

การวิจัยและพัฒนาหลักสูตรรายวิชาภาษาอังกฤษสำหรับธุรกิจการบิน

A Research and Development on the Course of English for Airline Business

¹อาทิตย์ อินตะแก้ว (Arhit Intakaew)

²ปิย สุติสุสดี (Pyha Sudisusadee)

¹คณะศิลปศาสตร์, ²คณะบริหารธุรกิจ สถาบันรัชต์ภาคย์

(¹Faculty of Liberal Arts, ²Faculty of Business Management, Rajapark Institute)

Email: ¹arhitthailand@hotmail.com, ²pyha71159@gmail.com

Received May 14, 2020; Revised June 30, 2020; Accepted August 20, 2020

Abstract

This research aimed to design and evaluate the course “*English for Airline Business*”. The design ESP course was based on the theories of Hedge and Lightfoot, as well as the review of related airlines’ documents and experts in the fields. The sample group was 96 undergraduate students who took the course “*English for Airline Business*” in the first semester of 2019 and the 3 experts in the field of teaching and working in the ground passenger service. The research instruments were 1) the synthesized form of designing and developing the course, 2) questionnaire, 3) the evaluation form of the designed course, and 4) the interview form. The content analysis was used to analyze the qualitative data, whereas the descriptive statistics were used to analyze the quantitative data. The result revealed that the content of the designed course consisting of Welcome to the World of Airlines, Required Skills and Characteristics of Ground Passenger Service Personnel, Ticket and Reservation, Type of Passengers / Seat Arrangement, Travel Documents, Baggage Allowance, Mileage Cards and Lounge Service, Upgrade and Downgrade, Boarding Gate Procedure, and Flight Irregularities. The designed course was mostly evaluated at the good and very good levels.

Keywords: Course Development; Teaching English; English for Airline Business

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีจุดมุ่งหมายเพื่อออกแบบรายวิชาภาษาอังกฤษสำหรับธุรกิจการบินและประเมินความเหมาะสมของรายวิชาภาษาอังกฤษสำหรับธุรกิจการบินที่ได้พัฒนาขึ้น โดยอาศัยแนวคิดในการออกแบบและพัฒนารายวิชาภาษาอังกฤษของ Hedge และ Lightfoot การวิเคราะห์เนื้อหาจากเอกสารและผู้เชี่ยวชาญทางการบิน กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ นักศึกษาที่ได้รับการสอนในรายวิชาที่พัฒนาขึ้นในภาคเรียนที่ 1 ปีการศึกษา 2562 จำนวน 96 คน ผู้เชี่ยวชาญในฐานะผู้สอนรายวิชาภาษาอังกฤษสำหรับธุรกิจการบินที่มีประสบการณ์ในการให้บริการผู้โดยสารภาคพื้น จำนวน 3 ท่าน เครื่องมือในการวิจัย ได้แก่ 1) แบบวิเคราะห์และสังเคราะห์การออกแบบและพัฒนาวิชา 2) แบบสอบถาม 3) แบบประเมินความเหมาะสมของรายวิชาภาษาอังกฤษสำหรับธุรกิจการบิน และ 4) แบบสัมภาษณ์ความเหมาะสมของรายวิชาภาษาอังกฤษสำหรับธุรกิจการบิน ใช้วิธีการวิเคราะห์เนื้อหา โดยการจำแนกข้อมูลออกเป็นหมวดหมู่หรือประเภทของเนื้อหาสำหรับข้อมูลเชิงคุณภาพ และใช้สถิติเชิงบรรยายในการพรรณนาชุดข้อมูล ได้แก่ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานสำหรับข้อมูลเชิงปริมาณ จากการตอบแบบประเมินความเหมาะสมของรายวิชาภาษาอังกฤษสำหรับธุรกิจการบิน ผลการวิจัยพบว่า เนื้อหาในรายวิชาภาษาอังกฤษสำหรับธุรกิจการบิน ประกอบด้วย โลกของการบิน ทักษะและคุณลักษณะอันพึงประสงค์ของเจ้าหน้าที่บริการผู้โดยสารภาคพื้น การสำรองที่นั่งและการออกบัตรโดยสาร ประเภทของผู้โดยสารและการจัดที่นั่ง เอกสารการเดินทาง บัตรสะสมคะแนนการบินและห้องรับรองพิเศษ การอัพเกรดและดาวนั้เกรดผู้โดยสาร การให้บริการผู้โดยสาร ณ ประตูขึ้นเครื่องและความผิดปกติของเที่ยวบิน ตามลำดับ ผลการประเมินรายวิชาภาษาอังกฤษสำหรับธุรกิจการบินโดยผู้เรียนและผู้สอนที่พัฒนาขึ้นพบว่าองค์ประกอบของรายวิชาที่พัฒนาขึ้นส่วนใหญ่มีความเหมาะสมในระดับมากถึงมากที่สุดเป็นส่วนใหญ่

คำสำคัญ: การพัฒนาหลักสูตรรายวิชา; การสอนภาษาอังกฤษ; ภาษาอังกฤษสำหรับธุรกิจการบิน

บทนำ

อุตสาหกรรมการบิน (Airline Industries) ถือเป็นหนึ่งในอุตสาหกรรมบริการที่ก่อให้เกิดการเดินทางและการสร้างรายได้ให้กับประเทศโดยเฉพาะอย่างยิ่งรายได้จากอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว (Tourism Industries) อุตสาหกรรมการบินจึงมีความสัมพันธ์กับการท่องเที่ยวโดยตรงเนื่องจากนักท่องเที่ยวส่วนใหญ่มักเลือกการเดินทางท่องเที่ยวโดยเครื่องบินหรือการขนส่งทางอากาศเป็นหลัก (Witthep Watawuti & Rugphong Vongsaraj, 2018) นอกจากบทบาทของอุตสาหกรรมการบินที่มีส่วนสำคัญต่ออุตสาหกรรมท่องเที่ยวแล้ว อุตสาหกรรมการบินยังเป็นอีกหนึ่งสาขาวิชาที่ได้รับความนิยมในการเปิดหลักสูตรการเรียนการสอนในมหาวิทยาลัยของประเทศไทยจำนวนมากเพื่อมุ่งผลิตบัณฑิตให้เป็นบุคลากรทางด้านการบินที่มีคุณภาพเพื่อตอบสนองความต้องการแรงงานในอุตสาหกรรมการบินและการขยายตัวอย่างรวดเร็วของอุตสาหกรรมการบินของประเทศ (Arthit Intakaew, 2014)

ภาษาอังกฤษทางการบิน (Aviation English) ถือเป็นรายวิชาสำคัญในการจัดการเรียนการสอนให้กับนักศึกษาโดยจากการศึกษาของ Theethat Phithakphongphan (2016) พบว่าพนักงานต้อนรับภาคพื้นดินของสายการบินส่วนใหญ่เห็นว่าภาษาอังกฤษมีความสำคัญเป็นอย่างมากในการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานต้อนรับภาคพื้นดินของสายการบินทั้ง 4 ทักษะ

