

กระบวนการพัฒนาทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษสำหรับบุคลากรสำนักหอสมุด

โดยความร่วมมือกับกองการต่างประเทศ มหาวิทยาลัยขอนแก่น

เยาวพร ศานติวิวัฒน์*, สิริพร ทิวะสิงห์, สุพัญญ์ สีนะวัฒน์, จันทรรัตน์ สิทธิสมจินต์

สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยขอนแก่น

123 ถ.มิตรภาพ ต.ในเมือง อ.เมือง จ.ขอนแก่น 40002

The Process of Developing English Communication Skills for Library Staff in Collaboration with the Foreign Affairs Division, Khon Kaen University

Yaowaporn Santiwiwat*, Siriporn Tiwasing, Supat Sinawat, Junrat Sitthisomjin

Khon Kaen University Library, Khon Kaen University

123 Mittraphap Road, Nai Mueang Subdistrict, Mueang District, Khon Kaen Province 40002

E-mail: yaosir@kku.ac.th

► รับบทความ 1 เมษายน 2567 ► แก้ไขบทความ 23 กรกฎาคม 2567 ► ตอรับบทความ 25 กรกฎาคม 2567

บทคัดย่อ

มหาวิทยาลัยขอนแก่นตระหนักถึงความสำคัญของการพัฒนาทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษและได้ใช้กลยุทธ์เพื่อยกระดับประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรมุ่งเน้นไปที่ทักษะการทำงานร่วมกันและความสามารถข้ามวัฒนธรรม โดยมีเป้าหมายที่จะเป็นสถาบันที่ได้รับการยอมรับทั่วโลก สำนักหอสมุดจึงได้จัดทำกระบวนการพัฒนาทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษสำหรับบุคลากรโดยความร่วมมือกับกองการต่างประเทศจัดส่งนักศึกษาต่างชาติในโครงการ Chit Chat in KKU Workplace ตั้งแต่ปี 2565-2566 มีการออกแบบ ปรับปรุงกิจกรรมด้วยแนวคิด Design Thinking แบ่งออกเป็น 3 ระยะ ได้แก่ ก่อนการทํากิจกรรม ระหว่างการทํากิจกรรม และหลังการทํากิจกรรม และสรุปเป็นแนวทางที่ดีมีขั้นตอนการทำงาน 12 ขั้นตอน ผลของการดำเนินงานพบว่า (1) มีผู้ผ่านเกณฑ์ระยะเวลาการอบรมมากกว่าร้อยละ 80 หรือเข้าร่วมกิจกรรมไม่น้อยกว่า 60 ชั่วโมง (2) มีบุคลากรจากงานอื่นนอกเหนือจากงานบริการจำนวน 5 คนเข้าร่วมเป็นกรรมการด้านวิเทศสัมพันธ์ (3) ผู้เข้าร่วมกิจกรรมมากกว่าร้อยละ 85 พึงพอใจการเข้าร่วมโครงการ และมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับมาก

คำสำคัญ

การพัฒนาบุคลากร, ทักษะภาษาอังกฤษ, การสื่อสารภาษาอังกฤษ

Abstract

Khon Kaen University recognizes the importance of developing English Communication skills and has implemented strategies to enhance the efficiency of its workforce. The university emphasizes teamwork and cross-cultural abilities, aiming to become a globally recognized institution. The Khon Kaen

University Library has collaborated with the International Affairs Office to implement the "Chit Chat in KKU Workplace" project, which involves hosting international students from 2565-2566 academic year. The project incorporates design thinking concepts in its activities and follows a 12 step workflow divided into three phases: pre-activity, during the activity, and post-activity. The outcomes of the project include: (1) more than 80% of participants meeting the training duration criteria or completing at least 60 hours of activity, (2) five personnel from non-service departments participating as committee members in international relations, and (3) more than 85% of participants expressing satisfaction with the project and having a high average satisfaction rating.

Keywords

Human Resources Development, English Language Skills, English Communication

บทนำ (Introduction)

ความสามารถในการเรียนรู้และพัฒนาทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษเป็นปัจจัยสำคัญในการเตรียมความพร้อมและเพิ่มประสิทธิภาพและเสริมสร้างความเป็นมืออาชีพในการทำงาน ช่วยให้บุคลากรสามารถเข้าถึงข้อมูลและแหล่งความรู้จากทั่วโลกได้มากขึ้น เป็นพื้นฐานสำหรับการสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับบุคคลอื่นที่มีวัฒนธรรมและภาษาที่แตกต่างกันอีกทั้งยังเป็นปัจจัยสำคัญในการเผยแพร่ สร้างแรงบันดาลใจและขยายโอกาสในการพัฒนาองค์กรให้ก้าวไปสู่ระดับสากลอย่างยั่งยืน

มหาวิทยาลัยขอนแก่นมีวิสัยทัศน์ในการเป็นมหาวิทยาลัยวิจัยและพัฒนาชั้นนำระดับโลก ดังนั้นบุคลากรจำเป็นต้องพัฒนาทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษในการทำงานร่วมกับผู้อื่น (Collaborative Skills) และการปรับตัวให้เข้ากับวัฒนธรรมที่หลากหลาย (Cross-cultural Competence) แผนยุทธศาสตร์การบริหารมหาวิทยาลัยขอนแก่น พ.ศ. 2563-2566 ได้กำหนดให้มีการยกระดับขีดความสามารถในการทำงานของบุคลากร โดยพัฒนาทักษะของบุคลากรให้พร้อมสำหรับการทำงานในอนาคต (Future Skill Development) ส่งเสริมการพัฒนาบุคลากร ให้สามารถตอบสนองต่อการพัฒนามหาวิทยาลัยไปสู่ความเป็นเลิศในระดับสากล (Qualified Personnel) (มหาวิทยาลัยขอนแก่น, 2562) ซึ่งรวมถึงการให้บริการแก่นักศึกษาต่างชาติ ปีการศึกษา 2562-2565 มหาวิทยาลัยขอนแก่นมีนักศึกษาจากหลากหลายประเทศทั่วโลก เป็นจำนวน 2,380 คน มีการเรียนการสอนหลักสูตรนานาชาติจำนวน 53 หลักสูตร (มหาวิทยาลัยขอนแก่น, 2566)

จากจำนวนหลักสูตรนานาชาติและนักศึกษาต่างชาติในมหาวิทยาลัยขอนแก่น ในฐานะที่สำนักหอสมุดเป็นหน่วยงานสนับสนุนการเรียนการสอน บุคลากรในห้องสมุดจึงจำเป็นต้องพัฒนาทักษะทางด้านภาษาต่างประเทศเพื่อใช้ในการสื่อสารและให้บริการกับผู้ใช้บริการ เช่น การให้บริการยืมคืนสารสนเทศที่ต้องมีการสื่อสารกับนักศึกษาต่างชาติ การตอบคำถามและการช่วยในการค้นคว้าข้อมูล และการจัดอบรมการรู้สารสนเทศให้กับนักศึกษาและบุคลากรในการรู้สารสนเทศ ภาษาอังกฤษจึงมีความสำคัญในการเป็นเครื่องมือสำหรับสร้างความร่วมมือระหว่างประเทศ และการแลกเปลี่ยนความรู้ระหว่างสถาบันการศึกษาทั่วโลก

การปฏิบัติงานในห้องสมุด นอกจากการสื่อสารกับผู้ให้บริการที่เป็นชาวต่างชาติแล้ว ภาษาอังกฤษยังสำคัญในการค้นหาและเข้าถึงแหล่งข้อมูลต่าง ๆ ที่มีอยู่ในโลกออนไลน์ เช่น เว็บไซต์ ฐานข้อมูลออนไลน์ บล็อก หรือสื่ออื่น ๆ ที่จัดทำขึ้นเพื่อนำความรู้และข้อมูลมาใช้งานได้อย่างรวดเร็วและครอบคลุม ทำให้สามารถเข้าถึงข้อมูลที่หลากหลายได้อย่างมีประสิทธิภาพ รวมถึงการประสานงานกับสำนักพิมพ์และหน่วยงานต่างประเทศ และมีบทบาทสำคัญในการต้อนรับและนำชมห้องสมุดสำหรับแขกต่างประเทศ มีการศึกษาเรื่องสมรรถนะบรรณารักษ์เกี่ยวกับการใช้ภาษาอังกฤษ เช่น การศึกษาความคาดหวังต่อสมรรถนะบรรณารักษ์งานวิเคราะห์ทรัพยากรสารสนเทศ ที่คาดหวังว่าบรรณารักษ์จะต้องมีความรู้เรื่องหลักไวยากรณ์ภาษาอังกฤษ สามารถแปลความหมายและจับใจความสำคัญของสารสนเทศภาษาอังกฤษในระดับที่ติดต่อสื่อสารได้ (ณภาพัช วงศ์เศษ และ รุ่งทิพย์

