

การพัฒนาทักษะภาษาอังกฤษสำหรับบุคลากรสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยขอนแก่น: พลังของก้าวต่อไป

KKU Library's Staff English Upskill: The Power For Next Move

สุดาวดี ชัยเดชทยากุล*, คมศรี คมนทิพย์รัตน์, วราภรณ์ พนมศิริ

Sudavadee Chaidajthayakul*, Komsri Komthipayarat, Varaporn Panomsiri

สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยขอนแก่น
sudsri@kku.ac.th

รับบทความ 30 มกราคม 2566 | แก้ไขบทความ 19 ตุลาคม 2566 | ตอรับบทความ 08 พฤศจิกายน 2566

บทคัดย่อ

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้เป็นการศึกษาการพัฒนาทักษะภาษาอังกฤษสำหรับบุคลากรสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยขอนแก่น มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจในการเข้าร่วมโครงการและนำข้อมูลที่ได้สร้างเป็นแนวทางในการพัฒนาการจัดอบรมในอนาคต ผู้เข้าร่วมการอบรมทั้งหมด จำนวน 25 คน จากผลการศึกษา พบว่า การประเมินวิทยากร อยู่ในระดับมาก การประเมินรูปแบบการจัดอบรม การประเมินตนเองภายหลังการอบรม อยู่ในระดับมาก และความพึงพอใจในภาพรวมการอบรม อยู่ในระดับมากในทุกปีที่มีการอบรม และมีความแตกต่างเพียงเล็กน้อยระหว่างโครงการอบรมในปี 2564 และ 2565

คำสำคัญ

ทักษะภาษาอังกฤษ, สมรรถนะ, บรรณารักษ์, บุคลากรในห้องสมุด

Abstract

This study was to study the English skills development for library personnel. Khon Kaen University. The objective was to study the satisfaction form training participants and generated information for guide in next to the future training development project. There were 25 participants in the training. The results shares that the assessment of the speakers was at a high level, the assessment of the training format, the self-assessment after training was at a high level and overall satisfaction with the training is at a high level in every training year. There is little difference between the 2021 and 2022 training programs.

Keyword

English Language Skill, Competencies, Librarian, Library Staff

บทนำ (Introduction)

ด้วยภาษาอังกฤษเป็นภาษาสากลที่มีการใช้สื่อสารอย่างแพร่หลายมากที่สุดภาษาหนึ่งในโลก ถึงแม้ว่าโลกปัจจุบันจะมีความผันผวนและเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลาแต่การสื่อสารด้วยภาษาต่างประเทศยังคงมีความจำเป็นสำหรับโลกทุกยุค มีนักวิชาการได้นำเสนอล่วงหน้าถึงทักษะในโลกการเรียนรู้ในศตวรรษที่ 21 ไว้ว่า บุคคลต้องส่งเสริมทักษะการเรียนรู้ทั้งในห้องเรียนและนอกห้องเรียนเพื่อให้เกิดการเรียนรู้ตลอดชีวิต ทั้งนี้ ทักษะแห่งศตวรรษที่ 21 ต้องศึกษาวิชาแกนที่จำเป็นต้องเรียนรู้ (Core Subject) มีวิชาภาษาอังกฤษ การอ่าน หรือ ศิลปะการใช้ภาษา และมีวิชาภาษาที่สำคัญของโลก อีกทั้งทักษะและความสามารถที่บุคคลต้องเรียนรู้เพิ่มเติมในศตวรรษที่ 21 มี 3 ทักษะ และ 3Rs 4Cs (วรพจน์ วงศ์กิจรุ่งเรือง และ อธิป จิตตฤกษ์, 2556) เพื่อให้บรรณารักษ์สามารถพัฒนาทักษะต่าง ๆ เพื่อให้ทันยุคสมัย จึงต้องมีความสามารถในการใช้ภาษาต่างประเทศ ทั้งการพูด อ่าน เขียน ซึ่งหากต้องการพัฒนาสมรรถนะบุคลากรที่ปฏิบัติงานในห้องสมุดโดยเฉพาะบรรณารักษ์ผู้ให้บริการนั้น ควรพัฒนาสมรรถนะในด้านภาษาที่สามารถเอื้อประโยชน์ในการปฏิบัติงาน ทั้งในด้านการเข้าถึงสารสนเทศ การเพิ่มพูนฐานความรู้ การประชาสัมพันธ์การตลาด การสร้างเครือข่าย การประเมินผล/การประเมินผลสารสนเทศ/การบริการ (ณัฐกานต์ ทัพทวิ, 2560) และสุภาพรณ์ ทาจิตต์ (2563) ทำการวิจัยพบว่าบรรณารักษ์ห้องสมุดมหาวิทยาลัยควรมีความรู้ด้านภาษาต่างประเทศ และทักษะใช้ภาษาต่างประเทศ เป็นสมรรถนะหลัก

นอกจากปัจจัยภายนอกแล้วปัจจัยภายในมหาวิทยาลัยขอนแก่นในปัจจุบันมีการพัฒนาหลักสูตรนานาชาติในทุกภาคส่วน อีกทั้งยังมีแขกต่างชาติเข้ามาเยี่ยมชม ศึกษาดูงาน และทำ MOU กับหน่วยงานในมหาวิทยาลัยเป็นจำนวนมาก นอกจากนั้นยังมีจำนวนนักศึกษาต่างชาติ เพิ่มขึ้นมากขึ้นในทุกๆ ปี ทำให้บุคลากรต้องพบปะ พูดคุย ให้ข้อมูลแก่แขกและนักศึกษาต่างชาติอยู่ตลอดเวลาและหลากหลายช่องทาง และมีแนวโน้มเพิ่มมากขึ้น