Moder Carol (2013) กล่าวว่าภาษาอังกฤษทางการบินเป็นการศึกษาเกี่ยวกับการออกเสียงภาษาอังกฤษ (Conventional English Pronunciation) โครงสร้างไวยากรณ์และคำศัพท์ทางการบิน (Structure and Vocabulary) รวมถึงภาษาอังกฤษเพื่อการติดต่อสื่อสาร (Interactional Patterns) เนื่องจากภาษาอังกฤษมีบทบาทสำคัญในฐานะเครื่องมือติดต่อสื่อสารของผู้คนทั่วโลก ดังนั้นการใช้ภาษาอังกฤษในบริบทเฉพาะทางการบินจึงมีความจำเป็นสำหรับผู้เรียนเป็นอย่างยิ่ง อาทิ ภาษาอังกฤษสำหรับนักบิน (English for Pilot) และภาษาอังกฤษสำหรับเจ้าหน้าที่ควบคุมการจราจรทางอากาศ (English for Air Traffic Controller) เป็นต้น โดยแนวคิดเกี่ยวกับการสอนภาษาอังกฤษทางการบินสอดคล้องกับแนวคิดทางด้านการสอนภาษาอังกฤษเพื่อวัตถุประสงค์เฉพาะ (Teaching English for Specific Purposes: ESP) ซึ่งเป็นการสอนภาษาอังกฤษให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้เรียนเพื่อการนำไปใช้งาน มุ่งเน้นในเรื่องของการใช้ภาษาอังกฤษ (Language Use) ในสถานการณ์หรือบริบทเฉพาะและมีเนื้อหา (Content) ที่มีลักษณะเฉพาะของแต่ละบริบท การสอนภาษาอังกฤษเพื่อวัตถุประสงค์เฉพาะส่วนใหญ่เป็นการจัดการเรียนการสอนให้กับผู้เรียนที่เป็นผู้ใหญ่ (Adult Learners) และมีระดับของการใช้ภาษาอังกฤษตั้งแต่ระดับกลางจนถึงระดับสูง (Intermediate or advanced students) (Dudley-Evans and St John, M., 1998; Hutchinson & Walters, 1994)

การพัฒนารายวิชาภาษาอังกฤษเพื่อวัตถุประสงค์เฉพาะ (An ESP Course Development) เป็นการออกแบบรายวิชาตามความต้องการของผู้เรียนเพื่อประโยชน์ในการนำภาษาอังกฤษไปใช้ในการประกอบอาชีพหรือบริบทเฉพาะของผู้เรียน โดย Basturkmen Helen (2010) ได้นำเสนอหลักในการพัฒนาหรือการออกแบบรายวิชาภาษาอังกฤษเพื่อวัตถุประสงค์เฉพาะที่ประกอบด้วย 1) การศึกษาบริบท (Studying the Context) 2) การวิเคราะห์ความต้องการ (Investigating Needs) 3) การวิเคราะห์ภาษาอังกฤษที่ใช้ในบริบทเฉพาะ (Investigating Specialist Discourse) 4) การออกแบบรายวิชาและสื่อประกอบการเรียน (Designing the Course and Materials) และ 5) การปรับปรุงและแก้ไขจุดด้อยและข้อจำกัด (Responding to Difficulties and Constraints) ตามลำดับ แม้ว่าขั้นตอนการวิเคราะห์ความต้องการของผู้เรียน (Need Analysis) จะเป็นขั้นตอนที่สำคัญของการออกแบบรายวิชาภาษาอังกฤษเพื่อวัตถุประสงค์เฉพาะ อย่างไรก็ตาม Long (1996) อ้างถึงใน Basturkmen Helen (2006) กล่าวว่าความต้องการของผู้เรียนนั้นบางครั้งก็ไม่สอดคล้องหรือตรงกับลักษณะของงานหรือภาษาอังกฤษที่ต้องการใช้ในงาน เนื่องจากผู้เรียนเองยังไม่เคยมีประสบการณ์ในการทำงานนั้นมาก่อน บางครั้งผู้เรียนจึงมีอาจรู้ได้ว่าผู้เรียนเองต้องการการใช้ภาษาเฉพาะด้านหรือเนื้อหาเฉพาะบริบทอย่างไรบ้าง ดังนั้นในขั้นตอนของการวิเคราะห์ความต้องการเพื่อการพัฒนาหรือออกแบบรายวิชาภาษาอังกฤษเพื่อวัตถุประสงค์เฉพาะกับผู้เรียนเพียงอย่างเดียวจึงอาจไม่เพียงพอต่อการพัฒนาหรือการออกแบบรายวิชา Ellis Mark & Johnson Christine (2009) ที่กล่าวว่าการศึกษาวิเคราะห์ลักษณะของงาน (Job Analysis) เป็นขั้นตอนที่สำคัญที่จะได้ทราบว่าผู้เรียนควรที่จะต้องเรียนรู้อะไรบ้างเกี่ยวกับอาชีพหรือลักษณะของงานดังกล่าวในรายวิชาที่พัฒนาขึ้น อย่างไรก็ตาม Basturkmen Helen (2006) กล่าวว่าบางครั้งอาจเป็นการยากสำหรับผู้สอนในรายวิชาภาษาอังกฤษเพื่อวัตถุประสงค์เฉพาะในการออกแบบรายวิชา เนื่องจากผู้สอนและผู้เรียนเองต่างไม่มีความรู้หรือประสบการณ์ในเรื่องหรือบริบทเฉพาะนั้น ๆ ในขณะที่ผู้สอนบางคนอาจมีประสบการณ์การทำงานในเรื่องนั้น ๆ (Insider- Expert) นับเป็นข้อได้เปรียบหนึ่งในการออกแบบและพัฒนาวิชาภาษาอังกฤษเพื่อวัตถุประสงค์เฉพาะ

สถาบันอุดมศึกษาเอกชนของไทยมีการจัดการเรียนการสอนในหลักสูตรและรายวิชาที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจการบินจำนวนมาก แต่เนื่องจากเทคโนโลยีและความก้าวหน้าทางด้านการบริการผู้โดยสารทางการบิน รวมถึงเนื้อหาและสำนวน

ภาษาที่ใช้ในแบบเรียนดังกล่าวอาจต้องได้รับการพัฒนาและปรับปรุงเพื่อให้สอดคล้องกับสภาพการณ์ในการให้บริการผู้โดยสารในปัจจุบัน ผู้วิจัยในฐานะผู้ที่มีประสบการณ์ทางด้านงานบริการผู้โดยสารภาคพื้นสายการบิน (Insider- Expert) จึงมีจุดมุ่งหมายการวิจัยเพื่อพัฒนารายวิชาภาษาอังกฤษสำหรับธุรกิจการบินโดยการใช้เทคนิคการออกแบบรายวิชาแบบผสมผสานวิธีการเพื่อเป็นแนวทางสำหรับการนำไปใช้ในการจัดการเรียนการสอนวิชาภาษาอังกฤษสำหรับธุรกิจการบินสำหรับนักศึกษาวิชาเอกภาษาอังกฤษ การโรงแรมและการท่องเที่ยวการจัดการธุรกิจการบิน รวมถึงอาจารย์ นักศึกษา และบุคคลทั่วไปที่สนใจในรายวิชาภาษาอังกฤษในธุรกิจสายการบิน

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อออกแบบและพัฒนาหลักสูตรรายวิชาภาษาอังกฤษสำหรับธุรกิจการบิน
2. เพื่อประเมินความเหมาะสมของรายวิชาภาษาอังกฤษสำหรับธุรกิจการบินที่ได้พัฒนาขึ้น

ขอบเขตการวิจัย

ขอบเขตของการวิจัยนี้ แบ่งออกเป็น 1) ขอบเขตทางด้านเนื้อหา รายวิชาภาษาอังกฤษสำหรับธุรกิจการบินที่พัฒนาขึ้นประกอบด้วยภาษาอังกฤษที่ใช้ในการบริการผู้โดยสารภาคพื้นสายการบินและเนื้อหาที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่บริการผู้โดยสารภาคพื้นสายการบิน (Ground Passenger Service Officer) ได้แก่ การให้บริการตรวจบัตรโดยสาร เอกสารและสัมภาระ ณ เคาน์เตอร์เช็คอิน (Check-in Procedure) และการให้บริการผู้โดยสารก่อนขึ้นเครื่องบิน ประตูทางออกขึ้นเครื่อง (Boarding Gate Procedure) และ 2) ขอบเขตของกลุ่มตัวอย่างและประชากร รายวิชาภาษาอังกฤษสำหรับธุรกิจการบินที่พัฒนาขึ้นเป็นรายวิชาที่ใช้ในการศึกษาวิจัยและทดลองใช้ในการจัดการเรียนการสอนกับนักศึกษาระดับชั้นปริญญาตรี วิชาเอกการจัดการการท่องเที่ยว วิชาเอกภาษาอังกฤษและวิชาเอกการจัดการธุรกิจการบินในสถาบันอุดมศึกษาเอกชน

