

## บทที่ 4 ผลการศึกษา

การศึกษาเรื่อง “รูปแบบการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาศักยภาพเจ้าหน้าที่ควบคุมจราจรทางอากาศ กรณีศึกษา : ศูนย์ควบคุมการบินเชียงใหม่ บริษัทวิทยุการบินแห่งประเทศไทย จำกัด” ได้ศึกษาจากกลุ่มประชากรซึ่งเป็นพนักงานควบคุมจราจรทางอากาศ ศูนย์ควบคุมการบินเชียงใหม่ จำนวน 52 คน โดยใช้แบบสอบถาม พร้อมทั้งทำการสัมภาษณ์ผู้อำนวยการศูนย์ควบคุมการบินเชียงใหม่ สำหรับการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามใช้แบบสอบถาม 52 ชุด ได้รับแบบสอบถามคืนมาจำนวน 51 ชุด คิดเป็นร้อยละ 98 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลได้นำเสนอตามลำดับดังนี้

### 4.1 การวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถาม

#### 4.1.1 ปัจจัยส่วนบุคคลของเจ้าหน้าที่ควบคุมจราจรทางอากาศ

#### 4.1.2 ความต้องการในรูปแบบการฝึกอบรมภาษาอังกฤษ

4.1.3 ปัจจัยที่มีผลต่อความต้องการในการเรียนรู้ภาษาอังกฤษ ปัญหาและอุปสรรคที่ส่งผลต่อความต้องการในการเรียนรู้ภาษาอังกฤษ และข้อคิดเห็นและข้อเสนออื่นๆ

4.1.4 ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระปัจจัยภายในและปัจจัยภายนอกกับตัวแปรตามความต้องการในรูปแบบการเรียนรู้ภาษาอังกฤษ

### 4.2 การวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง

### 4.1 การวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถาม

#### 4.1.1 การวิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคลของเจ้าหน้าที่ควบคุมจราจรทางอากาศ

การศึกษาที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มประชากร ประกอบด้วยข้อมูลส่วนบุคคล อันได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษาสูงสุด สาขาวิชาหรือวิชาเอกที่จบ ตำแหน่งงานอายุงาน(ในบริษัทวิทยุการบินแห่งประเทศไทย จำกัด) ประสบการณ์ในการเข้ารับการพัฒนาหรือฝึกอบรมภาษาอังกฤษ และความต่อเนื่องของการเข้ารับการพัฒนาหรือฝึกอบรมภาษาอังกฤษในแต่ละปี ผลการวิเคราะห์นำเสนอตามตารางที่ 3

ตารางที่ 3 ปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงาน

ปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงาน	จำนวน (n = 51)	ร้อยละ
1. เพศ		
ชาย	36	70.6
หญิง	15	29.4
2. อายุ		
26 – 30 ปี	7	13.7
31 – 35 ปี	12	23.5
36 – 40 ปี	15	29.4
41 – 45 ปี	3	5.9
46 – 50 ปี	8	15.7
51 – 55 ปี	3	5.9
≥ 56 ปี	3	5.9
3. ระดับการศึกษาสูงสุด		
ต่ำกว่าระดับปริญญาตรี	15	29.4
ระดับปริญญาตรี	29	56.9
สูงกว่าระดับปริญญาตรี	7	13.7
4. สาขาหรือวิชาเอกที่จบ*		
กลุ่ม 1	6	11.8
กลุ่ม 2	19	37.3
กลุ่ม 3	5	9.8
กลุ่ม 4	6	11.8
กลุ่ม 5	15	29.4
(*หมายถึง ได้ขยายความขอบเขตของแต่ละกลุ่มไว้ใน การวิเคราะห์ในเนื้อหาด้านล่างของตารางนี้)		

## ตารางที่ 3 (ต่อ)

ปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงาน	จำนวน (n = 51)	ร้อยละ
5. ตำแหน่งงานปัจจุบัน		
- เจ้าหน้าที่ควบคุมจราจรทางอากาศ และเจ้าหน้าที่ควบคุมจราจรทางอากาศอาวุโส	15	29.4
- เจ้าหน้าที่บริหารงานควบคุมจราจรทางอากาศ	22	43.2
- เจ้าหน้าที่บริหารงานควบคุมจราจรทางอากาศอาวุโส	12	23.5
- ตั้งแต่ระดับผู้ช่วยฝ่ายบริหารขึ้นไป	2	3.9
6. อายุงาน (ในบริษัทวิทยุการบินแห่งประเทศไทย จำกัด)		
≤ 10 ปี	16	31.4
11 – 20 ปี	34	66.6
21 – 30 ปี	1	2.0
7. ประสบการณ์ในการเข้ารับการพัฒนาหรือฝึกอบรมภาษาอังกฤษ		
- ไม่เคย	8	15.7
- เคย โดยหลักสูตรที่บริษัทจัดหาให้	19	37.3
- เคย โดยเรียนรู้ด้วยตนเอง	7	13.7
- เคย โดยหลักสูตรที่บริษัทจัดหาให้+เรียนรู้ด้วยตนเอง	2	3.9
- เคย โดยหลักสูตรที่บริษัทจัดหาให้+เรียนรู้ด้วยตนเอง	10	19.6
- เคย โดยหลักสูตรที่บริษัทจัดหาให้+เรียนรู้ด้วยตนเอง	5	9.8
8. ความต่อเนื่องของผู้ที่เคยเข้ารับการพัฒนาหรือฝึกอบรมภาษาอังกฤษ (52-8=43 คน)	(n=43)	
- เป็นประจำทุกเดือน	1	2.3
- ทุก 3 เดือน	1	2.3
- ทุก 6 เดือน	2	4.7
- มากกว่า 6 เดือน หรือไม่ต่อเนื่องสม่ำเสมอ	39	90.7

จากตารางที่ 3 พบว่า พนักงานควบคุมจราจรทางอากาศ เป็นเพศชายมากกว่าเพศหญิง คือมีเพศชายร้อยละ 70.6 และเพศหญิงร้อยละ 29.4 ส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 36 – 40 ปี คิดเป็นร้อยละ 29.4 ลำดับรองๆ ลงมาคือ อายุระหว่าง 31-35 ปี ร้อยละ 23.5 อายุระหว่าง 46-50 ปี ร้อยละ 15.7 อายุระหว่าง 26 – 30 ปี ร้อยละ 13.7 สำหรับอายุระหว่าง 41-45 ปี ระหว่าง 51-55 ปี และตั้งแต่ 56 ปีขึ้นไป มีร้อยละ 5.9 เท่ากัน ระดับอายุต่ำสุดจะเริ่มที่มากกว่าหรือเท่ากับ 26 ปี ขึ้นไป

ระดับการศึกษาสูงสุดส่วนใหญ่จบปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 56.9 ระดับต่ำกว่าปริญญาตรี ร้อยละ 29.4 และสูงกว่าระดับปริญญาตรี ร้อยละ 13.7 ตามลำดับ สำหรับสาขาวิชาหรือวิชาเอกที่จบส่วนใหญ่อยู่ในกลุ่ม 2 คิดเป็นร้อยละ 37.3 ลำดับรองลงมาอยู่ในกลุ่ม 5 คิดเป็นร้อยละ 29.4 ลำดับถัดมา มี 2 กลุ่มที่มีจำนวนเท่ากันคือกลุ่ม 1 และ กลุ่ม 3 คิดเป็นร้อยละ 11.8 ทั้ง 2 กลุ่ม และลำดับสุดท้ายคือกลุ่ม 3 ร้อยละ 9.8 ทั้งนี้ จะเสนอรายละเอียดของสาขาวิชาหรือวิชาเอกที่จบของแต่ละกลุ่ม ดังนี้คือ

กลุ่ม 1 ได้แก่ ผู้ที่จบทางด้านบริหารธุรกิจ ทั้งวิชาเอกการจัดการ การเงินและการธนาคาร การบัญชี และการตลาด

กลุ่ม 2 ได้แก่ ผู้ที่จบทางด้านรัฐประศาสนศาสตร์ การบริหารรัฐกิจ รัฐศาสตร์ นิติศาสตร์ การจัดการภาครัฐและเอกชน พัฒนาชุมชน พัฒนาสังคม และการบริหารพัฒนา

กลุ่ม 3 ได้แก่ ผู้ที่จบทางด้านวิศวกรรมศาสตร์ คอมพิวเตอร์(Bit comp.) วิทยาศาสตร์ สิ่งแวดล้อม และวิทยาการอาหารและเทคโนโลยี

กลุ่ม 4 ได้แก่ผู้ที่จบทางด้านภาษาศาสตร์ มนุษยศาสตร์ ศิลปศาสตร์ เทคโนโลยี การศึกษา และจิตวิทยา

กลุ่ม 5 ได้แก่ผู้ที่เรียนจบจากสถาบันการบินพลเรือน และโรงเรียนจำอากาศ

การที่สาขาวิชาที่จบมีความหลากหลายเนื่องจากระบบการรับเข้าทำงานของบริษัทวิทยุการบินฯ กล่าวคือในอดีตการรับบุคลากรในสายงานนี้จะรับจากสถาบันการบินพลเรือนโดยตรง ซึ่งในขณะนั้นสถาบันการบินพลเรือนให้วุฒิบัตรสูงสุดได้ในระดับเทียบเท่าอนุปริญญา เมื่อเจ้าหน้าที่ควบคุมจราจรทางอากาศศึกษาต่อในมหาวิทยาลัยเปิดจึงศึกษาในสาขาวิชาทางภาครัฐกันมากกว่าสาขาวิชาอื่นเนื่องจากวิทยุการบินฯ เป็นหน่วยงานรัฐวิสาหกิจ อีกประการหนึ่งต่อมาในปี พ.ศ.2539 จนถึงปัจจุบัน ได้เปลี่ยนระบบการรับพนักงานควบคุมจราจรทางอากาศใหม่โดยรับปริญญาตรีทุกสาขา เมื่อสอบผ่านเกณฑ์ที่กำหนดของบริษัทฯ จะส่งไปเรียนที่สถาบันการบินพลเรือนเอง ดังนั้นจึงทำให้มีสาขาวิชาที่จบมีหลากหลายสาขา อย่างไรก็ตามถึงแม้ในปัจจุบันสถาบันการบินพลเรือนได้ขยายระดับการศึกษาถึงปริญญาตรีแล้ว แต่ถ้าจะเข้าทำงานในสายงานนี้ ก็ต้องทำการสอบให้ผ่านตามเกณฑ์เช่นเดียวกับบุคคลที่จบจากสถาบันการศึกษาอื่นเช่นกัน

ตำแหน่งงานปัจจุบัน ส่วนใหญ่เป็นเจ้าหน้าที่บริหารงานควบคุมจราจรทางอากาศ ร้อยละ 43.2 รองลงมาคือเจ้าหน้าที่ควบคุมจราจรทางอากาศและเจ้าหน้าที่ควบคุมจราจรทางอากาศอาวุโส ร้อยละ 29.4 ถัดมาคือเจ้าหน้าที่บริหารงานควบคุมจราจรทางอากาศอาวุโส ร้อยละ 23.5 และตั้งแต่ระดับผู้ช่วยฝ่ายบริหารขึ้นไป ร้อยละ 3.9 สำหรับอายุงานในบริษัทวิทยุการบินฯ ส่วนใหญ่อยู่ระหว่าง 11 – 20 ปี คิดเป็นร้อยละ 66.6 รองลงมาอยู่ 10 ปี หรือน้อยกว่า ร้อยละ 31.4 และอยู่ระหว่าง 21-30 ปี ร้อยละ 2 ตามลำดับ

ประสบการณ์ในการเข้ารับการพัฒนาหรือฝึกอบรมภาษาอังกฤษของเจ้าหน้าที่ควบคุมจราจรทางอากาศ ทั้งโดยที่บริษัทจัดหลักสูตรให้เข้ารับการอบรม โดยเรียนรู้จากหลักสูตรภาษาอังกฤษที่เปิดสอนทั่วไปด้วยทุนส่วนตัว และโดยบุคลากรเรียนรู้ด้วยตนเองจากสื่อการเรียนรู้ต่างๆ เอง ส่วนใหญ่ตอบว่าเคย คิดเป็นร้อยละ 84.3 ทั้งนี้ลักษณะในการได้รับการพัฒนาภาษาอังกฤษดังกล่าวส่วนใหญ่เกิดจากหลักสูตรที่บริษัทจัดให้ ร้อยละ 37.3 รองลงมาโดยหลักสูตรที่บริษัทจัดให้พร้อมกับการเรียนรู้ด้วยตนเองจากสื่อการเรียนรู้ต่างๆ ร้อยละ 19.6 โดยการเรียนรู้ด้วยตนเองจากสื่อการเรียนรู้ต่างๆ อย่างเดียว ร้อยละ 13.7 โดยหลักสูตรที่บริษัทจัดให้พร้อมทั้งการเรียนหลักสูตรที่เปิดสอนทั่วไปด้วยทุนส่วนตัวและเรียนรู้ด้วยตนเองจากสื่อการเรียนรู้ต่างๆ ด้วย ร้อยละ 9.8 และโดยหลักสูตรที่บริษัทจัดให้พร้อมทั้งการเรียนหลักสูตรที่เปิดสอนทั่วไปด้วยทุนส่วนตัวร้อยละ 3.9 ตามลำดับ ในขณะที่มีผู้ไม่เคยเข้ารับการพัฒนาเพิ่มพูนประสบการณ์ภาษาอังกฤษประเภทใดเลย ร้อยละ 15.7 ทั้งนี้เมื่อวิเคราะห์ถึงความต่อเนื่องในประสบการณ์ในการพัฒนาหรือฝึกอบรมของเจ้าหน้าที่จำนวน 43 คน จาก 51 คน มีลักษณะความต่อเนื่องของการพัฒนาหรือฝึกอบรมด้านภาษาอังกฤษ ดังตารางที่ 4 ข้างล่างนี้

ตารางที่ 4 ลักษณะความต่อเนื่องของประสบการณ์ในการฝึกอบรมหรือพัฒนาภาษาอังกฤษ

ความต่อเนื่อง	จำนวน (n = 43)	ร้อยละ
เป็นประจำทุกเดือน	1	2.3
เป็นประจำทุก 3 เดือน	1	2.3
เป็นประจำทุก 6 เดือน	2	4.7
มากกว่า 6 เดือน หรือไม่ต่อเนื่องสม่ำเสมอ	39	90.7

จากตารางที่ 4 พบว่าเจ้าหน้าที่ควบคุมจราจรทางอากาศไม่ได้รับการพัฒนาหรือฝึกอบรมด้านภาษาอังกฤษอย่างต่อเนื่อง โดยส่วนใหญ่ระยะเวลาห่างของการพัฒนาอยู่ที่มากกว่า 6 เดือน หรือไม่ต่อเนื่องสม่ำเสมอ คิดเป็นร้อยละ 90.7 รองลงมาคือ 6 เดือน ร้อยละ 4.7 และถัดมาก็คือมีผู้ที่มีความต่อเนื่องเป็นประจำทุก 3 เดือน และทุกเดือน จำนวนเท่ากัน คือร้อยละ 2.3

จะเห็นได้ว่าเจ้าหน้าที่ควบคุมจราจรทางอากาศ ขาดความต่อเนื่องในการพัฒนาและฝึกอบรมภาษาอังกฤษ ซึ่งการที่จะใช้ภาษาอังกฤษให้ดีขึ้น จำเป็นต้องมีการฝึกอยู่เป็นประจำสม่ำเสมอ จากตารางนี้เพื่อพิจารณาร่วมกับระดับความคิดเห็นในด้านของปัญหาและอุปสรรคในการเรียนรู้มีความคิดเห็นสอดคล้องว่ามาจากปัญหาเรื่องเวลาทำงานที่เป็นเวรกะ จึงทำให้ไม่สะดวกที่จะจัดสรรเวลาในการเรียนรู้ดังเช่นบุคคลทั่วไปในสายงานอื่นๆ ได้ และอีกประการหนึ่งก็คือในอดีตผลการทดสอบภาษาอังกฤษไม่มีผลต่อการขออนุญาตต่อใบอนุญาตควบคุมจราจรทางอากาศ จึงทำให้ไม่มีผลต่อแรงจูงใจในการที่จะพัฒนาภาษาอังกฤษของตนเองอย่างจริงจัง

#### 4.1.2 การวิเคราะห์ความต้องการในรูปแบบการฝึกอบรมภาษาอังกฤษ

การศึกษาเกี่ยวกับความคิดเห็นและความต้องการ ในรูปแบบการฝึกอบรมภาษาอังกฤษ จะนำเสนอแยกเป็นแต่ละหัวข้อ ดังตารางประกอบคำอธิบายข้างล่างนี้

ตารางที่ 5 ความจำเป็นต่อตำแหน่งงานและความต้องการเข้ารับการอบรมภาษาอังกฤษ

ความคิดเห็น / ความต้องการ	จำนวน	ร้อยละ
1. ความจำเป็นของภาษาอังกฤษต่อตำแหน่งงานที่ดำรงอยู่ในปัจจุบัน		
- จำเป็น	51	100
- ไม่จำเป็น	0	0
2. ความต้องการในการเข้ารับการฝึกอบรมภาษาอังกฤษ		
- ต้องการ	47	92.2
- ไม่ต้องการ	4	7.8

จากตารางที่ 5 พบว่าเจ้าหน้าที่ทุกคนเห็นความจำเป็นของภาษาอังกฤษต่อตำแหน่งงานที่ดำรงอยู่ร้อยละ 100 และมีความต้องการเข้ารับการฝึกอบรมภาษาอังกฤษถึงร้อยละ 92.2 มีเพียงร้อยละ 7.8 เท่านั้นที่ไม่ต้องการเข้ารับการฝึกอบรมภาษาอังกฤษ

