

การพัฒนาเอกสารประกอบการสอนภาษาจีนเพื่อการสื่อสาร
สำหรับธุรกิจโทรคมนาคม และการประเมินผลการนำไปใช้

THE DEVELOPMENT AND EVALUATION OF MANDARIN TEACHING MATERIAL
FOR TELECOMMUNICATIONS BUSINESS

Hsiang Yun Huang¹ ธนาพร ปัญญาอมรวัฒน์² และอนุช สุทธิธนกกุล³

Hsiang Yun Huang¹ Thanaporn Panyaamornwat² and Anuth Sutthithanakun³

^{1,2,3}คณะศิลปศาสตร์ สถาบันการจัดการปัญญาภิวัฒน์

^{1,2,3}Faculty of Liberal Arts, Panyapiwat Institute of Management

บทคัดย่อ

งานวิจัยเรื่องการพัฒนาเอกสารประกอบการสอนภาษาจีนเพื่อการสื่อสารสำหรับธุรกิจโทรคมนาคม มีวัตถุประสงค์เพื่อพัฒนาเอกสารประกอบการสอนภาษาจีนเพื่อการสื่อสารสำหรับธุรกิจโทรคมนาคมและประเมินผลการใช้เอกสารประกอบการสอน โดยศึกษาจากเอกสารที่เกี่ยวข้อง งานวิจัย และการสัมภาษณ์พนักงานหน้าร้านของบริษัทที่ให้บริการโทรคมนาคมในท่าอากาศยานนานาชาติดอนเมืองและห้างสรรพสินค้า นำข้อมูลที่ได้มาจัดทำเป็นเอกสารประกอบการสอน จำนวน 1 ชุด จำนวน 2 เล่ม เล่มละ 8 บท รวม 16 บท และนำไปใช้กับกลุ่มเป้าหมาย คือ ผู้เรียนที่ฝึกงาน ณ บริษัทที่ให้บริการโทรคมนาคม จำนวน 23 คน และผู้สอน 2 คน พร้อมทั้งสำรวจข้อคิดเห็นและเก็บข้อมูลความพึงพอใจต่อเอกสารประกอบการสอนและการจัดการเรียนการสอน นำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์โดยใช้สถิติพื้นฐาน ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลการวิจัยพบว่า ผู้เรียนมีความพึงพอใจต่อเอกสารประกอบการสอนและการจัดการเรียนการสอนอยู่ในระดับมาก ส่วนผู้สอนมีความเห็นว่า ควรปรับแก้คำอ่านที่สะกดผิด ควรเพิ่มปริมาณของแบบฝึกหัดและเฉลยแบบฝึกหัด และพิจารณาเรียงลำดับความยากง่ายของเนื้อหา

คำสำคัญ: การสอนภาษาจีนเพื่อวัตถุประสงค์เฉพาะ เอกสารประกอบการสอนภาษาจีน ภาษาจีนเพื่อธุรกิจโทรคมนาคม

Abstract

The purpose of this research is two-folded: to compile a set of teaching materials for telecommunications business Mandarin, and to evaluate the efficiency of its usage. The scope and content were collected through related documents, research, as well as through interviews of sales assistants working for telecommunications shops in Don Muang International Airport and shopping malls. The data was then compiled into 1 set of 2 books, with 8 lessons each, totaling 16 lessons. The compilation was a teaching material for use by 23 students and 2 teachers. By the end of the instruction, a set of survey was employed to explore opinion and satisfaction of the users towards the efficiency of the material and the teaching/learning. The data was finally analyzed through basic statistics: percentage, average and standard deviation.

The findings are as follows. Students' satisfaction towards the efficiency of the material and the teaching/learning was at a very high level. The teachers, on the other hand, opined that, firstly, mistakes in Pinyin spelling should be carefully avoided; secondly, more exercises and keys should be added; and finally, the order of content difficulty level should be considered.

Keywords: Chinese for Specific Purposes, Mandarin Teaching Materials, Mandarin for Telecommunications Business

บทนำ

ภาษาจีนในยุคปัจจุบันนี้มีความสำคัญและมีบทบาทอย่างมากในการติดต่อทางด้านต่างๆ ไม่ว่าจะเป็นการค้า ธุรกิจ การเมือง หรือความสัมพันธ์ระหว่างประเทศ เนื่องจากประเทศสาธารณรัฐประชาชนจีนมีการพัฒนา เศรษฐกิจได้อย่างมั่นคงและได้เข้าเป็นสมาชิกหนึ่งใน องค์การการค้าโลก ยิ่งทำให้อิทธิพลของจีนทวีความสำคัญ มากขึ้น ความต้องการการเรียนรู้เกี่ยวกับจีนจึงเกิดขึ้น อย่างเป็นรูปธรรม เพื่อการใช้ประโยชน์ในด้านต่างๆ เช่น การเจรจาธุรกิจ การค้า การลงทุน (Yao, 2015)

เริ่มต้นปี 2561 ตลาดนักท่องเที่ยวจีนในไทยยังเติบโต อย่างแข็งแกร่งต่อเนื่องจากปีที่ผ่านมา จากผลสำรวจ ของ China Tourism Academy และ Ctrip (เว็บไซต์ ที่ให้บริการด้านการท่องเที่ยวรายใหญ่ของจีน) พบว่า ในช่วงวันหยุดเทศกาลตรุษจีนในปีนั้น นักท่องเที่ยวจีน ที่มีแผนจะเดินทางท่องเที่ยวยังต่างประเทศมีประมาณ 6.15 ล้านคน เพิ่มขึ้นร้อยละ 7.0 จากช่วงเทศกาลตรุษจีน

ของปีก่อน และจุดหมายปลายทางที่นักท่องเที่ยวจีน มีการจองผ่าน Ctrip อันดับแรกคือ ไทย ส่งผลทำให้ ในช่วง 2 เดือนแรกของปี 2561 จำนวนนักท่องเที่ยวจีน ที่เที่ยวไทยคาดว่าจะมีจำนวนประมาณ 2.10 ล้านคน ขยายตัวร้อยละ 27.3 เมื่อเทียบกับช่วงเดียวกันของปีก่อน (Kasikorn Research Center, 2018)

