วิทยานิพนธ์

การพัฒนาหลักสูตรสาขาวิชาธุรกิจการบินในระดับปริญญาตรี
มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต

THE DEVELOPMENT OF AIRLINE BUSINESS CURRICULUM
FOR THE UNDERGRADUATE LEVEL AT KASEM BUNDIT UNIVERSITY

นายเมธา เกตุแก้ว

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

พ.ศ. ๒๕๕๐

ใบรับรองวิทยานิพนธ์

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

ศึกษาศาสตรดุษฎีบัณฑิต (หลักสูตรและการสอน)

ปริญญา

หลักสูตรและการสอน | การศึกษา

สาขา | **ภาควิชา**

เรื่อง การพัฒนาหลักสูตรสาขาวิชาธุรกิจการบินในระดับปริญญาตรี มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต

The Development of Airline Business Curriculum for the Undergraduate Level at Kasem Bundit University

นามผู้วิจัย นายเมธา เกตุแก้ว

ได้พิจารณาเห็นชอบโดย

ประธานกรรมการ .....

(รองศาสตราจารย์สมถวิล ธนะโสภณ, Ed.D.)

กรรมการ .....

(รองศาสตราจารย์นาตยา ปิลันธนานนท์, Ph.D.)

กรรมการ .....

(อาจารย์เสนีย์ สุวรรณดี, Ph.D.)

หัวหน้าภาควิชา .....

(รองศาสตราจารย์พรทิพย์ ไชยโส, ค.ด.)

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์รับรองแล้ว

.....

(รองศาสตราจารย์วินัย อาจคงหาญ, M.A.)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

วันที่ ..... **เดือน** ..... **พ.ศ.** .....

วิทยานิพนธ์

เรื่อง

การพัฒนาหลักสูตรสาขาวิชาธุรกิจการบิน ในระดับปริญญาตรี มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต

The Development of Airline Business Curriculum for the Undergraduate Level at Kasem Bundit University

โดย

นายเมธา เกตุแก้ว

เสนอ

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
เพื่อความสมบูรณ์แห่งปริญญาศึกษาศาสตรดุษฎีบัณฑิต (หลักสูตรและการสอน)
พ.ศ. 2550

เมธา เกตุแก้ว 2550: การพัฒนาหลักสูตรสาขาวิชาธุรกิจการบิน ในระดับปริญญาตรี มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต ปริญญาศึกษาศาสตรดุษฎีบัณฑิต (หลักสูตรและการสอน) สาขาวิชาหลักสูตรและการสอน ภาควิชาการศึกษา ประธานกรรมการที่ปรึกษา: รองศาสตราจารย์สมถวิล ธนะโสภณ, Ed.D. 350 หน้า

วัตถุประสงค์ของการวิจัยครั้งนี้ เพื่อพัฒนาหลักสูตรสาขาวิชาธุรกิจการบินในระดับปริญญาตรี สำหรับคณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต โดยมีขั้นตอนการดำเนินงาน 3 ขั้นตอน ดังนี้ 1) ขั้นการสำรวจข้อมูลพื้นฐานที่ใช้ในการพัฒนาหลักสูตร 2) ขั้นการพัฒนาหลักสูตร และ 3) ขั้นการประเมินเอกสารหลักสูตร ซึ่งกลุ่มตัวอย่างได้แก่ 1) คณะผู้บริหาร มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต จำนวน 5 ท่าน 2) อาจารย์คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต จำนวน 5 ท่าน 3) ผู้บริหารระดับสูงของสายการบิน จำนวน 2 ท่าน 4) ผู้บริหารสายการบินระดับกลาง จำนวน 28 ท่าน และ 5) พนักงานระดับปฏิบัติงาน จำนวน 859 ท่าน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูลได้แก่ การสัมภาษณ์และแบบสอบถาม โดยข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์จะนำมาวิเคราะห์เนื้อหา ส่วนข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามจะนำมาหาค่าร้อยละโดยใช้โปรแกรม SPSS

ผลการวิจัยสรุปได้ดังนี้ 1) คณะผู้บริหารมหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิตสนับสนุนในการเปิดสาขาวิชาใหม่อย่างเต็มที่ ซึ่งจะตอบสนองกับการเปิดตัวของสนามบินสุวรรณภูมิและความต้องการแรงงานในอาชีพสายการบิน โดยอาจารย์ทั้ง 5 ท่านของคณะศิลปศาสตร์ต่างมีความเห็นว่าการเปิดสาขาใหม่จะเป็นประโยชน์สำหรับนักศึกษาที่จะเข้ามาเรียนในสาขาทางอุตสาหกรรมบริการ 2) คุณสมบัติที่จำเป็นของพนักงานสายการบินส่วนหน้าที่ต้องพบปะกับผู้โดยสารต้องมีคือ ความรู้ภาพรวมของอุตสาหกรรมการบิน โดยเฉพาะอย่างยิ่งด้านธุรกิจการบิน ความสามารถทางภาษาอังกฤษที่ดี ทัศนคติที่ดีต่องาน และการมีบุคลิกภาพที่ดี 3) หลักสูตรสาขาวิชาธุรกิจการบินประกอบไปด้วย หมวดการศึกษาทั่วไป 30 หน่วยกิต หมวดวิชาเฉพาะซึ่งประกอบด้วย กลุ่มพื้นฐานวิชาชีพ 33 หน่วยกิต กลุ่มวิชาเอกบังคับ 54 หน่วยกิต กลุ่มวิชาเอกเลือก 9 หน่วยกิต กลุ่มวิชาโท 15 หน่วยกิต และหมวดวิชาเลือกเสรี 6 หน่วยกิต 4) เอกสารหลักสูตรได้รับการประเมินจากผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 7 ท่าน พบว่า หลักสูตรมีลักษณะเป็นเอกลักษณ์ของตนเอง และเหมาะสมกับงานของพนักงานในส่วนที่ต้องพบปะกับผู้โดยสาร รายละเอียดของหลักสูตร อาทิเช่น รายวิชา คำอธิบายรายวิชา และอื่นๆสอดคล้องกับปรัชญาและวัตถุประสงค์ของหลักสูตร หลักสูตรสามารถผลิตบุคลากรที่มีคุณภาพสำหรับธุรกิจการบินและอุตสาหกรรมการบินได้

_____ _____ ___ / ___ / ___

ลายมือชื่อนิสิต ลายมือชื่อประธานกรรมการ

Meta Ketkaew 2007: The Development of Airline Business Curriculum for the Undergraduate Level at Kasem Bundit University. Doctor of Philosophy (Curriculum and Instruction), Major Field: Curriculum and Instruction, Department of Education. Thesis Advisor: Associate Professor Somtawil Dhanasobhon, Ed.D. 350 pages.

The objective of this research was to develop the Bachelor's Degree curriculum on Aviation Business for the Faculty of Liberal Arts, Kasem Bundit University. The procedures consisted of 3 steps: 1) to survey the fundamental information needed for curriculum development. 2) to develop the curriculum and 3) to evaluate the curriculum document. The subjects consisted of 5 groups as follows: 1) 5 members of the administrative board of Kasem Bundit University 2) 5 faculty members of Faculty of Liberal Arts, Kasem Bundit University. 3) 2 high-level directors of commercial airlines 4) 28 mid-level managers of commercial airlines and 5) 859 airline personnel staff. The tools used for data collecting were questionnaires and interviews. The data from the interviews were analysed by using 'content analysis' while questionnaires were analysed by using SPSS.

The research findings were as follows: 1) the board of Kasem Bundit University fully supported the new major which can serve the newly-opened Suvarnabhumi Airport and the airline careers while the Liberal Arts faculty members also agreed that the new major would be more useful to students in the hospitality field. 2) The qualifications of frontline staff in the airline business are an overview of aviation industry especially airline business, English language proficiency, good attitude and personality. 3)The curriculum is comprised of 30 credits of general education courses, 33 credits of core courses, 54 credits of major required courses, 9 credits of major elective courses, 15 credits of minor courses and 6 credits of elective courses. 4) The curriculum document was evaluated by 7 experts and revealed that the curriculum was unique and appropriate with the frontline duties. The details of the curriculum such as courses, course descriptions and so on corresponded with the philosophy and the objectives of the curriculum. The curriculum can produce qualified personnel to the airline business and aviation industry.

_____ _____ ___ / ___ / ___

Student's signature Thesis Advisor's signature

กิตติกรรมประกาศ

วิทยานิพนธ์เล่มนี้สำเร็จลงไปด้วยดี เพราะความกรุณาและเมตตาเป็นอย่างสูงของคณะกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ ซึ่งประกอบไปด้วย รศ. สมถวิล ธนะโสภณ, Ed. D. ประธานกรรมการ รศ. นาตยา ปิลันธนานนท์, Ph.D. และอาจารย์เสนีย์ สุวรรณดี, Ph.D. กรรมการ ผู้วิจัยรู้สึกซาบซึ้งอย่างมากกับเวลาและความเอาใจใส่ของทุกท่าน รวมทั้งผู้ช่วยศาสตรจารย์ จิตตินันท์ บุญสถิรกุล, Ph. D. ผู้แทนบัณฑิตวิทยาลัยที่ได้ให้คำแนะนำและชี้แนะที่มีประโยชน์ทั้งต่อตัวผู้วิจัยและงานวิจัย ผู้วิจัยจึงขอกราบขอบพระคุณทุกท่านเป็นอย่างสูง

ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณ รศ. ชูจิตต์ เขียวสมบูรณ์, M.A. ผศ. ดารณี ภุมวรรณ, M. Ed. อาจารย์พนิดา สงวนบุญ, M.A. ผศ. ศิริรัตน์ นีละคุปต์, Ph. D. และรศ. เมธนี อารยะสกุล, Ph. D. รวมไปถึงครูอาจารย์ทุกท่านที่ได้กรุณาอบรมสั่งสอนผู้วิจัยในทุกระดับ ท่านเหล่านี้ผู้เป็นกำลังใจคอยให้คำปรึกษาและให้การสนับสนุนกับผู้วิจัยในทุก ๆ เรื่องด้วยดีเสมอมา

ผู้วิจัยขอขอบคุณพี่ๆ เพื่อนๆ และน้องๆ ที่บริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน) ทุกท่าน รวมไปถึงเพื่อนร่วมสายอาชีพด้านธุรกิจการบินทุกท่านที่กรุณาสละเวลาในการให้สัมภาษณ์และตอบแบบสอบถาม ซึ่งล้วนมีส่วนช่วยให้ผู้วิจัยทำงานได้จนสำเร็จ โดยเฉพาะพี่อ้อย วัลลภา (OD) พี่ลีน่าและพี่อ้อม (OL) กับความกรุณาและจิตใจอันดีของพี่ ๆ ทั้งสามคน นอกจากนั้น ผู้วิจัยขอขอบคุณพี่ๆ เพื่อนๆ และน้องๆ ที่ร่วมเรียนในระดับปริญญาเอกทุกคน โดยเฉพาะคุณพัชรีพรรณ ม. รัตนพล และคุณสุภัทศิริ พรสุรัตน์ที่ทั้งสองอยู่ช่วยผู้วิจัยมาตลอด รวมทั้งคุณธนาวดี ตันติกาญจน์ เพื่อนผู้ไม่เคยปฏิเสธ ไม่ว่าผู้วิจัยจะขอร้องหรือรบกวนเรื่องใดๆ ขอขอบคุณอาจารย์สาขาวิชาธุรกิจการบิน คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิตที่มีส่วนร่วมในการจัดทำหลักสูตรนี้ขึ้นมาจนสำเร็จ

ในท้ายที่สุด มีบุคคลอยู่สองท่านที่มีความสำคัญอย่างมากที่สุดในชีวิตของผู้วิจัยคือ พ่อและแม่ ผู้ที่คอยดูแล ห่วงใย อยู่เคียงข้างไม่ว่าเวลาที่ผู้วิจัยทุกข์มากเพียงใดหรือเมื่อตอนผู้วิจัยเจ็บป่วย เป็นผู้คอยสนับสนุนและอดทนกับผู้วิจัยอย่างมากที่สุด ผู้ที่รอคอยความสำเร็จครั้งนี้ ผู้วิจัยขอกราบแทบเท้าทั้งสองท่าน สำหรับคุณค่าและคุณประโยชน์อันจะเกิดจากงานวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยขอมอบแด่ท่านทั้งสอง ผู้ที่ให้แต่สิ่งที่ดีที่สุดแก่ผู้วิจัยมาตลอดชีวิต

เมธา เกตุแก้ว

พฤษภาคม 2550

สารบัญ

	หน้า
สารบัญตาราง	(4)
สารบัญภาพ	(8)
บทที่ 1 บทนำ	1
ความสำคัญของปัญหา	1
วัตถุประสงค์ของการวิจัย	5
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	5
ขอบเขตของการวิจัย	5
นิยามศัพท์	6
บทที่ 2 การตรวจเอกสาร	8
หลักสูตรและการพัฒนาหลักสูตร	8
ความหมายของหลักสูตร	8
ความสำคัญของหลักสูตร	10
กระบวนการพัฒนาหลักสูตร	11
การวิเคราะห์หาความต้องการของผู้เรียน	24
หลักสูตรสาขาวิชาธุรกิจการบิน	26
หลักสูตรสาขาวิชาธุรกิจการบินในประเทศไทย	26
หลักสูตรสาขาวิชาธุรกิจการบินในต่างประเทศ	29
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	35
งานวิจัยในประเทศ	35
งานวิจัยในต่างประเทศ	40

สารบัญ (ต่อ)

หน้า

บทที่ 3 วิธีการวิจัย 44
ขั้นตอนที่ 1 การสำรวจข้อมูลพื้นฐานต่าง ๆ เพื่อการพัฒนาหลักสูตรสาขาวิชาธุรกิจการบิน 45
การสร้างเครื่องมือ 49
การสร้างแบบสัมภาษณ์ 49
การสร้างแบบสำรวจความคิดเห็น 52
การสุ่มตัวอย่าง 54
กระบวนการเก็บรวบรวมข้อมูล 56
การวิเคราะห์ข้อมูล 58
ขั้นตอนที่ 2 การพัฒนาหลักสูตรสาขาวิชาธุรกิจการบิน 60
ขั้นตอนที่ 3 การประเมินเอกสารหลักสูตรและปรับปรุงเอกสารหลักสูตรภายหลังการประเมิน 62
การสร้างแบบประเมินเอกสารหลักสูตร 63
บทที่ 4 ผลการวิจัยและข้อวิจารณ์ 64
ภาคที่ 1 ผลการวิจัยและข้อวิจารณ์ที่ได้จากการสำรวจข้อมูลพื้นฐานต่าง ๆ เพื่อการพัฒนาหลักสูตรสาขาวิชาธุรกิจการบิน 64
ภาคที่ 2 ผลการวิจัยและข้อวิจารณ์ด้านการพัฒนาหลักสูตรสาขาวิชาธุรกิจการบิน 150
ภาคที่ 3 ผลการวิจัยและข้อวิจารณ์ด้านการประเมินเอกสารหลักสูตรของผู้เชี่ยวชาญ 227
ข้อวิจารณ์ 233
บทที่ 5 สรุปผลการวิจัยและข้อเสนอแนะ 242
สรุปผลการวิจัย 242
วัตถุประสงค์ของการวิจัย 242
ขั้นตอนในการวิจัย 242
สรุปผลการวิจัย 247

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
ข้อเสนอแนะ	262
ข้อเสนอแนะในการนำเอกสารหลักสูตรไปใช้จริง	263
ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป	264
เอกสารและสิ่งอ้างอิง	265
ภาคผนวก	270
ภาคผนวก ก รายนามผู้ให้ข้อมูล	271
ภาคผนวก ข คำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการพัฒนาหลักสูตร	276
ภาคผนวก ค รายนามผู้เชี่ยวชาญ	278
ภาคผนวก ง จดหมายขอความร่วมมือในการเก็บข้อมูล	280
ภาคผนวก จ เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล	282
ภาคผนวก ฉ เอกสารหลักสูตรศิลปศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาธุรกิจการบิน มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต	299
ประวัติการศึกษาและการทำงาน	350

สารบัญตาราง

ตารางที่		หน้า
1.1	ตัวเลขผลประกอบการของอุตสาหกรรมการบินของโลกในช่วงปี ค.ศ. 2000-2007	2
3.1	ชนิดของข้อมูล แหล่งข้อมูลและเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล	47
3.2	จำนวนของประชากรเป้าหมาย กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ และเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล	55
3.3	ข้อมูลและวิธีการวิเคราะห์ข้อมูล	59
4.1	ข้อมูลการบริหารทั่วไปของมหาวิทยาลัย	66
4.2	ทิศทางการจัดการเรียนการสอนสาขาวิชาธุรกิจการบินในระดับปริญญาตรี	68
4.3	ความคิดเห็นของอาจารย์คณะศิลปศาสตร์ที่เกี่ยวกับเนื้อหารายวิชาที่เกี่ยวข้องกับกลุ่มธุรกิจการบิน	74
4.4	ความคิดเห็นของอาจารย์คณะศิลปศาสตร์ที่เกี่ยวกับการจัดการเรียนการสอนในปัจจุบัน	75
4.5	ความคิดเห็นของอาจารย์คณะศิลปศาสตร์ที่เกี่ยวกับการใช้สื่อและนวัตกรรมในการเรียนการสอนในปัจจุบัน	76

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่		หน้า
4.6	ความคิดเห็นของอาจารย์คณะศิลปศาสตร์ที่เกี่ยวกับการประเมินผลการเรียนในระดับรายวิชาและการนำผลที่ได้มาใช้เพื่อปรับปรุงพัฒนาการเรียนการสอนในระดับรายวิชา	77
4.7	ความคิดเห็นของอาจารย์คณะศิลปศาสตร์ที่เกี่ยวกับความพร้อมในการเปิดสาขาวิชาธุรกิจการบิน	77
4.8	สรุปความคิดเห็นของผู้บริหารสายการบินระดับสูง	80
4.9	สรุปความคิดเห็นทั่วไปของผู้บริหารสายการบินระดับกลางที่เกี่ยวกับพนักงานในระดับปฏิบัติงานของตนในปัจจุบัน	83
4.10	ความคิดเห็นของผู้จัดการสายการบินระดับกลางเกี่ยวกับคุณลักษณะ ความรู้ความสามารถที่พึงประสงค์ของผู้สำเร็จการศึกษาในระดับปริญญาตรีสาขาวิชาธุรกิจการบิน	85
4.11	ความคิดเห็นของผู้จัดการสายการบินระดับกลางที่เกี่ยวกับแนวโน้มเนื้อหาสาระในการจัดทำหลักสูตรสาขาวิชาธุรกิจการบินในระดับปริญญาตรี	87
4.12	สรุปความคิดเห็นทั่วไปของผู้บริหารสายการบินระดับกลางที่เกี่ยวกับพนักงานในระดับปฏิบัติงานของตนในปัจจุบัน	91
4.13	ความคิดเห็นของผู้จัดการสายการบินระดับกลางเกี่ยวกับคุณลักษณะ ความรู้ความสามารถที่พึงประสงค์ของผู้สำเร็จการศึกษาในระดับปริญญาตรีสาขาวิชาธุรกิจการบิน	93

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่		หน้า
4.14	ความคิดเห็นของผู้จัดการสายการบินระดับกลางที่เกี่ยวกับแนวโน้มเนื้อหาสาระในการจัดทำหลักสูตรสาขาวิชาธุรกิจการบินในระดับปริญญาตรี	95
4.15	ช่วงอายุของผู้ตอบแบบสอบถาม	100
4.16	ระดับการศึกษาของผู้ตอบแบบสอบถาม	101
4.17	ช่วงระยะเวลาในการทำงานของผู้ตอบแบบสอบถาม	102
4.18	จำนวนผู้ที่อยู่ใต้การบังคับบัญชาของผู้ตอบแบบสอบถาม	103
4.19	ความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณลักษณะ ความรู้ ความสามารถ และทักษะที่ผู้ปฏิบัติงานในระดับปฏิบัติงานซึ่งทำงาน ณ สำนักงานสายการบินในเมืองพึงมี	104
4.20	ช่วงอายุของผู้ตอบแบบสอบถาม	113
4.21	ระดับการศึกษาของผู้ตอบแบบสอบถามที่ปฏิบัติงานที่ท่าอากาศยาน	114
4.22	ระยะเวลาที่ทำงานเกี่ยวข้องกับธุรกิจการบิน และ/หรือ ธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจการบินของผู้ตอบแบบสอบถามที่ปฏิบัติงาน ณ ท่าอากาศยาน	115
4.23	จำนวนบุคลากรที่อยู่ใต้บังคับบัญชาของผู้ตอบแบบสอบถามที่ปฏิบัติงานที่ท่าอากาศยาน	116
4.24	ความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณลักษณะ ความรู้ และความสามารถที่ผู้ปฏิบัติงานในระดับปฏิบัติงานซึ่งทำงานที่ท่าอากาศยานพึงมี	117

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่		หน้า
4.25	ช่วงอายุของผู้ตอบแบบสอบถาม	125
4.26	ระดับการศึกษาของผู้ตอบแบบสอบถาม	126
4.27	ระยะเวลาที่ทำงานเกี่ยวข้องกับธุรกิจการบิน และหรือธุรกิจที่เกี่ยวเนื่องกับธุรกิจการบินของผู้ตอบแบบสอบถาม	127
4.28	จำนวนบุคลากรที่อยู่ใต้การบังคับบัญชาของผู้ตอบแบบสอบถาม	129
4.29	ความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณลักษณะ ความรู้ และความสามารถของผู้ปฏิบัติงานบนเครื่องบินพึงมี	130
4.30	ตารางสรุปแนวคิดที่จะนำมาใช้ในการพัฒนาหลักสูตร	144
4.31	ความสัมพันธ์ระหว่างความสามารถของผู้สำเร็จการศึกษาที่ต้องการตามหลักสูตร และภาระการเรียนรู้ของผู้เรียนที่ต้องการ	154
4.32	รายวิชาและคำอธิบายรายวิชาที่ได้สร้างขึ้นซึ่งแสดงแหล่งที่มาของรายวิชาและคำอธิบายรายวิชาเหล่านั้น	159
4.33	รายวิชาที่ตอบสนองต่อปรัชญาและวัตถุประสงค์ของหลักสูตร	221
5.1	ความสัมพันธ์ระหว่างความสามารถของผู้สำเร็จการศึกษาที่ต้องการตามหลักสูตรและภาระการเรียนรู้ของผู้เรียนที่ต้องการ	254
5.2	รายวิชาที่ตอบสนองต่อปรัชญาและวัตถุประสงค์ของหลักสูตร	256

สารบัญภาพ

ภาพที่		หน้า
1	รูปแบบการพัฒนาหลักสูตรของ Tyler	13
2	รูปแบบแนวคิดของบรรพต สุวรรณประเสริฐ	17
3	กรอบความคิดขั้นตอนในการดำเนินงานวิจัย	44
4	เพศของผู้ตอบแบบสอบถาม	99
5	เพศของผู้ตอบแบบสอบถาม	112
6	เพศของผู้ตอบแบบสอบถาม	124
7	ตำแหน่งงานของผู้ตอบแบบสอบถาม	128
8	กรอบความคิดของการกำหนดลักษณะของกรอบหลักสูตร	151

บทที่ 1

บทนำ

ความสำคัญของปัญหา

นับเป็นเวลามากกว่า 100 ปีแล้วที่เครื่องบินลำแรกได้ทะยานขึ้นสู่ท้องฟ้าเหนือน่านฟ้าเมืองคิตตี้ฮอล์ค ในมลรัฐแคโรไลน่าเหนือ ประเทศสหรัฐอเมริกา โดยสองพี่น้องตระกูลไรท์ชาวสหรัฐอเมริกา เมื่อวันที่ 17 ธันวาคม พ.ศ. 2446 ซึ่งนับได้ว่าเป็นการเปิดศักราชของการเดินทางทางอากาศด้วยอากาศยานที่หนักกว่าอากาศ พัฒนาการของอากาศยานได้ดำเนินไปอย่างต่อเนื่องมาเป็นลำดับนับตั้งแต่นั้นมา โดยเฉพาะอย่างยิ่งภายหลังสงครามโลกครั้งที่ 1 นับว่าเป็นยุคทองของการบิน พัฒนาการทางการบินด้านต่าง ๆ ได้เจริญรุดหน้าไปอย่างรวดเร็ว ซึ่งรวมไปถึงพัฒนาการของการบินเชิงพาณิชย์ โดยเที่ยวบินเที่ยวแรกที่รับผู้โดยสารเกิดขึ้นในทวีปยุโรประหว่างกรุงลอนดอน ประเทศอังกฤษ และกรุงปารีส ประเทศฝรั่งเศส ในเดือนสิงหาคม ปี พ.ศ. 2462 ซึ่งนับได้ว่าเป็นจุดกำเนิดของการบินเชิงพาณิชย์อย่างแท้จริง ธุรกิจการบินเชิงพาณิชย์ได้ขยายตัวอย่างรวดเร็วในทุกภูมิภาคของโลก ในประเทศไทย การท่าอากาศยานแห่งประเทศไทย (2548: 6-7) ได้รายงานจำนวนตัวเลขผู้ใช้สนามบินนานาชาติกรุงเทพในปี พ.ศ. 2526 มีจำนวน 5.68 ล้านคน และได้เพิ่มขึ้นเป็น 25.62 ล้านคนในปี พ.ศ. 2541 ซึ่งเป็นการเพิ่มขึ้นเกือบ 5 เท่าตัวในช่วงเวลาเพียง 15 ปี องค์การบินพลเรือนระหว่างประเทศ (International Civil Aviation Organization หรือ ICAO)(2548) ได้คาดการณ์ตัวเลขจำนวนผู้โดยสารในช่วงปี พ.ศ. 2538-2548 ว่า การขยายตัวในภูมิภาคเอเชียและแปซิฟิกจะมีการขยายตัวสูงมากที่สุดในโลก อยู่ที่ประมาณร้อยละ 8.5 ต่อปี ซึ่งค่าเฉลี่ยกลางของทั่วทุกภูมิภาคของโลกจะอยู่ที่ร้อยละ 5.5 ต่อปี โดยจะเป็นการเดินทางข้ามมหาสมุทรแปซิฟิก จะมีเพิ่มสูงขึ้นร้อยละ 7.0 ต่อปี และการเดินทางระหว่างทวีปยุโรปและทวีปเอเชีย จะเพิ่มสูงขึ้นร้อยละ 7.5 ต่อปี ซึ่งนับว่าสอดคล้องกับรายงานประจำปี 2549 ของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) (2549: 114) จำนวนตัวเลขของผู้โดยสารของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ที่เพิ่มขึ้น โดยในปี พ.ศ. 2543 มีจำนวนผู้โดยสารมาใช้บริการรวมทั้งสิ้น 17.7 ล้านคน ในขณะที่ปี พ.ศ. 2549 มีจำนวนผู้โดยสารเพิ่มขึ้นเป็น 18.57 ล้านคน หรือในช่วงระยะเวลา 6 ปีมีจำนวนผู้โดยสารเพิ่มขึ้นราวร้อยละ 5

ธุรกิจการบินเชิงพาณิชย์มีการแข่งขันที่สูงมาก มีสายการบินใหม่เปิดทำการบินเพิ่มขึ้นเป็นจำนวนมาก ทั้งในลักษณะของสายการบินแบบประจำเส้นทาง แบบเช่าเหมาลำ หรือสายการบินต้นทุนต่ำ ต่างๆ แต่ถึงอย่างไรก็ตาม ธุรกิจการบินเป็นธุรกิจที่มีความอ่อนไหวต่อสภาวะแวดล้อมเป็นอย่างมาก ปัจจัยภายนอกมีผลกระทบต่ออุตสาหกรรมการบินไม่ว่าจะเป็นภาวะทางเศรษฐกิจ การเมือง ภาวะการผันผวนของราคาน้ำมันโลก การดำเนินนโยบายของรัฐบาลในการเปิดเสรีด้านการค้าและการลงทุน การเปิดเสรีทางการบิน การพัฒนาทางเทคโนโลยี ตลอดจนวิกฤตการณ์ต่าง ๆ ที่ก่อให้เกิดภัยคุกคามต่อมนุษย์ เช่น ภาวะสงคราม โรคระบาด ภาวะความผิดปกติทางธรรมชาติ หรือแม้แต่การก่อการร้าย ซึ่งปัจจัยดังที่ได้กล่าวมาข้างต้นส่งผลอย่างมากต่อการตัดสินใจเดินทางของผู้ใช้สายการบิน

สมาคมการขนส่งทางอากาศนานาชาติ (International Air Transportation Association หรือ IATA) ได้รายงานตัวเลขผลประกอบการของอุตสาหกรรมการบินของโลกในช่วงปี ค.ศ. 2000-2007 ไว้ดังรายละเอียดต่อไปนี้

ตารางที่ 1.1 ตัวเลขผลประกอบการของอุตสาหกรรมการบินของโลกในช่วงปี ค.ศ. 2000-2007

ข้อมูลเกี่ยวกับการบินเชิงพาณิชย์ของโลก	ปี ค.ศ.							
	2000	2001	2002	2003	2004	2005	2006 (ตัวเลขประมาณการ)	2007 (ตัวเลขประมาณการ)
ผลประกอบการด้านรายรับ (พันล้านเหรียญ ส.ร.อ.)	329	308	306	322	379	413	446	466
จากการขนส่งผู้โดยสาร	256	239	238	249	294	325	355	373
จากการขนส่งสินค้า	40	39	38	40	47	50	54	56
อัตราการขยายตัวของการจราจรทางอากาศ (ร้อยละ)								
จำนวนผู้โดยสาร	9.6	-2.9	0.1	1.5	13.9	7.3	5.6	5.0
จำนวนสินค้า	9.2	-6.3	6.1	4.3	11.9	2.7	5.0	4.9

จากตัวเลขในตารางที่ 1.1 แสดงให้เห็นว่า อุตสาหกรรมการบินของโลกในช่วงระยะเวลาดังกล่าวมีอัตราการขยายตัวอย่างต่อเนื่อง ยกเว้นในช่วงปี ค.ศ. 2001-2003 ที่อัตราการขยายตัวเป็นไปในทิศทางถดถอยอันสืบเนื่องมาจากการก่อวินาศกรรมที่นครนิวยอร์ค ประเทศสหรัฐอเมริกา ในวันที่ 11 กันยายน ค.ศ. 2001 โดยได้ส่งผลกระทบต่ออุตสาหกรรมการบินทั่วโลก

เป็นอย่างมาก จำนวนผู้โดยสารลดลงอย่างเห็นได้ชัด ส่งผลให้เกิดการเปลี่ยนแปลงในหลายสายการบิน แต่หลังจากเหตุการณ์ดังกล่าวได้ผ่านไป อัตราการขยายตัวค่อยๆปรับตัวกลับมาเช่นเดิม หรือเหตุการณ์การเกิดโรคซาร์ในภูมิภาคเอเชีย ในปี พ.ศ. 2545 หรือเหตุการณ์การเกิดคลื่นยักษ์สึนามิในกลุ่มประเทศในเอเชียในวันที่ 26 ธันวาคม พ.ศ. 2547 แต่ในที่สุดเมื่อเหตุการณ์ต่างๆได้คลี่คลายลง การเดินทางโดยทางอากาศก็ค่อย ๆ กลับฟื้นตัวมาในระดับเดิม ซึ่งสิ่งที่ได้กล่าวมานี้ บางอย่างก็อาจเป็นปัจจัยบวกที่มีส่วนสนับสนุนให้มีการขยายตัวทางธุรกิจ แต่บางอย่างก็เป็นปัจจัยทางลบที่ส่งผลให้เกิดภาวะการชะลอตัว หรือเกิดภาวะถดถอยก็เป็นได้ ธุรกิจการบินจึงจำต้องมีการปรับตัวต่อภาวะการเปลี่ยนแปลงต่าง ๆ ที่รวดเร็ว ฉับไวและทันต่อเหตุการณ์อยู่เสมอ เพื่อปรับเปลี่ยนแผนกลยุทธ์ต่างๆ ให้ทันกับการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นอยู่ตลอดเวลา เพื่อช่วงชิงความได้เปรียบในเชิงการแข่งขันและเพื่อความอยู่รอดของสายการบินนั้นๆ

จากข้อความที่ได้กล่าวข้างต้น การเตรียมและพัฒนาบุคลากรทางการบิน นับได้ว่ามีความสำคัญและจำเป็นอย่างยิ่ง โดยเฉพาะในสภาพการณ์ปัจจุบันที่มีการแข่งขันกันอย่างรุนแรง การที่สายการบินต่าง ๆ มีบุคลากรทางการบินที่มีคุณภาพ ประสิทธิภาพ และศักยภาพสูง ย่อมทำให้สายการบินเหล่านั้น สามารถยืนหยัดและต่อสู้แข่งขันกับสภาพการเปลี่ยนแปลงที่มีอยู่ขึ้นตลอดเวลาได้เป็นอย่างดี รุ่งนรา อุณหสุวรรณ (2541) ได้ศึกษาถึงอุปสงค์และอุปทานกำลังคนของอุตสาหกรรมการบินของประเทศไทยโดยได้เสนอแนะว่า รัฐบาลควรให้ความสำคัญและส่งเสริมการผลิตบุคลากรด้านการบิน เพราะเป็นปัจจัยสำคัญในการพัฒนาอุตสาหกรรมการบิน แต่เมื่อได้ตรวจสอบสถาบันการศึกษาที่จัดการศึกษาในระดับปริญญาตรีในประเทศไทยกลับพบว่ามีสถาบันการศึกษาที่มีการจัดการเรียนการสอนทางด้านธุรกิจการบินโดยตรงอยู่น้อยมาก โดยเฉพาะอย่างยิ่งการผลิตบุคลากรในระดับปฏิบัติการ ซึ่งถือว่าเป็นกำลังที่สำคัญอย่างมากในการขับเคลื่อนสายการบินต่างๆให้เจริญรุดหน้า โดยส่วนใหญ่สถาบันการศึกษาต่างๆจะจัดการเรียนการสอนเพียงระดับของรายวิชาเท่านั้น โดยเปิดให้เลือกเรียนตามความถนัดและความสนใจ หรือไม่ก็เป็นเพียงหลักสูตรการฝึกอบรมระยะสั้น ๆ จะมีเพียงสถาบันของรัฐเพียงแห่งเดียวที่เปิดทำการเรียนการสอนด้านธุรกิจการบินในลักษณะของแขนงวิชาภายใต้โปรแกรมวิชาอุตสาหกรรมท่องเที่ยว สายวิชาอุตสาหกรรมบริการ ดังนั้น การผลิตบุคลากรทางธุรกิจการบินที่ตรงกับความต้องการของตลาดแรงงานจึงยังไม่เพียงพอ

คณะผู้บริหารมหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิตได้เล็งเห็นถึงความสำคัญของปัญหาดังกล่าวข้างต้นและความต้องการบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถตรงตามที่ตลาดแรงงานของสายการบินต่างๆ

ต้องการ รวมไปถึงความสำคัญของธุรกิจการบินที่มีผลต่อการเจริญเติบโตของประเทศและการขยายตัวของวงการอุตสาหกรรมการบินในประเทศไทยอย่างต่อเนื่อง โดยเฉพาะอย่างยิ่งความพยายามของผู้บริหารประเทศที่ต้องการทำให้กรุงเทพมหานครเป็นศูนย์กลางทางการบินของภูมิภาคและของโลก มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิตจึงปรับหลักสูตรสาขาวิชาธุรกิจการโรงแรมและการท่องเที่ยวในปีการศึกษา 2547 โดยจัดให้มีการเรียนการสอนด้านธุรกิจการบินเพิ่มขึ้นในลักษณะของกลุ่มวิชาเอกเลือก ภายใต้สังกัดสาขาวิชาธุรกิจการโรงแรมและการท่องเที่ยว คณะศิลปศาสตร์ โดยเปิดให้นักศึกษาสาขาวิชาธุรกิจการโรงแรมและการท่องเที่ยวที่มีความสนใจทางด้านธุรกิจการบินได้เลือกเรียนวิชาต่างๆ ในกลุ่มวิชานี้ ไม่ต่ำกว่า 3 รายวิชาหรือไม่น้อยกว่า 9 หน่วยกิต แต่พบว่ายังไม่เพียงพอกับการนำไปใช้ประกอบอาชีพทางด้านนี้ เมื่อศึกษาถึงความพร้อมของมหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต พบว่ามีความพร้อมในด้านต่าง ๆ มากเพียงพอที่จะสนับสนุนให้มีหลักสูตรสาขาวิชาธุรกิจการบินนี้ อาทิเช่น คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิตได้เปิดทำการสอนสาขาวิชาธุรกิจการขนส่งระหว่างประเทศ ซึ่งมีเนื้อหาบางส่วนที่เกี่ยวข้องกับสาขาวิชาธุรกิจการบิน และทั้งยังมีบุคลากรประจำและวิทยากรผู้ทรงคุณวุฒิจากภายนอกที่มีความรู้ความสามารถและประสบการณ์เป็นอย่างดี ซึ่งสามารถเข้ามาช่วยเหลือในส่วนที่เกี่ยวข้องกับการเรียนการสอนด้านธุรกิจการบินได้เป็นอย่างดี นอกจากนั้นสถานที่ตั้งของมหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิตยังเอื้อต่อการเรียนการสอนสาขาวิชาทางธุรกิจการบิน เนื่องจากที่ตั้งของวิทยาเขตพัฒนาการและวิทยาเขตร่มเกล้าอยู่ห่างจากสนามบินสุวรรณภูมิโดยประมาณ 15 กิโลเมตร ซึ่งสนามบินสุวรรณภูมิได้เปิดใช้ไปแล้วเมื่อวันที่ 28 กันยายน 2549 อีกทั้งการขยายวิทยาเขตแห่งใหม่ที่วิทยาเขตร่มเกล้านั้น จะทำให้มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิตมีความพร้อมอย่างมากในด้านอาคารสถานที่ และอุปกรณ์ที่จะนำมาใช้ในการฝึกปฏิบัติต่างๆ โดยเฉพาะอย่างยิ่งการได้รับความสนับสนุนจากคณะผู้บริหารมหาวิทยาลัยเป็นอย่างดี ที่พร้อมจะผลักดันให้มีสาขาวิชาใหม่ๆ เกิดขึ้น เพื่อรองรับการขยายตัวและการเปลี่ยนแปลงที่จะเกิดขึ้นในอนาคต หลังจากที่สนามบินสุวรรณภูมิจะได้เปิดบริการอย่างเต็มรูปแบบแล้ว นอกจากนั้น ทางมหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิตยังมีแนวคิดในการจัดตั้งหน่วยงานในระดับสถาบันขึ้นมา เพื่อรองรับการฝึกอบรมบุคลากรทางด้านธุรกิจการบินเป็นการเฉพาะ ซึ่งในขณะนี้มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิตได้ติดต่อกับสถาบันด้านธุรกิจการบินและมหาวิทยาลัยที่มีชื่อเสียงด้านการสอนธุรกิจการบินในต่างประเทศ เพื่อศึกษาความเป็นไปได้ในการร่วมทุนจัดตั้งสถาบันดังกล่าวขึ้นมาในประเทศไทย นอกจากนั้นการมีหลักสูตรทางด้านธุรกิจการบินขึ้นมาเป็นการเฉพาะย่อมจะส่งผลดีให้กับวงการอุตสาหกรรมการบินของประเทศไทยโดยรวม เพิ่มศักยภาพในการแข่งขันทางธุรกิจด้านนี้กับประเทศเพื่อนบ้าน ทำให้มีบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถเป็นอย่างดีพร้อมที่จะปฏิบัติงานได้ทันที เพราะเมื่อผู้วิจัยได้พัฒนาหลักสูตรสาขาวิชาธุรกิจการบินใน

ระดับปริญญาตรีขึ้นมาโดยตรงแล้ว ทางมหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิตก็จะสามารถผลิตบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถตรงตามความต้องการของหน่วยงานได้ ทำให้บริษัทสายการบินต่างๆสามารถลดระยะเวลาในการฝึกอบรมพนักงานใหม่ให้สั้นลงได้ ทั้งยังทำให้บริษัทสายการบินต่างๆได้พนักงานที่มีความรอบรู้และความสามารถพื้นฐานที่ตรงตามความต้องการของบริษัทสายการบิน ด้วยสาเหตุที่ได้กล่าวมาข้างต้น ผู้วิจัยจึงเล็งเห็นความสำคัญของปัญหาและความจำเป็นที่ควรจะมีหลักสูตรด้านธุรกิจการบินขึ้นมาโดยเฉพาะ

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

เพื่อพัฒนาหลักสูตรสาขาวิชาธุรกิจการบินในระดับปริญญาตรี สำหรับคณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต และนำไปใช้เปิดหลักสูตรสาขาวิชาธุรกิจการบินในภาคการเรียนที่ 1 ปีการศึกษา 2550 ต่อไป

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ได้หลักสูตรสาขาวิชาธุรกิจการบิน ในระดับปริญญาตรี สำหรับคณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต และสามารถนำหลักสูตรที่พัฒนาขึ้นเปิดใช้ได้ในภาคการเรียนที่ 1 ปีการศึกษา 2550

2. ได้บุคลากรระดับผู้ปฏิบัติงานที่มีความรู้ความเข้าใจและมีความสามารถในการปฏิบัติหน้าที่ในธุรกิจการบินอย่างมีประสิทธิภาพและตรงตามที่ตลาดแรงงานด้านธุรกิจการบินต้องการ

3. ได้แนวทางในการพัฒนาหลักสูตรทางด้านอุตสาหกรรมการเดินทางและการบริการอื่น ๆ ต่อไป

ขอบเขตของการวิจัย

1. รูปแบบการวิจัย ในการวิจัยเรื่อง การพัฒนาหลักสูตรสาขาวิชาธุรกิจการบิน ในระดับปริญญาตรี มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต ผู้วิจัยดำเนินการวิจัยในลักษณะของการวิจัยและพัฒนา

(Research and Development) โดยโครงสร้างหลักสูตรเป็นการวิจัยและพัฒนาขึ้นจากการใช้ลักษณะงานในธุรกิจการบินเป็นฐานความคิดในการออกแบบหลักสูตร

2. กลุ่มประชากร ได้แก่

2.1 ผู้บริหารระดับต่าง ๆ ของสายการบินที่จดทะเบียนทางการพาณิชย์ในประเทศไทย

2.2 ผู้บริหารระดับต่าง ๆ ของสายการบินต่างประเทศที่เปิดทำการบินมายังประเทศไทยและมีพนักงานประจำในประเทศไทย

2.3 พนักงานระดับปฏิบัติงานของสายการบินต่าง ๆ ที่จดทะเบียนทางการพาณิชย์ในประเทศไทยและสายการบินต่างประเทศที่เปิดทำการบินมายังประเทศไทย

3. สาระที่จะศึกษาในงานวิจัยครั้งนี้เกี่ยวข้องกับเนื้อหาความรู้ ทักษะ ความสามารถทางธุรกิจการบินที่มีความจำเป็นต้องใช้ในการประกอบอาชีพในธุรกิจการบินสำหรับพนักงานระดับผู้ปฏิบัติงานซึ่งเป็นพนักงานส่วนหน้าที่ต้องพบปะผู้โดยสาร (Frontline Staff) ของสายการบินเท่านั้น

4. ตัวแปรที่จะศึกษาในการวิจัยครั้งนี้คือ ทักษะและความรู้ต่างๆที่จำเป็นต้องใช้ในการทำงานสำหรับผู้ที่จะเข้าปฏิบัติหน้าที่เป็นพนักงานสายการบินในระดับผู้ปฏิบัติงาน

นิยามศัพท์

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้นิยามศัพท์ไว้ดังนี้

1. การพัฒนาหลักสูตรธุรกิจการบิน หมายถึง การจัดโปรแกรมการศึกษาที่เน้นด้านปฏิบัติการเพื่อพัฒนาให้ผู้เรียนมีความรู้ความสามารถและคุณลักษณะในระดับผู้ปฏิบัติงานที่เหมาะสมและสอดคล้องกับความต้องการของหน่วยงานทางด้านธุรกิจการบินอย่างมีประสิทธิภาพ

2. ผู้บริหารระดับสูง หมายถึง บุคลากรที่ปฏิบัติหน้าที่บริหารงานและควบคุมดูแลในระดับรองประธานของบริษัทขึ้นไป (Vice President) หรือเทียบเท่า ซึ่งจะควบคุมผู้ปฏิบัติงานของฝ่ายหรือหน่วยงานของตนให้เป็นไปตามเป้าหมายขององค์กรนั้นๆ

3. ผู้บริหารระดับกลาง หมายถึง บุคลากรที่ปฏิบัติหน้าที่บริหารงานและควบคุมดูแลในระดับผู้อำนวยการ ผู้จัดการ หรือเทียบเท่าลงมา ซึ่งจะควบคุมพนักงานในระดับปฏิบัติงานของกองหรือแผนกให้เป็นไปตามเป้าหมายขององค์กรนั้นๆ

4. พนักงานในระดับผู้ปฏิบัติงาน หมายถึง บุคลากรที่ประกอบอาชีพที่เกี่ยวข้องกับงานทางด้านธุรกิจการบินในระดับปฏิบัติงานที่ทำหน้าที่ให้บริการแก่ผู้โดยสารที่มาติดต่อขอใช้บริการต่างๆ ของสายการบินโดยตรง

บทที่ 2

การตรวจเอกสาร

ในการทำวิทยานิพนธ์เรื่อง “การพัฒนาหลักสูตรสาขาวิชาธุรกิจการบินในระดับปริญญาตรี มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต” ผู้วิจัยได้ทำการตรวจสอบเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง โดยสามารถแบ่งออกเป็นประเด็นต่าง ๆ ดังนี้

1. หลักสูตรและการพัฒนาหลักสูตร

    1.1 ความหมายของหลักสูตร
    1.2 ความสำคัญของหลักสูตร
    1.3 กระบวนการพัฒนาหลักสูตร
    1.4 การวิเคราะห์หาความต้องการของผู้เรียน

2. หลักสูตรสาขาวิชาธุรกิจการบิน

    2.1 หลักสูตรสาขาวิชาธุรกิจการบินในประเทศไทย
    2.2 หลักสูตรสาขาวิชาธุรกิจการบินในต่างประเทศ

3. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

หลักสูตรและการพัฒนาหลักสูตร

ความหมายของหลักสูตร

ในการศึกษาไม่ว่าในรูปแบบใดก็ตาม สิ่งที่สำคัญมากอย่างหนึ่งคือหลักสูตร นักการศึกษาหลายท่านได้ให้ความหมายของคำว่า “หลักสูตร” ในแง่มุมที่ต่างกันไป นาตยา ปิลันธนานนท์ และ

คณะ (2542) ได้ให้ความหมายของ “หลักสูตร” ไว้ว่า “หลักสูตรจะประกอบด้วยข้อมูล 2 ส่วนคือ แผนงานในการจัดการศึกษาเพื่อไปสู่การเรียนรู้ตามที่กำหนดไว้ และการนำแผนงานเหล่านี้ไปใช้เพื่อให้เกิดผลในการปฏิบัติจริง”

ธำรง บัวศรี (2531) ได้ให้ความหมายไว้ว่า “หลักสูตรคือ แผนซึ่งได้ออกแบบจัดทำขึ้นเพื่อแสดงถึงจุดมุ่งหมาย การจัดเนื้อหากิจกรรม และมวลประสบการณ์ ในแต่ละโปรแกรมการศึกษาเพื่อให้ผู้เรียนมีพัฒนาการในด้านต่าง ๆ ตามจุดหมายที่ได้กำหนดไว้”

Ornstein and Hunkins (2004) ได้กล่าวไว้ว่า “หลักสูตรคือ แผนเพื่อนำไปปฏิบัติการ หรือเอกสารที่เขียนขึ้น ซึ่งรวมยุทธวิธีต่าง ๆ ที่นำมาใช้เพื่อบรรลุตามจุดมุ่งหมายปลายทางที่ได้ตั้งไว้”

ในขณะที่ Marsh and Willis (1995) ได้ให้ความหมายของหลักสูตรไว้ดังนี้ “หลักสูตรเป็นชุดของแผนและประสบการณ์ที่มีความสัมพันธ์ซึ่งกันและกัน ที่นักเรียนจะรับผิดชอบตนเองในการเรียนภายใต้การแนะนำดูแลของโรงเรียน”

Doll (1996) ได้ให้ความหมายของหลักสูตรไว้ว่าหมายถึง “เนื้อหาและกระบวนการทั้งที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการ ซึ่งผู้เรียนได้รับความรู้และความเข้าใจ พัฒนาทักษะ และปรับเปลี่ยนทัศนคติ ความตระหนัก และคุณค่าภายใต้การอุปถัมภ์และดูแลของโรงเรียน”

ใจทิพย์ เชื้อรัตนพงษ์ (2539) ได้กล่าวถึงความหมายของหลักสูตร ด้วยการใช้อักษรย่อภาษาอังกฤษ 5 ตัว คือ SOPEA โดยได้อธิบายความหมายของอักษรทั้ง 5 ตัวไว้ดังนี้

- Curriculum as <u>S</u>ubjects and Subject Matter
(หลักสูตรคือ รายวิชาหรือเนื้อหาวิชาที่เรียน)

- Curriculum as <u>O</u>bjectives
(หลักสูตรคือ จุดหมายที่ผู้เรียนพึงบรรลุ)

- Curriculum as <u>P</u>lans
(หลักสูตรคือแผนสำหรับจัดโอกาสการเรียนรู้ หรือประสบการณ์ที่คาดหวังแก่นักเรียน)

- Curriculum as Learners’ <u>E</u>xperiences
(หลักสูตรคือประสบการณ์ทั้งปวงของผู้เรียนที่จัดโดยโรงเรียน)

- Curriculum as Educational Activities

(หลักสูตรคือกิจกรรมทางการศึกษาที่จัดให้กับผู้เรียน)

เอกวิทย์ ณ ถลาง (อ้างใน สุนีย์ ภู่พันธ์, 2546) ได้ให้ความหมายของหลักสูตรไว้ว่า หลักสูตรหมายถึง ประมวลประสบการณ์ทั้งหลายที่จัดให้เด็กได้เรียนเนื้อหาวิชา ทัศนคติ แบบพฤติกรรม กิจวัตร สิ่งแวดล้อม เมื่อประมวลเข้ากันแล้ว ก็จะเป็นประสบการณ์ที่ผ่านเข้าไปในการรับรู้ของเด็ก

ซึ่งจากนิยามของนักการศึกษาข้างต้น พอจะสรุปความหมายของหลักสูตรได้ว่า หลักสูตร คือ แบบแผนหรือกรอบแนวทางในการจัดการศึกษาสำหรับผู้เรียน เพื่อให้ผู้เรียนบรรลุตามจุดประสงค์หรือจุดมุ่งหมายที่ได้ตั้งไว้ โดยมีรายละเอียดหรือเนื้อหาเป็นขั้นเป็นตอนที่นำไปสู่การปฏิบัติจริง

ความสำคัญของหลักสูตร

จากความหมายของหลักสูตรที่ได้กล่าวมาแล้วข้างต้น จะพบว่าหลักสูตรมีความสำคัญและจำเป็นสำหรับการจัดการศึกษาในระดับต่างๆ ซึ่งจะรวมไปถึงการจัดการฝึกอบรมในรูปแบบต่าง ๆ ทั้งหลาย ทั้งหลักสูตรการฝึกอบรมระยะสั้นและระยะยาว ซึ่งหลักสูตรที่ดีนั้นจะทำให้การพัฒนาคุณภาพทางการศึกษาเป็นไปด้วยดี

Pratt (1994) ได้เปรียบความสำคัญของหลักสูตรว่า เมื่อพิมพ์เขียวมีความสำคัญอย่างมากในการสร้างบ้านฉันใด หลักสูตรก็เป็นพิมพ์เขียวของการเรียนการสอนฉันนั้น โดยก่อนที่นักวางแผนหลักสูตรจะเริ่มวางหลักสูตร เขาจะต้องตั้งคำถามถึงการนำไปใช้และวัตถุประสงค์ว่ามีอะไรบ้าง ซึ่งคำตอบที่ได้ก็คือ เพื่อยกระดับความผาสุกของมนุษย์นั่นเอง

ธำรง บัวศรี (2542) ได้กล่าวถึงความสำคัญของหลักสูตรโดยสรุปดังนี้

1. ความสำคัญต่อการศึกษาส่วนรวม

หลักสูตรเป็นเครื่องมือที่ถ่ายทอดเจตนารมณ์หรือเป้าประสงค์ของการศึกษาของชาติไปสู่การปฏิบัติ หลักสูตรคือสิ่งที่นำเอาความมุ่งหมายและนโยบายการศึกษาไปแปลงเป็นการกระทำขั้นพื้นฐานในโรงเรียน หรือสถานศึกษา ในการจัดการศึกษานั้น สิ่งสำคัญประการหนึ่งคือการกำหนดมาตรฐานการเรียนรู้เพื่อให้แน่ใจว่าเยาวชนแต่ละวัยและแต่ละระดับการศึกษาได้รับการศึกษาที่มีคุณภาพทัดเทียมกัน

2. ความสำคัญต่อการเรียนการสอน

หลักสูตรเป็นสิ่งที่ชี้ให้เห็นแนวทางในการจัดมวลประสบการณ์แก่ผู้เรียน หลักสูตรเปรียบเสมือนแผนที่ ซึ่งบอกให้ครูผู้สอนรู้ว่าจะต้องตั้งเข็มทิศไปในทางใด และจุดหมายปลายทางของการเรียนการสอนคืออะไร และระหว่างทางที่จะไปจะต้องทำอะไรบ้าง เป็นต้นว่าต้องใช้สิ่งหรืออุปกรณ์ช่วย หรือต้องมีการตรวจสอบประเมินผล หรือต้องปรับปรุงวิธีการอย่างใดอย่างหนึ่ง ในขณะที่ตัวผู้เรียนเองก็จำเป็นต้องการทราบล่วงหน้าว่า จะได้เรียนรู้อะไร และจะได้รับผลอย่างไร จะต้องเตรียมการอย่างไรจึงจะสามารถเรียนรู้และได้รับผลสำเร็จตามความมุ่งหมาย

กระบวนการพัฒนาหลักสูตร

รูปแบบในการพัฒนาหลักสูตรและการสอนมีความสำคัญเป็นอย่างมาก เพราะรูปแบบในการพัฒนาหลักสูตรสามารถเปรียบได้กับพิมพ์เขียวของการก่อสร้าง จำเป็นต้องเห็นรูปแบบของการก่อสร้างทั้งหมดก่อนที่จะดำเนินการต่อไป แม้ว่ารูปแบบในการพัฒนาหลักสูตรและการสอนมีอยู่มากมายหลากหลายรูปแบบ แต่มีรูปแบบจำนวนหนึ่งที่เป็นที่ยอมรับในวงการศึกษาและถือได้ว่าเป็นต้นแบบของการสร้างหลักสูตรได้แก่

1. รูปแบบแนวคิดของ Ralph W. Tyler

Tyler (1949) ได้กล่าวไว้ว่าในการพัฒนาหลักสูตรและการวางแผนการสอน มีคำถามอยู่ 4 คำถาม ที่จะต้องหาคำตอบมาให้ได้คือ

1. อะไรคือจุดมุ่งหมายการศึกษาที่เรียนรู้โรงเรียนแสวงหา

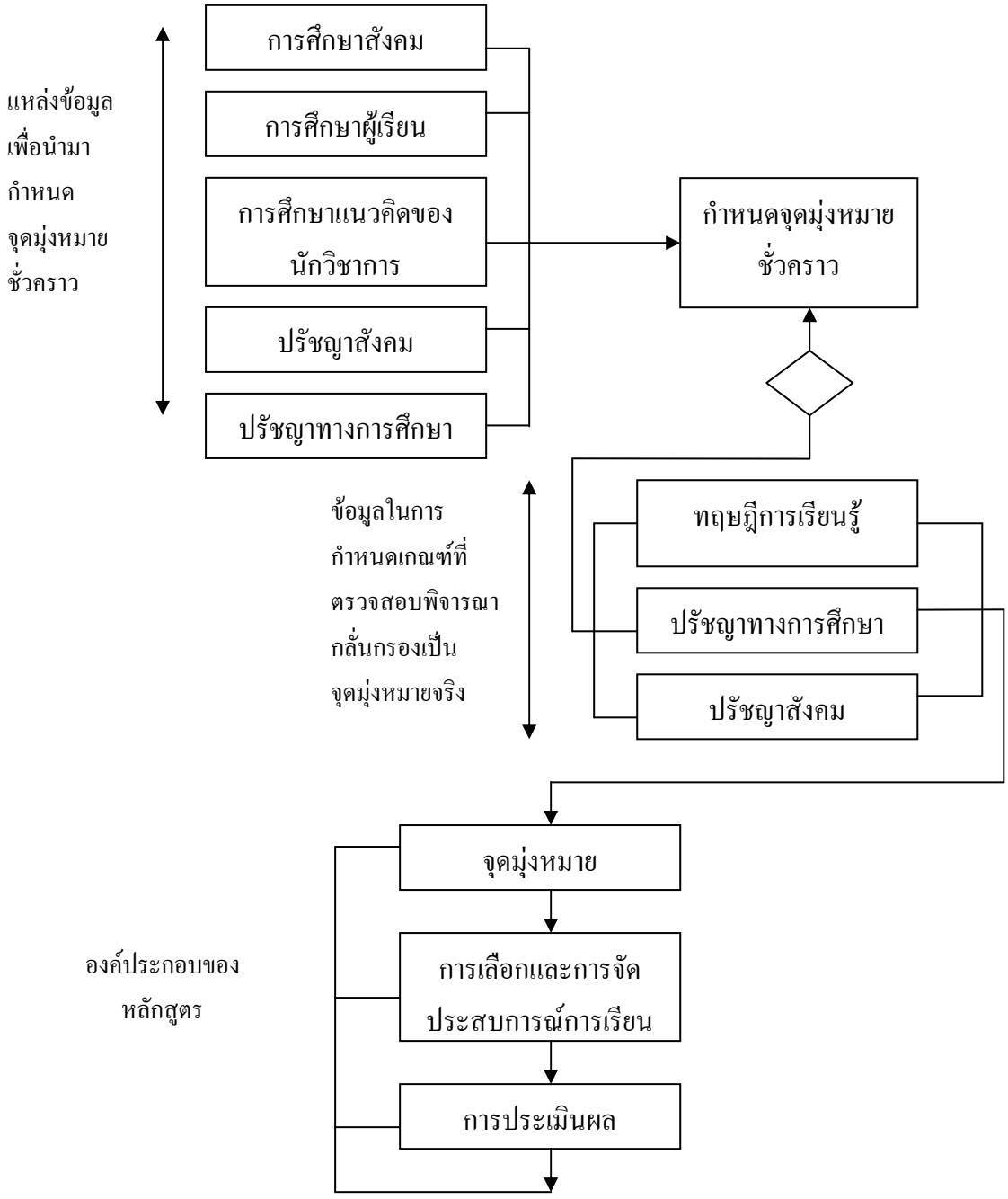
2. อะไรคือประสบการณ์ทางการศึกษาที่สามารถจัดให้เพื่อบรรลุจุดมุ่งหมายทางการศึกษานั้น

3. ประสบการณ์ทางการศึกษาเรียนรู้จะถูกจัดให้เป็นระบบอย่างมีประสิทธิภาพได้อย่างไร

4. เราจะรู้และตัดสินได้อย่างไรว่าจุดมุ่งหมายทางการศึกษาและการเรียนรู้ที่ได้วางไว้ได้บรรลุและเป็นไปตามที่ได้วางไว้

ซึ่งจากคำถามข้างต้นจะเห็นได้ว่าในการพัฒนาหลักสูตรและการวางแผนการสอนเป็นกระบวนการที่จัดทำขึ้นอย่างเป็นระบบ มีการกำหนดจุดมุ่งหมาย และคัดเลือกสรรหาเนื้อหากระบวนการ รวมไปถึงความรู้มาเป็นอย่างดี เพื่อตอบสนองจุดมุ่งหมายนั้นอย่างเป็นระบบ และมีการประเมินตรวจสอบผลลัพธ์ที่ได้ออกมา

Tyler (1949) ได้วางรูปแบบโครงสร้างของหลักสูตรโดยใช้วิธี Means and Ends Approach โดยไทเลอร์มีความเห็นว่าในการจัดหลักสูตรและการสอนนั้นควรจะตอบคำถามที่เป็นพื้นฐาน 4 ประการให้ได้เสียก่อน และจะต้องถามเรียงกันลงมาตามลำดับ ฉะนั้นการตั้งจุดประสงค์ในข้อแรกจึงสำคัญที่สุด เพราะคำถามอีก 3 ข้อนั้นขึ้นอยู่กับจุดประสงค์ข้อแรกที่กำหนดไว้ ดังที่จะนำเสนอในภาพต่อไปนี้



ภาพที่ 1 รูปแบบการพัฒนาหลักสูตรตามแนวคิดของ Tyler

2. รูปแบบแนวคิดของ Taba

Taba (1962) ได้เสนอขั้นตอนในการพัฒนาหลักสูตรแบบวิธีรากหญ้า (The Grass-root Approach) ซึ่งมี 7 ขั้นตอน เป็นกระบวนการพัฒนาหลักสูตรจากระดับพื้นฐานขึ้นไปสู่ระดับที่สูงขึ้น ดังนี้

1. ขั้นการวินิจฉัยหาความต้องการ (Diagnosis of Needs) เป็นการค้นหาหรือสำรวจสภาพปัญหา ความจำเป็น ความต้องการที่แท้จริงของผู้เรียน ชุมชน และสังคม

2. ขั้นการกำหนดวัตถุประสงค์ (Formulation of Objectives) คือการกำหนดจุดประสงค์ให้ตรงกับการวินิจฉัยหาความต้องการ

3. ขั้นการเลือกเนื้อหา (Selection of Content) คือการคัดสรรเนื้อหาสาระ ที่เหมาะสมและมีความสอดคล้องกับจุดประสงค์ที่ได้ตั้งไว้ ซึ่งเนื้อหาสาระนั้น ต้องคำนึงถึงผู้เรียนเป็นหลัก คือ ตัวความสามารถของผู้เรียน ความน่าเชื่อถือของเนื้อหา และผู้เรียนคิดว่าสำคัญสำหรับตน

4. ขั้นการจัดระบบระเบียบเนื้อหาที่ได้เลือกมา (Organization of Content) คือการนำเนื้อหาสาระที่ได้คัดสรรไว้ มาจัดลำดับความต่อเนื่อง ตลอดจนเรียงลำดับตามความยากง่าย ความสามารถ และความสนใจของผู้ศึกษา

5. ขั้นการเลือกประสบการณ์การเรียนรู้ (Selection of Learning Experiences) คือการคัดสรรประสบการณ์การเรียนรู้ของผู้สอนและผู้ที่เกี่ยวข้อง ให้มีความเหมาะสมและสอดคล้องกับเนื้อหาสาระ จุดประสงค์ของหลักสูตรที่ได้กำหนดไว้

6. ขั้นการจัดลำดับประสบการณ์เรียนรู้ให้เป็นระบบ (Organization of Learning Experiences) การจัดลำดับประสบการณ์เรียนรู้ โดยคำนึงถึงเนื้อหาสาระ และความต่อเนื่องของการเรียนรู้

7. ขั้นการตัดสินใจว่าควรจะประเมินอะไร วิธีการประเมินและเครื่องมืออะไรที่จะนำมาใช้ในการประเมิน (Determination of What to Evaluate and of the Ways and Means of It) คือ

การตัดสินว่าจะประเมินสิ่งใด ใช้เครื่องมืออะไร มีวิธีการประเมินอย่างไร เพื่อตรวจสอบว่าบรรลุผลตามจุดประสงค์หรือไม่

3. รูปแบบแนวคิดของ Saylor และ Alexander

Saylor and Alexander (อ้างใน ธีรเดช ชื่นประภานุสรณ์, 2549) กล่าวว่าการพัฒนาหลักสูตรนั้น สมควรกระทำการโดย เน้นกระบวนการวางแผนเพื่อก่อให้เกิดผลสัมฤทธิ์สูงสุด โดยมีลำดับขั้นตอนดังนี้ คือ

1. การกำหนดเป้าหมายจุดมุ่งหมาย และขอบเขตของการพัฒนาหลักสูตร (Goals, Objectives and Domains) คือการกำหนดเป้าหมาย จุดมุ่งหมาย และขอบเขตของการพัฒนาหลักสูตร โดยการพิจารณาถึงตัวแปรภายนอกได้แก่ ความต้องการของสังคม ชุมชน ทัศนคติ ข้อคิดเห็น กฎข้อบังคับทางกฎหมาย การค้นพบทางด้านงานวิจัยต่าง ๆ อย่างรอบคอบ ตลอดจนการมุ่งไปสู่ขอบเขตที่สำคัญได้แก่ การพัฒนาส่วนบุคคล การสร้างมนุษย์สัมพันธ์ ทักษะการเรียนรู้ที่ต่อเนื่อง และความชำนาญการเฉพาะสาขา

2. การออกแบบหลักสูตร (Curriculum Design) เป็นการวางแผนเพื่อการตัดสินใจคัดสรร ตลอดจนการจัดเนื้อหาสาระของการออกแบบหลักสูตร ได้แก่ การคัดสรรประสบการณ์การเรียนรู้ที่เหมาะสมและสอดคล้องกับเนื้อหาสาระ โดยต้องมีความสอดคล้องกับเป้าหมาย (Goals) จุดมุ่งหมาย (Objectives) และขอบเขต (Domains) ของหลักสูตรความต้องการของผู้ศึกษา (Needs) ข้อกำหนดทางสังคม และปรัชญาการศึกษา

3. การนำหลักสูตรไปใช้ (Curriculum Implementation) คือขั้นตอนของการนำหลักสูตรที่พัฒนาขึ้นไปใช้โดยครูผู้สอน ซึ่งผู้สอนนั้นต้องมีการเตรียมการวางแผนการสอน จัดทำแผนการสอน เลือกวิธีการสอน ตลอดจนสื่อการสอนต่าง ๆ เพื่อให้เกิดสัมฤทธิ์ผลต่อผู้ศึกษาตามที่ได้กำหนดไว้

4. การประเมินหลักสูตร (Curriculum Evaluation) คือการตัดสินใจเลือกวิธีการหรือแนวทางการประเมินผลที่สามารถตรวจสอบสัมฤทธิ์ผลของหลักสูตรได้ตามลำดับ คือ การประเมินตัวหลักสูตร การประเมินคุณภาพการจัดการเรียนการสอน การประเมินพฤติกรรมของผู้ศึกษา แล้ว

นำผลที่ได้มาพิจารณาว่าสมควรจะใช้หลักสูตรต่อไปหรือไม่ หรือสมควรปรับปรุงให้เหมาะสม หรือการยกเลิกหลักสูตร ขั้นตอนประเมินหลักสูตรจึงเปรียบเสมือนขั้นตอนของการตรวจสอบย้อนกลับไปสู่การกำหนดเป้าหมาย (Goals) การกำหนดจุดมุ่งหมาย (Objectives) และการกำหนดขอบเขต (Domain) อีกครั้งหนึ่ง

4. รูปแบบแนวคิดของ Eisner

Eisner (อ้างใน Marsh and Willis, 1995) ได้กล่าวถึงกรอบของการวางแผนหลักสูตรไว้ดังนี้

1. จุดมุ่งหมายและการลำดับความสำคัญ (Goals and Their Priorities) มีความจำเป็นในการพิจารณาจุดประสงค์ที่กำหนดไว้ให้ถี่ถ้วน รวมไปถึงจุดประสงค์ที่โดนเด่นออกมา

2. เนื้อหาของหลักสูตร (Content of the Curriculum) พิจารณาตัวเลือกที่ใช้ในการพิจารณาในการเลือกหลักสูตร การต้องพิจารณาเกี่ยวกับหลักสูตรที่เป็นกลาง

3. รูปแบบของโอกาสในการเรียนรู้ (Types of Learning Opportunities) เน้นในการเปลี่ยนแปลงรูปแบบและเนื้อหาไปสู่เหตุการณ์ทางการเรียนรู้ที่จะมีความสำคัญเกี่ยวกับตัวผู้เรียน

4. การจัดระบบของโอกาสในการเรียนรู้ (Organization of Learning Opportunities) เน้นในแนวคิดเชิงบูรณการเพื่อสนับสนุนผลลัพธ์ที่ออกมาที่แตกต่างกันออกไปของผู้เรียน

5. การจัดระบบของเนื้อหาวิชา (Organization of Content Areas) เน้นไปที่การจัดระบบของเนื้อหาข้ามหลักสูตรสาขา

6. แบบวิธีของการนำเสนอและแบบวิธีของการตอบสนอง (Mode of Presentation and Mode of Response) มีการใช้แบบวิธีการสื่อสารที่หลากหลายเพื่อเปิดกว้างสำหรับโอกาสทางการศึกษาของผู้เรียน

7. รูปแบบของกระบวนการประเมินผล (Types of Evaluation Procedures) ใช้กระบวนการต่าง ๆ ที่มีความหลากหลายและเน้นลักษณะของภาพรวมและในขั้นต่าง ๆ ที่แตกต่างกันของขั้นตอนวิธีในการพัฒนาหลักสูตร

5. รูปแบบแนวคิดของบรรพต สุวรรณประเสริฐ

บรรพต สุวรรณประเสริฐ (2544) ได้สรุปรูปแบบของกระบวนการวางแผนหลักสูตร ซึ่งกล่าวถึงบุคคลที่เกี่ยวข้องที่มีส่วนร่วมในการวางแผนหลักสูตรได้ดังนี้

ภาพที่ 2 รูปแบบแนวคิดของบรรพต สุวรรณประเสริฐ

ก่อนที่จะมีการพัฒนาหลักสูตร สิ่งหนึ่งซึ่งจะมองข้ามไปเสียมิได้คือการศึกษาข้อมูลหรือแนวคิดพื้นฐานในการพัฒนาหลักสูตร เพราะในการจัดทำหลักสูตรที่ดีขึ้นมาได้นั้น จำเป็นต้องศึกษาถึงข้อมูลพื้นฐาน ซึ่งเป็นแนวคิดต่าง ๆ ที่นำมาใช้ในการออกแบบและพัฒนาหลักสูตร หลักสูตรที่ออกมาจึงจะสอดคล้องกับความต้องการของผู้เรียนและสังคม จึงจะก่อให้เกิดประโยชน์

ทั้งต่อตัวผู้เรียนและสังคมต่อไปได้ โดยนักการศึกษาต่างก็ได้มองข้อมูลต่าง ๆ ที่นำมาเป็นพื้นฐานในการพัฒนาหลักสูตรแตกต่างกันออกไป ดังเช่น

Tyler (1949) ได้กล่าวถึงแหล่งของข้อมูลที่สำคัญอันจะนำไปสู่จุดประสงค์ทางการศึกษาที่ดีได้คือ

1. ข้อมูลที่ได้จากการศึกษาผู้เรียน
2. ข้อมูลที่ได้จากการศึกษาชีวิตภายนอกโรงเรียน
3. ข้อมูลที่ได้จากผู้เชี่ยวชาญในสาขาวิชาต่าง ๆช่วยเสนอแนะเกี่ยวกับจุดประสงค์
4. ข้อมูลที่ได้จากความรู้ทางปรัชญาในการเลือกจุดประสงค์
5. ข้อมูลที่ได้จากความรู้ทางจิตวิทยาการเรียนในการนำมาเลือกจุดประสงค์

Wiles and Bondi (1989) ได้กล่าวถึงพื้นฐาน 4 ด้านที่มีผลต่อการวางแผนหลักสูตร กล่าวคือ

1. พลังทางสังคม (Social Forces)

เป็นพลังที่มีผลต่อสถานศึกษาเป็นอย่างมาก ได้มีการเปลี่ยนแปลงทางสังคมขนานใหญ่ ได้แก่ ด้านการขนส่ง การสื่อสาร การผลิต เป็นต้น

2. การปฏิบัติต่อความรู้ต่างๆ (Treatment of Knowledge)

สิ่งที่เป็นประเด็นคือการจัดเรียงความรู้ที่มีว่าจะทำอย่างไร ควรที่จะสอนอะไรให้กับผู้เรียน บทบาทของความรู้ที่จัดเรียงไว้อย่างดีมีอะไร อะไรคือความสำคัญขององค์ความรู้ การจัดระบบที่ถูกต้องของข้อมูลควรเป็นอย่างไร และรูปแบบไหนจะเป็นรูปแบบที่ดีที่สุดในการนำความรู้มาให้กับนักเรียน

3. การเจริญเติบโตและการพัฒนาของมนุษย์ (Human Growth and Development)

การเจริญเติบโตและการพัฒนาของมนุษย์มีการเปลี่ยนแปลงไป ความรู้ที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาด้านสติปัญญา สังคมและอารมณ์ของผู้รียนจึงมีความแม่นยำน้อยลง

4. การเรียนรู้เป็นกระบวนการ (Learning as a Process)

Ornstein and Hunkins (2004) ได้กล่าวถึงพื้นฐานของหลักสูตรหลัก ๆ ที่ควรคำนึงถึงว่ามีอยู่ 4 ประการคือ

1. พื้นฐานทางปรัชญา
2. พื้นฐานทางประวัติศาสตร์ความเป็นมา
3. พื้นฐานทางจิตวิทยา
4. พื้นฐานทางสังคมวิทยา

สรุปจากแนวคิดของ Tyler (1949); Taba (1962); Ornstein and Hunkins (2004); Eisner (1979) และ บรรพต สุวรรณประเสริฐ (2544) ที่เกี่ยวกับข้อมูลพื้นฐานที่สำคัญในกระบวนการพัฒนาหลักสูตร ซึ่งจะเห็นได้ว่า การพัฒนาหลักสูตรที่ดีได้นั้น จำเป็นที่จะต้องศึกษาข้อมูลพื้นฐานต่าง ๆที่เกี่ยวข้องกับหลักสูตรที่จะพัฒนาให้ดีเสียก่อน ซึ่งรวมไปถึงปัจจัยพื้นฐานต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องและจำเป็นกับหลักสูตรนั้น ๆด้วย

ธำรง บัวศรี (2542) ได้กล่าวถึงองค์ประกอบที่สำคัญของหลักสูตรมีดังต่อไปนี้

1. เป้าประสงค์และนโยบายการศึกษา (Educational Goals and Policies)
2. จุดหมายของหลักสูตร (Curriculum Aims)
3. รูปแบบและโครงสร้างหลักสูตร (Types and Structures)
4. จุดประสงค์ของวิชา (Subject Objectives)
5. เนื้อหา (Content)
6. จุดประสงค์ของการเรียนรู้ (Instructional Objectives)
7. ยุทธศาสตร์การเรียนการสอน (Instructional Strategies)
8. การประเมินผล (Evaluation)

9. วัสดุหลักสูตรและสื่อการเรียนการสอน (Curriculum Materials and Instructional Media)

Wiles and Bondi (1989) ได้กล่าวถึงขั้นตอนที่เป็นพื้นฐานที่สำคัญในการพัฒนาหลักสูตร คือ

1. กำหนดปรัชญาพื้นฐาน (Establishing the Philosophy)
2. กำหนดเป้าหมายทางการศึกษา (Formulating Goals)
3. ระบุเป้าหมายและวัตถุประสงค์ให้ชัดเจน (Clarifying Goals and Objectives)
4. แยกประเภทของเป้าหมายและวัตถุประสงค์ (Classifying Goals and Objectives)
5. นำเป้าหมายและวัตถุประสงค์ไปสู่การพัฒนาหลักสูตร (Relating Goals and Objectives to Curriculum Development)

นาตยา ปิลันธนานนท์ (2545) ได้กล่าวถึง “หัวใจของหลักสูตร” ไว้ว่า “ผู้ที่จะพัฒนาหลักสูตรจะต้องมีความรู้ความเข้าใจการจัดการศึกษาของเด็กแต่ละวัย และเข้าใจขอบข่าย ตลอดจนการจัดลำดับการเรียนรู้ตามธรรมชาติของกลุ่มวิชาที่จะสร้าง (Scope and Sequence) จากนั้นจึงนำมากำหนดเป็นโครงสร้างหลักสูตร (Curriculum Framework) ซึ่งสอดคล้องกับ Henson (2001) ได้กล่าวถึงการออกแบบหลักสูตรที่ดีและมีคุณภาพควรมีลักษณะดังต่อไปนี้

1. ขอบข่ายของการเรียนรู้ (Scope)
2. ลำดับของการเรียนรู้ (Sequence)
3. ความต่อเนื่องของเนื้อหา (Continuity)
4. การเชื่อมโยงของเนื้อหา (Articulation)
5. ความสมดุลของเนื้อหา (Balance)

Hass (1987) ได้กล่าวถึงหลักสูตรกับอนาคตไว้ว่า ในปัจจุบันมีการเปลี่ยนแปลงในสิ่งต่างๆ อย่างรวดเร็วทั้งในด้านสังคมและของโลก ซึ่งหลักสูตรของวันนี้จะไม่เหมาะสมกับโลกของวันข้างหน้า ในขณะที่ Pratt (1994) ได้กล่าวถึง หลักสูตรและอนาคตข้างหน้าไว้อย่างน่าสนใจ กล่าวคือ “การพัฒนาหลักสูตรไม่ได้เป็นการวางแผนไว้เพื่อปัจจุบันหรือเพื่ออดีต แต่เป็นการวางแผนไว้เพื่ออนาคต” โดยเขามองว่า “หลักสูตรต้องกล่าวถึงปัญหาที่นักเรียนกำลังเผชิญหน้าอยู่

ในปัจจุบันขณะนี้ แต่โลกที่นักเรียนของเราจะอยู่และพยายามทำให้การเรียนเป็นไปอย่างมีความหมายนั้น ไม่ใช่โลกของวันนี้ และก็ไม่ใช่โลกของเมื่อวานนี้ แต่เป็นโลกที่ยังไม่เกิดขึ้นจริงในปัจจุบัน และเป็นโลกที่เราในฐานะผู้สอนต้องพยายามที่จะคาดการณ์ไปข้างหน้า ว่าหลักสูตรของเราจะทำอย่างไรจึงจะเหมาะสมสำหรับนักเรียนที่จะเรียนเพื่อเตรียมพวกเขาเข้าสู่อนาคตที่กำลังมาถึง ซึ่งสิ่งนี้หมายความว่านักวางแผนหลักสูตรจะต้องเป็นนักอนาคตศาสตร์ (Futurists)"

ในขณะเดียวกัน Henson (2001) ได้กล่าวถึงแนวโน้มของหลักสูตร การจัดการเรียนการสอน และองค์ประกอบอื่นๆ ทางการศึกษาในอนาคตของประเทศสหรัฐอเมริกาไว้อย่างน่าสนใจ ซึ่งอาจจะสามารถนำมาใช้เป็นข้อมูลในการออกแบบหลักสูตร การจัดการเรียนการสอน การเลือกใช้สื่อ และแนวทางในการประเมินดังมีรายละเอียดต่อไปนี้

1. ความต้องการโรงเรียนที่ปลอดภัย (Safe schools) โดยผู้ปกครองมีความห่วงใยในความปลอดภัยของลูกหลานของตนเมื่อมาเรียนที่โรงเรียน

2. การจัดการศึกษาที่บ้าน (Homeschooling) มีแนวโน้มที่คนอเมริกันจะจัดการศึกษาเองที่บ้านของตนมากขึ้น

3. แนวคิดแบบสหวิทยาการ หรือ แบบยึดประเด็น (Multidisciplinary / Thematic Approach)

4. การประเมินทางเลือก (Alternative Assessment) เป็นการนำการประเมินมาเป็นเครื่องมือใช้วัดพัฒนาการมากกว่าการนำมาใช้ตัดสินความสำเร็จของผู้เรียน

5. การประเมินตามความสามารถ (Performance Assessment) เป็นการประเมินที่พยายามหนีจากการทดสอบแบบง่ายที่มุ่งแต่วัดความสามารถในการจำข้อมูล การประเมินตามความสามารถจะให้ผู้เรียนใช้ข้อมูลและความรู้ที่ได้เรียนมาในการแก้ปัญหา เพื่อมุ่งพัฒนาทักษะการคิดขั้นสูง

6. การประเมินตามสภาพจริง (Authentic Assessment) เป็นวัดความสามารถของนักเรียนในการนำความรู้ที่ได้รับไปสู่การนำไปใช้แก้ปัญหาในประสบการณ์จริง

7. การประเมินแบบต่อเนื่องและการรายงานผลความก้าวหน้า (Continuous Assessment and Progressive Reporting) เป็นการประเมินที่มีความต่อเนื่องและมีความสัมพันธ์ในระหว่างการประเมินครั้งหนึ่งไปสู่การประเมินครั้งต่อไป และรวมไปถึงการรายงานผลที่ได้จากการประเมินที่ต่อเนื่องนั้นให้ผู้เรียนและผู้ปกครองได้รับทราบ

8. การประเมินตนเอง (Self-Assessment) เป็นการฝึกผู้เรียนให้รู้จักการประเมินผลงานของตนเอง

9. ความแตกต่างทางเชื้อชาติ (Ethnic Diversity) เป็นการคิดคำนึงถึงผู้เรียนที่มีความหลากหลายด้านเชื้อชาติ ตัวอย่างเช่น การเลือกสื่อในการเรียน การใช้ภาษา เป็นต้น

10. ความเสมอภาคทางเพศ (Gender Equity) โดยเฉพาะในเรื่องของสิทธิสตรี

11. นักเรียนพิเศษ (Special Students) ที่ต้องการความช่วยเหลือเป็นพิเศษในเรื่องของเนื้อหา ยุทธวิธีในการสอน การดำเนินการสอน และพฤติกรรมของผู้เรียน ซึ่งพบว่าจำนวนนักเรียนพิเศษมีมากถึงร้อยละ 12 ของนักเรียนในระดับประถมและระดับมัธยม

12. นักเรียนที่มีพรสวรรค์พิเศษ (Gifted Students) หลักสูตรทางเลือก (Alternative Curriculum) จะมีส่วนช่วยผู้เรียนหล่านี้

13. กลุ่มพลเมืองอาวุโส (Senior Citizens) เป็นกลุ่มที่ได้รับการมองข้าม การนำเอาบุคคลเหล่านั้นมาช่วยในการจัดการศึกษา ในฐานะของแหล่งความรู้เช่น โครงการ Service Learning

14. โรงเรียนหลักสูตรพิเศษแบบ Magnet เป็นโรงเรียนที่จัดหลักสูตรพิเศษเฉพาะด้านที่ไม่สามารถหาได้ในโรงเรียนทั่วไป

15. โรงเรียนพิเศษแบบ Charter เป็นโรงเรียนที่ได้การอนุญาตเป็นพิเศษที่จะทดลองหลักสูตรที่มีลักษณะพิเศษแตกต่างไปจากหลักสูตรอื่น

