

ผลสัมฤทธิ์จากการเปลี่ยนห้องเรียนให้เป็นห้องคิดด้วยการสืบถามเชิงปรัชญา

รายวิชา 500206 การสื่อสารข้ามวัฒนธรรมในงานบริการ

ACHIEVEMENT OF THINKING CLASSROOM IN COURSE 500206 CROSS

CULTURAL COMMUNICATION IN SERVICES

ชลธิชา รุ่งสาตรา*

Cholthicha Rungsattra

E-mail. amija@outlook.co.th

ณัฐสุดา ผาสา**

Natsuda Phala

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อพัฒนารูปแบบการเรียนรู้ด้วยการเปลี่ยนห้องเรียนให้เป็นห้องคิดด้วยการสืบถามเชิงปรัชญา (Thinking Classroom) รายวิชา 500206 การสื่อสารข้ามวัฒนธรรมในงานบริการ 2) เพื่อหาผลสัมฤทธิ์จากการเปลี่ยนห้องเรียนให้เป็นห้องคิดด้วยการสืบถามเชิงปรัชญา (Thinking Classroom) รายวิชา 500206 การสื่อสารข้ามวัฒนธรรมในงานบริการ 3) เพื่อทราบระดับความพึงพอใจของนักศึกษาต่อรูปแบบการเรียนรู้ด้วยการเปลี่ยนห้องเรียนให้เป็นห้องคิดด้วยการสืบถามเชิงปรัชญา (Thinking Classroom) ในรายวิชา 500206 การสื่อสารข้ามวัฒนธรรมในงานบริการ กลุ่มผู้ให้ข้อมูลเป็นนักศึกษาสาขาวิชาการจัดการการท่องเที่ยวและการบริการชั้นปีที่ 1 และนักศึกษาสาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ ชั้นปีที่ 3 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยได้แก่ แบบทดสอบ และแบบประเมิน สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ผลการศึกษาพบว่า 1) นักศึกษาได้มีส่วนร่วมในกลวิธีการสอนการเปลี่ยนห้องเรียนให้เป็นห้องคิดด้วยการสืบถามเชิงปรัชญาทุกคนและเห็นได้ว่าการพัฒนาการด้านทักษะการถาม การคิดที่ดีขึ้นโดยเป็นลำดับทุก ๆ คน 2) นักศึกษา มีผลคะแนนการสอบครั้งที่ 2 ดีขึ้นทุกคนหลังจากเรียนรู้ด้วยรูปแบบการเรียนรู้ดังกล่าว 3) ค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจของนักศึกษาต่อวิชาการศึกษาการสื่อสารข้ามวัฒนธรรมในงานบริการอยู่ในระดับดี ส่วนระดับความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีรูปแบบการเรียนรู้ด้วยการเปลี่ยนห้องเรียนให้เป็นห้องคิดด้วยการสืบถามเชิงปรัชญา (Thinking Classroom) อยู่ในระดับมากที่สุด

คำสำคัญ : การเปลี่ยนห้องเรียนให้เป็นห้องคิดด้วยการสืบถามเชิงปรัชญา, การสื่อสารข้ามวัฒนธรรม

ABSTRACT

The purpose of this research has threefold; 1) to develop model of Thinking Classroom in Course 500206 Cross Cultural Communication in Services; 2) to study the achievement of Thinking Classroom in Course 500206 Cross Cultural Communication in Services; 3) to study the level of satisfaction of students to Thinking Classroom in Course 500206 Cross Cultural Communication in Services. In this work, the first year students of Tourism and Hospitality Management and the third years students of Public Administration. Questionnaires, achievement testing papers and statistical manner are used in this work. The results show that 1) All of students have participate with Thinking Classroom and develop of asking skill and good thinking

* หลักสูตรบริหารธุรกิจบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการการท่องเที่ยวและการบริการ มหาวิทยาลัยแม่โจ้-แพร่

** สาขาวิชาการจัดการการท่องเที่ยวและการบริการ มหาวิทยาลัยนอร์ท-เชียงใหม่

continues. 2) The score of all students in second time get better by thinking classroom. 3) Mean of level satisfaction of students to Course 500206 Cross Cultural Communication in Services is good level and level satisfaction of students to thinking classroom is very good level