เนื่องด้วยนักท่องเที่ยวจีนเป็นกลุ่มที่มีสัดส่วนการใช้จ่าย ก่อนข้างสูง ผู้ประกอบการในไทยจึงมีการติดตั้งระบบที่ สนับสนุนการรับชำระเงินผ่านโทรศัพท์มือถือ เพื่ออำนวยความสะดวกในการชำระเงินแก่ชาวจีน และการส่งเสริม การขายผ่านระบบ นับเป็นการกระตุ้นการใช้จ่ายของ นักท่องเที่ยวจีน แต่เมื่อนักท่องเที่ยวเข้าไปใช้บริการ ในบริษัทที่ให้บริการโทรคมนาคม พนักงานที่สามารถ สื่อสารด้วยภาษาจีนกลับมีจำนวนน้อยมาก นอกจากนี้ คำศัพท์ต่างๆ ที่จำเป็นต้องรู้ในการให้บริการด้านเครือข่าย โทรศัพท์เป็นคำศัพท์เฉพาะด้าน อีกทั้งรายการส่งเสริม การขายต่างๆ ของผู้ให้บริการเครือข่ายโทรศัพท์ที่มีการ

ปรับเปลี่ยนอยู่เสมอ ซึ่งผู้ที่เรียนภาษาจีนโดยทั่วไปอาจไม่สามารถสื่อสารในบริบทดังกล่าวได้อย่างถูกต้อง เมื่อเกิดความเข้าใจที่คลาดเคลื่อนอาจส่งผลต่อการขายและความเชื่อถือของผู้บริโภค

ข้อมูลจากการสัมมนา Thailand 4.0 กับ Belt and Road: มิติใหม่ของความเชื่อมโยงทางการค้าและนวัตกรรมระหว่างไทย-จีน ซึ่งจัดโดยศูนย์ข้อมูลเพื่อธุรกิจไทยในจีน สถานเอกอัครราชทูตและสถานกงสุลใหญ่ในจีน หัวข้อ E-Commerce และโอกาสสำหรับสินค้าไทยในยุค Internet+ และ Thailand 4.0 โดย นายต่ง อี้ป้อ (董一博) CEO, Guangzhou Go Global FDI Information Services 广州走出去信息科技公司 (Thai Business Information Center, 2017) ได้สรุปไว้ว่า แผ่นมาส์กโลกสี่เหลี่ยม วิซ่าเข้าประเทศไทย ซิมโทรศัพท์ และพินไลน์มาตรฐาน มีสถิติที่ชาวจีนมีการค้นหาผ่านอินเทอร์เน็ตอยู่ใน 4 อันดับแรก การที่นักท่องเที่ยวจีนเป็นกลุ่มเป้าหมายหลักในการท่องเที่ยวของประเทศไทย การใช้ภาษาจีนในการบริการจึงเป็นสิ่งที่สำคัญอย่างยิ่งในปัจจุบัน

ในการศึกษาภาษาจีนเชิงธุรกิจเพื่อให้สามารถสื่อสารกับนักท่องเที่ยวชาวจีนได้นั้น ปัจจุบันมีตำราด้านภาษาจีนเชิงธุรกิจที่มีเนื้อหาหลากหลาย แต่เนื่องจากโลกของธุรกิจที่มีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว จึงทำให้ไม่มีตำราเล่มใดเล่มหนึ่งที่สามารถจะตอบสนองทุกเป้าหมายของการเรียนภาษาจีนธุรกิจได้ จึงมีความจำเป็นต้องมีการผลิตตำราเล่มใหม่ๆ ขึ้นมา (Chen, 1998) ตำราด้านภาษาจีนเชิงธุรกิจมีขอบเขตค่อนข้างกว้าง นอกจากตำราเชิงธุรกิจทั่วไปแล้วยังมีการพัฒนาตำราเรียนตามวัตถุประสงค์ของวิชาชีพ ซึ่งในปัจจุบันนี้ยังไม่มีตำราด้านภาษาจีนเพื่อธุรกิจการสื่อสารโทรคมนาคม ผู้วิจัยจึงได้พัฒนาเอกสารประกอบการสอนภาษาจีนเพื่อการสื่อสารสำหรับธุรกิจโทรคมนาคม และประเมินผลการนำไปใช้เพื่อนำผลการวิจัยไปพัฒนาเอกสารประกอบการสอนให้มีความสมบูรณ์ยิ่งขึ้น

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อพัฒนาเอกสารประกอบการสอนภาษาจีนเพื่อการสื่อสารสำหรับธุรกิจโทรคมนาคม
2. เพื่อประเมินผลการใช้เอกสารประกอบการสอนภาษาจีนเพื่อการสื่อสารสำหรับธุรกิจโทรคมนาคม

ทบทวนวรรณกรรม

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องด้านการจัดทำเอกสารประกอบการเรียนการสอนและการจัดการเรียนการสอน ดังนี้

เอกสารประกอบการเรียนการสอนภาษาจีนในปัจจุบัน

จากงานวิจัยที่ตีพิมพ์ผ่านวารสารวิชาการ International Chinese Language Education (Wu, Yan & Xu, 2017) ได้รายงานถึงแนวโน้มการพัฒนาเอกสารประกอบการเรียนการสอนภาษาจีน และปัญหาที่เกี่ยวข้องไว้ดังนี้

