

การพัฒนาหลักสูตรฝึกอบรมภาษาฝรั่งเศสเพื่อการสื่อสารบนเครื่องบิน
สำหรับพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)

นางสาวรณิดา นนทชยากร



วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต
แขนงวิชาการศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัย สาขาวิชาศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมราชา

พ.ศ. 2561

**Development of a French Language for In-flight Communication Training
Program for Cabin Crew of Thai Airways Public Company**

Miss Ranida Noncahyagorn



A Thesis Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements for
the Degree of Master of Education in Nonformal and Informal Education

School of Educational Studies


Sukhothai Thammathirat Open University


2018

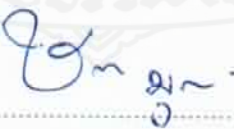
หัวข้อวิทยานิพนธ์	การพัฒนาหลักสูตรฝึกอบรมภาษาฝรั่งเศสเพื่อการสื่อสารบนเครื่องบิน สำหรับพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)
ชื่อและนามสกุล	นางสาวรณิดา นนท์ชยากร
แขนงวิชา	การศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัย
สาขาวิชา	ศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช
อาจารย์ที่ปรึกษา	1. รองศาสตราจารย์ ดร.สารีพันธ์ุ์ สุภวรรณ 2. รองศาสตราจารย์ ดร.ชนกนารถ บุญวัฒน์กุล


วิทยานิพนธ์นี้ ได้รับความเห็นชอบให้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรระดับปริญญาโท เมื่อวันที่ 10 มกราคม 2562

คณะกรรมการสอบวิทยานิพนธ์


..... ประธานกรรมการ
(อาจารย์ ดร.กัมปนาท บริบูรณ์)


..... กรรมการ
(รองศาสตราจารย์ ดร.สารีพันธ์ุ์ สุภวรรณ)


..... กรรมการ
(รองศาสตราจารย์ ดร.ชนกนารถ บุญวัฒน์กุล)


..... ประธานกรรมการบัณฑิตศึกษา
(รองศาสตราจารย์ ดร.วรางคณา จันท์คง)

ชื่อวิทยานิพนธ์ การพัฒนาหลักสูตรฝึกอบรมภาษาฝรั่งเศสเพื่อการสื่อสารบนเครื่องบิน สำหรับพนักงาน
ต้อนรับบนเครื่องบิน บริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน)

ผู้วิจัย นางสาวธนิศา นนท์ชยากร รหัสนักศึกษ 2572900138

ปริญญา ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต (การศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัย)

อาจารย์ที่ปรึกษา (1) รองศาสตราจารย์ ดร.สาริพันธ์ สุภวรรณ (2) รองศาสตราจารย์ ดร.ชนกนารถ บุญวัฒนะกุล
ปีการศึกษา 2561

บทคัดย่อ

การวิจัยในครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) พัฒนาหลักสูตรฝึกอบรมภาษาฝรั่งเศสเพื่อการสื่อสารบนเครื่องบินสำหรับพนักงานต้อนรับเครื่องบิน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) (2) ทดลองใช้หลักสูตรฝึกอบรมภาษาฝรั่งเศสเพื่อการสื่อสารบนเครื่องบินสำหรับพนักงานต้อนรับเครื่องบิน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) และ(3) ศึกษาความคิดเห็นของพนักงานต้อนรับเครื่องบินที่มีต่อหลักสูตรฝึกอบรมภาษาฝรั่งเศสเพื่อการสื่อสารบนเครื่องบินสำหรับพนักงานต้อนรับเครื่องบิน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)

การดำเนินการวิจัย แบ่งเป็น 3 ขั้นตอน ขั้นตอนที่ 1 ศึกษาความต้องการอบรมหลักสูตรฝึกอบรมภาษาฝรั่งเศสเพื่อการสื่อสารบนเครื่องบิน กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ พนักงานต้อนรับเครื่องบิน จำนวน 60 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ แบบสอบถามความต้องการอบรมหลักสูตรฝึกอบรมภาษาฝรั่งเศสเพื่อการสื่อสารบนเครื่องบิน ขั้นตอนที่ 2 พัฒนาหลักสูตรฝึกอบรม เครื่องมือวิจัย ได้แก่ หลักสูตรฝึกอบรมภาษาฝรั่งเศสเพื่อการสื่อสารบนเครื่องบิน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ร่างหลักสูตรฝึกอบรมและแนวทางการสนทนากลุ่ม ผู้ให้ข้อมูลได้แก่ผู้เชี่ยวชาญด้านการพัฒนาหลักสูตรจำนวน 12 คน ขั้นตอนที่ 3 ประเมินหลักสูตรฝึกอบรมภาษาฝรั่งเศสเพื่อการสื่อสารบนเครื่องบิน โดยทดลองใช้หลักสูตรกับกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 12 คน ได้มาโดยการเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยได้แก่ (1) หลักสูตรฝึกอบรมภาษาฝรั่งเศสเพื่อการสื่อสารบนเครื่องบินที่พัฒนาขึ้น (2) แบบทดสอบวัดผลสัมฤทธิ์ก่อนและหลังการอบรม และ (3) แบบสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับหลักสูตร วิเคราะห์ข้อมูล โดยใช้ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์เนื้อหา

ผลการวิจัยปรากฏว่า (1) หลักสูตรฝึกอบรมภาษาฝรั่งเศสเพื่อการสื่อสารบนเครื่องบินสำหรับพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน บริษัทการบินไทยจำกัด (มหาชน) ประกอบด้วย 6 องค์ประกอบ ได้แก่ หลักการและเหตุผล วัตถุประสงค์ เนื้อหา กิจกรรม สื่อประกอบการฝึกอบรม และการประเมินผล (2) ผลการทดลองใช้หลักสูตรพบว่า หลังการอบรมผู้เข้าอบรมมีความก้าวหน้าทางการอบรมสูงกว่าก่อนการอบรม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และ (3) ผู้เข้าอบรมมีความคิดเห็นเกี่ยวกับหลักสูตรฝึกอบรมว่าหลักสูตรมีความเหมาะสมในระดับมาก

คำสำคัญ หลักสูตรฝึกอบรม ภาษาฝรั่งเศสเพื่อการสื่อสาร พนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน

Thesis title: Development of a French Language for In-Flight Communication Training Program for Cabin Crew of Thai Airways Public Company
Researcher: Miss Ranida Nonchayagon; **ID:** 2572900138;
Degree: Master of Education (Non-Formal and Informal Education);
Thesis advisors: (1) Dr. Sarepan Supawan, Associate Professor;
(2) Dr. Chanoknart Boonwattanakool, Associate Professor; **Academic year:** 2018

Abstract

The objectives of this research were (1) to develop a French language for in-flight communication training program for cabin crew of Thai Airways Public Company Limited; (2) to try out the French language for in-flight communication training program for cabin crew of Thai Airways Public Company Limited; and (3) to study the opinions of the cabin crew towards the French language for in-flight communication training program for cabin crew of Thai Airways Public Company Limited.

The research process was divided into 3 stages. Stage 1 was a study of the needs for the French language for in-flight communication training program. The research sample consisted of 60 cabin crew members. The employed research instrument was a questionnaire on the needs for the French language for in-flight communication training program. Stage 2 was the development of the French language for in-flight communication training program. The research instruments were a draft for the French language for in-flight communication training program and a form containing group discussion guidelines. Research informants were 12 experts on curriculum development. Stage 3 was the evaluation of the French language for in-flight communication training program. The program was tried out with a research sample consisting of 12 purposively selected flight attendants. The employed research instruments were (1) the developed French language for in-flight communication training program; (2) an achievement test for pre-testing and post-testing; and (3) a questionnaire on opinions toward the French language for in-flight communication training program. Data were analyzed with the use of percentage, mean, standard deviation, and content analysis.

The research findings showed that (1) the developed French language for in-flight communication training program for cabin crew of Thai Airways International Public Company Limited was composed of the following components: rationale, objectives, contents, activities, training media, and evaluation; (2) as for try-out results of the developed training program, it was found that the post-training learning achievement of the trainees was significantly higher than their pre-training counterpart achievement at the .05 level of statistical significance; and (3) the trainees had opinions that the training program was appropriate at the high level.

Keywords: Training program, French for communication, Cabin crew

กิตติกรรมประกาศ

การทำวิทยานิพนธ์ฉบับนี้ สำเร็จลุล่วงได้ด้วยความกรุณาเป็นอย่างยิ่งจาก รองศาสตราจารย์ ดร.สารีพันธ์ุ สุภวรรณ และผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ชนกนารถ บุญวัฒน์กุล อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ ขอขอบพระคุณ ศาสตราจารย์ ดร.สุมาลี สังข์ศรี รองศาสตราจารย์ รองศาสตราจารย์ ดร.วรางคณา โตโพธิ์ไทย ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ปิยะพงศ์ ไสยโสภณ ดร.เฉลิมเกียรติ เพ็องแก้ว อาจารย์กาญจนา บุนนาค และนายนวรรตน์ สงวนแก้ว

ขอขอบพระคุณรองศาสตราจารย์ ดร.สารีพันธ์ุ สุภวรรณ ที่ให้ความรู้และให้คำปรึกษา แนะนำการเรียน และติดตามการทำวิทยานิพนธ์ครั้งนี้อย่างใกล้ชิดตลอดมา นับตั้งแต่เริ่มต้น จนกระทั่งสำเร็จเรียบร้อยสมบูรณ์ ผู้วิจัยรู้สึกซาบซึ้งในความกรุณาของท่านเป็นอย่างยิ่ง

ผู้วิจัยขอขอบคุณอาจารย์.ดร.กัมปนาท บริบูรณ์ ประธานกรรมการสอบวิทยานิพนธ์ และ ขอขอบพระคุณ รองศาสตราจารย์ ดร.สารีพันธ์ุ สุภวรรณ และรองศาสตราจารย์ ดร.ชนกนารถ บุญวัฒน์กุล ที่ให้ความกรุณาตรวจเครื่องมือในการวิจัย ขอขอบพระคุณ อาจารย์กาญจนา บุนนาค M. Jean Marcel Paquette และคุณ นวรรตน์ สงวนแก้วที่ให้คำปรึกษาด้านภาษาฝรั่งเศสจนเสร็จสมบูรณ์

ขอขอบคุณ คุณคมกริช วิทยสุทธาพร หัวหน้ากลุ่มงานภาษาที่ 3 กองอบรมภาษาและ วัฒนธรรมนานาชาติ บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) คุณกิตติ ศิริพงษ์ คุณณัฐพงศ์ วิริยะจิรกุล ผู้ฝึกอบรมพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ดร.ปภาพัสร์ วงศ์ประคอง Chief of Learning and Training Assessment of Thai Flight Training และกลุ่มผู้เข้าอบรมในการประเมินแบบหลักสูตรฝึกอบรมภาษาฝรั่งเศสเพื่อการสื่อสารบนเครื่องบิน

ขอขอบคุณ ดร.เพชรรัตน์ เสงี่ยมวงศ์ และคุณสุพร จารุเศรษฐการที่ให้ความช่วยเหลือ ในการหาข้อมูลเกี่ยวกับภาษาฝรั่งเศส ขอขอบคุณคุณจริยา หีบจันทร์ตรี ที่ให้ความเอื้อเฟื้อข้อมูล ภาษาฝรั่งเศสเพื่อการสื่อสารบนเครื่องบิน

รณิดา นนท์ชยากร

ธันวาคม 2561

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	จ
กิตติกรรมประกาศ	ฉ
สารบัญตาราง	ฅ
บทที่ 1 บทนำ	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
วัตถุประสงค์การวิจัย	3
สมมติฐานการวิจัย	3
ขอบเขตการวิจัย	3
นิยามศัพท์เฉพาะ	4
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	5
บทที่ 2 วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง	6
แนวคิดเกี่ยวกับการพัฒนาหลักสูตรทางการศึกษานอกระบบ	6
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการฝึกอบรม	13
แนวคิดเกี่ยวกับชุดฝึกอบรม	31
แนวคิดเกี่ยวกับการสอนภาษาฝรั่งเศส	47
บริบทเกี่ยวกับพนักงานต้อนรับบริษัท การบินไทย จำกัด	58
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	59
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย	61
วัตถุประสงค์ที่ 1 เพื่อพัฒนาหลักสูตรฝึกอบรมภาษาฝรั่งเศสเพื่อการสื่อสารบน เครื่องบิน สำหรับพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)	61
วัตถุประสงค์ที่ 2 เพื่อทดลองใช้หลักสูตรฝึกอบรมภาษาฝรั่งเศสเพื่อการสื่อสารบน เครื่องบินสำหรับพนักงานต้อนรับเครื่องบิน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)	68

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
วัตถุประสงค์ที่ 3 เพื่อศึกษาความคิดเห็นของพนักงานต้อนรับเครื่องบินที่มีต่อ หลักสูตรฝึกอบรมภาษาฝรั่งเศสเพื่อการสื่อสารบนเครื่องบินสำหรับ พนักงานต้อนรับเครื่องบิน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)	70
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	72
ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	72
ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ความต้องการของหลักสูตร	73
ตอนที่ 3 ผลการพัฒนาหลักสูตรฝึกอบรมภาษาฝรั่งเศสเพื่อการสื่อสารบนเครื่องบิน สำหรับพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินสำหรับพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ...	74
ตอนที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นเกี่ยวกับหลักสูตร	79
บทที่ 5 สรุปการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	81
สรุปผลการวิจัย	81
อภิปรายผลการวิจัย	83
ข้อเสนอแนะ	84
บรรณานุกรม	86
ภาคผนวก	91
ก รายชื่อผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบเครื่องมือวิจัย	92
ข คู่มือการใช้หลักสูตรฝึกอบรม	95
ค เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	177
ประวัติผู้วิจัย	182

สารบัญตาราง

	หน้า
ตารางที่ 4.1 จำนวนและร้อยละของข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	72
ตารางที่ 4.2 ผลการวิเคราะห์ความต้องการด้านเนื้อหาหลักสูตร	73
ตารางที่ 4.3 แผนการสอน	74
ตารางที่ 4.4 ค่าสัมประสิทธิ์สภาพของหลักสูตรฝึกอบรมภาษาฝรั่งเศสเพื่อการสื่อสารบน เครื่องบินสำหรับพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน บริษัท การบิน ไทย จำกัด (มหาชน) 77	77
ตารางที่ 4.5 ผลการเปรียบเทียบความก้าวหน้าในการฝึกอบรมหลังเรียนและก่อนเรียน	78
ตารางที่ 4.6 การเปรียบเทียบผลสัมฤทธิ์ทางการอบรมก่อนและหลังการอบรม	79



บทที่ 1

บทนำ

1. ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหาวิจัย

ปัจจุบันการคมนาคมทางอากาศได้รับความนิยมไปอย่างแพร่หลายทั่วโลก ในแต่ละวันมีเครื่องบินโดยสารบินขึ้นจากท่าอากาศยานหนึ่งไปลงยังอีกท่าอากาศยานหนึ่งอันเป็นจุดหมาย ปลายทางมากกว่าสี่หมื่นเที่ยวบิน จำนวนผู้โดยสารที่ใช้บริการรอบวันหนึ่ง ๆ มีจำนวนมากกว่าหกสิบล้านคน (บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด, 2561) แม้ว่าวิกฤตการณ์น้ำมันจะสร้างผลกระทบกับสายการบินทั่วโลก และมีผลทำให้สายการบินเหล่านั้นมีอันต้องหยุดกิจการลงบ้างก็ตาม สายการบินที่ยังดำเนินการอยู่ก็ยังมีมากเกินต่อความต้องการ ทำให้ผู้โดยสารยังเป็นผู้มีสิทธิ์เลือกสายการบินเพื่อการเดินทาง ปัจจัยเหล่านี้ย่อมเป็นแรงผลักดันให้สายการบินต่าง ๆ ต้องมีการแข่งขันกันเพื่อที่จะให้บริการในด้านต่าง ๆ อย่างที่ดีที่สุดแก่ผู้โดยสาร บริษัทการบินไทยจำกัด (มหาชน) ซึ่งเป็นสายการบินแห่งชาติของไทยได้ดำเนินการตามหลักการบินสากลอย่างเคร่งครัด และมุ่งเน้นการพัฒนาในทุก ๆ ด้าน เพื่อให้บริการที่พึงพอใจแก่ผู้โดยสารเป็นสำคัญ

พนักงานต้อนรับทำหน้าที่ให้บริการด้านความปลอดภัยและอำนวยความสะดวกแก่ผู้โดยสารบนอากาศยาน คุณอุปกรณ์เกี่ยวกับความปลอดภัยในห้องผู้โดยสารให้อยู่ในสภาพพร้อมใช้งานและสารติดอุปกรณ์ดังกล่าวก่อนเดินทาง ช่วยเหลือผู้โดยสารกรณีเกิดเหตุฉุกเฉิน คอยดูแลให้ความสะดวกสบายแก่ผู้โดยสารและจัดหาที่นั่งให้ ให้บริการอาหารเครื่องดื่มวารสาร แจกข้อมูลที่จำเป็นในการเดินทาง หนังสือพิมพ์ ช่วยเหลือผู้โดยสารที่เดินทางกับเด็กเล็ก ให้การปฐมพยาบาลแก่ผู้โดยสารที่เจ็บป่วย ดูแลความเรียบร้อยภายในห้องผู้โดยสารเพื่อความปลอดภัยตั้งแต่ก่อนขึ้นเครื่องจนกระทั่งถึงจุดหมายปลายทาง (กรมการจัดหางาน, 2560) พนักงานต้อนรับจึงมีความจำเป็นที่จะต้องมีความรู้ความสามารถในการสื่อสารภาษาต่างประเทศเพื่อให้บริการดังกล่าว ซึ่งในปัจจุบันมีการใช้ภาษาต่างประเทศที่นอกเหนือจากภาษาอังกฤษในการติดต่อกับลูกค้าที่ไม่พูดภาษาอังกฤษ ภาษาซึ่งมีผู้นิยมใช้มากรองจากภาษาอังกฤษ หรือภาษาซึ่งเจ้าของชนชาตินั้นไม่พูดภาษาอังกฤษ ได้แก่ ภาษาจีน ญี่ปุ่น เกาหลี ฝรั่งเศส และเยอรมัน ดังนั้นพนักงานจึงต้องมีการใช้ภาษาเหล่านี้ด้วย ทางหน่วยงานจึงมีการอบรมภาษาต่างๆเหล่านี้เพื่อพัฒนาศักยภาพในการสื่อสารด้านการบริการบนเครื่องบินให้กับพนักงานต้อนรับอยู่ตลอดเวลา และเป็นนโยบายของบริษัทในฐานะที่เป็นสายการบิน

แห่งชาติและเป็นตัวแทนของประเทศไทยในการร่วมส่งเสริมและพัฒนาอุตสาหกรรมท่องเที่ยว รวมทั้งส่งเสริมพัฒนาทรัพยากรบุคคลของบริษัทให้มีทักษะและวิชาชีพที่เป็นมาตรฐานสากลเพื่อเป็นแนวทางหนึ่งที่จะช่วยส่งเสริมวัฒนธรรม และขนบธรรมเนียมประเพณีไทย และการที่บุคลากรของบริษัทสามารถสื่อสารภาษาต่างประเทศได้หลาย ๆ ภาษาจึงมีประโยชน์ที่จะช่วยให้เกิดความเข้าใจแก่ลูกค้าซึ่งสื่อสารภาษาอื่น ๆ ดังกล่าวข้างต้นที่ไม่ใช่ภาษาอังกฤษ

ภาษาฝรั่งเศส เป็นภาษาที่ใช้ในต่างประเทศในทวีปยุโรป เช่นประเทศแถบยุโรปตะวันตก ได้แก่ ประเทศฝรั่งเศส ประเทศสวิตเซอร์แลนด์ และประเทศเบลเยียม เป็นต้น ดังนั้นการให้บริการของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินจึงมีความจำเป็นที่จะต้องใช้ภาษาฝรั่งเศสในการสื่อสารเพื่อให้บริการแก่ผู้โดยสารดังกล่าว นอกเหนือจากภาษาอังกฤษ ซึ่งการใช้ภาษาฝรั่งเศสในการให้บริการ จำเป็นต้องใช้ทักษะในการสื่อสารด้านการบริการเฉพาะด้าน ดังนั้นพนักงานจึงต้องมีความสามารถในการใช้ภาษาเพื่อการสื่อสารในการให้บริการดังกล่าว ด้วยเหตุนี้ ทางฝ่ายพัฒนาบุคลากรของ บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) จึงได้จัดฝึกอบรมด้านการสื่อสารเพื่อการให้บริการแก่ผู้โดยสารแก่พนักงานที่ให้บริการบนเครื่องบินอย่างต่อเนื่อง ซึ่งส่งผลให้พนักงานบนเครื่องบินสามารถใช้ความรู้ที่ได้จากการฝึกอบรมมาใช้ประโยชน์ในวิชาชีพ

อย่างไรก็ตามในการจัดฝึกอบรมดังกล่าว เกิดปัญหาในด้านการอบรม การจัดสรรเวลาในการอบรม กล่าวคือ การจัดอบรมดังกล่าว เป็นการอบรมแบบเผชิญหน้า และผู้เข้าอบรมต้องอบรมในวันทำการซึ่งในบางครั้งไม่สะดวก ดิถีปัญหาจากการที่เป็นช่วงที่ต้องใช้พนักงานไปปฏิบัติหน้าที่บนเที่ยวบินทำให้การจัดตารางเข้าอบรมลดลง (จากวาระการประชุมวันที่ 8 ธันวาคม 2558) ทำให้ระยะเวลาการอบรมไม่ต่อเนื่องและไม่ครบตามเวลาที่กำหนด แนวทางการแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นน่าจะเป็นการออกแบบการอบรมที่ให้ผู้เข้าอบรมเรียนรู้ด้วยตนเอง ตามเวลาและสถานที่ที่ต้องการซึ่งจะส่งผลให้ผู้เข้าอบรมสามารถเรียนรู้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

การพัฒนาหลักสูตรฝึกอบรมโดยใช้ชุดการฝึกอบรมรายบุคคลเป็นแนวทางหนึ่งแก้ปัญหาดังกล่าวได้ เนื่องจากชุดฝึกอบรมรายบุคคล เป็นสื่อการสอนที่ออกแบบให้ผู้เรียนสามารถเรียนรู้จากสื่อประสมที่กำหนดขึ้น ได้แก่สิ่งพิมพ์และสื่ออื่น ๆ ที่สามารถช่วยให้ผู้เรียนเกิดการเรียนรู้ด้วยตนเอง และผู้เรียนสามารถกำหนดวิธีการเรียนด้วยตนเองว่าจะเรียนเมื่อใด สถานที่ใดรวมทั้งเวลาที่สะดวกได้ ดังนั้น การใช้ชุดฝึกอบรมรายบุคคลจึงน่าจะเป็นการแก้ปัญหาในเรื่องนี้ได้ ด้วยเหตุนี้ ผู้วิจัยจึงสนใจที่จะพัฒนาหลักสูตรฝึกอบรมภาษาฝรั่งเศสเพื่อการสื่อสารบนเครื่องบินสำหรับพนักงานต้อนรับเครื่องบิน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) โดยใช้ชุดฝึกอบรมรายบุคคล เพื่อที่จะเป็นการพัฒนาหลักสูตรให้เหมาะสมกับความต้องการและมุ่งหวังที่จะให้นำหลักสูตรไปใช้ในการพัฒนาพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินอย่างมีประสิทธิภาพและเป็นประโยชน์ในการปฏิบัติงานอย่างแท้จริง

2. วัตถุประสงค์

2.1 เพื่อพัฒนาหลักสูตรฝึกอบรมภาษาฝรั่งเศสเพื่อการสื่อสารบนเครื่องบินสำหรับพนักงานต้อนรับเครื่องบิน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)

2.2 เพื่อทดลองใช้หลักสูตรฝึกอบรมภาษาฝรั่งเศสเพื่อการสื่อสารบนเครื่องบินสำหรับพนักงานต้อนรับเครื่องบิน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)

2.3 เพื่อศึกษาความคิดเห็นของพนักงานต้อนรับเครื่องบินที่มีต่อหลักสูตรฝึกอบรมภาษาฝรั่งเศสเพื่อการสื่อสารบนเครื่องบินสำหรับพนักงานต้อนรับเครื่องบิน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)

3. สมมติฐานการวิจัย

3.1 หลักสูตรฝึกอบรมภาษาฝรั่งเศสเพื่อการสื่อสารบนเครื่องบินสำหรับพนักงานต้อนรับเครื่องบิน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) มีประสิทธิภาพตามเกณฑ์ 90/90

3.2 พนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ที่อบรมหลักสูตรฝึกอบรมภาษาฝรั่งเศสเพื่อการสื่อสารบนเครื่องบินสำหรับพนักงานต้อนรับเครื่องบิน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) มีความก้าวหน้าทางการอบรมเพิ่มขึ้นจากเดิมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

3.3 พนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ที่อบรมหลักสูตรฝึกอบรมภาษาฝรั่งเศสเพื่อการสื่อสารบนเครื่องบินสำหรับพนักงานต้อนรับเครื่องบิน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) มีความคิดเห็นต่อหลักสูตรในระดับมาก

4. ขอบเขตของการวิจัย

4.1 ขอบเขตด้านประชากร ได้แก่ พนักงานต้อนรับบริษัทการบินไทยจำกัด (มหาชน) จำนวน 60 คน

4.2 ขอบเขตด้านเนื้อหา เนื้อหาที่ใช้ในการอบรม ครอบคลุม 6 เรื่อง ได้แก่ การต้อนรับผู้โดยสารบนเครื่องบิน ระเบียบวิธีปฏิบัติเรื่องความปลอดภัยบนเครื่องบิน การบริการอาหารเครื่องดื่ม การบริการอื่น ๆ หลังอาหาร และคำสั่งเมื่อเกิดสถานะฉุกเฉิน และการปฐมพยาบาลเบื้องต้น

4.3 ขอบเขตด้านตัวแปร ตัวแปรต้น ได้แก่ หลักสูตรฝึกอบรมภาษาฝรั่งเศสเพื่อการสื่อสารบนเครื่องบินสำหรับพนักงานต้อนรับเครื่องบิน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) และตัวแปรตาม ได้แก่ ความก้าวหน้าทางการฝึกอบรมและความคิดเห็นเกี่ยวกับหลักสูตรฝึกอบรม

4.4 ขอบเขตด้านระยะเวลา ช่วงเวลาที่ทำการวิจัยได้แก่เดือนมิถุนายน 2561 ถึงเดือนตุลาคม 2561

5. นิยามศัพท์เฉพาะ

5.1 การพัฒนาหลักสูตร หมายถึง การพัฒนาหลักสูตรฝึกอบรมภาษาฝรั่งเศสเพื่อการสื่อสารบนเครื่องบินสำหรับพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ที่พัฒนาขึ้นเพื่อให้ผู้เข้าอบรมศึกษาด้วยตนเองจากแหล่งความรู้ในรูปแบบของสื่อต่าง ๆ ในสถานการณ์และสภาพแวดล้อมที่จัดไว้ให้ผู้เข้าอบรมได้เรียนรู้

5.2 หลักสูตรฝึกอบรม หมายถึง หมายถึงหลักสูตรฝึกอบรมภาษาฝรั่งเศสเพื่อการสื่อสารบนเครื่องบินสำหรับพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) โดยมีองค์ประกอบครอบคลุม 6 ด้าน ได้แก่ หลักการและเหตุผล วัตถุประสงค์ เนื้อหา กิจกรรม สื่อ และการประเมินผล

5.3 พนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน หมายถึง ผู้อำนวยการความสะอาดแก่ผู้โดยสารบนอากาศยาน โดยมีหน้าที่ต่าง ๆ เช่น คอยดูแลผู้โดยสาร รับผิดชอบตรวจเช็คอุปกรณ์ประจำเครื่องตามจุดต่าง ๆ และการให้บริการแก่ผู้โดยสาร ที่เข้าอบรมในหลักสูตรหลักสูตรฝึกอบรมภาษาฝรั่งเศสเพื่อการสื่อสารบนเครื่องบินสำหรับพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)

5.4 บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) หมายถึง หน่วยงานประเภทรัฐวิสาหกิจ ในสังกัดกระทรวงคมนาคม ดำเนินกิจการในด้านการบินพาณิชย์ในประเทศ และระหว่างประเทศในฐานะสายการบินแห่งชาติ

5.5 ประสิทธิภาพตามเกณฑ์ 80/80 หมายถึง คุณภาพของหลักสูตรฝึกอบรมที่ได้จากการประเมินประสิทธิภาพ โดย ค่า 80 ตัวแรก หมายถึง ร้อยละของคะแนนโดยเฉลี่ยที่ผู้เรียนตอบคำถามจากแบบฝึกได้ถูกต้อง ส่วน 80 ตัวหลัง หมายถึง ร้อยละของจำนวนผู้เรียนที่ทำแบบทดสอบหลังเรียนได้ถูกต้อง

6. ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

6.1 ได้หลักสูตรฝึกอบรมภาษาฝรั่งเศสเพื่อการสื่อสารบนเครื่องบินสำหรับพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน บริษัท การบินไทยจำกัด (มหาชน) ที่มีประสิทธิภาพตามเกณฑ์ที่กำหนด

6.2 ได้ต้นแบบชิ้นงานในการพัฒนาหลักสูตรชุดฝึกอบรมรายบุคคล เพื่อการพัฒนาทักษะทางภาษาฝรั่งเศสของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน



บทที่ 2

วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

ผู้วิจัยจึงได้ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อพัฒนาหลักสูตรฝึกอบรมภาษาฝรั่งเศสเพื่อการสื่อสารบนเครื่องบินสำหรับพนักงานต้อนรับเครื่องบิน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) และกำหนดแนวความคิดเนื้อหาตามหัวข้อดังนี้

1. แนวคิดเกี่ยวกับการพัฒนาหลักสูตรการศึกษานอกระบบ
2. แนวคิดเกี่ยวกับการฝึกอบรม
3. แนวคิดเกี่ยวกับชุดฝึกอบรมรายบุคคล
4. แนวคิดเกี่ยวกับการสอนภาษาฝรั่งเศส
5. บริบทที่เกี่ยวข้องกับพนักงานต้อนรับบริษัท การบินไทย (มหาชน)
6. เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1. แนวคิดเกี่ยวกับการพัฒนาหลักสูตรทางการศึกษานอกระบบ

ในการศึกษาเกี่ยวกับแนวคิดเกี่ยวกับการพัฒนาหลักสูตรทางการศึกษานอกระบบ มีรายละเอียดดังนี้

1.1 ความหมายของการศึกษานอกระบบ

การศึกษานอกระบบนั้น วิศนิ ศิลตระกูล (2555) ได้กล่าวไว้ว่า เป็นการศึกษาซึ่งเน้นการจัดบริการให้แก่ผู้ที่พลาดโอกาสเข้าศึกษาในระบบโรงเรียน และผู้ที่มีความต้องการในการศึกษาต่อเนื่อง โดยไม่จำกัดวัย เพศ พื้นฐานการศึกษา นอกจากนี้กิจกรรมทางการศึกษายังมีความยืดหยุ่นในเรื่องต่างๆ เช่น ระเบียบ กฎเกณฑ์ หลักสูตร ระยะเวลาของการจัดกิจกรรม เพื่อให้สอดคล้องกับสภาพของกลุ่มเป้าหมายซึ่งมีความหลากหลาย และมีข้อจำกัด

สาระสำคัญของการศึกษานอกระบบ จากประมวลเอกสารทางการศึกษานอกระบบของผู้ทรงคุณวุฒิ สามารถสรุปสาระสำคัญดังนี้ (ปฐม นิคมานนท์, 2522 อุ่นตา นพคุณ, 2527 สุนทร สุนันท์ชัย, 2529)

1.1.1 สาระสำคัญด้านความมุ่งหมาย เช่น ส่งเสริมให้ผู้เรียนคิดเป็น ทำเป็น ส่งเสริมให้บุคคลได้ความเสมอภาคทางการศึกษาเพื่อการพัฒนาชีวิตและความเป็นอยู่อย่างต่อเนื่องตลอดชีวิต เพื่อให้ชุมชนสามารถพึ่งตนเองได้ในทุก ๆ ด้าน

1.1.2 สาระสำคัญด้านกลุ่มเป้าหมาย ซึ่งสามารถจำแนกตามเกณฑ์อายุ ตามเกณฑ์การศึกษาในระบบโรงเรียนโดยไม่คำนึงถึงอายุ แบ่งเป็น ผู้ที่ไม่เคยได้รับการศึกษาจากโรงเรียน ผู้ที่เคยได้รับการศึกษาระยะหนึ่ง และได้ออกจากโรงเรียน รวมทั้งผู้ที่เคยได้รับการศึกษาระดับหนึ่ง และต่อมาเข้าทำงานมีความจำเป็นที่จะต้องศึกษาเพิ่มเติม

1.1.3 สาระสำคัญด้านหลักสูตร มักเป็นหลักสูตรระยะสั้น เน้นการนำความรู้ไปใช้ประโยชน์ได้ทันที

1.1.4 สาระสำคัญด้านกิจกรรม อาจจัดขึ้นได้ทั้งในลักษณะที่เป็นการศึกษาโดยเฉพาะ หรือในลักษณะที่เป็นส่วนหนึ่งของกิจกรรมอื่น

1.1.5 สาระสำคัญด้านวิธีการ มีวิธีการที่ยืดหยุ่นในเรื่องของการสอนและการจัดกลุ่มตามความเหมาะสมกับสภาพผู้เรียน มุ่งเน้นการสร้างแรงจูงใจให้ผู้เรียนร่วมกิจกรรมการเรียนการสอนอย่างต่อเนื่องเพื่อให้สามารถเรียนรู้ได้ตามที่มุ่งหมายไว้

1.2 ความสำคัญของการศึกษานอกระบบ

การศึกษานอกระบบ มีความสำคัญต่อกลุ่มเป้าหมายที่อยู่นอกระบบโรงเรียน เช่น ประชาชนทั่วไปที่สนใจศึกษาแม้ว่าจะพ้นจากโรงเรียนไป การศึกษานอกระบบนั้นมีความสำคัญเช่นเดียวกับการศึกษาในระบบที่มีจุดมุ่งหมายเพื่อสร้างสังคมแห่งการเรียนรู้นอกโรงเรียน โดยมีประเด็นที่สำคัญต่าง ๆ สรุปได้ดังนี้ (วิศนี ศิลตระกูล, 2555)

1.2.1 การศึกษานอกระบบ เป็นปัจจัยเกื้อหนุนให้บุคคลเรียนรู้อย่างต่อเนื่องตลอดชีวิต เพราะการศึกษาไม่ได้สิ้นสุดเมื่อคนจบจากโรงเรียน หรือสถาบันศึกษาเท่านั้น หากแต่การเรียนรู้ยังคงสามารถทำต่อเนื่องไปได้ตลอดชีวิต

1.2.2 การศึกษานอกระบบสามารถตอบสนองกลุ่มเป้าหมายที่หลากหลาย เช่น ผู้ที่ขาดโอกาสทางการศึกษา ผู้ด้อยโอกาส รวมถึงประชาชนทั่วไปที่ต้องการพัฒนาศักยภาพตนเอง

1.2.3 การศึกษานอกระบบนำไปสู่การพัฒนาคุณภาพชีวิต และการพัฒนาที่ยั่งยืน ให้ความสำคัญของการจัดการศึกษาที่นำไปใช้ได้ทันที เพื่อให้สอดคล้องกับสภาพสังคมหรือความต้องการของกลุ่มเป้าหมาย

1.2.4 การศึกษานอกระบบเป็นการศึกษาที่ตอบสนองนโยบายของการพัฒนาประเทศ ของรัฐบาลตามนโยบายการบริหารประเทศของรัฐบาล การศึกษานอกระบบถูกนำมาใช้เพื่อถ่ายทอดความรู้ หรือการฝึกอบรมเพื่อให้บรรลุตามนโยบายของรัฐบาลในแต่ละยุคสมัย

นอกจากนั้น สันต์ ธรรมบำรุง (2537) ได้สรุปความสำคัญของหลักสูตรการศึกษา โดยทั่วไปทั้งการศึกษาในระบบและนอกระบบดังนี้

1. หลักสูตรมีความสำคัญต่อผู้สอน เพราะเป็นแผนปฏิบัติงาน หรือแนวทางปฏิบัติงานของผู้สอนตามจุดมุ่งหมาย เนื้อหาสาระ การจัดกิจกรรมการเรียนการสอน และการประเมินผลที่ได้กำหนดไว้
2. หลักสูตรมีความสำคัญต่อผู้บริหารการศึกษา เพราะเป็นแผนการดำเนินงานที่ผู้บริหารใช้ในการอำนวยความสะดวก และควบคุมการดูแลติดตามผลให้เป็นตามนโยบายการจัดการศึกษาของรัฐ
3. หลักสูตรมีความสำคัญต่อการพัฒนาการศึกษาของคนในชาติ เพราะเป็นข้อกำหนดแผนการเรียนการสอนตามนโยบายของรัฐในการจัดการศึกษาของประเทศ
4. หลักสูตรมีความสำคัญต่อการรักษามาตรฐานการศึกษาของประเทศ เพราะเป็นเกณฑ์แลบประมาณ บุคลากร อาคาร สถานที่ วัสดุอุปกรณ์ทางการศึกษาของรัฐให้แก่สถานศึกษา
5. หลักสูตรมีความสำคัญต่อสังคม เพราะจะกำหนดรูปร่างของสังคมในอนาคตว่าจะเป็นในรูปแบบใด และจะเป็นแนวทางในการให้การให้ความรู้ทักษะ ความประพฤติดของบุคคลที่จะเป็นประโยชน์ต่อการพัฒนากำลังคนอันจะนำไปสู่การพัฒนาสังคมด้านต่าง ๆ
6. หลักสูตรเป็นสิ่งบ่งชี้ถึงความเจริญของประเทศ เนื่องจากการศึกษาเป็นเสมือนเครื่องมือในการพัฒนากำลังคน ประเทศที่สามารถจัด โดยมีหลักสูตรที่เหมาะสม ทันสมัย และมีประสิทธิภาพ ทนต่อเหตุการณ์ และความเปลี่ยนแปลงต่างๆ ย่อมได้กำลังคนที่มีประสิทธิภาพสูง

1.3 องค์ประกอบของหลักสูตรศึกษานอกระบบ

องค์ประกอบของหลักสูตรศึกษานอกระบบมีดังนี้

1.3.1 ผู้เรียนเป็นศูนย์กลาง ผู้เรียนถือเป็นหัวใจสำคัญของการเรียนการสอนการศึกษานอกระบบ โดยผู้เรียนมีส่วนร่วมในการกำหนดจุดมุ่งหมายของกิจกรรมการเรียนการสอน หรือการนำประสบการณ์มาแลกเปลี่ยนเรียนรู้ระหว่างกัน

1.3.2 หลักสูตรหลากหลาย การจัดหลักสูตรหลากหลายเพื่อให้ผู้เรียนได้เลือกเรียนได้ ความต้องการของตนเอง ซึ่งมีทั้งหลักสูตรสายสามัญ การศึกษาขั้นพื้นฐาน หรือหลักสูตรสายอาชีพระยะสั้น

1.3.3 ครูคือผู้อำนวยความสะดวก เป็นผู้แนะแนวทางให้ผู้เรียนศึกษาหาความรู้ด้วยตนเองเป็นหลัก ทำหน้าที่คอยกระตุ้น ช่วยเหลือแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ให้กับผู้เรียน

1.3.4 การนำทรัพยากรในท้องถิ่นที่มีอยู่มาใช้ให้เกิดประโยชน์ การใช้ภูมิปัญญาท้องถิ่น ในแง่บุคคลหรือสิ่งอำนวยความสะดวกที่เป็นลักษณะการเรียนรู้เพื่อให้ผู้เรียนได้เห็น ได้สัมผัสของจริงที่มีอยู่ในชุมชน

1.3.5 การนำประโยชน์ไปใช้ได้ทันที เช่นผู้เรียนผู้ใหญ่ซึ่งอยู่ในวัยทำงานสามารถนำความรู้ที่ได้จากหลักสูตรการอบรมไปใช้ได้ทันที

1.3.6 โครงสร้างที่ไม่ซับซ้อนและมีความยืดหยุ่น พิจารณาจากความต้องการของผู้เรียน ความสัมพันธ์ระหว่างผู้เรียนกับผู้สอนที่มีความเป็นกันเอง เข้าถึงง่าย

ส่วนวิธีการจัดการเรียนรู้ ได้แก่ การเรียนรู้ด้วยตนเอง การเรียนรู้แบบพบกลุ่ม การเรียนรู้แบบทางไกล การเรียนรู้แบบชั้นเรียน การเรียนรู้ตามอัธยาศัย การเรียนรู้จากการทำโครงการ การเรียนรู้รูปแบบอื่น ๆ

1.4 การพัฒนาหลักสูตรทางการศึกษานอกระบบ

สุมาลี ตั้งค์ศรี (2556) อธิบายถึงแนวทางการพัฒนาหลักสูตรทางการศึกษานอกระบบไว้ดังนี้

1.4.1 การสำรวจสภาพปัญหา และความต้องการของประชาชน ชุมชน และสังคม โดยทำการศึกษาทั้งในแนวกว้างและลึก ในการที่จะกำหนดวัตถุประสงค์ให้ตรงกับความต้องการของแต่ละบุคคลและท้องถิ่นได้

1.4.2 วิเคราะห์ปัญหา เพื่อการจัดหมวดหมู่ พร้อมทั้งจัดลำดับความสำคัญของปัญหาท้องถิ่นเพื่อนำไปแปลงเป็นเนื้อหา รายละเอียดของแต่ละวิชาต่อไป

1.4.3 ศึกษาวิเคราะห์ปรัชญา เช่น แนวคิดเกี่ยวกับจิตวิทยา และความต้องการของกลุ่มเป้าหมายว่าต้องการจะให้พัฒนาไปสู่อะไร แบบใด โดยนำสภาพทางเศรษฐกิจ และแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงทางสังคมมาประกอบการพิจารณา

1.4.4 กำหนดความมุ่งหมายหรือจุดประสงค์ของหลักสูตร โดยการอาศัยข้อมูลจากสภาพปัญหา และการวิเคราะห์แนวคิดทางปรัชญา จิตวิทยา สภาพแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงทางสังคมในอนาคต ในขั้นนี้ควรเชิญผู้รู้ หรือผู้เชี่ยวชาญทั้งในด้านทฤษฎี หลักการ และผู้มีประสบการณ์ที่เกี่ยวข้องมาให้คำแนะนำ

1.4.5 แปลจุดมุ่งหมายออกเป็นเนื้อหา รายวิชาย่อยๆ ควรมีการจัดทำความคิดรวบยอด หรือ Concept ของแต่ละหัวข้อเพื่อเป็นแนวทางให้ผู้ร่างรายละเอียด ได้นำไปจัดทำแบบเรียนและกำหนดทางเลือกของวิธีการเรียนการสอนต่อไป

1.4.6 ทบทวนตรวจสอบเนื้อหาสาระว่าครบถ้วน เป็นไปตามวัตถุประสงค์ รวมทั้งการจัดลำดับขั้นตอนการเรียนรู้กิจกรรม และประสบการณ์ ทั้งนี้ควรเชิญคณะกรรมการที่เกี่ยวข้อง หรือคณะกรรมการที่จัดตั้งเพื่อช่วยกันพัฒนาหลักสูตรแต่ละครั้ง

1.4.7 จัดทำแบบเรียน คู่มือครูหรือผู้สอน กำหนดสื่อและสร้างสื่อการเรียนการสอนของแต่ละวิชา บทเรียน ตลอดจนเทคนิคและวิธีการวัดและประเมินผลของแต่ละบทเรียน หรือหน่วยการเรียนนั้น ๆ ด้วย

1.4.8 ทดลองใช้หลักสูตร และสื่อการเรียนที่ได้พัฒนาขึ้น แล้วนำมาแก้ไขและปรับปรุงในส่วนที่บกพร่องเพื่อเตรียมการเผยแพร่ให้กว้างขวางออกไป ในขั้นนี้ควรเตรียมการทั้งในด้านการอบรมผู้ใช้หลักสูตร และวัสดุอุปกรณ์ แบบเรียน คู่มือประกอบหลักสูตร รวมทั้งการประชาสัมพันธ์ให้พร้อม

1.4.9 ดำเนินการเผยแพร่หลักสูตร ด้วยการอบรมการใช้หลักสูตรให้กับบุคคลทุกระดับ เช่น ระดับผู้บริหาร ผู้สอน ผู้นิเทศ และผู้เกี่ยวข้องโดยตรงทั้งหมด ทั้งในส่วนที่เกี่ยวข้องกับผู้ผลิตแบบเรียน คู่มือประกอบหลักสูตร และวัสดุอุปกรณ์ที่ใช้ในการเรียนการสอนให้เพียงพอ และให้ถึงมือผู้ปฏิบัติได้ทันเวลาที่ต้องการนำมาใช้

1.4.10 การประเมินผลหลักสูตร ขั้นนี้ถือเป็นขั้นสำคัญที่จะตรวจสอบคุณภาพของหลักสูตรที่ได้พัฒนาแล้ว ซึ่งสามารถทำได้ทั้งระบบและทุกขั้นตอนตั้งแต่ระยะเริ่มต้นจนถึงขั้นสุดท้าย ในเป้าหมายรวม ถ้ามีการประเมินและตรวจสอบได้ทุกขั้นตอนของการพัฒนาหลักสูตร จะทำให้กระบวนการพัฒนานั้นสำเร็จตามเป้าหมาย และเกิดประสิทธิภาพ ประสิทธิผลของการจัดทำและพัฒนาหลักสูตรครั้งนี้ได้

1.5 ประเภทของกิจกรรมการศึกษานอกระบบโรงเรียน

สำนักงานส่งเสริมการศึกษานอกระบบ และการศึกษาตามอัธยาศัยได้จัดกิจกรรมการศึกษานอกระบบ โรงเรียนออกเป็น 4 ประเภทคือ (สำนักงานส่งเสริมการศึกษานอกระบบ และการศึกษาตามอัธยาศัย, 2558)

1.5.1 การศึกษาพื้นฐาน เป็นการจัดการศึกษาเพื่อให้กลุ่มเป้าหมายได้เรียนรู้ และพัฒนาทักษะพื้นฐานสำหรับการดำรงชีวิต การทำงานและการศึกษาต่อ เพื่อการนำความรู้ที่ได้ไปแสวงหาความรู้เพิ่มเติม

1.5.2 การศึกษาเพื่อพัฒนาอาชีพ เป็นการศึกษาเพื่อพัฒนาความรู้ ความสามารถ และทักษะในการประกอบอาชีพของบุคคล

1.5.3 การศึกษาเพื่อพัฒนาทักษะชีวิต เป็นการศึกษาที่ให้ความสำคัญกับการพัฒนาคนให้มีความรู้และทักษะที่จำเป็นสำหรับการดำรงชีวิตในสังคมปัจจุบัน เช่นการดูแลสุขภาพอนามัย การสร้างเสริมคุณธรรม จริยธรรม

1.5.4 การศึกษาเพื่อพัฒนาชุมชนและสังคม เป็นการจัดการศึกษาที่บูรณาการความรู้ และทักษะจากการศึกษาที่ผู้เรียนมีอยู่ หรือได้รับจากการศึกษานอกโรงเรียนด้วยการนำมาใช้ให้เป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาชุมชนและสังคม

1.6 ขั้นตอนของการจัดกิจกรรมการศึกษานอกระบบ

การจัดกิจกรรมการศึกษานอกระบบ มีขั้นตอนดังนี้

1.6.1 การรวบรวมและเก็บข้อมูลสภาพปัญหา และความต้องการของกลุ่มเป้าหมาย

ผู้รับบริการการศึกษานอกระบบ เป็นขั้นตอนที่ผู้จัดกิจกรรมเก็บข้อมูลเกี่ยวกับสภาพปัญหาและความต้องการของกลุ่มเป้าหมาย

1.6.2 การวิเคราะห์ข้อมูล สภาพปัญหา ความต้องการของกลุ่มเป้าหมายผู้รับบริการการศึกษานอกระบบ โดยผู้จัดต้องทำการวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้รับ เพื่อสรุปความต้องการที่แท้จริงของชุมชน

1.6.3 การแยกแยะเรียงลำดับความสำคัญ ความต้องการ โดยผู้จัดมีความจำเป็นต้องแยกแยะความต้องการ และเรียงลำดับความสำคัญของความต้องการเพื่อสรุปเป็นความต้องการของชุมชนในการแก้ปัญหาดังกล่าว

1.6.4 การกำหนดวัตถุประสงค์เป้าหมายของการเรียนรู้ โดยผู้จัดกิจกรรมต้องกำหนดวัตถุประสงค์ของการเรียนรู้ให้สอดคล้องกับความต้องการของกลุ่มเป้าหมาย กำหนดเป้าหมายของการเรียนรู้ให้ชัดเจน เพื่อนำไปสู่การจัดกิจกรรมที่เหมาะสม

1.6.5 การกำหนดและเลือกเนื้อหากิจกรรมการเรียนรู้ โดยผู้จัดต้องเลือกเนื้อหา กิจกรรมการเรียนรู้ให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ข้างต้น สามารถเรียนรู้ได้โดยง่ายและนำไปใช้แก้ปัญหาในชุมชนได้ทันที

1.6.6 การเลือกแหล่งเรียนรู้ต่าง ๆ สื่อ อุปกรณ์ และวิธีการต่าง ๆ โดยผู้จัดต้องพิจารณาเลือกและกำหนดแหล่งการเรียนรู้ต่างๆที่เหมาะสมกับวัตถุประสงค์ของการเรียนรู้ของกลุ่มเป้าหมาย ตลอดจนการเตรียมในเรื่องของสื่อการเรียน อุปกรณ์ วัสดุที่จำเป็นต้องใช้ในการจัดกิจกรรมดังกล่าว

1.6.7 การลงมือจัดกิจกรรมการศึกษานอกระบบ เมื่อเตรียมการในเรื่องต่าง ๆ แล้ว ผู้จัดสามารถลงมือดำเนินกิจกรรมได้อย่างมีประสิทธิภาพเพื่อให้ผู้รับบริการสามารถเรียนรู้ได้ตรงตามวัตถุประสงค์ที่ได้กำหนดไว้

1.6.8 การประเมินและติดตามผล สามารถทำได้ตลอดเวลาอย่างต่อเนื่อง สามารถให้ข้อมูลย้อนกลับขั้นตอนต่างๆแต่ละขั้นตอนเพื่อการปรับปรุงหรือแก้ไขปัญหาต่างๆที่เกิดขึ้นเพื่อให้โครงการการศึกษานอกระบบนั้นมีประสิทธิภาพ

1.7 การประเมินกิจกรรมการศึกษานอกระบบ

การประเมิน หมายถึง กระบวนการเก็บรวบรวมข้อมูลที่กำหนดขึ้นจากวัตถุประสงค์ของกิจกรรมแล้วนำมาตัดสินคุณค่าตามเกณฑ์ หรือเงื่อนไขที่กำหนดว่าการดำเนินกิจกรรมนั้นได้เป็นไปตามวัตถุประสงค์ที่ได้ตั้งไว้หรือไม่

การประเมินกิจกรรมการศึกษานอกระบบมีความสำคัญ ดังนี้

1.7.1 ทำให้รู้ข้อมูลของผลการดำเนินงานที่ผ่านมา

1.7.2 ทำให้ได้ข้อมูลสำหรับผู้จัดว่าควรดำเนินกิจกรรมต่อไปหรือไม่

1.7.3 ทำให้ได้ข้อมูลเพื่อเป็นแนวทางของการพัฒนากิจกรรมใหม่ๆ ที่จะจัดต่อไปใน

อนาคต

1.7.4 ทำให้ได้ข้อมูลเพื่อสร้างองค์ความรู้ใหม่ๆ เพื่อให้ทราบถึงผลการดำเนินงานและการพัฒนากิจกรรมใหม่ๆ ในอนาคต เพื่อหาวิธีที่เหมาะสมในการดำเนินกิจกรรม

1.7.5 ทำให้ได้ข้อมูลเพื่อการบริหารจัดการ การกำหนดนโยบาย หรือแผนงานต่างๆ

1.8 ประเภทของการประเมินกิจกรรมการศึกษานอกระบบ สามารถแบ่งออกเป็น 3 ประเภทได้แก่

1.8.1 การประเมินก่อนดำเนินกิจกรรม เป็นการประเมินความเป็นไปได้ของกิจกรรม เช่น สภาพแวดล้อม สิ่งอำนวยความสะดวก ความพร้อมก่อนการดำเนินกิจกรรม

1.8.2 การประเมินระหว่างดำเนินกิจกรรม เพื่อศึกษาสภาพปัญหาในการดำเนินงาน และนำมาปรับปรุงแก้ไขให้เหมาะสมได้ทันเวลา

1.8.3 การประเมินเมื่อสิ้นสุดกิจกรรม เป็นการประเมินเพื่อดูผลของการดำเนินงานว่าบรรลุวัตถุประสงค์ของการดำเนินกิจกรรมมากน้อยเพียงใด

1.9 รูปแบบของการประเมินกิจกรรมการศึกษานอกระบบ โดยทั่วไปมี 3 ลักษณะ

1.9.1 การประเมินความรู้หรือพุทธิสัย โดยทั่วไปจะใช้ข้อสอบแบบปรนัย หรือข้อสอบแบบอัตนัย

1.9.2 การประเมินทักษะหรือทักษะพิสัย เป็นการประเมินด้านการปฏิบัติ เช่น จากการผลิตการปฏิบัติงาน การตรวจผลงาน

1.9.3 การประเมินเจตคติหรือจิตพิสัย เป็นการประเมินความรู้สึกของบุคคล มักใช้เครื่องมือวัด 2 ประเภท คือ 1) เครื่องมือวัดเจตคติแบบมาตรฐานค่าโดยให้ระดับคะแนนจากมากที่สุดไปถึงน้อยที่สุด 2) เครื่องมือวัดแบบการสร้างสถานการณ์ โดยอาจทำเป็นแบบการ์ตูน หรือรูปแบบการสนทนาถาม-ตอบ

2. แนวคิดเกี่ยวกับการฝึกอบรม

2.1 ความหมายของการฝึกอบรม

การเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วของสังคมในปัจจุบัน ไม่ว่าจะเป็นในด้านเศรษฐกิจ สังคม การเมือง หรือวัฒนธรรม โดยเฉพาะอย่างยิ่งในด้านการให้ข้อมูล ข่าวสาร ความรู้ สารสนเทศ และ เทคโนโลยีต่าง ๆ ล้วนมีผลต่อการดำเนินชีวิตของผู้คนในสังคมในทุกสาขาอาชีพ ซึ่งไม่อาจจะหยุดนิ่ง และมีความจำเป็นต้องเรียนรู้ ศึกษาหาข้อมูลต่างๆอยู่เสมอเพื่อเป็นการฝึกฝนทักษะของตัวเองให้เกิด ความชำนาญในอาชีพ หรือการทำงานของตน

การฝึกอบรมจึงเป็นเครื่องมือที่สำคัญ ซึ่งจะช่วยให้บุคคลที่ได้รับการอบรม เกิดความรู้ ความชำนาญ เสริมทักษะ ตลอดจนเป็นการปรับทัศนคติ และพฤติกรรมที่จะช่วยส่งเสริมงานปฏิบัติของ ผู้รับการฝึกอบรมให้เกิดผลดีมีประสิทธิภาพ การฝึกอบรมถือเป็นหัวใจของการพัฒนาองค์กร หรือ (Organization Development) ผู้รับผิดชอบงานด้านการฝึกอบรมเองก็ต้องมีความรับผิดชอบ และมีความรู้ ความเข้าใจอย่างถูกต้องเกี่ยวกับการฝึกอบรม และเตรียมพร้อมรับมือกับสถานการณ์ต่าง ๆ ที่จะเกิดขึ้น

ทงฟู ชินโซชิ (2531) ได้สรุปความหมายของการฝึกอบรมดังนี้

1. เป็นกระบวนการที่จัดขึ้นเพื่อพัฒนาบุคลากร
2. เป็นการเพิ่มพูนความถนัด (skill) เพิ่มพูนความรู้ (knowledge) เพิ่มพูนทัศนคติ (attitude) เพิ่มพูนความเข้าใจ (understanding)
3. พัฒนานิสัยการทำงานให้ถูกต้อง
4. เพิ่มพูนประสิทธิภาพในการทำงาน
5. เป็นกระบวนการที่มีระเบียบ และระบบ เพิ่มพูนและก่อให้เกิดผลสำเร็จขององค์กร

2.2 ความสำคัญของการฝึกอบรม

การฝึกอบรมถือเป็นกระบวนการหนึ่งที่มีความสำคัญต่อหน่วยงานและองค์กร เป็น สิ่งจำเป็นที่จะช่วยให้เกิดการพัฒนาทักษะ ความรู้ ความชำนาญของบุคคล เพื่อเสริมประสิทธิภาพในการ ทำงาน ได้มีการจัดการฝึกอบรมด้านต่างๆ ให้แก่พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินด้วยรูปแบบการเข้า ฝึกอบรมแบบมีครูผู้ฝึก และการฝึกอบรมด้วยตนเองผ่านระบบสารสนเทศของแต่ละหน่วยงานเพื่อให้ พนักงานได้ฝึกทักษะ และเตรียมความพร้อมในการปฏิบัติงานอยู่เสมอ องค์กรแต่ละองค์กรจะพัฒนา ตัวเองไม่ได้ ถ้าขาดบุคลากรที่มีคุณภาพ การอบรมจึงมีความสำคัญตามที่ กิตติ พัทธวิชัย (2533) ได้กล่าวถึงความสำคัญของการอบรมไว้ดังนี้

2.2.1 การอบรมเป็นการสร้างความประทับใจแก่พนักงานที่เริ่มมาทำงาน เนื่องจากเป็น การเปลี่ยนสภาพแวดล้อมมาสู่สังคมใหม่ที่ต่างจากที่เดิม ได้รับหน้าที่ความรับผิดชอบใหม่ ดังนั้นการ

ฝึกอบรมปฐมฤกษ์ก่อนเริ่มทำงาน จึงมีความสำคัญต่อพนักงานใหม่ในการที่จะช่วยสร้างเจตคติที่ดีต่อหัวหน้า เพื่อนร่วมงาน รวมถึงหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย

2.2.2 การอบรมเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานให้สูงขึ้น สำหรับพนักงานที่ทำงานอยู่แล้วระยะหนึ่งก็อาจเกิดความเฉื่อยชา ดังนั้นการอบรมพบปะและแลกเปลี่ยนความคิดเห็นกับวิทยากรจึงอาจช่วยสร้างความกระตือรือร้น กระฉับกระเฉงขึ้น

2.2.3 การอบรมเป็นส่วนหนึ่งในการพัฒนาขยายเครือข่ายของงานและองค์กร โดยบุคลากรซึ่งมีประสบการณ์ในการทำงานขององค์กรระดับหนึ่งย่อมมีความสำคัญต่อการขยายงาน องค์กรจึงจำเป็นที่จะต้องอบรมบุคลากรเหล่านั้นไว้รับการขยายงานขององค์กร