เจริญศักดิ์, 2561) บุคลากรของห้องสมุดรุ่นใหม่ต้องมีทักษะด้านการสื่อสารภาษาอังกฤษได้เป็นอย่างดี สามารถแลกเปลี่ยนเรียนรู้ประสบการณ์และให้บริการผู้ใช้บริการชาวต่างชาติได้อย่างมีประสิทธิภาพ เช่น การให้บริการสืบค้นฐานข้อมูล เป็นการสร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้ใช้บริการต่างชาติ รวมถึงการเขียนจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ในการติดต่อกับหน่วยงานราชการต่าง ๆ ด้วยภาษาอังกฤษ และเป็นการสร้างภาพลักษณ์ที่ดีต่อห้องสมุดและมหาวิทยาลัย (ยุพา ดวงพิมพ์ และคณะ, 2558)

แนวคิดวิชาการกล่าวถึงการให้บริการห้องสมุดด้วย Multilingual Information Literacy (MLIL) ซึ่งเป็นทักษะที่จำเป็นสำหรับศตวรรษที่ 21 (Peggy Nzomo et al., 2021) สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยขอนแก่นได้ตระหนักถึงความสำคัญทางด้านภาษาต่างประเทศ เพื่อเตรียมความพร้อมให้บุคลากรในการให้บริการนักศึกษาต่างชาติ และทำงานติดต่อกับสื่อสารกับเครือข่ายจากต่างประเทศ จึงกำหนดไว้ในแผนปฏิบัติการและการถ่ายทอด OKR/KRL ประจำปี 2566 โดยบรรจุเป็นแผนงานโครงการยุทธศาสตร์ที่สำคัญภายใต้ชื่อแผนงาน/โครงการพัฒนาศักยภาพด้านภาษาต่างประเทศของบุคลากรสำนักหอสมุด (มหาวิทยาลัยขอนแก่น, 2566) โดยจัดให้มีการอบรมการใช้ภาษาต่างประเทศในการสื่อสารให้กับบุคลากรจำนวน 10-15 ชั่วโมง พบปัญหาว่าบุคลากรไม่ได้ฝึกการสื่อสารแบบต่อเนื่องโดยเฉพาะการพูด (Speak Out) ทำให้บุคลากรเกิดความไม่มั่นใจในการสื่อสาร ส่งผลต่อการดำเนินงานบางอย่างที่เกี่ยวข้องกับชาวต่างชาติ เช่น การต้อนรับนำชมผู้มาเยี่ยมที่มาจากต่างประเทศ การเป็นวิทยากรอบรมหลักสูตรการรู้สารสนเทศภาษาอังกฤษ เป็นต้น ดังนั้นเมื่อกองการต่างประเทศ จัดทำโครงการ Chit Chat in KKU Workplace ตั้งแต่ปี 2565 สำนักหอสมุดจึงได้ร่วมเป็นเครือข่ายทำงานร่วมกับกองการต่างประเทศ ในการจัดให้นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาจากประเทศต่าง ๆ ที่กำลังศึกษาในหลักสูตรปัจจุบันของมหาวิทยาลัย มาปฏิบัติงานในหน่วยงานที่ร่วมเป็นเครือข่ายระยะเวลาประมาณ 1.5-2 เดือน เพื่อฝึกทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษให้กับบุคลากร เมื่อสำนักหอสมุดสมัครเข้าร่วมโครงการต้องออกแบบกิจกรรมและประเมินผลการทำของนักศึกษาให้เบ็ดเสร็จ เพื่อให้บุคลากรสำนักหอสมุดได้ฝึกทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษอย่างต่อเนื่อง ตรงความต้องการของหน่วยงาน อีกทั้งเป็นการเตรียมความพร้อมบุคลากรให้สามารถปฏิบัติหน้าที่ทดแทนบุคลากรที่เกษียณอายุราชการและกำลังจะเกษียณอายุราชการในอนาคต จึงทำให้ผู้รับผิดชอบโครงการได้ศึกษากระบวนการพัฒนาทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษสำหรับบุคลากรสำนักหอสมุด เพื่อเป็นแนวทางการทำงานโดยความร่วมมือกับกองการต่างประเทศ มหาวิทยาลัยขอนแก่นต่อไป

วัตถุประสงค์ (Objective)

1. เพื่อพัฒนากระบวนการพัฒนาทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษสำหรับบุคลากร โดยการทำงานบูรณาการกับกองการต่างประเทศ มหาวิทยาลัยขอนแก่น
2. เพื่อให้ได้แนวทางในการทำงานร่วมกับเครือข่ายกองการต่างประเทศ มหาวิทยาลัยขอนแก่น
3. เพื่อให้ได้ผลการดำเนินงานจากกระบวนการพัฒนาทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษสำหรับบุคลากรที่พัฒนาขึ้นไปใช้ในการทำงานเชิงบูรณาการให้เกิดประสิทธิภาพต่อไป

วิธีการดำเนินการ (Methodology)

ศึกษาและรวบรวมข้อมูลในการดำเนินการเข้าร่วมโครงการ Chit Chat in KKU Workplace ปีงบประมาณ 2565-2566 ซึ่งเป็นการทำงานร่วมกับเครือข่ายความร่วมมือภายในมหาวิทยาลัย คือ กองการต่างประเทศและใช้นวัตกรรม Design Thinking ในการออกแบบและปรับปรุงกิจกรรม นำมาสรุปเป็นแนวทางที่ดีในการทำงาน แบ่งเป็น 3 ระยะ ได้แก่ 1) ก่อนเริ่มกิจกรรม 2) ระหว่างดำเนินกิจกรรม 3) หลังการจัดกิจกรรม มีรายละเอียดดังนี้

1. ก่อนเริ่มกิจกรรม

1.1 กองการต่างประเทศแจ้งกำหนดโครงการ Chit Chat in KKU Workplace เพื่อเข้าร่วมการประชุมชี้แจงโรงเรียนฝึกประสบการณ์วิชาชีพเสนอผู้บริหารให้ความเห็นชอบในการเข้าร่วมโครงการ และมอบหมายผู้รับผิดชอบในหน่วยงาน

1.2 ผู้รับผิดชอบเข้าร่วมการประชุมชี้แจงเพื่อรับทราบระยะเวลาการปฏิบัติงาน ความต้องการ ความคาดหวังของโครงการ พร้อมแจ้งความต้องการของสำนักหอสมุดในการรับนักศึกษาต่างชาติมาปฏิบัติงาน และจำนวนนักศึกษาต่างชาติที่สำนักหอสมุดรับมาปฏิบัติงานได้ โดยสำนักหอสมุดมีวัตถุประสงค์ในการรับนักศึกษาต่างชาติมาปฏิบัติงาน ดังนี้

1.2.1. ให้บุคลากรสำนักหอสมุดได้สื่อสารกับชาวต่างประเทศเป็นประจำจากตารางงานที่มอบหมายลดความเครียด เสริมสร้างความมั่นใจ

1.2.2. ช่วยทำงานด้านเอกสารภาษาอังกฤษ เช่น ตรวจสอบหน้าเว็บภาษาอังกฤษและตรวจสอบการแปลเอกสาร แบบฟอร์มการให้บริการผู้ใช้เป็นภาษาอังกฤษ

1.2.3. เสริมสร้างความมั่นใจให้ผู้ปฏิบัติงานทางด้านบริการที่ต้องสื่อสารภาษาอังกฤษ เช่น การอบรมการรู้สารสนเทศหลักสูตรภาษาอังกฤษ การต้อนรับนำชมชาวต่างชาติ

1.2.4. เสริมสร้างความมั่นใจให้กับผู้บริหารระดับต้นในการกล่าวต้อนรับและนำชมเมื่อมีแขกจากต่างประเทศมาศึกษาดูงาน

