



วิทยานิพนธ์

การออกแบบฐานความรู้ภาษาอังกฤษ สำหรับพนักงานต้อนรับ
บนเครื่องบิน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)
โดยใช้แนวทางการจัดการเรียนแบบยืดหยุ่น

**A Knowledgebase Design of Specific English for Flight Attendants
at Thai Airways International Public Company Limited:
Using Flexible Learning Approach**

นางพัชรพรรณ ม. รัตนพล

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

พ.ศ. ๒๕๕๑



ใบรับรองวิทยานิพนธ์

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

ศึกษาศาสตรดุษฎีบัณฑิต (หลักสูตรและการสอน)

ปริญญา

หลักสูตรและการสอน

การศึกษา

สาขา

ภาควิชา

เรื่อง การออกแบบฐานความรู้ภาษาอังกฤษ สำหรับพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน บริษัท
การบินไทย จำกัด (มหาชน) โดยใช้แนวทางการจัดการเรียนแบบยืดหยุ่น

A Knowledgebase Design of Specific English for Flight Attendants at Thai Airways

International Public Company Limited: Using Flexible Learning Approach

นามผู้วิจัย นางพัชรพรรณ ม. รัตนพล

ได้พิจารณาเห็นชอบโดย

ประธานกรรมการ

27 5

(รองศาสตราจารย์นฤตา ปิณฑนานนท์, Ph.D.)

กรรมการ

27 5

(รองศาสตราจารย์สมถวิล ธนะโสภณ, Ed.D.)

กรรมการ

27 5

(รองศาสตราจารย์มธุรส จงชัยกิจ, Doctorat de 3 eme Cycle)

หัวหน้าภาควิชา

27 5

(อาจารย์สุภารัตน์ สารสว่าง, Ph.D.)

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์รับรองแล้ว

27 5

(รองศาสตราจารย์วินัย อางคงหาญ, M.A.)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

วันที่ 2 เดือน พฤษภาคม พ.ศ. 2551

วิทยานิพนธ์

เรื่อง

การออกแบบฐานความรู้ภาษาอังกฤษ สำหรับพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน บริษัท
การบินไทย จำกัด (มหาชน) โดยใช้แนวทางการจัดการเรียนแบบยืดหยุ่น

A Knowledgebase Design of Specific English for Flight Attendants at Thai Airways International
Public Company Limited: Using Flexible Learning Approach

โดย

นางพัชรพรรณ ม. รัตนพล

เสนอ

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
เพื่อความสมบูรณ์แห่งปริญญาศึกษาศาสตรดุษฎีบัณฑิต (หลักสูตรและการสอน)

พ.ศ. 2551

พัชรินทร์ ม. รัตนพล 2551: การออกแบบฐานความรู้ภาษาอังกฤษสำหรับพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) โดยใช้แนวทางการจัดการเรียนแบบยืดหยุ่น
ปริญญาศึกษาศาสตรดุษฎีบัณฑิต (หลักสูตรและการสอน) สาขาวิชาหลักสูตรและการสอน
ภาควิชาการศึกษา ปรธานกรรมการที่ปรึกษา: รองศาสตราจารย์นายดา ปิณฑานนท์, 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

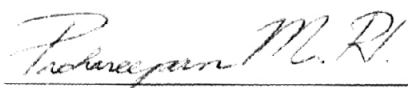
29 / 04 / 2551

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

กิตติกรรมประกาศ

การศึกษาวิจัยครั้งนี้สำเร็จลุล่วงได้ด้วยคำแนะนำ คำปรึกษาที่มีคุณประโยชน์ ตลอดจนการตรวจแก้ไขอย่างใกล้ชิดจาก รองศาสตราจารย์ ดร. นาดยา ปิณฑนานนท์ ประธานกรรมการที่ปรึกษา รองศาสตราจารย์ ดร. สมถวิล ชนะโสภณ รองประธานกรรมการที่ปรึกษา และรองศาสตราจารย์ ดร. มธุรส จงชัยกิจ กรรมการที่ปรึกษา และ ดร. วัฒนา สุนทรนฤงษ์ ผู้แทนบัณฑิตวิทยาลัย ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงไว้ ณ โอกาสนี้ด้วย

กราบขอบพระคุณ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. ศิริรัตน์ นีละคุปต์ และ รองศาสตราจารย์ ดร. เมธนี อารยะสกุล ผู้คอยให้ข้อคิดและข้อเสนอแนะด้วยความห่วงใยเสมอมา รวมถึงผู้ช่วยศาสตราจารย์ เพิ่มสุข วิญญวงษ์ ผู้อำนวยการสถาบันภาษาและวัฒนธรรมของมหาวิทยาลัยการบินไทย จำกัด (มหาชน) ที่อนุมัติให้ดำเนินการเก็บข้อมูลเพื่อการวิจัย ด้วยความมุ่งหวังที่จะให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อการเรียนการสอนภาษาอังกฤษของสถาบัน

ผู้วิจัยขอขอบคุณพี่ๆ เพื่อนๆ และน้องๆ ของผู้วิจัยทุกท่านตั้งแต่สมัยศึกษาอยู่ในระดับปริญญาโทและที่สถาบันภาษาและวัฒนธรรม โดยเฉพาะอย่างยิ่งเพื่อนปริญญาเอกรุ่น 9 ที่รักยิ่งทุกท่าน ขอบคุณ ดร.เมธา เกตุแก้ว ผู้ชักชวนให้ได้มาศึกษาต่อ ดร. จันทราทิพย์ ช่างวัฒนชัย และครอบครัว ที่อยู่ต่างแดนแต่ไม่เคยห่างไกล คอยส่งกำลังใจและความช่วยเหลือให้เสมอมา คุณอานนท์ ชินอักษร เพื่อนผู้ให้คำปรึกษาทางด้านเทคโนโลยีและ ดร.สุภัทศิริ พรสุรัตน์ น้องสาว ผู้คอยให้กำลังใจและความช่วยเหลือตลอดการเรียนและทำการวิจัย

ผู้วิจัยขอกราบแทบเท้า ศาสตราจารย์ พลโท ดร. โอภาส และดร. สารทิ รัตนบุรี ผู้เป็นบิดาและมารดา ซึ่งเป็นต้นแบบในการใช้ชีวิตและสนับสนุนทางการศึกษาแก่ผู้วิจัยมาโดยตลอด ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณครูบาอาจารย์ทุกๆ ท่านที่อบรมสั่งสอนผู้วิจัยมาตั้งแต่เล็กจนทุกวันนี้ กราบขอบพระคุณครอบครัวตระกูลมีช่วย ตระกูลรัตนบุรี และตระกูลรัตนพล ซึ่งประกอบด้วยคุณตา คุณยาย ญาติพี่น้องผู้ใกล้ชิดที่คอยให้กำลังใจผู้วิจัยอยู่เสมอ รวมถึงครอบครัวของผู้วิจัย คุณรองและลูกณพล รัตนพล สามีและบุตรชาย ผู้เฝ้ารอคอยความสำเร็จครั้งนี้ด้วยความรักและความอดทน

พัชรพรรณ ม. รัตนพล
เมษายน 2551

สารบัญ

หน้า

สารบัญตาราง	(3)
สารบัญภาพ	(6)
บทที่ 1 บทนำ	1
ความสำคัญของปัญหา	1
วัตถุประสงค์ของการวิจัย	3
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	4
ขอบเขตของการวิจัย	5
นิยามศัพท์	5
บทที่ 2 การตรวจเอกสาร	7
แนวทางการจัดการเรียนแบบยืดหยุ่น	7
ภาษาอังกฤษเฉพาะด้านสำหรับพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน	24
การออกแบบฐานความรู้ภาษาอังกฤษ	36
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	56
บทที่ 3 วิธีการวิจัย	64
ขั้นเตรียมการพัฒนาระบบความรู้ภาษาอังกฤษ	67
ขั้นการออกแบบและพัฒนาระบบความรู้ภาษาอังกฤษ	67
ขั้นนำระบบความรู้ภาษาอังกฤษไปใช้	68
ขั้นประเมินผลการพัฒนาระบบความรู้ภาษาอังกฤษ	69
บทที่ 4 ผลการวิจัยและข้อวิจารณ์	71
ผลการวิจัยและข้อวิจารณ์ขั้นเตรียมการพัฒนาระบบความรู้ภาษาอังกฤษ	71
ผลการวิจัยและข้อวิจารณ์ขั้นการออกแบบและพัฒนาระบบความรู้ภาษาอังกฤษ	116
ผลการวิจัยและข้อวิจารณ์ขั้นทดลองนำระบบความรู้ภาษาอังกฤษไปใช้	160
ผลการวิจัยและข้อวิจารณ์ขั้นประเมินผลการพัฒนาระบบความรู้ภาษาอังกฤษ	164

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 5 สรุปผลการวิจัยและข้อเสนอแนะ	194
สรุปผลการวิจัย	194
ข้อเสนอแนะ	203
เอกสารและสิ่งอ้างอิง	211
ภาคผนวก	217
ภาคผนวก ก หนังสือขอความอนุเคราะห์	218
ภาคผนวก ข แบบสำรวจความคิดเห็น	220
ภาคผนวก ค แบบประเมินเว็บไซต์	236
ภาคผนวก ง ทะเบียนฐานความรู้ในเว็บไซต์ www.tg-elearning.com	242
ประวัติการศึกษา และการทำงาน	264

สารบัญตาราง

ตารางที่		หน้า
1	กรอบการการใช้เทคโนโลยีอย่างมีประสิทธิภาพในการเรียนการสอน	47
2	การนำเทคโนโลยีมาใช้เพื่อให้เกิดประสิทธิผลในทาง ปฏิบัติจริงโดยการ จัดสภาพแวดล้อมในการเรียนรู้แบบร่วมมือ	61
3	วิธีการดำเนินการวิจัย	65
4	ข้อมูลส่วนบุคคลของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)	72
5	ข้อมูลการประเมินทักษะภาษาอังกฤษของตนเองโดยพนักงานต้อนรับบน เครื่องบินชั้นประหยัดของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)	74
6	จำนวนและร้อยละ ข้อมูลความคิดเห็นในการใช้ทักษะภาษาอังกฤษทั้ง4 ด้านของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินเครื่องบิน โดยใช้แนวทางการ จัดการเรียนแบบยืดหยุ่น	76
7	ข้อมูลส่วนบุคคลของครูผู้สอนภาษาอังกฤษพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)	89
8	จำนวนและร้อยละ ข้อมูลความคิดเห็นในการใช้ทักษะภาษาอังกฤษของ พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินชั้นประหยัดโดยใช้แนวทางการจัดการเรียน แบบยืดหยุ่น จากมุมมองของครูผู้สอนภาษาอังกฤษของพนักงานต้อนรับ บนเครื่องบิน	91

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่		หน้า
9	ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้บริหาร ของบริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน)	101
10	จำนวนและร้อยละความคิดเห็นในการใช้ภาษาอังกฤษของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินชั้นประหยัด โดยใช้แนวทางการจัดการเรียนแบบยึดหยุ่นจากมุมมองของผู้บริหาร	102
11	การสรุปความคิดเห็นการใช้ภาษาอังกฤษของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินทางด้านทักษะการฟังจากมุมมองของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ครูผู้สอน และผู้บริหาร โดยแสดงความสัมพันธ์ กับประเด็นศึกษาเพื่อพัฒนาฐานความรู้ภาษาอังกฤษ	117
12	การสรุปความต้องการในการใช้ภาษาอังกฤษของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินทางด้านทักษะการพูด จากมุมมองของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ครูผู้สอน และผู้บริหาร กับประเด็นศึกษาเพื่อพัฒนาฐานความรู้ภาษาอังกฤษ	120
13	การสรุปความต้องการในการใช้ภาษาอังกฤษของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินทางด้านทักษะการอ่านจากมุมมองของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ครูผู้สอน และผู้บริหาร กับประเด็นศึกษาเพื่อพัฒนาฐานความรู้ภาษาอังกฤษ	124
14	สรุปความต้องการในการใช้ภาษาอังกฤษของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินทางด้านทักษะการเขียนจากมุมมองของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ครูผู้สอน และผู้บริหารกับประเด็นศึกษาเพื่อพัฒนาฐานความรู้ภาษาอังกฤษ	126

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่		หน้า
15	สรุปความต้องการในการใช้ภาษาอังกฤษของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินทางด้านทักษะการเขียนจากมุมมองของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ครูผู้สอน และผู้บริหารกับประเด็นศึกษาเพื่อพัฒนาฐานความรู้ภาษาอังกฤษ	129
16	การสรุปประเด็นแถบรายการเนื้อหาที่ควรปรากฏอยู่บนฐานความรู้ภาษาอังกฤษ	134
17	การสรุปแถบรายการในฐานความรู้ภาษาอังกฤษของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน โดยใช้การจัดแนวทางการเรียนแบบยืดหยุ่น	137
18	สรุปผลการสำรวจความคิดเห็นการประเมินผลการพัฒนาฐานความรู้ภาษาอังกฤษสำหรับพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินของบริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน) โดยใช้แนวการจัดการเรียนแบบยืดหยุ่น ทางด้านข้อมูลทั่วไป	165
19	สรุปผลการสำรวจความคิดเห็นการประเมินผลการพัฒนาฐานความรู้ภาษาอังกฤษสำหรับพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินของบริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน) โดยใช้แนวการจัดการเรียนแบบยืดหยุ่น ทางด้านเนื้อหาของฐานความรู้ภาษาอังกฤษ บนเว็บไซต์ www.tg-elearning.com	170
20	สรุปผลการสำรวจความคิดเห็นการประเมินผลการพัฒนาฐานความรู้ภาษาอังกฤษของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินของบริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน) โดยใช้แนวการจัดการเรียนแบบยืดหยุ่น ทางด้านการออกแบบฐานความรู้ภาษาอังกฤษ บนเว็บไซต์ www.tg-elearning.com	177

สารบัญภาพ

ภาพที่		หน้า
1	ไดอะแกรมแสดงความสัมพันธ์ระหว่างการออกแบบการเรียนรู้ การจัด แหล่งการเรียนรู้ และ การจัดเตรียมการเพื่อสนับสนุนการเรียนรู้ ของ Ron Oliver (2006)	21
2	ไดอะแกรมโครงสร้างการสร้างหลักสูตรของสถาบันภาษาและวัฒนธรรม	29
3	ไดอะแกรมการจัดการเรียนรู้โดยใช้ฐานความรู้ของ Pat Maier	39
4	ไดอะแกรมแสดงคุณประโยชน์ที่ได้รับจากการนำฐานความรู้มาใช้ในการ เรียนการสอน	52
5	แผนภาพแสดงเครื่องมือที่ใช้ในการประเมินฐานความรู้ (Web-Based Evaluation Tools)	54
6	Home หน้าหลัก	142
7	About Us หน้าเกี่ยวกับเว็บไซต์ของเรา	142
8	ส่วนประวัติของผู้จัดทำเว็บไซต์	143
9	Web Boards หน้าโต้สนทนา	143
10	TG e-learning community โต๊ะสนทนาสำหรับชาว TG	144
11	Ask a Mentor โต๊ะสนทนาถามตอบกับครูพี่เลี้ยง	145
12	Chalk Board โต๊ะสนทนาสำหรับครู	145

สารบัญภาพ (ต่อ)

ภาพที่		หน้า
13	Contact Us หน้าเพื่อติดต่อเรา	146
14	News & Events ข่าวและเหตุการณ์ที่น่าสนใจ	147
15	Student English Resources ฐานความรู้สนับสนุนการใช้ภาษาอังกฤษของผู้เรียน	148
16	Becoming a Flexible Learner	148
17	English for Flight Attendants	149
18	TG e-learning Supporters	150
19	Activity and Task	150
20	Teacher English Resources ฐานความรู้สนับสนุนการเรียนการสอนอังกฤษของครูผู้สอน	151
21	Teaching Listening – Speaking	152
22	Teaching Pronunciation	152
23	Teaching Vocabulary – Grammar	153
24	Teaching Reading – Writing	154

สารบัญภาพ (ต่อ)

ภาพที่		หน้า
25	Self Assessment Resources ฐานความรู้สนับสนุนการเตรียมความพร้อม สำหรับการวัดและ ประเมินผล	155
26	Understanding Your Learning Styles	155
27	Airlines English Self Assessment	156
28	Preparation for English Tests	157
29	Links to English Quizzes	157

บทที่ 1

บทนำ

ความสำคัญของปัญหา

บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) เป็นรัฐวิสาหกิจในสังกัดกระทรวงคมนาคม ดำเนินกิจการด้านการบินพาณิชย์ในประเทศ และระหว่างประเทศ ในฐานะสายการบินแห่งชาติ ซึ่งมีประวัติความเป็นมาเกินกว่า 49 ปี บริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน) ได้ดำเนินกิจการแข่งขันกับนานาชาติในธุรกิจการบินโลก และเป็นรัฐวิสาหกิจที่สามารถทำกำไรต่อเนื่องมาโดยตลอด ทั้งยังส่งรายได้สู่รัฐ ในรูปเงินปันผล ภาษีและอื่นๆ นอกจากนี้ยังได้รับการยกย่องในด้านต่างๆ ให้อยู่ในระดับสายการบินชั้นนำของโลกเสมอมา ปัจจุบันบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) เปิดให้บริการการบินสู่ประเทศต่างๆ ในทวีปเอเชีย ออสเตรเลีย ยุโรป อเมริกาเหนือ และแอฟริกาใต้ มีเส้นทางการบินภายในประเทศ 11 จุดบิน (ไม่รวมกรุงเทพ) และเส้นทางการบินระหว่างประเทศจากกรุงเทพ ไปยังเมืองต่างๆ ถึง 64 เมืองใน 35 ประเทศ (ไม่รวมประเทศไทย)

บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ได้นำชื่อเสียงและเกียรติภูมิมาสู่ประเทศไทยต่อสายตาประชาคมโลก ทั้งในแง่ของความสำเร็จที่ได้รับการยอมรับจากผู้ให้บริการ และจากการที่ได้รับการยกย่องจากสถาบันสำคัญต่างๆ ทั้งภายในและต่างประเทศอย่างสม่ำเสมอ ดังจะเห็นได้จากการที่สายการบินนานาชาติส่วนใหญ่ ที่ทำการบินมายังท่าอากาศยานกรุงเทพได้ให้ความไว้วางใจ ในฝ่ายช่างของการบินไทยให้ตรวจซ่อมเครื่องบิน ด้านอาหารที่ให้บริการบนเครื่องบิน กิจกรรมการบริการบนเครื่องบินไทย ก็ได้รับความไว้วางใจให้ประกอบอาหารที่ปลอดภัย มีคุณภาพ และมีรสชาติเป็นที่พึงพอใจของสายการบินลูกค้า รวมทั้งนิยตสารสวัสดิ์ของการบินไทย ซึ่งเป็นอีกหนึ่งนันทนาการแก่ผู้โดยสารบนเครื่องบินเส้นทางระหว่างประเทศก็ได้รับรางวัลประกาศเกียรติคุณในด้านต่างๆ ตลอดมา กล่าวได้ว่าเกียรติคุณต่างๆ ที่ได้รับนี้ ย่อมเกิดจากทรัพยากรบุคคลที่มีคุณภาพกว่า 26,897 คน ที่ปฏิบัติงานอยู่ในประเทศและต่างประเทศ ประกอบกับเทคโนโลยีที่ทันสมัย และการฝึกอบรมที่มีประสิทธิภาพซึ่งล้วนแล้วแต่เป็นปัจจัยสำคัญในการผลักดัน บริษัทการบินไทยให้ก้าวรุดหน้าต่อไปในอนาคต

เนื่องจากบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) มีธุรกรรมที่ต้องติดต่อสื่อสารกับองค์กรระหว่างประเทศ และกับบุคลากรต่างเชื้อชาติทั่วโลก บริษัทจึงเห็นความจำเป็นที่ต้องสนับสนุนและพัฒนาบุคลากรของตนอย่างสม่ำเสมอ เพื่อให้มีความรู้ความสามารถ มีศักยภาพในการทำงานให้กับบริษัท ขณะเดียวกันตัวของพนักงานเองก็ถือว่าเป็นภาพลักษณ์ของประเทศด้วย พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินซึ่งมีหน้าที่ดูแลความปลอดภัย และให้การบริการตลอดการเดินทาง จึงมีบทบาทสำคัญ เพราะถือเป็นบุคคลแรกที่ทำให้การต้อนรับ มีปฏิสัมพันธ์กับผู้โดยสาร ใช้เวลาอยู่กับผู้โดยสารนานที่สุด และเป็นผู้ที่จะสร้างความพึงพอใจ ความประทับใจ และความไว้วางใจในการเดินทางแก่ผู้โดยสาร เพื่อหวังให้ผู้โดยสารกลับมาใช้บริการของบริษัทการบินไทยในการเดินทางครั้งต่อไป แต่ที่แผนกรับเรื่องร้องทุกข์และคำติชมจากผู้โดยสารของบริษัทได้ให้ข้อมูลโดยสรุปว่า พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินของบริษัทการบินไทยยังมีขีดความสามารถจำกัดในการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อติดต่อสื่อสารกับผู้โดยสารอันเป็นเหตุให้เกิดปัญหามากมายในการให้บริการ และมีข้อบกพร่องในฐานะที่เป็นผู้รับผิดชอบดูแลความปลอดภัย ในแต่ละเที่ยวบิน อีกทั้งปัจจุบันธุรกิจการบินมีการแข่งขันสูงขึ้น บริษัทจึงเล็งเห็นความสำคัญของการฝึกอบรมภาษาและได้จัดตั้งสถาบันภาษาและวัฒนธรรม (Language and Culture Institute) ขึ้นเมื่อวันที่ 1 มกราคม 2548 ที่ผ่านมา โดยเดิมทีเดียวเป็นแต่เพียงแผนกฝึกอบรมภาษาอังกฤษเท่านั้น

บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) กำหนดให้พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินต้องมีความรู้ความสามารถในการใช้ภาษาอังกฤษอยู่ในขั้นดี (โดยต้องมีระดับคะแนนการทดสอบ Test of English for International Communication (TOEIC) ต่ำสุดอยู่ที่ 600 คะแนน) เนื่องจากมีความจำเป็นในการติดต่อสื่อสารกับผู้โดยสาร หรือกับเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องตลอดการเดินทาง และแม้กระทั่งการดำรงชีวิตอยู่ในต่างประเทศเมื่อหยุดพักระหว่างเที่ยวบิน จากการศึกษาและงานวิจัยหลายฉบับพบว่า พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินมีความต้องการที่จะเข้ารับการฝึกอบรมและพัฒนาภาษาอังกฤษของตนอยู่ในระดับสูง โดยเฉพาะด้านทักษะการพูด การฟังมากที่สุด และการเขียนและการอ่าน ตามลำดับ (เมธา เกตุแก้ว, 2540) นอกจากนี้แล้ว พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินยังต้องการที่จะฝึกฝนภาษาอังกฤษตามระดับความรู้ความสามารถของตน ในลักษณะการเรียนรู้ที่ตนถนัดในช่วงเวลาที่ตนสะดวก แต่เนื่องจากภาระหน้าที่และข้อจำกัดในเรื่องตารางการบิน ทำให้การฝึกอบรมในอดีตที่ผ่านมามีปัญหาในการจัดพนักงานเข้ารับการฝึกอบรม ดังนั้นการฝึกอบรมภาษาอังกฤษจึงไม่สามารถดำเนินการได้อย่างต่อเนื่อง พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินได้เสนอให้บริษัทการบินไทยจัดตั้งศูนย์ Self Access Language Learning Center ที่มีสื่อและอุปกรณ์ในการเรียนรู้ที่หลากหลาย และมีหน่วยบริการทางการศึกษาที่พวกเขาสามารถจะใช้บริการได้ นอกเหนือจากตารางการ

ฝึกอบรมของบริษัท หรือสามารถใช้เวลาว่างจากการทำงานมาเรียนรู้และพัฒนาทักษะการใช้ภาษาอังกฤษของตนได้ (Dujdam, 2000)

เพื่อแสวงหาความเป็นเลิศในการให้บริการด้วยเสน่ห์ของความเป็นไทย และเพื่อให้บรรลุตามวิสัยทัศน์ของบริษัทที่ว่า “The First Choice Carrier with Touches of Thai” นั้นบริษัทจึงต้องตระหนักถึงความสำคัญในการจัดฝึกอบรมภาษาอังกฤษที่เหมาะสมกับความต้องการของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินและเจ้าหน้าที่ตารางการบินที่มีข้อจำกัดอันหลากหลายของพนักงานแต่ละบุคคล

จากการศึกษาค้นคว้าผู้วิจัยตระหนักดีว่าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินของบริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน) ยังขาดฐานความรู้ อันจะเป็นแหล่งข้อมูลและชุมทรัพย์ทางการเรียนรู้ที่พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินสามารถศึกษาได้ด้วยตนเอง ตามความต้องการ ตามเวลา และสถานที่ที่แต่ละบุคคลสะดวก ผู้วิจัยเชื่อว่าการออกแบบฐานความรู้ภาษาอังกฤษ สำหรับพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน บริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน) โดยใช้แนวทางการจัดการเรียนแบบยืดหยุ่น (Flexible Learning Approach) จะสามารถปรับลดปัญหาต่างๆที่เคยมีมาในการเรียนการสอนรูปแบบเดิม เพื่อให้พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินได้มีโอกาสเลือกรูปแบบการเรียนรู้ที่เหมาะสมกับระดับความรู้ ความสามารถของตนเองและสามารถวางแผนการเรียนรู้ของตนได้ตามความเหมาะสม และตอบสนองต่อความต้องการของบริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน) ที่กำลังแข่งขันกับสายการบินนานาชาติในธุรกิจการบินโลกให้รู้ด้น้ำต่อไปในอนาคต

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ

1. เพื่อศึกษาความต้องการการใช้ภาษาอังกฤษ ของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินชั้นประหยัด (Economy Class) ของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) จากมุมมองของตัวพนักงานครูผู้สอน และผู้บริหารของบริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน)

2. เพื่อออกแบบฐานความรู้ภาษาอังกฤษ โดยใช้แนวทางการจัดการเรียนแบบยืดหยุ่นให้เหมาะสมกับความต้องการของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)

3. เพื่อพัฒนาและประเมินผลการใช้ฐานความรู้ภาษาอังกฤษ ซึ่งใช้แนวทางการจัดการเรียนแบบยืดหยุ่น ของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินของบริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน)

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

การวิจัยครั้งนี้จะได้รับประโยชน์ ดังนี้

1. ได้ฐานความรู้ภาษาอังกฤษ ซึ่งนำแนวทางการจัดการเรียนแบบยืดหยุ่นมาใช้ให้เหมาะสมกับความต้องการในการใช้ภาษาอังกฤษ ของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินชั้นประหยัดของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)

2. ได้แนวทางในการออกแบบฐานความรู้ภาษาอังกฤษ ซึ่งนำแนวทางการจัดการเรียนแบบยืดหยุ่นมาใช้ให้เหมาะสมกับความต้องการในการใช้ภาษาอังกฤษของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินชั้นธุรกิจ และชั้นหนึ่ง ของบริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน)

3. ได้แนวทางในการออกแบบฐานความรู้ภาษาต่างประเทศอื่นๆ ของสถาบัน เช่น ภาษาญี่ปุ่น ภาษาฝรั่งเศส และภาษาเยอรมัน สำหรับพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินของบริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน)

4. ได้แนวทางการจัดฐานความรู้ โดยใช้แนวทางการจัดการเรียนแบบยืดหยุ่นสำหรับพนักงานหน่วยงานอื่นๆ ของบริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน)

ขอบเขตของการวิจัย

1. งานวิจัยนี้มุ่งศึกษาออกแบบฐานความรู้ภาษาอังกฤษเฉพาะด้านสำหรับพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน (English for Specific Purposes) ที่ให้บริการผู้โดยสารในชั้นประหยัด (Economy Class) ของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) เท่านั้น

2. การประเมินผลการนำฐานความรู้ภาษาอังกฤษเฉพาะด้านสำหรับพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินโดยใช้แนวทางการจัดการเรียนแบบยืดหยุ่นมาใช้ในการวิจัยครั้งนี้ จะประเมินผลจากการใช้แบบสอบถามสำรวจผลการใช้งานฐานความรู้ จากพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ครูผู้สอน ผู้บริหาร และ ผู้เชี่ยวชาญด้านเทคนิค ว่ามีความสอดคล้องกับความต้องการของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินชั้นประหยัดหรือไม่

นิยามศัพท์

การจัดการเรียนแบบยืดหยุ่น หมายถึง กลยุทธ์ในการจัดการเรียนการสอนของสถาบันการศึกษาที่มุ่งเปิดโอกาสให้ผู้เรียนได้มีโอกาสเลือก ตัดสินใจ และวางแผนเกี่ยวกับการเรียน ตามรูปแบบการเรียนรู้ ความถนัด ความรู้ ความสามารถ ที่เหมาะสมกับผู้เรียน โดยผู้เรียนสามารถจัดเวลาในการเรียน และกำหนดสถานที่ที่ผู้เรียนมีความพร้อมและสะดวก ทั้งนี้เพื่อให้บรรลุเป้าหมายในการเรียนของตน

ฐานความรู้ภาษาอังกฤษ หมายถึง แหล่งรวบรวมข้อมูลสารสนเทศ เกี่ยวกับทักษะการใช้ภาษาอังกฤษ ทั้ง 4 ทักษะ ได้แก่ ทักษะการฟัง ทักษะการพูด ทักษะการอ่าน และทักษะการเขียน ที่ได้คัดสรรและรวบรวมจากแหล่งความรู้ที่หลากหลายบนเครือข่ายอินเทอร์เน็ต และนำเสนอในรูปแบบของสื่อมัลติมีเดียเพื่อใช้งานผ่านเว็บไซต์

สื่อมัลติมีเดีย หมายถึง การนำเสนอข้อมูลสารสนเทศ โดยอาศัยเทคโนโลยีที่มีรูปแบบที่หลากหลาย ตั้งแต่ ตัวอักษร ภาพนิ่ง ภาพเคลื่อนไหว การจับจอภาพ การถ่ายทำตัดต่อวีดีโอ การบันทึกเสียง รวมถึง ซีดีรอม ซีดี ดีวีดี เป็นต้น ทั้งนี้เพื่อนำมาประกอบโครงสร้างฐานความรู้ หรือสร้างบทเรียนอิเล็กทรอนิกส์ให้มีความเหมาะสมกับธรรมชาติของเนื้อหา รูปแบบการเรียนรู้ของผู้เรียน และตรงกับเป้าหมายการเรียนการสอน

พนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน หมายถึง ผู้ปฏิบัติงานทั้งชายและหญิงที่ปฏิบัติหน้าที่อยู่บนเครื่องบินของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) โดยมีหน้าที่ดูแลความปลอดภัยให้กับผู้โดยสารต้อนรับและให้บริการในเรื่องอาหาร ความสะอาดสบาย และให้ข้อมูลข่าวสารตลอดจนการตอบข้อซักถามแก่ผู้โดยสาร ตำแหน่งงานที่รับผิดชอบของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินแบ่งได้ดังนี้คือ

พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินในชั้นประหยัด ซึ่งจะปฏิบัติหน้าที่ในชั้นประหยัดของ แต่ละเที่ยวบิน (Royal Economy Class)

พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินในชั้นธุรกิจ ซึ่งจะปฏิบัติหน้าที่ในชั้นธุรกิจของแต่ละเที่ยวบิน (Royal Executive Class)

พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินในชั้นหนึ่ง ซึ่งจะปฏิบัติหน้าที่ในชั้นหนึ่งของแต่ละเที่ยวบิน (Royal First Class)

ครูผู้สอน หมายถึง พนักงานของบริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน) ที่ปฏิบัติหน้าที่อยู่ที่สถาบันภาษาและวัฒนธรรมของบริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน) โดยมีหน้าที่วางแผน ออกแบบและพัฒนาหลักสูตร ดูแลการเรียนการสอน และดำเนินการสอนทางด้านภาษาและวัฒนธรรมให้กับพนักงานของบริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน)

สถาบันภาษาและวัฒนธรรม หมายถึง หน่วยงานที่ดำเนินการฝึกอบรมทางด้านภาษาและวัฒนธรรม และอำนวยความสะดวกการเรียนการสอนภาษาอังกฤษ และภาษาต่างประเทศ ทั้งภาษาตะวันตกและภาษาตะวันออก เช่น ภาษาเยอรมัน ภาษาฝรั่งเศส ภาษาจีน และ ภาษาญี่ปุ่นให้กับพนักงานของบริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน) และพนักงานจากบริษัทสายการบินอื่นๆที่ว่าง ซึ่งได้ก่อตั้งขึ้นเมื่อวันที่ 1 มกราคม 2548

บทที่ 2

การตรวจเอกสาร

ในการทำวิทยานิพนธ์เรื่อง การออกแบบฐานความรู้ภาษาอังกฤษ สำหรับพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินบริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน) โดยใช้แนวทางการจัดการเรียนแบบยืดหยุ่น ผู้วิจัยได้ทำการตรวจสอบเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง สามารถแบ่งออกเป็นประเด็นต่างๆ ดังนี้

1. แนวทางการจัดการเรียนแบบยืดหยุ่น
2. ภาษาอังกฤษเฉพาะด้านสำหรับพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน
3. การออกแบบฐานความรู้
4. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

แนวทางการจัดการเรียนแบบยืดหยุ่น

ผู้วิจัยได้แบ่งการศึกษาแนวทางการจัดการเรียนแบบยืดหยุ่นออกเป็น 4 ประเด็น คือ ความหมายและองค์ประกอบของแนวทางการจัดการเรียนแบบยืดหยุ่น การนำแนวทางการจัดการเรียนแบบยืดหยุ่นไปใช้ การจัดกิจกรรมโดยใช้แนวทางการจัดการเรียนแบบยืดหยุ่น การประเมินแนวทางการจัดการเรียนแบบยืดหยุ่น

ความหมายและองค์ประกอบของแนวทางการจัดการเรียนแบบยืดหยุ่น

แนวทางการจัดการเรียนแบบยืดหยุ่นไม่ใช่ปรากฏการณ์ใหม่ทางการศึกษาแต่เป็นแนวทางการจัดการเรียนการสอนที่มีมานานแล้ว โดยอาจจะพบผู้เรียนที่อยู่ในการศึกษาชั้นสูงเลือกเรียนวิชาที่สนใจ ตามเวลาและสถานที่ ที่ตนสะดวก เลือกแหล่งค้นคว้าข้อมูลจากที่ต่างๆ ตามความเหมาะสมกับรูปแบบการเรียนรู้ของตน หรือ เมื่อผู้เรียนมีปฏิสัมพันธ์ หรือร่วมกิจกรรมการเรียนรู้กับผู้เรียนอื่น นอกห้องเรียน หรือในห้องเรียนเสมือนจริง (virtual classroom) หรือ แม้แต่การซื้อโปรแกรมซอฟต์แวร์มาศึกษาเพิ่มเติมด้วยตนเอง แต่ในปัจจุบันวงการศึกษทั้งในและต่างประเทศกลับหันมาให้ความสนใจ กับความหมายและรูปแบบที่แท้จริงของการจัดการเรียนแบบยืดหยุ่น โดยต่างให้ความหมายครอบคลุมเนื้อหาการจัดการเรียนแบบยืดหยุ่นไว้มากมาย ดังนี้

TEDI: Teaching & Learning Educational Development Institution (2003) สถาบันพัฒนาการศึกษาเพื่อสนับสนุนการเรียนการสอนของมหาวิทยาลัยควีนแลนด์ แห่งประเทศออสเตรเลีย ได้ให้ความหมายและความสำคัญของการจัดการเรียนแบบยืดหยุ่น ซึ่งสามารถนำมาสรุปได้ดังนี้

การจัดการเรียนแบบยืดหยุ่นเป็นปรัชญาทางการศึกษา เป็นกลยุทธ์ในการจัดการเรียนการสอน เป็นการเรียนโดยอาศัยฐานข้อมูลและการถ่ายทอดความรู้ผ่านเทคโนโลยีสารสนเทศ ในการจัดการเรียนแบบยืดหยุ่นผู้เรียนจะมีความอิสระในการเรียนรู้และถูกปลดปล่อยจากสภาพแวดล้อมการศึกษาแบบเก่าๆ ผู้เรียนจะมีความอิสระในเรื่องของเวลา สถานที่ และสามารถจัดการกับการเรียนรู้ของตนได้ในทุกช่วงเวลาที่เหมาะสม ดังนั้นการจัดการเรียนแบบยืดหยุ่นจะลดอุปสรรคในการเรียนรู้ เปิดโอกาสในการเรียนรู้ให้กับผู้เรียนในวงที่กว้างขึ้น มีการนำเทคโนโลยีใหม่ๆ เพื่อมาสนับสนุนการเรียนรู้ และให้ผู้เรียนสามารถจัดการกับการเรียนรู้ของตนได้มากขึ้น

Van den Brande (1993) ได้กล่าวถึงการจัดการเรียนการสอนว่าควรจัดให้มีความยืดหยุ่นเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้เรียน โดยควรปรับสภาพและรูปแบบการเรียนรู้และสื่อการสอนรูปแบบต่างๆ ให้มีความเหมาะสมกับผู้เรียนที่มีความแตกต่างกัน ส่วน Collis, B., Vingerhoet and Moonen, J. (1977) ได้ให้ความหมายการจัดการเรียนแบบยืดหยุ่นโดยเน้นให้เห็นขอบข่ายความหมายอันยิ่งใหญ่ของแนวทางการจัดการเรียนแบบยืดหยุ่นว่าไม่ได้หมายความว่าการศึกษาทางไกล (Distance Education) ที่ผู้คนมักจะให้คำขนานนามไปคู่กัน ซึ่งอันที่จริงแล้วการจัดการเรียนแบบยืดหยุ่นไม่จำเป็นต้องเป็นการศึกษาทางไกล แต่มักจะเกี่ยวข้องกับทางเลือกต่างๆ ของแหล่งข้อมูลความรู้ รูปแบบกิจกรรมการเรียนการสอนที่หลากหลาย และการนำสื่อการเรียนการสอนและวิทยาการรูปแบบต่างๆ มาสนับสนุนการจัดการเรียนการสอน รวมถึงทางเลือกอื่นๆ อีกมากมายนอกเหนือจากการศึกษาทางไกล แนวทางการจัดการเรียนแบบยืดหยุ่น เป็นการเคลื่อนไหวจากสถานการณ์การตัดสินใจที่สำคัญที่เกิดขึ้นกับมิตการศึกษา ซึ่งเดิมแต่ในอดีตกระทำโดยครูผู้สอน หรือสถาบันการศึกษา ก่อนล่วงหน้า แต่ในปัจจุบันแนวทางการจัดการเรียนแบบยืดหยุ่นได้ถ่ายโอนอำนาจการตัดสินใจนี้มาสู่ตัวผู้เรียน ซึ่งผู้เรียนจะมีโอกาสเลือกมิตการเรียนรู้อย่างที่มีความยืดหยุ่นเพิ่มมากขึ้น

เพื่อสนับสนุนความเชื่อในรูปแบบการเรียนรู้ที่แตกต่างของผู้เรียนและความต้องการในการเรียนรู้ที่หลากหลาย สหภาพยุโรป (European Union) ได้มีการสรุปผลการศึกษาโดยกำหนด

ประเด็นมิติการเรียนรู้ทางการศึกษาให้กับผู้เรียนโดยยึดแนวทางการจัดการเรียนแบบยืดหยุ่น ซึ่งสามารถแบ่งออกเป็น 19 มิติดังนี้ (Collis, Vingerhoet and Moonen, 1977)

มิติความยืดหยุ่นที่สัมพันธ์กับเวลา

กำหนดเวลาที่ตายตัว _____ เวลาที่ยืดหยุ่น

1. เวลาที่กำหนดการเริ่มต้นการเรียนรู้และกำหนดการเมื่อสิ้นสุดการเรียนรู้
2. เวลาที่กำหนดการส่งภาระงานและการมีปฏิสัมพันธ์ของแต่ละรายวิชา
3. จังหวะและความเร็วในการศึกษา
4. กำหนดการณ์การวัดและประเมินผลการเรียนรู้

มิติความยืดหยุ่นที่สัมพันธ์กับเนื้อหา

เนื้อหาที่ตายตัว _____ เนื้อหาที่ยืดหยุ่น

5. หัวข้อเรื่องต่างๆของรายวิชา
6. ลำดับของการสอนเนื้อหาในแต่ละตอน
7. การนำเข้าสู่เนื้อหาของบทเรียนทั้งด้านทฤษฎีและปฏิบัติ
8. เนื้อหาที่สำคัญของการเรียนรู้ในรายวิชา
9. มาตรฐานการวัดและประเมินผล และเนื้อหาที่กำหนดที่จะได้รับเมื่อการเรียนรู้สิ้นสุด

มิติความยืดหยุ่นที่สัมพันธ์กับการสมัครเข้าศึกษา

ข้อกำหนดที่ตายตัว _____ ข้อกำหนดที่ยืดหยุ่น

10. ข้อกำหนดในการเข้าศึกษา

มิติความยืดหยุ่นที่สัมพันธ์กับแนวการจัดการเรียนการสอน และแหล่งค้นคว้าข้อมูล

การเรียนการสอนและแหล่งค้นคว้าที่ตายตัว_การเรียนการสอนและแหล่งค้นคว้าที่ยืดหยุ่น

11. องค์การสังคมทางการศึกษา การมีปฏิสัมพันธ์โดยตรงแบบเป็นกลุ่มและแบบเดี่ยว
12. ภาษาที่จะเลือกใช้ในรายวิชา
13. องค์การจัดการเรียนการสอนเพื่อการเรียนรู้ ในเรื่องภาระงานและการสังเกตการณ์
14. แหล่งข้อมูลการเรียนรู้ รูปแบบและที่มา เช่น ผู้สอน ผู้เรียน ห้องสมุด และเว็บไซต์

ต่างๆ

ความยืดหยุ่นที่สัมพันธ์กับการถ่ายทอดและหลักตรรกะ

สถานที่และขั้นตอนที่ตายตัว _____ สถานที่และขั้นตอนที่ยืดหยุ่น

15. เวลาและสถานที่ในการพบปะกับผู้สอนและผู้เรียนอื่น
16. วิธีการและเทคโนโลยีในการสนับสนุนการเรียนการสอนและการมีปฏิสัมพันธ์
17. วิธีการช่วยเหลือ การสื่อสารที่เปิดให้ใช้ และเทคโนโลยีที่ต้องใช้
18. สถานที่และเทคโนโลยีในการเข้าร่วมศึกษาในช่วงต่างๆ ของรายวิชา
19. ช่องการถ่ายทอดข้อมูลรายวิชา เนื้อหา และการติดต่อสื่อสาร

จากประเด็นมิติการเรียนรู้โดยยึดแนวทางการจัดการเรียนแบบยืดหยุ่น 19 มิติของสหภาพยุโรปแสดงให้เห็นว่า เมื่อสถาบันการศึกษาจะจัดการศึกษาโดยยึดแนวทางการจัดการเรียนแบบยืดหยุ่น สิ่งที่ต้องคำนึงถึงเริ่มตั้งแต่ข้อกำหนดในการเข้าศึกษา (enrollment) เช่น การสมัครเข้าเรียนของผู้เรียนจะดำเนินการอย่างไรให้มีความยืดหยุ่นได้มากที่สุด ผู้เรียนสามารถสมัครเข้าเรียนผ่านระบบอินเทอร์เน็ตได้หรือไม่ กำหนดการในการลงทะเบียนเรียนมีความยืดหยุ่นมากขนาดไหน มีกำหนดการเริ่มต้นการเรียนและมีกำหนดการเมื่อสิ้นสุดการเรียนหรือไม่ ถ้ามีกำหนดการ สถาบันการศึกษานั้นสามารถยืดหยุ่นให้ผู้เรียนได้มากน้อยเพียงใด สถานที่และเวลาในการจัดการเรียนการสอนมีความยืดหยุ่นหรือไม่เพียงใด ช่องทางในการมีปฏิสัมพันธ์ หรือการได้รับความช่วยเหลือจากผู้สอน หรือโต๊ะช่วยเหลือ (help desk) มีความยืดหยุ่นพอหรือไม่ ใช้เทคโนโลยีที่มี

ความยืดหยุ่นและหลากหลายตามความต้องการของผู้เรียนหรือไม่ และที่สำคัญถ้าจะนำแนวทางการจัดการเรียนแบบยืดหยุ่นมาบรรจุลงในหลักสูตร จะเริ่มต้นตรงไหนดีของหลักสูตร ขอบข่ายและลำดับการจัดเนื้อหาและการนำเข้าสู่บทเรียนมีความยืดหยุ่นมากน้อยเพียงใด กิจกรรมและภาระงานมีความยืดหยุ่นหรือไม่ จังหวะและความเร็วในการเรียนรู้ ยืดหยุ่นตามผู้เรียนหรือไม่ จนกระทั่งถึงกำหนดการณ์ เกณฑ์การวัดและประเมินผลมีความยืดหยุ่นตามความพร้อมในการเรียนรู้ของผู้เรียนมากน้อยเพียงใด เป็นต้น

Collis, Vingerhoet and Moonen (1977) ยังเน้นให้เห็นถึงความหมายของการจัดการเรียนแบบยืดหยุ่นนั้นมีความหมายที่กว้างกว่าการศึกษาทางไกล กล่าวคือ รายการมิติการเรียนรู้โดยยืดหยุ่นทางการจัดการเรียนแบบยืดหยุ่น 19 มิติของของสหภาพยุโรปได้แสดงการศึกษาทางไกลที่ปรากฏขึ้นให้เห็นได้เฉพาะในข้อ 15 ของมิติการเรียนรู้โดยยืดหยุ่นทางการจัดการเรียนแบบยืดหยุ่น ดังนั้นเราจะเห็นได้ว่าการศึกษาทางไกลถูกจัดเป็นเพียงส่วนหนึ่งเล็กๆของการจัดการเรียนแบบยืดหยุ่นเท่านั้น นอกจากนั้นแล้ว ยังได้กล่าวเพิ่มเติมว่า รายการมิติการเรียนรู้โดยยืดหยุ่นทางการจัดการเรียนรู้แบบยืดหยุ่นของสหภาพยุโรปข้างต้นเป็นเพียงภาพคร่าวๆของแนวทางการจัดการเรียนแบบยืดหยุ่นเท่านั้น แท้จริงแล้วการจัดการเรียนแบบยืดหยุ่นยังมีรายละเอียดที่ซับซ้อนมากกว่านี้ โดยเฉพาะเมื่อมีการปรับการเรียนการสอนจากรูปแบบการเรียนการสอนแบบเดิม (traditional teaching) แต่อาจพอกล่าวโดยสรุปได้ว่า จุดมุ่งหมายหลักของการจัดการเรียนแบบยืดหยุ่นนั้น เพื่อตอบสนองความต้องการที่แตกต่างกันของผู้เรียนโดยการอำนวยความสะดวกทางเลือกทางการศึกษาให้กับผู้เรียนได้มีโอกาสประสบผลสำเร็จในการเรียนรู้ตามความเหมาะสมของตน

การนำแนวทางการจัดการเรียนแบบยืดหยุ่นไปใช้

จากประสบการณ์ของมหาวิทยาลัย สถาบันการศึกษา และ ศูนย์การจัดการเรียนแบบยืดหยุ่นต่างๆในต่างประเทศโดยเฉพาะในประเทศออสเตรเลียที่มีความตื่นตัวกันมากในการนำแนวทางการจัดการเรียนแบบยืดหยุ่นมาใช้ต่างเห็นพ้องต้องกันว่า การนำแนวทางการจัดการเรียนแบบยืดหยุ่นมาใช้ไม่ใช่สิ่งที่กระทำได้ง่าย เพราะต้องใช้เวลามาก งบประมาณที่ใช้ในการสนับสนุนบุคลากรและเทคโนโลยี สูง และที่สำคัญต้องมีความตั้งใจจริงในการนำแนวทางการจัดการเรียนแบบยืดหยุ่นมาใช้โดยยอมรับว่า แนวทางการจัดการเรียนแบบยืดหยุ่นนั้นมีผลกระทบต่อวัฏจักรโดยรวมของการออกแบบและพัฒนาหลักสูตร การวางแผนนำหลักสูตรมาใช้จนถึงขั้นตอนการประเมินผล แต่เมื่อเทียบกับความคุ้มค่าและความคุ้มค่าที่จะได้รับในการนำแนวทางการจัดการ

เรียนแบบยืดหยุ่นมาใช้ เมื่อเทียบกับการเรียนการสอนแบบเก่า นั้นมีมากมาย ศูนย์การจัดการเรียนแบบยืดหยุ่นของมหาวิทยาลัยแมกไควรี (Macquarie University) ได้ชี้ให้เห็นความเปลี่ยนแปลงของสถาบันการศึกษาหากได้นำแนวทางการจัดการเรียนแบบยืดหยุ่นมาใช้ซึ่งพอสรุปได้ดังนี้

1. ผู้เรียนมีปฏิสัมพันธ์กับครูในชั้นเรียนน้อยลง (less reliance on face-to face teaching) คือ ในการนำแนวทางการจัดการเรียนแบบยืดหยุ่นมาใช้กับการเรียนการสอนแบบเก่า จะทำให้การเรียนการสอนที่ผู้เรียนมีปฏิสัมพันธ์โดยตรงกับครูในชั้นเรียนลดน้อยลง แต่เพิ่มความสำคัญให้กับ การแนะแนวผู้เรียนให้มีการเรียนรู้แบบอิสระ (independent learning) ครูเปลี่ยนบทบาทมาเป็น ผู้อำนวยความสะดวกในกระบวนการการเรียนรู้โดยเป็นผู้ชี้แนะผู้เรียนสู่แหล่งการเรียนรู้และ กิจกรรมการเรียนที่เหมาะสมเพื่อให้การเรียนรู้ที่เกิดขึ้นเกิดประโยชน์สูงสุดต่อผู้เรียน การที่ผู้เรียนมี ปฏิสัมพันธ์กับครูในชั้นเรียนน้อยลงยังช่วยลดภาระของครูในการเดินทาง ลดงบประมาณส่วนเกิน และค่าใช้จ่ายสำหรับคอร์ส บางคอร์ส

2. การเรียนการสอนให้ความสำคัญกับแหล่งการเรียนรู้ที่มีคุณภาพสูงขึ้น (greater reliance on high quality learning resource) คือ การเรียนการสอนโดยการนำแนวทางการจัดการเรียนแบบ ยืดหยุ่นมาใช้เป็นการก้าวเข้าสู่มิติแห่งการนำเทคโนโลยีชั้นสูงเข้ามาใช้มากขึ้น ตั้งแต่การใช้สื่อ สิ่งพิมพ์ในรูปแบบต่างๆ ซีดีรอม วีดีโอ เครื่องอัดเสียงคุณภาพสูง และอินเทอร์เน็ตเป็นต้น แต่สิ่งที่ ต้องตระหนักอยู่เสมอคือแนวทางการจัดการเรียนแบบยืดหยุ่นที่มีประสิทธิภาพอาจใช้เทคโนโลยี การสื่อสารน้อยหรือแทบไม่มีเลยก็ได้ในการนำซึ่งความสำเร็จในการเรียนรู้ของผู้เรียน

3. ผู้เรียนมีปฏิสัมพันธ์เพื่อการเรียนรู้มากขึ้น (greater opportunity to communicate) คือ นอกเหนือจากเวลาในชั้นเรียน ครูและผู้เรียนมีโอกาสมิปฏิสัมพันธ์นอกเวลาชั้นเรียนมากขึ้น กว่าในการเรียนการสอนแบบเก่า ผู้เรียนมีโอกาสนในการเรียนรู้และเข้าถึงแหล่งการเรียนรู้ เพิ่มขึ้น นอกจากนั้นแล้วยังมีผู้ช่วย ผู้สนับสนุนในการเรียนมากกว่าที่เคยมีมา

4. มีการนำเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามามีใช้ในการเรียนการสอนเพิ่มขึ้น (increasing use of information technology) คือ การนำแนวทางการจัดการเรียนแบบยืดหยุ่นมาใช้ได้นำเทคโนโลยี สารสนเทศมาเป็นศูนย์กลางของการจัดการเรียนแบบยืดหยุ่น แต่ก็ไม่ได้หมายความว่าจัดการ เรียนแบบยืดหยุ่นคือ การนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ เพียงแต่การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศนี้ เป็นเพื่อปิดช่องโหว่ทางการศึกษาที่เคยมีมาในการเรียนการสอนแบบเก่า

5. ต้องอาศัยความร่วมมือจากการทำงานของทีมผู้เชี่ยวชาญสาขาต่างๆ มากขึ้น (flexible learning need more deployment of multi-skilled teams) คือ การจัดการเรียนแบบยืดหยุ่นจำเป็นต้องอาศัยการทำงานร่วมกันของผู้เชี่ยวชาญที่มีทักษะเฉพาะจากสาขาต่างๆ ในขณะที่การเรียนการสอนแบบเก่า ผู้เชี่ยวชาญทางด้านต่างๆ ต่างก็ทำงานกันไปในส่วนที่ตนต้องรับผิดชอบต่อการศึกษาด้านนั้นๆ ซึ่งแตกต่างจากการนำแนวทางการจัดการเรียนแบบยืดหยุ่นมาใช้ที่ต้องอาศัยความร่วมมือที่ดี การวางแผนในการทำงานร่วมกัน ความเคารพและความไว้วางใจในความเป็นผู้รู้ ผู้เชี่ยวชาญในแต่ละด้านของกันและกันที่ต่างก็มีความเกี่ยวข้องและรับผิดชอบต่อการจัดการเรียนรู้ให้กับผู้เรียนทั้งนี้ เพื่อให้เกิดการเรียนการสอนที่มีประสิทธิภาพสูงสุดสำหรับผู้เรียน

6. มีชั่วโมงในการสนับสนุนการเรียนรู้ของผู้เรียนได้นานขึ้น (more extended hours of teaching and learning supports) คือ ในการนำแนวทางการจัดการเรียนแบบยืดหยุ่นมาใช้ ผู้เรียนและครูจะมีชั่วโมงในการสนับสนุนการเรียนการสอนเพิ่มมากขึ้น ยกตัวอย่างเช่น ผู้เรียนและครูสามารถทำงานนอกเวลาในชั้นเรียนโดยมี ผู้เชี่ยวชาญด้านเทคนิคคอยช่วยเหลือเมื่อติดขัดขณะที่กำลังสืบค้นข้อมูลในการเรียนรู้ด้วยตนเองอยู่ ครูสามารถช่วยอำนวยความสะดวกชี้แนะผู้เรียนในการเรียนรู้โดยผ่านเว็บบอร์ดได้ นอกจากนั้นยังมีหน่วยให้บริการนอกเวลาหรือโต๊ะช่วยเหลือ (help desk) คอยให้คำแนะนำด้านต่างๆ แก่ผู้เรียนและครูอีกด้วย ซึ่งองค์ประกอบเหล่านี้ล้วนมีบทบาทสำคัญในการเสริมสร้างและสนับสนุนให้เกิดความยืดหยุ่นในการจัดการเรียนการสอนทั้งสิ้น

Tony Gilding and Roger Gabb แห่งศูนย์สนับสนุนและพัฒนาการศึกษาแห่งมหาวิทยาลัยเวสต์เซาธ์ได้ให้ข้อสรุปและคำแนะนำในการจัดการเรียนการสอนแบบยืดหยุ่นมาใช้ ดังนี้

1. วัฒนธรรมของสถาบันการศึกษา ที่แสวงหาความเป็นเลิศทางด้านการจัดการเรียนการสอน เมื่อนำการจัดการเรียนแบบยืดหยุ่นมาใช้ ต้องคำนึงถึงว่าการเพิ่มความยืดหยุ่นนั้นต้องมีความสอดคล้องกับความต้องการในการเรียนรู้ของผู้เรียน และ คำนึงถึงการวัดประสิทธิภาพในการเรียนรู้ที่มีประสิทธิภาพให้กับผู้เรียนด้วย

2. ในการนำการจัดการเรียนการสอนแบบยืดหยุ่นมาใช้ ต้องมีการสร้างระบบสารสนเทศและเครือข่ายการสื่อสารที่มีคุณภาพบนรากฐานของศาสตร์แห่งการเรียนการสอนที่เลือกสรรแล้วเป็นอย่างดี ประกอบกับการนำเทคโนโลยีขั้นเยี่ยมมาผสมผสานกันอย่างไร้ตะเข็บ

3. ในการนำการจัดการเรียนการสอนแบบยืดหยุ่นมาใช้ ควรมีระบบการจัดการเรียนแบบออนไลน์ทั้งในและนอกสถาบันการศึกษาซึ่งระบบดังกล่าวนี้ต้องสามารถสนับสนุนการทำงานของครูและลดภาระงานของผู้เรียนในการเข้าไปติดต่อทำธุรกรรมกับฝ่ายบริหารการจัดการของสถาบันการศึกษา

4. ในการจัดการเรียนแบบยืดหยุ่น จำเป็นต้องได้รับการสนับสนุนและได้รับความร่วมมือจากหลายๆ ฝ่าย รวมถึงหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการสร้างองค์ความรู้ หน่วยงานที่ทำหน้าที่ในการออกแบบบทเรียน หน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการผลิต หน่วยงานที่ทำหน้าที่ประเมินผลการศึกษา และหน่วยงานที่ให้การดูแล สนับสนุนและทำนุบำรุงระบบการศึกษาโดยรวม ทุกฝ่าย ทุกหน่วยงาน ต้องมีการวางแผนประชุมปรึกษาหารือร่วมกันเพื่อให้เกิดระบบการทำงานที่มีความยืดหยุ่นและใช้งานในทางปฏิบัติได้จริงมากที่สุด

5. ในการจัดการเรียนแบบยืดหยุ่น สถาบันการศึกษาต้องจัดหน่วยงานบริการ เพื่อสนับสนุนการเรียนรู้ของผู้เรียนโดยยึดแนวทางการจัดการเรียนแบบยืดหยุ่น และการสนับสนุนให้เกิดภาวะแวดล้อมในการเรียนที่ยืดหยุ่นสำหรับผู้เรียนด้วย

6. แนวทางการจัดการเรียนการสอนแบบยืดหยุ่นจำเป็นต้องอาศัยการพัฒนาบุคลากรแต่ละวิชาชีพอย่างต่อเนื่อง ซึ่งรวมถึงการนำความรู้ทางด้านการใช้คอมพิวเตอร์และการอ่านสารสนเทศบนสื่ออิเล็กทรอนิกส์ไปใช้ได้ในทุกหน่วยงาน การเข้าใจถึงหลักการและพื้นฐานของศาสตร์การเรียนการสอน และการให้การศึกษาทางด้านทักษะการจัดการ

ในการที่สถาบันศึกษาจะนำแนวทางการจัดการเรียนแบบยืดหยุ่นมาใช้ได้จริงและใช้ได้ อย่างมีประสิทธิภาพต้องคำนึงถึงการจัดการเรียนการสอนที่มีความยืดหยุ่นมากเท่าที่จะเป็นไปได้ ตามความต้องการของผู้เรียนและเหมาะสมตามข้อกำหนดของสถาบันการศึกษา ดังนั้นก่อนนำการจัดการเรียนแบบยืดหยุ่นมาใช้ครูอาจตั้งคำถามเพื่อตรวจสอบความพร้อมของตัวเอง ดังนี้ เช่น

1. ครูมีความเข้าใจความหมายการจัดการเรียนแบบยืดหยุ่นมากน้อยเพียงใด
2. ครูติดตามข่าวสารข้อมูลเกี่ยวกับการจัดการเรียนแบบยืดหยุ่นบ้างหรือไม่

3. ครูได้อ่านได้ร่วมแสดงความคิดเห็นประสบการณ์ สอบถามปัญหากับครูหรือผู้มีประสบการณ์ในการจัดการเรียนแบบยืดหยุ่นบ้างหรือไม่

4. ครูมีความตั้งใจที่จะถ่ายทอดบทเรียนของตน โดยยึดแนวทางการจัดการเรียนแบบยืดหยุ่นหรือไม่ และถ้าใช่มีหลักการและการวางแผนอย่างไรแล้วบ้าง เช่น ครูได้คิดถึงทุกแง่มุมในการเรียนรู้ของผู้เรียนแล้วหรือยัง ครูมีเป้าหมายละวัตถุประสงค์ที่ชัดเจนและสอดคล้องกับการจัดการเรียนแบบยืดหยุ่นแล้วหรือยัง ครูได้ออกแบบและตัดสินใจนำกิจกรรมและภาระงานโดยยึดแนวทางการจัดการเรียนแบบยืดหยุ่นมาใช้อย่างไรและมีวิธีประเมินผลผู้เรียนเป็นอย่างไร และครูได้กำหนดให้ผู้เรียนดำเนินกิจกรรมและภาระงานอย่างไรและส่งงานอย่างไร ทั้งหมดนี้ล้วนเป็นสิ่งที่ครูต้องนำมาพิจารณาและวางแผน

5. ครูได้ถามตัวเองหรือยังว่าพร้อมแล้วหรือยังที่จะเป็น “ครูแบบยืดหยุ่น” และพร้อมที่จะปฏิบัติหน้าที่เหล่านี้หรือยัง

5.1 ครูต้องสามารถแนะนำผู้เรียนให้รู้จักตั้งเป้าหมายในการเรียนรู้ ในขณะที่เดียวกันพัฒนาทักษะการบริหารจัดการเวลาเรียนของผู้เรียน และการสืบค้นหาข้อมูลความรู้ด้วยการนำเทคโนโลยีใหม่มาใช้

5.2 ครูต้องสามารถบริหารเวลาในแต่ละอาทิตย์เพื่อสนับสนุนการเรียนรู้ของผู้เรียนในแต่ละเนื้อหาวิชา

5.3 ครูต้องเฝ้าสังเกตพัฒนาการในการเรียนรู้ของผู้เรียน

5.4 ครูต้องสามารถชี้ประเด็นปัญหาและอุปสรรคในการเรียนรู้ของผู้เรียนพร้อมแนะนำวิธีแก้ไข พร้อมคอยกระตุ้นผู้เรียนให้เกิดการเรียนรู้อีกด้วย

5.5 ครูต้องเก็บบันทึกแผนการเรียนรู้และผลการเรียนรู้ของผู้เรียน โดยต้องสามารถให้คำอธิบายและคำแนะนำแก่ผู้เรียนเพื่อนำไปสู่การปรับปรุงการเรียนรู้ของผู้เรียน

นอกจากการเตรียมความพร้อมของครูและทำความเข้าใจว่าการนำแนวทางการจัดการเรียนแบบยืดหยุ่นมาใช้นั้นมุ่งเน้นเพื่อปรับปรุงการเรียนรู้ของผู้เรียนไม่ใช่แค่เพียงการนำเทคนิคการเรียนการสอนแบบใหม่มาใช้ ดังนั้นเป็นสิ่งสำคัญยิ่งที่ครูต้องเตรียมความพร้อมให้กับผู้เรียนเพื่อเป็น “ผู้เรียนแบบยืดหยุ่น” โดยอาจมีการเตรียมการดังต่อไปนี้

1. จัดให้ผู้เรียนได้มีโอกาสในการเรียนรู้ในช่วงเวลาและสถานที่ที่เหมาะสมกับรูปแบบการดำเนินชีวิตของผู้เรียนแต่ละคน
2. จัดแหล่งข้อมูลการเรียนรู้ที่หลากหลาย รวมถึงภาระงานและกิจกรรมที่เหมาะสมกับรูปแบบการเรียนรู้และความต้องการของผู้เรียน
3. ครูต้องมีความสามารถที่จะตัดเย็บบทเรียน จัดเตรียมกระบวนการเรียนการสอน และการประเมินผลตามสถานะและความต้องการของผู้เรียนได้
4. ครูต้องอำนวยความสะดวกให้กับผู้เรียนในการเข้าสู่บทเรียนที่มีความหลากหลายและยืดหยุ่นโดยยังต้องคำนึงถึงภูมิหลังและความรู้เดิมของผู้เรียนเป็นจุดเริ่ม
5. ให้โอกาสผู้เรียนได้สามารถบรรลุการเรียนรู้แต่ละบทเรียน ตามระดับความรู้ความสามารถของผู้เรียนแต่ละคน
6. วางแผนและจัดเตรียมเครื่องอำนวยความสะดวกในการเรียนรู้ให้กับผู้เรียน เช่น เครือข่ายที่จะรองรับสนับสนุนการทำงานออนไลน์ ห้องสนทนาบนเว็บบอร์ด หรือโต๊ะช่วยเหลือ ทั้งนี้เพื่อช่วยเหลือและอำนวยความสะดวกให้กับผู้เรียนตลอดชั่วโมงการเรียนรู้ของเขา

จากการศึกษาค้นคว้าเรื่องแนวทางการจัดการเรียนแบบยืดหยุ่นพบว่าแนวทางการจัดการเรียนแบบยืดหยุ่นมีความเหมาะสมกับผู้เรียนที่ต้องการมีทางเลือกทางการศึกษานอกเหนือจากที่ได้รับในห้องเรียนตามเวลาปกติ ดังนั้น ผู้เรียนแบบยืดหยุ่นมักเป็นผู้เรียนที่กำลังทำงานควบคู่กับการเรียน ผู้เรียนที่มีภาระทางครอบครัว หรือผู้เรียนที่ไม่สามารถเรียนได้อย่างเต็มที่ในชั้นเรียนปกติ ผู้เรียนแบบยืดหยุ่นที่ประสบผลสำเร็จในการเรียนโดยยึดแนวทางการจัดการเรียนแบบยืดหยุ่น ควรประกอบด้วยคุณสมบัติต่อไปนี้คือ

1. มีเป้าหมายในการเรียนรู้ที่แน่นอน
2. มีระเบียบวินัยในการเรียนที่ดีโดยมีการวางแผนการเรียนรู้ควบคู่เป็นส่วนหนึ่งกับการดำเนินชีวิตประจำวันได้อย่างเหมาะสม
3. มีแรงจูงใจในการใฝ่รู้ ใฝ่เรียนสูง
4. เป็นผู้เรียนที่มีความตื่นตัวและหมั่นแสวงหาแหล่งข้อมูลสารสนเทศเพื่อการเรียนรู้อยู่เสมอ
5. มีความรับผิดชอบในการเรียนสูง และแสวงหาความช่วยเหลือและการสนับสนุนจากผู้รู้หรือคิวเตอร์อย่างสม่ำเสมอ

ในการนำแนวทางการจัดการเรียนแบบยืดหยุ่นมาใช้ครูยังมีขั้นตอนที่ต้องนำมาพิจารณาอีกมากเช่น การออกแบบบทเรียนผู้สอนและครูควรมีปฏิสัมพันธ์ในรูปแบบใดได้บ้าง การเรียนด้วยระบบออนไลน์ทั้งหมด หรือการผสมผสานระหว่างการใช้ปฏิสัมพันธ์ในชั้นเรียนและการเรียนด้วยระบบออนไลน์ ควรมีการนำมัลติมีเดียมาใช้มากน้อยเพียงใดและในช่วงใดของบทเรียนได้บ้าง และจะใช้มัลติมีเดียอะไรบ้าง ครูควรจะให้อิสรภาพและความยืดหยุ่นแก่ผู้เรียนในการเข้าสู่บทเรียนจนถึงการเรียนจบบทเรียนได้มากขนาดไหน และที่สำคัญจะจัดกิจกรรมและภาระงานอย่างไรถึงจะมีความเหมาะสมกับแนวทางการจัดการเรียนแบบยืดหยุ่นและในที่สุดจะวัดและประเมินผลการเรียนรู้ของผู้เรียนโดยยึดแนวทางการจัดการเรียนแบบยืดหยุ่นอย่างไร เป็นต้น อย่างไรก็ตามบทบาทของครูที่ยึดแนวทางการจัดการเรียนแบบยืดหยุ่น ต้องสนับสนุนและอำนวยความสะดวกแก่ผู้เรียนในการเรียนรู้มากกว่าการทำหน้าที่สอนอยู่หน้าชั้นเรียนเท่านั้น

การจัดกิจกรรมโดยใช้แนวทางการจัดการเรียนแบบยืดหยุ่น

เมื่อครูนำการจัดการเรียนการสอนแบบยืดหยุ่นมาใช้ในชั้นเรียน ครูต้องเตรียมจัดกิจกรรมและภาระงานที่สอดคล้องกันไว้สำหรับผู้เรียนด้วย ดังนั้นสิ่งที่ครูต้องคำนึงถึงในการจัดกิจกรรมโดยยึดแนวทางการจัดการเรียนแบบยืดหยุ่น ได้แก่ ความแตกต่างของผู้เรียน และจุดประสงค์ของบทเรียนซึ่งล้วนต้องสามารถสะท้อนให้เห็นถึงการจัดการเรียนการสอนแบบยืดหยุ่น

TEDI (2003) ได้ให้ข้อเสนอแนะในการสร้างและพัฒนา “กล่องเครื่องมือสร้างกิจกรรม” โดยยึดแนวทางการจัดการเรียนแบบยืดหยุ่น ซึ่งครูสามารถนำมาพิจารณาใช้ในการพัฒนาและสร้างเครื่องมือกิจกรรมที่สามารถแสดงถึงการเรียนการสอนที่มีประสิทธิภาพโดยยึดแนวทางการจัดการเรียนแบบยืดหยุ่น โดยมีหลักการที่น่าสนใจดังนี้

