

การพัฒนาทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษ

สมลทา สัจใจสม

สำนักหอสมุด กำแพงแสน มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตกำแพงแสน e-mail: libsts@ku.ac.th

บทคัดย่อ

การจัดโครงการพัฒนาทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อพัฒนาความรู้และทักษะภาษาอังกฤษที่เน้นการสื่อสารในการปฏิบัติงานและเพื่อนำความรู้ที่ได้รับการพัฒนาไปประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานได้อย่างเหมาะสม โดยกลุ่มเป้าหมายเป็นบุคลากรปฏิบัติงานด้านห้องสมุด ซึ่งประกอบด้วย บรรณารักษ์ ผู้ปฏิบัติงานห้องสมุด นักวิชาการคอมพิวเตอร์ ที่ผ่านการคัดเลือกจากหัวหน้าฝ่ายต่างๆ พิจารณาจากบุคลากรที่มีพื้นฐานภาษาอังกฤษ ซึ่งจบการศึกษาในระดับปวส. ขึ้นไป และปฏิบัติงานเกี่ยวข้องกับงานที่ต้องบริการกับผู้ใช้ห้องสมุด จำนวน 11 คน โดยเชิญวิทยากรที่มีความรู้ความสามารถด้านการสื่อสารภาษาอังกฤษ มาดำเนินการฝึกอบรม โดยกำหนดเนื้อหาในหัวข้อ “Basic English For Library Staff” รายละเอียดเนื้อหาประกอบด้วย Conversation : Introducing yourself, Preposition of places แบบฝึกหัด และแผนผังภายในองค์กรของสำนักหอสมุด กำแพงแสน ที่แสดงจุดบริการต่างๆ ว่าอยู่ตำแหน่งไหน เช่น ชั้นหนังสือภาษาไทย ภาษาอังกฤษ วิทยานิพนธ์ ใช้สื่อการสอนเป็นเอกสารการเรียน แบบฝึกหัด ไฟล์เสียง คอมพิวเตอร์ โดยวิทยากรทดสอบวัดพื้นฐานความรู้ภาษาอังกฤษก่อนการพัฒนาทักษะการใช้ภาษาอังกฤษ อบรมเชิงปฏิบัติการทักษะพื้นฐานการออกเสียง ฝึกทักษะโดยใช้สื่อในการพัฒนาทักษะภาษาอังกฤษในการปฏิบัติงาน ฝึกสนทนาเป็นกลุ่มและรายบุคคล ฝึกการปฏิบัติจริงในสถานที่จริง ประเมินสรุปบทเรียน และทดสอบหลังจากลงพื้นที่จริง โดยทดสอบการสื่อสารภาษาอังกฤษเพื่อการปฏิบัติงานและในแบบทดสอบ

ผลการดำเนินงาน 1) บุคลากรผ่านการทดสอบการสื่อสารภาษาอังกฤษในระดับดีร้อยละ 90.90 (จำนวน 11 คน ผ่าน 10 คน) ค่าคะแนนสอบที่ได้เฉลี่ยอยู่ที่ 84.25 คะแนน 2) กลุ่มเป้าหมายเข้าร่วมโครงการพัฒนาทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษ มีความพึงพอใจที่ค่าเฉลี่ย 4.77

ข้อเสนอแนะ 1) ควรจัดกิจกรรมในช่วงเวลาปิดภาคเรียน 2) ควรจัดกิจกรรมอย่างต่อเนื่อง 3) ควรให้บุคลากรได้รับการพัฒนาครบทุกคนโดยเฉพาะบุคลากรที่ให้บริการ 4) บุคลากรสามารถนำความรู้ที่ได้รับการพัฒนาทักษะไปใช้ในการปฏิบัติงานได้จริง

คำสำคัญ:

การพัฒนา, การพัฒนาทักษะ, การสื่อสาร

บทนำ

ในปัจจุบันภาษาอังกฤษมีบทบาทสำคัญยิ่งและเป็นตัวจักรสำคัญที่จะช่วยให้ประเทศพัฒนาได้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงของสังคมโลก โดยมุ่งใช้ความสามารถของสังคมฐานความรู้ การสื่อสารเป็นปัจจัยในการเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขัน การเตรียมความพร้อมของบุคลากรให้มีสมรรถนะทางภาษาอังกฤษ เพื่อรองรับประชาคมอาเซียนในระดับที่สามารถติดต่อสื่อสาร แสวงหาความรู้สร้างความร่วมมือ จึงมีความสำคัญเป็นอย่างยิ่ง

