

Happy English Hour by BUU Library

อังศุรัตน์ ระยา

สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา

augsurat.ra@buu.ac.th

บทคัดย่อ

สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา ได้ดำเนินการจัดทำโครงการ Happy English Hour by BUU Library โดยมีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อเตรียมความพร้อมด้านภาษาอังกฤษให้กับบุคลากรในสำนักหอสมุด รองรับความต้องการของ EEC 2) เพื่อให้บุคลากรในสำนักหอสมุดมีความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับการใช้ภาษาอังกฤษในการสื่อสารกับผู้ใช้บริการชาวต่างชาติ 3) เพื่อให้บุคลากรในสำนักหอสมุดสามารถให้บริการแก่ผู้ใช้บริการชาวต่างชาติได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยมีขั้นตอนการดำเนินการ 1) ศึกษาหาความรู้จากคู่มือภาษาอังกฤษเพื่อการบริการห้องสมุด หนังสือ เว็บไซต์ และยูทูป รวมถึงวิธีการ On the job training สำหรับใช้ในการเรียนการสอนภาษาอังกฤษ 2) จัดทำแผนการสอน ซึ่งประกอบไปด้วย หัวข้อการเรียนการสอน คำศัพท์ และประโยคที่เกี่ยวข้อง 3) จัดทำเอกสารประกอบการเรียนภาษาอังกฤษ (Worksheet) แต่ละบทเรียน 4) จัดทำแบบทดสอบก่อนเรียน-หลังเรียน 5) จัดทำรายชื่อผู้เข้าอบรม ซึ่งประกอบไปด้วยกลุ่มเจ้าหน้าที่ห้องสมุดประจำเคาน์เตอร์ในแต่ละชั้นจำนวน 21 คน 6) จัดทำกำหนดการเพื่อชี้แจงวัน เวลา และสถานที่เรียน 7) ดำเนินการทดสอบก่อนเรียน 8) ดำเนินการเรียนการสอนภาษาอังกฤษด้วยวิธีการ On the job training 9) ดำเนินการทดสอบหลังเรียน 10) ติดตามและประเมินผลการดำเนินงาน โครงการ Happy English Hour by BUU Library ด้วยวิธีการ On the job training พบว่า ผลการทดสอบก่อนและหลังเรียนของผู้เข้าอบรมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ผลคะแนนทดสอบหลังเรียนมีคะแนนสูงกว่าผลคะแนนทดสอบก่อนเรียน แสดงให้เห็นว่า โครงการฝึกอบรมดังกล่าวมีผลทำให้ผู้เข้าอบรมมีความรู้เพิ่มขึ้น

คำสำคัญ: การเรียนการสอนภาษาอังกฤษ, การใช้ภาษาอังกฤษในการสื่อสาร, วิธีการ On the job training

ABSTRACT

Burapha University Library has conducted a Happy English Hour by BUU Library project. The purposes of this project were as follows: 1) To prepare English for library staff in order to support the need of EEC. 2) To provide library staff knowledge and understanding of how to use English to communicate with foreign customers. 3) To provide library staff serving foreign customers effectively. The process of this project were as follows: 1) studying from English for library services manual, book, website and YouTube in order to use in English studying and teaching. 2) Making a lesson plan including topics, related vocabularies and sentences. 3) Preparing worksheet of each

lesson. 4) Making a pre-test & post-test. 5) Making a list of trainees that is consisting of 21 library staffs at the counter in each floor. 6) Arranging the schedule of date, time and place to study. 7) Conducting pre-test. 8) Conducting English studying and teaching with based on the job training method. 9) Conducting post-test. 10) Monitoring and Evaluation. The study results revealed that pre-test and post-test results of library staff are different and statistically significant at the .05 level. Most post-test scores were higher than pre-test scores. This also shows that the project as mentioned above affects library staff to have more knowledge.

