

บทที่ 5

สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

รูปแบบการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาศักยภาพเจ้าหน้าที่ควบคุมจราจรทางอากาศ กรณีศึกษา: ศูนย์ควบคุมการบินเชียงใหม่ บริษัทวิทยุการบินแห่งประเทศไทย จำกัด มีวัตถุประสงค์ในการศึกษาคือ

1. เพื่อศึกษาหาวิธีการหรือรูปแบบที่เหมาะสมและเป็นที่ต้องการ ในการพัฒนาภาษาอังกฤษของเจ้าหน้าที่ควบคุมจราจรทางอากาศ ศูนย์ควบคุมการบินเชียงใหม่ ว่าควรมีแนวทางอย่างไร

2. เพื่อทราบปัจจัยที่ผลต่อรูปแบบที่เป็นที่ต้องการในการพัฒนาภาษาอังกฤษของเจ้าหน้าที่ควบคุมจราจรทางอากาศศูนย์ควบคุมการบินเชียงใหม่

3. เพื่อระบุปัญหาและอุปสรรคในการเรียนรู้ภาษาอังกฤษของเจ้าหน้าที่ควบคุมจราจรทางอากาศ ศูนย์ควบคุมการบินเชียงใหม่ จะได้วิเคราะห์สาเหตุและเสนอแนวทางแก้ไขต่อไป

โดยผู้ศึกษาได้ตั้งสมมุติฐานของการศึกษาไว้ 3 ประการ คือ

1. ปัจจัยภายในของบุคลากรมีความสัมพันธ์กับความต้องการการเรียนรู้ภาษาอังกฤษ

2. ปัจจัยภายนอกของบุคลากรมีความสัมพันธ์กับความต้องการในการเรียนรู้ภาษา

อังกฤษ

3. ปัจจัยภายนอกของบุคลากรด้านข้อกำหนดมาตรฐานภาษาอังกฤษขององค์การการบินพลเรือนระหว่างประเทศมีผลต่อความต้องการในการเรียนรู้ภาษาอังกฤษมากกว่าปัจจัยภายในของบุคลากร

การศึกษานี้ได้ศึกษาโดยเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามจากกลุ่มประชากรเจ้าหน้าที่ควบคุมจราจรทางอากาศ ศูนย์ควบคุมการบินเชียงใหม่จำนวน 51 คน ระหว่างเดือนมกราคม-กุมภาพันธ์ 2550 และแบบสัมภาษณ์สำหรับผู้อำนวยการศูนย์ควบคุมการบินเชียงใหม่ ในเดือนมีนาคม 2550 ในส่วนของแบบสอบถามประกอบด้วยคำถามปลายปิดและคำถามปลายเปิดเพื่อให้เห็นความคิดเห็นได้อย่างอิสระ และคำถามแบบเลือกตอบโดยใช้มาตรวัดของลิเคิร์ต (Likert Scale) โดยทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ยและ

ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และทดสอบสมมติฐานด้วยค่า Chi-square และ ค่า Eta สำหรับในส่วนของแบบสัมภาษณ์เป็นแบบสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้างเพื่อทราบทัศนคติและความคิดเห็นโดยอิงหัวข้อเป็นแนวทางเดียวกันกับแบบสอบถามแล้วนำมาสรุปเรียบเรียงให้เหมาะสมตามกลุ่มหัวข้อและนำข้อมูลทั้งแบบสอบถามและแบบสัมภาษณ์ทั้งหมด มาวิเคราะห์และสรุปเนื้อหาเชิงบรรยายตามข้อเท็จจริงที่ได้รับมา ดังสรุปผลการศึกษาดังต่อไปนี้

5.1 สรุปผลการศึกษา

5.1.1 ลักษณะส่วนบุคคลของเจ้าหน้าที่ควบคุมจราจรทางอากาศ

พบว่า พนักงานควบคุมจราจรทางอากาศ ศูนย์ควบคุมการบินเชียงใหม่ ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย ร้อยละ 70.6 สำหรับเพศหญิงมีอยู่ร้อยละ 29.4 ส่วนใหญ่มีอายุอยู่ระหว่าง 36-40 ปี คิดเป็นร้อยละ 29.4

ระดับการศึกษาส่วนใหญ่จบปริญญาตรี ร้อยละ 56.9 สาขาวิชาหรือวิชาเอกที่จบส่วนใหญ่เป็นกลุ่มผู้ที่จบทางด้านรัฐประศาสนศาสตร์ การบริหารรัฐกิจ รัฐศาสตร์ นิติศาสตร์ การจัดการภาครัฐและเอกชน พัฒนาชุมชน พัฒนาสังคม และการบริหารพัฒนา รวมน้อยละ 37.3

ตำแหน่งงานปัจจุบันที่ดำรงอยู่คือตำแหน่งเจ้าหน้าที่บริหารงานควบคุมจราจรทางอากาศ ร้อยละ 43.2 ส่วนใหญ่มีอายุงานอยู่ในบริษัทวิทยุการบินฯระหว่าง 11-20 ปี ร้อยละ 66.6

ในด้านของประสบการณ์ในการเข้ารับการพัฒนาหรือฝึกอบรมภาษาอังกฤษ ทั้งโดยที่บริษัทจัดหลักสูตรให้เข้ารับการฝึกอบรม โดยเรียนรู้จากหลักสูตรภาษาอังกฤษที่เปิดสอนทั่วไปด้วยทุนส่วนตัว และโดยบุคลากรเรียนรู้ด้วยตนเองจากสื่อการเรียนรู้ต่างๆ ส่วนใหญ่ตอบว่าเคย ร้อยละ 84.3 ทั้งนี้ส่วนใหญ่เรียนรู้โดยบริษัทจัดหลักสูตรให้เข้ารับการฝึกอบรมให้ร้อยละ 37.3 เมื่อพิจารณาความต่อเนื่องในการเข้ารับการฝึกอบรมหรือพัฒนาภาษาอังกฤษจากจำนวนผู้ที่เคยมีประสบการณ์ทั้งหมด ส่วนใหญ่ร้อยละ 90.7 ตอบว่ามากกว่า 6 เดือนหรือไม่ต่อเนื่องสม่ำเสมอ

5.1.2 ผลการวิเคราะห์ความต้องการในการรูปแบบการฝึกอบรมภาษาอังกฤษ

ผลการศึกษาเกี่ยวกับความคิดเห็นและความต้องการในรูปแบบการฝึกอบรมภาษาอังกฤษ เพื่อศึกษาหาวิธีการหรือรูปแบบที่เหมาะสมและเป็นที่ต้องการ ในการพัฒนาภาษาอังกฤษของเจ้าหน้าที่ควบคุมจราจรทางอากาศ ศูนย์ควบคุมการบินเชียงใหม่ ว่าควรมีแนวทางอย่างไร ดังผลสรุปต่อไปนี้

1) เจ้าหน้าที่ควบคุมจราจรทางอากาศ ศูนย์ควบคุมการบินเชียงใหม่ทุกคนตระหนักถึงความจำเป็นของภาษาอังกฤษต่อตำแหน่งงานของตนเอง ส่วนใหญ่ต้องการเข้ารับการเรียนรู้หรือฝึกอบรมภาษาอังกฤษโดยที่เพศหญิงต้องการเข้ารับการฝึกอบรมทุกคน แต่มีเพศชายเพียงส่วนน้อยไม่ต้องการเข้ารับการฝึกอบรม และส่วนใหญ่ต้องการมีส่วนร่วมในการกำหนดรูปแบบการฝึกอบรมเนื่องจากต้องการทราบและกำหนดรูปแบบการฝึกอบรมที่เหมาะสมกับตนเอง

2) ด้านของรูปแบบของการเรียนรู้หรือฝึกอบรมที่ต้องการโดยนำมาพิจารณาพร้อมกับความต้องการด้านผู้ให้ความรู้ พบว่าส่วนใหญ่ต้องการให้เป็นแบบเป็นทางการและแบบไม่เป็นทางการควบคู่กัน โดยในส่วนของรูปแบบเป็นทางการต้องการบุคลากรที่มาจากภายนอกมากกว่า เพราะมีความเชี่ยวชาญและน่าเชื่อถือมากกว่าแต่อยากให้มีความรู้ด้านภาษาอังกฤษด้านการบินเป็นอันดับหนึ่งเพื่อให้เนื้อหาการเรียนการสอนมีความสอดคล้องเป็นแนวทางเดียวกันกับการทดสอบตามข้อกำหนดมาตรฐานภาษาอังกฤษขององค์การการบินพลเรือนระหว่างประเทศ และในส่วนของรูปแบบที่ไม่เป็นทางการต้องการให้เป็นบุคลากรที่มาจากภายในเพราะรู้สึกคุ้นเคยและเข้าใจโครงสร้างของงานการบินมากกว่า อีกทั้งสามารถฝึกพูดในช่วงเวลาทำงานได้และช่วยให้อัตราการเรียนรู้ประหยัดค่าใช้จ่าย

