

บทที่ 1

บทนำ

1.1 ที่มาและความสำคัญของปัญหา

บริษัทวิทยุการบินแห่งประเทศไทย จำกัด เป็นองค์กรที่ดำเนินการแทนรัฐบาลในกิจการบริการโทรคมนาคมการบิน (Aeronautical Telecommunications) วิทยุควบคุมการบิน (Air Traffic Control) และวิทยุช่วยการเดินอากาศ (Navigational Aids) ซึ่งถือว่าเป็นหน่วยงานควบคุมการบินแห่งชาติ มีฐานะเป็นรัฐวิสาหกิจโดยมีภารกิจหลักคือบริการควบคุมจราจรทางอากาศ บริการการเดินอากาศ และบริการสื่อสารการบิน ตลอดจนบริการเกี่ยวเนื่องอื่นที่เกี่ยวข้องกับกิจการบิน ทั้งนี้รายได้หลักและหน้าที่หลักของบริษัทฯ ก็คือการบริหารควบคุมจราจรทางอากาศ โดยให้บริการกับอากาศยานของผู้ประกอบกิจการขนส่งทั้งในและระหว่างประเทศ องค์กรการบินภาครัฐและภาคเอกชนทั้งในและต่างประเทศ เช่นกองทัพอากาศ สถาบันการบินพลเรือน กรมการขนส่งทางอากาศของไทยและต่างประเทศที่ทำการบินในเขตควบคุมในเขตน่านฟ้าของประเทศ ไทย โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้การบินมีประสิทธิภาพและปลอดภัยตามข้อตกลงและระเบียบปฏิบัติขององค์การการบินพลเรือนระหว่างประเทศ (International Civil Aviation Organization : ICAO) อันเนื่องมาจากประเทศไทยได้เป็นภาคีสมาชิกขององค์การดังกล่าวอยู่ องค์กรการบินพลเรือนระหว่างประเทศ หรือ ICAO ปัจจุบันมีสมาชิกกว่า 50 ประเทศทั่วโลก มีสำนักงานใหญ่ตั้งอยู่ที่รัฐ Montreal ประเทศ Canada โดยมีวัตถุประสงค์หลักเพื่อพัฒนาหลักและวิชาการเกี่ยวกับการเดินอากาศระหว่างประเทศ และอุปถัมภ์แผนงานพัฒนาการขนส่งทางอากาศระหว่างประเทศ ทั้งนี้คณะกรรมการกิจการการบินที่เป็นตัวแทนของแต่ละประเทศจะมีบทบาทในการร่างกฎและระเบียบในการบินเกี่ยวกับออร์บิตายในห้วงอากาศเหนือดินแดนของแต่ละประเทศและเกี่ยวกับเสรีภาพในการเดินอากาศตราบเท่าที่จะไม่บั่นทอนความมั่นคงของรัฐของเจ้าของห้วงอากาศนั้น ตลอดจนกฎระเบียบใดๆ ในการอนุญาตให้แก่การปฏิบัติการบินของเครื่องบินของรัฐภาคี การจัดให้หาเลขทะเบียนและให้เครื่องบินต้องแสดงเครื่องหมายสัญชาติของแต่ละเครื่องของรัฐภาคีนั้น ระเบียบเกี่ยวกับใบสมรรถการเดินอากาศและใบอนุญาตประจำอุปกรณ์วิทยุสื่อสารสำหรับเครื่องบินพาณิชย์ ใบอนุญาตสำหรับนักบินและบุคลากรการบินที่ เป็นผู้บำรุงรักษาเครื่องบิน ระเบียบปฏิบัติกฎหมายรวมทั้งการใช้สัญญาณและไฟสัญญาณในการป้องกันเครื่องบิน โคนกันสิทธิการใช้สนามบินที่เปิดบริการสาธารณะตลอดจนอัตราค่าบริการในการลง แต่อย่างไร

ก็คือนิติบัญญัติดังกล่าวจะไม่มีผลต่อสิทธิและหน้าที่ของประเทศคู่สงครามหรือประเทศเป็นกลาง ในขณะที่เกิดสงคราม (ราชาน นกัตะภัก, 2540: 19-20, 24)