จะเห็นได้ว่า ในขณะที่เจ้าหน้าที่ควบคุมจราจรทางอากาศทุกคนตระหนักถึงความจำเป็นของภาษาอังกฤษต่องานของตนเอง แต่ก็มีบางส่วนร้อยละ 7.8 ไม่ต้องการเข้ารับการฝึกอบรม เมื่อพิจารณาระดับความคิดเห็นในด้านทัศนคติและความต้องการในการเรียนรู้ภาษาอังกฤษในประเด็นที่ว่าพื้นฐานภาษาอังกฤษของตนสามารถสอบผ่านตามข้อกำหนดมาตรฐานขององค์การการบินพลเรือนระหว่างประเทศได้ อยู่ในระดับปานกลาง ประกอบกับในส่วนของข้อคิดเห็นบางคนก็ให้ความเห็นว่ารูปแบบการเรียนรู้ควรจะให้มีการเรียนรู้ด้วยตนเอง จึงเป็นเหตุผลสนับสนุนได้ว่า ผู้ที่ไม่ต้องการเข้ารับการฝึกอบรมบางส่วนนั้นคิดว่าสามารถเรียนรู้ได้ด้วยตนเอง และสามารถสอบผ่านตามข้อกำหนดฯ ดังกล่าวได้ด้วยตนเอง อีกประการหนึ่งก็คือด้วยข้อจำกัดด้านเวลาในการทำงานในสายงานควบคุมจราจรทางอากาศที่เป็นเวรกะก็มีผลเนื่องจากเวลาการทำงานแตกต่างจากบุคคลทั่วไป จึงทำให้กำหนดเวลาการเรียนรู้หรือฝึกอบรมให้แน่นอนได้ยาก ซึ่งเหตุผลที่กล่าวมาจึงทำให้ไม่ต้องการเข้ารับการฝึกอบรม นอกเหนือไปจากนั้นบางคนยังมีภารกิจส่วนตัวที่ต้องดูแลหลายอย่างทำให้ไม่ประสงค์เข้ารับการอบรมจึงต้องการที่จะเรียนรู้ด้วยตนเองมากกว่า

ตารางที่ 6 ความต้องการมีส่วนร่วมในการกำหนดรูปแบบการฝึกอบรมภาษาอังกฤษ

ความคิดเห็น / ความต้องการ	จำนวน (n=49)	ร้อยละ
ต้องการมีส่วนร่วมในการกำหนดรูปแบบ	34	69.4
ไม่ต้องการมีส่วนร่วมในการกำหนดรูปแบบ	15	30.6
เหตุผลที่ต้องการมีส่วนร่วมในการกำหนดรูปแบบ	(n=34)	
- ไม่ระบุเหตุผล	8	23.5
- 1 เพื่อให้แนวทางการฝึกอบรมเหมาะกับตนเอง	22	64.7
- 2 เพื่อแสดงความคิดเห็นเพื่อรูปแบบที่ดีที่สุด	3	8.8
- 3 เพื่อจะได้เรียนรู้การกำหนดรูปแบบฝึกอบรม	1	3.0
เหตุผลที่ไม่ต้องการมีส่วนร่วมในการกำหนดรูปแบบ	(n=15)	
- ไม่ระบุเหตุผล	6	40.0
- 1 เชื่อมั่นและเป็นหน้าที่ของฝ่ายฝึกอบรม	4	26.7
- 2 ไม่เชี่ยวชาญ ไม่ถนัดในการกำหนดรูปแบบ	2	13.3
- 3 ต้องการศึกษาค้นคว้าเพิ่มเติมต่างๆไป	3	20.0

จากตารางที่ 6 มีผู้ไม่แสดงความคิดเห็นจำนวน 2 คน คงเหลือประชากรในการศึกษา 49 คน พบว่าส่วนใหญ่ ร้อยละ 69.4 ต้องการมีส่วนร่วมในการกำหนดรูปแบบในการฝึกอบรม และร้อยละ 30.6 ไม่ต้องการมีส่วนร่วมในการกำหนดรูปแบบการฝึกอบรม เมื่อพิจารณาถึงเหตุผลของผู้ที่ต้องการมีส่วนร่วมในการกำหนดรูปแบบการฝึกอบรม จากจำนวนผู้ที่ต้องการเข้ารับการฝึกอบรมทั้งหมด 34 คน พบว่าร้อยละ 23.5 ไม่ระบุเหตุผล ร้อยละ 64.7 มีความเห็นว่าการทราบแนวทางในการฝึกอบรมเพื่อให้รูปแบบการฝึกอบรมเหมาะกับตนเองมากที่สุด รองลงมา ร้อยละ 8.8 มีความเห็นว่าการแสดงความคิดเห็น เนื่องจากความความคิดเห็นที่หลากหลายย่อมได้รูปแบบที่เหมาะสมและดียิ่งขึ้น และร้อยละ 3.0 ต้องการมีส่วนร่วมการกำหนดรูปแบบการฝึกอบรมเพราะอยากมีโอกาสเรียนรู้เพื่อที่จะได้มีทักษะและประสบการณ์ในการกำหนดรูปแบบการฝึกอบรม เมื่อพิจารณาถึงเหตุผลของผู้ที่ไม่ต้องการมีส่วนร่วมในการกำหนดรูปแบบการฝึกอบรม จากจำนวนผู้ที่ไม่ต้องการเข้ารับการฝึกอบรมทั้งหมด 15 คน พบว่า ร้อยละ 40 ไม่ระบุเหตุผล ร้อยละ 26.7 เห็นว่าเป็นหน้าที่ของฝ่ายฝึกอบรมและเชื่อมั่นในฝ่ายฝึกอบรมว่าจะจัดรูปแบบได้

เหมาะสมให้สอดคล้องกับมาตรฐานขององค์การการบินพลเรือนระหว่างประเทศ รองลงมาร้อยละ 20 เห็นว่าต้องการศึกษาในรูปแบบต่างๆ ไป และยังเห็นว่าทุกสิ่งทุกอย่างที่เรียนรู้ถือว่าเป็นความรู้เพิ่มเติม จึงไม่ต้องการกำหนดรูปแบบใดๆ และร้อยละ 13.3 เห็นว่าตนเองไม่เชี่ยวชาญและไม่ถนัดในการที่จะเข้าไปกำหนดรูปแบบการฝึกอบรม

ตารางที่ 7 ผู้ให้ความรู้หรือฝึกอบรมภาษาอังกฤษ

ความคิดเห็น / ความต้องการ	จำนวน (n=49)	ร้อยละ
บุคลากรภายในของบริษัทวิทยุการบินฯ	6	12.2
บุคคลภายนอกบริษัทวิทยุการบินฯ	33	67.3
ทั้งบุคลากรภายในและบุคคลภายนอกบริษัทวิทยุการบิน	10	20.5
เหตุผลในการเสนอบุคลากรภายในของบริษัทวิทยุการบินฯ	(n=16)	
- ไม่ระบุเหตุผล	1	6.2
-1 เข้าใจภาษาทางการบิน โครงสร้างงานซึ่งเป็นลักษณะเฉพาะ	9	56.3
-2 บุคลากรของบริษัทก็มีความสามารถ ให้ดูที่ความสามารถ	2	12.5
-3 ประหยัดค่าใช้จ่าย สะดวกเรื่องการบริหารเวลาในการอบรม	2	12.5
- 4 ค่อนข้างเรียนสบาย	2	12.5
เหตุผลในการเสนอบุคคลภายนอกบริษัทวิทยุการบินฯ	(n=43)	
- ไม่ระบุเหตุผล	15	34.9
-1 เชี่ยวชาญ ชำนาญ มีประสบการณ์ น่าเชื่อถือ มีความรู้จริง	19	44.2
-2 มุมมอง แนวทาง ประสบการณ์ใหม่ๆ	7	16.3
-3 ทุ่มเวลาให้การฝึกอบรมได้มากกว่า	1	2.3
-4 ตัวเลือกมากสามารถปรับเปลี่ยนได้ตลอดเวลาจะมีคุณภาพกว่า	1	2.3
เสนอแนะบุคคลหรือสถาบัน	(n=17)	
-1 สถาบันภาษาต่างๆ	5	29.4
-2 บุคคลใดก็ได้ที่มีความสามารถในการสอนที่ดี	3	17.6
-3 เจ้าของภาษาหรือชาวต่างชาติ มีความสามารถ มีวุฒิบัตรรับรอง	7	41.2
-4 เจ้าของภาษาหรือชาวต่างชาติ และรู้วิชาATC อย่างดี	2	11.8

จากตารางที่ 7 มีผู้ไม่แสดงความคิดเห็นจำนวน 2 คน คงเหลือประชากรในการศึกษา 49 คน พบว่า ส่วนใหญ่ร้อยละ 67.3 ต้องการบุคคลภายนอกเป็นผู้ให้การฝึกอบรม รองลงมาร้อยละ 20.5 ต้องการทั้งบุคลากรภายในและบุคคลภายนอกบริษัทวิทยุการบินฯ และร้อยละ 12.2 ต้องการบุคลากรภายในบริษัทวิทยุการบินฯ

ผลของความต้องการดังกล่าวมีเหตุผลในการเลือกที่แตกต่างกันออกไป เมื่อพิจารณาถึงเหตุผลของผู้ที่ต้องการบุคลากรภายในเป็นผู้ให้การฝึกอบรม จากจำนวนของผู้ที่เสนอให้บุคลากรภายในบริษัทฯเป็นผู้ฝึกอบรมทั้งหมด 16 คน พบว่า ร้อยละ 6.2 ไม่ระบุเหตุผล ร้อยละ 56.3 เห็นว่าบุคลากรภายในจะเข้าใจภาษาทางการบินตลอดจนโครงสร้างของงานควบคุมจราจรทางอากาศซึ่งเป็นงานเฉพาะด้านได้ดีกว่า รองลงมาร้อยละ 12.5 เท่ากัน ให้เหตุผลว่าคนภายในบริษัทก็มีความสามารถอีกทั้งกล่าวว่าควรดูที่ความสามารถและวิธีการสอนเป็นหลักมากกว่าเลือกที่เป็นบุคคลภายในหรือบุคคลภายนอก อีกประการหนึ่งจะช่วยให้บริษัทประหยัดงบประมาณค่าใช้จ่ายและสะดวกในเรื่องของการบริหารเวลาในการฝึกอบรมมากกว่า และประการสุดท้ายคือรู้สึกคุ้นเคยทำให้เรียนสบายและผ่อนคลายกว่าบุคคลภายนอก เมื่อพิจารณาถึงเหตุผลของผู้ที่ต้องการบุคคลภายนอกเป็นผู้ให้การฝึกอบรม จากจำนวนของผู้ที่เสนอให้บุคคลภายนอกบริษัทฯเป็นผู้ฝึกอบรมทั้งหมด 43 คน พบว่าร้อยละ 34.9 ไม่ระบุเหตุผล ร้อยละ 44.2 ให้เหตุผลว่าบุคคลภายนอกจะมีความเชี่ยวชาญ ชำนาญ ถนัด มีประสบการณ์ในการสอน จึงน่าที่จะมีความรู้ความสามารถอย่างแท้จริงและน่าเชื่อถือมากกว่า ร้อยละ 16.3 เห็นว่าบุคคลภายนอกน่าจะมีมุมมอง แนวทาง ประสบการณ์และความรู้ใหม่ ๆ และร้อยละ 2.3 เท่ากัน ให้เหตุผลว่าบุคคลภายนอกจะทุ่มเทเวลาให้กับการสอนหรือฝึกอบรมได้มากกว่า และอีกประการหนึ่งการเลือกบุคคลภายนอกจะมีตัวเลือกมากกว่า และสามารถปรับเปลี่ยนได้ตลอดเวลาจึงน่าจะได้คนที่มีคุณภาพมากกว่า

นอกเหนือไปจากนั้น จากข้อคิดเห็นของผู้ที่เสนอแนะผู้ให้ความรู้ในการฝึกอบรมภาษาอังกฤษทั้งหมด 17 คน ส่วนใหญ่เสนอความเห็นว่าจะควรเป็นชาวต่างชาติหรือเจ้าของภาษาซึ่งมีความรู้ความสามารถอย่างแท้จริงและควรมีวุฒิบัตรรับรอง ร้อยละ 41.2 และอีกร้อยละ 11.8 ยังเห็นว่านอกจากจะเป็นชาวต่างชาติหรือเจ้าของภาษาแล้วควรเป็นผู้ที่มีความรู้ทางด้านงานควบคุมจราจรทางอากาศเป็นอย่างดีด้วย ลำดับถัดมา ร้อยละ 29.4 ควรเป็นสถาบันสอนภาษาต่าง ๆ และร้อยละ 17.6 เห็นว่าบุคคลใดก็ได้ที่มีความสามารถในการสอนที่ดี

ตารางที่ 8 สถานที่ที่ควรจัดให้มีการเรียนหรือฝึกอบรมภาษาอังกฤษ

ความคิดเห็น / ความต้องการ	จำนวน (n=50)	ร้อยละ
ณ ศูนย์ควบคุมการบินเชียงใหม่	34	68.0
นอกศูนย์ควบคุมการบินเชียงใหม่	15	30.0
ทั้ง ณ ศูนย์ควบคุมการบินเชียงใหม่ และนอกศูนย์ควบคุมการบินฯ	1	2.0
เหตุผลในการเลือก ณ ศูนย์ควบคุมการบินเชียงใหม่	(n=35)	
1-ไม่ระบุเหตุผล	6	17.1
2-สะดวกในการเดินทาง(ใกล้, ไม่เสียเวลาและค่าใช้จ่ายเดินทาง)	25	71.4
3-สะดวกเรื่องเวลา ผู้ปฏิบัติงานบางตำแหน่งปลีกเวลามาเรียนได้	2	5.7
4-ง่ายต่อการบริหารจัดการ	1	2.9
5-ประหยัดค่าใช้จ่ายบริษัท	1	2.9
เหตุผลในการเลือกนอกศูนย์ควบคุมการบินเชียงใหม่	(n=16)	
1-ไม่ระบุเหตุผล	3	18.8
2-สะดวกในการเข้า-ออก มากกว่าสถานที่ทำงาน	1	6.2
3-บรรยากาศใหม่ๆ มีผลต่อแรงจูงใจในการเรียนรู้	7	43.8
4-ตัดขาดจากงานประจำ ไม่วอกแวก การรบกวนจากฝ่ายจัดการ และปัญหาเรื่องเวลาทำงาน	4	25.0
5-ทำให้มีการฝึกพูดที่หลากหลายขึ้น	1	6.2

ตารางที่ 8 มีผู้ไม่แสดงความคิดเห็นจำนวน 1 คน คงเหลือประชากรในการศึกษา 50 คน พบว่า ส่วนใหญ่ร้อยละ 68 เห็นว่าควรจัดการเรียนหรือฝึกอบรมที่ศูนย์ควบคุมการบินเชียงใหม่ ร้อยละ 30 เห็นว่าควรจัดนอกศูนย์ควบคุมการบินเชียงใหม่ และร้อยละ 2 เห็นว่าควรจัดทั้ง ณ ที่ศูนย์ควบคุมการบินเชียงใหม่ และนอกศูนย์ควบคุมการบินเชียงใหม่

เมื่อพิจารณาถึงเหตุผลของผู้ที่ต้องการให้การฝึกอบรมจัดให้มีขึ้น ณ ศูนย์ควบคุมการบินเชียงใหม่ จากจำนวนของผู้ที่เสนอให้จัด ณ ศูนย์ควบคุมการบินเชียงใหม่ทั้งหมด 35 คน พบว่า ร้อยละ 17.1 ไม่ระบุเหตุผล ส่วนใหญ่ร้อยละ 71.4 ให้เหตุผลว่าสะดวกในการเดินทางเนื่องจากใกล้ ไม่เสียเวลา และค่าใช้จ่ายในการเดินทาง รองลงมา ร้อยละ 5.7 เห็นว่าสะดวกในเรื่องของเวลา สำหรับผู้ที่ปฏิบัติงานบางตำแหน่ง สามารถปลีกเวลามาเรียนได้ และร้อยละ 2.9 เท่ากันให้เหตุผล

ว่าง่ายในการบริหารจัดการ และอีกประการหนึ่งคือประหยัดงบประมาณค่าใช้จ่ายของบริษัทฯ เมื่อพิจารณาถึงเหตุผลของผู้ที่ต้องการให้การฝึกอบรมจัดให้มีขึ้นนอกศูนย์ควบคุมการบินเชียงใหม่ จากจำนวนของผู้ที่เสนอให้จัดนอกศูนย์ควบคุมการบินเชียงใหม่ทั้งหมด 16 คน พบว่า ร้อยละ 18.8 ไม่ระบุเหตุผล ส่วนใหญ่ร้อยละ 43.8 ให้เห็นผลว่าบรรยากาศการเรียนรู้ใหม่ๆ มีผลต่อแรงจูงใจและความสนใจในการเรียนรู้มากขึ้น รองลงมาร้อยละ 25.0 เห็นว่าจะได้ตัดขาดจากงานประจำจะได้ไม่วอกแวก ไม่ถูกรบกวนจากฝ่ายจัดการ และปัญหาเรื่องเวลาทำงาน และร้อยละ 6.2 เท่านั้นให้เหตุผลว่ามีความสะดวกในการเข้า-ออกมากกว่าสถานที่ทำงาน อีกประการหนึ่งคือจะได้มีโอกาสในการฝึกพูดที่หลากหลายขึ้น