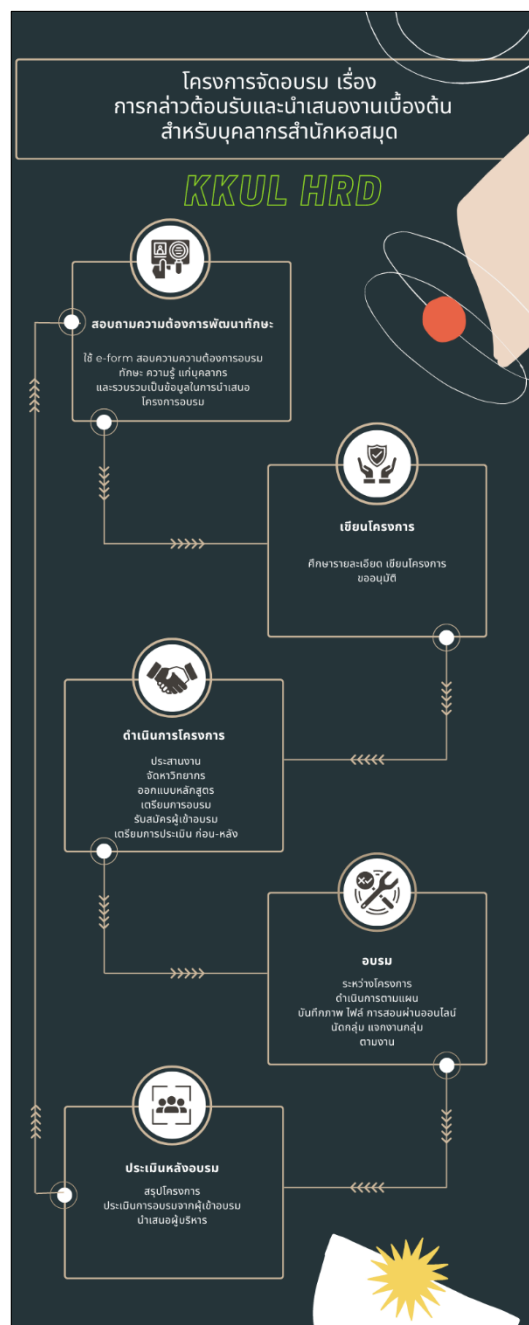
ดังนั้น สำนักหอสมุดฯ ได้เห็นถึงความสำคัญในการพัฒนาสมรรถนะบุคลากร ด้านภาษาต่างประเทศ จึงได้บรรจุไว้ในแผนปฏิบัติการประจำปีงบประมาณ 2564, 2565 ตลอดจน 2566 (สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยขอนแก่น, 2564, 2565, 2566) โดยได้บรรจุแผน ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 5 การพัฒนาสำนักหอสมุดให้มีสภาพแวดล้อมที่ดี ทันสมัย และเหมาะต่อการเรียนรู้ กลยุทธ์ที่ 15 การพัฒนาพื้นที่ของสำนักหอสมุดให้มีความเป็นนานาชาติ เหมาะสำหรับผู้รับบริการทุกกลุ่ม (Internationalization) เป้าหมาย นักศึกษา บุคลากร และบุคคลทั่วไปชาวต่างชาติมีความพึงพอใจกับการให้บริการของสำนักหอสมุด โดยให้ความหมายการพัฒนาด้านภาษาที่ปรากฏในแผนฯ ว่า การพัฒนาบุคลากรด้านภาษาอังกฤษด้วยวิธีการต่าง ๆ เช่น การอบรม การใช้โปรแกรมพัฒนาด้านภาษา เพื่อให้มีทักษะด้านภาษาที่นำมาใช้ในการปฏิบัติงานห้องสมุด จึงได้แปลงออกมาสู่การปฏิบัติจริง คือ โครงการจัดอบรม เรื่อง การกล่าวต้อนรับและนำเสนองานเบื้องต้นสำหรับบุคลากรสำนักหอสมุด (คณะกรรมการพัฒนาบุคลากร, 2564) เพื่อเป็นการส่งเสริมให้บุคลากรผู้ที่ได้ปฏิบัติงานเกี่ยวกับชาวต่างชาติได้ฝึกฝนทักษะการใช้ภาษาอังกฤษในด้านการกล่าวต้อนรับและนำเสนองานเบื้องต้นสำหรับบุคลากรสำนักหอสมุด และสร้างแรงบันดาลใจและทัศนคติที่ดีต่อภาษาอังกฤษควบคู่ไปกับการให้ความรู้จากประสบการณ์จริงในการสื่อสารกับชาวต่างชาติ (สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยขอนแก่น, 2564, 2565, 2566) โดยได้ดำเนินการต่อเนื่องมาแล้ว 2 ปีงบประมาณ (พ.ศ. 2564-2565) เพื่อเตรียมความพร้อมบุคลากรรองรับการทำงานยุคใหม่ ที่จำเป็นต้องใช้ทักษะทางด้านภาษาและให้สอดคล้องกับการทำงานในปัจจุบันของสำนักหอสมุด จึงต้องทำความเข้าใจบริบทของโลกใหม่ พร้อมปรับตัวให้ทันทั่วทั้งที่ ซึ่งจะสามารถช่วยให้องค์กรสามารถยืนหยัดในสถานการณ์นี้ได้ คือ การพัฒนาและเพิ่มศักยภาพของบุคลากรในองค์กร เพื่อพลิกโฉมหน่วยงานให้สามารถเผชิญกับภาวะปกติใหม่ได้อย่างเท่าทันและมีประสิทธิภาพ จึงจำเป็นต้องศึกษาโครงการฯ ที่ดำเนินการผ่านไปแล้วเพื่อเป็นข้อมูลประกอบการพิจารณาในการปรับปรุง เพิ่มเติม ในปัดต่อไป

วัตถุประสงค์ (Objective)

1. เพื่อศึกษาความพึงพอใจในการเข้าร่วมโครงการพัฒนาทักษะภาษาอังกฤษสำหรับบุคลากรสำนักหอสมุดมหาวิทยาลัยขอนแก่น
2. เพื่อนำข้อมูลที่ได้เป็นแนวทางในการพัฒนาการจัดการอบรมในอนาคต โดยมีขอบเขตการศึกษาโครงการการจัดอบรมในปี 2564 และ 2565 (สถานการณ์โควิด-19 แพร่ระบาด)

วิธีการดำเนินการ (Methodology)

การศึกษาในครั้งนี้มีขั้นตอนดำเนินการโครงการจัดอบรม ประกอบไปด้วย 3 ส่วน คือ ก่อนอบรม ระหว่างอบรม หลังอบรม ทั้งนี้ ใช้ PDCA เข้าเป็นกระบวนการตรวจสอบคุณภาพของกระบวนการงาน



ภาพที่ 1 ขั้นตอนการดำเนินงาน

ระยะก่อนอบรม

1. สอบถามความต้องการพัฒนาทักษะ โดยแบบสอบถามก่อนวางแผนการจัดการโครงการ

ภาพที่ 2 แบบสำรวจความต้องการเรียนภาษาอังกฤษ

2. เขียนโครงการ วางแผน ขออนุมัติ เตรียมงาน ติดต่อประสานงาน และรับสมัครผู้เข้าอบรมตามรายละเอียดก่อนเข้าสู่การอบรม

ก่อนปี 2564 จัดรูปแบบการอบรมแบบ onsite มาโดยตลอด โดยใช้รูปแบบการเข้าห้องเรียนแบบเป็นทางการ การเสวนาไม่เป็นทางการ

ในปี 2564 ได้ปรับรูปแบบการอบรมเป็นแบบออนไลน์เนื่องจากสถานการณ์โควิด และ ในปี 2565 สถานการณ์ได้คลี่คลายลงจึงได้ปรับเป็นรูปแบบไฮบริด (อบรมแบบออนไลน์และออนไซต์)

