

สรุปประเด็นสำคัญ โครงการ KU-KM Mart ครั้งที่ 4

เรื่อง “How to get ready for AEC ?”

การสื่อสารเป็นสิ่งสำคัญของมนุษย์ทุกเพศ ทุกวัย ทุกเชื้อชาติ ไม่ว่าจะเป็นการสื่อสารด้านร่างกายหรือด้านภาษาล้วนแล้วแต่ต้องมีความรู้ ความเข้าใจในการสื่อสารนั้น ในทุกๆประเทศมีภาษาประจำชาติของตนเองที่ใช้ติดต่อสื่อสารกัน แต่ในปัจจุบันการติดต่อสื่อสารขยายวงกว้างมากขึ้นของคนหลากหลายเชื้อชาติ ซึ่งส่วนใหญ่จำเป็นต้องใช้ภาษากลางหรือภาษาสากล คือ ภาษาอังกฤษ ดังนั้น ภาษาอังกฤษจึงมีความสำคัญและมีผลในการดำเนินชีวิตประจำวันไม่น้อย โดยเฉพาะอย่างยิ่งในช่วงนี้ประเทศไทยกำลังก้าวเข้าสู่บทบาทสำคัญทางเศรษฐกิจ ในฐานะประเทศที่เข้าร่วมกลุ่มเป็นประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน หรือ Asean Economics Community (AEC) มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์จึงเล็งเห็นว่ามีความจำเป็นที่ต้องมีส่วนช่วยกระตุ้นให้บุคลากรมีความตื่นตัวและสามารถพัฒนาศักยภาพทางด้านภาษาทั้งในส่วนของตนเองและองค์กร โดยที่ผ่านมามีหน่วยงานได้มีการเตรียมความพร้อมและตื่นตัวที่จะส่งเสริมให้บุคลากรได้พัฒนาทางด้านภาษา ยกตัวอย่างเช่น โครงการ Operation M.A.L.E.E จาก สถาบันวิจัยและพัฒนาแห่ง ม.ก. ที่มุ่งเน้นให้บุคลากรเรียนรู้ด้วยตนเองโดยการสร้างแรงจูงใจด้วยสื่ออิเล็กทรอนิกส์ที่สามารถนำไปฝึกฝนเองได้ที่บ้าน อย่างคาราโอเกะ หรือ วิดีโอต่างๆ การใช้ Social Media ในการติดต่อสื่อสาร โดยได้ตั้ง Facebook เพื่อใช้สำหรับการติดต่อสื่อสารของบุคลากรในหน่วยงานที่มีข้อแม้ว่าต้องเขียนเป็นภาษาอังกฤษเท่านั้น และการจัดกิจกรรม Walk Really กับนิสิตต่างชาติเพื่อสร้างความสัมพันธ์และได้ฝึกฝนกับชาวต่างชาติจากหลากหลายเชื้อชาติ ทั้งนี้ ศ.ดร.อุทัยรัตน์ ณ นคร ได้กล่าวถึงอุปสรรคในการฝึกฝนภาษาของคนไทยส่วนใหญ่ไว้ว่า “คนไทยชินกับการเรียน Grammar มีความกังวลถ้าต้องพูดสื่อสารว่าจะถูกต้องตามหลัก Grammar หรือไม่ และปัญหาหลักคือโดยนิสัยของคนไทยเป็นคนขี้อาย ไม่กล้าพูด กลัวพูดผิด ” บุคลากรทุกหน่วยงานและทุกระดับ มีความจำเป็นที่ต้องพัฒนาศักยภาพทางด้านภาษา เพราะนอกจากในชีวิตประจำวันที่ต้องเจอชาวต่างชาติที่ขอความช่วยเหลือหรือคำแนะนำแล้ว ในการทำงานก็มีความสำคัญ โดยเฉพาะอย่างยิ่งในสายงานที่ต้องให้บริการหรือต้องติดต่อกับชาวต่างชาติเป็นประจำ เช่น การรับโทรศัพท์ พนักงานต้อนรับ การประสานงานต่างๆ เป็นต้น แต่อย่างไรก็ตาม การที่หน่วยงานมีการกระตุ้นให้บุคลากรมีความตื่นตัวทางด้านภาษาเป็นเรื่องที่ดี แต่สิ่งที่จะสามารถช่วยให้บุคลากรได้พัฒนาศักยภาพได้ดีจริงๆคือ กระบวนการส่งเสริมให้มีโอกาสนำไปใช้ ที่ต้องทำอย่างต่อเนื่องสม่ำเสมอ ดังที่ ผศ.วัลย์ภรณ์ อัดตันนท์ ได้กล่าวไว้ในการบรรยายครั้งนี้และได้สรุปปัจจัยที่จะทำให้หน่วยงานประสบความสำเร็จในการกระตุ้นและส่งเสริมศักยภาพทางด้านภาษาให้กับบุคลากร ดังนี้

1. สิ่งที่สำคัญที่สุดควรเริ่มจากตนเองเป็นประการแรก ควรมีใจพร้อมเรียนรู้ มีความตื่นตัว
2. การคัดเลือก Coaching ควรเลือกให้เหมาะสมกับหน่วยงาน เลือกคนที่รู้จักธรรมชาติของเรา ว่าคนในหน่วยงานของเราเป็นอย่างไร มีปัญหาด้านไหน

3. รูปแบบการจัดอบรม หรือ **Activity** ที่อยู่ในกระบวนการ ว่าการจัดอบรมแบบใดเหมาะสม มี 2 รูปแบบ

- **Formal** (การจัด **Class** ต่างๆ)

- **Informal** (การจัดกิจกรรม **Event** ต่างๆ)

โดยทั้งใน 2 รูปแบบนี้ ไม่ว่าจะจัดในรูปแบบใด สิ่งที่สำคัญคือต้องสอดแทรกให้เป็นไปอย่างเป็นธรรมชาติ

4. เนื้อหา ควรเน้น **Conversation** ในหัวข้อที่สามารถนำไปใช้ได้ในชีวิตประจำวันและปรับใช้ได้ในการปฏิบัติงานที่

5. การกำหนดเงื่อนไข โดยต้องกำหนดให้เป็นทางบวกเพื่อสร้างความรู้สึที่ดีและเป็นประโยชน์ต่อบุคลากรผู้เข้าอบรม เช่น กำหนดให้มีการเข้าร่วมกิจกรรมให้ได้ **80%** เพื่อประเมินความเปลี่ยนแปลงของบุคลากรก่อนและหลังการเข้าอบรม

6. ลักษณะการจัดอบรม

7. ควรจัดอย่างต่อเนื่อง

8. ควรมีแกนนำหรือผู้นำ ที่มีลักษณะมุ่งมั่น เป็นกันเอง เพื่อคอยเป็นผู้กระตุ้นและสร้างบรรยากาศที่ดี

9. การแบ่งกลุ่มในการเข้าอบรม ควรมีการจัดระดับ ว่าบุคลากรแต่ละท่านมีศักยภาพทางด้านภาษาอยู่ในระดับใด เพื่อการเรียนรู้และพัฒนาได้ถูกจุด ลดช่องว่างระหว่างกันในกรณีที่มีการรวมกลุ่มของคนี่พูดได้ มีประสบการณ์การอยู่ต่างประเทศกับผู้ที่มีความกลัวและไม่ค่อยได้ใช้ภาษาอังกฤษ

10. เมื่อบุคลากรได้รับการอบรมแล้ว ชั้นที่สำคัญที่สุดคือต้องสร้างโอกาสการนำไปใช้