

บทที่ 5

ผลสำรวจความคิดเห็นจากแบบสอบถาม

ในบทนี้ผู้วิจัยนำเสนอผลสำรวจความคิดเห็นจากแบบสอบถามในประเด็นต่าง ๆ ได้แก่ 1) ผลสำรวจความคิดเห็นด้านการประเมินตนเองต่อทักษะการพูดภาษาอังกฤษ 2) ผลสำรวจความคิดเห็นต่อภาษาอังกฤษ และ 3) ผลสำรวจความคิดเห็นต่อวิธีสอนแบบฟัง-พูด (ดูแบบสอบถามในภาคผนวก) กลุ่มตัวอย่างทุกคนได้ทำแบบสอบถามความคิดเห็นคนละ 2 ครั้ง คือ ก่อนการเรียนและหลังการเรียน ผลสำรวจแสดงอยู่ในรูปค่าเฉลี่ยซึ่งผู้วิจัยได้กำหนดเกณฑ์ในการตีความค่าเฉลี่ยนั้นๆ ตามที่ได้เสนอไว้ใน 3.5.2 การนำเสนอเป็นไปตามลำดับดังนี้

5.1 ผลสำรวจความคิดเห็นของกลุ่มบรรณารักษ์

5.2 ผลสำรวจความคิดเห็นของกลุ่มเจ้าหน้าที่

5.3 เปรียบเทียบผลสำรวจความคิดเห็นระหว่างกลุ่มบรรณารักษ์กับกลุ่มเจ้าหน้าที่

5.1 ผลสำรวจความคิดเห็นของกลุ่มบรรณารักษ์

จากการศึกษาผลสำรวจความคิดเห็นของกลุ่มบรรณารักษ์ จำนวน 7 คน พบว่าผลสำรวจในประเด็นต่างๆ ทั้งก่อนเรียนและหลังเรียนมีดังนี้

5.1.1 ผลสำรวจความคิดเห็นด้านการประเมินตนเองต่อทักษะการพูดภาษาอังกฤษ

ผลสำรวจความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาด้านทักษะการพูดภาษาอังกฤษของกลุ่มตัวอย่างในตารางที่ 5.1 เรื่องต้องการพูดภาษาอังกฤษแต่ไม่รู้ว่าพูดอย่างไรนั้น (ข้อ 1) พบว่าค่าเฉลี่ยที่กลุ่มตัวอย่างประเมินตนเองก่อนการเรียนอยู่ในระดับมาก (3.86) ซึ่งอยู่ในระดับเดียวกับภายหลังการเรียน (3.43) แม้ปัญหาดังกล่าวยังคงอยู่ในระดับมาก แต่มีแนวโน้มว่ากลุ่มตัวอย่างมีปัญหาลดลง ซึ่งเป็นผลมาจากการเรียนการสอนที่ทำให้กลุ่มตัวอย่างนำคำศัพท์และรูปประโยคจากบทสนทนาไปใช้ในการสื่อสารได้มากขึ้น

ปัจจัยที่ทำให้กลุ่มตัวอย่างไม่สามารถสื่อสารเป็นภาษาอังกฤษได้ตามต้องการนั้น ส่วนหนึ่งกลุ่มตัวอย่างเชื่อว่าเกิดจากการไม่รู้คำศัพท์ภาษาอังกฤษ (ข้อ 7) และไวยากรณ์ภาษาอังกฤษ

เพียงพอ (ข้อ 8) ดังจะเห็นได้จากค่าเฉลี่ยก่อนเรียนปัญหาเรื่องคำศัพท์อยู่ในระดับมาก (4.14) ในขณะที่ปัญหาเรื่องไวยากรณ์อยู่ในระดับปานกลาง (3.29) ภายหลังการเรียนกลุ่มตัวอย่างมีความเห็นโดยรวมทั้งปัญหาเรื่องคำศัพท์อยู่ในระดับเดิม คือ ระดับมาก (4.00) ส่วนปัญหาด้านไวยากรณ์เพิ่มเป็นระดับมาก (3.43) ซึ่งอาจเป็นเพราะว่าต้องการรู้หลักไวยากรณ์ที่ซับซ้อนขึ้น โครงสร้างประโยคที่ยากขึ้น จากข้อมูลนี้อาจกล่าวได้ว่ากลุ่มตัวอย่างมีความเห็นว่าหากตนรู้คำศัพท์และไวยากรณ์ภาษาอังกฤษเพิ่มขึ้นก็จะทำให้พูดภาษาอังกฤษได้มากขึ้นด้วย

ตารางที่ 5.1

ผลสำรวจความคิดเห็นต่อทักษะการพูดภาษาอังกฤษของตนเองกลุ่มบรรณารักษ์

ข้อความ	ก่อนเรียน		หลังเรียน	
	$\bar{X}$	ระดับ	$\bar{X}$	ระดับ
1. ปัจจุบันท่านจำเป็นต้องพูดภาษาอังกฤษแต่ไม่รู้ว่าพูดอย่างไร	3.86	มาก	3.43	มาก
2. ท่านต้องการพัฒนาทักษะภาษาอังกฤษ	4.43	มากที่สุด	3.86	มาก
3. ท่านหลีกเลี่ยงที่จะพูดภาษาอังกฤษกับชาวต่างชาติ	3.14	ปานกลาง	3.00	ปานกลาง
4. ท่านอายที่จะพูดภาษาอังกฤษต่อหน้าผู้อื่น	3.43	มาก	2.86	ปานกลาง
5. ท่านไม่กล้าพูดภาษาอังกฤษเพราะกลัวชาวต่างชาติฟังไม่เข้าใจ	3.71	มาก	3.86	มาก
6. ท่านไม่กล้าพูดภาษาอังกฤษเพราะกลัวพูดผิด	3.71	มาก	3.43	มาก
7. ท่านคิดว่าการไม่รู้คำศัพท์เป็นปัญหาในการพูดภาษาอังกฤษของท่าน	4.14	มาก	4.00	มาก
8. ท่านคิดว่าการไม่รู้ไวยากรณ์เป็นปัญหาในการพูดภาษาอังกฤษของท่าน	3.29	ปานกลาง	3.43	มาก
9. ท่านรู้สึกว่สนทนากับชาวต่างชาติได้แบบสั้นๆ	3.14	ปานกลาง	3.57	มาก

แบบสอบถามข้อ 2 เป็นการให้กลุ่มตัวอย่างประเมินตนเองว่าต้องการพัฒนาทักษะภาษาอังกฤษมากน้อยเพียงใด ผลสำรวจแสดงให้เห็นว่ากลุ่มตัวอย่างต้องการพัฒนาทักษะในระดับมากที่สุดในช่วงก่อนการเรียน สำหรับหลังการเรียนลดลงอยู่ในระดับมาก (4.43 และ 3.86 ตามลำดับ) ซึ่งอาจอธิบายได้ว่าแม้ว่ากลุ่มตัวอย่างจะมีทักษะการพูดดีขึ้นภายหลังการเรียน (ดู 4.1) แต่ยังคงต้องการพัฒนาทักษะภาษาอังกฤษเพิ่มเติม

ในเรื่องของการหลีกเลี่ยงที่จะสื่อสารกับชาวต่างชาติมากน้อยเพียงใด (ข้อ 3) พบว่าความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างทั้ง 2 ครั้งไม่แตกต่างกัน คือ อยู่ในระดับปานกลาง (ก่อนเรียน 3.14 และหลังเรียน 3.00) ค่าเฉลี่ยดังกล่าวแสดงให้เห็นว่ากลุ่มตัวอย่างยังคงหลีกเลี่ยงที่จะพูดภาษาอังกฤษกับชาวต่างชาติอยู่บ้าง ถึงแม้ว่าจะมีทักษะการพูดภาษาอังกฤษดีขึ้นแล้วก็ตาม

เมื่อพิจารณาข้อมูลในเรื่องกลุ่มตัวอย่างประเมินตนเองว่าอายุที่จะพูดภาษาอังกฤษต่อหน้าผู้อื่นมากน้อยเพียงแล้ว (ข้อ 4) พบว่าค่าเฉลี่ยก่อนการเรียนอยู่ในระดับมาก และหลังการเรียนลดลงอยู่ในระดับปานกลาง (3.4 และ 2.86 ตามลำดับ) จากค่าเฉลี่ยที่ลดลงชี้ให้เห็นถึงแนวโน้มพฤติกรรมของกลุ่มตัวอย่างว่ากล้าพูดภาษาอังกฤษต่อหน้าผู้อื่นมากขึ้น อาจกล่าวได้ว่าการที่กลุ่มตัวอย่างได้ฝึกพูดภาษาอังกฤษอย่างต่อเนื่อง โดยเฉพาะในหัวข้อที่เกี่ยวข้องกับการทำงานโดยตรงนั้น ทำให้ความอายที่จะสนทนาเป็นภาษาอังกฤษต่อหน้าผู้อื่นลดลง

สำหรับการประเมินตนเองเรื่องกลุ่มตัวอย่างไม่กล้าพูดภาษาอังกฤษเพราะกลัวว่าชาวต่างชาติจะฟังไม่เข้าใจในสิ่งที่พูด (ข้อ 5) ผู้วิจัยพบว่าความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างโดยรวมอยู่ในระดับมาก ทั้งการประเมินก่อนเรียนและหลังเรียน (3.71 และ 3.86 ตามลำดับ) นั่นคือสาเหตุสำคัญประการหนึ่งที่เป็นอุปสรรคต่อการฝึกทักษะทางภาษาของกลุ่มตัวอย่าง คือ กลุ่มตัวอย่างกลัวว่าเมื่อพูดภาษาอังกฤษออกไปแล้วชาวต่างชาติจะฟังไม่เข้าใจ นอกจากนี้ยังมีอุปสรรคอีกประการหนึ่ง คือ การไม่กล้าพูดภาษาอังกฤษเพราะกลัวพูดผิด (ข้อ 6) ในเรื่องนี้กลุ่มตัวอย่างประเมินตนเองทั้งก่อนการเรียนและหลังการเรียนว่ามีปัญหาอยู่ในระดับมาก (3.71 และ 3.43 ตามลำดับ) ผลดังกล่าวอาจอธิบายได้ว่ากลุ่มตัวอย่างกลัวที่จะพูดภาษาอังกฤษมากขึ้น คือ สามารถสื่อสารเป็นภาษาอังกฤษได้โดยไม่ต้องกังวลถึงหลักไวยากรณ์ ดังจะเห็นได้จากแนวโน้มของปัญหาที่ลดลง

กลุ่มตัวอย่างประเมินตนเองในเรื่องความสามารถในการสนทนากับชาวต่างชาติได้แบบสั้นๆ (ข้อ 9) ดังนี้ ก่อนการเรียนความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง (3.14) แต่ภายหลังการเรียน พบว่าความคิดเห็นโดยรวมเพิ่มขึ้นในระดับมาก (3.57) ผลสำรวจในเรื่องนี้ชี้ให้เห็นว่าก่อนการเรียนกลุ่มตัวอย่างมั่นใจว่าตนเองสามารถสื่อสารกับชาวต่างชาติแบบสั้นๆ ได้ในระดับหนึ่ง