1. ในปัจจุบันถึงแม้ว่าเอกสารประกอบการเรียนการสอนภาษาจีนจะมีความหลากหลาย แต่ก็ยังไม่เพียงพอที่จะตอบสนองความต้องการในปัจจุบันได้ เนื่องจากมีแนวคิด ทฤษฎี สาขาวิชาแขนงใหม่ๆ เพิ่มขึ้น จึงมีความจำเป็นต้องพัฒนาเอกสารประกอบการเรียนการสอนให้มีความหลากหลายมากขึ้น
2. เอกสารประกอบการเรียนการสอนควรมีลักษณะที่เปิดกว้างและมีเนื้อหาที่เอื้อให้ผู้เรียนและผู้สอนสามารถนำไปจัดการเรียนการสอนได้อย่างมีประสิทธิภาพ
3. ควรมีเอกสารประกอบการเรียนการสอนสำหรับภาษาจีนเฉพาะด้าน และการเรียบเรียงเอกสารประกอบการเรียนการสอนดังกล่าวควรเป็นผลมาจากการดำเนินงานวิจัย ซึ่งงานวิจัยในด้านนี้ยังมีจำนวนน้อย

การพัฒนาเอกสารประกอบการเรียนการสอนภาษาจีน

การพัฒนาเอกสารประกอบการเรียนการสอนภาษาจีนนั้นจะต้องมีหลักการที่ชัดเจน โดยการเขียนเอกสารประกอบการสอนภาษาจีนส่วนใหญ่จะใช้หลักการ 4 ด้าน

ได้แก่ การสร้างสรรค์เนื้อหาที่มีวัตถุประสงค์ชัดเจน มีความเป็นสากล มีหลักการ และสามารถนำไปใช้ได้จริง (Liu, 2002) นอกจากคำนี้ถึงหลักการทั้ง 4 ด้านแล้วนั้น ผู้วิจัยยังได้นำเอาหลักการในการสำรวจความต้องการ เพื่อการจัดทำเอกสารประกอบการเรียนการสอนของ (Xie, 2011) มาประกอบเป็นแนวทางในการพัฒนาเอกสารประกอบการสอน โดยหลักการนี้มีการแบ่งเป็นสองส่วน ได้แก่ การสำรวจความต้องการในการนำความรู้ทางภาษานั้นๆ ไปใช้ และความต้องการในการเรียน

จากงานวิจัยเรื่อง Issues on the Compiling Chinese Textbooks for Specific Purpose: Illustrated by Compiling Chinese Reading on Science and Technology ได้สรุปไว้ว่า การทำเอกสารประกอบการสอนภาษาจีนเพื่อวัตถุประสงค์เฉพาะนั้นมีความแตกต่างจากการทำเอกสารประกอบการสอนภาษาจีนโดยทั่วไป ในแง่ที่ว่า นอกจากจะต้องสอนเรื่องภาษาแล้วยังต้องแสดงให้เห็นถึงความรู้เฉพาะด้าน โดยต้องเริ่มจากงานวิจัยที่สำรวจความต้องการในการใช้ และในการเขียนเนื้อหา ข้อมูลต่างๆ และแบบฝึกหัดจะต้องสะท้อนถึงลักษณะพิเศษของการใช้ภาษาในด้านนั้นๆ (Shan, 2018)

จากงานวิจัยเรื่อง A Study on Civil Aviation Chinese Teaching Material Based on the Needs Analysis ได้มีกระบวนการวิจัยการเขียนตำราภาษาจีนเพื่อวัตถุประสงค์เฉพาะโดยเริ่มจากการสำรวจความต้องการ หลังจากนั้นนำข้อมูลที่นำมาจัดทำเป็นตำรา โดยเรียงความยากง่ายตามหลักภาษา วิเคราะห์ความสมบูรณ์ของเนื้อหา และชี้ให้เห็นปัญหาต่างๆ ของตำราเล่มนี้เพื่อนำไปปรับปรุงต่อไป (Liu, 2013)

ดังนั้นในการพัฒนาเอกสารประกอบการสอนภาษาจีนเพื่อการสื่อสารสำหรับธุรกิจโทรคมนาคม ผู้วิจัยได้ทำการสำรวจบทสนทนาต่างๆ ที่จำเป็นต้องใช้สำหรับพนักงานหน้าร้าน รวมถึงศึกษาคำศัพท์เฉพาะด้านต่างๆ ที่ปรากฏในเว็บไซต์ทางการของบริษัทที่ให้บริการโทรคมนาคมแล้วรวบรวมออกมาเป็นเอกสารประกอบการสอนสำหรับพนักงานหน้าร้านโดยเน้นด้านการขาย

และการบริการเป็นสำคัญ

นอกจากนี้ในการเขียนเอกสารประกอบการสอนรายวิชาภาษาต่างประเทศ ยังต้องคำนึงถึงโครงสร้าง ไวยากรณ์และการนำไปใช้ เอกสารประกอบการสอนโดยทั่วไปมักจัดเรียงตามโครงสร้างไวยากรณ์ เพื่อความต่อเนื่องและเป็นการปูพื้นฐานให้กับผู้เรียน อย่างไรก็ตาม การจัดทำเอกสารประกอบการสอนรายวิชาภาษาจีนเพื่อการสื่อสารสำหรับธุรกิจโทรคมนาคมในครั้งนี้ เนื่องด้วยระยะเวลาของผู้เรียนที่มีจำกัด ผู้วิจัยจึงได้จัดทำโดยเน้นการนำไปใช้ด้านการฟังและการพูดเป็นสำคัญ พร้อมทั้งสอดแทรกเรื่องของการสื่อสารข้ามวัฒนธรรมไว้อีกด้วย

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยในครั้งนี้แบ่งการดำเนินงานออกเป็น 4 ขั้นตอน ดังนี้

ขั้นตอนที่ 1 การสำรวจสภาพปัจจุบันและความต้องการใช้ภาษาจีนเพื่อการสื่อสารสำหรับธุรกิจโทรคมนาคม โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อนำข้อมูลที่นำมาพัฒนาเอกสารประกอบการสอน

