

การพัฒนาหลักสูตรฝึกอบรมภาษาฝรั่งเศสเพื่อการสื่อสาร โดยใช้กระบวนการ
สุนทรียสาธกร่วมกับการเรียนรู้แบบร่วมมือ สำหรับพนักงานโรงแรม
DEVELOPMENT OF A TRAINING CURRICULUM ON COMMUNICATIVE
FRENCH USING APPRECIATIVE INQUIRY ALONGWITH COOPERATIVE
LEARNING FOR HOTEL EMPLOYEES

อติพงษ์ ราชเนตร^{1*} และอังคณา อ่อนธานี²
Athipong Ratchanet^{1*} and Angkana Onthanee²

^{1,2}คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยนครสวรรค์

^{1,2}Faculty of Education, Naresuan University, Phitsanulok 65000, Thailand

*Corresponding Author, E-mail: at.ratchanet@gmail.com

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อพัฒนาหลักสูตรฝึกอบรมภาษาฝรั่งเศสเพื่อการสื่อสาร โดยใช้กระบวนการสุนทรียสาธกร่วมกับการเรียนรู้แบบร่วมมือ สำหรับพนักงานโรงแรม ดำเนินการวิจัยโดยใช้กระบวนการวิจัยและพัฒนา 4 ขั้นตอน ดังนี้ 1) ศึกษาข้อมูลที่เป็นในการพัฒนาหลักสูตรฝึกอบรม จากพนักงานต้อนรับ จำนวน 12 คน ผู้จัดการแผนกต้อนรับ จำนวน 3 คน ลูกค้ำที่ใช้ภาษาฝรั่งเศส จำนวน 3 คน และผู้เชี่ยวชาญด้านกระบวนการสุนทรียสาธก จำนวน 1 คน โดยใช้แบบสัมภาษณ์ 2) สร้างและหาคุณภาพของหลักสูตรฝึกอบรม เครื่องมือที่ใช้คือ หลักสูตรฝึกอบรม เอกสารประกอบหลักสูตรฝึกอบรม และแบบประเมินความเหมาะสมของหลักสูตรฝึกอบรมและเอกสารประกอบหลักสูตรฝึกอบรม โดยตรวจสอบความเหมาะสมของหลักสูตร จากผู้เชี่ยวชาญจำนวน 3 คน 3) ทดลองใช้หลักสูตรฝึกอบรม แหล่งข้อมูลคือ พนักงานต้อนรับ โรงแรมไอยรา แกรนด์พาลเลซ อำเภอเมือง จังหวัดพิษณุโลก จำนวน 6 คน ที่สมัครเข้าร่วมโครงการ โดย 3.1) ศึกษาผลการใช้หลักสูตรฝึกอบรมภาษาฝรั่งเศสเพื่อการสื่อสารระหว่างการฝึกอบรม โดยใช้แบบประเมินความสามารถในการสื่อสารภาษาฝรั่งเศสระหว่างการฝึกอบรม แบบบันทึกข้อมูลภาคสนาม และแบบบันทึกการค้นหาคำศัพท์ด้านบวกของตัวเอง 3.2) เปรียบเทียบความสามารถในการสื่อสารภาษาฝรั่งเศสหลังการฝึกอบรมกับเกณฑ์ร้อยละ 60 โดยใช้แบบประเมินความสามารถในการสื่อสารภาษาฝรั่งเศสหลังการฝึกอบรม 4) ศึกษาความพึงพอใจที่มีต่อการอบรมด้วยหลักสูตรฝึกอบรม หลังเสร็จสิ้นกิจกรรมฝึกอบรม โดยใช้แบบประเมินความพึงพอใจ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการทดสอบค่าที (t-test)

ผลการวิจัย พบว่า 1) บุคคลที่เกี่ยวข้องกับงานโรงแรม และผู้เชี่ยวชาญด้านกระบวนการสุนทรียสาธก มีความต้องการให้จัดทำหลักสูตรฝึกอบรมภาษาฝรั่งเศสเพื่อการสื่อสาร โดยเนื้อหาที่ต้องการฝึกอบรม ได้แก่ บทสนทนาที่ใช้ในการพูดคุยกับลูกค้ำ ภาษาฝรั่งเศสเบื้องต้น และอุปกรณ์เครื่องใช้ภายในโรงแรม และระยะเวลาในการฝึกอบรมขึ้นอยู่กับความเหมาะสมของเนื้อหา 2) หลักสูตรฝึกอบรม มีคุณภาพอยู่ในระดับมากที่สุด (\bar{X} = 4.62, S.D. = 0.49) และเอกสารประกอบหลักสูตรฝึกอบรม คือ คู่มือสำหรับผู้ให้การฝึกอบรมมีคุณภาพโดยรวมอยู่ในระดับมาก (\bar{X} = 4.49, S.D. = 0.50) และคู่มือสำหรับผู้เข้ารับการฝึกอบรมมีคุณภาพโดยรวมอยู่ใน

ระดับมาก (\bar{X} = 4.39, S.D. = 0.50) 3) ผลการทดลองใช้หลักสูตรฝึกอบรม พบว่า 3.1) ระหว่างการฝึกอบรมผู้เข้ารับการฝึกอบรมมีความสามารถในการสื่อสารภาษาฝรั่งเศสเพิ่มขึ้นทุกคน 3.2) ความสามารถในการสื่อสารภาษาฝรั่งเศสของผู้เข้ารับการฝึกอบรมหลังการฝึกอบรมสูงกว่าเกณฑ์ร้อยละ 60 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และ 4) ความพึงพอใจที่มีต่อการอบรมด้วยหลักสูตรฝึกอบรม หลังเสร็จสิ้นกิจกรรม โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด

คำสำคัญ: หลักสูตรฝึกอบรม ภาษาฝรั่งเศสเพื่อการสื่อสาร กระบวนการสุนทรียสาธก การเรียนรู้แบบร่วมมือ พนักงานโรงแรม

Abstract

The purposes of this study were to develop a training curriculum on communicative French using Appreciative Inquiry along with Co-operative learning for hotel employees. The research and development procedure comprised four steps: 1) To study need assessment to develop a training curriculum by carrying out interviews with eleven receptionists, three front office managers, three French speakers and an Appreciative Inquiry expert. 2) To construct and identify efficiency of the training curriculum by three experts to examine the appropriateness. 3) To experiment was carried out with six receptionists from Ayara Grand Palace Hotel, Phitsanulok as follows: 3.1) to study their training achievement during the training period using ability evaluation, field notes and positive discovery notes, and 3.2) to compare their training achievement after the training period with criterion percentage of 60, using ability evaluation. 4) To study the satisfaction of the hotel employees towards the training curriculum using satisfaction evaluation. The data were analyzed using the Mean, the Standard Deviation and t-test (One Sample test).

The results of this study were 1) people in groups wanted to get the training curriculum on communicative French. The content included basic communication with clients, basic French and vocabulary relevant to the hotel and the hotel situation. The schedule is appropriate to the contents of the curriculum. 2) The quality of the training curriculum was considered at very good level (\bar{X} = 4.62, S.D. = 0.49). The mean score for the trainer manual was assessed at good level (\bar{X} = 4.49, S.D. = 0.50). The trainee manual was assessed at good level (\bar{X} = 4.39, S.D. = 0.50). 3) The outcome of using the training curriculum was as follows: 3.1) the receptionists reported that their ability to use communicative French in social interaction passed their stated goals, and 3.2) they reported that their communicative French ability after training was higher than the stated criterion at .05. 4) The satisfaction of the hotel employees indicated a high level.