Keyword: English studying and teaching, The use of English for communication, On the job training method

บทนำ

ปัจจุบันการพัฒนาทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษในพื้นที่เขตพัฒนาพิเศษภาคตะวันออก (EEC) ถือว่ามีความสำคัญและจำเป็นอย่างมาก เนื่องจาก EEC ได้เข้ามามีบทบาทต่อการพัฒนาเศรษฐกิจในพื้นที่ภาคตะวันออกของประเทศไทย ซึ่งส่งผลต่อการพัฒนาหลักสูตรการเรียนการสอน และการพัฒนาประสิทธิภาพของบุคลากรในมหาวิทยาลัยบูรพา ดังนั้นสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพาจึงจำเป็นต้องมีการพัฒนาและเสริมสร้างศักยภาพของบุคลากรในสำนักหอสมุดให้มีขีดความสามารถตามยุทธศาสตร์ของมหาวิทยาลัยและสามารถแข่งขันตามยุทธศาสตร์ชาติได้ (ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร สำนักงานปลัดกระทรวง, 2562) โดยสำนักหอสมุดต้องปรับตัวให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงที่กำลังเกิดขึ้น ต้องพัฒนาบุคลากรในด้านทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษทั้งการพูด การฟัง การอ่าน และการเขียน เพื่อให้บุคลากรในสำนักหอสมุดได้มีโอกาสเพิ่มพูนความรู้ มีความเข้าใจเกี่ยวกับการใช้ภาษาอังกฤษได้อย่างมีประสิทธิภาพ และมีทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษที่ดี เนื่องจากภาษาอังกฤษมีบทบาทสำคัญอย่างยิ่งต่อการเป็นสื่อกลางเพื่อการบริการที่ดีและมีประสิทธิภาพ สร้างความเข้าใจที่ตรงกันระหว่างบุคลากรและผู้ใช้บริการ

ในการให้บริการของสำนักหอสมุดจะมีเจ้าหน้าที่ห้องสมุดประจำเคาน์เตอร์ในแต่ละชั้น ซึ่งเจ้าหน้าที่จำนวนหนึ่งไม่สามารถสื่อสารกับผู้ใช้บริการชาวต่างชาติได้อย่างมีประสิทธิภาพเท่าที่ควร เนื่องจากยังขาดทักษะการใช้ภาษาอังกฤษในการสื่อสาร ซึ่งสะท้อนถึงปัญหาของการจัดการเรียนการสอนภาษาอังกฤษในสำนักหอสมุดที่ผ่านมาว่าไม่สามารถตอบสนองความต้องการของผู้เข้าอบรมและบรรลุตามจุดประสงค์ที่วางไว้ได้ จึงเกิดการนำวิธีการ On the job training มาประยุกต์ใช้ในการเรียนการสอนภาษาอังกฤษ

วิธีการ On the job training คือ การเรียนรู้งานโดยการสังเกตการทำงานของพนักงานที่มีความชำนาญและลงมือปฏิบัติจริง โดยใช้หลักการสอนงาน 4 ขั้นตอน ได้แก่ (1) เตรียมการ เพื่อให้ความรู้สึกเป็นกันเอง ลดอาการตื่นตัน (2) แสดงให้เห็น คือ การบอกหรือทำให้เห็นเป็นตัวอย่าง รวมถึงการอธิบายและเน้นย้ำในจุดที่สำคัญ (3) ลองให้ปฏิบัติ โดยให้พนักงานทดลองทำ หากไม่ถูกต้องให้ทำการแก้ไขข้อผิดพลาดทันที (4) ติดตามและประเมินผลการดำเนินงาน เพื่อตรวจสอบความเข้าใจ และเปิดโอกาสให้พนักงานสอบถามในสิ่งที่ไม่เข้าใจได้ (BSI Group Thailand, 2562)