Keywords : Thinking Classroom, Cross Cultural Communication

บทนำ

สาขาการจัดการการท่องเที่ยวและบริการ คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยนครเชียงใหม่ มุ่งมั่นที่จะผลิตบัณฑิตให้มีคุณสมบัติตามความต้องการของตลาดแรงงานด้านการท่องเที่ยว โดยหนึ่งในกระบวนการนั้น คือ รายวิชา 500206 การสื่อสารข้ามวัฒนธรรมในงานบริการ (Cross cultural communication in services) เป็นวิชาพื้นฐานวิชาชีพ เพื่อให้นักศึกษาฝึกทักษะด้านการสื่อสารข้ามวัฒนธรรมในงานบริการ อันจะส่งผลให้นักศึกษามีความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับวัฒนธรรมประเทศเพื่อนบ้าน ลักษณะกระบวนการและประสิทธิภาพของการสื่อสารข้ามวัฒนธรรมได้อย่างถูกต้องและสมบูรณ์

รายวิชานี้มีการเรียนการสอนด้วยการบรรยายและการปฏิบัติ เพื่อมุ่งเน้นให้นักศึกษาเข้าใจ ในภาคทฤษฎีและมีความสามารถในทางปฏิบัติ โดยนำความรู้ที่ได้จากภาคทฤษฎีไปปรับใช้ในทางปฏิบัติได้อย่างเหมาะสม จากการสังเกตการณ์และการทดสอบก่อนการเรียนพบว่านักศึกษาส่วนใหญ่ขาดความรู้ความเข้าใจในประยุกต์ความรู้กับสถานการณ์จริง ขาดทักษะทางด้านการคิดวิเคราะห์และการสรุปประเด็นสำคัญ นอกจากนี้ยังพบว่า นักศึกษาขาดทักษะด้านการสื่อสารที่ดีจึงทำให้นักศึกษาบางส่วนไม่สามารถทำความเข้าใจและนำความรู้ด้านการสื่อสารที่มีมาปรับใช้และนำเสนอได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ดังนั้น เพื่อแก้ไขปัญหาจากการเรียนรู้แบบผู้สอนเป็นศูนย์กลาง คือ นักศึกษาส่วนใหญ่ ไม่สามารถประยุกต์ใช้กับสถานการณ์จริงได้ ไม่กระตือรือร้น ไม่มีความคิดสร้างสรรค์ ขาดทักษะ การแสวงหาความรู้ ขาดทักษะด้านการสื่อสาร และขาดทักษะด้านการคิดวิเคราะห์และการสรุปประเด็นสำคัญ ผู้วิจัยจึงสนใจที่จะศึกษาผลสัมฤทธิ์จากการเปลี่ยนห้องเรียนให้เป็นห้องคิดด้วยการ สืบถามเชิงปรัชญา รายวิชา 500206 การสื่อสารข้ามวัฒนธรรมในงานบริการ โดยพัฒนารูปแบบการเรียนการสอน ผ่านกิจกรรมการเรียนรู้แบบต่างๆ เพื่อเป็นการกระตุ้นให้นักศึกษาสร้างองค์ความรู้ใหม่จากการใช้ปัญหาที่เกิดขึ้นจริง เพื่อให้ผู้เรียนเกิดทักษะในการคิดวิเคราะห์และคิดแก้ปัญหา รวมทั้งได้ความรู้ใหม่ในสาขาวิชาที่ตนเองศึกษาไปพร้อมกันอีกด้วย

ขอบเขตในการวิจัย

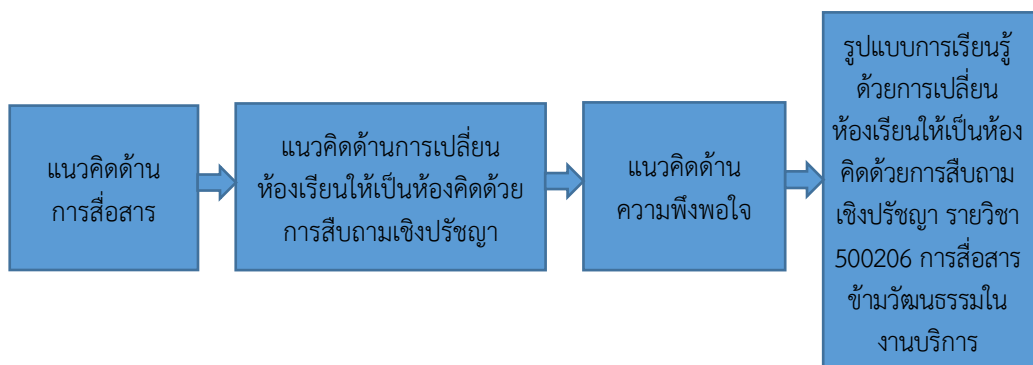
ขอบเขตด้านเนื้อหา เน้นศึกษาการพัฒนากระบวนการเรียนรู้ด้วยการเปลี่ยนห้องเรียนให้เป็นห้องคิดด้วยการสืบถามเชิงปรัชญา (Thinking Classroom Learning) ของนักศึกษา ในรายวิชา 500206 การสื่อสารข้ามวัฒนธรรมในงานบริการ

