

บทที่ 1

บทนำ

ความสำคัญของปัญหา

การสร้างสังคมแห่งการเรียนรู้ Knowledge Based Society คือกรอบใหม่ของการศึกษาไทยยุคปฏิรูปถือเป็นหน้าที่ครู - อาจารย์รุ่นใหม่ ที่จะเข้ารับบทบาทสำคัญที่จะเชื่อมต่อยุคสมัยของการเปลี่ยนแปลง เพื่อเข้าสู่ยุค E - learning ความสำคัญจะอยู่ที่ 3 กระบวนการ คือ วัตถุประสงค์ หมายถึง ผู้เรียน กระบวนการทัศนของผู้สื่อสารหมายถึง ตัวครูและเครือข่ายแห่งการเรียนรู้ซึ่งหมายถึง ความหลากหลายของสื่อนวัตกรรมที่มีความสมบูรณ์และสามารถบูรณาการในสิ่งใหม่ ๆ ให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงของโลกได้อย่างฉับไว การผลักดันนโยบาย “การศึกษานอกกรอบ” เพื่อก้าวสู่ Knowledge Based Society อย่างเป็นทางการจึงมีความสำคัญ วิธีการหนึ่งที่จะเข้าถึงนโยบายดังกล่าวจึงเป็นหน้าที่ของครูที่ดี หลักสูตรที่ดี และกระบวนการทัศนที่มีความเหมาะสม สามารถสนองต่อผู้เรียนให้เข้าถึงระบบการตลาดที่เปลี่ยนแปลงไปและต้องนำยุทธวิธีทางการตลาดเป็นตัวนำร่องเข้าถึงผู้เรียนได้ทุกกลุ่ม ทุกจังหวะและโอกาสที่อำนวยความสะดวกถึงการใช้สื่อการเรียนการสอนที่กะทัดรัดเหมาะสมกับกลุ่มผู้เรียนด้วย

Design Center คืออีกแนวคิดหนึ่งที่สามารถสนองตอบสิ่งที่กล่าวมาข้างต้นได้ เพราะการเป็นศูนย์การขยายความรู้สู่การผลิตการศึกษานานพื้นฐานการผลิตตามความต้องการของตลาด (Life Style Product) น่าจะเข้ากันได้กับการเปลี่ยนแปลงของกระแสโลกยุคปัจจุบัน เมืองไทยเป็นเมืองที่ทั่วโลกรู้จักในฐานะที่มีความโดดเด่นในด้านศิลปวัฒนธรรมและแหล่งท่องเที่ยวที่สวยงาม สิ่งเหล่านี้สามารถที่จะใช้เป็นต้นทุนพื้นฐานในการสร้างงานสร้างอาชีพให้แก่คนได้อีกอย่างมากมาย หากเรารู้จักนำเอาทุนทางสังคมวัฒนธรรมเหล่านี้มาแปรสภาพให้เป็นต้นทุนในทางเศรษฐศาสตร์ด้วยระบบการจัดการที่ดีแล้วจะทำให้เมืองไทยเราสามารถเข้าแข่งขันในตลาดโลกยุค E - economy ได้อย่างสง่างาม ในทางเศรษฐกิจประเทศไทยในสายตาของตลาดโลกเรามีกลิ่นอายของภูมิปัญญาตะวันออกและมีความพร้อมทางด้านทุนทางสังคมและวัฒนธรรมอยู่อย่างมากมาย แต่ที่ผ่านมายังไม่รู้จักรังสิ่งที่มีค่าเหล่านี้ออกมาใช้ อาจเป็นเพราะกับดักในเรื่องสภาพคล่องทางการศึกษาไทยเป็นตัวขัดขวางการพัฒนาในสิ่งเหล่านี้ ปัจจุบันการศึกษาเข้าสู่ยุคปฏิรูปหลักสูตรเปิดกว้างมากขึ้นและให้เสรีภาพของสถาบันอุดมศึกษาไทยในการดำเนินการจัดการศึกษาตามกลไกตลาด และตามความเหมาะสมกับสภาพของสิ่งแวดล้อมทางสังคมของแต่ละ