2.2.4 การอบรมเป็นการพัฒนาบุคลากรให้ที่ก้าวทันกับความก้าวหน้าทางเทคโนโลยี เนื่องจากเทคโนโลยีใหม่ ๆ มีบทบาทมากขึ้นในการสร้างประสิทธิภาพในการผลิตในด้านปริมาณและคุณภาพ จึงจำเป็นที่จะต้องอบรมพนักงานให้รู้จักการใช้อุปกรณ์ต่างๆที่ทันสมัย

2.2.5 การอบรมเป็นการสร้างขวัญและกำลังใจให้พนักงาน เนื่องจากพนักงานที่ทำงานในองค์กรมาระยะหนึ่งก็มีความสมควรที่จะได้เลื่อนขั้น หรือปรับเปลี่ยนไปสู่ตำแหน่งที่สูงขึ้น ดังนั้นควรจัดให้มีการอบรมเพื่อเตรียมตัวในการรับตำแหน่งใหม่นั้น

2.2.6 การอบรมเป็นการเพิ่มพูนความรู้ให้แก่พนักงาน เช่น การอบรม การบรรยายพิเศษ ซึ่งจะช่วยในการพัฒนาคุณภาพชีวิตของพนักงานในองค์กร

2.2.7 การอบรมอาจเป็นการช่วยลดงบประมาณค่าวัสดุสูญเสีย เนื่องจากความไม่รู้ที่ทำให้เกิดการสูญเสียขององค์กร

2.2.8 การอบรมถือเป็นส่วนหนึ่งในการสร้างความสามัคคีในหมู่พนักงาน เป็นโอกาสที่พนักงานจะได้ร่วมคิด ร่วมพูดคุย ร่วมทำกิจกรรม

2.2.9 การอบรมช่วยสร้างบรรยากาศประชาธิปไตย ด้วยการฝึกการทำงานร่วมกัน สนับสนุน การเป็นผู้นำและผู้ตาม เคารพในเหตุผลซึ่งกันและกัน

2.2.10 การอบรมเสมือนเป็นการส่งเสริมการศึกษาตลอดชีวิตของแต่ละบุคคล ให้มีโอกาสในการพัฒนาตนเอง

2.3 กระบวนการฝึกอบรม

การฝึกอบรมเป็นกระบวนการพัฒนาบุคคลให้มีความรู้ ทักษะ และเจตคติที่ดีเพื่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมในการทำงาน เช่น ช่วยสร้างความคล่องแคล่ว สร้างความมั่นใจในการทำงาน รู้จักการเลือกใช้หรือใช้เครื่องมือถูกต้องเหมาะสม รู้จักใช้ความรู้ทางเทคนิคในการแก้ปัญหา มีเจตคติที่ดีในการทำงาน ตลอดจนรู้จักนำความรู้ แนวคิด วิธีจากการอบรมมาใช้ให้เกิดประสิทธิภาพในการทำงานมากยิ่งขึ้น

การฝึกอบรมเป็นกระบวนการที่ดำเนินการอย่างมีระบบ ประกอบด้วยกิจกรรมต่าง ๆ ที่มีความสัมพันธ์กัน โดยจะดำเนินไปตามลำดับขั้นตอนและต่อเนื่องเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลแก่บุคคล งานและองค์กร/หน่วยงาน มีผู้เชี่ยวชาญและนักฝึกอบรมกล่าวถึงกิจกรรมสำคัญ ๆ ที่ทำให้เกิดกระบวนการฝึกอบรมที่คล้ายคลึงกันและครอบคลุมกิจกรรม ดังต่อไปนี้คือ (ศศิกานต์ ทวีสุวรรณ, 2555) 1. การหาความต้องการจำเป็นในการฝึกอบรม 2. การกำหนดวัตถุประสงค์ของการฝึกอบรม 3. การออกแบบ/ กำหนดหลักสูตรการฝึกอบรม 4. การเลือกเทคนิควิธีการฝึกอบรม 5. การวางแผนการฝึกอบรม 6. การดำเนินงานฝึกอบรม 7. การประเมินและติดตามผลการฝึกอบรม 8. การนำผลการประเมินมาแก้ไข ปรับปรุงการฝึกอบรม โดยมีรายละเอียดดังนี้

2.3.1 การหาความต้องการจำเป็นในการฝึกอบรม กระบวนการขั้นแรกของการฝึกอบรมควรเป็นการสำรวจความต้องการของบุคคลและหน่วยงานต่าง ๆ ในองค์กร ว่ามีความจำเป็นจะต้องได้รับการฝึกอบรมในเรื่องใดมากน้อยเพียงใด เมื่อไร หรือในขณะนี้มีปัญหาอุปสรรคอะไร ด้านใด และในอนาคตจะต้องปรับปรุงและพัฒนาอะไรบ้าง ดังนั้นการที่จะจัดอบรมเรื่องใด โครงการหรือหลักสูตรอะไรให้แก่ใครนั้น จะต้องประเมินความต้องการจำเป็นในการฝึกอบรมก่อนเสมอว่ากลุ่มเป้าหมายทางการศึกษานอกระบบต้องการอะไรบ้าง โดยดำเนินการตามขั้นตอนดังต่อไปนี้ (ศศิกานต์ ทวีสุวรรณ, 2555)

1) ศึกษาปัญหาที่เกี่ยวข้องกับการขาดความรู้ ทักษะความสามารถของบุคลากร ตลอดจนเจตคติในการปฏิบัติงาน โดยสังเกตจากพฤติกรรมการทำงาน โดยเปรียบเทียบกับเกณฑ์มาตรฐาน การสอบถาม และการสัมภาษณ์ เช่น สังเกตความถูกต้องในการทำงาน ประสิทธิภาพการทำงาน ความผิดพลาดที่เกิดขึ้น ความรู้ที่ไม่เป็นไปตามมาตรฐาน หรือบุคลากรไม่สามารถทำงานให้ได้ผลดีขึ้น

2) ศึกษาความต้องการของกลุ่มเป้าหมายของการศึกษานอกระบบ หรือของบุคลากรในหน่วยงานถึงความต้องการในการฝึกอบรมในด้านต่าง ๆ ที่สนใจและเห็นความจำเป็น ความต้องการต่าง ๆ เช่น ความรู้ หรือทักษะในการปฏิบัติงาน การประกอบอาชีพ การทำอาชีพเสริม การพัฒนาวิชาชีพที่ทำอยู่ หรือการอบรมเพื่อเพิ่มพูนความรู้ด้านเทคโนโลยีใหม่ ๆ การพัฒนาด้านบุคลิกภาพ เป็นต้น โดยสามารถสอบถามความต้องการหรือหาข้อมูลจากการสอบถาม สัมภาษณ์ หรือการสำรวจความต้องการอย่างเป็นทางการ

3) ศึกษาและติดตามการเปลี่ยนแปลงของนโยบายและเป้าหมายของหน่วยงาน การเปลี่ยนแปลงของตลาดและภาวะเศรษฐกิจของชุมชน เพื่อให้ความรู้แก่บุคลากรของหน่วยงานในการเตรียมรองรับงาน หรือความเปลี่ยนแปลงต่าง ๆ ที่จะเกิดขึ้น เช่น ในกรณีที่หน่วยงานจะมีการนำเทคโนโลยีใหม่ ๆ มาใช้ในการผลิตให้มากขึ้น หรือช่วงเวลาที่มีสมาชิกของชุมชนเดินทางกลับบ้านเกิด หรือท้องถิ่น หรือชุมชนท้องถิ่นได้รับอำนาจในการบริการตนเองมากขึ้นในด้านการพัฒนาอาชีพเสริม

4) รวบรวมข้อมูลที่ได้จากการศึกษาปัญหา หรือข้อขัดข้องในการปฏิบัติงาน บุคลากร สำรวจความต้องการของบุคลากรหรือกลุ่มเป้าหมายที่ศึกษาจากการเปลี่ยนแปลงนโยบายในหน่วยงาน ในชุมชน เพื่อนำมาแก้ไขด้วยการจัดฝึกอบรม หรือแก้ไขสภาพการณ์ต่าง ๆ

5) วิเคราะห์ และจัดลำดับสภาพการณ์หรือปัญหาที่ต้องแก้ไขด้วยการฝึกอบรม ตามลำดับความสำคัญ และความเร่งด่วน โดยพิจารณาจากผลกระทบที่จะมีต่อหน่วยงาน บุคลากรหรือชุมชนกลุ่มเป้าหมายทางการศึกษานอกระบบ วิเคราะห์ความจำเป็นที่จะต้องดำเนินการเร่งด่วนหรือไม่ และหากไม่ดำเนินการจะเกิดผลเสียอย่างไร

6) จัดทำรายการความต้องการจำเป็นในการฝึกอบรม โดยพิจารณาจากกลุ่มเป้าหมายและจำนวนของกลุ่มเป้าหมายที่ต้องฝึกอบรม เพื่อเสนอความต้องการจำเป็นในการฝึกอบรมนี้ต่อผู้บริหาร หรือผู้บังคับบัญชาเพื่อการพิจารณาอนุมัติการจัดฝึกอบรมในอนาคต

2.3.2 การกำหนดวัตถุประสงค์ของการอบรม ขั้นตอนหลังจากที่มีการอนุมัติให้มีการฝึกอบรมแล้ว คือขั้นการกำหนดวัตถุประสงค์การฝึกอบรม โดยใช้ความต้องการจำเป็นในการพิจารณา ประกอบกับการกำหนดวัตถุประสงค์ทั่วไปของการฝึกอบรม

2.3.3 การออกแบบกำหนดหลักสูตรของการฝึกอบรม หลักสูตรของการฝึกอบรมเปรียบเสมือนหัวใจของการฝึกอบรม ส่วนเนื้อหาของการฝึกอบรมคือสาระความรู้ต่าง ๆ ที่ผู้เข้าฝึกอบรมจะได้เรียนรู้ และนำไปใช้ในการปฏิบัติงาน การกำหนดเนื้อหาของหลักสูตรการฝึกอบรมต้องคำนึงถึงความต้องการจำเป็นของการฝึกอบรม โดยมีการเตรียมการฝึกอบรม โครงสร้าง ลำดับขั้นตอนการเสนอเนื้อหาสาระการฝึกอบรม หรือหลักสูตรการฝึกอบรม นอกจากนี้ที่กล่าวมาควรจะต้องยึดถือแนวทางในการกำหนดเนื้อหาการฝึกอบรมดังนี้

1) เนื้อหาของการฝึกอบรมจะต้องสอดคล้องและตอบสนองวัตถุประสงค์ของการฝึกอบรม

2) เนื้อหาของการฝึกอบรมจะต้องสอดคล้องกับสภาพการทำงานจริง โดยวิเคราะห์จากงานของกลุ่มเป้าหมายว่าจำเป็นจะต้องใช้ความรู้ความสามารถด้านใด หรือผู้ปฏิบัติงานขาดความรู้ ความสามารถในด้านใด

3) เนื้อหาจะต้องมีความถูกต้องและทันสมัย การนำเสนอเนื้อหาควรเรียงลำดับจากง่ายไปหายาก หรือลำดับเนื้อหาจากความจำเป็นตามลำดับก่อนหลัง

2.3.4 การกำหนดเทคนิคการฝึกอบรม การกำหนดเทคนิคการฝึกอบรมควรพิจารณาว่าจะใช้เทคนิควิธีการใดในการฝึกอบรมที่จะเหมาะสมกับเนื้อหาวิชาและผู้เข้ารับการอบรม หรือทำให้ผู้เข้ารับการอบรมเกิดการเรียนรู้ ได้รับประโยชน์ เกิดการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมตามวัตถุประสงค์มากที่สุด

2.3.5 การวางแผนการฝึกอบรม การวางแผนเป็นการคาดการณ์ล่วงหน้าเป็นการกำหนดสิ่งที่จะต้องกระทำเพื่อให้การฝึกอบรมสำเร็จ หรือกำหนดแนวทางแก้ไขถ้าสถานการณ์เปลี่ยนแปลงไป การวางแผนการฝึกอบรมมีแนวทางการปฏิบัติเป็น 3 ระยะ ดังนี้

1) การเตรียมการก่อนการฝึกอบรม เป็นการปฏิบัติกิจกรรมต่าง ๆ ก่อนถึงการฝึกอบรม เช่น การเขียนโครงการ การแต่งตั้งบุคลากร การฝึกอบรม การเชิญวิทยากร การจัดเตรียมเอกสาร เป็นต้น

2) การดำเนินการระหว่างการฝึกอบรม เป็นการเตรียมหรือการกำหนดไว้ว่า ระหว่างการฝึกอบรมจะต้องทำอะไรบ้าง หรือการจัดเตรียมอุปกรณ์เครื่องอำนวยความสะดวกในการฝึกอบรมจะจัดหาจากแหล่งใด

3) การดำเนินการหลังการฝึกอบรม เป็นการวางแผน หรือการกำหนดไว้ว่าเมื่อเสร็จสิ้นการฝึกอบรมแล้ว จะต้องทำอะไรบ้าง และสิ่งที่สำคัญหลังการฝึกอบรมคือ การติดตามและประเมินผลการฝึกอบรม การรวบรวมข้อมูลย้อนกลับเกี่ยวกับโครงการและวิทยาการฝึกอบรม

ดังนั้นการวางแผนการฝึกอบรมถือเป็นเรื่องที่สำคัญเพราะเป็นแนวทางที่ได้กำหนดไว้ล่วงหน้าอย่างชัดเจน ซึ่งจะระบุวัน เวลา กิจกรรมที่จะปฏิบัติไว้ เมื่อถึงวันเวลาที่กำหนดจะตรวจสอบได้ว่าได้ปฏิบัติตามขั้นตอนหรือตามแผนที่กำหนดไว้หรือไม่ หากเกิดปัญหาบกพร่องจะได้ปรับเปลี่ยนหรือเร่งดำเนินการให้ทันตามที่ได้กำหนดในแผน

2.3.6 การดำเนินการฝึกอบรม ขั้นตอนนี้เป็นขั้นตอนการจัดการฝึกอบรมจริง ๆ ตามขอบข่ายเนื้อหาและเทคนิคการฝึกอบรมที่กำหนดไว้ ซึ่งเป็นการปฏิบัติสิ่งต่างๆตามการวางแผนในส่วนที่เกี่ยวกับการดำเนินการระหว่างการฝึกอบรมนั่นเอง สิ่งที่ต้องดำเนินการในขั้นนี้จะเป็นการอำนวยความสะดวกให้กับผู้เข้ารับการอบรม วิทยากร และบุคลากรสนับสนุนการฝึกอบรม ในเรื่องของที่พัก ยานพาหนะ อาหาร เครื่องดื่ม เอกสารประกอบการฝึกอบรม อุปกรณ์และสื่อที่จำเป็นต้องใช้ในการฝึกอบรม รวมทั้งการดูแลผู้เข้ารับการอบรม และการแก้ปัญหาต่างๆที่อาจเกิดขึ้นในระหว่างการฝึกอบรม

2.3.7 การประเมินและติดตามผลการฝึกอบรม การประเมินและติดตามผลการฝึกอบรมเป็นกิจกรรมที่ต้องทำทุกครั้ง เพื่อผู้จัดการฝึกอบรมจะได้รู้ข้อบกพร่องต่างๆที่จำเป็นต้องแก้ไขหรือปรับปรุงในการอบรมครั้งต่อไป การประเมินการฝึกอบรม ควรประเมินทุกด้านที่จัด คือ ประเมินในส่วนที่เป็นของเจ้าหน้าที่ฝ่ายสนับสนุนการฝึกอบรม ประเมินวิทยากร และโครงการฝึกอบรม โดยสามารถดำเนินการได้ 3 ระยะ

1) การประเมินก่อนการฝึกอบรม เป็นการประเมินความพร้อมของการจัดการฝึกอบรม เพื่อดูว่างานที่กำหนดทำก่อนการฝึกอบรมดำเนินไปตามแผนหรือไม่ มีปัญหาและแก้ปัญหาอย่างไร

2) การประเมินระหว่างการฝึกอบรม เป็นการประเมินตามแผนงานต่าง ๆ ที่วางไว้ ถ้าไม่เป็นไปตามแผน จะได้อะไรบ้าง

3) การประเมินเมื่อเสร็จสิ้นการฝึกอบรม เป็นการประเมินว่าผู้เข้ารับการอบรม ได้เรียนรู้อะไรเพิ่มเติม ได้เปลี่ยนแปลงพฤติกรรม ไปในทิศทางที่พึงประสงค์หรือไม่ และผู้เข้ารับการอบรมมีความคิดเห็นและรู้สึกอย่างไรต่อวิทยากร หรือหลักสูตรการฝึกอบรม

การติดตามและประเมินผลหลังการฝึกอบรมไปแล้วระยะหนึ่ง เพื่อศึกษาว่าผู้เข้ารับการอบรมได้นำสิ่งที่เรียนรู้ ฝึกฝน ไปใช้ประโยชน์ในการปรับปรุงการทำงาน หรือการประกอบอาชีพหรือไม่อย่างไร รวมทั้งพฤติกรรมการทำงานที่คาดหวังว่าจะมีการเปลี่ยนแปลงนั้นเกิดขึ้นหรือไม่

ดังนั้นการประเมินผลการอบรม จึงมีความสำคัญมากในการจัดการฝึกอบรม เป็นวิธีการที่จะช่วยให้ผู้จัดการฝึกอบรมได้ทราบข้อบกพร่อง ปัญหาอุปสรรค เพื่อที่จะได้อะไรบ้างในสิ่งที่ทำแล้วไม่บรรลุผล รวมถึงจะได้ป้องกันสิ่งที่เป็นข้อผิดพลาดไม่ให้เกิดขึ้น ส่วนขั้นตอนที่บรรลุผลตามวัตถุประสงค์ก็จะได้รับการศึกษาไว้

2.4 เทคนิคการฝึกอบรม

2.4.1 ความหมายของเทคนิคการฝึกอบรม

เทคนิคการฝึกอบรม คือ วิธีการเครื่องมือ หรือกิจกรรมที่ใช้ติดต่อสื่อสาร ถ่ายทอดความรู้ ทักษะและประสบการณ์ให้แก่ผู้เข้ารับการอบรม เพื่อให้เกิดการเรียนรู้ การเปลี่ยนแปลง พฤติกรรมเดิมที่เป็นอยู่ไปสู่ลักษณะใหม่ตามวัตถุประสงค์ของการอบรมที่กำหนดไว้ (ศศิกานต์ ทวีสุวรรณ, 2555)

2.4.2 ความสำคัญของเทคนิคการฝึกอบรม

ศศิกานต์ ทวีสุวรรณ (2555) กล่าวว่าในกระบวนการฝึกอบรมโดยทั่วไปนั้น กิจกรรมขั้นตอนที่สำคัญที่สุดขั้นตอนหนึ่งที่จะช่วยให้การฝึกอบรมประสบความสำเร็จตามวัตถุประสงค์ของการฝึกอบรมคือ การเลือกใช้เทคนิคและวิธีการฝึกอบรมให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ หลักสูตร เนื้อหา และกลุ่มเป้าหมายผู้เข้ารับการอบรม ซึ่งหมายความว่า เทคนิคการฝึกอบรมช่วยทำให้เกิดความเปลี่ยนแปลงด้านความรู้ ความเข้าใจ ทักษะความชำนาญและเจตคติแก่ผู้เข้ารับการอบรม และถ้าปราศจากเทคนิคและวิธีการฝึกอบรม การเปลี่ยนแปลงดังกล่าวและความสำเร็จของการฝึกอบรมจะเป็นไปได้ยาก ดังนั้น จึงอาจสรุปความสำคัญของเทคนิควิธีการฝึกอบรมได้ดังนี้

1) เทคนิคการฝึกอบรม เป็นตัวก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงด้านความรู้ ทักษะ และเจตคติอันพึงประสงค์ของผู้เข้ารับการฝึกอบรมตามวัตถุประสงค์ของการฝึกอบรม โครงการนั้น ๆ

2) เทคนิคการฝึกอบรมเป็นวิถีทางที่จะนำการฝึกอบรมนั้น ๆ ไปสู่จุดมุ่งหมาย

3) เทคนิคการฝึกอบรม เป็นสิ่งที่จะช่วยกระตุ้นให้ผู้เข้ารับการอบรมเกิดความสนใจ กระตือรือร้น และมีความต้องการเรียนรู้เพิ่มมากขึ้น และเกิดความพร้อมที่จะร่วมมือการเรียนรู้ อย่างตั้งใจและเต็มใจ

4) เทคนิคการฝึกอบรม ช่วยทำให้เกิดบรรยากาศที่ดีในการฝึกอบรม ช่วยให้ผู้เข้ารับการอบรมไม่เบื่อหน่าย มีจิตใจปลอดโปร่ง ในบรรยากาศที่ยอมรับซึ่งกันและกัน ทำให้การอบรม มีชีวิตชีวา

5) เทคนิคการฝึกอบรม ช่วยทำให้ผู้เข้ารับการอบรมได้รับประสบการณ์จริง โดยตรง และได้รับประสบการณ์เรียนรู้ที่ตรง หรือสอดคล้องกับความต้องการมากขึ้น

6) เทคนิคการฝึกอบรม ช่วยทำให้เกิดความรู้สึกร่วมกันระหว่างวิทยากรและผู้เข้ารับการอบรม และผู้เข้ารับการอบรมด้วยกันเอง ซึ่งก่อให้เกิดเครือข่าย หรือความสัมพันธ์อันดีสืบต่อไป

7) เทคนิคการฝึกอบรม ทำให้ผู้เข้ารับการอบรมภูมิใจที่ได้มีส่วนร่วมในการฝึกอบรมหรือในกิจกรรมต่าง ๆ เช่น การอภิปรายแสดงความคิดเห็นของตนเอง การทำกิจกรรมตามความสามารถ ซึ่งเป็นการฝึกฝนให้บุคคลรู้จักเคารพเหตุผล รู้จักแลกเปลี่ยนความคิดเห็น รับฟังผู้อื่น ยึดแนวทางประชาธิปไตยในการทำงานร่วมกัน ตัดสินใจร่วมกัน และหาทางแก้ปัญหาหรือแนวทางสร้างสรรค์งานร่วมกันได้

2.4.3 ประเภทของเทคนิคการฝึกอบรม

ศศิกานต์ ทวีสุวรรณ(2555) เทคนิคการฝึกอบรมที่ปฏิบัติกันนั้นมีหลายประเภท หลายรูปแบบการจะแบ่งประเภทของเทคนิควิธีการอบรมเพื่อเอื้อประโยชน์ให้กับผู้จัดฝึกอบรม หรือ วิทยากรทางการศึกษานอกระบบ หรือการเลือกใช้เทคนิคการฝึกอบรมให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของ โครงการฝึกอบรมที่จะมุ่งให้เกิดการเรียนรู้ และเกิดการเปลี่ยนแปลงต่าง ๆ แก่ผู้เข้ารับการอบรม สามารถแบ่งประเภทของเทคนิคการฝึกอบรมออกเป็น โดยใช้เกณฑ์วัตถุประสงค์ของการฝึกอบรม คือการเปลี่ยนแปลงด้านความรู้ ทักษะ หรือเจตคติของผู้เข้ารับการอบรมเป็นสำคัญ รวมถึงการใช้เกณฑ์ลักษณะของการเรียนรู้เป็นกลุ่ม หรือรายบุคคลประกอบเป็นเกณฑ์เพื่อกำหนดเทคนิคและวิธีการฝึกอบรม ตามที่โครงการจัดขึ้น เทคนิคและวิธีการฝึกอบรมจึงจำแนกเป็น 3 ประเภทตามวัตถุประสงค์ของการฝึกอบรมที่มุ่งหวังให้เกิดการเปลี่ยนแปลง การเรียนรู้ในด้านต่าง ๆ และตามลักษณะการเรียนรู้ดังนี้

1) เทคนิคการฝึกอบรมเพื่อเสริมสร้างความรู้ (Knowledge) เป็นเทคนิคการฝึกอบรมที่มุ่งให้ผู้เข้ารับการอบรมเกิดการเรียนรู้ หรือการเปลี่ยนแปลงด้านความรู้ในเรื่องใดเรื่องหนึ่ง ตามวัตถุประสงค์ของ โครงการฝึกอบรม และมากพอที่จะส่งเสริมการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น เทคนิควิธีการอบรมแบ่งได้เป็น 2 กลุ่มตามลักษณะการเรียนรู้คือ

(1) เทคนิควิธีการฝึกอบรมเพื่อเสริมสร้างความรู้แบบกลุ่ม เป็นวิธีการฝึกอบรมที่จัดให้ผู้เข้ารับการอบรมเป็นกลุ่ม ตั้งแต่สองคนขึ้นไป เช่น การบรรยาย การอภิปรายกลุ่ม การอภิปรายเป็นคณะ การระดมสมอง การสัมมนา เป็นต้น

(2) เทคนิควิธีการเสริมสร้างความรู้แบบรายบุคคล เป็นวิธีการฝึกอบรมที่จัดให้ผู้เข้ารับการอบรมเป็นรายบุคคล ได้เรียนรู้สิ่งต่าง ๆ ด้วยตัวเอง โดยอาศัยเครื่องมือ อุปกรณ์การเรียน เช่น คอมพิวเตอร์ วัสดุทัศน หรือเครื่องมือ เครื่องจักรในโรงงาน เป็นต้น วิธีการฝึกอบรมในกลุ่มนี้ ได้แก่ แบบเรียนสำเร็จรูป การสอนแผนงาน การสอนโดยใช้คอมพิวเตอร์

ก่อนที่จะเลือกนำเทคนิควิธีการฝึกอบรมไปใช้ วิทยากรหรือผู้อบรมควรจะต้องพิจารณาให้เหมาะสมกับสภาพต่อไปนี้ คือ วัตถุประสงค์ของการฝึกอบรม จำนวนผู้เข้ารับการอบรม ความรู้พื้นฐานและประสบการณ์เดิมของผู้เข้ารับการอบรม ความแตกต่างและลักษณะเฉพาะของกลุ่มผู้เข้ารับการอบรม ความถนัด ความชำนาญของวิทยากร ความพร้อมของสถานที่และวัสดุอุปกรณ์ นอกจากนี้ ผลจากการศึกษาเกี่ยวกับการใช้เทคนิควิธีการฝึกอบรมที่จะทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงด้านความรู้ ทักษะ เจตคติแก่ผู้เข้ารับการอบรมนั้น พบว่า บางเทคนิคช่วยเสริมสร้างให้เกิดความรู้เพิ่มขึ้น ขณะเดียวกันช่วยเพิ่มพูน เปลี่ยนแปลงเจตคติที่พึงประสงค์ด้วย และบางเทคนิคเช่น การบรรยาย การอภิปราย จะนำมาใช้เกือบทุกครั้งไม่ว่าการฝึกอบรมจะมุ่งเสริมสร้างความรู้ ทักษะ หรือเจตคติ ดังนั้นในการฝึกอบรมจึงอาจเลือกเทคนิคการฝึกอบรมมาใช้มากกว่าหนึ่งวิธี

ตัวอย่างของเทคนิคและวิธีการฝึกอบรมเพื่อเสริมสร้างความรู้ ได้แก่

1. การบรรยาย (Lecture) เป็นการให้ข้อมูลความรู้แก่ผู้เข้ารับการอบรมโดยวิทยากร เป็นการสื่อสารทางเดียว (one way communication) วิทยากรเป็นผู้มีบทบาทมากที่สุดในการเตรียมเนื้อหาสาระและการให้ข้อมูลความรู้ต่าง ๆ รวมทั้งการใช้สื่อประกอบการบรรยายแก่ผู้เข้ารับการอบรม เป็นเทคนิคที่เหมาะสมแก่การให้ความรู้แก่ผู้เข้ารับการอบรมจำนวนมากๆ เพื่อให้ความรู้พื้นฐาน หรือความรู้ทั่วไป

2. การอภิปรายกลุ่ม (Group discussion) เป็นเทคนิคการฝึกอบรมที่ใช้กันอย่างแพร่หลายทั้งใน และต่างประเทศเป็นการประชุมที่เปิดโอกาสให้สมาชิกในกลุ่มทุกคนได้มีส่วนร่วมในการอภิปรายเรื่องใดเรื่องหนึ่ง สำหรับจำนวนนั้นควรมีตั้งแต่ 5-15 คน ถ้ามากกว่านี้จะทำให้แต่ละคนไม่มีโอกาสได้เสนอความคิดเห็นอย่างทั่วถึง แต่ถ้าน้อยเกินไปความเห็นที่ได้จากการอภิปรายอาจไม่ครอบคลุมพอก็ได้ การใช้เทคนิคประเภทนี้เพื่อการค้นหาคำปัญหา สาเหตุ และแนวทางแก้ปัญหาอย่างใดอย่างหนึ่ง หรือเพื่อให้เสนอแนะเรื่องใดเรื่องหนึ่งที่เป็นประโยชน์ต่อองค์กร โดยปกติแล้วอาจมีผู้นำอภิปรายซึ่งอาจเป็นวิทยากรประจำกลุ่ม หรือสมาชิกคนใดคนหนึ่งที่ได้รับมอบหมายจากกลุ่มให้ทำหน้าที่เป็นผู้นำอภิปราย

3. การอภิปรายเป็นคณะ (Panel discussion) เป็นการอภิปรายร่วมกันของกลุ่มผู้ทรงคุณวุฒิประมาณ 3-5 คน โดยมีพิธีกรเป็นผู้ดำเนินการประสานการอภิปรายของผู้ทรงคุณวุฒิที่อภิปรายในประเด็นต่าง ๆ ตามที่ได้รับมอบหมาย และเปิดโอกาสให้ผู้เข้ารับการอบรมซักถามปัญหาได้ การอภิปรายมักใช้เวลาประมาณ 3 ชั่วโมง โดยแบ่งออกเป็นรอบ ๆ โดยทั่วไปพิธีกรจะแนะนำวิทยากรผู้ร่วมอภิปรายแต่ละคนให้ผู้ฟังรู้จัก และหลังจากนั้นพิธีกรจะตั้งประเด็นซึ่งกำหนดแนวทางที่จะพูดไว้ก่อนในรูปของคำถาม เมื่อวิทยากรพูดจบ พิธีกรอาจสรุปประเด็นสำคัญๆ และใช้เวลาเพียงเล็กน้อยเพื่อหลีกเลี่ยงการบรรยายซ้ำของวิทยากร พิธีกรอาจขอความคิดเห็นเรื่องเดิมกับวิทยากรคนต่อไปเพิ่มเติม หรืออาจตั้งประเด็นคำถามในหัวข้ออื่น ๆ แต่ต้องเป็นประเด็นที่เกี่ยวข้องเชื่อมโยงกับคณะอภิปราย เมื่อจบการอภิปรายแล้วพิธีกรอาจเปิดโอกาสให้ผู้เข้ารับการอบรมซักถามปัญหาเพิ่มเติมภายในเวลาสั้น ๆ แล้วจึงกล่าวขอบคุณผู้ร่วมอภิปรายและผู้เข้ารับการอบรมที่ให้ความร่วมมือในการอภิปรายมาโดยตลอด

4. การระดมสมอง (Brainstroming) เป็นเทคนิคที่เปิดโอกาสให้ทุกคนในกลุ่มได้แสดงความคิดเห็นอย่างเสรี โดยปราศจากข้อจำกัดหรือกฎเกณฑ์ และไม่มีการประเมินคุณค่าของความคิดเห็นนั้นๆ ว่าถูกต้องหรือไม่ เมื่อได้ระดมความคิดเห็นเป็นจำนวนมากแล้วจึงเลือกพื้นความคิดที่สมาชิกกลุ่มเห็นว่าดีและเหมาะสมที่จะนำไปปฏิบัติ เทคนิคนี้อาจนำมาใช้กับการระดมสมอง ได้แก่ การบรรยาย การแสดง บทบาทสมมติ กรณีศึกษา เป็นต้น

5. การประชุมสัมมนา (Seminar) การสัมมนาเป็นการประชุมเพื่อร่วมกันศึกษาค้นคว้าในเรื่องใดเรื่องหนึ่งภายใต้คำแนะนำของผู้เชี่ยวชาญหรือผู้ทรงคุณวุฒิ การสัมมนาอาจใช้เพื่อการสำรวจปัญหา แลกเปลี่ยนความคิดเห็นความรู้ซึ่งกันและกัน การสรุปผลงานหรือเพื่อกำหนดแนวทางปฏิบัติ โดยผู้ร่วมสัมมนาจะได้รับมอบหมายให้ศึกษา และจัดทำรายงานในหัวข้อที่สัมมนานั้นให้เสร็จเพื่อเสนอต่อที่ประชุม การสัมมนาเหมาะสำหรับคนกลุ่มเล็กๆ และอาจใช้ประกอบกับเทคนิคอื่น เช่น การบรรยาย การปาฐกถา เป็นต้น

6. แบบเรียนสำเร็จรูป (Program instruction) เป็นแบบเรียนหรือโปรแกรมสำหรับการเรียนด้วยตนเอง โดยผู้เข้ารับการอบรมเรียนรู้เนื้อหาตามหลักสูตรที่เป็นไปตามลำดับในโปรแกรมสำเร็จรูปที่จัดทำไว้ให้ และมีการตรวจสอบสิ่งที่ได้เรียนรู้ด้วยตนเอง จากการตอบคำถามต่าง ๆ เป็นระยะ ๆ แบบเรียนสำเร็จรูปนี้อาจเป็นลักษณะใดลักษณะหนึ่ง เช่น เอกสาร หรือสื่อผสม สไลด์ เทป หรือวีดิทัศน์ เป็นต้น

7. การสอนโดยใช้คอมพิวเตอร์ (Computer-assisted instruction) เป็นการเรียนรู้ซึ่งผู้เข้ารับการอบรมจะต้องมีปฏิสัมพันธ์กับคอมพิวเตอร์โดยตรงเป็นรายบุคคล โดยมีข้อมูลในโปรแกรมการเรียนที่ลำดับไว้อย่างเหมาะสม แต่ตอบสนองต่อความแตกต่างระหว่างบุคคล

2) เทคนิคการฝึกอบรมเพื่อเสริมสร้างทักษะความชำนาญ (Skill) เป็นเทคนิคการฝึกอบรมที่มุ่งเน้นให้ผู้เข้ารับการอบรมเกิดการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมด้านทักษะและความสามารถในการปฏิบัติงานได้ถูกต้องและมีประสิทธิภาพเทคนิควิธีการฝึกอบรมประเภทนี้แบ่งเป็น 2 กลุ่ม

(1) เทคนิควิธีการอบรมเพื่อเสริมสร้างทักษะความชำนาญแบบกลุ่ม เป็นวิธีการฝึกอบรมที่จัดกิจกรรม หรือการเรียนรู้การปฏิบัติงานให้ผู้เข้ารับการอบรมลักษณะกลุ่ม เช่น การสาธิต การแสดงบทบาทสมมติ การจำลองสถานการณ์ การประชุมเชิงปฏิบัติการ วิธีประสมเหตุการณ์ เป็นต้น

(2) เทคนิควิธีการฝึกอบรมเพื่อเสริมสร้างทักษะความชำนาญรายบุคคล เป็นวิธีการฝึกอบรมที่จะช่วยให้เกิดการเปลี่ยนแปลงด้านทักษะของผู้เข้ารับการอบรมรายบุคคล เช่น การฝึกอบรมในงาน การฝึกปฏิบัติ เป็นต้น

การใช้เทคนิควิธีการฝึกอบรมเพื่อเพิ่มพูนความรู้ความชำนาญของผู้เข้ารับการฝึกอบรม จะต้องเลือกใช้เทคนิคการบรรยาย (Lecture) ก่อนที่จะใช้เทคนิคการฝึกอบรมที่จะก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงด้านทักษะต่อไป เทคนิควิธีการฝึกอบรมที่นิยมนำมาใช้คือ

1. การประชุมเชิงปฏิบัติการ (Workshop) เป็นการประชุม หรือปรีกษาหารือ ค้นคว้า หรือวิเคราะห์ เพื่อแก้ปัญหาร่วมกันของผู้เข้ารับการฝึกอบรม โดยมุ่งเน้นการปฏิบัติเพื่อให้ได้ผลงาน หรือการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพ

2. การสาธิต (Demonstration) เป็นการแสดงโดยวิทยากรให้ผู้เข้ารับการอบรมได้เห็นสภาพการณ์ที่เป็นจริง แสดงให้เห็นถึงขั้นตอน กระบวนการของการปฏิบัติงาน การใช้เครื่องมือ หรือการทดสอบต่าง ๆ หลังจากนั้นจึงเปิดโอกาสให้ผู้เข้ารับการอบรมได้ทดลองทำตามที่ได้รับรู้มา การสาธิตเหมาะกับคนกลุ่มเล็ก ๆ และใช้ได้กับผู้เข้ารับการอบรมทุกระดับ ทุกประเภท โดยเทคนิคการสาธิต มักจะใช้ร่วมกับเทคนิคอื่น ๆ เช่น การบรรยาย การทดลองปฏิบัติ การอภิปราย เป็นต้น

3. การสร้างสถานการณ์จำลอง (Simulation) เป็นการฝึกอบรมโดยการจำลองสถานการณ์ให้ใกล้เคียงกับสถานการณ์ที่เป็นจริงให้มากที่สุด ทั้งสถานที่ อุปกรณ์ เครื่องมือ ตัวบุคคลที่เกี่ยวข้อง และประเด็นปัญหาที่จะนำมาใช้ในการฝึกอบรม ซึ่งเปิดโอกาสให้ผู้เข้ารับการอบรมได้ฝึกฝนทักษะและประยุกต์ใช้ความรู้แก้ปัญหาภายในเวลาที่กำหนดให้คล้ายกับสถานการณ์จริง

4. เกมการบริหาร (Management games) เป็นกิจกรรมที่แบ่งผู้เข้ารับการฝึกอบรมเป็นกลุ่มย่อยๆ เพื่อให้สมาชิกของกลุ่มได้แสดงบทบาทในฐานะเป็นผู้บริหาร หรือหัวหน้างาน หรือผู้ควบคุมงานในเรื่องใดเรื่องหนึ่งที่เกี่ยวข้องกับบทบาทหน้าที่ในชีวิตจริง (ทางธุรกิจ หรือทางปฏิบัติการศึกษา) เช่น เกมการวางแผนตัดสินใจแก้ปัญหา โดยมีการแข่งขันในการบริหาร หรือปฏิบัติงานใน

สภาพที่คล้ายของจริง เพื่อให้ได้เรียนรู้วิธีการคิดวางแผนแก้ปัญหา ตัดสินใจในเรื่องที่เผชิญอยู่ในงาน ลักษณะของเกมอาจจะง่ายหรือซับซ้อนมากก็ได้

5. การสอนแนะงาน (Coaching) เป็นการแนะนำให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมรู้จักวิธีการปฏิบัติงานที่ถูกต้องและมีประสิทธิภาพ ซึ่งอาจสอนแนะในขณะที่ปฏิบัติงานจริง ณ ที่ผู้เข้ารับการฝึกอบรมปฏิบัติงานอยู่ หรือสถานที่อื่นที่กำหนดให้เพื่อความเหมาะสม เทคนิคนี้เหมาะกับผู้ที่เพิ่งเข้าทำงานใหม่ ซึ่งจะได้ทั้งความรู้วิชาชีพ วิธีประพฤติ ปฏิบัติงานในองค์กรของตน

6. การฝึกปฏิบัติ (Exercise) เป็นการมอบหมายงานให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมแต่ละคนทำ เพื่อประยุกต์ใช้ทฤษฎีสาระความรู้ต่าง ๆ มาใช้ในสถานการณ์เฉพาะของตน เป็นการทดลองเชิงปฏิบัติในช่วงท้ายของการฝึกอบรมภายใต้การดูแลแนะนำของวิทยากร หรือผู้ทรงคุณวุฒิ

3) เทคนิคการฝึกอบรมเพื่อเสริมสร้างเจตคติ (attitude) เป็นเทคนิควิธีการฝึกอบรมที่มุ่งเน้นให้ผู้เข้ารับการอบรมมีเจตคติที่พึงประสงค์ เกิดการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมด้านเจตคติในทางที่เหมาะสมต่อตนเอง ต่องาน ต่อเพื่อนร่วม และองค์กร โดยเทคนิควิธีการฝึกอบรมประเภทนี้แบ่งออกเป็น 2 กลุ่ม ตามลักษณะการเรียนรู้ คือ

(1) เทคนิควิธีการฝึกอบรมเพื่อเสริมสร้างเจตคติแบบกลุ่ม เป็นวิธีการฝึกอบรมที่จัดกิจกรรมการเรียนรู้ การทำงานให้แก่ผู้เข้ารับการอบรมเป็นกลุ่ม เช่น การอภิปรายกลุ่ม เกมการบริหาร การประชุมกลุ่มซินดิเคท (syndicate) การแสดงบทบาทสมมติ วิธีประสบเหตุการณ์ เป็นต้น

(2) เทคนิควิธีการฝึกอบรมเพื่อเสริมสร้างเจตคติแบบรายบุคคล เป็นวิธีการฝึกอบรมที่จัดกิจกรรมการเรียนรู้ การทำงานให้แก่ผู้เข้ารับการอบรมเป็นรายบุคคล เช่น กรณีศึกษา การฝึกอบรมในงาน เป็นต้น

การที่จะเสริมสร้างหรือเปลี่ยนแปลงเจตคตินั้นควรใช้เทคนิควิธีการฝึกอบรมที่เปิดโอกาสให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมมีส่วนร่วมโดยตรงให้มากที่สุด อาจให้เลียนแบบการกระทำของวิทยากรที่ยอมรับกันว่าเป็นตัวอย่างที่ดี การสร้างบรรยากาศที่น่าพึงพอใจและการเสริมแรงในทางที่พึงปรารถนา เช่น คำชม การยอมรับ รางวัล เจตคติที่เปลี่ยนแปลงไปจะคงอยู่และยังผลให้เกิดการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมด้านการเรียนรู้ และทักษะไปในทางที่พึงประสงค์ได้ดีขึ้น ฉะนั้นจึงจำเป็นที่จะต้องศึกษาและเลือกใช้เทคนิคการฝึกอบรมให้เหมาะสม และสามารถเปลี่ยนแปลงเสริมสร้างเจตคติได้อย่างแท้จริง ซึ่งมีเทคนิคที่เหมาะสมเกี่ยวกับการฝึกอบรมดังนี้

1. การแสดงบทบาทสมมติ (role – playing) เป็นการให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมแสดงบทบาทในสถานการณ์ที่เหมือนจริงโดยวิทยากรกำหนดโครงเรื่อง จัดหาอุปกรณ์ที่จำเป็น และอาจเลือกผู้แสดงที่เหมาะสมด้วยในการแสดงบทบาทสมมตินี้ ผู้แสดงจะสวมบทบาทโดยบทบาทหนึ่งตามที่กำหนด และแสดงบทบาทนั้นตามความคิด ความรู้สึก ใช้คำพูดของตนเอง สมาชิกในกลุ่มจะเป็นผู้สังเกต

การแสดงอย่างพินิจพิเคราะห์เพื่อประโยชน์ในการวิเคราะห์และอภิปราย หรือพิจารณาทางแก้ปัญหาตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้

2. การศึกษาฐาน/ทัศนศึกษา (field trip) เป็นการนำผู้เข้ารับการอบรมไปยังสถานที่อื่นที่เกี่ยวข้องกับเรื่องที่ฝึกอบรม นอกเหนือไปจากการเรียนการสอน ณ สถานที่ฝึกอบรมปกติ เพื่อให้เห็นของจริง สถานการณ์การปฏิบัติงานจริงในเรื่องที่อบรม อาจมีการบรรยายหรือสาธิตประกอบ และก่อนไปปฏิบัติงานหรือไปทัศนศึกษาคควรมีการชี้แจงหรือการตั้งข้อสังเกตในสิ่งที่จะไปดู เมื่อไปมาแล้ว ควรให้มีการรายงานหรือการอภิปรายสรุปผล เป็นการเปลี่ยนบรรยากาศการฝึกอบรม และสร้างความสัมพันธ์ของกลุ่มด้วย

3. การประชุมซินดิเคท (Syndicate method) เป็นวิธีที่ผู้เข้ารับการอบรมมีบทบาทมากกว่าวิทยากร โดยที่ทุกคนร่วมทำหน้าที่หลัก และวิทยากรทำหน้าที่เสริม โดยการสังเกตการณ์ และควบคุมดูแล โดยทั่วไปจะแบ่งผู้เข้ารับการฝึกอบรมเป็นกลุ่มย่อยประมาณ 6-12 คน กลุ่มย่อยแต่ละกลุ่มประกอบด้วยสมาชิกที่มีความรู้ ประสบการณ์ต่าง ๆ กัน และอาจต่างหน่วยงานกันเพื่อให้สมาชิกในแต่ละกลุ่มได้แลกเปลี่ยนความรู้และความคิดเห็นกันอย่างกว้างขวาง ทั้งนี้สมาชิกทุกคนได้รับมอบหมายให้ทำการศึกษาและเตรียมงานล่วงหน้าก่อนร่วมอภิปรายในกลุ่มย่อยอย่างจริงจัง

การประชุมแบบซินดิเคทอาจแตกต่างจากการแบ่งกลุ่มเพื่ออภิปรายรูปแบบอื่น ๆ คือวิธีการศึกษา หรือการทำงานในรูปของคณะกรรมการ ในแต่ละกลุ่มย่อยจะได้รับมอบหมาย และเตรียมงานล่วงหน้า ซึ่งการอภิปรายกลุ่มแบบอื่น ๆ ไม่ได้รับมอบหมายงานให้ทำล่วงหน้า ที่สำคัญคือการประชุมกลุ่มซินดิเคทจะเน้นจะเน้นให้มีการศึกษาค้นคว้าอย่างลึกซึ้ง และกว้างขวางกว่าการแบ่งกลุ่ม ๆ แบบอื่น ๆ

4. การสังเกตพฤติกรรม (Fishbowl) เป็นเทคนิควิธีการอบรมที่จัดที่นั่งของผู้เข้าฝึกอบรมให้เป็นวงกลมซ้อนกันสองวง โดยสมาชิกที่อยู่วงกลมในจะเป็นผู้มีบทบาทในการแลกเปลี่ยนข่าวสาร ความคิดในเรื่องใดเรื่องหนึ่งซึ่งกันและกัน หรืออาจเป็นการแสดงบทบาทสมมติเรื่องใดเรื่องหนึ่ง ส่วนกลุ่มผู้ที่อยู่ในวงกลมวงนอกจะเป็นผู้สังเกตการณ์ มีหน้าที่ฟังและสังเกตพฤติกรรมของผู้ที่อยู่ในวงกลมใน โดยไม่ได้เข้าไปมีบทบาทร่วมในการประชุมนั้น

5. การศึกษากรณีตัวอย่าง (Case study) เป็นเทคนิคการฝึกอบรมที่ให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมได้ศึกษาเรื่องราวซึ่งรวบรวมจากเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นจริงหรือเหมือนจริง เพื่อให้ผู้เข้าฝึกอบรมได้ศึกษาวิเคราะห์ปัญหา อภิปราย แลกเปลี่ยนความคิดเห็นและตัดสินใจ สรุปผลที่ได้รับมอบหมายจากกรณีศึกษานั้น เรื่องที่นำมาศึกษาจะต้องมีรายละเอียดมากพอที่จะทำให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมมองเห็นจุดสำคัญของปัญหาและข้อมูลต่าง ๆ ที่จะใช้เป็นแนวทางในการพิจารณา โดยอยู่ภายใต้คำแนะนำของวิทยากรซึ่งอาจใช้เทคนิคการบรรยายสลับด้วย

2.5 ประเภทของการฝึกอบรม ได้แบ่งประเภทของการอบรมเป็น 4 ประเภท ดังนี้ ศศิกัญจน์ ทวีสุวรรณ (2555)

2.5.1 การอบรมก่อนทำงาน (Pre Promotional Training) เป็นการอบรมก่อนการเริ่มงาน สำหรับผู้ที่เข้ามาปฏิบัติงาน หรือปฏิบัติหน้าที่เพื่อให้เกิดความเข้าใจในการปฏิบัติงาน

2.5.2 การฝึกอบรมในระหว่างปฏิบัติหน้าที่ (In Service Training) เป็นการฝึกอบรมบุคลากรประจำการ หรือปฏิบัติหน้าที่อยู่แล้วในระยะเวลาหนึ่ง เพื่อเสริมความรู้ หรือเทคนิคด้านต่าง ๆ ในส่วนที่เกี่ยวข้องกับการทำงาน เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพในการทำงาน ถือเป็น การกระตุ้นบุคลากรในหน่วยงานนั้น ๆ

2.5.3 การฝึกอบรมในโครงการ (Project Related Training) เป็นการฝึกอบรมเฉพาะเรื่อง หรือเฉพาะประเภทของบุคลากร ตามระยะเวลาที่กำหนด เช่น การอบรมด้านภาษาฝรั่งเศสสำหรับพนักงานฝ่ายช่างที่จะไปปฏิบัติงานที่เมืองตูลูส ประเทศฝรั่งเศส

2.5.4 การฝึกอบรมเพื่อพัฒนาตนเอง (Self Development Training) เป็นการจัดการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาตนเองของบุคลากร เพื่อเพิ่มพูนทักษะ โดยอาจจะจัดในเวลาทำงาน หรือนอกสถานที่

2.6 รูปแบบการฝึกอบรม

รูปแบบการฝึกอบรมที่หน่วยงานต่างๆ ใช้ในการอบรม มีดังนี้

2.6.1 การอบรมแบบการปฏิบัติงานจริง (on the job training) เป็นการรับการอบรมในขณะที่ปฏิบัติงาน โดยอยู่ภายใต้การดูแล หรือการแนะนำของหัวหน้า หรือพนักงานที่ทำหน้าที่เป็นพี่เลี้ยง ผู้รับการอบรมนั้น โดยจะเป็นรายบุคคล หรือเป็นกลุ่มก็ได้ การฝึกอบรมประเภทนี้สามารถใช้ได้กับผู้เข้าทำงานใหม่ หรือผู้ที่ทำงานมานานแล้วและมีการปรับเลื่อนตำแหน่งใหม่

2.6.2 การอบรมนอกงานหรือการอบรมนอกการปฏิบัติงาน (off the job training) เป็นการให้ผู้รับการอบรมหยุดการปฏิบัติงานชั่วคราว เพื่อไปรับการอบรมภายนอก แล้วนำความรู้ที่ได้ในการอบรมมาใช้ให้เป็นประโยชน์ในการปฏิบัติงาน เช่น การเดินทางไปอบรมยังต่างประเทศ

2.6.3 การฝึกอบรมเฉพาะเรื่อง (Specific Training) เป็นการฝึกอบรมเฉพาะเรื่องเพื่อเสริมทักษะความรู้เฉพาะด้าน หรือเพิ่มความชำนาญในการปฏิบัติหน้าที่ การฝึกอบรมประเภทนี้เป็นการฝึกอบรมที่จัดให้แก่กลุ่มเป้าหมายทางการศึกษานอกระบบกันอย่างกว้างขวาง และมากมาย เช่น การอบรมด้านระบบคอมพิวเตอร์ เพื่อให้การบริการการจองที่นั่งของผู้โดยสาร

2.6.4 การฝึกอบรมในกรณีพิเศษ (Special Training) เป็นการฝึกอบรมที่มีหลักสูตรเกี่ยวข้องกับแบบการศึกษานอกระบบ คำนึงถึงประโยชน์ของสังคมส่วนรวม มักเป็นการให้ข้อมูล ความรู้พื้นฐานในการดำรงชีวิต เช่น การอบรมให้ความรู้ในเรื่องความปลอดภัยด้านชีวอนามัย หรือการอบรมเป็นอาสาสมัครในด้านต่าง ๆ

2.7 การประเมินผลการฝึกอบรม

การประเมินการฝึกอบรม มีความสำคัญต่อกระบวนการฝึกอบรมของหน่วยงานหรือองค์กร เพราะเป็นการแสดงให้เห็นว่า การจัดการฝึกอบรมนั้นสอดคล้องกับจุดมุ่งหมายที่หน่วยงาน หรือองค์กรตั้งขึ้นหรือไม่อย่างไร โดยการประเมินการฝึกอบรมนั้นจะเป็นการประเมินกระบวนการฝึกอบรม และประเมินผลการฝึกอบรม ดังนั้นการประเมินการฝึกอบรมจึงเริ่มตั้งแต่การวิเคราะห์ โครงการอบรมที่ ดำเนินการจัดขึ้น ประเมินวิทยากรอบรม ประเมินหลักสูตรหรือกิจกรรมว่ามีความเหมาะสมกับความ ต้องการของหน่วยงานหรือองค์กรรวมถึงผู้รับการอบรม และสุดท้ายต้องประเมินผลการอบรมว่า เป็นไปตามจุดมุ่งหมายและตามเกณฑ์ดัชนีวัดความสำเร็จที่ตั้งไว้หรือไม่ มีนักการศึกษาหลายท่านได้ให้ ความหมายของการประเมินการฝึกอบรมไว้เช่น

เคิร์กแพทริก (Kirkpatrick 1987 : 173) กล่าวถึง การประเมินการฝึกอบรม หมายถึง การวัดสัมฤทธิ์ผลของโครงการการฝึกอบรมว่าเป็นไปตามจุดประสงค์ที่ตั้งไว้หรือไม่

มัวร์ (Moors 1982 : 4) กล่าวถึง การประเมินการฝึกอบรม หมายถึง กระบวนการใช้ คุลยพินิจและ/หรือค่านิยมในการพิจารณาตัดสินคุณค่า ความเหมาะสมหรือสัมฤทธิ์ผลของ โครงการการ ฝึกอบรมหลังจากการเปรียบเทียบที่วัดได้โดยวิธีการใดๆกับเป้าหมาย วัดจุดประสงค์ หรือเกณฑ์ที่ได้ กำหนดไว้

โดยสรุป การประเมินผลการฝึกอบรม คือการวัดผลการดำเนินกิจกรรมการฝึกอบรมว่า ได้บรรลุวัตถุประสงค์ของโครงการที่ตั้งไว้หรือไม่ มีประสิทธิผล หรือประสิทธิภาพเพียงใด โดยประเมิน จากปฏิกิริยาของผู้รับการอบรม และการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมในการทำงานของผู้ที่ผ่านการ ฝึกอบรมแล้ว

2.7.1 วัตถุประสงค์ของการประเมินผลการฝึกอบรม

สุมาลี สังข์ศรี (2556) กล่าวว่า การประเมินการฝึกอบรม มีจุดประสงค์ดังนี้

- 1) ผู้รับการอบรมมีการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมด้านความคิด อันได้แก่ ความรู้ ความเข้าใจ ความชำนาญ และความสามารถในการประเมิน วิเคราะห์ และสังเคราะห์เพียงใด
- 2) ผู้รับการอบรมมีการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมทางด้านความรู้สึก เช่น ความ สนใจ ทักษะคติ ความเชื่อ ค่านิยมในทิศทางใด ระดับใด
- 3) ผู้รับการอบรมมีการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมทางด้านการประพฤติ ปฏิบัติ ตลอดจนผลการปฏิบัติงานภายหลังการฝึกอบรมอย่างไร และเพียงใด
- 4) การเปลี่ยนแปลงดังกล่าวข้างต้นเป็นการเปลี่ยนแปลงซึ่งผู้รับผิดชอบการ ฝึกอบรมต้องการให้เปลี่ยนแปลงหรือไม่ และได้ผลดีกว่าการเปลี่ยนแปลงด้วยวิธีการอื่นหรือไม่

2.7.2 ขอบเขตของการประเมินการฝึกอบรม

การฝึกอบรมส่วนใหญ่จะอยู่ในรูปของโครงการ การกำหนดขอบเขตการประเมินการฝึกอบรม ควรพิจารณาจากหัวข้อดังนี้

- 1) ขอบเขตของผู้เข้ารับการอบรม ผู้จัดการ โครงการฝึกอบรมควรกำหนดกลุ่มเป้าหมายของผู้เข้ารับการอบรมให้ชัดเจน รวมทั้งคุณสมบัติของผู้เข้ารับการอบรม
- 2) ระยะเวลาในการฝึกอบรม ผู้จัดโครงการการฝึกอบรม ควรกำหนดช่วงวันอบรม รวมทั้งเวลา และสถานที่ในการอบรม ทั้งนี้ ผู้จัดการอบรมอาจใช้เทคนิคของการวางแผนระยะเวลาในการกำหนดระยะเวลาในการดำเนินการทั้ง 3 ระยะคือ 1) ก่อนการฝึกอบรม 2) ระหว่างการฝึกอบรม และ 3) ภายหลังการฝึกอบรมและอาจใช้เทคนิค Gantt chart หรือ PERT ควบคุมการดำเนินงานของโครงการตามระยะเวลาที่กำหนด

2.8 เครื่องมือที่ใช้ในการประเมินการฝึกอบรม

การประเมินผลการฝึกอบรม มีเครื่องมือที่ใช้ดังนี้

2.8.1 แบบทดสอบ เป็นเครื่องมือสำคัญในการวิจัย และใช้กันมากที่สุดในการวิจัยทางด้านหลักสูตรและการสอน แบบทดสอบหมายถึงชุดของสิ่งเร้าหรือข้อความที่สร้างขึ้นอย่างเป็นระบบ เพื่อให้ผู้สอบตอบและมีการกำหนดคะแนนให้ ซึ่งคะแนนดังกล่าวจะบ่งชี้ถึงความสามารถของผู้สอบตามคุณลักษณะที่วัด แบบทดสอบแบ่งออกเป็นหลายชนิดขึ้นอยู่กับเกณฑ์ที่ใช้ในการแบ่ง สำหรับในเรื่องนี้จะแบ่งแบบทดสอบตามสิ่งที่ต้องการวัดเป็นเกณฑ์ออกเป็น 2 ชนิด คือ 1. แบบทดสอบวัดผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน (achievement tests) 2. แบบทดสอบวัดความถนัด (ptitude tests) โดยมีรายละเอียดดังนี้ (กัญจนา ลินทรต้นศิริกุล 2554 : 4-6)

1) แบบทดสอบวัดผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน เป็นเครื่องมือที่ใช้ในการวัดความรู้ และทักษะในเนื้อหาสาระที่ผู้เรียน ได้เรียนรู้ไปแล้วหลังจากที่มีการจัดการเรียนการสอนว่า ผู้เรียนมีความรู้และทักษะเพิ่มขึ้นมากน้อยเพียงใด รูปแบบของการทดสอบวัดผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนมีหลายลักษณะคือ ข้อสอบแบบถูก-ผิด ข้อสอบแบบจับคู่ ข้อสอบแบบเลือกตอบ ข้อสอบแบบเติมคำ ข้อสอบแบบตอบสั้นๆ และข้อสอบแบบอัตนัย โดยมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

(1) ข้อสอบแบบถูกผิด เป็นข้อสอบที่ประกอบด้วยข้อความหรือประโยค และให้ผู้สอบเรียกว่าถูกหรือผิด จริงหรือไม่จริง ใช่หรือไม่ใช่ ข้อสอบแบบถูกหรือผิด เป็นข้อสอบที่ใช้ในการวัดข้อเท็จจริง นิยามคำจำกัดความ หลักการต่างๆ นอกจากนี้ยังใช้ในการวัดข้อความ หรือประโยค ที่แสดงความสัมพันธ์ในเชิงเหตุและผล เพื่อให้ผู้สอบพิจารณาถึงความสัมพันธ์ว่าจริงหรือไม่จริง