สำนักหอสมุด กำแพงแสน ในฐานะหน่วยงานสนับสนุน การให้บริการวิชาการตลอดจนมีชาวต่างชาติที่เข้าใช้บริการ จึงตระหนักถึงความสำคัญของการพัฒนาภาษาอังกฤษให้แก่บุคลากรในสังกัดของสำนักหอสมุด กำแพงแสน ซึ่งได้ดำเนินการมาอย่างต่อเนื่องและมุ่งหวังจะพัฒนาบุคลากรให้มีพัฒนาการด้านทักษะภาษาอังกฤษที่ดีขึ้น โดยเฉพาะภาษาอังกฤษที่เน้นการสื่อสารในการปฏิบัติงานและในชีวิตประจำวัน ดังนั้นสำนักหอสมุด กำแพงแสน จึงกำหนดให้จัดโครงการพัฒนาทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษ “Basic English For Library Staff” ประจำปีงบประมาณ 2558 เพื่อเป็นการพัฒนาความรู้และทักษะที่เน้นการสื่อสารในการปฏิบัติงาน สามารถนำไปประยุกต์ใช้ได้อย่างมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

วัตถุประสงค์

1. เพื่อพัฒนาความรู้และทักษะภาษาอังกฤษที่เน้นการสื่อสารในการปฏิบัติงาน
2. เพื่อนำความรู้ที่ได้รับการพัฒนาไปประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานได้อย่างเหมาะสม

ขั้นตอนและวิธีการดำเนินงาน

1. วางแผนการพัฒนากิจกรรมเชิงปฏิบัติการ กำหนดกลุ่มเป้าหมายเป็นบุคลากรปฏิบัติงานด้านห้องสมุด ซึ่งประกอบด้วย บรรณารักษ์ ผู้ปฏิบัติงานห้องสมุด นักวิชาการคอมพิวเตอร์ โดยผ่านการคัดเลือกจากหัวหน้าฝ่ายต่าง ๆ พิจารณาจากบุคลากรที่มีพื้นฐานภาษาอังกฤษอยู่บ้างซึ่งจบการศึกษาในระดับปวส. ขึ้นไป ที่ปฏิบัติงานเกี่ยวข้องกับงานที่ต้องบริการกับผู้ใช้ห้องสมุดหรือผู้ที่ต้องนั่งบริการตามเคาน์เตอร์
2. ประสานงานเชิญวิทยากรที่มีความรู้ความสามารถด้านการสื่อสารภาษาอังกฤษ มาดำเนินการฝึกอบรม โดยกำหนดเนื้อหาในหัวข้อ “Basic English For Library Staff” รายละเอียดเนื้อหา มี Conversation : Introducing yourself, Preposition of places, แบบฝึกหัด และแผนผังภายในองค์กรของสำนักหอสมุด กำแพงแสน ที่แสดงจุดต่าง ๆ ว่าอะไรอยู่ตรงไหนในส่วนที่ต้องบริการกับผู้ใช้บริการ เช่น ห้องถ่ายเอกสาร ห้องน้ำ ชั้นหนังสือภาษาไทย ภาษาอังกฤษ วิทยานิพนธ์ เคาน์เตอร์บริการต่าง ๆ
3. กำหนดระยะเวลาดำเนินการตั้งแต่วันที่ 9 มิถุนายน – 2 กรกฎาคม 2558 (ทุกวันอังคารและพฤหัสบดี เวลา 09.00 – 12.00 น.) รวม 24 ชม.
4. จัดเตรียมสื่อพัฒนาทักษะการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการปฏิบัติงาน เช่น แผนผังภายในองค์กร เอกสารการเรียนรู้คอมพิวเตอร์ ห้องอบรม
5. พัฒนาทักษะการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการปฏิบัติงานให้กับบุคลากรกลุ่มเป้าหมาย
 - 5.1 ทดสอบวัดพื้นฐานความรู้ภาษาอังกฤษก่อนการพัฒนาทักษะการใช้ภาษาอังกฤษ
 - 5.2 อบรมเชิงปฏิบัติการทักษะพื้นฐานการออกเสียง
 - 5.3 ฝึกทักษะโดยใช้สื่อในการพัฒนาทักษะภาษาอังกฤษในการปฏิบัติงาน
 - 5.4 ฝึกสนทนาเป็นกลุ่มและรายบุคคล

5.5 ฝึกการปฏิบัติจริงในสถานที่จริง

5.6 ประเมินสรุปบทเรียนและทดสอบหลังจากลงพื้นที่จริง โดย ทดสอบการสื่อสารภาษาอังกฤษเพื่อ การปฏิบัติงานและในแบบทดสอบ