และสามารถสนทนาได้มากขึ้นภายหลังการเรียน ดังนั้น จึงอาจกล่าวได้ว่ากลุ่มตัวอย่างสามารถนำเนื้อหาจากการเรียนซึ่งอยู่ในรูปแบบของบทสนทนาไปประยุกต์ใช้กับสถานการณ์จริงได้

สรุปแล้ว ก่อนการเรียนกลุ่มตัวอย่างมีความเห็นว่ามีปัจจัยสำคัญหลายประการที่เป็นอุปสรรคต่อการพัฒนาทักษะการพูดภาษาอังกฤษของตนเองในระดับมาก ได้แก่ จำเป็นต้องพูดภาษาอังกฤษแต่ไม่รู้ว่าพูดอย่างไร อายุที่จะพูดภาษาอังกฤษต่อหน้าคนอื่น ไม่กล้าพูดเพราะกลัวว่าชาวต่างชาติจะฟังไม่เข้าใจและกลัวพูดผิด ที่สำคัญ คือ ขาดความรู้ด้านคำศัพท์ ภายหลังการเรียนปัญหาหลายปัญหามีแนวโน้มว่าจะลดลง อาทิ เรื่องต้องการพูดแต่ไม่รู้ว่าพูดอย่างไร เรื่องไม่กล้าพูดเพราะกลัวพูดผิด ส่วนปัญหาที่ลดลงอย่างชัดเจน คือ เรื่องอายุที่ต้องพูดต่อหน้าผู้อื่น และกลุ่มตัวอย่างรู้สึกว่าคุณสมบัติของตนเองสามารถสนทนาเป็นภาษาอังกฤษแบบสั้นๆ ได้มากขึ้น อย่างไรก็ตาม กลุ่มตัวอย่างยังต้องการพัฒนาทักษะภาษาอังกฤษในระดับมาก

5.1.2 ผลสำรวจความคิดเห็นต่อภาษาอังกฤษ

ผลสำรวจความคิดเห็นโดยรวมของกลุ่มบรรณารักษ์ที่มีต่อภาษาอังกฤษปรากฏดังแสดงในตารางที่ 5.2

ตารางที่ 5.2

ผลสำรวจความคิดเห็นที่มีต่อภาษาอังกฤษของกลุ่มบรรณารักษ์

ข้อความ	ก่อนเรียน		หลังเรียน	
	$\bar{X}$	ระดับ	$\bar{X}$	ระดับ
10. ท่านไม่ชอบเรียนวิชาภาษาอังกฤษ	3.57	มาก	3.00	ปานกลาง
11. ท่านจำเป็นต้องพูดภาษาอังกฤษในการทำงาน	3.71	มาก	3.57	มาก
12. ท่านคิดว่าภาษาอังกฤษมีความสำคัญในปัจจุบัน	4.57	มากที่สุด	4.71	มากที่สุด

เมื่อพิจารณาข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างเรื่องที่ว่ากลุ่มตัวอย่างไม่ชอบเรียนภาษาอังกฤษมากนักน้อยเพียงใด (ข้อ 10) พบว่าก่อนการเรียนกลุ่มตัวอย่างไม่ชอบเรียนภาษาอังกฤษในระดับมาก (3.57) แต่ภายหลังการเรียนกลุ่มตัวอย่างชอบเรียนภาษาอังกฤษมากขึ้น ดังจะเห็นได้ว่าค่าเฉลี่ยลดลงอยู่ในระดับปานกลาง (3.00) อาจสรุปได้ว่าก่อนการเรียนกลุ่มตัวอย่างมีทัศนคติที่ค่อนข้างเป็นลบต่อการเรียนภาษาอังกฤษ แต่ภายหลังการเรียนทัศนคติดังกล่าวได้เปลี่ยนไปในทิศทางที่ดีขึ้น ซึ่งเป็นผลมาจากการเรียนด้วยวิธีสอนแบบฟัง-พูด

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถามข้อ 11 แสดงให้เห็นว่ากลุ่มตัวอย่างมีความจำเป็นต้องพูดภาษาอังกฤษในการทำงานทั้งก่อนเรียนและหลังเรียนอยู่ในระดับเดียวกัน คือ ระดับมาก (3.71 และ 3.57 ตามลำดับ) จากค่าเฉลี่ยนี้อธิบายได้ว่ากลุ่มตัวอย่างจำเป็นต้องพูดภาษาอังกฤษในการทำงานค่อนข้างมาก นั่นคือ มีโอกาสที่จะฝึกฝนและเพิ่มพูนทักษะการพูดภาษาอังกฤษของตนเองได้เป็นอย่างดี ดังนั้น หากกลุ่มตัวอย่างพยายามฝึกฝนทักษะการพูดอย่างสม่ำเสมอก็จะสามารถพัฒนาทักษะนี้ให้ดีขึ้นได้

ข้อมูลจากแบบสอบถาม ข้อ 12 เป็นผลการสำรวจความคิดเห็นที่กลุ่มตัวอย่างมีต่อความสำคัญของภาษาอังกฤษในปัจจุบัน ผู้วิจัยพบว่าความคิดเห็นโดยรวมของกลุ่มตัวอย่างทั้งก่อนการเรียนและหลังการเรียนไม่แตกต่างกัน คือ ในปัจจุบันภาษาอังกฤษมีความสำคัญในระดับมากที่สุด (4.57 และ 4.71 ตามลำดับ) จากผลการสำรวจอาจกล่าวได้ว่าปัจจัยที่ทำให้กลุ่มตัวอย่างมีความเห็นว่าภาษาอังกฤษมีความสำคัญมากในปัจจุบัน คือ บทบาทของภาษาอังกฤษที่เข้ามามีอิทธิพลในประเทศไทยในหลายๆ ด้าน เช่น ธุรกิจ การค้า โฆษณา สื่อ สิ่งพิมพ์ รวมไปถึงการใช้ภาษาอังกฤษเป็นสื่อกลางในการสื่อสารกับชาวต่างชาติที่ไม่สามารถสื่อสารเป็นภาษาไทยได้

กล่าวโดยสรุป การเรียนการสอนที่ผู้วิจัยทดลองนี้ สามารถเปลี่ยนทัศนคติที่เป็นลบต่อการเรียนภาษาอังกฤษของกลุ่มตัวอย่างให้เป็นไปในทิศทางที่ดีขึ้นได้

5.1.3 ผลสำรวจความคิดเห็นต่อวิธีสอนแบบฟัง-พูด

นอกจากผู้วิจัยจะสำรวจความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อทักษะการพูดภาษาอังกฤษของตนเองและความคิดเห็นที่มีต่อภาษาอังกฤษแล้ว ยังได้มีการสำรวจความคิดเห็นต่อวิธีสอนแบบฟัง-พูด ซึ่งปรากฏผลดังแสดงในตารางที่ 5.3

ตารางที่ 5.3

ผลสำรวจความคิดเห็นต่อวิธีสอนแบบฟัง-พูดกลุ่มบรรณารักษ์

ข้อความ	ก่อนเรียน		หลังเรียน	
	$\bar{X}$	ระดับ	$\bar{X}$	ระดับ
13. ท่านคิดว่าวิธีสอนนี้จะช่วยให้พูดภาษาอังกฤษได้ดีขึ้น	4.00	มาก	4.00	มาก
14. ท่านคิดว่าการใช้ท่าทางและอุปกรณ์การสอนจะช่วยให้เข้าใจเนื้อหาที่เรียนได้ดี	4.00	มาก	4.29	มากที่สุด
15. ท่านคิดว่าภายหลังจากการเรียนจะนำความรู้ไปใช้ในการทำงานได้	4.14	มาก	4.00	มาก

แบบสอบถามข้อที่ 13 เป็นการสำรวจความคิดเห็นในประเด็นที่ว่าวิธีสอนแบบฟัง-พูดช่วยให้กลุ่มตัวอย่างพูดภาษาอังกฤษได้ดีขึ้นมากน้อยเพียงใด ผลปรากฏว่ากลุ่มตัวอย่างมีความเห็นต่อวิธีสอนนี้ว่าช่วยให้พูดภาษาอังกฤษได้ดีขึ้นระดับมากทั้งก่อนการเรียนและหลังการเรียน โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากัน (4.00) จากการที่ผู้วิจัยอธิบายถึงรูปแบบและเทคนิคการสอนของวิธีสอนแบบฟัง-พูดให้กลุ่มตัวอย่างทราบก่อนดำเนินการสอนส่งผลให้กลุ่มตัวอย่างมีทัศนคติต่อวิธีสอนนี้ว่าเป็นวิธีที่ดีและน่าจะเหมาะสมต่อการพัฒนาทักษะการพูดภาษาอังกฤษของตนเอง และเมื่อได้เรียนด้วยวิธีสอนแบบฟัง-พูดแล้ว กลุ่มตัวอย่างก็ได้รับประสบการณ์ตรงว่าวิธีสอนดังกล่าวช่วยให้พูดภาษาอังกฤษได้ดีขึ้น

เมื่อพิจารณาข้อมูลผลสำรวจเรื่องการใช้ท่าทางและอุปกรณ์การสอนว่ามีส่วนช่วยให้กลุ่มตัวอย่างเข้าใจเนื้อหาที่เรียนได้ดีเพียงใด (ข้อ 14) พบว่าผลการประเมินก่อนเรียนมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก (4.00) ผลสำรวจดังกล่าวเพิ่มขึ้นเป็นระดับมากที่สุดในการประเมินภายหลังการเรียน (4.29) ดังนั้น จึงอาจสรุปได้ว่าการใช้ท่าทางและสื่อการสอนต่างๆ เช่น รูปภาพ ของจำลอง และของจริง มีส่วนช่วยให้กลุ่มตัวอย่างเข้าใจเนื้อหาที่เรียน รวมไปถึงความหมายของคำศัพท์ และช่วยให้จำบทสนทนาได้ดีขึ้นด้วย

สำหรับความคิดเห็นเรื่องการนำความรู้จากการเรียนด้วยวิธีสอนแบบฟัง-พูดไปใช้ในการทำงานได้มากน้อยเพียงใดนั้น (ข้อ 15) พบว่าผลการวิเคราะห์ทั้งก่อนเรียนและหลังเรียนต่างก็อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยไม่แตกต่างกัน (4.14 และ 4.00 ตามลำดับ) จึงอาจกล่าวได้ว่าโดยรวม

แล้วกลุ่มตัวอย่างเห็นว่าการเรียนการสอนครั้งนี้มีเนื้อหาที่เป็นประโยชน์ต่อการทำงานของตนเองโดยตรง นั่นคือ เนื้อหาส่วนใหญ่เป็นสถานการณ์ที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการต่างๆ ในห้องสมุด ซึ่งเนื้อหาดังกล่าวสอดคล้องกับความต้องการของกลุ่มตัวอย่างดังที่ผู้วิจัยได้สอบถามความต้องการก่อนที่จะดำเนินการสอน