ขอบเขตด้านประชากร การเก็บรวบรวมข้อมูลจะเก็บจากนักศึกษาในรายวิชา รายวิชา 500206 การสื่อสารข้ามวัฒนธรรมใน

งานบริการ ในภาคการศึกษาที่ 2 ปีการศึกษา 2560 จำนวน 30 คน

การสังเคราะห์องค์ความรู้เกี่ยวกับแนวคิดการสื่อสาร แนวคิดการเปลี่ยนห้องเรียนให้เป็นห้องคิดด้วยการสืบถามเชิงปรัชญา แนวคิดความพึงพอใจ เพื่อการสร้างความเข้าใจและความต้องการที่แท้จริงสามารถตอบสนองรูปแบบการเรียนการสอนให้ถูกต้องและเหมาะสมโดยภาครัฐ ภาคเอกชน และหน่วยงานที่เกี่ยวข้องจำเป็นต้องปรับตัวและพัฒนา รูปแบบ วิธีการสอน เพื่อให้ผู้เรียนมีการพัฒนาการเรียนรู้อย่างมีประสิทธิภาพ การคิดด้วยคำถาม และมีความพึงพอใจในการเรียนแบบมีส่วนร่วม

ร่วม จำเป็นจะต้องมีการวางแผนและกรอบในการทำงานอย่างเป็นระบบ โดยจะดำเนินการผ่านวิธีการต่างๆ ในห้องเรียนที่จะขับเคลื่อนไปสู่การส่งเสริมให้ผู้เรียนได้พัฒนาสู่การเป็นผู้ที่แข่งขันในการคิด และนำไปสู่เป้าหมายที่ตั้งไว้ คือ การพัฒนารูปแบบการเรียนรู้อย่างมีประสิทธิภาพ เปลี่ยนห้องเรียนให้เป็นห้องคิดด้วยการสืบถามเชิงปรัชญา (Thinking Classroom) รายวิชา 500206 การสื่อสารข้ามวัฒนธรรมในงานบริการ จึงสามารถสรุป กรอบแนวคิดในการวิจัย (conceptual framework) ที่นำมาศึกษาวิจัยในครั้งนี้ ได้ดังภาพที่ 1



ภาพที่ 1 กรอบแนวความคิดการวิจัย (conceptual framework)

ประโยชน์ของการวิจัย

1. สามารถนำรูปแบบการเรียนรู้อย่างมีประสิทธิภาพมาพัฒนาการเรียนการสอนให้นักศึกษาเกิดประโยชน์สูงสุด

2. สามารถประยุกต์รูปแบบการสอนในรายวิชาที่มีปัญหาใกล้เคียง และมีบริบทไม่แตกต่าง เพื่อให้มีผลสัมฤทธิ์จากการเปลี่ยน

ห้องเรียนให้เป็นห้องคิดด้วยการสืบถามเชิงปรัชญาดีขึ้น (Thinking Classroom)

3. เพื่อใช้เป็นแนวทางในการสื่อสารด้านวัฒนธรรมไทยให้มีความเข้าใจอย่างถูกต้อง

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อพัฒนารูปแบบการเรียนรู้อย่างมีประสิทธิภาพ เปลี่ยนห้องเรียนให้เป็นห้องคิดด้วยการสืบถามเชิงปรัชญา (Thinking Classroom)

รายวิชา 500206 การสื่อสารข้ามวัฒนธรรมในงานบริการ

2. เพื่อหาผลสัมฤทธิ์จากการเปลี่ยนห้องเรียนให้เป็นห้องคิดด้วยการสืบถามเชิงปรัชญา (Thinking Classroom) รายวิชา 500206 การสื่อสารข้ามวัฒนธรรมในงานบริการ

3. เพื่อทราบระดับความพึงพอใจของนักศึกษาต่อรูปแบบการเรียนรู้ด้วยการเปลี่ยนห้องเรียนให้เป็นห้องคิดด้วยการสืบถามเชิงปรัชญา (Thinking Classroom) ในรายวิชา 500206 การสื่อสารข้ามวัฒนธรรมในงานบริการ