1.3 เสนอความคิดเห็นต่อผู้บริหารเพื่อพิจารณาการตอบรับเข้าร่วมโครงการ

1.4 เมื่อเข้าร่วมโครงการ มอบหมายให้ผู้แทนจากโรงเรียนฝึกประสบการณ์วิชาชีพและคณะกรรมการพัฒนาบุคลากร เป็นผู้รับผิดชอบโครงการทำการออกแบบหลักสูตรและ/หรือปรับปรุงกิจกรรมการพัฒนาศักยภาพบุคลากรด้านการสื่อสารภาษาอังกฤษ โดยใช้แนวคิด Design Thinking และผลจากการประเมินในปีที่ผ่านมาใช้ประกอบการออกแบบกิจกรรม

1.5 ออกแบบกิจกรรมการปฏิบัติงานของนักศึกษาต่างชาติบูรณาการกับงานประจำของห้องสมุด โดยให้นักศึกษาต่างชาติเข้าปฏิบัติงานสัปดาห์ละ 3 วัน ทั้งนี้เพื่อให้มีความต่อเนื่องแต่ไม่ให้เกิดความกดดันในการสื่อสารภาษาอังกฤษ การออกแบบกิจกรรม มีรายละเอียดดังนี้

1.5.1 ผู้รับผิดชอบโครงการทำหน้าที่จัดตารางการปฏิบัติงานให้เป็นไปตามหลักสูตรและกิจกรรมที่ออกแบบไว้ ประสานการเข้าปฏิบัติงานของนักศึกษาต่างชาติกับบุคลากรกลุ่มงานต่าง ๆ ดำเนินการจัดกิจกรรม และประเมินผลนักศึกษาต่างชาติร่วมกับกองการต่างประเทศ พร้อมทั้งสรุปผลการดำเนินงาน

1.5.2 การออกแบบกิจกรรม ประกอบด้วย กำหนดวัตถุประสงค์ เป้าหมาย ขอบเขต ประเมินความต้องการและระบุทักษะที่ต้องการพัฒนา ออกแบบและสร้างสถานการณ์ สภาพแวดล้อมที่เกี่ยวข้องกับการสื่อสารโดยเน้นทักษะด้านการฟัง (Listening) และการพูด (Speak Out) โดยพิจารณาจากบทบาทและความรับผิดชอบในงานที่เกี่ยวข้อง ประกอบด้วย 5 กิจกรรม รายละเอียดดังตารางที่ 1

2. ระหว่างทำกิจกรรม ผู้รับผิดชอบดำเนินการดังนี้

2.1 ปฐมนิเทศนักศึกษาต่างชาติ โดยแนะนำผู้บริหาร หัวหน้างาน หัวหน้าหน่วย และส่วนงานต่าง ๆ ภายในสำนักหอสมุดให้กับนักศึกษาต่างชาติ แจ้งข้อตกลงในการทำงานและขอบเขตการปฏิบัติงาน รวมถึงหลักสูตรการฝึกทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษ

2.2 ประชาสัมพันธ์กิจกรรมให้บุคลากรเข้าร่วมกิจกรรมทางสื่อสังคมออนไลน์ในกลุ่มงานต่าง ๆ ของสำนักหอสมุด โดยให้นักศึกษาต่างชาติเป็นผู้ผลิตสื่อ กำหนดการประชาสัมพันธ์ล่วงหน้าก่อนจัดกิจกรรมอย่างน้อย 5 วันทำการ

2.3 ดำเนินการนัดหมายประสานงานระหว่างนักศึกษาต่างชาติและบุคลากรกลุ่มเป้าหมาย อำนวยความสะดวกด้านสถานที่ หรือการทำกิจกรรมออนไลน์ผ่าน Zoom

2.4 เรียนรู้เพื่อแก้ไขให้ดียิ่งขึ้น หลังกิจกรรมเสร็จสิ้นในแต่ละครั้งผู้รับผิดชอบโครงการถอดบทเรียนร่วมกับนักศึกษา (After Action Review: AAR) เพื่อแก้ไขและป้องกันปัญหาที่พบในระหว่างการจัดกิจกรรมและปรับปรุงคุณภาพกิจกรรม นักศึกษาต้องส่งบันทึกผลที่ได้จากการทำกิจกรรมทุกครั้งพร้อมภาพถ่ายกิจกรรมบน Google Drive

3. หลังทำกิจกรรม

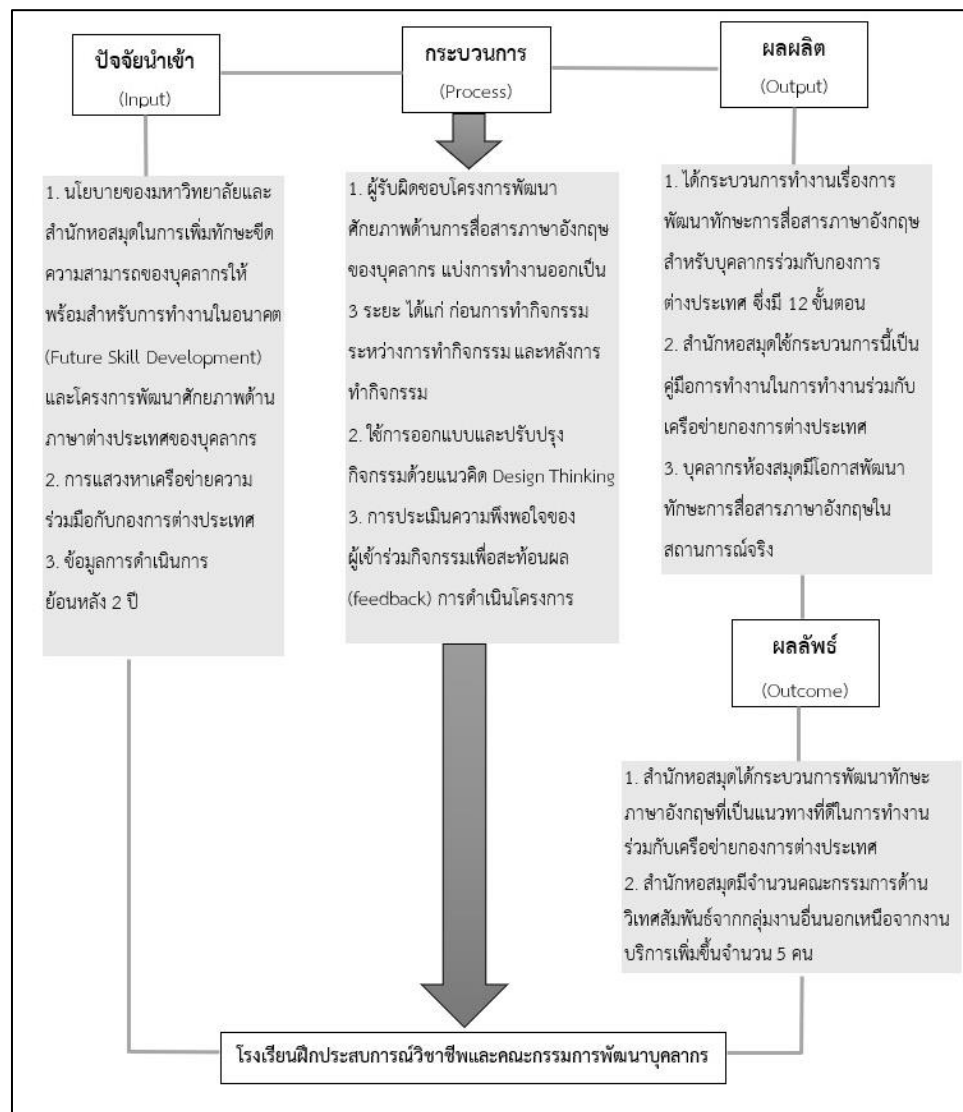
3.1 ประเมินผลความคิดเห็นและความพึงพอใจในการเข้าร่วมกิจกรรมของบุคลากร นำเสนอต่อผู้บริหาร