โดยสรุป กลุ่มตัวอย่างมีทัศนคติที่เป็นบวกต่อวิธีสอนแบบฟัง-พูด คือ วิธีนี้ช่วยให้พูดภาษาอังกฤษได้ดีขึ้น ส่วนหนึ่งช่วยให้จำเนื้อหาได้ คือ ทำท่างและอุปกรณ์ประกอบบทสนทนา อีกทั้งความรู้ที่ได้จากการเรียนสามารถนำไปใช้ประโยชน์ในการทำงานได้

5.2 ผลสำรวจความคิดเห็นของกลุ่มเจ้าหน้าที่

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถามของกลุ่มเจ้าหน้าที่ จำนวน 7 คน มีรายละเอียดดังต่อไปนี้

5.2.1 ผลสำรวจด้านการประเมินตนเองต่อทักษะการพูดภาษาอังกฤษ

จากแบบสอบถามข้อ 1 ผู้วิจัยพบว่าค่าเฉลี่ยทั้งก่อนการเรียนที่กลุ่มตัวอย่างประเมินตนเองว่ามีความจำเป็นต้องพูดภาษาอังกฤษแต่ไม่รู้ว่าพูดอย่างไรอยู่ในระดับมากที่สุด (4.29) ส่วนภายหลังการเรียนนั้น ค่าเฉลี่ยลดลงอยู่ในระดับมาก (4.00) แสดงให้เห็นว่ากลุ่มตัวอย่างมีความคิดโดยรวมว่าตนเองสามารถสื่อสารเป็นภาษาอังกฤษได้มากขึ้น แต่ก็ยังอยู่ในระดับเริ่มต้นเท่านั้น ซึ่งยังต้องฝึกฝนอย่างต่อเนื่องต่อไป

สำหรับประเด็นความต้องการพัฒนาทักษะภาษาอังกฤษของกลุ่มตัวอย่าง (ข้อ 2) พบว่าก่อนการเรียนกลุ่มเจ้าหน้าที่ต้องการพัฒนาทักษะทางภาษาของตนเองอยู่ในระดับมาก (3.86) ในขณะที่ความคิดเห็นโดยรวมภายหลังการเรียนยังคงอยู่ในระดับมากเช่นกัน (4.00) จากผลการสำรวจนี้อาจสรุปได้ว่าทั้งก่อนการเรียนและหลังการเรียนกลุ่มตัวอย่างต้องการพัฒนาทักษะภาษาอังกฤษในระดับมากเพราะเล็งเห็นถึงประโยชน์ที่ได้จากการมีทักษะทางภาษาที่ดีขึ้น เช่น สามารถให้บริการแก่ชาวต่างชาติที่เข้ามาใช้บริการในสำนักหอสมุดได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น เป็นต้น

ตารางที่ 5.4

ผลสำรวจความคิดเห็นต่อทักษะการพูดภาษาอังกฤษของตนเองกลุ่มเจ้าหน้าที่

ข้อความ	ก่อนเรียน		หลังเรียน	
	$\bar{X}$	ระดับ	$\bar{X}$	ระดับ
1. ปัจจุบันท่านจำเป็นต้องพูดภาษาอังกฤษแต่ไม่รู้ว่าจะพูดอย่างไร	4.29	มากที่สุด	4.00	มาก
2. ท่านต้องการพัฒนาทักษะภาษาอังกฤษ	3.86	มาก	4.00	มาก
3. ท่านหลีกเลี่ยงที่จะพูดภาษาอังกฤษกับชาวต่างชาติ	3.86	มาก	2.86	ปานกลาง
4. ท่านอายที่จะพูดภาษาอังกฤษต่อหน้าผู้อื่น	3.71	มาก	3.00	ปานกลาง
5. ท่านไม่กล้าพูดภาษาอังกฤษเพราะกลัวชาวต่างชาติฟังไม่เข้าใจ	4.00	มาก	3.14	ปานกลาง
6. ท่านไม่กล้าพูดภาษาอังกฤษเพราะกลัวพูดผิด	4.43	มากที่สุด	3.14	ปานกลาง
7. ท่านคิดว่าการไม่รู้คำศัพท์เป็นปัญหาในการพูดภาษาอังกฤษของท่าน	4.43	มากที่สุด	4.14	มาก
8. ท่านคิดว่าการไม่รู้ไวยากรณ์เป็นปัญหาในการพูดภาษาอังกฤษของท่าน	4.29	มากที่สุด	3.71	มาก
9. ท่านรู้สึกว่สนทนากับชาวต่างชาติได้แบบสั้นๆ	3.14	ปานกลาง	3.14	ปานกลาง

แบบสอบถามข้อ 4 เป็นแบบประเมินตนเองว่ากลุ่มตัวอย่างรู้สึกอายที่จะพูดภาษาอังกฤษต่อหน้าผู้อื่นมากน้อยเพียงใด ผลปรากฏว่าค่าเฉลี่ยก่อนการเรียนอยู่ในระดับมาก (3.71) แต่ค่าเฉลี่ยลดลงอยู่ในระดับปานกลาง (3.00) ภายหลังการเรียนการสอน ค่าเฉลี่ยที่แตกต่างกันนี้อาจอธิบายได้ว่าความอายเป็นอุปสรรคสำคัญในการพัฒนาความสามารถด้านการพูดภาษาอังกฤษของกลุ่มตัวอย่าง อย่างไรก็ตาม ในระหว่างที่ผู้วิจัยดำเนินการสอนด้วยวิธีสอน

แบบฟัง-พูดนั้น กลุ่มตัวอย่างมีโอกาสพัฒนาทักษะการพูดของตนเองด้วยการฝึกพูดอย่างต่อเนื่อง ส่งผลให้ความอายที่มีอยู่เดิมคลายลง

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากการที่ผู้วิจัยให้กลุ่มตัวอย่างประเมินตนเองจากแบบสำรวจถึงสาเหตุที่ไม่กล้าพูดภาษาอังกฤษเพราะกลัวชาวต่างชาติฟังไม่เข้าใจ (ข้อ 5) และเพราะกลัวพูดผิด (ข้อ 6) พบว่าก่อนการเรียนกลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยกับสาเหตุทั้ง 2 ประการอยู่ในระดับมากและมากที่สุด (4.00 และ 4.43 ตามลำดับ) ปัญหาอาจเกิดจากการที่กลุ่มตัวอย่างไม่ได้ฝึกฝนทักษะการพูดภาษาอังกฤษของตนเองอย่างต่อเนื่อง อย่างไรก็ตาม เมื่อได้เรียนรู้ด้วยวิธีสอนแบบฟัง-พูดแล้ว กลุ่มตัวอย่างประเมินตนเองว่ากล้าที่จะสนทนากับชาวต่างชาติเป็นภาษาอังกฤษมากขึ้นในระดับปานกลาง (3.14) และลดความกังวลเรื่องกลัวว่าจะพูดผิดลงอยู่ในระดับปานกลางเช่นกัน (3.14) ค่าเฉลี่ยข้างต้นสอดคล้องกับค่าเฉลี่ยในแบบสอบถามข้อ 3 ที่พบว่าภายหลังการเรียนกลุ่มตัวอย่างหลีกเลี่ยงที่จะพูดภาษาอังกฤษกับชาวต่างชาติน้อยลง จากเดิมที่อยู่ในระดับมาก (3.86) ลดลงเป็นระดับปานกลาง (2.86) แสดงให้เห็นว่ากลุ่มตัวอย่างมีความมั่นใจในการสื่อสารกับชาวต่างชาติมากขึ้น

เมื่อพิจารณาข้อมูลในตารางที่ 5.4 ข้อ 7 ในประเด็นที่ว่าปัญหาการไม่รู้คำศัพท์เป็นอุปสรรคต่อการพูดภาษาอังกฤษ พบว่าก่อนการเรียนกลุ่มตัวอย่างประเมินตนเองว่ามีปัญหาการไม่รู้คำศัพท์เป็นอุปสรรคต่อการพูดภาษาอังกฤษอยู่ในระดับมากที่สุด (4.43) ไม่เพียงแต่ปัญหาเรื่องคำศัพท์เท่านั้น ปัญหาการขาดความรู้ด้านไวยากรณ์ภาษาอังกฤษ (ข้อ 8) ก็อยู่ในระดับมากที่สุดเช่นเดียวกัน (4.29) ภายหลังการเรียนกลุ่มตัวอย่างมีความเห็นโดยรวมว่าตนเองยังมีปัญหาด้านคำศัพท์และไวยากรณ์ภาษาอังกฤษอยู่ในระดับมาก (4.14 และ 3.71 ตามลำดับ) จากผลสำรวจนี้ชี้ให้เห็นว่าปัญหาดังกล่าวลดลง ซึ่งอาจกล่าวได้ว่ากลุ่มตัวอย่างเริ่มมีการพัฒนาทั้งด้านคำศัพท์และไวยากรณ์มากขึ้น

ผลสำรวจจากแบบสอบถามเรื่องกลุ่มตัวอย่างมีความสามารถในการสนทนากับชาวต่างชาติแบบสั้นๆ ได้มากน้อยเพียงใด (ข้อ 9) พบว่าค่าเฉลี่ยทั้งก่อนการเรียนและหลังการเรียนของกลุ่มตัวอย่างมีค่าเท่ากันในระดับปานกลาง (3.14) อย่างไรก็ตาม ผลสำรวจดังกล่าวขัดแย้งกับผลสำรวจในข้อ 3 – 6 กล่าวคือ ผลสำรวจความคิดเห็นก่อนหน้านี้แสดงให้เห็นถึงความกล้าและความมั่นใจในการพูดภาษาอังกฤษของกลุ่มตัวอย่าง แต่เมื่อผู้วิจัยให้ประเมินตนเองถึงความสามารถในการสนทนาภาษาอังกฤษกับชาวต่างชาติแบบสั้นๆ กลุ่มตัวอย่างกลับประเมินว่าตนเองไม่มีการพัฒนาในเรื่องนี้ภายหลังการเรียน สาเหตุที่เกิดความขัดแย้งนี้ อาจอธิบายได้ว่า

กลุ่มตัวอย่างเริ่มสื่อสารได้ในหัวข้อที่เกี่ยวกับการทำงาน ส่วนหัวข้ออื่นที่เป็นเรื่องทั่วไปยังไม่สามารถสื่อสารได้ตามต้องการ

5.2.2 ผลสำรวจความคิดเห็นต่อภาษาอังกฤษ

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากการสำรวจความคิดเห็นของกลุ่มเจ้าหน้าที่ต่อภาษาอังกฤษปรากฏดังแสดงในตารางที่ 5.5