ตารางที่ 1 แสดงรายละเอียดหลักสูตร

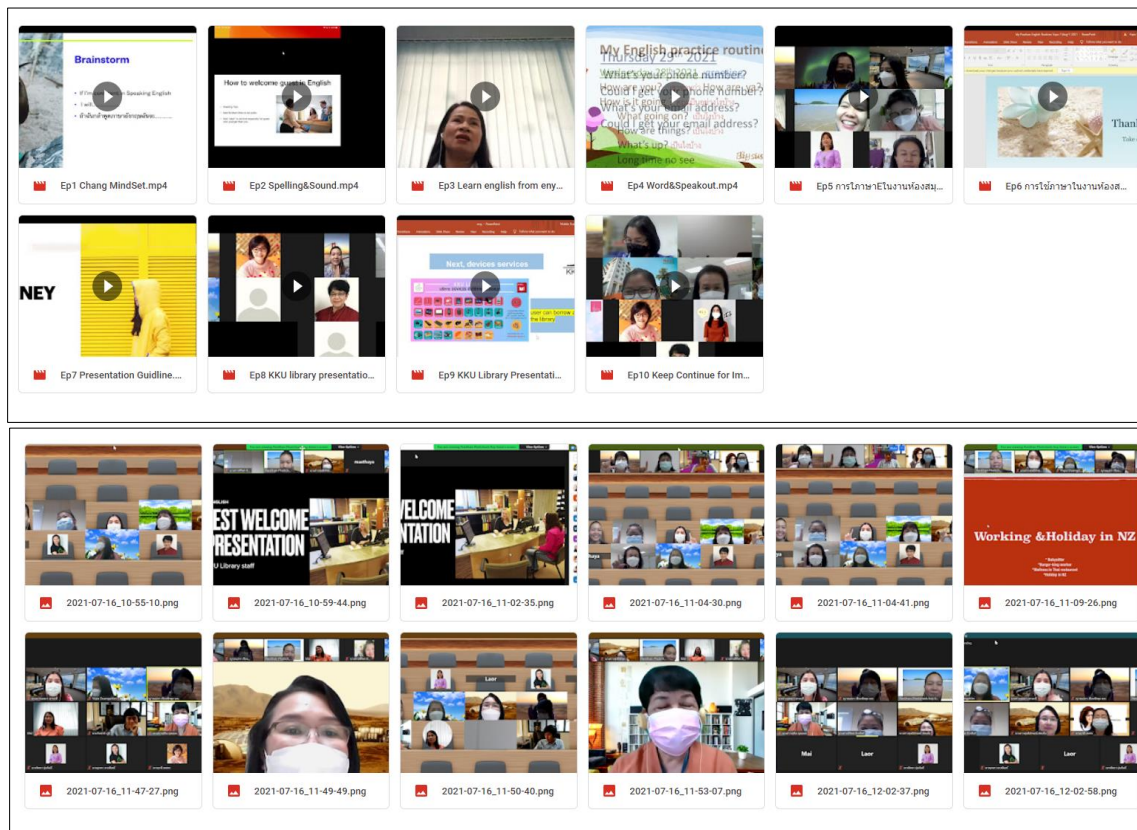
	ปีงบประมาณ 2564	ปีงบประมาณ 2565
สำรวจ	ความต้องการเรียน	ความต้องการเรียน
	เปิดรับสมัคร	เปิดรับสมัคร
จำนวนวัน	สัปดาห์ละ 2 วัน รวมจำนวนทั้งหมด 10 ชม.	ทุกวันอังคาร และวันศุกร์ (เวลา 11.00-12.00 น.) จำนวน 15 ชั่วโมง
วิธีการอบรม	ออนไลน์การอบรมออนไลน์แบบ Motivative Interactive Classroom	ไฮบริด
กิจกรรม	มีกิจกรรมกำหนดให้ผู้เข้าอบรมบันทึกคลิปการสื่อสารตามสถานการณ์ที่กำหนดขึ้น	มีกิจกรรมกำหนดให้ผู้เข้าอบรมบันทึกคลิปการสื่อสารตามสถานการณ์ที่กำหนดขึ้น
	มอบใบประกาศนียบัตรให้แก่ผู้เข้าอบรมที่มีจำนวนเวลาการเข้าอบรมไม่น้อยกว่าร้อยละ 80	มอบใบประกาศนียบัตรให้แก่ผู้เข้าอบรมที่มีจำนวนเวลาการเข้าอบรมไม่น้อยกว่าร้อยละ 80
	มอบรางวัลในกิจกรรมประกวดเพื่อสร้างแรงจูงใจและส่งเสริมการมีส่วนร่วมในการเรียนรู้ เช่น รางวัลจากการสื่อสารตามสถานการณ์ รางวัลจากการเขียนสรุปสิ่งที่ได้จากหลักสูตรเป็นภาษาอังกฤษ รางวัล	มอบรางวัลในกิจกรรมประกวดเพื่อสร้างแรงจูงใจและส่งเสริมการมีส่วนร่วมในการเรียนรู้ เช่น รางวัลจากการสื่อสารตามสถานการณ์ รางวัลจากการเขียนสรุปสิ่งที่ได้จากหลักสูตรเป็น

	ปีงบประมาณ 2564	ปีงบประมาณ 2565
	จากความอดสาหัส ขยัน ตั้งใจ ฝึกอบรมอย่างสม่ำเสมอ เป็นต้น	ภาษาอังกฤษ รางวัลจากความอดสาหัส ขยัน ตั้งใจ ฝึกอบรมอย่างสม่ำเสมอ เป็นต้น
กลุ่มเป้าหมาย	บุคลากรสำนักหอสมุดทุกระดับจำนวน 10 คน ที่ปฏิบัติงานเกี่ยวกับผู้ใช้ต่างชาติ การปฐมนิเทศ การต้อนรับนำชม การอบรมทักษะการรู้สารสนเทศ	บุคลากรสำนักหอสมุดทุกระดับจำนวน 15 คน
วิธีดำเนินงาน	พุธ (เวลา 13.30-14.00 น.) และวันศุกร์ (เวลา 11.00-12.00 น.)	พุธ (เวลา 13.30-14.00 น.) และวันศุกร์ (เวลา 11.00 -12.00 น.)
รายละเอียดหลักสูตร	Pre-test : วันศุกร์ 16 ก.ค. 2564 11.00-12.00 น.	Pre Test : Multiple choices TEST (10 นาที) Writing Test (10 นาที) Speaking Test (คนละ 3 นาที รวม 45 นาที)
	1. “guest welcome and Presentation for KKU library staff by T.Amie 2. Course outline 3. Why we have to be able to speak English? Activity: Goal setting and commitment	1. “guest welcome and Presentation for KKU library staff by T.Amie 2. Course outline 3. Pretest
	1. How to welcome guest in English 2. Role play activity 3. Shooting VDO clip of Welcome guest situation in KKU library : Pair activity	If I can speak English , I will..... Activity: Goal setting and commitment *** Commitment worksheet *** Commitment VDO clip
	1. How to overcome your fear of “making mistake” 2. Group discussion 3. Review "How to welcome guest in English 4. Ask Foreigner guest 's personal information politely 5. How to ask for check up the information.	1. How to welcome guest in English 2. Role play activity *** Summary general situations in library
	1. Review "Ask foreigner guest personal information in polite way 2. Review” How to ask for check up the information" 3. Activity : Role play	1. Offer help for guest in general situations 2. Role play activity *** Shoot VDO clip of Welcome guest and offer help situation in KKU library : Pair activity
	Be confident by foreigner guest speaker Group discussion : speak English with confident mindset	1. How to overcome your fear of “making mistake” 2. Group discussion