3.2 ผู้รับผิดชอบโครงการเข้าร่วมกิจกรรมปัจฉิมนิเทศและแลกเปลี่ยนเรียนรู้ร่วมกับกองการต่างประเทศ เพื่อแลกเปลี่ยนเรียนรู้ถึงรูปแบบ วิธีการ กิจกรรม ปัญหาอุปสรรคในการทำงานร่วมกับนักศึกษาต่างชาติ ซึ่งเป็นประโยชน์ในการนำมาออกแบบกิจกรรมในปีต่อไป

ผลการดำเนินการและอภิปรายผล (Result and Discussion)

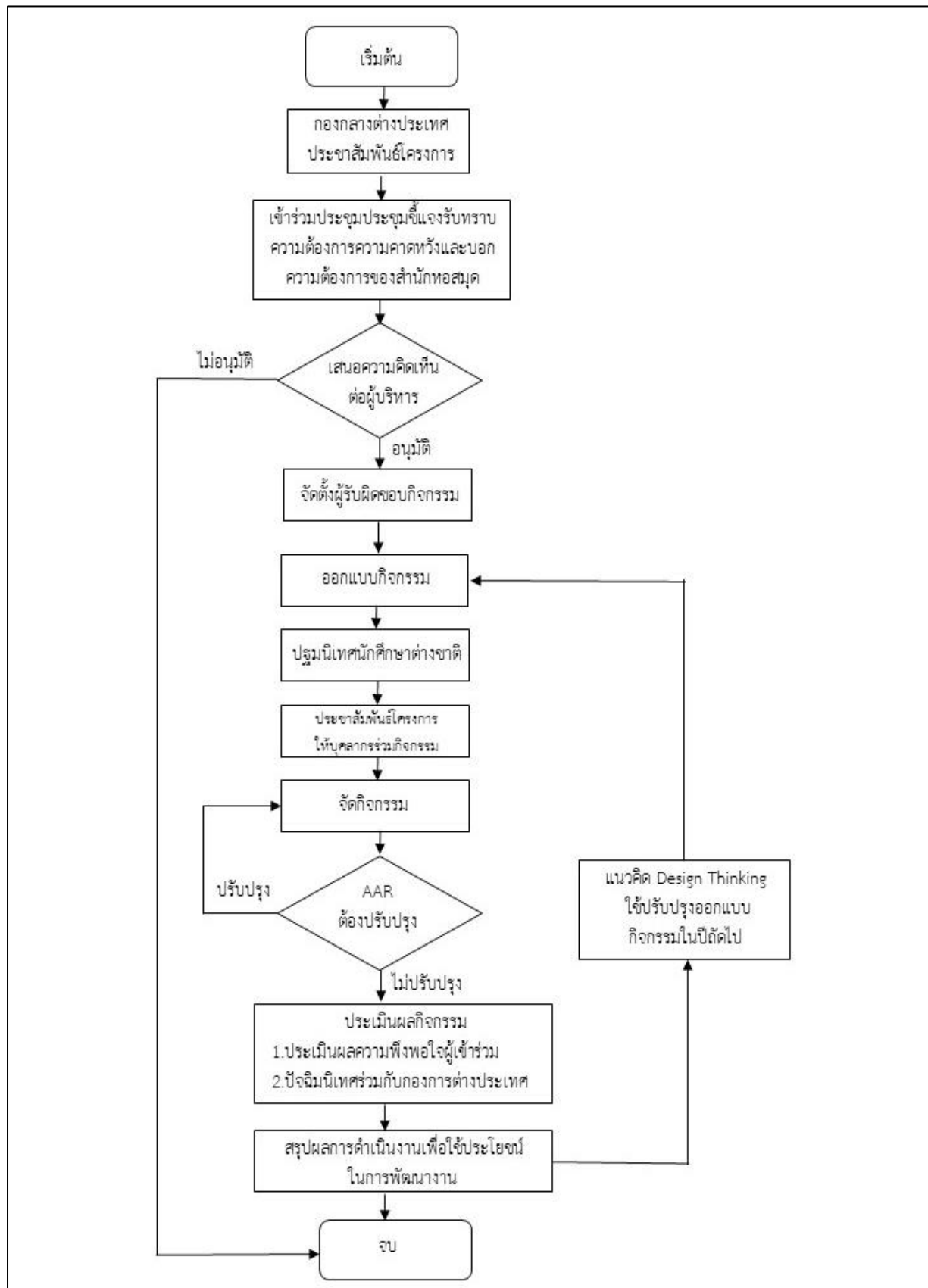
จากการทำกิจกรรมส่งเสริมทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษสำหรับบุคลากร สรุปเป็นกระบวนการทำงาน (ภาพที่ 1) โดยมีขั้นตอนการทำงาน 12 ขั้นตอน (ภาพที่ 2) สามารถใช้แนวทางการดำเนินโครงการพัฒนาทักษะ การสื่อสารภาษาอังกฤษของบุคลากรสำนักหอสมุดร่วมกับกองการต่างประเทศ ดังนี้

1. กระบวนการพัฒนาทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษของบุคลากรสำนักหอสมุด



ภาพที่ 1 กระบวนการพัฒนาทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษสำหรับบุคลากร

และมีขั้นตอนการปฏิบัติงานร่วมกับกองการต่างประเทศ ในโครงการ Chit Chat in KKU Workplace ทั้งหมด 12 ขั้นตอน ดังภาพที่ 2



ภาพที่ 2 กระบวนการดำเนินโครงการพัฒนาทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษสำหรับบุคลากร

การออกแบบกิจกรรมเป็นขั้นตอนสำคัญที่จะทำให้ผู้เข้าร่วมกิจกรรมและนักศึกษาต่างชาติได้พัฒนาทักษะตามวัตถุประสงค์ที่กำหนด รูปแบบการจัดกิจกรรม ปัญหาและการพัฒนา มีการปรับปรุงวิธีการทำงานโดยใช้แนวคิดแบบ Design Thinking มีรายละเอียดดังตารางที่ 1 ดังนี้