วิธีดำเนินการวิจัย

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยคือ นักศึกษาในรายวิชา 500206 การสื่อสารข้ามวัฒนธรรมในงานบริการ ในภาคการศึกษาที่ 2 ปีการศึกษา 2560 จำนวน 30 คน แบ่งออกเป็นนักศึกษาสาขาวิชาการจัดการการท่องเที่ยวและบริการชั้นปีที่ 1 จำนวน 13 คน และนักศึกษาสาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ คณะสังคมศาสตร์และศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยนอร์ท-เชียงใหม่ชั้นปีที่ 3 จำนวน 17 คน

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

1. แบบทดสอบความรู้ก่อนการเรียนรู้ในรายวิชา 500206 การสื่อสารข้ามวัฒนธรรมในงานบริการ เพื่อทดสอบว่ามีความรู้ความเข้าใจเพียงใด

2. กิจกรรมและเครื่องมือในการเรียนรู้ด้วยการเปลี่ยนห้องเรียนให้เป็นห้องคิดด้วยการสืบถามเชิงปรัชญา รายวิชา 500206 การสื่อสารข้ามวัฒนธรรมในงานบริการ

3. แบบทดสอบความรู้หลังจากการเรียนรู้ โดยใช้แบบทดสอบชุดเดียวกับแบบทดสอบก่อนเรียน นำคะแนนที่ได้จากการทดสอบมาเปรียบเทียบกับผลการทดสอบก่อนเรียน

4. แบบวัดระดับความพึงพอใจของนักศึกษาต่อรูปแบบการเรียนรู้โดยใช้การขับเคลื่อนการคิดสู่ห้องเรียน (Thinking Classroom Learning) ในรายวิชา 500206 การสื่อสารข้ามวัฒนธรรมในงานบริการ

3. การรวบรวมข้อมูล

การวิจัยในครั้งนี้ มีวิธีการดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลดังนี้

3.1 ผู้วิจัยดำเนินการทดสอบความรู้ก่อนการเรียนรู้ในรายวิชา 500206 การสื่อสารข้ามวัฒนธรรมในงานบริการ เพื่อทดสอบว่ามีความรู้ความเข้าใจเพียงใด

3.2 ผู้วิจัยดำเนินกิจกรรมการสอนจากการเปลี่ยนห้องเรียนให้เป็นห้องคิดด้วยการสืบถามเชิงปรัชญาในรายวิชา 500206 การสื่อสารข้ามวัฒนธรรมในงานบริการ

3.3 ผู้วิจัยดำเนินการทดสอบความรู้หลังจากการเรียนรู้และดำเนินการวัดระดับความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อรูปแบบการเรียนรู้ด้วยการเปลี่ยนห้องเรียนให้เป็นห้องคิดด้วยการสืบถามเชิงปรัชญา (Thinking Classroom Learning) รายวิชา 500206 การสื่อสารข้ามวัฒนธรรมในงานบริการ

4. การวิเคราะห์ข้อมูล

4.1 การนำผลลัพธ์จากกิจกรรมกลวิธีที่สอนด้วยการเปลี่ยนห้องเรียนให้เป็นห้องคิดด้วยการสืบถามเชิงปรัชญามาวิเคราะห์และสรุปผล เนื่องด้วยเป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ

4.2 ทำการเปรียบเทียบผลสัมฤทธิ์การเรียนรู้จากผลการทดสอบก่อนและหลังการเรียนรู้โดยการหาค่าเฉลี่ย (Mean) และร้อยละ (Percentage)

4.3 การวิเคราะห์สถิติในระดับความพึงพอใจของนักศึกษาต่อรูปแบบการเรียนรู้ด้วยการเปลี่ยนห้องเรียนให้เป็นห้องคิดด้วยการสืบถามเชิงปรัชญา โดยใช้การวิเคราะห์สถิติบรรยาย ได้แก่ ค่าเฉลี่ยจากระดับความพึงพอใจ (mean)