ในส่วนของการเสนอแนะผู้ให้ความรู้ในการฝึกอบรม ส่วนใหญ่เห็นว่าควรเป็นชาวต่างชาติหรือเจ้าของภาษาซึ่งมีความรู้ความสามารถอย่างแท้จริงและควรมีวุฒิบัตรรับรอง บางส่วนยังได้เสนอว่าควรเป็นผู้ที่มีความรู้ทางด้านงานควบคุมจราจรทางอากาศเป็นอย่างดี ทั้งนี้บุคคลดังกล่าวอาจจะมาจากสถาบันภาษาหรือชาวต่างชาติผู้ที่มีวุฒิบัตรรับรองคุณสมบัติก็ได้ และมีข้อคิดเห็นเพิ่มเติมว่าควรเป็นผู้มีจิตวิทยาในการสอน ไม่ให้เบื่อในการเรียนและรู้จักสร้างแรงจูงใจให้ออกมาเรียนรู้ด้วย

จากข้อมูลการสัมภาษณ์ ก็มีความเห็นว่าควรเป็นชาวต่างชาติซึ่งเป็นเจ้าของภาษา และควรเข้ามาในลักษณะเสมือนเป็นพนักงานคนหนึ่งของบริษัทฯ ให้อยู่ประจำ ณ ศูนย์ควบคุมการบินเชียงใหม่ ซึ่งจะสามารถพบปะพูดคุยได้ตลอดเวลาได้เป็นประจำทุกวัน และยังเห็นว่าทักษะการใช้ภาษาอังกฤษจะพัฒนาให้ดีขึ้นได้ต้องฝึกเป็นประจำสม่ำเสมอและเริ่มต้นที่การพูดเป็นอันดับแรกโดยกระทำในลักษณะการสร้างสภาพแวดล้อมการทำงานแบบภาษาอังกฤษ ในด้านการจัดการเรียนการสอนในห้องเรียนควรแบ่งกลุ่มระดับการเรียนให้เหมาะสมกับกลุ่มอายุหรือพื้นฐานภาษาอังกฤษ

3) ด้านตารางเวลาการเรียนเพื่อให้เกิดความต่อเนื่องของการเรียนหรือฝึกอบรมภาษาอังกฤษ ส่วนใหญ่ต้องการให้มีความต่อเนื่องเป็นประจำทุกสัปดาห์ ในด้านของช่วงเวลาที่สะดวกในการเรียนรู้และฝึกอบรม ส่วนใหญ่ต้องการให้เหมาะสมสอดคล้องกับช่วงเวลาทำงานของเวรกะ

หรือเป็นช่วงวันสุดสัปดาห์คือวันเสาร์และ/หรือวันอาทิตย์ก็ได้ ช่วงเวลาที่เหมาะสมควรเป็นช่วง 0900-1200 น.หรือช่วงเช้า และจำนวนชั่วโมงที่เรียนต่อวันต่อครั้งเป็น 2 ชั่วโมง

4) ด้านอัตราส่วนของการเรียนการสอนระหว่างภาษาอังกฤษที่เกี่ยวข้องกับงานควบคุมจราจรทางอากาศ กับ ภาษาอังกฤษที่ใช้ติดต่อสื่อสารทั่วไปในชีวิตประจำวัน ส่วนใหญ่ต้องการให้เป็นอัตราส่วน 50:50 ในด้านช่วงเวลาที่ต้องการให้ประเมินผล ส่วนใหญ่ต้องการให้ประเมินเมื่อจบแต่ละหลักสูตร และส่วนใหญ่ไม่ต้องการรับวุฒิบัตรรับรองเมื่อจบแต่ละหลักสูตร

5) ด้านสถานที่ที่จัดให้มีการฝึกอบรมในแง่ของการจัดการเรียนการสอนในห้องเรียนหรือแบบเป็นทางการ ส่วนใหญ่ต้องการให้จัดมีขึ้น ณ ศูนย์ควบคุมการบินเชียงใหม่ เนื่องจากสะดวก ไม่เสียเวลาและค่าใช้จ่ายในการเดินทาง บางตำแหน่งงานสามารถปลีกเวลามาเรียนได้ และน่าจะประหยัดค่าใช้จ่ายด้านสถานที่ให้กับบริษัทได้ด้วย ในแง่ของแบบไม่เป็นทางการหรือการพบปะพูดคุยกันทั่วไป ก็ต้องการจัดให้มีขึ้นที่ศูนย์ควบคุมการบินเชียงใหม่เช่นกันเนื่องจากต้องการให้มีขึ้นระหว่างปฏิบัติงานหรือช่วงพักจากการทำงานก็ได้

5.1.3 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยที่มีผลต่อความต้องการในการเรียนรู้ภาษาอังกฤษ ปัญหาและอุปสรรคที่ส่งผลต่อความต้องการในการเรียนรู้ภาษาอังกฤษ และข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่นๆ

5.1.3.1 ปัจจัยที่มีผลต่อความต้องการในการเรียนรู้ภาษาอังกฤษ

1) ปัจจัยภายใน

- ความจำเป็นของภาษาอังกฤษ เจ้าหน้าที่ควบคุมจราจรทางอากาศได้ตระหนักถึงความจำเป็นของภาษาอังกฤษต่อตำแหน่งงานของตนเองเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด โดยเห็นว่าทักษะการฟังและทักษะการพูดมีความจำเป็นที่สุด สำหรับทักษะอ่านและทักษะการเขียนมีความจำเป็นในระดับมาก

- ทักษะคิดและความต้องการในรูปแบบการเรียนรู้ภาษาอังกฤษเฉลี่ยเห็นด้วยในระดับมาก โดยเห็นว่าความต่อเนื่องในการเรียนรู้หรือฝึกอบรม ผู้ให้ความรู้ ความรู้สึกรักชอบเรียนภาษาอังกฤษ ความเชื่อมั่นในหลักสูตรการฝึกอบรมภาษาอังกฤษของบริษัทฯ บรรยากาศการเรียนรู้แบบไม่เป็นทางการช่วยให้การเรียนรู้ดีขึ้น และถ้าหากมีโอกาสมีส่วนร่วมในการกำหนดรูปแบบการเรียนรู้ภาษาอังกฤษจะทำให้ประสบความสำเร็จมากขึ้น และมีความเชื่อว่าพื้นฐานภาษาอังกฤษของตนที่มีอยู่สามารถสอบผ่านตามข้อกำหนดมาตรฐานฯ ได้อยู่ในระดับปานกลาง

จากข้อมูลการสัมภาษณ์ กล่าวว่าการที่จะพัฒนาขีดความสามารถด้านภาษาอังกฤษให้ประสบความสำเร็จนั้น ประกอบด้วยปัจจัยด้านองค์กรคือฝ่ายพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ผู้รับผิดชอบ

ชอบด้านการพัฒนาภาษาอังกฤษ ตัวผู้ให้ความรู้ แต่สิ่งที่สำคัญที่สุดก็คือตัวผู้เรียนรู้เองว่าจะ ขวนขวายเรียนรู้หรือไม่ ต้องเรียนรู้ด้วยตนเองด้วย

2) ปัจจัยภายนอก

- ความคาดหวังต่อรูปแบบโครงสร้างขององค์กรและการได้รับการสนับสนุนจาก องค์กรเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก โดยเห็นว่าถ้าหากองค์กรมีโครงสร้างในเรื่องของทีมงานโดยตรงที่ เพียงพอประกอบกับมีหลักสูตรที่ต่อเนื่องสม่ำเสมอจะทำให้อยากเรียนรู้ภาษาอังกฤษมากขึ้นใน ระดับมากที่สุด สำหรับในส่วนของการสนับสนุนจากองค์กรในเรื่องงบประมาณค่าใช้จ่ายในการ เรียนรู้หรือฝึกอบรมมีผลต่อความต้องการให้ออกการเรียนรู้ในระดับมากเท่านั้น