ตารางที่ 5.5

ผลสำรวจความคิดเห็นต่อภาษาอังกฤษกลุ่มเจ้าหน้าที่

ข้อความ	ก่อนเรียน		หลังเรียน	
	$\bar{X}$	ระดับ	$\bar{X}$	ระดับ
10. ท่านไม่ชอบเรียนวิชาภาษาอังกฤษ	3.71	มาก	3.14	ปานกลาง
11. ท่านจำเป็นต้องพูดภาษาอังกฤษในการทำงาน	2.71	ปานกลาง	3.71	มาก
12. ท่านคิดว่าภาษาอังกฤษมีความสำคัญในปัจจุบัน	4.43	มากที่สุด	4.86	มากที่สุด

ข้อมูลในตารางที่ 5.5 ข้อ 10 แสดงให้เห็นว่าก่อนการเรียนกลุ่มตัวอย่างไม่ชอบเรียนภาษาอังกฤษอยู่ในระดับมาก (3.71) อย่างไรก็ตาม ภายหลังการเรียนผลปรากฏว่ากลุ่มตัวอย่างมีความเห็นโดยรวมต่อการเรียนภาษาอังกฤษดีขึ้นในระดับปานกลาง (3.14) อาจสรุปได้ว่าการเรียนกลุ่มตัวอย่างไม่ชอบเรียนภาษาอังกฤษอย่างมาก แต่เริ่มมีความชอบที่จะเรียนมากขึ้น ภายหลังการเรียน ดังนั้น จึงเป็นไปได้ว่าวิธีสอนแบบฟัง-พูดช่วยให้กลุ่มตัวอย่างมีทัศนคติที่ดีต่อภาษาอังกฤษมากขึ้นด้วย

จากผลสำรวจเรื่องความจำเป็นของกลุ่มตัวอย่างที่ต้องใช้ภาษาอังกฤษในการทำงาน (ข้อ 11) พบว่าก่อนการเรียนกลุ่มตัวอย่างจำเป็นต้องพูดภาษาอังกฤษในการทำงานเฉลี่ยแล้วอยู่ในระดับปานกลาง (2.71) ในขณะที่ค่าเฉลี่ยภายหลังการเรียนเพิ่มขึ้นอยู่ในระดับมาก (3.71) จากภาพรวมที่กลุ่มตัวอย่างจำเป็นต้องพูดภาษาอังกฤษในการทำงานมากขึ้นอาจอธิบายได้ว่าการ

เรียนกลุ่มตัวอย่างขาดทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษ ส่งผลให้ไม่จำเป็นต้องพูดภาษาอังกฤษกับชาวต่างชาติโดยตรงมากนัก จากการสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่างทำให้ผู้วิจัยได้ข้อมูลเพิ่มเติมว่ากลุ่มตัวอย่างมักขอความช่วยเหลือจากบุคคลอื่นที่สามารถสื่อสารเป็นภาษาอังกฤษได้ดีกว่ามาช่วยสื่อสารกับชาวต่างชาติแทนตนเอง ส่วนภายหลังการเรียนกลุ่มตัวอย่างมีความสามารถด้านการพูดภาษาอังกฤษมากขึ้น (ดู 4.2) ความจำเป็นในการพูดภาษาอังกฤษในการทำงานจึงเพิ่มขึ้นตามไปด้วยเนื่องจากไม่ต้องขอความช่วยเหลือจากบุคคลอื่น อีกทั้งยังเป็นโอกาสที่ดีในการฝึกฝนทักษะทางภาษาของตนเองด้วย

สำหรับความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อความสำคัญของภาษาอังกฤษในปัจจุบัน (ข้อ 12) ผู้วิจัยพบว่ากลุ่มตัวอย่างเห็นความสำคัญของภาษาอังกฤษทั้งก่อนเรียนและหลังเรียนในระดับมากที่สุด โดยมีแนวโน้มที่เพิ่มขึ้น (4.43 และ 4.86 ตามลำดับ) ทั้งนี้ อาจเป็นเพราะกลุ่มตัวอย่างได้เรียนภาษาอังกฤษเพิ่มเติม ซึ่งความรู้ที่ได้เป็นประโยชน์ต่อการทำงานของตนเอง จึงมีทัศนคติที่เป็นบวกกับภาษาอังกฤษมากขึ้น และตระหนักถึงความสำคัญของภาษาอังกฤษที่เข้ามามีบทบาทในสังคมไทยปัจจุบันมากขึ้นด้วย

สรุปแล้ว ภายหลังการเรียนครั้งนี้ กลุ่มเจ้าหน้าที่มีทัศนคติต่อการเรียนภาษาอังกฤษดีขึ้น สามารถนำความรู้ที่ได้จากการเรียนไปใช้ในการทำงานได้อย่างมาก ซึ่งสิ่งนี้อาจจะเป็นปัจจัยหนึ่งที่ผลักดันให้กลุ่มตัวอย่างขวนขวายที่จะพัฒนาทักษะการพูดภาษาอังกฤษให้ดีขึ้นต่อไป

5.2.3 ผลสำรวจความคิดเห็นต่อวิธีสอนแบบฟัง-พูด

แบบสอบถามข้อ 13 เป็นการถามความคิดเห็นต่อวิธีสอนแบบฟัง-พูด ผลปรากฏว่าทั้งก่อนการเรียนและหลังการเรียนกลุ่มตัวอย่างเห็นว่าวิธีนี้จะช่วยให้พูดภาษาอังกฤษได้ดีขึ้นในระดับมาก (3.86 และ 4.14 ตามลำดับ) อาจสรุปได้ว่าก่อนการเรียนนั้น ผู้วิจัยได้อธิบายถึงรูปแบบการสอนและเทคนิคการสอนที่จะใช้ในห้องเรียนให้กลุ่มตัวอย่างฟังล่วงหน้า ดังนั้น กลุ่มตัวอย่างจึงสามารถเห็นภาพรวมของการเรียนการสอนได้ ส่วนภายหลังการเรียนกลุ่มตัวอย่างมีทักษะการพูดภาษาอังกฤษดีขึ้นจากการฝึกพูดซ้ำๆ ซึ่งเป็นเทคนิคการสอนหนึ่งของวิธีสอนแบบฟัง-พูด (ดู 2.2.2.3) กลุ่มตัวอย่างจึงมีความเห็นโดยรวมว่าวิธีนี้เป็นวิธีที่ช่วยให้พูดภาษาอังกฤษได้ดีขึ้น

ตารางที่ 5.6
ผลสำรวจความคิดเห็นต่อวิธีสอนแบบฟัง-พูดกลุ่มเจ้าหน้าที่

ข้อความ	ก่อนเรียน		หลังเรียน	
	$\bar{X}$	ระดับ	$\bar{X}$	ระดับ
13. ท่านคิดว่าวิธีสอนนี้จะช่วยให้พูดภาษาอังกฤษได้ดีขึ้น	3.86	มาก	4.14	มาก
14. ท่านคิดว่าการใช้ท่าทางและอุปกรณ์การสอนจะช่วยให้เข้าใจเนื้อหาที่เรียนได้ดี	4.29	มากที่สุด	4.57	มากที่สุด
15. ท่านคิดว่าภายหลังจากการเรียนจะนำความรู้ไปใช้ในการทำงานได้	3.86	มาก	4.00	มาก

เมื่อพิจารณาผลสำรวจจากตารางที่ 5.6 ในแบบสอบถามข้อ 14 พบว่าทั้งก่อนการเรียนและหลังการเรียนกลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยกับการที่ผู้วิจัยใช้ท่าทางและอุปกรณ์ต่างๆ ในการสอนในระดับมากที่สุด (4.29 และ 4.57 ตามลำดับ) เพราะเชื่อว่าท่าทางต่างๆ และสื่อการสอนจะทำให้เข้าใจเนื้อหาที่เรียนได้ดี สาเหตุอาจมาจากวิธีสอนแบบฟัง-พูดเน้นการท่องจำบทสนทนา ซึ่งในระหว่างนั้นกลุ่มตัวอย่างไม่สามารถอ่านจากเอกสารที่ผู้วิจัยเตรียมให้ได้ ดังนั้น การใช้ท่าทางและอุปกรณ์ประกอบการท่องจำ นอกจากจะช่วยให้กลุ่มตัวอย่างเข้าใจเนื้อหาได้ดีแล้ว ยังช่วยในการจำบทสนทนาของกลุ่มตัวอย่างด้วย เช่น มีหลายครั้งที่กลุ่มตัวอย่างพูดติดขัด ผู้วิจัยได้ใช้ท่าทางและอุปกรณ์เข้ามาช่วย กลุ่มตัวอย่างก็จะสามารถนึกถ้อยคำที่ติดขัดแล้วพูดต่อไปได้ เป็นต้น

สำหรับผลสำรวจเรื่องความคิดเห็นต่อการนำความรู้จากการเรียนไปใช้งานภายหลังจากเรียนได้มากนักน้อยเพียงใด (ข้อ 15) ผลปรากฏว่ากลุ่มตัวอย่างมีความเห็นต่อประเด็นนี้โดยรวมในระดับมากทั้งก่อนการเรียนและหลังการเรียน (3.86 และ 4.00 ตามลำดับ) ผลดังกล่าวอาจอธิบายได้ว่ากลุ่มตัวอย่างเห็นความสำคัญของภาษาอังกฤษที่มีต่อการทำงาน ในขณะที่การเรียนการสอนครั้งนี้ได้เน้นเนื้อหาที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการในห้องสมุด ซึ่งเป็นไปตามความต้องการของกลุ่มตัวอย่าง ส่งผลให้กลุ่มตัวอย่างเห็นพ้องกันว่าจะสามารถนำความรู้ที่ได้จากการเรียนไปใช้ในการทำงานได้อย่างแน่นอน

สรุปได้ว่า กลุ่มตัวอย่างเห็นว่าการเรียนการสอนที่เปิดโอกาสให้ฝึกพูดอย่างต่อเนื่องสม่ำเสมอ มีการฝึกพูดซ้ำ ฝึกแบบลูกโซ่ และการแสดงบทบาทสมมุติ ช่วยพัฒนาให้ทักษะการพูด

ภาษาอังกฤษดีขึ้น และสามารถนำความรู้จากห้องเรียนไปใช้ในการทำงานได้ สำหรับการใช้ท่าทาง และอุปกรณ์การสอน กลุ่มตัวอย่างเห็นว่ามีส่วนช่วยให้เข้าใจเนื้อหาได้ดี จึงกล่าวได้ว่ากลุ่มเจ้าหน้าที่มีความเห็นโดยรวมว่าวิธีสอนแบบฟัง-พูดเป็นวิธีที่ใช้ได้ผลในการฝึกทักษะการพูด

5.3 เปรียบเทียบผลสำรวจความคิดเห็นระหว่างกลุ่มบรรณารักษ์กับกลุ่มเจ้าหน้าที่

หัวข้อนี้เป็นการเปรียบเทียบผลสำรวจความคิดเห็นจากแบบสอบถามของกลุ่มบรรณารักษ์และกลุ่มเจ้าหน้าที่ เพื่อศึกษาว่ากลุ่มตัวอย่างทั้ง 2 กลุ่มมีความเห็นเหมือนหรือต่างกันอย่างไรในแต่ละประเด็น