ฝ่ายบริการสารสนเทศ ซึ่งมีหน้าที่หลักในการให้บริการสารสนเทศของสำนักหอสมุด ได้เล็งเห็นถึงความสำคัญของภาษาอังกฤษเพื่อการบริการแก่นิสิต อาจารย์ บุคลากร และบุคคลทั่วไป จึงได้จัดทำโครงการ Happy English Hour by BUU Library ขึ้นเพื่อจัดอบรมการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการบริการห้องสมุดแก่บุคลากร โดยจัดหาวิทยากรผู้สอน ซึ่งได้แก่ นักเอกสารสนเทศ ของสำนักหอสมุด เป็นผู้มีความรู้ในสาขาการสอนภาษาอังกฤษ มีความรู้ ความเข้าใจในงานและการบริการต่างๆ ของสำนักหอสมุดเป็นอย่างดี ทำให้บุคลากรผู้เข้ารับการอบรม ได้ศึกษาสำเนียงและได้รับความรู้ที่ถูกต้องเกี่ยวกับการใช้ภาษาอังกฤษ นอกจากนี้การจัดอบรมยังมุ่งเน้นให้บุคลากรเกิดความตระหนักถึงความสำคัญของภาษาอังกฤษ และพัฒนาทักษะการสื่อสารให้เกิดประโยชน์ต่อบุคลากรในสำนักหอสมุด โดยบุคลากรสามารถนำความรู้ทางด้านภาษาอังกฤษมาประยุกต์ใช้ในการสื่อสารและการให้บริการกับผู้ใช้บริการชาวต่างชาติได้เป็นอย่างดี ทำให้นักหอสมุดสามารถพัฒนาบุคลากรให้มีความรู้ความสามารถทางด้านภาษาอังกฤษเพิ่มมากขึ้นอย่างมีคุณภาพและสามารถดำเนินการพัฒนาบุคลากรตามยุทธศาสตร์ของมหาวิทยาลัยบูรพาและตามยุทธศาสตร์ชาติได้อย่างมีประสิทธิภาพ

วัตถุประสงค์

1. เพื่อเตรียมความพร้อมด้านภาษาอังกฤษให้กับบุคลากรในสำนักหอสมุด รองรับความต้องการของ EEC สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ของมหาวิทยาลัยบูรพาและยุทธศาสตร์ของชาติ
2. เพื่อให้บุคลากรในสำนักหอสมุดมีความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับการใช้ภาษาอังกฤษในการสื่อสารกับผู้ให้บริการชาวต่างชาติ
3. เพื่อให้บุคลากรในสำนักหอสมุดสามารถให้บริการแก่ผู้ให้บริการชาวต่างชาติได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ขั้นตอนและวิธีการดำเนินงาน

1. ศึกษาหาความรู้จากคู่มือภาษาอังกฤษเพื่อการบริการห้องสมุด หนังสือ เว็บไซต์ และคลิปวิดีโอจากยูทูบ รวมถึงวิธีการ On the job training สำหรับใช้ในการเรียนการสอนภาษาอังกฤษ



ภาพที่ 1 แหล่งข้อมูลที่ใช้ในการเตรียมการเรียนการสอน

2. จัดทำแผนการสอน ประกอบด้วย หัวข้อการเรียนการสอน คำศัพท์ และประโยคที่เกี่ยวข้อง

ตารางที่ 1 แสดงแผนการจัดการเรียนการสอน โครงการ Happy English Hour by BUU Library

ครั้งที่	หัวข้อการเรียนการสอน	คำศัพท์/ ประโยคที่เกี่ยวข้อง
1	ทดสอบก่อนเรียนจำนวน 10 ข้อ และเรียนรู้คำศัพท์ วลี และประโยคเกี่ยวกับการทักทาย บอกลา ถามไถ่สารทุกข์สุกดิบ การแนะนำตนเอง หน้าที่ และความรับผิดชอบ	Hello, Good morning, I'm very well, fine, due circulation desk, spell, How are you doing?, I'm all right, I'm not very well, See you, May I introduce myself?, I take care of ..., etc.
2	เรียนรู้คำศัพท์เกี่ยวกับพื้นที่บริการ Café @Library ชั้น 1	beverages, food, juice, breakfast, lunch, coffee, steamed stuff bun, soy milk, etc.
3	เรียนรู้คำศัพท์เกี่ยวกับพื้นที่บริการชั้น 2	locker, library sign, entrance gate, exit gate, security checkpoint, scanner, fine, etc.
4	เรียนรู้คำศัพท์เกี่ยวกับพื้นที่บริการชั้น 3	relaxing room, photocopying service, computer, counter, Thai book collection, shelf, chandelier, fire extinguisher, etc.
5	เรียนรู้คำศัพท์เกี่ยวกับพื้นที่บริการชั้น 4	periodical room, children book corner, journal, newspaper, magazine, volume, etc.
6	เรียนรู้คำศัพท์เกี่ยวกับพื้นที่บริการชั้น 5	Individual study room for graduate student, Nap Zone, thesis, Thai reference book, LED screen, study room for lecturer, etc.
7	เรียนรู้คำศัพท์เกี่ยวกับพื้นที่บริการชั้น 6	Computer service for internet searching, mini theatre, multimedia room, microphone, power strip, speaker, etc.
8	ทดสอบการเขียนคำศัพท์ภาษาอังกฤษ	office chair, fire exit, steamed stuff bun, exit gate, LED screen, counter, power strip, magazine, chandelier, flap barrier, locker, etc.
9	ทดสอบการอ่านคำศัพท์ภาษาอังกฤษ	children book corner, display cabinet, steamed stuff bun, fire exit, greetings, etc.
10	ทดสอบการฟังคำศัพท์ภาษาอังกฤษ	office chair, fire exit, steamed stuff bun, exit gate, children book, display cabinet, etc.

