

ภาษาอังกฤษเพื่อการบริการ

สำนักหอสมุด กำแพงแสน

เสนอผลงานการจัดการความรู้ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ปีการศึกษา ๒๕๕๕

ผลงานการจัดการความรู้ : เรื่องภาษาอังกฤษเพื่อการบริการ

รูปแบบของผลงาน : เป็นองค์ความรู้

ความสำคัญของการจัดทำผลงานการจัดการความรู้

เพื่อสอดคล้องกับการกิจและประเด็นยุทธศาสตร์ของมหาวิทยาลัย ด้านการเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการองค์กร และ เป็นความรู้ที่มีความสำคัญกับองค์กร เพราะการติดต่อสื่อสารในปัจจุบันจำเป็นต้องใช้ภาษาสากล โดยเฉพาะภาษาอังกฤษเพื่อเป็นสื่อกลาง ซึ่งการเรียนรู้ภาษาอังกฤษมีหลากหลายรูปแบบ เช่น เรียนรู้จากสื่อซีดี วีซีดี ดีวีดี อินเทอร์เน็ต หรือการเรียนรู้จากผู้มีประสบการณ์ทางด้านภาษาอังกฤษ

ในปัจจุบันผู้ใช้บริการของสำนักหอสมุด กำแพงแสน ไม่ได้มีเพียงผู้ใช้ชาวไทยเท่านั้น แต่ยังมีผู้ใช้ชาวต่างชาติทั้งอาจารย์และนิสิตเข้ามาใช้บริการของสำนักหอสมุด และมีการสอบถามบริการต่างๆ อยู่เสมอ ดังนั้นบุคลากรของสำนักหอสมุด กำแพงแสน ทั้งบรรณารักษ์และปฏิบัติงานห้องสมุดจึงมีความจำเป็นต้องเตรียมพร้อมในการฟังและตอบคำถามต่างๆ เพื่อให้สามารถสื่อสารกับผู้ใช้บริการชาวต่างชาติได้ ซึ่งจะก่อให้เกิดความพึงพอใจแก่ผู้ใช้บริการของสำนักหอสมุด กำแพงแสน

ทั้งเป็นความรู้ที่มีความจำเป็นเร่งด่วน เพื่อเตรียมความพร้อมด้านภาษาอังกฤษของบุคลากร และตอบสนองยุทธศาสตร์ของมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ในการเข้าสู่ประชาคมอาเซียน ในปี พ.ศ. ๒๕๕๘

วิธีการจัดการความรู้ของหน่วยงาน

สำนักหอสมุด กำแพงแสน จัดทำแผนและดำเนินการตามแผน CSRM Model โดย

1. การถอดความรู้

มีการประชุมเพื่อกำหนดหัวข้อความรู้ที่จำเป็น สกัดความรู้โดยรวบรวมคำถามที่พบบ่อยจากบรรณารักษ์และปฏิบัติงานห้องสมุด

คำถามที่พบบ่อยที่รวบรวมมานั้น เป็นคำถามที่ผู้ใช้บริการสำนักหอสมุด กำแพงแสน มักจะถามบุคลากรเป็นประจำ นำคำถามที่พบบ่อยมาจัดหมวดหมู่คำถาม ประชุมเพื่อตรวจสอบความถูกต้องขององค์ความรู้ที่ได้จากการสกัดความรู้และส่งให้ผู้เชี่ยวชาญแปลเป็นภาษาอังกฤษ

2. การแลกเปลี่ยนเรียนรู้

มีการนำองค์ความรู้ที่ได้มาแลกเปลี่ยนเรียนรู้โดยการเชิญวิทยากรผู้มีประสบการณ์ทางด้านภาษาอังกฤษมาถ่ายทอดความรู้ และเผยแพร่ความรู้บนเว็บไซต์สำนักหอสมุด กำแพงแสน

3. การนำไปใช้

จัดระบบ Mentor ให้กับบุคลากรรุ่นใหม่ เพื่อเป็นที่ปรึกษาในขณะที่น่าความรู้ไปใช้

4. การบำรุงรักษาความรู้

มีการประชุมเพื่อทบทวน ความถูกต้องความทันสมัยขององค์ความรู้และนำความรู้ที่ได้ทบทวนความถูกต้องทันสมัยเข้าสู่ระบบศูนย์ความรู้ของม.เกษตรศาสตร์ เพื่อเผยแพร่ให้กับผู้สนใจ