5.3.1 เปรียบเทียบผลสำรวจความคิดเห็นด้านการประเมินตนเอง

ต่อทักษะการพูดภาษาอังกฤษ

เมื่อพิจารณาข้อมูลจากผลสำรวจข้อ 1 ในตารางที่ 5.7 เรื่องปัญหาต้องการพูดภาษาอังกฤษแต่ไม่รู้ว่าจะพูดอย่างไร ผู้วิจัยพบว่าในเรื่องนี้ก่อนการเรียนกลุ่มบรรณารักษ์มีปัญหาน้อยกว่ากลุ่มเจ้าหน้าที่ กล่าวคือ กลุ่มบรรณารักษ์มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (3.86) ส่วนกลุ่มเจ้าหน้าที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด (4.29) ทำให้ค่าเฉลี่ยรวมของทั้ง 2 กลุ่มอยู่ในระดับมาก (4.08) ส่วนภายหลังการเรียนกลุ่มบรรณารักษ์ยังคงมีปัญหาอยู่ในระดับมาก (3.43) ซึ่งอยู่ในระดับเดียวกับกลุ่มเจ้าหน้าที่ (4.00) ดังนั้น ค่าเฉลี่ยรวมจึงอยู่ในระดับมาก (3.72) ข้อมูลดังกล่าวแสดงให้เห็นว่ากลุ่มตัวอย่างทั้ง 2 กลุ่มมีความเห็นโดยรวมว่าตนเองยังมีปัญหาเรื่องต้องการพูดภาษาอังกฤษแต่ไม่รู้จะพูดอย่างไรอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้ ปัญหาดังกล่าวมีแนวโน้มว่าจะลดลงเนื่องจากกลุ่มตัวอย่างทั้ง 2 กลุ่มมีโอกาสพูดภาษาอังกฤษเพิ่มมากขึ้นจากการเรียน อย่างไรก็ตามกลุ่มบรรณารักษ์ประเมินตนเองว่ามีปัญหาในเรื่องนี้น้อยกว่ากลุ่มเจ้าหน้าที่ทั้งก่อนเรียนและหลังเรียน การที่ค่าเฉลี่ยรวมลดลงสามารถอธิบายได้ว่ากลุ่มตัวอย่างทั้ง 2 กลุ่มประเมินว่าตนเองสามารถสื่อสารเป็นภาษาอังกฤษได้ดีขึ้นภายหลังการเรียน

ผลสำรวจเรื่องความต้องการพัฒนาทักษะภาษาอังกฤษของกลุ่มตัวอย่าง (ข้อ 2) แสดงให้เห็นว่าก่อนการเรียนกลุ่มบรรณารักษ์ต้องการพัฒนาทักษะมากกว่ากลุ่มเจ้าหน้าที่ กล่าวคือกลุ่มบรรณารักษ์มีความเห็นโดยรวมในระดับมากที่สุด (4.43) ในขณะที่กลุ่มเจ้าหน้าที่มีความเห็นโดยรวมในระดับมาก (3.86) ส่วนภายหลังการเรียนกลุ่มบรรณารักษ์มีความต้องการลดลงอยู่ในระดับมากซึ่งเท่ากับกลุ่มเจ้าหน้าที่ (3.86 และ 4.00 ตามลำดับ) สาเหตุที่ค่าเฉลี่ยภายหลังการเรียนของกลุ่มบรรณารักษ์ลดลงอาจเนื่องมาจากมีทักษะการพูดภาษาอังกฤษที่ดีขึ้น แต่ยังคงต้องการพัฒนาทักษะทางภาษาด้านอื่นต่อไป ส่วนกลุ่มเจ้าหน้าที่นั้นกลับมีแนวโน้มว่าต้องการ

พัฒนาทักษะทางภาษาให้มากขึ้น ซึ่งเป็นไปได้ว่าต้องการพัฒนาทักษะการพูดให้ดีขึ้นกว่าเดิม แม้ว่าภายหลังการเรียนจะมีความสามารถด้านการพูดสูงขึ้นแล้วก็ตาม เพราะทักษะการพูดเป็นทักษะที่จำเป็นในการทำงานที่ต้องคอยให้ข้อมูลแก่ชาวต่างชาติที่เข้ามาใช้บริการในห้องสมุด ทั้งนี้ การที่ความต้องการพัฒนาทักษะภาษาอังกฤษโดยรวมอยู่ในระดับมากแสดงให้เห็นถึงความกระตือรือร้นในการพัฒนาศักยภาพตนเองของกลุ่มตัวอย่าง

แบบสอบถามข้อ 3 เป็นการประเมินตนเองเรื่องการที่กลุ่มตัวอย่างหลักเลียงที่จะพูดภาษาอังกฤษกับชาวต่างชาติ พบว่าก่อนการเรียนกลุ่มบรรณารักษ์มีปัญหาเรื่องนี้ในระดับปานกลาง (3.14) แต่กลุ่มเจ้าหน้าที่มีปัญหาในระดับมาก (3.86) ส่วนผลการประเมินหลังเรียนนั้น กลุ่มบรรณารักษ์มีค่าเฉลี่ยโดยรวมในระดับปานกลาง (3.00) เช่นเดิม ซึ่งเป็นระดับเดียวกับกลุ่มเจ้าหน้าที่ (2.86) ที่มีความเห็นโดยรวมว่าหลักเลียงที่จะพูดภาษาอังกฤษกับชาวต่างชาตินี้ลดลง ค่าเฉลี่ยรวมก่อนการเรียนอยู่ในระดับมาก (3.50) หลังเรียนปัญหาโดยรวมลดลงอยู่ในระดับปานกลาง (2.93) จากข้อมูลข้างต้นนี้ประกอบกับข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่างก่อนเรียนว่ากลุ่มตัวอย่างจะพยายามไม่สบตากับชาวต่างชาติเมื่อเห็นชาวต่างชาติเข้ามาใช้บริการในห้องสมุด แสดงให้เห็นว่ากลุ่มตัวอย่างกล้าที่จะสนทนากับชาวต่างชาติเป็นภาษาอังกฤษมากขึ้น

จากเดิมกลุ่มบรรณารักษ์มีปัญหาในการสื่อสาร เช่น ฝ่ายประชาสัมพันธ์ ฝ่ายช่วยสืบค้น และฝ่ายประจำห้องคอมพิวเตอร์ ภายหลังการเรียนก็สามารถให้บริการได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น สำหรับกลุ่มเจ้าหน้าที่นั้น ก่อนการเรียนส่วนใหญ่จะหลีกเลี่ยงการพูดภาษาอังกฤษกับชาวต่างชาติต่างๆ ที่ทำงานในตำแหน่งที่ต้องใช้ทักษะการพูดภาษาอังกฤษ อาทิ ฝ่ายตรวจบัตรเข้าห้องสมุด ฝ่ายยืม-คืน เป็นต้น กล่าวคือ เมื่อมีชาวต่างชาติเข้ามาสอบถามข้อมูลหรือใช้บริการต่างๆ กลุ่มเจ้าหน้าที่มักขอร้องให้กลุ่มบรรณารักษ์มาช่วยสนทนาแทน หรือบางครั้งก็ขอร้องนักศึกษาที่เข้ามาใช้บริการในห้องสมุดช่วยในการสื่อสาร ดังนั้น การที่กลุ่มตัวอย่างกล้าที่จะพูดภาษาอังกฤษกับชาวต่างชาติมากขึ้น นอกจากจะเป็นโอกาสดีที่จะฝึกฝนทักษะภาษาอังกฤษแล้ว ยังส่งผลให้การบริการในห้องสมุดคล่องตัวมากขึ้นด้วย

จากผลสำรวจข้อ 4 ที่สอบถามความเห็นกลุ่มตัวอย่างว่าอายุที่จะพูดภาษาอังกฤษต่อหน้าผู้อื่นมากน้อยเพียงใด ผลปรากฏว่าก่อนการเรียนทั้งกลุ่มบรรณารักษ์และกลุ่มเจ้าหน้าที่รู้สึกอายอยู่ในระดับมาก (3.43 และ 3.71 ตามลำดับ) ส่งผลให้ค่าเฉลี่ยรวมก่อนการเรียนอยู่ในระดับมาก (3.57) แล้วลดลงอยู่ในระดับปานกลาง (2.93) ภายหลังการเรียน อาจกล่าวได้ว่าก่อนการเรียนกลุ่มตัวอย่างทั้ง 2 กลุ่มอายที่จะพูดภาษาอังกฤษต่อหน้าผู้อื่นเพราะไม่มั่นใจในความสามารถทางภาษาของตนเอง จากข้อมูลการสัมภาษณ์พบว่ากลุ่มตัวอย่างทั้งกลุ่มบรรณารักษ์และกลุ่ม

ตารางที่ 5.7

เปรียบเทียบผลสำรวจความคิดเห็นต่อทักษะภาษาอังกฤษของตนเอง
ระหว่างกลุ่มบรรณารักษ์และกลุ่มเจ้าหน้าที่

ข้อความ	$\bar{X}$ คะแนน กลุ่มบรรณารักษ์		$\bar{X}$ คะแนน กลุ่มเจ้าหน้าที่		$\bar{X}$ รวม	
	ก่อน เรียน	หลัง เรียน	ก่อน เรียน	หลัง เรียน	ก่อน เรียน	หลัง เรียน
1. ปัจจุบันท่านจำเป็นต้องพูด ภาษาอังกฤษแต่ไม่รู้ว่าจะพูด อย่างไร	3.86 (มาก)*	3.43 (มาก)	4.29 (มส)	4.00 (มาก)	4.08 (มาก)	3.72 (มาก)
2. ท่านต้องการพัฒนาทักษะ ภาษาอังกฤษ	4.43 (มส)	3.86 (มาก)	3.86 (มาก)	4.00 (มาก)	4.15 (มาก)	3.93 (มาก)
3. ท่านหลีกเลี่ยงที่จะพูด ภาษาอังกฤษกับชาวต่างชาติ	3.14 (ปก)	3.00 (ปก)	3.86 (มาก)	2.86 (ปก)	3.50 (มาก)	2.93 (ปก)
4. ท่านอายที่จะพูดภาษาอังกฤษ ต่อหน้าผู้อื่น	3.43 (มาก)	2.86 (ปก)	3.71 (มาก)	3.00 (ปก)	3.57 (มาก)	2.93 (ปก)
5. ท่านไม่กล้าพูดภาษาอังกฤษ เพราะกลัวชาวต่างชาติฟังไม่เข้าใจ	3.71 (มาก)	3.86 (มาก)	4.00 (มาก)	3.14 (ปก)	3.86 (มาก)	3.50 (มาก)
6. ท่านไม่กล้าพูดภาษาอังกฤษ เพราะกลัวพูดผิด	3.71 (มาก)	3.43 (มาก)	4.43 (มส)	3.14 (ปก)	4.07 (มาก)	3.29 (ปก)
7. ท่านคิดว่าการไม่รู้คำศัพท์เป็น ปัญหาในการพูดภาษาอังกฤษของ ท่าน	4.14 (มาก)	4.00 (มาก)	4.43 (มส)	4.14 (มาก)	4.29 (มส)	4.07 (มาก)
8. ท่านคิดว่าการไม่รู้ไวยากรณ์เป็น ปัญหาในการพูดภาษาอังกฤษของ ท่าน	3.29 (ปก)	3.43 (มาก)	4.29 (มส)	3.71 (มาก)	3.79 (มาก)	3.61 (มาก)
9. ท่านรู้สึกว่สนทนากับ ชาวต่างชาติได้แบบสั้นๆ	3.14 (ปก)	3.57 (มาก)	3.14 (ปก)	3.14 (ปก)	3.14 (ปก)	3.36 (ปก)