ทบทวนวรรณกรรม

การออกแบบรายวิชาภาษาอังกฤษเพื่อวัตถุประสงค์เฉพาะ

การออกแบบรายวิชาภาษาอังกฤษตามแนวคิดของ Hedge Tricia (2000) ประกอบด้วยขั้นตอนในการออกแบบจำนวน 7 ขั้นตอน ได้แก่ ขั้นตอนที่ 1 การพิจารณาผู้เรียน (Considering the Students) ขั้นตอนที่ 2 การพิจารณาบริบท (Considering the Context) ขั้นตอนที่ 3 การกำหนดเป้าหมายและจุดประสงค์การเรียนรู้ (Establishing Goals and Objectives) ขั้นตอนที่ 4 การวางแผนคำอธิบายรายวิชา (Planning the Syllabus) ขั้นตอนที่ 5 การออกแบบสื่อประกอบการเรียนรู้ (Designing the Materials) ขั้นตอนที่ 6 การดำเนินการจัดการเรียนการสอน (Teaching the Course) และขั้นตอนที่ 7 การประเมินหลังการจัดการเรียนการสอน (Summative Evaluation) นอกจากนี้ Amy Lightfoot (2010) กล่าวว่า หลักในการออกแบบรายวิชาภาษาอังกฤษเพื่อวัตถุประสงค์เฉพาะนั้นผู้สอนสามารถใช้คำถามเพื่อให้ผู้สอนสามารถสะท้อนคิดและออกแบบรายวิชาได้อย่างชัดเจนมากยิ่งขึ้น โดยคำถามที่ใช้สะท้อนคิดเพื่อการออกแบบรายวิชาภาษาอังกฤษเพื่อวัตถุประสงค์เฉพาะ ได้แก่ 1) ทำไมผู้เรียนจำเป็นต้องเรียนรายวิชานี้ 2) ผู้เรียนจำเป็นที่จะต้องเรียนรู้เรื่องอะไรบ้าง 3)

ทักษะทางภาษาอะไรบ้างที่ผู้เรียนควรได้เรียนรู้ในรายวิชานี้ 4) ผลการเรียนรู้ที่คาดหวังของรายวิชานี้คืออะไร 5) จุดเด่นและจุดด้อยของผู้เรียนมีอะไรบ้าง 6) การเรียนรู้ในรายวิชานี้จะสามารถบรรลุผลสำเร็จได้อย่างไร 7) ใครที่จะมีส่วนเกี่ยวข้องในรายวิชานี้บ้าง 8) กระบวนการเรียนรู้ในรายวิชานี้จะเกิดขึ้นที่ใดบ้าง และ 9) กระบวนการเรียนรู้ในรายวิชานี้จะเกิดขึ้นเมื่อไหร่ สำหรับมาตรฐานการออกแบปรายวิชาในประเทศไทย Office of the Higher Education Commission (2019) ได้กำหนดรายละเอียดของรายวิชาหรือ มคอ. 3 (Course Specification) ไว้ใน 7 หมวดหมู่เพื่อเป็นแนวทางให้ผู้สอนในการออกแบบรายวิชา ได้แก่ หมวดที่ 1 ข้อมูลทั่วไป หมวดที่ 2 จุดมุ่งหมายและวัตถุประสงค์ หมวดที่ 3 ลักษณะและการดำเนินการ หมวดที่ 4 การพัฒนาผลการเรียนรู้ของนักศึกษา หมวดที่ 5 แผนการสอนและการประเมินผลหมวดที่ 6 ทรัพยากรประกอบการเรียนการสอน และหมวดที่ 7 การประเมินและปรับปรุงการดำเนินการของรายวิชา นอกจากนี้การวิจัยของ U-maporn Kardkarnklai (2015) ได้ทำการออกแบบรายวิชาการเขียนภาษาอังกฤษโดยใช้วิธีการออกแบบการเรียนรู้แบบผสมผสานและองค์ประกอบที่มีประสิทธิภาพสำหรับการเรียนการสอนผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ ผลการวิจัยทำให้ได้องค์ประกอบ 5 ด้านในการออกแบบการเรียนการสอน ได้แก่ ด้านเนื้อหาวิชา ด้านเนื้อหาวิชาประจำบท ด้านสื่อการสอนหลายแบบ ด้านกิจกรรมในการพัฒนาการเขียน และด้านการประเมินผลการเขียน เป็นต้น

การประเมินความเหมาะสมของรายวิชาภาษาอังกฤษที่พัฒนาขึ้นสามารถประเมินได้ใน 7 มิติตามแนวคิดของ Hedge Tricia (2000) ได้แก่ ความต้องการของผู้เรียน (Student Needs) เนื้อหารายวิชา (Course Content) แหล่งทรัพยากร (Resources) วิธีการจัดการเรียนการสอน (Methodology) กลวิธีการสอน (Teaching Strategies) กลวิธีการเรียนรู้ (Learning strategies) การประเมินผล (Assessment) นอกจากนี้ Hedge ได้นำเสนอวิธีการ (Methods) ในการประเมินรายวิชาที่พัฒนาขึ้นโดยผู้พัฒนารายวิชาสามารถเลือกวิธีการประเมินได้หลากหลายวิธีการ เช่น การประเมินจากข้อคิดเห็นย้อนกลับจากผู้เรียน (Student Feedback) การประเมินจากแบบรายงานของผู้สอน (Teacher Self-Report) การประเมินจากการสังเกต (Observation) และการประเมินจากเอกสารที่เกี่ยวข้องต่าง ๆ ของรายวิชาที่พัฒนาขึ้น (Documents)

แนวคิดเกี่ยวกับงานบริการผู้โดยสารภาคพื้น

งานบริการผู้โดยสารภาคพื้นสายการบินเป็นงานที่มีความเกี่ยวข้องกับการใช้ภาษาอังกฤษของเจ้าหน้าที่ฝ่ายการโดยสารของสายการบินในการให้บริการผู้โดยสารทั้งขาเข้าและขาออกตั้งแต่ขั้นตอนของการสำรองที่นั่งและการออกบัตรโดยสาร (Reservation and Ticketing) การตรวจสอบบัตรโดยสารและสัมภาระ (Check-in Procedure) และการให้บริการผู้โดยสาร ณ ประตูทางออกขึ้นเครื่อง (Boarding Gate Procedure) ตามลำดับ (Chonwit Suthanyarak, 2014) นอกจากนี้ Somyot Wattanakamolchai (2014) กล่าวว่าลักษณะการปฏิบัติงานของงานบริการผู้โดยสารภาคพื้นออกสามารถแบ่งออกเป็น 2 ประเภทได้แก่ งานบริการขาออก (Departure) และงานบริการขาเข้า (Arrival) โดยงานบริการขาออกประกอบด้วย การตรวจบัตรโดยสาร เอกสารการเดินทางและสัมภาระ การบริการห้องรับรองพิเศษ (Lounge) และงานบริการ ณ ประตูขึ้นเครื่อง (Boarding Gate) สำหรับงานบริการขาเข้า ประกอบด้วย การให้บริการผู้โดยสารลงเครื่อง เปลี่ยนเครื่อง (Transfer) และผู้โดยสารผ่านลำ (Transit) และการให้บริการการติดตามสัมภาระและการชำรุดเสียหายของสัมภาระ นอกเหนือจากหน้าที่และความรับผิดชอบของเจ้าหน้าที่บริการผู้โดยสารภาคพื้นสายการบินแล้ว จากการศึกษาด้วยวิธีการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงสำรวจของ Arthit Intakaew (2019) พบว่าองค์ประกอบเชิงสำรวจคุณลักษณะทางวิชาชีพที่พึงประสงค์ต่อการปฏิบัติงานการบริการผู้โดยสารภาคพื้นสายการบินประกอบด้วย 7 องค์ประกอบได้แก่ บุคลิกภาพ ทักษะการบริการผู้โดยสาร การปฏิบัติงาน ทักษะระหว่างบุคคล การรักษภาพลักษณ์ของสายการบิน ทักษะการรับรู้ ความสามารถของตน

