม CoP ในอินทราเน็ตขององค์กร ซึ่งสมาชิกสามารถใช้ประโยชน์จากความรู้ที่มีอยู่ได้ตลอดเวลา พร้อมทั้งมีการสร้างแรงจูงใจและการยกย่องชมในวัน KM's Day มีการมอบรางวัลผลงานเชิงพัฒนาหรือสร้างวัตกรรมใหม่ในกลุ่ม CoP เพื่อเป็นการสร้างแรงจูงใจให้กับบุคลากร และนำผลการดำเนินงานไปประกอบการวางแผนกลยุทธ์ในปีต่อไป จากการประเมินผลการทำกิจกรรมกลุ่ม CoP พบว่า กลุ่มบริการตอบคำถามมีคะแนนมากที่สุด กลุ่มเก่งจัดซื้อ กลุ่ม CoP CAT & ALIST มีคะแนนรองลงมาตามลำดับ

#### Abstract

Library Talk in the Community of Practice is part of the Knowledge Management (KM) of Khunying Long Athakravisunthorn Learning Resources Center. The purpose of the activity is to develop staff or improve works in the customer-focused process through the

Communities of Practice (CoP) by exchanging experiences and success stories leading to the finding of best practices. According to existing problems at work or the interests of the staff, a total of eight CoPs were formed, i.e. Finance and procurement group, Lending service group, Subject heading group, Reference service group, CoP CAT & ALIST group, IT group, Shelving management group and Acquisition group. The Board of KM decided an operation plan, monitored the progress and evaluated the activities of each CoP in a monthly basis. An Open Forum in the form of Library Talk was carried out every 2 months and a KM Blog in the social network (Facebook) was also established in order to efficiently share information and useful library contents. In addition, the contents created from each CoP were collected and stored in the corporate intranet so that staff members are able to access for the knowledge available at any time. Incentives in the form of rewards were also provided in KM's Day to recognize and honor the works or innovations in the CoPs. The self assessment reports were also submitted and used for strategic planning of the following year. Evaluation of CoPs' activities found that Reference service group has the highest score, followed by Shelf management group and CoP CAT & ALIST group respectively.

## บทนำ

สำนักทรัพยากรการเรียนรู้คุณหญิงหลง อรรถกิจวีสุนทร ได้ดำเนินการเรื่องการจัดการความรู้ (Knowledge Management) ตามนโยบายของมหาวิทยาลัย เพื่อมุ่งพัฒนางาน พัฒนาบุคลากร และรวบรวมองค์ความรู้ขององค์กร เมื่อปี พ.ศ. 2554 การประกันคุณภาพภายในของสำนักฯ ได้เปลี่ยนไปใช้เกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติ (Thailand Quality Award: TQA) ที่สืតถึงความเป็นเลิศในระบบการบริหารจัดการในการประชาสัมพันธ์องค์กร รวมทั้งโอกาสส่งเสริมการพัฒนาขีดความสามารถในการแข่งขัน สำหรับการจัดการความรู้ขององค์กรยึดตามเกณฑ์หมวด 4 ข้อที่ 4.2 ก (3) ซึ่งเป็นการรวบรวมและถ่ายทอดความรู้ของบุคลากรถ่ายทอดความรู้ที่เกี่ยวข้องกับองค์กรให้กับลูกค้า ผู้ส่งมอบ พันธมิตรและผู้ให้ความร่วมมือ มีการแบ่งปันและนำวิธีปฏิบัติที่เป็นเลิศไปดำเนินการ รวมทั้งถ่ายทอดความรู้ที่เกี่ยวข้องไปใช้ในการสร้างนวัตกรรม และกระบวนการวางแผนกลยุทธ์ ดังนั้นสำนักฯ จึงใช้ชุมชนนักปฏิบัติ (CoP) เป็นเครื่องมือการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ปรับปรุงงานและพัฒนาการเรียนรู้ของบุคลากร ตลอดจนการนำความรู้ที่ได้ไปใช้ให้เกิดประโยชน์กับหน่วยงานอย่างสูงสุดในการทำกิจกรรมการจัดการความรู้