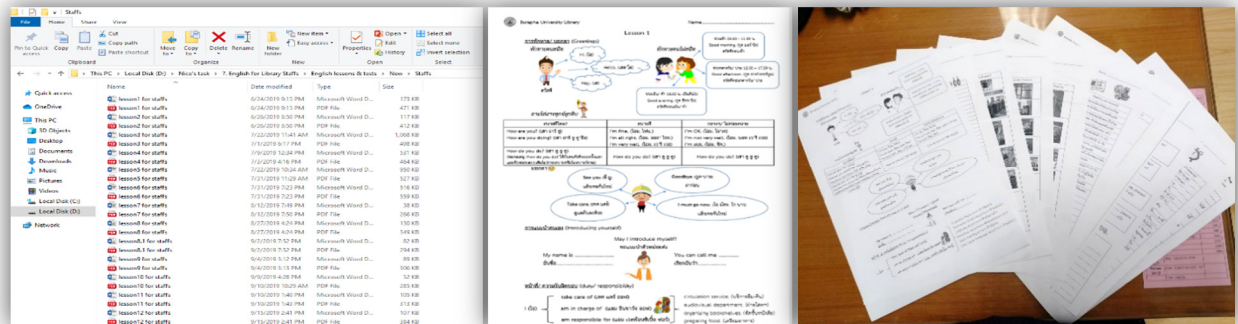
(สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา, 2557; หอสมุดสาขาวังท่าพระ สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศิลปากร, 2554)

ตารางที่ 1 แสดงแผนการจัดการเรียนการสอน โครงการ Happy English Hour by BUU Library (ต่อ)

ครั้งที่	หัวข้อการเรียนการสอน	คำศัพท์/ ประโยคที่เกี่ยวข้อง
11	เรียนรู้วลี/ ประโยค และบทสนทนาเกี่ยวกับพื้นที่บริการ Café @Library ชั้น ๑	What would you like to have/ eat/ drink?, What can I get you?, What size would you like?, I'll have..., please., I'd like to have..., etc.
12	เรียนรู้วลี/ ประโยค และบทสนทนาเกี่ยวกับการยืม-คืน	Have you checked out a book before?, Do you have a library card?, You can check up to 15 books, You can renew it online, etc.
13	เรียนรู้วลี/ ประโยค และบทสนทนาเกี่ยวกับวิธีการแก้ปัญหาเวลาสื่อสาร บอกทาง และมารยาทในห้องสมุด	Pardon?, Can you spell that, please?, Come in, Please have a seat, Just a moment, please, Follow me, Use the elevator, etc.
14	เรียนรู้วลี/ ประโยค และบทสนทนาเกี่ยวกับการเปิด-ปิดบริการ	We open at..., We close at..., p.m., a.m., The library is closing in...minutes, Thank you for using our services, please hurry up, etc.
15	เรียนรู้วลี/ ประโยค และบทสนทนาเกี่ยวกับการยืมระหว่างห้องสมุดและกรณีมีหนังสือเสียหายหรือสูญหาย	We can order it from another library, How long does an interlibrary loan usually take?, When will I receive the book?, etc.
16	ทดสอบการพูดบทสนทนาภาษาอังกฤษ	This is not in the library, We can order it from another library, Do you want me to order it?, Yes, I want you to order it for me?, etc.
17	ทดสอบหลังเรียน (คำศัพท์, วลี, ประโยค และบทสนทนา) จำนวน 10 ข้อ	Good morning, Good afternoon, I'm very well, beverage, check out, circulation desk, sausage, spell, fine, baht, third floor, due, etc.