จากข้อมูลการสัมภาษณ์ กล่าวว่าบริษัทให้ความสำคัญ และพร้อมสนับสนุนทุกอย่าง ในปัจจุบันนี้ที่มีอยู่ก็คือสื่อสิ่งพิมพ์ต่างๆ ห้องคอมพิวเตอร์ Web Base รวมถึงหลักสูตรการฝึก อบรมประจำปี

- ความรู้ความเข้าใจในข้อกำหนดมาตรฐานภาษาอังกฤษขององค์กรการบินพลเรือน ระหว่างประเทศเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก โดยการเข้าใจในประเด็นปัญหาในการออกข้อกำหนดใหม่นี้ ขึ้นมา การรู้ถึงผลของการสอบไม่ผ่านตามมาตรฐานแล้วจะส่งผลกระทบต่อใบอนุญาตควบคุมจราจรทาง อากาศ และการตระหนักว่าการมีขึ้นซึ่งข้อกำหนดใหม่นี้ต้องเรียนรู้ภาษาอังกฤษมากขึ้นอยู่ใน ระดับมาก สำหรับในส่วนของการเข้าใจในรายละเอียดต่างๆของมาตรฐานการทดสอบ ความ เหมาะสมในการในการออกข้อกำหนดใหม่นี้ และการทราบถึงว่าสถาบันใดที่กรมขนส่งทาง อากาศรับรองให้เป็นผู้ที่ทำการทดสอบตามมาตรฐานการทดสอบ มีผลต่อการอยากเรียนรู้ภาษา อังกฤษในระดับปานกลางเท่านั้น

5.1.3.2 ปัญหาและอุปสรรคที่ส่งผลต่อความต้องการในการเรียนรู้ภาษาอังกฤษ

ทั้งนี้ได้แยกปัญหาและอุปสรรคออกเป็นปัญหาและอุปสรรคที่มาจากปัจจัยภายในและ ปัจจัยภายนอกเช่นเดียวกับปัจจัยที่มีผลต่อความต้องการเรียนรู้เช่นกัน ดังนี้

1) ปัจจัยภายใน ความคิดเห็นรวมเฉลี่ยในข้อนี้อยู่ในระดับมาก โดยให้ความเห็นว่าอายุ ที่มากขึ้นและความสนใจของแต่ละบุคคลเป็นปัญหาอุปสรรคในการเรียนรู้ในระดับที่มาก และ เห็นว่าพื้นฐานภาษาอังกฤษเป็นปัญหาอุปสรรคอยู่ในระดับปานกลางเท่านั้น

จากข้อมูลการสัมภาษณ์ เห็นพ้องว่าอายุและพื้นฐานภาษาอังกฤษที่ไม่เท่ากันมีผลอย่าง มากในการจะเรียนรู้ภาษาอังกฤษให้ประสบความสำเร็จได้เร็วหรือช้า และเมื่อเรียนรู้ได้ช้าก็เกิด ความท้อแท้และไม่อยากเรียนในที่สุด

2) **ปัจจัยภายนอก** ความคิดเห็นรวมเฉลี่ยในข้อนี้อยู่ในระดับมากในทุกประเด็นของ ปัญหาอุปสรรค สามารถเรียงตามลำดับของความคิดเห็น ได้แก่ ช่วงเวลาการทำงานที่เป็นกะ แผนงานการฝึกอบรมที่แน่นอนชัดเจนต่อเนื่อง ทีมงานที่รับผิดชอบการฝึกอบรมที่เพียงพอ ผู้บังคับบัญชา อิทธิพลจากเพื่อนร่วมงานที่สนใจเรียนภาษาอังกฤษ และบรรยากาศการทำงานที่ไม่เอื้ออำนวยให้ทำงานไปพร้อมกันกับการทำงาน แต่อย่างไรก็ตามในข้อคิดเห็นเพิ่มเติมส่วนใหญ่จะระบุเพิ่มเติมถึงปัญหาในเรื่องเวลาในการทำงานเป็นกะอยู่เป็นจำนวนมากกว่าปัญหาอื่นๆ

จากข้อมูลการสัมภาษณ์ กล่าวว่า ระบบคอมพิวเตอร์ web base ยังเป็นระบบที่ไม่เปิดกว้างกล่าวคือสามารถเข้าใช้งานได้ที่ห้อง web base อย่างเดียว ประกอบกับระบบมีความซ้ำซ้อน พนักงานจึงไม่นิยมใช้ อีกประการหนึ่งหลักสูตรการฝึกอบรมประจำปีที่มีอยู่ระยะห่างมากเกินไป จึงขาดความต่อเนื่อง เนื่องจากภาษาอังกฤษต้องได้ฝึกพูดทุกวันจึงจะได้ผลแต่พนักงานหรืออาจกล่าวคนไทยเรายังขาดโอกาสในการใช้ภาษาอังกฤษในการสื่อสารเป็นประจำทุกวัน

5.1.3.3 ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่นๆ

ในส่วนนี้มีความคิดเห็นอยู่หลายประเด็นซึ่งหลายอย่าง ส่วนใหญ่จะครอบคลุมอยู่เนื้อหาที่กล่าวมาข้างต้นแล้ว แต่มีส่วนที่แตกต่างบางประการเพิ่มเติมก็คือการสร้างแรงจูงใจใฝ่รู้ให้กับบุคลากร ให้เขาตระหนักถึงความสำคัญของภาษาอังกฤษ ให้เขาตระหนักว่าเรียนไปเพื่ออะไร แล้วจะมีประโยชน์อย่างไรในการเรียนของเขาบ้าง อีกประการหนึ่งคือการมีรางวัลที่จริงจัง นำการประเมินผลนั้นไปใช้เป็นแนวทางในการจัดรูปแบบการเรียนการสอน และสอดคล้องกับแนวทางการทดสอบตามมาตรฐานขององค์การการบินพลเรือนระหว่างประเทศ หลักสูตรดังกล่าวต้องเริ่มตั้งแต่ระดับต้นๆ ก่อนแล้วค่อยพัฒนาขึ้นไปเรื่อยๆ และควรมีหน่วยงานหรือผู้เชี่ยวชาญประจำอยู่ในหน่วยงานเพื่อให้คำปรึกษาได้ตลอดเวลา

จากข้อมูลการสัมภาษณ์ กล่าวว่าในการพัฒนาขีดความสามารถด้านภาษาอังกฤษของบุคลากรให้สำเร็จได้นั้นต้องพิจารณาตั้งแต่การรับคนเข้าทำงานว่าต้องให้ได้ตามมาตรฐานตั้งแต่เริ่มแรก เนื่องจากถ้ามีพื้นฐานที่ดีมีมาตรฐานก็จะพัฒนาได้ง่าย นอกเหนือจากนั้นการเอาใจจริงเอาใจจากทุกฝ่าย ทั้งจากทางบริษัทฯ ฝ่ายฝึกอบรม ภาครัฐนั้นก็ถือกรมการขนส่งทางอากาศ รวมไปถึงตัวผู้เรียนเอง ล้วนแล้วแต่เป็นสิ่งสำคัญทั้งสิ้น

5.1.4 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยภายนอกและปัจจัยภายในกับความต้องการในการเรียนรู้ภาษาอังกฤษ

ได้วิเคราะห์ตัวแปรอิสระและตัวแปรตามอันได้แก่ปัจจัยภายในและปัจจัยภายนอกกับความต้องการอันมาจากความคิดเห็นในลักษณะต่างๆ ของรูปแบบในการเรียนรู้หรือฝึกอบรมภาษาอังกฤษเพื่อพัฒนาศักยภาพของบุคลากร เนื่องจากความต้องการในการเรียนรู้จะนำมาซึ่งลักษณะของความต้องการในรูปแบบที่ต้องการจะเรียนรู้ จึงทำการวิเคราะห์ทั้งความสัมพันธ์ของปัจจัยภายในและปัจจัยภายนอกกับความต้องการเรียนรู้ และปัจจัยภายในและปัจจัยนอกกับความต้องการในรูปแบบการเรียนรู้เพื่อให้เห็นชัดเจนยิ่งขึ้น โดยใช้สถิติในการวิเคราะห์คือค่า Chi-square ในข้อ 1 และ ค่า Eta ในข้อ 2 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์สรุปได้ดังนี้