ชุมชนนักปฏิบัติของสำนักฯ จัดตั้งจากกลุ่มบุคลากรที่มีความสนใจหรือสนใจเรื่องใดเรื่องหนึ่งที่ปฏิบัติหรือรับผิดชอบ และต้องการเรียนรู้ร่วมกัน เพื่อที่จะปฏิบัติงานให้ดีขึ้นด้วยการค้นหา ถ่ายทอดแลกเปลี่ยนและแบ่งปันความรู้กันอย่างสม่ำเสมอ เพื่อสร้างความเชี่ยวชาญหรือองค์ความรู้ที่จะนำไปใช้



ประโยชน์ เท่น ลดเวลาการเรียนรู้ของสมาชิกในองค์กร ตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ ลดการทำงานที่ซ้ำซ้อน ส่งเสริมและเพิ่มนวัตกรรม ชุมชนนักปฏิบัติมีด้วยกัน 8 กลุ่มได้แก่ กลุ่มการคลังและพัสดุ กลุ่มการยึด-คืน กลุ่มหัวเรื่อง กลุ่มบริการตอบคำถาม กลุ่ม CoP CAT & ALIST กลุ่มไอที กลุ่มเก่งจัดซื้อและกลุ่มจัดทำทรัพยากร ปัจจัยที่นำไปสู่ความสำเร็จของ CoP คือ สมาชิก พฤติกรรมหรือการแสดงออก แรงบันดาลใจที่นำเสนอบนสิ่งที่ดีให้คนอื่นและความร่วมมือของสมาชิกที่จะไว้ใจซึ่งกันและกัน พร้อมรับฟังและแสดงความคิดเห็น ยึดเป้าหมายและถือประโยชน์ของส่วนรวมเป็นที่ตั้ง

## วัตถุประสงค์

1. เพื่อพัฒนางานหรือพัฒนาคนในกระบวนการการทำงานที่มุ่งเน้นลูกค้าเป็นสำคัญในเวทีชุมชนนักปฏิบัติ (CoP)
2. เพื่อเปิดเวทีให้บุคลากรได้แลกเปลี่ยนเรียนรู้ประสบการณ์ในการทำงาน
3. เพื่อพัฒนาและปรับปรุงการทำงานเป็นทีมของสำนักฯ
4. เพื่อสร้างและส่งเสริมวัฒนธรรมขององค์กรให้เป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้

## ขั้นตอนและวิธีการดำเนินงาน

1. ประชุมคณะกรรมการ กำหนดเป้าหมายในการพัฒนาระบบการจัดการความรู้ให้สอดคล้องกับ วิสัยทัศน์/พันธกิจของสำนักฯ
2. กำหนดกลไกและกระบวนการพัฒนาระบบการจัดการความรู้
  - 2.1 ศึกษาและพัฒนาแนวปฏิบัติที่ดี/แนวปฏิบัติที่เป็นเลิศตามเป้าหมายที่กำหนด และที่มีอยู่แล้ว ในหน่วยงาน
  - 2.2 สำรวจปัญหาอุปสรรคสิ่งที่ทำได้มีดีหรือสิ่งที่ยังเป็นปัญหา และยังไม่บรรลุเป้าหมาย намาก วิเคราะห์ทบทวน หาแนวทางแก้ไขร่วมกัน ทดลองปฏิบัติ ประเมินผล และกำหนดเป็นแนวปฏิบัติ
  - 2.3 นำความสำเร็จหรือแนวปฏิบัติที่เป็นเลิศ ที่เกิดขึ้นมาแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในเวทีชุมชนนักปฏิบัติ
  - 2.4 กำหนดแนวทางการสื่อสาร การสร้างแรงจูงใจ การให้รางวัลหรือยกย่องเชียะ เพื่อเป็นกำลังใจและกระตุ้นให้บุคลากรเข้ามามีส่วนร่วม
3. กำหนดวิธีการหรือเครื่องมือเทคโนโลยี ในการจัดเก็บและเผยแพร่องค์ความรู้อย่างเป็นระบบ สำหรับการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ร่วมกันของบุคลากรทั้งภายในและภายนอกหน่วยงาน รวมทั้งการรับความรู้จาก วิทยากรภายนอก
4. ติดตามประเมินผลจากคณะกรรมการจัดการความรู้ เพื่อให้เกิดการแลกเปลี่ยนเรียนรู้อย่างยั่งยืน



