การบริการสารสนเทศแบบ Fast Lane เพื่อพัฒนาทักษะภาษาอังกฤษของนิสิต

Fast Lane Information Services for Improving Students' English Skills

รุ่งเรือง สิทธิจันทร์

สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

rungreang.s@msu.ac.th

บทคัดย่อ

บริการสารสนเทศแบบ Fast Lane เป็นการบริการสารสนเทศให้กับผู้ใช้บริการที่เข้ามาติดต่อขอใช้บริการด้วยการสื่อสารเป็นภาษาอังกฤษ ซึ่งผู้ใช้บริการที่เข้ามาใช้บริการจะได้รับบริการที่รวดเร็ว และได้รับการช่วยเหลือเป็นพิเศษกว่าการขอใช้บริการด้วยการสื่อสารเป็นภาษาไทย ทั้งนี้เพื่อมุ่งเน้นให้นิสิตได้ฝึกทักษะการติดต่อสื่อสารด้วยภาษาอังกฤษ เป็นการสร้างความมั่นใจ ความคุ้นเคย จนเกิดทักษะในการใช้ภาษาอังกฤษ สามารถนำไปใช้ในชีวิตประจำวันและในการทำงานในอนาคตต่อไป ผลการศึกษาการให้บริการ พบว่า จากจำนวนนิสิตชาวไทยทั้งหมดที่มาใช้บริการที่สำนักวิทยบริการ มีนิสิตเพียง 20 คน มีความสนใจเข้าใช้บริการสารสนเทศแบบ Fast Lane และส่วนใหญ่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ข้อที่นิสิตพึงพอใจมากที่สุด ได้แก่ การมาใช้บริการสารสนเทศแบบ Fast Lane ทำให้นิสิตได้ฝึกทักษะการใช้ภาษาอังกฤษ ส่วนข้อที่นิสิตพึงพอใจน้อยที่สุด ได้แก่ นิสิตไม่สามารถใช้บริการสารสนเทศแบบ Fast Lane ในสำนักวิทยบริการได้หลายจุดบริการ ซึ่งสำนักวิทยบริการจะต้องดำเนินการพัฒนาจุดบริการให้มีความชัดเจน และสะดวกต่อการเข้าใช้บริการ รวมทั้งต้องพัฒนารูปแบบการจัดกิจกรรมที่มีความหลากหลาย หากต้องการให้เกิดความต่อเนื่องและยั่งยืนต่อไป

คำสำคัญ: บริการสารสนเทศ, การสื่อสารภาษาอังกฤษ, การสนทนาภาษาอังกฤษ

ABSTRACT

Fast Lane Information Service is an information service for users who use English during the service. These users will receive more special assistance as well as quicker service than those requesting the service by communicating in Thai. The service is aimed at encouraging the students to practice communication skills in English. It can help build confidence and familiarity until the skills in using English for successful communication can be mastered in their daily life and future work. The results showed that, of all the native Thai students who came to use the service, only 20 people were interested. The majority of these users was satisfied with the Fast Lane Service at a high level. The students were highly satisfied with the idea that using the service definitely allows the students to practice their English language skills. However, the students were

unsatisfied with the fact that the service areas for Fast Lane information service in the Academic Resource Centre were very limited. The Academic Resource Center, therefore, must obviously develop the service points and make it more convenient for use. As well, various forms of activities should be introduced, especially when aiming to promote continuous and sustainable service of this kind.