#### ตารางที่ 9 การจัดตารางเวลาในการเรียนหรือฝึกอบรมภาษาอังกฤษ

ความคิดเห็น / ความต้องการ	จำนวน (n=45)	ร้อยละ
ทุกวัน	6	13.3
วันเว้นวัน	1	2.2
ทุก 2 วัน	1	2.2
สัปดาห์ละ 2 ครั้ง	3	6.7
สัปดาห์ละ 1 ครั้ง หรือทุก 4 วัน หรือทุกสุดสัปดาห์	17	37.8
เดือนละ 2 ครั้ง หรือทุก 2 สัปดาห์	1	2.2
เดือนละ 1 ครั้ง	7	15.6
ปีละ 2 ครั้ง	1	2.2
จัดเป็นหลักสูตร เป็นแต่ละระดับต่อเนื่องและออกจากกะมาเรียน	4	8.9
อื่นๆ เช่น สม่่าเสมอ ,หลักสูตรสั้นๆแต่บ่อยๆ ,กำหนดเป็นระยะๆ ให้เหมาะสมกับผู้ที่ออกปฏิบัติงานหมุนเวียน	4	8.9

จากตารางที่ 9 มีผู้ไม่แสดงความคิดเห็นจำนวน 6 คน คงเหลือประชากรในการศึกษา 45 คน พบว่า ส่วนใหญ่ร้อยละ 37.8 อยากให้มีความต่อเนื่องในการฝึกอบรมเป็นประจำทุกสัปดาห์ กล่าวคือสัปดาห์ละ 1 ครั้ง หรือทุกสุดสัปดาห์ หรือทุก 4 วันตามช่วงเวลาทำงานของเวรกะ รองลงมา ร้อยละ 15.6 ควรเป็นเดือนละครั้ง ถัดมาร้อยละ 13.3 ควรเป็นทุกวันอาจเป็นช่วงในเวลาพักของวันทำงาน หรือถ้าเป็นช่วงนอกเวลางานก็เพื่อให้เวรกะทุกเวรมีโอกาสเข้าเรียนหรือฝึกอบรมได้ครบและต่อเนื่อง ลำดับถัดมา ร้อยละ 8.9 เท่านั้นเห็นว่าควรจัดเป็นหลักสูตรๆไป ไล่เป็นแต่ละ

ระดับอย่างต่อเนื่อง และออกจากกะมาเรียนเป็นระยะๆ และอีกประการหนึ่งก็คือควรจัดให้มีเป็นลักษณะหลักสูตรสั้นๆ สม่่าเสมอ บ่อยๆ ตามความเหมาะสม รวมไปถึงผู้ที่ออกปฏิบัติงานหมุนเวียนอาจจัดให้เป็นสัปดาห์ๆ ไป เพื่อให้มีโอกาสดูเรียนและฝึกอบรมอย่างทั่วถึงกัน ลำดับถัดมาร้อยละ 6.7 เห็นว่าควรเป็นสัปดาห์ละ 2 ครั้ง และลำดับสุดท้ายมีร้อยละ 2.2 เท่ากัน กล่าวคือแบบวันเว้นวัน แบบทุก 2 วัน แบบเดือนละ 2 ครั้งหรือทุก 2 สัปดาห์ และแบบปีละ 2 ครั้ง

#### ตารางที่ 10 ช่วงเวลาที่สะดวกในการเรียน

ช่วงเวลาที่สะดวกในการเรียน	จำนวน (n=48)	ร้อยละ
<u>วันใดในสัปดาห์</u>		
-จันทร์ และ อังคาร	1	2.1
-จันทร์ ถึง ศุกร์	5	10.4
-จันทร์ และ ศุกร์	1	2.1
-จันทร์ ถึง เสาร์	1	2.1
-พุธ	1	2.1
-พฤหัสบดี ถึง อาทิตย์	1	2.1
-ศุกร์	1	2.1
-ศุกร์ ถึง อาทิตย์	1	2.1
-เสาร์ , เสาร์-อาทิตย์ , อาทิตย์ / วันสุดสัปดาห์	8	16.7
-วันที่เข้าเวร / วันทำงาน -ในช่วงเวลาพัก	1	2.1
-วันที่เข้าเวรกะกลางคืน -ในช่วงเวลาก่อนที่จะเข้าเวรกะกลางคืน	1	2.1
-วันที่ไม่ทำงาน / ช่วงเวลาที่ไม่เข้าเวร	6	12.5
-วันใดก็ได้ / วันใดก็ได้ที่เหมาะสมกับวันเวลาที่ทำงานเวรกะ	20	41.5

ตารางที่ 10 (ต่อ)

ช่วงเวลาที่สะดวกในการเรียน	จำนวน(n=48)	ร้อยละ
<u>ช่วงเวลาที่เหมาะสม (0000 – 2400 น.)</u>		
-0700 – 1600	1	2.1
-0800 – 0900	1	2.1
-0800 – 1200	1	2.1
-0800 – 1700	2	4.1
-0900 – 1100	1	2.1
-0900 – 1130	1	2.1
-0900 – 1200 , ช่วงเช้า	6	12.5
-0930 – 1130	1	2.1
-1000 – 1200	1	2.1
-1000 – 1200 , 1400 – 1600	1	2.1
-1130 – 1330	1	2.1
-1300 – 1500	1	2.1
-1300 – 1600	1	2.1
-1300- 1700	1	2.1
-1400 – 1700	2	4.1
-1600 – 1730	1	2.1
-1600 – 1800	3	6.3
-1630 – 1830	1	2.1
-1700 – 1800	1	2.1
-1800 – 1900	1	2.1
-1800 – 2000	2	4.1
-1830 – 1930	1	2.1
-1830 – 2000	1	2.1
-1900 – 2100	1	2.1
-ช่วงพักในวันเข้าเวร –ช่วงเช้า2ชม.,บ่าย2ชม.หรือช่วงพักใดก็ได้	2	4.1
-ช่วงเวลาที่ไม่เข้าเวร	1	2.1
-เวลาใดก็ได้	11	22.8

ตารางที่ 10 (ต่อ)

ช่วงเวลาที่สะดวกในการเรียน	จำนวน(n=48)	ร้อยละ
<u>จำนวนชั่วโมงที่เรียนต่อวัน</u>		
-1 ชม.	5	10.4
-1 : 30 ชม.	3	6.3
-2 ชม.	22	45.8
-3 ชม.	9	18.7
-4 ชม.	3	6.3
-8 ชม. (Office hour)	1	2.1
-ก็ชั่วโมงก็ได้แล้วแต่ฝ่ายฝึกอบรม	4	8.3
-กำหนดเป็นชั่วโมงต่อสัปดาห์ หรือต่อ 1 เดือน เนื่องจากบางคน ออกหมุนเวียนลูกข่าย	1	2.1

จากตารางที่ 10 มีผู้ไม่แสดงความคิดเห็นจำนวน 3 คน คงเหลือประชากรในการศึกษา 48 คน ในส่วนแรก-วันที่สะดวกเรียน พบว่า ส่วนใหญ่ร้อยละ 41.5 เห็นว่าวันใดก็ได้ที่เหมาะสมกับวันทำงานเวลระ รองลงมาร้อยละ 16.7 เห็นว่าควรเป็นช่วงวันเสาร์และ/หรือวันอาทิตย์ บางความเห็นต้องการเฉพาะวันเสาร์บ้าง บางความเห็นต้องการให้ทั้งวันเสาร์และอาทิตย์ และบางความเห็นต้องการเฉพาะวันอาทิตย์หรือวันสุดสัปดาห์ ลำดับถัดมาร้อยละ 12.5 เห็นว่าควรเป็นวันที่ไม่ทำงาน ลำดับถัดมาร้อยละ 10.4 ควรเป็นวันจันทร์ถึงวันศุกร์ โดยให้ความคิดเห็นเป็น 2 ประการว่า วันใดก็ได้ 1-2 วันในช่วงจันทร์ถึงศุกร์ และอีกประการหนึ่งคือออกจากเวลระมาเป็น Day work เพื่อเรียนเป็นแต่ละหลักสูตรๆไป ลำดับสุดท้ายร้อยละ 2.1 เท่ากันหลากหลายความเห็นอันได้แก่ วันจันทร์-อังคาร วันจันทร์และวันศุกร์ วันจันทร์ถึงวันเสาร์ วันพุธ วันพฤหัสบดีถึงวันอาทิตย์ วันศุกร์ วันศุกร์ถึงอาทิตย์ วันที่เข้าเวรหรือทำงานโดยเรียนรู้ในช่วงเวลาพักของแต่ละตำแหน่ง และวันที่เข้าเวลระกลางคืนแต่เป็นเวลาก่อนเข้าเวลระกลางคืน

ในส่วนที่สอง-ช่วงเวลาที่เหมาะสม พบว่า ส่วนใหญ่ร้อยละ 22.8 เห็นว่าเวลาใดก็ได้ที่เหมาะสมกับช่วงเวลาการทำงานของเวลระ รองลงมาร้อยละ 12.5 เห็นว่าควรเป็นช่วงเวลา 0900-1200 น. หรือช่วงเช้า ลำดับถัดมาร้อยละ 4.1 เท่ากัน 4 ความเห็น ประการแรกควรเป็นช่วง 0800-1700 น. ประการที่สองเป็นช่วง 1400-1700 น. ประการที่สามเป็นช่วง 1800-2000 น. และประการที่สี่เป็นช่วงพักของแต่ละตำแหน่ง โดยจัดเป็นช่วงเช้า 2 ชั่วโมง ช่วงบ่าย 2 ชั่วโมง หรือเวลาที่

เหมาะสมและผู้ปฏิบัติงานที่อยู่ในช่วงพักจะสามารถเข้าเรียนรู้อีกได้ ลำดับสุดท้ายร้อยละ 2.1 เท่ากัน หลากหลายความเห็นอันได้แก่ 0700-1600 น. 0800-0900 น. 0800-1200 น. 0900-1100 น. 0900-1130 น. 0930-1130 น. 1000-1200 น. 1000-1200 น. กับ 1400-1600 น. 1130-1330 น. 1300-1500 น. 1300-1600 น. 1300-1700 น. 1600-1730 น. 1630-1830 น. 1700-1800น. 1800-1900 น. 1830-1930 น. 1830-2000 น. 1900-2100 น. และช่วงเวลาใดก็ได้ที่ไม่เข้าเวร

ในส่วนที่สาม-จำนวนชั่วโมงที่เรียนหรืออบรมต่อวันต่อครั้ง พบว่า ส่วนใหญ่ร้อยละ 45.8 เห็นว่าควรเป็น 2 ชั่วโมง รองลงมาร้อยละ 18.8 ควรเป็น 3 ชั่วโมง ลำดับถัดมาร้อยละ 10.4 ควรเป็น 1 ชั่วโมง ถัดมาร้อยละ 8.3 ก็ชั่วโมงก็ได้แล้วแต่ฝ่ายฝึกอบรม ถัดมาร้อยละ 6.3 เท่ากัน 2 ความเห็น ประการแรกคือ 1 ชั่วโมง 30 นาที และอีกประการหนึ่งคือ 4 ชั่วโมง และลำดับสุดท้าย เท่ากัน 2 ความเห็น ประการแรกคือ 8 ชั่วโมง นั่นคือตามช่วงเวลาเวลาทำงานปกติของพนักงานทั่วไป(Day work) และอีกประการหนึ่งคือควรกำหนดเป็นชั่วโมงต่อสัปดาห์ หรือต่อหนึ่งเดือน เนื่องจากมีบางคนออกหมุนเวียนหรือบังคับการบินลูกข่ายจะได้สามารถกลับมาเรียนหรืออบรมได้ เท่าทันกับคนอื่น

ดังนั้น สรุปความคิดเห็นส่วนใหญ่ของตารางที่ 9 ได้ว่า ในส่วนแรก-วันที่เหมาะสม ร้อยละ 41.5 เป็นวันใดก็ได้ที่เหมาะสมกับวันทำงานเวรกะ รองลงมาร้อยละ 16.7 วันเสาร์ถึง อาทิตย์ ในส่วนที่สอง-ช่วงเวลาที่เหมาะสม ร้อยละ 22.8 เวลาใดก็ได้ที่เหมาะสมกับช่วงเวลาการทำงานของเวรกะ รองลงมาร้อยละ 12.5 ช่วงเวลา 0900-1200 น. หรือช่วงเช้า และส่วนสุดท้าย จำนวนชั่วโมงที่เรียนหรือฝึกอบรมต่อวันต่อครั้ง ร้อยละ 45.8 เห็นว่าควรเป็น 2 ชั่วโมง รองลงมา ร้อยละ 18.8 ควรเป็น 3 ชั่วโมง

ตารางที่ 11 รูปแบบของการเรียนรู้หรือฝึกรูปแบบที่ต้องการ

ความคิดเห็น / ความต้องการ	จำนวน (n=49)	ร้อยละ
แบบเป็นทางการ	7	14.3
แบบไม่เป็นทางการ	18	36.7
ทั้งแบบเป็นทางการและไม่เป็นทางการ	24	49.0
เสนอแนะรูปแบบ -แบบเป็นทางการ	(n=7)	
1-ไม่เสนอรายละเอียดรูปแบบ	5	71.4
2-เรียนอย่างจริงจังพร้อมทั้งมีการตรวจเช็คชื่อด้วยทุกครั้ง และควรสอดคล้องเป็นระดับแนวทางเดียวกับบริษัทวิทยุการบินฯ	2	28.6
เสนอแนะรูปแบบ -แบบไม่เป็นทางการ	(n=18)	
1-ไม่เสนอรายละเอียดรูปแบบ	15	83.3
2-พูดคุยสนทนาขณะพักและอาจมีการสอบถามไวยากรณ์เพื่อ อธิบายความเข้าใจเพิ่มเติม, เน้นการสนทนา และเรียนรู้ด้วยตนเอง	3	16.7
เสนอแนะรูปแบบ -แบบเป็นทางการและไม่เป็นทางการ	(n=24)	
1-ไม่เสนอรายละเอียดรูปแบบ	19	79.2
2-ให้เรียนรู้จากการปฏิบัติงานจริงหรือได้ฝึกพูดคุยจริง, เรียนแบบ มีส่วนร่วม จัดให้มีการเล่นเกมส์โดยเน้นเนื้อหาวิชาการสอดแทรก เข้าไป, แบบเป็นทางการใช้บุคคลภายนอก แบบไม่เป็นทางการใช้ บุคคลภายในในการสนทนา หรืออาจจะจัดให้มีตัวแทนประจำผลัด ช่วยกระตุ้นการสนทนา, ผสมผสานกันในลักษณะสภาพห้องเรียน เป็นแบบทางการแต่วิธีการสอนเป็นแบบไม่เป็นทางการ และแบบเป็นทางการเน้นเนื้อหาไวยากรณ์โดยอาจจัดให้มีการพบ ปะวิทยากรผู้เชี่ยวชาญ แบบไม่เป็นทางการให้มีการพูดคุยกันอย่าง สม่ำเสมอ	5	20.8

ตารางที่ 11 มีผู้ไม่แสดงความคิดเห็นจำนวน 2 คน คงเหลือประชากรในการศึกษา 49 คน พบว่า ส่วนใหญ่ร้อยละ 49.0 ต้องการทั้งแบบเป็นทางการและแบบไม่เป็นทางการควบคู่กัน รองลงมาร้อยละ 36.7 ต้องการแบบไม่เป็นทางการอย่างเดียว และลำดับสุดท้ายร้อยละ 14.3 ต้องการแบบเป็นทางการอย่างเดียว ทั้งนี้รูปแบบเป็นทางการในที่นี้ก็คือการฝึกรูปแบบในลักษณะ

ของการเรียนการสอนในห้องเรียน และรูปแบบไม่เป็นทางการก็คือการเรียนรู้โดยธรรมชาติ โดยอาจสอดแทรกให้มีการพูดสนทนาทั่วๆ ไป ระหว่างปฏิบัติงานหรือช่วงพัก

เมื่อพิจารณาถึงความคิดเห็นในการเสนอลักษณะรูปแบบ จากจำนวนผู้ที่ต้องการให้มีการฝึกอบรมรูปแบบเป็นทางการอย่างเดียทั้งหมด 7 คน พบว่าร้อยละ 71.4 ไม่เสนอแนะรูปแบบ และมีจำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 28.6 มีความคิดเห็นดังนี้ ประการแรกคิดเห็นว่าควรเรียนอย่างจริงจังพร้อมทั้งมีการตรวจเช็คชื่อด้วยทุกครั้ง อีกประการหนึ่งควรสอดคล้องเป็นระดับแนวทางเดียวกับบริษัทวิทยุการบินฯ เมื่อพิจารณาด้านผู้ที่ต้องการให้มีการฝึกอบรมไม่เป็นทางการอย่างเดียทั้งหมด 18 คน พบว่าร้อยละ 83.3 ไม่เสนอแนะรูปแบบซึ่งเป็นไปได้ว่าเห็นด้วยกับตัวอย่างรูปแบบที่นำเสนอในแบบสอบถามซึ่งยกตัวอย่างว่าควรเป็นการพูดคุยสนทนาภาษาอังกฤษโดยทั่วไปที่มีใช้การเรียนในห้องเรียนซึ่งอาจจะกำหนดเวลาในช่วงเช้าของทุกวันเป็นชั่วโมงภาษาอังกฤษ เป็นต้น และมีจำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 16.7 มีความคิดเห็นดังนี้ ประการแรกเห็นว่าควรพูดคุยสนทนาขณะพักและอาจมีการสอบถามไวยากรณ์เพื่ออธิบายความเข้าใจเพิ่มเติม ประการที่สองคือเน้นการสนทนา และประการที่สามคือเรียนรู้ด้วยตนเอง เมื่อพิจารณาด้านผู้ที่ต้องการให้มีการฝึกอบรมทั้งแบบเป็นทางการและไม่เป็นทางการควบคู่กันทั้งหมด 24 คน พบว่าร้อยละ 79.2 ไม่เสนอแนะรูปแบบ และมีจำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 20.8 มีความคิดเห็นดังนี้ ประการแรกเห็นว่าให้เรียนรู้จากการปฏิบัติงานจริงหรือได้ฝึกพูดคุยจริง ประการที่สองคือเรียนแบบมีส่วนร่วม จัดให้มีการเล่นเกมส์โดยเน้นเนื้อหาวิชาการสอดแทรกเข้าไป ประการที่สามคือแบบเป็นทางการใช้บุคคลภายนอก แบบไม่เป็นทางการใช้บุคคลภายในในการสนทนา หรืออาจจะจัดให้มีตัวแทนประจำผลิตช่วยกระตุ้นการสนทนา ประการที่สี่คือผสมผสานกันในลักษณะสภาพห้องเรียนเป็นแบบทางการแต่วิธีการสอนเป็นแบบไม่เป็นทางการ และประการที่ห้าคือแบบเป็นทางการเน้นเนื้อหาไวยากรณ์โดยอาจจัดให้มีการพบปะวิทยากรผู้เชี่ยวชาญ แบบไม่เป็นทางการให้มีการพูดคุยกันอย่างสม่ำเสมอ