ช่วงคะแนน ความหมาย

ค่าคะแนนเฉลี่ย 4.21 - 5.00 พึงพอใจในระดับมากที่สุด

ค่าคะแนนเฉลี่ย 3.41 - 4.20 พึงพอใจในระดับมาก

ค่าคะแนนเฉลี่ย 2.61 - 3.40 พึงพอใจในระดับปานกลาง

ค่าคะแนนเฉลี่ย 1.81 - 2.60 พึงพอใจในระดับน้อย

ค่าคะแนนเฉลี่ย 1.00 - 1.80 พึงพอใจในระดับน้อยที่สุด

สรุปผลการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการทดลองการนำการเรียนการสอนรูปแบบการเรียนรู้ด้วยการเปลี่ยนห้องเรียนให้เป็นห้องคิดด้วยการสืบถามเชิงปรัชญา (Thinking Classroom) รายวิชา 500206 การสื่อสารข้ามวัฒนธรรมในงานบริการ อีกทั้งยังเป็นการหาผลสัมฤทธิ์และทราบระดับความพึงพอใจของนักศึกษาเพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนารูปแบบการเรียนการสอนรายวิชาการสื่อสารข้ามวัฒนธรรมในงานบริการของนักศึกษา

ผลการเปรียบเทียบคะแนนครั้งที่ 1 และครั้งที่ 2 จากการทดสอบทักษะและองค์ความรู้จากของนักศึกษาที่ลงทะเบียนเรียนวิชาดังกล่าว เป็นดังตาราง 1

ตารางที่ 1 การเปรียบเทียบผลคะแนน

ลำดับนักศึกษา	คะแนนครั้งที่1	คะแนนครั้งที่2	การพัฒนา
นักศึกษาคนที่ 1	6	10	66%
นักศึกษาคนที่ 2	4	8	100%
นักศึกษาคนที่ 3	5	9	80%
นักศึกษาคนที่ 4	5	8	60%
นักศึกษาคนที่ 5	4	9	125%
นักศึกษาคนที่ 6	6	9	50%
นักศึกษาคนที่ 7	4	8	100%
นักศึกษาคนที่ 8	5	9	80%
นักศึกษาคนที่ 9	5	8	60%
นักศึกษาคนที่ 10	6	9	50%
นักศึกษาคนที่ 11	4	9	125%
นักศึกษาคนที่ 12	5	9	80%
นักศึกษาคนที่ 13	5	8	60%
นักศึกษาคนที่ 14	6	10	66%

ลำดับนักศึกษา	คะแนนครั้งที่1	คะแนนครั้งที่2	การพัฒนา
นักศึกษาคนที่ 15	5	8	60%
นักศึกษาคนที่ 16	6	9	50%
นักศึกษาคนที่ 17	7	10	43%
นักศึกษาคนที่ 18	6	9	50%
นักศึกษาคนที่ 19	5	9	80%
นักศึกษาคนที่ 20	4	8	100%
นักศึกษาคนที่ 21	5	9	80%
นักศึกษาคนที่ 22	4	8	100%
นักศึกษาคนที่ 23	5	10	100%
นักศึกษาคนที่ 24	5	9	80%
นักศึกษาคนที่ 25	4	9	125%
นักศึกษาคนที่ 26	6	10	66%
นักศึกษาคนที่ 27	4	8	100%
นักศึกษาคนที่ 28	5	8	60%
นักศึกษาคนที่ 29	5	9	80%
นักศึกษาคนที่ 30	5	10	100%

จากตารางที่ 1 พบว่า นักศึกษาทั้งหมด 30 คน ที่เป็นกลุ่มเป้าหมาย มีผลสัมฤทธิ์จากการเปลี่ยนห้องเรียนให้เป็นห้องคิดด้วยการสืบถามเชิงปรัชญา (Thinking Classroom) รายวิชา 500206 การสื่อสารข้ามวัฒนธรรมในงานบริการที่เพิ่มขึ้นจากการทดสอบครั้งที่ 1 คิดเป็นร้อยละ ดังนี้

1. มีการพัฒนาเพิ่มขึ้นร้อยละ 43 จำนวน 1 คน หรือ ร้อยละ 3.33 ของนักศึกษากลุ่มเป้าหมาย

2. มีการพัฒนาเพิ่มขึ้นร้อยละ 50 จำนวน 4 คน หรือ ร้อยละ 13.33 ของนักศึกษากลุ่มเป้าหมาย

3. มีการพัฒนาเพิ่มขึ้นร้อยละ 60 จำนวน 5 คน หรือ ร้อยละ 16.67 ของนักศึกษากลุ่มเป้าหมาย

4. มีการพัฒนาเพิ่มขึ้นร้อยละ 66 จำนวน 3 คน หรือ ร้อยละ 10 ของนักศึกษากลุ่มเป้าหมาย

