

แนวปฏิบัติที่ดีในการรับนักศึกษาช่วยงานโดยใช้กระบวนการบริหารจัดการแบบ POLC

กรณีศึกษา ศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา มหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง

ณัชฎา ตัมมรัฐ*, เบญจวรรณ บุญพัวพันธ์

ศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา มหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง

333 หมู่ 1 ต.ท่าสุต อ.เภอเมือง จังหวัดเชียงราย 57100

Best Practices for Recruiting Student Assistants Using the Modern Management Process (POLC): A Case Study of the Learning Resources and Educational Media Centre, Mae Fah Luang University

Nachayada Tamroo*, Benjawan Boonpourpan

Learning Resources and Educational Media Centre, Mae Fah Luang University

333 Moo1, Thasud, Muang Chiang Rai, Chiang Rai 57100

E-mail: Nachayada.tam@mfu.ac.th

DOI: 10.66692/pulinet.13.1.2693

▶ รับบทความ 04 มีนาคม 2569 ▶ แก้ไขบทความ 18 พฤษภาคม 2569 ▶ ตอรับบทความ 20 พฤษภาคม 2569

บทคัดย่อ

มหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง ได้ประกาศให้มีการจ้างงานนักศึกษา เพื่อส่งเสริมโอกาสทางการศึกษา การเพิ่มประสบการณ์จากการทำงาน รวมทั้งส่งเสริมให้นักศึกษาใช้เวลาว่างจากการเรียนให้เป็นประโยชน์ ศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา ได้จัดทำโครงการนักศึกษาช่วยงานห้องสมุด โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อสร้างและพัฒนาแนวปฏิบัติที่ดีในการรับนักศึกษาช่วยงาน รวมทั้งเสริมสร้างทักษะการเรียนรู้ของนักศึกษามหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง โดยเน้นให้มีส่วนร่วมในกิจกรรมการส่งเสริมการใช้บริการบอร์ดเกม VR และกิจกรรมอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องโดยใช้กระบวนการบริหารจัดการ POLC เป็นเครื่องมือในการดำเนินงาน พบว่าเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องมีความพึงพอใจต่อแนวปฏิบัติในการรับนักศึกษาช่วยงานโดยใช้กระบวนการจัดการสมัยใหม่ (POLC) อยู่ในระดับดีมาก (ค่าเฉลี่ย 4.68) นักศึกษาที่ปฏิบัติงานได้เพิ่มทักษะทางสังคม (Soft Skills) ทางด้านการประสานงานและการทำงานร่วมกัน มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 18.18 นอกจากนี้ สถิติการใช้บริการบอร์ดเกมและ VR ปีงบประมาณ พ.ศ. 2568 เพิ่มขึ้น คิดเป็นร้อยละ 68.25 เมื่อเทียบกับปีที่ผ่านมา โครงการนี้ทำให้ศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา ได้แนวปฏิบัติที่ดีในการรับนักศึกษาช่วยงานเพื่อสร้างสรรค์กิจกรรมส่งเสริมการใช้ทรัพยากรสารสนเทศของศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษาได้อย่างคุ้มค่าและมีประสิทธิภาพมากขึ้น

คำสำคัญ

นักศึกษาช่วยงานห้องสมุด, ทักษะแห่งอนาคต, การจัดการสมัยใหม่ (POLC)

Abstract

Mae Fah Luang University has implemented a student employment policy to broaden educational opportunities, enhance professional experience, and encourage productive extracurricular

ผลงานนี้ผ่านการนำเสนอในการประชุมวิชาการระดับชาติ PULINET ครั้งที่ 16 วันที่ 28-30 มกราคม 2569

จัดโดยสถาบันนวัตกรรมการเรียนรู้ มหาวิทยาลัยพะเยา และหน่วยงานห้องสมุดมหาวิทยาลัยส่วนภูมิภาค (PULINET)

engagement. In alignment with this policy, the Learning Resources and Educational Media Centre initiated the Library Student Assistant Project. This project aims to develop best practices for student assistant management and to strengthen the learning skills of students, specifically through their participation in promoting board games, Virtual Reality (VR) services, and related library activities. Utilising the POLC (Planning, Organizing, Leading, and Controlling) management framework as an operational tool, the study found that staff satisfaction with these modern management practices was at the highest level, with a mean score of 4.68. Furthermore, participating students demonstrated significant improvement in Soft Skills, particularly in coordination and collaboration, which accounted for 18.18% of the skill development areas. Regarding service impact, the usage statistics for board games and VR services in Fiscal Year 2025 increased by 68.25% compared to the previous year. Consequently, this project has established effective guidelines for student recruitment and engagement, leading to more efficient and value-driven promotion of the Learning Resources and Educational Media Centre.

Keywords

Library Student Assistants, Future Skills, POLC

บทนำ (Introduction)

ปัจจุบันในยุคที่เทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามามีอิทธิพลที่สำคัญต่อการดำเนินชีวิต ส่งผลต่อพฤติกรรมการเรียนรู้ของผู้ใช้บริการ ซึ่งเป็นกลุ่มคนที่อยู่ใน Generation Z เกิดช่วงหลังปี พ.ศ. 2540 โดยมีพฤติกรรมความเป็นตัวเองสูง มีความอดทนต่ำ ไม่ชอบการรอคอย ทำงานได้อย่างรวดเร็ว มีความสามารถในการใช้เทคโนโลยีในการเรียนรู้และศึกษาค้นคว้าได้หลากหลายรูปแบบตามความสนใจของตนเอง (ธิดารัตน์ อัฐกิจ, 2567) พฤติกรรมดังกล่าวส่งผลให้ห้องสมุดต้องปรับตัวและปรับรูปแบบการให้บริการเพื่อตอบสนองต่อพฤติกรรมและความต้องการของผู้ใช้บริการที่เปลี่ยนแปลงไป สอดคล้องกับแนวคิดของรุจโรจน์ แก้วอุไร และชโรนีย์ ชันมินทร์ (2562) ได้กล่าวว่า ห้องสมุดอุดมศึกษาต้องมีการปรับเปลี่ยนพื้นที่และการให้บริการ โดยจัดเป็นพื้นที่สำหรับการเรียนรู้ใน 4 รูปแบบ คือ พื้นที่การเรียนรู้ (Learning Space) เป็นพื้นที่ที่ออกแบบอย่างยืดหยุ่นเพื่อให้ผู้ใช้สามารถจัดกิจกรรมต่าง ๆ ตามต้องการ พื้นที่สร้างแรงบันดาลใจ (Inspiration Space) พื้นที่ที่เปิดประสบการณ์ของผู้ใช้ที่บอกเล่าประสบการณ์ต่าง ๆ ผ่านการจัดแสดงผลงาน นิทรรศการ การจัดอบรม ฯลฯ เพื่อเป็นการสร้างแรงบันดาลใจให้แก่ผู้อื่นต่อไป พื้นที่พบปะ (Meeting Space) เป็นพื้นที่ที่ถูกออกแบบเพื่อให้เกิดการเรียนรู้ร่วมกันเป็นพื้นที่สำหรับการพบปะพูดคุยทั้งกลุ่มเล็ก และกลุ่มใหญ่เพื่อเปิดโอกาสให้คนมีปฏิสัมพันธ์กันมากขึ้น และพื้นที่แห่งการแสดงออก (Performative Space) เป็นพื้นที่ที่สนับสนุนให้ผู้ใช้ได้แสดงออกผ่านกิจกรรมหลากหลาย เช่น การแสดงภาพถ่าย การแสดงผลงานทางศิลปะเพื่อแสดงความสามารถของตนเอง

ดังนั้น ศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา ในฐานะที่เป็นหน่วยงานที่สนับสนุนการเรียนรู้เพื่อการศึกษา ค้นคว้า ได้รับรู้ถึงพฤติกรรมผู้ใช้บริการที่เปลี่ยนแปลงไป ประกอบกับในช่วงเวลาดังกล่าว ฝ่ายบริการทรัพยากรสารสนเทศ อยู่ระหว่างการดำเนินการสรรหาบุคลากรทดแทนตามอัตรากำลังที่ว่างลง เพื่อแก้ไขปัญหาด้านจำนวนเจ้าหน้าที่ และเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการ จึงได้มีแนวคิดในการนำนักศึกษาเป็นมีส่วนร่วมในการสร้างสรรค์กิจกรรมส่งเสริมการใช้บอร์ดเกมและ VR เนื่องจากผู้ใช้บริการให้ความสนใจและมีแนวโน้มการใช้บริการที่มากขึ้น โดยได้นำกระบวนการจัดการ POLC ซึ่งเป็นทฤษฎีการจัดการสมัยใหม่ ที่สร้างมาตรฐานการปฏิบัติงานที่ชัดเจน เพิ่มประสิทธิภาพให้แก่องค์กร โดยให้ความสำคัญตั้งแต่กระบวนการแรกจนจบ สามารถนำมาประยุกต์ใช้ในการสร้างแนวปฏิบัติที่ดีในการจ้างงานนักศึกษาได้