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ พนักงานให้บริการหน้าร้านของบริษัทที่ให้บริการโทรคมนาคมซึ่งประจำอยู่ในสาขาต่างๆ ที่มีนักท่องเที่ยวและผู้พำนักอาศัยชาวจีน เข้าใช้บริการจำนวนมาก ได้แก่ สาขาท่าอากาศยานนานาชาติดอนเมือง สาขาห้างสรรพสินค้าเซ็นทรัลเวิลด์ สาขาห้างสรรพสินค้าสีลมคอมเพล็กซ์ และสาขาห้างสรรพสินค้าเซ็นทรัลสาขาแจ้งวัฒนะ จำนวน 5 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ แบบสัมภาษณ์รวบรวมเนื้อหาที่จำเป็นในการให้บริการหน้าร้าน ได้แก่ ขั้นตอนการให้บริการลูกค้า ขอบเขตงานในแต่ละวัน ปัญหาที่พบบ่อยและแนวทางแก้ไข และคำศัพท์เฉพาะที่พบบ่อยในการให้บริการหน้าร้าน

การวิเคราะห์ข้อมูล ใช้วิธีการวิเคราะห์ข้อมูลแบบวิเคราะห์เนื้อหาและสรุปข้อมูล

ขั้นตอนที่ 2 การพัฒนาเอกสารประกอบการสอนรายวิชาภาษาจีนเพื่อการสื่อสารสำหรับธุรกิจโทรคมนาคม

โดยนำข้อมูลที่ได้จากขั้นตอนที่ 1 และศึกษาจากงานวิจัยด้านการจัดทำเอกสารประกอบการสอนในรายวิชาภาษาจีนเพื่อวัตถุประสงค์เฉพาะทั้งในไทย ได้หวั่น ฮ่องกง และจิ้น รวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูลนำมาเป็นแนวทางในการพัฒนาเอกสารประกอบการเรียนการสอน

ขั้นตอนที่ 3 การนำเอกสารประกอบการสอนรายวิชาภาษาจีนเพื่อการสื่อสารสำหรับธุรกิจโทรคมนาคมไปทดลองใช้

ขั้นตอนที่ 4 การประเมินผลการใช้เอกสารประกอบการสอนรายวิชาภาษาจีนเพื่อการสื่อสารสำหรับธุรกิจโทรคมนาคม

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ผู้เรียนรายวิชาภาษาจีนเพื่อการสื่อสารสำหรับธุรกิจโทรคมนาคม จำนวน 23 คน และผู้สอนจำนวน 2 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ 1) แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้เรียนต่อเอกสารประกอบการสอนรายวิชาภาษาจีนเพื่อการสื่อสารสำหรับธุรกิจโทรคมนาคม ใน 3 ด้าน ได้แก่ ด้านข้อมูลทั่วไป ด้านความพึงพอใจต่อเอกสารประกอบการสอน และด้านการเรียนการสอนในรายวิชา 2) แบบสำรวจความคิดเห็นอาจารย์ผู้สอนเกี่ยวกับการพัฒนาเอกสารประกอบการสอน ปัญหาอุปสรรค และข้อเสนอแนะในการจัดการเรียนการสอน การวิเคราะห์ข้อมูล ใช้วิธีการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์ ใช้สถิติเชิงพรรณนาในการวิเคราะห์ ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการวิจัย

การสำรวจสภาพปัจจุบันและความต้องการใช้ภาษาจีนเพื่อการสื่อสารสำหรับธุรกิจโทรคมนาคม

จากการสัมภาษณ์พนักงานให้บริการหน้าร้านของบริษัทที่ให้บริการโทรคมนาคมสาขาห้างสรรพสินค้าเซ็นทรัลเวิลด์และสาขาท่าอากาศยานนานาชาติดอนเมืองพบว่า ชาวจีนที่เข้ามาใช้บริการส่วนใหญ่เป็นผู้ที่มาจากฮ่องกงมาเรียนที่ประเทศไทย โดยส่วนใหญ่เข้ามาใช้บริการเปิดซิมโทรศัพท์แบบเติมเงินที่สามารถเล่นอินเทอร์เน็ตได้

และมีบางส่วนที่เข้ามาสอบถามปัญหาข้อมูลด้านอินเทอร์เน็ต การตรวจสอบยอดเงินคงเหลือ และการโทรศัพท์ไปต่างประเทศ มีส่วนน้อยที่เข้ามาเพื่อซื้ออุปกรณ์สื่อสาร สาขาห้างสรรพสินค้าสีลมคอมเพล็กซ์ และสาขาห้างสรรพสินค้าเซ็นทรัลสาขาแจ้งวัฒนะ พบว่า ชาวจีนที่เข้ามาใช้บริการส่วนใหญ่เป็นผู้ที่อยู่ในประเทศไทยระยะยาว เพื่อมาศึกษาต่อหรือทำงานในประเทศไทย โดยส่วนใหญ่เข้ามาใช้บริการซิมโทรศัพท์แบบรายเดือน สอบถามบริการเสริม การติดตั้งโทรศัพท์และอินเทอร์เน็ตบ้าน การเปลี่ยนแพ็คเกจ โดยมีการเข้าใช้บริการที่หลากหลายกว่าผู้ที่มาประเทศไทยระยะสั้น

ทางด้านการใช้ภาษาจีนนั้นพบว่า ในสาขาท่าอากาศยานนานาชาติดอนเมือง และห้างสรรพสินค้าเซ็นทรัลเวิลด์มีพนักงานหน้าร้านจำนวน 1 คน ที่สามารถใช้ภาษาจีนในการสื่อสารระดับกลางได้ โดยสามารถสื่อสารประโยคสนทนาในชีวิตประจำวันได้อย่างดี แต่ยังไม่สามารถสื่อสารโดยใช้คำศัพท์เฉพาะทางได้ เมื่อให้บริการจึงใช้ภาษาอังกฤษในการให้บริการแทน ในสาขาห้างสรรพสินค้าสีลมคอมเพล็กซ์ และสาขาห้างสรรพสินค้าเซ็นทรัลสาขาแจ้งวัฒนะไม่มีพนักงานหน้าร้านที่สามารถใช้ภาษาจีนเพื่อการสื่อสารได้ โดยให้บริการลูกค้าชาวจีนและชาวต่างชาติด้วยภาษาอังกฤษเป็นหลัก อย่างไรก็ตามพนักงานหน้าร้านได้แสดงความคิดเห็นไว้ว่า ถึงแม้ว่าองค์กรจะมีการอบรมภาษาอังกฤษให้กับพนักงานแต่เนื่องด้วยสำเนียงภาษาอังกฤษที่แตกต่างกันและระดับความสามารถทางภาษาอังกฤษของผู้ใช้บริการและพนักงานหน้าร้านที่ไม่เท่ากันทำให้เป็นอุปสรรคในการสื่อสาร ด้วยลูกค้าชาวจีนที่มีจำนวนมากจึงอยากให้องค์กรมีการอบรมภาษาจีนให้กับพนักงานด้วย