## ผลการดำเนินงาน

คณะกรรมการพัฒนาระบบจัดการความรู้ ทำหน้าที่ขับเคลื่อนชุมชนนักปฏิบัติอย่างเป็นขั้นตอนและดำเนินงานไปตามแผนการจัดการความรู้ ปี 2555 (ตุลาคม 2554 - กันยายน 2555) โดยจัดประชุมคณะกรรมการพัฒนาระบบจัดการความรู้ทุกเดือน จัดแลกเปลี่ยนเรียนรู้ที่เวที Library Talk ในชุมชนนักปฏิบัติทุก 2 เดือน รายงานความก้าวหน้าบนบอร์ด CoP ทุกเดือน สื่อสารผ่าน Blog และจัดงานวัน KM's Day นอกจากนี้คณะกรรมการฯ ได้กำหนดเกณฑ์สำหรับประเมินกิจกรรมกลุ่ม CoP โดยประเมินบอร์ด KM 30% เกี่ยวกับความเคลื่อนไหวด้านเนื้อหาอย่างสม่ำเสมอ ความสวยงาม ประโยชน์ที่ได้รับและสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ CoP ประเมินการนำเสนอในเวที Library Talk ในชุมชนนักปฏิบัติทุก 70% เกี่ยวกับการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติงาน CoP ความร่วมมือของสมาชิกในการเข้าร่วมเวที Library Talk ความต่อเนื่องการรายงานความคืบหน้าของกลุ่ม CoP ความทันสมัย และประโยชน์ที่ได้รับจากการดำเนินงาน CoP ของแต่ละกลุ่ม ส่วนการทำกิจกรรมของชุมชนนักปฏิบัติแต่ละกลุ่มจะแตกต่างกันไป ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับลักษณะงานปัญหา และความสนใจของสมาชิก ซึ่งมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

กลุ่มการคังและพัสดุ มีวิสัยทัศน์ มุ่งมั่นที่จะพัฒนาการปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่อง ให้มีความถูกต้อง สะดวก รวดเร็ว โปร่งใส และตรวจสอบได้ โดยปฏิบัติงานตามระเบียบ ชื่อสัตย์และเป็นธรรม เพื่อสร้างความพึงพอใจและประสิทธิภาพการทำงาน สิ่งที่ได้แลกเปลี่ยนเรียนรู้เพื่อพัฒนางาน ได้แก่ แบบฟอร์มออนไลน์ ระบบนำร่อง แนวปฏิบัติและองค์ความรู้รุ่นสู่รุ่น ด้านการเบิก-จ่ายค่าเล่าเรียนบุตร ค่ารักษาพยาบาล สัญญา ยืมเงิน บริบูรณ์ในสิ่งที่ได้แลกเปลี่ยนเรียนรู้เพื่อพัฒนางาน ได้แก่ แบบฟอร์มออนไลน์ ระบบนำร่อง แนวปฏิบัติและองค์ความรู้รุ่นสู่รุ่น ด้านการเบิก-จ่ายค่าเล่าเรียนบุตร ค่ารักษาพยาบาล สัญญา ยืมเงิน ใบอนุญาต ใบรับรองแทนใบเสร็จ การเบิกพัสดุ การเดินทางไปราชการ และการแจ้งซ่อม ซึ่งสามารถลดขั้นตอนการกรอกแบบฟอร์ม ลดเวลาดำเนินการ เพิ่มความสะดวกและรวดเร็วในการให้บริการ นอกจากนี้มีการรวบรวมองค์ความรู้และประสบการณ์ที่มีอยู่ในตัวบุคคล มาถ่ายทอดสู่รุ่นต่อไป และจัดเก็บไว้ใช้เป็นคู่มือสำหรับการปฏิบัติงานทดแทนกัน

กลุ่มการยืม-คืน มีจุดมุ่งหมายเพื่อให้การปฏิบัติงานในการให้บริการยืมคืนมีประสิทธิภาพ ลดข้อผิดพลาด มีแนวปฏิบัติที่เป็นแนวทางเดียวกันและสร้างความพึงพอใจให้กับผู้รับบริการมากที่สุด โดยกำหนดให้ผู้ปฏิบัติงานยืม-คืนในแต่ละรอบ ดูแลการบันทึกเก็บสถิติข้อผิดพลาดในการให้บริการยืม-คืน และปัญหาอื่นๆที่เกิดขึ้น นำปัญหาข้อผิดพลาดในการให้บริการยืมคืนทั้งที่บันทึกไว้ และไม่ได้บันทึกมาแลกเปลี่ยนเรียนรู้ กำหนดแนวทางในการปฏิบัติ เพื่อลดข้อผิดพลาดและปัญหาที่พบในการปฏิบัติงานให้หมดไป