(2) ข้อสอบแบบจับคู่ เป็นข้อสอบที่ประกอบด้วย 2 คอลัมน์ คอลัมน์หนึ่งจะประกอบด้วยข้อความตัวเลข หรือสัญลักษณ์เพื่อจับคู่กับอีกคอลัมน์หนึ่ง ซึ่งประกอบด้วยคำ ประโยค

หรือวลี ข้อความในคอลัมน์หนึ่งจะเป็นคำถาม และข้อความในอีกคอลัมน์หนึ่งซึ่งจะเลือกมาตอบเรียกว่า ตัวเลือก วิธีการจับคู่ต้องอธิบายในคำชี้แจงให้ชัดเจนว่าจะให้จับคู่อย่างไร และตัวเลือกที่เลือกมาจับคู่กับ คำถามนั้น เลือกได้ครั้งเดียว หรือได้มากกว่า 1 ครั้ง

(3) ข้อสอบแบบเลือกตอบ เป็นข้อสอบที่มีข้อความให้ผู้ตอบเลือก จาก ตัวเลือกหลายๆตัว การเลือกจะต้องพิจารณาข้อความในแต่ละข้อว่า ตัวเลือกใดเป็นตัวเลือกที่ดีที่สุดหรือ ถูกที่สุด ลักษณะของข้อสอบแบบเลือกตอบประกอบด้วย 2 ส่วนคือ ส่วนที่เป็นคำถามจะอยู่ในรูป ข้อความที่ไม่สมบูรณ์หรือข้อความที่เป็นคำถาม และส่วนที่เป็นตัวเลือกจะมีตัวเลือกหนึ่งที่เป็นตัวเลือกที่ ถูกที่สุดและดีที่สุด และตัวเลือกอื่น ๆ จะเป็นตัวเลือกที่ไม่ถูกต้องหรือตัวลวง

(4) ข้อสอบแบบเติมคำ เป็นข้อสอบที่ให้ผู้สอบเขียนคำสำคัญ วลี หรือ ตัวเลขลงในช่องว่างที่เว้นไว้ให้ในประโยค และประโยคที่ให้เติมข้อความไม่ควรเว้นให้เติมคำตอบหลาย แห่ง ข้อความที่เว้นให้เติมควรอยู่ที่ท้ายประโยค

(5) ข้อสอบแบบตอบสั้น ๆ เป็นข้อสอบที่ผู้สอบจะต้องหาคำตอบมาตอบเอง และคำตอบที่กำหนดให้ตอบจะต้องสั้นและเฉพาะเจาะจง การเขียนคำถามไม่ควรคัดลอกข้อความเพราะ จะทำให้ผู้สอบที่ตอบได้เป็นเพราะจำข้อความจากในหนังสือมาตอบ ฉะนั้นการเขียนข้อความ ควรเขียน คำถามใหม่ เพื่อให้ผู้สอบใช้ความเข้าใจในการตอบ

(6) ข้อสอบแบบอัตร้อย หรือข้อสอบแบบความเรียง เป็นข้อสอบที่ให้ผู้สอบ เขียนคำตอบเองจากคำถามที่ถาม ข้อสอบแบบนี้จะใช้วัดผลการเรียนรู้ที่ไม่สามารถวัดได้โดยใช้ข้อสอบ แบบปรนัยได้ เช่น วัดความสามารถในการอธิบาย การวิเคราะห์ เปรียบเทียบในสิ่งที่เหมือนกันหรือ แยกต่างหาก

2) แบบทดสอบวัดความถนัด แบบทดสอบวัดความถนัด เป็นแบบทดสอบที่ แตกต่างจากแบบทดสอบวัดผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน กล่าวคือ แบบทดสอบวัดความถนัดเป็น แบบทดสอบที่ใช้ในการวัดความสามารถที่ซ่อนเร้นอยู่ภายใน (innate ability) ขณะที่แบบทดสอบ ผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนเป็นแบบทดสอบที่วัดความรู้ และทักษะในเนื้อหาที่เรียนในรายวิชาต่าง ๆ แบบทดสอบวัดความถนัดเป็นแบบทดสอบที่ใช้ทำนายความสำเร็จในอนาคต เพราะฉะนั้นในการวัด ความถนัดจึงมีข้อตกลงว่า ความถนัดเป็นคุณลักษณะที่ไม่เปลี่ยนแปลง และความถนัดเป็นผลมาจากการ เรียนรู้และสิ่งแวดล้อม แบบทดสอบวัดความถนัดจึงมีข้อตกลงว่า ความถนัดเป็นคุณลักษณะที่ไม่ เปลี่ยนแปลงและความถนัดเป็นผลมาจากการเรียนรู้และสิ่งแวดล้อม แบบทดสอบวัดความถนัดแบ่ง ออกเป็น ความถนัดทั่วไป (general aptitude) และความถนัดเฉพาะ (specific aptitude) สำหรับแบบทดสอบ วัดความถนัดทั่วไปเป็นแบบทดสอบที่วัดเกี่ยวกับเหตุผลเชิงนามธรรม การแก้ปัญหาและความ คล่องแคล่วในการใช้ถ้อยใช้คำ ซึ่งมีทั้งแบบทดสอบที่สอบเป็นกลุ่ม และสอบเป็นรายบุคคล

แบบทดสอบที่สอบเป็นกลุ่มเป็นแบบทดสอบที่ใช้ในการดำเนินการสอบได้สะดวก ประหยัดเวลาในการสอบ ส่วนข้อจำกัดของแบบทดสอบที่สอบเป็นกลุ่มคือ ใช้เวลาในการอ่านมาก ถ้าผู้สอบมีความสามารถในการอ่านน้อยจะส่งผลต่อคะแนนของผู้สอบ ส่วนแบบทดสอบที่เป็นรายบุคคล เป็นแบบทดสอบที่ทำให้ผู้สอบสอบทีละคน ทำให้ใช้เวลาในการดำเนินการสอบมาก

3) แบบทดสอบวัดความถนัดเฉพาะ เป็นแบบทดสอบที่ใช้ทำนายความสามารถของแต่ละบุคคลในอนาคตที่ได้จากการเรียนการสอนหรือการฝึกฝนในเนื้อหาเฉพาะ ส่วนใหญ่จะใช้ในการวิจัยทางการศึกษาที่นักวิจัยต้องการเปรียบเทียบผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนของผู้เรียนจากการใช้วิธีสอน 2 วิธีที่แตกต่างกัน และถ้านักวิจัยคาดว่าความถนัดของผู้เรียนทั้ง 2 กลุ่มอาจจะแตกต่างกัน นักวิจัยอาจจะวัดความสามารถของผู้เรียนทั้ง 2 กลุ่ม โดยใช้แบบทดสอบวัดความถนัด

2.8.2 แบบสอบถาม เป็นเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลซึ่งประกอบด้วยข้อคำถามที่ให้ผู้ตอบอ่านและตอบด้วยตนเอง เพราะฉะนั้นแบบสอบถามจึงเปรียบเสมือนเครื่องมือที่ใช้ในการรายงานตนเอง โดยมีข้อตกลงเบื้องต้นที่สำคัญ 3 ประการ คือ 1) ผู้ตอบต้องสามารถอ่านและเข้าใจคำถาม 2) ผู้ตอบจะต้องเป็นผู้ตอบคำถามด้วยตนเอง 3) ผู้ตอบต้องมีความพอใจที่จะตอบข้อคำถามด้วยความซื่อสัตย์ ดังนั้นลักษณะของแบบสอบถามจะต้องดึงดูดความสนใจ มีจำนวนข้อคำถามไม่มากเกินไป และเป็นข้อคำถามที่ง่ายแก่การตอบ ตัวแปรที่น่าสนใจที่นำมาใช้เป็นข้อคำถามในแบบสอบถามประกอบด้วย ข้อเท็จจริงเกี่ยวกับผู้ตอบ เช่น เพศ อายุ อาชีพ และตัวแปรเกี่ยวกับเจตคติ ความคิดเห็น ความสนใจความเชื่อ ความคาดหวังในอดีต ปัจจุบัน กิจกรรมต่าง ๆ ที่วางแผนไว้ การเป็นสมาชิกกลุ่มต่าง ๆ และการรับรู้ในสิ่งต่าง ๆ เพราะฉะนั้นสิ่งที่ต้องการนำมาเขียนเป็นข้อคำถามในแบบสอบถามไม่จำกัด โดยขึ้นอยู่กับสิ่งที่ถามต้องมีเหตุผล

1) ประเภทของแบบสอบถาม

แบบสอบถาม ประกอบด้วยคำถามหลายประเภท ดังนี้

(1) คำถามปลายเปิด เป็นคำถามที่แสดงความคิดเห็นโดยอิสระ คำถามลักษณะนี้ใช้เวลาในการตอบมาก และบันทึกคำตอบยาก การตรวจให้คะแนนและการแปลความหมายของคะแนนทำได้ยาก

(2) คำถามปลายปิด เป็นคำถามที่ใช้ง่าย ตรวจให้คะแนนได้ง่าย สามารถกำหนดรหัสเพื่อให้คอมพิวเตอร์วิเคราะห์ข้อมูลได้ง่ายด้วย เนื่องจากผู้ตอบทุกคนตอบคำถามเดียวกัน ข้อมูลที่ได้ก็มีความเป็นมาตรฐาน แต่ในการสร้างคำถามปลายปิดนั้นสร้างได้ยากกว่าคำถามปลายเปิด และในบางครั้งคำตอบที่ผู้ตอบต้องการตอบไม่ได้ระบุไว้ให้ผู้ตอบเลือกตอบ ฉะนั้นการสร้างคำถามปลายปิดควรมีตัวเลือกที่เขียนว่า อื่น ๆ (โปรดระบุ) ไว้ในแต่ละข้อคำถามด้วย เพื่อให้ผู้ตอบสามารถเขียนคำตอบที่ไม่ได้เขียนไว้ให้คำถามปลายปิดมีข้อจำกัดคือจะไม่สามารถทราบคำตอบของผู้ตอบได้ว่า

ผู้ตอบมีความคิดเห็นหรือมีข้อมูลอื่น ๆ อย่างไร แต่คำถามลักษณะนี้ผู้ไม่มีความรู้ในเรื่องนั้นก็สามารรถตอบได้ง่าย เนื่องจากผู้ตอบเพียงแต่เลือกคำตอบจากคำตอบที่กำหนดให้เท่านั้น

จากประเภทของข้อคำถามในแบบสอบถามซึ่งแบ่งออกเป็น 2 ประเภทใหญ่ ๆ คือ คำถามปลายเปิด และคำถามปลายปิดสามารถแยกเป็นรูปแบบของคำถามได้หลายลักษณะ ได้แก่

(3) แบบคำถามให้ตอบรับหรือปฏิเสธ เป็นคำถามที่ประกอบด้วย 2 คำตอบเท่านั้น คำถามลักษณะนี้มีข้อดีคือ สามารถวิเคราะห์ข้อมูลได้หลากหลาย ทั้งในระดับที่ง่ายและในระดับที่ซับซ้อน ในระดับที่ง่ายเพียงแต่หาค่าร้อยละของคำตอบที่ตอบว่าใช่หรือไม่ใช่ ในส่วนระดับที่ซับซ้อนคือสามารถนำคำตอบของผู้ตอบมาแบ่งเป็น 2 กลุ่ม และเปรียบเทียบความแตกต่างของผู้ตอบว่าใช่และไม่ใช่

(4) แบบคำถามหลายตัวเลือก หรือเรียกอีกอย่างหนึ่งว่าเป็นคำถามที่กำหนดตัวเลือกให้ มีลักษณะคือ ประกอบด้วยคำถามหรือข้อความ และมีกลุ่มของคำตอบให้ผู้ตอบเลือกตอบ คำถามลักษณะนี้มีข้อดีคือ เป็นคำถามที่นิยมใช้กันมาก เนื่องจากตอบได้ง่ายและรวดเร็ว เหมาะกับการเก็บข้อมูลเกี่ยวกับข้อเท็จจริง คำตอบที่ได้วิเคราะห์ง่ายเพียงแต่หาค่าร้อยละของผู้ตอบที่เลือกแต่ละตัวเลือก ส่วนข้อจำกัดของคำถามลักษณะนี้คือสร้างยาก ผู้สร้างต้องแน่ใจว่าคำตอบที่กำหนดให้เป็นคำตอบที่เป็นไปได้ทั้งหมด

(5) แบบตรวจสอบรายการ มีลักษณะแตกต่างจากแบบคำถามหลายตัวเลือกคือผู้ตอบสามารถเลือกคำตอบได้หลายคำตอบแทนที่จะเลือกคำตอบที่ดีที่สุดเพียงคำตอบเดียว คำถามลักษณะนี้มีข้อดีคือ ตอบได้ง่ายและรวดเร็ว ส่วนข้อจำกัดคือเป็นไปได้ยากที่จะสร้างคำตอบที่เป็นไปได้ทั้งหมด และข้อมูลที่ได้เป็นข้อมูลจัดประเภทและจัดลำดับ ทำให้มีข้อจำกัดในการวิเคราะห์ สามารถวิเคราะห์โดยการหาค่าร้อยละของจำนวนผู้ตอบของแต่ละตัวเลือก แต่มีข้อสังเกตคือ ผลรวมของร้อยละจะมากกว่าร้อยละหนึ่ง เนื่องจากผู้ตอบเลือกตอบได้มากกว่า 1 ตัวเลือก

(6) แบบจัดอันดับ มีลักษณะเป็นคำถามและมีตัวเลือกให้ผู้ตอบจัดอันดับ โดยการเขียนตัวเลขหน้าตัวเลือกแต่ละตัวตามเกณฑ์ที่กำหนด คำถามแบบนี้มีข้อดีคือ 1) ผู้ตอบอาจเกิดความเบื่อหน่ายกว่าจะตอบเสร็จ เพราะในแต่ละข้อจะต้องอ่านซ้ำไปมาจึงจัดอันดับได้ 2) การจัดอันดับอาจไม่ถูกต้องเนื่องจากผู้ตอบมีความคิดที่แตกต่างกัน 3) การจัดอันดับมีข้อจำกัดมาก ถ้าข้อมูลที่กำหนดให้ไม่สมบูรณ์ จะทำให้แปลความหมายของผลที่ได้ยากมาก 4) การวิเคราะห์ทางสถิติ และการแปลความหมายค่อนข้างยุ่งยาก

(7) มาตรฐานประเมินค่าแบบลิเคิร์ต เป็นมาตรฐานประเมินค่าที่รู้จักกันดีที่สุด จะประกอบด้วย ข้อความและตัวเลือกให้ผู้ตอบเลือกตอบ เช่น เห็นด้วยอย่างยิ่ง เห็นด้วย ไม่แน่ใจ ไม่เห็นด้วย และไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง คำถามแบบนี้มีข้อดีคือ ผู้ตอบส่วนใหญ่คุ้นเคยกับมาตรฐานประเมินค่าแบบ

ลิเคิร์ทและเป็นลักษณะกอบด้วยข้อที่ง่ายแก่การตอบ ส่วนข้อจำกัดของคำถามลักษณะนี้คือ ผลที่ได้จากการตอบของผู้ตอบอาจมีความลำเอียงเนื่องจากผู้ตอบส่วนใหญ่มีแนวโน้มที่จะตอบว่า “เห็นด้วย” มากกว่า “ไม่เห็นด้วย”

(8) แบบนัยจำแนก เป็นมาตรประเมินค่าอีกรูปแบบหนึ่ง ซึ่งประกอบด้วยข้อคำถามมีคำคุณศัพท์ที่มีลักษณะตรงกันข้าม และมีช่องว่างเว้นให้ผู้ตอบเลือกตามความคิดเห็นของตนเอง ประเมิน 4 ถึง 7 ช่อง ผู้ตอบก็จะเลือกคำตอบที่ดีที่สุดตามความคิดเห็นของเขา คำถามแบบนี้มีข้อดีคือเขียนคำชี้แจงให้ชัดเจนได้ยาก โดยเฉพาะอย่างยิ่งผู้ตอบที่ไม่คุ้นเคยกับแบบนัยจำแนก

(9) คำถามปลายเปิดหรือคำถามที่ให้ผู้ตอบสามารถตอบได้โดยอิสระ ลักษณะของคำถามชนิดนี้จะมีคำถามและเว้นช่องว่างให้ผู้ตอบหาคำตอบมาเขียนลงในช่องว่างที่กำหนดให้ คำถามแบบนี้มีข้อดีคือ เหมาะกับคำถามที่มีคำตอบหลายๆคำตอบ และมีประโยชน์สำหรับนำไปทดลองใช้ เพื่อนำคำตอบที่มีผู้ตอบมากที่สุดมาใช้ในการสร้างคำตอบสำหรับข้อคำถามแบบหลายตัวเลือก ส่วนข้อจำกัดคือไม่ค่อยเป็นที่นิยมใช้เนื่องจากผู้ตอบจะตอบยาก และใช้เวลาในการตอบมาก

3. แนวคิดเกี่ยวกับชุดฝึกอบรม

3.1 ความหมายของชุดฝึกอบรม

มีผู้ได้ให้ความหมายของชุดฝึกอบรมไว้ต่าง ๆ ดังนี้

ชัยขันธ์ พรหมวงศ์ (2558, น.23) กล่าวว่า ชุดฝึกอบรมเป็นสื่อประสมที่พัฒนาขึ้นอย่างเป็นระบบตามวัตถุประสงค์ แนวคิด และเนื้อหาสาระ ชุดฝึกอบรมมีวัตถุประสงค์ที่จะสอนเรื่องใดเรื่องหนึ่งโดยเฉพาะ

วรรรัตน์ ปทุมเจริญวัฒนา (2556) กล่าวว่า หมายถึง การจัดทรัพยากรหรือจัดระบบการฝึกอบรม โดยรวบรวมสื่อ เครื่องมือและอุปกรณ์ที่จำเป็นในการฝึกอบรม และทดสอบประสิทธิภาพแล้ว เพื่อให้ผู้รับการอบรมได้รับประสบการณ์ตรงและประสบการณ์ใกล้เคียงประสบการณ์ตรง ได้ปฏิบัติกิจกรรมด้วยตนเองตามเนื้อหาสาระที่ละน้อย เพื่อให้โอกาสของผู้รับการฝึกอบรมปฏิบัติกิจกรรมฝึกอบรมได้ถูกต้องและได้รับการเสริมแรงในขณะที่รับการฝึกอบรม

วีระ ไทยพานิช (2529) ได้กล่าวไว้ว่า ชุดฝึกอบรมหมายถึง ชุดการเรียนรู้ที่มีชื่อเรียกต่าง ๆ กัน เช่น ชุดฝึกอบรม ชุดการเรียนรู้เบ็ดเสร็จ ชุดฝึกอบรมรายบุคคล (individualized learning package) ซึ่งเป็นชุดของสื่อประสม (multi-media) ที่จัดขึ้น สำหรับหน่วยการเรียนรู้ หัวข้อเนื้อหา และอุปกรณ์ของแต่ละหน่วยได้จัดไว้เป็นชุดหรือกล่อง หรือซอง ชุดการเรียนรู้อาจมีรูปแบบ (formats) ที่แตกต่างกันออกไป ซึ่งส่วนมากจะประกอบด้วยคำชี้แจง หัวข้อ จุดมุ่งหมายการประเมินผลเบื้องต้น การกำหนดกิจกรรม

และการประเมินผลขั้นสุดท้าย จุดมุ่งหมายสำคัญเพื่อการสอนนักเรียนเป็นรายบุคคล ให้นักเรียนมีความรับผิดชอบในการเรียนของตนเอง

โดยสรุป ชุดฝึกอบรม หมายถึง สื่อประสม เป็นการนำสื่อการเรียนหลายอย่าง ๆ มาสัมพันธ์กัน และที่สร้างขึ้นเพื่อให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ แนวคิดและเนื้อหาสาระ โดยมีครูเป็นผู้คอยให้คำแนะนำช่วยเหลือรวมทั้งให้คำปรึกษาแก่นักเรียน แบบเรียนเรียนด้วยตนเอง หรือเรียนจากการฟังคำบรรยายของครู หรือครูกับนักเรียนร่วมกันทำงานก็ได้ โดยมุ่งเน้นเพื่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรม การเรียนอย่างมีประสิทธิภาพ

3.2 แนวคิดที่เกี่ยวกับการสร้างชุดฝึกอบรม

การสร้างชุดฝึกอบรมต้องเหมาะสมกับอายุ สอดคล้องกับเนื้อหา เพื่อจะทำให้การเรียนการสอนน่าสนใจ เข้าใจง่าย รวมทั้งการใช้เทคโนโลยีกับสื่อประสมสมัยใหม่ มีนักการศึกษาหลายท่านได้กล่าวถึงแนวคิดที่เกี่ยวกับชุดฝึกอบรมดังเช่น ชัยยงค์ พรหมวงศ์ (2558) ได้กล่าวถึงแนวคิดเกี่ยวกับชุดฝึกอบรมไว้ 5 ประการ ดังนี้ คือ

3.2.1 แนวคิดเกี่ยวกับทฤษฎีความแตกต่างระหว่างบุคคล นักการศึกษาได้นำหลักจิตวิทยาประยุกต์ใช้ในการเรียนการสอน โดยคำนึงถึงความต้องการ ความถนัด และความสนใจของผู้เรียนเป็นสำคัญ ความแตกต่างระหว่างบุคคลมีหลายด้าน คือ ความสามารถ สติปัญญา ความต้องการ ความสนใจ ร่างกาย อารมณ์ สังคม เป็นต้น ในการจัดการเรียนการสอนรายบุคคล หรือการสอนตามเอกัตภาพ

3.2.2 แนวคิดที่จะพยายามเปลี่ยนจากการสอนเดิมที่ยึดครูเป็นแหล่งความรู้หลัก มาเป็นการจัดประสบการณ์ให้ผู้เรียนเรียนด้วยการใช้ความรู้จากสื่อการสอนแบบต่าง ๆ ซึ่งได้จัดให้ตรงกับเนื้อหาและประสบการณ์ ตามหน่วยการสอนของวิชาต่าง ๆ การเรียนด้วยวิธีนี้ ครูจะถ่ายทอดความรู้ให้แก่ผู้เรียนเพียงหนึ่งในสามของเนื้อหาทั้งหมด อีกสองส่วนผู้เรียนจะศึกษาด้วยตนเองจากสิ่งที่ผู้สอนเตรียมไว้ในรูปของชุดฝึกอบรม

3.2.3 แนวคิดเกี่ยวกับการใช้สื่อกิจกรรม ในรูปของการจัดระบบการใช้สื่อการสอนหลายอย่างมาช่วยในการสอนให้เหมาะสม และใช้เป็นแหล่งความรู้สำหรับนักเรียน แทนการให้ครูเป็นผู้ถ่ายทอดความรู้แก่นักเรียนอยู่ตลอดเวลา แนวทางใหม่จึงเป็นการผลิตสื่อการสอนแบบประสมให้เป็นชุดฝึกอบรม

3.2.4 แนวคิดเกี่ยวกับปฏิริยาสัมพันธ์ระหว่างครูกับนักเรียน และนักเรียนกับสภาพแวดล้อม ซึ่งเดิมนักเรียนเป็นฝ่ายรับรู้อาความรู้จากครูเท่านั้น แทนจะไม่มีโอกาสในการแสดงความคิดเห็นต่อเพื่อนๆ และต่อครู นักเรียนจึงขาดทักษะการแสดงออก ดังนั้นการทำงานเป็นกลุ่มจึงได้นำเอา

กระบวนการกลุ่มสัมพันธ์มาใช้ในการเรียนการสอน เพื่อเปิดโอกาสให้นักเรียนประกอบกิจกรรมร่วมกัน ซึ่งนำมาสู่การผลิตสื่อการสอนที่ออกมาในรูปแบบของชุดฝึกอบรม

3.2.5 แนวคิดเกี่ยวกับการจัดสภาพแวดล้อมที่เอื้อต่อการเรียนรู้ โดยยึดหลักจิตวิทยาการเรียนรู้มาใช้ โดยจัดสภาพการณ์ออกมาเป็นการสอนแบบโปรแกรม

3.3 จิตวิทยาที่ใช้ในการสอนด้วยชุดฝึกอบรม

ชัยยงค์ พรหมวงศ์ และวาสนา ทวีกุลทรัพย์ (2558) ได้กล่าวไว้ว่า หลักจิตวิทยาที่ใช้ในการสอนด้วยชุดฝึกอบรม ได้แก่ จิตวิทยากลุ่มเชื่อมโยงนิยม และจิตวิทยากลุ่มประสบการณ์นิยม มีดังนี้คือ

3.3.1 จิตวิทยากลุ่มเชื่อมโยงนิยม ถือว่า การเรียนรู้เกิดขึ้นจากการที่คนเรามีตัวเหยี่ยวหรือสิ่งที่เขาและเราสนองตอบตัวเหยี่ยวนั้น เมื่อสนองตอบไปแล้วก็เกิดมีการเสริมแรง คือ คำชมของผู้อื่นหรือความพอใจของเราเอง การเรียนรู้ตามแนวคิดของกลุ่มนั้นมองเห็นได้ง่าย นั่นคือ ครูต้องจัดตัวเหยี่ยวในรูปของสื่อการเรียนการสอนเพื่อให้นักเรียนตอบสนอง เมื่อมีการตอบสนองก็เกิดการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมตามมาโดยเสริมแรง ได้แก่ สิ่งที่นักเรียนพอใจที่จะรับเป็นตัวกระตุ้นและเสริมพฤติกรรมนั้นให้เกิดขึ้นต่อไป

3.3.2 จิตวิทยากลุ่มประสบการณ์นิยมหรือทฤษฎีสานาม เป็นการเรียนรู้ที่จะเกิดขึ้นเมื่อผู้เรียนอยู่ในปัญหา เกิดความต้องการแก้ปัญหาเพื่อความอยู่รอด โดยมีสภาพแวดล้อมที่เหมาะสมกับการแก้ปัญหา ครูต้องกระตุ้นให้นักเรียนเห็นปัญหาหรือช่วยให้นักเรียนเห็นปัญหาในสิ่งที่จะเรียนเสียก่อน เมื่อกระตุ้นให้นักเรียนเกิดความอยากแก้ปัญหาหรืออยากเรียนแล้วก็จัดให้นักเรียนได้ลงมือปฏิบัติกิจกรรมเพื่อแก้ปัญหา โดยครูต้องจัดสภาพแวดล้อมที่เอื้อต่อการเรียนของนักเรียน

3.4 ความสำคัญของชุดฝึกอบรม

ไม่ว่าเป็นการสอนประเภทใด ย่อมมีคุณค่าต่อการเรียนการสอนทั้งสิ้น ได้มีระบบการผลิตที่มีการวิจัยแล้ว คุณค่าของชุดฝึกอบรมมีดังนี้ (ชัยยงค์ พรหมวงศ์ และวาสนา ทวีกุลทรัพย์, 2558)

3.4.1 ช่วยให้ผู้สอนถ่ายทอดเนื้อหาและประสบการณ์ที่ซับซ้อน และมีลักษณะเป็นนามธรรม

3.4.2 ช่วยสร้างความเข้าใจของนักเรียนต่อสิ่งที่กำลังศึกษา เพราะชุดฝึกอบรมจะเปิดโอกาสให้ผู้เรียนมีส่วนร่วมในการเรียนของตนเองและสังคม

3.4.3 ช่วยเปิดโอกาสให้ผู้เรียนได้แสดงความคิดเห็น ฝึกการตัดสินใจแสวงหาความรู้ด้วยตนเองและมีความรับผิดชอบต่อตนเองและสังคม

3.4.4 ช่วยสร้างความพร้อมและความมั่นใจให้แก่ผู้สอน เพราะชุดฝึกอบรมผลิตไว้เป็นหมวดหมู่ สามารถหยิบไปใช้ได้ทันที

3.4.5 ช่วยให้การเรียนของผู้เรียนเป็นอิสระจากอารมณ์ผู้สอน ชุดฝึกอบรมสามารถทำให้ผู้เรียนเรียนได้ตลอดเวลา

3.4.6 ช่วยให้ผู้เรียนเป็นอิสระจากบุคลิกภาพของผู้สอน

3.5 องค์ประกอบของชุดฝึกอบรม

วรรัตน์ ปทุมเจริญวัฒนา (2556) ได้กล่าวว่า ชุดฝึกอบรมอาจมีรูปแบบแตกต่างกันไป ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับจุดมุ่งหมายของบทเรียนและวัตถุประสงค์ของการใช้ แต่จะต้องประกอบด้วยส่วนต่าง ๆ ที่สำคัญดังนี้

3.5.1 คู่มือการใช้ชุดฝึกอบรม เป็นคู่มือสำหรับครูหรือผู้เรียนตามลักษณะของชุดฝึกอบรม ภายในคู่มือจะชี้แจงถึงวิธีการใช้ชุดฝึกอบรมเอาไว้โดยละเอียด ครูและผู้เรียนจะต้องปฏิบัติตามคำชี้แจงนั้นอย่างเคร่งครัด จึงสามารถใช้ชุดฝึกอบรมนั้นได้ผล คู่มืออาจทำเป็นเล่มหรือเป็นแผ่น

3.5.2 เนื้อหาสาระหรือประสบการณ์ จะถูกบรรจุไว้ในรูปของสื่อการสอนต่าง ๆ ประกอบด้วย หนังสือ บทเรียน คำสั่งสไลด์ เทปบันทึกเสียง แผ่นภาพโป่งใส และรูปภาพ ผู้เรียนจะศึกษาจากสื่อการสอนต่าง ๆ ที่บรรจุอยู่ในชุดฝึกอบรมตามบัตรคำสั่งที่กำหนดไว้

3.5.3 แบบประเมินผล เป็นแบบทดสอบที่ใช้สำหรับตรวจสอบว่า หลังจากการเรียนชุดฝึกอบรมจบแล้ว ผู้เรียนเปลี่ยนพฤติกรรมตามจุดประสงค์การเรียนรู้ที่กำหนดไว้หรือไม่อาจอยู่ในลักษณะของแบบฝึกหัด หรือให้ผลจากการทดลอง หรือทำกิจกรรม

นอกจากนี้ วาสนา ทวีกุลทรัพย์ (2558) ได้กล่าวว่า ชุดฝึกอบรมจะมีลักษณะอย่างไร และประกอบด้วยสื่อประเภทใด ขึ้นอยู่กับวัตถุประสงค์ของการใช้ ซึ่งสามารถจำแนกองค์ประกอบของชุดฝึกอบรมว่า มีดังนี้ คือ

1. คู่มือการใช้ชุดฝึกอบรม สำหรับครูผู้ใช้ชุดฝึกอบรมและผู้เรียนต้องเรียนจากชุดฝึกอบรม
2. แผนการสอนหรือสิ่งจัดแนวความคิด เพื่อให้ผู้เรียนได้เรียนได้เตรียมตัวก่อนที่จะเรียนเนื้อหาสาระนั้น
3. เนื้อหาสาระ อยู่ในรูปสื่อการสอนแบบประสม และกิจกรรมการเรียนการสอน ทั้งแบบกลุ่มและรายบุคคล ซึ่งกำหนดไว้ตามวัตถุประสงค์เชิงพฤติกรรม
4. สื่อที่อยู่ในชุดฝึกอบรม เป็นสื่อประสมมีทั้งสื่อประเภทวัสดุ เช่น ภาพ แผนภูมิ หนังสือเรียน บัตรต่าง ๆ ซีดีเสียง เป็นต้น สื่อประเภทอุปกรณ์ เช่น เครื่องคอมพิวเตอร์ เครื่องเล่นแผ่นเสียง เป็นต้น และ สื่อประเภทวิธีการ เช่น เกมส์ สถานการณ์จำลอง การทดลอง เป็นต้น

5. การประเมินผลเป็นการประเมินผลของกระบวนการ ได้แก่ แบบฝึกหัดรายการสั้นคว่ำ และผลของการเรียนรู้ในรูปแบบการสอบต่างๆ ส่วนประกอบทั้งหมดจะอยู่ในกล่องหรือซองโดยจัดเป็นหมวดหมู่ เพื่อสะดวกต่อการใช้

6. แบบฝึกปฏิบัติ เป็นเอกสารสำหรับนักเรียนใช้ประกอบการเรียนในชุดฝึกอบรม ซึ่งในชุดฝึกอบรมต้องมีแบบฝึกปฏิบัติ

3.6 ประเภทของชุดฝึกอบรม

ชุดฝึกอบรมแบ่งได้เป็น 4 ประเภท ดังนี้(ชัยยงค์ พรหมวงศ์ และวาสนา ทวีกุลทรัพย์, 2558)

3.6.1 ชุดฝึกอบรมประกอบการบรรยาย เป็นชุดฝึกอบรมที่ช่วยขยายเนื้อหาสาระการสอนแบบบรรยายให้ชัดเจน โดยใช้สื่อการสอนทำหน้าที่แทนผู้สอน

3.6.2 ชุดฝึกอบรมแบบกลุ่มกิจกรรม เป็นชุดฝึกอบรมที่มุ่งให้ผู้เรียนได้ประกอบกิจกรรมกลุ่ม เช่น ชุดฝึกอบรมแบบศูนย์การเรียนรู้ การสอนแบบกลุ่มสัมพันธ์

3.6.3 ชุดฝึกอบรมตามเอกัตภาพหรือชุดฝึกอบรมรายบุคคล มุ่งให้ผู้เรียนศึกษาด้วยตนเอง เพื่อให้ผู้เรียนก้าวไปข้างหน้าตามความสามารถหรือความสนใจของผู้เรียน

3.6.4 ชุดฝึกอบรมทางไกล เป็นชุดฝึกอบรมกับผู้เรียนที่อยู่ต่างถิ่นต่างเวลากัน ผู้เรียนศึกษาด้วยตนเอง โดยไม่ต้องเข้าชั้นเรียน ประกอบด้วย สื่อประเภทสิ่งพิมพ์ รายการวิทยุกระจายเสียง ภาพยนตร์ วิทยุโทรทัศน์ และการสอนเสริมตามศูนย์บริการการศึกษา

3.7 ขั้นตอนการผลิตชุดฝึกอบรม

ขั้นตอนการผลิตชุดฝึกอบรมแบ่งเป็นขั้นตอนสำคัญ 10 ขั้นตอน คือ (ชัยยงค์ พรหมวงศ์ และวาสนา ทวีกุลทรัพย์, 2558)

3.7.1 กำหนดหมวดหมู่เนื้อหา และประสบการณ์ อาจกำหนดเป็นหมวดวิชา หรือบูรณาการเป็นแบบสหวิทยาการตามที่เหมาะสม

3.7.2 การกำหนดหน่วยการสอน แบ่งเนื้อหาวิชาการออกเป็น หน่วยการสอน โดยประมาณเนื้อหาวิชาที่จะให้ครูสามารถถ่ายทอดความรู้แก่นักเรียนได้ในหนึ่งสัปดาห์ หรือหนึ่งครั้ง

3.7.3 กำหนดหัวเรื่องผู้สอนจะต้องถามตนเองว่า ในการสอนแต่ละหน่วยควรให้ประสบการณ์อะไรแก่ผู้เรียนบ้าง แล้วกำหนดออกเป็น 4 - 6 หัวเรื่อง

3.7.4 กำหนดมโนทัศน์และหลักการ มโนทัศน์ และหลักการที่กำหนดขึ้น จะต้องสอดคล้องกับหน่วยและหัวเรื่อง โดยสรุปรวมแนวคิด สาระและหลักเกณฑ์สำคัญไว้ เพื่อเป็นแนวทางในการจัดเนื้อหาการสอนให้สอดคล้องกัน

3.7.5 กำหนดวัตถุประสงค์ให้สอดคล้องกับหัวเรื่อง เป็นจุดประสงค์ทั่วไปก่อน แล้วเปลี่ยนเป็นเชิงพฤติกรรมที่ต้องมีเงื่อนไขและเกณฑ์การเปลี่ยนพฤติกรรมไว้ทุกครั้ง

3.7.6 กำหนดกิจกรรมการเรียนรู้ให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์เชิงพฤติกรรม ซึ่งจะเน้นแนวทางการเลือก และการผลิตสื่อการสอน “กิจกรรมการเรียนรู้” หมายถึง กิจกรรมทุกอย่างที่ผู้เรียนปฏิบัติ เช่น การอ่านบัตรคำสั่ง ตอบคำถาม เขียนภาพ ทำการทดลองวิทยาศาสตร์

3.7.7 กำหนดแบบประเมินผล ต้องประเมินผลให้ตรงกับวัตถุประสงค์เชิงพฤติกรรม โดยใช้แบบทดสอบอิงเกณฑ์ เพื่อให้ผู้สอนทราบว่าหลังจาก ผ่านกิจกรรมเรียบร้อยแล้ว นักเรียนได้เปลี่ยนพฤติกรรมการเรียนรู้ตามวัตถุประสงค์ที่ได้ตั้งไว้หรือไม่

3.7.8 เลือกและผลิตสื่อการสอน วัสดุอุปกรณ์และวิธีการที่ครูใช้ ถือเป็นสื่อการสอนทั้งสิ้น เมื่อผลิตสื่อการสอนของแต่ละเรื่องแล้วก็จัดสื่อการสอนเหล่านั้นไว้เป็นหมวดหมู่ในกล่องที่เตรียมไว้ก่อนไปทดลองหาประสิทธิภาพ เรียกว่า “ชุดฝึกอบรม”

3.7.9 การหาประสิทธิภาพชุดฝึกอบรม เพื่อเป็นการประกันว่าชุดฝึกอบรมที่สร้างขึ้นมีประสิทธิภาพในการสอน ผู้สร้างจึงต้องกำหนดเกณฑ์ไว้ล่วงหน้า โดยคำนึงถึงหลักการที่ว่า การเรียนรู้เป็นกระบวนการ เพื่อช่วยให้การเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมของผู้เรียนบรรลุผล

3.7.10 การใช้ชุดฝึกอบรมชุดฝึกอบรม ที่ได้รับการปรับปรุง และมีประสิทธิภาพตามเกณฑ์ที่ตั้งไว้ แล้วนำไปสอนผู้เรียนได้ตามประเภทชุดฝึกอบรม และตามระดับการศึกษา โดยกำหนดขั้นตอนการใช้ดังนี้

- 1) ให้ผู้เรียนทำแบบทดสอบก่อนเรียน โดยพิจารณาความรู้เดิมของผู้เรียน (ใช้เวลาประมาณ 10 – 15 นาที)
- 2) ชี้นำเข้าสู่บทเรียน
- 3) ชี้นำประกอบกิจกรรมการเรียนรู้ (ชั้นสอน) ผู้บรรยาย หรือให้มีการแบ่งกลุ่มประกอบกิจกรรมการเรียนรู้
- 4) ชี้นำสรุปผลการสอน เพื่อสรุปมโนทัศน์และหลักการที่สำคัญ
- 5) ทำแบบทดสอบหลังเรียน เพื่อดูพฤติกรรมการเรียนรู้ที่เปลี่ยนไปแล้ว

3.8 ชุดฝึกอบรมรายบุคคล

3.8.1 ความหมายของชุดฝึกอบรมรายบุคคล

ชัยยงค์ พรหมวงศ์ และวาสนา ทวีกุลทรัพย์ (2558) กล่าวว่า ชุดฝึกอบรมรายบุคคล เป็นชุดสื่อประสมที่พัฒนาขึ้นเพื่อให้นักศึกษาได้ศึกษาด้วยตนเอง จากแหล่งความรู้ในรูปของสื่อต่างๆ ในสถานการณ์และสภาพแวดล้อมที่จัดไว้ให้นักศึกษาได้เรียนรู้และใคร่ครวญตามทีละน้อย

ตามลำดับขั้น ได้ร่วมกิจกรรมอย่างกระฉับกระเฉง ได้รับคำติชมทันทั่วทั้งที่ และได้รับประสบการณ์ที่เป็นความสำเร็จและเกิดความภาคภูมิใจ

วาสนา ทวีกุลทรัพย์ (2558) กล่าวว่า ชุดฝึกอบรมรายบุคคลเป็นชุดสื่อประสมที่พัฒนาขึ้น เพื่อให้ให้นักเรียน ได้ศึกษาค้นคว้าด้วยตนเองจากแหล่งความรู้ในรูปแบบของสื่อต่าง ๆ ในสถานการณ์และสภาพแวดล้อมที่จัดไว้ให้นักเรียนได้เรียนรู้และใคร่ครวญตามที่ละน้อย ร่วมกิจกรรมอย่างกระฉับกระเฉง ได้รับคำติชมทันทั่วทั้งที่ ได้รับประสบการณ์ที่เป็นความสำเร็จและเกิดความภาคภูมิใจ

3.8.2 ความสำคัญของชุดฝึกอบรมรายบุคคล

ความสำคัญของชุดฝึกอบรมรายบุคคลมี 4 ประการหลัก ๆ ดังนี้ คือ

- 1) การให้ผู้เรียนสามารถศึกษาหาความรู้ตามความสามารถ เป็นการตอบสนองความต้องการของแต่ละบุคคลในการศึกษาหาความรู้ เป็นธรรมชาติของคนที่ไม่ชอบรอใคร
- 2) การให้ผู้เรียนสามารถศึกษาหาความรู้ความสามารถ เป็นการตอบสนองความแตกต่างระหว่างบุคคล
- 3) การให้ผู้เรียนสามารถศึกษาตามความสนใจ เป็นชุดฝึกอบรมรายบุคคลที่ดีซึ่งควรต้องมีองค์ประกอบด้านแรงจูงใจที่จะเป็นตัวขับให้ผู้เรียนเกิดความสนใจที่จะเรียน
- 4) การให้ผู้เรียนสามารถศึกษาหาความรู้ตามความสะดวก ผู้เรียนสามารถเลือกเวลาเรียนที่เหมาะสมกับตนเอง

3.8.3 ประเภทของชุดฝึกอบรมรายบุคคล

ชุดฝึกอบรมประเภทนี้มีลักษณะเป็นชุดสื่อประสมที่จัดไว้เป็นขั้นตอน โดยผู้เรียนใช้เรียนด้วยตนเองตามลำดับขั้นในความสามารถของตนเอง สามารถประเมินผลในความก้าวหน้าของตนเองได้ ครูผู้สอนทำหน้าที่เป็นที่ปรึกษาเมื่อผู้เรียนเกิดปัญหา ชุดฝึกอบรมนี้รายบุคคลเป็นลักษณะเดียวกันกับบทเรียนโมดูล (Instructional Modules) มีลักษณะเป็นหน่วยการสอนย่อยสำหรับผู้เรียนใช้ในการเรียนแบบอิสระ โดยมีส่วนประกอบดังนี้

- 1) หลักการและเหตุผล
- 2) จุดประสงค์
- 3) แบบทดสอบก่อนเรียน
- 4) กิจกรรมการเรียน
- 5) แบบทดสอบความรู้ด้วยตนเอง
- 6) แบบทดสอบหลังเรียน

ชัยยงค์ พรหมวงศ์ และวาสนา ทวีกุลทรัพย์ (2558) ได้กล่าวไว้ว่า ประเภทของชุดฝึกอบรมรายบุคคล สามารถจำแนกเป็น 3 ประเภท ดังนี้ คือ

1. ชุดฝึกอบรมรายบุคคลที่ยึดสิ่งพิมพ์เป็นสื่อหลัก เป็นชุดฝึกอบรมที่บรรจุเนื้อหาสาระไว้ในสื่อสิ่งพิมพ์ในบทเรียนสำเร็จรูป หรือบทเรียนแบบ โปรแกรม โมดูลตำราเรียน เช่น บทเรียนของมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ที่ใช้กับปริญญาตรี เรียกว่า เอกสารการสอน หรือ ที่ใช้กับปริญญาโท เรียกว่า ประมวลสาระ หรือเรียกชื่ออย่างอื่น

2. ชุดฝึกอบรมรายบุคคลที่ยึดสื่อโสตทัศนเป็นสื่อหลัก เป็นชุดฝึกอบรมรายบุคคลที่เนื้อหาสาระบรรจุไว้ในรูปสื่อโสตทัศนที่ไม่ใช่สิ่งพิมพ์ เช่น ชุดฝึกอบรมในรูปแบบบันทึกเสียง เทปบันทึกภาพ หรือผสมผสานกัน

3. ชุดฝึกอบรมรายบุคคลที่ยึดคอมพิวเตอร์เป็นสื่อหลัก เป็นชุดฝึกอบรมรายบุคคลที่บรรจุเนื้อหาสาระไว้ในบทเรียนคอมพิวเตอร์ สามารถนำเสนอเนื้อหาได้ทั้งตัวอักษรภาพ และเสียง

3.8.4 รูปแบบของชุดฝึกอบรมรายบุคคล

ชัยยงค์ พรหมวงศ์ และวาสนา ทวีกุลทรัพย์ (2558) ได้จำแนกชุดฝึกอบรมรายบุคคลเป็น 3 รูปแบบ คือ

1) ชุดฝึกอบรมแบบหน่วยย่อยหรือโมดูล (Module) เป็นชุดฝึกอบรมรายบุคคลที่เสนอเนื้อหาสาระที่สมบูรณ์โดยจำแนกไว้เป็นหน่วยย่อย หรือ โมดูลแต่ละเรื่องในรูปสื่อสิ่งพิมพ์ ซึ่งโมดูลแต่ละโมดูลมีส่วนประกอบที่สำคัญ 6 ส่วน คือ 1) การประเมินก่อนเรียน 2) แผนการสอน 3) เนื้อหาสาระ 4) กิจกรรม 5) ผลย้อนกลับ 6) การประเมินหลังเรียน

2) บทเรียนแบบโปรแกรม หรือบทเรียนสำเร็จรูป เป็นชุดฝึกอบรมรายบุคคลที่เสนอเนื้อหาสาระในรูปสื่อสิ่งพิมพ์ โดยใช้เทคนิคการเขียนบทเรียน โปรแกรมที่มีการนำเสนอเนื้อหาที่ละขั้นเป็นกรอบ หรือเฟรม โดยเสนอเนื้อหาแล้วตามด้วยกิจกรรมหรือคำถาม ลักษณะการเขียนบทเรียนโปรแกรม อาจนำเสนอในลักษณะบทเรียนแบบเส้นตรง บทเรียนแบบแตกกิ่ง และบทเรียนแบบค้ำทางไกล

3) ชุดฝึกอบรมสื่อประสมในรูปชุดฝึกอบรมแบบโปรแกรม เป็นชุดฝึกอบรมที่เสนอเนื้อหาสาระในลักษณะสื่อประสม คือ ใช้สื่อมากกว่า 2 อย่างขึ้นไป โดยสื่อที่ใช้มีการทำงานผสมผสานกัน

3.8.5 องค์ประกอบของชุดฝึกอบรมรายบุคคล

องค์ประกอบของชุดฝึกอบรมรายบุคคล ประกอบด้วย 3 ส่วน (ชัยยงค์ พรหมวงศ์ และวาสนา ทวีกุลทรัพย์, 2558) ดังนี้

1) องค์ประกอบที่เป็นเชิงรูปธรรมของชุดฝึกอบรมรายบุคคล เป็นองค์ประกอบที่สามารถมองเห็นหรือสัมผัสได้ ประกอบด้วย

(1) แผนการสอน เป็นการใช้สิ่งจัดแนวคิดล่วงหน้า เพื่อให้ผู้เรียนทราบในสิ่งที่ต้องเรียน หัวเรื่อง แนวคิดหรือความคิดรวบยอด วัตถุประสงค์ กิจกรรมการเรียนรู้ สื่อการสอนและการประเมิน

(2) เนื้อหาสาระ เป็นความรู้และประสบการณ์ที่ปรุงแต่งให้เหมาะแก่การศึกษาด้วยตนเอง โดยจำแนกเนื้อหาเป็นหัวข้อย่อย จัดลำดับตามความยากง่าย และความเหมาะสม

(3) สื่อที่ใช้ในการถ่ายทอดเนื้อหาสาระ เป็นเครื่องมือบรรณเนื้อหาสาระที่จะถ่ายทอดให้ผู้เรียนได้เรียนรู้เอง เช่น 1) สื่อสิ่งพิมพ์ในรูปแบบตารางเรียน ได้แก่ เอกสารการสอน และ 2) วัสดุบันทึก เช่น เทปบันทึกเสียง แผ่นบันทึกข้อมูลคอมพิวเตอร์

(4) สิ่งอำนวยความสะดวกในการใช้ชุดฝึกอบรมรายบุคคล เช่น วัสดุอุปกรณ์ เครื่องเล่นเทปต่าง ๆ

(5) สภาพแวดล้อมทางกายภาพ เป็นสภาพแวดล้อมในการเรียน ประกอบด้วย สถานที่เรียน อุณหภูมิ แสงสว่าง เป็นต้น

(6) เครื่องมือประเมิน ประกอบด้วย แบบทดสอบ แบบสังเกต และแบบสอบถาม เพื่อให้ผู้เรียนทราบถึงการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมที่เกิดขึ้นหลังจากการเรียนรู้ด้วยชุดฝึกอบรมรายบุคคล

(7) แบบฝึกปฏิบัติ เป็นเอกสารบันทึกสรุปประเด็นสำคัญ และบันทึกผลของการทำกิจกรรมตามที่กำหนดไว้ในชุดฝึกอบรมรายบุคคล

(8) คู่มือการใช้แนะนำวิธีการเรียนจากชุดฝึกอบรมรายบุคคล เพื่อให้ผู้เรียนสามารถเรียนรู้ด้วยตนเองอย่างมีประสิทธิภาพ

2) องค์ประกอบที่เป็นเชิงนามธรรมของชุดฝึกอบรมรายบุคคล ประกอบด้วย

(1) ความต้องการในการเรียนจากชุดฝึกอบรมรายบุคคล เป็นสิ่งที่เกิดจากการกระตุ้นภายในของผู้เรียน หรือกระตุ้นให้เกิดจากปัจจัยภายนอกเมื่อต้องการให้ผู้เรียนเกิดการเรียนรู้

(2) จุดมุ่งหมายของชุดฝึกอบรมรายบุคคล เป็นความมุ่งหมายที่กำหนดไว้อย่างกว้าง ๆ ในชุดฝึกอบรมรายบุคคล และเป็นพื้นฐานสำหรับการเขียนวัตถุประสงค์เชิงพฤติกรรม

(3) แรงจูงใจระหว่างเรียนจากชุดฝึกอบรมรายบุคคล เป็นองค์ประกอบที่สำคัญ เพราะเป็นการสร้างความสนใจใฝ่รู้ให้เกิดขึ้นกับผู้เรียน

(4) กิจกรรมการเรียนรู้จากชุดฝึกอบรมรายบุคคลเป็นกิจกรรมที่ผู้เรียนกระทำในระหว่างเรียน

(5) สิ่งจัดแนวคิดในชุดฝึกอบรบรายบุคคล ทำหน้าที่เชื่อมโยงให้การเรียนรู้เป็นไปตามหลักสูตรหรือขั้นตอนที่ควรจะเป็น ซึ่งมี 3 ระดับ คือ 1) สิ่งจัดแนวคิดล่วงหน้า 2) สิ่งจัดแนวคิดระหว่างเรียน และ 3) สิ่งจัดแนวคิดหลังเรียน

(6) การจัดการด้านการเรียนรู้จากชุดฝึกอบรบรายบุคคล เป็นการวางแผนกำกับ ควบคุม สนับสนุน ประสานงาน และการประเมินเพื่อให้การเรียนรู้เป็นไปตามวัตถุประสงค์

(7) สภาพแวดล้อมทางจิตภาพและทางสังคมสำหรับการเรียนชุดฝึกอบรบรายบุคคล เป็นการจัดบรรยากาศเพื่อสร้างความมั่นใจ และความสัมพันธ์อันดีระหว่างผู้เรียนด้วยกันและกับครูผู้สอน

(8) การเสริมแรงในการเรียนจากชุดฝึกอบรบรายบุคคล เป็นการให้รางวัลแก่ผู้เรียนหลังจากได้ประกอบกิจกรรมการเรียนรู้ไปแล้ว

3.8.6 หลักการผลิตชุดฝึกอบรบรายบุคคล

หลักการผลิตชุดฝึกอบรบรายบุคคล เป็นการเรียนรู้ที่เน้นให้ผู้เรียนเป็นผู้ศึกษาด้วยตนเองจากแหล่งความรู้ในรูปของสื่อต่าง ๆ การผลิตชุดฝึกอบรบรายบุคคล จึงยึดหลักตามปรัชญาการศึกษากลุ่มสวภาพนิยม และหลักจิตวิทยากลุ่มเชื่อมโยงนิยมและกลุ่มเกสตัลท์ /สนามในการออกแบบชุดฝึกอบรบรายบุคคล (ชัยยงค์ พรหมวงศ์ และวาสนา ทวีกุลทรัพย์, 2558)

หลักจิตวิทยาที่นำมาใช้เป็นหลักการในการผลิตชุดฝึกอบรบรายบุคคล ประกอบด้วย

1) กลุ่มเชื่อมโยงนิยม (S-R Theories) ผู้เรียนเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมจากการเรียนรู้เมื่อได้รับสิ่งเร้าและตอบสนองต่อสิ่งเร้านั้น และมีการตอบกลับเพื่อกระตุ้นให้ผู้เรียนเกิดความภาคภูมิใจ ซึ่งเป็นการเสริมแรง การนำไปใช้จัดสื่อการเรียนที่มีลักษณะการนำเสนอเนื้อหาโดยใช้ภาพเคลื่อนไหว เพื่อกระตุ้นให้ผู้เรียนมีความสนใจและตอบสนองต่อการเรียนและแสดงข้อความชมเชย หรือแนะนำตอบกลับให้กับผู้เรียนเพื่อให้ผู้เรียนเกิดความภาคภูมิใจในการเรียน

2) กลุ่มเกสตัลท์/สนาม (Gestalt/Field Theories) ผู้เรียนมีความจำเป็น หรือเห็นความจำเป็นในเรื่องที่จะเรียน และผู้เรียนได้ลงมือประกอบกิจกรรมการเรียนรู้ด้วยตนเองในสภาพแวดล้อมทางการเรียนที่เหมาะสม ทั้งสภาพแวดล้อมทางกายภาพ จิตภาพ และสังคม การนำไปใช้ จัดให้ผู้เรียนได้เป็นผู้ลงมือประกอบกิจกรรมเรียนทั้งทางกายภาพ จิตภาพ และสังคมที่เอื้อต่อการเรียนจากสื่อทั้งในลักษณะพุทธิสัยและทักษะพิสัย

จากหลักจิตวิทยาดังกล่าวข้างต้น การผลิตชุดฝึกอบรบรายบุคคล ยึดหลักสำคัญ 7 ประการ คือ

1. มีระบบการผลิตชุดฝึกอบรบรายบุคคลที่ได้ผ่านการพิสูจน์ด้วยการวิจัยมาแล้ว

2. มีเนื้อหาสาระ ที่ได้รับการปรุงแต่งจำแนกไว้อย่างเหมาะสมกับธรรมชาติ เนื้อหา วย และระดับผู้เรียน มีความท้าทาย มิใช่เพียงแค่จากระดับง่ายไปหายาก แต่มีการวิเคราะห์เนื้อหา ทำแผนผัง แนวคิด และจัดลำดับขั้นของเนื้อหาออกเป็นหน่วย ตอน และหัวเรื่อง
3. มีช่องทางและสื่อที่เหมาะสมสำหรับการเรียนด้วยตนเอง
4. มีระบบการเรียนที่จัดให้ผู้เรียนได้อยู่ในสภาพการณ์ที่เอื้อต่อการเรียนรู้ โดยให้ผู้เรียน ได้มีส่วนร่วมในการเรียนอย่างกระฉับกระเฉง ได้รับคำติชมทันที ได้รับการเสริมแรง และได้เรียนรู้ด้วยการใคร่ครวญไปตามลำดับขั้น
5. มีแหล่งวิทยบริการที่จะสนับสนุนการศึกษาด้วยตนเองทั้งโดยตรง หรือผ่านระบบตามสาย โดยจัดในรูปแบบห้องสมุด หรือเครือข่ายคอมพิวเตอร์
6. มีการจัดสภาพแวดล้อมที่เหมาะสมสำหรับการศึกษาดูด้วยตนเองที่บ้าน หรือที่ทำงาน
7. มีระบบการประเมินตนเองก่อนเรียน ระหว่างเรียน และหลังเรียนที่ผู้เรียนสามารถตรวจสอบได้ด้วยตนเอง

3.8.7 สื่อที่ใช้ในชุดฝึกอบรบรายบุคคล

สื่อที่ใช้ในชุดฝึกอบรบรายบุคคลตามแนวทางการผลิตชุดฝึกอบรบทางไกลของ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ครอบคลุมรายละเอียดดังนี้ 1) สื่อหลัก และ 2) สื่อเสริม ดังรายละเอียด ดังนี้ (วาสนา ทวีกุลทรัพย์, 2558)

1) สื่อหลัก เป็นสื่อที่เสนอเนื้อหาครบ และเข้าถึงผู้เรียนได้ หรือผู้เรียนสามารถหาได้ทุกคน ในที่นี้จะกล่าวถึง สื่อสิ่งพิมพ์เป็นหลักที่ประกอบด้วย 1) ประมวลสาระ 2) แบบฝึกหัดปฏิบัติ

(1) ประมวลสาระ เป็นตำราแบบ โปรแกรมประเภทหนึ่ง ที่ออกแบบให้ผู้เรียน เรียนได้ตามคำฟัง ด้วยการลงมือปฏิบัติกิจกรรมต่างๆที่กำหนดไว้ในส่วนหนึ่งส่วนใด หรือท้ายสุดของเรื่อง ให้ผู้เรียนได้เรียนรู้ไปทีละน้อยตามลำดับขั้น มีส่วนประกอบคล้ายตำราทางไกล ดังนี้

ปกหน่วย มีชื่อวิชา ชื่อหน่วยบนด้านขวา ภาพปกหน่วยสอดคล้องกับ เนื้อหาของหน่วย และชื่อผู้เขียนอยู่มุมล่างด้านขวา

แผนการสอนประจำหน่วย ประกอบด้วยองค์ประกอบที่เป็นหัวข้อย่อยที่กำหนดไว้ให้ชัดเจน ได้แก่ ชื่อวิชา ชื่อหน่วย ชื่อตอน แนวคิด วัตถุประสงค์ กิจกรรมการเรียน สื่อการสอน และการประเมิน สำหรับแนวทางการเขียนแผนการสอนระดับหน่วย มีดังนี้

1. วิเคราะห์เนื้อหาเป็นตอน หัวเรื่อง และหัวข้อย่อยแล้วจึงลงมือเขียนแผนการสอนประจำหน่วย
2. เขียนแผนการสอนประจำหน่วย ก่อนที่จะลงมือเขียนเนื้อหาสาระ

3. ทบทวน ปรับปรุงแผนการสอนที่ได้เขียนไว้ให้เหมาะสมกับเนื้อหาแนวคิด วัตถุประสงค์ และกิจกรรม