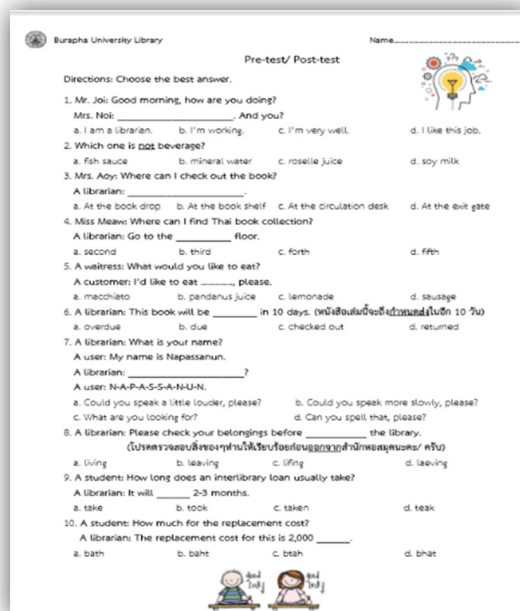
(สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา, 2557; หอสมุดสาขาวังท่าพระ สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศิลปากร, 2554)

3. จัดทำเอกสารประกอบการเรียนภาษาอังกฤษ (Worksheet) แต่ละบทเรียน



ภาพที่ 2 เอกสารประกอบการเรียนภาษาอังกฤษ (Worksheet) แต่ละบทเรียน

4. จัดทำแบบทดสอบภาษาอังกฤษก่อนเรียน-หลังเรียน



ภาพที่ 3 แบบทดสอบภาษาอังกฤษก่อนเรียน-หลังเรียน

5. จัดทำรายชื่อผู้เข้าอบรม ซึ่งประกอบไปด้วยกลุ่มเจ้าหน้าที่ห้องสมุดประจำเคาน์เตอร์ในแต่ละชั้น จำนวน 21 คน

ลำดับ	รายชื่อ	ลงนาม
๑	ขวัญตา สันติกุล	
๒	นภิสันท์ เปี่ยมคำ	
๓	รัชดา ชรณมาน	
๔	วิจิตรา วิไลเลิศ	
๕	ศักดิ์สิทธิ์ งามสง่า	
๖	สมบุญ ศรีพรหม	
๗	สายพิน ชนกุลชน	
๘	โสภา ไชยศรี	
๙	อรุณี สังข์มาม	
๑๐	กัญชวิทย์ นาคสุวรรณ	
๑๑	ชนุตุน นาคสุวรรณ	
๑๒	จารุวรรณ นาคสุวรรณ	
๑๓	วันดา ศรีนาคย์	
๑๔	ศุภนัท วิทรัตน์	
๑๕	วิภาดา วชิรานนท์	
๑๖	ศิริกร งามสำเร็จ	
๑๗	อณนศรี แสนโคก	
๑๘	ภาณุภูมิ มาตรทอง	
๑๙	อรัญญา นาสวน	
๒๐	สุภาวณา บัณเฑาะ	
๒๑	อัญชลิตา จันทู	