Keywords: Training Curriculum, Communicative French, Appreciative Inquiry, Co-operative Learning, Hotel Employees

บทนำ

ภาษาต่างประเทศเป็นภาษาที่มีความสำคัญในทุกๆ วงการ เพราะนอกจากภาษาจะเป็นเครื่องมือในการสื่อสารแล้วยังทำให้เกิดการเชื่อมโยงระหว่างวัฒนธรรม ภาษาไม่ได้มีความสำคัญต่อการสื่อสารเท่านั้นแต่ยังเข้าไปถึงในเรื่องของจิตใจของคนต่างวัฒนธรรม และภาษาจะทำให้เรามีโอกาสประสบความสำเร็จในการเจรจามากขึ้น (Bhumiratana, 2013, p. 1) โดยเฉพาะผู้ที่มีความรู้ด้านภาษาฝรั่งเศสจะทำให้เรามีโอกาสที่ดีในการขยายงานด้านอื่น ๆ ให้กับตัวเอง โดยเฉพาะการเจรจาติดต่อธุรกิจ การท่องเที่ยว การโรงแรม เนื่องจากนักท่องเที่ยวชาวฝรั่งเศสเข้ามาท่องเที่ยวในประเทศไทยโดยมีอัตราเพิ่มขึ้นทุกปี ดังจะเห็นได้จากจำนวนสถิตินักท่องเที่ยวชาวฝรั่งเศสในปี พ.ศ. 2558 มีจำนวน 681,097 คน เมื่อเทียบกับปี พ.ศ. 2557 มีจำนวน 635,073 คน ซึ่งถือว่าเพิ่มมากขึ้นจากปีก่อนอย่างเห็นได้ชัดร้อยละ 7.25 (Department of Tourism, 2015) ส่งผลให้ธุรกิจด้านการโรงแรมมีความต้องการพนักงานที่สามารถสื่อสารภาษาฝรั่งเศส หากแต่ปัญหาที่พบในงานวิจัยของ Lowimongkol (2008) คือ พนักงานต้อนรับส่วนใหญ่ไม่สามารถสื่อสารภาษาฝรั่งเศสหรือสื่อสารได้แต่มีจำนวนน้อย ทำให้ลูกค้าไม่พึงพอใจที่ใช้บริการ อาจส่งผลกระทบต่อผลการเข้าพักในโรงแรมอีกด้วย ทั้งนี้ หากโรงแรมไหนมีพนักงานที่สามารถพูดภาษาฝรั่งเศสได้ ก็จะเพิ่มจำนวนลูกค้าที่เป็นชาวฝรั่งเศสเพิ่มขึ้น และชี้ให้เห็นว่านักท่องเที่ยวฝรั่งเศสให้ความสำคัญกับการใช้ภาษาฝรั่งเศสในหลายแผนกของโรงแรม และจะมีความพอใจสูงหากพนักงานสามารถให้รายละเอียดทั่วไปเป็นภาษาฝรั่งเศสได้

วิธีการหนึ่งที่จะพัฒนาศักยภาพของพนักงานโรงแรมให้สามารถสื่อสารภาษาฝรั่งเศสได้ คือ การพัฒนาหลักสูตรฝึกอบรมภาษาฝรั่งเศสเพื่อการสื่อสาร เพื่อจุดมุ่งหมายเฉพาะ และเพื่อตอบสนองความต้องการของสังคมและยุคสมัย (Utranand as cited in Tumtong, 2010, p.166) โดยเป็นการฝึกอบรมระยะสั้นของพนักงานระหว่างประจำการ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานเฉพาะด้านของบุคคลโดยมุ่งเพิ่มพูนความรู้ ทักษะ และทัศนคติ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Asavabhokin (2011) พบว่า ผลการพัฒนาหลักสูตรฝึกอบรมผ่านเกณฑ์ค่าเฉลี่ยที่กำหนดไว้ สามารถนำไปใช้ได้ ซึ่งผู้เข้ารับการฝึกอบรมมีคะแนนหลังการฝึกอบรมสูงกว่าก่อนการฝึกอบรมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ดังนั้น การพัฒนาหลักสูตรฝึกอบรมจึงเป็นแบบแผนอย่างหนึ่งในการจัดกิจกรรมเพื่อเพิ่มทักษะของพนักงานต้อนรับ การนำกระบวนการสุนทรียสาธกมาประยุกต์ใช้เป็นกระบวนการกระตุ้นผู้เข้ารับการฝึกอบรมจุดประกายให้เกิดการเปลี่ยนแปลงด้านบวกในตัวเอง โดยการตั้งคำถามเชิงบวก (Cockell & Arthur-Blair, 2012) โดยยืนอยู่บนหลักการพื้นฐานที่ว่าเรากำหนดชะตากรรมเราเองได้ ทั้งในอดีต ปัจจุบัน อนาคต ซึ่งทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงความเคลื่อนไหวไปพร้อมๆ กัน ส่งผลให้เกิดภาพในอนาคตและสร้างอนาคตแก่ตัวเอง ทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงอย่างยั่งยืนด้วยพื้นฐานการคิดบวก (Rattanaphan, 2013) สอดคล้องกับ Whitney and Trosten (2001) ที่ได้ศึกษาวิจัย พบว่า ผู้ที่มีประสบการณ์ร่วมทำสุนทรียสาธกสามารถดึงศักยภาพส่วนบุคคลออกมา ทำให้เกิดความมั่นใจ ทำงานประสบความสำเร็จ และมีทักษะในการสื่อสารที่ดีขึ้น

อย่างไรก็ตาม กระบวนการสุนทรียสาธก เป็นกระบวนการที่ดึงศักยภาพด้านบวกของตัวเองมาปรับใช้เพียงคนเดียว หากนำการเรียนรู้แบบร่วมมือมาปรับใช้ในการจัดกิจกรรมการฝึกอบรม ซึ่งจะส่งเสริมให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมทำงานร่วมกัน โดยในกลุ่มประกอบด้วยสมาชิกที่มีความสามารถแตกต่างกัน และมีความรับผิดชอบร่วมกัน เพื่อให้ตนเองและสมาชิกทุกคนในกลุ่มประสบความสำเร็จตามเป้าหมายที่กำหนด (Department of Academic, 1998, p. 3) ซึ่งต้องอาศัยองค์ประกอบ 5 ประการ ดังที่ Jaitieng (2010) สรุปไว้ ดังนี้ 1) การฟังพาอาศัยในทางบวก 2) ปฏิสัมพันธ์แบบเผชิญหน้า 3) ทุกคนรับผิดชอบในการเรียนรู้ 4) ทักษะความร่วมมือ และ 5) กระบวนการกลุ่ม ส่งผลให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมมีความรู้ ความเข้าใจในเนื้อหาสาระที่ได้เรียนรู้มากขึ้น

สอดคล้องกับทฤษฎีการเรียนรู้ของของผู้ใหญ่ ดังที่ Wattanawong (2014, pp. 97-100) ได้กล่าวถึงทฤษฎีการเรียนรู้ของกลุ่มพุทธินิยมที่จะเน้นให้ผู้เรียนมีบทบาทและส่วนร่วมมากขึ้น โดยที่ผู้เรียนจะต้องมีความมุ่งหมายและกำหนดวัตถุประสงค์เป็นเป้าหมายของตนเองไว้ ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษางานวิจัยของ Gilliam (2002) ที่ได้ศึกษาผลกระทบของการใช้วิธีการเรียนแบบร่วมมือและปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมทางการเรียนรู้ ที่มีต่อผลสัมฤทธิ์และความเป็นเลิศทางการเรียนของนักศึกษาในวิทยาลัยชุมชน ผลการวิจัยพบว่า นักเรียนในหลักสูตรที่สอนด้วยวิธีการเรียนรู้แบบร่วมมือมีปัจจัยการจัดการสิ่งแวดล้อมเพื่อการเรียนรู้ ส่งผลกระทบนักเรียนในด้านผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนรู้และที่มีผลต่อความเป็นเลิศทางการเรียน