ตารางที่ 1 การจัดกิจกรรม ปัญหาและการพัฒนาปรับปรุงรูปแบบการจัดกิจกรรม

กิจกรรม ปี 2565	กิจกรรม ปี 2566	ปัญหาและการพัฒนา
วัตถุประสงค์ที่ 1 เปิดโอกาสให้บุคลากรได้มีโอกาสสนทนาเป็นภาษาอังกฤษ		
กิจกรรม 1 Happy Talk & Walk Around วันจันทร์ พุธ ศุกร์ เวลา 13.00-16.30 น. จัดตารางให้ นศ. เข้าใช้บริการ ณ จุดบริการต่าง ๆ รวมทั้งห้องสมุดคณะ โดยการสนทนาจะเป็นไปตามบริบทและสถานการณ์จริง (Work on Situation) ผู้รับผิดชอบขอความร่วมมือให้เจ้าหน้าที่รายงานว่า มีใครร่วมทำกิจกรรมกับนักศึกษาบ้าง	นักศึกษาต่างชาติดำเนินกิจกรรมจากโจทย์ที่ผู้รับผิดชอบกำหนดให้ค้นหาคำตอบจากจุดบริการต่าง ๆ (Find the Answer on Situation) ให้ขอความช่วยเหลือจากผู้ให้บริการโดยไม่ได้นัดหมายล่วงหน้า ได้แก่ การหาหนังสือที่ชั้นแล้วนำมายืม ขอคำแนะนำการติดตั้ง VPN เข้าค้นข้อมูลเฉพาะทางในห้องสมุดคณะ เป็นต้น เมื่อเสร็จสิ้นกิจกรรมนักศึกษานำบันทึกข้อมูลที่ได้รับจากบริการพร้อมชื่อผู้ให้บริการ ใน Google Drive ผู้รับผิดชอบกิจกรรมเข้าไปรวบรวมรายงานกิจกรรมที่นักศึกษาต่างชาติได้ดำเนินกิจกรรมกับบุคลากรคนใดไปบ้าง ได้รับคำตอบตามที่ต้องการหรือไม่	ปัญหาที่พบในปี 2565 - ตารางบริการการหมุนเวียนการปฏิบัติงานของบุคลากรประจำวัน ทำให้นักศึกษาต่างชาติพบบุคลากรคนเดิม - บุคลากรที่พูดเก่งเป็นผู้พูดทุกครั้ง และบุคลากรที่ไม่ชอบพูดจะพยายามหลบเลี่ยงการพูดกับนักศึกษา การพัฒนาในปี 2566 ผู้รับผิดชอบออกแบบให้นักศึกษาไปใช้บริการโดยไม่ได้นัดหมายตามหัวข้อที่กำหนด ตรวจสอบรายชื่อบุคลากรที่ได้มีการสื่อสารจากรายงานของนักศึกษา ทำรายชื่อบุคลากรที่ไม่เคยสื่อสาร เพื่อกำหนดตัวบุคคลให้นักศึกษาไปขอความช่วยเหลือในการใช้บริการในครั้งถัดไป
กิจกรรม 2 Chit Chat : Free Section to Speak Out จัดทุกวันศุกร์ ใช้เวลา 1-1.30 ชั่วโมง ชั่วโมงแรกเป็นการแนะนำตัว ชั่วโมงถัดไปเป็นการกำหนดหัวข้อในการพูดคุยโดยกิจกรรมกลุ่ม กำหนดหัวข้อได้แก่ 1. Introduce & What exactly do you want to know about ME? 2. Tell me more about KKU 3. Food in Myanmar & Thailand 4. A place to travel in Myanmar & Thailand 5. Hobby happy	ปรับเนื้อหากิจกรรมเป็นช่วงแรกเป็นการพูดคุยหัวข้ออิสระ เนื้อหาช่วงหลังเป็นการพูดคุยเรื่องห้องสมุดและการศึกษาระดับบัณฑิตในประเทศของนักศึกษาต่างชาติ กิจกรรม Chit Chat: Free Section to Speak Out ทุกวันศุกร์ ใช้เวลาประมาณ 1-1.30 ชั่วโมง ชั่วโมงแรกเป็นการแนะนำตัว ชั่วโมงถัดไปกำหนดหัวข้อในการพูดคุยสนทนากลุ่ม ได้แก่ 1. What exactly do you want to know about me? หัวข้อที่กำหนดขึ้นโดยกระบวนการกลุ่ม ช่วงแรกเป็นหัวข้ออิสระ	ปัญหาในปี 2565 - บุคลากรที่พูดและฟังรู้เรื่องส่วนใหญ่จะเป็นผู้ร่วมถามตอบในกิจกรรม คนที่ฟังไม่เข้าใจ และขี้อายจะไม่มีส่วนร่วมในกิจกรรม การพัฒนาในปี 2566 - ให้นักศึกษาต่างชาติทำสไลด์มาประกอบเพื่อให้บุคลากรทำความเข้าใจได้ง่ายขึ้น - เพิ่มการสนทนาในหัวข้อเกี่ยวกับห้องสมุด ทำให้ผู้ร่วมกิจกรรมได้เรียนรู้ศัพท์ใหม่ ๆ ในงานห้องสมุด - สร้างบรรยากาศในการเรียนรู้ โดยเชิญชวนผู้ร่วมกิจกรรมให้นำของจริงมาประกอบหัวข้อการสนทนา เช่น อาหาร ภาพการร่วมทำกิจกรรมจากโทรศัพท์มือถือ

กิจกรรม ปี 2565	กิจกรรม ปี 2566	ปัญหาและการพัฒนา
6. Culture & Festival 7. Things worth knowing about Myanmar 8. How many really good friends do you have? 9. What is one thing you'd change about your past or yourself? 10.Say goodbye	2. Things you can do 3. At the weekend 4. What did you do today? 5. Food 6. Asking for help 7. Tell me more about your library 8. The Role of service in academic library In Myanmar 9. What is the KKU Library make the foreigner impression 10. Say goodbye	- กรณีที่ผู้เข้าร่วมกิจกรรมไม่มั่นใจ ให้ผู้รับผิดชอบโครงการช่วยถามคำถามแทน และหากมีการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นเป็นภาษาไทย ให้ผู้รับผิดชอบโครงการดำเนินการแปล เพื่อให้เกิดการมีส่วนร่วม - สร้างแรงจูงใจในการเข้าร่วมกิจกรรมด้วยการมอบใบประกาศนียบัตร (เวลาเข้าร่วมกิจกรรมมากกว่า 80%) ซึ่งบุคลากรสามารถใช้รายงานผลการพัฒนาสมรรถนะในรอบรายงานผลการปฏิบัติงานได้
วัตถุประสงค์ที่ 2 ช่วยทำงานด้านเอกสารภาษาอังกฤษ		
กิจกรรม 3 May I help you ? ผู้รับผิดชอบสำรวจความต้องการไปยังหัวหน้ากลุ่มและห้องสมุดคณะ นำมาจัดตารางเวลา มีงานเข้าร่วม 4 งาน ได้แก่ งานบริการ งานเทคโนโลยีสารสนเทศและนวัตกรรม งานประชาสัมพันธ์ และงานจัดการทรัพยากรสารสนเทศ งานที่ต้องการให้ช่วย ได้แก่ แปลแบบฟอร์มต่าง ๆ การตรวจสอบเว็บไซต์ การตรวจสอบสไลด์ประกอบการอบรม (หมายเหตุ นักศึกษาต่างชาติสามารถพูด ฟัง อ่าน เขียน ภาษาไทยได้เล็กน้อย)	นักศึกษาปีนี้ไม่สามารถสื่อสารภาษาไทยได้ ไม่สามารถทำงานแปลเอกสารได้ ผู้รับผิดชอบจึงได้ปรับรูปแบบกิจกรรมเป็น Group Discussion เรื่อง The Role of Academic Library in Myanmar และ What does the foreigner student need from KKU Library เพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานด้าน Research Support ได้เรียนรู้คำศัพท์และความต้องการของนักศึกษาต่างชาติในการใช้เครื่องมือต่าง ๆ เพื่อสนับสนุนงาน Library Services & Research Support	ปัญหาในปี 2565 กิจกรรมบางหัวข้อมีการสนทนาที่ยาว และมีศัพท์ที่หลากหลาย บุคลากรที่เข้าร่วมมีทักษะไม่เท่ากัน ทำให้ไม่มีส่วนร่วมในกิจกรรม หัวหน้ากลุ่มสนทนาเกิดภาวะกดดันในการนำกลุ่มสนทนา การพัฒนาในปี 2566 ขอความอนุเคราะห์บุคลากรที่มีทักษะการใช้ภาษาอังกฤษในระดับพอใช้หรือดีเป็นอาสาสมัครเข้าร่วมกิจกรรมโดยทำหน้าที่แปลและสรุปย่อเนื้อหาที่แลกเปลี่ยนเรียนรู้แต่ละครั้ง เป็นการพัฒนาทักษะด้านการฟังร่วมของอาสาสมัครด้วย
วัตถุประสงค์ที่ 3 สร้างความมั่นใจให้กับผู้ปฏิบัติงานทางด้านบริการ		
กิจกรรม 4 Library Tour ผู้รับผิดชอบนัดหมายเวลาให้นักศึกษาต่างชาติไปห้องสมุดคณะจำนวน 4 คณะ เพื่อให้ผู้ประสานงานห้องสมุดได้ฝึกทักษะการสื่อสารด้านการต้อนรับและนำชม	- ให้นักศึกษาต่างชาติเข้าร่วมสังเกตการนำชมห้องสมุดเมื่อมีชาวต่างชาติมาเยี่ยมชมห้องสมุด สะท้อนผลการรับฟังข้อมูลและการสื่อสารของผู้ให้บริการ ช่วยให้ข้อมูลเพิ่มเติมและนำมาปรับปรุงเนื้อหาการนำชมห้องสมุดภาษาอังกฤษ (Script in English Version)	ปัญหาปี 2565 นักศึกษาต่างชาติไม่เข้าใจภาพรวมการบริหารจัดการของห้องสมุด การพัฒนาในปี 2566 ในการปฐมนิเทศผู้รับผิดชอบให้ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับ การจัดการและโครงสร้างการบริหารห้องสมุด และเปิดคลิปกำหนด

