

บทคัดย่อ

ภาษาอาเซียนพาเพลิน จัดทำขึ้นโดยมีวัตถุประสงค์คือ 1) เพื่อให้บุคลากรสำนักวิทยบริการศึกษาและเรียนรู้ภาษามลายู 2) เพื่อเพิ่มศักยภาพของบุคลากรสำนักวิทยบริการเมื่อออกบริการในพื้นที่ชุมชนมุสลิม 3) เพื่อนำไปปรับใช้ในการทำงานกับผู้ใช้บริการ โดยได้ดำเนินการจัดทำบทเรียนเดือนละ 1 ครั้ง นำเสนอด้วยวิธีการสร้างคลิปวิดีโอเผยแพร่ผ่าน Youtube และประชาสัมพันธ์แจ้งเชิญชวนบุคลากรสำนักวิทยบริการเรียนรู้ผ่านอีเมลของสำนักวิทยบริการ

คำสำคัญ:

อาเซียน, ภาษามลายู, การบริการ, การสื่อสาร, สำนักวิทยบริการ

บทนำ

สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตปัตตานี เป็นหน่วยงานหนึ่งที่มีความสำคัญต่อการเปลี่ยนแปลงและพัฒนาองค์กรในทุกๆ ด้านอย่างต่อเนื่อง ทั้งยังเป็นหน่วยงานที่ให้บริการทรัพยากรสารสนเทศแก่ผู้ใช้บริการที่หลากหลาย รวมไปถึงการให้บริการชุมชนภายในจังหวัดปัตตานี ซึ่งหลายครั้งที่สำนักวิทยบริการได้จัดบริการวิชาการในพื้นที่ชุมชนมุสลิม มีการพบปะกับผู้ใช้บริการที่ไม่สามารถสื่อสารภาษาไทยได้ ซึ่งทำให้เกิดปัญหาในการให้บริการโดยเฉพาะด้านภาษาและการสื่อสาร

พร้อมกันนี้ความต้องการสร้างการบริการในรูปแบบใหม่ โดยการเพิ่มศักยภาพให้กับบุคลากรสำนักวิทยบริการ ด้วยการกล่าวคำต้อนรับ คำทักทาย หรือสื่อสารกับผู้ใช้บริการด้วยภาษามลายู ซึ่งทำให้ผู้ใช้บริการเกิดความประทับใจ และความคุ้นเคย รวมทั้งสร้างความรู้สึกระหว่างการให้บริการและการใช้บริการเพิ่มมากขึ้น ผู้รับผิดชอบจึงจัดกิจกรรมภาษาอาเซียนพาเพลินขึ้นระหว่างเดือนมกราคม – ธันวาคม 2558

วัตถุประสงค์

1. เพื่อให้บุคลากรสำนักวิทยบริการศึกษาและเรียนรู้ภาษามลายู
2. เพื่อเพิ่มศักยภาพของบุคลากรสำนักวิทยบริการเมื่อออกบริการในพื้นที่ชุมชนมุสลิม
3. เพื่อนำไปปรับใช้ในการทำงานกับผู้ใช้บริการ

ขั้นตอนและวิธีการดำเนินงาน

1. ศึกษาและวางแผนการนำเสนอบทสนทนาประจำเดือน

ประชุมหารือกับคณะกรรมการ เพื่อวางแผนการดำเนินการประเด็นที่จะนำเสนอ กำหนดนำเสนอบทเรียนเดือนละ 1 ครั้ง โดยเลือกวิธีการนำเสนอเป็นคลิปวิดีโอความยาวประมาณ 1 นาที เพื่อให้เกิดความน่าสนใจของบทเรียน และสามารถย้อนดูภายหลังเพื่อทบทวนบทเรียน

2. ศึกษาเครื่องมือในการจัดทำคลิปวิดีโอ

เครื่องมือที่ใช้ในการจัดทำคลิปวิดีโอเพื่อสร้างบทเรียนภาษาอาเซียนพาเพลิน คือ แอปพลิเคชัน VivaVideo เนื่องจากเป็นการสร้างคลิปวิดีโอที่มีความยาวไม่มาก จึงสามารถใช้แอปพลิเคชันที่มีฟังก์ชันในการเลือกใช้ที่หลากหลาย สามารถแทรกเสียงเพลง ตัวอักษร รูปภาพ สติกเกอร์เพื่อการตกแต่ง และมีความคมชัดในระดับดี