1. ครูต้องเป็นผู้วางรากฐานการศึกษาที่แกร่งและตระหนักถึงบทบาทของตนในการพัฒนาผู้เรียนของตนให้มีความตื่นตัวและมีความคิดที่สร้างสรรค์
2. ครูต้องจัดกิจกรรมการเรียนรู้ที่สามารถกระตุ้นให้ผู้เรียนเกิดกระบวนการเรียนรู้มากกว่าการให้ความรู้แก่ผู้โดยตรง
3. ครูต้องสนับสนุนให้เกิดสภาวะการณ์การเรียนรู้ และให้ภาระงานที่มีความหมายต่อการเรียนรู้ของผู้เรียน โดยเฉพาะอย่างยิ่งในการสร้างบรรยากาศการเรียนการสอนออนไลน์ที่ต้องการการสื่อสาร และ การมีปฏิสัมพันธ์ ซึ่งกิจกรรมดังกล่าวอาศัยการให้ความร่วมมือกัน เพื่อการเรียนรู้ อย่างมีความหมายระหว่างผู้เรียนกับผู้เรียน หรือ ผู้เรียนกับครู เป็นต้น
4. แหล่งข้อมูลการเรียนรู้ของครูต้องเป็นสื่อที่ดึงดูดความสนใจ สามารถกระตุ้นผู้เรียนให้เกิดการเรียนรู้และ แหล่งข้อมูลการเรียนรู้ต้องง่ายต่อการเข้าถึง และง่ายต่อการสืบค้นเพิ่มเติมได้ด้วยตนเอง
5. กล่องเครื่องมือสร้างกิจกรรมของครู ต้องสามารถให้โอกาสผู้เรียนในการทำกิจกรรมตามสภาพที่เป็นจริง (authentic) ผู้เรียนสามารถนำ ทักษะความรู้ที่เกี่ยวข้องไปใช้ในกิจกรรมที่เปรียบได้เหมือนกับบริบทและสภาวะการณ์จริงในชีวิตของเขาได้มากที่สุด

จากข้อความและหลักการของ TEDI อาจสรุปได้ว่าแนวทางการจัดการเรียนแบบยืดหยุ่นมีความหมายที่ยิ่งใหญ่กว่าการเรียนการสอนโดยใช้สื่ออิเล็กทรอนิกส์ในรูปแบบต่างๆ แต่แนวทางการจัดการเรียนแบบยืดหยุ่น เป็นการนำคุณสมบัติที่ดีของอิเล็กทรอนิกส์มาผสมผสาน กับ การเรียนการสอนแบบเก่าโดยการนำวิธีการในการถ่ายทอดบทเรียนรูปแบบต่างๆ มาใช้อย่างเต็มศักยภาพ รูปแบบวิธีการในการถ่ายทอดบทเรียนให้กับผู้เรียนได้แก่

1. การมีปฏิสัมพันธ์ในชั้นเรียนเผชิญหน้า (face to face contact)
2. เนื้อหาบนหน้าเว็บไซต์ที่สามารถสร้างปฏิสัมพันธ์ หรือ ห้องสนทนาบนเว็บไซต์ (chat room) และ กระดานสนทนา (discussion board)
3. ซีดีรอม
4. วีดีโอ
5. เทเลคอนเฟอเรนซ์ หรือ วีดีโอคอนเฟอเรนซ์
6. แหล่งข้อมูลที่เป็นสื่อสิ่งพิมพ์
7. เทปบันทึกเสียง
8. การไปทัศนศึกษา และ ทัศนศึกษาแบบอิเล็กทรอนิกส์

ในการจัดกิจกรรมโดยยึดแนวทางการจัดการเรียนแบบยืดหยุ่น ครูสามารถเลือกนำวิธีการข้างต้นมาผสมผสานใช้ด้วยกัน ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับความสะดวกในการนำมาใช้งาน ราคาหรือต้นทุนของวิธีการนั้น ปฏิสัมพันธ์ที่ต้องการให้ผู้เรียนมีในบทเรียนนั้นๆ และที่สำคัญขีดความสามารถของเทคโนโลยีนั้นๆ เพื่อนำไปสู่เป้าหมายในการเรียนรู้มีความเหมาะสมกับผู้เรียนหรือไม่

การจัดกิจกรรมโดยยึดแนวทางการจัดการเรียนแบบยืดหยุ่นไม่ว่า จะปรากฏในรูปแบบของระบบการสื่อสารด้วยอิเล็กทรอนิกส์ ที่รวมถึงการไม่มีครูในชั้นเรียนกับผู้เรียนในเวลาและสถานที่เดียวกัน (asynchronous learning) เช่น อีเมล (email) หรือกระดานสนทนา (discussion board) หรือการมีครูในชั้นเรียนกับผู้เรียนในเวลาและสถานที่เดียวกัน (synchronous learning) เช่น ห้องสนทนา (chat room) การเลือกและคัดสรรรูปแบบของแหล่งข้อมูลเพื่อการเรียนรู้ (learning resources) ที่เหมาะสมสำหรับผู้เรียน หรือการสร้างแหล่งข้อมูลเพื่อการเรียนรู้ ล้วนเป็นพาหนะในการนำพาผู้เรียนไปสู่จุดหมายปลายทางของการเรียนรู้ที่ครูและผู้เรียนได้ร่วมกันตั้งไว้

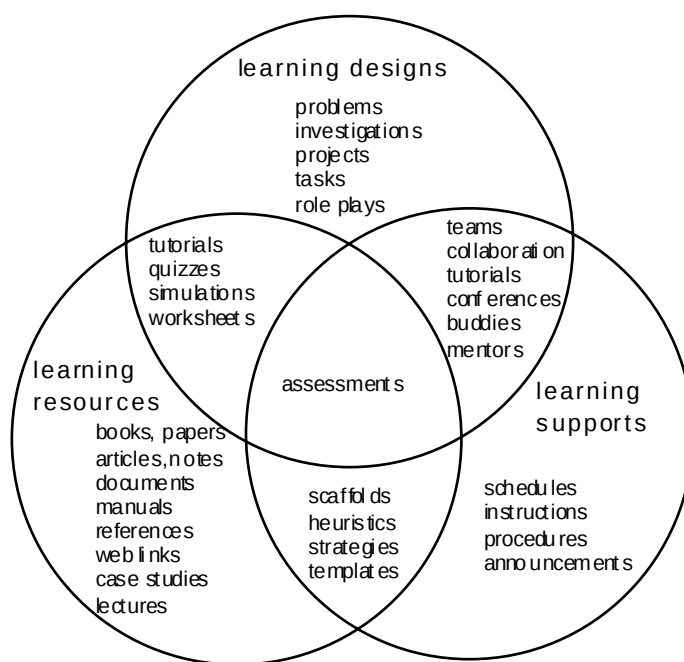
ในการออกแบบกิจกรรมและภาระงานสำหรับผู้เรียนโดยยึดแนวทางการจัดการเรียนแบบยืดหยุ่น ครูยังต้องคำนึงถึงความกลมกลืนของกิจกรรมและบทเรียนที่สามารถนำพาผู้เรียนไปสู่เป้าหมายและวัตถุประสงค์ในการเรียนที่ได้ตั้งไว้ กิจกรรมและภาระงานที่มักพบในการเรียนการสอนแบบยืดหยุ่น ได้แก่

1. การบันทึกข้อความ
2. การสัมมนา กลุ่ม รวมถึงการสัมมนาบนเว็บบอร์ดร่วมกับครูและเพื่อนเรียน
3. การโต้วาที
4. การสำรวจ
5. การสืบสวนและการค้นคว้า
6. การทำโครงการกลุ่ม และการทำโครงการเดี่ยว
7. กิจกรรมบทบาทสมมติ
8. การทำกิจกรรมและแบบฝึกบนเว็บไซต์หรือซีดีรอม
9. การรวบรวมข้อมูลจากแหล่งค้นคว้า
10. การเข้าร่วมสัมมนาเชิงปฏิบัติการ
11. การทำแบบฝึกในห้องทดลอง เป็นต้น

กิจกรรมและภาระงานโดยยึดแนวทางการจัดการเรียนแบบยืดหยุ่นข้างต้นมีมากมายและหลากหลายรูปแบบ ดังนั้นการที่ครูจะเลือกกิจกรรมที่ดีและเหมาะสมที่สุดสำหรับผู้เรียนของตน ครูจำเป็นต้องตั้งประเด็นคำถามในการตัดสินใจว่า “ผู้เรียนต้องปฏิบัติกิจกรรม และ ภาระงานแบบใดถึงจะสามารถบ่งชี้ได้ว่าผู้เรียนนั้นได้บรรลุเป้าหมายของการเรียนการสอนที่ได้ตั้งไว้”

นอกจากจะต้องออกแบบกิจกรรมที่เหมาะสมให้ผู้เรียนแล้ว ครูยังต้องเตรียมแหล่งการเรียนรู้และจัดเตรียมอุปกรณ์ และบุคลากรเพื่อสนับสนุนการเรียนรู้ไว้สำหรับผู้เรียนอีกด้วย และเนื่องจากการออกแบบการเรียนการสอนโดยยึดแนวทางการจัดการเรียนแบบยืดหยุ่นมีความหลากหลายตามความต้องการของผู้เรียนในแต่ละสถาบัน ดังนั้น การออกแบบการเรียนการสอนโดยยึดแนวทางการจัดการเรียนแบบยืดหยุ่นจะไม่มีสูตรสำเร็จรูปตายตัวที่แต่ละสถาบันการศึกษาสามารถหยิบนำไปใช้ได้ทันที ฉะนั้นแต่ละสถาบันการศึกษาอาจนำเพียงกลยุทธ์ ข้อเสนอแนะหรือบทเรียนจากแต่ละที่มาประเมิน วางแผนและออกแบบการเรียนการสอนโดยยึดแนวทางการจัดการเรียนแบบยืดหยุ่นที่เป็นฉบับเฉพาะของตนเท่านั้น Ron Oliver (1998) ได้เสนอการออกแบบ

การเรียนการสอนด้วยไดอะแกรม 3 วงซึ่งแสดงความสัมพันธ์ระหว่างการออกแบบการเรียนรู้ (learning design) ซึ่งประกอบด้วยกิจกรรม เทคนิคการเรียนการสอนรูปแบบต่างๆ การจัดแหล่งการเรียนรู้ (learning resources) เพื่อรองรับกิจกรรมที่หลากหลายไม่ว่าจะอยู่ในสื่อพิมพ์ หรือ สื่ออิเล็กทรอนิกส์ และการจัดเตรียมการเพื่อสนับสนุนการเรียนรู้ (learning supports) สำหรับผู้เรียนซึ่งประกอบด้วยตารางเวลาเรียน กระบวนการเรียนการสอน การประชาสัมพันธ์ เป็นต้น โดยศูนย์กลางของความสัมพันธ์ของการออกแบบจัดการเรียนการสอนที่ Ron Oliver นำเสนอทั้งหมด นำมาสู่การประเมินผลในที่สุด ซึ่งมีความหมายว่า การประเมินผลการเรียนรู้นอกจากจะมีความสอดคล้องกับวัตถุประสงค์การเรียนรู้แล้ว ยังต้องมีความสอดคล้อง และสัมพันธ์กันกับ กิจกรรมการเรียน และภาระงานที่มอบหมายให้กับผู้เรียนอย่างแยกกันไม่ออกอีกด้วย



ภาพที่ 1 ไดอะแกรมแสดงความสัมพันธ์ระหว่างการออกแบบการเรียนรู้ การจัดแหล่งการเรียนรู้ และ การจัดเตรียมการเพื่อสนับสนุนการเรียนรู้ ของ Ron Oliver

การประเมินผลโดยใช้แนวทางการจัดการเรียนแบบยืดหยุ่น

การประเมินผลมีความสำคัญและมีความจำเป็นต่อการออกแบบและพัฒนาหลักสูตร หรือ โปรแกรมการเรียนการสอนทุกรูปแบบ การประเมินผลที่มีความเที่ยงและความตรงจะบ่งบอกว่า

การจัดการเรียนการสอนที่ออกแบบขึ้นมานั้นได้ผลตามที่ได้ตั้งเป้าหมายไว้หรือไม่ ประโยชน์ของการประเมินผลนั้นนอกจากเป็นเครื่องมือประกันคุณภาพของผู้เรียนแล้วยังแสดงถึงพัฒนาการในการเรียนรู้ของผู้เรียนแต่ละคน ซึ่งครูยังสามารถนำผลของการประเมินที่ได้มาปรับปรุงบทเรียนและการเรียนการสอนในชั้นเรียนได้อีกด้วย

การประเมินผลโดยยึดแนวทางการจัดการเรียนแบบยืดหยุ่นสามารถแบ่งได้เป็นหลายประเภทเช่นเดียวกันกับการประเมินผลในการจัดการเรียนรู้ทั่วไป เช่นสามารถแบ่งเป็น การประเมินผลย่อย (formative) ซึ่งสามารถจัดให้มีขึ้น ณ ตอนใดของการเรียนการสอนก็ได้ ซึ่งมีข้อดีคือครูสามารถติดตามความก้าวหน้าของผู้เรียน และปัญหาของผู้เรียนสามารถถูกแก้ไขได้ทันทั่วทั้งที่ ส่วนการประเมินผลรวม (summative) กระทำเมื่อสิ้นสุดการเรียน ซึ่งสามารถเสนอมุมมองที่กว้างของการเรียนการสอน และสามารถนำมาพัฒนาการเรียนการสอนต่อไปในอนาคตได้ นอกจากนี้แล้วยังมีการแบ่งการประเมินผลออกเป็น การประเมินผลเชิงคุณภาพ (qualitative evaluation) และการประเมินผลเชิงปริมาณ (quantitative evaluation) เป็นต้น

การนำการประเมินผลโดยยึดแนวทางการจัดการเรียนแบบยืดหยุ่นมาใช้แต่ละประเภทต่างมีคุณค่าในตัวของมันเองและอาจถูกนำมาใช้ในช่วงเวลาที่แตกต่างกัน ทั้งนี้ต้องขึ้นอยู่กับจุดเน้นของบทเรียน และวัตถุประสงค์ในการประเมินผล

ส่วนเครื่องมือที่ใช้ในการประเมินผลโดยยึดแนวทางการจัดการเรียนแบบยืดหยุ่นอาจกระทำได้ในหลากหลายรูปแบบเช่นกัน ในส่วนที่ TEDI ได้แนะนำถึงได้แก่ การสำรวจเฉพาะกลุ่ม (focus group) และการสัมภาษณ์ (interviews) ซึ่งเป็นการประเมินผลแบบเชิงคุณภาพแบบปลายเปิดที่มีคำถามเป็นตัวกระตุ้นและคำตอบจากกลุ่มเป้าหมายหรือจากผู้เรียนที่นำไปสู่ประเด็นความรู้ที่ไม่คาดคิดและน่าสนใจซึ่งสามารถนำมาใช้พัฒนาการเรียนการสอนต่อไป หรือ การจัดทำแฟ้มสะสมงาน (portfolios) โดยรวบรวมชิ้นงานของผู้เรียนเพื่อประเมินผู้เรียน นอกจากการประเมินผู้เรียนแล้วยังสามารถนำมาใช้เป็นแนวทางที่ครูจะใช้ประเมินการสอนของตนเองได้ด้วย โดยครูอาจรวบรวมแผนการสอนและผลงานของครูที่นำไปใช้ในการเรียนการสอนและประสบความสำเร็จ (teaching portfolio) เพื่อเก็บเป็นข้อมูลสำหรับปรับปรุงตนเองและแผนการสอนต่อไป (อ้างใน นาดยา ปิณฑานนท์, 2542) เป็นต้น

ดังนั้นสิ่งที่ครูต้องคำนึงถึงในการประเมินผลโดยยึดแนวทางการจัดการเรียนแบบยืดหยุ่นสามารถนำมาสรุปได้ดังนี้คือ

1. การเลือกประเภทและเครื่องมือในการประเมินผลที่ถูกต้อง และเหมาะสมกับวัตถุประสงค์ของการเรียนการสอน เช่น การประเมินผลเพื่อปรับปรุงการเรียนรู้ หรือ เพื่อสนับสนุนการเรียน การประเมินผล ผู้เรียนเป็นรายบุคคล เป็นกลุ่ม หรือทั้งชั้น เป็นต้น ซึ่งการประเมินผลต้องสะท้อนให้เห็นถึงเป้าหมายและวัตถุประสงค์ของการเรียนการสอน

2. ความยืดหยุ่นของเวลาในการสอบ และใครจะเป็นผู้กำหนดเวลาในการประเมินผล เช่น การประเมินผลกำหนดตามความพร้อมของผู้เรียนแต่ละคน หรือทั้งครูและผู้เรียนร่วมกัน กำหนดเวลาในการประเมินผล หรือ สถาบันการศึกษาเป็นผู้กำหนดการประเมินผลเองอยู่ และการประเมินผลนี้จะเกิดขึ้นในช่วงใดบ้างของการเรียนการสอน ชั่วโมงในการทำข้อสอบควรยืดหยุ่นขนาดไหน และจะมีการสอบทั้งหมดกี่ครั้ง เป็นประเด็นคำถามที่ต้องได้รับการพิจารณาและวางแผนอย่างรอบคอบ

3. การจัดการประเมินผลผู้เรียนตามสภาพจริง และการให้โอกาสและทางเลือกแก่ผู้เรียน (accommodation) ในระหว่างการประเมินผล เพื่อสามารถประเมินความรู้และความสามารถที่แท้จริงของผู้เรียน

4. การคำนึงถึงระเบียบการและการจัดเตรียมการการประเมินผลที่มีความยืดหยุ่น และเหมาะสมกับผู้เรียน โดย ครูฝ่ายบริหารและ ผู้เรียนต้องรับทราบและทำความเข้าใจร่วมกัน รวมถึงระเบียบการป้องกันการทุจริตที่อาจเกิดเมื่อมีการประเมินผลทางออนไลน์ เป็นต้น

จากความหมายและองค์ประกอบของแนวทางการจัดการเรียนแบบยืดหยุ่น การนำแนวทางการจัดการเรียนแบบยืดหยุ่นมาใช้ การจัดกิจกรรมโดยยึดแนวทางการจัดการเรียนแบบยืดหยุ่น และ การประเมินแนวทางการจัดการเรียนแบบยืดหยุ่น ผู้วิจัยพบว่าแนวทางการจัดการเรียนแบบยืดหยุ่น (Flexible Learning Approach) สามารถเข้ามาช่วยจัดการการเรียนรู้ และการฝึกอบรม ภาษาอังกฤษให้กับพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินได้เป็นอย่างดี เพราะการจัดการข้อมูลองค์ความรู้ โดยการนำระบบฐานความรู้มาใช้ จะเอื้อต่อการเรียนรู้ของผู้เรียนที่มีสภาวะการณ์การเรียนรู้ที่หลากหลาย ทั้งยังสามารถรองรับผู้เรียนที่มีกลยุทธ์ และรูปแบบการเรียนรู้ที่แตกต่างกันอีกด้วย

และแนวทางการจัดการเรียนแบบยืดหยุ่น ยังเป็นแนวทางที่ให้ความสำคัญแก่การเรียนรู้ของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินเป็นรายบุคคลได้อย่างเหมาะสม เป็นแนวทางที่เปิดและขยายโอกาสทางการศึกษาไม่ว่าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินนั้นจะมีความรู้ความสามารถ การศึกษา ประสบการณ์ อายุ หรือ เพศ ที่แตกต่างกัน เป็นแนวทางที่ช่วยลดช่องว่างและอุปสรรคในการฝึกอบรมที่มีอยู่เดิม และสามารถตอบรับพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่มีตารางบินที่ไม่แน่นอน หรือมีเวลาว่างไม่ตรงกับผู้อื่น นอกจากนี้แล้วยังเป็นการเรียนการสอนแนวใหม่ที่มีการนำเทคโนโลยีและสื่อในการเรียนรู้แบบใหม่ๆและหลากหลายมาใช้ เพื่อให้เกิดความเหมาะสมกับความต้องการในการใช้ภาษาอังกฤษของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินได้อย่างแท้จริง

ภาษาอังกฤษเฉพาะด้านสำหรับพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน

ในการศึกษาค้นคว้าเพื่อนำไปสู่การสร้างความรู้ภาษาอังกฤษสำหรับพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน โดยยึดแนวทางการจัดการเรียนแบบยืดหยุ่น ผู้วิจัยนอกจากจะต้องศึกษาถึงจึงมีแนวทางการจัดการเรียนแบบยืดหยุ่นแล้ว ยังมีความจำเป็นต้องมีความรู้ความเข้าใจถึง ภาษาอังกฤษเฉพาะด้านสำหรับพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินอีกด้วย ดังนั้นผู้วิจัยจึงได้แบ่งการศึกษา ภาษาอังกฤษเฉพาะด้านสำหรับพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินของบริษัทรการบินไทย จำกัด (มหาชน) ออกเป็น 3 ประเด็นดังนี้

1. ข้อมูลพื้นฐานของสถาบันภาษาและวัฒนธรรม
2. หลักสูตรภาษาอังกฤษสำหรับพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน
3. คุณลักษณะของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน

ข้อมูลพื้นฐานของสถาบันภาษาและวัฒนธรรม

สถาบันภาษาและวัฒนธรรม (Language and Culture Institute; 9A) จัดตั้งขึ้นเมื่อวันที่ 1 มกราคม 2548 โดยเดิมทีเคยเป็นแต่เพียงแผนกฝึกอบรมภาษาอังกฤษ (BL) มีหน้าที่จัดอบรม ภาษาต่างประเทศ ให้ความรู้และความเข้าใจวัฒนธรรมของเจ้าของภาษานั้นๆ ที่จำเป็นต่อการดำเนินงานของบริษัทรการบินไทยจำกัด (มหาชน) ให้แก่พนักงานจากทุกหน่วยงานของบริษัทฯ ประสานงานและให้ความร่วมมือกับฝ่ายต่าง ๆ ของบริษัทฯ ในการจัดการอบรมภาษา เพื่อพัฒนาความสามารถในการใช้ภาษาต่างประเทศเพื่อการติดต่อสื่อสารของพนักงานให้อยู่ในระดับใช้งาน

ได้ดี เพื่อเป็นการเพิ่มศักยภาพของการดำเนินงานของแต่ละบุคคลของแต่ละฝ่าย เพื่อก่อให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลสูงสุดต่อการดำเนินธุรกิจของบริษัทการบินไทย (มหาชน) โดยส่วนรวม

เพื่อเป็นการพัฒนาระบบและกระบวนการการอบรมของฝ่ายวางแผนและพัฒนาทรัพยากรบุคคล (D9) ให้ได้ประโยชน์และความคุ้มค่าสูงสุด และเพื่อให้ทันต่อความก้าวหน้าของนวัตกรรม การเรียนการสอน และเทคโนโลยี IT ที่ใช้ในการฝึกอบรม กองนวัตกรรมการฝึกอบรมและศูนย์อิเล็กทรอนิกส์ จึงถูกจัดตั้งขึ้นเพื่อศึกษาค้นคว้าและนำระบบการอบรมของ e-Learning มาใช้ในการสร้างหลักสูตร โดยแต่ละหลักสูตรที่ได้รับการคัดเลือกเพื่อนำมาจัดทำในรูปแบบของการเรียนการสอนระบบออนไลน์จะมุ่งเน้นการใช้งานเพื่อตอบสนองต่อลักษณะงานที่มีความหลากหลายตามข้อกำหนดของแผนพัฒนาทรัพยากรบุคคลของบริษัท (Corporate Human Resources Development Plan) โดยคำนึงถึงสัมฤทธิ์ผลของการสร้างพนักงานที่มีศักยภาพ มีความสามารถในการหลากหลายทักษะเพื่อการปฏิบัติงานที่ให้ผลสูงสุดต่อองค์กร

ปัจจุบันสถาบันภาษาและวัฒนธรรมประกอบด้วย กองฝึกอบรมภาษาและวัฒนธรรม (9L) กองฝึกอบรมภาษาเฉพาะอาชีพ (9S) และกองนวัตกรรมการอบรมและศูนย์อิเล็กทรอนิกส์ (9E) โดยมีหน้าที่หลักร่วมกันในการพัฒนาทรัพยากรบุคคลขององค์กรอย่างต่อเนื่อง ให้มีประสิทธิภาพสูงสุด สอดคล้องกับนโยบายของบริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน)

ในส่วนการจัดหลักสูตรและการฝึกอบรมภาษาอังกฤษสำหรับพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินขึ้นตรงกับกองฝึกอบรมภาษาและวัฒนธรรม (Basic Language Training and Culture Department/ 9L) ซึ่งมีผู้จัดการกองเป็นผู้บังคับบัญชาและรายงานตรงต่อผู้อำนวยการสถาบันภาษาและวัฒนธรรม (9A) หน้าที่หลักของกองฝึกอบรมภาษาและวัฒนธรรม คือ

1. วางแผน กำหนดหลักสูตรการอบรมภาษาอังกฤษ และภาษาต่างประเทศอื่นๆ ตามความจำเป็นของงาน โดยการประสานงานกับหน่วยงานต่างๆ เพื่อหาความจำเป็น (Need Assessment) และข้อกำหนดเฉพาะของการใช้ภาษาต่างประเทศของพนักงาน เพื่อนำมาสร้างขอบเขตของแผนการสอนและหลักสูตรของการอบรมให้ตรงกับความต้องการของงานและขีดความสามารถของพนักงานแต่ละบุคคลเพื่อให้ได้ประโยชน์ต่อการพัฒนาทักษะต่างๆ ของการใช้ภาษาอย่างสูงสุดและตรงเป้าหมาย

2. จัดทำหลักสูตรแผนการอบรม กิจกรรมการอบรม รวมทั้งการประเมินผลและการติดตามสัมฤทธิ์ผลของการอบรม เพื่อนำมาศึกษาถึงความเป็นไปได้ในการพัฒนางานของกองให้ได้ผลคุ้มค่าสูงสุด และพัฒนาศักยภาพการใช้ภาษาของพนักงานให้ตรงเป้าหมายที่สุด

3. จัดสรรและพัฒนา การใช้เครื่องมือ อุปกรณ์ เอกสารการเรียนการสอน ตลอดจนประสานงานกับกองนวัตกรรมการอบรมและศูนย์อิเล็กทรอนิกส์ (9E) เพื่อจัดหลักสูตรการเรียนการสอนให้กับผู้เรียนระบบ e-Learning และสร้างสื่อการเรียนการสอนในรูปแบบของสื่ออิเล็กทรอนิกส์ (electronics media) ที่ทันสมัย นอกจากนั้นอาจนำโปรแกรมสำเร็จรูปซึ่งใช้ในการเรียนการสอนภาษา มาใช้พัฒนาการเรียนการสอนภาษาเฉพาะด้านด้วย เพื่อประโยชน์ต่อการพัฒนาความสามารถของผู้เรียนตามวัตถุประสงค์ของหลักสูตรที่กำหนดไว้

การจัดหลักสูตรและการฝึกอบรมภาษาอังกฤษสำหรับพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินได้ถูกกำหนดด้วยแผนกลยุทธ์ (Corporate Strategic Plan) และแผนพัฒนาทรัพยากรบุคคล (Human Resource Planning and Management) ของบริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน) โดยได้กำหนดความรู้ ความสามารถและลักษณะงาน (TG Competency Requirement) ให้พนักงานในแต่ละระดับซึ่งสามารถแบ่งเป็น 3 ประเภท ดังนี้ คือ

1. ความสามารถหลัก (Core Competency) ซึ่งประกอบด้วย

- 1.1 การมีจิตสำนึกของการให้บริการ
- 1.2 ความรอบรู้และเชี่ยวชาญด้านธุรกิจ
- 1.3 การมีจริยธรรม ความซื่อสัตย์ เชื่อใจได้ และยึดหลักธรรมาภิบาล
- 1.4 การมุ่งเน้นความสำเร็จในการทำงาน
- 1.5 การกำหนดทิศทางในการทำงานอย่างชัดเจน
- 1.6 การทำงานเป็นทีม
- 1.7 ความมุ่งมั่นในการพัฒนาตนเอง
- 1.8 ความมีมนุษยสัมพันธ์
- 1.9 ความสามารถในการติดต่อสื่อสาร
- 1.10 ทักษะด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ
- 1.11 ทักษะการใช้ภาษาอังกฤษ*

2. ความสามารถทางการบริหาร (Managerial Competency) ซึ่งประกอบด้วย (สำหรับพนักงานระดับบริหาร)

- 2.1 การมีวิสัยทัศน์ในการบริหาร
- 2.2 ความสามารถในการบริหารเชิงกลยุทธ์
- 2.3 การเป็นผู้นำการเปลี่ยนแปลง
- 2.4 ความเป็นผู้นำ
- 2.5 ความสามารถในการบริหารความเสี่ยง
- 2.6 ความสามารถในการติดต่ออย่างเป็นระบบ

3. ความสามารถเฉพาะตำแหน่ง (Functional Competency) (สำหรับพนักงานทุกคนตามตำแหน่ง)

ดังนั้นสถาบันภาษาและวัฒนธรรม จึงมีหน้าที่โดยตรงในการจัดทำหลักสูตรและจัดการฝึกอบรมภาษาอังกฤษสำหรับพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน โดยจะยึดหลักการ ความสามารถหลัก (Core Competency) ในข้อที่กล่าวถึง ความรู้ ความสามารถของพนักงาน ทางด้านทักษะการใช้ภาษาอังกฤษ พร้อมทั้งยังต้องคำนึงถึง ความสามารถเฉพาะตำแหน่ง (Functional Competency) อีกด้วย

ในส่วนของความสามารถหลัก (Core Competency) ที่เน้นเฉพาะทักษะการใช้ภาษาอังกฤษ สำหรับพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน แบ่งออกเป็น 4 ระดับได้แก่

1. Core Competency Level 1 กำหนดให้พนักงานมีความสามารถใช้ภาษาอังกฤษที่เกี่ยวข้องกับงานประจำในการปฏิบัติหน้าที่ได้

2. Core Competency Level 2 กำหนดให้พนักงานมีความสามารถอ่านและเข้าใจเอกสาร และคู่มือปฏิบัติงานรวมทั้งเอกสารอื่นๆ และสามารถพูด และฟังการสนทนาในการปฏิบัติงานในหน้าที่ได้

3. Core Competency Level 3 กำหนดให้พนักงานมีความสามารถใช้ภาษาอังกฤษในการสื่อสารได้ดีทั้งฟัง อ่าน พูด และสามารถเขียนรายงานที่รับผิดชอบได้

4. Core Competency Level 4 กำหนดให้พนักงานมีความสามารถใช้ภาษาอังกฤษในการสื่อสารในการประชุม การนำเสนอต่อสาธารณะ แปลความหมายได้ถูกต้อง ร่วมเจรจาต่อรองได้

ในส่วนของความสามารถเฉพาะตำแหน่ง (Functional Competency) ในตำแหน่งของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินชั้นประหยัด กำหนดให้พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินมีความสามารถดังนี้

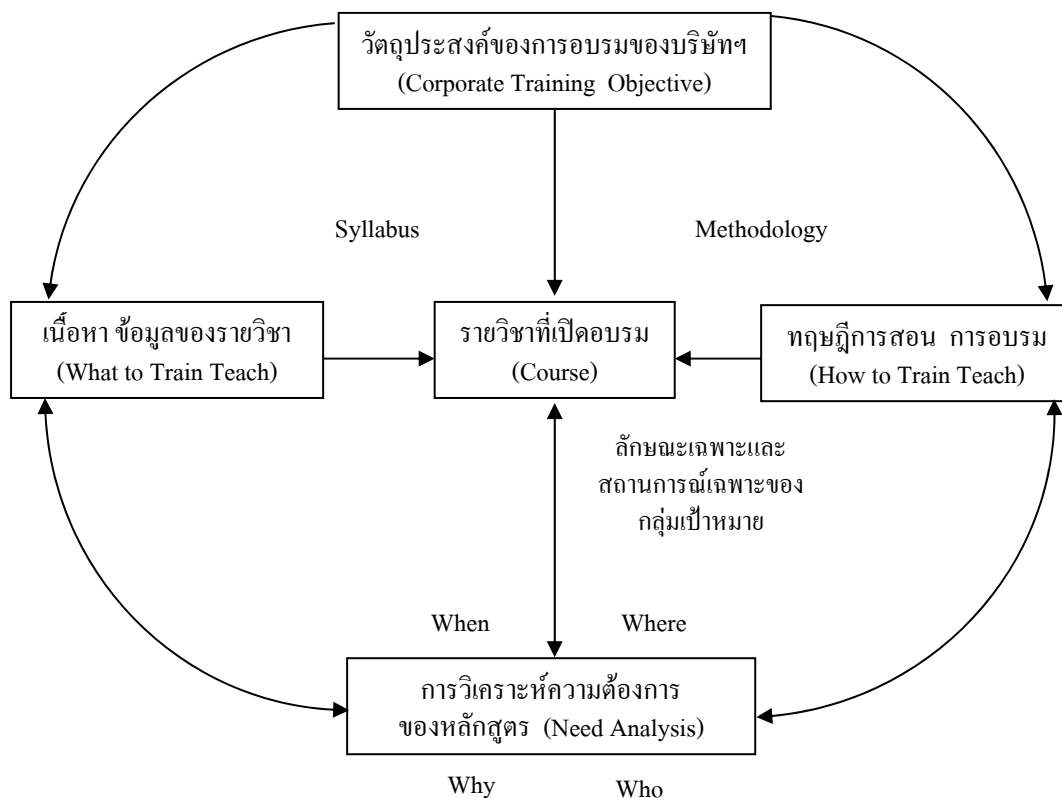
1. พนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ต้องสามารถสื่อสารกับผู้โดยสารอย่างมีประสิทธิภาพ และด้วยความเข้าใจในวัฒนธรรมข้ามชาติ โดยใช้ทักษะของทั้งภาษาไทยและภาษาต่างประเทศต่างๆได้เพื่อเพิ่มความพึงพอใจให้แก่ผู้โดยสาร

2. พนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ต้องสามารถต้องสามารถตอบคำถามและให้ข้อมูลแก่ผู้โดยสารให้เกิดความเข้าใจ

3. พนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ต้องสามารถแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้

หลักสูตรภาษาอังกฤษสำหรับพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน

สถาบันภาษาและวัฒนธรรมได้กำหนดโครงสร้างองค์ประกอบของการอบรมที่มีความสำคัญต่อการสร้างหลักสูตร และกำหนดเนื้อหาของแต่ละรายวิชา ดังที่ได้แสดงในไดอะแกรมดังนี้



ภาพที่ 2 ไลอะแกรมโครงสร้างการสร้างหลักสูตรของสถาบันภาษาและวัฒนธรรม

หลักสูตรภาษาอังกฤษสำหรับพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินถูกจัดในหลักสูตรภาษาอังกฤษเฉพาะอาชีพ และแบ่งออกเป็น 3 ระดับด้วยกันได้แก่

1. Pre Intermediate Level
2. Intermediate Level
3. Advance Level

ซึ่งในแต่ละระดับผู้เรียนจะได้มีโอกาสเรียนเนื้อหาวิชาที่สอดคล้องกับนโยบายและแผนกลยุทธ์ของบริษัทของของบริษัการบินไทย จำกัด (มหาชน) ทั้งด้านความสามารถหลักและความสามารถเฉพาะตำแหน่ง โดยมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

Pre-Intermediate Level AEX 011 Basic English for Flight Attendants

Pre-Intermediate Level AEX012 English for Better Communication for Flight Attendants

Pre-Intermediate Level AEX 013 Basic Writing for Flight Attendants

Pre-Intermediate Level AEX 014 English Pronunciation for Flight Attendants

Intermediate Level AEX 021 Progressive English for Flight Attendants

Intermediate Level AEX022 English for Effective Communication for Flight Attendants

Intermediate Level AEX 023 Writing for Specific Purpose for Flight Attendants

Intermediate Level AEX 024 Pronunciation for Effective Speech for Flight Attendants

Advance Level AEX 031 Advanced English for Flight Attendants

Advance Level AEX 032 English for Social Contacts for Flight Attendants

Advance Level AEX 033 Advanced Writing for Flight Attendants

Advance Level AEX 034 English for Leadership Flight Attendants

นอกจากนี้แล้วทางกองอบรมภาษาเฉพาะอาชีพได้กำหนดให้แต่ละวิชามีระยะเวลาในการเรียน 3 วัน แต่หากรายวิชาใดได้รับการจัดทำหลักสูตร e-courseware แล้วทางกองอบรมภาษาเฉพาะอาชีพสามารถปรับเปลี่ยนหลักสูตรให้มีการเรียนการสอนในชั้นเรียนลดลงจากเดิมได้

คุณลักษณะของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน

หน้าที่ของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินมีระบุอยู่ในกฎหมายระหว่างประเทศ ให้มีหน้าที่หลักในการดูแลความปลอดภัยของเที่ยวบิน รวมถึงการอำนวยความสะดวกแก่ผู้โดยสารตลอดการเดินทางดังนั้นพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินจึงมีบทบาทสำคัญในการสร้างความประทับใจให้กับผู้โดยสาร ด้วยหน้าที่นั้นต้องมีปฏิสัมพันธ์กับผู้โดยสารเป็นด่านแรกและ มักจะใช้เวลาอยู่กับผู้โดยสารนานที่สุด พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินจึงจำเป็นต้องมีความสามารถในการสื่อสารด้วยภาษาที่มีความ สุภาพ ไพเราะและเหมาะสมกับกาลเทศะ และเมื่อภาษาอังกฤษเป็นภาษากลางที่ใช้ในการติดต่อสื่อสารในโลกของธุรกิจการบิน สายการบินจึงต้องฝึกอบรมพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินของตนให้มีความพร้อมในทักษะทางด้านภาษาด้านนอกเหนือจากการอบรมในการดูแลความปลอดภัย และการบริการแก่ผู้โดยสาร โดยเฉพาะเมื่อภาษาอังกฤษไม่ได้เป็นภาษาประจำชาติของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินของบริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน) ดังนั้น สถาบันภาษา และวัฒนธรรมของบริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน) จึงมีบทบาทสำคัญในการกำหนด และจัดการ

ฝึกอบรมที่เหมาะสมให้กับพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ดังที่กล่าวมาแล้วข้างต้นในบทบาทและความเป็นมาของสถาบันภาษาและวัฒนธรรมที่มีอิทธิพลต่อการจัดการเรียนการสอนให้กับพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน

นอกจากนี้แล้วยังมีศูนย์พัฒนาความสามารถในการใช้ภาษาอังกฤษ ที่มีส่วนช่วยในการกำหนดคุณลักษณะ ความรู้ ความสามารถของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ซึ่งศูนย์พัฒนาความสามารถในการใช้ภาษาอังกฤษ เป็นศูนย์ข้อมูลและประสานงานในด้านการฝึกอบรมภาษาอังกฤษเพื่อส่งเสริมบุคลากรในสาขาอาชีพต่างๆ ให้มีทักษะความรู้ความสามารถในการใช้ภาษาอังกฤษอันจะเป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาประเทศไทยทั้งในด้านเศรษฐกิจและสังคม ศูนย์พัฒนาความสามารถในการใช้ภาษาอังกฤษได้พัฒนามาตรฐานภาษาอังกฤษสำหรับอาชีพเพื่อให้องค์กรที่เกี่ยวข้องใช้ประเมินบุคลากรในองค์กร หรือตั้งเป้าหมายในการจัดการฝึกอบรมภาษาอังกฤษให้แก่บุคลากรของตน และให้สถาบันการศึกษาหรือหน่วยฝึกอบรมใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาหลักสูตรภาษาอังกฤษสำหรับอาชีพ วางแผนบทเรียน พัฒนาสื่อการเรียนการสอน จัดระดับ และประเมินผลผู้เรียน

ศูนย์พัฒนาความสามารถในการใช้ภาษาอังกฤษ ได้กำหนดมาตรฐานภาษาอังกฤษสำหรับพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินไว้ ในระดับความรู้ความสามารถเริ่มต้นที่ระดับกลาง (intermediate level) โดยกำหนด มาตรฐานความรู้ ความสามารถของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินไว้ ด้วย 4 มาตรฐานด้วยกัน คือ มาตรฐานที่ 1 เข้าใจและตีความภาษาพูดและเขียนในเรื่องเกี่ยวกับงานได้ มาตรฐานที่ 2 ใช้ทักษะการพูดและเขียนในการปฏิบัติการได้ มาตรฐานที่ 3 ใช้ภาษาเขียนได้หลากหลายและตรงกับระดับของผู้รับสารจุดประสงค์ สถานการณ์ และวัฒนธรรม และ มาตรฐานที่ 4 เข้าใจและใช้สีหน้า ท่าทาง และน้ำเสียงได้เหมาะสมกับผู้รับสาร จุดประสงค์ สถานการณ์ และวัฒนธรรม สามารถนำมาแจกแจงตามทักษะการใช้ภาษาอังกฤษซึ่งระบุตัวบ่งชี้ความสำเร็จ (benchmark indicator) โดยมีรายละเอียดของเนื้อหา ดังนี้

1. มาตรฐานที่ 1 เข้าใจและตีความภาษาพูดและเขียนในเรื่องเกี่ยวกับงานได้

1.1 ใช้ทักษะการฟังได้ในระดับกลาง

ตัวบ่งชี้

1.1.1 เข้าใจคำพูดที่ใช้ในสังคม เช่น การทักทาย ออลา

1.1.2 รู้จักสำนวนที่ใช้ดึงดูดความสนใจ ขอความช่วยเหลือ ขอให้พูดซ้ำและอธิบายเพิ่มเติม แสดงความชื่นชม กล่าวร้องเรียน แสดงความหวัง ผิดหวัง ฟังพอใจ ไม่ฟังพอใจ เห็นด้วย และไม่เห็นด้วย

1.1.3 เข้าใจคำถาม คำขอร้อง ความคิดเห็น ข้อเสนอแนะ คำแนะนำ คำชม คำร้องเรียน คำปฏิเสธ และคำสั่งของผู้โดยสาร/ หัวหน้างาน

1.1.4 จับรายละเอียด ข้อเท็จจริง และความหมายแฝงในคำพูดได้

1.1.5 เข้าใจคำพูดประชด เสียดสี และอารมณ์ขันของผู้โดยสาร

1.1.6 จับสาระสำคัญจากการพูดคุยอย่างกันเอง

1.1.7 เข้าใจทัศนคติ อารมณ์ และเจตนาของผู้โดยสาร/ หัวหน้างาน

1.1.8 เข้าใจสำเนียงของชาวต่างชาติที่แตกต่างกัน

1.2 ใช้ทักษะการอ่านได้ในระดับกลาง

ตัวบ่งชี้

1.2.1 เข้าใจและปฏิบัติตามข้อพึงปฏิบัติที่พบเห็นทั่วไป เช่น กฎข้อบังคับ คู่มือปฏิบัติงาน

1.2.2 จับสาระสำคัญจากป้าย ตาราง กำหนดการ บันทึก บันทึกช่วยจำ อีเมล แฟกซ์

1.2.3 เข้าใจข้อความที่ผู้โดยสารเขียนร้องเรียน

2. มาตรฐานที่ 2 ใช้ทักษะการพูดและเขียนในการปฏิบัติงานได้

2.1 ใช้ทักษะการพูดได้ในระดับกลาง

ตัวบ่งชี้

2.1.1 ใช้ภาษาแสดงมารยาททางสังคม เช่น การทักทาย อำลา

2.1.2 ถาม ตอบคำถาม และตอบรับคำขอร้อง ความคิดเห็น ข้อเสนอแนะและคำแนะนำของผู้โดยสาร/ หัวหน้างาน

2.1.3 บอกทิศทาง ข้อพึงปฏิบัติ ให้คำแนะนำ กล่าวยืนยัน เตือนล่วงหน้าแก่ผู้โดยสาร

2.1.4 พูดแสดงและตอบรับการขอบคุณ การร้องเรียน การขอโทษ การเห็นด้วย/ไม่เห็นด้วย ความชื่นชม ความหวัง/ ผิดหวัง ความพึงพอใจ/ ไม่พึงพอใจ

2.1.5 อธิบาย/ บรรยายข้อมูลแก่ผู้โดยสาร เช่น ข้อห้าม ข้อบังคับเกี่ยวกับการบิน

2.1.6 พุดชักชวนหรือโน้มน้าว และเจรจาต่อรองกับผู้โดยสาร ได้อย่างเหมาะสม

2.1.7 หาข้อสนทนาเพื่อสร้างสัมพันธภาพ เช่น สถานที่ท่องเที่ยว วัฒนธรรมและขนบธรรมเนียมประเพณี สภาพภูมิอากาศในประเทศไทย

2.1.8 ใช้สำนวนภาษาที่เหมาะสมในการรับมือกับปัญหาและภาวะฉุกเฉิน

2.1.9 พุดก่อนข้างคล่องและถูกต้องตามแบบแผนการออกเสียง

2.1.10 ปรับรูปแบบภาษา ศัพท์ หรือสำนวน เพื่อให้คู่สนทนาเข้าใจชัดเจนและถูกต้อง

2.2 ใช้ภาษาเขียนได้ในระดับเบื้องต้น

ตัวปั้งชี้

2.2.1 เขียนข้อความสั้นๆ เช่น บันทึก คำเตือน ประกาศ

2.2.2 เขียนข้อพึงปฏิบัติต่างๆ ได้

2.2.3 เขียนข้อความสั้นๆ ที่ใช้ในวงสังคมได้

3. มาตรฐานที่ 3 ใช้ภาษาได้หลากหลายและตรงกับระดับของผู้รับสาร จุดประสงค์ สถานการณ์ และวัฒนธรรม

ตัวปั้งชี้ระดับสูง

3.1 ใช้ระดับภาษาที่เหมาะสม โต้ตอบกับผู้โดยสาร/ผู้ร่วมงาน/หัวหน้างาน ได้อย่างถูกต้อง

3.2 ตอบรับอย่างเหมาะสมต่อคำชม คำปฏิเสธ คำวิจารณ์ และคำร้องเรียน ของผู้โดยสาร/ หัวหน้างาน

3.3 ใช้ภาษาสุภาพได้ตอบกับผู้โดยสาร โดยเฉพาะในการชักชวน ปลอบใจ แสดงความเห็นใจ สื่ออารมณ์ และเจรจาต่อรอง

3.4 เลือกเรื่องที่เหมาะสมในการสนทนากับผู้โดยสาร

3.5 ใช้ถ้อยคำสำนวนได้อย่างเหมาะสม

3.6 เข้าใจอารมณ์ขันและตอบสนองได้อย่างเหมาะสม

3.7 ใช้กลยุทธ์ที่เหมาะสมในการจัดการกับปัญหาทางการสื่อสาร

4. มาตรฐานที่ 4 เข้าใจและใช้สีหน้า ท่าทาง และน้ำเสียง ได้เหมาะสมกับผู้รับสาร จุดประสงค์ สถานการณ์ และวัฒนธรรม

ตัวบ่งชี้ระดับสูง

4.1 เข้าใจความหมายที่แสดงออกด้วยท่าทางอากัปกริยาในวัฒนธรรมต่างๆ

4.2 เข้าใจสีหน้า ท่าทาง และน้ำเสียง ที่ก่อให้เกิดความเข้าใจผิด หรือปัญหาในการสื่อสาร

4.3 เข้าใจทัศนคติ อารมณ์ของผู้โดยสาร จากการสื่อสารด้วยสีหน้า ท่าทาง และน้ำเสียง

4.4 เข้าใจและใช้ภาษาแสดงออกด้วยสีหน้าและท่วงทีกริยาได้อย่างเหมาะสมกับวัฒนธรรมของผู้โดยสาร เช่น ระยะห่างที่เหมาะสมในการยืน/ นั่งใกล้กับผู้โดยสาร ระดับการสบตากัน

4.5 ใช้เสียงขึ้นลง สูงต่ำ ใช้ระดับเสียงและน้ำเสียงได้อย่างเหมาะสม

ผู้วิจัยได้นำความรู้จากข้อมูลพื้นฐานของสถาบันภาษาและวัฒนธรรม หลักสูตรภาษาอังกฤษสำหรับพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน และ คุณลักษณะของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน มาศึกษาเพื่อวางแผนจัดการออกแบบและสร้างฐานความรู้ภาษาอังกฤษสำหรับพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน โดยการจัดการออกแบบและสร้างฐานความรู้ภาษาอังกฤษในครั้งนี้ ได้รับความเห็นชอบและการให้ความสนับสนุนจากผู้อำนวยการสถาบันภาษาและวัฒนธรรม ครูผู้สอนภาษาอังกฤษ และผู้เชี่ยวชาญด้านเทคโนโลยีของ สถาบันภาษาและวัฒนธรรมเป็นอย่างดี เนื่องด้วยการออกแบบและสร้างฐานความรู้ภาษาอังกฤษสำหรับพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินโดยใช้แนวทางการจัดการเรียนแบบยืดหยุ่นมีความสอดคล้องและเอื้อต่อวัตถุประสงค์ของสถาบันภาษาและวัฒนธรรมอยู่หลายประเด็นเช่นในเรื่อง ความต้องการในการพัฒนาขีดความสามารถของพนักงานในเชิงการใช้ภาษาเพื่อพัฒนาบริษัทการบินไทยสู่ความเป็นองค์กรแห่งการบริการและการเรียนรู้ การสนองนโยบายของสถาบันทางด้านการดำเนินงานวิจัยเพื่อติดตามเทคโนโลยีและนวัตกรรมการเรียนการสอนใหม่ๆ เพื่อนำมาใช้ในการพัฒนาระบบการจัดการเรียนการสอน และการเพิ่มโอกาสในการเรียนรู้ พัฒนาศักยภาพของการใช้ภาษาของพนักงานขององค์กรในลักษณะของการจัดการเรียนรู้ โดยสนับสนุนให้พนักงานสามารถจัดการการเรียนรู้ได้ด้วยตนเองทั้งนี้เพื่อนำไปสู่กระบวนการจัดการเรียนรู้และการจัดกิจกรรมที่สนับสนุนให้ผู้เรียนเป็นผู้เรียนรู้แบบยั่งยืนตลอดชีวิต

การออกแบบฐานความรู้ภาษาอังกฤษ

ในการจัดทำฐานความรู้ภาษาอังกฤษสำหรับพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ผู้วิจัยได้ศึกษา ทฤษฎีและหลักการในการออกแบบและสร้างฐานความรู้ โดยแบ่งประเด็นการศึกษาออกเป็น 3 ขั้นตอนดังนี้ ความหมายและองค์ประกอบของการออกแบบฐานความรู้ ขั้นตอนในการออกแบบฐานความรู้ และ การประเมินฐานความรู้

ความหมายและองค์ประกอบของการออกแบบฐานความรู้

การออกแบบการศึกษา (educational design) มีความสำคัญต่อการเริ่มต้นการออกแบบฐานความรู้โดยยึดแนวทางการจัดการเรียนแบบยืดหยุ่นเพราะการออกแบบการศึกษาถือเป็น

แนวทางในการค้นหาประสิทธิภาพการเรียนรู้ที่มีคุณค่าให้กับผู้เรียนทุกๆ คน โดยมีขั้นตอนและกระบวนการของการให้ความร่วมมือ และการปรึกษาหารือกัน โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการเรียนการสอนและพัฒนาการเรียนการสอนนั้นให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น (The University of Queensland, Australia, 2003)

ดังนั้นการออกแบบการศึกษาโดยมุ่งเน้นการนำฐานความรู้มาใช้เป็นเครื่องมือเพื่อช่วยผู้เรียนในการแสวงหาความรู้ที่มีคุณค่า นักออกแบบการศึกษาจำเป็นต้องเข้าใจความหมายและองค์ประกอบต่างๆในการที่จะออกแบบฐานความรู้เสียก่อน

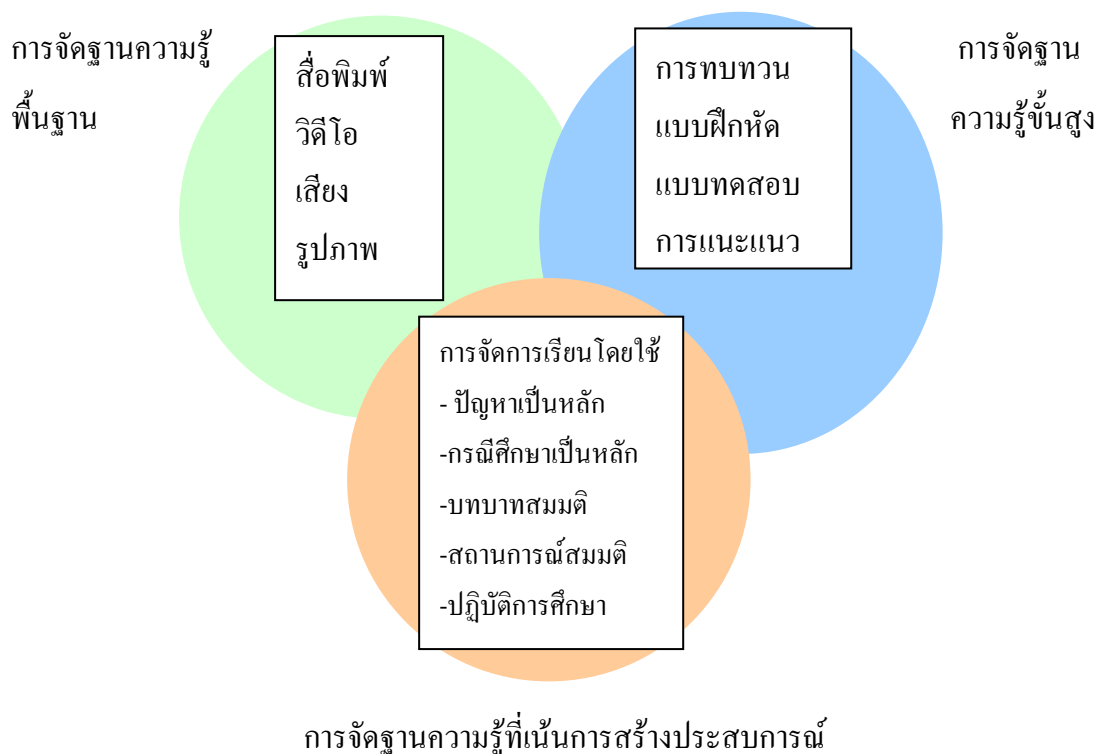
ฐานความรู้ มักถูกใช้ทับศัพท์ด้วยคำภาษาอังกฤษว่า web based , knowledge based หรือ resource base ซึ่งต่างมีการให้ความหมายในลักษณะเดียวกันว่า เป็นฐานข้อมูลพิเศษซึ่งถูกจัดเตรียมขึ้นเพื่อการจัดการกับองค์ความรู้ ฐานข้อมูลหรือฐานความรู้นี้ เอื้อให้ผู้เรียนได้สามารถสืบค้นหาความรู้ผ่านระบบการเก็บข้อมูลด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ ระบบการจัดการกับข้อมูลขององค์กรหรือหน่วยการศึกษาต่างๆ และรวมไปถึงการเรียกข้อมูลนั้นกลับมาใช้เพื่อการเรียนรู้ใหม่ได้อีก และจากข้อมูลใน www.en.wikipedia.org/wiki/Knowledge_base ได้ แบ่งฐานความรู้ ออกเป็น 2 ประเภทใหญ่ๆ คือ

1. ฐานความรู้ที่ถูกอ่านด้วยเครื่องจักร (Machine-readable knowledge bases) ซึ่งมีองค์ความรู้ที่ถูกจัดเก็บไว้ด้วยรูปแบบการอ่านจากเครื่องคอมพิวเตอร์ ส่วนใหญ่ใช้สำหรับการนำหลักการให้เหตุผลแบบนิรนัย (deductive reasoning) มาใช้โดยการจัดกลุ่มของข้อมูลมักจะอยู่ในรูปของการบอกกฎเกณฑ์ ที่ใช้อธิบายองค์ความรู้ต่างๆ มีการให้เหตุผลอย่างต่อเนื่อง และมักจะพบคำเชื่อมหรือคำนำประโยค เช่น “และ” “หรือ” “วิธีการนำไปใช้” และ “ตัวอย่างเช่น”

2. ฐานความรู้ที่ถูกอ่านด้วยมนุษย์ (Human-readable knowledge bases) ซึ่งถูกออกแบบเพื่อให้มนุษย์ สามารถนำข้อมูลหรือองค์ความรู้จากฐานความรู้นั้นๆ กลับมาใช้ใหม่ได้ ส่วนใหญ่แล้วใช้ในการเรียนการสอนหรือ การฝึกอบรม เป็นต้น ฐานความรู้นี้มักใช้เป็นฐานที่เก็บรวบรวมความรู้และข้อเท็จจริงที่จัดขึ้นจากองค์กรอื่นๆ ประโยชน์พื้นฐานที่ได้จากฐานความรู้แบบนี้ คือ ช่วยเหลือผู้เรียนในการสืบค้นหาข้อมูลและไขปัญหาได้จากองค์ความรู้ที่ปรากฏอยู่ในฐานความรู้นั้น

Maeir (2000) ได้ให้คำจำกัดความของการจัดการเรียนรู้โดยใช้ฐานความรู้ว่า เป็นการเรียนการสอนโดยใช้สื่อมัลติมีเดีย หรือ สื่อผสม มาใช้เป็นอุปกรณ์ สำคัญในการจัดสภาพแวดล้อมการเรียนรู้ให้กับผู้เรียนให้สามารถเรียนรู้จากฐานความรู้ซึ่งอาจประกอบไปด้วย

1. การจัดการความรู้ที่เป็นพื้นฐาน (primary resources) ซึ่งได้แก่ สื่อพิมพ์ วิดีโอ เสียง และรูปภาพ เป็นต้น
2. การจัดการความรู้ขั้นสูง (structured resources) ซึ่งได้แก่ การจัดเตรียมสภาพแวดล้อมในการเรียนรู้ที่มีความซับซ้อนขึ้น เช่น การจัดการเรียนรู้ทางไกล หรือ เพจเกจการเรียนรู้รูปแบบต่างๆ ที่ใช้คอมพิวเตอร์เป็นฐาน ซึ่งมักจะประกอบด้วยกิจกรรม คำถาม แบบทดสอบ และข้อเสนอแนะต่างๆ ในการเรียนรู้
3. การจัดการความรู้ที่เน้นการสร้างประสบการณ์ให้กับผู้เรียน (experienced based resources) ซึ่งได้แก่ การจัดการเรียนโดยใช้ปัญหาเป็นหลัก การจัดการเรียนโดยนำกรณีศึกษามาเป็นหลัก การจัดการเรียนโดยใช้บทบาทสมมติ หรือ จัดสถานการณ์สมมติ หรือปฏิบัติการศึกษา เป็นต้น



ภาพที่ 3 ไคอะแกรมการจัดการเรียนรู้โดยใช้ฐานความรู้ของ Pat Maier

Khan (1997) ได้กล่าวถึงการจัดการเรียนการสอนโดยใช้ฐานความรู้ (web based instruction) ว่าเป็นการออกแบบการเรียนการสอนโดยการนำห้องเรียนเสมือนจริง (virtual classroom) มาใช้เพื่อเป็นช่องทางในการสื่อสารระหว่างผู้สอนและผู้เรียน โดยผู้สอนจะออกแบบการเรียนรู้ให้ผู้เรียนได้สืบค้นข้อมูลความรู้จากเครือข่ายต่างๆ ในคอมพิวเตอร์ ได้แก่ เครือข่ายอินเทอร์เน็ต และเครือข่ายเวิลด์ไวด์เว็บ (WWW: world wide web) โดยอาศัยโปรแกรมไฮเปอร์มีเดีย (hypermedia) ในการสอนจะใช้คุณลักษณะและทรัพยากรของอินเทอร์เน็ตมาสร้างหรือออกแบบการเรียนรู้ที่มีความหมาย เช่น อาจกำหนดให้น้องค์ประกอบ เช่น อีเมล (e-mail) กระดานสนทนา (web board) หรือ อุปกรณ์ที่ใช้เพื่อการประชุมทางไกล มาใช้เพียงอย่างเดียวหรือหลายอย่างร่วมกัน ทำให้เกิดรูปแบบการเรียนการสอนที่หลากหลาย และด้วยการเรียนการสอนโดยใช้ฐานความรู้ช่วยให้ผู้เรียนสามารถดำเนินการเรียนรู้ได้ด้วยตนเอง อาจมีปฏิสัมพันธ์โต้ตอบติดต่อกันระหว่างผู้เรียนและผู้สอน และสามารถประเมินผลการเรียนรู้นั้นผ่านเครือข่ายได้ด้วย

อาจกล่าวโดยสรุปได้ว่าฐานความรู้ คือ การนำเสนอสารสนเทศ และ ข้อมูลความรู้ซึ่งครูหรือผู้ออกแบบฐานความรู้ ได้ประมวล คัดเลือกและรวบรวมมาจากแหล่งข้อมูลขององค์กร สถาบัน

หรือหน่วยการศึกษาต่างๆ โดยนำมาจัดผ่านขั้นตอนและระบบการจัดเก็บข้อมูลด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์อย่างเป็นระเบียบ และมีการนำเสนอบนหน้าเว็บไซต์โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อจัดสภาพการเรียนรู้ให้ผู้เรียนได้เข้ามาศึกษาหาความรู้ สร้างสมประสบการณ์ ที่ตนสนใจได้ด้วยตนเอง พร้อมทั้งฝึกฝนทักษะการสืบค้นข้อมูล รวมถึงการเรียกข้อมูลนั้นกลับมาใช้เพื่อการเรียนรู้ใหม่ ภายในฐานความรู้นี้ผู้เรียนยังสามารถเพิ่มศักยภาพในการเรียนรู้ให้กับตนเองและเพื่อนเรียน โดยการเข้ามาทำกิจกรรมต่างๆ เพื่อการเรียนรู้ นอกเหนือจากเวลาการเรียนการสอนในชั้นเรียน โดยมีโต๊ะช่วย (help desk) เพื่ออำนวยความสะดวกในการเรียนให้กับผู้เรียน รวมถึงการทำแบบฝึกหัดแบบทดสอบ หรือการตั้งกระทู้คำถามเพื่อแลกเปลี่ยนความรู้กับเพื่อนเรียนหรือครูผู้สอน นอกจากนี้แล้วคุณสมบัตินี้สำคัญของฐานความรู้ ที่ครูหรือผู้ออกแบบฐานความรู้ควรให้ตระหนักถึงคือ คุณภาพของข้อมูลที่ปรากฏอยู่ในฐานความรู้ ดังนั้นฐานความรู้ที่ดีต้องประกอบด้วยข้อมูลที่ผ่านการคัดสรรและ ตรวจสอบจากผู้เชี่ยวชาญว่ามีความเหมาะสมกับผู้เรียนและมีความทันสมัยอยู่เสมอ และแหล่งสืบค้นข้อมูลต่าง ๆ นั้นต้องสามารถเรียกมาใช้งาน ได้ง่าย สะดวกและไม่ซับซ้อน รวมไปถึงการออกแบบโครงสร้างฐานความรู้และรูปแบบการนำเสนอเนื้อหาที่จัดแบ่งเป็นประเภทและหมวดหมู่ที่ดีด้วย

ขั้นตอนในการออกแบบฐานความรู้

ในยุคข้อมูลข่าวสาร (Information Age) ครูนอกจากจะต้องรู้จักการนำเทคโนโลยีการสื่อสารมาใช้เป็นสื่อในการเรียนการสอนแล้ว ยังต้องสนใจติดตามเรียนรู้วิวัฒนาการทางเทคโนโลยีเพื่อการศึกษาอีกด้วยดังที่นโยบายทางเทคโนโลยีการศึกษาของประเทศสหรัฐอเมริกาได้กำหนดเป้าหมายสำหรับครูและผู้เรียนโดยมุ่งเน้นการมีความรู้พื้นฐานในการใช้เทคโนโลยีอย่างมีประสิทธิภาพและเสมอภาคไว้ 4 ประการดังนี้ (Department of Education, USA, 1996 อ้างใน นาดยา ปิณฑานนท์, มธุรส จงชัยกิจ และ ศิริรัตน์ นิละคุปต์, 2542)

1. ครูทั้งประเทศจะได้รับการฝึกอบรมและสนับสนุนการการอำนวยความสะดวกให้ผู้เรียนได้ใช้คอมพิวเตอร์และทางด่วนข้อมูล (information superhighway)
2. ครูและผู้เรียนทุกคนจะต้องมีคอมพิวเตอร์มัลติมีเดียที่ทันสมัยใช้ในห้องเรียน
3. ทุกห้องเรียนจะต้องได้รับการเชื่อมต่อเข้ากับทางด่วนข้อมูล

4. ซอฟต์แวร์ที่มีประสิทธิภาพและแหล่งความรู้จากเครือข่ายจะต้องอยู่ในหลักสูตรของโรงเรียนทุกชุมชนหรือท้องถิ่น

อิทธิพลและแนวคิดทางการศึกษาจากประเทศผู้นำทางการศึกษาไม่ว่าจะเป็น ประเทศอังกฤษ ประเทศสหรัฐอเมริกา หรือ ประเทศออสเตรเลีย ในทศวรรษที่ผ่านมาได้ให้ความสำคัญกับการศึกษาค้นคว้าเกี่ยวกับเทคโนโลยีการศึกษา ซึ่งก่อให้เกิดความเชื่อในที่สุดว่าการนำเทคโนโลยีและสื่อมัลติมีเดียมาใช้ในการเรียนการสอนสามารถตอบสนองต่อรูปแบบการเรียนรู้ที่หลากหลายของผู้เรียนและยังส่งผลให้การเรียนการสอนนั้นมีประสิทธิภาพที่สูงขึ้น

ในการเริ่มต้นออกแบบฐานความรู้ ครูหรือผู้ออกแบบฐานความรู้ต้องมีความเข้าใจถึงเทคโนโลยีที่จะนำมาใช้เป็นสื่อในการเรียนการสอนก่อนเพราะมีนักการศึกษาได้เสนอให้มีการจัดแบ่งประเภทของเทคโนโลยีการศึกษาใหม่จากที่เคยใช้เป็นเพียงอุปกรณ์ทางเทคโนโลยีชิ้นหนึ่งตามความหมายรากศัพท์ของคำเท่านั้น แต่ Means and Olson (1994) ได้ให้คำอธิบายเพิ่มเติมถึงหน้าที่หลัก 4 ประการของการนำเทคโนโลยีมาใช้ในการเรียนการสอน โดยมีรายละเอียดดังนี้

1. เทคโนโลยีเพื่อช่วยการสอน (technology is used as a tutor) ได้แก่เทคโนโลยีที่ทำหน้าที่ในการสอนโดยตรง เช่น ในรูปแบบการให้ข้อมูลความรู้แก่ผู้เรียนโดยตรง การสาธิตกระบวนการหรือขั้นตอนบางอย่าง การให้ผู้เรียนได้ทำแบบฝึกหัดและฝึกผู้เรียนให้แก้ไขปัญหา และตอบปัญหา เป็นต้น

2. เทคโนโลยีเพื่อการสืบค้น (technology is used to explore) ได้แก่เทคโนโลยีที่ทำหน้าที่ช่วยผู้เรียนในการค้นหาข้อมูลและสามารถเรียกข้อมูลนั้นขึ้นมาใช้งานได้ตามต้องการ ผู้เรียนสามารถค้นพบและเรียนรู้ข้อเท็จจริง ได้รอบความคิด เรียนรู้กระบวนการและกลวิธี เมื่อเข้าสู่ระบบโดยผ่านการชี้แนะหรือไม่ก็ตาม เช่น ซิธีรอมประเภทเอ็นไซโคลปีเดีย ไฮเปอร์มีเดีย และเครือข่ายฐานข้อมูล เป็นต้น

3. เทคโนโลยีเพื่อนำมาใช้เป็นเครื่องมือ (technology applied as tool) ได้แก่เทคโนโลยีที่ทำหน้าที่ช่วยผู้เรียนเช่นเดียวกันกับอุปกรณ์ ที่ใช้ในที่ทำงานหรือที่บ้าน ซึ่งไม่ได้ถูกออกแบบมาเพื่อการใช้ในโรงเรียนแต่สามารถนำมาใช้เพื่อการศึกษาเช่นโปรแกรมประยุกต์ในการพิมพ์ การบันทึก และการตัดต่อวิดีโอ เป็นต้น

4. เทคโนโลยีเพื่อการสื่อสาร (technology to communicate) ได้แก่เทคโนโลยีที่ทำหน้าที่ช่วยครูและนักเรียน ส่งและโต้ตอบข้อมูลกันโดยผ่านเครือข่ายเทคโนโลยีที่หลากหลายเช่น การสอนทางไกล และ จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ เป็นต้น

นาคยา ปิณฑานนท์, มรุส จงชัยกิจ และ ศิริรัตน์ นิละคุปต์ (2542) ได้เสนอขั้นตอนการเตรียมตัวก่อนจัดทำแผนการใช้เทคโนโลยีเป็นสื่อการเรียนการสอน และการวางแผนและกำหนดรายละเอียด การใช้เทคโนโลยีเป็นสื่อการเรียนการสอน โดยมีรายละเอียดดังนี้

1. ขั้นตอนการเตรียมตัว ก่อนจัดทำแผนการใช้เทคโนโลยีเป็นสื่อการเรียนการสอน ประกอบด้วย

1.1 การวิเคราะห์ความต้องการทางเทคโนโลยี

1.1.1 ความต้องการด้านการบริหาร

1.1.2 ความต้องการด้านการเรียนการสอน

1.2 การวิเคราะห์ผลที่ต้องการให้เกิดจากการใช้เทคโนโลยี

1.3 การจัดตั้งคณะกรรมการหรือคณะทำงานผู้รับผิดชอบการวางแผน

1.4 การหาแหล่งความรู้ (information resources)

2. การวางแผนและกำหนดรายละเอียด การใช้เทคโนโลยีเป็นสื่อการเรียนการสอน ประกอบด้วย

2.1 จัดตั้งคณะกรรมการหรือคณะทำงานที่ประกอบด้วย กลุ่มบุคคลหลากหลายจากโรงเรียนและท้องถิ่นชุมชน พร้อมทั้งกำหนดผู้นำในการทำงาน

2.2 จัดทำฐานความรู้ที่มีรายละเอียดครบถ้วนสำหรับการตัดสินใจเกี่ยวกับโรงเรียน แหล่งความรู้ ยุทธศาสตร์การเรียนการสอน ตัวอย่างการจัดทำแผนและการดำเนินการที่มีมาก่อนสำหรับเป็นข้อมูลที่คณะกรรมการจะใช้ศึกษา

2.3 กำหนดวิสัยทัศน์ในการร่วมมือกัน (collaborative vision) ที่จะนำไปสู่เป้าหมายทางการเรียนที่ต้องการ

2.4 กำหนดวิธีการประเมินการปฏิบัติตามแผน โดยมีแบบฟอร์มและวิธีการชัดเจน

ส่วน Maeir (2000) ได้ให้ข้อคิดในการเตรียมการเพื่อออกแบบฐานความรู้โดยสามารถสรุปเป็น 6 ประเด็น ไว้สำหรับครูและผู้ที่มีหน้าที่รับผิดชอบในการออกแบบฐานความรู้ไว้ ดังนี้