5. มีการพัฒนาเพิ่มขึ้นร้อยละ 80 จำนวน 7 คน หรือ ร้อยละ 23.33 ของนักศึกษากลุ่มเป้าหมาย

6. มีการพัฒนาเพิ่มขึ้นร้อยละ 100 จำนวน 7 คน หรือ ร้อยละ 23.33 ของนักศึกษากลุ่มเป้าหมาย

7. มีการพัฒนาเพิ่มขึ้นร้อยละ 125 จำนวน 3 คน หรือ ร้อยละ 10 ของนักศึกษากลุ่มเป้าหมาย

โดยรวมแล้ว นักศึกษาทั้งหมด 30 คน มีค่าเฉลี่ยการพัฒนาทักษะในการเปลี่ยนห้องเรียนให้เป็นห้องคิดด้วยการสืบถามเชิงปรัชญาเพิ่มขึ้น เท่ากับร้อยละ 79.20

ผลของการวิจัยเรื่องระดับความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีรูปแบบการเรียนรู้ด้วยการเปลี่ยนห้องเรียนให้เป็นห้องคิดด้วยการสืบถามเชิงปรัชญา (Thinking Classroom) ในรายวิชา 500206 การสื่อสารข้ามวัฒนธรรมในงานบริการ ผู้วิจัยใช้แบบสอบถามแบบมาตรวัดของลิเคิร์ท โดยสร้างข้อความที่เราให้แสดงความพึงพอใจไปในทิศทางใดทิศทางหนึ่งเพียงทิศทางเดียว ซึ่งคำตอบหรือเกณฑ์ของความพึงพอใจ จะมีลักษณะมาตราส่วนประมาณค่าให้เลือกตอบแบบ 5 ระดับ (Rating Scale) ในการเก็บข้อมูล ซึ่งผู้วิจัยได้ทำการรวบรวม

ข้อมูลจากนักศึกษาที่ลงทะเบียนเรียนวิชาการสื่อสารข้ามวัฒนธรรมในงานบริการ ตามปกติในภาคการศึกษาที่ 2 ปีการศึกษา 2560 จำนวน 30 คน ได้ผลการวิจัยตามขอบเขตเนื้อหาการวิจัยปรากฏดังนี้

ผลการศึกษาระดับความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีรูปแบบการเรียนรู้ด้วยการเปลี่ยนห้องเรียนให้เป็นห้องคิดด้วยการสืบถามเชิงปรัชญา (Thinking Classroom) ในรายวิชา 500206 การสื่อสารข้ามวัฒนธรรมในงานบริการ แสดงดังตารางที่ 2

ตารางที่ 2 ค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีรูปแบบการเรียนรู้ด้วยการเปลี่ยนห้องเรียนให้เป็นห้องคิดด้วยการสืบถามเชิงปรัชญา (Thinking Classroom) ในรายวิชา 500206 การสื่อสารข้ามวัฒนธรรมในงานบริการ

ความพึงพอใจ (ต่อ)	ค่าเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ
วิชาการสื่อสารข้ามวัฒนธรรมในงานบริการ	4.2	ระดับมาก
รูปแบบการเรียนรู้ด้วยการเปลี่ยนห้องเรียนให้เป็นห้องคิดด้วยการสืบถามเชิงปรัชญา	4.5	ระดับมากที่สุด

จากตารางที่ 2 ระดับความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีรายวิชา 500206 การสื่อสารข้ามวัฒนธรรมในงานบริการ พบว่าค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจของนักศึกษาอยู่ในระดับดี โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.2 ส่วนระดับความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีรูปแบบการเรียนรู้ด้วยการเปลี่ยนห้องเรียนให้เป็นห้องคิดด้วยการสืบถามเชิงปรัชญา (Thinking Classroom) อยู่ในระดับดีมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.5

สำหรับการพัฒนารูปแบบการเรียนรู้ด้วยการเปลี่ยนห้องเรียนให้เป็นห้องคิดด้วยการสืบถามเชิงปรัชญา (Thinking Classroom)