**ตารางที่ 12 อัตราส่วนการเรียนการสอนระหว่างภาษาอังกฤษที่เกี่ยวข้องกับงานควบคุมจราจรทางอากาศ กับ ภาษาอังกฤษที่ใช้ติดต่อสื่อสารทั่วไปในชีวิตประจำวัน**

ความคิดเห็น / ความต้องการ	จำนวน(n=43)	ร้อยละ
- 20 : 80	2	4.7
- 30 : 70	4	9.3
- 40 : 60	8	18.6
- 50 : 50	18	41.9
- 60 : 40	5	11.6
- 70 : 30	3	7.0
- 80 : 20	2	4.7
- 90 : 10	1	2.2

ตารางที่ 12 มีผู้ไม่แสดงความคิดเห็นจำนวน 8 คน คงเหลือประชากรในการศึกษา 43 คน พบว่า อัตราส่วนการเรียนการสอนระหว่างภาษาอังกฤษที่เกี่ยวข้องกับงานควบคุมจราจรทางอากาศ กับภาษาอังกฤษที่ใช้ติดต่อสื่อสารทั่วไปในชีวิตประจำวัน (Aviation English or ICAO Phraseologies : General English or Plain Language) ส่วนใหญ่ร้อยละ 41.9 ต้องการให้เป็น 50:50 รองลงมา ร้อยละ 18.6 เป็น 40:60 ลำดับถัดมาร้อยละ 11.6 เป็น 60:40 ถัดมาร้อยละ 9.3 เป็น 30:70 ถัดมาร้อยละ 7.0 เป็น 70:30 ถัดมาร้อยละ 4.7 เท่ากันคือ 20:80 และ 80:20 และลำดับสุดท้ายร้อยละ 2.2 เป็น 90:10

**ตารางที่ 13 ช่วงเวลาที่ต้องการให้ประเมินผลการฝึกอบรม**

ความคิดเห็น / ความต้องการ	จำนวน(n=50)	ร้อยละ
ก่อนและหลังบทเรียนทุกครั้ง	17	34.0
หลังบทเรียนทุกครั้ง	7	14.0
เมื่อจบหลักสูตรแต่ละหลักสูตร	22	44.0
อื่น ๆ (โปรดระบุ)	4	8.0
อื่น ๆ	(n=4)	
-ไม่จำเป็นต้องประเมิน เพราะนำไปใช้งานจริง ไม่ควรกำหนด	2	50.0
-ควรประเมินเป็นช่วง ๆ และควรมีการประเมินหลายลักษณะ	2	50.0

ตารางที่ 13 มีผู้ไม่แสดงความคิดเห็นจำนวน 1 คน คงเหลือประชากรในการศึกษา 50 คน พบว่าช่วงเวลาที่ต้องการให้มีการประเมินผลการเรียนหรือฝึกอบรม ส่วนใหญ่ร้อยละ 44.0 เห็นว่าควรกระทำเมื่อจบหลักสูตรแต่ละหลักสูตร รองลงมาร้อยละ 34.0 เป็นก่อนและหลังบทเรียนทุกครั้ง และยังให้ความคิดเห็นเพิ่มเติมว่าการประเมินก่อนบทเรียนเพื่อวางแผนการสอน และการประเมินหลังบทเรียนก็เพื่อวัดผลว่าได้ผลเป็นอย่างไร อีกประการหนึ่งก็คือควบคู่กับการประเมินก่อนและหลังบทเรียนแล้วควรประเมินช่วงปฏิบัติงานและชีวิตประจำวันด้วย ลำดับถัดมาร้อยละ 7.0 เป็นหลังบทเรียนทุกครั้ง และลำดับสุดท้ายร้อยละ 8.0 เป็นอื่นๆ ซึ่งจำนวน 4 คนนี้ มีจำนวน 2 คน เห็นว่าไม่จำเป็นต้องประเมิน เพราะนำไปใช้งานจริงจึงไม่ควรกำหนดให้มีการประเมินผล และอีก 2 คนเห็นว่าควรประเมินผลเป็นช่วงๆ แทน เช่น ทุก 1 เดือน หรือทุก 2 เดือน หรือทุก 3 เดือน เป็นต้น และอีกความเห็นก็คือควรให้มีการประเมินผลหลายๆ ลักษณะ เช่น มีการประเมินผลร่วมระหว่างผู้เข้ารับการอบรมกับวิทยากรเพื่อร่วมกันวิเคราะห์หาแนวทางการพัฒนาและแก้ไขจุดบกพร่องของการใช้ภาษาอังกฤษของบุคคลนั้นๆ

ตารางที่ 14 ความต้องการรับวุฒิบัตรรับรองเมื่อเรียนจบแต่ละหลักสูตร

ความคิดเห็น / ความต้องการ	จำนวน(n=48)	ร้อยละ
ต้องการ	18	37.5
ไม่ต้องการ	30	62.5

ตารางที่ 14 มีผู้ไม่แสดงความคิดเห็นจำนวน 3 คน คงเหลือประชากรในการศึกษา 48 คน พบว่า ส่วนใหญ่ร้อยละ 62.5 ไม่ต้องการให้มีวุฒิบัตรรับรองหลังจากเรียนจบแต่ละหลักสูตร ในขณะที่ร้อยละ 37.5 ต้องการให้มีวุฒิบัตรรับรองหลังจากเรียนจบแต่ละหลักสูตร

#### 4.1.3 การวิเคราะห์ปัจจัยที่มีผลต่อความต้องการในการเรียนรู้ภาษาอังกฤษ ปัญหาและอุปสรรคที่ส่งผลต่อความต้องการในการเรียนรู้ภาษาอังกฤษ และข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่นๆ

การวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นในหัวข้อนี้ได้แบ่งออกเป็น 2 ส่วนใหญ่ ๆ ได้แก่ปัจจัยที่มีผลต่อความต้องการในการเรียนรู้ภาษาอังกฤษพร้อมทั้งปัญหาและอุปสรรคที่ส่งผลต่อความต้องการในการเรียนรู้ภาษาอังกฤษ และข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่นๆ

ส่วนแรกในการวิเคราะห์ปัจจัยที่มีผลต่อความต้องการในการเรียนรู้ภาษาอังกฤษพร้อมทั้งปัญหาและอุปสรรคที่ส่งผลต่อความต้องการในการเรียนรู้ภาษาอังกฤษ ได้แบ่งระดับความคิดเห็นออกเป็น 5 ระดับ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย น้อยที่สุด กำหนดการให้คะแนนแบบ Arbitrary Weighting Method โดยกำหนดการให้ค่าคะแนนเป็นข้อความทางบวก ได้แก่ 5 4 3 2 1 แล้วนำมาวิเคราะห์ด้วยสถิติเชิงพรรณนาอันได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน โดยมีเกณฑ์การให้นำหนักคะแนนและการอธิบายความหมายดังนี้

คะแนนเฉลี่ย 4.21 – 5.00	หมายถึง	เห็นด้วยมากที่สุด
คะแนนเฉลี่ย 3.41 – 4.20	หมายถึง	เห็นด้วยมาก
คะแนนเฉลี่ย 2.61 – 3.40	หมายถึง	เห็นด้วยปานกลาง
คะแนนเฉลี่ย 1.81 – 2.60	หมายถึง	เห็นด้วยน้อย
คะแนนเฉลี่ย 1.00 – 1.80	หมายถึง	เห็นด้วยน้อยที่สุด

ตารางที่ 15 ระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยที่มีผลต่อความต้องการในการเรียนรู้ภาษาอังกฤษ

ปัจจัยที่มีผล	ระดับความคิดเห็น				
	มากที่สุด จำนวน (ร้อยละ)	มาก จำนวน (ร้อยละ)	ปานกลาง จำนวน (ร้อยละ)	น้อย จำนวน (ร้อยละ)	น้อยที่สุด จำนวน (ร้อยละ)
1. ความจำเป็นในการใช้ภาษาอังกฤษในตำแหน่งงานปัจจุบัน					
1) ทักษะการฟัง	43	5	3		
Mean = 4.78    S.D. = 0.54	(84.3)	(9.8)	(5.9)		
2) ทักษะการพูด	34	12	3	2	
Mean = 4.53    S.D. = 0.78	(66.7)	(23.5)	(5.9)	(3.9)	

ตารางที่ 15 (ต่อ)

ปัจจัยที่มีผล	ระดับความคิดเห็น				
	มากที่สุด จำนวน (ร้อยละ)	มาก จำนวน (ร้อยละ)	ปานกลาง จำนวน (ร้อยละ)	น้อย จำนวน (ร้อยละ)	น้อยที่สุด จำนวน (ร้อยละ)
3) ทักษะการอ่าน Mean = 4.00 S.D. = 0.83	13 (25.5)	28 (54.8)	8 (15.7)	1 (2.0)	1 (2.0)
4) ทักษะการเขียน Mean = 3.69 S.D. = 0.97	9 (17.6)	24 (47.1)	13 (25.5)	3 (5.9)	2 (3.9)
รวม ข้อ 1. Mean = 4.25 S.D. = 0.65					
2. ทักษะคิดและความต้องการใน การเรียนรู้ภาษาอังกฤษ					
1) ภาษาอังกฤษควรมีการเรียนรู้ อย่างต่อเนื่องสม่ำเสมอ Mean = 4.61 S.D. = 0.60	34 (66.7)	14 (27.5)	3 (5.8)		
2) ปกติชอบเรียนภาษาอังกฤษ Mean = 3.57 S.D. = 1.03	9 (17.6)	19 (37.3)	18 (35.3)	2 (3.9)	3 (5.9)
3) พื้นฐานภาษาอังกฤษเดิมที่มี อยู่ในระดับที่สามารถสอบผ่านตาม มาตรฐานได้ Mean = 3.20 S.D. = 0.92	3 (5.9)	15 (29.4)	25 (49.0)	5 (9.8)	3 (5.9)
4) ผู้ให้ความรู้ด้านภาษาอังกฤษมี ผลต่อความอยากเรียนรู้ภาษา อังกฤษ Mean = 4.35 S.D. = 0.82	28 (54.8)	14 (27.5)	8 (15.7)	1 (2.0)	
5) หลักสูตรการฝึกอบรมภาษา อังกฤษของบริษัทฯ จะช่วยให้สอบ ผ่านตามมาตรฐานได้ Mean = 3.71 S.D. = 1.08	14 (27.5)	16 (31.4)	15 (29.4)	4 (7.8)	2 (3.9)

ตารางที่ 15 (ต่อ)

ปัจจัยที่มีผล	ระดับความคิดเห็น				
	มากที่สุด จำนวน (ร้อยละ)	มาก จำนวน (ร้อยละ)	ปานกลาง จำนวน (ร้อยละ)	น้อย จำนวน (ร้อยละ)	น้อยที่สุด จำนวน (ร้อยละ)
6) บรรยากาศในการเรียนรู้ภาษาอังกฤษแบบไม่เป็นทางการช่วยให้การเรียนรู้ภาษาอังกฤษดีขึ้น Mean = 4.12 S.D. = 0.84	19 (37.3)	21 (41.2)	9 (17.6)	2 (3.9)	
7) ถ้ามีส่วนร่วมในการกำหนดรูปแบบการเรียนรู้ภาษาอังกฤษจะทำให้ผลการฝึกอบรมภาษาอังกฤษประสบความสำเร็จมากขึ้น Mean = 3.63 S.D. = 0.94	9 (17.6)	19 (37.3)	20 (39.2)	1 (2.0)	2 (3.9)
รวม ข้อ 2. Mean = 3.88 S.D. = 0.56					
3. ความคาดหวังต่อรูปแบบโครงสร้างขององค์กรในการได้รับการสนับสนุนจากองค์กรในการเรียนรู้ภาษาอังกฤษ					
1) การได้รับการสนับสนุนเรื่องงบประมาณจากองค์กรช่วยให้เกิดแรงจูงใจอยากเรียนรู้ภาษาอังกฤษเพิ่มขึ้น Mean = 3.98 S.D. = 0.88	16 (31.4)	21 (41.2)	11 (21.5)	3 (5.9)	
2) ค่าใช้จ่ายจากการเข้ารับการฝึกอบรม ต้องการได้รับงบประมาณสนับสนุนจากองค์กรทั้งหมด Mean = 4.10 S.D. = 0.88	19 (37.3)	21 (41.2)	8 (15.6)	3 (5.9)	

ตารางที่ 15 (ต่อ)

ปัจจัยที่มีผล	ระดับความคิดเห็น				
	มากที่สุด จำนวน (ร้อยละ)	มาก จำนวน (ร้อยละ)	ปานกลาง จำนวน (ร้อยละ)	น้อย จำนวน (ร้อยละ)	น้อยที่สุด จำนวน (ร้อยละ)
3) ถ้าจัดให้มีหลักสูตรและทีมงานโดยตรงที่เพียงพอในการพัฒนาภาษาอังกฤษให้อย่างสม่ำเสมอจะช่วยให้อายุการเรียนรู้ภาษาอังกฤษมากขึ้น Mean = 4.27 S.D. = 0.70	21 (41.2)	23 (45.1)	7 (13.7)		
รวม ข้อ 3. Mean = 4.12 S.D. = 0.62					
4. ความรู้ความเข้าใจในข้อกำหนดมาตรฐานภาษาอังกฤษขององค์การการบินพลเรือนระหว่างประเทศ (ICAO) 1) ทราบและเข้าใจถึงประเด็นปัญหาที่ ICAO ได้ออกมาตรฐานการทดสอบภาษาอังกฤษนี้ขึ้นมา Mean = 3.96 S.D. = 0.69	10 (19.6)	30 (58.8)	10 (19.6)	1 (2.0)	
2) มาตรฐานในการทดสอบมี 6 ระดับ แต่ละระดับแบ่งเป็น 6 ด้าน ทราบและเข้าใจมาตรฐานในแต่ละด้านของทุกระดับเป็นอย่างดี Mean = 3.12 S.D. = 0.89	2 (3.9)	13 (25.5)	29 (56.9)	3 (5.9)	4 (7.8)

ตารางที่ 15 (ต่อ)

ปัจจัยที่มีผล	ระดับความคิดเห็น				
	มากที่สุด จำนวน (ร้อยละ)	มาก จำนวน (ร้อยละ)	ปานกลาง จำนวน (ร้อยละ)	น้อย จำนวน (ร้อยละ)	น้อยที่สุด จำนวน (ร้อยละ)
3) ทราบว่าข้อกำหนดมาตรฐาน ภาษาอังกฤษของICAOมีผลต่อใบ อนุญาตการควบคุมจราจรทาง อากาศ Mean = 3.76 S.D. = 0.91	12 (23.4)	18 (35.3)	19 (37.3)	1 (2.0)	1 (2.0)
4) ทราบว่าสถาบันใดที่กรมขนส่ง ทางอากาศรับรองให้เป็นผู้ทำการ ทดสอบมาตรฐานภาษาอังกฤษ Mean = 2.75 S.D. = 1.09	2 (3.9)	11 (21.6)	18 (35.3)	12 (23.5)	8 (15.7)
5) มาตรฐานการทดสอบภาษา อังกฤษของICAOเหมาะสมแล้ว Mean = 3.39 S.D. = 0.90	4 (7.8)	20 (39.3)	21 (41.2)	4 (7.8)	2 (3.9)
6) มาตรฐานการทดสอบภาษา อังกฤษของICAOทำให้ต้องเรียนรู้ ภาษาอังกฤษเพิ่มขึ้น Mean = 3.98 S.D. = 0.88	15 (29.3)	23 (45.1)	11 (21.6)	1 (2.0)	1 (2.0)
รวม ข้อ 4. Mean = 3.49 S.D. = 0.60					
ค่าเฉลี่ยรวม = 4.02 S.D. = 0.48					