จากเหตุผลและความสำคัญที่กล่าวมาทำให้ผู้วิจัยสนใจทำการวิจัย เรื่อง การพัฒนาหลักสูตรฝึกอบรมภาษาฝรั่งเศสเพื่อการสื่อสาร โดยใช้กระบวนการสุนทรียสาคร่วมกับการเรียนรู้แบบร่วมมือ สำหรับพนักงานโรงแรม เนื่องจากเป็นหลักสูตรที่เน้นให้ผู้เรียนค้นหาตัวเอง มองเห็นภาพตัวเองหากสื่อสารภาษาฝรั่งเศสได้ และเป็นการเรียนรู้ที่เน้นผู้เข้ารับการฝึกอบรมทำงานร่วมกัน ซึ่งจะทำให้ผู้เข้ารับฝึกอบรมรู้จักตนเอง เห็นคุณค่าในตนเอง ส่งผลให้เกิดความมั่นใจในการสื่อสารมากขึ้น และเพื่อเป็นการเพิ่มศักยภาพของพนักงานต้อนรับในการสื่อสารภาษาฝรั่งเศส

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาข้อมูลที่เป็นในการพัฒนาหลักสูตรฝึกอบรมภาษาฝรั่งเศสเพื่อการสื่อสาร โดยใช้กระบวนการสุนทรียสาคร่วมกับการเรียนรู้แบบร่วมมือ สำหรับพนักงานโรงแรม
2. เพื่อสร้างและหาคุณภาพของหลักสูตรฝึกอบรมภาษาฝรั่งเศสเพื่อการสื่อสาร โดยใช้กระบวนการสุนทรียสาคร่วมกับการเรียนรู้แบบร่วมมือ สำหรับพนักงานโรงแรม
3. เพื่อทดลองใช้หลักสูตรฝึกอบรมภาษาฝรั่งเศสเพื่อการสื่อสาร โดยใช้กระบวนการสุนทรียสาคร่วมกับการเรียนรู้แบบร่วมมือ สำหรับพนักงานโรงแรม โดย เพื่อศึกษาผลการใช้หลักสูตรฝึกอบรมภาษาฝรั่งเศสเพื่อการสื่อสารระหว่างการฝึกอบรม และเพื่อเปรียบเทียบความสามารถในการสื่อสารภาษาฝรั่งเศสหลังการฝึกอบรมกับเกณฑ์ร้อยละ 60
4. เพื่อศึกษาความพึงพอใจที่มีต่อการอบรมด้วยหลักสูตรฝึกอบรมภาษาฝรั่งเศสเพื่อการสื่อสาร โดยใช้กระบวนการสุนทรียสาคร่วมกับการเรียนรู้แบบร่วมมือ สำหรับพนักงานโรงแรม

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยที่ดำเนินการโดยใช้กระบวนการวิจัยและพัฒนา มีขั้นตอนการดำเนินการ 4 ขั้นตอน ดังนี้

ขั้นตอนที่ 1 ศึกษาข้อมูลที่เป็นในการพัฒนาหลักสูตรฝึกอบรมภาษาฝรั่งเศสเพื่อการสื่อสาร โดยใช้กระบวนการสุนทรียสาคร่วมกับการเรียนรู้แบบร่วมมือ สำหรับพนักงานโรงแรม

แหล่งข้อมูล ได้แก่ 1) แหล่งข้อมูลผู้ให้ข้อมูลที่จำเป็น ได้แก่ พนักงานต้อนรับ จำนวน 12 คน ผู้จัดการแผนกต้อนรับ จำนวน 3 คน ลูกค้ำที่ใช้ภาษาฝรั่งเศส จำนวน 3 คน และผู้เชี่ยวชาญด้านกระบวนการสุนทรียสาคร จำนวน 1 คน 2) แหล่งข้อมูลผู้เชี่ยวชาญในการตรวจสอบคุณภาพของแบบสัมภาษณ์ ได้แก่ ผู้เชี่ยวชาญด้านหลักสูตรและการสอน จำนวน 1 คน และผู้เชี่ยวชาญด้านภาษาฝรั่งเศสเพื่อการโรงแรม จำนวน 2 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสัมภาษณ์ข้อมูลที่เป็นในการพัฒนาหลักสูตรฝึกอบรม จำนวน 4 ฉบับ ผ่านการตรวจสอบจากผู้เชี่ยวชาญ 3 คน เพื่อพิจารณาความสอดคล้องและความตรงเชิงเนื้อหา (Content

Validity) โดยแบบสัมภาษณ์แต่ละฉบับได้ค่าความสอดคล้องตั้งแต่ 0.50 – 1.00 และได้ตัดข้อความที่มีค่า IOC ต่ำกว่า 0.50 จากนั้นได้เพิ่มข้อความตามคำแนะนำของผู้เชี่ยวชาญ

ขั้นตอนที่ 2 สร้างและหาคุณภาพของหลักสูตรฝึกอบรมภาษาฝรั่งเศสเพื่อการสื่อสาร โดยใช้กระบวนการสุนทรียสาธกร่วมกับการเรียนรู้แบบร่วมมือ สำหรับพนักงานโรงแรม

แหล่งข้อมูล คือ ผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 3 คน ในการตรวจสอบคุณภาพของหลักสูตรฝึกอบรมและเอกสารประกอบหลักสูตรฝึกอบรม ได้แก่ ผู้เชี่ยวชาญด้านหลักสูตรและการสอน 1 คน และผู้เชี่ยวชาญด้านภาษาฝรั่งเศสเพื่อการโรงแรม 2 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ 1) หลักสูตรฝึกอบรม มุ่งองค์ประกอบดังนี้ 1) ชื่อหลักสูตร 2) หลักการและเหตุผล 3) วัตถุประสงค์ 4) เนื้อหา 5) กิจกรรม 6) สื่อและแหล่งเรียนรู้ 7) ระยะเวลา 8) วิธีการประเมินผล 9) คุณสมบัติของวิทยากร และ 10) ตารางการฝึกอบรม มีคุณภาพอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.62$) และ 2) เอกสารประกอบหลักสูตรฝึกอบรม ซึ่งประกอบด้วยคู่มือสำหรับผู้ให้การฝึกอบรม มีคุณภาพอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.49$) และคู่มือสำหรับผู้เข้ารับการฝึกอบรม มีคุณภาพอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.39$) ผ่านตรวจสอบความเหมาะสมของหลักสูตรฝึกอบรมและเอกสารประกอบหลักสูตรฝึกอบรม จากผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 3 คน

ขั้นตอนที่ 3 ทดลองใช้หลักสูตรฝึกอบรมภาษาฝรั่งเศสเพื่อการสื่อสาร โดยใช้กระบวนการสุนทรียสาธกร่วมกับการเรียนรู้แบบร่วมมือ สำหรับพนักงานโรงแรม

แหล่งข้อมูล คือ พนักงานต้อนรับของโรงแรมไอยรา แกรนด์ พาเลซ อำเภอเมือง จังหวัดพิษณุโลก จำนวน 6 คน ที่สมัครเข้าร่วมโครงการ