16. หลักสูตรแบบธุรกิจเข้ามามีส่วนร่วม (Business Partnership Programs) เป็นการนำเอาภาคธุรกิจเข้ามามีส่วนร่วมในการจัดการศึกษา เช่น โครงการรับโรงเรียนไว้ดูแล (Adopt-a-School Programs)

17. มาตรฐานแห่งชาติ (National Standards) เป็นการที่สาธารณะชนเรียกร้องให้โรงเรียนและครูผู้สอนแสดงความรับผิดชอบต่อการเรียนรู้ จึงมีการกำหนดมาตรฐานทางการศึกษาแห่งชาติ

18. การเข้ามามีส่วนร่วมและการควบคุมของผู้ปกครองที่มากขึ้น (Increased Parental Involvement and Control) โดยเฉพาะอย่างยิ่งทิศทางของการจัดการศึกษาของโรงเรียนในท้องถิ่น

19. ความเคลื่อนไหวในการแปรรูปโรงเรียนของรัฐ (A Move to Pravatize Public Schools) เกิดจากความไม่พึงพอใจในคุณภาพของการจัดการศึกษาของโรงเรียนของรัฐ โดยมีแนวความคิดที่ว่า ใครก็ตามที่จัดการศึกษาได้ดีกว่าควรจะเป็นผู้จัด และบริษัทเอกชนจัดการศึกษาด้วยต้นทุนค่าใช้จ่ายที่ถูกกว่า

20. โลกของการทำงาน (The World of Work) เป็นการบูรณาการด้านวิชาการและด้านทักษะในการทำงานเข้าด้วยกัน ด้วยการประเมินตามสภาพจริง

21. คูปองทางการศึกษาและตัวเลือกโรงเรียน (Vouchers and School Choices) เป็นการนำคูปองที่ออกโดยรัฐบาลของมลรัฐเพื่อผู้ปกครองนำไปใช้ชำระค่าเล่าเรียนทั้งหมดหรือเพียงบางส่วน

22. การเรียนรู้แบบมีส่วนร่วม (Cooperative Learning) มีความเชื่อที่ว่าการเรียนรู้ร่วมกันก่อให้เกิดประโยชน์อย่างมาก ทั้งด้านความสำเร็จและการสร้างความประเมินคุณค่าในตนเอง

23. พหุปัญญา (Multiple Intelligences) โดยเชื่อว่า มนุษย์มีความฉลาดทางปัญญาที่แยกออกจากกันคือ การคิดให้เหตุผลและคำณวน การสามารถทางภาษาและดนตรี ความสามารถทางการระวางพื้นที่ ความสามารถในการเคลื่อนไหวและใช้ส่วนต่าง ๆ ของร่างกาย ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ความรู้จักเข้าใจภายในตนเอง

24. การประเมินตำราเรียนและวัสดุประกอบการเรียน (Evaluating Textbooks and Ancillary Materials) เป็นการคำนึงถึงผู้เรียนที่มีความแตกต่างทางเชื้อชาติ ผู้ที่มาจากต่างแหล่งทางภูมิศาสตร์ ความเท่าเทียมกันทางเพศ ทางร่างกาย ทางจิตใจและทางอารมณ์ นักเรียนความสามารถพิเศษ และ พลเมืองอาวุโส

25. การคัดสรรตำราเรียน (Textbook Selection) โดยให้ยึดถือ หัวข้อ ความคิดรวบยอด หรือทักษะเป็นฐานในการคัดเลือกหนังสือ

การวิเคราะห์หาความต้องการของผู้เรียน

Tyler (1949) ได้กล่าวว่า "ไม่มีแหล่งข้อมูลเพียงใดแหล่งหนึ่งที่เพียงพอในการให้ข้อมูลพื้นฐานเพื่อการตัดสินใจอย่างฉานฉลาดและครบถ้วนที่เกี่ยวกับวัตถุประสงค์ของโรงเรียน" จากคำพูดดังกล่าวชี้ให้เห็นว่า ในการวางแผนพัฒนาหลักสูตรจำเป็นที่ต้องใช้ข้อมูลจากแหล่งต่างๆเพื่อประกอบในการตัดสินใจ การรวบรวมข้อมูลต่างๆจึงจำเป็นต้องมีการเก็บมาจากแหล่งข้อมูลต่างๆ โดยอาศัยการวิเคราะห์หาความต้องการ โดย Sinha and Sadorra (มีอ้างใน เสาวภาคย์ สุทธิไชย, 2537) ได้กล่าวถึงการที่ต้องมีการวิเคราะห์หาความต้องการเพราะการวิเคราะห์ความต้องการของผู้เรียนนั้นมีผลต่อการวางหลักสูตร เพราะจะทำให้ทราบถึง

1. ความต้องการของผู้เรียน เพราะการตัดสินใจว่าอะไรที่ควรเป็นความต้องการของผู้เรียน ผู้วางหลักสูตรจะต้องแยกประเด็นต่าง ๆ ออกมาเพื่อให้ได้ประเด็นที่สำคัญ

2. สิ่งที่มีอิทธิพลต่อความต้องการของผู้เรียนคือ สถาบัน แผนการศึกษา และอาชีพในอนาคต

Suarez, 1991 (อ้างใน Pratt, 1994) ได้ให้คำจำกัดความของการวิเคราะห์หาความต้องการของผู้เรียนไว้ว่า "เป็นการรวบรวมและกระบวนการวิเคราะห์ข้อมูล ซึ่งผลที่ได้จะเป็นการระบุถึงความต้องการของแต่ละบุคคล กลุ่ม สถาบัน ชุมชน หรือ สังคม"

Pratt (1980) ได้กล่าวถึงแหล่งข้อมูลที่ใช้ในการวิเคราะห์หาความต้องการที่จำเป็นทางการศึกษา โดยได้กล่าวถึงแหล่งที่จะหาข้อมูลมาเพื่อการวิเคราะห์หาความต้องการไว้ดังนี้คือ

1. ผู้ปกครองและผู้ที่เสียภาษี
2. กลุ่มบุคคลและบุคคลที่มีอิทธิพลทางการเมือง
3. นักเรียน
4. ครูผู้สอน
5. ผู้ชำนาญการทางวิชาการ
6. ผู้เชี่ยวชาญทางสังคม
7. นายจ้าง
8. องค์กรแรงงานต่างๆ
9. ผู้ที่เพิ่งจะสำเร็จการศึกษา
10. ผู้ที่เรียนไม่จบหรือผู้ที่ลาออกกลางคัน
11. ชุมชน
12. นักคิดชั้นแนวหน้า

นอกจากนั้นเขายังได้กล่าวถึงวิธีการที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูลที่เป็นความคิดเห็นไว้ดังนี้

1. การใช้แบบสอบถาม
2. การสัมภาษณ์
3. การสัมภาษณ์ทางโทรศัพท์
4. การรับฟังความคิดเห็น
5. การวิเคราะห์ตัวชี้วัดทางสังคม
6. การสังเกต
7. การอ่าน
8. การระดมความคิด

หลักสูตรสาขาวิชาธุรกิจการบิน

หลักสูตรสาขาวิชาธุรกิจการบินในประเทศไทย

จากการตรวจสอบเอกสารและแหล่งข้อมูลต่าง ๆ พบว่ามีสถานศึกษาในระดับปริญญาบัณฑิตมีการจัดการเรียนการสอนสาขาวิชาธุรกิจการบิน ในลักษณะของรายวิชาหนึ่ง ๆ เท่านั้น ยกเว้นที่ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต ศูนย์การศึกษาหัวหิน ดังตัวอย่างต่อไปนี้

1. หลักสูตรคณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ เปิดสอนรายวิชาการจัดการธุรกิจการบิน (Airline Management) สังกัดภาควิชาการจัดการการผลิต เปิดสอนสำหรับนิสิตคณะบริหารธุรกิจ ชั้นปีที่ 4 โดยมีคำอธิบายรายวิชาดังนี้

133427 การจัดการธุรกิจการบิน (Airline Management) 3(3-0)

หลักการจัดการธุรกิจการบิน การจัดองค์การ การวางแผนและควบคุมการปฏิบัติงานของฝ่ายต่าง ๆ ทั้งภาคพื้นดินและภาคอากาศ การจัดเที่ยวบิน การสำรองที่นั่ง การกำหนดค่าโดยสาร ความตกลงและระเบียบปฏิบัติเกี่ยวกับการบินพลเรือน มีการศึกษานอกสถานที่

2. หลักสูตรคณะศิลปศาสตร์ สาขาวิชาการโรงแรมและการท่องเที่ยว มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต เปิดสอนรายวิชาที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจการบิน โดยอยู่ในฐานะของกลุ่มวิชาเอกเลือก สำหรับนักศึกษาที่มีความสนใจในด้านธุรกิจการบินได้เลือกเรียนเพิ่มเติม หลังจากที่นักศึกษาได้เรียนวิชาเอกทางด้านธุรกิจการโรงแรมและการท่องเที่ยวไปบ้างแล้ว โดยรายวิชาที่อยู่ในกลุ่มวิชานี้มีเพียงรายวิชาอุตสาหกรรมการบินเพียงรายวิชาเดียวที่เป็นรายวิชาประเภทพื้นฐานวิชาชีพที่นักศึกษาทุกคนต้องลงเรียนนักศึกษา โดยรายวิชาทางด้านธุรกิจการบินทั้งหมดมีดังนี้

2.1 อุตสาหกรรมการบิน
2.2 การสื่อสารมวลชนสำหรับอุตสาหกรรมการบิน
2.3 พฤติกรรมผู้บริโภคในธุรกิจการบิน
2.4 ระบบสารสนเทศและงานบัตรโดยสารเครื่องบิน

2.5 การตลาดการบิน

2.6 การบริการภาคพื้นดินในท่าอากาศยาน

2.7 การบริการบนเครื่องบิน

2.8 การบริการและการจัดการคลังสินค้าทางอากาศ

2.9 โภชนาการและครัวการบิน

2.10 วิทยวิธีวิจัยธุรกิจการบิน

3. สถาบันการบินพลเรือน (Civil Aviation Training Center) ได้จัดหลักสูตรในระดับปริญญาตรี โดยแบ่งหลักสูตรออกได้ดังนี้

3.1 หลักสูตรเทคโนโลยีการบินบัณฑิต (Bachelor of technology in Aviation) โดยมี 3 สาขาวิชาดังนี้

3.1.1 การจัดการจราจรทางอากาศ (Air Traffic Management) ศึกษาด้านการบริหารจัดการการจราจรทางอากาศ และสามารถที่จะปฏิบัติงานเป็นพนักงานควบคุมการจราจรทางอากาศได้ โดยมีคุณสมบัติครบถ้วนตามระบบการประเมินของมาตฐานสากลที่กำหนด รู้จักใช้เทคนิคในการปฏิบัติงานเพื่อความปลอดภัยในการเดินอากาศ

3.1.2 การจัดการท่าอากาศยาน (Airport Management) ศึกษาด้านการบริหารจัดการและการจัดการท่าอากาศยาน และสามารถที่จะปฏิบัติงานในท่าอากาศยานต่าง ๆ ได้ในอนาคต รู้จักใช้เทคโนโลยีสมัยใหม่ในการบริหารและจัดการเทคนิคในการปฏิบัติงานเพื่อความปลอดภัยในท่าอากาศยานและในการเดินอากาศ

3.1.3 การจัดการการขนส่งสินค้าทางอากาศ (Air Cargo Management) ศึกษาด้านการบริหารจัดการและทักษะในการปฏิบัติงานขนส่งสินค้าทางอากาศได้อย่างมีประสิทธิภาพเป็นระบบและตามมาตรฐานสากลกำหนด เพื่อรองรับความต้องการของอุตสาหกรรมขนส่งสินค้าทางอากาศทั้งภายในประเทศและภูมิภาคที่ขยายตัวอย่างรวดร็วและต่อเนื่อง

3.2 หลักสูตรการบินบัณฑิต (Bachelor of Aviation) สาขาวิชาอิเล็กทรอนิกส์การบิน (Aviation Electronics Program) โดยศึกษาด้านการควบคุมงานการซ่อมบำรุงและดัดแปลงเครื่อง

อุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์การบินให้ได้มาตรฐานขององค์การการบินพลเรือนระหว่างประเทศ โดยผู้ที่จบการศึกษาจากหลักสูตรนี้ สามารถเลือกประกอบอาชีพด้านอิเล็กทรอนิกส์ในกิจการบิน ด้านอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์โทรคมนาคม และด้านคอมพิวเตอร์

ในขณะที่หลักสูตรอื่น ๆ ของสถาบันการบินพลเรือนจะเปิดสอนในลักษณะของประกาศนียบัตร ใช้ระยะเวลาในการเรียน 2 ½ ปี หรือ 7 ภาคการศึกษา ได้แก่หลักสูตรต่อไปนี้

- หลักสูตรการบำรุงรักษาอากาศยาน (Aircraft Maintenance Airframe & Power plant course) ศึกษาวิชาพื้นฐานเกี่ยวกับโครงสร้างอากาศยานและเครื่องยนต์ รวมทั้งการบำรุงรักษาอากาศยาน

- หลักสูตรการบำรุงรักษาเครื่องสื่อสาร (Communication Maintenance Course) ศึกษาวิชาพื้นฐานที่เกี่ยวข้องกับเครื่องสื่อสารการบินและอิเล็กทรอนิกส์การบิน รวมทั้งการบำรุงรักษาเครื่องมือสื่อสารบนอากาศยานและสถานีภาคพื้น

- หลักสูตรการซ่อมบำรุงรักษาเครื่องวัดประกอบการบิน (Aircraft Maintenance- Aircraft Instruments) ศึกษาวิชาพื้นฐานที่เกี่ยวข้องกับด้านช่างอากาศยาน โดยเน้นซ่อมบำรุงเครื่องวัดประกอบการบิน รวมทั้งเครื่องวัดคุมด้านอุตสาหกรรม

4. มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต ศูนย์การศึกษาหัวหิน เปิดการเรียนการสอน สาขาวิชาธุรกิจการบิน ในระดับปริญญาตรี โดยเริ่มเปิดสอนในปีการศึกษา 2547 ที่ผ่านมาเป็นปีแรก โดยสังกัดโปรแกรมวิชาอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว โดยมีแขนงวิชาธุรกิจการบินสังกัดอยู่ภายใต้โปรแกรมวิชาฯ เปิดโอกาสให้ผู้เรียนได้เลือกเรียนในแขนงวิชานี้ไม่น้อยกว่า 30 หน่วยกิต โดยมีรายวิชาให้เลือกเรียนดังต่อไปนี้

1552601 ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารทางธุรกิจ 3
1552602 ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารทางธุรกิจ 4
1552603 ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารทางธุรกิจ 5
2563408 กฎหมายและระเบียบการบินพลเรือน
3542110 การตลาดในกิจการสายการบิน

3572101 การสำรองที่นั่งและการจัดจำหน่ายตั๋วเครื่องบิน
3572402 อุตสาหกรรมการบิน 1
3572403 อุตสาหกรรมการบิน 2
3572404 อุตสาหกรรมการบิน 3
3573402 การจัดการงานบริการบนเครื่องบิน
3573403 การจัดการงานบริการผู้โดยสารภาคพื้นดิน
3573404 ระบบสารสนเทศในธุรกิจการบิน
3574402 การควบคุมคุณภาพการบริการในธุรกิจการบิน
3574403 การจัดการอาหารสำหรับสายการบิน
3574404 การจัดการทรัพยากรบุคคลด้านการบิน
3574405 การบริหารความเสี่ยง
3574903 การวิจัยทางด้านการท่องเที่ยว
3574909 สัมมนาธุรกิจการบิน

5. มหาวิทยาลัยรังสิตได้เปิดหลักสูตรบริหารธุรกิจทางด้านการจัดการด้านการบิน สังกัดคณะอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวและการบริการ โดยจำนวนหน่วยกิตตลอดหลักสูตร 4 ปีคือ 137 หน่วยกิต ในหมวดวิชาเฉพาะทางด้านการจัดการการบินมีจำนวน 96 หน่วยกิต ซึ่งประกอบไปด้วย

5.1 กลุ่มวิชาพื้นฐานวิชาชีพ จำนวน 39 หน่วยกิต
5.2 กลุ่มวิชาชีพ-บังคับ จำนวน 39 หน่วยกิต
5.3 กลุ่มวิชาชีพ-เลือก จำนวน 15 หน่วยกิต
5.4 วิชาฝึกปฏิบัติงาน จำนวน 3 หน่วยกิต

หลักสูตรทางด้านธุรกิจการบินในต่างประเทศ

จากศึกษาข้อมูลจากแหล่งข้อมูลทางอินเตอร์เน็ต พบว่ามีสถาบันการศึกษาในต่างประเทศเป็นจำนวนมากที่เปิดสอนหลักสูตรทางสาขาวิชาด้านการบิน ซึ่งเมื่อพิจารณาในรายละเอียดของหลักสูตรแล้ว สามารถแบ่งออกเป็นกลุ่มได้ดังนี้

1. กลุ่มหลักสูตรวิทยาศาสตรบัณฑิต (Bachelor of Science)

1.1 มหาวิทยาลัย Embry-Riddle Aeronautical เปิดหลักสูตรการอำนวยการด้านธุรกิจการบิน (Aviation Business Administration) เพื่อเตรียมผู้เรียนในระดับบริหารจัดการสำหรับอุตสาหกรรมการบินและการอวกาศ มีจำนวนหน่วยกิตทั้งสิ้น 120 หน่วยกิต ผู้เรียนทุกคนจะต้องเรียนวิชาศึกษาทั่วไป จำนวน 33 หน่วยกิต วิชาพื้นฐานวิชาชีพ 15 หน่วยกิต และวิชาแกนที่เป็นวิชาทางการบริหารธุรกิจเหมือนกัน จำนวน 45 หน่วยกิต โดยผู้เรียนสามารถเลือกเนื้อหาด้านที่ผู้เรียนสนใจ (Area of Concentration) เป็นพิเศษจาก 2 ทางเลือกคือ

1.1.1 การจัดการท่าอากาศยาน จำนวน 15 หน่วยกิต
1.1.2 การจัดการทั่วไป จำนวน 15 หน่วยกิต

1.2 มหาวิทยาลัย Purdue เปิดสอนหลักสูตร การจัดการอุตสาหกรรมการบิน (Aviation Management) มีจำนวนหน่วยกิตทั้งสิ้น 128 หน่วยกิต นักศึกษาที่เรียนในหลักสูตรนี้จะต้องเลือกเรียนเนื้อหาด้านที่ผู้เรียนสนใจ (Area of Concentration) จำนวน 15 หน่วยกิตจากใน สาขาต่อไปนี้

1.2.1 การจัดการสายการบิน
1.2.2 การจัดการท่าอากาศยาน
1.2.3 การควบคุมการจราจรทางอากาศ

1.3 มหาวิทยาลัยแห่งDubuque เปิดสอนหลักสูตรการจัดการอุตสาหกรรมการบิน โดยมีวิชาบังคับทางที่นักศึกษาทุกคนต้องเรียน ดังต่อไปนี้

1.3.1 BAC110 Financial Accounting
1.3.2 BAC150 Managerial Accounting
1.3.3 AVI130 Aviation History
1.3.4 AVI233 Air Transportation
1.3.5 AVI337 Airport Management

1.3.6 AVI341 Aviation Law

1.3.7 AVI346 Airline Management

1.3.8 AVI348 Fixed-Base Operations

1.3.9 AVI349 Aviation Safety and Accident Investigation

1.3.10 AVI441 Aviation Senior Seminar

1.3.11 AVI445 International Airline Management and Operations

1.3.12 BAC201 Management

1.3.13 BAC280 Marketing

1.3.14 BAC304 Human Capitol

1.3.15 BAC120 Principles of Macroeconomics

1.3.16 BAC160 Principles of Microeconomics

1.4 มหาวิทยาลัย Southeastern Oklahoma State เปิดหลักสูตร Aviation Management โดยหลักสูตรมีวิชาบังคับจำนวน 21 หน่วยกิต ซึ่งได้แก่

1.4.1 AVIA2113 Aviation Management

1.4.2 AVIA3113 Aviation Legal Problems

1.4.3 AVIA3133 Aviation Administration

1.4.4 AVIA3134 Aviation History

1.4.5 AVIA3173 Aviation Safety

1.4.6 AVIA3293 Aviation Transportation

1.4.7 AVIA4663 Contemporary Topics in Aviation

และผู้เรียนต้องเลือกเรียนอีก 30 หน่วยกิต ในด้านที่ตนเองสนใจ โดยมีทางเลือก 4 ทางเลือกด้วยกันคือ

ทางเลือกที่ 1 ด้านธุรกิจ (Business)
ทางเลือกที่ 2 ด้านการซ่อมบำรุง (Maintenance)
ทางเลือกที่ 3 ด้านความปลอดภัย (Safety)
ทางเลือกที่ 4 ด้านการรักษาความปลอดภัย (Security)

1.5.มหาวิทยาลัย Ohio State เปิดสอนหลักสูตร Aviation Management สถาบันแห่งนี้ได้จัดการเรียนการสอนทางการจัดการการบินดังนี้

1.5.1 กลุ่มรายวิชาพื้นฐานทั่วไป ให้ผู้เรียนติดต่อกับอาจารย์ที่ปรึกษาเพื่อลงทะเบียนเรียน

1.5.2 กลุ่มรายวิชาเฉพาะสาขา ไม่มีที่ต้องเรียน

1.5.3 กลุ่มวิชาบังคับทางการบิน มีทั้งหมด 7 รายวิชาดังนี้คือ

- Aviation 300 The National Aviation System
- Aviation 310 Private Pilot Fundamentals
- Aviation 530 Aviation Law
- Aviation 540 Aviation Human Factors
- Aviation 550 Aviation Management
- Aviation 560 Aviation Safety
- Aviation 650 Air Transportation Analysis
- Aviation 654 Airline Marketing

1.5.4 กลุ่มรายวิชาที่เน้นด้านการจัดการ

- Business Management 330
- Business Management 331
- Economics 201 Principles of Economics II
- Geography 645 Geography of Transportation
- Aviation 552 Airport Management
- Aviation 652 The International Aviation System
- Aviation 694 Air Transportation Analysis II

1.6 มหาวิทยาลัย Southern Illinois เปิดหลักสูตร การจัดการอุตสาหกรรมการบิน โดยมีตัวอย่างรายวิชาทางการบินเช่น

1.6.1 Aviation Management Writing and Communication

1.6.2 Airport Planning

1.6.3 Aviation industry Regulation

1.6.4 Airport Management

1.6.5 Airline Management

1.7 มหาวิทยาลัย Metropolitan State ร่วมกับ มหาวิทยาลัย Minnesota State มหาวิทยาลัย St. Cloud State และมหาวิทยาลัย Winona State เปิดสอนหลักสูตรการจัดการอุตสาหกรรมการบิน (Aviation Management) มีจำนวนหน่วยกิตทั้งสิ้น 128 หน่วยกิต โดยหมวดวิชาบังคับไม่น้อยกว่า 21 หน่วยกิต ซึ่งได้แก่

1.7.1 Aviation Management

1.7.2 Aviation Resource Management

1.7.3 Capstone/Aviation Issues

1.7.4 Introduction to Air Transportation

1.7.5 Management Principles and Practices

1.7.6 Aviation Law and Legislation

1.7.7 Perspectives: Educational Philosophy and Planning

1.7.8 Microcomputer Applications*

1.7.9 Understanding and Using the Internet*

ในรายวิชาที่มีเครื่องหมาย (*) นักศึกษาที่มีประสบการณ์การทำงานกับคอมพิวเตอร์มาก่อนสามารถที่จะได้รับสิทธ์ยกเว้นไม่ต้องเรียนในรายวิชาเหล่านั้น นอกจากนั้น นักศึกษาจะต้องลงทะเบียนเรียนวิชาเลือกอีกไม่น้อยกว่า 12 หน่วยกิตจากรายวิชาต่อไปนี้

- Management/Operations
- Airport Management

- Air Traffic Control
- Aviation Physiology
- Business Law 1
- Flight Safety
- Corporate Operations
- General Aviation Management
- Human Resource Management
- การศึกษาอิสระหรือการศึกษาเฉพาะบุคคลในหัวข้อที่ได้รับการอนุมัติจากอาจารย์ผู้สอนและอาจารย์ที่ปรึกษาหลักสูตร

2. กลุ่มหลักสูตรบริหารธุรกิจบัณฑิต (Bachelor of Business Administration) ได้แก่

2.1 มหาวิทยาลัยแห่ง North Dakota ได้เปิดหลักสูตร การจัดการท่าอากาศยาน มีจำนวนหน่วยกิตรวมทั้งสิ้น 125 หน่วยกิต โดยแบ่งหลักสูตรออกเป็น 3 กลุ่มใหญ่ๆได้ดังนี้

2.1.1 กลุ่มวิชาทางธุรกิจเบื้องต้น
2.1.2 กลุ่มวิชาทางอุตสาหกรรมการบิน
2.1.3 กลุ่มวิชาทางธุรกิจขั้นสูง

2.2 หลักสูตรศิลปศาสตรบัณฑิต ด้านการจัดการการบิน ประกอบไปด้วยรายวิชาแบ่งเป็นกลุ่ม ๆ ดังนี้

2.2.1 รายวิชาบังคับทางการบิน ได้แก่

- Aviation 300 The National Aviation System
- Aviation 310 Private Pilot Fundamentals
- Aviation 520 Principles of Aviation Organizations
- Aviation 530 Aviation Law
- Aviation 540 Aviation Human Factors
- Aviation 550 Aviation Management

- Aviation 650 Air Transportation Analysis

2.2.2 รายวิชาทางด้านการจัดการเฉพาะที่ผู้เรียนต้องเรียน ซึ่งได้แก่

- Accounting 310 Accounting
- Economics 201 Principles of Economics II
- Geography 645 Geography of Transportation
- Aviation 552 Airport Management
- Aviation 652 The International Aviation System
- Aviation 654 Airline Marketing
- Aviation 750 Air Transportation Analysis II

นอกจากนั้น มหาวิทยาลัย New South Wales และมหาวิทยาลัยแห่ง Newcastle ในประเทศออสเตรเลีย ได้เปิดหลักสูตรเกี่ยวกับด้านการบินในระดับที่สูงกว่าระดับปริญญาตรี โดยมุ่งเน้นเนื้อหาไปที่การจัดการด้านการบินเช่นเดียวกับหลักสูตรในระดับปริญญาตรีในประเทศสหรัฐอเมริกา ทั้งนี้มหาวิทยาลัย New South Wales ได้เปิดสอนรายวิชาที่มีลักษณะของการรวมเนื้อหาทางการบินเข้ากันกับเนื้อหาและทักษะทางการบริหาร ในขณะที่มหาวิทยาลัยแห่ง New Castle แยกรายวิชาออกเป็น 2 กลุ่มวิชาอย่างชัดเจนคือ กลุ่มรายวิชาทางการบิน และกลุ่มรายวิชาทางการจัดการ

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ผู้วิจัยได้ศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาหลักสูตรและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับสาขาวิชาธุรกิจการบินดังนี้

งานวิจัยในประเทศ

ธีรเดช ชื่นประภานุสรณ์ (2549) ได้ศึกษาเรื่อง การพัฒนาหลักสูตรศิลปศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาวิชาภาษาอังกฤษเพื่อการท่องเที่ยวและโรงแรม มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต ซึ่งผู้วิจัยได้เก็บ

รวบรวมข้อมูลจากแหล่งข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง 4 กลุ่มด้วยกันคือ จากผู้บริหารมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต จากสถานประกอบการ จากศิษย์เก่าและจากผู้สอน โดยใช้เครื่องมือในการวิจัย 3 แบบคือ แบบสำรวจข้อมูล แบบสัมภาษณ์ และเอกสารหลักสูตร ทั้งนี้ผู้วิจัยได้แบ่งขั้นตอนในการดำเนินการวิจัยออกเป็น 3 ขั้นตอนคือ ขั้นการสำรวจข้อมูลพื้นฐานเพื่อการพัฒนาหลักสูตร ขั้นการพัฒนาหลักสูตร และขั้นการประเมินหลักสูตร โดยทั้งนี้ในขั้นการประเมินหลักสูตร ผู้วิจัยใช้การวิพากษ์หลักสูตรในรูปของคณะกรรมการทั้งภายในและภายนอกมาหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต จากการวิจัยพบว่าหลักสูตรที่จะพัฒนาขึ้นมานั้น ควรให้ผู้ศึกษาได้พัฒนาทักษะต่าง ๆ ได้แก่ คอมพิวเตอร์ การแก้ปัญหา การทำงานร่วมกันกับผู้อื่น มีทัศนคติที่ดีต่อการทำงาน มีทักษะทางภาษาอังกฤษเพื่อการท่องเที่ยวและโรงแรมอย่างดีในทักษะการฟัง การพูด การอ่าน และการเขียน มีการฝึกปฏิบัติจริงควบคู่ไปกับการเรียนภาคทฤษฎี มีการเดินทางไปศึกษาดูงานทั้งในและต่างประเทศ และจากผลการประเมินเอกสารหลักสูตรพบว่า หลักสูตรนี้มีจุดเด่นคือ เป็นหลักสูตรใหม่ที่ยังไม่เคยมีที่ใดเปิดมาก่อน ชื่อหลักสูตรมีความเหมาะสมและบ่งบอกถึงสาขาวิชาอย่างชัดเจน วัตถุประสงค์มีความชัดเจน ระบบการศึกษาที่จัดไว้ 2 แผนการศึกษาดีและเอื้อประโยชน์ต่อผู้ศึกษาในการเลือกตามความต้องการของตน เนื้อหารายวิชาเน้นหู้เรียนมีความรู้ทั้งทางด้านทฤษฎีและการปฏิบัติควบคู่กันไป เนื้อหารายวิชามีความทันสมัย ทันเหตุการณ์ มีความเข้มข้นตามมาตรฐานวิชาชีพ และมีความสอดคล้องกับความต้องการของหน่วยงานที่จะรับผู้สำเร็จการศึกษาเข้าทำงาน

บรรจง ไชยรินคำ (2546) ได้ศึกษาเรื่องการพัฒนาหลักสูตรวิชาภาษาอังกฤษเทคนิคตามมาตรฐานการศึกษา สาขาวิชาช่างยนต์ ระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพ (ปวช.) โดยในการพัฒนาหลักสูตรนั้น ผู้วิจัยได้แบ่งขั้นตอนการดำเนินงานออกเป็น 4 ขั้นตอน คือ

1) ขั้นวางแผนพัฒนาหลักสูตร เน้นการศึกษาด้านเอกสารและข้อมูลด้านความต้องการใช้ภาษาอังกฤษของผู้เรียน

2) ขั้นการพัฒนาหลักสูตร ได้ใช้รูปแบบการวิจัยเชิงปฏิบัติการแบบมีส่วนร่วมในการพัฒนาหลักสูตรภาษาอังกฤษ ตามมาตรฐานการศึกษาช่วงชั้นปีที่ 10-12 ของกรมวิชาการ กระทรวงศึกษาธิการ

3) ขั้นตอนการทดลองใช้หลักสูตร นำหลักสูตรวิชาภาษาอังกฤษเทคนิค 1 ไปทดลองใช้กับนักศึกษาชั้นปีที่ 1 สาขาวิชาช่างยนต์ ระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพ (ปวช.) ในจังหวัดพะเยา โดยมีสถานศึกษาที่เข้าร่วมในงานวิจัยจำนวน 4 แห่ง

4) ขั้นตอนการประเมินผลการทดลองใช้หลักสูตร

ผลการวิจัยพบว่าหลักสูตรวิชาภาษาอังกฤษเทคนิค 1 เป็นหลักสูตรที่นำไปปฏิบัติแล้วได้ผลดี สามารถพัฒนาทักษะทางภาษาของผู้เรียนในทุกด้าน ส่งเสริมให้ผู้เรียนเกิดทักษะการทำงานร่วมกับผู้อื่นได้เป็นอย่างดี และผู้เรียนเกิดเจตคติที่ดีต่อการเรียนภาษาอังกฤษ เป็นหลักสูตรที่สอดคล้องกับความต้องการ ความสนใจของผู้เรียนและผู้สอน นอกจากนั้นยังเป็นหลักสูตรที่สอดคล้องกับมาตรฐานของกรมวิชาการ กระทรวงศึกษาธิการอีกด้วย

ปริญญา ทองสอน (2546) ได้ศึกษาการพัฒนาหลักสูตรท้องถิ่นสำหรับรายวิชา ว 411 วิทยาศาสตร์สิ่งแวดล้อมของนักเรียนระดับชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 4 : กรณีศึกษาจังหวัดชลบุรี เพื่อให้หลักสูตรสอดคล้องกับความต้องการของท้องถิ่น โดยมีเนื้อหาหลักสูตรประกอบด้วย 5 หน่วนการเรียน คือ ระบบนิเวศ ประชากรในจังหวัดชลบุรี การวิเคราะห์ปัญหาสิ่งแวดล้อมในท้องถิ่น การใช้โครงงานวิทยาศาสตร์แก้ปัญหาสิ่งแวดล้อม และการส่งเสริมคุณภาพสิ่งแวดล้อมในท้องถิ่น โดยมีการจัดกิจกรรมการเรียนการสอนด้วยรูปแบบที่หลากหลาย คือ การเรียนรู้แบบร่วมมือร่วมใจ การเรียนรู้โดยใช้ปัญหาเป็นหลัก การเรียนรู้ตามแนววิทยาศาสตร์เทคโนโลยีและสังคม (STS) และการจัดทำโครงงานวิทยาศาสตร์ โดยมีการวัดและประเมินผลตามสภาพจริงเป็นหลัก ได้มีการทดลองใช้หลักสูตรที่พัฒนาขึ้นกับนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 4 โรงเรียนสาธิต “พิบูลบำเพ็ญ” มหาวิทยาลัยบูรพา ในปีการศึกษา 2543 จำนวน 2 ห้องเรียน ผลการวิจัยพบว่า นักเรียนที่เรียนด้วยหลักสูตรท้องถิ่นรายวิชาวิทยาศาสตร์สิ่งแวดล้อมมีความรู้ความเข้าใจในสิ่งแวดล้อม ทักษะกระบวนการทางวิทยาศาสตร์และความตระหนักทางสิ่งแวดล้อมสูงขึ้นอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.5

ตระการ ก้าวกสิกรรม (2545) ได้ศึกษาเรื่องการพัฒนาหลักสูตรระดับปริญญาตรี สาขาวิชาวิศวกรรมเครื่องกลของโรงเรียนนายเรืออากาศ พบว่ารูปแบบหลักสูตรควรจะมีลักษณะที่เน้นการปฏิบัติจริงควบคู่ไปกับการเรียนการสอนภาคทฤษฎี มีความสัมพันธ์ระหว่างรายวิชาต่าง ๆ นำพื้นฐานการออกแบบในลักษณะการทำโครงการมาประยุกต์ในการเรียนการสอนและให้มีการผสมผสานการเรียนรู้จากปัญหาเข้าไปในหลักสูตร ให้ผู้เรียนมีทักษะในการติดต่อสื่อสารและมีทักษะในการทำงานเป็นกลุ่ม จัดรูปแบบการเรียนรู้ที่เน้นผู้เรียนเป็นสำคัญ ในลักษณะของการ

ส่งเสริมให้ผู้เรียนได้ฝึกฝนทักษะการคิดวิเคราะห์ ทักษะการแก้ปัญหา และทักษะการเรียนรู้ด้วยตนเอง ให้ความสำคัญกับศาสตร์ทางด้านเครื่องกลอิเล็กทรอนิกส์ และให้ผู้เรียนมีความเข้าใจเชิงบริบทรวมของมุมมองทางวิศวกรรมที่มีผลกระทบต่อสังคม นอกจากนั้นยังพบว่า ในกระบวนการพัฒนาหลักสูตร ปรัชญาและวัตถุประสงค์ของหลักสูตร รวมไปถึงรายวิชาต่าง ๆ และสังเขปรายวิชาต่าง ๆ มีความสอดคล้องกันดี แต่มีปัญหาในการบริหารหลักสูตรคือ ความพร้อมของผู้สอนในการจัดการเรียนการสอนแนวใหม่ตามหลักสูตรที่พัฒนาขึ้น

เรขา ศรีสมบูรณ์ (2545) ศึกษาเรื่องประสิทธิผลของการรวมกลุ่มพันธมิตรทางการบิน กรณีศึกษาบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อวิเคราะห์ประสิทธิผลของการเข้าร่วมเป็นสมาชิกกลุ่มพันธมิตรทางการบินสตาร์อัลไลแอนซ์ของ บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) เพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขัน ขยายโครงข่ายเส้นทางบิน สร้างภาพพจน์ในการเป็นสายการบินระดับโลก การเพิ่มประสิทธิภาพในการใช้ทรัพยากรการบิน เพิ่มและยกระดับทักษะของพนักงานโดยเปรียบเทียบผลได้และผลเสียของการเข้ากลุ่มพันธมิตรกับบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) และต่อผู้โดยสาร ผู้วิจัยได้ศึกษาจากข้อมูลทุติยภูมิของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ระหว่างปี พ.ศ. 2536-2539 แล้ววิเคราะห์ผลก่อนการเข้าร่วมกลุ่มพันธมิตรและช่วงหลังการเข้าร่วมกลุ่มพันธมิตร โดยผลการวิจัยพบว่าการเข้าร่วมกลุ่มพันธมิตรทางการบินสตาร์อัลไลแอนซ์ของ บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) มีประสิทธิผลในระดับกลาง โดยผลของการเข้าร่วมกลุ่มทำให้บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) เพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขั้นในด้านคุณภาพการให้บริการ เกิดการขยายโครงข่ายเส้นทางบิน และสามารถสร้างภาพพจน์ในการเป็นสายการบินระดับโลก ในขณะที่ผลที่มีต่อการเพิ่มประสิทธิภาพในการใช้ทรัพยากรทางการบิน การเพิ่มและยกระดับทักษะของพนักงานยังอยู่ในระดับต่ำ และผลการเข้าร่วมกลุ่มพันธมิตรมีโอกาสทำให้เกิดความคุ้มค่าในการลงทุนมากขึ้นจากผลของความสามารถในการลดต้นทุนการดำเนินงาน

สมปรีดา วงษ์เที่ยง (2545) ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความคิดเห็นของพนักงานต้อนรับภาคพื้นต่อการทำงานบริการภาคพื้นในแผนกผู้โดยสารขาเข้า-ออก บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ที่ปฏิบัติงานที่ท่าอากาศยานกรุงเทพ โดยมีกลุ่มประชากรคือ พนักงานต้อนรับภาคพื้น แผนกผู้โดยสารขาเข้า-ออก บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ที่ปฏิบัติงานที่ท่าอากาศยานกรุงเทพ โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล และใช้โปรแกรม SPSS for Windows วิเคราะห์ข้อมูล ผลการวิจัยพบว่าพนักงานต้อนรับภาคพื้นมีความคิดเห็นต่อการบริการภาคพื้นในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยพนักงานต้องรับภาคพื้นที่มีอายุ สถานภาพ

สมรส ระดับตำแหน่ง และอายุงานแตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการทำงานบริการภาคพื้นแตกต่างกัน และบรรยากาศองค์กรในการทำงาน ซึ่งได้แก่ ความรู้สึกต่อโครงกสร้างการทำงาน ด้านรางวัลตอบแทนและการลงโทษ ด้านความอบอุ่นและการสนับสนุน ด้านการยอมรับและความขัดแย้ง ด้านความร่วมมือทำงานเป็นกลุ่ม ด้านการฝึกอบรม ด้านการเปลี่ยนแปลงในองค์กร และด้านการมีส่วนร่วมอยู่ในระดับปานกลาง ทั้งนี้ ปัจจัยที่กล่าวมาข้างต้นมีความสัมพันธ์กับความคิดเห็นของพนักงานต้อนรับภาคพื้นต่อการทำงานบริการภาคพื้น

รุ่งนรา อุณหสุวรรณ (2541) ได้ศึกษาถึงอุปสงค์และอุปทานกำลังคนของอุตสาหกรรมการบินของประเทศไทย โดยวัตถุประสงค์หลักในการศึกษาครั้งนี้ เพื่อศึกษาอุปสงค์และอุปทานกำลังคนของอุตสาหรรมการบินของประเทศไทย โดยช่วงเวลาที่ทำการศึกษาคือ ตุลาคม 2530 ถึงกันยายน 2540 และศึกษาปัจจัยที่มีผลต่ออุปสงค์และอุปทานกำลังคน โดยแยกกำลังคนเป็น 4 กลุ่ม คือ กลุ่มนักบิน กลุ่มวิศวกรด้านการบิน กลุ่มช่างอากาศยาน และกลุ่มบริการด้านการบิน เพื่อให้ทราบถึงปัญหาด้านกำลังคนของอุตสาหกรรมการบินของประเทศไทย จึงทำการวิเคราะห์ข้อมูลซึ่งเก็บรวบรวมจากหน่วยงานทางด้านการบิน ประกอบด้วย การท่าอากาศยานแห่งประเทศไทย กรมการบินพาณิชย์ การบินเกษตร กระทรวงเกษตรและสหกรณ์ สถาบันการบินพลเรือน บริษัทวิทยุการบินแห่งประเทศไทย บริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน) และบริษัทการบินกรุงเทพ จำกัด และทำการวิเคราะห์โดยใช้สมการถดถอยเชิงซ้อน เพื่อแสดงให้เห็นว่าปัจจัยต่าง ๆ ส่งผลต่อปริมาณอุปสงค์อุปทานกำลังคนของอุตสาหกรรมการบินอย่างไร

ผลการศึกษาแสดงให้เห็นว่าอุปสงค์ต่อบุคลากรกลุ่มนักบิน กลุ่มวิศวกรด้านการบิน และกลุ่มบริการด้านการบินขึ้นอยู่กับจำนวนเครื่องบินและจำนวนเส้นทางบินที่หน่วยงานปฏิบัติการบิน อุปสงค์ต่อบุคลากรกลุ่มช่างอากาศยานขึ้นอยู่กับจำนวนท่าอากาศยานที่หน่วยงานปฏิบัติการบิน ส่วนทางด้านอุปทานของบุคลากรกลุ่มนักบินขึ้นอยู่กับจำนวนเครื่องบินฝึกและงบประมาณที่รัฐจัดสรรให้ ใจขณะที่อุปทานของบุคลากรกลุ่มวิศวกรการบิน กลุ่มช่างอากาศยาน และกลุ่มพนักงานบริการด้านการบินขึ้นอยู่กับจำนวนครูผู้สอนวิชาวิศวกรรมการบิน วิชาช่างอากาศยาน และวิชาบริการด้านการบิน ตามลำดับ นอกจากนี้อุปทานของบุคลากรทั้ง 3 กลุ่มนี้ยังขึ้นอยู่กับงบประมาณที่รัฐบาลจัดสรรให้ เช่นเดียวกับอุปทานของบุคลากรกลุ่มนักบิน

ดังนั้น รัฐบาลจึงควรให้ความสำคัญและส่งเสริมการผลิตบุคลากรด้านการบิน โดยหน่วยงานสำคัญที่เกี่ยวข้องกับการผลิตบุคลากรด้านการบิน 2 แห่งคือ สถาบันการบินพลเรือน และ

มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ต้องเพิ่มศักยภาพในการผลิตบุคลากร ทั้งนี้ งบประมาณที่รัฐจัดสรรให้เป็นปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อจำนวนบุคลากรที่สำเร็จการศึกษาทางด้านการบิน นอกจากนี้จะต้องทำการผลิตและพัฒนากลุ่มครู อาจารย์ ผู้สอนวิชาที่เกี่ยวข้องกับการบิน ตลอดจนครูการบิน เพื่อให้สามารถเพิ่มจำนวนผู้สำเร็จการศึกษาในกลุ่มบุคลากรทั้ง 4 กลุ่มให้มากขึ้น เนื่องจากเป็นปัจจัยสำคัญในการพัฒนาอุตสาหกรรมการบินของประเทศไทยต่อไป

เมธา เกตุแก้ว (2540) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง การสำรวจความต้องการใช้ภาษาอังกฤษของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความต้องการใช้ภาษาอังกฤษในแต่ละทักษะ วัตถุประสงค์ทางภาษาที่สำคัญต่อการนำไปประกอบอาชีพ ปัญหาในการใช้ภาษาอังกฤษและความต้องการในการปรับปรุงทักษะการใช้ภาษาอังกฤษ ซึ่งพบว่าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินทั้งระดับหัวหน้างานและระดับปฏิบัติงานต่างมีความคิดเห็นตรงกันว่าภาษาอังกฤษมีความสำคัญอย่างมากถึงมากที่สุดในการปฏิบัติงานในการให้บริการบนเครื่องบิน โดยเฉพาะทักษะที่มีความต้องการใช้มากที่สุดคือทักษะการฟังและการพูด ส่วนทักษะการอ่านและการเขียนมีความต้องการใช้ในปริมาณปานกลาง วัตถุประสงค์ทางภาษาหรือหน้าที่ของภาษาที่มีความจำเป็นต้องใช้ในปริมาณมากที่สุดคือ เพื่อทักทาย กล่าวต้อนรับและกล่าวคำอำลา เพื่อตอบรับหรือปฏิเสธผู้โดยสาร เพื่อกล่าวขอโทษหรือกล่าวตอบคำขอโทษ เพื่อกล่าวขอบคุณหรือกล่าวตอบคำขอบคุณ เพื่อถามตอบถึงสิ่งที่ต้องการ เพื่อเสนอให้ความช่วยเหลือ เพื่อถามตอบเกี่ยวกับระยะเวลาหรือเวลา ปัญหาจากการใช้ภาษาอังกฤษในการปฏิบัติงานของทั้งสองกลุ่มพบว่ามีอยู่ในระดับกลาง สาเหตุของปัญหาที่พบในการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการปฏิบัติงานเกิดจากความแตกต่างของสำเนียงภาษา ความไม่รู้ศัพท์ สำนวน หรือคำแสลง ภาษาอังกฤษของผู้โดยสารเองไม่ดีพอ ผู้โดยสารพูดเร็วเกินไป และการขาดโอกาสในการฝึกฝนการฟังและการพูด โดยกลุ่มพนักงานในระดับปฏิบัติงานมีความต้องการที่จะปรับปรุงทักษะการฟังและการพูดเป็นอย่างมาก ส่วนพนักงานในระดับหัวหน้างานมีความต้องการที่จะปรับปรุงทั้งสี่ทักษะคือ การฟัง การพูด การอ่าน และการเขียน ในระดับปานกลางถึงระดับมาก

งานวิจัยในต่างประเทศ

Valenty (2004) ได้ศึกษา “อนาคตของการศึกษาด้านธุรกิจขนส่ง” โดยเป็นการสำรวจความต้องการของผู้เรียนในมหาวิทยาลัยแห่งเมือง San Jose ประเทศสหรัฐอเมริกา ในด้านธุรกิจการขนส่งเพื่อนำข้อมูลที่ได้ไปใช้ในการปรับปรุงหลักสูตรทางด้านธุรกิจการขนส่งในระดับ

บัณฑิตศึกษาต่อไป ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ใช้เครื่องมือรูปแบบต่าง ๆในการเก็บข้อมูลซึ่งประกอบไปด้วย การวิเคราะห์หลักสูตรของสถานศึกษาคู่แข่งจากทางเวปไซต์อินเตอร์เนท การสัมภาษณ์ การทำการศึกษาในกลุ่มเฉพาะ การสำรวจผู้ที่กำลังศึกษาและศิษย์เก่าแบบออนไลน์ การสัมภาษณ์บุคลากรในสายอาชีพด้านการขนส่ง รวมถึงการศึกษาข้อมูลล่าสุดที่เกี่ยวข้องกับการเรียนด้านนี้ทางไกล ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้พบว่ามหาวิทยาลัยคู่แข่งต่าง ๆที่เปิดทำการสอนในสาขาวิชาดังกล่าวต่างมีจุดเด่นและจุดด้อยที่แตกต่างกันออกไป และผู้วิจัยได้นำจุดเด่นและจุดด้อยที่พบเหล่านั้นมาเปรียบเทียบกับหลักสูตรของตน แล้วประเมินออกมาเป็นโอกาสในการแข่งขันและสภาพการได้เปรียบเสียเปรียบ ในส่วนของการศึกษาในกลุ่มเฉพาะพบว่า นักศึกษาส่วนใหญ่ค่อนข้างพึงพอใจในการเรียนการสอนที่นี่ แต่ถ้าจะทำให้หลักสูตรในปัจจุบันดีขึ้น ทางโปรแกรมวิชาควรที่จะเชิญวิทยากรจากภายนอกมามากขึ้น มีทางเลือกของเนื้อหาที่กระจายและครอบคลุมมากขึ้น รวมไปถึงการที่โปรแกรมวิชาควรที่จะรับนักศึกษาจากต่างรัฐและต่างประเทศมากขึ้น ส่วนศิษย์เก่าที่จบการศึกษาออกไปแล้วส่วนใหญ่รู้สึกพึงพอใจในหลักสูตร แต่ก็ได้ให้คำแนะนำในการปรับปรุงหลักสูตรให้ดียิ่งขึ้น เช่น การปรับรายวิชาให้เกี่ยวข้องกับองค์กรต่าง ๆที่ผู้จบการศึกษาไปแล้วจะต้องเข้าไปเกี่ยวข้องด้วย กระบวนวิธีสอนก็ควรจะเป็นในลักษณะของการศึกษาเป็นรายกรณี รวมไปถึงความหลากหลายในรูปแบบการเรียนเป็นต้น ในส่วนของการสัมภาษณ์ผู้ที่ประกอบอาชีพในด้านการขนส่ง ผู้ถูกสัมภาษณ์ต่างให้ความเห็นถึงทักษะที่ต้องการและจำเป็นในการประกอบอาชีพด้านนี้เช่น ทักษะการเจรจา ทักษะการติดต่อสื่อสารระหว่างบุคคล ทักษะการเขียนและการนำเสนอ การเป็นผู้นำและการจัดการ ความสามารถในการใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์ที่จำเป็นในธุรกิจด้านนี้ เป็นต้น

Miau *et al*. (1999) ได้ศึกษาการพัฒนาหลักสูตรการซ่อมบำรุงอากาศยานของภาควิชาวิศวกรรมอากาศยาน โดยได้กล่าวถึงแรงจูงใจในการพัฒนาหลักสูตรการซ่อมบำรุงอากาศยานของภาควิชาวิศวกรรมอากาศยาน มหาวิทยาลัยแห่งชาติเชงกุง (Cheng Kung) ประเทศไต้หวัน ซึ่งหลักสูตรประกอบไปด้วยรายวิชาเลือกต่าง ๆ เป็นความร่วมมือกันระหว่างมหาวิทยาลัยกับอุตสาหกรรมการบินตลอดหลักสูตร โดยหลักสูตาจะแสดงให้เห็นถึงความพยายามในการสร้างหลักสูตรให้ตอบสนองความต้องการของผู้ปฏิบัติงานในอุตสาหกรรมการบินในประเทศไต้หวัน ซึ่งหลักสูตรจะถูกพัฒนาขึ้นจากโครงการ 2 โครงการ ซึ่งได้รับการสนับสนุนจากกระทรวงศึกษาธิการ มูลนิธิพัฒนาการบินแห่งจีน หน่วยงานทางการบินของจีน สายการบินไชน่าแอร์ไลน์ สายการบิน EVA และสายการบิน Air Asia ซึ่งจุดประสงค์ของหลักสูตรเพื่อให้ความรู้พื้นฐานในด้านการซ่อมบำรุงอากาศยาน ซึ่งจะมีความสำคัญอย่างมากกับวิศวกรซ่อมบำรุงอากาศ

ยาน โดยวิชาเลือกเหล่านี้จะถูกบรรจุไว้ในหลักสูตรตลอด 4 ปีของการศึกษาระดับปริญญาบัณฑิต เพื่อเป็นหลักสูตรเสริมของหลักสูตรระดับปริญญาตรีของภาควิชาการบินและอวกาศของมหาวิทยาลัยแห่งชาติเชงกุง โดยวิชาเลือกที่บรรจุเพิ่มเข้าไปได้แก่ วิชาอากาศยานในภาคการเรียนที่ 2 วิชาการซ่อมบำรุงอากาศยานในภาคการเรียนที่ 3 วิชาความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับเทคโนโลยีการขนส่งทางอากาศในภาคการเรียนที่ 4 วิชาความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับอุปกรณ์และอิเล็กทรอนิกส์ทางการบินในภาคการเรียนที่ 5 การฝึกปฏิบัติด้านการซ่อมบำรุงอากาศยานในภาคการเรียนที่ 6 วิชาวัสดุอุปกรณ์เครื่องบินในภาคการเรียนที่ 7 และวิชาการทดสอบและการวิเคราะห์โครงสร้างเครื่องบินในภาคการเรียนที่ 8

Futrell (1998) ได้ศึกษาเชิงประวัติศาสตร์เกี่ยวกับการฝึกอบรมนักบินในประเทศสหรัฐอเมริกา ระหว่างปี ค.ศ. 1931-1996 ของสายการบิน United Airlines โดยศึกษาถึงสาเหตุของการเกิดและผลที่ตามมาของการเปลี่ยนแปลงด้านความคิดรวบยอดและด้านปรัชญาในการฝึกอบรมนักบิน โดย Futrell ได้ศึกษาด้านพัฒนาการและการปรับแต่งหลักสูตรที่เกิดขึ้น อันเป็นผลมาจากการเปลี่ยนแปลงดังกล่าวในระยะเวลา 60 ปี โดยแบ่งการศึกษาออกเป็น 3 ระยะคือ

1) ระยะการก่อตั้งสายการบิน United Airlines และกระบวนการฝึกอบรมนักบินในช่วงนั้น

2) ระยะของความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีทางการบิน ตั้งแต่ช่วงต้นปี ค.ศ. 1940 ถึงช่วงปลายปี ค.ศ. 1950 ซึ่งเป็นช่วงของการสร้างสถิติต่าง ๆ ทางการบินและเป็นช่วงสงครามโลก

3) ระยะเครื่องบินไอพ่น ซึ่งผลการศึกษาพบว่าการเปลี่ยนแปลงด้านความคิดรวบยอดครั้งใหญ่เกิดขึ้นในยุคนี้ มีการพัฒนาการฝึกอบรมด้าน Ground Proximity Warning System ด้าน Situational Awareness ด้าน Windshear and Mocrobust ด้าน Line Oriented Flight Training ด้านการใช้คอมพิวเตอร์ในการฝึกภาคพื้น และด้านระบบอัตโนมัติต่าง ๆ ซึ่งการเปลี่ยนแปลงทางความคิดรวบยอดครั้งนี้สืบเนื่องมาจากการเกิดอุบัติเหตุและพัฒนาการทางเทคโนโลยี สิ่งเหล่านี้ได้ถูกบรรจุไว้ในหลักสูตร เนื่องจากมีความสำคัญต่อการบินเป็นอย่างมาก ส่วนการเปลี่ยนแปลงด้านปรัชญาการฝึกอบรมทางการบิน ซึ่งมีผลต่อการเปลี่ยนโฉมหน้าของการฝึกอบรมนักบินของสหรัฐอเมริกานั้น เริ่มแรกจากการฝึกอบรมที่สายการบิน United Airlines พัฒนาขึ้นมาเพื่อใช้กับนักบินของตน จากนั้นเกิดการฝึกร่วมกัน และนำไปสู่การฝึกด้วยเครื่องฝึกจำลอง (Simulator) เป็นการเปลี่ยนแปลงจากเฉพาะความรู้ทางด้านเทคนิคการบินและของเครื่องบินมาเป็นการศึกษาแบบใช้ความรู้เชิงปฏิบัติการเป็นฐานในการเรียนรู้ ซึ่งรวมไปถึงการบังคับบัญชา (Command) การเป็นผู

นำ (Leadership) การจัดการทรัพยากรทางการบิน (Aviation Resource Management) และโปรแกรมฝึกความสามารถคุณสมบัติขั้นสูง ซึ่งผลของการเปลี่ยนแปลงดังกล่าวมีต่อการตอกย้ำถึงเรื่องความปลอดภัยทางการบิน โดยความพยายามในการสร้างความคิดเชิงตรรกะให้แก่นักบิน การศึกษาครั้งนี้ได้วิเคราะห์ความคิดรวบยอดของห้องนักบิน (Cockpit Concept) ของความร่วมมือกันของนักบิน และปัญหาที่ฝังลึกอยู่ภายในของเทคโนโลยีระบบอัตโนมัติและระบบดั้งเดิม (Glass Cockpit) โดยพบว่านักบินมีความสามารถในด้านของทักษะการรับรู้และทักษะการบังคับต่าง ๆ แต่ทักษะในการคิดและการประมวลข้อมูลของแต่ละบุคคลนั้น จะได้รับการพัฒนาให้ดีขึ้นก็ต่อเมื่อได้ทำงานร่วมกันเป็นกลุ่ม ซึ่งผลยังชี้ให้เห็นถึงการประสบความสำเร็จในการทำงานเป็นกลุ่มและการตัดสินใจของนักบินเมื่อกับตันเป็นหัวหน้ากลุ่ม ผลจากการศึกษาครั้งนี้ส่งผลต่อการปรับโครงสร้างการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาและสนับสนุนทักษะการสร้างการทำงานเป็นกลุ่มในหลักสูตรการฝึกอบรมนักบินต่อไป

บทที่ 3

วิธีการวิจัย

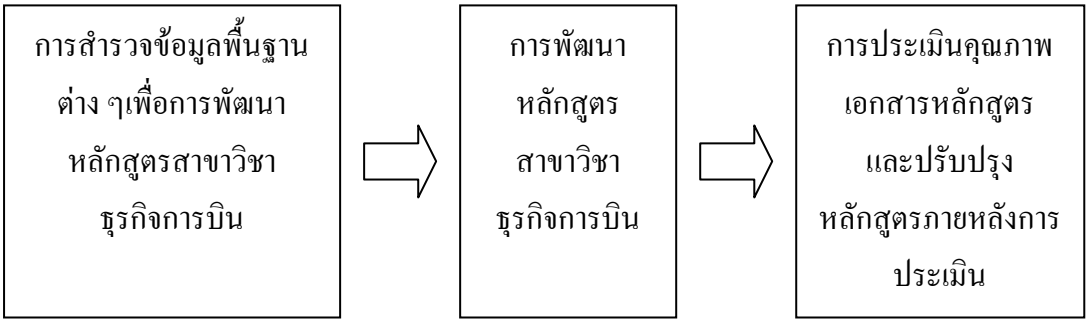
การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยและพัฒนา โดยข้อค้นพบต่างๆที่ได้จะนำไปสู่การพัฒนาหลักสูตรสาขาวิชาธุรกิจการบินของมหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต การดำเนินงานวิจัยจะแบ่งออกเป็น 3 ขั้นตอนดังนี้

ขั้นตอนที่ 1 การสำรวจข้อมูลพื้นฐานต่างๆเพื่อการพัฒนาหลักสูตรสาขาวิชาธุรกิจการบิน

ขั้นตอนที่ 2 การพัฒนาหลักสูตรสาขาวิชาธุรกิจการบิน

ขั้นตอนที่ 3 การประเมินเอกสารหลักสูตรและปรับปรุงเอกสารหลักสูตรภายหลังการประเมิน

ทั้งนี้สามารถแสดงขั้นตอนต่างๆของการดำเนินงานวิจัยในรูปแบบของกรอบความคิดได้ดังภาพที่ 3



ภาพที่ 3 กรอบความคิดขั้นตอนในการดำเนินงานวิจัย

ขั้นตอนที่ 1 การสำรวจข้อมูลพื้นฐานต่าง ๆเพื่อการพัฒนาหลักสูตรสาขาวิชาธุรกิจการบิน

ในขั้นตอนนี้แบ่งงานออกเป็น 3 ประเภทดังนี้

1. การศึกษาข้อมูลพื้นฐานของหลักสูตรด้านธุรกิจการบินในรูปแบบต่าง ๆ ซึ่งจะเป็นการค้นคว้าจากเอกสารเป็นหลัก

2. การสำรวจความพร้อมของมหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิตและบุคลากรของมหาวิทยาลัย ในขั้นตอนนี้สามารถแบ่งออกได้เป็น 2 หัวข้อย่อยดังนี้

2.1 การสัมภาษณ์ผู้บริหารมหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต มีรายละเอียดของงานดังนี้

2.1.1 การกำหนดแหล่งข้อมูล
2.1.2 วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลและกระบวนการเก็บรวบรวมข้อมูล
2.1.3 การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล
2.1.4 การวิเคราะห์ข้อมูล

2.2 การสัมภาษณ์อาจารย์คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต

2.2.1 การกำหนดประชากรและการสุ่มตัวอย่าง
2.2.2 วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลและกระบวนการเก็บรวบรวมข้อมูล
2.2.3 การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล
2.2.4 การวิเคราะห์ข้อมูล

3. การสำรวจคุณลักษณะ ความรู้และความสามารถของบุคลากรที่จะเข้ามาทำงานในงานธุรกิจการบิน ในขั้นตอนนี้สามารถแบ่งออกได้เป็น 3 หัวข้อย่อยดังนี้

3.1 การสำรวจความคิดเห็นถึงคุณลักษณะ ความรู้และความสามารถของบุคลากรที่จะเข้ามาทำงานในงานธุรกิจการบินในมุมมองของผู้บริหารสายการบินระดับสูง ดังมีรายละเอียดของงานดังนี้

3.1.1 การกำหนดแหล่งข้อมูล

3.1.2 วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลและกระบวนการเก็บรวบรวมข้อมูล

3.1.3 การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

3.1.4 การวิเคราะห์ข้อมูล

3.2 การสำรวจความคิดเห็นถึงคุณลักษณะ ความรู้และความสามารถของบุคลากรที่จะเข้ามาทำงานในงานธุรกิจการบิน ในมุมมองของผู้บริหารสายการบินระดับกลาง ดังมีรายละเอียดของงานดังนี้

3.2.1 การกำหนดประชากรและการสุ่มตัวอย่าง

3.2.2 วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลและกระบวนการเก็บรวบรวมข้อมูล

3.2.3 การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

3.2.4 การวิเคราะห์ข้อมูล

3.3 การสำรวจความคิดเห็นถึงคุณลักษณะ ความรู้และความสามารถของบุคลากรที่จะเข้ามาทำงานในงานธุรกิจการบิน ในมุมมองของพนักงานระดับผู้ปฏิบัติงาน ดังมีรายละเอียดของงานดังนี้

3.3.1 การกำหนดประชากรและการสุ่มตัวอย่าง

3.3.2 วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลและกระบวนการเก็บรวบรวมข้อมูล

3.3.3 การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

3.3.4 การวิเคราะห์ข้อมูล

จากการสำรวจข้อมูลพื้นฐานต่าง ๆเพื่อการพัฒนาหลักสูตรสาขาวิชาธุรกิจการบินที่ได้กล่าวมาข้างต้น สามารถสรุปออกมาได้ในรูปแบบของตาราง ดังแสดงตารางที่ 3.1

ตารางที่ 3.1 ชนิดของข้อมูล แหล่งข้อมูลและเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล

ชนิดของข้อมูล	แหล่งข้อมูล	เครื่องมือ
1. รูปแบบหลักสูตรด้านธุรกิจการบิน	- ประกาศกระทรวงศึกษาธิการเรื่องเกณฑ์มาตรฐานหลักสูตรระดับปริญญาตรี พ.ศ. 2548 - หลักสูตรระดับปริญญาตรีของสถาบันการศึกษาในประเทศที่จัดการศึกษาด้านธุรกิจการบิน - หลักสูตรระดับปริญญาตรีของสถาบันการศึกษาในต่างประเทศที่จัดการศึกษาด้านธุรกิจการบิน - หลักสูตรระดับบัณฑิตศึกษาของสถาบันการศึกษาในประเทศไทยที่จัดการศึกษาด้านธุรกิจการบิน - หลักสูตรระดับบัณฑิตศึกษาของสถาบันในต่างประเทศที่จัดการศึกษาด้านธุรกิจการบิน	การค้นคว้าเอกสาร
2. นโยบายทางการศึกษาและแนวโน้มของมหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต	– ผู้บริหารของมหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต	แบบสัมภาษณ์
3. แนวทางการจัดการศึกษาและความพร้อมของอาจารย์ผู้สอนของคณะศิลปศาสตร์ของมหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต	- อาจารย์คณะศิลปศาสตร์มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต	แบบสัมภาษณ์

ตารางที่ 3.1 (ต่อ)

ชนิดของข้อมูล	แหล่งข้อมูล	เครื่องมือ
4. ความคิดเห็นของผู้บริหารสายการบินระดับต่าง ๆ และพนักงานระดับปฏิบัติงาน	- ผู้บริหารสายการบินระดับสูง - ผู้บริหารสายการบินระดับกลางของสายการบินต่างๆ - พนักงานระดับปฏิบัติงานในสายการบินต่างๆ	แบบสัมภาษณ์ แบบสัมภาษณ์ แบบสอบถาม

จากตารางที่3.1 ข้างต้นจะเห็นว่าแหล่งข้อมูลที่ใช้เก็บรวบรวมมีทั้งที่เป็นเอกสารและตัวบุคคลซึ่งเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูลนั้นจึงมีทั้งการศึกษาค้นคว้าเอกสารและการสำรวจความคิดเห็นของบุคลากรด้วยแบบสอบถามและแบบสัมภาษณ์เพื่อให้ได้ข้อมูลที่สามารถนำมาสนับสนุนและใช้เป็นพื้นฐานในการกำหนดโครงร่างหลักสูตรสาขาวิชาธุรกิจการบินของมหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิตต่อไป

ในการค้นคว้าเอกสารประกอบไปด้วยแหล่งข้อมูลจากเอกสารต่าง ๆดังต่อไปนี้

1. ประกาศกระทรวงศึกษาธิการเรื่องเกณฑ์มาตรฐานหลักสูตรระดับปริญญาตรี พ.ศ. 2548

2. หลักสูตรศิลปศาสตรบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต โปรแกรมวิชาอุตสาหกรรมท่องเที่ยว (แขนงวิชาธุรกิจการบิน)

3. หลักสูตรบริหารธุรกิจทางด้านการจัดการด้านการบินของมหาวิทยาลัยรังสิต

4. หลักสูตรระดับปริญญาตรีของสถาบันการบินพลเรือน

5. หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาการจัดการการบิน จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

สำหรับการสำรวจความคิดเห็นของบุคลากร ประกอบไปด้วยแหล่งข้อมูลส่วนต่างๆ ทั้งหมด 4 กลุ่มดังนี้

1. ผู้บริหารมหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิตซึ่งประกอบไปด้วย

   1.1 อธิการบดี มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต
   1.2 รองอธิการบดีฝ่ายบริหาร มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต
   1.3 รองอธิการบดีฝ่ายวิชาการ มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต
   1.4 รองอธิการบดีฝ่ายวางแผนและพัฒนา มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต
   1.5 คณบดีคณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต

2. อาจารย์คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต ซึ่งมีจำนวนทั้งสิ้น 5 ท่าน ซึ่งอาจารย์เหล่านี้จะโอนย้ายมาสังกัดสาขาธุรกิจการบิน เมื่อหลักสูตรได้เปิดใช้จริงแล้ว

3. ผู้บริหารสายการบินระดับสูงจำนวน 2 ท่าน และผู้บริหารสายการบินระดับกลางจำนวน 28 ท่าน

4. พนักงานระดับผู้ปฏิบัติงานในสายการบินต่างๆ

การสร้างเครื่องมือ

1. การสร้างแบบสัมภาษณ์

ในการเก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้สร้างแบบสัมภาษณ์ขึ้นมา 3 ชุดดังนี้

ชุดที่ 1 แบบสัมภาษณ์ผู้บริหารมหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต

ชุดที่ 2 แบบสัมภาษณ์อาจารย์คณะศิลปศาสตร์มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต

ชุดที่ 3 แบบสัมภาษณ์ผู้บริหารสายการบินระดับกลาง

โดยทั่วไปแบบสัมภาษณ์ทั้ง 3 แบบสัมภาษณ์มีลักษณะการสร้างและวัตถุประสงค์ของการสร้างและการนำไปใช้ที่แตกต่างกันไปดังมีรายละเอียดดังนี้

1.1. แบบสัมภาษณ์ผู้บริหารมหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต

วัตถุประสงค์

เพื่อรวบรวมข้อมูลทั่วเกี่ยวกับมหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิตด้านปรัชญา นโยบายและทิศทางการบริหารงานของมหาวิทยาลัยและสาขาวิชาธุรกิจการบิน โดยมีเนื้อหาของแบบสัมภาษณ์ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของมหาวิทยาลัย

1. ปรัชญา นโยบาย เป้าหมาย ทิศทางและแผนงานของมหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต
2. โครงสร้างการบริหารงานของมหาวิทยาลัยและคณะ
3. จุดเน้นในการพัฒนาคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัย
4. การมีส่วนร่วมของมหาวิทยาลัยกับชุมชน

ตอนที่ 2 ทิศทางการจัดการเรียนการสอนสาขาวิชาธุรกิจการบินในระดับปริญญาตรีของมหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต

1. แนวทางในการพัฒนาหลักสูตรสาขาวิชาธุรกิจการบิน
2. แนวทางในการบริหารจัดการหลักสูตรสาขาวิชาธุรกิจการบิน
3. จุดเน้นในการจัดการเรียนการสอนสาขาวิชาธุรกิจการบิน
4. แผนส่งเสริมสนับสนุนและพัฒนาบุคลากรในสาขาวิชาธุรกิจการบิน
5. แนวคิดและแผนการพัฒนาส่งเสริมนักศึกษาในสาขาวิชาธุรกิจการบิน
6. นโยบาย เป้าหมาย ทิศทางและแผนงานในอนาคตของสาขาวิชาธุรกิจการบิน

1.2 แบบสัมภาษณ์อาจารย์คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต

วัตถุประสงค์

เพื่อรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นของอาจารย์คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต ที่คาดว่าจะเข้าร่วมทำงานในสาขาวิชาธุรกิจการบินเมื่อหลักสูตรได้เปิดใช้แล้ว เพื่อสอบถามความพร้อมในการเปิดสาขาวิชาใหม่ และความคิดเห็นเชิงเปรียบเทียบระหว่างการเปิดสอนรายวิชาด้านธุรกิจการบินในลักษณะรายวิชาเอกเลือก และการเปิดสาขาวิชาใหม่รวมไปถึงแนวทางการเรียน การสอน สื่อและนวัตกรรมในการเรียนการสอน และการประเมินโดยมีเนื้อหาของแบบสัมภาษณ์ดังนี้

ตอนที่ 1 เนื้อหา
ตอนที่ 2 การเรียนการสอน
ตอนที่ 3 สื่อและนวัตกรรมในการเรียนการสอน
ตอนที่ 4 การประเมินผลนักศึกษาในรายวิชาและการนำผลที่ได้มาใช้เพื่อการปรับปรุงพัฒนาในระดับรายวิชา
ตอนที่ 5 ความพร้อมของอาจารย์ผู้สอนในสาขาวิชาที่จะเกิดขึ้นใหม่

1.3. แบบสัมภาษณ์ผู้บริหารสายการบินระดับกลาง

วัตถุประสงค์

เพื่อรวบรวมความคิดเห็นของผู้บริหารสายการบินระดับกลางที่มีหน้าที่ดูแลพนักงานระดับปฏิบัติงานให้สามารถทำงานได้และบรรลุตามเป้าหมายของแต่ละสายการบิน และเพื่อศึกษาถึงคุณลักษณะความรู้ ความสามารถ และทักษะต่างๆที่ผู้บริหารสายการบินคาดหวังจากพนักงานระดับปฏิบัติงานที่ต้องพบปะกับผู้โดยสารโดยมีเนื้อหาของแบบสัมภาษณ์ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลและความคิดเห็นทั่วไปเกี่ยวกับองค์กรและผู้ปฏิบัติงานที่ผู้บริหารสายการบินนั้นๆปฏิบัติอยู่

ตอนที่ 2 ความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของผู้สำเร็จการศึกษาในระดับปริญญาตรีสาขาวิชาธุรกิจการบินที่พึงมี

ตอนที่ 3 แนวโน้มเนื้อหาสาระในการจัดทำหลักสูตรสาขาวิชาธุรกิจการบินในระดับปริญญาตรีเพื่อบรรจุลงไปในหลักสูตร

ตอนที่ 4 ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่นๆที่เกี่ยวข้องกับ คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของผู้สำเร็จการศึกษาในระดับปริญญาตรีสาขาวิชาธุรกิจการบิน การจัดทำหลักสูตรสาขาวิชาธุรกิจการบิน การทำงานและการบริหารจัดการในธุรกิจการบิน และข้อมูลอื่นๆที่ผู้บริหารสายการบินเห็นว่าจะเป็นประโยชน์กับการจัดทำหลักสูตรสาขาวิชาธุรกิจการบิน

ทั้งนี้เนื้อหาในตอนที่ 3 แนวโน้มเนื้อหาสาระในการจัดทำหลักสูตรสาขาวิชาธุรกิจการบินในระดับปริญญาตรีเพื่อบรรจุลงไปในหลักสูตร ได้ให้ผู้บริหารสายการบินเลือกตอบในลักษณะของการพิจารณาอำนาจจำแนกของแต่ละเนื้อหาซึ่งมีค่าอยู่ระหว่าง-1 ถึง +1 โดยกำหนดให้

1. คำตอบที่ผู้ให้สัมภาษณ์เลือกว่าเห็นด้วยมีค่าเท่ากับ +1
2. คำตอบที่ผู้ให้สัมภาษณ์เลือกว่าไม่แน่ใจมีค่าเท่ากับ 0
3. คำตอบที่ผู้ให้สัมภาษณ์เลือกว่าไม่เห็นด้วยมีค่าเท่ากับ -1

2. การสร้างแบบสำรวจความคิดเห็น

ในการสำรวจความคิดเห็นของบุคลากรซึ่งเป็นพนักงานระดับผู้ปฏิบัติงานในสายการบินต่างๆซึ่งปัจจุบันพบว่ามีสายการบินที่เปิดทำการเข้ามาในประเทศไทยทั้งหมดเป็นจำนวน 70 สายการบิน ผู้วิจัยได้สร้างแบบสอบถามเพื่อสำรวจความคิดเห็นของพนักงานระดับผู้ปฏิบัติงานในสายการบินต่างๆโดยมีขั้นตอนในการสร้างแบบสอบถามดังนี้

1. ศึกษาเอกสารที่เกี่ยวข้องกับงานกับงานต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องในธุรกิจการบิน

2. ศึกษาลักษณะการทำงานต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการผู้โดยสาร ไปถึงงานอื่นๆที่เกี่ยวข้อง

3. ศึกษาการสร้างแบบสอบถามจากตำราที่เกี่ยวข้องกับระเบียบวิธีในการวิจัย

4. ดำเนินการสร้างแบบสอบถามให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการวิจัย โดยดำเนินการดังต่อไปนี้

4.1 กำหนดหัวข้อคำถามเพื่อสอบถามถึงข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

4.2 กำหนดหัวข้อคำถามให้อยู่ในขอบข่ายของวัตถุประสงค์ของการวิจัย

4.3 กำหนดรูปแบบการตอบคำถามให้เหมาะสมกับแต่ละข้อคำถาม ซึ่งมีทั้งแบบเลือกตอบ แบบเติมคำ แบบอธิบายและแบบคำถามปลายเปิด

4.4 พิจารณาความเหมาะสมของคำถามและการตอบคำถามแต่ละประเภท เป็นรายข้อ

4.5 กำหนดตัวเลือกในข้อคำถามที่เป็นการประเมินค่าแบบ Likert โดยแบ่งระดับคะแนนออกเป็น 5 ระดับดังนี้

ระดับ 4 หมายถึง ผู้ตอบแบบสอบถามเห็นด้วยมากที่สุด
ระดับ 3 หมายถึง ผู้ตอบแบบสอบถามเห็นด้วยมาก
ระดับ 2 หมายถึง ผู้ตอบแบบสอบถามเห็นด้วยน้อย
ระดับ 1 หมายถึง ผู้ตอบแบบสอบถามเห็นด้วยน้อยที่สุด
ระดับ 0 หมายถึง ผู้ตอบแบบสอบถามไม่เห็นด้วย

4.6 นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นเสนอให้ประธานและคณะกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์เพื่อตรวจสอบและปรับปรุงแก้ไขให้สมบูรณ์ยิ่งขึ้น

4.7 นำแบบสอบถามที่ผ่านการแก้ไขและอนุมัติจากประธานและคณะกรรมการที่ปรึกษาจากวิทยานิพนธ์ไปทดลองกับกลุ่มทดลองที่ไม่ได้อยู่กับกลุ่มตัวอย่างเพื่อนำข้อเสนอแนะมาปรับปรุงแก้ไขให้เหมาะสมยิ่งขึ้นและเสนอให้ประธานและคณะกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ตรวจสอบอีกครั้ง

4.8 จัดพิมพ์แบบสอบถามเพื่อนำไปใช้เก็บข้อมูลต่อไป

การสุ่มตัวอย่าง

ในการวิจัยนี้ ผู้วิจัยได้ดำเนินการสุ่มตัวอย่างตามขั้นตอนดังต่อไปนี้

ขั้นตอนที่ 1

รวบรวมรายชื่อสายการบินที่ทำการบินเข้ามายังประเทศไทยในปี พ.ศ. 2549 ทั้งหมด จากการท่าอากาศยานแห่งประเทศไทย ซึ่งมีจำนวนทั้งสิ้น 70 สายการบิน

ขั้นตอนที่ 2

กลุ่มตัวอย่างมี 4 กลุ่ม มีการสุ่มตัวอย่างดังนี้

2.1 กลุ่มผู้บริหารสายการบินระดับสูง จำนวน 2 สายการบิน ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบเฉพาะเจาะจง

2.2 กลุ่มผู้บริหารสายการบินระดับกลาง ประจำสำนักงานการบินในเมือง จำนวน 14 สายการบิน ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบเฉพาะเจาะจง

2.3 กลุ่มผู้บริหารสายการบินระดับกลาง ประจำที่ท่าอากาศยาน จำนวน 14 สายการบิน ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบเฉพาะเจาะจง

2.4 กลุ่มพนักงานระดับปฏิบัติงาน

2.4.1 กลุ่มพนักงานประจำสำนักงานสายการบินในเมือง จำนวน 300 คน ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบเฉพาะเจาะจง

2.4.2 กลุ่มพนักงานปฏิบัติงานที่ท่าอากาศยาน จำนวน 420 คน ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบเฉพาะเจาะจง

2.4.3 กลุ่มพนักงานปฏิบัติงานบนเครื่องบิน จำนวน 400 คน ใช้วิธีสุ่มตัวอย่างแบบง่าย

ตารางที่ 3.2 จำนวนของประชากรเป้าหมาย กลุ่มตัวอย่างที่ใช้และเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

ประชากร	กลุ่มตัวอย่าง	เครื่องมือ
1. ผู้บริหารมหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต	- ผู้บริหารมหาวิทยาลัยระดับสูงที่มีผลต่อการตัดสินใจของมหาวิทยาลัย	- แบบสัมภาษณ์
2. อาจารย์คณะศิลปศาสตร์มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต	- อาจารย์ผู้ที่คาดว่าจะเข้ามาปฏิบัติงานในสาขาวิชาธุรกิจการบิน	- แบบสัมภาษณ์
3. ผู้บริหารสายการบินระดับสูงของบริษัท การบินไทย จำกัด และบริษัท การบินกรุงเทพ จำกัด		- การสัมภาษณ์แบบเจาะลึก (In-depth interview)
4. ผู้บริหารสายการบินต่าง ๆ ในระดับกลาง	- กลุ่มสายการบินในทวีปเอเชีย - กลุ่มสายการบินทวีปยุโรป - กลุ่มสายการบินอื่นๆ	- แบบสัมภาษณ์ - แบบสัมภาษณ์ - แบบสัมภาษณ์

ตารางที่ 3.2 (ต่อ)

ประชากร	กลุ่มตัวอย่าง	เครื่องมือ
5. พนักงานระดับปฏิบัติงาน	- กลุ่มทำงาน ณ สำนักงานสายการบินในเมือง	- แบบสอบถาม
	- กลุ่มทำงานในท่าอากาศยาน	- แบบสอบถาม
	- กลุ่มที่ทำงานบนเครื่องบิน	- แบบสอบถาม

กระบวนการเก็บรวบรวมข้อมูล

ในการวิจัยครั้งนี้ หลังจากที่ผู้วิจัยได้กลุ่มประชากรเป้าหมาย กำหนดการสุ่มตัวอย่าง และสร้างเครื่องมือวิจัยเพื่อใช้สำหรับเก็บรวบรวมข้อมูลเรียบร้อยแล้ว ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล ตามรายละเอียดในตารางที่ 3.2

1. การเก็บรวบรวมข้อมูลผู้บริหารมหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต

การเก็บรวบรวมข้อมูลผู้บริหารมหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต ใช้แบบสัมภาษณ์เป็นเครื่องมือในการเก็บ มีขั้นตอนการเก็บรวบรวมดังนี้

1.1 ติดต่อภาควิชาการศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์เพื่อขอหนังสือขอความอนุเคราะห์ ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

1.2 ติดต่อกองงานสารบรรณ มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิตเพื่อขอเลขรับหนังสือ

1.3 ติดต่อเลขานุการสำนักงานอธิการบดีเพื่อขอนัดหมายการสัมภาษณ์ผู้บริหารมหาวิทยาลัยในระดับอธิการบดีและรองอธิการบดี

1.4 ติดต่อเลขานุการคณะฯเพื่อขอนัดหมายการสัมภาษณ์คณบดีคณะศิลปศาสตร์

1.5 เข้าสัมภาษณ์อธิการบดี รองอธิการบดี และคณบดีตามวันและเวลาที่ได้นัดหมาย

2. การเก็บรวบรวมข้อมูลอาจารย์คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต

การเก็บรวบรวมข้อมูลอาจารย์คณะศิลปศาสตร์ จำนวน 5 ท่าน โดยใช้แบบสัมภาษณ์ที่คาดว่าจะเข้ามาร่วมงานในสาขาวิชาธุรกิจการบินเมื่อหลักสูตรได้เปิดใช้ โดยมีขั้นตอนดังนี้

2.1 ทำหนังสือขอความอนุเคราะห์ในการขอเก็บข้อมูลส่งอาจารย์ทั้ง 5 ท่าน

2.2 นัดหมายวันและเวลาที่จะสัมภาษณ์

2.3 สัมภาษณ์อาจารย์ทั้ง 5 ท่านตามวันและเวลาที่ได้นัดหมายไว้

3. การเก็บรวบรวมข้อมูลผู้บริหารสายการบินระดับสูง

ในการเก็บรวบรวมข้อมูลผู้บริหารสายการบินระดับสูงด้วยวิธีการสัมภาษณ์แบบเจาะลึกเพื่อเก็บรวบรวมข้อมูล มีขั้นตอนดังนี้

3.1 ติดต่อภาควิชาการศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์เพื่อขอหนังสือขอความอนุเคราะห์ไปยังบริษัทการบินไทย จำกัด และบริษัทบางกอกแอร์เวย์ส

3.2 นัดหมายผู้บริหารสายการบินต่างๆทางโทรศัพท์เพื่อขอนัดเวลาการขอเข้าสัมภาษณ์เพื่อเก็บรวบรวมข้อมูล และส่งหนังสือขอความอนุเคราะห์ที่ออกโดยภาควิชาการศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ไปยังสายการบินทั้งสอง เพื่อขอนัดหมายวันและเวลาเพื่อสัมภาษณ์

3.3 สัมภาษณ์ผู้บริหารสายการบินทั้งสองตามวันและเวลาที่ได้นัดหมายไว้ล่วงหน้า

4. การเก็บรวบรวมข้อมูลผู้บริหารสายการบินระดับกลาง

ในการเก็บรวบรวมข้อมูลผู้บริหารสายการบินที่เป็นกลุ่มตัวอย่างด้วยวิธีการสัมภาษณ์มีขั้นตอนในการเก็บรวบรวมข้อมูลดังนี้

4.1 ติดต่อภาควิชาการศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์เพื่อขอหนังสือขอความอนุเคราะห์ไปยังสายการบินต่างๆที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง

4.2 นัดหมายผู้บริหารสายการบินต่าง ๆ ทางโทรศัพท์เพื่อขอนัดเวลาการขอเข้าสัมภาษณ์เพื่อเก็บรวบรวมข้อมูล หรือทำหนังสือขอความอนุเคราะห์ที่ออกโดยภาควิชาการศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ไปยังสายการบินต่าง ๆ ที่เป็นกลุ่มตังอย่าง เพื่อขอนัดหมายวันและเวลาเพื่อสัมภาษณ์

4.3 สัมภาษณ์ผู้บริหารสายการบินต่าง ๆ ตามวันและเวลาที่ได้นัดหมายไว้ล่วงหน้า

5. การเก็บรวบรวมข้อมูลพนักงานระดับปฏิบัติงานของสายการบินต่าง ๆ

ในการเก็บรวบรวมข้อมูลพนักงานระดับปฏิบัติงานของสายการบินต่าง ๆ นั้นใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือ ซึ่งมีขั้นตอนในการเก็บข้อมูลดังนี้

5.1 ติดต่อภาควิชาการศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ เพื่อขอหนังสือขอความอนุเคราะห์ในการขอเก็บรวบรวมข้อมูลพนักงานระดับปฏิบัติงาน เพื่อส่งไปยังผู้บริหารสายการบิน ต่าง ๆ ที่เป็นกลุ่มตัวอย่างเพื่อขออนุญาตแจกแบบสอบถามเพื่อเก็บรวบรวมข้อมูลพนักงานที่อยู่ใต้บังคับบัญชาของแต่ละสายการบิน

5.2 เมื่อผู้บริหารสายการบินอนุมัติ ได้สุ่มแจกแบบสอบถามไปยังพนักงานระดับปฏิบัติงานดังกล่าว

5.3 ติดต่อนัดหมายเพื่อกำหนดวันและเวลาในการเก็บแบบสอบถามคืนต่อไป

การวิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิจัยครั้งนี้ มีการใช้เครื่องมือในการเก็บเครื่องมือหลายแบบมีกลุ่มตัวอย่างจำนวนหลายกลุ่ม วิธีการวิเคราะห์ข้อมูลจึงมีหลายวิธี ดังรายละเอียดที่จะแสดงในตารางที่ 3.3

ตารางที่ 3.3 ข้อมูลและวิธีการวิเคราะห์ข้อมูล

ชนิดของข้อมูล	แหล่งของข้อมูล	เครื่องมือ	วิธีการวิเคราะห์ข้อมูล
1. ความคิดเห็นของผู้บริหารมหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต	ผู้บริหารมหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต	การสัมภาษณ์	วิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis)
2. ความคิดเห็นและความพร้อมของอาจารย์คณะศิลปศาสตร์มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต	อาจารย์คณะศิลปศาสตร์มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต	การสัมภาษณ์	วิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis)
3. ความคิดเห็นเกี่ยวกับพนักงานระดับปฏิบัติงานในปัจจุบันและคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของผู้ที่จะสำเร็จการศึกษาในระดับปริญญาตรีสาขาวิชาธุรกิจการบิน	ผู้บริหารสายการบินระดับสูง	การสัมภาษณ์และการแสดงความคิดเห็นแบบเลือกตอบ	วิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis)
4. ความคิดเห็นเกี่ยวกับพนักงานระดับปฏิบัติงานในปัจจุบันและคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของผู้ที่จะสำเร็จการศึกษาในระดับปริญญาตรีสาขาวิชาธุรกิจการบิน	ผู้บริหารสายการบินระดับกลาง	การสัมภาษณ์และการแสดงความคิดเห็นแบบเลือกตอบ	วิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis)

ตารางที่ 3.3 (ต่อ)

ชนิดของข้อมูล	แหล่งของข้อมูล	เครื่องมือ	วิธีการวิเคราะห์ข้อมูล
5. ความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณลักษณะความรู้ความสามารถของบุคลากรในระดับปฏิบัติงานของสายการบิน	พนักงานระดับปฏิบัติงาน	แบบสอบถาม	นำข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามมาคำนวณด้วยโปรแกรม SPSS เพื่อหาค่าร้อยละและความถี่ของข้อมูลแต่ละกลุ่มรวมไปถึงความสัมพันธ์ระหว่างเนื้อหาด้วยวิธีวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) ในส่วนที่เป็นคำถามปลายเปิด

ขั้นตอนที่ 2 การพัฒนาหลักสูตรสาขาวิชาธุรกิจการบิน

ในขั้นตอนของการพัฒนาหลักสูตรสาขาวิชาธุรกิจการบิน ผู้วิจัยได้ดำเนินการดังนี้

1. นำผลการวิเคราะห์ข้อมูลต่าง ๆ มาเป็นฐานความคิดในการวางรูปแบบโครงสร้างหลักสูตร ซึ่งข้อมูลที่ได้รวบรวมมาเป็นฐานความคิดในการสร้างหลักสูตรศิลปศาสตรบัณฑิต สาขาธุรกิจการบิน มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิตนั้น ได้แก่

1.1 ความพร้อมของผู้บริหารมหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต ซึ่งรวมไปถึงปรัชญา นโยบาย เป้าหมาย ทิศทางและแผนงานของมหาวิทยาลัย

1.2 ความคิดเห็นของผู้บริหารสายการบินที่เกี่ยวกับพนักงานระดับปฏิบัติงานที่ปฏิบัติงานในปัจจุบันและคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของผู้ที่สำเร็จการศึกษาในระดับปริญญาตรีสาขาวิชาธุรกิจการบิน

1.3 สรุปความคิดเห็นของพนักงานระดับปฏิบัติงานที่เกี่ยวกับคุณลักษณะ ความรู้ ความสามารถของบุคลากรในสายการบิน

1.4 ความพร้อมและความคิดเห็นของอาจารย์คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต

2. ศึกษารูปแบบเนื้อหาหลักสูตรทางธุรกิจการบินต่าง ๆ เพื่อกำหนดเนื้อหาและรายวิชาให้สอดคล้องกับข้อมูลที่ได้จากการเก็บรวบรวมข้อมูล

3. นำโครงสร้างเนื้อหาหลักสูตรพร้อมรายวิชาที่ได้มาเสนอให้คณะกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ตรวจสอบแนะนำและปรับปรุงแก้ไขเนื้อหาข้อความต่าง ๆ ให้สมบูรณ์

4. นำโครงสร้างเนื้อหาหลักสูตรและรายวิชาต่าง ๆ ที่ได้มาประชุมร่วมกันกับคณะทำงานพัฒนาหลักสูตรสาขาวิชาธุรกิจการบินชุดภายในของมหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิตเพื่อพิจารณาหลักสูตรร่วมกัน และนำผลที่ได้จากการประชุมไปหารือกับคณะกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์อีกครั้งหนึ่ง เพื่อหาข้อสรุปและแก้ไขปรับปรุงโครงสร้างหลักสูตรและรายวิชาต่าง ๆ

5. นำโครงสร้างหลักสูตรและรายวิชาต่าง ๆที่ได้มาประชุมกับคณะทำงานพัฒนาหลักสูตรสาขาวิชาธุรกิจการบิน ของมหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิตอีกครั้ง

โครงสร้างหลักสูตรสาขาวิชาธุรกิจการบินประกอบด้วย

1. ชื่อหลักสูตร
2. ชื่อปริญญา
3. หน่วยงานที่รับผิดชอบ
4. ปรัชญาและวัตถุประสงค์ของหลักสูตร
5. กำหนดการเปิดสอน
6. คุณสมบัติของผู้เข้าศึกษา
7. การคัดเลือกผู้เข้าศึกษา
8. ระบบการจัดการศึกษา

9. ระยะเวลาการศึกษา
10. การวัดผลและการสำเร็จการศึกษา
11. อาจารย์ผู้สอน
12. จำนวนนักศึกษา
13. สถานที่และอุปกรณ์การสอน
14. ห้องสมุดและแหล่งค้นคว้าทางวิชาการ
15. งบประมาณ
16. หลักสูตร ประกอบไปด้วย

    16.1 จำนวนหน่วยกิตรวมตลอดหลักสูตร
    16.2 โครงสร้างหลักสูตร
    16.3 รายวิชา
    16.4 คำอธิบายรายวิชา
    16.5 แผนการศึกษา

17. การประกันคุณภาพของหลักสูตร
18. การพัฒนาหลักสูตร

ขั้นตอนที่ 3 การประเมินเอกสารหลักสูตรและการปรับปรุงเอกสารหลักสูตรภายหลังการประเมิน

ในขั้นตอนนี้ได้วางแผนการทำงานไว้ตามลำดับดังนี้

1. พัฒนาแบบประเมินเอกสารหลักสูตร เพื่อใช้ประเมินหลักสูตรสาขาวิชาธุรกิจการบินที่ได้นำแบบประเมินเอกสารหลักสูตรมาให้คณะกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์พิจารณาตรวจสอบ เสนอแนะ และปรับปรุงแก้ไขเพื่อความสมบูรณ์ของแบบประเมินเอกสาร

2. นำแบบประเมินที่ได้จากข้อ1 และเอกสารหลักสูตรศิลปศาสตรบัณฑิตสาขาวิชาธุรกิจการบินที่พัฒนาแล้วจากขั้นตอนที่ 1 มาให้ผู้เชี่ยวชาญจำนวน 7 ท่าน ทำการประเมินเอกสารหลักสูตร โดยรายนามผู้เชี่ยวชาญทั้ง 7 ท่านปรากฏในภาคผนวก ก.