Keyword: Information service, English communication, English conversation

บทนำ

ปัจจุบันนี้เป็นที่ทราบกันดีว่าการสื่อสารด้วยภาษาอังกฤษในชีวิตประจำวันและในการทำงานนั้นมีความสำคัญอย่างยิ่ง ไม่ว่าจะเป็นหน่วยงานราชการ บริษัท ห้างร้าน หรือผู้ประกอบอาชีพอิสระ ต่างก็ต้องการบัณฑิต หรือคนทำงานที่สามารถสื่อสารภาษาอังกฤษได้ดี เพื่อช่วยขับเคลื่อนการดำเนินงานหรือการดำเนินธุรกิจให้เกิดผลสัมฤทธิ์ยิ่งขึ้น ดังนั้นการผลิตบัณฑิตให้มีคุณภาพ สามารถตอบสนองความต้องการของผู้จ้างงานและเพื่อให้นิสิตที่สำเร็จการศึกษาออกไปได้งานทำ เป็นสิ่งที่มหาวิทยาลัยและทุกหน่วยงานในมหาวิทยาลัยต้องตระหนักและให้ความสำคัญ ตลอดจนควรได้มีส่วนร่วมช่วยกันผลิตบัณฑิตที่มีคุณภาพด้วย ประกอบกับผลการวิเคราะห์ประเด็นความเสี่ยงของมหาวิทยาลัยมหาสารคามเกี่ยวกับการผลิตบัณฑิตไม่ตอบสนองความต้องการของตลาด ด้วยปัจจัยที่นิสิตขาดทักษะด้านภาษาอังกฤษ มหาวิทยาลัยจึงได้มอบหมายให้หน่วยงานต่างๆ ได้ดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้อง โดยในการนี้ สำนักวิทยบริการในฐานะหน่วยงานสนับสนุนการจัดการเรียนการสอนและการวิจัย ได้เล็งเห็นความสำคัญดังกล่าว จึงได้จัดบริการสารสนเทศแบบ Fast Lane ขึ้น ซึ่งเป็นการบริการสารสนเทศให้กับผู้ใช้บริการที่เข้ามาติดต่อขอใช้บริการด้วยการสื่อสารเป็นภาษาอังกฤษ ซึ่งผู้ใช้บริการกลุ่มนี้จะได้รับบริการที่รวดเร็ว และให้การช่วยเหลือเป็นพิเศษกว่าการขอใช้บริการด้วยการสื่อสารเป็นภาษาไทย ทั้งนี้เพื่อมุ่งเน้นให้นิสิตได้ฝึกทักษะการติดต่อสื่อสารด้วยภาษาอังกฤษ และยังเป็นการสร้างความมั่นใจ ความคุ้นเคย จนเกิดทักษะในการใช้ภาษาอังกฤษให้แก่นิสิต สามารถนำไปใช้ในชีวิตประจำวันและในการทำงานในอนาคตต่อไปได้

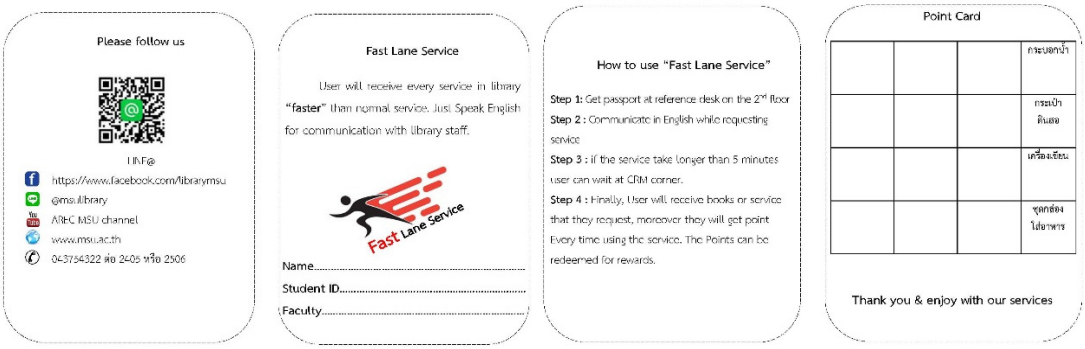
วัตถุประสงค์

1. เพื่อให้นิสิตได้ฝึกทักษะการใช้ภาษาอังกฤษ
2. เพื่อการให้บริการที่สะดวก รวดเร็ว แก่นิสิตที่สามารถสื่อสารด้วยภาษาอังกฤษได้
3. เพื่อเป็นการบริหารความเสี่ยงตามประเด็นความเสี่ยงของมหาวิทยาลัยมหาสารคาม