การดำเนินการทดลอง ผู้วิจัยดำเนินการทดลองใช้หลักสูตรฝึกอบรม มีขั้นตอน ดังนี้ 1) ขั้นตอนเตรียมก่อนการฝึกอบรม ได้แก่ ผู้วิจัยจัดเตรียมเอกสารประกอบหลักสูตรฝึกอบรม แจกตารางการฝึกอบรม วัน เวลา ให้ผู้จัดการแผนกต้อนรับ และพนักงานต้อนรับทราบอย่างชัดเจน พร้อมทั้งจัดเตรียมวัสดุ-อุปกรณ์ต่างๆ ที่ใช้ในการฝึกอบรมให้เรียบร้อยก่อนถึงวันฝึกอบรมและมีจำนวนเพียงพอกับจำนวนผู้เข้ารับการฝึกอบรม 2) ดำเนินการฝึกอบรม โดยผู้วิจัยเป็นวิทยากรในการจัดกิจกรรมการฝึกอบรมหลักสูตรฝึกอบรมภาษาฝรั่งเศสเพื่อการสื่อสาร โดยใช้กระบวนการสุนทรียสาธกร่วมกับการเรียนรู้แบบร่วมมือ สำหรับพนักงานโรงแรม จำนวน 3 หน่วย กับแหล่งข้อมูล จำนวน 6 คน ซึ่งเป็นพนักงานต้อนรับของโรงแรมไอยรา แกรนด์ พาเลซ ที่สมัครเข้าร่วมโครงการ โดยก่อนการเข้าสู่ขั้นตอนการจัดกิจกรรมการฝึกอบรม ผู้เข้ารับการฝึกอบรมทำการบันทึกการค้นหาคำศัพท์ด้านบวกของตัวเอง และวิทยากรทำการบันทึกภาคสนาม ประเมินความสามารถในการสื่อสารภาษาฝรั่งเศสระหว่างการฝึกอบรม ในขณะที่ปฏิบัติกิจกรรมการฝึกอบรมของแต่ละหน่วย โดยทำการฝึกอบรมตั้งแต่วันที่ 16 – 24 พฤษภาคม 2559 เป็นเวลา 9 วัน จำนวน 20 ชั่วโมง 3) หลังเสร็จสิ้นการปฏิบัติกิจกรรมหลักสูตรฝึกอบรมภาษาฝรั่งเศสเพื่อการสื่อสาร โดยใช้กระบวนการสุนทรียสาธกร่วมกับการเรียนรู้แบบร่วมมือ สำหรับพนักงานโรงแรม ผู้วิจัยทำการประเมินความสามารถในการสื่อสารภาษาฝรั่งเศสหลังการฝึกอบรม และแบบประเมินความพึงพอใจที่มีต่อการอบรมด้วยหลักสูตรฝึกอบรม

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

1. แบบประเมินความสามารถในการสื่อสารภาษาฝรั่งเศสระหว่างการฝึกอบรมและหลังการฝึกอบรม เป็นแบบแยกส่วนการฟัง ได้แก่ 1) รู้ความหมายของคำศัพท์ 2) สามารถปฏิบัติตามคำสั่ง/ตอบคำถามได้ 3) กล้าแสดงออก และ 4) กระตือรือร้นที่จะปฏิบัติ/ตอบคำถามได้ และการพูด การออกเสียง คำศัพท์ โครงสร้าง และความคล่องแคล่ว ผ่านการตรวจสอบจากผู้เชี่ยวชาญ 3 ท่าน ซึ่งมีค่าดัชนีความสอดคล้องของแบบประเมิน

เท่ากับ 0.67 – 1.00 และมีค่าความเชื่อมั่นระหว่างผู้ประเมินของแบบประเมินความสามารถในการสื่อสารภาษาฝรั่งเศสหลังการฝึกอบรม ได้ค่าความสามารถในการฟังเท่ากับ 0.87 และได้ค่าความสามารถในการพูดเท่ากับ 0.95

2. แบบบันทึกภาคสนาม เป็นแบบบันทึกเพื่อศึกษาพฤติกรรมการเรียนรู้ของผู้เข้ารับการฝึกอบรมที่เกิดขึ้นระหว่างการจัดกิจกรรมการฝึกอบรม ประเด็นที่ศึกษา ได้แก่ พฤติกรรมของผู้เข้ารับการฝึกอบรม การมีปฏิสัมพันธ์การทำงานร่วมกันภายในกลุ่ม การปฏิบัติตามข้อกำหนด และความสามารถในการสื่อสาร ซึ่งผ่านการตรวจสอบความถูกต้องของประเด็นที่จะสังเกตจากอาจารย์ที่ปรึกษา

3. แบบบันทึกการค้นหาคำศัพท์ด้านบวกของตัวเอง เป็นแบบบันทึกที่ผู้วิจัยให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมทำการบันทึกสิ่งที่ดีที่สุดในตัวเองเกี่ยวกับการฟังและการพูด ภาษาฝรั่งเศส ประเด็นที่ศึกษา ได้แก่ 1) ร่วมกันค้นหาคำศัพท์ด้วยกัน “อะไรคือสิ่งที่ดีที่สุดในตัวเองเกี่ยวกับการฟังและการพูด” ดังนี้ 1.1) เล่าความภาคภูมิใจในการทำงานของตนเองเมื่อต้อนรับลูกค้า 1.2) ให้ความสำคัญในการบริการอย่างไรบ้าง พร้อมยกตัวอย่าง 1.3) คุณอยากทำอะไรเพิ่มเติมให้ตัวเอง (พัฒนาศัพท์ตัวเอง) 2) วาดฝันอนาคตตัวเอง หากสามารถสื่อสารภาษาฝรั่งเศสได้ และทำการหาจุดร่วม ซึ่งผ่านการตรวจสอบความถูกต้องของประเด็นที่จะศึกษาจากอาจารย์ที่ปรึกษาและผู้เชี่ยวชาญด้านกระบวนการสุนทรียสาธก

แบบแผนการทดลอง การวิจัยครั้งนี้ดำเนินการตามแบบแผนการทดลองแบบ คือ ศึกษากลุ่มเดียว ทดสอบหลังการทดลอง One-Short Case Study (Saiyod & Saiyod, 1995, p. 240)

ขั้นตอนที่ 4 ศึกษาความพึงพอใจที่มีต่อการอบรมด้วยหลักสูตรฝึกอบรมภาษาฝรั่งเศสเพื่อการสื่อสาร โดยใช้กระบวนการสุนทรียสาธกร่วมกับการเรียนรู้แบบร่วมมือ สำหรับพนักงานโรงแรม

แหล่งข้อมูล คือ พนักงานต้อนรับของโรงแรมโอโยรา แกรนด์ พาเลซ อำเภอเมือง จังหวัดพิษณุโลก ที่เข้ารับการฝึกอบรม จำนวน 6 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบประเมินความพึงพอใจที่มีต่อการอบรมด้วยหลักสูตรฝึกอบรมที่ผู้วิจัยได้สร้างขึ้น ซึ่งได้กำหนดประเด็นการประเมิน 9 ประเด็น ดังนี้ ด้านเนื้อหา วิทยากร กิจกรรม คู่มือการฝึกอบรม สื่อ และแหล่งเรียนรู้ สถานที่ บรรยากาศ ระยะเวลา และประโยชน์ที่ได้รับ รวม 22 ข้อ ผ่านตรวจสอบจากผู้เชี่ยวชาญ 3 คน ซึ่งมีค่าดัชนีความสอดคล้องของข้อคำถาม เท่ากับ 1.00 ทุกข้อ

การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ ผู้วิจัยได้ดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลตามลำดับขั้นตอน ดังนี้

1. วิเคราะห์ข้อมูลจากการสัมภาษณ์ข้อมูลที่จำเป็น จากการสัมภาษณ์บุคคล 4 กลุ่ม ได้แก่ พนักงานต้อนรับ ผู้จัดการแผนกต้อนรับ ลูกค้าที่ใช้ภาษาฝรั่งเศส และผู้เชี่ยวชาญด้านกระบวนการสุนทรียสาธก มาวิเคราะห์เชิงเนื้อหา (Content Analysis) จากนั้นเขียนสรุปเชิงบรรยายในการจัดทำหลักสูตรต่อไป

2. วิเคราะห์ข้อมูลจากแบบประเมินความเหมาะสมของหลักสูตรฝึกอบรมและเอกสารประกอบหลักสูตรฝึกอบรม มาวิเคราะห์ข้อมูลโดยหาค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และหาค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)