กลุ่มหัวเรื่อง และเปลี่ยนเรียนรู้เกี่ยวกับการกำหนดหัวเรื่องภาษาไทย เพื่อช่วยผู้รับบริการทั้งภายในและภายนอกให้สามารถสืบค้นข้อมูลผ่าน Web OPAC แล้วได้สารสนเทศเพียงพอ ถูกต้องรวดเร็วและตรงกับความต้องการ ซึ่งบรรณารักษ์เคราะห์สารสนเทศต้องแก้ปัญหาที่เกิดจากคู่มือหัวเรื่องไม่มีคำหรือวลี สำหรับใช้แทนเนื้อหาหรือความรู้ใหม่ ๆ ข้อผิดพลาดการกำหนดลำดับหัวเรื่องย่อยที่เป็นหัวข้อเรื่อง (topics) และชื่อภูมิศาสตร์ ข้อผิดพลาดในการบันทึกข้อมูลหัวเรื่อง และการเขียนคำทับศัพท์วิชาการจากภาษาอังกฤษเป็นภาษาไทยที่แตกต่างกัน ความคาดหวังในผลลัพธ์การแลกเปลี่ยนคือมีช่องทางในการสื่อสารกับบรรณารักษ์ที่



กำหนดหัวเรื่องในสำนักฯ เช่น Web blog, KM, หรือ Web site และให้มีการรวบรวมหัวเรื่องใหม่ ๆ เสนอให้กับคณะกรรมการวิเคราะห์หัวเรื่องห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาพิจารณาและปรับปรุงในคู่มือมาตรฐานหัวเรื่อง

กลุ่มบริการตอบคำถาม ใช้ปัญหามาตรฐานการให้บริการที่แตกต่างกัน เป็นประเด็นการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ เพื่อเพิ่มทักษะการให้บริการที่ดีขึ้น เพิ่มจำนวนผู้รับบริการและความพึงพอใจผู้รับบริการให้มากขึ้น โดยแบ่งแนวทางการแก้ปัญหาเป็น 2 ส่วน ด้านผู้ให้บริการใช้กิจกรรม Reference Talk ที่เปิดให้มีการพูดคุยแลกเปลี่ยนเรียนรู้ระหว่างผู้ปฏิบัติงานประจำกับผู้ที่ปฏิบัติงานนอกเวลาราชการ จัดทำคู่มือการปฏิบัติงาน จัดทำแบบฟอร์มบันทึกการมอบหมายงานกรณีที่มีงานค้าง หรือ ปฏิบัติงานยังไม่เสร็จ สร้าง e-mail group reference เพื่อใช้ในการสื่อสาร แจ้งข่าวสาร และปลูกจิตสำนึกการให้บริการ (Service mind) โดยจัดทำสไลด์แกนสร้างศรัทธาและความรักในงาน เดือนละ 2 ครั้ง จัดทำแผ่นป้ายติดที่เคาน์เตอร์บริการตอบคำถาม ส่วนด้านผู้รับบริการ มีการวิเคราะห์คำถามที่ผู้ใช้บริการถามบ่อยจากสถิติบริการ คำถาม MSN คำถาม Ask Librarian และคำถามทางโทรศัพท์ จัดทำคู่มือคำถามที่ถูกถามบ่อย ๆ นอกจากนี้มีการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการทั้งในแบบฟอร์มแสดงความคิดเห็นสั้น ๆ หลังการรับบริการ แบบสอบถามความพึงพอใจและไม่พึงพอใจ เพื่อการปรับปรุงและพัฒนางานบริการตอบคำถามต่อไป