จากตารางที่ 15 พบว่า

1. โดยรวมแล้ว พนักงานควบคุมจราจรทางอากาศมีระดับระดับความคิดเห็นต่อปัจจัย  
ที่มีผลต่อความต้องการในการเรียนรู้ภาษาอังกฤษ อันได้แก่ ความจำเป็นในการใช้ภาษาอังกฤษใน  
ตำแหน่งงานปัจจุบัน ทักษะและความต้องการในการเรียนรู้ภาษาอังกฤษของแต่ละบุคคล ความ  
คาดหวังต่อรูปแบบโครงสร้างขององค์กรในการได้รับการสนับสนุนจากองค์กรในการเรียนรู้ภาษา  
อังกฤษ และความรู้ความเข้าใจในข้อกำหนดมาตรฐานภาษาอังกฤษขององค์การการบินพลเรือน

ระหว่างประเทศ (ICAO) โดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีความคิดเห็นเฉลี่ยรวมเท่ากับ 4.02 ทั้งนี้ เมื่อพิจารณาแยกเป็นแต่ละปัจจัยพบว่าปัจจัยด้านความจำเป็นในการใช้ภาษาอังกฤษในตำแหน่งงานปัจจุบันเป็นสิ่งที่พนักงานควบคุมจราจรทางอากาศเห็นว่ามีความต้องการเรียนรู้ภาษาอังกฤษในระดับมากที่สุด ในขณะที่ปัจจัยอื่น ๆ อีก 3 ปัจจัยนั้นพนักงานฯ เห็นว่ามีความต้องการเรียนรู้ภาษาอังกฤษในระดับมากเท่านั้น

2. เมื่อพิจารณาถึงรายละเอียดของแต่ละปัจจัยในแต่ละประเด็นต่างๆ อธิบายได้ดังนี้

2.1) ความจำเป็นในการใช้ภาษาอังกฤษในตำแหน่งงานปัจจุบัน พนักงานควบคุมจราจรทางอากาศเห็นว่ามีความต้องการเรียนรู้ภาษาอังกฤษในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ยรวมในข้อนี้เท่ากับ 4.25 ทั้งนี้มีความเห็นว่าทักษะการฟังและทักษะการพูดมีความจำเป็นอยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.78 และ 4.53 ตามลำดับ และมีความเห็นว่าทักษะการอ่านและทักษะการเขียนมีความจำเป็นอยู่ในระดับมากเท่านั้น ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.00 และ 3.69 ตามลำดับ

2.2) ทักษะและความต้องการในการเรียนรู้ภาษาอังกฤษของแต่ละบุคคล พนักงานควบคุมจราจรทางอากาศเห็นว่ามีความต้องการเรียนรู้ภาษาอังกฤษในระดับมาก ค่าเฉลี่ยรวมในข้อนี้เท่ากับ 3.88 ทั้งนี้มีความเห็นว่าภาษาอังกฤษควรมีการเรียนรู้อย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ และผู้ให้ความรู้ด้านภาษาอังกฤษมีผลต่อความอยากเรียนรู้ภาษาอังกฤษมากขึ้น อยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.61 และ 4.35 ตามลำดับ รองลงมาเห็นว่าโดยปกติชอบเรียนภาษาอังกฤษ หลักสูตรการฝึกอบรมภาษาอังกฤษของบริษัทฯ จะช่วยให้สามารถสอบผ่านตามมาตรฐานได้ บรรยากาศการเรียนรู้อังกฤษแบบไม่เป็นทางการจะช่วยให้การเรียนรู้ภาษาอังกฤษดีขึ้น และถ้าหากมีส่วนร่วมในการกำหนดรูปแบบการเรียนรู้อังกฤษจะทำให้ผลการฝึกอบรมภาษาอังกฤษประสบความสำเร็จมากขึ้น อยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 3.57 3.71 4.12 และ 3.63 ตามลำดับ และประการสุดท้ายเห็นว่าพื้นฐานภาษาอังกฤษเดิมที่มีอยู่สามารถสอบผ่านการทดสอบตามมาตรฐานได้ อยู่ในระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.20

2.3) ความคาดหวังต่อรูปแบบโครงสร้างขององค์กรในการได้รับการสนับสนุนจากองค์กรในการเรียนรู้ภาษาอังกฤษ พนักงานควบคุมจราจรทางอากาศเห็นว่ามีความต้องการเรียนรู้ภาษาอังกฤษในระดับมาก ค่าเฉลี่ยรวมในข้อนี้เท่ากับ 4.12 ทั้งนี้มีความเห็นว่าถ้าหากมีหลักสูตรและทีมงานโดยตรงที่เพียงพอในการพัฒนาภาษาอังกฤษให้อย่างสม่ำเสมอจะช่วยให้อยากเรียนรู้ภาษาอังกฤษมากขึ้น อยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.27 และมีความเห็นว่า การได้รับการสนับสนุนเรื่องงบประมาณจากองค์กรจะช่วยให้เกิดแรงจูงใจอยากเรียนรู้ภาษาอังกฤษเพิ่มขึ้น และค่าใช้จ่ายในการเข้ารับการฝึกอบรมภาษาอังกฤษได้รับงบประมาณสนับสนุนจากองค์กรทั้งหมดจะช่วยให้ต้องการที่จะเรียนรู้ภาษาอังกฤษมากขึ้น อยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 3.98 และ 4.10 ตามลำดับ

2.4) ความรู้ความเข้าใจในข้อกำหนดมาตรฐานภาษาอังกฤษขององค์การการบินพลเรือนระหว่างประเทศ (ICAO) พนักงานควบคุมจราจรทางอากาศเห็นว่ามีความต้องการเรียนรู้ภาษาอังกฤษในระดับมาก ค่าเฉลี่ยรวมในข้อนี้เท่ากับ 3.49 ทั้งนี้มีความเห็นว่าการทราบและเข้าใจถึงประเด็นปัญหาที่องค์การการบินพลเรือนระหว่างประเทศได้ออกมาตรฐานการทดสอบภาษาอังกฤษนี้ขึ้นมา การทราบถึงข้อกำหนดมาตรฐานภาษาอังกฤษขององค์การการบินพลเรือนระหว่างประเทศจะมีผลต่อใบอนุญาตการควบคุมการจราจรทางอากาศ และการมีขึ้นของมาตรฐานการทดสอบภาษาอังกฤษขององค์การการบินพลเรือนระหว่างประเทศนี้ทำให้ต้องการเรียนรู้ภาษาอังกฤษมากขึ้น อยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 3.96 3.76 และ 3.98 ตามลำดับ และการทราบและเข้าใจรายละเอียดของมาตรฐานในการทดสอบว่ามี 6 ระดับ แต่ละระดับแบ่งเป็น 6 ด้านนั้นเป็นอย่างดี การทราบว่าสถาบันใดที่กรมขนส่งทางอากาศรับรองให้เป็นผู้ทำการทดสอบมาตรฐานภาษาอังกฤษ และมีความเห็นว่ามาตรฐานการทดสอบภาษาอังกฤษขององค์การการบินพลเรือนระหว่างประเทศเหมาะสมแล้ว อยู่ในระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ย 3.12 2.75 และ 3.39 ตามลำดับ

ตารางที่ 16 ระดับความคิดเห็นต่อปัญหาและอุปสรรคที่ส่งผลต่อความต้องการในการเรียนรู้ภาษาอังกฤษ

ปัญหาและอุปสรรค อันเกิดมาจาก	ระดับความคิดเห็น				
	มากที่สุด จำนวน (ร้อยละ)	มาก จำนวน (ร้อยละ)	ปานกลาง จำนวน (ร้อยละ)	น้อย จำนวน (ร้อยละ)	น้อยที่สุด จำนวน (ร้อยละ)
<b>ปัจจัยภายใน</b>					
1. พื้นฐานภาษาอังกฤษแต่ละคน Mean = 3.31 S.D. = 1.01	6 (11.8)	15 (29.4)	22 (43.1)	5 (9.8)	3 (5.9)
2. อายุที่มากขึ้นมีผลต่อการเรียนรู้ ภาษาอังกฤษ Mean = 3.80 S.D. = 1.08	15 (29.4)	19 (37.3)	11 (21.6)	4 (7.8)	2 (3.9)
3. ความสนใจในการเรียนรู้ภาษา อังกฤษ Mean = 3.80 S.D. = 0.92	9 (17.6)	29 (56.8)	9 (17.5)	2 (3.9)	2 (3.9)
รวม ปัจจัยภายใน Mean = 3.64 S.D. = 0.67					
<b>ปัจจัยภายนอก</b>					
4. ช่วงเวลาทำงานที่เป็นกะ มีผล ต่อการเรียนรู้ภาษาอังกฤษ Mean = 4.12 S.D. = 1.07	24 (47.1)	15 (29.4)	8 (15.7)	2 (3.9)	2 (3.9)
5. แผนงานการฝึกอบรมที่แน่นอน ชัดเจนและต่อเนื่อง Mean = 4.00 S.D. = 0.78	12 (23.5)	30 (58.8)	6 (11.8)	3 (5.9)	
6. ทีมงานที่รับผิดชอบการฝึก อบรมที่เพียงพอ Mean = 4.00 S.D. = 0.78	12 (23.5)	30 (58.8)	6 (11.8)	3 (5.9)	
7. ผู้บังคับบัญชา Mean = 3.69 S.D. = 1.05	13 (25.5)	16 (31.4)	17 (33.3)	3 (5.9)	2 (3.9)

ตารางที่ 16 (ต่อ)

ปัญหาและอุปสรรค อันเกิดมาจาก	ระดับความคิดเห็น				
	มากที่สุด จำนวน (ร้อยละ)	มาก จำนวน (ร้อยละ)	ปานกลาง จำนวน (ร้อยละ)	น้อย จำนวน (ร้อยละ)	น้อยที่สุด จำนวน (ร้อยละ)
8.อิทธิพลจากเพื่อนร่วมงานที่ สนใจเรียนภาษาอังกฤษ Mean = 3.61 S.D. = 0.98	9 (17.6)	20 (39.3)	17 (33.3)	3 (5.9)	2 (3.9)
9.บรรยากาศในที่ทำงานไม่เอื้อ อำนวยให้อยากเรียนรู้ภาษา อังกฤษควบคู่กับการปฏิบัติงาน Mean = 3.51 S.D. = 1.03	8 (15.7)	21 (41.2)	12 (23.5)	9 (17.6)	1 (2.0)
รวม ปัจจัยภายนอก	Mean = 3.82 S.D. = 0.63				
ค่าเฉลี่ยรวม	= 3.70 S.D. = 0.47				

จากตารางที่ 16 พบว่า

1. โดยรวมแล้ว พนักงานควบคุมจราจรทางอากาศมีระดับระดับความคิดเห็นต่อปัญหาและอุปสรรคที่ส่งผลต่อความต้องการในการเรียนรู้ภาษาอังกฤษ ทั้งในส่วนที่เกิดจากปัจจัยภายในอันเกิดจากปัจจัยภายในของแต่ละบุคคลเองซึ่งอาจเกิดมาจากความสามารถ สภาพร่างกาย ตลอดจนความคิดเห็น ทักษะต่าง ๆ และทั้งส่วนที่เกิดจากปัจจัยภายนอกที่มีผลต่อความรู้สึกนึกคิดและพฤติกรรมของแต่ละบุคคลซึ่งอาจเกิดจากสภาพแวดล้อมต่างๆ ทั้งบุคคลและองค์กร รวมถึงสถานการณ์ใดๆที่อยู่รอบตัวผู้เรียนที่ส่งผลต่อความต้องการในการเรียนรู้ภาษาอังกฤษ พบว่ามีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 3.70 โดยมีความเห็นต่อปัจจัยภายในและปัจจัยภายนอกอยู่ในระดับมากเช่นเดียวกัน ค่าเฉลี่ย 3.64 และ 3.82 ตามลำดับ แต่จะมีความคิดเห็นต่อปัจจัยภายนอกว่ามีผลมากกว่าเล็กน้อย

2. เมื่อพิจารณาถึงรายละเอียดของแต่ละปัจจัยที่เป็นปัญหาและอุปสรรคในแต่ละประเด็นต่างๆ อธิบายได้ดังนี้

2.1) ปัจจัยภายใน พนักงานควบคุมจราจรทางอากาศเห็นว่าเป็นปัญหาและอุปสรรคอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยรวมในข้อนี้เท่ากับ 3.64 ทั้งนี้มีความเห็นว่าอายุที่มากขึ้นและความสนใจในการเรียนรู้ภาษาอังกฤษเป็นปัญหาและอุปสรรคในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 3.80 ทั้ง 2 ประเด็น และประเด็นพื้นฐานภาษาอังกฤษเห็นว่าเป็นปัญหาและอุปสรรคในระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ย 3.31

2.2) ปัจจัยภายนอก พนักงานควบคุมจราจรทางอากาศเห็นว่าเป็นปัญหาและอุปสรรคอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยรวมในข้อนี้เท่ากับ 3.82 ทั้งนี้มีความคิดเห็นว่าเป็น 6 ประเด็นปัญหาของปัจจัยภายนอกนี้ทั้งหมดอันได้แก่ช่วงเวลาการทำงานที่เป็นกะ แผนงานการฝึกอบรมที่แน่นอนชัดเจนต่อเนื่อง ทีมงานที่รับผิดชอบการฝึกอบรมที่เพียงพอ ผู้บังคับบัญชา อิทธิพลจากเพื่อนร่วมงานที่สนใจเรียนภาษาอังกฤษ และบรรยากาศในที่ทำงานที่ไม่เอื้ออำนวยให้เรียนรู้ภาษาอังกฤษควบคู่ไปกับการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยของแต่ละประเด็นปัญหา 4.12 4.00 4.00 3.69 3.61 และ 3.51 ตามลำดับ อย่างไรก็ตามถึงแม้ทุกประเด็นปัญหาจะอยู่ในระดับมากเช่นเดียวกันหมด แต่ถ้าพิจารณาค่าเฉลี่ยในแต่ละประเด็นจะพบว่า ช่วงเวลาการทำงานเป็นกะเป็นปัญหาและอุปสรรคที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด และประเด็นปัญหาอื่นๆ จะมีผลลดหลั่นกันลงมาตามลำดับ

ทั้งนี้ ได้มีผู้ให้ข้อคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาและอุปสรรคอื่นๆ เพิ่มเติม จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 13.7 สามารถจำแนกเป็นปัญหาและอุปสรรคอื่นๆ ที่เกิดจากปัจจัยภายในและปัจจัยภายนอกได้ดังต่อไปนี้

ปัจจัยภายใน ให้ความคิดเห็นสรุปได้ดังนี้ว่า ขึ้นอยู่กับความตั้งใจที่จะปรับปรุงทักษะภาษาอังกฤษของแต่ละบุคคล ความต้องการใฝ่รู้และความตระหนักในความสำคัญของภาษาอังกฤษที่มีผลต่อการทำงานของแต่ละบุคคลแตกต่างกัน แรงจูงใจใฝ่อยากเรียนรู้รวมไปถึงการสร้างแรงจูงใจและปรารถนาที่จะทำให้เขาตระหนักว่าเรียนไปเพื่ออะไร มีประโยชน์และสิ่งที่ดีอะไรเกิดขึ้นบ้าง การที่มีพื้นฐานภาษาอังกฤษน้อยและอายุที่มากทำให้ไม่กล้าพูด และปัญหาในด้านของทักษะการฟังซึ่งเห็นว่าเป็นสำคัญที่สุด

ปัจจัยภายนอก ให้ความคิดเห็นสรุปได้ดังนี้ว่า ขาดบุคลากรและเงินสนับสนุนในการว่าจ้างชาวต่างประเทศมาเป็นผู้สอนหรือฝึกอบรม และหลายๆ คนยังกล่าวเพิ่มเติมว่าปัญหาเรื่องเวลาทำงานที่เป็นเวรกะมีปัญหามากในเรื่องของความต่อเนื่องในการเรียนหรือฝึกอบรมมาก

#### ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่น ๆ

ได้มีผู้ให้ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่นๆ เพิ่มเติม จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 27.5 สามารถจำแนกเป็นแต่ละประเด็นดังต่อไปนี้

1. โครงการฝึกอบรมต้องมีความต่อเนื่องและเป็นแผนงานที่ชัดเจนสามารถวัดผลได้อีกทั้งต้องมีการวัดผลที่จริงจัง และนำผลการประเมินดังกล่าวนี้ไปใช้เป็นแนวทางในการจัด

รูปแบบการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาพนักงานด้วย ซึ่งตัวชี้วัดว่าการฝึกอบรมนั้นประสบความสำเร็จก็คือการที่พนักงานสามารถสอบผ่านการฝึกอบรมและสามารถสื่อสารได้ นั่นเอง

2. ความสอดคล้องของเนื้อหาที่จะอบรม ควรสอดคล้องกับมาตรฐานการทดสอบขององค์การการบินพลเรือน ถ้าหากมีแนวข้อสอบก็ควรมีการเฉลยและให้เหตุผลของการตอบแต่ละข้อด้วย

3. ค่าใช้จ่ายในการฝึกอบรมควรจะขอสนับสนุนจากบริษัททั้งหมด แต่อาจตั้งกฎเกณฑ์ว่าต้องผ่านการฝึกอบรมและกำหนดจำนวนชั่วโมงต่ำสุดที่ต้องเข้ารับการฝึกอบรมไว้

4. ควรหาวิธีสร้างแรงจูงใจให้พนักงานอยากจะเรียนรู้โดยไม่ต้องรู้สึกว่าเป็น ฐึ่ฝึกอยากเรียนรู้จากความต้องการภายใน ซึ่งถ้าสร้างแรงจูงใจนี้ได้พนักงานจะพยายามขวนขวายเอง และรู้สึกมีความสุขและพึงพอใจในการเรียนรู้