รายวิชา 500206 การสื่อสารข้ามวัฒนธรรมในงานบริการนั้น ได้รับผลจากข้อเสนอแนะของนักศึกษาจากแบบสอบถาม กล่าวคือ นักศึกษาต้องการให้มีการนำรูปแบบการเรียนรู้ด้วยการเปลี่ยนห้องเรียนให้เป็นห้องคิดด้วยการสืบถามเชิงปรัชญามาปรับใช้และขยายผลต่อไป เพราะเป็นการเปิดโอกาสให้นักศึกษาได้คิด ตั้งคำถาม และหาคำตอบตามที่ตนเองอยากรู้และมีอาจารย์คอยเป็นพี่เลี้ยงในศีกรอบของวงกว้าง ความรู้และสามารถสร้างปฏิสัมพันธ์ที่ดีทั้งกับเพื่อนร่วมห้องและอาจารย์ เพราะทุกคนมีสิทธิ์ถามและมีสิทธิ์ตอบ ไม่มีถูกหรือผิด แต่จะมีการเรียนรู้ว่าจะทำอะไร เพื่ออะไร จะทำ

อย่างไร ดีแล้วหรือยังและอุปสรรคที่พบจะแก้ไขได้อย่างไรเพื่อไม่ให้เกิดเหตุการณ์ซ้ำขึ้นอีก นอกจากนี้ นักศึกษายังเสนอแนะให้นำเอารูปแบบการเรียนรู้ดังกล่าวไปปรับใช้กับรายวิชาอื่น ๆ ต่อไป

อภิปรายผลการวิจัย

ผู้สอนได้ใช้รูปแบบการเรียนรู้ด้วยการเปลี่ยนห้องเรียนให้เป็นห้องคิดด้วยการสืบถามเชิงปรัชญาเป็นกลวิธีในการสอนในภาคการศึกษานี้ ซึ่งมีส่วนกระตุ้นให้นักศึกษาเกิดความสนใจและต้องการเรียนรู้ร่วมกันมากยิ่งขึ้นโดยการใช้อุปกรณ์ความคิดที่มีลำดับและเพิ่มระดับความคิดของนักศึกษาเพิ่มมากขึ้นในทุก ๆ ครั้งในข้อคำถามที่เปลี่ยนไป ผู้สอนจะเป็นผู้ควบคุมดูแลทิศทางการโยนคำถามเริ่มต้นและให้นักศึกษาเป็นผู้ตอบ และถามต่อเนื่องกันไปให้เข้าใจถึงเรื่องที่จะเรียน ความสำคัญ ความจำเป็น อยากเรียนรู้อะไรจากหัวข้อนี้บ้าง จะหาข้อมูลเหล่านั้นได้จากที่ไหน ข้อมูลเหล่านั้นน่าเชื่อถือหรือไม่ แล้วพบอุปสรรคอะไรในการทำงานทุกกระบวนการล้วนมีคำถามและฝึกให้นักศึกษาคิด ซึ่งนั่นก็คือ รูปแบบการเรียนรู้ด้วยการเปลี่ยนห้องเรียนให้เป็นห้องคิดด้วยการสืบถามเชิงปรัชญา (Thinking Classroom) นั่นเอง

ข้อเสนอแนะเพื่อนำผลการวิจัยไปใช้

1. ผู้สอนควรศึกษาและทำความเข้าใจในหลักการและการจัดกิจกรรมการเรียนรู้เกี่ยวกับทักษะกระบวนการคิดวิเคราะห์อย่างถ่องแท้ ก่อนนำไปใช้เพื่อให้การเรียนการสอนมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

2. การจัดกิจกรรมการเรียนรู้แบบใช้เทคนิคคำถามเป็นการกระตุ้นให้นักเรียนคิดและมีส่วนร่วมในการตั้งคำถามและตอบคำถาม

3. การจัดกิจกรรมการเรียนรู้แบบใช้เทคนิคคำถาม ควรคำนึงถึงความสอดคล้องของขั้นตอน กิจกรรม เนื้อหา ความยากง่าย และช่วงเวลาที่เหมาะสม

4. รูปแบบการสอนเพื่อการพัฒนาการคิดเชิงระบบอาศัยผู้เรียนเป็นศูนย์กลางในการค้นคว้าหาความรู้และหาคำตอบสำหรับตนเองอย่างมีเหตุผล ในการสอน ผู้สอนมีหน้าที่ช่วยเหลือแนะนำให้นักเรียนได้คิดเพื่อนำไปสู่กระบวนการคิดได้ด้วยตนเอง

5. การฝึกทักษะการคิด ต้องใช้การฝึกที่สม่ำเสมอและติดต่อกันเป็นเวลานาน ถ้าผู้สอนพยายามสอนแบบกระตุ้นให้ผู้เรียนฝึกกระบวนการคิดอย่างสม่ำเสมอ ก็จะเป็นพื้นฐานการคิดที่ดีและสามารถนำไปใช้ในชีวิตรประจำวันได้

