

การศึกษาประเด็นทางวัฒนธรรมและระเบียบแนวปฏิบัติเพื่อพัฒนาหนังสือเรียน
รายวิชาภาษาจีนเพื่อธุรกิจการบินในสถาบันอุดมศึกษาของไทย¹
A STUDY ON CULTURAL AND REGULATORY ISSUES TO DEVELOP CHINESE FOR
AIRLINE BUSINESS TEXTBOOKS IN THAI HIGHER EDUCATION INSTITUTIONS

ตงตง ฉิน², จตุวิทย์ แก้วสุวรรณ^{3*} และ ณัฐกานต์ ทวีวัฒนเศรษฐ⁴
Dongdong Qin², Chatuwit Keawsuwan^{3*} and Nathakarn Thaveewatanaseth⁴

มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ เลขที่ 50 ถนนงามวงศ์วาน แขวงลาดยาว เขตจตุจักร กรุงเทพฯ 10900 ประเทศไทย^{2, 3, 4}
Kasetsart University, 50 Ngam Wong Wan Road, Lat Yao Sub-district, Chatuchak District, Bangkok 10900 Thailand^{2, 3, 4}

*Corresponding author E-mail: chatuwit.k@ku.th

(Received: 8 May, 2024; Revised: 9 Oct, 2024; Accepted: 21 Oct, 2024)

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อวิเคราะห์รูปแบบการจัดเนื้อหาในประเด็นความรู้ทางวัฒนธรรมและระเบียบแนวปฏิบัติที่เกี่ยวข้องในหนังสือเรียนภาษาจีนและภาษาอังกฤษเพื่อธุรกิจการบิน จำนวน 16 เล่ม โดยใช้วิธีการวิเคราะห์เนื้อหา เพื่อเสนอแนวทางการจัดการเนื้อหาในหนังสือเรียน ผลการวิจัยพบว่า 1) หนังสือเรียนภาษาจีนและภาษาอังกฤษเพื่อธุรกิจการบินมีจำนวนเพียง 2 เล่ม ที่เรียบเรียงเนื้อหาทางวัฒนธรรมและระเบียบแนวปฏิบัติที่เกี่ยวข้องในบทเรียนโดยตรง 2) ไม่พบหนังสือที่มีเนื้อหาทางวัฒนธรรมและระเบียบแนวปฏิบัติที่ตรงตามมาตรฐานอาชีพแห่งชาติครบทุกประเด็น 3) ความรู้ทางวัฒนธรรมบางประเด็นจำเป็นต้องเรียนรู้ผ่านการปฏิบัติ ดังนั้นการถ่ายทอดผ่านทางเนื้อหาเพียงอย่างเดียวจึงไม่เพียงพอ จำเป็นต้องอาศัยสื่อสารสนเทศอื่น ๆ ประกอบการจัดการเรียนการสอน 4) ความรู้เกี่ยวกับระเบียบแนวปฏิบัติที่เกี่ยวข้องมีการเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา ดังนั้นจึงควรมีการปรับปรุงและใช้ข้อมูลที่เป็นปัจจุบันโดยไม่ยึดแบบเรียนเป็นสำคัญ สิ่งสำคัญที่สุดที่ต้องมีในหนังสือเรียนคือหัวข้อที่ครบถ้วนตามมาตรฐานอาชีพแห่งชาติ

คำสำคัญ: ภาษาเพื่อวัตถุประสงค์เฉพาะ, ภาษาจีนเพื่อธุรกิจการบิน, วัฒนธรรม, ระเบียบแนวปฏิบัติ

¹ บทความนี้เป็นส่วนหนึ่งของวิทยานิพนธ์ระดับปริญญาเอกเรื่อง การศึกษาแนวทางการเรียบเรียงหนังสือเรียนภาษาจีนเพื่อธุรกิจการบิน
² นักศึกษาหลักสูตรปรัชญาดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาภาษาตะวันออก คณะมนุษยศาสตร์
³ รองศาสตราจารย์ ดร. สาขาวิชาภาษาตะวันออก คณะมนุษยศาสตร์
⁴ อาจารย์ ดร. สาขาวิชาภาษาตะวันออก คณะมนุษยศาสตร์

ABSTRACT

This study aimed to analyze the content organization patterns on cultural knowledge and related practices in 16 Chinese and English textbooks for aviation business using content analysis to propose the idea of organizing the content of textbooks. According to the study's findings, 1) only 2 textbooks explicitly compiled cultural and regulatory issues; 2) no textbook covered topics related to culture and regulations under all the National Standards for Vocational Skills. 3) It was found insufficient to impart cultural knowledge solely through information; certain aspects needed to be learned through experience. To enhance teaching and learning, various information media were recommended. 4) The content of textbooks was not sufficient to keep up with the frequent changes in regulations; therefore, the appropriate texts should also have been updated correspondingly. The regulations needed to be sufficiently thorough, which was identified as the most crucial requirement.

KEYWORDS: Language for Specific Purposes, Chinese for Airline Business, Culture, Regulations



บทนำ

ปัจจุบันความสัมพันธ์และความร่วมมือระหว่างประเทศไทยและสาธารณรัฐประชาชนจีนมีแนวโน้มไปในทางที่ดีขึ้นอย่างต่อเนื่อง อุตสาหกรรมการบินระหว่างประเทศไทยและสาธารณรัฐประชาชนจีนมีการพัฒนาอย่างรวดเร็ว บัตรโดยสารเครื่องบินมีราคาถูกลง ทำให้นักท่องเที่ยวชาวจีนนิยมเดินทางมาท่องเที่ยวในประเทศไทยมากขึ้น กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬาได้รวบรวมสถิตินักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่เดินทางเข้าประเทศไทย ระหว่างวันที่ 1 มกราคม - 31 พฤษภาคม พ.ศ. 2567 พบว่ามีนักท่องเที่ยวชาวจีนเดินทางเข้าประเทศไทย จำนวน 2,911,370 คน (Ministry of Tourism & Sports, 2024) ซึ่งมีจำนวนมากเป็นอันดับหนึ่งเมื่อเทียบกับนักท่องเที่ยวจากประเทศอื่น ๆ นักท่องเที่ยวชาวจีนส่วนใหญ่สื่อสารด้วยภาษาจีนทำให้ความต้องการบุคลากรที่มีความสามารถด้านภาษาจีนเพื่อธุรกิจการบินเพิ่มมากขึ้นตามไปด้วย

ภาษาเป็นสื่อกลางในการสื่อสารทางวัฒนธรรม โดยแต่ละภาษามีลักษณะเฉพาะที่สะท้อนค่านิยม ความคิด ขนบธรรมเนียม ประเพณี และบรรทัดฐานทางศีลธรรมของกลุ่มผู้ใช้ภาษา ลักษณะเหล่านี้แฝงอยู่ในโครงสร้างและระบบการสื่อสารของแต่ละภาษาอย่างแยกไม่ออก ดังนั้น จึงเป็นไปได้ที่จะแยกภาษาออกจากบริบททางวัฒนธรรมที่เกิดขึ้น การเรียนรู้ภาษาโดยปราศจากความเข้าใจทางวัฒนธรรมที่เกี่ยวข้องนั้น อาจส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพของการสื่อสาร (Zhongguo Duiwaihanyu Jiaoxue Xuehui, Shijie Hanyu Jiaoxue Bianjibu, & Yuyan Jiaoxue yu Yanjiu Bianjibu, 1995) ความรู้ทางวัฒนธรรมมีความสำคัญสำหรับพนักงานบริการภาคพื้นดินและบนเครื่องบิน เนื่องจากพนักงานบริการภาคพื้นดินและบนเครื่องบินจำเป็นต้องมีปฏิสัมพันธ์กับผู้โดยสารโดยใช้ทั้งวจนภาษาและอวัจนภาษาในการสื่อสาร ดังนั้น ในบริบทสภาพแวดล้อมของธุรกิจการบินจึงเป็นพื้นที่แลกเปลี่ยนความรู้ข้ามวัฒนธรรม นอกจากทักษะทางภาษาแล้ว พนักงานต้องมีความรู้ทางวัฒนธรรมจีนที่เกี่ยวข้อง ยกตัวอย่างในกรณีพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินขณะให้บริการอาหารและเครื่องดื่มแก่ผู้โดยสารสูงอายุชาวจีน พนักงานควรเตรียมน้ำอุ่นไว้ให้ หากผู้โดยสารชาวจีนเป็น

พระภิกษุ พนักงานควรเสิร์ฟอาหารเจ ดังนั้น พนักงานชาวไทยประจำเส้นทางไทย-จีนจึงต้องมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับวัฒนธรรมจีน และนำภาษาจีนไปใช้ในการสื่อสารได้อย่างถูกต้องและชัดเจน ซึ่งสามารถหลีกเลี่ยงปัญหาที่อาจเกิดขึ้นในระหว่างการปฏิบัติงานได้ อีกทั้งสามารถใช้ภาษาในการแนะนำระเบียบแนวปฏิบัติในการเดินทางเข้าออกประเทศให้กับผู้โดยสารได้อย่างถูกต้อง