5. แนะนำรูปแบบกิจกรรมในการฝึกอบรมที่ควรเป็น อันได้แก่

- ควรเป็นแบบกึ่งทางการ สบายๆ เพื่อสร้างบรรยากาศการเรียนรู้ที่ดีซึ่งจะช่วยเสริมทัศนคติที่ดีในการเรียนรู้ให้มีขึ้นและเข้มแข็งยิ่งขึ้น อีกทั้งช่วงเวลาต้องไม่ยาวนานเกินไปในขณะที่มีความต่อเนื่อง อย่างน้อย 1 ปี ขึ้นไป โดยเน้นทักษะการใช้งานเป็นสำคัญ

- การจัดให้มีสื่อการเรียนต่างๆ และไปเรียนรู้เอาเองเพื่อแก้ปัญหาข้อจำกัดด้านเวลาการทำงานเวิร์ก

- ในกรณีที่มีการจำกัดจำนวนผู้เข้าฝึกอบรมควรพิจารณาผู้ที่ไม่เคยได้เข้ารับการฝึกอบรมก่อน

- การฝึกอบรมที่เริ่มจัดให้มี ณ เวลานี้ ประมาณ ปีละ 2 ครั้ง สำหรับ 2 ชุด นั้นหมายถึงต่อคนได้รับการฝึกอบรมปีละครั้งเท่านั้นซึ่งนับว่าน้อยเกินไป ควรมีระยะเวลาห่างที่สั้นกว่านี้เนื่องจากการใช้ภาษาอังกฤษคือทักษะที่เกิดจากการฝึกฝนบ่อยๆ เป็นประจำจึงจะเกิดความชำนาญ

- ในด้านช่วงเวลาของการประเมินผล นอกเหนือจากจะประเมินก่อนและหลังบทเรียนหรือตามข้อกำหนดของหลักสูตรฝึกอบรมแต่ละหลักสูตรแล้ว ควรมีการประเมินในช่วงเวลาปฏิบัติงานและในชีวิตประจำวันประกอบกันด้วย

- การจัดรูปแบบหลักสูตรต้องมีความสอดคล้องกับกลุ่มผู้เรียน เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลสูงสุด

- ลักษณะของหลักสูตรควรฝึกทักษะเบื้องต้นก่อนและพัฒนาขึ้นไปเรื่อยๆ โดยที่ไม่ต้องเร่งรีบมากเกินไป

- ถ้าหากเป็นไปได้ควรนำเสนอผู้บังคับบัญชาให้ติดต่อครูสอนภาษาอังกฤษชาวต่างชาติ เข้าไปประจำในหน่วยงานจะได้ให้คำปรึกษาและฝึกอบรมได้ต่อเนื่องตลอดเวลา มิใช่ทำในลักษณะปัจจุบันนี้ที่มีการทดสอบทุก 6 เดือน ซึ่งไม่ค่อยได้ผลเท่าที่ควร

6. แนะนำลักษณะของผู้ฝึกอบรมว่าควรเป็นเช่นไร อันได้แก่

- ควรเป็นผู้ที่มีความชำนาญด้านภาษาและมีจิตวิทยาในการสอนไม่ให้เบื่อในการเรียนในด้านของความมีจิตวิทยา กล่าวคือต้องมีความเข้าใจในความแตกต่างของแต่ละบุคคล และสามารถสร้างแรงจูงใจให้อยากเรียนรู้ ในด้านความสามารถนั้นต้องสามารถให้คำแนะนำและเป็นที่ปรึกษาแก่ผู้เรียนเป็นรายบุคคลได้

- ผู้สอนควรเป็นชาวต่างชาติซึ่งเป็นเจ้าของภาษาโดยตรง มีสำเนียงที่เป็นมาตรฐานสากล ฟังเข้าใจง่าย เพื่อให้สามารถสื่อสารเข้าใจได้ง่าย

#### 4.1.4 การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระปัจจัยภายในและปัจจัยภายนอก กับตัวแปรตามความต้องการในรูปแบบการเรียนรู้ภาษาอังกฤษ

จากกรอบแนวคิดที่ใช้ในการศึกษา ได้กำหนดตัวแปรอิสระประกอบด้วยปัจจัยภายในและปัจจัยภายนอก โดยปัจจัยภายในประกอบด้วย ปัจจัยส่วนบุคคล และความคิดเห็นต่อการเรียนรู้ สำหรับปัจจัยภายนอกประกอบด้วยปัจจัยภายนอกด้านองค์กรที่มีผลต่อความคิดเห็นของบุคลากร สำหรับในส่วนของตัวแปรตามซึ่งเป็นตัวชี้วัดก็คือความต้องการอันมาจากความคิดเห็นในลักษณะต่างๆ ของรูปแบบในการเรียนรู้หรือฝึกอบรมภาษาอังกฤษเพื่อพัฒนาศักยภาพของบุคลากร เนื่องจากถ้าหากปัจจัยภายในและปัจจัยภายนอกดังกล่าวมีความสัมพันธ์กับความต้องการเรียนรู้ที่แตกต่างกันเช่นไรก็ย่อมส่งผลให้มีความต้องการในรูปแบบการเรียนรู้หรือฝึกอบรมที่แตกต่างกันในลักษณะเดียวกันเช่นกัน ดังนั้นจึงได้ทำการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ทั้งด้านความต้องการในการเรียนรู้และความต้องการในรูปแบบของการเรียนรู้ประกอบกัน ได้แสดงผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ดังต่อไปนี้

##### 1) การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่าง ปัจจัยส่วนบุคคล กับ ความต้องการในการเรียนรู้หรือฝึกอบรมภาษาอังกฤษ

สถิติที่ใช้วิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรคือค่าไคสแควร์ (Chi-square) โดยยอมรับความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระและตัวแปรตาม ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ได้กำหนดสมมติฐานในการวิเคราะห์ 2 กลุ่ม เนื่องจากต้องการทดสอบว่าปัจจัยส่วนบุคคลมีความสัมพันธ์กับความต้องการในการเรียนรู้ภาษาอังกฤษหรือไม่ แล้วเมื่อนำข้อมูลดังกล่าวไปปรับใช้ในการกำหนดรูปแบบการฝึกอบรมให้เหมาะสม จะมีลักษณะความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกันหรือไม่ ดังจะแสดงต่อไปนี้

$H_0$  : ปัจจัยส่วนบุคคลไม่มีความสัมพันธ์ต่อความต้องการในการเรียนรู้ภาษาอังกฤษ

$H_1$  : ปัจจัยส่วนบุคคลมีความสัมพันธ์ต่อความต้องการในการเรียนรู้ภาษาอังกฤษ

และ

$H_0$  : ปัจจัยส่วนบุคคลไม่มีความสัมพันธ์ต่อรูปแบบการเรียนรู้หรือฝึกอบรมภาษาอังกฤษที่ต้องการ

$H_1$  : ปัจจัยส่วนบุคคลมีความสัมพันธ์ต่อรูปแบบการเรียนรู้หรือฝึกอบรมภาษาอังกฤษที่ต้องการ

ผลการวิเคราะห์ปรากฏดังนี้

ตารางที่ 17 ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับความต้องการเรียนรู้และความต้องการในรูปแบบการเรียนรู้หรือฝึกอบรมภาษาอังกฤษ

ปัจจัยส่วนบุคคล (ตัวแปรอิสระ)	ตัวแปรตาม - ความต้องการใน			
	การเรียนรู้ภาษาอังกฤษ		รูปแบบการเรียนรู้ภาษาอังกฤษ	
	Chi-square Value	Sig.	Chi-square Value	Sig.
เพศ	1.809	0.307	1.592	0.511
อายุ	6.414	0.430	18.259	0.201
ระดับการศึกษาสูงสุด	4.330	0.221	5.360	0.325
สาขาหรือวิชาเอกที่จบ	8.026	0.098	6.603	0.717
ตำแหน่งงาน	6.410	0.110	2.495	0.923
อายุงาน(ในบริษัทวิทยุการบินฯ)	3.412	0.347	2.141	0.827
ประสบการณ์ในการรับการพัฒน หรือฝึกอบรมภาษาอังกฤษ	3.485	0.783	13.590	0.316
ความต่อเนื่องของการเข้ารับการ พัฒนาหรือฝึกอบรมภาษาอังกฤษ ในแต่ละปี	5.984	0.143	9.529	0.063

จากตารางที่ 17 พบผลการทดสอบสมมติฐานว่า ปัจจัยภายในในส่วน of ตัวแปรปัจจัยส่วนบุคคลทั้งหมดซึ่งเป็นส่วนที่สามารถมองเห็นได้ชัดเจน ทั้งด้านสภาพที่เป็นอยู่รวมถึงประสบการณ์ในการเรียนรู้พัฒนาฝึกอบรมด้านภาษาอังกฤษ มีค่า Sig. มากกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จึงปฏิเสธ  $H_1$  นั่นคือยอมรับ  $H_0$  แสดงว่า ปัจจัยส่วนบุคคลไม่มีความสัมพันธ์ต่อความต้องการในการเรียนรู้ภาษาอังกฤษ เมื่อพิจารณาทดสอบสมมติฐานความสัมพันธ์ของปัจจัยส่วนบุคคลกับความต้องการในรูปแบบการเรียนรู้หรือฝึกอบรมภาษาอังกฤษ ที่เจ้าหน้าที่ควบคุมจราจรทางอากาศต้องการ ก็ได้ผลสรุปเช่นเดียวกันว่าไม่มีความสัมพันธ์กัน ซึ่งมีทิศทางเดียวกันทั้ง 2 กลุ่ม

จากการทดสอบสมมติฐานด้วยค่า Chi-square ข้างต้นไม่มีความสัมพันธ์กัน โดยมีค่าอยู่นอกเกณฑ์ระดับนัยสำคัญที่กำหนด เนื่องจากผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นที่ค่อนข้างหลากหลาย แต่อย่างไรก็ตามก็อยากทราบหาสาเหตุของความ ต้องการและไม่ต้องการดังกล่าว

จึงทำการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลและความต้องการในการเรียนรู้ด้วยวิธีการหาแนวโน้มของความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรด้วยค่าความถี่และค่าร้อยละ เพื่อหาสาเหตุของความ ต้องการและไม่ต้องการ ดังตารางต่อไปนี้

ตารางที่ 18 ร้อยละความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับความต้องการเรียนรู้ภาษาอังกฤษ

ปัจจัยส่วนบุคคล	ต้องการ		ไม่ต้องการ		รวม	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
<b>รวม</b>	47	92.2	4	7.8	51	100.0
<b>เพศ</b>						
- ชาย	32	88.9	4	11.1	36	100.0
- หญิง	15	100.0	0	0	15	100.0
<b>อายุ</b>						
- 26 – 30 ปี	7	100.0	0	0	7	100.0
- 31 – 35 ปี	12	100.0	0	0	12	100.0
- 36 – 40 ปี	13	86.7	2	13.3	15	100.0
- 41 – 45 ปี	3	100.0	0	0	3	100.0
- 46 – 50 ปี	7	87.5	1	12.5	8	100.0
- 51 – 55 ปี	3	100.0	0	0	3	100.0
- $\geq 56$ ปี	2	66.7	1	33.3	3	100.0
<b>ระดับการศึกษาสูงสุด</b>						
- ต่ำกว่าระดับปริญญาตรี	12	80.0	3	20.0	15	100.0
- ระดับปริญญาตรี	28	96.6	1	3.4	29	100.0
- สูงกว่าระดับปริญญาตรี	7	100.0	0	0	7	100.0
<b>สาขาหรือวิชาเอกที่จบ</b>						
- กลุ่ม 1	6	100.0	0	0	6	100.0
- กลุ่ม 2	19	100.0	0	0	19	100.0
- กลุ่ม 3	4	80.0	1	20.0	5	100.0
- กลุ่ม 4	6	100.0	0	0	6	100.0
- กลุ่ม 5	12	80.0	3	20.0	15	100.0

ตารางที่ 18 (ต่อ)

ปัจจัยส่วนบุคคล	ต้องการ		ไม่ต้องการ		รวม	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
<b>รวม</b>	47	92.2	4	7.8	51	100.0
<b>ตำแหน่งงานปัจจุบัน</b>						
- เจ้าหน้าที่ควบคุมจราจรทางอากาศ และเจ้าหน้าที่ควบคุมจราจรทางอากาศอาวุโส	15	100.0	0	0	15	100.0
- เจ้าหน้าที่บริหารงานควบคุมจราจรทางอากาศ	21	95.5	1	4.5	22	100.0
- เจ้าหน้าที่บริหารงานควบคุมจราจรทางอากาศอาวุโส	9	75.0	3	25.0	12	100.0
- ตั้งแต่ระดับผู้ช่วยฝ่ายบริหารขึ้นไป	2	100.0	0	0	2	100.0
<b>อายุงาน (ในบริษัทวิทยุการบินแห่งประเทศไทย จำกัด)</b>						
- ≤ 10 ปี	16	100.0	0	0	16	100.0
- 11 – 20 ปี	30	88.2	4	11.8	34	100.0
- 21 – 30 ปี	1	100.0	0	0	1	100.0
<b>ประสบการณ์ในการเข้ารับการพัฒนาหรือฝึกอบรมภาษาอังกฤษ</b>						
- ไม่เคย	7	87.5	1	12.5	8	100.0
- เคย หลักสูตรบริษัท	17	89.5	2	10.5	19	100.0
- เคย เรียนรู้ด้วยตนเอง	6	85.7	1	14.3	7	100.0
- เคย หลักสูตรบริษัท+เรียนด้วยทุนส่วนตัว	2	100.0	0	0	2	100.0
- เคย หลักสูตรบริษัท+เรียนรู้ด้วยตนเอง	10	100.0	0	0	10	100.0
- เคย หลักสูตรบริษัท+เรียนด้วยทุนส่วนตัว+เรียนรู้ด้วยตนเอง	5	100.0	0	0	5	100.0
<b>ความต่อเนื่องของผู้ที่เคยฯ(N=43)</b>						
- เป็นประจำทุกเดือน	1	100.0	0	0	1	100.0
- ทุก 3 เดือน	0	0	1	100.0	1	100.0
- ทุก 6 เดือน	2	100.0	0	0	2	100.0
- > 6 เดือนหรือไม่ต่อเนื่อง	37	94.9	2	5.1	39	100.0

จากตารางที่ 18 พบว่า มีผู้ที่ต้องการเรียนรู้หรือเข้ารับการฝึกอบรมทั้งหมด 47 คน คิดเป็นร้อยละ 92.2 และผู้ที่ไม่ต้องการมีเพียง 4 คน คิดเป็นร้อยละ 7.8 ของประชากรทั้งหมด 51 คน ผลการวิเคราะห์ เป็นดังนี้

เพศชาย มีผู้ที่ต้องการเรียน 32 คน คิดเป็นร้อยละ 88.9 ของเพศชาย ส่วนที่เหลืออีก 4 คน คิดเป็นร้อยละ 11.1 ไม่ต้องการ ในขณะที่เพศหญิงร้อยละ 100 ต้องการเข้ารับการฝึกอบรม

อายุ ส่วนใหญ่และเกือบทุกช่วงอายุต้องการเข้ารับการฝึกอบรม ยกเว้นช่วงอายุ 36-40 ปี จำนวน 2 คน ช่วงอายุ 46-50 ปี จำนวน 1 คน และช่วงอายุตั้งแต่ 56 ปี ขึ้นไป จำนวน 1 คนที่ไม่ต้องการ ระดับการศึกษาและสาขาวิชาที่จบ ส่วนใหญ่ทุกระดับการศึกษาต้องการเข้ารับการฝึกอบรม ยกเว้นผู้ที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี 3 คน และระดับปริญญาตรี 1 คน โดยจบทางสาขาวิชาในกลุ่มที่ 3 จำนวน 1 คน และอีก 3 คน จบสาขาวิชาในกลุ่มที่ 5

ตำแหน่งงานและอายุงานในบริษัทวิทยุการบินฯ ส่วนใหญ่ทุกตำแหน่งงานต้องการเข้ารับการฝึกอบรม ยกเว้นตำแหน่งเจ้าหน้าที่บริหารงานควบคุมจราจรทางอากาศ 1 คน และเจ้าหน้าที่บริหารงานควบคุมจราจรทางอากาศอาวุโส 3 คน และผู้ที่ไม่ต้องการทั้งหมดมีอายุงานในบริษัทวิทยุการบินฯ ระหว่าง 11-20 ปี

ประสบการณ์ในการเข้ารับการพัฒนาหรือฝึกอบรมภาษาอังกฤษและความต่อเนื่องของการรับการพัฒนาหรือฝึกอบรม พบว่า ส่วนใหญ่มีประสบการณ์จากหลักสูตรของบริษัทฯ จัดให้ ในส่วนของผู้ที่ไม่ต้องการเข้ารับการฝึกอบรม ในส่วนนี้มีจำนวน 1 คนที่ไม่เคยเข้ารับการพัฒนาหรืออบรมใดๆเลย มีผู้ที่รับการพัฒนาหรืออบรมโดยหลักสูตรที่บริษัทฯ จัดให้ 2 คน และอีก 1 คนเรียนรู้ด้วยตนเอง ดังนั้นผู้ที่ไม่ต้องการแต่เคยเข้ารับการพัฒนาหรือฝึกอบรมจึงเหลือ 3 คน ซึ่ง 1 คนมีการพัฒนาตนเองทุก 3 เดือน ในขณะที่อีก 2 คน มีการพัฒนาที่มากกว่า 6 เดือนหรือไม่ต่อเนื่องสม่ำเสมอ