	ปีงบประมาณ 2564	ปีงบประมาณ 2565
	3. Activity : Shoot VDO clip of “Greeting and introduce yourself to foreigner	3. How to overcome your fear worksheet & VDO clip
	1. Effective Presentation 2. Essential words to attract your audience 3. Group discussion	Be confident by foreigner guest speaker Group discussion : speak English with confident mindset 3 Activity : Shoot VDO clip of “Greeting and introduce yourself to foreigner
	1. Why storytelling wins the audience ? 2. How to become a great speaker 3. Activity : Prepare your presentation script outline	1. Ask Foreigner guest 's personal information politely 2. How to ask for check up the information.
	1. Presentation 2. Presentation Summary	1. Review "Ask foreigner guest personal information in polite way 2..Review” How to ask for check up the information" 3. Activity : Role play
	1. Be inspire by guest speaker 2. Group discussion : How can we practice English in our daily life?	1. Group discussion : How can we practice foreign language effectively *** Group presentation
	1. Post-test Multiple choice, Writing and Speaking 2. Course summary 3. มอบรางวัล	1. Group discussion : How can we practice English in our daily life? *** Group presentation
	11.30-12.00 น. การมอบใบประกาศนียบัตร	Prepare to Be a tour guide : present your library and telling about interesting things in KKU
		Get ready to be a tour guide : present your library and telling about interesting things in KKU *** role play
		On the job training : In KKU shuttle bus (หมายเหตุ ช่วงภาพบันทึกกิจกรรมเพื่อจัดทำคลิปเพื่อใช้เรียนรู้และทบทวน)
		On the job training : At kku library (หมายเหตุ ช่วงภาพบันทึกกิจกรรมเพื่อจัดทำคลิปเพื่อใช้เรียนรู้และทบทวน)

	ปีงบประมาณ 2564	ปีงบประมาณ 2565
		1. Post-test Multiple choice , Writing and Speaking 2. Course summary 3. มอบรางวัล
กิจกรรมเสริม		My library Presentation Clip ความยาวอย่างน้อย 3 นาที (สามารถนำเสนอในส่วนงานที่ตนเองรับผิดชอบ หรือ บริการของห้องสมุดได้ ส่วนงานอำนวยความสะดวกแนะนำจากการที่ผู้เข้ามาติดต่องาน Back office ได้)
		I am KKU library tour guide Clip ความยาวอย่างน้อย 3 นาที โดยแสดงบทบาทสมมุติว่าตนเองอยู่ใน KKU shuttle bus ทำหน้าที่ เป็นไกด์นำทัวร์ห้องสมุดมหาวิทยาลัยขอนแก่นและแนะนำสถานที่ที่น่าสนใจให้อาคันตฤกษ์ฟัง ไม่จำกัดความยาวคลิป (ผู้เรียนสามารถเลือกห้องสมุดคณะที่จะนำทัวร์ได้ตามใจชอบ)

ในระหว่างการแข่งขัน จะมีกิจกรรมตามหลักสูตรโดยกรรมการพัฒนาบุคลากรเป็นผู้รวบรวมผลงานเหล่านั้นเก็บไว้ใน drive



ภาพที่ 3 ผลงานผู้เข้าอบรมปี 2564

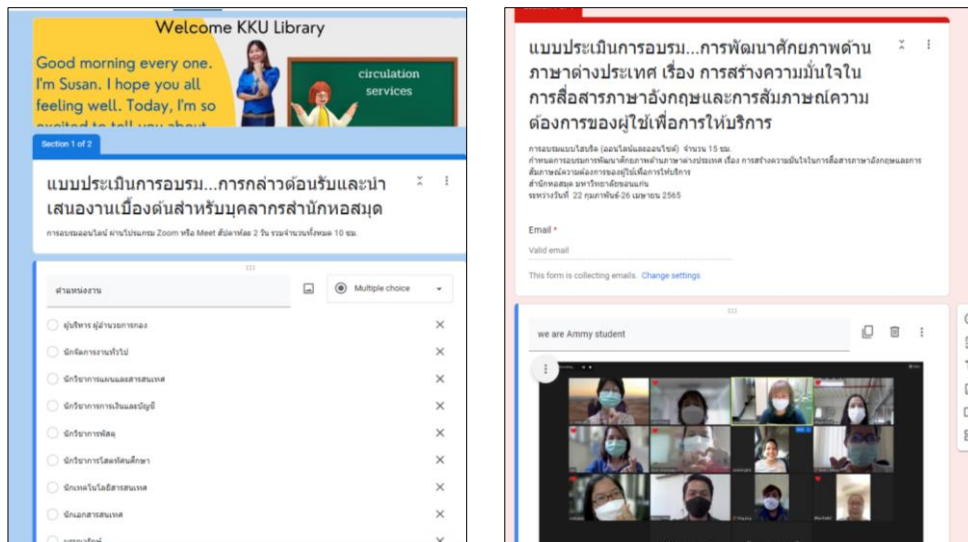


ภาพที่ 4 ผลงานผู้เข้าอบรมปี 2565

ระยะหลังการอบรม

1. ดำเนินการสอบถามการประเมินตนเองของผู้เข้าร่วมโครงการ เกี่ยวกับพัฒนาทักษะ โดยใช้เครื่องมือคือแบบสอบถามแบบประเมินการอบรม...การพัฒนาศักยภาพด้านภาษาต่างประเทศ เรื่อง การสร้างความมั่นใจในการสื่อสารภาษาอังกฤษและการสัมภาษณ์ความต้องการของผู้ใช้เพื่อให้บริการ โดยแบ่งออกเป็น 4 ส่วน

- 1.1 ประเมินวิทยากร
- 1.2 ประเมินรูปแบบการจัดอบรม
- 1.3 ประเมินตนเองหลังจากเข้าอบรม
- 1.4 ประเมินความพึงพอใจในภาพรวม



ภาพที่ 5 แบบประเมินการอบรม...การพัฒนาศักยภาพด้านภาษาต่างประเทศ เรื่อง การสร้างความมั่นใจในการสื่อสารภาษาอังกฤษและการสัมภาษณ์ความต้องการของผู้ใช้เพื่อการให้บริการ

2. หลังจบโครงการ กรรมการพัฒนาบุคลากรได้รับมอบหมายให้สัมภาษณ์บุคลากรเพื่อถามความคิดเห็นเกี่ยวกับรูปแบบการอบรมโดยใช้แบบสอบถามความต้องการรูปแบบการอบรมภาษาอังกฤษประจำปี 2566 ซึ่งเป็นปลายเปิดสัมภาษณ์บุคลากรสามารถสรุปได้ดังนี้

