



A Study of Experiential Learning and Reflective Practice of Intern Students in Developing Professional Chinese Language Skills of Chinese for Service Industry Program

Nithimet Methaphiwat^{1*}, Thabodee Pititjinda², & Wisan Anghao³

1 *Faculty of Business Administration and Information Technology, Rajamangala University of Technology Tawan-ok, Thailand*

2 *Faculty of Business Administration and Information Technology, Rajamangala University of Technology Tawan-ok, Thailand*

3 *Faculty of Business Administration and Information Technology, Rajamangala University of Technology Tawan-ok, Thailand*

* *Corresponding author. E-mail: nithimet_me@rmutto.ac.th*

Abstract

This study used a mixed-methods explanatory sequential design integrated with action research. The objectives were to: 1) examine the experiential learning processes and reflection patterns of student interns using professional Chinese in the hotel industry; 2) explore the learning styles and cognitive systems of interns through the implementation of reflective coaching to develop Chinese language skills for the hospitality industry; and 3) evaluate the achievement of interns' professional Chinese language competence before and after the reflective process. The target group consisted of 11 third-year undergraduate students majoring in Chinese for the Hospitality Industry, who completed a 16-week internship in hotels across Bangkok and its vicinity. Research instruments included a rubric-based professional Chinese competence assessment, a Critical Incident Record (CIR) based on Gibbs' reflective cycle, and reflective coaching supervision guidelines. Quantitative data were analyzed using descriptive statistics, the Wilcoxon Signed-Ranks Test, and the Relative Gain Rate (RGR), while qualitative data were analyzed via content analysis. The findings revealed that: 1) the overall post-test mean score of the students' professional Chinese competence after receiving the reflective process was statistically significant higher than the pre-test score at the .01 level, with a high average relative gain rate of 64.73%, and the competency in crisis management and situational analysis demonstrated the highest increase; 2) content analysis of the CIR indicated that continuous reflection enabled students to overcome initial anxiety regarding Chinese tourists' expectations, transitioning toward deep reflection, recognizing appropriate linguistic functions in hotel operations, and developing concrete action plans to mitigate on-site errors; and 3) the hybrid reflective coaching model enhanced students' self-regulation and self-assessment capabilities, leading to the discovery of four best practices: shifting language functions from imperatives to polite options, utilizing a repertoire of polite phrases for immediate crisis resolution, integrating soft skills with verbal language, and implementing a micro-learning journal. These elements served as key mechanisms in elevating learners' competencies toward becoming efficient professionals in the global hospitality industry.

Keywords: Professional Chinese, Reflection, Coaching, Mixed-Methods Research, Hospitality Industry

การศึกษากระบวนการเรียนรู้เชิงประสบการณ์และการสะท้อนคิดของนักศึกษาฝึกงาน ในการพัฒนาทักษะภาษาจีนเชิงวิชาชีพ สาขาวิชาภาษาจีนเพื่ออุตสาหกรรมบริการ

นิธิเมธ เมธาภิวัชร^{1*}, ธบตี ปิตยศจินดา², วิสัญ อ่างเฮ้า³

1 คณะบริหารธุรกิจและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก^{1*}

2 คณะบริหารธุรกิจและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก²

3 คณะบริหารธุรกิจและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก³

* Corresponding author. E-mail: nithimet_me@rmutto.ac.th

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้เป็นงานวิจัยเชิงผสมผสาน (Mixed Methods Research) แบบ Explanatory Sequential Design มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษากระบวนการเรียนรู้เชิงประสบการณ์และรูปแบบการสะท้อนคิดของนักศึกษาฝึกงานในการใช้ภาษาจีนเชิงวิชาชีพในโรงแรม 2) ศึกษากระบวนการเรียนรู้และระบบความคิดนักศึกษาฝึกงานจากการทดลองใช้รูปแบบการนิเทศเชิงชี้แนะสะท้อนคิด (Reflective Coaching) ในการพัฒนาทักษะภาษาจีนเพื่ออุตสาหกรรมบริการ และ 3) ประเมินผลสัมฤทธิ์ของสมรรถนะภาษาจีนเชิงวิชาชีพของนักศึกษาฝึกงานก่อนและหลังได้รับกระบวนการสะท้อนคิด กลุ่มเป้าหมายคือนักศึกษาปริญญาตรี สาขาวิชาภาษาจีนเพื่ออุตสาหกรรมบริการ จำนวน 11 คน ที่ฝึกงานในโรงแรมเขตกรุงเทพฯ และปริมณฑล ระยะเวลา 16 สัปดาห์ เครื่องมือวิจัย ได้แก่ แบบประเมินสมรรถนะแบบรูบริก แบบบันทึกเหตุการณ์วิกฤตตามวงจรของ Gibbs และแนวทางการตั้งคำถามนิเทศ วิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณด้วยสถิติเชิงพรรณนา สถิติทดสอบ Wilcoxon Signed-Ranks Test และค่าพัฒนาการสัมพัทธ์ ส่วนข้อมูลเชิงคุณภาพวิเคราะห์เนื้อหา ผลการวิจัยพบว่า 1) คะแนนเฉลี่ยสมรรถนะภาษาจีนเชิงวิชาชีพในภาพรวมหลังกระบวนการสะท้อนคิดสูงกว่าก่อนฝึกงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยมีค่าพัฒนาการสัมพัทธ์เฉลี่ยร้อยละ 64.73 อยู่ในระดับสูง ซึ่งสมรรถนะด้านการแก้ปัญหาเฉพาะหน้ามีคะแนนเพิ่มขึ้นสูงสุด 2) ผลการวิเคราะห์บันทึกเหตุการณ์วิกฤตพบว่า กระบวนการสะท้อนคิดอย่างต่อเนื่องช่วยให้นักศึกษาก้าวข้ามความวิตกกังวล ไปสู่การวิเคราะห์เชิงลึก ตระหนักรู้ฟังก์ชันภาษาจีนที่เหมาะสม และจัดทำแผนปฏิบัติการลดข้อผิดพลาดหน้างานได้จริง และ 3) รูปแบบการนิเทศเชิงชี้แนะสะท้อนคิดผ่านระบบผสมผสาน ช่วยพัฒนาการกำกับและประเมินตนเอง นำไปสู่แนวปฏิบัติที่ดี 4 ด้าน ได้แก่ การปรับเปลี่ยนฟังก์ชันภาษาเป็นประโยคเสนอทางเลือก การใช้คลังประโยคสุภาพระงับเหตุ การบูรณาการทักษะทางอารมณ์และสังคมร่วมกับวัจนภาษา และกระบวนการจดบันทึกย่อเพื่อการเรียนรู้ทันที ซึ่งช่วยยกระดับสมรรถนะผู้เรียนสู่การปฏิบัติงานวิชาชีพอย่างมีประสิทธิภาพ

คำสำคัญ: ภาษาจีนเชิงวิชาชีพ, การสะท้อนคิด, การโค้ชชิ่ง, การวิจัยเชิงผสมผสาน, อุตสาหกรรมบริการ

บทนำ

ในบริบทของการเปลี่ยนแปลงทางเศรษฐกิจและสังคมในศตวรรษที่ 21 อุตสาหกรรมการบริการและการท่องเที่ยวถือเป็นหนึ่งในกลไกสำคัญในการขับเคลื่อนเศรษฐกิจของประเทศไทย โดยเฉพาะในเขตเมืองท่องเที่ยวหลักอย่างกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ซึ่งกลุ่มนักท่องเที่ยวชาวจีนยังคงเป็นกลุ่มเป้าหมายหลักที่มีบทบาทสำคัญต่อรายได้ของประเทศ ส่งผลให้สถานประกอบการด้านโรงแรมมีความต้องการบุคลากรที่มีสมรรถนะการสื่อสารภาษาจีนเชิงวิชาชีพในระดับสูง อย่างไรก็ตาม จากการศึกษาของ วันเฉลิม พ่วงธรรมรงค์ (2561) พบว่าพนักงานแผนกบริการส่วนหน้าของโรงแรมมีความต้องการใช้ภาษาจีนเพื่อการสื่อสารกับนักท่องเที่ยวในเกณฑ์ที่สูงมาก โดยเฉพาะทักษะการฟังและการพูดเพื่อตอบสนองความต้องการพื้นฐานและการแก้ไขปัญหาเบื้องต้นหน้างาน ซึ่งสอดคล้องกับ ไพรทูล บุญศรี, ปรัชนันท์ เจริญอาภรณ์วัฒนา, และสฤยา สุระวิชตระกูล (2568) ที่ชี้ให้เห็นว่าการสร้างและพัฒนาทักษะเฉพาะทางในธุรกิจโรงแรมเพื่อตอบสนองนักท่องเที่ยวจีนในเขตกรุงเทพมหานคร จำเป็นต้องมุ่งเน้นมาตรฐานการบริการที่เป็นเลิศ การเข้าใจในพฤติกรรม ตลอดจนถ้อยคำสำนวนเฉพาะบริบทการบริการชั้นนำ