ภาพที่ 4 รายชื่อผู้เข้าอบรมภาษาอังกฤษจำนวน 21 คน

6. จัดทำกำหนดการเพื่อชี้แจงวัน เวลา และสถานที่เรียน

ครั้งที่	วัน/เดือน/ปี	เวลา	สถานที่
๑	วันเสาร์ที่ ๒๕ มิ.ย. ๒๕๖๒	๐๙.๐๐ - ๑๐.๐๐ น.	ห้อง ๒๐๔ ชั้น ๒
๒	วันอาทิตย์ที่ ๒๗ มิ.ย. ๒๕๖๒	๐๙.๐๐ - ๑๐.๐๐ น.	Café @Library ชั้น ๑
๓	วันอาทิตย์ที่ ๒ ก.ค. ๒๕๖๒	๐๙.๐๐ - ๑๐.๐๐ น.	คานต์ฮาร์วาร์ด ชั้น ๒
๔	วันอาทิตย์ที่ ๙ ก.ค. ๒๕๖๒	๐๙.๐๐ - ๑๐.๐๐ น.	คานต์ฮาร์วาร์ด ชั้น ๓
๕	วันอาทิตย์ที่ ๑๖ ก.ค. ๒๕๖๒	๐๙.๐๐ - ๑๐.๐๐ น.	คานต์ฮาร์วาร์ด ชั้น ๔
๖	วันอาทิตย์ที่ ๒๓ ก.ค. ๒๕๖๒	๐๙.๐๐ - ๑๐.๐๐ น.	คานต์ฮาร์วาร์ด ชั้น ๕
๗	วันอาทิตย์ที่ ๓๐ ก.ค. ๒๕๖๒	๐๙.๐๐ - ๑๐.๐๐ น.	คานต์ฮาร์วาร์ด ชั้น ๖
๘	วันอาทิตย์ที่ ๖ ส.ค. ๒๕๖๒	๐๙.๐๐ - ๑๐.๐๐ น.	ห้อง ๒๐๔ ชั้น ๒
๙	วันอาทิตย์ที่ ๑๓ ส.ค. ๒๕๖๒	๐๙.๐๐ - ๑๐.๐๐ น.	ห้อง ๓๐๔ (พิเศษ)
๑๐	วันอาทิตย์ที่ ๒๐ ส.ค. ๒๕๖๒	๐๙.๐๐ - ๑๐.๐๐ น.	ห้อง ๓๐๔ (พิเศษ)
๑๑	วันอาทิตย์ที่ ๒๗ ส.ค. ๒๕๖๒	๐๙.๐๐ - ๑๐.๐๐ น.	Café @Library ชั้น ๑
๑๒	วันอาทิตย์ที่ ๓ ก.ย. ๒๕๖๒	๐๙.๐๐ - ๑๐.๐๐ น.	ห้อง ๓๐๔ ชั้น ๒
๑๓	วันอาทิตย์ที่ ๑๐ ก.ย. ๒๕๖๒	๐๙.๐๐ - ๑๐.๐๐ น.	ห้อง ๓๐๔ ชั้น ๓
๑๔	วันอาทิตย์ที่ ๑๗ ก.ย. ๒๕๖๒	๐๙.๐๐ - ๑๐.๐๐ น.	ห้อง ๓๐๔ ชั้น ๔
๑๕	วันอาทิตย์ที่ ๒๔ ก.ย. ๒๕๖๒	๐๙.๐๐ - ๑๐.๐๐ น.	ห้อง ๓๐๔ ชั้น ๕
๑๖	วันอาทิตย์ที่ ๓๑ ก.ย. ๒๕๖๒	๐๙.๐๐ - ๑๐.๐๐ น.	ห้อง ๓๐๔ ชั้น ๖
๑๗	วันอาทิตย์ที่ ๗ ต.ค. ๒๕๖๒	๐๙.๐๐ - ๑๐.๐๐ น.	ห้อง ๓๐๔ ชั้น ๑

ภาพที่ 5 กำหนดการวัน เวลา และสถานที่เรียนภาษาอังกฤษ

7. ดำเนินการทดสอบก่อนเรียน



ภาพที่ 6 ผู้เข้าอบรมทำการทดสอบก่อนเรียนภาษาอังกฤษ

8. ดำเนินการเรียนการสอนภาษาอังกฤษด้วยวิธีการ On the job training



ภาพที่ 7 ดำเนินการเรียนการสอนภาษาอังกฤษให้แก่ผู้เข้าอบรม

9. ดำเนินการทดสอบหลังเรียน



ภาพที่ 8 ผู้เข้าอบรมทำการทดสอบหลังเรียนภาษาอังกฤษ

10. ติดตามและประเมินผลการดำเนินงาน โครงการ Happy English Hour by BUU Library ด้วยวิธีการ On the job training

Burapha University Library

ผลคะแนนสอบและฝึกปฏิบัติ

โครงการ Happy English Hour by BUU Library
สำหรับเจ้าหน้าที่ห้องสมุดประจำ Café @Library ชั้น 1 และ คาเฟ่ชั้น 2, 3, 4, 5 และ