6. การสอนให้นักเรียนเกิดทักษะการคิด ครูต้องให้ความสำคัญกับการตั้งคำถามปลายเปิด คำตอบนักเรียนคิดได้หลากหลาย และในขณะจัดกิจกรรมครูควรสร้างบรรยากาศที่ส่งเสริม ความกล้าคิด กล้าพูด การให้เหตุผล ประกอบการตอบของนักเรียน

7. เสริมแรงให้กำลังใจสม่ำเสมอเป็น การสร้างบรรยากาศการเรียนที่ดี

ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยต่อไป

1. ควรมีการวิจัย พัฒนาทักษะกระบวนการคิดวิเคราะห์ ที่เน้นการใช้คำถามระดับสูงเพราะการใช้คำถามเป็นเทคนิคที่ส่งเสริมการคิดวิเคราะห์เป็นอย่างดี

2. ในการวิเคราะห์บริบทของผู้เรียน ควรมีการศึกษารูปแบบการเรียนรู้ โดยใช้แบบวัดที่ได้มาตรฐานที่ให้ข้อมูลเชิงปริมาณ และเสริมด้วยข้อมูลเชิงคุณภาพ เพื่อบ่งชี้การจัดการเรียนการสอน โดยเฉพาะการเสนอปัญหา ให้สอดคล้องกับรูปแบบการเรียนรู้ของผู้เรียนส่วนใหญ่ รวมทั้งรายงานให้ผู้เรียนรับรู้รูปแบบการเรียนรู้ของตนเอง เพื่อประโยชน์ต่อการเลือกรูปแบบให้เหมาะสมกับตนเองในการเรียนรู้

3. ควรมีการศึกษาคำถามความรู้เดิมของผู้เรียน ด้วยวิธีการที่เป็นระบบเช่น การเขียนแผนภาพความคิด (concept mapping) และเก็บข้อมูลรายบุคคลเพื่อเปรียบเทียบผลระหว่างก่อนและหลังการสอน

4. ควรมีการศึกษามลภาวะพัฒนาทักษะการคิดวิเคราะห์ด้วยวิธีการจัดการเรียนรู้รูปแบบต่าง ๆ ในสาระการเรียนรู้อื่น ๆ

5. สัดส่วนที่น่าจะเหมาะสมกับรายวิชานี้คือ 1 ต่อ 15 เนื่องจากรายวิชานี้ใช้เนื้อหาที่หลากหลายบูรณาการในการเรียนรู้ร่วมกันในการถามตอบ กรณีที่มีนักศึกษาจำนวนมาก (เกิน 15 คนขึ้นไป) ผู้สอนอาจจะพิจารณากำหนดกรอบคำถามหรือกิจกรรมกลุ่มเพื่อให้เกิดการมีส่วนร่วมในการคิดร่วมกัน และผู้สอนต้องติดตามประเมินผลเพื่อให้เกิดผลสัมฤทธิ์ที่ดีอย่างต่อเนื่องต่อไป

แหล่งอ้างอิง

- เมตตา วิวัฒนานุกูล. (2559). *การสื่อสารระหว่างวัฒนธรรม (พิมพ์ครั้งที่ 2)*. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- สุโขทัยธรรมาธิราช มหาวิทยาลัย. (2542). *เอกสารการสอนชุดวิชา จิตวิทยาบริการ*. หน่วยที่ 1-7. (พิมพ์ครั้งที่ 4).นนทบุรี: สำนักพิมพ์สุโขทัยธรรมาธิราช.
- วิมลสิทธิ์ หรยางกูร. (2535). *พฤติกรรมมนุษย์กับสภาพแวดล้อม*. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- วิริยะ ฤาชัยพาณิชย์และกมลรัตน์ นิมพาลี. (2559). *ห้องเรียนแห่งอนาคต*. กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดยูเคชั่น จำกัด.
- หลุย จำปาเทศ. (2533). *จิตวิทยาการจูงใจ (พิมพ์ครั้งที่ 2)*. กรุงเทพฯ: สามัคคีสาส์น จำกัด.
- อมร รักษาสัตย์. (2535). *การปรับปรุงระบบการบริหารงานบุคคล*. กรุงเทพฯ:สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- Kotler, P., & Armstrong, G. (2010). *Principle of Marketing (13th ed.)*. New Jersey: Prentice-Hall.
- Tasci, A.D.A. & Boylu, Y.(2010). *Cultural comparison of tourists' safety perception in relation to trip satisfaction*. International Journal of Tourism Research, 12, 179-192.