



ปีที่ 17 ฉบับที่ 2 เดือนตุลาคม-ธันวาคม 2563

การพัฒนาหลักสูตรฝึกอบรมภาษาฝรั่งเศสเพื่อการสื่อสารบนเครื่องบิน สำหรับพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน บริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน) TRAINING COURSE DEVELOPMENT OF FRENCH IN-FLIGHT COMMUNICATION FOR THAI AIRWAYS INTERNATIONAL PUBLIC COMPANY LIMITED CABIN CREW

วันที่รับต้นฉบับบทความ: 2 เมษายน 2563

วันที่แก้ไขปรับปรุงบทความ: 11 กันยายน 2563

วันที่ตอบรับตีพิมพ์บทความ: 25 กันยายน 2563

รณิดา นนท์ชยากร*

Ranida Nonchayagorn

สารีพันธ์ุ ศุภวรรณ**

Sareepan Supawan

ชนกนารถ บุญวัฒนกุล**

Chanoknart Boonwatthanakul

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อพัฒนา ทดลองใช้ และศึกษาความคิดเห็นเกี่ยวกับหลักสูตรฝึกอบรมภาษาฝรั่งเศสเพื่อการสื่อสารบนเครื่องบินสำหรับพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน บริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน) ประชากร ได้แก่ พนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) จำนวน 60 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ หลักสูตรฝึกอบรม แบบทดสอบวัดผลสัมฤทธิ์ทางการอบรม และแบบสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับหลักสูตรฝึกอบรม สถิติที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการทดสอบ Wilcoxon Signed Ranks Test ผลการวิจัยพบว่า หลักสูตรฝึกอบรมภาษาฝรั่งเศสเพื่อการสื่อสารบนเครื่องบินสำหรับพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน บริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน) ประกอบด้วย 6 องค์ประกอบ ได้แก่ หลักการและเหตุผล วัตถุประสงค์ เนื้อหา กิจกรรม สื่อ และการประเมินผล ผลการทดลองใช้หลักสูตรพบว่า หลังการอบรมผู้เข้าอบรมมีผลสัมฤทธิ์ทางการอบรมสูงกว่าก่อนการอบรม และผู้เข้าอบรมมีความคิดเห็นต่อหลักสูตรฝึกอบรมในระดับมาก

คำสำคัญ: ภาษาฝรั่งเศส, หลักสูตรฝึกอบรม, การสื่อสารบนเครื่องบิน, พนักงานต้อนรับ, บริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน)

* นักศึกษาหลักสูตรศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต แผนกวิชาการศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัย สาขาวิชาศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช e-Mail: ranidanon@yahoo.com

** รองศาสตราจารย์ประจำสาขาวิชาศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช



ABSTRACT

The research aims to develop, implement and study the trainees' opinions on French language training course on in-flight communication for cabin crew of Thai Airways International Public Company Limited. The population consisted of 60 cabin crew. The research instruments were training course, achievement test and questionnaire for participants' opinions. The data were analyzed by using mean, standard deviation through Wilcoxon Signed Ranks Test and content analysis. The research findings were as follows: 1) the developed training course was composed of the following 6 components: principles and reasons, objectives, contents, activities, media and evaluation, 2) the after training scores are higher than before training ones, and 3) the trainees have a high level of opinions on the training program.

Keywords: French language, training course, in-flight communication, cabin crew, Thai Airways International Public Company Limited.