ระเบียบแนวปฏิบัติเป็นข้อกำหนดหรือหลักเกณฑ์ที่กำหนดขึ้นเพื่อเป็นแนวทางให้บุคคลหรือองค์กรปฏิบัติตามในการทำงาน ซึ่งเป็นความรู้สำคัญที่พนักงานบริการในธุรกิจการบินต้องรู้ เพื่อใช้ในการปฏิบัติงาน ความแตกต่างระหว่างระเบียบแนวปฏิบัติและความรู้ทางวัฒนธรรมที่เห็นได้เด่นชัด คือ ระเบียบแนวปฏิบัติมีการปรับเปลี่ยนตามสถานการณ์อย่างต่อเนื่อง ในขณะที่ภาษาและวัฒนธรรมของกลุ่มชาติพันธุ์ค่อย ๆ ก่อตัวขึ้นอย่างช้า ๆ ดังนั้น ทักษะภาษาและความรู้ทางวัฒนธรรมในบทเรียนโดยทั่วไปจึงไม่มีการเปลี่ยนแปลงมากนัก แต่เนื้อหาที่เกี่ยวข้องกับระเบียบแนวปฏิบัติต้องมีการปรับเปลี่ยนอย่างต่อเนื่อง โดยเฉพาะอย่างยิ่งในช่วงเวลาฉุกเฉิน อาจมีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว เช่น ในช่วงการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) ระเบียบแนวปฏิบัติสำหรับผู้โดยสารที่เข้าประเทศไทยทางอากาศกำหนดให้สวมหน้ากากอนามัยเมื่อสถานการณ์ระบาดเพิ่มมากขึ้น ทำให้ต้องเพิ่มข้อกำหนดการรักษาระยะห่างทางสังคมเมื่ออยู่ในห้องโดยสารบนเครื่องบิน และเมื่อวันที่ 25 กันยายน พ.ศ. 2566 ถึงวันที่ 29 กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2567 ประเทศไทยยกเว้นการตรวจลงตราเพื่อการท่องเที่ยวให้แก่ผู้ถือหนังสือเดินทางจีน ให้สามารถเข้ามาและพำนักรักษาอาณัติเป็นระยะเวลาไม่เกิน 30 วัน (Ministry of Foreign Affairs of the Kingdom of Thailand, 2023) ตั้งแต่วันที่ 15 ธันวาคม พ.ศ. 2566 เป็นต้นไป สนามบินสุวรรณภูมิและสนามบินดอนเมืองได้เปิดตัวช่องทางการตรวจสอบทางออกด้วยตนเอง (Immigration Bureau Royal Thai Police, 2023) ส่วนสาธารณรัฐประชาชนจีนกำหนดให้ผู้โดยสารจะต้องผ่านการตรวจ RT-PCR หลายครั้ง และต้องกรอกแบบฟอร์ม “China Customs Health Declaration”

ก่อนเชคอิน และตั้งแต่วันที่ 1 พฤศจิกายน พ.ศ. 2566 เป็นต้นไป ผู้ที่เข้าและออกจากสาธารณรัฐประชาชนจีน ไม่ต้องกรอกแบบฟอร์ม “China Customs Health Declaration” (Xinhua News Agency, 2023) นอกจากนี้ ตั้งแต่วันที่ 1 มีนาคม พ.ศ. 2567 เป็นต้นไป ประเทศไทยและสาธารณรัฐประชาชนจีนเซ็นนโยบายยกเว้นการตรวจลงตราซึ่งกันและกันอย่างถาวร (Ministry of Foreign Affairs of the Kingdom of Thailand, 2024) จากข้อความข้างต้นจะเห็นได้ว่า ในเวลาไม่ถึงครึ่งปีประเทศไทยและสาธารณรัฐประชาชนจีนได้ออกมาตรการและนโยบายการเข้าออกประเทศใหม่อย่างต่อเนื่อง มาตรการและนโยบายดังกล่าวส่งผลโดยตรงต่อผู้โดยสารที่เดินทางระหว่างประเทศไทยและสาธารณรัฐประชาชนจีน ด้วยเหตุนี้ พนักงานที่ให้บริการธุรกิจการบินจึงจำเป็นต้องปรับเปลี่ยนการบริการตามนโยบายและมาตรการที่เปลี่ยนแปลงทันที พนักงานไม่เพียงแต่ต้องเข้าใจระเบียบแนวปฏิบัติใหม่ แต่ยังต้องช่วยเหลือผู้โดยสารในการปฏิบัติตามระเบียบแนวปฏิบัติใหม่ด้วย ดังนั้น หนังสือเรียนภาษาจีนเพื่อธุรกิจการบินซึ่งเป็นสื่อหลักอย่างหนึ่งในการจัดการเรียนการสอนของผู้สอนและเป็นแหล่งความรู้หลักสำหรับผู้เรียน นอกจากต้องมีเนื้อหาทักษะภาษาแล้ว ยังต้องมีความรู้ทางวัฒนธรรมและระเบียบแนวปฏิบัติซึ่งเป็นความรู้ที่จำเป็น เนื่องจากเนื้อหาเหล่านี้มีความเกี่ยวข้องอย่างใกล้ชิดกับการปฏิบัติงานจริง

ผู้วิจัยสำรวจงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับหนังสือเรียนภาษาจีนเพื่อธุรกิจการบิน มีเพียงชิ้นเดียวที่เกี่ยวข้องโดยตรง ได้แก่งานวิจัยของ Qi (2013) วิเคราะห์ความต้องการของหนังสือเรียน “A Flight to China: Civil Aviation Chinese” โดยพบว่าปัจจุบันในประเทศจีน หนังสือเรียนภาษาจีนเพื่อธุรกิจการบินยังไม่มีความเป็นมืออาชีพและความเป็นระบบ อีกทั้ง ยังขาดแนวคิดที่สมบูรณ์สำหรับการเรียบเรียงหนังสือเรียนภาษาจีนเพื่อวัตถุประสงค์เฉพาะ ส่วนงานวิจัยอื่น ๆ เป็นงานวิจัยเกี่ยวกับการจัดการเรียนการสอนรายวิชาภาษาจีนและภาษาอังกฤษเพื่อธุรกิจการบินและการใช้ภาษาจีนในสนามบินสุวรรณภูมิ เช่น งานวิจัยของ Wang (2018) และธนาภรณ์ โคตรพัฒน์ (Khophat, 2021) พบว่า การเลือกใช้สื่อ

การสอนเพียงสื่อการสอนเดียวอาจไม่เหมาะสมในการจัดการเรียนการสอนให้กับผู้เรียนในยุคปัจจุบัน เพราะอาจจะทำให้นักศึกษารู้สึกเบื่อหน่าย ขาดแรงจูงใจ และแรงกระตุ้นในการเรียน งานวิจัยของ อาทิตย์ อินตะแก้ว (Intakaew, 2014) พบว่าการจัดลำดับและเนื้อหาในหนังสือเรียนเป็นสิ่งสำคัญสำหรับกลยุทธ์การสอนและการเรียนรู้ของผู้เรียน หนังสือเรียนถูกจัดอย่างมีประสิทธิภาพและลำดับอย่างเหมาะสม ทำให้ผู้เรียนสามารถเข้าใจทั้งภาษาและเนื้อหาไปพร้อมกันได้อย่างถูกต้อง ส่วนงานวิจัยของ สรินนา อัศวรัตน์ และพรพรรณ จันทโรนานนท์ (Assavarut & Jantaranonont, 2018) เสนอว่าควรจัดอบรมภาษาจีนและวัฒนธรรมจีนให้กับพนักงานภาคพื้นดินที่เคาน์เตอร์การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทยที่สนามบินสุวรรณภูมิ เนื่องจากต้องให้พนักงานเรียนรู้การแนะนำสถานที่ท่องเที่ยวยอดนิยมของไทยแล้ว ยังต้องเรียนรู้ความแตกต่างระหว่างคำศัพท์ที่ใช้ในจีนแผ่นดินใหญ่ ไต้หวัน และฮ่องกง ด้วย Jiang & Wu (2023) ศึกษาความสามารถทางวัฒนธรรมในการใช้ภาษาที่สอง ซึ่งเป็นทักษะที่ผู้เรียนต้องสามารถเชื่อมโยงกับบริบททางสังคมและวัฒนธรรมอย่างเฉพาะเจาะจง เพื่อให้ผู้เรียนเข้าใจและแสดงออกอย่างเหมาะสม Jiang (2018) พบว่าการผสมผสานระหว่าง “โครงสร้าง - หน้าที่ - วัฒนธรรม” ยังคงเป็นแนวคิดหลักในการจัดทำหนังสือเรียน รวมถึงหนังสือเรียนภาษาเพื่อวัตถุประสงค์เฉพาะ Yu & Xu (2019) พบว่าหลักการเรียนรู้ภาษาจีนเพื่อวัตถุประสงค์เฉพาะควรปลูกฝังให้ผู้เรียนภาษาที่สองมีทักษะความสามารถในการสื่อสารข้ามวัฒนธรรม Yang & Sun (2020) พบว่าการใช้สื่อการสอนแบบหลายมิติสามารถช่วยแก้ปัญหาที่พบในการเรียนจากหนังสือเรียนเล่มกระดาษและการสอนในห้องเรียนได้ การผสมผสานการเรียนการสอนจากหนังสือเรียนเล่มกระดาษเข้ากับสื่อออนไลน์ จะช่วยให้ตำราเรียนมีความหลากหลายและสมบูรณ์ขึ้น Wang & Hu (2021) กล่าวว่าการเรียนรู้ทักษะการปฏิบัติงาน โดยเฉพาะเนื้อหาเกี่ยวกับรายละเอียดขั้นตอนการจัดทำแบบเรียนกระดาษมีข้อจำกัด เนื่องจากไม่สามารถแสดงเนื้อหาได้อย่างครบถ้วน การใช้แอนิเมชันและวิดีโอจะทำให้ผู้เรียนสามารถเข้าใจและเรียนรู้ทักษะการปฏิบัติงานที่ซับซ้อน

ได้ดีมากยิ่งขึ้น นอกจากนี้ แบบเรียนกระต่ายมีความจุข้อมูลจำกัด ขณะที่แหล่งข้อมูลดิจิทัลสามารถแสดงภาพเสียง และวิดีโอที่มีข้อมูลหลากหลายมากกว่า

งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับหนังสือเรียนภาษาจีนเพื่อธุรกิจการบินและการจัดการเรียนการสอนรายวิชาภาษาจีนเพื่อธุรกิจการบินยังไม่มียานวิจัยใดที่ศึกษาเกี่ยวกับประเด็นทางวัฒนธรรมและระเบียบแนวปฏิบัติซึ่งเป็นความรู้ที่สำคัญมากต่อพนักงานบริการภาคพื้นดินและบนเครื่องบิน เนื่องจากต้องพบเจอและใช้เป็นประจำ การมีการเรียนการสอนในประเด็นของวัฒนธรรมซึ่งเป็นประเด็นที่ละเอียดอ่อน นอกจากจะสามารถลดปัญหาที่อาจเกิดขึ้นในการปฏิบัติหน้าที่แล้ว ยังเป็นการส่งเสริมภาพลักษณ์ที่ดีขององค์กรที่ปฏิบัติงาน รวมไปถึงส่งเสริมภาพลักษณ์ที่ดีของประเทศอีกด้วย การเรียนการสอนประเด็นทางวัฒนธรรมและวิธีปฏิบัตินั้น จำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องมียานเรียนหรือสื่อการเรียนรู้ที่มีการเรียบเรียงอย่างเป็นระบบ เพื่อให้สามารถนำไปใช้ในการเรียนการสอนได้อย่างมีประสิทธิภาพ ด้วยเหตุนี้ ผู้วิจัยจึงได้ศึกษาวิเคราะห์หนังสือเรียนภาษาจีนที่เกี่ยวข้อง เช่น A Flight to China: Civil Aviation Chinese, Civil Aviation Management Institute of China, 2012) Chinese for Cabin Crews (Hugo Yu-Hsiu Lee, Chin-Chin Tseng, 2019) เป็นต้น และภาษาอังกฤษ เช่น English for Civil Aviation Ground Service (Second Edition) (Yin Jing, 2022) Practical English for Civil Aviation Ground Handling (Second Edition) (Sun, 2022) เป็นต้น เพื่อศึกษาและเสนอแนวคิดการออกแบบการจัดการเนื้อหาในประเด็นทางวัฒนธรรมและระเบียบแนวปฏิบัติเพื่อนำไปสู่แนวทางการออกแบบบทเรียนเพื่อการสอนรายวิชาภาษาจีนเพื่อธุรกิจการบินได้อย่าง

เหมาะสม เพราะในปัจจุบันยังไม่มีแบบเรียนหรือสื่อการเรียนรู้ใดที่ให้ความรู้และมีการเรียบเรียงประเด็นทางวัฒนธรรมได้อย่างเป็นระบบ ซึ่งจากประสบการณ์การสอนวิชาภาษาจีนเพื่อธุรกิจการบินของผู้วิจัยกว่าห้าปี ได้พบว่าหนังสือเรียนภาษาต่างประเทศเพื่อธุรกิจการบินของประเทศไทยและสาธารณรัฐประชาชนจีนส่วนใหญ่เน้นเฉพาะการเรียนการสอนทักษะทางภาษา แต่ไม่มีการสอนความรู้ทางวัฒนธรรมและระเบียบแนวปฏิบัติจากที่กล่าวมา ผู้วิจัยมีความเห็นว่า หากมีการออกแบบและเรียบเรียงหนังสือเรียนภาษาจีนเพื่อธุรกิจการบินเล่มใหม่ ควรจะมีการเรียบเรียงเนื้อหาความรู้ทางวัฒนธรรมและระเบียบแนวปฏิบัติที่เกี่ยวข้องกับภาษาจีนเพื่อธุรกิจการบิน ซึ่งเป็นประเด็นที่สำคัญตามที่ได้กล่าวมาแล้ว จะสามารถทำให้เนื้อหาการเรียนการสอนด้านภาษาจีนเพื่อธุรกิจการบินมีความสอดคล้องกับการนำไปใช้ในการปฏิบัติงานมากยิ่งขึ้น

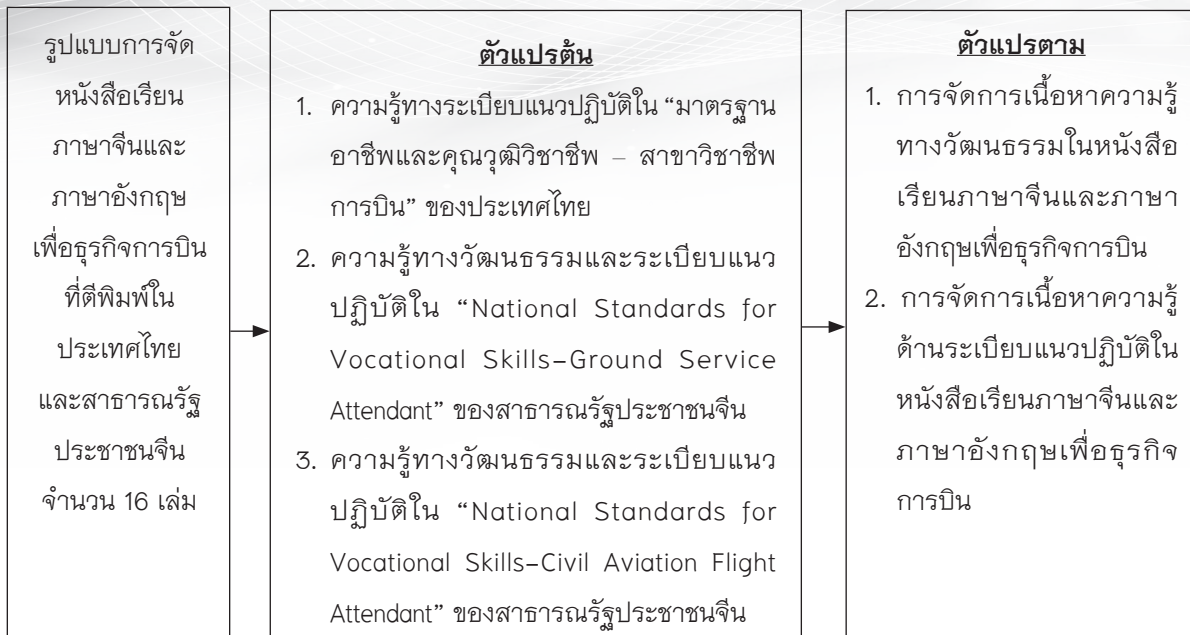
วัตถุประสงค์ของการวิจัย

วิเคราะห์รูปแบบการจัดเนื้อหาในประเด็นความรู้ทางวัฒนธรรมและระเบียบแนวปฏิบัติที่เกี่ยวข้องในหนังสือเรียนภาษาจีนและภาษาอังกฤษเพื่อธุรกิจการบิน เพื่อเสนอแนวคิดการจัดการเนื้อหาด้านวัฒนธรรมและระเบียบแนวปฏิบัติในหนังสือเรียนภาษาจีนเพื่อธุรกิจการบิน

กรอบแนวคิดการวิจัย

จากการศึกษาทฤษฎี เอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ผู้วิจัยได้กำหนดกรอบแนวคิดการวิจัยรายละเอียดดังนี้





ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

วิธีดำเนินการวิจัย

ผู้วิจัยใช้วิธีการวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) จากรูปแบบการจัดเนื้อหาของหนังสือเรียนภาษาจีนและภาษาอังกฤษเพื่อธุรกิจการบิน เพื่อเปรียบเทียบ วิเคราะห์ และเสนอแนวทางการจัดการเนื้อหาในประเด็นทางวัฒนธรรมและระเบียบแนวปฏิบัติ

กลุ่มเป้าหมาย

หนังสือเรียนภาษาจีนเพื่อธุรกิจการบินที่ตีพิมพ์และจำหน่ายในประเทศไทยมีจำนวน 3 เล่ม ซึ่งมีจำนวนน้อย ในขณะที่ภาษาต่างประเทศเป็นภาษาที่ใช้กันอย่างแพร่หลายในการบริการธุรกิจการบินระหว่างประเทศ จึงทำให้หนังสือเรียนที่เกี่ยวข้องกับภาษาอังกฤษเพื่อธุรกิจการบินในประเทศไทยและสาธารณรัฐประชาชนจีน มีจำนวนมาก รูปแบบการจัดเนื้อหาในหนังสือเรียนภาษา

อังกฤษเพื่อธุรกิจการบินสามารถเป็นแนวทางหนึ่งเพื่อพัฒนาการจัดการเรียนการสอนรายวิชาภาษาจีนเพื่อธุรกิจการบินได้ ผู้วิจัยจึงรวบรวมหนังสือเรียนภาษาอังกฤษเพื่อธุรกิจการบินที่ตีพิมพ์ทั้งของประเทศไทยและสาธารณรัฐประชาชนจีนเพิ่ม เพื่อให้เห็นถึงการจัดการเนื้อหาทางวัฒนธรรมและระเบียบแนวปฏิบัติในหนังสือเรียนส่วนใหญ่ หนังสือภาษาอังกฤษเพื่อธุรกิจการบินมีจำนวน 13 เล่ม รวมทั้งสิ้น 16 เล่ม โดยเรียงลำดับตามประเภทภาษาและปีที่พิมพ์ ดังนี้