ซึ่งแนวคิดนี้ สอดคล้องกับนโยบายของมหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวงที่สนับสนุนให้หน่วยงานต่าง ๆ จ้างงานนักศึกษา เพื่อเพิ่มพูนทักษะการทำงานจากประสบการณ์จริง โดยในช่วงวันที่ 28 มีนาคม 2568 สาธารณรัฐแห่งสหภาพเมียนมาได้รับผลกระทบจากแผ่นดินไหว มหาวิทยาลัยจึงมีนโยบายให้ความช่วยเหลือกลุ่มนักศึกษาเมียนมา ที่ได้รับผลกระทบจากเหตุการณ์ดังกล่าวได้มีงานทำ และได้รับค่าตอบแทน ซึ่งหน่วยงานสามารถดำเนินการจ้างงาน และขอสนับสนุนงบประมาณเพิ่มเติมในการจ้างงานได้ การดำเนินงานครั้งนี้ นอกจากสนับสนุนนโยบายในระยะสั้นของมหาวิทยาลัยแล้ว ศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา ยังมีส่วนในการสนับสนุนด้านการอุดมศึกษาเพื่อผลิตและพัฒนากำลังคนของประเทศ พ.ศ. 2564-2570 (ฉบับปรับปรุง พ.ศ. 2566-2570) ยุทธศาสตร์ที่ 1 พัฒนาศักยภาพคน การอุดมศึกษาให้ความสำคัญกับการเรียนรู้ตลอดชีวิต โดยมุ่งเน้นการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ มุ่งเน้นการสร้างองค์ความรู้และทักษะเพื่อพร้อมรับกับการเปลี่ยนแปลงสู่อนาคต (สำนักงานปลัดกระทรวงการอุดมศึกษา, 2565) เพราะการเรียนการสอนในระดับอุดมศึกษาไม่ได้มุ่งเน้นเพียงการสร้างองค์ความรู้ทางวิชาการเท่านั้น หากแต่ยังให้ความสำคัญกับการพัฒนาทักษะชีวิตเพื่อสร้างสมดุลระหว่างการเรียนและการใช้ชีวิต และเปิดโอกาสให้นักศึกษาเข้ามาทำงานในศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา ที่มีทั้งบุคลากร ผู้ใช้ และลักษณะงานที่หลากหลายถือเป็นการจำลองสภาพความเป็นจริงของสถานประกอบการ ซึ่งจะให้นักศึกษาเติบโตเป็นบุคลากรที่มีคุณภาพ มีความคิดสร้างสรรค์และสามารถเผชิญกับความท้าทายในอนาคตได้อย่างเหมาะสม สอดคล้องกับการศึกษาของสุนันทา มาวัน และคณะ (2565) พบว่า ทักษะที่สำคัญสำหรับบัณฑิต ได้แก่ 1) ทักษะทางดิจิทัล (Digital Skills) 2) ทักษะการคิดเชิงวิพากษ์ (Critical Thinking Skills) 3) ทักษะความคิดสร้างสรรค์และนวัตกรรม (Creativity and Innovation Skills) 4) ทักษะทางสังคม (Social Skills) 5) ทักษะการร่วมมือทำงานเป็นทีม (Collaboration Skills) 6) ทักษะภาวะผู้นำและภาวะผู้ตาม (Leadership and Followership Skills) 7) ทักษะการยืดหยุ่นและปรับตัว (Flexibility and Adaptability Skills) 8) ทักษะทางอารมณ์ (Emotional Skills) 9) ทักษะการเรียนรู้ตลอดชีวิต (Lifelong Learning Skills) ทั้ง 9 ทักษะจะช่วยส่งเสริมให้บัณฑิตประสบความสำเร็จในหน้าที่การงาน และการใช้ชีวิตต่อไป

วัตถุประสงค์ (Objective)

เพื่อสร้างและพัฒนาแนวปฏิบัติที่ดีในการรับนักศึกษาช่วยงานของศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา รวมทั้งเสริมสร้างทักษะการเรียนรู้ของนักศึกษามหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง

วิธีการดำเนินการ (Methodology)

วิธีการดำเนินงานของโครงการรับนักศึกษาช่วยงาน ได้นำกระบวนการจัดการ (POLC) ของ Louis A. Allen (1958) ที่ปรึกษาด้านการจัดการชาวอเมริกัน ซึ่งเขียนหนังสือ Management and Organization ขึ้นในปี ค.ศ. 1958 ระบุหน้าที่พื้นฐานของการจัดการ 4 อย่าง ได้แก่ Planning Organizing Leading และ Controlling (POLC) ศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา ได้นำแนวคิดทฤษฎีดังกล่าวมาประยุกต์ใช้ในการบริหารจัดการแนวทางปฏิบัติในการรับนักศึกษา โดยสร้างกรอบแนวคิดของกระบวนการหลักทั้ง 4 ประการข้างต้น ซึ่งมีกระบวนการหลัก 4 ขั้นตอน คือ การวางแผน (Planning) การจัดองค์กร (Organizing) การนำ (Leading) และการควบคุม (Controlling) เป็นเครื่องมือดำเนินการของการสร้างและพัฒนาแนวปฏิบัติที่ดีในการรับนักศึกษาช่วยงาน สามารถสรุปได้ดังนี้

1. รวบรวมข้อมูลพื้นฐาน ขั้นตอน และกระบวนการของการรับนักศึกษาช่วยงาน รวมถึงจัดเตรียมทีมงานเพื่อให้เข้าใจแนวคิดของกระบวนการ PLOC ทั้ง 4 ขั้นตอนคือ การวางแผน (Planning) การจัดองค์กร (Organizing) การนำ (Leading) และการควบคุม (Controlling) เพื่อสร้างและพัฒนาแนวปฏิบัติที่ดีในการรับนักศึกษาช่วยงาน

1.1 การวางแผน (Planning) เป็นขั้นตอนแรกเพื่อกำหนดเป้าหมายและแนวทางปฏิบัติงานที่เหมาะสมของการรับนักศึกษาช่วยงาน รายละเอียดดังนี้

1.1.1 รวบรวมข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็น และปัญหาต่าง ๆ จากแบบประเมินความพึงพอใจของศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา เพื่อนำมาปรับปรุง และออกแบบกิจกรรมในลักษณะให้นักศึกษาช่วยงานได้มีส่วนร่วมในการออกแบบกิจกรรมส่งเสริมการใช้ที่เหมาะสม

1.1.2 สำนวความต้งการนักศึกษาช่วยงานจากทุกฝ่ายงานฯ และลักษณะงานที่ต้งการนักศึกษาช่วยงาน

1.1.3 จัดการประชุมเพื่อกำหนดวัตถุประสงค์ ขอบเขตการทำงาน ผู้รับผิดชอบ ขอบเขตระยะเวลาการทำงาน จำนวนนักศึกษาช่วยงาน งบประมาณที่ได้รับจากส่วนจัดหางานฯ และรูปแบบการคัดเลือกนักศึกษาช่วยงานห้องสมุด

1.1.4 ประชาสัมพันธ์โครงการโดยจัดทำสื่อประชาสัมพันธ์เผยแพร่ผ่านช่องทางต่าง ๆ เช่น เว็บไซต์ของห้องสมุด สื่อโซเชียลมีเดีย และอีเมล เพื่อให้นักศึกษาที่สนใจลงทะเบียนผ่าน Google Form และตอบคำถามเพื่อคัดกรองนักศึกษาในรอบแรก (ภาพที่ 1)



ภาพที่ 1 โปสเตอร์ประชาสัมพันธ์การรับสมัครนักศึกษาช่วยงาน

1.2 การจัดองค์กร (Organizing) คือ การกำหนดโครงสร้าง บทบาทหน้าที่ และการจัดสรรทรัพยากรเพื่อสนับสนุนการดำเนินงานให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด รายละเอียดดังนี้