ท้องถิ่น คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม พิษณุโลก จึงเห็นความสำคัญที่จะบูรณาการหลักสูตรในรายวิชา “ภาษาฝรั่งเศสเพื่อการโรงแรม” ขึ้นโดยนำหลักสูตรดังกล่าวมาประยุกต์เชื่อมโยงกับเทคโนโลยีการใช้ภาษากับการนำชมศิลปวัฒนธรรมและการท่องเที่ยวไทยในเขตภาคเหนือตอนล่างขึ้น โดยเน้นกลุ่มประชากรเป้าหมายเป็นผู้ประกอบการโรงแรมในเขตจังหวัดพิษณุโลกและเขตพื้นที่บริการในภาคเหนือตอนล่าง เนื้อหาของหลักสูตรจะบูรณาการนำภาษาฝรั่งเศสไปใช้ประโยชน์กับนักท่องเที่ยวอย่างง่าย ตั้งแต่จำนวนค่าในการสื่อสารภาษาเฉพาะ ที่เกี่ยวข้องกับการนัดหมายในโรงแรม การเข้าใจรูปประโยคการตอบโต้กับนักท่องเที่ยวและความเข้าใจวัฒนธรรมพื้นฐานของเหล่านักท่องเที่ยวที่ใช้ภาษาฝรั่งเศสในการสื่อสาร โดยจะจัดหาสื่อในรูปแบบ VCD presentation เป็นคู่มือประกอบการวิจัยในครั้งนี้

บรรยากาศการตื่นตัวในปรีณรงค์การท่องเที่ยวในปี 2554 *เที่ยวหัวใจใหม่ เมืองไทย ยิ่งยิ่ง Amazing Thailand Always Amazes You* ควรจะเป็นเหตุให้เกิดผลพลอยได้ทางเศรษฐกิจติดตามมา เพราะเป็นการเน้นจุดขายให้นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ ได้ให้ความสนใจในคุณค่าและการดำรงอยู่ของความเป็นชนชาติไทย รวมทั้งเป็นตัวกระตุ้นบรรยากาศการท่องเที่ยวที่ซบเซามาตั้งแต่วิกฤติการณ์ทางการเมือง ระหว่างกลุ่มแนวร่วมประชาธิปไตยขับไล่เผด็จการแห่งชาติ (นปช.) และกลุ่มพันธมิตรประชาชนเพื่อประชาธิปไตย (พธม.)

ในจำนวนนักท่องเที่ยวจากทวีปยุโรปทั้งหมด ชาติสำคัญที่เข้ามามีจำนวนมากคือ คนฝรั่งเศสได้เข้ามาท่องเที่ยวในประเทศเป็นจำนวน 461,670 คน (กรมการท่องเที่ยว, 2554 : 2) ประกอบกับปัจจุบันไทยและประเทศในกลุ่มอินโดจีน (เวียดนาม, ลาว, กัมพูชา) ได้เปิดสัมพันธกันใกล้ชิดมากขึ้น ประเทศเหล่านี้เป็นอดีตอาณานิคมของฝรั่งเศสจึงเป็นที่คาดหมายว่าน่าจะมีนักท่องเที่ยวที่ใช้ภาษาฝรั่งเศสเข้ามาสู่ประเทศไทยมากขึ้น อันมีผลทำให้เกิดความจำเป็นในการใช้ภาษา เพื่อการติดต่อสื่อสาร การให้บริการนำชมศิลปวัฒนธรรม โดยเฉพาะในการนำชมศิลปะบางแขนง เช่น จิตรกรรม ประติมากรรม การนำชมวัดพระบรมมหาราชวัง นาฏศิลป์ไทย อาหารไทย จำเป็นต้องใช้ทักษะและความลึกซึ้งในการให้คำแนะนำ เพราะสิ่งเหล่านี้ล้วนเป็นศิลปะที่เป็นเอกลักษณ์ไทย ศัพท์ที่ใช้เป็นศัพท์เฉพาะยากที่จะถ่ายทอดออกมาเป็นภาษาสากลได้

ความจำเป็นของภาษาฝรั่งเศสเพื่อการท่องเที่ยวทำให้มหาวิทยาลัยราชภัฏเปิดการอบรมและเปิดการเรียนการสอนภาษาฝรั่งเศสเพื่อการท่องเที่ยวและการโรงแรมขึ้น ต่อมากระทรวงศึกษาธิการได้เล็งเห็น ถึงความสำคัญของการใช้ภาษาฝรั่งเศสเพื่อการสื่อสาร

จึงได้บรรจุวิชาภาษาฝรั่งเศสเพื่อการท่องเที่ยวและการโรงแรม เป็นวิชาเลือกในหลักสูตร มหาวิทยาลัยราชภัฏ พุทธศักราช 2551 ดังนี้

FR 275 ภาษาฝรั่งเศสเพื่อการท่องเที่ยว 1 3 คาบ/สัปดาห์/ภาค 3 หน่วยการเรียนรู้

FR 376 ภาษาฝรั่งเศสเพื่อการโรงแรม 1 3 คาบ/สัปดาห์/ภาค 3 หน่วยการเรียนรู้

จุดประสงค์รายวิชาภาษาฝรั่งเศสเพื่อการโรงแรม 1

1. ให้ผู้เรียนสามารถ ฟัง พูด ภาษาฝรั่งเศสเพื่อการท่องเที่ยวด้านภัตตาคารขั้นพื้นฐาน
2. ให้สามารถฝึกปฏิบัติงานเกี่ยวกับภัตตาคารได้พอสมควร