1. ต้องมีความเข้าใจว่าผู้เรียนคือใคร เช่น ต้องการเรียนรู้อะไร สามารถทำอะไรได้บ้าง และจำเป็นต้องใช้ทักษะใดบ้างในการใช้ฐานความรู้นี้ รวมถึงลักษณะที่คล้ายคลึงและแตกต่างกันของผู้เรียน
2. ต้องมีความเข้าใจว่า จะให้ผู้เรียนเรียนรู้อะไร เช่น ผู้เรียนมีความรู้อะไรบ้างก่อนเข้าเรียน ผู้เรียนต้องรู้และเข้าใจอะไรเมื่อการเรียนรู้สิ้นสุด ผู้เรียนต้องทำอะไรได้บ้างเมื่อเรียนจบ รวมถึงระดับความยากง่ายของเนื้อหาสำหรับผู้เรียน และผลการเรียนรู้โดยรวม
3. ต้องคัดเลือกแหล่งข้อมูลที่เหมาะสม เช่น ต้องทราบทิศทางในการเรียนรู้ว่าต้องเตรียมประสบการณ์อะไรบ้างสำหรับผู้เรียน ดังนั้น ครูจำเป็นต้องเขียนรายละเอียดของการประมวลการสอน คัดเลือกแหล่งข้อมูลที่เหมาะสมให้กับผู้เรียนและบทเรียนโดยคำนึงผลการเรียนรู้จากการได้ทำกิจกรรม ทำแบบฝึก แบบทดสอบ จากแต่ละแหล่งการเรียนรู้ที่ครูได้เลือกและจัดไว้ให้
4. พัฒนาให้แหล่งข้อมูลที่คัดสรรมานั้นให้อยู่ในรูปแบบดิจิทัล คือครูต้องคำนึงกระบวนการการผลิตการนำเสนอ และการดำเนินกิจกรรมต่างๆ ในรูปแบบของเทคโนโลยี ของแหล่งข้อมูล ความรู้ต่างๆ ที่ได้คัดและจัดไว้สำหรับผู้เรียน โดยต้องคำนึงถึงภาพการเรียนรู้ของผู้เรียนอย่างครบวงจรและต้องไม่ลืมว่าการประเมินผลการเรียนรู้ของผู้เรียนเมื่อสิ้นสุดบทเรียนต้องสามารถสะท้อนให้เห็นถึง ความรู้ และทักษะความสามารถ ที่บทเรียนนั้นๆ กำหนดให้ผู้เรียนรู้และสามารถทำได้
5. พัฒนาทักษะทางด้านเทคนิคเพื่อการวางรากฐานของการเรียนการสอน คือ การเลือกเทคโนโลยีที่เหมาะสมที่จะออกแบบและสร้างฐานความรู้ รวมถึงวิธีการนำเสนอฐานความรู้ว่าจะใช้และจัดเครือข่ายแบบใด และอย่างไร การเรียนการสอนเกิดขึ้นที่ใดบ้างของผู้เรียนแต่ละคน เช่น ที่ทำงานหรือที่บ้านของผู้เรียน บทเรียนแบบไหนจึงจะเหมาะกับการใช้ซีดีรอม หรือ การใช้ เว็ลด์ ไลน์ เว็บ

6. พัฒนาความเป็นผู้เชี่ยวชาญ ความเป็นมืออาชีพทางการศึกษาเพื่อให้เกิดการทำงานร่วมกันอย่างมีประสิทธิภาพ โดยมุ่งสนับสนุนการจัดเตรียมแหล่งการเรียนรู้ที่เหมาะสมสำหรับผู้เรียน

นอกจากนี้แล้ว พิพัฒน์ ดวงคำสวัสดิ์ และคณะ (2550) ยังได้ให้ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมในเรื่องปัจจัยความพร้อมของหน่วยงานที่จะรองรับการนำเทคโนโลยีสื่อมัลติมีเดียมาใช้ในการเรียนการสอนซึ่งในที่สุดสามารถพัฒนาสู่ระบบ e-learning อันได้แก่

1. ความพร้อมที่จะได้รับจากนโยบายผู้บริหาร (management vision)
2. ความพร้อมที่จะมี e-learning courseware (courseware development)
3. ความพร้อมที่จะมีระบบ LMS รองรับ (Learning Management System)
4. ความพร้อมด้านครู อาจารย์ที่จะมาสนับสนุน (teacher/staff development)
5. การเตรียมความพร้อมให้กับผู้เรียน (learning capacity enhancement)
6. ความมุ่งมั่นตั้งใจจริงที่จะดำเนินการให้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ (cost effectiveness)
7. ความพร้อมด้านระบบเครือข่าย (network system development)

Rowe (2005) ได้กล่าวว่า ราว 5 ปี ที่แล้วเมื่อผู้ออกแบบเว็บไซต์และครูผู้สอน ต้องการสร้างบทเรียนบนเว็บไซต์ เขาจำเป็นต้องรู้จักและเขียนภาษาคอมพิวเตอร์ หรือ ภาษามาร์ก อัป ข้อความหลายมิติ (HTML: Hypertext Markup Language) เป็น ซึ่งภาษามาร์กอัปออกแบบมาเพื่อใช้ในการสร้างเว็บเพจ หรือข้อมูลอื่นที่เรียกดูผ่านทางเว็บเบราว์เซอร์ (web browser) หรือ ครูผู้สอนอาจต้องใช้โปรแกรมสำเร็จรูปสำหรับสร้างเว็บเพจ เช่น Macromedia Dreamweaver Microsoft Front Page และ Adobe Go Live เป็น หลังจากนั้นครูผู้สอนต้องนำไฟล์ข้อมูลที่สร้างมาจัดเก็บในระบบบริการเว็บหรือ เว็บเซิร์ฟเวอร์ (web server) ซึ่งในขั้นตอนนี้สร้างความยุ่งยากให้กับครูที่ขาดความรู้และทักษะทางด้านคอมพิวเตอร์เป็นอย่างมาก ดังนั้นต่อมาจึงมีการพัฒนา ระบบจัดการเนื้อหา CMS (Content Management System) ซึ่งเป็นระบบซอฟต์แวร์คอมพิวเตอร์ที่ใช้ในการจัดระเบียบข้อมูลและเนื้อหาบนเว็บไซต์ ระบบจัดการเนื้อหา CMS นี้สามารถช่วยครูที่ไม่มีความชำนาญด้านเทคนิคให้สามารถสร้างและปรับปรุงเนื้อหาบทเรียนให้มีความทันสมัยอยู่ตลอดเวลาได้ด้วยตนเอง และภายในโปรแกรมระบบจัดการเนื้อหา ผู้เรียนสามารถสมัครเข้ามาเป็นสมาชิกเพื่อเข้ามาเรียน สืบค้นข้อมูลในการเรียนรู้ สามารถมีปฏิสัมพันธ์ แลกเปลี่ยนความรู้ ความคิดเห็นกับผู้เรียนอื่น และตั้งกระทู้ถามตอบกับครูผู้สอนได้

ระบบจัดการเนื้อหาในตลาดซอฟต์แวร์คอมพิวเตอร์มีทั้งแบบที่ทำการค้าและแบบโอเพนซอร์ส (open source) ซึ่งในโปรแกรมแบบโอเพนซอร์ส นี้เปิดโอกาสให้ครูผู้สอนและผู้ใช้ซอฟต์แวร์สามารถดัดแปลง และเผยแพร่โปรแกรมต้นฉบับได้ และไม่ต้องเสียค่าลิขสิทธิ์ใดๆ ในซอฟต์แวร์นั้น โปรแกรมแบบโอเพนซอร์ส ที่มีอยู่ในท้องตลาด เช่น MAMBO, JOOMLA! และ MOODLE

ระบบจัดการเนื้อหาที่ผู้วิจัยได้นำมาใช้ในงานวิจัยครั้งนี้ คือ โปรแกรมโอเพนซอร์ส ของ mambo (อ้างใน Wikipedia, 2008) ว่าระบบจัดการเนื้อหา (CMS: Content Management System) คือระบบซอฟต์แวร์คอมพิวเตอร์ที่ใช้เพื่อจัดระเบียบ และส่งเสริมการทำงานในหมู่คณะ ให้สามารถสร้างเอกสาร หรือเนื้อหาสาระอื่นๆ โดยมากแล้ว ระบบจัดการเนื้อหา มักจะเป็นเว็บแอปพลิเคชัน (web application) ซึ่งใช้จัดการเว็บไซต์และเนื้อหาบนเว็บไซต์ และมีไม่น้อยที่ระบบจัดการเนื้อหาต้องใช้ซอฟต์แวร์พิเศษบนเครื่องไคลเอนต์ (client) เพื่อใช้แก้ไขและสร้างบทความต่างๆ ระบบจัดการเนื้อหา ในตลาดซอฟต์แวร์คอมพิวเตอร์มีทั้งแบบที่ทำการค้าและแบบโอเพนซอร์ส และเนื้อหาที่อยู่บนระบบอาจจะเป็นเนื้อหาที่เป็น ข้อความตัวอักษร ไฟล์รูปภาพ ไฟล์เสียง ไฟล์ภาพเคลื่อนไหว ไฟล์วิดีโอ หรือไฟล์เอกสารอื่นๆ ก็ได้

อาจกล่าวโดยสรุปได้ว่าในการสร้างฐานความรู้ให้มีความเหมาะสมกับผู้เรียนและสามารถกระตุ้นความสนใจของผู้เรียนให้อยากเรียนรู้ จำเป็นต้องอาศัยเทคโนโลยีมัลติมีเดียมาประกอบเป็นฐานความรู้ที่มีคุณภาพบนเว็บไซต์เพื่อให้ฐานความรู้มีความหลากหลาย และสามารถรองรับลักษณะธรรมชาติของแต่ละเนื้อหาวิชาได้อย่างเหมาะสม หัวใจในการเลือกสื่ออิเล็กทรอนิกส์ที่เหมาะสมกับบทเรียน ต้องคำนึงถึงว่าสื่อมัลติมีเดียนั้นสามารถนำมาแก้ไขได้อยู่เสมอ อย่างต่อเนื่อง และทันสมัยอยู่ตลอดเวลา ในขณะที่เดียวกันต้องสามารถพัฒนาให้รองรับกับโครงสร้างหลักขององค์กร (infrastructure) ในอนาคตได้อย่างมีประสิทธิภาพด้วย นอกจากนี้แล้วองค์กรต้องมีการเตรียมความพร้อมและมีการวางแผนที่ดีในการที่จะสร้างฐานความรู้และนำฐานความรู้นั้นมาใช้งานได้อย่างคุ้มค่าและประสบผลสำเร็จ ซึ่งล้วนต้องอาศัยความพร้อม ความตั้งใจจริง และความมุ่งมั่นจากทั้งฝ่ายผู้บริหาร คณะครู ทีมงานผู้เชี่ยวชาญด้านต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาฐานความรู้ การเตรียมความพร้อมด้านระบบเครือข่ายและฝ่ายสนับสนุนด้านต่างๆ ที่จะมาช่วยรองรับเมื่อเกิดปัญหา รวมถึงการเตรียมความพร้อมของผู้เรียนที่จะเข้ามาใช้ฐานความรู้ด้วย

การประเมินฐานความรู้

เมื่อครูและทีมงานผู้เชี่ยวชาญที่มีหน้าที่รับผิดชอบในการออกแบบและพัฒนาฐานความรู้ได้เตรียมการวางแผนการออกแบบฐานความรู้ร่วมกันแล้ว สิ่งที่เขาไม่ได้และมีความสำคัญอย่างยิ่งในขั้นตอนต่อมา คือ การประเมินฐานความรู้ เพราะการประเมินฐานความรู้จะช่วยให้ครูและทีมงานผู้เชี่ยวชาญ ได้ตระหนักถึงคุณภาพที่แท้จริงทางด้านต่างๆ ของฐานความรู้ที่นำมาใช้ โดยได้รับการแสดงความคิดเห็นผ่านแบบสอบถาม หรือการสัมภาษณ์ที่องค์กรหรือสถาบันศึกษาได้กำหนดสร้างขึ้น เพื่อให้ได้มุมมองความคิดเห็นของหลายฝ่ายที่เกี่ยวข้องกับการใช้งานฐานความรู้ นอกจากนั้นแล้วประโยชน์ที่อาจได้รับการประเมินฐานความรู้ยังสามารถนำผลมาสรุปเป็นประเด็นเพื่อพัฒนาและแก้ไขให้ฐานความรู้ มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลสูงสุดสำหรับผู้เรียนและผู้ใช้ทุกคนต่อไปในอนาคตด้วย

จากการศึกษาค้นคว้ามีนักวิชาการหลายท่านที่ได้ให้คำแนะนำเกี่ยวกับการประเมินสื่อเทคโนโลยีและการนำฐานความรู้มาใช้ในการเรียนการสอน รวมถึงข้อที่ควรคำนึงในออกแบบและพัฒนาฐานความรู้ที่ดีและการเพิ่มมูลค่าให้กับฐานความรู้ไว้อย่างน่าสนใจดังนี้

Beau *et al.* (1996 อ้างใน นาดยา ปิณฑนานนท์, มธุรส จงชัยกิจ ศิริรัตน์ นิละคุปต์, 2542) ได้เสนอรูปแบบกรอบการใช้เทคโนโลยีอย่างมีประสิทธิภาพในการเรียนการสอน (Technology Effectiveness Framework) ซึ่งเป็นเครื่องมือที่ นักวิจัย ผู้พัฒนาหลักสูตร และทีมงานผู้เชี่ยวชาญ สามารถนำมาใช้ในการออกแบบและพัฒนาโปรแกรมทางเทคโนโลยีเป็นได้อย่างดี ในขณะที่ผู้บริหารอาจใช้เป็นเครื่องมือในการช่วยตัดสินใจถึงความคุ้มค่าในการลงทุน และการวางแผน รายละเอียดของกรอบการการใช้เทคโนโลยีอย่างมีประสิทธิภาพมี ดังนี้

ตารางที่ 1 กรอบการใช้เทคโนโลยีอย่างมีประสิทธิภาพในการเรียนการสอน (Technology Effectiveness Framework)

ตัวบ่งชี้การใช้เทคโนโลยีอย่างมีประสิทธิภาพ		
ตัวแปร	ตัวบ่งชี้	คำอธิบาย
1. การเข้าถึงสื่อ (Access)	1.1 มีการเชื่อมโยงเครือข่าย	1.1 มีการต่อเข้ากับแหล่งการเรียนรู้
	1.2 มีความทั่วถึง	1.2 ผู้เรียนแต่ละคนได้ใช้เมื่อต้องการ
	1.3 มีการติดต่อสื่อสารกัน	1.3 ครูกับผู้เรียนสื่อสารกันผ่านเครือข่ายได้
	1.4 มีการออกแบบให้ใช้อย่างเหมาะสม	1.4 ผู้เรียนมีโอกาสเท่าเทียมกันในการรับประสบการณ์
2. รูปแบบการใช้งาน (Operability)	2.1 แลกเปลี่ยนกันได้	2.1 ข้อมูลแลกเปลี่ยนเข้ากันได้ระหว่างหลายโปรแกรม/ระบบ/ฮาร์ดแวร์
	2.2 สถาปัตยกรรมแบบเปิด	2.2 ฮาร์ดแวร์และซอฟต์แวร์เปิดรับผู้อื่น
	2.3 โปร่งใส	2.3 คล่องตัวในการใช้ร่วมกับสื่ออื่นๆ
3. รูปแบบการจัดการ (Organization)	3.1 ออกแบบการจัดการเพื่อให้และให้มีส่วนร่วม	3.1 เทคโนโลยีและแหล่งข้อมูลไม่เป็นแบบพุนไว้ตรงกลาง มีการกระจาย
	3.2 ให้ผู้ใช้ได้มีส่วนร่วม	3.2 ผู้ใช้สามารถร้องขอมีส่วนร่วมในการเพิ่มแหล่งข้อมูล
	3.3 ออกแบบเพื่อโครงการกิจกรรมการทำงานแบบร่วมมือกัน	

ตารางที่ 1 (ต่อ)

ตัวบ่งชี้การใช้เทคโนโลยีอย่างมีประสิทธิภาพ		
ตัวแปร	ตัวบ่งชี้	คำอธิบาย
		3.3 ออกแบบเทคโนโลยีเพื่ออำนวยความสะดวกระหว่างผู้ใช้งานระบบและอุปกรณ์ให้สามารถร่วมมือกันทำงานได้
4. การมีส่วนร่วมในการเรียนการสอน(Engageability)	4.1 มีการได้ทำกิจกรรมที่ท้าทาย	4.1 เทคโนโลยีช่วยในการเข้าถึงกิจกรรมข้อมูล
	4.2 ก่อให้เกิดการเรียนรู้	โอกาสทางการเรียนที่กระตุ้นการใช้ความคิดและการสอบถาม
	4.3 มีการเตรียมคำแนะนำในการร่วมทำกิจกรรม	4.2 เทคโนโลยีเสนอสถานการณ์จำลองการเรียนรู้ตามเป้าหมายและปัญหาจากชีวิตจริง
		4.3 เทคโนโลยีได้ตอบกับผู้ใช้อย่างชาญฉลาดสามารถวิเคราะห์และให้คำแนะนำแก่ผู้เรียนได้
5. ความง่ายในการใช้ (Ease of Use)	5.1 มีความช่วยเหลือที่มีประสิทธิภาพ	5.1 ความช่วยเหลือที่สูงกว่าการให้รายการหรือดัชนี มีการให้ขั้นตอนการทำกิจกรรม
	5.2 มีอินเตอร์เฟซที่ง่ายต่อการใช่	5.2 ผู้ใช้เข้าถึงข้อมูลต่างๆ
	5.3 เร็ว	

ตารางที่ 1 (ต่อ)

ตัวบ่งชี้การใช้เทคโนโลยีอย่างมีประสิทธิภาพ		
ตัวแปร	ตัวบ่งชี้	คำอธิบาย
	5.4 มีการฝึกอบรมและการช่วยเหลือเตรียมไว้ให้	ได้ตามขอมาโดยไม่ผ่านขบวนการที่ยุ่งยาก
	5.5 ให้ข้อมูลที่ต้องการได้อย่างเพียงพอและทันเวลาที่ต้องการ	ซับซ้อน 5.3 มีการประมวลผลรวดเร็วและไม่ชะงักเป็นเวลานาน 5.4 การสนับสนุนงานหรือฝึกใช้มืออยู่ตลอดและให้ตามขอได้ตลอด 5.5 มีการเข้าถึงข้อมูลได้ด้วยการสุม การเข้าหลายทาง หลายระดับและประเภทของข้อมูล
6. ความมีประสิทธิภาพในงาน (Functionality)	6.1 มีเครื่องมือหลากหลาย 6.2 มีสื่อให้ใช้ 6.3 สนับสนุนการทำงานระดับออกแบบและช่วยสร้างต่อไป 6.4 มีการสนับสนุนทักษะการออกแบบ	6.1 อำนวยความสะดวกเข้าถึงเครื่องมือช่วยการเรียนรู้และทำกิจกรรมที่ต้องการในยุคศตวรรษที่ 21 ได้ทั้งแบบทั่วไปและเฉพาะด้าน 6.2 ให้โอกาสใช้สื่อทางเทคโนโลยีต่างๆ 6.3 ให้เครื่องมือช่วยในการสร้างเครื่องมืออื่น 6.4 อำนวยความสะดวกในการพัฒนาทักษะด้านการออกแบบและพัฒนาโครงการ

Beau *et al.* ได้เพิ่มแนวคิดจากตารางกรอบการใช้เทคโนโลยีอย่างมีประสิทธิภาพในการเรียนการสอนข้างต้นด้วยประเด็นคำถามที่สามารถนำมาพัฒนาเทคโนโลยีเพื่อใช้ในการเรียนการสอนให้มีประสิทธิภาพและมีความคุ้มค่าสูงขึ้น ดังนี้

1. เทคโนโลยีจะถูกนำไปประยุกต์เข้ากับเป้าหมายใดทางการเรียนบ้าง
2. เป้าหมายทางการเรียนเหล่านั้นนำสถาบันการศึกษา หรือองค์กร ไปสู่การปฏิรูปเปลี่ยนแปลงหรือไม่
3. การจัดโปรแกรมทางเทคโนโลยีจะส่งเสริมการเรียนการสอนในแนวทางเป้าหมายการเรียนเหล่านั้นได้อย่างไรบ้าง
4. แนวการสอนโดยใช้เทคโนโลยีจะช่วยให้การปรับโครงสร้างของสถาบันการศึกษาหรือองค์กรให้เข้ากับแผนปฏิรูปหรือไม่
5. ผู้เรียนบรรลุเป้าหมายทางการเรียนในหลักสูตรที่ใช้เทคโนโลยีหรือไม่
6. สถาบันการศึกษาหรือองค์กรจะสามารถปรับขยายความมีประสิทธิภาพในงานของเทคโนโลยีที่มีอยู่ไปสู่การส่งเสริมกลุ่มผู้เรียนในการเรียนรู้แบบทำทฤษฎีและปฎิบัติจริงได้หรือไม่
7. มีแหล่งทุนหรือผู้ร่วมทุนใดๆ ที่จะช่วยลดค่าใช้จ่ายลงได้หรือไม่
8. สถาบันการศึกษาหรือองค์กรจะวางแผนอย่างต่อเนื่อง เพื่อบรรลุสู่การปฏิรูปและเป้าหมายของการเรียนที่มีประสิทธิภาพขึ้นได้อย่างไร

จากกรอบการใช้เทคโนโลยีอย่างมีประสิทธิภาพในการเรียนการสอนของ J.Beau Fly และคณะ สามารถนำมาเป็นข้อเสนอแนะที่ดีสำหรับครูและทีมงานผู้เชี่ยวชาญที่มีหน้าที่รับผิดชอบในการออกแบบและพัฒนาฐานความรู้ โดยให้ข้อคิดในการประเมินฐานความรู้ว่าควรจะคำนึงถึงหัวข้อใดบ้าง ตั้งแต่ การเข้าถึงสื่อ รูปแบบการใช้งาน รูปแบบการจัดการ การมีส่วนร่วมในการเรียนการสอน ความง่าย และความมีประสิทธิภาพในการใช้ นอกจากนี้แล้ว พิพัฒน์ ดวงคำสวัสดิ์

และคณะ (2550) ยังได้เพิ่มเติมข้อเสนอแนะในการพิจารณาและประเมินวิธีการเขียนข้อความบนเว็บเพจและความเหมาะสมในลักษณะด้านเนื้อหาที่สามารถนำมาสรุปและปรับใช้กับการออกแบบฐานความรู้ ได้ดังนี้คือ

1. ผู้พัฒนาและออกแบบเนื้อหา ควรใช้ภาษาที่อ่านและเข้าใจง่าย
2. เนื้อหาที่ปรากฏอยู่บนเว็บเพจ ต้องมีความถูกต้อง เชื่อถือได้และให้ความรู้ที่เป็นประโยชน์
3. มีรูปแบบการเขียนอย่างเป็นระบบ ชวนอ่านและน่าติดตาม
4. ในแต่ละเทมเพลต (template) ไม่ควรมีเนื้อหาที่ยาวเกินไป
5. การเรียบเรียงเนื้อหา มีความเรียบง่าย ชัดเจน และรัดกุม
6. ความรู้ที่นำเสนอเป็นความคิดใหม่ที่มีเหตุผล และสอดคล้องกับความเป็นจริง
7. การจัดเรียงลำดับของเนื้อหาสาระ เป็นขั้นตอน สืบเนื่องและเชื่อมโยงกัน
8. มีการเสนอที่มาและแหล่งอ้างอิงข้อมูลไว้ชัดเจน และควรเป็นการค้นคว้าจากแหล่งข้อมูลปฐมภูมิ มีการให้ความรู้และความคิดที่เขียนเสนอไปนั้นอย่างกระจ่าง ชัดเจน โดยอาจมีการนำการใช้ภาพ แผนภูมิ แผนผัง กราฟ สถิติ และกรณีตัวอย่าง มีช่วยในการนำเสนอเนื้อหา

พิพัฒน์ ดวงคำสวัสดิ์ และคณะ (2550) ได้สรุปเพิ่มว่าหลักการในการพัฒนาเนื้อหาที่ปรากฏอยู่บนหน้าเว็บไซต์ ต้องประกอบด้วย 6 C อันได้แก่

1. Confident: มีความมั่นใจในข้อเขียน
2. Correct: ข้อเขียนต้องมีความถูกต้อง
3. Clear: ข้อเขียนต้องชัดเจน
4. Concise: ข้อเขียนต้องกระชับ รัดกุม

5. Creative: ข้อเขียนต้องแสดงความคิดสร้างสรรค์

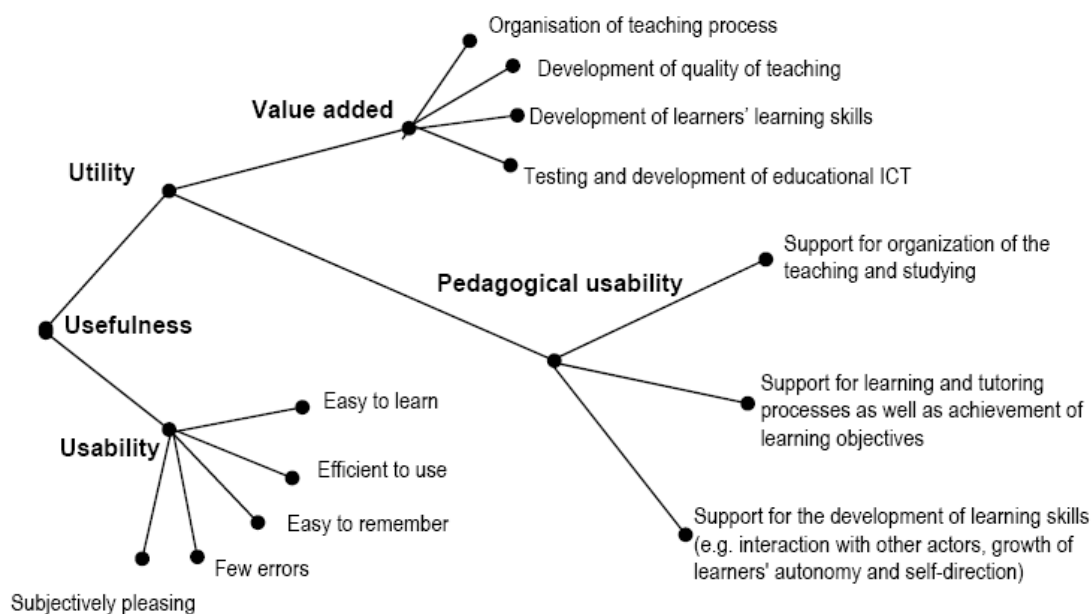
6. Consistent: ข้อเขียนต้องมีความคงเส้น คงวา

Silius and Tervakari (2002) กล่าวว่าจัดการเรียนรู้โดยใช้ฐานความรู้ได้รับการออกแบบและพัฒนาอย่างกว้างขวางในทศวรรษที่ผ่านมาแต่พื้นฐานในการออกแบบคอร์สที่ใช้ฐานความรู้และการฝึกอบรมโดยใช้ฐานความรู้มักได้รับการประเมินจากมุมมองที่แคบและจำกัด ดังนั้น Silius and Tervakari ได้ออกแบบเครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน (evaluation tools) โดยยึดโครงสร้างการประเมินฐานความรู้จากมุมมองที่หลากหลายและกว้างขึ้น เพราะมีรากฐานความเชื่อที่ว่า ผู้ประเมินหนึ่งคนไม่สามารถเป็นผู้เชี่ยวชาญในทุกๆ เรื่องได้

Silius and Tervakari (2002) ได้ดัดแปลงคุณประโยชน์ที่ได้รับจากการนำฐานความรู้มาใช้ในการเรียนการสอนมาจาก Nielsen (1993) ดังปรากฏในภาพ ต่อไปนี้

Usefulness of web-based learning environments

Based on Nielsen (1993), modified by Tervakari & Silius 2002



ภาพที่ 4 โดอะแกรมแสดงคุณประโยชน์ที่ได้รับจากการนำฐานความรู้มาใช้ในการเรียนการสอน

ในภาพที่ 4 ไคอะแกรมแสดงคุณประโยชน์ที่ได้รับจากการนำฐานความรู้มาใช้ในการเรียนการสอนโดยยึดโครงสร้างการประเมินฐานความรู้จากมุมมองที่หลากหลายและกว้างขึ้น (multidisciplinary framework of evaluation) ของ Tervakari and Silius ประกอบด้วยหลักการ 2 หลักการ คือ คุณประโยชน์ (usefulness) รรถประโยชน์ (utility) โดยมีรายละเอียดที่พอสรุปได้ดังนี้

คุณประโยชน์ (usefulness) กล่าวถึง การใช้งาน (usability) ว่าซอฟต์แวร์ทุกชนิดต้องได้มาตรฐานสำหรับการใช้งานทั่วไป เพราะ การใช้งานเป็นส่วนประกอบที่สำคัญของการประเมินฐานความรู้ การใช้งานของ Tervakari and Silius หมายถึงคุณสมบัติดังนี้

1. ต้องง่ายต่อการเรียนรู้ (easy to learn)
2. มีประสิทธิภาพ (efficient to use)
3. ง่ายต่อการจดจำ (easy to remember)
4. มีความผิดพลาดน้อย (few errors)
5. น่าพึงพอใจ (subjectively pleasing)

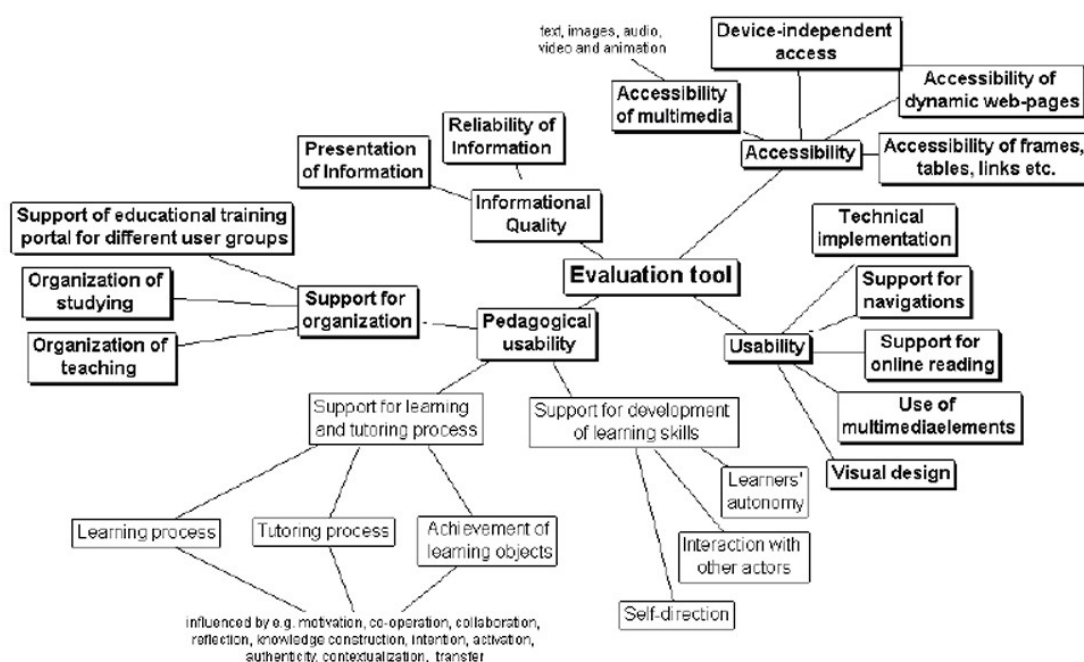
ส่วนรรถประโยชน์ (utility) สามารถแบ่งได้เป็น 2 ประเด็นในการประเมิน คือ การนำศาสตร์การสอนมาใช้ (pedagogical usability) และ การเพิ่มมูลค่า (value added) ในส่วนของการนำศาสตร์การสอนมาใช้ ประกอบด้วย

1. หน่วยงานที่สนับสนุนทางด้านการเรียนการสอนขององค์กร (support for organization)
2. หน่วยงานที่สนับสนุนการเรียนรู้และกระบวนการช่วยสอน (support for learning and tutoring process)
3. หน่วยงานที่สนับสนุนทักษะการเรียนรู้ (support for development of learning skills)

ส่วนการเพิ่มมูลค่าทางด้านรรถประโยชน์ของการนำศาสตร์การสอนมาใช้ ได้แก่ การเพิ่มมูลค่าทางด้านต่างๆ ดังนี้

1. การเพิ่มมูลค่าให้กับกระบวนการการสอน (organization of teaching process)
2. การเพิ่มมูลค่าให้กับการพัฒนาคุณภาพการสอน (development of quality of teaching)
3. การเพิ่มมูลค่าให้กับการพัฒนาทักษะการเรียนรู้ของผู้เรียน (development of learners' learning skills)
4. การเพิ่มมูลค่าให้กับการพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศ และการประเมินผล (testing and development of educational ICT)

ส่วนเครื่องมือที่ใช้ในการประเมินฐานความรู้โดยยึดโครงสร้างการประเมินฐานความรู้ของ Silius and Tervakari ถูกแสดงไว้บนแผนภาพ ดังนี้



ภาพที่ 5 แผนภาพแสดงเครื่องมือที่ใช้ในการประเมินฐานความรู้ (Web-Based Evaluation Tools)

แผนภาพที่ 5 เป็นการแสดงเครื่องมือที่ใช้ในการประเมินฐานความรู้ (Web-Based Evaluation Tools) ของ Silius and Tervakari ซึ่งเป็นเครื่องมือที่สามารถช่วยผู้ออกแบบการประเมิน

ให้รวบรวมประเด็นคำถามที่มีความสำคัญมาใช้ในแบบสอบถามโดยอาศัยกรอบกระบวนการประเมินฐานความรู้เป็นหลัก และเครื่องมือที่ใช้ในการประเมินฐานความรู้สามารถออกแบบให้แสดงผลบนเครือข่ายอินเทอร์เน็ตได้ เพื่อความสะดวกแก่ผู้ประเมินด้วย

เครื่องมือที่ใช้ในการประเมินฐานความรู้ ประกอบด้วย 4 องค์ประกอบใหญ่ ได้แก่

1. การเข้าถึงสื่อ (accessibility)

- 1.1 การเข้าถึงสื่อมัลติมีเดีย (accessibility of multimedia)
- 1.2 การเข้าถึงอุปกรณ์ส่วนบุคคล (device – independent access)
- 1.3 การเข้าถึงหน้าเว็บเพจ (accessibility of dynamic web-page)
- 1.4 การเข้าถึงตารางหน้าเชื่อมโยง (accessibility of frames, table , links etc.)

2. คุณภาพของข้อมูลสารสนเทศ (information quality)

- 2.1 การนำเสนอข้อมูลสารสนเทศ (presentation of information)
- 2.2 ความน่าเชื่อถือของข้อมูลสารสนเทศ (reliability of information)

3. การใช้งาน (usability)

- 3.1 การวางรากฐานทางด้านเทคนิค (technical implementation)
- 3.2 การสนับสนุนการสืบค้น (support for navigations)
- 3.3 การสนับสนุนการอ่านออนไลน์ (support for online reading)
- 3.4 การใช้องค์ประกอบต่างๆ ของสื่อมัลติมีเดีย (use of multimedia elements)
- 3.5 การออกแบบหน้าเว็บเพจ (visual design)

4. การนำศาสตร์การสอนมาใช้ (pedagogical usability)

- 4.1 หน่วยงานที่สนับสนุนทางด้านการเรียนการสอน (support for organization of teaching and studying)

4.2 หน่วยงานที่สนับสนุนการเรียนรู้และกระบวนการช่วยสอน (support for learning and tutoring process)

4.3 หน่วยงานที่สนับสนุนทักษะการเรียนรู้ (support for development of learning skills)

ในการประเมินฐานความรู้ภาษาอังกฤษ สำหรับพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน โดยใช้แนวทางการจัดการเรียนแบบยืดหยุ่น ผู้วิจัยได้นำกรอบการใช้เทคโนโลยีอย่างมีประสิทธิภาพในการเรียนการสอนของ J.Beau Fly และ คนอื่นๆ มาเป็นแนวทางในการพัฒนาแบบประเมินฐานความรู้ภาษาอังกฤษสำหรับพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน รวมถึงการนำมุมมองที่แตกต่างอันมีค่าของ Silius and Tervakari และ เครื่องมือการประเมินโดยยึดโครงสร้างการประเมินฐานความรู้ด้วยมุมมองที่หลากหลายและกว้างขึ้นจากในอดีต โดยคำนึงถึงการเพิ่มมูลค่าให้กับบริษัทการบินไทย มหาชน จำกัด ด้วย นอกจากนี้ผู้วิจัยยังได้นำรายละเอียดในการเขียนและพัฒนาเนื้อหาบนเว็บไซต์ที่ดีจาก พิพัฒน์ ดวงคำสวัสดิ์ และคณะ มาใช้เป็นประเด็นคำถามที่สำคัญในการพัฒนาแบบสอบถามเพื่อประเมินฐานความรู้ภาษาอังกฤษ สำหรับพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน โดยใช้แนวทางการจัดการเรียนแบบยืดหยุ่น โดยผู้วิจัย ได้ สอบถามความคิดเห็นถึงคุณภาพของฐานความรู้ ทั้ง ด้านความเหมาะสมของเนื้อหา และด้านการนำเสนอสื่อมัลติมีเดีย จาก ผู้เรียน ผู้บริหาร และผู้เชี่ยวชาญด้านเทคนิค ให้ได้มุมมองที่กว้างและหลากหลายเพื่อนำผลที่ได้มาพัฒนาฐานความรู้ภาษาอังกฤษนี้ให้มีประสิทธิภาพในการใช้งานสูง มีคุณภาพและมีความเหมาะสมทางด้านเนื้อหา ตรงกับความต้องการของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน มีความสอดคล้องกับนโยบายของฝ่ายบริหาร ตอบรับกับวัตถุประสงค์การเรียนรู้ที่ครูได้คาดหวังว่าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินควรรู้และสามารถนำมาใช้ในการปฏิบัติหน้าที่ได้ นอกจากนั้นแล้วยังต้องถูกต้องตามหลักการออกแบบและพัฒนาฐานความรู้ตามที่ผู้เชี่ยวชาญด้านเทคนิคได้กำหนดไว้ด้วย

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

งานวิจัยในประเทศ

เพชรรัตน์ ศรีนุต (2549) ศึกษาวิจัยเรื่อง การเรียนภาษาอังกฤษทางอินเทอร์เน็ตเพื่อส่งเสริมทักษะการเขียนภาษาอังกฤษ และแรงจูงใจในการเรียนภาษาอังกฤษ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา

ทักษะการเขียนภาษาอังกฤษของนักศึกษาระดับปริญญาตรี ชั้นปีที่ 1 ของมหาวิทยาลัยนอร์ท-เชียงใหม่ โดยการเรียนภาษาอังกฤษ ทางอินเทอร์เน็ต และเพื่อเปรียบเทียบแรงจูงใจในการเรียนภาษาอังกฤษของนักศึกษาก่อนและหลังการเรียนภาษาอังกฤษทางอินเทอร์เน็ต ผู้วิจัยใช้แบบวัดแรงจูงใจในการเรียนภาษาอังกฤษก่อนเรียน แล้วจึงดำเนินการสอนโดยใช้แผนการสอนตามกระบวนการเรียนการสอนทางอินเทอร์เน็ต จำนวน 5 แผน หลังการสอนแต่ละแผนเสร็จผู้วิจัยเก็บคะแนนงานเขียนภาษาอังกฤษจนครบทั้งหมด 5 ชิ้นงาน แล้วจึงวัดแรงจูงใจจากการเรียนโดยใช้แบบวัดชุดเดียวกับก่อนเรียน การวิจัยนี้วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ค่าเฉลี่ย ค่าร้อยละ และ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งผลในการวิจัยพบว่า ทักษะการเขียนภาษาอังกฤษของนักศึกษาก่อนการเรียนภาษาอังกฤษทางอินเทอร์เน็ต มีทักษะการเขียนอยู่ในระดับอ่อน แต่ผ่านเกณฑ์ที่กำหนดไว้ ส่วนผลการเปรียบเทียบแรงจูงใจในการเรียนภาษาอังกฤษของนักศึกษาก่อนและหลังการเรียนการสอนภาษาอังกฤษทางอินเทอร์เน็ตพบว่าผู้เรียนเกิดแรงจูงใจในการเรียนภาษาอังกฤษเพิ่มมากขึ้น

เกริกเกียรติ กัญสุสุทธิ (2549) ศึกษาวิจัยเรื่อง การพัฒนาบทเรียนคอมพิวเตอร์ช่วยสอนบนเครือข่ายอินเทอร์เน็ตหลักสูตรฝึกอบรมระยะสั้น เรื่องการตรวจสอบและควบคุมระบบสารสนเทศ โดยผู้วิจัยได้เปรียบเทียบผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน ก่อนเรียนและหลังเรียน ของผู้เรียนซึ่งเป็นพนักงานตรวจสอบบัญชีที่ได้มาโดยการสุ่มตัวอย่างอย่างง่าย ผลการวิจัยพบว่า บทเรียนคอมพิวเตอร์ช่วยสอนบนเครือข่ายอินเทอร์เน็ต หลักสูตรฝึกอบรมระยะสั้น เรื่องการตรวจสอบและควบคุมระบบสารสนเทศ มีประสิทธิภาพได้ตามเกณฑ์ที่กำหนดไว้ คือ 80.26/84.71 (เกณฑ์กำหนดคือ 80/80) นอกจากนั้นผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนของผู้เรียนสูงขึ้นกว่าก่อนเรียนอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งตรงกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ ผู้วิจัยได้สรุปว่าบทเรียนคอมพิวเตอร์ช่วยสอนบนเครือข่ายอินเทอร์เน็ต หลักสูตรฝึกอบรมระยะสั้น เรื่องการตรวจสอบและควบคุมระบบสารสนเทศ ที่ผู้วิจัยได้สร้างขึ้นมีประสิทธิภาพดี สามารถนำไปใช้ในการอบรมหรือการเรียนได้อย่างเหมาะสม

พนิตนาฏ ชูฤกษ์ (2549) ได้ศึกษาเรื่อง การพัฒนาฐานความรู้ทักษะการอ่านภาษาอังกฤษ เพื่อส่งเสริมการเรียนการสอนด้วยอิเล็กทรอนิกส์ และเพื่อศึกษาผลและรูปแบบการนำฐานความรู้ทักษะการอ่านภาษาอังกฤษไปใช้ในการจัดการเรียนการสอน ผู้วิจัยได้ทำการสุ่มตัวอย่างแบบกลุ่ม โดยกลุ่มตัวอย่างประกอบด้วย อาจารย์และนักศึกษาจากมหาวิทยาลัย 5 แห่ง ผู้วิจัยได้รวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม แบบสำรวจรายการ และคำถามแบบปลายเปิด และได้ผลสรุปในการวิจัยครั้งนี้คือ การนำฐานความรู้ที่ผู้วิจัยได้สร้างขึ้นอันประกอบไปด้วย แหล่งการเรียนรู้ และ แหล่งข้อมูลไปใช้ได้ผลเป็นที่น่าพึงพอใจในระดับดีมาก และอาจารย์ได้นำฐานความรู้ไปใช้ใน

หลากหลายรูปแบบ ได้แก่ ใช้เป็นแหล่งข้อมูลสำหรับนักศึกษา ใช้เป็นสื่อประกอบการสอน ใช้เป็นแหล่งความรู้ของครูผู้สอนในการศึกษาค้นคว้าพัฒนาการสอนและพัฒนาตนเองต่อไป

นอกเหนือจากการวิจัยข้างต้นยังมีงานวิจัยอีกหลายเรื่องเช่นของ พรทิพย์ พรหมโชติ (2548) ซึ่งได้ศึกษาวิจัยเรื่อง บทเรียนบนเครือข่ายอินเทอร์เน็ต วิชาอินเทอร์เน็ตเพื่อการศึกษา สมพร หมานมา (2549) ซึ่งได้ศึกษาวิจัยเรื่อง การพัฒนาบทเรียนคอมพิวเตอร์ช่วยสอนบนเครือข่ายอินเทอร์เน็ต วิชาห้องสมุดกับการรู้สารสนเทศ หลักสูตรปริญญาบัตรวิชาชีพชั้นสูง สำนักงานคณะกรรมการอาชีวศึกษา หรือ สานิตริ อารีย์ (2550) ซึ่งได้ศึกษาวิจัยเรื่อง การพัฒนาบทเรียนช่วยสอน เรื่องพันธุกรรม ผู้วิจัยแต่ละท่าน ต่างก็ใช้แนวทางในการดำเนินการวิจัยในทิศทางเดียวกัน คือ ผู้วิจัยจะเปรียบเทียบผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน ก่อนเรียนและหลังเรียน ของผู้เรียนหลังจากที่ได้ใช้บทเรียนบนเครือข่ายอินเทอร์เน็ตที่ผู้วิจัยได้สร้างขึ้น ผลของงานวิจัยทุกเรื่องพบว่า มีความคล้ายกัน กล่าวคือ บทเรียนบนเครือข่ายอินเทอร์เน็ตที่ผู้วิจัยได้สร้างขึ้นมีประสิทธิภาพได้ตามเกณฑ์ที่กำหนดไว้ และผู้เรียนมีผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนสูงขึ้นกว่าก่อนเรียน

ผู้วิจัยมีความเห็นว่าผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน ก่อนเรียนและหลังเรียนของผู้เรียนด้วยบทเรียนบนเครือข่ายอินเทอร์เน็ตที่พัฒนาขึ้นเอง โดยผู้วิจัยแต่ละคนหรือการพัฒนาฐานความรู้เพื่อใช้ในการจัดการเรียนการสอน ล้วนมีคุณภาพและมีความเหมาะสมตามความต้องการของผู้เรียนของตนและด้วยลักษณะและรูปแบบของสื่อมัลติมีเดียที่ปรากฏอยู่บนเครือข่ายอินเทอร์เน็ตสามารถสร้างและดึงดูดความสนใจผู้เรียนได้ ด้วยการวางหน้าเว็บเพจให้น่าสนใจ มีภาพประกอบภาพเคลื่อนไหว ตามความเหมาะสมของเนื้อหา ผู้เรียนยังสามารถ ทบทวนบทเรียนที่ได้เรียนแล้วได้ตลอดเวลา ผู้เรียนสามารถเรียนได้ทุกที่ ทุกเวลา และสามารถควบคุมอัตราความเร็วในการเรียนบทเรียนของผู้เรียนตามความสามารถในการเรียนรู้ของแต่ละบุคคล ทำให้ผู้เรียนไม่เกิดความเครียด ความท้อแท้ และเบื่อหน่ายในการเรียนรู้ นอกจากนี้แล้ว จากงานวิจัยการพัฒนาฐานความรู้เพื่อใช้ในการจัดการเรียนการสอน ยังพบว่า ประโยชน์ของการพัฒนาฐานความรู้ จะเป็นแหล่งเรียนรู้และ เป็นสื่อการเรียนการสอนที่ดีสำหรับครูผู้สอนที่จะต้องพัฒนาตนเองไปพร้อมกับผู้เรียนของตน

งานวิจัยต่างประเทศ

Khan (1997) ได้กล่าวไว้ว่าในการออกแบบเว็บเพจที่ดีมีความสำคัญต่อการเรียนการสอนเป็นอย่างมาก ดังนั้นจึงควรทำความเข้าใจถึงคุณลักษณะ 2 ประการของโปรแกรมการเรียนการสอนผ่านเว็บไซต์ ซึ่งประการแรกคือ คุณลักษณะหลัก (key feature) เป็นคุณลักษณะพื้นฐานของโปรแกรมการเรียนการสอนผ่านเว็บไซต์ทุกโปรแกรม ตัวอย่างเช่น การสนับสนุนให้ผู้เรียนมีปฏิสัมพันธ์กับบทเรียน ผู้สอน หรือผู้เรียนคนอื่นๆ การนำเสนอบทเรียนของสื่อมัลติมีเดีย การนำเสนอบทเรียนระบบเปิด (open system) กล่าวคือระบบอนุญาตให้ผู้เรียนสามารถเชื่อมโยงเข้าสู่เว็บไซต์อื่นๆ ที่เกี่ยวข้องได้ ผู้เรียนสามารถสืบค้นข้อมูลบนเครือข่ายอินเทอร์เน็ต (online search) ได้ ผู้เรียนสามารถเข้าสู่โปรแกรมการเรียนการสอนผ่านเว็บไซต์จากที่ใดก็ได้ทั่วโลก รวมถึงสามารถควบคุมการเรียนของตนเองได้ และประการที่สองก็คือคุณลักษณะเพิ่มเติม (additional features) เป็นคุณลักษณะประกอบเพิ่มเติม ซึ่งขึ้นอยู่กับคุณภาพ และความยากง่ายของการออกแบบเพื่อนำมาใช้งาน และการนำมาประกอบกับคุณลักษณะหลักของโปรแกรมการเรียนการสอนผ่านเว็บไซต์ ดังตัวอย่างเช่น การใช้งานของโปรแกรมทำได้ง่าย มีระบบป้องกันการลักลอบขโมยข้อมูล รวมทั้งระบบให้ความช่วยเหลือที่ง่ายต่อการปรับปรุงแก้ไข เป็นต้น

Shih *et al.* (1998) ได้ศึกษาเกี่ยวกับความสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติของผู้เรียน แรงจูงใจ กลยุทธ์และรูปแบบในการเรียนรู้ ที่มีต่อผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนการสอนผ่านเว็บไซต์ในลักษณะการศึกษาทางไกล ผลการวิจัยพบว่าไม่มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญระหว่างผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนกับปัจจัยอื่นๆ แต่จากการสังเกตพบว่าผู้เรียนจะสนุกกับการเรียนการสอนผ่านเว็บไซต์ ผู้เรียนจะสนใจในผลการเรียนมากกว่าการมีปฏิสัมพันธ์ในชั้นเรียนกับครูผู้สอนผ่านอีเมล นอกจากนี้ผู้วิจัยยังเสนอแนะว่าครูผู้สอนควรมีกิจกรรมทางการเรียนการสอนร่วมกับผู้เรียนเพื่อช่วยให้ควบคุมผู้เรียนได้ดียิ่งขึ้น

Peter (2000) คณะบดีการบริหารการจัดการและธุรกิจ ของสถาบันเทคโนโลยีแห่งเมืองแคนเบอร์รา ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของสถาบันการศึกษา TAFE ประเทศออสเตรเลียได้นำเสนอผลงานทางวิชาการเกี่ยวกับการจัดการเรียนแบบยืดหยุ่นที่สถาบันการศึกษาได้นำมาใช้ในระยะเวลา 5 ปีที่ผ่านมา โดยเนื้อหาของบทความได้สำรวจวิเคราะห์ทัศนคติของการเป็นผู้นำ และบทเรียนที่ได้รับจากการบริหารจัดการ การเรียนแบบยืดหยุ่น ที่ทางสถาบันได้จัดขึ้นให้ที่ศูนย์การจัด การเรียนแบบยืดหยุ่น และทางอินเทอร์เน็ตให้กับผู้เรียนของตน ปีเตอร์ พบว่าขั้นตอนแรกในการก่อตั้งโปรแกรม

การเรียนรู้แบบยืดหยุ่นที่จะประสบความสำเร็จได้นั้น สิ่งที่สำคัญที่สุดคือการเล็งเห็นความสำคัญในการจัดการเรียนแบบยืดหยุ่นของแต่ละโมดูลหรือวิชา โดยเหตุผลที่นำมาใช้ส่วนใหญ่ได้แก่ โปรแกรมการจัดการเรียนแบบยืดหยุ่นช่วยผู้เรียนให้สามารถจัดการเรียน ตามความรู้ความสามารถของตนในเวลาและสถานที่ที่ตนสะดวก นอกจากนั้นแล้วในการจัดการเรียนแบบยืดหยุ่นผู้นำการจัดการเรียนแบบยืดหยุ่นต้องคอยสร้างความเข้าใจและให้ความรู้แก่บุคลากรว่า การจัดการเรียนแบบยืดหยุ่นนั้น ไม่ได้มีเพียงวิธีใดวิธีหนึ่ง แต่การจัดการเรียนแบบยืดหยุ่นจะแตกต่างกันตามธรรมชาติของผู้เรียน ทักษะของผู้สอน และธรรมชาติของสื่อวัสดุการเรียนการสอน และปีเตอร์ยังได้เน้นถึงวัฒนธรรมในการให้ความร่วมมือ การช่วยกันผลักดันวิสัยทัศน์ที่มีร่วมกัน การสนับสนุน กระตุ้น และท้าทายบุคลากร และการที่ผู้นำการจัดการเรียนแบบยืดหยุ่นควรอุทิศตนให้กับความสำเร็จของโปรแกรมเป็นสำคัญ

Mathew (2000) ได้ทำการวิจัยเรื่องการสร้างและการพัฒนาการเรียนการสอนโดยใช้ฐานข้อมูล ที่มีการสร้างสภาพแวดล้อมเพื่อการเรียนรู้ด้วยตนเอง จากการศึกษาในครั้งนี้เพื่อนำผลไปใช้ในการสอนแบบบรรยาย มีผู้เรียนเข้าร่วมทั้งสิ้น 167 คน เป็นผู้เรียนเกรด 7 แบบการเรียนการสอนโดยใช้ฐานข้อมูลที่สร้างขึ้นจะใช้เป็นส่วนเสริมในการเรียนการสอนที่จัดตามหลักสูตร information processing strand of the Alberta career and technology studies program. โดยมุ่งศึกษาเปรียบเทียบว่าแบบการเรียนการสอนโดยใช้ฐานข้อมูลมีส่วนช่วยให้เกิดการเปลี่ยนแปลงอย่างไร ระหว่างที่ให้ครูเป็นศูนย์กลาง กับผู้เรียนเป็นศูนย์กลางการเรียนรู้จากบทความต่างๆ และผลตอบสนองที่ได้จากผู้เรียนแสดงให้เห็นว่าเว็บไซต์นั้นมีความเหมาะสมกับผู้เรียน เป็นเหมือนแหล่งข้อมูลอันดับสามที่ผู้เรียนใช้ในการปฏิสัมพันธ์กับวิทยาลัย ช่วยลดเวลาในการจัดการ และงานสอนที่ต้องสอนแบบซ้ำๆ ทำให้ครูมีเวลาเพิ่มมากขึ้น ทำให้สามารถแบ่งผู้เรียนเพื่อสอนแบบตัวต่อตัว หรือเป็นกลุ่มย่อยได้ ซึ่งวิธีการนี้จะกลายเป็นรูปแบบพื้นฐานของการศึกษาต่อไป

โครงการความร่วมมือ เอล ปาโซ เพื่อบูรณาการเทคโนโลยีการศึกษา (El Paso Partnership for Technology Integration) (North Central Regional Educational Laboratory [NCREL], 2006) เป็นชุมชนแห่งการเรียนรู้ที่มีการร่วมมือกันระหว่างโรงเรียนภายในท้องถิ่นและตำบลจำนวน 12 แห่ง ศูนย์การศึกษาจำนวน 19 แห่ง และมหาวิทยาลัยเอล ปาโซ ซึ่งโครงการนี้ได้รับรางวัล Technology Innovation Challenge Grant 1998 จากกระทรวงศึกษาธิการของสหรัฐอเมริกา ได้ทำงานวิจัยกรณีการศึกษาเรื่อง การนำเทคโนโลยีมาสนับสนุนการเรียนการสอนสำหรับผู้เรียนที่มีข้อจำกัดในการใช้ภาษาอังกฤษ (LEP: limited English proficient students) ซึ่งได้ข้อสรุปเป็นตาราง

การนำเทคโนโลยีมาใช้เพื่อให้เกิดประสิทธิผลในทาง ปฏิบัติจริงโดยการจัดสภาพแวดล้อมในการเรียนรู้แบบร่วมมือ ที่น่าสนใจดังนี้คือ

ตารางที่ 2 การนำเทคโนโลยีมาใช้เพื่อให้เกิดประสิทธิผลในทางปฏิบัติจริง โดยการจัดสภาพแวดล้อมในการเรียนรู้แบบร่วมมือ

ความเชื่อและเป้าหมายในการเรียนรู้โดยการนำเทคโนโลยีมาใช้โดยทั่วไป	การนำเทคโนโลยีมาใช้อย่างมีประสิทธิภาพในทางปฏิบัติจริง
- ผู้เรียนทุกคนต้องได้เรียนรู้ - ห้องเรียนที่มีการจัดการเรียนการสอนโดยเน้นให้ผู้เรียนเป็นศูนย์กลางเป็นองค์ประกอบพื้นฐานที่สำคัญของโรงเรียนที่มีคุณภาพ - การนำเทคโนโลยีมาใช้ให้เกิดประสิทธิผลจริงในทางปฏิบัติ จำเป็นต้องมีการเปลี่ยนแปลงกลวิธีในการสอนด้วย - เทคโนโลยีเอื้อให้เกิดโอกาสความสำเร็จทางการศึกษา - ผู้เรียนมีความรับผิดชอบต่อการเรียนรู้ของตนเมื่อได้อยู่ในสภาพการเรียนรู้ที่ประกอบด้วยอุปกรณ์การเรียนและภาระงานที่มีความสมจริงซึ่งผู้เรียนสามารถเชื่อมโยงกิจกรรมเหล่านั้นกับชีวิตจริงได้ - สร้างประสบการณ์การเรียนรู้ให้กับผู้เรียนโดยการนำเทคโนโลยีมาสนับสนุนให้ผู้เรียนได้มีโอกาสได้ใช้และเรียนรู้ภาษาอังกฤษกับผู้เรียนที่เป็นเจ้าของภาษา	- เทคโนโลยีเป็นเครื่องมือที่ให้ข้อมูลแหล่งการเรียนรู้อย่างไม่มีวันสิ้นสุดแก่ทั้งผู้เรียนและผู้สอน - เทคโนโลยีเป็นเครื่องมือสู่หนทางแห่งความร่วมมือเพื่อพัฒนาทักษะการคิดขั้นสูง (higher order thinking skills) - เทคโนโลยีเป็นเครื่องมือที่ให้แหล่งการเรียนรู้ใหม่แก่ผู้เรียนเช่น ในกิจกรรม ทักษะศึกษาเหมือนจริง (virtual field trip) การจำลองสถานการณ์ออนไลน์ (simulation on line) และ การมีปฏิสัมพันธ์กับผู้เชี่ยวชาญเฉพาะอาชีพ - การประเมินผลการเรียนรู้สามารถเกิดขึ้นได้ตลอดทาง ครูสามารถประเมินความสามารถของผู้เรียนและสามารถเรียกใช้ผลจากการประเมินนั้นได้เสมอ - เทคโนโลยีเอื้อให้ผู้เรียนที่มีข้อจำกัดในการใช้ภาษาอังกฤษ ได้ศึกษาค้นคว้าและแลกเปลี่ยนความคิดเห็นกับผู้เรียนอื่นทั่วโลก

ตารางที่ 2 (ต่อ)

ความเชื่อและเป้าหมายในการเรียนรู้โดยการนำเทคโนโลยีมาใช้โดยทั่วไป	การนำเทคโนโลยีมาใช้อย่างมีประสิทธิภาพในทางปฏิบัติจริง
	- เทคโนโลยีเอื้อให้ผู้เรียนพูดในที่สาธารณะผ่านการนำเสนอด้วยสื่อมัลติมีเดีย - เทคโนโลยีเอื้อให้ผู้เรียนได้ทำงานร่วมกันและสร้างสมประสบการณ์ทางภาษาที่เหมือนในชีวิตจริง - เทคโนโลยีเอื้อให้ผู้เรียนเห็นภาพโมทัศน์เพื่อเชื่อมโยงให้เกิดการเรียนรู้ที่ชัดเจนขึ้นเทคโนโลยีเอื้อให้ผู้เรียนได้มีแหล่งข้อมูลเพื่อการเรียนรู้วัฒนธรรมใหม่ๆ

จากการศึกษาค้นคว้าเอกสารในเบื้องต้นทั้งจากภายในประเทศ และต่างประเทศ ผู้วิจัยยังไม่พบเอกสารที่เกี่ยวข้องโดยตรงกับ การพัฒนาฐานความรู้ภาษาอังกฤษ สำหรับพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน โดยใช้แนวทางการจัดการเรียนแบบยืดหยุ่น แต่ได้ข้อคิดมากมายจากงานวิจัยที่ได้ศึกษา ซึ่งต่างสนับสนุนการจัดการเรียนการสอนที่ใช้สื่อมัลติมีเดียออนไลน์ การจัดการเรียนการสอนด้วยการพัฒนาบทเรียนและการพัฒนาฐานความรู้ขึ้นบนเครือข่ายอินเทอร์เน็ต เพื่อเพิ่มผลสัมฤทธิ์ในการเรียนของผู้เรียน และโดยลักษณะธรรมชาติของการจัดการเรียนการสอนด้วยเทคโนโลยีสารสนเทศและสื่ออิเล็กทรอนิกส์ นี้ ยังสามารถเอื้อต่อการเรียนรู้และความต้องการของผู้เรียนที่มีความหลากหลาย ผู้เรียนสามารถวางแผนการเรียนรู้ ตามที่ตนต้องการ ทราบความก้าวหน้าและสามารถปรึกษาผลในการเรียน กับครูผู้สอนนอกเวลาชั้นเรียนได้ ประกอบกับเมื่อนำแนวทางการจัดการเรียนแบบยืดหยุ่นมาใช้ในการพัฒนาฐานความรู้ ผู้เรียน และครูผู้สอนจะสามารถลดอุปสรรคทางด้านการเรียนการสอนที่เคยมีมาในการเรียนการสอนในอดีต ผู้เรียนสามารถเพิ่มขีดความสามารถในการเรียนรู้และในขณะเดียวกันสามารถนำศักยภาพในการเรียนรู้ของตนมาใช้ได้อย่างเต็มที่ และการสร้างฐานความรู้ โดยใช้แนวทางการจัดการเรียนแบบยืดหยุ่นเปิดโอกาสให้มีการเรียนรู้จากแหล่งข้อมูลที่ถูกต้อง และเปิดโลกทัศน์ของการศึกษาที่กว้างขึ้น

ให้กับทั้งผู้เรียนและครูผู้สอน ให้สามารถเป็นผู้เรียนที่รู้จริง และผู้เรียนรู้อย่างยั่งยืนตลอดไป Gilding and Gabb (2006) ได้กล่าวทิ้งท้ายไว้ว่า ในการนำแนวทางการจัดการเรียนแบบยืดหยุ่นมาใช้จะประสบผลสำเร็จสามารถสังเกตได้จาก การที่ผู้เรียนสามารถแสดงให้เห็นว่าเขามีพัฒนาการในการเรียนรู้ที่ดีขึ้น และจากครูผู้สอนที่สามารถลดภาระในการทำงานลงได้จริง

บทที่ 3

วิธีการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยแบบการวิจัยเชิงสถาบัน เนื่องจากข้อค้นพบจะนำไปสู่การออกแบบ วางแผน การจัดการเรียนการสอนในสถาบันภาษาและวัฒนธรรม ของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) การดำเนินการวิจัยแบ่งออกเป็น 4 ขั้นตอน โดยแสดงเป็นตารางวิธีการดำเนินการวิจัย ดังนี้

1. ขั้นเตรียมการพัฒนาศักยภาพความรู้ภาษาอังกฤษ

การศึกษาความต้องการในการใช้ภาษาอังกฤษสำหรับพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน โดยใช้แนวทางการจัดการเรียนแบบยึดหยุ่นจากมุมมองของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน มุมมองของครูผู้สอน และมุมมองของผู้บริหาร

2. ขั้นการออกแบบและพัฒนาศักยภาพความรู้ภาษาอังกฤษ

2.1 ศึกษาข้อมูลพื้นฐานของบริษัท และสถาบันภาษาเพื่อออกแบบทำฐานความรู้

2.2 การจัดทำฐานความรู้ภาษาอังกฤษ

2.3 การประเมินฐานความรู้ภาษาอังกฤษก่อนนำไปใช้จริง

3. ขั้นนำฐานความรู้ภาษาอังกฤษไปใช้

4. ขั้นประเมินผลการพัฒนาศักยภาพความรู้ภาษาอังกฤษ

ตารางที่ 3 วิธีการดำเนินการวิจัย

ลำดับที่	ขั้นตอน	วิธีการ	เครื่องมือ	บุคคลที่เกี่ยวข้อง	การวิเคราะห์/ นำเสนอข้อมูล
1	ขั้นเตรียมการพัฒนา ฐานความรู้ภาษาอังกฤษ การศึกษาความต้องการในการ ใช้ภาษาอังกฤษโดยใช้แนว ทางการจัดการเรียนแบบ ยืดหยุ่น	- สำรวจความต้องการโดยใช้ แบบสอบถาม - จดบันทึกผลจากการสังเกต และการสัมภาษณ์	- แบบสอบถาม (Open-ended questionnaires) - แบบสัมภาษณ์ (Semi-Structured Interview)	- พนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน - ครูผู้สอน พนักงานต้อนรับบน เครื่องบิน - ผู้บริหาร	- ประมวลผล แบบสอบถาม โดยสรุปเป็นตาราง - สรุปแบบสัมภาษณ์เป็น เชิงพรรณนา
2	ขั้นการออกแบบและพัฒนา ฐานความรู้ภาษาอังกฤษ 2.1 ศึกษาข้อมูลพื้นฐานของ บริษัท และสถาบันภาษาและ วัฒนธรรม เพื่อวางแผนการทำ ฐานความรู้ 2.2 การจัดทำฐานความรู้ ภาษาอังกฤษ	- การตรวจเอกสาร สังเกต สันทนา สัมภาษณ์ การประชุม - การประชุม ระดม ความคิดเห็น	- ฐานข้อมูลจากขั้นตอน การวิจัยที่ 1 และ 2 - แบบบันทึก เครื่อง บันทึกเสียง	- ผู้วิจัย ผู้บริหาร ครูผู้สอน ในบริษัท และสถาบันภาษา และวัฒนธรรม - ผู้วิจัย ครูผู้สอน และ ผู้เชี่ยวชาญด้านเทคนิค	- ประมวลผลเชิงพรรณนา - สรุปประมวลความ คิดเห็น แสดงผลโดยใช้ ตาราง - ประมวลผลเชิงพรรณนา

ตารางที่ 3 (ต่อ)

ลำดับที่	ขั้นตอน	วิธีการ	เครื่องมือ	บุคคลที่เกี่ยวข้อง	การวิเคราะห์/ นำเสนอข้อมูล
	2.3 การประเมินฐานความรู้ภาษาอังกฤษก่อนนำไปใช้จริง	- การประเมินความเหมาะสมของฐานความรู้ภาษาอังกฤษ	- แบบประเมินความเหมาะสมของฐานความรู้ภาษาอังกฤษ	- ผู้เชี่ยวชาญ ด้านการพัฒนาหลักสูตรและการสอนและผู้เชี่ยวชาญด้านเทคนิค	- ประมวลผลเชิงพรรณนา
3	ขั้นนำฐานความรู้ภาษาอังกฤษไปใช้ (โดยใช้ระยะเวลาในการทดลอง 6 เดือน)	- นำฐานความรู้ภาษาอังกฤษ ที่ออกแบบและพัฒนาไปทดลองใช้	- ฐานความรู้ภาษาอังกฤษ	- ผู้วิจัย ครูผู้สอน ผู้เชี่ยวชาญด้านเทคนิค และพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน	- ประมวลผลเชิงพรรณนา
4	ขั้นประเมินผลการพัฒนาฐานความรู้ภาษาอังกฤษ	- ประเมินติดตามผลการใช้ฐานความรู้ภาษาอังกฤษ	- แบบสอบถาม ความคิดเห็นของพนักงาน ผู้เชี่ยวชาญด้านเทคนิค ครูผู้สอน และผู้บริหารในสถาบันภาษาและวัฒนธรรม	- ผู้วิจัย พนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ผู้เชี่ยวชาญด้านเทคนิค ครูผู้สอน ผู้บริหารในสถาบัน	- ประมวลผลความคิดเห็นเป็นเชิงพรรณนา

ขั้นเตรียมการพัฒนารฐานความรู้ภาษาอังกฤษ

ในขั้นตอนนี้ได้แบ่งงานออกเป็น 3 หัวข้อ ดังนี้

1. การสำรวจความคิดเห็นในการใช้ภาษาอังกฤษของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินของบริษัทการบินไทยจำกัด (มหาชน) โดยใช้แนวทางการจัดการเรียนแบบยึดหยุ่นจากมุมมองของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน
2. การสำรวจความคิดเห็นในการใช้ภาษาอังกฤษของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินของบริษัทการบินไทยจำกัด (มหาชน) โดยใช้แนวทางการจัดการเรียนแบบยึดหยุ่นจากมุมมองของครูผู้สอนพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน
3. การสำรวจความคิดเห็นในการใช้ภาษาอังกฤษของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินของบริษัทการบินไทยจำกัด (มหาชน) โดยใช้แนวทางการจัดการเรียนแบบยึดหยุ่นจากมุมมองของผู้บริหารและบุคลากรที่เกี่ยวข้อง

ผู้วิจัยทำการศึกษาความต้องการในการใช้ภาษาอังกฤษ โดยใช้แบบสอบถาม (open-ended questionnaires) และการสัมภาษณ์ (semi-structured interview) จากนั้นจึงประมวลผลแบบสอบถามและสรุปผลที่ได้เป็นตาราง และสรุปแบบสัมภาษณ์ในเชิงพรรณนาเพื่อใช้เป็นข้อมูลในการพัฒนารฐานความรู้ภาษาอังกฤษต่อไป

ขั้นการออกแบบและพัฒนารฐานความรู้ภาษาอังกฤษ

ในขั้นตอนนี้ได้แบ่งงานออกเป็น 3 หัวข้อ ดังนี้

1. ศึกษาข้อมูลพื้นฐานของบริษัท และสถาบันภาษาเพื่อวางแผนการจัดทำฐานความรู้ภาษาอังกฤษ

ผู้วิจัยทำการศึกษาข้อมูลพื้นฐานของบริษัท และสถาบันภาษาและวัฒนธรรม เพื่อวางแผนการจัดทำฐานความรู้ภาษาอังกฤษ จากการสนทนา สัมภาษณ์ และประชุมกับผู้บริหาร

ครูผู้สอน รวมถึงบุคลากรที่เกี่ยวข้องในบริษัทและสถาบันภาษาและวัฒนธรรม โดยนำฐานข้อมูลความต้องการในการใช้ภาษาอังกฤษ และประมวลผลเชิงพรรณนา