1.2.1 การคัดเลือกนักศึกษาช่วยงานจากผลการเรียน ทักษะ ความสนใจ ความพร้อมในการเรียนรู้ โดยผ่านการสัมภาษณ์และตอบข้อคำถามของศูนย์บรรณสารฯ ผ่าน Google Form ซึ่งได้สอดแทรกคำถามที่เกี่ยวกับการประเมินทักษะของนักศึกษา ก่อนปฏิบัติงาน นักศึกษาที่ผ่านการคัดเลือกในรอบแรก จะเข้าสู่วิธีการสัมภาษณ์เพื่อคัดเลือก และสร้างความเข้าใจในการทำงานของห้องสมุด (ภาพที่ 2)



ภาพที่ 2 คัดเลือกนักศึกษาช่วยงานโดยการสัมภาษณ์

1.2.2 การกำหนดบทบาทและหน้าที่ของนักศึกษาช่วยงานอย่างชัดเจน โดยกำหนดภาระงานตามที่สำรวจความต้องการของแต่ละฝ่ายงานฯ และใช้โครงสร้างแบบกลุ่ม (Holacracy) เป็นลักษณะการทำงานเป็นทีม มีการแบ่งบทบาทการทำงานเพื่อให้นักศึกษาสามารถแสดงความคิดเห็นในการจัดกิจกรรมส่งเสริมการใช้บอร์ดเกมและ VR ได้อย่างอิสระ

โดยมีพี่เลี้ยงที่เป็นเจ้าหน้าที่ของศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษาให้คำแนะนำ (ภาพที่ 3) และสนับสนุนทรัพยากรต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการจัดกิจกรรม (ภาพที่ 4)



ภาพที่ 3 การแบ่งหน้าที่รับผิดชอบภายในกลุ่มของนักศึกษา



ภาพที่ 4 นักศึกษาช่วยงานแนะนำห้องสมุด หอประวัติ และการใช้บริการต่าง ๆ

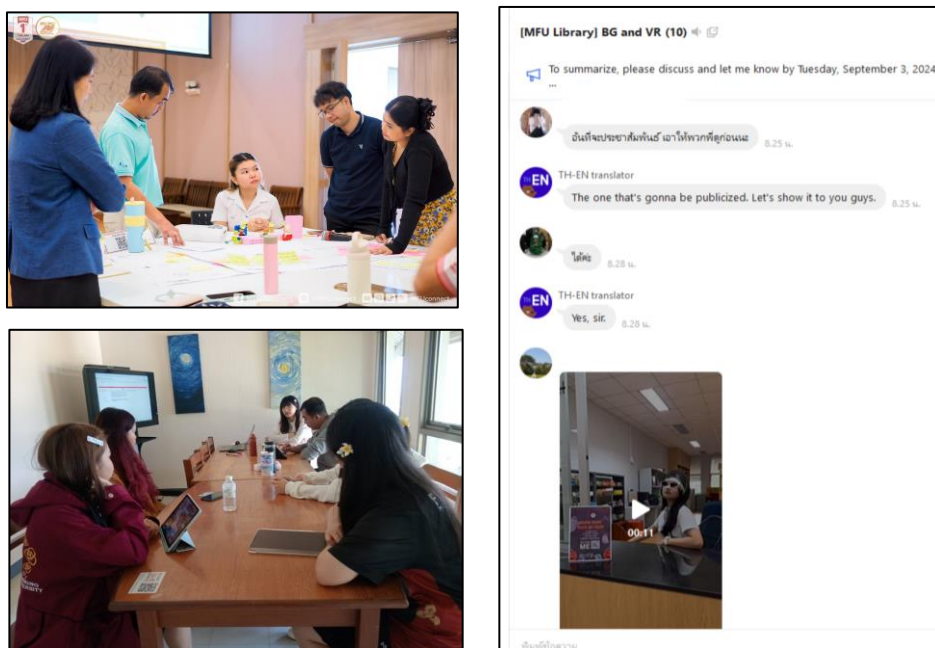
1.3 การนำ (Leading) เป็นกระบวนการชี้นำ สร้างแรงจูงใจ และสนับสนุนให้นักศึกษาทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ดังนี้

1.3.1 การสร้างแรงจูงใจให้ปฏิบัติงานทั้งภายในและภายนอก แรงจูงใจภายนอก ได้แก่ การให้ค่าตอบแทน เป็นไปตามระเบียบของมหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง ใบรับรองการผ่านงานของศูนย์บรรณสารฯ และแรงจูงใจภายใน คือ การสร้างความรู้สึกภาคภูมิใจให้นักศึกษา เมื่อนักศึกษาได้แนะนำวิธีการใช้งานและจัดกิจกรรมด้วยตนเอง (ภาพที่ 5)



ภาพที่ 5 การมอบใบรับรองการผ่านงานให้กับนักศึกษาช่วยงาน

1.3.2 การสื่อสารเพื่อสร้างความเข้าใจที่ตรงกันระหว่างเจ้าหน้าที่ของศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา และนักศึกษาช่วยงาน โดยจัดให้มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ และหารือเพื่อกำหนดแผนการดำเนินงานของกิจกรรมส่งเสริมการใช้บริการบอร์ดเกมและ VR รวมทั้งการสื่อสารแบบไม่เป็นทางการผ่านไลน์กลุ่มของนักศึกษาช่วยงาน (ภาพที่ 6)



ภาพที่ 6 การสื่อสารระหว่างเจ้าหน้าที่และนักศึกษาช่วยงาน

1.3.3 การมอบอำนาจการตัดสินใจเพื่อจัดทำกิจกรรมส่งเสริมการใช้บอร์ดเกมและ VR โดยนักศึกษาต้องระดมความคิด แลกเปลี่ยนความคิดเห็นร่วมกันระหว่างนักศึกษา และเจ้าหน้าที่ที่เป็นพี่เลี้ยงเพื่อวางแผนการจัดทำกิจกรรมส่งเสริมการใช้บริการบอร์ดเกม และ VR จากนั้นให้พี่เลี้ยงนำเสนอในที่ประชุมของฝ่ายบริการทรัพยากรสารสนเทศ จำนวน 2-3 กิจกรรมในแต่ละปีการศึกษา

1.3.4 ความสัมพันธ์ที่ตรงกันระหว่างนักศึกษาช่วยงานและผู้ควบคุมงาน ตลอดจนการเรียนรู้ทักษะและการทำงานด้วยจิตบริการ (Service Mind) นอกจากนี้ฝ่ายบริการทรัพยากรสารสนเทศ ได้จัดทำคู่มือการปฏิบัติงานเพื่อให้บริการตลอดจนการตอบคำถามช่วยการค้นคว้าเบื้องต้นให้นักศึกษาช่วยงานได้เรียนรู้และใช้เป็นแนวปฏิบัติในการช่วยงานที่เกี่ยวข้อง (ภาพที่ 7)



ภาพที่ 7 คู่มือการปฏิบัติงานเพื่อให้บริการ

1.4 การควบคุม (Controlling) เป็นการใช้กระบวนการตรวจสอบ วิเคราะห์ และปรับปรุงการดำเนินโครงการ เพื่อให้สามารถแก้ไขปัญหาได้อย่างทันทั่วทั้งที่ เพิ่มประสิทธิภาพ และคุณภาพในการทำงาน มีการดำเนินงานดังนี้

1.4.1 การปฏิบัติงานโดยสแกน QR code เพื่อบันทึกข้อมูลเวลาการปฏิบัติงานของนักศึกษาช่วยงาน

1.4.2 การฝึกอบรมจากพี่เลี้ยงที่เป็นบุคลากรของศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา เป็นผู้ดูแลและให้คำแนะนำโดยกำหนดตารางการทำงานที่ยืดหยุ่น และเหมาะสมกับตารางเรียนของนักศึกษา

1.4.3 การประเมินผลการปฏิบัติงานจากผู้ควบคุมงานเพื่อนำไปพัฒนาและปรับปรุงแนวปฏิบัติการรับนักศึกษาช่วยงานต่อไป

2. จัดทำแบบสอบถามการพัฒนาแนวปฏิบัติที่ดีในการรับนักศึกษาช่วยงานศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา จากการนำกระบวนการจัดการสมัยใหม่ (POLC) ตามแนวคิดของ Louis A. Allen ประยุกต์ใช้ในการดำเนินการรับนักศึกษาช่วยงาน ตั้งแต่ปีการศึกษา 2567 จนถึงปัจจุบัน โดยมีการประเมินกระบวนการดังกล่าวจากเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องของศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา รวมทั้งสิ้น 12 คน (ตารางที่ 4)