4. แผนการสอนประจำหน่วยถือเป็นพิมพ์เขียวที่จะควบคุมทิศทางการเขียนเนื้อหาสาระได้ตรงตามเป้าหมายที่กำหนดไว้โดยไม่หลงทาง

แผนการสอนระดับตอน เป็นส่วนนำของแต่ละตอน โดยบรรจุหัวเรื่อง แนวคิด และวัตถุประสงค์ของตอน เพื่อให้ผู้เรียนทราบขอบเขตของเรื่องที่จะเรียนได้ล่วงหน้า องค์ประกอบของแผนการสอนระดับตอน มีลักษณะเช่นเดียวกับแผนการสอนประจำหน่วย เพียงแต่ไม่มีกิจกรรมการเรียนรู้ สื่อการสอน และการประเมิน เพราะได้บูรณาการเป็นส่วนหนึ่งของเนื้อหาอยู่แล้ว แผนการสอนระดับตอนจะมีเพียง 1-2 หน้า มีส่วนประกอบ ได้แก่ ชื่อชุดวิชา ตอนที่ ชื่อตอน ข้อความว่า “โปรดอ่านหัวเรื่อง แนวคิด และวัตถุประสงค์ก่อน แล้วจึงศึกษาเรื่องที่...” และภายในกรอบ ประกอบด้วย

หัวเรื่อง เป็นหัวข้อย่อยของตอน แต่ละตอนอาจแบ่งเป็น 2-6 หัวเรื่อง

การเขียนแนวคิด เป็นแนวคิดระดับนำไปใช้ มีลักษณะจำเพาะเจาะจงลงไป มากกว่าแนวคิดในแผนการสอนประจำหน่วย โดยยึดหลักเช่นเดียวกับแนวคิดในแผนหน่วย คือ ให้ 1 หัวเรื่องมีแนวคิดอย่างน้อย 1 แนวคิด แนวคิดที่เป็นแก่นสารของเนื้อหาคือหลักการ ทฤษฎี กฎเกณฑ์ ประเภท การสรุปสาระสำคัญ และข้อความที่มีลักษณะอย่างอื่นจะทำให้ผู้เรียนเข้าใจหัวเรื่องนั้นอย่างชัดเจน โดยมีคำหลักที่เกี่ยวกับเนื้อหาไว้ครบถ้วน

การเขียนวัตถุประสงค์ ในระดับตอนเป็นวัตถุประสงค์เชิงพฤติกรรม เช่นเดียวกับวัตถุประสงค์ในระดับหน่วย แต่มีความจำเพาะเจาะจงมากกว่า โดยมุ่งวัดการเรียนรู้ของผู้เรียน ด้วยการดูพฤติกรรมที่เปลี่ยนแปลงไปในตัวผู้เรียนตามองค์ประกอบ 3 ประการ คือ พฤติกรรม เงื่อนไข และเกณฑ์ ส่วนพฤติกรรมที่ใช้วัดมี 3 ด้าน ได้แก่ พฤติกรรมด้านพุทธิพิสัย พฤติกรรมด้านจิตพิสัย และพฤติกรรมด้านทักษะพิสัย

เนื้อหาสาระ เป็นความรู้และประสบการณ์ที่ได้ผ่านการวิเคราะห์มาแล้ว และนำมาปรุงแต่งให้เหมาะแก่การศึกษาด้วยตนเอง ด้วยการใช้สิ่งจัดแนวคิดระหว่างเรียน จำแนกเป็น หัวข้อย่อยและหัวข้อตามลำดับความยากง่ายและความเหมาะสมในเนื้อหาด้านอื่นๆ เนื้อหาสาระช่วยให้ผู้เรียนเรียนตามลำพังโดยพึ่งพาคนอื่นน้อยที่สุด การเสนอเนื้อหาจึงต้องคำนึงถึงผู้อ่านว่าจะเข้าใจมากน้อยเพียงใด แล้วช่วยให้ผู้อ่านเข้าใจด้วยการให้อยู่ในสภาพที่เอื้ออำนวย 4 อย่าง คือ 1) ได้ลงมือปฏิบัติการอย่างกระฉับกระเฉง 2) ได้ทราบผลการกระทำหรือคำตอบทันที 3) ได้เสริมแรงให้เกิดความภูมิใจในความสำเร็จ และ 4) ได้เรียนรู้ใคร่ครวญตามไปที่ละน้อยตามลำดับขั้น

การนำเสนอเนื้อหาสาระให้นำอ่านน่าสนใจ และเข้าใจง่ายขึ้น มีสิ่งที่ต้องคำนึงถึง คือ การใช้ภาษาที่ถ้อยทอด ควรเป็นภาษาเรียบ ๆ มีการให้ตัวอย่างหรือสอดแทรกตัวอย่าง

ประกอบเรื่องที่กำลังกล่าวถึง การใช้อุปมาอุปมัย เช่น การเปรียบเทียบเรื่องที่เกี่ยวข้องกับสิ่งที่ผู้เรียนคุ้นเคยอยู่แล้ว แต่ควรหลีกเลี่ยงการใช้อุปมาอุปมัยกับสิ่งที่เป็นนามธรรม เช่นความรู้สึก หรือสิ่งที่ขัดกับหลักเหตุผล การใช้ข้อความกะทัดรัด อ่านเข้าใจง่าย ใช้ประโยคสั้น ๆ รวมถึงการใช้ภาพประกอบ เช่นภาพถ่าย ภาพเขียน จะช่วยให้ผู้เรียนได้เข้าใจแนวคิดและเนื้อหาสาระชัดเจนยิ่งขึ้น ดังนั้น การนำเสนอเนื้อหาของแต่ละตอน แต่ละหัวเรื่อง นิยมจัดสัดส่วนโครงสร้างเนื้อหาไว้ 3 ส่วน คือ เกริ่นนำ เสนอ และสรุปเนื้อหา

กิจกรรมและแนวตอบ เป็นการกำหนดงานหรือภารกิจทุกอย่างที่กำหนดให้ผู้เรียนได้ลงมือปฏิบัติ หลังจากที่ได้ศึกษาเนื้อหาสาระต่าง ๆ ในแต่ละเรื่อง แต่ละตอน และแต่ละหน่วยจบสิ้นแล้ว มักจะกำหนดไว้ท้ายเนื้อหาสาระ โดยมีวัตถุประสงค์ 5 ประการคือ

- 1) เป็นการประยุกต์หลักจิตวิทยาที่มุ่งให้ผู้เรียนมีโอกาสลงมือปฏิบัติ และมีส่วนร่วมในการเรียนรู้ด้วยตนเอง ซึ่งจะช่วยให้การเรียนรู้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล
- 2) เพื่อให้ผู้สอนมั่นใจได้ว่า ผู้เรียนจะเกิดการเรียนรู้ หรือมีความเข้าใจตามวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้
- 3) เพื่อให้ผู้เรียนได้ฝึกฝนและทดสอบความรู้ความเข้าใจของตนภายหลังจากที่ได้ศึกษาเนื้อหาสาระด้วยตนเองแล้ว
- 4) เพื่อให้ผู้เรียนต้องศึกษาประมวลสาระอย่างสม่ำเสมอ และไม่เกิดความเบื่อหน่าย ซึ่งเป็นหลักประกันได้ว่า เข้าใจในเนื้อหาอย่างแท้จริง
- 5) บรรณานุกรม ตอนท้ายสุดอาจมีบรรณานุกรมหรือเอกสารอ้างอิงประกอบ โดยเรียงบรรณานุกรมภาษาไทยก่อน แล้วจึงเป็นบรรณานุกรมภาษาต่างประเทศ

แบบฝึกปฏิบัติ หรือ work book เป็นเอกสารที่จัดเตรียมไว้ให้นักเรียนได้ศึกษาควบคู่กับประมวลสาระในแต่ละหน่วยเพื่อประเมินตนเองก่อนเรียน บันทึกสาระสำคัญของแต่ละหัวเรื่อง ทำกิจกรรมที่กำหนด การเขียนรายงานผลกิจกรรมภาคปฏิบัติ และทำแบบประเมินตนเองหลังเรียน (ชัยยงค์ พรหมวงศ์ และ วาสนา ทวีกุลทรัพย์, 2558)

องค์ประกอบของแบบฝึกปฏิบัติ มีองค์ประกอบที่สำคัญดังนี้

1. คำชี้แจงการใช้แบบปฏิบัติ
2. แบบประเมินตนเองก่อนเรียน
3. กระดาษคำตอบแบบประเมินตนเองก่อนเรียนและหลังเรียนอยู่แผ่นเดียวกัน
4. การบันทึกสาระสำคัญและกิจกรรมต่าง ๆ โดยเว้นที่ไว้ให้นักเรียนบันทึกทางซ้ายมือและทำกิจกรรมทางขวามือ บางครั้งวันที่บันทึกสาระสำคัญก่อนแล้วตามด้วยกิจกรรม
5. แบบประเมินตนเองหลังเรียน

6. เฉลยแบบประเมินตนเองก่อนและหลังเรียน

แนวทางการกำหนดที่ให้ผู้เรียนตอบภารกิจและงาน มีแนวทางปฏิบัติ

ดังนี้

1. ควรมีข้อความชี้แนะลักษณะภารกิจและงานที่ทำ โดยลอกคำสั่งของภารกิจและงานที่เขียนไว้ในประมวลสาระ แล้ววันที่ตีเส้นในนักเรียนตอบ ในกรณีมีมากกว่า 1 ภารกิจและงาน อาจแบ่งส่วนให้เท่ากันหรือเพิ่มคอลลัมน์ในหน้าถัดไป

2. หากภารกิจและงานมีมากกว่า 1 หัวข้อ ควรเขียนข้อกำกับไว้ด้วย

3. กำหนดเนื้อหาที่พอเหมาะกับความรู้อยากให้นักเรียนตอบ

4. ภารกิจและงานที่นักเรียนต้องทำรายงานส่งครู ควรมีสำเนาเพื่อส่งครูชุดหนึ่ง และเหลือติดไว้ในแบบฝึกปฏิบัติด้วย

2) สื่อเสริม เป็นสื่อที่เสนอส่วนของเนื้อหาที่ไม่สามารถเสนอได้อย่างชัดเจนในสื่อหลัก หรือเป็นส่วนที่จะต่อเติมความรู้ให้แก่ผู้เรียน ให้มีความรู้ความเข้าใจยิ่งขึ้น หรือถ้าผู้เรียนศึกษาจากสื่อหลักแล้วยังไม่เข้าใจชัดเจน ก็สามารถศึกษาจากสื่อเสริมได้ ส่วนประกอบที่สำคัญของสื่อเสริมครอบคลุมถึงสิ่งเหล่านี้ (วาสนา ทวีกุลทรัพย์, 2558)

(1) ฟันสี ฟันสีที่นำมาใช้ในสื่อเสริมต่างๆ ควรมีลักษณะเป็นฟันสีอ่อน ตัวอักษรสีเข้ม หรือฟันสีเข้ม ตัวอักษรสีอ่อน ทั้งนี้ต้องเป็นสีที่ตัดกัน เพื่อที่จะได้มองเห็นได้ชัด

(2) ตัวอักษร ควรมีขนาดพอเหมาะ สามารถมองเห็นได้ชัด มีรูปแบบของตัวอักษรที่อ่านง่าย สบายตา ไม่ควรเปลี่ยนแปลงรูปแบบบ่อย ๆ เพื่อให้ผู้เรียนจะไม่สับสนและรำคาญมากกว่าความสวยงาม ตัวอักษรขึ้นต้นที่เป็นหัวเรื่องควรมีขนาดใหญ่กว่าข้อความที่เป็นเนื้อหาสาระ เพื่อให้เห็นความแตกต่างของเนื้อเรื่องและหัวเรื่อง

(3) ภาพ ควรมีขนาดใหญ่ สอดคล้องกับเนื้อเรื่องที่น่าเสนอ ควรวางตำแหน่งภาพให้เหมาะสม

(4) เทคนิค ควรใช้เทคนิคในการนำเสนอหลายรูปแบบ แต่ไม่ควรใช้เทคนิคมากหรือบ่อยครั้งจนผู้เรียนสนใจเทคนิคการนำเสนอมากกว่าเนื้อหาสาระที่ต้องเรียน

(5) การนำเสนอ ควรนำเสนอหลากหลายรูปแบบ เพื่อดึงดูดความสนใจของผู้เรียน เพื่อให้ผู้เรียนเข้าใจเนื้อหาสาระได้ดียิ่งขึ้น การนำเสนอที่มีแต่ข้อความที่เป็นเนื้อหาสาระมาก จะทำให้ผู้เรียนรู้สึกเบื่อได้ง่าย

การทดสอบประสิทธิภาพของชุดฝึกอบรม

การทดสอบประสิทธิภาพของชุดฝึกอบรม มีแนวทางการทดสอบที่เรียกว่า เกณฑ์ในการทดสอบประสิทธิภาพ โดยเกณฑ์ในการทดสอบประสิทธิภาพมีหลายวิธี ในที่นี้ขอเสนอ เกณฑ์การทดสอบประสิทธิภาพแบบยึด standard 90/90 (เปรี๊อง กุมุท, 2559)

เกณฑ์ประสิทธิภาพแบบยึด standard 90/90

มาตรฐาน 90/90 เป็นการหาประสิทธิภาพของบทเรียนแบบ โปรแกรม (บทเรียนสำเร็จรูป) ที่มีการพัฒนาบทเรียนแบบเป็นกรอบหรือ Frame แนวคิดคือ 90 ตัวแรก หมายถึง บทเรียน 1 Frame ต้องมีนักเรียนทำให้ออกข้อ 90 คน ส่วน 90 ตัวหลัง นักเรียน 1 คน จะต้องทำบทเรียน ได้ถูกต้อง 90 ข้อ เรียกว่า มาตรฐาน 90/90 รองศาสตราจารย์ ดร.เปรี๊อง กุมุท เขียนไว้ในหนังสือของท่าน และอธิบาย 90/90 Standard ว่า “...90 แรกหมายถึง เป็นคะแนนเฉลี่ยของทั้งกลุ่ม ซึ่งหมายถึงนักเรียนทุกคน เมื่อสอนครั้งหลังเสร็จให้คะแนนเสร็จ นำคะแนนมาหาร้อยละเฉลี่ยของกลุ่มจะต้องเป็น 90 หรือสูงกว่า ...90 ตัวที่สองแทนคุณสมบัติที่ว่า ร้อยละของนักเรียนทั้งหมด ได้รับผลสัมฤทธิ์ตามความมุ่งหมาย แต่ละข้อ และทุกข้อของบทเรียน โปรแกรมนั้น...” ส่วน E1/E2 เน้นการเปรียบเทียบผลการเรียนจาก พฤติกรรมต่อเนื่องคือกระบวนการ กับพฤติกรรมสุดท้ายคือ ผลลัพธ์ ดังนั้น แนวคิดของ E1/E จึงมีจุดเน้น ต่างกับกัน 90/90 Standard หรือ มาตรฐาน 90/90 ที่เน้นความสัมพันธ์ของพฤติกรรมสุดท้ายของนักเรียน กับ การบรรลุวัตถุประสงค์แต่ละข้อและทุกข้อของบทเรียน แม้จะใช้ 90/90 80/80 หากไม่เน้น กระบวนการกับผลลัพธ์ ก็จะนำไปแทนค่า E1/E2 ไม่ได้

การสร้างข้อสอบที่ดี ต้องมีข้อสอบที่เป็นตัวแทนในการวัดตาม วัตถุประสงค์เชิงพฤติกรรมให้ครบถ้วน และในแต่ละวัตถุประสงค์เชิงพฤติกรรมนั้นมีข้อสอบมากกว่า 1 ข้อเป็นตัวชี้วัดว่าผู้เรียนมีความรู้ตรงตามเกณฑ์ของวัตถุประสงค์เชิงพฤติกรรมหรือไม่ ดังนั้นการ กำหนดนิยามมาตรฐาน 90/90 ที่ชัดเจนจะเป็นดังนี้

90 ตัวแรก หมายถึงร้อยละของคะแนนเฉลี่ยของผู้เรียนทั้งกลุ่มที่ได้จากการ วัดด้วยแบบทดสอบวัดความรู้หลังจากเรียนจากบทเรียนที่สร้างขึ้นจนจบ

90 ตัวหลัง หมายถึงร้อยละของจำนวนนักเรียนที่สามารถทำแบบทดสอบ (วัด ความรอบรู้หลังการเรียนจากบทเรียนที่สร้างขึ้นจนจบ) โดยสามารถทำแบบทดสอบได้ผ่านตามเกณฑ์ วัตถุประสงค์ทุกวัตถุประสงค์

วิธีคำนวณค่าประสิทธิภาพ มีรายละเอียดดังนี้

1. สร้างตารางบันทึกผลการสอบหลังเรียน กระบวนการใช้สื่อที่เรียนรู้ด้วย ตนเองจะจบลงเมื่อผู้เรียนได้นำสื่อไปเรียนรู้ด้วยตนเองเป็นรายบุคคลจนจบ และอาจจะเรียนหลายรอบใน ครางเดียวกันก็ได้ จนผู้เรียนมั่นใจว่ามีความรอบรู้ในเรื่องนั้นๆอย่างเพียงพอแล้ว ก็จะต้องมาผ่านการ

ทดสอบด้วยแบบทดสอบหลังเรียนที่ผู้วิจัยได้พัฒนาไว้แล้ว (ตามวัตถุประสงค์การเรียนรู้ของบทเรียน) เมื่อผู้เรียนได้ผ่านการทดสอบจนครบ นำผลการทำข้อสอบของผู้เรียนแต่ละคนมาบันทึกลงในตารางบันทึกในตารางบันทึกผลการสอบหลังเรียน ซึ่งตารางบันทึกผลการสอบนี้จะต้องแยกหมวดหมู่ของข้อสอบตามแต่ละวัตถุประสงค์เพื่อสะดวกต่อการพิจารณาการผ่านตามเกณฑ์ที่กำหนดไว้ในวัตถุประสงค์การเรียนรู้

2. ตรวจสอบผลการสอบของผู้เรียนแต่ละคน ดำเนินการตรวจสอบผลการศึกษาว่าผู้เรียนแต่ละคนได้คะแนนจากการสอบหลังเรียนคนละกี่คะแนน

3. พิจารณาผลการสอบว่าผ่านเกณฑ์ตามที่กำหนดไว้ในวัตถุประสงค์เชิงพฤติกรรมเท่าใด ดำเนินการพิจารณาผู้เรียนเป็นรายบุคคลที่ละวัตถุประสงค์เชิงพฤติกรรมว่าผู้เรียนคนแรกมีผลการสอบตามวัตถุประสงค์เชิงพฤติกรรมที่ 1 หรือไม่ หากผ่านตามเกณฑ์ที่กำหนดไว้ ก็พิจารณาวัตถุประสงค์ที่ 2 ต่อไป หากไม่ผ่านก็พิจารณาผู้เรียนคนใหม่ต่อไป แต่ถ้าผ่านก็พิจารณาวัตถุประสงค์ที่ 3 ต่อไป เช่นนี้จนครบทุกวัตถุประสงค์ หากผู้เรียนมีผลการสอบ “ผ่าน” ทุกจุดประสงค์เชิงพฤติกรรมก็จะเริ่มนับผู้เรียนคนนั้น เป็นคนที่ 1 กระทำลักษณะเช่นนี้กับผู้เรียนทุกคน ทีละคนเรื่อยไปจนครบ ก็จะทำได้จำนวนผู้เรียนที่ผ่านทุกวัตถุประสงค์เชิงพฤติกรรมเพื่อนำไปคำนวณค่าประสิทธิภาพ 90 ตัวหลังต่อไป

4. คำนวณประสิทธิภาพ สูตรที่ใช้คำนวณ

$$90 \text{ ตัวแรก} = \left\{ \left(\sum x/N \right) \times 100 \right\} / R$$

90 ตัวแรก หมายถึง จำนวนร้อยละของคะแนนเฉลี่ยของการทดสอบหลังเรียน

$\sum x$ หมายถึง คะแนนรวมของผลการทดสอบที่ผู้เรียนแต่ละคน ทำได้ ถูกต้องจากการทดสอบหลังเรียน

N หมายถึง จำนวนผู้เรียนทั้งหมดที่เป็นกลุ่มตัวอย่างในการคำนวณประสิทธิภาพครั้งนี้

R หมายถึง จำนวนคะแนนเต็มของแบบทดสอบหลังเรียน

$$90 \text{ ตัวหลัง} = (Y \times 100) / N$$

90 ตัวหลัง หมายถึง จำนวนร้อยละของผู้เรียนที่สามารถทำแบบทดสอบผ่านทุกวัตถุประสงค์

Y หมายถึง จำนวนผู้เรียนที่สามารถทำแบบทดสอบผ่านทุกวัตถุประสงค์

N หมายถึง จำนวนผู้เรียนทั้งหมดที่ใช้เป็นกลุ่มตัวอย่างในการคำนวณประสิทธิภาพครั้งนี้

4. แนวคิดเกี่ยวกับการสอนภาษาฝรั่งเศส

ภาษาต่างประเทศ (foreign language) หมายถึง ภาษาอื่น ๆ ที่มีการพูดการใช้กันนอกและประเทศของเรา ไม่ได้มีสถานภาพทางสังคมในประเทศนั้น ๆ การเรียนภาษาต่างประเทศของผู้คนกลุ่มหนึ่งก็อาจหมายถึง การเรียนภาษาต่างประเทศในสภาพแวดล้อมที่ไม่ต้องใช้ภาษานั้น ๆ

ภาษาแม่ (mother tongue) คือ ภาษาคือ ภาษาที่ใช้สื่อสารในบ้านในครอบครัว ถือเป็นภาษาหลักในการสื่อสารของบุคคลในพื้นที่ หรือประเทศเดียวกัน และเป็นภาษาที่ได้ตั้งแต่กำเนิด เพื่อให้ผู้สอบหรือเป็นภาษาที่เรารู้มาแต่กำเนิด (native language)

ภาษาที่หนึ่ง (primary language) ภาษาที่สอง (secondary language) หมายถึง ระดับการเรียนรู้และเข้าถึงภาษาของบุคคลคนหนึ่ง ตัวอย่างเช่น ผู้ที่ได้ใช้ภาษานั้นบ่อยๆ และสามารถใช้อย่างคล่องแคล่ว หรือในโรงเรียนที่มีการสอนภาษานั้น ๆ นอกเหนือจากภาษาที่ใช้สื่อสารกันอยู่แล้ว และผู้เรียนสามารถใช้ภาษานั้นได้อย่างคล่องแคล่ว ก็อาจทำให้ภาษาเป้าหมายนี้กลายเป็นภาษาที่หนึ่งได้ ตัวอย่างเช่น เด็กที่เติบโตต่างประเทศ และใช้ชีวิตในประเทศนั้น เช่น เด็กเกาหลีที่เติบโตในประเทศไทย เรียนภาษาไทยที่โรงเรียน ก็อาจทำให้ภาษาไทยกลายเป็นภาษาที่หนึ่งได้ ส่วนภาษาที่สองอาจจะเป็นภาษาที่มีสถานภาพทางกฎหมายและสังคมเป็นที่ยอมรับในสังคมของประเทศนั้น ๆ โดยมีการบัญญัติไว้อย่างเป็นทางการ เช่น ประเทศโมร็อกโกที่มีการใช้ภาษาฝรั่งเศส ภาษาฝรั่งเศสจึงเป็นภาษาที่สอง และเป็นภาษาราชการ

ดังนั้นการศึกษาความคิดรวบยอด และความแตกต่างของภาษาแม่ภาษาที่หนึ่ง ภาษาที่สอง และภาษาต่างประเทศ จะช่วยทำให้เข้าใจความหมายของการใช้คำต่าง ๆ เหล่านี้ในบริบท และเข้าใจสถานภาพทางสังคมของภาษานั้น ๆ ด้วย (สิริจิตต์ เดชมรรชัย 2556, น.1-3)

สำหรับการเรียนการสอนภาษาฝรั่งเศสสำหรับพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินของบริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน) ในฐานะภาษาต่างประเทศ ถือเป็นภาษาที่สาม โดยมีภาษาไทยซึ่งถือเป็นภาษาที่หนึ่ง ภาษาอังกฤษถือเป็นภาษาที่สอง

ในการเรียนการสอนภาษาฝรั่งเศส ผู้เรียนชาวไทยหรือชาวต่างชาติมักพบปัญหาการออกเสียงบางเสียงที่ไม่คุ้นเคย เพราะไม่มีเสียงลักษณะนั้น ๆ ในภาษาแม่ของตน สำหรับภาษาฝรั่งเศส ผู้เรียนชาวไทยจะไม่เคยชินกับเสียงสระบางเสียงที่ต้องเกร็งและห่อริมฝีปากในการออกเสียง หรือพยัญชนะบางเสียงที่มีลักษณะเสียงก้องและสั้นสะเทือนซึ่ง ไม่มีในภาษาไทย จึงจำเป็นต้องฝึกฝนเป็นพิเศษ (จินห์นิภา ทาสุนทร์ 2557: 7) จึงมีความจำเป็นที่ผู้เรียนควรมีความรู้ความเข้าใจในเรื่องของสัทศาสตร์ (la phonétique) และสัทวิทยา (la phonologie) ของภาษาฝรั่งเศสเพื่อช่วยในการออกเสียงได้อย่างถูกต้อง

4.1 องค์ประกอบหรือปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการเรียนการสอนภาษาต่างประเทศ

un modele à quatre poles (สิริจิตต์ เดชอมรชัย, 2556) มีองค์ประกอบที่สำคัญดังนี้

4.1.1 เนื้อหาสาระ และวิชา หมายถึง ภาษาเป้าหมายที่สอนที่ประกอบด้วย

- 1) องค์ประกอบด้านภาษา ได้แก่ โครงสร้างทางภาษา กฎไวยากรณ์
- 2) องค์ประกอบที่เกี่ยวข้องกับความสัมพันธ์ระหว่างภาษา เช่น ความแตกต่างระหว่างภาษาแม่กับภาษาต่างประเทศ การถ่ายโอนความรู้ การถ่ายโอนภาษา และความสัมพันธ์ระหว่างภาษา

3) องค์ประกอบอื่นๆที่เป็นปัจจัยภายนอกที่เกี่ยวข้องกับภาษา

4) องค์ประกอบของระบบกลไกสมองที่เกี่ยวข้องกับภาษา

4.1.2 องค์ประกอบที่เกี่ยวข้องกับผู้เรียน ได้แก่ เพศ อายุ ความถนัด ทักษะคิด แรงจูงใจ ความสนใจ เป้าหมาย การเรียน ส่วนองค์ประกอบด้านกลวิธีการเรียน เช่น การทำซ้ำ การเลียนแบบ การคาดเดา การถ่ายโยงความรู้ การเชื่อมโยง

4.1.3 องค์ประกอบที่เกี่ยวข้องกับผู้สอน เช่น ทักษะคิดที่มีต่อผู้เรียนและมีต่อภาษาที่สอน แรงจูงใจ ความรู้ความชำนาญในภาษาที่สอน การพัฒนาในวิชาชีพ และองค์ประกอบด้านกลวิธีการสอน เช่น จุดประสงค์ เนื้อหา สื่อการสอน แบบเรียน การออกแบบกิจกรรม แบบฝึกหัดต่าง ๆ

4.1.4 องค์ประกอบที่เกี่ยวข้องกับบริบทสังคม และสถานศึกษา เช่น ความเชื่อ วัฒนธรรม ความต้องการในการเรียนภาษาต่างประเทศนั้น ๆ การกำหนดเป้าหมายของหลักสูตร การเรียนการสอน แหล่งทรัพยากรการเรียนรู้ การกำหนดชั่วโมงเรียน

4.2 วิธีการสอนภาษาฝรั่งเศสเพื่อการสื่อสารในฐานะภาษาต่างประเทศ การสอนภาษาฝรั่งเศสรวมถึงการสอนภาษาต่างประเทศอื่น ๆ ในประเทศไทยมีมาแต่ช้านานจวบจนปัจจุบัน มีการปรับวิธีการสอนตามยุคสมัยต่าง ๆ เรื่อยมา สิริจิตต์ เดชอมรชัย (2556: 62-71) ได้นำเสนอหลักการสอนที่น่าสนใจที่สามารถนำมาใช้ประกอบการสอนภาษาฝรั่งเศสเพื่อการสื่อสารบนเครื่องบินของพนักงานต้อนรับได้ดังนี้

4.2.1 การสอนภาษาเพื่อมุ่งเน้นให้สามารถใช้ภาษาในการสื่อความหมาย เข้าใจในสถานการณ์ที่จะพูด การสอนภาษาต่างประเทศนั้นนอกจากผู้สอนควรจะมุ่งเน้นการให้ความรู้ด้านไวยากรณ์แล้ว ยังต้องเน้นหลักการใช้ภาษาที่ถูกต้อง และเหมาะสมกับสภาพแวดล้อมทางสังคม รวมถึงบริบททางการใช้ภาษา เช่นต้องคำนึงถึงบุคคลที่จะสนทนาด้วยว่าเป็นใคร มีฐานะอะไร และควรใช้ภาษาอะไรให้เหมาะสมกับคู่สนทนา รวมถึงเรื่องที่จะพูด สถานที่ และจุดประสงค์ที่จะพูด

4.2.2 การสอนภาษาเพื่อมุ่งเน้นโครงสร้างทางภาษา เน้นที่การนำไปใช้ การสื่อความหมายควบคู่ไปกับหลักการใช้ภาษา เช่นการสอนไวยากรณ์ในรูปแบบประโยคที่ผู้เรียนสามารถนำมาใช้ ประโยชน์ได้ทันทีในการสื่อสาร สอนให้ผู้เรียนคิดเป็น ทำเป็น และรู้จักแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้น

4.2.3 การสอนภาษาเพื่อมุ่งเน้นการฝึกทักษะในการฟัง พูด อ่าน เขียน เป็นการฝึกทักษะหลาย ๆ ด้านเข้าด้วยกัน เพราะในชีวิตคนเราต้องใช้ทักษะมากกว่าหนึ่งทักษะในการสื่อสาร โดยจะมุ่งเน้นการใช้ทักษะด้านต่าง ๆ พร้อมทั้งการมีปฏิสัมพันธ์ เช่น เมื่อฟังผู้อื่นแล้วต้องมีการพูดโต้ตอบ เมื่อมีการอ่านจดหมายแล้ว ต้องมีการเขียนตอบกลับ หรือขณะที่ฟังเพลงแล้วก็ต้องมีการจดเนื้อเพลงตามไปด้วย เพื่อให้เป็นการฝึกทักษะความสัมพันธ์ทางการสื่อสาร โดยจะเป็นกระบวนการที่ส่งเสริมความสัมพันธ์ และฝึกทักษะในการใช้ภาษาในด้านต่าง ๆ

4.2.4 การสอนภาษาที่มุ่งเน้นด้านการปฏิบัติ การจัดกิจกรรมทางภาษา กลยุทธ์ที่สำคัญในการสอนภาษา คือการมุ่งเน้นให้ผู้เรียนได้นำความรู้ด้านศัพท์ สำนวน ไวยากรณ์ ความหมายไปใช้ในสถานการณ์ต่าง ๆ เพื่อให้ผู้เรียนได้ฝึกใช้ทักษะทางภาษาด้านต่างๆ กิจกรรมที่สามารถนำมาใช้ในการเรียน การสอนภาษาต่างประเทศอาจมีได้ 3 รูปแบบ เช่น กิจกรรมเดี่ยว (individual work) กิจกรรมคู่(pair work) กิจกรรมกลุ่ม (group work) สิ่งที่สำคัญคือ กิจกรรมต่าง ๆ นั้นควรต้องเชื่อมโยงกับภาษาที่ต้องนำมาใช้ในชีวิตประจำวัน การทำงาน หรือมีการนำเหตุการณ์จริงในชีวิตประจำวัน ชีวิตการทำงานมาเป็นบทเรียนหรือกิจกรรมในการสอนเพื่อก่อให้เกิดประโยชน์แก่ผู้เรียนในการนำไปใช้ได้จริงตัวอย่างของหลักการสอนที่มุ่งเน้นการปฏิบัติ ได้แก่ การฝึกใช้บนสนทนา หรือ dialogues การแก้ปัญหาสถานการณ์ต่าง ๆ หรือ problem solving activities กิจกรรมบทบาทสมมติหรือrole play เป็นต้น

4.2.5 การสอนภาษาที่มุ่งเน้นการใช้สื่อการเรียนการสอน การใช้สื่อการเรียนการสอนนั้นเป็นวิธีหนึ่งที่นิยมนำมาใช้ในการสอนภาษาต่างประเทศ สื่อที่นิยมใช้ได้แก่ สื่อเอกสาร สื่อที่เป็นภาพ สื่อเสียง สื่อจากอินเทอร์เน็ตแบบ on line หรือ off line การนำสื่อการสอนต่าง ๆ มาใช้นั้นจะทำให้ช่วยเหลือต่อการเรียนของผู้เรียนเสมือนอยู่ในสถานการณ์จริง อีกทั้งครูผู้สอนยังสามารถนำสื่อการสอนต่าง ๆ นี้มาใช้ในการสร้างแบบทดสอบแก่ผู้เรียนได้อีกด้วย

4.2.6 การสอนภาษาที่มุ่งเน้นการสร้างบรรยากาศในการเรียนการสอน การจัดกิจกรรมการเรียนการสอนที่มุ่งเน้นผู้เรียนเป็นผู้เรียนเป็นสำคัญถือเป็นการสร้างบรรยากาศที่ดีของการสอนภาษาเพื่อการสื่อสารด้วยการเลือกรูปแบบที่เหมาะสมให้กับผู้เรียน การสร้างแรงจูงใจในการเรียน เจตคติที่ดี หรือการมีส่วนร่วมของเรียนผู้เรียน โดยให้ผู้เรียนได้ฝึกการใช้ภาษาโดยใช้ความคิดสร้างสรรค์ เช่น การเปิดโอกาสให้ผู้เรียนเกิดอิสระในการสื่อสาร เปิดโอกาสให้ผู้เรียนได้แสดงออกในชั้นเรียน ให้เสมอกันทุกคน มีโอกาสได้ใช้ภาษาแลกเปลี่ยนกับเพื่อนร่วมชั้น เป็นต้น

4.3 การสอนภาษาฝรั่งเศสสำหรับผู้เรียนชาวไทย

การสอนภาษาฝรั่งเศสให้กับพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินของบริษัท การบินไทยนั้น จะเน้นในด้านการพูดและฟังเพื่อการนำไปใช้ในการปฏิบัติงานที่ส่วนใหญ่จะต้องใช้ในการสื่อสารกับผู้โดยสารชาวฝรั่งเศส ทักษะการสื่อสารภาษาฝรั่งเศสในการ พูด และ ฟัง นั้นถือเป็นสิ่งที่สำคัญ กล่าวคือ เมื่อออกเสียงพูดได้ถูกต้องก็จะทำให้ผู้ฟังเข้าใจ ส่วนการฟังนั้น ผู้ฟังก็ต้องตั้งใจฟังให้เข้าใจ จึงจะทำให้สิ่งที่พูดได้รับการตอบสนองอย่างถูกต้องในการปฏิบัติงาน

ทักษะในการพูด หมายถึง การเปล่งเสียงออกมาเพื่อให้เกิดความหมาย การพูดเป็น productive skill ผู้พูดเป็นผู้ให้ข้อมูล หรือเป็นผู้ส่งสารส่วนทักษะการฟัง หมายถึง กระบวนการของการได้ยินเสียง โดยผู้ฟังจะต้องสนใจแล้วตั้งใจฟังเสียงนั้นแล้วใช้สมองแปลความหมายของเสียงจนเกิดความเข้าใจ และมีปฏิกิริยาสนองต่อเสียงนั้นได้ การพูดและฟังภาษาฝรั่งเศสเพื่อใช้ในการสื่อสารนั้น ผู้เรียนควรมีความเข้าใจพื้นฐานในสัทลักษณะของเสียงสระและพยัญชนะในภาษาฝรั่งเศสที่แตกต่างจากภาษาไทยการเชื่อมพยัญชนะเพิ่ม (l'accent normal) การลงน้ำหนัก และทำนองเสียง (non-emphatique) โดยมีหลักเกณฑ์ตามที่ แพรวโพยม บุญผลึก ได้อธิบายไว้ดังนี้

4.3.1 เสียงสระ โดยเกณฑ์ทางสรีรศาสตร์ที่อธิบายเสียงสระในภาษาฝรั่งเศส ได้แก่

1) เสียงสระหน้า สระหลัง ขึ้นอยู่กับตำแหน่งของลิ้นในแนวระนาบ กล่าวคือ ถ้าลิ้นยื่นออกมาทางส่วนหน้าของช่องปาก ใกล้แนวฟัน จะเกิดเสียงสระหน้า หรือ les voyelles antérieures ถ้าลิ้นถอยร่นไปด้านหลังของช่องปากด้านตรงข้ามบริเวณเพดานอ่อน จะเกิดเสียงสระหลัง หรือ les voyelles postérieures

2) เสียงสระเปิด สระปิด ขึ้นอยู่กับระดับการยกตัวขึ้นลงของลิ้นในแนวตั้ง หมายถึง ระยะทางระหว่างหลังลิ้นกับเพดานว่ากว้างเพียงใด และจะแสดงให้เห็นว่าทางเดินอากาศในช่องปากเปิดมากน้อยเพียงใดด้วย (les degrés d'aperture) ถ้าลิ้นอยู่ห่างจากเพดานมากก็จะเกิดเสียงสระเปิด หรือ les voyelles ouvertes แต่เมื่อลิ้นยกระดับเคลื่อนตัวสูงขึ้นมาใกล้เพดานเรื่อย ๆ จนถึงระดับหนึ่งซึ่งไม่อาจเคลื่อนสูงขึ้นมาชิดเพดานมากกว่านั้นได้ ณ ระดับทางเดินอากาศแคบที่สุดในการเปล่งเสียงสระ จะได้เสียงสระปิด หรือ les voyelles fermées

3) เสียงสระห่อริมฝีปาก เสียงสระไม่ห่อริมฝีปาก เกิดจากลักษณะการห่อริมฝีปาก ในขณะที่เปล่งเสียงสระ ริมฝีปากอาจห่อเข้ามาหากัน หรือแยกออกจากกันจนมุมริมฝีปากตึงก็ได้ การห่อริมฝีปากในขณะที่เปล่งเสียง ทำให้เกิดเสียงสระห่อริมฝีปาก หรือ les voyelles arrondies ส่วนเสียงสระในขณะที่เปล่งเสียงที่ไม่ห่อริมฝีปากหรือริมฝีปากกลับดึงไปสองข้างแก้มจนถึง เรียกว่า เสียงสระไม่ห่อริมฝีปาก หรือ les voyelles non arrondies

4.3.2 **เสียงพยัญชนะ** โดยเกณฑ์ทางสรีรศาสตร์ที่ใช้ในการอธิบายเสียงพยัญชนะ นั้นจะขึ้นอยู่กับปัจจัยดังต่อไปนี้ ได้แก่

1) ลักษณะของการเปล่งเสียง (les modes d'articulation) คือลักษณะทางเดินอากาศที่ถูกบีบเข้ามาในขณะที่เปล่งเสียงมากน้อยต่างกัน จนกระทั่งทางเดินของอากาศปิดสนิทและถูกลมกักไว้ทั้งหมด ทำให้สามารถแยกประเภทเสียงของพยัญชนะออกได้เป็นดังนี้

(1) เสียงพยัญชนะระเบิด (les occlusives) เกิดจากอวัยวะที่เป็นกรณ ได้แก่ ริมฝีปากล่าง ปลายลิ้น หน้ลิ้น หลังลิ้น กลางลิ้น และโคนลิ้น แต่ละตำแหน่งของฐานหมายถึงตำแหน่งในช่องปากที่ไม่เคลื่อนที่ในการออกเสียง เช่นริมฝีปากบน ฟันบน แนวปุ่มเหงือก หลังปุ่มเหงือก หน้เพดานแข็ง เพดานอ่อน ลิ้นไก่ และผนังคอ (วิกิพีเดีย ระบบการออกเสียงภาษาบาลี) เมื่อแต่ละกันจนสนิทจนทางเดินอากาศจะถูกปิด โดยลิ้นแข็ง ลมก็จะถูกกักไว้ในบริเวณด้านในของจุดกักเป็นระยะเวลาชั่วครู่หนึ่ง แล้วจึงปล่อยอวัยวะที่เป็นกรณออกจากฐานโดยเร็ว ทำให้ลมที่ถูกกักพุ่งออกมาโดยแรง จนทำให้ได้ยินเสียงระเบิด การกักลมอาจทำได้หลายฐาน เช่น การกักลมที่ริมฝีปากทั้งสองทำให้เกิดพยัญชนะ [p], [b] การกักลมที่หลังฟันหรือปุ่มเหงือก ทำให้เกิดเสียงพยัญชนะ [t], [d] การกักลมบริเวณที่ลิ้นลงไปในช่วงปากหรือเพดานอ่อน ทำให้เกิดเสียงพยัญชนะ[k], [g]

(2) เสียงพยัญชนะนาสิก (les nasales) เป็นพยัญชนะเสียงระเบิดชนิดหนึ่ง เป็นเพียงการกักลมของส่วนหนึ่งที่อยู่ในช่องปาก ลมอีกส่วนหนึ่งไม่ถูกกักและลุดออกไปทางช่องปากได้ เพราะในขณะที่ออกเสียง เพดานอ่อนตลอดจนถึงลิ้นไก่ลดระดับลงทำให้ลมลุดออกไปทางช่องจมูกได้ เช่นเสียงพยัญชนะ [m], [n], [ŋ]

(3) เสียงพยัญชนะเสียดแทรก (les fricatives) การเปล่งเสียงพยัญชนะประเภทนี้ ทางเดินอากาศในช่องปากจะถูกบีบเข้ามาหากันจนเหลือเป็นทางหรือช่องแคบๆ ณ ตำแหน่งใดตำแหน่งหนึ่งซึ่งเป็นฐานที่เกิด เป็นเหตุให้ลมที่ใช้ในการเปล่งเสียงต้องแทรกออกสู่ภายนอกไปตามช่องแคบๆดังกล่าว ทำให้ได้ยินเป็นเสียงเสียดแทรก หรือเสียงที่ถูไปกับอวัยวะที่เป็นฐานและกรณในช่องปาก เช่นเสียงพยัญชนะ [f], [v] หรือ [s], [z]

(4) เสียงพยัญชนะข้างลิ้น (les latérales) การเปล่งเสียงพยัญชนะเช่นนี้คล้ายกับการเปล่งเสียงพยัญชนะระเบิด แต่อวัยวะที่เป็นกรณซึ่งก็คือลิ้นจะปิดกักลมไว้เฉพาะบริเวณกลางช่องปากเท่านั้น ลมจะลุดออกทางด้านข้างทั้งสองของลิ้น เสียงพยัญชนะข้างลิ้นมีเพียงหนึ่งเสียง คือ [l]

(5) เสียงพยัญชนะรัว (les vibrantes)การเปล่งเสียงพยัญชนะกลุ่มนี้ อวัยวะที่เป็นกรณ คือ ปลายลิ้น และลิ้นไก่ จะสั่นสะบัดอย่างรวดเร็วโดยอาศัยลมที่ถูกขับออกมาจากปอด ทำให้ได้ยินเป็นเสียงรัว เสียงรัวอาจใช้ที่ปลายลิ้น หรือลิ้นไก่เป็นกรณก็ได้ ถ้าใช้ปลายลิ้นจะได้เสียง [r] ถ้าใช้ลิ้นไก่ ก็จะได้เสียง [R]

(6) เสียงพยัญชนะกึ่งสระ (les semi-voyelles) เป็นเสียงพิเศษที่มีลักษณะพิเศษต่างจากพยัญชนะอื่น เพราะเมื่อว้ายะที่เป็นกรณีจะบีบอากาศเข้ามา แต่ช่องทางเดินอากาศก็ยังกว้างพอที่จำทำให้อากาศออกไปสู่ภายนอกได้สะดวก โดยไม่ทำให้เกิดการเสียดสีหรือการสับตัดตัวของว้ายะที่ใช้ในการออกเสียง พยัญชนะกึ่งสระจะเป็นเสียงที่อยู่ระหว่างกลางของลักษณะเสียงพยัญชนะ และลักษณะเสียงสระ พยัญชนะกึ่งสระได้แก่ [j], [ɥ],[w] เป็นเสียงปิดกว่าเสียงสระปิดที่อยู่ในฐานเดียวกันคือ [j], [y], [u]

4.3.3 การเชื่อมพยัญชนะเพิ่ม (la liaison) และการเชื่อมพยัญชนะ (l'enchaînement)

การเชื่อมพยัญชนะเพิ่ม (la liaison) หมายถึง การออกเสียงพยัญชนะที่อยู่ท้ายคำให้เป็นเสียงพยัญชนะต้น นำหน้าสระที่ขึ้นต้นคำถัดไปที่อยู่ในกลุ่มน้ำหนักเดียวกันพยัญชนะต้นที่ออกเสียงในกรณีนี้เรียกว่า พยัญชนะเพิ่ม (la consonne de liaison) เช่น nous avons [z] ออกเสียงว่า นู ซา วังหรือ un ami [m] ออกเสียงว่า เอ็ง นา มิ โดยที่พยัญชนะที่อยู่ท้ายคำ nous และ un จะไม่ออกเสียงเมื่ออยู่ในสภาพโดดเดี่ยวหรือเมื่ออยู่หน้าคำอีกคำหนึ่งที่ขึ้นต้นด้วยพยัญชนะ

การเชื่อม พยัญชนะเพิ่ม (la liaison) แตกต่างจากการเชื่อมพยัญชนะ (l'enchaînement) เพราะการเชื่อมพยัญชนะหมายถึง การออกเสียงพยัญชนะที่ออกเสียงอยู่ท้ายคำซึ่งต้องออกเสียงอยู่แล้วเมื่อคำนั้นอยู่ในสภาพโดดเดี่ยว หรือเมื่อนำหน้าคำอื่นที่ขึ้นต้นพยัญชนะหรือเมื่ออยู่ท้ายกลุ่มน้ำหนัก แต่แทนที่จะออกเสียงเป็นพยัญชนะท้ายตามที่ปรากฏในตัวเขียน กลับออกเป็นพยัญชนะต้นเมื่อปรากฏนำหน้าคำอื่นที่ขึ้นต้นด้วยสระ หรือ h muet เพื่อให้การแบ่งพยางค์เป็นไปตามแนวนิยมการออกเสียงภาษาฝรั่งเศส เช่น une amie ออกเสียง [y-na-mi] หรือ une petite amie ออกเสียง [yn-p-ti-ta-mi]

โดยสรุป การเชื่อมพยัญชนะเพิ่มเป็นการออกเสียงพยัญชนะอีกเสียงหนึ่งเพิ่มขึ้นเมื่อคำนั้นอยู่หน้าสระหรือ h muet อีกทั้งการออกเสียงพยัญชนะเพิ่มอาจไม่ตรงตามพยัญชนะตัวที่เขียนได้อีกด้วย ในขณะที่การเชื่อมพยัญชนะ พยัญชนะเสียงที่นำมาเชื่อมจะออกเสียงตรงตามพยัญชนะตัวที่เขียน

4.3.4 การลงน้ำหนักคือการเพิ่มความสำคัญให้แก่พยางค์ใดพยางค์หนึ่งในบรรดาพยางค์ทั้งหลายที่เรียงติดต่อกันเป็นลูกโซ่ในถ้อยคำที่เปล่งออกมา เพื่อให้พยางค์ลงน้ำหนัก หรือที่เรียกว่าพยางค์หนัก (la syllable accentué) นั้นฟังได้ชัดเจนนกว่าพยางค์อื่นๆที่ไม่ลงน้ำหนักที่เรียกว่าพยางค์เบา (la syllabe inaccentué) อาจกล่าวได้อีกอย่างหนึ่งว่า การลงน้ำหนักคือวิธีการจัดลำดับความสำคัญของพยางค์ในแนวนอน โดยใช้น้ำหนักเสียงเป็นปัจจัยของการบ่งความสำคัญ ทำให้เกิดการตัดกัน (le contraste) ของน้ำหนักเสียงระหว่างพยางค์สำคัญ (พยางค์หนัก) และพยางค์ที่สำคัญน้อยกว่า

การลงน้ำหนักในภาษาฝรั่งเศสจะไม่มีหน้าที่แสดงความแตกต่าง แต่การลงน้ำหนักจะมีหน้าที่ดังต่อไปนี้คือ

1) ทำให้เกิดการตัดกันระหว่างพยางค์ (la fonction constative) ภายในกลุ่มภายในกลุ่มน้ำหนัก กล่าวคือการลงน้ำหนักมีหน้าที่แสดงความแตกต่างระหว่างพยางค์สำคัญ เช่น amoureux เสียงเน้นหนักจะลงที่พยางค์สุดท้าย

2) แสดงความเด่นของหน่วยที่ได้รับการลงน้ำหนัก (la fonction culminative) ซึ่งให้เห็นว่าในคำพูดที่ติดต่อกันยืดยาวนั้นมีการออกเสียงสำคัญอยู่เป็นจำนวนเท่าไร ทั้งนี้เพื่อช่วยให้ผู้ฟังสามารถเข้าใจความหมายของคำพูดที่ติดต่อกันได้ง่ายขึ้น เช่น ใน une fille malade มีการลงน้ำหนักครั้งเดียวที่คำว่า [lad]

3) หน้าที่ในการกำหนดขอบเขตของกลุ่มความหมาย เป็นการแสดงขอบเขตว่าเป็นที่สิ้นสุด (la fonction démarcative) ของกลุ่มคำที่มีความหมายหรือความคิดอันหนึ่ง (un groupe de sens หรือ un groupe d'idée) ได้อย่างชัดเจนแน่นอน เช่น Je l'ai vu l'année dernière ประโยคนี้มี 2 ความหมาย คือ 1) ความหมายว่า ได้เห็นอย่างหนึ่ง (Je l'ai vu) และ 2) อีกความหมาย คือ ได้เห็นเมื่อใด (l'année dernière) ประโยคนี้จึงประกอบด้วยสองกลุ่มความหมาย มีการลงน้ำหนักสองครั้ง ได้แก่ [je l'ai vu / l'année dernier]

4) ทำนองเสียงของประโยคในภาษาฝรั่งเศส จินห์นิภา ทาสุนธ์ (2557, น.35-42) ได้กล่าวถึงทำนองเสียงของประโยคในภาษาฝรั่งเศส ว่า ทำนองเสียงสูงต่ำในภาษาฝรั่งเศสนั้น จะช่วยบอกลักษณะต่าง ๆ ของประโยคว่าเป็นประโยคประเภทใด เช่น ประโยคบอกเล่า ประโยคคำถาม หรือประโยคคำสั่ง

(1) ทำนองเสียงสูงต่ำในประโยคภาษาฝรั่งเศส แบ่งออกเป็น 3 ลักษณะ คือ

ก. ทำนองเสียงสูง (le ton montant) เป็นเสียงที่บ่งบอกว่าประโยคยังไม่จบ แต่มีการหยุดเว้นวรรค หรือบ่งบอกว่าเป็นประโยคคำถาม และประโยคอุทานบางประเภท

ข. ทำนองเสียงต่ำ (le ton descendant) เป็นเสียงที่บ่งบอกถึงการสิ้นสุดของประโยค หรือบ่งบอกว่าเป็นประโยคคำสั่ง และประโยคอุทานบางประเภท

ค. ทำนองเสียงกลาง (le ton uni) จะปรากฏในพยางค์ที่ไม่รับเสียงเน้นหนัก คือกลางกลุ่มคำ ในขณะที่ทำนองเสียงสูงหรือต่ำ จะปรากฏเฉพาะในพยางค์รับเสียงเน้นหนักเท่านั้น

(2) ประเภทของทำนองเสียงในประโยคแบ่งเป็น 3 ประเภท ได้แก่

ก. ประโยคคำถาม (La phrase interrogative) ลักษณะทำนองเสียงในประโยคคำถามจะมีเอกลักษณ์อยู่ที่เสียงจะขึ้นสูงตอนท้ายประโยค อย่างไรก็ตาม ทำนองเสียงในประโยคคำถามยังมีความแตกต่างได้เป็น 2 ประเภทหลัก ๆ คือ

(ก) ประโยคคำถามที่ต้องตอบ oui หรือ non โทนเสียงในตอนท้ายประโยคจะสูง และเน้นหนักมากขึ้น เพราะการขึ้นเสียงสูงในตอนท้ายจะท้าย จะเป็นสิ่งที่บ่งบอกให้ทราบว่าเป็นประโยคคำถาม เช่น Aimez-vous Paris?

(ข) ประโยคคำถามที่ไม่ต้องตอบว่า oui หรือ non ทำนองเสียงตอนท้ายประโยคคำถามจะออกเสียงต่ำลงเล็กน้อย เช่น Quel quartier de Paris, préférez-vous?

ข. ประโยคอุทาน (La phrase exclamative) ทำนองเสียงของประโยคชนิดนี้จะขึ้นอยู่กับอารมณ์ของผู้พูด พอจะตั้งข้อสังเกตได้ว่า ในตอนต้นประโยค โทนเสียงค่อนข้างสูง และสูงค่อนข้างแรงกว่าในตอนท้ายประโยค เช่น Vous rêvez! แต่เมื่อบางครั้งที่ประโยคอุทานขึ้นต้นด้วยสรรพนาม เช่น Quel, Quels, Quelle, Quelles ทำนองเสียงท้ายประโยคจะลดต่ำ เช่น Quel chaleur!

ค. ประโยคบอกเล่า (La phrase énonciative ou assertive) ประกอบด้วยส่วนที่ทำนองเสียงสูง และทำนองเสียงต่ำ สรุปได้ว่า การย้ายส่วนใจความที่ต้องการให้ความสำคัญในประโยค ผู้พูดจะใช้โทนเสียงที่ต่ำราบเรียบเสมอกันตลอดใจความนั้น ในหนึ่งประโยคจะประกอบด้วยกลุ่มจังหวะ ทำนองเสียงสูงและต่ำจะขึ้นอยู่กับใจความที่ต้องการเน้น หรือให้ความสำคัญ เช่น ประโยค *Je suis allée me promener de bon matin.* ส่วนแรกของประโยคจะประกอบด้วย 2 กลุ่มจังหวะที่ขึ้นเสียงสูง ส่วนที่ 2 จะมีเพียง 1 กลุ่มจังหวะที่ลงเสียงต่ำตอนท้ายประโยค

เมื่อผู้เรียนมีความเข้าใจพื้นฐานในสัทลักษณะของเสียงสระและพยัญชนะในภาษาฝรั่งเศสที่แตกต่างจากภาษาไทยการเชื่อมพยัญชนะเพิ่ม (l'accent normal) การลงน้ำหนัก และทำนองเสียง (non-emphatique) ก็จะช่วยส่งเสริมประสิทธิภาพในสามารถพูด และ ฟังภาษาฝรั่งเศสได้ดียิ่งขึ้น

4.4 การสอนภาษาฝรั่งเศสเพื่อการสื่อสารในการบริการบนเครื่องบิน

การสอนภาษาฝรั่งเศสเพื่อการสื่อสารในการบริการบนเครื่องบินนั้นเป็นการสอนภาษาฝรั่งเศสเพื่อวัตถุประสงค์เฉพาะด้าน (Le Français sur objectif spécifique หรือ FOS) ซึ่งถือกำเนิดในช่วงปี 1950 ปัจจุบันได้กลายเป็นการเรียนการสอนภาษาฝรั่งเศสในฐานะภาษาต่างประเทศตามที่ได้กล่าวไว้ก่อนหน้านี้

การสอนภาษาฝรั่งเศสเพื่อวัตถุประสงค์เฉพาะด้าน (Le Français sur objectif spécifique หรือ FOS) ได้นำมาใช้ในการจัดการเรียนการสอนของผู้ใหญ่ โดยที่ผู้เรียนต้องมีความรู้ภาษาฝรั่งเศสขั้นพื้นฐานหรือภาษาฝรั่งเศสทั่วไปก่อน โดยจุดประสงค์ของการสอนเฉพาะด้านเพื่อนำไปใช้ในการสื่อสารในการประกอบอาชีพ หรือสามารถนำภาษาฝรั่งเศสไปปรับใช้ในสถานการณ์ต่างๆ รวมถึงการแก้ปัญหาในการทำงาน หรือการประกอบอาชีพที่ต้องใช้ภาษาฝรั่งเศสในอนาคต ดังนั้นภาษาที่ใช้จึงแตกต่างจากการเรียน ภาษาฝรั่งเศสขั้นพื้นฐานหรือภาษาฝรั่งเศสทั่วไป โดยมีรูปแบบประโยค คำศัพท์ หรือวลี

เฉพาะที่มุ่งเน้นในสายอาชีพด้านต่างๆ เช่นภาษาฝรั่งเศสเพื่อการท่องเที่ยว ธุรกิจ กฎหมาย หรือเลขานุการ (Web.hanu.vn., Enseigner le français sur objectif spécifique, 23 mar 17.)