บทนำ

ปัจจุบันการคมนาคมทางอากาศได้รับความนิยมอย่างแพร่หลายทั่วโลก ในแต่ละวันมีเครื่องบินโดยสารบินขึ้นจากท่าอากาศยานหนึ่งไปลงยังอีกท่าอากาศยานหนึ่งอันเป็นจุดหมายปลายทางมากกว่าสี่หมื่นเที่ยวบิน จำนวนผู้โดยสารที่ใช้บริการรอบวันมีจำนวนมากกว่าหกสิบล้านคน (บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน), ออนไลน์, 2561) แม้ว่าวิกฤตการณ์น้ำมันจะสร้างผลกระทบกับสายการบินทั่วโลก และมีผลทำให้สายการบินเหล่านั้นต้องหยุดกิจการลงบ้างก็ตาม แต่สายการบินที่ยังดำเนินการอยู่ก็มีมากเกินความต้องการ ทำให้ผู้โดยสารยังเป็นผู้มีสิทธิ์เลือกสายการบินเพื่อการเดินทาง ปัจจัยเหล่านี้ย่อมเป็นแรงผลักดันให้สายการบินต่าง ๆ ต้องแข่งขันกันเพื่อให้บริการอย่างดีที่สุดแก่ผู้โดยสาร เช่นเดียวกับบริษัท การบินไทยจำกัด (มหาชน) ซึ่งเป็นสายการบินแห่งชาติของไทย ที่ดำเนินการตามหลักการบินสากลอย่างเคร่งครัด และมุ่งเน้นการพัฒนาในทุกด้าน เพื่อให้บริการที่พึงพอใจแก่ผู้โดยสารเป็นสำคัญ

พนักงานต้อนรับทำหน้าที่ให้บริการด้านความปลอดภัยและอำนวยความสะดวกแก่ผู้โดยสารบนอากาศยาน ดูแลอุปกรณ์เกี่ยวกับความปลอดภัยในห้องผู้โดยสารให้อยู่ในสภาพพร้อมใช้งานและสาธิตอุปกรณ์ดังกล่าวก่อนเดินทาง ช่วยเหลือผู้โดยสารกรณีเกิดเหตุฉุกเฉิน ดูแลให้ความสะดวกสบายแก่ผู้โดยสารและจัดหาที่นั่งให้ให้บริการอาหารเครื่องดื่ม หนังสือพิมพ์ วารสาร แจกข้อมูลที่จำเป็นในการเดินทาง ช่วยเหลือผู้โดยสารที่เดินทางกับเด็กเล็ก ให้การปฐมพยาบาลแก่ผู้โดยสารที่เจ็บป่วย ดูแลความ



เรียบร้อยภายในห้องผู้โดยสารเพื่อความปลอดภัยตั้งแต่ก่อนขึ้นเครื่องจนกระทั่งถึงจุดหมายปลายทาง (กลุ่มงานอบรมภาษาที่ 3, 2558) พนักงานต้อนรับจึงจำเป็นต้องมีความรู้ความสามารถในการสื่อสารภาษาต่างประเทศเพื่อให้บริการดังกล่าว ซึ่งในปัจจุบันมีการใช้ภาษาต่างประเทศนอกเหนือจากภาษาอังกฤษในการติดต่อสื่อสารกับลูกค้า ภาษาซึ่งมีผู้นิยมใช้มากรองจากภาษาอังกฤษ ได้แก่ ภาษาฝรั่งเศส ภาษาเยอรมัน ภาษาจีน ภาษาญี่ปุ่น และภาษาเกาหลี เป็นต้น ดังนั้นพนักงานจึงต้องใช้ภาษาเหล่านี้ด้วย หน่วยงานจึงมีการอบรมภาษาต่าง ๆ เหล่านี้เพื่อพัฒนาศักยภาพในการสื่อสารด้านการบริการบนเครื่องบินให้กับพนักงานต้อนรับอยู่ตลอดเวลา และเป็นนโยบายของบริษัทในฐานะที่เป็นสายการบินแห่งชาติ และเป็นตัวแทนของประเทศไทยในการร่วมส่งเสริมและพัฒนาอุตสาหกรรมท่องเที่ยว รวมทั้งส่งเสริมพัฒนาทรัพยากรบุคคลของบริษัทให้มีทักษะและวิชาชีพที่เป็นมาตรฐานสากล เพื่อเป็นแนวทางในการช่วยส่งเสริมวัฒนธรรมและขนบธรรมเนียมประเพณีไทย และการที่บุคลากรของบริษัทสามารถสื่อสารภาษาต่างประเทศได้หลายภาษานั้น จะช่วยสร้างความเข้าใจแก่ลูกค้าซึ่งสื่อสารภาษาอื่นที่ไม่ใช่ภาษาอังกฤษดังกล่าวข้างต้น