ขั้นตอนและวิธีการดำเนินงาน

<u>การเตรียมการและการวางแผน (PLAN)</u> ดำเนินการโดย

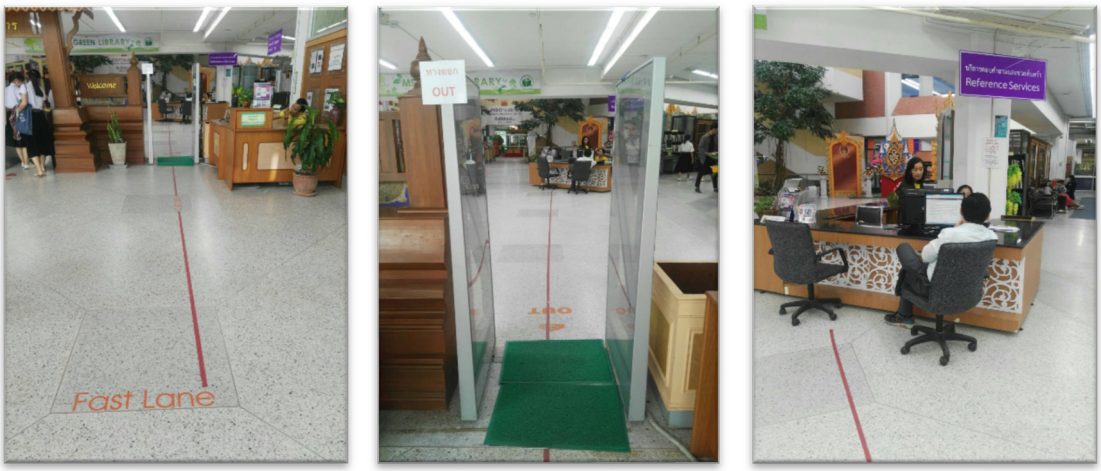
1. ประชุมและแลกเปลี่ยนเรียนรู้ระหว่างผู้ให้บริการเพื่อร่วมกันหาแนวทางการจัดให้บริการ
2. กลุ่มงานบริการสารสนเทศจัดทำคู่มือ (passport) การใช้บริการสารสนเทศแบบ Fast Lane เพื่อเป็นคู่มือการใช้บริการ และเป็นบัตรสะสมแต้มเพื่อแลกของรางวัล และจัดเตรียมของรางวัลเพื่อช่วยเป็นแรงจูงใจสำหรับนิสิตที่เข้าร่วมกิจกรรม



ภาพที่ 1 ตัวอย่าง คู่มือ (passport) การใช้บริการ

3. งานประชาสัมพันธ์ดำเนินการประชาสัมพันธ์บริการทุกช่องทาง

4. จัดเตรียมพื้นที่ให้บริการให้เห็นเด่นชัด และสะดวกในการเข้ามาใช้บริการ โดยจัดทำเส้นทางด่วนบริเวณประตูสำนักวิทยบริการ และให้เข้าใช้บริการทางออก ตรงไปยังจุดบริการหลัก คือ เคาน์เตอร์บริการตอบคำถามและช่วยค้นคว้า นอกจากนี้ผู้ใช้บริการสามารถเข้าใช้บริการเคาน์เตอร์บริการตามจุดต่าง ๆ ในสำนักวิทยบริการได้



ภาพที่ 2 พื้นที่ให้บริการสารสนเทศแบบ Fast Lane

5. จัดทำ Google Form สำหรับจัดเก็บข้อมูลการให้บริการสารสนเทศแบบ Fast Lane

6. ประชุมเพื่อชี้แจงสร้างความเข้าใจในการให้บริการแก่ผู้ให้บริการทุกระดับ

7. ผู้ให้บริการ คือ บรรณารักษ์หรือเจ้าหน้าที่ผู้ให้ ณ จุดบริการสารสนเทศแบบ Fast Lane จะต้องให้บริการด้วยการสื่อสารเป็นภาษาอังกฤษกับนิสิตที่มาขอใช้บริการ

8. จัด CRM Corner โดยในมุมจะจัดให้บริการหนังสืออ่านเล่น, หนังสือเตรียมสอบภาษา, เกมฝึกทักษะ และสื่อต่าง ๆ ที่จะช่วยพัฒนาทักษะทางภาษาอังกฤษให้แก่นิสิต และเพื่อการผ่อนคลายด้วยเครื่องดื่มที่ห้องสมุดจัดไว้ให้ในระหว่างรอรับบริการบางประการที่จำเป็นต้องรอ

ภาพที่ 3 CRM Corner

<u>การดำเนินงานให้บริการ (Do)</u> มีขั้นตอนและวิธีการดังนี้

1. ผู้มีสิทธิ์ใช้บริการ สามารถเข้ามาติดต่อขอใช้บริการต่าง ๆ ได้ที่ช่องทางออก (ช่องทางพิเศษ)