3. วิเคราะห์ข้อมูลจากแบบประเมินความสามารถในการสื่อสาร

3.1 นำแบบประเมินความสามารถในการสื่อสารระหว่างการฝึกอบรมแต่ละหน่วยมาตรวจให้คะแนน แล้วนำผลคะแนนจากการประเมินมาศึกษาพัฒนาการความสามารถในการสื่อสารของแต่ละคน

3.2 นำแบบประเมินความสามารถในการสื่อสารหลังการฝึกอบรมมาตรวจให้คะแนน แล้วนำผลคะแนนจากการประเมินหลังฝึกอบรม มาหาค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) จากนั้นนำมาเปรียบเทียบคะแนนร้อยละของคะแนนเฉลี่ยด้านความสามารถในการสื่อสารภาษาฝรั่งเศส หลังฝึกอบรมกับเกณฑ์ร้อยละ 60 ด้วยสถิติ t-test (One Sample test)

3.3 นำแบบบันทึกภาคสนามที่ได้ทำการบันทึกระหว่างการจัดกิจกรรมการฝึกอบรม มาทำการวิเคราะห์หาข้อสรุปอุปนัย

4. นำแบบบันทึกการค้นหาคีย์ภาพด้านบวกของตัวเองที่ได้ให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมทำการบันทึกก่อนการจัดกิจกรรมการฝึกอบรม โดยผู้เข้ารับการฝึกอบรมและผู้วิจัยร่วมกันหาข้อสรุปภาพรวม โดยนำฝืนที่วาดร่วมกันไว้มาวิเคราะห์ร่วมกันว่าแต่ละกลุ่มได้บรรลุตามสิ่งที่วาดฝันได้มากน้อยเพียงใด และสรุปเชิงบรรยาย

5. นำแบบประเมินความพึงพอใจมาตรวจให้คะแนน จากนั้นทำการวิเคราะห์หาค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และหาค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)

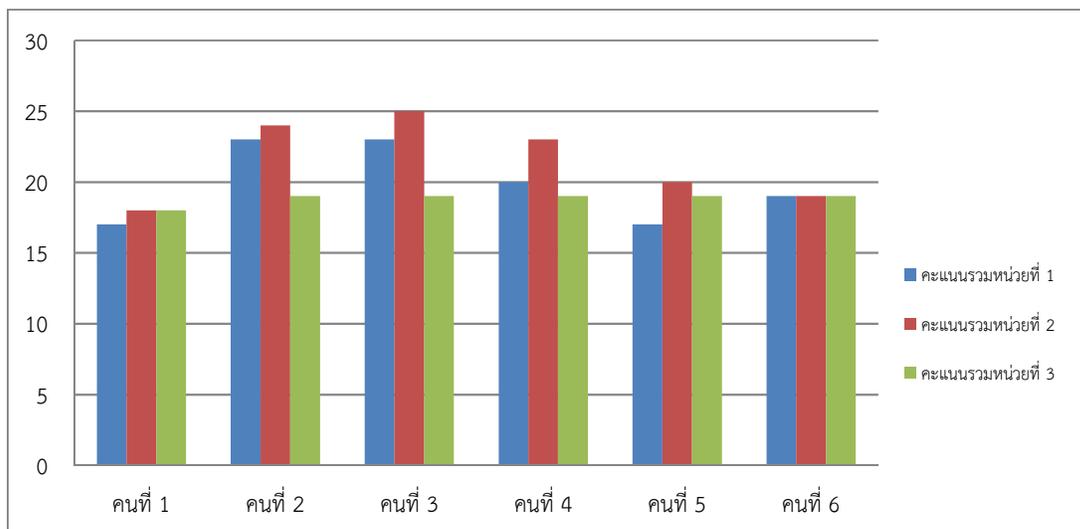
ผลการวิจัย

1. ผลการศึกษาข้อมูลที่เป็นในการพัฒนาหลักสูตรฝึกอบรมที่พัฒนาขึ้นแหล่งข้อมูลได้จากการสัมภาษณ์ บุคคล 4 กลุ่ม โดยใช้แบบสัมภาษณ์ จากนั้นนำมาวิเคราะห์ผลเชิงเนื้อหาด้วยวิธีการบรรยาย ได้ข้อมูลที่เป็นจากพนักงานต้อนรับ ผู้จัดการแผนกต้อนรับ และลูกค้าที่ใช้ภาษาฝรั่งเศส พบว่า มีความต้องการให้จัดการฝึกอบรมภาษาฝรั่งเศสเพื่อการสื่อสาร เพื่อจะเป็นประโยชน์ในการทำงาน และให้ความช่วยเหลือหรือสอบถามความต้องการ ตลอดจนการแก้ปัญหาต่างๆ ให้แก่ลูกค้าได้ เนื้อหาภาษาฝรั่งเศสที่ต้องการเรียนรู้ ได้แก่ บทสนทนาที่ใช้พูดคุยกับลูกค้า อุปกรณ์ที่ใช้ภายในโรงแรม และภาษาฝรั่งเศสเบื้องต้น ช่วงเวลาที่เหมาะสมในการจัดการฝึกอบรม ได้แก่ เวลา 14.00 – 16.00 น. และผลจากการสัมภาษณ์ผู้เชี่ยวชาญด้านกระบวนการสุนทรียสาธกพบว่า กระบวนการที่ได้ออกแบบไว้มีความเหมาะสมในการจัดการฝึกอบรมให้แก่พนักงานโรงแรม และควรเน้นให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมพูดประสบการณ์การทำงานที่มีความภาคภูมิใจในตัวเองและกระตุ้นให้คิดบวกตลอดการทำกิจกรรม

2. ผลการสร้างและหาคุณภาพของหลักสูตรฝึกอบรมที่พัฒนาขึ้น ได้หลักสูตรฝึกอบรมที่มีคุณภาพโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.62$, S.D. = 0.49) และเอกสารประกอบหลักสูตรฝึกอบรม ซึ่งประกอบด้วยคู่มือสำหรับผู้ให้การฝึกอบรม มีคุณภาพโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.49$, S.D. = 0.50) และคู่มือสำหรับผู้เข้ารับการฝึกอบรม มีคุณภาพโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.39$, S.D. = 0.50)

3. ผลการทดลองใช้หลักสูตรฝึกอบรมที่พัฒนาขึ้น สรุปได้ดังนี้

3.1 ผลการศึกษาผลการใช้หลักสูตรฝึกอบรมภาษาฝรั่งเศสเพื่อการสื่อสารระหว่างการฝึกอบรม



แผนภูมิ 1 แสดงผลการศึกษาผลการใช้หลักสูตรฝึกอบรมภาษาฝรั่งเศสเพื่อการสื่อสารระหว่างการฝึกอบรม

จากแผนภูมิ 1 พบว่า ระหว่างการฝึกอบรมผู้เข้ารับการฝึกอบรมมีความสามารถในการสื่อสารดีขึ้นเกือบทุกคนในหน่วยที่ 1 และหน่วยที่ 2 ส่วนหน่วยที่ 3 กลับมีคะแนนพัฒนาการลดลง อาจเนื่องมาจากหน่วยดังกล่าวเป็นเนื้อหาเกี่ยวกับบทสนทนา อย่างไรก็ตามระหว่างการพัฒนาการฝึกอบรมผู้เข้ารับการฝึกอบรมมีปฏิสัมพันธ์ที่ดีต่อกัน ทำให้บรรลุปณิที่ได้กำหนดไว้ คือ สามารถสื่อสารภาษาฝรั่งเศสเบื้องต้นได้

3.2 ผลการเปรียบเทียบความสามารถในการสื่อสารภาษาฝรั่งเศสหลังการฝึกอบรมสูงกว่าเกณฑ์ร้อยละ 60 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ดังตารางต่อไปนี้