สรุปจากตารางก็คือ เพศหญิงมีความต้องการเข้ารับการฝึกอบรมมากกว่าผู้ชาย กลุ่มที่มีช่วงอายุตั้งแต่ 35 ปีลงมาต้องการเข้ารับการฝึกอบรมทุกคน แต่กลุ่มอายุตั้งแต่ 35 ปีขึ้นไปมีบางส่วนไม่ต้องการเข้ารับการฝึกอบรม ผู้ที่จบตั้งแต่ระดับปริญญาตรีขึ้นไปต้องการเข้ารับการฝึกอบรมมากกว่าผู้ที่จบต่ำกว่าปริญญาตรี ทั้งนี้ผู้ที่ไม่ต้องการรับการฝึกอบรมเป็นผู้ที่จบในกลุ่มที่ 5 เป็นส่วนใหญ่(สถาบันการบินพลเรือนและโรงเรียนจ่าอากาศ) ทุกช่วงอายุงานมีความต้องการเข้ารับการฝึกอบรม ยกเว้นผู้ที่ไม่ต้องการเข้ารับการฝึกอบรม 4 คนนี้ ส่วนใหญ่ที่ต้องการเข้ารับการฝึกอบรมจะเป็นตำแหน่งงานในระดับต้นๆ และมีอายุงานไม่เกิน 20 ปี ในขณะที่ผู้ที่ไม่ต้องการรับการอบรมก็มีอายุงานอยู่ในช่วงไม่เกิน 20 ปีเช่นกัน เมื่อพิจารณาด้านประสบการณ์และความต่อเนื่องในการพัฒนาหรือฝึกอบรม พบว่าไม่ว่าผู้ที่เคยหรือไม่เคยเข้ารับการพัฒนาหรือฝึกอบรม

และไม่ว่าการพัฒนาดังกล่าวของบุคคลนั้นจะมีความต่อเนื่องหรือไม่ ส่วนใหญ่ก็ต้องการเข้ารับการฝึกอบรม สำหรับผู้ที่ไม่ต้องการรับการอบรมก็มีทั้งผู้ที่เคยและไม่เคยเข้ารับการอบรมมาก่อน โดยมีทั้งผู้ที่พัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่องและไม่ต่อเนื่องเช่นกัน

อีกประการหนึ่ง ได้วิเคราะห์เพิ่มเติมจากข้อมูลการทดสอบภาษาอังกฤษมาตรฐานประจำปีของบริษัทฯ ด้วยการสอบถามจากผู้รับผิดชอบ พบว่าเกินกว่าร้อยละ 70 สอบผ่านระดับ Intermediate ซึ่งสอดคล้องกับ ระดับ 4 ของ ICAO (ในส่วนนี้ไม่สามารถหาข้อมูลแยกเป็นรายบุคคลได้เนื่องจากเป็นข้อมูลส่วนบุคคลที่รู้เฉพาะบุคคลและไม่เปิดเผยและคาดว่าจะไม่ได้รับการตอบจากผู้ถูกสอบถาม จึงใช้ข้อมูลโดยรวมแทน) ถึงแม้โดยรวมเกินกว่าร้อยละ 70 ผ่านการทดสอบประจำปีดังกล่าว แต่จากผลการศึกษาก็ยังมีผู้ที่ต้องการเข้ารับการอบรมทั้งหมดร้อยละ 92.2 ซึ่งมากกว่าร้อยละของผู้ที่สอบผ่าน จึงสรุปในส่วนนี้ว่าการสอบผ่านภาษาอังกฤษตามมาตรฐานของบริษัทฯไม่มีผลกับความต้องการในการเรียนรู้หรือฝึกอบรม อนึ่ง ลักษณะของการทดสอบตามมาตรฐานของ ICAO ที่แนบท้ายตามภาคผนวก ข จะให้ความสำคัญในเรื่องของทักษะการพูดและการฟัง โดยเน้นในเรื่องของการแก้ไขสถานการณ์ในการทำงานและใช้ภาษาที่เกี่ยวข้องทางการบินเป็นส่วนใหญ่ ในขณะที่ข้อสอบมาตรฐานภาษาอังกฤษประจำปีของบริษัทฯ เป็นข้อสอบมาตรฐานสำหรับสถานการณ์ในชีวิตประจำวันทั่วไป ซึ่งไม่ได้เกี่ยวกับภาษาทางการบินที่ใช้เป็นหลักในสื่อสารควบคุมจราจรทางอากาศและถือว่าเป็นเพียงส่วนเดียวของการทดสอบตามมาตรฐานของ ICAO เท่านั้น (จากภาคผนวก ก การทดสอบตามมาตรฐาน ICAO ประกอบด้วย 2 ส่วน คือภาษาวลีมาตรฐาน และภาษาที่ใช้ติดต่อสื่อสารทั่วไป)

เมื่อกล่าวถึงข้อกำหนดมาตรฐานภาษาอังกฤษของ ICAO จะมีสิ่งที่น่าพิจารณาอยู่กล่าวคือมาตรฐานขั้นต่ำคือสอบผ่านระดับ 4 และถ้าหากสอบผ่านระดับ 4 มีอายุของหลักฐานเพื่อนำไปขอรับหรือต่อใบอนุญาตควบคุมจราจรทางอากาศ 3 ปี ถ้าสอบผ่านระดับ 5 มีอายุ 6 ปี และผ่านระดับ 6 ซึ่งเป็นระดับสูงสุด มีอายุตลอดไป อาจกล่าวได้ว่าผู้ที่อายุตั้งแต่ 57 ปีขึ้นไป จะมีแรงจูงใจที่จะเรียนรู้เพื่อให้สอบผ่านที่สูงกว่าระดับ 4 น้อยกว่าผู้ที่มีช่วงอายุน้อยกว่านี้ เนื่องจากแค่สอบผ่านระดับ 4 ก็ทำให้มีผลในการขอต่อใบอนุญาตควบคุมฯ จนถึงเกษียณอายุแล้ว จากผลของข้อมูลที่ได้หลังจากตัดผู้ที่จะเกษียณออกไป 1 คนก็จะเหลือเพียง 2 คน เท่านั้นที่แรงจูงใจในการเรียนรู้มีอยู่แค่ระดับ 4 ก็เพียงพอ แต่ถึงกระนั้น 2 ท่านนี้ก็ยังมีความต้องการเข้ารับการฝึกอบรม

จากผลการวิเคราะห์ข้อมูลดังกล่าวข้างต้น สรุปได้ว่า ไม่ว่าบุคคลจะมีสถานภาพส่วนบุคคลเช่นไร ก็ต้องการเข้ารับการฝึกอบรม ดังนั้นสาเหตุที่ไม่ต้องการ น่าจะมาจากสาเหตุอื่นมากกว่า ซึ่งจากการศึกษาหาข้อมูลในข้อมูลเชิงลึกของผู้ที่ไม่ต้องการเข้ารับการฝึกอบรมทั้ง 4 คน พบว่าเนื่องจากมีผู้ที่กำลังจะเกษียณอายุ และอีกส่วนหนึ่งไม่มีเวลาเนื่องจากต้องมีการรับผิดชอบดูแลครอบครัวและบางคนมีภาระงานต้องเดินทางเพื่อทำงานที่ส่วนกลาง จึงทำให้ไม่ประสงค์เข้า

รับการฝึกอบรมซึ่งกลุ่มนี้จะเหมาะกับการเรียนรู้ด้วยตนเองมากกว่า อาจกล่าวได้ว่าสาเหตุของความไม่ต้องการเข้ารับการเรียนรู้หรือฝึกอบรมดังกล่าวมาจากปัจจัยภายในและปัจจัยภายนอกที่มีผลต่อความรู้สึกนึกคิดของบุคลากรมากกว่าปัจจัยส่วนบุคคล ดังผลการศึกษาถึงปัจจัยที่มีผลต่อความต้องการเรียนรู้ใน ข้อ 4.1.3 นั้นเอง

ทั้งนี้ เนื่องจากปัจจัยส่วนบุคคลไม่มีความสัมพันธ์กับความต้องการในรูปแบบการเรียนรู้หรือฝึกอบรมดังตารางที่ 17 จึงไม่ทำการวิเคราะห์หารูปแบบที่ต้องการต่อในส่วนนี้ เนื่องจากสามารถใช้ข้อคิดเห็นโดยภาพรวมตามการวิเคราะห์ในข้อ 4.1.2 เป็นแนวทางได้เลย

## 2) การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่าง ปัจจัยภายในและปัจจัยภายนอก กับ ความต้องการในการเรียนรู้หรือฝึกอบรมภาษาอังกฤษ

สถิติที่ใช้วิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรคือค่า Eta โดยเป็นการพยากรณ์ความถูกต้องของตัวแปรอิสระกับตัวแปรตามถ้าทราบค่าของตัวแปรใดตัวแปรหนึ่ง เนื่องจากปัจจัยภายในและภายนอกซึ่งเป็นตัวแปรอิสระได้กำหนดให้เป็นตัวแปรเชิงปริมาณ ในขณะที่ความต้องการในการเรียนรู้ภาษาอังกฤษซึ่งเป็นตัวแปรตามได้กำหนดให้เป็นเชิงกลุ่ม ดังนั้นจึงไม่สามารถทดสอบค่าความสัมพันธ์ด้วยค่า Chi-square ได้ จึงวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรด้วยสถิติ Eta การทดสอบสมมุติฐานในส่วนนี้ เป็นการวิเคราะห์ปัจจัยภายในในส่วนของตัวแปรปัจจัยในด้านของความคิดเห็นต่อการเรียนรู้ในด้านต่างๆ ซึ่งเป็นความคิดเห็นที่เกิดจากตัวบุคลากรเอง เป็นความคิดเห็นที่อยู่ข้างใน และปัจจัยภายนอกอันมาจากปัจจัยด้านองค์กรโดยมีตัวแปรต่างๆ ที่มีผลต่อความคิดเห็นและความรู้สึกนึกคิดของบุคลากรต่อการเรียนรู้ ผลการวิเคราะห์ดังตาราง 18-19

สถิติที่ใช้ในการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรเชิงปริมาณและตัวแปรสเกลแบ่งกลุ่ม(สเกลนามกำหนดและสเกลอันดับ) คือ Eta ค่านี้จะเป็นค่าสัดส่วนของตัวแปรตามที่สามารถอธิบายได้ด้วยตัวแปรอิสระ บางครั้งเรียกค่า Eta ว่า Effect-Size (กัลยา วานิชย์บัญชา, 2549: 321)

ค่า Eta เป็นสถิติที่ใช้วัดระดับความสัมพันธ์ในรูปของอัตราส่วน เป็นค่าที่แสดงความสัมพันธ์ระหว่างข้อมูลหรือตัวแปร 2 กลุ่ม โดยไม่ได้ระบุความสัมพันธ์ว่าเป็นแบบเชิงเส้นตรงหรือรูปแบบใด แต่เป็นความสัมพันธ์ที่เกิดขึ้นทั้งหมดระหว่างข้อมูล 2 กลุ่ม ซึ่งค่า Eta จะมีขอบเขต ตั้งแต่ 1-0 ในความหมายดังนี้ (ศิริชัย พงษ์วิชัย, 2548: 323)

0 กรณี ค่า Eta เป็น 0 หมายถึงข้อมูลทั้ง 2 กลุ่ม ไม่มีความสัมพันธ์กันเลย

1 กรณี ค่า Eta เป็น 1 หมายถึงข้อมูลทั้ง 2 กลุ่ม มีความสัมพันธ์กันสูงสุด

ทั้งนี้ ค่า Eta จะไม่มีค่าติดลบ

ตารางที่ 19 ทิศทางการวัดความสัมพันธ์ระหว่าง ปัจจัยภายในและปัจจัยภายนอกกับความต้องการเรียนรู้ภาษาอังกฤษ

ระดับความคิดเห็น (ตัวแปรอิสระ)	ความต้องการเรียนรู้หรือ ฝึกอบรมภาษาอังกฤษ Dependent (ตัวแปรตาม)  ค่า Eta
<p><b>ปัจจัยภายใน</b></p> <p>1) ปัจจัยที่มีผลต่อความต้องการ</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- ความจำเป็นในการใช้ภาษาอังกฤษในตำแหน่งงาน</li> <li>- ทักษะและความต้องการในการเรียนรู้ภาษาอังกฤษด้านต่างๆ</li> </ul> <p>2) ปัญหาและอุปสรรคอันเกิดจากปัจจัยภายใน</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- ความคิดเห็นต่อพื้นฐานภาษาอังกฤษ อายุ และความสนใจในภาษาอังกฤษของตนเอง</li> </ul>	<b>0.766</b>
<p><b>ปัจจัยภายนอก</b></p> <p>1) ปัจจัยที่มีผลต่อความต้องการ</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- โครงสร้างองค์กรด้านงานปฏิบัติการและด้านบุคลากรในการฝึกอบรม และการสนับสนุนจากองค์กรในการฝึกอบรม</li> <li>- ความรู้ความเข้าใจในข้อกำหนดมาตรฐานการทดสอบภาษาอังกฤษขององค์การการบินพลเรือนระหว่างประเทศ</li> </ul> <p>2) ปัญหาและอุปสรรคอันเกิดจากปัจจัยภายนอก</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- โครงสร้างลักษณะของงานปฏิบัติการที่เป็นเวอร์กะ รวมไปถึงปัจจัยแวดล้อมอื่นเช่นการเอาใจใส่และการได้รับการสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชา</li> <li>- วัฒนธรรมการเรียนรู้ขององค์กรอันมาจากพฤติกรรมส่วนใหญ่ของเพื่อนร่วมงานที่สนใจภาษาอังกฤษ</li> <li>- บรรยากาศการเรียนรู้ในที่ทำงาน</li> </ul>	<b>0.575</b>

จากตารางที่ 19 พบผลการทดสอบสมมติฐานว่า ปัจจัยภายในในส่วนของตัวเองแปรปัจจัยในด้านของความคิดเห็นต่อการเรียนรู้ในด้านต่างๆ ซึ่งเป็นความคิดเห็นที่เกิดจากตัวบุคคลเอง เป็นความคิดที่อยู่ข้างใน และปัจจัยภายนอกอันมาจากปัจจัยด้านองค์กร โดยมีตัวแปรต่างๆ ที่มีผลต่อความคิดเห็นและความรู้สึกนึกคิดของบุคคลต่อการเรียนรู้ ปรากฏดังนี้

จากตารางหมายความว่า เมื่อให้ความต้องการเรียนรู้หรือฝึกอบรมภาษาอังกฤษเป็นตัวแปรตาม ถ้าทราบเกี่ยวกับปัจจัยภายใน ก็จะสามารถพยากรณ์ความต้องการเรียนรู้หรือฝึกอบรมภาษาอังกฤษได้ถูกต้อง 76.6% ของความผันแปรของความต้องการเรียนรู้หรือฝึกอบรมภาษาอังกฤษ

เมื่อให้ความต้องการเรียนรู้หรือฝึกอบรมภาษาอังกฤษเป็นตัวแปรตาม ถ้าทราบเกี่ยวกับปัจจัยภายนอก ก็จะสามารถพยากรณ์ความต้องการเรียนรู้หรือฝึกอบรมภาษาอังกฤษได้ถูกต้อง 57.5% ของความผันแปรของความต้องการเรียนรู้หรือฝึกอบรมภาษาอังกฤษ

ตารางที่ 20 ทิศทางการวัดความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยภายในและปัจจัยภายนอกกับรูปแบบการเรียนรู้หรือฝึกอบรมภาษาอังกฤษที่ต้องการ

ระดับความคิดเห็น (ตัวแปรอิสระ)	ความต้องการในรูปแบบ การเรียนรู้หรือฝึกอบรม ภาษาอังกฤษ Dependent (ตัวแปรตาม) ค่า Eta
<p><b>ปัจจัยภายใน</b></p> <p>1) ปัจจัยที่มีผลต่อความต้องการ</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- ความจำเป็นในการใช้ภาษาอังกฤษในตำแหน่งงาน</li> <li>- ทักษะและความต้องการในการเรียนรู้ภาษาอังกฤษ ด้านต่างๆ</li> </ul> <p>2) ปัญหาและอุปสรรคอันเกิดจากปัจจัยภายใน</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- ความคิดเห็นต่อพื้นฐานภาษาอังกฤษ อายุ และความสนใจ ในภาษาอังกฤษของตนเอง</li> </ul>	<b>0.681</b>
<p><b>ปัจจัยภายนอก</b></p> <p>1) ปัจจัยที่มีผลต่อความต้องการ</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- โครงสร้างองค์กรด้านงานปฏิบัติการและด้านบุคลากรในการ ฝึกอบรม และการสนับสนุนจากองค์กรในการฝึกอบรม</li> <li>- ความรู้ความเข้าใจในข้อกำหนดมาตรฐานการทดสอบภาษา อังกฤษขององค์กรการบินพลเรือนระหว่างประเทศ</li> </ul> <p>2) ปัญหาและอุปสรรคอันเกิดจากปัจจัยภายนอก</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- โครงสร้างลักษณะของงานปฏิบัติการที่เป็นเวรกะ รวมไปถึง ถึงปัจจัยแวดล้อมอื่นเช่นการเอาใจใส่และการได้รับการ สนับสนุนจากผู้บังคับบัญชา</li> <li>- วัฒนธรรมการเรียนรู้ขององค์กรอันมาจากพฤติกรรม ส่วนใหญ่ของเพื่อนร่วมงานที่สนใจภาษาอังกฤษ</li> <li>- บรรยากาศการเรียนรู้ในที่ทำงาน</li> </ul>	<b>0.734</b>