2. ผู้ใช้บริการติดต่อขอใช้บริการ ณ เคาน์เตอร์บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า

3. การใช้บริการครั้งแรก ผู้ให้บริการต้องมอบคู่มือ (passport) การใช้บริการสารสนเทศแบบ Fast Lane เพื่อใช้ในการสะสมแต้มแลกรับของรางวัล

ภาพที่ 4 ป้ายชี้นำทางและขั้นตอนการใช้บริการและนิสิตที่ได้รับรางวัลจากการเข้าใช้บริการ

4. ผู้ให้บริการสอบถามและกรอกข้อมูลผู้ขอใช้บริการผ่าน Google Form บริการ ณ เคาน์เตอร์บริการตอบคำถามและช่วยค้นคว้า โดยระบุเป็นการใช้บริการสารสนเทศแบบ Fast Lane เพื่อเก็บสถิติ และรายงานมหาวิทยาลัยต่อไป

5. ผู้ให้บริการต้องแนะนำการใช้บริการนั้น ๆ ก่อนการบริการและให้การช่วยเหลือเสมอ

6. ผู้ใช้บริการต้องได้รับบริการที่รวดเร็วกว่าการบริการทั่วไป แต่ถ้าหากจำเป็นต้องรอรับทรัพยากรหรือบริการต่าง ๆ ให้เชิญผู้ใช้บริการรอ ณ CRM Corner

7. หากต้องประสานการบริการไปยังผู้ปฏิบัติงานในงานต่าง ๆ จะต้องดำเนินการทันทีเพื่อให้บริการอย่างรวดเร็ว เช่น หากผู้ใช้บริการต้องการหนังสือ ให้ใช้ข้อมูลของเจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบชั้นหนังสือแต่ละหมวดในแฟ้มประสานงาน ซึ่งจะมีข้อมูลการติดต่อ ได้แก่ ID LINE และเบอร์โทรศัพท์ ประสานงานขอหนังสือได้เลย

8. ผู้ให้บริการต้องให้บริการจนกว่าผู้ใช้บริการจะได้รับสารสนเทศที่ต้องการ

9. ผู้ให้บริการต้องลงลายมือชื่อของตนเองในคู่มือ (passport) การใช้บริการสารสนเทศแบบ Fast Lane ให้ผู้ใช้บริการทุกครั้ง เพื่อเก็บคะแนนแลกของรางวัล

10. หากผู้ใช้บริการแสดงคู่มือ (passport) ณ จุดบริการใด ผู้ให้บริการต้องสื่อสารกับผู้ใช้เป็นภาษาอังกฤษ และลงชื่อผู้ให้บริการทุกครั้ง

<u>การเก็บข้อมูลบริการสารสนเทศแบบ Fast Lane (Check)</u>

1. กรอกข้อมูลผู้ขอใช้บริการผ่าน Google Form บริการ ณ ศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ โดยระบุเป็นการใช้บริการสารสนเทศแบบ Fast Lane เพื่อเก็บสถิติ และรายงานมหาวิทยาลัย

2. รายงานสถิติและรายชื่อผู้ใช้บริการ เสนอต่อผู้บริหารสำนักวิทยบริการ และรายงานผลการบริหารความเสี่ยงต่อมหาวิทยาลัย ทุก 6, 9 และ 12 เดือน

การประเมินผลการบริการสารสนเทศแบบ Fast Lane (Action)

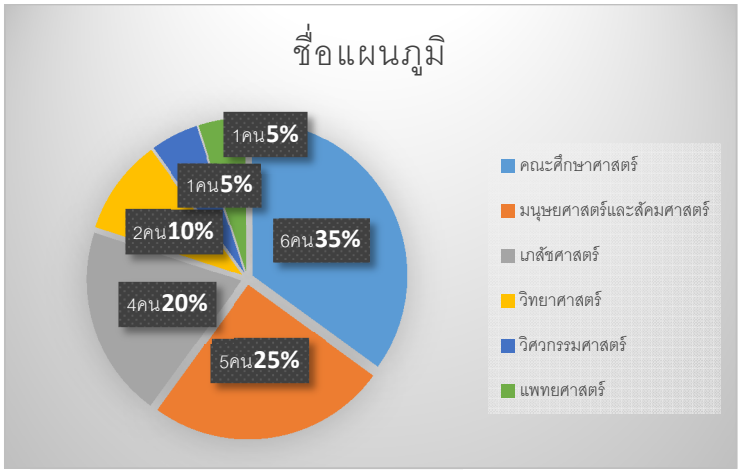
1. จัดทำแบบประเมินความพึงพอใจทั้งแบบกระดาษและแบบอิเล็กทรอนิกส์พร้อมทั้งสร้างคิวอาร์โค้ดผู้ใช้บริการสามารถสแกนด้วยสมาร์ตโฟนเพื่อประเมินการให้บริการ