ลำดับที่ 1-3 หนังสือเรียนภาษาจีน

ลำดับที่ 4-11 หนังสือเรียนภาษาอังกฤษเพื่อธุรกิจการบินที่ใช้ในสาธารณรัฐประชาชนจีน

ลำดับที่ 12-16 หนังสือเรียนภาษาอังกฤษเพื่อธุรกิจการบินที่ใช้ในประเทศไทย

ตารางที่ 2 หนังสือเรียนภาษาจีนและภาษาอังกฤษเพื่อธุรกิจการบินที่ใช้ในการวิจัย

ลำดับ	ชื่อหนังสือเรียน	ชื่อผู้แต่ง	สถานที่พิมพ์	ปีที่พิมพ์	สื่อสนับสนุนในหนังสือเรียน
1	สนทนาจีน-อังกฤษ-ไทย แอร์ลೈฟมืออาชีพ	นริศ วคินานนท์, สุกัญญา วคินานนท์, ศตวรรษ ชื้ออุตมลิน	ไทย	2011	ไม่มี
2	A Flight to China: Civil Aviation Chinese	Civil Aviation Management Institute of China	จีนแผ่นดินใหญ่	2012	CD
3	Chinese for Cabin Crews	Hugo Yu-Hsiu Lee, Chin- Chin Tseng	มณฑลไต้หวัน	2019	ไม่มี
4	Minhang Diqin Fuwu Yingyu	Jiang Huanxin	จีนแผ่นดินใหญ่	2017	สแกนคิวอาร์โค้ดเพื่อดู สื่อดิจิทัล
5	Minhang Kecang Fuwu Yingyu	Jiang Huanxin	จีนแผ่นดินใหญ่	2017	สแกนคิวอาร์โค้ดเพื่อฟัง เสียง MP3
6	Practical Cabin English (Fourth Edition)	Fan Jianyi	จีนแผ่นดินใหญ่	2018	ซอฟต์แวร์ช่วยสอน
7	Minhang Kecang Fuwu Yingyu Zonghe Jiaocheng	Wang Lijuan, Yang Dan	จีนแผ่นดินใหญ่	2018	สแกนคิวอาร์โค้ดเพื่อฟังเสียง MP3 และดูซอฟต์แวร์ช่วยสอน
8	Civil Aviation Cabin Service English	Li Wenyan, Wang Ying	จีนแผ่นดินใหญ่	2018	สื่อการสอนปฏิสัมพันธ์ ผ่านระบบเสมือนจริง (Virtual Reality)
9	English for Civil Aviation Service (Second Edition)	Liu Zhen, Zhang Anbin	จีนแผ่นดินใหญ่	2021	สแกนคิวอาร์โค้ดเพื่อ ฟังเสียง MP3
10	Practical English for Civil Aviation Ground Handling (Second Edition)	Sun Jun	จีนแผ่นดินใหญ่	2022	สแกนคิวอาร์โค้ดเพื่อเข้า คลังข้อมูลออนไลน์
11	English for Civil Aviation Ground Service (Second Edition)	Yin Jing	จีนแผ่นดินใหญ่	2022	ไม่มี
12	English for Airline Business	ศิริวัตร ไทยแท้	ไทย	2016	ไม่มี
13	English Communication Skills for Airline Business	ประกาศิต สิทธิธิติกุล	ไทย	2019	ดาวน์โหลด MP3 และลิงค์ ข้อมูลการอ่าน
14	English in Airline Business (Fourth Printing)	Lertporn Parasakul	ไทย	2020	CD
15	English for Airline Personnel	Piwat Hitakorn	ไทย	2020	ไม่มี
16	English for Ground & Inflight Attendants	Attapol Khamkhien	ไทย	2022	ลิงค์ข้อมูลการอ่าน และลิงค์ วิดีโอ

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือเก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัย ได้แก่ แบบวิเคราะห์รูปแบบการจัดเนื้อหาในประเด็นความรู้ทางวัฒนธรรมและระเบียบแนวปฏิบัติที่เกี่ยวข้องในหนังสือเรียนภาษาจีนและภาษาอังกฤษเพื่อธุรกิจการบิน ซึ่งสรุปมาจาก “มาตรฐานอาชีพและคุณวุฒิวิชาชีพ - สาขาวิชาชีพการบิน” ของประเทศไทย (Thailand Professional Qualification Institute (Public Organization) & Aviation Personnel Development Institute (APDI) of Kasem Bundit

University, 2020) และ “National Standards for Vocational Skills – Ground Service Attendant” (Ministry of Human Resources and Social Security of the People’s Republic of China, 2022) และ “National Standards for Vocational Skills – Civil Aviation Flight Attendant” ของสาธารณรัฐประชาชนจีน (Ministry of Human Resources and Social Security of the People’s Republic of China, 2019) รายละเอียดดังตารางที่ 3

ตารางที่ 3 ความรู้ทางวัฒนธรรมและระเบียบแนวปฏิบัติที่เกี่ยวข้องตามมาตรฐานอาชีพแห่งชาติของไทยและจีน

หมวดหมู่	ความรู้ทางวัฒนธรรมด้านภาษาจีนเพื่อธุรกิจการบิน
ภาพรวมการบินพลเรือน	1) ภาพรวมของสำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทยและจีน 2) บริษัทสายการบินหลักของไทยและจีน
ภูมิศาสตร์การขนส่งทางอากาศ	1) ความรู้ทางภูมิศาสตร์ของจีน 2) ภาพรวมของแต่ละมณฑล เขตปกครองตนเอง นครปกครองโดยตรง และเขตบริหารพิเศษของจีน 3) ภูมิศาสตร์ของประเทศไทย 4) ภาพรวมของแต่ละจังหวัดในประเทศไทย
ความรู้เรื่องมารยาท	1) รูปร่างลักษณะและกิริยาท่าทางที่สุภาพของไทยและจีน 2) มารยาทของไทยและจีน 3) คำแสดงความสุภาพของไทยและจีน
ความรู้ทางศาสนา	1) ความรู้ทั่วไปของศาสนาคริสต์ 2) ความรู้ทั่วไปของพระพุทธศาสนา 3) ความรู้ทั่วไปของศาสนาอิสลาม 4) ความรู้ทั่วไปของศาสนาฮินดู 5) ความรู้ทั่วไปของศาสนาอื่น ๆ
ประเพณีไทยและจีน	1) ประเพณีและนิสัยของไทยและจีน 2) พฤติกรรมการกินของไทยและจีน 3) สภาพสังคม เศรษฐกิจ การเมือง และด้านอื่น ๆ ในปัจจุบันของไทยและจีน
ความรู้เกี่ยวกับระเบียบแนวปฏิบัติที่เกี่ยวข้องของไทยและจีน	1) กฎหมายการเดินอากาศในประเทศไทยและจีน 2) ระเบียบแนวปฏิบัติการตรวจคนเข้าเมืองไทยและจีน 3) กฎหมายสุขนามัยสัตว์และพืชเพื่อนำเข้าและส่งออกประเทศของไทยและจีน 4) กฎหมายสุขนามัยชายแดนของไทยและจีน 5) กฎเกณฑ์ในการขนส่งผู้โดยสารและสัมภาระของไทยและจีน

การเก็บรวบรวมข้อมูล

1. รวบรวมหนังสือเรียนภาษาอังกฤษและภาษาจีนเพื่อธุรกิจการบินที่ได้ตีพิมพ์ในประเทศไทยและสาธารณรัฐประชาชนจีน

2. รวบรวมความรู้ทางวัฒนธรรมและระเบียบแนวปฏิบัติที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจการบิน ซึ่งจะสรุปตามมาตรฐานอาชีพแห่งชาติของประเทศไทยและสาธารณรัฐประชาชนจีน

การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยได้สรุปรูปแบบการจัดเนื้อหาของหนังสือเรียนภาษาจีนและภาษาอังกฤษเพื่อธุรกิจการบินทั้ง 16 เล่ม เพื่อวิเคราะห์รูปแบบการจัดเนื้อหาในประเด็นความรู้ทางวัฒนธรรมและระเบียบแนวปฏิบัติที่เกี่ยวข้องในหนังสือเรียนภาษาจีนและภาษาอังกฤษเพื่อธุรกิจการบิน ด้วยวิธีการวิเคราะห์เนื้อหา รายละเอียดดังตารางที่ 4