และการปรับตัว และทักษะด้านความรู้ด้านงานบริการผู้โดยสารภาคพื้นสายการบิน โดยองค์ประกอบคุณลักษณะทั้ง 7 สามารถอธิบายความแปรปรวนรวมของคุณลักษณะทางวิชาชีพที่พึงประสงค์ต่อการปฏิบัติงานการบริการผู้โดยสารภาคพื้นสายการบินได้ร้อยละ 65.062 ดังนั้นเมื่อความต้องการของนักศึกษาในการศึกษาต่อในสาขาธุรกิจการบินและอุตสาหกรรมบริการที่เกี่ยวข้องต่าง ๆ ที่มีจำนวนเพิ่มขึ้น (Office for National Education Standards and Quality Assessment, 2016) และ นักศึกษาไทยมีความคาดหวังโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุดต่อการประกอบอาชีพในอุตสาหกรรมการบิน (Laliltak Thareekes and Pojana Simasathien, 2017) การพัฒนารายวิชาภาษาอังกฤษสำหรับเจ้าหน้าที่บริการผู้โดยสารภาคพื้นสายการบินจึงมีความสำคัญ ดังที่ Cutting Joan (2012) ได้มีการพัฒนารายวิชาภาษาอังกฤษสำหรับพนักงานบริการภาคพื้นขึ้น (A Multimedia Course) โดยมีการวิเคราะห์ศัพท์ สำนวนและภาษาอังกฤษต่าง ๆ ที่ใช้ในการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานบริการภาคพื้นก่อนการออกแบบและพัฒนารายวิชา ดังนั้นการจัดการเรียนการสอนในรายวิชาดังกล่าวจึงมีความจำเป็นที่ต้องมีเนื้อหาที่เกี่ยวข้องกับหน้าที่ความรับผิดชอบ ศัพท์ และสำนวนภาษาอังกฤษที่จำเป็นต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่บริการผู้โดยสารภาคพื้น รวมถึงทักษะหรือคุณลักษณะทางวิชาชีพที่พึงประสงค์ต่อการปฏิบัติงานที่ได้กล่าวมาแล้วข้างต้น

จากการนำเสนอวรรณกรรมและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการสอนและการออกแบบรายวิชาภาษาอังกฤษเพื่อวัตถุประสงค์เฉพาะ และแนวคิดเกี่ยวกับงานบริการผู้โดยสารภาคพื้นสายการบิน ผู้วิจัยจึงมีความมุ่งหมายในการออกแบบและพัฒนาหลักสูตรรายวิชาภาษาอังกฤษสำหรับธุรกิจการบินและเพื่อประเมินความเหมาะสมของรายวิชาภาษาอังกฤษสำหรับธุรกิจการบินที่ได้พัฒนาขึ้น โดยมีรายละเอียดของวิธีดำเนินการวิจัย ดังนี้

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยและพัฒนา (Research and Development) มีวัตถุประสงค์เพื่อออกแบบและพัฒนาหลักสูตรรายวิชาภาษาอังกฤษสำหรับธุรกิจการบินและเพื่อประเมินความเหมาะสมของรายวิชาภาษาอังกฤษสำหรับธุรกิจการบินที่ได้พัฒนาขึ้น โดยมีรายละเอียดของวิธีดำเนินการวิจัย ดังนี้

กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างประกอบด้วย 1) นักศึกษาได้รับการสอนในรายวิชาที่พัฒนาขึ้นในภาคเรียนที่ 1 ปีการศึกษา 2562 (สิงหาคม-ธันวาคม พ.ศ. 2562) จำนวน 96 คน ใช้วิธีการสุ่มกลุ่มตัวอย่างแบบหลายขั้นตอน ได้แก่ การสุ่มกลุ่มตัวอย่างแบบแบ่งกลุ่มเพื่อแบ่งนักศึกษาที่ต้องเรียนรายวิชาภาษาอังกฤษสำหรับธุรกิจการบินออกเป็นนักศึกษาจากมหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐและมหาวิทยาลัยเอกชน จากนั้นทำการสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจงเพื่อคัดเลือกนักศึกษาที่ต้องเรียนรายวิชาภาษาอังกฤษสำหรับธุรกิจการบินในสังกัดของมหาวิทยาลัยแต่ละประเภท ได้แก่ นักศึกษาที่ต้องเรียนรายวิชาภาษาอังกฤษสำหรับธุรกิจการบินในมหาวิทยาลัยเอกชน จำนวน 1 แห่ง จำนวน 17 คน และนักศึกษาจากมหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐแห่งหนึ่ง จำนวน 39 และ 40 คนจำนวน 2 กลุ่มการเรียนด้วยวิธีการสุ่มตัวอย่างตามสะดวก (Convenience Sampling) ตามลำดับ และ 2) ผู้เชี่ยวชาญในฐานะผู้สอนรายวิชาภาษาอังกฤษสำหรับธุรกิจการบินที่มีประสบการณ์ในการให้บริการผู้โดยสารภาคพื้น จำนวน 3 ท่านโดยใช้วิธีการเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบเจาะจงคัดเลือกผู้สอนรายวิชาภาษาอังกฤษสำหรับ

ธุรกิจการบินที่มีประสบการณ์ในการให้บริการผู้โดยสารภาคพื้นอย่าง 5 ปีและทำการสอนรายวิชาดังกล่าวมาแล้วอย่างน้อย 3 ปีการศึกษา

เครื่องมือการวิจัย

เครื่องมือในการวิจัย ได้แก่ 1) แบบวิเคราะห์และสังเคราะห์การออกแบบและพัฒนารายวิชาภาษาอังกฤษ มีลักษณะเป็นตารางแจกแจงผลการวิเคราะห์และสังเคราะห์องค์ประกอบของรายวิชาภาษาอังกฤษที่ได้จากการหลากหลายแนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง และ 2) แบบสอบถาม ลักษณะเป็นข้อคำถามชนิดกึ่งโครงสร้าง โดยมีข้อคำถามจำนวนหนึ่งและพร้อมที่จะสอบถามเพิ่มเติมในประเด็นที่นอกเหนือจากที่ผู้วิจัยได้เตรียมไว้เกี่ยวกับบทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบและคุณลักษณะพึงประสงค์ของเจ้าหน้าที่บริการผู้โดยสารภาคพื้น 3) แบบประเมินความเหมาะสมของรายวิชาภาษาอังกฤษสำหรับธุรกิจการบิน ลักษณะเป็นข้อคำถามชนิดประมาณค่า 7 ระดับ เพื่อวัดความเหมาะสมของแต่ละองค์ประกอบในรายวิชาภาษาอังกฤษสำหรับธุรกิจการบินที่ได้พัฒนาขึ้น และ 4) แบบสัมภาษณ์ความเหมาะสมของรายวิชาภาษาอังกฤษสำหรับธุรกิจการบิน ลักษณะเป็นข้อคำถามชนิดกึ่งโครงสร้างเพื่อรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับความเหมาะสมของรายวิชาภาษาอังกฤษที่พัฒนาขึ้น