2. ขอให้ผู้ใช้บริการประเมินผลการให้บริการทุกครั้งด้วยแบบสอบถามอิเล็กทรอนิกส์ เพื่อนำผลการประเมินและข้อเสนอแนะปรับปรุงการให้บริการ

สรุปผล อภิปรายผล ข้อเสนอแนะ และการนำไปใช้ประโยชน์

สรุปผลและอภิปรายผล

1. การบริการสารสนเทศแบบ Fast Lane เปิดให้บริการเดือน พฤษภาคม-กันยายน 2562 มีผู้ใช้บริการสนใจเข้าร่วมกิจกรรมและขอใช้บริการจำนวนทั้งสิ้น 20 คน โดยทั้งหมดเป็นนิสิตชาวไทย ประกอบด้วยนิสิตปริญญาตรี 18 คน คิดเป็นร้อยละ 90 นิสิตปริญญาโท 1 คน คิดเป็นร้อยละ 5 และนิสิตปริญญาเอก 1 คน คิดเป็นร้อยละ 5 โดยจำแนกตามคณะ ได้ดังกราฟ



ภาพที่ 5 กราฟแสดงข้อมูลผู้ใช้บริการจำแนกตามคณะ

2. ผลการประเมินผลความพึงพอใจต่อการใช้บริการสารสนเทศแบบ Fast Lane สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในภาพรวม อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.09) เมื่อจำแนกเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่นิสิตพึงพอใจมากที่สุด ได้แก่ การมาใช้บริการสารสนเทศแบบ Fast Lane ทำให้นิสิตได้ฝึกทักษะการใช้ภาษาอังกฤษ (ค่าเฉลี่ย 4.60) รองลงมา ได้แก่ วิธีการให้บริการมีรูปแบบที่ชัดเจน เข้าใจง่าย และมีหลายกิจกรรมบริการ (ค่าเฉลี่ย 4.47) และการเข้าใช้บริการมีความสะดวก รวดเร็ว กว่าการเข้าใช้บริการแบบปกติ (ค่าเฉลี่ย 4.40) ข้อที่นิสิตพึงพอใจน้อยที่สุด ได้แก่ สามารถใช้บริการสารสนเทศแบบ Fast Lane ในสำนักวิทยบริการได้หลายจุดบริการ (ค่าเฉลี่ย 3.33) และผู้ให้บริการมีความสามารถในการสื่อสารภาษาอังกฤษกับนิสิตได้ดี (ค่าเฉลี่ย 3.73)

จากผลการประเมินความพึงพอใจข้างต้น นิสิตมีความพึงพอใจต่อการมาใช้บริการสารสนเทศแบบ Fast Lane ทำให้นิสิตได้ฝึกทักษะการใช้ภาษาอังกฤษ วิธีการให้บริการมีรูปแบบที่ชัดเจน เข้าใจง่าย และมี

หลายกิจกรรมบริการ และการเข้าใช้บริการมีความสะดวก รวดเร็ว กว่าการเข้าใช้บริการแบบปกติ ทั้งนี้อาจเนื่องมาจาก การบริการสารสนเทศแบบ Fast Lane เป็นรูปแบบการบริการสารสนเทศแก่นิสิตรูปแบบใหม่ที่นิสิตที่สนใจเข้าร่วมกิจกรรมและใช้บริการต้องการมีจุดบริการสำหรับฝึกทักษะการใช้ภาษาอังกฤษ เพื่อนำไปใช้ในการสอบ English Exit Exam และนำไปใช้ในการสอบเข้าทำงาน สอบเรียนต่อ ตลอดจนการสื่อสารในชีวิตประจำวัน รวมทั้งเป็นบริการที่อำนวยความสะดวกพิเศษกว่าการใช้บริการทั่วไป เริ่มตั้งแต่การมาใช้บริการโดยไม่ต้องผ่านประตูสแกนบัตร ได้รับบริการสารสนเทศที่สะดวก รวดเร็ว และได้รับการช่วยเหลือในการใช้บริการต่าง ๆ เป็นอย่างดี มีขั้นตอนการบริการที่วางไว้อย่างเป็นระบบ และชัดเจน จนเป็นแนวปฏิบัติที่ดี