ตารางที่ 4 รูปแบบการจัดเนื้อหาของหนังสือเรียนทั้ง 16 เล่ม

ชื่อหนังสือเรียน	รูปแบบการจัดเนื้อหา
สนทนาจีน-อังกฤษ-ไทย แอร์สจีวิต มืออาชีพ	บทสนทนาทั่วไป - บทสนทนาอื่น ๆ - คำศัพท์เพิ่มเติม
A Flight to China: Civil Aviation Chinese	โครงสร้างประโยคสำคัญ - บทสนทนาต่าง ๆ - คำศัพท์ใหม่ - คำอธิบายคำศัพท์ - ไวยากรณ์ - ฝึกด้านการออกเสียง คำศัพท์ ประโยคบทสนทนา - ความรู้เกี่ยวกับวัฒนธรรม
Chinese for Cabin Crews	คำศัพท์ใหม่ - คำศัพท์เพิ่มเติม - การฝึกคำศัพท์ - บทสนทนาทั่วไป - บทสนทนาอื่น ๆ
Minhang Diqin Fuwu Yingyu	ความเป็นมา - วัตถุประสงค์การเรียนรู้เบื้องต้น - การฝึกฟังพูด - คำถามเบื้องต้น - ความรู้พื้นฐาน - ส่วนรวมทั่วไป - การฝึกคำศัพท์ - การสนทนาในสถานการณ์ต่าง ๆ - การวิเคราะห์รูปแบบประโยค - กิจกรรมการสนทนา
Minhang Kecang Fuwu Yingyu	ความเป็นมา - วัตถุประสงค์การเรียนรู้ - การฝึกฟังพูด - คำถามเบื้องต้น - ความรู้พื้นฐาน - ส่วนรวมทั่วไป - การฝึกคำศัพท์ - การสนทนาในสถานการณ์ต่าง ๆ - การวิเคราะห์รูปแบบประโยค - ประกาศนียบัตรเครื่องบิน
Practical Cabin English (Fourth Edition)	คำศัพท์ใหม่ - บทสนทนาในสถานการณ์ต่าง ๆ - ฝึกบทสนทนา - การใช้ประโยคทั่วไป - ความรู้ด้านวัฒนธรรม
Minhang Kecang Fuwu Yingyu Zonghe Jiaocheng	วลีเบื้องต้น - การฝึกฟัง - บทสนทนาต่าง ๆ - คำศัพท์ใหม่และส่วนรวมทั่วไป - คำอธิบาย คำศัพท์ - การฝึกสนทนา - การประกาศ - หัวข้อสัมภาษณ์ - คำศัพท์เพิ่มเติม - อ่านเอง
Civil Aviation Cabin Service English	คำถามเบื้องต้น - บทสนทนาในสถานการณ์ - คำศัพท์ใหม่ - การสนทนา - การฝึกพูด - การสาธิตกระจายเสียง - การแปลคำศัพท์ - การอ่านเพิ่มเติม - การอ่านแบบอภิปราย - การสัมภาษณ์
English for Civil Aviation Service (Second Edition)	คำถามเบื้องต้น - ฝึกคำศัพท์ - ฝึกฟังพูด - ฝึกแปลคำศัพท์ - ฝึกบทสนทนาตาม สถานการณ์ - การประกาศ - คำศัพท์ใหม่ - ฝึกแปลประโยค
Practical English for Civil Aviation Ground Handling (Second Edition)	จุดประสงค์การเรียนรู้ - แบบฝึกหัดการอ่านข้อความสั้น ๆ - คำศัพท์ใหม่ - คำอธิบาย คำศัพท์ - แบบฝึกหัดการแปลเพื่อความเข้าใจ - กิจกรรมกลุ่ม - แบบฝึกหัดการอ่าน - แบบฝึก - ท่องจำประโยค - แบบทดสอบตามหน่วยการเรียนรู้
English for Civil Aviation Ground Service (Second Edition)	รูปภาพ/คำถามเข้าสู่บทเรียน - โครงสร้างประโยคทั่วไป - บทสนทนา - แบบฝึกบท สนทนา - บทสนทนาเสริม - แบบฝึกหัด - การอ่านจับใจความ
English for Airline Business	แบบฝึกก่อนเรียน - คำศัพท์ใหม่ - แบบฝึกหัดคำศัพท์ - การอ่านเรียงความ - แบบฝึกหัดการอ่าน
English Communication Skills for Airline Business	จุดประสงค์การเรียนรู้ - แบบฝึกก่อนเรียน - ทักษะการอ่าน - คำศัพท์ใหม่ - การอ่าน ข้อความสั้น ๆ - แบบฝึกหัดการอ่าน คำศัพท์ การอ่านเพิ่มเติม - ไวยากรณ์ - แบบฝึกหัด การพูด การเขียน การฟัง - กิจกรรมเพิ่มเติม
English in Airline Business (Fourth Printing)	ฝึกฟัง - ฝึกอ่าน - ฝึกพูด - ฝึกเขียน
English for Airline Personnel	ความรู้พื้นฐาน - คำศัพท์ใหม่ - แบบฝึกหัด - ไวยากรณ์ - แบบฝึกหัดไวยากรณ์ - บทสนทนา - แบบฝึกหัดการสนทนา - การอ่านบทความสั้น ๆ - การอ่าน/การอภิปราย
English for Ground & Inflight Attendants	จุดประสงค์การเรียนรู้ - ภาพรวมเบื้องต้น - คำถามเบื้องต้น - แบบฝึกก่อนเรียน - การอ่านบทความสั้น ๆ - ฝึกคำศัพท์ - การฝึกอบรมโสตทัศนูปกรณ์ - เคล็ดลับความรู้ - บทสนทนาในสถานการณ์ต่าง ๆ - รูปแบบประโยค - ฝึกพูด - ฝึกเขียน - สรุป

จากตารางที่ 4 การวิเคราะห์เปรียบเทียบรูปแบบการจัดเนื้อหาของหนังสือเรียน พบว่า หนังสือเรียนภาษาจีนและภาษาอังกฤษเพื่อธุรกิจการบินทั้งที่ตีพิมพ์ในประเทศไทยและสาธารณรัฐประชาชนจีนเน้นการฝึกฝนทักษะโครงสร้างภาษา โดยหนังสือเรียนของไทยมีเนื้อหาแบบการบูรณาการทักษะการฟัง พูด อ่าน เขียน และมีหนังสือเรียนที่เน้นเฉพาะด้าน เช่น “สนทนาจีน-อังกฤษ-ไทยแอร์สจ๊วตมี้อาชีพ” ซึ่งมีตัวอย่างบทสนทนาในสถานการณ์ต่าง ๆ เป็นหนังสือที่เน้นทักษะการพูด และหนังสือเรียน “English for Airline Business” มีคำศัพท์และการอ่าน แต่ไม่มีแบบฝึกหัดทั้งด้านการฟังและการพูด เป็นแบบเน้นเฉพาะทักษะการอ่าน ส่วนหนังสือเรียนของจีนทั้งหมด 10 เล่ม มีเพียงแบบการบูรณาการทักษะการฟัง พูด อ่าน เขียน เท่านั้น

สำหรับเนื้อหาความรู้ทางวัฒนธรรม หนังสือเรียนของไทยยังไม่มีเล่มใดเรียบเรียงไว้ในบทเรียน และหนังสือเรียนของจีนมีเรียบเรียงไว้ในบทเรียนเพียง 2 เล่ม ได้แก่ “A Flight to China: Civil Aviation Chinese” และ “Practical Cabin English (Fourth Edition)” ได้จัดเนื้อหาเกี่ยวกับความรู้ทั่วไปของวัฒนธรรมจีน

ส่วนเนื้อหาด้านนโยบายและระเบียบแนวปฏิบัติที่เกี่ยวข้องกับการบริการธุรกิจการบินนั้น ยังไม่มีหนังสือเล่มใดจัดเรียงเนื้อหาไว้

ผลงานวิจัย

ความรู้ทางวัฒนธรรมและระเบียบแนวปฏิบัติที่เกี่ยวข้องกับการบริการธุรกิจการบินส่งผลกระทบต่อ การปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ภาคพื้นดิน และพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน อย่างไรก็ตาม ในหนังสือเรียนภาษาจีนและภาษาอังกฤษเพื่อธุรกิจการบินดังกล่าวข้างต้น นอกจากหนังสือเรียน “A Flight to China: Civil Aviation Chinese” และ “Practical Cabin English (Fourth Edition)” ที่มีเนื้อหาเกี่ยวกับวัฒนธรรมแล้ว หนังสือเรียนเล่มอื่น ๆ ไม่มีการเรียบเรียงเนื้อหาเกี่ยวกับวัฒนธรรมและระเบียบแนวปฏิบัติที่เกี่ยวข้องไว้ในบทเรียนโดยตรง

ความรู้ทางวัฒนธรรมในหนังสือเรียน “A Flight to China: Civil Aviation Chinese” มีเนื้อหาครอบคลุมทั้งหมด 20 หมวด คือ นามสกุลของชาวจีน สิบสองนักษัตรของจีน หน่วยวัดของจีน สกุลเงินจีน หมีแพนด้า ตัวเลขที่ชาวจีนชื่นชอบ เทศกาลของจีน สถานที่ท่องเที่ยวในปักกิ่ง ชื่อชื่อดังของจีน ชานี้ชื่อดังของจีน อาหารจีน ขงจื้อ การแพทย์แผนจีน ความหมายของสีแดง สีเหลือง สีขาวในจีน จั๋วปักกิ่ง วัฒนธรรมการดื่มสุราของจีน กีฬาและเลื้อยคอปจีน ความรู้ทั่วไปของจีน ภูมิอากาศของจีน และการช้อปปิ้งในปักกิ่ง ส่วนความรู้ทางวัฒนธรรมในหนังสือเรียน “Practical Cabin English (Fourth Edition)” มีเนื้อหาครอบคลุมทั้งหมด 3 หมวด คือ อาหารจีน เทศกาลของจีน และการแนะนำสถานที่ท่องเที่ยวของจีน ผู้วิจัยจึงนำเนื้อหาวัฒนธรรมในหนังสือเรียน 2 เล่มนี้มาเปรียบเทียบกับวัฒนธรรมที่กำหนดไว้ในมาตรฐานอาชีพของจีน เพื่อตรวจสอบเนื้อหาความครอบคลุมของวัฒนธรรมในหนังสือเรียน รายละเอียดดังตารางที่ 5



ตารางที่ 5 การเปรียบเทียบวัฒนธรรมจีนตามมาตรฐานอาชีพแห่งชาติ

มาตรฐานอาชีพแห่งชาติ	A Flight to China: Civil Aviation Chinese	Practical Cabin English (Fourth Edition)
ภาพรวมของสำนักงานการบินพลเรือน	-	-
บริษัทสายการบินหลัก	(อยู่ในภาคผนวกที่ 4)	-
ความรู้ทางภูมิศาสตร์	ภูมิอากาศของจีน	-
ภาพรวมของแต่ละมณฑล เขตปกครองตนเอง นครปกครองโดยตรง และเขตบริหารพิเศษ	ความรู้ทั่วไปของจีน, สถานที่ท่องเที่ยวในปักกิ่ง, จีวปักกิ่ง, ซอปปิงที่ปักกิ่ง, หมี่แพนต้า	การแนะนำสถานที่ท่องเที่ยวของจีน
รูปร่างลักษณะและกิริยาท่าทางที่สุภาพ	-	-
มารยาท	-	-
คำแสดงความสุภาพ	-	-
ความรู้ทั่วไปของศาสนาคริสต์	-	-
ความรู้ทั่วไปของพระพุทธศาสนา	-	-
ความรู้ทั่วไปของศาสนาอิสลาม	-	-
ความรู้ทั่วไปของศาสนาฮินดู	-	-
ประเพณีและนิสัย	นามสกุลของคนจีน, สิบบสองนักซ์ตรของจีน, ตัวเลขที่ชอบในจีน, เทศกาลจีน, ความหมายของสีแดง สีเหลืองและสีขาวในจีน, กี่แพ้วและเลื้อยคองจีน, ชงจี้	เทศกาลของจีน
พฤติกรรมมารยาท	วัฒนธรรมการดื่มสุราของจีน, อาหารจีน	อาหารจีน
สภาพสังคม เศรษฐกิจ การเมือง และด้านอื่น ๆ ในปัจจุบัน	หน่วยวัดของจีน, สกุลเงินจีน, ลีตชื้อดั่งของจีน, ชาชื้อดั่งของจีน, การแพทย์แผนจีน	-