ด้านวิทยากร

- เรียนกับชาวต่างชาติ
- ครูอาจจะมึนทั้งไทยและต่างชาติที่เข้ามาสอบ
- ครูไทยดีมาก สื่อสารได้ดี เข้าใจง่าย ทำให้ลดความกลัวภาษาอังกฤษได้ส่วนหนึ่ง

ด้านหลักสูตร

ประเภทผู้เข้าอบรม อยากให้ทั่วถึงทุกคน, จัดกลุ่มคณะผู้เรียนแบบรวม จะได้ช่วยกัน, แบ่งเป็น 3 ประเภทคุณค่อ่ง หัดคุย แบ่งคลาส จัดตามระดับผู้เข้าเรียน ให้เหมาะสม, แบ่งระดับเพื่อให้คนที่เคยเรียนรู้สั้กทำท่าย และเห็นการพัฒนาชัดเจน

ส่วนเนื้อหา เน้นบทสนทนาในชีวิตประจำวัน ควรเน้นการสนทนาให้นำมาใช้ในการปฏิบัติงานจริงได้ เช่น การนำชม ห้องสมุด ไม่เน้นการทำการบ้านส่ง มีการฟัง พูด อ่านให้ตรงกับลักษณะงาน อบรม ให้แพตเทิร์นบทสนทนาในการให้บริการ ห้องสมุด, เปิด Video แล้วให้จับใจความสำคัญของตัวละคร, ให้พูดเฉพาะภาษาอังกฤษในชั่วโมงการอบรม, ปรับพื้นฐาน Basic ใหม่, หาชาวต่างชาติมาสอบถามเป็นจำลองสถานการณ์

อยากทำกิจกรรม เช่น บทบาทสมมุติ คัดเลือกสถานการณ์การให้บริการจริงออกมาเป็นบทสนทนา เพื่อให้ใช้ได้จริง จัดในรูปแบบกิจกรรมหรือจัด hybrid เน้นสนุกสนาน อยากให้มีการทดลองหน้างานจริงและมีชาวต่างชาติมาสอบถามจริง หรือนำชมชาวต่างชาติจริงโดยมีครูและเพื่อนร่วมคลาส ร่วมกิจกรรมด้วย เป็นต้น

รูปแบบการเรียน อยากเรียนในชั้นเรียน เป็นกลุ่มเรียนตัวต่อตัว ไม่อยากเรียนในชั้นเรียนแต่อยากสนทนาเป็น ภาษาอังกฤษขณะทำงาน คล้าย ๆ ที่ข้อฟ้ามาช่วยงานและใช้ภาษาอังกฤษไปด้วย

จำนวนครั้งในการเรียน สัปดาห์ละ 2 ครั้ง จัดคลาสเรียนไม่บ่อย ระยะเวลา ไม่เกินครึ่งละ 1 ชม. รวม 15 ชม.

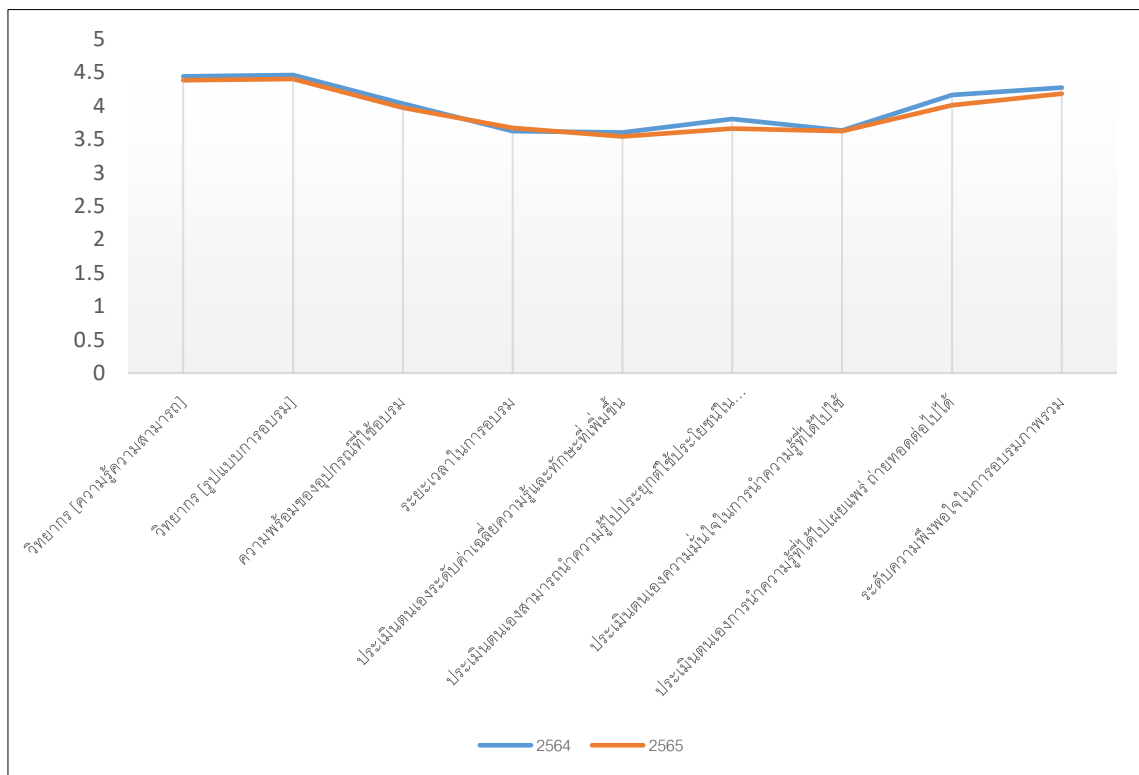
ผลการดำเนินการและอภิปรายผล (Result and Discussion)

ผลการดำเนินงานโครงการอบรม ดังนี้

ตารางที่ 2 แสดงค่าเฉลี่ย การแปลผล การประเมินของผู้เข้าร่วมอบรมจากโครงการอบรมฯ ปีงบประมาณ 2564 2565 และค่าความแตกต่าง

หัวข้อประเมิน	2564		2565		ความแตกต่าง
	mean	แปลผล	mean	แปลผล	
วิทยากร [ความรู้ความสามารถ]	4.44	มาก	4.38	มาก	-0.06
วิทยากร [รูปแบบการอบรม]	4.46	มาก	4.40	มาก	-0.06
ความพร้อมของอุปกรณ์ที่ใช้อบรม	4.03	มาก	3.97	มาก	-0.06
ระยะเวลาในการอบรม	3.62	มาก	3.67	มาก	0.03
ประเมินตนเองระดับค่าเฉลี่ยความรู้และทักษะที่เพิ่มขึ้น	3.60	มาก	3.54	มาก	-0.06
ประเมินตนเองสามารถนำความรู้ไปประยุกต์ใช้ประโยชน์ในงานได้	3.80	มาก	3.66	มาก	-0.14
ประเมินตนเองความมั่นใจในการนำความรู้ที่ได้ไปใช้	3.63	มาก	3.62	มาก	-0.01
ประเมินตนเองการนำความรู้ที่ได้ไปเผยแพร่ ถ่ายทอดต่อไปได้	4.16	มาก	4.01	มาก	-0.15
ระดับความพึงพอใจในการอบรมภาพรวม	4.27	มาก	4.18	มาก	-0.09

