

การพัฒนาชุดฝึกอบรบทักษะภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสาร สำหรับการบริการผู้โดยสารภาคพื้น

The Development of an English for Communication Training Package for Ground Services

จिरดา เอื้อศิริวัฒน์ชัย^{1*}
Jirada Ueasiriwatthanachai^{1*}

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มุ่งให้เกิดชุดฝึกอบรบเพื่อเตรียมความพร้อมด้านทักษะภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารสำหรับการบริการผู้โดยสารภาคพื้น โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ตรวจสอบความจำเป็นและปัญหาในการใช้ภาษาอังกฤษ รวมถึงความต้องการในการพัฒนาทักษะภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารสำหรับการบริการผู้โดยสารภาคพื้น 2) พัฒนาชุดฝึกอบรบทักษะภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารสำหรับการบริการผู้โดยสารภาคพื้นให้มีประสิทธิภาพตามเกณฑ์ที่กำหนด 3) เปรียบเทียบผลสัมฤทธิ์การเรียนรู้ของผู้เข้าอบรมระหว่างก่อนและหลังการใช้ชุดฝึกอบรบ และ 4) ศึกษาความพึงพอใจของผู้เข้าอบรมที่มีต่อชุดฝึกอบรบ การวิจัยนี้เป็นการวิจัยและพัฒนา กลุ่มตัวอย่างได้มาจากการเลือกแบบเจาะจง ประกอบด้วย 1) พนักงานบริการผู้โดยสารภาคพื้น จำนวน 20 คน ซึ่งเป็นตัวแทนให้ข้อมูลสัมภาษณ์ด้านการใช้ทักษะภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารสำหรับการบริการผู้โดยสารภาคพื้น และ 2) นักศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 72 คน แบ่งเป็น กลุ่มตัวอย่างสำหรับการทดสอบหาประสิทธิภาพ จำนวน 42 คน และกลุ่มตัวอย่างสำหรับการศึกษาผลสัมฤทธิ์การเรียนรู้และความพึงพอใจ ได้แก่ นักศึกษาระดับปริญญาตรี ชั้นปีที่ 2 สาขาวิชาภาษาอังกฤษธุรกิจ จำนวน 30 คน เครื่องมือที่ใช้ ประกอบด้วย 1) แบบสัมภาษณ์ 2) ชุดฝึกอบรบ 3) แบบทดสอบภาษาอังกฤษ และ 4) แบบสอบถามความพึงพอใจ วิเคราะห์ข้อมูลโดยการวิเคราะห์เนื้อหา การทดสอบประสิทธิภาพ การทดสอบค่าที และการหาค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลการวิจัย พบว่า 1) พนักงานบริการผู้โดยสารภาคพื้นจำเป็นต้องใช้ภาษาอังกฤษในการร้องขอและรับมือกับการร้องขอ การให้ข้อมูลและชี้แจง การรับมือกับข้อร้องเรียน การบอกทาง และการเสนอแนะหรือชักชวน โดยมุ่งเน้นการพัฒนาทักษะการพูด โดยเฉพาะการเสริมสร้างความรู้เกี่ยวกับรูปแบบสำนวนภาษาที่จำเป็น 2) ประสิทธิภาพของชุดฝึกอบรมมีค่าเท่ากับ 75.86/76.11 ตามเกณฑ์ 75/75 ที่กำหนด 3) ผลสัมฤทธิ์การเรียนรู้หลังฝึกอบรมสูงกว่าก่อนฝึกอบรมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และ 4) ความพึงพอใจของผู้เข้าอบรมที่มีต่อชุดฝึกอบรมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยกิจกรรมการเรียนรู้แบบเน้นภาระงานส่งเสริมให้ผู้เข้าอบรมมีความมั่นใจในการใช้ภาษาอังกฤษมากขึ้น

คำสำคัญ: การบริการผู้โดยสารภาคพื้น ชุดฝึกอบรบ ทักษะภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสาร

^{1*}สาขาวิชาภาษาอังกฤษธุรกิจ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี

Department of Business English, Faculty of Humanities and Social Sciences, Dhonburi Rajabhat University

E-mail: jirada.u@dru.ac.th

*Corresponding author

Abstract

This research focused on developing a training package to equip individuals with English communication skills for ground services. The objectives of this research were 1) to explore the necessity and challenges of using English and the need to develop English communication skills for ground services, 2) to develop an English for communication training package for ground services to achieve a specific efficiency criterion, 3) to compare the learning achievements of trainees before and after using the training package, and 4) to assess trainees' satisfaction with the training package. The research design was Research and Development (R&D). The sample, selected through purposive sampling, consisted of 1) 20 passenger service agents who provided interview data on the use of English communication skills for ground services and 2) 72 undergraduate students, divided into 42 students for testing efficiency and 30 second-year Business English students as the sample group for assessing learning achievements and satisfaction. The research instruments included an interview, a training package, an English achievement test, and a satisfaction questionnaire. Data analysis involved content analysis, efficiency testing (E_1/E_2), t -test, and the calculation of means and standard deviations. The research findings were as follows: 1) Passenger service agents needed to use English to make and respond to requests, provide information and give explanations, address complaints, give directions, and make suggestions, with a focus on developing speaking skills, particularly through enhancing knowledge of the necessary language phrases and common expressions; 2) The training package achieved an efficiency of 75.86/76.11, exceeding the set criterion of 75/75; 3) Trainees' posttest scores were significantly higher than their pretest scores at the .05 level; and 4) Trainees expressed the highest level of satisfaction with the training package. Through task-based learning activities, trainees were encouraged to gain more confidence in using English.

Keywords: Ground Services, Training Package, English Communication Skills

1. บทนำ

1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของงานวิจัย

อุตสาหกรรมการบินถือเป็นหนึ่งในอุตสาหกรรมบริการที่มีบทบาทสำคัญต่อการพัฒนาระบบเศรษฐกิจของประเทศและมีส่วนช่วยในการกระตุ้นเศรษฐกิจท้องถิ่น เนื่องจากอุตสาหกรรมการบินเป็นกลไกสนับสนุนอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวที่ถือเป็นรายได้หลักของประเทศ ทั้งนี้ จากการศึกษา พบว่า อุตสาหกรรมการบินของไทย ณ ปัจจุบัน เริ่มมีการฟื้นตัวให้เห็นอย่างเป็นรูปธรรมหลังจากวิกฤตการณ์การแพร่ระบาดครั้งใหญ่ของโรคติดเชื้อ COVID-19 โดยจำนวนเที่ยวบินระหว่างประเทศมีแนวโน้มเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่องตามจำนวนนักท่องเที่ยวต่างชาติ (สถาบันการบินพลเรือน, 2566, น. 3)

เพื่อเป็นการรองรับอัตราการขยายตัวของนักท่องเที่ยวต่างชาติที่มีแนวโน้มเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง การผลิตบัณฑิตให้เป็นบุคลากรทางการบินที่มีคุณภาพจึงมีความสำคัญอย่างยิ่ง ที่ผ่านมามหาวิทยาลัยการบินของไทยประสบปัญหาความไม่สมดุลของความต้องการและความสามารถในการผลิตบุคลากร ดังนั้น ความท้าทายของการพัฒนาบุคลากรทางการบินต้องเริ่มตั้งแต่การผลิต โดยมุ่งเน้นผลิตบุคลากรให้มีมาตรฐานและสอดคล้องกับความต้องการของตลาดแรงงานและเพียงพอต่อการรองรับการเติบโตของอุตสาหกรรมการบินของประเทศ (สถาบันการบินพลเรือน, 2566, น. 3-4) จากการศึกษา ผู้วิจัยพบว่า หนึ่งในสายอาชีพที่ยังคงมีความต้องการสูงในตลาดแรงงานอย่างต่อเนื่อง คือ พนักงานบริการผู้โดยสารภาคพื้น ซึ่งเป็นตำแหน่งที่มีบทบาทสำคัญในการทำให้การดำเนินงานของท่าอากาศยานเป็นไปอย่างราบรื่นและมีประสิทธิภาพ และจำเป็นต้องมีทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษที่ดี อย่างไรก็ตาม ยังคงมีการรายงานถึงปัญหาด้านทักษะ

ทางภาษาในกลุ่มผู้ประกอบการอาชีพนี้ (วายุวน เอกสกุลไพบูลย์, 2563; Ratri & Ambarwati, 2021; Teeraprapha, 2023) นอกจากนี้ ผลจากงานวิจัยของ สุภาพร เจริญสุข และกิตติมา ตันติหาชัย (2562) พบว่า นักศึกษาที่ไปฝึกงานในสถานประกอบการด้านการบิน ประเภทงานบริการภาคพื้น รายงานถึงปัญหาการสื่อสารภาษาอังกฤษขณะฝึกงาน โดยเฉพาะปัญหาด้านการฟังและการพูด ส่วนหนึ่งมาจากภาระงานหลักที่นักศึกษาได้รับมอบหมายจากสถานประกอบการไม่สอดคล้องกับสิ่งที่ตนเรียนมา ทั้งนี้ เนื่องจากคุณภาพการบริการผู้โดยสารภาคพื้น ส่งผลโดยตรงต่อประสบการณ์และความพึงพอใจของผู้โดยสาร หากการบริการภาคพื้นไม่มีประสิทธิภาพ ก็อาจส่งผลเสียต่อภาพลักษณ์ของสายการบินและประเทศได้ ดังนั้น การผลิตบัณฑิตที่มีความพร้อมในด้านทักษะการใช้ภาษาอังกฤษจึงเป็นหนึ่งในปัจจัยสำคัญที่ช่วยยกระดับและรองรับการเติบโตของอุตสาหกรรมการบินของประเทศในอนาคตได้