3. จัดทำแบบสอบถามการประเมินทักษะของนักศึกษาช่วยงานก่อน และหลังการปฏิบัติงานร่วมกับศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา (ตารางที่ 7 และตารางที่ 8)

4. การประเมินทักษะของนักศึกษาช่วยงาน ศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา ได้มีการประเมินทักษะของนักศึกษาโดยใช้แบบสอบถามการประเมินทักษะของนักศึกษาช่วยงานก่อนและหลังการปฏิบัติงานร่วมกับศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา นอกจากนี้ยังเปิดโอกาสให้นักศึกษาได้แสดงความคิดเห็นเพิ่มเติมเกี่ยวกับปัญหาอุปสรรค รวมทั้งข้อเสนอแนะในการทำงานร่วมกับศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา เพื่อปรับปรุงแนวปฏิบัติในการทำงานต่อไป (ภาพที่ 9)

ผลการดำเนินการและอภิปรายผล (Result and Discussion)

1. การสร้างแนวปฏิบัติที่ดีในการรับนักศึกษาช่วยงานของศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา

ศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษาได้รับนักศึกษาช่วยงานห้องสมุดเริ่มตั้งแต่ปีการศึกษา 2566 (ปีงบประมาณ พ.ศ. 2567) การจ้างงานอย่างต่อเนื่องประจำทุกเดือน จำนวน 5 คน และการจ้างงานของนักศึกษาสาขาวิชาธุรกิจท่องเที่ยวและอีเว้นท์ สำนักวิชาการจัดการ อัตราค่าตอบแทนชั่วโมงละ 30 บาท จำกัดการทำงานไม่เกิน 8 ชั่วโมงต่อวัน ภายใต้เงื่อนไขการจ้างนักศึกษาช่วยงานของมหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง โดยได้นำกระบวนการจัดการ POLC ของ Louis A. Allen (1958) มาใช้ และสามารถสรุปเป็นกรอบความคิดดัง (ภาพที่ 8) ดังนี้



ภาพที่ 8 กระบวนการจัดการสมัยใหม่ POLC

1.1 การวางแผน (Planning) เน้นการรวบรวมข้อมูลเพื่อวางแผนการปรับการรับนักศึกษาช่วยงาน โดยกำหนดแผนการดำเนินงานที่ชัดเจนตามงบประมาณ ประกอบด้วย

- 1) การรวบรวมข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็น และปัญหาต่าง ๆ จากการรับนักศึกษาช่วยงานจากฝ่ายงานต่าง ๆ ของศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา โดยฝ่ายบริการทรัพยากรสารสนเทศจะรวบรวมปัญหาของแต่ละประเด็นปัญหา ดังนี้ ด้านงบประมาณ ด้านการลงเวลาปฏิบัติงาน ด้านงานที่ต้องการให้นักศึกษาช่วยงาน และด้านการเบิกจ่าย
- 2) การกำหนดคณะทำงานฯ การรับนักศึกษาช่วยงาน โดยกำหนดให้เป็นตัวแทนจากฝ่ายงานต่าง ๆ และจัดให้มีการประชุมเพื่อแลกเปลี่ยนเรียนรู้ แก้ไขปัญหา และการพิจารณาของแต่ละฝ่ายงานย่อยที่ต้องการนักศึกษาช่วยงาน
- 3) การประชาสัมพันธ์โครงการผ่านช่องทางต่าง ๆ รวมทั้งการประสานหน่วยงานภายในที่เกี่ยวข้อง เช่น ส่วนพัฒนานักศึกษา สมาคมนักศึกษา ฯลฯ เพื่อสร้างการรับรู้และความสนใจของนักศึกษาที่มีศักยภาพมาร่วมทำงานกับศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา

1.2 การจัดองค์กร (Organizing) เน้นการคัดเลือก การจัดหาทรัพยากรเพื่อสนับสนุนการดำเนินงาน และการกำหนดหน้าที่ความรับผิดชอบของนักศึกษาช่วยงาน ประกอบด้วย

- 1) การคัดเลือกนักศึกษาช่วยงาน โดยการประเมิน 2 ขั้นตอนหลัก ขั้นตอนที่ 1 การประเมินคุณสมบัติเบื้องต้น พิจารณาจากการตรวจสอบรายละเอียดในใบสมัคร โดยเน้นการวิเคราะห์จากคำถามอัตนัยที่เกี่ยวข้องกับประสบการณ์การทำงานที่เกี่ยวข้อง และทักษะการทำงานร่วมกับผู้อื่น ขั้นตอนที่ 2 การวัดความเหมาะสมกับงาน โดยการสัมภาษณ์จากคณะทำงานฯ เพื่อประเมินทัศนคติ ไหวพริบในการแก้ปัญหา และศักยภาพของนักศึกษา
- 2) การกำหนดบทบาทและหน้าที่ของนักศึกษาช่วยงานตามภาระงานที่สำรวจความต้องการของแต่ละฝ่ายงานฯ โดยแบ่งบทบาทให้นักศึกษาเป็น ผู้ร่วมสร้างสรรค์กิจกรรม ไม่ใช่เพียงผู้ช่วยงานเท่านั้น เช่น การร่วมผลิตสื่อประชาสัมพันธ์ในรูปแบบวิดีโอสั้น (TikTok) เพื่อสื่อสารประชาสัมพันธ์บริการของห้องสมุด การให้คำแนะนำการใช้ห้องสมุดแบบพี่ช่วยน้อง เป็นต้น

1.3 การนำ (Leading) มุ่งเน้นการสร้างแรงจูงใจและการจัดการในลักษณะพี่เลี้ยง (Mentoring) เพื่อเสริมสร้างศักยภาพและพัฒนาความสามารถของนักศึกษา พร้อมทั้งส่งเสริมและสนับสนุนให้พื้นที่ของศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษาเป็นพื้นที่แห่งการเรียนรู้เชิงสร้างสรรค์ และการฝึกฝนทักษะชีวิต ประกอบด้วย

1) การสร้างแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ได้แก่ แรงจูงใจภายนอกโดยจัดสรรค่าตอบแทนการปฏิบัติงานให้เป็นไปตามระเบียบของมหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง พร้อมทั้งมอบเกียรติบัตร หรือใบรับรองการผ่านงานเพื่อเป็นการรับรองทักษะและประสบการณ์ ซึ่งนักศึกษาสามารถนำไปใช้ต่อยอดเพื่อใช้ในการสมัครงานได้ ส่วนแรงจูงใจภายใน มุ่งเน้นการสร้างภาคภูมิใจในตนเอง โดยเปิดโอกาสให้นักศึกษาปฏิบัติงานจริงเสมือนเป็นบุคลากรของหน่วยงาน โดยการแนะนำการใช้บริการทรัพยากรสารสนเทศ และการจัดกิจกรรมส่งเสริมการใช้เชิงสร้างสรรค์ ส่งผลให้นักศึกษารู้สึกภาคภูมิใจที่ได้ปฏิบัติงานและมีส่วนร่วมกับหน่วยงาน

2) การสนับสนุนให้นักศึกษามีอิสระในการแสดงความคิดและแลกเปลี่ยนร่วมกับเจ้าหน้าที่พี่เลี้ยง เพื่อออกแบบและวางแผนกิจกรรมส่งเสริมการใช้บริการ โดยกำหนดให้นักศึกษาและเจ้าหน้าที่พี่เลี้ยงร่วมกันคัดเลือกกิจกรรมจำนวน 2-3 กิจกรรมในแต่ละปีการศึกษา เพื่อนำเสนอต่อที่ประชุมฝ่ายบริการทรัพยากรสารสนเทศ เพื่อพิจารณา ซึ่งกระบวนการนี้จะช่วยส่งเสริมทักษะการนำเสนอและการทำงานจริงให้กับนักศึกษา

3) การสื่อสารเพื่อสร้างความเข้าใจอันดีและเสริมสร้างความสัมพันธ์ระหว่างบุคลากรของศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา และนักศึกษาช่วยงาน ผ่านการสื่อสารหลากหลายรูปแบบ ได้แก่ การจัดการความรู้และวางแผนร่วมกัน โดยจัดให้มีเวทีแลกเปลี่ยนเรียนรู้ การกำหนดแนวทางและแผนการดำเนินงานสำหรับกิจกรรมส่งเสริมการเรียนรู้เพื่อให้การดำเนินงานเป็นไปในทิศทางเดียวกัน