Mean = หมายถึง ระดับความพึงพอใจ มี 5 ระดับ คะแนน 1.00-1.49 ระดับน้อยที่สุด, คะแนน 1.50-2.49 ระดับน้อย, คะแนน 2.50-3.49 ระดับปานกลาง, คะแนน 3.50-4.49 ระดับมาก, คะแนน 4.50-5.00 ระดับมากที่สุด



ภาพที่ 6 แสดงผลการเปรียบเทียบการประเมินของผู้เข้าร่วมอบรมจากโครงการอบรมฯ ปีงบประมาณ 2564 2565

จากผลการศึกษา สามารถเปรียบเทียบผลการประเมินของผู้เข้าร่วมโครงการอบรมฯ โดยแบ่งเป็น 4 ด้าน ได้ดังนี้

1. วิทยากร (ความรู้ความสามารถ, รูปแบบการอบรม) ผู้เข้าประเมินมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีความแตกต่างระหว่างผู้เข้าอบรมปี 2564 และ 2565 คือ -0.06, -0.06 ตามลำดับ

2. รูปแบบการอบรม (ความพร้อมของอุปกรณ์ที่ใช้อบรม, ระยะเวลาในการอบรม) ผู้เข้าประเมินมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีความแตกต่างระหว่างผู้เข้าอบรมปี 2564 และ 2565 คือ -0.06, 0.03 ตามลำดับ

3. การประเมินตนเองหลังอบรม (ประเมินตนเองระดับค่าเฉลี่ยความรู้และทักษะที่เพิ่มขึ้น, ประเมินตนเองสามารถนำความรู้ไปประยุกต์ใช้ประโยชน์ในงานได้, ประเมินตนเองความมั่นใจในการนำความรู้ที่ได้ไปใช้, ประเมินตนเองการนำความรู้ที่ได้ไปเผยแพร่ ถ่ายทอดต่อไปได้) ผู้เข้าประเมินมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีความแตกต่างระหว่างผู้เข้าอบรมปี 2564 และ 2565 คือ -0.06, -0.14, -0.01, -0.15 ตามลำดับ

4. ระดับความพึงพอใจในการอบรมภาพรวม ผู้เข้าประเมินมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีความแตกต่างระหว่างผู้เข้าอบรมปี 2564 และ 2565 คือ -0.09

ดังนั้น สรุปได้ว่าผลจากการเปรียบเทียบการประเมินของผู้เข้าร่วมอบรมจากโครงการอบรมฯ ปีงบประมาณ 2564 2565 อยู่ในระดับมากทุกด้าน และมีความแตกต่างกันเพียงเล็กน้อย โดยความพึงพอใจในปี 2565 ต่ำกว่าปี 2564 ในเกือบทุกข้อ ยกเว้น ระยะเวลาในการอบรม

อภิปรายผล

จากการศึกษาเห็นได้ว่า ในตารางที่ 2 แสดงค่าเฉลี่ยการประเมินของผู้เข้าร่วมอบรม ปีงบประมาณ 2564 2565 และค่าเฉลี่ยรวม ซึ่งสามารถอภิปรายได้ว่า

1. บุคลากรมีความมั่นใจในการสื่อสารด้วยภาษาอังกฤษ มีความรู้และทักษะด้านการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อกล่าวต้อนรับและนำเสนองานเบื้องต้น มากขึ้น เนื่องจากทั้งสองปี หลังการอบรมผู้เข้าอบรมประเมินตนเองระดับค่าเฉลี่ยความรู้และทักษะที่เพิ่มขึ้นในระดับมาก

2. บุคลากรมีความมั่นใจในการสื่อสารด้วยภาษาอังกฤษมีความรู้และทักษะเพื่อนำไปประยุกต์ใช้จริงในการปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้อง มากขึ้น เนื่องจากทั้งสองปี หลังการอบรมผู้เข้าอบรมประเมินตนเองสามารถนำความรู้ไปประยุกต์ใช้ประโยชน์ในงานได้ในระดับมาก, ประเมินตนเองความมั่นใจในการนำความรู้ที่ได้ไปใช้ในระดับมาก, ประเมินตนเองการนำความรู้ที่ได้ไปเผยแพร่ ถ่ายทอดต่อไปได้ ในระดับมาก

3. บุคลากรได้ตระหนักถึงความสำคัญของการฝึกฝนทักษะภาษาอังกฤษซึ่งจำเป็นและเกี่ยวข้องโดยตรงกับทั้งเรื่องความเจริญก้าวหน้าในการทำงาน การปฏิบัติงานที่ต้องติดต่อสื่อสารกับชาวต่างชาติ ความต้องการศึกษาต่อทั้งในและต่างประเทศ รวมถึงการใช้ชีวิตประจำวัน ซึ่งปัจจุบันเราสามารถสื่อสารกับผู้คนทั่วโลกที่ต้องใช้ภาษาอังกฤษเป็นสื่อกลาง

สำนักหอสมุดได้เห็นความสำคัญในการสื่อสารด้วยภาษาต่างประเทศที่บุคลากรทุกคนในหอสมุดจำเป็นต้องได้รับการพัฒนาทักษะให้มากขึ้นจึงกำหนดในแผนว่า ให้พัฒนาบุคลากรด้านภาษาอังกฤษด้วยวิธีการต่าง ๆ เช่น การอบรม การใช้โปรแกรมพัฒนาด้านภาษา การนำผู้มีทักษะที่ดี เช่น วิทยากรต่างชาติเข้ามาปฏิบัติงานเป็นนักศึกษาจ้างงาน ทำงานร่วมกับบุคลากรในส่วนงานต่าง ๆ เพื่อกระตุ้นให้เกิดทักษะด้านภาษาที่สามารถนำมาใช้ในการปฏิบัติงานห้องสมุดและให้บริการผู้เข้าใช้บริการที่เป็นชาวต่างชาติได้ดีขึ้น ในระหว่างอบรมในขณะที่ทำกิจกรรมต่าง ๆ สามารถกระตุ้นความอยากเรียนให้แก่บุคลากรท่านอื่น ๆ และเมื่อจบการอบรมผู้เข้าอบรมจะประชาสัมพันธ์ต่อยอดด้วยการบอกเล่าประสบการณ์และเชิญชวนเพื่อนร่วมงานเข้าอบรมในรอบถัดไปอีกด้วย