3. นำข้อมูลที่ได้จากแบบประเมินเอกสารหลักสูตรตามข้อ 2 มาวิเคราะห์คำตอบที่ได้ในแต่ละข้อ จากนั้นนำผลการวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้มาใช้ประกอบการศึกษาความเป็นไปได้ในการนำหลักสูตรไปใช้ เพื่อปรับปรุงหลักสูตรให้สมบูรณ์

4. นำหลักสูตรที่ได้เข้าประชุมกับคณะกรรมการพัฒนาหลักสูตรชุดภายนอกเพื่อขอความคิดเห็นและอภิปรายถึงข้อดีข้อเสียในแง่มุมต่าง ๆ

5. นำข้อมูลที่ได้มาปรับปรุงหลักสูตรเพื่อให้ได้หลักสูตรที่สมบูรณ์พร้อมที่จะยื่นต่อสภามหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิตเพื่อการอนุมัติใช้ต่อไป

การสร้างแบบประเมินเอกสารหลักสูตร

ในการสร้างแบบประเมินเอกสารหลักสูตร ผู้วิจัยได้สร้างแบบประเมินฯ โดยแบ่งหัวข้อการประเมินออกเป็น 20 หัวข้อ ให้ผู้เชี่ยวชาญได้แสดงความคิดเห็นในลักษณะของการเลือกตอบและแสดงความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญในหัวข้อต่าง ๆ

การวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบประเมินเอกสารหลักสูตร

เมื่อผู้เชี่ยวชาญได้ประเมินเอกสารหลักสูตรแล้ว ผู้วิจัยนำผลการประเมินแต่ละข้อมาแจกแจงความถี่ และวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) ของผู้เชี่ยวชาญเป็นรายข้อถึงข้อสังเกตต่าง ๆ ที่เสนอแนะมา แล้วผู้วิจัยสรุปข้อคิดเห็นต่าง ๆ ที่ได้ในแต่ละข้อ

บทที่ 4

ผลการวิจัยและข้อวิจารณ์

จากการวิจัยเรื่องข้อมูลพื้นฐานต่างๆเพื่อนำไปใช้ในการพัฒนาหลักสูตร ผู้วิจัยขอเสนอผลการวิจัยและข้อวิจารณ์เป็น 3 ภาคดังต่อไปนี้

ภาคที่ 1 ผลการวิจัยและข้อวิจารณ์ที่ได้จากการสำรวจข้อมูลพื้นฐานต่าง ๆ เพื่อการพัฒนาหลักสูตรสาขาวิชาธุรกิจการบิน

ภาคที่ 2 ผลการวิจัยและข้อวิจารณ์ด้านการพัฒนาหลักสูตรสาขาวิชาธุรกิจการบิน

ภาคที่ 3 ผลการวิจัยและข้อวิจารณ์ด้านการประเมินเอกสารหลักสูตรของผู้เชี่ยวชาญ

ภาคที่ 1

ผลการวิจัยและข้อวิจารณ์จากการสำรวจข้อมูลพื้นฐานต่างๆ เพื่อการพัฒนาหลักสูตรสาขาวิชาธุรกิจการบิน

ในขั้นตอนนี้แบ่งผลการดำเนินงานออกเป็น 9 หัวข้อดังต่อไปนี้

1. ผลวิจัยเกี่ยวกับความคิดเห็นของผู้บริหารมหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต ด้านความพร้อม นโยบายการศึกษา แนวโน้มและแผนงานต่างๆ ของมหาวิทยาลัย

2. ข้อวิจารณ์เกี่ยวกับความคิดเห็นของผู้บริหารมหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต ด้านความพร้อม นโยบายการศึกษา แนวโน้มและแผนงานต่างๆ ของมหาวิทยาลัย

3. ผลการวิจัยด้านความคิดเห็นและความพร้อมของอาจารย์คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต

4. ข้อวิจารณ์เกี่ยวกับความคิดเห็นและความพร้อมของอาจารย์คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต

5. ผลการวิจัยเกี่ยวกับความคิดเห็นของผู้บริหารสายการบินระดับสูงที่เกี่ยวกับคุณลักษณะ ความรู้ ความสามารถของพนักงานปฏิบัติงานในปัจจุบันและคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของผู้ที่จะสำเร็จการศึกษาในระดับปริญญาตรี สาขาวิชาธุรกิจการบิน

6. ผลการวิจัยเกี่ยวกับความคิดเห็นของผู้บริหารสายการบินระดับกลางที่เกี่ยวกับคุณลักษณะ ความรู้ ความสามารถของพนักงานปฏิบัติงานในปัจจุบัน และคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของผู้ที่จะสำเร็จการศึกษาในระดับปริญญาตรี สาขาวิชาธุรกิจการบิน

7. ผลการวิจัยเกี่ยวกับความคิดเห็นของพนักงานระดับปฏิบัติงานของสายการบินต่างๆ เกี่ยวกับคุณลักษณะ ความรู้ ความสามารถที่ใช้ในการปฏิบัติงานสายการบิน

8. ข้อวิจารณ์เกี่ยวกับความคิดเห็นของผู้บริหารสายการบินระดับสูง ผู้บริหารสายการบินระดับกลางและพนักงานระดับปฏิบัติงานที่เกี่ยวกับคุณลักษณะ ความรู้ ความสามารถของพนักงานปฏิบัติงานในปัจจุบัน และคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของผู้ที่จะสำเร็จการศึกษาในระดับปริญญาตรี สาขาวิชาธุรกิจการบิน

9. การวิเคราะห์ข้อสรุปที่ได้จากการสำรวจข้อมูลเพื่อนำไปใช้ในการพัฒนาหลักสูตรและข้อสรุปแนวโน้มทิศทางของหลักสูตรสาขาวิชาธุรกิจการบินที่ได้จากการสำรวจข้อมูลพื้นฐานต่างๆ

1. ผลวิจัยเกี่ยวกับความคิดเห็นของผู้บริหารมหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต ด้านความพร้อม นโยบายการศึกษา แนวโน้ม และแผนงานต่างๆ ของมหาวิทยาลัย

จากการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยการสัมภาษณ์คณะผู้บริหารมหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต จำนวน 5 ท่าน สามารถสรุปข้อมูลที่ได้ในรูปของตารางดังต่อไปนี้

ตารางที่ 4.1 ข้อมูลการบริหารงานทั่วไปของมหาวิทยาลัย

ประเด็นที่สัมภาษณ์	ข้อสรุปที่ได้	ผู้ให้ข้อมูล
1. ปรัชญา นโยบาย เป้าหมาย ทิศทาง และแผนงานในอนาคตของมหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต	1.1 มหาวิทยาลัยจำเป็นต้องมีการปรับตัวให้ทันและสอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงของโลก โดยเฉพาะความใหม่ต่างๆ และตอบสนองกับความต้องการต่างๆ ซึ่งเกิดขึ้นอยู่ตลอดเวลาและมีมากขึ้น	- อธิการบดี
	1.2 จัดการศึกษาโดยเน้นที่ “คุณค่า คุณธรรม และคุณประโยชน์” ของบัณฑิตที่จบการศึกษาออกไป และเพิ่มจริยธรรมเข้าไป	- รองอธิการบดีฝ่ายวิชาการ - รองอธิการบดีฝ่ายบริหาร
	1.3 เน้นการจัดการศึกษาทางแนววิทยาศาสตร์ประยุกต์ (Applied Science) และทางสังคมศาสตร์ (Social Science)	- รองอธิการบดีฝ่ายวางแผนและพัฒนา - คณบดีคณะศิลปศาสตร์
2. โครงสร้างการบริหารงานของมหาวิทยาลัยและของคณะในอนาคต	2.1 เน้นให้มีการบูรณาการในสาขาวิชาต่างๆ (Disciplines) ภายในมหาวิทยาลัย เพื่อให้ทันกับการเปลี่ยนแปลงและสอดคล้องกับการเกิดขึ้นของสื่อใหม่ๆ ที่เกิดขึ้นตลอดเวลา	- อธิการบดี
	2.2 โครงสร้างในอนาคตของมหาวิทยาลัยที่จะรองรับกับการมี 2 วิทยาเขต โดยทั้ง 2 วิทยาเขตจะได้รับการพัฒนาไปพร้อมๆ กัน	- รองอธิการบดีฝ่ายบริหาร

ตารางที่ 4.1 (ต่อ)

ประเด็นที่สัมภาษณ์	ข้อสรุปที่ได้	ผู้ให้ข้อมูล
	2.3 การบริหารงานจากส่วนกลางของมหาวิทยาลัยจะต้องเข้มแข็งและชัดเจนมากขึ้นโดยมีการสอดประสานของการทำงานระหว่างคณะต่างๆ กับทางมหาวิทยาลัยมากขึ้น	- รองอธิการบดีฝ่ายวิชาการ - รองอธิการบดีฝ่ายวางแผนและพัฒนา
	2.4 การใช้ทรัพยากรส่วนกลางร่วมกันจะมีมากขึ้นโดยเฉพาะอุปกรณ์วัสดุครุภัณฑ์ต่างๆ	- รองอธิการบดีฝ่ายวิชาการ - รองอธิการบดีฝ่ายวางแผนและพัฒนา
	2.5 ควรมีการรวมคณะต่างๆ ที่มีความคล้ายคลึงของศาสตร์เข้าด้วยกัน เพื่อให้มีลักษณะการบริหารงานที่สอดคล้องกันดำเนินไปในทางเดียวกัน แต่การบริหารงานในของคณะต่างๆ ยังคงมีอยู่	- รองอธิการบดีฝ่ายวางแผนและพัฒนา - คณบดีคณะศิลปศาสตร์
3. จุดเน้นในการพัฒนาคุณภาพทางการศึกษาของมหาวิทยาลัย	3.1 เน้นที่สมรรถวิสัยต่างๆ ของผู้เรียน ทั้งทางด้านภาษาอังกฤษ ทางด้านคอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีสารสนเทศ และด้านองค์ความรู้ในแต่ละสาขาวิชาที่บัณฑิตจะจบการศึกษาออกไป โดยเฉพาะกระบวนการคิดแบบวิเคราะห์	- อธิการบดี

ตารางที่ 4.1 (ต่อ)

ประเด็นที่สัมภาษณ์	ข้อสรุปที่ได้	ผู้ให้ข้อมูล
	3.2 เสริมการพัฒนาคุณภาพทางการศึกษาด้วยการนำนวัตกรรมใหม่ๆเข้ามาใช้ในกระบวนการเรียนการสอน	- รองอธิการบดีฝ่ายวิชาการ
	3.3 เน้นความสามารถในการนำความรู้ที่ได้รับจากการเรียนไปปฏิบัติได้จริงอย่างมีคุณภาพในลักษณะของ Practical Persons	- รองอธิการบดีฝ่ายบริหาร - รองอธิการบดีฝ่ายวางแผนและพัฒนา - คณบดีคณะศิลปศาสตร์
4. การมีส่วนร่วมของมหาวิทยาลัยกับชุมชน	4.1 การจัดตั้งศูนย์นวัตกรรมเทคโนโลยี ภายใต้การดูแลของคณะวิศวกรรมศาสตร์	- รองอธิการบดีฝ่ายวางแผนและพัฒนา
	4.2 การจัดตั้งศูนย์นวัตกรรมทางการศึกษา	- รองอธิการบดีฝ่ายวิชาการ

ตารางที่ 4.2 ทิศทางการจัดการเรียนการสอนสาขาวิชาธุรกิจการบินในระดับปริญญาตรี

ประเด็นที่สัมภาษณ์	ข้อสรุปที่ได้	ผู้ให้ข้อมูล
1. แนวทางในการพัฒนาหลักสูตรสาขาวิ ชาธุรกิจการบิน	1.1 ธุรกิจการบินเกี่ยวข้องกับอุตสาหกรรมและธุรกิจประเภทต่างๆ อีกมาก รวมถึงศาสตร์ต่างๆ ที่สามารถนำเข้ามาผนวกกันได้ซึ่งจะทำให้ศาสตร์นี้เข้มแข็งมากขึ้น	- อธิการบดี - รองอธิการบดีฝ่ายบริหาร - คณบดีคณะศิลปศาสตร์

ตารางที่ 4.2 (ต่อ)

ประเด็นที่สัมภาษณ์	ข้อสรุปที่ได้	ผู้ให้ข้อมูล
	1.2 ควรใช้แนวความคิดด้านศาสตร์ของมนุษย์ (Human Science) ให้มากขึ้น เพราะงานสาขาวิชาชีพนี้จะเกี่ยวข้องกันคนเป็นส่วนใหญ่ซึ่งจะให้บัณฑิตที่จบจากสาขาวิชาชีพนี้แล้วสามารถทำงานร่วมกับผู้อื่นได้อย่างดี มีความสุขและประสบความสำเร็จ	- รองอธิการบดีฝ่ายวิชาการ
	1.3 การพัฒนาหลักสูตรธุรกิจการบินนควรจะประกอบไปด้วย 3 องค์ประกอบหลักคือ องค์ประกอบด้านความรู้ทางสาขาวิชาชีพธุรกิจการบิน องค์ประกอบทางด้านภาษา และองค์ประกอบทางด้านบุคลิกภาพและกริยาท่าทาง	- รองอธิการบดีฝ่ายวางแผนและพัฒนา
2. แนวทางในการบริหารจัดการหลักสูตรธุรกิจการบิน	2.1 ควรมีความร่วมมือกับสถาบันทางการศึกษาด้านการบินในต่างประเทศ เพื่ออาศัยความร่วมมือทางวิชาการต่อกัน	- อธิการบดี

ตารางที่ 4.2 (ต่อ)

ประเด็นที่สัมภาษณ์	ข้อสรุปที่ได้	ผู้ให้ข้อมูล
	2.2 การจัดการบริหารหลักสูตรควรเป็นไปตามแนวทางการปฏิรูปทางการศึกษาโดยผู้เรียนมีส่วนร่วมและคำนึงถึงความแตกต่างระหว่างบุคคล เน้นให้มีการบูรณาการความรู้ความคิด จัดการเรียนให้มีความหมายต่อผู้เรียน และเกิดการเชื่อมโยงความรู้ต่างๆ - เน้นการเรียนรู้ในสภาพจริงหรือเสมือนจริงให้มากที่สุด - เน้นให้ผู้เรียนสร้างองค์ความรู้ด้วยตนเองให้ได้ ด้วยการสรุป วิเคราะห์ และสังเคราะห์ - สนับสนุนให้ผู้เรียนใฝ่รู้ด้วยตนเองในลักษณะของการเรียนรู้ตลอดชีวิตเพื่อให้ผู้เรียนได้พัฒนาความรู้ให้ทันสมัยอยู่เสมอ	- รองอธิการบดีฝ่ายวิชาการ
	2.3 การบริหารจัดการหลักสูตรจะดำเนินการไปพร้อมๆ กันทั้ง 2 วิทยาเขต ส่วนภาคปฏิบัติสถานที่ฝึกอบรม และอุปกรณ์ต่างๆ กำหนดให้ใช้วิทยาเขตร่มเกล้าเป็นหลัก	- รองอธิการบดีฝ่ายบริหาร

ตารางที่ 4.2 (ต่อ)

ประเด็นที่สัมภาษณ์	ข้อสรุปที่ได้	ผู้ให้ข้อมูล
	2.4 การบริหารจัดการหลักสูตรยังคงอยู่ภายใต้คณะศิลปศาสตร์ แต่มีความเป็นอิสระทางวิชาการ โดยให้มีความเป็นมืออาชีพสูง	- รองอธิการบดีฝ่ายวางแผนและพัฒนา - คณบดีคณะศิลปศาสตร์
3. จุดเน้นในการจัดการเรียนการสอนสาขาวิชาธุรกิจการบิน	3.1 เน้นให้ผู้เรียนได้เรียนรู้จากของจริงให้มากที่สุด โดยมีโอกาสได้สัมผัสกับการทำงานจริง ให้มากที่สุด	- อธิการบดี - รองอธิการบดีฝ่ายบริหาร - คณบดีคณะศิลปศาสตร์
	3.2 เน้นที่ศาสตร์ของความเป็นมนุษย์ (Human Science) ให้มากและสามารถนำทฤษฎีที่เรียนไปสู่การปฏิบัติได้จริง	- รองอธิการบดีฝ่ายวิชาการ - รองอธิการบดีฝ่ายวางแผนและพัฒนา
4. แผนสนับสนุน ส่งเสริมและพัฒนาบุคลากรในสาขาวิชาธุรกิจการบิน	4.1 พร้อมที่จะให้การสนับสนุนอย่างเต็มที่ อธิการบดีมีความคิดเห็นว่าพร้อมจะส่งเสริมบุคลากรสาขาให้ได้ศึกษาต่อในระดับที่สูงขึ้น	- อธิการบดี - รองอธิการบดีฝ่ายบริหาร - คณบดีคณะศิลปศาสตร์
	4.2 สนับสนุนให้มีการเข้าร่วมในกิจกรรมต่างๆ ของอุตสาหกรรมทางการบิน ในรูปของการสัมมนาและการประชุมรูปแบบต่างๆ	- อธิการบดี - รองอธิการบดีฝ่ายบริหาร

ตารางที่ 4.2 (ต่อ)

ประเด็นที่สัมภาษณ์	ข้อสรุปที่ได้	ผู้ให้ข้อมูล
	4.3 ควรนำวิธีการจัดการความรู้ (Knowledge Management) เข้ามาใช้ในการพัฒนาบุคลากร	- รองอธิการบดีฝ่ายวิชาการ
5. แนวคิดและแผนการพัฒนาส่งเสริมนักศึกษาในสาขาวิชาธุรกิจการบิน	5.1 เปิดโอกาสให้นักศึกษาได้เข้าไปสัมผัสกับการทำงานจริงให้มากที่สุด	- อธิการบดี - รองอธิการบดีฝ่ายบริหาร - คณบดีคณะศิลปศาสตร์
	5.2 ให้นักศึกษาได้ไปทัศน-ศึกษาในหน่วยงานต่างๆ ของธุรกิจการบิน	- อธิการบดี - รองอธิการบดีฝ่ายวิชาการ - คณบดีคณะศิลปศาสตร์
	5.3 ส่งนักศึกษาไปฝึกงานในสถานประกอบการของธุรกิจการบินต่างๆ	- อธิการบดี - รองอธิการบดีฝ่ายวิชาการ - คณบดีคณะศิลปศาสตร์
6. นโยบาย เป้าหมาย ทิศทาง และแผนงานในอนาคตอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกับสาขาวิชาธุรกิจการบิน	6.1 ควรมีการศึกษาเฉพาะเจาะจงในลักษณะของเนื้อหาเฉพาะทาง (Specialized Areas) มากขึ้น โดยเน้นกลุ่มงานที่มีโอกาสเติบโตขึ้นได้	- อธิการบดี - รองอธิการบดีฝ่ายวางแผนและพัฒนา
	6.2 ควรมีการพัฒนาสาขาวิชานี้ให้เป็นศูนย์กลางของการศึกษาด้านธุรกิจการบินของภูมิภาคในส่วนของการฝึกอบรมทักษะความรู้ต่างๆ	- อธิการบดี - รองอธิการบดีฝ่ายวางแผนและพัฒนา

2. ข้อวิจารณ์เกี่ยวกับความคิดเห็นของผู้บริหารมหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต ด้านความพร้อม นโยบายการศึกษา แนวโน้มและแผนงานต่างๆ ของมหาวิทยาลัย

ข้อวิจารณ์ที่ได้จากการเก็บข้อมูลจากคณะผู้บริหารมหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิตมีดังต่อไปนี้

2.1 คณะผู้บริหารมหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิตต้องการที่จะให้มีการเปิดสาขาวิชาธุรกิจการบินเพื่อเพิ่มโอกาสทางการศึกษาให้กับวงการศึกษาในระดับอุดมศึกษาและในวงการด้านอุตสาหกรรมการบิน เพราะการขยายตัวทางอุตสาหกรรมการบินเป็นไปอย่างต่อเนื่อง และผู้บริหารมหาวิทยาลัยเล็งเห็นว่า โอกาสที่จะขยายตัวในการศึกษาสาขาวิชานี้ยังมีอีกมาก ทั้งการแข่งขันในสาขาวิชานี้ยังมีอยู่ไม่มาก จึงเป็นโอกาสอันดีที่มหาวิทยาลัยจะบุกเบิกในสาขานี้ได้ต่อไป

2.2 มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิตมีความต้องการที่จะเปิดสาขาวิชาใหม่ๆ เพื่อความเป็นผู้นำทางการศึกษา (ความคิดเห็นของอธิการบดี)

2.3 นโยบายในการเปิดสาขาวิชาธุรกิจการบินเป็นรูปแบบที่ทางมหาวิทยาลัยอยู่ในความสนใจและอยู่ในความถนัดของตนอยู่แล้ว เนื่องจากเป็นการเปิดสาขาวิชาใหม่ในกลุ่มวิชาประเภทสังคมศาสตร์ (ความคิดเห็นของรองอธิการบดีฝ่ายวางแผนและพัฒนาและของคณบดีคณะศิลป-ศาสตร์)

2.4 มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิตถือความได้เปรียบของสถานที่คือวิทยาเขตร่มเกล้า ซึ่งตั้งอยู่ใกล้กับสนามบินสุวรรณภูมิ อันจะมีส่วนช่วยให้การจัดการศึกษาในสาขาวิชานี้เป็นไปได้อย่างราบรื่น ทั้งตลาดแรงงานที่จะรองรับบัณฑิตที่จะจบการศึกษาในสาขาวิชานี้มีความชัดเจนมากยิ่งขึ้น (ความคิดเห็นของรองอธิการบดีฝ่ายบริหาร)

3. ผลการวิจัยด้านความคิดเห็นและความพร้อมของอาจารย์คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต

จากการสัมภาษณ์อาจารย์คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิตจำนวน 5 ท่าน ที่คาดว่าจะเข้าร่วมงานในสาขาวิชาธุรกิจการบิน เมื่อหลักสูตรได้เปิดใช้เป็นที่เรียบร้อย โดยอาจารย์ทั้ง 5

ท่านได้มีส่วนร่วมในการจัดการเรียนการสอนรายวิชาทางด้านธุรกิจการบิน ในลักษณะของกลุ่มวิชาเอกเลือก โดยสามารถสรุปการสัมภาษณ์ออกมาในรูปของตารางได้ดังต่อไปนี้

ตารางที่ 4.3 ความคิดเห็นของอาจารย์คณะศิลปศาสตร์ที่เกี่ยวกับเนื้อหารายวิชาที่เกี่ยวข้องกับกลุ่มธุรกิจการบิน

ประเด็นที่สัมภาษณ์	ข้อมูลที่ได้
1. จุดแข็งและจุดอ่อนของการจัดการเรียนการสอนในลักษณะของกลุ่มวิชาเลือกในปัจจุบัน	1.1 เนื้อหาในระดับรายวิชามีความเข้มข้น 1.2 จุดอ่อนอยู่ที่เนื้อหาไม่ครอบคลุมสาระสำคัญอื่นๆในธุรกิจการบินซึ่งมีอยู่อีกมาก 1.3 นักศึกษามีโอกาสได้เลือกเรียนเพียง 3 รายวิชาในลักษณะของกลุ่มวิชาเอกเลือก 1.4 นักศึกษาพอที่จะมองภาพรวมของการทำงานได้ในระดับหนึ่ง 1.5 นักศึกษาสามารถใช้เป็นพื้นฐานในการศึกษาต่อเพิ่มเติมภายหลังได้
2. การมีส่วนร่วมในการกำหนดเนื้อหา ประมวลการสอน (Course Syllabus) และแผนการสอน (Lesson Plan)	2.1 อาจารย์กลุ่มหนึ่งจะเป็นผู้กำหนดประมวลการสอน (Course Syllabus) และแผนการสอน (Lesson Plan) ที่มีประสบการณ์สอนและงานอาชีพนี้มากกว่า 2.2 อาจารย์ใหม่ยังไม่มีส่วนร่วมในการกำหนดประมวลการสอนและแผนการสอน
3. หลักเกณฑ์และฐานความคิดที่ใช้ในการจัดเนื้อหาและการเรียนการสอน	3.1 ใช้ธรรมชาติของวิชา 3.2 ใช้ประสบการณ์ในการทำงานของผู้สอน 3.3 รายวิชาที่เป็นทฤษฎีจะใช้ทฤษฎีเป็นพื้นฐานของการจัดเนื้อหาและการเรียนการสอน
4. การสอดแทรกคุณธรรมและจริยธรรมในเนื้อหารายวิชา	4. มีการสอดแทรกคุณธรรมและจริยธรรมให้กับผู้เรียนโดยตลอดเพราะเป็นสิ่งที่สำคัญมากในงานอาชีพด้านนี้

ตารางที่ 4.4 ความคิดเห็นของอาจารย์คณะศิลปศาสตร์ที่เกี่ยวกับการจัดการเรียนการสอนในปัจจุบัน

ประเด็นที่สัมภาษณ์	ข้อมูลที่ได้
1. ลักษณะการเรียนการสอนในปัจจุบัน	1.1 ใช้การเรียนการสอนที่คำนึงตัวผู้เรียนเป็นหลัก 1.2 เป็นการเรียนในห้องเรียนเป็นส่วนใหญ่ 1.3 มีการฝึกปฏิบัติในห้องเรียนเท่าที่จะสามารถทำได้เพื่อให้ผู้เรียนได้เกิดทักษะในการปฏิบัติมากยิ่งขึ้น
2. การมีส่วนร่วมในการเลือกหรือกำหนดกิจกรรมการเรียนการสอน	2.1 อาจารย์บางท่านเป็นผู้กำหนดเองทั้งหมด 2.2 อาจารย์บางท่านเป็นผู้กำหนดแต่ถามความคิดเห็นของนักศึกษา 2.3 อาจารย์บางท่านเริ่มแรกจะเป็นผู้กำหนดเองก่อนแต่ต่อมาภายหลังจะให้นักศึกษามีส่วนร่วมในการกำหนด
3. ความยืดหยุ่นในการจัดการเรียนการสอนของเนื้อหา	3. มีการปรับเอาเนื้อหาที่เป็นสถานการณ์ในปัจจุบันเข้ามาใช้จัดการกับการเรียนการสอนอยู่ตลอดเวลา
4. แหล่งความรู้ที่ใช้ในการจัดการเรียนการสอน	4.1 ตำราเรียน 4.2 ข้อมูลจากอินเตอร์เน็ต 4.3 ใช้สื่อวัสดุอุปกรณ์จริง (Authentic materials)
5. เทคนิคที่นำมาใช้ในการจัดการเรียนการสอน	5.1 ใช้บทบาทสมมุติ 5.2 ใช้สถานการณ์จำลอง

ตารางที่ 4.5 ความคิดเห็นของอาจารย์คณะศิลปศาสตร์ที่เกี่ยวกับการใช้สื่อและนวัตกรรมในการเรียนการสอนในปัจจุบัน

ประเด็นที่สัมภาษณ์	ข้อมูลที่ได้
1. สื่อที่ใช้ในการเรียนการสอนในปัจจุบัน	1.1 แผ่นใส 1.2 เอกสารประกอบคำบรรยาย 1.3 สื่ออุปกรณ์อิเลคโทรนิคส์ประเภท LCD
2. ความเหมาะสม ความสอดคล้องของสื่อกับเนื้อหารายวิชาและการจัดการเรียนการสอน รวมไปถึงข้อดีและข้อย่อยของสื่อที่ใช้อยู่	2.1 ใช้สื่อหลายประเภทมาใช้ในการเรียนการสอน ซึ่งขึ้นอยู่กับเนื้อหาที่จะสอน และความพร้อมของอุปกรณ์ด้านสื่อเท่าที่มี 2.2 ใช้สื่อสำรองที่เตรียมไว้แก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าไปในกรณีที่อุปกรณ์ด้านสื่อไม่เพียงพอ
3. การมีส่วนร่วมในการเลือกใช้สื่อการเรียนการสอน	3.1 ผู้สอนเป็นผู้เลือกสื่อประกอบในการเรียนการสอนเองโดยคำนึงถึงความเหมาะสมในเนื้อหารายวิชาที่จะสอน 3.2 มีการจัดเอกสารอื่นๆเสริมให้ตามความเหมาะสมและความจำเป็น
4. สิ่งที่ควรปรับปรุงด้านสื่อการเรียนการสอน	4.1 ควรมีการปรับปรุงเรื่องจำนวนสื่ออุปกรณ์อิเลคโทรนิคส์ประเภท LCDให้มีมากขึ้น 4.2 ควรสามารถเข้าถึงข้อมูลสารสนเทศประเภทอินเตอร์เน็ตที่สามารถนำเว็บไซต์ต่างๆ เข้ามาให้นักศึกษาดูได้ในห้องเรียนทันที

ตารางที่ 4.6 ความคิดเห็นของอาจารย์คณะศิลปศาสตร์ที่เกี่ยวกับการประเมินผลการเรียนในระดับรายวิชาและการนำผลที่ได้มาใช้เพื่อปรับปรุงพัฒนาการเรียนการสอนในระดับรายวิชา

ประเด็นที่สัมภาษณ์	ข้อมูลที่ได้
1. รูปแบบและ/หรือวิธีการประเมินผลในปัจจุบัน	1.1 ใช้การซักถามในห้องเรียนระหว่างทำการสอน 1.2 การทดสอบย่อย 1.3 การทดสอบกลางภาค 1.4 การทดสอบปลายภาค 1.5 ประเมินผลจากชิ้นงานที่นักศึกษาทำ
2. การมีส่วนร่วมในการออกแบบการวัดและประเมินผลนักศึกษา	2. ผู้สอนเป็นผู้ออกแบบการวัดและประเมินผลเองทั้งหมด
3. การมีส่วนร่วมในการประเมินและปรับปรุงเนื้อหารายวิชาให้เหมาะสมมากยิ่งขึ้น	3. ผู้สอนทุกท่านนำผลการประเมินมาปรับปรุงการเรียนการสอนให้ดียิ่งขึ้นอยู่ตลอดเวลา ในหลากหลายรูปแบบ ทั้งที่นักศึกษารู้ตัวและไม่รู้ตัวเพื่อให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้เรียน

ตารางที่ 4.7 ความคิดเห็นของอาจารย์คณะศิลปศาสตร์ที่เกี่ยวกับความพร้อมในการเปิดสาขาวิชาธุรกิจการบิน

ประเด็นที่สัมภาษณ์	ข้อมูลที่ได้
1. ความคิดเห็นของการปรับปรุงจากกลุ่มวิชาเอกเลือกธุรกิจการบินมาเป็นสาขาวิชาธุรกิจการบิน	1. ผู้สอนทุกท่านเห็นด้วยถึงการเปลี่ยนแปลงจากกลุ่มวิชาเอกเลือกมาเป็นสาขาวิชาโดยตรง เพราะจะทำให้นักศึกษาซึ่งเป็นผู้เรียนได้รับประโยชน์มากขึ้น ความเข้มข้นของเนื้อหาสาระวิชาทางธุรกิจการบินมากขึ้น

ตารางที่ 4.7 (ต่อ)

ประเด็นที่สัมภาษณ์	ข้อมูลที่ได้
2. ความพร้อมของอาจารย์ที่จะเข้ามาทำงานในสาขาวิชาฯ	2. อาจารย์ทุกท่านมีความพร้อมอย่างมากที่จะเข้ามาทำงานในสาขาวิชาที่จะเปิดใหม่นี้
3. ความพร้อมของอาจารย์ในการสนับสนุนการเปลี่ยนแปลงจากกลุ่มวิชาเอกเลือกมาเป็นสาขาวิชาในด้านการพัฒนาหลักสูตร การจัดการเรียนการสอนและการประเมินผล	3. อาจารย์ทุกท่านพร้อมที่จะเปลี่ยนแปลงในครั้งนี้
4. ความพร้อมของอาจารย์ในการรับฟังความคิดเห็นต่างๆจากคณะกรรมการพัฒนาหลักสูตรสาขาวิชาธุรกิจการบิน	4. อาจารย์ทุกท่านพร้อมที่จะรับฟังข้อเสนอแนะ ความคิดเห็นต่างๆที่เป็นประโยชน์ต่อการจัดตั้งสาขาวิชาให้ดียิ่งขึ้น
5. ความพร้อมของอาจารย์ในการประสานงานกับหน่วยงานอื่น ๆ ทั้งภายในและภายนอกมหาวิทยาลัย	5. อาจารย์ทุกท่านพร้อมที่จะติดต่อประสานงานกับหน่วยงานต่างๆที่จะเข้ามาเกี่ยวข้องกับการจัดตั้งสาขาวิชาธุรกิจการบิน
6. ความพร้อมของอาจารย์ในการพัฒนาตนเองในการแสวงหาความรู้เพิ่มเติมที่เกี่ยวข้องกับสาขาวิชาธุรกิจการบิน	6.1 อาจารย์ทุกท่านมีความพร้อมเปิดในการพัฒนาตนเองอย่างมาก 6.2 อาจารย์ทุกท่านสนใจที่จะศึกษาเพิ่มเติมจากหลักสูตรต่างๆที่จัดขึ้นทั้งในส่วนของสถาบันการศึกษาต่างๆและส่วนการฝึกอบรมซึ่งจัดขึ้นโดยองค์กรวิชาชีพต่างๆที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจการบินและจากหน่วยงานองค์กรธุรกิจการบินโดยตรง

4. ข้อวิจารณ์เกี่ยวกับความคิดเห็นและความพร้อมของอาจารย์คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต

จากการเก็บข้อมูลด้วยการสัมภาษณ์อาจารย์คณะศิลปศาสตร์จำนวน 5 ท่าน ผู้วิจัยมีข้อวิจารณ์ที่ได้ดังต่อไปนี้

4.1 อาจารย์ที่ได้ให้ข้อมูลในการสัมภาษณ์ทุกท่านต่างสนับสนุนให้มีการเปลี่ยนสถานะจากเดิมที่เป็นรายวิชาเอกเลือกทางธุรกิจการบินที่นักศึกษาเลือกเรียน 3 รายวิชา ภายใต้สาขาวิชาธุรกิจการโรงแรมและการท่องเที่ยว มาเป็นสาขาวิชาธุรกิจการบินโดยตรง จะทำให้อาจารย์เหล่านั้นได้ใช้ความรู้ ความสามารถและศักยภาพที่ตนเองมีอย่างเต็มที่

4.2 จากการสัมภาษณ์อาจารย์ทุกท่าน จะเห็นได้ว่า เนื้อหา สาระวิชาทางธุรกิจการบินยังมีอยู่อีกมากมาย การเปิดสาขาวิชาด้านนี้โดยตรง จะส่งผลดีแก่นักศึกษา มหาวิทยาลัย และวงการสายงานทางธุรกิจการบินเป็นอย่างมาก เพราะเนื่องจากอาจารย์ที่จะย้ายเข้ามาปฏิบัติงานทุกท่านต่างมีประสบการณ์ในการทำงานในวงการธุรกิจการบินมาแล้ว โดยอาจารย์ 3 ท่านเคยปฏิบัติหน้าที่ในตำแหน่งพนักงานภาคพื้นและพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินของสายการบินต่างชาติ ในขณะที่อาจารย์อีก 2 ท่านเคยร่วมทำงานในสาขาวิชาธุรกิจการโรงแรมและการท่องเที่ยวจึงสามารถเล็งเห็นประโยชน์และข้อดีต่างๆที่จะเกิดขึ้นเมื่อสาขาวิชานี้ได้เปิดตัวอย่างเต็มรูปแบบ

4.3 การจัดการเรียนการสอนที่ผ่านมา ยังประสบกับอุปสรรคในระดับหนึ่ง กล่าวคือ การขาดเอกสารที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้า การเข้าถึงแหล่งข้อมูลต่างๆยังเป็นไปด้วยความยากลำบาก การขาดสื่ออุปกรณ์ที่จะใช้ในการประกอบการเรียนการสอนที่สมจริง (Authentic materials) และวัสดุสื่อการสอนทางเทคโนโลยีต่างๆ เช่นสื่อประเภท LCD ซึ่งมีความจำเป็นอย่างมาก เนื่องจากผู้สอนเหล่านั้นเห็นว่า การเรียนการสอนในสาขาวิชานี้มีความจำเป็นอย่างมากที่ต้องใช้อุปกรณ์มากมายที่จะสื่อให้ผู้เรียนเข้าใจและเห็นภาพที่ชัดเจนและตรงกับความเป็นจริงมากที่สุด สื่ออิเลคโทรนิคส์ประเภทต่างๆจะสามารถสร้างความสมจริงให้กับผู้เรียนได้เป็นอย่างดี

5. ผลการวิจัยเกี่ยวกับความคิดเห็นของผู้บริหารสายการบินระดับสูงที่เกี่ยวกับคุณลักษณะความรู้ ความสามารถของพนักงานปฏิบัติงานในปัจจุบันและคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของผู้ที่จะสำเร็จการศึกษาในระดับปริญญาตรี สาขาวิชาธุรกิจการบิน

จากการสัมภาษณ์ผู้บริหารระดับสูงของ บริษัทการบินไทยจำกัด (มหาชน) และบริษัทบางกอกแอร์เวย์ จำกัด (มหาชน) จำนวน 2 ท่าน ด้วยการสัมภาษณ์แบบเจาะลึก สามารถสรุปแนวคิดของผู้บริหารทั้งสองท่านออกมาในรูปของตารางได้ดังนี้

ตารางที่ 4.8 สรุปความคิดเห็นของผู้บริหารสายการบินระดับสูง

สรุปข้อมูลและความคิดเห็นจากการสัมภาษณ์ผู้บริหารระดับสูง
1. จำนวนพนักงานของบริษัทประเภทพนักงานส่วนหน้าที่ให้บริการลูกค้า (Frontline Staff) มีอยู่ประมาณ ร้อยละ 50 ของพนักงานทั้งบริษัท
2. พนักงานส่วนหน้าที่ให้บริการลูกค้าส่วนใหญ่จบการศึกษาในระดับปริญญาตรี มีทุกสาขาวิชา โดยเฉพาะอย่างยิ่งสาขาวิชาทางด้านภาษา
3. ระดับความพึงพอใจที่มีต่อพนักงานส่วนหน้าที่ให้บริการลูกค้าอยู่ในระดับดีถึงดีมาก คือระดับ 4.5-5 จากคะแนนเต็ม 5
4. ความจำเป็นในการฝึกอบรมเพิ่มเติมมีเรื่องดังต่อไปนี้
4.1 ความรู้เกี่ยวกับการให้บริการต่างๆ เช่น ความรู้เกี่ยวกับการให้บริการอาหาร เครื่องดื่ม และการบริการอื่นๆ
4.2 ความรู้ทางคอมพิวเตอร์และระบบสารสนเทศต่างๆ
4.3 ความสามารถทางการใช้ภาษาต่างประเทศที่อยู่ในระดับดี สละสลวย และเหมาะสมกับงานบริการ
4.4 มารยาทและวัฒนธรรมไทย
4.5 ความรู้ด้านสุขอนามัย โภชนาการ ความสะอาดในการให้บริการ

ตารางที่ 4.8 (ต่อ)

สรุปข้อมูลและความคิดเห็นจากการสัมภาษณ์ผู้บริหารระดับสูง

4. ความจำเป็นในการฝึกอบรมเพิ่มเติมมีเรื่องดังต่อไปนี้ (ต่อ)

4.6 การฝึกอบรมหลักสูตรเฉพาะของแต่ละหน่วยงาน ซึ่งมีการจัดการฝึกอบรมของตนเองอยู่แล้ว

4.7 ควรจัดให้มี Walk Rally Teamwork โดยจัดการฝึกอบรมนอกสถานที่

4.8 ความรู้ในการทำงานและความรู้อื่นๆผ่านระบบจัดการศึกษาด้วยระบบอีเล็คโทรนิค (E-learning)

4.9 การจัดความรู้ที่เกี่ยวข้องกับงานและความเคลื่อนไหวต่างๆ ที่เกิดขึ้นกับงานการบริการต่างๆของบริษัท

5. สิ่งที่ทำให้งานการบริการส่วนหน้าที่ให้บริการลูกค้าประสบความสำเร็จมีดังต่อไปนี้

5.1 การบริการที่มาจากใจ

5.2 ความรักองค์กร ของพนักงานโดยให้ใจกับบริษัทที่ตนเองปฏิบัติงานอยู่

5.3 การสร้างต้นแบบที่ดี (Model) เพื่อให้พนักงานรุ่นหลังๆ ได้ปฏิบัติตาม

5.4 การสร้างขวัญและกำลังใจให้กับพนักงาน เช่น ระบบการให้รางวัลของการปฏิบัติงานดีในรูปแบบต่างๆ

5.5 การทำงานเป็นทีม

5.6 ความสามารถในการใช้ภาษาอังกฤษ

5.7 สัมผัสแห่งความเป็นมนุษย์ (Human Touch)

6. เกณฑ์ที่อยากจะปรับหรือเลือกใช้ในการพิจารณาคัดเลือกคือ

6.1 เรื่องของมารยาทเป็นอันดับแรก

6.2 การมีอัธยาศัย ความยิ้มแย้มแจ่มใส

6.3 คะแนนการสอบด้วยแบบทดสอบ TOEIC (Test of English for International Communication) ที่สูงขึ้นกว่าในปัจจุบัน

ตารางที่ 4.8 (ต่อ)

สรุปข้อมูลและความคิดเห็นจากการสัมภาษณ์ผู้บริหารระดับสูง
7. เรื่องอื่นๆ 7.1 เรื่องของบุคลิกภาพของคนที่ทำงานสายการบินจะต้องดูดี รวมไปถึงอุปนิสัยและจิตใจของคนทำงานสายการบิน 7.2 หลักสูตรธุรกิจการบินควรจะเน้นด้านความสามารถทางภาษาและการพัฒนาบุคลิกภาพให้มากเพราะเป็นสิ่งที่จำเป็นมากในงานสายการบิน 7.3 มหาวิทยาลัยจะต้องมีความกล้าที่จะคัดเลือกคนจำนวนน้อยแต่มีคุณภาพเพื่อการพัฒนาบุคคลเหล่านั้นให้เต็มศักยภาพของผู้เรียน 7.4 ควรที่จะชี้แจงให้ผู้เรียนได้เห็นสภาพการทำงานที่แท้จริงเพื่อการตัดสินใจที่ถูกต้อง

6. ผลการวิจัยเกี่ยวกับความคิดเห็นของผู้บริหารสายการบินระดับกลางที่เกี่ยวกับคุณลักษณะ ความรู้ ความสามารถของพนักงานปฏิบัติงานในปัจจุบัน และคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของผู้ที่จะสำเร็จการศึกษาในระดับปริญญาตรี สาขาวิชาธุรกิจการบิน

<u>การสัมภาษณ์ผู้บริหารสายการบินระดับกลางที่ทำงานในสำนักงานของสายการบินในเมือง</u>

จากการสัมภาษณ์ผู้บริหารสายการบินระดับกลางซึ่งทำงานอยู่ที่สำนักงานสายการบินในเมืองจำนวน 14 สายการบิน สามารถสรุปแนวคิดของผู้บริหารเหล่านั้นออกมาในรูปของตารางได้ดังนี้

ตอนที่ 1 ความคิดเห็นทั่วไป

ตารางที่ 4.9 สรุปความคิดเห็นทั่วไปของผู้บริหารสายการบินระดับกลางที่เกี่ยวกับพนักงานในระดับปฏิบัติงานของตนในปัจจุบัน

ประเด็นที่สัมภาษณ์	ข้อมูลที่ได้
1. จำนวนพนักงานที่อยู่ภายใต้การบังคับบัญชา	1.1 มีจำนวนพนักงานน้อยกว่าที่ปฏิบัติงานอยู่ที่สนามบินมากคือมีอยู่ตั้งแต่ 2 คนถึง 10 คน 1.2 พนักงานประกอบไปด้วยพนักงานฝ่ายสำรองที่นั่ง และพนักงานจำหน่ายบัตรโดยสาร (ในบางสายการบินมีพนักงานฝ่ายขายที่พบปะกับผู้โดยสารด้วย) 1.3 ลักษณะการทำงานเหมือนพนักงานประจำสำนักงานทั่วไป มีเวลาเข้าและเวลาออกจากที่ทำงานแน่นอน มีวันทำงานที่กำหนดไว้แน่นอนและมีวันหยุดทางราชการต่างๆเหมือนพนักงานประจำสำนักงานประเภทอื่นๆ
2. ระดับการศึกษาของพนักงานระดับปฏิบัติงาน	2. พนักงานระดับปฏิบัติงานเกือบทั้งหมดจบการศึกษาระดับปริญญาตรี
3. ระดับความพึงพอใจของผู้บริหารสายการบินระดับกลางต่อระดับความสามารถและการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานของตน	3. มีระดับความพึงพอใจในระดับความสามารถและการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานของตนในระดับปานกลางถึงค่อนข้างจะดี (ในระดับ 3-4 จากระดับคะแนนเต็ม 5)
4. ความคิดเห็นของผู้บริหารสายการบินระดับกลางต่อความจำเป็นในการฝึกอบรมเพิ่มเติม	4.1 ต้องการจะให้พนักงานของตนเพิ่มพูนความรู้เกี่ยวกับผลิตภัณฑ์หรือบริการต่าง ๆ ที่สายการบินของตนมีให้บริการแก่ผู้โดยสารทั่วไป 4.2 หลักสูตรด้านการให้บริการที่ดี 4.3 นวัตกรรมใหม่ทางการสำรองที่นั่งและการออกบัตรโดยสาร

ตารางที่ 4.9 (ต่อ)

ประเด็นที่สัมภาษณ์	ข้อมูลที่ได้
5. ความคิดเห็นของผู้บริหารสายการบินระดับกลางเกี่ยวกับปัจจัยด้านความรู้ความสามารถและทักษะที่จะทำให้งานของแต่ละสายการบินประสบความสำเร็จลุล่วงไปด้วยดี	5.1 ภาษาและการสื่อสารที่ดี 5.2 จิตใจพร้อมให้บริการ (Service mind) 5.3 ความรู้ในเรื่องธุรกิจการบิน 5.4 ทักษะในการแก้ปัญหาเฉพาะหน้า
6. เกณฑ์และกระบวนการที่สายการบินต่างๆพิจารณาเพื่อรับพนักงานเข้าปฏิบัติงานในปัจจุบัน	6.1 คุณวุฒิทางการศึกษาอย่างต่ำระดับปริญญาตรี ไม่จำกัดสาขา 6.2 ความสามารถในการใช้ภาษาอังกฤษในระดับดี 6.3 วิธีพิจารณาคัดเลือกและทดสอบผู้สมัครงานส่วนใหญ่จะใช้จากการสัมภาษณ์ ซึ่งมีทั้งในลักษณะสัมภาษณ์เดี่ยว และการสัมภาษณ์เป็นคณะ 6.4 ผู้บริหารระดับสูงเป็นผู้สัมภาษณ์และตัดสินในขั้นตอนสุดท้าย 6.5 บางสายการบินอาจจะมีการทดสอบการเขียน การอ่านและการสรุปความเพื่อใช้ประกอบการคัดเลือกพนักงาน 6.6 พิจารณาบุคลิกภาพ หน้าตา การแต่งกายและกริยาท่าทางที่เหมาะสมกับงานด้านการบริการ 6.7 พิจารณาทัศนคติที่มีต่องานการให้บริการ 6.8 บางสายการบินพิจารณาผู้สมัครจากประสบการณ์ในงานธุรกิจการบินที่ผู้สมัครแต่ละคนมีมาก่อน
7. เกณฑ์ในการรับสมัครที่สายการบินต่างๆจะมีการปรับในอนาคต	7. บางสายการบินจะมีการพิจารณาภาษาต่างประเทศภาษาที่สองที่ไม่ใช่ภาษาอังกฤษเข้ามาร่วมในการคัดเลือกผู้สมัคร

ตอนที่ 2 คุณลักษณะ ความรู้ ความสามารถ ที่พึงประสงค์ของผู้สำเร็จการศึกษาในระดับปริญญาตรี สาขาวิชาธุรกิจการบิน

ตารางที่ 4.10 ความคิดเห็นของผู้จัดการสายการบินระดับกลางเกี่ยวกับคุณลักษณะ ความรู้ ความสามารถที่พึงประสงค์ของผู้สำเร็จการศึกษาในระดับปริญญาตรีสาขาวิชาธุรกิจการบิน

ประเด็นที่สัมภาษณ์	ข้อมูลที่ได้
1. คุณลักษณะ ความรู้ ความสามารถ และทักษะทั่วไป	1.1 ความรู้ด้านภูมิศาสตร์ 1.2 ความรู้ด้านประวัติศาสตร์ของโลก 1.3 ความรู้และความสามารถในการใช้คอมพิวเตอร์ 1.4 จิตวิทยาในการบริการ 1.5 ทักษะในการแก้ปัญหาเฉพาะหน้า 1.6 ความอดทน
2. คุณลักษณะด้านความรู้ ความสามารถ และทักษะในการใช้ภาษาต่างประเทศ	2.1 ทักษะการฟังและการพูดระดับดี 2.2 ทักษะการอ่านและการเขียนภาษาอังกฤษระดับปานกลางถึงดี 2.3 ทักษะการใช้ภาษาต่างประเทศอื่นที่ไม่ใช่ภาษาอังกฤษไม่ได้ถูกระบุอย่างชัดเจน ถ้าผู้เรียนมีทักษะจะเป็นประโยชน์ทั้งต่อตัวผู้เรียนในการสมัครเข้าทำงาน และต่อสายการบินที่จะเข้าปฏิบัติงาน
3. คุณลักษณะด้านความรู้ ความสามารถทางธุรกิจการบิน	3.1 ควรที่จะมีความรู้ด้านธุรกิจการบินที่กว้างและครอบคลุมทั้งระบบในทุกๆภาคส่วนของงานสายการบิน โดยควรจะเข้าใจกระบวนการทำงานต่างๆของภาคส่วนอื่นๆ อย่างคร่าวๆ เพื่อใช้เป็นพื้นฐานในการทำงานของตนและในการประสานงานกับภาคส่วนอื่นๆ 3.2 ความรู้เฉพาะด้านที่เกี่ยวกับงานของตนโดยตรง ผู้ที่จบการศึกษาสามารถเข้ามาเรียนรู้ได้ภายหลัง เมื่อเข้ามาปฏิบัติงานในส่วนนั้นๆ เพราะแต่ละสายการบินต่างมีลักษณะปลีกย่อยที่แตกต่างกันออกไป

ตารางที่ 4.10 (ต่อ)

ประเด็นที่สัมภาษณ์	ข้อมูลที่ได้
	3.3 หลักการทำงานและลักษณะงานที่เหมือนหรือคล้ายคลึงอยู่ในแต่ละสายการบิน สถาบันการศึกษาสามารถนำไปสอนให้แก่ผู้เรียนเพื่อเป็นการให้ความรู้พื้นฐานและเตรียมพร้อมผู้ที่จะจบการศึกษาสามารถเข้ามาทำงานและเรียนรู้งานต่อได้รวดเร็วและเข้าใจมากยิ่งขึ้น
4. คุณลักษณะด้านการทำงานร่วมกับผู้อื่น	4.1 การทำงานร่วมกันเป็นสิ่งที่สำคัญมากเนื่องจากลักษณะของการทำงานแผนกสำรองที่นั่งและแผนกจำหน่ายการโดยสารจำต้องพึ่งพาอาศัยกันและกันระหว่างพนักงานด้วยกัน 4.2 การร่วมกันทำงานระหว่างพนักงานของสำนักงานในเมืองกับพนักงานฝ่ายปฏิบัติงานที่ทำงานประจำที่ท่าอากาศยานมีความสำคัญเช่นกัน
5. คุณลักษณะด้านเจตคติต่อการทำงานและอื่นๆ	5.1 การมีทัศนคติเชิงบวกต่องานและผู้โดยสาร 5.2 การมีจิตใจที่พร้อมให้บริการ 5.3 การมีความอดทนต่อการทำงานและอดทนกับการให้บริการผู้โดยสารที่มีความต้องการมากกว่าผู้โดยสารอื่นๆ 5.4 ความพร้อมในการรับสิ่งใหม่หรือความรู้ใหม่อยู่ตลอดเวลา 5.5 การมีความคิดเชิงสร้างสรรค์ 5.6 การคำนึงถึงผลประโยชน์ของส่วนร่วมมากกว่าของส่วนตัว 5.7 ความสำนึกในหน้าที่ที่ตนเองรับผิดชอบ

ตอนที่ 3 แนวโน้มเนื้อหาสาระในการจัดทำหลักสูตรสาขาวิชาธุรกิจการบินในระดับปริญญาตรี

จากการสัมภาษณ์ผู้บริหารระดับกลางของสายการบินต่างๆกลุ่มนี้ ได้ขอให้ผู้ให้สัมภาษณ์แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับแนวโน้มเนื้อหาสาระในการจัดทำหลักสูตรสาขาวิชาธุรกิจการบินในระดับปริญญาตรี โดยการทำเครื่องหมายในช่องที่ผู้ให้สัมภาษณ์เห็นด้วย ไม่เห็นด้วยและไม่แน่ใจ ซึ่งผลในการสำรวจในส่วนนี้สามารถนำเสนอในรูปของตารางได้ดังนี้

ตารางที่ 4.11 ความคิดเห็นของผู้จัดการสายการบินระดับกลางที่เกี่ยวกับแนวโน้มเนื้อหาสาระในการจัดทำหลักสูตรสาขาวิชาธุรกิจการบินในระดับปริญญาตรี

เนื้อหาสาระ	เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ
1. ความรู้พื้นฐานและระบบการทำงานทั่วไปของอุตสาหกรรมการบิน	14	0	0
2. ความรู้พื้นฐานและระบบการทำงานทั่วไปของอุตสาหกรรมการบริการอื่น ๆ	14	0	0
3. การสำรองที่นั่ง การออกบัตรโดยสารและระบบสารสนเทศต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการสำรองที่นั่งและการออกบัตรโดยสาร	11	0	3
4. การให้บริการและระบบงานต่าง ๆ ในท่าอากาศยาน	11	1	2
5. การให้บริการบนเครื่องบิน	9	2	3
6. โภชนาการและครัวการบิน	5	3	6
7. การให้บริการการขนส่งสินค้าทางอากาศ	11	1	2
8. การตลาดในอุตสาหกรรมการบิน	12	2	0
9. การสื่อสารมวลชนในอุตสาหกรรมการบิน	9	3	2
10. พฤติกรรมผู้บริโภคในอุตสาหกรรมการบิน	12	0	2
11. พฤติกรรมองค์กรในอุตสาหกรรมทางการบิน	11	1	2
12. ความรู้ด้านนิรภัยและความปลอดภัยในอุตสาหกรรมการบิน	11	1	2
13. การจัดการทรัพยากรมนุษย์ในอุตสาหกรรมการบิน	6	4	4

ตารางที่ 4.11 (ต่อ)

เนื้อหาสาระ	เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ
14. ภาษาอังกฤษเพื่อวัตถุประสงค์เฉพาะในอุตสาหกรรมการบิน	14	0	0
15. ภาษาต่างประเทศภาษาที่สอง	9	0	5
16. กฎหมายที่เกี่ยวข้องกับอุตสาหกรรมการบิน	6	4	4
17. ความรู้ทางคอมพิวเตอร์และระบบสารสนเทศทั่วไป	12	1	1
18. หน่วยงานต่างๆทั้งในประเทศและต่างประเทศที่เกี่ยวข้องกับอุตสาหกรรมการบิน (อาทิเช่น ICAO IATA กรมการขนส่งทางอากาศ)	9	2	3
19. เครื่องบินและระบบต่างๆของเครื่องบิน	9	1	4
20. ธุรกิจการประกอบเครื่องบิน	1	8	5
21. การจัดการทรัพยากรบุคคลทางการบิน (Crew Resource Management)	9	2	3
22. การจัดการการจราจรทางอากาศ (Air Traffic Management)	5	5	4
23. การบริหารจัดการความเสี่ยง (Risk Management)	9	2	3
24. มนุษยปัจจัยในอุตสาหกรรมการบิน (Human Factors in Aviation)	8	2	4
25. ความปลอดภัยและชีวอนามัยในอุตสาหกรรมการบิน	9	1	4
26. การจัดการการขนส่งทางอากาศ (Air Transportation Management)	11	2	1
27. การจัดการโลจิสติกต์ด้านการบิน (Aviation Logistics Management)	12	1	1
28. สัมมนาทางธุรกิจการบิน	7	3	4
29. ความรู้ในการทำวิจัยในอุตสาหกรรมการบิน	5	3	6
30. ธุรกิจต่าง ๆ ที่เกี่ยวเนื่องกับอุตสาหกรรมการบิน	7	1	6

จากตารางที่ 4.11 พบว่าเนื้อหาสาระที่ผู้ให้สัมภาษณ์ทุกคน (ร้อยละ 100) มีความคิดเห็นว่าสมควรบรรจุรายวิชาต่อไปนี้ไว้ในหลักสูตรคือ

- ความรู้พื้นฐานและระบบการทำงานทั่วไปของอุตสาหกรรมการบิน
- ความรู้พื้นฐานและระบบการทำงานทั่วไปของอุตสาหกรรมการบริการอื่น ๆ
- ภาษาอังกฤษเพื่อวัตถุประสงค์เฉพาะในอุตสาหกรรมการบิน

เนื้อหาสาระที่ผู้ให้สัมภาษณ์มากกว่าสามในสี่ส่วนหรือมากกว่าร้อยละ 75 (มากกว่า 10 คนขึ้นไป) มีความคิดเห็นว่าสมควรบรรจุรายวิชาต่อไปนี้ไว้ในหลักสูตรคือ

- การตลาดในอุตสาหกรรมการบิน
- พฤติกรรมผู้บริโภคในอุตสาหกรรมการบิน
- ความรู้ทางคอมพิวเตอร์และระบบสารสนเทศทั่วไป
- การจัดการโลจิสติกต์ด้านการบิน
- การให้บริการและระบบงานต่างๆในท่าอากาศยาน
- ความรู้ด้านนิรภัยและความปลอดภัยในอุตสาหกรรมการบิน
- การสำรองที่นั่ง การออกบัตรโดยสารและระบบสารสนเทศต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง
- การให้บริการการขนส่งสินค้าทางอากาศ
- พฤติกรรมองค์กรในอุตสาหกรรมทางการบิน
- การจัดการการขนส่งทางอากาศ

เนื้อหาสาระที่ผู้ให้สัมภาษณ์มากกว่าครึ่งหนึ่งหรือมากกว่าร้อยละ 50 (มากกว่า 7 คนขึ้นไป) มีความคิดเห็นว่าสมควรบรรจุรายวิชาต่อไปนี้ไว้ในหลักสูตรคือ

- การให้บริการบนเครื่องบิน
- การสื่อสารมวลชนในอุตสาหกรรมการบิน
- ภาษาต่างประเทศภาษาที่สอง
- หน่วยงานต่างๆทั้งในประเทศและต่างประเทศที่เกี่ยวข้องกับอุตสาหกรรมการบิน
- เครื่องบินและระบบต่างๆของเครื่องบิน
- การจัดการทรัพยากรบุคคลทางการบิน

- ความปลอดภัยและชีวอนามัยในอุตสาหกรรมการบิน
- มนุษยปัจจัยในอุตสาหกรรมการบิน

ในขณะที่รายวิชาที่เกี่ยวกับธุรกิจการประกอบเครื่องบิน ผู้ให้สัมภาษณ์ 8 ใน 14 คนหรือมากกว่าร้อยละ 50 มีความคิดเห็นว่าไม่มีความจำเป็นที่ต้องเรียน

ตอนที่ 4 สรุปข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการจัดทำหลักสูตรสาขาวิชาธุรกิจการบินในระดับปริญญาตรี

ในการจัดทำหลักสูตรสาขาวิชาธุรกิจการบิน ผู้บริหารสายการบินระดับกลางกลุ่มนี้ได้เสนอแนวคิดอื่น ๆ ดังนี้คือ

- เป็นหน้าที่ของสถาบันการศึกษาทางด้านนี้ที่จะต้องเตรียมผู้ที่จะเข้ามาทำงานในสายการบินด้านความสามารถและทักษะการใช้ภาษาอังกฤษที่อยู่ในระดับดีถึงดีมาก

- ผู้ที่จะทำงานสายการบินจำเป็นต้องเป็นผู้ที่มีบุคลิกภาพที่ดี มีการแต่งกายที่เหมาะสม มีกริยามารยาทที่อ่อนน้อม มีจิตใจที่รักในงานบริการ ชอบช่วยเหลือและดูแลผู้อื่น มีจิตวิทยาในการบริการ มีทักษะในการแก้ปัญหาเฉพาะหน้าที่ดี เป็นผู้ที่มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี สามารถทำงานร่วมกับผู้อื่นได้ สามารถทำงานเป็นทีม มีความเป็นน้ำหนึ่งใจเดียวกันในการทำงาน มีการคิดที่เป็นระบบ มีอารมณ์ที่มั่นคง สามารถทำงานในสภาพการทำงานที่กดดันและยาวนานได้ดี

- ความสามารถในการใช้อุปกรณ์สำนักงานและการพิมพ์

- การฝึกงานกับสายการบินต่าง ๆ เพื่อเรียนรู้ลักษณะการทำงานและสภาพการทำงานที่เป็นจริง

- การใช้บุคลากรที่ปฏิบัติอาชีพในงานส่วนต่าง ๆ ของสายการบินจริง ๆ ในลักษณะของอาจารย์พิเศษมาร่วมสอนกับอาจารย์ประจำ เพื่อถ่ายทอดประสบการณ์จริง เทคนิควิธี และข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับสายการบินที่เป็นปัจจุบันอยู่เสมอให้กับผู้เรียน

การสัมภาษณ์ผู้บริหารสายการบินระดับกลางที่ปฏิบัติหน้าที่ ณ ท่าอากาศยาน

ตอนที่ 1 ความคิดเห็นทั่วไปเกี่ยวกับพนักงานในระดับปฏิบัติงานในปัจจุบัน

ตารางที่ 4.12 สรุปความคิดเห็นทั่วไปของผู้บริหารสายการบินระดับกลางที่เกี่ยวกับพนักงานในระดับปฏิบัติงานของตนในปัจจุบัน

ประเด็นที่สัมภาษณ์	ข้อมูลที่ได้
1. จำนวนพนักงานที่อยู่ภายใต้การบังคับบัญชา	1. จำนวนพนักงานในแต่ละสายการบินมีความแตกต่างกัน โดยมีตั้งแต่ 3 คนถึงประมาณ 60 คน ซึ่งขึ้นอยู่กับลักษณะของงานที่ทำ - สายการบินที่มีพนักงานปฏิบัติงานต่าง ๆ ในสนามบินเอง (Self-handling Agent) จะใช้พนักงานจำนวนมาก - สายการบินที่รับจ้างบริษัทหรือสายการบินอื่น ๆ เป็นผู้ดูแลจัดการให้ทั้งหมด (Handling Agent) จะใช้พนักงานจำนวนน้อย 3-5 คน โดยมีหน้าที่เพียงการดูแลกำกับโดยทั่วไป หรือการแก้ปัญหาที่พนักงานของบริษัทที่ว่าจ้างไม่สามารถจัดการได้
2. ระดับการศึกษาและสาขาวิชาของพนักงานระดับปฏิบัติงาน	2.1 พนักงานระดับปฏิบัติงานส่วนใหญ่เกือบทั้งหมดจบการศึกษาในระดับปริญญาตรี ไม่จำกัดสาขาที่จบ 2.2 บางสายการบินที่ต้องการพนักงานภาคพื้นที่มีความรู้ความสามารถทางภาษาต่างประเทศเฉพาะเป็นพิเศษ จะมีการคัดเลือกพนักงานเฉพาะสาขาวิชาหรือเฉพาะภาษาที่ตรงกับความต้องการของสายการบินนั้น ๆ
3. ระดับความพึงพอใจของผู้บริหารสายการบินระดับกลางต่อระดับความสามารถและการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานของตน	3.1 ระดับความพึงพอใจในระดับความสามารถและการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานฯของตนเองในระดับมากถึงมากที่สุด (อยู่ในระดับ 4-5 จากคะแนนเต็ม 5) 3.2 เพียง 3 สายการบินจากทั้งหมด 14 สายการบินที่มีระดับความพึงพอใจต่อพนักงานใต้บังคับบัญชาของตนในระดับปานกลาง (ระดับ 3 จากคะแนนเต็ม 5)

ตารางที่ 4.12 (ต่อ)

ประเด็นที่สัมภาษณ์	ข้อมูลที่ได้
4. ความคิดเห็นของผู้บริหารสายการบินระดับกลางต่อความจำเป็นในการฝึกอบรมเพิ่มเติมและเนื้อหา	4.1 ความรู้เพิ่มเติมเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ต่าง ๆ (Products) ที่สายการบินของตนมีให้บริการแก่ผู้โดยสารทั่วไป 4.2 พัฒนาการต่าง ๆ ทางเทคโนโลยีที่มีการเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา เช่น ระบบสำรองที่นั่ง ระบบออกบัตรโดยสารแบบอิเลคโทรนิคส์(E-ticket) 4.3 จิตวิทยาการให้บริการแก่ผู้โดยสารและมนุษยสัมพันธ์
5. ความคิดเห็นของผู้บริหารสายการบินระดับกลางเกี่ยวกับปัจจัยด้านความรู้ ความสามารถและทักษะที่จะทำให้งานของแต่ละสายการบินประสบความสำเร็จลุล่วงไปด้วยดี	5. การมีจิตใจพร้อมให้บริการ (Service Mind) เป็นสิ่งที่สำคัญที่สุด ความรู้อื่น ๆ สามารถเรียนรู้ภายหลังได้
6. เกณฑ์และกระบวนการที่สายการบินต่างๆพิจารณาเพื่อรับพนักงานเข้าปฏิบัติงานในปัจจุบัน	6.1 วุฒิทางการศึกษาอย่างต่ำในระดับปริญญาตรี ไม่จำกัดสาขา 6.2 ใช้ระดับความสามารถในการใช้ภาษาอังกฤษในระดับดีเป็นเกณฑ์ในการพิจารณาตัดสิน 6.3 วิธีพิจารณาคัดเลือกและทดสอบผู้สมัครงานส่วนใหญ่จะใช้จากการสัมภาษณ์ ซึ่งมีทั้งในลักษณะสัมภาษณ์เดี่ยว และการสัมภาษณ์เป็นคณะ 6.4 บางสายการบินใช้ผลการสอบวัดความรู้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารในระดับนานาชาติ หรือ Test of English for International Communication (TOEIC) ส่วนระดับคะแนนจะแตกต่างกันออกไป 6.5 บางสายการบินอาจจะมีการทดสอบการเขียน การอ่านและการสรุปความเพื่อใช้ประกอบการคัดเลือกพนักงาน 6.6 พิจารณาบุคลิกภาพ หน้าตา การแต่งกายและกริยาท่าทางที่เหมาะสมกับงานด้านการบริการ

ตารางที่ 4.12 (ต่อ)

ประเด็นที่สัมภาษณ์	ข้อมูลที่ได้
	6.7 บางสายการบินพิจารณาผู้สมัครจากประสบการณ์ในงานธุรกิจการบินที่ผู้สมัครแต่ละคนมีมาก่อน
7. เกณฑ์ในการรับสมัครที่สายการบินต่างๆจะมีการปรับในอนาคต	7. บางสายการบินจะใช้ผลการสอบวัดความรู้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารในระดับนานาชาติ หรือ Test of English for International Communication (TOEIC) ต้องการปรับระดับคะแนนให้สูงขึ้นเพื่อที่จะได้พนักงานที่มีความสามารถทางการใช้ภาษาอังกฤษที่ดีขึ้น

ตอนที่ 2 ความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณลักษณะ ความรู้ ความสามารถที่พึงประสงค์ของผู้สำเร็จการศึกษาในระดับปริญญาตรีสาขาวิชาธุรกิจการบิน

ตารางที่ 4.13 ความคิดเห็นของผู้จัดการสายการบินระดับกลางเกี่ยวกับคุณลักษณะ ความรู้ ความสามารถที่พึงประสงค์ของผู้สำเร็จการศึกษาในระดับปริญญาตรีสาขาวิชาธุรกิจการบิน

ประเด็นที่สัมภาษณ์	ข้อมูลที่ได้
1. คุณลักษณะ ความรู้ ความสามารถ และทักษะทั่วไป	1.1 ความรู้รอบตัวทั่วๆไป 1.2 ความรู้ด้านภูมิศาสตร์ของโลก 1.3 ความรู้ด้านประวัติศาสตร์ ชาติพันธุ์ 1.4 ความรู้ทางวัฒนธรรม สังคม และความเป็นอยู่ของประชาชนในประเทศต่าง ๆ 1.5 ความรู้และความสามารถในการใช้คอมพิวเตอร์รวมไปถึงความรู้ด้านเทคโนโลยีใหม่ ๆ 1.6 ความสามารถในการพิมพ์ดีด 1.7 ความรู้เกี่ยวกับการทำงานธุรการในสำนักงาน

ตารางที่ 4.13 (ต่อ)

ประเด็นที่สัมภาษณ์	ข้อมูลที่ได้
2. คุณลักษณะด้านความรู้ ความสามารถ และทักษะในการใช้ภาษาต่างประเทศ	2.1 ทักษะการฟังและการพูดภาษาอังกฤษระดับดีถึงดีมาก 2.2 ทักษะการอ่านและการเขียนภาษาอังกฤษระดับปานกลาง 2.3 ทักษะการใช้ภาษาต่างประเทศอื่นที่ไม่ใช่ภาษาอังกฤษไม่ได้ถูกระบุอย่างชัดเจน ถ้าผู้เรียนมีจะเป็นประโยชน์ทั้งต่อตัวผู้เรียนในการสมัครเข้าทำงาน และต่อสายการบินที่จะเข้าปฏิบัติงาน
3. คุณลักษณะด้านความรู้ความสามารถทางธุรกิจการบิน	3.1 ควรที่จะมีความรู้พื้นฐานและภาพรวมกว้างๆของงานด้านธุรกิจการบินในทุกๆภาคส่วนของสายการบินเพื่อการประสานงานกับภาคส่วนอื่นๆ 3.2 ความรู้ลึกเฉพาะด้านที่เกี่ยวกับงานโดยตรง ผู้ที่จบการศึกษาสามารถเข้ามาเรียนรู้ได้ เมื่อเข้ามาปฏิบัติงานในส่วนนั้น ๆ เพราะแต่ละสายการบินต่างมีลักษณะปลีกย่อยที่แตกต่างกันออกไป 3.3 บางสายการบินที่ต้องการให้สอนความรู้ทางธุรกิจการบินให้เห็นเด่นชัด แยกเป็นแผนกต่างๆ ให้เห็นชัดเจน เพื่อเตรียมบุคลากรที่สามารถเข้าทำงานได้ทันที
4. คุณลักษณะด้านการทำงานร่วมกับผู้อื่น	4. การทำงานร่วมกันเป็นสิ่งที่สำคัญมากเนื่องจากลักษณะของการทำงานที่สนามบินจำต้องพึ่งพาอาศัยกันและกันระหว่างตัวพนักงานเองและที่สำคัญคือมีเวลาเป็นตัวกำหนดให้ฝ่ายต่างๆจะต้องทำงานประสานกัน เพื่อให้เที่ยวบินสามารถออกได้ตามกำหนดเวลาที่วางไว้
5. คุณลักษณะด้านเจตคติต่อการทำงานและอื่นๆ	5.1 การมีทัศนคติทางบวกต่องานและผู้โดยสาร 5.2 การมีจิตใจที่พร้อมให้บริการ 5.3 ความพร้อมที่จะต้องเผชิญหน้ากับผู้โดยสารในรูปแบบต่างๆ รวมไปถึงปัญหาต่างๆที่อาจจะเกิดขึ้นได้ตลอดเวลา 5.4 การมีความอดทนต่อการทำงานที่สูงมาก คือต่องานที่หนักและต่อเนื่อง และต่อการต้องเผชิญกับปัญหาจากผู้โดยสารต่าง ๆ มากมาย 5.5 การเป็นผู้ที่รักที่จะช่วยเหลือผู้อื่น

ตอนที่ 3 แนวโน้มเนื้อหาสาระในการจัดทำหลักสูตรสาขาวิชาธุรกิจการบินในระดับปริญญาตรี