กลุ่ม CoP CAT & ALIST แลกเปลี่ยนเรียนรู้จากปัญหาการสร้างฐานข้อมูลโปรแกรมห้องสมุด อัตโนมัติ ALIST มีการสำรวจความต้องการใช้ระบบ ALIST ไปยังคณะต่าง ๆ ในวิทยาเขตหาดใหญ่ ทีม ALIST ติดตั้งระบบให้กับห้องสมุดคณะ หน่วยวิเคราะห์ทรัพยากรสารสนเทศของสำนักฯ ให้ความรู้และฝึกอบรมการลงรายการให้กับคณะ ติดตามและประเมินผลหลังจากการใช้ระบบเดือนละครั้ง เพื่อให้ข้อมูลแต่ละห้องสมุดเป็นมาตรฐานเดียวกัน และให้ผู้ใช้บริการสืบค้นข้อมูลจาก OPAC เดียว ได้รับข้อมูลทรัพยากรสารสนเทศจากทุกห้องสมุดที่ใช้ระบบ ALIST

กลุ่มไอที ใช้การอบรมเพื่อแลกเปลี่ยนเรียนรู้กับผู้สนใจหรือบุคลากรสำนักฯ โดยให้ความรู้ ความก้าวหน้าทางเทคโนโลยี เพื่อการเข้าถึงบริการบนอินเทอร์เน็ตการดูแลรักษาและการใช้อุปกรณ์ร่วมคอมพิวเตอร์พื้นฐาน แอพพลิเคชั่นหรือบริการใหม่ ๆ ของซอฟต์แวร์โดยเช่น Google Document โปรแกรมถ่ายภาพ ฯลฯ

กลุ่มเก่งจัดซื้น ใช้ปัญหาการปฏิบัติงานที่พบประจํามาก็ตั้งเป็นกลุ่มสมาชิก เพื่อแลกเปลี่ยนเรียนรู้ปัญหาระบก ผู้ใช้บริการหาทรัพยากรสารสนเทศไม่พบ เนื่องจากทรัพยากรวางอยู่ผิดที่ เจ้าหน้าที่จัดซื้อผิด หรือผู้ใช้บริการไม่ร่วงที่เดิมหลังการใช้งาน ปัจจัยอื่น ๆ ได้แก่ ผู้ใช้บริการขาดความรู้ความเข้าใจในการค้นหาหนังสือ ไม่ทราบ Location ของประเภทหนังสือ สถานะของหนังสือใน OPAC ไม่ถูกต้อง ซึ่งมีวิธีแก้ปัญหาโดยอ่านขั้นหลังจากจัดซื้อเสร็จแล้ว ตั้งคณะกรรมการตรวจสอบความถูกต้อง ให้ความช่วยเหลือแนะนำ ประเมินผล และให้ข้อมูลย้อนกลับแก่ผู้รับผิดชอบซื้น ปัญหาที่สอง ผู้ลงทะเบียนบนชั้นหนังสือ แก้ปัญหาโดยกำหนดให้แม่บ้านทำความสะอาดชั้นวางกับตัวเล่มหนังสือ ร่วมมือกับคณะกรรมการ 5 สาขาวิชา จัด Big cleaning ชั้นวาง

หนังสือปีลัคครั้ง ผลการดำเนินงานทำให้หนังสือวางอยู่บนชั้นอย่างเรียบร้อย ถูกต้อง สะอาดพร้อมให้บริการ และผู้ใช้บริการได้รับหนังสือตามความต้องการ

กลุ่มจัดทำทรัพยากร มีนโยบายจัดทำทรัพยากรสารสนเทศให้ครอบคลุมการเรียนการสอน และการวิจัยของมหาวิทยาลัย จัดทำทั้งหนังสือ วารสาร และฐานข้อมูล มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้และประชาสัมพันธ์ โปรแกรมการจัดซื้อหนังสือออนไลน์ โดยทีมงาน ALIST ที่ช่วยอำนวยความสะดวกให้ผู้รับบริการเสนอรายชื่อหนังสือ เพื่อการสั่งซื้อหนังสือที่ตรงกับความต้องการได้ตลอดเวลาที่เว็บไซต์ห้องสมุด