นอกจากนี้ จากข้อมูลเชิงประจักษ์และการรายงานของสมาคมโรงแรมไทย (Thai Hotels Association) ร่วมกับผลการประเมินการฝึกประสบการณ์วิชาชีพของนักศึกษาในกลุ่มสาขาวิชาภาษาจีนเพื่อการบริการ ย้อนหลัง 3 ปี พบว่า แม้นักศึกษาจะผ่านเกณฑ์ความรู้ทางภาษาตามกรอบมาตรฐานการทดสอบระดับความรู้ภาษาจีน (HSK) ในระดับ 4-5 แต่เมื่อเข้าสู่การปฏิบัติงานจริงในสถานประกอบการ ผู้ประกอบการและหัวหน้างานโรงแรมกว่าร้อยละ 68 กลับสะท้อนปัญหาเชิงโครงสร้างของสมรรถนะอย่างตรงกันว่า นักศึกษายังขาด "สมรรถนะภาษาจีนเชิงวิชาชีพหน้างาน" (On-site Professional Chinese Competence) โดยเฉพาะความล้มเหลวในการเลือกใช้ฟังก์ชันภาษาที่เหมาะสมกับระดับการบริการ การขาดคลังคำศัพท์และโครงสร้างประโยคในการรับมือกับความคาดหวังสูงของนักท่องเที่ยวจีน ตลอดจนการขาดความมั่นใจจนเกิดภาวะตระหนกเมื่อต้องเผชิญกับข้อร้องเรียน (Complaints) หรือสถานการณ์วิกฤตเฉพาะหน้า สอดคล้องกับผลการประเมินก่อนฝึกงานของหลักสูตรที่พบว่า นักศึกษากว่าร้อยละ 72 เผชิญภาวะความวิตกกังวลสูงต่อการสื่อสารภาษาจีนในบริบทจริง และไม่สามารถนำทฤษฎีในชั้นเรียนมาปรับใช้แก้ปัญหาหน้างานได้อย่างทันที่

ความท้าทายสำคัญในการสื่อสารภาษาจีนในงานโรงแรมคือ โครงสร้างและฟังก์ชันของภาษาที่มีความเฉพาะเจาะจงสูง ดังที่ โชติกานต์ ใจบุญ และ Ren (2565) ได้จำแนกประเภทและฟังก์ชันของประโยคคำถามภาษาจีนในบทสนทนาระหว่างลูกค้าและพนักงานต้อนรับโรงแรม พบว่ามีความซับซ้อนเชิงโครงสร้างและซ้อนนัยยะทางวัฒนธรรมการบริการและการให้เกียรติ ซึ่งหากนักศึกษาขาดความเข้าใจย่อมนำไปสู่ความผิดพลาดในการสื่อสารได้ด้วยเหตุนี้ หลักสูตรระดับอุดมศึกษาจึงพยายามขับเคลื่อนแนวทางการจัดการเรียนรู้แบบบูรณาการกับการทำงาน (Work-Integrated Learning: WIL) (Patrick et al., 2008) เพื่อลดช่องว่างระหว่างภาคทฤษฎีและภาคปฏิบัติ ซึ่ง กิตติยา ฤทธิภักดี, อัสวายุ เทศอาเส็น, ปวรรณรัตน์ ประเทืองไทย, และ เบญจวรรณ แก้วสวัสดิ์ (2568) เน้นย้ำว่า

แนวทาง WIL สำหรับสาขาการท่องเที่ยวและการบริการเป็นเครื่องมือสำคัญที่ช่วยให้ผู้เรียนได้เผชิญกับสถานการณ์จริง เกิดการเรียนรู้ผ่านการปฏิบัติ และตอบโจทย์ความต้องการของสมรรถนะวิชาชีพยุคใหม่ได้อย่างตรงจุด

อย่างไรก็ตาม การส่งนักศึกษาออกไปฝึกงานในสถานประกอบการมักประสบปัญหาเชิงการจัดการและการติดตามประเมินผล นพดล วรรณสอน (2563) ระบุว่าระบบบริหารจัดการการฝึกงานและปฏิบัติสหกิจศึกษายังขาดการเชื่อมโยงข้อมูลที่มีประสิทธิภาพระหว่างมหาวิทยาลัยและสถานประกอบการ ทำให้การนิเทศและการพัฒนาผู้เรียนเป็นไปได้โดยไม่ต่อเนื่อง ยิ่งไปกว่านั้น ในมิติของการเรียนรู้ส่วนบุคคล นักศึกษามักเผชิญภาวะวิกฤตหน้างาน (Critical Incidents) ที่ไม่สามารถแก้ไขได้ด้วยการจำคำศัพท์ในตำราเพียงอย่างเดียว ปิยะดา ศรีบุศยดี (2564) เสนอว่าการสร้างทักษะภาษาจีนควบคู่กับทักษะทางอารมณ์และสังคม (Soft Skills) ผ่านการจำลองสถานการณ์และการเรียนรู้เชิงรุก มีความจำเป็นอย่างยิ่งที่จะช่วยยกระดับความมั่นใจและการแก้ไขสถานการณ์เฉพาะหน้าของผู้เรียน นอกจากนี้ กลไกที่จะช่วยเปลี่ยนผ่านประสบการณ์ดิบหน้างานให้กลายเป็นปัญญาปฏิบัติและสมรรถนะวิชาชีพอย่างยั่งยืนคือ “การสะท้อนคิด” (Reflective Practice) ตามแนวคิดการเรียนรู้เชิงประสบการณ์ของ Kolb (1984) ที่อธิบายวงจรการสร้างความรู้จากประสบการณ์ตรงผ่านการสังเกตและสะท้อนคิด ขณะที่ Schön (1983) ชี้เห็นว่าผู้ประกอบการวิชาชีพชั้นสูงจำเป็นต้องมีทั้งทักษะการสะท้อนคิดขณะปฏิบัติงาน (Reflection-in-action) และการสะท้อนคิดหลังปฏิบัติงาน (Reflection-on-action) เพื่อทบทวนการตัดสินใจของตนเอง โดยมีวงจรการสะท้อนคิดของ Gibbs (1988) เป็นแนวทางในการจัดระบบการคิดอย่างเป็นขั้นเป็นตอน 6 ขั้นเพื่อถอดบทเรียนความผิดพลาดไปสู่แผนการปฏิบัติงานใหม่ที่มีประสิทธิภาพ สอดคล้องกับแนวคิดของ Brookfield (1995) ที่เสนอว่าผู้ปฏิบัติวิชาชีพที่มีการสะท้อนคิดเชิงวิพากษ์ (Critically Reflective Practitioner) จำเป็นต้องตรวจสอบสมมติฐานเบื้องหลังการปฏิบัติงานของตนเองอย่างต่อเนื่องเพื่อพัฒนาการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

ในการขับเคลื่อนกระบวนการสะท้อนคิดดังกล่าว บทบาทของอาจารย์นิเทศจึงปรับเปลี่ยนจากการตรวจประเมินทั่วไปมาสู่การเป็นโค้ช สุธาสนี แม้นญาติ (2564) ได้พิสูจน์เห็นว่า รูปแบบโค้ชสะท้อนคิด (Reflective Coaching) มีอิทธิพลอย่างสูงต่อการพัฒนาทักษะการจัดการคิดวิพากษ์และการยกระดับสมรรถนะในศตวรรษที่ 21 ของผู้เรียน ช่วยให้ผู้เรียนมองเห็นจุดแข็งและจุดที่ต้องปรับปรุงของตนเองผ่านกระบวนการตั้งคำถามเชิงรุก การศึกษานี้จึงมุ่งสานแนวคิด WIL กระบวนการสะท้อนคิด และการนิเทศเชิงโค้ช เพื่อยกระดับสมรรถนะภาษาจีนเพื่ออุตสาหกรรมบริการของนักศึกษาฝึกงานอย่างเป็นระบบ

คำถามการวิจัย

1. นักศึกษาฝึกงานมีกระบวนการเรียนรู้เชิงประสบการณ์ ลักษณะการเติบโตทางความคิด และระดับการสะท้อนคิดต่อการใช้ภาษาจีนเชิงวิชาชีพตามวงจรของ Gibbs อย่างไร เมื่อเผชิญเหตุการณ์วิกฤตหน้างานโรงแรม

2. การประยุกต์ใช้รูปแบบการนิเทศเชิงชี้แนะสะท้อนคิด (Reflective Coaching) ส่งผลต่อความสามารถในการกำกับตนเอง การประเมินตนเอง และการสังเคราะห์แนวปฏิบัติที่ดี (Best Practices) ในการใช้ภาษาจีนเชิงวิชาชีพของนักศึกษาฝึกงานอย่างไร

3. นักศึกษาฝึกงานมีสมรรถนะภาษาจีนเชิงวิชาชีพในภาพรวมและรายด้าน หลังได้รับกระบวนการสะท้อนคิดและการนิเทศเชิงชี้แนะ แตกต่างจากก่อนได้รับกระบวนการฯ หรือไม่ และมีอัตราพัฒนาการสัมพัทธ์อยู่ในระดับใด