จากการสัมภาษณ์ผู้บริหารระดับกลางของสายการบินต่างๆกลุ่มนี้ ได้ขอให้ผู้ให้สัมภาษณ์แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับแนวโน้มเนื้อหาสาระในการจัดทำหลักสูตรสาขาวิชาธุรกิจการบินในระดับปริญญาตรี โดยการทำเครื่องหมายในช่องที่ผู้ให้สัมภาษณ์เห็นด้วย ไม่เห็นด้วยและไม่แน่ใจ ซึ่งผลในการสำรวจในส่วนนี้สามารถนำเสนอในรูปของตารางได้ดังนี้

ตารางที่ 4.14 ความคิดเห็นของผู้จัดการสายการบินระดับกลางที่เกี่ยวกับแนวโน้มเนื้อหาสาระในการจัดทำหลักสูตรสาขาวิชาธุรกิจการบินในระดับปริญญาตรี

เนื้อหาสาระ	เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ
1. ความรู้พื้นฐานและระบบการทำงานทั่วไปของอุตสาหกรรมการบิน	14	0	0
2. ความรู้พื้นฐานและระบบการทำงานทั่วไปของอุตสาหกรรมการบริการอื่นๆ	14	0	0
3. การสำรองที่นั่ง การออกบัตรโดยสารและระบบสารสนเทศต่างๆที่เกี่ยวข้องกับการสำรองที่นั่งและการออกบัตรโดยสาร	11	3	0
4. การให้บริการและระบบงานต่าง ๆ ในท่าอากาศยาน	11	1	2
5. การให้บริการบนเครื่องบิน	8	0	6
6. โภชนาการและครัวการบิน	8	4	2
7. การให้บริการการขนส่งสินค้าทางอากาศ	11	0	3
8. การตลาดในอุตสาหกรรมการบิน	10	2	2
9. การสื่อสารมวลชนในอุตสาหกรรมการบิน	7	2	5
10. พฤติกรรมผู้บริโภคในอุตสาหกรรมการบิน	10	1	3
11. พฤติกรรมองค์กรในอุตสาหกรรมทางการบิน	6	4	4
12. ความรู้ด้านนิรภัยและความปลอดภัยในอุตสาหกรรมการบิน	13	1	0
13. การจัดการทรัพยากรมนุษย์ในอุตสาหกรรมการบิน	9	2	3
14. ภาษาอังกฤษเพื่อวัตถุประสงค์เฉพาะในอุตสาหกรรมการบิน	14	0	0

ตารางที่ 4.14 (ต่อ)

เนื้อหาสาระ	เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ
15. ภาษาต่างประเทศภาษาที่สอง	10	0	4
16. กฎหมายที่เกี่ยวข้องกับอุตสาหกรรมการบิน	8	2	4
17. ความรู้ทางคอมพิวเตอร์และระบบสารสนเทศทั่วไป	14	0	0
18. หน่วยงานต่างๆทั้งในประเทศและต่างประเทศที่เกี่ยวข้องกับอุตสาหกรรมการบิน	12	0	2
19. เครื่องบินและระบบต่าง ๆ ของเครื่องบิน	9	2	3
20. ธุรกิจการประกอบเครื่องบิน	7	4	3
21. การจัดการทรัพยากรบุคคลทางการบิน (Crew Resource Management)	8	2	4
22. การจัดการการจราจรทางอากาศ (Air Traffic Management)	6	3	5
23. การบริหารจัดการความเสี่ยง (Risk Management)	10	2	2
24. มนุษยปัจจัยในอุตสาหกรรมการบิน (Human Factors in Aviation)	11	2	1
25. ความปลอดภัยและชีวอนามัยในอุตสาหกรรมการบิน	12	2	0
26. การจัดการการขนส่งทางอากาศ (Air Transportation Management)	10	1	3
27. การจัดการโลจิสติกต์ด้านการบิน (Aviation Logistics Management)	8	3	3
28. สัมมนาทางธุรกิจการบิน	8	1	5
29. ความรู้ในการทำวิจัยในอุตสาหกรรมการบิน	6	3	5
30. ธุรกิจต่าง ๆ ที่เกี่ยวเนื่องกับอุตสาหกรรมการบิน	12	0	2

จากตารางที่ 4.14 พบว่าเนื้อหาสาระที่ผู้ให้สัมภาษณ์ทุกคน (ร้อยละ 100) มีความคิดเห็นว่าสมควรบรรจุรายวิชาต่อไปนี้ไว้ในหลักสูตรคือ

- ความรู้พื้นฐานและระบบการทำงานทั่วไปของอุตสาหกรรมการบิน
- ความรู้พื้นฐานและระบบการทำงานทั่วไปของอุตสาหกรรมการบริการอื่นๆ
- ภาษาอังกฤษเพื่อวัตถุประสงค์เฉพาะในอุตสาหกรรมการบิน
- ความรู้ทางคอมพิวเตอร์และระบบสารสนเทศทั่วไป

เนื้อหาสาระที่ผู้ให้สัมภาษณ์มากกว่าสามในสี่ส่วนหรือมากกว่าร้อยละ 75 (มากกว่า 10 คนขึ้นไป) มีความคิดเห็นว่าสมควรบรรจุรายวิชาต่อไปนี้ไว้ในหลักสูตรคือ

- ความรู้ด้านนิรภัยและความปลอดภัยในอุตสาหกรรมการบิน
- หน่วยงานต่าง ๆ ทั้งในประเทศและต่างประเทศที่เกี่ยวข้องกับอุตสาหกรรมการบิน
- ความปลอดภัยและชีวอนามัยในอุตสาหกรรมการบิน
- ธุรกิจต่าง ๆ ที่เกี่ยวเนื่องกับอุตสาหกรรมการบิน
- การสำรองที่นั่ง การออกบัตรโดยสารและระบบสารสนเทศต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการสำรองที่นั่งและการออกบัตรโดยสาร
- การให้บริการและระบบงานต่างๆในท่าอากาศยาน
- การให้บริการการขนส่งสินค้าทางอากาศ
- มนุษยปัจจัยในอุตสาหกรรมการบิน

เนื้อหาสาระที่ผู้ให้สัมภาษณ์มากกว่าครึ่งหนึ่งหรือมากกว่าร้อยละ 50 (มากกว่า 7 คนขึ้นไป) มีความคิดเห็นว่าสมควรบรรจุรายวิชาต่อไปนี้ไว้ในหลักสูตรคือ

- การตลาดในอุตสาหกรรมการบิน
- พฤติกรรมผู้บริโภคในอุตสาหกรรมการบิน
- ภาษาต่างประเทศภาษาที่สอง
- การบริหารจัดการความเสี่ยง
- การจัดการการขนส่งทางอากาศ
- การจัดการทรัพยากรมนุษย์ในอุตสาหกรรมการบิน

- เครื่องบินและระบบต่าง ๆ ของเครื่องบิน
- การให้บริการบนเครื่องบิน
- โภชนาการและครัวการบิน
- กฎหมายที่เกี่ยวข้องกับอุตสาหกรรมการบิน
- การจัดการทรัพยากรบุคคลทางการบิน
- การจัดการโลจิสติกต์ด้านการบิน
- สัมมนาทางธุรกิจการบิน

ตอนที่ 4 สรุปข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่นๆที่เกี่ยวข้องกับการจัดทำหลักสูตรสาขาวิชาธุรกิจการบินในระดับปริญญาตรี

ผู้บริหารสายการบินระดับกลางกลุ่มนี้ได้เสนอแนวคิดอื่นๆดังนี้คือ

- ผู้บริหารสายการบินในระดับกลางอยากจะให้หลักสูตรที่จะสร้างและพัฒนาขึ้นสะท้อนการภาพการทำงานที่เป็นจริงให้กับผู้เรียนได้สามารถมองเห็นภาพที่ชัดเจน

- มีการฝึกปฏิบัติในสถานการณ์จำลองที่ใกล้เคียงกับสภาพที่เกิดขึ้นจริงในงานทางธุรกิจการบิน

- มีการส่งให้นักศึกษาได้เข้ามาฝึกงานในสถานประกอบการของธุรกิจการบินจริง เพื่อให้ผู้เรียนได้ประสบกับเหตุการณ์จริงและตรงมากที่สุด เพื่อเป็นข้อมูลให้กับพวกเขาในการตัดสินใจที่จะเลือกอาชีพของตนต่อไปและเพื่อให้ผู้เรียนจะสามารถกลับมาเตรียมตัวให้พร้อมกับการทำงานที่จะเกิดขึ้นจริงภายหลังที่นักศึกษาสำเร็จการศึกษาออกไปแล้ว

7. ผลการวิจัยเกี่ยวกับความคิดเห็นของพนักงานระดับปฏิบัติงานของสายการบินต่าง ๆ เกี่ยวกับคุณลักษณะความรู้ ความสามารถ และทักษะที่จำเป็นต้องใช้ในการปฏิบัติหน้าที่ในสายการบินต่าง ๆ

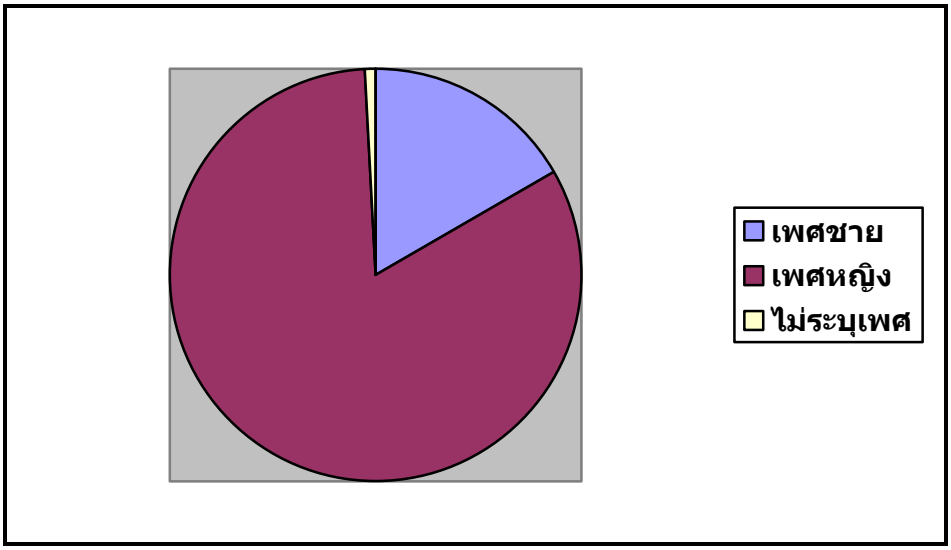
กลุ่มที่1 พนักงานสายการบินผู้ปฏิบัติหน้าที่ประจำสำนักงานของสายการบินในเมือง

จากจำนวนแบบสอบถามที่ส่งออกไปยังสายการบินต่าง ๆ จำนวน 300 ชุด พบว่าได้รับแบบสอบถามกลับคืนมา 223 ชุด ที่มีการตอบแบบสมบูรณ์ หรือคิดเป็นร้อยละ 74.33 ของจำนวนแบบสอบถามทั้งหมดที่ส่งออกไป ซึ่งจากแบบสอบถามที่ได้รับคืนกลับมาดังกล่าว สามารถสรุปผลออกมาได้โดยแบ่งออกเป็นข้อมูลที่ได้ 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

1.1 เพศ

จากจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมดที่ได้รับ สามารถจำแนกเพศของผู้ตอบแบบสอบถามได้ดังนี้ เป็นเพศชายจำนวน 37 คน หรือคิดเป็นร้อยละ 16.6 เป็นเพศหญิงจำนวน 184 คน หรือคิดเป็นร้อยละ 82.5 และไม่ระบุเพศจำนวน 2 คน หรือคิดเป็นร้อยละ 0.9 ซึ่งสามารถนำเสนอในรูปของแผนภูมิภาพได้ดังนี้



ภาพที่ 4 เพศของผู้ตอบแบบสอบถาม

1.2 ช่วงอายุของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 4.15 ช่วงอายุของผู้ตอบแบบสอบถาม

ช่วงอายุ	จำนวนคน	ร้อยละ
มีอายุน้อยกว่า 31 ปี	89	39.9
มีอายุระหว่าง 31 -35 ปี	65	29.1
มีอายุระหว่าง 36 – 40 ปี	23	10.3
มีอายุระหว่าง 41 – 45 ปี	25	11.2
มีอายุระหว่าง 46 – 50 ปี	14	6.3
มีอายุมากกว่า 50 ปีขึ้นไป	5	2.2
ไม่ระบุช่วงอายุ	2	0.9
รวม	223	100.00

จากตารางที่ 4.15 แสดงช่วงอายุของผู้ตอบแบบสอบถามซึ่งสามารถจำแนกช่วงอายุได้ดังนี้ มีอายุน้อยกว่า 31 ปี จำนวน 89 คน หรือคิดเป็นร้อยละ 39.9 มีอายุระหว่าง 31 – 35 ปี จำนวน 65 คน หรือคิดเป็นร้อยละ 29.1 มีอายุระหว่าง 36 – 40 ปี จำนวน 23 คน หรือคิดเป็นร้อยละ 10.3 มีอายุระหว่าง 41 – 45 ปี จำนวน 25 คน หรือคิดเป็นร้อยละ 11.2 มีอายุระหว่าง 46 – 50 ปี จำนวน 14 คน หรือคิดเป็นร้อยละ 6.3 มีอายุมากกว่า 50 ปี จำนวน 5 คน หรือคิดเป็นร้อยละ 2.2 และไม่ระบุอายุ จำนวน 2 คน หรือคิดเป็นร้อยละ 0.9

1.3 ระดับการศึกษา

ตารางที่ 4.16 ระดับการศึกษาของผู้ตอบแบบสอบถาม

ระดับการศึกษา	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่าระดับปริญญาตรี	7	3.1
ระดับปริญญาตรี	186	83.4
ระดับปริญญาโท	23	10.3
ระดับปริญญาเอก	1	0.4
ไม่ระบุการศึกษา	6	2.6
รวม	223	100.0

จากตารางที่ 4.16 พบว่าจากจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด สามารถจำแนกระดับการศึกษาได้ดังนี้ จบการศึกษาต่ำกว่าระดับปริญญาตรี จำนวน 7 คน หรือคิดเป็นร้อยละ 3.1 จบการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 186 คน หรือคิดเป็นร้อยละ 83.4 จบการศึกษาระดับปริญญาโท จำนวน 23 คน หรือคิดเป็นร้อยละ 10.3 จบการศึกษาระดับปริญญาเอก จำนวน 1 คน หรือคิดเป็นร้อยละ 0.4 และไม่ระบุระดับการศึกษา จำนวน 6 คน หรือคิดเป็นร้อยละ2.6

1.4 ระยะเวลาที่ทำงาน

ตารางที่ 4.17 ช่วงระยะเวลาในการทำงานของผู้ตอบแบบสอบถาม

ระยะเวลาที่ทำงาน (ปี)	จำนวน	ร้อยละ
น้อยกว่า 5 ปี	86	38.6
5 -10 ปี	67	30.0
11 – 15 ปี	32	14.3
16 – 20 ปี	25	11.2
21 – 25 ปี	5	2.2
มากกว่า 25 ปี	6	2.7
ไม่ระบุระยะเวลาที่ทำงาน	2	0.8
รวม	223	100.0

จากตารางที่ 4.17 แสดงระยะเวลาในการทำงานของผู้ตอบแบบสอบถามซึ่งสามารถจำแนกช่วงจำนวนปีที่ผู้ตอบแบบสอบถามได้ทำงานสายการบินได้ดังนี้ ทำงานมาน้อยกว่า 5 ปี จำนวน 86 คน หรือคิดเป็นร้อยละ 38.6 ทำงานระหว่าง 5 – 10 ปี จำนวน 67 คน หรือคิดเป็นร้อยละ 30.0 ทำงานระหว่าง 11- 15 ปี จำนวน 32 คน หรือคิดเป็นร้อยละ 14.3 ทำงานระหว่าง 16 – 20 ปี จำนวน 25 คน หรือคิดเป็นร้อยละ 11.2 ทำงานระหว่าง 21 – 25 ปี จำนวน 5 คน หรือคิดเป็นร้อยละ 2.2 ทำงานมากกว่า 25 ปี จำนวน 6 คน หรือคิดเป็นร้อยละ 2.7 และไม่ระบุปีที่ทำงาน จำนวน 2 คน หรือคิดเป็นร้อยละ 0.8

1.5 จำนวนผู้ที่อยู่ใต้การบังคับบัญชา

ตารางที่ 4.18 จำนวนผู้ที่อยู่ใต้การบังคับบัญชาของผู้ตอบแบบสอบถาม

จำนวนบุคลากรที่อยู่ใต้บังคับบัญชา	จำนวน	ร้อยละ
ไม่มีผู้อยู่ใต้บังคับบัญชา	179	80.3
1 – 5 คน	22	9.9
6 – 10 คน	10	4.5
11 -15 คน	2	0.9
16 – 20 คน	7	3.1
21 – 25 คน	1	0.4
26 – 30 คน	2	0.9
รวม	223	100.0

จากตารางที่ 4.18 พบว่าจากจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด สามารถจำแนกจำนวนพนักงานที่อยู่ใต้การบังคับบัญชาได้ดังนี้ ไม่มีผู้ที่อยู่ใต้บังคับบัญชา 179 คน หรือคิดเป็นร้อยละ 80.3 มีผู้ที่อยู่ใต้บังคับบัญชา จำนวน 1 – 5 คน มี จำนวน 22 คน หรือคิดเป็นร้อยละ 9.9 มีผู้ที่อยู่ใต้บังคับบัญชาจำนวน 6 – 10 คน มีจำนวน 10 คน หรือคิดเป็นร้อยละ 4.5 มีผู้ที่อยู่ใต้บังคับบัญชาจำนวน 11 – 15 คน มีจำนวน 2 คน หรือคิดเป็นร้อยละ 0.9 มีผู้ที่อยู่ใต้บังคับบัญชาจำนวน 16 - 20 คน มีจำนวน 7 คน หรือคิดเป็นร้อยละ 3.1 มีผู้ที่อยู่ใต้บังคับบัญชาจำนวน 21 – 25 คน มีจำนวน 1 คน หรือคิดเป็นร้อยละ 0.4 และมีผู้ที่อยู่ใต้บังคับบัญชาจำนวน 25 - 30 คน มีจำนวน 2 คน หรือคิดเป็นร้อยละ 0.9

ตอนที่ 2 ความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณลักษณะ ความรู้ ความสามารถที่ผู้ปฏิบัติงานในหน่วยงานของผู้ตอบแบบสอบถามพึงมี

จากจำนวนแบบสอบถามที่ได้รับคืนมาทั้งหมด 223 ชุด ผู้วิจัยได้สรุปผลของความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามที่เกี่ยวกับคุณลักษณะ ความรู้และความสามารถที่ผู้ปฏิบัติงานในหน่วยงานของผู้ตอบแบบสอบถามพึงมีออกมาแสดงในรูปของตารางได้ดังนี้

ตารางที่ 4.19 ความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณลักษณะ ความรู้ ความสามารถ และทักษะที่ผู้ปฏิบัติงานในระดับปฏิบัติงานซึ่งทำงาน ณ สำนักงานสายการบินในเมืองพึงมี

คน : ร้อยละ

คุณลักษณะ	ระดับความคิดเห็น						
	เห็นด้วยมากที่สุด	เห็นด้วยมาก	เห็นด้วยน้อย	เห็นด้วยน้อยที่สุด	ไม่เห็นด้วย	ไม่แสดงความคิดเห็น	รวม
<u>คุณลักษณะ ความรู้ ความสามารถและทักษะทั่วไป</u>							
1. มีทักษะในการติดต่อสื่อสารได้เป็นอย่างดี	144 (64.6%)	66 (29.6%)	2 (0.9%)	3 (1.3%)	1 (0.4%)	7 (3.1%)	223 (100%)
2. มีทักษะในการแก้ปัญหาเฉพาะหน้าได้เป็นอย่างดี	139 (62.3%)	72 (32.3%)	10 (4.5%)	0 (0%)	0 (0%)	2 (0.9%)	223 (100%)
3. มีทักษะในการวิเคราะห์หาเหตุผล	90 (40.4%)	105 (47.1%)	25 (11.2%)	1 (0.4%)	- (0%)	2 (0.9)	223 (100%)
4. มีทักษะในการคิดอย่างสร้างสรรค์	64 (28.7%)	113 (50.7%)	38 ()	5 (2.2%)	- (0%)	3 (1.3%)	223 (100%)
5. มีทักษะการคิดอย่างเป็นระบบในการทำงานและการแก้ปัญหา	112 (50.2%)	96 (43.0%)	14 (6.3%)	- (0%)	- (0%)	1 (0.4%)	223 (100%)
6. สามารถปรับตัวเข้ากับการเปลี่ยนแปลงของสภาพแวดล้อมได้ดี	104 (46.6%)	105 (47.1%)	10 (4.5%)	3 (1.3%)	- (0%)	1 (0.4%)	223 (100%)
7. สามารถจัดการกับการเปลี่ยนแปลงอื่น ๆ ได้	74 (33.2%)	118 (52.9%)	30 (13.5%)	- (0%)	- (0%)	1 (0.4%)	223 (100%)
8. มีความสามารถในการใช้คอมพิวเตอร์ในการจัดการข้อมูลต่างๆ ได้ดี	64 (28.7%)	119 (53.4%)	34 (15.2%)	5 (2.2%)	- (0%)	1 (0.4%)	223 (100%)
9. มีทักษะพื้นฐานทางการวิจัยเพื่อใช้ในการแก้ปัญหาต่างๆ	46 (20.6%)	100 (44.8%)	59 (26.5%)	11 (4.9%)	5 (2.2)	2 (0.9%)	223 (100%)

ตารางที่ 4.19 (ต่อ)

คน : ร้อยละ

คุณลักษณะ	ระดับความคิดเห็น						
	เห็นด้วยมากที่สุด	เห็นด้วยมาก	เห็นด้วยน้อย	เห็นด้วยน้อยที่สุด	ไม่เห็นด้วย	ไม่แสดงความคิดเห็น	รวม
<u>คุณลักษณะด้านความรู้ ความสามารถและทักษะทางการใช้ภาษาต่างประเทศ</u>							
10. มีทักษะในการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการติดต่อสื่อสารทางการฟังและการพูดเป็นอย่างดี	141 (63.2%)	74 (33.2%)	5 (2.2%)	2 (0.9%)	- (0%)	1 (0.4%)	223 (100%)
11. มีทักษะในการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการติดต่อสื่อสารทางการอ่านและการเขียนเป็นอย่างดี	103 (46.2%)	99 (44.4%)	17 (7.6%)	3 (1.3%)	- (0%)	1 (0.4%)	223 (100%)
12. มีทักษะในการใช้ภาษาต่างประเทศภาษาที่สองเพื่อการติดต่อสื่อสารทางการฟังและการพูดเป็นอย่างดี	58 (26%)	90 (44.4%)	37 (16.6%)	17 (7.6%)	13 (5.5%)	8 (3.6%)	223 (100%)
13. มีทักษะในการใช้ภาษาต่างประเทศภาษาที่สองเพื่อการติดต่อสื่อสารทางการอ่านและการเขียนเป็นอย่างดี	34 (15.2%)	92 (41.3%)	48 (21.5%)	21 (9.4%)	15 (6.7%)	13 (5.8%)	223 (100%)
<u>คุณลักษณะด้านความรู้ความสามารถทางธุรกิจการบิน</u>							
14. เข้าใจความคิดรวบยอดพื้นฐานในสาขาธุรกิจการบินเป็นอย่างดี	46 (20.6%)	128 (7.4%)	33 (14.8%)	7 (3.1%)	2 (0.9%)	7 (3.1%)	223 (100%)
15. เข้าใจลำดับขั้นตอนการทำงานตามลักษณะหรือประเภทงานที่ปฏิบัติหน้าที่อยู่เป็นอย่างดี	94 (42.2%)	102 (45.7%)	20 (9%)	4 (1.8%)	1 (0.4%)	2 (0.9%)	223 (100%)
16. เข้าใจและเห็นความสำคัญของกระบวนการทำงานคุณภาพหรือกระบวนการทำงานที่เป็นไปตามมาตรฐานของงานในหน่วยงานที่ตนปฏิบัติอยู่	89 (39.9%)	108 (48.4%)	19 (8.5%)	5 (2.2%)	- (0%)	2 (0.9%)	223 (100%)

ตารางที่ 4.19 (ต่อ)

คน : ร้อยละ

คุณลักษณะ	ระดับความคิดเห็น						
	เห็นด้วยมากที่สุด	เห็นด้วยมาก	เห็นด้วยน้อย	เห็นด้วยน้อยที่สุด	ไม่เห็นด้วย	ไม่แสดงความคิดเห็น	รวม
17. สามารถประยุกต์ทฤษฎีและความรู้ทางธุรกิจการบินต่างๆ ไปใช้ให้สอดคล้องกับเป้าหมายและวัตถุประสงค์ของการทำงานของตน	67 (30%)	117 (52.5%)	29 (13%)	7 (3.1%)	1 (0.4%)	2 (0.9%)	223 (100%)
<u>คุณลักษณะการทำงานร่วมกับผู้อื่น</u>							
18. มีทักษะในการประสานกับผู้อื่นได้เป็นอย่างดี	134 (60.1%)	82 (36.8%)	2 (0.9%)	2 (0.9%)	1 (0.4%)	2 (0.9%)	223 (100%)
19. มีทักษะในการทำงานเป็นกลุ่มได้เป็นอย่างดี	121 (54.3%)	83 (37.2%)	13 (5.8%)	4 (1.8%)	- (0%)	2 (0.9%)	223 (100%)
20. มีทักษะในการจูงใจผู้ร่วมงาน	68 (30.5%)	116 (52%)	32 (14.3%)	4 (1.8%)	- (0%)	3 (1.3%)	223 (100%)
21. สามารถทำงานร่วมกับบุคลากรที่มีพื้นฐานความรู้ประสบการณ์ที่แตกต่างและหลากหลายได้	86 (38.6%)	111 (49.8%)	22 (9.9%)	2 (0.9%)	- (0%)	2 (0.9%)	223 (100%)
<u>คุณลักษณะด้านเจตคติต่อการทำงาน</u>							
22. มีจิตสำนึกของการเป็นผู้ให้บริการ (Service mind)	168 (75.3%)	48 (21.5%)	4 (1.8%)	1 (0.4%)	- (0%)	2 (0.9%)	223 (100%)
23. มีศรัทธาและเชื่อมั่นในงานอาชีพของตน	141 (63.2%)	67 (30%)	13 (5.8%)	- (0%)	1 (0.4%)	2 (0.9%)	223 (100%)
24. มีความเป็นมืออาชีพในงานของตน (Professionalism)	127 (57%)	80 (35.9%)	13 (5.8%)	- (0%)	- (0%)	2 (0.9%)	223 (100%)
25. มีความรับผิดชอบตามหน้าที่ของตน	173 (77.6%)	45 (20.2%)	- (0%)	1 (0.4%)	1 (0.4%)	3 (1.3%)	223 (100%)
26. มีความรับผิดชอบต่อผู้อื่น องค์กร และสังคมส่วนรวม	124 (55.6%)	83 (37.2%)	12 (5.4%)	1 (0.4%)	- (0%)	3 (1.3%)	223 (100%)
27. มีความอดทนมุ่งมั่นในการทำงานและต่อปัญหาต่างๆ ที่อาจเกิดขึ้นระหว่างการทำงาน	145 (65%)	68 (30.5%)	6 (2.7%)	2 (0.9%)	- (0%)	2 (0.9%)	223 (100%)

ตารางที่ 4.19 (ต่อ)

คน : ร้อยละ

คุณลักษณะ	ระดับความคิดเห็น						
	เห็นด้วยมากที่สุด	เห็นด้วยมาก	เห็นด้วยน้อย	เห็นด้วยน้อยที่สุด	ไม่เห็นด้วย	ไม่แสดงความคิดเห็น	รวม
28. เป็นผู้ที่ค้นคว้าและแสวงหาความรู้เพื่อพัฒนาตนเองและการทำงานอยู่เสมอ	94 (42.2%)	102 (45.7%)	22 (9.9%)	3 (1.3%)	- (0%)	2 (0.9%)	223 (100%)
29. คำนึกถึงประโยชน์ส่วนรวมมากกว่าประโยชน์ส่วนตน	104 (46.6%)	104 (46.6%)	12 (5.4%)	- (0%)	1 (0.4%)	2 (0.9%)	223 (100%)
30. ยอมรับและเรียนรู้เทคนิคและนวัตกรรมใหม่ๆ ที่สามารถนำมาใช้ในการทำงานได้	121 (54.3%)	86 (38.6%)	11 (4.9%)	3 (1.3%)	- (0%)	2 (0.9%)	223 (100%)

จากตารางที่ 4.19 ชี้ให้เห็นว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณลักษณะความรู้ ความสามารถที่พึงมีของผู้ที่ปฏิบัติงานในระดับพนักงานซึ่งทำงานอยู่ในสำนักงานสายการบินต่างๆ ในเมืองดังนี้

1. คุณลักษณะความรู้ความสามารถและทักษะทั่วไป

พบว่าทักษะในการติดต่อสื่อสาร มีผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นด้วยเป็นอย่างมากที่สุดจำนวน 144 คน หรือคิดเป็นร้อยละ 64.6 และเห็นด้วยมากจำนวน 66 คน หรือคิดเป็นร้อยละ 29.6 ทักษะในการแก้ปัญหาเฉพาะหน้า มีผู้ตอบแบบสอบถามที่แสดงความคิดเห็นว่าเห็นด้วยมากที่สุดจำนวน 139 คน หรือคิดเป็นร้อยละ 62.3 และเห็นด้วยมากจำนวน 72 คน หรือคิดเป็นร้อยละ 32.3 และทักษะการคิดอย่างเป็นระบบในการทำงานและการแก้ปัญหา มีผู้ตอบแบบสอบถามที่เห็นด้วยอย่างมากที่สุดมีจำนวน 112 คน หรือคิดเป็นร้อยละ 50.2 และเห็นด้วยอย่างมากจำนวน 96 คน หรือคิดเป็นร้อยละ 43 คน

2. คุณลักษณะด้านความรู้ ความสามารถและทักษะทางการใช้ภาษาต่างประเทศ

พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นว่า ทักษะการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการติดต่อสื่อสารทางการฟังและการพูดมีความสำคัญมากที่สุด โดยมีผู้ตอบที่แสดงความคิดเห็นด้วย

อย่างมากที่สุดจำนวน 141 คน หรือคิดเป็นร้อยละ 63.2 และเห็นด้วยอย่างมากจำนวน 74 คน หรือคิดเป็นร้อยละ 33.2 ในขณะทักษะการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการติดต่อสื่อสารทางการอ่านและการเขียน ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นว่ามีความสำคัญรองลงมาจากทักษะการฟังและการพูด โดยมีผู้ตอบที่แสดงความคิดเห็นเห็นด้วยอย่างมากที่สุด จำนวน 103 คน หรือคิดเป็นร้อยละ 46.2 และเห็นด้วยอย่างมากจำนวน 99 คน หรือคิดเป็นร้อยละ 44.4 ในขณะที่ทักษะการใช้ภาษาต่างประเทศภาษาที่สองเพื่อการติดต่อสื่อสารทางการฟัง การพูด การอ่าน และการเขียน ผู้ตอบแบบสอบถามยังมีความคิดเห็นว่ามีความสำคัญน้อยกว่าทักษะการใช้ภาษาอังกฤษอยู่มาก

3. คุณลักษณะด้านความรู้ความสามารถทางธุรกิจการบิน

พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความคิดเห็นที่เห็นด้วยเป็นอย่างมากในหัวข้อต่อไปนี้ความคิดรวบยอดพื้นฐานจำนวน 128 คน หรือคิดเป็นร้อยละ 57.4 ความเข้าใจลำดับขั้นตอนการทำงานตามลักษณะหรือประเภทงานที่ปฏิบัติหน้าที่อยู่จำนวน 102 คน หรือคิดเป็นร้อยละ 45.7 การเข้าใจและเห็นความสำคัญของกระบวนการทำงานคุณภาพหรือกระบวนการทำงานที่เป็นไปตามมาตรฐานของงานในหน่วยงานที่ตนปฏิบัติอยู่จำนวน 108 คน หรือคิดเป็นร้อยละ 48.4 และความสามารถในการประยุกต์ทฤษฎีและความรู้ทางธุรกิจการบินต่างๆ ไปใช้ให้สอดคล้องกับเป้าหมายและวัตถุประสงค์ของการทำงานจำนวน 117 คน หรือคิดเป็นร้อยละ 52.5 ซึ่งจากผลของแบบสอบถามจะเห็นได้ว่าผู้ตอบแบบสอบถามต่างมีความคิดเห็นว่าความรู้ความสามารถทางธุรกิจการบินนั้นมีความสำคัญเป็นประเด็นที่รองลงมา ผู้ที่จะทำงานควรมีความรู้ทางธุรกิจการบินอยู่บ้างเพื่อเพียงพอกับการปฏิบัติงานของตนเองเท่านั้น

4. คุณลักษณะการทำงานร่วมกับผู้อื่น

พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความคิดเห็นว่า ทักษะในการประสานงานกับผู้อื่นมีความสำคัญเป็นอย่างมาก มีผู้แสดงความคิดเห็นด้วยอย่างมากที่สุดจำนวน 134 คน หรือคิดเป็นร้อยละ 60.1 และผู้ตอบแบบสอบถามที่แสดงความคิดเห็นที่เห็นด้วยมากจำนวน 82 คน หรือคิดเป็นร้อยละ 56.8 นอกจากนั้น ทักษะในการทำงานเป็นกลุ่มนับได้ว่ามีความสำคัญมากเช่นเดียวกัน กล่าวคือ มีผู้ตอบที่แสดงความคิดเห็นเห็นด้วยมากที่สุดจำนวน 121 คน หรือคิดเป็นร้อยละ 54.3 และเห็นด้วยมากจำนวน 83 คน หรือคิดเป็นร้อยละ 37.2

5. คุณลักษณะด้านเจตคติต่อการทำงาน

พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 173 คน หรือคิดเป็นร้อยละ 77.6 เห็นว่าการมีความรับผิดชอบตามหน้าที่ของตนมีความสำคัญมากที่สุด ผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 168 คน หรือคิดเป็นร้อยละ 75.3 มีความคิดเห็นว่าการมีจิตสำนึกของการเป็นผู้ให้บริการมีความสำคัญมากที่สุด นอกจากนั้นมีผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 145 คน หรือคิดเป็นร้อยละ 65 ที่เห็นว่าการมีความอดทนมุ่งมั่นในการทำงานและต่อปัญหาต่างๆ ที่อาจจะเกิดขึ้นระหว่างการทำงานมีความสำคัญมากที่สุด ผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 141 คน หรือคิดเป็นร้อยละ 63.2 เห็นว่า การมีศรัทธาและเชื่อมั่นในงานอาชีพของตนเองมีความสำคัญมากที่สุด มีผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 127 คน หรือคิดเป็นร้อยละ 57 เห็นด้วยอย่างมากที่สุดเกี่ยวกับความเป็นมืออาชีพในงานของตน มีผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 124 คน หรือคิดเป็นร้อยละ 55.6 เห็นด้วยอย่างมากที่สุดเกี่ยวกับการมีความรับผิดชอบต่อผู้อื่น องค์กร และสังคมส่วนรวม และมีผู้ตอบแบบสอบถามจำวน 121 คน หรือคิดเป็นร้อยละ 54.3 เห็นด้วยอย่างมากที่สุดเกี่ยวกับการยอมรับและเรียนรู้เทคนิคและนวัตกรรมใหม่ๆ ที่สามารถนำไปใช้ในการทำงาน

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

จากการตอบแบบสอบถามตอนที่ 3 ซึ่งมีลักษณะของคำถามปลายเปิด พบว่าข้อเสนอแนะที่ได้มีความหลากหลาย ดังนั้นผู้วิจัยเลือกนำเสนอเฉพาะข้อเสนอแนะที่มีผู้ตอบแบบสอบถามได้เสนอแนะมาก 3 อันดับแรกของแต่ละกลุ่มแล้วนำมาสรุปความได้ดังต่อไปนี้

กลุ่มที่ 1 ข้อเสนอแนะที่เกี่ยวข้องกับจิตวิทยา

1. ควรมีการฝึกสภาพจิตใจของผู้เรียนให้มั่นคง (จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามที่เสนอ 8 คน)

2. ควรมีการขัดเกลาจิตใจของผู้เรียนให้มีคุณธรรมและจริยธรรม (จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามที่เสนอ 5 คน)

3. ควรมีการสอนจิตวิทยาของการอยู่ร่วมกันอย่างมีความสุข (จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามที่เสนอ 5 คน)

กลุ่มที่ 2 ข้อเสนอแนะที่เกี่ยวข้องกับภาษาและการใช้ภาษาเพื่อการสื่อสาร

1. ควรจะให้ผู้เรียนเรียนภาษาอังกฤษเป็นอย่างดี จนมีความรู้และความสามารถในการใช้ภาษาอังกฤษอยู่ในระดับดีถึงดีมาก โดยมีการฝึกฝนทั้งทักษะการฟัง การพูด การอ่านและการเขียน (จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามที่เสนอ 20 คน)

2. ผู้ที่จะทำงานในสาขาวิชานี้ควรที่จะเรียนภาษาต่างประเทศภาษาที่สองซึ่งไม่ใช่ภาษาอังกฤษซึ่งได้แก่ ภาษาจีน ภาษาญี่ปุ่น ภาษาเกาหลี ภาษาเยอรมัน ภาษาฝรั่งเศส เป็นต้น (จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามที่เสนอ 18 คน)

3. ผู้ที่จะทำงานในด้านธุรกิจการบินควรที่จะมีทักษะในการสื่อสารที่ดีและควรจะมีวาทะศิลป์ในการเจรจากับผู้โดยสาร รวมไปถึงควรจะมีหลักจิตวิทยาในการเจรจาสื่อสารด้วย (จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามที่เสนอ 9 คน)

กลุ่มที่ 3 ข้อเสนอแนะที่เกี่ยวข้องกับงานหรือความรู้ทางธุรกิจการบิน

1. ผู้เรียนควรจะเรียนรู้ข้อมูลพื้นฐาน กระบวนการ ขั้นตอนและภาพรวมของงานในธุรกิจการบิน (จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามที่เสนอ 8 คน)

2. ผู้เรียนควรจะเรียนรู้เกี่ยวกับบัตรโดยสาร และการสำรองที่นั่งต่างๆ (จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามที่เสนอ 8 คน)

3. ผู้เรียนควรจะศึกษาถึงโครงสร้างขององค์กรและงานในแผนกต่างๆ ที่อยู่ภายใต้โครงสร้างขององค์กรนั้นๆ (จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามที่เสนอ 3 คน)

กลุ่มที่ 4 ข้อเสนอแนะที่เกี่ยวข้องกับคุณลักษณะที่พึงประสงค์ที่จะทำงานในธุรกิจการบิน

1. ผู้ที่จะทำงานในธุรกิจการบินจะต้องเป็นผู้ที่มีใจรักในงานบริการ และมีทัศนคติที่ดีต่อการบริการ ต่ออาชีพและต่อผู้อื่น (จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามที่เสนอ 29 คน)

2. ผู้ที่จะทำงานในธุรกิจการบินจะต้องเป็นผู้ที่มีความอดทนอย่างมาก ทั้งต่อตัวบุคคล สภาพการทำงาน ปัญหา และอุปสรรคต่างๆ (จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามที่เสนอ 15 คน)

3. ผู้ที่จะทำงานในธุรกิจการบินจะต้องมีปฏิภาณ ไหวพริบ เพื่อสามารถที่จะแก้ปัญหาเฉพาะหน้าต่างๆ ที่เกิดขึ้นได้ (จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามที่เสนอ 9 คน)

กลุ่มที่ 5 ข้อเสนอแนะที่เกี่ยวกับการใช้คอมพิวเตอร์และระบบสารสนเทศ

1. ควรจะมีความรู้เกี่ยวกับการใช้คอมพิวเตอร์เบื้องต้นที่ดี เพื่อใช้เป็นพื้นฐานในการเรียนระบบคอมพิวเตอร์ที่ใช้ในงานธุรกิจการบินที่สูงขึ้น (จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามที่เสนอ 7 คน)

2. ควรจะมีความเข้าใจในระบบ Application ต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับงานทางธุรกิจการบิน (จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามที่เสนอ 5 คน)

3. มีความสามารถในการพิมพ์ดีดและมีความรู้เกี่ยวกับอุปกรณ์สำนักงานต่างๆ พอสมควร (จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามที่เสนอ 3 คน)

กลุ่มที่ 6 ข้อเสนอแนะอื่น ๆ

1. ควรมีการศึกษาดูงาน การฝึกงานและการปฏิบัติงานจริง ในสถานที่จริง (จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามที่เสนอ 7 คน)

2. ควรจะศึกษาถึงความแตกต่างทางเชื้อชาติ ศาสนา ภาษา และวัฒนธรรมของผู้โดยสารที่มาใช้บริการสายการบินของตน (จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามที่เสนอ 3 คน)

3. ควรจะรู้จักตอบแทนสังคมและทำประโยชน์ให้กับสังคม (จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามที่เสนอ 2 คน)

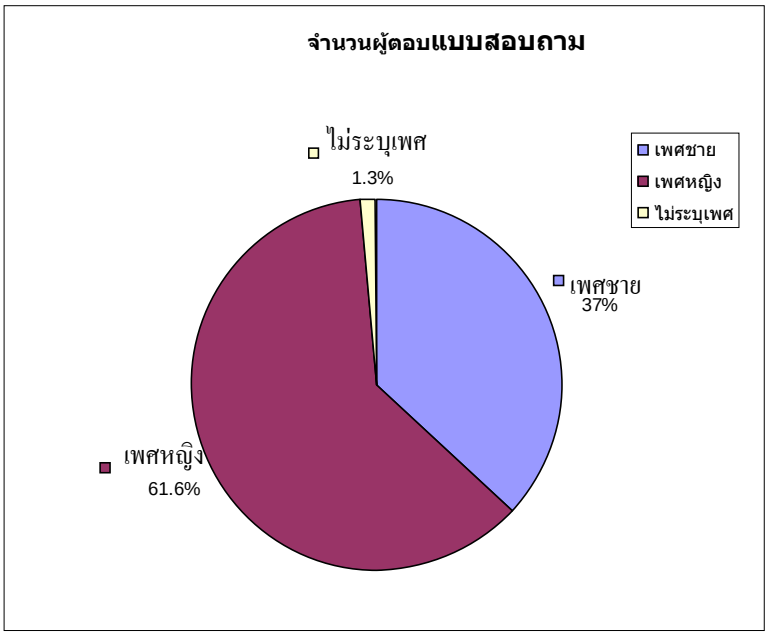
กลุ่มที่2 ผู้ปฏิบัติหน้าที่ระดับปฏิบัติการประจำสายการบินต่าง ๆ ที่ ท่าอากาศยาน

จากจำนวนแบบสอบถามที่ส่งออกไปยังสำนักงานของสายการบินต่างๆ ที่ตั้ง อยู่ที่ท่าอากาศยานทั้งหมดจำนวน 420 ชุด พบว่าได้รับแบบสอบถามกลับคืนมา 297 ชุดที่สามารถนำไปใช้เป็นข้อมูลได้ หรือคิดเป็นร้อยละ 70.71 ของจำนวนแบบสอบถาม ทั้งหมดที่จัดส่งออกไป ซึ่งจากแบบสอบถาม จำนวนดังกล่าว สามารถสรุปผลออกมาได้ โดยแบ่งกลุ่มข้อมูลที่ได้เป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

1.1 เพศ

จากจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด 297 คน สามารถจำแนกเพศได้ดังนี้ พบว่าเป็นเพศชาย จำนวน 110 คน หรือคิดเป็นร้อยละ 37 เป็นเพศหญิง จำนวน 183 คน หรือคิดเป็นร้อยละ 61.6 และไม่ระบุเพศ จำนวน 110 คน หรือคิดเป็นร้อยละ 1.3 ซึ่งสามารถนำเสนอในรูปของแผนภูมิภาพได้ดังนี้



ภาพที่ 5 เพศของผู้ตอบแบบสอบถาม

1.2 ช่วงอายุของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 4.20 ช่วงอายุของผู้ตอบแบบสอบถาม

ช่วงอายุ	จำนวนคน	ร้อยละ
มีอายุน้อยกว่า 31 ปี	160	53.9
มีอายุระหว่าง 31 -35 ปี	67	22.6
มีอายุระหว่าง 36 – 40 ปี	44	14.8
มีอายุระหว่าง 41 – 45 ปี	23	7.7
มีอายุระหว่าง 16 – 50 ปี	1	0.3
มีอายุมากกว่า 50 ปีขึ้นไป	1	0.3
ไม่ระบุช่วงอายุ	1	0.3
รวม	297	100.00

จากตาราง 4.20 แสดงช่วงอายุของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่าจากจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมดสามารถจำแนกช่วงอายุได้ดังนี้ มีอายุมากกว่า 31 ปี จำนวน 160 คน หรือคิดเป็นร้อยละ 53.9 มีอายุมากกว่า 31 - 35ปี จำนวน 67 คน หรือคิดเป็นร้อยละ 22.6 มีอายุมากกว่า 36 - 40 ปี จำนวน 44 คน หรือคิดเป็นร้อยละ 14.8 มีอายุมากกว่า 41 - 45 ปี จำนวน 23 คน หรือคิดเป็นร้อยละ 7.7 มีอายุมากกว่า 46 - 50 ปี จำนวน 1 คน หรือคิดเป็นร้อยละ 0.3 มีอายุมากกว่า 50 ปี ขึ้นไปจำนวน 1 คน หรือคิดเป็นร้อยละ 0.3 และไม่ระบุช่วงอายุ จำนวน 1 คน หรือคิดเป็นร้อยละ 0 .3

1.3 ระดับการศึกษา

ตารางที่ 4.21 ระดับการศึกษาของผู้ตอบแบบสอบถามที่ปฏิบัติงานที่ท่าอากาศยาน

ระดับการศึกษา	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่าระดับปริญญาตรี	11	3.7
ระดับปริญญาตรี	270	90.9
ระดับปริญญาโท	14	4.7
ระดับปริญญาเอก	0	0
ไม่ระบุการศึกษา	2	0.7
รวม	297	100

จากตารางที่ 4.21 พบว่าจากจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด สามารถจำแนกระดับการศึกษาได้ดังนี้ จบการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรีจำนวน 11 คน หรือคิดเป็นร้อยละ 3.7 จบการศึกษาระดับปริญญาตรีจำนวน 270 คน หรือคิดเป็นร้อยละ 90.9 จบการศึกษาสูงกว่าระดับปริญญาตรีจำนวน 14 คน หรือคิดเป็นร้อยละ 4.7 และไม่ระบุระดับการศึกษาจำนวน 2 คน หรือคิดเป็นร้อยละ 0.7

1.4 ระยะเวลาที่ทำงานเกี่ยวข้องกับธุรกิจการบิน และ/หรือธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจการบิน

ตารางที่ 4.22 ระยะเวลาที่ทำงานเกี่ยวข้องกับธุรกิจการบิน และ/หรือ ธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจการบินของผู้ตอบแบบสอบถามที่ปฏิบัติงาน ณ ท่าอากาศยาน

ระยะเวลาที่ทำงาน (ปี)	จำนวน	ร้อยละ
น้อยกว่า 5 ปี	141	47.5
5 -10 ปี	77	25.9
11 – 15 ปี	53	17.8
16 – 20 ปี	22	7.4
21 – 25 ปี	1	0.3
มากกว่า 25 ปี	2	0.7
รวม	296	100.0

จากตารางที่ 4.22 ซึ่งแสดงถึงระยะเวลาที่ผู้ตอบแบบสอบถามทำงานเกี่ยวข้องกับธุรกิจการบิน และ/หรือ ธุรกิจที่เกี่ยวเนื่องกับธุรกิจการบิน พบว่า มีผู้ที่ทำงานน้อยกว่า 5 ปี จำนวน 141 คน หรือคิดเป็นร้อยละ 47.5 มีระยะเวลาทำงาน 5 – 10 ปี จำนวน 77 คน หรือคิดเป็นร้อยละ 25.9 มีระยะเวลาทำงาน 11 -15 ปี จำนวน 53 คน หรือคิดเป็นร้อยละ 17.8 มีระยะเวลาทำงาน 16 – 20 ปี จำนวน 22 คน หรือคิดเป็นร้อยละ 7.4 มีระยะเวลาทำงาน 21 – 25 ปี จำนวน 1 คน หรือคิดเป็นร้อยละ 0.3 และมีระยะเวลาทำงานมากกว่า 25 ปี จำนวน 2 คน หรือคิดเป็นร้อยละ 0.7 จะเห็นได้ว่าผู้ที่ทำงานที่สนามบินส่วนใหญ่จะเป็นผู้มีระยะเวลาที่ทำงานน้อยอยู่เป็นจำนวนมาก คือน้อยกว่า 5 ปี ถึง 141 คน หรือร้อยละ 47.5 และถ้ารวมจำนวนผู้ที่ทำงานที่สนามบินน้อยกว่า 10 ปี จะมีมากถึง 218 คน หรือคิดเป็นร้อยละ 73.6 หรือประมาณ 3 ใน 4 ส่วน ของจำนวนผู้ที่ทำงานที่สนามบินทั้งหมด

1.5 จำนวนบุคลากรที่อยู่ใต้บังคับบัญชา

ตารางที่ 4.23 จำนวนบุคลากรที่อยู่ใต้บังคับบัญชาของผู้ตอบแบบสอบถามที่ปฏิบัติงานที่ท่าอากาศยาน

จำนวนบุคลากรที่อยู่ใต้บังคับบัญชา	จำนวน	ร้อยละ
ไม่มีผู้อยู่ใต้บังคับบัญชา	238	80.1
1 – 5 คน	16	5.4
6 – 10 คน	23	7.7
11 -15 คน	7	2.4
16 – 20 คน	8	2.7
21 – 25 คน	1	0.8
26 – 30 คน	4	1.3
รวม	297	100.0

จากตารางที่ 4.23 พบว่าจากจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด สามารถจำแนกจำนวนพนักงานที่อยู่ใต้การบังคับบัญชาได้ดังนี้ ไม่มีผู้ที่อยู่ใต้บังคับบัญชา 238 คน หรือคิดเป็นร้อยละ 80.1 มีผู้ที่อยู่ใต้บังคับบัญชา จำนวน 1 – 5 คน มี จำนวน 16 คน หรือคิดเป็นร้อยละ 5.4 มีผู้ที่อยู่ใต้บังคับบัญชาจำนวน 6 - 10 คน มีจำนวน 23 คน หรือคิดเป็นร้อยละ 7.7 มีผู้ที่อยู่ใต้บังคับบัญชาจำนวน 11 - 15 คน มีจำนวน 7 คน หรือคิดเป็นร้อยละ 2.4 มีผู้ที่อยู่ใต้บังคับบัญชาจำนวน 16 - 20 คน มีจำนวน 8 คน หรือคิดเป็นร้อยละ 2.7 มีผู้ที่อยู่ใต้บังคับบัญชาจำนวน 21 - 25 คน มีจำนวน 1 คน หรือคิดเป็นร้อยละ 0.8 และมีผู้ที่อยู่ใต้บังคับบัญชาจำนวน 26 - 30 คน มีจำนวน 4 คน หรือคิดเป็นร้อยละ 1.3

ตอนที่ 2 ความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณลักษณะ ความรู้ และความสามารถที่ผู้ปฏิบัติงานในระดับปฏิบัติงานซึ่งทำงานที่ท่าอากาศยานพึงมี

ตารางที่ 4.24 ความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณลักษณะ ความรู้ และความสามารถที่ผู้ปฏิบัติงานในระดับปฏิบัติงานซึ่งทำงานที่ท่าอากาศยานพึงมี

คน : ร้อยละ

คุณลักษณะ	ระดับความคิดเห็น						
	เห็นด้วยมากที่สุด	เห็นด้วยมาก	เห็นด้วยน้อย	เห็นด้วยน้อยที่สุด	ไม่เห็นด้วย	ไม่แสดงความคิดเห็น	รวม
<u>คุณลักษณะ ความรู้ ความสามารถและทักษะทั่วไป</u>							
1. มีทักษะในการติดต่อสื่อสารได้เป็นอย่างดี	169 (56.9%)	113 (38%)	14 (4.7%)	1 (0.3%)	- (0%)	- (0%)	27 (100%)
2. มีทักษะในการแก้ปัญหาเฉพาะหน้าได้เป็นอย่างดี	168 (56.6%)	112 (37.7%)	16 (5.4%)	1 (0.3%)	- (0%)	- (0%)	297 (100%)
3. มีทักษะในการวิเคราะห์หาเหตุผล	104 (35%)	156 (2.5%)	35 (11.8%)	1 (0.3%)	- (0%)	1 (0.3%)	297 (100%)
4. มีทักษะในการคิดอย่างสร้างสรรค์	80 (26.9%)	155 (52.2%)	57 (19.2%)	4 (1.3%)	- (0%)	1 (0.3%)	297 (100%)
5. มีทักษะการคิดอย่างเป็นระบบในการทำงานและการแก้ปัญหา	147 (49.%)	119 (40.17%)	30 (10.1%)	- (0%)	- (0%)	1 (0.3%)	297 (100%)
6. สามารถปรับตัวเข้ากับการเปลี่ยนแปลงของสภาพแวดล้อมได้ดี	152 (1.2%)	128 (43.1%)	17 (5.7%)	- (0%)	- (0%)	- (0%)	297 (100%)
7. สามารถจัดการกับการเปลี่ยนแปลงอื่นๆ ได้	114 (38.4%)	155 (52.2%)	24 (8.1%)	1 (0.3%)	1 (0.3%)	2 (0.7%)	297 (100%)
8. มีความสามารถในการใช้คอมพิวเตอร์ในการจัดการข้อมูลต่างๆ ได้ดี	74 (24.9%)	164 (55.2%)	1 (17.2%)	6 (2%)	2 (0.7%)	- (0%)	297 (100%)
9. มีทักษะพื้นฐานทางการวิจัยเพื่อใช้ในการแก้ปัญหาต่างๆ	58 (19.5%)	132 (44.4%)	89 (30%)	14 (4.7%)	2 (0.7%)	1 (0.3%)	297 (100%)
<u>คุณลักษณะ ความรู้ ความสามารถ และทักษะในการใช้ภาษาต่างประเทศ</u>							
10. มีทักษะในการใช้ภาษา-อังกฤษเพื่อการติดต่อสื่อสารทางการฟังและการพูดเป็นอย่างดี	175 (58.9%)	99 (33.3%)	19 (1.4%)	3 (1%)	1 (0.3%)	- (0%)	297 (100%)

ตารางที่ 4.24 (ต่อ)

คน : ร้อยละ

คุณลักษณะ	ระดับความคิดเห็น						
	เห็นด้วยมากที่สุด	เห็นด้วยมาก	เห็นด้วยน้อย	เห็นด้วยน้อยที่สุด	ไม่เห็นด้วย	ไม่แสดงความคิดเห็น	รวม
11. มีทักษะในการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการติดต่อสื่อสารทางการอ่านและการเขียนเป็นอย่างดี	128 (43.1%)	125 (42.1%)	41 (13.8%)	2 (0.7%)	1 (0.3%)	- (0%)	297 (100%)
12. มีทักษะในการใช้ภาษาต่างประเทศภาษาที่สองเพื่อการติดต่อสื่อสารทางการฟังและการพูดเป็นอย่างดี	70 (23.6%)	114 (38.4%)	65 (21.9%)	18 (6.1%)	25 (8.4%)	5 (1.7%)	297 (100%)
13. มีทักษะในการใช้ภาษาต่างประเทศภาษาที่สองเพื่อการติดต่อสื่อสารทางการอ่านและการเขียนเป็นอย่างดี	51 (17.2%)	98 (33%)	82 (27.6%)	23 (7.7%)	34 (11.4%)	9 (3%)	297 (100%)
<u>คุณลักษณะด้านความรู้ ความสามารถทางธุรกิจการบิน</u>							
14. เข้าใจความคิดรวบยอดพื้นฐานในสาขาธุรกิจการบินเป็นอย่างดี	56 (18.9%)	145 (48.8%)	77 (25.9%)	8 (2.7%)	4 (1.3%)	7 (2.4%)	297 (100%)
15. เข้าใจลำดับขั้นตอนการทำงานตามลักษณะหรือประเภทงานที่ปฏิบัติหน้าที่อยู่เป็นอย่างดี	111 (37.4%)	153 (51.5%)	27 (9.1%)	1 (0.3%)	1 (0.3%)	4 (1.3%)	297 (100%)
16. เข้าใจและเห็นความสำคัญของกระบวนการทำงานคุณภาพหรือกระบวนการทำงานที่เป็นไปตามมาตรฐานของงานในหน่วยงานที่ตนปฏิบัติอยู่	93 (31.3%)	162 (54.5%)	36 (12.1%)	2 (0.7%)	- (0%)	4 (1.3%)	297 (100%)
17. สามารถประยุกต์ทฤษฎีและความรู้ทางธุรกิจการบินต่างๆ ไปใช้ให้สอดคล้องกับเป้าหมายและวัตถุประสงค์ของการทำงานของตน	83 (27.9%)	10 (50.5%)	9 (19.9%)	2 (0.7%)	- (0%)	3 (1%)	297 (100%)
<u>คุณลักษณะการทำงานร่วมกับผู้อื่น</u>							
18. มีทักษะในการประสานกับผู้อื่นได้เป็นอย่างดี	176 (59.3%)	10 (35.4%)	13 (4.4%)	- (0%)	- (0%)	3 (1%)	297 (100%)

ตารางที่ 4.24 (ต่อ)

คน : ร้อยละ

คุณลักษณะ	ระดับความคิดเห็น						
	เห็นด้วยมากที่สุด	เห็นด้วยมาก	เห็นด้วยน้อย	เห็นด้วยน้อยที่สุด	ไม่เห็นด้วย	ไม่แสดงความคิดเห็น	รวม
19. มีทักษะในการทำงานเป็นกลุ่มได้เป็นอย่างดี	166 (55.9%)	107 (36%)	21 (7.1%)	- (0%)	- (0%)	3 (1%)	297 (100%)
20. มีทักษะในการจูงใจผู้ร่วมงาน	86 (29%)	161 (54.2%)	46 (15.5%)	1 (0.3%)	- (0%)	3 (1%)	297 (100%)
21. สามารถทำงานร่วมกับบุคลากรที่มีพื้นฐานความรู้ ประสบการณ์ที่แตกต่างและหลากหลายได้	12 (42.1%)	143 (48.1%)	24 (8.1%)	2 (0.7%)	- (0%)	3 (1%)	297 (100%)
<u>คุณลักษณะด้านเจตคติต่อการทำงาน</u>							
22. มีจิตสำนึกของการเป็นผู้ให้บริการ (Service mind)	199 (67%)	81 (27.3%)	12 (4%)	1 (0.3%)	- (0%)	4 (1.3%)	297 (100%)
23. มีศรัทธาและเชื่อมั่นในงานอาชีพของตน	161 (54.2%)	112 (37.7%)	18 (6.1%)	2 (0.7%)	- (0%)	4 (1.3%)	297 (100%)
24. มีความเป็นมืออาชีพในงานของตน (Professionalism)	145 (48.8%)	129 (43.4%)	17 (5.7%)	1 (0.3%)	- (0%)	5 (1.7%)	297
25. มีความรับผิดชอบตามหน้าที่ของตน	204 (68.7%)	79 (26.6%)	7 (2.4%)	1 (0.3%)	- (0%)	6 (2%)	297
26. มีความรับผิดชอบต่อผู้อื่น องค์กร และสังคมส่วนรวม	142 (47.8%)	130 (43.8%)	19 (6.4%)	2 (0.7%)	- (0%)	4 (1.3%)	297 (100%)
27. มีความอดทนมุ่งมั่นในการทำงานและต่อปัญหาต่างๆ ที่อาจเกิดขึ้นระหว่างการทำงาน	167 (56.2%)	108 (36.4%)	16 (5.4%)	1 (0.3%)	1 (0.3%)	4 (1.3%)	297 (100%)
28. เป็นผู้ที่ค้นคว้าและแสวงหาความรู้เพื่อพัฒนาตนเองและการทำงานอยู่เสมอ	108 (36.4%)	137 (46.1%)	46 (15.5%)	2 (0.7%)	- (0%)	4 (1.3%)	297 (100%)
29. คำนึกถึงประโยชน์ส่วนรวมมากกว่าประโยชน์ส่วนตน	119 (40.1%)	144 (48.5%)	26 (8.8%)	4 (1.3%)	- (0%)	4 (1.3%)	297 (100%)
30. ยอมรับและเรียนรู้เทคนิคและนวัตกรรมใหม่ๆ ที่สามารถนำมาใช้ในการทำงานได้	137 (46.1%)	128 (43.1%)	23 (7.7%)	4 (1.3%)	- (0%)	5 (1.7%)	297 (100%)

จากตารางที่ 4.24 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามซึ่งอยู่ในระดับปฏิบัติงานและทำงานอยู่ที่สนามบินมีความคิดเห็นเกี่ยวกับ คุณลักษณะ ความรู้และความสามารถที่ผู้ปฏิบัติงานในด้านธุรกิจการบินพึงมี ดังที่สามารถสรุปออกมาได้เป็นกลุ่มได้ดังนี้

1. คุณลักษณะ ความรู้ ความสามารถ และทักษะทั่วไป

พบว่ามีผู้ตอบแบบสอบถามแสดงความคิดเห็นว่า การมีทักษะในการติดต่อสื่อสารนั้นเป็นสิ่งที่สำคัญมาก มีผู้ตอบเห็นด้วยมากที่สุด จำนวน 169 คน หรือเป็นร้อยละ 56.9 และเห็นด้วยมาจำนวน 113 คน หรือคิดเป็นร้อยละ 38 การมีทักษะในการแก้ปัญหาเฉพาะหน้าได้เป็นอย่างดี มีผู้ตอบเห็นด้วยมากที่สุดจำนวน 168 คน หรือคิดเป็นร้อยละ 56.6 และตอบเห็นด้วยมาจำนวน 112 คน หรือ คิดเป็นร้อยละ 37.7 นอกจากนั้นความสามารถในการปรับตัวเข้ากับการเปลี่ยนแปลงของสภาพแวดล้อม และการมีทักษะการคิดอย่างเป็นระบบในการทำงานและการแก้ปัญหา จัดได้ว่าเป็นสิ่งที่มีความสำคัญมารองลงมา โดยมีผู้ตอบแบบสอบถามที่แสดงความคิดเห็นที่เห็นด้วยมากที่สุด จำนวน 152 คน หรือคิดเป็นร้อยละ 1.2 และจำนวน 147 คน หรือคิดเป็นร้อยละ 49.5 ตามลำดับ

2. คุณลักษณะด้านความรู้ ความสามารถ และทักษะทางการใช้ภาษาต่างประเทศ

พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นว่า ทักษะการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการติดต่อสื่อสารทางการฟัง และการพูดมีความสำคัญมากที่สุด มีผู้ตอบแสดงความเห็นด้วยมากที่สุด จำนวน 175 คน หรือคิดเป็นร้อยละ 58.9 และแสดงความเห็นด้วยมากอีกจำนวน 99 คน หรือคิดเป็นร้อยละ 33.3 ในขณะที่ทักษะการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการติดต่อสื่อสารทางการอ่านและการเขียน มีความสำคัญน้อยกว่า ส่วนทักษะการใช้ภาษาต่างประเทศภาษาที่สอง เพื่อการฟัง การพูด การอ่านและการเขียนนั้น ผู้ตอบแบบสอบถามกลุ่มนี้ยังแสดงความคิดเห็นด้วยว่าควรมีน้อยและแตกต่างกัน

3. คุณลักษณะด้านความรู้ ความสามารถทางธุรกิจการบิน

ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นว่า การมีความเข้าใจความคิดรวบยอดพื้นฐานในสาขาวิชาธุรกิจการบิน การเข้าใจลำดับขั้นตอนการทำงานตามลักษณะหรือกระบวนการทำงานที่เป็นไปตามมาตรฐานของงานในหน่วยงานหรือปฏิบัติอยู่ และความสามารถที่จะประยุกต์ทฤษฎีและความรู้ทางธุรกิจการบินต่าง ๆ ไปใช้ให้สอดคล้องกับเป้าหมายและวัตถุประสงค์ของการทำงาน

นั้น มีความคิดเห็นเกี่ยวกับประเด็นดังกล่าวในระดับที่เห็นด้วยอย่าง ซึ่งอาจจะกล่าวได้ว่าความรู้ความสามารถทางธุรกิจการบินโดยรวมในความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามกลุ่มนี้มีความสำคัญอยู่แต่ไม่ถึงกับมากที่สุด ผู้ที่จะทำงานในสาขาธุรกิจการบินควรมีความรู้ ความสามารถทางธุรกิจการบินพอสมควรก็เพียงพอกับการทำงานแล้ว

4. คุณลักษณะการทำงานร่วมกับผู้อื่น

ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นว่า ทักษะในการประสานงานกับผู้อื่นมีผู้แสดงความคิดเห็นอย่างมากที่สุด จำนวน 176 คน หรือ คิดเป็นร้อยละ 59.3 และแสดงความคิดเห็นด้วยอย่างมาก จำนวน 105 คน หรือคิดเป็นร้อยละ 35.4 ทักษะการทำงานเป็นกลุ่ม มีผู้ตอบแสดงความคิดเห็นด้วยอย่างมากที่สุด จำนวน 166 คน หรือคิดเป็นร้อยละ 55.9 และแสดงความคิดเห็นที่เห็นด้วยอย่างมากจำนวน 107 คน หรือคิดเป็นเป็นร้อยละ 36

5. คุณลักษณะด้านเจตคติต่อการทำงาน

พบว่ามีผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเรียงลำดับจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้ การมีความรับผิดชอบตามหน้าที่ของตนมีความสำคัญมากที่สุด มีผู้ตอบแบบสอบถามแสดงความคิดเห็นด้วยอย่างมากที่สุด จำนวน 204 คน หรือคิดเป็นร้อยละ 68.7 การมีจิตสำนึกของการเป็นผู้ให้บริการมีผู้ตอบแบบสอบถามแสดงความคิดเห็นด้วยมากที่สุด จำนวน 199 คน หรือคิดเป็นร้อยละ 67 การมีความอดทนมุ่งมั่นในการทำงานและต่อปัญหาต่าง ๆ ที่อาจจะเกิดขึ้นระหว่างการทำงาน มีผู้ตอบแสดงความคิดเห็นด้วยอย่างมากที่สุด จำนวน 167 คน หรือคิดเป็นร้อยละ 56.2 และการมีศรัทธาและเชื่อมั่นในงานอาชีพของตน มีผู้ตอบแสดงความคิดเห็นด้วยอย่างมากที่สุด จำนวน 161 คน หรือคิดเป็นร้อยละ 54.2

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเกี่ยวกับการจัดหลักสูตรสาขาวิชาธุรกิจการบินในระดับปริญญาตรี

จากการตอบแบบสอบถามตอนที่ 3 ซึ่งมีลักษณะของคำถามปลายเปิด พบว่าข้อเสนอแนะที่ได้มีความหลากหลาย ดังนั้นผู้วิจัยเลือกนำเสนอเฉพาะข้อเสนอแนะที่มีผู้ตอบแบบสอบถามได้เสนอแนะมาก 3 อันดับแรกของแต่ละกลุ่มดังต่อไปนี้

กลุ่มที่ 1 ข้อเสนอแนะที่เกี่ยวข้องกับจิตวิทยา

1. ควรจัดสอนด้านจิตวิทยาการทำงานร่วมกับผู้อื่น (จำนวนผู้เสนอ 3 คน)

2. ควรจัดสอนหลักจิตวิทยาในการปรับตัวเข้ากับเพื่อนร่วมงาน (จำนวนผู้เสนอ 3 คน)

3. ควรจะสอนให้รู้ถึงพื้นฐานความแตกต่างระหว่างบุคคล (จำนวนผู้เสนอ 2 คน)

กลุ่มที่ 2 ข้อเสนอแนะที่เกี่ยวข้องกับภาษาและการใช้ภาษาเพื่อการสื่อสาร

1. ควรจัดให้มีการสอนด้านภาษาอังกฤษอย่างมาก ให้อยู่ในระดับดีถึงดีมาก ทั้งทักษะการฟัง การพูด การอ่านและการเขียน (จำนวนผู้เสนอ 17 คน)

2. มีความจำเป็นต้องสอนภาษาต่างประเทศภาษาที่สองหรือสามที่ไม่ใช่ภาษาอังกฤษ เพราะจะทำให้เป็นประโยชน์กับตัวผู้เรียนเองและสายการบินที่จะนำไปทำงาน โดยภาษาที่ได้รับการเสนอแนะคือ ภาษาจีน ภาษาญี่ปุ่น ภาษาเยอรมัน และภาษาฝรั่งเศส (จำนวนผู้เสนอ 16 คน)

3. มีทักษะการใช้ภาษาที่ดี เช่น ทักษะการใช้ภาษาเพื่อโน้มน้าวจิตใจ ทักษะการพูดต่อรอง ทักษะการพูดจูงใจ หรือ ทักษะการพูดอย่างสุภาพ (จำนวนผู้เสนอ 5 คน)

กลุ่มที่ 3 ข้อเสนอแนะที่เกี่ยวข้องกับงานหรือความรู้ทางธุรกิจการบิน

1. ควรจะเน้นผู้เรียนเห็นภาพรวมของงานสายการบินและมีพื้นฐานความเข้าใจในงานธุรกิจการบินด้านต่างๆ อย่างครบถ้วน(จำนวนผู้เสนอ 10 คน)

2. ควรจะให้นักศึกษาได้ไปฝึกงานในสถานที่จริง เพื่อได้ประสบการณ์ตรงในการทำงาน (จำนวนผู้เสนอ 8 คน)

3. ควรให้ความรู้พื้นฐานและขั้นตอนการให้บริการภาคพื้น ในท่าอากาศยานและบนเครื่องบิน รวมไปถึงด้านเกี่ยวกับเอกสารในการเดินทาง กระบวนการ และขั้นตอนต่างๆในการ

เดินทางของผู้โดยสาร เช่น ระบบการจองตั๋ว การสำรองที่นั่ง และการตรวจรับบัตรโดยสาร (จำนวนผู้ตอบเสนอ 5 คน)

กลุ่มที่ 4 ข้อเสนอแนะที่เกี่ยวข้องกับคุณลักษณะที่พึงประสงค์

1. ผู้ที่จะทำงานสายการบินจะต้องมีใจรักงานบริการ (Service Mind) (จำนวนผู้เสนอ 21 คน)

2. ผู้ที่จะทำงานสายการบินจะต้องมีความอดทนสูง เช่น อดทนต่องาน อดทนต่อปัญหา (จำนวนผู้เสนอ 18 คน)

3. ผู้ที่จะทำงานสายการบินจะต้องเป็นผู้ที่มีอารมณ์มั่นคงและสามารถควบคุมอารมณ์ได้ มีปฏิภาณไหวพริบและความสามารถในการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้เป็นอย่างดี (จำนวนผู้เสนอ 10 คน)

กลุ่มที่ 5 ข้อเสนอแนะที่เกี่ยวข้องกับคอมพิวเตอร์และระบบสารสนเทศ

1. ควรจะมีพื้นฐานการใช้คอมพิวเตอร์ทั่วไปที่ดี (จำนวนผู้เสนอ 10 คน)

2. ควรเข้าใจในระบบสารสนเทศที่เกี่ยวข้องกับงานทั่วๆ ไปและงานสายการบิน (จำนวนผู้เสนอ 8 คน)

3. ควรศึกษาระบบคอมพิวเตอร์ในการสำรองที่นั่งและการเช็คอิน (จำนวนผู้เสนอ 4 คน)

กลุ่มที่ 6 ข้อเสนอแนะอื่น ๆ

1. ควรจะต้องเน้นการฝึกปฏิบัติจริงมากกว่าการเรียนภาคทฤษฎีเพียงอย่างเดียว (จำนวนผู้เสนอ 5 คน)

2. ควรจะเข้าใจในความแตกต่างของเชื้อชาติ ศาสนา ภาษาและวัฒนธรรม (จำนวนผู้ตอบเสนอ 3 คน)

3. ควรจะมีการคัดเลือกนักศึกษาและทดสอบทัศนคติของผู้เรียนที่จะเข้ามาเรียนในสาขาวิชานี้ (จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามที่เสนอ 3 คน)

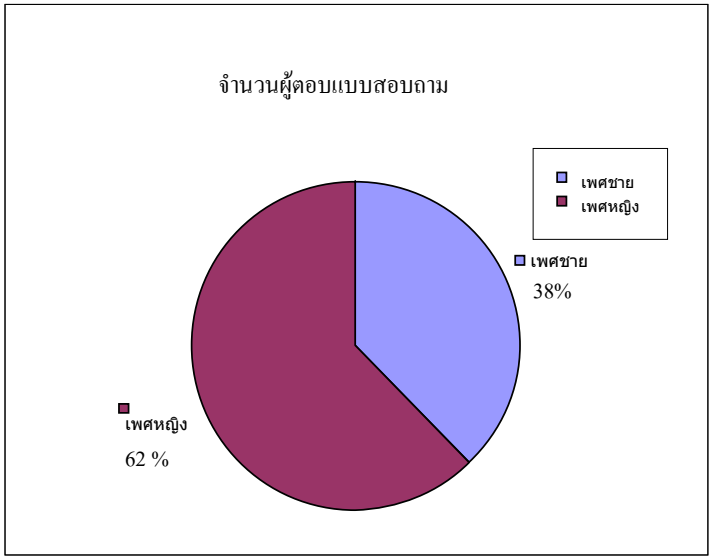
กลุ่มที่3 พนักงานสายการบินผู้ปฏิบัติหน้าที่บนเครื่องบิน

จากจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามที่ส่งออกไปยังพนักงานที่ปฏิบัติหน้าที่บนเครื่องบิน จำนวน 400 ชุด พบว่าได้รับแบบสอบถามกลับคืนมาจำนวน 339 ชุด หรือคิดเป็นร้อยละ 84.75 ของจำนวนแบบสอบถามที่ส่งออกไปทั้งหมด ซึ่งจากแบบสอบถามดังกล่าวที่ได้รับกลับคืนมา สามารถนำเสนอผลของการเก็บข้อมูล โดยแบ่งออกเป็น 3 ตอนดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

1.1 เพศ

จากจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมดสามารถจำแนกผู้ตอบแบบสอบถามได้ดังนี้ เพศชาย จำนวน 128 คน หรือคิดเป็นร้อยละ 37.8 และเพศหญิง จำนวน 211 คนหรือคิดเป็นร้อยละ 62.2 ดังสามารถนำเสนอในรูปของแผนภูมิวงกลมได้ดังนี้



ภาพที่ 6 เพศของผู้ตอบแบบสอบถาม

1.2 ช่วงอายุผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 4.25 ช่วงอายุของผู้ตอบแบบสอบถาม

ช่วงอายุของผู้ตอบแบบสอบถาม	จำนวน	ร้อยละ
อายุน้อยกว่า 31 ปี	103	30.5
อายุระหว่าง 31 ถึง 35 ปี	44	13.0
อายุระหว่าง 36 ถึง 40 ปี	66	19.5
อายุระหว่าง 41 ถึง 45 ปี	59	17.4
อายุระหว่าง 46 ถึง 50 ปี	44	13.0
อายุมากกว่า 50 ปี	22	6.5
ไม่ระบุช่วงอายุ	1	0.3
รวม	339	100.0

จากตารางที่ 4.25 พบว่าจากจำนวนผู้ตอบแบบสอบทั้งหมดสามารถจำแนกช่วงอายุได้ดังนี้ มีอายุน้อยกว่า 31 ปี จำนวน 103 คน หรือคิดเป็นร้อยละ 30.5 มีอายุระหว่าง 31 ถึง 35 ปี จำนวน 44 คน หรือคิดเป็นร้อยละ 13.0 มีอายุระหว่าง 36 ถึง 40 ปี จำนวน 66 คน คิดเป็นร้อยละ 19.5 มีอายุระหว่าง 41 ถึง 45 ปี จำนวน 59 คน หรือคิดเป็นร้อยละ 17.4 มีอายุระหว่าง 46 ถึง 50 ปี จำนวน 44 หรือคิดเป็นร้อยละ 13 มีอายุมากกว่า 50 ปี จำนวน 22 คน หรือคิดเป็นร้อยละ 6.5 และไม่ระบุช่วงอายุ จำนวน 1 คน หรือคิดเป็นร้อยละ 0.3

1.3 ระดับการศึกษา

ตารางที่ 4.26 ระดับการศึกษาของผู้ตอบแบบสอบถาม

ระดับการศึกษา	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่าระดับปริญญาตรี	35	1.3
ระดับปริญญาตรี	256	75.5
ระดับปริญญาโท	44	13.0
ระดับปริญญาเอก	2	0.6
ไม่ระบุระดับการศึกษา	2	0.6
รวม	339	100

จากตารางที่ 4.26 พบว่าจากจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด 339 คน สามารถจำแนกระดับการศึกษา ได้ดังนี้ จบการศึกษาต่ำกว่าระดับปริญญาตรี จำนวน 35 คน หรือคิดเป็นร้อยละ 10.3 จบการศึกษา ระดับปริญญาตรี จำนวน 256 คน หรือคิดเป็นร้อยละ 75.5 จบการศึกษาระดับปริญญาโท จำนวน 44 คนหรือคิดเป็นร้อยละ 13 ระดับปริญญาเอก จำนวน 2 คน หรือคิดเป็นร้อยละ 0.6 และไม่ระบุระดับการศึกษา จำนวน 2 คน หรือคิดเป็นร้อยละ 0.6

1.4 ระยะเวลาที่ทำงาน

ตารางที่ 4.27 ระยะเวลาที่ทำงานเกี่ยวข้องกับธุรกิจการบิน และหรือธุรกิจที่เกี่ยวเนื่องกับธุรกิจการบินของผู้ตอบแบบสอบถาม

ระยะเวลาที่ทำงาน	จำนวน	ร้อยละ
น้อยกว่า 5 ปี	70	20.6
5 – 10 ปี	63	18.6
11 – 15	59	17.4
16 – 20	73	21.5
21 - 25	41	12.1
มากกว่า 25 ปี	33	9.7
รวม	339	100.0

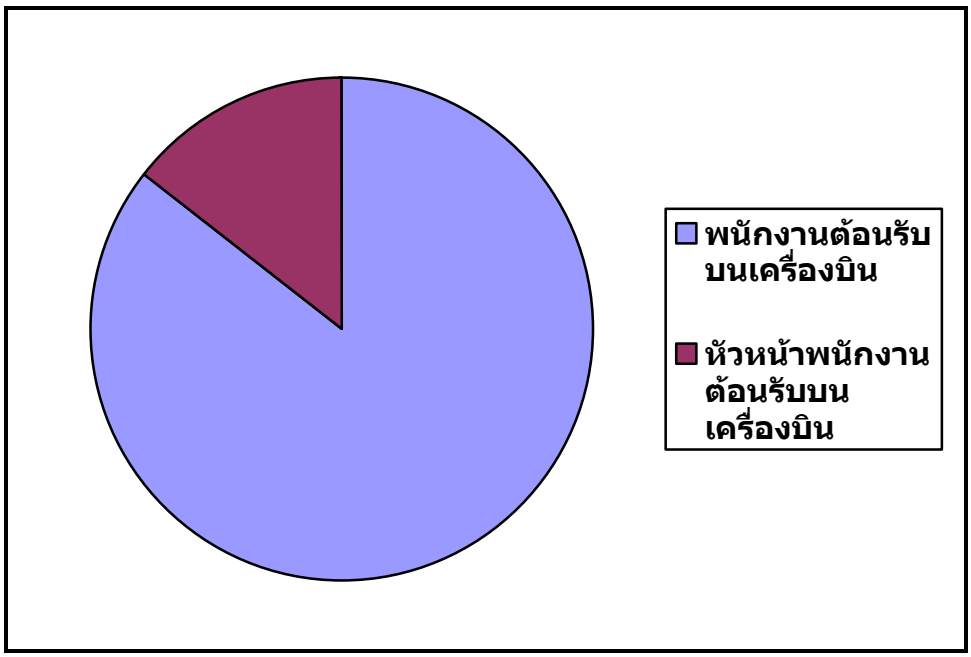
จากตารางที่ 4.27 แสดงถึงระยะเวลาที่ผู้ตอบแบบสอบถามทำงานเกี่ยวข้องกับธุรกิจการบิน และหรือธุรกิจที่เกี่ยวเนื่องกับธุรกิจการบิน พบว่ามีผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระยะเวลาทำงานน้อยกว่า 5 ปี จำนวน 70 คน หรือคิดเป็นร้อยละ 20.6 มีผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระยะเวลาทำงานระหว่าง 5 – 10 ปี จำนวน 63 คน หรือคิดเป็นร้อยละ 18.6 มีผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระยะเวลาทำงานระหว่าง 11 – 15 ปี จำนวน 59 คน หรือคิดเป็นร้อยละ 17.4 มีผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระยะเวลาทำงานระหว่าง 16 – 20 ปี จำนวน 73 คน หรือคิดเป็นร้อยละ 21.5 ปี ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระยะเวลาทำงานระหว่าง 21 – 25 ปี จำนวน 41 คน หรือคิดเป็นร้อยละ 12.1 และมีผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระยะเวลาทำงานมากกว่า 25 ปี จำนวน 33 คน หรือคิดเป็นร้อยละ 9.7 ซึ่งจากตารางดังกล่าวข้างต้นจะเห็นได้ว่า ช่วงระยะเวลาทำงานของพนักงานกลุ่มนี้ในแต่ละช่วงจะมีบุคลากรทำงานในอัตราส่วนที่ไม่แตกต่างกันมาก ยกเว้นช่วงระยะเวลาทำงาน 21 – 25 ปี และช่วงระยะเวลาทำงานมากกว่า 25 ปี จะมีจำนวนที่น้อยกว่าช่วงอื่นๆ อยู่พอสมควร

1.5 ตำแหน่งงาน

จากจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามในกลุ่มนี้จำนวน 339 คน สามารถจำแนกตำแหน่งออกได้เป็น 2 กลุ่มดังนี้

1.5.1 ตำแหน่งพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน มีจำนวน 290 คน หรือคิดเป็นร้อยละ 85.5

1.5.2 ตำแหน่งหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินมีจำนวน 49 คน หรือคิดเป็นร้อยละ 14.5



ภาพที่ 7 ตำแหน่งงานของผู้ตอบแบบสอบถาม

1.6 จำนวนบุคลากรที่อยู่ใต้การบังคับบัญชา

ตารางที่ 4.28 จำนวนบุคลากรที่อยู่ใต้การบังคับบัญชาของผู้ตอบแบบสอบถาม

จำนวนบุคลากรใต้การบังคับบัญชา	จำนวน	ร้อยละ
ไม่มีผู้อยู่ใต้บังคับบัญชา	290	85.5
1 – 5 คน	2	0.6
6 – 10 คน	26	7.7
11 – 15 คน	3	0.9
16 – 20 คน	17	5.0
มากกว่า 20 คนขึ้นไป	1	0.3
รวม	339	100.0