2. การจัดทำฐานความรู้ภาษาอังกฤษ

ผู้วิจัยและครูผู้สอนทำการประชุมเพื่อระดมความคิด โดยใช้ข้อมูลความต้องการในการใช้ภาษาอังกฤษ ข้อมูลของบริษัทและสถาบันภาษาและวัฒนธรรม เพื่อให้ได้ความคิดเห็นที่หลากหลาย โดยสรุปวิเคราะห์และแบ่งการนำเสนอออกเป็นตารางสรุปผล 4 ขั้นตอน ดังนี้

2.1 ตารางสรุปความคิดเห็นในการใช้ภาษาอังกฤษของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ทั้ง 4 ทักษะกับประเด็นศึกษาเพื่อพัฒนาฐานความรู้ภาษาอังกฤษ

2.2 ตารางสรุปความพร้อมและความยืดหยุ่นของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน กับประเด็นศึกษาเพื่อพัฒนาฐานความรู้ภาษาอังกฤษ

2.3 ตารางสรุปประเด็นแถบรายการเนื้อหาที่ควรปรากฏอยู่บนฐานความรู้ภาษาอังกฤษของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินบนเว็บไซต์

2.4 ตารางสรุปแถบรายการในฐานความรู้ภาษาอังกฤษของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินโดยยึดการจัดแนวทางการเรียนรู้แบบยืดหยุ่นบนเว็บไซต์

3. การประเมินฐานความรู้ภาษาอังกฤษก่อนนำไปใช้จริง

ผู้วิจัยทำการประเมินฐานความรู้ภาษาอังกฤษที่ได้โดยใช้แบบประเมินความเหมาะสม สอดถามกับผู้เชี่ยวชาญด้านการพัฒนาหลักสูตรและการสอน และประมวลผลที่ได้เชิงพรรณนา

ขั้นนำฐานความรู้ภาษาอังกฤษไปใช้

หลังจากที่ผู้วิจัยพัฒนาออกแบบฐานความรู้ภาษาอังกฤษ www.tg-elearning.com เสร็จแล้ว และผ่านความเห็นชอบของคณะกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ ผู้วิจัยนำฐานความรู้ภาษาอังกฤษ

www.tg-elearning.com ไปทดลองใช้ตั้งแต่ วันที่ 15 กรกฎาคม 2550 จนถึง 15 ธันวาคม 2550 รวมเป็นระยะเวลา 6 เดือน

ผู้วิจัยทำการประชาสัมพันธ์ถึงการเปิดใช้งานของฐานความรู้ภาษาอังกฤษ www.tg-elearning.com อย่างเป็นทางการและ อย่างไม่เป็นทางการ ดังนี้

1. ผู้วิจัยส่งแบบสอบถามผ่านผู้จดหมายของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินทุกท่าน (อย่างเป็นทางการ)
2. ผู้วิจัยทำการประชาสัมพันธ์ในชั้นเรียนที่มีการเรียนการสอน ของสถาบันภาษาและวัฒนธรรม (อย่างเป็นทางการ)
3. ผู้วิจัยทำการประชาสัมพันธ์นอกชั้นเรียน (อย่างไม่เป็นทางการ) ขณะที่ปฏิบัติเที่ยวบินเป็นพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน

ขั้นประเมินผลการพัฒนาฐานความรู้ภาษาอังกฤษ

ผู้วิจัยแบ่งการประเมินผลการใช้ฐานความรู้ภาษาอังกฤษออกเป็น 4 ขั้นตอน ดังนี้คือ

1. การสำรวจความคิดเห็นการประเมินผลการพัฒนาฐานความรู้ภาษาอังกฤษของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินของบริษัทการบินไทยจำกัด (มหาชน) โดยใช้แนวการจัดการเรียนแบบยึดหยุ่นทางด้านข้อมูลทั่วไป
2. การสำรวจความคิดเห็นการประเมินผลการพัฒนาฐานความรู้ภาษาอังกฤษของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินของบริษัทการบินไทยจำกัด (มหาชน) โดยใช้แนวการจัดการเรียนแบบยึดหยุ่นทางด้านเนื้อหาของฐานความรู้ภาษาอังกฤษ บนเว็บไซต์ www.tg-elearning.com
3. การสำรวจความคิดเห็นการประเมินผลการพัฒนาฐานความรู้ภาษาอังกฤษของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินของบริษัทการบินไทยจำกัด (มหาชน) โดยใช้แนวการจัดการเรียนแบบยึดหยุ่นทางการออกแบบฐานความรู้ภาษาอังกฤษ บนเว็บไซต์ www.tg-elearning.com

4. ข้อมูลเสนอแนะเพื่อการพัฒนาฐานความรู้ภาษาอังกฤษให้มีความยืดหยุ่นและเหมาะสมกับการเรียนรู้ภาษาอังกฤษของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินจากผู้ที่เข้ามาใช้ฐานความรู้ภาษาอังกฤษบนเว็บไซต์ www.tg-elearning.com

ผู้วิจัยทำการติดตามประเมินผลการใช้ฐานความรู้ภาษาอังกฤษโดยใช้แนวทางการจัดการเรียนแบบยืดหยุ่น โดยใช้แบบสอบถาม และสัมภาษณ์ความคิดเห็นของพนักงาน ครูผู้สอน ผู้เชี่ยวชาญด้านเทคนิค และผู้บริหารในสถาบันภาษา เพื่อประมวลความคิดเห็นโดยสรุปเป็นตาราง และ บรรยายเชิงพรรณนา

บทที่ 4

ผลการวิจัยและข้อวิจารณ์

ผลการวิจัยและข้อวิจารณ์ในการออกแบบและพัฒนาฐานความรู้ภาษาอังกฤษสำหรับพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินโดยใช้แนวทางการจัดการเรียนแบบยืดหยุ่น ผู้วิจัยแบ่งผลการนำเสนอออกเป็นขั้นตอน ดังนี้

1. ผลการวิจัยและข้อวิจารณ์ ขั้นเตรียมการพัฒนาฐานความรู้ภาษาอังกฤษ
2. ผลการวิจัยและข้อวิจารณ์ ขั้นการออกแบบและพัฒนาฐานความรู้ภาษาอังกฤษ
3. ผลการวิจัยและข้อวิจารณ์ ขั้นทดลองนำฐานความรู้ภาษาอังกฤษไปใช้
4. ผลการวิจัยและข้อวิจารณ์ ขั้นประเมินผลการพัฒนาฐานความรู้ภาษาอังกฤษ

ผลการวิจัย และข้อวิจารณ์ขั้นเตรียมการพัฒนาฐานความรู้ภาษาอังกฤษ

ผลการวิจัยและข้อวิจารณ์ ในส่วนของการเตรียมการพัฒนาฐานความรู้ภาษาอังกฤษสำหรับพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินโดยใช้แนวทางการจัดการเรียนแบบยืดหยุ่น แบ่งการนำเสนอออกเป็น 3 ส่วนดังนี้คือ

1. ผลการสำรวจความคิดเห็นในการใช้ภาษาอังกฤษของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินของบริษัทการบินไทยจำกัด (มหาชน) โดยใช้แนวทางการจัดการเรียนแบบยืดหยุ่นจากมุมมองของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน
2. ผลการสำรวจความคิดเห็นในการใช้ภาษาอังกฤษของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินของบริษัทการบินไทยจำกัด (มหาชน) โดยใช้แนวทางการจัดการเรียนแบบยืดหยุ่นจากมุมมองของครูผู้สอนพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน
3. ผลการสำรวจความคิดเห็นในการใช้ภาษาอังกฤษของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินของบริษัทการบินไทยจำกัด (มหาชน) โดยใช้แนวทางการจัดการเรียนแบบยืดหยุ่นจากมุมมองของผู้บริหารและบุคลากรที่เกี่ยวข้อง

ผลการวิจัยการสำรวจความคิดเห็นในการใช้ภาษาอังกฤษของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) โดยใช้แนวทางการจัดการเรียนแบบยืดหยุ่น จากมุมมองของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน

จากการดำเนินการสำรวจจำนวนพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่ปฏิบัติหน้าที่ในชั้นประหยัดของบริษัท การบินไทย (มหาชน) ในปัจจุบันพบว่า มีจำนวนพนักงานต้อนรับชาย (AS: Air Steward) จำนวน 349 คน และมีจำนวนพนักงานต้อนรับหญิง (AH: Air Hostess) จำนวน 701 คน รวมทั้งสิ้น 1,051 คน ผู้วิจัยได้ทำการสุ่มตัวอย่างแบบง่าย (Simple Random Sampling) โดยการจับฉลากได้พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินจำนวน 105 คน

ผลการสำรวจความต้องการในการใช้ภาษาอังกฤษของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) โดยใช้แนวทางการจัดการเรียนแบบยืดหยุ่นจากมุมมองของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินจากแบบสอบถามจำนวน 105 ฉบับ ผลการศึกษาแบ่งออกเป็น 3 ประเด็นด้วยกัน คือ

1. ข้อมูลส่วนบุคคลของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ได้แก่ เพศ จำนวนปีการทำงานที่บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) อาชีพก่อนเข้าทำงานที่บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) และจำนวนปีการทำงาน การศึกษาในต่างประเทศและจำนวนปีถ้ามี การให้คะแนนทักษะภาษาอังกฤษตนเอง ทางด้าน ทักษะการพูด ทักษะการฟัง ทักษะการอ่าน ทักษะการเขียน ผลปรากฏดังตารางที่ 4 และ ตารางที่ 5

ตารางที่ 4 ข้อมูลส่วนบุคคลของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินของบริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน)

ข้อมูลส่วนบุคคล	(n=105)	
	พนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน	
	จำนวน	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	27	25.7
หญิง	78	74.3

ตารางที่ 4 (ต่อ)

ข้อมูลส่วนบุคคล	(n=105)	
	พนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน	
	จำนวน	ร้อยละ
จำนวนปีการทำงานที่ บริษัท การบินไทยจำกัด		
(มหาชน) (ปี)		
1-3 ปี	36	34.3
3-5 ปี	59	56.2
มากกว่า 5 ปี	10	9.5
ประสบการณ์การทำงานที่อื่น		
ไม่เคย	45	42.9
รับราชการ	6	5.7
รัฐวิสาหกิจ	23	21.9
เอกชน	31	29.5
ประสบการณ์การทำงานที่อื่น (ปี)		
ไม่เคย	40	38.1
6 เดือน - 1 ปี	42	40
1ปี – 3 ปี	17	16.2
มากกว่า 3 ปี	6	5.7
การศึกษาต่างประเทศ		
ไม่เคย	63	60
1 - 3 ปี	26	24.8
3 – 5 ปี	16	15.2
มากกว่า 5 ปี	-	-
ทักษะการฟัง		
ดีเยี่ยม	-	-
ดี	62	59
พอใช้	43	41
อ่อน	-	-

ตารางที่ 5 ข้อมูลการประเมินทักษะภาษาอังกฤษของตนเองโดยพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน
 ชั้นประหยัดของบริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน)

(n=105)

ข้อมูลการประเมินทักษะภาษาอังกฤษ	พนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน	
	จำนวน	ร้อยละ
ทักษะการฟัง		
ดีเยี่ยม	-	-
ดี	62	59
พอใช้	43	41
อ่อน	-	-
ทักษะการพูด		
ดีเยี่ยม	6	5.7
ดี	41	39
พอใช้	58	55.2
อ่อน	-	-
ทักษะการอ่าน		
ดีเยี่ยม	5	4.8
ดี	42	40
พอใช้	52	49.5
อ่อน	6	5.7
ทักษะการเขียน		
ดีเยี่ยม	-	-
ดี	27	25.7
พอใช้	72	68.6
อ่อน	6	5.7

จากตารางที่ 4 และ ตารางที่ 5 ซึ่งแสดงข้อมูลส่วนบุคคล และข้อมูลการประเมินทักษะภาษาอังกฤษของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินของบริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน) จากการวิเคราะห์พบว่า

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงจำนวน 78 คน คิดเป็นร้อยละ 74.3 และ เป็นเพศชายจำนวน 27 คน คิดเป็นร้อยละ 25.7

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีอายุการทำงานที่ บริษัทการบินไทยจำกัด (มหาชน) อยู่ในระหว่าง 3 ปี – 5 ปี คิดเป็นร้อยละ 56.2 ตั้งแต่ 1 ปี -3 ปี คิดเป็นร้อยละ 36 และมากกว่า 5 ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 9.5 ตามลำดับ

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ ทำงานที่บริษัทการบินไทยจำกัด (มหาชน)เป็นที่ทำงานแห่งแรก คิดเป็นร้อยละ 42.9 ทำงานกับบริษัทเอกชนก่อนเข้าทำงานที่บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) มากเป็นอันดับสอง คิดเป็นร้อยละ 29.5 ทำงานกับหน่วยงานรัฐวิสาหกิจ คิดเป็นร้อยละ 21.9 และ เคยรับราชการ คิดเป็นร้อยละ 5.7 ตามลำดับ ประสบการณ์การทำงานที่อื่นของกลุ่มตัวอย่างอยู่ในระหว่าง 6 เดือน- 1 ปี มากที่สุดถึงร้อยละ 40 ไม่เคยหรือมีประสบการณ์การทำงานที่อื่นต่ำกว่า 6 เดือน ถึงร้อยละ 38.1 มากเป็นอันดับสอง มีประสบการณ์การทำงานตั้งแต่ 1 ปี – 3 ปี ร้อยละ 16.2 และมากกว่า 3 ปี ร้อยละ 5.7 ตามลำดับ

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ไม่เคยศึกษาในต่างประเทศ คิดเป็นร้อยละ 60 ที่เคยศึกษาในต่างประเทศตั้งแต่ 1 ปี – 3 ปี คิดเป็นร้อยละ 24.8 และ ที่เคยศึกษาในต่างประเทศ ตั้งแต่ 3 ปี – 5 ปี คิดเป็นร้อยละ 15.2 ตามลำดับ

การประเมินทักษะภาษาอังกฤษของตนเองของกลุ่มตัวอย่าง ทางด้าน ทักษะการพูด ทักษะการฟัง ทักษะการอ่าน และทักษะการเขียนพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ประเมิน ทักษะการฟังของตนอยู่ในระดับดี มากที่สุดถึงร้อยละ 59 และอยู่ในระดับพอใช้ร้อยละ 41 ส่วนทางด้าน ทักษะการพูด กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ประเมินทักษะการพูดของตนในระดับพอใช้ มากที่สุดถึงร้อยละ 55.2 ในระดับดี ร้อยละ 39 และในระดับดีเยี่ยมเพียงร้อยละ 5.7 ทางด้านทักษะการอ่านกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ประเมินทักษะการอ่านของตนในระดับ พอใช้ มากถึงร้อยละ 49.5 อยู่ในระดับดี ร้อยละ 40 ในระดับอ่อน ร้อยละ 5.7 และในระดับดีเยี่ยมเพียงร้อยละ 4.8 ทางด้านทักษะการเขียน กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ประเมินทักษะการเขียนของตนอยู่ในระดับพอใช้ มากที่สุดถึงร้อยละ 68.6 อยู่ในระดับดี ร้อยละ 25.7 และในระดับอ่อนเพียงร้อยละ 5.7 ตามลำดับ

2. ข้อมูลความคิดเห็นในการใช้ภาษาอังกฤษที่พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินต้องการโดยใช้แนวทางการจัดการเรียนแบบยืดหยุ่น

การสำรวจความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างในครั้งนี้ ผู้วิจัยได้สำรวจความคิดเห็นในทักษะทั้ง 4 ด้านของภาษาอังกฤษคือ ทักษะการฟัง ทักษะการพูด ทักษะการอ่าน และทักษะการเขียน ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปรากฏดังตารางที่ 6

ตารางที่ 6 จำนวนและร้อยละ ข้อมูลความคิดเห็นในการใช้ทักษะภาษาอังกฤษทั้ง 4 ด้านของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินเครื่องบิน โดยใช้แนวทางการจัดการเรียนแบบยืดหยุ่น

(n=105)

ข้อมูลการใช้ทักษะภาษาอังกฤษ	พนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน	
	จำนวน	ร้อยละ
การฟัง		
1. ฉันรู้สึกว่าการฟังภาษาอังกฤษจากเจ้าของภาษาเป็นสิ่งที่		
ยาก		
เห็นด้วยอย่างยิ่ง	25	23.8
เห็นด้วย	29	27.6
ไม่เห็นด้วย	51	48.6
ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	-	-
2. เมื่อดูภาพยนตร์เสียงในฟิล์ม ฉันมักจะอ่านตัวแปล		
ทางด้านล่างของภาพ		
เห็นด้วยอย่างยิ่ง	25	23.8
เห็นด้วย	52	49.5
ไม่เห็นด้วย	22	21
ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	6	5.7
3. การฝึกทักษะภาษาอังกฤษโดยผ่านสื่อมัลติมีเดียช่วย		
พัฒนาภาษาอังกฤษของฉัน		
เห็นด้วยอย่างยิ่ง	48	45.7
เห็นด้วย	47	44.8
ไม่เห็นด้วย	10	9.5
ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	-	-

ตารางที่ 6 (ต่อ)

(n=105)

ข้อมูลการใช้ทักษะภาษาอังกฤษ	พนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน	
	จำนวน	ร้อยละ
4. ฉันอยากให้ครูสอนภาษาอังกฤษพูดภาษาอังกฤษ		
 ตลอดเวลาในชั้นเรียนเพื่อจะได้พัฒนาทักษะ		
 การฟัง		
เห็นด้วยอย่างยิ่ง	58	55.2
เห็นด้วย	42	40
ไม่เห็นด้วย	5	4.8
ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	-	-
5. ฉันเลือกที่จะฟังเจ้าของภาษาพูดจากเครื่องมือบันทึกเสียง		
 มากกว่าที่จะฟังครูคนไทยสอนภาษาอังกฤษในชั้นเรียน		
 หรือสอนผ่านทางวิดีโอคลิป		
เห็นด้วยอย่างยิ่ง	5	4.8
เห็นด้วย	16	15.2
ไม่เห็นด้วย	64	61
ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	20	19
การพูด		
6. ฉันกังวลใจเกี่ยวกับหลักไวยากรณ์ภาษาอังกฤษ		
 มากเกินไปเวลาพูด		
เห็นด้วยอย่างยิ่ง	26	24.8
เห็นด้วย	49	46.7
ไม่เห็นด้วย	30	28.6
ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	-	-
7. ฉันไม่สามารถพูดภาษาอังกฤษได้คล่องเนื่องจากว่าคิด		
 คำศัพท์ไม่ออก		
เห็นด้วยอย่างยิ่ง	26	20
เห็นด้วย	49	54.3
ไม่เห็นด้วย	30	20
ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	-	5.7

ตารางที่ 6 (ต่อ)

(n=105)

ข้อมูลการใช้ทักษะภาษาอังกฤษ	พนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน	
	จำนวน	ร้อยละ
8. ฉันขาดความมั่นใจในการออกเสียงคำใน		
ภาษาอังกฤษ		
เห็นด้วยอย่างยิ่ง	21	20
เห็นด้วย	31	29.5
ไม่เห็นด้วย	42	40
ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	11	10.5
9. ฉันมีปัญหาการออกเสียงตัวพยัญชนะ และเสียงสระบาง		
ตัวเช่น เสียง th, v, z, r, l และ เสียงสระผสม		
diphthongs เป็นต้น		
เห็นด้วยอย่างยิ่ง	25	23.8
เห็นด้วย	42	40
ไม่เห็นด้วย	32	30.5
ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	6	5.7
10. ฉันรู้สึกวุ่นวายทสนทนากับผู้โดยสารของฉันค่อนข้างผิด		
เพราะฉันไม่ทราบว่าจะเริ่มสนทนาอย่างไร		
เห็นด้วยอย่างยิ่ง	25	23.8
เห็นด้วย	37	35.2
ไม่เห็นด้วย	43	41
ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	-	-
11. ฉันอยากเรียนรู้การใช้วิธีแบบต่างๆในการสนทนา		
หรือจัดการกับปัญหาของผู้โดยสารในสถานการณ์		
ต่างๆ		
เห็นด้วยอย่างยิ่ง	47	44.8
เห็นด้วย	48	45.7
ไม่เห็นด้วย	10	9.5
ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	-	-

ตารางที่ 6 (ต่อ)

ข้อมูลการใช้ทักษะภาษาอังกฤษ	พนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน	
	จำนวน	ร้อยละ
(n=105)		
12. ขั้นตอนการใช้บทสนทนาที่เป็นทางการและสุภาพ		
เมื่อสนทนากับผู้โดยสาร		
เห็นด้วยอย่างยิ่ง	69	65.7
เห็นด้วย	36	34.3
ไม่เห็นด้วย	-	-
ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	-	-
13. ในการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า ขั้นตอนการที่ฝึก		
โต้ตอบกับผู้โดยสารอย่างทันท่วงทีและมี		
ประสิทธิภาพ		
เห็นด้วยอย่างยิ่ง	74	70.5
เห็นด้วย	31	29.5
ไม่เห็นด้วย	-	-
ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	-	-
การอ่าน		
14. ขั้นตอนการอ่านคู่มือหรือจดหมายเวียนของ		
พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินเพราะเป็น		
ภาษาอังกฤษ		
เห็นด้วยอย่างยิ่ง	5	4.8
เห็นด้วย	21	20
ไม่เห็นด้วย	47	44.8
ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	32	30.5
15. ฉันอยากเรียนรู้เทคนิคการอ่านต่างๆเพื่อจะได้เป็น		
นักอ่านที่ดี		
เห็นด้วยอย่างยิ่ง	33	31.4
เห็นด้วย	67	63.8
ไม่เห็นด้วย	5	4.8
ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	-	-

ตารางที่ 6 (ต่อ)

ข้อมูลการใช้ทักษะภาษาอังกฤษ	(n=105)	
	พนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน	
	จำนวน	ร้อยละ
16. ฉันเชื่อว่าการฝึกฝนการอ่านภาษาอังกฤษจะช่วยพัฒนาทักษะภาษาอังกฤษด้านอื่นๆด้วย		
เห็นด้วยอย่างยิ่ง	52	49.5
เห็นด้วย	48	45.7
ไม่เห็นด้วย	5	4.8
ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	-	-
17. ฉันรู้สึกว่าเป็นเรื่องยากที่จะอ่านจะทำความเข้าใจกับการจับใจความสำคัญของเนื้อเรื่อง		
เห็นด้วยอย่างยิ่ง	10	9.5
เห็นด้วย	26	24.8
ไม่เห็นด้วย	64	61
ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	5	4.8
18. ฉันรู้สึกว่าเป็นเรื่องยากที่จะอ่านแบบหารายละเอียด		
เห็นด้วยอย่างยิ่ง	5	4.8
เห็นด้วย	32	30.5
ไม่เห็นด้วย	58	55.2
ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	5	4.8
19. ฉันรู้สึกว่าเป็นเรื่องยากที่จะอ่านแบบวิจารณ์และวิเคราะห์		
เห็นด้วยอย่างยิ่ง	37	35.2
เห็นด้วย	32	30.5
ไม่เห็นด้วย	31	29.5
ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	5	4.8

ตารางที่ 6 (ต่อ)

(n=105)

ข้อมูลการใช้ทักษะภาษาอังกฤษ	พนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน	
	จำนวน	ร้อยละ
การเขียน		
20. ฉันใช้เวลาในการเขียนนานทีเดียวแม้ว่าจะเป็นย่อหน้าสั้นๆ		
เห็นด้วยอย่างยิ่ง	16	15.2
เห็นด้วย	37	35.2
ไม่เห็นด้วย	52	49.5
ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	-	-
21. ฉันต้องสะสมคำศัพท์วิชาการโดยเฉพาะทางด้านการบินเพื่อที่จะสามารถเขียนได้ดีขึ้น		
เห็นด้วยอย่างยิ่ง	26	24.8
เห็นด้วย	69	65.7
ไม่เห็นด้วย	10	9.5
ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	-	-
22. ฉันคิดว่าฉันต้องศึกษาไวยากรณ์ภาษาอังกฤษพื้นฐานเพิ่มเติมเพื่อที่จะเริ่มต้นการเขียน		
เห็นด้วยอย่างยิ่ง	10	9.5
เห็นด้วย	68	64.8
ไม่เห็นด้วย	27	25.7
ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	-	-
23. ฉันไม่รู้วิธีที่จะเชื่อมโยงประโยคเข้าด้วยกัน		
เห็นด้วยอย่างยิ่ง	11	10.5
เห็นด้วย	30	28.6
ไม่เห็นด้วย	64	61
ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	-	-
24. ฉันไม่รู้วิธีใช้เครื่องหมายวรรคตอนอย่างถูกต้อง		
เห็นด้วยอย่างยิ่ง	5	4.8
เห็นด้วย	42	40
ไม่เห็นด้วย	52	49.5
ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	6	5.7

ตารางที่ 6 (ต่อ)

ข้อมูลการใช้ทักษะภาษาอังกฤษ	พนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน	
	จำนวน	ร้อยละ
25. ขั้นตอนการให้บริษัทจัดโมดูลการเขียนขึ้นสำหรับชั้น		
พื้นฐานชั้นกลาง และชั้นสูง		
เห็นด้วยอย่างยิ่ง	43	41
เห็นด้วย	42	40
ไม่เห็นด้วย	20	19
ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	-	-

จากตารางที่ 6 จะเห็นได้ว่า ข้อมูลความคิดเห็นในการใช้ทักษะภาษาอังกฤษของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินของบริษัทการบินไทยจำกัด (มหาชน) โดยใช้แนวทางการจัดการเรียนแบบยืดหยุ่น สามารถแบ่งออกเป็น 3 ด้าน คือ ด้านข้อคิดเห็นเกี่ยวกับการใช้ทักษะภาษาอังกฤษของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินในทั้ง 4 ทักษะ ได้แก่ ทักษะการฟัง ทักษะการพูด ทักษะการอ่าน และทักษะการเขียน ด้านปัญหาทักษะการใช้ภาษาอังกฤษของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินในทั้ง 4 ทักษะ ได้แก่ ทักษะการฟัง ทักษะการพูด ทักษะการอ่าน และทักษะการเขียน และด้านความต้องการในการใช้ทักษะภาษาอังกฤษของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินในทั้ง 4 ทักษะ ได้แก่ ทักษะการฟัง ทักษะการพูด ทักษะการอ่าน และทักษะการเขียน ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั้ง 3 ด้านสามารถนำมาสรุปได้ดังนี้

2.1 ด้านข้อคิดเห็นเกี่ยวกับการใช้ทักษะภาษาอังกฤษของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินของบริษัทการบินไทยจำกัด (มหาชน) ในทั้ง 4 ทักษะ ได้แก่ ทักษะการฟัง ทักษะการพูด ทักษะการอ่าน และทักษะการเขียน ผลการวิเคราะห์ข้อมูลมีดังนี้

2.1.1 ทักษะการฟัง ปรากฏว่า จากแบบสอบถามในช่วงต้นที่พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินส่วนใหญ่ประเมินทักษะการฟังของตนไว้ในระดับพอใช้ ถึงดี โดยประเมินทักษะการฟังของตนในระดับดีมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 59 และในระดับพอใช้ คิดเป็นร้อยละ 41 แต่เป็นที่น่าสังเกตว่า ในแบบสอบถามในช่วงที่สอง ได้แสดงให้เห็นว่า พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินยังมีปัญหาและมีความต้องการที่จะฝึกทักษะการพูดของตนอยู่ในระดับสูง และได้แสดงข้อคิดเห็นเพิ่มเติมอีกว่า เมื่อพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินดูภาพยนตร์เสียงในฟิล์ม มักชอบอ่านตัวแปลที่

ด้านล่างของภาพ เป็นจำนวนมาก คิดเป็นร้อยละ 73.3 และพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินส่วนใหญ่ ยังเห็นด้วยว่าการฝึกทักษะการฟังโดยผ่านสื่อมัลติมีเดียภาษาอังกฤษจะช่วยพัฒนาภาษาอังกฤษของเขาได้ คิดเป็นร้อยละ 90.5

2.1.2 ทักษะการพูด ปรากฏว่า จากแบบสอบถามในช่วงต้นที่พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินส่วนใหญ่ประเมินทักษะการพูดของตนไว้ในระดับพอใช้ ถึงดีเยี่ยม โดยประเมินทักษะการพูดของตนในระดับพอใช้มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 55.2 และ ดีถึงดีเยี่ยม คิดเป็นร้อยละ 44.7 ซึ่งสอดคล้องกับแบบสอบถามในช่วงที่สองที่ได้แสดงให้เห็นว่า พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ยังมีปัญหาและมีความต้องการที่จะฝึกทักษะการพูดของตนอยู่ในระดับสูง

2.1.3 ทักษะการอ่าน ปรากฏว่า จากแบบสอบถามในช่วงต้นที่พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินส่วนใหญ่ประเมินทักษะการอ่านของตนไว้ในระดับอ่อน ถึงดีเยี่ยม โดยประเมินทักษะการอ่านของตนในระดับอ่อน ถึงพอใช้ มากที่สุดคิดเป็นร้อยละ 55.2 และ ดีถึงดีเยี่ยม คิดเป็นร้อยละ 44.8 ซึ่งสอดคล้องกับแบบสอบถามในช่วงที่สอง ที่ได้แสดงให้เห็นว่า พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินในชั้นประหยัดของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ยังมีปัญหาและมีความต้องการที่จะฝึกทักษะการอ่านของตนอยู่ในระดับสูง และพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินส่วนใหญ่ยังแสดงความคิดเห็นอีกว่าตนมีความเต็มใจที่จะอ่านคู่มือและจดหมายเวียนของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ที่ส่งมาเป็นภาษาอังกฤษ คิดเป็นร้อยละ 75.3 แต่เมื่อถามถึงการทำความเข้าใจในการจับใจความสำคัญของเนื้อเรื่องพบว่า พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินเกินครึ่ง คิดว่าตนไม่มีปัญหาการทำความเข้าใจในการจับใจความสำคัญของเนื้อเรื่อง คิดเป็นร้อยละ 65.8 และไม่เห็นด้วยว่าตนมีปัญหากับการอ่านแบบหารายละเอียด คิดเป็นร้อยละ 60

2.1.4 ทักษะการเขียน ปรากฏว่า จากแบบสอบถามในช่วงต้นที่พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินส่วนใหญ่ประเมินทักษะการเขียนของตนไว้ในระดับอ่อน ถึงดี โดยประเมินทักษะการพูดของตนในระดับอ่อน ถึงพอใช้ มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 74.3 และ ดี เพียงร้อยละ 25.7 ซึ่งสอดคล้องกับแบบสอบถามในช่วงที่สอง ที่ได้แสดงให้เห็นว่า พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินในชั้นประหยัดของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ยังมีปัญหาและมีความต้องการที่จะฝึกทักษะการเขียนของตนอยู่ในระดับสูง แต่มีข้อน่าสังเกตว่า พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินเกินครึ่งไม่เห็นด้วยว่าตนมี

ปัญหาการเชื่อมโยงประโยคเข้าด้วยกัน คิดเป็นร้อยละ 61 และ ยังไม่เห็นอีกด้วยว่าตนมีปัญหาการใช้เครื่องหมายวรรคตอนได้อย่างถูกต้อง คิดเป็นร้อยละ 55.2

2.2 ด้านปัญหาทักษะการใช้ภาษาอังกฤษของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินของบริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน) ในทั้ง 4 ทักษะ ได้แก่ ทักษะการฟัง ทักษะการพูด ทักษะการอ่าน และ ทักษะการเขียน ผลการวิเคราะห์ข้อมูล มีดังนี้

2.2.1 ทักษะการฟัง ปรากฏว่า พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินครึ่งหนึ่ง ยังมีปัญหาทักษะการฟังเจ้าของภาษา คิดเป็นร้อยละ 54

2.2.2 ทักษะการพูด ปรากฏว่า พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินมีความกังวลใจเกี่ยวกับหลักไวยากรณ์ภาษาอังกฤษมากเกินไปเวลาพูด คิดเป็นร้อยละ 70.5 และพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินส่วนใหญ่มีความคิดเห็นว่าตนไม่สามารถพูดภาษาอังกฤษได้คล่องเนื่องจากว่าคิดคำศัพท์ไม่ออก คิดเป็นร้อยละ 74.3 พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินเกือบครึ่ง ยังขาดความมั่นใจในการออกเสียงคำในภาษาอังกฤษคิดเป็นร้อยละ 49.5 และมี พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินเกินครึ่ง รู้สึกว่าบทสนทนาของตนกับผู้โดยสารดำเนินไปอย่างค่อนข้างฝืดเพราะไม่ทราบว่าจะสนทนาอย่างไร คิดเป็นร้อยละ 59 และพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินเกินครึ่งพบว่าตนมักมีปัญหาการออกเสียงตัวพยัญชนะ และเสียงสระบางตัวเช่นเสียง th, v, z, r, l, และ เสียงสระผสม diphthongs คิดเป็นร้อยละ 63.8

2.2.3 ทักษะการอ่าน ปรากฏว่า พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินเกินครึ่ง มีปัญหาในการอ่านแบบวิเคราะห์และวิจารณ์ คิดเป็นร้อยละ 65.7

2.2.4 ทักษะการเขียน ปรากฏว่า พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินครึ่งหนึ่งมีปัญหาในการเขียนแม้ว่าจะเป็นการเขียนเพียงย่อหน้าสั้นๆ คิดเป็นร้อยละ 50.4

2.3 ด้านความต้องการในการใช้ทักษะภาษาอังกฤษของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินของบริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน) ในทั้ง 4 ทักษะ ได้แก่ ทักษะการฟัง ทักษะการพูด ทักษะการอ่าน และ ทักษะการเขียน ผลการวิเคราะห์ข้อมูล มีดังนี้

2.3.1 ทักษะการฟัง ปรากฏว่า ทักษะการฟังที่พนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน มีความต้องการ ทางด้านการเรียนการสอนในชั้นเรียนในระดับสูงคือการให้ครูสอนภาษาอังกฤษพูด ภาษาอังกฤษตลอดเวลาเพื่อจะได้พัฒนาทักษะการฟังของตน คิดเป็นร้อยละ 95.2 และ เลือกที่จะฟัง ครูคนไทยสอนภาษาอังกฤษในชั้นเรียนหรือสอนผ่านทางวิดีโอคลิป มากกว่าที่จะฟังเจ้าของภาษา พูดจากเครื่องมือบันทึกเสียง คิดเป็นร้อยละ 80

2.3.2 ทักษะการพูด ปรากฏว่า ทักษะการพูดที่พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินมีความต้องการจะเรียนรู้ในระดับสูงคือ การใช้รูปแบบต่างๆ ในการสนทนาหรือจัดการกับปัญหา ผู้โดยสารในสถานการณ์ต่างๆ คิดเป็นร้อยละ 90.5 การใช้บทสนทนาที่เป็นทางการและสุภาพเมื่อ สนทนากับผู้โดยสาร คิดเป็นร้อยละ 100 และบทสนทนาที่ใช้ในการแก้ปัญหาเฉพาะหน้าและการ ได้ตอบกับผู้โดยสารอย่างทันทั่วทั้งที่และมีประสิทธิภาพคิดเป็นร้อยละ 100

2.3.3 ทักษะการอ่าน ปรากฏว่า ทักษะการอ่านที่พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินมีความต้องการจะเรียนรู้ในระดับสูงคือ เทคนิคการอ่านต่างๆ เพื่อจะได้เป็นนักอ่านที่ดี คิดเป็นร้อยละ 95.2 และพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินต้องการการฝึกฝนการอ่านภาษาอังกฤษเพื่อจะช่วยพัฒนา ทักษะภาษาอังกฤษด้านอื่นๆ ด้วย คิดเป็นร้อยละ 95.2

2.3.4 ทักษะการเขียน ปรากฏว่า ทักษะการเขียน ที่พนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน มีความต้องการจะเรียนรู้ในระดับสูง คือการสะสมคำศัพท์วิชาการ โดยเฉพาะทางด้านการบิน เพื่อที่จะสามารถเขียนได้ดีขึ้น คิดเป็นร้อยละ 90.5 และต้องการที่จะศึกษาไวยากรณ์ภาษาอังกฤษ พื้นฐานเพิ่มเติมเพื่อที่จะเริ่มต้นการเขียนในระดับสูง คิดเป็นร้อยละ 74.3 ทั้งยังต้องการให้บริษัทจัด โมดูลการเขียนขึ้นสำหรับขั้นพื้นฐาน ขั้นกลาง และขั้นสูง ในระดับสูงคิดเป็นร้อยละ 81

3. ข้อมูลเสนอแนะเพิ่มเติมเกี่ยวกับโมดูลภาษาอังกฤษที่พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินของ บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ต้องการให้บริษัท จัดให้ตน ในทั้ง 4 ทักษะ ได้แก่ ทักษะการฟัง ทักษะการพูด ทักษะการอ่าน และทักษะการเขียน

3.1 ทักษะการฟัง

3.1.1 ห้องปฏิบัติการทางภาษาที่มีเจ้าหน้าที่ดูแล อำนวยความสะดวก มีเวลาเปิดปิดที่ยืดหยุ่น และมีแบบฝึกที่หลากหลายตามความต้องการที่แตกต่างกันของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน

3.1.2 ซีดีรอม เทปฝึกฟังภาษาที่ทางบริษัทจัดไว้ให้บริการในการหยิบยืมใช้ได้ อย่างสะดวกและตามความต้องการที่อยากจะเรียนรู้

3.1.3 ต้องการครูคนไทยในการเรียนการสอน แต่มีโอกาสดูฝึกกับเทปเจ้าของภาษา

3.1.4 ต้องการมีโอกาสดูฝึกภาษากับเจ้าของภาษาบ้าง

3.2 ทักษะการพูด

3.2.1 ต้องการการฝึกทักษะการพูด โดยเฉพาะบทสนทนาที่สุภาพและเป็นทางการ ที่ต้องใช้กับผู้โดยสารในสถานการณ์ต่างๆที่มีความหลากหลาย และความยากง่าย ในหลายๆ ระดับ

3.2.2 ต้องการเรียนรู้วลี และบทสนทนา ที่สั้น กระชับ สุภาพ ได้ใจความและมีความเหมาะสมในการแก้ไขสถานการณ์ปัญหาเฉพาะหน้า

3.2.3 ควรจัดให้มีการเรียนการสอนทางด้านการออกเสียงให้ถูกต้องให้มากขึ้นและพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่เป็นผู้ชายควรมีโอกาสดูฝึกด้วย

3.3 ทักษะการอ่าน

3.3.1 พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินส่วนใหญ่คิดว่าการอ่านเป็นการช่วยสะสมคำศัพท์เพิ่มเติม และในการหยุดพักในแต่ละเที่ยวบินพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินจะได้ใช้เวลากับการอ่านมาก แต่พบว่าไม่ค่อยมีหนังสือที่จะช่วยในการฝึกฝนภาษาอังกฤษมากนัก

3.3.2 ต้องการหนังสือ และซีดีรอมในการฝึกภาษาอังกฤษ

3.3.3 โมดูลที่ทางบริษัทจัดให้เน้นแต่ทักษะการฟังและการพูด ควรจะจัดโมดูลการอ่านให้พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินได้ฝึกฝนการเป็นนักอ่านที่ดีบ้าง

3.4 ทักษะการเขียน

3.4.1 พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินไม่ค่อยได้มีโอกาสดูฝึกทักษะการเขียนมากนักเนื่องจากหน้าที่ที่รับผิดชอบไม่ค่อยได้เกี่ยวข้องกับทักษะด้านนี้มากนัก ยกเว้นในการเขียนรายงานบันทึกเหตุการณ์ต่างๆ บนเครื่องบินซึ่งส่วนใหญ่แล้วจะทำโดยพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่เป็นหัวหน้าเที่ยวบินในแต่ละเที่ยวบิน

3.4.2 บริษัทควรจัดโมดูลการเขียนในหลายระดับ และหลากหลายรูปแบบที่เหมาะสมกับอาชีพ ไว้รองรับพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินในชั้นประหยัด ชั้นธุรกิจ ชั้นหนึ่งและการเตรียมความพร้อมทางด้านการเขียนให้กับพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่จะขึ้นเป็นหัวหน้าเที่ยวบินในอนาคต

3.4.3 ต้องการคำศัพท์ที่จำเป็นต่อการทำงานทางด้านธุรกิจการบินและการบริการ

3.4.4 ต้องการเรียนรู้วิธีการนำเสนอและสรุปประเด็นการเขียนบันทึกเหตุการณ์ต่างๆ บนเครื่องบินได้อย่างกระชับและได้ใจความ (cabin report)

3.5 ความคิดเห็นทางด้านอื่นๆ

3.5.1 ต้องการมีเวลาฝึกฝน เวลาเรียนภาษาอังกฤษให้นานขึ้น

3.5.2 โมดูลภาษาอังกฤษควรจัดให้มีมากขึ้น อย่างน้อยพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินต้องได้รับการฝึกอบรม ทบทวนความรู้ภาษาอังกฤษในทุกปี

3.5.3 ต้องการให้บริษัทจัดโมดูลภาษาอังกฤษออนไลน์ (e-learning) ที่สามารถเข้าศึกษา และเรียนรู้ได้เมื่อว่างเว้นจากภารกิจการบิน โดยมีครูที่สามารถช่วยตอบปัญหาในเนื้อหาที่ตนมีปัญหา หรือจากกระทู้ที่ตั้งคำถามได้ด้วย

3.5.4 ต้องการตารางเวลาเรียนที่ยืดหยุ่นและเหมาะสมกับตารางบิน และเวลาอันจำกัดของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน

ผลการวิจัยการสำรวจความคิดเห็นในการใช้ภาษาอังกฤษของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินของ บริษัทการบินไทยจำกัด (มหาชน) โดยใช้แนวทางการจัดการเรียนแบบยืดหยุ่นจากมุมมองของ ครูผู้สอนพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน

ผลการสำรวจความคิดเห็นในการใช้ภาษาอังกฤษของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินของ บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) โดยใช้แนวทางการจัดการเรียนแบบยืดหยุ่นจากมุมมองของ ครูผู้สอนภาษาอังกฤษพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน 13 ท่าน จากแบบสอบถามจำนวน 13 ฉบับ ผลการศึกษาแบ่งออกเป็น 3 ประเด็น ดังนี้

1. ข้อมูลส่วนบุคคลของครูผู้สอนภาษาอังกฤษพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน

ข้อมูลส่วนบุคคลของครูผู้สอนภาษาอังกฤษพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ได้แก่ ระดับการศึกษา จำนวนปีการทำงานที่ บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ประสบการณ์การทำงาน ที่อื่น และ ประสบการณ์การสอน ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปรากฏในตารางที่ 7

ตารางที่ 7 ข้อมูลส่วนบุคคลของครูผู้สอนภาษาอังกฤษพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน บริษัท
การบินไทยจำกัด (มหาชน)

ข้อมูลส่วนบุคคล	ครูผู้สอนภาษาอังกฤษ	
	จำนวน	ร้อยละ
(n=13)		
ระดับการศึกษา		
ปริญญาตรี	2	15.4
ปริญญาโท	11	84.6
ปริญญาเอก	-	-
จำนวนปีการทำงานที่ บริษัทการบินไทยจำกัด (มหาชน) (ปี)		
1-5 ปี	2	15.4
6-10 ปี	4	30.8
11-15 ปี	6	46.2
มากกว่า 16 ปี	1	7.7
ประสบการณ์การทำงานที่อื่น		
ไม่เคย	3	23.1
รับราชการ	3	23.1
รัฐวิสาหกิจ	3	23.1
เอกชน	4	30.8
ประสบการณ์การสอน		
ไม่เคย	5	38.5
เคยสอนระดับประถมศึกษา/มัธยมศึกษา	4	30.8
เคยสอนระดับวิทยาลัย/มหาวิทยาลัย	2	15.4
เคยสอนระดับผู้ใหญ่	-	-
เคยสอนมากกว่า สองระดับขึ้นไป	2	15.4

ข้อมูลส่วนบุคคลของครูผู้สอนภาษาอังกฤษพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินของบริษัท
การบินไทย จำกัด (มหาชน) จากการวิเคราะห์พบว่าครูผู้สอนภาษาอังกฤษพนักงานต้อนรับบน
เครื่องบิน ของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) จำนวนทั้งสิ้น 13 คน ส่วนใหญ่จบการศึกษาใน
ระดับปริญญาโทจำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 84.6 และจบปริญญาตรี 2 คน คิดเป็นร้อยละ 15.4

ครูผู้สอนภาษาอังกฤษพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) มีอายุการทำงานที่ บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ส่วนใหญ่มากกว่า 6 ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 84.7 โดย อยู่ในช่วง 11 ปี -15ปี คิดเป็นร้อยละ 46.2 ในช่วง 6 ปี -10 ปี คิดเป็นร้อยละ 30.8 และมากกว่า 16 ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 7.7 ตามลำดับ และมีอายุการทำงานที่ บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) น้อยกว่า 5 ปี คิดเป็นร้อยละ 15.4

ครูผู้สอนภาษาอังกฤษพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินของ บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) มีประสบการณ์การทำงานที่อื่นมาก่อนเข้าทำงานที่บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) คิดเป็นร้อยละ 77 โดยรับราชการ คิดเป็นร้อยละ 23.1 รัฐวิสาหกิจคิดเป็นร้อยละ 23.1 และ เอกชนคิดเป็นร้อยละ 30.8 สำหรับครูผู้สอนภาษาอังกฤษพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ที่เข้าทำงานที่บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) เป็นแห่งแรก คิดเป็นร้อยละ 23.1 เท่านั้น

ครูผู้สอนภาษาอังกฤษพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) มากกว่าครึ่งหนึ่ง มีประสบการณ์การสอนคิดเป็นร้อยละ 61.6 โดยสอนในระดับประถมศึกษาหรือมัธยมศึกษาร้อยละ 30.8 ระดับอุดมศึกษาร้อยละ 15.4 และสอนมากกว่า 2 ระดับร้อยละ 15.4 สำหรับครูที่ไม่เคยมีประสบการณ์การสอนมาก่อนคิดเป็นร้อยละ 38.5

2. ข้อมูลความคิดเห็นในการใช้ทักษะภาษาอังกฤษของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน โดยใช้แนวทางการจัดการเรียนแบบยึดหยุ่นจากมุมมองของครูผู้สอนพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน

การสำรวจความคิดเห็นของครูผู้สอนภาษาอังกฤษของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ครั้งนี้ มุ่งสำรวจความคิดเห็นของครูผู้สอนที่มีต่อการจัดการเรียนการสอนภาษาอังกฤษของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินโดยใช้แนวทางการจัดการเรียนแบบยึดหยุ่น ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปรากฏในตารางที่ 8

ตารางที่ 8 จำนวนและร้อยละ ข้อมูลความคิดเห็นในการใช้ทักษะภาษาอังกฤษของพนักงาน
ต้อนรับบนเครื่องบินชั้นประหยัดโดยใช้แนวทางการจัดการเรียนแบบยืดหยุ่น จาก
มุมมองของครูผู้สอนภาษาอังกฤษของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน

(n=13)

ข้อมูลความคิดเห็นในการใช้ทักษะภาษาอังกฤษ	ครูผู้สอนภาษาอังกฤษ	
	จำนวน	ร้อยละ
1. ทักษะการอ่านและทักษะการเขียนเป็นสองทักษะที่มักพบว่า		
พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินมีปัญหาและขาดการฝึกฝนอยู่		
เห็นด้วยอย่างยิ่ง	6	46.2
เห็นด้วย	6	46.2
ไม่เห็นด้วย	1	7.7
ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	-	-
2. ทักษะการพูดและทักษะการฟังเป็นสองทักษะที่จำเป็นอย่างยิ่ง		
สำหรับพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน		
เห็นด้วยอย่างยิ่ง	12	92.3
เห็นด้วย	-	-
ไม่เห็นด้วย	1	7.7
ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	-	-
3. ทักษะภาษาอังกฤษทุกทักษะล้วนถือว่าสำคัญต่อวิชาชีพของ		
พนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน		
เห็นด้วยอย่างยิ่ง	8	61.5
เห็นด้วย	5	38.5
ไม่เห็นด้วย	-	-
ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	-	-
4. วิชาการฝึกออกเสียงเบื้องต้นเป็นสิ่งจำเป็นสำหรับพนักงาน		
ต้อนรับบนเครื่องบินในการที่จะพูดได้ถูกต้อง		
เห็นด้วยอย่างยิ่ง	11	84.6
เห็นด้วย	2	15.4
ไม่เห็นด้วย	-	-
ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	-	-

ตารางที่ 8 (ต่อ)

(n=13)

ข้อมูลความคิดเห็นในการใช้ทักษะภาษาอังกฤษ	ครูผู้สอนภาษาอังกฤษ	
	จำนวน	ร้อยละ
5. ฉันมักจะพบว่าตนเองสอนอย่างเคร่งครัดตามแผนการสอน		
อยู่เสมอ		
เห็นด้วยอย่างยิ่ง	-	-
เห็นด้วย	8	61.5
ไม่เห็นด้วย	5	38.5
ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	-	-
6. ฉันเชื่อในการตัดเย็บแผนการเรียนการสอนให้ตรงตามความต้องการ และตามรูปแบบการเรียนรู้ของผู้เรียน		
เห็นด้วยอย่างยิ่ง	10	76.9
เห็นด้วย	3	23.1
ไม่เห็นด้วย	-	-
ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	-	-
7. ฉันเป็นครูที่มีความยืดหยุ่นและมักจะค้นคว้าแหล่งความรู้ใหม่ๆ ให้ผู้เรียนจากเว็บไซต์ที่ส่งเสริมทักษะการสอนภาษาอังกฤษ		
เห็นด้วยอย่างยิ่ง	10	76.9
เห็นด้วย	2	15.4
ไม่เห็นด้วย	1	7.7
ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	-	-
8. ฉันต้องการหลักสูตรภาษาอังกฤษที่สนองความต้องการของปัจเจกบุคคล		
เห็นด้วยอย่างยิ่ง	9	69.2
เห็นด้วย	3	23.1
ไม่เห็นด้วย	1	7.7
ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	-	-

ตารางที่ 8 (ต่อ)

(n=13)

ข้อมูลความคิดเห็นในการใช้ทักษะภาษาอังกฤษ	ครูผู้สอนภาษาอังกฤษ	
	จำนวน	ร้อยละ
9. ฉันพร้อมเสมอที่จะศึกษาวัดกรรมและเทคนิคการสอน		
ใหม่ๆ เพื่อนำมาพัฒนาทักษะภาษาอังกฤษของผู้เรียน		
เห็นด้วยอย่างยิ่ง	10	76.9
เห็นด้วย	3	23.1
ไม่เห็นด้วย	-	-
ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	-	-
10. ฉันชอบนำเทคโนโลยีใหม่ๆมาใช้ในชั้นเรียน		
เห็นด้วยอย่างยิ่ง	8	61.5
เห็นด้วย	5	38.5
ไม่เห็นด้วย	-	-
ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	-	-
11. ฉันพร้อมที่จะนำ e-learning มาใช้เป็นส่วนหนึ่งของกลวิธี		
ในการสอน		
เห็นด้วยอย่างยิ่ง	6	46.2
เห็นด้วย	7	53.8
ไม่เห็นด้วย	-	-
ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	-	-
12. ฉันเชื่อว่าการเรียนการสอนในชั้นเรียนเท่านั้นที่สามารถ		
ตอบสนองจุดประสงค์การเรียนรู้		
เห็นด้วยอย่างยิ่ง	-	-
เห็นด้วย	-	-
ไม่เห็นด้วย	9	69.2
ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	4	30.8

ตารางที่ 8 (ต่อ)

(n=13)

ข้อมูลความคิดเห็นในการใช้ทักษะภาษาอังกฤษ	ครูผู้สอนภาษาอังกฤษ	
	จำนวน	ร้อยละ
13. ฉันพร้อมที่จะช่วยผู้เรียนค้นหาและตั้งเป้าหมายในการเรียนรู้และในขณะเดียวกันพร้อมที่จะช่วยพวกเขาพัฒนาทักษะทางด้านต่างๆเช่นการบริหารและจัดการกับเวลา การทำวิจัย รวมถึงการค้นคว้านำเทคโนโลยีการเรียนการสอนใหม่มาใช้		
เห็นด้วยอย่างยิ่ง	8	61.5
เห็นด้วย	5	38.5
ไม่เห็นด้วย	-	-
ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	-	-
14. ฉันพร้อมที่จะจัดเวลาทุกอาทิตย์สำหรับผู้เรียนเพื่อที่จะสนับสนุนและช่วยเหลือพวกเขาในเรื่องวิชาที่เขามีปัญหา		
เห็นด้วยอย่างยิ่ง	6	46.2
เห็นด้วย	7	53.8
ไม่เห็นด้วย	-	-
ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	-	-
15. ฉันมักจะเฝ้าคอยดูพัฒนาการของผู้เรียน		
เห็นด้วยอย่างยิ่ง	9	69.2
เห็นด้วย	4	30.8
ไม่เห็นด้วย	-	-
ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	-	-
16. ฉันจะผู้ดำเนินการประเมินผล และ คุยถึงผลของการประเมินผลกับผู้เรียนได้ทั้งในที่ทำงานและทางออนไลน์		
เห็นด้วยอย่างยิ่ง	7	53.8
เห็นด้วย	5	38.5
ไม่เห็นด้วย	1	7.7
ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	-	-

ตารางที่ 8 (ต่อ)

ข้อมูลความคิดเห็นในการใช้ทักษะภาษาอังกฤษ	ครูผู้สอนภาษาอังกฤษ (n=13)	
	จำนวน	ร้อยละ
17. ฉันเห็นด้วยว่าระยะเวลาการจัดโมดูลการเรียนรู้ของ		
พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินควรจัดตามพัฒนาการการเรียนรู้ของผู้เรียน พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินควรมีโอกาสต่อรองว่าเมื่อไรเขาพร้อมที่จะส่งงานหรือจะสอบ		
เห็นด้วยอย่างยิ่ง	8	61.5
เห็นด้วย	3	23.1
ไม่เห็นด้วย	2	15.4
ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	-	-
18. ฉันพร้อมที่จะเตรียมเครื่องมือ สื่อการเรียนการสอนและ		
แหล่งข้อมูลต่างๆจากฐานความรู้ทางอินเทอร์เน็ตเพื่อให้ตอบรับกับรูปแบบการเรียนรู้ของผู้เรียน		
เห็นด้วยอย่างยิ่ง	6	46.2
เห็นด้วย	7	53.8
ไม่เห็นด้วย	-	-
ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	-	-
19. ฉันพร้อมที่จะเตรียมจัดกิจกรรมต่างๆทั้งในชั้นเรียนหรือ		
ทางออนไลน์เพื่อให้ตอบรับกับรูปแบบการเรียนรู้ของผู้เรียนและในขณะเดียวกันสามารถผนวกผู้เรียนเข้ากับเนื้อหาที่กำลังศึกษาอยู่ โดยทั้งนี้มุ่งให้ผู้เรียนได้บรรลุวัตถุประสงค์ของบทเรียน		
เห็นด้วยอย่างยิ่ง	6	46.2
เห็นด้วย	7	53.8
ไม่เห็นด้วย	-	-
ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	-	-

ตารางที่ 8 (ต่อ)

(n=13)

ข้อมูลความคิดเห็นในการใช้ทักษะภาษาอังกฤษ	ครูผู้สอนภาษาอังกฤษ	
	จำนวน	ร้อยละ
20. ฉันจะเป็นผู้ช่วยยกประเด็นปัญหาต่างๆที่อาจเกิดขึ้นได้ให้		
เป็นที่รับทราบ เช่น ปัญหาแรงจูงใจในการเรียนหรือปัญหา		
การเรียนต่างๆ		
เห็นด้วยอย่างยิ่ง	10	76.9
เห็นด้วย	3	23.1
ไม่เห็นด้วย	-	-
ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	-	-

จากตารางที่ 8 จะเห็นได้ว่า ข้อมูลความคิดเห็นในการใช้ทักษะภาษาอังกฤษของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินโดยใช้แนวทางการจัดการเรียนแบบยืดหยุ่นจากมุมมองของครูผู้สอนภาษาอังกฤษของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน แบ่งออกเป็น 3 ด้านคือ ข้อมูลความคิดเห็นทางด้านทักษะภาษาอังกฤษที่ครูผู้สอนภาษาอังกฤษของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินคิดว่าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินต้องการโดยใช้แนวทางการจัดการเรียนแบบยืดหยุ่น ข้อมูลความคิดเห็นทางด้านความพร้อมและความยืดหยุ่นของครูผู้สอนพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินโดยใช้แนวทางการจัดการเรียนแบบยืดหยุ่น และ ข้อมูลความคิดเห็นทางด้านแนวทางและวิธีการสอนของครูผู้สอนภาษาอังกฤษของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน โดยใช้แนวทางการจัดการเรียนแบบยืดหยุ่น ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั้ง 3 ด้านสามารถนำมาสรุปได้ดังนี้

2.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นทางด้านทักษะภาษาอังกฤษ ที่ครูผู้สอนภาษาอังกฤษของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินคิดว่าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินต้องการโดยใช้แนวทางการจัดการเรียนแบบยืดหยุ่น ปรากฏว่า ครูผู้สอนภาษาอังกฤษของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินทุกคนมีความคิดเห็นตรงกันว่าทักษะภาษาอังกฤษทุกทักษะล้วนถือว่าสำคัญต่อวิชาชีพของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน และวิชาการฝึกออกเสียงเบื้องต้นเป็นสิ่งที่จำเป็นสำหรับพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินในการที่จะพูดได้ถูกต้องโดยคิดเป็นร้อยละ 100 และเมื่อพิจารณาโดยละเอียดจะพบว่า ครูผู้สอนภาษาอังกฤษของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินส่วนใหญ่เห็นด้วยว่าทักษะการอ่านและทักษะการเขียนเป็นสองทักษะที่มักพบว่าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินยังมี

ปัญหาและขาดการฝึกฝนอยู่ คิดเป็นร้อยละ 92.3 และครูผู้สอนภาษาอังกฤษของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินส่วนใหญ่ยังเห็นด้วยอย่างยิ่งว่าทักษะการพูดและทักษะการฟังเป็นสองทักษะที่จำเป็นสำหรับพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินคิดเป็นร้อยละ 92.3 ที่ไม่เห็นด้วยมีเพียง 1 คน คิดเป็นร้อยละ 7.7 เท่านั้น

2.2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นทางด้านการพร้อม และความยืดหยุ่นของครูผู้สอนภาษาอังกฤษของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน สำหรับแนวทางการจัดการเรียนแบบยืดหยุ่น ปรากฏว่า ครูผู้สอนภาษาอังกฤษของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินมีความพร้อมและความยืดหยุ่น อยู่ในระดับสูง โดยเมื่อพิจารณาจากแบบสอบถามจะพบว่า ร้อยละ 100 ของครูผู้สอนพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินเห็นพ้องต้องกันทุกคนในเรื่อง ความเชื่อในการตัดเย็บแผนการเรียนการสอนให้ตรงตาม ความต้องการ และตามรูปแบบการเรียนรู้ของผู้เรียน ความพร้อมเสมอของครูที่ศึกษานวัตกรรมและนำเทคนิคการสอนใหม่ๆ เพื่อนำมาพัฒนาทักษะภาษาอังกฤษของผู้เรียน ความพร้อมของครูที่จะเฝ้าคอยดูแลพัฒนาการของผู้เรียน ความพร้อมของครูที่จะเป็นผู้ช่วยยกประเด็นปัญหาต่างๆ ที่อาจเกิดขึ้นได้ให้เป็นที่รับทราบ เช่น ปัญหาแรงจูงใจในการเรียนหรือปัญหาการเรียนต่างๆ ครูผู้สอนภาษาอังกฤษของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินพบว่าตนเองชอบนำเทคโนโลยีใหม่ๆ มาใช้ในชั้นเรียน และครูผู้สอนภาษาอังกฤษของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินทุกคนไม่เห็นด้วยว่าการเรียนการสอนในชั้นเรียนเท่านั้นที่สามารถตอบสนองจุดประสงค์การเรียนรู้ นอกจากนั้นจากแบบสอบถามยังพบว่าครูผู้สอนภาษาอังกฤษของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินส่วนใหญ่ มีความคิดว่าตนเป็นครูที่มีความยืดหยุ่นและมักจะค้นคว้าแหล่งความรู้ใหม่ๆ ให้ผู้เรียนจากเว็บไซต์ที่ส่งเสริมทักษะการสอนภาษาอังกฤษ คิดเป็นร้อยละ 92.3 และ มีความต้องการหลักสูตรภาษาอังกฤษที่สนองความต้องการของปัจเจกบุคคลร้อยละ 92.3 เช่นกัน แต่เป็นที่น่าสังเกตว่า จากการปฏิบัติครูผู้สอนภาษาอังกฤษของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินกลับยังพบว่าตนเองสอนอย่างเคร่งครัดตามแผนการสอนอยู่เสมอ คิดเป็นร้อยละ 61.5 ส่วนครูผู้สอนภาษาอังกฤษของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่ไม่เคร่งครัดตามแผนการสอนมีเพียง 38.5 เท่านั้น

2.3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นทางด้านแนวทาง และวิธีการสอนของครูผู้สอนภาษาอังกฤษของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน โดยใช้แนวทางการจัดการเรียนแบบยืดหยุ่น ปรากฏว่า ครูผู้สอนภาษาอังกฤษของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินมีแนวทางและวิธีการสอนโดยใช้แนวทางการจัดการเรียนแบบยืดหยุ่น อยู่ในระดับสูง โดยเมื่อพิจารณาจากแบบสอบถามจะพบว่า ร้อยละ 100 ของครูผู้สอนภาษาอังกฤษของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินเห็นพ้องต้องกันทุกคนในเรื่อง

การนำ e-learning มาใช้เป็นส่วนหนึ่งของกลวิธีในการสอน การช่วยผู้เรียนค้นหาและตั้งเป้าหมายในการเรียนรู้และในขณะเดียวกันพร้อมที่จะช่วยพวกเขาพัฒนาทักษะทางด้านต่างๆ เช่นการบริหารและจัดการกับเวลา การทำวิจัยร่วมถึงการค้นคว้าเทคโนโลยีการเรียนการสอนใหม่มาใช้ การจัดเวลาทุกอาทิตย์ของครูผู้สอนสำหรับผู้เรียนเพื่อที่จะสนับสนุนและช่วยเหลือพวกเขาในเนื้อหาวิชาที่เขามีปัญหา การเตรียมเครื่องมือ สื่อการเรียนการสอนและแหล่งข้อมูลต่างๆ จากฐานความรู้ทางอินเทอร์เน็ตเพื่อให้ตอบรับกับรูปแบบการเรียนรู้ของผู้เรียน และการจัดเตรียมกิจกรรมต่างๆ ในชั้นเรียนหรือทางออนไลน์เพื่อให้ตอบรับกับรูปแบบการเรียนรู้ของผู้เรียนและในขณะเดียวกันสามารถผนวก ผู้เรียนเข้ากับเนื้อหาที่กำลังศึกษาอยู่ โดยทั้งนี้มุ่งให้ผู้เรียนได้บรรลุ วัตถุประสงค์ของบทเรียน นอกจากนั้นจากแบบสอบถามยังพบว่าแนวทางและวิธีการสอนของครูผู้สอนภาษาอังกฤษของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินส่วนใหญ่เห็นด้วยว่าตนเองพร้อมจะเป็นผู้ดำเนินการ ประเมินผล และคุยถึงผลของการประเมินผลกับผู้เรียนเองได้ทั้งในที่ทำงานและทางออนไลน์ ถึงร้อยละ 92.3 และร้อยละ 84.6 ของครูผู้สอนภาษาอังกฤษของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินเห็นด้วยว่าระยะเวลาการจัดโมดูลการเรียนของ พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินควรจัดตามพัฒนาการเรียนรู้อของผู้เรียน และพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินควรมีโอกาสต่อรองว่าเมื่อไรเขาพร้อมที่จะส่งงานหรือจะสอบ

3. ข้อมูลเสนอแนะที่ครูผู้สอนภาษาอังกฤษของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน คิดว่าเป็นงานเร่งด่วน ที่จำเป็นในการช่วยพัฒนาทักษะภาษาอังกฤษของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน

3.1 ทักษะการฟัง

3.1.1 การจัดโมดูลหรือฐานความรู้ออนไลน์ เพื่อฝึก ทักษะการฟัง–พูดภาษาอังกฤษให้มีประสิทธิภาพสำหรับพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินทุกคน

3.1.2 อำนวยความสะดวกเรื่องสื่อมัลติมีเดียที่จำเป็นต่อการเรียนการสอน

3.2 ทักษะการพูด

3.2.1 การฝึกออกเสียงให้ถูกต้อง และการใช้เสียงสูงต่ำ ขึ้นลง จังหวะและความเร็วที่เหมาะสม

3.2.2 การฝึกประกาศที่ใช้บนเครื่องบิน โดยคำนึงถึงแบบแผนการออกเสียงที่ถูกต้อง

3.2.3 การฝึกบทสนทนา ที่สุภาพและเป็นทางการ ซึ่งต้องใช้กับผู้โดยสารในการโต้ตอบและแก้ไข สถานการณ์ต่างๆ ที่มีความหลากหลาย

3.3 ทักษะการอ่าน

3.3.1 เพิ่มการฝึกอ่านเพื่อความเข้าใจใน ฉลาก ป้าย ตาราง คำสั่งและคู่มือ

3.3.2 เพิ่มการฝึกอ่านเพื่อจับสาระสำคัญจากจดหมายคำติชมของผู้โดยสาร

3.3.3 เพิ่มการฝึกอ่านเพื่อจับสาระสำคัญจากข่าวสาร หนังสือเวียน e-message, e-news, แพลตฟอร์ม หรือ สื่อ อิเล็กทรอนิกส์

3.4 ทักษะการเขียน

3.4.1 เพิ่มการฝึกเขียนข้อความสั้นๆ เช่น คำเตือน ประกาศ หรือข้อพึงปฏิบัติต่างๆ

3.4.2 เพิ่มการฝึกเขียนรายงานการบันทึกประจำวัน/ประจำเที่ยวบิน การเขียนสรุป/หรือบรรยายเหตุการณ์

3.5 ข้อเสนอแนะทางด้านอื่นๆ

3.5.1 การพัฒนาทักษะภาษาอังกฤษทั้ง 4 ด้านของผู้เรียน โดยทั้งนี้ขึ้นอยู่กับความต้องการของผู้เรียนไม่ว่าจะเป็นความต้องการทางด้านเนื้อหา รูปแบบในการเรียนการสอน ความสะดวกในเรื่องของเวลาและสถานที่เรียน เป็นต้น

3.5.2 การนำ e-learning เข้ามาช่วยจัดการเรียนการสอน

3.5.3 การจัดทำแผนการสอน คู่มือ หนังสือประกอบการเรียน และ อุปกรณ์การเรียนการสอน

3.5.4 การจัดทำเนื้อหาที่นำมาใช้ในการพัฒนาฐานความรู้ออนไลน์ สำหรับทั้ง ผู้สอน และ ผู้เรียน

3.5.5 การจัดประชุมครูผู้สอนเพื่อประเมินผลการเรียนการสอน

3.5.6 สนับสนุนให้ผู้เรียนได้ศึกษา และเรียนรู้ด้วยตนเองผ่านทางระบบออนไลน์

3.5.7 ศึกษาแนวทางในการปรับทัศนคติต่อภาษาอังกฤษของผู้เรียน

3.5.8 การทำวิจัยเพื่อศึกษาความต้องการของผู้เรียน

ผลการวิจัยการสำรวจความคิดเห็นในการใช้ภาษาอังกฤษของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินของ บริษัทการบินไทยจำกัด (มหาชน) โดยใช้แนวทางการจัดการเรียนแบบยืดหยุ่นจากมุมมองของผู้บริหาร

ผลการสำรวจความต้องการในการใช้ภาษาอังกฤษของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินของ บริษัทการบินไทยจำกัด (มหาชน) โดยใช้แนวทางการจัดการเรียนแบบยืดหยุ่นจากมุมมองของผู้บริหาร 7 ท่าน จากแบบสอบถามจำนวน 7 ฉบับ ผลการศึกษาแบ่งออกเป็น 3 ประเด็นด้วยกันคือ

1. ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้บริหาร

ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้บริหาร ได้แก่ ระดับการศึกษา จำนวนปีการทำงานที่ บริษัทการบินไทยจำกัด (มหาชน) อาชีพก่อนเข้าทำงานที่บริษัทการบินไทยจำกัด (มหาชน) และจำนวนปีการทำงาน และประสบการณ์การสอน ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปรากฏในตารางที่ 9

ตารางที่ 9 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้บริหาร ของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)

(n=7)

ข้อมูลส่วนบุคคล	ผู้บริหารและบุคลากรที่เกี่ยวข้อง	
	จำนวน	ร้อยละ
ระดับการศึกษา		
ปริญญาตรี	2	28.6
ปริญญาโท	4	57.1
ปริญญาเอก	1	14.3
จำนวนปีการทำงานที่ บริษัทการบินไทยจำกัด (มหาชน) (ปี)		
1-5 ปี	-	-
6-10 ปี	-	-
11-15 ปี	-	-
มากกว่า 16 ปี	7	100
ตำแหน่งปัจจุบัน		
ผู้จัดการเที่ยวบิน	2	28.6
หัวหน้ากอง หัวหน้าแผนก	4	57.1
ผู้อำนวยการและผู้บริหารระดับสูง	1	14.3

ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้บริหารของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) จากการวิเคราะห์พบว่า ผู้บริหารของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) โดยทั้งสิ้นจำนวน 7 คน ผู้บริหารส่วนใหญ่จบการศึกษาในระดับปริญญาโทจำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 57.1 จบปริญญาตรี 2 คน คิดเป็นร้อยละ 28.6 และจบปริญญาเอก 1 คนคิดเป็นร้อยละ 14.3

ผู้บริหารของบริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน) ร้อยละ 100 ทำงานที่ บริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน) มากกว่า 16 ปี

สำหรับตำแหน่งของผู้บริหาร เป็นผู้จัดการเที่ยวบิน ร้อยละ 28.6 หัวหน้ากอง หัวหน้าแผนกร้อยละ 57.1 ผู้อำนวยการและผู้บริหารระดับสูงร้อยละ 14.3