ภาษาฝรั่งเศสเป็นภาษาที่ใช้ในประเทศแถบยุโรปตะวันตก เช่น ฝรั่งเศส สวิตเซอร์แลนด์ และเบลเยียม เป็นต้น การให้บริการของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินจึงมีความจำเป็นต้องใช้ภาษาฝรั่งเศสในการสื่อสารเพื่อให้บริการแก่ผู้โดยสารดังกล่าว นอกเหนือจากภาษาอังกฤษ ซึ่งการใช้ภาษาฝรั่งเศสในการให้บริการจำเป็นต้องใช้ทักษะในการสื่อสารเฉพาะด้าน ฝ่ายพัฒนาบุคลากรของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) จึงจัดฝึกอบรมด้านการสื่อสารเพื่อให้บริการผู้โดยสารแก่พนักงานที่ให้บริการบนเครื่องบินอย่างต่อเนื่อง ส่งผลให้พนักงานบนเครื่องบินสามารถนำความรู้ที่ได้จากการฝึกอบรมมาใช้ประโยชน์ในวิชาชีพ อย่างไรก็ตาม การจัดอบรมดังกล่าวเป็นการอบรมแบบเผชิญหน้า ผู้เข้าอบรมต้องอบรมในวันและเวลาที่ตรงกับช่วงเวลาที่ต้องไปปฏิบัติหน้าที่บนเครื่องบิน จึงเกิดปัญหาความไม่สอดคล้องกันระหว่างภาระงานที่ต้องปฏิบัติกับการพัฒนาตนเองของพนักงานซึ่งเป็นภารกิจที่สำคัญเช่นเดียวกัน แนวทางการแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นคือ การออกแบบการฝึกอบรมที่ให้ผู้เข้าอบรมไม่ต้องเข้ารับการอบรมในห้องเรียนที่มีกำหนดตารางเวลาไว้อย่างแน่นอน และแก้ไขไม่ได้ การออกแบบหลักสูตรฝึกอบรมที่ผู้เข้าอบรมสามารถเรียนรู้ได้ด้วยตนเองอย่างต่อเนื่องจนจบหลักสูตรโดยไม่ต้องเข้าชั้นเรียน เรียนรู้ผ่านตำราและการฝึกกิจกรรมที่สร้างขึ้นอย่างมีประสิทธิภาพ จะทำให้ผู้เข้าอบรมสามารถเรียนรู้ได้อย่างมีประสิทธิภาพเทียบเท่ากับการฝึกอบรมในชั้นเรียน การพัฒนาหลักสูตรฝึกอบรมรายบุคคลเป็นแนวทางหนึ่งในการแก้ปัญหาดังกล่าว เนื่องจากหลักสูตรฝึกอบรมรายบุคคลเป็นหลักสูตรที่ออกแบบให้ผู้เรียนสามารถเรียนรู้จากสื่อประสมที่กำหนดขึ้น ได้แก่ สิ่งพิมพ์และสื่ออื่นที่สามารถช่วยให้ผู้เรียนเกิดการเรียนรู้ด้วยตนเอง และกำหนดวิธีการเรียนด้วยตนเองว่าจะเรียนเมื่อใด สถานที่ใด รวมทั้งเวลาที่สะดวกได้ (ชัยยงค์ พรหมวงศ์ และ วาสนา ทวีกุลทรัพย์, 2558) ผู้วิจัยจึงสนใจพัฒนาหลักสูตรฝึกอบรมภาษาฝรั่งเศสเพื่อการสื่อสาร



บนเครื่องบินสำหรับพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) โดยมีจุดมุ่งหมายที่จะให้เป็นหลักสูตรที่สามารถอบรมด้วยตนเอง โดยมุ่งหวังที่จะนำไปใช้ในการพัฒนาพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินอย่างมีประสิทธิภาพและเป็นประโยชน์ในการปฏิบัติงานอย่างแท้จริง

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. พัฒนาหลักสูตรฝึกอบรมภาษาฝรั่งเศสเพื่อการสื่อสารบนเครื่องบินสำหรับพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)
2. ทดลองใช้หลักสูตรฝึกอบรมภาษาฝรั่งเศสเพื่อการสื่อสารบนเครื่องบินสำหรับพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)
3. ศึกษาความคิดเห็นของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่มีต่อหลักสูตรฝึกอบรมภาษาฝรั่งเศสเพื่อการสื่อสารบนเครื่องบินสำหรับพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)

วิธีดำเนินการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง ประชากร ได้แก่ พนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) จำนวน 60 คน ส่วนกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ พนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ใช้วิธีการเลือกแบบเจาะจงจากผู้ที่ผ่านการทดสอบภาษาฝรั่งเศสเบื้องต้น จำนวน 12 คน โดยใช้หลักสูตรฝึกอบรมภาษาฝรั่งเศสเพื่อการสื่อสารบนเครื่องบินสำหรับพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ประกอบด้วย 6 องค์ประกอบ ดังนี้ 1) หลักการและเหตุผล 2) วัตถุประสงค์ 3) เนื้อหา 4) กิจกรรมการฝึกอบรม 5) สื่อประกอบการฝึกอบรม และ 6) การประเมินผล ตัวแปรต้น ได้แก่ การฝึกอบรมหลักสูตรฝึกอบรมภาษาฝรั่งเศสเพื่อการสื่อสารบนเครื่องบินสำหรับพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ตัวแปรตาม ได้แก่ ผลสัมฤทธิ์ทางการอบรม และความคิดเห็นเกี่ยวกับหลักสูตรฝึกอบรม

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่

1. หลักสูตรฝึกอบรมภาษาฝรั่งเศสเพื่อการสื่อสารบนเครื่องบินสำหรับพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน
2. แบบทดสอบวัดผลสัมฤทธิ์ทางการอบรม
3. แบบสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับการอบรม

ขั้นตอนการวิจัย มีดังนี้

ผู้วิจัยศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวกับการฝึกอบรม แล้วกำหนดโครงสร้างแบบสอบถามโดยสร้างกรอบคำถามให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ ได้แก่ 1) หลักสูตรฝึกอบรมภาษาฝรั่งเศสเพื่อการสื่อสารบนเครื่องบินสำหรับพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน บริษัท การบินไทย จำกัด



(มหาชน) ปัจจุบัน 2) หลักการ แนวคิด ทฤษฎีเกี่ยวกับการพัฒนาหลักสูตรฝึกอบรม 3) ทฤษฎีการเรียนรู้ด้วยการนำตนเอง (self-directed learning) และ 4) การสร้างแผนการเรียนรู้รายบุคคล เป็นต้น หลังจากนั้นจึงนำทั้ง 4 ประเด็น มาเป็นข้อมูลพื้นฐานในการสร้างเครื่องมือการวิจัยในขั้นต่อไป

การสร้างหลักสูตรฝึกอบรมภาษาฝรั่งเศสเพื่อการสื่อสารบนเครื่องบินสำหรับพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) จากการสังเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากขั้นตอนแรกเพื่อกำหนดให้หลักสูตรการฝึกอบรมเป็นไปตามหลักการสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ องค์กรประกอบของหลักสูตรมีดังนี้ 1) หลักการและเหตุผลของหลักสูตรฝึกอบรมภาษาฝรั่งเศสเพื่อการสื่อสารบนเครื่องบินสำหรับพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน 2) วัตถุประสงค์ ผู้วิจัยกำหนดวัตถุประสงค์ของหลักสูตรตามความต้องการจำเป็นจากการใช้งานจริง 3) เนื้อหา กำหนดเนื้อหาประกอบด้วยหน่วยการเรียนรู้ 6 เรื่อง คือ การต้อนรับผู้โดยสารบนเครื่องบิน ระเบียบวิธีปฏิบัติเรื่องความปลอดภัยบนเครื่องบิน การบริการอาหารเครื่องดื่ม การบริการอื่นหลังอาหาร คำสั่งเมื่อเกิดสถานะฉุกเฉิน และการปฐมพยาบาลเบื้องต้น 4) กิจกรรมการฝึกอบรม ประกอบด้วย การทำแบบทดสอบความรู้ก่อนการอบรม การทำกิจกรรมตามเนื้อหาจากชุดการเรียนรู้ด้วยตนเอง 5) สื่อประกอบการฝึกอบรม ประกอบด้วย สื่อสิ่งพิมพ์และสื่อเสียงประกอบคำบรรยาย และ 6) การประเมินผล ประกอบด้วย การวัดความรู้ โดยใช้แบบทดสอบวัดผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนก่อนและหลังเรียน จำนวน 30 ข้อ และการสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับหลักสูตร โดยใช้แบบสอบถามความคิดเห็น การประเมินหลักสูตร ใช้การสนทนากลุ่มผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 10 คน ประกอบด้วย ผู้เชี่ยวชาญด้านการพัฒนาหลักสูตร ผู้เชี่ยวชาญด้านการสอนภาษาฝรั่งเศส ผู้เชี่ยวชาญด้านการอบรมทางไกล ผู้บริหารฝ่ายฝึกอบรม และวิทยากร