การออกแบบและพัฒนาสื่อการเรียนการสอนที่มีประสิทธิภาพจึงเป็นสิ่งสำคัญเพื่อเตรียมความพร้อมด้านทักษะทางภาษาที่จำเป็นให้กับบัณฑิต ภาษาอังกฤษสำหรับการบริการผู้โดยสารภาคพื้นจัดเป็นภาษาอังกฤษเพื่อวัตถุประสงค์เฉพาะ (English for Specific Purposes: ESP) ที่มุ่งเน้นการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารเฉพาะสาขาอาชีพ ซึ่งในการพัฒนาสื่อการเรียนการสอนภาษาอังกฤษเพื่อวัตถุประสงค์เฉพาะนั้น ควรมีการศึกษาข้อมูลจากสภาพการณ์จริงจากผู้ที่มีประสบการณ์ในสาขานั้น (Basturkmen, 2006, pp. 18–20) การรวบรวมข้อมูลจากสภาพการณ์จริงเพื่อสำรวจปัญหาและวิเคราะห์ความต้องการที่เกี่ยวข้องกับการใช้ภาษาอังกฤษในบริบทเฉพาะ จะช่วยให้สามารถออกแบบสื่อการเรียนการสอนที่มีเนื้อหาและกิจกรรมที่สอดคล้องกับสถานการณ์ในการใช้ภาษาจริง ซึ่งจะช่วยป้องกันไม่ให้เกิดปัญหาเดิมเกิดขึ้นอีกในอนาคต อย่างไรก็ตาม จากการศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้อง พบว่า งานวิจัยส่วนใหญ่มุ่งเน้นศึกษาสภาพปัญหาในการใช้ภาษาอังกฤษของพนักงานบริการผู้โดยสารภาคพื้น แต่ยังไม่มีการสร้างชุดฝึกอบรมที่ออกแบบและพัฒนามาจากข้อมูลที่ได้มาจากสภาพการณ์จริง ส่งผลให้สื่อการเรียนการสอนที่มีอยู่ในปัจจุบันอาจไม่สามารถตอบสนองต่อสถานการณ์การทำงานจริงได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ด้วยเหตุผลและความจำเป็นข้างต้น กอปรกับการที่ผู้วิจัยได้ทำการสำรวจความต้องการในการประกอบอาชีพหลังสำเร็จการศึกษาของนักศึกษาระดับปริญญาตรี สาขาวิชาภาษาอังกฤษธุรกิจ มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี พบว่า นักศึกษาจำนวนมากมีความสนใจประกอบอาชีพพนักงานบริการผู้โดยสารภาคพื้นและมีความต้องการพัฒนาทักษะภาษาอังกฤษเพื่อเป็นการเตรียมความพร้อมและเพิ่มโอกาสในการได้รับคัดเลือกเข้าทำงานในสายอาชีพดังกล่าว ผู้วิจัยจึงเกิดแนวคิดในการพัฒนาชุดฝึกอบรม โดยศึกษาข้อมูลจากสภาพการณ์จริงเกี่ยวกับความจำเป็นและปัญหาในการใช้ภาษาอังกฤษ รวมไปถึงความต้องการในการพัฒนาทักษะภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารจากพนักงานบริการผู้โดยสารภาคพื้น เพื่อนำมาใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาชุดฝึกอบรมที่สอดคล้องกับความต้องการของตลาดแรงงานและยังเพื่อป้องกันปัญหาที่อาจเกิดขึ้นในอนาคตจากการขาดทักษะทางภาษา สถานศึกษาต่าง ๆ รวมไปถึงหน่วยงานต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการบินและการท่องเที่ยวสามารถนำชุดฝึกอบรมที่ได้พัฒนาขึ้นไปใช้ประกอบการเรียนการสอนและการฝึกอบรมระยะสั้น เพื่อให้เกิดมาตรฐานในการใช้ภาษาอังกฤษ นำไปสู่การยกระดับมาตรฐานการบริการและรองรับการเติบโตของอุตสาหกรรมการบินในอนาคต

1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1.2.1 เพื่อสำรวจความจำเป็นและปัญหาในการใช้ภาษาอังกฤษ รวมไปถึงความต้องการในการพัฒนาทักษะภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารสำหรับการบริการผู้โดยสารภาคพื้น

1.2.2 เพื่อพัฒนาชุดฝึกอบรมทักษะภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารสำหรับการบริการผู้โดยสารภาคพื้นให้มีประสิทธิภาพตามเกณฑ์ที่กำหนด

1.2.3 เพื่อเปรียบเทียบผลสัมฤทธิ์การเรียนรู้ของผู้เข้าอบรมระหว่างก่อนและหลังการใช้ชุดฝึกอบรม

1.2.4 เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้เข้าอบรมที่มีต่อชุดฝึกอบรมทักษะภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารสำหรับการบริการผู้โดยสารภาคพื้น

1.3 ขอบเขตของการวิจัย

1.3.1 ด้านเนื้อหา

ผู้วิจัยศึกษาเกี่ยวกับทักษะภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารสำหรับการบริการผู้โดยสารภาคพื้นเท่านั้น โดยนำข้อมูลด้านความจำเป็นและปัญหาในการใช้ภาษาอังกฤษ รวมไปถึงความต้องการในการพัฒนาทักษะภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารที่ได้จากการสัมภาษณ์พนักงานบริการผู้โดยสารภาคพื้น มาวิเคราะห์เพื่อใช้เป็นแนวทางในการออกแบบชุดฝึกอบรม โดยชุดฝึกอบรมประกอบด้วยกิจกรรมฝึกทักษะภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารทั้ง 4 ทักษะ ได้แก่ การฟัง การพูด การอ่าน และการเขียน ซึ่งเน้นรูปแบบสำนวนภาษาที่จำเป็นในการพัฒนาทักษะการฟังและการพูดมากกว่าทักษะการอ่านและการเขียน โดยอ้างอิงจากข้อมูลที่ได้รับจากการสัมภาษณ์

1.3.2 ด้านตัวแปรที่ศึกษา

ตัวแปรต้น ได้แก่ การอบรมโดยใช้ชุดฝึกอบรมทักษะภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารสำหรับการบริการผู้โดยสารภาคพื้น

ตัวแปรตาม ได้แก่ 1) ประสิทธิภาพของชุดฝึกอบรมทักษะภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารสำหรับการบริการผู้โดยสารภาคพื้น 2) ผลสัมฤทธิ์การเรียนรู้ของผู้เข้าอบรมระหว่างก่อนและหลังการใช้ชุดฝึกอบรมทักษะภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารสำหรับการบริการผู้โดยสารภาคพื้น และ 3) ความพึงพอใจของผู้เข้าอบรมที่มีต่อชุดฝึกอบรมทักษะภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารสำหรับการบริการผู้โดยสารภาคพื้น

2. วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยนี้เป็นการวิจัยและพัฒนา (Research and Development) มีระเบียบวิธีดำเนินการวิจัย ดังนี้

2.1 กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย แบ่งออกเป็น 2 กลุ่ม ดังนี้

2.1.1 กลุ่มตัวอย่างสำหรับการเก็บข้อมูลสัมภาษณ์ด้านความจำเป็นและปัญหาในการใช้ภาษาอังกฤษ รวมไปถึงความต้องการในการพัฒนาทักษะภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสาร ประกอบด้วยพนักงานบริการผู้โดยสารภาคพื้นปฏิบัติงานให้กับสายการบินที่ให้บริการเส้นทางการบินระหว่างประเทศ ครอบคลุมจุดหมายปลายทางในหลายทวีป จำนวน 20 คน โดยวิธีการเลือกแบบเจาะจง (Purposive sampling) เนื่องจากเป็นกลุ่มที่มีโอกาสสูงในการใช้ภาษาอังกฤษสื่อสารกับผู้โดยสารชาวต่างชาติ จึงสามารถให้ข้อมูลสัมภาษณ์ที่เป็นประโยชน์และเพียงพอสำหรับการวิจัย โดยแบ่งเป็นระดับหัวหน้างาน จำนวน 5 คน และระดับปฏิบัติการ จำนวน 15 คน