คำอธิบายรายวิชา

ฝึกการใช้ภาษาฝรั่งเศสในธุรกิจการโรงแรมในสถานการณ์ต่างๆ รวมแผนกอาหาร และเครื่องดื่ม

ผู้วิจัยได้สังเกตเห็นถึงความสำคัญของวัฒนธรรมไทยอันเป็นผลดีต่อการท่องเที่ยว และเศรษฐกิจของประเทศชาติที่กล่าวมาแล้ว ครูฝรั่งเศสในขณะที่ทำการสอนภาษาควร สอดแทรกการสอนด้านคุณธรรม การดำรงชีวิต ความมีระเบียบ การประกอบอาชีพ ส่งเสริมให้เห็นคุณค่าของวัฒนธรรมไทย บอกให้ทราบว่าเรื่องนั้น ๆ ในวัฒนธรรมฝรั่งเศสเป็นอย่างไร ไม่ จำเป็นที่นักเรียนไทยที่เรียนฝรั่งเศสจะปฏิบัติตามวัฒนธรรมฝรั่งเศสทั้งหมด เพียงแต่ให้นัก เรียนรู้ไว้ประดับสติปัญญาให้รู้จักเลือกใช้แต่เฉพาะสิ่งที่ดีงาม และเป็นประโยชน์ต่อประเทศชาติ และเพื่อความเข้าใจอันดี ระหว่างผู้ให้บริการชาวไทย และนักท่องเที่ยวชาวฝรั่งเศส

ปัจจุบันมีนักวิชาการได้ให้ความสนใจเกี่ยวกับการสอนภาษาฝรั่งเศสเพื่อการท่องเที่ยว มากขึ้น มีการวิเคราะห์ความต้องการ วิเคราะห์ทัศนกรรม (Actes de parole) สร้างบทเรียน และชุดการสอนภาษาฝรั่งเศสเพื่อการท่องเที่ยวและการโรงแรม การนำเที่ยววัด การนำชม นาฏศิลป์ไทย ซึ่งเป็นวัฒนธรรมไทยแต่ยังขาดชุดการสอนโดยการใช้ VCD ช่วยสอน ผู้วิจัยจึงใคร่ ทำการศึกษา ค้นคว้าหาข้อมูลเพื่อสร้างชุดการสอนภาษาฝรั่งเศสเพื่อการท่องเที่ยวโดยการใช้ VCD ช่วยสอนสำหรับพนักงานภัตตาคารและธุรกิจบริการการท่องเที่ยว เพื่อเป็นแนวทางหนึ่ง สำหรับครูผู้สอนและผู้เรียนวิชาภาษาฝรั่งเศสเพื่อการท่องเที่ยวและการโรงแรมได้เห็นแนวทาง ในกรรณาภาษาฝรั่งเศสไปใช้ในชีวิตการทำงาน

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

เพื่อสร้างชุดการสอน “ภาษาฝรั่งเศสเพื่อการสื่อสารด้านการท่องเที่ยว” โดยการใช้วีดีโอ ช่วยสอนสำหรับพนักงานภัตตาคารและธุรกิจบริการท่องเที่ยว” ของจังหวัดพิษณุโลก ให้ได้ตามเกณฑ์มาตรฐาน 80/80

ผลสำเร็จของการวิจัยที่คาดว่าจะได้รับ และหน่วยงานที่จะนำผลการวิจัยไปใช้ประโยชน์

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยคิดว่าจะได้รับประโยชน์ต่อไปนี้

1. ได้ชุดการสอน “ภาษาฝรั่งเศสเพื่อการสื่อสารด้านการท่องเที่ยว” โดยการใช้ VCD ช่วยสอนสำหรับพนักงานภัตตาคาร” ที่เชื่อถือได้ตามเกณฑ์มาตรฐาน 80/80
2. ได้แนวทางในการสอนภาษาฝรั่งเศสเฉพาะด้านที่ต่อเนื่องจากภาษาฝรั่งเศสทั่วไป
3. ได้แนวทางในการสร้างชุดการสอนภาษาฝรั่งเศสด้านการท่องเที่ยว ในเรื่องอื่นๆ ต่อไป
4. กระตุ้นให้ครู ผู้บริหาร และผู้ที่เกี่ยวข้องทางการศึกษาศึกษาสนใจ และพิจารณาเปิดสอนภาษาฝรั่งเศสเพื่อการท่องเที่ยวและการโรงแรมในสถาบันของตนเพื่อสนองนโยบายของแผนการศึกษาที่วางไว้