2. ข้อมูลความคิดเห็นในการใช้ภาษาอังกฤษของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน โดยใช้
แนวทางการจัดการเรียนแบบยืดหยุ่น จากมุมมองของผู้บริหาร

การสำรวจความคิดเห็นของครูผู้สอนพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินนี้ มุ่งสำรวจความ
คิดเห็นของผู้บริหาร ที่มีต่อการจัดการเรียนการสอนภาษาอังกฤษให้กับพนักงานต้อนรับบน
เครื่องบิน โดยใช้แนวทางการจัดการเรียนแบบยืดหยุ่น ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปรากฏในตารางที่ 10

ตารางที่ 10 จำนวนและร้อยละความคิดเห็นในการใช้ภาษาอังกฤษของพนักงานต้อนรับบน
เครื่องบินชั้นประหยัด โดยใช้แนวทางการจัดการเรียนแบบยืดหยุ่นจากมุมมองของ
ผู้บริหาร

ข้อมูลความคิดเห็นในการใช้ภาษาอังกฤษ	(n=7)	
	ผู้บริหาร	
	จำนวน	ร้อยละ
1. จำนวนพร้อมที่จะให้การสนับสนุนในการพัฒนาอย่างต่อเนื่องของ		
บุคลากรทางด้านการฝึกอบรมภาษา		
เห็นด้วยอย่างยิ่ง	5	71.4
เห็นด้วย	2	28.6
ไม่เห็นด้วย	-	-
ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	-	-
2. จำนวนยินดีที่จะลงทุนทางด้านเทคโนโลยีใหม่ๆ เพื่อบุคลากรในการ		
ฝึกอบรมภาษา		
เห็นด้วยอย่างยิ่ง	3	42.9
เห็นด้วย	4	57.1
ไม่เห็นด้วย	-	-
ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	-	-

ตารางที่ 10 (ต่อ)

ข้อมูลความคิดเห็นในการใช้ภาษาอังกฤษ	ผู้บริหาร	
	จำนวน	ร้อยละ
3. ภาษาอังกฤษถือว่าเป็นอาวุธที่โดดเด่นและสำคัญที่ใช้ใน		
การสื่อสารสำหรับธุรกิจการบิน		
เห็นด้วยอย่างยิ่ง	7	100
เห็นด้วย	-	-
ไม่เห็นด้วย	-	-
ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	-	-
4. ในฐานะที่เป็นพนักงานแนวหน้าเป็นเรื่องที่จำเป็นอย่างยิ่งที่		
พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินจะต้องมีทักษะภาษาอังกฤษที่ดี		
เห็นด้วยอย่างยิ่ง	7	100
เห็นด้วย	-	-
ไม่เห็นด้วย	-	-
ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	-	-
5. ฉันคิดว่าฉันเป็นผู้นำที่มีความยืดหยุ่นและเป็นผู้ที่พร้อมจะ		
สนับสนุนการเปลี่ยนแปลงใหม่ๆ ถ้าสิ่งนั้นเป็นสิ่งที่ดีขึ้น		
เห็นด้วยอย่างยิ่ง	1	14.3
เห็นด้วย	6	85.7
ไม่เห็นด้วย	-	-
ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	-	-
6. ในความคิดเห็นของฉัน e-learning สามารถผสมผสานได้ดีกับ		
การเรียนการสอนแบบดั้งเดิม		
เห็นด้วยอย่างยิ่ง	5	71.4
เห็นด้วย	2	28.6
ไม่เห็นด้วย	-	-
ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	-	-

ตารางที่ 10 (ต่อ)

(n=7)

ข้อมูลความคิดเห็นในการใช้ภาษาอังกฤษ	ผู้บริหาร	
	จำนวน	ร้อยละ
7. ในการที่จะบรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้ของบริษัท การฝึกอบรม		
ภาษาของพนักงานควรได้รับความสนใจอย่างจริงจัง		
เห็นด้วยอย่างยิ่ง	3	42.9
เห็นด้วย	4	57.1
ไม่เห็นด้วย	-	-
ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	-	-
8. บริษัทจะบรรลุความสำเร็จได้มากถ้าพนักงานต้อนรับบน		
เครื่องบินได้รับการฝึกและการสอนตรงตามความต้องการ		
ของพวกเขา		
เห็นด้วยอย่างยิ่ง	2	28.6
เห็นด้วย	4	57.1
ไม่เห็นด้วย	1	14.3
ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	-	-
9. ฉันพร้อมเสมอที่จะเป็นผู้ให้การสนับสนุนการฝึกอบรมและ		
พัฒนาบุคลากรให้สามารถสืบค้นหาสื่อการเรียนการสอนผ่าน		
อินเทอร์เน็ต		
เห็นด้วยอย่างยิ่ง	6	85.7
เห็นด้วย	1	14.3
ไม่เห็นด้วย	-	-
ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	-	-
10. การลงทุนเพื่อเตรียมบุคลากรให้พร้อมด้วยทักษะภาษาที่ดี		
เป็นการลงทุนที่คุ้มค่า		
เห็นด้วยอย่างยิ่ง	4	57.1
เห็นด้วย	3	42.9
ไม่เห็นด้วย	-	-
ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	-	-

จากตารางที่ 10 จะเห็นได้ว่า ข้อมูลความคิดเห็นในการใช้ภาษาอังกฤษของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินโดยใช้แนวทางการจัดการเรียนแบบยืดหยุ่นจากมุมมองของผู้บริหาร แบ่งออกเป็น 3 ด้านคือ ข้อมูลความคิดเห็นทางด้านทักษะภาษาอังกฤษของผู้บริหาร ที่คิดว่าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินต้องการโดยใช้แนวทางการจัดการเรียนแบบยืดหยุ่น ข้อมูลความคิดเห็นทางด้านความพร้อมและความยืดหยุ่นของผู้บริหาร สำหรับแนวทางการจัดการเรียนแบบยืดหยุ่น และ ข้อมูลความคิดเห็นเกี่ยวกับนโยบายและแนวทางของผู้บริหาร โดยใช้แนวทางการจัดการเรียนแบบยืดหยุ่น ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั้ง 3 ด้านสามารถนำมาสรุปได้ดังนี้

2.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นทางด้านทักษะภาษาอังกฤษที่ผู้บริหาร คิดว่าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินต้องการโดยใช้แนวทางการจัดการเรียนแบบยืดหยุ่น ปรากฏว่าผู้บริหารเห็นด้วยอย่างยิ่ง ว่า พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินเป็นพนักงานแนวหน้า (front liners) จึงจำเป็นต้องมีทักษะภาษาอังกฤษที่ดี คิดเป็น ร้อยละ 100 และล้วนเห็นพ้องต้องกันว่าในการที่จะบรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้ของบริษัทนั้น การฝึกอบรมภาษาของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินควรได้รับความสนใจอย่างจริงจัง การลงทุนเพื่อเตรียมบุคลากรให้พร้อมด้วยทักษะภาษาที่ดีเป็นการลงทุนที่คุ้มค่าแต่มีเพียง 1 ท่าน คิดเป็นร้อยละ 14.3 เท่านั้นที่ไม่เห็นด้วยว่า บริษัทจะบรรลุความสำเร็จได้มากถ้า พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินได้รับการฝึกอบรมและการสอนตรงตามความต้องการของพวกเขา

2.2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นทางด้านความพร้อมและความยืดหยุ่นของผู้บริหาร สำหรับแนวทางการจัดการเรียนแบบยืดหยุ่น ปรากฏว่า ผู้บริหารคิดเป็นร้อยละ 100 เห็นด้วยว่าคนพร้อมที่จะให้การสนับสนุนในการพัฒนาอย่างต่อเนื่องของบุคลากรทางด้านการฝึกอบรมภาษา และคิดว่าคนเป็นผู้นำที่มีความยืดหยุ่น มีความพร้อมที่จะสนับสนุนการเปลี่ยนแปลงใหม่ๆ ถ้าสิ่งนั้นเป็นสิ่งที่ดีขึ้น ทั้งยังพร้อมเสมอที่จะเป็นผู้ให้การสนับสนุนที่ดีในเรื่องการฝึกอบรม และการพัฒนาบุคลากรให้สามารถสืบค้นหาความรู้ สื่อการเรียนการสอนผ่านอินเทอร์เน็ต

2.3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นเกี่ยวกับนโยบายและแนวทางของผู้บริหาร โดยใช้แนวทางการจัดการเรียนแบบยืดหยุ่น ปรากฏว่า ผู้บริหารคิดเป็นร้อยละ 100 ยินดีที่จะลงทุนทางด้านเทคโนโลยีใหม่ๆ เพื่อบุคลากรในการฝึกอบรมภาษา พวกเขาคิดว่า e-learning สามารถผสมผสานได้ดีกับการเรียนการสอนแบบดั้งเดิม และการเตรียมบุคลากรให้พร้อมด้วยทักษะภาษาที่ดี ถือว่าเป็นหนึ่งในภาระกิจอันเร่งด่วน นอกจากนี้แล้วผู้บริหารยังเห็นด้วยอย่างยิ่ง คิดเป็น

ร้อยละ 100 อีกว่าภาษาอังกฤษเป็นอาวุธที่โดดเด่นและสำคัญที่ใช้ในการสื่อสารสำหรับธุรกิจการบิน

3. ข้อมูลเสนอแนะที่ผู้บริหาร คิดว่าเป็นปัญหาเร่งด่วนอันจำเป็นที่ต้องแก้ไขและปรับปรุง ในการจะช่วยยกระดับความสามารถในการใช้ภาษาอังกฤษของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน

3.1 ทางด้านทักษะที่จำเป็นต่อพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน

3.1.1 การฝึกอบรมทักษะการฟังและการพูดสำหรับพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน นับเป็นสิ่งที่ต้องใช้เวลาในการฝึกและหมั่นทบทวนอยู่เสมอ เพราะเป็นสองทักษะที่สำคัญและใช้มากที่สุด

3.1.2 ทักษะการอ่านและการเขียนเป็นทักษะที่มีถูกมองข้ามต่างๆ ที่เป็นสองทักษะที่จำเป็นต้องมีบรรจุไว้ในหลักสูตรการฝึกอบรมภาษาอังกฤษสำหรับพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน

3.1.3 พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินยังขาดการฝึกฝนที่ต่อเนื่องในทั้ง 4 ทักษะอัน ได้แก่ ทักษะการฟัง ทักษะการพูด ทักษะการอ่าน และทักษะการเขียน

3.2 ทางด้านเนื้อหาการเรียนการสอนที่พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินจำเป็นต้องฝึกฝนเพิ่มเติม

3.2.1 สำนวนและคำศัพท์เฉพาะที่ใช้ในธุรกิจการบิน ทางด้านความปลอดภัย และทางด้านการให้บริการ

3.2.2 สำนวนภาษาที่ใช้แสดงมารยาททางสังคม ซึ่งคงเอกลักษณ์ของความเป็นไทย

3.2.3 การเลือกใช้ภาษาที่สุภาพในบทสนทนา ในการโต้ตอบ ในการกล่าวปฏิเสธ หรือในการเจรจา ต่อรองได้อย่างถูกต้องและเหมาะสม

3.2.4 กลยุทธ์ในการเลือกใช้ภาษาและสำนวนที่เหมาะสมเมื่อต้องแก้ปัญหาเฉพาะหน้าและภาวะฉุกเฉิน

3.2.5 การร่วมแสดงความคิดเห็นในบทสนทนาด้วยสีหน้า ท่าทาง น้ำเสียงที่เหมาะสมกับคู่สนทนา หรือกับผู้โดยสารที่ต่างวัย ต่างเชื้อชาติศาสนา หรือต่างฐานันดรศักดิ์ เป็นต้น

3.2.6 การฝึกจับรายละเอียด ข้อเท็จจริง ในความหมายแฝงในบทสนทนาได้

3.2.7 การฝึกออกเสียงให้ถูกต้อง และการใช้เสียงสูงต่ำ ขึ้นลงได้เหมาะสม

3.2.8 การฝึกประกาศที่ใช้เกี่ยวกับงานในหน้าที่ โดยคำนึงถึงแบบแผนการออกเสียงที่ถูกต้อง

3.2.9 การจัดกิจกรรมส่งเสริมการขายโดยใช้ภาษาอังกฤษเป็นสื่อกลาง

3.3 ข้อเสนอแนะด้านอื่นๆ

3.3.1 อยากให้พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินมีความตื่นตัวกับข่าวสาร ข้อมูลเกี่ยวกับบริษัท และสามารถเลือกถ่ายทอดข้อมูลเหล่านี้ให้ลูกค้าได้อย่างถูกต้องและมั่นใจ

3.3.2 อยากให้พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินสามารถเป็นตัวแทนที่ดี เป็นนักการทูตที่ดีของบริษัทและประเทศชาติ

3.3.3 พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินควรเป็นบุคคลที่รู้จักตนเอง เข้าใจผู้อื่น และพร้อมที่จะเรียนรู้ที่จะสื่อสาร และอยู่ร่วมกับผู้อื่นที่มีวัฒนธรรมและเชื้อชาติที่แตกต่างไปจากตน

ข้อวิจารณ์ขั้นเตรียมการพัฒนามาตรฐานความรู้ภาษาอังกฤษ

จากการนำเสนอผลการวิจัย ในส่วนของการเตรียมการพัฒนามาตรฐานความรู้ภาษาอังกฤษ สำหรับพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินโดยใช้แนวทางการจัดการเรียนแบบยืดหยุ่น ในด้านต่างๆ คือ

ผลการสำรวจความคิดเห็นในการใช้ภาษาอังกฤษของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินของ บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) โดยใช้แนวทางการจัดการเรียนแบบยึดหยุ่นจากมุมมองของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ผลการสำรวจความคิดเห็นในการใช้ภาษาอังกฤษของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินของ บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) โดยใช้แนวทางการจัดการเรียนแบบยึดหยุ่นจากมุมมองของครูผู้สอนพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน และ ผลการสำรวจความคิดเห็นในการใช้ภาษาอังกฤษของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) โดยใช้แนวทางการจัดการเรียนแบบยึดหยุ่นจากมุมมองของผู้บริหารและบุคลากรที่เกี่ยวข้อง ผู้วิจัยมีข้อวิจารณ์ดังต่อไปนี้

จากผลการวิจัยในเบื้องต้นพบว่าแต่ละกลุ่มของผู้แสดงความคิดเห็นซึ่งประกอบด้วย มุมมอง 3 มุมมองที่มีต่อการใช้ภาษาอังกฤษของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) โดยใช้แนวทางการจัดการเรียนแบบยึดหยุ่น ซึ่งได้แก่ มุมมองของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน มุมมองของครูผู้สอนพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน มุมมองของผู้บริหารและบุคลากรที่เกี่ยวข้อง ต่างมีความคิดเห็นโดยรวมไปในทิศทางเดียวกันและสอดคล้องกันถึงแม้จะมีความแตกต่างกันที่รายละเอียดในเรื่องของ การใช้ภาษาอังกฤษในทั้ง 4 ทักษะ ได้แก่ ทักษะการฟัง ทักษะการพูด ทักษะการอ่าน และทักษะการเขียน ในเรื่องของการบริหารจัดการ และการจัดการเรียนการสอนที่ตอบสนองต่อรูปแบบการเรียนรู้และความต้องการในการใช้ภาษาอังกฤษของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน โดยใช้แนวทางการจัดการเรียนแบบยึดหยุ่น ซึ่งข้อคิดเห็นที่หลากหลายเหล่านี้ล้วนแล้วแต่เป็นแนวทางและข้อเสนอแนะที่ทุกกลุ่มของผู้แสดงความคิดเห็นต่างเห็นว่ามีคามยึดหยุ่น มีความเหมาะสมกับพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน และมีความสำคัญต่อการวางรากฐานเพื่อออกแบบและพัฒนาฐานความรู้ภาษาอังกฤษสำหรับพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน โดยใช้แนวทางการจัดการเรียนแบบยึดหยุ่น

Knapper and Cropley (2000) ต่างได้แสดงความคิดเห็นว่า ความเชื่อของนักการศึกษา หรือ ผู้ที่มีส่วนรับผิดชอบต่อการศึกษา มีผลต่อการจัดการการเรียนรู้ของผู้เรียนและการสนับสนุนให้ผู้เรียนได้สร้างองค์ความรู้ด้วยตนเอง ทั้งยังกล่าวเสริมด้วยว่าทัศนคติและความเชื่อของครูผู้สอนยังส่งผลกระทบต่อพัฒนาเทคนิคการเรียนรู้ของผู้เรียนด้วยตนเองตลอดชีวิตด้วย ดังนั้น ความเชื่อและทัศนคติ ของผู้มีส่วนรับผิดชอบต่อการศึกษาไม่ว่าจะอยู่ในระดับผู้บริหารหรือผู้ปฏิบัติการอาจจะปรากฏให้เห็นในรูปแบบของความเชื่อที่ถูกฝังรากลึกในการจัดการบริหารการศึกษาและการจัดการเรียนการสอน หรือในทางตรงกันข้ามอาจสามารถสะท้อนให้เห็นการเปิดรับของมุมมองที่ต่างกัน

จากทุกๆ ฝ่ายที่เกี่ยวข้องกับการเรียนรู้ของผู้เรียน หรืออาจสามารถสะท้อนให้เห็นแนวทางการศึกษาใหม่ๆ ที่มีหลักการ (principles) อันหลากหลายเพื่อสร้างความยืดหยุ่นและการแสวงหาสิ่งที่เหมาะสมที่สุดสำหรับผู้เรียน ผู้วิจัยมีความคิดเห็นว่าการออกแบบพัฒนาฐานความรู้ภาษาอังกฤษ สำหรับพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินของบริษัทการบินไทยจำกัด (มหาชน) โดยใช้แนวทางการจัดการเรียนแบบยืดหยุ่น จำเป็นต้องอาศัยความร่วมมือ การยอมรับฟังความคิดเห็น การตอบรับต่อรูปแบบการเรียนรู้และความต้องการในการใช้ภาษาอังกฤษที่แตกต่างกันของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน และการเปิดใจต่อกระบวนการค้นคว้าหาข้อมูล สารสนเทศด้วยเทคโนโลยีใหม่ๆ มิเช่นนั้นแล้วการพัฒนาฐานความรู้ภาษาอังกฤษสำหรับพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินโดยใช้แนวทางการจัดการเรียนแบบยืดหยุ่น ไม่สามารถจะประสบความสำเร็จได้

ผู้วิจัยได้ตั้งข้อสังเกตจากผลการวิจัยในเบื้องต้นของขั้นเตรียมการพัฒนาฐานความรู้ภาษาอังกฤษเพื่อนำไปใช้พัฒนาฐานความรู้ภาษาอังกฤษสำหรับพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินตามแนวทางการจัดการเรียนแบบยืดหยุ่นออกเป็น 4 ประเด็น คือ

1. ข้อมูลด้านบุคคลของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน

จากผลการวิจัยเบื้องต้นผู้วิจัยพบว่าจากการสุ่มตัวอย่างได้ผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 105 ฉบับ ส่วนใหญ่เป็นพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินหญิงมากกว่าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินเพศชาย ทั้งนี้เป็นเพราะนโยบายของบริษัทที่เปิดรับตำแหน่งพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินหญิงมากกว่าเพศชายเป็นปริมาณเกือบสองเท่าตัว ด้วยลักษณะหน้าที่ของงานเป็นสำคัญบริษัทจึงมีความต้องการจำนวนพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินหญิงที่สูงกว่า เพศชาย ข้อมูลด้านจำนวนปีที่ทำงานที่บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินส่วนใหญ่จะปฏิบัติหน้าที่มา 1-5 ปีคิดเป็นร้อยละ 90.5 เพราะพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินส่วนใหญ่ที่ปฏิบัติหน้าที่ในขั้นประหยัดจะประกอบด้วยพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่เพิ่งเข้าร่วมทำงานกับบริษัทดังนั้นพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่ทำงานตั้งแต่ 10 ปีขึ้นไปมักจะได้รับการเลื่อนขั้นไปอยู่ในระดับขั้นธุรกิจแล้ว ข้อมูลด้านประสิทธิภาพการทำงานที่อื่นและจำนวนปีที่ทำพบว่าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินมากกว่าครึ่งมีประสิทธิภาพการทำงานที่อื่นแต่ระยะการทำงานนั้นไม่นานนัก ส่วนใหญ่คิดเป็นร้อยละ 78.1 มีประสิทธิภาพการทำงานที่อื่นมาไม่เกิน 1 ปี ทั้งนี้อาจมีสาเหตุของข้อจำกัดด้านอายุในการรับเข้าทำงานของบริษัทการบินไทยจำกัด (มหาชน) ที่มีนโยบายรับพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินหญิงที่มีอายุไม่เกิน 26 ปี และรับพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินชายอายุไม่เกิน 27 ปี และข้อมูลด้าน

การศึกษาต่างประเทศพบว่า พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินคิดเป็นร้อยละ 60 ที่ไม่ได้จบการศึกษาจากต่างประเทศ ส่วนพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินคิดเป็นร้อยละ 40 ซึ่งนับว่าเป็นจำนวนไม่น้อยทีเดียวที่จบการศึกษาจากต่างประเทศ จากผลการวิจัยข้อมูลด้านบุคคลของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ไม่ปรากฏผลที่ชัดเจนต่อรูปแบบและความต้องการในการใช้ภาษาอังกฤษของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน

2. ความต้องการในการใช้ทักษะภาษาอังกฤษของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน

จากผลการวิจัยความต้องการในการใช้ทักษะภาษาอังกฤษ ผู้วิจัยพบว่าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินมีความต้องการในการใช้ภาษาอังกฤษที่หลากหลายแต่อาจพอสรุปและวิเคราะห์ตามทักษะในการใช้ภาษาอังกฤษได้ดังนี้

พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินส่วนใหญ่ได้ประเมินทักษะการฟังของตนไว้ในระดับพอใช้ถึงดี และยังมีความต้องการที่จะฝึกทักษะการฟังของตนอยู่ในระดับสูงเพราะยังมีปัญหาการฟังเจ้าของภาษาอยู่ถึงร้อยละ 54 ทั้งยังแสดงความคิดเห็นว่าการฝึกทักษะการฟังโดยผ่านสื่อมัลติมีเดียออนไลน์ หรือวีดีโอคลิป จะช่วยพัฒนาภาษาอังกฤษของเขาได้ถึงร้อยละ 90.5 ผู้วิจัยได้ตั้งข้อสังเกตถึงสาเหตุที่พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินยังประเมินทักษะการฟังของตนว่ายังมีปัญหาอยู่เนื่องจากพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินมากกว่าครึ่งไม่มีประสบการณ์การศึกษาในต่างประเทศ ขาดประสบการณ์ในการฟังและสื่อสารกับเจ้าของภาษา และทั้งโรงเรียนในประเทศไทยได้มีการเน้นทักษะการอ่านมากกว่าทักษะอื่นดังจะเห็นได้จากหลักสูตรภาษาอังกฤษทั้งมัธยมศึกษาตอนต้นและมัธยมศึกษาตอนปลาย (พัชรพรรณ ม. รัตนพล, 2541) ถึงแม้ว่าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินจะประเมินทักษะการฟังของตนว่าอยู่ในระดับพอใช้ถึงดี แต่จากผลการวิจัยในครั้งนี้พบว่า พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินยังต้องการได้รับการฝึกฝนทักษะการฟังอยู่ในระดับสูง เพราะด้วยลักษณะธรรมชาติของอาชีพพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่เน้นทักษะการรับสารและการส่งสาร ประเภททักษะการฟังและทักษะการพูดมากที่สุด ทักษะการฟังจึงมีความสำคัญและใช้มากที่สุดในการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน

ทางด้านทักษะการพูด พบว่า พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินส่วนใหญ่ได้ประเมินทักษะการพูดของตนไว้ในระดับพอใช้ถึงดีเยี่ยมและยังมีความต้องการที่จะฝึกทักษะการพูดของตนอยู่ในระดับสูง โดยเฉพาะในเนื้อหาเกี่ยวกับการใช้วลีที่สุภาพเพื่อโต้ตอบกับผู้โดยสารบนเครื่องบินใน

สถานการณ์ต่างๆ และโดยเฉพาะอย่างยิ่งเมื่อต้องเผชิญกับปัญหาเฉพาะหน้า พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินอยากสามารถโต้ตอบกับผู้โดยสารได้ทันทั่วทั้งที่และมีประสิทธิภาพคิดเป็นร้อยละ 100 ผู้วิจัยมีความคิดเห็นว่าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินประเมินทักษะการพูดของตนว่าอยู่ในระดับพอใช้ถึงดีเยี่ยม เนื่องจากพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินร้อยละ 40 มีประสบการณ์และโอกาสในการใช้ภาษาสื่อสารกับชาวต่างประเทศบ้าง และประกอบด้วยคุณสมบัติหลักที่กำหนดให้พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินมีลักษณะบุคลิกภาพเปิดตัวชอบสังคม (extroversion) จึงทำให้พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินส่วนใหญ่มีลักษณะชอบมีปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่น ดังนั้นจึงมีความสามารถในการพูดของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินจึงมีความแตกต่างกันไปตามประสบการณ์และลักษณะบุคลิกภาพ จากผลการวิจัยยังพบว่าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินยังมีความต้องการที่จะฝึกทักษะการพูดของตนอยู่ในระดับสูง เพราะทักษะการพูดเช่นเดียวกับทักษะการฟัง มีความสำคัญและใช้มากที่สุดในการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน

ทางด้านทักษะการอ่าน พบว่า พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินส่วนใหญ่ได้ประเมินทักษะการอ่านของตนไว้ในระดับอ่อนถึงดีเยี่ยมและยังมีความต้องการที่จะฝึกทักษะการอ่านของตนอยู่ในระดับสูงทั้งนี้พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินเกินครึ่งไม่คิดว่าตนมีปัญหาเรื่องการจับใจความสำคัญหรือรายละเอียดในการอ่านแต่อยากฝึกการอ่านแบบวิเคราะห์และวิจารณ์มากกว่า พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินมีความเชื่อว่าการฝึกฝนการอ่านจะช่วยพัฒนาทักษะภาษาอังกฤษด้านอื่นๆ ด้วยคิดเป็นร้อยละ 95.2 ดังที่ผู้วิจัยได้วิจารณ์ในเบื้องต้นว่าผู้เรียนในประเทศไทยได้รับการฝึกฝน และถูกเน้นทางด้านทักษะการอ่านมากกว่าทักษะด้านอื่นๆ ดังนั้นจึงไม่หน้าแปลกใจที่พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินได้ระบุว่าขีดความสามารถในทักษะการอ่านของตนมีตั้งแต่ระดับพอใช้ถึงดีเยี่ยม ถึงอย่างไรก็ดีทั้งตัวพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ครูผู้สอน ผู้บริหารและผู้ที่เกี่ยวข้องต่างเห็นพ้องต้องกันว่า ทักษะการอ่านจำเป็นต้องมีบรรจุอยู่ในหลักสูตรฝึกอบรมพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน เพราะพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินต้องอ่านข่าวสาร รับคำสั่ง หรือรับนโยบายที่เขียนเป็นภาษาอังกฤษ แต่ในปัจจุบันกลับพบว่าหลักสูตรฝึกอบรมภาษาอังกฤษของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ยังขาดการฝึกฝนด้านทักษะการอ่านอยู่

ทางด้านทักษะการเขียน พบว่า พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินส่วนใหญ่ได้ประเมินทักษะการเขียนของตนไว้ในระดับอ่อนถึงดี และยังมีความต้องการที่จะฝึกทักษะการเขียนของตนอยู่ในระดับสูง โดยเฉพาะในเรื่องการใช้เครื่องหมายวรรคตอน การเชื่อมประโยค การเขียนรายงาน เหตุการณ์บนเครื่องบิน และมีความต้องการที่จะสะสมคำศัพท์ทางการบิน และศึกษาไวยากรณ์

ภาษาอังกฤษพื้นฐานเพิ่มเติมเพื่อใช้ในการพัฒนาการเขียนของตนอยู่ในระดับสูง ผู้วิจัยมีความคิดเห็นว่าทักษะการเขียนยังเป็นทักษะที่มีความจำเป็นต่ออาชีพของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน และเป็นทักษะที่มักถูกละเลยและมองข้ามความสำคัญ ถึงแม้ด้วยธรรมชาติของอาชีพพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินในชั้นประหยัด ชั้นธุรกิจ และชั้นหนึ่งอาจยังไม่มี ความจำเป็นในการใช้ทักษะการเขียนอย่างเห็นได้ชัด แต่เมื่อเขามีอายุงานเพิ่มขึ้นและได้เลื่อนขั้นเป็นหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินในตำแหน่งหน้าที่นี้มีความจำเป็นต้องเขียนรายงานเหตุการณ์บนเครื่องบินเกือบทุกเที่ยวบิน หากไม่ได้รับการฝึกฝนที่ดีมาตั้งแต่ต้นหรือขาดช่วงการฝึกฝนอาจทำให้เกิดปัญหาในการสื่อสารมากมายตามมา

นอกจากนี้แล้ว ผู้วิจัยยังสังเกตเห็นว่าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินส่วนใหญ่มีความมั่นใจและมีความถนัดในทักษะการรับสาร การฟัง- การอ่าน มากกว่า ทักษะการส่งสาร การพูด-การเขียน ซึ่งไม่ใช่ข้อผิดพลาดโดยเฉพาะในกลุ่มของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินของบริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน) ที่ต้องผ่านการสอบคัดเลือกเข้ามาด้วยคะแนนข้อสอบ TOEIC อย่างน้อย 600 คะแนน ซึ่งข้อสอบ TOEIC นี้ได้เน้นทักษะความสามารถของผู้สอบทางด้านทักษะการฟัง-ทักษะการอ่าน มากกว่า ทักษะการพูด-ทักษะการเขียน ดังนั้นพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินส่วนใหญ่ที่ผ่านการทดสอบเข้ามาด้วยข้อสอบ TOEIC จึงมีความมั่นใจและความมั่นใจในการใช้ทักษะการฟังและการอ่านมากกว่า ซึ่งยังสอดคล้องกับผลการทดสอบรูปแบบในการเรียนรู้ของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินของบริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน) ที่ผู้วิจัยได้เคยศึกษาไว้ในงานวิจัยสถาบันได้แสดงให้เห็นว่า พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินส่วนใหญ่มีรูปแบบการเรียนรู้แบบ ถนัดใช้หูฟังและถนัดใช้ตา ดู มากที่สุด

จากผลการวิจัยในขั้นตอนนี้ ผู้วิจัยสรุปได้ว่าว่าทักษะการฟัง และทักษะการพูด เป็นสองทักษะที่ทั้งสามกลุ่มผู้แสดงความคิดเห็นอันประกอบด้วยพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ครูผู้สอนพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน และผู้บริหารและบุคลากรที่เกี่ยวข้องได้แสดงความคิดเห็นที่สอดคล้องกันว่าเป็นสองทักษะที่พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินใช้มากที่สุดและมีความสำคัญที่สุดต่อการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินด้วย ส่วนทักษะการอ่านและทักษะการเขียนมักจะเป็นสองทักษะที่ถูกละเลยในการฝึกอบรมภาษาอังกฤษของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน แต่ต่างก็มีความจำเป็นและยังเป็นทักษะที่เป็นความต้องการของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินในระดับสูงอีกด้วย

ดังนั้นเนื้อหาสารสนเทศที่ต้องบรรจุอยู่ในขั้นเตรียมการออกแบบและพัฒนาฐานความรู้ภาษาอังกฤษของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินต้องประกอบสารสนเทศจากแหล่งเรียนรู้ที่ประกอบด้วยทักษะการใช้ภาษาอังกฤษในทั้งสี่ด้านได้แก่ ทักษะการฟัง ทักษะการพูด ทักษะการอ่านและทักษะการเขียน โดยผู้วิจัยต้องรวบรวมและ คัดเลือกสารสนเทศ และสื่อมัลติมีเดียรูปแบบต่างๆ จากหน้าเว็บไซต์ต่างๆ ที่มีความเกี่ยวข้องกับการใช้ทักษะภาษาอังกฤษของเหตุการณ์บนเครื่องบิน และนำแหล่งความรู้บนหน้าเว็บไซต์ดังกล่าวที่มีรายละเอียดของเนื้อหาของทั้งสี่ทักษะบรรจุลงบนฐานความรู้ภาษาอังกฤษของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน <http://www.tg-elearning.com> ส่วนฐานข้อมูล สารสนเทศที่ไม่สามารถหาได้ในแหล่งสืบค้นบนหน้าเว็บไซต์ ผู้วิจัยได้รวบรวมและสร้างฐานข้อมูลใหม่ที่เป็นภาษาอังกฤษเฉพาะด้านสำหรับพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ทั้งนี้เพื่อให้ตอบสนองต่อความต้องการที่หลากหลาย และตรงกับการใช้งานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินของบริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน)

ส่วนสารสนเทศในเรื่อง การออกเสียงภาษาอังกฤษ (pronunciation) กฎไวยากรณ์ภาษาอังกฤษ (grammar) คำศัพท์ทางด้านการบิน (aviational vocabulary) บทสนทนาที่ใช้ในสถานการณ์ต่างๆ บนเครื่องบิน และการเขียนรายงานเกี่ยวกับเหตุการณ์บนเครื่องบิน (cabin report writing) เป็นต้น ผู้วิจัยได้รวบรวม คัดเลือกและสร้างสารสนเทศต่างๆ ตามความต้องการของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินลงบนฐานความรู้ภาษาอังกฤษของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน www.tg-elearning.com ด้วยเช่นกัน

3. แนวทางการจัดการเรียนการสอนโดยใช้แนวทางการจัดการเรียนแบบยืดหยุ่น

จากผลการวิจัยในเบื้องต้นผู้วิจัยพบว่า แนวทางการจัดการเรียนการสอนโดยใช้แนวทางการจัดการเรียนแบบยืดหยุ่นจากมุมมองของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน จากมุมมองของครูผู้สอนพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน และจากมุมมองของผู้บริหารและบุคลากรที่เกี่ยวข้องแสดงให้เห็นว่าไม่ว่าจะเป็นผู้เรียน ผู้สอน ผู้บริหารหรือผู้ที่เกี่ยวข้องกับการจัดการเรียนการสอน ต่างแสดงว่าตนมีความพร้อมและความยืดหยุ่นในการเรียนการสอนอยู่ในระดับสูงคิดเป็นร้อยละ 100 ทุกฝ่ายต่างมีความพร้อมที่จะรองรับและเรียนรู้ ถึงการเปลี่ยนแปลงทางด้านรูปแบบการเรียนการสอนใหม่ๆ การนำ e-learning มาใช้เป็นส่วนหนึ่งของการเรียนการสอน การใช้เทคโนโลยีสื่อการเรียนการสอนและนวัตกรรมการเรียนการสอนใหม่ๆ ทั้งยังพร้อมที่จะส่งเสริมและสนับสนุนพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ทั้งในและนอกเวลาชั้นเรียน เพื่อให้พนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน

ทุกคนเป็นผู้เรียนที่มีการเรียนรู้แบบยืดหยุ่น กระตุ้นและช่วยผู้เรียนในการเลือกและค้นคว้าหาแหล่งความรู้ใหม่ๆ โดยเฉพาะจากฐานความรู้บนเว็บไซต์ www.tg-elearning.com ทั้งนี้ เพื่อมุ่งพัฒนาทักษะการใช้ภาษาอังกฤษของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินอยู่เสมอ

Van den Brande (1993) ได้กล่าวไว้ว่าการจัดการเรียนการสอนควรจัดให้มีความยืดหยุ่น เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้เรียนโดยการปรับสภาพและรูปแบบการเรียนรู้และสื่อการสอน รูปแบบต่างๆ ให้มีความเหมาะสมกับผู้เรียนที่มีความแตกต่างกัน ส่วนแนวทางการจัดการเรียนการสอนโดยยึดแนวทางการจัดการเรียนแบบยืดหยุ่นที่พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินของบริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน) ต้องการ มีลักษณะการฝึกฝนของการใช้ทักษะภาษาอังกฤษทั้งสี่ด้านที่หลากหลาย มีการนำรูปแบบการเรียนรู้แบบอิเล็กทรอนิกส์มาใช้ มีสื่อมัลติมีเดียหลายรูปแบบใช้ในการสร้างกิจกรรม และแบบฝึกต่างๆ มีความยืดหยุ่นในการเรียนทั้งทางด้านเนื้อหา สถานที่เรียน และตารางเวลาในการเรียนเพื่อให้มีความเหมาะสมกับตารางเวลาบินและเวลาอันจำกัดของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน และการจัดการเรียนการสอนนั้นต้องตรงกับความต้องการ และตอบสนองต่อรูปแบบในการเรียนรู้ของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินด้วย

จากผลการวิจัยในเบื้องต้นผู้วิจัยได้ตั้งข้อสังเกตว่า ในความพร้อมและความยืดหยุ่นทางด้านการเรียนการสอนซึ่งอยู่ในระดับสูงของครูผู้สอนพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน กลับพบว่า มีครูผู้สอนพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินคิดเป็นร้อยละ 61.5 ที่แสดงความคิดเห็นในทางที่ขัดแย้งจากความพร้อมในการเป็นครูผู้มีความยืดหยุ่นคือ ครูผู้สอนพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินมักจะพบว่าตนเองยังมีการสอนอย่างเคร่งครัดตามแผนการสอนที่วางไว้อยู่เสมอ ดังนั้นในทางปฏิบัติจริงครูผู้สอนเหล่านี้อาจยังขาดความพร้อมและความยืดหยุ่นจริงในการจัดการเรียนการสอนให้ตอบสนองต่อรูปแบบการเรียนรู้และความต้องการที่หลากหลายของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน โดยยึดแนวทางการจัดการเรียนแบบยืดหยุ่น นอกจากนั้นแล้วจากผลการวิจัยในขั้นตอนนี้ ยังพบว่า แนวทางและวิธีการสอนของครูผู้สอนภาษาอังกฤษของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินส่วนใหญ่ คิดเป็นร้อยละ 92.3 ที่ได้แสดงว่าตนมีความพร้อมที่จะเป็นผู้สนับสนุนการเรียนการสอน ให้คำแนะนำในเรื่องการจัดเวลาเรียน การประเมินผลและคอยถึงปัญหาของผู้เรียนทั้งในที่ทำงานและทางออนไลน์บนเว็บไซต์ ซึ่งในทางปฏิบัติเมื่อพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินถามปัญหาหรือตั้งกระทู้บนเว็บไซต์ ครูผู้สอนกลับไม่สามารถปฏิบัติหน้าที่ได้ดีเท่าตามที่ตนได้แสดงความตั้งใจไว้ ข้อ

วิจารณ์และข้อสรุปในเรื่องนี้ผู้วิจัยจะขอก่อสรุปเพิ่มเติมในขั้นประเมินผลการพัฒนาฐานความรู้ภาษาอังกฤษ

4. การบริหารการจัดการ โดยใช้แนวทางการจัดการเรียนแบบยืดหยุ่น

จากผลการวิจัยในเบื้องต้นผู้วิจัยพบว่าการบริหารการจัดการโดยยึดแนวทางการจัดการเรียนแบบยืดหยุ่นจากมุมมองของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน จากมุมมองของครูผู้สอนพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน และจากมุมมองของผู้บริหารและบุคลากรที่เกี่ยวข้องล้วนแสดงให้เห็นว่า มีความต้องการให้บริษัทพัฒนาและสนับสนุนลงทุนการจัดฐานความรู้ภาษาอังกฤษบนเว็บไซต์ที่มีประสิทธิภาพ เพื่อให้กับพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินได้ฝึกทักษะการใช้ภาษาอังกฤษทั้งสี่ทักษะอย่างมีประสิทธิภาพได้ด้วยตนเอง โดยยึดแนวทางการจัดการเรียนแบบยืดหยุ่น

การบริหารการจัดการ โดยใช้แนวทางการจัดการเรียนแบบยืดหยุ่นตามที่ Collis, Vingerhoets and Moonen (1977) ได้แนะนำไว้ อาจนำมาปรับใช้กับการพัฒนาฐานความรู้ภาษาอังกฤษสำหรับพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินได้ โดยควรคำนึงถึงการจัดการในเรื่องของเวลา การจัดการในเรื่องของหลักการการเข้ามาใช้ฐานความรู้ การจัดการทางด้านเงินทุนสำหรับการดำเนินการ การจัดการความพร้อมของทีมผู้เชี่ยวชาญด้านต่างๆ การจัดการคัดเลือกแหล่งการเรียนรู้ที่เหมาะสม และการจัดการเรื่องของลิขสิทธิ์ เป็นต้น

ดังนั้นผู้วิจัยจึงได้ตั้งคำถามว่า การพัฒนาฐานความรู้โดยใช้แนวทางการจัดการเรียนแบบยืดหยุ่นนั้น ควรมีวิธีการของความยืดหยุ่นขนาดไหน และวิธีการของความยืดหยุ่นขนาดไหนถึงจะเหมาะสมกับการจัดการเรียนการสอน และการบริหารการจัดการ ในการสร้างฐานความรู้ภาษาอังกฤษสำหรับพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินในครั้งนี้ และคำตอบที่ได้จากการวิเคราะห์ผลการวิจัยในขั้นเตรียมการพัฒนาฐานความรู้ภาษาอังกฤษสำหรับพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินโดยใช้แนวทางการจัดการเรียนแบบยืดหยุ่นคือ ให้มีความยืดหยุ่นมากที่สุดเท่าที่จะสามารถทำได้โดยไม่ขัดต่อระเบียบการของบริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน)

ผลการวิจัยและข้อวิจารณ์ขั้นตอนการออกแบบและพัฒนาฐานความรู้ภาษาอังกฤษ

ในขั้นเตรียมการออกแบบและพัฒนาฐานความรู้ภาษาอังกฤษ ผู้วิจัยได้นำความรู้และข้อมูลที่ได้ศึกษาจาก ขั้นตอนที่1 ขั้นเตรียมการพัฒนาฐานความรู้ภาษาอังกฤษมาสรุปวิเคราะห์และได้แบ่งผลการนำเสนอออกเป็นตารางสรุปผลการวิจัย 4 ขั้นตอน เพื่อใช้ในการออกแบบและพัฒนาฐานความรู้ภาษาอังกฤษบนเว็บไซต์ www.tg-elearning.com ดังนี้

การสรุปความคิดเห็นในการใช้ภาษาอังกฤษของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินทั้ง 4 ทักษะกับประเด็นศึกษาเพื่อพัฒนาฐานความรู้ภาษาอังกฤษ

ผู้วิจัยได้สรุปความคิดเห็นในการใช้ภาษาอังกฤษของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินทั้ง 4 ทักษะ ได้แก่ ทักษะการฟัง ทักษะการพูด ทักษะการอ่าน และ ทักษะการเขียน จาก 3 มุมมอง ได้แก่ มุมมองของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน มุมมองของครูผู้สอนพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน และ มุมมองของผู้บริหาร ผู้วิจัยได้นำความคิดเห็นและข้อเสนอแนะจากแบบสอบถามทั้งหมดเพื่อมาเชื่อมโยงเข้ากับประเด็นศึกษาที่จะใช้ในการพัฒนาฐานความรู้ภาษาอังกฤษสำหรับพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินบนเว็บไซต์ www.tg-elearning.com

ประเด็นศึกษาที่นำมาใช้เพื่อพัฒนาฐานความรู้ภาษาอังกฤษสำหรับพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินบนเว็บไซต์ www.tg-elearning.com จะคำนึงถึงหลักการ 3 ประการ อันได้แก่ การบริหาร การจัดการ แนวทางการจัดการเรียนการสอน และเนื้อหาสาระที่จะปรากฏในฐานความรู้ ดังจะปรากฏในตารางที่ 11-14

ตารางที่ 11 การสรุปความคิดเห็นการใช้ภาษาอังกฤษของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินทางด้าน
ทักษะการฟังจากมุมมองของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ครูผู้สอนและผู้บริหาร
โดยแสดงความสัมพันธ์ กับประเด็นศึกษาเพื่อพัฒนาฐานความรู้

สรุปความคิดเห็นทางด้านทักษะการฟัง	ประเด็นศึกษาเพื่อพัฒนาฐานความรู้
1. จากมุมมองของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน	1.1 การบริหารการจัดการ
- มีความต้องการที่จะฝึกทักษะการฟัง - มีปัญหาในการฟังเจ้าของภาษา - เห็นด้วยว่าการฝึกฟังสื่อมัลติมีเดียภาษาอังกฤษช่วยพัฒนาภาษาอังกฤษ - ต้องการให้ครูพูดภาษาอังกฤษเมื่อสอนตลอดเวลาเพื่อพัฒนาการฟัง - เลือกที่จะฟังครูไทยสอนภาษาอังกฤษในชั้นเรียนหรือสอนผ่านทางวิดีโอคลิปมากกว่าที่จะฟังเจ้าของภาษาพูดจากเครื่องมือบันทึกเสียง - ต้องการครูคนไทยในการเรียนการสอน แต่มีโอกาสดูฝึกกับเทปเจ้าของภาษาบ้าง - ต้องการมีโอกาสดูฝึกฟัง-พูดภาษากับเจ้าของภาษาบ้าง - ห้องปฏิบัติการทางภาษาที่มีเจ้าหน้าที่อำนวยความสะดวก มีเวลาเปิดปิดที่ยืดหยุ่น และมีแบบฝึกที่หลากหลายตามความต้องการที่แตกต่างกันของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน - ซีดีรอม เทปฝึกฟังภาษาที่ทางบริษัทจัดไว้ให้บริการในการหยิบยืมใช้ ได้อย่างสะดวกและตามความต้องการที่อยากจะเรียนรู้	- นอกจากการเรียนการสอนในชั้นเรียนแล้ว ควรจัดสื่อมัลติมีเดียหรือสื่อออนไลน์ที่ใช้ในการเรียนการสอนภาษาอังกฤษ เช่น เทปวิดีโอ ซีดีรอม วิดีโอคลิป หรือ การจัดหาฐานความรู้ออนไลน์ เป็นต้น - มีหลักการบริหารห้องปฏิบัติการทางภาษาโดยใช้แนวทางการจัดการเรียนแบบยืดหยุ่น - จัดโมดูลภาษาอังกฤษโดยใช้รูปแบบการเรียนรู้ด้วยอิเล็กทรอนิกส์
	1.2 แนวทางการจัดการเรียนการสอน
	- มีการจัดการเรียนการสอนโดยใช้แนวทางการจัดการเรียนแบบยืดหยุ่น - เปิดโอกาสในการฝึกทักษะการฟังกับเจ้าของภาษา - ครูไทยใช้ภาษาอังกฤษเป็นสื่อในการสอน - มีการจัดการเรียนการสอนภาษาอังกฤษในชั้นเรียนหรือสอนผ่านทางวิดีโอคลิป - การนำ รูปแบบการเรียนรู้ด้วยอิเล็กทรอนิกส์ มาใช้จัดการเรียนการสอน

ตารางที่ 11 (ต่อ)

สรุปความคิดเห็นทางด้านการจัดการ	ประเด็นศึกษาเพื่อพัฒนาความรู้
	1.3 เนื้อหาสาระในฐานความรู้ - จัดให้มีบทเรียนที่ใช้พัฒนาทักษะการฟัง โดยเฉพาะที่ได้ฝึกกับเจ้าของภาษา โดยใช้รูปแบบการเรียนรู้ด้วยอิเล็กทรอนิกส์
2. จากมุมมองของครูผู้สอนพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน - ทักษะภาษาอังกฤษทุกทักษะมีความสำคัญ และโดยเฉพาะการฟังจำเป็นอย่างยิ่งต่อวิชาชีพของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน - การจัดฐานความรู้ภาษาอังกฤษเพื่อฝึกทักษะการฟังให้มีประสิทธิภาพแก่พนักงานต้อนรับทุกคน - การพัฒนาทักษะการฟังของผู้เรียนโดยทั้งนี้ขึ้นอยู่กับความต้องการของผู้เรียนไม่ว่าจะเป็นความต้องการทางด้านเนื้อหา รูปแบบการเรียนการสอน ความสะดวกในเรื่องของเวลาและสถานที่เรียน เป็นต้น - การจัดโมดูล หรือ ฐานความรู้โดยใช้รูปแบบการเรียนรู้ด้วยอิเล็กทรอนิกส์ เพื่อฝึก ทักษะการฟัง- พูดภาษาอังกฤษให้มีประสิทธิภาพสำหรับพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินทุกคน - อำนวยความสะดวกเรื่องสื่อมัลติมีเดียที่จำเป็นต่อการเรียนการสอน	2.1 การบริหารจัดการ - การพัฒนาและจัดฐานความรู้ภาษาอังกฤษเพื่อฝึกทักษะการฟัง-พูดให้มีประสิทธิภาพแก่พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินทุกคน - นอกจากการเรียนการสอนในชั้นเรียนแล้ว ควรจัดสื่อมัลติมีเดียหรือจัดฐานความรู้โดยใช้รูปแบบการเรียนรู้ด้วยอิเล็กทรอนิกส์ 2.2 แนวทางการจัดการเรียนการสอน - การจัดการเรียนการสอนโดยใช้แนวทางการจัดการเรียนรู้ด้วยบทเรียนที่มีลักษณะการฝึกที่หลากหลายและยืดหยุ่น และการจัดการเรียนรู้ตรงตามความต้องการของผู้เรียน 2.3 เนื้อหาสาระในฐานความรู้ - จัดให้มีบทเรียนและกิจกรรมที่ช่วยในการพัฒนาทักษะการฟัง

ตารางที่ 11 (ต่อ)

สรุปความคิดเห็นทางด้านทักษะการฟัง	ประเด็นศึกษาเพื่อพัฒนาฐานความรู้
3. จากมุมมองของผู้บริหาร - พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินถือเป็นพนักงาน front line จึงจำเป็นต้องมีการใช้ภาษาอังกฤษในทุกทักษะที่ดี - พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินต้องได้รับการฝึกอบรมภาษาอย่างจริงจังและต่อเนื่อง - พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินควรได้รับการสอนที่ตรงตามความต้องการของพวกเขา - การฝึกอบรมทักษะการฟังและการพูดสำหรับพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินนับเป็นสิ่งที่ต้องใช้เวลาในการฝึกและมันทบทวนอยู่เสมอเพราะเป็นสองทักษะที่สำคัญและใช้มากที่สุด - การฝึกจับรายละเอียด ข้อเท็จจริง ในความหมายแฝงในบทสนทนาได้	3.1 การบริหารจัดการ - จัดให้มีการฝึกอบรมภาษาอังกฤษอย่างจริงจังและต่อเนื่องทุกทักษะ 3.2 แนวทางการจัดการเรียนการสอน - การจัดการเรียนการสอนโดยยึดแนวทางการจัดการเรียนแบบยืดหยุ่นและตรงตามความต้องการของผู้เรียนไว้ทุกทักษะให้เลือกใช้ได้เมื่อต้องการ 3.3 เนื้อหาสาระในฐานความรู้ - จัดให้มีบทเรียนที่ใช้พัฒนาทักษะการฟัง - ในบทเรียนเน้นให้มีการฝึกจับรายละเอียด ข้อเท็จจริง ในความหมายแฝงของบทสนทนาโดยใช้ฝึกทักษะการ ฟัง พูด อ่าน และเขียนได้

ตารางที่ 12 การสรุปความต้องการในการใช้ภาษาอังกฤษของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน
ทางด้านทักษะการพูด จากมุมมองของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ครูผู้สอน และ
ผู้บริหารกับประเด็นศึกษาเพื่อพัฒนาฐานความรู้ภาษาอังกฤษ

สรุปความคิดเห็นทางด้านทักษะการพูด	ประเด็นศึกษาเพื่อพัฒนาฐานความรู้
1. จากมุมมองของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน - ต้องการที่จะเรียนรู้และฝึกทักษะการพูด - มีความกังวลใจเกี่ยวกับหลักไวยากรณ์มากเกินไปเวลาพูด - ไม่สามารถพูดภาษาอังกฤษได้คล่องเพราะติดศัพท์ - ขาดความมั่นใจในการออกเสียงคำในภาษาอังกฤษโดยเฉพาะเสียงพยัญชนะและเสียงสระ บางตัวที่ไม่มีรวมในภาษาไทย - บทสนทนาของตนค่อนข้างผิดเพราะไม่ทราบว่าสนทนาอะไรและอย่างไรดี - ต้องการการเรียนรู้การใช้วลีแบบต่างๆในการสนทนาและจัดการกับปัญหาในสถานการณ์ต่างๆ - ต้องการการเรียนรู้การใช้บทสนทนาที่เป็นทางการและสุภาพ - ต้องการการเรียนรู้การใช้บทสนทนาที่ใช้ในการแก้ปัญหาเฉพาะหน้า และการโต้ตอบกับผู้โดยสารอย่างทันทั่วทั้งที่และมีประสิทธิภาพ - ต้องการการฝึกทักษะการพูด โดยเฉพาะบทสนทนาที่สุภาพและเป็นทางการ ที่ต้องใช้กับผู้โดยสารในสถานการณ์ต่างๆ	1.1 การบริหารจัดการ - การพัฒนาและจัดฐานความรู้ภาษาอังกฤษเพื่อฝึกทักษะการฟัง-พูดให้มีประสิทธิภาพแก่พนักงานต้อนรับทุกคน - การจัดสื่อมัลติมีเดียหรือจัดฐานความรู้ออนไลน์ภาษาอังกฤษเพื่อฝึกทักษะการฟัง-พูด 1.2 แนวทางการจัดการเรียนการสอน - มีการจัดการเรียนการสอนโดยใช้แนวทางการจัดการเรียนแบบยืดหยุ่น 1.3 เนื้อหาสาระในฐานความรู้ - การบรรจุหลักไวยากรณ์ คำศัพท์ ที่จำเป็นในการพูดต่อสัปดาห์ในการให้บริการ - การบรรจุพื้นฐาน การออกเสียงเบื้องต้นในระดับคำและบรรจุอักษรที่เป็นปัญหาในการออกเสียงสำหรับคนไทย - การบรรจุบทสนทนายรูปแบบต่างๆเช่น บทสนทนาที่สุภาพและเป็นทางการ บทสนทนาในสถานการณ์ต่างๆที่มีความหลากหลาย และความยากง่าย ในหลายๆ ระดับ หรือ วลีที่สั้น กระชับ ในการแก้ไขสถานการณ์และปัญหาเฉพาะหน้า

ตารางที่ 12 (ต่อ)

สรุปความคิดเห็นทางด้านการทักเษการพูด	ประเด็นศึกษาเพื่อพัฒนาฐานความรู้
ที่มีความหลากหลาย และความยาก ง่าย ในหลายระดับ - ต้องการเรียนรู้วิถี และบทสนทนา ที่สั้น กระชับ สุภาพ ได้ใจความและมีความเหมาะสมในการแก้ไขสถานการณ์ปัญหา เฉพาะหน้า - จัดให้มีการเรียนการสอนทางด้านการออกเสียงให้ถูกต้อง และพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่เป็นผู้ชายควรมีโอกาสได้เรียนด้วย	
2. จากมุมมองของครูผู้สอนพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน - ทักเษการพูดจำเป็นอย่างยิ่งต่อวิชาชีพของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน - วิชาการฝึกออกเสียงเบื้องต้นเป็นสิ่งที่จำเป็นในการที่จะพูดได้ถูกต้อง - การฝึกออกเสียงให้ถูกต้อง และการใช้เสียงสูงต่ำ ขึ้นลง จังหวะและความเร็วที่เหมาะสม - การฝึกประกาศที่ใช้บนเครื่องบิน โดยคำนึงถึงแบบแผนการออกเสียง ที่ถูกต้อง - การจัดฐานความรู้เพื่อฝึกการออกเสียงแก่พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินทุกคน - การพัฒนาทักษะการพูดของผู้เรียน โดยทั้งนี้เื่อต่อความต้องการของผู้เรียนไม่ว่าจะเป็นความต้องการทางด้านเนื้อหา รูปแบบการเรียนการสอน ความสะดวก	2.1 การบริหารการจัดการ - การพัฒนาและจัดฐานความรู้ภาษาอังกฤษเพื่อฝึกทักษะการฟัง-พูดที่จำเป็นต่อวิชาชีพของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน - การจัดสื่อมัลติมีเดียหรือจัดฐานความรู้ภาษาอังกฤษเพื่อฝึกทักษะการฟัง-พูด โดยใช้รูปแบบการเรียนรู้ด้วยอิเล็กทรอนิกส์ 2.2 แนวทางการจัดการเรียนการสอน - มีการจัดการเรียนการสอนโดยใช้แนวทางการจัดการเรียนแบบยืดหยุ่น 2.3 เนื้อหาสาระในฐานความรู้ - การบรรจุพื้นฐานในการออกเสียงเบื้องต้น - การฝึกออกเสียงให้ถูกต้อง และการใช้เสียงสูงต่ำ ขึ้นลง จังหวะและความเร็วที่

ตารางที่ 12 (ต่อ)

สรุปความคิดเห็นทางด้านการพูด	ประเด็นศึกษาเพื่อพัฒนาฐานความรู้
ในเรื่องของเวลาและสถานที่เรียน เป็นต้น - การฝึกบทสนทนา ที่สุภาพและเป็นทางการ ซึ่งต้องใช้กับผู้โดยสารในการโต้ตอบและแก้ไข สถานการณ์ต่างๆที่มีความหลากหลาย	เหมาะสม - การฝึกประกาศที่ใช้บนเครื่องบิน โดยคำนึงถึงแบบแผนการออกเสียง ที่ถูกต้อง - การบรรจุการฝึกบทสนทนา ที่สุภาพและเป็นทางการ ซึ่งต้องใช้กับผู้โดยสารในการโต้ตอบและแก้ไข สถานการณ์ต่างๆ ที่มีความหลากหลาย
3. จากมุมมองของผู้บริหาร - พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินถือเป็นพนักงาน front line จึงจำเป็นต้องมีทุกทักษะของภาษาอังกฤษดี - พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินต้องได้รับการฝึกอบรมภาษาอย่างจริงจังและต่อเนื่อง - พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินควรได้รับการสอนที่ตรงตามความต้องการของพวกเขา - การฝึกอบรมทักษะการฟังและการพูด สำหรับพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน นับเป็นสิ่งที่ต้องใช้เวลาในการฝึกและมันทบทวนอยู่เสมอเพราะเป็นสองทักษะที่สำคัญและใช้มากที่สุด - บรรจุสำนวนและคำศัพท์เฉพาะที่ใช้ในธุรกิจการบิน ทางด้านความปลอดภัย และทางด้านการให้บริการในหลักสูตร	3.1 การบริหารจัดการ - การพัฒนาและจัดฐานความรู้ ภาษาอังกฤษเพื่อฝึกทักษะการฟัง-พูด และอ่าน- เขียน ให้มีประสิทธิภาพอย่างต่อเนื่องและจริงจัง แก่พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินทุกคน - ควรจัดสื่อมัลติมีเดียหรือจัดฐานความรู้ออนไลน์ภาษาอังกฤษเพื่อฝึกทักษะการฟัง-พูด และใช้ทบทวนบทเรียน ได้อยู่เสมอ 3.2 แนวทางการจัดการเรียนการสอน - มีการจัดการเรียนการสอนโดยใช้แนวทางการจัดการเรียนแบบยืดหยุ่น 3.3 เนื้อหาสาระในฐานความรู้ - บรรจุสำนวนและคำศัพท์เฉพาะที่ใช้ในธุรกิจการบิน ทางด้านความปลอดภัย และทางด้านการให้บริการในหลักสูตร ภาษาอังกฤษ - บรรจุสำนวนภาษาที่ใช้แสดงมารยาท

ตารางที่ 12 (ต่อ)

สรุปความคิดเห็นทางด้านการทักเษการพูด	ประเด็นศึกษาเพื่อพัฒนาฐานความรู้
ภาษาอังกฤษ - บรรจุสำนวนภาษาที่ใช้แสดงมารยาททางสังคม ซึ่งคงเอกลักษณ์ของความเป็นไทยในหลักสูตรภาษาอังกฤษ - การเลือกใช้ภาษาที่สุภาพในบทสนทนาในการโต้ตอบ ในการกล่าวปฏิเสธ หรือในการเจรจาต่อรองได้อย่างถูกต้องและเหมาะสม - กลยุทธ์ในการเลือกใช้ภาษาและสำนวนที่เหมาะสมเมื่อต้องแก้ปัญหาเฉพาะหน้าและภาวะฉุกเฉิน - การร่วมแสดงความคิดเห็นในบทสนทนาด้วยสีหน้า ท่าทาง น้ำเสียงที่เหมาะสมกับคู่สนทนา หรือกับผู้โดยสารที่ต่างวัย ต่างเชื้อชาติ ศาสนา หรือต่างภูมิลำเนา ครักคิ์ เป็นต้นอยากไห้พนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน - มีความตื่นตัวกับข่าวสาร ข้อมูลเกี่ยวกับบริษัท และสามารถเลือกถ่ายทอดข้อมูลเหล่านี้ให้ลูกค้าได้อย่างถูกต้องและมั่นใจ - การฝึกออกเสียงให้ถูกต้อง และการใช้เสียงสูงต่ำ ขึ้นลงได้เหมาะสม - การฝึกประกาศที่ใช้เกี่ยวกับงานในหน้าที่ โดยคำนึงถึงแบบแผนการออกเสียง ที่ถูกต้อง	ทางสังคม ซึ่งคงเอกลักษณ์ของความเป็นไทย - การเลือกใช้ภาษาที่สุภาพในบทสนทนาในการโต้ตอบ ในการกล่าวปฏิเสธ หรือในการเจรจาต่อรองได้อย่างถูกต้องและเหมาะสม - กลยุทธ์ในการเลือกใช้ภาษาและสำนวนที่เหมาะสมเมื่อต้องแก้ปัญหาเฉพาะหน้าและภาวะฉุกเฉิน - การร่วมแสดงความคิดเห็นในบทสนทนาด้วยสีหน้า ท่าทาง น้ำเสียงที่เหมาะสมกับคู่สนทนา หรือกับผู้โดยสารที่ต่างวัย ต่างเชื้อชาติ ศาสนา หรือต่างภูมิลำเนา ครักคิ์ เป็นต้นอยากไห้พนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน - การฝึกประกาศและการออกเสียงให้ถูกต้อง ให้ถูกต้องตามแผนการออกเสียง

ตารางที่ 13 การสรุปความต้องการในการใช้ภาษาอังกฤษของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน
ทางด้านทักษะการอ่านจากมุมมองของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ครูผู้สอน และ
ผู้บริหาร กับประเด็นศึกษาเพื่อพัฒนาฐานความรู้ภาษาอังกฤษ

สรุปความคิดเห็นทางด้านทักษะการอ่าน	ประเด็นศึกษาเพื่อพัฒนาฐานความรู้
1. จากมุมมองของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน - มีความต้องการที่จะเรียนรู้และฝึกทักษะการอ่าน - มีปัญหาในการทำความเข้าใจและจับใจความเนื้อเรื่องบ้าง - มีปัญหาเกี่ยวกับการอ่านแบบหารายละเอียดบ้าง - มีปัญหาในการอ่านแบบวิเคราะห์และวิจารณ์ - เลือกที่จะอ่านคู่มือพนักงานและหนังสือเวียนเป็นภาษาอังกฤษ - ต้องการที่จะเรียนรู้เทคนิคการอ่านต่างๆ เพื่อที่จะเป็นนักอ่านที่ดี - เห็นด้วยเป็นอย่างยิ่งว่าการฝึกฝนการอ่านภาษาอังกฤษจะช่วยพัฒนาทักษะภาษาอังกฤษด้านอื่นๆ ด้วย - คิดว่าการอ่านเป็นการช่วยสะสมคำศัพท์เพิ่มเติม และในการหยุดพักในแต่ละเที่ยวบินพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินจะได้ใช้เวลากับการอ่านมาก แต่พบว่าไม่ค่อยมีหนังสือที่จะช่วยในการฝึกฝนภาษาอังกฤษมากนัก - ต้องการหนังสือ และซีดีรอมในการฝึกภาษาอังกฤษ	1.1 การบริหารจัดการ - การพัฒนาและจัดฐานความรู้ภาษาอังกฤษเพื่อฝึกทักษะการอ่าน ให้มีประสิทธิภาพและใช้การอ่านเป็นการพัฒนาทักษะอื่นๆ ด้วย - การจัดสื่อมัลติมีเดียหรือจัดฐานความรู้ออนไลน์ภาษาอังกฤษเพื่อฝึกทักษะอ่าน-เขียน 1.2 แนวทางการจัดการเรียนการสอน - มีการจัดการเรียนการสอนโดยใช้แนวทางการจัดการเรียนแบบยืดหยุ่น 1.3 เนื้อหาสาระในฐานความรู้ - ฝึกเทคนิคการอ่านต่างๆ - ฝึกการอ่านเพื่อทำความเข้าใจและจับใจความเนื้อเรื่อง การอ่านแบบหารายละเอียด การอ่านแบบวิเคราะห์และวิจารณ์ - บรรจุคู่มือพนักงานและหนังสือเวียนเป็นภาษาอังกฤษบนสื่ออิเล็กทรอนิกส์ - บรรจุไฮเปอร์ลิงก์เพื่อเชื่อมโยงข้อมูลต่างๆ ที่ช่วยเสริมทักษะการอ่าน

ตารางที่ 13 (ต่อ)

สรุปความคิดเห็นทางด้านการจัดการอ่าน	ประเด็นศึกษาเพื่อพัฒนาฐานความรู้
2. จากมุมมองของครูผู้สอนพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน - เป็นทักษะที่มีปัญหาและยังขาดการฝึกฝนอยู่ - การพัฒนาทักษะการอ่านของผู้เรียนโดยทั้งนี้เื่อต่อความต้องการของผู้เรียนไม่ว่าจะเป็นความต้องการทางด้านเนื้อหา รูปแบบการเรียนการสอน ความสะดวกในเรื่องของเวลาและสถานที่เรียนเป็นต้น - การอ่านเพื่อจับสาระสำคัญจากข่าวสาร หนังสือเวียน e-message , e-news , แฟกซ์ หรือ สื่ออิเล็กทรอนิกส์	2.1 การบริหารจัดการ - การพัฒนาและจัดฐานความรู้ภาษาอังกฤษเพื่อฝึกทักษะการอ่าน ให้มีประสิทธิภาพและเื่อต่อความต้องการของผู้เรียน - ควรจัดสื่อมัลติมีเดียหรือจัดฐานความรู้ออนไลน์ภาษาอังกฤษเพื่อฝึกทักษะอ่าน-เขียน 2.2 แนวทางการจัดการเรียนการสอน - มีการจัดการเรียนการสอนโดยใช้แนวทางการจัดการเรียนแบบยืดหยุ่น 2.3 เนื้อหาสาระในฐานความรู้ - ฝึกการอ่านเพื่อจับสาระสำคัญจากข่าวสาร หนังสือเวียน e-message, e-news, แฟกซ์ หรือ สื่ออิเล็กทรอนิกส์รูปแบบต่างๆ
3. จากมุมมองของผู้บริหาร - พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินถือเป็นพนักงาน front line จึงจำเป็นต้องมีทุกทักษะของภาษาอังกฤษดี - พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินต้องได้รับการฝึกกอบรวมภาษาอย่างจริงจังและต่อเนื่อง - พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินควรได้รับการสอนที่ตรงตามความต้องการของพวกเขา	3.1 การบริหารจัดการ - การพัฒนาและจัดฐานความรู้ภาษาอังกฤษเพื่อฝึกทักษะการอ่าน ให้มีประสิทธิภาพและเื่อต่อความต้องการของผู้เรียน - ควรจัดสื่อมัลติมีเดียหรือจัดฐานความรู้ออนไลน์ภาษาอังกฤษเพื่อฝึกทักษะอ่าน-เขียนอย่างจริงจังและต่อเนื่อง 3.2 แนวทางการจัดการเรียนการสอน - มีการจัดการเรียนการสอนโดยใช้แนวทางการจัดการเรียนแบบยืดหยุ่น

ตารางที่ 13 (ต่อ)

สรุปความคิดเห็นทางด้านการอ่าน	ประเด็นศึกษาเพื่อพัฒนาฐานความรู้
- ทักษะการอ่านและการเขียนเป็นทักษะที่มักถูกมองข้ามทั้งๆที่เป็นสองทักษะที่จำเป็นต้องมีบรรจุไว้ในหลักสูตรการฝึกอบรมภาษาอังกฤษสำหรับพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน - พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินยังขาดการฝึกฝนที่ต่อเนื่องในทั้ง 4 ทักษะอันได้แก่ ทักษะการฟัง ทักษะการพูด ทักษะการอ่าน และทักษะการเขียน - อยากให้พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินมีความตื่นตัวกับข่าวสาร ข้อมูลเกี่ยวกับบริษัท และสามารถเลือกถ่ายทอดข้อมูลเหล่านี้ให้ลูกค้าได้อย่างถูกต้องและมั่นใจ	3.3 เนื้อหาสาระในฐานความรู้ - ฝึกการอ่านรูปแบบต่างๆ โดยเฉพาะอย่างยิ่ง การอ่านเพื่อให้เข้าใจ และสามารถเลือกถ่ายทอด ข่าวสารและข้อมูลเกี่ยวกับบริษัท

ตารางที่ 14 สรุปความต้องการในการใช้ภาษาอังกฤษของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินทางด้านทักษะการเขียนจากมุมมองของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ครูผู้สอน และ ผู้บริหาร กับประเด็นศึกษาเพื่อพัฒนาฐานความรู้ภาษาอังกฤษ

สรุปความคิดเห็นทางด้านการเขียน	ประเด็นศึกษาเพื่อพัฒนาฐานความรู้
1. จากมุมมองของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน - มีความต้องการที่จะฝึกทักษะการเขียน - พบว่าตนมีปัญหาทักษะการเขียนแม้จะเป็นเพียงย่อหน้าสั้นๆ - ต้องการสะสมคำศัพท์ที่จำเป็นต่อการทำงานทางด้านธุรกิจการบินและการให้บริการ	1.1 การบริหารจัดการ - การพัฒนาและจัดฐานความรู้ภาษาอังกฤษเพื่อฝึกทักษะการเขียน ให้มีประสิทธิภาพและเอื้อต่อความต้องการของผู้เรียน - ควรจัดสื่อมัลติมีเดียหรือจัดฐานความรู้ออนไลน์ภาษาอังกฤษเพื่อฝึกทักษะอ่าน-เขียนอย่างจริงจังและต่อเนื่อง