การดำเนินกิจการควบคุมจราจรทางอากาศของบริษัทวิทยุการบินฯ ในฐานะเป็นองค์กรที่ดำเนินการแทนรัฐบาล ต้องอยู่ในการควบคุมและกำกับดูแลจากหน่วยงานของรัฐซึ่งก็คือกรมการขนส่งทางอากาศ เพื่อให้การปฏิบัติถูกต้องสอดคล้องตามกฎหมายและระเบียบต่างๆ ของ ICAO หนึ่ง ข้อบังคับของคณะกรรมการการบินพลเรือนระหว่างประเทศฉบับที่ 4 ให้ไว้ ณ วันที่ 17 พฤษภาคม พ.ศ. 2500 กำหนดให้ออกใบอนุญาตผู้ประจำหน้าที่เป็นไปตามบทบัญญัติในภาคผนวก 1 และบทแก้ไขเพิ่มเติมที่ 164 ของอนุสัญญาว่าด้วยการบินพลเรือนระหว่างประเทศ ซึ่งมีผลบังคับใช้ตั้งแต่วันที่ 14 กรกฎาคม พ.ศ. 2546 กำหนดให้ผู้ถือใบอนุญาตผู้ประจำหน้าที่ต้องมีความสามารถในการใช้ ICAO Phraseologies และ Plain Language ตามรายละเอียดใน Doc 9835 AN/453 Manual on the Implementation of ICAO Language Proficiency Requirements ขององค์การการบินพลเรือนระหว่างประเทศ เนื่องจากปัจจุบันธุรกิจการบินมีการขยายตัวอย่างรวดเร็ว อันเนื่องมาจากเทคโนโลยีการติดต่อสื่อสารที่มีประสิทธิภาพสูงในยุคโลกาภิวัตน์ อีกทั้งมีการผลิตนวัตกรรมใหม่ๆ ทางการบินที่เจริญก้าวหน้าได้แผ่ขยายจากประเทศหนึ่งไปสู่ประเทศหนึ่งและขยายตัวไปทั่วโลก และส่งผลให้ปริมาณในการติดต่อสื่อสารทางวิทยุระหว่างนักบินและเจ้าหน้าที่ควบคุมจราจรทางอากาศที่ต่างชาติต่างภาษาได้เพิ่มปริมาณมากขึ้นตามไปด้วย และในการติดต่อสื่อสารดังกล่าวนั้นได้กำหนดให้ใช้ภาษาอังกฤษวลีมาตรฐาน(Phraseologies) ตามข้อกำหนดที่ประกาศให้ใช้ ถ้าในกรณีที่ไม่ได้ระบุไว้ในวลีมาตรฐานให้ใช้ภาษาอังกฤษที่ใช้ติดต่อกันตามปกติทั่วไป (Plain Language) ได้ ดังนั้นความสามารถในด้านภาษาอังกฤษที่เพียงพอแล้วแต่มีความสำคัญอย่างมากในเรื่องของความปลอดภัยในการบินซึ่งถือเป็นหัวใจของงานควบคุมจราจรทางอากาศ การติดต่อสื่อสารที่ไม่มีประสิทธิภาพอันเนื่องมาจากการสื่อสารที่ไม่เข้าใจกันย่อมก่อให้เกิดความไม่ปลอดภัยและก่อให้เกิดอุบัติเหตุและความสูญเสียในด้านต่างๆ ขึ้นได้ คณะกรรมการของ ICAO ได้ตระหนักถึงความสำคัญในด้านนี้ จึงได้ออกข้อกำหนดมาตรฐานภาษาอังกฤษดังกล่าวขึ้นมาเพื่อบังคับใช้กับประเทศภาคีสมาชิกทั่วโลก ดังนั้นประเทศไทยโดยกรมการขนส่งทางอากาศจึงได้ทำการออกระเบียบว่าด้วยความสามารถของผู้รับหรือต่อใบอนุญาตผู้ประจำหน้าที่ในการพูดและเข้าใจภาษาที่ใช้ในการติดต่อสื่อสารทางวิทยุ พ.ศ.2548 ขึ้นมา เพื่อให้สอดคล้องกับข้อกำหนดเพิ่มเติมดังกล่าวข้างต้น โดยกำหนดให้ผู้ประจำหน้าที่หมายถึงนักบินเครื่องบิน นักบินเฮลิคอปเตอร์ ดันหน พนักงานควบคุมจราจรทางอากาศ และพนักงานวิทยุ ที่ประสงค์จะขอรับหรือต่อใบอนุญาตผู้ประจำหน้าที่นั้นๆ จะต้องยื่นหลักฐานที่แสดงผลการทดสอบความสามารถในการพูดและเข้าใจภาษาที่ใช้ในการติดต่อสื่อสารทางวิทยุในระดับที่องค์การการบินพลเรือนกำหนดตั้งแต่ระดับ 4 ขึ้นไป จากสถาบัน/หน่วยงานที่กรมการขนส่งทาง

อากาศประกาศกำหนด โดยจะมีผลบังคับใช้ตั้งแต่ 5 มีนาคม พ.ศ. 2551 เป็นต้นไป จากการศึกษาประเทศไทยเป็นภาคีสมาชิกดังกล่าว บริษัทวิทยุการบินฯ ซึ่งถือว่าเป็นหน่วยงานควบคุมการบินแห่งชาติ จึงต้องปฏิบัติตามกฎระเบียบของ ICAO และต้องทำการพัฒนาภาษาอังกฤษของบุคลากรที่ทำงานด้านบริการควบคุมจราจรทางอากาศเพื่อให้สอดคล้องกับข้อกำหนดและกฎระเบียบที่ออกมดังกล่าว