1. ผลการวิเคราะห์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับความต้องการในการเรียนรู้ภาษาอังกฤษ ไม่มีความสัมพันธ์กัน และผลการวิเคราะห์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับความต้องการในรูปแบบการเรียนรู้ภาษาอังกฤษ ก็ไม่มีความสัมพันธ์กัน เช่นกัน

เนื่องจากต้องการทราบสาเหตุของความไม่สัมพันธ์กันดังกล่าว จึงได้นำปัจจัยส่วนบุคคลมาวิเคราะห์ร่วมกับความต้องการฝึกอบรมด้วยค่าความถี่และร้อยละพบว่าเกิดจากบุคลากรมีความคิดเห็นที่หลากหลาย พร้อมกันนี้ได้วิเคราะห์ว่าเหตุใดเมื่อเจ้าหน้าที่ทุกคนตระหนักถึงความจำเป็นของภาษาอังกฤษต่อตำแหน่งงานของตน แต่กลับมีผู้ต้องการเข้ารับการฝึกอบรมไม่ครบทุกคน จึงได้วิเคราะห์หาสาเหตุด้วยวิธีดังกล่าวประกอบกับคิดเทียบกับร้อยละของผู้ที่ผ่านการสอบมาตรฐานภาษาอังกฤษประจำปีของบริษัทฯ โดยรวมของศูนย์ฯ เชียงใหม่พบว่าผลการสอบดังกล่าวก็ไม่มีผล เมื่อพิจารณาในข้อมูลในรายละเอียดเชิงลึกของผู้ที่ไม่ต้องการเข้ารับการฝึกอบรม 4 คนนี้จึงพบว่าน่าจะมาจากสาเหตุที่มีผู้ที่กำลังจะเกษียณอายุ และอีกส่วนหนึ่งไม่มีเวลาเนื่องจากต้องมีการรับผิดชอบดูแลครอบครัวและบางคนมีภาระงานต้องเดินทางเพื่อทำงานที่ส่วนกลาง จึงไม่ประสงค์เข้ารับการฝึกอบรมซึ่งกลุ่มนี้จะเหมาะกับการเรียนรู้ด้วยตนเองมากกว่า

สรุปคือ สาเหตุของความไม่ต้องการเข้ารับการเรียนรู้หรือฝึกอบรมดังกล่าวมาจากปัจจัยภายในและปัจจัยภายนอกที่มีผลต่อความรู้สึกนึกคิดของบุคลากรมากกว่าปัจจัยส่วนบุคคล ดังผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ในข้อถัดไป

2. ผลการวิเคราะห์ทิศทางความสัมพันธ์ระหว่างระหว่างปัจจัยภายในซึ่งเป็นทัศนคติความคิดเห็นและปัจจัยภายนอกซึ่งส่งผลต่อความคิดเห็นกับความต้องการในการเรียนรู้ภาษาอังกฤษ และความต้องการในรูปแบบการเรียนรู้ภาษาอังกฤษ สรุปดังนี้

2.1 ผลการวิเคราะห์ระหว่างปัจจัยภายในซึ่งเป็นทัศนคติความคิดเห็นภายในกับความต้องการในการเรียนรู้ภาษาอังกฤษ พบว่ามีความสัมพันธ์อยู่ในระดับค่อนข้างสูง

ผลการวิเคราะห์ระหว่างปัจจัยภายนอกซึ่งส่งผลต่อความคิดเห็น กับความต้องการในการเรียนรู้ภาษาอังกฤษ พบว่ามีความสัมพันธ์อยู่ในระดับปานกลาง

2.2 ผลการวิเคราะห์ระหว่างระหว่างปัจจัยภายในซึ่งเป็นทัศนคติความคิดเห็นภายใน ใจกับความต้องการในรูปแบบการเรียนรู้ภาษาอังกฤษพบว่ามีความสัมพันธ์อยู่ในระดับค่อนข้างสูง ผลการวิเคราะห์ระหว่างปัจจัยภายนอกซึ่งส่งผลต่อความคิดเห็นกับความต้องการในรูปแบบการเรียนรู้ภาษาอังกฤษ พบว่ามีความสัมพันธ์อยู่ในระดับค่อนข้างสูง

สรุปคือ ระดับความคิดเห็นอันเกิดจากปัจจัยภายในและปัจจัยภายนอก มีความสัมพันธ์กับความต้องการในการเรียนรู้ภาษาอังกฤษ และเมื่อพิจารณาในด้านรูปแบบของการเรียนรู้หรือฝึกอบรมภาษาอังกฤษก็มีความสัมพันธ์กันเช่นกัน โดยลักษณะความสัมพันธ์ของทั้งสองแบบของการทดสอบมีทิศทางเดียวกันซึ่งในภาพรวมอยู่ในระดับค่อนข้างสูง ดังนั้นสรุปการทดสอบสมมุติฐานได้ว่าปัจจัยภายในมีความสัมพันธ์กับความต้องการการเรียนรู้ภาษาอังกฤษ และปัจจัยภายนอกมีความสัมพันธ์กับความต้องการการเรียนรู้ภาษาอังกฤษ

5.2 อภิปรายผลการศึกษา

จากผลการศึกษาซึ่งสรุปได้ตามข้อ 5.1 สามารถนำผลมาอภิปรายผลการศึกษาในประเด็นต่างๆ ได้ดังนี้

1. ด้านความต้องการในรูปแบบการฝึกอบรมภาษาอังกฤษ

1) การตระหนักถึงความจำเป็นและการต้องการเข้ามีส่วนร่วมในการกำหนดรูปแบบการเรียนรู้หรือฝึกอบรม แสดงให้เห็นว่าเป็นไปตามสมมุติฐานการเรียนรู้ของผู้ใหญ่ของ Malcom Knowles (บทที่ 2 : 32) ว่าการตระหนักถึงความจำเป็นเนื่องจากมีเป้าหมายคือเพื่อให้สอบผ่านตามข้อกำหนดมาตรฐานของ ICAO เพราะจะมีผลต่อการต่อไปอนุญาตควบคุมจราจรทางอากาศ ตลอดจนจนการมีโอกาสมีส่วนร่วมในการกำหนดรูปแบบการฝึกอบรม และยังให้ความสำคัญกับบรรยากาศในการฝึกอบรมที่จะจูงใจให้อยากจะเรียนรู้ ในแง่ของการวัดผลก็มีมุมมองที่ต้องการให้รวมไปถึงในช่วงระหว่างปฏิบัติงานด้วย ล้วนแล้วแต่มีผลต่อความต้องการในการเรียนรู้ซึ่งสัมพันธ์กับความต้องการในรูปแบบของการเรียนรู้ตามไปด้วย ดังการทดสอบความสัมพันธ์ตามสมมุติฐานในสรุปผลของข้อ 5.1 ทั้งนี้ นอกเหนือไปจากนั้นจะเห็นว่าสมมุติฐานการเรียนรู้ของผู้ใหญ่มีความสอดคล้องกับแนวคิด Competency ของ David C.McClelland (บทที่ 2 : 28-29) ในเรื่องของความเชื่อในภาพลักษณ์ที่ตนเองเป็นของผู้ใหญ่ และแรงจูงใจหรือแรงขับภายใน จึงอยากที่จะมีส่วนร่วมในการกำหนดรูปแบบและส่งผลให้อยากเรียนในสิ่งที่ตนเองมีส่วนร่วมนั้น