การเก็บรวบรวมข้อมูลการวิจัย

ผู้วิจัยใช้วิธีการศึกษา วิเคราะห์และสังเคราะห์เอกสาร แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการออกแบบและพัฒนา รายวิชาภาษาอังกฤษและแนวคิดเกี่ยวกับงานบริการผู้โดยสารภาคพื้นในช่วงเดือน มกราคม- มีนาคม พ.ศ. 2562 และ สัมภาษณ์ผู้สอนรายวิชาภาษาอังกฤษสำหรับธุรกิจการบินที่มีประสบการณ์ในการให้บริการผู้โดยสารภาคพื้นในช่วงเดือน มีนาคม 2562 สำหรับการประเมินความเหมาะสมของรายวิชาภาษาอังกฤษสำหรับธุรกิจการบินโดยผู้เรียน ใช้วิธีการแจก แบบประเมินในช่วงปลายและหลังภาคการศึกษาที่ 1 ปีการศึกษา 2562 ในช่วงเดือนพฤศจิกายน-ธันวาคม 2562 กับ นักศึกษาที่เรียนรายวิชาภาษาอังกฤษสำหรับธุรกิจการบินจำนวน 96 คนและผู้เชี่ยวชาญในฐานะผู้สอนรายวิชา ภาษาอังกฤษสำหรับธุรกิจการบินที่มีประสบการณ์ในการให้บริการผู้โดยสารภาคพื้นจำนวน 3 คน และทำการสัมภาษณ์ ผู้เรียนและผู้เชี่ยวชาญในช่วงปลายและหลังภาคการศึกษาที่ 1 ปีการศึกษา 2562 ในช่วงเดือนพฤศจิกายน-ธันวาคม 2562 ตามลำดับ

การวิเคราะห์ข้อมูล

ข้อมูลที่ได้จากการศึกษาในระยะนี้เป็นข้อมูลเชิงคุณภาพ ได้แก่ ข้อมูลผลการสังเคราะห์หลักการการออกแบบ และพัฒนารายวิชาภาษาอังกฤษและข้อมูลเกี่ยวกับการสัมภาษณ์บทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบและคุณลักษณะพึง ประสงค์ของเจ้าหน้าที่บริการผู้โดยสารภาคพื้น ใช้วิธีการวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) โดยการจำแนกข้อมูล ออกเป็นหมวดหมู่หรือประเภทของเนื้อหา นอกจากนี้ยังมีข้อมูลเชิงปริมาณจากการตอบแบบประเมินความเหมาะสมของ รายวิชาภาษาอังกฤษสำหรับธุรกิจการบิน ใช้สถิติเชิงบรรยายในการพรรณนาชุดข้อมูล ได้แก่ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน

ผลการวิจัย

ตอนที่ 1 ผลการออกแบบและพัฒนารายวิชาภาษาอังกฤษสำหรับธุรกิจการบิน

ผลการสังเคราะห์องค์ประกอบของการออกแบบและพัฒนารายวิชาภาษาอังกฤษสำหรับธุรกิจการบิน ประกอบด้วยขั้นตอนในการออกแบบใน 7 ขั้นตอน ได้แก่ การวิเคราะห์ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและผู้เรียนการวิเคราะห์บริบทเนื้อหาและทักษะทางภาษาอังกฤษ การกำหนดวัตถุประสงค์และเป้าหมายการเรียนรู้การวางแผนรายวิชา การออกแบบสื่อประกอบการเรียนรู้ การสอนในชั้นเรียน และการประเมินผล

ตารางที่ 1 องค์ประกอบของการออกแบบและพัฒนารายวิชาภาษาอังกฤษสำหรับธุรกิจการบิน

การออกแบบและพัฒนา รายวิชาภาษาอังกฤษสำหรับธุรกิจการบิน	.1 การวิเคราะห์ผู้มีส่วน ได้ส่วนเสียและผู้เรียน	.2 การวิเคราะห์บริบทเนื้อหา และทักษะทางภาษาอังกฤษ	.3 การกำหนดวัตถุประสงค์ และเป้าหมายการเรียนรู้	.4 การวางแผนรายวิชา	.5 การออกแบบสื่อ ประกอบการเรียนรู้	.6 การสอนในชั้นเรียน	การประเมินผล . 7
แนวคิดการออกแบบรายวิชาของ Lightfoot (2010)							
1) ทำไมผู้เรียนจำเป็นต้องเรียนรายวิชานี้	✓						
2) ผู้เรียนจำเป็นต้องเรียนรู้อะไรบ้าง		✓					
3) ทักษะทางภาษาอะไรบ้างที่ผู้เรียนควรได้เรียนรู้ในรายวิชานี้		✓					
4) ผลการเรียนรู้ที่คาดหวังของรายวิชานี้คืออะไร			✓				
5) จุดเด่นและจุดด้อยของผู้เรียนมีอะไรบ้าง	✓						
6) การเรียนรู้ในรายวิชานี้จะสามารถบรรลุผลสำเร็จได้อย่างไร				✓			
7) ใครที่จะมีส่วนเกี่ยวข้องในรายวิชานี้บ้าง	✓						
8) กระบวนการเรียนรู้ในรายวิชานี้จะเกิดขึ้นที่ใดบ้าง				✓			
9) กระบวนการเรียนรู้ในรายวิชานี้จะเกิดขึ้นเมื่อไหร่				✓			
แนวคิดการออกแบบรายวิชาของ Hedge (2000)							
1. Considering the Students	✓						
2. Considering the Context		✓					
3. Establishing Goals and Objectives			✓				
4. Planning the Syllabus				✓			
5. Designing the Materials					✓		
6. Teaching the Course						✓	
7. Summative Evaluation							✓
แนวคิดการออกแบบรายวิชาของสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา (2562)							
หมวดที่ 1 ข้อมูลทั่วไป	✓	✓					
หมวดที่ 2 จุดมุ่งหมายและวัตถุประสงค์			✓				
หมวดที่ 3 ลักษณะและการดำเนินการ				✓	✓		

การออกแบบและพัฒนา รายวิชาภาษาอังกฤษสำหรับธุรกิจการบิน	.1 การวิเคราะห์ผู้มีส่วน ได้ส่วนเสียและผู้เรียน	.2 การวิเคราะห์บริบทเนื้อหา และทักษะทางภาษาอังกฤษ	.3 การกำหนดวัตถุประสงค์ และเป้าหมายการเรียนรู้	.4 การวางแผนรายวิชา	.5 การออกแบบสื่อ ประกอบการเรียนรู้	.6 การสอนในชั้นเรียน	.7 การประเมินผล
แนวคิดการออกแบบรายวิชาของสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา (2562)							
หมวดที่ 4 การพัฒนาผลการเรียนรู้ของนักศึกษา			✓				
หมวดที่ 5 แผนการสอนและการประเมินผล				✓			
หมวดที่ 6 ทรัพยากรประกอบการเรียนการสอน					✓		
หมวดที่ 7 การประเมินและปรับปรุงการดำเนินการของรายวิชา							✓

จากการสังเคราะห์ขั้นตอนการออกแบบรายวิชาตามแนวคิดทฤษฎีที่ได้นำเสนอในตารางที่ 1.1 สามารถสรุปเป็นขั้นตอนในการออกแบบและพัฒนารายวิชาภาษาอังกฤษสำหรับธุรกิจการบินได้ใน 7 ขั้นตอน และรายวิชาที่ได้พัฒนาขึ้นมีรายละเอียดของการพัฒนาในแต่ละขั้นตอนทั้ง 7 ขั้นตอน ดังนี้

รายวิชา ภาษาอังกฤษสำหรับธุรกิจการบิน

1. การวิเคราะห์ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ผู้เรียน บริบท เนื้อหาและทักษะทางภาษาอังกฤษ