ตารางที่ 14 (ต่อ)

สรุปความคิดเห็นทางด้านการเขียน	ประเด็นศึกษาเพื่อพัฒนาฐานความรู้
- ต้องการที่จะศึกษาไวยากรณ์พื้นฐานเพื่อใช้ในการเขียน - แนะนำให้บริษัทจัดโมดูลการเขียนในหลายระดับ และหลากหลายรูปแบบที่เหมาะสมกับอาชีพ วิศวกรรับพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินในชั้นประหยัด ชั้นธุรกิจ ชั้นหนึ่งและการเตรียมความพร้อมทางด้านการเขียนให้กับพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่จะขึ้นเป็นหัวหน้าเที่ยวบินในอนาคต - ต้องการศึกษากการเชื่อมโยงประโยคและการใช้เครื่องหมายวรรคตอน - ต้องการเรียนรู้วิธีการนำเสนอและสรุปประเด็นการเขียนบันทึกเหตุการณ์ต่างๆบนเครื่องบินได้อย่างกระชับและได้ใจความ (cabin report)	- การจัดโมดูลการเขียนในหลายระดับและหลากหลายรูปแบบที่เหมาะสมกับอาชีพ วิศวกรรับพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินในชั้นประหยัด ชั้นธุรกิจ ชั้นหนึ่งและการเตรียมความพร้อมทางด้านการเขียนให้กับพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่จะขึ้นเป็นหัวหน้าเที่ยวบินในอนาคต 1.2 แนวทางการจัดการเรียนการสอน - มีการจัดการเรียนการสอนโดยใช้แนวทางการจัดการเรียนแบบยืดหยุ่น 1.3 เนื้อหาสาระในฐานความรู้ - การบรรจุคำศัพท์ หลักไวยากรณ์ เพื่อเป็นพื้นฐานในการเขียน - ฝึกการเขียนรูปแบบต่างๆ - ฝึกการเชื่อมโยงประโยคและการใช้เครื่องหมายวรรคตอน - ฝึกการเรียนรู้วิธีการนำเสนอและสรุปประเด็นการเขียนบันทึกเหตุการณ์ต่างๆบนเครื่องบินได้อย่างกระชับและได้ใจความ
2. จากมุมมองของครูผู้สอนพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน - การพัฒนาทักษะการเขียนของผู้เรียนโดยทั้งนี้เื้อต่อความต้องการของผู้เรียนไม่ว่าจะเป็นความต้องการทางด้านเนื้อหา รูปแบบการเรียนการสอน ความสะดวก	2.1 การบริหารจัดการ - การพัฒนาและจัดฐานความรู้ภาษาอังกฤษเพื่อฝึกทักษะการเขียน ให้มีประสิทธิภาพและเื้อต่อความต้องการของผู้เรียน

ตารางที่ 14 (ต่อ)

สรุปความคิดเห็นทางด้านการเขียน	ประเด็นศึกษาเพื่อพัฒนาฐานความรู้
ในเรื่องของเวลาและสถานที่เรียน เป็นต้น - เพิ่มการฝึกเขียนข้อความสั้นๆ เช่น คำเตือน ประกาศ หรือข้อพึงปฏิบัติต่างๆ - เพิ่มการฝึกเขียนรายงานการบันทึกประจำวัน/ประจำเที่ยวบิน การเขียนสรุป/ หรือบรรยายเหตุการณ์	2.2 แนวทางการจัดการเรียนการสอน - มีการจัดการเรียนการสอนโดยใช้แนวทางการจัดการเรียนแบบยืดหยุ่น 2.3 เนื้อหาสาระในฐานความรู้ - การฝึกเขียนข้อความสั้นๆ เช่น คำเตือน ประกาศ หรือข้อพึงปฏิบัติต่างๆ - การฝึกเขียนรายงานการบันทึกประจำวัน/ประจำเที่ยวบิน การเขียนสรุป/ หรือบรรยายเหตุการณ์
3. จากมุมมองของผู้บริหาร - พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินถือเป็นพนักงาน front line จึงจำเป็นต้องมีทุกทักษะของภาษาอังกฤษดี - พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินต้องได้รับการฝึกอบรมภาษาอย่างจริงจังและต่อเนื่อง - พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินควรได้รับการสอนที่ตรงตามความต้องการของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน	3.1 การบริหารจัดการ - การพัฒนาและจัดฐานความรู้ภาษาอังกฤษเพื่อฝึกทักษะการเขียน ให้มีประสิทธิภาพและเอื้อต่อความต้องการของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน 3.2 แนวทางการจัดการเรียนการสอน - มีการจัดการเรียนการสอนโดยใช้แนวทางการจัดการเรียนแบบยืดหยุ่น 3.3 เนื้อหาสาระในฐานความรู้ - การฝึกเขียนรูปแบบต่างๆ ที่ตรงกับความ ต้องการของพวกพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน

การสรุปความพร้อมและความยืดหยุ่นของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน กับประเด็นศึกษาเพื่อพัฒนาฐานความรู้ภาษาอังกฤษ

ผู้วิจัยได้สรุปความพร้อมและความยืดหยุ่นของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน จากมุมมองของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน จากครูผู้สอนพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน และจากผู้บริหาร

และบุคลากรที่เกี่ยวข้อง และได้นำความคิดเห็น ข้อเสนอแนะจากแบบสอบถามทั้งหมดเพื่อเชื่อมโยงเข้ากับประเด็นศึกษาซึ่งใช้ในการพัฒนาฐานความรู้ภาษาอังกฤษ ผู้วิจัยสามารถสรุปเป็นประเด็นศึกษาโดยคำนึงถึงหลักการ 3 ประการ อันได้แก่ การบริหารการจัดการ แนวทางการจัดการเรียนการสอน และเนื้อหาสาระที่จะปรากฏในฐานความรู้ ดังจะปรากฏในตารางที่ 15

ตารางที่ 15 สรุปความพร้อมและความยืดหยุ่นของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน จากมุมมองของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ครูผู้สอน และผู้บริหาร กับประเด็นศึกษาเพื่อพัฒนาฐานความรู้ภาษาอังกฤษ

สรุปความพร้อมและความยืดหยุ่น	ประเด็นศึกษาเพื่อพัฒนาฐานความรู้
1. จากมุมมองของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน เครื่องบิน - ต้องการมีเวลาฝึกฝน เวลาเรียนภาษาอังกฤษให้นานขึ้น - โมดูลภาษาอังกฤษควรจัดให้มีมากขึ้น อย่างน้อยพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินต้องได้รับการฝึกอบรม ทบทวนความรู้ภาษาอังกฤษในทุกปี - ต้องการให้บริษัทจัดโมดูลภาษาอังกฤษโดยใช้รูปแบบการเรียนรู้ด้วยอิเล็กทรอนิกส์ และต้องการตารางเวลาเรียนที่ยืดหยุ่นเหมาะสมกับตารางบิน และเวลาอันจำกัดของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน	1.1 การบริหารการจัดการ - การพัฒนาและจัดฐานความรู้ภาษาอังกฤษ และการจัดโมดูลภาษาอังกฤษออนไลน์เพื่อฝึกทักษะภาษาอังกฤษ ให้มีประสิทธิภาพ และเอื้อต่อความต้องการของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินทั้งทางด้าน การบริหารการจัดการ ทางด้านการจัดการเรียนการสอน ทางด้านเนื้อหาที่ต้องการจะศึกษา เวลาและสถานที่ที่สะดวกต่อผู้เรียน 1.2 แนวทางการจัดการเรียนการสอน - มีการจัดการเรียนการสอนโดยใช้แนวทางการจัดการเรียนแบบยืดหยุ่น - การนำรูปแบบการเรียนรู้ด้วยอิเล็กทรอนิกส์เข้ามาใช้จัดการเรียนการสอน 1.3 เนื้อหาสาระในฐานความรู้ - การฝึกฝนภาษาอังกฤษทั้ง 4 ทักษะ

ตารางที่ 15 (ต่อ)

สรุปความพร้อมและความยืดหยุ่น	ประเด็นศึกษาเพื่อพัฒนาฐานความรู้
2. จากมุมมองของครูผู้สอนพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน - ครูผู้สอนพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินมีความพร้อมและความยืดหยุ่น อยู่ในระดับสูง - มีความเชื่อในการตัดเย็บแผนการเรียนการสอนให้ตรงตาม ความต้องการ และตามรูปแบบการเรียนรู้ของผู้เรียน - มีความพร้อมที่จะพัฒนาและนำเทคนิคการสอนใหม่ๆ มาใช้ - มีความพร้อมที่จะเฝ้าคอยดูพัฒนาการของผู้เรียน - มีความพร้อมที่จะเป็นผู้ช่วยยกประเด็นปัญหาต่างๆ ที่อาจเกิดขึ้นได้ให้เป็นที่รับทราบ เช่น ปัญหาแรงจูงใจในการเรียนหรือปัญหาการเรียนต่างๆ - ชอบนำเทคโนโลยีใหม่ๆ มาใช้ในชั้นเรียน - ไม่เห็นด้วยว่าการเรียนการสอนในชั้นเรียนเท่านั้นที่สามารถตอบสนองจุดประสงค์การเรียนรู้ - คิดว่าตนเป็นครูที่มีความยืดหยุ่นและพร้อมที่จะปรับบทเรียน ให้สอดคล้องกับรูปแบบการเรียนรู้และความต้องการของผู้เรียน - มีความต้องการหลักสูตรภาษาอังกฤษที่สนองต่อความต้องการของปัจเจกบุคคล	2.1 การบริหารจัดการ - การพัฒนาและจัดฐานความรู้ภาษาอังกฤษเพื่อฝึกทักษะภาษาอังกฤษให้มีประสิทธิภาพและเอื้อต่อความต้องการของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน - ยึดหลักการการบริหารจัดการโดยใช้แนวทางการจัดการเรียนแบบยืดหยุ่น 2.2 แนวทางการจัดการเรียนการสอน - มีการจัดการเรียนการสอนโดยใช้แนวทางการจัดการเรียนแบบยืดหยุ่นโดยการตัดเย็บแผนการเรียนการสอนให้ตรงตาม ความต้องการ และตามรูปแบบการเรียนรู้ของผู้เรียน - การนำ รูปแบบการเรียนรู้ด้วยอิเล็กทรอนิกส์และเทคโนโลยีใหม่ๆ เข้ามาจัดการเรียนการสอน - มีการติดตามผลการเรียนรู้ และ ประเมินผลการเรียนรู้อย่างใกล้ชิด ร่วมถึงการกระตุ้นให้ผู้เรียนมีแรงจูงใจในการเรียนรู้ - มีการศึกษา ทำวิจัยและการค้นคว้า นำเทคโนโลยีการเรียนการสอนใหม่ๆ มาใช้ อยู่เสมอ 2.3 เนื้อหาสาระในฐานความรู้ - การฝึกฝนภาษาอังกฤษทั้ง 4 ทักษะตามพัฒนาการการเรียนรู้ของผู้เรียน

ตารางที่ 15 (ต่อ)

สรุปความพร้อมและความยืดหยุ่น	ประเด็นศึกษาเพื่อพัฒนาฐานความรู้
- ครูผู้สอนพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน บางคนยังเคร่งครัดตามแผนการสอน - มีแนวทางและวิธีการสอนโดยใช้แนว ทางการจัดการเรียนแบบยืดหยุ่น - การนำ รูปแบบการเรียนรู้ด้วย อิเล็กทรอนิกส์มาใช้เป็นส่วนหนึ่งของ กลวิธีในการสอน - พร้อมช่วยผู้เรียนค้นหาและตั้งเป้าหมาย ในการเรียนรู้และในขณะเดียวกันพร้อม ที่จะช่วยพวกเขาพัฒนาทักษะทางด้าน ต่างๆ เช่นการบริหารและจัดการกับเวลา - พร้อมที่จะทำวิจัยร่วมถึงการค้นคว้านำ เทคโนโลยีการเรียนการสอนใหม่มาใช้ - พร้อมที่จัดเวลาทุกอาทิตย์สำหรับผู้เรียน เพื่อที่จะสนับสนุนและช่วยเหลือพวกเขา ในเนื้อหาวิชาที่เขามีปัญหา - การเตรียมเครื่องมือ สื่อการเรียนการสอน และแหล่งข้อมูลต่างๆ เพื่อให้ตอบรับกับ รูปแบบการเรียนรู้ของผู้เรียน และการ จัดเตรียมกิจกรรมต่างๆ เพื่อให้ตอบรับ กับรูปแบบการเรียนรู้ของผู้เรียนและใน ขณะเดียวกันสามารถผนวก ผู้เรียนเข้ากับ เนื้อหาที่กำลังศึกษาอยู่ โดยทั้งนี้มุ่งให้ ผู้เรียนได้บรรลุ วัตถุประสงค์ของ บทเรียน - พร้อมจะเป็นผู้ดำเนินการ ประเมินผล และ คอยถึงผลของการประเมินผลกับ	

ตารางที่ 15 (ต่อ)

สรุปความพร้อมและความยืดหยุ่น	ประเด็นศึกษาเพื่อพัฒนาฐานความรู้
ผู้เรียนเอง - คิดว่าระยะเวลาการจัด โมดูลการเรียนของ พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินควร จัดตามพัฒนาการ การเรียนรู้ของผู้เรียน และพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินควรมี โอกาสต่อรองว่าเมื่อไรเขาพร้อมที่จะส่ง งานหรือจะสอบ	
3. จากมุมมองของผู้บริหารและบุคลากรที่เกี่ยวข้อง - พร้อมที่จะให้การสนับสนุนในการ พัฒนาอย่างต่อเนื่องของบุคลากร ทางด้านการฝึกอบรมภาษา - คิดว่าตนเป็นผู้นำที่มีความยืดหยุ่น มีความพร้อมที่จะสนับสนุนการ เปลี่ยนแปลงใหม่ๆ ถ้าสิ่งนั้นเป็นสิ่งที่ ดีขึ้น - พร้อมเสมอที่จะเป็นผู้ให้การสนับสนุนที่ ดีในเรื่องการฝึกอบรม และการพัฒนา บุคลากร - ยินดีที่จะลงทุนทางด้านเทคโนโลยีใหม่ๆ เพื่อบุคลากรในการฝึกอบรมภาษา - คิดว่า รูปแบบการเรียนรู้ด้วย อิเล็กทรอนิกส์สามารถผสมผสานได้ดี กับการเรียนการสอนแบบดั้งเดิม - การเตรียมบุคลากรให้พร้อมด้วย ทักษะภาษาที่ดี ถือว่าเป็นหนึ่งในภาระกิจ อันเร่งด่วน	3.1 การบริหารจัดการ - การพัฒนาและการลงทุนทางการ จัดฐานความรู้ภาษาอังกฤษ รวมถึงการ ลงทุนทางด้านเทคโนโลยีเพื่อฝึกทักษะ ภาษาอังกฤษอย่างต่อเนื่อง และมี ประสิทธิภาพ - ยึดหลักการการบริหารจัดการ โดย ใช้แนวทางการจัดการเรียนแบบยืดหยุ่น - จัดให้มีการฝึกอบรมและพัฒนาบุคลากร - การสร้างทัศนคติที่ดีต่อภาษาอังกฤษให้ บุคลากร - การสร้างทัศนคติที่ดีต่ออาชีพ ต่อบริษัท และประเทศชาติให้บุคลากร 3.2 แนวทางการจัดการเรียนการสอน - มีการจัดการเรียนการสอนโดยใช้ แนวทางการจัดการเรียนแบบยืดหยุ่น - การนำรูปแบบการเรียนรู้ด้วย อิเล็กทรอนิกส์เข้ามาใช้จัดการเรียนการ สอนและหรือผสมผสานกับการเรียน การสอนแบบดั้งเดิม

ตารางที่ 15 (ต่อ)

สรุปความพร้อมและความยืดหยุ่น	ประเด็นศึกษาเพื่อพัฒนาฐานความรู้
- ภาษาอังกฤษเป็นอาวุธที่โดดเด่นและสำคัญที่ใช้ในการสื่อสารสำหรับธุรกิจการบิน - อยากให้พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินสามารถเป็นตัวแทนที่ดี เป็นนักการทูตที่ดีของบริษัทและประเทศชาติ - พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินควรเป็นบุคคลที่รู้จักตนเอง เข้าใจผู้อื่น และพร้อมที่จะเรียนรู้ที่จะสื่อสาร และอยู่ร่วมกับผู้อื่นที่มีวัฒนธรรมและเชื้อชาติที่แตกต่างไปจากตน	- การปลูกฝังเจตคติที่ดี ต่อตนเองและผู้อื่น รวมถึงการเรียนรู้การอยู่ร่วมกับผู้อื่นที่มีวัฒนธรรมและเชื้อชาติที่แตกต่างกันไปจากตน 3.3 เนื้อหาสาระในฐานความรู้ - การฝึกฝนภาษาอังกฤษทั้ง 4 ทักษะที่ใช้ในการติดต่อสื่อสารสำหรับธุรกิจการบิน

การสรุปประเด็นแถบรายการเนื้อหาที่ควรปรากฏอยู่บนฐานความรู้ภาษาอังกฤษ ของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน

วิธีดำเนินการการจัดรูปแบบการเรียนรู้ด้วยอิเล็กทรอนิกส์โดยใช้แนวทางการจัดการเรียนแบบยืดหยุ่นในงานวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ประมวลประเด็นแถบรายการเนื้อหาที่ควรปรากฏอยู่บนฐานความรู้ภาษาอังกฤษสำหรับพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินบนเว็บไซต์ www.tg-elearning.com ซึ่งมีที่มาจากการประมวลผลการศึกษาเบื้องต้น โดยคำนึงถึงความต้องการในการใช้ภาษาอังกฤษของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ของบริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน) เป็นสำคัญ การสรุปประเด็นแถบรายการเนื้อหาที่ควรปรากฏอยู่บนฐานความรู้ภาษาอังกฤษมีรายละเอียดปรากฏในตารางที่ 16 ดังนี้

ตารางที่ 16 การสรุปประเด็นแถบรายการเนื้อหาที่ควรปรากฏอยู่บนฐานความรู้ภาษาอังกฤษ

แถบรายการ	เนื้อหาที่ควรปรากฏ
1. Home (หน้าหลัก)	- หน้าแนะนำผู้ใช้ / ผู้เรียนเข้าสู่เว็บไซต์ ฐานความรู้ภาษาอังกฤษเพื่อ พนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ซึ่งจะประกอบด้วยแถบรายการ ด้านบน 5 รายการ ได้แก่ Home, About Us, Web Board, News และ Contact Us และแถบรายการด้านขวา 3 รายการ ซึ่งประกอบด้วย Web Board ที่แบ่งออกเป็น 3 ส่วนคือ TG e-learning Community, Ask A Mentor, และ Chalk Board แถบเมนูหลัก 3 รายการ ด้านซ้าย ซึ่งประกอบด้วย Student English Resources, Teacher English Resources และ Self Assessment Resources พร้อมกันนี้ยังมีส่วนของ หัวข้อข่าวที่น่าสนใจที่พนักงานต้อนรับควรรู้
2. About Us (หน้าเกี่ยวกับ เว็บไซต์ของเรา)	- จะประกอบด้วยรายละเอียดที่มาของการจัดตั้งเว็บไซต์ โดยกล่าวถึง วิสัยทัศน์ พันธกิจ และเป้าหมายของการจัดตั้งเว็บไซต์นี้ รวมถึง ประวัติของผู้จัดทำเว็บไซต์
3. Web Boards (หน้าโตะสนทนา)	- ประกอบด้วย โตะสนทนา 3 ส่วนอันได้แก่ - TG e-learning community เมื่อพนักงาน หรือผู้ใช้งานต้องการเข้า มาตั้งกระทู้ถาม-ตอบ แลกเปลี่ยนความคิดเห็นระหว่างผู้เรียน - Ask a Mentor เมื่อพนักงาน หรือผู้ใช้งานต้องการความช่วยเหลือ โดยตรงจากครูพี่เลี้ยงในเนื้อหาวิชาที่ตนมีปัญหาอยู่ หรือ สอบถามข้อข้องใจเกี่ยวกับภาษาอังกฤษ และผู้เรียนสามารถ เลือกตั้งคำถามกับครูพี่เลี้ยงซึ่งมีความเชี่ยวชาญเฉพาะทาง - Chalk Board เมื่อครูผู้สอนมีข้อมูลความรู้มาแลกเปลี่ยน เสนอแนะซึ่งกันและกัน รวมถึงนัดหมายทางวิชาการต่างๆ
4. Contact Us (หน้าเพื่อติดต่อเรา)	- เมื่อพนักงาน หรือผู้ใช้งานมีปัญหา หรือต้องการคำแนะนำ ให้กรอก แบบฟอร์ม ชื่อ ตำแหน่ง ที่อยู่อีเมล พร้อมคำติชม และคำถามต่างๆ นั้น ส่งมา โดยผ่านการกดปุ่ม “ส่ง”

ตารางที่ 16 (ต่อ)

แถบรายการ	เนื้อหาที่ควรปรากฏ
5. News & Events (หน้าข่าวและเหตุการณ์ที่น่าสนใจ)	- ประกอบด้วย ประเด็นหัวข้อข่าวและเหตุการณ์ เนื้อหาโดยสังเขปของข่าว เนื้อหาข่าวโดยละเอียดที่ผู้เรียนและผู้ใช้สามารถเลือกคลิกเข้าไปอ่าน รวมถึงวันเวลาของการนำเสนอข่าว ผู้อ่านสามารถเข้ามาร่วมวิจารณ์แสดงความคิดเห็นได้ด้วย
6. Student English Resources (ฐานความรู้สนับสนุนการใช้ภาษาอังกฤษของผู้เรียน)	- ประกอบด้วยฐานความรู้ต่างๆที่สนับสนุนทักษะการใช้ภาษาอังกฤษของผู้เรียนในรูปแบบต่างๆ มีกิจกรรมและภาระงานที่ผู้เรียนสามารถเข้ามาฝึกฝน มีแบบทดสอบ รวมถึงครูสอนภาษาอังกฤษที่ผู้เรียนสามารถเลือกปรึกษาได้ทั้งในและนอกประเทศ Student English Resources นี้ประกอบ ด้วยฐานความรู้ 4 ด้านคือ - Becoming a Flexible Learner - English for Flight Attendants - TG e-learning Supporters - Activity and Task
7. Teacher English Resources (ฐานความรู้สนับสนุนการเรียนการสอนภาษาอังกฤษของครูผู้สอน)	- ประกอบด้วยฐานความรู้ที่สนับสนุนการเรียนการสอนทักษะภาษาอังกฤษ ของครู แหล่งค้นคว้าข้อมูล วิธีการสร้างสื่อการเรียนการสอน การทำ lesson plan การจัดกิจกรรมรูปแบบต่างๆ รวมถึงนวัตกรรมการเรียนการสอนใหม่ๆ ฐานความรู้ Teacher English Resources นี้ประกอบ ด้วยฐานความรู้ 4 ด้านคือ - Teaching Listening – Speaking - Teaching Pronunciation - Teaching Reading- Writing - Teaching Vocabulary and Grammar

ตารางที่ 16 (ต่อ)

แถบรายการ	เนื้อหาที่ควรปรากฏ
8. Self Assessment Resources (ฐานความรู้ สนับสนุนการ เตรียมความพร้อม สำหรับการวัดและ ประเมินผล)	- สำหรับแบบทดสอบต่างๆ รวมถึงแบบทดสอบรูปแบบการเรียนรู้ การเตรียมความพร้อม Self Assessment Resources นี้ประกอบด้วย ฐานความรู้ 4 ด้านคือ - Understanding Your Learning Styles - Airlines English Self Assessment - Preparation for English Tests - Links to English Quizzes

การสรุปแถบรายการในฐานความรู้ภาษาอังกฤษของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน โดยใช้
แนวทางการจัดการเรียนแบบยืดหยุ่น

ในการกำหนดแถบรายการของฐานความรู้ที่ปรากฏอยู่ในเว็บไซต์นี้ ผู้วิจัยได้ใช้
แนวทางการจัดการเรียนแบบยืดหยุ่นเป็นหลักในการจัดทำ ทุกแถบรายการและไอคอนที่ปรากฏอยู่
บนหน้าเว็บไซต์ล้วนแสดงถึงการจัดการฐานความรู้ให้สอดคล้องและเชื่อมโยงกับแนวทางการ
จัดการเรียนแบบยืดหยุ่นและความต้องการในการใช้ภาษาอังกฤษของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน
ของบริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน) โดยผู้วิจัยได้นำเสนอเป็นตารางการสรุปแถบรายการใน
ฐานความรู้ภาษาอังกฤษของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน โดยยึดแนวทางการจัดการเรียนแบบ
ยืดหยุ่น ปรากฏในตารางที่ 17

ตารางที่ 17 การสรุปแบบรายการในฐานความรู้ภาษาอังกฤษของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน
โดยใช้แนวทาง การจัดการเรียนแบบยืดหยุ่น

แนวทางการเรียนแบบยืดหยุ่น	แบบรายการในฐานความรู้ที่มีความเชื่อมโยงกัน
1. Learning Guide เป็นเครื่องมือในการแนะแนวทางในการเรียนรู้ภาษาอังกฤษ สำหรับพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน	-Home, Contact Us, Web Boards, News & Events, English Student resources, English Teacher Resources, และ Self Assessment Resources
2. Learning Kit เป็นกล่องเครื่องมือสำหรับการเรียนรู้ภาษาอังกฤษสำหรับพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน	- Home, Web Boards, News & Events, English Student Resources ,English Teacher Resources, และ Self Assessment Resources
3. Learning Network เป็นเครือข่ายในการเรียนรู้ภาษาอังกฤษสำหรับพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน	- Home, Web Boards, Hot News & Events, English Student Resources, English Teacher Resources, Self Assessment Resources, About Us และ Contact Us
4. Learning Circle เป็นโต๊ะกลมในการสนทนาเพื่อการเรียนรู้ภาษาอังกฤษสำหรับพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน	- Web Boards
5. Learning Exchanges เป็นที่ที่ผู้เรียนรู้สามารถเข้ามาแลกเปลี่ยน แสดงความรู้ระหว่างผู้เรียน กับ ครู หรือ ผู้เรียนกับผู้เรียน	- Contact Us และ Web Boards
6. Tutor Based เป็นฐานความรู้ข้อมูลช่วยนักเรียนในการเรียนรู้ภาษาอังกฤษ	- Home, Web Boards, News & Events, English Student Resources, English Teacher Resources, Self Assessment Resources, About Us และ Contact Us
7. Teacher's Helper เป็นฐานความรู้ข้อมูลช่วยครูในการสอนภาษาอังกฤษในทักษะ/วิชาต่างๆ	- News & Events, Web Boards English Student Resources, English Teacher Resources, และSelf Assessment Resources

ตารางที่ 17 (ต่อ)

แนวทางการเรียนแบบยืดหยุ่น	แถบรายการในฐานความรู้ที่มีความเชื่อมโยงกัน
8. Outside Classroom Assistance ตอบสนองต่อความต้องการของครูผู้สอนภาษาอังกฤษทางด้านปัญหาการเรียนการสอน สื่อการเรียนการสอน การช่วยเหลือผู้เรียนนอกเวลาสอน	- Home, Web Boards, News & Events, English Student Resources, English Teacher Resources, Self Assessment Resources, About Us และ Contact Us
9. Learning Management ช่วยผู้เรียนในการจัดระบบและตั้งเป้าหมายในการเรียนรู้	- Contact Us, Web Boards และ Student English Resources
10. Mentors ช่วยผู้เรียนในการจัดสรรเวลาในการเรียนรู้ ศึกษาวิจัย ใช้เทคโนโลยีใหม่ๆ การรู้จักขอคำปรึกษาจากครูพี่เลี้ยง	- Contact Us, Web Boards, English Student Resource, English Teacher Resources, และ Self Assessment Resources
11. Any time Any where ให้ผู้เรียนได้ฝึกฝนภาษาอังกฤษในหัวข้อที่ตนต้องการ ในเวลาที่ตนสะดวก	- Home, Contact Us, Web Boards, News & Events, English Student Resource, English Teacher Resources, Self Assessment Resources, About Us และ Contact Us
12. Self Evaluation ให้ผู้เรียนได้รู้จักตนเอง โดยการทำแบบทดสอบและแบบประเมินรูปแบบในการเรียนรู้	- English Student Resources และ Self Assessment Resources
13. Self Assessments ให้ผู้เรียนได้ทดสอบภาษาอังกฤษในแต่ละทักษะด้วยตนเอง	- English Student Resources, English Teacher Resources, Self Assessment Resources
14. Life Long Learning เป็นการแนะนำผู้เรียนสู่การเรียนรู้ด้วยตนเองอย่างยั่งยืน	- Home, Contact Us, Web Boards, News & Events, English Student Resource, English Teacher Resources, Self Assessment Resources, About Us และ Contact Us
15. Teacher as a deliverer of knowledge ลดบทบาทของครูจากผู้ให้ความรู้โดยตรง เป็นผู้แนะแนวทางการเรียนรู้ (facilitator)	- Web Boards, News & Events, English Student Resources, English Teacher Resources, Self Assessment Resources และ Contact Us

ตารางที่ 17 (ต่อ)

แนวทางการเรียนแบบยืดหยุ่น	แถบรายการในฐานความรู้ที่มีความเชื่อมโยงกัน
16. Investigation Learning เป็นกระบวนการเรียนรู้ที่แนะนำผู้เรียนให้รู้จักสืบค้น หาแหล่งเรียนรู้จากฐานข้อมูลที่เหมาะสม	- Home, Web Boards, News & Events, English Student Resource, English Teacher Resources, Self Assessment Resources, About Us และ Contact Us
17. Cooperative Learning เป็นกระบวนการเรียนรู้ที่แนะนำผู้เรียนให้รู้จักทำกิจกรรม ภาระงานและเกิดการแลกเปลี่ยนความรู้ที่เหมาะสม	- Home, Web Boards, News & Events, English Student Resources, English Teacher Resources, Self Assessment Resources และ Contact Us
18. Less reliance on face to face teaching ลดรูปแบบการเรียนรู้แบบเผชิญหน้าที่อาจสร้างความเครียดให้ผู้เรียนที่มีรูปแบบการเรียนรู้บางแบบ	- Home, Web Boards, News & Events, English Student Resource, English Teacher Resources, Self Assessment Resources, About Us และ Contact Us
19. Less teaching expenses ลดค่าใช้จ่ายในการเดินทางของครู รวมถึงรายจ่ายต่างๆที่อาจเกิดขึ้นในการเรียนการสอน	- Home, Web Boards, News & Events, English Student Resource, English Teacher Resources, Self Assessment Resources, About Us และ Contact Us
20. Greater reliance on high quality learning resources การพึ่งพาแหล่งข้อมูลการเรียนรู้ชั้นสูง	- Home, Web Boards, News & Events, English Student Resources, English Teacher Resources, Self Assessment Resources, About Us และ Contact Us
21. Increasing use of information technology การนำเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาใช้	- Home, Contact Us, Web Boards, News & Events, English Student Resources, English Teacher Resources, Self Assessment Resources, และ About Us
22. Greater opportunities to communicate เพิ่มโอกาสในการติดต่อสื่อสาร	- Home, Contact Us, Web Boards, News & Events, English Student Resources, English Teacher Resources, Self Assessment Resources และ About Us

ตารางที่ 17 (ต่อ)

แนวทางการเรียนแบบยืดหยุ่น	แถบรายการในฐานความรู้ที่มีความเชื่อมโยงกัน
23. Deployment of multi-skilled teams มีการ ร่วมมือกันของกลุ่มทำงานพิเศษหลายกลุ่ม	- Home, Contact Us, Web Boards, News & Events, English Student Resources, English Teacher Resources, Self Assessment Resources และ About Us
24. Extended hours of help desk, teaching and learning supportsเพิ่มชั่วโมงในการ สนับสนุนเพื่อช่วยเหลือ ให้เกิดการเรียนรู้ และการเรียนการสอนที่มากขึ้น	- Home, Contact Us, Web Boards, News & Events, English Student Resources, English Teacher Resources และ Self Assessment Resources
25. Increases opportunity to learn เพิ่มโอกาส ในการเรียนรู้ให้ผู้เรียนได้สามารถศึกษา และแสวงหาความรู้ในเวลา สถานที่ และ ตามความเหมาะสมกับรูปแบบชีวิตผู้เรียน	- Home, Contact Us, Web Boards, News & Events, English Student Resources, English Teacher Resources และ Self Assessment Resources
26. Variety of learning resources เปิดโอกาส ให้ผู้เรียนได้แสวงหาความรู้จากแหล่งการ เรียนรู้ที่หลากหลาย และได้ทำกิจกรรมที่ ตรงกับรูปแบบการเรียนรู้ของเขา	- Home, Contact Us, Web Boards, News & Events, English Student Resources, English Teacher Resources และ Self Assessment Resources
27. Self pacing เปิดโอกาสให้ผู้เรียนได้ จัดลำดับในการเรียนรู้ด้วยตนเอง	- Home, Contact Us, Web Boards, News & Events, English Student Resources, English Teacher Resources, และ Self Assessment Resources
28. Tailor-made course for learnersเปิด โอกาสให้ผู้สอนได้แสดงความสามารถใน การออกแบบจัดเนื้อหาในการเรียนรู้ และจัดกระบวนการเรียนการสอนเป็น ส่วนตัวให้กับผู้เรียน	- Home, Contact Us, Web Boards, News & Events, English Student Resources, English Teacher Resources และ Self Assessment Resources

จากตารางสรุปผลการวิจัยทั้ง 4 ขั้นตอนเพื่อใช้ในการออกแบบและ พัฒนาฐานความรู้ ภาษาอังกฤษบนเว็บไซต์ www.tg-elearning.com ซึ่งได้แก่ ตารางการสรุปความคิดเห็นในการใช้ ภาษาอังกฤษของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินทั้ง 4 ทักษะกับประเด็นศึกษาเพื่อพัฒนาฐานความรู้ ภาษาอังกฤษ ตารางการสรุปความพร้อมและความยืดหยุ่นของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน กับ ประเด็นศึกษาเพื่อพัฒนาฐานความรู้ภาษาอังกฤษ ตารางการสรุปประเด็นแถบรายการเนื้อหาที่ควร ปรากฏอยู่บนฐานความรู้ภาษาอังกฤษของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินบนเว็บไซต์ www.tg-elearning.com และตารางการสรุปแถบรายการในฐานความรู้ภาษาอังกฤษของพนักงานต้อนรับบน เครื่องบินโดยใช้แนวทางการจัดการเรียนแบบยืดหยุ่นบนเว็บไซต์ www.tg-elearning.com ที่ปรากฏ ข้างต้น ผู้วิจัยจึงได้โครงสร้างฐานความรู้ภาษาอังกฤษของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินเพื่อนำมา พัฒนาเป็น สตอรี่บอร์ด โดยโฮมเพจและเว็บเพจทุกหน้าได้ถูกพัฒนาขึ้นบน โปรแกรมสำเร็จรูปของ MAMBO ซึ่งเป็นระบบการจัดการเนื้อหาสำหรับการเรียนรู้แบบอิเล็กทรอนิกส์ (Content Management System)

ฐานความรู้ภาษาอังกฤษของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินโดยใช้แนวทางการจัดการเรียน แบบยืดหยุ่นตามความต้องการของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินในชั้นประหยัดได้ผลตามภาพที่ 6 ถึง ภาพที่ 29 ดังนี้

ภาพที่ 6 Home หน้าหลัก เป็นหน้าเว็บเพจแรกที่ใช้/ผู้เรียนจะเข้าสู่เว็บไซต์ ซึ่งภายในหน้า นี้ มีการแนะนำฐานความรู้ภาษาอังกฤษเพื่อพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินอันประกอบด้วยแถบ รายการด้านบน 5 รายการได้แก่ Home, About Us, Web Board, News และ Contact Us และแถบ รายการด้านขวา 3 รายการ ได้แก่ Web Boards ที่แบ่งออกเป็น 3 ส่วนคือ TG e-learning Community, Ask A Mentor, และ Chalk Board และ แถบเมนูหลัก 3 รายการ ด้านซ้ายได้แก่ Student English Resources, Teacher English Resources และ Self Assessment Resources และเมื่อนำเมาส์เลื่อนลง มา ส่วนด้านล่างของหน้าเว็บเพจจะพบส่วนของหัวข้อข่าวที่น่าสนใจสำหรับพนักงานต้อนรับบน เครื่องบิน

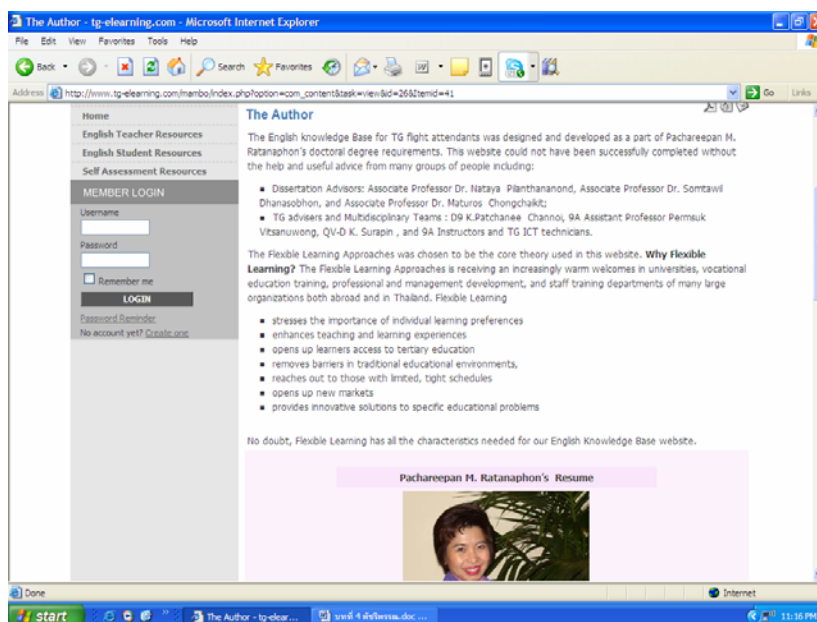


ภาพที่ 6 Home หน้าหลัก

ภาพที่ 7 About Us หน้าเกี่ยวกับเว็บไซต์ เป็นหน้าเว็บเพจที่มีรายละเอียดเกี่ยวกับการจัดตั้งเว็บไซต์ โดยกล่าวถึง วิสัยทัศน์ พันธกิจ และ เป้าหมายของการจัดตั้งเว็บไซต์นี้ และเมื่อนำเมาส์เลื่อนลงมา ส่วนด้านล่างของหน้าเว็บเพจจะพบส่วนให้คลิกอ่านถึงประวัติของผู้จัดทำเว็บไซต์

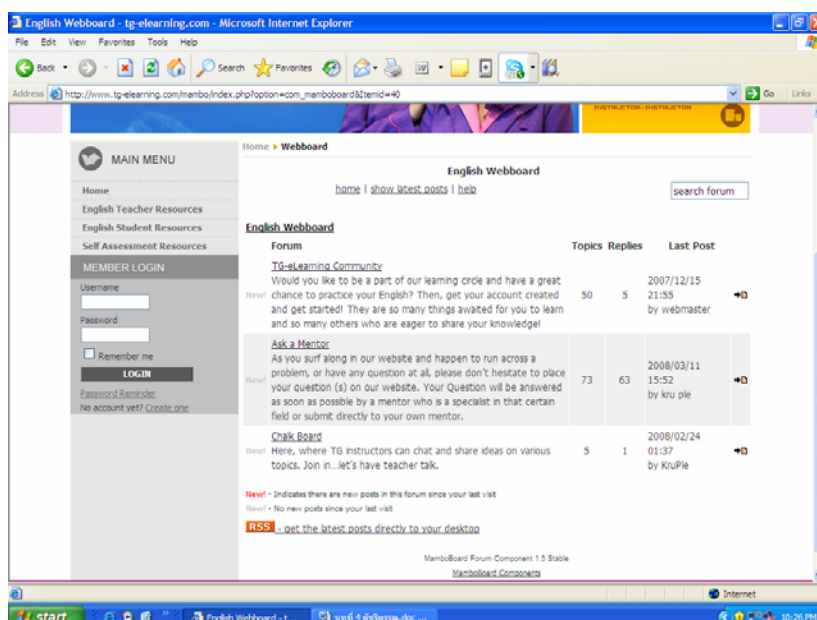


ภาพที่ 7 About Us หน้าเกี่ยวกับเว็บไซต์ของเรา



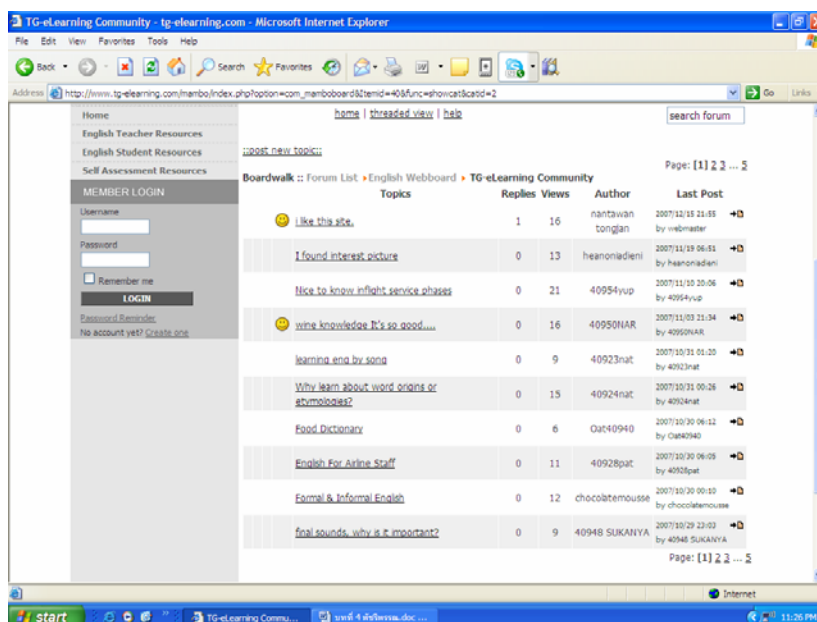
ภาพที่ 8 ส่วนประวัติของผู้จัดทำเว็บไซต์

ภาพที่ 9 Web Boards หน้าโตะสนทนา เป็นหน้าเว็บเพจที่ประกอบด้วย โตะสนทนา 3 ส่วน ได้แก่ TG e-learning community Ask a Mentor และ Chalk Board



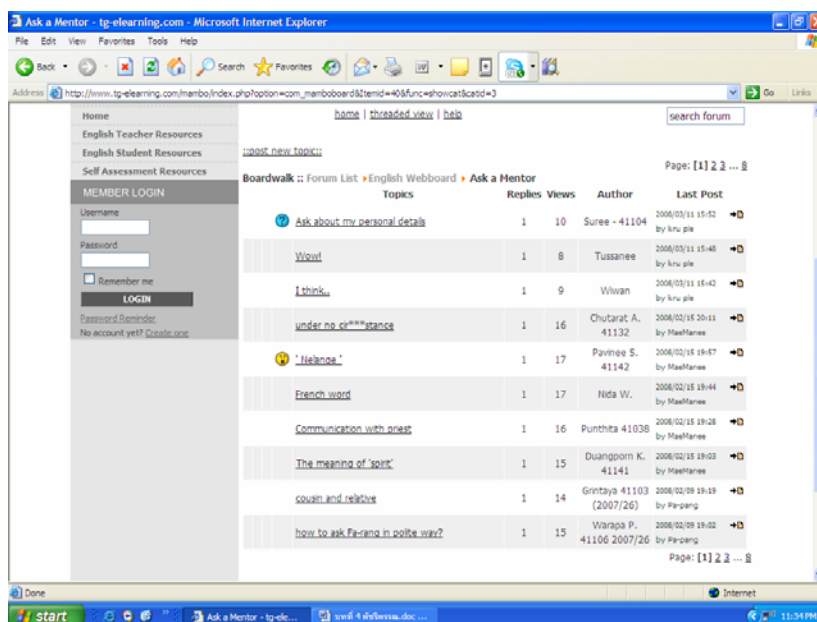
ภาพที่ 9 Web Boards หน้าโตะสนทนา

ภาพที่ 10 TG e-learning community โต้สนทนาสำหรับชาวTG เป็นหน้าเว็บเพจที่พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินเข้ามาตั้งกระทู้ถาม-ตอบ แลกเปลี่ยนความคิดเห็นระหว่างกันและกัน



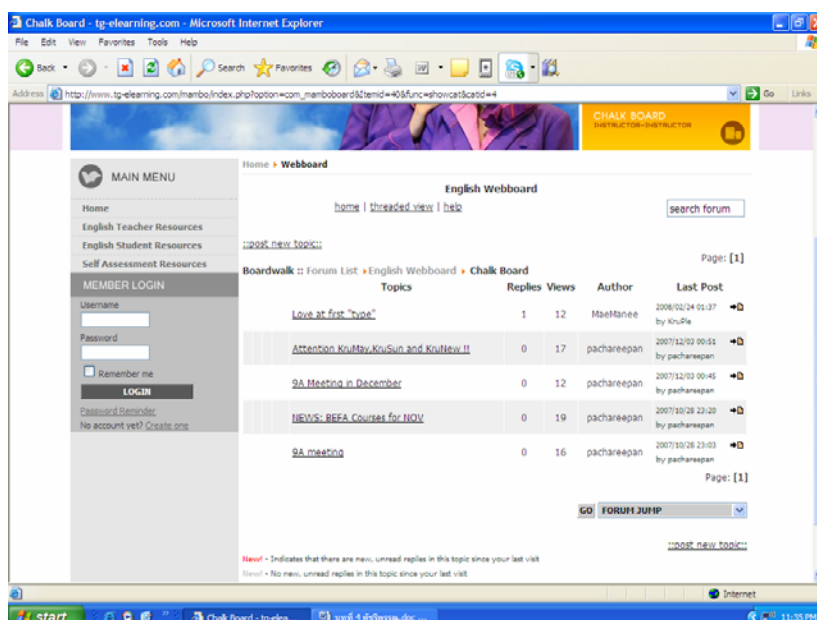
ภาพที่ 10 TG e-learning community โต้สนทนาสำหรับชาว TG

ภาพที่ 11 Ask a Mentor โต้สนทนาถามตอบกับครูพี่เลี้ยง เป็นหน้าเว็บเพจที่พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินต้องการความช่วยเหลือโดยตรงจากครูพี่เลี้ยงในเนื้อหาวิชาที่ตนมีปัญหายุ่หรือสอบถามข้อข้องใจเกี่ยวกับภาษาอังกฤษ



ภาพที่ 11 Ask a Mentor โต้สนทนาถามตอบกับครูพี่เลี้ยง

ภาพที่ 12 Chalk Board โต้สนทนาสำหรับครู เป็นหน้าเว็บเพจที่ครูผู้สอนมีข้อมูลความรู้มาแลกเปลี่ยน เสนอแนะซึ่งกันและกัน รวมถึงการนัดหมายทางด้านวิชาการต่างๆ



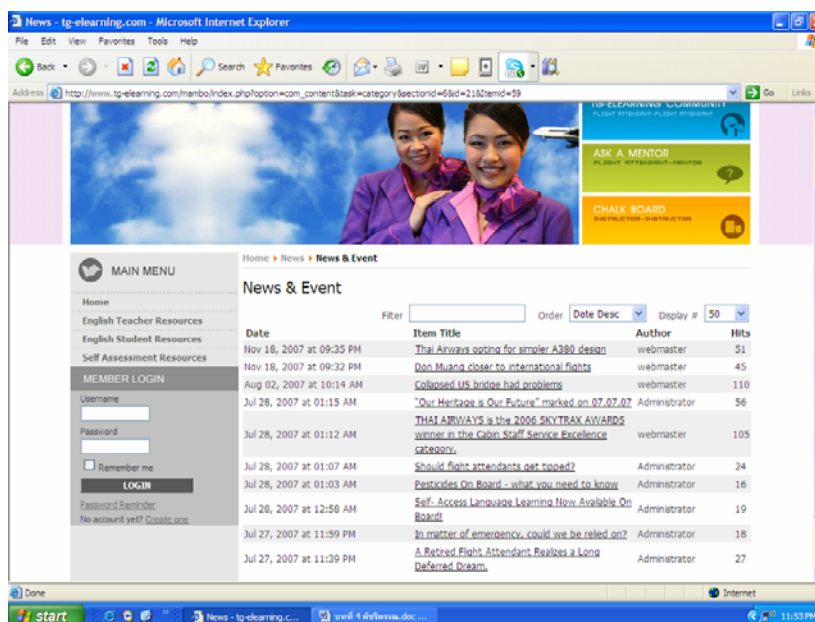
ภาพที่ 12 Chalk Board โต้สนทนาสำหรับครู

ภาพที่ 13 Contact Us หน้าเพื่อติดต่อเรา เป็นหน้าเว็บเพจที่พนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน หรือผู้ใช้เมื่อพบกับปัญหาในการใช้งานเว็บไซต์และต้องการขอคำแนะนำ หรือต้องการให้คำติชม โดยสามารถกรอกแบบฟอร์ม ชื่อ ตำแหน่ง ที่อยู่อีเมล พร้อมคำถาม คำติชม และกดปุ่ม “ส่ง” (submit)



ภาพที่ 13 Contact Us หน้าเพื่อติดต่อเรา

ภาพที่ 14 News & Events ข่าวและเหตุการณ์ที่น่าสนใจ เป็นหน้าเว็บเพจที่ประกอบด้วย ประเด็นหัวข้อข่าว เนื้อหาโดยสังเขปของข่าว และเนื้อหาข่าวโดยละเอียดที่ผู้ใช้สามารถเลือกคลิก เข้าไปอ่านได้ และผู้อ่านยังสามารถเข้าไปร่วมวิจารณ์แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับข่าวนั้นๆ ได้



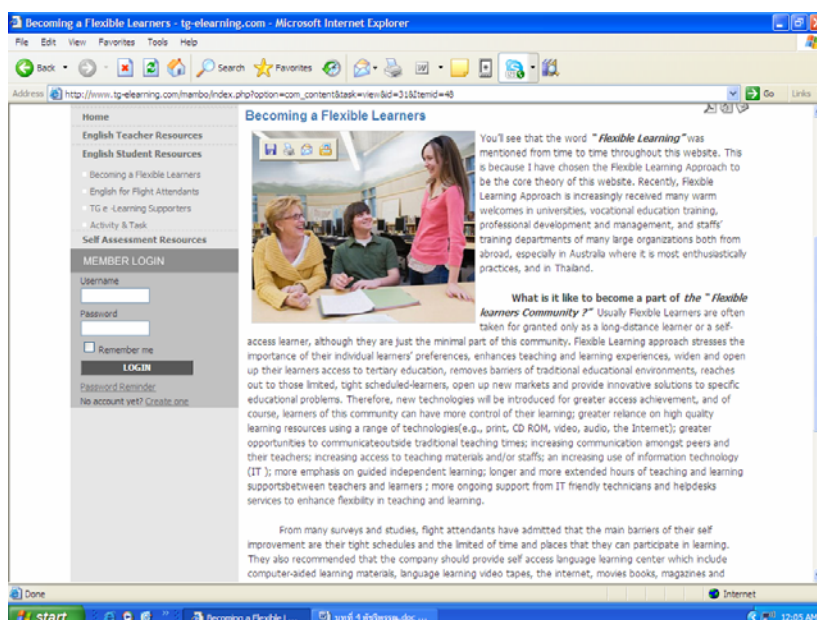
ภาพที่ 14 News & Events ข่าวและเหตุการณ์ที่น่าสนใจ

ภาพที่ 15 Student English Resources ฐานความรู้สนับสนุนการใช้ภาษาอังกฤษของผู้เรียน เป็นหน้าเว็บเพจที่ประกอบด้วยฐานความรู้ต่างๆ ที่สนับสนุนทักษะการใช้ภาษาอังกฤษของผู้เรียน ในรูปแบบต่างๆ มีกิจกรรมและภาระงานที่ผู้เรียนสามารถเข้ามาฝึกฝน มีแบบทดสอบ รวมถึงครูสอนภาษาอังกฤษที่ผู้เรียนสามารถเลือกปรึกษาได้ทั้งในและนอกประเทศ Student English Resources นี้ประกอบด้วยฐานความรู้ 4 ด้านคือ Becoming a Flexible Learner, English for Flight Attendants, TG e-learning Supporters และ Activity and Task



ภาพที่ 15 Student English Resources ฐานความรู้สนับสนุนการใช้ภาษาอังกฤษของผู้เรียน

ภาพที่ 16 Becoming a Flexible Learner เป็นหน้าเว็บเพจที่อธิบายถึงคุณสมบัติของผู้เรียนแบบยืดหยุ่น



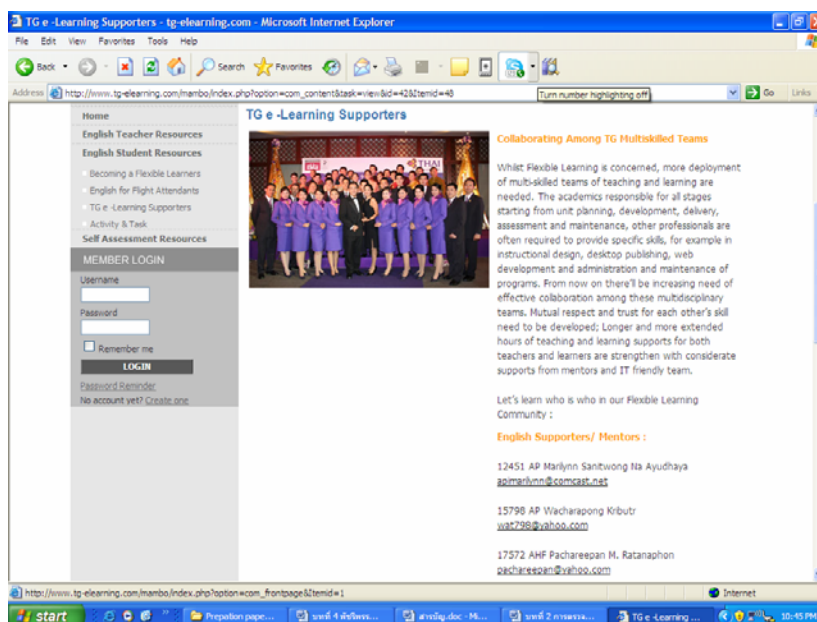
ภาพที่ 16 Becoming a Flexible Learner

ภาพที่ 17 English for Flight Attendants เป็นหน้าเว็บเพจที่ผู้วิจัยได้จัดทำฐานความรู้เพื่อพัฒนาทักษะการใช้ภาษาอังกฤษของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน



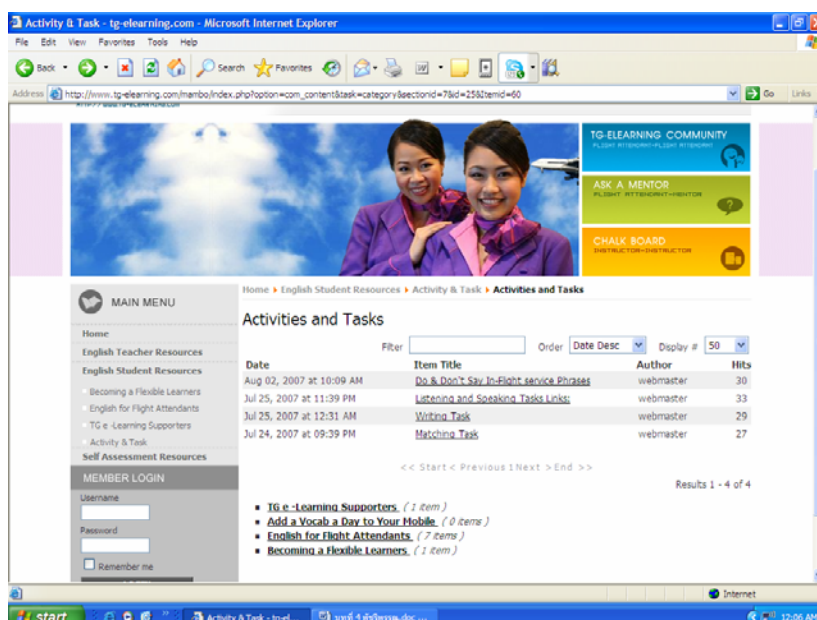
ภาพที่ 17 English for Flight Attendants

ภาพที่ 18 TG e-learning Supporters เป็นหน้าเว็บเพจที่รวบรวมรายชื่อทีมงานที่สามารถให้ความช่วยเหลือผู้เรียน



ภาพที่ 18 TG e-learning Supporters

ภาพที่ 19 Activity and Task เป็นหน้าเว็บเพจที่รวบรวมกิจกรรมเพื่อฝึกฝนการใช้ภาษาอังกฤษสำหรับพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน



ภาพที่ 19 Activity and Task

ภาพที่ 20 Teacher English Resources ฐานความรู้ที่สนับสนุนการเรียนการสอนอังกฤษของครูผู้สอน เป็นหน้าเว็บเพจที่ประกอบด้วยฐานความรู้ที่สนับสนุนการเรียนการสอนทักษะภาษาอังกฤษของครู แหล่งค้นคว้าข้อมูล วิธีการสร้างสื่อการเรียนการสอน การทำ lesson plan การจัดกิจกรรมรูปแบบต่างๆ รวมถึงนวัตกรรมการเรียนการสอนใหม่ๆ ฐานความรู้ Teacher English Resources นี้ประกอบด้วยฐานความรู้ 4 ด้านคือ Teaching Listening–Speaking, Teaching Pronunciation, Teaching Reading–Writing และ Teaching Vocabulary and Grammar



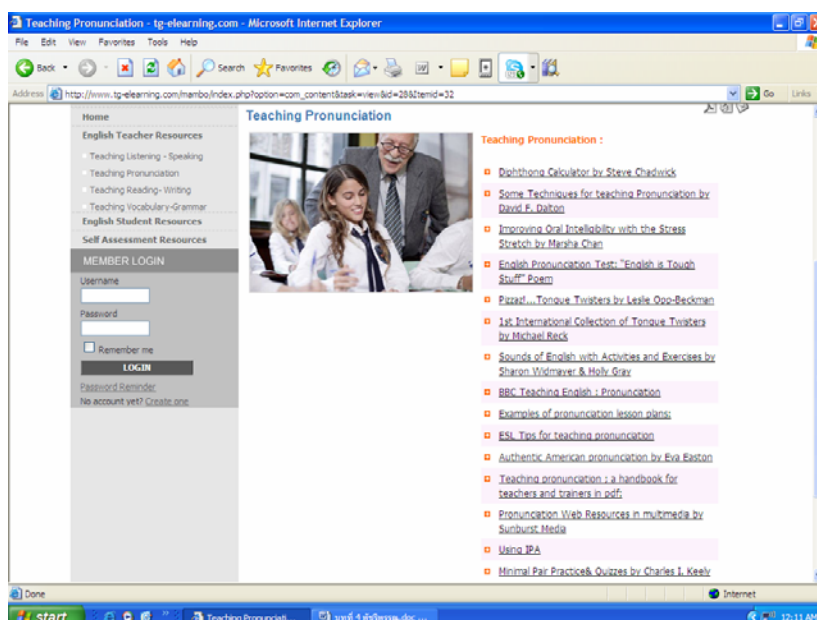
ภาพที่ 20 Teacher English Resources ฐานความรู้ที่สนับสนุนการเรียนการสอนอังกฤษของครูผู้สอน

ภาพที่ 21 Teaching Listening–Speaking เป็นหน้าเว็บเพจที่รวบรวมลิงค์เกี่ยวกับการสอนการฟัง-พูด



ภาพที่ 21 Teaching Listening-Speaking

ภาพที่ 22 Teaching Pronunciation เป็นหน้าเว็บเพจที่รวบรวมลิงค์เกี่ยวกับการสอนการออกเสียง



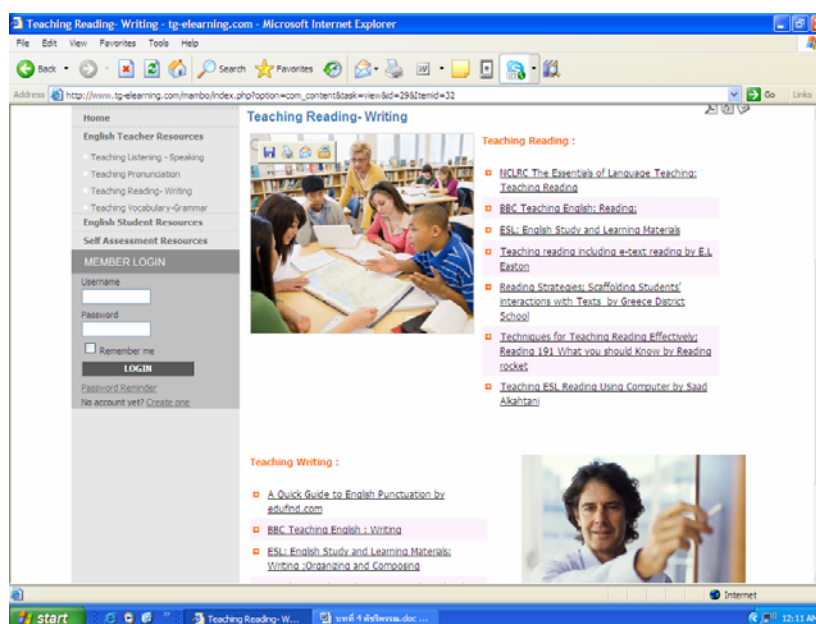
ภาพที่ 22 Teaching Pronunciation

ภาพที่ 23 Teaching Vocabulary–Grammar เป็นหน้าเว็บเพจที่รวบรวมลิงค์เกี่ยวกับการสอนศัพท์ และไวยากรณ์



ภาพที่ 23 Teaching Vocabulary–Grammar

ภาพที่ 24 Teaching Reading–Writing เป็นหน้าเว็บเพจที่รวบรวมลิงค์เกี่ยวกับการสอนการอ่านและการเขียน



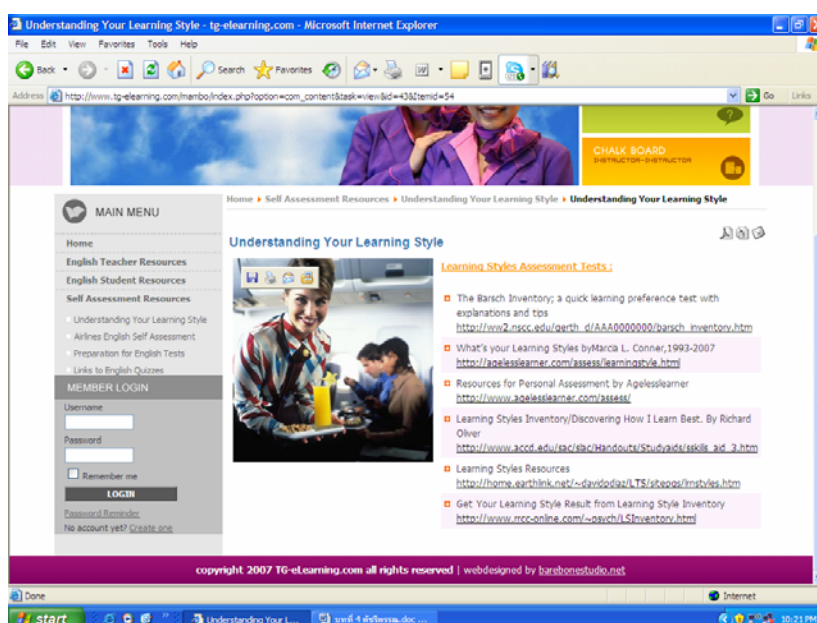
ภาพที่ 24 Teaching Reading-Writing

ภาพที่ 25 Self Assessment Resources ฐานความรู้สนับสนุนการเตรียมความพร้อมสำหรับการวัดและประเมินผล สำหรับแบบทดสอบต่างๆ รวมถึงแบบทดสอบรูปแบบการเรียนรู้ การเตรียมความพร้อม Self Assessment Resources นี้ประกอบ ด้วยฐานความรู้ 4 ด้านคือ Understanding Your Learning Styles, Airlines English Self Assessment, Preparation for English Tests และ Links to English Quizzes



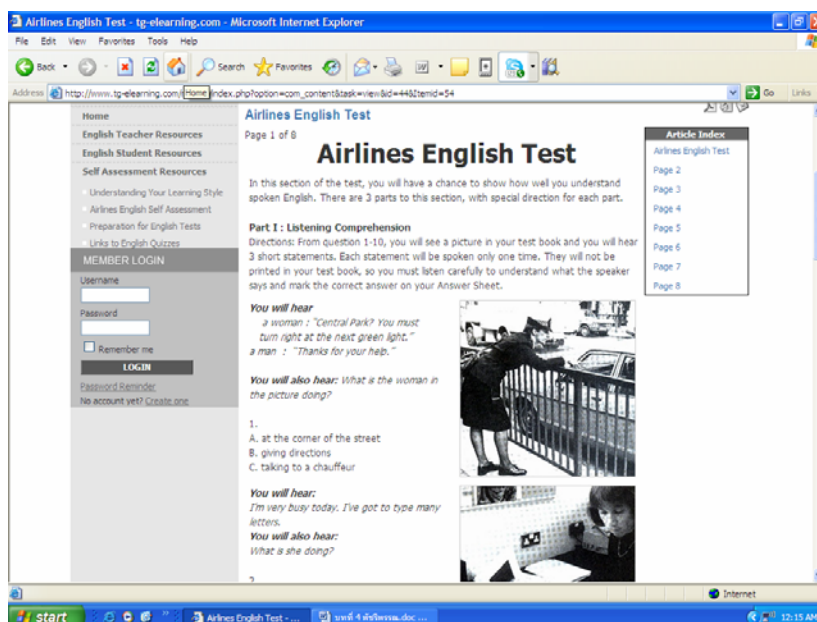
ภาพที่ 25 Self Assessment Resources ฐานความรู้สนับสนุนการเตรียมความพร้อมสำหรับการวัดและประเมินผล

ภาพที่ 26 Understanding Your Learning Styles เป็นหน้าเว็บเพจที่รวบรวมลิงค์แบบทดสอบรูปแบบการเรียนรู้



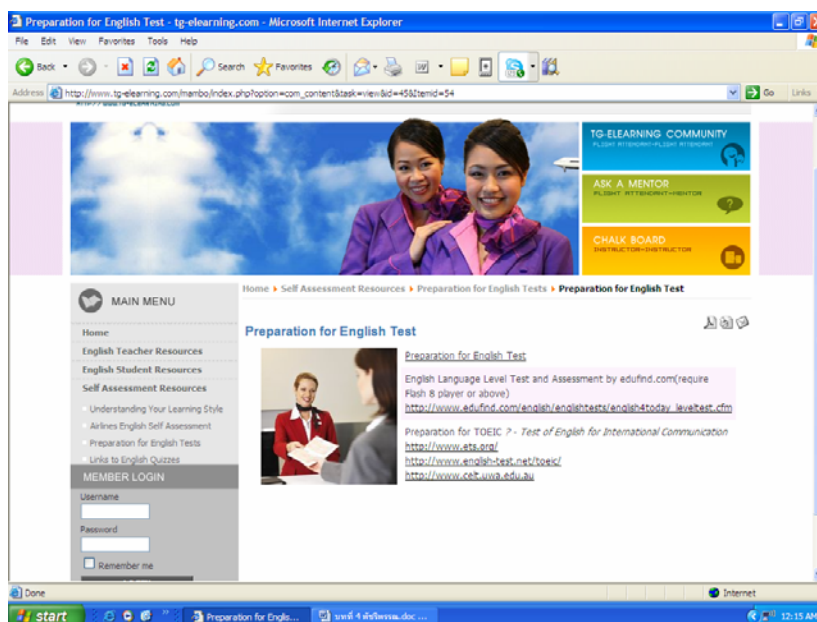
ภาพที่ 26 Understanding Your Learning Styles

ภาพที่ 27 Airlines English Self Assessment เป็นหน้าเว็บเพจที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นเพื่อเปิดโอกาสให้พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินเข้ามาทดสอบความรู้ภาษาอังกฤษเบื้องต้นพร้อมเฉลย



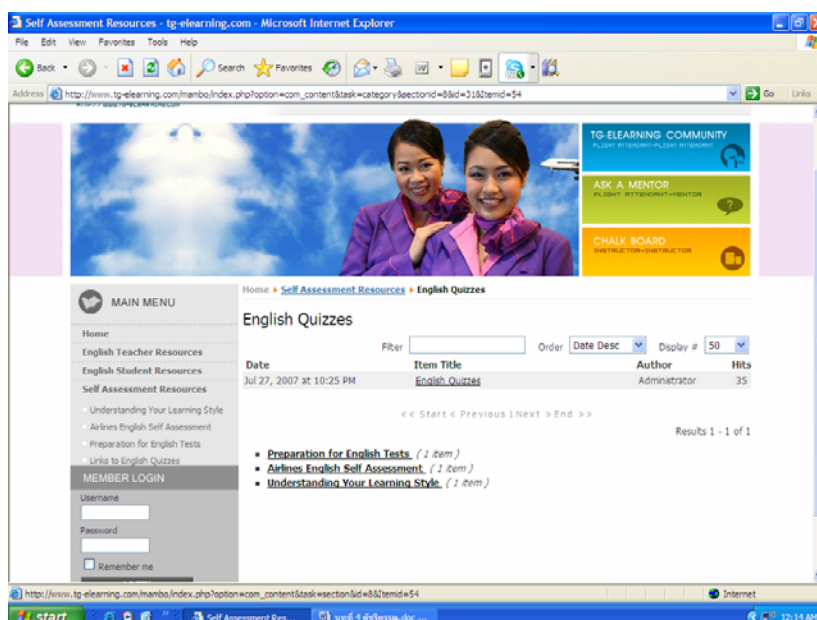
ภาพที่ 27 Airlines English Self Assessment

ภาพที่ 28 Preparation for English Tests เป็นหน้าเว็บเพจที่รวบรวมลิงค์ข้อสอบภาษาอังกฤษ เช่น ตัวอย่างข้อสอบ TOEIC