จากตารางที่4.28 แสดงจำนวนบุคลากรที่อยู่ใต้บังคับบัญชา พบว่ามีผู้ตอบแบบสอบถามที่ไม่มีผู้ใต้บังคับบัญชา จำนวน 290 คน หรือคิดเป็นร้อยละ 85.5 มีผู้ตอบแบบสอบถามที่มีผู้ใต้บังคับบัญชาระหว่าง 1 – 5 คน จำนวน 2 คน หรือคิดเป็นร้อยละ 0.6 มีผู้ตอบแบบสอบถามที่มีผู้ใต้บังคับบัญชาระหว่าง 6 – 10 คน จำนวน 3 คน หรือคิดเป็นร้อยละ 0.9 มีผู้ตอบแบบสอบถามที่มีผู้ใต้บังคับบัญชาระหว่าง 11 – 15 คน จำนวน 26 คน หรือคิดเป็นร้อยละ 7.7 มีผู้ตอบแบบสอบถามที่มีผู้ใต้บังคับบัญชาระหว่าง 16 – 20 คน จำนวน 17 คน หรือคิดเป็นร้อยละ 5 และมีผู้ตอบแบบสอบถามที่มีผู้ใต้บังคับบัญชามากกว่า 20 คนจำนวน 1 คน หรือคิดเป็นร้อยละ 3

ตารางที่4.29 ความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณลักษณะ ความรู้ และความสามารถของผู้ปฏิบัติงานบนเครื่องบินพึงมี

คน : ร้อยละ

คุณลักษณะ	ระดับความคิดเห็น						
	เห็นด้วยมากที่สุด	เห็นด้วยมาก	เห็นด้วยน้อย	เห็นด้วยน้อยที่สุด	ไม่เห็นด้วย	ไม่แสดงความคิดเห็น	รวม
<u>คุณลักษณะ ความรู้ ความสามารถและทักษะทั่วไป</u>							
1. มีทักษะในการติดต่อสื่อสารเป็นอย่างดี	193 (56.9%)	135 (39.8%)	11 (3.2%)	- (0%)	- (0%)	- (0%)	339 (100%)
2. มีทักษะในการแก้ปัญหาเฉพาะหน้าได้เป็นอย่างดี	200 (59%)	127 (37.5%)	11 (3.2%)	- (0%)	- (0%)	1 (0.3%)	339 (100%)
3. มีทักษะในการวิเคราะห์หาเหตุผล	80 (23.6%)	198 (58.4%)	57 (16.8%)	3 (0.9%)	1 (0.3%)	- (0%)	339 (100%)
4. มีทักษะในการคิดอย่างสร้างสรรค์	91 (26.8%)	189 (55.8%)	52 (15.3%)	6 (1.8%)	1 (0.3%)	- (0%)	339 (100%)
5. มีทักษะการคิดอย่างเป็นระบบในการทำงานและการแก้ปัญหา	10 (44.2%)	153 (45.1%)	35 (10.3%)	1 (0.3%)	- (0%)	- (0%)	339 (100%)
6. สามารถปรับตัวเข้ากับการเปลี่ยนแปลงของสภาพแวดล้อมได้ดี	217 (64%)	111 (32.7%)	10 (2.9%)	1 (0.3%)	- (0%)	- (0%)	339 (100%)
7. สามารถจัดการกับการเปลี่ยนแปลงอื่นๆ ได้	142 (41.9%)	162 (47.8%)	33 (9.7%)	1 (0.3%)	- (0%)	1 (0.3%)	339 (100%)
8. มีความสามารถในการใช้คอมพิวเตอร์ในการจัดการข้อมูลต่างๆ ได้ดี	18 (5.3%)	160 (47.2%)	131 (38.6%)	26 (7.7%)	2 (0.6%)	2 (0.6%)	339 (100%)
9. มีทักษะพื้นฐานทางการวิจัยเพื่อใช้ในการแก้ปัญหาต่างๆ	36 (10.6%)	140 (41.3%)	143 (42.2%)	14 (4.1%)	4 (1.2%)	2 (0.6%)	339 (100%)
<u>คุณลักษณะด้านความรู้ ความสามารถและทักษะทางการใช้ภาษาต่างประเทศ</u>							
10. มีทักษะในการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการติดต่อสื่อสารทางการฟังและการพูดเป็นอย่างดี	182 (53.7%)	140 (41.3%)	17 (5%)	- (0%)	- (0%)	- (0%)	339 (100%)

ตารางที่4.29 (ต่อ)

คน : ร้อยละ

คุณลักษณะ	ระดับความคิดเห็น						
	เห็นด้วยมากที่สุด	เห็นด้วยมาก	เห็นด้วยน้อย	เห็นด้วยน้อยที่สุด	ไม่เห็นด้วย	ไม่แสดงความคิดเห็น	รวม
11. มีทักษะในการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการติดต่อสื่อสารทางการอ่านและการเขียนเป็นอย่างดี	80 (23.6%)	191 (56.3%)	67 (19.8%)	1 (0.3%)	- (0%)	- (0%)	339 (100%)
12. มีทักษะในการใช้ภาษาต่างประเทศภาษาที่สองเพื่อการติดต่อสื่อสารทางการฟังและการพูดเป็นอย่างดี	45 (13.3%)	143 (42.2%)	97 (28.6%)	24 (7.1%)	18 (5.3%)	12 (3.5%)	339 (100%)
13. มีทักษะในการใช้ภาษาต่างประเทศภาษาที่สองเพื่อการติดต่อสื่อสารทางการอ่านและการเขียนเป็นอย่างดี	13 (3.8%)	95 (28.0%)	137 (4.4%)	48 (14.2%)	29 (8.6%)	17 (5%)	339 (100%)
<u>คุณลักษณะด้านความรู้ความสามารถทางธุรกิจการบิน</u>							
14. เข้าใจความคิดรวบยอดพื้นฐานในสาขาธุรกิจการบินเป็นอย่างดี	36 (10.6%)	182 (53.7%)	98 (28.9%)	8 (2.4%)	3 (0.9%)	12 (3.5%)	339 (100%)
15. เข้าใจลำดับขั้นตอนการทำงานตามลักษณะหรือประเภทงานที่ปฏิบัติหน้าที่อยู่เป็นอย่างดี	146 (43.1%)	172 (50.7%)	18 (5.3%)	2 (0.6%)	- (0%)	1 (0.3%)	339 (100%)
16. เข้าใจและเห็นความสำคัญของกระบวนการทำงานคุณภาพหรือระบวนการทำงานที่เป็นไปตามมาตรฐานของงานในหน่วยงานที่ตนปฏิบัติอยู่	114 (33.6%)	190 (56%)	31 (9.1%)	3 (0.9%)	- (0%)	1 (0.3%)	339 (100%)

ตารางที่4.29 (ต่อ)

คน : ร้อยละ

คุณลักษณะ	ระดับความคิดเห็น						
	เห็นด้วยมากที่สุด	เห็นด้วยมาก	เห็นด้วยน้อย	เห็นด้วยน้อยที่สุด	ไม่เห็นด้วย	ไม่แสดงความคิดเห็น	รวม
17. สามารถประยุกต์ทฤษฎีและความรู้ทางธุรกิจการบินต่างๆ ไปใช้ให้สอดคล้องกับเป้าหมายและวัตถุประสงค์ของการทำงานของตน	71 (20.9%)	191 (56.3%)	72 (21.2%)	4 (1.2%)	- (0%)	1 (0.3%)	339 (100%)
<u>คุณลักษณะการทำงานร่วมกับผู้อื่น</u>							
18. มีทักษะในการประสานกับผู้อื่นได้เป็นอย่างดี	230 (67.8%)	106 (31.3%)	3 (0.9%)	- (0%)	- (0%)	- (0%)	339 (100%)
19. มีทักษะในการทำงานเป็นกลุ่มได้เป็นอย่างดี	227 (67%)	104 (30.7%)	7 (2.1%)	1 (0.3%)	- (0%)	1 (0%)	339 (100%)
20. มีทักษะในการจูงใจผู้ร่วมงาน	126 (37.2%)	172 (50.7%)	38 (11.2%)	3 (0.9%)	- (0%)	- (0%)	339 (100%)
21. สามารถทำงานร่วมกับบุคลากรที่มีพื้นฐานความรู้ประสบการณ์ที่แตกต่างและหลากหลายได้	166 (49%)	10 (44.2%)	21 (6.2%)	2 (0.6%)	- (0%)	- (0%)	339 (100%)
<u>คุณลักษณะด้านเจตคติต่อการทำงาน</u>							
22. มีจิตสำนึกของการเป็นผู้ให้บริการ (Service mind)	245 (72.3%)	87 (25.7%)	7 (2.1%)	- (0%)	- (0%)	- (0%)	339 (100%)
23. มีศรัทธาและเชื่อมั่นในงานอาชีพของตน	221 (65.2%)	101 (29.8%)	13 (3.8%)	2 (0.6%)	- (0%)	2 (0.6%)	339 (100%)
24. มีความเป็นมืออาชีพในงานของตน (Professionalism)	212 (62.5%)	117 (34.5%)	7 (2.1%)	1 (0.3%)	- (0%)	2 (0.6%)	339 (100%)
25. มีความรับผิดชอบตามหน้าที่ของตน	236 (69.6%)	97 (28.6%)	5 (1%)	- (0%)	- (0%)	1 (0.3%)	339 (100%)
26. มีความรับผิดชอบต่อผู้อื่น องค์กร และสังคมส่วนรวม	172 (50.7%)	147 (43.4%)	19 (5.6%)	1 (0.3%)	- (0%)	- (0%)	339 (100%)

ตารางที่4.29 (ต่อ)

คน : ร้อยละ

คุณลักษณะ	ระดับความคิดเห็น						
	เห็นด้วยมากที่สุด	เห็นด้วยมาก	เห็นด้วยน้อย	เห็นด้วยน้อยที่สุด	ไม่เห็นด้วย	ไม่แสดงความคิดเห็น	รวม
27. มีความอดทนมุ่งมั่นในการทำงานและต่อปัญหาต่างๆ ที่อาจเกิดขึ้นระหว่างการทำงาน	202 (59.6%)	118 (34.8%)	19 (5.6%)	- (0%)	- (0%)	- (0%)	339 100%)
28. เป็นผู้ที่ค้นคว้าและแสวงหาความรู้เพื่อพัฒนาตนเองและการทำงานอยู่เสมอ	112 (33%)	171 (50.4%)	52 (1.3%)	4 (1.2%)	- (0%)	- (0%)	339 (100%)
29. คำนึกถึงประโยชน์ส่วนรวมมากกว่าประโยชน์ส่วนตน	152 (44.8%)	156 (46%)	28 (8.3%)	2 (0.6%)	1 (0.3%)	- (0%)	339 (100%)
30. ยอมรับและเรียนรู้เทคนิคและนวัตกรรมใหม่ๆ ที่สามารถนำมาใช้ในการทำงานได้	146 (43.1%)	165 (48.7%)	25 (7.4%)	2 (0.6%)	1 (0.3%)	- (0%)	339 (100%)

จากตารางที่ 4.29 ได้แสดงข้างต้นชี้ให้เห็นว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณลักษณะ ความรู้ และความสามารถที่พึงมีของผู้ที่ปฏิบัติงานบนเครื่องบิน โดยที่สามารถสรุปออกมาเป็นประเด็นๆได้ดังนี้

1. คุณลักษณะ ความรู้ ความสามารถ และทักษะทั่วไป

พบว่า ความสามารถในการปรับตัวให้เข้ากับการเปลี่ยนแปลงของสภาพแวดล้อมได้ดีมีความสำคัญมากที่สุด กล่าวคือ มีผู้แสดงความคิดเห็นด้วยมากที่สุด จำนวน 217 คน หรือคิดเป็นร้อยละ 64 รองลงมาคือทักษะในการแก้ปัญหาเฉพาะหน้าได้เป็นอย่างดี มีผู้แสดงความคิดเห็นด้วยมากที่สุด จำนวน 200 คน หรือคิดเป็นร้อยละ 59 และลำดับที่สามคือ การมีทักษะในการติดต่อสื่อสารเป็นอย่างดี มีผู้แสดงความคิดเห็นด้วยมากที่สุด จำนวน 193 คน หรือคิดเป็นร้อยละ 56.9

2. คุณลักษณะด้านความรู้ ความสามารถและทักษะการใช้ภาษาต่างประเทศ

พบว่าทักษะในการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการติดต่อสื่อสารทางการฟังและการพูดเป็นอย่างดีมีความสำคัญมากที่สุด มีผู้ที่เห็นด้วยอย่างมากที่สุดจำนวน 182 คน หรือคิดเป็นร้อยละ 53.7 แสดงความคิดเห็นที่เห็นด้วยอย่างมากจำนวน 140 คนหรือคิดเป็นร้อยละ 41.3 ในขณะที่ทักษะในการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารทางการเขียนและการอ่าน ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความคิดเห็นด้วยในระดับที่รองลงมาคือ เห็นด้วยมากที่สุด จำนวน 80 คน หรือคิดเป็นร้อยละ 23.6 เห็นด้วยมาก จำนวน 191 คน หรือคิดเป็นร้อยละ 56.3 ส่วนทักษะการใช้ภาษาต่างประเทศภาษาที่สองเพื่อการติดต่อสื่อสารทางการฟังการพูด การอ่าน และการเขียน มีการแสดงความคิดเห็นที่น้อยและแตกต่างกันออกไป

3. คุณลักษณะความรู้ ความสามารถทางธุรกิจการบิน

พบว่า ความสามารถในการประยุกต์ทฤษฎีและความรู้ทางธุรกิจการบินต่าง ๆ ไปใช้ให้สอดคล้องกับเป้าหมายและวัตถุประสงค์ของการทำงาน มีจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามที่เห็นด้วยอย่างมากจำนวน 191 คน หรือคิดเป็นร้อยละ 56.3 การมีความเข้าใจ และเห็นความสำคัญของกระบวนการทำงานคุณภาพหรือกระบวนการทำงานที่เป็นไปตามมาตรฐานของงานในหน่วยงานที่ผู้ตอบแบบสอบถามปฏิบัติอยู่ มีผู้แสดงความคิดเห็นด้วยอย่างมาก จำนวน 190 คน หรือคิดเป็นร้อยละ 56 การมีความเข้าใจความคิดรวบยอดพื้นฐานในสาขาวิชาธุรกิจการบินเป็นอย่างดี มีผู้แสดงความคิดเห็นด้วยอย่างมากจำนวน 182 คน หรือคิดเป็นร้อยละ 53.7 และการมีความเข้าใจลำดับขั้นตอนการทำงาน ตามลักษณะหรือประเภทงานที่ปฏิบัติหน้าที่อยู่ มีผู้แสดงความคิดเห็นด้วยอย่างมาก จำนวน 172 คน หรือคิดเป็นร้อยละ 50.7

4. คุณลักษณะการทำงานร่วมกับผู้อื่น

พบว่าทักษะในการประสานงานกับผู้อื่นมีความสำคัญมากที่สุด กล่าวคือ มีผู้ตอบที่แสดงความคิดเห็นอย่างมากที่สุดจำนวน 230 คน หรือคิดเป็น ร้อยละ 67.8 การมีทักษะในการทำงานเป็นกลุ่ม มีผู้ตอบที่แสดงความคิดเห็นอย่างมากที่สุดจำนวน 227 คนหรือคิดเป็นร้อยละ 67

5. คุณลักษณะด้านเจตคติต่อการทำงาน

พบว่าการมีจิตสำนึกของการเป็นผู้ให้บริการ มีผู้แสดงความคิดเห็นด้วยอย่างมากที่สุด จำนวน 245 คน หรือคิดเป็นร้อยละ 72.3 หรือประมาณสามในสี่ส่วนของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด ลำดับที่สองรองลงมาคือ การมีความรับผิดชอบตามหน้าที่ของตนมีผู้แสดงความคิดเห็นด้วยอย่างมากที่สุด จำนวน 236 คน หรือคิดเป็นร้อยละ 69.6 การมีศรัทธา และเชื่อมั่นในงานอาชีพของตน มีผู้แสดงความคิดเห็นด้วยอย่างมากที่สุด จำนวน 221 คน หรือคิดเป็นร้อยละ 65.2 ความเป็นมืออาชีพในงานของตน มีผู้แสดงความคิดเห็นด้วยอย่างมากที่สุด จำนวน 212 คน หรือคิดเป็นร้อยละ 62.5 การมีความอดทนมุ่งมั่นในการทำงานและต่อปัญหาต่างๆ ที่อาจจะเกิดขึ้นระหว่างการทำงาน มีผู้แสดงความคิดเห็นด้วยอย่างมากที่สุด จำนวน 202 คน หรือคิดเป็นร้อยละ 59.6 และการมีความรับผิดชอบต่อผู้อื่น องค์กรและสังคมส่วนรวม มีผู้แสดงความคิดเห็นด้วยอย่างมากที่สุด จำนวน 172 คน หรือคิดเป็นร้อยละ 50.7

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเกี่ยวกับการจัดหลักสูตรสาขาวิชาธุรกิจการบินในระดับปริญญาตรี

พบว่าข้อเสนอแนะต่าง ๆ ที่มีลักษณะของคำถามปลายเปิดที่ให้ผู้ตอบแบบสอบถามสามารถเลือกตอบได้อย่างเป็นอิสระ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามต่างๆ มีแง่คิด ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมที่มีความหลากหลายเป็นอย่างมาก ดังพอที่จะสรุปออกมาเป็นกลุ่มๆ ได้ดังนี้

กลุ่มที่ 1 ข้อเสนอแนะที่เกี่ยวกับความรู้ทางจิตวิทยา

พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามได้เสนอแนะข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อการจัดหลักสูตรด้านจิตวิทยา โดยสามารถเรียงลำดับตามหัวข้อที่มีผู้ตอบมากที่สุด 3 อันดับแรกได้ดังนี้

1. ควรที่จะจัดให้มีการเรียนการสอนทางด้านจิตวิทยาพื้นฐานสำหรับผู้ที่จะทำงานด้านการบริการ (จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามที่เสนอ 19 คน)

2. การสร้างทัศนคติที่ดีต่องานบริการและฝึกอบรมด้านจิตวิทยาในการบริการ (Service mind) (จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามที่เสนอ 12 คน)

3. การสร้างความสุขในการทำงานและการมองโลกในแง่ที่ดี (PositiveThinking) (จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามที่เสนอ 6 คน)

กลุ่มที่ 2 ข้อเสนอแนะที่เกี่ยวกับความรู้ทางสังคมวิทยาและวัฒนธรรม

พบว่ามีผู้ตอบแบบสอบถามได้เสนอแง่คิดด้านการจัดความรู้ทางสังคมวิทยา โดยสามารถเรียงลำดับตามหัวข้อที่มีผู้ตอบแบบสอบถามจากมากที่สุด 3 อันดับแรกได้ดังนี้

1. ความเข้าใจในพฤติกรรมของมนุษย์และความแตกต่างทางวัฒนธรรมของชนชาติต่าง ๆ ของผู้โดยสาร รวมไปถึงนิสัยเฉพาะของชนชาติต่าง ๆ ที่เป็นผู้มาใช้บริการ (จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามที่เสนอ 11 คน)

2. การสร้างมนุษยสัมพันธ์ที่ดีระหว่างเพื่อนร่วมงานและการรู้จักใช้ชีวิตร่วมกับผู้อื่น (จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามที่เสนอ 6 คน)

3. การปรับตัวในสังคมกับเพื่อนร่วมงานและผู้อื่น (จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามที่เสนอ 5 คน)

กลุ่มที่ 3 ข้อเสนอแนะที่เกี่ยวกับความรู้ทางการใช้ภาษาและการสื่อสาร

พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามต่างให้ข้อเสนอแนะได้ส่วนนี้ที่คล้ายคลึงกัน โดยสามารถเรียงลำดับตามหัวข้อที่มีผู้ตอบแบบสอบถามจากมากที่สุด 3 อันดับแรกได้ดังนี้

1. ความสามารถในการใช้ภาษาอังกฤษที่ดีทั้งการฟังและการพูด การโต้ตอบกับผู้โยสารทั้งในสถานการณ์ปกติและการแก้ไขปัญหาในสถานการณ์ต่างๆ กันออกไป ทักษะการอ่านและการเขียนก็ได้รับการเสนอแนะอยู่บ้าง (จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามที่เสนอ 23 คน)

2. ความรู้ในการใช้ภาษาต่างประเทศภาษาที่สองนอกเหนือจากการใช้ภาษาอังกฤษ ซึ่งผู้ตอบแบบสอบถามต่าง ๆ ให้ความสำคัญอย่างมากเช่นกัน ซึ่งความรู้ด้านนี้จะทำให้การสื่อสารกับผู้โดยสารประสบความสำเร็จดียิ่งขึ้น (จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามที่เสนอ 20 คน)

3. ศิลปะการพูดเพื่อการสื่อสารที่ดี โดยผู้ตอบแบบสอบถามจะเสนอแนะว่าจะสื่อสารอย่างไรให้มีประสิทธิภาพและประสบผลสำเร็จด้วยดี (จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามที่เสนอ 8 คน)

กลุ่มที่ 4 ข้อเสนอแนะที่เกี่ยวกับความรู้ทางคอมพิวเตอร์และระบบสารสนเทศและเทคโนโลยีต่าง ๆ

พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามต่างให้ความสำคัญกับความรู้ความสามารถทางคอมพิวเตอร์และระบบสารสนเทศเป็นอย่างมาก ผู้ตอบแบบสอบถามแสดงความคิดเห็นทางด้านนี้ต่างมีความคิดเห็นที่เป็นไปในทิศทางเดียวกันดังนี้คือ

1. ความรู้ทางการใช้คอมพิวเตอร์เบื้องต้นทั่วไปและความรู้ทางคอมพิวเตอร์สำหรับงานสายการบินต่าง ๆ (จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามที่เสนอ 8 คน)

2. ความรู้ทางระบบสารสนเทศทั่วไปและระบบสารสนเทศที่จำเป็นใช้ในงานธุรกิจการบินระบบต่าง ๆ (จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามที่เสนอ 5 คน)

3. ความสนใจในความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีโดยเฉพาะเทคโนโลยีทางการบินต่าง ๆ (จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามที่เสนอ 3 คน)

กลุ่มที่ 5 ข้อเสนอแนะที่เกี่ยวกับความรู้ด้านองค์กร

พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามได้เสนอแนะแนวคิดเกี่ยวกับความรู้ด้านองค์การในการทำงานรวมไปถึงคุณลักษณะต่าง ๆ ที่จำเป็นต้องเรียนรู้ และปลูกฝังให้กับผู้ที่จะเข้ามาทำงานด้านธุรกิจการบินโดยสามารถเรียงลำดับตามหัวข้อที่มีผู้ตอบแบบสอบถามจากมากที่สุด 3 อันดับแรกได้ดังนี้

1. การจัดให้ความรู้เกี่ยวกับการบริหารองค์กรต่าง ๆ โดยทั่วไป อาชิเช่น การบริหารบุคคล การบริหารการตลาด การบริหารรับข่าวสารต่าง ๆ (จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามที่เสนอ 8 คน)

2. ความเข้าใจในระบบโครงสร้างต่าง ๆ ขององค์กร (จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามที่เสนอ 6 คน)

3. ความเข้าใจกฎระเบียบขององค์กรต่าง ๆ (จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามที่เสนอ 5 คน)

กลุ่มที่ 6 ข้อเสนอแนะที่เกี่ยวกับความรู้ในงานอาชีพการบริการบนเครื่องบิน

พบว่าในประเด็นนี้ ผู้ตอบแบบสอบถามได้แสดงความคิดเห็นอย่างมากและหลากหลาย โดยสามารถเรียงลำดับตามหัวข้อที่มีผู้ตอบแบบสอบถามจากมากที่สุด 3 อันดับแรกได้ดังนี้

1. การปลูกฝังความรักและศรัทธาในงานอาชีพ (งานบริการบนเครื่องบิน) ของตน (จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามที่เสนอ 17 คน)

2. จิตสำนึกในงานบริการและทัศนคติที่ดีและเชิงบวกต่องานบริการ (จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามที่เสนอ 14 คน)

3. การแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าต่าง ๆ ในระหว่างการให้บริการอย่างสร้างสรรค์และประนีประนอม (จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามที่เสนอ 12 คน)

กลุ่มที่ 7 ข้อเสนอแนะที่เกี่ยวข้องกับงานธุรกิจการบินโดยทั่วไป

พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามได้เสนอแนะแนวคิดที่เกี่ยวข้องกับงานโดยทั่วไปของธุรกิจการบิน โดยสามารถเรียงลำดับตามหัวข้อที่มีผู้ตอบแบบสอบถามจากมากที่สุด 3 อันดับแรกได้ดังนี้

1. การศึกษางาน (Front line) ต่างๆ ที่ให้บริการแก่ผู้โดยสารเพื่อให้ความช่วยเหลือและแนะนำไปได้อย่างถูกต้อง (จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามที่เสนอ 14 คน)

2. ความรู้ที่เกี่ยวกับงานต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับผู้โดยสารตั้งแต่เริ่มติดต่อกับสายการบิน จนสิ้นสุดการเดินทาง ซึ่งได้แก่การให้ความรู้เกี่ยวกับงานบริการภาคพื้นในสนามบินต่าง ๆ การสำรองที่นั่ง การจองบัตรโดยสาร การออกบัตรโดยสารและการคำนวณค่าโดยสาร และอื่นๆ (จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามที่เสนอ 10 คน)

3. ความรู้พื้นฐานและภาพรวม รวมไปถึงกฎ ระเบียบ ข้อบังคับต่างๆ ที่เกี่ยงข้องกับอุตสาหกรรมการบิน (จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามที่เสนอ 8 คน)

กลุ่มที่ 8 ข้อเสนอแนะอื่น ๆ

พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามได้เสนอแนะแนวคิดอื่นๆ โดยสามารถเรียงลำดับตามหัวข้อที่มีผู้ตอบแบบสอบถามจากมากที่สุด 3 อันดับแรกได้ดังนี้

1. การมีความคิดกว้างไกลและการมีวิสัยทัศน์ (จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามที่เสนอ 7 คน)

2. การเปิดใจยอมรับสิ่งใหม่ๆ การรับฟังความคิดเห็นของผู้อื่น (จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามที่เสนอ 4 คน)

3. ความสามารถในการก้าวทันสถานการณ์ต่างๆ และการเปิดรับข้อมูลใหม่ๆ ตลอดเวลา (จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามที่เสนอ 4 คน)

8. ข้อวิจารณ์เกี่ยวกับความคิดเห็นของผู้บริหารสายการบินระดับสูง ผู้บริหารสายการบินระดับกลางและพนักงานระดับปฏิบัติงานที่เกี่ยวกับคุณลักษณะ ความรู้ ความสามารถของพนักงานปฏิบัติงานในปัจจุบัน และคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของผู้ที่จะสำเร็จการศึกษาในระดับปริญญาตรี สาขาวิชาธุรกิจการบิน

ข้อวิจารณ์ที่ได้จากการสำรวจความคิดเห็นของผู้บริหารสายการบินระดับสูง ผู้บริหารสายการบินระดับกลางและพนักงานระดับปฏิบัติงานของสายการบินต่างๆ มีดังต่อไปนี้

1. วุฒิการศึกษาและสาขาวิชาของผู้ปฏิบัติงานในธุรกิจการบิน

ผู้ที่จะเข้ามาทำงานในวงการธุรกิจการบินจำเป็นต้องจบการศึกษาอย่างน้อยในระดับปริญญาตรี ส่วนสาขาวิชาของผู้ที่ปฏิบัติหน้าที่ในสายการบินต่างๆ ในปัจจุบันยังมีความหลากหลาย เนื่องจากในอดีตยังไม่มีผู้ที่จบการศึกษาทางด้านธุรกิจการบินมาโดยเฉพาะ ผู้บริหารสายการบิน

ต่างๆ ก็จะเลือกผู้ที่จบการศึกษาในสาขาวิชาที่ใกล้เคียง เช่น สาขาวิชาทางการโรงแรมและการท่องเที่ยวหรือสาขาวิชาทางด้านภาษาเข้ามาทำงาน

2. ระดับความพึงพอใจของผู้บริหารสายการบินระดับสูงและระดับกลางที่มีต่อพนักงานระดับปฏิบัติงานของตนและความจำเป็นในการฝึกอบรมของพนักงานระดับปฏิบัติงาน

ผู้บริหารสายการบินในระดับสูงและระดับกลางส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับความสามารถของพนักงานใต้บังคับบัญชาในระดับที่ดีถึงดีมาก แต่เมื่อพิจารณาถึงความจำเป็นในการฝึกอบรม พบว่าพนักงานเหล่านั้นยังมีความจำเป็นในการฝึกอบรมเพิ่มเติม ซึ่งแสดงว่าในงานธุรกิจการบินยังมีความจำเป็นอยู่ที่พนักงานในระดับปฏิบัติงานต้องพัฒนาตนเองอยู่เสมอ เพื่อให้ทันกับการเปลี่ยนแปลงและการแข่งขันที่มีอยู่ตลอดเวลา

3. เกณฑ์ในการรับพนักงานสายการบินระดับปฏิบัติงาน

จะเห็นได้ว่า ในการรับพนักงานเข้ามาทำงานในสายการบินต่างๆ ผู้บริหารจะพิจารณาจากจากวุฒิการศึกษา ความรู้ ความสามารถที่ผู้สมัครมี โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ความสามารถในการใช้ภาษาอังกฤษ บุคลิกภาพ การแต่งกายและกริยาท่าทาง ผู้บริหารบางสายการบินจะทดสอบหาทัศนคติต่ออาชีพงานบริการและจิตใจที่พร้อมให้บริการด้วยการสัมภาษณ์ด้วย

4. คุณลักษณะ ความรู้ ความสามารถและทักษะทั่วไป

ในมุมมองของผู้บริหารสายการบินมองเห็นว่า ผู้ที่จะเข้าทำงานในธุรกิจการบินควรจะมีความรอบรู้ในศาสตร์ต่าง ๆ อย่างกว้างขวาง กล่าวคือ ในการทำงานและการแก้ปัญหาต่าง ๆ ในการทำงาน บางครั้งจำเป็นต้องอาศัยความรู้ทั่ว ๆ ไป เช่น ความรู้เกี่ยวกับประวัติศาสตร์ ชาติพันธุ์ภูมิหลัง หรือความแตกต่างทางวัฒนธรรม เป็นต้น เพื่อเข้ามาช่วยในการทำงานและในการแก้ปัญหาต่าง ๆ ความรอบรู้เหล่านี้ ยิ่งผู้เรียนหรือผู้ที่จะเข้ามาทำงานในธุรกิจการบินมีมากเท่าใด ยิ่งจะมีส่วนช่วยให้งานที่ตนกำลังปฏิบัติอยู่ราบรื่นมากยิ่งขึ้นเท่านั้น ซึ่งจะเห็นได้ว่าผู้บริหารสายการ

บินมองการทำงานในธุรกิจสายการบินไปที่สัมฤทธิผลของการปฏิบัติงาน ในขณะที่พนักงานในระดับผู้ปฏิบัติงานมองจากมุมมองของผู้ที่ปฏิบัติงานจริง กลุ่มพนักงานที่ปฏิบัติงานประจำสำนักงานสายการบินในเมืองและกลุ่มผู้ปฏิบัติงานที่สนามบินมีความคิดเห็นว่า ทักษะในการติดต่อสื่อสารและทักษะในการแก้ปัญหาเฉพาะหน้า มีความสำคัญเป็นอันดับแรกและอันดับที่สอง ในขณะที่ผู้ปฏิบัติงานบนเครื่องบินกลับมองเห็นว่า ความสามารถในการปรับตัวให้เข้ากับการเปลี่ยนแปลงของสิ่งแวดล้อมมีความสำคัญมากที่สุด และทักษะในการแก้ปัญหาเฉพาะหน้ามีความสำคัญอันดับรองลงมา และทักษะในการติดต่อสื่อสารมีความสำคัญเป็นอันดับสาม ซึ่งอาจจะเป็นเพราะลักษณะของการปฏิบัติงานและสภาพการทำงานที่แตกต่างกันออกไป

5. ความสามารถในการใช้คอมพิวเตอร์และระบบสารสนเทศในการปฏิบัติงาน

พนักงานในระดับปฏิบัติงานเห็นความสำคัญของความสามารถในการใช้คอมพิวเตอร์ ระบบสารสนเทศ และความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีที่มีอยู่ในวงการธุรกิจการบินในระดับหนึ่ง ในขณะที่ผู้บริหารสายการบินมองว่าพนักงานของตนที่ปฏิบัติงานในปัจจุบันยังมีความจำเป็นที่จะต้องพัฒนาในเรื่องนี้เพื่อให้ทันกับการเปลี่ยนแปลงอยู่เสมอ

6. ความสามารถในการใช้ภาษาอังกฤษของพนักงานสายการบินในระดับปฏิบัติงาน

ผู้บริหารสายการบินในระดับต่างๆและพนักงานในระดับปฏิบัติงานเห็นความสำคัญอย่างมากของความสามารถในการใช้ภาษาอังกฤษ โดยผู้บริหารสายการบินทั้งระดับสูงและระดับกลางต่ต้องการพนักงานในระดับปฏิบัติงานที่มีระดับความสามารถในการใช้ภาษาอังกฤษที่อยู่ในระดับที่ดีถึงระดับที่ดีมาก ในขณะที่พนักงานในระดับปฏิบัติงานก็เห็นว่าระดับความสามารถในการใช้ภาษาอังกฤษของผู้ที่ทำงานในสายการบินต้องอยู่ในระดับที่ดีและมีความจำเป็นอย่างมากในการทำงาน เพราะต้องทำงานกับผู้โดยสารคนไทยและชาวต่างประเทศ ซึ่งมีทั้งที่เป็นชาติเจ้าของภาษาและชาติที่ไม่ใช่เจ้าของภาษา ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารจึงมีความจำเป็น ดังนั้นหลักสูตรสาขาวิชาธุรกิจการบินที่จะสร้างขึ้นจะต้องให้ความสำคัญต่อรายวิชาที่เป็นภาษาอังกฤษ โดยการปูพื้นฐานความรู้ทางภาษาอังกฤษทั่วไป (General English) ที่มากพอที่ให้ผู้เรียนสามารถศึกษาภาษาอังกฤษเฉพาะอาชีพ (English for Specific Purposes) ทางการบินได้ โดยทักษะที่มี

ความสำคัญอย่างมากคือทักษะการฟังและการพูด ในขณะที่ทักษะการอ่านและการเขียนมีความจำเป็นในระดับที่รองลงมา

7. ความสามารถในการใช้ภาษาต่างประเทศภาษาที่สอง

ผู้บริหารสายการบินและพนักงานในระดับปฏิบัติงานต่างมีความคิดเห็นที่คล้ายคลึงกัน คือ ภาษาต่างประเทศภาษาที่สองที่ไม่ใช่ภาษาอังกฤษ เช่นภาษาจีน ภาษาฝรั่งเศส เป็นต้น ผู้ให้ข้อมูลโดยส่วนใหญ่มีความคิดเห็นว่าจะเป็นประโยชน์กับตัวผู้ที่จะสมัครเข้าทำงานเอง และเป็นประโยชน์กับองค์กรที่จะเข้าทำงาน โดยถือว่าเป็นข้อได้เปรียบเมื่อเทียบกับผู้สมัครงานคนอื่น ๆ แต่โดยส่วนใหญ่แล้วสายการบินต่าง ๆ จะไม่ได้กำหนดให้ผู้สมัครงานทุกคนต้องมี ดังนั้นในการพัฒนาหลักสูตรสาขาวิชาธุรกิจการบินที่จะสร้างขึ้น ถ้าสามารถให้ผู้เรียนได้เรียนภาษาต่างประเทศภาษาที่สองนอกเหนือจากภาษาอังกฤษก็จะเป็นประโยชน์ต่อตัวผู้เรียนเองในการสมัครเข้าทำงาน

8. ความรู้ทางธุรกิจการบินของพนักงานสายการบินในระดับปฏิบัติงาน

ในมุมมองของผู้บริหารสายการบินและของพนักงานในระดับปฏิบัติงานทั้งสามกลุ่มมีความคิดเห็นว่า ผู้ที่จะเข้ามาทำงานในด้านธุรกิจการบิน ควรที่จะมีองค์ความรู้พื้นฐานของงานส่วนต่าง ๆ ในธุรกิจการบินกว้างๆและทุกภาคส่วนของงานสายการบินก่อนเข้าทำงาน เพื่อที่จะทำให้บุคคลผู้นั้นสามารถเรียนรู้งานต่าง ๆ ของสายการบินนั้น ๆ ได้รวดเร็วยิ่งขึ้น ส่วนความรู้เฉพาะหรือรายละเอียดของงานในแต่ละภาคส่วนนั้น พบว่าสามารถมาศึกษาเพิ่มเติมภายหลังจากที่ได้เข้าทำงานได้ เนื่องจากแนวทางการปฏิบัติงาน รูปแบบและวิธีในการทำงานของแต่ละสายการบินมีรายละเอียดปลีกย่อยที่แตกต่างกันอยู่บ้างพอสมควร ผู้ที่จะเข้ามาทำงานสามารถเรียนรู้ได้ภายหลัง ดังนั้นผู้ที่จะเข้าทำงานในสายการบินต่าง ๆ จึงควรทราบหลักการกว้าง ๆ เพื่อใช้เป็นพื้นฐานในการศึกษาหาความรู้เฉพาะต่อไปได้ ดังนั้นในการพัฒนาหลักสูตรสาขาวิชาธุรกิจการบินที่จะสร้างขึ้นควรให้ผู้เรียนได้ความรู้ที่เป็นภาพรวมของการทำงานสายการบินในทุกระบบ และมากพอที่ผู้เรียนจะสามารถไปศึกษาหาความรู้ต่อได้เมื่อได้เข้าปฏิบัติงานจริง ทั้งยังเป็นข้อมูลที่ดีสำหรับผู้เรียนในการตัดสินใจเลือกงานที่ตรงกับความต้องการ ความถนัดและบุคลิกภาพของตน

9. คุณลักษณะในการทำงานร่วมกับผู้อื่นของพนักงานสายการบินในระดับปฏิบัติงาน

ผู้ที่จะเข้ามาทำงานในธุรกิจการบินจะต้องสามารถทำงานร่วมกับผู้อื่นได้ โดยจะไม่สามารถปฏิเสธที่จะไม่ร่วมงานไม่ได้ ลักษณะของการทำงานของงานในธุรกิจการบินมีความจำเป็นอย่างยิ่งในลักษณะของการทำงานเป็นทีม งานต่าง ๆ ในธุรกิจการบินจะสำเร็จโดยอาศัยความร่วมมือและการประสานงานจากทุก ๆ ฝ่ายที่เกี่ยวข้อง ร่วมกันทำเพื่อให้ได้ผลผลิตของงานที่ออกมาดี โดยเฉพาะงานในฝ่ายของตนเอง ต้องมีการประสานการทำงานเป็นอย่างดี ดังนั้นในการพัฒนาหลักสูตรสาขาวิชาธุรกิจการบินที่จะสร้างขึ้นควรให้ผู้เรียนได้มีการทำงานที่เป็นกลุ่มในลักษณะของ Collaborative learning

10. คุณลักษณะด้านเจตคติในการทำงานของพนักงานสายการบินในระดับปฏิบัติงาน

ผู้บริหารระดับสูงและระดับกลางและพนักงานในระดับปฏิบัติงานจากทุกสายการบินเห็นว่าสิ่งที่มีความสำคัญเป็นอย่างมากในการทำงานในด้านธุรกิจการบินคือ การมีจิตสำนึกของการเป็นผู้ให้บริการ โดยต้องมีก่อนที่จะเข้ามาทำงานจนสามารถแสดงออกมาอย่างเป็นธรรมชาติ ผู้บริหารระดับต่าง ๆ ได้ขอให้ทางมหาวิทยาลัยจัดเตรียมบุคลากรที่มีเจตคติที่ดีของการเป็นผู้ให้บริการ นอกจากนั้นความอดทนนับว่าเป็นสิ่งที่มีความสำคัญอย่างมากประกอบไปกับการมีจิตสำนึกของการเป็นผู้ให้บริการ เพราะความอดทนจำเป็นต้องมีอย่างมากในการทำงานที่จะต้องมีปฏิสัมพันธ์กับบุคคลอื่น ๆ รอบตัวเอง ทั้งผู้ร่วมงานในฝ่ายตนเอง ผู้ร่วมงานต่างฝ่าย และผู้โดยสารโดยทั่วไป ดังนั้นในการพัฒนาหลักสูตรสาขาวิชาธุรกิจการบินที่จะสร้างขึ้นควรจะปลูกฝังการมีจิตสำนึกของการเป็นผู้ให้บริการ และฝึกฝนให้ผู้เรียนมีความรับผิดชอบตามหน้าที่ของตน ความอดทนมุ่งมั่นในการทำงานและอดทนต่อปัญหาต่าง ๆ ซึ่งสิ่งเหล่านี้สามารถนำมาสอดแทรกในเนื้อหารายวิชาต่างๆได้โดยตลอด รวมไปถึงจัดให้เป็นส่วนหนึ่งในกิจกรรมของผู้เรียน

9. การวิเคราะห์ข้อสรุปที่ได้จากการสำรวจข้อมูลเพื่อนำไปใช้ในการพัฒนาหลักสูตรและข้อสรุปแนวโน้มทิศทางของหลักสูตรสาขาวิชาธุรกิจการบินที่ได้จากการสำรวจข้อมูลพื้นฐานต่างๆ

จากการสำรวจข้อมูลพื้นฐานจากแหล่งข้อมูลต่างๆ สามารถสรุปแนวคิดที่จะใช้ในการพัฒนาหลักสูตรในรูปแบบของตารางได้ดังต่อไปนี้

ตารางที่ 4.30 ตารางสรุปแนวคิดที่จะนำมาใช้ในการพัฒนาหลักสูตร

หัวข้อ	แนวคิดที่ได้จากการเก็บข้อมูล
1. ปรัชญาของหลักสูตร	1.1 หลักสูตรที่สนองความต้องการของสังคมและทันต่อความเปลี่ยนแปลงของโลก 1.2 หลักสูตรควรเน้น “คุณค่า คุณธรรม และ คุณประโยชน์” 1.3 หลักสูตรที่ให้ความสำคัญต่อการใช้ภาษา 1.4 หลักสูตรที่ให้ความสำคัญกับบุคลิกภาพ 1.5 หลักสูตรที่ให้ความสำคัญกับเนื้อหาที่สามารถนำไปใช้ปฏิบัติงานในธุรกิจการบินได้
2. วัตถุประสงค์ของหลักสูตร	2.1 ผลิตบัณฑิตที่มีสมรรถวิสัยทางด้านความรู้ภาษาต่างประเทศ คอมพิวเตอร์ และองค์ความรู้ในสาขาวิชาธุรกิจการบิน 2.2 ผลิตบัณฑิตที่มีลักษณะของผู้ที่สามารถปฏิบัติงานในสาขาวิชาธุรกิจการบินได้จริง 2.3 ผลิตบัณฑิตที่สามารถทำงานร่วมกับผู้อื่นได้และรู้จักปรับตัวเข้ากับสภาพแวดล้อมได้ 2.4 ผลิตบัณฑิตที่เป็นผู้ที่รักในงานบริการ มีบุคลิกภาพที่ดีเหมาะกับงานในธุรกิจการบิน 2.5 ผลิตบัณฑิตที่รู้จักตอบแทนและทำประโยชน์ให้กับสังคม 2.6 ผลิตบัณฑิตที่สามารถศึกษาหาความรู้ด้วยตนเองตลอดชีวิต
3. โครงสร้างหลักสูตร	3.1 โครงสร้างหลักสูตรมีลักษณะทางสังคมศาสตร์ 3.2 องค์ประกอบของหลักสูตรประกอบไปด้วย 3 องค์ประกอบคือ ด้านความรู้ทางสาขาวิชาชีพธุรกิจการบิน ด้านภาษา และด้านบุคลิกภาพและกริยาท่าทางของผู้เรียน 3.3 หมวดวิชาศึกษาทั่วไปไม่ต่ำกว่าเกณฑ์ที่ สกอ. กำหนด คือ 30 หน่วยกิต

ตารางที่ 4.30 (ต่อ)

หัวข้อ	แนวคิดที่ได้จากการเก็บข้อมูล
	3.4 หมวดวิชาเฉพาะ จำนวน 111 หน่วยกิตโดยประกอบไปด้วย 3.4.1 กลุ่มวิชาพื้นฐานวิชาชีพ 30 หน่วยกิต 3.4.2 กลุ่มวิชาเอกบังคับ 57 หน่วยกิต 3.4.3 กลุ่มวิชาเอกเลือก 9 หน่วยกิต 3.4.4 กลุ่มวิชาโท 15 หน่วยกิต 3.5 หมวดวิชาเลือกเสรีไม่ต่ำกว่าเกณฑ์ที่ สกอ. กำหนด คือ 6 หน่วยกิต
4. รายวิชาต่างๆ	4.1 จัดรายวิชาที่มีเนื้อหาเกี่ยวกับองค์ความรู้ทางธุรกิจการบิน ได้แก่ - ความรู้พื้นฐานและระบบการทำงานของอุตสาหกรรมบริการอื่นๆที่เกี่ยวข้องกับอุตสาหกรรมการบิน - การขนส่งทางอากาศ - ความรู้รวมที่กว้างและครอบคลุมทุกภาคส่วนของการทำงานในธุรกิจการบิน - นวัตกรรมใหม่ๆทางระบบการสำรองที่นั่งและการออกบัตรโดยสาร - การให้บริการและระบบงานต่างๆในท่าอากาศยาน - การให้บริการบนเครื่องบิน - ความรู้เกี่ยวกับสุขอนามัย โภชนาการและความสะอาดในการให้บริการในธุรกิจการบิน - การตลาดในอุตสาหกรรมการบิน - กฎ ระเบียบ ข้อบังคับ และองค์กรต่างๆที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจการบิน - ความรู้ด้านความปลอดภัยในธุรกิจการบิน

ตารางที่ 4.30 (ต่อ)

หัวข้อ	แนวคิดที่ได้จากการเก็บข้อมูล
	4.2 จัดรายวิชาที่มีเนื้อหาเกี่ยวกับการทำงานร่วมกับผู้อื่นและการสร้างจิตสำนึกในการทำงานในธุรกิจการบิน โดยนำศาสตร์แห่งความเป็นมนุษย์ (Human Science) เข้ามาใช้ซึ่งได้แก่ - สอดแทรกคุณธรรมและจริยธรรมด้านต่างๆเข้าไปในเนื้อหารายวิชาต่างๆ - จิตวิทยาในการบริการ โดยสร้างผู้เรียนให้เป็นบุคคลที่มีอารมณ์มั่นคงและสามรถควบคุมอารมณ์ของตนเองได้ มีความสุขในการทำงานและเป็นผู้ที่มีทัศนคติที่ดี - พฤติกรรมของมนุษย์และความแตกต่างทางวัฒนธรรมของชนชาติต่างๆ - วิธีการให้บริการที่ดี - พฤติกรรมผู้บริโภคในธุรกิจการบิน - ทรัพยากรบุคคลในธุรกิจการบิน 4.3 จัดรายวิชาที่มีเนื้อหาเกี่ยวกับการสื่อสารและการใช้ภาษาซึ่งได้แก่ - การสื่อสาร การใช้ภาษาเพื่อโน้มน้าวจิตใจ การพูดต่อรอง การพูดจูงใจ และการพูดอย่างสุภาพ - ภาษาอังกฤษที่ใช้ในงานธุรกิจการบินส่วนต่างๆ - ภาษาต่างประเทศภาษาที่สอง 4.4 จัดรายวิชาที่มีเนื้อหาเกี่ยวกับการใช้เทคโนโลยีในงานธุรกิจการบิน ซึ่งได้แก่ - ความรู้ทางคอมพิวเตอร์ Applicationต่างๆ และระบบสารสนเทศ 4.5 จัดรายวิชาที่มีเนื้อหาเตรียมผู้เรียนในการทำงานในธุรกิจการบิน ซึ่งได้แก่ - การพัฒนาบุคลิกภาพของผู้เรียน - การเตรียมให้ผู้เรียนพร้อมในการสมัครงาน การสอบและการสัมภาษณ์เพื่อเข้าทำงาน

ตารางที่ 4.30 (ต่อ)

หัวข้อ	แนวคิดที่ได้จากการเก็บข้อมูล
	4.6 จัดเนื้อหารายวิชาที่สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงของงานในธุรกิจการบินและของโลก
5. แนวทางการจัดการเรียนการสอนที่สามารถนำไปเขียนในคำอธิบายรายวิชา	5.1 ให้ผู้เรียนสามารถสรุป วิเคราะห์ และสังเคราะห์ได้ 5.2 ในรายวิชาต่างๆ ให้ผู้เรียนสามารถสร้างความรู้ด้วยตนเอง 5.3 ให้ผู้เรียนใฝ่รู้ด้วยตนเองในลักษณะของการเรียนรู้ตลอดชีวิต 5.4 จัดเนื้อหาให้ผู้เรียนได้เรียนรู้จาก ของจริง สื่อวัสดุอุปกรณ์จริง (Authentic materials) 5.5 เนื้อหารายวิชาที่ผู้เรียนสามารถนำทฤษฎีที่เรียนไปสู่การปฏิบัติงานได้จริง 5.6 สอนวิธีให้ผู้เรียนนำวิธีจัดการความรู้ (Knowledge management หรือ KM) เข้ามาใช้ได้ 5.7 มีการนำนวัตกรรมใหม่ๆเข้ามาใช้ในรายวิชาต่างๆ 5.8 ในบางรายวิชาจัดให้มีการศึกษานอกสถานที่ในหน่วยงานทางธุรกิจการบิน 5.9 จัดให้มีการประเมินผลจากชิ้นงานที่นักศึกษาทำ 5.10 กำหนดให้ผู้เรียนมีส่วนร่วมในการกำหนดกิจกรรมการเรียนการสอน 5.11 จัดให้สามารถมีการนำเอาเนื้อหาที่เป็นสถานการณ์ในปัจจุบันเข้ามาใช้ในการเรียนการสอน 5.12 สอดแทรกเนื้อหาที่เกี่ยวข้องกับมารยาทและวัฒนธรรมไทย 5.13 สอดแทรกกิจกรรมที่สามารถให้ผู้เรียนทำงานร่วมกันเป็นกลุ่มและได้ประสานการทำงานกับผู้อื่นเพื่อให้ผู้เรียนฝึกความรับผิดชอบตามหน้าที่ของตน และต่อผู้อื่น 5.14 จัดกิจกรรมการเรียนการสอนที่ผู้เรียนได้ฝึกทักษะในการแก้ปัญหาเฉพาะหน้า

ตารางที่ 4.30 (ต่อ)

หัวข้อ	แนวคิดที่ได้จากการเก็บข้อมูล
	5.15 จัดกิจกรรมการเรียนการสอนที่ผู้เรียนสามารถใช้ความคิดเชิงสร้างสรรค์ 5.16 แทรกเนื้อหาที่เกี่ยวกับภูมิศาสตร์และประวัติศาสตร์ 5.17 จัดเนื้อหาให้ผู้เรียนได้ศึกษาถึงรูปแบบการให้บริการต่างๆ และผลิตภัณฑ์ต่างๆในทางธุรกิจการบิน - บางรายวิชาใช้ทฤษฎีเป็นฐานความคิดในการออกแบบเนื้อหารายวิชา - บางรายวิชาที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานในธุรกิจการบินใช้การทำงานเป็นฐานความคิดในการออกแบบเนื้อหารายวิชา 5.18 จัดการเรียนการสอนที่ผู้เรียนได้มีโอกาสในการฝึกปฏิบัติในห้องฝึกหรือสถานการณ์จำลอง 5.19 จัดกิจกรรมการเรียนการสอนที่ผู้เรียนสามารถใช้ความคิดอย่างเป็นระบบ 5.20 เนื้อหาที่จะจัดใส่ในรายวิชาที่เป็นเนื้อหาด้านปฏิบัติการ (Operations) ควรสอนเฉพาะเนื้อหาหลักๆ (Principles) ส่วนรายละเอียดปลีกย่อยให้บัณฑิตที่จบออกไปได้ศึกษาจากการทำงานจริงในภายหลัง

แนวโน้มทิศทางของหลักสูตรสาขาวิชาธุรกิจการบิน มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต

จากการวิเคราะห์ข้อค้นพบที่ได้จากการสำรวจข้อมูลเพื่อนำมาใช้ในการพัฒนาหลักสูตร สามารถนำข้อค้นพบที่ได้มากำหนดแนวโน้มทิศทางของหลักสูตรสาขาวิชาธุรกิจการบิน มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิตได้ดังนี้

1. เป็นหลักสูตรที่ผลิตบุคลากรในระดับพนักงานปฏิบัติงานที่สามารถปฏิบัติหน้าที่ในฝ่ายต่าง ๆ ที่ต้องเกี่ยวข้องกับผู้โดยสารโดยตรงได้จริงและอย่างมีประสิทธิภาพ โดยการสร้างองค์

ความรู้ทางธุรกิจการบินอย่างกว้าง ครอบคลุมทุกภาคส่วนของการทำงานในธุรกิจการบิน สร้างให้ผู้เรียนมีความคิดรวบยอดในการทำงานในสายงานนี้

2. เป็นหลักสูตรที่มีเนื้อหารายวิชาต่างๆ ทั้งที่มีลักษณะของวิชาพื้นฐานวิชาชีพและวิชาชีพควรจะให้ผู้เรียนได้รับความรู้ที่เป็นความรู้หลักๆในการทำงานมากกว่าการสอนรายละเอียดปลีกย่อยที่มีลักษณะเป็นเรื่องเล็กๆน้อยๆ จนผู้เรียนไม่เข้าใจภาพการทำงานหลักๆของงานส่วนต่าง ๆ

3. เป็นหลักสูตรที่จัดให้มีการเรียนวิชาภาษาอังกฤษในระดับที่เข้มข้นและมากพอสำหรับการทำงานในธุรกิจการบิน โดยรายวิชาที่จัดให้ควรมีลักษณะที่เป็นภาษาอังกฤษที่สามารถนำไปใช้ในการทำงานในงานส่วนต่างๆได้ การเรียนการสอนภาษาอังกฤษเฉพาะงานในสายการบินหรือธุรกิจการบินจึงมีความเหมาะสมอย่างยิ่ง โดยเน้นที่ทักษะการฟังและการพูดเป็นหลัก

4. หลักสูตรนี้ควรจะบรรจุความรู้ในการใช้คอมพิวเตอร์ทั้งระดับเบื้องต้นทั่วไปและความรู้คอมพิวเตอร์ที่ใช้เฉพาะงานธุรกิจการบิน รวมไปถึงระบบสารสนเทศและโปรแกรมสำเร็จรูปต่างๆที่มีความจำเป็นในการปฏิบัติงานและใช้เพื่อศึกษาหาความรู้ด้วยตนเองต่อไป

5. เนื้อหารายวิชาต่างๆที่บรรจุลงในหลักสูตรทั้งความรู้ในงานทางธุรกิจการบิน ความรู้ทางคอมพิวเตอร์และระบบสารสนเทศ ความสามารถทางการใช้ภาษาอังกฤษ ควรมีทั้งที่เป็นภาคทฤษฎีและภาคปฏิบัติเพื่อให้ผู้เรียนเกิดความรู้และความชำนาญที่แท้จริง การฝึกหัดในห้องปฏิบัตการและห้องฝึกจำลองนับว่ามีความสำคัญยิ่งต่อความชำนาญของผู้เรียน

6. ควรเพิ่มมูลค่าเพิ่มทางการศึกษาให้กับผู้เรียนในสาขาวิชานี้ด้วยการเพิ่มกลุ่มรายวิชาภาษาต่างประเทศภาษาที่สองที่ไม่ใช่ภาษาอังกฤษหรือกลุ่มวิชาอื่นๆที่ผู้เรียนสามารถนำไปใช้กับการทำงานในธุรกิจการบินได้ เพื่อให้ผู้ที่จบการศึกษาออกไปจากหลักสูตรนี้มีลักษณะที่โดดเด่นและเป็นที่ต้องการของตลาดแรงงาน

7. หลักสูตรนี้ควรสร้างให้ผู้เรียนมีความรอบรู้กว้างๆ ที่สามารถนำความรู้เหล่านั้นมาประยุกต์ใช้ในการทำงานหรือในการดำรงชีวิตอย่างมีความสุขได้

8. หลักสูตรนี้ควรมีการพัฒนาบุคลิกภาพและการแสดงออกด้านกริยาท่าทางที่เหมาะสมกับงานในด้านธุรกิจการบิน

9. หลักสูตรนี้ควรปลูกฝังคุณลักษณะที่เหมาะสมกับการทำงานในธุรกิจการบิน ซึ่งได้แก่ การมีจิตสำนึกของผู้ให้บริการ การเป็นผู้ที่มีเจตคติที่ดีต่ออาชีพการให้บริการ ฝึกการทำงานร่วมกับผู้อื่นในลักษณะของการทำงานเป็นกลุ่ม (Team Work) และ การสร้างจิตสำนึกของการทำงานเป็นกลุ่ม (Team Spirit)ข8 รวมไปถึงการฝึกให้ผู้เรียนในสาขาวิชานี้เป็นผู้ที่มีความรับผิดชอบต่อหน้าที่ ต่อตนเอง ต่อผู้อื่นและต่อสังคม และเป็นผู้ที่มีความอดทนในการทำงาน และมีไหวพริบและทักษะในการแก้ปัญหาเฉพาะหน้าที่ดี

10. เป็นหลักสูตรที่ควรจัดให้ผู้เรียนมีโอกาสได้ไปทัศนศึกษาดูงานหาความรู้ในสถานที่ที่ทำงานจริง และมีการฝึกงานในสถานประกอบการทางธุรกิจการบิน เพื่อให้ผู้เรียนเห็นสภาพการทำงานที่แท้จริงและจะได้นำความรู้ที่ได้เหล่านั้นมาปรับปรุงตนเองต่อไป

ภาคที่ 2 ผลการวิจัยด้านการพัฒนาหลักสูตร

จากผลสรุป ข้อวิจารณ์ และข้อค้นพบที่ได้จากการเก็บข้อมูลจากแหล่งข้อมูลต่าง ๆ ในภาคที่ 1 นำมาซึ่งผลการวิจัยด้านการพัฒนาหลักสูตรสาขาวิชาธุรกิจการบินระดับปริญญาตรี มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิตต่อไป โดยทั้งนี้กระบวนการในภาคที่ 2 ของการพัฒนาหลักสูตร มีดังต่อไปนี้

- กำหนดปรัชญาและวัตถุประสงค์ของหลักสูตร

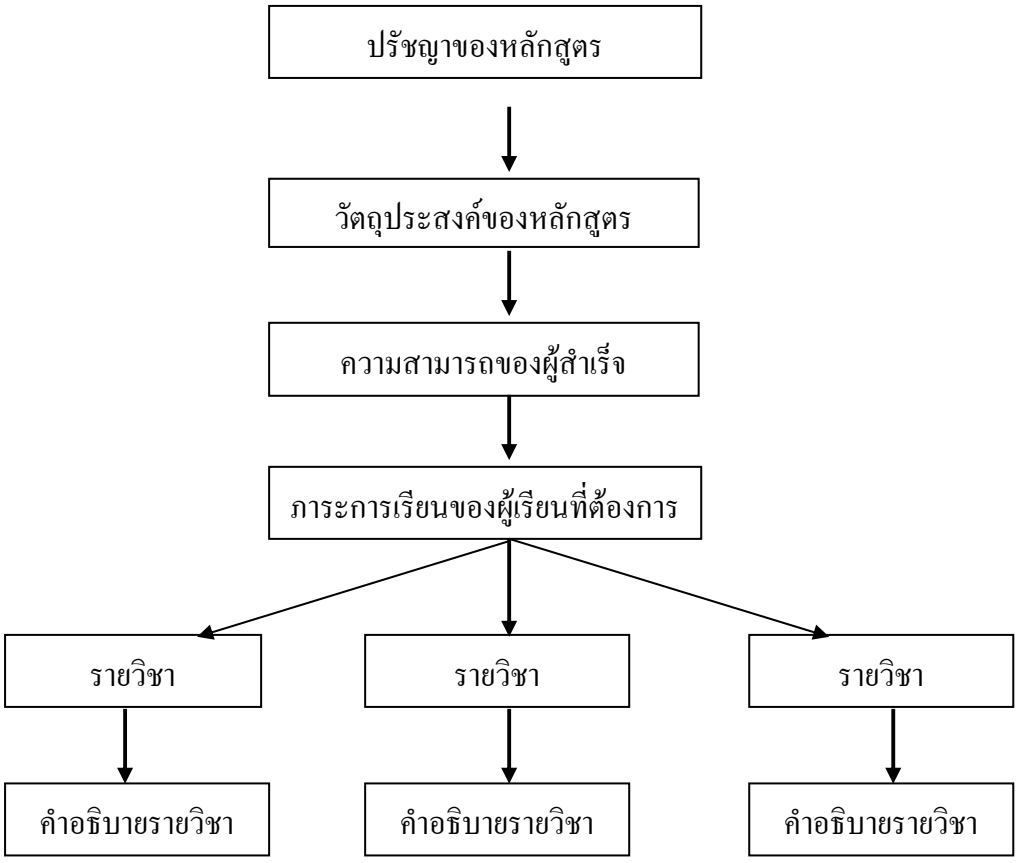
- นำวัตถุประสงค์ที่ได้มากำหนดความสามารถของผู้สำเร็จการศึกษาที่ต้องการ

- นำความสามารถของผู้สำเร็จการศึกษาที่ต้องการมากำหนดภาระการเรียนรู้ของผู้เรียนที่ต้องการ

- นำภาระการเรียนรู้ของผู้เรียนที่ต้องการไปกำหนดรายวิชาต่าง ๆ ที่ผู้เรียนจำเป็นต้องเรียน

- นำรายวิชาต่าง ๆ ที่ได้มาเขียนคำอธิบายรายวิชาต่าง ๆ ในหลักสูตร

- นำรายวิชาต่าง ๆ ที่ผู้เรียนจำเป็นต้องเรียนมาจัดกลุ่มตามลักษณะโครงสร้างในแต่ละกลุ่มวิชาตามขอบข่ายของเนื้อหาและลำดับของรายวิชา ดังจะสามารถนำเสนอกรอบความคิดในรูปของแผนภูมิภาพได้ดังนี้



ภาพที่ 8 กรอบความคิดของการกำหนดลักษณะของกรอบหลักสูตร

1. ปรัชญาและวัตถุประสงค์ของหลักสูตร

ธุรกิจการบินเป็นสาขาอาชีพที่ต้องใช้บุคลากรที่มีความรู้ ความสามารถ รวมไปถึงการมีทักษะต่าง ๆ ไม่น้อยไปกว่าสาขาอาชีพอื่น ๆ บุคลากรในสาขาวิชาชีพนี้จำเป็นต้องพบปะและมีปฏิสัมพันธ์กับผู้โดยสารซึ่งเป็นผู้ที่มาใช้บริการอยู่ตลอดเวลา ทั้งที่เป็นผู้โดยสารคนไทยและคนต่างชาติ ต่างภาษา และต่างวัฒนธรรม ทั้งยังต้องทำงานที่ประสานกันทั้งบุคลากรในฝ่ายของตนเองและบุคลากรต่างฝ่ายต่างหน่วยงาน นอกจากนั้นยังต้องเข้าไปเกี่ยวข้องกับเทคโนโลยีทางด้านคอมพิวเตอร์ ระบบสารสนเทศ และระบบการจัดเก็บข้อมูลอื่น ๆ อีกมาก ดังนั้น ผู้ที่จะประกอบอาชีพในทางธุรกิจการบินจำต้องเป็นผู้ที่มีองค์ความรู้พื้นฐานทางด้านธุรกิจการบิน ความรอบรู้ในศาสตร์พื้นฐานทั่วไปที่สำคัญ มีความสามารถทางด้านคอมพิวเตอร์และระบบสารสนเทศที่จำเป็นในการปฏิบัติงานด้านธุรกิจการบิน มีสมรรถวิสัยในการใช้ภาษาต่างประเทศ โดยเฉพาะภาษาอังกฤษเป็นอย่างดี ทั้งยังมีคุณลักษณะอื่น ๆ ที่จำเป็นในการประกอบอาชีพ โดยเฉพาะอย่างยิ่งต้องเป็นผู้ที่ทันต่อการเปลี่ยนแปลงของธุรกิจการบินและของโลก นอกจากนั้น มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิตยังมีปรัชญาในการจัดการศึกษาระดับอุดมศึกษาตามหน้าที่ของสถาบันอุดมศึกษาอย่างครบถ้วนสมบูรณ์ ได้แก่ การประสาทศิลปะวิทยาการ การวิจัยค้นคว้า การให้บริการทางวิชาการแก่สังคมและการทะนุบำรุงศิลปวัฒนธรรมของชาติ เพื่อให้บัณฑิตของมหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิตเป็นบัณฑิตที่มีคุณภาพเพียบพร้อมด้วยคุณค่า (ประกอบด้วยศิลปวิทยา สามารถคิดวิเคราะห์และตัดสินใจ) คุณธรรม (ประกอบด้วยจริยธรรม มโนธรรม เคารพต่อจรรยาบรรณแห่งวิชาชีพ) และคุณประโยชน์ (ประกอบด้วยความเสียสละ พร้อมอุทิศตน เพื่อสร้างและพัฒนาสังคม) โดยทั้งนี้ปรัชญาของหลักสูตรสาขาวิชาธุรกิจการบินควรที่จะสอดคล้องกับปรัชญาการอุดมศึกษาคือการสร้างคน โดยมีความรู้เป็นเรื่องที่มาเสริมตัวคน และคนจะใช้ความรู้เพื่อประโยชน์ในการสร้างสิ่งแวดล้อมทางธรรมชาติและสังคมให้เป็นประโยชน์แก่ตนเอง (ไพฑูรย์ สินลารัตน์, 2546) โดยสรุป ปรัชญาของหลักสูตรธุรกิจการบิน มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิตควรจะสะท้อนความต้องการของตลาดแรงงาน สอดคล้องกับปรัชญาของมหาวิทยาลัยและปรัชญาการอุดมศึกษาดังที่ได้กล่าวมาข้างต้น

ดังนั้น**ปรัชญาของหลักสูตรคือ ผลิตบัณฑิตสาขาวิชาธุรกิจการบินที่มีคุณภาพอันประกอบไปด้วย องค์ความรู้ทางธุรกิจการบิน คุณลักษณะ ความสามารถ บุคคลิกภาพที่เหมาะสมกับการประกอบอาชีพ โดยยึดหลักคุณธรรมและจริยธรรม เป็นผู้ที่ทันต่อการเปลี่ยนแปลงของโลก และสามารถสร้างคุณประโยชน์ให้กับวงการอุตสาหกรรมการบิน สังคม และประเทศชาติโดยรวม**

โดยมีวัตถุประสงค์ของหลักสูตรดังนี้คือ

1.1 เพื่อผลิตบัณฑิตที่มีความรู้ ความสามารถ และทักษะทางธุรกิจการบินที่จำเป็นในการประกอบอาชีพ โดยสามารถนำความรู้ที่ศึกษาไปใช้ปฏิบัติงานได้จริงและอย่างมีประสิทธิภาพรวมไปถึงการมีคุณลักษณะและบุคคลิกภาพที่เหมาะสม ในการปฏิบัติงาน

1.2 เพื่อผลิตบัณฑิตที่มีความสามารถในการใช้ภาษาต่างประเทศเพื่อการสื่อสารในการประกอบอาชีพในธุรกิจการบินได้เป็นอย่างดี

1.3 เพื่อผลิตบัณฑิตที่มีความรู้ ความสามารถและทักษะการใช้คอมพิวเตอร์และระบบสารสนเทศที่จำเป็นในการประกอบอาชีพทางธุรกิจการบินและสามารถนำความรู้ที่ศึกษานั้นไปประยุกต์ใช้ปฏิบัติงานและใช้ในการแสวงหาความรู้เพิ่มเติมได้อย่างมีประสิทธิภาพ

1.4 เพื่อผลิตบัณฑิตให้มีการคิดอย่างเป็นระบบ มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ รู้จักใช้เหตุผลอย่างถูกต้อง เป็นผู้ใฝ่รู้และแสวงหาความรู้ใหม่ๆอยู่ตลอดเวลา รวมไปถึงสามารถปรับตัวให้เข้ากับสังคมและสภาพแวดล้อมได้เป็นอย่างดีเพื่อการดำรงชีพอย่างมีความสุข

1.5 เพื่อผลิตบัณฑิตที่มีคุณธรรม จริยธรรม เคารพต่อจรรยาบรรณแห่งวิชาชีพของตน มีความรับผิดชอบต่อตนเอง ผู้อื่นและสังคมโดยรวม

2. ความสามารถของผู้สำเร็จการศึกษาที่ต้องการและภาระการเรียนรู้

จากปรัชญาและวัตถุประสงค์ของหลักสูตรนำไปสู่การกำหนดความสามารถของผู้สำเร็จการศึกษาที่ต้องการ ซึ่งจะนำไปสู่การกำหนดภาระการเรียนรู้ของผู้เรียนที่ต้องการอีกต่อหนึ่ง ดังที่จะแสดงไว้ในรูปของตารางข้างล่างต่อไปนี้

ตารางที่ 4.31 ความสัมพันธ์ระหว่างความสามารถของผู้สำเร็จการศึกษาที่ต้องการตามหลักสูตรและภาระการเรียนรู้ของผู้เรียนที่ต้องการ

ความสามารถของผู้สำเร็จการศึกษาที่ต้องการ	ภาระการเรียนรู้ของผู้เรียนที่ต้องการ
1. มีความรู้ ความสามารถและทักษะในการปฏิบัติงานทางธุรกิจการบิน	1. ผู้เรียนจะได้รับความรู้ทางสาขาวิชาธุรกิจการบิน ทั้งภาคทฤษฎี และภาคปฏิบัติ ในงานส่วนต่าง ๆ ที่สำคัญของงานในธุรกิจการบิน
2. มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ คิดอย่างเป็นระบบและรู้จักใช้เหตุผลอย่างถูกต้อง	2. ผู้เรียนจะได้รับการฝึกฝนทักษะกระบวนการคิดแบบสร้างสรรค์ (Creative Thinking) และการคิดที่เป็นระบบ (Systematic Thinking) และนำเสนอกระบวนการคิดเหล่านั้นออกมาในรูปของโครงงานต่างๆ
3. มีความสามารถในการปรับตัวเข้ากับสังคมและสภาพแวดล้อมได้	3. ผู้เรียนจะได้รับความรู้พื้นฐานเรื่องวัฒนธรรม จิตวิทยา มนุษยสัมพันธ์ บุคลิกภาพและอารมณ์
4. มีความสามารถในการใช้ภาษาต่างประเทศเพื่อการสื่อสารในการประกอบอาชีพในอุตสาหกรรมการบิน	4. ผู้เรียนจะได้รับความรู้และการฝึกฝนภาษาอังกฤษพื้นฐานโดยทั่วไปและภาษาอังกฤษที่ใช้เฉพาะในธุรกิจการบิน รวมไปถึงภาษาต่างประเทศภาษาที่สอง โดยเน้นการฝึกทักษะการฟัง การพูด การอ่าน และการเขียนเพื่อการสื่อสารจริง
5. มีคุณธรรมและจริยธรรม	5. ผู้เรียนจะได้รับความรู้พื้นฐานด้านมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ เพื่อใช้เป็นพื้นฐานที่สำคัญในการประกอบอาชีพและการดำเนินชีวิต และผู้เรียนจะได้รับการสอดแทรกเนื้อหาด้านคุณธรรมและจริยธรรมในการเรียนรู้รายวิชาต่าง ๆ

ตารางที่ 4.31 (ต่อ)

ความสามารถของผู้สำเร็จการศึกษาที่ต้องการ	ภาระการเรียนรู้ของผู้เรียนที่ต้องการ
6. มีความเคารพต่อจรรยาบรรณแห่งวิชาชีพ	6. ผู้เรียนจะได้รับการสอดแทรกเนื้อหาที่เกี่ยวข้องกับจรรยาบรรณของวิชาชีพในธุรกิจการบินและจัดทำโครงงานที่แสดงถึงการมีจรรยาบรรณแห่งวิชาชีพ
7. มีความรับผิดชอบต่อตนเอง ผู้อื่น และสังคม	7. ผู้เรียนจะได้มอบหมายงานให้ทำและรับการอบรมให้มีความรับผิดชอบต่องานของตนที่ได้รับมอบหมาย และงานที่มีผลกระทบต่อผู้อื่น
8. มีทักษะในการใช้คอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีสารสนเทศสำหรับงานใน ธุรกิจการบิน	8. ผู้เรียนจะได้รับความรู้และการฝึกฝนการใช้คอมพิวเตอร์และระบบสารสนเทศต่าง ๆ ที่สำคัญสำหรับการปฏิบัติงานในธุรกิจการบิน
9. มีทักษะในการทำงานร่วมกับผู้อื่นได้	9. ผู้เรียนจะได้รับการฝึกฝนและรับมอบหมายการทำงานที่เป็นกลุ่ม การทำโครงงานร่วมกัน รวมไปถึงการทำกิจกรรมนอกหลักสูตรที่มีลักษณะของการทำงานที่ต้องประสานงานกับผู้อื่น
10. มีจิตสำนึกของการเป็นผู้ให้บริการ และมีเจตคติที่ดีต่องานบริการ	10. ผู้เรียนจะได้รับการฝึกฝนและปลูกฝังถึงความสำคัญของการเป็นผู้ให้บริการ โดยมีการสอดแทรกในทุกรายวิชาที่ผู้เรียนจะได้เรียน

3. โครงสร้างหลักสูตร

จากการกำหนดปรัชญาและวัตถุประสงค์ของหลักสูตรซึ่งนำไปสู่การกำหนดความสามารถของผู้สำเร็จการศึกษาที่ต้องการและภาระการเรียนรู้ของผู้เรียนที่ต้องการแล้วนั้น

สามารถนำข้อมูลที่ได้มากำหนดโครงสร้างหลักสูตรศิลปศาสตรบัณฑิตสาขาวิชาธุรกิจการบินได้ดังต่อไปนี้

3.1 หลักสูตรฯ มีจำนวนหน่วยกิตรวม 148 หน่วยกิต

3.2 หลักสูตรฯ ประกอบไปด้วยหมวดวิชาดังต่อไปนี้

3.2.1 หมวดวิชาศึกษาทั่วไป จำนวน 30 หน่วยกิต ทั้งนี้เป็นไปตามที่ สกอ. ได้กำหนดเกณฑ์ขั้นต่ำไว้ โดยรายวิชาที่ประกอบอยู่ในหมวดนี้ เป็นรายวิชาที่อยู่ในหมวดวิชาศึกษาทั่วไปของมหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิตทั้งหมด ซึ่งไม่สามารถเปลี่ยนแปลงลักษณะรายวิชาใดๆได้

3.2.2 หมวดวิชาเฉพาะ จำนวน 111 หน่วยกิต เป็นรายวิชาที่พัฒนาจากการวิจัยในครั้งนี้ โดยแบ่งออกเป็นกลุ่มวิชาต่างๆที่สำคัญต่อการจัดการเรียนการสอนได้ดังนี้

3.2.2.1 กลุ่มวิชาพื้นฐานวิชาชีพ จำนวน 30 หน่วยกิต เป็นรายวิชาที่ผู้เรียนจำเป็นที่ต้องศึกษา เพื่อใช้เป็นพื้นฐานสำหรับการประกอบอาชีพและใช้ในการศึกษาในรายวิชาที่สูงขึ้น

3.2.2.2 กลุ่มวิชาเอกบังคับ จำนวน 57 หน่วยกิต เป็นรายวิชาที่จำเป็นต้องใช้ในการประกอบอาชีพในธุรกิจการบิน โดยผู้เรียนศึกษาในแต่ละรายวิชาในลักษณะขององค์ร่วม เพื่อผลิตบัณฑิตที่มีองค์รวมของความรู้ทางธุรกิจการบินที่สมบูรณ์ รวมไปถึงการสร้างคุณลักษณะ ทักษะและความสามารถอื่นๆที่จำเป็น

3.2.2.3 กลุ่มวิชาเอกเลือก จำนวน 9 หน่วยกิต เป็นรายวิชาที่จัดให้ผู้เรียนได้เลือกเรียนตามความถนัดและความสนใจ รวมไปถึงการต่อยอดองค์ความรู้ที่ผู้เรียนมีจากการศึกษารายวิชาต่างๆในกลุ่มวิชาเอกบังคับ

3.2.2.4 กลุ่มวิชาโท จำนวน 15 หน่วยกิต เป็นรายวิชาที่จัดให้ผู้เรียนได้ศึกษาเพื่อเสริมในการประกอบอาชีพ หรือเป็นอีกทางเลือกหนึ่งสำหรับผู้เรียนในการทำงานอื่นๆ

3.2.2.5 การฝึกงานจำนวน 1 หน่วยกิต เป็นการฝึกงานภายนอกมหาวิทยาลัยกับหน่วยงานภาครัฐหรือภาคเอกชนในธุรกิจการบินหรือธุรกิจที่เกี่ยวข้อง หรือฝึกงานในต่างประเทศในสถาบันที่เกี่ยวกับการบินที่ได้มาตรฐาน โดยการพิจารณาเห็นชอบจากสาขาวิชา

3.2.3 หมวดวิชาเลือกเสรี จำนวนไม่น้อยกว่า 6 หน่วยกิต ซึ่งเป็นไปตามที่ สกอ. กำหนดเกณฑ์ขั้นต่ำไว้

4. การกำหนดรายวิชาและคำอธิบายรายวิชา

ภายหลังจากการสำรวจข้อมูลตามที่ปรากฏในภาคที่ 1 ผู้วิจัยได้ทราบถึงพื้นฐานที่จำเป็นต้องมีในการพัฒนาหลักสูตร ความต้องการของผู้ใช้บัณฑิต คุณลักษณะ ความรู้ ความสามารถและทักษะที่จำเป็นและสำคัญในการทำงานในสาขาธุรกิจการบิน และจากการตรวจสอบเอกสารของหลักสูตรและขอบข่ายสาระที่จำเป็นจากเอกสารต่าง ๆ แล้ว ผู้วิจัยจึงเข้าใจถึงขอบข่ายและการจัดลำดับการเรียนรู้ตามธรรมชาติของรายวิชาและกลุ่มวิชาต่าง ๆ ที่จะสร้าง และได้นำข้อมูลที่ได้เหล่านั้นมากำหนดเป็นโครงร่างหลักสูตร (Curriculum framework) ต่อไป ทั้งนี้การกำหนดจัดทำรายวิชา หัวใจสำคัญอยู่ที่ชื่อรายวิชา เพราะชื่อรายวิชาจะบ่งบอกเป้าหมาย จุดเน้น ขอบข่ายของการเรียนรายวิชานั้น ๆ (นาตยา ปิลันธนานนท์, 2546)

เมื่อผู้วิจัยได้รายวิชาต่าง ๆ แล้ว ขั้นตอนต่อไปคือการเขียนคำอธิบายรายวิชา โดยมีหลักการเขียนดังนี้

3.1 แสดงประเด็นหลักในสิ่งที่ผู้เรียนควรรู้ และสามารถทำได้ (What to know and ability to do) ในรายวิชานั้น ๆ โดยคำนึงถึงภาระการเรียนรู้ที่ผู้เรียนต้องการ เพื่อให้ได้มาซึ่งความสามารถที่จะได้ภายหลังจากการเรียนแล้วเป็นสำคัญ

3.2 ในรายวิชาที่เป็นทักษะและต้องแสดงออกถึงความสามารถของผู้เรียน ก็จะสะท้อนให้เห็นถึงทักษะและความสามารถที่ต้องการเหล่านั้น

3.3 สอดแทรกเนื้อหาด้านคุณธรรม จริยธรรม จรรยาบรรณวิชาชีพ และการสร้างจิตสำนึกของการบริการในรายวิชาที่สามารถบรรจุลงไปได้

3.4 ในรายวิชาที่สามารถสอดแทรกการคิดในรูปแบบต่าง ๆ เข้าไปได้ จะมีการสอดแทรกเข้าไปเพื่อให้ผู้เรียนได้ฝึกฝนระบบการคิดของตนเอง

3.5 ในรายวิชาที่สามารถจัดกิจกรรมที่แสดงถึงความรับผิดชอบต่อตนเองและผู้อื่น รวมไปถึงลักษณะการทำงานร่วมกับผู้อื่นจะมีการสอดแทรกสิ่งดังกล่าวเข้าไปเพื่อให้ผู้เรียนคุ้นเคยจนกลายเป็นสิ่งที่ยึดปฏิบัติต่อไป

3.6 นำผลที่ได้จากการสำรวจข้อมูลจากแหล่งข้อมูลแหล่งต่าง ๆ ซึ่งเป็นความต้องการที่แท้จริงของผู้ใช้บัณฑิตมาเขียนเป็นคำอธิบายรายวิชา

ตารางที่ 4.32 แสดงรายวิชาและคำอธิบายรายวิชาที่ได้สร้างขึ้นซึ่งแสดงแหล่งที่มาของรายวิชาและคำอธิบายรายวิชาเหล่านั้น

รายวิชาและคำอธิบายรายวิชาที่สร้างขึ้น	แหล่งที่มา
ธบ 2xx อุตสาหกรรมบริการและอุตสาหกรรมท่องเที่ยว 3(3-0-3) AL 2xx Hospitality and Tourism Industry แนวคิด องค์ประกอบ ความสำคัญของอุตสาหกรรมบริการและการท่องเที่ยว ประเภทของอุตสาหกรรมบริการ วิวัฒนาการและปัจจัยที่มีผลกระทบต่ออุตสาหกรรมบริการและอุตสาหกรรมท่องเที่ยว ตลอดจนองค์การและสถาบันที่เกี่ยวข้อง ผลกระทบของอุตสาหกรรมบริการและอุตสาหกรรมท่องเที่ยวต่อเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อม ความสำคัญและบทบาทอุตสาหกรรมบริการและอุตสาหกรรมท่องเที่ยวต่อการพัฒนาประเทศ วิเคราะห์แนวโน้มของอุตสาหกรรมบริการและอุตสาหกรรมท่องเที่ยวในอนาคต ศึกษาดูงานนอกสถานที่	1. จากผลการสำรวจข้อมูลจากผู้บริหารสายการบินระดับระดับกลางกลุ่มที่ทำงานในเมืองและกลุ่มที่ทำงานที่สนามบินที่เกี่ยวกับแนวโน้มเนื้อหาสาระ (ร้อยละ 100) 2. จากการสำรวจข้อมูลด้านแนวทางในการพัฒนาหลักสูตรสาขาวิชาธุรกิจการบินของผู้บริหารมหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต

ตารางที่ 4.32 (ต่อ)

รายวิชาและคำอธิบายรายวิชา	แหล่งที่มา
ธบ 2xx อุตสาหกรรมการบิน 3(3-0-3) AL 2xx Airline Industry แนวคิด องค์ประกอบ และความสำคัญของอุตสาหกรรมการบิน วิวัฒนาการและปัจจัยที่มีผลกระทบต่ออุตสาหกรรมการบิน โครงสร้างการจัดการอุตสาหกรรมการบินและบุคลากรการบิน ประเภทของผู้โดยสาร อากาศยาน และท่าอากาศยาน ภูมิศาสตร์การบิน ตารางการบิน การบินประจำเส้นทางและการบินเฉพาะกิจ การร่วมทุนเส้นทาง พันธมิตรการบิน องค์กรต่างๆที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับอุตสาหกรรมการบิน นโยบายและมาตรการการบินพาณิชย์ระหว่างประเทศ ผลกระทบของอุตสาหกรรมการบินต่อเศรษฐกิจสังคมและสิ่งแวดล้อม วิเคราะห์แนวโน้มการพัฒนา ระบบและการลงทุนของอุตสาหกรรมการบินในอนาคต	1. จากผลการสำรวจข้อมูลจากผู้บริหารสายการบินระดับระดับกลางกลุ่มที่ทำงานในเมืองและกลุ่มที่ทำงานที่สนามบินที่เกี่ยวกับคุณลักษณะความรู้ ความสามารถทางธุรกิจการบินที่สายการบินต้องการและแนวโน้มเนื้อหาสาระ (ร้อยละ 100) 2. จากผลการสำรวจข้อมูลพนักงานระดับปฏิบัติงานที่เกี่ยวกับคุณลักษณะด้านความรู้ความสามารถทางธุรกิจการบินเกี่ยวกับความคิดเห็นรวบยอดในสาขาวิชาธุรกิจการบิน (กลุ่มพนักงานในเมืองเห็นด้วยอย่างมากที่สุด ร้อยละ 20.6 เห็นด้วยอย่างมาก ร้อยละ 57.4 กลุ่มพนักงานสนามบินเห็นด้วยอย่างมากที่สุด ร้อยละ 18.9 เห็นด้วยอย่างมาก ร้อยละ 48.8 กลุ่มพนักงานบนเครื่องบินเห็นด้วยอย่างมากที่สุด ร้อยละ 10.6 เห็นด้วยอย่างมาก ร้อยละ 53.7)

ตารางที่ 4.32 (ต่อ)

รายวิชาและคำอธิบายรายวิชา	แหล่งที่มา
ธบ 2xx คอมพิวเตอร์และระบบฐานข้อมูลเบื้องต้นสำหรับธุรกิจการบิน 3(2-2-4) AL 2xx Computer and Database for Airline Business องค์ประกอบและประเภทของระบบคอมพิวเตอร์ที่ใช้ในธุรกิจการบิน ระบบปฏิบัติการและโปรแกรมสำเร็จรูปทางคอมพิวเตอร์ที่นำมาใช้ในงานด้านปฏิบัติการของธุรกิจการบิน ความสำคัญ องค์ประกอบและแนวคิดในการจัดเก็บข้อมูล การออกแบบและการใช้ฐานข้อมูลในงานธุรกิจการบิน ฝึกในห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์	1. จากผลการสำรวจข้อมูลจากผู้บริหารสายการบินระดับสูงด้วยการสัมภาษณ์ 2. จากผลการสำรวจข้อมูลจากผู้บริหารสายการบินระดับระดับกลางกลุ่มที่ทำงานในเมืองและกลุ่มที่ทำงานที่สนามบินที่เกี่ยวกับคุณลักษณะความรู้ ความสามารถทั่วไปที่สายการบินต้องการและจากแนวโน้มเนื้อหาสาระวิชาความรู้ทางคอมพิวเตอร์และระบบสารสนเทศ (ผู้บริหารสายการบินระดับกลางกลุ่มในเมืองเห็นด้วย 12 ใน 14 คนหรือคิดเป็นร้อยละ 85.71 และผู้บริหารสายการบินระดับกลางกลุ่มสนามบินเห็นด้วย 14 ใน 14 คนหรือคิดเป็นร้อยละ 100) 3. จากผลการสำรวจข้อมูลพนักงานระดับปฏิบัติงานที่เกี่ยวกับคุณลักษณะด้านความรู้ความสามารถทั่วไปเกี่ยวกับความสามารถในการใช้คอมพิวเตอร์เพื่อการจัดการข้อมูล (กลุ่มพนักงานในเมืองเห็นด้วยอย่างมากที่สุด ร้อยละ 28.7 เห็นด้วยอย่างมาก ร้อยละ 53.4 กลุ่มพนักงานสนามบินเห็นด้วยอย่างมากที่สุด ร้อยละ 24.9 เห็นด้วยอย่างมาก ร้อยละ 55.2 กลุ่มพนักงานบนเครื่องบินเห็นด้วยอย่างมากที่สุด ร้อยละ 5.3 เห็นด้วยอย่างมาก ร้อยละ 47.2)

ตารางที่ 4.32 (ต่อ)

รายวิชาและคำอธิบายรายวิชา	แหล่งที่มา
ธบ 2xx เทคโนโลยีระบบสารสนเทศและการสื่อสารสำหรับธุรกิจการบิน 3(2-2-4) AL 2xx Information Systems and Computer for Airline Business ความหมาย ประเภทและองค์ประกอบทางด้านระบบสารสนเทศที่ใช้ทั่วไปและในองค์กรทางธุรกิจการบิน ลักษณะของสารสนเทศ เทคนิคการใช้และการบริหารจัดการระบบสารสนเทศที่ใช้คอมพิวเตอร์เป็นตัวประมวลผลสารสนเทศ ระบบโทรคมนาคมและเครือข่ายที่ใช้ในธุรกิจการบิน ระบบปฏิบัติการ ระบบเครือข่ายต่างๆและโปรแกรมสำเร็จรูปที่ใช้ในระบบสารสนเทศของธุรกิจการบิน การประยุกต์ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเพื่อการจัดการงานในธุรกิจการบิน ผลกระทบระบบสารสนเทศและการสื่อสารกับบุรกิจการบิน ฝึกในห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์	1. จากผลการสำรวจข้อมูลจากผู้บริหารสายการบินระดับสูงด้วยการสัมภาษณ์ 2. จากผลการสำรวจข้อมูลจากผู้บริหารสายการบินระดับระดับกลางกลุ่มที่ทำงานในเมืองและกลุ่มที่ทำงานที่สนามบินที่เกี่ยวกับคุณลักษณะความรู้ ความสามารถทั่วไปที่สายการบินต้องการและจากแนวโน้มเนื้อหาสาระวิชาความรู้ทางคอมพิวเตอร์และระบบสารสนเทศ (ผู้บริหารสายการบินระดับกลางกลุ่มในเมืองเห็นด้วย 12 ใน 14 คนหรือคิดเป็นร้อยละ 85.71 และผู้บริหารสายการบินระดับกลางกลุ่มสนามบินเห็นด้วย 14 ใน 14 คนหรือคิดเป็นร้อยละ 100) 3. จากผลการสำรวจข้อมูลพนักงานระดับปฏิบัติงานที่เกี่ยวกับคุณลักษณะด้านความรู้ความสามารถทั่วไปเกี่ยวกับความสามารถในการใช้คอมพิวเตอร์เพื่อการจัดการข้อมูล (กลุ่มพนักงานในเมืองเห็นด้วยอย่างมากที่สุด ร้อยละ 28.7 เห็นด้วยอย่างมาก ร้อยละ 53.4 กลุ่มพนักงานสนามบินเห็นด้วยอย่างมากที่สุด ร้อยละ 24.9 เห็นด้วยอย่างมาก ร้อยละ 55.2 กลุ่มพนักงานบนเครื่องบินเห็นด้วยอย่างมากที่สุด ร้อยละ 5.3 เห็นด้วยอย่างมาก ร้อยละ 47.2)

ตารางที่ 4.32 (ต่อ)

รายวิชาและคำอธิบายรายวิชา	แหล่งที่มา
ธบ 2xx จิตวิทยา จริยธรรมและมนุษยสัมพันธ์ในอุตสาหกรรมบริการ 3(3-0-3) AL 2xx Psychology Ethics and Human Relations for Service Industry แนวความคิดและทฤษฎีพื้นฐานทางจิตวิทยาเพื่อประยุกต์ใช้ในธุรกิจการบริการ อัตมโนทัศน์และความแตกต่างระหว่างบุคคล การรับรู้และการจูงใจในการบริการ หลักมนุษยสัมพันธ์ กระบวนการกลุ่มสัมพันธ์ ความสัมพันธ์ภายในกลุ่ม อิทธิพลของกลุ่มต่อการทำงาน การทำงานและการทำงานร่วมกันเป็นทีม จริยธรรมในวิชาชีพการบริการ นำเสนอผลงานกลุ่มที่เกี่ยวข้องกระบวนการทำงานเชิงจิตวิทยาและจริยธรรมในอุตสาหกรรมบริการ	1. จากผลการสัมภาษณ์ผู้บริหารสายการบินระดับสูง 2. จากผลการสัมภาษณ์ผู้บริหารสายการบินระดับกลางกลุ่มที่ทำงานในเมืองหัวข้อคุณลักษณะ ความรู้ ความสามารถทั่วไปที่สายการบินต้องการเรื่องจิตวิทยาในการบริการและคุณลักษณะด้านการทำงานร่วมกับผู้อื่น 3. จากผลการสัมภาษณ์ผู้บริหารสายการบินระดับกลางกลุ่มที่ทำงานที่สนามบิน หัวข้อคุณลักษณะด้านการทำงานร่วมกับผู้อื่น 4. จากข้อเสนอแนะอื่นๆของพนักงานระดับปฏิบัติงานทั้งสามกลุ่ม
ธบ 2xx การพัฒนาบุคลิกภาพและอารมณ์ในงานบริการ 3(3-0-3) AL 2xx Personality and Emotional Development in Service Tasks ทฤษฎีบุคลิกภาพ การพัฒนาบุคลิกภาพ แนวทางการพัฒนาบุคลิกภาพทั้งภายในและภายนอก การแต่งกาย การดูแลรักษาสุขภาพกายและสุขภาพจิต มารยาทสากลที่เหมาะสมกับงานบริการ มารยาทการพูดในที่สาธารณะ การพัฒนาความฉลาดทางอารมณ์ การจัดการความเครียด นำเสนอแนวคิดในการพัฒนาบุคลิกภาพและอารมณ์ของตนเอง	1. จากผลการสัมภาษณ์ผู้บริหารสายการบินระดับสูง 2. จากผลการสัมภาษณ์ผู้บริหารสายการบินระดับกลางกลุ่มที่ทำงานในเมืองและกลุ่มที่ทำงานที่สนามบิน เรื่องเกณฑ์และกระบวนการที่สายการบินพิจารณาเพื่อรับพนักงานเข้าทำงาน 3. จากข้อเสนอแนะอื่นๆของพนักงานระดับปฏิบัติงานทั้งสามกลุ่ม

ตารางที่ 4.32 (ต่อ)

รายวิชาและคำอธิบายรายวิชา	แหล่งที่มา
ธบ 2xx ความหลากหลายทางวัฒนธรรม 3(3-0-3) AL 2xx Cultural Diversity ความหมายและแนวคิดทางวัฒนธรรม พัฒนาการและความแตกต่างของวัฒนธรรมไทยกับวัฒนธรรมตะวันออกและตะวันตก ศึกษาในบริบทที่แตกต่างกันทั้งทางด้านเพศสภาวะ ชนชั้น เศรษฐกิจ สังคมและประวัติศาสตร์อันมีผลโดยตรงต่อการแสดงออกของปัจเจกบุคคล โดยเน้นการสื่อสารเพื่อความเข้าใจถึงที่มาของพฤติกรรมต่าง ๆ ในบริบทของอุตสาหกรรมการบริการ ศึกษา การเปลี่ยนแปลงวัฒนธรรมไทย การปรับใช้วัฒนธรรมปัจจุบันให้เหมาะสมสอดคล้องกับสภาพแวดล้อมต่างๆและการทำงานในธุรกิจการ	1. จากผลการสัมภาษณ์ผู้บริหารสายการบินระดับสูงเรื่องมารยาทและวัฒนธรรมไทย 2. จากผลการสัมภาษณ์ผู้บริหารสายการบินระดับกลางกลุ่มที่ทำงานที่สนามบิน หัวข้อคุณลักษณะ ความรู้ ความสามารถทั่วไปที่สายการบินต้องการ 3. จากข้อเสนอแนะอื่นๆของพนักงานระดับปฏิบัติงานทั้งสามกลุ่ม

ตารางที่ 4.32 (ต่อ)

รายวิชาและคำอธิบายรายวิชา	แหล่งที่มา
ธบ 2xx พฤติกรรมองค์การและการจัดการ3(3-0-3) AL 2xx Organizational Behavior and Management แนวคิด และทฤษฎีพฤติกรรมของเอกัตตบุคคลและกลุ่มในองค์กร ปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมของเอกัตตบุคคลและกลุ่มบุคคล พื้นฐานของการจัดการ วิวัฒนาการของการจัดการและกระบวนการจัดการ พฤติกรรมกลุ่ม การทำงานเป็นทีม การสื่อสารภายในกลุ่มภาวะผู้นำและการเจรจาต่อรอง เทคโนโลยีและผลกระทบต่อวัฒนธรรมองค์กรและพฤติกรรมองค์กรที่มีผลต่อการจัดการ นำเสนอกรณีศึกษาของการจัดการพฤติกรรมองค์กรที่มีปัญหาในรูปของรายงานและนำเสนอหน้าชั้น	1. จากผลการสำรวจข้อมูลที่เกี่ยวกับแนวโน้มเนื้อหาสาระวิชาพฤติกรรมองค์การในอุตสาหกรรมการบินจากผู้บริหารสายการบินระดับระดับกลางกลุ่มที่ทำงานในเมือง (ร้อยละ 73.33) และกลุ่มที่ทำงานที่สนามบิน (ร้อยละ 60) 2. จากข้อเสนอแนะของพนักงานระดับปฏิบัติงานกลุ่มพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน หัวข้อที่เกี่ยวกับความรู้ด้านองค์กร
ธบ 2xx การสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพในธุรกิจการบิน 3(3-0-3) AL 2xx Effective Communicative in Airline Business แนวคิด หลักการ ทฤษฎีเกี่ยวกับการสื่อสาร จิตวิทยาการสื่อสาร ความสัมพันธ์ระหว่างการสื่อสารกับงานในธุรกิจการบิน การใช้การสื่อสารเพื่อการพัฒนาตนเองและงานในธุรกิจการบิน	1. จากผลการสำรวจข้อมูลจากผู้บริหารสายการบินระดับระดับกลางกลุ่มที่ทำงานในเมือง ที่เกี่ยวกับปัจจัยด้านความรู้ความสามรถและทักษะที่จะทำให้งานของสายการบินประสบผลสำเร็จลุล่วงไปด้วยดี 2. ข้อเสนอแนะของของพนักงานระดับปฏิบัติงานทั้งสามกลุ่ม หัวข้อภาษาและการใช้ภาษาเพื่อการสื่อสาร

ตารางที่ 4.32 (ต่อ)

รายวิชาและคำอธิบายรายวิชา	แหล่งที่มา
ธบ 2xx การตลาดการบิน 3(3-0-3) AL 2xx Airline Marketing แนวความคิดเกี่ยวกับการตลาดการบินเชิงพาณิชย์ กระบวนการทางการตลาด ลักษณะผลิตภัณฑ์บริการเดินทาง อุปสงค์และอุปทาน การวิเคราะห์พฤติกรรมการเดินทางของผู้โดยสาร การเลือกตลาดเป้าหมาย การวางตำแหน่งผลิตภัณฑ์บริการ การส่งเสริมการตลาด ส่วนประสมทางการตลาด การวิเคราะห์สิ่งแวดล้อมทางการตลาดรวมและคู่แข่ง การสร้างระบบเครือข่ายทางการตลาด จริยธรรมทางการตลาดการบิน พาณิชยกรรมทางอิเลคโทรนิคส์ (E-commerce) และผลกระทบที่มีต่อการตลาดการบิน วิเคราะห์และนำเสนอภาวะการแข่งขันทางการตลาดในปัจจุบันและแนวโน้มในอนาคต	1. จากผลการสำรวจข้อมูลจากผู้บริหารสายการบินระดับระดับกลางกลุ่มที่ทำงานในเมืองที่เกี่ยวกับแนวโน้มเนื้อหาสาระเกี่ยวกับการตลาดในอุตสาหกรรมการบิน ที่เห็นด้วยจำนวน 12 ใน 14 คน หรือคิดเป็นร้อยละ 85.71 2. จากผลการสำรวจข้อมูลจากผู้บริหารสายการบินระดับระดับกลางกลุ่มที่ทำงานที่สนามบินที่เกี่ยวกับแนวโน้มเนื้อหาสาระเกี่ยวกับการตลาดในอุตสาหกรรมการบิน ที่เห็นด้วยจำนวน 10 ใน 14 คน หรือคิดเป็นร้อยละ 71.42

ตารางที่ 4.32 (ต่อ)

รายวิชาและคำอธิบายรายวิชา	แหล่งที่มา
ธบ 2xx ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับอาหารและเครื่องดื่มในอุตสาหกรรมการบิน 3(3-0-3) AL 2xx Basic Knowledge of Food and Beverage in Airline Industry ความรู้เบื้องต้นของอาหารและเครื่องดื่ม ประเภทของอาหารและเครื่องดื่ม เทคโนโลยีและการผลิตอาหารและเครื่องดื่ม สูตรการทำอาหารนานาชาติและสูตรเครื่องดื่มที่ใช้บริการบนเครื่องบิน ห้องรับรองผู้โดยสารพิเศษ และครัวการบิน ข้อจำกัดการให้บริการอาหารและเครื่องดื่มในอุตสาหกรรมการบิน	1. จากผลการสัมภาษณ์ผู้บริหารสายการบินระดับสูง
ธบ 3xx ระบบสำรองที่นั่ง 3(2-2-4) AL 3xx Computer Reservation Systems (**วิชาบังคับก่อน** คอมพิวเตอร์และระบบฐานข้อมูลเบื้องต้นสำหรับธุรกิจการบิน) ศึกษาพัฒนาการ องค์ประกอบหลัก องค์ประกอบร่วม ประเภทของระบบสำรองที่นั่ง ขั้นตอนการสำรองที่นั่งด้วยคอมพิวเตอร์ในธุรกิจการบิน การคำนวณค่าโดยสารจากเส้นทางการบิน ระบบการสำรองที่นั่งแบบ Passenger Name Record (PNR) การฝึกปฏิบัติการใช้ระบบสำรองที่นั่งขั้นพื้นฐานและขั้นสูง	1. จากผลการสำรวจข้อมูลจากผู้บริหารสายการบินระดับระดับกลางกลุ่มที่ทำงานในเมืองและกลุ่มที่ทำงานที่สนามบินที่เกี่ยวกับแนวโน้มเนื้อหาสาระวิชาการสำรองที่นั่ง การออกบัตรโดยสารและระบบสารสนเทศต่างๆที่เกี่ยวข้องกับการสำรองที่นั่งและการออกบัตรโดยสาร เห็นด้วย 11 ใน 14 คนหรือคิดเป็นร้อยละ 78.57 2. ข้อเสนอแนะของของพนักงานระดับปฏิบัติงานทั้งสามกลุ่มที่เกี่ยวข้องกับงานหรือความรู้ทางธุรกิจการบิน

ตารางที่ 4.32 (ต่อ)

รายวิชาและคำอธิบายรายวิชา	แหล่งที่มา
ธบ 3xx งานบัตรโดยสาร 3(2-2-4) AL 3xx Ticketing (**วิชาบังคับก่อน** คอมพิวเตอร์และระบบฐานข้อมูลเบื้องต้นสำหรับธุรกิจการบิน) ศึกษาหลักการและพัฒนาการของงานบัตรโดยสาร องค์ประกอบและประเภทบัตรโดยสาร ประเภทของการเดินทาง การคิดภาษีและค่าธรรมเนียมต่างๆ การอ่านบัตรโดยสาร การตรวจสอบข้อมูลจาก PNR ระบบการสะสมไมล์ระบบการคิดอัตราค่าโดยสาร (Fare Quotation) และการจัดจำหน่ายบัตรโดยสารแบบเบ็ดเสร็จ (GDS) ฝึกปฏิบัติการออกบัตรโดยสารขั้นพื้นฐานแบบManual และด้วยระบบคอมพิวเตอร์รวมไปถึงการออกบัตรโดยสารอิเลคโทรนิคส์ (E-ticketing) ในห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์	1. จากผลการสำรวจข้อมูลจากผู้บริหารสายการบินระดับระดับกลางกลุ่มที่ทำงานในเมืองและกลุ่มที่ทำงานที่สนามบินที่เกี่ยวกับแนวโน้มเนื้อหาสาระวิชาการสำรองที่นั่ง การออกบัตรโดยสารและระบบสารสนเทศต่างๆที่เกี่ยวข้องกับการสำรองที่นั่งและการออกบัตรโดยสาร เห็นด้วย 11 ใน 14 คนหรือคิดเป็นร้อยละ 78.57 2. ข้อเสนอแนะของของพนักงานระดับปฏิบัติงานทั้งสามกลุ่มที่เกี่ยวข้องกับงานหรือความรู้ทางธุรกิจการบิน

ตารางที่ 4.32 (ต่อ)

รายวิชาและคำอธิบายรายวิชา	แหล่งที่มา
ธบ 3xx การบริการภาคพื้นในท่าอากาศยาน 3(3-0-3) AL 3xx Ground Service in the Airport ศึกษาลักษณะงานและหน่วยงานต่าง ๆ ในท่าอากาศยานโดยเฉพาะการบริการภาคพื้นดินสำหรับผู้โดยสารขาเข้า ผู้โดยสารผ่าน ผู้โดยสารขาออก ขั้นตอนการรับลงทะเบียนเพื่อเดิน ทางออกขั้น ตอนการรับส่งผู้โดยสารที่เป็นบุคคลสำคัญ บุคคลพิเศษ การบริการในห้องรับรองพิเศษ การประสานงานกับหน่วยงานหลักและหน่วยงานสนับสนุนทั้งของภาครัฐและเอกชนในท่าอากาศยาน นำเสนอปัญหาและแนวทางแก้ไขงานบริการภาคพื้นดิน การศึกษานอกสถานที่	1. จากผลการสำรวจข้อมูลจากผู้บริหารสายการบินระดับกลางกลุ่มที่ทำงานในเมืองและกลุ่มที่ทำงานที่สนามบินที่เกี่ยวกับแนวโน้มเนื้อหาสาระเกี่ยวกับการให้บริการและระบบงานต่างๆในท่าอากาศยาน ที่เห็นด้วยจำนวน 11 ใน 14 คน หรือคิดเป็นร้อยละ 78.57 2. ข้อเสนอแนะของของพนักงานระดับปฏิบัติงานทั้งสามกลุ่มที่เกี่ยวข้องกับงานหรือความรู้ทางธุรกิจการบิน
ธบ 3xx การขนส่งสินค้าทางอากาศและงานบริการคลังสินค้า 3(3-0-3) AL 3xx Air Cargo Transportation and Services แนวคิดเกี่ยวกับคลังสินค้า ขอบเขต ความสำคัญและความสัมพันธ์ของคลังสินค้าต่อการประกอบธุรกิจการขนส่งทางอากาศ องค์ประกอบและมาตรฐานของการขนส่งสินค้าทางอากาศ ประเภทหมวดหมู่ของสินค้า เอกสาร ระเบียบวิธีและกฎหมาย ภาษีศุลกากรในการขนส่งสินค้าทางอากาศ การคำนวณค่าระวางสินค้าและการขนส่งทางอากาศ บทบาทและนโยบายของรัฐต่อธุรกิจการขนส่งสินค้าทางอากาศ องค์ประกอบร่วมและปัจจัยที่มีผลต่อการขนส่งสินค้าทางอากาศระหว่างประเทศ	1. จากผลการสำรวจข้อมูลจากผู้บริหารสายการบินระดับกลางกลุ่มที่ทำงานในเมืองและกลุ่มที่ทำงานที่สนามบินที่เกี่ยวกับแนวโน้มเนื้อหาสาระเกี่ยวกับการให้บริการการขนส่งสินค้าทางอากาศ ที่เห็นด้วยจำนวน 11 ใน 14 คน หรือคิดเป็นร้อยละ 78.57

ตารางที่ 4.32 (ต่อ)

รายวิชาและคำอธิบายรายวิชา	แหล่งที่มา
ธบ 3xx การบริการบนเครื่องบิน 3(2-3-5) AL 3xx In-Flight Service ศึกษาลักษณะงานบริการบนเครื่องบิน ความรู้และทักษะในการให้บริการ ขั้นตอนการเตรียมการบริการต่างๆ การเก็บรักษาและการนำอาหารและเครื่องดื่มมาบริการตามเวลาและเส้นทางการบิน การใช้อุปกรณ์บริการและอุปกรณ์ครัวบนเครื่องบิน การบริการพิเศษตามประเภทของชั้นบริการ รวมไปถึงความรู้เกี่ยวกับความปลอดภัย การตรวจสอบและวิธีการใช้อุปกรณ์เพื่อความปลอดภัยในกรณีที่มีเหตุฉุกเฉิน การปฐมพยาบาลเบื้องต้น เวชศาสตร์การบิน ปัญหาและแนวทางแก้ไขการบริการบนเครื่องบิน ฝึกปฏิบัติในห้องฝึกจำลองและศึกษานอกสถานที่	1. จากผลการสำรวจข้อมูลจากผู้บริหารสายการบินระดับกลางกลุ่มที่ทำงานในเมืองที่เกี่ยวกับแนวโน้มเนื้อหาสาระวิชาการให้บริการบนเครื่องบิน เห็นด้วย 9 ใน 14 คนหรือคิดเป็นร้อยละ 64.28 2. จากผลการสำรวจข้อมูลจากผู้บริหารสายการบินระดับกลางกลุ่มสนามบิน ที่เกี่ยวกับแนวโน้มเนื้อหาสาระวิชาการให้บริการบนเครื่องบินเห็นด้วย 8 ใน 14 คนหรือคิดเป็นร้อยละ 57.14
ธบ 3xx พฤติกรรมผู้บริโภคในธุรกิจการบิน 3(3-0-3) AL 3xx Consumer Behavior in Airline Business แนวคิดเกี่ยวกับพฤติกรรมศาสตร์ จุดมุ่งหมายและประเภทของการเดินทางแบบจำลอง รูปแบบกระบวยการและปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อบริการเดินทาง การรับรู้และทฤษฎีการเรียนรู้ เจตคติ ค่านิยมและบุคลิกภาพที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อบริการการเดินทาง ความต้องการและแรงจูงใจ ประเภทของพฤติกรรมนักท่องเที่ยวที่สัมพันธ์กับธุรกิจการบิน วิเคราะห์และเปรียบเทียบพฤติกรรมผู้บริโภคและแนวโน้มในธุรกิจการบินของไทยและของต่างประเทศ และนำเสนอหน้าชั้นเรียน	1. จากผลการสำรวจข้อมูลจากผู้บริหารสายการบินระดับกลางกลุ่มที่ทำงานในเมืองที่เกี่ยวกับแนวโน้มเนื้อหาสาระพฤติกรรมผู้บริโภคในอุตสาหกรรมการบิน เห็นด้วย 12 ใน 14 คนหรือคิดเป็นร้อยละ 85.71 2. จากผลการสำรวจข้อมูลจากผู้บริหารสายการบินระดับกลางกลุ่มสนามบิน ที่เกี่ยวกับแนวโน้มเนื้อหาสาระวิชาพฤติกรรมผู้บริโภคในอุตสาหกรรมการบิน เห็นด้วย 10 ใน 14 คนหรือคิดเป็นร้อยละ 71.43

ตารางที่ 4.32 (ต่อ)

รายวิชาและคำอธิบายรายวิชา	แหล่งที่มา
ธบ 3xx การส่งเสริมการตลาดในธุรกิจการบิน 3(3-0-3) AL 3xx Promotion in Airline Business (**<u>วิชาบังคับก่อน</u>** การตลาดการบิน) แนวคิดและความสำคัญเกี่ยวกับการส่งเสริมการตลาดในธุรกิจการบิน ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการส่งเสริมการตลาด การวางแผนการส่งเสริมการตลาด แนวคิดการสื่อสารการตลาดบูรณาการเพื่อการส่งเสริมการขาย กลยุทธ์การส่งเสริมการขาย เครื่องมือในการส่งเสริมการขาย นวัตกรรมและแนวโน้มการส่งเสริมการตลาดในธุรกิจการบิน ออกแบบรูปแบบการส่งเสริมการตลาดและนำเสนอในรูปของรายงานและนำเสนอหน้าชั้น	1. จากผลการสำรวจข้อมูลจากผู้บริหารสายการบินระดับระดับกลางกลุ่มที่ทำงานในเมืองที่เกี่ยวกับแนวโน้มเนื้อหาสาระเกี่ยวกับการตลาดในอุตสาหกรรมการบิน ที่เห็นด้วยจำนวน 12 ใน 14 คน หรือคิดเป็นร้อยละ 85.71 2. จากผลการสำรวจข้อมูลจากผู้บริหารสายการบินระดับกลางกลุ่มที่ทำงานที่สนามบินที่เกี่ยวกับแนวโน้มเนื้อหาสาระเกี่ยวกับการตลาดในอุตสาหกรรมการบิน ที่เห็นด้วยจำนวน 10 ใน 14 คน หรือคิดเป็นร้อยละ 71.42
ธบ 3xx การจัดการทรัพยากรมนุษย์ในอุตสาหกรรมการบิน 3(3-0-3) AL 3xx Human Resource Management in Airline Industry ศึกษาแนวคิด ปรัชญา ทฤษฎี หลักการ พัฒนาการของการจัดการทรัพยากรมนุษย์ ขอบข่ายหน้าที่ความรับผิดชอบ และขั้นตอนในการจัดการทรัพยากรมนุษย์โดยทั่วไป การวางแผนทรัพยากรมนุษย์ การวิเคราะห์งาน การสรรหา การคัดเลือก การจัดการประเมินผลการปฏิบัติงาน การจัดการค่าตอบแทน แรงงานสัมพันธ์ กฎหมายแรงงานที่เกี่ยวข้องกับการจัดการทรัพยากรมนุษย์ในอุตสาหกรรมการบิน	1. จากผลการสำรวจข้อมูลจากผู้บริหารสายการบินระดับกลางกลุ่มที่ทำงานที่สนามบินที่เกี่ยวกับแนวโน้มเนื้อหาสาระวิชาการจัดการทรัพยากรมนุษย์ในอุตสาหกรรมการบิน ที่เห็นด้วยจำนวน 9 ใน 14 คน หรือคิดเป็นร้อยละ 64.29

ตารางที่ 4.32 (ต่อ)

รายวิชาและคำอธิบายรายวิชา	แหล่งที่มา
ธบ 3xx กฎหมาย ระเบียบและพิธีการในธุรกิจการบิน 3(3-0-3) AL 3xx Law Regulations and Formalities in Airline Business ศึกษา วิเคราะห์และ อภิปราย อนุสัญญา กฎหมาย ระเบียบข้อบังคับและข้อตกลงต่าง ๆ ทางการบินทั้งในระดับประเทศ ภูมิภาค และระหว่างประเทศที่มีผลต่อการการดำเนินการธุรกิจการบิน	1. จากผลการสำรวจข้อมูลจากผู้บริหารสายการบินระดับกลางกลุ่มที่ทำงานที่สนามบินที่เกี่ยวกับแนวโน้มเนื้อหาสาระวิชากฎหมายที่เกี่ยวข้องกับอุตสาหกรรมการบิน ที่เห็นด้วยจำนวน 8 ใน 14 คน หรือคิดเป็นร้อยละ 57.14 2. ข้อเสนอแนะของของพนักงานระดับปฏิบัติงานกลุ่มพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่เกี่ยวข้องกับงานหรือความรู้ทางธุรกิจการบินทั่วไป
ธบ 4xx การจัดการทรัพยากรบุคคลด้านปฏิบัติการการบิน 3(3-0-3) AL 4xx Crew Resource Management ศึกษา วิเคราะห์ อภิปราย ความสัมพันธ์ระหว่างบุคลากรทางการบินกับปัจจัยและองค์ประกอบต่าง ๆ ที่มีผลต่อความปลอดภัยและประสิทธิภาพด้านการบิน รวมไปถึงการบริหารการจัดการด้านการบินอย่างเหมาะสมและปลอดภัย	1. จากการวิเคราะห์หลักสูตรฝึกอบรมพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินประจำปีของบริษัทการบินไทย (มหาชน) จำกัด 2. จากผลการสำรวจข้อมูลจากผู้บริหารสายการบินระดับระดับกลางกลุ่มที่ทำงานในเมืองที่เกี่ยวกับแนวโน้มเนื้อหาสาระการจัดการทรัพยากรบุคคลทางการบิน ที่เห็นด้วยจำนวน 9 ใน 14 คน หรือคิดเป็นร้อยละ 64.29 3. จากผลการสำรวจข้อมูลจากผู้บริหารสายการบินระดับกลางกลุ่มที่ทำงานที่สนามบินที่เกี่ยวกับแนวโน้มเนื้อหาสาระเกี่ยวกับการจัดการทรัพยากรบุคคลทางการบิน ที่เห็นด้วยจำนวน 8 ใน 14 คน หรือคิดเป็นร้อยละ 57.14

ตารางที่ 4.32 (ต่อ)

รายวิชาและคำอธิบายรายวิชา	แหล่งที่มา
ธบ 4xx การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในอุตสาหกรรมการบิน 3(3-0-3) AL 4xx Human Resource Development in Airline Industry แนวคิด หลักการและขอบข่ายการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ การวางแผนเพื่อการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในอุตสาหกรรมการบิน กระบวนการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ การสำรวจความต้องการ รูปแบบและวิธีการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ การพัฒนาสายอาชีพ แนวโน้มการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในอุตสาหกรรมการบิน	1. จากผลการสำรวจข้อมูลจากผู้บริหารสายการบินระดับสูงด้วยการสัมภาษณ์ 2. จากการระดมความคิดของคณะกรรมการพัฒนาหลักสูตรภายในมหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต
ธบ 4xx วิธีวิจัยพื้นฐานในธุรกิจการบิน 3(3-0-3) AL 4xx Basic Research Methodology in Airline Business แนวคิดพื้นฐานเกี่ยวกับการวิจัยในธุรกิจการบิน การวางกรอบความคิดการวิจัย การออกแบบงานวิจัย ปัญหาการวิจัย วัตถุประสงค์และประโยชน์ของการวิจัย ประเภทของการวิจัย สมมติฐาน ขอบเขตและข้อจำกัดทางการวิจัย ขั้นตอนการทำวิจัย การเก็บรวบรวมข้อมูล การวิเคราะห์ข้อมูลด้วยวิธีการทางสถิติและการใช้โปรแกรมสำเร็จรูป การสรุปและเขียนผลการวิจัย ตลอดจนการนำผลการวิจัยไปประยุกต์ใช้ในธุรกิจการบิน	1. จากการระดมความคิดของคณะกรรมการพัฒนาหลักสูตรชุดภายใน มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต

ตารางที่ 4.32 (ต่อ)

รายวิชาและคำอธิบายรายวิชา	แหล่งที่มา
ธบ 4xx สัมมนาในธุรกิจการบิน 3(3-0-3) AL 4xx Seminar in Airline Business ศึกษา ค้นคว้า วิเคราะห์ และอภิปรายประเด็นที่น่าสนใจในการจัดการธุรกิจการบินเพื่อใช้ประกอบการพิจารณาปรับปรุงด้านการจัดการและการบริการด้วยการนำบทความ ประสบการณ์การฝึกงาน กรณีศึกษาและผลการวิจัยมาเป็นเนื้อหาในการจัดสัมมนาเพื่อ อภิปราย วิจารณ์ และแสดงความคิดเห็น ตลอดจนทำเป็นรายงาน	1. จากผลการสำรวจข้อมูลจากผู้บริหารสายการบินระดับระดับกลางกลุ่มที่ทำงานในเมืองที่เกี่ยวกับแนวโน้มเนื้อหาสาระเกี่ยวกับการสัมมนาในธุรกิจการบิน ที่เห็นด้วยจำนวน 7 ใน 14 คน หรือคิดเป็นร้อยละ 50.00 2. จากผลการสำรวจข้อมูลจากผู้บริหารสายการบินระดับกลางกลุ่มที่ทำงานที่สนามบินที่เกี่ยวกับแนวโน้มเนื้อหาสาระเกี่ยวกับการสัมมนาในธุรกิจการบิน ที่เห็นด้วยจำนวน 8 ใน 14 คน หรือคิดเป็นร้อยละ 57.14
ธบ 4xx หัวข้อเฉพาะในธุรกิจการบิน 3(3-0-3) AL 4xx Selected Topics in Airline Business ศึกษาเรื่องเฉพาะในธุรกิจการบินหัวข้อเรื่องที่ศึกษาเปลี่ยนไปในแต่ละภาคการศึกษาและเป็นไปตามความสนใจในขณะนั้นของผู้ศึกษา	1. จากผลการสำรวจข้อมูลจากผู้บริหารสายการบินระดับสูงด้วยการสัมภาษณ์
ธบ 4xx สื่อสารมวลชนในอุตสาหกรรมการบิน 3(3-0-3) AL 4xx Mass Communication in Airline Industry แนวคิด ประเภท และวัตถุประสงค์ของการสื่อสาร บทบาท หน้าที่และผลกระทบของการสื่อสารมวลชน การโฆษณาและการประชาสัมพันธ์ในอุตสาหกรรมการบิน ประเภทของสื่อและเทคโนโลยีที่ใช้ในการสื่อสารการตลาดอุตสาหกรรมการบิน การวางแผนและการจัดการงานสื่อสารมวลชน	1. จากผลการสำรวจข้อมูลจากผู้บริหารสายการบินระดับระดับกลางกลุ่มที่ทำงานในเมืองที่เกี่ยวกับแนวโน้มเนื้อหาสาระเกี่ยวกับสื่อสารมวลชนในอุตสาหกรรมการบิน ที่เห็นด้วยจำนวน 9 ใน 14 คน หรือคิดเป็นร้อยละ 64.29 2. จากผลการสำรวจข้อมูลจากผู้บริหารสายการบินระดับกลางกลุ่มที่ทำงานที่สนามบินที่เกี่ยวกับแนวโน้มเนื้อหาสาระเกี่ยวกับสื่อสารมวลชนในอุตสาหกรรมการบิน ที่เห็นด้วยจำนวน 7 ใน 14 คน หรือคิดเป็นร้อยละ 50.00

ตารางที่ 4.32 (ต่อ)

รายวิชาและคำอธิบายรายวิชา	แหล่งที่มา
ธบ 4xx การจัดการคุณภาพการบริการในธุรกิจการบิน 3(3-0-3) AL 4xx Quality and Services Management in Airline Business แนวคิดและทฤษฎีของการจัดการคุณภาพการบริการในธุรกิจการบิน การสร้างประสิทธิภาพในการบริการ การกำหนดมาตรฐานการบริการการควบคุมและตรวจสอบคุณภาพบริการ ศึกษารูปแบบการจัดการ คุณภาพการบริการขององค์การการบินที่ประสบความสำเร็จ	1. จากผลการสำรวจข้อมูลจากผู้บริหารสายการบินระดับสูงด้วยการสัมภาษณ์
ธบ 4xx โภชนาการและครัวการบิน 3(3-0-3) AL 4xx Nutrition and Airline Catering ความรู้เกี่ยวกับวัตถุดิบที่ใช้ในการประกอบอาหารบนเครื่องบิน คุณค่าทางโภชนาการ กรรมวิธีกระบวนการผลิต การคัดเลือก การจัดเก็บ การประกอบอาหารอย่างถูกหลักโภชนาการการบิน การกำหนดรายการอาหารที่เหมาะสมสำหรับเวลาและเส้นทางการบิน วิธีการและประเภทของอาหารพิเศษที่บริการสำหรับสายการบินนานาชาติ การจัดเก็บและถนอมอาหารก่อนการบริการ การขนส่งอาหารพร้อมบริการ การจัดการคุณภาพอาชีวอนามัยและความปลอดภัยสำหรับครัวการบิน การศึกษานอกสถานที่	1. จากผลการสำรวจข้อมูลจากผู้บริหารสายการบินระดับสูงด้วยการสัมภาษณ์ 2. จากผลการสำรวจข้อมูลจากผู้บริหารสายการบินระดับกลางกลุ่มที่ทำงานที่สนามบินที่เกี่ยวกับแนวโน้มเนื้อหาสาระเกี่ยวกับโภชนาการและครัวการบิน ที่เห็นด้วยจำนวน 8 ใน 14 คน หรือคิดเป็นร้อยละ 50.00

ตารางที่ 4.32 (ต่อ)

รายวิชาและคำอธิบายรายวิชา	แหล่งที่มา
ธบ 4xx อาชีวอนามัยและความปลอดภัยในอุตสาหกรรมการบิน 3(3-0-3) AL 4xx Occupational Health and Safety for Airline Industry ความสำคัญของอาชีวอนามัยและความปลอดภัยในอุตสาหกรรมการบิน งานอาชีวอนามัยและความปลอดภัยในการทำงาน อันตรายจากการปฏิบัติงาน การประสานงานและการจัดการงานอาชีวอนามัย หลักการแก้ปัญหาและการป้องกันงานด้านอาชีวอนามัยและความปลอดภัยในอุตสาหกรรมการบิน การพัฒนาบุคลากรอาชีวอนามัยและความปลอดภัยในอุตสาหกรรมการบิน กฎหมายเกี่ยวกับความปลอดภัยและสุขภาพที่เกี่ยวข้องกับอุตสาหกรรมการบิน	1. จากผลการสำรวจข้อมูลจากผู้บริหารสายการบินระดับระดับกลางกลุ่มที่ทำงานในเมืองที่เกี่ยวกับแนวโน้มเนื้อหาสาระเกี่ยวกับอาชีวอนามัยและความปลอดภัยในอุตสาหกรรมการบิน ที่เห็นด้วยจำนวน 9 ใน 14 คน หรือคิดเป็นร้อยละ 64.29 2. จากผลการสำรวจข้อมูลจากผู้บริหารสายการบินระดับกลางกลุ่มที่ทำงานที่สนามบินที่เกี่ยวกับแนวโน้มเนื้อหาสาระอาชีวอนามัยและความปลอดภัยในอุตสาหกรรมการบิน ที่เห็นด้วยจำนวน 12 ใน 14 คน หรือคิดเป็นร้อยละ 50.00
ธบ 4xx ธุรกิจการบินกับอุตสาหกรรมท่องเที่ยว 3(3-0-3) AL 4xx Airline Business and Tourism Industry ขอบข่ายของธุรกิจการบินและอุตสาหกรรมท่องเที่ยว ความสัมพันธ์ในเชิงเศรษฐกิจ สังคม การเมือง และวัฒนธรรม ระหว่างธุรกิจการบินและอุตสาหกรรมท่องเที่ยว ผลกระทบการประกอบธุรกิจด้านการบินและการท่องเที่ยว นโยบายภาครัฐและบทบาทขององค์กรเอกชนต่อธุรกิจการบินและอุตสาหกรรมท่องเที่ยว	1. จากการสำรวจข้อมูลด้านแนวทางในการพัฒนาหลักสูตรสาขาวิชาธุรกิจการบินของผู้บริหารมหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต

ตารางที่ 4.32 (ต่อ)

รายวิชาและคำอธิบายรายวิชา	แหล่งที่มา
ธบ 4xx การเตรียมความพร้อมด้านอาชีพสำหรับอุตสาหกรรมการบิน 3(2-2-3) AL 4xx Career Preparation for Airline Industry บูรณาการความรู้เพื่อเตรียมความพร้อมในการประกอบวิชาชีพในอนาคต โดยสามารถแสดงให้ประจักษ์ถึงองค์ความรู้ ทักษะ และคุณลักษณะที่เหมาะสมและเพียงพอกับการประกอบอาชีพ รวมไปถึงการแสดงถึงเจตคติที่ดีต่องานบริการตลอดจนมีบุคลิกภาพ ที่เหมาะสมกับการประกอบอาชีพในอุตสาหกรรมการบิน	1. จากผลการสำรวจข้อมูลจากผู้บริหารสายการบินระดับสูงด้วยการสัมภาษณ์ 2. จากผลการสัมภาษณ์ผู้บริหารสายการบินระดับกลางกลุ่มที่ทำงานในเมืองและกลุ่มที่ทำงานที่สนามบินที่เกี่ยวกับข้อเสนอแนะอื่นๆ ในการจัดหลักสูตรสาขาวิชาธุรกิจการบิน

ตารางที่ 4.32 (ต่อ)

รายวิชาและคำอธิบายรายวิชา	แหล่งที่มา
อฉ 2xx ภาษาอังกฤษสำหรับการสื่อสารในธุรกิจการบิน 1 3(2-2-4) ES 2xx Communicative English for Airline Business 1 ศึกษาคำศัพท์ สำนวนภาษา รูปแบบและโครงสร้างการใช้ภาษาระดับพื้นฐานที่ใช้ในงานธุรกิจการบินทั้งสี่ทักษะ โดยเน้นการฝึกทักษะการอ่านและการเขียนภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารทางธุรกิจการบิน	1. จากการสัมภาษณ์ผู้บริหารสายการบินระดับสูง 2. จากการสัมภาษณ์ผู้บริหารสายการบินระดับระดับกลางกลุ่มที่ทำงานประจำสำนักงานสายการบินในเมืองและกลุ่มที่ทำงานที่สนามบินที่เกี่ยวกับคุณลักษณะ ความรู้ ความสามารถและทักษะในการใช้ภาษาต่างประเทศที่สายการบินต้องการ 3. จากผลการสำรวจข้อมูลจากผู้บริหารสายการบินระดับกลางกลุ่มที่ทำงานประจำสำนักงานสายการบินในเมืองและกลุ่มที่ทำงานที่สนามบินที่เกี่ยวกับแนวโน้มเนื้อหาสาระวิชาภาษาอังกฤษเพื่อวัตถุประสงค์เฉพาะในอุตสาหกรรมการบิน โดยแสดงความเห็นด้วยจำนวน 14 ใน 14 คนหรือคิดเป็นร้อยละ 100 ทั้งสองกลุ่ม 4. จากผลการสำรวจข้อมูลพนักงานระดับปฏิบัติงานที่เกี่ยวกับคุณลักษณะด้านความรู้ ความสามารถและทักษะการใช้ภาษาต่างประเทศ (กลุ่มพนักงานในเมืองเห็นด้วยอย่างมากที่สุด ร้อยละ 63.2 เห็นด้วยอย่างมาก ร้อยละ 33.2 กลุ่มพนักงานสนามบินเห็นด้วยอย่างมากที่สุด ร้อยละ 58.9 เห็นด้วยอย่างมาก ร้อยละ 33.3 กลุ่มพนักงานบนเครื่องบินเห็นด้วยอย่างมากที่สุด ร้อยละ 53.7 เห็นด้วยอย่างมาก ร้อยละ 41.3)

ตารางที่ 4.32 (ต่อ)

รายวิชาและคำอธิบายรายวิชา	แหล่งที่มา
อฉ 2xx ภาษาอังกฤษสำหรับการสื่อสารในธุรกิจการบิน 2 3(2-2-4) ES 2xx Communicative English for Airline Business 2 (**วิชาบังคับก่อน** อฉ 2xx ภาษาอังกฤษสำหรับการสื่อสารในธุรกิจการบิน 1) ศึกษาคำศัพท์ สำนวนภาษา รูปแบบและโครงสร้างการใช้ภาษาระดับที่สูงขึ้นที่ใช้ในงานธุรกิจการบินในลักษณะของการบูรณาการทั้งสี่ทักษะ โดยเน้นการฝึกทักษะการฟังและการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารทางธุรกิจการบิน	1. จากการสัมภาษณ์ผู้บริหารสายการบินระดับสูง 2. จากการสัมภาษณ์ผู้บริหารสายการบินระดับระดับกลางกลุ่มที่ทำงานประจำสำนักงานสายการบินในเมืองและกลุ่มที่ทำงานที่สนามบินที่เกี่ยวกับคุณลักษณะ ความรู้ ความสามารถและทักษะในการใช้ภาษาต่างประเทศที่สายการบินต้องการ 3. จากผลการสำรวจข้อมูลจากผู้บริหารสายการบินระดับกลางกลุ่มที่ทำงานประจำสำนักงานสายการบินในเมืองและกลุ่มที่ทำงานที่สนามบินที่เกี่ยวกับแนวโน้มเนื้อหาสาระวิชาภาษาอังกฤษเพื่อวัตถุประสงค์เฉพาะในอุตสาหกรรมการบิน โดยแสดงความเห็นด้วยจำนวน 14 ใน 14 คนหรือคิดเป็นร้อยละ 100 ทั้งสองกลุ่ม 4. จากผลการสำรวจข้อมูลพนักงานระดับปฏิบัติงานที่เกี่ยวกับคุณลักษณะด้านความรู้ความสามารถและทักษะการใช้ภาษาต่างประเทศ (กลุ่มพนักงานในเมืองเห็นด้วยอย่างมากที่สุด ร้อยละ 63.2 เห็นด้วยอย่างมาก ร้อยละ 33.2 กลุ่มพนักงานสนามบินเห็นด้วยอย่างมากที่สุด ร้อยละ 58.9 เห็นด้วยอย่างมาก ร้อยละ 33.3 กลุ่มพนักงานบนเครื่องบินเห็นด้วยอย่างมากที่สุด ร้อยละ 53.7 เห็นด้วยอย่างมาก ร้อยละ 41.3)

ตารางที่ 4.32 (ต่อ)

รายวิชาและคำอธิบายรายวิชา	แหล่งที่มา
อฉ 2xx ภาษาอังกฤษสำหรับอุตสาหกรรมบริการและการท่องเที่ยว 3(2-2-4) ES 2xx English for Hospitality and Tourism Industry ศึกษาคำศัพท์และสำนวนภาษาทั่วไปที่ใช้ในแขนงต่างๆ ของอุตสาหกรรมบริการและการท่องเที่ยว การให้ข้อมูลทางการท่องเที่ยวภายในและต่างประเทศ โดยเน้นการฝึกฝนทักษะการฟัง การพูด การอ่าน และการเขียนภาษาอังกฤษ โดยสามารถเลือกใช้ระดับภาษาที่ถูกต้อง และเหมาะสมกับบริบททางสังคมและสถานการณ์ต่าง ๆ ในอุตสาหกรรมบริการและการท่องเที่ยว	1. จากการสัมภาษณ์ผู้บริหารสายการบินระดับสูง 2. จากการสัมภาษณ์ผู้บริหารสายการบินระดับระดับกลางกลุ่มที่ทำงานประจำสำนักงานสายการบินในเมืองและกลุ่มที่ทำงานที่สนามบินที่เกี่ยวกับคุณลักษณะ ความรู้ ความสามารถและทักษะในการใช้ภาษาต่างประเทศที่สายการบินต้องการ 3. จากผลการสำรวจข้อมูลจากผู้บริหารสายการบินระดับกลางกลุ่มที่ทำงานประจำสำนักงานสายการบินในเมืองและกลุ่มที่ทำงานที่สนามบินที่เกี่ยวกับแนวโน้มเนื้อหาสาระวิชาภาษาอังกฤษเพื่อวัตถุประสงค์เฉพาะในอุตสาหกรรมการบิน โดยแสดงความเห็นด้วยจำนวน 14 ใน 14 คนหรือคิดเป็นร้อยละ 100 ทั้งสองกลุ่ม 4. จากผลการสำรวจข้อมูลพนักงานระดับปฏิบัติงานที่เกี่ยวกับคุณลักษณะด้านความรู้ ความสามารถและทักษะการใช้ภาษาต่างประเทศ (กลุ่มพนักงานในเมืองเห็นด้วยอย่างมากที่สุด ร้อยละ 63.2 เห็นด้วยอย่างมาก ร้อยละ 33.2 กลุ่มพนักงานสนามบินเห็นด้วยอย่างมากที่สุด ร้อยละ 58.9 เห็นด้วยอย่างมาก ร้อยละ 33.3 กลุ่มพนักงานบนเครื่องบินเห็นด้วยอย่างมากที่สุด ร้อยละ 53.7 เห็นด้วยอย่างมาก ร้อยละ 41.3)

ตารางที่ 4.32 (ต่อ)

รายวิชาและคำอธิบายรายวิชา	แหล่งที่มา
อฉ 2xx ภาษาอังกฤษสำหรับอุตสาหกรรมการบิน 3(2-2-4) ES 2xx English for Airline Industry ศึกษาคำศัพท์และสำนวนภาษาเฉพาะที่ใช้ในทุกภาคส่วนของอุตสาหกรรมการบิน โดยฝึกฝนทักษะการฟัง การพูด การอ่าน และการเขียน รวมไปถึงการใช้ระดับภาษาที่ถูกต้องและเหมาะสมกับสถานการณ์ต่าง ๆ ในอุตสาหกรรมการบิน	1. จากการสัมภาษณ์ผู้บริหารสายการบินระดับสูง 2. จากการสัมภาษณ์ผู้บริหารสายการบินระดับระดับกลางกลุ่มที่ทำงานประจำสำนักงานสายการบินในเมืองและกลุ่มที่ทำงานที่สนามบินที่เกี่ยวกับคุณลักษณะ ความรู้ ความสามารถและทักษะในการใช้ภาษาต่างประเทศที่สายการบินต้องการ 3. จากผลการสำรวจข้อมูลจากผู้บริหารสายการบินระดับกลางกลุ่มที่ทำงานประจำสำนักงานสายการบินในเมืองและกลุ่มที่ทำงานที่สนามบินที่เกี่ยวกับแนวโน้มเนื้อหาสาระวิชาภาษาอังกฤษเพื่อวัตถุประสงค์เฉพาะในอุตสาหกรรมการบิน โดยแสดงความเห็นด้วยจำนวน 14 ใน 14 คนหรือคิดเป็นร้อยละ 100 ทั้งสองกลุ่ม 4. จากผลการสำรวจข้อมูลพนักงานระดับปฏิบัติงานที่เกี่ยวกับคุณลักษณะด้านความรู้ ความสามารถและทักษะการใช้ภาษาต่างประเทศ (กลุ่มพนักงานในเมืองเห็นด้วยอย่างมากที่สุด ร้อยละ 63.2 เห็นด้วยอย่างมาก ร้อยละ 33.2 กลุ่มพนักงานสนามบินเห็นด้วยอย่างมากที่สุด ร้อยละ 58.9 เห็นด้วยอย่างมาก ร้อยละ 33.3 กลุ่มพนักงานบนเครื่องบินเห็นด้วยอย่างมากที่สุด ร้อยละ 53.7 เห็นด้วยอย่างมาก ร้อยละ 41.3)

ตารางที่ 4.32 (ต่อ)

รายวิชาและคำอธิบายรายวิชา	แหล่งที่มา
อฉ 3xx ภาษาอังกฤษสำหรับการสำรองที่นั่งและงานบัตรโดยสาร 3(2-2-4) ES 3xx English for Reservation and Ticketing ศึกษาคำศัพท์ สำนวนภาษา และรูปประโยคที่ใช้ในงานการสำรองที่นั่งและการออกบัตรโดยสาร โดยสามารถเลือกใช้ระดับภาษาที่ถูกต้องและเหมาะสมกับบริบททางสังคมและสถานการณ์ต่างๆ โดยเน้นการฝึกฝนทักษะ การฟัง การพูด การอ่าน และการเขียนในการสำรองที่นั่งผ่านทางโทรศัพท์และด้วยตัวเอง การให้ข้อมูลที่เกี่ยวกับบัตรโดยสาร และการเดินทาง รวมไปถึงการแก้ไขปัญหาและสถานการณ์ต่างๆที่เกิดขึ้นในการสำรองที่นั่งและการออกบัตรโดยสาร	1. จากการสัมภาษณ์ผู้บริหารสายการบินระดับสูง 2. จากการสัมภาษณ์ผู้บริหารสายการบินระดับระดับกลางกลุ่มที่ทำงานประจำสำนักงานสายการบินในเมืองและกลุ่มที่ทำงานที่สนามบินที่เกี่ยวกับคุณลักษณะ ความรู้ ความสามารถและทักษะในการใช้ภาษาต่างประเทศที่สายการบินต้องการ 3. จากผลการสำรวจข้อมูลจากผู้บริหารสายการบินระดับกลางกลุ่มที่ทำงานประจำสำนักงานสายการบินในเมืองและกลุ่มที่ทำงานที่สนามบินที่เกี่ยวกับแนวโน้มเนื้อหาสาระวิชาภาษาอังกฤษเพื่อวัตถุประสงค์เฉพาะในอุตสาหกรรมการบิน โดยแสดงความเห็นด้วยจำนวน 14 ใน 14 คนหรือคิดเป็นร้อยละ 100 ทั้งสองกลุ่ม 4. จากผลการสำรวจข้อมูลพนักงานระดับปฏิบัติงานที่เกี่ยวกับคุณลักษณะด้านความรู้ ความสามารถและทักษะการใช้ภาษาต่างประเทศ (กลุ่มพนักงานในเมืองเห็นด้วยอย่างมากที่สุด ร้อยละ 63.2 เห็นด้วยอย่างมาก ร้อยละ 33.2 กลุ่มพนักงานสนามบินเห็นด้วยอย่างมากที่สุด ร้อยละ 58.9 เห็นด้วยอย่างมาก ร้อยละ 33.3 กลุ่มพนักงานบนเครื่องบินเห็นด้วยอย่างมากที่สุด ร้อยละ 53.7 เห็นด้วยอย่างมาก ร้อยละ 41.3)

ตารางที่ 4.32 (ต่อ)

รายวิชาและคำอธิบายรายวิชา	แหล่งที่มา
อฉ 3xx ภาษาอังกฤษสำหรับการบริการภาคพื้นในสนามบิน 3(2-2-4) ES 3xx English for Airport Ground Service ศึกษาคำศัพท์ สำนวนภาษา และรูปประโยคที่ใช้ในงานบริการภาคพื้นดิน โดยสามารถเลือกใช้ระดับภาษาที่ถูกต้องและเหมาะสมกับบริบททางสังคมและสถานการณ์ต่าง ๆ โดยเน้นทักษะ การฟัง การพูด เพื่อใช้ในการสื่อสารกับผู้โดยสารที่สนามบิน การตรวจสอบบัตรที่นั่ง การส่งและรับผู้โดยสาร รวมไปถึงบริการอื่น ๆ ในสนามบิน รวมไปถึงการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าต่าง ๆ	1. จากการสัมภาษณ์ผู้บริหารสายการบินระดับสูง 2. จากการสัมภาษณ์ผู้บริหารสายการบินระดับระดับกลางกลุ่มที่ทำงานประจำสำนักงานสายการบินในเมืองและกลุ่มที่ทำงานที่สนามบินที่เกี่ยวกับคุณลักษณะ ความรู้ ความสามารถและทักษะในการใช้ภาษาต่างประเทศที่สายการบินต้องการ 3. จากผลการสำรวจข้อมูลจากผู้บริหารสายการบินระดับกลางกลุ่มที่ทำงานประจำสำนักงานสายการบินในเมืองและกลุ่มที่ทำงานที่สนามบินที่เกี่ยวกับแนวโน้มเนื้อหาสาระวิชาภาษาอังกฤษเพื่อวัตถุประสงค์เฉพาะในอุตสาหกรรมการบิน โดยแสดงความเห็นด้วยจำนวน 14 ใน 14 คนหรือคิดเป็นร้อยละ 100 ทั้งสองกลุ่ม 4. จากผลการสำรวจข้อมูลพนักงานระดับปฏิบัติงานที่เกี่ยวกับคุณลักษณะด้านความรู้ความสามารถและทักษะการใช้ภาษาต่างประเทศ (กลุ่มพนักงานในเมืองเห็นด้วยอย่างมากที่สุด ร้อยละ 63.2 เห็นด้วยอย่างมาก ร้อยละ 33.2 กลุ่มพนักงานสนามบินเห็นด้วยอย่างมากที่สุด ร้อยละ 58.9 เห็นด้วยอย่างมาก ร้อยละ 33.3 กลุ่มพนักงานบนเครื่องบินเห็นด้วยอย่างมากที่สุด ร้อยละ 53.7 เห็นด้วยอย่างมาก ร้อยละ 41.3)

ตารางที่ 4.32 (ต่อ)

รายวิชาและคำอธิบายรายวิชา	แหล่งที่มา
อฉ 3xx ภาษาอังกฤษสำหรับครัวการบิน 3(2-2-4) ES 3xx English for Airline Catering ศึกษาคำศัพท์และสำนวนภาษาที่ใช้เฉพาะในงานด้านการให้บริการอาหารกับสายการบิน การอธิบายประเภท รูปแบบ และข้อมูลอื่นๆที่เกี่ยวกับอาหารและเครื่องดื่มที่นำขึ้นไปให้บริการกับสายการบินต่างๆ โดยสามารถเลือกใช้ระดับภาษาที่ถูกต้องและเหมาะสมกับบริบททางสังคมและสถานการณ์ต่าง ๆ โดยเน้นการฝึกฝนทักษะการฟังและการพูดภาษาอังกฤษที่ใช้สื่อสารกับสายการบินลูกค้าต่าง ๆ ทักษะการอ่านและการเขียนที่ใช้ในงานเอกสารต่างๆด้านการให้บริการอาหารกับสายการบิน	1. จากการสัมภาษณ์ผู้บริหารสายการบินระดับสูง 2. จากการสัมภาษณ์ผู้บริหารสายการบินระดับระดับกลางกลุ่มที่ทำงานประจำสำนักงานสายการบินในเมืองและกลุ่มที่ทำงานที่สนามบินที่เกี่ยวกับคุณลักษณะ ความรู้ ความสามารถและทักษะในการใช้ภาษาต่างประเทศที่สายการบินต้องการ 3. จากผลการสำรวจข้อมูลจากผู้บริหารสายการบินระดับกลางกลุ่มที่ทำงานประจำสำนักงานสายการบินในเมืองและกลุ่มที่ทำงานที่สนามบินที่เกี่ยวกับแนวโน้มเนื้อหาสาระวิชาภาษาอังกฤษเพื่อวัตถุประสงค์เฉพาะในอุตสาหกรรมการบิน โดยแสดงความเห็นด้วยจำนวน 14 ใน 14 คนหรือคิดเป็นร้อยละ 100 ทั้งสองกลุ่ม 4. จากผลการสำรวจข้อมูลพนักงานระดับปฏิบัติงานที่เกี่ยวกับคุณลักษณะด้านความรู้ความสามารถและทักษะการใช้ภาษาต่างประเทศ (กลุ่มพนักงานในเมืองเห็นด้วยอย่างมากที่สุด ร้อยละ 63.2 เห็นด้วยอย่างมาก ร้อยละ 33.2 กลุ่มพนักงานสนามบินเห็นด้วยอย่างมากที่สุด ร้อยละ 58.9 เห็นด้วยอย่างมาก ร้อยละ 33.3 กลุ่มพนักงานบนเครื่องบินเห็นด้วยอย่างมากที่สุด ร้อยละ 53.7 เห็นด้วยอย่างมาก ร้อยละ 41.3)

ตารางที่ 4.32 (ต่อ)

รายวิชาและคำอธิบายรายวิชา	แหล่งที่มา
อฉ 3xx ภาษาอังกฤษสำหรับงานคลังสินค้าทางอากาศ 3(2-2-4) ES 3xx English for Air Cargo ศึกษาคำศัพท์ สำนวนภาษา และรูปแบบประโยคที่ใช้ในงานการบริการด้านคลังสินค้าการให้ข้อมูลเกี่ยวกับสินค้า ขั้นตอน กระบวนการ และพิธีการต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการส่งสินค้าออกและการนำสินค้าเข้าโดยสามารถเลือกใช้ระดับภาษาที่ถูกต้องและเหมาะสมกับบริบททางสังคมและสถานการณ์ต่างๆ โดยเน้นการฝึกทักษะการอ่านและการเขียนเอกสารต่างๆ ที่ใช้ในงานคลังสินค้า และเน้นการฝึกทักษะการฟังและการพูดกับผู้ที่มาติดต่อด้วยตนเองและผ่านทางโทรศัพท์ รวมไปถึงการแก้ไขปัญหาในสถานการณ์ต่างๆ ที่เกิดขึ้นในการให้บริการในคลังสินค้าทางอากาศ	1. จากการสัมภาษณ์ผู้บริหารสายการบินระดับสูง 2. จากการสัมภาษณ์ผู้บริหารสายการบินระดับระดับกลางกลุ่มที่ทำงานประจำสำนักงานสายการบินในเมืองและกลุ่มที่ทำงานที่สนามบินที่เกี่ยวกับคุณลักษณะ ความรู้ ความสามารถและทักษะในการใช้ภาษาต่างประเทศที่สายการบินต้องการ 3. จากผลการสำรวจข้อมูลจากผู้บริหารสายการบินระดับกลางกลุ่มที่ทำงานประจำสำนักงานสายการบินในเมืองและกลุ่มที่ทำงานที่สนามบินที่เกี่ยวกับแนวโน้มเนื้อหาสาระวิชาภาษาอังกฤษเพื่อวัตถุประสงค์เฉพาะในอุตสาหกรรมการบิน โดยแสดงความเห็นด้วยจำนวน 14 ใน 14 คนหรือคิดเป็นร้อยละ 100 ทั้งสองกลุ่ม 4. จากผลการสำรวจข้อมูลพนักงานระดับปฏิบัติงานที่เกี่ยวกับคุณลักษณะด้านความรู้ความสามารถและทักษะการใช้ภาษาต่างประเทศ (กลุ่มพนักงานในเมืองเห็นด้วยอย่างมากที่สุด ร้อยละ 63.2 เห็นด้วยอย่างมาก ร้อยละ 33.2 กลุ่มพนักงานสนามบินเห็นด้วยอย่างมากที่สุด ร้อยละ 58.9 เห็นด้วยอย่างมาก ร้อยละ 33.3 กลุ่มพนักงานบนเครื่องบินเห็นด้วยอย่างมากที่สุด ร้อยละ 53.7 เห็นด้วยอย่างมาก ร้อยละ 41.3)

ตารางที่ 4.32 (ต่อ)

รายวิชาและคำอธิบายรายวิชา	แหล่งที่มา
อฉ 3xx ภาษาอังกฤษสำหรับการบริการบนเครื่องบิน 3(2-2-4) ES 3xx English for In-flight Service ศึกษาคำศัพท์ สำนวนภาษาและรูปประโยคที่ใช้ในงานด้านการบริการประเภทต่างๆบนเครื่องบิน การให้ข้อมูลที่เกี่ยวกับการเดินทาง การบริการ โดยเน้นทักษะ การฟัง การพูด เพื่อใช้ในการสื่อสารกับผู้โดยสารชาวต่างประเทศในสถานการณ์ทั่วๆไปบนเครื่องบิน รวมไปถึงการใช้ภาษาอังกฤษที่ถูกต้องและเหมาะสมในกรณีที่เกี่ยวกับความปลอดภัย ในเหตุการณ์ฉุกเฉิน และการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าต่าง ๆ บนเครื่องบิน	1. จากการสัมภาษณ์ผู้บริหารสายการบินระดับสูง 2. จากการสัมภาษณ์ผู้บริหารสายการบินระดับระดับกลางกลุ่มที่ทำงานประจำสำนักงานสายการบินในเมืองและกลุ่มที่ทำงานที่สนามบินที่เกี่ยวกับคุณลักษณะ ความรู้ ความสามารถและทักษะในการใช้ภาษาต่างประเทศที่สายการบินต้องการ 3. จากผลการสำรวจข้อมูลจากผู้บริหารสายการบินระดับกลางกลุ่มที่ทำงานประจำสำนักงานสายการบินในเมืองและกลุ่มที่ทำงานที่สนามบินที่เกี่ยวกับแนวโน้มเนื้อหาสาระวิชาภาษาอังกฤษเพื่อวัตถุประสงค์เฉพาะในอุตสาหกรรมการบิน โดยแสดงความเห็นด้วยจำนวน 14 ใน 14 คนหรือคิดเป็นร้อยละ 100 ทั้งสองกลุ่ม 4. จากผลการสำรวจข้อมูลพนักงานระดับปฏิบัติงานที่เกี่ยวกับคุณลักษณะด้านความรู้ ความสามารถและทักษะการใช้ภาษาต่างประเทศ (กลุ่มพนักงานในเมืองเห็นด้วยอย่างมากที่สุด ร้อยละ 63.2 เห็นด้วยอย่างมาก ร้อยละ 33.2 กลุ่มพนักงานสนามบินเห็นด้วยอย่างมากที่สุด ร้อยละ 58.9 เห็นด้วยอย่างมาก ร้อยละ 33.3 กลุ่มพนักงานบนเครื่องบินเห็นด้วยอย่างมากที่สุด ร้อยละ 53.7 เห็นด้วยอย่างมาก ร้อยละ 41.3)

ตารางที่ 4.32 (ต่อ)

รายวิชาและคำอธิบายรายวิชา	แหล่งที่มา
อฉ 3xx ภาษาอังกฤษสำหรับฝ่ายขายสายการบิน 3(2-2-4) ES 3xx English for Airline Sales Agents ศึกษาคำศัพท์ สำนวนภาษา และรูปแบบประโยคที่ใช้ในงานด้านการขายของฝ่ายขายสายการบินโดยสามารถเลือกใช้ระดับภาษาที่ถูกต้องและเหมาะสมกับบริบททางสังคมและสถานการณ์ต่าง ๆ โดยเน้นการฝึกทักษะการอ่านและการเขียน เอกสารต่าง ๆ ที่เป็นข้อมูลผลิตภัณฑ์ของสายการบินในรูปแบบต่าง ๆ และเน้นการฝึกทักษะการฟังและการพูดกับลูกค้าที่ไปติดต่อด้วยตนเองและผ่านทางโทรศัพท์ รวมไปถึงการนำเสนอผลิตภัณฑ์ต่าง ๆ ที่สายการบินมีให้กับลูกค้าได้อย่างถูกต้องเหมาะสม	1. จากการสัมภาษณ์ผู้บริหารสายการบินระดับสูง 2. จากการสัมภาษณ์ผู้บริหารสายการบินระดับระดับกลางกลุ่มที่ทำงานประจำสำนักงานสายการบินในเมืองและกลุ่มที่ทำงานที่สนามบินที่เกี่ยวกับคุณลักษณะ ความรู้ ความสามารถและทักษะในการใช้ภาษาต่างประเทศที่สายการบินต้องการ 3. จากผลการสำรวจข้อมูลจากผู้บริหารสายการบินระดับกลางกลุ่มที่ทำงานประจำสำนักงานสายการบินในเมืองและกลุ่มที่ทำงานที่สนามบินที่เกี่ยวกับแนวโน้มเนื้อหาสาระวิชาภาษาอังกฤษเพื่อวัตถุประสงค์เฉพาะในอุตสาหกรรมการบิน โดยแสดงความเห็นด้วยจำนวน 14 ใน 14 คนหรือคิดเป็นร้อยละ 100 ทั้งสองกลุ่ม 4. จากผลการสำรวจข้อมูลพนักงานระดับปฏิบัติงานที่เกี่ยวกับคุณลักษณะด้านความรู้ความสามารถและทักษะการใช้ภาษาต่างประเทศ (กลุ่มพนักงานในเมืองเห็นด้วยอย่างมากที่สุด ร้อยละ 63.2 เห็นด้วยอย่างมาก ร้อยละ 33.2 กลุ่มพนักงานสนามบินเห็นด้วยอย่างมากที่สุด ร้อยละ 58.9 เห็นด้วยอย่างมาก ร้อยละ 33.3 กลุ่มพนักงานบนเครื่องบินเห็นด้วยอย่างมากที่สุด ร้อยละ 53.7 เห็นด้วยอย่างมาก ร้อยละ 41.3)

ตารางที่ 4.32 (ต่อ)

รายวิชาและคำอธิบายรายวิชา	แหล่งที่มา
อฉ 3xx ภาษาอังกฤษสำหรับการตลาดการบิน 3(2-2-4) ES 3xx English for Airline Marketing ศึกษาคำศัพท์ สำนวนภาษา และรูปแบบประโยคที่ใช้ในงานด้านการตลาดของฝ่ายการตลาดสายการบินโดยสามารถเลือกใช้ระดับภาษาที่ถูกต้องและเหมาะสมกับบริบททางสังคมและสถานการณ์ต่าง ๆ โดยเน้นการฝึกทักษะการอ่านและการเขียนเอกสารต่าง ๆ ของสายการบินในรูปแบบต่างๆ และเน้นการฝึกทักษะการฟังและการพูดนำเสนอแผนการตลาดของสายการบินในรูปแบบต่าง ๆ ได้อย่างถูกต้องและเหมาะสม	1. จากการสัมภาษณ์ผู้บริหารสายการบินระดับสูง 2. จากการสัมภาษณ์ผู้บริหารสายการบินระดับระดับกลางกลุ่มที่ทำงานประจำสำนักงานสายการบินในเมืองและกลุ่มที่ทำงานที่สนามบินที่เกี่ยวกับคุณลักษณะ ความรู้ ความสามารถและทักษะในการใช้ภาษาต่างประเทศที่สายการบินต้องการ 3. จากผลการสำรวจข้อมูลจากผู้บริหารสายการบินระดับกลางกลุ่มที่ทำงานประจำสำนักงานสายการบินในเมืองและกลุ่มที่ทำงานที่สนามบินที่เกี่ยวกับแนวโน้มเนื้อหาสาระวิชาภาษาอังกฤษเพื่อวัตถุประสงค์เฉพาะในอุตสาหกรรมการบิน โดยแสดงความเห็นด้วยจำนวน 14 ใน 14 คนหรือคิดเป็นร้อยละ 100 ทั้งสองกลุ่ม 4. จากผลการสำรวจข้อมูลพนักงานระดับปฏิบัติงานที่เกี่ยวกับคุณลักษณะด้านความรู้ความสามารถและทักษะการใช้ภาษาต่างประเทศ (กลุ่มพนักงานในเมืองเห็นด้วยอย่างมากที่สุด ร้อยละ 63.2 เห็นด้วยอย่างมาก ร้อยละ 33.2 กลุ่มพนักงานสนามบินเห็นด้วยอย่างมากที่สุด ร้อยละ 58.9 เห็นด้วยอย่างมาก ร้อยละ 33.3 กลุ่มพนักงานบนเครื่องบินเห็นด้วยอย่างมากที่สุด ร้อยละ 53.7 เห็นด้วยอย่างมาก ร้อยละ 41.3)

ตารางที่ 4.32 (ต่อ)

รายวิชาและคำอธิบายรายวิชา	แหล่งที่มา
อฉ 3xx ภาษาอังกฤษสำหรับผู้ปฏิบัติการการบิน 3(2-2-4) ES 3xx English for Flight Operations Personnel ศึกษาคำศัพท์ สำนวนภาษา และรูปแบบประโยคที่ใช้ในฝ่ายปฏิบัติการด้านการบิน โดยสามารถเลือกใช้ระดับภาษาที่ถูกต้องและเหมาะสมกับบริบททางสังคมและสถานการณ์ต่าง ๆ โดยเน้นการฝึกทักษะการอ่านและการเขียนเอกสาร ต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับฝ่ายปฏิบัติการการบิน และเน้นการฝึกทักษะการฟังและการพูดที่ใช้สื่อสารระหว่างฝ่ายปฏิบัติ การการบินกับผู้ควบคุมอากาศยานในรูปแบบต่าง ๆ ได้อย่างถูกต้องและเหมาะสม	1. จากการสัมภาษณ์ผู้บริหารสายการบินระดับสูง 2. จากการสัมภาษณ์ผู้บริหารสายการบินระดับระดับกลางกลุ่มที่ทำงานประจำสำนักงานสายการบินในเมืองและกลุ่มที่ทำงานที่สนามบินที่เกี่ยวกับคุณลักษณะ ความรู้ ความสามารถและทักษะในการใช้ภาษาต่างประเทศที่สายการบินต้องการ 3. จากผลการสำรวจข้อมูลจากผู้บริหารสายการบินระดับกลางกลุ่มที่ทำงานประจำสำนักงานสายการบินในเมืองและกลุ่มที่ทำงานที่สนามบินที่เกี่ยวกับแนวโน้มเนื้อหาสาระวิชาภาษาอังกฤษเพื่อวัตถุประสงค์เฉพาะในอุตสาหกรรมการบิน โดยแสดงความเห็นด้วยจำนวน 14 ใน 14 คนหรือคิดเป็นร้อยละ 100 ทั้งสองกลุ่ม 4. จากผลการสำรวจข้อมูลพนักงานระดับปฏิบัติงานที่เกี่ยวกับคุณลักษณะด้านความรู้ความสามารถและทักษะการใช้ภาษาต่างประเทศ (กลุ่มพนักงานในเมืองเห็นด้วยอย่างมากที่สุด ร้อยละ 63.2 เห็นด้วยอย่างมาก ร้อยละ 33.2 กลุ่มพนักงานสนามบินเห็นด้วยอย่างมากที่สุด ร้อยละ 58.9 เห็นด้วยอย่างมาก ร้อยละ 33.3 กลุ่มพนักงานบนเครื่องบินเห็นด้วยอย่างมากที่สุด ร้อยละ 53.7 เห็นด้วยอย่างมาก ร้อยละ 41.3)

ตารางที่ 4.32 (ต่อ)

รายวิชาและคำอธิบายรายวิชา	แหล่งที่มา
อฉ 4xx ภาษาอังกฤษขั้นสูงสำหรับการจัดการสายการบิน 3(2-2-4) ES 4xx Advanced English for Airline Management ศึกษาคำศัพท์ สำนวนภาษา และรูปแบบประโยคขั้นสูงที่ใช้ในการบริหารจัดการของสายการบิน โดยสามารถเลือกใช้ระดับภาษาที่ถูกต้องและเหมาะสมกับบริบททางสังคมและสถานการณ์ต่าง ๆ โดยเน้นการ ฝึกทักษะการฟัง การพูด การอ่าน และการเขียนในรูปแบบของการประชุม การนำเสนอผลงานและความคิดเห็น การอภิปราย การเจรจาต่อรอง และภาษาที่ใช้สื่อสารทางสังคมของฝ่ายบริหารและฝ่ายจัดการของสายการบินได้อย่างถูกต้องและเหมาะสม	1. จากการสัมภาษณ์ผู้บริหารสายการบินระดับสูง 2. จากการสัมภาษณ์ผู้บริหารสายการบินระดับระดับกลางกลุ่มที่ทำงานประจำสำนักงานสายการบินในเมืองและกลุ่มที่ทำงานที่สนามบินที่เกี่ยวกับคุณลักษณะ ความรู้ ความสามารถและทักษะในการใช้ภาษาต่างประเทศที่สายการบินต้องการ 3. จากผลการสำรวจข้อมูลจากผู้บริหารสายการบินระดับกลางกลุ่มที่ทำงานประจำสำนักงานสายการบินในเมืองและกลุ่มที่ทำงานที่สนามบินที่เกี่ยวกับแนวโน้มเนื้อหาสาระวิชาภาษาอังกฤษเพื่อวัตถุประสงค์เฉพาะในอุตสาหกรรมการบิน โดยแสดงความเห็นด้วยจำนวน 14 ใน 14 คนหรือคิดเป็นร้อยละ 100 ทั้งสองกลุ่ม 4. จากผลการสำรวจข้อมูลพนักงานระดับปฏิบัติงานที่เกี่ยวกับคุณลักษณะด้านความรู้ความสามารถและทักษะการใช้ภาษาต่างประเทศ (กลุ่มพนักงานในเมืองเห็นด้วยอย่างมากที่สุด ร้อยละ 63.2 เห็นด้วยอย่างมาก ร้อยละ 33.2 กลุ่มพนักงานสนามบินเห็นด้วยอย่างมากที่สุด ร้อยละ 58.9 เห็นด้วยอย่างมาก ร้อยละ 33.3 กลุ่มพนักงานบนเครื่องบินเห็นด้วยอย่างมากที่สุด ร้อยละ 53.7 เห็นด้วยอย่างมาก ร้อยละ 41.3)

ตารางที่ 4.32 (ต่อ)

รายวิชาและคำอธิบายรายวิชา	แหล่งที่มา
อฉ 4xx ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารขั้นสูงในธุรกิจการบิน 3(2-2-4) ES 4xx English for Advanced Communication in Airline Business พัฒนาทักษะในการฟัง พูด อ่าน เขียนในระดับสูงของการสื่อสาร โดยใช้คำศัพท์ สำนวนภาษา รูปแบบประโยคที่ซับซ้อน การสนทนาการอภิปรายโต้ตอบ การนำเสนอข้อมูล การอ่านเนื้อหาที่ซับซ้อนและบทความทางวิชาการจากตำราและสื่อต่างๆในธุรกิจการบิน การเขียนประโยคที่ซับซ้อน การเขียนสรุปสาระที่สำคัญของบทความ จากการประชุมหรือจากการบรรยายทางธุรกิจการบิน	1. จากการสัมภาษณ์ผู้บริหารสายการบินระดับสูง 2. จากการสัมภาษณ์ผู้บริหารสายการบินระดับระดับกลางกลุ่มที่ทำงานประจำสำนักงานสายการบินในเมืองและกลุ่มที่ทำงานที่สนามบินที่เกี่ยวกับคุณลักษณะ ความรู้ ความสามารถและทักษะในการใช้ภาษาต่างประเทศที่สายการบินต้องการ 3. จากผลการสำรวจข้อมูลจากผู้บริหารสายการบินระดับกลางกลุ่มที่ทำงานประจำสำนักงานสายการบินในเมืองและกลุ่มที่ทำงานที่สนามบินที่เกี่ยวกับแนวโน้มเนื้อหาสาระวิชาภาษาอังกฤษเพื่อวัตถุประสงค์เฉพาะในอุตสาหกรรมการบิน โดยแสดงความเห็นด้วยจำนวน 14 ใน 14 คนหรือคิดเป็นร้อยละ 100 ทั้งสองกลุ่ม 4. จากผลการสำรวจข้อมูลพนักงานระดับปฏิบัติงานที่เกี่ยวกับคุณลักษณะด้านความรู้ความสามารถและทักษะการใช้ภาษาต่างประเทศ (กลุ่มพนักงานในเมืองเห็นด้วยอย่างมากที่สุด ร้อยละ 63.2 เห็นด้วยอย่างมาก ร้อยละ 33.2 กลุ่มพนักงานสนามบินเห็นด้วยอย่างมากที่สุด ร้อยละ 58.9 เห็นด้วยอย่างมาก ร้อยละ 33.3 กลุ่มพนักงานบนเครื่องบินเห็นด้วยอย่างมากที่สุด ร้อยละ 53.7 เห็นด้วยอย่างมาก ร้อยละ 41.3)