การพัฒนาเอกสารประกอบการสอนรายวิชาภาษาจีนเพื่อการสื่อสารสำหรับธุรกิจโทรคมนาคม

จากการสัมภาษณ์พนักงานให้บริการหน้าร้านของบริษัทที่ให้บริการโทรคมนาคมถึงหัวข้อต่างๆ ที่ต้องการใช้ภาษาจีนในการสื่อสารในการบริการ คณะผู้วิจัยจึงได้พัฒนาเอกสารประกอบการสอนรายวิชาภาษาจีนเพื่อ

การสื่อสารสำหรับธุรกิจโทรคมนาคมขึ้น ซึ่งได้ดำเนินการตามหลักการในการจัดทำเอกสารประกอบการสอน โดยหลักการแรก การสร้างสรรค์เนื้อหาที่มีวัตถุประสงค์ชัดเจน โดยเอกสารประกอบการสอนชุดนี้มีเนื้อหาจัดทำขึ้นตามความต้องการในการใช้งานสำหรับการสื่อสารเพื่อการบริการและงานขายหน้าร้านของบริษัทที่ให้บริการโทรคมนาคม เนื้อหาในแต่ละบทมีความต่อเนื่องกัน เน้นทักษะการฟังและการพูด โดยมีการกำหนดเป้าหมายให้ผู้เรียนสามารถใช้ภาษาจีนได้อย่างถูกต้อง คล่องแคล่ว และเป็นไปตามมารยาทการสื่อสารข้ามวัฒนธรรม หลักการที่ 2 เนื้อหา มีความเป็นสากล แม้ว่าเอกสารประกอบการสอนชุดนี้จะเป็นลักษณะภาษาจีนเฉพาะด้าน แต่การที่ผู้เรียนจะสามารถนำไปใช้สื่อสารได้ เอกสารจำเป็นต้องประกอบไปด้วยเนื้อหาที่มีความเป็นสากล ได้แก่ คำศัพท์ สำนวน ที่ใช้ในการสื่อสารตามบริบทจริง เพื่อให้ผู้เรียนนอกจากมีความรู้ด้านคำศัพท์เฉพาะทางแล้วยังสามารถสื่อสารภาษาจีนในบริบทต่างๆ ได้อีกด้วย

หลักการที่ 3 คือ หลักการออกแบบ โดยออกแบบจากองค์ประกอบด้านความสามารถในการสื่อสาร ได้แก่ ความสามารถด้านไวยากรณ์หรือโครงสร้างประโยค ความสามารถในการใช้ภาษาได้ตรงตามบริบท ความสามารถในการใช้โครงสร้างพูดเพื่อสื่อความหมาย และความสามารถในการใช้ทักษะอื่นๆ ประกอบการสื่อสาร เพื่อให้ผู้เรียนสามารถนำสิ่งที่เรียนไปใช้ได้จริง หลักการที่ 4 สามารถนำไปใช้ได้จริง โดยเนื้อหาในเอกสารประกอบการสอนชุดนี้ทั้งบทเรียนและแบบฝึกหัดล้วนเรียบเรียงขึ้นมาจากบริบทการใช้งานจริง ซึ่งมาจากการสัมภาษณ์พนักงานหน้าร้าน การสังเกตการณ์การบริการในร้าน เอกสารใบปลิวต่างๆ และข้อมูลในเว็บไซต์ทางการของบริษัทธุรกิจโทรคมนาคม

ผู้วิจัยได้จัดทำเอกสารประกอบการสอนรายวิชาภาษาจีนเพื่อการสื่อสารสำหรับธุรกิจโทรคมนาคมขึ้นมา 1 ชุด จำนวน 2 เล่ม รวมทั้งหมด 16 บท ดังนี้

ตารางที่ 1 หัวข้อบทเรียน

เล่มที่ 1		เล่มที่ 2	
บทที่ 1	การทักทาย กล่าวต้อนรับ และขอบคุณ	บทที่ 9	การแก้ปัญหาซิมโทรศัพท์หาย
บทที่ 2	การสอบถามหมายเลขโทรศัพท์	บทที่ 10	การรับและโทรศัพท์ไปยังต่างประเทศ
บทที่ 3	การแนะนำแพ็คเกจและโปรโมชั่น	บทที่ 11	การแก้ปัญหาเรื่องเรียนเรื่องสัญญาณอินเทอร์เน็ต
บทที่ 4	การแนะนำรายละเอียดในแพ็คเกจ	บทที่ 12	การตรวจสอบยอดเงินคงเหลือและบริการเสริม
บทที่ 5	การชำระสินค้าและบริการ	บทที่ 13	การสมัครบริการอินเทอร์เน็ตบ้าน
บทที่ 6	การซื้อและขายอุปกรณ์สื่อสาร	บทที่ 14	การเช่าซื้อ เครื่องกระจายสัญญาณ WiFi แบบพกพา
บทที่ 7	การสมัครบริการเสริม	บทที่ 15	การยกเลิกเบอร์โทรศัพท์
บทที่ 8	บททบทวน	บทที่ 16	บททบทวน