ตาราง 1 แสดงผลการเปรียบเทียบความสามารถในการสื่อสารภาษาฝรั่งเศสหลังการฝึกอบรม

การทดสอบ	n	คะแนนเต็ม	\bar{X}	S.D.	% of Mean	t	P
หลังเรียน	6	112	83.17	5.19	74.26	6.61	0.0006

* $p < .05$

จากตาราง พบว่า ความสามารถในการสื่อสารภาษาฝรั่งเศสหลังเข้ารับการฝึกอบรมตามหลักสูตรฝึกอบรมที่พัฒนาขึ้น มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 83.17 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 74.26 และเมื่อเปรียบเทียบกับระหว่างเกณฑ์กับความสามารถในการสื่อสารหลังเข้ารับการฝึกอบรม พบว่า ความสามารถในการสื่อสารภาษาฝรั่งเศสของผู้เข้ารับการฝึกอบรมสูงกว่าเกณฑ์ร้อยละ 60 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

4. ผลการศึกษาความพึงพอใจที่มีต่อการอบรมด้วยหลักสูตรฝึกอบรมที่พัฒนาขึ้น หลังเสร็จสิ้นกิจกรรม โดยรวมอยู่ระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.59$, S.D. = 0.52) เมื่อพิจารณาแต่ละด้านพบว่า ด้านที่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คือ ประโยชน์ที่ได้รับ, วิทยากร, เนื้อหา, และกิจกรรม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.92, 4.90, 4.72 และ 4.67 ตามลำดับ

การอภิปรายผลการวิจัย

1. ผลการศึกษาข้อมูลที่จำเป็นในการพัฒนาหลักสูตรฝึกอบรม ซึ่งผู้วิจัยได้เริ่มจากการศึกษาข้อมูลที่เป็นในการพัฒนาหลักสูตรฝึกอบรมภาษาฝรั่งเศสเพื่อการสื่อสาร โดยใช้กระบวนการสุนทรียสาธกร่วมกับการเรียนรู้แบบร่วมมือ สำหรับพนักงานโรงแรม แหล่งข้อมูลได้มาจากแบบสัมภาษณ์บุคคล 4 กลุ่ม นำผลมาวิเคราะห์เชิงเนื้อหาด้วยวิธีการบรรยาย ได้ข้อมูลที่เป็นในการจัดทำหลักสูตรฝึกอบรม พบว่า พนักงานต้อนรับไม่สามารถสื่อสารภาษาฝรั่งเศสได้เลย ซึ่งหากมีการจัดการฝึกอบรมก็จะเป็นประโยชน์ในการทำงานอย่างมาก ในการให้ความช่วยเหลือหรือแก้ปัญหาต่างๆ ให้แก่ลูกค้าได้ โดยเนื้อหาที่จัดการฝึกอบรมตรงกับความต้องการของบุคคลที่เกี่ยวข้องกับงานโรงแรม ซึ่งตรงกับกระบวนการพัฒนาหลักสูตรฝึกอบรมของ Bangmo (2008, p. 19) โดยขั้นตอนแรกได้ทำการวิเคราะห์หาความต้องการและความจำเป็นในการฝึกอบรม เพื่อผู้จัดการฝึกอบรมจะได้นำผลที่ได้มาวิเคราะห์และดำเนินการสร้างหลักสูตรต่อไป สอดคล้องกับทฤษฎีการเรียนรู้ของการศึกษาผู้ใหญ่ ดังที่ Wattanawong (2014, pp. 97-100) ได้กล่าวว่า การเรียนการสอนต้องมาจากความต้องการ ความตั้งใจ และเป้าหมายของผู้เรียนเป็นหลัก เนื่องจากผู้ใหญ่จะต่อต้านหรือไม่พอใจในผลที่เกิดขึ้นจากสิ่งต่างๆ ที่ตนไม่ยอมรับ ซึ่งสอดคล้องกับ Naksawat (2007, p. 16) ที่กล่าวว่า การจัดการเรียนการสอนต้องมาจากความต้องการของผู้เรียน เนื้อหาที่สอนควรสัมพันธ์กับการนำไปใช้จริง และสอดคล้องกับงานวิจัยของ Prachai (2011) ที่ได้ศึกษาการพัฒนาหลักสูตรฝึกอบรมภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสาร สำหรับบุคลากรทางการแพทย์ โรงพยาบาลขอนแก่นราม โดยใช้แบบสอบถามความต้องการจำเป็นของบุคลากร ผลการวิจัย พบว่า บุคลากรมีความต้องการเข้ารับการฝึกอบรมภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารในชีวิตประจำวันมากที่สุด นอกจากนี้ ยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ Damsawasdi and Handumrong (2012) ที่ได้ศึกษาเกี่ยวกับความต้องการใช้ภาษาฝรั่งเศสเพื่อการสื่อสารของผู้ประกอบการด้านที่พัก-โรงแรมในเขตพระนคร โดยใช้แบบสำรวจความต้องการอบรมการใช้ภาษาฝรั่งเศส ผลการวิจัย พบว่า ผู้ประกอบการมีความต้องการเข้ารับการฝึกอบรมการใช้ภาษาฝรั่งเศสเพื่อการสื่อสาร และผู้เชี่ยวชาญด้านสุนทรียสาธกให้ความเห็นว่าการนำกระบวนการดังกล่าวมาปรับใช้ในการฝึกอบรมร่วมกับการเรียนรู้แบบร่วมมือจะทำให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมสามารถดึงศักยภาพด้านบวกของตัวเองมาใช้ และทำให้มีความมั่นใจในการสื่อสารมากขึ้น เนื่องจากผู้เข้ารับการฝึกอบรมได้ทำงานร่วมกันเป็นกลุ่ม ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Whitney and Trosten (2001) ที่ชี้ให้เห็นว่าผู้ที่มีประสบการณ์ร่วมทำสุนทรียสาธกสามารถดึงศักยภาพส่วนบุคคลออกมา และมีโอกาสได้ฝึกฝนศักยภาพนั้น ทำให้บุคคลเกิดความมั่นใจ ทำงานประสบความสำเร็จ และมีทักษะในการสื่อสารที่ดีขึ้น

2. ผลการสร้างและหาคุณภาพของหลักสูตรฝึกอบรม ที่ผู้วิจัยได้สร้างขึ้น ได้ผ่านการพิจารณาคุณภาพขององค์ประกอบต่าง ๆ ของหลักสูตรฝึกอบรมจากผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 3 คน พบว่าองค์ประกอบของหลักสูตรฝึกอบรม มีคุณภาพโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.62$) และเอกสารประกอบหลักสูตรฝึกอบรม ซึ่งประกอบด้วยคู่มือสำหรับผู้ให้การฝึกอบรม มีคุณภาพอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.49$) และคู่มือสำหรับผู้เข้ารับการฝึกอบรม มีคุณภาพอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.39$) ทั้งนี้เนื่องมาจากผู้วิจัยได้ดำเนินการตามกระบวนการพัฒนาหลักสูตรที่ถูกต้องทุกขั้นตอน ซึ่งได้สังเคราะห์องค์ประกอบของหลักสูตรฝึกอบรมดังนี้ ชื่อหลักสูตร หลักการและเหตุผล วัตถุประสงค์ เนื้อหา กิจกรรม สื่อและแหล่งเรียนรู้ ระยะเวลา วิธีประเมินผล คุณสมบัติของวิทยากร และตารางการฝึกอบรม นอกจากนี้ ผู้วิจัยยังได้ดำเนินการตามกระบวนการพัฒนาหลักสูตรของ Bangmo (2008, p. 19) โดยเริ่มจาก 1) หาความจำเป็นในการฝึกอบรมจากบุคคลที่เกี่ยวข้อง จากนั้นนำข้อมูลที่ได้จากการหาความจำเป็นและการจากศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องมา 2) สร้างหลักสูตร ซึ่งนำข้อมูลที่ได้จากการหาความจำเป็นในการฝึกอบรมมากำหนดเนื้อหา ระยะเวลา โดยคำนึงถึงความสอดคล้องของจุดมุ่งหมายและผู้เข้ารับ