รายวิชาภาษาอังกฤษสำหรับธุรกิจการบินมีความเกี่ยวข้องโดยตรงกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ได้แก่ ผู้เรียน ผู้สอน คณาจารย์และผู้บริหารหลักสูตร ผู้ปกครองของนักศึกษา เจ้าหน้าที่สายการบินในฐานะผู้ปฏิบัติงานที่สนามบิน ผู้โดยสารสายการบิน หน่วยงานทางด้านบริการทางการบินต่าง ๆ รวมทั้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับอุตสาหกรรมบริการ ดังนั้นการออกแบบรายวิชาจึงมุ่งเน้นที่เนื้อหาทางการบริการผู้โดยสารและภาษาอังกฤษที่จำเป็นในการปฏิบัติหน้าที่เพื่อให้ผู้เรียนมีความพร้อมในโลกของอาชีพการบินและในหน่วยงานอุตสาหกรรมบริการต่าง ๆ จากการศึกษ วิเคราะห์และสังเคราะห์เอกสารและแนวคิดเกี่ยวกับงานบริการผู้โดยสารภาคพื้นสายการบิน สามารถสรุปเป็นเนื้อหา ทักษะทางภาษาอังกฤษและไวยากรณ์ที่จำเป็นแก่ผู้เรียนได้ ดังนี้

ตารางที่ 2 บริบท เนื้อหาและทักษะทางภาษาอังกฤษในรายวิชาภาษาอังกฤษสำหรับธุรกิจการบิน

หน่วยที่	หัวข้อ (Topic)	เนื้อหา (Content)	การใช้ภาษา (Function)	ไวยากรณ์ (Forms)
1	Welcome to the World of Airlines	Types of Aircraft Airline Alliance Airline Alphabet codes	How to state facts and realities How to describe the past events	Present simple vs Past Simple
2	Required Skills and Characteristics of Ground Passenger Service Personnel	Required Skills and Characteristics	How to make a strong requirement	Must, Should, Could, Be able to

หน่วยที่	หัวข้อ (Topic)	เนื้อหา (Content)	การใช้ภาษา (Function)	ไวยากรณ์ (Forms)
3	Ticket and Reservation	How to Book a Flight Basic Ticketing Basic Reservation	Requesting, Suggesting and Offering a Passenger	May/ Could/ Would/ Would like / Present Continuous
4	Type of passengers / Seat Arrangement	Passenger with Extra Needs / Transit and Transferred passengers/ Types of Seat	Offering Alternatives to a Passenger	What about ...? How about? Why don't you...?
5	Travel Documents	Passport Visa Other Documents	Expressing a past event that has present consequences	Present Perfect vs Present Perfect Continuous
6	Baggage Allowance	Carry-on Bag Checked- Baggage Dangerous Goods Travelling with Animals	How to deal with the baggage of a passenger	If Clause (1st -3rd Conditions)
7	Mileage Cards and Lounge Service	Frequent Flyer Program Lounge Service	How to connect causes and results	Conjunction
8	Upgrade and Downgrade	Upgrading passengers Downing Passengers Denied Boarding	How to tell passengers what they should do next	Future Simple vs Future Continuous
9	Boarding Gate Procedure	Making Announcement Boarding Control	How to Make an Announcement	Passive Voice (Present Simple)
10	Flight irregularities	The Delayed Flight The Cancelled Flight	Apologizing and Clarifying	I am terribly sorry, We regret to inform you that

2. การกำหนดวัตถุประสงค์และเป้าหมายการเรียนรู้

2.1 ผู้เรียนสามารถใช้คำศัพท์และสำนวนภาษาอังกฤษในแต่ละสถานการณ์ที่กำหนดให้ได้

2.2 ผู้เรียนสามารถอธิบายขอบเขตและหน้าที่ความรับผิดชอบของเจ้าหน้าที่บริการภาคพื้นสายการบินและลักษณะการให้บริการผู้โดยสารในแต่ละสถานการณ์ได้

2.3 ผู้เรียนมีทักษะและคุณลักษณะทางวิชาชีพอันพึงประสงค์ต่อการบริการผู้โดยสารภาคพื้น

2.4 ผู้เรียนมีคุณธรรมและจริยธรรมในการปฏิบัติงานและการให้บริการผู้โดยสาร

3. การวางแผนรายวิชา

เนื้อหาและกิจกรรมการเรียนการสอนในรายวิชาที่พัฒนาขึ้น แสดงในตารางที่ 3

ตารางที่ 3 การวางแผนรายวิชาภาษาอังกฤษสำหรับธุรกิจการบิน

สัปดาห์ที่	หัวข้อ/ กิจกรรม	สัปดาห์ที่	หัวข้อ/ กิจกรรม
1	แนะนำรายวิชา (Introduction)	9	สอบกลางภาค (Midterm Exam)
2	โลกของการบิน (Welcome to the World of Airlines)	10	การอัปเกรดและดาว์นเกรด (Upgrading and Downgrading)
3	ทักษะและคุณลักษณะอันพึงประสงค์ของเจ้าหน้าที่งานบริการผู้โดยสารภาคพื้น	11	การดำเนินงาน ณ ประตูขึ้นเครื่อง (Boarding Gate Procedure)
4	การสำรองที่นั่งและการออกบัตรโดยสาร (Ticket and Reservation)	12	ความผิดปกติของเที่ยวบิน (Flight irregularities)
5	ประเภทของผู้โดยสารและการจัดที่นั่ง (Type of passengers / Seat Arrangement)	13	การศึกษาดูงาน ณ ท่าอากาศยาน
6	เอกสารการเดินทาง (Travel Documents)	14	การแสดงบทบาทสมมติ (การสอบพูด)
7	สัมภาระของผู้โดยสาร (Baggage Allowance)	15	การนำเสนอผลงาน (Presentation)
8	บัตรสะสมคะแนนการบินและห้องรับรองผู้โดยสาร (A Mileage Card and Lounge Service)	16	สอบปลายภาค (Final Exam)

4. การออกแบบสื่อประกอบการเรียนรู้

เอกสารประกอบการสอนในรายวิชาภาษาอังกฤษสำหรับธุรกิจการบินใช้เอกสารประกอบการเรียนรายวิชาภาษาอังกฤษสำหรับต้อนรับภาคพื้นสายการบินที่พัฒนาขึ้นโดย Intakaew (2014) และใช้การรวบรวมเอกสารการสอนที่เกี่ยวข้องซึ่งเพิ่มเติมจากสถานที่ปฏิบัติงานจริง (Authentic Materials) เพื่อนำมาใช้ประกอบการเรียนการสอน

5. การสอนในชั้นเรียน

การจัดการเรียนการสอนในชั้นเรียนใช้เทคนิคการสอนภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารโดยเน้นให้ผู้เรียนได้ฝึกฝนการใช้ภาษาอังกฤษในแต่ละสถานการณ์และบริบทในการบริการผู้โดยสารที่แตกต่างกัน การใช้เหตุการณ์หรือสถานการณ์จำลอง (Role Play and Simulation) มาใช้ในการเรียนการสอนเน้นความคล่องแคล่วในการใช้ภาษา (Fluency) มากกว่าความถูกต้องของภาษา (Accuracy) เพื่อให้ผู้เรียนเกิดความมั่นใจในการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารในการบริการผู้โดยสาร

6. การประเมินผล

ใช้วิธีการประเมินผลทั้งภาคความรู้ (Cognitive Domain) ด้วยการทดสอบ การประเมินผลภาคปฏิบัติในการใช้ภาษาอังกฤษในการบริการผู้โดยสารจากการแสดงบทบาทสมมติและการพูดภาษาอังกฤษในสถานการณ์ที่กำหนดให้ และการวัดจิตพิสัยในด้านทักษะ คุณธรรมจรรยาบรรณและคุณลักษณะอันพึงประสงค์ของเจ้าหน้าที่บริการผู้โดยสารภาคพื้นสายการบินด้วยแบบวัดทางจิตวิทยาในงานบริการ สำหรับการประเมินความเหมาะสมของรายวิชาที่พัฒนาขึ้นสามารถประเมินได้จากข้อคิดเห็นย้อนกลับจากผู้เรียน (Student Feedback) การประเมินจากแบบรายงานของผู้สอน (Teacher Self-Report) การประเมินจากการสังเกต (Observation) และการประเมินจากเอกสารที่เกี่ยวข้องต่าง ๆ ของรายวิชาที่พัฒนาขึ้น