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษากระบวนการเรียนรู้เชิงประสบการณ์และรูปแบบการสะท้อนคิดของนักศึกษาฝึกงานในการใช้ภาษาจีนเชิงวิชาชีพผ่านสถานการณ์จริงในโรงแรม
2. เพื่อศึกษารูปแบบการเรียนรู้และระบบความคิดนักศึกษฝึกงานจากการทดลองใช้รูปแบบการนิเทศเชิงชี้แนะสะท้อนคิด (Reflective Coaching) ในการพัฒนาทักษะภาษาจีนเพื่ออุตสาหกรรมบริการ
3. เพื่อประเมินผลสัมฤทธิ์ของสมรรถนะภาษาจีนเชิงวิชาชีพของนักศึกษาฝึกงานก่อนและหลังได้รับกระบวนการสะท้อนคิด

หลักการ แนวคิด และทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

การสังเคราะห์ความสัมพันธ์เชิงแนวคิดและทฤษฎีสู่การพัฒนาสมรรถนะ

การวิจัยครั้งนี้มีฐานรวม 3 แนวคิดหลักอย่างเป็นระบบเพื่อขับเคลื่อนการเรียนรู้เชิงประสบการณ์ ได้แก่ ทฤษฎีการเรียนรู้เชิงประสบการณ์ (Experiential Learning Theory) (Kolb, 1984) ทำหน้าที่เป็น "ฐานกระบวนการเรียนรู้" โดยให้นักศึกษาเรียนรู้ผ่านประสบการณ์ตรงหน้างาน (Concrete Experience) วงจรการสะท้อนคิด (Reflective Practice) (Gibbs, 1988; Schön, 1983): ทำหน้าที่เป็น "เครื่องมือแปรรูปประสบการณ์" เปลี่ยนเหตุการณ์วิกฤต (Critical Incidents) ให้เป็นบทเรียนผ่าน 6 ขั้นตอน ได้แก่ ขั้นตอนบรรยายเหตุการณ์ (Description), ขั้นความรู้สึก (Feelings), ขั้นประเมิน (Evaluation), ขั้นวิเคราะห์ (Analysis), ขั้นสรุปบทเรียน (Conclusion), และขั้นวางแผนปฏิบัติงานอนาคต (Action Plan) และรูปแบบการนิเทศเชิงชี้แนะสะท้อนคิด (Reflective Coaching) (สุธาสินี, 2564; Boud et al., 1985): ทำหน้าที่เป็น "กลไกหนุนเสริม (Scaffolding)" โดยอาจารย์นิเทศใช้คำถามกระตุ้นความคิดเพื่อผลักดันให้นักศึกษายกระดับจากการพรรณนาทั่วไปไปสู่การสะท้อนคิดเชิงวิพากษ์

สมรรถนะภาษาจีนเชิงวิชาชีพและการเชื่อมโยงกับกิจกรรมนิเทศ

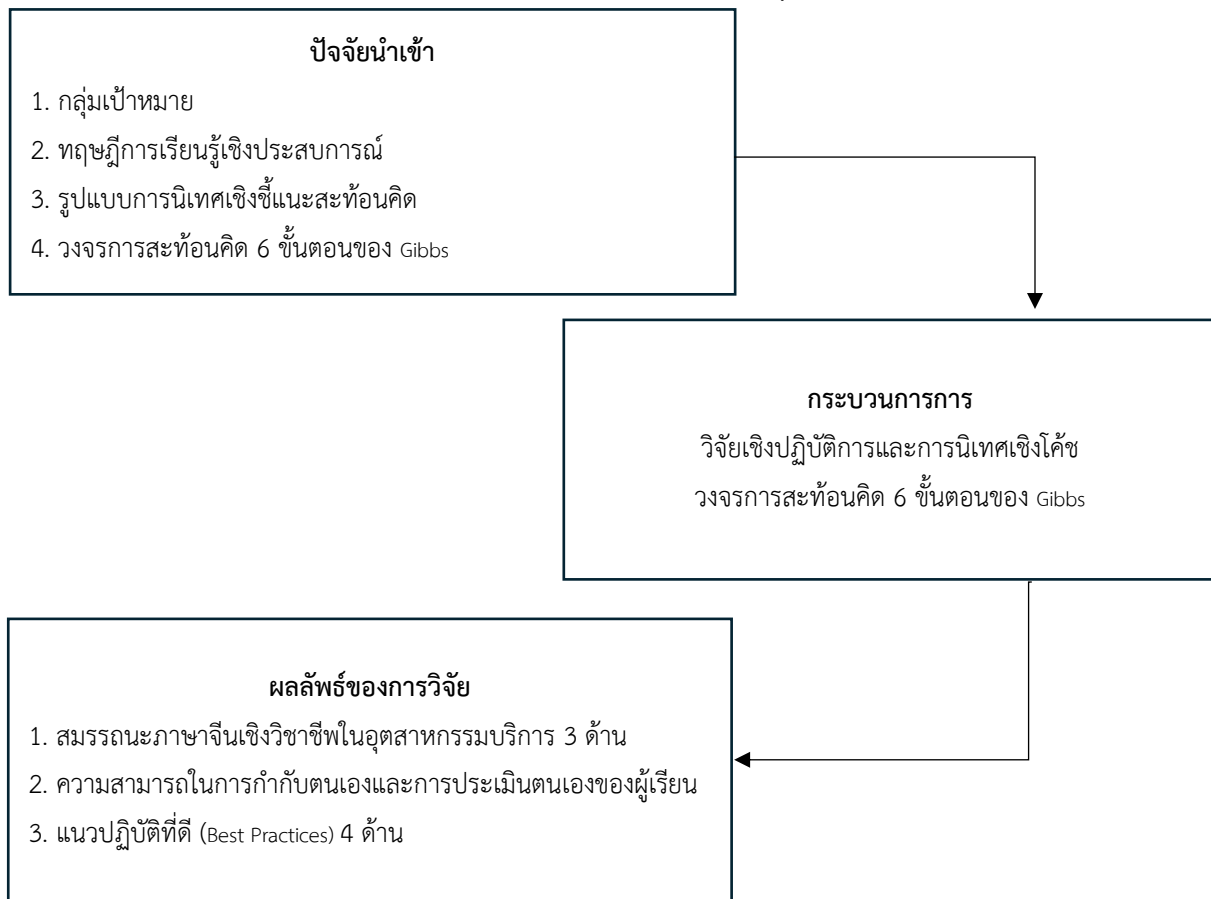
จากการศึกษาโครงสร้างสมรรถนะภาษาจีนเชิงวิชาชีพในอุตสาหกรรมบริการแบ่งออกเป็น 3 ด้านหลัก ซึ่งเชื่อมโยงโดยตรงกับกิจกรรมการนิเทศเชิงโค้ชและการบันทึกสะท้อนคิด ดังนี้

1. สมรรถนะด้านภาษา เน้นความถูกต้องของคำศัพท์เฉพาะทางโรงแรม ไวยากรณ์ การออกเสียง และการเลือกใช้ประโยคบริการอย่างเหมาะสม เช่น การเสนอทางเลือกแทนการปฏิเสธโดยเชื่อมโยงกับการนิเทศงานผ่านการที่อาจารย์นิเทศโค้ชซึ่งและถอดบทเรียนจากโครงสร้างประโยคที่ผิดพลาดในบันทึก CIR เพื่อจัดทำ "คลังประโยคสุภาพระงับเหตุ" และสมุดโน้ตย่อสำหรับพัฒนางานบริการ

2. สมรรถนะการสื่อสารเชิงบริการและวัฒนธรรม การใช้ระดับภาษาและคำสุภาพที่เหมาะสมกับวัฒนธรรมบริการจีน การให้เกียรติผู้รับบริการ (Face-saving culture) รวมถึงการบูรณาการทักษะทางอารมณ์และสังคม (Soft Skills) ร่วมกับภาษากายอย่างเป็นธรรมชาติ โดยเชื่อมโยงกับการนิเทศงานผ่านการใช้คำถามโค้ชซึ่งเพื่อกระตุ้นให้ผู้เรียนวิเคราะห์ความคาดหวังและสภาวะอารมณ์ของแขกชาวจีน นำไปสู่การปรับปรุงภาษากายและการแสดงออกเชิงบริการได้อย่างเหมาะสม

3. สมรรถนะการแก้ปัญหาเฉพาะหน้าและวิเคราะห์สถานการณ์ ความสามารถในการใช้ภาษาจีนเพื่อรับมือกับเหตุการณ์วิกฤตหน้างาน การระงับอารมณ์พุ่งเคืองของแขก และการจัดทำแผนปฏิบัติการ (Action Plan) เพื่อลดข้อผิดพลาดอย่างเป็นระบบ โดยเชื่อมโยงกับกิจกรรมนิเทศผ่านการสะท้อนคิดทั้งขณะปฏิบัติงาน (Reflection-in-action) และหลังการปฏิบัติงาน (Reflection-on-action) ผ่านการนิเทศออนไลน์และออนไลน์ ควบคู่กับการซ้อมสถานการณ์จำลองเพื่อเสริมสร้างทักษะการแก้ปัญหาจริง