2.1.2 กลุ่มตัวอย่างสำหรับการทดสอบหาประสิทธิภาพชุดฝึกอบรมและสำหรับการศึกษาผลสัมฤทธิ์การเรียนรู้และความพึงพอใจที่มีต่อชุดฝึกอบรม ประกอบด้วยนักศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 72 คน โดยวิธีการเลือกแบบเจาะจง (Purposive sampling) จำแนกเป็น 1) กลุ่มตัวอย่างสำหรับการทดสอบหาประสิทธิภาพชุดฝึกอบรม ได้แก่ นักศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 42 คน ที่ยังไม่เคยผ่านการฝึกอบรมหรือลงทะเบียนเรียนรายวิชาเกี่ยวกับภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารสำหรับการบริการผู้โดยสารภาคพื้นมาก่อน และมีระดับความสามารถทางภาษาอังกฤษที่แตกต่างกัน โดยพิจารณาจากผลการเรียนรายวิชาด้านภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารมาเป็นเกณฑ์ในการคัดเลือก และต้องเป็นผู้ที่มีความสนใจ สามารถเข้าร่วมได้ตลอดระยะเวลาการวิจัย โดยจำแนกเป็นชั้นการทดสอบประสิทธิภาพแบบเดี่ยว จำนวน 3 คน ชั้นการทดสอบประสิทธิภาพแบบกลุ่ม จำนวน 9 คน และชั้นการทดสอบประสิทธิภาพแบบภาคสนาม จำนวน 30 คน และ 2) กลุ่มตัวอย่างสำหรับการศึกษาลักษณะการเรียนรู้และความพึงพอใจที่มีต่อชุดฝึกอบรม ได้แก่ นักศึกษาระดับปริญญาตรี ชั้นปีที่ 2 สาขาวิชาภาษาอังกฤษธุรกิจ มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี จำนวน 30 คน ที่สนใจประกอบอาชีพพนักงานบริการผู้โดยสารภาคพื้นและมีความต้องการพัฒนาทักษะภาษาอังกฤษ และเป็นชั้นปีที่มีพื้นฐานทางภาษาอังกฤษมาแล้วระดับหนึ่งและยังไม่เคยลงทะเบียนเรียนรายวิชาภาษาอังกฤษสำหรับธุรกิจการบินมาก่อน

2.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยนี้ ประกอบด้วย แบบสัมภาษณ์แบบกึ่งโครงสร้าง ชุดฝึกอบรม แบบทดสอบ และแบบสอบถามความพึงพอใจ โดยมีรายละเอียด ดังนี้

2.2.1 แบบสัมภาษณ์แบบกึ่งโครงสร้าง

ผู้วิจัยสร้างแบบสัมภาษณ์เพื่อเก็บรวบรวมข้อมูลสำหรับนำมากำหนดขอบเขตของเนื้อหาการเรียนการสอนและกิจกรรมการเรียนรู้ของชุดฝึกอบรมให้สอดคล้องกับความจำเป็นและสถานการณ์ในการใช้ภาษาของผู้เข้าอบรม แบบสัมภาษณ์ที่สร้างขึ้นได้รับการประเมินความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content validity) รวมไปถึงความเหมาะสมของคำถามและรูปแบบภาษาจากผู้เชี่ยวชาญจำนวน 3 ท่าน โดยการวิเคราะห์ค่าดัชนีความสอดคล้อง (IOC) โดยใช้มาตรประมาณค่า 3 ระดับ คือ ให้คะแนน +1 ถ้าเห็นด้วย ให้คะแนน 0 ถ้าไม่แน่ใจ หรือให้คะแนน -1 ถ้าไม่เห็นด้วย ซึ่งค่า IOC ของแบบสัมภาษณ์ที่สร้างขึ้นฉบับนี้ เท่ากับ 0.98

2.2.2 ชุดฝึกอบรมทักษะภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารสำหรับการบริการผู้โดยสารภาคพื้น

ผู้วิจัยได้พัฒนาชุดฝึกอบรมและดำเนินการทดสอบประสิทธิภาพ โดยมีรายละเอียด ดังนี้

1) การพัฒนาชุดฝึกอบรม

ผู้วิจัยนำข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์วิเคราะห์เนื้อหา (Content analysis) โดยเน้นกระบวนการสื่อสารตามหน้าที่ของภาษา (Functional approach) ตามแนวคิดของ Halliday (1985) เพื่อใช้เป็นแนวทางในการกำหนดเนื้อหาของชุดฝึกอบรม พร้อมทั้งศึกษารูปแบบการจัดการเรียนการสอนภาษาตามแนวการสอนเพื่อการสื่อสาร เพื่อนำมาใช้เป็นแนวทางในการพัฒนากิจกรรมการเรียนรู้ให้มีความถูกต้องเหมาะสม สามารถช่วยพัฒนาทักษะภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารให้แก่ผู้เข้าอบรมได้อย่างมีประสิทธิภาพ จากนั้น นำเอกสารการฝึกอบรมและคู่มือการฝึกอบรมที่สร้างขึ้น พร้อมทั้งแบบประเมินความเหมาะสมของชุดฝึกอบรม เสนอต่อผู้เชี่ยวชาญด้านการสอนภาษาอังกฤษจำนวน 3 ท่าน เพื่อประเมินความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content validity) โดยการวิเคราะห์ค่าดัชนีความสอดคล้อง (IOC) เพื่อตรวจสอบคุณภาพและความเหมาะสมในด้านเนื้อหา ด้านการออกแบบกิจกรรม ด้านการใช้ภาษา และด้านความเป็นนวัตกรรม ก่อนที่จะนำไปใช้ในขั้นตอนการหาประสิทธิภาพชุดฝึกอบรมต่อไป ผู้เชี่ยวชาญจะให้ความเห็นเกี่ยวกับความสอดคล้องในแต่ละประเด็น โดยใช้มาตรประมาณค่า 3 ระดับ คือ ให้คะแนน +1 ถ้าเห็นด้วย ให้คะแนน 0 ถ้าไม่แน่ใจ หรือให้คะแนน -1 ถ้าไม่เห็นด้วย ซึ่งค่า IOC ของชุดฝึกอบรมที่สร้างขึ้นฉบับนี้ เท่ากับ 0.98 ทั้งนี้ ผู้เชี่ยวชาญให้ความเห็นว่า เนื้อหาและกิจกรรมของชุดฝึกอบรมมีความเหมาะสมและสอดคล้องกับวัตถุประสงค์การเรียนรู้ โดยรูปแบบสำนวนภาษาที่นำเสนอในแต่ละบท ช่วยให้ผู้เข้าอบรมสามารถนำไปใช้ในกิจกรรมการเรียนรู้แบบเน้นภาระงานได้เป็นอย่างดี

2) การทดสอบประสิทธิภาพชุดฝึกอบรม

ผู้วิจัยนำชุดฝึกอบรมที่ผ่านการปรับปรุงตามคำแนะนำของผู้เชี่ยวชาญแล้วไปทดลองใช้กับกลุ่มตัวอย่างสำหรับการทดสอบหาประสิทธิภาพ ซึ่งมีความสามารถทางภาษาอังกฤษระดับเก่ง ปานกลาง และอ่อน คละกัน เพื่อหาประสิทธิภาพชุดฝึกอบรมให้เป็นไปตามเกณฑ์ 75/75 โดยมี 3 ขั้นตอน ดังนี้

(1) การทดสอบประสิทธิภาพแบบเดียวกับนักศึกษาผู้เข้าร่วมการทดสอบประสิทธิภาพ จำนวน 3 คน พบว่า ค่าประสิทธิภาพ (E_1/E_2) เท่ากับ 71.33/68.88 ซึ่งต่ำกว่าเกณฑ์ที่ตั้งไว้ ผู้วิจัยได้ดำเนินการปรับปรุงชุดฝึกอบรมให้สมบูรณ์มากยิ่งขึ้น ก่อนที่จะนำไปทดลองใช้ในขั้นต่อไป โดยผู้วิจัยได้ปรับปรุงแก้ไขกิจกรรมฝึกทักษะการฟังและการพูด เพื่อให้ผู้เรียนคุ้นเคยกับรูปประโยคและคำศัพท์มากขึ้น รวมทั้งได้มีการปรับปรุงในด้านความชัดเจนของตัวอักษรและข้อความที่ต้องการเน้นความสำคัญ ทั้งนี้ เพื่อให้ผู้เรียนสังเกตตัวอักษรและข้อความสำคัญเหล่านั้นได้ง่ายขึ้น

(2) การทดสอบประสิทธิภาพแบบกลุ่มกับนักศึกษาผู้เข้าร่วมการทดสอบประสิทธิภาพ จำนวน 9 คน พบว่า ค่าประสิทธิภาพ (E_1/E_2) เท่ากับ 74/74.07 ผู้วิจัยได้นำชุดฝึกอบรมมาปรับปรุงตามข้อเสนอแนะ โดยจัดสรรเวลาสำหรับขั้นตอนการดำเนินกิจกรรมการเรียนรู้แบบเน้นภาระงานให้มากขึ้น ทั้งนี้ เพื่อให้การทดลองใช้ชุดฝึกอบรมในขั้นการทดสอบประสิทธิภาพแบบภาคสนามมีความสมบูรณ์มากที่สุด

(3) การทดสอบประสิทธิภาพแบบภาคสนามกับนักศึกษาผู้เข้าร่วมการทดสอบประสิทธิภาพ จำนวน 30 คน พบว่า ค่าประสิทธิภาพ (E_1/E_2) เท่ากับ 75.86/76.11 ซึ่งมีประสิทธิภาพตามเกณฑ์ที่กำหนดไว้ จึงสามารถนำไปใช้อบรมกับกลุ่มตัวอย่างสำหรับการศึกษาผลสัมฤทธิ์การเรียนรู้และความพึงพอใจต่อไปได้