ระดับความสามารถด้านภาษาอังกฤษตามมาตรฐานขององค์การการบินพลเรือนระหว่างประเทศ ได้กำหนดไว้ในข้อกำหนด Annex 1; PART II : ICAO LANGUAGE PROFICIENCY RATING SCALE – Attachment to Annex 1 ในฐานะที่กรมการขนส่งทางอากาศเป็นหน่วยงานของรัฐบาลไทยในการเป็นผู้ทำหน้าที่รับมือกับอำนาจหน้าที่กำกับดูแลตามข้อตกลงอนุสัญญาระหว่างประเทศว่าด้วยการเดินอากาศ จึงได้จัดทำ “ระเบียบของกรมการขนส่งทางอากาศ ว่าด้วยความสามารถของผู้รับหรือต่อไปอนุญาตผู้ประจำหน้าที่ในการพูดและเข้าใจภาษาที่ใช้ในการติดต่อสื่อสารทางวิทยุ พ.ศ. 2548” ขึ้นมาเพื่อให้สอดคล้องกับข้อกำหนดที่ออกมาเพิ่มเติมใน Annex 1 ของ ICAO โดยต้องมีความสามารถในการใช้ ICAO Phraseologies และ Plain Language ให้ได้ตามเกณฑ์ที่กำหนด ซึ่งแบ่งออกเป็น 6 ระดับ คือ

1. ระดับ 1 – Pre-elementary (ระดับเตรียมความพร้อม)
2. ระดับ 2 – Elementary (ระดับเริ่มต้น)
3. ระดับ 3 – Pre-operational (ระดับก่อนระดับเกณฑ์การปฏิบัติงาน)
4. ระดับ 4 – Operational (ระดับเกณฑ์การปฏิบัติงาน)
5. ระดับ 5 – Extended (ระดับก้าวหน้า)
6. ระดับ 6 – Expert (ระดับผู้เชี่ยวชาญ)

ในแต่ละระดับแบ่งเกณฑ์การวัดออกเป็น 6 เกณฑ์ ดังนี้

1. Pronunciation (การออกเสียง)
2. Structure (โครงสร้าง)
3. Vocabulary (คำศัพท์)
4. Fluency (ความคล่องแคล่ว)
5. Comprehension (ความเข้าใจ)
6. Interactions (การโต้ตอบ)

รายละเอียดของแต่ละระดับได้แสดงประกอบไว้ในภาคผนวกท้ายเล่ม ทั้งนี้ระเบียบดังกล่าวจะเริ่มมีผลบังคับใช้ตั้งแต่วันที่ 5 มีนาคม พ.ศ. 2551 เป็นต้นไป โดยบังคับใช้กับผู้ประจำหน้าที่ที่จะขอรับหรือขอต่อไปอนุญาตผู้ประจำหน้าที่ต้องยื่นหลักฐานที่แสดงผลการทดสอบความสามารถในการพูดและเข้าใจภาษาที่ใช้ในการติดต่อสื่อสารทางวิทยุในระดับที่องค์การการบิน

พลเรือนระหว่างประเทศกำหนดตั้งแต่ระดับ 4 ขึ้นไป จากสถาบัน/หน่วยงานที่กรมการขนส่งทางอากาศประกาศกำหนด โดยหลักฐานแสดงผลดังกล่าวให้มีอายุดังนี้

1. ระดับ 6 ให้มีอายุตลอดไป
2. ระดับ 5 ให้มีอายุ 6 ปี นับแต่วันที่ออก
3. ระดับ 4 ให้มีอายุ 3 ปี นับแต่วันที่ออก