การทดลองใช้หลักสูตร ใช้แบบแผนการทดลองแบบ One group pretest-posttest design โดยให้ผู้เข้าอบรมทดสอบความรู้ก่อนการอบรม (pre-test) ระหว่างการอบรม ให้ผู้เข้าอบรมศึกษาบทเรียนจากหน่วยการเรียนรู้และสื่อเสียง จากนั้นให้ทำแบบฝึกปฏิบัติประจำหน่วย หลังจากศึกษาครบทุกหน่วยการเรียนรู้แล้ว ให้ผู้เข้าอบรมทดสอบความรู้หลังเรียน (post-test) และทำแบบสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับหลักสูตร

การประเมินผลหลักสูตร ใช้เกณฑ์ในการพิจารณาประสิทธิภาพของหลักสูตรโดย 1) เปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยของคะแนนผลสัมฤทธิ์ทางการอบรมหลังและก่อนจัดการอบรม และ 2) ใช้คะแนนความคิดเห็นต่อหลักสูตรฝึกอบรมภาษาฝรั่งเศสเพื่อการสื่อสารบนเครื่องบินสำหรับพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน

ผลการวิจัย

1. การเปรียบเทียบผลสัมฤทธิ์ทางการอบรม หลักสูตรฝึกอบรมภาษาฝรั่งเศสเพื่อการสื่อสารบนเครื่องบินสำหรับพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ดังตารางที่ 1



ตารางที่ 1 ผลการเปรียบเทียบผลสัมฤทธิ์ทางการอบรมหลังและก่อนการอบรม

คนที่	คะแนนหลังการอบรม	คะแนนก่อนการอบรม	ผลแตกต่าง $D = X - Y$	Asymp.Sig (2-tailed)
1	19	12	+7	.05
2	20	11	+9	
3	19	12	+7	
4	20	13	+7	
5	18	11	+7	
6	20	10	+10	
7	19	12	+7	
8	20	11	+9	
9	19	12	+7	
10	19	13	+6	
11	20	14	+6	
12	17	11	+6	
$\bar{X}$	19.16	11.90		
SD	0.93	1.11		

* $p < .05$

จากตารางที่ 1 พบว่าค่าเฉลี่ยของคะแนนหลังการอบรมสูงกว่าก่อนการอบรม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

2. ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นของผู้เข้าอบรมต่อหลักสูตรฝึกอบรมภาษาฝรั่งเศสเพื่อการสื่อสารบนเครื่องบินสำหรับพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ดังตารางที่ 2



ตารางที่ 2 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นของผู้เข้าอบรมต่อหลักสูตรฝึกอบรม

รายการ	$\bar{X}$	SD	ความสามารถ
1. วัตถุประสงค์การเรียนรู้ช่วยให้เห็นเป้าหมายการฝึกอบรมแต่ละหน่วยชัดเจน	4.00	0.72	เหมาะสมมาก
2. คำชี้แจงหลักสูตรมีความชัดเจน เข้าใจง่าย	4.12	0.87	เหมาะสมมาก
3. การจัดลำดับเนื้อหามีความต่อเนื่อง	4.05	0.60	เหมาะสมมาก
4. การนำเสนอเนื้อหาสาระมีความยาก-ง่ายเหมาะสม	4.07	0.66	เหมาะสมมาก
5. ถ่ายทอดเนื้อหาที่เป็นนามธรรมให้เป็นรูปธรรม	4.61	0.54	เหมาะสมมากที่สุด
6. แบบฝึกปฏิบัติท้ายหน่วยส่งเสริมให้เกิดความเข้าใจเนื้อหา	4.55	0.52	เหมาะสมมากที่สุด
7. ชุดการสอนใช้งานง่ายและสะดวก	4.10	0.64	เหมาะสมมาก
8. ชุดการสอนทำให้ผู้เรียนสามารถเรียนรู้ได้ด้วยตนเอง	4.41	0.66	เหมาะสมมาก
9. ชุดการสอนช่วยเพิ่มพูนประสบการณ์ให้แก่ผู้เรียน	4.25	0.58	เหมาะสมมาก
10. แบบทดสอบก่อนฝึกอบรมและแบบทดสอบหลังฝึกอบรมมีความถูกต้องและเหมาะสม	4.23	0.66	เหมาะสมมาก
11. หลังการอบรมทำให้มีความรู้เกี่ยวกับการสื่อสารโดยใช้ภาษาฝรั่งเศสเพิ่มขึ้น	4.46	0.62	เหมาะสมมาก
12. หลังการอบรมสามารถนำความรู้ไปเป็นพื้นฐานในการเรียนระดับสูงต่อไป	3.34	0.70	เหมาะสมปานกลาง
รวม	4.18	0.71	เหมาะสมมาก