1.4 การควบคุม (Controlling) เน้นการติดตามและการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง ประกอบด้วย

1) การลงเวลาการปฏิบัติงาน โดยให้นักศึกษาช่วยงานสแกนรหัสคิวอาร์ (QR Code) เพื่อบันทึกข้อมูลการเข้าและออกงานใน Google Sheet ซึ่งช่วยให้การตรวจสอบภาระงาน และการปฏิบัติงานถูกต้อง

2) การฝึกอบรม มุ่งเน้นความรู้ผ่านระบบพี่เลี้ยง โดยมีบุคลากรของศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษาทำหน้าที่เป็นผู้กำกับ ดูแล ให้คำแนะนำ พร้อมทั้งจัดตารางการปฏิบัติงานในลักษณะยืดหยุ่น โดยยึดตารางเรียนของนักศึกษาเป็นหลัก เพื่อให้เกิดความสมดุลระหว่างการเรียน และการพัฒนาทักษะการทำงาน

3) การประเมินผลเพื่อการพัฒนาการทำงานอย่างต่อเนื่อง โดยจัดให้มีการประเมินผลการปฏิบัติงานโดยผู้ควบคุมงานอย่างเป็นระบบ เพื่อวัดประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการทำงานตามเป้าหมายที่กำหนด ทั้งนี้ ข้อมูลจากการประเมินจะนำมาวิเคราะห์เพื่อใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาหลักเกณฑ์ การคัดเลือก และการบริหารจัดการนักศึกษาช่วยงานให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

2. การพัฒนาแนวปฏิบัติที่ดีในการรับนักศึกษาช่วยงานของศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา

2.1 การรับนักศึกษาช่วยงานของศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา

การจ้างงานมีนักศึกษาสนใจกรอกแบบฟอร์มสมัครทาง Google Form เพื่อคัดเลือกเข้าร่วมโครงการฯ จำนวนทั้งสิ้น 108 คน นักศึกษาที่ผ่านการคัดเลือกจำนวน 5 คน ตั้งแต่ปีการศึกษา 2567 จนถึงปัจจุบัน เป็นการจ้างนักศึกษาต่อเนื่องเป็นประจำทุกเดือน โดยใช้งบประมาณของส่วนจัดหางานของนักศึกษา มหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง ทั้งนี้ ศูนย์บรรณสารฯ ได้รับจัดสรรในแต่ละปีงบประมาณ (ตารางที่ 1)

ตารางที่ 1 แสดงการใช้จ่ายงบประมาณการจ้างงานนักศึกษา

ปีงบประมาณ	งบประมาณที่ได้รับจัดสรร (บาท)	งบประมาณที่เบิกจ่าย (บาท)
2566	20,400.00	4,380.00
2567	76,500.00	37,800.00
2568	80,250.00	49,500.00
รวมทั้งสิ้น	177,150.00	91,680.00

จากตารางที่ 1 แสดงการใช้จ่ายงบประมาณในการจ้างงานนักศึกษาที่ได้รับจัดสรรจากส่วนจัดหางานและฝึกงานของมหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง ซึ่งศูนย์บรรณสารฯ ได้รับงบประมาณตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2566-2568 รวมทั้งสิ้น 177,150.00 บาท และมีการใช้จ่ายจริงทั้งสิ้น 91,680.00 คิดเป็นร้อยละ 51.75 ของงบประมาณที่ได้รับการจัดสรรจากส่วนจัดหางานและฝึกงานของมหาวิทยาลัย

2.2 งานและกิจกรรมที่ช่วยพัฒนาทักษะของนักศึกษาจากการทำงาน

ศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา ได้วิเคราะห์การส่งเสริมทักษะของนักศึกษาจากการทำงาน รายละเอียดตามตารางที่ 2

ตารางที่ 2 การพัฒนาทักษะของนักศึกษาจากทำงาน

ขอบเขตของทักษะ	ทักษะที่สอดคล้อง	งานและกิจกรรมของที่สอดคล้อง
1. ทักษะการคิดเชิงวิเคราะห์และนวัตกรรม (Critical and Innovation Thinking)	1.1 ความคิดสร้างสรรค์ (Creativity) 1.2 ไหวพริบปฏิภาณ (Resourcefulness) 1.3 ทักษะการปรับตัว (Application Skills)	- กิจกรรมบอร์ดเกม Buddy - กิจกรรมบอร์ดเกม Trick or Treat - การประชาสัมพันธ์กิจกรรมผ่านทาง TikTok
2. ทักษะที่เกี่ยวข้องกับความสัมพันธระหว่างบุคคล (Inter-personal Skills)	2.1 ทักษะการสื่อสาร (Communication Skills) 2.2 การทำงานเป็นทีม (Teamwork) 2.3 การทำงานร่วมกับผู้อื่น (Sociability) 2.4 ความเป็นมิตร (Collegiality)	- กิจกรรม Open House: AI VR & Board Games Station - กิจกรรม Library Open House - กิจกรรม VR Battle - กิจกรรม Library Tour
3. ทักษะภายในบุคคล (Intra-personal Skills)	3.1 ระเบียบวินัยในตนเอง (Self-discipline) 3.2 การเรียนรู้ได้อย่างอิสระ (Ability to Learn Independently) 3.3 ความยืดหยุ่นและการปรับตัว (Flexibility and Adaptability)	- กิจกรรมบอร์ดเกม Buddy - กิจกรรมบอร์ดเกม Trick or Treat
4. ความเป็นพลเมืองโลก (Global Citizenship)	4.1 การรับรู้ (Awareness) 4.2 การเปิดกว้างทางความคิด (Openness) 4.3 ความรับผิดชอบ (Responsibility)	- กิจกรรมบอร์ดเกม Buddy - กิจกรรมบอร์ดเกม Trick or Treat - กิจกรรม Library Tour
5. ความรู้ด้านสื่อและสารสนเทศ (Media and Information Literacy)	5.1 ความสามารถในการสืบค้นและเข้าถึงข้อมูลผ่านสารสนเทศ สื่อห้องสมุด และเอกสารต่าง ๆ (Ability to Locate and Access Information through ICT, Media, Libraries and Archives) 5.2 การแสดงออกทางความคิดผ่านสารสนเทศ (Express and Communicate Ideas through ICT)	- งานค้นหาเอกสารทางวิชาการ - งานสแกนเอกสารของมหาวิทยาลัย - งานคัดแยกข้อมูลของฐาน Reading Guide - กิจกรรมบอร์ดเกม Buddy - กิจกรรมบอร์ดเกม Trick or Treat

2.3 สถิติการใช้บริการบอร์ดเกมและ VR

นักศึกษาช่วยงานได้ช่วยในการจัดกิจกรรมส่งเสริมการใช้บริการบอร์ดเกมและ VR ตั้งแต่ปีการศึกษา 2566 เนื่องจากในช่วงดังกล่าว ฝ่ายบริการทรัพยากรสารสนเทศ มีเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการไม่เพียงพอ และอยู่ระหว่างการสรรหาบุคลากร

เพื่อทดแทนตำแหน่งที่ลาออก ผลการจัดกิจกรรมของนักศึกษาทำให้สถิติการใช้บริการบอร์ดเกมและ VR ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2567- 2568 โดยปีงบประมาณ พ.ศ. 2568 สถิติการใช้บริการบอร์ดเกม และ VR เพิ่มขึ้นร้อยละ 68.25 (ตารางที่ 3)

ตารางที่ 3 แสดงสถิติการใช้บริการบอร์ดเกม และ VR ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2566-2568

ปีงบประมาณ	สถิติการใช้งาน (ครั้ง)			ร้อยละที่เพิ่มขึ้น
	บอร์ดเกม	VR Headset	รวมทั้งสิ้น	
2566	2,393	0	2,393	
2567	3,002	151 (เริ่มให้บริการ 9 พ.ค. 67)	3,153	เพิ่มขึ้นร้อยละ 31.76
2568	4,829	476	5,305	เพิ่มขึ้นร้อยละ 68.25