ลำดับ	รายชื่อ	Pre-test (10)	Writing (62)	Reading (24)	Listening (10)	Speaking (10)	Post-test (10)
1	ขวัญตา กันธิกุล	5	51	17	7	5.5	8
2	นันทิมา แก้วเงินดำ	10	53	22	10	10	10
3	รัชดา จรสมาน	5	61	19	9	8.5	9
4	ปริยดา วัฒนศิริ	9	58	19	10	10	10
5	ศศิธร อมรคำ	8	56	20	9	7	8
6	ศุภกมล ศรีธรรม	8	53	19	9	8.5	10
7	สายทิพย์ ธนคุณ	5	49	22	10	9	7
8	โสภา โขศรี	9	56	19	9	8	9
9	อรุณี สัตย์นวม	5	51	21	9	8	10
10	กัญติสิริ นาคสุวรรณ	9	55	19	10	8	9
11	ชนนุช นาคสุวรรณ	9	59	21	10	10	9
12	จารวรรณ นาคสุวรรณ	9	58	23	10	10	9
13	วนิดา ศรีนาคอ	6	55	22	10	10	9
14	สุนันท์ วิหะรินทร์	7	53	20	10	8	8
15	วิมลภากร วิญญานนท์	9	54	20	10	10	9
16	ศิริพร อมรคำ	3	44	18	10	8	9
17	อณศรี แอนโกล	8	62	22	10	10	9
18	ภาณุณี มาตธอง	2	38	19	10	8	8
19	ธราธิ นาสวน	7	48	19	10	6	9
20	สุกานดา บัณฑิต	7	59	21	9	9.5	9
21	อัญญา คำสุข	10	62	23	10	10	10

หมายเหตุ ตัวเลขสีน้ำเงิน หมายถึง ได้คะแนนเต็ม ตัวเลขสีดำหมายถึง คะแนนผ่านเกณฑ์ และตัวเลขสีแดง หมายถึง คะแนนต่ำกว่าเกณฑ์

ภาพที่ 9 ผลคะแนนสอบและฝึกปฏิบัติ

สรุปผล อภิปรายผล ข้อเสนอแนะ และการนำไปใช้ประโยชน์

สรุปผล

หลังจากที่ได้ดำเนินการโครงการ Happy English Hour by BUU Library แล้วนั้น สามารถสรุปผลได้ว่า ผลคะแนนทดสอบหลังเรียนมีคะแนนสูงกว่าผลคะแนนทดสอบก่อนเรียน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เมื่อพิจารณาคะแนนเฉลี่ยจะเห็นว่า คะแนนเฉลี่ยของผู้เข้าอบรมจากการทำแบบทดสอบหลังเรียนมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 8.95 สูงกว่าคะแนนเฉลี่ยของผู้เข้าอบรมจากการทำแบบทดสอบก่อนเรียน ซึ่งมีค่าเท่ากับ 7.14 มีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานคะแนนสอบก่อนเรียนมีค่าเท่ากับ 2.265 มีการกระจายมากกว่า ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานคะแนนสอบหลังเรียนมีค่าเท่ากับ 0.805 ค่า t-test ตารางมีค่าเท่ากับ -4.114 แสดงให้เห็นว่า โครงการฝึกอบรมดังกล่าว มีผลทำให้ผู้เข้าอบรมมีความรู้ทางด้านภาษาอังกฤษเพิ่มมากขึ้น

ตารางที่ 2 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของผลคะแนนทดสอบก่อนเรียนและหลังเรียน โดยใช้คำสั่ง Paired-Sample T Test ในโปรแกรม SPSS

Paired Samples Statistics					
		Mean	N	Std. Deviation	Std. Error Mean
Pair 1	Pre-test	7.14	21	2.265	.494
	Post-test	8.95	21	.805	.176

ตารางที่ 3 แสดงค่าความสัมพันธ์ของผลคะแนนทดสอบก่อนและหลังเรียน โดยใช้คำสั่ง Paired-Sample T Test ในโปรแกรม SPSS

Paired Samples Correlations				
		N	Correlation	Sig.
Pair 1	Pre-test & Post-test	21	.470	.031

ตารางที่ 4 แสดงค่าเฉลี่ยสถิติ t-test dependent ในการเปรียบเทียบผลคะแนนทดสอบก่อนและหลังเรียน