ภาพที่ 1 แสดงไอคอนแอปพลิเคชัน VivaVideo

3. จัดทำสตอรี่บอร์ด

ก่อนการจัดทำคลิปวิดีโอ คณะกรรมการจะประชุมเพื่อคิดเรื่องราวของบทเรียนให้เกิดความน่าสนใจ โดยการจัดทำสตอรี่บอร์ด เพื่อความชัดเจนในการถ่ายทอดเรื่องราวที่จะนำเสนอ

4. จัดทำคลิปวิดีโอ

จัดทำคลิปวิดีโอในช่วงสัปดาห์แรกของเดือน สถานที่ในการจัดทำคือ ภายในอาคารสำนักวิทยบริการและจะเชิญชวนให้บุคลากรสำนักวิทยบริการร่วมถ่ายคลิปวิดีโอ เพื่อความเป็นส่วนหนึ่งของการสร้างบทเรียนในบทเรียนจะแยกเป็น 2 ส่วน ส่วนแรกคือ ส่วนของการสร้างสถานการณ์สมมติและการบรรยาย ส่วนที่สองคือ ส่วนสรุปบทเรียน



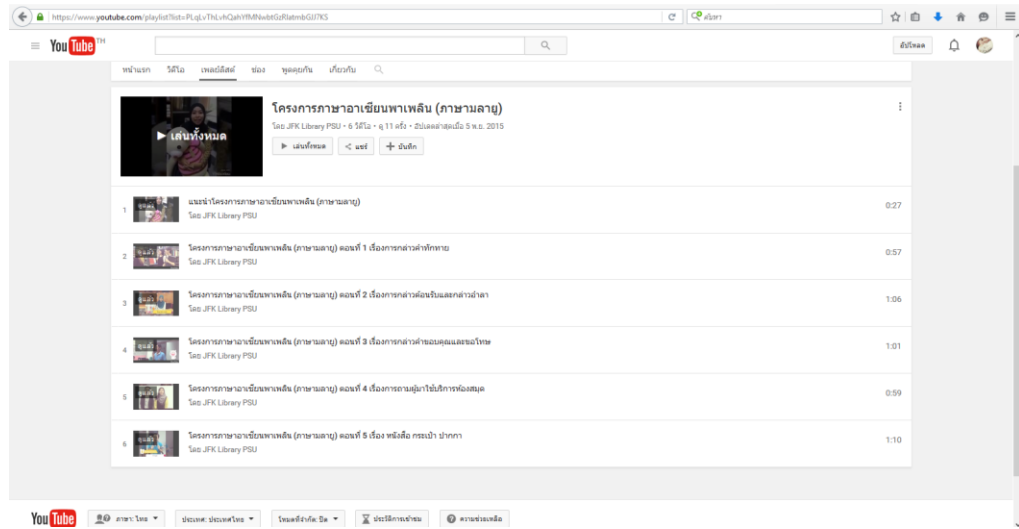
ภาพที่ 2 แสดงคลิปวิดีโอในส่วนแรก การสร้างสถานการณ์สมมุติ



ภาพที่ 3 แสดงคลิปวิดีโอในส่วนที่สอง การสรุปบทเรียน

5. อัปโหลดคลิปวิดีโอเพื่อเผยแพร่

ดำเนินการอัปโหลดคลิปวิดีโอ เพื่อเผยแพร่ผ่านช่องทาง Youtube ของสำนักวิทยบริการ หอสมุด จอร์น เอฟ เคนเนดี โดยจัดทำเป็นเพลย์ลิสต์เฉพาะบทเรียน



ภาพที่ 4 แสดงการเผยแพร่ทาง Youtube

6. ประชาสัมพันธ์

ขั้นตอนสุดท้ายคือ ประชาสัมพันธ์บทเรียนภาษาอาเซียน ผ่านทางอีเมลของสำนักวิทยบริการ

ผลการศึกษาและอภิปรายผล

มีคลิปภาษาอาเซียนเผยแพร่จำนวน 12 เรื่อง โดยเผยแพร่ใน Youtube และบทเรียนออนไลน์ (Online Course) ของหอสมุดจอห์น เอฟ เคนเนดี รวมไปถึงมีบรรยากาศของบุคลากรที่มีการทักทาย โดยฝึกฝนกันเอง ด้วยภาษามลายู สร้างความคุ้นเคย ในการพูดภาษามลายูให้กับบุคลากร เพื่อการให้บริการกับผู้ใช้บริการสำนักวิทยบริการ