2.2.3 แบบทดสอบภาษาอังกฤษเพื่อวัดทักษะก่อนและหลังการใช้ชุดฝึกอบรม

ผู้วิจัยได้สร้างแบบทดสอบปรนัยแบบเลือกตอบ 4 ตัวเลือก จำนวน 40 ข้อ นำเสนอต่อผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 3 ท่าน เพื่อประเมินความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาด้วยการวิเคราะห์ค่าดัชนีความสอดคล้อง (IOC) โดยใช้มาตรฐานประมาณค่า 3 ระดับ คือ ให้คะแนน +1 ถ้าเห็นด้วย ให้คะแนน 0 ถ้าไม่แน่ใจ หรือให้คะแนน -1 ถ้าไม่เห็นด้วย ซึ่งค่า IOC ของแบบทดสอบฉบับนี้ เท่ากับ 1 จากนั้น จึงนำแบบทดสอบไปทดลองใช้เพื่อนำผลทดสอบมาวิเคราะห์หาค่าความยาก ค่าอำนาจจำแนก และค่าความเชื่อมั่นของแบบทดสอบ โดยผู้วิจัยเลือกใช้ข้อคำถามทั้งหมด 30 ข้อ ที่ครอบคลุมวัตถุประสงค์ที่กำหนดและมีค่าความยากและค่าอำนาจจำแนกที่เหมาะสม ผลจากการวิเคราะห์ พบว่า แบบทดสอบสำหรับงานวิจัยนี้มีค่าความยากที่ 0.41–0.68 ค่าอำนาจจำแนกที่ 0.36–0.73 และค่าความเชื่อมั่นที่ 0.81 ซึ่งเป็นไปตามเกณฑ์ที่กำหนด

2.2.4 แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้เข้าอบรมที่มีต่อชุดฝึกอบรม

ผู้วิจัยสร้างแบบสอบถามความพึงพอใจ จำนวน 15 ข้อ โดยกำหนดคุณลักษณะที่ต้องการพิจารณา 3 ด้าน ได้แก่ ด้านเนื้อหา ด้านกิจกรรมในบทเรียน และด้านประโยชน์ที่ได้รับ แบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า ตามวิธีการของลิเคิร์ท 5 ระดับ ผู้วิจัยนำแบบสอบถามความพึงพอใจที่สร้างขึ้นเสนอต่อผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 3 ท่าน เพื่อประเมินความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา ความเหมาะสมของคำถาม และรูปแบบภาษาที่ใช้ โดยการวิเคราะห์ค่าดัชนีความสอดคล้อง (IOC) โดยใช้มาตรฐานประมาณค่า 3 ระดับ คือ ให้คะแนน +1 ถ้าเห็นด้วย ให้คะแนน 0 ถ้าไม่แน่ใจ หรือให้คะแนน -1 ถ้าไม่เห็นด้วย ซึ่งค่า IOC ของแบบสอบถามความพึงพอใจที่สร้างขึ้นนี้ เท่ากับ 1 จากนั้น นำไปทดลองใช้จำนวน 30 ชุด เพื่อนำผลมาวิเคราะห์หาค่าความเชื่อมั่นโดยการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค พบว่า แบบสอบถามความพึงพอใจสำหรับงานวิจัยนี้มีค่าความเชื่อมั่นที่ 0.86

2.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยแบ่งออกเป็น 3 ระยะ ดังนี้

ระยะที่ 1 การเก็บข้อมูลด้านความจำเป็นและปัญหาในการใช้ภาษาอังกฤษ รวมถึงความต้องการในการพัฒนาทักษะภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารสำหรับการบริการผู้โดยสารภาคพื้น โดยติดต่อประสานพนักงานบริการผู้โดยสารภาคพื้น จำนวน 20 คน เพื่อขอความอนุเคราะห์ในการเก็บข้อมูลสัมภาษณ์เพื่อใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาชุดฝึกอบรม โดยใช้แบบสัมภาษณ์แบบกึ่งโครงสร้างที่ผ่านการตรวจสอบคุณภาพแล้ว

ระยะที่ 2 การเก็บข้อมูลด้านประสิทธิภาพชุดฝึกอบรม โดยนำชุดฝึกอบรมไปทดลองใช้กับนักศึกษาผู้เข้าร่วมการทดสอบประสิทธิภาพที่ยังไม่เคยผ่านการฝึกอบรมเกี่ยวกับภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารสำหรับการบริการผู้โดยสารภาคพื้นมาก่อน ประกอบด้วย 3 ขั้นตอน ได้แก่ การทดสอบประสิทธิภาพแบบเดี่ยว (3 คน) การทดสอบประสิทธิภาพแบบกลุ่ม (9 คน) และการทดสอบประสิทธิภาพแบบภาคสนาม (30 คน) โดยให้ผู้เข้าร่วมทำการทดสอบก่อนอบรมด้วยแบบทดสอบภาษาอังกฤษที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นและผ่านการตรวจสอบคุณภาพแล้ว จากนั้นจึงดำเนินการฝึกอบรม โดยให้ผู้เข้าร่วมทำกิจกรรมตามขั้นตอนที่กำหนด หลังจากเสร็จสิ้นการฝึกอบรม ได้มีการทดสอบด้วยแบบทดสอบฉบับเดิม และนำคะแนนทั้งหมดที่ได้ไปวิเคราะห์ค่าทางสถิติเพื่อหาค่าประสิทธิภาพ และให้ผู้เข้าร่วมทำแบบสอบถามความพึงพอใจที่มีต่อชุดฝึกอบรมหลังจากผ่านการอบรมด้วยชุดฝึกอบรมที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น เมื่อพบว่าชุดฝึกอบรมที่สร้างขึ้นมีประสิทธิภาพตามเกณฑ์ 75/75 ที่ตั้งไว้ ผู้วิจัยจึงนำชุดฝึกอบรมไปใช้กับกลุ่มตัวอย่างสำหรับการศึกษาผลสัมฤทธิ์การเรียนรู้และความพึงพอใจที่มีต่อชุดฝึกอบรม ซึ่งเป็นตัวแทนเข้ารับการฝึกอบรมต่อไป

ระยะที่ 3 การเก็บข้อมูลด้านการฝึกอบรมเพื่อเปรียบเทียบผลสัมฤทธิ์การเรียนรู้ระหว่างก่อนและหลังการใช้ชุดฝึกอบรมและด้านความพึงพอใจที่มีต่อชุดฝึกอบรม

1) นักศึกษากลุ่มตัวอย่างที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างสำหรับการทดสอบหาประสิทธิภาพ จำนวน 30 คน ทำการทดสอบก่อนอบรม จากนั้น ผู้วิจัยดำเนินการฝึกอบรม รวมทั้งสิ้น 30 ชั่วโมง ด้วยชุดฝึกอบรมที่ผ่านกระบวนการหาประสิทธิภาพตามเกณฑ์ 75/75 และได้ดำเนินการทดสอบหลังอบรมด้วยแบบทดสอบฉบับเดิม

2) หลังจากเสร็จสิ้นการฝึกอบรม ให้ผู้เข้าอบรมตอบแบบสอบถามความพึงพอใจที่มีต่อชุดฝึกอบรมที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น เพื่อนำข้อมูลที่ได้จากการตอบแบบสอบถามไปวิเคราะห์ค่าทางสถิติ

2.4 การวิเคราะห์ข้อมูล

2.4.1 ผู้วิจัยวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์พนักงานบริการผู้โดยสารภาคพื้น โดยนำบันทึกที่ได้จากการสัมภาษณ์มาวิเคราะห์เนื้อหา (Content analysis) โดยมีการแยกประเภทและจัดหมวดหมู่ของข้อมูลเพื่อใช้เป็นแนวทางในการสร้างชุดฝึกอบรม โดยเน้นกระบวนการสื่อสารตามหน้าที่ของภาษา (Functional approach) ตามแนวคิดของ Halliday (1985) เนื่องจากกรอบแนวคิดนี้มุ่งเน้นที่รูปแบบของภาษาที่ใช้ในสถานการณ์ต่าง ๆ โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อให้ผู้เข้าอบรมเกิดความสามารถในการสื่อสาร

2.4.2 ผู้วิจัยวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อหาประสิทธิภาพชุดฝึกอบรมตามเกณฑ์ 75/75 โดยได้ดำเนินการหาค่าประสิทธิภาพของกระบวนการ (E_1) จากคะแนนที่ได้ระหว่างอบรม และประสิทธิภาพของผลลัพธ์ (E_2) จากคะแนนแบบทดสอบหลังอบรม โดยใช้สูตรการหาประสิทธิภาพแบบฝึกของ ชัยยงค์ พรหมวงศ์ (2556, น. 10)

2.4.3 ผู้วิจัยวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อเปรียบเทียบผลสัมฤทธิ์การเรียนรู้ โดยนำผลคะแนนของผู้เข้าอบรมทั้ง 30 คนที่ได้จากแบบทดสอบก่อนอบรมและหลังอบรมมาวิเคราะห์ที่ใช้ค่าสถิติที่ (t -test dependent) ที่ระดับนัยสำคัญที่ .05