Paired Samples Test									
		Paired Differences					t	df	Sig. (2-tailed)
		Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean	95% Confidence Interval of the Difference				
					Lower	Upper			
Pair 1	Pre-test & Post-test	-1.810	2.015	.440	-2.727	-.892	-4.114	20	.001

อภิปรายผล

จากผลการดำเนินการโครงการ Happy English Hour by BUU Library ดังที่ปรากฏข้างต้น ทำให้สามารถอภิปรายผลได้ว่า ผลคะแนนเฉลี่ยของการทดสอบหลังเรียนของผู้เข้าอบรมสูงกว่าคะแนนเฉลี่ยของการทดสอบก่อนเรียนอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.5 นั้น อาจเป็นผลเนื่องมาจากการใช้วิธีการ On the job training ซึ่งผู้เข้าอบรมมีโอกาสได้ลงมือปฏิบัติจริง และซักถามในสิ่งที่ไม่เข้าใจได้ จึงส่งผลให้ผู้เข้าอบรมเกิดการเรียนรู้ภาษาอังกฤษเพิ่มขึ้นอย่างมีประสิทธิภาพหลังจากได้รับการจัดการเรียนการสอน

ข้อเสนอแนะ

จากผลการดำเนินการโครงการ Happy English Hour by BUU Library เพื่อให้เกิดประโยชน์ต่อการพัฒนาบุคลากรในอนาคต ผู้จัดทำจึงมีข้อเสนอแนะ ดังนี้

1. นอกจากเจ้าหน้าที่ห้องสมุดประจำเคาน์เตอร์ในแต่ละชั้นแล้ว ควรเพิ่มการจัดการเรียนการสอนสำหรับเจ้าหน้าที่ประจำสำนักงานและบรรณารักษ์ด้วย เพื่อให้บุคลากรทุกคนในสำนักหอสมุดได้รับโอกาสในการฝึกฝนและพัฒนาทักษะภาษาอังกฤษได้อย่างสม่ำเสมอ
2. ควรฝึกให้บุคลากรจดจำและพูดบทสนทนาโดยไม่ดูจากเอกสารประกอบการเรียน
3. ควรสร้างบทบาทสมมติการปฏิบัติงาน ณ สถานที่ปฏิบัติงานจริง

การนำไปใช้ประโยชน์

1. บุคลากรได้รับความรู้ใหม่ ๆ ที่สามารถนำไปประยุกต์ใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาการให้บริการแก่ผู้ใช้บริการชาวต่างชาติได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากยิ่งขึ้น
2. บุคลากรมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการใช้ภาษาอังกฤษในการสื่อสารกับผู้ใช้บริการชาวต่างชาติ และเกิดความชำนาญในการปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องได้ดียิ่งขึ้น
3. อาจารย์หรือนิสิตต่างชาติสามารถร่วมสอน แสดงบทบาทสมมติ และทดสอบการพูดในสถานการณ์ต่าง ๆ ในห้องสมุด เพื่อให้บุคลากรมีความมั่นใจ กล้าแสดงออก และเกิดทักษะในการสื่อสารภาษาอังกฤษอย่างเป็นประจำและต่อเนื่อง

รายการอ้างอิง

มหาวิทยาลัยบูรพา, สำนักหอสมุด. (2557). *ภาษาอังกฤษเพื่องานบริการห้องสมุด* (เอกสารประกอบการสอน).

ชลบุรี: ผู้แต่ง.

มหาวิทยาลัยศิลปากร, สำนักหอสมุดกลาง, หอสมุดสาขาวังท่าพระ. (2554). *English for Communication in Thapra Palace Library : ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารในหอสมุดสาขา วังท่าพระ*. สืบค้น 4 กันยายน 2562, จาก <http://www.e4thai.com/e4e/images/pdf/EnglishForCommunication.pdf>

สำนักงานปลัดกระทรวง, ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร. (2562). *English Mobile Unit*. สืบค้น 8 ตุลาคม 2562, จาก https://www.moe.go.th/moe/th/news/detail.php?NewsID=53660&Key=news_Surachet

BSI Group Thailand. (2562). *เทคนิคการสอนงาน OJT (On Job Training)*. สืบค้น 8 ตุลาคม 2562, จาก <https://www.isotoyou.com/index.php/article/276-ojt>