ในการปฏิบัติงานบนเครื่องบินนั้น พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินจะใช้ภาษาในการสื่อสารกับผู้โดยสารที่เกี่ยวข้องกับการต้อนรับ การให้คำแนะนำในเรื่องของความปลอดภัยบนเครื่องบิน การให้บริการอาหาร เครื่องดื่ม การบริการต่างๆหลังอาหาร รวมถึงการดูแลควบคุมสถานการณ์เมื่อเกิดเหตุการณ์ฉุกเฉิน และการปฐมพยาบาลเบื้องต้น

สำหรับการเรียนการสอนภาษาฝรั่งเศสนั้น สถาบันภาษาและนวัตกรรมการบินไทย จำกัด (มหาชน) 9A ได้จัดให้มีการสอนและการอบรมภาษาฝรั่งเศสแก่พนักงานในแผนกต่าง ๆ วิชาที่เปิดสอนสำหรับพนักงานต้อนรับ และพนักงานทั่วไปจะเน้นภาษาฝรั่งเศสที่ใช้ในการติดต่อสื่อสารกับผู้โดยสารชาวฝรั่งเศส ดังตัวอย่างรายวิชาต่าง ๆ ดังนี้

รหัสวิชา	ชื่อวิชา
20000066	First Step to French
20000063	Basic Communicative French 1
Prerequisites : 20000066	
20000064	Basic Communicative French 2
Prerequisites : 20000063	
20000065	Basic Communicative French 3
Prerequisites : 200000	
โดยมีรายละเอียดดังนี้	
1. วิชา 20000067	French Announcement on Board
Prerequisites : 20000065	
และผ่านการทดสอบภาษาฝรั่งเศส จากต้นสังกัดพนักงาน	
2. วิชา 20013170	French Announcement on Board (Brush up)
Prerequisites : 20000067	
AFR 091	French Pronunciation for Wine Presentation

First Step to French : 20000066

กลุ่มเป้าหมาย พนักงานทุกฝ่ายของการบินไทยที่เกี่ยวข้องกับการบริการอาหาร และ
เครื่องดื่ม

ระยะเวลาการอบรม 2 วัน

วัตถุประสงค์

1. เพื่อสร้างความคุ้นเคยทางภาษาและความเข้าใจทางวัฒนธรรมประเพณีทรวมถึงชีวิตของชาวฝรั่งเศส โดยการนำทสนทนาในชีวิตประจำวัน สื่อมัลติมีเดียเชิงปฏิสัมพันธ์ และเพลงภาษาฝรั่งเศสมาใช้ในการอบรม

2. เพื่อให้ผู้เข้าอบรมได้ฝึกปฏิบัติทักษะการพูด และฟัง สามารถนำไปใช้ในชีวิตประจำวันได้ในระดับพื้นฐาน

3. เพื่อเป็นการปูพื้นฐานภาษาฝรั่งเศสสำหรับการเรียนในระดับต่อไป

วิธีการฝึกอบรม ใช้วิธีการบรรยายและฝึกฝนในห้องฝึกอบรม ให้ผู้เข้าฝึกอบรมค้นคว้าข้อมูลจากสื่อการสอน ให้ผู้เข้าฝึกอบรมฝึกอ่านออกเสียงคำ กลุ่มคำ หรือประโยคสั้นๆ เป็นรายบุคคล และประเมินผลด้วยการสอบท้ายชั่วโมงก่อนจบ

สื่อการฝึกอบรม ได้แก่ เอกสารประกอบการฝึกอบรม Power Point การใช้บัตรคำ การเล่นเกมทสนทนา

การประเมิน ใช้วิธีการสังเกตการออกเสียงของผู้เข้าฝึกอบรมตลอดการอบรมทำแบบทดสอบหลังการฝึกอบรม

วิชา French Announcement on Board

กลุ่มเป้าหมาย พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่มีความรู้พื้นฐานภาษาฝรั่งเศสเป็นวิชาเอก หรือโทในระดับปริญญาตรี โดยต้องผ่านการสัมภาษณ์ หรือ Placement test หรือ ผ่านครอสBasic Communicative French 3

ระยะเวลาการอบรม 2 วัน

วัตถุประสงค์

1. เพื่อให้พนักงานต้อนรับฯสามารถอ่านประกาศภาษาฝรั่งเศสบนเครื่องบินอย่างถูกต้องตามขั้นตอนการประกาศ เน้นย้ำการประกาศของประเทศต้นทาง และประเทศปลายทางที่ใช้ภาษาฝรั่งเศสในเส้นทางบินของการบินไทย โดยยึดการประกาศต้นฉบับภาษาไทยและอังกฤษ และสามารถแปลคำประกาศพิเศษต่างๆ

2. เพื่อสร้างความมั่นใจให้แก่พนักงานต้อนรับฯในการออกเสียงคำประกาศ ภาษาฝรั่งเศส ออกเสียงคำวิสามันนามที่เกี่ยวข้องด้วยกิจกรรมภาคปฏิบัติทางสัทศาสตร์ภาษาฝรั่งเศส

3. เพื่อส่งเสริมนโยบายของบริษัท การบินไทย ในความเป็นมืออาชีพด้านการบริการ และความเข้าใจด้านภาษาและวัฒนธรรมนานาชาติ ความคาดหวัง สิ่ง que ผู้เข้ารับการอบรมจะได้รับคือ

1. ความรู้พื้นฐานด้านสัทศาสตร์ภาษาฝรั่งเศส เสียงพยัญชนะ สระ สระผสมที่เกี่ยวข้องกับข้อมูลการประกาศภาษาฝรั่งเศสบนเครื่องบิน การออกเสียงชื่อ ท่าอากาศยาน ชื่อเมือง หน่วยวัดอุณหภูมิ ได้อย่างถูกต้อง

2. ความมั่นใจในการประกาศภาษาฝรั่งเศสตลอดเที่ยวบิน รวมทั้งการแปลคำประกาศพิเศษต่าง ๆ ของกัปตัน

3. ความภาคภูมิใจในการบริการ ความเป็นมืออาชีพขององค์กรระดับนานาชาติที่มีความรู้ และเข้าใจวัฒนธรรมของเจ้าของภาษาได้เป็นอย่างดี

วิธีการฝึกอบรมบรรยายและฝึกฝนในห้องฝึกอบรมโดยผ่านPower Point การเล่นเกมบทบาทสมมติ การใช้บัตรคำ และการฝึกการประกาศในห้องปฏิบัติการ โดยให้ผู้เข้าฝึกอบรมฝึกอ่านออกเสียงตามหลักสัทศาสตร์เป็นรายบุคคล

สื่อการฝึกอบรม ได้แก่ เอกสารประกอบการฝึกอบรม การประกาศภาษาฝรั่งเศสบนเครื่องบิน เอกสาร สัทศาสตร์ภาษาฝรั่งเศส (Liaison et Enchainment) Power Point บัตรคำ

วิธีการประเมิน สังเกตการออกเสียงของผู้เข้าฝึกอบรมตลอดการอบรม กิจกรรมท้ายชั่วโมงเพื่อวัดความเข้าใจเรื่องการออกเสียง

การทดสอบการออกเสียงด้วยการบันทึกเสียงในห้องปฏิบัติการ

วิชา **French Pronunciation for Wine Presentation : AFR 091**

กลุ่มเป้าหมาย พนักงานทุกฝ่ายของการบินไทยที่เกี่ยวข้องกับการบริการอาหาร และเครื่องดื่ม

ระยะเวลาการอบรม 1 วัน

วัตถุประสงค์

1. เพื่อให้พนักงานที่ไม่มีความรู้พื้นฐานภาษาฝรั่งเศสสามารถเรียกชื่อไวน์ภาษาฝรั่งเศสได้อย่างถูกต้อง หรือใกล้เคียงกับสำเนียงภาษาฝรั่งเศส โดยเน้นความรู้ทางสัทศาสตร์และวัฒนธรรมฝรั่งเศส

2. สร้างความมั่นใจแก่พนักงานในการนำเสนอไวน์ฝรั่งเศสต่อลูกค้าด้วยกิจกรรมภาคปฏิบัติทางสัทศาสตร์ภาษาฝรั่งเศส

3. เน้นย้ำนโยบายของบริษัทที่ต้องการให้พนักงานเป็นผู้ให้บริการมืออาชีพ มีความรอบรู้และภาคภูมิใจในงานของตน

ความคาดหวัง สิ่ง que ผู้เข้ารับการอบรมจะได้รับคือ

1. ความรู้พื้นฐานทางสัทศาสตร์ภาษาฝรั่งเศส (เสียงพยัญชนะ สระ และสระผสม และวัฒนธรรมการออกเสียงเรียกชื่อไวน์ฝรั่งเศสได้อย่างถูกต้อง หรือใกล้เคียง

2. ความมั่นใจในการออกเสียงเรียกชื่อไวน์ฝรั่งเศสที่มีบริการในทุกหน่วยของบริษัท

3. ความภาคภูมิใจในงานบริการและความเป็นมืออาชีพ รวมทั้งความเป็นส่วนหนึ่งในการสร้างภาพลักษณ์ที่ดีแก่องค์กร

วิธีการฝึกอบรม บรรยายและฝึกฝนในห้องฝึกอบรมให้ผู้เข้าฝึกอบรมค้นคว้าข้อมูลจากสื่อการสอน ให้ผู้เข้าฝึกอบรมฝึกอ่านออกเสียงตามหลักสัทศาสตร์เป็นรายบุคคล

สื่อการฝึกอบรม เอกสารประกอบการฝึกอบรม แบบฝึกหัดคำอ่าน ภาพฉลากไวน์ การประเมิน สังเกตการออกเสียงของผู้เข้าฝึกอบรมตลอดการอบรม

กิจกรรมท้ายชั่วโมงเพื่อวัดความเข้าใจเรื่องการออกเสียง บันทึกเสียงการอ่านฉลากไวน์เป็นรายบุคคล

5. บริบทเกี่ยวกับพนักงานต้อนรับ บริษัทการบินไทยจำกัด(มหาชน)

องค์กรที่ทำการศึกษา และกลุ่มตัวอย่างที่ทำการศึกษาในการวิจัยในครั้งนี้คือ พนักงานต้อนรับของบริษัทการบินไทยจำกัด (มหาชน) และ พนักงานต้อนรับกลุ่มที่ใช้ภาษาฝรั่งเศสเพื่อการสื่อสารบนเครื่องบินตามเส้นทางบินที่ต้องใช้ภาษาฝรั่งเศสในการสื่อสาร

พนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน หมายถึง พนักงานผู้ที่ประจำบนเครื่องบิน โดยแบ่งออกเป็น 3 กลุ่ม คือ

1. CA F คือกลุ่มพนักงานต้อนรับที่ปฏิบัติงานในชั้นหนึ่ง หรือ First Class โดยจะปฏิบัติงานตามเส้นทางของแบบเครื่องบินที่เลือก และบินในเส้นทางบินทั้งภายในประเทศและต่างประเทศ

2. CA E กลุ่มพนักงานต้อนรับที่ปฏิบัติงานในธุรกิจ หรือ Business Class โดยจะปฏิบัติงานตามเส้นทางของแบบเครื่องบินที่เลือก และบินในเส้นทางบินทั้งภายในประเทศและต่างประเทศ

3. CA Y กลุ่มพนักงานต้อนรับที่ปฏิบัติงานในชั้นประหยัด หรือ Economy Class โดยจะปฏิบัติงานตามเส้นทางของแบบเครื่องบินที่เลือก และบินในเส้นทางบินทั้งภายในประเทศและต่างประเทศ เมื่อได้ปฏิบัติงานตามระยะเวลาที่กำหนดก็จะมีสิทธิ์เลื่อนขึ้นไปปฏิบัติหน้าที่ในชั้นหนึ่งหรือชั้นธุรกิจต่อไป

แบบเครื่องบินที่พนักงานต้อนรับสามารถเลือกปฏิบัติหน้าที่ตามเส้นทางที่ใช้ภาษาฝรั่งเศสแบ่งออกเป็น

1. เครื่องบินแบบ โบอิง 747
2. เครื่องบินแบบแอร์บัส 380

3. เครื่องบินแบบโบอิง 787

พนักงานต้อนรับกลุ่มที่ใช้ภาษาฝรั่งเศสเพื่อการสื่อสารบนเครื่องบิน จะเป็นกลุ่มพนักงานต้อนรับที่เรียนภาษาฝรั่งเศสเป็นวิชาเอก หรือโทของการศึกษาระดับปริญญาตรีขึ้นไป สามารถสื่อสารภาษาฝรั่งเศสในการฟัง พูด อ่าน เขียน และสอบวัดระดับผ่านเกณฑ์ในการประกาศภาษาฝรั่งเศสบนเครื่องบินจากสถาบันภาษาและนวัตกรรมการบิน การบินไทย จำกัด (มหาชน) การพิจารณาพนักงานกลุ่มที่สื่อสารภาษาฝรั่งเศสนี้ได้จากการมีคำว่า FRE ในแถบชื่อจาก flight information ในรายชื่อของผู้ปฏิบัติงานในแต่ละเที่ยวบิน เส้นทางหลักที่ใช้การสื่อสารภาษาฝรั่งเศส ได้แก่ ปารีส บรัสเซล ซูริก หรือประเทศในกลุ่มอินโดไชน่า เช่น เวียดนาม ไทยอินโดนีเซีย ฮังการี ฟิลิปปินส์ เป็นต้น

ภาษาฝรั่งเศสเพื่อการสื่อสารบนเครื่องบิน ได้แก่ คำศัพท์ วลี หรือประโยคสั้น ๆ ที่เกี่ยวกับการทำงานบนเครื่องบิน โดยแบ่งเป็น

- 1) การต้อนรับผู้โดยสารบนเครื่องบิน
- 2) การแนะนำความปลอดภัยและวิธีปฏิบัติบนเครื่องบิน
- 3) การเสิร์ฟเครื่องดื่ม การบริการอาหาร
- 4) การบริการด้านอื่นหลังจากการเสิร์ฟอาหาร อาทิเช่นการจำหน่ายสินค้าปลอดภาษีและอื่น ๆ นอกเหนือจากการบริการ เช่น การแจกเอกสารเข้าเมือง การใช้ on board wifi การประกาศเรียกแพทย์ การแจ้งข้อมูลต่าง ๆ เกี่ยวกับการบิน การให้ข้อมูลเกี่ยวกับประเทศจุดหมายปลายทางต่อการต่อเครื่อง เป็นต้น
- 5) คำสั่งเมื่อเกิดสถานะฉุกเฉิน
- 6) การปฐมพยาบาลบนเครื่องบิน

6. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

กนกศรี จาดเงิน (2559) วิจัยเรื่อง การพัฒนารูปแบบการฝึกอบรมผ่านเว็บ เรื่องทักษะการประเมินผู้ป่วยจิตเภท และความผิดปกติทางอารมณ์ สำหรับเจ้าหน้าที่สาธารณสุขชุมชน เครื่องมือที่ใช้ประกอบด้วย (1) แบบสอบถามความต้องการการฝึกอบรม (2) รูปแบบการฝึกอบรมผ่านเว็บ (3) แบบทดสอบความรู้ (4) แบบประเมินทักษะ และ (5) แบบประเมินความพึงพอใจ ผลการวิจัย พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความต้องการได้รับการฝึกอบรมทักษะการประเมินผู้ป่วยจิตเภทและความผิดปกติทางอารมณ์ผ่านเว็บ ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 92.70 รูปแบบการฝึกอบรมที่พัฒนาขึ้นประกอบด้วยหน่วยการเรียนรู้ 3 หน่วย ได้แก่ หน่วยที่ 1 เรื่อง สมรรถนะด้านการตรวจประเมินอาการของความผิดปกติทางจิตเวช หน่วยที่ 2 เรื่อง สมรรถนะด้านการสัมภาษณ์และการตรวจทางจิตเวช และหน่วยที่ 3 เรื่อง สมรรถนะด้าน

การจำแนกโรคและการวินิจฉัยโรคทางจิตเวช (2) รูปแบบการฝึกอบรมมีประสิทธิภาพเป็นไปตามเกณฑ์ 80/80 (3) คะแนนความรู้หลังการฝึกอบรมสูงกว่าก่อนการอบรมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

สิริยา บุญเรือง (2559) ได้ทำการวิจัยเรื่อง การพัฒนาชุดฝึกอบรมด้วยตนเอง เรื่อง การดูแลตนเองของผู้ป่วยโรคเบาหวาน ผลการวิจัยพบว่า ชุดฝึกอบรมด้วยตนเองเรื่อง การดูแลตนเองของผู้ป่วยโรคเบาหวานมีประสิทธิภาพตามเกณฑ์มาตรฐาน 90/90 คะแนนจากการทดสอบหลังการฝึกอบรมสูงกว่าก่อนการฝึกอบรมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ผู้เข้ารับการอบรมมีความพึงพอใจต่อชุดฝึกอบรมด้วยตนเองเรื่องการดูแลตนเองของผู้ป่วยโรคเบาหวานอยู่ในระดับมากที่สุด

อรรถพล ม่วงสวัสดิ์ (2557) วิจัยเรื่อง การพัฒนาแบบจำลองการเรียนรู้ภาษาอังกฤษผ่านเว็บไซต์ สำหรับสาขาวิชาธุรกิจการบินในระดับอุดมศึกษา คุษฎีนิพนธ์หลักสูตรปรัชญาดุษฎีบัณฑิต มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ผลการวิจัยพบว่า (1) กลุ่มตัวอย่างมีความต้องการเรียนด้วยแบบจำลองฯ อยู่ในระดับสูง (2) แบบจำลองฯ ที่พัฒนาขึ้น ประกอบด้วย (ก) การปฐมนิเทศ (ข) การลงทะเบียนเรียน (ค) เนื้อหา (ง) กิจกรรม (จ) สื่อการเรียนการสอน (ฉ) การปฏิสัมพันธ์ (ช) การวัดผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน และ (ซ) การประเมินความพึงพอใจของผู้เรียนที่มีต่อการเรียนด้วยแบบจำลองฯ และ (3) ผลการประเมิน พบว่าแบบจำลองฯ มีประสิทธิภาพเป็นไปตามเกณฑ์ 80/80 ผู้เรียนมีผลสัมฤทธิ์หลังการเรียนด้วยแบบจำลองฯ สูงขึ้นอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และมีความพึงพอใจต่อการเรียนด้วยแบบจำลองฯ ในระดับมาก

วัชร เด็ดดวง (2558) ได้ทำการวิจัยเรื่อง การพัฒนาชุดฝึกอบรมการสนทนาภาษาอาหรับ สำหรับพยาบาลและพนักงานในโรงพยาบาลเอกชนในกรุงเทพมหานคร จากผลการวิจัยพบว่า ชุดฝึกอบรมที่สร้างขึ้นประกอบด้วยบทเรียน 10 บทเรียนและสื่อมีประสิทธิภาพ 74.93/78.47 ผลสัมฤทธิ์ของพยาบาลและพนักงานในโรงพยาบาลหลังใช้ชุดฝึกอบรม สูงกว่าก่อนฝึกอบรม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.5 และผู้ฝึกอบรมมีความพึงพอใจต่อชุดฝึกอบรมในระดับมาก

โดยสรุป จากการศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้อง พบว่าส่วนใหญ่เป็นงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับผลการพัฒนาหลักสูตรและการใช้ชุดฝึกอบรมทั้งแบบชุดฝึกอบรมปกติและชุดฝึกอบรมทางไกล

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยนี้เรื่องการพัฒนาหลักสูตรฝึกอบรมภาษาฝรั่งเศสเพื่อการสื่อสารบนเครื่องบิน สำหรับพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน เป็นการวิจัยเชิงทดลอง โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อพัฒนาหลักสูตรฝึกอบรมภาษาฝรั่งเศสเพื่อการสื่อสารบนเครื่องบินสำหรับพนักงานต้อนรับเครื่องบิน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) เพื่อทดลองใช้หลักสูตรฝึกอบรมภาษาฝรั่งเศสเพื่อการสื่อสารบนเครื่องบินสำหรับพนักงานต้อนรับเครื่องบิน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) และเพื่อศึกษาความคิดเห็นของพนักงานต้อนรับเครื่องบินที่มีต่อหลักสูตรฝึกอบรมภาษาฝรั่งเศสเพื่อการสื่อสารบนเครื่องบินสำหรับพนักงานต้อนรับเครื่องบิน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) โดยมีรายละเอียดวิธีการดำเนินการวิจัย ดังนี้

วัตถุประสงค์ที่ 1 เพื่อพัฒนาหลักสูตรฝึกอบรมภาษาฝรั่งเศสเพื่อการสื่อสารบนเครื่องบิน สำหรับพนักงานต้อนรับเครื่องบิน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)
แบ่งเป็น 3 ระยะ ดังนี้

ระยะที่ 1 ศึกษาสภาพปัญหาและความต้องการเกี่ยวกับหลักสูตรฝึกอบรมภาษาฝรั่งเศสเพื่อการสื่อสารบนเครื่องบินสำหรับพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน

1. กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ ได้แก่ พนักงานต้อนรับ บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) จำนวน 60 คน โดยวิธีการสุ่มแบบเจาะจง (purposive sampling)

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ แบบสอบถาม ประกอบด้วย แบบสำรวจความคิดเห็นของพนักงานต้อนรับ ด้านความต้องการหลักสูตรฝึกอบรมภาษาฝรั่งเศสของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน โดยมีวิธีการสร้างเครื่องมือดังนี้

การสร้างและหาคุณภาพแบบสอบถามเกี่ยวกับความต้องการหลักสูตรฝึกอบรมภาษาฝรั่งเศสของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน

1. ศึกษาเอกสารเกี่ยวกับแนวคิดและหลักการฝึกอบรม แนวคิดเกี่ยวกับหลักสูตรฝึกอบรมภาษาฝรั่งเศสของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน และวิธีการสร้างแบบสอบถาม แบบมาตรฐาน

ประมาณค่า (Rating Scale) ตามแนวทางของลิเคิร์ต (Likert Scaling) เพื่อนำมาประมวลเนื้อหาในการกำหนดประเด็นให้ครอบคลุมตามจุดมุ่งหมายของการวิจัย

2. ประมวลสาระที่ได้จากข้อ 1 เพื่อกำหนดรายละเอียดของข้อคำถามนี้ส่วนประกอบของแบบสอบถาม แบบสอบถามชุดนี้ แบ่งเป็น 3 ตอน ดังต่อไปนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป ประกอบด้วย เพศ อายุ วุฒิการศึกษา เป็นข้อมูลนามบัญญัติ คำตอบเป็นตัวเลือกและเติมคำ

ตอนที่ 2 ความต้องการเกี่ยวกับหลักสูตรฝึกอบรมภาษาฝรั่งเศสของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินเนื้อหาและองค์ประกอบของแบบสอบถามและกำหนดประเด็นความต้องการเป็น 5 ระดับ ดังนี้

ระดับความคิดเห็น 5 หมายถึง มีความต้องการมากที่สุด

ระดับความคิดเห็น 4 หมายถึง มีความต้องการมาก

ระดับความคิดเห็น 3 หมายถึง มีความต้องการปานกลาง

ระดับความคิดเห็น 2 หมายถึง มีความต้องการน้อย

ระดับความคิดเห็น 1 หมายถึง มีความต้องการน้อยที่สุด

ตอนที่ 3 ความคิดเห็น และข้อเสนอแนะเกี่ยวกับหลักสูตรฝึกอบรมภาษาฝรั่งเศสของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน เป็นคำถามปลายเปิด

การหาคุณภาพแบบสอบถาม

1. นำแบบสอบถาม ที่ผู้วิจัยพัฒนาขึ้น เสนออาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ ตรวจสอบ และให้ข้อเสนอแนะ พร้อมทั้งปรับปรุงแก้ไข

2. นำแบบสอบถามที่ผู้วิจัยปรับปรุงตามข้อเสนอแนะของอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ เสนอผู้เชี่ยวชาญ ผู้เชี่ยวชาญประกอบด้วย ผู้เชี่ยวชาญด้านเทคโนโลยีการศึกษาจำนวน 1 ท่าน ด้านการสอนภาษาฝรั่งเศส จำนวน 1 ท่าน และด้านการศึกษานอกระบบ จำนวน 1 ท่าน รวมทั้งสิ้น 3 ท่าน (รายชื่อผู้เชี่ยวชาญแสดงในภาคผนวก ก) เพื่อตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) แล้วนำมาหาค่าดัชนีความสอดคล้อง (Index of Item Objective Congruence IOC) ของข้อคำถามและเนื้อหา ด้วยการให้คะแนนในข้อคำถามแต่ละข้อนำมาปรับปรุงแก้ไข โดยกำหนดค่าคะแนนและแปลความหมาย ดังนี้

ให้คะแนน +1 สำหรับข้อคำถามที่เห็นว่าเหมาะสม

ให้คะแนน 0 สำหรับข้อคำถามที่ไม่แน่ใจ

ให้คะแนน -1 สำหรับข้อคำถามที่เห็นว่าไม่เหมาะสมควรปรับปรุง

โดยให้ได้ค่าดัชนีความสอดคล้องมากกว่าหรือเท่ากับ 0.5 ซึ่งแสดงว่าข้อคำถามในแบบสอบถามมีความเที่ยงตรง ส่วนข้อคำถามในแบบสอบถามที่มีค่าดัชนีความสอดคล้องน้อยกว่า 0.5

ต้องนำไปปรับปรุง ซึ่งผลประเมินจากผู้เชี่ยวชาญครั้งนี้ได้ค่าดัชนีความสอดคล้องทั้งหมดเท่ากับ 1.00 ซึ่งหมายถึง ข้อคำถามที่ผ่านการตรวจสอบจากผู้เชี่ยวชาญแล้วนั้น ผ่านเกณฑ์ทุกข้อ มีความเหมาะสมที่จะนำไปใช้ในการสอบถามความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่าง

3. นำแบบสอบถามไปทดลองใช้ (Try-out) กับพนักงานต้อนรับการบินไทยที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 10 คน เพื่อนำมาหาค่าประสิทธิภาพของแบบสอบถาม โดยนำมาวิเคราะห์หาค่าความเที่ยง (Reliability) ของแบบสอบถาม ด้วยการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha - Coefficiency) ตามวิธีของครอนบาค (Cronbrach, 1970:161) ได้ค่าความเชื่อมั่นของแบบทดสอบทั้งหมดเท่ากับ 0.84

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

ในการเก็บรวบรวมข้อมูลสำหรับการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยดำเนินการดังนี้

3.1 ขอความอนุเคราะห์ออกหนังสือส่งจากสาขาวิชาศึกษาศาสตร์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาราช เพื่อขอความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม

3.2 ผู้วิจัยนำแบบสอบถามไปสอบถามด้วยตนเองได้แบบสอบถามกลับมาทุกฉบับคิดเป็นร้อยละ 100

3.3 ผู้วิจัยนำข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามไปทำการวิเคราะห์ทางสถิติ

4. การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่เก็บรวบรวมได้ทั้ง 60 ฉบับ ไปจัดกระทำและวิเคราะห์ด้วยสถิติตามลักษณะของข้อมูลแต่ละส่วน ดังนี้

4.1 ข้อมูลลักษณะทางประชากรใช้ความถี่และร้อยละ

4.2 ข้อมูลเกี่ยวกับความต้องการแนวทางฝึกอบรม โดยวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) กำหนดเกณฑ์การแปลความหมายค่าเฉลี่ยดังนี้ (บุญชม ศรีสะอาด, 2535)

4.51 - 5.00 หมายถึง มีความต้องการในระดับมากที่สุด

3.51 - 4.50 หมายถึง มีความต้องการในระดับมาก

2.51 - 3.50 หมายถึง มีความต้องการในระดับปานกลาง

1.51 - 2.50 หมายถึง มีความต้องการในระดับน้อย

1.00 - 1.50 หมายถึง มีความต้องการในระดับน้อยที่สุด

4.3 ข้อเสนอแนะใช้การวิเคราะห์เนื้อหา (content analysis)

ระยะที่ 2 การสร้างหลักสูตรฝึกอบรมภาษาฝรั่งเศสเพื่อการสื่อสารบนเครื่องบินสำหรับพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน

ประกอบด้วย 2 ขั้นตอน ดังนี้คือ 1) การสร้างหลักสูตรฝึกอบรมภาษาฝรั่งเศสเพื่อการสื่อสารบนเครื่องบินสำหรับพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน และ 2) การประเมินหลักสูตรฝึกอบรมภาษาฝรั่งเศสเพื่อการสื่อสารบนเครื่องบินสำหรับพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน โดยมีรายละเอียดดังนี้

ขั้นที่ 1 การสร้างหลักสูตรฝึกอบรมภาษาฝรั่งเศสเพื่อการสื่อสารบนเครื่องบินสำหรับพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยมี ได้แก่ หลักสูตรฝึกอบรมภาษาฝรั่งเศสเพื่อการสื่อสารบนเครื่องบินสำหรับพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน โดยมีรายละเอียดในการสร้างเครื่องมือ ดังนี้

การสร้างหลักสูตรฝึกอบรมภาษาฝรั่งเศสเพื่อการสื่อสารบนเครื่องบินสำหรับพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน โดยมีรายละเอียดในการสร้างเครื่องมือ ดังนี้

1. ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการสร้างหลักสูตรฝึกอบรมภาษาฝรั่งเศสเพื่อการสื่อสารบนเครื่องบินสำหรับพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินตามแนวคิดการจัดระบบ (System Approach) โดยการวิเคราะห์เพื่อกำหนดองค์ประกอบของหลักสูตร

2. สร้างหลักสูตรฝึกอบรมภาษาฝรั่งเศสเพื่อการสื่อสารบนเครื่องบินสำหรับพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ประกอบด้วย 6 องค์ประกอบ ดังนี้ (1) หลักการและเหตุผล (2) วัตถุประสงค์ (3) เนื้อหา (4) กิจกรรม (5) สื่อประกอบการฝึกอบรม และ (6) การประเมินผล โดยมีรายละเอียดดังนี้

1) หลักการและเหตุผล ผู้วิจัยกำหนดหลักการและเหตุผล ของหลักสูตรฝึกอบรมภาษาฝรั่งเศสเพื่อการสื่อสารบนเครื่องบินสำหรับพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน

2) วัตถุประสงค์ ผู้วิจัยกำหนดวัตถุประสงค์ของหลักสูตรฝึกอบรมภาษาฝรั่งเศสเพื่อการสื่อสารบนเครื่องบินสำหรับพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน

3) เนื้อหา ผู้วิจัยได้กำหนดเนื้อหาแนวทาง ประกอบด้วย หน่วยการเรียนรู้ 6 หน่วย และกิจกรรมฝึกทักษะเสริมสร้างประสบการณ์และประเมินผลก่อนจบแนวทาง รวม 40 ชั่วโมง ประกอบด้วยเนื้อหา 5 เรื่อง ดังนี้

หน่วยที่ 1 การต้อนรับผู้โดยสารบนเครื่อง

หน่วยที่ 2 ระเบียบวิธีปฏิบัติเรื่องความปลอดภัยบนเครื่องบิน

หน่วยที่ 3 การบริการอาหารเครื่องดื่ม

หน่วยที่ 4 การบริการอื่นๆหลังอาหาร

หน่วยที่ 5 คำสั่งเมื่อเกิดสภาวะฉุกเฉิน

หน่วยที่ 6 การปฐมพยาบาลเบื้องต้น

4) กิจกรรมการฝึกอบรม ประกอบด้วยการทำแบบทดสอบความรู้ก่อนและหลังการอบรม และการเรียนรู้ด้วยตนเองผ่านชุดการสอน โดยมีขั้นตอนการอบรมดังต่อไปนี้

- (1) ก่อนการอบรมให้ผู้อบรมศึกษาวิธีการใช้ชุดการสอน
- (2) ผู้เข้าอบรมทำแบบทดสอบความรู้ก่อนอบรม
- (3) ผู้เข้ารับการอบรม ศึกษาเนื้อหาและทำกิจกรรมจนครบทั้ง 6 หน่วย
- (4) หลังจากผู้เข้ารับการอบรมฝึกอบรมครบ 6 หน่วย ผู้เข้ารับการอบรม

ทำแบบทดสอบความรู้หลังอบรม และแบบประเมินความพึงพอใจ

5) สื่อประกอบการฝึกอบรม เป็นสื่อการสอนแบบผสมผสานประกอบด้วยสื่อสิ่งพิมพ์ และสื่อเสียงประกอบคำบรรยาย

6) การประเมินผล ประกอบด้วย (1) การวัดความรู้ โดยใช้แบบทดสอบก่อนและหลังเรียนจำนวน 30 ข้อ (2) การประเมินทักษะโดยใช้แบบฝึกหัดหลังเรียน และ (3) การสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับหลักสูตร โดยใช้แบบประเมินความพึงพอใจ

3. ผู้วิจัยนำร่างหลักสูตรฝึกอบรมภาษาฝรั่งเศสเพื่อการสื่อสารบนเครื่องบินสำหรับพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ที่สร้างขึ้นเสนออาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ ตรวจสอบและให้ข้อเสนอแนะ พร้อมทั้งปรับปรุงแก้ไข

2.2 การสร้างคู่มือการใช้หลักสูตรฝึกอบรมภาษาฝรั่งเศสเพื่อการสื่อสารบนเครื่องบินสำหรับพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน โดยมีรายละเอียดในการสร้างคู่มือดังนี้

1. ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการสร้างคู่มือหลักสูตรฝึกอบรมภาษาฝรั่งเศสเพื่อการสื่อสารบนเครื่องบินสำหรับพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินตามแนวคิดการจัดระบบ (System Approach) โดยการวิเคราะห์เพื่อกำหนดองค์ประกอบของคู่มือ

2. สร้างคู่มือการใช้หลักสูตรฝึกอบรมภาษาฝรั่งเศสเพื่อการสื่อสารบนเครื่องบินสำหรับพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน โดยมีรายละเอียดของคู่มือ ประกอบด้วย หลักการและเหตุผล วัตถุประสงค์ เนื้อหา กิจกรรม สื่อ และการประเมินผล และแผนการอบรม

3. ผู้วิจัยนำร่างคู่มือการใช้หลักสูตรฝึกอบรมภาษาฝรั่งเศสเพื่อการสื่อสารบนเครื่องบินสำหรับพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ที่สร้างขึ้นเสนออาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ ตรวจสอบและให้ข้อเสนอแนะ พร้อมทั้งปรับปรุงแก้ไข

การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ

1. ผู้วิจัยนำร่างแบบจำลองหลักสูตรฝึกอบรมภาษาฝรั่งเศสเพื่อการสื่อสารบนเครื่องบิน สำหรับพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินและคู่มือการใช้หลักสูตรฝึกอบรมภาษาฝรั่งเศสเพื่อการสื่อสารบนเครื่องบินสำหรับพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ที่ผู้วิจัยปรับปรุงตามข้อเสนอแนะของอาจารย์ที่ปรึกษา นำไปเสนอผู้ทรงคุณวุฒิ จำนวน 3 ท่าน (รายชื่อผู้เชี่ยวชาญแสดงในภาคผนวก ก) เพื่อตรวจสอบความถูกต้องของเนื้อหา โดยวิธีการหาค่าดัชนีความสอดคล้อง (Index of Item Objective Congruence, IOC.) โดยให้ค่าดัชนีความสอดคล้อง ดังนี้

ให้คะแนน +1 สำหรับข้อคำถามที่เห็นว่าเหมาะสม

ให้คะแนน 0 สำหรับข้อคำถามที่ไม่แน่ใจ

ให้คะแนน -1 สำหรับข้อคำถามที่เห็นว่าไม่เหมาะสมควรปรับปรุง

หลังจากนั้น ผู้วิจัยนำมาวิเคราะห์ข้อมูลคำนวณ โดยให้ได้ค่าดัชนีความสอดคล้องมากกว่าหรือเท่ากับ 0.5 ซึ่งแสดงว่าเนื้อหาในคู่มือมีความเที่ยงตรง ส่วนข้อคำถามในแบบสอบถามที่มีค่าดัชนีความสอดคล้องน้อยกว่า 0.5 ต้องนำไปปรับปรุง พบว่า ได้ค่าดัชนีความสอดคล้อง (IOC) = 0.67-1.00 ซึ่งหมายความว่า หลักสูตรที่สร้างขึ้นและผ่านการตรวจสอบจากผู้เชี่ยวชาญแล้วนั้นผ่านเกณฑ์ทุกข้อ มีความเหมาะสมที่จะนำไปใช้ในการทดลอง

2.3 การสร้างแนวทางการสนทนากลุ่มเพื่อประเมินหลักสูตรฝึกอบรมภาษาฝรั่งเศสเพื่อการสื่อสารบนเครื่องบินสำหรับพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน

ผู้วิจัยประเมินหลักสูตรฝึกอบรมภาษาฝรั่งเศสเพื่อการสื่อสารบนเครื่องบินสำหรับพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน โดยการสนทนากลุ่มผู้เชี่ยวชาญ โดยมีกระบวนการดำเนินการดังนี้

2.2.1 ศึกษาวิธีการสร้างแนวทางการสนทนากลุ่มจากตำราและเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.2.2 สร้างแนวทางการสนทนากลุ่มเกี่ยวกับหลักสูตรฝึกอบรมภาษาฝรั่งเศสเพื่อการสื่อสารบนเครื่องบินสำหรับพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ประกอบด้วยรายละเอียดเกี่ยวกับหลักการและเหตุผล วัตถุประสงค์ เนื้อหา กิจกรรม สื่อและการประเมินผล

2.2.3 นำแนวทางการสนทนากลุ่มเกี่ยวกับหลักสูตรฝึกอบรมภาษาฝรั่งเศสเพื่อการสื่อสารบนเครื่องบินสำหรับพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ที่สร้างขึ้นเสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์และนำไปปรับปรุงแก้ไข

2.2.4 นำแบบสนทนากลุ่มที่ปรับปรุงแล้ว ไปตรวจสอบความตรงตามเนื้อหา โดยผู้เชี่ยวชาญการวิจัยจำนวน 3 คน (รายชื่อในภาคผนวก ก) เพื่อตรวจสอบความตรงตามเนื้อหาและวิเคราะห์ข้อคำถามแก้ไขให้เหมาะสม นำผลการตรวจสอบและข้อเสนอแนะจากผู้ทรงคุณวุฒิมาปรับปรุง

2.2.5 ผู้วิจัยนำแบบสนทนากลุ่มไปดำเนินการจัดสนทนากลุ่มผู้เชี่ยวชาญ ซึ่งประกอบด้วยผู้เชี่ยวชาญด้านภาษาฝรั่งเศส ผู้บริหาร ครู และพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน จำนวน 10 คน (รายชื่อในภาคผนวก ก) ซึ่งประกอบด้วย ผู้เชี่ยวชาญด้านการพัฒนาหลักสูตร ผู้เชี่ยวชาญด้านการสอนภาษาฝรั่งเศส ผู้เชี่ยวชาญด้านการอบรมทางไกล ผู้บริหารฝ่ายฝึกอบรมและวิทยากรหลักสูตรฝึกอบรมของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ผลปรากฏว่าหลักสูตรที่พัฒนาขึ้นมีความถูกต้องและเหมาะสม

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยดำเนินการดังนี้

3.1 ผู้วิจัยขอหนังสือจากสาขาวิชาศึกษาศาสตร์ เพื่อเชิญผู้เชี่ยวชาญในการสนทนากลุ่ม

3.2 เมื่อถึงวันสนทนากลุ่ม ผู้วิจัยดำเนินการสนทนากลุ่มในประเด็นที่เกี่ยวกับความเหมาะสมและความเป็นไปได้ในการใช้หลักสูตรฝึกอบรมภาษาฝรั่งเศสเพื่อการสื่อสารบนเครื่องบินสำหรับพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน

3.3 ผู้วิจัยรวบรวมข้อคิดเห็นจากผู้เชี่ยวชาญมาสรุปและปรับปรุงหลักสูตรอีกครั้ง

4. การวิเคราะห์ข้อมูล

4.1 วิเคราะห์ความต้องการหลักสูตร โดยการหาค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) โดยใช้เกณฑ์การแปลความหมายดังนี้

ซึ่งถือเกณฑ์ในการแปลความหมายของค่าเฉลี่ย ดังนี้

ค่าเฉลี่ย	4.51 – 5.00 หมายถึง	ต้องการมากที่สุด
ค่าเฉลี่ย	2.51 - 4.50 หมายถึง	ต้องการมาก
ค่าเฉลี่ย	1.51 – 2.50 หมายถึง	ต้องการปานกลาง
ค่าเฉลี่ย	1.00 – 1.50 หมายถึง	ต้องการน้อย
ค่าเฉลี่ย	0.50- 0.99 หมายถึง	ต้องการน้อยที่สุด

4.2 วิเคราะห์แนวทางการสนทนากลุ่ม โดยการวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis)

วัตถุประสงค์ที่ 2 เพื่อทดลองใช้หลักสูตรฝึกอบรมภาษาฝรั่งเศสเพื่อการสื่อสารบนเครื่องบิน สำหรับพนักงานต้อนรับเครื่องบิน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)

ผู้วิจัยแบ่งเป็น 2 ขั้นตอนดังนี้

ขั้นตอนที่ 1 การทดลองใช้เครื่องมือ

1. กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างได้แก่ พนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ได้มาโดยวิธีการคัดเลือกผู้สมัครใจ
รับการอบรม จำนวน 12 คน

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ แบบทดสอบและแบบสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับ
หลักสูตรฝึกอบรมภาษาฝรั่งเศสเพื่อการสื่อสารบนเครื่องบินสำหรับพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ด้วย
วิธีการเรียนรู้ด้วยตนเองมีรายละเอียดในการสร้างเครื่องมือ ดังนี้

2.1 การสร้างแบบทดสอบวัดผลสัมฤทธิ์ทางการอบรม

ผู้วิจัยได้ดำเนินการสร้างแบบทดสอบวัดผลสัมฤทธิ์ทางการอบรมก่อนเรียนและ
หลังเรียน โดยมีขั้นตอนดังนี้

2.1.1 ศึกษาตำราและเอกสารที่เกี่ยวข้อง เกี่ยวกับการสร้างแบบทดสอบ

2.1.2 สร้างแบบทดสอบวัดผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน เป็นแบบทดสอบแบบมาตรฐาน
ประมาณค่า ชนิดเลือกตอบ 4 ตัวเลือก จำนวน 20 ข้อ เป็นแบบทดสอบแบบคู่ขนาน โดยเป็นแบบทดสอบ
ก่อนเรียน จำนวน 10 ข้อ และแบบทดสอบหลังเรียน จำนวน 10 ข้อ

2.1.3 นำแบบทดสอบวัดผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน ที่สร้างขึ้นเสนอต่ออาจารย์ที่
ปรึกษาวิทยานิพนธ์และนำไปปรับปรุงแก้ไข

2.1.4 นำแบบทดสอบวัดผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน เสนอต่อผู้เชี่ยวชาญ เพื่อ
ตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาและค่าดัชนีความสอดคล้อง ซึ่งมีค่าดัชนีความสอดคล้อง อยู่ระหว่าง
0.50 – 1.00 คะแนน ถือว่าใช้ได้

2.1.5 ปรับปรุงแก้ไขตามคำแนะนำของผู้เชี่ยวชาญ

2.1.6 นำแบบทดสอบวัดผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน ที่ปรับปรุงแก้ไขแล้ว ไปทดลองกับ
เกษตรกรที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างเพื่อตรวจสอบความเที่ยงและอำนาจจำแนกจากนั้นนำไปปรับปรุงแก้ไขอีกครั้ง

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้ดำเนินการฝึกอบรม ในเดือนตุลาคม พ.ศ. 2561 โดยดำเนินการอบรม ดังนี้
ผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล ตามขั้นตอนการวิจัยดังนี้

3.1.1 ตรวจสอบความเรียบร้อยของหลักสูตรฝึกอบรมภาษาฝรั่งเศสเพื่อการสื่อสารบนเครื่องบินสำหรับพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน แบบทดสอบก่อนการอบรม แบบทดสอบหลังการอบรม และแบบสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับหลักสูตร

3.1.2 ก่อนการอบรมให้ผู้เข้าอบรมศึกษารายละเอียดเกี่ยวกับหลักสูตรฝึกอบรมด้วยตนเอง ประกอบด้วยการศึกษารายละเอียดในชุดการอบรมรายบุคคล โดยมีรายละเอียดเกี่ยวกับหลักสูตรและวิธีการอบรมด้วยตนเองจากคู่มือการอบรม

3.1.3 ทำการทดสอบความรู้ก่อน การอบรม (pre-test) ด้วยแบบทดสอบวัดผลสัมฤทธิ์ทางการอบรมเพื่อประเมินความรู้ก่อนการอบรม

3.1.4 ดำเนินการทดลอง จำนวน 18 ชั่วโมง โดยให้ผู้เข้าอบรมศึกษาบทเรียน โดยเริ่มจากการศึกษาเนื้อหาและฟังตัวอย่างการสนทนาจากสื่อเสียงประกอบเนื้อหา จากนั้นให้ทำแบบฝึกปฏิบัติประจำหน่วย

3.1.5 หลังจากผู้เข้าอบรมฝึกอบรมศึกษาครบทุกบทเรียนแล้ว ให้ผู้เข้าอบรมทำการทดสอบความรู้หลังเรียน (post-test)

3.1.6 สอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับหลักสูตร โดยการให้ผู้เข้าอบรมทำแบบสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับหลักสูตรฝึกอบรม

4. การวิเคราะห์ข้อมูล

4.1 เปรียบเทียบผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน โดยใช้หลักสูตรฝึกอบรมภาษาฝรั่งเศสเพื่อการสื่อสารบนเครื่องบินสำหรับพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน บริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน) โดยใช้สถิติ Wilcoxon Signed Ranks Test

4.2 หาระดับความคิดเห็นของผู้เข้าอบรมเกี่ยวกับหลักสูตรฝึกอบรมภาษาฝรั่งเศสเพื่อการสื่อสารบนเครื่องบินสำหรับพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน บริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน) โดยการหาค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และนำจากการวิเคราะห์ข้อมูลมาเปรียบเทียบกับเกณฑ์ โดยใช้เกณฑ์การแปลความหมายดังนี้

ซึ่งถือเกณฑ์ในการแปลความหมายของค่าเฉลี่ย ดังนี้

ค่าเฉลี่ย	4.51 – 5.00 หมายถึง	เหมาะสมมากที่สุด
ค่าเฉลี่ย	2.51 - 4.50 หมายถึง	เหมาะสมมาก
ค่าเฉลี่ย	1.51 – 2.50 หมายถึง	เหมาะสมปานกลาง
ค่าเฉลี่ย	1.00 – 1.50 หมายถึง	เหมาะสมน้อย
ค่าเฉลี่ย	0.50- 0.99 หมายถึง	เหมาะสมน้อยที่สุด

**วัตถุประสงค์ที่ 3 เพื่อศึกษาความคิดเห็นของพนักงานต้อนรับเครื่องบินที่มีต่อหลักสูตร
ฝึกอบรมภาษาฝรั่งเศสเพื่อการสื่อสารบนเครื่องบินสำหรับพนักงาน
ต้อนรับเครื่องบิน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)**

3.1 การสร้างแบบสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับหลักสูตร

ผู้วิจัยสร้างแบบสอบถามความคิดเห็นต่อหลักสูตรฝึกอบรม โดยมีรายละเอียดดังนี้

3.1.1 ศึกษาวิธีการสร้างแบบทดสอบสอบถามความคิดเห็นจากตำราและเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

3.1.2 สร้างแบบสอบถามความคิดเห็นต่อหลักสูตรฝึกอบรม มีลักษณะเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ คือ เหมาะสมมากที่สุด เหมาะสมมาก เหมาะสมปานกลาง เหมาะสมน้อย และเหมาะสมน้อยที่สุด

3.1.3 นำแบบสอบถามความคิดเห็นต่อหลักสูตรฝึกอบรม ที่สร้างขึ้นเสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์และนำไปปรับปรุงแก้ไข

3.1.4 นำแบบสอบถามความคิดเห็นที่สร้างขึ้น เสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์และผู้เชี่ยวชาญชุดเดิม เพื่อพิจารณาความเหมาะสมของภาษา ข้อคำถามและความเที่ยงตรงของแบบสอบถาม และประเมินความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามแต่ละข้อกับองค์ประกอบต่าง ๆ จากนั้นวิเคราะห์หาดัชนีความสอดคล้อง หรือ IOC (Index of Item Objective Congruence) เลือกข้อคำถามที่มีค่า IOC ตั้งแต่ 0.5 – 1.00 คะแนน

3.1.5 จัดพิมพ์แบบสอบถามความคิดเห็นเป็นฉบับที่สมบูรณ์ เพื่อนำไปใช้กับกลุ่มตัวอย่างต่อไป

3.2 การเก็บรวบรวมข้อมูล

หลังจากผู้เข้าอบรมศึกษาครบทุกหน่วย ให้ผู้เข้าอบรมทำแบบสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับหลักสูตรฝึกอบรม

3.3 การวิเคราะห์ข้อมูล

วิเคราะห์ความคิดเห็นของผู้เข้าอบรมต่อหลักสูตรฝึกอบรมโดยใช้การวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งถือเกณฑ์ในการแปลความหมายของค่าเฉลี่ย ดังนี้

ค่าเฉลี่ย	4.51 – 5.00 หมายถึง	เหมาะสมมากที่สุด
ค่าเฉลี่ย	2.51 - 4.50 หมายถึง	เหมาะสมมาก
ค่าเฉลี่ย	1.51 – 2.50 หมายถึง	เหมาะสมปานกลาง

ค่าเฉลี่ย	1.00 – 1.50 หมายถึง	เหมาะสมน้อย
ค่าเฉลี่ย	0.50- 0.99 หมายถึง	เหมาะสมน้อยที่สุด



บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลการวิจัยการเปรียบเทียบผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนหลักสูตรฝึกรวมภาษาฝรั่งเศสเพื่อการสื่อสารบนเครื่องบินสำหรับพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน บริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน) ปรากฏดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามแสดงในตารางที่ 4.1

ตารางที่ 4.1 จำนวนและร้อยละของข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	36	60
หญิง	24	40
รวม	60	100
อายุ		
36-40 ปี	42	70
41-45 ปี	12	20
46-50 ปี	6	10
รวม	60	100
ระดับการศึกษา		
ปริญญาตรี	45	75
ปริญญาโท	15	25
รวม	60	100

จากตารางที่ 4.1 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเป็นเพศชาย จำนวน 36 คน คิดเป็น ร้อยละ 60 เพศหญิง 24 คน คิดเป็นร้อยละ 40 มีอายุระหว่าง 36-40 ปี มากที่สุดคือจำนวน 42 คน คิดเป็นร้อยละ 70.00 รองลงมาได้แก่อายุ 41-45 ปีจำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 20 และอายุ 46-50 ปี จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 10 จบการศึกษาระดับปริญญาตรี มากที่สุด จำนวน 45 คนคิดเป็น ร้อยละ 75 รองลงมา คือปริญญาโท จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 25

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ความต้องการของหลักสูตร

ตารางที่ 4.2 ผลการวิเคราะห์ความต้องการด้านเนื้อหาหลักสูตร

ด้านเนื้อหา	\bar{X}	S.D.	แปลผล
ด้านเนื้อหา			
1. การต้อนรับผู้โดยสารบนเครื่องบิน	4.67	0.47	มากที่สุด
2. วิธีปฏิบัติเพื่อความปลอดภัยบนเครื่องบิน	4.50	0.50	มากที่สุด
3. การบริการระหว่างเที่ยวบิน	4.60	0.49	มากที่สุด
4. การบริการอื่นๆหลังอาหาร	3.40	0.49	มาก
5. ขั้นตอนปฏิบัติเมื่อเกิดสภาวะฉุกเฉิน	4.44	0.64	มากที่สุด
6. การดูแลและการปฐมพยาบาลเบื้องต้น	4.46	0.64	มากที่สุด
รวม	4.34	0.53	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.2 พบว่าความต้องการด้านเนื้อหาของหลักสูตรในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.34$) เมื่อพิจารณารายชื่อแล้วพบว่า เนื้อเรื่องด้านการต้อนรับผู้โดยสารบนเครื่องบิน มีคะแนนเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{X}=4.67$) รองลงมาได้แก่ การบริการระหว่างเที่ยวบิน ($\bar{X}=4.60$) และการบริการอื่น ๆ หลังอาหารมีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด ($\bar{X}=3.40$)

ตอนที่ 3 ผลการพัฒนาหลักสูตรฝึกอบรมภาษาฝรั่งเศสเพื่อการสื่อสารบนเครื่องบิน สำหรับพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินสำหรับพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน

หลักสูตรฝึกอบรมภาษาฝรั่งเศสเพื่อการสื่อสารบนเครื่องบินสำหรับพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน บริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน) แบ่งเป็น 3 ตอน มีรายละเอียดดังนี้

1. ชื่อหลักสูตร ภาษาฝรั่งเศสเพื่อการสื่อสารบนเครื่องบิน สำหรับพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)

2. หลักการและเหตุผล หลักสูตรนี้จัดทำขึ้นมาเพื่อเป็นหลักสูตรฝึกอบรมภาษาฝรั่งเศสเพื่อใช้ในการบริการบนเที่ยวบินเพื่อสร้างความคุ้นเคยด้านคำศัพท์ วลี หรือประโยคสั้น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการต้อนรับผู้โดยสาร การบริการบนเครื่องบิน การบริการอาหารเครื่องดื่ม และการบริการต่าง ๆ ระหว่างเที่ยวบิน เพื่อให้ผู้เข้าอบรมสามารถนำไปใช้ในการทำงานบนเครื่องบินและในเที่ยวบินที่ต้องสื่อสารด้วยภาษาฝรั่งเศสกับผู้โดยสารที่พูดภาษาฝรั่งเศส

3. จุดประสงค์ของวิชา

3.1 เพื่อให้มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับภาษาฝรั่งเศสที่ใช้ในการสื่อสารบนเครื่องบิน

3.2 เพื่อให้มีทักษะเบื้องต้นในการสื่อสารภาษาฝรั่งเศสบนเครื่องบิน

ตารางที่ 4.3 แผนการสอน

จุดประสงค์การเรียนรู้	เนื้อหารายวิชา	เวลา	กิจกรรม	สื่อ
Pre-tests				
ผู้อบรมสามารถจดจำศัพท์ วลี ประโยคที่ใช้ในการต้อนรับ	หน่วยที่ 1 การต้อนรับผู้โดยสาร	3 ชั่วโมง	ฝึกพูดและอ่านออกเสียงตามที่ได้ยิน	เอกสาร สื่อเสียง
ผู้อบรมสามารถจดจำศัพท์ วลี ประโยคที่ใช้สำหรับวิธีปฏิบัติเพื่อความปลอดภัย	หน่วยที่ 2 วิธีปฏิบัติเพื่อความปลอดภัยบนเครื่องบิน	3 ชั่วโมง	ฝึกพูดและอ่านออกเสียงตามที่ได้ยิน	เอกสาร สื่อเสียง

ตารางที่ 4.3 (ต่อ)

จุดประสงค์การเรียนรู้	เนื้อหารายวิชา	เวลา	กิจกรรม	สื่อ
Pre-tests				
ผู้อบรมสามารถจดจำศัพท์วลี ประโยคที่ใช้ในการบริการระหว่างเที่ยวบิน	หน่วยที่ 3 การบริการระหว่างเที่ยวบิน	3 ชั่วโมง	ฝึกพูดและอ่านออกเสียงตามที่ได้ยิน	เอกสาร สื่อเสียง
ผู้อบรมสามารถจดจำศัพท์วลี ประโยคที่เรียน วลี ประโยคที่ใช้ในการบริการอื่น ๆ หลังอาหาร	หน่วยที่ 4 การบริการอื่น ๆ หลังอาหาร	3 ชั่วโมง	ฝึกพูดและอ่านออกเสียงตามที่ได้ยิน	เอกสาร สื่อเสียง
ผู้อบรมสามารถจดจำศัพท์วลี ประโยคที่เรียน วลี ประโยคที่ใช้สำหรับขั้นตอนการปฏิบัติเมื่อเกิดสถานะฉุกเฉิน	หน่วยที่ 5 ขั้นตอนการปฏิบัติเมื่อเกิดสถานะฉุกเฉิน	3 ชั่วโมง	ฝึกพูดและอ่านออกเสียงตามที่ได้ยิน	เอกสาร สื่อเสียง
ผู้อบรมสามารถจดจำศัพท์วลี ประโยคที่เรียน วลี ประโยคที่ใช้ในการดูแลและการปฐมพยาบาลเบื้องต้นในเที่ยวบิน	หน่วยที่ 6 การดูแลและการปฐมพยาบาลเบื้องต้นในเที่ยวบิน	3 ชั่วโมง	ฝึกพูดและอ่านออกเสียงตามที่ได้ยิน	เอกสาร สื่อเสียง
Post Test				

4. เนื้อหา ประกอบด้วยรายชื่อหน่วยการสอน 6 หน่วยดังนี้

หน่วยที่ 1 การต้อนรับผู้โดยสารประกอบด้วย

ตอนที่ 1 การตรวจบัตรที่นั่ง

ตอนที่ 2 การบอกตำแหน่งที่นั่ง

ตอนที่ 3 การให้บริการเมื่อผู้โดยสารแรกขึ้นเครื่อง

หน่วยที่ 2 วิธีปฏิบัติเพื่อความปลอดภัยบนเครื่องบินประกอบด้วย

ตอนที่ 1 การตรวจสอบความปลอดภัยก่อนเครื่องขึ้น

ตอนที่ 2 การให้คำแนะนำต่าง ๆ แก่ผู้โดยสาร

หน่วยที่ 3 การบริการระหว่างเที่ยวบินประกอบด้วย

ตอนที่ 1 การบริการเครื่องดื่ม

ตอนที่ 2 การบริการอาหาร

หน่วยที่ 4 การบริการอื่น ๆ บนเที่ยวบินหลังอาหาร ประกอบด้วย

ตอนที่ 1 การจำหน่ายสินค้าปลอดภาษี

ตอนที่ 2 การบริการเพิ่มเติม

ตอนที่ 3 การให้ข้อมูลด้านต่างๆ

หน่วยที่ 5 ขั้นตอนการปฏิบัติเมื่อเกิดสภาวะฉุกเฉิน ประกอบด้วย

ตอนที่ 1 คำสั่งเมื่อเกิดสภาวะฉุกเฉินเมื่อเครื่องลงพื้น

ตอนที่ 2 คำสั่งเมื่อเกิดสภาวะฉุกเฉินเมื่อเครื่องลงน้ำ

หน่วยที่ 6 การดูแลและการปฐมพยาบาลเบื้องต้นในเที่ยวบินประกอบด้วย

ตอนที่ 1 บทสนทนาในการปฐมพยาบาลเบื้องต้น

ตอนที่ 2 ปฏิบัติการช่วยฟื้นคืนชีพ

วิธีการฝึกอบรม

การฝึกอบรมใช้วิธีการศึกษาเอกสารการฝึกอบรมและการฝึกปฏิบัติ ดังนี้

1. ผู้เข้าอบรมทำแบบทดสอบก่อนเรียน
2. ผู้เข้าอบรมศึกษาเอกสารและทำกิจกรรมตามที่กำหนด
3. หลังการฝึกอบรมให้ผู้เข้าอบรมทำแบบทดสอบหลังเรียน
4. ผู้เข้าอบรมสามารถตรวจคำตอบของแบบฝึกหัดและแบบทดสอบหลังเรียนจาก

เฉลยที่ให้ไว้

5. สื่อที่ใช้ในการฝึกอบรม

ผู้เข้าอบรมใช้สื่อประกอบการอบรมดังนี้คือ 1. เอกสารการฝึกอบรม และแบบฝึกปฏิบัติ และ 2. สื่อเสียง

6. การประเมินผล

ประเมินผลโดยการประเมินจากผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน โดยผู้เข้าอบรมที่ได้คะแนนรวม 85% ขึ้นไปถือว่าผ่าน

1. ผลการวิเคราะห์ค่าประสิทธิภาพของหลักสูตรฝึกอบรมภาษาฝรั่งเศสเพื่อการสื่อสารบนเครื่องบินสำหรับพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน บริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน) ตามเกณฑ์มาตรฐาน 80/80

ผลปรากฏตามตารางที่ 4.4

ตารางที่ 4.4 ผลคะแนนจากการทำแบบทดสอบระหว่างใช้หลักสูตรฝึกอบรมภาษาฝรั่งเศสเพื่อการสื่อสารบนเครื่องบินสำหรับพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน บริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน) จำนวน 6 เรื่อง

ร้อยละของคะแนน	จำนวนบทเรียน						เฉลี่ย
	เรื่องที่ 1	เรื่องที่ 2	เรื่องที่ 3	เรื่องที่ 4	เรื่องที่ 5	เรื่องที่ 6	
ร้อยละของคะแนน	86.55	87.02	87.06	86.27	84.02	85.56	86.08
เฉลี่ยในการทำแบบทดสอบ							
ร้อยละของคะแนนทดสอบหลังเรียน	82.08						