ตารางที่ 4.32 (ต่อ)

รายวิชาและคำอธิบายรายวิชา	แหล่งที่มา
อฉ 4xx ภาษาอังกฤษเพื่อการเตรียมพร้อมสำหรับการสมัครงานในธุรกิจการบิน 3(2-2-4) ES 4xx English for Airline Career Preparation พัฒนาทักษะภาษาอังกฤษเพื่อเตรียมพร้อมในการสมัครงาน การอ่านเอกสารการรับสมัครงานจากสื่อต่างๆ การเขียนจดหมายสมัครงาน ประวัติส่วนตัวแบบย่อและเอกสารที่เกี่ยวข้องกับการสมัครงาน รวมไปถึงการฝึกการเข้ารับการสัมภาษณ์แบบต่างๆ การเตรียมตัวเพื่อรับการสัมภาษณ์ และการติดตามผลการสมัครงาน	1. จากการสัมภาษณ์ผู้บริหารสายการบินระดับสูง 2. จากการสัมภาษณ์ผู้บริหารสายการบินระดับระดับกลางกลุ่มที่ทำงานประจำสำนักงานสายการบินในเมืองและกลุ่มที่ทำงานที่สนามบินที่เกี่ยวกับคุณลักษณะ ความรู้ ความสามารถและทักษะในการใช้ภาษาต่างประเทศที่สายการบินต้องการ 3. จากผลการสำรวจข้อมูลจากผู้บริหารสายการบินระดับกลางกลุ่มที่ทำงานประจำสำนักงานสายการบินในเมืองและกลุ่มที่ทำงานที่สนามบินที่เกี่ยวกับแนวโน้มเนื้อหาสาระวิชาภาษาอังกฤษเพื่อวัตถุประสงค์เฉพาะในอุตสาหกรรมการบิน โดยแสดงความเห็นด้วยจำนวน 14 ใน 14 คนหรือคิดเป็นร้อยละ 100 ทั้งสองกลุ่ม 4. จากผลการสำรวจข้อมูลพนักงานระดับปฏิบัติงานที่เกี่ยวกับคุณลักษณะด้านความรู้ ความสามารถและทักษะการใช้ภาษาต่างประเทศ (กลุ่มพนักงานในเมืองเห็นด้วยอย่างมากที่สุด ร้อยละ 63.2 เห็นด้วยอย่างมาก ร้อยละ 33.2 กลุ่มพนักงานสนามบินเห็นด้วยอย่างมากที่สุด ร้อยละ 58.9 เห็นด้วยอย่างมาก ร้อยละ 33.3 กลุ่มพนักงานบนเครื่องบินเห็นด้วยอย่างมากที่สุด ร้อยละ 53.7 เห็นด้วยอย่างมาก ร้อยละ 41.3)

ตารางที่ 4.32 (ต่อ)

รายวิชาและคำอธิบายรายวิชา	แหล่งที่มา
วิชาโท **หมวดวิชาภาษาจีน** ศจ 101 ภาษาจีน 1 3 (2-2) CH 101 Chinese 1 ศึกษาโครงสร้างพื้นฐานของภาษาในระดับขั้นต้นโดยฝึกทักษะในการฟัง พูด อ่านและเขียน	1. จากการสัมภาษณ์ผู้บริหารสายการบินระดับระดับกลางกลุ่มที่ทำงานในเมืองและกลุ่มที่ทำงานที่สนามบินที่เกี่ยวกับคุณลักษณะ ความรู้ ความสามารถและทักษะในการใช้ภาษาต่างประเทศที่สายการบินต้องการ 2. จากผลการสำรวจข้อมูลจากผู้บริหารสายการบินระดับกลางที่เกี่ยวกับแนวโน้มเนื้อหาสาระวิชาภาษาต่างประเทศภาษาที่สอง โดยกลุ่มที่ทำงานประจำสำนักงานในเมืองแสดงความเห็นด้วยจำนวน 9 ใน 14 คน และกลุ่มที่ทำงานประจำที่สนามบินแสดงความเห็นด้วยจำนวน 10 ใน 14 คน 3. จากผลการสำรวจข้อมูลพนักงานระดับปฏิบัติงานที่เกี่ยวกับคุณลักษณะด้านความรู้ ความสามารถและทักษะการใช้ภาษาต่างประเทศภาษาที่สอง และจากข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

ตารางที่ 4.32 (ต่อ)

รายวิชาและคำอธิบายรายวิชา		แหล่งที่มา
ศจ 102 ภาษาจีน 2 CH 102 Chinese 2 (**วิชาบังคับก่อน** : ศจ 101 ภาษาจีน 1) ศึกษาโครงสร้างพื้นฐานของภาษาที่สูงขึ้น และศัพท์ที่จำเป็นในชีวิตประจำวันโดยเน้นการฟัง พูด อ่านและ เขียน อย่างถูกต้อง	3 (2-2)	1. จากการสัมภาษณ์ผู้บริหารสายการบินระดับระดับกลางกลุ่มที่ทำงานในเมืองและกลุ่มที่ทำงานที่สนามบินที่เกี่ยวกับคุณลักษณะ ความรู้ ความสามารถและทักษะในการใช้ภาษาต่างประเทศที่สายการบินต้องการ 2. จากผลการสำรวจข้อมูลจากผู้บริหารสายการบินระดับกลางที่เกี่ยวกับแนวโน้มเนื้อหาสาระวิชาภาษาต่างประเทศภาษาที่สอง โดยกลุ่มที่ทำงานประจำสำนักงานในเมืองแสดงความเห็นด้วยจำนวน 9 ใน 14 คน และกลุ่มที่ทำงานประจำที่สนามบินแสดงความเห็นด้วยจำนวน 10 ใน 14 คน 3. จากผลการสำรวจข้อมูลพนักงานระดับปฏิบัติงานที่เกี่ยวกับคุณลักษณะด้านความรู้ ความสามารถและทักษะการใช้ภาษาต่างประเทศภาษาที่สอง และจากข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

ตารางที่ 4.32 (ต่อ)

รายวิชาและคำอธิบายรายวิชา	แหล่งที่มา
ศจ 103 ภาษาจีน 3 3 (2-2) CH 103 Chinese 3 (**วิชาบังคับก่อน** : ศจ 102 ภาษาจีน 2) ศึกษาโครงสร้างพื้นฐานของภาษาที่สูงขึ้น การใช้วิชาภาษาจีนให้ถูกต้องในโอกาสต่าง ๆ ศึกษาความหมายที่ลึกซึ้ง สามารถนำไปใช้ติดต่องานได้โดยเน้นทักษะการฟัง พูด อ่านและเขียนที่เป็นทางการ	1. จากการสัมภาษณ์ผู้บริหารสายการบินระดับระดับกลางกลุ่มที่ทำงานในเมืองและกลุ่มที่ทำงานที่สนามบินที่เกี่ยวกับคุณลักษณะ ความรู้ ความสามารถและทักษะในการใช้ภาษาต่างประเทศที่สายการบินต้องการ 2. จากผลการสำรวจข้อมูลจากผู้บริหารสายการบินระดับกลางที่เกี่ยวกับแนวโน้มเนื้อหาสาระวิชาภาษาต่างประเทศภาษาที่สอง โดยกลุ่มที่ทำงานประจำสำนักงานในเมืองแสดงความเห็นด้วยจำนวน 9 ใน 14 คน และกลุ่มที่ทำงานประจำที่สนามบินแสดงความเห็นด้วยจำนวน 10 ใน 14 คน 3. จากผลการสำรวจข้อมูลพนักงานระดับปฏิบัติงานที่เกี่ยวกับคุณลักษณะด้านความรู้ ความสามารถและทักษะการใช้ภาษาต่างประเทศภาษาที่สอง และจากข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

ตารางที่ 4.32 (ต่อ)

รายวิชาและคำอธิบายรายวิชา	แหล่งที่มา
ศจ 106 ภาษาจีนเพื่อการสื่อสาร 1 3 (3-0) CH 106 Chinese For Communication 1 ระบบการออกเสียงแบบสัทอักษรจีน ศึกษาอักษรจีน พร้อมทั้งวิธีการเขียน ศึกษารูปแบบประโยคพื้นฐานต่าง ๆ เพื่อใช้ในการสนทนา เน้นการพูดการฟัง เรียนรู้ คำศัพท์ภาษาจีนประมาณ 300 คำ	1. จากการสัมภาษณ์ผู้บริหารสายการบินระดับระดับกลางกลุ่มที่ทำงานในเมืองและกลุ่มที่ทำงานที่สนามบินที่เกี่ยวกับคุณลักษณะ ความรู้ ความสามารถและทักษะในการใช้ภาษาต่างประเทศที่สายการบินต้องการ 2. จากผลการสำรวจข้อมูลจากผู้บริหารสายการบินระดับกลางที่เกี่ยวกับแนวโน้มเนื้อหาสาระวิชาภาษาต่างประเทศภาษาที่สอง โดยกลุ่มที่ทำงานประจำสำนักงานในเมืองแสดงความเห็นด้วยจำนวน 9 ใน 14 คน และกลุ่มที่ทำงานประจำที่สนามบินแสดงความเห็นด้วยจำนวน 10 ใน 14 คน 3. จากผลการสำรวจข้อมูลพนักงานระดับปฏิบัติงานที่เกี่ยวกับคุณลักษณะด้านความรู้ ความสามารถและทักษะการใช้ภาษาต่างประเทศภาษาที่สอง และจากข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

ตารางที่ 4.32 (ต่อ)

รายวิชาและคำอธิบายรายวิชา	แหล่งที่มา
ศจ 107 ภาษาจีนเพื่อการสื่อสาร 2 3 (3-0) CH 107 Chinese For Communication 2 (**วิชาบังคับก่อน** ศจ 106 ภาษาจีนเพื่อการสื่อสาร 1) การพูด ฟัง อ่าน เขียน โดยเน้นการสื่อสารตามสถานการณ์ การใช้ประโยคต่าง ๆ แนะนำวิธีการใช้พจนานุกรม จีน- ไทย ขั้นพื้นฐาน คำศัพท์จากการเรียนตัวอักษรจีนเพิ่มขึ้นอีก 500 คำ	1. จากการสัมภาษณ์ผู้บริหารสายการบินระดับระดับกลางกลุ่มที่ทำงานในเมืองและกลุ่มที่ทำงานที่สนามบินที่เกี่ยวกับคุณลักษณะ ความรู้ ความสามารถและทักษะในการใช้ภาษาต่างประเทศที่สายการบินต้องการ 2. จากผลการสำรวจข้อมูลจากผู้บริหารสายการบินระดับกลางที่เกี่ยวกับแนวโน้มเนื้อหาสาระวิชาภาษาต่างประเทศภาษาที่สอง โดยกลุ่มที่ทำงานประจำสำนักงานในเมืองแสดงความเห็นด้วยจำนวน 9 ใน 14 คน และกลุ่มที่ทำงานประจำที่สนามบินแสดงความเห็นด้วยจำนวน 10 ใน 14 คน 3. จากผลการสำรวจข้อมูลพนักงานระดับปฏิบัติงานที่เกี่ยวกับคุณลักษณะด้านความรู้ ความสามารถและทักษะการใช้ภาษาต่างประเทศภาษาที่สอง และจากข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

ตารางที่ 4.32 (ต่อ)

รายวิชาและคำอธิบายรายวิชา	แหล่งที่มา
ศจ 201 ภาษาจีนเพื่อธุรกิจการบิน 1 3 (3-0) CH 201 Chinese for Airline Business 1 (**วิชาบังคับก่อน** : ศจ 103 ภาษาจีน 3) ฝึกทักษะการฟัง พูด อ่าน และ เขียน รวมไปถึงคำศัพท์และรูปประโยคทั่วไปที่ใช้บ่อยในงานธุรกิจการบิน ฝึกการสนทนารูปแบบต่างๆในสถานการณ์จำลองที่มักพบบ่อยในธุรกิจการบิน	1. จากการสัมภาษณ์ผู้บริหารสายการบินระดับระดับกลางกลุ่มที่ทำงานในเมืองและกลุ่มที่ทำงานที่สนามบินที่เกี่ยวกับคุณลักษณะ ความรู้ ความสามารถและทักษะในการใช้ภาษาต่างประเทศที่สายการบินต้องการ 2. จากผลการสำรวจข้อมูลจากผู้บริหารสายการบินระดับกลางที่เกี่ยวกับแนวโน้มเนื้อหาสาระวิชาภาษาต่างประเทศภาษาที่สอง โดยกลุ่มที่ทำงานประจำสำนักงานในเมืองแสดงความเห็นด้วยจำนวน 9 ใน 14 คน และกลุ่มที่ทำงานประจำที่สนามบินแสดงความเห็นด้วยจำนวน 10 ใน 14 คน 3. จากผลการสำรวจข้อมูลพนักงานระดับปฏิบัติงานที่เกี่ยวกับคุณลักษณะด้านความรู้ ความสามารถและทักษะการใช้ภาษาต่างประเทศภาษาที่สอง และจากข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

ตารางที่ 4.32 (ต่อ)

รายวิชาและคำอธิบายรายวิชา	แหล่งที่มา
ศจ 202 ภาษาจีนเพื่อธุรกิจการบิน 2 3 (3-0) CH 202 Chinese for Airline Business 2 (**วิชาบังคับก่อน** ศจ 201 ภาษาจีนเพื่อธุรกิจการบิน 1) ฝึกทักษะการฟัง พูด อ่าน และ เขียน รวมไปถึงคำศัพท์ สำนวนภาษาและรูปประโยคที่สูงขึ้น ฝึกการใช้ภาษาเพื่อการแก้ปัญหา การตอบปัญหาและข้อสงสัยของผู้โดยสารในรูปแบบต่างๆในสถานการณ์จำลองที่มักพบบ่อยในธุรกิจการบิน โดยบูรณาการไปกับการฝึกการเขียนรายงาน บันทึกข้อความที่ใช้บ่อยในงานธุรกิจการบิน	1. จากการสัมภาษณ์ผู้บริหารสายการบินระดับระดับกลางกลุ่มที่ทำงานในเมืองและกลุ่มที่ทำงานที่สนามบินที่เกี่ยวกับคุณลักษณะ ความรู้ ความสามารถและทักษะในการใช้ภาษาต่างประเทศที่สายการบินต้องการ 2. จากผลการสำรวจข้อมูลจากผู้บริหารสายการบินระดับกลางที่เกี่ยวกับแนวโน้มเนื้อหาสาระวิชาภาษาต่างประเทศภาษาที่สอง โดยกลุ่มที่ทำงานประจำสำนักงานในเมืองแสดงความเห็นด้วยจำนวน 9 ใน 14 คน และกลุ่มที่ทำงานประจำที่สนามบินแสดงความเห็นด้วยจำนวน 10 ใน 14 คน 3. จากผลการสำรวจข้อมูลพนักงานระดับปฏิบัติงานที่เกี่ยวกับคุณลักษณะด้านความรู้ ความสามารถและทักษะการใช้ภาษาต่างประเทศภาษาที่สอง และจากข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

ตารางที่ 4.32 (ต่อ)

รายวิชาและคำอธิบายรายวิชา	แหล่งที่มา
หมวดวิชาภาษาญี่ปุ่น ศญ 101 ภาษาญี่ปุ่น 1 3 (2-2) JP 101 Japanese 1 สร้างทักษะในการฟัง พูด อ่าน เขียน ในระดับพื้นฐานและศึกษาโครงสร้างของภาษา รูปประโยคพื้นฐาน เรียนรู้การใช้อักษรฮิรากานะ และ คาตากานะ สามารถใช้คำทักทายอย่างง่าย ๆได้	1. จากการสัมภาษณ์ผู้บริหารสายการบินระดับระดับกลางกลุ่มที่ทำงานในเมืองและกลุ่มที่ทำงานที่สนามบินที่เกี่ยวกับคุณลักษณะ ความรู้ ความสามารถและทักษะในการใช้ภาษาต่างประเทศที่สายการบินต้องการ 2. จากผลการสำรวจข้อมูลจากผู้บริหารสายการบินระดับกลางที่เกี่ยวกับแนวโน้มเนื้อหาสาระวิชาภาษาต่างประเทศภาษาที่สอง โดยกลุ่มที่ทำงานประจำสำนักงานในเมืองแสดงความเห็นด้วยจำนวน 9 ใน 14 คน และกลุ่มที่ทำงานประจำที่สนามบินแสดงความเห็นด้วยจำนวน 10 ใน 14 คน 3. จากผลการสำรวจข้อมูลพนักงานระดับปฏิบัติงานที่เกี่ยวกับคุณลักษณะด้านความรู้ ความสามารถและทักษะการใช้ภาษาต่างประเทศภาษาที่สอง และจากข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

ตารางที่ 4.32 (ต่อ)

รายวิชาและคำอธิบายรายวิชา	แหล่งที่มา
ศญ 102 ภาษาญี่ปุ่น 2 3 (2-2) JP 102 Japanese 2 (**วิชาบังคับก่อน** : ศญ 101 ภาษาญี่ปุ่น 1) เสริมสร้างทักษะในการฟัง พูด อ่าน เขียน ขั้นที่สูงขึ้น โดยศึกษาวิธีการผันกริยาและนำมาสร้างประโยคในรูปแบบต่างๆ และการเรียนการใช้อักษรคันจิอย่างง่าย ๆ จำนวน 300 คำ	1. จากการสัมภาษณ์ผู้บริหารสายการบินระดับระดับกลางกลุ่มที่ทำงานในเมืองและกลุ่มที่ทำงานที่สนามบินที่เกี่ยวกับคุณลักษณะ ความรู้ ความสามารถและทักษะในการใช้ภาษาต่างประเทศที่สายการบินต้องการ 2. จากผลการสำรวจข้อมูลจากผู้บริหารสายการบินระดับกลางที่เกี่ยวกับแนวโน้มเนื้อหาสาระวิชาภาษาต่างประเทศภาษาที่สอง โดยกลุ่มที่ทำงานประจำสำนักงานในเมืองแสดงความเห็นด้วยจำนวน 9 ใน 14 คน และกลุ่มที่ทำงานประจำที่สนามบินแสดงความเห็นด้วยจำนวน 10 ใน 14 คน 3. จากผลการสำรวจข้อมูลพนักงานระดับปฏิบัติงานที่เกี่ยวกับคุณลักษณะด้านความรู้ ความสามารถและทักษะการใช้ภาษาต่างประเทศภาษาที่สอง และจากข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

ตารางที่ 4.32 (ต่อ)

รายวิชาและคำอธิบายรายวิชา	แหล่งที่มา
ศญ 103 ภาษาญี่ปุ่น 3 3 (2-2) JP 103 Japanese 3 (**วิชาบังคับก่อน** ศญ. 102 ภาษาญี่ปุ่น 2) เสริมสร้างทักษะในการฟัง พูด อ่าน เขียน ต่อจาก ศญ 102 ภาษาญี่ปุ่น 2 ในขั้นที่สูงขึ้น ศึกษาโครงสร้างรูปประโยคที่ซับซ้อนขึ้น การใช้วิชาภาษาให้ถูกต้องในโอกาสต่าง ๆ สามารถนำไปใช้ติดต่องานได้อย่างเป็นทางการ และเรียนการใช้อักษรคันจิเพิ่มขึ้นจำนวน 500 คำ	1. จากการสัมภาษณ์ผู้บริหารสายการบินระดับระดับกลางกลุ่มที่ทำงานในเมืองและกลุ่มที่ทำงานที่สนามบินที่เกี่ยวกับคุณลักษณะ ความรู้ ความสามารถและทักษะในการใช้ภาษาต่างประเทศที่สายการบินต้องการ 2. จากผลการสำรวจข้อมูลจากผู้บริหารสายการบินระดับกลางที่เกี่ยวกับแนวโน้มเนื้อหาสาระวิชาภาษาต่างประเทศภาษาที่สอง โดยกลุ่มที่ทำงานประจำสำนักงานในเมืองแสดงความเห็นด้วยจำนวน 9 ใน 14 คน และกลุ่มที่ทำงานประจำที่สนามบินแสดงความเห็นด้วยจำนวน 10 ใน 14 คน 3. จากผลการสำรวจข้อมูลพนักงานระดับปฏิบัติงานที่เกี่ยวกับคุณลักษณะด้านความรู้ ความสามารถและทักษะการใช้ภาษาต่างประเทศภาษาที่สอง และจากข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

ตารางที่ 4.32 (ต่อ)

รายวิชาและคำอธิบายรายวิชา	แหล่งที่มา
ศญ 106 ภาษาญี่ปุ่นเพื่อการสื่อสาร 1 3 (2-2-4) JP 106 Japanese for Communication 1 ฝึกทักษะการฟัง การพูด การอ่าน และการเขียนเพื่อการสื่อสารในรูปแบบต่างๆ ศึกษารูปแบบประโยคพื้นฐานต่าง ๆ เพื่อใช้ในการสื่อสารในชีวิตประจำวันและอย่างไม่เป็นทางการ	1. จากการสัมภาษณ์ผู้บริหารสายการบินระดับระดับกลางกลุ่มที่ทำงานในเมืองและกลุ่มที่ทำงานที่สนามบินที่เกี่ยวกับคุณลักษณะ ความรู้ ความสามารถและทักษะในการใช้ภาษาต่างประเทศที่สายการบินต้องการ 2. จากผลการสำรวจข้อมูลจากผู้บริหารสายการบินระดับกลางที่เกี่ยวกับแนวโน้มเนื้อหาสาระวิชาภาษาต่างประเทศภาษาที่สอง โดยกลุ่มที่ทำงานประจำสำนักงานในเมืองแสดงความเห็นด้วยจำนวน 9 ใน 14 คน และกลุ่มที่ทำงานประจำที่สนามบินแสดงความเห็นด้วยจำนวน 10 ใน 14 คน 3. จากผลการสำรวจข้อมูลพนักงานระดับปฏิบัติงานที่เกี่ยวกับคุณลักษณะด้านความรู้ ความสามารถและทักษะการใช้ภาษาต่างประเทศภาษาที่สอง และจากข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

ตารางที่ 4.32 (ต่อ)

รายวิชาและคำอธิบายรายวิชา	แหล่งที่มา
ศญ 107 ภาษาญี่ปุ่นเพื่อการสื่อสาร 2 3(2-2-4) JP 107 Japanese for Communication 2 (**วิชาบังคับก่อน** ศญ 106 ภาษาญี่ปุ่นเพื่อการสื่อสาร 1) ฝึกทักษะการฟัง การพูด การอ่าน และการเขียนเพื่อการสื่อสารในรูปแบบต่างๆ โดยเน้นการสื่อสารตามสถานการณ์ที่หลากหลายมากขึ้น ศึกษารูปแบบประโยคที่สูงขึ้นสำหรับการใช้ภาษาต่าง ๆ เพื่อใช้ในการสื่อสารในการทำงานโดยทั่วไปและอย่างเป็นทางการ	1. จากการสัมภาษณ์ผู้บริหารสายการบินระดับระดับกลางกลุ่มที่ทำงานในเมืองและกลุ่มที่ทำงานที่สนามบินที่เกี่ยวกับคุณลักษณะ ความรู้ ความสามารถและทักษะในการใช้ภาษาต่างประเทศที่สายการบินต้องการ 2. จากผลการสำรวจข้อมูลจากผู้บริหารสายการบินระดับกลางที่เกี่ยวกับแนวโน้มเนื้อหาสาระวิชาภาษาต่างประเทศภาษาที่สอง โดยกลุ่มที่ทำงานประจำสำนักงานในเมืองแสดงความเห็นด้วยจำนวน 9 ใน 14 คน และกลุ่มที่ทำงานประจำที่สนามบินแสดงความเห็นด้วยจำนวน 10 ใน 14 คน 3. จากผลการสำรวจข้อมูลพนักงานระดับปฏิบัติงานที่เกี่ยวกับคุณลักษณะด้านความรู้ ความสามารถและทักษะการใช้ภาษาต่างประเทศภาษาที่สอง และจากข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

ตารางที่ 4.32 (ต่อ)

รายวิชาและคำอธิบายรายวิชา	แหล่งที่มา
ศญ 201 ภาษาญี่ปุ่นเพื่อธุรกิจการบิน 1 3 (3-0) JP 201 Japanese for Airline Business 1 (**วิชาบังคับก่อน** ศญ 103 ภาษาญี่ปุ่น 3) ฝึกทักษะการฟัง พูด อ่าน และ เขียน รวมไปถึงคำศัพท์และรูปประโยคทั่วไปที่ใช้บ่อยในงานธุรกิจการบิน ฝึกการสนทนารูปแบบต่างๆในสถานการณ์จำลองที่มักพบบ่อยในธุรกิจการบิน	1. จากการสัมภาษณ์ผู้บริหารสายการบินระดับระดับกลางกลุ่มที่ทำงานในเมืองและกลุ่มที่ทำงานที่สนามบินที่เกี่ยวกับคุณลักษณะ ความรู้ ความสามารถและทักษะในการใช้ภาษาต่างประเทศที่สายการบินต้องการ 2. จากผลการสำรวจข้อมูลจากผู้บริหารสายการบินระดับกลางที่เกี่ยวกับแนวโน้มเนื้อหาสาระวิชาภาษาต่างประเทศภาษาที่สอง โดยกลุ่มที่ทำงานประจำสำนักงานในเมืองแสดงความเห็นด้วยจำนวน 9 ใน 14 คน และกลุ่มที่ทำงานประจำที่สนามบินแสดงความเห็นด้วยจำนวน 10 ใน 14 คน 3. จากผลการสำรวจข้อมูลพนักงานระดับปฏิบัติงานที่เกี่ยวกับคุณลักษณะด้านความรู้ ความสามารถและทักษะการใช้ภาษาต่างประเทศภาษาที่สอง และจากข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

ตารางที่ 4.32 (ต่อ)

รายวิชาและคำอธิบายรายวิชา	แหล่งที่มา
ศญ 202 ภาษาญี่ปุ่นเพื่อธุรกิจการบิน 2 3 (3-0) JP 202 Japanese for Airline Business 2 (**วิชาบังคับก่อน** ศญ 201 ภาษาญี่ปุ่นเพื่อธุรกิจการบิน 1) ฝึกทักษะการฟัง พูด อ่าน และ เขียน รวมไปถึงคำศัพท์ สำนวนภาษาและรูปประโยคที่สูงขึ้น ฝึกการใช้ภาษาเพื่อการแก้ปัญหา การตอบปัญหาและข้อสงสัยของผู้โดยสารในรูปแบบต่างๆในสถานการณ์จำลองที่มักพบบ่อยในธุรกิจการบิน โดยบูรณาการไปกับการฝึกการเขียนรายงาน บันทึกข้อความที่ใช้บ่อยในงานธุรกิจการบิน	1. จากการสัมภาษณ์ผู้บริหารสายการบินระดับระดับกลางกลุ่มที่ทำงานในเมืองและกลุ่มที่ทำงานที่สนามบินที่เกี่ยวกับคุณลักษณะ ความรู้ ความสามารถและทักษะในการใช้ภาษาต่างประเทศที่สายการบินต้องการ 2. จากผลการสำรวจข้อมูลจากผู้บริหารสายการบินระดับกลางที่เกี่ยวกับแนวโน้มเนื้อหาสาระวิชาภาษาต่างประเทศภาษาที่สอง โดยกลุ่มที่ทำงานประจำสำนักงานในเมืองแสดงความเห็นด้วยจำนวน 9 ใน 14 คน และกลุ่มที่ทำงานประจำที่สนามบินแสดงความเห็นด้วยจำนวน 10 ใน 14 คน 3. จากผลการสำรวจข้อมูลพนักงานระดับปฏิบัติงานที่เกี่ยวกับคุณลักษณะด้านความรู้ ความสามารถและทักษะการใช้ภาษาต่างประเทศภาษาที่สอง และจากข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

ตารางที่ 4.32 (ต่อ)

รายวิชาและคำอธิบายรายวิชา	แหล่งที่มา
หมวดวิชาภาษาฝรั่งเศส ศฝ 101 ภาษาฝรั่งเศส 1 3 (2-2) FR 101 French 1 ศึกษาโครงสร้างพื้นฐานของภาษาในระดับขั้นต้น โดยฝึกทักษะ ในการฟัง พูด อ่านและเขียน	1. จากการสัมภาษณ์ผู้บริหารสายการบินระดับระดับกลางกลุ่มที่ทำงานในเมืองและกลุ่มที่ทำงานที่สนามบินที่เกี่ยวกับคุณลักษณะ ความรู้ ความสามารถและทักษะในการใช้ภาษาต่างประเทศที่สายการบินต้องการ 2. จากผลการสำรวจข้อมูลจากผู้บริหารสายการบินระดับกลางที่เกี่ยวกับแนวโน้มเนื้อหาสาระวิชาภาษาต่างประเทศภาษาที่สอง โดยกลุ่มที่ทำงานประจำสำนักงานในเมืองแสดงความเห็นด้วยจำนวน 9 ใน 14 คน และกลุ่มที่ทำงานประจำที่สนามบินแสดงความเห็นด้วยจำนวน 10 ใน 14 คน 3. จากผลการสำรวจข้อมูลพนักงานระดับปฏิบัติงานที่เกี่ยวกับคุณลักษณะด้านความรู้ ความสามารถและทักษะการใช้ภาษาต่างประเทศภาษาที่สอง และจากข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

ตารางที่ 4.32 (ต่อ)

รายวิชาและคำอธิบายรายวิชา	แหล่งที่มา
ศฝ 102 ภาษาฝรั่งเศส 2 3 (2-2) FR 102 French 2 **(วิชาบังคับก่อน** ศฝ 101 ภาษาฝรั่งเศส 1) ศึกษาโครงสร้างขั้นพื้นฐาน และศัพท์ที่จำเป็นในชีวิตประจำวัน โดยเน้นการฟัง พูด อ่านออกเสียงและเขียนอย่างถูกต้อง	1. จากการสัมภาษณ์ผู้บริหารสายการบินระดับระดับกลางกลุ่มที่ทำงานในเมืองและกลุ่มที่ทำงานที่สนามบินที่เกี่ยวกับคุณลักษณะ ความรู้ ความสามารถและทักษะในการใช้ภาษาต่างประเทศที่สายการบินต้องการ 2. จากผลการสำรวจข้อมูลจากผู้บริหารสายการบินระดับกลางที่เกี่ยวกับแนวโน้มเนื้อหาสาระวิชาภาษาต่างประเทศภาษาที่สอง โดยกลุ่มที่ทำงานประจำสำนักงานในเมืองแสดงความเห็นด้วยจำนวน 9 ใน 14 คน และกลุ่มที่ทำงานประจำที่สนามบินแสดงความเห็นด้วยจำนวน 10 ใน 14 คน 3. จากผลการสำรวจข้อมูลพนักงานระดับปฏิบัติงานที่เกี่ยวกับคุณลักษณะด้านความรู้ ความสามารถและทักษะการใช้ภาษาต่างประเทศภาษาที่สอง และจากข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

ตารางที่ 4.32 (ต่อ)

รายวิชาและคำอธิบายรายวิชา		แหล่งที่มา
ศฝ 103 ภาษาฝรั่งเศส 3 FR 103 French 3 (วิชาบังคับก่อน ศฝ 102 ภาษาฝรั่งเศส 2) ศึกษาการใช้ภาษาฝรั่งเศสให้ถูกต้องในโอกาสต่าง ๆ ศึกษาความหมายที่ลึกซึ้ง สามารถนำไปใช้ติดต่องานได้ โดยเน้นทักษะการฟัง พูด อ่านและเขียน	3 (2-2)	1. จากการสัมภาษณ์ผู้บริหารสายการบินระดับระดับกลางกลุ่มที่ทำงานในเมืองและกลุ่มที่ทำงานที่สนามบินที่เกี่ยวกับคุณลักษณะ ความรู้ ความสามารถและทักษะในการใช้ภาษาต่างประเทศที่สายการบินต้องการ 2. จากผลการสำรวจข้อมูลจากผู้บริหารสายการบินระดับกลางที่เกี่ยวกับแนวโน้มเนื้อหาสาระวิชาภาษาต่างประเทศภาษาที่สอง โดยกลุ่มที่ทำงานประจำสำนักงานในเมืองแสดงความเห็นด้วยจำนวน 9 ใน 14 คน และกลุ่มที่ทำงานประจำที่สนามบินแสดงความเห็นด้วยจำนวน 10 ใน 14 คน 3. จากผลการสำรวจข้อมูลพนักงานระดับปฏิบัติงานที่เกี่ยวกับคุณลักษณะด้านความรู้ ความสามารถและทักษะการใช้ภาษาต่างประเทศภาษาที่สอง และจากข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

ตารางที่ 4.32 (ต่อ)

รายวิชาและคำอธิบายรายวิชา	แหล่งที่มา
ศฝ 106 ภาษาฝรั่งเศสเพื่อการสื่อสาร 1 3(2-2-4) FR 106 French for Communication 1 ฝึกทักษะการฟัง การพูด การอ่าน และการเขียนเพื่อการสื่อสารในรูปแบบต่างๆ ศึกษารูปแบบประโยคพื้นฐานต่าง ๆ เพื่อใช้ในการสื่อสารในชีวิตประจำวันและอย่างไม่เป็นทางการ	1. จากการสัมภาษณ์ผู้บริหารสายการบินระดับระดับกลางกลุ่มที่ทำงานในเมืองและกลุ่มที่ทำงานที่สนามบินที่เกี่ยวกับคุณลักษณะ ความรู้ ความสามารถและทักษะในการใช้ภาษาต่างประเทศที่สายการบินต้องการ 2. จากผลการสำรวจข้อมูลจากผู้บริหารสายการบินระดับกลางที่เกี่ยวกับแนวโน้มเนื้อหาสาระวิชาภาษาต่างประเทศภาษาที่สอง โดยกลุ่มที่ทำงานประจำสำนักงานในเมืองแสดงความเห็นด้วยจำนวน 9 ใน 14 คน และกลุ่มที่ทำงานประจำที่สนามบินแสดงความเห็นด้วยจำนวน 10 ใน 14 คน 3. จากผลการสำรวจข้อมูลพนักงานระดับปฏิบัติงานที่เกี่ยวกับคุณลักษณะด้านความรู้ ความสามารถและทักษะการใช้ภาษาต่างประเทศภาษาที่สอง และจากข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

ตารางที่ 4.32 (ต่อ)

รายวิชาและคำอธิบายรายวิชา	แหล่งที่มา
ศฝ 107 ภาษาฝรั่งเศสเพื่อการสื่อสาร 2 3(2-2-4) FR 107 French for Communication 2 (**<u>วิชาบังคับก่อน</u>** ศฝ 106 ภาษาฝรั่งเศสเพื่อการสื่อสาร 1) ฝึกทักษะการฟัง การพูด การอ่าน และการเขียนเพื่อการสื่อสารในรูปแบบต่างๆ โดยเน้นการสื่อสารตามสถานการณ์ที่หลากหลายมากขึ้น ศึกษารูปแบบประโยคที่สูงขึ้นสำหรับการใช้ภาษาต่าง ๆ เพื่อใช้ในการสื่อสารในการทำงานโดยทั่วไปและอย่างเป็นทางการ	1. จากการสัมภาษณ์ผู้บริหารสายการบินระดับระดับกลางกลุ่มที่ทำงานในเมืองและกลุ่มที่ทำงานที่สนามบินที่เกี่ยวกับคุณลักษณะ ความรู้ ความสามารถและทักษะในการใช้ภาษาต่างประเทศที่สายการบินต้องการ 2. จากผลการสำรวจข้อมูลจากผู้บริหารสายการบินระดับกลางที่เกี่ยวกับแนวโน้มเนื้อหาสาระวิชาภาษาต่างประเทศภาษาที่สอง โดยกลุ่มที่ทำงานประจำสำนักงานในเมืองแสดงความเห็นด้วยจำนวน 9 ใน 14 คน และกลุ่มที่ทำงานประจำที่สนามบินแสดงความเห็นด้วยจำนวน 10 ใน 14 คน 3. จากผลการสำรวจข้อมูลพนักงานระดับปฏิบัติงานที่เกี่ยวกับคุณลักษณะด้านความรู้ ความสามารถและทักษะการใช้ภาษาต่างประเทศภาษาที่สอง และจากข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

ตารางที่ 4.32 (ต่อ)

รายวิชาและคำอธิบายรายวิชา	แหล่งที่มา
ศฝ 201 ภาษาฝรั่งเศสเพื่อธุรกิจการบิน 1 3 (3-0) FR 201 French for Airline Business 1 (**<u>วิชาบังคับก่อน</u>** ศฝ 103 ภาษาฝรั่งเศส 3) ฝึกทักษะการฟัง พูด อ่าน และ เขียน รวมไปถึงคำศัพท์และรูปประโยคทั่วไปที่ใช้บ่อยในงานธุรกิจการบิน ฝึกการสนทนารูปแบบต่างๆในสถานการณ์จำลองที่มักพบบ่อยในธุรกิจการบิน	1. จากการสัมภาษณ์ผู้บริหารสายการบินระดับระดับกลางกลุ่มที่ทำงานในเมืองและกลุ่มที่ทำงานที่สนามบินที่เกี่ยวกับคุณลักษณะ ความรู้ ความสามารถและทักษะในการใช้ภาษาต่างประเทศที่สายการบินต้องการ 2. จากผลการสำรวจข้อมูลจากผู้บริหารสายการบินระดับกลางที่เกี่ยวกับแนวโน้มเนื้อหาสาระวิชาภาษาต่างประเทศภาษาที่สอง โดยกลุ่มที่ทำงานประจำสำนักงานในเมืองแสดงความเห็นด้วยจำนวน 9 ใน 14 คน และกลุ่มที่ทำงานประจำที่สนามบินแสดงความเห็นด้วยจำนวน 10 ใน 14 คน 3. จากผลการสำรวจข้อมูลพนักงานระดับปฏิบัติงานที่เกี่ยวกับคุณลักษณะด้านความรู้ ความสามารถและทักษะการใช้ภาษาต่างประเทศภาษาที่สอง และจากข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

ตารางที่ 4.32 (ต่อ)

รายวิชาและคำอธิบายรายวิชา	แหล่งที่มา
ศฝ 202 ภาษาฝรั่งเศสเพื่อธุรกิจการบิน 2 3 (3-0) FR 202 French for Airline Business 2 (**<u>วิชาบังคับก่อน</u>** ศฝ 201 ภาษาฝรั่งเศสเพื่อธุรกิจการบิน 1) ฝึกทักษะการฟัง พูด อ่าน และ เขียน รวมไปถึงคำศัพท์ สำนวนภาษาและรูปประโยคที่สูงขึ้น ฝึกการใช้ภาษาเพื่อการแก้ปัญหา การตอบปัญหาและข้อสงสัยของผู้โดยสารในรูปแบบต่างๆในสถานการณ์จำลองที่มักพบบ่อยในธุรกิจการบิน โดยบูรณาการไปกับการฝึกการเขียนรายงาน บันทึกข้อความที่ใช้บ่อยในงานธุรกิจการบิน	1. จากการสัมภาษณ์ผู้บริหารสายการบินระดับระดับกลางกลุ่มที่ทำงานในเมืองและกลุ่มที่ทำงานที่สนามบินที่เกี่ยวกับคุณลักษณะ ความรู้ ความสามารถและทักษะในการใช้ภาษาต่างประเทศที่สายการบินต้องการ 2. จากผลการสำรวจข้อมูลจากผู้บริหารสายการบินระดับกลางที่เกี่ยวกับแนวโน้มเนื้อหาสาระวิชาภาษาต่างประเทศภาษาที่สอง โดยกลุ่มที่ทำงานประจำสำนักงานในเมืองแสดงความเห็นด้วยจำนวน 9 ใน 14 คน และกลุ่มที่ทำงานประจำที่สนามบินแสดงความเห็นด้วยจำนวน 10 ใน 14 คน 3. จากผลการสำรวจข้อมูลพนักงานระดับปฏิบัติงานที่เกี่ยวกับคุณลักษณะด้านความรู้ ความสามารถและทักษะการใช้ภาษาต่างประเทศภาษาที่สอง และจากข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

ตารางที่ 4.32 (ต่อ)

รายวิชาและคำอธิบายรายวิชา	แหล่งที่มา
หมวดวิชาภาษาเยอรมัน ศย 101 ภาษาเยอรมัน 1 3 (2-2) GR 101 German 1 ศึกษาโครงสร้างพื้นฐานของภาษาในระดับขั้นต้น โดยฝึกทักษะในการฟัง พูด อ่านและเขียน	1. จากการสัมภาษณ์ผู้บริหารสายการบินระดับระดับกลางกลุ่มที่ทำงานในเมืองและกลุ่มที่ทำงานที่สนามบินที่เกี่ยวกับคุณลักษณะ ความรู้ ความสามารถและทักษะในการใช้ภาษาต่างประเทศที่สายการบินต้องการ 2. จากผลการสำรวจข้อมูลจากผู้บริหารสายการบินระดับกลางที่เกี่ยวกับแนวโน้มเนื้อหาสาระวิชาภาษาต่างประเทศภาษาที่สอง โดยกลุ่มที่ทำงานประจำสำนักงานในเมืองแสดงความเห็นด้วยจำนวน 9 ใน 14 คน และกลุ่มที่ทำงานประจำที่สนามบินแสดงความเห็นด้วยจำนวน 10 ใน 14 คน 3. จากผลการสำรวจข้อมูลพนักงานระดับปฏิบัติงานที่เกี่ยวกับคุณลักษณะด้านความรู้ ความสามารถและทักษะการใช้ภาษาต่างประเทศภาษาที่สอง และจากข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

ตารางที่ 4.32 (ต่อ)

รายวิชาและคำอธิบายรายวิชา		แหล่งที่มา
ศย 102 ภาษาเยอรมัน 2 GR 102 German 2 (**<u>วิชาบังคับก่อน</u>** ศย 101 ภาษาเยอรมัน 1) ศึกษาโครงสร้างพื้นฐานของภาษาในระดับที่สูงขึ้น และศัพท์ที่จำเป็นในชีวิตประจำวัน โดยเน้นการฟัง พูด อ่านและเขียนอย่างถูกต้อง	3 (2-2)	1. จากการสัมภาษณ์ผู้บริหารสายการบินระดับระดับกลางกลุ่มที่ทำงานในเมืองและกลุ่มที่ทำงานที่สนามบินที่เกี่ยวกับคุณลักษณะ ความรู้ ความสามารถและทักษะในการใช้ภาษาต่างประเทศที่สายการบินต้องการ 2. จากผลการสำรวจข้อมูลจากผู้บริหารสายการบินระดับกลางที่เกี่ยวกับแนวโน้มเนื้อหาสาระวิชาภาษาต่างประเทศภาษาที่สอง โดยกลุ่มที่ทำงานประจำสำนักงานในเมืองแสดงความเห็นด้วยจำนวน 9 ใน 14 คน และกลุ่มที่ทำงานประจำที่สนามบินแสดงความเห็นด้วยจำนวน 10 ใน 14 คน 3. จากผลการสำรวจข้อมูลพนักงานระดับปฏิบัติงานที่เกี่ยวกับคุณลักษณะด้านความรู้ ความสามารถและทักษะการใช้ภาษาต่างประเทศภาษาที่สอง และจากข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

ตารางที่ 4.32 (ต่อ)

รายวิชาและคำอธิบายรายวิชา	แหล่งที่มา
ศย 103 ภาษาเยอรมัน 3 3 (2-2) GR 103 German 3 (**<u>วิชาบังคับก่อน</u>** ศย 102 ภาษาเยอรมัน 2) การใช้ภาษาเยอรมันให้ถูกต้องในโอกาสต่าง ๆ ศึกษาความหมายที่ลึกซึ้ง สามารถนำไปใช้ติดต่องานได้โดยเน้นทักษะการฟัง พูด อ่าน และเขียนอย่างเป็นทางการ	1. จากการสัมภาษณ์ผู้บริหารสายการบินระดับระดับกลางกลุ่มที่ทำงานในเมืองและกลุ่มที่ทำงานที่สนามบินที่เกี่ยวกับคุณลักษณะ ความรู้ ความสามารถและทักษะในการใช้ภาษาต่างประเทศที่สายการบินต้องการ 2. จากผลการสำรวจข้อมูลจากผู้บริหารสายการบินระดับกลางที่เกี่ยวกับแนวโน้มเนื้อหาสาระวิชาภาษาต่างประเทศภาษาที่สอง โดยกลุ่มที่ทำงานประจำสำนักงานในเมืองแสดงความเห็นด้วยจำนวน 9 ใน 14 คน และกลุ่มที่ทำงานประจำที่สนามบินแสดงความเห็นด้วยจำนวน 10 ใน 14 คน 3. จากผลการสำรวจข้อมูลพนักงานระดับปฏิบัติงานที่เกี่ยวกับคุณลักษณะด้านความรู้ ความสามารถและทักษะการใช้ภาษาต่างประเทศภาษาที่สอง และจากข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

ตารางที่ 4.32 (ต่อ)

รายวิชาและคำอธิบายรายวิชา	แหล่งที่มา
ศย 106 ภาษาเยอรมันเพื่อการสื่อสาร 1 3(2-2-4) GR 106 German For Communication 1 ฝึกทักษะการฟัง การพูด การอ่าน และการเขียนเพื่อการสื่อสารในรูปแบบต่างๆ ศึกษารูปแบบประโยคพื้นฐานต่าง ๆ เพื่อใช้ในการสื่อสารในชีวิตประจำวันและอย่างไม่เป็นทางการ	1. จากการสัมภาษณ์ผู้บริหารสายการบินระดับระดับกลางกลุ่มที่ทำงานในเมืองและกลุ่มที่ทำงานที่สนามบินที่เกี่ยวกับคุณลักษณะ ความรู้ ความสามารถและทักษะในการใช้ภาษาต่างประเทศที่สายการบินต้องการ 2. จากผลการสำรวจข้อมูลจากผู้บริหารสายการบินระดับกลางที่เกี่ยวกับแนวโน้มเนื้อหาสาระวิชาภาษาต่างประเทศภาษาที่สอง โดยกลุ่มที่ทำงานประจำสำนักงานในเมืองแสดงความเห็นด้วยจำนวน 9 ใน 14 คน และกลุ่มที่ทำงานประจำที่สนามบินแสดงความเห็นด้วยจำนวน 10 ใน 14 คน 3. จากผลการสำรวจข้อมูลพนักงานระดับปฏิบัติงานที่เกี่ยวกับคุณลักษณะด้านความรู้ ความสามารถและทักษะการใช้ภาษาต่างประเทศภาษาที่สอง และจากข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

ตารางที่ 4.32 (ต่อ)

รายวิชาและคำอธิบายรายวิชา	แหล่งที่มา
ศย 107 ภาษาเยอรมันเพื่อการสื่อสาร 2 3(2-2-4) GR 107 German For Communication 2 (**<u>วิชาบังคับก่อน</u>** ศย 106 ภาษาเยอรมันเพื่อการสื่อสาร 1) ฝึกทักษะการฟัง การพูด การอ่าน และการเขียนเพื่อการสื่อสารในรูปแบบต่างๆ โดยเน้นการสื่อสารตามสถานการณ์ที่หลากหลายมากขึ้น ศึกษารูปแบบประโยคที่สูงขึ้นสำหรับการใช้ภาษาต่าง ๆ เพื่อใช้ในการสื่อสารในการทำงานโดยทั่วไปและอย่างเป็นทางการ	1. จากการสัมภาษณ์ผู้บริหารสายการบินระดับระดับกลางกลุ่มที่ทำงานในเมืองและกลุ่มที่ทำงานที่สนามบินที่เกี่ยวกับคุณลักษณะ ความรู้ ความสามารถและทักษะในการใช้ภาษาต่างประเทศที่สายการบินต้องการ 2. จากผลการสำรวจข้อมูลจากผู้บริหารสายการบินระดับกลางที่เกี่ยวกับแนวโน้มเนื้อหาสาระวิชาภาษาต่างประเทศภาษาที่สอง โดยกลุ่มที่ทำงานประจำสำนักงานในเมืองแสดงความเห็นด้วยจำนวน 9 ใน 14 คน และกลุ่มที่ทำงานประจำที่สนามบินแสดงความเห็นด้วยจำนวน 10 ใน 14 คน 3. จากผลการสำรวจข้อมูลพนักงานระดับปฏิบัติงานที่เกี่ยวกับคุณลักษณะด้านความรู้ ความสามารถและทักษะการใช้ภาษาต่างประเทศภาษาที่สอง และจากข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

ตารางที่ 4.32 (ต่อ)

รายวิชาและคำอธิบายรายวิชา	แหล่งที่มา
ศย 201 ภาษาเยอรมันเพื่อธุรกิจการบิน 1 3 (3-0) GR 201 German for Airline Business 1 (**<u>วิชาบังคับก่อน</u>** ศย 103 ภาษาเยอรมัน 3) ฝึกทักษะการฟัง พูด อ่าน และ เขียน รวมไปถึงคำศัพท์และรูปประโยคทั่วไปที่ใช้บ่อยในงานธุรกิจการบิน ฝึกการสนทนารูปแบบต่างๆในสถานการณ์จำลองที่มักพบบ่อยในธุรกิจการบิน	1. จากการสัมภาษณ์ผู้บริหารสายการบินระดับระดับกลางกลุ่มที่ทำงานในเมืองและกลุ่มที่ทำงานที่สนามบินที่เกี่ยวกับคุณลักษณะ ความรู้ ความสามารถและทักษะในการใช้ภาษาต่างประเทศที่สายการบินต้องการ 2. จากผลการสำรวจข้อมูลจากผู้บริหารสายการบินระดับกลางที่เกี่ยวกับแนวโน้มเนื้อหาสาระวิชาภาษาต่างประเทศภาษาที่สอง โดยกลุ่มที่ทำงานประจำสำนักงานในเมืองแสดงความเห็นด้วยจำนวน 9 ใน 14 คน และกลุ่มที่ทำงานประจำที่สนามบินแสดงความเห็นด้วยจำนวน 10 ใน 14 คน 3. จากผลการสำรวจข้อมูลพนักงานระดับปฏิบัติงานที่เกี่ยวกับคุณลักษณะด้านความรู้ ความสามารถและทักษะการใช้ภาษาต่างประเทศภาษาที่สอง และจากข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

ตารางที่ 4.32 (ต่อ)

รายวิชาและคำอธิบายรายวิชา	แหล่งที่มา
ศย 202 ภาษาเยอรมันเพื่อธุรกิจการบิน 2 3 (3-0) GR 202 German for Airline Business 2 (**<u>วิชาบังคับก่อน</u>** ศย 201 ภาษาเยอรมันเพื่อธุรกิจการบิน 1) ฝึกทักษะการฟัง พูด อ่าน และ เขียน รวมไปถึงคำศัพท์ สำนวนภาษาและรูปประโยคที่สูงขึ้น ฝึกการใช้ภาษาเพื่อการแก้ปัญหา การตอบปัญหาและข้อสงสัยของผู้โดยสารในรูปแบบต่างๆในสถานการณ์จำลองที่มักพบบ่อยในธุรกิจการบิน โดยบูรณาการไปกับการฝึกการเขียนรายงาน บันทึกข้อความที่ใช้บ่อยในงานธุรกิจการบิน	1. จากการสัมภาษณ์ผู้บริหารสายการบินระดับระดับกลางกลุ่มที่ทำงานในเมืองและกลุ่มที่ทำงานที่สนามบินที่เกี่ยวกับคุณลักษณะ ความรู้ ความสามารถและทักษะในการใช้ภาษาต่างประเทศที่สายการบินต้องการ 2. จากผลการสำรวจข้อมูลจากผู้บริหารสายการบินระดับกลางที่เกี่ยวกับแนวโน้มเนื้อหาสาระวิชาภาษาต่างประเทศภาษาที่สอง โดยกลุ่มที่ทำงานประจำสำนักงานในเมืองแสดงความเห็นด้วยจำนวน 9 ใน 14 คน และกลุ่มที่ทำงานประจำที่สนามบินแสดงความเห็นด้วยจำนวน 10 ใน 14 คน 3. จากผลการสำรวจข้อมูลพนักงานระดับปฏิบัติงานที่เกี่ยวกับคุณลักษณะด้านความรู้ ความสามารถและทักษะการใช้ภาษาต่างประเทศภาษาที่สอง และจากข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

จากตารางที่ 4.32 ซึ่งได้แสดงถึงรายวิชาต่างๆที่จะบรรจุลงในหลักสูตรสาขาวิชาธุรกิจการบิน โดยสามารถนำรายวิชาดังกล่าวข้างต้นมาแสดงให้เห็นถึงรายวิชาที่สนองตอบต่อวัตถุประสงค์ของหลักสูตรได้ดังนี้

ตารางที่ 4.33 รายวิชาที่ตอบสนองต่อปรัชญาและวัตถุประสงค์ของหลักสูตร

ปรัชญาและวัตถุประสงค์ของหลักสูตร	รายวิชาที่ตอบสนองวัตถุประสงค์
วัตถุประสงค์ที่ 1 เพื่อผลิตบัณฑิตที่มีความรู้ ความสามารถ และทักษะทางธุรกิจการบินที่จำเป็นในการประกอบอาชีพ โดยสามารถนำความรู้ที่ศึกษาไปใช้ปฏิบัติงานได้จริงและอย่างมีประสิทธิภาพรวมไปถึงการมีคุณลักษณะและบุคคลิกภาพที่เหมาะสม ในการปฏิบัติงาน	- การพัฒนาบุคลิกภาพและการปรับตัว - ภาษาไทยเพื่อการสื่อสาร - อุตสาหกรรมบริการและอุตสาหกรรมท่องเที่ยว - อุตสาหกรรมการบิน - การสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพในธุรกิจการบิน - การตลาดการบิน - ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับอาหารและเครื่องดื่มในอุตสาหกรรมการบิน - การบริการภาคพื้นในท่าอากาศยาน - การขนส่งสินค้าทางอากาศและงานบริการคลังสินค้า - การบริการบนเครื่องบิน - พฤติกรรมผู้บริโภคในธุรกิจการบิน - การส่งเสริมการตลาดในธุรกิจการบิน - การจัดการทรัพยากรมนุษย์ในอุตสาหกรรมการบิน - กฎหมาย ระเบียบและพิธีการในธุรกิจการบิน - การจัดการทรัพยากรบุคคลด้านปฏิบัติการการบิน - การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในอุตสาหกรรมการบิน - สื่อสารมวลชนในอุตสาหกรรมการบิน - โภชนาการและครัวการบิน - การจัดการคุณภาพการบริการในธุรกิจการบิน - อาชีวอนามัยและความปลอดภัยในอุตสาหกรรมการบิน - การเตรียมความพร้อมด้านอาชีพสำหรับอุตสาหกรรมการบิน

ตารางที่ 4.33 (ต่อ)

ปรัชญาและวัตถุประสงค์ของหลักสูตร	รายวิชาที่ตอบสนอง
วัตถุประสงค์ที่ 2 เพื่อผลิตบัณฑิตที่มีความสามารถในการใช้ภาษาต่างประเทศเพื่อการสื่อสารในการประกอบอาชีพในธุรกิจการบินได้เป็นอย่างดี	- ภาษาอังกฤษพื้นฐาน 1 - ภาษาอังกฤษพื้นฐาน 2 - ภาษาอังกฤษพื้นฐาน 3 - ภาษาอังกฤษพื้นฐาน 4 - ภาษาอังกฤษสำหรับการสื่อสารในธุรกิจการบิน 1 - ภาษาอังกฤษสำหรับการสื่อสารในธุรกิจการบิน 2 - ภาษาอังกฤษสำหรับอุตสาหกรรมบริการและการท่องเที่ยว - ภาษาอังกฤษสำหรับอุตสาหกรรมการบิน - ภาษาอังกฤษสำหรับการสำรองที่นั่งและงานบัตรโดยสาร - ภาษาอังกฤษสำหรับการบริการภาคพื้นในสนามบิน - ภาษาอังกฤษสำหรับครัวการบิน - ภาษาอังกฤษสำหรับงานคลังสินค้าทางอากาศ - ภาษาอังกฤษสำหรับการบริการบนเครื่องบิน - ภาษาอังกฤษสำหรับฝ่ายขายสายการบิน - ภาษาอังกฤษสำหรับการตลาดการบิน - ภาษาอังกฤษสำหรับผู้ปฏิบัติการการบิน - ภาษาอังกฤษขั้นสูงสำหรับการจัดการสายการบิน - ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารขั้นสูงในธุรกิจการบิน - ภาษาอังกฤษเพื่อการเตรียมพร้อมสำหรับการสมัครงานในธุรกิจการบิน

ตารางที่ 4.33 (ต่อ)

ปรัชญาและวัตถุประสงค์ของหลักสูตร	รายวิชาที่ตอบสนอง
วัตถุประสงค์ที่ 3 เพื่อผลิตบัณฑิตที่มีความรู้ ความสามารถและทักษะการใช้คอมพิวเตอร์และระบบสารสนเทศที่จำเป็นในการประกอบอาชีพทางธุรกิจการบินและสามารถนำความรู้ที่ศึกษานั้นไปประยุกต์ใช้ปฏิบัติงานและใช้ในการแสวงหาความรู้เพิ่มเติมได้อย่างมีประสิทธิภาพ	- ระบบสารสนเทศทางคอมพิวเตอร์เบื้องต้น - วิทยาศาสตร์ เทคโนโลยี กับการดำเนินชีวิต - คอมพิวเตอร์และระบบฐานข้อมูลเบื้องต้นสำหรับธุรกิจการบิน - เทคโนโลยีระบบสารสนเทศและการสื่อสารสำหรับธุรกิจการบิน - ระบบสำรองที่นั่ง - งานบัตรโดยสาร

ตารางที่ 4.33 (ต่อ)

ปรัชญาและวัตถุประสงค์ของหลักสูตร	รายวิชาที่ตอบสนอง
วัตถุประสงค์ที่ 4 เพื่อผลิตบัณฑิตให้มีการคิดอย่างเป็นระบบ มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ รู้จักใช้เหตุผลอย่างถูกต้อง เป็นผู้ใฝ่รู้และแสวงหาความรู้ใหม่ ๆ อยู่ตลอดเวลา รวมไปถึงสามารถปรับตัวให้เข้ากับสังคมและสภาพแวดล้อมได้เป็นอย่างดีเพื่อการดำรงชีพอย่างมีความสุข	- จิตวิทยาเพื่อการดำรงชีวิต - สังคม เศรษฐกิจ การเมือง และภาวะแวดล้อม - การสื่อสารและมนุษยสัมพันธ์ - การพัฒนาบุคลิกภาพและการปรับตัว - ปรัชญากับการดำเนินชีวิต - การคิดเชิงเหตุผล - จิตวิทยา จริยธรรมและมนุษยสัมพันธ์ในอุตสาหกรรมบริการ - การพัฒนาบุคลิกภาพและอารมณ์ในงานบริการ - ความหลากหลายทางวัฒนธรรม - พฤติกรรมองค์การและการจัดการ - วิธีวิจัยพื้นฐานในธุรกิจการบิน - สัมมนาในธุรกิจการบิน - หัวข้อเฉพาะในธุรกิจการบิน - การจัดการคุณภาพการบริการในธุรกิจการบิน - ธุรกิจการบินกับอุตสาหกรรมท่องเที่ยว - การเตรียมความพร้อมด้านอาชีพสำหรับอุตสาหกรรมการบิน

ตารางที่ 4.33 (ต่อ)

ปรัชญาและวัตถุประสงค์ของหลักสูตร	รายวิชาที่ตอบสนอง
วัตถุประสงค์ที่ 5 เพื่อผลิตบัณฑิตที่มีคุณธรรม จริยธรรม เคารพต่อจรรยาบรรณแห่งวิชาชีพของตน มีความรับผิดชอบต่อตนเอง ผู้อื่น และสังคมโดยรวม	- มนุษย์กับจริยธรรม - จิตวิทยา จริยธรรมและมนุษยสัมพันธ์ในอุตสาหกรรมบริการ - สัมมนาในธุรกิจการบิน - หัวข้อเฉพาะในธุรกิจการบิน - การเตรียมความพร้อมด้านอาชีพสำหรับอุตสาหกรรมการบิน - จากการสอดแทรกเนื้อหาด้านคุณธรรม จริยธรรม จรรยาบรรณแห่งวิชาชีพ ความรับผิดชอบต่อตนเอง ผู้อื่น และสังคมในรายวิชาต่าง ๆ ในหมวดวิชาเฉพาะ

4. หลักสูตรสาขาวิชาธุรกิจการบิน

จากผลการวิจัยและข้อวิจารณ์ที่ได้จากการสำรวจข้อมูลพื้นฐานต่างๆ เพื่อการพัฒนาหลักสูตรธุรกิจการบินในภาคที่ 1 ซึ่งนำไปสู่การพัฒนาหลักสูตรในภาคที่ 2 เป็นเอกสารหลักสูตรในการเสนอขออนุมัติต่อสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา (สกอ.) กระทรวงศึกษาธิการ โดยสามารถจัดหลักสูตรสาขาวิชาธุรกิจการบิน ได้ตามระเบียบของ สกอ. ดังนี้

1. ชื่อหลักสูตร
2. ชื่อปริญญา
3. หน่วยงานที่รับผิดชอบ
4. ปรัชญาและวัตถุประสงค์ของหลักสูตร
5. กำหนดการเปิดสอน
6. คุณสมบัติของผู้เข้าศึกษา
7. การคัดเลือกผู้เข้าศึกษา
8. ระบบการจัดการศึกษา
9. ระยะเวลาการศึกษา
10. การวัดผลและการสำเร็จการศึกษา
11. อาจารย์ผู้สอน
12. จำนวนนักศึกษา
13. สถานที่และอุปกรณ์การสอน
14. ห้องสมุดและแหล่งค้นคว้าทางวิชาการ
15. งบประมาณ
16. หลักสูตร ประกอบไปด้วย
    - 16.1 จำนวนหน่วยกิตรวมตลอดหลักสูตร
    - 16.2 โครงสร้างหลักสูตร
    - 16.3 รายวิชา
    - 16.4 คำอธิบายรายวิชา
    - 16.5 แผนการศึกษา
17. การประกันคุณภาพของหลักสูตร
18. การพัฒนาหลักสูตร

ภาคที่ 3 ผลการวิจัยและข้อวิจารณ์ด้านการประเมินเอกสารหลักสูตรของผู้เชี่ยวชาญ

ในขั้นตอนของการประเมินหลักสูตรศิลปศาสตรบัณฑิต สาขาธุรกิจการบิน ผู้วิจัยได้ใช้แบบสอบถามความคิดเห็นในการประเมินเอกสารหลักสูตรศิลปศาสตรบัณฑิต สาขาธุรกิจการบิน เป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูลจากคณะกรรมการซึ่งประกอบด้วยผู้เชี่ยวชาญจำนวน 7 ท่าน ซึ่งได้แก่

1. ผู้เชี่ยวชาญด้านหลักสูตรและการสอน 1 ท่าน
2. ผู้เชี่ยวชาญด้านการสอนภาษาอังกฤษและการพัฒนาบุคลิกภาพ 1 ท่าน
3. ผู้บริหารระดับสูงของสายการบิน 2 ท่าน
4. ผู้บริหารระดับสูงขององค์กรการบิน 1 ท่าน
5. ผู้เชี่ยวชาญด้านการสอนการจัดการธุรกิจการบิน 2 ท่าน

ผู้วิจัยได้สรุปผลการประเมินเอกสารหลักสูตรของผู้เชี่ยวชาญโดยแบ่งออกเป็น 8 ประเด็น ซึ่งมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

1. ชื่อหลักสูตรและชื่อปริญญา

ผู้เชี่ยวชาญทั้ง 7 ท่านมิได้แสดงความคิดเห็นใด ๆ

2. ปรัชญาและวัตถุประสงค์ของหลักสูตร

2.1 ปรัชญา

ผู้เชี่ยวชาญทั้ง 7 ท่านต่างมีความคิดเห็นพ้องต้องกันว่า ปรัชญาของหลักสูตรสอดคล้องกับกรอบรูปแบบของหลักสูตร และหนึ่งในจำนวนผู้เชี่ยวชาญได้เสนอแนะเพิ่มเติมให้ปรับสำนวนการใช้ภาษาเพื่อให้สื่อถึงเจตจำนงของหลักสูตรให้ชัดเจนขึ้น กล่าวคือ ในหลักสูตรเขียนไว้ว่า “ผลิตบัณฑิต..โดยยึดหลักคุณธรรม...” ให้เปลี่ยนเป็น “ผลิตบัณฑิต..ให้เป็นผู้ที่มีคุณธรรม...”

2.2 วัตถุประสงค์ของหลักสูตร

คณะผู้เชี่ยวชาญมีมติเป็นเอกฉันท์ว่า วัตถุประสงค์ของหลักสูตรสอดคล้องกับกรอบรูปแบบของหลักสูตร

3. คุณสมบัติของผู้เข้าศึกษา

ผู้เชี่ยวชาญ 6 ท่านมีความคิดเห็นว่าการกำหนดคุณสมบัติของผู้เข้าศึกษามีความเหมาะสมกับการศึกษาในระดับปริญญาบัณฑิต และหนึ่งในผู้เชี่ยวชาญในจำนวนนี้ ได้แสดงความคิดเห็นเพิ่มเติมว่าควรจะระบุกรอบคุณสมบัติและคุณลักษณะของ “คุณสมบัติที่เหมาะสมตามสายงานอาชีพ” ให้ชัดเจนมากกว่านี้ ส่วนผู้เชี่ยวชาญ 1 ท่าน ไม่แสดงความคิดเห็น โดยให้เหตุผลประกอบว่าเป็น “ระเบียบของสภามหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต” ซึ่งไม่อาจแก้ไขได้

4. การคัดเลือกผู้เข้าศึกษา

ผู้เชี่ยวชาญ 6 ท่านมีความคิดเห็นว่าวิธีการคัดเลือกผู้เข้าศึกษาเหมาะสมแล้วกับการศึกษาในระดับปริญญาบัณฑิต ขณะที่ผู้เชี่ยวชาญ 1 ท่าน ไม่แสดงความคิดเห็น โดยให้เหตุผลประกอบว่าเป็น “ระเบียบของสภามหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต” ซึ่งไม่อาจแก้ไขได้

5. ระบบการจัดการศึกษา

ผู้เชี่ยวชาญ 6 ท่านมีความคิดเห็นว่า การจัดการศึกษาด้วยระบบทวิภาค รวมทั้งรายละเอียดของระบบการจัดการศึกษาต่าง ๆ มีความเหมาะสมกับหลักสูตรศิลปศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาธุรกิจการบินแล้ว ส่วนผู้เชี่ยวชาญ 1 ท่าน ไม่แสดงความคิดเห็น โดยให้เหตุผลประกอบว่าเป็น “ระเบียบของสภามหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต” ซึ่งไม่อาจแก้ไขได้

6. ระยะเวลาการศึกษา

ผู้เชี่ยวชาญ 5 ท่านมีความคิดเห็นว่า ระยะเวลาในการจัดการศึกษาเหมาะสมกับปริมาณเนื้อหารายวิชาต่าง ๆ ในหลักสูตรแล้ว โดยมีผู้เชี่ยวชาญ 1 ท่านให้ความคิดเห็นว่าจำนวนหน่วย

กิตรวม 148 หน่วยกิตนั้น ถ้านำมาจัดให้ผู้เรียนได้เรียนเต็ม 8 ภาคการศึกษาปกติ จำนวนวิชาอาจจะมีมากเกินไป ส่วนผู้เชี่ยวชาญอีก 1 ท่านไม่แสดงความคิดเห็น โดยให้เหตุผลประกอบว่าเป็น “ระเบียบของสภามหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต” ซึ่งไม่อาจแก้ไขได้

7. อาจารย์ผู้สอน

ผู้เชี่ยวชาญทั้ง 7 ท่านมีความคิดเห็นตรงกันว่า อาจารย์ผู้สอนในหลักสูตรศิลปศาสตรบัณฑิต สาขาธุรกิจการบิน มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต เป็นผู้ที่มีความรู้ความสามารถในการจัดการเรียนการสอนให้ได้เนื้อหาสาระตามกรอบรูปแบบหลักสูตรและรายวิชาต่าง ๆ นอกจากนี้ หนึ่งในจำนวนผู้เชี่ยวชาญได้แนะนำเพิ่มเติมว่า ในโอกาสพิเศษทางมหาวิทยาลัย อาจจะเชิญวิทยากรที่มีชื่อเสียงและความสามารถในวงการธุรกิจการบินมาบรรยายพิเศษ เพื่อเพิ่มสีสันในการจัดการเรียนการสอนให้กับหลักสูตรนี้

8. หลักสูตร

8.1 จำนวนหน่วยกิต

ผู้เชี่ยวชาญ 6 ท่านมีความคิดเห็นว่า จำนวนหน่วยกิต 148 หน่วยกิตมีความเหมาะสมกับการศึกษาในระดับปริญญาบัณฑิตแล้ว ในขณะที่ผู้เชี่ยวชาญ 1 ท่าน ให้ความคิดเห็นว่าท่านไม่สามารถประเมินความเหมาะสมของจำนวนหน่วยกิตได้เพราะไม่ทราบเกณฑ์ที่สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา (สกอ.) กำหนดไว้เกี่ยวกับโครงสร้างหลักสูตรปริญญาตรี แต่มีความคิดเห็นว่าไม่ควรกำหนดเกินกว่าที่ สกอ. กำหนดมากนัก

8.2 โครงสร้างหลักสูตร

ผู้เชี่ยวชาญ 5 ท่าน มีความคิดเห็นว่าลักษณะโครงสร้างหลักสูตรมีความเหมาะสมดีแล้ว ในขณะเดียวกันมีผู้เชี่ยวชาญ 2 ท่านที่มีความคิดเห็นว่าโครงสร้างดังกล่าวยังไม่เหมาะสม เนื่องจากหน่วยกิตของการฝึกงานยังมีจำนวนน้อยเกินไป โดยผู้เชี่ยวชาญท่านที่ 1 มีความคิดเห็นว่าควรจะมีมากกว่า 1 หน่วยกิต คือ 2 ถึง 3 หน่วยกิต ในขณะที่ผู้เชี่ยวชาญท่านที่ 2 มีความคิดเห็นว่าควรส่งผู้เรียนออกไปฝึกงานตลอดภาคการศึกษา โดยให้หน่วยกิตมีมากถึง 12 หน่วยกิต

8.3 หมวดวิชาเฉพาะ

ผู้เชี่ยวชาญทั้ง 7 ท่านมีความคิดเห็นตรงกันว่าองค์ประกอบและสัดส่วนของกลุ่มวิชาอันได้แก่ กลุ่มวิชาพื้นฐานวิชาชีพ กลุ่มวิชาเอกบังคับและกลุ่มวิชาเอกเลือก มีความเหมาะสมดีแล้ว

8.4 กลุ่มวิชาพื้นฐานวิชาชีพ

ผู้เชี่ยวชาญทั้ง 7 ท่านมีความคิดเห็นว่า รายวิชาต่าง ๆ ที่จัดไว้ในกลุ่มวิชาพื้นฐานวิชาชีพ โดยกำหนดให้ผู้เรียนต้องเรียนทุกรายวิชานี้ มีคุณค่าและได้ประโยชน์ทุกรายวิชา และหนึ่งในจำนวนผู้เชี่ยวชาญได้ตั้งข้อสังเกตว่า วิชา อฉ 201 ภาษาอังกฤษสำหรับอุตสาหกรรมบริการและการท่องเที่ยว (ES201 English for Hospitality and Tourism Industry) กับ อฉ 202 ภาษาอังกฤษสำหรับอุตสาหกรรมการบิน (ES202 English for Airline Industry) เป็นรายวิชาที่อาจมีความซ้ำซ้อนกัน ผู้เชี่ยวชาญอีกท่านหนึ่งเสนอความคิดเห็นว่าชื่อวิชาภาษาอังกฤษของรายวิชา ธบ 202 อุตสาหกรรมการบิน ซึ่งเดิมใช้ชื่อว่า Airline Business ควรจะเป็น Aviation English จะเหมาะสมกว่า เนื่องจากคำอธิบายรายวิชามีเนื้อหาที่ครอบคลุมอุตสาหกรรมการบินมากกว่าจำกัดเฉพาะเนื้อหาของธุรกิจการบินเท่านั้น

8.5 กลุ่มวิชาเอกบังคับ

ผู้เชี่ยวชาญ 5 ท่าน มีความคิดเห็นว่า รายวิชาต่าง ๆ ที่จัดไว้ในกลุ่มวิชาเอกบังคับ โดยกำหนดให้ผู้เรียน เรียนทุกรายวิชามีความเหมาะสมดีแล้ว ผู้เชี่ยวชาญ 1 ท่านเห็นว่า รายวิชาที่จัดไว้ในกลุ่มของรายวิชาเอกบังคับยังไม่เหมาะสม โดยเฉพาะวิชาภาษาอังกฤษ ได้แก่ วิชา อฉ 211 ภาษาอังกฤษสำหรับการสื่อสารในธุรกิจการบิน 1 (ES 211 Communicative English for Airline Business1) อฉ 212 ภาษาอังกฤษสำหรับการสื่อสารในธุรกิจการบิน 2 (ES 212 Communicative English for Airline Business2) อฉ 311 ภาษาอังกฤษสำหรับการสำรองที่นั่งและงานบัตรโดยสาร (ES 311 English for Reservation and Ticketing) อฉ 312 ภาษาอังกฤษสำหรับการบริการภาคพื้นในสนามบิน (ES 312 English for Airport Ground Service) อฉ 313 ภาษาอังกฤษสำหรับการบริการบนเครื่องบิน (ES 313 English for In-flight Service) อฉ 411 ภาษาอังกฤษเพื่อการเตรียมพร้อมสำหรับการสมัครงานในธุรกิจการบิน (ES 411 English for Airline Career Preparation) ซึ่งอาจมี

เนื้อหาที่ซ้ำซ้อนกัน ในขณะที่ผู้เชี่ยวชาญอีก 1 ท่านเห็นว่าจำนวนรายวิชาภาษาอังกฤษมีมากเกินไป โดยเสนอแนะว่าถ้าต้องการให้ผู้เรียนมีความสามารถทางภาษาอังกฤษที่ดี น่าจะให้เรียนในลักษณะของโปรแกรมร่วม 2 ภาษา (Pure Program) โดยสอนทั้งภาษาไทยและภาษาอังกฤษร่วมกัน ก็จะทำให้จำนวนรายวิชาภาษาอังกฤษลดน้อยลง และผู้เรียนก็สามารถพัฒนาทักษะภาษาอังกฤษไปด้วยในเวลาเดียวกัน

8.6 กลุ่มวิชาเอกเลือก

สำหรับกลุ่มวิชาเอกเลือก ที่มีการกำหนดรายวิชาต่าง ๆ ที่จัดไว้ให้ผู้เรียนได้เลือกเรียนตามความถนัดและความสนใจของผู้เรียนนั้น ผู้เชี่ยวชาญ 5 ท่านมีความคิดเห็นว่ากลุ่มวิชาเอกเลือกมีความเหมาะสมและปริมาณที่เพียงพอแล้ว ผู้เชี่ยวชาญ 1 ท่านมีความคิดเห็นว่า ควรมีรายวิชาอื่น ๆ ให้เลือกเพิ่มเติม เช่น รายวิชาที่เกี่ยวกับการจัดการเชิงกลยุทธ์ การแข่งขันในธุรกิจการบิน หรืออุตสาหกรรมการบิน เป็นต้น ในขณะที่ผู้เชี่ยวชาญอีก 1 ท่านมีความเห็นว่าจำนวนรายวิชาในกลุ่มวิชาเอกเลือกมีมากเกินไป เช่นรายวิชา ธบ351 การจัดการทรัพยากรมนุษย์ในอุตสาหกรรมการบิน และรายวิชา ธบ451 การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในอุตสาหกรรมการบิน สามารถนำทั้ง 2 รายวิชามารวมกันได้

8.7 กลุ่มวิชาโท

ผู้เชี่ยวชาญ 6 ท่านมีความคิดเห็นตรงกันว่า รายวิชาโทต่าง ๆ ที่จัดไว้ในหลักสูตรมีความเหมาะสมกับปรัชญาและวัตถุประสงค์ของหลักสูตร ในขณะที่ผู้เชี่ยวชาญ 1 ท่านเห็นว่าควรให้ผู้เรียนได้มีโอกาสเลือกเรียนภาษาต่างประเทศที่หลากหลาย โดยเรียนภาษาต่างประเทศต่าง ๆ ภาษาละ 1 วิชา เพื่อให้ผู้เรียนได้สัมผัสกับภาษาต่างประเทศต่าง ๆ อย่างทั่วถึง ซึ่งเป็นภาษาที่ผู้วิจัยเห็นว่ามีความสำคัญต่อวิชาชีพ

8.8 การฝึกงาน

ผู้เชี่ยวชาญ 7 ท่าน มีความคิดเห็นตรงกันว่า การฝึกงานมีความจำเป็นที่สมควรต้องบรรจุลงไปในหลักสูตร และ 2 ท่านในจำนวนนี้ได้เสนอแนะให้ขยายเวลาการฝึกงานให้

เพิ่มขึ้น และควรส่งผู้เรียนออกไปฝึกงานตลอดภาคการศึกษาด้วย (ตามรายละเอียดในข้อ 8.2 โครงสร้างหลักสูตร)

8.9 คำอธิบายรายวิชา

ผู้เชี่ยวชาญ 6 ท่าน มีความคิดเห็นว่า คำอธิบายรายวิชาของรายวิชาต่าง ๆ สามารถนำไปสู่เป้าหมายในการจัดการศึกษาตามข้อความในตารางว่าด้วยความสามารถของผู้สำเร็จการศึกษาที่ต้องการและภาระการเรียนรู้ของผู้เรียนที่ต้องการ คำอธิบายรายวิชาต่าง ๆ สอดคล้องกับกรอบรูปแบบหลักสูตร ปรัชญา วัตถุประสงค์ของหลักสูตร และได้แสดงเนื้อหาสาระในการเรียนรู้ของแต่ละรายวิชาไว้อย่างมีคุณค่าและได้ประโยชน์ต่อหลักสูตรโดยรวมทุกรายวิชา

ผู้เชี่ยวชาญอีก 1 ท่านแสดงความคิดเห็นเพิ่มเติมไว้ว่า เมื่อพิจารณาคำอธิบายรายวิชากับวัตถุประสงค์ของหลักสูตรแล้ว พบว่า คำอธิบายรายวิชามีความสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ข้อที่ 1 ข้อที่ 2 และข้อที่ 3 ส่วนวัตถุประสงค์ข้อที่ 4 และข้อที่ 5 นั้น ขึ้นอยู่กับการจัดการเรียนการสอนมากกว่า ถ้ากิจกรรมการเรียนการสอนเอื้อให้เกิดการคิดอย่างเป็นระบบ สร้างสรรค์ มีเหตุผล ใฝ่รู้ เข้ากับสังคมได้ มีคุณธรรม จริยธรรม ทุกวิชาที่อยู่ในหลักสูตรก็สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ 2 ข้อนี้ คำอธิบายรายวิชาต่าง ๆ ได้แสดงเนื้อหาในการเรียนรู้ของแต่ละรายวิชาไว้อย่างมีคุณค่าและได้ประโยชน์ต่อหลักสูตรโดยรวม ยกเว้นรายวิชา อก104 ภาษาอังกฤษพื้นฐาน 1 (EN 104 Fundamental English1) และอก 105 ภาษาอังกฤษพื้นฐาน 2 (EN 105 Fundamental English 2) ซึ่งควรตัดออกจากหลักสูตร เพราะมีเนื้อหาความรู้ภาษาอังกฤษที่เทียบเท่ากับช่วงชั้นที่ 2 (ป.4 – ป.6) ช่วงชั้นที่ 3 (ม.4 – ม.6) รวมไปถึงควรตัดรายวิชา อก 207 ภาษาอังกฤษพื้นฐาน 3 (EN 207 Fundamental English 3) และ อก 208 ภาษาอังกฤษพื้นฐาน 4 (EN 208 Fundamental English 4) ออกจากหลักสูตร เนื่องจากมีเนื้อหาความรู้ภาษาอังกฤษที่เทียบเท่ากับ ช่วงชั้นที่ 4 (ม.4 – ม.6) โดยนำรายวิชา อฉ 201 ภาษาอังกฤษสำหรับอุตสาหกรรมบริการและการท่องเที่ยว (ES 201 English for Hospitality and Tourism Industry) และ อฉ 202 ภาษาอังกฤษสำหรับอุตสาหกรรมการบิน (ES 202 English for Airline Industry) มาแทน

8.10 แผนการศึกษา

ผู้เชี่ยวชาญทั้ง 7 ท่าน ต่างเห็นพ้องต้องกันว่าการจัดรายวิชาต่าง ๆ ในแผนการศึกษาของแต่ละชั้นปีและแต่ละภาคการศึกษามีความเหมาะสมดีแล้ว

8.11 ภาพรวมของกรอบรูปแบบหลักสูตร

ผู้เชี่ยวชาญ 5 ท่าน มีความคิดเห็นว่าโดยภาพรวมของกรอบรูปแบบหลักสูตร มีความเหมาะสมในการนำไปใช้ได้ดี และมีบางท่านได้แสดงความคิดเห็นเพิ่มเติมว่า เนื่องจากคณาจารย์ผู้สอนมีความรู้ และประสบการณ์ตรง ที่เกี่ยวข้องกับรายวิชาในอุตสาหกรรมการบิน อันจะเป็นผลดีและเกิดประโยชน์อย่างยิ่งกับนักศึกษา โดยเฉพาะอย่างยิ่งถ้ามีระบบการคัดเลือกนักศึกษาอย่างเข้มงวด โดยเลือกเฟ้นนักศึกษาที่เก่งและมีคุณภาพเข้ามาศึกษาในหลักสูตรนี้ พร้อมทั้งจัดกระบวนการจัดการเรียนการสอนที่แตกต่างจากนักศึกษาสาขาอื่น ก็จะสามารถสร้างบุคลากรที่มีคุณค่าต่อวงการธุรกิจการบินได้อย่างมากทีเดียว ส่วนผู้เชี่ยวชาญอีก 2 ท่าน มีความคิดเห็นว่าโดยภาพรวมของกรอบรูปแบบหลักสูตรมีความเหมาะสมในการนำไปใช้ แต่ควรปรับปรุงบางประการ โดยผู้เชี่ยวชาญ 1 ท่านได้แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับกรอบรูปแบบหลักสูตรว่า มีความเหมาะสมในการนำไปใช้แต่ควรปรับปรุงในการจัดการเรียนการสอนรายวิชาภาษาอังกฤษ โดยควรตัดวิชาภาษาอังกฤษชั้นพื้นฐาน 1-4 ออกจากหลักสูตร และเพิ่มรายวิชาเกี่ยวกับ ESP ให้กับผู้เรียนตั้งแต่ชั้นปีที่ 1 และผู้เชี่ยวชาญอีก 1 ท่านได้เสนอให้เพิ่มเติมรายวิชาเกี่ยวกับ Competitive Dynamic ในหลักสูตรด้วย