* (หมายเหตุ: มส หมายถึง ระดับมากที่สุด มาก หมายถึง ระดับมาก ปก หมายถึง ระดับปานกลาง)

เจ้าหน้าที่กล้าที่จะพูดภาษาอังกฤษเมื่ออยู่ตามลำพังกับชาวต่างชาติมากกว่าเมื่อมีบุคคลอื่นอยู่ใกล้ๆ อย่างไรก็ตาม เมื่อได้รับการฝึกฝนอย่างต่อเนื่องจากการเรียนครั้งนี้ กลุ่มตัวอย่างมั่นใจที่จะพูดภาษาอังกฤษเพิ่มขึ้น

ผลการประเมินตนเองเรื่องไม่กล้าพูดภาษาอังกฤษเพราะกลัวชาวต่างชาติฟังไม่เข้าใจ (ข้อ 5) พบว่าผลการประเมินก่อนเรียนของกลุ่มบรรณารักษ์อยู่ในระดับมาก (3.71) เช่นเดียวกับกลุ่มเจ้าหน้าที่ (4.00) ในขณะที่ค่าเฉลี่ยภายหลังการเรียนนั้น กลุ่มบรรณารักษ์ยังคงอยู่ในระดับมาก (3.86) ส่วนกลุ่มเจ้าหน้าที่มีค่าเฉลี่ยลดลงอย่างชัดเจน คือ อยู่ในระดับปานกลาง (3.14) ส่งผลให้ค่าเฉลี่ยรวมทั้งก่อนเรียนและหลังเรียนอยู่ในระดับมาก (3.86 และ 3.50 ตามลำดับ) ผลสำรวจนี้แสดงให้เห็นว่าสาเหตุหนึ่งที่ทำให้กลุ่มตัวอย่างไม่กล้าพูดภาษาอังกฤษกับชาวต่างชาติ เพราะกลัวว่าชาวต่างชาติจะฟังไม่เข้าใจ แต่เมื่อได้เรียนภาษาอังกฤษในครั้งนี้แล้ว กลุ่มเจ้าหน้าที่กล้าที่จะพูดภาษาอังกฤษมากขึ้น โดยไม่กลัวว่าผู้ฟังซึ่งเป็นชาวต่างชาติจะไม่เข้าใจในสารที่สื่อออกไป ส่วนกลุ่มบรรณารักษ์ที่ประเมินตนเองว่ายังคงมีปัญหาในระดับมากนั้น อาจเป็นเพราะว่าแต่เดิมกลุ่มนี้สามารถสื่อสารกับชาวต่างชาติได้ในระดับต้น เมื่อได้พัฒนาทักษะเพิ่มเติมก็ต้องการสื่อสารด้วยถ้อยคำหรือรูปประโยคที่หลากหลายและซับซ้อนมากขึ้น ด้วยเหตุนี้อาจทำให้กลุ่มบรรณารักษ์ไม่แน่ใจว่าสารที่ส่งออกไปจะใช้ได้เหมาะสมกับสถานการณ์และบริบทนั้นๆ หรือไม่ การพยายามใช้คำศัพท์ที่หลากหลายนี้เห็นได้จากการสอนแบบทิ้งขว้างให้ผู้วิจัยเปิดโอกาสให้กลุ่มตัวอย่างนำความรู้ภาษาอังกฤษที่มีอยู่เดิมมาใช้ในการแสดงบทบาทสมมติหน้าชั้นเรียน ซึ่งกลุ่มบรรณารักษ์ก็ได้พยายามนำความรู้เดิมมาใช้เป็นอย่างดี

เมื่อพิจารณาข้อมูลในเรื่องที่กลุ่มตัวอย่างไม่กล้าพูดภาษาอังกฤษเพราะกลัวพูดผิด (ข้อ 6) พบว่าก่อนการเรียนกลุ่มบรรณารักษ์มีค่าเฉลี่ยในระดับมาก (3.71) ส่วนกลุ่มเจ้าหน้าที่มีค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุด (4.43) ค่าเฉลี่ยรวมของทั้ง 2 กลุ่มอยู่ในระดับมาก (4.07) ภายหลังการเรียนพบว่ากลุ่มบรรณารักษ์ประเมินตนเองว่ายังมีปัญหาในระดับมาก (3.43) แต่มีแนวโน้มที่ปัญหานี้จะลดลง ในขณะที่กลุ่มเจ้าหน้าที่ประเมินว่ามีความกล้าที่จะพูดภาษาอังกฤษโดยไม่กลัวผิดมากขึ้นในระดับปานกลาง (3.14) ซึ่งแตกต่างกับก่อนการเรียนอย่างชัดเจน ทำให้ค่าเฉลี่ยรวมหลังการเรียนลดลงอยู่ในระดับปานกลาง (3.29) ผลการวิเคราะห์นี้อาจอธิบายได้ว่าจากปัญหาที่กลุ่มตัวอย่างกลัวพูดผิดจึงไม่กล้าพูดภาษาอังกฤษ ปัญหานี้ได้รับการแก้ไขโดยการที่ผู้วิจัยเปิดโอกาสให้กลุ่มตัวอย่างได้ฝึกพูดบ่อยๆ ซ้ำๆ เพื่อให้เกิดความคุ้นเคยกับการพูด จนทำให้กลุ่มตัวอย่างมีความมั่นใจมากขึ้น โดยเฉพาะกลุ่มเจ้าหน้าที่ที่จากเดิมไม่กล้าพูดมากกว่ากลุ่ม

บรรณารักษ์ แต่ในภายหลังมีความมั่นใจในการพูดมากกว่ากลุ่มบรรณารักษ์ ผลข้างต้นนี้แสดงให้เห็นว่าการฝึกพูดอย่างสม่ำเสมอสามารถสร้างความมั่นใจให้กลุ่มตัวอย่างได้

นอกจากปัญหาทั้งหลายที่กล่าวมาข้างต้น เช่น อายุที่จะพูดภาษาอังกฤษต่อหน้าผู้อื่น และไม่กล้าพูดเพราะกลัวพูดผิด จะเป็นอุปสรรคในการพัฒนาความสามารถด้านการพูดภาษาอังกฤษของกลุ่มตัวอย่างทั้ง 2 กลุ่มแล้ว ปัญหาการไม่รู้คำศัพท์ (ข้อ 7) และปัญหาการไม่รู้ไวยากรณ์ภาษาอังกฤษ (ข้อ 8) ก็เป็นอุปสรรคสำคัญเช่นเดียวกัน ดังจะเห็นได้จากผลการวิเคราะห์การประเมินตนเองของกลุ่มตัวอย่าง ดังนี้ กลุ่มบรรณารักษ์มีปัญหาการไม่รู้คำศัพท์ช่วงก่อนการเรียนอยู่ในระดับมาก (4.14) ส่วนกลุ่มเจ้าหน้าที่มีปัญหาการเรียนในระดับมากที่สุด (4.43) ส่งผลให้ค่าเฉลี่ยโดยรวมก่อนเรียนอยู่ในระดับมากที่สุด (4.29) ภายหลังการเรียนกลุ่มตัวอย่างทั้ง 2 กลุ่มมีความเห็นว่าตนเองมีปัญหาเรื่องการไม่รู้คำศัพท์ในระดับมาก นั่นคือ กลุ่มบรรณารักษ์มีปัญหาในระดับเดิม แต่กลุ่มเจ้าหน้าที่มีปัญหาน้อยลง (4.00 และ 4.14 ตามลำดับ) ดังนั้น ค่าเฉลี่ยรวมจึงลดลงอยู่ในระดับมาก (4.07) สำหรับปัญหาเรื่องไวยากรณ์นั้น ผลปรากฏว่าก่อนการเรียนกลุ่มบรรณารักษ์มีความเห็นโดยรวมว่ามีปัญหาในระดับปานกลาง (3.29) ในขณะที่กลุ่มเจ้าหน้าที่มีปัญหาในระดับมากที่สุด (4.29) อย่างไรก็ตาม ภายหลังการเรียนกลุ่มตัวอย่างประเมินตนเองว่ามีปัญหาในระดับมากเท่ากันทั้ง 2 กลุ่ม (กลุ่มบรรณารักษ์ 3.43 และกลุ่มเจ้าหน้าที่ 3.71) จากผลที่กล่าวมาข้างต้นทำให้ค่าเฉลี่ยรวมทั้งก่อนการเรียนและหลังการเรียนอยู่ในระดับมาก (3.73 และ 3.61 ตามลำดับ)

การที่กลุ่มตัวอย่างทั้งกลุ่มบรรณารักษ์และกลุ่มเจ้าหน้าที่ประเมินตนเองว่ามีปัญหาด้านคำศัพท์และไวยากรณ์ภาษาอังกฤษระดับมากจนเป็นอุปสรรคต่อการพูดภาษาอังกฤษนี้ อาจสรุปได้ว่ากลุ่มตัวอย่างแต่ละคนไม่ได้สำเร็จการศึกษาสาขาภาษาอังกฤษและไม่ได้ศึกษาหาความรู้ด้านภาษาอังกฤษเพิ่มเติมด้วยตนเองมากนัก จึงเป็นสาเหตุให้ขาดความรู้ด้านคำศัพท์และไวยากรณ์ภาษาอังกฤษ ส่งผลให้ไม่สามารถพูดภาษาอังกฤษได้ตามต้องการ นอกจากนี้ ข้อมูลที่ผู้วิจัยได้รับเพิ่มเติมจากการสัมภาษณ์ คือ กลุ่มตัวอย่างทั้ง 2 กลุ่มยินดีให้บริการต่างๆ แก่ชาวต่างชาติ แต่เนื่องจากขาดทักษะการพูดภาษาอังกฤษจึงทำให้เกิดอุปสรรคในการสื่อสาร เช่น เมื่อมีชาวต่างชาติแต่งตัวไม่เหมาะสมต้องการเข้ามาใช้บริการในห้องสมุดซึ่งผิดกฎของห้องสมุด แต่กลุ่มตัวอย่างไม่รู้คำศัพท์เกี่ยวกับเครื่องแต่งกายจึงไม่สามารถอธิบายให้แกชาวต่างชาติทราบได้ว่าทางห้องสมุดไม่อนุญาตให้เข้าใช้บริการเพราะแต่งกายไม่เหมาะสม เป็นต้น ภายหลังการเรียนกลุ่มตัวอย่างได้ทราบคำศัพท์และรูปประโยคต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการทำงาน อาทิ เรื่องเครื่องแต่งกาย