จากแนวคิดดังกล่าว ผู้วิจัยกำหนดกรอบแนวคิดการวิจัยเชิงโครงสร้างโดยเชื่อมโยงปัจจัยนำเข้า กระบวนการ และผลลัพธ์ โดยการผสมรวมทฤษฎีการเรียนรู้เชิงประสบการณ์ (Kolb, 1984) รูปแบบการนิเทศเชิงชี้แนะสะท้อนคิด (สุธาสินี, 2564; Boud et al., 1985) และวงจรการสะท้อนคิด 6 ขั้นตอนของ Gibbs (1988; Schön, 1983) เข้าไว้ด้วยกันอย่างเป็นระบบเพื่อกำหนดเป็น "ปัจจัยนำเข้า" ในการขับเคลื่อน "กระบวนการวิจัยเชิงปฏิบัติการและการนิเทศเชิงโค้ช" ผ่านการนิเทศออนไลน์ การซ้อมสถานการณ์จำลอง และการสะท้อนคิดทั้งขณะปฏิบัติงาน (Reflection-in-action) และหลังปฏิบัติงาน (Reflection-on-action) เพื่อถอดบทเรียนจากเหตุการณ์วิกฤต ซึ่งส่งผลโดยตรงต่อ "ผลลัพธ์ของการวิจัย" ในการพัฒนาสมรรถนะภาษาจีนเชิงวิชาชีพในอุตสาหกรรมบริการ 3 ด้าน ได้แก่ ด้านภาษา (ความถูกต้องของคำศัพท์ ไวยากรณ์ และโครงสร้างประโยคบริการ) ด้านการสื่อสารเชิงบริการและวัฒนธรรม (การใช้คำสุภาพ ทักษะทางอารมณ์และสังคม และภาษากายที่เหมาะสมกับวัฒนธรรมบริการจีน) และด้านการแก้ปัญหาเฉพาะหน้าและวิเคราะห์สถานการณ์ (การรับมือเหตุการณ์วิกฤตและจัดทำแผนปฏิบัติการอย่างเป็นระบบ) ควบคู่ไปกับการเสริมสร้างความสามารถในการกำกับตนเองและการประเมินตนเองของผู้เรียน ตลอดจนการสังเคราะห์แนวปฏิบัติที่ดี (Best Practices) ดังแสดงในความสัมพันธ์เชิงระบบต่อไปนี้



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

ระเบียบวิธีวิจัย

การศึกษาวิจัยเรื่อง "การศึกษากระบวนการเรียนรู้เชิงประสบการณ์และการสะท้อนคิดของนักศึกษาฝึกงานในการพัฒนาทักษะภาษาจีนเชิงวิชาชีพ สาขาวิชาภาษาจีนเพื่ออุตสาหกรรมบริการ" เป็นการวิจัยเชิงปฏิบัติการ ซึ่งใช้แบบแผนการวิจัยแบบกลุ่มเดียวประเมินก่อนและหลังการทดลอง (One-Group Pretest-Posttest Design) ในกลุ่มเป้าหมายขนาดเล็ก ($n = 11$) ข้อจำกัดเชิงระเบียบวิธีวิจัยดังกล่าวส่งผลให้ผลการวิเคราะห์เชิงปริมาณมีความเฉพาะเจาะจงตามบริบทของสถานประกอบการโรงแรมที่ศึกษา จึงไม่มุ่งเน้นการสรุปอ้างอิงเชิงสถิติไปสู่ประชากรในภาพรวม อย่างไรก็ตาม งานวิจัยนี้มุ่งเน้นการอธิบายเชิงลึกถึงกระบวนการเรียนรู้เชิงประสบการณ์ พัฒนาการทางปัญญาปฏิบัติ และการเปลี่ยนแปลงโครงสร้างความคิดของผู้เรียนรายบุคคลผ่านการสะท้อนคิดและการนิเทศเชิงโค้ชซึ่ง ดำเนินการวิจัยตามขั้นตอนและระเบียบวิธีวิจัยดังต่อไปนี้

รูปแบบและระเบียบวิธีวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ใช้ระเบียบวิธีวิจัยเชิงผสมผสาน (Mixed Methods Research) ตามแนวคิดของ Creswell & Plano Clark (2018) ในลักษณะ Explanatory Sequential Design โดยใช้วิธีวิจัยเชิงปริมาณประเมินระดับ

สมรรถนะก่อน-หลัง และใช้ข้อมูลเชิงคุณภาพขยายความกลไกการเรียนรู้ ในมิติของการขับเคลื่อนการวิจัยในชั้นเรียนหรือการฝึกงาน ผู้วิจัยได้นำวงจรวิจัยเชิงปฏิบัติการ (Action Research Planner) ตามแนวคิดของ Kemmis & McTaggart (1988) ซึ่งขับเคลื่อนผ่าน 4 ขั้นตอนหลัก คือ การวางแผน (Planning) การปฏิบัติ (Acting) การสังเกตการณ์ (Observing) และการสะท้อนกลับ (Reflecting) มาดำเนินงานอย่างเป็นระบบ โดยผู้วิจัยได้ทำการเก็บข้อมูลเกิดขึ้นตลอดช่วงเวลาการฝึกงาน 16 สัปดาห์ (มีนาคม - พฤษภาคม พ.ศ. 2569) ผ่านการประสานงานระบบนิเทศแบบไฮบริด (Hybrid) โดยในเดือนที่ 1-2 นิเทศออนไลน์ติดตามการบันทึกที่ระดับความรู้สึกและวิเคราะห์ปัญหาเบื้องต้น เดือนที่ 3 ดำเนินการนิเทศแบบออนไซต์ ณ สถานประกอบการโรงแรมเพื่อทำ Reflection-in-action และเดือนที่ 4 สรุปผลสัมฤทธิ์เชิงลึกผ่านออนไลน์ แล้วนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลแบ่งออกเป็น 3 ส่วนหลักตามวัตถุประสงค์และคำถามการวิจัย ได้แก่ กระบวนการเรียนรู้เชิงประสบการณ์และรูปแบบการสะท้อนคิดของนักศึกษาฝึกงานในการใช้ภาษาจีนเชิงวิชาชีพผ่านสถานการณ์จริงในโรงแรม รูปแบบการเรียนรู้และระบบความคิดนักศึกษาฝึกงานจากการทดลองใช้รูปแบบการนิเทศเชิงชี้แนะสะท้อนคิด (Reflective Coaching) ในการพัฒนาทักษะภาษาจีนเพื่ออุตสาหกรรมบริการ และประเมินผลสัมฤทธิ์ของสมรรถนะภาษาจีนเชิงวิชาชีพของนักศึกษาฝึกงานก่อนและหลังได้รับกระบวนการสะท้อนคิด

กลุ่มเป้าหมาย

กลุ่มเป้าหมายคือนักศึกษาระดับปริญญาตรีชั้นปีสุดท้าย สาขาวิชาภาษาจีนเพื่ออุตสาหกรรมบริการ ปีการศึกษา 2568 ทั้งสิ้นจำนวน 11 คน แบ่งเป็นเพศหญิง 10 คน และเพศชาย 1 คน ใช้วิธีการคัดเลือกแบบเจาะจง ซึ่งเข้าเกณฑ์ผ่านหน่วยกิตสะสมไม่น้อยกว่า 114 หน่วยกิต และได้เข้าปฏิบัติหน้าที่ในโรงแรม 3 แผนกหลักๆ ได้แก่ (1) แผนกบริการส่วนหน้า จำนวน 5 คน (2) แผนกอาหารและเครื่องดื่ม จำนวน 5 คน และ (3) แผนกธุรการและงานบริการลูกค้า จำนวน 1 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบประเมินสมรรถนะภาษาจีนเชิงวิชาชีพแบบบูรณาการ ซึ่งประกอบด้วยรายการประเมินทั้งสิ้น 10 รายการ จำแนกออกเป็น 3 ด้าน ได้แก่ ด้านที่ 1 ด้านภาษา (4 รายการ 20 คะแนน) ด้านที่ 2 ด้านการสื่อสารเชิงบริการและวัฒนธรรม (3 รายการ 15 คะแนน) ด้านที่ 3 ด้านการแก้ปัญหาเฉพาะหน้าและวิเคราะห์สถานการณ์ (3 รายการ 15 คะแนน)

การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ

ผู้วิจัยได้นำข้อมูลมาแจกแจงในการวิเคราะห์ตามประเด็นที่ต้องการจะศึกษา จากการวิเคราะห์ลักษณะทางประชากรศาสตร์ของนักท่องเที่ยว และความต้องการของนักท่องเที่ยว ด้วยการหาค่าร้อยละ (Percentage) การหาค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ การพัฒนา

สมรรถนะภาษาจีนเชิงวิชาชีพในอุตสาหกรรมบริการก่อนและหลังการทดลอง (Pre-test และ Post-test) และ
ค่าพัฒนาการสัมพัทธ์

การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ

จากข้อมูลที่เก็บรวบรวมได้ ผู้วิจัยเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยการสัมภาษณ์เชิงลึกจากกลุ่มตัวอย่าง การจัด
ประชุมกลุ่มและดำเนินการตรวจสอบความถูกต้องทั้งหมดแล้ว ผู้วิจัยได้นำข้อมูลจัดเป็นหมวดหมู่และวิเคราะห์
ข้อมูล ดังนี้