ผลการศึกษาแสดงให้เห็นว่า เมื่อเปรียบเทียบการประเมินของผู้เข้าร่วมอบรมจากโครงการอบรมฯ ปีงบประมาณ 2564 2565 ผลการประเมินในด้าน วิทยากร รูปแบบการอบรม การประเมินตนเองหลังเข้าอบรม และความพึงพอใจในภาพรวมนั้นอยู่ในระดับมาก ซึ่งพบว่าทั้ง 2 ปี มีความแตกต่างกันเพียงเล็กน้อย โดยผู้เข้าอบรมพึงพอใจการอบรมในปี 2564 มากกว่าปี 2565 ในทุกด้าน ยกเว้น ระยะเวลาในการอบรม ที่พบว่า ผู้เข้าอบรมพึงพอใจที่จะเข้าร่วมอบรมระยะเวลา 15 ชั่วโมง ซึ่งมากกว่าในปี 2564 ที่อบรมเพียง 10 ชม. ทั้งนี้จากการสัมภาษณ์ผู้ที่เข้าร่วมอบรม พบว่า ผู้ที่เข้าอบรมปี 2565 รู้สึก

ว่าในการฝึกทักษะทางภาษานั้นควรใช้ระยะเวลาที่มากหน่อย เพื่อให้มีการฝึกฝนได้นานขึ้น ได้ทำกิจกรรมที่หลากหลาย ซึ่งเชื่อว่าส่งผลให้ทักษะทางภาษาดีขึ้นด้วย

และจากผลการศึกษาความพึงพอใจในภาพรวมนั้น ถึงแม้จะอยู่ในระดับสูงทั้ง 2 ปี แต่พบว่า มีความพึงพอใจลดลงทั้งนี้จากการสัมภาษณ์ผู้ที่เข้าร่วมอบรม พบว่า การเข้าอบรมในปี 2564 ห้องสมุดอยู่ในสถานการณ์โควิดจึงปิดพื้นที่ในการให้บริการ ดังนั้น การเรียนออนไลน์สามารถเข้าอบรมได้โดยสะดวก ไม่ถูกรบกวนในขณะที่เรียน มีเวลาทำการบ้าน ในขณะที่การอบรมปี 2565 นั้น มีจำนวนชั่วโมงในการเรียนมากขึ้น มีกิจกรรมให้ฝึกปฏิบัติหลากหลายรูปแบบมากขึ้น แต่สถานการณ์โควิดเริ่มคลี่คลายภาระงานประจำที่เริ่มมากขึ้นอีกทั้งต้องเปิดพื้นที่ให้บริการ ผู้เข้าอบรมหลายคนจึงเกิดความกังวล เนื่องจากไม่สะดวกเข้าอบรมในวันเวลาที่กำหนด และไม่สามารถทำแบบฝึกได้ในเวลาที่กำหนด

ดังนั้น แนวโน้มรูปแบบการจัดการพัฒนาทักษะทางภาษาของบุคลากรอาจจะต้องปรับเปลี่ยนโดยใช้ข้อมูลจากการประเมินในปีที่ผ่านมา เช่น ปรับหลักสูตรให้เหมาะสมขึ้น จัดหาวิทยากรที่มีความรู้ความสามารถปรับเนื้อหาให้เข้ากับบริบทการให้บริการในห้องสมุด จัดในระยะเวลาจำนวนชั่วโมงไม่มากไม่น้อย อาจจะเป็นแบบออนไลน์ในห้องเรียนหรือห้องอบรมกลุ่มใหญ่เพื่อให้ผู้เข้าอบรมมีสมาธิจดจ่อในการเรียนอย่างเดียวไม่ถูกรบกวนจากภายนอก มีแบบฝึกปฏิบัติจำนวนเหมาะสมแต่สามารถนำไปใช้ได้จริงในการทำงาน หรือ ประยุกต์การเสริมความรู้ผ่านสื่อและเครือข่ายสังคมออนไลน์ ด้วยการทำคอนเทนต์ส่งเสริมการพัฒนาภาษาอังกฤษ เป็น clip บทสนทนาสั้น ๆ ที่พบบ่อยในการทำงาน การให้บริการในห้องสมุด แล้วนำไปโพสต์ในแพลตฟอร์มต่าง ๆ ที่บุคลากรในห้องสมุดใช้ร่วมกัน ซึ่งคาดว่าจะเกิดภาพจำเป็นแนวทางให้บุคลากรนำไปใช้ได้จริงต่อไป สอดคล้องกับ สมพร โกมารทัต (2562) ได้สรุปว่า เรียนรู้ภาษาของสังคมโลกผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ สื่อดิจิทัล เครือข่ายสังคมออนไลน์ ทำให้ผู้เรียนเรียนรู้ ฝึก และใช้ภาษาต่างประเทศได้อย่างไร้พรมแดน กล่าวคือเป็นการใช้กลยุทธ์การใช้สมองและการจัดการเป็นฐานในการเรียนรู้ (Brain and Management based Foreign Language Learning Strategy) กลยุทธ์ดังกล่าวจะช่วยพัฒนาศักยภาพทางสมองของผู้เรียน ได้แก่ การจำ การคิด การแก้ปัญหา และการนำภาษานั้นๆ ไปใช้ ส่งเสริมการจัดระบบการเรียนรู้ด้วยตนเองของผู้เรียน ซึ่งเป็นทักษะที่จำเป็นต่อการเรียนภาษาต่างประเทศ สามารถบูรณาการข้อมูลสารสนเทศ จากแหล่งต่าง ๆ เพื่อการเรียนรู้ ที่ดีขึ้นและเป็นการต่อยอดการเรียนรู้ ส่งเสริมให้ผู้เรียนมีวินัย และความรับผิดชอบในการเรียน ส่งเสริม การเรียนตามอัธยาศัย และการศึกษาตลอดชีวิต (Long life Education) ซึ่งจะทำให้บุคลากรของสำนักหอสมุดมีทักษะทางภาษาต่างประเทศที่ยั่งยืนต่อไป

สรุป

เมื่อบุคลากรและหน่วยงานต่างเห็นพ้องว่าภาษาอังกฤษมีความสำคัญในการทำงาน และสมควรต้องได้รับการพัฒนาทักษะ (up skill) อยู่เสมอ บุคคลต้องก้าวให้ใหม่ ก้าวให้ไว ก้าวที่เชื่อมั่น เพื่อรองรับสถานการณ์ในอนาคตที่จะเกิดขึ้น ปัจจุบันทักษะภาษาอังกฤษของบุคลากรในห้องสมุดมหาวิทยาลัย ควรต้องรู้ภาษาต่างประเทศ language skill อย่างน้อย 1 ภาษา (Alabay & Bayram, 2015) โดยเฉพาะภาษาอังกฤษเพื่อให้บริการที่มีคุณภาพในห้องสมุดมหาวิทยาลัย ซึ่งการศึกษาครั้งนี้ นอกจากทำให้บุคลากรห้องสมุดและสำนักหอสมุดฯ ได้ตระหนักว่าภาษาอังกฤษจำเป็นต่อการพัฒนาวิชาชีพแล้ว ยังต้องการให้เกิดการ Upskill คือ การพัฒนาเพื่อยกระดับทักษะที่เราให้ดีกว่าเดิม ซึ่งเป็นกลยุทธ์สำคัญที่จะช่วยเพิ่มคุณค่าของพนักงานในองค์กร