2.4 ผลการประเมินแนวปฏิบัติในการรับนักศึกษาช่วยงานศูนย์บรรณสารฯ

จากการที่ศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา ได้นำกระบวนการจัดการสมัยใหม่ (POLC) ตามแนวคิดของ Louis A. Allen ประยุกต์ใช้ในการดำเนินการรับนักศึกษาช่วยงาน ตั้งแต่ปีการศึกษา 2567 จนถึงปัจจุบัน โดยมีการประเมินกระบวนการดังกล่าวจากเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง รวมทั้งสิ้น 12 คน (ตารางที่ 4)

การวิเคราะห์ข้อมูลการประเมินทักษะของนักศึกษาช่วยงานใช้เกณฑ์ในการวิเคราะห์ และแปลผลข้อมูล ดังนี้

คะแนนเฉลี่ย 4.50-5.00	กำหนดให้อยู่ในเกณฑ์	มากที่สุด
คะแนนเฉลี่ย 3.50-4.49	กำหนดให้อยู่ในเกณฑ์	มาก
คะแนนเฉลี่ย 2.50-3.49	กำหนดให้อยู่ในเกณฑ์	ปานกลาง
คะแนนเฉลี่ย 0.50-2.49	กำหนดให้อยู่ในเกณฑ์	น้อย
คะแนนเฉลี่ย 0.00-0.49	กำหนดให้อยู่ในเกณฑ์	น้อยที่สุด

ตารางที่ 4 แสดงข้อมูลการประเมินกระบวนการจัดการสมัยใหม่ (POLC) ประยุกต์ใช้ในการดำเนินการรับนักศึกษาช่วยงาน

หัวข้อการประเมิน	ระดับความสำคัญของปัจจัย					ค่าเฉลี่ย ($\bar{x}$)	ระดับ ความพึง พอใจ
	น้อย ที่สุด (คน)	น้อย (คน)	ปาน กลาง (คน)	มาก (คน)	มาก ที่สุด (คน)		
1. การวางแผน (Planning)						4.58	มากที่สุด
1.1 การสำรวจความต้องการนักศึกษาช่วยงานจากทุกฝ่ายงานฯ			1	4	7	4.50	มากที่สุด
1.2 การประชุมเพื่อกำหนดวัตถุประสงค์ ขอบเขตการทำงาน ผู้รับผิดชอบ ขอบเขตระยะเวลาการทำงาน			1	3	8	4.58	มากที่สุด
1.3 ประชาสัมพันธ์โครงการโดยจัดทำสื่อประชาสัมพันธ์เผยแพร่ผ่านช่องทางต่าง ๆ			1	2	9	4.67	มากที่สุด
2. การจัดองค์กร (Organizing)						4.62	มากที่สุด
2.1 การคัดเลือกนักศึกษาช่วยงานจากผลการเรียน ทักษะ ความสนใจ ความพร้อมในการเรียนรู้				3	9	4.75	มากที่สุด
2.2 การกำหนดบทบาทและหน้าที่ของนักศึกษาช่วยงาน				6	6	4.50	มากที่สุด

หัวข้อการประเมิน	ระดับความสำคัญของปัจจัย					ค่าเฉลี่ย ($\bar{x}$)	ระดับ ความพึง พอใจ
	น้อย ที่สุด (คน)	น้อย (คน)	ปาน กลาง (คน)	มาก (คน)	มาก ที่สุด (คน)		
อย่างชัดเจน โดยใช้โครงสร้างแบบกลุ่ม (Holacracy) เป็นลักษณะการทำงานเป็นทีม							
3. การนำ (Leading)						4.71	มากที่สุด
3.1 การสร้างแรงจูงใจให้ปฏิบัติงานทั้งภายในและภายนอก				3	9	4.75	มากที่สุด
3.2 การสื่อสารเพื่อสร้างความเข้าใจที่ดีระหว่างเจ้าหน้าที่ของศูนย์บรรณสารฯ และนักศึกษาช่วยงาน				4	8	4.67	มากที่สุด
3.3 การมอบอำนาจการตัดสินใจเพื่อจัดทำกิจกรรมส่งเสริมการใช้บอร์ดเกมและ VR				3	9	4.75	มากที่สุด
3.4 ความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างนักศึกษาช่วยงานและผู้ควบคุมงาน			1	2	9	4.67	มากที่สุด
4. การควบคุม (Controlling)						4.80	มากที่สุด
4.1 การปฏิบัติงานโดยสแกน QRcode เพื่อกรอกข้อมูลเวลาการปฏิบัติงานของนักศึกษาช่วยงาน				2	10	4.83	มากที่สุด
4.2 การฝึกอบรมจากพี่เลี้ยงที่เป็นบุคลากรของศูนย์บรรณสารฯ เป็นผู้ดูแลและให้คำแนะนำ				2	10	4.83	มากที่สุด
4.3 การประเมินผลการปฏิบัติงานจากผู้ควบคุมงานเพื่อนำไปพัฒนาและปรับปรุงแนวปฏิบัติการรับนักศึกษา				3	9	4.75	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ยในภาพรวม						4.68	มากที่สุด

จากตารางที่ 4 แสดงข้อมูลการประเมินกระบวนการจัดการสมัยใหม่ (POLC) ประยุกต์ใช้ในการดำเนินการรับนักศึกษาช่วยงาน ในภาพรวม พบว่า ผู้ตอบแบบประเมินมีความพึงพอใจต่อกระบวนการรับนักศึกษาช่วยงานอยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.68) หากจำแนกตามขั้นตอน พบว่า ผู้ตอบมีความพึงพอใจในขั้นตอนการควบคุม (Controlling) มากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.80) รองลงมาได้แก่ การนำ (Leading) (ค่าเฉลี่ย 4.71) การจัดองค์กร (Organizing) (ค่าเฉลี่ย 4.62) และการวางแผน (Planning) (ค่าเฉลี่ย 4.58) ตามลำดับ โดยมีข้อเสนอแนะดังนี้

1. อยากให้เพิ่มช่องทางการประสานงานหรือติดต่อนักศึกษาหลาย ๆ ช่องทาง เช่น แจ้งเตือนทางอีเมล กรณีรับหรือไม่รับเข้าทำงาน
2. มีการควบคุมและให้คำปรึกษาด้านการทำงาน และการลงเวลาเข้าร่วมงานเป็นอย่างดี พร้อมเปิดโอกาสให้นักศึกษาช่วยงานได้เสนอแนะ และจัดกิจกรรมอย่างเต็มที่ น่าจะมีการแจ้งเตือนการจ่ายเงินค่าจ้างนักศึกษาด้วยระบบอัตโนมัติ เช่น Google Calendar หรือ Application Line เพื่ออำนวยความสะดวกด้านการแจ้งเตือนนักศึกษาให้กับบุคลากรที่ดูแลด้านการเบิกจ่ายค่าจ้างนักศึกษา

3. การเสริมสร้างทักษะการเรียนรู้ของนักศึกษามหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง

3.1 การประเมินทักษะของนักศึกษาช่วยงาน

ศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา ได้มีการประเมินทักษะของนักศึกษา โดยใช้แบบสอบถามการประเมินทักษะของนักศึกษาช่วยงานก่อนและหลังการปฏิบัติงานร่วมกับศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา นอกจากนี้ยังเปิดโอกาสให้นักศึกษาได้แสดงความคิดเห็นเพิ่มเติมเกี่ยวกับปัญหาอุปสรรค รวมทั้งข้อเสนอแนะในการทำงานร่วมกัน เพื่อปรับปรุงแนวปฏิบัติในการทำงานต่อไป (ภาพที่ 9)

ภาพที่ 9 ตัวอย่างแบบประเมินทักษะของนักศึกษาช่วยงาน

1) ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบการประเมินทักษะของนักศึกษา โดยนักศึกษาช่วยงานศูนย์บรรณสารฯ เป็นนักศึกษาในระดับชั้นปีที่ 3 คิดเป็นร้อยละ 45.46 (ตารางที่ 5) และเป็นนักศึกษาของสำนักวิชาการจัดการมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 63.64 (ตารางที่ 6)

ตารางที่ 5 ระดับชั้นปีของผู้ตอบแบบประเมินทักษะ

ระดับชั้นปีของนักศึกษา	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ชั้นปีที่ 1	2	18.18
ชั้นปีที่ 2	2	18.18
ชั้นปีที่ 3	5	45.46
ชั้นปีที่ 4	2	18.18
รวมทั้งสิ้น	11	100.00