1. ผู้วิจัยใช้การวิเคราะห์เชิงเนื้อหา (Content Analysis) การวิจัยนี้ผู้วิจัยได้นำข้อมูลจากการสัมภาษณ์มา
วิเคราะห์เชิงเนื้อหา จัดความสำคัญ จัดกลุ่มของเนื้อหา รวมถึงการวิเคราะห์จำแนก และสรุปประเด็นสำคัญ
2. แบบบันทึกเหตุการณ์วิกฤตตามวงจรของ Gibbs (Gibbs' Reflective Journal for Critical
Incidents) แบบฟอร์มบันทึกถอดบทเรียนประจำสัปดาห์ (สัปดาห์ละ 1 เรื่อง) ตามโครงสร้าง 6 ขั้นตอนของ
Gibbs (1988)
3. แบบบันทึกข้อมูลการนิเทศรูปแบบโค้ชสะท้อนคิด (Reflective Coaching Framework) พัฒนาขึ้น
โดยอิงโมเดลของ สุธาสนี แม้นญาติ (2564) และบูรณาการหลักการสะท้อนคิดของ Boud et al. (1985)
เพื่อให้อาจารย์นิเทศใช้กระตุ้นการคิดวิพากษ์ของนักศึกษาผ่านระบบออนไลน์และออนไลน์
4. วิเคราะห์กระบวนการเรียนรู้เชิงประสบการณ์และลักษณะการสะท้อนคิดรายสัปดาห์ตามวงจรการ
สะท้อนคิด 6 ขั้นตอนของ Gibbs (1988) ผ่านบันทึกเหตุการณ์วิกฤต (Critical Incident Report)
5. ผลการวิเคราะห์กลไกการสนับสนุนจากการนิเทศรูปแบบโค้ชสะท้อนคิด (Reflective Coaching)
และแนวปฏิบัติที่ดี (Best Practices) ในการแก้ไขปัญหาหน้างาน

การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ

1. การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ ครอบคลุมความตรงเชิงเนื้อหาและการควบคุมมาตรฐานผู้ประเมิน
โดยด้านความตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) ผ่านการพิจารณาจากผู้เชี่ยวชาญ 3 ท่าน (ผู้เชี่ยวชาญ
ภาษาจีน อาจารย์นิเทศก์ และผู้เชี่ยวชาญการท่องเที่ยวและโรงแรม) พบว่าแบบประเมินสมรรถนะแบบบูรณา
แบบบันทึกเหตุการณ์วิกฤต (CIR) และแนวทางการตั้งคำถามนิเทศ มีค่าตรรกษีความสอดคล้อง (IOC) อยู่
ระหว่าง 0.80–1.00 ทุกรายการ ซึ่งผ่านเกณฑ์ยอมรับทางวิชาการ ($IOC \geq 0.50$)
2. การควบคุมคุณภาพผู้ประเมิน ผู้วิจัยใช้วิธีประเมินแบบพหุภาคีจากผู้เชี่ยวชาญทั้ง 3 ท่าน (อาจารย์
ผู้สอนภาษาจีน อาจารย์นิเทศก์ และพี่เลี้ยงประจำสถานประกอบการ) พร้อมจัดกระบวนการสร้างความเข้าใจ
เชิงเกณฑ์ประเมิน (Rater Calibration Orientation) ก่อนปฏิบัติงานจริง และใช้กระบวนการสรุปคะแนน
ร่วมกันเพื่อลดอคติเชิงอัตวิสัย ทำให้ผลการประเมินมีความเที่ยงตรง เป็นมาตรฐานเดียวกัน และสะท้อน
สมรรถนะที่แท้จริง

การรับรองจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์

การวิจัยนี้ผ่านการพิจารณาและรับรองจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์จากคณะกรรมการจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก (เลขที่รับรองเอกสารจริยธรรม REC/IRB No.๐๑๕/๒๕๖๙) โดยผู้เข้าร่วมการวิจัยทุกคนได้รับการชี้แจงวัตถุประสงค์ และลงนามในเอกสารยินยอมเข้าร่วมการวิจัยก่อนเริ่มดำเนินโครงการ โดยข้อมูลทั้งหมดจะถูกเก็บเป็นความลับและนำเสนอในภาพรวมเท่านั้น

สรุปผลการวิจัยและอภิปรายผล

สรุปผลการวิจัย

1. ผลสัมฤทธิ์ของสมรรถนะภาษาจีนเชิงวิชาชีพในอุตสาหกรรมบริการ คะแนนเฉลี่ยสมรรถนะภาษาจีนเชิงวิชาชีพในภาพรวมของนักศึกษาฝึกงานหลังได้รับกระบวนการสะท้อนคิดและการนิเทศเชิงชี้แนะ $\bar{x} = 41.91$ S.D. = 2.84 สูงกว่าก่อนการฝึกงาน $\bar{x} = 27.55$ S.D. = 3.14 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยมีค่าพัฒนาการสัมพัทธ์ เฉลี่ยร้อยละ 64.73 ซึ่งจัดอยู่ในระดับสูง เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่าทุกด้านมีคะแนนเฉลี่ยเพิ่มขึ้นอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดย ด้านที่ 1 สมรรถนะด้านภาษา มีผลต่างคะแนนดิบเพิ่มขึ้นมากที่สุด 5.18 คะแนน จาก 11.27 เป็น 16.45 คะแนน อย่างไรก็ตาม เมื่อพิจารณาในมิติของสัดส่วนอัตราการเติบโตของคะแนน พบว่า ด้านที่ 3 สมรรถนะการแก้ปัญหาเฉพาะหน้าและวิเคราะห์สถานการณ์ มีสัดส่วนอัตราการเติบโตของคะแนนเฉลี่ยสูงที่สุด โดยเพิ่มขึ้นร้อยละ 33.33 ของคะแนนเต็มในแต่ละด้าน (คิดเป็นอัตราการเพิ่มขึ้นร้อยละ 67.93 จากคะแนนก่อนฝึกงาน) ซึ่งแสดงให้เห็นว่ากระบวนการสะท้อนคิดผ่านการบันทึกเหตุการณ์วิกฤต (CIR) ส่งผลโดยตรงต่อการยกระดับทักษะการคิดวิเคราะห์และการจัดการวิกฤตการณ์หน้างานของผู้เรียนอย่างเป็นรูปธรรม

2. กระบวนการเรียนรู้เชิงประสบการณ์และรูปแบบการสะท้อนคิดของนักศึกษาฝึกงาน ผลการวิเคราะห์กระบวนการเรียนรู้เชิงประสบการณ์ (Kolb, 1984) ร่วมกับแบบบันทึกเหตุการณ์วิกฤต (CIR) ตามวงจรการสะท้อนคิด 6 ขั้นตอนของ Gibbs (1988) พบว่า นักศึกษาฝึกงานมีรูปแบบการเรียนรู้และการเติบโตทางความคิดอย่างเป็นระบบ ดังนี้

ขั้นที่ 1-2 การบรรยายเหตุการณ์และความรู้สึก (Description & Feelings): ในช่วง 1-4 สัปดาห์แรก เมื่อนักศึกษาเผชิญเหตุการณ์วิกฤตหน้างาน (Concrete Experience) เช่น ข้อร้องเรียนเรื่องสิ่งอำนวยความสะดวก หรือความเข้าใจผิดในการสื่อสารภาษาจีน นักศึกษาส่วนใหญ่ติดอยู่กับภาวะความวิตกกังวล (Anxiety) ความกลัวความผิดพลาด และการสูญเสียความมั่นใจจากการถูกตำหนิ

ขั้นที่ 3-4 การประเมินสถานการณ์และการวิเคราะห์เชิงลึก (Evaluation & Analysis): เมื่อเข้าสู่กระบวนการสะท้อนคิดหลังปฏิบัติงาน (Reflection-on-action) และได้รับการกระตุ้นด้วยคำถามเชิงโค้ช นักศึกษาสามารถก้าวข้ามอารมณ์ความรู้สึกเชิงลบไปสู่ "การสะท้อนคิดเชิงลึก" (Deep Reflection) โดยประเมินและวิเคราะห์ได้ว่า ข้อผิดพลาดไม่ได้เกิดจากระดับความรู้ภาษาจีนไม่เพียงพอ แต่เกิดจากการเลือกใช้ฟังก์ชันภาษาที่ไม่เหมาะสมกับงานบริการ (เช่น การใช้ประโยคคำสั่งห้วน ๆ หรือการปฏิเสธโดยตรง) ตลอดจนเข้าใจนัยยะทางวัฒนธรรมการบริการและการให้เกียรติผู้รับบริการ

ขั้นที่ 5-6 การสรุปบทเรียนและการจัดทำแผนปฏิบัติการ (Conclusion & Action Plan): นักศึกษาสามารถสังเคราะห์บทเรียนเพื่อปรับเปลี่ยนพฤติกรรมตนเอง และจัดทำแผนปฏิบัติการอนาคตที่เป็นรูปธรรม (Active Experimentation) เช่น การปรับเปลี่ยนฟังก์ชันภาษาเป็นประโยคเสนอทางเลือก การจัดทำสมุดโน้ตจดศัพท์หน้างาน และการตั้งเป้าหมายพฤติกรรมเพื่อลดข้อผิดพลาดในการปฏิบัติงานจริง