จากตารางที่ 4.4 พบว่า เพื่อผู้เข้าอบรมใช้หลักสูตรฝึกอบรมภาษาฝรั่งเศสเพื่อการสื่อสารบนเครื่องบินที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นแต่ละเรื่องมีคะแนนเฉลี่ยดังนี้ ชุดที่ 1 =86.55 ชุดที่ 2=87.02 ชุดที่ 3=87.06 ชุดที่ 4=86.27 ชุดที่ 5 = 84.02 และชุดที่ 6 = 85.56 โดยมีคะแนนเฉลี่ยทั้ง 6 เรื่อง = 86.08 และมีคะแนนเฉลี่ยของการทดสอบหลังเรียนเท่ากับ 82.08

2. การเปรียบเทียบผลสัมฤทธิ์ทางการอบรมก่อนและหลังการอบรม หลักสูตรฝึกอบรมภาษาฝรั่งเศสเพื่อการสื่อสารบนเครื่องบินสำหรับพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน บริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน)

ปรากฏในตารางที่ 4.5

ตารางที่ 4.5 ผลการเปรียบเทียบผลสัมฤทธิ์ทางการอบรมก่อนและหลังการอบรม

คนที่	คะแนน ก่อนการอบรม	คะแนน หลังการอบรม	ผลแตกต่าง D = X-Y	Asymp.Sig (2-tailed)
1	12	19	+7	.01
2	11	20	+9	
3	12	19	+7	
4	13	20	+7	
5	11	18	+7	
6	10	20	+10	
7	12	19	+7	
8	11	20	+9	
9	12	19	+7	
10	13	19	+6	
11	14	20	+6	
12	11	17	+6	
ค่าเฉลี่ย (X)	11.90	19.1666		
ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)	1.11	0.93		

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตารางที่ 4.5 พบว่า ผลสัมฤทธิ์ทางการอบรมหลังการอบรม มีค่าเฉลี่ยสูงกว่าก่อนการอบรมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ.05 โดยคะแนนก่อนอบรมมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 11.90 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 1.11 ส่วนคะแนนเฉลี่ยหลังอบรมเท่ากับ 19.1666 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.94 ค่า p value ที่ได้เท่ากับ .00 ซึ่งต่ำกว่า ระดับนัยสำคัญที่กำหนดคือ .05 จึงสรุปได้ว่า ผู้เข้ารับการอบรมมีผลสัมฤทธิ์หลังการอบรมสูงกว่าก่อนเข้ารับการอบรม เป็นไปตามสมมติฐานการวิจัยข้อ 2

ตอนที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นเกี่ยวกับหลักสูตร

ตารางที่ 4.6 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นของผู้เข้ารับการอบรมต่อหลักสูตรฝึกอบรมภาษาฝรั่งเศสเพื่อการสื่อสารบนเครื่องบินสำหรับพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)

รายการ	\bar{X}	S.D.	ความหมาย
1. วัตถุประสงค์การเรียนรู้ช่วยให้เห็นเป้าหมายการฝึกอบรมแต่ละหน่วยชัดเจน	4.00	.72	มาก
2. คำชี้แจงหลักสูตรมีความชัดเจน เข้าใจง่าย	4.12	.87	มาก
3. การจัดลำดับเนื้อหามีความต่อเนื่อง	4.05	.60	มาก
4. การนำเสนอเนื้อหาสาระมีความง่ายเหมาะสม	4.07	0.66	มาก
5. ถ่ายทอดเนื้อหาที่เป็นนามธรรมให้เป็นรูปธรรม	4.61	0.54	มากที่สุด
6. แบบฝึกปฏิบัติท้ายหน่วยส่งเสริมให้เกิดความเข้าใจเนื้อหา	4.55	0.52	มากที่สุด
7. ชุดการสอนสะดวก ง่ายต่อการใช้งาน	4.10	0.64	มาก
8. ชุดการสอนทำให้ผู้เรียนสามารถเรียนรู้ได้ด้วยตนเอง	4.41	0.66	มาก
9. ชุดการสอนช่วยเพิ่มพูนประสบการณ์ให้แก่ผู้เรียน	4.25	0.58	มาก
10. แบบทดสอบก่อนฝึกอบรม และแบบทดสอบหลังฝึกอบรมมีความถูกต้องและเหมาะสม	4.23	0.66	มาก
11. หลังการอบรมทำให้มีความรู้เกี่ยวกับการสื่อสารโดยใช้ภาษาฝรั่งเศสเพิ่มขึ้น	4.46	0.62	มาก
12. หลังการอบรมสามารถนำความรู้ไปเป็นพื้นฐานในการเรียนระดับสูงต่อไป	3.34	0.70	ปานกลาง
รวม	4.18	0.71	มาก

จากตารางที่ 4.7 แสดงว่าในภาพรวมผู้เข้าอบรมมีความพึงพอใจในระดับมาก ($\bar{X} = 4.20$) และเมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ได้แก่ ถ่ายทอดเนื้อหาที่เป็นนามธรรมให้เป็นรูปธรรม ($\bar{X} = 4.61$) รองลงมา ได้แก่ การทำกิจกรรมท้ายหน่วยส่งเสริมให้เกิดความเข้าใจ

($\bar{X} = 4.55$) และข้อที่ผู้เข้าอบรมมีความพึงพอใจน้อยที่สุด ได้แก่ สามารถนำความรู้ไปเป็นพื้นฐานในการเรียนระดับสูงต่อไป ($\bar{X} = 3.34$)



บทที่ 5

สรุปการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่องการพัฒนาหลักสูตรฝึกอบรมภาษาฝรั่งเศสเพื่อการสื่อสารบนเครื่องบินสำหรับพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) มีวัตถุประสงค์ดังนี้

1. เพื่อพัฒนาหลักสูตรฝึกอบรมภาษาฝรั่งเศสเพื่อการสื่อสารบนเครื่องบินสำหรับพนักงานต้อนรับเครื่องบิน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)
2. เพื่อทดลองใช้หลักสูตรฝึกอบรมภาษาฝรั่งเศสเพื่อการสื่อสารบนเครื่องบินสำหรับพนักงานต้อนรับเครื่องบิน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)
3. เพื่อศึกษาความคิดเห็นของพนักงานต้อนรับเครื่องบินที่มีต่อหลักสูตรฝึกอบรมภาษาฝรั่งเศสเพื่อการสื่อสารบนเครื่องบินสำหรับพนักงานต้อนรับเครื่องบิน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)

ผลการวิจัยสรุปได้ดังนี้

1. สรุปการวิจัย

1.1 รูปแบบการวิจัย เป็นการวิจัยเชิงทดลอง

1.2 วัตถุประสงค์การวิจัย

1.2.1 เพื่อพัฒนาหลักสูตรฝึกอบรมภาษาฝรั่งเศสเพื่อการสื่อสารบนเครื่องบินสำหรับพนักงานต้อนรับเครื่องบิน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)

1.2.2 เพื่อทดลองใช้หลักสูตรการฝึกอบรมภาษาฝรั่งเศสเพื่อการสื่อสารบนเครื่องบินสำหรับพนักงานต้อนรับเครื่องบิน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)

1.2.3 เพื่อศึกษาความคิดเห็นของพนักงานต้อนรับเครื่องบินที่มีต่อหลักสูตรฝึกอบรมภาษาฝรั่งเศสเพื่อการสื่อสารบนเครื่องบินสำหรับพนักงานต้อนรับเครื่องบิน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)

1.3 การดำเนินการวิจัย

1.3.1 กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ พนักงานต้อนรับของบริษัทการบินไทยจำกัด (มหาชน) ที่ใช้ในการสำรวจความต้องการในการพัฒนาหลักสูตรฝึกอบรม จำนวน 60 คน

1.3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ (1) แบบสอบถามความต้องการหลักสูตรฝึกอบรมภาษาฝรั่งเศสเพื่อการสื่อสารของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน (2) หลักสูตรฝึกอบรมภาษาฝรั่งเศสเพื่อการสื่อสารของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน (3) แบบทดสอบก่อนการฝึกอบรมและแบบทดสอบหลังการฝึกอบรมเพื่อวัดความก้าวหน้าในการฝึกอบรม (4) แบบสอบถามความคิดเห็นของผู้เข้าอบรมเกี่ยวกับหลักสูตรฝึกอบรม

1.3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยดำเนินการดังนี้คือ

- 1) สำรวจความต้องการหลักสูตรฝึกอบรมภาษาฝรั่งเศสเพื่อการสื่อสารของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน
- 2) พัฒนาหลักสูตรฝึกอบรมภาษาฝรั่งเศสเพื่อการสื่อสารของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน
- 3) ทดลองใช้หลักสูตรฝึกอบรมภาษาฝรั่งเศสเพื่อการสื่อสารของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน
- 4) สอบถามความคิดเห็นของผู้เข้าอบรมเกี่ยวกับหลักสูตรฝึกอบรม

1.3.4 การวิเคราะห์ข้อมูล

- 1) วิเคราะห์หาความต้องการหลักสูตรและความคิดเห็นที่มีต่อหลักสูตรโดยการหาค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและการวิเคราะห์เนื้อหา
- 2) วิเคราะห์หาประสิทธิภาพของหลักสูตร โดยการหาค่า sign test ผลการวิจัยสรุปตามวัตถุประสงค์ในการวิจัยได้ดังนี้
 1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีอายุระหว่าง 36-40 จบการศึกษาระดับปริญญาตรี
 2. ผลการวิเคราะห์ความต้องการด้านเนื้อหาหลักสูตร พบว่าความต้องการด้านเนื้อหาของหลักสูตรในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณารายข้อแล้วพบว่า เนื้อเรื่องด้านการต้อนรับผู้โดยสารบนเครื่องบินมีคะแนนเฉลี่ยสูงสุด รองลงมา ได้แก่ การบริการระหว่างเที่ยวบินและการบริการอื่น ๆ หลังอาหารมีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด

3. ผลการทดสอบประสิทธิภาพหลักสูตร พบว่า หลักสูตรฝึกอบรมภาษาฝรั่งเศสเพื่อการสื่อสารของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน มีประสิทธิภาพผ่านเกณฑ์ 80/80 และผลการสนทนากลุ่มผู้เชี่ยวชาญพบว่าผู้เชี่ยวชาญมีความเห็นตรงกันว่าหลักสูตรมีความถูกต้องและมีความเหมาะสมในการนำไปใช้

4. ผลการเปรียบเทียบความก้าวหน้าในการอบรม พบว่า หลังการอบรมผู้เข้าอบรมมีคะแนนหลังการอบรมสูงกว่าก่อนอบรมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติระดับ .05

5. ผลการศึกษาความคิดเห็นเกี่ยวกับหลักสูตร พบว่าในภาพรวมผู้เข้าอบรมมีความคิดเห็นในระดับมาก และเมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ได้แก่ ถ่ายทอดเนื้อหาที่เป็นนามธรรมให้เป็นรูปธรรมรองลงมาได้แก่ การทำกิจกรรมท้ายหน่วยส่งเสริมให้เกิดความเข้าใจ และข้อที่ผู้เข้าอบรมมีความคิดเห็นระดับน้อยที่สุด ได้แก่ สามารถนำความรู้ไปเป็นพื้นฐานในการเรียนระดับสูงต่อไป

2. อภิปรายผล

จากผลการวิจัย สามารถอภิปรายผลในด้านต่าง ๆ ได้ดังนี้

2.1 หลักสูตรการฝึกอบรมภาษาฝรั่งเศสเพื่อการสื่อสารบนเครื่องบินสำหรับพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน บริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน) ที่ผู้วิจัยพัฒนาขึ้นมีประสิทธิภาพ สามารถอภิปรายผลได้ดังนี้คือ หลักสูตรที่พัฒนาขึ้น มีการศึกษาสภาพปัจจุบัน ปัญหา และความต้องการของหลักสูตร และจากนั้นนำหลักการ แนวคิด และทฤษฎี ในการพัฒนาหลักสูตรฝึกอบรม ที่มาประมวลและสร้างหลักสูตร สอดคล้องกับการวิจัยของ กนกศรี จาดเงิน (2557) วัชร เด็ดดวง (2558) อรรถพล ม่วงสวัสดิ์ (2557) และวัชร หงส์อนุรักษ์ และนวลศรี ชำนาญกิจ (2556) ที่วิจัยและสรุปว่า หลักการพัฒนาหลักสูตรที่ดี ควรพัฒนาจากแนวคิดหรือหลักการพื้นฐานรองรับ มีองค์ประกอบที่ สัมพันธ์กันกับแนวคิดหรือหลักการพื้นฐาน รวมทั้งมีการทดลองและแก้ไขปรับปรุงหลักสูตรตามกระบวนการพัฒนาหลักสูตร จะส่งผลให้หลักสูตรที่สร้างขึ้นมีความเหมาะสมและสามารถนำไปใช้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

2.2 ผลการทดลองใช้หลักสูตรฝึกอบรม พบว่า คะแนนทดสอบหลังการอบรมของผู้เข้าฝึกอบรมสูงกว่าคะแนนก่อนการอบรม สามารถอภิปรายผลได้ดังนี้คือ ในการพัฒนาหลักสูตร ดำเนินการอย่างมีขั้นตอน ทั้งโดยการศึกษาเอกสารที่เกี่ยวข้อง มีคณาจารย์ที่ปรึกษาและผู้เชี่ยวชาญตรวจพิจารณาและให้ข้อเสนอแนะ มีการปรับปรุงแก้ไขให้เหมาะสม มีความเป็นไปได้ในการจัดกิจกรรมการฝึกอบรมรวมทั้งมีการหาคุณภาพของเครื่องมือวิจัยทุกขั้นตอน ทำให้ผู้เข้าอบรมสามารถเรียนรู้ได้ด้วยตนเอง ตลอดจนมีกระบวนการจัดกิจกรรมการเรียนรู้ที่มีความสมดุลระหว่างการศึกษด้วยตนเองและการ

ฝึกปฏิบัติควบคู่กัน ทำให้ผู้เรียนสามารถเรียนรู้ได้ทันที และได้รับผลตอบกลับจากวิทยากรอย่างรวดเร็วผ่านสื่อออนไลน์ จึงตรงกับหลักการจัดการศึกษาคด้วยตนเองที่ผู้เรียนสามารถเรียนรู้ในเวลา สถานที่ใดก็ได้ ตามความเหมาะสมของแต่ละบุคคล ซึ่งตรงกับผลการวิจัยของวัชรีย์ เด็คดวง (2558) ที่กล่าวว่า หลักสูตรฝึกอบรมรายบุคคล เป็นหลักสูตรที่มีการจัดกิจกรรมที่จัดให้ผู้เรียนโดยคำนึงถึงความแตกต่างระหว่างบุคคล ทั้งด้านความรู้ ความเข้าใจ ทักษะ ความสนใจ และวิธีการเรียนเป็นต้น เพื่อให้ผู้เรียนก้าวหน้าไปตามความสามารถ ตามความต้องการและตามความความสนใจของตนเอง ทั้งนี้ผู้สอนจะเป็นผู้อำนวยความสะดวกในการเรียน เป็นผู้แนะนำให้คำปรึกษา กำหนดสื่อการสอน แหล่งการเรียนรู้ กิจกรรม และวิธีการประเมินผลทำให้ผู้เรียนเกิดการเรียนรู้

2.3 ผลการศึกษาความคิดเห็นเกี่ยวกับหลักสูตร พบว่า ผู้เข้าอบรมมีความคิดเห็นเกี่ยวกับหลักสูตรในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ทั้งนี้เนื่องจากหลักสูตรฝึกอบรมรายบุคคล เป็นหลักสูตรที่ผู้เข้าอบรมสามารถเรียนด้วยตนเอง ตามความสามารถ ความต้องการ และความสะดวกโดยไม่มีข้อจำกัดเรื่องเวลาและสถานที่ สามารถเรียนที่ไหนและเวลาใดก็ได้ ซึ่งเป็นไปตามทฤษฎีความแตกต่างระหว่างบุคคล ที่คำนึงถึงความต้องการ ความถนัดและความสนใจของผู้เรียนเป็นสำคัญ (ชัยยงค์ พรหมวงศ์ และวาสนา ทวีกุลทรัพย์, 2558) นอกจากนี้ยังพบว่าด้านเนื้อหาการฝึกอบรมได้รับความความคิดเห็นในระดับมาก เนื่องจากเป็นเนื้อหาที่สามารถนำความรู้ที่ได้ไปใช้ในการปฏิบัติงานได้ตามสภาพจริง สอดคล้องกับงานวิจัยของวัชรีย์ เด็คดวง (2558) ที่กล่าวว่า ความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างจะเกิดขึ้นเมื่อกิจกรรมนั้น ๆ สามารถตอบสนองความต้องการแก่บุคคลนั้นได้

3. ข้อเสนอแนะ

3.1 ข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัย

3.1.1 หลักสูตรฝึกอบรมที่สร้างขึ้น สามารถนำไปใช้ในการฝึกอบรมแบบการเรียนรู้ด้วยตนเอง ซึ่งสามารถนำไปศึกษาคด้วยตนเองได้ตลอดเวลาตามความสะดวกของผู้เข้าอบรม ทำให้กระบวนการอบรมสามารถดำเนินการไปได้โดยไม่ต้องมีข้อจำกัดในเรื่องของระยะเวลาในการอบรม ทำให้สะดวกสำหรับพนักงานที่ไม่สามารถเข้าอบรมได้ตามตารางการอบรมที่กำหนด ส่งผลให้สามารถดำเนินการอบรมได้อย่างต่อเนื่อง

3.1.2 ควรมีการศึกษาเปรียบเทียบถึงความคงทน (Retention) ทางการเรียนรู้ของการอบรมด้วยชุดฝึกอบรมรายบุคคลกับการอบรมแบบเผชิญหน้า หรือการอบรมผ่านสื่อสังคม ว่าวิธีการอบรมแบบใดสามารถทำให้ผู้เรียนมีความคงทนต่อการเรียนรู้มากกว่ากัน

3.1.3 จากผลการวิจัยพบว่าในการทดลองใช้ชุดการอบรมด้วยตนเองมีผู้เข้าอบรมส่วนหนึ่งที่ปฏิบัติข้ามขั้นตอนคำแนะนำการใช้ชุดฝึกอบรมด้วยตนเอง ดังนั้นผู้ที่ให้นำชุดฝึกอบรมไปใช้วิทยากรควรชี้แจงเน้นย้ำให้ผู้เข้าอบรมปฏิบัติตามคำชี้แจงการใช้ชุดฝึกอบรม และแนวทางการศึกษาแต่ละเรื่องให้เข้าใจชัดเจนเสียก่อน และปฏิบัติตามขั้นตอนอย่างถูกต้อง

3.2 ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

3.2.1 ควรมีการศึกษาผลการใช้หลักสูตรฝึกอบรมรายบุคคลเปรียบเทียบกับกรฝึกอบรมโดยใช้หลักสูตรฝึกอบรมแบบเผชิญหน้า เพื่อประเมินถึงข้อดีและข้อจำกัดในการใช้หลักสูตรซึ่งจะมีผลต่อการฝึกอบรมต่อไป

3.2.2 ควรพัฒนาชุดฝึกอบรมภาษาฝรั่งเศสในเนื้อหาอื่น ๆ เช่น การให้บริการภาคพื้นดิน เป็นต้น หรือการอบรมในหลักสูตรภาษาอื่น ๆ เช่น ภาษาอังกฤษ ภาษาญี่ปุ่น เป็นต้น



บรรณานุกรม



บรรณานุกรม

- กระทรวงศึกษาธิการ. (2535). *การวิเคราะห์รูปแบบนวัตกรรมการเรียนการสอนที่มีประสิทธิภาพ ระดับมัธยมศึกษา*. กรุงเทพฯ: กองการวิจัยการศึกษา กระทรวงศึกษาธิการ.
- กลุ่มงานอบรมภาษาที่ 3(9-T). (2558). *Instant French for Flight Attendants*. กรุงเทพฯ: กองอบรม ภาษาที่ 3และวัฒนธรรมนานาชาติ(9S) ฝ่ายภาษาและนวัตกรรมการสอน(9A).
- กัญญา ลินทรตันศิริกุล. (2555). *เครื่องมือที่ใช้ในการประเมินการฝึกอบรม*. นนทบุรี: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช
- จรรยา หีบจันทร์ตรี ปริญญา เสถียรปัทมกรณีย์ รณิดา นนท์ชยากร และยอดยิ่ง ยิ้มเลิศวงศ์. (2558). *ภาษาฝรั่งเศสเพื่อธุรกิจการบิน*. เชียงราย: มหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง.
- จินห์นิภา ทาสุนธุ์. (2557). *การออกเสียงภาษาฝรั่งเศส*. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- ชลทิตย์ เอี่ยมสำอางค์ และสุมาลี สังข์ศรี. (2528). *การศึกษานอกโรงเรียนและการพัฒนา: เอกสาร เย็บเล่ม*.
- ชัยยงค์ พรหมวงศ์ และวาสนา ทวีกุลทรัพย์. (2558). *ชุดการสอนรายบุคคล. ใน เอกสารการสอน ชุดวิชาสื่อการศึกษาพัฒนาสรร*. นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.
- ชัยยงค์ พรหมวงศ์ สมเชาว์ เนตรประเสริฐ และสุดา ลินสกุล. (2520). *ระบบสื่อการสอน*. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ทองฟู ชินะโชติ. (2531). *การฝึกอบรมและการพัฒนาบุคลากร*. กรุงเทพฯ: คณะเศรษฐศาสตร์และ บริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (2561) *สถิติขนส่งทางอากาศ* [http://aot-th.listedcompany.com / transport.html](http://aot-th.listedcompany.com/transport.html) สืบค้นเมื่อ มกราคม 2561.
- ปัญญาพร มาพลาญ. (2553). *ผลการเรียนรู้ด้วยชุดการสอนเรื่องรูปร่างโมเลกุลโคเวเลนต์ ชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 4. (วิทยานิพนธ์ปริญญาศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์)*. มหาวิทยาลัยศิลปากร, กรุงเทพฯ.
- เป็รื่อง กุมุท. (2519). *เทคนิคการเขียนบทเรียนแบบโปรแกรม*. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัย ศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร.
- แพรวาโพยม บุญยะผลึก. (2530). *สัทศาสตร์ภาษาฝรั่งเศส*. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์จุฬาลงกรณ์ มหาวิทยาลัย.

- มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาชิราช. (2534). *เอกสารการสอนชุดวิชา สถิติ วิจัย และการประเมินผล การศึกษา*. นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาชิราช.
- วัชรีย์ เต็ดดวง. (2558). *การพัฒนาชุดฝึกอบรบการสนทนาภาษาอาหรับสำหรับพยาบาลและ พนักงานในโรงพยาบาลเอกชนในกรุงเทพมหานคร*. (วิทยานิพนธ์ปริญญา ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). สาขาวิชาศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัย สุโขทัยธรรมมาชิราช, นนทบุรี.
- วัชรีย์ หงส์อนุรักษ์ และ นวลศรี ชำนาญกิจ. (2556). “การพัฒนาชุดการสอนภาษาอังกฤษเพื่อพัฒนา ผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนและเจตคติต่อวิชาภาษาอังกฤษสำหรับนักเรียน ชั้นประถมศึกษาปีที่ 5”. *วารสารเครือข่ายบัณฑิตศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏภาคเหนือ*, ม.ป.ป. คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์.
- วรรรัตน์ ปทุมเจริญวัฒนา. (2556). “ชุดฝึกอบรบเพื่อการศึกษาจากระบบ”. ใน *เอกสารการสอน ชุดวิชาการพัฒนาและการใช้สื่อการเรียนจากระบบ* หน่วยที่ 13. นนทบุรี: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาชิราช.
- วาสนา ทวีกุลทรัพย์. (2558). “ชุดการสอนแบบกลุ่มกิจกรรม”. ใน *เอกสารการสอนชุดวิชา สื่อการศึกษาพัฒนาสรร*. (ฉบับปรับปรุงครั้งที่ 1). หน่วยที่ 3. นนทบุรี: สำนักพิมพ์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาชิราช.
- วิชัย วงศ์ใหญ่. (2525). *การพัฒนาหลักสูตรและการสอนมิติใหม่*. (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพฯ: ธเนศวรการพิมพ์.
- _____. (2537). *กระบวนการพัฒนาหลักสูตรและการเรียนการสอนภาคปฏิบัติ*. กรุงเทพฯ: สุวีริยาสาส์น.
- วีระ ไทยพานิช. (2529). *57วิธีสอน*. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- วีระนัทร สุปัญญา. (2555). “การวางแผนการเรียนการสอนและการพัฒนาหลักสูตรการศึกษาจากระบบ”ใน *ประมวลสาระชุดวิชาการเรียนการสอน การฝึกอบรบ การพัฒนา สื่อการเรียนจากระบบและการศึกษาตามอัธยาศัย* หน่วยที่ 3. นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาชิราช.
- วิศนี ศิลตระกูล. (2555). “การเรียนรู้ในการเรียนจากระบบและการศึกษาตามอัธยาศัย”. ใน *ประมวลสาระชุดวิชาการเรียนการสอน การฝึกอบรบ การพัฒนาสื่อการเรียนจากระบบและการศึกษาตามอัธยาศัย* หน่วยที่ 1. นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาชิราช.

- ศศิกานต์ ทิวสุวรรณ. (2555). “รูปแบบและวิธีการฝึกอบรมการศึกษานอกระบบ”. ใน *ประมวลสารະชຸດວິຊາການຮຽນການສອນ ການຝຶກອົບຮົມ ການພັດທະນາສື່ອາການຮຽນອຸກະບອບແລະ ການຮຽນຕາມອັຮຍາສັຍ* หน้วยที่ 6. นนทบุຣີ: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- ศิริณภา นกแก้ว. (2561). *การพัฒนาชุดกิจกรรมการเรียนรู้วิชาฟิสิกส์ เรื่อง โมเมนต์ตัมและการชน โดยใช้วัฏจักรการเรียนรู้ แบบ 4MAT สำหรับนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 4*
<http://dspace.bru.ac.th/xmlui/handle/123456789/704> สืบค้นเมื่อ กรกฎาคม 2561.
- สนอง โลหิตวิเศษ. (2554). “ปรัชญาการศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัย”. ใน *ประมวลสารະชຸດວິຊາປຣົຮຸຊາແລະ ຫລັກການການຮຽນອຸກະບອບແລະການຮຽນຕາມອັຮຍາສັຍ* หน้วยที่ 3. นนทบุຣີ: สำนักพิมพ์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- สมประสงค์ วิทย์เกียรติ. (2555). “หลักการประเมินการเรียนรู้ของผู้เรียนการศึกษานอกระบบ”. ใน *ประมวลสารະชຸດວິຊາປຣົຮຸຊາແລະ ຫລັກການການຮຽນອຸກະບອບແລະການຮຽນຕາມອັຮຍາສັຍ*, หน้วยที่ 5. นนทบุຣີ: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- สันต์ ธรรมบำรุง. (2537). *หลักสูตรและการบริหารหลักสูตร*. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์การศาสนา กรุงเทพมหานครพิมพ์.
- ศิรยา บุญเรือง. (2559). *การพัฒนาชุดฝึกอบรมด้วยตนเอง เรื่อง การดูแลตนเองของผู้ป่วยโรคเบาหวาน*. (วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). สาขาวิชาเทคโนโลยีการฝึกอบรมเพื่อการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา.
- สิริจิตต์ เดชมรรชัย. (2556). *การสอนภาษาฝรั่งเศสในฐานะภาษาต่างประเทศ*. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- สุมาลี สังข์ศรี. (2555). “การประเมินกิจกรรมการศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัย”. ใน *ประมวลสารະชຸດວິຊາການຮຽນການສອນ ການຝຶກອົບຮົມ ການພັດທະນາສື່ອາການຮຽນອຸກະບອບແລະການຮຽນຕາມອັຮຍາສັຍ*, หน้วยที่ 5. นนทบุຣີ: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- สุนทร สุนันท์ชัย. (2529). *การศึกษานอกโรงเรียน...เส้นทางที่ไม่สิ้นสุด*. กรุงเทพฯ: อรุณอัมรินทร์การพิมพ์.
- อรรถพล ม่วงสวัสดิ์. (2557). *การพัฒนาแบบจำลองการเรียนภาษาอังกฤษผ่านเว็บสำหรับสาขาวิชาธุรกิจการบินในระดับอุดมศึกษา [Data set]*. มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
<https://doi.org/10.14457/STOU.THE.2014.192> สืบค้นเมื่อ เดือนมิถุนายน 2561.

- อาชัญญา รัตนอุบล. (2555). “เทคนิคการจัดกิจกรรมการศึกษานอกระบบ”. ใน *ประมวลสาระ
ชุดวิชาการเรียนการสอน การฝึกอบรม การพัฒนาสื่อการศึกษานอกระบบและ
การศึกษาตามอัธยาศัย*, หน่วยที่ 4. นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- อุ้นตา นพคุณ. (2527). *การเรียนการสอนผู้ใหญ่เพื่อพัฒนาทรัพยากรมนุษย์*. กรุงเทพฯ: กรุงเทพมหานคร
การพิมพ์.
- Kirkpatrick, Donald L. (1967). “Evaluation of training,” in *Training and Development Handbook*.
pp. 18-1-18-27, American Society for Training and Development, New York:
McGraw-Hill.
- _____. (1987) *Evaluation Training and Development Handbook*. 3rd ed. New York:
McGraw-Hill.
- Moers, R.D. (1982). *Guideline for Training Evaluation*. Bangkok: *The Civil Service Training
Institute*, The Office of Civil Service Commission.
- Stufflebeam, D.L. (1967). *Educational Evaluation and Decision Making*. Illinois: F.E. Peacock
Publish, Inc.
- _____. (1977). *Educational Evaluation and Decision Making*. 5th ed. Illinois: F.E. Peacock
Publish.
- Stufflebeam, D.L. & Shinkfield, A.J. (2007). *Evaluation Theory, Models, and Applicatons*.
California: Jossey-Bass.
- Le Français sur Objectif Spécifique FOS. สืบค้นจาก Web, hanu.v.n., (23Mar.17)

ภาคผนวก



ภาคผนวก ก

รายชื่อผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบเครื่องมือวิจัย



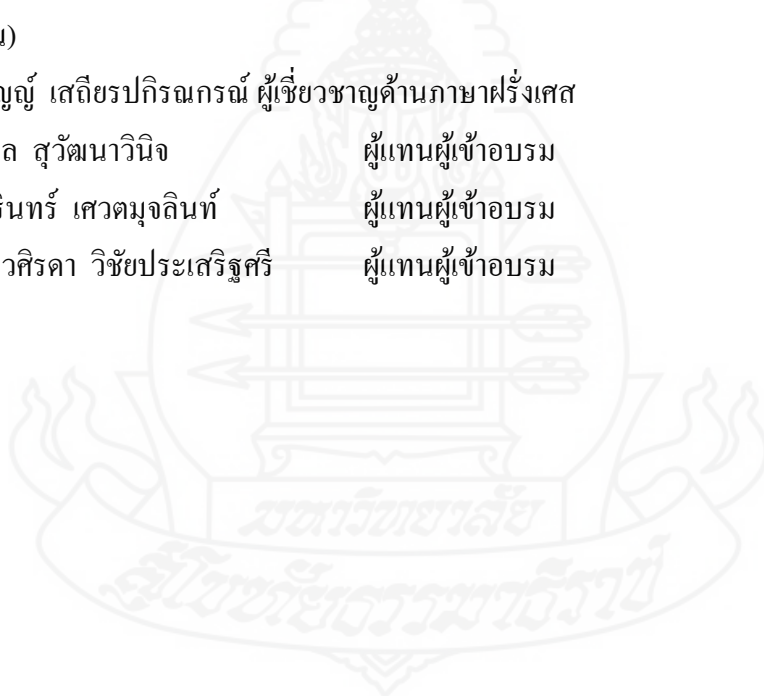
รายนามผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบเครื่องมือวิจัย

1. รองศาสตราจารย์ ดร.วรางคณา โตโพธิ์ไทย
สาขาวิชาศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช
2. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ปิยะพงศ์ ไสยโสภณ
สาขาวิชาศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช
3. อาจารย์กาญจนา บุณนาค
กรรมการบริหารหลักสูตรอักษรศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาวิชาการแปล



รายนามผู้เชี่ยวชาญในการสนทนากลุ่ม

1. ดร.เฉลิมเกียรติ เฟื่องแก้ว ผู้อำนวยการหลักสูตร ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ
อุตสาหกรรมบริการและการท่องเที่ยว มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต
2. นายนวัฒน์ สวงนแก้ว ครูฝึกอบรมภาษาฝรั่งเศสสำหรับพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินสำหรับ
พนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน บริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน)
3. นายคมกริช วิทสุทธารพร หัวหน้ากลุ่มงานภาษาที่ 3 กองอบรมภาษาและวัฒนธรรมนานาชาติ
บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)
4. ดร.ปภาพัสร์ วงศ์ประคอง Chief of Learning and Training Assessment of Thai Flight Training
5. นายกิตติ ศิริพงษ์ ครูฝึกอบรมพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)
6. นายณัฐพงศ์ วิริยะจิรกูล ผู้ฝึกอบรมพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน บริษัท การบินไทย จำกัด
(มหาชน)
7. นายปริญญา เสถียรปริญกรณ์ ผู้เชี่ยวชาญด้านภาษาฝรั่งเศส
8. นายวิศาล สุวัฒน์วินิจ ผู้แทนผู้เข้าอบรม
9. นายศักรินทร์ เสวตมุลินท์ ผู้แทนผู้เข้าอบรม
10. นางสาวศิรดา วิชัยประเสริฐศรี ผู้แทนผู้เข้าอบรม



ภาคผนวก ข

คู่มือการใช้หลักสูตรฝึกอบรม



ภาคที่ 1

คู่มือการใช้หลักสูตรฝึกอบรม

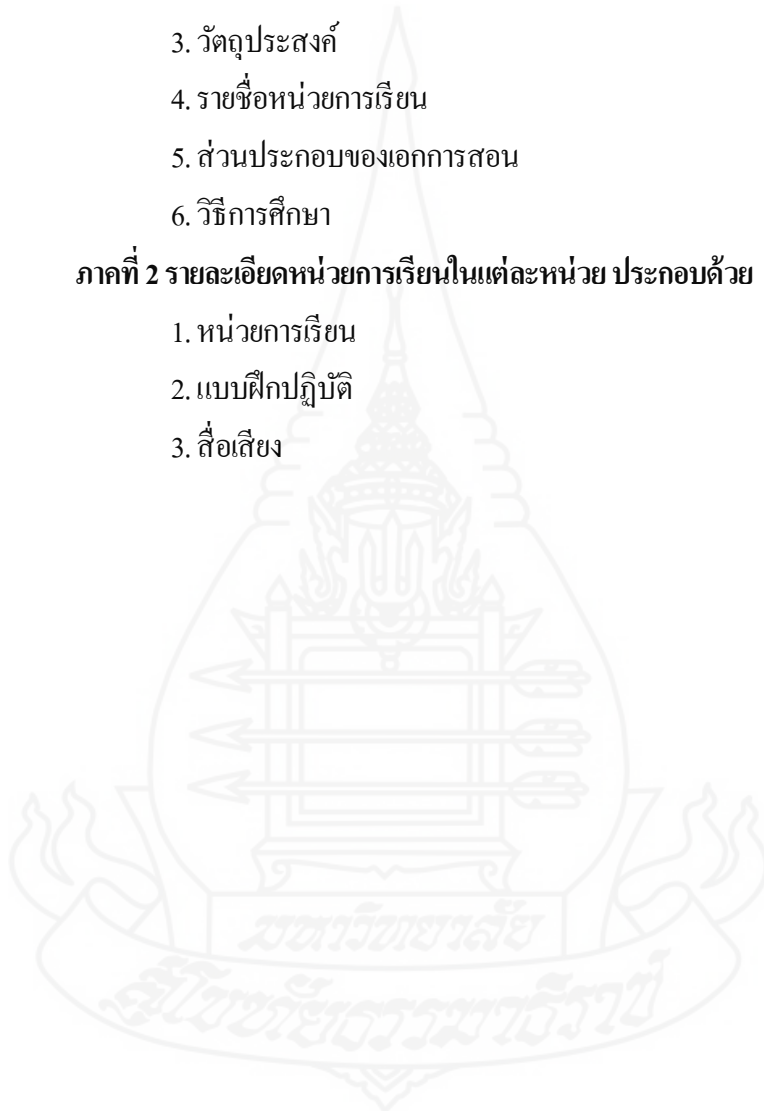


หลักสูตรฝึกอบรมภาษาฝรั่งเศสเพื่อการสื่อสารบนเครื่องบิน
สำหรับพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)
ภาคที่ 1 คู่มือการใช้เอกสารการฝึกอบรมภาษาฝรั่งเศสเพื่อการสื่อสารบนเครื่องบิน

1. คำนำ
2. คำอธิบายรายวิชา
3. วัตถุประสงค์
4. รายชื่อหน่วยการเรียนรู้
5. ส่วนประกอบของเอกสารสอน
6. วิธีการศึกษา

ภาคที่ 2 รายละเอียดหน่วยการเรียนรู้ในแต่ละหน่วย ประกอบด้วย

1. หน่วยการเรียนรู้
2. แบบฝึกปฏิบัติ
3. สื่อเสียง



สารบัญ

หน้า

ภาคที่ 1 คู่มือการใช้เอกสารการฝึกอบรมภาษาฝรั่งเศสเพื่อการสื่อสารบนเครื่องบิน

 คำนำ

 รายละเอียดหลักสูตร

 จุดประสงค์ของวิชา

 รายชื่อหน่วยการเรียนรู้

 การประเมินผล และการให้คะแนน

 ส่วนประกอบเอกสารการเรียนรู้

 วิธีการศึกษาเอกสารประกอบการเรียนรู้

ภาคที่ 2 รายละเอียดเอกสารการเรียนรู้

 แบบประเมินก่อนเรียน

 แผนการสอนประจำหน่วย

 เนื้อหาสาระในแต่ละหน่วย

 แบบทดสอบก่อนเรียนและหลังเรียน

 เฉลยแบบทดสอบPre-Test / Post-Test

 เฉลยแบบทดสอบก่อนเรียนและหลังเรียน

ภาคที่ 3 แบบสอบถามความต้องการ

 เครื่องมือชุดที่ 1 แบบสอบถามความต้องการด้านการฝึกอบรมสำหรับผู้เข้าอบรม

 แบบประเมินคุณภาพหลักสูตรฝึกอบรมสำหรับผู้ทรงคุณวุฒิ

คำนำ

คู่มือการใช้หลักสูตรฝึกอบรมภาษาฝรั่งเศสเพื่อการสื่อสารบนเครื่องบิน สำหรับพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ประกอบด้วยคู่มือการใช้เอกสารการฝึกอบรมภาษาฝรั่งเศสเพื่อการสื่อสารบนเครื่องบินแบ่งเป็น 6 หน่วย ได้แก่ 1)การต้อนรับผู้โดยสาร 2)วิธีปฏิบัติเพื่อความปลอดภัยบนเครื่องบิน 3)การบริการระหว่างเที่ยวบิน 4)การบริการอื่นๆหลังอาหาร 5)ขั้นตอนการปฏิบัติเมื่อเกิดสภาวะฉุกเฉิน และ6)การดูแลและการปฐมพยาบาลเบื้องต้น

คู่มือนี้ได้รับการจัดทำขึ้นเพื่อให้บรรลุผลตามจุดมุ่งหมาย และเกิดประสิทธิภาพสูงสุดแก่ผู้เรียนในการนำความรู้ที่ได้จากบทเรียนเพื่อใช้ในการปฏิบัติงานบนเที่ยวบินต่างๆที่ต้องใช้ภาษาฝรั่งเศส ให้บรรลุผลสำเร็จตามเป้าหมายที่วางไว้ทุกประการ

ผู้จัดทำหวังเป็นอย่างยิ่งว่า คู่มือการใช้เอกสารการฝึกอบรมภาษาฝรั่งเศสเพื่อการสื่อสารบนเครื่องบินนี้ จะเป็นประโยชน์ต่อการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน

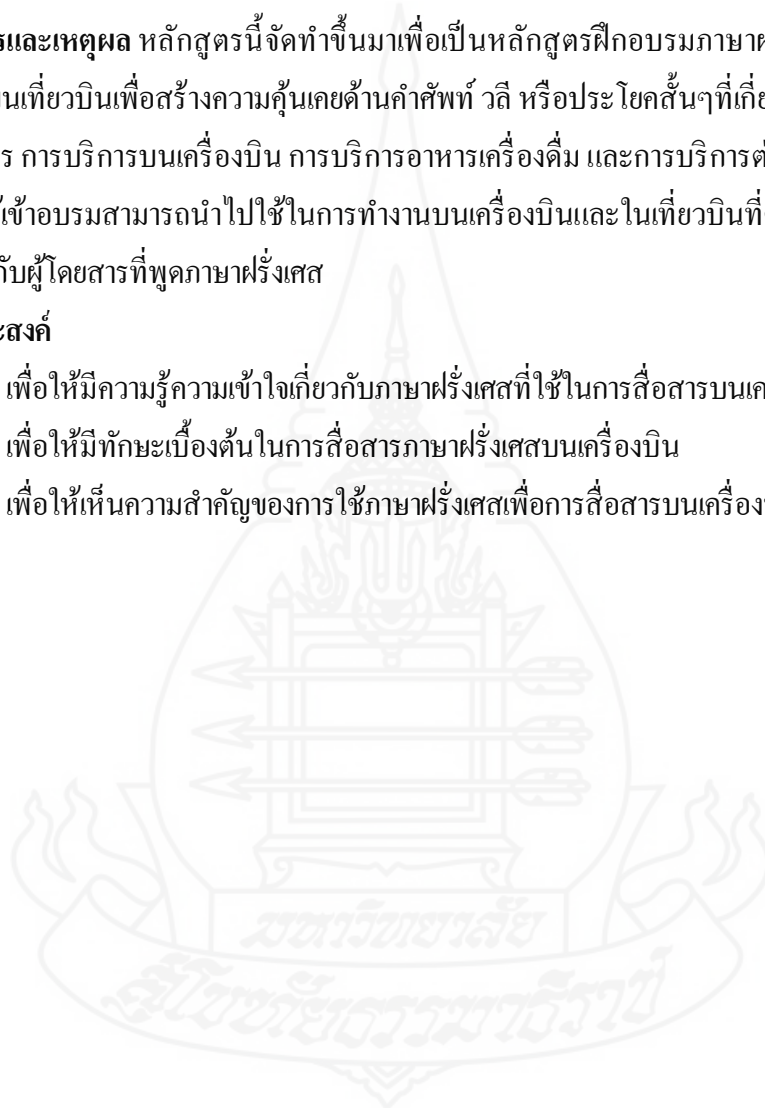


รายละเอียดของหลักสูตร

หลักสูตรฝึกอบรมภาษาฝรั่งเศสเพื่อการสื่อสารบนเครื่องบิน

สำหรับพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)

1. ชื่อหลักสูตร ภาษาฝรั่งเศสเพื่อการสื่อสารบนเครื่องบิน สำหรับพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)
2. หลักการและเหตุผล หลักสูตรนี้จัดทำขึ้นมาเพื่อเป็นหลักสูตรฝึกอบรมภาษาฝรั่งเศสเพื่อใช้ในการบริการบนเที่ยวบินเพื่อสร้างความคุ้นเคยด้านคำศัพท์ วลี หรือประโยคสั้นๆ ที่เกี่ยวข้องกับการต้อนรับผู้โดยสาร การบริการบนเครื่องบิน การบริการอาหารเครื่องดื่ม และการบริการต่างๆ ระหว่างเที่ยวบิน เพื่อให้ผู้เข้าอบรมสามารถนำไปใช้ในการทำงานบนเครื่องบินและในเที่ยวบินที่ต้องสื่อสารด้วยภาษาฝรั่งเศสกับผู้โดยสารที่พูดภาษาฝรั่งเศส
3. วัตถุประสงค์
 1. เพื่อให้มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับภาษาฝรั่งเศสที่ใช้ในการสื่อสารบนเครื่องบิน
 2. เพื่อให้มีทักษะเบื้องต้นในการสื่อสารภาษาฝรั่งเศสบนเครื่องบิน
 3. เพื่อให้เห็นความสำคัญของการใช้ภาษาฝรั่งเศสเพื่อการสื่อสารบนเครื่องบิน



แผนการจัดกิจกรรม

จุดประสงค์การเรียนรู้	เนื้อหารายวิชา	เวลา	กิจกรรม	สื่อ
Pre-tests				
ผู้เข้าอบรมสามารถจดจำศัพท์ วลี ประโยคที่ใช้ในการต้อนรับ	หน่วยที่ 1 ภาษาฝรั่งเศสเพื่อการต้อนรับ ผู้โดยสาร	3 ชั่วโมง	ฝึกพูดและอ่านออกเสียงตามที่ได้ยิน	เอกสาร สื่อเสียง
ผู้เข้าอบรมสามารถจดจำศัพท์ วลี ประโยคที่ใช้สำหรับวิธีปฏิบัติเพื่อความปลอดภัย	หน่วยที่ 2 วิธีปฏิบัติเพื่อความ ปลอดภัย บนเครื่องบิน	3 ชั่วโมง	ฝึกพูดและอ่านออกเสียงตามที่ได้ยิน	เอกสาร สื่อเสียง
ผู้เข้าอบรมสามารถจดจำศัพท์ วลี ประโยคที่ใช้ในการบริการระหว่างเที่ยวบิน	หน่วยที่ 3 การบริการระหว่างเที่ยวบิน	3 ชั่วโมง	ฝึกพูดและอ่านออกเสียงตามที่ได้ยิน	เอกสาร สื่อเสียง
ผู้เข้าอบรมสามารถจดจำศัพท์ วลี ประโยคที่เรียน วลี ประโยคที่ใช้ในการบริการอื่นๆหลังอาหาร	หน่วยที่ 4 การบริการอื่นๆหลังอาหาร	3 ชั่วโมง	ฝึกพูดและอ่านออกเสียงตามที่ได้ยิน	เอกสาร สื่อเสียง
ผู้เข้าอบรมสามารถจดจำศัพท์ วลี ประโยคที่เรียน วลี ประโยคที่ใช้สำหรับขั้นตอนการปฏิบัติเมื่อเกิดสถานะฉุกเฉิน	หน่วยที่ 5 ขั้นตอนการปฏิบัติเมื่อเกิดสถานะฉุกเฉิน	3 ชั่วโมง	ฝึกพูดและอ่านออกเสียงตามที่ได้ยิน	เอกสาร สื่อเสียง
ผู้เข้าอบรมสามารถจดจำศัพท์ วลี ประโยคที่เรียน วลี ประโยคที่ใช้ในการดูแลและการปฐมพยาบาลเบื้องต้นในเที่ยวบิน	หน่วยที่ 6 การดูแลและการปฐมพยาบาลเบื้องต้นในเที่ยวบิน	3 ชั่วโมง	ฝึกพูดและอ่านออกเสียงตามที่ได้ยิน	เอกสาร สื่อเสียง
Post Test				

รายชื่อหน่วยการสอน

หน่วยที่ 1 การต้อนรับผู้โดยสารประกอบด้วย

ตอนที่ 1 การตรวจบัตรที่นั่ง

ตอนที่ 2 การบอกตำแหน่งที่นั่ง

ตอนที่ 3 การให้บริการเมื่อผู้โดยสารแรกขึ้นเครื่อง

หน่วยที่ 2 วิธีปฏิบัติเพื่อความปลอดภัยบนเครื่องบินประกอบด้วย

ตอนที่ 1 การตรวจสอบความปลอดภัยก่อนเครื่องขึ้น

ตอนที่ 2 การให้คำแนะนำต่างๆแก่ผู้โดยสาร

หน่วยที่ 3 การบริการระหว่างเที่ยวบินประกอบด้วย

ตอนที่ 1 การบริการเครื่องดื่ม

ตอนที่ 2 การบริการอาหาร

หน่วยที่ 4 การบริการอื่นๆบนเที่ยวบินหลังอาหาร ประกอบด้วย

ตอนที่ 1 การจำหน่ายสินค้าปลอดภาษี

ตอนที่ 2 การบริการเพิ่มเติม

ตอนที่ 3 การให้ข้อมูลด้านต่างๆ

หน่วยที่ 5 ขั้นตอนการปฏิบัติเมื่อเกิดสภาวะฉุกเฉิน ประกอบด้วย

ตอนที่ 1 คำสั่งเมื่อเกิดสภาวะฉุกเฉินเมื่อเครื่องลงพื้น

ตอนที่ 2 คำสั่งเมื่อเกิดสภาวะฉุกเฉินเมื่อเครื่องลงน้ำ

หน่วยที่ 6 การดูแลและการปฐมพยาบาลเบื้องต้นในเที่ยวบินประกอบด้วย

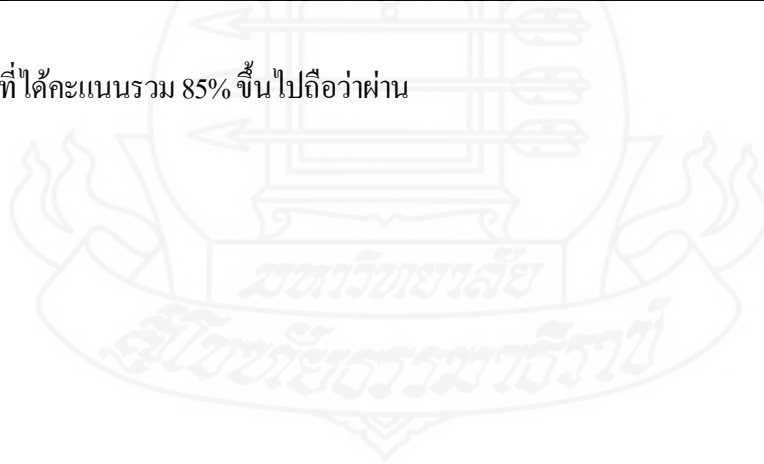
ตอนที่ 1 บทสนทนาในการปฐมพยาบาลเบื้องต้น

ตอนที่ 2 ปฏิบัติการช่วยฟื้นคืนชีพ

การประเมินผล

ประเด็นที่ พิจารณา	หน่วยที่ 1	หน่วยที่ 2	หน่วยที่ 3	หน่วยที่ 4	หน่วยที่ 5	หน่วยที่ 6	คะแนน รวม
การมีส่วนร่วม 30%	5	5	5	5	5	5	30
การฝึก ปฏิบัติ 30%	5	5	5	5	5	5	30
Pre Test 20%							20
Post Test 20%							20
คะแนน รวม 100%							

ผู้เข้าอบรมที่ได้คะแนนรวม 85% ขึ้นไปถือว่าผ่าน



แบบประเมินผู้เข้าอบรมระหว่างการฝึกอบรม

Name Personnel no.