กิจกรรม ปี 2565	กิจกรรม ปี 2566	ปัญหาและการพัฒนา
	- ให้นักศึกษาไปเยี่ยมห้องสมุดคณะทุกคณะ โดยไม่แจ้งผู้ประสานงานห้องสมุดคณะล่วงหน้า	ห้องสมุดให้นักศึกษาต่างชาติชมก่อนเริ่มกิจกรรม
วัตถุประสงค์ที่ 4 เสริมสร้างความมั่นใจให้กับผู้บริหารระดับต้นในการกล่าวต้อนรับและนำชมเมื่อมีแขกจากต่างประเทศมาศึกษาดูงาน		
กิจกรรม 5 Make your confident โดยส่งนักศึกษาต่างชาติไปประจำกลุ่มงานกลุ่มงานละ 1 วัน ให้หัวหน้ากลุ่มทำกิจกรรมร่วมกับบุคลากรในกลุ่มแบบอิสระ	จัดตารางให้นักศึกษาเข้าสัมภาษณ์เกี่ยวกับงานที่รับผิดชอบของหัวหน้างาน 4 กลุ่มงาน และผู้ช่วยผู้อำนวยการ 2 ท่าน คนละ 15-30 นาที	<u>ปัญหาปี 2565</u> นักศึกษาไม่มีหัวข้อสนทนาเนื่องจากไม่ทราบลักษณะและภาระงานการบริหารจัดการของผู้บริหาร ทำให้การฝึกทักษะไม่เป็นไปตามวัตถุประสงค์และเวลายาวเกินไปทำให้กลุ่มงานไม่ได้ทำงานประจำ <u>การพัฒนาในปี 2566</u> ผู้รับผิดชอบโครงการอธิบายลักษณะงานและเตรียมคำถามในการสัมภาษณ์ล่วงหน้าก่อนนักศึกษาต่างชาติทำการสัมภาษณ์ ผู้บริหารมุ่งเสริมความมั่นใจให้เป้าหมายเฉพาะกลุ่ม

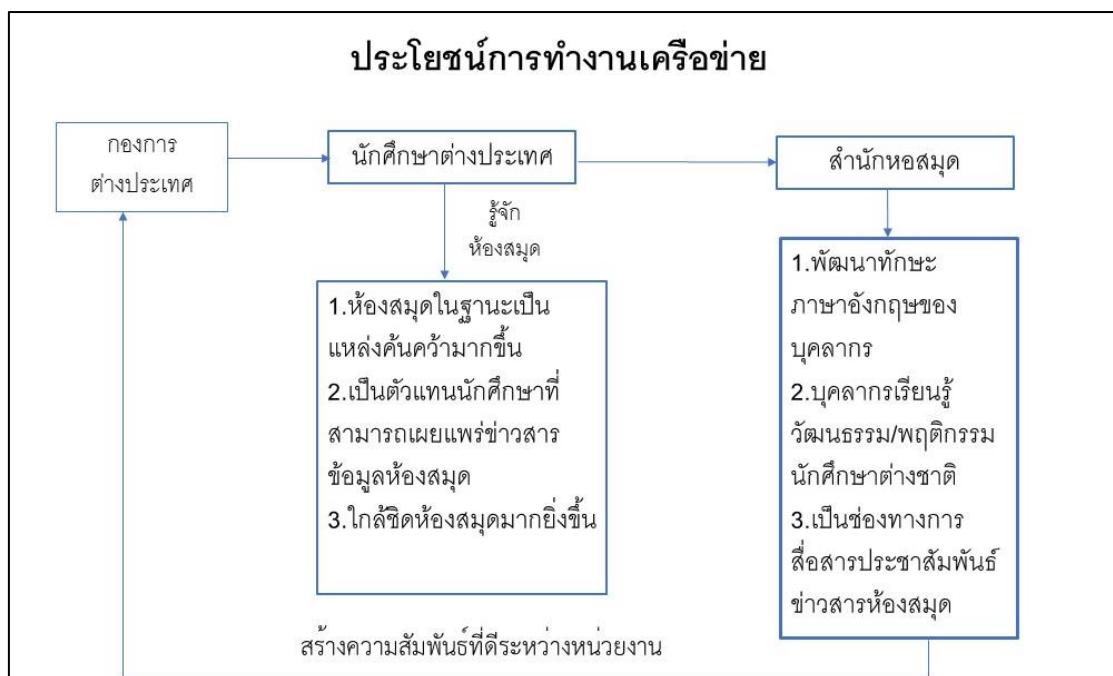


ภาพที่ 3 การเข้าร่วมกิจกรรมของบุคลากรสำนักหอสมุดและการเข้าร่วมกิจกรรมเครือข่ายกองการต่างประเทศ

2. แนวทางการทำงานร่วมกับเครือข่ายความร่วมมือ กองการต่างประเทศจัดกิจกรรมปัจฉิมนิเทศกับทุกหน่วยงานที่ทำงานร่วมกับกองการต่างประเทศภายใต้กิจกรรม Chit Chat Summary ผู้รับผิดชอบโครงการจากสำนักหอสมุดและทุกหน่วยงานให้ความคิดเห็นว่าโครงการ Chit Chat in KKU Workplace เป็นโครงการที่เป็นประโยชน์

ผู้รับผิดชอบโครงการเห็นว่าโครงการความร่วมมือนี้ (1) ควรมีการจัดต่อเนื่อง และสำนักหอสมุดควรเข้าร่วมโครงการเนื่องจากไม่ได้ใช้งบประมาณของหน่วยงานตนเอง (2) ระยะเวลาดำเนินโครงการควรจัดในช่วงปิดภาคการศึกษา เพื่อให้บุคลากรได้มีโอกาสเข้าร่วมกิจกรรมได้มากขึ้น (3) การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ผู้รับผิดชอบโครงการและผู้บริหารที่ดูแล ควรเข้าร่วมกิจกรรมชี้แจงโครงการก่อนสมัครเข้าร่วมโครงการและปัจฉิมนิเทศทุกครั้ง เพื่อแลกเปลี่ยนเรียนรู้การดำเนินงานของหน่วยงานอื่น นำข้อดีมาปรับใช้กับการออกแบบกิจกรรมได้ (4) การนิเทศการปฏิบัติงาน กองการต่างประเทศมีการมาติดตาม

รับฟังผลการปฏิบัติงานของนักศึกษาอยู่แล้วหลังสิ้นสุดเวลาปฏิบัติงาน แต่จะดีมากขึ้นหากสามารถมาเยี่ยมศึกษาระหว่างการปฏิบัติงาน ซึ่งจะประโยชน์ต่อนักศึกษาและหน่วยงานที่รับนักศึกษา (5) คุณลักษณะของผู้รับผิดชอบโครงการของสำนักหอสมุดต้องสามารถสื่อสารภาษาอังกฤษได้ในระดับดี เพราะต้องใช้ทักษะในการสื่อสารกับนักศึกษา ใช้ในการแปลหรือสรุปความ รวมถึงการทำกิจกรรมปฏินิเทศด้วยนอกจากการพัฒนาทักษะภาษาต่างประเทศให้กับบุคลากรแล้วเครือข่ายนี้ยังเป็นช่องทางประโยชน์ต่อนักหอสมุดในการเผยแพร่ข้อมูล ประชาสัมพันธ์ข่าวสารของห้องสมุดไปยังกลุ่มนักศึกษาต่างชาติ และทำให้บุคลากรห้องสมุดได้ใกล้ชิดกับนักศึกษาต่างชาติ เกิดความเข้าใจพฤติกรรม วัฒนธรรมที่แตกต่างของนักศึกษาต่างชาติมากขึ้น สามารถนำมาใช้ประโยชน์ในการปฏิบัติงาน สรุปได้ดังภาพที่ 4



ภาพที่ 4 ประโยชน์ของการทำงานร่วมกับเครือข่าย

3. การบรรลุผลการดำเนินงานและผลความพึงพอใจในการเข้าร่วมกิจกรรมของบุคลากร

3.1 การบรรลุผลความสำเร็จของการดำเนินงาน ผู้รับผิดชอบกำหนดเป้าหมายของความสำเร็จไว้ดังนี้

3.1.1 บุคลากรที่เข้าร่วมโครงการร้อยละ 90 ผ่านเกณฑ์ระยะเวลาเข้าร่วมกิจกรรมที่กำหนดว่าจะต้องมีเวลาเข้าร่วมกิจกรรมมากกว่าร้อยละ 80 (ปี 2565 จำนวน 90 ชั่วโมง ปี 2566 จำนวน 67.5 ชั่วโมง)