ภาพที่ 28 Preparation for English Tests

ภาพที่ 29 Links to English Quizzes เป็นหน้าเว็บเพจที่รวบรวมลิงค์แบบทดสอบย่อยภาษาอังกฤษ (quizzes)



ภาพที่ 29 Links to English Quizzes

ข้อวิจารณ์ขั้นตอนการออกแบบและพัฒนาฐานความรู้ภาษาอังกฤษ

จากผลการวิจัยในขั้นเตรียมการออกแบบและพัฒนาฐานความรู้ภาษาอังกฤษสำหรับพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินโดยใช้แนวทางการจัดการเรียนแบบยืดหยุ่น ผู้วิจัยได้นำความรู้และข้อมูลที่ได้ศึกษาจาก ขั้นตอนที่1 ขั้นเตรียมการพัฒนาฐานความรู้ภาษาอังกฤษ มาวิเคราะห์ สังเคราะห์ และได้ผลสรุปมาเสนอเป็นตารางผลการวิจัย ประกอบด้วย 4 ขั้นตอนด้วยกัน คือ 1. ตารางการสรุปความคิดเห็นในการใช้ภาษาอังกฤษของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินทั้ง 4 ทักษะ กับประเด็นศึกษาเพื่อพัฒนาฐานความรู้ภาษาอังกฤษ 2. ตารางการสรุปความพร้อมและความยืดหยุ่นของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน กับประเด็นศึกษาเพื่อพัฒนาฐานความรู้ภาษาอังกฤษ 3. ตารางการสรุปประเด็นแถบรายการเนื้อหาที่ควรปรากฏอยู่บนฐานความรู้ภาษาอังกฤษของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินบนเว็บไซต์ www.tg-elearning.com และ 4. ตารางการสรุปแถบรายการในฐานความรู้ภาษาอังกฤษของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินโดยยึดการจัดการเรียนแบบยืดหยุ่นบนเว็บไซต์ www.tg-elearning.com ดังจะเห็นได้ว่าในแต่ละตารางผู้วิจัยได้สรุปหัวข้อที่ได้ทำการศึกษา และนำมาเชื่อมโยงกับประเด็นศึกษาเพื่อพัฒนาฐานความรู้ภาษาอังกฤษสำหรับพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินโดยใช้แนวทางการจัดการเรียนแบบยืดหยุ่น

หลังจากนั้นผู้วิจัยได้เริ่มออกแบบ และ สร้างฐานความรู้ภาษาอังกฤษสำหรับพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน โดยใช้แนวทางการจัดการเรียนแบบยืดหยุ่นขึ้น บนเว็บไซต์ www.tg-elearning.com โดยจัดการเรียนรู้แบบอิเล็กทรอนิกส์ด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปของ MAMBO ซึ่งผู้วิจัยได้ปรึกษาผู้เชี่ยวชาญทางด้านเทคนิคแล้วว่ามีความยืดหยุ่นและเหมาะสมสำหรับการพัฒนาฐานความรู้ภาษาอังกฤษให้กับพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ในช่วงขั้นตอนการออกแบบ และ สร้างฐานความรู้ภาษาอังกฤษสำหรับพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินนี้ ผู้วิจัยได้ใช้เวลาในการประชุมปรึกษาทั้งกับผู้เชี่ยวชาญด้านเนื้อหาและผู้เชี่ยวชาญด้านเทคนิคในการออกแบบ และ สร้างฐานความรู้ภาษาอังกฤษเป็นระยะเวลาประมาณ 4 เดือน รวมขั้นการทดลองติดตั้งระบบ ผู้วิจัยได้ข้อคิดที่น่าสนใจในการดำเนินงานสำหรับขั้นการออกแบบและพัฒนาฐานความรู้ภาษาอังกฤษสำหรับพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินโดยใช้แนวทางการจัดการเรียนแบบยืดหยุ่น ซึ่งสามารถแบ่งออกเป็น 5 ประเด็นดังนี้

1. การขาดแคลนทีมผู้เชี่ยวชาญ (multi-skilled teams) จากขั้นการออกแบบและพัฒนาฐานความรู้ภาษาอังกฤษ ผู้วิจัยได้ตระหนักดีว่าในการออกแบบและพัฒนาฐานความรู้ภาษาอังกฤษ

สำหรับพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินจำเป็นต้องอาศัยความร่วมมือ ความตั้งใจจริง การยอมรับฟัง ความต้องการ ปัญหา และเหตุผลของแต่ละทีมผู้เชี่ยวชาญ ในการดำเนินงาน รวมถึงการเสียสละ อุทิศเวลานอกเวลางานปกติ โดยเฉพาะในระยะการเริ่มติดตั้งดำเนินการฐานความรู้ (implementation stage) ทีมผู้เชี่ยวชาญหมายถึง ผู้เชี่ยวชาญด้านเนื้อหา ซึ่งอาจประกอบด้วย ครูผู้สอนพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ผู้ออกแบบการเรียนการสอน (instructional designers) ผู้เชี่ยวชาญด้านเทคนิคซึ่งอาจประกอบ ผู้ออกแบบและพัฒนาสื่ออิเล็กทรอนิกส์สำหรับฐานความรู้ ภาษาอังกฤษ ผู้ทดสอบและติดตั้งระบบการเรียนรู้ด้วยรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ ผู้บำรุงรักษาระบบ และ ใ้ช่วยเหลือด้านเทคนิค ซึ่งจากขั้นการออกแบบและพัฒนาฐานความรู้ภาษาอังกฤษในงานวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยพบว่าสถาบันภาษาและวัฒนธรรมของบริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน) ยังขาดแคลนทีมงานผู้เชี่ยวชาญด้านต่างๆ ในการออกแบบและพัฒนาฐานความรู้ภาษาอังกฤษ

2. การคัดเลือกแหล่งข้อมูลที่เหมาะสม ในการคัดเลือกแหล่งข้อมูลเพื่อการค้นคว้า และการจัดหาสารสนเทศที่เหมาะสมสำหรับพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ผู้คัดเลือนอกจากจะต้องมี วิจารณ์งานที่ดีแล้ว ยังควรมีความรู้ทางด้านทฤษฎีการเรียนการสอนด้วย เพื่อสามารถเลือกสรร แหล่งค้นคว้าที่ดีและเหมาะสมสำหรับพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่มีรูปแบบการเรียนรู้และ ความต้องการในการใช้ภาษาอังกฤษที่แตกต่างกัน ผู้คัดเลือกแหล่งข้อมูลเพื่อการค้นคว้ายังต้องเป็น ผู้ที่รู้จักวิธีนำเสนอสารสนเทศเหล่านั้น อย่างมีหลักการ มีเหตุผล มีวัตถุประสงค์ และที่สำคัญอย่าง มีระบบ มีกรอบความคิดและมีขั้นตอน (scope & sequence) อีกด้วย

3. การจัดทำฐานข้อมูลเฉพาะด้าน ในการการออกแบบและพัฒนาฐานความรู้ภาษาอังกฤษ สำหรับพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ซึ่งมีเนื้อหาภาษาอังกฤษเฉพาะด้าน สารสนเทศ แหล่งข้อมูล เพื่อการค้นคว้าบนเว็บไซต์มีจำนวนค่อนข้างจำกัด ดังนั้นเนื้อหาบางเรื่องครูผู้สอนพนักงานต้อนรับ บนเครื่องบิน ผู้เชี่ยวชาญด้านเนื้อหา และผู้เชี่ยวชาญด้านเทคนิค ต้องใช้เวลาในการสร้างและผลิต ซึ่งเริ่มตั้งแต่การพัฒนาเนื้อหา วิเคราะห์เนื้อหาที่เหมาะสมสำหรับผู้เรียน การออกแบบการเรียนการ สอนด้วยรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ การออกแบบเครื่องมือในการพัฒนาหน้าเทมเพลต (template) การ จัดทำเขียน สคริปต์ (script) และ สตอรี่บอร์ด (storyboard) เพื่อนำขึ้นบนเว็บไซต์ การนำเนื้อหา รูปภาพ และเสียง ถ้ามี จัดลงเทมเพลตได้อย่างเหมาะสม และ ท้ายสุดทีมผู้เชี่ยวชาญต้องสามารถ ประเมินผลการใช้งานของเนื้อหาที่ได้ออกแบบและพัฒนาขึ้นในฐานความรู้ภาษาอังกฤษสำหรับ พนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน บนเว็บไซต์ www.tg-elearning.com ว่ามีความถูกต้องของเนื้อหาและ ตรงตามวัตถุประสงค์ที่ต้องการให้พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินเรียนรู้หรือไม่

4. การออกแบบหน้าเว็บไซต์ให้เหมาะสมกับเนื้อหา ในการการออกแบบและพัฒนาฐานความรู้ภาษาอังกฤษสำหรับพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ให้น้ำเว็บไซต์มีความเหมาะสมกับเนื้อหา ผู้วิจัยมีความเห็นว่าทีมผู้เชี่ยวชาญ ซึ่งอาจประกอบด้วย ครูผู้สอนพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ผู้เชี่ยวชาญด้านเนื้อหา และผู้เชี่ยวชาญด้านเทคนิค ต้องประสานงานกันเพื่อการนำเสนอข้อมูลให้มีความชัดเจน มีขั้นตอน มีความสืบเนื่องและเชื่อมโยงกัน การเข้าถึงเนื้อหาในแต่ละหน้า มีความกระชับ ชวนติดตาม วางลำดับ จัดองค์ประกอบของหน้าได้อย่างเหมาะสม ใช้งานง่ายและมีประสิทธิภาพ ตอบสนองต่อรูปแบบการเรียนรู้และความต้องการของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน นอกจากนั้นกลุ่มผู้เชี่ยวชาญยังต้องเป็นทั้งช่างศิลป์และนักจิตวิทยาการศึกษา เพราะต้องสามารถออกแบบหน้าเว็บไซต์เพื่อกระตุ้นให้พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินมีแรงจูงใจในการเรียนรู้ด้วยตนเองอีกด้วย

5. การเลือก และนำเทคโนโลยีมัลติมีเดียมาใช้อย่างถูกต้องและเหมาะสม ในการเลือก และนำเทคโนโลยีมัลติมีเดียมาใช้อย่างถูกต้องและเหมาะสม ผู้วิจัยมีความเห็นว่า กลุ่มผู้เชี่ยวชาญซึ่งอาจจะประกอบด้วย ครูผู้สอนพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ผู้เชี่ยวชาญด้านเนื้อหา และผู้เชี่ยวชาญด้านเทคนิค มีข้อที่ต้องกำหนดและคำนึงถึงร่วมกัน ในการเลือก ใช้แสง สี ไฟล์ภาพ ไฟล์เสียง ไฟล์เนื้อหาสื่อประสมต่างๆ หรือการนำเทคโนโลยีมัลติมีเดียรูปแบบต่างๆ ที่มีอยู่ หรือที่จะสร้างขึ้นมาให้มีความเกี่ยวข้องกับเนื้อหาได้อย่างน่าสนใจ และมีผลโดยตรงต่อความสนใจของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน มีความถูกต้องและเหมาะสมทั้งด้านเนื้อหาและด้านการใช้งานที่เข้าใจง่าย สะดวก ไม่ซับซ้อนและรวดเร็ว

ผลการวิจัย และข้อวิจารณ์ขั้นตอนการนำฐานความรู้ภาษาอังกฤษไปใช้

หลังจากที่ผู้วิจัยได้พัฒนาออกแบบฐานความรู้ภาษาอังกฤษ www.tg-elearning.com เสร็จแล้วและผ่านความเห็นชอบของคณะกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ ผู้วิจัยได้นำฐานความรู้ภาษาอังกฤษ www.tg-elearning.com ไปทดลองใช้ตั้งแต่วันที่ 15 กรกฎาคม 2550 จนถึง 15 ธันวาคม 2550 รวมเป็นระยะเวลา 6 เดือน กลุ่มบุคลากรที่เข้ามาใช้ฐานความรู้นี้และร่วมประเมินผลเมื่อสิ้นสุดการทดลองประกอบไปด้วย พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินจำนวน 251 คน ครูผู้สอนพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินจำนวน 10 คน ผู้เชี่ยวชาญด้านเทคนิคจำนวน 5 คน และ ผู้บริหารจำนวน 4 คน รวมบุคลากรที่เข้ามาใช้ฐานความรู้นี้ทั้งหมด เป็นจำนวน 270 ท่าน

นับตั้งแต่วันที่ 15 กรกฎาคม ถึง 15 ธันวาคม 2550 รวมเป็นระยะเวลา 6 เดือน ผู้วิจัยได้ทำการประชาสัมพันธ์ถึงการเปิดใช้งานของฐานความรู้ภาษาอังกฤษ www.tg-elearning.com อย่างเป็นทางการและ อย่างไรก็ตามเป็นทางการดังนี้

1. ผู้วิจัยได้ส่งแบบสอบถามผ่านผู้ จดหมายของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินทุกท่าน (อย่างเป็นทางการ)
2. ผู้วิจัยได้ทำการประชาสัมพันธ์ในชั้นเรียนที่มีการเรียนการสอนของสถาบันภาษาและวัฒนธรรม (อย่างเป็นทางการ)
3. ผู้วิจัยได้ทำการประชาสัมพันธ์นอกชั้นเรียน (อย่างเป็นทางการ) ขณะที่ปฏิบัติเที่ยวบินเป็นพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน

ผู้วิจัยพบว่าผู้เข้ามาใช้ฐานความรู้ภาษาอังกฤษ สำหรับพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินโดยใช้เนตงานการเรียนรู้แบบยืดหยุ่นบนเว็บไซต์ www.tg-elearning.com ในช่วงระยะเวลา 6 เดือนมีจำนวนทั้งสิ้นประมาณ 2,250 คน โดยผู้วิจัยสามารถระบุแยกเป็นจำนวนผู้ที่เข้ามาใช้งานในฐานความรู้ภาษาอังกฤษต่างๆ ได้ดังนี้

จำนวนผู้ที่เข้ามาตั้งกระทู้ใน web boards ทั้ง 3	เป็นจำนวนทั้งสิ้น 127 กระทู้
จำนวนผู้ที่เข้ามาใช้ Student English Resources	เป็นจำนวนทั้งสิ้น 636 คน
จำนวนผู้ที่เข้ามาใช้ Teacher English Resources	เป็นจำนวนทั้งสิ้น 211 คน
จำนวนผู้ที่เข้ามาใช้ Self Assessment Resources	เป็นจำนวนทั้งสิ้น 284 คน
จำนวนผู้ที่เข้ามาใช้ News and Events	เป็นจำนวนทั้งสิ้น 371 คน

จากหลักฐานการใช้งานของฐานความรู้ภาษาอังกฤษ www.tg-elearning.com ในช่วงระยะเวลา 6 เดือน ผู้วิจัยพบว่าฐานความรู้ภาษาอังกฤษที่มีการเคลื่อนไหวอย่างสม่ำเสมอโดยเฉพาะฐานความรู้ TG e-learning Community และ Ask a Mentor ซึ่งมีผู้เข้ามาแสดงความคิดเห็นและตั้งกระทู้อยู่เสมอ ส่วนทางด้านฐานความรู้ที่เป็น Resources ข้อมูลเนื้อหาทางด้านทักษะการใช้ภาษาอังกฤษ รวมถึงข่าว ใน ฐานความรู้ที่เป็น News and Events ต่างก็ได้รับการตอบรับและการเข้าไปเยี่ยมชมและใช้งานเป็นอย่างดี แต่พบว่าไม่มีใครเข้าไปแสดงความคิดเห็นในหัวข้อข่าวที่ตนอ่านเลย

จากหลักฐานการใช้งานของฐานความรู้ภาษาอังกฤษบนเว็บไซต์ www.tg-elearning.com ในช่วงระยะเวลา 6 เดือน ผู้วิจัยพบว่าผู้เข้ามาแสดงความคิดเห็นและตั้งกระทู้อยู่เสมอในฐานความรู้ TG e-learning Community และ Ask a Mentor มักจะเป็นพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินชายและหญิงที่มีคำถามหรือต้องการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นเกี่ยวกับประเด็นที่ผู้วิจัยสามารถนำมาสรุปได้ ดังนี้

1. การเชิญชวนให้เพื่อนเข้าไปใช้เว็บไซต์ที่น่าสนใจและเป็นประโยชน์ต่ออาชีพพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน
2. คำถามเกี่ยวกับคำศัพท์ที่ยังสับสน
3. คำถามเกี่ยวกับประโยค หรือวลีที่ใช้สำหรับ Inflight Services
4. คำถามเกี่ยวกับประโยค หรือวลีที่สุภาพใช้สำหรับในการแก้ปัญหาเฉพาะหน้าบนเครื่องบิน
5. คำถามเกี่ยวกับวิธีการและขั้นตอนในการแก้ปัญหาต่างๆ บนเครื่องบิน

ข้อวิจารณ์ขั้นตอนการนำฐานความรู้ภาษาอังกฤษไปใช้

จากหลักฐานการใช้งานของฐานความรู้ภาษาอังกฤษ www.tg-elearning.com ในช่วงระยะเวลา 6 เดือน เป็นที่น่าสังเกตว่า ครูผู้สอนพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินไม่ค่อยได้เข้าร่วมใช้งานในฐานความรู้ภาษาอังกฤษบนเว็บไซต์ www.tg-elearning.com โดยเฉพาะเมื่อต้องแสดงความคิดเห็นหรือตอบกระทู้คำถามบนโต๊ะสนทนา และทางด้าน Chalk Board ซึ่งเป็นโต๊ะสนทนาระหว่างครูพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินด้วยกัน ผู้วิจัยพบว่าครูผู้สอนพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินไม่ค่อยได้เข้าร่วมใช้งานหรือใช้ประโยชน์จากส่วนนี้เลย ซึ่งผู้วิจัยได้ตั้งข้อสังเกตไว้ถึงสาเหตุของการไม่เข้ามาใช้ฐานความรู้ภาษาอังกฤษสำหรับพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินดังนี้

1. ข้อสังเกตจากการสำรวจความคิดเห็นของครูผู้สอนในแบบสอบถาม ข้อ 2.2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นทางด้านความพร้อมและความยืดหยุ่นของครูผู้สอนภาษาอังกฤษของ

พนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน โดยใช้แนวทางการจัดการเรียนแบบยืดหยุ่น พบว่าแนวทางและวิธีการสอนของครูผู้สอนภาษาอังกฤษของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินส่วนใหญ่ คิดเป็นร้อยละ 92.3 ที่ได้แสดงว่าตนมีความพร้อมที่จะเป็นผู้สนับสนุนการเรียนการสอน ให้คำแนะนำในเรื่องการจัดเวลาเรียน การประเมินผล และ คุยถึงปัญหาของผู้เรียนทั้งในที่ทำงานและทางออนไลน์บนเว็บไซต์ ซึ่งในทางปฏิบัติเมื่อพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินถามปัญหาหรือตั้งกระทู้บนเว็บไซต์ ครูผู้สอนกลับไม่สามารถปฏิบัติหน้าที่ได้ดีเท่าตามที่ตนได้แสดงความตั้งใจไว้ และผู้วิจัยยังได้ตั้งข้อสงสัยอีกว่าครูผู้สอนภาษาอังกฤษของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินมากกว่าครึ่ง (คิดเป็นร้อยละ 61.5) พบว่าตนเองสอนอย่างเคร่งครัดตามแผนการสอนอยู่เสมอ ซึ่งอาจทำให้ครูผู้สอนพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินดังกล่าวอาจยังยึดติดกับรูปแบบการเรียนการสอนแบบดั้งเดิม ยังไม่คุ้นเคยกับการเรียนการสอนบนเว็บไซต์ที่ต้องการการโต้ตอบอย่างทันท่วงทีจากครูผู้สอนซึ่งมีหน้าที่เสมือนครูพี่เลี้ยง หรือผู้อำนวยความสะดวกในการเรียนรู้ให้กับผู้เรียน (facilitator)

2. ข้อสังเกตจากความเป็นจริงที่ว่า ครูผู้สอนภาษาอังกฤษของพนักงานต้อนรับ บนเครื่องบินทั้ง 13 คนของสถาบันภาษาและวัฒนธรรม มีหน้าที่ประจำเป็นพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน และมีหน้าที่ที่สองเป็นครูผู้สอนภาษาอังกฤษของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินของสถาบันภาษาและวัฒนธรรม ซึ่งอาจทำให้เกิดปัญหาในด้านการจัดสรรเวลาในการทำหน้าที่ทั้งสองด้านให้สมบูรณ์ และทางสถาบันภาษาและวัฒนธรรมยังขาดงบประมาณในการจ้างบุคลากรซึ่งจะมาทำหน้าที่เป็นครูประจำของสถาบันภาษาและวัฒนธรรมอีกด้วย

3. ข้อสังเกตที่ว่าครูผู้สอนภาษาอังกฤษของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินไม่มีแรงเสริมจากผู้บริหารในการเข้าไปใช้ฐานความรู้ภาษาอังกฤษ สำหรับพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินโดยใช้แนวทางการจัดการเรียนแบบยืดหยุ่นบนเว็บไซต์ www.tg-elearning.com

4. ข้อสังเกตที่ว่าด้วยลักษณะการจัดการเรียนรู้แบบยืดหยุ่นของฐานความรู้ภาษาอังกฤษสำหรับพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินโดยใช้แนวทางการจัดการเรียนแบบยืดหยุ่นบนเว็บไซต์ www.tg-elearning.com ที่ให้อิสระและความยืดหยุ่นในการทำงานและการเข้าไปใช้เว็บไซต์ ดังนั้นผู้วิจัยและครูผู้สอนภาษาอังกฤษของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินจึงไม่ได้กำหนดหน้าที่กันอย่างจริงจังในเรื่องของเวลาการทำงานออนไลน์ ไม่มีการระบุไว้ว่าครูผู้สอนภาษาอังกฤษของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินท่านใดจะผลัดเปลี่ยนขึ้นไปตอบกระทู้และข้อซักถามของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินซึ่งเป็นผู้เรียน เมื่อไรหรืออย่างไรบนเว็บไซต์

ผลการวิจัย และข้อวิจารณ์ชั้นประเมินผลการพัฒนาฐานความรู้ภาษาอังกฤษ

ผลการวิจัยและข้อวิจารณ์ ในส่วนของชั้นประเมินผลการพัฒนาฐานความรู้ภาษาอังกฤษของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน โดยใช้แนวการจัดการเรียนแบบยืดหยุ่น ผู้วิจัยแบ่งผลการนำเสนอออกเป็น 4 ขั้นตอน ดังนี้ คือ

1. ผลการสำรวจความคิดเห็นการประเมินผลการพัฒนาฐานความรู้ภาษาอังกฤษของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินของบริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน) โดยใช้แนวการจัดการเรียนแบบยืดหยุ่น ทางด้านข้อมูลทั่วไป
2. ผลการสำรวจความคิดเห็นการประเมินผลการพัฒนาฐานความรู้ภาษาอังกฤษของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินของบริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน) โดยใช้แนวการจัดการเรียนแบบยืดหยุ่น ทางด้านเนื้อหาของฐานความรู้ภาษาอังกฤษ บนเว็บไซต์ www.tg-elearning.com
3. ผลการสำรวจความคิดเห็นการประเมินผลการพัฒนาฐานความรู้ภาษาอังกฤษของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินของบริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน) โดยใช้แนวการจัดการเรียนแบบยืดหยุ่น ทางด้านการออกแบบฐานความรู้ภาษาอังกฤษ บนเว็บไซต์ www.tg-elearning.com
4. ข้อมูลเสนอแนะเพื่อการพัฒนาฐานความรู้ภาษาอังกฤษให้มีความยืดหยุ่นและเหมาะสมกับการเรียนรู้ภาษาอังกฤษของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินจากผู้ที่เข้ามาใช้ฐานความรู้ภาษาอังกฤษบนเว็บไซต์ www.tg-elearning.com นับตั้งแต่วันที่ 15 กรกฎาคม พ.ศ.2550 จนถึง วันที่ 15 ธันวาคม พ.ศ.2550 จำนวน 270 คน

ผลการสำรวจความคิดเห็นการประเมินผลการพัฒนาฐานความรู้ภาษาอังกฤษสำหรับพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินของบริษัทการบินไทยจำกัด (มหาชน)โดยใช้แนวการจัดการเรียนแบบยืดหยุ่น ทางด้านข้อมูลทั่วไป

จากการดำเนินการสำรวจการประเมินผลการพัฒนาฐานความรู้ภาษาอังกฤษสำหรับพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินของบริษัทการบินไทยจำกัด (มหาชน)โดยใช้แนวการจัดการเรียนแบบยืดหยุ่นพบว่า ผู้ที่เข้ามาใช้ฐานข้อมูลบนเว็บไซต์ www.tg-elearning.com นับตั้งแต่วันที่ 15

กรกฎาคม พ.ศ.2550 จนถึง วันที่ 15 ธันวาคม พ.ศ.2550 มีจำนวนผู้เข้าเยี่ยมชมทั้งหมดประมาณ 2250 คน และร่วมประเมินผลฐานความรู้ภาษาอังกฤษ ในเว็บไซต์ www.tg-elearning.com ในช่วงดำเนินการ 6 เดือนเป็นจำนวน 270 คน โดยแบ่งเป็นจำนวนพนักงานต้อนรับชาย (AS: Air Steward) จำนวน 81 คน และมีจำนวนพนักงานต้อนรับหญิง (AH: Air Hostess) จำนวน 170 คน รวมจำนวนเป็นจำนวนพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินของบริษัทการบินไทยจำกัด (มหาชน) ทั้งหมด 251 คน มีจำนวนผู้เชี่ยวชาญด้านเทคนิค 5 คน มีจำนวนครูผู้สอน 10 คน และมีผู้บริหารอีก 4 คน

ผลการศึกษาทางด้านข้อมูลทั่วไปของการใช้งานฐานความรู้ภาษาอังกฤษ สำหรับพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินของบริษัทการบินไทยจำกัด (มหาชน) โดยใช้แนวการจัดการเรียนแบบยืดหยุ่นบนเว็บไซต์ www.tg-elearning.com จากผู้ที่เข้ามาใช้ฐานข้อมูลบนเว็บไซต์ นับตั้งแต่วันที่ 15 กรกฎาคม พ.ศ.2550 จนถึง วันที่ 15 ธันวาคม พ.ศ.2550 จำนวน 270 คน ผู้วิจัยได้ออกแบบสอบถามเพื่อศึกษาถึงข้อมูลทั่วไปจากผู้ที่ใช้ฐานความรู้ภาษาอังกฤษบนเว็บไซต์ ในหัวข้อดังนี้คือ ความถี่ของการท่องเว็บไซต์เพื่อการศึกษา ความถี่ของการเข้ามาใช้บริการฐานความรู้ภาษาอังกฤษบนเว็บไซต์เพื่อพัฒนาภาษาอังกฤษของตน ถ้าบริษัทมีจัดไว้ให้ ความถี่ของการเข้ามาใช้บริการฐานความรู้ภาษาอังกฤษบนเว็บไซต์ www.tg-elearning.com ถ้าว่างเว้นจากภารกิจ และมีฐานข้อมูลใดในฐานความรู้ภาษาอังกฤษบนเว็บไซต์ www.tg-elearning.com ที่สนใจใช้มากที่สุด มีผลปรากฏดังตารางที่ 18

ตารางที่ 18 สรุปผลการสำรวจความคิดเห็นการประเมินผลการพัฒนาฐานความรู้ภาษาอังกฤษ สำหรับพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินของบริษัทการบินไทยจำกัด (มหาชน) โดยใช้แนวการจัดการเรียนแบบยืดหยุ่น ทางด้านข้อมูลทั่วไป

ข้อมูลทั่วไป	ผู้ใช้และร่วมประเมินผลเว็บไซต์ (n=270)	
	จำนวน	ร้อยละ
1. ตำแหน่งหน้าที่ของผู้ที่ใช้เว็บไซต์		
- พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินหญิง	170	63
- พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินชาย	81	30
- ครูผู้สอน	10	3.7
- ผู้เชี่ยวชาญด้านเทคนิค	5	1.9
- ผู้บริหาร	4	1.5

ตารางที่ 18 (ต่อ)

(n=270)

ข้อมูลทั่วไป	ผู้ใช้และร่วมประเมินผลเว็บไซต์	
	จำนวน	ร้อยละ
2. ความถี่ของการท่องเว็บไซต์เพื่อการศึกษา		
- ทุกครั้งเมื่อว่าง	155	57.4
- เมื่อมีความจำเป็น	111	41.1
- แทบจะไม่เคย	4	1.5
3. ความถี่ของการขอการเข้ามาใช้บริการฐานความรู้บนเว็บไซต์เพื่อพัฒนาภาษาอังกฤษของตนถ้าบริษัทมีจัดไว้ให้		
- ทุกครั้งเมื่อมีโอกาส	242	89.6
- เมื่อบริษัทกำหนดความจำเป็น	28	10.4
- หลีกเลียงถ้าเป็นไปได้	-	-
4. ความถี่ของการขอการเข้ามาใช้บริการฐานความรู้บนเว็บไซต์ www.tg-elearning.com ถ้าว่างเว้นจากภารกิจ		
- ทุกครั้งเมื่อมีโอกาส	256	94.8
- เมื่อบริษัทกำหนดความจำเป็น	14	5.2
- หลีกเลียงถ้าเป็นไปได้	-	-
5. ฐานความรู้บนเว็บไซต์ www.tg-elearning.com ที่สนใจจะใช้มากที่สุด		
- Teacher English Resource	40	14.81
- Student English Resource	87	32.33
- Self Assessment Test	17	6.3
- News and Events	28	10.37
- Web Board	98	36.3

จากตารางที่ 18 สามารถสรุปความคิดเห็นจากการประเมินผลการพัฒนาฐานความรู้ภาษาอังกฤษสำหรับพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินของบริษัทรการบินไทยจำกัด (มหาชน) โดยใช้แนวการจัดการเรียนแบบยืดหยุ่น ทางด้านข้อมูลทั่วไป ซึ่งผู้วิจัยพบว่าผู้ที่เข้ามาใช้ฐานความรู้ภาษาอังกฤษสำหรับพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินบนเว็บไซต์ www.tg-elearning.com ส่วนใหญ่เป็นพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินถึงร้อยละ 93 โดยแบ่งเป็นพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินหญิงร้อยละ 63 และพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินชายร้อยละ 30 มีครูผู้สอนร้อยละ 3.7 ผู้เชี่ยวชาญด้านเทคนิคร้อยละ 1.9 และผู้บริหารร้อยละ 1.5 ตามลำดับ

จากการประเมินผลการพัฒนาฐานความรู้ภาษาอังกฤษสำหรับพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินของบริษัทรการบินไทย จำกัด (มหาชน) โดยใช้แนวการจัดการเรียนแบบยืดหยุ่น ทางด้านข้อมูลทั่วไป ผู้วิจัยสามารถสรุปได้ว่าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินทั้งชาย หญิงให้ความสนใจในฐานความรู้ภาษาอังกฤษสำหรับพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินบนเว็บไซต์ www.tg-elearning.com นี้อยู่ในระดับสูงโดยที่เพศไม่มีผลต่อการตัดสินใจในการเข้ามาใช้ฐานความรู้ภาษาอังกฤษนี้ ผู้วิจัยสังเกตได้จากจำนวนของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินในชั้นประหยัดที่ได้ตอบแบบสอบถามในขั้นตอนที่ 1 ขึ้นเตรียมการพัฒนาฐานความรู้ภาษาอังกฤษ ซึ่งในขั้นตอนที่ 1 พบว่าจำนวนของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินหญิงมีจำนวนมากกว่าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินชายอยู่ประมาณสองเท่าตัว และในขั้นตอนที่ 4 นี้พบว่าจำนวนพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินหญิง และ ชาย มีจำนวนที่สอดคล้องกับขั้นตอนที่ 1 เช่นกัน

ส่วนครูผู้สอนพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินของสถาบันภาษาและวัฒนธรรมได้ให้ความสนใจในฐานความรู้ภาษาอังกฤษสำหรับพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินบนเว็บไซต์ www.tg-elearning.com อยู่ในระดับสูง ผู้วิจัยสังเกตได้จากจำนวนครูทั้งหมด 13 ท่าน มีผู้เข้าร่วมประเมินผลฐานความรู้ภาษาอังกฤษในเว็บไซต์นี้ มีจำนวนถึง 10 ท่านแต่มีข้อนำสังเกตต่อเนื่องจากขั้นตอนที่ 3 ขึ้นทดลองนำฐานความรู้ภาษาอังกฤษไปใช้ ซึ่งผู้วิจัยกลับพบว่าการเข้ามาใช้งานของครูผู้สอนส่วนใหญ่เน้นการเข้ามาสืบค้นข้อมูลเพื่อการเรียนการสอนมากกว่าการเข้ามาให้ความรู้แก่ผู้เรียนนอกชั้นเรียน

ผู้เชี่ยวชาญด้านเทคนิคให้ความสนใจในฐานความรู้ภาษาอังกฤษสำหรับพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินบนเว็บไซต์ www.tg-elearning.com อยู่ในระดับสูงมาก คือ มีจำนวน ผู้เชี่ยวชาญด้าน

เทคนิค ของสถาบันภาษาและวัฒนธรรมจำนวน 5 ท่าน ผลการเข้าร่วมประเมินผลฐานความรู้ภาษาอังกฤษในเว็บไซต์นี้ครบทั้ง 5 ท่าน

และผู้บริหารของสถาบันภาษาและวัฒนธรรมจำนวน 4 ท่าน ได้ให้ความสนใจในฐานความรู้ภาษาอังกฤษบนเว็บไซต์ www.tg-elearning.com นี้อยู่ในระดับสูงมาก คือ ผู้บริหารของสถาบันภาษาและวัฒนธรรมจำนวน 4 ท่านได้เข้าร่วมประเมินผลฐานความรู้ภาษาอังกฤษในเว็บไซต์นี้ครบทั้ง 4 ท่าน

ในเรื่องของความถี่ของการท่องเว็บไซต์เพื่อการศึกษา ผู้ที่เข้ามาใช้ฐานความรู้ภาษาอังกฤษบนเว็บไซต์ www.tg-elearning.com มากกว่าครึ่งโดยปกติจะท่องเว็บไซต์เพื่อการศึกษาทุกครั้งเมื่อว่างคิดเป็นร้อยละ 57.4 และผู้ที่โดยปกติจะท่องเว็บไซต์เพื่อการศึกษาเมื่อมีความจำเป็นคิดเป็นร้อยละ 41.1 ส่วนผู้ที่แทบจะไม่เคยท่องเว็บไซต์เพื่อการศึกษาเลยคิดเป็นร้อยละ 1.5

ในเรื่องความถี่ของการเข้ามาใช้บริการฐานความรู้ภาษาอังกฤษสำหรับพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินบนเว็บไซต์ เพื่อพัฒนาภาษาอังกฤษของตนถ้าบริษัทได้จัดฐานความรู้ภาษาอังกฤษไว้ให้ผู้วิจัยพบว่าผู้ที่เข้ามาใช้ฐานความรู้ภาษาอังกฤษสำหรับพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินในเว็บไซต์ www.tg-elearning.com ในระดับสูงมีความคิดเห็นว่าถ้าบริษัทจัดฐานความรู้ภาษาอังกฤษขึ้นบนเว็บไซต์เพื่อให้พนักงานพัฒนาภาษาอังกฤษได้ด้วยตนเอง พวกเขาจะเข้ามาใช้บริการเว็บไซต์คิดเป็นร้อยละ 89.6 และจะเข้ามาใช้เฉพาะเมื่อบริษัทกำหนดให้ต้องใช้ คิดเป็นร้อยละ 10.4 เท่านั้น

ในเรื่องของความถี่ของการของการเข้ามาใช้บริการฐานความรู้ภาษาอังกฤษบนเว็บไซต์ www.tg-elearning.com ถ้าว่างเว้นจากภารกิจ ผู้วิจัยพบว่าผู้ที่เข้ามาใช้ฐานความรู้ภาษาอังกฤษสำหรับพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินบนเว็บไซต์ www.tg-elearning.com ในระดับสูงมีความคิดเห็นว่าถ้าพวกเขาว่างเว้นจากภารกิจ จะเข้ามาใช้ฐานความรู้ภาษาอังกฤษในเว็บไซต์ www.tg-elearning.com ทุกครั้งเมื่อมีโอกาสคิดเป็นร้อยละ 94.8 และมีเพียงร้อยละ 5.2 ที่จะเข้ามาใช้ฐานความรู้ภาษาอังกฤษในเว็บไซต์ www.tg-elearning.com ถ้าบริษัทกำหนดให้ใช้ เท่านั้น

ในเรื่องของฐานความรู้ภาษาอังกฤษบนเว็บไซต์ www.tg-elearning.com ที่ผู้เข้ามาใช้ฐานความรู้ให้ความสนใจมากที่สุด ผู้วิจัยพบว่า ผู้ที่เข้ามาใช้ฐานความรู้ภาษาอังกฤษในเว็บไซต์นี้สนใจใช้ข้อมูลในฐานความรู้ที่แตกต่างกันไปในระดับใกล้เคียงกัน กล่าวคือ ผู้ที่เข้ามาใช้ฐานความรู้

สนใจใช้ web board มากที่สุดคิดเป็นร้อยละ 36.30 และ Student English Resource คิดเป็นร้อยละ 32.33 ในอันดับถัดมาได้แก่ Teacher English Resource คิดเป็นร้อยละ 14.81 และ News and Events คิดเป็นร้อยละ 10.37 ส่วน Self Assessment Test เป็นฐานความรู้ที่มีผู้เข้ามาใช้ให้ความสนใจน้อยที่สุดคิดเป็นร้อยละ 6.30

จากการวิเคราะห์ข้อมูลในเรื่องของความถี่ของการท่องเว็บไซต์เพื่อการศึกษา ในเรื่องของความถี่ของการเข้ามาใช้บริการฐานความรู้ภาษาอังกฤษในเว็บไซต์เพื่อพัฒนาภาษาอังกฤษของตนด้านบริษัทมีจัดไว้ให้ และในเรื่องของความถี่ของการเข้ามาใช้บริการฐานความรู้ภาษาอังกฤษบนเว็บไซต์ www.tg-elearning.com ถ้าวางเว้นจากภาระกิจ ผู้วิจัยได้พบว่า จำนวนผู้ที่เข้ามาใช้ฐานความรู้ภาษาอังกฤษในเว็บไซต์นี้ในระดับสูงเป็นผู้ที่มีความกระตือรือร้นที่จะใฝ่หาความรู้เพื่อพัฒนาภาษาอังกฤษของตนอย่างจริงจัง ไม่ว่าจะด้วยตนเองหรือตามข้อบังคับของบริษัท และประเด็นที่สำคัญคือผู้ที่เข้ามาใช้บริการฐานความรู้ภาษาอังกฤษในเว็บไซต์ www.tg-elearning.com ทั้ง ร้อยเปอร์เซ็นต์จะกลับมาใช้เว็บไซต์นี้อีกเพื่อพัฒนาภาษาอังกฤษของตน ส่วนฐานความรู้ภาษาอังกฤษบนเว็บไซต์ www.tg-elearning.com ที่ได้รับความสนใจมากที่สุดคือ โຕะสนทนา หรือ web boards และในลำดับที่สองใกล้เคียงกันมากคือ Student English Resources ซึ่งจะสอดคล้องกับผลของข้อมูลทั่วไปที่มีจำนวนผู้ที่เข้ามาใช้เว็บไซต์เป็นจำนวนพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่เป็นผู้เรียนอยู่ร้อยละ 93 และ Teacher English Resources ตามมาในลำดับที่ 3 โดยพบว่าที่ web board: TG e learning Community มีผู้เรียนที่เป็นพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินหลายคนที่เข้าไปแนะนำเพื่อนๆ ให้เข้าไปสืบค้นข้อมูลจากฐานความรู้ Teacher English Resources ซึ่งจะเป็นจำนวนนอกเหนือจากจำนวนครูผู้สอนซึ่งอาจเข้าไปใช้ฐานความรู้ Teacher English Resources ในการสืบค้นข้อมูลเพื่อประกอบการเรียนการสอนของตน

ผลการสำรวจความคิดเห็นการประเมินผลการพัฒนาฐานความรู้ภาษาอังกฤษของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินของบริษัทการบินไทยจำกัด (มหาชน) โดยใช้แนวการจัดการเรียนแบบยืดหยุ่นทางด้านเนื้อหาของฐานความรู้ภาษาอังกฤษ บนเว็บไซต์ www.tg-elearning.com

การสำรวจความคิดเห็นการประเมินผลการพัฒนาฐานความรู้ภาษาอังกฤษของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินของบริษัทการบินไทยจำกัด (มหาชน) โดยใช้แนวการจัดการเรียนแบบยืดหยุ่นบนเว็บไซต์ www.tg-elearning.com ทางด้านเนื้อหาของฐานความรู้ภาษาอังกฤษ จากผู้ที่เข้ามาใช้เว็บไซต์ นับตั้งแต่วันที่ 15 กรกฎาคม พ.ศ.2550 จนถึง วันที่ 15 ธันวาคม พ.ศ.2550 ซึ่งมีจำนวน

ผู้ตอบแบบสอบถาม 270 คน การสำรวจความคิดเห็นในการประเมินผลการพัฒนาฐานความรู้ทางด้านเนื้อหา มีจำนวน 12 ข้อ ผลที่ได้ปรากฏในตารางที่ 19 ดังนี้

ตารางที่ 19 สรุปผลการสำรวจความคิดเห็นการประเมินผลการพัฒนาฐานความรู้ภาษาอังกฤษสำหรับพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินของบริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน) โดยใช้แนวการจัดการเรียนแบบยึดหยุ่น ทางด้านเนื้อหาของฐานความรู้ภาษาอังกฤษ บนเว็บไซต์ www.tg-elearning.com

(n=270)

ข้อมูลทางด้านเนื้อหาของฐานความรู้	ผู้ใช้และร่วมประเมินผลเว็บไซต์	
	จำนวน	ร้อยละ
1. ฐานความรู้ภาษาอังกฤษบนเว็บไซต์นี้มีเนื้อหา		
สอดคล้องกับอาชีพของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน		
เครื่องบิน		
- เห็นด้วยอย่างยิ่ง	212	78.5
- เห็นด้วย	58	21.5
- ไม่เห็นด้วย	-	-
- ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	-	-
2. ฐานความรู้ภาษาอังกฤษในเว็บไซต์นี้มีเนื้อหาที่		
เอื้อต่อการเรียนรู้ที่แตกต่างกันของพนักงาน		
ต้อนรับบนเครื่องบิน		
- เห็นด้วยอย่างยิ่ง	143	53
- เห็นด้วย	126	46.7
- ไม่เห็นด้วย	1	0.4
- ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	-	-

ตารางที่ 19 (ต่อ)

(n=270)

ข้อมูลทางด้านเนื้อหาของฐานความรู้	ผู้ใช้และร่วมประเมินผลเว็บไซต์	
	จำนวน	ร้อยละ
3. พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินสามารถฝึกฝนทักษะการใช้ภาษาอังกฤษจากฐานความรู้ภาษาอังกฤษบนเว็บไซต์นี้		
- เห็นด้วยอย่างยิ่ง	200	74.1
- เห็นด้วย	70	25.9
- ไม่เห็นด้วย	-	-
- ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	-	-
4. ฐานความรู้ภาษาอังกฤษบนเว็บไซต์นี้ครอบคลุมเนื้อหาที่พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินควรรู้		
- เห็นด้วยอย่างยิ่ง	149	55.2
- เห็นด้วย	119	44.1
- ไม่เห็นด้วย	2	0.7
- ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	-	-
5. ฐานความรู้ภาษาอังกฤษบนเว็บไซต์นี้เอื้อต่อการเรียนรู้แบบยืดหยุ่น		
- เห็นด้วยอย่างยิ่ง	181	67
- เห็นด้วย	88	32.6
- ไม่เห็นด้วย	1	0.4
- ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	-	-
6. กิจกรรมในฐานความรู้ภาษาอังกฤษบนเว็บไซต์นี้เอื้อต่อการเรียนรู้แบบยืดหยุ่น		
- เห็นด้วยอย่างยิ่ง	181	67
- เห็นด้วย	88	32.6
- ไม่เห็นด้วย	1	0.4
- ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	-	-

ตารางที่ 19 (ต่อ)

(n=270)

ข้อมูลทางด้านเนื้อหาของฐานความรู้	ผู้ใช้และร่วมประเมินผลเว็บไซต์	
	จำนวน	ร้อยละ
7. กิจกรรมในฐานความรู้ภาษาอังกฤษบนเว็บไซต์		
นี้มีความสอดคล้องกับงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน		
- เห็นด้วยอย่างยิ่ง	199	73.7
- เห็นด้วย	68	26.3
- ไม่เห็นด้วย	3	1.1
- ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	-	-
8. ผู้ที่เข้ามาใช้ฐานข้อมูลบนเว็บไซต์ นี้สามารถใช้ประโยชน์จาก Web Boards ในการพัฒนาภาษาอังกฤษ		
- เห็นด้วยอย่างยิ่ง	210	77.8
- เห็นด้วย	56	20.7
- ไม่เห็นด้วย	4	1.5
- ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	-	-
9. ผู้ที่เข้ามาใช้ฐานข้อมูลบนเว็บไซต์ นี้สามารถนำฐานความรู้ใน News and Events มาพัฒนาทักษะการอ่านภาษาอังกฤษได้		
- เห็นด้วยอย่างยิ่ง	197	73
- เห็นด้วย	69	25.6
- ไม่เห็นด้วย	4	1.5
- ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	-	-

ตารางที่ 19 (ต่อ)

(n=270)

ข้อมูลทางด้านเนื้อหาของฐานความรู้	ผู้ใช้และร่วมประเมินผลเว็บไซต์	
	จำนวน	ร้อยละ
10. ผู้ที่เข้ามาใช้ฐานข้อมูลบนเว็บไซต์ นี้สามารถใช้ประโยชน์จาก Student English Resource ในการพัฒนาภาษาอังกฤษ		
- เห็นด้วยอย่างยิ่ง	212	78.5
- เห็นด้วย	58	21.5
- ไม่เห็นด้วย	-	-
- ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	-	-
11. ผู้ที่เข้ามาใช้ฐานข้อมูลบนเว็บไซต์ นี้สามารถใช้ประโยชน์จาก Teacher English Resource ในการพัฒนาภาษาอังกฤษ		
- เห็นด้วยอย่างยิ่ง	208	77
- เห็นด้วย	62	23
- ไม่เห็นด้วย	-	-
- ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	-	-
12. ผู้ที่เข้ามาใช้ฐานข้อมูลบนเว็บไซต์ นี้สามารถใช้ประโยชน์จาก Self Assessment Test ในการพัฒนาภาษาอังกฤษ		
- เห็นด้วยอย่างยิ่ง	197	73
- เห็นด้วย	73	27
- ไม่เห็นด้วย	-	-
- ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	-	-

จากตารางที่ 19 สามารถสรุปได้ว่า ผลการสำรวจความคิดเห็นการประเมินผลการพัฒนาฐานความรู้ภาษาอังกฤษของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ของบริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน) โดยใช้แนวการจัดการเรียนแบบยึดหยุ่น ทางด้านเนื้อหาของฐานความรู้ภาษาอังกฤษ บนเว็บไซต์ www.tg-elearning.com มีลักษณะดังนี้

ในข้อความคิดเห็นเรื่องของ ฐานความรู้ภาษาอังกฤษบนเว็บไซต์ www.tg-elearning.com มีเนื้อหาสอดคล้องกับอาชีพของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินพบว่า ผู้เข้ามาใช้เว็บไซต์ส่วนเห็นด้วยว่า เนื้อหาบนเว็บไซต์ www.tg-elearning.com มีความสอดคล้องกับอาชีพของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน โดยร้อยละ 78.5 เห็นด้วยอย่างยิ่ง และอีกร้อยละ 21.5 เห็นด้วย

ในข้อความคิดเห็นเรื่องของ ฐานความรู้ภาษาอังกฤษบนเว็บไซต์ www.tg-elearning.com มีเนื้อหาที่เอื้อต่อการเรียนรู้ที่แตกต่างกันของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน พบว่า ผู้เข้ามาใช้เว็บไซต์เกินครึ่งคิดเป็นร้อยละ 53 เห็นด้วยอย่างยิ่งว่าเนื้อหาในเว็บไซต์นี้เอื้อต่อรูปแบบการเรียนรู้ที่แตกต่างกันของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน และอีกร้อยละ 46.7 เห็นด้วย แต่มี ผู้เข้ามาใช้เว็บไซต์คิดเป็นร้อยละ 0.4 ที่ไม่เห็นด้วย

ในข้อความคิดเห็นเรื่องของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินสามารถฝึกฝนทักษะการใช้ภาษาอังกฤษจากฐานความรู้ภาษาอังกฤษบนเว็บไซต์ www.tg-elearning.com พบว่า ผู้เข้ามาใช้เว็บไซต์ส่วนเห็นด้วยว่าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินสามารถฝึกฝนทักษะการใช้ภาษาอังกฤษจากฐานความรู้ภาษาอังกฤษในเว็บไซต์นี้ได้ โดยเห็นด้วยอย่างยิ่งคิดเป็นร้อยละ 74.1 และเห็นด้วยคิดเป็นร้อยละ 25.9

ในข้อความคิดเห็นเรื่องฐานความรู้ภาษาอังกฤษบนเว็บไซต์ www.tg-elearning.com ครอบคลุมเนื้อหาที่พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินควรรู้ พบว่าผู้เข้ามาใช้เว็บไซต์เกินครึ่งคิดเป็นร้อยละ 55.2 เห็นด้วยอย่างยิ่งว่าฐานความรู้ภาษาอังกฤษในเว็บไซต์นี้ ครอบคลุมเนื้อหาที่พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินควรรู้ และอีกร้อยละ 44.1 เห็นด้วย แต่มี ผู้เข้ามาใช้เว็บไซต์คิดเป็นร้อยละ 0.7 ที่ไม่เห็นด้วย

ในข้อความคิดเห็นเรื่องฐานความรู้ภาษาอังกฤษบนเว็บไซต์ www.tg-elearning.com เอื้อต่อการเรียนรู้แบบยืดหยุ่น พบว่าผู้เข้ามาใช้เว็บไซต์มากกว่าครึ่งคิดเป็นร้อยละ 67 เห็นด้วยอย่างยิ่งว่าฐานความรู้ภาษาอังกฤษในเว็บไซต์นี้ เอื้อต่อการเรียนรู้แบบยืดหยุ่นและอีกร้อยละ 32.6 เห็นด้วย แต่มี ผู้เข้ามาใช้เว็บไซต์คิดเป็นร้อยละ 0.4 ที่ไม่เห็นด้วย

ในข้อความคิดเห็นเรื่องกิจกรรมในฐานความรู้ภาษาอังกฤษบนเว็บไซต์ www.tg-elearning.com เอื้อต่อการเรียนรู้แบบยืดหยุ่น พบว่าผู้เข้ามาใช้เว็บไซต์ในระดับสูงคิดเป็นร้อยละ

73.7 เห็นด้วยอย่างยิ่งว่ากิจกรรมในฐานความรู้ภาษาอังกฤษในเว็บไซด์นี้เอื้อต่อการเรียนรู้แบบยืดหยุ่น และอีกร้อยละ 25.2 เห็นด้วย แต่มีผู้เข้ามาใช้เว็บไซด์คิดเป็นร้อยละ 1.1 ที่ไม่เห็นด้วย

ในข้อความคิดเห็นเรื่องฐานความรู้ ในWeb Boards ของฐานความรู้ภาษาอังกฤษบนเว็บไซด์ www.tg-elearning.com มีประโยชน์ต่อการพัฒนาภาษาอังกฤษของผู้เข้ามาใช้เว็บไซด์ พบว่าผู้เข้ามาใช้เว็บไซด์ในระดับสูงคิดเป็นร้อยละ 77.8 เห็นด้วยอย่างยิ่งว่าเขาสามารถเข้ามาใช้ประโยชน์จาก Web Board ในการพัฒนาภาษาอังกฤษ และเห็นด้วยร้อยละ 20.7 แต่มีผู้เข้ามาใช้เว็บไซด์คิดเป็นร้อยละ 1.5 ที่ไม่เห็นด้วย

ในข้อความคิดเห็นเรื่องฐานความรู้ News and Events ของฐานความรู้ภาษาอังกฤษบนเว็บไซด์ www.tg-elearning.com มีประโยชน์ต่อการพัฒนาภาษาอังกฤษของผู้เข้ามาใช้เว็บไซด์ พบว่าผู้เข้ามาใช้เว็บไซด์ในระดับสูงคิดเป็นร้อยละ 73 เห็นด้วยอย่างยิ่งว่าเขาสามารถเข้ามาใช้ประโยชน์จาก News and Events ในการพัฒนาภาษาอังกฤษ และเห็นด้วยร้อยละ 25.6 แต่มีผู้เข้ามาใช้เว็บไซด์คิดเป็นร้อยละ 1.5 ที่ไม่เห็นด้วย

ในข้อความคิดเห็นเรื่องฐานความรู้ Student English Resources ของฐานความรู้ภาษาอังกฤษในเว็บไซด์ www.tg-elearning.com มีประโยชน์ต่อการพัฒนาภาษาอังกฤษของผู้เข้ามาใช้เว็บไซด์ พบว่าผู้เข้ามาใช้เว็บไซด์ล้วนเห็นด้วยว่าข้อมูล Student English Resource สามารถช่วยพัฒนาภาษาอังกฤษของเขา โดยเห็นด้วยอย่างยิ่งคิดเป็นร้อยละ 74.1 และเห็นด้วยคิดเป็นร้อยละ 21.5

ในข้อความคิดเห็นเรื่องฐานความรู้ Teacher English Resources ของฐานความรู้ภาษาอังกฤษในเว็บไซด์ www.tg-elearning.com มีประโยชน์ต่อการพัฒนาภาษาอังกฤษของผู้เข้ามาใช้เว็บไซด์ พบว่าผู้เข้ามาใช้เว็บไซด์ล้วนเห็นด้วยว่าข้อมูล Teacher English Resource สามารถช่วยพัฒนาภาษาอังกฤษของเขา โดยเห็นด้วยอย่างยิ่งคิดเป็นร้อยละ 77 และเห็นด้วยคิดเป็นร้อยละ 23

ในข้อความคิดเห็นเรื่องฐานความรู้ Self Assessment Resources ของฐานความรู้ภาษาอังกฤษในเว็บไซด์ www.tg-elearning.com มีประโยชน์ต่อการพัฒนาภาษาอังกฤษของผู้เข้ามาใช้เว็บไซด์ พบว่าผู้เข้ามาใช้เว็บไซด์ล้วนเห็นด้วยว่าฐานความรู้ Self Assessment Resources สามารถ

ช่วยพัฒนาภาษาอังกฤษของเขา โดยเห็นด้วยอย่างยิ่งคิดเป็นร้อยละ 73 และเห็นด้วยคิดเป็นร้อยละ 27

ผู้วิจัยสามารถสรุป ผลการสำรวจความคิดเห็นการประเมินผลการพัฒนาฐานความรู้ภาษาอังกฤษสำหรับพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินของบริษัท การบินไทยจำกัด (มหาชน) โดยใช้แนวการจัดการเรียนรู้แบบยืดหยุ่น ทางด้านเนื้อหาของฐานความรู้ภาษาอังกฤษ บนเว็บไซต์ www.tg-elearning.com ได้ว่าผู้เข้ามาใช้เว็บไซต์นี้ในระดับสูงมาก ต่างแสดงความเห็นด้วยต่อการนำเสนอเนื้อหาของฐานความรู้ภาษาอังกฤษ ในเว็บไซต์ มีจำนวนผู้เข้ามาใช้เว็บไซต์นี้ ไม่ถึงร้อยละ 1.5 ที่อาจไม่เห็นด้วยกับเนื้อหาบางส่วน

ผลการสำรวจความคิดเห็นการประเมินผลการพัฒนาฐานความรู้ภาษาอังกฤษของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินของบริษัทการบินไทยจำกัด (มหาชน)โดยใช้แนวการจัดการเรียนรู้แบบยืดหยุ่นทางด้านการออกแบบฐานความรู้ภาษาอังกฤษ ในเว็บไซต์ www.tg-elearning.com

การสำรวจความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างในครั้งนี้สำรวจความคิดเห็นทางด้านการออกแบบฐานความรู้ภาษาอังกฤษสำหรับพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน บนเว็บไซต์ www.tg-elearning.com จำนวน 4 ข้อ จากผู้ที่เข้ามาใช้ฐานความรู้ภาษาอังกฤษ นับตั้งแต่วันที่ 15 กรกฎาคม พ.ศ.2550 จนถึงวันที่ 15 ธันวาคม พ.ศ.2550 ซึ่งมีผู้ตอบแบบสอบถามส่งกลับมาจำนวน 270 คน ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปรากฏดังตารางที่ 20

ตารางที่ 20 สรุปผลการสำรวจความคิดเห็นการประเมินผลการพัฒนาฐานความรู้ภาษาอังกฤษของ
พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินของบริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน) โดยใช้แนวการ
จัดการเรียนแบบยืดหยุ่น ทางด้านการออกแบบฐานความรู้ภาษาอังกฤษ ของเว็บไซต์
www.tg-elearning.com

(n=270)

ข้อมูลทางด้านการออกแบบฐานความรู้ภาษาอังกฤษ	ผู้ใช้และร่วมประเมินผลเว็บไซต์	
	จำนวน	ร้อยละ
1. การออกแบบหน้าจอมีความเหมาะสมกับเนื้อหา		
- เห็นด้วยอย่างยิ่ง	187	69.3
- เห็นด้วย	83	30.7
- ไม่เห็นด้วย	-	-
- ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	-	-
2. ผู้ที่เข้ามาใช้ฐานข้อมูลในเว็บไซต์ นี้สามารถเข้าใจ และใช้ป้อนรายงานต่างๆ บนหน้าเว็บไซต์ได้อย่าง ถูกต้อง		
- เห็นด้วยอย่างยิ่ง	186	68.9
- เห็นด้วย	83	30.7
- ไม่เห็นด้วย	1	0.4
- ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	-	-
3. ป้อนรายงานและไอคอนบนหน้าเว็บไซต์สามารถสื่อ ความหมายได้อย่างเหมาะสม		
- เห็นด้วยอย่างยิ่ง	193	71.5
- เห็นด้วย	77	28.5
- ไม่เห็นด้วย	-	-
- ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	-	-
4. ผู้ที่เข้ามาใช้ฐานข้อมูลในเว็บไซต์ นี้สามารถเข้าถึง ฐานข้อมูลที่ต้องการศึกษาได้ง่าย		
- เห็นด้วยอย่างยิ่ง	161	59.6
- เห็นด้วย	105	38.9
- ไม่เห็นด้วย	4	1.5
- ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	-	-

จากตารางที่ 20 สามารถสรุปได้ว่า ผลการสำรวจความคิดเห็นการประเมินผลการพัฒนาฐานความรู้ภาษาอังกฤษของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) โดยใช้แนวการจัดการเรียนแบบยืดหยุ่น ทางด้านการออกแบบฐานความรู้ภาษาอังกฤษ ในเว็บไซต์ www.tg-elearning.com มีลักษณะดังนี้

ในข้อความคิดเห็นเรื่องการออกแบบองค์ประกอบของหน้าจอของฐานความรู้ภาษาอังกฤษในเว็บไซต์ www.tg-elearning.com มีความเหมาะสมกับเนื้อหา พบว่า ผู้เข้ามาใช้เว็บไซต์ล้วนเห็นด้วย ว่า การออกแบบองค์ประกอบของหน้าจอของฐานความรู้ภาษาอังกฤษในเว็บไซต์นี้มีความเหมาะสมกับเนื้อหาโดยรวมร้อยละ 69.5 เห็นด้วยอย่างยิ่ง และอีกร้อยละ 30.7 เห็นด้วย

ในข้อความคิดเห็นเรื่อง ความเข้าใจและการใช้ปุ่มรายงานต่างๆ ได้อย่างถูกต้อง พบว่าผู้เข้ามาใช้เว็บไซต์ในระดับสูงคิดเป็นร้อยละ 68.9 เห็นด้วยอย่างยิ่งว่า เขาสามารถเข้าใจและใช้ปุ่มรายงานต่างๆ ของฐานความรู้ภาษาอังกฤษในเว็บไซต์ www.tg-elearning.com ได้อย่างถูกต้อง และเห็นด้วยร้อยละ 30.7 แต่มีผู้เข้ามาใช้เว็บไซต์คิดเป็นร้อยละ 0.4 ที่ไม่เห็นด้วย

ในข้อความคิดเห็นเรื่อง ปุ่มรายงานและไอคอนบนหน้าเว็บไซต์ของฐานความรู้ภาษาอังกฤษในเว็บไซต์ www.tg-elearning.com สามารถสื่อความหมายได้อย่างเหมาะสม พบว่า ผู้เข้ามาใช้เว็บไซต์ล้วนเห็นด้วยว่า ปุ่มรายงานและไอคอนบนหน้าเว็บไซต์ของฐานความรู้ภาษาอังกฤษในเว็บไซต์นี้ สามารถสื่อความหมายได้อย่างเหมาะสม โดยร้อยละ 71.5 เห็นด้วยอย่างยิ่ง และอีกร้อยละ 28.5 เห็นด้วย

ในข้อความคิดเห็นเรื่อง การเข้าถึงฐานความรู้ที่ต้องการโดยง่ายของฐานความรู้ภาษาอังกฤษในเว็บไซต์ www.tg-elearning.com พบว่าผู้เข้ามาใช้เว็บไซต์มากกว่าครึ่งคิดเป็นร้อยละ 59.5 เห็นด้วยอย่างยิ่งว่า เขาสามารถเข้าถึงฐานข้อมูลที่ต้องการจากฐานความรู้ภาษาอังกฤษในเว็บไซต์นี้ได้โดยง่ายและเห็นด้วยร้อยละ 38.9 แต่มีผู้เข้ามาใช้เว็บไซต์คิดเป็นร้อยละ 1.5 ที่ไม่เห็นด้วย

ผู้วิจัยสามารถสรุป ผลการสำรวจความคิดเห็นการประเมินผลการพัฒนาฐานความรู้ภาษาอังกฤษของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินของบริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน) โดยใช้แนวการจัดการเรียนแบบยืดหยุ่น ทางด้านการออกแบบฐานความรู้ภาษาอังกฤษ ในเว็บไซต์ www.tg-elearning.com ได้ว่าผู้เข้ามาใช้เว็บไซต์นี้ในระดับสูงมากต่างแสดงความเห็นด้วยต่อการออกแบบ

ฐานความรู้ภาษาอังกฤษ ในเว็บไซต์ ว่ามีความเหมาะสมกับเนื้อหา ปุ่มรายงานต่างๆ สามารถเข้าใจได้ง่าย ปุ่มรายงานและไอคอนบนหน้าเว็บไซต์ สามารถสื่อความหมายได้อย่างเหมาะสม และสามารถเข้าถึงฐานข้อมูลที่ต้องการได้โดยง่าย โดยมีจำนวนผู้เข้ามาใช้เว็บไซต์นี้ ไม่ถึง 1.5 ที่อาจไม่เห็นด้วยกับการออกแบบฐานความรู้ภาษาอังกฤษ ในเว็บไซต์นี้ในเรื่องของความเข้าใจการใช้ปุ่มรายงานได้อย่างถูกต้อง และการเข้าถึงฐานความรู้ได้โดยง่าย

ข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนาฐานความรู้ภาษาอังกฤษให้มีความยืดหยุ่นและเหมาะสมกับการเรียนรู้ภาษาอังกฤษสำหรับพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินจากผู้ที่ใช้ฐานความรู้ภาษาอังกฤษ www.tg-elearning.com นับตั้งแต่วันที่ 15 กรกฎาคม พ.ศ.2550 จนถึง วันที่ 15 ธันวาคม พ.ศ.2550 จำนวน 270 คน

ผู้วิจัยได้แบ่งข้อเสนอแนะตามตำแหน่งหน้าที่ของผู้ที่ใช้ฐานความรู้ภาษาอังกฤษ ออกเป็น 4 กลุ่มความคิดเห็น ได้แก่ กลุ่มข้อเสนอแนะของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ข้อเสนอแนะของครูผู้สอน ข้อเสนอแนะของผู้เชี่ยวชาญทางเทคนิค และข้อเสนอแนะของผู้บริหาร โดยในแต่ละกลุ่มจะแบ่งออกเป็นข้อเสนอแนะ 3 ด้าน ได้แก่ ทางด้านเนื้อหา ทางด้านการออกแบบฐานความรู้ และทางด้านการบริหารจัดการ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปรากฏดังต่อไปนี้

1. ข้อเสนอแนะของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน

1.1 ด้านเนื้อหา

1.1.1 ต้องการเนื้อหาเพิ่มเติมทุกทักษะ โดยเฉพาะการฟัง-พูดที่เป็นประโยชน์สำหรับพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน

1.1.2 ช่วยแยกคำศัพท์เป็นหมวดหมู่

1.1.3 มีตัวอย่างประโยคที่ต้องใช้บนเครื่องบินและสอดคล้องกับปัญหาที่พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินต้องพบในขณะปฏิบัติหน้าที่ให้มากๆ และหลากหลาย

1.1.4 มีวิดีโอคลิปสำหรับบทเรียนที่หลากหลาย

1.1.5 เพิ่มตัวอย่างการอ่านประกาศ (public announcement) ให้สามารถฝึกเสียงเสียง ที่ถูกต้องได้

1.2 ด้านการออกแบบฐานความรู้

1.2.1 ต้องการเข้าถึงเนื้อหาที่ต้องการได้ง่ายและเร็วขึ้น

1.2.2 มีหน้าแนะนำวิธีการใช้ เว็บไซต์

1.2.3 ต้องการให้มีการสนทนาแบบตอบโต้ได้ทันที

1.2.4 มีปุ่มตัวอย่างเพื่อช่วยในการออกเสียงจัดไว้ในบทเรียนต่างๆ หรืออยู่ในหน้าที่มีคำศัพท์ใหม่ๆ

1.3 ด้านการบริหารการจัดการ

1.3.1 ควรจะมีการกำหนดหรือระบุให้ผู้เรียนได้เข้าไปใช้เว็บเพื่อพัฒนาภาษาอังกฤษของตนอย่างจริงจัง

1.3.2 ควรจัดให้มีการเรียนการสอนออนไลน์เพื่อประหยัดเวลาในการเดินทางเข้ามาเรียนที่บริษัท

1.3.3 ควรระบุ รายวิชาภาษาอังกฤษที่ สถาบันภาษาและวัฒนธรรมมีเปิดไว้สำหรับพนักงานต้อนรับและให้สมัครเรียนออนไลน์ได้

1.3.4 ควรจัดให้มีฐานข้อมูลภาษาอื่นๆ ด้วยนอกจากภาษาอังกฤษ เพราะพนักงานต้อนรับ ต้องพบปะกับผู้โดยสารหลากหลายเชื้อชาติ เช่น ภาษาฝรั่งเศส เยอรมัน และญี่ปุ่น

1.3.5 ควรมีประกาศนียบัตรหรือแรงจูงใจสำหรับผู้เข้ามาเรียน

2. ข้อเสนอแนะของครูผู้สอนพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน

2.1 ด้านเนื้อหา

2.1.1 เนื่องจากนโยบายขององค์กรเน้นการจัดการเรียนการสอนแบบอิเล็กทรอนิกส์ และสื่อมัลติมีเดียออนไลน์มากขึ้น เว็บนี้อาจจัดหาข้อมูลเกี่ยวกับนวัตกรรมการเรียนการสอนใหม่ๆ ไว้ให้ครูด้วย

2.1.2 จัดให้มีการประชาสัมพันธ์ เกี่ยวกับ โมดูล (modules) และ โครงการภาษาต่างๆ ที่ สถาบันภาษาและวัฒนธรรม 9A มีจัดเตรียมไว้ให้พนักงานของบริษัทตลอดทั้งปี

2.1.3 อยากให้ครูผู้สอนทุกคนร่วมมือกันในการช่วยกันอัปเดต (update) ปรับปรุงข้อมูลทางการ ศึกษาให้ผู้เรียนมากๆ

2.1.4 ควรจัดให้มีมุมข่าวเด็ด หรือกิจกรรมทางภาษาที่ผู้เรียนไม่ควรพลาดประจำอาทิตย์

2.1.5 มีหน้าแนะนำปูมรายงานและไอคอนสำหรับการใช้เว็บไซต์นี้สำหรับผู้เริ่มฝึกท่องเว็บรายใหม่

2.1.6 ควรจัดให้มีมุมสำหรับครูตั้งคำถามประจำเดือนให้กับผู้เรียน และมีรางวัลเพื่อเพิ่มแรงจูงใจในการเรียนรู้

2.1.7 ควรจัดให้มีมุมภาษาและวัฒนธรรมประจำเดือน เพื่อให้ข้อมูลทางภาษาและวัฒนธรรมและเพิ่มการตระหนักรู้ทางวัฒนธรรม (cultural awareness) ให้แก่พนักงานที่ต้องปฏิบัติหน้าที่เมื่อเดินทางไปแต่ละประเทศ

2.2 ด้านการออกแบบฐานความรู้

2.2.1 มีภาพกิจกรรมทางภาษาที่จัดโดยสถาบันภาษาและวัฒนธรรมมาใส่ในเว็บเพื่อดึงดูดผู้เรียนตั้งแต่ในหน้าแรก

2.2.2 บางหน้ากิจกรรมทางภาษาอาจนำภาพเคลื่อนไหวแบบการ์ตูน (cartoon animation) มาใช้เพื่อให้บทเรียนมีสีสันและหลากหลายรสชาติ

2.2.3 นำสื่อมัลติมีเดียมาใช้ในกิจกรรมต่างๆ ให้หลากหลายเพื่อกระตุ้นให้ผู้เรียนได้มีการตื่นตัวที่จะเรียนรู้

2.3 ด้านการบริหารการจัดการ

2.3.1 มีการกำหนดขอบเขตของการจัดการเรียนการสอนแบบยืดหยุ่น และข้อกำหนดสำหรับการใช้ฐานข้อมูลในเว็บไซค์นี้