2.4.4 ผู้วิจัยวิเคราะห์ข้อมูลแบบสอบถามความพึงพอใจ โดยดำเนินการศึกษาความพึงพอใจของผู้เข้าอบรมทั้ง 30 คนที่มีต่อชุดฝึกอบรม และนำผลคะแนนที่ได้มาวิเคราะห์ค่าทางสถิติโดยการหาค่าเฉลี่ย (M) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) ผู้วิจัยได้กำหนดเกณฑ์ที่ใช้ในการแปลความหมาย โดยใช้แนวคิดของ ธาณินทร์ ศิลป์จารุ (2555) ดังนี้ (1) ค่าเฉลี่ย 4.50–5.00 หมายถึง พึงพอใจมากที่สุด (2) ค่าเฉลี่ย 3.50–4.49 หมายถึง พึงพอใจมาก (3) ค่าเฉลี่ย 2.50–3.49 หมายถึง พึงพอใจปานกลาง (4) ค่าเฉลี่ย 1.50–2.49 หมายถึง พึงพอใจน้อย และ (5) ค่าเฉลี่ย 1.00–1.49 หมายถึง พึงพอใจน้อยที่สุด

3. สรุปผลการวิจัย

3.1 ผลการสำรวจความจำเป็นและปัญหาในการใช้ภาษาอังกฤษ รวมไปถึงความต้องการในการพัฒนาทักษะภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารสำหรับการบริการผู้โดยสารภาคพื้น

จากการสัมภาษณ์พนักงานบริการผู้โดยสารภาคพื้น พบว่า สถานการณ์ที่พนักงานจำเป็นต้องใช้ภาษาอังกฤษในการสื่อสาร สามารถแบ่งออกเป็น 5 สถานการณ์หลัก ได้แก่ 1. การร้องขอและรับมือกับการร้องขอ 2. การชี้แจงและให้ข้อมูลเกี่ยวกับเที่ยวบินและการบริการต่าง ๆ 3. การรับมือกับข้อร้องเรียนที่มีต่อบริการต่าง ๆ ของสายการบินและในท่าอากาศยาน 4. การบอกทาง และ 5. การเสนอแนะหรือชักชวน โดยมุ่งเน้นที่การพัฒนาทักษะการพูดและการฟังเพื่อการสื่อสารเป็นหลัก โดยเฉพาะทักษะการพูด ซึ่งเป็นทักษะที่ได้รับการรายงานถึงปัญหามากที่สุด อันเนื่องมาจากการขาดความรู้ด้านรูปแบบสำนวนภาษาที่หลากหลายในการสื่อสารกับผู้โดยสารชาวต่างชาติในสถานการณ์ต่าง ๆ นอกจากนี้ เพื่อให้การปฏิบัติงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและสร้างความประทับใจให้แก่ผู้โดยสาร ผู้ปฏิบัติงานควรให้ความสำคัญกับทั้งความถูกต้องในการใช้ภาษา (Accuracy) และความคล่องแคล่วในการใช้ภาษา (Fluency)

3.2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อพัฒนาชุดฝึกอบรมทักษะภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารสำหรับการบริการผู้โดยสารภาคพื้นให้มีประสิทธิภาพตามเกณฑ์ที่กำหนด

ในส่วนนี้ ผู้วิจัยขอเสนอ 1. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อพัฒนาชุดฝึกอบรม และ 2. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อหาประสิทธิภาพชุดฝึกอบรม โดยในแต่ละหัวข้อนี้มีรายละเอียด ดังนี้

3.2.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อพัฒนาชุดฝึกอบรม

ผู้วิจัยได้ดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์และนำมาพัฒนาเป็นชุดฝึกอบรม สามารถแบ่งออกเป็น 5 บท ได้แก่ 1. Making and Responding to Requests 2. Providing Information and Giving Explanations about Flights and Other Services 3. Handling Complaints 4. Asking for and Giving Directions และ 5. Making Suggestions

โดยในแต่ละบท ประกอบด้วย 1. รูปแบบสำนวนภาษาต่าง ๆ ที่จำเป็น เพื่อให้ผู้เข้าอบรมสามารถนำไปใช้ในกิจกรรมการเรียนรู้แบบเน้นภาระงานได้อย่างคล่องแคล่วและบรรลุผลสัมฤทธิ์การเรียนรู้ที่คาดหวังไว้ 2. ตัวอย่างบทสนทนา โดยนำเอารูปแบบสำนวนภาษาที่ได้นำเสนอไว้ข้างต้น มาสร้างเป็นบทสนทนาเพื่อให้ผู้เข้าอบรมได้เห็นแนวทางในการใช้ภาษาในบริบทที่เกี่ยวข้อง 3. กิจกรรมการฝึกทักษะทั้ง 4 ด้าน (การฟัง การพูด การอ่าน และการเขียน) และ 4. กิจกรรมการเรียนรู้แบบเน้นภาระงาน โดยมีขั้นตอนการจัดการเรียนรู้ 3 ขั้นตอน ได้แก่ 1. ขั้นตอนปฏิบัติงาน (Pre-task) ที่เปิดโอกาสให้ผู้เข้าอบรมได้ทบทวนรูปแบบสำนวนภาษาที่จำเป็นสำหรับการปฏิบัติงาน 2. ขั้นตอนปฏิบัติงาน (Task cycle) เป็นขั้นตอนที่ผู้เข้าอบรมได้ฝึกฝนทักษะทางภาษาจากการปฏิบัติภาระงานที่ได้รับมอบหมายร่วมกับเพื่อนร่วมชั้น โดยเป็นภาระงานที่เน้นการสื่อสารจริงเพื่อให้ผู้เข้าอบรมได้ฝึกปฏิบัติการใช้ภาษาในการสื่อสารตามสถานการณ์ต่าง ๆ เช่น การบอกทาง การให้คำแนะนำ และ 3. ขั้นตอนหลังปฏิบัติงาน (Post-task) เป็นขั้นตอนที่มุ่งเน้นให้ผู้เข้าอบรมได้ใช้ภาษาให้ถูกต้องตามรูปแบบและโครงสร้างของภาษา โดยเน้นการพัฒนาทักษะการพูด รวมไปถึงการพัฒนาทั้งความถูกต้องและความคล่องแคล่วในการใช้ภาษาผ่านการปฏิบัติภาระงานร่วมกับเพื่อนร่วมชั้น

3.2.2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อหาประสิทธิภาพชุดฝึกอบรม

ผู้วิจัยได้นำผลคะแนนที่ได้จากการนำชุดฝึกอบรมไปทดลองใช้ ไปวิเคราะห์หาค่าประสิทธิภาพปรากฏผล ดังนี้

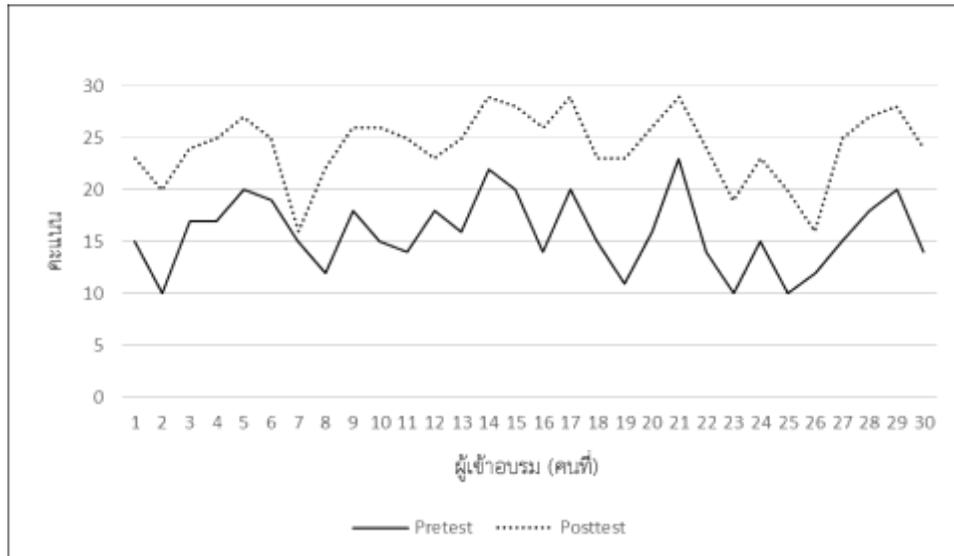
ตารางที่ 1 ผลการทดสอบประสิทธิภาพชุดฝึกอบรม

จำนวนผู้เข้าร่วมการทดสอบประสิทธิภาพ	ประสิทธิภาพของกระบวนการ (E_1)	ประสิทธิภาพของผลลัพธ์ (E_2)	ค่าประสิทธิภาพ (E_1/E_2)
30	75.86	76.11	75.86/76.11

จากตารางข้างต้น พบว่า ประสิทธิภาพของชุดฝึกอบรมทักษะภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารสำหรับการบริการผู้โดยสารภาคพื้น เท่ากับ 75.86/76.11 โดยค่าประสิทธิภาพของกระบวนการ (E_1) จากคะแนนที่ได้ระหว่างอบรม คิดเป็นร้อยละ 75.86 และค่าประสิทธิภาพของผลลัพธ์ (E_2) จากคะแนนแบบทดสอบหลังอบรม คิดเป็นร้อยละ 76.11 ซึ่งมีประสิทธิภาพตามเกณฑ์ 75/75 ที่กำหนดไว้ จึงสามารถนำไปใช้กับกลุ่มตัวอย่างสำหรับการศึกษาค้นคว้าผลสัมฤทธิ์การเรียนรู้และความพึงพอใจที่มีต่อชุดฝึกอบรม ซึ่งเป็นตัวแทนเข้ารับการศึกษาฝึกอบรมในขั้นต่อไปได้

3.3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อเปรียบเทียบผลสัมฤทธิ์การเรียนรู้ของผู้เข้าอบรมระหว่างก่อนและหลังการใช้ชุดฝึกอบรม