3. ผลของระบบนิเทศเชิงโค้ชและแนวปฏิบัติที่ดี (Best Practices) รูปแบบการนิเทศเชิงชี้แนะสะท้อนคิด (Reflective Coaching) ผ่านระบบผสมผสาน (Hybrid) โดยใช้วิธีการตั้งคำถามกระตุ้นความคิด เป็นกลไกสำคัญที่ช่วยยกระดับการกำกับตนเองและการประเมินตนเองของผู้เรียน นำไปสู่การสังเคราะห์แนวปฏิบัติที่ดี (Best Practices) 4 ด้านในการแก้ไขปัญหาหน้างาน ได้แก่ 1) การปรับเปลี่ยนฟังก์ชันภาษา เปลี่ยนจากประโยคคำสั่งสั้น ๆ เป็นประโยคเสนอทางเลือกอย่างสุภาพ 2) การใช้คลังประโยคสุภาพระงับเหตุเฉพาะหน้า การเตรียมประโยคสำร็จรูปเพื่อลดอารมณ์ขุ่นเคืองของลูกค้า 3) การบูรณาการ Soft Skills ร่วมกับวัจนภาษา: การใช้ภาษากาย การสบตา และน้ำเสียงควบคู่กับภาษาพูด 4) กระบวนการจดบันทึกย่อเพื่อการเรียนรู้ทันที (Micro-learning Journal): การพกสมุดโน้ตเล่มเล็กจดจำศัพท์เทคนิคหน้างานเพื่อนำมาถอดบทเรียนลงในบันทึก CIR ประจำสัปดาห์

อภิปรายผลการวิจัย

จากข้อค้นพบของการวิจัยเรื่อง การศึกษากระบวนการเรียนรู้เชิงประสบการณ์และการสะท้อนคิดของนักศึกษาฝึกงานในการพัฒนาทักษะภาษาจีนเชิงวิชาชีพ สาขาวิชาภาษาจีนเพื่ออุตสาหกรรมบริการ ผู้วิจัยได้นำประเด็นสำคัญมาแยกอภิปรายผลร่วมกับหลักการ ทฤษฎี และวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง โดยจัดแบ่งเนื้อหาให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์การวิจัย 3 ด้าน ดังนี้

1. กระบวนการเรียนรู้เชิงประสบการณ์และรูปแบบการสะท้อนคิดของนักศึกษาฝึกงานในสถานการณ์จริง ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพชี้ให้เห็นว่า กระบวนการเรียนรู้ของนักศึกษาฝึกงานมีการพัฒนาโครงสร้างความคิดผ่านวงจรการสะท้อนคิด 6 ขั้นตอนของ Gibbs (1988) อย่างเป็นระบบ ซึ่งอธิบายได้ด้วยทฤษฎีการเรียนรู้เชิงประสบการณ์ (Experiential Learning Theory) ของ Kolb (1984) ที่เน้นย้ำว่าการสร้างองค์ความรู้ที่ยั่งยืน เกิดจากการที่บุคคลนำประสบการณ์ตรงหน้างาน (Concrete Experience) มาผ่านกระบวนการสะท้อนคิดเพื่อ

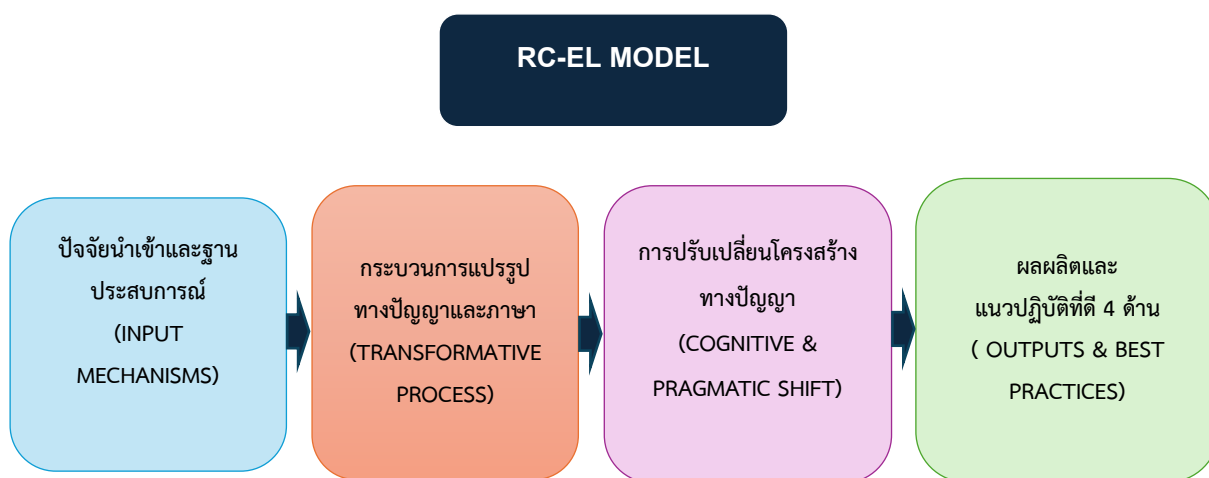
แปรรูปประสบการณ์ดิบให้เป็นปัญญาปฏิบัติ ในระยะแรกของการฝึกงาน นักศึกษามักเผชิญภาวะความวิตกกังวลสูง (Anxiety) เมื่อถูกตำหนิหน้างาน แต่กระบวนการทำบันทึก CIR ได้ทำหน้าที่เป็นกลไกชะลอความคิด (Cognitive Slowdown) ช่วยดึงผู้เรียนออกจากสภาวะ emotional reactivity เข้าสู่สภาวะการตระหนักรู้ในตนเอง (Metacognition) ทำให้นักศึกษาก้าวข้ามจากการรับรู้ความผิดพลาดทั่วไป ไปสู่ "การสะท้อนคิดเชิงลึก" (Deep Reflection) โดยวิเคราะห์พบว่าความล้มเหลวหน้างานไม่ได้เกิดจากระดับภาษาไม่เพียงพอ แต่เกิดจากการเลือกใช้ฟังก์ชันภาษาที่ไม่เหมาะสม (Pragmatic Failure) การที่นักศึกษสามารถสังเคราะห์แผนปฏิบัติการ (Action Plan) เปลี่ยนประโยคปฏิเสธห้วนๆ มาเป็นประโยคเสนอทางเลือกได้นั้น จึงเป็นกระบวนการของ "ผู้ปฏิบัติงานสะท้อนคิด" (Reflective Practitioner) ตามแนวคิดของ Schön (1983) ที่ช่วยปรับเปลี่ยนโครงสร้างทางปัญญา (Schema Reconfiguration) ให้พร้อมประยุกต์ใช้ในสถานการณ์จริง

2. ผลของการทดลองใช้รูปแบบการนิเทศเชิงชี้แนะสะท้อนคิด (Reflective Coaching) พบว่ารูปแบบการนิเทศเชิงชี้แนะสะท้อนคิดผ่านระบบผสมผสาน (Hybrid) มีบทบาทสำคัญในการหนุนเสริม (Scaffolding) พัฒนาการของผู้เรียน และนำไปสู่การค้นพบแนวปฏิบัติที่ดี (Best Practices) 4 ด้าน ปัจจัยสำคัญไม่ได้เกิดจากการชี้ถูกผิดของอาจารย์นิเทศ แต่เกิดจาก "กลไกการตั้งคำถามกระตุ้นความคิด" (Reflective Questioning Mechanism) ตามโมเดลของ สุรัสวดี แม้นญาติ (2564) ซึ่งทำหน้าที่เป็นโครงร่างค้ำยันทางปัญญา (Cognitive Scaffolding) ช่วยลดภาระทางสมอง (Cognitive Load) ของนักศึกษาในขณะเผชิญภาวะวิกฤต กระตุ้นให้เกิดการดึงประโยคบริการสำเร็จรูป (Automated Schema) และการใช้ Soft Skills ร่วมกับภาษากายมาช่วยระงับเหตุเฉพาะหน้าได้อย่างมีประสิทธิภาพ สอดคล้องกับแนวคิดการเรียนรู้แบบบูรณาการกับการทำงาน (Work-Integrated Learning)

3. ผลสัมฤทธิ์ของสมรรถนะภาษาจีนเชิงวิชาชีพก่อนและหลังได้รับกระบวนการสะท้อนคิด ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณยืนยันว่าคะแนนเฉลี่ยสมรรถนะภาษาจีนเชิงวิชาชีพในภาพรวมหลังได้รับกระบวนการสะท้อนคิดและการนิเทศเชิงชี้แนะสูงกว่าก่อนฝึกงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยมีค่าเฉลี่ย post-test ($\bar{X}$) = 41.91, S.D. = 2.84 และ pre-test ($\bar{X}$) = 27.55, S.D. = 3.14 โดยมีค่าพัฒนาการสัมพัทธ์เฉลี่ยร้อยละ 64.73 ซึ่งจัดอยู่ในระดับสูงอย่างสม่ำเสมอ เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านที่ 1 สมรรถนะด้านภาษา มีผลต่างคะแนนดิบเพิ่มขึ้นมากที่สุด 5.18 คะแนน ในขณะที่ ด้านที่ 3 สมรรถนะการแก้ปัญหาเฉพาะหน้าและวิเคราะห์สถานการณ์ มีสัดส่วนอัตราการเติบโตของคะแนนเฉลี่ยสูงที่สุดเมื่อเทียบกับสเกลคะแนนเต็มประจำด้าน (เพิ่มขึ้นร้อยละ 33.33 ของคะแนนเต็ม หรือเพิ่มขึ้นร้อยละ 67.93 จากคะแนนก่อนฝึกงาน) การเติบโตอย่างก้าวกระโดดของด้านที่ 3 นี้ อธิบายได้ด้วยทฤษฎีการพัฒนาโครงสร้างทางปัญญา (Hatton & Smith, 1995; Moon, 2004) ว่ากระบวนการสะท้อนคิดได้ยกระดับความคิดผู้เรียนจากการบรรยายทั่วไป (Descriptive) ไปสู่การวิเคราะห์เชิงวิพากษ์ (Critical Reflection) ซึ่งส่งผลโดยตรงต่อการยกระดับสมรรถนะการแก้ปัญหาหน้างานในทางปฏิบัติจริง