เอกสารประกอบการสอนชุดนี้พัฒนาขึ้นสำหรับพนักงานให้บริการหน้าร้านที่ไม่มีพื้นฐานภาษาจีน โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อให้พนักงานสามารถถามตอบคำถามพื้นฐานได้ แนะนำสินค้าและบริการได้ ทั้งยังสามารถให้ความช่วยเหลือและแก้ไขปัญหาเบื้องต้นให้แก่ลูกค้าได้ สำหรับผู้สอนควรเปลี่ยนบทบาทจากผู้สอนไปเป็นผู้ฝึก (facilitator) เพื่อให้ผู้เรียนได้รับการฝึกฝนทักษะการฟังและการพูดได้อย่างมีประสิทธิภาพสูงสุด

ในการนำเอกสารประกอบการสอนชุดนี้ไปใช้ในรายวิชาภาษาจีนเพื่อการสื่อสารสำหรับธุรกิจโทรคมนาคมนั้น ผู้เขียนแนะนำให้แบ่งกิจกรรมออกเป็น 3 ส่วน ได้แก่ กิจกรรมก่อนเรียน เช่น ให้ผู้เรียนหาคำแปลของคำศัพท์ในแต่ละบทซึ่งไม่ได้มีไว้ให้ และให้ผู้เรียนฟังบทสนทนาจากคลิปเสียงเพื่อฝึกการฟัง ส่วนกิจกรรมระหว่างเรียน เช่น ให้ผู้เรียนจับคู่คำศัพท์ แต่งประโยคทำกิจกรรมถาม-ตอบ ฝึกพูดบทสนทนา แสดงบทบาทสมมติ ใช้คำศัพท์ที่เรียนเติมลงในช่องว่างของบทสนทนา แบ่งกลุ่มย่อยช่วยกันแต่งประโยคตามหลักไวยากรณ์และออกมาพูดหน้าชั้น ส่วนกิจกรรมหลังเรียน เช่น ให้ผู้เรียนฝึกอ่านบทสนทนาและอัดเสียงตนเองส่ง ให้ผู้เรียนไปยังร้านที่ให้บริการด้านโทรคมนาคมสาขาใกล้บ้านหรือโทรศัพท์หาศูนย์บริการลูกค้าเพื่อใช้ภาษาจีนในการสอบถามเกี่ยวกับสินค้า บริการ และผลิตภัณฑ์ เป็นต้น

ผลประเมินการใช้เอกสารประกอบการสอนรายวิชาภาษาจีนเพื่อการสื่อสารสำหรับธุรกิจโทรคมนาคม

จากการสำรวจความคิดเห็นอาจารย์ผู้สอนเกี่ยวกับการพัฒนาเอกสารประกอบการสอน ปัญหา อุปสรรค ข้อเสนอแนะในการจัดการเรียนการสอน ผู้สอนให้ความเห็นว่าอยากให้มีความชัดเจนสำหรับคำศัพท์ต่างๆ ด้วย เพื่อให้ผู้เรียนนำกลับไปทบทวนด้วยตนเองได้ แต่การไม่มีคำแปลสำหรับคำศัพท์จะทำให้ผู้เรียนฝึกการค้นคว้าด้วยตนเองและทำให้จดจำได้ดีขึ้น ด้านไวยากรณ์ผู้สอนทั้งสองท่านเห็นว่ามีความรู้และเข้าใจการอธิบายที่ติดอยู่แล้ว แต่ควรมีคำแปลประกอบเพื่อให้ผู้สอนลดเวลาในการอธิบาย

ส่วนดังกล่าว โดยในภาพรวมผู้สอนทั้งสองท่านเห็นว่าเอกสารประกอบการสอนนี้ประกอบไปด้วยเนื้อหาที่ค่อนข้างครอบคลุม มีคำศัพท์เฉพาะที่มีส่วนช่วยในการทำงานหน้าร้านของบริษัทที่ให้บริการโทรคมนาคมเป็นอย่างมาก แต่ต้องการให้เพิ่มเติมส่วนของแบบฝึกหัดให้มากยิ่งขึ้น และคำนึงถึงความยากง่ายของแบบฝึกหัดด้วยการสอบถามความพึงพอใจของผู้เรียนต่อเอกสารประกอบการสอนรายวิชาภาษาจีนเพื่อการสื่อสารสำหรับธุรกิจโทรคมนาคมประกอบไปด้วยเนื้อหา 3 ด้าน ได้แก่ ด้านข้อมูลทั่วไป ด้านความพึงพอใจต่อเอกสารประกอบการสอน และการเรียนการสอนในรายวิชาและความคิดเห็นเพิ่มเติม

ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมดเป็นนักศึกษาชั้นปีที่ 2 ที่ลงทะเบียนเรียนรายวิชาภาษาจีนเพื่อการสื่อสารสำหรับธุรกิจโทรคมนาคม จำนวน 23 คน

ผู้เรียนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อเอกสารประกอบการสอนอยู่ในระดับมากที่สุดคิดเป็นร้อยละ 47.8 โดยภาพรวมเฉลี่ยแล้วมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.04$, S.D. = 1.07) ด้านความเหมาะสมของความยากง่ายของเอกสารประกอบการสอน ส่วนใหญ่เห็นว่าเหมาะสมมากที่สุดคิดเป็นร้อยละ 47.8 โดยภาพรวมเฉลี่ยแล้วมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.22$, S.D. = 1.19) ด้านความสอดคล้องระหว่างเนื้อหากับการนำไปใช้จริง ส่วนใหญ่เห็นว่า สอดคล้องมากที่สุดคิดเป็นร้อยละ 56.5 โดยภาพรวมเฉลี่ยแล้วมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.30$, S.D. = 0.93) ด้านเอกสารประกอบการสอนกับการฝึกปฏิบัติงานของนักศึกษา มีความสอดคล้องกัน โดยส่วนใหญ่เห็นว่า มีความสอดคล้องมากที่สุดคิดเป็นร้อยละ 52.2 โดยภาพรวมเฉลี่ยแล้วมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.00$, S.D. = 1.21) ด้านเอกสารประกอบการสอนมีความเชื่อมโยงและถูกเขียนขึ้นอย่างเป็นระบบ โดยส่วนใหญ่เห็นว่า มีความเชื่อมโยงและเป็นระบบมากที่สุดคิดเป็นร้อยละ 52.2 โดยภาพรวมเฉลี่ยแล้วมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.35$, S.D. = 0.78) ด้านเอกสารประกอบ