การฝึกอบรมเป็นสำคัญ 3) ดำเนินการฝึกอบรมตามกระบวนการที่ได้วางแผนไว้อย่างเป็นระบบ ทำให้ได้หลักสูตรที่มีคุณภาพตามวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ อีกทั้งเนื้อหายังสอดคล้องกับพนักงานต้อนรับโดยตรง ซึ่งผลการพัฒนาหลักสูตรฝึกอบรมเป็นไปทำนองเดียวกับ Asavabhokin (2011) ได้ทำการวิจัยเรื่องการพัฒนาหลักสูตรฝึกอบรมการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ พบว่าหลักสูตรมีความเหมาะสมอยู่ในระดับมากถึงมากที่สุด

3. ผลการทดลองใช้หลักสูตรฝึกอบรมที่พัฒนาขึ้น มีดังนี้ ผลการศึกษาผลการใช้หลักสูตรฝึกอบรมภาษาฝรั่งเศสเพื่อการสื่อสารระหว่างการฝึกอบรม โดยได้ทำการบันทึกภาคสนาม พบว่าผู้เข้ารับการฝึกอบรมมีความกระตือรือร้นในการเข้ารับการฝึกอบรมเป็นอย่างมาก มีปฏิสัมพันธ์การทำงานร่วมกันภายในกลุ่มเป็นอย่างดี สามารถปฏิบัติตามข้อกำหนดได้ และสามารถสื่อสารภาษาฝรั่งเศสได้ สังเกตได้จากผลคะแนนพัฒนาการของแต่ละคน จากแบบประเมินความสามารถในการสื่อสารระหว่างการฝึกอบรม พบว่า ผู้เข้ารับการฝึกอบรมส่วนใหญ่มีคะแนนพัฒนาการเพิ่มขึ้นเกือบทุกคนในหน่วยที่ 1 และหน่วยที่ 2 เนื่องจากเนื้อหาฝึกอบรมเป็นเรื่องเกี่ยวกับคำศัพท์เบื้องต้นที่จำเป็นในงานโรงแรม ทำให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมเกิดความตั้งใจ แต่หน่วยที่ 3 คะแนนพัฒนาการของผู้เข้ารับการฝึกอบรมลดลงเกือบทุกคน อาจเนื่องมาจากเนื้อหาดังกล่าว ส่วนใหญ่เป็นเรื่องเกี่ยวกับทสนทนาในสถานการณ์ต่างๆ อาจต้องใช้ระยะเวลาในการฝึกฝน ผลจากการบันทึกการค้นหาคำศัพท์ด้านบวกของตัวเอง โดยการนำจุดรวมฝันของแต่ละกลุ่ม พบว่า ทุกกลุ่มบรรลุสิ่งที่ได้วาดฝันไว้ กล่าวคือ สามารถสื่อสารภาษาฝรั่งเศสเบื้องต้นได้ และผลการเปรียบเทียบความสามารถในการสื่อสารภาษาฝรั่งเศสหลังการฝึกอบรมสูงกว่าเกณฑ์ร้อยละ 60 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากกระบวนการจัดกิจกรรมการฝึกอบรมตามหลักสูตรฝึกอบรมผู้วิจัยได้นำกระบวนการสุนทรียสาธกร่วมกับการเรียนรู้แบบร่วมมือมาใช้เป็นกิจกรรมการฝึกอบรมเป็นกระบวนการที่กระตุ้นให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมได้จุดประกายความคิดให้เกิดการเปลี่ยนแปลงด้านบวกในตัวบุคคล ตามความหมายของ Cockell and Arthur-Blair (2012) ซึ่งจะส่งเสริมให้ผู้เรียนทำงานร่วมกัน โดยในกลุ่มประกอบด้วยสมาชิกที่มีความสามารถแตกต่างกัน และมีความรับผิดชอบร่วมกัน ทั้งในส่วนตัวและส่วนรวม เพื่อให้ตนเองและสมาชิกทุกคนในกลุ่มประสบความสำเร็จตามเป้าหมายที่กำหนด (Department of Academic, 1998, p. 3) ซึ่งจากการศึกษาผลการวิจัยได้สอดคล้องกับผลการสัมภาษณ์ของผู้เชี่ยวชาญด้านกระบวนการสุนทรียสาธกรในชั้นที่ 1 และ Whitney and Trosten (2001) ที่ได้ศึกษาเกี่ยวกับการใช้สุนทรียสาธกรในการเพิ่มศักยภาพในตัวบุคคล ผลจากการศึกษา พบว่า ผู้ที่มีประสบการณ์ร่วมทำสุนทรียสาธกรสามารถดึงศักยภาพส่วนบุคคลออกมา และมีโอกาสได้ฝึกฝนศักยภาพนั้น ทำให้บุคคลเกิดความมั่นใจ ทำงานประสบความสำเร็จ และมีทักษะในการสื่อสารที่ดีขึ้น และยังสอดคล้องกับ Gilliam (2002) ที่ได้ศึกษาผลกระทบของการใช้วิธีการเรียนรู้แบบร่วมมือและปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมทางการเรียนรู้ ที่มีต่อผลสัมฤทธิ์และความเป็นเลิศทางการเรียนของนักศึกษาในวิทยาลัยชุมชน ผลการวิจัยพบว่า นักเรียนในหลักสูตรที่สอนด้วยวิธีการเรียนรู้แบบร่วมมือมีปัจจัยการจัดการสิ่งแวดล้อมเพื่อการเรียนรู้ ส่งผลกระทบนักเรียนในด้านผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนรู้และที่มีผลต่อความเป็นเลิศทางการเรียน และยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ Koson, et al. (2013, pp. 33-44) ที่ได้พัฒนาหลักสูตรฝึกอบรมครูสอนภาษาอังกฤษด้วยกระบวนการจัดการความรู้ เพื่อพัฒนาสมรรถนะจัดทำหลักสูตรยูวมัคคุเทศก์ท้องถิ่น พบว่า 1) ครูมีความรู้หลังการฝึกอบรมสูงกว่าก่อนการฝึกอบรมอย่าง มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 2) ครูมีทักษะในการจัดทำหลักสูตรสูงกว่าร้อยละ 75 ซึ่งเป็นระดับดีทุกสมรรถนะ 3) ครูมีเจตคติต่อการจัดทำหลักสูตรหลังการอบรมสูงกว่าก่อนการอบรม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

4. ผลการศึกษาความพึงพอใจที่มีต่อการอบรมด้วยหลักสูตรฝึกอบรมที่พัฒนาขึ้น หลังเสร็จสิ้นกิจกรรมการฝึกอบรมในภาพรวม พบว่าผู้เข้ารับการฝึกอบรมมีความพึงพอใจต่อหลักสูตรฝึกอบรมอยู่ในระดับมาก