2) รูปแบบของการเรียนรู้หรือฝึกอบรมที่ต้องการ ส่วนใหญ่ต้องการทั้งแบบเป็นทางการและไม่เป็นทางการควบคู่กัน แต่แนวโน้มอัตราส่วนระหว่างผู้ที่ต้องการแบบไม่เป็นทางการอย่างเดียวนั้นมากกว่าผู้ที่ต้องการแบบเป็นทางการอย่างเดียว อธิบายได้ว่านั่นเป็นเพราะว่าส่วนใหญ่เป็นผู้ใหญ่ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดสมมุติฐานการเรียนรู้ของผู้ใหญ่ ของ Malcom Knowles ที่ว่า ผู้ใหญ่ต้องการเรียนรู้ด้วยตนเอง (บทที่ 2 : 31) โดยกลุ่มอายุที่สูงจะเลือกรูปแบบการเรียนรู้แบบไม่เป็นทางการเป็นส่วนใหญ่ อีกประการหนึ่งก็คือส่วนใหญ่จะให้ความสำคัญกับประเด็นปัญหาในเรื่องของเวลาที่ทำงานเป็นเวรกะมาก ว่าส่งผลให้ไม่สะดวกในเรื่องของเวลาเรียนที่ต่อเนื่อง จึงเลือกช่วงเวลาที่ไม่สะดวกในการเรียน โดยให้ขึ้นอยู่กับช่วงเวลาทำงานเป็นหลัก อันเนื่องมาจากข้อจำกัดเรื่องเวลาทำงานที่มีลักษณะแตกต่างจากสายการทำงานด้านอื่นๆ ทั่วไป จากเหตุผลดังกล่าวถ้าหากเรียนรู้แบบไม่เป็นทางการควบคู่ระหว่างวันทำงานได้จะช่วยลดปัญหาเรื่องเวลาตรงนี้ได้และยังสามารถเรียนรู้ได้ต่อเนื่องเป็นประจำเกือบทุกวัน สามารถฝึกพูดคุยได้ตลอดเวลาแม้ในช่วงเวลาที่ทำงาน อาจกล่าวได้ว่าก็คือการเรียนรู้แบบไม่เป็นทางการโดยการสร้างสภาพแวดล้อมการทำงานแบบภาษาอังกฤษนั่นเอง ซึ่งก็มีความคิดเห็นสอดคล้องกับข้อมูลการสัมภาษณ์ของผู้อำนวยการศูนย์ควบคุมการบินเชียงใหม่ที่ว่า การเรียนรู้ของผู้ใหญ่ควรเน้นการปะทะพูดคุย เป็นเสมือนเพื่อนร่วมงานคนหนึ่ง ในด้านรูปแบบการเรียนการสอนที่เป็นทางการต้องการให้เป็นบุคคลภายนอกซึ่งเป็นชาวต่างชาติเจ้าของภาษาเนื่องจากเชื่อว่าจะมีความรู้ความสามารถในการฝึกอบรมและให้คำแนะนำในการใช้ภาษาอังกฤษได้ถูกต้องมากกว่า และยังสามารถทุ่มเทเวลาให้กับการเรียนการสอนได้มากกว่า ซึ่งถ้าหากใช้บุคคลภายในก็ต้องมาจากสายงานเดียวกันก็จะมีข้อจำกัดในเรื่องของเวลาเช่นเดียวกัน ทั้งนี้บุคคลภายนอกดังกล่าวควรต้องมีความรู้ในเรื่องภาษาอังกฤษด้านการบินอย่างดีด้วย เนื่องจากมาตรฐานการทดสอบฯ ทดสอบทั้งด้านภาษาการบินและภาษาที่ใช้ทั่วไป ดังจะเห็นได้จากอัตราส่วนของการเรียนการสอนที่ส่วนใหญ่เลือกเป็น 50:50

3) ด้านสถานที่จัดการฝึกอบรม ส่วนใหญ่เลือกที่ศูนย์ควบคุมการบินเชียงใหม่เพราะสะดวก แต่บางส่วนร้อยละ 30 เลือกนอกศูนย์ควบคุมการบินเชียงใหม่โดยเห็นว่าบรรยากาศการเรียนรู้ใหม่ๆ และสภาพแวดล้อมที่ตัดขาดจากงานประจำ จะทำให้อยากเรียนรู้มากขึ้น นั้นแสดงว่าปัจจัยภายนอกมีผลต่อความรู้สึกนึกคิดที่อยากที่จะเรียนรู้ตนเอง

2. ด้านปัจจัยและปัญหาและอุปสรรค ที่ส่งผลต่อความต้องการ

จากแนวคิดของ McGehee & Thayer (บทที่ 2 : 24) กับของสุภาพร พิศาลบุตร และ ยงยุทธ เกษสาคร (บทที่ 2 : 25) ที่กล่าวถึงปัจจัยที่มีอิทธิพลหรือช่วยให้การฝึกอบรมประสบความสำเร็จ และแนวคิดของกุลธร ธนาพงศ์ธร (บทที่ 2 : 26) ที่กล่าวถึงปัญหาและอุปสรรคในการพัฒนาบุคลากร มีลักษณะของตัวแปรที่สอดคล้องกัน อันได้แก่ด้านองค์การ/ฝ่ายบริหารรวมถึงผู้รับผิดชอบในการดำเนินการฝึกอบรม/ทีมงาน ผู้สอนหรือวิทยากร สภาพแวดล้อมหรือสถานที่และ

อุปกรณ์ การกำหนดความต้องการฝึกอบรมเพื่อให้หลักสูตรการฝึกอบรมเหมาะสมรวมไปถึงการเทคนิคหรือวิธีการรูปแบบการสอน และตัวบุคลากรผู้เข้ารับการพัฒนาเอง ดังนั้นจึงกล่าวได้ว่า ปัจจัยที่ช่วยให้ประสบความสำเร็จกับปัญหาและอุปสรรคก็คือตัวเดียวกัน ขึ้นอยู่กับว่าเมื่อมีการกระทำเกิดขึ้นอันเกิดจากตัวแปรนั้นจะส่งผลให้การฝึกอบรมนั้นประสบความสำเร็จหรือล้มเหลวอย่างไรก็ตามก็จะมีผลต่อความคิดเห็นและความต้องการในการเรียนรู้หรือฝึกอบรมตามไปด้วย ทั้งนี้จะขออภิปรายดังต่อไปนี้

ปัจจัยภายใน

ด้านบุคลากรผู้เข้ารับการอบรม

1) ปัจจัยส่วนบุคคล อันมาจาก อายุและการศึกษา ในส่วนนี้จะอภิปรายเป็น 2

ประเด็นประกอบกันคือประเด็นแรกปัจจัยภายในส่วนบุคคลด้านอายุและระดับการศึกษาซึ่งเป็นสถานภาพของบุคลากรที่เป็นอยู่และสามารถมองเห็นได้ชัดเจน จากการตรวจสอบความสัมพันธ์ด้วยค่าทางสถิติ Chi-square ไม่สัมพันธ์กับความต้องการ ซึ่งความไม่สัมพันธ์ที่เกิดขึ้นดังกล่าวนี้น่าจะมาจากอายุเฉลี่ยของพนักงานส่วนใหญ่ยังไม่มาก อยู่ระหว่าง 36-40 ปี และสัดส่วนผู้ที่มีอายุน้อยกว่า 35 ปีมากกว่าผู้ที่มีอายุมากกว่า 40 ปี อีกทั้งการศึกษาส่วนใหญ่ก็จบปริญญาตรี จึงทำให้ค่าทดสอบระหว่างอายุกับระดับการศึกษาไม่สัมพันธ์กับความต้องการ ประเด็นที่สองเมื่อพิจารณาด้านระดับความคิดเห็นเฉลี่ยอันมาจากความรู้สึกรู้สึกนึกคิดจากภายในตัวของบุคลากรเอง พบว่าอายุและพื้นฐานการศึกษามีระดับความคิดเห็นเฉลี่ยอยู่ในระดับที่มาก นั่นแสดงให้เห็นความคิดเห็นข้างในใจต่อภาพลักษณ์ของตนเองตามแนวคิด Competency ของ David C. McClelland (บทที่ 2:28) จึงคิดว่าอายุและพื้นฐานการศึกษาของตนเองเป็นปัญหาและอุปสรรคในการเรียนรู้ของตน อาจเนื่องมาจากรู้สึกว่ายาวมากแล้วเรียนรู้ได้ช้ากว่าคนที่อายุน้อยก็ไม่อยากจะทำเรียน หรืออาจคิดว่าพื้นฐานของตนเองไม่ดีก็ไม่กล้าพูด เป็นต้น ในส่วนนี้ควรแก้ไขโดยพยายามสรรหาวิธีการสอนที่จูงใจและพยายามสร้างทัศนคติใหม่ว่าอายุและการศึกษาไม่สำคัญเท่ากับความตั้งใจที่จะเรียนรู้อย่างจริงจัง ซึ่งความเอาใจจริงตั้งใจ พยายามไม่ทอดทิ้งจะทำให้ประสบความสำเร็จได้