องค์ความรู้จากการวิจัย

จากผลการศึกษาที่มีข้อค้นพบสำคัญชี้ให้เห็นถึงปัจจัยต่าง ๆ ที่มีความสำคัญของนักศึกษาฝึกงานในการพัฒนาทักษะภาษาจีนเชิงวิชาชีพ สาขาวิชาภาษาจีนเพื่ออุตสาหกรรมบริการ และนำไปเป็นแนวทางในการส่งเสริมสมรรถนะภาษาจีนเชิงวิชาชีพในอุตสาหกรรมบริการ 3 ด้าน เพื่อเป็นการเรียนรู้เชิงประสบการณ์และรูปแบบสะท้อนคิดของนักศึกษาที่มีคุณภาพผ่านสถานการณ์จริงในโรงแรม โดยผู้วิจัยได้สรุปเป็นโมเดล RC-EL MODEL องค์ความรู้ใหม่การพัฒนาสมรรถนะภาษาจีนเชิงวิชาชีพผ่านการสะท้อนคิดและการนิเทศเชิงโค้ช ตามรายละเอียดดังภาพที่ 2



1. ปัจจัยนำเข้าและฐานประสบการณ์ (Input Mechanisms) องค์ความรู้ใหม่ชี้ให้เห็นว่า การพัฒนาภาษาจีนเชิงวิชาชีพไม่อาจบรรลุผลได้ด้วยการท่องจำคลังศัพท์ในห้องเรียนแบบดั้งเดิม แต่ต้องใช้ "เหตุการณ์วิกฤตหน้างานจริง" ในสถานประกอบการโรงแรมเป็นฐานการเรียนรู้โดยเชื่อมโยงเข้ากับวงจรการสะท้อนคิด 6 ขั้นตอนของ Gibbs (1988) เพื่อแปลงความขัดแย้งหน้างานให้เป็นวัตถุดิบทางปัญญา

2. กระบวนการแปรรูปทางปัญญาและภาษา (Transformative Process) กระบวนการสำคัญที่ทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงพัฒนาการทางภาษา ประกอบด้วย 3 กลไกหลัก ได้แก่

2.1 Hybrid Reflective Coaching การเปลี่ยนบทบาทอาจารย์นิเทศจากการ "ชี้ถูกผิด" มาเป็น "ผู้ใช้คำถามกระตุ้นความคิด" ผ่านระบบออนไลน์และออนไลน์ ซึ่งทำหน้าที่เป็นโครงร่างค้ำยันทางปัญญา ช่วยลดภาระทางสมองของนักศึกษาในขณะเผชิญภาวะกดดัน

2.2 Weekly CIR Logging การจัดทำบันทึกเหตุการณ์วิกฤตประจำสัปดาห์ตามวงจร Gibbs ทำหน้าที่เป็น "กลไกชะลอความคิด" ช่วยลดตัวกรองทางอารมณ์ สลายภาวะตระหนกทางอารมณ์ และเปิดพื้นที่ให้นักศึกษาดึงศักยภาพทางภาษาออกมาวิเคราะห์

2.3 Micro-learning Journal การพกสมุดโน้ตเล็กประจำตัวเพื่อจดบันทึกศัพท์และโครงสร้างประโยคเฉพาะหน้าทันที นำไปสู่การสะท้อนคิดขณะปฏิบัติงาน

3. การปรับเปลี่ยนโครงสร้างทางปัญญา ผลจากการขับเคลื่อนผ่านกระบวนการข้างต้น นำไปสู่การปรับเปลี่ยนโครงสร้างทางปัญญาของผู้เรียนใน 2 มิติสำคัญ

3.1 การยกระดับความคิด ผู้เรียนเปลี่ยนระดับการเขียนและการคิดจากการบรรยายเหตุการณ์แบบผิวเผิน ขึ้นไปสู่การวิเคราะห์สาเหตุเชิงวิพากษ์

3.2 การปรับเปลี่ยนทางวัจนปฏิบัติศาสตร์ ผู้เรียนตระหนักรู้ว่าความผิดพลาดในการสื่อสารไม่ได้เกิดจากระดับไวยากรณ์ แต่เกิดจาก "ความผิดพลาดเชิงวัจนปฏิบัติศาสตร์" หรือการเลือกใช้ระดับภาษาที่ไม่สอดคล้องกับวัฒนธรรมบริการจีน

4. ผลผลิตและแนวปฏิบัติที่ดี 4 ด้าน องค์ความรู้ใหม่นี้ไปสู่ผลลัพธ์ที่เป็นรูปธรรม ได้แก่ การสังเคราะห์ แนวปฏิบัติที่ดี 4 ด้าน (Best Practices) ในการรับมือกับสถานการณ์วิกฤต ควบคู่กับการยกระดับสมรรถนะภาษาจีนเชิงวิชาชีพอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยโมเดลนี้มีประสิทธิผลสูงสุดในการสร้างสัดส่วนอัตราการเติบโตของสมรรถนะการแก้ปัญหาเฉพาะหน้าและวิเคราะห์สถานการณ์ (อัตราการเติบโตเพิ่มขึ้นสูงสุดร้อยละ 33.33 ของคะแนนเต็มประจำด้าน หรือเพิ่มขึ้นร้อยละ 67.93 จากคะแนนก่อนฝึกงาน) และสามารถพัฒนา ผลต่างคะแนนดิบรวมในสมรรถนะด้านภาษาเพิ่มขึ้นมากที่สุด (5.18 คะแนน)

โดยสรุปคุณค่าเชิงนวัตกรรมของ RC-EL Model ในภาพรวม ได้แก่ 1) การประยุกต์ในระดับสถาบันการศึกษา หลักสูตรสาขาวิชาภาษาจีนเพื่อการบริการสามารถนำ RC-EL Model ไปใช้เป็นโครงสร้างในการจัดรายวิชาเตรียมความพร้อมก่อนฝึกงาน (Pre-internship) โดยนำเหตุการณ์วิกฤตและแนวปฏิบัติที่ดี 4 ด้านไปออกแบบเป็นฐานกิจกรรมสถานการณ์จำลอง (Active Simulation) 2) การประยุกต์ในระบบสหกิจศึกษา สามารถนำแพลตฟอร์มการบันทึก CIR และแนวทางการนิเทศเชิงโค้ชไปใช้เป็นมาตรฐานในการติดตามพัฒนาการผู้เรียนระหว่างฝึกงาน เพื่อเปลี่ยนนักศึกษาจาก "ผู้รับข้อมูล" ให้เป็น "ผู้ปฏิบัติงานวิชาชีพที่มีสมรรถนะการกำกับตนเอง" ได้อย่างยั่งยืน

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะในการนำผลวิจัยไปใช้

1. การปรับปรุงหลักสูตรและการจัดการเรียนการสอน สาขาวิชาภาษาจีนเพื่ออุตสาหกรรมบริการควรนำความมุ่งเน้นการปรับปรุงรายวิชาเตรียมความพร้อมก่อนฝึกงาน (Pre-internship) โดยนำสถานการณ์วิกฤต (Critical Incidents) และแนวปฏิบัติที่ดี (Best Practices) จากงานวิจัยนี้ ไปออกแบบเป็นกิจกรรมการเรียนรู้ฐานปัญหา (Problem-based Learning) และการจำลองสถานการณ์วิกฤตเชิงรุก (Active Simulation) เพื่อสร้างภูมิคุ้มกันฝึกฝนทักษะการเลือกฟังก์ชันภาษาจีนสุภาพควบคู่กับทักษะทางอารมณ์และสังคม (Soft Skills) ซึ่งจะช่วยลดความวิตกกังวลและความกลัวความผิดพลาดหน้างานในระยะแรกของการฝึกงานจริงได้อย่างยั่งยืน

2. การนำวงจรการสะท้อนคิดไปใช้ในระบบสหกิจศึกษา สถาบันอุดมศึกษาควรนำแบบบันทึกเหตุการณ์วิกฤตตามวงจรของ Gibbs (1988) ไปประยุกต์ใช้เป็นเครื่องมือมาตรฐานสำหรับรายวิชาฝึกงานหรือสหกิจศึกษา โดยจัดสรรระบบการบันทึกผ่านแพลตฟอร์มออนไลน์ เพื่อช่วยให้ผู้เรียนได้ทบทวนปัญหาปฏิบัติอย่างเป็นระบบรายสัปดาห์