เพื่อที่จะสามารถพัฒนาความสามารถภาษาอังกฤษให้กับบุคลากรด้านงานควบคุมจราจรทางอากาศทุกคนให้ได้ตามมาตรฐานของ ICAO ดังที่กล่าวข้างต้นนั้น จำต้องมีรูปแบบวิธีการในการพัฒนาที่เหมาะสมจึงจะสามารถประสบผลสำเร็จได้ ซึ่งถ้าหากไม่สามารถพัฒนาให้บรรลุผลได้ทุกคนก็จะก่อให้เกิดการขาดแคลนบุคลากรด้านงานควบคุมจราจรทางอากาศซึ่งถือเป็นวิชาชีพที่ต้องฝึกขึ้นมาอย่างเฉพาะเจาะจงและค่อนข้างขาดแคลน อนึ่ง จากข้อมูลการทดสอบภาษาอังกฤษประจำปีของเจ้าหน้าที่ควบคุมจราจรทางอากาศที่ทางบริษัทฯ จัดให้มีการสอบขึ้นเป็นประจำทุกปีนั้น ส่วนใหญ่โดยเฉลี่ยทั้งบริษัทสามารถสอบผ่านระดับ Intermediate ซึ่งรวมทั้งศูนย์ควบคุมการบินเชียงใหม่ด้วย ทั้งนี้ระดับ Intermediate ของบริษัทฯ นั้นสอดคล้องกับระดับ 4 ตามมาตรฐานภาษาอังกฤษของ ICAO แต่อย่างไรก็ตามยังมีความจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องให้ทุกคนผ่านระดับ 4 ขึ้นไป เพื่อหลีกเลี่ยงปัญหาการขาดแคลนเจ้าหน้าที่ควบคุมจราจรทางอากาศและเพิ่มประสิทธิภาพในการสื่อสารซึ่งจะทำให้สามารถบรรลุวัตถุประสงค์หัวใจของการควบคุมการบิน นั่นก็คือความปลอดภัยนั่นเอง ในอดีตที่ผ่านมาการจัดการทดสอบระดับภาษาอังกฤษประจำปีนั้นเพื่อใช้วัดระดับความสามารถด้านภาษาอังกฤษของพนักงานเพื่อใช้เป็นข้อมูลให้พนักงานไปพัฒนาศักยภาพความสามารถของตนด้วยตนเองและไม่มีผลต่อการขอต่อใบอนุญาตในการควบคุมจราจรทางอากาศดังเช่นข้อกำหนดเพิ่มเติมที่ออกมาใหม่นี้ แต่ตั้งแต่ 5 มีนาคม พ.ศ. 2551 เป็นต้นไปจะแตกต่างจากเดิมเนื่องจากผลการทดสอบแบบใหม่นี้จะมีผลต่อการขออนุมัติต่อใบอนุญาตควบคุมจราจรทางอากาศ จากเหตุผลดังกล่าวขณะนี้บริษัทฯ ได้เริ่มวางแผนดำเนินการในระยะเริ่มต้นก่อนโดยจัดทำแผนการพัฒนาระยะยาว 5 ปี เริ่มตั้งแต่ปี พ.ศ. 2548 – พ.ศ. 2553 การพัฒนาดังกล่าวนี้มิได้เพียงแต่จะต้องสอบผ่านระดับเกณฑ์มาตรฐานในปี พ.ศ. 2551 ที่จะมีผลบังคับใช้เท่านั้น หากแต่จะต้องสามารถรักษาความสามารถด้านภาษาอังกฤษนั้นให้คงอยู่ตลอดไปด้วย เนื่องจากมีผลต่อการต่อใบอนุญาตของเจ้าหน้าที่แต่ละคนเองและจะมีผลกระทบต่อบริษัทฯ โดยรวมด้วยเนื่องจากการขาดแคลนบุคลากรที่จะปฏิบัติงานได้ ดังนั้นในเบื้องต้นจึงจำเป็นต้องหาวิธีการที่จะทำอย่างไรที่จะทำให้การเรียนรู้ภาษาอังกฤษนั้นสัมฤทธิ์ผลและเป็นรูปแบบที่บุคลากรต้องการด้วย อุปสรรคที่สำคัญในการพัฒนาความสามารถด้านภาษาอังกฤษก็คือความแตกต่างกันในปัจจัยพื้นฐานส่วนบุคคลและองค์กร ตลอดจนสภาพแวดล้อมต่างๆ ซึ่งล้วนแล้วแต่มีผลต่อการพัฒนาภาษาอังกฤษที่แตกต่างกันออกไปในแต่ละแห่ง ถึงแม้ว่าบริษัทฯ จะมีกองการฝึกอบรมต่างประเทศ