ผู้วิจัยได้ให้นักศึกษากลุ่มตัวอย่างทำแบบทดสอบก่อนอบรมและหลังอบรม และนำคะแนนที่ได้จากการทดสอบทั้ง 2 ครั้ง มาเปรียบเทียบ ปรากฏผล ดังนี้



ภาพที่ 1 คะแนนจากการทำแบบทดสอบก่อนอบรมและหลังอบรมของผู้เข้าอบรมรายบุคคล

ตารางที่ 2 ผลการวิเคราะห์ผลสัมฤทธิ์การเรียนรู้

การทดสอบ	n	M	SD	t	df	P
ก่อนอบรม	30	15.83	3.51	19.33*	29	0.00
หลังอบรม	30	24.20	3.42			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตารางที่ 2 แสดงให้เห็นว่า ค่าเฉลี่ย (M) ของคะแนนก่อนการใช้ชุดฝึกอบรมเท่ากับ 15.83 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) เท่ากับ 3.51 และค่าเฉลี่ย (M) ของคะแนนหลังการใช้ชุดฝึกอบรม เท่ากับ 24.20 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) เท่ากับ 3.42 ค่าสถิติ t เท่ากับ 19.33 ข้อมูลจากตารางข้างต้นสามารถแปลผลการวิจัยได้ว่า ผู้เข้าอบรมมีผลสัมฤทธิ์การเรียนรู้สูงขึ้นอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ($P < .05$) หลังจากผ่านการอบรมด้วยชุดฝึกอบรมที่พัฒนาขึ้นจากการวิจัยครั้งนี้

3.4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้เข้าอบรมที่มีต่อชุดฝึกอบรมทักษะภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารสำหรับการบริการผู้โดยสารภาคพื้น

หลังจากเสร็จสิ้นการฝึกอบรม ผู้วิจัยได้ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของผู้เข้าอบรมที่มีต่อชุดฝึกอบรม โดยการตอบแบบสอบถาม ปรากฏผล ดังนี้

ตารางที่ 3 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้เข้าอบรมที่มีต่อชุดฝึกอบรม

รายการประเมิน	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความพึงพอใจ
ด้านเนื้อหา	4.53	0.66	มากที่สุด
ด้านกิจกรรมในบทเรียน	4.57	0.69	มากที่สุด
ด้านประโยชน์ที่ได้รับ	4.45	0.78	มาก
ค่าเฉลี่ยรวมทั้งหมด	4.52	0.71	มากที่สุด

ตารางที่ 3 แสดงให้เห็นว่า ความพึงพอใจของผู้เข้าอบรมโดยเฉลี่ยรวม (M) มีค่าเท่ากับ 4.52 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) มีค่าเท่ากับ 0.71 ซึ่งแสดงให้เห็นว่า ความพึงพอใจของผู้เข้าอบรมที่มีต่อชุดฝึกอบรมอยู่ในระดับ “มากที่สุด” โดยด้านกิจกรรมในบทเรียนอยู่ในระดับมากที่สุด ($M = 4.57, SD = 0.69$) รองลงมา คือ ด้านเนื้อหา ($M = 4.53, SD = 0.66$) และด้านประโยชน์ที่ได้รับ ($M = 4.45, SD = 0.78$) ตามลำดับ

ทั้งนี้ ผู้เข้าอบรมมีความคิดเห็นว่า กิจกรรมการเรียนรู้แบบเน้นภาระงานส่งเสริมให้ผู้เข้าอบรมมีความมั่นใจในการใช้ภาษาอังกฤษมากขึ้น เนื่องจากเป็นกิจกรรมที่เปิดโอกาสให้ผู้เข้าอบรมมีปฏิสัมพันธ์ต่อกัน เกิดการช่วยเหลือซึ่งกันและกันผ่านการทำกิจกรรมคู่และกลุ่ม

4. อภิปรายผล

4.1 ผลจากการวิจัยตามวัตถุประสงค์ข้อที่ 1 พบว่า พนักงานบริการผู้โดยสารภาคพื้นจำเป็นต้องใช้ภาษาอังกฤษในการ 1) ร้องขอและรับมือกับการร้องขอ 2) ให้ข้อมูลและชี้แจง 3) รับมือกับข้อร้องเรียน 4) บอกทาง และ 5) เสนอแนะหรือชักชวน โดยเน้นที่ทักษะการพูดและการฟัง โดยเฉพาะทักษะการพูด ซึ่งเป็นทักษะที่ได้รับการรายงานถึงปัญหามากที่สุด อันเนื่องมาจากการขาดความรู้ด้านรูปแบบสำนวนภาษาที่หลากหลาย ทำให้ขาดความมั่นใจในการสื่อสารด้วยภาษาอังกฤษ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Ratri and Ambarwati (2021) และ Teeraprapha (2023) ทั้งนี้ การสำรวจสภาพการณ์จริงเป็นกระบวนการที่ช่วยให้ผู้ผลิตสื่อได้มาซึ่งข้อมูลที่จำเป็นสำหรับการกำหนดเนื้อหาการเรียนการสอนและ กิจกรรมการเรียนรู้ เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้เข้าอบรมในการเตรียมความพร้อมสำหรับการประกอบอาชีพและยังช่วยป้องกันไม่ให้เกิดปัญหาหลักขณะเดิมเกิดขึ้นอีกในอนาคต สอดคล้องกับแนวคิดของ Hutchinson and Waters (1991, pp. 53–54) ที่กล่าวว่า การวิเคราะห์ความต้องการเป็นสิ่งที่จะช่วยกำหนดแนวทางในการจัดการเรียนรู้ว่าควรเป็นไปในทิศทางใด ซึ่งช่วยให้ผู้เรียนสามารถนำไปใช้ได้อย่างมีประสิทธิภาพมากที่สุดภายหลัง

4.2 ผลจากการวิจัยตามวัตถุประสงค์ข้อที่ 2 นำมาซึ่งประเด็นอภิปราย ดังนี้

4.2.1 เพื่อให้สอดคล้องกับผลที่ได้จากการสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่าง ผู้วิจัยจึงได้พัฒนาชุดฝึกอบรมโดยออกแบบกิจกรรมการฝึกทักษะภาษาตามแนวการสอนเพื่อการสื่อสารในรูปแบบการจัดการเรียนรู้แบบเน้นภาระงาน (Task-Based Language Teaching) ตามแนวคิดของ Willis (1996) ซึ่งประกอบด้วย 3 ขั้นตอนหลัก ได้แก่ 1. ขั้นก่อนปฏิบัติงาน (Pre-task) 2. ขั้นปฏิบัติงาน (Task cycle) และ 3. ขั้นหลังปฏิบัติงาน (Post-task) ที่เปิดโอกาสให้ผู้เข้าอบรมได้ฝึกฝนทักษะการพูด รวมไปถึงได้พัฒนาทั้งความถูกต้องและความคล่องแคล่วในการใช้ภาษาผ่านการปฏิบัติภาระงานที่ได้รับมอบหมายร่วมกับเพื่อนร่วมชั้น สอดคล้องกับแนวคิดของ Richards and Rodgers (2001, pp. 223–224) ที่กล่าวว่า กระบวนการจัดการเรียนรู้ตามแนวการสอนเพื่อการสื่อสารที่เน้นให้ผู้เรียนปฏิบัติจริง โดยใช้ภาษาเป็นเครื่องมือในการปฏิบัติงาน เปิดโอกาสให้ผู้เรียนได้พัฒนาทักษะภาษาเพื่อการสื่อสารอย่างแท้จริง ทั้งยังช่วยส่งเสริมให้ผู้เรียนได้พัฒนาทั้งความถูกต้องและความคล่องแคล่วในการใช้ภาษาอีกด้วย นอกจากนี้ การจัดการเรียนรู้แบบเน้นภาระงานยังเป็นแนวการสอนที่ส่งเสริมการพัฒนาทักษะที่สำคัญในการใช้ชีวิตและการทำงานในศตวรรษที่ 21 ที่มุ่งเน้นให้ผู้เรียนใช้กระบวนการคิดอย่างมีวิจารณญาณ มีทักษะการแก้ปัญหา และการทำงานร่วมกันเป็นทีม (ญาณิศา สุทรงติ และคณะ, 2566) สอดคล้องกับงานวิจัยของ ภักธร อุบลน้อย และพิรพัฒน์ ยางกลาง (2564) และ ยะยา ยุทธิปัญ และคณะ (2564) ที่พบว่าการจัดการเรียนรู้แบบเน้นภาระงานส่งผลให้ผู้เรียนมีพัฒนาการความเชื่อมั่นในการสื่อสารภาษาอังกฤษและทักษะชีวิตสูงขึ้นได้ การได้ลงมือปฏิบัติงานจริงและเรียนรู้การทำงานเป็นทีม ทำให้ผู้เรียนได้ฝึกฝนทักษะในการแก้ปัญหา ด้วยเหตุผลข้างต้น จึงกล่าวได้ว่า ชุดฝึกอบรมที่พัฒนาขึ้นจากการศึกษาวิจัยในครั้งนี้ สามารถพัฒนาทั้งทักษะทางภาษาและทักษะในศตวรรษที่ 21 ของผู้เข้าอบรมได้ ตอบสนองนโยบายพัฒนาผู้เรียนและผลิตบัณฑิตให้มีความรู้และทักษะที่สอดคล้องกับการทำงานและใช้ชีวิตในศตวรรษที่ 21 (สำนักงานสภานโยบายการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรมแห่งชาติ, 2562)