จากตารางที่ 2 พบว่าในภาพรวมผู้เข้าอบรมมีความคิดเห็นอยู่ในระดับเหมาะสมมาก และเมื่อพิจารณารายชื่อพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ได้แก่ ถ่ายทอดเนื้อหาที่เป็นนามธรรมให้เป็นรูปธรรม รองลงมา ได้แก่ แบบฝึกปฏิบัติท้ายหน่วยส่งเสริมให้เกิดความเข้าใจเนื้อหา และข้อที่ผู้เข้าอบรมมีความพึงพอใจน้อยที่สุด ได้แก่ หลังการอบรมสามารถนำความรู้ไปเป็นพื้นฐานในการเรียนระดับสูงต่อไป จึงสรุปได้ว่า

1. หลักสูตรฝึกอบรมภาษาฝรั่งเศสเพื่อการสื่อสารบนเครื่องบินสำหรับพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ที่พัฒนาขึ้น มีองค์ประกอบของหลักสูตร 6 องค์ประกอบ ได้แก่ หลักการและเหตุผล วัตถุประสงค์ เนื้อหา กิจกรรม สื่อ การประเมินผล และประสิทธิภาพของหลักสูตรผ่านเกณฑ์ที่ตั้งไว้ ผลการประเมินความเหมาะสมของโครงสร้างหลักสูตร



จากการสนทนากลุ่มโดยผู้เชี่ยวชาญก่อนทดลองใช้ พบว่าหลักสูตรมีความเหมาะสมในระดับมากที่สุด แสดงว่าองค์ประกอบของโครงสร้างหลักสูตรทุกรายการที่ประเมินมีความสอดคล้องกัน

2. ผลการใช้หลักสูตรฝึกอบรมมีดังนี้

2.1 ผลสัมฤทธิ์ทางการอบรมหลักสูตรฝึกอบรมภาษาฝรั่งเศสเพื่อการสื่อสารบนเครื่องบิน สำหรับพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) หลังการอบรมสูงกว่า ก่อนการอบรม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

2.2 ความคิดเห็นเกี่ยวกับหลักสูตรฝึกอบรมภาษาฝรั่งเศสเพื่อการสื่อสารบนเครื่องบิน สำหรับพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก

อภิปรายผล

1. หลักสูตรฝึกอบรมที่ผู้วิจัยพัฒนาขึ้นมีประสิทธิภาพ เนื่องจากพัฒนาขึ้นจากการศึกษาสภาพ ปัญหา และความต้องการหลักสูตรของบริษัทและพนักงานร่วมกัน โดยนำหลักการ แนวคิด และทฤษฎี ในการพัฒนาหลักสูตรฝึกอบรมมาประมวลและสร้างหลักสูตรขึ้น จากนั้นนำไปทดลองใช้จริง ทำให้มั่นใจได้ว่าหลักสูตรที่พัฒนาขึ้นอย่างเป็นระบบ สามารถนำไปใช้ในการอบรมได้จริง สอดคล้องกับการวิจัยของ วชิร หงส์อนุรักษ์ และนวลศรี ชำนาญกิจ (2556) กนกศรี จาดเงิน (2557) อรรถพล ม่วงสวัสดิ์ (2557) และ วชิร เต็ดดวง (2558) ที่วิจัยและได้ข้อสรุปไปในแนวทางเดียวกันคือ หลักการ พัฒนาหลักสูตรที่ดีควรพัฒนาจากแนวคิดหรือหลักการพื้นฐานรองรับ มีองค์ประกอบที่สัมพันธ์กันกับ แนวคิดหรือหลักการพื้นฐาน รวมทั้งมีการทดลองและแก้ไขปรับปรุงหลักสูตรตามกระบวนการพัฒนา หลักสูตร จะส่งผลให้หลักสูตรที่สร้างขึ้นมีความเหมาะสมและสามารถนำไปใช้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