ส่วนข้อที่นิสิตมีความพึงพอใจน้อย คือ สามารถใช้บริการสารสนเทศแบบ Fast Lane ในสำนักวิทยบริการได้หลายจุดบริการ และผู้ให้บริการมีความสามารถในการสื่อสารภาษาอังกฤษกับนิสิตได้ดี ทั้งนี้อาจเนื่องมาจาก ผู้ใช้บริการยังไม่ทราบว่าสามารถแสดง passport ณ จุดบริการใดก็ได้เพียงแต่ผู้ให้บริการต้องสื่อสารกับผู้ใช้เป็นภาษาอังกฤษ และลงชื่อผู้ให้บริการทุกครั้งเพื่อเก็บสะสมแต้มแลกของรางวัล ส่วนผู้ให้บริการยังมีบางคนที่ยังมีความสามารถในการสื่อสารภาษาอังกฤษกับผู้ใช้บริการ ซึ่งสำนักวิทยบริการไม่ได้นิ่งนอนใจมีการพัฒนาทักษะของผู้ให้บริการมาโดยตลอดโดยมีการจัดกิจกรรมฝึกอบรมการสื่อสารภาษาอังกฤษเป็นประจำตลอดจนส่งบุคลากรเข้าร่วมฝึกอบรมที่หน่วยงานต่าง ๆ จัดอยู่เสมอ เพื่อให้สามารถให้บริการแก่ผู้ใช้บริการชาวต่างชาติได้ดียิ่งขึ้นต่อไป สอดคล้องกับงานวิจัยของ ฐิติรัตน์ ดีเยี่ยงอย่าง (2559, น. 94-95) ที่พบว่า ผู้ใช้บริการยังไม่ทราบว่า ห้องสมุดมีบริการอะไรบ้าง ตลอดจนไม่ทราบวิธีการใช้บริการ ผู้ใช้บริการไม่ใช้บริการ E-Book เนื่องจากขาดทักษะด้านภาษาอังกฤษ ควรมีการจัดอบรมให้ทั้งกับผู้ใช้บริการและผู้ให้บริการ

3. ผลการสอบถามความคิดเห็นของผู้ให้บริการ ผู้เขียนได้สอบถามความคิดเห็นและปัญหาการให้บริการของผู้ให้บริการที่ให้บริการ ณ จุดให้บริการตอบคำถามและช่วยค้นคว้า ซึ่งเป็นจุดบริการหลักที่ผู้ใช้บริการเข้ามาใช้บริการมากที่สุด จำนวน 7 คน สรุปได้ว่า บริการที่ผู้ใช้บริการเข้ามาใช้บริการ ประกอบด้วย บริการแนะนำการสืบค้น WebOPAC จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 70 รองลงมา ได้แก่ บริการหนังสือห้องคลังหนังสือ 3 คน คิดเป็นร้อยละ 15 บริการค้นหาหนังสือไม่พบ, บริการยืมหนังสือกรณีพิเศษ และบริการสมัครสมาชิกห้องสมุดอย่างละ 1 คน คิดเป็นร้อยละ 5 ตามลำดับ