ที่สุด (\bar{X} = 4.59) อาจเนื่องมาจากผู้เข้ารับการฝึกอบรมในครั้งนี้เป็นผู้ที่สมัครเข้าร่วมโครงการด้วยความสมัครใจ และอาจประกอบกับระยะเวลาและเนื้อหาสอดคล้องกับสภาพความจำเป็นของผู้เข้ารับการฝึกอบรมเอง ซึ่งสอดคล้องกับ Prachai (2011) ที่ได้กำหนดเนื้อหาของหลักสูตรสอดคล้องกับความต้องการจำเป็นของบุคลากร และยังการจัดเรียงความยากง่าย โดยเนื้อหาที่อ่านและคำแปลภาษาไทยกำกับทุกคำ ซึ่งจะทำให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมมีโอกาสช่วยกันศึกษาเนื้อหาและร่วมกันทำกิจกรรมร่วมกันเป็นกลุ่ม ให้ความช่วยเหลือซึ่งกันและกัน ส่งผลทำให้เกิดความสัมพันธ์ที่ดีภายในกลุ่ม ส่งผลให้เกิดความมั่นใจในการสื่อสารภายในกลุ่มอีกด้วย รวมทั้งวิทยากรก็มีส่วนสำคัญในกระตุ้นให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมเห็นคุณค่าของภาษาฝรั่งเศส โดยการค้นหาศักยภาพด้านบวกของตัวเอง และมีความเป็นกันเองกับผู้เข้ารับการฝึกอบรม ซึ่งสอดคล้องกับทฤษฎีมนุษยนิยมของการศึกษาผู้ใหญ่ ดังที่ Wattanawong (2014, pp. 97-100) กล่าวไว้ว่า วิทยากรควรมีความเป็นกันเอง ให้ความสำคัญกับผู้เรียนเท่ากับเนื้อหาที่จะนำมาสอน กระตุ้นให้ผู้เรียนเกิดการเรียนรู้ และมีการจัดกิจกรรมที่หลากหลายเหมาะสมกับผู้เรียน ตลอดจนผู้เข้ารับการฝึกอบรมเอง เล็งเห็นประโยชน์ที่ได้รับหลังการฝึกอบรมที่จะสามารถนำไปประยุกต์ใช้กับการปฏิบัติงานจริงได้

ข้อเสนอแนะจากการวิจัย

1. ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

- 1.1 การนำหลักสูตรไปใช้ควรศึกษาเรื่องสัดส่วนของเวลากับเนื้อหาให้มีความเหมาะสมกับผู้เข้ารับการฝึกอบรม
- 1.2 การนำหลักสูตรไปใช้ ควรพิจารณาให้เหมาะสมกับผู้เข้ารับการฝึกอบรมที่มีความรู้ความสามารถ จุดภาวะที่ใกล้เคียงกัน เพื่อให้บรรลุตามจุดหมายของหลักสูตร
- 1.3 การจัดกลุ่มผู้เข้ารับการฝึกอบรม ควรจัดเป็นคู่ กลุ่มละประมาณ 4 คน เพื่อสะดวกในการฝึกสนทนากลุ่มเล็กและการแสดงบทบาทสมมติ
- 1.4 การถอดเสียงอ่านภาษาไทยควรเทียบกับหลักการถอดเสียงตามหลักวิชาการ
- 1.5 องค์กรสามารถนำกระบวนการสุนทรียสาธกไปใช้กับการสร้างความสัมพันธ์และแรงบันดาลใจในการทำงานโดยไม่ต้องจัดการฝึกอบรมก็ได้

2. ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

- 2.1 การวิจัยครั้งต่อไปควรมีการสร้างหลักสูตรฝึกอบรมให้กับพนักงานโรงแรม แผนกอื่นๆ เช่น แผนกห้องอาหาร แผนกแม่บ้าน
- 2.2 ควรมีวิทยากรเป็นชาวต่างชาติร่วมกับวิทยากรชาวไทยบ้างเป็นบางครั้ง เพื่อเป็นการกระตุ้นและเสริมสร้างความมั่นใจในการสื่อสารให้แก่ผู้เข้ารับการฝึกอบรมมากขึ้น
- 2.3 ควรมีการติดตามผลหลังการฝึกอบรม เพื่อดูความคงทนการใช้ภาษาฝรั่งเศสของผู้เข้ารับการฝึกอบรม
- 2.4 ทำการวิจัยโดยพัฒนาผู้นำหรือผู้ที่เก่งกระบวนการสุนทรียสาธก เพื่อเป็นผู้นำกลุ่มต่อไป
- 2.5 ทดลองฝึกอบรมโดยใช้เฉพาะกระบวนการสุนทรียสาธกอย่างเดียว โดยไม่ต้องนำการเรียนรู้แบบร่วมมือมาด้วย
- 2.6 สามารถนำกระบวนการสุนทรียสาธกมาอบรมกับเรื่องใดก็ได้ ไม่ใช่เฉพาะความสามารถในการสื่อสารภาษาฝรั่งเศส ซึ่งจะทำให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมเห็นคุณค่าของตัวเอง

References

- Asavabhokin, V. (2011). *Development of an English communication curriculum for non-academic personnel of Srinakharinwirot University* (Doctoral Dissertation). Bangkok: Srinakharinwirot University. (in Thai)
- Bangmo, S. (2008). *Techniques in training and conference* (4th ed.). Bangkok: Wittayapat. (in Thai)
- Bhumiratana, C. (2013). Policy of teaching western language and role of French language in Thailand's educational systems. Research Academic "Thailand and Policy of foreign language: the important of French language in the world stage". Bangkok: Kasetsart University. (in Thai)
- Cockell, J., & Mc Arthur-Blair, J. (2012). *Appreciative Inquiry in higher education: A transformative Force*. USA: John Wiley & Sons.
- Darnsawasdi, D., & Handumrong, N. (2012). *Lodging and hotel entrepreneurs in Phra NaKhon and Dusit Districts and French communicative competency* (research report). Bangkok: Suan Sunandha Rajabhat University. (in Thai)
- Department of Academic. (1998). *The manual of teaching English at primary level*. Bangkok: Development curriculum Center. (in Thai)
- Department of Tourism. (2015). *Tourists statistics*. Retrieved July 7, 2015, from <http://newdot2.smartmultimedia.com/home/listcontent/11/221/276> (in Thai)
- Gilliam, Janice Hoots. (2002). *The impact of cooperative learning and course learning environment factors on learning outcomes and overall excellence in the community college classroom* (Doctoral dissertation). Raleigh, North Carolina: North Carolina State University.
- Jaitieng, A. (2010). *Teaching principle* (5th ed.). Bangkok: Odien Store. (in Thai)
- Koson, C., Wattanatorn, A., Keawurai, W., & Onthanee, A. (2013). Training curriculum development with knowledge management for teachers of English on the competence of constructing local youth-guide curriculum. *Journal of Education Naresuan University*, 15(4), 33-44. (in Thai)
- Lowimongkol, R. (2008). Problems and satisfaction of French tourists during their stay in hotels in Thailand. *Chiang Mai University, Journal of Social Sciences and Humanities*, 11(2), 1-24. (in Thai)
- Naksawat, T. (2007). *Instructional packages on "communicative French for tourism using video aided instruction for hotel receptionists and tourism business in Phitsanulok"* (research report). Bangkok: Office of the Higher Education Commission. (in Thai)
- Prachai, U. (2011). *The development of communicative English training course for medical personnel at Khonkaen Ram Hospital in Khon Kaen Province* (Independent Study). Khon Kaen: Khon Kaen University. (in Thai)

- Rattanaphan, P. (2013). Applied the Appreciative Inquiry on routine research and institutions research. *KU, Journal of research*, 1 (2), 191-194. (in Thai)
- Saiyod, L., & Saiyod, A. (1995). *Techniques in educational research* (4th ed.). Bangkok: Suweeriyasan. (in Thai)
- Smithikrai, Ch. (2013). *Personnel training in the organization* (8th ed.). Bangkok: Chulalongkorn University. (in Thai)
- Tumtong, B. (2010). *Curriculum development*. Bangkok: Chulalongkorn University. (in Thai)
- Wattanawong, S. (2014). *Psychology of adult training* (2nd ed.). Bangkok: Chulalongkorn University. (in Thai)
- Whitney, D., & Trosten, A. (2001). The liberation of power: Exploring how appreciative inquiry “powers up the people”. *Organization Development Journal*, 13(3), 14-22.