ซึ่งสังกัดที่ส่วนกลางทำหน้าที่รับผิดชอบโดยตรงในการพัฒนาภาษาอังกฤษเจ้าหน้าที่ควบคุมจราจรทางอากาศ แต่ก็ไม่สามารถจะดูแลได้อย่างทั่วถึง อีกทั้งแนวทางที่ใช้ในการพัฒนาก็เป็นลักษณะแบบภาพรวมเพื่อใช้กับทุกหน่วยงานในทุกสังกัดเหมือนกันหมด ดังนั้นจึงไม่สามารถส่งเสริมการเรียนรู้ได้อย่างเฉพาะเจาะจงและเข้ากันกับบริบทของแต่ละหน่วยงานในสังกัดได้เท่าที่ควร จากเหตุผลดังกล่าวบริษัทฯ จึงได้มีการจัดตั้งให้มีผู้ดูแล ประสานงาน และอำนวยความสะดวกในการพัฒนาภาษาอังกฤษของเจ้าหน้าที่ควบคุมจราจรทางอากาศ (ATC English Facilitator) ในแต่ละศูนย์ควบคุมการบินแต่ละแห่งขึ้นเพื่อส่งเสริมให้มีการพัฒนาภาษาอังกฤษด้วยตนเองในเบื้องต้นก่อน ก่อนที่จะเข้ารับการทดสอบจากส่วนกลางและเข้ารับการทดสอบมาตรฐานของ ICAO โดยผ่านทางกรมการขนส่งทางอากาศต่อไป ในกรณีของศูนย์ควบคุมการบินเชียงใหม่จึงมีความจำเป็นที่จะต้องสรรหาวิธีการหรือรูปแบบที่เหมาะสมในการที่จะพัฒนาเจ้าหน้าที่ควบคุมจราจรทางอากาศของตนเองภายใต้บริบทของหน่วยงานตนเองและต้องเป็นรูปแบบที่บุคลากรต้องการด้วยเพื่อเสริมสร้างแรงจูงใจในการเรียนรู้ซึ่งจะส่งผลให้การเรียนรู้ภาษาอังกฤษสัมฤทธิ์ผลได้ง่ายขึ้น แต่การที่จะทราบว่ารูปแบบการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาภาษาอังกฤษรูปแบบใดจะมีประสิทธิผลสูงสุดก็จำเป็นต้องมีการศึกษาหาข้อมูลเบื้องต้นเพื่อหาความต้องการและนำข้อมูลที่ได้รับนั้นไปช่วยให้ผู้รับผิดชอบโครงการได้นำไปปรับใช้ให้เหมาะสมกับโครงการที่มีอยู่และเหมาะสมกับบุคลากรในหน่วยงานเพื่อกำหนดเป็นแนวทางที่เหมาะสมในการพัฒนาภาษาอังกฤษตามมาตรฐานองค์การการบินพลเรือนระหว่างประเทศได้ อันจะก่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดในการพัฒนาศักยภาพด้านภาษาอังกฤษให้บรรลุตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ ซึ่งจะส่งผลต่อความก้าวหน้าในสายงานอาชีพของผู้ปฏิบัติงานเองและส่งผลต่อความสำเร็จขององค์กรในที่สุด

ดังนั้น ผู้ศึกษาจึงสนใจศึกษาเรื่องรูปแบบการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาศักยภาพเจ้าหน้าที่ควบคุมจราจรทางอากาศ : กรณีศึกษา ศูนย์ควบคุมการบินเชียงใหม่ บริษัทวิทยุการบินแห่งประเทศไทย จำกัด ว่ารูปแบบใดที่เจ้าหน้าที่ควบคุมจราจรทางอากาศต้องการ มีปัญหาและอุปสรรคใดในการเรียนรู้ของเจ้าหน้าที่แต่ละคน เพื่อที่จะได้นำไปเป็นแนวทางในการจัดรูปแบบการฝึกอบรมภาษาอังกฤษให้มีความเหมาะสมสอดคล้องกับรูปแบบการเรียนรู้ที่ต้องการโดยรวมของเจ้าหน้าที่ทุกคนได้อย่างมีประสิทธิภาพ

1.2 วัตถุประสงค์ของการศึกษา

1. เพื่อศึกษาหาวิธีการหรือรูปแบบที่เหมาะสมและเป็นที่ต้องการในการพัฒนาภาษาอังกฤษของเจ้าหน้าที่ควบคุมจราจรทางอากาศ ศูนย์ควบคุมการบินเชียงใหม่ ว่าควรมีแนวทางอย่างไร
2. เพื่อทราบปัจจัยที่มีผลต่อรูปแบบที่เป็นที่ต้องการในการพัฒนาภาษาอังกฤษของเจ้าหน้าที่ควบคุมจราจรทางอากาศศูนย์ควบคุมการบินเชียงใหม่
3. เพื่อระบุปัญหาและอุปสรรคในการเรียนรู้ภาษาอังกฤษของเจ้าหน้าที่ควบคุมจราจรทางอากาศ ศูนย์ควบคุมการบินเชียงใหม่ จะได้วิเคราะห์หาสาเหตุและเสนอแนวทางแก้ไขต่อไป

1.3 สมมติฐานของการศึกษา

1. ปัจจัยภายในของบุคลากรมีความสัมพันธ์กับความต้องการในการเรียนรู้ภาษาอังกฤษ
2. ปัจจัยภายนอกของบุคลากรมีความสัมพันธ์กับความต้องการในการเรียนรู้ภาษาอังกฤษ
3. ปัจจัยภายนอกของบุคลากรด้านข้อกำหนดมาตรฐานภาษาอังกฤษขององค์การการบินพลเรือนระหว่างประเทศมีผลต่อความต้องการในการเรียนรู้ภาษาอังกฤษมากกว่าปัจจัยภายในของบุคลากร