ระหว่างหนังสือเรียน “A Flight to China: Civil Aviation Chinese” และหนังสือเรียน “Practical Cabin English (Fourth Edition)” วัตถุประสงค์ของหนังสือเรียน “A Flight to China: Civil Aviation Chinese” คือ เพื่อให้ผู้เรียนสามารถสื่อสารภาษาจีนในด้านการบินพลเรือนได้อย่างถูกต้อง และเพื่อให้สามารถใช้ภาษาจีนสื่อสารกับผู้โดยสารชาวจีนหรือพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่เป็นชาวจีนได้ (Civil Aviation Management Institute of China, 2012) ซึ่งได้ออกแบบจากทั้งมุมมองของผู้โดยสารและพนักงานบริการการบิน จากตารางที่ 5 แสดงให้เห็นว่าเนื้อหาในหนังสือไม่ได้ครอบคลุมวัฒนธรรมจีนทุกหมวดตามมาตรฐานอาชีพแห่งชาติที่กำหนด โดยเฉพาะหมวด

ความรู้ทางมารยาทและศาสนา ไม่ได้รวบรวมไว้ในหนังสือ ส่วนหนังสือเรียน “Practical Cabin English (Fourth Edition)” ออกแบบขึ้นจากมุมมองของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน เพื่อพัฒนาทักษะการสื่อสารด้วยภาษาของพนักงาน (Fan, 2018) แต่หนังสือเล่มนี้มีการแนะนำเกี่ยวกับวัฒนธรรมจีนเพียง 3 หมวด ซึ่งเนื้อหาไม่ครอบคลุมวัฒนธรรมจีนทุกหมวดตามมาตรฐานอาชีพแห่งชาติที่กำหนดเช่นกัน

แม้ว่าหนังสือเรียนภาษาจีนและภาษาอังกฤษเพื่อธุรกิจการบินดังกล่าวจะไม่มีเนื้อหาความรู้เกี่ยวกับวัฒนธรรมและระเบียบแนวปฏิบัติที่เกี่ยวข้องในบทเรียนโดยตรง แต่ปรากฏในบทสนทนา ผู้วิจัยสรุปไว้ดังตารางที่ 6

ตารางที่ 6 วัฒนธรรมและระเบียบแนวปฏิบัติที่เกี่ยวข้องที่แสดงอยู่ในบทสนทนา

หมวดหมู่	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16
ภาพรวมของสำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทย	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
บริษัทสายการบินหลัก	✓	✓	✓	✓	-	-	✓	✓	-	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
ความรู้ทางภูมิศาสตร์	-	✓	-	-	-	✓	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
ภาพรวมของแต่ละมณฑล/จังหวัด	-	✓	-	✓	-	✓	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
รูปร่างลักษณะและกิริยาท่าทางที่สุภาพ	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	✓
มารยาท	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
คำแสดงความสุภาพ	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
ความรู้ทั่วไปของศาสนาคริสต์	-	-	-	-	✓	-	✓	-	-	-	-	-	✓	-	-	✓
ความรู้ทั่วไปของพระพุทธศาสนา	✓	-	-	-	-	-	✓	✓	-	-	-	-	✓	-	-	✓
ความรู้ทั่วไปของศาสนาอิสลาม	-	-	-	-	✓	-	✓	✓	-	-	-	-	✓	-	-	✓
ความรู้ทั่วไปของศาสนาฮินดู	-	-	-	-	✓	-	✓	✓	-	-	-	-	✓	-	-	✓
ประเพณีและนิสัย	-	✓	-	-	✓	✓	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
พฤติกรรมมารยาท	✓	✓	-	-	✓	✓	✓	✓	✓	-	-	-	✓	✓	✓	✓
สภาพสังคม เศรษฐกิจ การเมือง และด้านอื่น ๆ ในปัจจุบัน	-	✓	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
กฎหมายการเดินทาง	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
ระเบียบแนวปฏิบัติการตรวจคนเข้าเมือง	✓	✓	-	✓	✓	✓	✓	✓	-	-	✓	✓	✓	✓	-	✓
กฎหมายสุขนามัยสัตว์และพืชเพื่อนำเข้าและส่งออกประเทศ	-	-	-	✓	-	✓	✓	✓	✓	✓	✓	-	-	-	-	✓
กฎหมายสุขนามัยชายแดน	-	-	-	✓	-	-	✓	✓	-	✓	✓	-	-	-	-	-
กฎเกณฑ์ในการขนส่งผู้โดยสารและสัมภาระ	✓	✓	-	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	-	-	✓

*ชื่อหนังสือเรียนเรียงตามตารางที่ 1 ซึ่งจะใช้ตัวเลขที่อยู่ด้านซ้ายของชื่อหนังสือมาแทนชื่อหนังสือ เพื่อให้ง่ายต่อการจัดตาราง

จากตารางที่ 6 แสดงให้เห็นว่าเนื้อหาของแต่ละหมวดที่มีปรากฏในบทสนทนานั้นมีความแตกต่างกัน บางหมวดไม่ปรากฏในหนังสือเล่มใด เช่น หมวด “ภาพรวมของสำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทย” และ “กฎหมายการเดินทาง” ทั้ง 2 หมวดนี้เป็นความรู้ด้านอากาศยานและการบริหารการบิน ซึ่งไม่ใช่สิ่งที่พนักงานบริการต้องสื่อสารกับผู้โดยสาร จึงไม่ปรากฏในบทสนทนา ส่วนหมวด “รูปร่างลักษณะและกิริยาท่าทางที่สุภาพ” เป็นสิ่งที่ต้องเลียนแบบและฝึกปฏิบัติ หนังสือเรียนไม่สามารถแสดงให้เห็นถึงรูปร่างลักษณะและกิริยาท่าทาง

ที่สุภาพของพนักงานบริการได้ชัดเจน จึงจำเป็นต้องแสดงผ่านสื่ออื่น ๆ เช่น วิดีโอ แอนิเมชัน เป็นต้น จากการสรุปในตารางที่ 1 พบว่า หนังสือเรียน “English for Ground & Inflight Attendants” มีลิงค์วิดีโอที่สามารถแสดงรูปร่างและท่าทางที่สุภาพได้ ส่วนสื่อที่มีในหนังสือเรียนเล่มอื่น ๆ ส่วนมากจะเป็น MP3 หรือเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งไม่สามารถแสดงพฤติกรรม ลักษณะท่าทางให้ผู้เรียนเห็นได้เช่นกัน นอกจากนี้ยังพบว่า บางหมวดมีเนื้อหาปรากฏในหนังสือทุกเล่ม เช่น หมวด “คำแสดงความสุภาพ” ผู้เรียนได้เรียนรู้การใช้ถ้อยคำ คำพูด และประโยคที่

รูปภาพ มีการคัดเลือกและเรียบเรียงคำศัพท์ ประโยค และบทสนทนาที่เหมาะสมซึ่งเป็นหลักการพื้นฐานของการเขียนหนังสือเรียน หมวดนี้จึงได้ปรากฏในหนังสือเรียนทุกเล่ม ส่วนหมวด “มารยาท” โดยทั่วไปแล้ว มารยาทจะนับรวมถึงการแสดงออกทั้งทางวาจา ภาษา ท่าทาง และพฤติกรรมต่าง ๆ แม้ว่าบทสนทนาไม่สามารถแสดงให้เห็นถึงท่าทางหรือพฤติกรรมได้ แต่บทสนทนาสามารถแสดงให้เห็นถึงวาจาและภาษาที่สุภาพได้อย่างชัดเจน จึงถือได้ว่า “มารยาท” มีอยู่ในบทสนทนาทุกเล่ม ดังนั้นความรู้ทางวัฒนธรรมไม่เพียงแต่ต้องเรียบเรียงเป็นลายลักษณ์อักษรในหนังสือเรียน หากยังต้องเรียบเรียงผ่านสื่อต่าง ๆ เช่น โมชันกราฟิก (Motion Graphic)