2) ทัศนคติและความคิดเห็น อันมาจากการขาดแรงจูงใจใฝ่รู้จากภายในของตัว

บุคลากรที่จะเข้ารับการพัฒนาเองต่อความต้องการในการเรียนรู้ กล่าวคือผู้ที่เข้ารับการอบรมหรือเรียนรู้ไม่ว่าจะเรียนรู้แบบเป็นทางการด้วยระบบการเรียนการสอนในห้องเรียน หรือแบบไม่เป็นทางการจากการพูดคุยทั่วไปรวมไปถึงการเรียนรู้ด้วยตนเองที่บ้านจากสื่อการสอนภาษาอังกฤษต่างๆก็ตาม ปัญหาที่คือบุคลากรขาดแรงจูงใจใฝ่รู้จากภายใน อาจจะใช้ความรู้สึกรู้สึกนึกคิดที่ไม่ชอบ หรือคิดว่าตนเองไม่สามารถพัฒนาได้ในส่วนนี้ หรืออาจมีความคิดว่าการเรียนเป็นของเด็กไม่ใช่ของผู้ใหญ่ เป็นต้น ตามแนวคิด สมมุติฐานการเรียนรู้ของผู้ใหญ่ ของ Malcom Knowles (บทที่ 2 : 32) ก็เลยไม่สนใจจะเรียนรู้ ถึงแม้จะตระหนักถึงความจำเป็นก็ตาม จนในที่สุดการเรียนรู้

ที่เกิดขึ้นก็เกิดจากปัจจัยภายนอกนั้นก็คือการสอบไม่ผ่านตามข้อกำหนดมาตรฐานขององค์การการบินพลเรือนระหว่างประเทศซึ่งมีผลต่อการต่อใบอนุญาต จึงทำให้จำเป็นต้องเรียนซึ่งผลสำเร็จที่ออกมาอาจจะไม่ได้ผลดังที่คาดไว้เท่ากับการสร้างแรงจูงใจที่เป็นแรงขับจากภายใน

ในด้านตัวบุคลากรผู้เรียนรู้นี้ ผู้ศึกษาเห็นว่าเป็นทั้งปัจจัยที่มีผลดีและเป็นทั้งปัญหาอุปสรรคที่ส่งผลมากที่สุด

ปัจจัยภายนอก

1) โครงสร้างองค์กรด้านโครงสร้างลักษณะงานด้านปฏิบัติการควบคุมจราจรทางอากาศซึ่งต้องทำงานเป็นเวรกะ ก่อให้เกิดข้อจำกัดเรื่องของเวลาการทำงานที่เป็นเวรกะ โดยส่วนใหญ่ให้เจ้าหน้าที่กะแน่นกับปัญหาในข้อนี้มาก จึงส่งผลให้การกำหนดรูปแบบการเรียนที่ต้องการขึ้นอยู่กับเวลาทำงานมีเป็นจำนวนมากดังที่ได้กล่าวไปแล้วในส่วนของความต้องการในรูปแบบการฝึกอบรมข้างต้น

2) โครงสร้างองค์กรด้านโครงสร้างของบุคลากรที่ไม่เพียงพอ จึงก่อให้เกิดการขาดความต่อเนื่องในการเข้ารับการพัฒนาหรือฝึกอบรมภาษาอังกฤษของบุคลากร จากผลการศึกษา ประสิทธิภาพในการเข้ารับการพัฒนาหรือฝึกอบรม บุคลากรส่วนใหญ่เคยได้รับการพัฒนาหรือฝึกอบรมภาษาอังกฤษโดยหลักสูตรของบริษัท และมีบางส่วนเรียนรู้จากหลักสูตรที่เปิดรับทั่วไปด้วยตนเอง ส่วนตัว ตลอดจนเรียนรู้ด้วยตนเองที่บ้าน อย่างไรก็ตามพบว่าส่วนใหญ่ขาดความต่อเนื่อง เมื่อกล่าวถึงหลักสูตรของบริษัทเพิ่งเริ่มดำเนินการได้แค่ 2 ปี โดยกำหนดให้มีปีละ 1-2 ครั้ง ระยะเวลาการฝึกอบรมต่อหลักสูตรไม่เกิน 1 สัปดาห์ และแบ่งกลุ่มผู้ฝึกอบรมเป็น 2 กลุ่ม ก็เท่ากับว่าโอกาสในการเรียนรู้หรือฝึกอบรมต่อคนเท่ากับคนละ 1 ครั้งต่อปีเท่านั้น ซึ่งถือว่าน้อยมากและขาดความต่อเนื่องที่เพียงพอ ประกอบกับบุคลากรไม่มีโอกาสได้รับทราบผลลัพธ์ของการฝึกอบรมว่าตนเองมีความรู้อยู่ในระดับใด ต้องปรับปรุงในส่วนใดบ้าง

อีกประการหนึ่งผู้ให้ความรู้ในการฝึกอบรมก็มาจากหน่วยงานพัฒนาทรัพยากรส่วนบุคคลที่ตั้งกักอยู่ที่ส่วนกลาง ในขณะที่เจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบด้านการฝึกอบรมภาษาอังกฤษที่ตั้งกักที่ศูนย์ควบคุมการบินเชียงใหม่หรือในแต่ละศูนย์ควบคุมการบินอื่นๆ ที่มีหน้าที่ประสานงานดูแลช่วยเหลือ (ATC English Facilitator) ประจำศูนย์มีน้อย จึงขาดทีมงานที่เพียงพอที่จะจัดการฝึกอบรมได้ อีกทั้งมิใช่ผู้ให้ความรู้ในการฝึกอบรมโดยตรงเนื่องจากบทบาทหน้าที่หลักคือรับนโยบายและประสานงาน ยังไม่ได้มีอำนาจเพียงพอที่จะจัดการฝึกอบรมได้โดยตรงทั้งในเรื่องของการจัดหลักสูตรและเรื่องงบประมาณค่าใช้จ่ายซึ่งยังคงต้องได้รับการอนุมัติจากฝ่ายพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ที่ส่วนกลาง

3) ด้านผู้ให้ความรู้หรือวิทยากรผู้ฝึกอบรม เนื่องจากเป็นเรื่องของความเชี่ยวชาญในการใช้ภาษาอังกฤษ จึงต้องการบุคลากรที่เป็นชาวต่างชาติเจ้าของภาษา และเนื่องจากเป็นวิชาชีพเฉพาะทางผู้ให้ความรู้ต้องรู้เรื่องภาษาการบินอย่างดีด้วย จึงอาจจะสรรหายากพอสมควร

4) ด้านอิทธิพลจากเพื่อนร่วมงานที่สนใจเรียนภาษาอังกฤษ บุคลากรเห็นว่ามีผลในระดับมาก อาจกล่าวได้ว่าวัฒนธรรมการเรียนรู้ขององค์กรมีผลต่อความต้องการอยากเรียนรู้และรูปแบบในการเรียนรู้ กล่าวคือถ้าส่วนใหญ่มักมีค่านิยมแนวคิดที่ชอบและสนใจในการเรียนภาษาอังกฤษก็จะยึดถือปฏิบัติตามกัน ถ้าส่วนใหญ่ชอบที่จะเรียนรู้ด้วยตนเองก็จะชอบทำตามกันไปด้วยนั่นเอง เป็นต้น อีกทั้งในส่วนของบรรยากาศในการเรียนรู้ที่ไม่เอื้ออำนวยให้เรียนรู้ขณะปฏิบัติงานส่วนใหญ่ก็เห็นว่าเป็นปัญหาในระดับมากเช่นกัน