งบประมาณที่ใช้และระยะเวลาแล้วเสร็จในการดำเนินงาน

งบประมาณที่ใช้จำนวน ๓,๖๐๐ บาท ระยะเวลาในการดำเนินงาน ๑๐ เดือนการนำผลงานการจัดการความรู้ไปใช้จริง และประโยชน์ต่อองค์กรอย่างเป็นรูปธรรมบุคลากรที่เข้าร่วมกิจกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ได้นำทักษะที่ได้จากการเรียนรู้ไปใช้ในการติดต่อสื่อสารกับผู้ใช้บริการห้องสมุดชาวต่างประเทศ

รายชื่อทีมงานการจัดการความรู้

ชื่อ CKO (Chief Knowledge Officer) :

- | | |
|----------------------------|---------------------------|
| ๑. ดร.เปรมปรีดี บุญรังษี | ๒. นางศรินันท์ ทรัพย์พลับ |
| ๓. นางสาววิไล สิดาจันทร์ | ๔. นางสาวสุมลธา สังใจสม |
| ๕. นางสาวดวงกมล วงศ์จันทร์ | ๖. นายจักริน มบุญเลิศ |
| ๗. นางสาวนัทสมน สดโคกกรวด | |

รายชื่อทีมงานการจัดการความรู้ (KM Team) :

- | | |
|----------------------------|--------------------------------|
| ๑. นางสาวนัทสมน สดโคกกรวด | ๒. นางสาวมัทยา ฐาปนพันธ์นิตกุล |
| ๓. นางสาวดารุณี วงษ์ศรีธรา | ๔. นางสาวอัจฉรา เสงสุวรรณ |



Knowledge Management (KM)

กระบวนการจัดการความรู้

เรื่อง ภาษาอังกฤษเพื่อการบริการ

สำนักหอสมุด กำแพงแสน

มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตกำแพงแสน



ความสำคัญขององค์ความรู้

ในปัจจุบันผู้ใช้บริการของสำนักหอสมุด กำแพงแสน ไม่ได้มีเพียงผู้ใช้ชาวไทยเท่านั้น แต่ยังมีผู้ใช้ชาวต่างชาติทั้งอาจารย์และนิสิตเข้ามาใช้บริการของสำนักหอสมุด และมีการสอบถามบริการต่างๆ อยู่เสมอ ดังนั้นบุคลากรของสำนักหอสมุด กำแพงแสน ทั้งบรรณารักษ์และผู้ปฏิบัติงานห้องสมุดจึงมีความจำเป็นต้องเตรียมพร้อมในการฟังและตอบคำถามต่างๆ เพื่อให้สามารถสื่อสารกับผู้ใช้บริการชาวต่างชาติได้ ซึ่งจะก่อให้เกิดความพึงพอใจแก่ผู้ใช้บริการของสำนักหอสมุด กำแพงแสน

แผนการจัดการความรู้

ด้านการพัฒนาระบบบริหารจัดการที่มีประสิทธิภาพ

ประเด็นยุทธศาสตร์: พัฒนาระบบการบริหารจัดการแบบ
ธรรมาภิบาล สร้างคน สร้างงานแบบมืออาชีพและผลักดันการเติบโต
แบบองค์กรแห่งการเรียนรู้ตามหลักการของการประกันคุณภาพ

เป้าประสงค์: เพื่อให้บุคลากรเพิ่มพูนทักษะในการติดต่อสื่อสาร
กับผู้ใช้บริการห้องสมุดชาวต่างประเทศ

วิธีการจัดการความรู้

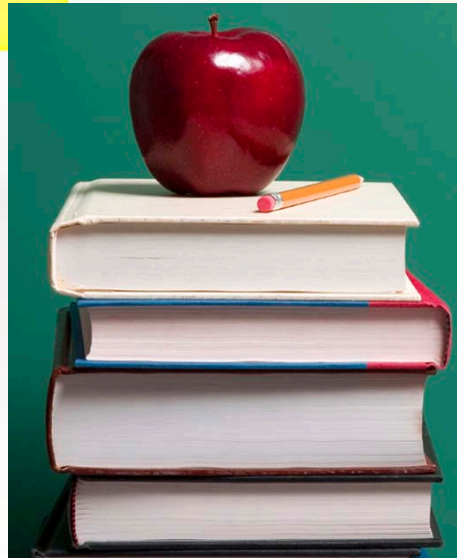
สำนักหอสมุด กำแพงแสน จัดทำแผน KM และดำเนินการตาม
แผน CSRM Model 4 ขั้นตอน ดังนี้