3. การพัฒนาอาจารย์นิเทศและพี่เลี้ยงในสถานประกอบการ ควรมีการจัดอบรมแนวทางการนิเทศรูปแบบโค้ชสะท้อนคิดตามโมเดลของ สุธาณี แม้นญาติ (2564) ให้แก่คู่ความร่วมมือ ทั้งอาจารย์นิเทศและพี่เลี้ยงเพื่อให้เปลี่ยนบทบาทจากผู้ตรวจประเมินมาเป็นผู้ใช้คำถามกระตุ้นการเรียนรู้ของผู้เรียนร่วมกัน

4. การจัดทำคู่มือและคลังทรัพยากรการเรียนรู้ดิจิทัลเพื่อการจัดการภาวะวิกฤตหน้างาน สถาบันการศึกษาควรร่วมมือกับสถานประกอบการโรงแรมเครือข่าย ในการรวบรวมเหตุการณ์วิกฤตและแนวปฏิบัติที่ดีที่ค้นพบจากการวิจัยครั้งนี้ ไปพัฒนาเป็น คลังทรัพยากรการเรียนรู้แบบเปิด (Open Educational Resources) หรือคู่มือดิจิทัลขนาดเล็ก (Micro-learning Manual) ที่เอื้อให้นักศึกษาฝึกงานสามารถเข้าถึงเพื่อศึกษาฟังก์ชันภาษาจีนสุภาพระงับเหตุเฉพาะหน้า และแนวทางการจัดการอารมณ์และสังคม ได้อย่างทันท่วงทีผ่านอุปกรณ์พกพาระหว่างปฏิบัติงานจริง

ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

1. การวิจัยเชิงปฏิบัติการในวงกว้างเพื่อเปรียบเทียบหลากหลายบริบทวิชาชีพ ควรขยายผลการวิจัยเชิงปฏิบัติการตามแนวคิดของ Kemmis & McTaggart (1988) โดยเพิ่มขนาดกลุ่มตัวอย่างให้ครอบคลุมนักศึกษาในสถานประกอบการท่องเที่ยวและบริการประเภทอื่น เช่น สายการบิน หรือบริษัทนำเที่ยวชั้นนำ เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของระดับการสะท้อนคิดและสมรรถนะภาษาจีนเชิงวิชาชีพในแต่ละบริบทสายอาชีพ

2. การพัฒนานวัตกรรมเทคโนโลยีสนับสนุนระบบนิเทศและการสะท้อนคิด ควรทำการวิจัยและพัฒนา (R&D) ระบบบริหารจัดการการฝึกงานและสหกิจศึกษาผ่านแอปพลิเคชันบนมือถือ ควบคู่กับการประยุกต์ใช้ระบบจัดเก็บข้อมูลการสะท้อนคิด เพื่อแก้ปัญหาล่าช้าและการขาดการเชื่อมโยงข้อมูลระหว่างมหาวิทยาลัยและสถานประกอบการตามข้อสังเกตของ นพดล วรรณสอน (2563)

3. การศึกษาเชิงเปรียบเทียบระยะยาวด้านความพร้อมในการเข้าสู่อาชีพ ควรติดตามศึกษาผลของการสะท้อนคิดที่มีต่อขีดความสามารถและความพร้อมในการเข้าสู่อาชีพ (Employability Skills) (Jackson, 2015) ของนักศึกษาภายหลังสำเร็จการศึกษาไปแล้ว 1-2 ปี เพื่อประเมินความยั่งยืนของทักษะการสะท้อนคิดที่ส่งผลต่อความก้าวหน้าในสายอาชีพในอุตสาหกรรมบริการ

4. การวิจัยบูรณาการจิตวิทยาเชิงบวกเพื่อลดความวิตกกังวลในการสื่อสารภาษาข้ามวัฒนธรรม เนื่องจากผลการวิจัยเชิงคุณภาพพบว่า ในระยะแรกของการฝึกงาน นักศึกษามักเผชิญภาวะวิกฤตทางอารมณ์ เช่น ความวิตกกังวลและความกลัวความผิดพลาดหน้างานอย่างรุนแรงเมื่อถูกตำหนิ จึงควรมีการศึกษาใน

อนาคตที่มุ่งเน้นการพัฒนาและทดลองใช้โปรแกรมหนุนเสริมทางจิตวิทยา เช่น การเจริญสติเชิงปฏิบัติการ (Mindfulness-based Practice) หรือการสร้างความยืดหยุ่นทางอารมณ์ (Resilience) ควบคู่ไปกับวงจรกระบวนการสะท้อนคิด เพื่อศึกษาประสิทธิผลในการลดความเครียดทำงาน และเสริมสร้างความฉลาดทางอารมณ์ของนักศึกษาในสภาพแวดล้อมที่มีความกดดันสูง

เอกสารอ้างอิง

- กิตติยา ฤทธิภักดี, อัสวายุช เทศอาเส็น, ปวรรณรัตน์ ประเทืองไทย, และ เบญจวรรณ แก้วสวัสดิ์. (2568). แนวทางการจัดการเรียนรู้แบบบูรณาการกับการทำงาน (WIL) สำหรับสาขาการท่องเที่ยวและการบริการ. *วารสารสังคมพัฒนศาสตร์*, 8(12), 213–226.
- โชติกานต์ ใจบุญ, และ Ren, K. (2565). การวิเคราะห์ประเภทและฟังก์ชันของประโยคคำถามภาษาจีนที่พบในบทสนทนาระหว่างลูกค้าและพนักงานต้อนรับโรงแรมในประเทศจีน. *วารสารศิลปศาสตร์มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์*, 14(1), 55–82.
- นพดล วรรณสอน. (2563). การพัฒนาระบบบริหารจัดการการฝึกงานและปฏิบัติสหกิจศึกษา คณะบริหารธุรกิจและนิเทศศาสตร์ มหาวิทยาลัยพะเยา. *วารสารวิชาการเพื่อการพัฒนาวัฒนธรรมเชิงพื้นที่*, 6(3), 132–154.
- ปิยะดา ศรีบุศย์ดี. (2564). การพัฒนากิจกรรมการเรียนการสอนภาษาจีนของนักศึกษาธุรกิจการโรงแรม ผ่านเกมในชั้นเรียนเพื่อเสริมสร้างทักษะภาษาจีน ทักษะทางอารมณ์และสังคม. *วารสารเพื่อการพัฒนาการท่องเที่ยวสู่ความยั่งยืน*, 3(2), 86–99.
- ไพโรทูล บุญศรี, ปรัชนันท์ เจริญอาภรณ์วัฒนา, และ สมายุ ธีระวนิชตระกูล. (2568). การสร้างหลักสูตรฝึกอบรมในโรงแรม 4 ดาวเพื่อตอบสนองความต้องการของนักท่องเที่ยวจีนด้านการบริการที่เป็นเลิศในเขตกรุงเทพมหานคร. *เศรษฐศาสตร์และบริหารธุรกิจปริทัศน์*, 19(2), 196–217.
- วันเฉลิม พ่วงธรรมรงค์. (2561). ความต้องการใช้ภาษาจีนเพื่อการสื่อสารกับนักท่องเที่ยวของพนักงานแผนกบริการส่วนหน้าของโรงแรมในเขตอำเภอเมือง จังหวัดกาญจนบุรี. *วารสารนวัตกรรมการบริหารและการจัดการ*, 6(2), 74–79.
- สุธาสนี แม้นญาติ. (2564). การพัฒนารูปแบบโค้ชสะท้อนคิดเพื่อพัฒนาทักษะการจัดการเรียนรู้ในศตวรรษที่ 21 ของครูในโรงเรียนในสังกัดเทศบาลนครขอนแก่น. *วารสารชุมชนแห่งการเรียนรู้วิชาชีพครู*, 1(2), 194–211.
- Boud, D., Keogh, R., & Walker, D. (1985). *Reflection: Turning experience into learning*. Kogan Page.
- Brookfield, S. D. (1995). *Becoming a critically reflective teacher*. Jossey-Bass.
- Creswell, J. W., & Plano Clark, V. L. (2018). *Designing and conducting mixed methods research* (3rd ed.). Sage.
- Gibbs, G. (1988). *Learning by doing: A guide to teaching and learning methods*. Oxford Polytechnic.
- Hatton, N., & Smith, D. (1995). Reflection in teacher education: Towards definition and implementation. *Teaching and Teacher Education*, 11(1), 33–49.

- Jackson, D. (2015). Employability skill development in work-integrated learning: Barriers and best practice. *Studies in Higher Education*, 40(2), 350–372.
- Kemmis, S., & McTaggart, R. (1988). *The action research planner* (3rd ed.). Deakin University Press.
- Kolb, D. A. (1984). *Experiential learning: Experience as the source of learning and development*. Prentice Hall.
- Moon, J. A. (2004). *A handbook of reflective and experiential learning: Theory and practice*. RoutledgeFalmer.
- Patrick, C. J., Peach, D., Pocknee, C., Webb, F., Fletcher, M., & Pretto, G. (2008). *The WIL (Work Integrated Learning) report: A national scoping study*. Queensland University of Technology.
- Schön, D. A. (1983). *The reflective practitioner: How professionals think in action*. Basic Books