ผู้ให้บริการมีความคิดเห็นว่า เป็นบริการที่ดีที่ควรจัดให้มีต่อเนื่อง แต่ควรพัฒนารูปแบบการให้บริการด้วยวิธีอื่น เช่น สนทนา ถามตอบ เป็นภาษาอังกฤษ พร้อมจับฉลากแลกของที่ระลึก หรือสะสมคะแนนเพื่อให้สามารถยืมหนังสือได้จำนวนเพิ่มขึ้น ควรจัดหาหนังสือบทสนทนาและการเรียนรู้ภาษาอังกฤษใหม่ ๆ เพิ่มขึ้น ควรจัดให้มีการฝึกภาษาอังกฤษให้กับผู้ให้บริการอย่างสม่ำเสมอ และควรมีการประชาสัมพันธ์เชิญชวนนิสิตให้เข้ามาใช้บริการมากยิ่งขึ้น เพราะยังมีผู้ใช้บริการมาใช้บริการน้อยมาก สอดคล้องกับงานวิจัยของ ฐิติรัตน์ ดีเยี่ยงอย่าง (2559, น. 95) ที่พบว่า ควรมีการจัดอบรมด้านภาษาอังกฤษให้ทั้งกับผู้ใช้บริการและผู้ให้บริการ และสอดคล้องกับสุมลฑา สังใจสม (2559, น. 270-274) ที่จัดโครงการพัฒนาทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษให้กับบุคลากรห้องสมุดเพื่อพัฒนาความรู้และทักษะภาษาอังกฤษที่เน้นการสื่อสารในการปฏิบัติงานและนำความรู้ที่ได้ไปประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานได้อย่างเหมาะสม โดยเชิญวิทยากรมาให้การอบรมเชิงปฏิบัติการพร้อมทั้งฝึกปฏิบัติในสถานการณ์จริงตลอดจนทดสอบความรู้ ผลพบว่า มีผู้ผ่านการทดสอบถึงร้อยละ 90.90 และเห็นควรให้มีการจัดกิจกรรมอย่างต่อเนื่อง เพราะความรู้ที่ได้รับสามารถนำไปใช้ในการปฏิบัติงานจริงได้ และงานวิจัยของ วิลาวัณย์ พรพัชรพงศ์ (2560, น. 124-125) ที่สังเคราะห์รูปแบบการเรียนภาษาด้วยเทคโนโลยีสารสนเทศ พบว่า มีรูปแบบการสื่อสารโดย

ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาช่วย เช่น การชมภาพยนตร์ ข่าว สัมมนา เล่นเกมภาษาผ่าน Youtube เว็บไซต์ หรือ iTune เป็นต้น

ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

นิสิตเสนอให้มีการกำหนดหัวข้อการสนทนาในแต่ละวันเพื่อเพิ่มขอบเขตของคำศัพท์ที่ใช้ภายในห้องสมุด เพื่อความสะดวกในการติดต่อขอใช้บริการในห้องสมุด

การนำไปใช้ประโยชน์

1. หลาย ๆ สถาบันอุดมศึกษา มีการสอบ English Exit Exam ห้องสมุดสามารถนำไปประยุกต์ใช้หรือต่อยอดการให้บริการเพื่อให้เป็นส่วนสนับสนุนการจัดการเรียนการสอน และพัฒนานิสิตด้านการสื่อสารภาษาอังกฤษ และเป็นแหล่งฝึกทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษได้

2. เป็นการพัฒนาบริการใหม่ ๆ ให้ผู้ใช้บริการมีความสะดวก รวดเร็ว และได้รับการแนะนำช่วยเหลือในการให้บริการได้อีกช่องทางหนึ่ง

3. สำนักวิทยบริการสามารถนำไปพัฒนาการบริการ ณ จุดต่าง ๆ ให้มีความชัดเจน และสะดวกต่อการเข้าใช้บริการต่อไป และยังเป็นการฝึกบุคลากรผู้ให้บริการให้มีทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษไปพร้อม ๆ กับผู้ใช้บริการได้อีกด้วย

รายการอ้างอิง

ฐิติรัตน์ ดีเยี่ยงอย่าง. (2559). *การพัฒนาบริการของศูนย์วิทยบริการ มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์* (วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.

วิลาวัณย์ พรพัชรพงศ์. (2560). *การพัฒนารูปแบบการเรียนการสอนด้วยกระบวนการภาษาเพื่อการสื่อสารโดยใช้เทคโนโลยีเป็นฐานเพื่อพัฒนาทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษสำหรับผู้เรียนปริญญาบัณฑิต* (ปริญญานิพนธ์ปริญญาดุษฎีบัณฑิต). มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.

สุมลฑา สังใจสม. (2559). การพัฒนาทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษ. ใน *การประชุมวิชาการระดับชาติ PULINET ครั้งที่ 6 : Growing green library for all (Growing GLA)*. มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.