1. การถอดความรู้
2. การแลกเปลี่ยนเรียนรู้
3. การนำไปใช้
4. การบำรุงรักษาความรู้



การถอดความรู้

- คณะกรรมการ KM ประชุมเพื่อกำหนดหัวข้อความรู้ที่จำเป็น
- สกัดความรู้โดยการรวบรวมคำถามที่พบบ่อยจากบุคลากรที่เกี่ยวข้อง
- นำความรู้ที่ได้มาจัดหมวดหมู่และตรวจสอบความถูกต้องขององค์ความรู้
- ส่งองค์ความรู้ซึ่งเป็นคำถามที่พบบ่อยนั้นให้ผู้เชี่ยวชาญแปลเป็นภาษาอังกฤษ



การแลกเปลี่ยนเรียนรู้

- นำองค์ความรู้ที่ได้มาแลกเปลี่ยนเรียนรู้ โดยการเชิญวิทยากรที่มีความเชี่ยวชาญโดยตรงด้านภาษาอังกฤษมาถ่ายทอดความรู้
- เผยแพร่องค์ความรู้บนเว็บไซต์สำนักหอสมุด กำแพงแสน









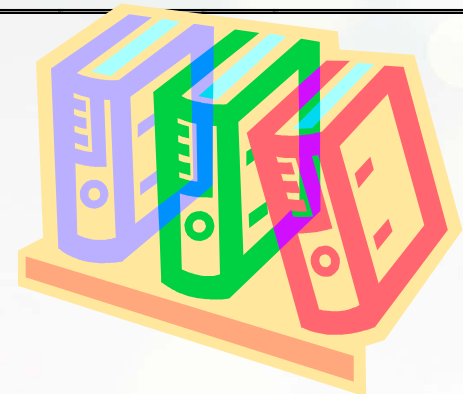
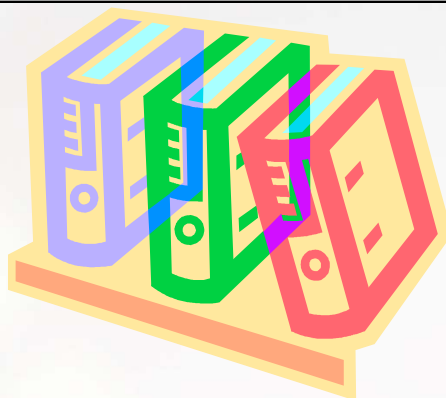
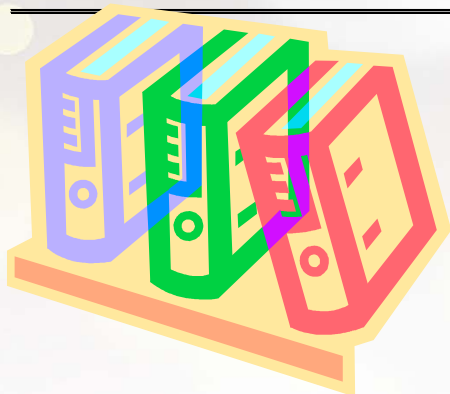
การนำไปใช้

- มีการประเมินผลติดตาม หลังการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ 1 เดือน
- นำองค์ความรู้ที่ได้แลกเปลี่ยนเรียนรู้ ไปใช้ตามแผนเตอร์บริการของสำนักหอสมุด กำแพงแสน



การนำองค์ความรู้ไปใช้งานจริง

หัวข้อการประเมิน	\bar{X}	แปลผล
การนำความรู้ไปพัฒนาตนเอง	4.60	มากที่สุด
ความรู้ที่ได้รับ <u>ก่อน</u> เข้าร่วมโครงการ	2.80	ปานกลาง
ความรู้ที่ได้รับ <u>หลัง</u> เข้าร่วมโครงการ	4.10	มาก
มีความเข้าใจในการสื่อสารภาษาอังกฤษกับผู้ใช้บริการได้ดียิ่งขึ้น	4.30	มาก
ผู้ให้บริการสามารถตอบคำถามหรือแนะนำแก่ผู้ใช้บริการเป็นภาษาอังกฤษได้ดียิ่งขึ้น	4.00	มาก
เฉลี่ยรวม	3.96	มาก



การบำรุงรักษาความรู้

ประชุมเพื่อทบทวนองค์ความรู้ให้มี ความถูกต้อง ทันสมัย จะมี
การนำองค์ความรู้เข้าสู่ระบบศูนย์ความรู้ของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัย
เกษตรศาสตร์ เพื่อเผยแพร่ให้กับผู้สนใจ



GOOD
BYE