การบอกทิศทาง และการแนะนำให้ไปใช้บริการห้องสมุดใกล้เคียง ทำให้ปัญหาการไม่รู้คำศัพท์ และไวยากรณ์ภาษาอังกฤษของกลุ่มตัวอย่างทั้ง 2 กลุ่มลดลง

แบบสอบถามข้อที่ 9 เป็นการให้กลุ่มตัวอย่างประเมินว่าตนเองสามารถสนทนากับชาวต่างชาติแบบสั้นๆ ได้มากน้อยเพียงใด ผลปรากฏว่าก่อนการเรียนรู้ กลุ่มตัวอย่างทั้ง 2 กลุ่มมีความเห็นในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากัน (3.14) ส่งผลให้ค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับปานกลางเช่นกัน (3.14) ในขณะที่ความเห็นต่อเรื่องนี้ของกลุ่มบรรณารักษ์เพิ่มขึ้นเป็นระดับมาก (3.57) ภายหลังการเรียนรู้ กลุ่มเจ้าหน้าที่ยังมีความเห็นในระดับปานกลางเหมือนเดิม (3.14) จากการประมวลผลทำให้ความคิดเห็นรวมหลังการเรียนรู้ของกลุ่มตัวอย่างอยู่ในระดับปานกลาง (3.36) แต่เมื่อผู้วิจัยได้สนทนากับกลุ่มตัวอย่างเป็นภาษาอังกฤษ โดยเป็นการสนทนาทั้งในเรื่องที่เกี่ยวกับการให้บริการในห้องสมุดและเรื่องทั่วไป เพื่อทดสอบความสามารถด้านภาษาอังกฤษของกลุ่มตัวอย่างก่อนการเรียนรู้ นั้น พบว่าส่วนใหญ่แล้วทั้งกลุ่มบรรณารักษ์และกลุ่มเจ้าหน้าที่สนทนาได้ค่อนข้างน้อย กล่าวคือ กลุ่มตัวอย่างหลายคนฟังคำถามไม่เข้าใจทำให้ตอบไม่ตรงคำถาม บางคนฟังคำถามเข้าใจแต่ได้ตอบเป็นภาษาอังกฤษไม่ได้ ในขณะที่บางคนสามารถตอบคำถามเป็นภาษาอังกฤษได้ในลักษณะที่เป็นเพียงคำโดดๆ ไม่เต็มรูปประโยค เป็นต้น สำหรับพัฒนาการภายหลังการเรียนรู้ นั้น ผู้วิจัยได้ทดสอบด้วยวิธีเดียวกันกับการทดสอบก่อนเรียน พบว่ากลุ่มตัวอย่างทั้ง 2 กลุ่มสามารถสนทนาแบบสั้นๆ ได้มากขึ้น คือ ผู้ที่เคยฟังคำถามไม่เข้าใจ ตอบคำถามไม่ได้ก็สามารถตอบได้แม้ว่าจะไม่เต็มรูปประโยค ส่วนผู้ที่เคยตอบได้เป็นคำๆ ก็สามารถพูดเป็นประโยคที่ยาวขึ้นได้ และมีกลุ่มตัวอย่างบางคนสามารถโต้ตอบกับผู้วิจัยเป็นข้อความที่ค่อนข้างยาวได้ แสดงให้เห็นว่าการฝึกพูดอย่างต่อเนื่อง สม่ำเสมอ และการจำรูปประโยคจากบทสนทนาไปใช้ในสถานการณ์จริง ทำให้กลุ่มตัวอย่างสามารถสนทนาแบบสั้นๆ ได้มากขึ้น

โดยสรุป การไม่ได้ฝึกฝนทักษะการพูดภาษาอังกฤษอย่างสม่ำเสมอเป็นสาเหตุให้กลุ่มตัวอย่างไม่มีความมั่นใจที่จะพูดภาษาอังกฤษ อีกทั้งประสบการณ์การเรียนรู้ภาษาอังกฤษของกลุ่มตัวอย่างในอดีตเป็นการเรียนที่เน้นหลักไวยากรณ์ ดังนั้น ในการพูดภาษาอังกฤษแต่ละครั้งกลุ่มตัวอย่างจะคำนึงถึงความถูกต้องด้านไวยากรณ์เป็นหลัก กล่าวคือ กลุ่มตัวอย่างกลัวว่าจะพูดผิดหลักไวยากรณ์ ประกอบกับมีความรู้ภาษาอังกฤษในระดับต้น ทำให้ไม่กล้าพูดภาษาอังกฤษ แต่เมื่อได้ฝึกการพูดภาษาอังกฤษเพิ่มเติมในการเรียนการสอนครั้งนี้ ทำให้กลุ่มตัวอย่างไม่ต้องกังวลถึงความถูกต้องด้านไวยากรณ์มากนัก เพราะอาศัยการท่องจำรูปประโยคตามผู้วิจัย แล้วนำประโยคดังกล่าวไปใช้ในสถานการณ์จริงได้ทันที ส่งผลให้กลุ่มตัวอย่างสื่อสารได้ตามต้องการมากขึ้น และมั่นใจที่จะพูดภาษาอังกฤษได้มากขึ้นด้วย

5.3.2 ผลสำรวจความคิดเห็นต่อภาษาอังกฤษ

ผลสำรวจความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างเรื่องการไม่ชอบเรียนภาษาอังกฤษ (ข้อ 10) พบว่าก่อนการเรียนกลุ่มตัวอย่างทั้ง 2 กลุ่มไม่ชอบเรียนภาษาอังกฤษในระดับมาก (กลุ่มบรรณารักษ์ 3.57 และกลุ่มเจ้าหน้าที่ 3.71) ดังนั้น ค่าเฉลี่ยรวมก่อนการเรียนจึงอยู่ในระดับมากเช่นกัน (3.64) แต่ภายหลังการเรียนกลุ่มตัวอย่างทั้ง 2 กลุ่มมีความเห็นเปลี่ยนไปในทิศทางที่ดีขึ้น กล่าวคือ ค่าเฉลี่ยของทั้งกลุ่มบรรณารักษ์และกลุ่มเจ้าหน้าที่ลดลงอยู่ในระดับปานกลาง (3.00 และ 3.14 ตามลำดับ) ส่วนค่าเฉลี่ยรวมก็อยู่ในระดับปานกลาง (3.07) จากการสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่างแต่ละคน พบว่ากลุ่มตัวอย่างบางคนมีทัศนคติที่ค่อนข้างเป็นลบต่อการเรียนภาษาอังกฤษ เพราะการเรียนในอดีตเน้นด้านหลักไวยากรณ์เป็นสำคัญ ซึ่งบางครั้งมีความยากทำให้กลุ่มตัวอย่างเกิดความเบื่อหน่าย ดังนั้น จึงอาจสรุปได้ว่าการเรียนการสอนครั้งนี้เป็นปัจจัยที่ทำให้กลุ่มตัวอย่างมีทัศนคติต่อภาษาอังกฤษดีขึ้น

สำหรับประเด็นเรื่องความจำเป็นต้องพูดภาษาอังกฤษในการทำงาน (ข้อ 11) พบว่าก่อนการเรียนกลุ่มบรรณารักษ์มีความจำเป็นต้องพูดภาษาอังกฤษมากกว่ากลุ่มเจ้าหน้าที่ คือ กลุ่มแรกมีความจำเป็นในระดับมาก (3.71) กลุ่มหลังมีความจำเป็นในระดับปานกลาง (2.71) ค่าเฉลี่ยรวมก่อนการเรียนอยู่ในระดับปานกลาง (3.21) ภายหลังการเรียน พบว่ากลุ่มบรรณารักษ์ยังคงประเมินตนเองว่าจำเป็นต้องพูดภาษาอังกฤษในระดับมาก (3.57) ซึ่งเป็นระดับเดียวกับกลุ่มเจ้าหน้าที่ที่มีความเห็นว่าตนเองจำเป็นต้องพูดภาษาอังกฤษมากขึ้น (3.71) ทำให้ความเห็นต่อเรื่องนี้โดยรวมของทั้ง 2 กลุ่มอยู่ในระดับมาก (3.64) เมื่อพิจารณาข้อมูลข้างต้น ทำให้สรุปได้ว่าก่อนการเรียนการที่กลุ่มเจ้าหน้าที่มีความเห็นว่าตนเองมีความจำเป็นต้องพูดภาษาอังกฤษในการทำงานไม่มากนัก อาจเนื่องมาจากกลุ่มเจ้าหน้าที่ขาดทักษะการพูดประกอบกับไม่มั่นใจในการพูดภาษาอังกฤษ (ดูตารางที่ 5.7) อันเป็นเหตุให้เมื่อเวลาที่จำเป็นต้องสื่อสารกับชาวต่างชาติเป็นภาษาอังกฤษนั้น กลุ่มเจ้าหน้าที่ต้องขอความช่วยเหลือจากกลุ่มบรรณารักษ์หรือนักศึกษาไทยที่เข้ามาให้บริการในห้องสมุด แต่ภายหลังการเรียนกลุ่มเจ้าหน้าที่สามารถสนทนาเป็นภาษาอังกฤษได้มากขึ้น และพยายามสนทนากับชาวต่างชาติด้วยตนเอง จึงประเมินว่าตนเองจำเป็นต้องพูดภาษาอังกฤษในการทำงานมากขึ้น ในขณะที่กลุ่มบรรณารักษ์ยังคงจำเป็นต้องพูดภาษาอังกฤษเพื่อตอบคำถามต่างๆ และช่วยสืบค้นข้อมูลให้แก่ชาวต่างชาติ จึงจำเป็นต้องใช้ภาษาอังกฤษในการทำงานในระดับที่ใกล้เคียงกับการประเมินก่อนเรียน

ตารางที่ 5.8
เปรียบเทียบผลสำรวจความคิดเห็นต่อภาษาอังกฤษ
ระหว่างกลุ่มบรรณารักษ์และกลุ่มเจ้าหน้าที่

ข้อความ	$\bar{X}$ คะแนน กลุ่มบรรณารักษ์		$\bar{X}$ คะแนน กลุ่มเจ้าหน้าที่		$\bar{X}$ รวม	
	ก่อน เรียน	หลัง เรียน	ก่อน เรียน	หลัง เรียน	ก่อน เรียน	หลัง เรียน
10. ท่านไม่ชอบเรียนวิชา ภาษาอังกฤษ	3.57 (มาก)	3.00 (ปก)	3.71 (มาก)	3.14 (ปก)	3.64 (มาก)	3.07 (ปก)
11. ท่านจำเป็นต้องพูด ภาษาอังกฤษในการทำงาน	3.71 (มาก)	3.57 (มาก)	2.71 (ปก)	3.71 (มาก)	3.21 (ปก)	3.64 (มาก)
12. ท่านคิดว่าภาษาอังกฤษมีความ สำคัญในปัจจุบัน	4.57 (มส)	4.71 (มส)	4.43 (มส)	4.86 (มส)	4.50 (มส)	4.79 (มส)