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะจากผู้เข้าอบรม พบว่า

- อยากให้มีการสอนแบบนี้อีก
- ควรมีการอบรมอย่างต่อเนื่อง
- แบ่งระดับการอบรมเป็น 2 ระดับ คือ Basic กับ Advance
- เพิ่มระยะเวลาเรียน เช่น จาก 10 ชั่วโมง เป็น 15 ชั่วโมง

- ต้องการให้บุคลากรได้เข้าร่วมอย่างทั่วถึง
- ถ้าได้ on site ตลอดจะดีมาก เสียหายเพราะโควิด-19 จึงต้องมี online ด้วย
- จากการเข้ารับการฝึกอบรมครั้งนี้ทำให้มีความมั่นใจในการพูดภาษาอังกฤษมากขึ้นแต่อาจจะยังไม่เก่งมาก

พอที่จะพูดคุยกับชาวต่างชาติได้อย่างมั่นใจแต่ก็จะพยายามฝึก ๆ ไปเรื่อย ๆ

- ไม่มีเวลาไปเรียน

ข้อเสนอแนะจากงานวิจัย พบว่า

- ควรจัดโครงการอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้เกิดการ upskill อย่างยั่งยืน
- สนับสนุนบุคลากรที่ยังมีทักษะภาษาน้อยหรือบุคลากรที่ไม่ได้จบทางห้องสมุดแต่ทำงานในห้องสมุด ให้ reskill

เพื่อให้ได้ภาษาที่เกี่ยวข้องในงาน

- สนับสนุนให้มีหลักสูตรในภาษาอื่น ๆ เพื่อให้บุคลากรมีทางเลือกตามความสนใจในการ reskill
- สร้างกิจกรรมให้เกิดการมีส่วนร่วมระหว่างผู้เข้าอบรมกับเพื่อนร่วมงานจะได้บรรยากาศคร่ำครวญ และเกิดความสนใจ

อยากเข้าร่วมการอบรมในครั้งหน้า

การนำไปใช้ประโยชน์

1. รูปแบบการสอนที่ได้ สามารถนำไปเป็นต้นแบบเพื่อปรับวิธีการไปใช้กับหลักสูตรอื่น ๆ เพื่อ upskill ทักษะความรู้ให้บุคลากรได้อีก

2. การอบรมภาษาสามารถกระตุ้นให้บุคลากรทั้งที่เข้าอบรม และเพื่อน ๆ ในหน่วยงาน มีความตื่นตัวอยู่เสมอ เนื่องจากการพัฒนาเนื้อหาบทเรียน และกิจกรรมที่สร้างสรรค์ และการมีส่วนร่วมระหว่างเพื่อนร่วมงาน บรรยากาศการอบรมที่ดี สนุกสนาน ดิดตรงใจ เป็นแรงผลักดันให้การอบรมสามารถนำไปใช้ได้จริง

3. ถอดบทเรียนเพื่อนำไปใช้ในโครงการครั้งต่อไปหรือเป็นแนวทางในการทำโครงการอื่นในอนาคต โดยการจัดอบรมในปี 2566 ที่เข้าสู่สถานการณ์ปกติ และในปีที่อาจจะเกิดสถานการณ์ไม่ปกติในอนาคต โดยการออกแบบการจัดการอบรมให้มีรูปแบบที่เหมาะสมกับคนทำงาน และมีระยะเวลาฝึกปฏิบัติให้ได้ผลลัพธ์การเรียนรู้ที่มีประสิทธิภาพ

4. ผลที่ได้รับสำหรับองค์กร หลังจากผู้เข้าอบรมจบหลักสูตร พบว่า สามารถปฏิบัติงานที่ผู้บังคับบัญชามอบหมายที่เกี่ยวกับการทำงานร่วมกับชาวต่างชาติได้ ดังนี้

4.1 สามารถปฏิบัติงานร่วมกับนักศึกษาชาวต่างชาติ ในโครงการ Chit Chat เป็นโครงการความร่วมมือระหว่างกองการต่างประเทศ มหาวิทยาลัยขอนแก่น ที่ได้ส่งนักศึกษาต่างชาติเข้ามาฝึกประสบการณ์ที่สำนักหอสมุด

4.2 วิทยากรให้ความรู้ในหลักสูตรการอบรมที่สำนักหอสมุดจัดให้แก่นักศึกษาต่างชาติ ตามที่คณะฯ หรือภาคีฯ ร้องขอให้เปิดการอบรมแก่นักศึกษาและบุคลากรต่างชาติและจากหลักสูตรนานาชาติ

4.3 วิทยากรนำชมตามที่คณะฯ หรือภาคีฯ ร้องขอให้เปิดการอบรมแก่นักศึกษาและบุคลากรต่างชาติและจากหลักสูตรนานาชาติ และให้การต้อนรับแขกชาวต่างชาติที่ขอเข้าเยี่ยมชมหรือดูงาน สำนักหอสมุด

4.4 สามารถเข้าร่วมการประชุมวิชาการและนำเสนอผลงานวิชาการในระดับนานาชาติ

รายการอ้างอิง (References)

คณะกรรมการพัฒนาบุคลากร. (2564). *โครงการจัดอบรม เรื่อง การกล่าวต้อนรับและนำเสนองานเบื้องต้นสำหรับบุคลากร สำนักหอสมุด*. สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยขอนแก่น.

ณัฐกานต์ ทัพทวี. (2560). *บรรณารักษะยุค Thailand 4.0 : ทักษะทางด้านภาษา*. Lis KPRU.

https://lis.kpru.ac.th/?page_id=83&lang=TH

วรพจน์ วงศ์กิจรุ่งเรือง และ อธิป จิตตฤกษ์. (2556). *ทักษะแห่งอนาคตใหม่ การศึกษาเพื่อศตวรรษที่ 21*. Open Worlds.

- สมพร โกมารทัต. (2562). กลยุทธ์การเรียนรู้ภาษาต่างประเทศของผู้เรียนศตวรรษที่ 21. *สุทธิปริทัศน์*, 33(105), 187-197.
- สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยขอนแก่น. (2564). *แผนปฏิบัติการและการถ่ายทอด OKR/KRL ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564*.
สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยขอนแก่น. (2565). *แผนปฏิบัติการและการถ่ายทอด OKR/KRL ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565*.
สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยขอนแก่น. (2566). *แผนปฏิบัติการและการถ่ายทอด OKR/KRL ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566*.
สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- สุภาพรณ์ ทาจิตต์. (2563). *การพัฒนาสมรรถนะสำหรับบรรณารักษ์ในศตวรรษที่ 21: กรณีศึกษา มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี*.
การประชุมวิชาการระดับชาติ PULINET ครั้งที่ 10 : Library Transformation in a Disrupted World,
มหาวิทยาลัยทักษิณ, สงขลา.
- Alabay, M.N. & Bayram, A. (2015). English Language Needs of The Library Staff: A Study on University
Libraries in Turkey. *Turkish Online Journal of Educational Technology*, 2015, 208-213.