เมื่อเปรียบเทียบระหว่างปัจจัยภายในกับปัจจัยภายนอกด้านข้อกำหนดมาตรฐานของ ICAO ที่กำลังจะบังคับใช้ในปี พ.ศ.2551 ซึ่งคาดว่าน่าจะมีผลต่อความต้องการเรียนรู้ภาษาอังกฤษของบุคลากรมากกว่าปัจจัยอื่นๆ พบว่าปัจจัยภายในในแง่ของการตระหนักถึงความสำคัญของภาษาอังกฤษที่มีต่องาน โดยเฉพาะอย่างยิ่งทักษะการฟังและการพูดมีผลต่อความต้องการเรียนรู้ภาษาอังกฤษมากที่สุด ในขณะที่ข้อกำหนดมาตรฐานของ ICAO ที่กำลังจะบังคับใช้ในปี พ.ศ. 2551 นี้มีผลต่อความต้องการเรียนรู้ภาษาอังกฤษในระดับมากเท่านั้น อธิบายได้ว่าเป็นความจริงที่ว่าสิ่งที่สำคัญที่สุดก็คือทุกคนต้องผ่านการผ่านการทดสอบตามมาตรฐาน ICAO เพื่อนำผลการทดสอบไปขอรับหรือต่อใบอนุญาตควบคุมจราจรทางอากาศ แต่ในเนื้อแท้ของการทำงานควบคุมจราจรทางอากาศแล้วมีความจำเป็นที่จะต้องใช้ภาษาอังกฤษอยู่ตลอดเวลา ดังนั้นปัจจัยภายในด้านความตระหนักถึงความจำเป็นของภาษาอังกฤษต่อตำแหน่งงานจึงมีผลต่อความต้องการเรียนรู้ภาษาอังกฤษมากที่สุด เหตุผลสนับสนุนก็คือยังพบว่ามีส่วนนอกจากหลักสูตรที่บริษัทจัดให้แล้วยังชวนชวนเรียนรู้ด้วยทุนส่วนตัวจากหลักสูตรการเรียนการสอนภายนอกบริษัทและมีการเรียนรู้ด้วยตนเองจากสื่อการเรียนรู้ต่างๆ สรุปได้ว่าความรู้สึกรู้สึก คิด ความคิดเห็น หรือทัศนคติอันมาจากภายในตัวบุคลากรเองนั้นเองที่สำคัญที่สุด

5.3 ข้อเสนอแนะ

5.3.1 ข้อเสนอแนะในการจัดการหลักสูตรการฝึกอบรม

1. ด้านองค์กร หรือผู้บริหารผู้มีอำนาจที่เกี่ยวข้อง ต้อง
 - ต้องเอาจริงเอาจังและให้การสนับสนุนเรื่องงบประมาณอย่างต่อเนื่อง
 - มีการสร้างแรงจูงใจทางบวก เช่นการให้รางวัล หรือคำชมเชย หรือคะแนนเพิ่ม สำหรับผู้ที่รักษาระดับมาตรฐานความสามารถของตนได้ และมีความแตกต่างกันในแต่ละระดับ

เพื่อจูงใจให้พัฒนาตนเองให้ขึ้นไปสู่ระดับที่สูงกว่าระดับมาตรฐานปกติ ในขณะที่ก็คอยให้กำลังใจ และมีแผนงานช่วยเหลือผู้ที่ไม่ผ่านตามมาตรฐานด้วย

2. ด้านการสรรหาผู้ให้ความรู้ต้องมีมาตรฐานในการสรรหาที่เหมาะสม เป็นบุคลากร จากสถาบันที่เชื่อถือได้และรู้เรื่องเกี่ยวกับการบินเป็นอย่างดี

3. ด้านแนวทางรูปแบบการฝึกอบรม

- มีการสำรวจความต้องการในรูปแบบการฝึกอบรมก่อนเพื่อสร้างแรงจูงใจในเบื้องต้นแก่บุคลากร และจะได้ทราบถึงปัจจัยและปัญหาอุปสรรคที่ส่งผลต่อความต้องการของบุคลากรจะได้นำมากำหนดเป็นแนวทางในการฝึกอบรมให้เหมาะสมกับความต้องการของบุคลากร และสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ขององค์กรคือได้ตามมาตรฐานภาษาอังกฤษขององค์การการบินพลเรือนระหว่างประเทศ

- การออกแบบหลักสูตร ต้องหารือร่วมกันกับผู้บริหาร ผู้ให้ความรู้ และฝ่ายฝึกอบรม เพื่อหาแนวทางที่เหมาะสมกับงานควบคุมจราจรทางอากาศที่สุดว่าควรจะเป็นรูปแบบเป็นทางการหรือไม่เป็นทางการ ควรมีรายละเอียดเนื้อหาการเรียนการสอนลักษณะใดซึ่งแนวทางในการจัดการหลักสูตรถือเป็นหัวใจหลักของงานสอน ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับวัตถุประสงค์หลักในการเรียนการสอนหรือฝึกอบรมของหน่วยงาน ผู้ศึกษามีความเห็นว่าการจัดเนื้อหาหลักสูตรเชิงสถานการณ์เหมาะสมกับรูปแบบการฝึกอบรมแบบเป็นทางการ สำหรับการเรียนรู้แบบไม่เป็นทางการควรเป็นลักษณะการพูดคุยสนทนาทั่วไปโดยอยู่บนพื้นฐานของการเรียนรู้แบบการรู้ภาษาซึ่งเป็นไปตามธรรมชาติมากกว่าการจัดเนื้อหาหลักสูตรแบบเน้นเนื้อหาทางวิชาการมากพร้อมทั้งมีกระบวนการในการกระตุ้นและส่งเสริมให้เรียนรู้ด้วยตนเองตลอดเวลาด้วย แต่ต้องกระทำควบคู่กันไปทั้งสองรูปแบบจึงจะมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล

- มีเกณฑ์การวัดผลที่มีประสิทธิภาพ ไม่ว่าจะเป็นก่อนหรือหลังแต่ละหลักสูตร หรือประเมินหลังจบหลักสูตร หรือประเมินเป็นระยะๆก็ตาม ต้องมีรายละเอียดของการประเมินในส่วนของตัวชี้วัดที่ชัดเจนว่า การประเมินในส่วนใดมีน้ำหนักการให้คะแนนมากที่สุด เช่น การออกเสียง คำศัพท์ การโต้ตอบ เป็นต้นโดยใช้เกณฑ์ตามข้อกำหนดมาตรฐานขององค์การการบินพลเรือนนั่นเอง เพื่อที่จะให้ทุกคนสามารถสอบผ่านตามมาตรฐานให้ได้มากที่สุด

4. เสนอแนะแนวทางรูปแบบการฝึกอบรม พอสังเขปดังนี้

4.1 รูปแบบการเรียนรู้แบบเป็นทางการ โดยผ่านระบบการเรียนการสอนในห้องเรียน ใช้วิธีการสอนภาษาอังกฤษที่เน้นทักษะการสื่อสาร (บทที่ 2 : 43) โดยเน้นทักษะการฟังและการพูดเป็นหลักใช้เกณฑ์การประเมินและเกณฑ์การให้คะแนนการพูด-ฟังภาษาอังกฤษ (บทที่ 2 : 48-50) และการจัดเนื้อหาหลักสูตรเชิงสถานการณ์ (บทที่ 2 : 41) ทั้งนี้จะอิงจากข้อกำหนดมาตรฐานขององค์การการบินพลเรือน(ICAO) ซึ่งเกณฑ์การประเมินของ ICAO มี 6 ด้านคือ Pronunciation(การ

ออกเสียง) Structure(โครงสร้าง) Vocabulary(คำศัพท์) Fluency(ความคล่องแคล่วในการพูดโดยไม่ติดขัด) Comprehension(ความสามารถในการสื่อให้ผู้อื่นเกิดความเข้าใจ) และ Interactions(การพูดโต้ตอบได้อย่างเหมาะสมกับสถานการณ์ใดๆ ได้ทันที) มีแนวคิดหลักคือเน้นทักษะการพูด-การฟังเป็นหลัก ทักษะด้านอื่นรวมทั้งไวยากรณ์จะแทรกซึมอยู่ในบทฟัง-บทพูดและสถานการณ์ต่างๆ เหล่านั้น เนื้อหาสาระจะเกี่ยวข้องกับงานด้านการบินเป็นหลัก โดยมีทั้งภาษาวลีมาตรฐานและภาษาที่ใช้ติดต่อสื่อสารทั่วไปประกอบกัน ดังจะเสนอ ดังนี้