ผลการประเมินกิจกรรมจากบุคลากรหอสมุดฯ ที่เข้าร่วมโครงการ จำนวน 30 คน มีรายละเอียดดังตารางที่ 1 และตารางที่ 2

ตารางที่ 1 ความพึงพอใจของผู้เข้าร่วมโครงการ

รายการ	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	แปลผล
1. ระยะเวลาในการจัดโครงการ	4.27	0.740	มาก
2. รูปแบบการจัดโครงการ	4.60	0.621	มากที่สุด
3. ความน่าสนใจของโครงการ	4.60	0.498	มากที่สุด
4. ความพึงพอใจในภาพรวม	4.60	0.498	มากที่สุด
5. ประโยชน์ที่ได้รับจากการเข้าร่วมโครงการ	4.70	0.466	มากที่สุด
ระดับความพึงพอใจ	4.55	0.565	มากที่สุด

จากตารางที่ 1 ผลการประเมินกิจกรรมพบว่า บุคลากรมีความพึงพอใจต่อโครงการในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.55 เมื่อจำแนกตามรายการพบว่าบุคลากรมีความพึงพอใจสูงที่สุดในเรื่องประโยชน์ที่ได้รับจาก

การเข้าร่วมโครงการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.70 รองลงมาคือ รูปแบบการจัดโครงการ ความน่าสนใจของโครงการ และความพึงพอใจในภาพรวม มีค่าเฉลี่ยเท่ากันคือ 4.60 และบุคลากรมีความพึงพอใจต่ำที่สุดในเรื่องระยะเวลาในการจัดโครงการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.27

ตารางที่ 2 การเปรียบเทียบทักษะการสื่อสารภาษามลายูก่อนและหลังเข้าร่วมโครงการ

ทักษะการสื่อสาร	ไม่ได้เลยเล็กน้อย/ จำนวนคน (ร้อยละ)	ปานกลาง จำนวนคน (ร้อยละ)	ดี จำนวนคน (ร้อยละ)	ดีมาก จำนวนคน (ร้อยละ)
ก่อนเข้าร่วมโครงการ	21 (70.00)	5 (16.67)	3 (10.00)	1 (3.33)
หลังเข้าร่วมโครงการ	3 (10.00)	14 (46.67)	9 (30.00)	4 (13.33)

จากตารางที่ 2 การเปรียบเทียบทักษะการสื่อสารภาษามลายูก่อนและหลังเข้าร่วมโครงการ พบว่าก่อนเข้าร่วมโครงการ มีบุคลากรที่สื่อสารภาษามลายูไม่ได้เลย/เล็กน้อย จำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 70.00 สื่อสารได้ปานกลาง จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 16.67 สื่อสารได้ดี จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 10.00 และสื่อสารได้ดีมาก จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 3.33 และหลังเข้าร่วมโครงการบุคลากรมีการพัฒนาการสื่อสารที่ดีขึ้น กล่าวคือ มีบุคลากรที่สื่อสารภาษามลายูไม่ได้เลย/เล็กน้อยเพียง จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 10.00 สื่อสารได้ปานกลาง จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 46.67 สื่อสารได้ดี จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 30.00 และสื่อสารได้ดีมาก จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 13.33

การนำไปใช้ประโยชน์

ภาษาอาเซียนพาเพลินเกิดจากความตั้งใจให้บุคลากรฝึกฝนภาษามลายู ซึ่งนักศึกษาส่วนใหญ่ของมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์เป็นมุสลิม ใช้ภาษามลายูในการสื่อสารเป็นหลัก การตื่นตัวในการใช้ภาษามลายูเพื่อเปลี่ยนแปลงบรรยากาศในการให้บริการ จะเกิดความน่าประทับใจแก่ผู้ใช้บริการ และสามารถนำไปใช้เมื่อมีการให้บริการแก่ชุมชนในพื้นที่ 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้