

พัชรินทร์ ม. รัตนพล 2551: การออกแบบฐานความรู้ภาษาอังกฤษสำหรับพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) โดยใช้แนวทางการจัดการเรียนแบบยืดหยุ่น
ปริญญาศึกษาศาสตรดุษฎีบัณฑิต (หลักสูตรและการสอน) สาขาวิชาหลักสูตรและการสอน
ภาควิชาการศึกษา ปรธานกรรมการที่ปรึกษา: รองศาสตราจารย์นายดา ปิณฑนานนท์, Ph.D.
264 หน้า

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1. ศึกษาความต้องการการใช้ภาษาอังกฤษของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินชั้นประหยัด ของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) จากมุมมองของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ครูผู้สอน และผู้บริหาร 2. ออกแบบสร้างฐานความรู้ภาษาอังกฤษโดยใช้แนวทางการจัดการเรียนแบบยืดหยุ่น และ 3. ประเมินผลการใช้ฐานความรู้ภาษาอังกฤษโดยใช้แนวทางการจัดการเรียนแบบยืดหยุ่น ของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)

กลุ่มตัวอย่าง คือพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินชั้นประหยัด ของบริษัท การบินไทยจำกัด (มหาชน) ที่ได้จากการสุ่มแบบง่าย จำนวน 105 คน การรวบรวมข้อมูลใช้แบบสำรวจความคิดเห็นแบบสอบถามปลายเปิด การวิเคราะห์ข้อมูลใช้ค่าสถิติพื้นฐาน ค่าร้อยละ

ผลการวิจัยมีดังนี้คือ 1. พนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ครูผู้สอน และผู้บริหารของบริษัทการบินไทยจำกัด (มหาชน) ต่างมีความคิดเห็นว่าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินใช้ทั้งทักษะการฟังและพูดมากที่สุดในการปฏิบัติหน้าที่แต่ทักษะการอ่านและเขียนยังเป็นที่ต้องการและจำเป็นในระดับสูง 2. แถบรายการหลักของฐานความรู้ภาษาอังกฤษที่ผู้วิจัยสร้าง ประกอบด้วยฐานความรู้สนับสนุนการใช้ภาษาอังกฤษสำหรับพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน สำหรับครูผู้สอน สำหรับการเตรียมความพร้อมในการทดสอบและประเมินตนเอง และฐานความรู้ที่สนับสนุนการเรียนรู้ ได้แก่ไต่สนทนา ไต่ข่าว และติดต่อเรา 3. ผลการใช้ฐานความรู้พบว่าผู้เข้ามาใช้มีความเห็นด้วยในระดับสูงว่าฐานความรู้ภาษาอังกฤษเอื้อให้ผู้เรียนและครูสามารถจัดการเรียนรู้แบบยืดหยุ่น ช่วยพัฒนาภาษาอังกฤษ ครอบคลุมเนื้อหาที่พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินควรรู้ และมีการออกแบบที่เหมาะสมและเข้าถึงง่าย 4. การออกแบบฐานความรู้ภาษาอังกฤษโดยใช้แนวทางการจัดการเรียนแบบยืดหยุ่นจะสำเร็จได้ต้องอาศัยความร่วมมือความตั้งใจจริง และการทำงานอย่างทุ่มเทจากทีมงานผู้เชี่ยวชาญที่เกี่ยวข้องทุกฝ่าย

พัชรินทร์ ม. รัตนพล

ลายมือชื่อนิติ



ลายมือชื่อประธานกรรมการ

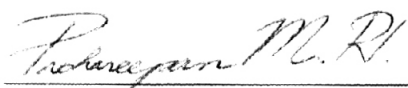
29 / 04 / 2551

Pachareepan M. Ratanaphon 2008: A Knowledgebase Design of Specific English for Flight Attendants at Thai Airways International Public Company Limited: Using Flexible Learning Approach. Doctor of Philosophy (Curriculum and Instruction), Major Field: Curriculum and Instruction, Department of Education. Thesis Advisor: Associate Professor Nataya Pilanthananond, Ph.D. 264 pages.

The objectives of this research were 1. to study the opinions of flight attendants, instructors and administrative staffs towards the needs of designing an English knowledgebase for flight attendants using flexible learning approach; 2. to design and develop an English knowledgebase for flight attendants using flexible learning approach; 3. to evaluate the English knowledgebase for flight attendants at Thai Airways International Public Company Limited using flexible learning approach.

The sample group was 105 flight attendants in economy class at Thai Airways International Public Company Limited randomized by simple sampling, the data were collected by the survey forms and open-ended questions then analyzed by the percentage.

Findings were: 1. the opinions of flight attendants, instructors and administrative staffs were quite relevant that flight attendants used speaking and listening skills the most in their career but reading and writing skills were also required at the high level; 2. the main menu bar of the English knowledgebase are: student resources, teacher resources, self assessment resources, and other learning supports include discussion boards, news & events and contact us; 3. the implementation of the English knowledgebase revealed high satisfaction on the followings: flight attendants and instructors were able to apply flexible learning environments, developed their English proficiency, the contents covered all areas required by flight attendants, the design was appropriate and easy to access; 4. to design an English knowledgebase for flight attendants using flexible learning approach, good cooperation, determination and devotion among all concerned multi-skilled teams are needed.



Student's signature



Thesis Advisor's signature

29 / 04 / 2008