	หน่วยที่ 1	หน่วยที่ 2	หน่วยที่ 3	หน่วยที่ 4	หน่วยที่ 5	หน่วยที่ 6	คะแนน รวม
	5	5	5	5	5	5	
การมีส่วนร่วม รวม 30							
การฝึก ปฏิบัติ 30							
Pre Test 20							
Post Test 20							
รวม 100%							

ผู้เข้าอบรมที่ได้คะแนนรวม 85% ขึ้น ไปถือว่าผ่าน

เกณฑ์การให้คะแนน

ด้านการมีส่วนร่วม หน่วยละ 5 คะแนน รวมเป็น 30 คะแนน (30%)

การให้ 5 คะแนน สำหรับศึกษาบทเรียน และการส่งแบบฝึกหัดแต่ละหน่วย

การให้ 0 คะแนน สำหรับผู้ไม่ศึกษาบทเรียน และไม่ส่งแบบฝึกหัด

ด้านการฝึกปฏิบัติ หน่วยละ 5 คะแนน รวมเป็น 30 คะแนน (30%)

การให้ 5 คะแนน สำหรับผู้ทำแบบฝึกหัดที่ตอบคำถามถูกต้อง หรือออกเสียงชัดเจน

การให้ 2.5 คะแนน สำหรับผู้ทำแบบฝึกหัดที่ตอบคำถามไม่ถูกต้อง หรืออ่านออกเสียงผิดตั้งแต่ 10 ข้อ หรือ 10 คำขึ้นไป

การให้ 0 คะแนน สำหรับผู้ที่ไม่ฝึกปฏิบัติ

Pre Test มีทั้งหมด 10 ข้อๆละ 2 คะแนน รวมเป็น 20 คะแนน (20%)

Post Test มีทั้งหมด 10 ข้อๆละ 2 คะแนน รวมเป็น 20 คะแนน (20%)

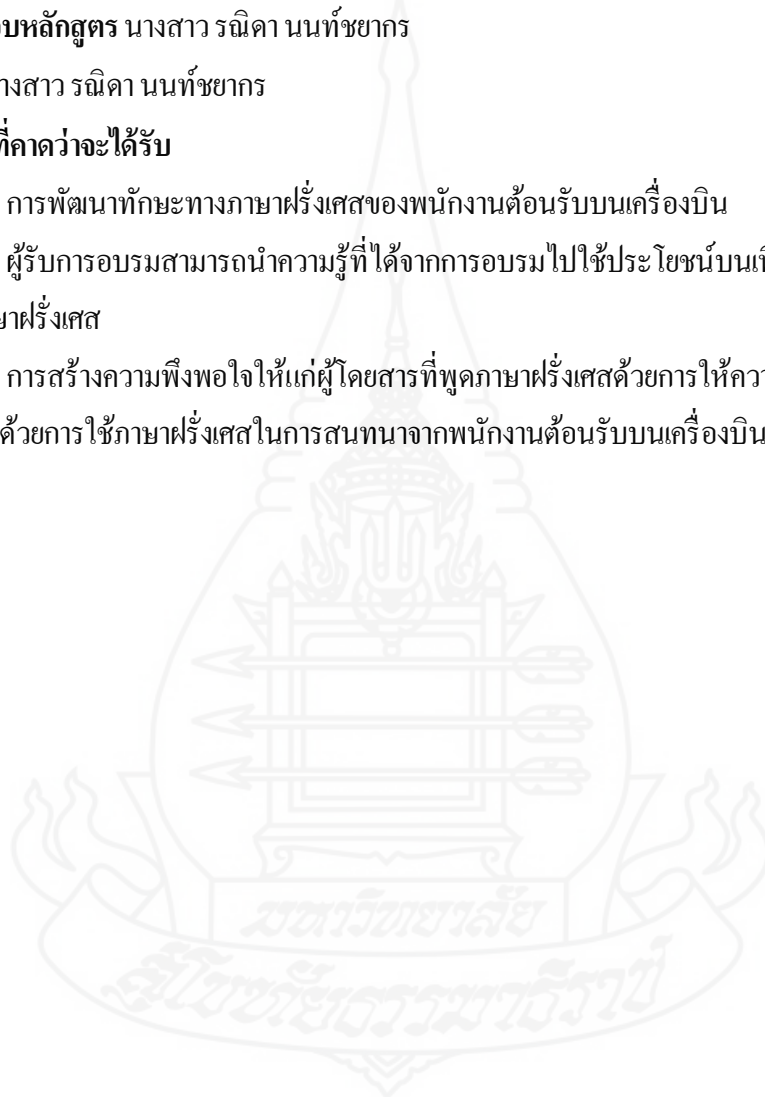
ผู้เข้าอบรมครั้งละ 12คน โดยจะต้องเป็นผู้ที่จบปริญญาตรีขึ้นไปในสาขาวิชาเอกหรือโทภาษาฝรั่งเศส

ผู้รับผิดชอบหลักสูตร นางสาว รณิดา นนทชยากร

วิทยากร นางสาว รณิดา นนทชยากร

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. การพัฒนาทักษะทางภาษาฝรั่งเศสของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน
2. ผู้รับการอบรมสามารถนำความรู้ที่ได้จากการอบรมไปใช้ประโยชน์บนเที่ยวบินที่มีผู้โดยสารสื่อสารภาษาฝรั่งเศส
3. การสร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้โดยสารที่พูดภาษาฝรั่งเศสด้วยการให้ความช่วยเหลือ แนะนำการบริการด้วยการใช้ภาษาฝรั่งเศสในการสนทนาจากพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน



ส่วนประกอบเอกสารการฝึกอบรม

เอกสารการฝึกอบรมนี้ประกอบด้วย แบบทดสอบก่อนเรียน(Pre-Test) หน่วยการเรียนรู้ แบบฝึกปฏิบัติ กิจกรรมและแนวตอบกิจกรรม แบบทดสอบหลังเรียน(Post-Test) และสื่อเสียง

1. แบบทดสอบก่อนเรียน(Pre-Test) ใช้เพื่อทดสอบความรู้เกี่ยวกับภาษาฝรั่งเศส เพื่อการสื่อสารบนเครื่องบินก่อนการศึกษาเอกสารการอบรม

2. หน่วยการเรียนรู้ เป็นสื่อหลัก ประเภทสิ่งพิมพ์นำเสนอตามรูปแบบตำราการเรียนรู้ด้วยตนเอง ประกอบด้วยหน่วยการเรียนรู้ 6 หน่วย และสื่อเสียง ซึ่งผู้เรียนสามารถเรียนด้วยตนเองพร้อมฝึกปฏิบัติการออกเสียง คำศัพท์ ประโยค หรือวลีสั้นๆ

3. แบบฝึกหัดก่อนเรียน และแบบฝึกหัดท้ายหน่วยแต่ละหน่วย เพื่อทดสอบความเข้าใจ พร้อมเฉลยแบบฝึกปฏิบัติ

4. แบบทดสอบหลังเรียน(Post-Test) ใช้เพื่อทดสอบความรู้เกี่ยวกับภาษาฝรั่งเศส เพื่อการสื่อสารบนเครื่องบินหลังการศึกษาเอกสารการอบรม

5. สื่อเสียง เป็นตัวอย่างการออกเสียงภาษาฝรั่งเศสตามหน่วยการเรียนรู้ทั้ง 6 หน่วย



วิธีศึกษาเอกสารการฝึกอบรม

การศึกษาเอกสารการฝึกอบรมให้ได้ผลดีนั้นผู้เข้าอบรมควรปฏิบัติดังนี้

1. การเตรียมตัวเพื่อศึกษาเอกสารการฝึกอบรม

การเรียนเอกสารการฝึกอบรมนั้นเป็นการเรียนรู้ด้วยตนเอง ต่างจากการเรียนในชั้นเรียนปกติ ผู้เข้าอบรมไม่ต้องเข้าชั้นเรียน แต่สามารถศึกษาด้วยตนเองได้จากเอกสารการสอนไม่ว่าจะอยู่ที่ใดก็ตาม การศึกษาเอกสารประกอบการสอนด้วยตนเองนี้ ความสำเร็จจะขึ้นอยู่กับตัวผู้เข้าอบรมเป็นส่วนใหญ่ ผู้จัดทำเป็นเพียงผู้เรียบเรียงเอกสารการสอน จัดทำบทเรียนและให้คำแนะนำในการเรียนด้วยตนเอง การที่ผู้เข้าอบรมจะประสบความสำเร็จและนำความรู้จากเอกสารการฝึกอบรมนี้ไปใช้ในการปฏิบัติงานจึงต้องมีวินัย ควบคุมตนเองและยึดมั่นในคำแนะนำดังนี้

ผู้เข้าอบรมควรมีเวลาศึกษาเอกสารการฝึกอบรม ซึ่งเอกสารนี้จะแบ่งออกเป็น 6 หน่วย ใช้เวลาในการเรียนแต่ละหน่วยราว 3 ชั่วโมง และทำกิจกรรมในแบบฝึกปฏิบัติ ผู้เข้าอบรมจึงควรจัดเวลาในการศึกษาแต่ละหน่วยและทำแบบฝึกปฏิบัติให้เหมาะสม

2. การประเมินตนเองก่อนและหลังเรียน

ก่อนที่จะเริ่มต้นศึกษาเอกสารการฝึกอบรม ผู้เข้าอบรมควรตรวจสอบความรู้ด้วยการประเมินตนเองก่อนเรียนจากแบบทดสอบก่อนเรียนหรือPre-Testที่เตรียมไว้ให้ก่อนการเรียนหน่วยที่ 1-6 เมื่อทำเสร็จแล้วให้ตรวจคำตอบจากเฉลยท้ายเล่มแบบฝึกปฏิบัติ และรวมคะแนนการประเมินตนเองไว้ด้านบนของกระดาษคำตอบ

เมื่อศึกษาเอกสารการฝึกอบรมทุกหน่วยแล้ว ให้ผู้เข้าอบรมประเมินตนเองหลังเรียน โดยทำแบบทดสอบหลังเรียนที่ให้ไว้ตอนท้ายของแบบฝึกปฏิบัติ เมื่อทำเสร็จแล้วให้ตรวจคำตอบจากเฉลยท้ายเล่มแบบฝึกปฏิบัติและรวมคะแนนไว้ด้านบนของกระดาษคำตอบ หากผู้เข้าอบรมทำคะแนนรวมได้ต่ำกว่าร้อยละ 85 โปรดศึกษาเอกสารการฝึกอบรมนี้ซ้ำอีกจนกว่าจะจนกว่าจะสามารถทำคะแนนเพิ่มขึ้นถึงเกณฑ์ที่กำหนดไว้

3. การทำกิจกรรมในแบบฝึกปฏิบัติ

แบบฝึกปฏิบัติเป็นเอกสารการฝึกอบรมที่ประกอบด้วย หน่วยการเรียน 6 หน่วย แบบฝึกหัดท้ายหน่วยแต่ละหน่วยพร้อมเฉลย จึงนับเป็นเอกสารที่จะช่วยให้ผู้เข้าอบรมได้เรียนรู้คำศัพท์ ประโยคหรือวลีสั้นๆ พร้อมทั้งการฝึกอ่าน เขียน พูด ที่จะช่วยให้ผู้เรียนได้นำประโยชน์จากการศึกษาแบบฝึกปฏิบัติไปใช้ในการทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

4. สื่อที่ใช้ในการฝึกอบรม

1. เอกสารการฝึกอบรม และแบบฝึกปฏิบัติ
2. สื่อเสียง



ภาคที่ 2 รายละเอียดเอกสารการฝึกอบรม



แผนการสอน

ภาษาฝรั่งเศส เพื่อการสื่อสารบนเครื่องบิน

หน่วยที่ 1 การต้อนรับผู้โดยสารบนเครื่องบิน (Accueil des passagers)

1. หัวเรื่อง

- 1.1 ตอนที่ 1 การตรวจบัตรที่นั่ง (Contrôle de carte d'embarquement)
- 1.2 ตอนที่ 2 การบอกตำแหน่งที่นั่ง (Localisation des sièges à bord)
- 1.3 ตอนที่ 3 การให้บริการเมื่อผู้โดยสารแรกขึ้นเครื่อง (Premier service proposé)

2. แนวคิด

2.1 การตรวจบัตรที่นั่ง (Contrôle de carte d'embarquement) คือ การตรวจบัตรที่นั่งของผู้โดยสารก่อนเครื่องขึ้น

2.2 การบอกตำแหน่งที่นั่ง (Localisation des sièges à bord) คือ การบอกตำแหน่งที่นั่ง เพื่อให้ผู้โดยสารไปยังที่นั่งของตนได้ถูกต้อง

2.3 การให้บริการเมื่อผู้โดยสารแรกขึ้นเครื่อง (Premier service proposé) คือ การให้บริการผู้โดยสารเมื่อแรกขึ้นเครื่อง เช่น การเก็บเสื้อ การแจกผ้าห่ม การแจกหูฟัง การแจกเมนูอาหาร เป็นต้น

3. วัตถุประสงค์

3.1 หลังจากผู้เข้าอบรมศึกษาเนื้อหาเรื่อง การตรวจบัตรที่นั่ง (Contrôle de carte d'embarquement) แล้วจะรู้ศัพท์ที่เกี่ยวกับการตรวจบัตรที่นั่งแก่ผู้โดยสารได้ถูก

3.2 หลังจากผู้เข้าอบรมศึกษาเนื้อหาเรื่อง การบอกตำแหน่งที่นั่ง (Localisation des sièges à bord) แล้วจะรู้ศัพท์ที่เกี่ยวกับบอกตำแหน่งที่นั่งแก่ผู้โดยสารได้

3.3 หลังจากผู้เข้าอบรมศึกษาเนื้อหาเรื่อง การให้บริการเมื่อผู้โดยสารแรกขึ้นเครื่อง (Premier service proposé) แล้วจะรู้ศัพท์ที่เกี่ยวกับบริการเมื่อผู้โดยสารแรกขึ้นเครื่องได้

4. ขั้นตอนการสอน

หน่วยที่ 1 การต้อนรับผู้โดยสารบนเครื่องบิน (Accueil des passagers)

เนื้อหา	รูปแบบ/วิธีการ	สื่อการสอน	การประเมิน
ทดสอบก่อนเรียน	1. ผู้เข้าอบรมทำแบบทดสอบก่อนเรียน	แบบทดสอบ	คะแนนการทดสอบก่อนเรียน
ตอนที่ 1 การตรวจบัตรที่นั่ง	2. ขั้นตอนการฝึกอบรมตามกิจกรรม 1. ศึกษาจากสื่อหลัก (เอกสารประกอบการอบรมในรูปแบบ PDF file) และสื่อเสริม (ซีดีเสียง) 2. ทำกิจกรรมฝึกทักษะตามใบกิจกรรม 3. แบบฝึกหัดระหว่างเรียน	1. เอกสารประกอบการอบรม หน่วยที่ 1 ตอนที่ 1-3 2. ซีดีเสียงประกอบการอบรม หน่วยที่ 1 ตอนที่ 1-3 3. แบบฝึกหัดระหว่างเรียน 4. ใบกิจกรรม	คะแนนการทดสอบระหว่างเรียน

5. สื่อการเรียน/การสอน

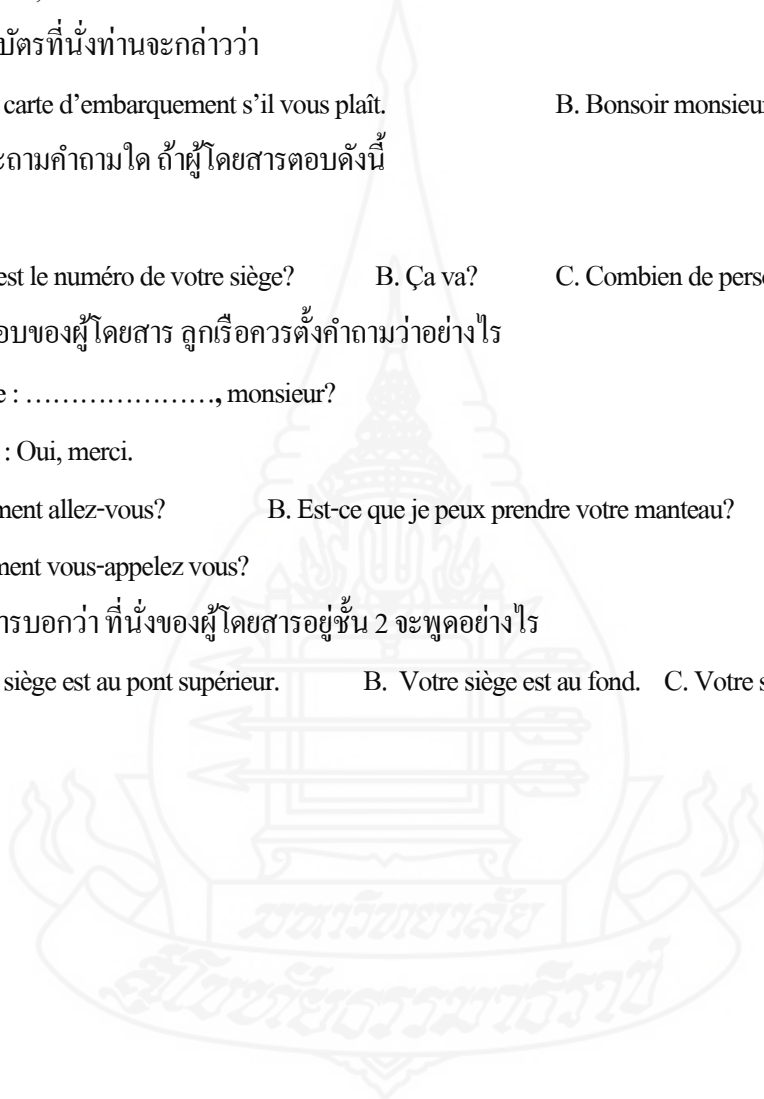
- 5.1 ประมวลสาระ หน่วยที่ 1 การต้อนรับผู้โดยสารบนเครื่องบิน จำนวน 1 ชุด
- 5.2 ซีดีเสียง จำนวน 1 ชุด
- 5.3 แบบฝึกหัด จำนวน 1 ชุด

6. การประเมินผลการเรียน

- 6.1 การทำแบบทดสอบก่อนเรียน และ การทำแบบฝึกหัดหลังเรียน
- 6.2 ระหว่างเรียน ทำแบบฝึกปฏิบัติด้วยการบันทึกเสียงและส่งแบบฝึกปฏิบัติ

แบบฝึกหัดก่อนเรียน หน่วยที่ 1 การต้อนรับผู้โดยสาร
จงเลือกคำตอบที่ถูกต้องที่สุดเพียงคำตอบเดียวโดยทำเครื่องหมาย X ที่คำตอบ

1. ท่านกล่าวต้อนรับผู้โดยสารด้วยคำว่า
 A. Enchanté, monsieur. B. Bienvenue à bord. C. Présentez votre passeport.
2. เมื่อขอบัตรที่นั่งท่านจะกล่าวว่า
 A. Votre carte d'embarquement s'il vous plaît. B. Bonsoir monsieur. C. Allez-y!
3. ลูกเรือจะถามคำถามใด ถ้าผู้โดยสารตอบดังนี้
 “ 22 A ”
 A. Quel est le numéro de votre siège? B. Ça va? C. Combien de personnes ,madame?
4. จากคำตอบของผู้โดยสาร ลูกเรือควรตั้งคำถามว่าอย่างไร
 Equipage : , monsieur?
 Passager : Oui, merci.
 A. Comment allez-vous? B. Est-ce que je peux prendre votre manteau?
 C. Comment vous appelez vous?
5. ถ้าต้องการบอกว่า ที่นั่งของผู้โดยสารอยู่ชั้น 2 จะพูดอย่างไร
 A. Votre siège est au pont supérieur. B. Votre siège est au fond. C. Votre siège est par là.



UNITÉ 1 ACCUEIL DES PASSAGERS

หน่วยที่ 1 การต้อนรับผู้โดยสาร

ประกอบด้วย

ตอนที่ 1 การตรวจบัตรที่นั่ง(Contrôle de carte d'embarquement)

ตอนที่ 2 การบอกตำแหน่งที่นั่ง(Localisation des sièges à bord)

ตอนที่ 3 การให้บริการเมื่อผู้โดยสารแรกขึ้นเครื่อง (Premier service proposé)

เมื่อผู้เข้าอบรมได้ศึกษาหน่วยนี้แล้วจะทำให้รู้ศัพท์ภาษาฝรั่งเศสที่เกี่ยวกับการต้อนรับผู้โดยสารได้ รวมทั้งมีแบบฝึกหัดท้ายหน่วยเพื่อทดสอบความเข้าใจของท่าน โดยมีรายละเอียดดังนี้

LEÇON 1 Contrôle de carte d'embarquement

ตอนที่ 1 การตรวจบัตรที่นั่ง

การตรวจบัตรที่นั่ง ถือเป็นอันดับแรกในการสื่อสารกับผู้โดยสาร โดยเริ่มต้นการสนทนาด้วยการทักทายดังนี้

Bonjour, madame . Bienvenue à bord.

สวัสดีครับ/ค่ะ คุณผู้หญิง ยินดีต้อนรับครับ/ค่ะ

Bonsoir, monsieur. Bienvenue à bord.

สวัสดีครับ/ค่ะ คุณผู้ชาย ยินดีต้อนรับครับ/ค่ะ

จากนั้นกล่าวขอดูบัตรที่นั่งด้วยประโยคต่างๆดังนี้

Présentez votre carte d'embarquement, s'il vous plaît.

ช่วยแสดงบัตรที่นั่งด้วยครับ/ค่ะ

Votre carte d'embarquement, s'il vous plaît.

ขอบัตรที่นั่งด้วยครับ/ค่ะ

LEÇON 2: Localisation des sièges à bord

ตอนที่ 2 การบอกตำแหน่งที่นั่ง

การบอกตำแหน่งที่นั่ง เป็นการบอกทางไปยังที่นั่งของผู้โดยสารตามหมายเลขที่นั่ง ลูกเรือจะกล่าวด้วยประโยคต่างๆดังตัวอย่างต่อไปนี้

Votre siège est juste là.

ที่นั่งของท่านอยู่ตรงนั้นครับ/ค่ะ

Votre siège est à la première rangée, monsieur.

ที่นั่งของท่านอยู่แถวแรกครับ/ค่ะ

Votre siège est au fond à droite, madame.

ที่นั่งของท่านอยู่ทางขวามือ ด้านในสุดครับ/ค่ะ

Votre siège est au fond à gauche, monsieur.

ที่นั่งของท่านอยู่ทางซ้ายมือ ด้านในสุดครับ/ค่ะ

Votre siège est à l'arrière, madame.

ที่นั่งของท่านอยู่ด้านหลังครับ/ค่ะ

Votre siège est à l'avant, monsieur.

ที่นั่งของท่านอยู่ด้านหน้าครับ/ค่ะ

Votre siège est à côté du hublot, monsieur.

ที่นั่งของท่านอยู่ติดหน้าต่างครับ/ค่ะ

Votre siège est à côté du couloir, madame.

ที่นั่งของท่านอยู่ติดทางเดินครับ/ค่ะ

Tournez à droite, madame.

เลี้ยวขวาครับ/ค่ะ

Tournez à gauche, monsieur.

เลี้ยวซ้ายครับ/ค่ะ

Ce côté, s'il vous plaît, madame.

ด้านนี้ครับ/ค่ะ

L'autre côté, s'il vous plaît, monsieur.

ด้านนั้นครับ/ค่ะ

Votre siège est à l'étage.

ที่นั่งของท่านอยู่ชั้นบนครับ/ค่ะ

Votre siège est au pont supérieur, madame. Prenez l'escalier, s'il vous plaît.

ที่นั่งของคุณอยู่ที่ห้องอยู่ชั้นสอง กรุณาขึ้นบันไดครับ/ค่ะ

Par ici, s'il vous plaît.

ทางด้านนี้ครับ/ค่ะ

Par là, s'il vous plaît.

ทางด้านนั้นครับ/ค่ะ



LEÇON 3 : Premier service proposé
ตอนที่ 3 การให้บริการเมื่อผู้โดยสารแรกขึ้นเครื่อง

การให้บริการเมื่อผู้โดยสารแรกขึ้นเครื่องเป็นการให้บริการผู้โดยสารในชั้นต่างๆเมื่อแรกขึ้นเครื่อง เช่น การเก็บเสื้อโค้ต การแจกสิ่งของต่างๆ การยืนยันการสั่งอาหารพิเศษ โดยมีตัวอย่างประโยคที่ลูกเรือใช้ในการสื่อสารดังต่อไปนี้

Excusez-moi, madame.

ขอโทษครับ/ค่ะ

Est-ce que je peux prendre votre manteau, monsieur?

ให้ผม/ดิฉันเก็บเสื้อโค้ตให้ท่านไหมครับ/ค่ะ



Est-ce que je peux vous aider, madame?

ให้ผม/ดิฉันช่วยอะไรหรือไม่ครับ/ค่ะ

Voulez-vous un journal, monsieur?

ท่านต้องการหนังสือพิมพ์หรือไม่ครับ/ค่ะ

Voici une couverture, monsieur.

ผ้าห่มครับ/ค่ะท่าน

Les écouteurs, madame?

หูฟังครับ/ค่ะ

Voici le menu, monsieur.

นี่คือรายการอาหารค่ะ

Avez-vous commandé un repas spécial, madame?

ท่านได้สั่งอาหารพิเศษไว้หรือไม่ครับ/คะ

Avez-vous commandé le repas halal, monsieur?

ท่านได้สั่งอาหารมุสลิมหรือไม่ครับ/คะ

ศัพท์เรียกอาหารพิเศษต่างๆ

Un repas sans gluten (Gluten free meal)

อาหารปลอดกลูเตน (เป็นชื่อของโปรตีนชนิดหนึ่ง ซึ่งพบในกลุ่มธัญพืช ประเภท ข้าวสาลี ข้าวบาเลย์ ข้าวไรย์)

Un repas diabétique (Diabetic meal)

อาหารสำหรับคนเบาหวาน

Un repas allégé (Low-calorie meal)

อาหารแคลอรีต่ำ แต่มีคุณค่าทางโภชนาการ

Un repas faible en gras (Low fat meal)

อาหารไขมันต่ำ

Un repas faible en sodium (Low sodium meal)

อาหารที่มีส่วนประกอบของเกลือปริมาณน้อย

Un repas sans lactose (Non-Lactose meal)

อาหารที่ปราศจากแล็กโตส (แล็กโตส คือน้ำตาลที่ผสมอยู่ในน้ำนม)

Un repas halal (muslim meal)

อาหารมุสลิม

Un repas casher (Kosher meal)

อาหารโคเชอร์ (สำหรับผู้นับถือศาสนายิว)

Un repas végétarien (Vegetarian meal)

อาหารมังสวิรัต

Un repas végétarien asiatique (Asain vegetarian meal)

อาหารมังสวิรัตแบบเอเชีย

Un repas végétarien indien (Indian vegetarian meal)

อาหารมังสวิรัตแบบอินเดีย

Un repas végétarien oriental (Oriental vegetarian meal)

อาหารมังสวิรัตที่ปรุงแบบเอเชีย

Un repas végétarien crudité (Raw vegetarian meal)

อาหารมังสวิรัตที่มีผักสดผลไม้สด

Un repas végétarien strict (Strict vegetarian meal)

อาหารมังสวิรัตแบบเคร่ง ปราศจากนมหรือไข่

Un repas hindou (Hindu meal)

อาหารสำหรับผู้นับถือศาสนาฮินดู

Un repas sans gras ni sel (Bland meal)

อาหารจืด ไม่มีมัน สำหรับผู้ที่มีปัญหาเกี่ยวกับลำไส้

Un repas de bébé (Baby meal)

อาหารสำหรับทารกที่มีอายุ 6-10 เดือน

Un repas enfant (Child meal)

อาหารสำหรับเด็กที่มีอายุ 2 ปีขึ้นไป

Un repas de fruits de mer (seafood meal)

อาหารทะเล

Un plateau de fruits (Fruit platter meal)

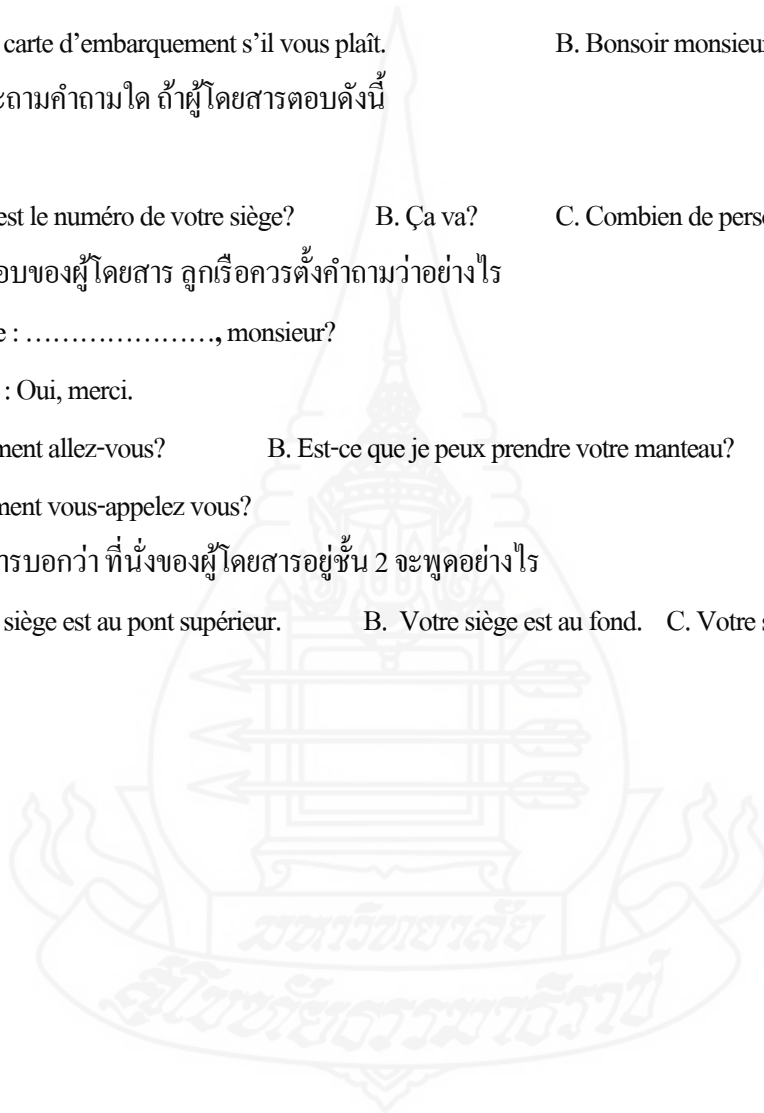
อาหารที่เป็นผลไม้ล้วน

SFML GFML VGML MOML CHML



แบบฝึกหัดหลังเรียน หน่วยที่ 1 การต้อนรับผู้โดยสาร
จงเลือกคำตอบที่ถูกต้องที่สุดเพียงคำตอบเดียวโดยทำเครื่องหมาย X ที่คำตอบ

1. ท่านกล่าวต้อนรับผู้โดยสารด้วยคำว่า
 A. Enchanté, monsieur . B. Bienvenue à bord. C. Présentez votre passeport.
2. เมื่อขอบัตรที่นั่งท่านจะกล่าวว่า
 A. Votre carte d'embarquement s'il vous plaît. B. Bonsoir monsieur. C. Allez-y!
3. ลูกเรือจะถามคำถามใด ถ้าผู้โดยสารตอบดังนี้
 “ 22 A ”
 A. Quel est le numéro de votre siège? B. Ça va? C. Combien de personnes, madame?
4. จากคำตอบของผู้โดยสาร ลูกเรือควรตั้งคำถามว่าอย่างไร
 Equipage : , monsieur?
 Passager : Oui, merci.
 A. Comment allez-vous? B. Est-ce que je peux prendre votre manteau?
 C. Comment vous appelez vous?
5. ถ้าต้องการบอกว่า ที่นั่งของผู้โดยสารอยู่ชั้น 2 จะพูดอย่างไร
 A. Votre siège est au pont supérieur. B. Votre siège est au fond. C. Votre siège est par là.



แผนการสอน

ภาษาฝรั่งเศส เพื่อการสื่อสารบนเครื่องบิน

หน่วยที่ 2 วิธีปฏิบัติเพื่อความปลอดภัยบนเครื่องบิน (Sécurité à bord)

1. หัวเรื่อง

1.1 ตอนที่ 1 การตรวจสอบความปลอดภัยก่อนเครื่องขึ้น (Vérification de sécurité avant le décollage)

1.2 ตอนที่ 2 การให้คำแนะนำต่างๆแก่ผู้โดยสาร (Conseil aux passagers)

2. แนวคิด

2.1 ตอนที่ 1 การตรวจสอบความปลอดภัยก่อนเครื่องขึ้น (Vérification de sécurité avant le décollage) คือ การตรวจสอบความปลอดภัยในด้านต่างๆที่ผู้โดยสารต้องปฏิบัติตามคำแนะนำของพนักงานก่อนเครื่องขึ้น

2.2 ตอนที่ 2 การให้คำแนะนำต่างๆแก่ผู้โดยสาร (Conseil aux passagers) คือ การให้คำแนะนำวิธีปฏิบัติต่างๆ เช่น การรัดเข็มขัด การปรับพนักเก้าอี้ระดับตรง การปิดโต๊ะหน้าที่นั่ง การเปิดหน้าต่าง การเก็บที่วางเท้า เป็นต้น

3. วัตถุประสงค์

3.1 หลังจากผู้เข้าอบรมศึกษาเรื่องการตรวจสอบความปลอดภัยก่อนเครื่องขึ้น (Vérification de sécurité avant le décollage) แล้วจะรู้ศัพท์ที่เกี่ยวกับการตรวจสอบความปลอดภัยก่อนเครื่องขึ้น (Vérification de sécurité avant le décollage)

3.2 หลังจากผู้เข้าอบรมศึกษาเรื่องการให้คำแนะนำต่างๆแก่ผู้โดยสาร (Conseil aux passagers) แล้วจะรู้ศัพท์การให้คำแนะนำต่างๆแก่ผู้โดยสาร(Conseil aux passagers)

4. ขั้นตอนการสอน

หน่วยที่ 2 วิธีปฏิบัติเพื่อความปลอดภัยบนเครื่องบิน (Sécurité à bord)

เนื้อหา	รูปแบบ/วิธีการ	สื่อการสอน	การประเมิน
ทดสอบก่อนเรียน	1. ผู้เข้าอบรมทำแบบทดสอบก่อนเรียน	แบบทดสอบ	คะแนนการทดสอบก่อนเรียน
ตอนที่ 2 วิธีปฏิบัติเพื่อความปลอดภัยบนเครื่องบิน	2. ขึ้นดำเนินการฝึกอบรมตามกิจกรรม 1. ศึกษาจากสื่อหลัก (เอกสารประกอบการอบรมในรูปแบบ PDF file) และสื่อเสริม (ซีดีเสียง) 2. ทำกิจกรรมฝึกทักษะตามใบกิจกรรม 3. แบบฝึกหัดระหว่างเรียน	1. เอกสารประกอบการอบรม หน่วยที่ 2 ตอนที่ 1-2 2. ซีดีเสียงประกอบการอบรม หน่วยที่ 2 ตอนที่ 1-2 3. แบบฝึกหัดระหว่างเรียน 4. ใบกิจกรรม	คะแนนการทดสอบระหว่างเรียน

5. สื่อการเรียนการสอน

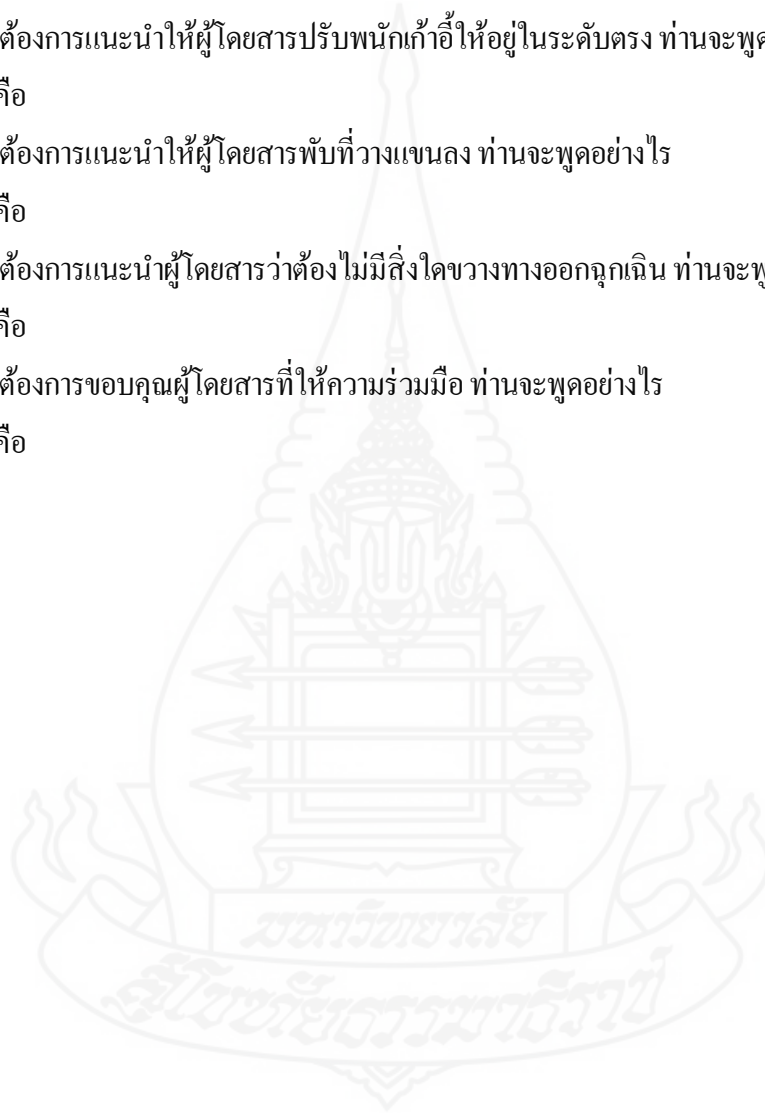
- 5.1 ประมวลสาระ หน่วยที่ 2 วิธีปฏิบัติเพื่อความปลอดภัยบนเครื่องบิน จำนวน 1 ชุด
- 5.2 ซีดีรอม จำนวน 1 ชุด
- 5.3 แบบฝึกหัด จำนวน 1ชุด

6. การประเมินผลการเรียน

- 6.1 ระหว่างเรียน ทำแบบฝึกปฏิบัติด้วยการบันทึกเสียงและส่งแบบฝึกปฏิบัติ
- 6.2 ผู้เรียนส่งแบบฝึกปฏิบัติ

แบบฝึกหัดก่อนเรียน หน่วยที่ 2 วิธีปฏิบัติเพื่อความปลอดภัยบนเครื่องบิน
จงตอบคำถามเหล่านี้เป็นประโยคภาษาฝรั่งเศส และบันทึกคลิปเสียงของท่านส่งผู้สอนทาง Line

1. เมื่อท่านต้องการแนะนำให้ผู้โดยสารเปลี่ยนโทรศัพท์มือถือเป็น flight mode ท่านจะพูดอย่างไร
คำตอบ คือ
2. เมื่อท่านต้องการแนะนำให้ผู้โดยสารปรับพนักเก้าอี้ให้อยู่ในระดับตรง ท่านจะพูดอย่างไร
คำตอบ คือ
3. เมื่อท่านต้องการแนะนำให้ผู้โดยสารพบบที่วางแขนลง ท่านจะพูดอย่างไร
คำตอบ คือ
4. เมื่อท่านต้องการแนะนำผู้โดยสารว่าต้องไม่มีสิ่งใดวางทางออกฉุกเฉิน ท่านจะพูดอย่างไร
คำตอบ คือ
5. เมื่อท่านต้องการขอบคุณผู้โดยสารที่ให้ความร่วมมือ ท่านจะพูดอย่างไร
คำตอบ คือ



UNITÉ 2 SÉCURITÉ À BORD AVANT LE DÉPART**หน่วยที่ 2 วิธีปฏิบัติเพื่อความปลอดภัยบนเครื่องบิน**

ประกอบด้วย

ตอนที่ 1 การตรวจสอบความปลอดภัยก่อนเครื่องขึ้น (Vérification de sécurité avant le décollage)

ตอนที่ 2 การให้คำแนะนำต่างๆแก่ผู้โดยสาร (Conseil aux passagers)

เมื่อผู้เข้าอบรมได้ศึกษาหน่วยนี้แล้วจะทำให้รู้ศัพท์ภาษาฝรั่งเศสเกี่ยวกับวิธีปฏิบัติเพื่อความปลอดภัยบนเครื่องบินได้ รวมทั้งมีแบบฝึกหัดท้ายหน่วยเพื่อทดสอบความเข้าใจของท่าน โดยมีรายละเอียดดังนี้



LEÇON 1 : Vérification de sécurité avant le décollage

ตอนที่ 1 การตรวจสอบความปลอดภัยก่อนเครื่องขึ้น

เมื่อประตูเครื่องบินพร้อมที่จะออกเดินทาง ลูกเรือจะตรวจสอบความเรียบร้อยภายในห้องโดยสาร โดยใช้ประโยคคำสั่งต่างๆดังต่อไปนี้

Veillez éteindre votre téléphone portable et les appareils électroniques, s'il vous plaît.

กรุณาปิดโทรศัพท์มือถือและอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ทุกชนิด



Les téléphones portables doivent être mis en mode avion.

กรุณาเปลี่ยนระบบโทรศัพท์มือถือเป็น flight mode ด้วยค่ะ

Attachez votre ceinture de sécurité, s'il vous plaît.

กรุณารัดสายเข็มขัดที่นั่ง

Rangez la tablette, s'il vous plaît.

กรุณาพับเก็บโต๊ะหน้าที่นั่ง

Redressez le dossier de votre siège, s'il vous plaît.

กรุณาปรับพนักเก้าอี้ให้อยู่ในระดับตรง

Pouvez-vous ranger le porte-gobelet, s'il vous plaît.

กรุณาปิดที่วางแก้วด้วยครับ/ค่ะ

Rabaissez les accoudoirs , s'il vous plaît.

กรุณาพับที่วางแขนลงด้วยครับ/ค่ะ

Voulez-vous remonter les caches hublots, s'il vous plaît.

กรุณาเปิดม่านหน้าต่างด้วยครับ/ค่ะ



LEÇON 2 : Conseils aux passagers
ตอนที่ 2 การให้คำแนะนำต่างๆแก่ผู้โดยสาร

ขณะที่ตรวจสอบความปลอดภัย ลูกเรือสามารถให้คำแนะนำต่างๆแก่ผู้โดยสาร รวมถึงแนะนำเรื่องความปลอดภัยแก่ผู้โดยสารแม่และเด็ก ดังตัวอย่างประโยคต่อไปนี้

Voulez-vous mettre votre bagage à main complètement sous le siège devant vous, s'il vous plaît.

กรุณาเก็บกระเป๋าไว้ใต้ที่นั่งด้วยครับ/ค่ะ

Rangez votre bagage à main dans le coffre à bagage, s'il vous plaît.

กรุณาเก็บกระเป๋าไว้ในตู้เก็บของเหนือศีรษะ

Les sorties de secours doivent rester dégagées de tout objet.

ต้องไม่มีสิ่งใดขวางทางออกฉุกเฉิน

Merci de votre coopération.

ขอบคุณที่ให้ความร่วมมือ

Voici le gilet de sauvetage pour votre bébé, madame.

นี่คือเสื้อชูชีพสำหรับลูกของท่านค่ะ

Il lui serait utile en cas d'amerrissage.

เสื้อชูชีพนี้จะมีประโยชน์ในกรณีต้องลงน้ำฉุกเฉิน

Je vous demande de le laisser ici, sur votre siège.

กรุณาวางเสื้อชูชีพไว้ใกล้ๆที่นั่งของท่าน

Quel âge a-t-il votre bébé?

ลูกของท่านอายุเท่าไรคะ

Combien pèse votre bébé?

ลูกของท่านมีน้ำหนักเท่าไรคะ

Combien mesure votre bébé en centimètre?

ลูกของท่านมีส่วนสูงเท่าไร

Je vais vous emmener / apporter un lit de bébé après le décollage.

ดิฉันจะนำเปลมาให้เมื่อเครื่องขึ้นแล้ว

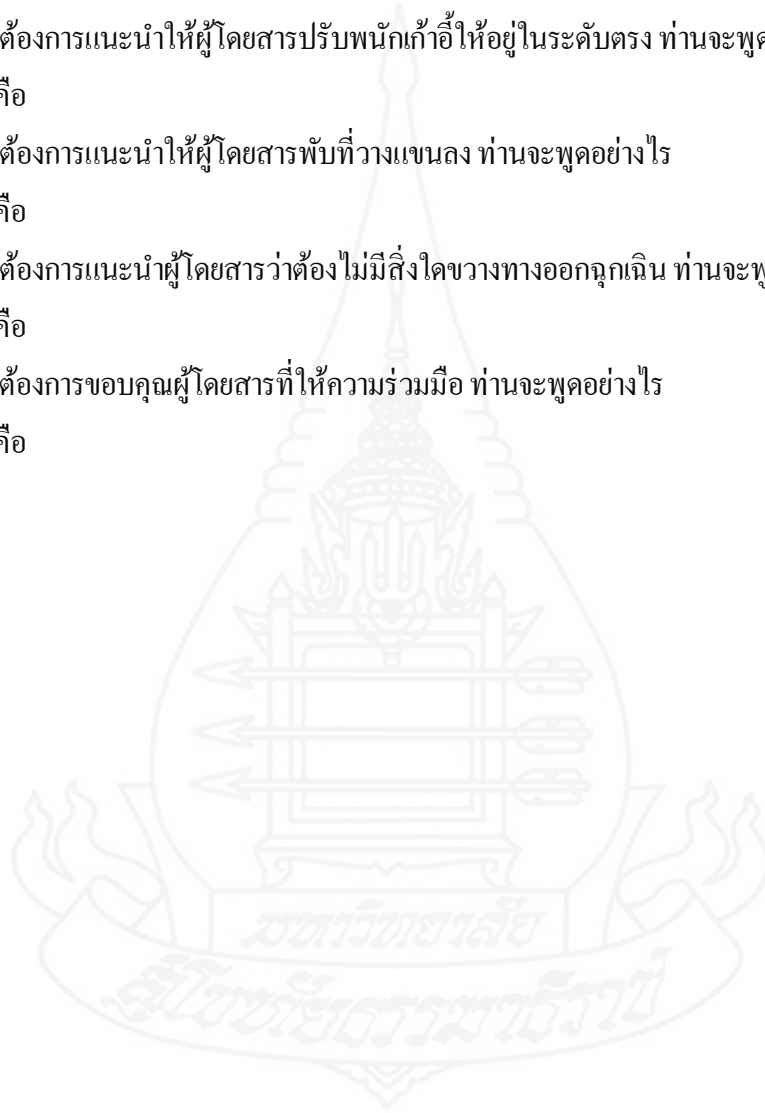
Je vais le récupérer avant l'atterrissage.

ดิฉันจะเก็บเปลก่อนเครื่องลงค่ะ



แบบฝึกหัดหลังเรียน หน่วยที่ 2 วิธีปฏิบัติเพื่อความปลอดภัยบนเครื่องบิน
จงตอบคำถามเหล่านี้เป็นประโยคภาษาฝรั่งเศส โดยบันทึกเป็นคลิปเสียงส่งทาง Line

1. เมื่อท่านต้องการแนะนำให้ผู้โดยสารเปลี่ยนโทรศัพท์มือถือเป็น flight mode ท่านจะพูดอย่างไร
คำตอบ คือ
2. เมื่อท่านต้องการแนะนำให้ผู้โดยสารปรับพนักเก้าอี้ให้อยู่ในระดับตรง ท่านจะพูดอย่างไร
คำตอบ คือ
3. เมื่อท่านต้องการแนะนำให้ผู้โดยสารพบบที่วางแขนลง ท่านจะพูดอย่างไร
คำตอบ คือ
4. เมื่อท่านต้องการแนะนำผู้โดยสารว่าต้องไม่มีสิ่งใดวางทางออกฉุกเฉิน ท่านจะพูดอย่างไร
คำตอบ คือ
5. เมื่อท่านต้องการขอบคุณผู้โดยสารที่ให้ความร่วมมือ ท่านจะพูดอย่างไร
คำตอบ คือ



แผนการสอน
ภาษาฝรั่งเศส เพื่อการสื่อสารบนเครื่องบิน

หน่วยที่ 3 การบริการระหว่างเที่ยวบิน (Service à bord)

1. หัวเรื่อง

1.1 การบริการเครื่องดื่ม (Service des boissons)

1.2 การบริการอาหาร (Service de repas)

2. แนวคิด

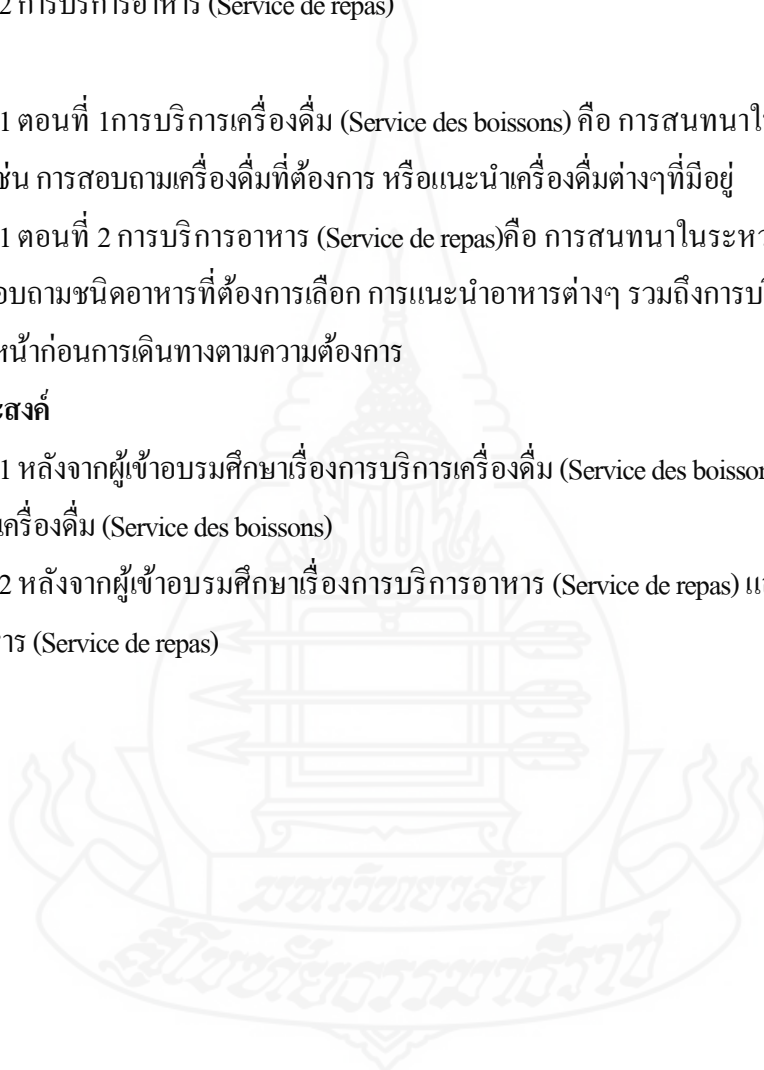
2.1 ตอนที่ 1 การบริการเครื่องดื่ม (Service des boissons) คือ การสนทนาในระหว่างการบริการเครื่องดื่ม เช่น การสอบถามเครื่องดื่มที่ต้องการ หรือแนะนำเครื่องดื่มต่างๆ ที่มีอยู่

2.2 ตอนที่ 2 การบริการอาหาร (Service de repas) คือ การสนทนาในระหว่างการบริการอาหาร เช่น การสอบถามชนิดอาหารที่ต้องการเลือก การแนะนำอาหารต่างๆ รวมถึงการบริการอาหารพิเศษที่มีให้สั่งล่วงหน้าก่อนการเดินทางตามความต้องการ

3. วัตถุประสงค์

3.1 หลังจากผู้เข้าอบรมศึกษาเรื่องการบริการเครื่องดื่ม (Service des boissons) แล้วจะรู้จักศัพท์เรื่องการบริการเครื่องดื่ม (Service des boissons)

3.2 หลังจากผู้เข้าอบรมศึกษาเรื่องการบริการอาหาร (Service de repas) แล้วจะรู้จักศัพท์เรื่องการบริการอาหาร (Service de repas)



4. ขั้นตอนการสอน

หน่วยที่ 3 การบริการระหว่างเที่ยวบิน (Service à bord)

เนื้อหา	รูปแบบ/วิธีการ	สื่อการสอน	การประเมิน
ทดสอบก่อนเรียน	1. ผู้เข้าอบรมทำแบบทดสอบก่อนเรียน	แบบทดสอบ	คะแนนการทดสอบก่อนเรียน
ตอนที่ 3 การบริการระหว่างเที่ยวบิน	2. ขึ้นดำเนินการฝึกอบรมตามกิจกรรม 1. ศึกษาจากสื่อหลัก (เอกสารประกอบการอบรมในรูปแบบPDF file) และสื่อเสริม (ซีดีเสียง) 2. ทำกิจกรรมฝึกทักษะตามใบกิจกรรม 3. แบบฝึกหัดระหว่างเรียน	1. เอกสารประกอบการอบรม หน่วยที่ 3 ตอนที่ 1-2 2. ซีดีเสียงประกอบการอบรม หน่วยที่ 3 ตอนที่ 1-2 3. แบบฝึกหัดระหว่างเรียน 4. ใบกิจกรรม	คะแนนการทดสอบระหว่างเรียน

5. สื่อการเรียนการสอน

- 5.1 ประมวลสาระ หน่วยที่ 3 การบริการระหว่างเที่ยวบิน จำนวน 1 ชุด
5.2 ซีดีรอม จำนวน 1 ชุด
5.3 แบบฝึกหัด จำนวน 1 ชุด

6. การประเมินผลการเรียน

- 6.1 ระหว่างเรียน ทำแบบฝึกปฏิบัติด้วยการบันทึกเสียงและส่งแบบฝึกปฏิบัติ
6.2 ผู้เรียนส่งแบบฝึกปฏิบัติ

LEÇON 1: Service des boissons

ตอนที่ 1 การบริการเครื่องดื่ม

เมื่อสัญญาณไฟแจ้งรถเข็นจอดได้ดับลงแล้ว จะเริ่มต้นด้วยการบริการเครื่องดื่ม ต่อไปนี้เป็นตัวอย่างประโยคต่างๆที่ลูกเรือใช้ในการบริการเครื่องดื่ม

Que voulez-vous boire?

หรือ Que voulez-vous comme boissons?

ท่านต้องการดื่มอะไรคะ



Nous avons du jus d'orange, du jus de pomme et du jus de tomate, monsieur.

เรามีน้ำส้ม น้ำแอปเปิ้ล และน้ำมะเขือเทศ

Voulez-vous un autre verre de champagne/ de vin blanc/ de vin rouge madame?

ท่านต้องการแชมเปญ/ไวน์ขาว/ไวน์แดง อีกแก้วไหมคะ

Désirez-vous prendre un apéritif/ un digestif/ un porto?

ท่านต้องการรับเหล้าก่อนอาหาร/เหล้าหลังอาหาร/พอร์ตไวน์ไหมคะ

Voulez-vous du vin?

ท่านต้องการดื่มไวน์ไหมคะ

Désirez-vous une autre boisson, monsieur?

ท่านต้องการเครื่องดื่มอื่นอีกไหมคะ

Le voici, monsieur. / La voici, monsieur.

นี่ค่ะ คุณผู้ชาย

Les voici, madame.

นี่ค่ะ คุณผู้หญิง

Tenez, madame.

เชิญค่ะ คุณผู้หญิง



ตารางศัพท์น่ารู้

Boissons chaudes		Boissons froides	
un café	<i>a cup of coffee</i>	un apéritif	<i>an aperitif</i>
un thé	<i>a cup of tea</i>	un digestif	<i>a digestif</i>
un chocolat chaud	<i>a cup of hot chocolate</i>	des cocktails	<i>alcoholic mixed drinks</i>
un expresso,	<i>a cup of expresso</i>	du whisky	<i>some whisky</i>
un cappuccino	<i>a cup of cappuccino</i>	des vins	<i>some wine</i>
une tasse à café	<i>a coffee cup</i>	du porto	<i>some port wine</i>
une tasse à thé	<i>a tea cup</i>	du cognac	<i>some cognac</i>
le touilleur	<i>a swizzle stick</i>	du champagne	<i>some champagne</i>
sans rien	<i>without anything</i>	sec (adj.)	<i>straight</i>
nature (adj.)	<i>without milk or sugar</i>	avec des glaçons	<i>with some pieces of ice</i>
avec	<i>with</i>	sans glaçons	<i>without ice</i>
une tranche de citron vert	<i>a piece of lime</i>	avec un peu de glaçons	<i>with little of ice</i>
du lait	<i>some milk</i>	avec du schweppes	<i>with some tonic water</i>
du sucre	<i>some sugar</i>	avec du soda au gingembre	<i>with some gingerale</i>
un édulcorant	<i>some artificial sweetener</i>	avec de l'eau pétillante,	<i>with some water with gaz,</i>
		avec de l'eau gazeuse,	<i>with some soda water</i>
		avec de l'eau minérale,	<i>with mineral water</i>

LEÇON 2: Service de repas

ตอนที่ 2 การบริการอาหาร

หลังจากบริการเครื่องดื่มแล้ว จะเป็นการบริการอาหาร ต่อไปเป็นตัวอย่างประโยคที่ถูกเรือใช้ใน
การบริการอาหาร

Puis-je avoir votre commande pour le déjeuner?

ท่านจะรับอะไรเป็นอาหารกลางวันคะ

Nous avons le Tourmedos de bœuf, sauce demi-glace au Porto, pomme de terre Lyonnaise, ou les crevettes sauce hoisin servies avec le riz thai.

มีสเต็กเนื้อสันในซอสพอร์ตไวน์เสิร์ฟกับมันฝรั่งแบบลิยง หรือกุ้งซอสฮอยซินเสิร์ฟกับข้าวไทยคะ

Quel est votre choix? /Que choisissez-vous?

ท่านต้องการเลือกอะไรดีคะ

Voici vos petits pains chauds, monsieur.

นี่คะขนมปังอุ่นๆ

Bon appétit!

ขอให้เจริญอาหารคะ



ต่อไปนี้เป็นศัพท์น่ารู้เกี่ยวกับอาหารพิเศษต่างๆ

un repas sans gluten	<i>Gluten free meal</i>
un repas sans diabétique	<i>Diabetic meal</i>
un repas allégé, un repas diététique	<i>Low-calorie meal</i>
un repas halal	<i>Muslim meal</i>
un repas casher	<i>Kosher meal</i>
un repas végétarien	<i>Vegetarian meal</i>
un repas enfant	<i>Child meal</i>
un repas végétarien asiatique	<i>Asian vegetarian meal</i>
un repas végétarien indien	<i>Indian vegetarian meal</i>
un repas hindou	<i>Hindu meal</i>

Avez-vous commandé un repas spécial?

ท่านได้สั่งอาหารพิเศษไว้หรือเปล่าคะ

Je suis désolé(e), mais je n'ai pas trouvé votre commande.

ขอโทษค่ะ ไม่พบการสั่งจองของท่านค่ะ

La commande de repas spécial doit être faite lors de la réservation ou 48 heures avant le départ.

ต้องสั่งอาหารพิเศษตอนจองบัตรที่นั่งหรือ 48 ชั่วโมงก่อนออกเดินทาง

Excusez-moi, je vais vérifier votre commande.

ขอโทษครับ ผมจะรีบไปตรวจสอบให้ทันทีครับ

Je suis vraiment désolé. On n'a pas trouvé votre commande.

ผมขอโทษด้วยครับ เราไม่พบการสั่งจองของท่านครับ

Qu'est-ce que vous voudriez comme digestif, madame/ monsieur?

ท่านจะรับเครื่องดื่มหลังอาหารอะไรดีคะ

Est-ce que je peux prendre votre plateau, madame/ monsieur?

ขออนุญาตเก็บถาดอาหารค่ะ

Désirez-vous une autre boisson, madame?

ท่านต้องการรับเครื่องดื่มเพิ่มอีกไหมคะ

Voulez-vous un autre gâteau, monsieur?

ท่านจะรับขนมเค้กอีกสักชิ้นไหมคะ

Puis-je vous servir une autre tasse de café, monsieur?

ท่านรับกาแฟอีกถ้วยไหมคะ

Avez-vous fini?

ท่านดื่มเสร็จแล้วหรือยังคะ

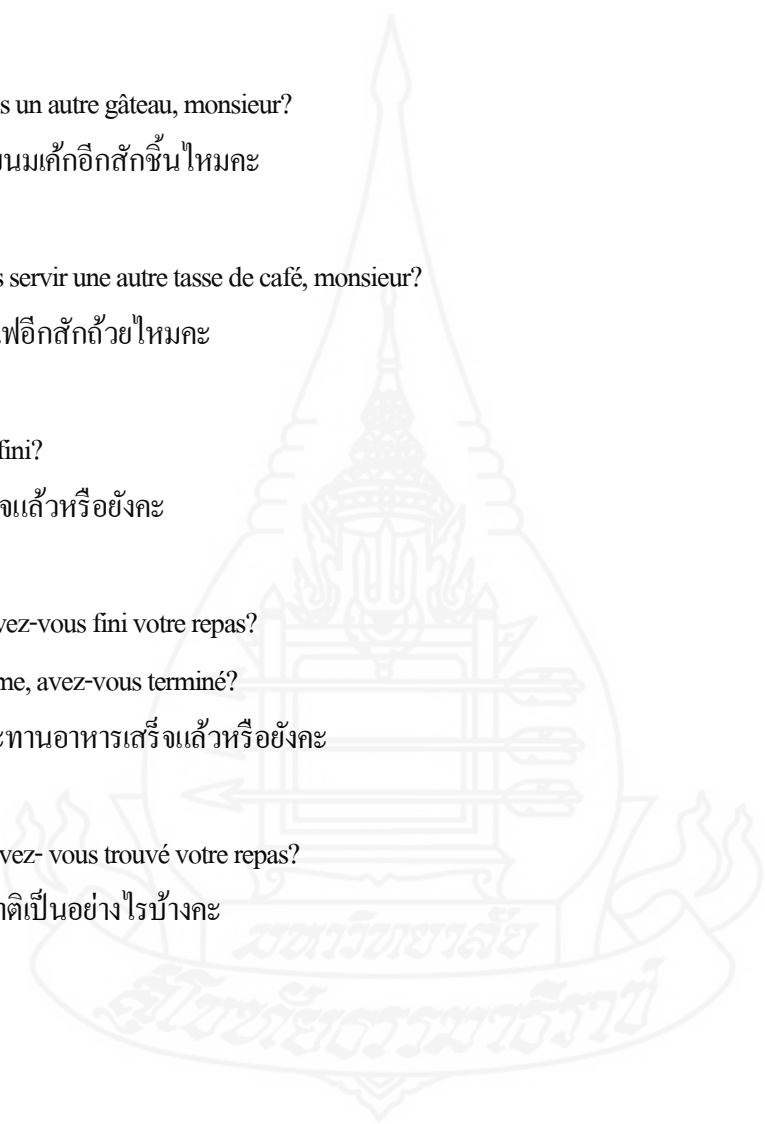
Madame, avez-vous fini votre repas?

หรือ Madame, avez-vous terminé?

ท่านรับประทานอาหารเสร็จแล้วหรือยังคะ

Comment avez- vous trouvé votre repas?