(Documents) โดยรายละเอียดของผลการประเมินความเหมาะสมของรายวิชาภาษาอังกฤษสำหรับธุรกิจการบิน ได้นำเสนอในหัวข้อถัดไป

ตอนที่ 2 ผลการประเมินความเหมาะสมของรายวิชาภาษาอังกฤษสำหรับธุรกิจการบิน

ผลการประเมินความเหมาะสมของรายวิชาภาษาอังกฤษสำหรับธุรกิจการบินที่ใช้แบบประเมินความเหมาะสมของรายวิชาชนิดประมาณค่า 7 ระดับ โดยใช้ผู้เรียนจำนวน 96 คนและผู้เชี่ยวชาญจำนวน 3 ท่าน ผลการประเมินพบว่าผู้เรียนเห็นว่าหน่วยการเรียนรู้ที่ 2 และ 10 มีความเหมาะสมปานกลาง (ช่วงค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.41-4.60) ในขณะที่ผู้เรียนและผู้เชี่ยวชาญเห็นว่าหน่วยการเรียนรู้อื่น ๆ มีความเหมาะสมในระดับมาก (ช่วงค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.61-5.80) ถึงมากที่สุด (ช่วงค่าเฉลี่ยเท่ากับ 5.81-7.00)

ตารางที่ 4 ผลการประเมินความเหมาะสมของรายวิชาภาษาอังกฤษสำหรับธุรกิจการบิน

หน่วยการเรียนรู้	ผู้เรียน		ผู้เชี่ยวชาญ		หน่วยการเรียนรู้	ผู้เรียน		ผู้เชี่ยวชาญ	
	Mean	S.D.	Mean	S.D.		Mean	S.D.	Mean	S.D.
1. Welcome to the World of Airlines	6.252	1.26	5.398	0.90	7. Mileage Cards and Lounge Service	5.792	0.86	6.725	0.74
2. Required Skills and Characteristics	5.729	1.01	6.236	1.04	8. Upgrade and Downgrade	4.986	1.27	5.991	1.09
3. Ticket and Reservation	4.403	1.34	5.784	0.76	9. Boarding Gate Procedure	4.776	0.91	5.269	0.86
4. Type of passengers / Seat Arrangement	6.116	0.95	6.894	0.53	10. Flight irregularities	3.573	1.53	6.068	0.77
5. Travel Documents	4.781	1.19	6.259	0.79	11. Evaluation	4.822	1.44	5.967	0.93
6. Baggage Allowance	5.048	0.82	5.886	0.88					

ผลการประเมินเชิงปริมาณสอดคล้องกับข้อมูลเชิงคุณภาพที่ได้จากการสัมภาษณ์ผู้เชี่ยวชาญและผู้ให้ข้อมูลสำคัญในฐานะผู้เรียนพบว่า รายวิชาที่พัฒนาขึ้นมีความเป็นเอกลักษณ์ มีเนื้อหาที่ครอบคลุมการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่บริการผู้โดยสารภาคพื้นและทักษะทางภาษาอังกฤษที่จำเป็นและในปัจจุบันยังไม่พบเอกสารหรือตำราเฉพาะด้านที่เกี่ยวข้องกับภาษาอังกฤษในการบริการผู้โดยสารภาคพื้นแต่อย่างใด พบเพียงแต่ตำราภาษาสำหรับพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินเป็นส่วนมาก

“...ผมว่ารายวิชาและเนื้อหาที่สร้างขึ้นดีมากเลยนะ ตอนนี้นำตำราในลักษณะนี้ของบ้านเรายังไม่มี ยิ่งผู้วิจัยมีประสบการณ์การบินโดยตรงแบบนี้ เขียนและถ่ายทอดออกมาเองแบบนี้ รายวิชาที่ยังสมบูรณ์มากยิ่งขึ้นเลยครับ...”

(ผู้เชี่ยวชาญ คนที่ 1, สัมภาษณ์ 14 พฤศจิกายน 2562)

“...หนูชอบวิชานี้มากค่ะ เดี่ยวนี้การบินมาแรง และหนูก็อยากเป็น Ground staff ด้วยค่ะ เนื้อหาวิชานี้แน่นค่ะ ได้รู้
อะไรเกี่ยวกับการทำงานเบื้องหลังของ Ground ที่ผู้โดยสารทั่วไปอย่างเราๆไม่มีทางรู้ เนื้อหาและภาษาแน่นจากผู้สอนที่มี
ประสบการณ์โดยตรง ได้ไปทัศนศึกษาดูงานที่สนามบินด้วย ถ้าได้ไปฝึกงานหรือทำงานสายการบินคิดว่าเราได้เปรียบกว่า
คนอื่นแน่นอนค่ะ วิชานี้ดีมาก ๆ อยากให้เปิดวิชานี้ต่อไปเรื่อย ๆ ให้นักเรียนได้เรียนไว้เป็นอีกทางเลือกในการทำงานใน
อนาคตและเป็นประโยชน์กับเราเองเวลาเดินทางโดยเครื่องบินด้วยค่ะ...”

(นักศึกษา สถาบันรัชต์ภาคย์, สัมภาษณ์ 30 พฤศจิกายน 2562)

อภิปรายผล

การอภิปรายผลการวิจัยแบ่งการการอภิปรายตามข้อค้นพบและวัตถุประสงค์ของการวิจัย ได้แก่

1. ผลการออกแบบรายวิชาภาษาอังกฤษสำหรับธุรกิจการบินที่ได้จากการวิเคราะห์และสังเคราะห์ขั้นตอน
ประกอบด้วย ขั้นตอนที่ 1 การวิเคราะห์ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและผู้เรียน (Considering Learners and Stakeholders) ขั้นตอน
2 การวิเคราะห์บริบท เนื้อหาและทักษะทางภาษาอังกฤษ (Analyzing Contexts, Contents, and the Language Used)
ขั้นตอนที่ 3 การกำหนดวัตถุประสงค์และเป้าหมายการเรียนรู้ (Setting Learning Goals and Objectives) ขั้นตอนที่ 4 การ
วางแผนรายวิชา (Planning the Course Syllabus) ขั้นตอนที่ 5 การออกแบบสื่อประกอบการเรียนรู้ (Designing the Course
Materials) ขั้นตอนที่ 6 การสอนในชั้นเรียน (Implementing the Designed Course) และขั้นตอนที่ 7 การประเมินผล
(Evaluating the Designed Course) โดยขั้นตอนที่สังเคราะห์ขึ้นมีหลักการสอดคล้องกับขั้นตอนการออกแบบรายวิชาของ
U-maporn Kardkarnklai (2015) และแนวคิดการออกแบบรายวิชาของ Amy Lightfoot (2010) และ Tricia Hedge (2000) ที่
เริ่มตั้งแต่การวิเคราะห์บริบทของผู้เรียน การคำนึงถึงเป้าหมายในการเรียนรู้ การวางแผนรายวิชา การพิจารณาสื่อ
ประกอบการเรียน การวัดและประเมินผล นอกจากนี้ขั้นตอนการพัฒนารายวิชาสามารถนำไปประยุกต์ใช้กับแนวคิดการ
ออกแบบรายวิชาของ Office of the Higher Education Commission (2019) ในส่วนของรายละเอียดของรายวิชา (มคอ. 3)
ได้อีกด้วย