1.4 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. สามารถนำผลสรุปของปัจจัยที่มีผลตลอดจนปัญหาและอุปสรรคในการศึกษาไปใช้เป็นแนวทางในการกำหนดวิธีการหรือรูปแบบที่เหมาะสมในการฝึกอบรมภาษาอังกฤษเพื่อพัฒนาศักยภาพเจ้าหน้าที่ควบคุมจราจรทางอากาศ ศูนย์ควบคุมการบินเชียงใหม่
2. จุดประกายการสรรหาแนวทางการฝึกอบรมภาษาอังกฤษให้ได้ตามมาตรฐานข้อบังคับขององค์การการบินพลเรือนระหว่างประเทศ(ICAO) สำหรับศูนย์ควบคุมการบินอื่นในสังกัดของบริษัทวิทยุการบินแห่งประเทศไทย จำกัด รวมถึงหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องตลอดจนหน่วยงานอื่นใดที่ต้องการพัฒนาศักยภาพด้านภาษาอังกฤษของบุคลากรในหน่วยงานของตน

1.5 ขอบเขตของการศึกษา

1. ศึกษาในลักษณะของการค้นหาปัจจัยที่มีผลต่อการเรียนรู้ภาษาอังกฤษเพื่อที่จะนำไปปรับและกำหนดรูปแบบให้ตรงกับความต้องการของบุคลากรให้มากที่สุด ทั้งนี้ก็เพื่อที่จะตอบคำถามว่าจะมีวิธีการอย่างไรให้พนักงานเกิดทัศนคติที่ดี มีความยินดีและพึงพอใจในการเรียนรู้ภาษาอังกฤษได้อย่างต่อเนื่อง โดยได้พิจารณาทั้งทางด้านปัจจัยภายในและภายนอกของบุคลากร โดยการใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการศึกษา

2. สำรวจรูปแบบการเรียนรู้ภาษาอังกฤษที่พนักงานต้องการ โดยการสอบถามความคิดเห็นของพนักงานเพื่อเป็นการระดมความคิดจากพนักงานและให้พนักงานรู้สึกมีส่วนร่วมในการวางรูปแบบในการเรียนรู้ภาษาอังกฤษของตัวเอง เนื่องจากข้อมูลที่ได้จะนำไปใช้เป็นข้อมูลพื้นฐานในการวางรูปแบบในการพัฒนาศักยภาพภาษาอังกฤษให้สัมฤทธิ์ผลและเสริมสร้างให้ดำเนินอยู่อย่างต่อเนื่องสม่ำเสมอตลอดไป โดยการใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการศึกษา

1.6 นิยามศัพท์เฉพาะ

บริษัทวิทยุการบินแห่งประเทศไทย จำกัด หมายถึง องค์การรัฐวิสาหกิจซึ่งมีฐานะเป็นหน่วยงานควบคุมการบินแห่งชาติ มีภารกิจหลักในการบริการควบคุมจราจรทางอากาศ บริการการเดินทางอากาศ และบริการสื่อสารการบิน โดยให้บริการกับอากาศยานทั้งภาครัฐและเอกชน ทั้งอากาศยานของภายในประเทศและต่างประเทศ

ศูนย์ควบคุมการบินเชียงใหม่ หมายถึง หน่วยงานในสังกัดของบริษัทวิทยุการบินที่ดำเนินงานตามภารกิจหลักของบริษัท โดยให้บริการควบคุมจราจรทางอากาศสำหรับจังหวัดเชียงใหม่และครอบคลุมหอบังคับการบินเชียงราย แม่ฮ่องสอน ลำปาง ลำพูน และเขตประชิดสนามบินแม่สอด

เจ้าหน้าที่ควบคุมจราจรทางอากาศ หมายถึง เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการควบคุมการจราจรทางอากาศ โดยทำการจัดระยะห่างระหว่างอากาศยานกับอากาศยาน และระหว่างอากาศยานกับสิ่งกีดขวาง รวมทั้งแจ้งข่าวสาร ให้คำแนะนำที่เป็นประโยชน์ต่อการตัดสินใจของนักบิน และบริการเตือนภัย เพื่อให้อากาศยานถึงที่หมายด้วยความปลอดภัย สะดวก และรวดเร็ว พร้อมทั้งให้ความร่วมมือในการค้นหาและช่วยเหลืออากาศยานที่ประสบอุบัติเหตุ โดยยึดถือเกณฑ์ในการปฏิบัติงานตามระเบียบและมาตรฐานสากลขององค์การการบินพลเรือนระหว่างประเทศ (ICAO) ทั้งนี้สามารถแยกเป็นแต่ละตำแหน่งและขอบข่ายการทำงานได้ดังนี้

1) เจ้าหน้าที่ควบคุมจราจรทางอากาศ หมายถึงเจ้าหน้าที่ที่มีใบอนุญาตให้บริการควบคุมจราจรทางอากาศในเขตพื้นที่บริเวณสนามบินและในวงจรโดยรอบ แต่ยังไม่มียใบอนุญาตในการให้บริการควบคุมจราจรทางอากาศหอบังคับการบินลูกข่ายครบทุกสนามบิน ในกรณีของศูนย์ควบคุมการบินเชียงใหม่ มีหอบังคับการบินลูกข่ายในสังกัดได้แก่ เชียงราย ลำปาง แม่ฮ่องสอน และลำพูน