ขอบเขตของการวิจัย

1. ชุดการสอนที่สร้างขึ้นมีเนื้อหาเกี่ยวข้องกับสถานการณ์การท่องเที่ยวสถานการณ์เดียว คือ พนักงานที่ทำงานในโรงแรม
2. การสร้างชุดการสอน ยึดการใช้วัจนกรรม (Actes de parole) และศัพท์สำนวนเฉพาะด้าน (Termes spécifiques) ที่ได้จากการวิเคราะห์การใช้ภาษาฝรั่งเศสในสถานการณ์จริงของ ธิดา บุญธรรม (2527)
3. กลุ่มประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นนักศึกษาโปรแกรมอุตสาหกรรมท่องเที่ยว และโปรแกรมวิชาภาษาอังกฤษชั้นปี 2 และปีที่ 3 ที่เลือกเรียนภาษาฝรั่งเศส ในมหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม พิษณุโลก ปีการศึกษา 2553 และพนักงานโรงแรมหรือผู้ให้บริการธุรกิจท่องเที่ยวในจังหวัดพิษณุโลก

ข้อตกลงเบื้องต้น

1. การวิจัยครั้งนี้ ไม่ได้ศึกษาครอบคลุมถึงอายุ เพศ เชื้อชาติ และฐานะทางเศรษฐกิจ และสังคมของกลุ่มประชากร
2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ ชุดการสอนและแบบทดสอบที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นเองซึ่งมีความถูกต้องตรงตามเนื้อหาในหลักสูตรภาษาฝรั่งเศสเพื่อการโรงแรม
3. ผู้วิจัยเป็นผู้ดำเนินการสอนและการทดสอบด้วยตนเอง
4. ในการหาประสิทธิภาพของชุดการสอน ผู้วิจัยได้ใช้เกณฑ์มาตรฐาน 80/80 ของชัยยงค์ พรหมวงศ์ และคณะ (2521)

นิยามคำศัพท์

ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ใช้ศัพท์บางคำในความหมายและขอบเขตจำกัดดังนี้

1. กลุ่มประชากร หมายถึง นักศึกษาชั้นปีที่ 2 และชั้นปีที่ 3 โปแกรมมิวิชาภาษาอังกฤษและโปแกรมอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว ปีการศึกษา 2553 มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม และพนักงานโรงแรมในจังหวัดพิษณุโลก
2. ชุดการสอน หมายถึง การนำสื่อการสอนหลายชนิดมาจัดเป็นชุดวัสดุทางการเรียนการสอนที่รวบรวมไว้ได้อย่างมีระบบ เพื่อเสริมสร้างคุณภาพทางการศึกษาให้สูงขึ้น และช่วยให้ผู้เรียนได้ผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนตามเป้าหมายที่กำหนดไว้
3. ภาษาฝรั่งเศสเพื่อการสื่อสารด้านการท่องเที่ยวและการโรงแรม หมายถึง ภาษาฝรั่งเศสมีขอบข่ายของถ้อยคำและสำนวนโครงสร้างทางภาษาที่จำเป็นเกี่ยวกับการท่องเที่ยวและภัตตาคาร
4. เกณฑ์มาตรฐาน 80/80 หมายถึง ระดับคะแนนเฉลี่ยคิดเป็นร้อยละที่กำหนดไว้ในการหาประสิทธิภาพของสื่อการเรียนการสอนโดย 80 ตัวแรก คือ คะแนนที่คิดเป็นร้อยละของการทำแบบฝึกหัดระหว่างเรียน 80 ตัวหลัง คือ คะแนนเฉลี่ยคิดเป็นร้อยละของการสอบหลังการเรียนชุดการสอน ถ้าชุดการสอนที่สร้างขึ้นมีมาตรฐานตามเกณฑ์ถือว่า เป็นชุดการสอนที่มีประสิทธิภาพสูงและเชื่อถือได้
5. แบบทดสอบ หมายถึง ข้อสอบที่สร้างขึ้นเพื่อวัดผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนชุดการสอนภาษาฝรั่งเศสเพื่อการสื่อสารด้านการท่องเที่ยว โดยการใช้ VCD ช่วยสอนสำหรับพนักงานโรงแรมและธุรกิจบริการท่องเที่ยวของจังหวัดพิษณุโลก

ระยะเวลาทำการวิจัย และสถานที่ทำการทดลองและหรือเก็บข้อมูล

ผู้วิจัยใช้เวลาในการทำวิจัยประมาณ 2 ปี สถานที่ทำการทดลอง คือ ภัตตาคารในโรงแรม
จังหวัดพิษณุโลกและมหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม จังหวัดพิษณุโลก