2. ผลการทดลองใช้หลักสูตรฝึกอบรม พบว่าคะแนนทดสอบหลังการอบรมสูงกว่าก่อนการ อบรม อาจเป็นเพราะการพัฒนาหลักสูตรดำเนินการอย่างมีขั้นตอน ทั้งการศึกษาเอกสารที่เกี่ยวข้อง มีผู้เชี่ยวชาญตรวจพิจารณาและให้ข้อเสนอแนะ มีการปรับปรุงแก้ไขให้เหมาะสม มีความเป็นไปได้ ในการจัดกิจกรรมการฝึกอบรม รวมทั้งมีการหาคุณภาพของเครื่องมือวิจัยทุกขั้นตอน ทำให้ผู้เข้าอบรม สามารถเรียนรู้ได้ด้วยตนเอง ตลอดจนมีกระบวนการจัดกิจกรรมการเรียนรู้ที่มีความสมดุลระหว่าง การศึกษาด้วยตนเองและการฝึกปฏิบัติควบคู่กัน ทำให้ผู้เข้าอบรมสามารถเรียนรู้ได้ทันทีและได้รับ ผลตอบกลับจากวิทยากรอย่างรวดเร็วผ่านสื่อออนไลน์ จึงตรงกับหลักการจัดการศึกษาด้วยตนเอง ที่ผู้เข้าอบรมสามารถเรียนรู้ในเวลาและสถานที่ใดก็ได้ตามความเหมาะสมของแต่ละบุคคล ซึ่งตรงกับ ผลการวิจัยของ วชิร เต็ดดวง (2558) ที่ว่า หลักสูตรฝึกอบรมรายบุคคลเป็นหลักสูตรที่มีการจัดกิจกรรม ให้ผู้เรียนโดยคำนึงถึงความแตกต่างระหว่างบุคคล ทั้งด้านความรู้ ความเข้าใจ ทักษะ ความสนใจ และวิธีการเรียน เป็นต้น เพื่อให้ผู้เรียนก้าวหน้าไปตามความสามารถ ตามความต้องการ และตามความ สนใจของตนเอง ทั้งนี้ผู้สอนจะเป็นผู้อำนวยความสะดวกในการเรียน เป็นผู้แนะนำให้คำปรึกษา กำหนด สื่อการสอน แหล่งการเรียนรู้ กิจกรรม และวิธีการประเมินผล ทำให้ผู้เรียนเกิดการเรียนรู้



3. ผลการศึกษาความคิดเห็นเกี่ยวกับหลักสูตรฝึกอบรม พบว่าผู้เข้าอบรมมีความคิดเห็นเกี่ยวกับหลักสูตรฝึกอบรมในภาพรวมอยู่ในระดับเหมาะสมมาก อาจเป็นเพราะหลักสูตรฝึกอบรมที่สร้างขึ้นเป็นหลักสูตรแบบรายบุคคลที่ผู้เข้าอบรมสามารถเรียนรู้ด้วยตนเองตามความสามารถ ความต้องการ และความสะดวก โดยไม่มีข้อจำกัดเรื่องเวลาและสถานที่ ซึ่งเป็นไปตามทฤษฎีความแตกต่างระหว่างบุคคลที่คำนึงถึงความต้องการ ความถนัด และความสนใจของผู้เรียนเป็นสำคัญ (ชัยยงค์ พรหมวงศ์ และวาสนา ทวีกุลทรัพย์, 2558) นอกจากนี้ยังพบว่า ด้านเนื้อหาการฝึกอบรมได้รับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก เนื่องจากสามารถนำความรู้ไปใช้ในการปฏิบัติงานได้ตามสภาพจริง สอดคล้องกับงานวิจัยของ วัชรวิ เต็ดดวง (2558) ที่ว่า ความพึงพอใจของผู้ใช้หลักสูตรจะเกิดขึ้นเมื่อหลักสูตรนั้นสามารถตอบสนองความต้องการและนำไปใช้งานได้จริง