ข้อวิจารณ์

จากการทำวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยขอนำเสนอข้อวิจารณ์ตามลำดับขั้นตอนของการทำวิจัยดังต่อไปนี้

ขั้นตอนที่ 1 ขั้นการสำรวจข้อมูลพื้นฐานต่าง ๆ เพื่อการพัฒนาหลักสูตรสาขาวิชาธุรกิจการบิน

ในขั้นตอนนี้ ผู้วิจัยได้เก็บรวบรวมข้อมูลจากแหล่งข้อมูลพื้นฐานต่าง ๆ ที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับการพัฒนาหลักสูตรและผลที่ได้ภายหลังจากการนำหลักสูตรไปใช้ ซึ่งจัดได้ว่าอยู่ในขั้นของการ

วินิจฉัยหาความต้องการ (Diagnosis of Needs) ตามรูปแบบแนวคิดของ Taba (1962) หรือจัดได้ว่าอยู่ในขั้นของการกำหนดเป้าหมาย จุดมุ่งหมาย และขอบเขตของการพัฒนาหลักสูตร์ (Goals, Objectives and Domains) ตามรูปแบบแนวคิดของ Saylor and Alexander (มีอ้างใน ธีรเดช ชื่นประภานุสรณ์, 2549) ซึ่งเป็นการค้นหาหรือสำรวจสภาพปัญหา ความจำเป็น ความต้องการที่แท้จริงของผู้เรียน ชุมชน และสังคม หรือกล่าวอีกนัยหนึ่งว่าเป็นการพิจารณาตัวแปรภายนอก ซึ่งได้แก่ ความต้องการของสังคม ชุมชน ทัศนะคติ ข้อคิดเห็น กฎข้อบังคับทางกฎหมาย การค้นพบทางด้านงานวิจัยต่าง ๆ อย่างรอบคอบ โดยแหล่งข้อมูลที่ได้เก็บรวบรวมมาเพื่อการนี้ได้แก่

1) ความคิดเห็นของผู้บริหารมหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิตเกี่ยวกับความพร้อม นโยบายการศึกษา แนวโน้ม และแผนงานต่าง ๆ ของมหาวิทยาลัย ผู้วิจัยใช้การสัมภาษณ์ผู้บริหารแต่ละท่านทีละคน โดยใช้แนวคำถามชุดเดียวกัน ข้อมูลที่ได้จากผู้บริหารทุกท่านแสดงให้เห็นแนวความคิดและวิสัยทัศน์ของผู้บริหารแต่ละท่านได้เป็นอย่างดี โดยส่วนใหญ่แล้วพบว่าผู้บริหารระดับสูงของมหาวิทยาลัยต่างมีความคิดเห็นไปในทิศทางเดียวกัน แม้ว่าอาจจะมีความแตกต่างกันบ้างแต่ก็เป็นเพียงรายละเอียดปลีกย่อย ทำให้มองเห็นได้ว่าลักษณะการทำงานของคณะผู้บริหารนั้นเป็นไปในทิศทางเดียวกันกับแนวความคิดที่แสดงออกมา การพัฒนาหลักสูตรสาขาวิชาธุรกิจการบิน จะได้รับการยอมรับและการสนับสนุนที่ดีจากคณะผู้บริหารมหาวิทยาลัย ซึ่งเป็นปัจจัยหลักที่สำคัญมากในการเปิดหลักสูตรของมหาวิทยาลัยเอกชน

2) ความคิดเห็นและความพร้อมของอาจารย์คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต ผู้วิจัยใช้การสัมภาษณ์อาจารย์แต่ละท่านทีละคน โดยใช้แนวคำถามชุดเดียวกัน ข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์พบว่าการเปิดสอนเนื้อหาวิชาด้านธุรกิจการบินในลักษณะของกลุ่มวิชาเอกเลือกในปัจจุบันนั้น ยังไม่เพียงพอต่อการนำไปใช้งานจริง เนื่องจากเนื้อหายังไม่มีความเข้มข้นและครอบคลุมรายละเอียดของการทำงานในธุรกิจการบินอย่างครบถ้วน ซึ่งประโยชน์ที่มีต่อผู้เรียนที่เรียนวิชานี้เป็นเพียงเพื่อใช้เป็นพื้นฐานในการศึกษาหาความรู้ด้านธุรกิจการบินต่อไป หรือเสริมเข้าไปกับการเรียนสาขาวิชาเอกของผู้เรียนเท่านั้น อาจารย์ทุกท่านต่างมีความคิดเห็นที่เหมือนกันว่าหากต้องการให้ผู้เรียนสามารถนำความรู้ที่ได้จากการเรียนไปใช้ในสายงานทางธุรกิจการบินได้จริง ควรจะเปิดสอนสาขาวิชาธุรกิจการบินขึ้นมาโดยเฉพาะ เพื่อให้ได้การเรียนการสอนที่ละเอียดเข้มข้นและครอบคลุมทุกเนื้อหาที่สำคัญของงานในฝ่ายต่าง ๆ ในธุรกิจการบิน ซึ่งผู้วิจัยมีความคิดเห็นที่สอดคล้องกับอาจารย์เหล่านั้น และคิดว่ากระบวนการเรียนการสอนวิชาธุรกิจการบินนั้นนอกจากการเรียนเนื้อหาภาคทฤษฎีอย่างถ่องแท้และครบถ้วนแล้ว การฝึกปฏิบัติในห้องปฏิบัติการ

การหาประสบการณ์ตรงจากสถานประกอบการจริง มีความสำคัญเป็นอย่างมากในอันที่จะทำให้ผู้เรียนสามารถนำความรู้ไปใช้ได้จริงต่อไปในอนาคต

3) ความคิดเห็นของผู้บริหารระดับสูงของสายการบิน 2 แห่ง โดยใช้การสัมภาษณ์แบบเจาะลึก และจากผู้บริหารสายการบินระดับกลางจำนวน 28 ท่าน จาก 26 สายการบิน โดยใช้การสัมภาษณ์แบบเตรียมคำถามไว้ล่วงหน้า (Structured Interview) จากการสัมภาษณ์ผู้บริหารเหล่านี้จะเห็นได้ว่าแนวทางการบริหารงานและมุมมองของผู้บริหารเหล่านี้มีความคล้ายคลึงกัน กล่าวคือ คำนึงถึงลูกค้าเป็นสำคัญ (Customer-Oriented) แต่ในขณะเดียวกัน ผู้บริหารเหล่านี้ก็ไม่ลืมที่จะนึกถึงขวัญและกำลังใจของผู้ปฏิบัติงานที่ต้องพบปะและมีปฏิสัมพันธ์กับกลุ่มลูกค้าเหล่านั้น ผู้บริหารทุกท่านต่างเห็นความสำคัญของพนักงานใต้บังคับบัญชาของตน และไม่ลืมที่จะพัฒนาศักยภาพของพนักงานของตนให้สูงขึ้น เพื่อเพิ่มความสามารถในการแข่งขันในธุรกิจการบินได้ ผู้วิจัยเห็นว่าในมุมมองของผู้บริหารสายการบินนั้น แม้ว่าพนักงานของตนจะปฏิบัติหน้าที่อยู่ในระดับที่ดีและน่าพอใจแล้วก็ตาม แต่การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ก็ยังคงมีความจำเป็นและสำคัญอยู่ดี ซึ่งข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์ผู้บริหารสายการบินทั้งสองระดับเป็นความต้องการที่แท้จริงของผู้ที่จะใช้ผู้ที่จบการศึกษาจากหลักสูตรนี้ โดยสามารถนำข้อมูลที่ได้เป็นกรอบในการกำหนดจุดมุ่งหมายชั่วคราว และเป็นแนวทางในการศึกษาข้อมูลอื่น ๆ ต่อไป ดังนั้นในการสร้างหลักสูตรสาขาวิชาธุรกิจการบินเพื่อให้ได้ผู้สำเร็จการศึกษาตรงตามที่ตลาดแรงงานต้องการนั้น ควรที่จะสร้างองค์ประกอบพื้นฐานที่จำเป็นในการทำงานให้แก่ผู้เรียน และชี้ให้ผู้เรียนเห็นคุณค่าของการพัฒนาตนเองต่อไป เมื่อเริ่มทำงานแล้ว และชี้ให้เห็นความสำคัญของการเรียนรู้ตลอดชีวิตให้แก่ผู้เรียนด้วย

4) ความคิดเห็นของพนักงานระดับปฏิบัติงานของสายการบินต่าง ๆ ที่เกี่ยวกับคุณลักษณะความรู้ ความสามารถที่ใช้ในการปฏิบัติงานสายการบิน ผู้วิจัยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลครั้งนี้ ผู้วิจัยได้สุ่มกลุ่มตัวอย่างมาจากกลุ่มประชากรซึ่งเป็นพนักงานสายการบินต่าง ๆ ที่เป็นกลุ่มพนักงานส่วนหน้าที่ต้องพบปะผู้โดยสารโดยตรง (Frontline Staff) ซึ่งผลที่ได้จากการตอบแบบสอบถามของพนักงานกลุ่มนี้ พบว่าพนักงานส่วนใหญ่ต่างๆมีความคิดเห็นที่ไม่แตกต่างกันมาก ลักษณะของข้อมูลที่ได้รับต่างไปในทิศทางเดียวกัน ทั้ง ๆ ที่ลักษณะการทำงานความแตกต่างกันอยู่พอสมควร โดยพบว่าความคิดเห็นที่เกี่ยวข้องกับคุณลักษณะ ความรู้ ทักษะและความสามารถต่าง ๆ ที่ใช้ในการปฏิบัติงานเป็นไปในลักษณะใกล้เคียงกัน ซึ่งได้แก่คุณลักษณะความรู้ ความสามารถและทักษะทั่วไป ด้านการใช้ภาษาต่างประเทศ ด้านความรู้ในธุรกิจการบิน ด้านการทำงานร่วมกับผู้อื่น และด้านเจตคติต่อการทำงาน ซึ่งผู้วิจัยพบว่าลักษณะการทำงานของ

พนักงานในระดับปฏิบัติงานในส่วนหน้าที่ต้องพบปะผู้โดยสาร ไม่ว่าจะอยู่ในแผนกใดหรือฝ่ายใด ต่างก็มีลักษณะการทำงานโดยหลักใหญ่ ๆ คล้ายคลึงกัน ต้องใช้คุณลักษณะ ความรู้ ความสามารถ และทักษะสำคัญ ๆ ไม่แตกต่างกันมากนัก จะมีก็เพียงแต่รายละเอียดปลีกย่อยของงานแต่ละฝ่ายหรือแผนกเท่านั้นที่ต้องใช้ความรู้เฉพาะเจาะจงลงไป

แต่ถึงอย่างไรก็ตาม ในการรวบรวมข้อมูลเพื่อนำมาใช้วิเคราะห์หาความต้องการของผู้เรียน อาจจะกระทำได้ไม่สมบูรณ์เนื่องจากมีเหตุและปัจจัยบางประการ ซึ่งตรงกับที่ Wiles และ Bondi (1989) ได้กล่าวไว้ว่า “ในการวิเคราะห์หาความต้องการของผู้เรียน ควรจะใช้วิธีการในการเก็บรวบรวมข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูลที่เป็นไปได้มากที่สุด โดยเวลาที่มีในการเก็บและประมวลผลข้อมูลจะเป็นตัวที่กำหนดขอบข่ายของการศึกษา จำนวนและชนิดของเครื่องมือที่ใช้ ชนิดกับคุณภาพของข้อมูลที่ได้ และวิธีการคำนวณทางสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์

ขั้นตอนที่ 2 ขั้นการพัฒนาหลักสูตรสาขาวิชาธุรกิจการบิน

ในขั้นตอนนี้ ผู้วิจัยได้นำข้อมูลที่ได้จากการเก็บรวบรวมข้อมูลในขั้นตอนที่ 1 มาเป็นข้อมูลพื้นฐานในการกำหนดกรอบหลักสูตร นาตยา ปิลันธนานนท์ และคณะ (2542) ได้กล่าวถึงงานออกแบบและพัฒนาหลักสูตรไว้ว่า “งานพัฒนาหลักสูตรเป็นงานที่ซับซ้อน มีขั้นตอนของงานที่ต้องดำเนินการอยู่มากมาย ตั้งแต่การวางแผน การดำเนินงาน การนำไปใช้ จนถึงการปรับปรุงหลักสูตร” ผู้วิจัยมีลำดับการทำงานในการพัฒนาหลักสูตรดังต่อไปนี้

2.1 ขั้นงานวางแผน

ผู้วิจัยได้ร่วมกับอาจารย์ในคณะศิลปศาสตร์ได้ร่วมกันกำหนดแนวคิดกว้างๆของปรัชญาและวัตถุประสงค์ของหลักสูตร โดยอาศัยข้อมูลที่ได้จากการเก็บรวบรวมข้อมูลในขั้นตอนที่ 1 มาใช้เป็นพื้นฐานส่วนหนึ่งในการออกแบบหลักสูตร โดยนำมาใช้ประกอบกับการศึกษาเอกสารอื่นๆที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาหลักสูตรทางธุรกิจการบิน เวลาและงบประมาณ รวมไปถึงทรัพยากรบุคคลที่มีในมหาวิทยาลัยและการเชิญบุคลากรและผู้เชี่ยวชาญจากภายนอกมาเข้าร่วม หลังจากนั้นมหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิตได้แต่งตั้งคณะทำงานชุดภายในมหาวิทยาลัย เพื่อกำหนดกรอบโครงสร้างหลักสูตรและกรอบรูปแบบและเวลาในการทำงาน

2.2 ขั้นงานดำเนินการ

ผู้วิจัยและคณะทำงานได้ร่วมกันกำหนดกรอบโครงสร้างหลักสูตร ปรัชญาและวัตถุประสงค์หลักสูตรและดำเนินการตามขั้นตอนดังต่อไปนี้

2.2.1 วิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐานต่าง ๆ ที่ได้ แล้วจึงสังเคราะห์ออกมาเป็นปรัชญาของหลักสูตรสาขาวิชาธุรกิจการบิน

2.2.2 กำหนดวัตถุประสงค์ของหลักสูตรให้สอดคล้องกับปรัชญาของหลักสูตร

2.2.3 นำวัตถุประสงค์ที่ได้มากำหนดความสามารถของผู้สำเร็จการศึกษาที่ต้องการ

2.2.4 นำความสามารถของผู้สำเร็จการศึกษาที่ต้องการมากำหนดภาระการเรียนรู้ของผู้เรียนที่ต้องการ

2.2.5 เชื่อมโยงภาระการเรียนรู้ของผู้เรียนที่ต้องการไปสู่กำหนดรายวิชาต่าง ๆ ที่ผู้เรียนจำเป็นต้องเรียน

2.2.6 แบ่งรายวิชาต่าง ๆ ที่ได้ให้คณะทำงานแต่ละคนไปเขียนคำอธิบายรายวิชาต่าง ๆ ในหลักสูตร แล้วนำกลับมาพิจารณาร่วมกันในที่ประชุมของคณะทำงาน

2.2.7 นำรายวิชาต่าง ๆ ที่ผู้เรียนจำเป็นต้องเรียนมาจัดกลุ่มตามลักษณะโครงสร้างในแต่ละกลุ่มวิชาตามขอบข่ายของเนื้อหาและลำดับของรายวิชา

2.2.8 แสดงความสัมพันธ์ของรายวิชาต่าง ๆ ที่ตอบสนองต่อปรัชญาและวัตถุประสงค์ของหลักสูตร เพื่อเป็นการตรวจสอบย้อนกลับไปว่าแต่ละวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ ได้มีการจัดการเรียนการสอนได้เหมาะสมเพียงพอหรือไม่อย่างไร และเพื่อให้แน่ใจว่าทุกวัตถุประสงค์ไม่ได้ถูกละเลย

2.2.9 พิจารณาสื่อและอุปกรณ์ต่างๆที่จะนำมาใช้ในการจัดการเรียนการสอน เพื่อให้บรรลุตามวัตถุประสงค์ของการจัดการเรียนการสอนต่อไป

2.2.10 ตรวจสอบ ทบทวน แก้ไขร่างหลักสูตรที่ได้ร่วมกันอีกครั้ง ก่อนนำไปให้คณะกรรมการพัฒนาและกำกับมาตรฐานหลักสูตรที่แต่งตั้งจากผู้เชี่ยวชาญภายนอกร่วมกับคณะทำงานในมหาวิทยาลัยพิจารณาต่อไป

2.2.11 นำข้อมูลที่ได้จากการเสนอแนะในที่ประชุมคณะกรรมการพัฒนาและกำกับมาตรฐานหลักสูตร มาปรับปรุงแก้ไขเพื่อให้ได้หลักสูตรที่มีความสมบูรณ์

ข้อสังเกตที่ได้จากข้อมูลในการศึกษาในขั้นตอนที่ 1 การพัฒนาหลักสูตรสาขาวิชาธุรกิจการบินของมหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิตควรจัดรายวิชาที่เป็นพื้นฐานและภาพรวมของเนื้อหาทางธุรกิจการบินให้เป็นไปในทิศทางเดียวกัน แต่เมื่อต้องแยกศึกษารายวิชาเฉพาะฝ่ายหรือเฉพาะแผนกจึงค่อยลงลึกไปสู่เนื้อหาที่แตกต่างกันต่อไป

ในขั้นตอนนี้จะเสร็จสมบูรณ์เร็วหรือช้าขึ้นอยู่กับข้อมูลที่ได้จากการเก็บรวบรวมข้อมูลในขั้นตอนที่ 1 ถ้ามีข้อมูลที่มากเพียงพอที่จะสามารถนำมาใช้ในการกำหนดกรอบหลักสูตรได้ขั้นตอนนี้ก็จะดำเนินไปได้ไม่ยากนัก แต่ในความเป็นจริงพบว่ายังมีกระบวนการบางส่วนในขั้นตอนนี้ที่ใช้เวลามากพอสมควร กล่าวคือ การจัดสร้างกรอบหลักสูตร โครงสร้างหลักสูตร รวมทั้งเนื้อหารายละเอียดของหลักสูตรต่าง ๆ เนื่องจากต้องอาศัยความร่วมมือร่วมใจจากผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องในการนำหลักสูตรไปใช้ รวมไปถึงการที่ต้องมีผู้ทรงคุณวุฒิจากสาขาอาชีพในธุรกิจการบินและนักวิชาการทางธุรกิจการบินเข้าร่วมด้วย จึงทำให้กระบวนการต่าง ๆ ดำเนินไปโดยใช้เวลาค่อนข้างมากพอสมควร

ขั้นตอนที่ 3 ขั้นตอนการประเมินเอกสารหลักสูตรสาขาวิชาธุรกิจการบิน

Pratt (1994) ได้กล่าวไว้ว่า เมื่อหลักสูตรได้พัฒนาเสร็จสิ้นแล้ว หลักสูตรอาจจะได้รับการประเมินด้วยการประเมินภายใน (Internal Evaluation) การประเมินโดยผู้เชี่ยวชาญ (Expert Appraisal) และการทบทวนอย่างเป็นความลับเฉพาะ (Confidential Review) ซึ่ง Pratt ได้เสนอแนวทางในการประเมินเอกสารหลักสูตรไว้เป็นข้อๆ ดังนี้

1. การวิเคราะห์หาความต้องการของผู้เรียนว่ามีไหม กระทำอย่างไร และมีการนำผลที่ได้มาใช้ในการออกแบบหลักสูตรอย่างไร เป็นต้น

2. เป้าหมายหลักสูตร เช่นพิจารณาว่าได้รับการกล่าวอย่างครอบคลุมหรือไม่ มีความชัดเจนและกระชับหรือไม่ เป็นต้น

3. หลักการและเหตุผล มีความเหมาะสมหรือไม่ ประเด็นสำคัญๆได้รับการบรรจุลงไปหรือไม่ หรือข้อโต้แย้งต่างๆ ได้รับการจัดการอย่างไร เป็นต้น

4. วัตถุประสงค์ของหลักสูตร เช่นพิจารณาว่า ความตั้งใจที่สำคัญๆ ของหลักสูตรได้รับการระบุไว้หรือไม่ วัตถุประสงค์หลักสูตรได้สะท้อนความต้องการของผู้เรียนหรือไม่ วัตถุประสงค์สัมพันธ์กับเป้าหมายหลักสูตรหรือไม่ เป็นต้น

5. การประเมินผลมีความเหมาะสมและสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของหลักสูตรหรือไม่ ระบบการให้เกรดได้ระบุไว้ชัดเจนหรือไม่ ระบบการให้เกรดยืนยันว่าผู้เรียนได้รับความรู้อย่างแท้จริงเพียงใด เป็นต้น

6. เนื้อหา มีความเหมาะสมกับหลักสูตรมากน้อยเพียงใด มีการเชื่อมต่อระหว่างรายวิชาก่อนหน้าและรายวิชาต่อๆ ไปอย่างไร เป็นต้น

7. คุณสมบัติในการเข้าศึกษา เช่นมีการระบุไว้เพียงพอหรือไม่ กระบวนการคัดเลือกมีความชัดเจนเพียงใด มีความจำเป็นที่ต้องกำหนดคุณสมบัติก่อนเข้าศึกษาหรือไม่ เป็นต้น

8. การเรียนการสอน เช่นพิจารณาว่าสอดคล้องกับความต้องการของนักเรียนหรือไม่ การเรียนการสอนสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของหลักสูตรหรือไม่ เป็นต้น

9. ความแตกต่างระหว่างบุคคล ทั้งด้านความถนัดและแรงจูงใจได้มีการจัดการหรือไม่อย่างไร ความแตกต่างทางวัฒนธรรมได้รับการดูแลหรือไม่ เป็นต้น

10. แหล่งความรู้ต่างๆ มีเพียงพอหรือไม่ อุปกรณ์ต่างๆที่จำเป็นได้รับการระบุไว้หรือไม่ งบประมาณที่ใช้สมบูรณ์หรือไม่

11. คุณภาพของหลักสูตร เช่นพิจารณาแล้วหลักสูตรมีความเป็นมืออาชีพหรือไม่ เป็นต้น

เมื่อพิจารณาการประเมินเอกสารหลักสูตรสาขาวิชาธุรกิจการบินที่ได้จากการพัฒนาขึ้นมาในขั้นตอนที่ 2 นั้น กระทำโดยผู้เชี่ยวชาญจำนวน 7 ท่าน ซึ่งมีตำแหน่งหน้าที่ที่แตกต่างกันออกไป เพื่อให้การประเมินเอกสารได้รับการพิจารณาจากผู้เชี่ยวชาญที่มีความหลากหลายในสาขาอาชีพ มีมุมมองและการทำงานที่แตกต่างกันออกไป แต่ทุกท่านมีจุดร่วมเหมือนกันคือมีความรู้และความสามารถที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจการบิน จากการประเมินเอกสารพบว่า ผู้เชี่ยวชาญต่างมีมุมมอง แนวความคิด ทัศนคติ และเหตุผลในการประเมินที่แตกต่างกันออกไปตามสายงาน ความชำนาญ หรือสาขาอาชีพที่ตนถนัด โดยกลุ่มแรกจะเป็นผู้บริหารสายการบินระดับสูง ซึ่งทั้ง 2 ท่านนี้ล้วนมีมุมมองที่คล้ายกัน กล่าวคือ มองว่าเอกสารหลักสูตรที่นำมาให้ประเมินนั้น มีความเหมาะสมและสอดคล้องกับการนำไปใช้งานจริง และคิดว่าน่าจะก่อให้เกิดประโยชน์ทั้งแก่ผู้เรียนและสายการบินต่าง ๆ ที่จะรับบุคลากรเหล่านี้เข้าไปทำงาน เช่นเดียวกันกับผู้บริหารระดับสูงขององค์กรการบินของประเทศ 1 ท่านที่มีความคิดเห็นเป็นไปในทิศทางเดียวกันกับผู้บริหารสายการบินระดับสูงทั้ง 2 ท่านได้แสดงความคิดเห็นไว้ ส่วนผู้เชี่ยวชาญที่เหลืออีก 4 ท่านนั้น เป็นนักวิชาการและอาจารย์ผู้สอนในสถาบันการศึกษาที่มีชื่อเสียงของประเทศทั้งสิ้น แต่มีความแตกต่างทางด้านสาขาวิชาที่สอน และสาขาวิชาที่จบการศึกษาในระดับปริญญาเอกมา พบว่าผู้เชี่ยวชาญ 2 ท่านที่จบการศึกษาระดับปริญญาเอกสาขาวิชาเดียวกันด้านบริหารธุรกิจ และทำหน้าที่สอนศาสตร์ที่คล้ายคลึงกัน แต่สอนอยู่ต่างสถาบันกัน ต่างก็มีมุมมองและความคิดเห็นที่คล้ายคลึงกันเป็นอย่างมากว่าทั้งด้านลักษณะของโครงสร้างหลักสูตรและเนื้อหารายวิชากลุ่มต่าง ๆ ของเอกสารหลักสูตรนั้นควรที่จะให้ความสำคัญกับการบริหารธุรกิจการบินให้มากขึ้น ส่วนผู้เชี่ยวชาญอีก 2 ท่านที่จบการศึกษาระดับปริญญาเอกสาขาวิชาด้านภาษาต่างประเทศ และทำหน้าที่สอนศาตร์ที่คล้ายคลึงกัน รวมทั้งสอนอยู่สถาบันการศึกษาเดียวกัน ก็มีมุมมองต่อโครงสร้างหลักสูตรและเนื้อหารายวิชาไปในทิศทางเดียวกันว่าจำนวนและเนื้อหารายวิชาการสอนภาษาอังกฤษนั้นมีความเหมาะสมและสามารถนำไปใช้งานได้จริง จากการประเมินเอกสารหลักสูตรในครั้งนี้ ทำให้พบว่าเอกสารหลักสูตรฉบับเดียวกัน แต่เมื่อให้ผู้เชี่ยวชาญที่มาจากหลากหลายสาขาอาชีพ มีความแตกต่างกันทั้งด้านหน้าที่การงานและสาขาวิชาที่จบการศึกษามา ก็จะมีมุมมองที่แตกต่างกันออกไปตามความถนัดหรือพื้นฐานภูมิหลังหรือสาขาอาชีพที่ผู้เชี่ยวชาญมี ดังนั้นบุคคลที่มีความถนัด พื้นฐานการศึกษา และพื้นฐานอาชีพที่มีความเหมือนกัน ก็จะมีความคิดเห็น มุมมอง และทัศนคติไปในทิศทางเดียวกัน จึงเป็น

หน้าที่ของนักพัฒนาหลักสูตรที่จะเป็นผู้ตัดสินใจเลือกใช้ข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะที่ได้มาปรับให้เหมาะสมกับบริบททางการศึกษาและมีความเป็นไปได้ในการทำหลักสูตรไปใช้ให้มากที่สุด

ข้อสังเกตที่ผู้วิจัยได้พบอีกประการหนึ่งคือ ในกรณีของเกณฑ์การคัดเลือกผู้เข้าศึกษา ถึงแม้เกณฑ์บางประการอาจจะไม่สามารถไปแก้ไขได้ เนื่องจากเป็นระเบียบ ข้อบังคับของมหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต แต่รายละเอียดในการพิจารณาคัดเลือกผู้เข้าศึกษา ทางสาขาวิชาสามารถที่จะเพิ่มเติมเข้าไปได้อีกเพื่อให้ได้ผู้เข้าศึกษาที่ตรงกับสาขาวิชาชีพ

บทที่ 5

สรุปผลการวิจัยและข้อเสนอแนะ

สรุปผลการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยต้องการพัฒนาหลักสูตรระดับปริญญาตรี สาขาวิชาธุรกิจการบิน มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต โดยมีวัตถุประสงค์ของการวิจัยและขั้นตอนในการวิจัยดังนี้

1. วัตถุประสงค์ของการวิจัย

เพื่อพัฒนาหลักสูตรสาขาวิชาธุรกิจการบินในระดับปริญญาตรี สำหรับคณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต และนำไปใช้เปิดหลักสูตรสาขาวิชาธุรกิจการบินในภาคการเรียนที่ 1 ปีการศึกษา 2550 ต่อไป

2. ขั้นตอนในการวิจัย

การวิจัยในครั้งนี้มีขั้นตอนการดำเนินงาน 3 ขั้นตอน ดังนี้

ขั้นตอนที่ 1 การสำรวจข้อมูลพื้นฐานต่างๆเพื่อการพัฒนาหลักสูตรสาขาวิชาธุรกิจการบิน

ขั้นตอนที่ 2 การพัฒนาหลักสูตรสาขาวิชาธุรกิจการบิน

ขั้นตอนที่ 3 การประเมินเอกสารหลักสูตรและปรับปรุงเอกสารหลักสูตรภายหลังการประเมิน

ขั้นตอนที่ 1 การสำรวจข้อมูลพื้นฐานต่าง ๆเพื่อการพัฒนาหลักสูตรสาขาวิชาธุรกิจการบิน

1. การศึกษาข้อมูลพื้นฐานของหลักสูตรด้านธุรกิจการบินในรูปแบบต่างๆ

2. การสำรวจความพร้อมของมหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิตและบุคลากรของมหาวิทยาลัย

2.1 การสัมภาษณ์ผู้บริหารมหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต

2.2 การสัมภาษณ์อาจารย์คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต

3. การสำรวจคุณลักษณะ ความรู้และความสามารถของบุคลากรที่จะเข้ามาทำงานในงานธุรกิจการบิน

3.1 การสำรวจความคิดเห็นถึงคุณลักษณะ ความรู้และความสามารถของบุคลากรที่จะเข้ามาทำงานในงานธุรกิจการบิน ในมุมมองของพนักงานระดับผู้ปฏิบัติงาน

3.2 การสำรวจความคิดเห็นถึงคุณลักษณะ ความรู้และความสามารถของบุคลากรที่จะเข้ามาทำงานในงานธุรกิจการบิน ในมุมมองของผู้บริหารสายการบินระดับกลาง

3.3 การสำรวจความคิดเห็นถึงคุณลักษณะ ความรู้และความสามารถของบุคลากรที่จะเข้ามาทำงานในงานธุรกิจการบิน ในมุมมองของผู้บริหารสายการบินระดับสูง

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ผู้วิจัยใช้ในการวิจัยประกอบด้วย

1. แบบสัมภาษณ์ ใช้สัมภาษณ์

1.1 ผู้บริหารมหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต

1.2 อาจารย์คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต

1.3 ผู้บริหารระดับสูงของสายการบิน

1.4 ผู้บริหารระดับกลางของสายการบิน

2. แบบสอบถาม ใช้สอบถามพนักงานระดับปฏิบัติงานของสายการบิน 3 กลุ่ม ดังนี้

2.1 พนักงานระดับปฏิบัติงานที่ปฏิบัติหน้าที่ประจำสำนักงานสายการบินในเมือง
2.2 พนักงานระดับปฏิบัติงานที่ปฏิบัติหน้าที่ในสนามบิน
2.3 พนักงานระดับปฏิบัติงานที่ปฏิบัติหน้าที่บนเครื่องบิน

การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

1. การสร้างแบบสัมภาษณ์

ในการเก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้สร้างแบบสัมภาษณ์ขึ้นมา 3 ชุดดังนี้

ชุดที่ 1 แบบสัมภาษณ์ผู้บริหารมหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต
ชุดที่ 2 แบบสัมภาษณ์อาจารย์คณะศิลปศาสตร์มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต
ชุดที่ 3 แบบสัมภาษณ์ผู้บริหารสายการบินระดับกลาง

2. การสร้างแบบสำรวจความคิดเห็น

2.1 ศึกษาเอกสารที่เกี่ยวข้องกับงานกับงานต่างๆที่เกี่ยวข้องในธุรกิจการบิน

2.2 ศึกษาลักษณะการทำงานต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการผู้โดยสาร ไปจนถึงงานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง

2.3 ศึกษาการสร้างแบบสอบถามจากตำราที่เกี่ยวข้องกับระเบียบวิธีในการวิจัย ดำเนินการสร้างแบบสอบถามให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการวิจัย

การสุ่มตัวอย่าง

ขั้นตอนของการสุ่มตัวอย่างดังนี้

1. รวบรวมรายชื่อสายการบินที่ทำการบินเข้ามายังประเทศไทยในปีพ.ศ. 2549 ทั้งหมดจากการท่าอากาศยานแห่งประเทศไทย

2. ทำการสุ่มแบบเฉพาะเจาะจง (Purposive Sampling) เพื่อให้ได้กลุ่มตัวอย่าง

กระบวนการเก็บรวบรวมข้อมูล

1. การเก็บรวบรวมข้อมูลผู้บริหารมหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต
2. การเก็บรวบรวมข้อมูลอาจารย์คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต
3. การเก็บรวบรวมข้อมูลผู้บริหารสายการบินระดับกลาง
4. การเก็บรวบรวมข้อมูลพนักงานระดับปฏิบัติงานของสายการบินต่าง ๆ

การวิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิจัยครั้งนี้ มีการใช้เครื่องมือในการเก็บเครื่องมือหลายแบบมีกลุ่มตัวอย่างจำนวนหลายกลุ่ม วิธีการวิเคราะห์ข้อมูลจึงมีหลายวิธี กล่าวคือ วิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) และวิเคราะห์ข้อมูล (Data Analysis) โดยการคำนวณข้อมูลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป SPSS

ขั้นตอนที่ 2 การพัฒนาหลักสูตรสาขาวิชาธุรกิจการบิน

ในขั้นตอนของการพัฒนาหลักสูตรสาขาวิชาธุรกิจการบิน ผู้วิจัยได้ดำเนินการดังนี้

1. นำผลการวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้เก็บรวบรวมมาจากแหล่งข้อมูลต่าง ๆ มาเป็นฐานความคิดในการวางรูปแบบโครงสร้างหลักสูตร

2. ศึกษารูปแบบเนื้อหาหลักสูตรทางธุรกิจการบินต่างๆ เพื่อกำหนดเนื้อหาและรายวิชาให้สอดคล้องกับข้อมูลที่ได้จากการเก็บรวบรวมข้อมูล

3. นำโครงสร้างเนื้อหาหลักสูตรพร้อมรายวิชาที่ได้มาเสนอให้คณะกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ตรวจสอบแนะนำและปรับปรุงแก้ไข

4. นำโครงสร้างเนื้อหาหลักสูตรและรายวิชาต่าง ๆที่ได้มาประชุมร่วมกันกับคณะทำงานพัฒนาหลักสูตรสาขาวิชาธุรกิจการบินชุดภายในของมหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิตเพื่อพิจารณาหลักสูตรร่วมกัน และนำผลที่ได้จากการประชุมไปหารือกับคณะกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์อีกครั้งหนึ่ง เพื่อหาข้อสรุปและแก้ไข

5. นำโครงสร้างหลักสูตรและรายวิชาต่าง ๆที่ได้มาประชุมกับคณะทำงานพัฒนาหลักสูตรสาขาวิชาธุรกิจการบิน ของมหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิตอีกครั้ง

ขั้นตอนที่ 3 การประเมินเอกสารหลักสูตรและการปรับปรุงเอกสารหลักสูตรภายหลังการประเมิน

ในขั้นตอนนี้ได้วางแผนการทำงานไว้ตามลำดับดังนี้

1. พัฒนาแบบประเมินเอกสารหลักสูตร

2. ผู้เชี่ยวชาญทำการประเมินเอกสารหลักสูตร

3. วิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากแบบประเมินเอกสารหลักสูตร และนำผลการวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้มาใช้ประกอบการศึกษาความเป็นไปได้ในการนำหลักสูตรไปใช้

4. ประชุมกับคณะกรรมการพัฒนาหลักสูตรชุดภายนอกเพื่อขอความคิดเห็น

5. ปรับปรุงหลักสูตรเพื่อให้ได้หลักสูตรที่สมบูรณ์

ทั้งนี้ ผู้วิจัยได้ออกแบบประเมินเอกสารหลักสูตรใน4 ประเด็น อันประกอบด้วย

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป
ส่วนที่ 2 การประเมินปรัชญาและวัตถุประสงค์ของหลักสูตร
ส่วนที่ 3 การประเมินคุณลักษณะผู้เรียนที่ต้องการ
ส่วนที่ 4 การประเมินเนื้อหาสาระของหลักสูตร

ส่วนการวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบประเมินเอกสารหลักสูตรนั้น ผู้วิจัยนำผลงานการประเมินแต่ละข้อจากผู้เชี่ยวชาญมาแจกแจงความถี่ และวิเคราะห์เนื้อหาคำตอบ ข้อสังเกตุ รวมไปถึงข้อเสนอแนะของผู้เชี่ยวชาญ แล้วสรุปได้เป็น 8 ประเด็น ได้แก่

1) ชื่อหลักสูตร และชื่อปริญญา
2) ปรัชญาและวัตถุประสงค์ของหลักสูตร
3) คุณสมบัติของผู้เข้าศึกษา
4) การคัดเลือกผู้เข้าศึกษา
5) ระบบการจัดการศึกษา
6) ระยะเวลาการศึกษา
7) อาจารย์ผู้สอน
8) หลักสูตร

3. สรุปผลการวิจัย

สรุปผลการวิจัยได้จัดแบ่งข้อมูลออกเป็น 3 หัวข้อ ดังนี้คือ

3.1 สรุปผลการวิจัยด้านการสำรวจข้อมูลพื้นฐานเพื่อการพัฒนาหลักสูตร สาขาวิชาธุรกิจการบิน

3.1.1 สรุปผลการวิจัยเกี่ยวกับความคิดเห็นของผู้บริหารมหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต

จากการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยการสัมภาษณ์คณะผู้บริหารมหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต สามารถสรุปออกมาได้ดังนี้

3.1.1.1 มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิตมีนโยบายที่จะปรับตัวให้ทันและสอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงของโลก

3.1.1.2 หลักปรัชญาการจัดการศึกษาของมหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิตยังคงยึดการจัดการศึกษาที่จะผลิตบัณฑิตให้มีคุณค่า คุณธรรม และคุณประโยชน์

3.1.1.3 มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิตพยายามเน้นการบูรณาการสาขาวิชาต่างๆเข้าด้วยกัน เพื่อให้บัณฑิตมีองค์ความรู้ที่สามารถนำไปปรับใช้ได้จริง

3.1.1.4 ผู้ที่จะจบการศึกษาออกไปจากมหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต จะเป็นผู้ที่มีสมรรถวิสัยต่างๆที่ครบถ้วนตามสายงานหรือสาขาวิชาชีพที่จะเข้าไปปฏิบัติงาน และนำความรู้ความสามารถต่างๆที่ได้ศึกษาเล่าเรียนมาไปใช้ได้จริง

3.1.1.5 การเปิดสาขาวิชาธุรกิจการบินเพื่อรองรับการขยายตัวของอุตสาหกรรมการบินประเทศไทยและของภูมิภาค

3.1.1.6 องค์ประกอบหลักของหลักสูตรสาขาวิชาธุรกิจการบินควรประกอบไปด้วย องค์ความรู้ด้านธุรกิจการบิน องค์ความรู้ด้านภาษา และองค์ความรู้ด้านบุคลิกภาพ

3.1.1.7 ควรจัดให้มีความร่วมมือกับสถาบันทางการศึกษาต่างๆ เพื่อสนับสนุนความร่วมมือทางวิชาการ

3.1.1.8 การจัดการศึกษาด้านการเรียนการสอนควรให้สอดคล้องกับแนวทางในการปฏิรูปการศึกษา โดยเฉพาะอย่างยิ่งการเรียนในภาคทฤษฎีที่นำไปสู่การเรียนในภาคปฏิบัติ

3.1.1.9 นอกจากการเรียนการสอนในสถานศึกษาแล้ว ควรให้ผู้เรียนได้มีโอกาสเข้าศึกษาหาความรู้นอกสถานที่ในรูปแบบต่างๆ เพื่อสร้างประสบการณ์ตรงให้กับผู้เรียนมากที่สุด

3.1.2 สรุปผลการวิจัยเกี่ยวกับความพร้อมและความคิดเห็นของอาจารย์คณะศิลปศาตร์ มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต

จากการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยการสัมภาษณ์อาจารย์คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต สามารถสรุปออกมาได้ดังนี้

3.1.2.1 การจัดการเรียนการสอนในลักษณะเดิมของกลุ่มวิชาเอกเลือกที่ให้ผู้เรียนเลือกเรียน 3 วิชา จำนวน 9 หน่วยกิตนั้น ไม่เพียงพอต่อการนำไปใช้ได้จริง เพียงแต่สามารถนำไปเสริมหรือประกอบการเรียนรู้ในสาขาวิชาเอกธุรกิจการโรงแรมและการท่องเที่ยว หรือใช้เป็นพื้นฐานในการศึกษาหาความรู้ต่อไปในภายหลังได้เท่านั้น

3.1.2.2 การเปิดสอนในรูปแบบของสาขาวิชาธุรกิจจะก่อให้เกิดประโยชน์เป็นอย่างมากสำหรับผู้ที่ต้องการปฏิบัติงานในสาขาวิชาชีพนี้

3.1.2.3 ลักษณะการจัดการเรียนการสอนในปัจจุบัน ซึ่งได้แก่ เนื้อหาประมวลการสอน แผนการสอน ลักษณะกิจกรรมที่จัดในแต่ละรายวิชา การจัดหาแหล่งความรู้ เทคนิคที่นำมาใช้ในการจัดการเรียนการสอน สื่อประกอบการเรียนการสอน รวมไปถึงการประเมินผล ยังอยู่ในลักษณะจำกัดอยู่ เนื่องจากการอยู่ในสถานะของกลุ่มวิชาเอกเลือก

3.1.2.4 อาจารย์ผู้สอนทุกท่านที่ให้สัมภาษณ์พร้อมและสนับสนุนการเปิดสาขาวิชาใหม่ เพื่อพัฒนาศาสตร์ความรู้ด้านนี้ให้เข้มแข็งขึ้น

3.1.3 สรุปผลการวิจัยเกี่ยวกับความคิดเห็นของผู้บริหารสายการบินระดับสูงที่เกี่ยวกับคุณลักษณะความรู้ ความสามารถของพนักงานระดับปฏิบัติงานในปัจจุบัน และคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของผู้ที่จะสำเร็จการศึกษาในระดับปริญญาตรี สาขาวิชาธุรกิจการบิน

จากการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยการสัมภาษณ์ผู้บริหารสายการบินระดับสูงจำนวน 2 ท่าน สามารถสรุปออกมาได้ดังนี้

3.1.3.1 ผู้บริหารสายการบินระดับสูงทั้ง 2 ท่าน มีความพึงพอใจในระดับความสามารถของผู้ปฏิบัติงานของตนค่อนข้างมาก แต่อย่างไรก็ตาม ผู้บริหารทั้ง 2 ท่านยังเห็นความจำเป็นของการฝึกอบรมเพิ่มเติม เสริมความรู้ให้กับพนักงานของตนเองอยู่ โดยมีเนื้อหาที่ต้องเข้ารับการฝึกอบรมเพิ่มเติมต่างกันออกไปตามความจำเป็นและปัญหาของแต่ละสายการบิน

3.1.3.2 เกณฑ์ด้านความรู้ความสามารถสำหรับการคัดเลือกพนักงานเข้าปฏิบัติงานของทั้ง 2 สายการบิน ควรที่จะมีการปรับให้สูงขึ้นกว่าที่เป็นอยู่ในปัจจุบัน

3.1.3.3 ผู้บริหารสายการบินระดับสูงทั้ง 2 ท่าน เน้นย้ำถึงความสำคัญของคุณลักษณะด้านบุคลิกภาพและความสามารถทางการใช้ภาษาของผู้ที่จะเข้ามาปฏิบัติงานในฝ่ายการบริการส่วนหน้า ซึ่งต้องพบปะผู้โดยสารโดยตรง

3.1.4 สรุปผลการวิจัยเกี่ยวกับความคิดเห็นของผู้บริหารสายการบินระดับกลางที่เกี่ยวกับคุณลักษณะความรู้ ความสามารถของพนักงานระดับปฏิบัติงานในปัจจุบัน และคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของผู้ที่จะสำเร็จการศึกษาในระดับปริญญาตรี สาขาวิชาธุรกิจการบิน

จากการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มผู้บริหารสายการบินระดับกลางจำนวน 26 สายการบิน สามารถสรุปออกมาได้ดังนี้

3.1.4.1 ส่วนใหญ่ผู้บริหารสายการบินต่างๆ มีความพอใจในระดับความสามารถและการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานของตนในระดับดี

3.1.4.2 ลักษณะการทำงานของพนักงานสายการบินต่างๆ มีความแตกต่างกันพอสมควร กล่าวคือกลุ่มพนักงานที่ปฏิบัติหน้าที่ฝ่ายสำรองที่นั่ง และออกบัตรโดยสาร ซึ่งทำงานประจำสำนักงานสายการบินต่าง ๆ ในเมือง จะมีลักษณะการทำงานเหมือนพนักงานประจำสำนักงานทั่ว ๆ ไป มีกำหนดเวลาทำงานที่แน่นอน ในขณะที่พนักงานที่ปฏิบัติหน้าที่ที่สนามบิน

จะมีลักษณะการทำงานเป็นกะเป็นส่วนใหญ่ แต่พนักงานทั้ง 2 กลุ่มต่างก็ต้องพบผู้โดยสารโดยตรงเหมือนกัน

3.1.4.3 ระดับการศึกษาของพนักงานทั้ง 2 กลุ่ม เกือบทั้งหมดจบการศึกษาระดับปริญญาตรีจากสาขาวิชาที่แตกต่างกันออกไป

3.1.4.4 เกณฑ์การคัดเลือกพนักงานใหม่ในอนาคต ส่วนใหญ่จะไม่มีการเปลี่ยนแปลง ยกเว้นบางสายการบินที่ต้องการปรับเกณฑ์ด้านความรู้ทางการใช้ภาษาอังกฤษให้สูงขึ้น

3.1.4.5 คุณลักษณะและความสามารถที่ผู้บริหารสายการบินระดับกลางมีความเห็นว่ามีความสำคัญและจำเป็นต่องานในสายอาชีพนี้คือ การมีความสามารถทางภาษาอังกฤษอยู่ในระดับดีถึงดีมาก มีบุคลิกภาพที่ดี รวมไปถึงกริยามารยาท อารมณ์และทัศนคติที่ดีต่องานในสายอาชีพนี้ ในขณะที่ความรู้ทางธุรกิจการบินนั้นมีความสำคัญในลำดับที่รองลงมา โดยให้ผู้ที่จะเข้าทำงานในสายการบินมีองค์ความรู้ทางธุรกิจโดยภาพรวมมาบ้าง ส่วนรายละเอียดและขั้นตอนการปฏิบัติงานเฉพาะสายงาน สามารถมาเรียนรู้ได้ หลังจากที่เข้าทำงานแล้ว

3.1.4.6 แนวโน้มเนื้อหาสาระที่สมควรจัดให้ผู้เรียนได้ศึกษาเพื่อนำมาใช้ในการปฏิบัติงาน ผู้บริหารสายการบินระดับกลางทุกท่านมีความเห็นว่า ความรู้พื้นฐานและระบบการทำงานทั่วไปของอุตสาหกรรมการบินและอุตสาหกรรมการบริการอื่นๆ และความรู้ด้านภาษาอังกฤษเพื่อวัตถุประสงค์เฉพาะในอุตสาหกรรมการบินมีความจำเป็นที่ต้องเรียน

3.1.5 สรุปผลการวิจัยเกี่ยวกับความคิดเห็นของพนักงานระดับปฏิบัติงานของสายการบินต่าง ๆเกี่ยวกับคุณลักษณะความรู้ความสามารถและทักษะที่จำเป็นต้องใช้ในการปฏิบัติหน้าที่ในสายการบินต่าง ๆ

จากการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยแบบสอบถามกับพนักงานระดับปฏิบัติงานของสายการบินต่าง ๆ สามารถสรุปออกมาได้ดังนี้

3.1.5.1 ข้อมูลทั่วไป

1) ช่วงอายุงานของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีช่วงอายุงานน้อยกว่า 31 ปี

2) ระดับการศึกษาของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่อยู่ในระดับปริญญาตรี

3) ช่วงระยะเวลาในการทำงานของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่น้อยกว่า 5 ปี

4) ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ไม่มีผู้อยู่ใต้บังคับบัญชา

3.1.5.2 ความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณลักษณะ ความรู้ ความสามารถที่ผู้ปฏิบัติงานในหน่วยงานของผู้ตอบแบบสอบถามพึงมี

1) คุณลักษณะ ความรู้ ความสามารถ และทักษะทั่วไป

- ทักษะในการติดต่อสื่อสาร
- ทักษะในการแก้ปัญหาเฉพาะหน้า

2) คุณลักษณะด้านความรู้ ความสามารถ และทักษะทางการใช้ภาษาต่างประเทศ

- ทักษะการฟังและการพูดภาษาอังกฤษมีความสำคัญมากที่สุด

- ทักษะการอ่านและการเขียนภาษาอังกฤษมีความสำคัญรองลงมา แต่ยังไม่เห็นความสำคัญอย่างเด่นชัดของภาษาต่างประเทศอื่น ๆ ที่ไม่ใช่ภาษาอังกฤษ

3) คุณลักษณะด้านความรู้ ความสามารถทางธุรกิจการบิน เน้นที่ความเข้าใจ ความคิดรวบยอดพื้นฐานในธุรกิจการบินอย่างกว้าง ๆ

4) คุณลักษณะการทำงานร่วมกับผู้อื่น

- ทักษะการทำงานประสานกับผู้อื่นมีความสำคัญมากที่สุด
- ทักษะในการทำงานเป็นกลุ่มมีความสำคัญรองลงมา

5) คุณลักษณะด้านเจตคติต่อการทำงาน

- การมีจิตสำนึกของการเป็นผู้ให้บริการมีความสำคัญมากที่สุด
- การมีความรับผิดชอบตามหน้าที่ตนมีความสำคัญรองลงมา

3.2 สรุปผลการวิจัยด้านการพัฒนาหลักสูตรสาขาวิชาธุรกิจการบิน

3.2.1 ปรัชญาและวัตถุประสงค์

ปรัชญาของหลักสูตรคือ ผลิตบัณฑิตสาขาวิชาธุรกิจการบินที่มีคุณภาพอันประกอบไปด้วย องค์ความรู้ทางธุรกิจการบิน คุณลักษณะ ความสามารถ บุคลิกภาพที่เหมาะสมกับการประกอบอาชีพ เป็นผู้มีคุณธรรมและจริยธรรม ทันต่อการเปลี่ยนแปลงของโลก และสามารถสร้างคุณประโยชน์ให้กับวงการอุตสาหกรรมการบิน สังคม และประเทศชาติโดยรวม

3.2.2 ความสามารถของผู้สำเร็จการศึกษาที่ต้องการและภาระการเรียนรู้ของผู้เรียน

ตารางที่ 5.1 ความสัมพันธ์ระหว่างความสามารถของผู้สำเร็จการศึกษาที่ต้องการตามหลักสูตร และภาระการเรียนรู้ของผู้เรียนที่ต้องการ

ความสามารถของผู้สำเร็จการศึกษาที่ต้องการ	ภาระการเรียนรู้ของผู้เรียนที่ต้องการ
1. มีความรู้ ความสามารถและทักษะในการปฏิบัติงานทางธุรกิจการบิน	1. ผู้เรียนจะได้รับความรู้ทางสาขาวิชาธุรกิจการบิน ทั้งภาคทฤษฎีและภาคปฏิบัติ ในงานส่วนต่างๆ ที่สำคัญของงานในธุรกิจการบิน
2. มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ คิดอย่างเป็นระบบและรู้จักใช้เหตุผลอย่างถูกต้อง	2. ผู้เรียนจะได้รับการฝึกฝนทักษะกระบวนการคิดแบบสร้างสรรค์ (Creative Thinking) และการคิดที่เป็นระบบ (Systematic Thinking) และนำเสนอกระบวนการคิดเหล่านั้นออกมาในรูปของโครงงานต่าง ๆ
3. มีความสามารถในการปรับตัวเข้ากับสังคมและสภาพแวดล้อมได้	3. ผู้เรียนจะได้รับความรู้พื้นฐานเรื่องวัฒนธรรม จิตวิทยา มนุษยสัมพันธ์ บุคลิกภาพและอารมณ์
4. มีความสามารถในการใช้ภาษาต่างประเทศเพื่อการสื่อสารในการประกอบอาชีพในอุตสาหกรรมการบิน	4. ผู้เรียนจะได้รับความรู้และการฝึกฝนภาษาอังกฤษพื้นฐานโดยทั่วไปและภาษาอังกฤษที่ใช้เฉพาะในธุรกิจการบิน รวมไปถึงภาษาต่างประเทศภาษาที่สอง โดยเน้นการฝึกทักษะการฟัง การพูด การอ่าน และการเขียนเพื่อการสื่อสารจริง
5. มีคุณธรรมและจริยธรรม	5. ผู้เรียนจะได้รับความรู้พื้นฐานด้านมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ เพื่อใช้เป็นพื้นฐานที่สำคัญในการประกอบอาชีพและการดำเนินชีวิต และผู้เรียนจะได้รับการสอดแทรกเนื้อหาด้านคุณธรรมและจริยธรรมในการเรียนรู้รายวิชาต่าง ๆ

ตารางที่ 5.1 (ต่อ)

ความสามารถของผู้สำเร็จการศึกษาที่ต้องการ	ภาระการเรียนรู้ของผู้เรียนที่ต้องการ
6. มีความเคารพต่อจรรยาบรรณแห่งวิชาชีพ	6. ผู้เรียนจะได้รับการสอดแทรกเนื้อหาที่เกี่ยวข้องกับจรรยาบรรณของวิชาชีพในธุรกิจการบินและจัดทำโครงงานที่แสดงถึงการมีจรรยาบรรณแห่งวิชาชีพ
7. มีความรับผิดชอบต่อตนเอง ผู้อื่น และสังคม	7. ผู้เรียนจะได้มอบหมายงานให้ทำและรับการอบรมให้มีความรับผิดชอบต่องานของตนที่ได้รับมอบหมาย และงานที่มีผลกระทบต่อผู้อื่น
8. มีทักษะในการใช้คอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีสารสนเทศสำหรับงานในธุรกิจการบิน	8. ผู้เรียนจะได้รับความรู้และการฝึกฝนการใช้คอมพิวเตอร์และระบบสารสนเทศต่าง ๆ ที่สำคัญสำหรับการปฏิบัติงานในธุรกิจการบิน
9. มีทักษะในการทำงานร่วมกับผู้อื่นได้	9. ผู้เรียนจะได้รับการฝึกฝนและรับมอบหมายการทำงานที่เป็นกลุ่ม การทำโครงงานร่วมกัน รวมไปถึงการทำกิจกรรมนอกหลักสูตรที่มีลักษณะของการทำงานที่ต้องประสานงานกับผู้อื่น
10. มีจิตสำนึกของการเป็นผู้ให้บริการ และมีเจตคติที่ดีต่องานบริการ	10. ผู้เรียนจะได้รับการฝึกฝนและปลูกฝังถึงความสำคัญของการเป็นผู้ให้บริการ โดยมีการสอดแทรกในทุกรายวิชาที่ผู้เรียนจะได้เรียน

3.2.3 การกำหนดรายวิชาและคำอธิบายรายวิชา

3.2.3.1 นำข้อมูลที่ได้ทั้งหมดจากการเก็บรวบรวมข้อมูลพื้นฐานมาวิเคราะห์และสังเคราะห์เพื่อกำหนดปรัชญาของหลักสูตร

3.2.3.2 นำปรัชญาของหลักสูตรมากำหนดวัตถุประสงค์ของหลักสูตร

3.2.3.3 นำวัตถุประสงค์ของหลักสูตรมากำหนดความสามารถของผู้สำเร็จการศึกษา

3.2.3.4 นำความสามารถของผู้สำเร็จการศึกษามากำหนดภาระการเรียนของผู้เรียนที่ต้องการ

3.2.3.5 สร้างรายวิชาที่สามารถตอบสนองภาระการเรียนรู้ของผู้เรียนที่ต้องการ

3.2.3.6 กำหนดคำอธิบายรายวิชาให้สอดคล้องกับชื่อรายวิชาและภาระการเรียนรู้ของผู้เรียน

3.2.4 รายชื่อวิชาที่ตอบสนองต่อปรัชญาและวัตถุประสงค์ของหลักสูตร

ตารางที่ 5.2 รายวิชาที่ตอบสนองต่อปรัชญาและวัตถุประสงค์ของหลักสูตร

ปรัชญาและวัตถุประสงค์ของหลักสูตร	รายวิชาที่ตอบสนองวัตถุประสงค์
วัตถุประสงค์ที่ 1 เพื่อผลิตบัณฑิตที่มีความรู้ ความสามารถ และทักษะทางธุรกิจการบินที่จำเป็นในการประกอบอาชีพ โดยสามารถนำความรู้ที่ศึกษาไปใช้ปฏิบัติงานได้จริงและอย่างมีประสิทธิภาพรวมไปถึงการมีคุณลักษณะและบุคคลิกภาพที่เหมาะสม ในการปฏิบัติงาน	- การพัฒนาบุคลิกภาพและการปรับตัว - ภาษาไทยเพื่อการสื่อสาร - อุตสาหกรรมบริการและอุตสาหกรรมท่องเที่ยว - อุตสาหกรรมการบิน - การสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพในธุรกิจการบิน - การตลาดการบิน - ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับอาหารและเครื่องดื่มในอุตสาหกรรมการบิน - การบริการภาคพื้นในท่าอากาศยาน - การขนส่งสินค้าทางอากาศและงานบริการคลังสินค้า - การบริการบนเครื่องบิน - พฤติกรรมผู้บริโภคในธุรกิจการบิน

ตารางที่ 5.2 (ต่อ)

ปรัชญาและวัตถุประสงค์ของหลักสูตร	รายวิชาที่ตอบสนองวัตถุประสงค์
	- การส่งเสริมการตลาดในธุรกิจการบิน - การจัดการทรัพยากรมนุษย์ในอุตสาหกรรมการบิน - กฎหมาย ระเบียบและพิธีการในธุรกิจการบิน - การจัดการทรัพยากรบุคคลด้านปฏิบัติการการบิน - การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในอุตสาหกรรมการบิน - สื่อสารมวลชนในอุตสาหกรรมการบิน - โภชนาการและครัวการบิน - การจัดการคุณภาพการบริการในธุรกิจการบิน - อาชีวอนามัยและความปลอดภัยในอุตสาหกรรมการบิน - การเตรียมความพร้อมด้านอาชีพสำหรับอุตสาหกรรมการบิน
วัตถุประสงค์ที่ 2 เพื่อผลิตบัณฑิตที่มีความสามารถในการใช้ภาษาต่างประเทศเพื่อการสื่อสารในการประกอบอาชีพในธุรกิจการบินได้เป็นอย่างดี	- ภาษาอังกฤษพื้นฐาน 1 - ภาษาอังกฤษพื้นฐาน 2 - ภาษาอังกฤษพื้นฐาน 3 - ภาษาอังกฤษพื้นฐาน 4 - ภาษาอังกฤษสำหรับการสื่อสารในธุรกิจการบิน 1 - ภาษาอังกฤษสำหรับการสื่อสารในธุรกิจการบิน 2 - ภาษาอังกฤษสำหรับอุตสาหกรรมบริการและการท่องเที่ยว - ภาษาอังกฤษสำหรับอุตสาหกรรมการบิน - ภาษาอังกฤษสำหรับการสำรองที่นั่งและงานบัตรโดยสาร

ตารางที่ 5.2 (ต่อ)

ปรัชญาและวัตถุประสงค์ของหลักสูตร	รายวิชาที่ตอบสนอง
	- ภาษาอังกฤษสำหรับการบริการภาคพื้นในสนามบิน - ภาษาอังกฤษสำหรับครัวการบิน - ภาษาอังกฤษสำหรับงานคลังสินค้าทางอากาศ - ภาษาอังกฤษสำหรับการบริการบนเครื่องบิน - ภาษาอังกฤษสำหรับฝ่ายขายสายการบิน - ภาษาอังกฤษสำหรับการตลาดการบิน - ภาษาอังกฤษสำหรับผู้ปฏิบัติการการบิน - ภาษาอังกฤษขั้นสูงสำหรับการจัดการสายการบิน - ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารขั้นสูงในธุรกิจการบิน - ภาษาอังกฤษเพื่อการเตรียมพร้อมสำหรับการสมัครงานในธุรกิจการบิน
วัตถุประสงค์ที่ 3 เพื่อผลิตบัณฑิตที่มีความรู้ ความสามารถและทักษะการใช้คอมพิวเตอร์และระบบสารสนเทศที่จำเป็นในการประกอบอาชีพทางธุรกิจการบิน และสามารถนำความรู้ที่ศึกษานั้นไปประยุกต์ใช้ปฏิบัติงานและใช้ในการแสวงหาความรู้เพิ่มเติมได้อย่างมีประสิทธิภาพ	- ระบบสารสนเทศทางคอมพิวเตอร์เบื้องต้น - วิทยาศาสตร์ เทคโนโลยี กับการดำเนินชีวิต - คอมพิวเตอร์และระบบฐานข้อมูลเบื้องต้นสำหรับธุรกิจการบิน - เทคโนโลยีระบบสารสนเทศและการสื่อสารสำหรับธุรกิจการบิน - ระบบสำรองที่นั่ง - งานบัตรโดยสาร

ตารางที่ 5.2 (ต่อ)

ปรัชญาและวัตถุประสงค์ของหลักสูตร	รายวิชาที่ตอบสนอง
วัตถุประสงค์ที่ 4 เพื่อผลิตบัณฑิตให้มีการคิดอย่างเป็นระบบ มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ รู้จักใช้เหตุผลอย่างถูกต้อง เป็นผู้ใฝ่รู้และแสวงหาความรู้ใหม่ ๆ อยู่ตลอดเวลา รวมไปถึงสามารถปรับตัวให้เข้ากับสังคมและสภาพแวดล้อมได้เป็นอย่างดีเพื่อการดำรงชีพอย่างมีความสุข	- จิตวิทยาเพื่อการดำรงชีวิต - สังคม เศรษฐกิจ การเมือง และภาวะแวดล้อม - การสื่อสารและมนุษยสัมพันธ์ - การพัฒนาบุคลิกภาพและการปรับตัว - ปรัชญากับการดำเนินชีวิต - การคิดเชิงเหตุผล - จิตวิทยา จริยธรรมและมนุษยสัมพันธ์ในอุตสาหกรรมบริการ - การพัฒนาบุคลิกภาพและอารมณ์ในงานบริการ - ความหลากหลายทางวัฒนธรรม - พฤติกรรมองค์การและการจัดการ - วิธีวิจัยพื้นฐานในธุรกิจการบิน - สัมมนาในธุรกิจการบิน - หัวข้อเฉพาะในธุรกิจการบิน - การจัดการคุณภาพการบริการในธุรกิจการบิน - ธุรกิจการบินกับอุตสาหกรรมท่องเที่ยว - การเตรียมความพร้อมด้านอาชีพสำหรับอุตสาหกรรมการบิน
วัตถุประสงค์ที่ 5 เพื่อผลิตบัณฑิตที่มีคุณธรรม จริยธรรม เคารพต่อจรรยาบรรณแห่งวิชาชีพของตน มีความรับผิดชอบต่อตนเอง ผู้อื่นและสังคมโดยรวม	- มนุษย์กับจริยธรรม - จิตวิทยา จริยธรรมและมนุษยสัมพันธ์ในอุตสาหกรรมบริการ - สัมมนาในธุรกิจการบิน - หัวข้อเฉพาะในธุรกิจการบิน - การเตรียมความพร้อมด้านอาชีพสำหรับอุตสาหกรรมการบิน - สอดแทรกในทุกรายวิชาเชิงปฏิบัติการการบิน

3.2.5 โครงสร้างหลักสูตรสาขาวิชาธุรกิจการบิน

ลักษณะของโครงสร้างหลักสูตรได้กำหนดขึ้นตามกรอบรูปแบบตามประกาศของคณะกรรมการการอุดมศึกษา กระทรวงศึกษาธิการ เรื่องเกณฑ์มาตรฐานหลักสูตรระดับอุดมศึกษา พ.ศ. 2548 ดังมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

3.2.5.1 หมวดวิชาศึกษาทั่วไป ไม่น้อยกว่า 30 หน่วยกิต

3.2.5.2 หมวดวิชาเฉพาะไม่น้อยกว่า 111 หน่วยกิต ซึ่งประกอบไปด้วย

1) กลุ่มวิชาพื้นฐานวิชาชีพ	30 หน่วยกิต
2) กลุ่มวิชาชีพ	81 หน่วยกิต
- วิชาเอกบังคับ	57 หน่วยกิต
- วิชาเอกเลือก	9 หน่วยกิต
- วิชาโท	15 หน่วยกิต

3.2.5.3 หมวดวิชาเลือกเสรี ไม่น้อยกว่า 6 หน่วยกิต

3.2.5.4 การฝึกงาน จำนวน 2 หน่วยกิต

สำหรับเอกสารหลักสูตรสาขาวิชาธุรกิจการบินประกอบไปด้วย

1. ชื่อหลักสูตร
2. ชื่อปริญญา
3. หน่วยงานที่รับผิดชอบ
4. ปรัชญาและวัตถุประสงค์ของหลักสูตร
5. กำหนดการเปิดสอน
6. คุณสมบัติของผู้เข้าศึกษา
7. การคัดเลือกผู้เข้าศึกษา
8. ระบบการจัดการศึกษา
9. ระยะเวลาการศึกษา

10. การวัดผลและการสำเร็จการศึกษา
11. อาจารย์ผู้สอน
12. จำนวนนักศึกษา
13. สถานที่และอุปกรณ์การสอน
14. ห้องสมุดและแหล่งค้นคว้าทางวิชาการ
15. งบประมาณ
16. หลักสูตร ประกอบไปด้วย

    16.1 จำนวนหน่วยกิตรวมตลอดหลักสูตร
    16.2 โครงสร้างหลักสูตร
    16.3 รายวิชา
    16.4 คำอธิบายรายวิชา
    16.5 แผนการศึกษา

17. การประกันคุณภาพของหลักสูตร
18. การพัฒนาหลักสูตร

3.3 สรุปผลการวิจัยด้านการประเมินเอกสารหลักสูตร

จากการประเมินเอกสารหลักสูตรศิลปศาตรบัณฑิต สาขาวิชาธุรกิจการบิน มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต สามารถสรุปการประเมินเอกสารหลักสูตรโดยผู้เชี่ยวชาญได้ดังนี้

3.3.1 เป็นหลักสูตรใหม่ที่ตอบสนองความต้องการของตลาดแรงงานในสายงานธุรกิจการบิน และยังไม่มีสถาบันใดเปิดสอนในระดับสาขาวิชามาก่อน

3.3.2 รายวิชาต่าง ๆ ในหลักสูตร ตอบสนองปรัชญาและวัตถุประสงค์ของหลักสูตร ซึ่งมุ่งที่จะผลิตบัณฑิตสาขาวิชาธุรกิจการบินที่มีองค์ความรู้ทางธุรกิจการบิน มีคุณลักษณะ มีความสามารถ และมีบุคลิกภาพที่เหมาะสมกับการประกอบอาชีพ รวมทั้งเป็นผู้มีคุณธรรมและจริยธรรม สามารถปรับตัวให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงของโลก

3.3.3 คณาจารย์ผู้สอนมีความรู้และประสบการณ์ตรงที่เกี่ยวข้องกับรายวิชาในธุรกิจการบิน อันจะเป็นผลดีและเกิดประโยชน์อย่างยิ่งแก่นักศึกษา

3.3.4 ผู้บริหารระดับสูงของมหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิตให้ความสำคัญและการสนับสนุนการก่อตั้งสาขาวิชาธุรกิจการบิน และมหาวิทยาลัยมีความพร้อมในการจัดหาทรัพยากรต่างๆที่จำเป็นในการเรียนการสอนมารองรับ ซึ่งนับเป็นปัจจัยหนึ่งที่สำคัญที่จะทำให้การดำเนินการตามหลักสูตร์ประสบความสำเร็จ

นอกจากนี้ ผู้เชี่ยวชาญยังได้เสนอจุดที่ควรปรับปรุงต่าง ๆ ดังนี้

1) ในหมวดวิชาศึกษาทั่วไป มีกลุ่มวิชาภาษาเพียง 5 รายวิชา รวม 11 หน่วยกิต ในขณะที่หลักสูตรบังคับให้ผู้เรียนเลือกเรียนกลุ่มวิชาภาษา 11 หน่วยกิต ผู้เรียนจึงต้องเรียนทั้ง 5 รายวิชา ทำให้ผู้เรียนขาดโอกาสในการเลือก เพราะไม่มีรายวิชาอื่นๆให้เลือกเรียน

2) ในหมวดวิชาศึกษาทั่วไป กลุ่มวิชาภาษา รายวิชาภาษาอังกฤษพื้นฐาน 1-4 มีเนื้อหาสาระการเรียนรู้เทียบเท่ากับภาษาอังกฤษในช่วงชั้นที่ 2-4 ทำให้ผู้เรียนเสียเวลาไปเกือบ 2 ปี ในกรณี อาจตัดรายวิชาดังกล่าวออก และเพิ่มรายวิชาภาษาอังกฤษเฉพาะกิจ (English for Specific Purposes หรือ ESP) ให้ผู้เรียนตั้งแต่ชั้นปีที่ 1

3) การฝึกงานมีจำนวนหน่วยกิตน้อยเกินไป อาจทำให้ไม่สามารถตอบสนองความต้องการของผู้เรียน ซึ่งต้องการเรียนรู้จากประสบการณ์ตรง

ข้อเสนอแนะ

จากผลการวิจัยและข้อวิจารณ์ที่ได้ ทำให้ทราบถึงแนวทางและปัญหารวมทั้งอุปสรรคในการพัฒนาหลักสูตรต่าง ๆ ซึ่งสามารถสรุปเป็นข้อเสนอแนะได้ดังนี้

1. ข้อเสนอแนะในการนำเอกสารหลักสูตรไปใช้จริง
2. ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. ข้อเสนอแนะในการนำเอกสารหลักสูตรไปใช้จริง

จากผลการวิจัยในส่วนของการพัฒนาหลักสูตรสาขาวิชาธุรกิจการบินที่ได้นั้น หากมีการนำเอกสารหลักสูตรนี้ไปใช้ให้ประสบความสำเร็จในการผลิตบัณฑิตให้ได้ตามที่หลักสูตรตั้งไว้ จำต้องมีการเปลี่ยนแปลงและปรับปรุงบริบททางการเรียนการสอนดังต่อไปนี้

1.1 ในรายวิชาที่เป็นพื้นฐานวิชาชีพด้านธุรกิจการบินที่มีลักษณะเป็นทฤษฎี ผู้สอนจำเป็นต้องแน่ใจว่าผู้เรียนได้รับความคิดรวบยอดและเข้าใจองค์ความรู้รวมเหล่านั้นครบถ้วนและถ่องแท้ ตามคำอธิบายรายวิชาของวิชานั้น ๆ หรือไม่ เพราะรายวิชาเหล่านี้มีความสำคัญเป็นอย่างมากในการศึกษารายวิชาเอกต่อ ๆ ไป หากผู้เรียนไม่มีพื้นฐานความรู้ที่ดีพอ จะเป็นปัญหาสำหรับผู้เรียนเป็นอย่างมาก ในการเรียนรายวิชาที่มีความเข้มข้นของเนื้อหามากขึ้น

1.2 ในรายวิชาที่มีลักษณะวิชาของการปฏิบัติ หรือทฤษฎีผสมกับการปฏิบัตินั้น ผู้เรียนต้องได้รับการฝึกปฏิบัติจากผู้สอนในห้องปฏิบัติการ เพื่อเป็นการฝึกให้ผู้เรียนเกิดความชำนาญ และสามารถนำความรู้ไปใช้ได้จริงเมื่อเข้าสู่การทำงานที่แท้จริงในอนาคต

1.3 ในรายวิชาที่มีลักษณะของการฝึกทักษะ โดยเฉพาะทักษะทางการใช้คอมพิวเตอร์และทักษะการใช้ภาษา ผู้สอนจำเป็นต้องสร้างความมั่นใจให้แก่ผู้เรียน ลักษณะการเรียนควรเป็นไปอย่างช้า ๆ และตอกย้ำซ้ำทวนจนผู้เรียนสามารถใช้ทักษะนั้น ๆ ได้เป็นอย่างดี ช่วยให้ผู้เรียนประสบความสำเร็จที่ละเล็กทีละน้อย เพื่อสร้างความมั่นใจให้กับผู้เรียนในการเรียนเรื่องต่อ ๆ ไป

1.4 สื่อที่ใช้ในการเรียนการสอนมีความสำคัญและจำเป็นอย่างมากต่อความสำเร็จหรือความล้มเหลวของผู้เรียน การเลือกใช้สื่อที่ดีและมีความเหมาะสมกับเนื้อหารายวิชาที่เรียน จะทำให้ผู้เรียนเกิดการเรียนรู้ที่แท้จริงและมีประสิทธิภาพสูงสุด

1.5 กิจกรรมการเรียนการสอนในรายวิชาต่าง ๆ ที่จะจัดขึ้น ควรจะมีรูปแบบที่หลากหลาย เน้นให้ผู้เรียนมีการทำงานเป็นกลุ่ม เช่น กิจกรรมในลักษณะของโครงงาน เพื่อให้ผู้เรียนมีทักษะในการทำงานร่วมกัน

1.6 การวัดและประเมินผลต้องสอดคล้องกับเนื้อหารายวิชาที่ผู้เรียนกำลังศึกษา ควรมีการประเมินหลายครั้ง และมีรูปแบบที่หลากหลาย

2. ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

เอกสารหลักสูตรที่พัฒนาขึ้นมาในงานวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อผลิตบุคลากรในระดับปฏิบัติการที่สามารถนำความรู้ไปใช้งานส่วนต่าง ๆ ในธุรกิจการบินได้จริง แต่ลักษณะของเนื้อหาหลักสูตรยังไม่ได้มุ่งเน้นเฉพาะไปที่ฝ่ายหรือแผนกใดแผนกหนึ่ง เช่น แผนกจำหน่ายบัตรโดยสาร แผนกสำรองที่นั่ง แผนกบริการภาคพื้นดินในท่าอากาศยาน เป็นต้น ดังนั้น ในการวิจัยครั้งต่อไปจึงควรกระทำในเรื่องต่อไปนี้ ถ้ามีความสนใจที่จะผลิตบุคลากรเฉพาะแผนกให้ชัดเจนลงไป

2.1 ควรมีการศึกษาวิจัยเฉพาะงานต่าง ๆ ของแต่ละแผนกให้ละเอียด โดยใช้วิธีการสัมภาษณ์พนักงานในระดับปฏิบัติงานนั้น ๆ และสังเกตการทำงานของพนักงานแผนกนั้น ๆ เพื่อให้ได้ข้อมูลเชิงลึกที่เจาะลงไปในงานนั้นอย่างครบถ้วนและสมบูรณ์

2.2 ควรมีการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview) หัวหน้างานระดับต่าง ๆ เพื่อนำข้อมูลความต้องการที่ได้มาวางกรอบหลักสูตรให้ชัดเจนมากยิ่งขึ้น

2.3 ควรมีการศึกษาวิจัยในด้านการนำเอกสารหลักสูตรนี้ไปใช้ เพื่อประเมินผลหลักสูตรและนำผลการวิจัยที่ได้กลับมาปรับปรุงหลักสูตรให้สมบูรณ์ยิ่งขึ้น

เอกสารและสิ่งอ้างอิง

การท่าอากาศยานแห่งประเทศไทย. 2548. **รายงานข่าว** (Online) http://www.aat.or.th/, 10 มีนาคม 2549.

ใจทิพย์ เชื้อรัตนพงษ์. 2539. **การพัฒนาหลักสูตร: หลักการและแนวปฏิบัติ**. กรุงเทพมหานคร: อลีนเพรส.

ตระการ ก้าวกสิกรรม, น.ท. 2545. **การพัฒนาหลักสูตรระดับปริญญาตรีสาขาวิชาวิศวกรรมเครื่องกลของโรงเรียนนายเรืออากาศ**. วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตรดุษฎีบัณฑิต สาขาหลักสูตรและการสอน, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

ธีรเดช ชื่นประภานุสรณ์. 2549. **การพัฒนาหลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิตสาขาวิชาภาษาอังกฤษเพื่อการท่องเที่ยวและโรงแรม มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต**. วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตรดุษฎีบัณฑิต สาขาหลักสูตรและการสอน, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

ธำรง บัวศรี. 2542. **ทฤษฎีหลักสูตร.** กรุงเทพมหานคร: พัฒนาศึกษา.

นาตยา ปิลันธนานนท์. 2545. **จากมาตรฐานสู่ชั้นเรียน.** กรุงเทพมหานคร: ไทยวัฒนาพานิช.

_____. 2546. **จากหลักสูตรสู่หน่วยการเรียน**. กรุงเทพมหานคร: ไทยวัฒนาพานิช

นาตยา ปิลันธนานนท์, มธุรส จงชัยกิจ และศิริรัตน์ นีละคุปต์. 2542. **การศึกษาตามมาตราฐาน: แนวคิดสู่การปฏิบัติ.** กรุงเทพมหานคร: แม็ค.

บรรจง ไชยรินคำ. 2546. **การพัฒนาหลักสูตรภาษาอังกฤษเทคนิค ตามมาตรฐานการศึกษาสาขาวิชาช่างยนต์ ระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพ (ปวช.)**. วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตรดุษฎีบัณฑิต สาขาหลักสูตรและการสอน, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

บรรพต สุวรรณประเสริฐ. 2544. **การพัฒนาหลักสูตรโดยเน้นผู้เรียนเป็นสำคัญ**. กรุงเทพมหานคร: ดวงกมลสมัย.

บริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน). 2549. **รายงานประจำปี พ.ศ. 2549.** ม.ป.ท.

ปริญญา ทองสอน. 2546. **การพัฒนาหลักสูตรท้องถิ่นสำหรับรายวิชา ว.411 วิทยาศาสตร์สิ่งแวดล้อมของนักเรียนระดับชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 4 : กรณีศึกษาจังหวัดชลบุรี.** วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตรดุษฎีบัณฑิต สาขาหลักสูตรและการสอน, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

ไพฑูรย์ สินลารัตน์. 2546. **เพื่อความเข้าใจในสาระและกระบวนการของการอุดมศึกษา**. พิมพ์ครั้งที่ 3. ม.ป.ท.

มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์. 2547. **คู่มือการศึกษาระดับปริญญาตรีปีการศึกษา 2547.** ม.ป.ท.

มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต. 2548. **คู่มือนักศึกษาปีการศึกษา 2548.** ม.ป.ท.

มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต ศูนย์การศึกษาหัวหิน. 2548. **หลักสูตรธุรกิจการบิน** (Online). http://dusithost.dusit.ac.th/~huahin/thai/html/student-want.html, 20 ธันวาคม 2549.

เมธา เกตุแก้ว. 2540. **การสำรวจความต้องการภาษาอังกฤษของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน.** วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาศึกษาศาสตร์-การสอน, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

เรขา ศรีสมบูรณ์. 2545. **ประสิทธิผลของการรวมกลุ่มพันธมิตรทางการบิน กรณีศึกษาบริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน)**. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขารัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

รุ่งนรา อุณหสุวรรณ. 2541. **อุปสงค์และอุปทานกำลังคนของอุตสาหกรรมการบินของประเทศไทย.** การศึกษาค้นคว้าด้วยตนเองระดับปริญญาโท, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

สถาบันการบินพลเรือน. 2548. **หลักสูตรฝึกอบรมของสถาบันการบินพลเรือน** (Online). http://www.catc.or.th/, 1 กันยายน 2548.

สมปรีดา วงษ์เที่ยง. 2545. **ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความคิดเห็นของพนักงานต้องรับภาคพื้นต่อการทำงานบริการภาคพื้นในแผนกผู้โดยสารขาเข้า-ออก บริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน) ที่ปฏิบัติงาน ณ ท่าอากาศยานกรุงเทพ**. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขารัฐศาสตร์, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

สุนีย์ ภู่พันธ์. 2546. **แนวคิดพื้นฐานการสร้างและการพัฒนาหลักสูตร.** กรุงเทพมหานคร: ดวงกมลสมัย.

Doll, R. C. 1996. **Curriculum Improvement**. 9th ed. Needham Heights: Allyn and Bacon.

Futrell, K. R. 1998. **A historical study of pilot training at United Airlines, 1931-1996**. E-Research @ Tennessee State University (Online). http://e-research.tnstate.edu/dissertations/AA19907844/, February 15, 2007.

Hanson, K. T. 2001. **Curriculum Planning: Integrating Multiculturalism, constructivism, and Education Reform.** 2nd ed. New York: McGraw-Hill.

International Air Transportation Association. 2006. **IATA Passenger and Freight Forecast** (Online). http://www.iata.org/pressroom/facts_figures/traffic_results/2003-04-10-03, January 20, 2007.

International Civil Aviation Organization. 2005. **Newsletter** (Online). http://www.icao.int/, January 20, 2007.

Marsh, C. and G. Willis. 1995. **Curriculum Alternative Approaches, Ongoing Issues**. Englewood Cliffs: Prentice Hall.

Miau, J., H. Chiu, Y. Wu, et al. 1999. **Development of an Aviation Maintenance Curriculum in an Aerospace Engineering Department** (Online). http://eric.ed.gov/ERICWebPortal/Home.portal?_nfpb=true&_pageLabel=RecordDetails&ERICExtSea, February 15, 2007.

Ohio State University. 2005. **Aviation Management** (Online). http://www.aviation.ohio-state.edu/considering_aviation/degree_aviationmanage.php, September 10, 2006.

Ornstein, A. C. and Hunkins, F. P. 2004. 4th ed. **Curriculum: Foundations, Principles, and Issues.** Boston: Pearson Education.

Pratt, D. 1980. **Curriculum: Design and Development.** New York: Harcourt Brace Jonanovich.

_____. 1994. **Curriculum Planning.** Orlando: Harcourt Brace College Publishers.

Southeastern Oklahoma State University. 2005. **Aviation Management** (Online). http://www.sosu.edu/academics/degrees/bus/aviationmanagement.htm, September 10, 2007.

Taba, H. 1962. **Curriculum Development: Theory and Practice.** New York: Harcourt, Brace & World.

Tyler, R. W. 1949. **Basic Principles of Curriculum and Instruction.** Chicago: The University of Chicago Press.

University of New South Wales. 2004. **Aviation Management: Postgraduate Course list** (Online). http://www2.aviation.unsw.edu.au/Current/Postgraduate/pgcourselist.asp, September 10, 2006.

Valenty, L. O. 2004. **Future of Transportation Education: a Needs Assessment of the Transportation Management Program at San Jose State University**. San Jose: n.p.

Wiles, J. and J. Bondi. 1989. **Curriculum Development.** 3rd ed. New York: Macmillan Publishing.