## สรุปผล

ผลการดำเนินงานระยะเวลา 1 ปีของ Library Talk ในชุมชนนักปฏิบัติ พบร่วมกันที่รับผิดชอบงานบริการห้องสมุด สามารถดำเนินการได้อย่างต่อเนื่องและฝ่ายสนับสนุนที่มีคะแนนระดับมาก (ร้อยละ 80) เช่น กลุ่มบริการตอบคำถาม กลุ่มเก่งจัดซื้อ และกลุ่มการคลังและพัสดุ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่ามีปัญหาและข้อเสนอแนะที่ต้องนำเสนอปรับปรุงแก้ไขให้เกิดผล และนำข้อมูลกลับมาแลกเปลี่ยนเรียนรู้ เพื่อพัฒนางานใน CoP ครั้งต่อไป ซึ่งช่วยให้ทีมงานมีความเข้มแข็ง สามารถส่งมอบบริการที่ดีขึ้นและผู้รับบริการมีความพึงพอใจ จำนวนปัญหาลดลง และมีคู่มือที่ช่วยอำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงาน ส่วนกลุ่ม CoP ที่รับผิดชอบงานเทคนิคห้องสมุด มีผลการปฏิบัติงานไม่ชัดเจน และการเข้าร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้น้อยกว่ากลุ่มบริการเนื่องจากการแก้ปัญหารือปรับปรุงงานตามข้อเสนอแนะ ต้องใช้เวลาหรือแบ่งเวลางานประจำดำเนินการ เมื่อถึงรอบการรายงานผลตามเกณฑ์ที่กำหนด ก็ไม่มีข้อมูลเพียงพอต่อการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ อย่างไรก็ตามผลการดำเนินงาน CoP ของเทคนิคห้องสมุดจะปรากฏผลดีในระยะยาว เช่น กลุ่มหัวเรื่อง กลุ่ม CoP CAT & ALIST ประโยชน์ที่ได้รับจาก CoP ในภาพรวม กล่าวคือเป็นการพัฒนางานพัฒนาคน ที่ช่วยให้ทีมงานเข้มแข็ง บุคลากรมีโอกาสแลกเปลี่ยนเรียนรู้จากความสำเร็จ หรือประสบการณ์การทำงานจริงของกลุ่ม CoP อีก เพิ่มความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการจัดการความรู้ สามารถนำความรู้มาประยุกต์ใช้แก้ปัญหาการปฏิบัติงานประจำ สามารถปรับปรุงและพัฒนางานให้มีประสิทธิภาพ และเป็นแนวทางปรับเปลี่ยนวัฒนธรรมองค์กรให้เป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้

## ข้อเสนอแนะ

1. ควรจัดเวทีแลกเปลี่ยนเรียนรู้ร่วมกับกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของห้องสมุด เช่น ผู้รับบริการที่เป็นนักศึกษา อาจารย์ บุคลากร และบุคลากรภายนอก ผู้ส่งมอบ คือ สำนักพิมพ์ ตัวแทนจำหน่าย พันธมิตรที่เป็นห้องสมุดวิทยาเขตและห้องสมุดมหาวิทยาลัยต่าง ๆ และผู้ให้ความร่วมมือ เช่นศูนย์คอมพิวเตอร์ คณะและหน่วยงานที่ในมหาวิทยาลัย เพื่อขยายเวทีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ และได้รับข้อมูลที่นำไปปรับปรุงจัดการสำนักฯ ให้มีความพร้อมในการบริการ การแข่งขันและมีแนวปฏิบัติที่เป็นเลิศ
2. ควรจัดให้มีการประเมินผลการดำเนินงานกลุ่ม CoP โดยสำรวจจากผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย



3. ควรส่งเสริมให้มีการดำเนินงาน CoP ในเชิงพัฒนานวัตกรรมด้านห้องสมุด และนำผลงานที่เกิดขึ้นไปเผยแพร่ในการประชุม สัมมนาวิชาการ และวารสารให้มากขึ้น เพื่อกระตุ้นบุคลากรพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่อง

### เอกสารอ้างอิง

- วิจารณ์ พานิช. (2551). การจัดการความรู้ ฉบับนักปฏิบัติ (พิมพ์ครั้งที่ 4). กรุงเทพฯ: สุขภาพใจ.  
 วิธี KM ไทย สร้างคน สร้างงาน : ประสบการณ์ภาควิชาพยาธิวิทยา คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลา นครินทร์. 2550. กรุงเทพฯ : สถาบันส่งเสริมการจัดการความรู้เพื่อสังคม.  
 คณะกรรมการฯ ขอขอบพระคุณ รศ.ปัญญารักษ์ งามศรีตระกูล และรศ.ดร.วิภาวดี มหาบุศราคัม ที่กรุณาให้คำปรึกษาการดำเนินงาน Library Talk ในชุมชนนักปฏิบัติตามโดยตลอด