2) เจ้าหน้าที่ควบคุมจราจรทางอากาศอาวุโส หมายถึงเจ้าหน้าที่ที่มีใบอนุญาตให้บริการควบคุมจราจรทางอากาศในเขตพื้นที่บริเวณสนามบินและในวงจรโดยรอบ และมีใบอนุญาตในการให้บริการควบคุมจราจรทางอากาศหอบังคับการบินลูกข่ายครบทุกสนามบิน

3) เจ้าหน้าที่บริหารงานควบคุมจราจรทางอากาศ หมายถึงเจ้าหน้าที่ที่มีใบอนุญาตให้บริการควบคุมจราจรทางอากาศตามข้อ 2) และมีใบอนุญาตในการให้บริการควบคุมจราจรทางอากาศเขตประชิดสนามบินด้วย เขตประชิดสนามบินนี้ก็คือพื้นที่รับผิดชอบตั้งแต่เขตติดต่อกองวงจรโดยรอบจนถึงระยะทางและความสูงที่กำหนดไว้ของเขตควบคุมการบินของสนามบินเชียงใหม่ทั้งหมดและลักษณะการให้บริการควบคุมจราจรทางอากาศแบบนี้จะควบคุมจากจอเรดาห์เป็นหลัก

4) เจ้าหน้าที่บริหารงานควบคุมจราจรทางอากาศอาวุโส หมายถึงเจ้าหน้าที่ที่มีใบอนุญาตควบคุมจราจรทางอากาศตามข้อ 3) อีกทั้งมีหน้าที่กำกับดูแล จัดตำแหน่งให้เจ้าหน้าที่ควบคุมจราจรทางอากาศ ตามข้อ 1) ถึง 3) เข้าทำงานในแต่ละวัน ซึ่งเรียกชื่อตำแหน่งนี้ทั่ว ๆ ไป ว่า Supervisor

5) ผู้จัดการงานควบคุมจราจรทางอากาศ หมายถึงเจ้าหน้าที่ในตำแหน่งสูงสุดในสายงานปฏิบัติการควบคุมจราจรทางอากาศและมีใบอนุญาตควบคุมจราจรทางอากาศตามข้อ 3) มีหน้าที่คอยกำกับ ดูแล ให้คำปรึกษา อนุมัติ จัดการงานต่างๆ ภายในขอบเขตของงานควบคุมจราจรทางอากาศของศูนย์ควบคุมการบินที่ตนสังกัดอยู่ ซึ่งตำแหน่งงานตามข้อ 1) ถึง 4) ต้องขึ้นตรงกับตำแหน่งนี้ งานตำแหน่งนี้ถือเป็นงานบริหารจึงไม่ต้องทำการควบคุมจราจรทางอากาศเป็นประจำแต่ยังคงต้องมีการต่ออายุใบอนุญาตในการให้บริการควบคุมเป็นประจำทุกปี

6) ผู้ช่วยฝ่ายบริหารอาวุโส หมายถึงเจ้าหน้าที่ในสายงานปฏิบัติการควบคุมจราจรทางอากาศและมีใบอนุญาตควบคุมจราจรทางอากาศตามข้อ 3) ซึ่งคอยสนับสนุนช่วยเหลืองานด้านบริการควบคุมจราจรทางอากาศ ได้แก่ งานควบคุมดูแลหอบังคับการบินลูกข่ายและงานด้านบริหารอื่นที่เกี่ยวข้อง ทั้งนี้ตำแหน่งจะเทียบเท่าผู้จัดการงานควบคุมจราจรทางอากาศ แต่มิได้ควบคุมดูแลเจ้าหน้าที่ควบคุมจราจรทางอากาศศูนย์เชียงใหม่โดยตรง งานในตำแหน่งนี้ถือเป็น

งานบริหารจึงไม่ต้องทำการควบคุมจราจรทางอากาศเป็นประจำ แต่ยังคงต้องมีการต่ออายุใบอนุญาตในการให้บริการควบคุมเป็นประจำทุกปี

อากาศยาน หมายถึง ยานใด ๆ ที่สามารถทรงตัวเคลื่อนแล่นอยู่ในบรรยากาศได้โดยอาศัยปฏิกิริยาของอากาศที่กระทำต่อผิวพื้นของโลก อาจเป็นจำพวกที่เบาว่าอากาศหรือหนักกว่าอากาศซึ่งอาจเป็นแบบที่มีเครื่องยนต์ขับเคลื่อนหรือไม่มีก็ได้ และอาจจะเป็นอากาศยานที่ใช้เฉพาะบนอากาศ เฉพาะบนบก หรือสะเทินน้ำสะเทินบกก็ได้