2) สำนักวิชาของผู้ตอบการประเมินทักษะของนักศึกษา

ตารางที่ 6 ข้อมูลผู้ตอบแบบประเมินทักษะจำแนกตามสำนักวิชา

สำนักวิชาของนักศึกษา	จำนวน (คน)	ร้อยละ
สำนักวิชาการจัดการ	7	63.64
สำนักวิชาเทคโนโลยีดิจิทัลประยุกต์	2	18.18
สำนักวิชาศิลปศาสตร์	2	18.18
รวมทั้งสิ้น	11	100

3) ผลการประเมินทักษะของนักศึกษาช่วยงาน (ตารางที่ 7) และทักษะที่เพิ่มขึ้นของนักศึกษา (ตารางที่ 8)

ตารางที่ 7 การประเมินทักษะของนักศึกษาช่วยงาน

หัวข้อการประเมิน ทักษะของนักศึกษาช่วยงาน	ระดับความสำคัญของปัจจัย					ค่าเฉลี่ย ($\bar{x}$)	ระดับความ พึงพอใจ
	น้อย ที่สุด (คน)	น้อย (คน)	ปาน กลาง (คน)	มาก (คน)	มาก ที่สุด (คน)		
1. คุณมีความคิดสร้างสรรค์ในระดับใด			1	7	3	4.18	มาก
2. คุณมีความสามารถในการคิดวิเคราะห์และ แก้ปัญหาในระดับใด			2	9		3.82	มาก
3. คุณมีความสามารถในการปรับตัวและเรียนรู้ เทคโนโลยีในระดับใด			1	7	3	4.41	มาก
4. คุณมีความสามารถในการปรับตัวและเรียนรู้ สิ่งใหม่ ๆ ในระดับใด				5	6	4.55	มากที่สุด
5. คุณมีความสามารถในการประสานงานและทำงาน กับผู้อื่นในระดับใด				6	5	4.45	มาก
6. คุณมีทักษะในการสื่อสารและการใช้สื่อในระดับใด				9	2	4.18	มาก
ค่าเฉลี่ยในภาพรวม						4.27	มาก

ตารางที่ 8 แสดงทักษะที่เพิ่มขึ้นของนักศึกษาจากการช่วยงานศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา (ผู้ตอบเลือกได้มากกว่า 1 ข้อ)

ทักษะการทำงาน	จำนวนผู้ตอบ (ครั้ง)	คิดเป็นร้อยละ
การประสานงานและการทำงานร่วมกัน	8	18.18
ความคิดสร้างสรรค์	6	13.64
การคิดวิเคราะห์และการแก้ปัญหา	5	11.36
ความเห็นอกเห็นใจผู้อื่น และการมีจิตอาสา	5	11.36
ความรู้รอบรู้ทางเทคโนโลยีดิจิทัล	4	9.09
การยอมรับความผิดพลาด และความยืดหยุ่นในชีวิต	4	9.09
การสื่อสารและความรอบรู้ในการใช้สื่อ	4	9.09
การเรียนรู้ตลอดชีวิต	3	6.82

ทักษะการทำงาน	จำนวนผู้ตอบ (ครั้ง)	คิดเป็นร้อยละ
ความรู้รอบรู้ทางวัฒนธรรมและสังคม	3	6.82
ความเป็นผู้นำและแบบอย่างที่ดีของสังคม	2	4.55
รวมทั้งสิ้น	44	100

จากตารางที่ 7 นักศึกษาช่วยงานห้องสมุด จำนวน 11 คน ได้จัดทำแบบประเมินทักษะของตนเองก่อนปฏิบัติงานพบว่า นักศึกษาช่วยงานมีทักษะมากที่สุด ได้แก่ ทักษะในการปรับตัวและเรียนรู้สิ่งใหม่ (ค่าเฉลี่ย 4.55) และทักษะที่น้อยที่สุด คือ ทักษะการคิดวิเคราะห์และแก้ปัญหา (ค่าเฉลี่ย 3.82) ทั้งนี้ หลังจากปฏิบัติงานนักศึกษาช่วยงานได้ประเมินทักษะที่เพิ่มขึ้นจากการทำงานที่ศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา ตามตารางที่ 8 พบว่า ทักษะที่เพิ่มมากที่สุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ ทักษะการประสานงานและการทำงานร่วมกัน (ร้อยละ 18.18) ลำดับถัดมาเป็น ทักษะความคิดสร้างสรรค์ (ร้อยละ 13.64) ความเห็นอกเห็นใจผู้อื่น และการมีจิตอาสา (ร้อยละ 11.36) และการคิดวิเคราะห์และการแก้ปัญหา (ร้อยละ 11.36) ตามลำดับ จึงสรุปได้ว่า นักศึกษาช่วยงานได้เพิ่มทักษะการคิดวิเคราะห์และการแก้ปัญหา ซึ่งก่อนปฏิบัติงานทักษะนี้มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด

บทสรุป (Conclusion)

ศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา ได้จัดทำโครงการจ้างนักศึกษาช่วยงาน ตั้งแต่ปีการศึกษา 2566 โดยสร้างและพัฒนาแนวทางปฏิบัติที่ดีในการรับนักศึกษาช่วยงานโดยใช้หลักการจัดการสมัยใหม่ (POLC) เพื่อแนวปฏิบัติที่ดีในการจ้างงานของนักศึกษาช่วยงานทำให้มีการแลกเปลี่ยนวิธีการทำงานระหว่างเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานกับนักศึกษาช่วยงาน ผลการประเมินความพึงพอใจของกระบวนการดังกล่าวอยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.68) นอกจากนี้ นักศึกษาที่ผ่านการปฏิบัติงานยังสามารถปฏิบัติงาน และให้คำแนะนำในการให้บริการอื่น ๆ ทำหน้าที่เป็นผู้ช่วยงานของห้องสมุดได้เป็นอย่างดี นอกจากนี้ ภาระงานหลักของนักศึกษาช่วยงานในด้านการให้บริการบอร์ดเกมและ VR ยังพบว่า สถิติการให้บริการบอร์ดเกมและ VR ของศูนย์บรรณสารฯ ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2568 ได้เพิ่มขึ้น คิดเป็นร้อยละ 68.25 เมื่อเทียบกับปีที่ผ่านมา นอกเหนือจากนั้นยังพบว่า นักศึกษาช่วยงานได้พัฒนาทักษะทางสังคม (Soft Skills) ทางด้านการประสานงานและการทำงานร่วมกัน ทักษะความคิดสร้างสรรค์ และการคิดวิเคราะห์และการแก้ไขปัญหา สร้างความประทับใจให้แก่ผู้ใช้บริการ และความผูกพันระหว่างผู้ใช้บริการในระยะยาว อีกทั้งนักศึกษายังสามารถนำทักษะนี้ไปประยุกต์ใช้ในการทำงานในอนาคตได้ สอดคล้องกับการเรียนรู้แบบ Work-Based Learning (WBL) โดยบทความของธณชพร ยะปะตัง และสิริพร ทิวะสิงห์ ได้กล่าวว่าการบรรยายเพียงอย่างเดียวผู้เรียนจะจดจำเนื้อหาได้เพียง 5% แต่ถ้ามีการสาธิตให้ดูด้วยจะจดจำได้ 30% ขณะที่การเรียนรู้ในรูปแบบการมีส่วนร่วมแลกเปลี่ยนความคิด จะจดจำได้ 50% ถ้าปฏิบัติงานจริงจะจดจำและเข้าใจเนื้อหาได้ 70% และหากผู้เรียนสามารถสอนผู้อื่นได้ การเรียนรู้จะประสบผลสำเร็จได้ถึง 90% ทั้งนี้ ศูนย์บรรณสารฯ จึงสรุปประโยชน์ที่ได้รับจากโครงการฯ รายละเอียดดังนี้

1. ประโยชน์ที่หน่วยงานได้รับ

1.1 ลดภาระงานของบุคลากรประจำ โดยนักศึกษาสามารถช่วยงานต่าง ๆ เช่น การช่วยเหลืองานเคาน์เตอร์บริการ ยืม-คืน การจัดกิจกรรมส่งเสริมการใช้บอร์ดเกมและ VR การช่วยงานธุรการเบื้องต้น ฯลฯ ทำให้บุคลากรประจำมีเวลาทำงานที่ซับซ้อน และใช้ความเชี่ยวชาญมากขึ้น

1.2 เพิ่มประสิทธิภาพการบริการ ด้วยจำนวนผู้ใช้บริการที่เพิ่มขึ้น ศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา สามารถให้บริการได้อย่างรวดเร็วและทั่วถึงมากขึ้น โดยเฉพาะในช่วงเวลาที่มีผู้ใช้บริการหนาแน่น