การสอนมีความดึงดูดและน่าสนใจ โดยส่วนใหญ่เห็นว่า มีความดึงดูด และน่าสนใจมากที่สุดคิดเป็นร้อยละ 60.9 โดยภาพรวมเฉลี่ยแล้วมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 4.09$, S.D. = 1.24) ด้านเอกสารประกอบการสอน มีการอธิบายอย่างครบถ้วน โดยส่วนใหญ่เห็นว่า มีการอธิบายอย่างครบถ้วนมากที่สุดคิดเป็นร้อยละ 47.8 โดยภาพรวมเฉลี่ยแล้วมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.96$, S.D. = 1.30) ด้านความยากง่ายของแบบฝึกหัด มีความเหมาะสม โดยส่วนใหญ่เห็นว่า มีความเหมาะสมมากที่สุดคิดเป็นร้อยละ 56.5 โดยภาพรวมเฉลี่ยแล้วมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 4.09$, S.D. = 1.16) ด้านแบบฝึกหัดกับเนื้อหาในเอกสารประกอบการสอน มีความสอดคล้องกันและสามารถเพิ่มประสิทธิภาพการเรียนรู้ของผู้เรียนได้ โดยส่วนใหญ่เห็นว่า มีความสอดคล้องมากที่สุดคิดเป็นร้อยละ 43.5 โดยภาพรวมเฉลี่ยแล้วมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 4.09$, S.D. = 0.95) ด้านความถูกต้องของเอกสารประกอบการสอนโดยส่วนใหญ่เห็นว่า มีความถูกต้องมากที่สุดคิดเป็นร้อยละ 56.5 โดยภาพรวมเฉลี่ยแล้วมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.30$, S.D. = 0.93) ระดับความพึงพอใจของผู้เรียนต่อเอกสารประกอบการสอน ด้านการนำไปใช้จริง โดยส่วนใหญ่มีความพึงพอใจมากที่สุดคิดเป็นร้อยละ 43.5 โดยภาพรวมเฉลี่ยแล้วมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 4.00$, S.D. = 1.09)

ด้านการเรียนการสอนในรายวิชาภาษาจีนเพื่อการสื่อสารสำหรับธุรกิจโทรคมนาคม นอกจากเรียนภาษา ผู้เรียนยังได้เรียนรู้ความรู้ที่เกี่ยวข้องกับการทำงาน โดยส่วนใหญ่เห็นด้วยมากที่สุดคิดเป็นร้อยละ 47.8 โดยภาพรวมเฉลี่ยแล้วมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 4.09$, S.D. = 1.16) ด้านการจัดการเรียนการสอน มีความเหมาะสม โดยส่วนใหญ่เห็นด้วยมากที่สุดคิดเป็นร้อยละ 47.8 โดยภาพรวมเฉลี่ยแล้วมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.96$, S.D. = 1.28) การเรียนการสอนมีความหลากหลายและมีจุดประสงค์ชัดเจน โดยส่วนใหญ่เห็นด้วยมากที่สุดคิดเป็นร้อยละ 52.2 โดย

ภาพรวมเฉลี่ยแล้วมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.30$, S.D. = 0.88) การเรียนการสอนสามารถพัฒนาความสามารถของผู้เรียนได้ โดยส่วนใหญ่เห็นด้วยมากที่สุดคิดเป็นร้อยละ 47.8 โดยภาพรวมเฉลี่ยแล้วมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 4.09$, S.D. = 1.12) ความพึงพอใจของผู้เรียนต่อการเรียนการสอนโดยส่วนใหญ่พึงพอใจมากที่สุดคิดเป็นร้อยละ 56.5 โดยภาพรวมเฉลี่ยแล้วมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.35$, S.D. = 0.98)

สรุป

งานวิจัยเรื่อง การพัฒนาเอกสารประกอบการสอน ภาษาจีนเพื่อการสื่อสารสำหรับธุรกิจโทรคมนาคม สามารถสรุปผลวิจัยได้ดังนี้

จากการสำรวจสภาพปัจจุบันและความต้องการใช้ภาษาจีนเพื่อการสื่อสารสำหรับธุรกิจโทรคมนาคม พนักงานหน้าร้านมีความต้องการในการใช้ภาษาจีนเพื่อการสื่อสารกับลูกค้าชาวจีนในการให้บริการในส่วนต่างๆ ซึ่งผู้วิจัยพัฒนาเอกสารประกอบการสอนรายวิชา ภาษาจีนเพื่อการสื่อสารสำหรับธุรกิจโทรคมนาคม โดยพัฒนาขึ้นตามหลักการที่ถูกต้อง ข้อดีของเอกสารประกอบการสอนชุดนี้คือ คำศัพท์สำนวนต่างๆ มาจากข้อมูลจริง จากการสัมภาษณ์พนักงานหน้าร้าน เนื้อหาในใบปลิว ในเว็บไซต์ทางการของบริษัท บทสนทนาที่ปรากฏในเอกสารประกอบการสอนเป็นบริบทในการให้บริการจริง แบบฝึกหัดถามตอบ ใช้คำถามเพื่อนำเข้าสู่การให้บริการในขั้นอื่นๆ เช่น เมื่อลูกค้าถามถึงการแก้ปัญหา พนักงานหน้าร้านยังสามารถแนะนำแพ็คเกจส่งเสริมการขายได้ แบบฝึกหัดจับคู่สนทนาทำให้ผู้เรียนสามารถโต้ตอบได้อย่างเป็นธรรมชาติ ซึ่งจะทำให้ผู้เรียนสามารถบรรลุเป้าหมายในการเรียนเพื่อการสื่อสารในสถานการณ์จริง