องค์การการบินพลเรือนระหว่างประเทศ (International Civil Aviation Organization – ICAO) หมายถึง องค์การชำนาญพิเศษหน่วยหนึ่งขององค์การสหประชาชาติ ซึ่งรัฐภาคีได้ให้สัตยาบันครบจำนวนตามที่กฎหมายกำหนดเมื่อ 4 เมษายน พ.ศ. 2490 โดยมีวัตถุประสงค์หลักเพื่อการพัฒนาหลักการและวิชาการของระบบการเดินอากาศระหว่างประเทศ สนับสนุน วางแผนและพัฒนาการขนส่งทางอากาศระหว่างประเทศ และอุปถัมภ์แผนงานพัฒนาการขนส่งทางอากาศระหว่างประเทศเพื่อที่จะ (ราชวน นกัตะภักฎ, 2540: 24)

- 1) ให้ได้มาซึ่งการเติบโตอย่างปลอดภัยและมีระเบียบของกิจการบินพลเรือนทั่วโลก
- 2) ส่งเสริมศิลปในการแผนแบบอากาศยานและการปฏิบัติการบินเพื่อประโยชน์ทางสันติ
- 3) ส่งเสริมการพัฒนาเส้นทางบินและเครื่องอำนวยความสะดวกในการเดินอากาศสำหรับการบินพลเรือนระหว่างประเทศ
- 4) ช่วยให้ประชาโลกได้มีการขนส่งทางอากาศที่ปลอดภัย สม่าเสมอ มีประสิทธิภาพและประหยัด
- 5) ป้องกันมิให้เกิดการสูญเสียดวงเศรษฐกิจ อันเกิดจากการแข่งขันกันโดยปราศจากเหตุผล

6) เพื่อให้มีการเคารพในสิทธิของรัฐภาคี และรัฐภาคีทุกรัฐจะมีโอกาสเท่าเทียมกันในการดำเนินกิจการบินระหว่างประเทศ

7) ป้องกันมิให้เกิดข้อขัดแย้งระหว่างรัฐภาคี

8) ส่งเสริมพัฒนาการของกิจการบินพลเรือนทุกแง่มุม

กรมการขนส่งทางอากาศ หมายถึง หน่วยงานราชการของประเทศไทย สังกัดกระทรวงคมนาคมที่เป็นผู้กำกับดูแลมาตรฐานทางการบิน ได้แก่ การออกใบอนุญาต ต่ออายุเพิกถอน ในการควบคุมจราจรทางอากาศให้กับเจ้าหน้าที่ควบคุมจราจรทางอากาศและใบอนุญาตทำการนักบิน รวมถึงการสืบสวนสอบสวนเมื่อมีอุบัติเหตุหรืออุบัติการณ์ทางการบิน เป็นผู้ออกใบอนุญาตให้ทำการบินภายในประเทศไทย เป็นผู้ประสานงานกับองค์การการบินพลเรือนระหว่างประเทศตลอดจนออกข้อกำหนดและกฎระเบียบต่างๆ ในการบินที่บังคับใช้ในน่านฟ้าของ

ประเทศไทยทั้งส่วนที่เกี่ยวข้องกับการบินโดยตรงและงานส่วนที่ไม่เกี่ยวข้องกับการบินโดยตรง ให้สอดคล้องกับมาตรฐานการบินที่องค์การการบินพลเรือนระหว่างประเทศระบุ

ผู้ประจำหน้าที่ หมายถึง นักบินเครื่องบิน นักบินเฮลิคอปเตอร์ ดันหน พนักงานควบคุมจราจรทางอากาศ และพนักงานวิทยุ

Annex หมายถึง ผนวกต่อทำนองสัญญาระหว่างประเทศว่าด้วยการเดินอากาศ ซึ่งจะ เป็นลักษณะของกฎระเบียบในการเดินอากาศตามมาตรฐานของ ICAO อยู่ในรูปแบบของหนังสือ มีทั้งหมด 17 Annex แบ่งตามประเภทของลักษณะงานการเดินอากาศ เช่น Annex 1 จะเป็นเรื่องของการออกใบอนุญาตแก่ผู้ประจำหน้าที่ Annex 2 เป็นกฎทางอากาศ Annex 3 เป็นการอุดมศึกษา เป็นต้น

Documents หมายถึง เอกสารในรูปแบบของหนังสือที่เป็นคำอธิบายขยายความเข้าใจของ Annex ให้ชัดเจนยิ่งขึ้น

ICAO Phraseologies หมายถึง ภาษาอังกฤษวลีมาตรฐานในการพูดติดต่อสื่อสารทางวิทยุสำหรับเจ้าหน้าที่ควบคุมจราจรทางอากาศและนักบินของ ICAO ซึ่งจะมีกำหนดไว้ในข้อกำหนดในเอกสารการบินของ ICAO (Documents) ซึ่งในที่นี้คือ Document 4444/ATM501 และ Annex 10

Plain Language หมายถึง ภาษาอังกฤษที่ใช้ติดต่อสื่อสารกันทั่วไป