เนื้อหาทางวัฒนธรรมในหนังสือเรียนแต่ละเล่มได้สะท้อนเพียงบางส่วน of วัฒนธรรม และในเนื้อหาหมวดเดียวกันนั้น ก็มีความแตกต่างกันในบทสนทนาของหนังสือเรียนแต่ละเล่ม เช่น หมวด “พฤติกรรมกรกิน” ยังไม่มีหนังสือเรียนที่มีเนื้อหาครบถ้วน หนังสือบางเล่มแนะนำอาหารที่มีชื่อเสียงของแต่ละท้องถิ่น บางเล่มแนะนำอาหารที่ให้บริการบนเครื่องบิน และบางเล่มแนะนำถึงอาหารของศาสนาหลัก เป็นต้น ศาสนาเป็นส่วนหนึ่งที่สำคัญเป็นอย่างมากของวัฒนธรรมและมีผลกระทบต่ออุดมการณ์ ประเพณีการดำรงชีวิต และด้านอื่น ๆ ของผู้คน พนักงานบริการควรมีความรู้ความเข้าใจพื้นฐานเกี่ยวกับศาสนาหลัก เพื่อให้บริการผู้โดยสารได้อย่างถูกต้อง แต่จากตารางที่ 6 ศาสนาที่ปรากฏในบทสนทนาค่อนข้างน้อย และเนื้อหาที่เกี่ยวข้องกับศาสนาในบทสนทนามีเพียงเนื้อหาเกี่ยวกับการรับประทานอาหารเท่านั้น แต่ไม่ปรากฏเนื้อหาที่เกี่ยวข้องกับประเพณี แนวปฏิบัติการใช้ชีวิตประจำวัน และด้านอื่น ๆ เกี่ยวกับศาสนา เช่น ผู้หญิงห้ามโดนตัวพระ ถ้าผู้เรียนไม่ได้นับถือศาสนาพุทธ อาจไม่รู้เรื่องนี้ ในกรณีที่มีพระมาใช้บริการกับสายการบินพนักงานหญิงควมมีระเบียบแนวปฏิบัติอย่างไร ความไม่รู้ไม่เข้าใจในศาสนาอาจทำให้เกิดความเข้าใจผิดได้ ดังนั้น หนังสือเรียนไม่ควรจัดเรียงเนื้อหาวัฒนธรรมที่เกี่ยวกับศาสนาให้ปรากฏแค่บางส่วนในบทสนทนา แต่ควรมีความรู้เพิ่มเติมปรากฏหลังบทเรียน เพื่อให้ความรู้เกี่ยวกับวัฒนธรรมแก่ผู้เรียนอย่างครบถ้วน

รู้กันทั่วว่าการเดินทางระหว่างประเทศต้องเกี่ยวข้องกับกฎหมายศุลกากร การตรวจคนเข้าเมือง การตรวจสุขภาพ ฯลฯ ผู้โดยสารทุกคนอาจไม่เข้าใจระเบียบแนวปฏิบัติเหล่านี้ พนักงานอาจต้องอธิบายให้กับผู้โดยสาร เช่น เมื่อเช็คอิน พนักงานภาคพื้นดินต้องแจ้งผู้โดยสารเรื่องสัมภาระต้องห้ามนำขึ้นเครื่องหรือห้ามนำออกประเทศ เมื่อมีการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อเกิดขึ้นในประเทศหรือจากต่างประเทศ ผู้โดยสารอาจต้องการกรอกรายละเอียดในเอกสารรับรองสุขภาพ อาจต้องการความช่วยเหลือจากพนักงาน เป็นต้น แม้ว่าเนื้อหาระเบียบแนวปฏิบัติจะพบในบทสนทนามากกว่าหมวดวัฒนธรรมบางหมวด แสดงให้เห็นว่าระเบียบแนวปฏิบัติที่พนักงานต้องสื่อสารกับผู้โดยสารมีความจำเป็นอย่างมาก และในบทสนทนาของหนังสือแต่ละเล่มแสดงเพียงแค่บางส่วน of ระเบียบแนวปฏิบัติ ทำให้ผู้เรียนได้เรียนรู้การสนทนาด้านระเบียบแนวปฏิบัติเพียงส่วนเดียว ซึ่งการปฏิบัติงานในสถานการณ์จริงนั้น มีระเบียบแนวปฏิบัติมากกว่าเนื้อหาในบทเรียน ดังนั้น ระเบียบแนวปฏิบัติที่ปรากฏในบทสนทนาจึงมีเนื้อหาไม่เพียงพอ หนังสือเรียนควรจัดความรู้ด้านระเบียบแนวปฏิบัติเพิ่มเติมหลังบทเรียน เนื่องจากระเบียบแนวปฏิบัติต้องยึดตามสถานการณ์ที่มีการปรับเปลี่ยนอย่างต่อเนื่อง การจัดเรียงความรู้ด้านระเบียบแนวปฏิบัติเพิ่มเติมหลังบทเรียนนี้ สามารถจัดในรูปแบบที่เป็นข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ได้ เพื่อให้ผู้แต่งสามารถปรับปรุงแก้ไขระเบียบแนวปฏิบัติให้เป็นปัจจุบันและผู้เรียนสามารถสแกน QR code ที่อยู่ในหนังสือเพื่อเข้าไปเรียนรู้ระเบียบแนวปฏิบัติที่เป็นปัจจุบันได้

สรุปผลการวิจัย

ผลการวิเคราะห์รูปแบบการจัดการเนื้อหาในประเด็นทางวัฒนธรรมและระเบียบแนวปฏิบัติที่เกี่ยวข้องในหนังสือเรียนภาษาจีนและภาษาอังกฤษเพื่อธุรกิจการบิน คือ

1. หนังสือเรียนภาษาจีนและภาษาอังกฤษเพื่อธุรกิจการบินมีเพียง 2 เล่ม ที่เรียบเรียงเนื้อหาทางวัฒนธรรมและระเบียบแนวปฏิบัติที่เกี่ยวข้องในบทเรียนโดยตรง

2. หนังสือเรียนภาษาจีนและภาษาอังกฤษเพื่อธุรกิจการบินในการวิจัยนี้มุ่งเน้นไปที่ทักษะภาษาสำหรับหนังสือเรียนของไทยยังไม่มีเล่มใดมีเนื้อหาเกี่ยวกับวัฒนธรรมไทยและระเบียบแนวปฏิบัติตามมาตรฐานอาชีพแห่งชาติของไทย ครบทุกประเด็น ส่วนหนังสือเรียนของจีนมีเพียง 2 เล่มที่มีเนื้อหาเกี่ยวกับวัฒนธรรมจีนและยังไม่มีเล่มใดมีเนื้อหาเกี่ยวกับระเบียบแนวปฏิบัติตามมาตรฐานอาชีพแห่งชาติของจีนครบทุกประเด็น

3. ความรู้ทางวัฒนธรรมบางประเด็นต้องเรียนรู้ผ่านการปฏิบัติ ดังนั้นการถ่ายทอดผ่านหนังสือเรียนเพียงอย่างเดียวจึงไม่เพียงพอ จำเป็นต้องอาศัยสื่อสารสนเทศอื่น ๆ ประกอบการจัดการเรียนการสอน เช่น โมชันกราฟิก (Motion Graphic)

4. ความรู้ระเบียบแนวปฏิบัติที่เกี่ยวข้องมีการเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา ดังนั้นควรมีการปรับปรุงข้อมูลให้เป็นปัจจุบัน เช่น ออกแบบเป็นเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ และไม่ยึดแบบเรียนเป็นสำคัญ ส่วนสิ่งที่สำคัญที่สุดคือในหนังสือเรียนต้องมีหัวข้อที่ครบถ้วนตามมาตรฐานอาชีพแห่งชาติ

อภิปรายผล

ในการเรียนรู้ภาษาต่างประเทศเพื่อวัตถุประสงค์เฉพาะ ผู้เรียนไม่เพียงแต่ต้องมีความรู้ที่เพียงพอในด้านเฉพาะทางเท่านั้น แต่ยังต้องมีความรู้ด้านวัฒนธรรมสังคมของภาษาปลายทางด้วย เพื่อให้สามารถใช้ภาษานั้นอย่างเหมาะสมในสถานการณ์ต่าง ๆ ได้ ดังนั้นการเรียนรู้ทักษะทางภาษาจึงมีความสำคัญ แต่การเรียนรู้ความรู้ทางสังคมและวัฒนธรรมที่เกี่ยวข้องก็มีความสำคัญไม่แพ้กัน ในการวิจัยนี้ พบว่า หนังสือเรียนภาษาจีนและภาษาอังกฤษเพื่อธุรกิจการบินเน้นการพัฒนาทักษะทางภาษาของผู้เรียน ส่วนการถ่ายทอดความรู้ทางวัฒนธรรมที่เกี่ยวข้องยังไม่เพียงพอ แต่ความรู้ทางวัฒนธรรมเป็นความรู้พื้นฐานที่พนักงานภาคพื้นดินและพนักงานบนเครื่องบินต้องเรียนรู้ (Thailand Professional Qualification Institute (Public Organization) & Aviation Personnel Development Institute (APDI) of Kasem Bundit University, 2020; Ministry of Human Resources and Social Security of the People's Republic of China,

2019; Ministry of Human Resources and Social Security of the People's Republic of China, 2022) ซึ่งไม่สอดคล้องกับมาตรฐานวิชาชีพแห่งชาติ ทำให้เมื่อผู้เรียนใช้ภาษาในการสื่อสาร อาจเกิดความเข้าใจผิดเนื่องจากไม่เข้าใจวัฒนธรรมทางสังคม (Wu, 2021; Jiang & Wu, 2023) ดังนั้น การเขียนหนังสือเรียนควรให้ความสำคัญกับความรู้ทางวัฒนธรรม (Jiang, 2018) เพื่อให้ผู้เรียนมีความสามารถในการสื่อสารข้ามวัฒนธรรม (Yu & Xu, 2019) โดยเฉพาะในด้านการบริการธุรกิจการบินระหว่างประเทศ อย่างไรก็ตาม เนื่องจากทักษะเชิงปฏิบัติบางอย่างต้องการการฝึกฝนในรูปแบบเห็นภาพตัวอย่างแล้วฝึกปฏิบัติตามตัวอย่างที่เห็น หนังสือเรียนสามารถใช้เทคโนโลยีเพื่อให้ผู้เรียนสามารถเรียนรู้ทักษะและความรู้ได้อย่างครบถ้วนผ่านช่องทางต่าง ๆ (Yang & Sun, 2020) อีกทั้ง เนื่องจากนโยบายและระเบียบแนวปฏิบัติที่เกี่ยวข้องกับการบริการธุรกิจการบินระหว่างประเทศเปลี่ยนแปลงอยู่เสมอ ททรัพยากรแบบดิจิทัลและออนไลน์สามารถช่วยปรับปรุงข้อมูลในหนังสือเรียนแบบกระดาษอย่างต่อเนื่อง (Wang & Hu, 2024; Yang & Sun, 2020) ดังนั้น ในการเขียนหนังสือเรียนภาษาจีนเพื่อธุรกิจการบิน ควรเพิ่มความสำคัญให้กับการพัฒนาทรัพยากรดิจิทัลและออนไลน์