1.3 สร้างความใกล้ชิดกับผู้ใช้บริการ ด้วยนักศึกษาผู้ปฏิบัติงานเป็นส่วนหนึ่งของกลุ่มผู้ใช้บริการหลักของห้องสมุด ทำให้สามารถเข้าใจความต้องการ และมุมมองของนักศึกษาด้วยกันได้ดี อันนำไปสู่การพัฒนาบริการต่อไปในอนาคต

1.4 การที่นักศึกษามีส่วนร่วมในกิจกรรมของศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา เป็นการแสดงให้เห็นถึงการสนับสนุนและการมีส่วนร่วมของนักศึกษาในงานของมหาวิทยาลัย

1.5 นักศึกษาที่เคยมีประสบการณ์ทำงานในห้องสมุดอาจเกิดความสนใจในวิชาชีพที่เกี่ยวข้องกับสารสนเทศศาสตร์ ซึ่งเป็นประโยชน์ในการสรรหาบุคลากรที่มีคุณภาพในอนาคต

1.6 แนวทางปฏิบัติที่ดีในการรับนักศึกษาช่วยงานของศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษาโดยใช้กระบวนการบริหารจัดการแบบ POLC หน่วยงานต่าง ๆ ภายในมหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง สามารถนำไปประยุกต์ได้เหมาะสม ซึ่งสอดคล้องกับเกณฑ์การประเมินคุณภาพของมหาวิทยาลัยด้วย

2. ประโยชน์ที่นักศึกษาจะได้รับ

2.1 นักศึกษาได้รับประสบการณ์การทำงาน และได้เรียนรู้ทักษะการทำงานในสภาพแวดล้อมจริง เช่น การทำงานเป็นทีม การจัดการเวลา การสื่อสาร และการแก้ไขปัญหา ฯลฯ

2.2 เสริมสร้างความรับผิดชอบและวินัย การได้รับมอบหมายงานและต้องส่งมอบงานให้ตรงเวลาจะช่วยปลูกฝังให้มีความรับผิดชอบและวินัยในการทำงานด้วย

2.3 รายได้เสริมเพื่อเป็นค่าใช้จ่ายส่วนตัวหรือค่าเล่าเรียน

2.4 ความภาคภูมิใจและการเป็นส่วนหนึ่งของการให้บริการของศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา

ข้อเสนอแนะ (Suggestions)

1. ข้อเสนอแนะในการนำผลการศึกษาไปใช้

โครงการจ้างงานนักศึกษาช่วยงานของห้องสมุด สามารถนำไปประยุกต์ในการจ้างงานนักศึกษาช่วยงานของหน่วยงานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องได้ ทั้งนี้มีข้อเสนอแนะดังนี้

1.1 บางงานใช้เวลาในการสอนนาน และมีข้อผิดพลาดสูงในช่วงแรก ดังนั้นควรพิจารณาให้เหมาะสมกับนักศึกษาช่วยงาน และเจ้าหน้าที่ควรจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานให้ชัดเจนเพื่อลดระยะเวลาในการสอนงาน

1.2 นักศึกษาช่วยงานต้องศึกษาวิธีการใช้บอร์ดเกมที่มีจำนวนเพิ่มขึ้นอยู่ตลอดเวลา เพื่อให้สามารถแนะนำผู้ใช้บริการได้อย่างมีประสิทธิภาพ จึงควรจัดทำคู่มือการเล่นบอร์ดเกมในรูปแบบออนไลน์เพื่อให้ผู้ใช้บริการศึกษาวิธีการเล่นได้ด้วยตนเองก่อนการยืมบอร์ดเกม

1.3 ควรกำหนดระยะเวลาที่ชัดเจนในการจัดกิจกรรมต่าง ๆ เพื่อให้การประสานงานภายในทีมเป็นไปอย่างราบรื่น และเจ้าหน้าที่ติดตามความคืบหน้าของกิจกรรมอย่างต่อเนื่อง

2. ข้อเสนอแนะในการศึกษาครั้งต่อไป

จากผลการศึกษาโครงการจ้างงานนักศึกษาของศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา จึงมีข้อเสนอแนะในการศึกษาครั้งต่อไป โดยควรเพิ่มการประเมินว่านักศึกษาช่วยงานได้ลดภาระการทำงานของเจ้าหน้าที่ในสัดส่วนเท่าไร ศึกษาภาวะการได้งานของนักศึกษาที่ผ่านปฏิบัติงานของศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา รวมทั้งโครงการนี้สามารถสร้างความผูกพันของนักศึกษาต่อหน่วยงานและมหาวิทยาลัยมากขึ้นหรือไม่ อันอาจนำไปสู่การเป็นผู้สนับสนุนที่ดีในอนาคตต่อไป

รายการอ้างอิง (References)

แก้ววราภรณ์ กรแก้ว, ขนิษฐา แก้วมะลัง และอรพรรณ คงมาลัย. (2567). การจัดการพื้นที่ตามแนวคิดใหม่ Library of Life.

Pulinet Journal, 11(1), 237-251. <https://so14.tci-thaijo.org/index.php/PJ/article/view/568>

ชันษา สีแดง, ญาณันต์ธัญญ์ เย็นสฤติย์ และศุภวรรณ อาจกล้า. (2568). Beyond Books: สร้างความผูกพันและส่งเสริมการใช้ตลอดชีวิตผ่านกิจกรรม Workshop ในห้องสมุด. ใน *การประชุมวิชาการระดับชาติ PULINET ครั้งที่ 15* (หน้า 386-

- 389). สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม. https://pulinet2025.pulinet.org/wp-content/uploads/2025/05/Proceedings_PULINET2025_NEW_6-May-68.pdf
- ธัญพร ยะปะตัง และสิริพร ทิวะสิงห์. (2562). การเรียนรู้การทำงานจากผู้ประสานงานห้องสมุดสู่นักศึกษาช่วยงานของห้องสมุด วิทยาลัยการปกครองท้องถิ่น มหาวิทยาลัยขอนแก่น. ใน *การประชุมวิชาการระดับชาติ PULINET ครั้งที่ 9*. สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ธิดารัตน์ อัฐกิจ. (2567). การศึกษาไทยในยุคดิจิทัล. *วารสารครุศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม*, 21(1), 3-15.
- รุจโรจน์ แก้วอุไร และชโรนีย์ ชันมินทร์. (2562). พื้นที่การเรียนรู้สำหรับผู้เรียนยุคดิจิทัลในห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา. *วารสารศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยนเรศวร*, 21(4), 366-378. https://so06.tci-thaijo.org/index.php/edujournal_nu/article/view/152965
- สำนักงานปลัดกระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม. (2565). *แผนด้านการอุดมศึกษาเพื่อผลิตและพัฒนากำลังคนของประเทศ พ.ศ. 2564-2570 (ฉบับปรับปรุง พ.ศ. 2566-2570)*. กระทรวงฯ. <https://www.ops.go.th/th/aboutus/strategic-policy/item/8417-2566-2570>
- สุนันทา มาวิน, กิตติพงษ์ น้อยนวล, จิรายุ บัวด้วง, ธนพล อินทรสกุล, ประสพโชค สุวรรณโณ, ศิริชัย โยมกระโทก และธนัสถา โรจนตระกูล. (2565). ทักษะที่สำคัญของบัณฑิตในอนาคต. *วารสารการจัดการและพัฒนาท้องถิ่น มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม*, 2(2), 87-99.
- สุบิน ไชยยะ, พงษ์ศิริ ธีรบรรณพิทักษ์ และปิยพงษ์ สุเมตติกุล. (2563). กลยุทธ์การบริหารห้องสมุดมหาวิทยาลัยเพื่อเสริมทักษะการเรียนรู้ตลอดชีวิตของนิสิตนักศึกษา. *วารสารครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย*, 48(2), 206-279.
- เสาวภา เพ็ชรรัตน์. (2540). บทบาทของห้องสมุดกับการจัดการเรียนการสอนแบบ Active Learning. *วารสารสำนักหอสมุดมหาวิทยาลัยทักษิณ*, 6, 1-18. <https://so14.tci-thaijo.org/index.php/TSULJ/article/view/398>
- Allen, Louis A. (1958). *Management and organization*. McGraw-Hill Inc.