4.2.2 ผลจากการทดสอบประสิทธิภาพของชุดฝึกอบรม พบว่า มีประสิทธิภาพเท่ากับ 75.86/76.11 แสดงว่าชุดฝึกอบรมนี้มีประสิทธิภาพตามเกณฑ์ 75/75 ที่กำหนดไว้ หากพิจารณาค่าประสิทธิภาพของกระบวนการ (E_p) และค่า

ประสิทธิภาพของผลลัพธ์ (E_2) จะพบว่า ค่าทั้งสองมีความใกล้เคียงกันและห่างกันไม่เกิน 5% สะท้อนให้เห็นว่ากิจกรรมที่มอบหมายให้ผู้เข้าร่วมการทดสอบประสิทธิภาพทำกับแบบทดสอบหลังอบรมมีความสมดุลกัน (ชัยยงค์ พรหมวงศ์, 2556, น. 11) การที่ค่าประสิทธิภาพของชุดฝึกอบรมเป็นไปตามเกณฑ์ที่ตั้งไว้ โดยที่ค่า E_1 และ E_2 มีความใกล้เคียงกัน อาจเนื่องมาจากผู้วิจัยออกแบบกิจกรรมฝึกทักษะทางภาษาตามแนวทางการจัดการเรียนรู้แบบเน้นภาระงาน ซึ่งเป็นกิจกรรมที่เน้นการสื่อสารจริงและเปิดโอกาสให้ผู้เข้าอบรมฝึกใช้รูปแบบสำนวนภาษาซ้ำ ๆ เพื่อฝึกฝนความถูกต้องและความคล่องแคล่วในการใช้ภาษา สอดคล้องกับ Richards and Rodgers (2001, pp. 223–224) และ Willis (1996, pp. 35–36) ที่กล่าวว่า การสอนภาษาเพื่อการสื่อสารที่เน้นให้ผู้เรียนได้ปฏิบัติจริง ส่งเสริมให้ผู้เรียนได้รับการฝึกฝนพัฒนาทักษะทางภาษาได้อย่างมีประสิทธิภาพ ด้วยเหตุนี้ ผู้เข้าร่วมการทดสอบประสิทธิภาพจึงสามารถทำกิจกรรมระหว่างอบรมและแบบทดสอบได้ดี ส่งผลให้ค่าประสิทธิภาพของชุดฝึกอบรมเป็นไปตามเกณฑ์ที่ตั้งไว้ โดยที่ค่า E_1 และ E_2 มีความใกล้เคียงกัน

4.3 ผลจากการวิจัยตามวัตถุประสงค์ข้อที่ 3 พบว่า ผู้เข้าอบรมมีผลสัมฤทธิ์การเรียนรู้สูงขึ้นอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ทั้งนี้ อาจเป็นเพราะผู้เข้าอบรมได้รับการฝึกฝนทักษะทางภาษาผ่านการจัดการเรียนรู้แบบเน้นภาระงานที่เปิดโอกาสให้ผู้เข้าอบรมเรียนรู้อย่างเป็นธรรมชาติจากการปฏิบัติ ผ่านการทำกิจกรรมคู่และกลุ่ม เช่น กิจกรรมการเรียนรู้โดยใช้สถานการณ์จำลอง การระดมความคิด การแสดงบทบาทสมมติ ฯลฯ ซึ่งกระตุ้นให้ผู้เข้าอบรมเกิดความสนใจและอยากเข้าร่วมทำกิจกรรมกับเพื่อน สอดคล้องกับแนวคิดของ Willis (1996, pp. 35–36) ที่กล่าวว่า การจัดการเรียนรู้แบบเน้นภาระงานส่งเสริมให้ผู้เรียนกระตือรือร้นและอยากมีส่วนร่วมในการทำกิจกรรม ซึ่งส่งเสริมบรรยากาศในชั้นเรียนได้เป็นอย่างดี สอดคล้องกับงานวิจัยของ โชคชัย เตโช และณัฐธนา ลิขรัตน์รักษ์ (2563) ประยงค์ กลั่นฤทธิ์ (2563) และ ภัคกร อุบลน้อย และพีรพัฒน์ ยางกลาง (2564) ที่พบว่า ผู้เรียนมีผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนสูงขึ้นอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติเมื่อฝึกฝนทักษะภาษาอังกฤษด้วยกระบวนการจัดการเรียนรู้แบบเน้นภาระงาน นอกจากนี้ ผลสัมฤทธิ์การเรียนรู้ที่สูงขึ้น อาจเนื่องมาจากความคุ้นเคยของผู้เข้าอบรมกับหัวข้อในชุดฝึกอบรม ซึ่งเป็นเนื้อหาที่เกี่ยวข้องกับการสื่อสารทั่วไปในการทำงานและในชีวิตประจำวัน เช่น การถามทางและการบอกทาง การขอความช่วยเหลือ การเสนอแนะหรือชักชวน ฯลฯ ผู้เข้าอบรมจึงสามารถนำเอาความรู้และประสบการณ์เดิมมาเชื่อมโยงกับสิ่งใหม่ที่กำลังเรียนรู้ ซึ่งสามารถช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการเรียนรู้ได้ สอดคล้องกับงานวิจัยของ Ghasemi and Mozaheb (2021) และ Qiu (2019) ที่พบว่า เนื้อหาและกิจกรรมที่ผู้เรียนคุ้นเคยส่งผลเชิงบวกต่อการพัฒนาทักษะทางภาษา

4.4 ผลจากการวิจัยตามวัตถุประสงค์ข้อที่ 4 นำมาซึ่งประเด็นอภิปราย ดังนี้

4.4.1 ความพึงพอใจของผู้เข้าอบรมที่มีต่อชุดฝึกอบรม โดยภาพรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด” เมื่อพิจารณาทางด้าน พบว่า ด้านกิจกรรมในบทเรียนได้รับค่าเฉลี่ยสูงเป็นอันดับที่ 1 ($M = 4.57$) ทั้งนี้ อาจเนื่องมาจากการสร้างบรรยากาศในห้องเรียนและใช้รูปแบบกิจกรรมที่ส่งเสริมให้ผู้เข้าอบรมมีปฏิสัมพันธ์ต่อกัน เกิดการช่วยเหลือซึ่งกันและกัน เพื่อให้งานสำเร็จลุล่วง ทำให้ผู้เข้าอบรมกล้าลองผิดลองถูกในการใช้ภาษา สอดคล้องกับแนวคิดเรื่อง สมมติฐานตัวกรองทางด้านจิตใจ (Affective filter hypothesis) ของ Krashen (1982, pp. 31–32) ที่ระบุว่า องค์ประกอบทางด้านจิตใจไม่มีความสัมพันธ์กับกระบวนการรับภาษาที่สอง กล่าวคือ ต้องมีการสร้างบรรยากาศให้ผู้เรียนไม่มีความวิตกกังวล และเปิดโอกาสให้ผู้เรียนได้แสดงออกอย่างเต็มที่ สิ่งเหล่านี้จะทำให้เกิดการพัฒนาทางภาษาที่เร็วขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับผลจากงานวิจัยของ ประยงค์ กลั่นฤทธิ์ (2563) ที่พบว่า การจัดชั้นเรียนโดยใช้ภาระงานสื่อสารทำให้บรรยากาศในห้องเรียนมีความเคลื่อนไหวตลอดเวลา ส่งผลให้ผู้เรียนเกิดความสนุกสนานและเต็มใจเข้าร่วมทำภาระงาน ทำให้ความกังวลในการพูดภาษาอังกฤษลดลงอย่างชัดเจน ส่งผลให้ผู้เรียนสามารถพูดภาษาอังกฤษได้อย่างมีประสิทธิภาพ

4.4.2 ด้านประโยชน์ที่ได้รับ ที่ได้รับค่าเฉลี่ยสูงเป็นอันดับที่ 3 ($M = 4.45$) ทั้งนี้ อาจเป็นเพราะผู้เข้าอบรมขาดโอกาสในการประยุกต์ใช้ภาษาอังกฤษในชีวิตประจำวัน ดังนั้น เพื่อให้การเรียนการสอนภาษาอังกฤษในฐานะภาษาต่างประเทศเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ จำเป็นต้องมีการสร้างแรงจูงใจให้ผู้เรียนตระหนักถึงความสำคัญของภาษาอังกฤษ สอดคล้องกับแนวคิดของ Ellis (2003, p. 75) ที่กล่าวถึงแรงจูงใจเชิงเครื่องมือ (Instrumental motivation) ซึ่งเป็นแรงจูงใจที่เกิดจากความต้องการในการนำภาษาไปใช้ประโยชน์อื่น ๆ ที่นอกเหนือจากการสร้าง

ปฏิสัมพันธ์ทางสังคม เช่น สร้างแรงจูงใจในการเรียนภาษาเพื่อนำไปใช้สอบ เพื่อนำไปประยุกต์ใช้กับการเรียนรายวิชาภาษาอังกฤษอื่น ๆ เพื่อการศึกษาต่อในระดับที่สูงขึ้น ฯลฯ