2. ผลการประเมินรายวิชาที่พัฒนาขึ้นโดยผู้เรียนและผู้สอนพบว่าองค์ประกอบของรายวิชาที่พัฒนาขึ้นส่วนใหญ่มี
ความเหมาะสมในระดับมากถึงมากที่สุดเป็นส่วนใหญ่ ทำให้เห็นว่ารายวิชาที่ออกแบบนั้นมีเนื้อหาที่ครอบคลุมและเหมาะ
สำหรับการนำไปใช้ในการเรียนการสอนได้ต่อไป ซึ่งการประเมินรายวิชาที่พัฒนาขึ้นถือเป็นกระบวนการหรือขั้นตอนหนึ่ง
ที่สำคัญที่มีความสอดคล้องกับแนวคิดของ Hedge Tricia (2000) ที่ว่าเมื่อมีการออกแบบรายวิชาแล้วจึงมีความจำเป็นที่
จะต้องมีการประเมินรายวิชาดังกล่าว โดยวิธีการประเมินอาจมีหลากหลายวิธีการ ได้แก่ การประเมินจากข้อคิดเห็น
ย้อนกลับจากผู้เรียน (Student Feedback) และการประเมินจากแบบรายงานของผู้สอน (Teacher Self-Report) เป็นต้น

สรุปผล

การวิจัยเพื่อพัฒนาหลักสูตรรายวิชาภาษาอังกฤษสำหรับธุรกิจการบินนี้เป็นการออกแบบรายวิชาจากการ
สังเคราะห์แนวคิดหลักการพัฒนารายวิชาภาษาอังกฤษและการวิเคราะห์ความต้องการของผู้ประกอบการรวมถึงการใช้

ประสบการณ์ทางการบินของผู้วิจัยเพื่อพัฒนาและออกแบบรายวิชา การทดลองใช้และการประเมินความเหมาะสมของรายวิชา

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

1. หลักสูตรหรือสาขาควรเพิ่มและพัฒนารายวิชาภาษาอังกฤษสำหรับธุรกิจการบินไว้เพื่อให้เป็นอีกทางเลือกหนึ่งในฐานะวิชาเอกเลือกหรือวิชาเลือกเสรีแก่นักศึกษาที่สนใจประกอบอาชีพทางด้านบริการในอนาคต

ข้อเสนอแนะเชิงวิชาการ

1. รายวิชาภาษาอังกฤษสำหรับธุรกิจการบินที่พัฒนาขึ้น ผู้สอนสามารถปรับระดับของภาษาอังกฤษที่ใช้ให้สอดคล้องกับระดับความสามารถทางภาษาของผู้เรียนของตนเองได้

2. การศึกษาดูงาน ณ อากาศยานถือเป็นหน่วยการเรียนรู้ที่สำคัญมากหน่วยหนึ่งที่ทำให้ผู้เรียนสามารถเห็นภาพของการปฏิบัติงานเจ้าหน้าที่ ณ ท่าอากาศยานได้อย่างแท้จริง โดยผู้สอนอาจประสานงานกับท่าอากาศยานหรือสายการบินเพื่อให้ผู้เรียนได้มีประสบการณ์โดยตรงกับรายวิชาดังกล่าว

3. เนื่องจากข้อจำกัดในเรื่องของตำราเรียนในวิชาดังกล่าวในปัจจุบัน การเรียนเชิงวิทยากรหรือผู้ที่มีประสบการณ์โดยตรงเกี่ยวกับงานบริการผู้โดยสารภาคพื้นมาบรรยายและให้ความรู้เชิงสัมมนากับผู้เรียนย่อมทำให้ผู้เรียนมีโอกาสได้เรียนรู้เพิ่มเติมนอกเหนือจากเอกสารประกอบการเรียน รวมทั้งเป็นการเป็นเสริมสร้างกระบวนการเรียนรู้ร่วมกับผู้สอนในฐานะผู้สอนร่วมหรือการทำข้อตกลงความร่วมมือทางวิชาการกับสายการบินทางด้านบริการเรียนการสอนวิชาการบินได้อีกด้วย

4. ควรมีการศึกษาศักยภาพและความทักษะความสามารถในด้านต่าง ๆ ของผู้เรียนหลังจากการเรียนรายวิชาภาษาอังกฤษสำหรับธุรกิจการบินแล้วในภาคการฝึกปฏิบัติจริง ณ ท่าอากาศยาน

องค์ความรู้ใหม่

ผลการวิจัยนี้ทำให้ได้องค์ความรู้ใหม่ทางการสอนภาษาอังกฤษและงานบริการ ดังนี้

1. เกิดองค์ความรู้ใหม่และสารสนเทศในรายวิชาภาษาอังกฤษสำหรับธุรกิจการบินที่มุ่งเน้นในส่วนของงานบริการผู้โดยสารภาคพื้นที่กำลังเป็นที่ขาดแคลนในหลักสูตรการเรียนการสอนในรายวิชาทางด้านบริการทางการบินในปัจจุบัน

2. เป็นรายวิชาที่มีการวิเคราะห์ความต้องการ เนื้อหาและศัพท์ สำนวนภาษาอังกฤษที่จำเป็นในการปฏิบัติงานบริการผู้โดยสารภาคพื้นสายการบินที่ผู้สอนสามารถนำไปพัฒนาต่อยอดในการจัดการเรียนการสอนของตนเอง และสามารถปรับให้เข้ากับบริบทของผู้เรียนของตนเองได้ต่อไป

References

- Basturkmen, H. (2006). *Ideas and Options in English for Specific Purposes*. USA: Lawrence Erlbaum Associates.
- Basturkmen, H. (2010). *Developing Courses in English for Specific Purposes*. UK: Palgrave Macmillan.
- Cutting, J. (2012). English for Airport Ground Staff. *Journal of English for Specific Purposes*, 31, 3–13.
- Dudley–Evans, T., & Jo St John, M. (1998). *Developments in English for Specific Purposes: A Multi–Disciplinary Approach*. New York: Cambridge University Press.
- Ellis, M., & Johnson, C. (2009). *Teaching Business English*. UK: Oxford University Press.
- Hedge, T. (2000). *Teaching and Learning in the Language Classroom*. UK: Oxford University Press.
- Hutchinson, T., & Walters, A. (1994). *English for Specific Purposes*. New York: Cambridge University Press.
- Intakaew, A. (2014). The Efficiency of a Teacher– Designed Textbook on English for Airline Ground Attendant Service. *Journal of Srinakharinwirot Research and Development (Humanities and Social Sciences)*, 6(11), 212–222.
- Intakaew, A. (2019). An Exploratory Factor Analysis of Employability Attributes of Airline Ground Passenger Service Professionals. *Journal of Thai Hospitality and Tourism*, 14(2), 64–76.
- Kardkarnklai, U. (2015). Hybrid Learning designed and Effective Components of E–Learning in English Writing Course. *Silpakorn University Journal*, 35(1), 1–31.
- Lightfoot, A. (2010). Write Your Own Course. *Journal of English Teaching Professional*, 69, 50–51.
- Moder, C. (2013). *Aviation English*. In Paltridge, B. et al. (Eds.), *Handbook of English for Specific Purposes*. USA: John Wiley & Sons, Inc.
- Office for National Education Standards and Quality Assessment. (2016). *Press Conference in the Standard of Education in the Field of Aviation in Thailand*. Retrieved October 16, 2019, from <http://www.mua.go.th>.
- Office of the Higher Education Commission. (2019). *Thai Qualifications Framework for Higher Education*. Retrieved October 16, 2019, from <http://www.mua.go.th/users/tqf-hed/news/news7.php>
- Phithakphongphan, T. (2016). A Study on the Needs of English Skills of Airline Ground Staff. *Journal of Humanities and Social Sciences, Thaksin University*, 11(Special edition), 37–54.

- Suthanyarak, C. (2014). *Ground Passenger Service*. Pathumthani: Bangkok University.
- Thareekes, L., & Simasathien, P. (2017). Expectations of the Aviation Students at Eastern Asia University toward Employment in the Aviation Industry. *EAU Heritage Journal*, 7(2), 70–78.
- Watawuti, W., & Vongsaraj, R. (2018). Airline's Roles for Supporting Sustainable Tourism Development. *Dusit Thani College Journal*, 12(1), 315–331.
- Wattanakamolchai, S. (2014). *Airline Business*. Pathumthani: Bangkok University Press.