การประเมินผลการใช้เอกสารประกอบการสอน รายวิชาภาษาจีนเพื่อการสื่อสารสำหรับธุรกิจโทรคมนาคม โดยภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ในด้าน

เอกสารประกอบการสอน หัวข้อที่มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดเรียงจากมากไปน้อย ได้แก่ ด้านเอกสารประกอบการสอนมีความเชื่อมโยงและถูกเรียบเรียงขึ้นอย่างเป็นระบบ ด้านความสอดคล้องระหว่างเนื้อหากับการนำไปใช้จริง ด้านความถูกต้องของเอกสารประกอบการสอน ด้านความเหมาะสมของความยากง่ายของเอกสารประกอบการสอน สำหรับด้านการจัดการเรียนการสอนผู้เรียนพึงพอใจในระดับมากที่สุดเรียงจากมากไปน้อย ได้แก่ การเรียนการสอนมีความหลากหลาย และมีจุดประสงค์ชัดเจน และความพึงพอใจของผู้เรียนต่อการเรียนการสอน ซึ่งตรงตามวัตถุประสงค์ที่ผู้วิจัยได้จัดทำเอกสารประกอบการสอนชุดนี้ขึ้น

ในขณะเดียวกันผู้สอนได้แสดงความคิดเห็นเพิ่มเติมไว้ดังนี้ 1) ควรเพิ่มเติมเฉลยแบบฝึกหัด 2) คำอ่าน

ยังมีบางส่วนสะกดผิด 3) ควรมีการเพิ่มเติมแบบฝึกหัด 4) พิจารณาเรียงลำดับความยากง่ายของเนื้อหา ซึ่งหลังจากงานวิจัยในครั้งนี้คณะผู้จัดทำได้นำเอาข้อคิดเห็นที่ได้มาปรับปรุงพัฒนาเอกสารประกอบการสอนให้มีความสมบูรณ์มากขึ้น

ในด้านการจัดการเรียนการสอนในห้องเรียนเนื่องจากผู้เรียนไม่มีพื้นฐานภาษาจีนมาก่อน เมื่อเริ่มเรียนภาษาจีนโดยเจอกับคำศัพท์เฉพาะด้านต่างๆ ทำให้ค่อนข้างเป็นเรื่องยากสำหรับผู้เรียน ดังนั้นผู้สอนจึงแนะนำให้มีการจัดการเรียนการสอนในรายวิชาปรับพื้นฐานภาษาจีนก่อนที่จะเข้าเรียนวิชาดังกล่าว ซึ่งจะสามารถจัดความกังวลต่อการเรียนรายวิชานี้ได้ และควรจัดให้มีการเรียนการสอนอย่างต่อเนื่องและเพิ่มเวลาเรียนให้มากขึ้นเพื่อประสิทธิภาพในการจัดการเรียนการสอน

References

- Chen, Q. (1998). Business Chinese Education: A Challenging and Promising Endeavor into the Twenty-First Century. *Journal of the Chinese Language Teachers Association*, 33(2), 1-22. [in Chinese]
- Huang, H. Y., Phadungrutchadakit, S. & Chantanasuksilpa, K. (2016). *Handouts of BC55101 Chinese 1*. Faculty of Liberal Arts, Panyapiwat Institute of Management. [in Chinese]
- Kasikorn Research Center. (2018). *Chinese tourist arrivals to Thailand surge in first 2 months (Kra sae that Vol. 2900)*. Retrieved May 16, 2018, from <https://www.kasikornresearch.com/TH/Pages/index.aspx> [in Thai]
- Liu, X. (2002). *Brief Introduction to Teaching Chinese as a Second Language* (Vol. 1). Beijing: Beijing Language and Culture University Press. [in Chinese]
- Liu, X. (2013). *A Study on Civil Aviation Chinese Teaching Material Based on the Needs Analysis*. Master Degree Thesis, Liaoning Normal University. [in Chinese]
- Shan, Y. (2018). Issues on the Compiling Chinese Textbooks for Specific Purpose: Illustrated by Compiling Chinese Reading on Science and Technology. *Journal of College of Chinese Language and Culture of Jinan University*, (2), 31-37. [in Chinese]
- Thai Business Information Center. (2017). *Thailand 4.0: Belt and Road*. Retrieved May 16, 2018, from <http://www.thaibizchina.com/thaibizchina/th/seminar2560/> [in Thai]
- Wu, Z., Yan, Z. & Xu, T. (2017). Analysis of the Development Trend of Chinese Textbooks. *International Chinese Language Education*, 2(1), 15-19. [in Chinese]

- Xie, W. (2011). *The Study of Advanced Business Chinese Teaching Material for Training of Meetings and Presentations*. Taiwan: National Taiwan Normal University. [in Chinese]
- Yao, Y. (2015). *The Perception of Businessman toward Standard Chinese Language Learning in HuaHin District PrachuapKhiri Khan Province*. Master of Business Administration, Kasembundit University. [in Thai]



Name and Surname: Hsiang Yun Huang

Highest Education: M.A. (Teaching Chinese as an International Language), The Hong Kong Institute of Education, Hong Kong

University or Agency: Panyapiwat Institute of Management

Field of Expertise: Teaching Chinese

Address: 85/1 Moo 2, Chaengwattana Rd., Bang Talad, Pakkred, Nonthaburi 11120



Name and Surname: Thanaporn Panyaamornwat

Highest Education: M.A. (Teaching Chinese to Speaker of Other Language), Capital Normal University, China

University or Agency: Panyapiwat Institute of Management

Field of Expertise: Teaching Chinese

Address: 85/1 Moo 2, Chaengwattana Rd., Bang Talad, Pakkred, Nonthaburi 11120



Name and Surname: Anuth Sutthithanakun

Highest Education: M.A. (Teaching Chinese to Speaker of Other Language), Tianjin Normal University, China

University or Agency: Panyapiwat Institute of Management

Field of Expertise: Teaching Chinese

Address: 85/1 Moo 2, Chaengwattana Rd., Bang Talad, Pakkred, Nonthaburi 11120