5. ข้อเสนอแนะ

5.1 ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้ประโยชน์

5.1.1 เนื่องจากการสร้างแรงจูงใจในการเรียนเป็นองค์ประกอบสำคัญของการจัดการเรียนการสอน ผู้ให้การอบรมจึงควรมีวิธีสร้างแรงจูงใจ โดยให้ผู้เข้าอบรมตระหนักถึงประโยชน์และความคุ้มค่าที่จะได้จากการฝึกอบรม เช่น ความรู้ที่ได้จากการฝึกอบรม นอกจากจะช่วยให้เพิ่มโอกาสในการได้งานทำแล้ว ยังสามารถนำไปประยุกต์ใช้กับการเรียนรายวิชาภาษาอังกฤษอื่น ๆ ได้

5.1.2 เนื่องจากผู้เข้าอบรมบางคนอาจมีพื้นฐานทางภาษาอังกฤษไม่มากนัก และอาจเกิดความวิตกกังวลในการทำกิจกรรมการฝึกทักษะการพูด จึงควรสร้างบรรยากาศการเรียนรู้ที่เป็นกันเอง เปิดโอกาสให้ผู้เข้าอบรมได้มีปฏิสัมพันธ์กัน ช่วยเหลือซึ่งกันและกัน ไม่สร้างความตึงเครียดให้กับผู้เข้าอบรม

5.1.3 หลังเสร็จสิ้นการฝึกอบรม ผู้ให้การอบรมควรขยายผลการฝึกอบรมโดยการติดต่อสื่อสารกับผู้เข้าอบรมเพื่อสำรวจถึงปัญหาหรือข้อมูลต่าง ๆ ที่เกี่ยวกับการนำความรู้ที่ได้รับจากการฝึกอบรมไปประยุกต์ใช้

5.2 ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

5.2.1 ในการศึกษาวิจัยครั้งต่อไป อาจมีการสำรวจข้อมูลจากผู้โดยสารชาวต่างชาติเพิ่มเติม เพื่อศึกษาถึงปัญหาและอุปสรรคที่พบเจอเมื่อต้องสื่อสารกับพนักงานบริการผู้โดยสารภาคพื้น เช่น ด้านการออกเสียง ด้านการใช้คำศัพท์ ด้านการให้บริการที่คาดหวัง ฯลฯ อันจะส่งผลให้ชุดฝึกอบรมครอบคลุมเนื้อหาที่จำเป็นมากยิ่งขึ้น

5.2.2 สร้างงานวิจัยเพื่อศึกษาแนวทางการพัฒนาเทคนิค วิธีการสอน เพื่อให้การนำชุดฝึกอบรมไปประยุกต์ใช้เกิดประโยชน์สูงสุดในการพัฒนาทักษะภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารสำหรับการบริการผู้โดยสารภาคพื้น

5.2.3 สร้างงานวิจัยเพื่อศึกษาแนวทางการพัฒนาโปรแกรมฝึกอบรมในรูปแบบออนไลน์ หรือการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ (AI) ในการฝึกอบรม เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการเรียนรู้และพัฒนาทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษของผู้เข้าอบรม

6. กิตติกรรมประกาศ

ผู้วิจัยขอขอบพระคุณมหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรีที่ได้อนุมัติงบประมาณเงินรายได้ประจำปี 2566 เพื่อสนับสนุนการทำวิจัยครั้งนี้ ขอขอบพระคุณพนักงานบริการผู้โดยสารภาคพื้นกลุ่มตัวอย่างทุกท่าน ที่ได้สละเวลาให้ความร่วมมือในการให้ข้อมูลสัมภาษณ์ อันเป็นประโยชน์ต่อการนำไปพัฒนาชุดฝึกอบรม และขอขอบคุณนักศึกษาทุกท่านที่ให้ความร่วมมือในการฝึกอบรม จนงานวิจัยนี้เสร็จสมบูรณ์ได้ด้วยดี

7. เอกสารอ้างอิง

- ชัยยงค์ พรหมวงศ์. (2556). การทดสอบประสิทธิภาพสื่อหรือชุดการสอน. *วารสารศิลปการศึกษาศาสตร์วิจัย*, 5(1), 7–20.
- โชคชัย เตโช, และณัฏฐณา ลิฬหรัตนรักษ์. (2563). การพัฒนาทักษะการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารในชีวิตประจำวันของนักเรียนชั้นประถมศึกษาปีที่ 5 โดยการจัดการเรียนรู้แบบเน้นภาระงาน. *วารสารศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศิลปากร*, 18(2), 140–153.
- ญาณิศา สู่ทรงดี, วิโรจน์ ทองปลิว, จงกิจ วงษ์พินิจ, ทองพูล ชุมคำ, และศิริประภา รัตนรวมการ. (2566). การจัดการเรียนรู้ภาษาอังกฤษแห่งศตวรรษที่ 21. *วารสารมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสุรินทร์*, 25(1), 273–291.
- ธานินทร์ ศิลป์จารุ. (2555). *การวิจัยและวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วย SPSS และ AMOS* (พิมพ์ครั้งที่ 13). ปิสนิเนสอาร์ แอนด์ดี.

- ประยงค์ กลั่นฤทธิ์. (2563). การใช้ภาระงานสื่อสารในการพัฒนาประสิทธิภาพการพูดภาษาอังกฤษในห้องเรียนภาษา. *วารสารวิชาการคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา*, 2(2), 15–25.
- ภัคกร อุบลน้อย, และพีรพัฒน์ ยางกลาง. (2564). การพัฒนาทักษะการพูดภาษาอังกฤษด้วยการจัดการเรียนรู้ที่เน้นภาระงานเกี่ยวกับการค้าขายสินค้าประจำท้องถิ่นของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 3. *วารสารครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย*, 49(4), 1–13.
- ยะยา ยุทธิปูน, มารุต พัฒนาผล, วิชัย วงษ์ใหญ่, และชนิษฐา สาสีหมัด. (2564). การพัฒนารูปแบบการจัดการเรียนรู้ที่เสริมสร้างความเชื่อมั่นในการสื่อสารภาษาอังกฤษและทักษะชีวิตสำหรับผู้เรียนระดับมัธยมศึกษาตอนต้น. *วารสารสังคมศาสตร์และมานุษยวิทยาเชิงพุทธ*, 6(4), 257–274.
- วายุญ เอกสกุลไพบูลย์. (2563). ศักยภาพการให้บริการของพนักงานภาคพื้นของสายการบินต้นทุนต่ำในประเทศไทย. *วารสารศิลปศาสตร์ มทร.ธัญบุรี*, 1(2), 44–51.
- สถาบันการบินพลเรือน. (2566ก). *สรุปข้อมูลข่าวสารอุตสาหกรรมการบินของไทย ประจำเดือนมกราคม-มีนาคม 2566*. https://www.catc.or.th/wp-content/uploads/2023/04/2566_ข่าวการบิน-Q2-66-มค-มีค-66.pdf
- สถาบันการบินพลเรือน. (2566ข). *สรุปข้อมูลข่าวสารอุตสาหกรรมการบินของไทย ประจำเดือนเมษายน-มิถุนายน 2566*. https://www.catc.or.th/wp-content/uploads/2023/09/2566_ข่าวการบิน-Q3-เมย-มิย-66.pdf
- สำนักงานสภานโยบายการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรมแห่งชาติ. (2562). *นโยบายและยุทธศาสตร์การอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม พ.ศ. 2563–2570*. https://backend.tsri.or.th/files/trf/2/docs/Policy_and_Strategy_of_Thailand_HESI_2563-2570_and_Thailand_SRI_Plan_2563-2565.pdf
- สุภาพร เจริญสุข, และกิตติมา ตันติหาชัย. (2562). การศึกษารูปแบบของสถานประกอบการ ปัญหา และกลยุทธ์การแก้ปัญหาการสื่อสารภาษาอังกฤษของนักศึกษาฝึกงานระดับมหาวิทยาลัย. *วารสารวิทยบริการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์*, 30(1), 75–88.
- Basturkmen, H. (2006). *Ideas and options in English for specific purposes*. Lawrence Erlbaum Associates.
- Ellis, R. (2003). *Second language acquisition* (9th ed.). Oxford University Press.
- Ghasemi, A. A., & Mozaheb, M. A. (2021). Developing EFL learners' speaking fluency: Use of practical techniques. *MEXTESOL Journal*, 45(3), 1-13.
- Halliday, M. A. K. (1985). *An introduction to functional grammar*. Routledge Press.
- Hutchinson, T., & Waters, A. (1991). *English for specific purposes: A learning-centred approach* (6th ed.). Cambridge University Press.
- Krashen, S. D. (1982). *Principles and practice in second language acquisition*. Pergamon Press.
- Qiu, X. (2019). Functions of oral monologic tasks: Effects of topic familiarity on L2 speaking performance. *SAGE Journals*, 24(6), 745-764.
- Ratri, A.K., & Ambarwati, D. C. (2021). The practices of communicative English of customer service officers in Adisutjipto International Airport Yogyakarta. *JLA (Jurnal Lingua Applicata)*, 4(2), 122–134.
- Richards, J. C., & Rodgers, T. S. (2001). *Approaches and methods in language teaching* (2nd ed.). Cambridge University Press.
- Teeraprapha, C. (2023). An analysis of English language training needs for passenger service agents in the Thai aviation industry: A case study. In *The 14th Hatyai National and International Conference Proceedings* (pp. 24-34). Hatyai University.
- Willis, J. (1996). *A framework for task-based learning*. Longman Pearson Education.