3.1.2 ผลสัมฤทธิ์ของงานพบว่า มีบุคลากรจากกลุ่มงานอื่น ๆ เข้าร่วมโครงการร่วมนอกเหนือจากงานบริการ เช่น จัดการทรัพยากรสารสนเทศ สามารถปฏิบัติหน้าที่เป็นกรรมการด้านวิเทศสัมพันธ์ทำหน้าที่ต้อนรับและนำชมแขกจากต่างประเทศ ร่วมกับงานบริการซึ่งเป็นงานหลัก เพิ่มขึ้นจำนวน 5 คน

3.2 ผลความพึงพอใจในการเข้าร่วมกิจกรรม ผู้รับผิดชอบให้ผู้เข้าร่วมกิจกรรมทำการประเมินผ่าน Google Form เพื่อวัดระดับความพึงพอใจ โดยใช้ระดับของมาตราประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับความพึงพอใจในการเข้าร่วมกิจกรรมของบุคลากร ในภาพรวมของปี 2565 ผู้เข้าร่วมกิจกรรมมีความพึงพอใจภาพรวมในระดับมากที่สุดเป็นร้อยละ 86.83 ($\bar{X} = 4.43$, S.D.= 0.76) ปี 2566 ภาพรวมในระดับมากที่สุดเป็นร้อยละ 87.69 ($\bar{X} = 4.38$, S.D.= 0.72) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ผู้เข้าร่วมกิจกรรมมากกว่าร้อยละ 80 พึงพอใจในการจัดกิจกรรมทุกด้าน ยกเว้นด้านความมั่นใจในการนำความรู้ที่ได้รับจากการกิจกรรมไปประยุกต์ใช้ ที่ความพึงพอใจต่ำกว่าร้อยละ 80 และปี 2566 ร้อยละความพึงพอใจที่ต่ำกว่าร้อยละ 80 มีด้านความรู้ที่ได้รับนำไปประยุกต์ใช้ในงานเพิ่มเติม เนื่องจากหลักสูตรเน้นไปด้านการต้อนรับนำชม การสนับสนุนบริการวิจัยและอ้างอิง ในด้านค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ พบว่าอยู่ระดับมากถึงมากที่สุด ปี 2565 พบว่าด้านที่มีระดับความพึงพอใจในระดับ

มากที่สุดได้แก่ ด้านความรู้วิทยากร ($\bar{X} = 4.86$, S.D.= 0.52) ด้านรูปแบบการจัดกิจกรรมที่ให้ผู้เข้าร่วมกิจกรรมมีส่วนร่วม ($\bar{X} = 4.71$, S.D.= 0.70) ด้านอื่น ๆ อยู่ในระดับมาก ปี 2566 ความพึงพอใจในระดับมากที่สุด 4 ด้าน คือ ด้าน ความรู้ความสามารถของวิทยากรในหัวข้อจัดกิจกรรม ($\bar{X} = 4.85$, S.D.= 0.53) ด้านรูปแบบการจัดกิจกรรมที่ให้ผู้เข้าร่วมกิจกรรมมีส่วนร่วม ($\bar{X} = 4.85$, S.D.= 0.53) ด้านรูปแบบการจัดกิจกรรมเป็น Onsite ($\bar{X} = 4.54$, S.D.= 0.84) และระยะเวลาในการจัดกิจกรรม ($\bar{X} = 4.54$, S.D.= 0.84) ด้านอื่น ๆ อยู่ในระดับมาก ดังตารางที่ 2

ตารางที่ 2 ผลความคิดเห็นและความพึงพอใจในการเข้าร่วมกิจกรรมของบุคลากร

หัวข้อประเมิน	ร้อยละ		ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$)		S.D.		แปลผล	
	2565	2566	2565	2566	2565	2566	2565	2566
1. ความรู้ความสามารถของวิทยากรในหัวข้อจัดกิจกรรม	97.14	96.92	4.86	4.85	0.52	0.53	มากที่สุด	มากที่สุด
2. รูปแบบการจัดกิจกรรมที่ให้ผู้เข้าร่วมกิจกรรมมีส่วนร่วม	94.29	96.92	4.71	4.85	0.70	0.53	มากที่สุด	มากที่สุด
3. รูปแบบการจัดกิจกรรมเป็น Onsite	85.71	90.77	4.29	4.54	0.96	0.84	มาก	มากที่สุด
4. ความพร้อมของอุปกรณ์ที่ใช้จัดกิจกรรม	88.57	87.69	4.43	4.38	0.90	0.92	มาก	มาก
5. ระยะเวลาในการจัดกิจกรรม	88.57	90.77	4.43	4.54	0.90	0.84	มาก	มากที่สุด
6. ความรู้ที่ได้รับและการนำไปใช้ประโยชน์	85.71	84.62	4.29	4.23	0.70	0.70	มาก	มาก
7. ความรู้ที่ได้รับนำไปประยุกต์ใช้ในงาน	80.00	78.46	4.00	3.92	0.76	0.73	มาก	มาก
8. ความมั่นใจในการนำความรู้ที่ได้รับจากการกิจกรรมไปประยุกต์ใช้	72.86	75.38	3.64	3.77	0.61	0.58	มาก	มาก
9. ความพึงพอใจในการกิจกรรมครั้งนี้	88.57	87.69	4.43	4.38	0.82	0.84	มาก	มาก
รวม	86.83	87.69	4.43	4.38	0.76	0.72	มาก	มาก

บทสรุป (Conclusion)

กิจกรรมพัฒนาทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษเป็นสิ่งสำคัญสำหรับบุคลากรห้องสมุด เพราะสามารถยกระดับความสามารถและความเป็นสากลในการเข้าถึงข้อมูลจากทั่วทุกมุมโลก ทำให้มีความมั่นใจในการทำงานร่วมกันกับชาวต่างชาติ สอดคล้องกับงานวิจัยของนพฤกษ์ รื่นเริง (2564) ที่พบว่า การเรียนรู้ภาษาอังกฤษสามารถสื่อสารกับผู้อื่น รู้จักโลกมากขึ้น ขยายขอบเขตความรู้ของตนเอง สามารถสื่อสารกับคนต่างชาติได้ หลังจากการเข้าร่วมกิจกรรมการพัฒนาบุคลากรมีความมั่นใจในการนำความรู้ที่ได้รับจากการกิจกรรมไปประยุกต์ใช้มากขึ้น รูปแบบกิจกรรมที่พัฒนาขึ้นด้วยการเปิดโอกาสให้บุคลากรสนทนากับสถานการณ์ช่วยในการพัฒนาทักษะการเรียนรู้ สอดคล้องกับการศึกษาเรื่องการพัฒนาทักษะภาษาอังกฤษของนักศึกษาการโรงแรมชั้นปีที่ 2 มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ ที่พบว่า กิจกรรมพัฒนาทักษะการฟังและการพูด โดยการทำกิจกรรมการพูดทางตรง ด้วยการแสดงบทบาทสมมติพบว่าแบบฝึกที่สร้างขึ้นช่วยให้นักศึกษาการโรงแรมได้ฝึก

ทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษในการปฏิบัติงานได้ดียิ่งขึ้น นักศึกษามีทักษะและมีความมั่นใจในการสื่อสารด้วยภาษาอังกฤษมากขึ้น (รุจิพร บัวแก้ว, 2549)