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะเพื่อการนำผลการวิจัยไปใช้

การศึกษาประเด็นทางวัฒนธรรมและระเบียบแนวปฏิบัติเพื่อพัฒนาแนวทางการสอนรายวิชาภาษาจีนเพื่อธุรกิจการบินในสถาบันอุดมศึกษาของไทย ทำให้เข้าใจภาพรวมปัจจุบันของหนังสือเรียนภาษาอังกฤษและภาษาจีนเพื่อธุรกิจการบินในประเทศไทยและสาธารณรัฐประชาชนจีน อีกทั้งบทความนี้ยังสามารถใช้เป็นแนวทางการออกแบบและการจัดการเนื้อหาในประเด็นทางวัฒนธรรมและระเบียบแนวปฏิบัติ

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

สามารถนำบทความนี้ไปเป็นแบบอย่างในการศึกษาประเด็นทางด้านอื่น ๆ ของหนังสือเรียนภาษาต่างประเทศเพื่อธุรกิจการบินได้ เช่น สมรรถนะของคุณวุฒิวิชาชีพในสาขาวิชาชีพการบิน คำศัพท์ที่ต้องเรียนรู้ในสาขาวิชาชีพการบิน เป็นต้น

เอกสารอ้างอิง

- Assavarut, S. & Jantaranonont, P. (2018). A study on Chinese language service of tourism authority of Thailand's tourist information counter at Suvarnabhumi Airport. *Journal of Chinese Language and Culture*, 5(1), 75–89. [In Chinese]
- Civil Aviation Management Institute of China. (2012). *A flight to China: Civil aviation Chinese*. Beijing: Beijing Language and Culture University Press.
- Fan, J. (2018). *Practical cabin English*. (4th Ed.). Beijing: China Civil Aviation Publishing House.
- Hitakorn, P. (2020). *English for airline personnel*. Bangkok: Kasetsart University Press.
- Immigration Bureau Royal Thai Police. (December 14, 2023). *Dated 14 Dec. 2023, Immigration Bureau Order No. 322/2023 Regarding criteria and conditions for considering allowing foreigners to use the automatic passport control channel (Automatic Channel)*. Retrieved from <https://www.immigration.go.th/?p=32806&fbclid=IwAR2JJetaR9h-tNOPLa2dqIbbkOGUEYIBUCLGjr71f0HDqf3VDY7Z9GtBEFY> [In Thai]
- Intakaew, A. (2014). The efficiency of a teacher-designed textbook on “English for airline ground attendant service”. *Srinakharinwirot Research and Development Journal of Humanities and Social Sciences*, 6(11), 212–222. [In Thai]
- Jiang, H. (2017a). *Minhang Diqin Fuwu Yingyu*. Beijing: China Science Publishing & Media.
- Jiang, H. (2017b). *Minhang Kecang Fuwu Yingyu*. Beijing: China Science Publishing & Media.
- Jiang, H. & Wu, T. (2023). A metapragmatic perspective on L2 pragmatic competence and its cultivation. *Journal of Zhejiang International Studies University*, 2023(4), 7–15. [In Chinese]
- Jiang, L. (2018). Inheritance, development and innovation of Chinese textbook writing. *TCSOL Studies*, 2018(4), 12–18. DOI: 10.3969/j.issn.1674–8174.2018.04.002
- Khamkhien, A. (2022). *English for ground & inflight attendants*. Bangkok: Chulalongkorn University Press.
- Khophat, T. (2021). Developing listening and speaking skills in Mandarin Chinese for the second year students, Airline Business Program by using the activities of the Confucius Institute, Suan Dusit University, Suphan Buri. *Journal of Sustainable Tourism Development*, 3(2), 100–114. [In Thai]
- Lee, H. Y. & Tseng, C. (2019). *Chinese for cabin crews*. Taipei: New Sharing Culture Enterprise Co., Ltd.
- Li, W. & Wang, Y. (2018). *Civil aviation cabin service English*. Beijing: Tsinghua University Press.
- Liu, X. (2015). Tan Guobiehua Zhuanmen Yongtu Hanyu Jiaocai Bianxie de Zhenduixing – Yi <Niboer Daoyou Hanyu> Bianxie Weili. *2015 IV-ICCSCLT*, 179–185. [In Chinese]
- Liu, Z. & Zhang, A. (2021). *English for civil aviation service*. (2nd ed.). Beijing: China Renmin University Press.
- Ministry of Foreign Affairs of the Kingdom of Thailand. (September 14, 2023). *The Royal Thai Government promotes tourism with a 30-day tourist visa exemption scheme for Chinese and Kazakhstani tourists starting from 25 september 2023 to 29 february 2024*. Retrieved from <https://www.mfa.go.th/en/content/freevisa250923-2?cate=5d5bcb4e15e39c306000683e>
- Ministry of Foreign Affairs of the Kingdom of Thailand. (January 28, 2024). *Signing ceremony of the agreement between the Government of the Kingdom of Thailand and the Government of the People's Republic of China on mutual visa exemption for holders of ordinary passports and passports for public affairs*. Retrieved from <https://www.mfa.go.th/en/content/thcn280124?cate=5d5bcb4e15e39c306000683e>

- Ministry of Human Resources and Social Security of the People's Republic of China. (2019). *National standards for vocational skills – Civil aviation flight attendant*. Beijing: China Labor & Social Security Publishing House.
- Ministry of Human Resources and Social Security of the People's Republic of China. (2022). *National standards for vocational skills – Ground service attendant*. Beijing: China Labor & Social Security Publishing House.
- Ministry of Tourism & Sports. (June 25, 2024). *International tourist arrivals to Thailand jan – may 2024P*. Retrieved from <https://www.mots.go.th/news/category/759>
- Parasakul, L. (2020). *English in airline business*. (4th ed.). Bangkok: Chulalongkorn University Press.
- Qi, X. (2013). *A study on civil aviation Chinese teaching material based on the needs analysis*. (Master's thesis, Liaoning Normal University). [In Chinese]
- Sitthitikul, P. (2019). *English communication skills for airline business*. Bangkok: Se-Education Public Company Limited.
- Sun, J. (2022). *Practical English for civil aviation ground handling*. (2nd ed.). Beijing: China Civil Aviation Publishing House.
- Thailand Professional Qualification Institute (Public Organization) & Aviation Personnel Development Institute (APDI) of Kasem Bundit University. (2020). *Occupational standard and professional qualifications – Aviation professional field*. Thailand Professional Qualification Institute (Public Organization). Retrieved from <https://tpqi-net.tpqi.go.th/home/occ/industrialInfo/AVT> [In Thai]
- Thaithae, S. (2016). *English for airline business*. Bangkok: Top Publishing Co., Ltd.
- Wang, L. & Hu, D. (2024). On the construction of new teaching materials of “Chinese + Vocational skills”. *Research on International Chinese Education*, 2024(01), 133–147. [In Chinese]
- Wang, L. & Yang, D. (2018). *Minhang kechang fuwu Yingyu zonghe jiaocheng*. Beijing: Chemical Industry Press Co., Ltd.
- Wang, T. (2018). Difficulties faced by students learning in the 153107 Chinese for aviation services 4 course at Valaya Alongkorn Rajabhat University under Royal Patronage. *Chophayom Journal*, 29(2), 123–138. [In Thai]
- Wasinanon, N., Wasinanon, S., & Sue-Udomsin, S. (2011). *Chinese–English–Thai conversation professional air steward*. Bangkok: Theory Publishing House.
- Xinhua News Agency. (2023). Haiguan zongshu: 11 yue 1 ri qi churujing ren yuan mian yu tianbao jian kang shen ming ka. *The State Council of the People's Republic of China*. Retrieved from https://www.gov.cn/lianbo/bumen/202310/content_6912925.htm [In Chinese]
- Yang, Y. & Sun, J. (2020). Xin xingshi xia guanyu duiwai hanyu jiaocai de sikao. *Contemporary Education Research and Teaching Practice*, 2020(10), 67–68. [In Chinese]
- Yin, J. (2022). *English for civil aviation ground service*. (2nd Ed.). Beijing: Peking University Press.
- Yu, K. & Xu, L. (2019). The textbook construction of Chinese for special purposes under the background of the “Belt and Road” initiative. *Research in Teaching*, 42(6), 61–66. [In Chinese]
- Zhongguo Duiwaihanyu Jiaoxue Xuehui, Shijie Hanyu Jiaoxue Bianjibu, & Yuyan Jiaoxue yu Yanjiu Bianjibu. (1995). Duiwai hanyu jiaoxue de dingxing, dingwei, dingliang wenti zuotanhui jiyao. *Chinese Teaching in the World*, 1995(1), 1–5. Retrieved from https://www.cnki.net/KCMS/detail/detail.aspx?dbcode=CJFD&dbname=CJFD9495&filename=SJHY199501000&uniplatform=OVERSEA&v=BlDY-oalhmj0Go4-ylUegpMWeqnG2QCloFCWYCWo_7plBys1e8yhjhp8M1VaGvk [In Chinese]