- 1) ใช้บุคลากรผู้เป็นเจ้าของภาษาเป็นผู้สอน จะช่วยในเรื่องของทักษะการพูดและการออกเสียงได้มาก
 - 2) จัดตารางเรียนทุกวันเสาร์-อาทิตย์ เนื้อหาการเรียนการสอนเหมือนกันทั้ง 2 วันเพื่อแก้ปัญหาการทำงานที่เป็นเวรกะและฝ่ายบริหารที่ทำงานวันจันทร์-ศุกร์ก็สามารถเข้าเรียนรู้ได้ ซึ่งจะทำให้ทุกคนสามารถเข้าเรียนได้ครบทุกครั้งโดยเลือกเข้าเรียนวันใดวันหนึ่งที่ตนเองไม่ต้องทำงานในวันนั้นๆ โดยทำการอบรมเข้มหลักสูตร 3 เดือน เป็นประจำทุกปี จบหลักสูตรก่อนสอบประมาณ 2 สัปดาห์ และจำนวนผู้เข้าอบรมต่อ 1 ห้องเรียนไม่เกิน 15 คน
 - 3) ลักษณะการเรียนการสอนหรือฝึกอบรม
 - เปิดเทปหรือภาพยนตร์ ที่เกี่ยวกับการบิน อาจเป็นสถานการณ์ใดสถานการณ์หนึ่งทั้งที่ปกติและไม่ปกติ เช่นการสื่อสารระหว่างนักบินกับเจ้าหน้าที่ควบคุมฯ หรือเป็นรายงานเหตุการณ์ใดๆ ที่เกี่ยวข้องกับการบิน โดยให้ผู้รับการอบรมฟังและตอบสั้นๆ ลงในกระดาษ จะช่วยในเรื่องของทักษะการฟังและคำศัพท์ได้มาก
 - มีการจัดกลุ่มหรือเล่นเกมส์หรือให้รายงานหรืออ่านเอกสารใดๆ ที่เกี่ยวข้องกับการบิน อาจเป็นสถานการณ์ที่เกี่ยวข้องกับการบินขณะนั้น วิทยาการความรู้ใหม่ๆ เกี่ยวกับการบิน เป็นต้น โดยทำลักษณะการพูดคุยอภิปรายกันระหว่างกลุ่มในห้องเรียนหรือให้รายงานหน้าห้องเรียนและเปิดโอกาสให้ซักถามได้ ซึ่งจะช่วยให้พัฒนาได้ทุกด้าน
 - บทบาทสมมติ โดยจำลองสถานการณ์ทางการบิน เน้นหนักสถานการณ์ที่ไม่ปกติ เพื่อดูว่าจะพูดและจัดการเกี่ยวกับเหตุการณ์นั้นอย่างไร ในส่วนนี้จะช่วยให้พัฒนาในทุกด้าน โดยเฉพาะอย่างยิ่งด้าน Interaction และ Comprehension
 - มีการประเมินผลเมื่อจบหลักสูตร เพื่อวัดผลสำเร็จของการอบรมและชี้แนะข้อบกพร่องให้ผู้เรียนนำไปปรับปรุง สำหรับฝ่ายฝึกอบรมก็นำผลไปปรับปรุงหลักสูตรในครั้งต่อไป
- ทั้งนี้ บรรยากาศในการเรียนรู้ต้องเป็นแบบผ่อนคลายและเป็นกันเอง เน้นการเรียนรู้ร่วมกันและตัวผู้เรียนเป็นสำคัญ

4.2 รูปแบบการเรียนรู้แบบไม่เป็นทางการ โดยผ่านระบบการเรียนนอห้องเรียน ดังนี้

1) ใช้บุคลากรภายในเสริมสร้างการเรียนรู้ โดยสร้างสภาพแวดล้อมการทำงาน แบบการสื่อสารด้วยภาษาอังกฤษ เช่น การพูดคุยพูดคุย ทักทายกันในเรื่องทั่วไป ช่วงระหว่างพัก หรือระหว่างปฏิบัติงานในช่วงที่งานไม่ยุ่งมาก จะช่วยพัฒนาได้ทุกทักษะ วิธีนี้จะช่วยให้เรียนรู้ได้ เป็นประจำสม่ำเสมอและต่อเนื่อง ได้ตลอดไป ช่วยแก้ปัญหาในเรื่องของเวลาได้

2) ส่งเสริมการเรียนรู้ด้วยตนเอง โดยจัดหาสื่อการเรียนรู้ภาษาอังกฤษที่เป็น ประโยชน์ ทั้งที่เกี่ยวกับการบินและเรื่องทั่วไป ทั้งในรูปแบบของเทป CD DVD และหนังสือ ให้ บริการยืมหรือสำเนา รวมทั้งแนะนำช่องทางเข้าไปเรียนรู้ในช่องทางการเรียนรู้ต่างๆ เช่น แนะนำ Website ใน Internet เป็นต้น เพื่อให้สามารถเรียนรู้ได้ด้วยตนเองที่บ้าน จะช่วยพัฒนาได้ หลายทักษะ แต่อาจจะขาดในส่วนของ Comprehension และ Interaction แต่ก็ช่วยแก้ปัญหาให้ กับคนที่มีความรู้ในเรื่องของเวลาได้มาก

3) รูปแบบการเรียนรู้ขั้นสูง (Advanced Learning) แบบใหม่ๆ เช่นส่งไปเรียนรู้ นอกหน่วยงาน อาจส่งไปดูงานการบินไทยว่าเขามีวิธีการฝึกอบรมพนักงานอย่างไร หรือส่งไปดู งานหน่วยงานที่เกี่ยวกับการบินในต่างประเทศ จะได้มีโอกาสได้ใช้ทักษะภาษาอังกฤษกับชาว ต่างชาติจริงๆ ซึ่งในข้อนี้จะทำให้เรียนรู้ในสิ่งใหม่ๆ และได้แลกเปลี่ยนความรู้ระหว่างกันด้วย โดย อาจจัดให้มีปีละ 1-2 ครั้ง

4.3 จัดให้มีการประเมินความรู้เป็นประจำ ปีละ 2 ครั้ง ซึ่งไม่ใช่ในช่วงเวลาที่มีการ อบรมเข้มประจำปีและไม่ใช่ในช่วงเวลาที่มีการทดสอบตามมาตรฐานของ ICAO โดยหน่วยงานที่ รับผิดชอบจากส่วนกลางเพื่อวัดความรู้ของบุคลากรเป็นระยะ เพื่อจะได้นำไปเตรียมจัดทำ หลักสูตรการฝึกอบรมและยังช่วยกระตุ้นให้บุคลากรตระหนักว่าต้องตื่นตัวและพัฒนาตนเอง อยู่ตลอดเวลาเนื่องจากการวัดผลประเมินความรู้ตลอดเวลาอย่างต่อเนื่อง ซึ่งจะเท่ากับว่าบุคลากร จะต้องมีการพัฒนาหรือรักษาระดับความรู้ของตนเองให้ได้ตามเกณฑ์ทุก 3 เดือน ดังตัวอย่างดังนี้

กิจกรรม	ช่วงเวลา
- ประเมินความรู้ครั้งที่ 1	เมษายน
- ประเมินความรู้ครั้งที่ 2	มิถุนายน
- หลักสูตรอบรมเข้ม 3 เดือน	ตุลาคม – ธันวาคม
- ช่วงเวลาของการทดสอบของ ICAO	มกราคม – กุมภาพันธ์

หมายเหตุ ช่วงเวลาการทดสอบของ ICAO ประเมินการจากวันที่ข้อกำหนดใหม่จะมี ผลบังคับใช้คือ 5 มีนาคม แต่ทั้งนี้ไม่ทราบกำหนดเวลาที่แน่นอน

5.3.2 ข้อเสนอแนะสำหรับการศึกษารั้งต่อไป

1. ควรมีการศึกษาในรายละเอียดของหลักสูตรการเรียนการสอนในส่วนของศูนย์ควบคุมการบินเชียงใหม่ว่าควรมีแนวทางเป็นเช่นไร เนื่องจากการศึกษารั้งนี้เป็นการศึกษาความต้องการในรูปแบบการฝึกอบรมแบบกว้างๆ การศึกษารั้งต่อไปควรมีการศึกษาไปในรายละเอียดของหลักสูตรการเรียนการสอนหลังจากที่ได้รูปแบบกว้างๆ ที่ได้จากการศึกษารั้งนี้แล้ว
2. หน่วยงานที่รับผิดชอบด้านการพัฒนาและฝึกอบรมของบริษัทฯ ควรมีการสำรวจความต้องการในรูปแบบการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาศักยภาพด้านภาษาอังกฤษของบุคลากรในลักษณะนี้ให้ครบทุกศูนย์ควบคุมการบินในสังกัด พร้อมทั้งศึกษาไปในรายละเอียดของการฝึกอบรมให้เหมาะสมกับบริบทแต่ละแห่ง แล้วนำมาเปรียบเทียบหาค่าความพอดีในการจัดการออกแบบหลักสูตรการฝึกอบรมในภาพรวมของบริษัทฯ ต่อไป