ข้อมูลในตารางที่ 5.8 ข้อ 12 แสดงให้เห็นว่าก่อนการเรียนทั้งกลุ่มบรรณารักษ์และกลุ่มเจ้าหน้าที่มีความเห็นสอดคล้องกันว่าภาษาอังกฤษมีความสำคัญในปัจจุบันในระดับมากที่สุด (4.57 และ 4.43 ตามลำดับ) ความคิดเห็นดังกล่าวยังคงอยู่ในระดับมากที่สุดภายหลังการเรียน โดยมีแนวโน้มว่าเห็นด้วยเพิ่มขึ้นทั้ง 2 กลุ่ม (กลุ่มบรรณารักษ์ 4.71 และกลุ่มเจ้าหน้าที่ 4.86) ดังนั้น ความเห็นโดยรวมของกลุ่มตัวอย่างทั้งก่อนเรียนและหลังเรียนจึงอยู่ในระดับมากที่สุด (4.50 และ 4.79 ตามลำดับ) ทั้งนี้ อาจเนื่องมาจากการที่กลุ่มตัวอย่างทั้ง 2 กลุ่มตระหนักถึงสถานภาพของภาษาอังกฤษในปัจจุบันว่าเป็นภาษาสากล และภาษาอังกฤษก็เข้ามามีบทบาทในประจำวันของคนไทยมากขึ้นทุกขณะ ในด้านการทำงานกลุ่มตัวอย่างต้องคอยให้บริการให้กับชาวต่างชาติ ทั้งที่เป็นอาจารย์ นักศึกษาของมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์และบุคคลภายนอกอยู่เสมอ จึงต่างมีความเห็นว่าภาษาอังกฤษมีความสำคัญมากในปัจจุบัน

5.3.3 ผลสำรวจความคิดเห็นต่อวิธีสอนแบบฟัง-พูด

ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นต่อวิธีสอนแบบฟัง-พูดของกลุ่มบรรณารักษ์และกลุ่มเจ้าหน้าที่ปรากฏดังแสดงในตารางที่ 5.9

ตารางที่ 5.9

เปรียบเทียบผลสำรวจความคิดเห็นที่มีต่อวิธีสอนแบบฟัง-พูด
ระหว่างกลุ่มบรรณารักษ์และกลุ่มเจ้าหน้าที่

ข้อความ	$\bar{X}$ คะแนน กลุ่มบรรณารักษ์		$\bar{X}$ คะแนน กลุ่มเจ้าหน้าที่		$\bar{X}$ รวม	
	ก่อน เรียน	หลัง เรียน	ก่อน เรียน	หลัง เรียน	ก่อน เรียน	หลัง เรียน
13. ท่านคิดว่าวิธีสอนนี้จะช่วยให้ พูดภาษาอังกฤษได้ดีขึ้น	4.00 (มาก)	4.00 (มาก)	3.86 (มาก)	4.14 (มาก)	3.93 (มาก)	4.07 (มาก)
14. ท่านคิดว่าการใช้ท่าทางและ อุปกรณ์การสอนจะช่วยให้เข้าใจ เนื้อหาที่เรียนได้ดี	4.00 (มาก)	4.29 (มส)	4.29 (มส)	4.57 (มส)	4.15 (มาก)	4.43 (มส)
15. ท่านคิดว่าภายหลังการเรียนจะ นำความรู้ไปใช้ในการทำงานได้	4.14 (มาก)	4.00 (มาก)	3.86 (มาก)	4.00 (มาก)	4.00 (มาก)	4.00 (มาก)

ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อวิธีสอนแบบฟัง-พูดว่าเป็นวิธีที่ช่วยให้กลุ่มตัวอย่างสามารถพูดภาษาอังกฤษได้ดีขึ้นนั้น (ข้อ 13) ผลปรากฏว่าก่อนการเรียนทั้งกลุ่มบรรณารักษ์และกลุ่มเจ้าหน้าที่มีความเห็นในระดับมากเหมือนกัน (4.00 และ 3.86 ตามลำดับ) ทำให้ค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับมาก (3.93) ส่วนภายหลังการเรียน กลุ่มตัวอย่างทั้ง 2 กลุ่มยังคงมีความเห็นในระดับมากเช่นเดิม (กลุ่มบรรณารักษ์ 4.00 และกลุ่มเจ้าหน้าที่ 4.14) ดังนั้น ความเห็นโดยรวมภายหลังการเรียนจึงอยู่ในระดับมาก (4.07) ข้อมูลข้างต้นนี้ แสดงให้เห็นว่ากลุ่มตัวอย่างทั้ง 2 กลุ่มเห็นพ้องกันว่าวิธีสอนนี้จะช่วยพัฒนาทักษะการพูดภาษาอังกฤษของตนเองให้ดีขึ้นได้ กล่าวคือ มีทัศนคติที่เป็นบวกต่อวิธีสอนแบบฟัง-พูด ทั้งนี้ อาจเนื่องมาจากการที่วิธีสอนนี้เน้นทักษะการพูดเป็นสำคัญ นั่นคือ กลุ่มตัวอย่างจำเป็นต้องพูดภาษาอังกฤษในห้องเรียนตลอดในช่วงการฝึกพูด

ตามบทสนทนา ประกอบกับจำนวนกลุ่มตัวอย่างแต่ละกลุ่มมีไม่มากจนเกินไป ทำให้กลุ่มตัวอย่างแต่ละคนมีโอกาสฝึกพูดค่อนข้างมาก

เมื่อพิจารณาข้อมูลจากตารางที่ 5.9 เกี่ยวกับการประเมินเรื่องการใช้ทำทางและอุปกรณ์การสอนจะช่วยให้เข้าใจเนื้อหาที่เรียนได้ดีเพียงใด (ข้อ 14) พบว่าก่อนการเรียนกลุ่มบรรณารักษ์มีความเห็นว่าการใช้ทำทางและสื่อการสอนจะช่วยให้เข้าใจเนื้อหาที่เรียนได้ดีขึ้นในระดับมาก (4.00) ในขณะที่กลุ่มเจ้าหน้าที่มีความเห็นต่อเรื่องนี้ในระดับมากที่สุด (4.29) ทำให้ค่าเฉลี่ยรวมก่อนการเรียนอยู่ในระดับมาก (4.15) ส่วนภายหลังการเรียนนั้น ความเห็นของกลุ่มตัวอย่างทั้ง 2 กลุ่มอยู่ในระดับมากที่สุดเท่ากัน (กลุ่มบรรณารักษ์ 4.29 และกลุ่มเจ้าหน้าที่ 4.57) ดังนั้น กลุ่มตัวอย่างทั้ง 2 กลุ่มจึงมีความเห็นโดยรวมในระดับมากที่สุด (4.43) จากข้อมูลดังกล่าว อาจสรุปได้ว่าเนื่องจากวิธีสอนแบบฟัง-พูดเป็นวิธีสอนที่อาศัยการท่องจำบทสนทนาตามต้นแบบเป็นสำคัญ เช่น ครู เทปบันทึกเสียง นั่นคือ หลังจากที่ผู้วิจัยได้อธิบายเนื้อหาและแปลความหมายของบทสนทนาให้กลุ่มตัวอย่างฟังแล้ว กลุ่มตัวอย่างจะไม่สามารถอนุญาตให้ดูบทสนทนาในขณะที่ฝึกได้ ดังนั้น สิ่งที่จะช่วยให้กลุ่มตัวอย่างจำคำศัพท์หรือรูปประโยคต่างๆ ได้ คือ การใช้ทำทางประกอบบทสนทนาของผู้วิจัย รวมไปถึงสื่อการสอนอื่นๆ เช่น รูปภาพ สิ่งของทั้งที่เป็นของเล่นและของจริง

จากแบบสอบถามข้อที่ 15 ที่ให้กลุ่มตัวอย่างประเมินว่าภายหลังการเรียนกลุ่มตัวอย่างคิดว่าจะนำความรู้ที่ได้ไปใช้ในการทำงานได้มากน้อยเพียงใด ผู้วิจัยพบว่าผลสำรวจก่อนการเรียนเกี่ยวกับประเด็นนี้ของทั้งกลุ่มบรรณารักษ์และกลุ่มเจ้าหน้าที่อยู่ในระดับมาก (4.14 และ 3.86 ตามลำดับ) ส่วนผลการวิเคราะห์ภายหลังการเรียนนั้น กลุ่มตัวอย่างทั้ง 2 กลุ่มมีค่าเฉลี่ยในระดับมากเท่ากัน (4.00) ทำให้ความเห็นโดยรวมทั้งก่อนการเรียนและหลังการเรียนอยู่ในระดับมากเช่นเดียวกัน (4.00) จากการที่ผู้วิจัยเชิญกลุ่มตัวอย่างมาสัมภาษณ์เพื่อสอบถามความต้องการด้านเนื้อหาที่จะใช้ในการเรียนการสอน รวมทั้งทัศนคติที่มีต่อภาษาอังกฤษ และผู้วิจัยได้อธิบายถึงรูปแบบการสอนวิธีสอนแบบฟัง-พูดให้แก่กลุ่มตัวอย่างก่อนการเรียน ทำให้กลุ่มตัวอย่างเข้าใจวิธีสอนดังกล่าวในภาพรวม อีกทั้งเนื้อหาที่ใช้ในการสอนครั้งนี้เกี่ยวข้องกับการให้บริการในห้องสมุดเป็นส่วนใหญ่ กลุ่มตัวอย่างทั้ง 2 กลุ่มจึงมีความเห็นไปในทิศทางเดียวกันว่าภายหลังการเรียนจะสามารถนำความรู้ที่ได้ไปประยุกต์ใช้ในการทำงานได้อย่างมาก

กล่าวโดยสรุป จากการที่ผู้วิจัยให้กลุ่มตัวอย่างฝึกพูดภาษาอังกฤษด้วยการท่องจำรูปประโยคตามต้นแบบซ้ำๆ อย่างต่อเนื่อง ผลที่ได้จากการฝึกครั้งนี้ ในภาพรวมนอกจากจะทำให้กลุ่มตัวอย่างทั้งกลุ่มบรรณารักษ์และกลุ่มเจ้าหน้าที่มีทักษะการพูดภาษาอังกฤษดีขึ้น มีความมั่นใจในการพูดภาษาอังกฤษมากขึ้นแล้ว ยังทำให้กลุ่มตัวอย่างมีทัศนคติที่ต่อการเรียนภาษาอังกฤษ และ

ต้องการพัฒนาความสามารถด้านภาษาอังกฤษต่อไปอีกด้วย ดังนั้น จึงกล่าวได้ว่าวิธีสอนแบบฟัง-พูดเป็นวิธีที่ช่วยให้ผู้ที่มีความรู้ภาษาอังกฤษระดับต้น แต่ขาดทักษะการพูดภาษาอังกฤษสามารถพัฒนาทักษะการพูดของตนเองได้เป็นอย่างดี