จากตารางที่ 20 หมายความว่า เมื่อให้รูปแบบการเรียนรู้หรือฝึกอบรมภาษาอังกฤษที่ต้องการเป็นตัวแปรตาม ถ้าทราบเกี่ยวกับปัจจัยภายใน ก็จะสามารถพยากรณ์รูปแบบการเรียนรู้หรือฝึกอบรมภาษาอังกฤษที่ต้องการได้ถูกต้อง 68.1% ของความผันแปรของรูปแบบการเรียนรู้หรือฝึกอบรมภาษาอังกฤษที่ต้องการ

เมื่อให้รูปแบบการเรียนรู้หรือฝึกอบรมภาษาอังกฤษที่ต้องการเป็นตัวแปรตาม ถ้าทราบเกี่ยวกับปัจจัยภายนอก ก็จะสามารถพยากรณ์รูปแบบการเรียนรู้หรือฝึกอบรมภาษาอังกฤษที่ต้องการได้ถูกต้อง 73.4% ของความผันแปรของรูปแบบการเรียนรู้หรือฝึกอบรมภาษาอังกฤษที่ต้องการ

จากตารางที่ 19 และ ตารางที่ 20 พบว่า ระดับความคิดเห็นอันเกิดจากปัจจัยภายในและปัจจัยภายนอก มีความสัมพันธ์กับความต้องการในการเรียนรู้ภาษาอังกฤษ และเมื่อพิจารณาในด้านรูปแบบของการเรียนรู้หรือฝึกอบรมภาษาอังกฤษก็มีความสัมพันธ์กันเช่นกัน โดยลักษณะความสัมพันธ์ของทั้งสองแบบของการทดสอบมีทิศทางเดียวกัน ดังนั้นสรุปการทดสอบสมมติฐานได้ว่า ปัจจัยภายในมีความสัมพันธ์กับความต้องการเรียนรู้ภาษาอังกฤษ และปัจจัยภายนอกมีความสัมพันธ์กับความต้องการเรียนรู้ภาษาอังกฤษ

เมื่อสรุปโดยรวมของการทดสอบสมมติฐานเพื่อวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระและตัวแปรตามแล้วพบว่า ปัจจัยภายในในส่วนของปัจจัยส่วนบุคคล ไม่มีความสัมพันธ์ความต้องการในการเรียนรู้ภาษาอังกฤษ แต่ปัจจัยภายในในส่วนของความคิดเห็นภายในของตัวบุคคลากรเอง รวมทั้งปัจจัยภายนอกที่แวดล้อมอยู่ซึ่งมีผลต่อความคิดเห็นของบุคคลากรมีความสัมพันธ์กับความต้องการในการเรียนรู้และความต้องการในรูปแบบของการฝึกอบรมอยู่ในระดับค่อนข้างสูง  $(0.766+0.575+0.681+0.734)/4 = 0.689$

### 3) การวิเคราะห์ปัจจัยภายนอกที่คาดว่าจะมีผลต่อความต้องการในการเรียนรู้ภาษา

#### อังกฤษมากกว่าปัจจัยภายใน

จากสมมติฐานข้อที่ 3 ของการศึกษาที่ว่า ปัจจัยภายนอกของบุคลากรด้านข้อกำหนดมาตรฐานภาษาอังกฤษขององค์การการบินพลเรือนระหว่างประเทศมีผลต่อความต้องการในการเรียนรู้ภาษาอังกฤษมากกว่าปัจจัยภายในของบุคลากร ผลการศึกษาพบว่า

ปัจจัยภายในด้านความตระหนักถึงความจำเป็นของภาษาอังกฤษต่องานมีคะแนนเฉลี่ยสูงสุด โดยเฉพาะอย่างยิ่งทักษะการฟังและทักษะการพูด มีคะแนนเฉลี่ยระดับมากที่สุด ระดับคะแนนความคิดเห็นเฉลี่ย 4.25

ปัจจัยภายนอกมาตรฐานภาษาอังกฤษขององค์การการบินพลเรือนระหว่างประเทศมีผลต่อความต้องการเรียนรู้ภาษาอังกฤษเพิ่มขึ้น มีคะแนนเฉลี่ยระดับมาก ระดับคะแนนความคิดเห็นเฉลี่ย 3.98

สรุปก็คือ ปัจจัยภายนอกของบุคลากรด้านข้อกำหนดมาตรฐานภาษาอังกฤษขององค์การการบินพลเรือนระหว่างประเทศมีผลต่อความต้องการในการเรียนรู้ภาษาอังกฤษน้อยกว่าปัจจัยภายในของบุคลากร จึงปฏิเสธสมมติฐานข้อนี้

## 4.2 การวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์

ผู้ศึกษาได้ทำการสัมภาษณ์โดยใช้แบบสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้างกับผู้อำนวยการศูนย์ควบคุมการบินเชียงใหม่ เกี่ยวกับทัศนคติและความคิดเห็นในด้านต่างๆ ที่มีต่อรูปแบบการฝึกอบรมภาษาอังกฤษเพื่อพัฒนาศักยภาพเจ้าหน้าที่ควบคุมจราจรทางอากาศ ศูนย์ควบคุมการบินเชียงใหม่ สามารถสรุปได้ดังนี้

### 1. ทัศนคติและความคิดเห็นทั่วไป

#### 1.1 นโยบาย และการสนับสนุน

บริษัทวิทยุการบินฯ ได้ให้ความสำคัญด้านการเรียนรู้ภาษาอังกฤษของพนักงานเป็นอย่างดี ปัจจุบันนี้บริษัทฯ สนับสนุนทุกอย่างขึ้นอยู่กับพนักงานว่าจะต้องการเรียนรู้หรือไม่ มีสื่อการเรียนรู้ต่างๆ ในห้องสมุด เช่น หนังสือพิมพ์ นิตยสาร สื่อการเรียนรู้ที่เป็นหนังสือพร้อมเทปและแผ่นซีดีในห้องคอมพิวเตอร์ Web Base ของศูนย์ฯ ที่ทางฝ่ายพัฒนาทรัพยากรบุคคล ได้จัดให้มีสื่อการเรียนการสอนภาษาอังกฤษให้บริการและจัดให้มีฝ่ายผู้ประสานงานดูแลประจำศูนย์ฯ ในการประสานงานจากส่วนกลางในการจัดการฝึกอบรมภาษาอังกฤษให้กับพนักงานของแต่ละศูนย์พร้อมทั้งให้มีการทดสอบภาษาอังกฤษประจำปีเพื่อวัดระดับภาษาอังกฤษของตนเอง และในอนาคตบริษัทก็ยังให้การสนับสนุนต่อไปเพื่อให้พนักงานสามารถบรรลุผลตามข้อกำหนดมาตรฐานภาษาอังกฤษขององค์การการบินพลเรือนระหว่างประเทศที่ออกมาใหม่นี้

#### 1.2 ปัจจัยที่เอื้อต่อความสำเร็จในการเรียนรู้หรือฝึกอบรม

ถึงแม้ว่าบริษัทวิทยุการบินฯ ได้ให้ความสำคัญด้านการเรียนรู้ภาษาอังกฤษของพนักงานเป็นอย่างดี แต่การเรียนรู้ภาษาให้ประสบความสำเร็จขึ้นอยู่กับองค์ประกอบหลายๆ อย่าง อันได้แก่ทางด้านบริษัทฯ ตัวพนักงานผู้เรียนรู้อเอง และผู้ที่ให้ความรู้ในการฝึกอบรมหรือเรียนรู้ภาษาอังกฤษ โดยเฉพาะอย่างยิ่งตัวผู้เรียนต้องรู้จักขวนขวายเรียนรู้ด้วยตนเองด้วยมิใช่รอจากหลักสูตรการฝึกอบรมของบริษัทฯ เนื่องจากหลักสูตรที่จัดให้ไม่ได้มีอยู่ตลอดเวลา ในเรื่องของภาษาเมื่อไม่ได้พูดบ่อยๆ เป็นประจำ เมื่อต้องพูดสื่อสารก็จะสื่อสารติดขัด และมีความเห็นว่าทุกคนต้องเรียนรู้ที่จะพูดก่อนเหมือนเด็กที่หัดพูด โดยเรียนรู้จากสัญชาตญาณตามธรรมชาติ แล้วในเรื่องของการเขียนและการเรียนไวยากรณ์จึงเป็นสิ่งที่ต้องเรียนรู้ตามภายหลัง สรุปได้ว่าสิ่งที่ช่วยให้ความสามารถในการใช้ภาษาอังกฤษในการติดต่อสื่อสารได้ดีนั้น ประการแรกต้องมีการฝึกพูดทุกวันและเรียนรู้อยู่เป็นประจำซึ่งสามารถหาได้จากสื่อและสิ่งพิมพ์ภาษาอังกฤษต่างๆ ในห้องสมุดที่บริษัทฯ จัดไว้ให้ ประการที่สองการที่มีโอกาสได้ติดต่อสื่อสารกับชาวต่างชาติ ตัวอย่างเช่น ผู้ที่มีเพื่อนเป็นชาวต่างชาติจะช่วยให้เรียนรู้ได้เร็วขึ้นเพราะสามารถพูดได้ทุกเรื่องซึ่งการพูดในลักษณะนี้จะช่วยลดความอายไม่กล้าพูดในการเรียนการสอนในห้องเรียนซึ่งเน้นการเรียนการสอน

เป็นแบบวิชาการ บางคนซึ่งรู้สึกลัวว่าพื้นฐานภาษาอังกฤษไม่ดีก็จะไม่กล้าพูดและไม่อยากจะเรียนรู้ใดๆทั้งนั้น และมักจะเกิดกับเจ้าหน้าที่รุ่นก่อนๆที่มีอายุมากแล้ว กล่าวโดยสรุปก็คือองค์ประกอบที่สำคัญที่สุดในการที่จะเรียนรู้ภาษาให้ประสบความสำเร็จก็คือตัวของผู้ที่เรียนเอง

### 1.3 รูปแบบการเรียนรู้หรือฝึกอบรมที่เหมาะสม

1) ถ้าจะให้ได้ผลจริงๆ ควรว่าจ้างชาวต่างชาติซึ่งเป็นเจ้าของภาษา (Native Speaker) มาอยู่เสมือนเป็นพนักงานคนหนึ่ง เป็นลักษณะเหมือนเพื่อนร่วมงาน เหมือนพี่เหมือนน้องนั่นก็คือการสร้างสภาพแวดล้อมการทำงานแบบภาษาอังกฤษ โดยมีชาวต่างชาติซึ่งเป็นเจ้าของภาษานั้นเอง

2) รูปแบบการเรียนรู้ เน้นการใช้ภาษาการพูดติดต่อสื่อสารมากกว่าการเรียนการสอนในห้องเรียน

3) มีการแบ่งกลุ่มการเรียนตามระดับความรู้หรือตามอายุ แล้วแต่ความเหมาะสม

### 1.4 ข้อกำหนดมาตรฐานการทดสอบภาษาอังกฤษขององค์การการบินพลเรือนระหว่างประเทศ (ICAO)

เห็นด้วยกับข้อกำหนดนี้ ซึ่งเป็นข้อกำหนดมาตรฐานที่ใช้กันทั่วโลก เพราะเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับความปลอดภัยในการติดต่อสื่อสารให้เข้าใจตรงกันระหว่างผู้ควบคุมจราจรทางอากาศและนักบินต่างชาติ และเชื่อว่าถ้าหากเอาจริงเอาจังในการพัฒนาจะสามารถประสบความสำเร็จในการพัฒนาให้ได้ตามมาตรฐานได้ ทั้งนี้ก็ขึ้นอยู่กับภาครัฐซึ่งก็คือกรมการขนส่งทางอากาศด้วย แต่ที่สำคัญที่สุดก็คือตัวของพนักงานเองที่ต้องกระตุ้นเตือนตนเองให้ตระหนักถึงความสำคัญ ถ้าหากไม่สามารถผ่านตามมาตรฐานและถูกระงับใบอนุญาตควบคุมจราจรทางอากาศ

ในส่วนของพนักงานที่ไม่สามารถพัฒนาศักยภาพตนเองให้ผ่านตามข้อกำหนดมาตรฐานฯ ดังกล่าวได้ ซึ่งจะมีผลกระทบต่อใบอนุญาตควบคุมจราจรทางอากาศของพนักงานเอง อันอาจเกิดจากอายุที่มาก หรือพื้นฐานภาษาอังกฤษที่ไม่เท่ากัน ก็ต้องพยายามพัฒนาให้มีความพร้อมและสอบผ่านมาตรฐานนี้ต่อไปให้ได้โดยอาจแบ่งกลุ่มการเรียนรู้ให้เหมาะสม อีกทั้งต้องพิจารณาตั้งแต่การรับพนักงานใหม่ ซึ่งจะต้องให้ได้ตามมาตรฐานภาษาอังกฤษขององค์การการบินพลเรือนระหว่างประเทศตั้งแต่เริ่มคัดเลือกเข้ามา

## **2. ปัญหาและอุปสรรค**

1) โอกาสในการติดต่อสื่อสารในชีวิตประจำวันหรือการทำงานหรือสถานการณ์ใดๆ ของคนไทยเราน้อย

2) การสนับสนุนในด้านหลักสูตรการฝึกอบรมภาษาอังกฤษของบริษัทฯ ไม่มีความต่อเนื่อง และไม่สามารถจัดให้มีการพูดเป็นประจำทุกวันได้

3) การสนับสนุนด้านสื่อการเรียนการสอนที่ห้องคอมพิวเตอร์ Web Base Learning

เป็นระบบที่ไม่เอื้ออำนวยให้พนักงานเข้าไปเรียนรู้ เนื่องจากเป็นระบบที่ไม่เปิดกว้าง ต้องทำการเข้า Server ของบริษัทฯ ที่ห้องนี้เท่านั้น ซึ่งบางครั้งก็ไม่สะดวก และที่สำคัญระบบดังกล่าวจะซ้ำทำให้พนักงานส่วนใหญ่ไม่นิยมใช้เนื่องจากความซ้ำของระบบคอมพิวเตอร์

4) การเรียนการสอนในห้องเรียน บางครั้งอายุมากไม่พร้อมที่จะเรียนรู้ทั้งทางด้านสมองและสภาพร่างกาย หรือพื้นฐานความรู้ไม่เท่ากัน ก็จะอายุและไม่กล้าพูด รวมไปถึงพรสวรรค์ที่ไม่เท่ากันที่ทำให้ระยะเวลาการเรียนรู้ต่างกัน บางคนก็เกิดความท้อ

### 3. ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่นๆ

1) บริษัทควรว่าจ้างชาวต่างชาติ(Native Speaker) ประมาณ 1-2 คน มาอยู่ประจำที่ศูนย์ควบคุมการบินเชียงใหม่ เสมือนเป็นพนักงานคนหนึ่ง เหมือนเพื่อนร่วมงาน เหมือนพี่เหมือนน้อง โดยให้เข้ามาในลักษณะเน้นการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารในลักษณะของการพบปะพูดคุยเป็นหลักมากกว่าเน้นการเรียนการสอนในห้องเรียน ในลักษณะเช่นนี้จะทำให้กล้าพูดมากขึ้น และสามารถพูดได้ทุกวัน พูดได้ทุกเรื่อง ทั้งนี้ที่เชียงใหม่จะมีทรัพยากรด้านนี้ให้เลือกราคาแพงและยังมีอาสาสมัครที่พร้อมที่จะให้ความช่วยเหลือด้านนี้ ซึ่งอัตราค่าจ้างก็ไม่สูงมาก ขึ้นอยู่กับว่าถ้าเสนอให้กับบริษัทฯ แล้ว ฝ่ายที่รับผิดชอบจะเห็นชอบด้วยหรือไม่ ซึ่งถ้าหากสามารถสร้างสภาพแวดล้อมการทำงานแบบภาษาอังกฤษในลักษณะนี้ได้จะเป็นส่วนหนึ่งที่ช่วยให้การพัฒนาประสบความสำเร็จได้มากขึ้น

2) การแบ่งกลุ่มระดับการเรียนรู้ อาจแบ่งตามอายุหรือพื้นฐานภาษาอังกฤษ หรือวิธีการใดก็ได้ที่เหมาะสม ทางฝ่ายพัฒนาทรัพยากรส่วนบุคคลหรือฝ่ายที่เกี่ยวข้องต้องเป็นผู้คิดค้นขึ้นมา

3) ต้องให้ความสำคัญตั้งแต่ขั้นตอนในการคัดเลือกบุคลากรเพื่อเข้ามาทำงาน เพื่อให้ได้ตามมาตรฐานตั้งแต่เริ่มแรก เนื่องจากการพัฒนาทักษะในด้านต่างๆ ของคนเราให้ดีขึ้นนั้นต้องเริ่มพิจารณาตั้งแต่พื้นฐานของบุคคลคนนั้น ซึ่งผู้ที่ได้รับการฝึกตามมาตรฐานที่ดีก็จะสามารถพัฒนาได้ดีและเร็วกว่าผู้ที่มีพื้นฐานไม่ค่อยดี

4) ต้องมีความเอาใจจริงเอาใจในการพัฒนาภาษาอังกฤษของตัวผู้เรียนเองและทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้องในการให้การฝึกอบรม ซึ่งถ้าปฏิบัติอย่างเอาใจจริงเอาใจก็สามารถประสบความสำเร็จได้ แต่ทั้งนี้ทั้งภาครัฐซึ่งก็คือกรมการขนส่งทางอากาศก็ต้องเอาใจจริงเอาใจกับการทดสอบให้ได้ตามข้อกำหนดมาตรฐานภาษาอังกฤษขององค์การการบินพลเรือนระหว่างประเทศด้วยซึ่งก็เป็นสิ่งที่ต้องถือปฏิบัติเช่นนั้นอยู่แล้ว