ด้านความเหมาะสมของกิจกรรมในหลักสูตร พบว่า กิจกรรม Make Your Confident การเสริมสร้างความมั่นใจให้กับผู้บริหารระดับต้นในการกล่าวต้อนรับและนำชมเมื่อมีแขกจากต่างประเทศมาศึกษาดูงาน เป็นกิจกรรมที่จำเป็นเช่นเดียวกับหลาย ๆ หน่วยงานได้จัดให้ผู้บริหาร เช่น การศึกษาเรื่องความต้องการในการพัฒนาทักษะด้านการใช้ภาษาอังกฤษ แก่บุคลากรระดับหัวหน้างานและผู้บริหารระดับต้นในบริษัทเอกชน เขตจังหวัดชลบุรี (ศิริรักษ์ ธีรบรรจงเจริญ, 2560) ที่พบว่า การฝึกอบรมและการเรียนฟรีเป็นแนวทางในหลาย ๆ แนวทางที่ช่วยพัฒนาทักษะการใช้ภาษาอังกฤษ สำหรับแนวทางในความร่วมมือกับกองการต่างประเทศที่ควรเข้าร่วมอย่างต่อเนื่อง เนื่องจากโครงการนี้เปิดโอกาสให้บุคลากรได้ฝึกการสื่อสารกับเจ้าของภาษาหรือผู้ใช้ภาษาอังกฤษในชีวิตประจำวัน ซึ่งปัญหาประการหนึ่งของการใช้ภาษาอังกฤษคือ โอกาสพบกับเจ้าของภาษาน้อย ทำให้ (1) มีความยากลำบากในการจดจำรายละเอียดที่สำคัญของข้อความที่มีความยาวมาก (2) ความเร็วในการพูดที่มีข้อความที่ไม่ชัดเจน (3) ความไม่คุ้นเคยกับคำศัพท์ที่พูดหรือข้อความที่ได้ฟัง (ปิ่นทนต์ พงษ์พรพรค, ณัฐวุฒิ โพธิ์ทักษิณ และนรินทร์ มุกมณี, 2564) ในด้านความร่วมมือนี้ว่า กองการต่างประเทศให้การสนับสนุนที่เป็นประโยชน์ต่อสำนักหอสมุด เกิดภาพลักษณ์และผลลัพธ์ที่ดีในการส่งเสริมสนับสนุนจากองค์กรต้นสังกัด ดังที่พบในการศึกษาเรื่องส่งเสริมบทบาทขององค์กรต่อการพัฒนาทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษสำหรับบุคลากร (ทิยาพร ศิลปี, 2559) ซึ่งเป็นการสร้างบรรยากาศและส่งเสริมการเรียนรู้ที่มุ่งเน้นให้บุคลากรมีทักษะรองรับการทำงานในปัจจุบันได้เป็นอย่างดี

การตอบรับเข้าร่วมโครงการที่เป็นร่วมมือกับกองการต่างประเทศ เป็นโครงการที่ไม่ใช้งบประมาณและมีระยะเวลาในการฝึกทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษยาวนาน จึงทำให้บุคลากรมีโอกาสดูฝึกทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษต่อเนื่องผ่านกิจกรรมที่หลากหลาย ส่งผลให้มีทักษะในระดับที่สูงขึ้น ดังจะเห็นว่าบุคลากรที่เข้าร่วมโครงการมีความพึงพอใจในการพัฒนาทักษะภาษาอังกฤษในระดับมาก บุคลากรยังสามารถนำความรู้ไปใช้ในการทำงานเชิงบูรณาการกับงานอื่น ๆ จากการทำงานทำงานมา 2 ปี มีการถอดบทเรียน การศึกษาผลสะท้อนกลับ การใช้แนวคิด Design Thinking ให้สำนักหอสมุดมีแนวทางที่ดีในการทำงานกับเครือข่ายกองการต่างประเทศ มหาวิทยาลัยขอนแก่น มีการถอดบทเรียนการทำงานทำให้การดำเนินงานในปีถัดไปมีประสิทธิภาพมากขึ้น ผู้เข้าร่วมโครงการมีระดับความพึงพอใจในภาพรวมที่สูงขึ้น

รายการอ้างอิง (References)

- ณภาพัช วงศ์เศษ และรุ่งทิพย์ เจริญศักดิ์. (2561). ความคาดหวังและความคิดเห็นของบุคลากรต่อสมรรถนะของบรรณารักษ์ งานวิเคราะห์ ทรัพยากรสารสนเทศ ห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏ. *รมยสาร*, 16(2), 389-410.
- ทิยาพร ศิลปี. (2559). การพัฒนาทักษะการพูดภาษาอังกฤษในการทำงานของวิศวกรโยธา : การศึกษาเฉพาะกรณี บริษัทเอกชน ประกอบธุรกิจก่อสร้างแห่งหนึ่ง. ใน *การประชุมวิชาการและเสนอผลงานวิจัยระดับชาติ ครั้งที่ 3 ก้าวสู่ทศวรรษที่ 2: บูรณาการงานวิจัย ใช้องค์ความรู้สู่ความยั่งยืน* 17 มิถุนายน 2559 วิทยาลัยนครราชสีมา อำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา, 243-251.
- นพพลฤกษ์ รื่นเรือง และ สิงหนาท น้อมเนียน. (2564). การเรียนรู้ภาษาอังกฤษในฐานะภาษาต่างประเทศด้วยตนเอง: กรณีศึกษานักศึกษาจีนในมหาวิทยาลัยเอกชนไทย. *วารสารสหศาสตร์*, 21(1), 107-119.
- ปิ่นทนต์ พงษ์พรพรค, ณัฐวุฒิ โพธิ์ทักษิณ และ นรินทร์ มุกมณี. (2565). ปัญหาการเรียนภาษาอังกฤษของคนไทย. *วารสาร มจร อุบลปริทรรศน์*, 6(3), 911-92.
- พรรณิดา คำนา. (2563). การพัฒนาบุคลากรสายสนับสนุนด้านทักษะภาษาอังกฤษในต่างประเทศ. *วารสารศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศิลปากร*, 18(1), 73-88.

มหาวิทยาลัยขอนแก่น. (2562). *แผนยุทธศาสตร์การบริหารมหาวิทยาลัยขอนแก่น พ.ศ. 2563-2566*.

มหาวิทยาลัยขอนแก่น.

มหาวิทยาลัยขอนแก่น. (2566). สถิติ มหาวิทยาลัยขอนแก่น ปีการศึกษา 2566. <https://strategy.kku.ac.th/kku-stat-it/>

มหาวิทยาลัยขอนแก่น. สำนักหอสมุด. (2564). *แผนปฏิบัติการและการถ่ายทอด OKR/KRL ประจำปีงบประมาณ*

พ.ศ. 2564. ขอนแก่น: สำนักหอสมุด, มหาวิทยาลัยขอนแก่น.

มหาวิทยาลัยขอนแก่น. สำนักหอสมุด (2565). *แผนปฏิบัติการและการถ่ายทอด OKR/KRL ประจำปีงบประมาณ*

พ.ศ. 2565. ขอนแก่น: สำนักหอสมุด, มหาวิทยาลัยขอนแก่น.

มหาวิทยาลัยขอนแก่น. สำนักหอสมุด (2566). *แผนปฏิบัติการและการถ่ายทอด OKR/KRL ประจำปีงบประมาณ*

พ.ศ. 2566. ขอนแก่น: สำนักหอสมุด, มหาวิทยาลัยขอนแก่น.

ยุพา ดวงพิมพ์, วราภรณ์ พนมศิริ และ กิตติยา สุทธิประภา. (2558). การเตรียมความพร้อมบุคลากร Gen Y ของห้องสมุด

เข้าสู่ ASEAN Communities อย่างยั่งยืน. *PULINET Journal*, 2(3), 39-41.

<https://pulinet.oas.psu.ac.th/index.php/journal/article/view/102>

รุจจิพร บัวแก้ว. (2549). *การพัฒนาแบบฝึกเสริมทักษะการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการโรงแรม สำหรับนักศึกษาสาขาวิชาการ*

โรงแรมระดับปริญญาตรีชั้นปีที่ 2 มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ. วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต

มหาวิทยาลัยศิลปากร.

ศิริรักษ์ ถิรบรรจงเจริญ. (2560). *ความต้องการในการพัฒนาทักษะด้านการใช้ภาษาอังกฤษแก่บุคลากรระดับหัวหน้างานและ*

ผู้บริหารระดับต้นในบริษัทเอกชน เขตจังหวัดชลบุรี. วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยบูรพา.

Nzomo, P., McKenzie, Pamela., Ajiferuke, I., & Vaughan, L. (2021). Towards a Definition of

Multilingual Information Literacy (MLIL): An Essential Skill for the 21st Century. *Journal of Library*

Administration, 61(7), 897-920. [https://www.researchgate.net/publication/355077187_Towards_a](https://www.researchgate.net/publication/355077187_Towards_a_Definition_of_Multilingual_Information_Literacy_MLIL_An_Essential_Skill_for_the_21st_Century)

[Definition_of_Multilingual_Information_Literacy_MLIL_An_Essential_Skill_for_the_21st_Century](https://www.researchgate.net/publication/355077187_Towards_a_Definition_of_Multilingual_Information_Literacy_MLIL_An_Essential_Skill_for_the_21st_Century)