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะในการนำผลวิจัยไปใช้

1. ควรนำหลักสูตรฝึกอบรมที่สร้างขึ้นไปใช้ในการฝึกอบรมแบบไม่ประสานเวลา ซึ่งผู้เข้าอบรมสามารถเรียนรู้ด้วยตนเองได้ตลอดเวลาตามความสะดวก ทำให้พนักงานที่ไม่สามารถเข้าอบรมในเวลาปกติได้รับประโยชน์
2. ควรศึกษาคู่่มือการใช้หลักสูตรฝึกอบรมให้เข้าใจ รวมถึงเตรียมสื่อและเอกสารให้พร้อมก่อนการใช้

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรศึกษาผลการใช้หลักสูตรฝึกอบรมรายบุคคลเปรียบเทียบกับหลักสูตรฝึกอบรมแบบเผชิญหน้า เพื่อประเมินถึงข้อดีและข้อจำกัดในการใช้หลักสูตร ซึ่งจะมีผลต่อการฝึกอบรมต่อไป
2. ควรพัฒนาชุดฝึกอบรมภาษาฝรั่งเศสในเนื้อหาอื่น เช่น การให้บริการภาคพื้นดิน หรือการอบรมในหลักสูตรภาษาอื่น เช่น ภาษาอังกฤษ ภาษาญี่ปุ่น เป็นต้น

บรรณานุกรม

- กนกศรี จาดเงิน. (2557). ระบบการฝึกอบรมสาธารณสุขผ่านเว็บ เพื่อพัฒนาทักษะการประเมินผู้ป่วย จิตเภทและความผิดปกติทางอารมณ์ สำหรับเจ้าหน้าที่สาธารณสุขชุมชน กระทรวงสาธารณสุข. *วารสารนราธิวาสราชนครินทร์*, 8(3), หน้า 63-75.
- กลุ่มงานอบรมภาษาที่ 3. (2558). *Instant French for flight attendants*. กรุงเทพฯ: กองอบรมภาษาที่ 3 และวัฒนธรรมนานาชาติ (9S) ฝ่ายภาษาและนวัตกรรมการสอน.
- ชัยยงค์ พรหมวงศ์ และวาสนา ทวีกุลทรัพย์. (2558). ชุดการสอนรายบุคคล. ใน *เอกสารการสอนชุดวิชาสื่อการศึกษาพัฒนสร* (หน้า 4-60). นนทบุรี: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.



- บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน). (2561). **สถิติขนส่งทางอากาศ** (ออนไลน์). เข้าถึงได้จาก: <http://aot-th.listedcompany.com/transport.html> [2562, 14 มกราคม].
- วัชรีย์ เต็ดดวง. (2558). **การพัฒนาชุดฝึกอบรมการสนทนาภาษาอาหารสำหรับพยาบาลและพนักงานในโรงพยาบาลเอกชน ในกรุงเทพมหานคร**. วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต แขนงวิชาการศึกษานอกระบบ, สำนักบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- วัชรีย์ หงส์อนุรักษ์ และนวลศรี ชำนาญกิจ. (2556). การพัฒนาชุดการสอนภาษาอังกฤษเพื่อพัฒนาผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนและเจตคติต่อวิชาภาษาอังกฤษสำหรับนักเรียนชั้นประถมศึกษาปีที่ 5. **วารสารเครือข่ายบัณฑิตศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏภาคเหนือ**, 3(4), หน้า 127-136.
- อรรถพล ม่วงสวัสดิ์. (2557). **การพัฒนาแบบจำลองการเรียนภาษาอังกฤษผ่านเว็บสำหรับสาขาวิชาธุรกิจการบินในระดับอุดมศึกษา**. วิทยานิพนธ์ปรัชญาดุษฎีบัณฑิต แขนงวิชาการศึกษาทางไกล, สำนักบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.