อาหารรสชาติเป็นอย่างไรบ้างคะ

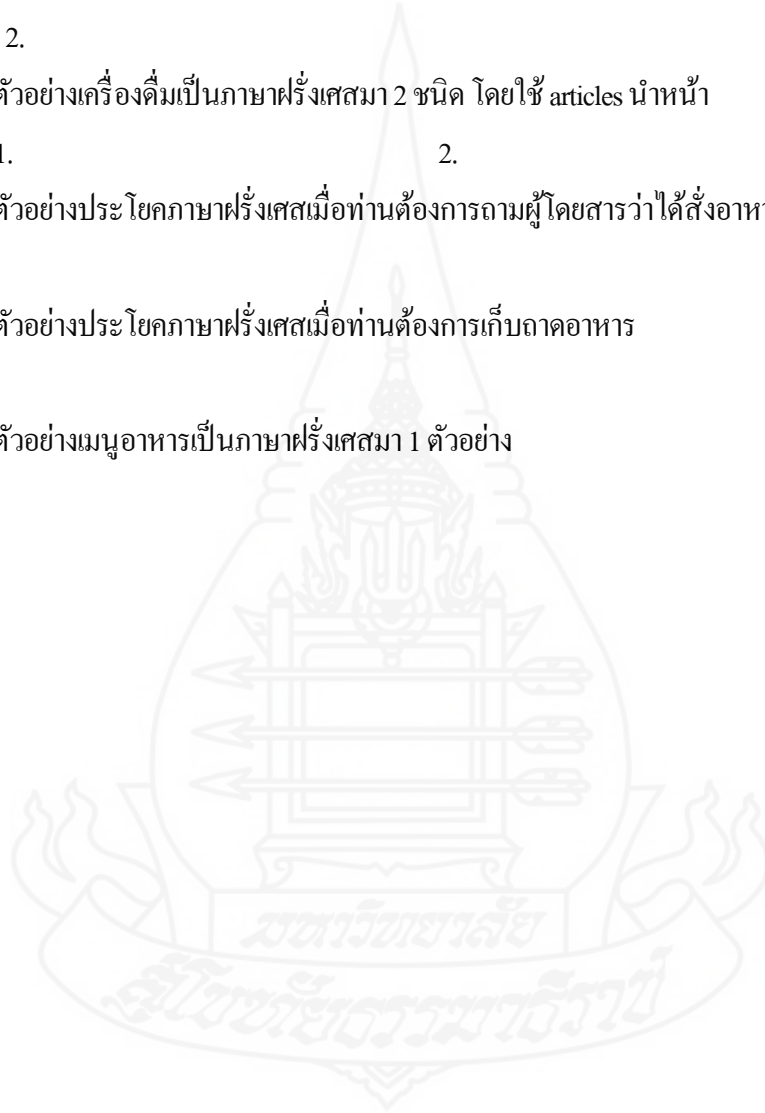


ตารางศัพท์น่ารู้

Les repas		Le petit déjeuner	
le petit déjeuner	<i>breakfast</i>	des fruits	<i>some fruits</i>
le déjeuner	<i>lunch</i>	du pain	<i>some bread</i>
le dîner	<i>dinner</i>	un croissant	<i>a croissant</i>
des hors d'œuvre	<i>the first course</i>	du yaourt	<i>some yogurt</i>
des plats principaux	<i>the main course</i>	du miel	<i>some honey</i>
des fruits et du fromage	<i>some fruits and cheese</i>	du beurre	<i>some butter</i>
du dessert	<i>some dessert</i>	de la confiture	<i>some jam</i>
Le déjeuner, le dîner : des hors d'œuvre		Le déjeuner, le dîner : des plats principaux	
une entrée chaude	<i>hot snack</i>	du bœuf	<i>some beef</i>
des entrées froides	<i>the first course</i>	du veau	<i>some veal</i>
de la salade	<i>some salad</i>	de l'agneau	<i>some lamb</i>
de la soupe	<i>some soup</i>	du poulet	<i>some chicken</i>
du potage	<i>some thick soup</i>	du poisson	<i>some fish</i>
		du riz	<i>some rice</i>
		des nouilles	<i>some noodles</i>

แบบฝึกหัดหลังเรียน หน่วยที่ 3 การบริการระหว่างเที่ยวบิน
จงตอบคำถามเหล่านี้

1. จงเขียนตัวอย่างประโยคภาษาฝรั่งเศส เมื่อต้องการถามผู้โดยสารว่าต้องการดื่มอะไร มา 2 ประโยค
คำตอบ 1.
2.
2. จงเขียนตัวอย่างเครื่องคั้มเป็นภาษาฝรั่งเศสมา 2 ชนิด โดยใช้ articles นำหน้า
คำตอบ 1. 2.
3. จงเขียนตัวอย่างประโยคภาษาฝรั่งเศสเมื่อท่านต้องการถามผู้โดยสารว่าได้สั่งอาหารพิเศษหรือไม่
คำตอบ
4. จงเขียนตัวอย่างประโยคภาษาฝรั่งเศสเมื่อท่านต้องการเก็บถาดอาหาร
คำตอบ
5. จงเขียนตัวอย่างเมนูอาหารเป็นภาษาฝรั่งเศสมา 1 ตัวอย่าง
คำตอบ



แผนการสอน
ภาษาฝรั่งเศส เพื่อการสื่อสารบนเครื่องบิน

หน่วยที่ 4 การบริการอื่นๆ หลังอาหาร(Service à bord après le repas)

1. หัวเรื่อง

- 1.1 การจำหน่ายสินค้าปลอดภาษี (Vente des articles hors taxes)
- 1.2 การบริการอื่นๆ เพิ่มเติม (Services supplémentaires)
- 1.3 การให้ข้อมูลด้านต่างๆ (Fournir de l'information)

2. แนวคิด

2.1 การจำหน่ายสินค้าปลอดภาษี(Vente des articles hors taxes) คือ การแนะนำประเภทของสินค้าต่างๆที่มีอยู่ วิธีการสั่งสินค้า สอบถามวิธีการชำระเงิน และให้ข้อมูลสกุลเงินต่างๆที่รับ

2.2 การบริการอื่นๆเพิ่มเติม (Services supplémentaires) เป็นการให้บริการหลังการเสิร์ฟอาหาร เช่น การแจกเอกสารเข้าประเทศ การจัดที่นั่งนอน การสอบถามบริการในมือต่อไป การประกาศเรียกแพทย์ การประกาศแจ้งของหาย

2.3 การให้ข้อมูลด้านต่างๆ (Fournir de l'information) เช่น การกรอกเอกสารเข้าประเทศ ข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับประเทศที่จะเดินทางไปถึงในด้านต่างๆ

3. วัตถุประสงค์

3.1 หลังจากผู้เรียนศึกษาเรื่องการจำหน่ายสินค้าปลอดภาษี (Vente des articles hors taxes) แล้วจะพูดและอธิบายเรื่องการจำหน่ายสินค้าปลอดภาษีแก่ผู้โดยสารได้

3.2 หลังจากผู้เรียนศึกษาเรื่องการบริการอื่นๆเพิ่มเติม (Services supplémentaires) แล้วจะพูดและอธิบายเรื่องการบริการด้านอื่นๆแก่ผู้โดยสารได้

3.3 หลังจากผู้เรียนศึกษาเรื่อง การให้ข้อมูลด้านต่างๆ (Fournir de l'information) แล้ว จะให้ข้อมูลด้านต่างๆแก่ผู้โดยสารได้

4. ขั้นตอนการสอน

หน่วยที่ 4 การบริการอื่นๆ หลังอาหาร(Service à bord après le repas)

เนื้อหา	รูปแบบ/วิธีการ	สื่อการสอน	การประเมิน
ทดสอบก่อนเรียน	1. ผู้เรียนทำแบบทดสอบก่อนเรียน	แบบทดสอบ	คะแนนการทดสอบก่อนเรียน
ตอนที่ 4 การบริการอื่นๆ หลังอาหาร	2. ขั้นตอนดำเนินการฝึกอบรมตามกิจกรรม 1. ศึกษาจากสื่อหลัก (เอกสารประกอบการอบรมในรูปแบบ PDF file) และสื่อเสริม (ซีดีเสียง) 2. ทำกิจกรรมฝึกทักษะตามใบกิจกรรม 3. แบบฝึกหัดระหว่างเรียน	1. เอกสารประกอบการอบรม หน่วยที่ 4 ตอนที่ 1-3 2. ซีดีเสียงประกอบการอบรม หน่วยที่ 4 ตอนที่ 1-3 3. แบบฝึกหัดระหว่างเรียน 4. ใบกิจกรรม	คะแนนการทดสอบระหว่างเรียน

5. สื่อการเรียนการสอน

- 5.1 ประมวลสาระ หน่วยที่ 4 การบริการอื่นๆ หลังอาหาร จำนวน 1 ชุด
5.2 ซีดีรอม จำนวน 1 ชุด
5.3 แบบฝึกหัด จำนวน 1 ชุด

6. การประเมินผลการเรียน

- 6.1 ระหว่างเรียน ทำแบบฝึกปฏิบัติด้วยการบันทึกเสียงและส่งแบบฝึกปฏิบัติ
6.2 ผู้เรียนส่งแบบฝึกปฏิบัติ

แบบฝึกหัดก่อนเรียน หน่วยที่ 4 การบริการอื่นๆหลังอาหาร
จงเลือกคำตอบที่ถูกต้องที่สุดเพียงคำตอบเดียวโดยทำเครื่องหมาย X ที่คำตอบ

1. คำว่า การจำหน่ายสินค้าปลอดภาษีคือคำว่าอะไร
A. la vente des articles hors taxes B. la boisson C. les produits hors taxes
2. คำว่า la carte de débarquement หมายถึงอะไร
A. ใบสำแดงรายการสิ่งของ B. เอกสารเข้าประเทศ C. คู่มือความปลอดภัย
3. เมื่อผู้โดยสารถามประโยคนี้ “Où sont les toilettes?”
ถูกเรือจะตอบว่าอย่างไร
A. Elles sont dans la première classe, monsieur.
B. Suivez-moi, madame.
C. Elles sont au milieu de la cabine.
4. ข้อใดมีความหมายว่า เราขอให้แพทย์หรือพยาบาลติดต่อพนักงานต้อนรับด้วย
A. Nous avons maintenant une personne dont la santé nécessite un soin médical.
B. Nous demandons au médecin ou à l’infirmière de se faire connaître à un membre de l’équipage
C. Nous sommes à la recherche des médecins.
5. Si vous êtes en transit, vous n’**en** avez pas besoin, madame/ monsieur.
คำว่า “**en**” ในประโยคข้างบน น่าจะหมายถึงอะไร
A. l’information B. la carte d’embarquement C. la boutique hors taxes

LEÇON 1: Vente des articles hors taxes

ตอนที่ 1 การจำหน่ายสินค้าปลอดภาษี

การจำหน่ายสินค้าปลอดภาษี โดยทั่วไปจะให้บริการหลังอาหาร ต่อไปเป็นตัวอย่างประโยคที่ใช้ในการจำหน่ายสินค้าปลอดภาษี

La vente des articles hors taxes est à votre disposition après le service de repas.

การจำหน่ายสินค้าปลอดภาษีจะให้บริการหลังการบริการอาหาร

Si vous souhaitez faire des achats, veuillez remplir le bulletin de commande et présentez-le à un membre de l'équipage, madame/ monsieur.

หากท่านต้องการซื้อสินค้า กรุณากรอกแบบฟอร์มการสั่งซื้อ แล้วมอบให้แก่พนักงานต้อนรับค่ะ

Vous désirez des articles hors-taxes?

ท่านต้องการซื้อสินค้าปลอดภาษีไหมคะ

Comment payez-vous?

ท่านจะจ่ายค่าสินค้าด้วยวิธีใดคะ

Voulez-vous payer par carte de credit, madame/ monsieur?

ท่านต้องการจ่ายด้วยบัตรเครดิตหรือไม่คะ

Nous mettons votre facture en baht.

ราคาสินค้าคิดเป็นเงินบาทของไทยค่ะ

Nous avons une bonne réduction à vous offrir.

เรามีโปรโมชั่นลดราคาเสนอแก่ท่านค่ะ

Cette offre est valable quand vous commandez votre merchandise de plus de... dollars.

โปรโมชั่นนี้จะใช้ได้เมื่อท่านสั่งซื้อตั้งแต่ ดอลลาร์ขึ้นไปค่ะ

Signez ici, s'il vous plaît.

กรุณาลงลายมือชื่อตรงนี้ค่ะ

Voici votre article. / Voici vos articles.

นี่คือสินค้าที่ท่านซื้อค่ะ

Voici votre reçu, madame/ monsieur.

นี่คือใบเสร็จรับเงินค่ะ

Souhaitez-vous payer en espèces, madame/ monsieur?

ท่านต้องการจ่ายด้วยเงินสดหรือไม่คะ

Le montant est de..... madame/ monsieur.

คิดเป็นเงิน..... ค่ะ

Voilà votre monnaie, madame/ monsieur.

นี่คือเงินทอนค่ะ



Le droit d'importation par personne est d'un litre d'alcool et de 200 cigarettes.

ผู้โดยสารนำเข้าสุราได้ไม่เกินคนละหนึ่งลิตร และบุหรี่ไม่เกิน 200 มวนค่ะ

Vous êtes autorisé(e) à importer 200 cigarettes.

ท่านนำเข้าบุหรี่ได้ 200 มวนค่ะ

Ce sont les articles en pré-commande.

นี่เป็นสินค้าที่ต้องสั่งล่วงหน้าค่ะ

Vous pouvez commander la livraison à domicile.

ท่านสั่งสินค้าให้จัดส่งถึงบ้านได้

Le frais d'envoi est séparé selon la destination.

ค่าธรรมเนียมการจัดส่งเก็บตามจุดหมายปลายทางค่ะ



LEÇON 2: Services supplémentaires

การบริการเพิ่มเติม

เมื่อเสร็จสิ้นการบริการเครื่องดื่มและอาหาร หากเป็นเที่ยวบินที่มีระยะบินไกล หรือเป็นเที่ยวบินกลางคืน
ที่ต้องปิดไฟในห้องโดยสารเพื่อการพักผ่อน ลูกเรือจะสื่อสารด้วยตัวอย่างประโยคต่าง ๆ ดังนี้

Est-ce que je peux baisser les volets des hublots?

ขอให้ผมปิดม่านหน้าต่างข้างท่านนะครับ

Le soleil va se lever bientôt.

อีกไม่นานพระอาทิตย์จะขึ้นแล้วครับ

หากมีผู้โดยสารที่ยังไม่หลับ หรือกำลังเพลิดเพลินกับรายการบันเทิงต่างๆบนเที่ยวบิน ลูกเรืออาจถาม
เพื่อให้การบริการเพิ่มเติมดังตัวอย่างประโยคต่อไปนี้

Est-ce que je peux vous aider, monsieur / madame?

มีอะไรให้ดิฉันช่วยไหมคะ

Qu'est-ce que vous voudriez boire, monsieur / madame? / Que désirez-vous boire, monsieur / madame?

ท่านต้องการดื่มอะไรคะ

Qu'est-ce que vous souhaitez prendre? / Que désirez-vous prendre?

ท่านต้องการรับประทานอะไรคะ

Puis-je vous offrir quelque chose à boire?

ผม/ดิฉัน จะบริการเครื่องดื่มอะไรให้ท่านดีครับ/ค่ะ

Désirez-vous autre chose, monsieur / madame?

ท่านต้องการอย่างอื่นอีกไหมคะ

กรณีระบบจอภาพนตร์เสีย ต้องทำการตั้งค้าระบบใหม่ สามารถแนะนำผู้โดยสารได้ดังนี้

Je vais redémarrer le système. N'appuyez sur aucun bouton.

จะตั้งค้าระบบให้ใหม่ กรุณาอย่ากดปุ่มใดๆคะ

กรณีมีผู้โดยสารป่วย ต้องการความช่วยเหลือทางการแพทย์ จะกล่าวประโยคต่างๆได้ดังนี้

Nous avons maintenant une personne dont la santé nécessite un soin medical.

ขณะนี้มึผู้ที่ต้องการความช่วยเหลือทางการแพทย์ด่วนคะ

Nous demandons au médecin ou à l'infirmière de se faire connaître à un membre de l'équipage.

ขอให้แพทย์หรือพยาบาลช่วยติดต่อลูกเรือด้วยคะ

กรณีมีผู้ลืมของไว้ตามทีต่างๆในห้องโดยสาร จะกล่าวประโยคต่างๆดังนี้

Nous sommes à la recherche de..... (un objet) égaré par un passager (+ lieu).

ผู้โดยสารท่านหนึ่งลืม.....ไว้ที่.....

Nous remercions la personne qui l'aurait trouvé, de bien vouloir nous le remettre.

เราขอขอบคุณผู้ที่พบ และกรุณานำมามอบให้แก่พนักงาน



Noms Masculins	Noms Féminins
un formulaire d'immigration	une carte d'embarquement
un coca/ un coke	une carte de débarquement
un verre d'eau	une carte d'immigration
un porto	une tasse de thé
un expresse	une tasse de café
un cappuccino	de l'eau gazeuse
un café crème	de l'eau plate
un café au lait	de l'eau minérale
un chocolat chaud	une couverture
du sucre	une trousse de voyage
du lait	des cartes postales
un jouet	des cartes (à jouer)
un oreiller	des chaussettes
un journal	la boutique hors taxe
un magazine	
des bonbons	
des écouteurs / un casque	
des magazines	
les volets des hublots	
le bulletin de commande	
un coussin, un masque de voyage et 2 bouchons	
des articles hors taxe	

LEÇON 3 : Fournir de l'information

การให้ข้อมูลด้านต่างๆ

การแจกเอกสารเข้าประเทศ *La distribution des cartes de débarquement*

Désirez-vous une carte de débarquement?

ท่านต้องการใบเข้าประเทศหรือไม่คะ

Voilà votre carte de débarquement.

ใบเข้าประเทศค่ะ

Si vous êtes Français, et visitez la Thaïlande, vous avez besoin d'une carte de débarquement.

หากท่านเป็นคนฝรั่งเศส และจะมาท่องเที่ยวที่ประเทศไทย ท่านต้องกรอกใบเข้าประเทศค่ะ

Quel est votre destination?

จุดหมายปลายทางของท่านคือที่ใดคะ

Vous avez besoin d'une carte de débarquement.

ท่านต้องใช้ใบเข้าประเทศค่ะ

Une carte pour chaque personne.

หนึ่งใบต่อหนึ่งท่านค่ะ

Vous êtes en transit, madame/ monsieur?

ท่านจะต่อเครื่องหรือไม่คะ

Si vous êtes en transit, vous n'en avez pas besoin, madame/ monsieur.

ถ้าท่านต่อเครื่อง ท่านไม่ต้องใช้ใบเข้าประเทศค่ะ

Je vous en prie, monsieur.

ด้วยความยินดีค่ะ

A votre service, madame.

ยินดีบริการค่ะ

Avec plaisir.

ด้วยความยินดีครับ



แบบฝึกหัดหลังเรียน หน่วยที่ 4 การบริการอื่น ๆ หลังอาหาร
จงเลือกคำตอบที่ถูกต้องที่สุดเพียงคำตอบเดียวโดยทำเครื่องหมาย X ที่คำตอบ

- คำว่า การจำหน่ายสินค้าปลอดภาษีคือคำว่าอะไร
A. la vente des articles hors taxe B. la boisson C. les produits horstaxes
- คำว่า la carte de débarquement
A. ใบสำแดงรายการสิ่งของ B. เอกสารเข้าประเทศ C. คู่มือความปลอดภัย
- เมื่อผู้โดยสารถามประโยคนี้ “Où sont les toilettes?”
ถูกเรื่องจะตอบว่าอย่างไร
A. Elles sont dans la première classe, monsieur.
B. Suivez-moi, madame.
C. Elles sont au milieu de la cabine.
- ข้อใดหมายถึงเราขอให้แพทย์หรือพยาบาลติดต่อพนักงานต้อนรับด้วย
A. Nous avons maintenant une personne dont la santé nécessite un soin médical.
B. Nous demandons au médecin ou à l’infirmière de se faire connaître à un membre de l’équipage.
C. Nous sommes à la recherche des médecins.
- Si vous êtes en transit, vous n’**en** avez pas besoin, madame/ monsieur.
คำว่า “**en**” ในประโยคข้างบน น่าจะหมายถึงอะไร
A. l’information B. la carte d’débarquement C. la boutique hors-taxes

แผนการสอน**ภาษาฝรั่งเศส เพื่อการสื่อสารบนเครื่องบิน****หน่วยที่ 5 ขั้นตอนการปฏิบัติเมื่อเกิดสภาวะฉุกเฉิน (Procédures d'urgences)****1. หัวเรื่อง**

1.1 คำสั่งเมื่อเกิดสภาวะฉุกเฉินเมื่อเครื่องลงพื้น (Ordres d'évacuation sur terre)

1.2 คำสั่งเมื่อเกิดสภาวะฉุกเฉินเมื่อเครื่องลงน้ำ (Ordres d'évacuation d'amerrissage)

2. แนวคิด

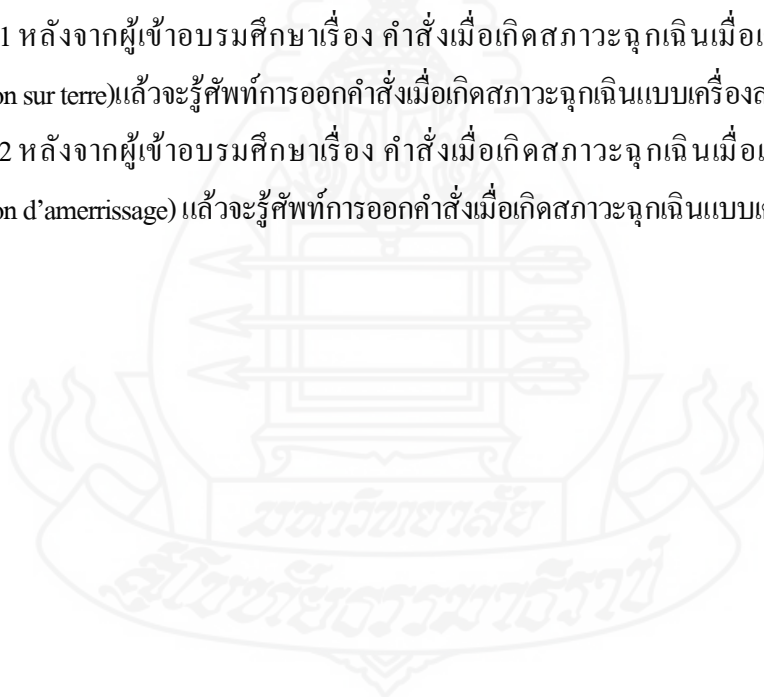
2.1 คำสั่งเมื่อเกิดสภาวะฉุกเฉินเมื่อเครื่องลงพื้น คือ การออกคำสั่งเมื่อเกิดสภาวะฉุกเฉิน โดยเมื่อผู้ได้ยินจะต้องปฏิบัติตาม ในกรณีเครื่องลงพื้นแบบฉุกเฉิน

2.2 คำสั่งเมื่อเกิดสภาวะฉุกเฉินเมื่อเครื่องลงน้ำ คือ การออกคำสั่งเมื่อเกิดสภาวะฉุกเฉิน โดยเมื่อผู้ได้ยินจะต้องปฏิบัติตาม ในกรณีเครื่องลงน้ำแบบฉุกเฉิน

3. วัตถุประสงค์

3.1 หลังจากผู้เข้าอบรมศึกษาเรื่อง คำสั่งเมื่อเกิดสภาวะฉุกเฉินเมื่อเครื่องลงพื้น (Ordres d'évacuation sur terre) แล้วจะรู้จักการออกคำสั่งเมื่อเกิดสภาวะฉุกเฉินแบบเครื่องลงพื้น

3.2 หลังจากผู้เข้าอบรมศึกษาเรื่อง คำสั่งเมื่อเกิดสภาวะฉุกเฉินเมื่อเครื่องลงน้ำ (Ordres d'évacuation d'amerrissage) แล้วจะรู้จักการออกคำสั่งเมื่อเกิดสภาวะฉุกเฉินแบบเครื่องลงน้ำ



4. ขั้นตอนการสอน

หน่วยที่ 5 ขั้นตอนการปฏิบัติเมื่อเกิดสถานะฉุกเฉิน (Procedures d'urgences)

เนื้อหา	รูปแบบ/วิธีการ	สื่อการสอน	การประเมิน
ทดสอบก่อนเรียน	1. ผู้เข้าอบรมทำแบบทดสอบก่อนเรียน	แบบทดสอบ	คะแนนการทดสอบก่อนเรียน
ตอนที่ 5 ขั้นตอนการปฏิบัติเมื่อเกิดสถานะฉุกเฉิน	2. ขึ้นดำเนินการฝึกอบรมตามกิจกรรม 1. ศึกษาจากสื่อหลัก (เอกสารประกอบการอบรมในรูปแบบPDF file) และสื่อเสริม (ซีดีเสียง) 2. ทำกิจกรรมฝึกทักษะตามใบกิจกรรม 3. แบบฝึกหัดระหว่างเรียน	1. เอกสารประกอบการอบรม หน่วยที่ 5 ตอนที่ 1-2 2. ซีดีเสียงประกอบการอบรม หน่วยที่ 5 ตอนที่ 1-2 3. แบบฝึกหัดระหว่างเรียน 4. ใบกิจกรรม	คะแนนการทดสอบระหว่างเรียน

5. สื่อการเรียนการสอน

- 5.1 ประมวลสาระ หน่วยที่ 5 ขั้นตอนการปฏิบัติเมื่อเกิดสถานะฉุกเฉิน จำนวน 1 ชุด
- 5.2 ซีดีรอม จำนวน 1 ชุด
- 5.3 แบบฝึกหัด จำนวน 1 ชุด

6. การประเมินผลการเรียน

- 6.1 ระหว่างเรียน ทำแบบฝึกปฏิบัติด้วยการบันทึกเสียงและส่งแบบฝึกปฏิบัติ
- 6.2 ผู้เรียนส่งแบบฝึกปฏิบัติ

แบบฝึกหัดก่อนเรียน หน่วยที่ 5 ขั้นตอนการปฏิบัติเมื่อเกิดภาวะฉุกเฉิน
ฉบับที่กเสียงการออกคำสั่งจากประโยคในแต่ละข้อ และส่งผู้สอนทาง Line

1. Détachez votre ceinture!
2. Enlevez vos souliers à talon haut! Laissez vos bagages!
3. Par ici! Formez deux files!
4. Mettez le gilet mais ne le gonflez pas et sortez!
5. Allez par là! Cette porte est condamnée!



LEÇON 1 Ordres d'évacuation sur terre
ตอนที่1 คำสั่งเมื่อเกิดสภาวะฉุกเฉินเมื่อเครื่องลงพื้น

การลงจอดฉุกเฉินบนดินแบบเตรียมการ /Evacuation Prévue

1. การเตรียมพร้อมรับแรงกระแทก / Accrochez-vous pour l'impact

: จับให้แน่นจับให้แน่น

Tenez-vous bien!

: ก้มหัวลง ก้มหัวลง

Baissez vous! /Courbez-vous!

2. กรณีไม่ต้องอพยพจากเครื่อง / En cas d'évacuation non exigée

: โปรดอยู่ในความสงบ นั่งอยู่กับที่ก่อน และคอยฟังคำแนะนำ

Restez calme et assis! Attendez les suivantes instructions!

: นั่งอยู่กับที่ ลุกเรือปฏิบัติหน้าที่ตามปกติ

Restez assis! Le personnel va reprendre son travail!

3. กรณีอพยพออกจากเครื่องแบบเร่งด่วน Rapid disembarkation

: ลุกเรือจงฟังทางนี้ ออกจากเครื่องบินโดยด่วน

Attention le personnel de cabine, quittez l'avion immédiatement !

: จงออกทางประตูที่กำหนด

Débarquez à la sortie désignée immédiatement!

: ทิ้งสัมภาระไว้บนเครื่อง

Laissez vos affaires!

: โปรดนำสัมภาระลงไปด้วย

Apportez vos affaires avec vous!

: โปรดงดสูบบุหรี่ และงดใช้โทรศัพท์มือถือ

Ne pas fumer, ne pas utiliser le téléphone mobile!

: จะแจ้งข้อมูลเพิ่มเติมที่อาคารผู้โดยสาร

Des plus amples informations seront données au terminal!

4. กรณีต้องอพยพจากเครื่อง / En cas d'évacuation exigée

: ปลดเข็มขัดนิรภัย

Détachez votre ceinture !

: อย่าเข้ามา อย่าเข้ามา

Reculez ! Reculez !

: ถอดรองเท้าส้นสูงทิ้งสัปดาห์ไว้บนเครื่อง

Enlevez vos souliers à talon haut! Laissez vos bagages!

: รีบออกจากเครื่องบิน

Sortez !

: มาทางนี้ เรียงเป็นสองแถว

Par ici ! Formez deux files !

: มาทางนี้ เรียงเป็นแถวเดียว

Par ici ! Formez une file !

: กระโดด กระโดด ! ไปไป ! เร็ว เร็ว !

Sautez, sautez ! Allez, allez ! Dépêchez-vous !

: กระโดด และ สไลด์

Sautez et glissez !

: เรียงเป็นสองแถว ก้าวลงไปตามลูกศร

Formez deux files ! Descendez ! Suivez les flèches !

: วิ่งไป วิ่งไป ออกไปให้ห่างจากเครื่อง

Courez, courez ! Allez, allez ! Eloignez-vous !



LEÇON 2 Ordres d'amerrissage

ตอนที่ 2 คำสั่งเมื่อเกิดสภาวะฉุกเฉินเมื่อเครื่องลงน้ำ

การลงจอดฉุกเฉินแบบเตรียมการเพื่อลงน้ำ

1. การลงน้ำแบบฉุกเฉินAmerrissage

: ก้มหัวลง ก้มหัวลง

Baissez vous !

: ปลดเข็มขัด ใส่ชูชีพ อย่าเพิ่งพองลม รีบออกจากเครื่องบิน

Détachez la ceinture ! Mettez le gilet mais ne le gonflez pas et sortez !

: อย่าเข้ามา อย่าเข้ามา

Reculez! Reculez!

: มาทางนี้ เรียงเป็นสองแถว

Par ici! Formez deux files!

: มาทางนี้ เรียงเป็นแถวเดียว

Par ici ! Formez une seule file!

: พองลมเสื้อชูชีพ ลงแพ

Gonflez le gilet! Descendez dans le toboggan!

: พองลมเสื้อชูชีพ ลงน้ำ

Gonflez le gilet! Descendez dans l'eau!

: ไปทางโน้น ไปทางโน้น

Allez par là! Allez par là!

2. กรณีประตูใช้ไม่ได้ ต้องให้ใช้ประตูอื่น

: ไปทางโน้น ไปทางโน้น ประตูใช้ไม่ได้

Allez par là! Allez par là! La porte condamnée!

แบบฝึกหัดหลังเรียนหน่วยที่ 5 ขั้นตอนการปฏิบัติเมื่อเกิดสถานะฉุกเฉิน
ฉบับที่กเสียงการออกคำสั่งจากประโยคในแต่ละข้อเป็นคลิปเสียงส่งทางLINE

1. Détachez votre ceinture!
2. Enlevez vos souliers à talon haut! Laissez vos affaires !
3. Par ici! Formez deux files!
4. Mettez le gilet mais ne le gonflez pas et sortez!
5. Allez par là! Cette porte est condamnée!



แผนการสอน
ภาษาฝรั่งเศส เพื่อการสื่อสารบนเครื่องบิน

หน่วยที่ 6 การดูแลและการปฐมพยาบาลเบื้องต้น

1. หัวเรื่อง

1.1 บทสนทนาในการปฐมพยาบาลเบื้องต้น เรื่อง (Conversations durant les premiers secours à bord)

1.2 ปฏิบัติการช่วยฟื้นคืนชีพ (Réanimation cardio-pulmonaire)

2. แนวคิด

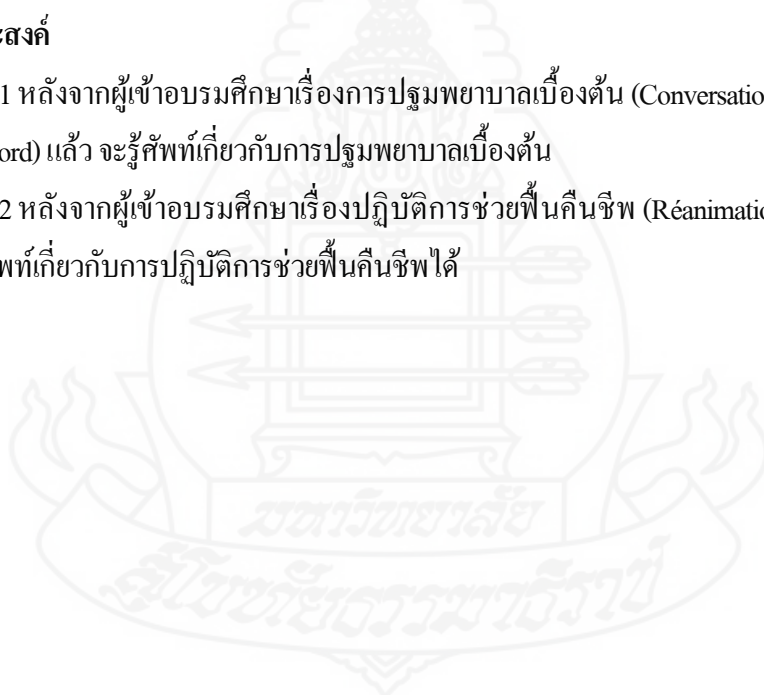
2.1 บทสนทนาในการปฐมพยาบาลเบื้องต้นเป็นการสอบถามอาการป่วย การให้ยา การปฐมพยาบาลเบื้องต้นในกรณีต่างๆ การใช้คำศัพท์เฉพาะที่เกี่ยวข้องกับอาการป่วย

2.2 ปฏิบัติการช่วยฟื้นคืนชีพ เป็นการสังเกตอาการ การตรวจสอบให้มั่นใจก่อนการปฏิบัติการช่วยฟื้นคืนชีพด้วยเครื่องกระตุกหัวใจด้วยไฟฟ้า หรือ AED

3. วัตถุประสงค์

3.1 หลังจากผู้เข้าอบรมศึกษาเรื่องการปฐมพยาบาลเบื้องต้น (Conversations durant les premiers secours à bord) แล้ว จะรู้ศัพท์เกี่ยวกับการปฐมพยาบาลเบื้องต้น

3.2 หลังจากผู้เข้าอบรมศึกษาเรื่องปฏิบัติการช่วยฟื้นคืนชีพ (Réanimation cardio-pulmonaire) แล้ว จะรู้ศัพท์เกี่ยวกับการปฏิบัติการช่วยฟื้นคืนชีพได้



4. ขั้นตอนการสอน

หน่วยที่ 6 การดูแลและการปฐมพยาบาลเบื้องต้น

เนื้อหา	รูปแบบ/วิธีการ	สื่อการสอน	การประเมิน
ทดสอบก่อนเรียน	1. ผู้เรียนทำแบบทดสอบก่อนเรียน	แบบทดสอบ	คะแนนการทดสอบก่อนเรียน
ตอนที่ 6 การดูแลและการปฐมพยาบาลเบื้องต้น	2. ขั้นตอนดำเนินการฝึกอบรมตามกิจกรรม 1. ศึกษาจากสื่อหลัก (เอกสารประกอบการอบรมในรูปแบบ PDF file) และสื่อเสริม (ซีดีเสียง) 2. ทำกิจกรรมฝึกทักษะตามใบกิจกรรม 3. แบบฝึกหัดระหว่างเรียน	1. เอกสารประกอบการอบรมหน่วยที่ 6 ตอนที่ 1-2 2. ซีดีเสียงประกอบการอบรม หน่วยที่ 5 ตอนที่ 1-2 3. แบบฝึกหัดระหว่างเรียน 4. ใบกิจกรรม	คะแนนการทดสอบระหว่างเรียน

5. สื่อการเรียนการสอน

- 5.1 ประมวลสาระ หน่วยที่ 6 การดูแลและการปฐมพยาบาลเบื้องต้น จำนวน 1 ชุด
- 5.2 ซีดีรอม จำนวน 1 ชุด
- 5.3 แบบฝึกหัด จำนวน 1 ชุด

6. การประเมินผลการเรียน

- 6.1 ระหว่างเรียน ทำแบบฝึกปฏิบัติด้วยการบันทึกเสียงและส่งแบบฝึกปฏิบัติ
- 6.2 ผู้เรียนส่งแบบฝึกปฏิบัติ

แบบฝึกหัดก่อนเรียน หน่วยที่ 6 การดูแลและการปฐมพยาบาลเบื้องต้นในเที่ยวบิน

จงแปลประโยคภาษาฝรั่งเศสในแต่ละหัวข้อเป็นภาษาไทย

1. Comment vous sentez-vous?
2. Quels médicaments prenez-vous en ce moment?
3. Veuillez signer dans la formulaire de réception des médicaments.
4. Vous allez mieux?
5. Avez-vous besoin d'un fauteuil roulant à l'arrivée?



LEÇON 1 Premiers Secours à Bord
ตอนที่ 1 บทสนทนาในการปฐมพยาบาลเบื้องต้น

Les Conversations durant les premiers secours à bord

: เกิดอะไรขึ้น

Qu'est- ce qui s'est passé ?

: คุณรู้สึกอย่างไรบ้าง

Comment vous sentez-vous ?

: คุณกำลังทานยาอะไรอยู่ไหมคะ

Quels médicaments prenez-vous en ce moment?

: คุณมียานั้นอยู่หรือไม่

Vous les avez avec vous ?

: คุณมีโรคประจำตัวไหมคะ

Avez-vous votre histoire de cas?

: คุณเคยแพ้ยาอะไรบ้างไหมคะ

Avez-vous des allergies aux médicaments ?

: คุณมีไข้ไหมคะ

Faites-vous de la température?



: คุณปวดมานานแค่ไหน

Depuis quand avez-vous cette douleur?

: ฉันจะนำยามาให้

Je vais vous apporter le médicament.

: ทานยานี้ 1-2 เม็ด

Vous pouvez prendre un ou deux comprimés.

: กรุณาลงชื่อในแบบฟอร์มรับยาด้วย

Veuillez signer le formulaire de réception des médicaments.

: คุณหายใจออกไหม

Pouvez-vous respirer?

: คุณต้องการออกซิเจนไหม

Voulez-vous de l'oxygène?

: คุณรู้สึกดีขึ้นไหม

Vous sentez-vous mieux maintenant?

: คุณอยากพบแพทย์ของสนามบินไหม

Voulez-vous voir le médecin de l'aéroport?

: ต้องการความช่วยเหลือจากพนักงานภาคพื้นดินเมื่อไปถึงไหม

Avez-vous besoin d'aide du personnel au sol à votre arrivée?

: ต้องการรถเข็นเมื่อไปถึงที่สนามบินไหม

Avez-vous besoin d'un fauteuil roulant à l'arrivée?



LEÇON 2

Réanimation cardio-pulmonaire

ตอนที่ 2 ปฏิบัติการช่วยฟื้นคืนชีพ

ปฏิบัติการช่วยฟื้นคืนชีพ หมายถึง การช่วยเหลือผู้ป่วยที่หยุดหายใจ หรือหัวใจหยุดเต้น ให้มีการหายใจ และการไหลเวียนกลับคืนสู่สภาพเดิม ป้องกันเนื้อเยื่อได้รับอันตรายจากการขาดออกซิเจนอย่างถาวร ซึ่งสามารถทำได้โดยการฟื้นคืนชีพขั้นพื้นฐาน เช่น การนวดหัวใจภายนอก

Réanimation cardio-pulmonaire : est un ensemble de manœuvres destiné à assurer une oxygénation des organes lorsque la victime a cessé de respirer et est en arrêt circulaire.

: คุณได้ยินฉันไหม

Vous m'entendez?

: คุณเป็นอย่างไร

Vous allez bien?

: ช่วยด้วย ผู้โดยสารหมดสติ

Au secours ! Un passager est inconscient.

: กด 30 ครั้ง เป่า 2 ครั้ง

30 décompressions 2 insufflations

: ผู้โดยสารไม่หายใจ จับชีพจรไม่ได้

Le passager ne respire pas et n'a pas de pouls.

: เรียกแพทย์ด้วย

Appelez le médecin!

: ขอ AED (เครื่องกระตุกหัวใจด้วยไฟฟ้า) ด้วย

Donnez-moi le DAE! (Défibrillateur automatisé externe).

การใช้ AED

AED

1. เปิดเครื่อง AED

Allumez le DAE

2. แปะแผ่นปิดหน้าอก บนหน้าอกที่ว่างเปล่า (ตามรูปภาพ)

Appliquez l'électrode sur la poitrine nue. (exactement comme montré sur la photo)

3. ถ้ามีขนหน้าอก ให้โกนออกก่อน

Si forte pilosité, rasez la poitrine.

4. ต่อสายเข้ากับเครื่อง

Branchez le connecteur.

5. รอประมวลผลจังหวะการเต้นของหัวใจ

Analyse du rythme cardiaque.

6. อย่าจับผู้ป่วย (ในระหว่างการประมวลผล)

Ne pas toucher au patient (pendant l'analyse du rythme cardiaque)

7. จงอยู่ห่างจากผู้ป่วย

Restez à l'écart du patient.

8. เริ่มกระตุกหัวใจได้

Délivrez le choc maintenant.

9. กดปุ่มที่ไฟกระพริบอยู่ตอนนี้

Appuyez sur le bouton de choc clignotant maintenant.

10. กระตุกหัวใจ

Choc délivré

11. ขณะนี้ปลอดภัยที่จะสัมผัสผู้ป่วยได้

Vous pouvez toucher au patient.

12. ให้นำหน้าอกต่อไป

Continuez le massage cardiaque.

13. หยุดการทำ CPR รอการประมวลผล

Arrêtez la réanimation. Attendez l'analyse.

14. ไม่แนะนำให้ทำต่อ สามารถสัมผัสผู้ป่วยได้แล้ว

Pas de choc. On peut toucher au patient.



แบบฝึกหัดหลังเรียน หน่วยที่ 6 การดูแลและการปฐมพยาบาลเบื้องต้นในเที่ยวบิน

จงแปลประโยคภาษาฝรั่งเศสในแต่ละหัวข้อเป็นภาษาไทย

1. Comment vous sentez-vous ?
2. Quel médicaments prenez-vous en ce moment?
3. Veuillez signer dans la formulaire de réception des médicaments.
4. Vous sentez-vous mieux maintenant?
5. Avez-vous besoin d'un fauteuil roulant à l'arrivée?



แบบประเมินก่อนการเรียนรู้

PRE- TEST

แบบทดสอบนี้เป็นการประเมินความรู้ภาษาฝรั่งเศสก่อนการเรียนรู้ สำหรับพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ก่อนการเรียนรู้โดยมีทั้งหมด 10 ข้อ

จงเลือกคำตอบที่ถูกต้องที่สุดเพียงคำตอบเดียวโดยทำเครื่องหมาย X หน้าคำตอบ

1. ประโยคใดต่อไปนี่ ที่ท่านจะใช้กล่าวในการขอคู่มือที่นั่งผู้โดยสาร
 - A. Présentez votre passeport, s'il vous plaît.
 - B. Votre carte d'embarquement, s'il vous plaît.
 - C. Bienvenue à bord!
 - D. Bonsoir, madame.
2. ประโยคใดต่อไปนี่ ที่ท่านจะใช้บอกตำแหน่งที่นั่งแก่ผู้โดยสาร
 - A. Je travaille à la première classe.
 - B. Le numéro de votre siège, s'il vous plaît.
 - C. Allez tout droit et tournez à droite.
 - D. Les sorties de secours doivent rester dégagées.
3. ประโยคใดต่อไปนี่ ที่ท่านจะใช้ถามการยืนยันการสั่งอาหารพิเศษ
 - A. Avez-vous commandé un repas spécial, monsieur?
 - B. Quel est votre choix?
 - C. Puis-je avoir votre commande pour le déjeuner?
 - D. Est-ce que je peux vous aider?
4. ประโยคใดต่อไปนี่ ที่ท่านจะใช้ในการตรวจสอบความปลอดภัยก่อนเครื่องขึ้น
 - A. Votre siège est près du couloir.
 - B. Redressez le dossier de votre siège, s'il vous plaît.
 - C. Est-ce que je peux prendre votre plateau?
 - D. Pouvez-vous baisser les volets des hublots?
5. ประโยคใดต่อไปนี่ใช้ในการบริการเครื่องดื่ม
 - A. La serviette chaude, madame.
 - B. Vous désirez encore des petits pains?
 - C. Désirez-vous prendre de l'apéritif?
 - D. Avez-vous terminé?

6. ประโยคใดต่อไปนี้นำใช้ในการบริการอาหาร

- A. Attendez monsieur!
- B. Désirez-vous une couverture, monsieur?
- C. Voici le Tournedos de bœuf, sauce demi-glace au Porto, madame.
- D. Vous désirez des articles hors-taxes?

7. ประโยคใดต่อไปนี้นำใช้ในการจำหน่ายสินค้าปลอดภาษี

- A. Si vous souhaitez faire des achats, veuillez remplir le bulletin de commande.
- B. Il n'y a pas la vente des articles hors-taxes sur ce vol.
- C. Je vous en prie, monsieur.
- D. Nous sommes à la recherche des lunettes égarées par un passager.

8. ข้อใดเป็นประโยคคำสั่งเมื่อเกิดสถานะฉุกเฉิน

- A. Présentez votre passeport, s'il vous plaît!
- B. Formez deux files! Descendez ! Suivez les flèches!
- C. Les téléphones portables doivent être mis en mode avion.
- D. Ne vous inquiétez pas.

9. ประโยคใดที่ใช้สอบถามอาการป่วย

- A. Comment vous sentez-vous?
- B. Que s'est-il passé?
- C. Qu'est-ce qu'il y a?
- D. Avez-vous besoin d'un fauteuil roulant à l'arrivée?

10. ประโยคใดที่ใช้ในการประกาศเรียกแพทย์

- A. Au secours!
- B. Donnez-moi le DAE!
- C. Nous demandons au médecin de se faire connaître à un membre de l'équipage.
- D. Votre attention, s'il vous plaît!

แบบประเมินหลังการเรียน

Post-Test

1. จากตัวอย่างประโยคนี้ “Votre carte d'embarquement, s'il vous plaît.” ใช้สำหรับสถานการณ์ใด
 - A. การบอกตำแหน่งที่นั่ง
 - B. การขอคู่มือที่นั่ง
 - C. การถามทาง
 - D. การกล่าวต้อนรับ
2. จากตัวอย่างประโยคนี้ “Allez tout droit et tournez à droite. Votre siège est à côté du hublot.” ใช้สำหรับสถานการณ์ใด
 - A. การทักทาย
 - B. การบอกตำแหน่งที่นั่ง
 - C. การขอคู่มือที่นั่ง
 - D. การถามทาง
3. จากตัวอย่างประโยคนี้ “Avez-vous commandé le repas spécial, monsieur?” ใช้สำหรับสถานการณ์ใด
 - A. การสอบถามเครื่องดื่ม
 - B. การสอบถามทั่วไป
 - C. การสอบถามเรื่องการสั่งอาหารพิเศษ
 - D. การสอบถามความพึงพอใจ
4. จากตัวอย่างประโยคนี้ “Redressez le dossier de votre siège, s'il vous plaît.” ใช้สำหรับสถานการณ์ใด
 - A. การตรวจสอบความปลอดภัยก่อนเครื่องขึ้น
 - B. การให้ข้อมูลทั่วไป
 - C. การสอบถามทั่วไป
 - D. การให้บริการเมื่อแรกขึ้นเครื่อง
5. จากตัวอย่างประโยคคำถามนี้ “Désirez-vous prendre de l'apéritif?” ใช้สำหรับสถานการณ์ใด
 - A. การบริการอาหาร
 - B. การตรวจสอบความปลอดภัยก่อนเครื่องขึ้น
 - C. การบริการเครื่องดื่ม
 - D. การกล่าวต้อนรับ

6. จากตัวอย่างประโยคนี้ “Voici vos petits pains chauds, madame” ใช้สำหรับสถานการณ์ใด
- การบริการอาหารพิเศษ
 - การบริการอาหาร
 - การบริการเครื่องดื่ม
 - การจำหน่ายสินค้าปลอดภาษี
7. จากตัวอย่างประโยคนี้ “Si vous souhaitez faire des achats, veuillez remplir le bulletin de commande.” ใช้สำหรับสถานการณ์ใด
- การจำหน่ายสินค้าปลอดภาษี
 - การจำหน่ายสินค้าทั่วไป
 - การจำหน่ายอาหารเครื่องดื่ม
 - การส่งสินค้าตามที่อยู่
8. จากตัวอย่างประโยคนี้ “Formez deux files! Descendez! Suivez les flèches!” ใช้สำหรับสถานการณ์ใด
- การตรวจสอบความปลอดภัยก่อนเครื่องขึ้น
 - การบอกเส้นทาง
 - ประโยคคำสั่งเมื่อเกิดสภาวะฉุกเฉิน
 - การให้ข้อมูลทั่วไป
9. จากตัวอย่างประโยคคำถามนี้ “Comment vous sentez-vous?” ใช้สำหรับสถานการณ์ใด
- การให้ยา
 - การสอบถามอาการป่วย
 - คำสั่งเมื่อเกิดสภาวะฉุกเฉิน
 - การจำหน่ายสินค้าปลอดภาษี
10. จากตัวอย่างประโยคคำสั่งนี้ “Nous demandons au médecin ou à l’infirmière de se faire connaître à un membre de l’équipage.” ใช้สำหรับสถานการณ์ใด
- การประกาศเรียกแพทย์
 - การถามข้อมูลทางการแพทย์
 - การสอบถามอาการป่วย
 - การให้ยา

เฉลยข้อสอบ และแบบฝึกหัด

เฉลยข้อสอบ Pre-Test

ข้อ 1.B	ข้อ 2.C	ข้อ 3.A	ข้อ 4.B	ข้อ 5.C
ข้อ 6.C	ข้อ 7.A	ข้อ 8.B	ข้อ 9.A	ข้อ 10.C

เฉลยข้อสอบ Post-Test

ข้อ 1.B	ข้อ 2.B	ข้อ 3.C	ข้อ 4.A	ข้อ 5.C
ข้อ 6.B	ข้อ 7.A	ข้อ 8.C	ข้อ 9.B	ข้อ 10.A

เฉลยแบบฝึกหัดก่อนเรียนและหลังเรียน หน่วยที่ 1

หน่วยที่ 1

ข้อ 1.B	ข้อ 2.A	ข้อ 3.A	ข้อ 4.B	ข้อ 5.A
---------	---------	---------	---------	---------

เฉลยแบบฝึกหัดก่อนเรียนและหลังเรียน หน่วยที่ 2

จงอ่านออกเสียงประโยคต่อไป นี้ โดยบันทึกเป็นคลิปเสียงส่งทางLINE

1. Les téléphones portables doivent être mis en mode avion.
2. Redressez le dossier de votre siège, s'il vous plaît.
3. Rabaissez les accoudoirs, s'il vous plaît.
4. Les sorties de secours doivent rester dégagées de tout objet!
5. Merci de votre coopération.

เฉลยแบบฝึกหัดก่อนเรียนและหลังเรียน หน่วยที่ 3

1. Que voulez-vous boire?
หรือ Que voulez-vous comme boissons?
2. คำตอบตามตารางศัพท์น่ารู้ เช่น
 1. du whisky
 2. un chocolat chaud
3. Avez-vous commandé un repas special?
4. Est-ce que je peux prendre votre plateau?
5. le Tournedos de boeuf / les crevettes sauce hoisin et riz thai

เฉลยแบบฝึกหัดก่อนเรียนและหลังเรียน หน่วยที่ 4

ข้อ 1.A ข้อ 2.B ข้อ 3.C ข้อ 4.B ข้อ 5.B

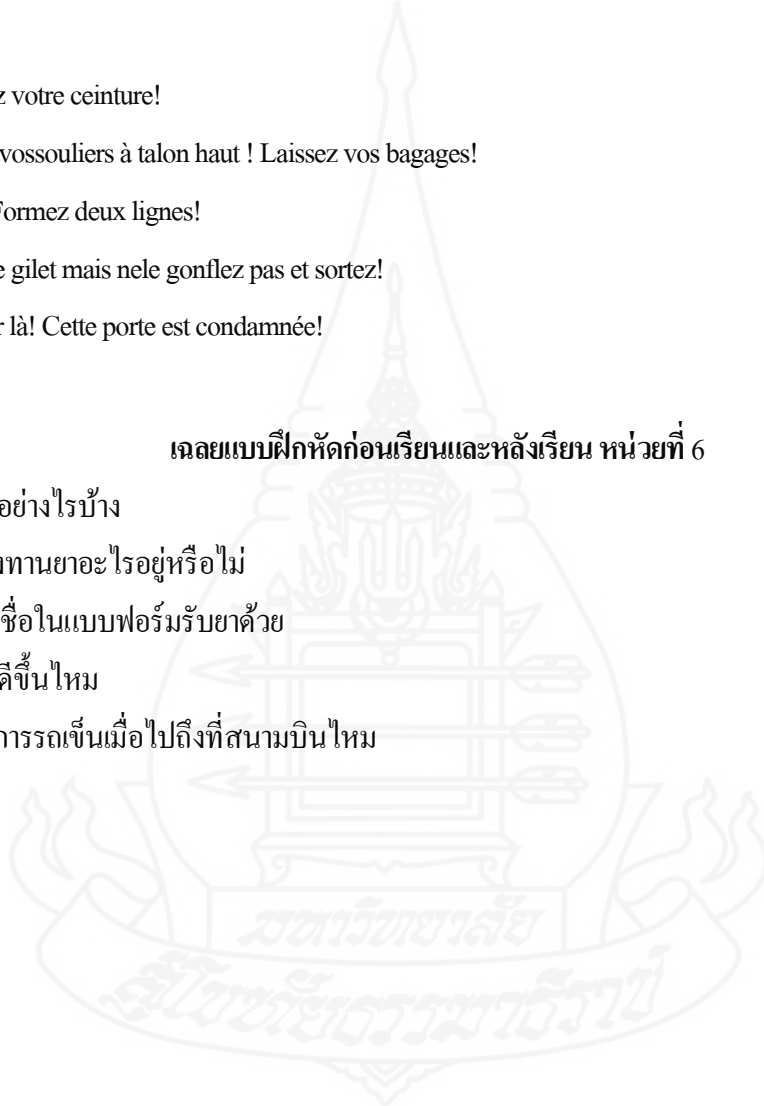
เฉลยแบบฝึกหัดก่อนเรียนและหลังเรียน หน่วยที่ 5

โดยบันทึกเป็นคลิปเสียงส่งทาง LINE

1. Détachez votre ceinture!
2. Enlevez vos souliers à talon haut ! Laissez vos bagages!
3. Par ici! Formez deux lignes!
4. Mettez le gilet mais ne le gonflez pas et sortez!
5. Allez par là! Cette porte est condamnée!

เฉลยแบบฝึกหัดก่อนเรียนและหลังเรียน หน่วยที่ 6

1. คุณรู้ดีทุกอย่างบ้าง
2. คุณกำลังทานยาอะไรอยู่หรือไม่
3. กรุณาลงชื่อในแบบฟอร์มรับยาด้วย
4. คุณรู้สึกดีขึ้นไหม
5. คุณต้องการรถเข็นเมื่อไปถึงที่สนามบินไหม





ภาคผนวก ค

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

1. แบบสอบถามความต้องการการฝึกอบรมโดยใช้บทเรียนสำเร็จรูปสำหรับพนักงาน
ต้อนรับบนเครื่องบิน
2. แบบสอบถามความพึงพอใจชุดฝึกอบรมภาษาฝรั่งเศสเพื่อการสื่อสาร สำหรับพนักงาน
ต้อนรับบนเครื่องบิน
3. แบบประเมินหลักสูตรฝึกอบรมภาษาฝรั่งเศสเพื่อการสื่อสารบนเครื่องบินสำหรับ
ผู้ทรงคุณวุฒิ และพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน

เครื่องมือชุดที่ 1 แบบสอบถามความต้องการด้านการฝึกอบรม
(สำหรับพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน))

ตอนที่ 1 สภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดตอบแบบสอบถามโดยทำเครื่องหมาย / ลงในช่อง ที่เห็นว่าตรงกับความคิดเห็นของท่าน

1. เพศ ชาย หญิง
2. อายุ (ปี) ต่ำกว่า 20 20-29 30-39 40-49 50 ขึ้นไป
3. วุฒิการศึกษา ปริญญาตรี ปริญญาโท ปริญญาเอก อื่นๆ ระบุ.....
4. โปรดระบุชื่อวุฒิการศึกษาเต็มของ
ระดับอนุปริญญา/เทียบเท่า.....
ระดับปริญญาตรี (หากมี).....
ระดับปริญญาโท (หากมี).....
ระดับปริญญาเอก (หากมี).....
5. ตำแหน่งงานในปัจจุบัน
 CA Y CA R CA E CA F AP IM
6. ระยะเวลาที่ปฏิบัติงานในตำแหน่งปัจจุบัน
 น้อยกว่า 1 ปี 1-5 ปี 6-10 ปี
 11-15 ปี 16-20 ปี มากกว่า 20 ปี
7. ปัจจุบันท่านได้ใช้ภาษาฝรั่งเศสในการปฏิบัติงานหรือไม่
 ใช่ ไม่ใช่ อื่นๆ ระบุ.....

ตอนที่ 2 ความต้องการฝึกอบรมด้านเนื้อหาในการอบรม

เป็นแบบสอบถามโดยใช้แบบมาตราประมาณค่า (rating scale) 5 ระดับ ได้แก่

5 หมายถึง	ต้องการมากที่สุด	4 หมายถึง	ต้องการมาก
3 หมายถึง	ต้องการปานกลาง	2 หมายถึง	ต้องการน้อย
1 หมายถึง	ต้องการน้อยที่สุด		

ลำดับ	หัวข้อ	ระดับความคิดเห็น					ข้อเสนอแนะ เพื่อปรับปรุง
		1	2	3	4	5	
	เรื่องที่ 1 การต้อนรับผู้โดยสารบน เครื่องบิน มี 3 ตอน						
1	ตอนที่ 1 การตรวจบัตรที่นั่ง						
2	ตอนที่ 2 การบอกตำแหน่งที่นั่ง						
3	ตอนที่ 3 การให้บริการเมื่อผู้โดยสาร แรกขึ้นเครื่อง						
	เรื่องที่ 2 วิธีปฏิบัติเพื่อความปลอดภัย บนเครื่องบิน มี 2 ตอน						
1	ตอนที่ 1 การตรวจสอบความปลอดภัย ก่อนขึ้นเครื่อง						
2	ตอนที่ 2 การให้คำแนะนำต่างๆ แก่ ผู้โดยสาร						
	เรื่องที่ 3 การบริการระหว่างเที่ยวบินมี 2 ตอน						
1	ตอนที่ 1 การบริการเครื่องดื่ม						
2	ตอนที่ 2 การบริการอาหาร						
	เรื่องที่ 4 การบริการอื่นๆ หลังอาหาร มี 3 ตอน						
1	ตอนที่ 1 การจำหน่ายสินค้าปลอดภาษี						
2	ตอนที่ 2 การบริการอื่นๆ เพิ่มเติม						
3	ตอนที่ 3 การให้ข้อมูลด้านต่างๆ						

ลำดับ	หัวข้อ	ระดับความคิดเห็น					ข้อเสนอแนะ เพื่อปรับปรุง
		1	2	3	4	5	
	เรื่องที่ 5 ขั้นตอนการปฏิบัติเมื่อเกิด สถานะฉุกเฉิน มี 2 ตอน						
1	ตอนที่ 1 คำสั่งเมื่อเกิดสถานะฉุกเฉิน เมื่อเครื่องลงพื้น						
2	ตอนที่ 2 คำสั่งเมื่อเกิดสถานะฉุกเฉิน เมื่อเครื่องลงน้ำ						
	เรื่องที่ 6 การดูแลและการปฐม พยาบาลเบื้องต้น มี 2 ตอน						
1	ตอนที่ 1 บทสนทนาในการปฐม พยาบาลเบื้องต้น						
2	ตอนที่ 2 ปฏิบัติการช่วยฟื้นคืนชีพ						



แบบประเมินหลักสูตรฝึกอบรมภาษาฝรั่งเศสเพื่อการสื่อสารบนเครื่องบิน
สำหรับพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน
(สำหรับผู้เชี่ยวชาญ)

คำชี้แจง

โปรดทำเครื่องหมาย / ตามรายการประเมินที่กำหนด ดังนี้

รายการประเมิน	ระดับการประเมิน	
	เหมาะสม	ปรับปรุง
1. วัตถุประสงค์การเรียนรู้ช่วยให้เห็นเป้าหมายการฝึกอบรมแต่ละหน่วยชัดเจน		
2. คำชี้แจงหลักสูตรมีความชัดเจน เข้าใจง่าย		
3. การจัดลำดับเนื้อหามีความต่อเนื่อง		
4. การนำเสนอเนื้อหาสาระมีความง่ายเหมาะสม		
5. ถ่ายทอดเนื้อหาที่เป็นนามธรรมให้เป็นรูปธรรม		
6. แบบฝึกปฏิบัติทำหน่วยส่งเสริมให้เกิดความเข้าใจเนื้อหา		
7. ชุดการสอนสะดวก ง่ายต่อการใช้งาน		
8. ชุดการสอนทำให้ผู้เรียนสามารถเรียนรู้ได้ด้วยตนเอง		
9. ชุดการสอนช่วยเพิ่มพูนประสบการณ์ให้แก่ผู้เรียน		
10. แบบทดสอบก่อนฝึกอบรม และแบบทดสอบหลังฝึกอบรมมีความถูกต้องและเหมาะสม		
11. หลังการอบรมทำให้มีความรู้เกี่ยวกับการสื่อสารโดยใช้ภาษาฝรั่งเศสเพิ่มขึ้น		
12. หลังการอบรมสามารถนำความรู้ไปเป็นพื้นฐานในการเรียนระดับสูงต่อไป		

ประวัติผู้วิจัย

ชื่อ	นางสาวรณิดา นนท์ชยากร
วัน เดือน ปีเกิด	10 ตุลาคม 2512
ที่อยู่ปัจจุบัน	553/308 ถ.ประชาอุทิศ เขตทุ่งครุ กรุงเทพมหานคร
ประวัติการศึกษา	2529 มัธยมศึกษาตอนปลาย โรงเรียนสตรีมหาพฤฒาราม 2533 อักษรศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาภาษาฝรั่งเศส จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
สถานที่ทำงาน	บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)
ตำแหน่ง	ผู้จัดการเที่ยวบิน