ขั้นตอนการเรียนรู้

1. Conversation : Introducing yourself สอนการทักทาย / การแนะนำตนเอง / การแนะนำบุคคลที่ 3 แบบ Formal เป็นทางการ และ แบบ Informal ไม่เป็นทางการ สอนวัฒนธรรมการทักทายกันของแต่ละประเทศ เช่น ฟลิปปินส์ ต้องทักหลังกัน / เกาหลี ต้องโค้งคำนับแล้วจับมือ ทำแบบฝึกหัดหลังเรียน และฝึกให้แนะนำตนเองต่อหน้าเพื่อน ๆ โดยการจับคู่สนทนากัน
2. Preposition of places เป็นคำที่ต้องนำไปเชื่อมโยงในประโยคสนทนาให้มีความสมบูรณ์เข้าใจในการสื่อสารต่อกัน เช่น At, Between, Behind, Under, In, On, Near, In front of เป็นต้น
3. มีแบบฝึกหัดให้ผู้เรียนทำ โดยมีแผนที่มาให้ และให้บอกว่าจะไปจุดไหนอย่างไรโดยใช้คำ Preposition เต็มใส่ไปในประโยคที่ให้มา
4. อาจารย์สนทนากับผู้เรียนโดยถามเป็นประโยคว่าเดินทางไปตรงไหนอย่างไร ให้นักเรียนตอบคำถามโดยดูจากแผนผังในองค์กร อาจารย์เปิดไฟล์เสียงจากคอมพิวเตอร์เพื่อให้ผู้เรียนฟังแล้วตอบคำถามจากสิ่งที่ฟังลงในกระดาษคำตอบที่อาจารย์ให้มา อาจารย์ให้ผู้เรียนพูดประโยคว่าอยู่ตรงไหนของห้องสมุดแล้วจะไปตรงจุดไหน แล้วให้เพื่อนอีกคนฟังว่าเพื่อนคนนั้นพูดอะไรจะไปไหนตอบถูกหรือไม่
5. อาจารย์ให้ผู้เรียน list คำถาม ในการทำงานที่พบเจอเป็นภาษาไทยมาให้อาจารย์นำไปแปลเป็นภาษาอังกฤษแล้วอาจารย์จะนำประโยคต่าง ๆ เหล่านั้นมาถามเพื่อฝึกฝนการใช้ภาษาจากสถานที่จริง โดยอาจารย์แสดงตัวเป็นผู้ใช้บริการมาที่เคาน์เตอร์บริการ
6. สรุปผลการพัฒนาทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษ

ผลการศึกษาและอภิปรายผล

1. บุคลากรผ่านการทดสอบการสื่อสารภาษาอังกฤษในระดับดีร้อยละ 90.90 (จำนวน 11 คน ผ่าน 10 คน) ค่าคะแนนสอบที่ได้เฉลี่ยอยู่ที่ 84.25 คะแนน
2. กลุ่มเป้าหมายเข้าร่วมโครงการพัฒนาทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษ มีความพึงพอใจที่ 4.77

ข้อเสนอแนะ

1. ควรจัดกิจกรรมในช่วงเวลาปิดภาคเรียน
2. ควรจัดกิจกรรมอย่างต่อเนื่อง
3. ควรให้บุคลากรได้รับการพัฒนาครบทุกคนโดยเฉพาะบุคลากรที่ให้บริการ
4. บุคลากรสามารถนำความรู้ที่ได้รับการพัฒนาทักษะไปใช้ในการปฏิบัติงานได้จริง

จุดเด่น

อาจารย์ผู้สอนสร้างความเป็นกันเองกับผู้เรียน ใส่ใจต่อผู้เรียน สอนสนุกทำให้ผู้เข้าอบรมกล้าแสดงออกตามที่เราเรียน และฝึกปฏิบัติจริงในที่ทำงาน

ปัญหาของการฝึกอบรม

ช่วงเวลาการจัดฝึกอบรม / ห้องอบรม / อุปกรณ์การสอนคอมพิวเตอร์

เนื่องด้วยผู้อบรมต้องปฏิบัติงานอยู่ตามเคาน์เตอร์บริการในส่วนบริการยืมคืนสิ่งพิมพ์ บริการสารสนเทศ บริการตอบคำถามช่วยการค้นคว้า บริการเคาน์เตอร์สื่อโสตฯ ดังนั้นจึงต้องมีเจ้าหน้าที่ในส่วนงานอื่นเข้าไปปฏิบัติงานแทนช่วงเวลาที่เข้าอบรม และต้องจัดอบรมในช่วงนิตปิดเทอม

ห้องอบรม ต้องจัดให้มีพื้นที่หน้าห้องสำหรับทำกิจกรรมร่วมกัน

อุปกรณ์การสอน เช่นคอมพิวเตอร์ต้องพร้อมสำหรับการสอน

การนำไปใช้ประโยชน์

1. บุคลากรสามารถนำความรู้ที่ได้รับการพัฒนาไปใช้ในการสื่อสารได้จริง โดยเฉพาะบุคลากรที่ให้บริการหน้าเคาน์เตอร์และสามารถสื่อสารตอบคำถามด้านต่าง ๆ ให้กับชาวต่างประเทศได้หรือแนะนำเรื่องเกี่ยวกับการใช้บริการของห้องสมุด ซึ่งมีหลายส่วน เช่น ทรัพยากรห้องสมุดประกอบด้วยหนังสือ วารสาร นิตยสาร คอมพิวเตอร์ ห้องถ่ายเอกสาร ห้องน้ำ เป็นต้น

2. บุคลากรส่วนงานอื่น ๆ สามารถนำความรู้ที่ได้จากการฝึกอบรมไปประยุกต์ใช้กับการปฏิบัติงานได้อย่างเหมาะสม

ภาพกิจกรรม