2.3.2 มีการกระตุ้นให้ครูผู้สอนทุกคนมีความตื่นตัวในการนำเทคโนโลยีใหม่ๆ เข้ามาใช้ในการเรียนการสอนให้มากขึ้น

2.3.3 มีการกำหนดให้ครูผู้สอนผลักดันเข้ามาดูแล และช่วยตอบข้อซักถามในเว็บไซค์

2.3.4 ครูและฝ่ายบริหารควรร่วมกันหาหรือถึงขั้นตอนและวิธีการในการกระตุ้นหรือจูงใจผู้เรียนให้เข้ามาใช้เว็บไซค์อย่างจริงจัง

3. ข้อเสนอแนะของผู้เชี่ยวชาญด้านเทคนิค

3.1 ด้านเนื้อหา

3.1.1 มีข้อความมากเกินไปในบางหน้า

3.1.2 ควรหาจุดสนใจที่จะทำให้ผู้เรียนเรียนรู้ได้โดยอัตโนมัติเช่นการสร้างภาพการ์ตูนประกอบ

3.1.3 ควรจัดเนื้อหาที่เป็นประโยชน์แบบเข้ามาปั๊บและได้ปั๊บในสิ่งที่ผู้เรียนต้องการ

3.1.4 ควรจัดเนื้อหาที่มีใจความสั้นและกระชับ ได้ใจความในหน้าเดียวเพราะพนักงานต้อนรับมีเวลาน้อย

3.1.5 ควรหาหัวเรื่องที่ใกล้ตัว เป็นประโยชน์ เช่นภัยที่ทุกคนควรรู้และระวังตัว

3.1.6 ควรจัดมุม บันทึกลงไว้สักที่หนึ่งเพื่อนำ คลิปสั้นๆหรือภาพการ์ตูนตลกมาใส่

3.1.7 ควรจัดมุมเช่น “Talk of the Flight Attendants’ Town” เพื่อช่วยในการโฆษณาเว็บไซต์ด้วย

3.1.8 คัดสรรหาข้อมูลทางด้านนวัตกรรมการเรียนการสอนและสื่อเทคนิคการสอนใหม่ๆ เพื่อครูสามารถนำมาพัฒนาทักษะภาษาอังกฤษของผู้เรียนได้

3.2 ด้านการออกแบบฐานความรู้

3.2.1 การออกแบบเนื้อหาค่อนข้างเรียบ ควรมีรูปภาพประกอบเป็นระยะๆ เพื่อคลายสายตา

3.2.2 การสร้างจุดเชื่อมโยง(links) จาก เว็บไซต์ www.tg-elearning.com ไปยังแหล่งความรู้ (resource) อื่นๆ ควรมีการอธิบายไว้ 2-3 บรรทัด ก่อนที่จะส่งลิงค์ไปยังแหล่งความรู้ นั้น พร้อมควรจะให้เครดิตกับเว็บไซต์นั้นด้วยการบรรยายถึงลักษณะของเว็บไซต์ และประโยชน์ที่จะได้รับ

3.2.3 ควรแจ้งวัตถุประสงค์ ในการเยี่ยมชมแต่ละเว็บไซต์ ว่าเข้าไปแล้วจะได้อะไรออกมา และควรเลือกกดปุ่มรายการไหนก่อนหลังอย่างไร

3.3 ด้านการบริหารจัดการ

3.3.1 เว็บไซต์นี้มีลักษณะข้อมูลเป็นเชิงวิชาการ ถ้าผู้ใช้ไม่ใช่นักอ่านที่ดี จะประสบความสำเร็จได้ยาก

3.3.2 เว็บไซต์นี้ เหมาะกับการศึกษาด้านวิชาการอย่างจริงจัง ถ้าต้องการให้ผู้เรียนเรียนรู้อย่างสนุกสนานและได้ความรู้ตามจุดประสงค์ต้องเลือกเฉพาะบางเรื่องที่น่าสนใจออกมาเป็นเรื่องสั้นๆ

3.3.3 ควรคิดหาแนวทางในการกระตุ้นผู้เรียนให้เข้ามาเยี่ยมชมเว็บไซต์ จะมีแรงจูงใจอะไรบ้าง

4. ข้อเสนอแนะของผู้บริหาร

4.1 ด้านเนื้อหา

4.1.1 อยากให้ฐานความรู้ภาษาอังกฤษ www.tg-elearning.com ได้เป็นจุดเริ่มต้นในการพัฒนาการเรียนการสอนด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ต่อไปของสถาบันภาษาและวัฒนธรรม และเป็นแบบอย่างที่ดีของการออกแบบฐานความรู้และ การจัดการเรียนการสอนด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ภาษาที่ 3 อื่นๆ สำหรับพนักงานของบริษัทการบินไทย เช่น ภาษาฝรั่งเศส ภาษาญี่ปุ่น และ ภาษาจีน

4.1.2 ควรเพิ่มเติมแบบฝึกทักษะการฟัง-พูด โดยผ่านสื่อมัลติมีเดียภาษาอังกฤษจะพัฒนาภาษาอังกฤษของทั้งพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินทุกระดับชั้นการทำงาน โดยจัดระดับตั้งแต่พนักงานต้อนรับในชั้นประหยัด ชั้นธุรกิจ ชั้นหนึ่ง และระดับหัวหน้าเที่ยวบิน

4.1.3 เห็นควรให้เว็บไซต์นี้ได้พัฒนาจนจัดให้มีการเรียนการสอน แบบรายวิชาอิเล็กทรอนิกส์ (e-courseware) บรรจุอยู่ในหน้ากิจกรรมการเรียนการสอนภาษาอังกฤษด้วย

4.2 ด้านการออกแบบฐานความรู้

4.2.1 ออกแบบปุ่มไอคอนให้มีตัวอ่านคำศัพท์เป็นหลายภาษาได้

4.2.2 อัปเดต ปรับปรุง และ เปลี่ยนแปลงรูปแบบและดีไซน์ของเว็บเพจเพื่อให้ผู้เรียนไม่เบื่ออยู่เสมอ

4.2.3 เพิ่มสีสันและลูกเล่นบนหน้าจอให้มีการเคลื่อนไหว เพื่อกระตุ้นความสนใจผู้เข้ามาใช้เว็บไซต์

4.2.4 การเข้าถึงข้อมูลบางหน้าค่อนข้างช้ามาก อาจทำให้ผู้เรียนหมดความอดทน

4.2.5 เพิ่มรูปภาพที่เกี่ยวข้องกับเรื่องราวที่อยู่รอบตัวพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน

4.3 ด้านการบริหารจัดการ

4.3.1 จัดตารางให้มีการประชุมทางวิชาการระหว่างอย่างสม่ำเสมอ และต่อเนื่องระหว่างผู้ที่เกี่ยวข้องเพื่อพัฒนาให้เกิดฐานความรู้ภาษาอังกฤษที่มีประสิทธิภาพและมีศักยภาพในการใช้งานสูง

4.3.2 ต้องการการสนับสนุนจากฝ่ายบริหารระดับสูงโดยเฉพาะด้านงบประมาณสำหรับทั้งบุคลากรและค่าใช้จ่ายในการดำเนินการ

4.3.3 สรุปประเมินผลการดำเนินการใช้ฐานความรู้อยู่เสมอเพื่อให้มีความทันสมัยอยู่ตลอด

ข้อวิจารณ์ชั้นประเมินผลการพัฒนาฐานความรู้ภาษาอังกฤษ บนเว็บไซต์ www.tg-elearning.com โดยใช้แนวทางการเรียนแบบยืดหยุ่น

จากการประเมินผลการพัฒนาฐานความรู้ภาษาอังกฤษผู้วิจัยได้ข้อสรุปเพื่อการพัฒนาฐานความรู้ภาษาอังกฤษในเว็บไซต์ www.tg-elearning.com โดยใช้แนวทางการเรียนแบบยืดหยุ่น เพื่อตอบสนองต่อรูปแบบการเรียนรู้และความต้องการในการใช้ภาษาอังกฤษของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ผู้วิจัยขอเสนอเป็นแนวทางในการพัฒนาฐานความรู้ภาษาอังกฤษ 4 ประการโดยใช้แนวทางการเรียนรู้แบบยืดหยุ่นอัน ได้แก่

1. แนวทางการจัดเนื้อหาสาระที่ควรจะปรากฏในฐานความรู้ภาษาอังกฤษ ในเว็บไซต์ www.tg-elearning.com โดยแบ่งออกตามทักษะการใช้ภาษาอังกฤษ และข้อเสนอแนะด้านเนื้อหาอื่นๆ

1.1 ทักษะการฟัง – การพูด

1.1.1 ควรเพิ่มเนื้อหาของทักษะการฟัง–พูดในหัวข้อ English for Flight Attendants โดยจัดทำคลังตัวอย่างประโยคที่ต้องใช้บนเครื่องบินและประโยคและที่ใช้ในการแก้ไขปัญหาที่พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินต้องเผชิญในขณะปฏิบัติหน้าที่ ให้ความหลากหลาย พร้อมแบ่งเนื้อหาเหล่านี้ ออกตามระดับตำแหน่งหน้าที่ผู้ใช้งาน คือ ตั้งแต่พนักงานต้อนรับในชั้นประหยัด ชั้นธุรกิจ ชั้นหนึ่ง และระดับหัวหน้าเที่ยวบินเพื่อความสะดวกและความเหมาะสมในการใช้งาน

1.1.2 ควรเพิ่มวิดีโอคลิปเพื่อให้ผู้เรียนได้เห็นทั้งภาพและเสียงของเหตุการณ์จำลองต่างๆ ที่อาจเกิดขึ้นในเที่ยวบินร่วมถึงการจัดการกิจกรรมหลังการเรียนเพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดจากการเรียนการสอนในแต่ละบทเรียน

1.1.3 ควรเพิ่มแบบฝึกการอ่านออกเสียงประกาศบนเครื่องบิน (in-flight public announcements) ที่พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินต้องใช้โดยในแบบฝึกผู้เรียนสามารถฝึกเสียงที่ถูกต้องได้โดยการฟัง และการเห็นตัววิ่งที่แสดงถึงการออกเสียง (intonation) ขึ้นและลง (ซึ่งแบบฝึกลักษณะนี้เหมาะสำหรับผู้เรียนที่มีรูปแบบในการเรียนรู้แบบถนัดใช้หูฟัง–ถนัดใช้ตา ดูมากที่สุด)

1.1.4 จากข้อเสนอแนะสำหรับปุ่มไอคอนเพื่อคลิกฟังการออกเสียงภาษาที่ 3 อื่นๆ นั้น จำเป็นต้องได้รับความร่วมมือจากผู้จัดการกองภาษาที่ 3 ในการดำเนินการ ทั้งยังต้องการความร่วมมือจากผู้เชี่ยวชาญด้านเทคนิคในการช่วยกำหนดปุ่มไอคอนที่เหมาะสมและจัดไฟล์เสียงที่เหมาะสมและไม่ใหญ่เกินไป

1.2 ทักษะการอ่าน-การเขียน

1.2.1 ควรเพิ่มเนื้อหาใน Student English Resources โดยเพิ่มหัวข้อ In-flight Vocabulary และการจัดแยกคำศัพท์เป็นหมวดหมู่ และอาจเพิ่มคำศัพท์หรือ วลีที่พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินควรรู้ในหน้า Home เพื่อให้ผู้เข้ามาใช้เว็บไซต์สามารถเรียนรู้ตั้งแต่หน้าแรกที่เปิดเข้ามา และปรับเปลี่ยนให้ทันสมัยทุกอาทิตย์

1.2.2 ควรเพิ่มเนื้อหาการอ่านที่น่าสนใจและเป็นประเด็นที่น่ารู้ ในหัวข้อ News and Events ในหน้า Home พร้อมรูปภาพเพื่อกระตุ้นความสนใจจากผู้เข้ามาใช้เว็บไซต์ ประเด็นเนื้อหาควรมีความสั้น กระชับ และทันสมัย

1.2.3 ควรเพิ่มมุม “Talk of the Flight Attendant’s Town” ทางแถบรายการด้านขวา เพื่อเพิ่มจุดอ่านอีกจุดหนึ่งที่น่าสนใจและเป็นการกระตุ้นผู้เข้ามาใช้เว็บไซต์ให้เข้ามาร่วมเสนอเนื้อเรื่องหรือประสบการณ์ต่างๆ ของตน เป็นการฝึกทักษะการอ่าน-การเขียน ไปในขณะเดียวกัน

1.2.4 ควรจัดให้มีการประชุมเพื่อปรับปรุงหัวเรื่อง หรือแถบรายการที่มีผู้เข้ามาใช้งานน้อย เช่น กระ투๋ คำถามที่มีลักษณะของโพล (Poll) ในแถบรายการด้านซ้าย อาจต้องคอยจัดเปลี่ยนกระ투๋ให้มีความทันสมัยอยู่เสมอ หรือเปลี่ยนแทนที่ด้วยมุมสำหรับครูผู้สอนใช้ในการตั้งคำถามประจำเดือนให้กับผู้เรียน โดยอาจมีรางวัลหรือคะแนนสะสมเพื่อเพิ่มแรงจูงใจในการเรียนรู้

1.3 ข้อเสนอแนะด้านเนื้อหาอื่นๆ

1.3.1 การพัฒนาฐานความรู้ภาษาอังกฤษในเว็บไซต์ www.tg-elearning.com ให้มีหน้า ลิงค์ไปสู่รายวิชาอิเล็กทรอนิกส์ (e-courseware) หรือการสร้างหลักสูตรรายวิชาเป็นอีก

ขั้นตอนหนึ่งของการพัฒนาการเรียนการสอนของสถาบันภาษาและวัฒนธรรม ที่ต้องการการสนับสนุนทั้งทางด้านงบประมาณและกำลังพลที่เป็นทีมงานคุณภาพ (multi-skilled teams)

1.3.2 เนื่องจากนโยบายของบริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน) หันมาให้ความสนใจเกี่ยวกับการจัดการเรียนการสอนแบบอิเล็กทรอนิกส์และสื่อมัลติมีเดียออนไลน์มากขึ้น ดังนั้นฐานความรู้ภาษาอังกฤษในเว็บไซต์ www.tg-elearning.com จึงเปรียบเสมือนเป็นโครงการนำร่องของสถาบันภาษาและวัฒนธรรมในการเป็นผู้นำทางด้านการนำนวัตกรรมการเรียนการสอนใหม่ๆ มาใช้และอาจนำมาบรรจุในหลักสูตรการเรียนการสอนของสถาบันภาษาและวัฒนธรรมของบริษัทการบินไทย (มหาชน) จำกัด

1.3.3 ควรจัดให้มีปฏิทิน หรือการประชาสัมพันธ์ เกี่ยวกับโมดูล และโครงการภาษาต่างๆ ที่ สถาบันภาษาและวัฒนธรรม ของบริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน) มีจัดเตรียมไว้ให้พนักงานของบริษัทตลอดทั้งปี (ซึ่งในการดำเนินในลักษณะเช่นนี้จำเป็นต้องได้รับความเห็นชอบจากคณะกรรมการผู้วางนโยบายของบริษัทและฝ่ายบริหารของสถาบันภาษาและวัฒนธรรมซึ่งเป็นผู้รับผิดชอบในการให้ข้อมูลดังกล่าว)

1.3.3 ควรเพิ่มมุมภาษาและวัฒนธรรมประจำเดือน เพื่อให้ข้อมูลทางภาษาและวัฒนธรรมและเพิ่มการตระหนักรู้ทางวัฒนธรรม ให้แก่ พนักงานที่ต้องปฏิบัติหน้าที่เมื่อเดินทางไปแต่ละประเทศได้เรียนรู้เข้าใจและชื่นชมในวัฒนธรรมอันดีงามของประเทศต่างๆ ทั่วโลก

2. แนวทางการจัดการเรียนการสอนโดยใช้แนวทางการจัดการเรียนแบบยืดหยุ่น

2.1 การจัดแนวทางการการเรียนการสอนโดยใช้แนวทางการจัดการเรียนแบบยืดหยุ่น ในอนาคตซึ่งทางสถาบันภาษาและวัฒนธรรม ของบริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน) และหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการบริหารจัดการรวมถึงครูผู้สอน ต้องมีการประชุมและมีการวางแผนระยะสั้นและระยะยาว โดยคำนึงถึง ความยืดหยุ่นตั้งแต่วิธีการเข้ามาศึกษา (enrollment) วิธีการรับสมัครเรียนทางออนไลน์ การจัดตารางเวลาการเรียนการสอนสำหรับครู ผู้เรียน หรือโต๊ะช่วย (help desk) การจัดทำโครงสร้างหลักสูตร กรอบเนื้อหาและลำดับในการเรียนรู้ภาษาอังกฤษของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน แนวทางการจัดกิจกรรมการเรียนการสอน สื่อมัลติมีเดียที่ใช้ในการเรียนการสอน การเตรียมแหล่งค้นคว้าข้อมูลสำหรับครูผู้สอนและผู้เรียน การสนับสนุนและวิธีการใน

การจัดให้มีปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้เรียนและผู้สอน เทคโนโลยีที่จะมารองรับ รวมถึงผู้ที่เข้ามาสนับสนุนการดำเนินงานของเทคโนโลยีใหม่ๆ ว่า “ความยืดหยุ่น” ควรและสามารถปรากฏได้ในที่ใดบ้างและมากน้อยเพียงใดที่จะก่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อผู้เรียน และไม่ขัดต่อหลักการหรือนโยบายขององค์กร

2.2 ควรมีการวางแผนเพื่อการจัดแนวทางการเรียนการสอนโดยใช้แนวทางการจัดการเรียนรู้แบบ ยืดหยุ่นในอนาคต โดยอาจจัดให้มีการเรียนการสอนออนไลน์มากขึ้นเพื่อประหยัดเวลาของพนักงานในการเดินทางเข้ามาทำการเรียนการสอนที่บริษัท ทั้งยังเป็นการประหยัดค่าใช้จ่ายให้กับบริษัทในการดำเนินการเรียนการสอนอีกด้วย

2.3 ครูผู้สอนทุกคนควรให้ความร่วมมือกันอย่างจริงจังในการช่วยกัน ปรับข้อมูลและแหล่งค้นคว้าให้ทันสมัยอยู่เสมอ และการให้ความร่วมมือในการช่วยกันเข้ามาตอบปัญหาของผู้เรียนในเว็บไซต์อย่างสม่ำเสมอเมื่อว่างเว้นจากภาระกิจ

2.4 ควรจัดให้มีการสรุปและประเมินผลการดำเนินการใช้ฐานความรู้ภาษาอังกฤษในเว็บไซต์ www.tg-elearning.com ระหว่าง ผู้บริหาร ครูผู้สอนและผู้เชี่ยวชาญด้านเทคนิคอยู่เสมอ เพื่อให้ฐานความรู้ภาษาอังกฤษในเว็บไซด์นี้มีความทันสมัยและตอบสนองความต้องการของผู้เรียนอยู่ตลอด

2.5 ควรมีการกำหนดเวลาในการจัดการเรียนการสอนทั้งในและนอกเวลาชั้นเรียนของครูผู้สอนเพื่อผลักดันเข้ามาดูแล รับผิดชอบ แนะนำและช่วยตอบข้อซักถามของผู้เรียนในชั้นเรียนและบนเว็บไซต์

2.6 ควรมีการกำหนดแบ่งขอบเขตเนื้อหา ความรับผิดชอบระหว่างครูผู้สอน ในการคัดสรรและจัดเตรียมแหล่งค้นคว้าข้อมูลที่มีคุณภาพและเหมาะสมสำหรับผู้เรียน

2.7 ฝ่ายบริหาร ครูผู้สอน และผู้เชี่ยวชาญด้านเทคนิค ควรร่วมกันหารือถึงขั้นตอนและวิธีการในการกระตุ้นหรือจูงใจผู้เรียนให้เข้ามาใช้ฐานความรู้ภาษาอังกฤษในเว็บไซด์นี้เพื่อการศึกษาและเพื่อพัฒนาภาษาอังกฤษของคนอย่างจริงจัง

3. แนวทางการบริหารจัดการฐานความรู้ภาษาอังกฤษโดยใช้แนวทางการจัดการเรียนแบบยืดหยุ่น

3.1 ควรมีการสนับสนุนอย่างจริงจังจากฝ่ายบริหารระดับสูงซึ่งถือว่าเป็นมีความจำเป็นอย่างมากในการวางรากฐานที่ดีเพื่อดำเนินการออกแบบและพัฒนาฐานความรู้ภาษาอังกฤษ ของสถาบันภาษาและวัฒนธรรมของบริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน) โดยเฉพาะทางด้านงบประมาณ สำหรับทั้งบุคลากรและค่าใช้จ่ายทางด้านเทคโนโลยี

3.2 ควรจัดให้มีการประชุมเพื่อกำหนดขอบเขตของการจัดการเรียนการสอนแบบยืดหยุ่นและข้อกำหนดสำหรับการใช้ฐานความรู้ภาษาอังกฤษ โดยอาจจะไปถึงวิธีการและประโยชน์ที่ผู้เรียนจะได้รับถ้าได้เข้ามาพัฒนาภาษาอังกฤษของตนอย่างจริงจัง

3.3 ควรจัดให้มีการประชุมและสัมมนาอย่างต่อเนื่อง เพื่อกระตุ้นให้ครูผู้สอนและบุคลากรที่เกี่ยวข้องทุกคนมีความตื่นตัวในการนำเทคโนโลยีใหม่ๆ เข้ามาใช้ในการเรียนการสอนให้มากขึ้นพร้อมกับการจัดโต๊ะช่วยเหลือครูผู้สอนเมื่อประสบปัญหาทางด้านเทคโนโลยี

3.4 ควรจัดให้มีการจัดให้มีฐานความรู้ภาษาอื่นๆ นอกจากภาษาอังกฤษ เนื่องด้วยพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินต้องพบปะกับผู้โดยสารหลากหลายเชื้อชาติและมีความต้องการที่จะปฏิสัมพันธ์กับผู้โดยสารเหล่านั้น ภาษาที่พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินต้องการจะเรียนรู้มากที่สุด ได้แก่ ภาษาฝรั่งเศส เยอรมัน และญี่ปุ่น การจัดฐานความรู้ทางภาษาเหล่านี้ต้องได้รับความเห็นชอบจากคณะกรรมการผู้วางนโยบายของบริษัทและฝ่ายบริหารของสถาบันภาษาและวัฒนธรรม ซึ่งเป็นผู้รับผิดชอบ

3.5 ควรจัดตารางให้มีการประชุมทางวิชาการระหว่างทีมงานคุณภาพ (multi-skilled teams) อย่างสม่ำเสมอและต่อเนื่อง เพื่อพัฒนาให้เกิดฐานความรู้ภาษาอังกฤษที่มีประสิทธิภาพและมีศักยภาพในการใช้งานสูง

3.6 ควรให้ครูและฝ่ายบริหารได้ร่วมกันหารือถึงขั้นตอนและวิธีการในการกระตุ้นหรือจูงใจผู้เรียนให้เข้ามาใช้เว็บไซต์อย่างจริงจังเช่นควรมีประกาศนียบัตรหรือแรงจูงใจสำหรับผู้เข้ามาเรียน

3.7 ควรมีการกำหนดขอบเขตของการบริหารจัดการโดยใช้แนวทางการจัดการเรียนแบบยืดหยุ่นและข้อกำหนดสำหรับการใช้ฐานความรู้ภาษาอังกฤษในเว็บไซต์นี้

3.8 ควรมีการสรุปและประเมินผลการดำเนินการใช้ฐานความรู้อยู่เสมอ เพื่อให้ฐานความรู้ภาษาอังกฤษนี้มีความทันสมัย และทันต่อเหตุการณ์

4. แนวทางการออกแบบฐานความรู้โดยใช้แนวทางการจัดการเรียนแบบยืดหยุ่น

4.1 ควรมีการจัดทำวีดีโอคลิปเกี่ยวกับการแก้ปัญหาบนเครื่องบินใส่ในหัวข้อเรื่อง English for Flight Attendants การจัดทำวีดีโอคลิปอาจเลือกใช้ ไฟล์ MPEG 2 หรือ WMV เพื่อไม่ให้เสียเวลาในการโหลดภาพขึ้นบนเว็บไซต์

4.2 ควรมีการใส่แบบฝึกการอ่านออกเสียงคำประกาศบนเครื่องบิน (in-flight public announcement) ที่พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินต้องใช้โดยในแบบฝึกผู้เรียนสามารถฝึกเสียงเสียงที่ถูกต้องได้โดยการฟัง และการเห็นตัววิ่งที่แสดงถึงการอ่านออกเสียง(intonation) ขึ้นและลง ซึ่งอาจใช้ โปรแกรม Flash สำหรับภาพเคลื่อนไหว และ MP3 ในการบันทึกเสียง

4.3 ควรเพิ่มเติมภาพกิจกรรมทางภาษาที่จัดโดยสถาบันภาษาและวัฒนธรรมของบริษัทการบินไทย (มหาชน) จำกัด มาใส่ในเว็บไซต์นี้เพื่อดึงดูดผู้เรียนตั้งแต่ในหน้าแรกที่เข้ามาเยี่ยมชม หรือใช้งาน เช่น กิจกรรมต่างๆ ในห้องเรียนภาษาของสถาบันภาษาและวัฒนธรรมของบริษัทการบินไทย (มหาชน) จำกัด

4.4 บางหน้าที่จัดให้มีกิจกรรมทางภาษาอาจนำภาพเคลื่อนไหวแบบการ์ตูน (cartoon animation) มาใช้เพื่อให้บทเรียนมีสีสัน หลากหลายรสชาติ และมีความน่าสนใจยิ่งขึ้น

4.5 ควรนำสื่อมัลติมีเดียมาใช้ในกิจกรรมต่างๆ ให้หลากหลายเพื่อกระตุ้นให้ผู้เรียนได้มีการตื่นตัวที่จะเรียนรู้ และมีรูปแบบกิจกรรมหลายรูปแบบ ไว้ตอบสนองต่อรูปแบบการเรียนรู้ที่แตกต่างกันของผู้เรียน

4.6 ควรจัดให้มีการประชุมเพื่อปรึกษาหารือกันระหว่าง ครูผู้สอน ผู้เชี่ยวชาญด้านเทคนิคในการปรับปรุงเนื้อหาบางส่วนที่เข้าถึงได้ยาก หรือมีความซับซ้อน ทั้งนี้เพื่อให้ผู้เรียนหรือผู้เข้ามาใช้เว็บไซต์ได้เข้าถึงเนื้อหาที่ต้องการได้ง่ายและเร็วขึ้น

4.7 ควรจัดให้มีการประชุม สรุปและประเมินผลถึงปัญหาการใช้งานฐานความรู้ภาษาอังกฤษในเว็บไซต์ www.tg-elearning.com อยู่เสมอ ทั้งนี้เพื่อปรับปรุงให้ฐานความรู้ภาษาอังกฤษในเว็บไซต์นี้มีความทันสมัยและตอบสนองต่อรูปแบบการเรียนรู้และความต้องการของผู้เรียนและผู้เข้ามาใช้เว็บไซต์

การออกแบบฐานความรู้ภาษาอังกฤษสำหรับพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน โดยใช้แนวทางการจัดการเรียนแบบยืดหยุ่น สิ่งที่เกี่ยวข้องทุกฝ่ายต้องคำนึงถึง ตั้งแต่ขั้นตอนการกำหนดปัญหา การวิเคราะห์ความต้องการ การออกแบบและพัฒนาฐานความรู้ การทดสอบ การติดตั้ง การนำฐานความรู้ไปใช้ จนกระทั่งการบำรุงรักษาฐานความรู้ ล้วนต้องอาศัยความร่วมมือ ความตั้งใจจริง และการทำงานอย่างทุ่มเทจากทีมงานผู้เชี่ยวชาญทั้งสิ้น

สิ่งที่ทีมผู้เชี่ยวชาญต้องตระหนักอยู่เสมอคือ การออกแบบฐานความรู้ภาษาอังกฤษสำหรับพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน โดยใช้แนวทางการจัดการเรียนแบบยืดหยุ่นนี้ มิใช่การพัฒนาเพื่อให้ก้าวหน้าเทคโนโลยี แต่ เป็นการเพิ่มพูนความรู้ และการปรับปรุงคุณภาพการเรียนรู้ของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ถึงแม้จะดูเหมือนว่าข้อเสนอแนะและข้อคิดเห็นต่างๆ อาจมุ่งชี้แนะถึงการพัฒนาสื่อมัลติมีเดีย ออนไลน์ และรูปแบบการนำเสนอสารสนเทศด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ ด้วยหลากหลายวิธีการ ซึ่งข้อเสนอแนะและข้อคิดเห็นต่างๆ เหล่านี้ก็เป็นเพื่อเพิ่มพูนศักยภาพในการเรียนรู้ของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินในสภาพแวดล้อมการเรียนรู้ใหม่ และสนับสนุนให้พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินมีทักษะการเรียนรู้สารสนเทศบนหน้าเว็บไซต์ ซึ่งเป็นฐานความรู้เพื่อการเรียนรู้ด้วยตนเองตลอดชีวิต

ในการสร้างสภาพแวดล้อมในการเรียนรู้ใหม่นี้ ทีมผู้เชี่ยวชาญในการออกแบบฐานความรู้ภาษาอังกฤษสำหรับพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน โดยใช้แนวทางการจัดการเรียนแบบยืดหยุ่น จำเป็นต้องเสริมสร้างให้เกิดความร่วมมือที่เป็นไปได้ (practical) และให้เกิดการดำเนินงานและภาระงานอย่างตรงไปตรงมา (straight forward tasks) เพราะการบริหารการจัดการ และการจัดเรียนการสอนในอนาคตอาจต้องมีการเปลี่ยนแปลง ดังนั้น วิธีการทำงาน ของครูผู้สอน ผู้บริหาร

ผู้เชี่ยวชาญด้านเทคนิค และบุคลากรอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกับการจัดการศึกษาให้กับพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินอาจต้องมีการปรับเพื่อให้เกิดความเหมาะสมในการดำเนินงาน

Gilding and Gabb (2000) ในการจัดการเรียนการสอนโดยใช้แนวทางการจัดการเรียนแบบยืดหยุ่น จำเป็นต้องจัดให้มีการวางรากฐานที่แข็งแกร่งทั้งในรูปแบบของเทคโนโลยีและไม่ใช้เทคโนโลยี (technology and non technology form) ส่วนที่เป็นเทคโนโลยีได้แก่ การวางระบบการเรียนรู้ด้วยอิเล็กทรอนิกส์ สื่อมัลติมีเดียและบทเรียนอิเล็กทรอนิกส์ ทั้งหมด ส่วนที่ไม่ใช่เทคโนโลยีได้แก่ บุคลากรที่เกี่ยวข้อง และทีมผู้เชี่ยวชาญ ดังนั้น ในการพัฒนาฐานความรู้โดยใช้แนวทางการจัดการเรียนแบบยืดหยุ่นจำเป็นต้องอาศัยทีมผู้เชี่ยวชาญและบุคลากรที่เกี่ยวข้อง ในการพัฒนาฐานความรู้อย่างต่อเนื่อง และในขณะเดียวกันต้องเป็นผู้ที่ยอมพัฒนาตนเองไปพร้อมกันกับสภาพแวดล้อมในการเรียนรู้ใหม่นี้ด้วย ทีมผู้เชี่ยวชาญและบุคลากรที่เกี่ยวข้องจึงนับว่าเป็นกลไกสำคัญในการผลักดันให้เกิดฐานความรู้ภาษาอังกฤษที่มีคุณภาพและมีประสิทธิภาพในการดำเนินงานสูง มีเนื้อหาสารสนเทศที่หลากหลาย มีความทันสมัย มีกิจกรรมและแบบฝึกที่สามารถตอบสนองต่อความต้องการของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินได้อย่างทันทั่วถึง และที่สำคัญมีความเหมาะสมและยืดหยุ่นต่อสภาพการเรียนรู้ของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินได้เป็นอย่างดี

ผู้วิจัยจะขอยกย่องที่มีค่าแห่งความสำเร็จในการสร้างฐานความรู้ภาษาอังกฤษสำหรับพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน โดยใช้แนวทางการจัดการเรียนแบบยืดหยุ่นในครั้งนี้ ด้วยคำกล่าวของ Marland (1997) ว่า “ในการเปลี่ยนแปลงวิธีการสอน...เราจำเป็นต้อง รื้อ และสร้างความเป็นครูในตัวตนเสียใหม่...ซึ่งเป็นสิ่งที่ยาก เจ็บปวด และใช้เวลานาน แต่ก็ดูเหมือนว่าจะไม่มีวิธีอื่นที่ดีกว่า ถึงอย่างไรก็ตาม ผลที่ได้รับมันช่างมีค่ามากนัก ทั้งต่อองค์ความรู้ใหม่ที่เราได้รับและประโยชน์อันประเมินค่าไม่ได้ต่อผู้เรียนของเรา”

บทที่ 5

สรุปผลการวิจัยและข้อเสนอแนะ

สรุปผลการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยต้องการออกแบบและพัฒนาฐานความรู้ภาษาอังกฤษโดยใช้แนวทางการจัดการเรียนแบบยืดหยุ่นให้เหมาะสมกับความต้องการของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินของบริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน) โดยมีวัตถุประสงค์ของการวิจัยและขั้นตอนในการวิจัยดังนี้

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาความต้องการการใช้ภาษาอังกฤษของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินชั้นประหยัด (Economy Class) ของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) จากมุมมองของตัวพนักงาน ครูผู้สอน และผู้บริหารของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)
2. เพื่อออกแบบฐานความรู้ภาษาอังกฤษโดยใช้แนวทางการจัดการเรียนแบบยืดหยุ่นให้เหมาะสมกับความต้องการของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินชั้นประหยัดของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)
3. เพื่อพัฒนาและประเมินผลการใช้ฐานความรู้ภาษาอังกฤษโดยใช้แนวทางการจัดการเรียนแบบยืดหยุ่น ของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินชั้นประหยัดของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรของการวิจัยครั้งนี้ คือ พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่ปฏิบัติหน้าที่ในชั้นประหยัดของบริษัทการบินไทย (มหาชน) ซึ่งในปัจจุบันพบว่ามีจำนวนพนักงานต้อนรับชายชั้นประหยัด (ASY: Air Steward in Economy Class) จำนวน 349 คน และมีจำนวนพนักงานต้อนรับหญิงชั้นประหยัด (AHY: Air Hostess in Economy Class) จำนวน 701 คน รวมทั้งสิ้น 1051 คน

ผู้วิจัยได้ทำการสุ่มตัวอย่างแบบง่าย (Simple Random Sampling) โดยการจับฉลากได้พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินจำนวน 105 คน

ขั้นตอนการดำเนินการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้มีขั้นตอนการดำเนินงาน 4 ขั้นตอนดังนี้

1. ขั้นเตรียมการพัฒนาศักยภาพความรู้ภาษาอังกฤษสำหรับพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินโดยใช้แนวทางการจัดการเรียนแบบยึดหยุ่น

ในขั้นตอนนี้ผู้วิจัยได้แบ่งการเก็บรวบรวมข้อมูลความคิดเห็นจาก 3 มุมมองใหญ่ๆ คือ

- 1.1 การสำรวจความคิดเห็นในการใช้ภาษาอังกฤษของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินของบริษัทการบินไทยจำกัด (มหาชน) โดยใช้แนวทางการจัดการเรียนแบบยึดหยุ่นจากมุมมองของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน

ข้อมูลความคิดเห็นจากมุมมองของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินในการใช้ภาษาอังกฤษของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินของบริษัทการบินไทยจำกัด (มหาชน) โดยใช้แนวทางการจัดการเรียนแบบยึดหยุ่นจากมุมมองของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ได้กำหนดรูปแบบของการรวบรวมข้อมูลออกเป็น 3 ด้าน คือ ด้านข้อคิดเห็นเกี่ยวกับการใช้ทักษะภาษาอังกฤษของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินของบริษัทการบินไทยจำกัด (มหาชน) ในทั้ง 4 ทักษะ ได้แก่ ทักษะการฟัง ทักษะการพูด ทักษะการอ่าน และทักษะการเขียน ด้านปัญหาทักษะการใช้ภาษาอังกฤษของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินของบริษัทการบินไทยจำกัด (มหาชน) ในทั้ง 4 ทักษะ ได้แก่ ทักษะการฟัง ทักษะการพูด ทักษะการอ่าน และทักษะการเขียน และด้านความต้องการในการใช้ทักษะภาษาอังกฤษของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินของบริษัทการบินไทยจำกัด (มหาชน) ในทั้ง 4 ทักษะ ได้แก่ ทักษะการฟัง ทักษะการพูด ทักษะการอ่าน และทักษะการเขียน

- 1.2 การสำรวจความคิดเห็นในการใช้ภาษาอังกฤษของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินของบริษัทการบินไทยจำกัด (มหาชน) โดยใช้แนวทางการจัดการเรียนแบบยึดหยุ่นจากมุมมองของครูผู้สอนพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน

ข้อมูลความคิดเห็นจากมุมมองของครูผู้สอนพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินในการใช้ภาษาอังกฤษของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินของการบินไทยจำกัด (มหาชน) โดยใช้แนวทางการจัดการเรียนแบบยืดหยุ่นจากมุมมองของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ได้กำหนดรูปแบบของการรวบรวมข้อมูลออกเป็น 3 ด้าน คือ ด้านทักษะภาษาอังกฤษที่ครูผู้สอนภาษาอังกฤษของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินคิดว่าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินต้องการโดยใช้แนวทางการจัดการเรียนแบบยืดหยุ่น ด้านความพร้อมและความยืดหยุ่นของครูผู้สอนภาษาอังกฤษของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน สำหรับแนวทางการจัดการเรียนแบบยืดหยุ่น และด้านแนวทางและวิธีการสอนของครูผู้สอนภาษาอังกฤษของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินโดยใช้แนวทางการจัดการเรียนแบบยืดหยุ่น

1.3 การสำรวจความคิดเห็นในการใช้ภาษาอังกฤษของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินของการบินไทยจำกัด (มหาชน) โดยใช้แนวทางการจัดการเรียนแบบยืดหยุ่นจากมุมมองของผู้บริหาร

ข้อมูลความคิดเห็นจากมุมมองของผู้บริหารในการใช้ภาษาอังกฤษของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินของการบินไทยจำกัด (มหาชน) โดยใช้แนวทางการจัดการเรียนแบบยืดหยุ่นจากมุมมองของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ได้กำหนดรูปแบบของการรวบรวมข้อมูลออกเป็น 3 ด้าน คือ ด้านทักษะภาษาอังกฤษที่ผู้บริหารคิดว่าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินต้องการโดยใช้แนวทางการจัดการเรียนแบบยืดหยุ่น ด้านความพร้อมและความยืดหยุ่นของผู้บริหาร สำหรับแนวทางการจัดการเรียนแบบยืดหยุ่น และด้านความคิดเห็นเกี่ยวกับนโยบายและแนวทางของผู้บริหาร โดยใช้แนวทางการจัดการเรียนแบบยืดหยุ่น

2. ขึ้นการออกแบบฐานความรู้ภาษาอังกฤษสำหรับพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินโดยใช้แนวทางการจัดการเรียนแบบยืดหยุ่น

ในขั้นตอนนี้ ผู้วิจัยได้แบ่งการดำเนินงานออกเป็น 4 ส่วนดังนี้คือ

2.1. การศึกษาข้อมูลที่ได้จากการสำรวจความคิดเห็นในการใช้ภาษาอังกฤษของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินของการบินไทยจำกัด (มหาชน) โดยใช้แนวทางการจัดการ

เรียนแบบยืดหยุ่นจากมุมมองของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ครูผู้สอนพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินและผู้บริหาร

2.2 การจัดทำฐานความรู้ภาษาอังกฤษ ซึ่งผู้วิจัยได้กำหนดรูปแบบของการเชื่อมโยงข้อมูลโดยการสรุปเป็น 4 ประเด็นศึกษาเพื่อพัฒนาฐานความรู้ภาษาอังกฤษ คือ การสรุปความคิดเห็นในการใช้ภาษาอังกฤษของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินทั้ง 4 ทักษะกับประเด็นศึกษาเพื่อพัฒนาฐานความรู้ภาษาอังกฤษ การสรุปความพร้อมและความยืดหยุ่นของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน กับประเด็นศึกษาเพื่อพัฒนาฐานความรู้ภาษาอังกฤษ การสรุปประเด็นแถบรายการเนื้อหาที่ควรปรากฏอยู่บนฐานความรู้ภาษาอังกฤษของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินบนเว็บไซต์ www.tg-elearning.com และการสรุปแถบรายการในฐานความรู้ภาษาอังกฤษของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน โดยยึดแนวทางการจัดการเรียนแบบยืดหยุ่นบนเว็บไซต์ www.tg-elearning.com

2.3 การประเมินฐานความรู้ภาษาอังกฤษก่อนนำไปใช้จริง ผู้วิจัยได้เสนอฐานความรู้ภาษาอังกฤษ www.tg-elearning.com ให้คณะกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ตรวจสอบความถูกต้องและให้ข้อเสนอแนะเพื่อนำไปปรับปรุงแก้ไขให้เป็นฐานความรู้ภาษาอังกฤษที่สมบูรณ์

3. ขนั้ฐานความรู้ภาษาอังกฤษไปใช้

ผู้วิจัยได้ดำเนินงานในขั้นตอนนี้ ดังนี้

3.1 นำฐานความรู้ภาษาอังกฤษ www.tg-elearning.com ไปทดลองใช้ตั้งแต่วันที่ 15 กรกฎาคม 2550 จนถึง 15 ธันวาคม 2550 รวมเป็นระยะเวลา 6 เดือน

3.2 ผู้วิจัยได้ทำการประชาสัมพันธ์ถึงการเปิดใช้งานของฐานความรู้ภาษาอังกฤษ www.tg-elearning.com โดยประชาสัมพันธ์ผ่านทางผู้จดหมายพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินชั้นประหยัดทุกคน และประชาสัมพันธ์ในชั้นเรียนที่สถาบันภาษาและวัฒนธรรม

3.3 ผู้วิจัยได้เข้าไปร่วมใช้ฐานความรู้ภาษาอังกฤษ www.tg-elearning.com และปรับข้อมูลให้ทันสมัยอยู่เป็นระยะ ๆ

3.4 ผู้วิจัยได้ส่งแบบสอบถาม ที่ใช้ในการประเมินฐานความรู้ภาษาอังกฤษ www.tg-elearning.com ไปให้ผู้จัดหมายพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินชั้นประหยัดทุกคน และแจกให้ครูผู้สอนพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ผู้บริหาร และ ผู้เชี่ยวชาญด้านเทคนิค ที่สถาบันภาษา และวัฒนธรรม

3.5 เมื่อสิ้นสุดการทดลอง ผู้วิจัยได้เก็บรวบรวมผลการประเมินฐานความรู้ภาษาอังกฤษ www.tg-elearning.com

4. ขั้นประเมินผล การพัฒนาฐานความรู้ภาษาอังกฤษสำหรับพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินโดยใช้แนวทางการจัดการเรียนแบบยืดหยุ่น

ในขั้นตอนนี้ ผู้วิจัยได้แบ่งการนำเสนอออกเป็น 4 ส่วนดังนี้คือ

4.1 การสำรวจความคิดเห็นการประเมินผลการพัฒนาฐานความรู้ภาษาอังกฤษของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินของบริษัทการบินไทยจำกัด (มหาชน) โดยใช้แนวทางการจัดการเรียนแบบยืดหยุ่น ทางด้านข้อมูลทั่วไป

4.2 การสำรวจความคิดเห็นการประเมินผลการพัฒนาฐานความรู้ภาษาอังกฤษของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินของบริษัทการบินไทยจำกัด (มหาชน) โดยใช้แนวทางการจัดการเรียนแบบยืดหยุ่น ทางด้านเนื้อหาของฐานความรู้ภาษาอังกฤษ บนเว็บไซต์ www.tg-elearning.com

4.3 การสำรวจความคิดเห็นการประเมินผลการพัฒนาฐานความรู้ภาษาอังกฤษของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินของบริษัทการบินไทยจำกัด (มหาชน) โดยใช้แนวทางการจัดการเรียนแบบยืดหยุ่น ทางด้านการออกแบบฐานความรู้ภาษาอังกฤษ บนเว็บไซต์ www.tg-elearning.com

4.4 ข้อมูลเสนอแนะเพื่อการพัฒนาฐานความรู้ภาษาอังกฤษให้มีความยืดหยุ่นและเหมาะสมกับการเรียนรู้อังกฤษของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินจากผู้ที่ใช้ฐานความรู้ภาษาอังกฤษบนเว็บไซต์ www.tg-elearning.com นับตั้งแต่วันที่ 15 กรกฎาคม พ.ศ.2550 จนถึง วันที่ 15 ธันวาคม พ.ศ.2550 จำนวน 270 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้มี 5 ชนิด คือ

1. แบบสัมภาษณ์แบบ Semi-structured interview กับพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ครูสอนพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน และ ผู้บริหาร
2. แบบสำรวจความต้องการในการใช้ภาษาอังกฤษของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน จาก มุมมองของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน
3. แบบสำรวจความต้องการในการใช้ภาษาอังกฤษของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน จาก มุมมองของครูสอนพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน
4. แบบสำรวจความต้องการในการใช้ภาษาอังกฤษของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน จาก มุมมองของผู้บริหาร
5. แบบประเมินฐานความรู้ภาษาอังกฤษ www.tg-elearning.com

ผลการวิจัย

ผู้วิจัยได้สรุปผลการวิจัยตามขั้นตอนในการดำเนินงาน 4 ขั้นตอนดังนี้

1. ผลการวิจัยขั้นเตรียมการพัฒนาศักยภาพความรู้ภาษาอังกฤษสำหรับพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน โดยใช้แนวการจัดการเรียนแบบยึดหยุ่น

ผู้วิจัยได้ศึกษา ความคิดเห็นในการใช้ภาษาอังกฤษของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน จาก 3 มุมมองใหญ่ๆ คือ มุมมองของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน มุมมองของครูผู้สอนพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน และมุมมองของผู้บริหาร สามารถสรุปได้ดังนี้

ผลการสำรวจความคิดเห็นในการใช้ภาษาอังกฤษของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินของบริษัทการบินไทยจำกัด (มหาชน) โดยใช้แนวทางการจัดการเรียนแบบยึดหยุ่นจากมุมมองของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน จากมุมมองของครูผู้สอนพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน และจากมุมมองของผู้บริหาร ต่างมีความคิดเห็นที่คล้ายและสอดคล้องกันถึงแม้จะมีความแตกต่างกันที่รายละเอียดในเรื่องของ ความต้องการในการใช้ภาษาอังกฤษในทั้ง 4 ทักษะ ได้แก่ ทักษะการฟัง ทักษะการพูด ทักษะการอ่าน และทักษะการเขียน ทุกกลุ่มของผู้แสดงความคิดเห็นต่างมีความคิดเห็นตรงกันว่าทักษะการฟัง และทักษะการพูดมีความสำคัญและใช้มากที่สุดในการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินแต่ทักษะการอ่านและทักษะการเขียนก็ยังคงมีความจำเป็นต้องมีบรรจุอยู่ในหลักสูตรการฝึกอบรม ส่วนในเรื่องของการบริหารจัดการ และแนวทางการจัดการเรียนการสอนที่ตอบสนองต่อรูปแบบการเรียนรู้และความต้องการในการใช้ภาษาอังกฤษของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน โดยใช้แนวทางการจัดการเรียนแบบยึดหยุ่น ทุกกลุ่มของผู้แสดงความคิดเห็นต่างให้ข้อคิดเห็นที่หลากหลายซึ่งข้อคิดเห็นเหล่านี้ล้วนแล้วแต่เป็นแนวทางและข้อเสนอแนะที่แสดงถึงความพร้อมที่จะเป็นผู้เรียนที่มีความยืดหยุ่น เป็นผู้สอนที่พร้อมที่จะจัดการเรียนการสอนให้ผู้เรียนแบบยึดหยุ่น เป็นผู้บริหารที่พร้อมจะสนับสนุนให้เกิดการวางรากฐานที่ดีในการออกแบบและพัฒนาฐานความรู้ภาษาอังกฤษสำหรับพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน โดยใช้แนวทางการจัดการเรียนแบบยึดหยุ่น

2. ผลการวิจัยขั้นการออกแบบและพัฒนาฐานความรู้ภาษาอังกฤษสำหรับพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินโดยใช้แนวทางการจัดการเรียนแบบยึดหยุ่น

ผลการวิจัยในขั้นเตรียมการออกแบบและพัฒนาฐานความรู้ภาษาอังกฤษสำหรับพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินโดยใช้แนวทางการจัดการเรียนแบบยึดหยุ่น ผู้วิจัยได้นำความรู้และข้อมูลที่ได้ศึกษาจาก ขั้นตอนที่1 ขั้นเตรียมการพัฒนาฐานความรู้ภาษาอังกฤษ มาวิเคราะห์ สังเคราะห์ และนำผลสรุปที่ได้ ไป เชื่อมโยงกับประเด็นศึกษาเพื่อพัฒนาฐานความรู้ภาษาอังกฤษ สำหรับ พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินโดยใช้แนวทางการจัดการเรียนแบบยึดหยุ่นเป็นตารางผลการวิจัย ขั้นตอนในการออกแบบและพัฒนาฐานความรู้ภาษาอังกฤษสำหรับพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินโดยใช้แนวทางการจัดการเรียนแบบยึดหยุ่นประกอบด้วย 4 ขั้นตอนด้วยกัน คือ 1. การสรุปความคิดเห็นในการใช้ภาษาอังกฤษของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินทั้ง 4 ทักษะกับประเด็นศึกษาเพื่อพัฒนาฐานความรู้ภาษาอังกฤษ 2. การสรุปความพร้อมและความยืดหยุ่นของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน กับประเด็นศึกษาเพื่อพัฒนาฐานความรู้ภาษาอังกฤษ 3. การสรุป

ประเด็นแถบรายการเนื้อหาที่ควรปรากฏอยู่บนฐานความรู้ภาษาอังกฤษของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินบนเว็บไซต์ www.tg-elearning.com และ 4. การสรุปแถบรายการในฐานความรู้ภาษาอังกฤษของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินโดยยึดการจัดแนวทางการเรียนแบบยึดหยุ่นบนเว็บไซต์ www.tg-elearning.com

3. ผลการวิจัยขั้นนำฐานความรู้ภาษาอังกฤษไปใช้

ผู้วิจัยได้พัฒนาออกแบบฐานความรู้ภาษาอังกฤษ www.tg-elearning.com เสร็จและผ่านความเห็นชอบของคณะกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ ผู้วิจัยได้นำฐานความรู้ภาษาอังกฤษ www.tg-elearning.com ไปทดลองใช้ตั้งแต่วันที่ 15 กรกฎาคม 2550 จนถึง 15 ธันวาคม 2550 รวมเป็นระยะเวลา 6 เดือน พบว่ามีผู้เข้ามาใช้ฐานความรู้ภาษาอังกฤษ สำหรับพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินโดยใช้แนวทางการจัดการเรียนแบบยึดหยุ่นบนเว็บไซต์ www.tg-elearning.com ในช่วงทดลองใช้ 6 เดือนมีจำนวนทั้งสิ้นประมาณ 2250 คน และจากหลักฐานการใช้งานของฐานความรู้ภาษาอังกฤษ www.tg-elearning.com ในช่วงทดลองใช้นี้ ผู้วิจัยพบว่าฐานความรู้ภาษาอังกฤษที่มีการเคลื่อนไหวอย่างสม่ำเสมอโดยเฉพาะฐานความรู้ TG e-learning Community และ Ask a Mentor ซึ่งมีผู้เข้ามาแสดงความคิดเห็นและตั้งกระทู้อยู่เสมอ ส่วนทางด้านฐานความรู้ที่เป็น Resources ข้อมูลเนื้อหาทางด้านทักษะการใช้ภาษาอังกฤษ รวมถึงข่าว ใน ฐานความรู้ที่เป็น News and Events ต่างก็ได้รับการตอบรับและการเข้าไปเยี่ยมชมและใช้งานเป็นอย่างดี แต่พบว่าไม่มีใครเข้าไปแสดงความคิดเห็นในหัวข้อข่าวที่ตนอ่านเลย

4. ผลการวิจัยขั้นประเมินผล การพัฒนาฐานความรู้ภาษาอังกฤษสำหรับพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินโดยใช้แนวทางการจัดการเรียนแบบยึดหยุ่น

จากจำนวนผู้เข้าเยี่ยมชมและใช้งานฐานความรู้ภาษาอังกฤษ www.tg-elearning.com จำนวนประมาณ 2,250 คน มีกลุ่มผู้ประเมินที่ได้ให้ความร่วมมือและร่วมประเมินผลการใช้งานฐานความรู้ภาษาอังกฤษ www.tg-elearning.com เมื่อสิ้นสุดการทดลองซึ่งประกอบไปด้วยพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินจำนวน 251 คน ครูผู้สอนพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินจำนวน 10 คน ผู้เชี่ยวชาญด้านเทคนิคจำนวน 5 คน และ ผู้บริหารจำนวน 4 คน รวมทั้งสิ้น เป็นจำนวน 270 คน

ผลการวิจัยขั้นประเมินผลการพัฒนาฐานความรู้ภาษาอังกฤษของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน โดยใช้แนวทางการจัดการเรียนแบบยืดหยุ่น สามารถสรุปได้ดังนี้ คือ

4.1 ผลสรุปการสำรวจความคิดเห็นการประเมินผลการพัฒนาฐานความรู้ภาษาอังกฤษของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินของบริษัทการบินไทยจำกัด (มหาชน) โดยใช้แนวทางการจัดการเรียนแบบยืดหยุ่น ทางด้านข้อมูลทั่วไปพบว่า พบว่าผู้ที่เข้ามาใช้ฐานความรู้ภาษาอังกฤษสำหรับพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินบนเว็บไซต์ www.tg-elearning.com ส่วนใหญ่เป็นพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินโดยเป็นพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินหญิงมากกว่าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินชาย มีครูผู้สอน มีผู้เชี่ยวชาญด้านเทคนิค และมีผู้บริหาร ซึ่งมีจำนวนตามลำดับกันมา นอกจากนี้ยังพบว่า จำนวนผู้ที่เข้ามาใช้ฐานความรู้ภาษาอังกฤษในเว็บไซด์นี้ในระดับสูงเป็นผู้ที่มีความกระตือรือร้นที่จะใฝ่หาความรู้เพื่อพัฒนาภาษาอังกฤษของตนอย่างจริงจัง ไม่ว่าจะด้วยตนเองหรือตามข้อบังคับของบริษัทและประเด็นที่สำคัญคือผู้ที่เข้ามาใช้บริการฐานความรู้ภาษาอังกฤษในเว็บไซด์ www.tg-elearning.com ร้อยละ 100 จะกลับมาใช้เว็บไซด์นี้อีกเพื่อพัฒนาภาษาอังกฤษของตน ส่วนฐานความรู้ภาษาอังกฤษบนเว็บไซด์ www.tg-elearning.com ที่ได้รับความสนใจมากที่สุดคือ โดะสนทนา หรือ web boards และในลำดับที่สองใกล้เคียงกันมากคือ Student English Resources ซึ่งจะสอดคล้องกับผลของข้อมูลทั่วไปที่มีจำนวนผู้ที่เข้ามาใช้เว็บไซด์เป็นจำนวนพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่เป็นผู้เรียนอยู่ร้อยละ 93 และ Teacher English Resources ตามมาในลำดับที่ 3 โดยพบว่าที่ web board: TG e-learning Community มีผู้เรียนที่เป็นพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินหลายคนที่เข้าไปแนะนำเพื่อนๆ ให้เข้าไปสืบค้นข้อมูลจากฐานความรู้ Teacher English Resources ซึ่งจะเป็นจำนวนนอกเหนือจากจำนวนครูผู้สอนซึ่งอาจเข้าไปใช้ฐานความรู้ Teacher English Resources ในการสืบค้นข้อมูลเพื่อประกอบการเรียนการสอนของตน

4.2 ผลสรุปการสำรวจความคิดเห็นการประเมินผลการพัฒนาฐานความรู้ภาษาอังกฤษสำหรับพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินของบริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน) โดยใช้แนวทางการจัดการเรียนแบบยืดหยุ่น ทางด้านเนื้อหาของฐานความรู้ภาษาอังกฤษ บนเว็บไซด์ www.tg-elearning.com พบว่าผู้ที่เข้ามาใช้เว็บไซด์นี้ในระดับสูงมาก ต่างแสดงความเห็นด้วยต่อรูปแบบการนำเสนอของเนื้อหาและความเหมาะสมของเนื้อหาต่อรูปแบบการเรียนรู้และความต้องการของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินของบริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน) ส่วนทางด้านการออกแบบฐานความรู้ภาษาอังกฤษ ในเว็บไซด์ www.tg-elearning.com พบว่าผู้ที่เข้ามาใช้เว็บไซด์นี้ในระดับสูงมากต่างแสดงความเห็นด้วยต่อการออกแบบฐานความรู้ภาษาอังกฤษ ในเว็บไซด์ ว่ามีความ

เหมาะสมกับเนื้อหา ปุ่มรายงานต่างๆ สามารถเข้าใจได้ง่าย ปุ่มรายงานและไอคอนบนหน้าเว็บไซต์สามารถสื่อความหมายได้อย่างเหมาะสม และสามารถเข้าถึงฐานข้อมูลที่ต้องการได้โดยง่าย โดยมีจำนวนผู้เข้ามาใช้เว็บไซต์นี้ ไม่ถึงร้อยละ 1.5 ที่อาจไม่เห็นด้วยกับการออกแบบฐานความรู้ภาษาอังกฤษ ในเว็บไซต์นี้ในเรื่องของความเข้าใจการใช้ปุ่มรายงานได้อย่างถูกต้อง และการเข้าถึงฐานความรู้ได้โดยง่าย

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัย

ผู้วิจัยได้ขอสรุปเพื่อการพัฒนาฐานความรู้ภาษาอังกฤษในเว็บไซต์ www.tg-elearning.com โดยใช้แนวทางการจัดการเรียนแบบยืดหยุ่นเพื่อตอบสนองต่อรูปแบบการเรียนรู้และความต้องการในการใช้ภาษาอังกฤษของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินของบริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน) โดยขอเสนอเป็นแนวทางในการพัฒนาฐานความรู้ภาษาอังกฤษ 4 ประการโดยใช้แนวทางการเรียนแบบยืดหยุ่น คือ

1. แนวทางการจัดเนื้อหาสาระที่ควรจะปรากฏในฐานความรู้ภาษาอังกฤษ

1.1 ทักษะการฟัง–การพูด

1.1.1 ควรเพิ่มเนื้อหาของทักษะการฟัง–พูดในหัวข้อ English for Flight Attendant โดยจัดทำคลังตัวอย่างประโยคที่ต้องใช้บนเครื่องบินและประโยคและที่ใช้ในการแก้ไขปัญหาที่พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินต้องเผชิญในขณะปฏิบัติหน้าที่ ให้ความสำคัญหลากหลาย พร้อมแบ่งเนื้อหาเหล่านี้ ออกตามระดับตำแหน่งหน้าที่ผู้ใช้งาน คือ ตั้งแต่พนักงานต้อนรับในชั้นประหยัด ชั้นธุรกิจ ชั้นหนึ่ง และระดับหัวหน้าเที่ยวบินเพื่อความสะดวกและความเหมาะสมในการใช้งาน

1.1.2 ควรเพิ่มวิดีโอคลิปเพื่อให้ผู้เรียนได้เห็นทั้งภาพและเสียงของเหตุการณ์จำลองต่างๆ ที่อาจเกิดขึ้นในเที่ยวบินรวมถึงการจัดกิจกรรมหลังการเรียนรู้เพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดจากการเรียนการสอนในแต่ละบทเรียน

1.1.3 ควรเพิ่มแบบฝึกการอ่านคำประกาศบนเครื่องบิน (in-flight public announcements) ที่พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินต้องใช้โดยในแบบฝึกผู้เรียนสามารถฝึกเสียงเสียงที่ถูกต้องได้โดยการฟัง และการเห็นตัววิ่งที่แสดงถึงการออกเสียง(intonation) ขึ้นและลง (ซึ่งแบบฝึกลักษณะนี้เหมาะสำหรับผู้เรียนที่มีรูปแบบในการเรียนรู้แบบถนัดใช้หูฟัง-ถนัดใช้ตาอย่างมากที่สุด)

1.2 ทักษะการอ่าน-การเขียน

1.2.1 ควรเพิ่มเนื้อหาใน Student English Resources โดยเพิ่มหัวข้อ In-flight Vocabulary และการจัดแยกคำศัพท์เป็นหมวดหมู่ และอาจเพิ่มคำศัพท์หรือ วลีที่พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินควรรู้ในหน้า Home เพื่อให้ผู้เข้ามาใช้เว็บไซต์สามารถเรียนรู้ตั้งแต่หน้าแรกที่เปิดเข้ามา และปรับเปลี่ยนให้ทันสมัยทุกอาทิตย์

1.2.2 ควรเพิ่มเนื้อหาการอ่านที่น่าสนใจและเป็นประเด็นที่น่ารู้ ในหัวข้อ News and Events ในหน้า Home พร้อมรูปภาพเพื่อกระตุ้นความสนใจจากผู้เข้ามาใช้เว็บไซต์ ประเด็นเนื้อหาควรมีความสั้น กระชับ และทันสมัย

1.2.3 ควรเพิ่มมุม “Talk of the Flight Attendant’s Town” ทางแถบรายการด้านขวา เพื่อเพิ่มจุดอ่านอีกจุดหนึ่งที่น่าสนใจและเป็นการกระตุ้นผู้เข้ามาใช้เว็บไซต์ให้เข้ามาร่วมเสนอเนื้อเรื่องหรือประสบการณ์ต่างๆ ของตน เป็นการฝึกทักษะการอ่าน-การเขียนไปในขณะเดียวกัน

1.2.4 ควรจัดให้มีการประชุมเพื่อปรับปรุงหัวเรื่อง หรือแถบรายการที่มีผู้เข้ามาใช้งานน้อย เช่น กระู้คำถามที่มีลักษณะของโพล (Poll) ในแถบรายการด้านซ้าย อาจต้องคอยจัดเปลี่ยนกระู้ให้มีความทันสมัยอยู่เสมอ หรือเปลี่ยนแทนที่ด้วยมุมสำหรับครูผู้สอนใช้ในการตั้งคำถามประจำเดือนให้กับผู้เรียน โดยอาจมีรางวัลหรือคะแนนสะสมเพื่อเพิ่มแรงจูงใจในการเรียนรู้

1.3 ข้อเสนอแนะด้านเนื้อหาอื่นๆ

1.3.1 การพัฒนาฐานความรู้ภาษาอังกฤษในเว็บไซต์ www.tg-elearning.com ให้มีหน้าลิงค์ไปสู่รายวิชาอิเล็กทรอนิกส์ (e-courseware) หรือการสร้างหลักสูตรรายวิชาเป็นอีกขั้นตอน

หนึ่งของการพัฒนาการเรียนการสอนของสถาบันภาษาและวัฒนธรรม ที่ต้องการการสนับสนุนทั้งทางด้านงบประมาณและกำลังพลที่เป็นทีมงานคุณภาพ (multi-skilled teams) ที่ต้องได้รับการสนับสนุนจากผู้บริหารและความร่วมมือจากทีมงานคุณภาพ

1.3.2 เนื่องจากนโยบายของบริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน) หันมาให้ความสนใจเกี่ยวกับการจัดการเรียนการสอนแบบอิเล็กทรอนิกส์และสื่อมัลติมีเดียออนไลน์มากขึ้น ดังนั้นฐานความรู้ภาษาอังกฤษในเว็บไซต์ www.tg-elearning.com จึงเปรียบเสมือนเป็นโครงการนำร่องของสถาบันภาษาและวัฒนธรรมในการเป็นผู้นำทางด้านการนำนวัตกรรมการเรียนการสอนใหม่ๆ มาใช้ซึ่งในอนาคตอาจนำการใช้ฐานความรู้ภาษาอังกฤษมาบรรจุไว้ในหลักสูตรการเรียนการสอนของสถาบันภาษาและวัฒนธรรมของบริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน)

1.3.3 ควรจัดให้มีปฏิทิน หรือการประชาสัมพันธ์ เกี่ยวกับโมดูล และโครงการภาษาต่างๆ ที่ สถาบันภาษาและวัฒนธรรมของบริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน) มีจัดเตรียมไว้ให้พนักงานของบริษัทตลอดทั้งปี (ซึ่งในการดำเนินในลักษณะเช่นนี้จำเป็นต้องได้รับความเห็นชอบจากคณะกรรมการผู้วางนโยบายของบริษัทและฝ่ายบริหารของสถาบันภาษาและวัฒนธรรมซึ่งเป็นผู้รับผิดชอบในการให้ข้อมูลดังกล่าว)

1.3.4 ควรเพิ่มมุมภาษาและวัฒนธรรมประจำเดือน เพื่อให้ข้อมูลทางภาษาและวัฒนธรรมและเพิ่มการรู้ตระหนักรู้ทางวัฒนธรรม(cultural awareness)ให้แก่พนักงานที่ต้องปฏิบัติหน้าที่เมื่อเดินทางไปแต่ละประเทศได้เรียนรู้เข้าใจและชื่นชมในวัฒนธรรมอันดีงามของประเทศต่างๆ ทั่วโลก

2. แนวทางการจัดการเรียนการสอนโดยใช้แนวทางการจัดการเรียนแบบยืดหยุ่น

2.1 การจัดแนวทางการการเรียนการสอนโดยใช้แนวทางการจัดการเรียนแบบยืดหยุ่น ในอนาคตซึ่งทางสถาบันภาษาและวัฒนธรรมของบริษัทการบินไทย (มหาชน) จำกัดและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการบริหารจัดการรวมถึงครูผู้สอน ต้องมีการประชุมและมีการวางแผนระยะสั้นและระยะยาว โดยคำนึงถึง ความยืดหยุ่นตั้งแต่วิธีการเข้ามาศึกษา (enrollment) วิธีการรับสมัครเรียนทางออนไลน์ การจัดตารางเวลาการเรียนการสอนสำหรับครู ผู้เรียน หรือ โต๊ะช่วย (help desk) การจัดทำโครงสร้างหลักสูตร กรอบเนื้อหาและลำดับในการเรียนรู้ภาษาอังกฤษของพนักงานต้อนรับ

บนเครื่องบิน แนวทางการจัดกิจกรรมการเรียนการสอน สื่อมัลติมีเดียที่ใช้ในการเรียนการสอน การเตรียมแหล่งค้นคว้าข้อมูลสำหรับครูผู้สอนและผู้เรียน การสนับสนุนและวิธีการในการจัดให้มีปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้เรียนและผู้สอน เทคโนโลยีที่จะมารองรับ รวมถึงผู้ที่เข้ามาสนับสนุนการดำเนินงานของเทคโนโลยีใหม่ๆ ว่า “ความยืดหยุ่น” ควรและสามารถปรากฏได้ในที่ใดบ้างและมากนักน้อยเพียงใดที่จะก่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อผู้เรียน และไม่ขัดต่อหลักการหรือนโยบายขององค์กร

2.2 ควรมีการวางแผนเพื่อการจัดแนวทางการการเรียนการสอนโดยใช้แนวทางการจัดการเรียนแบบ ยืดหยุ่นในอนาคต โดยอาจจัดให้มีการเรียนการสอนออนไลน์มากขึ้นเพื่อประหยัดเวลาของพนักงานในการเดินทางเข้ามาทำการเรียนการสอนที่บริษัท ทั้งยังเป็นการประหยัดค่าใช้จ่ายให้กับบริษัทในการดำเนินการเรียนการสอนอีกด้วย

2.3 ครูผู้สอนทุกคนควรให้ความร่วมมือกันอย่างจริงจังในการช่วยกัน ปรับข้อมูลและแหล่งค้นคว้าให้ทันสมัยอยู่เสมอ และการให้ความร่วมมือในการช่วยกันเข้ามาตอบปัญหาของผู้เรียนในเว็บไซต์อย่างสม่ำเสมอเมื่อว่างเว้นจากภาระกิจ

2.4 ควรจัดให้มีการสรุปและประเมินผลการดำเนินการใช้ฐานความรู้ภาษาอังกฤษในเว็บไซต์ www.tg-elearning.com ระหว่าง ผู้บริหาร ครูผู้สอนและผู้เชี่ยวชาญด้านเทคนิค อยู่เสมอ เพื่อให้ฐานความรู้ภาษาอังกฤษในเว็บไซต์นี้มีความทันสมัยและตอบสนองความต้องการของผู้เรียนอยู่ตลอด

2.5 ควรมีการกำหนดเวลาในการจัดการเรียนการสอนทั้งในและนอกเวลาชั้นเรียนของครูผู้สอนเพื่อผลักดันเข้ามาดูแล รับผิดชอบ แนะนำและช่วยตอบข้อซักถามของผู้เรียนในชั้นเรียนและบนเว็บไซต์

2.6 ควรมีการกำหนดแบ่งขอบเขตเนื้อหา ความรับผิดชอบระหว่างครูผู้สอน ในการคัดสรรและจัดเตรียมแหล่งค้นคว้าข้อมูลที่มีคุณภาพและเหมาะสมสำหรับผู้เรียน

2.7 ฝ่ายบริหาร ครูผู้สอน และผู้เชี่ยวชาญด้านเทคนิค ควรร่วมกันหารือถึงขั้นตอน และวิธีการในการกระตุ้นหรือจูงใจผู้เรียนให้เข้ามาใช้ฐานความรู้ภาษาอังกฤษในเว็บไซต์นี้เพื่อการศึกษาและเพื่อพัฒนาภาษาอังกฤษของตนอย่างจริงจัง

3. แนวทางการบริหารจัดการฐานความรู้ภาษาอังกฤษโดยใช้แนวทางการจัดการเรียนแบบยืดหยุ่น

3.1 ควรมีการสนับสนุนอย่างจริงจังจากฝ่ายบริหารระดับสูงซึ่งถือว่าเป็นมีความจำเป็นอย่างมากในการวางรากฐานที่ดีเพื่อดำเนินการออกแบบและพัฒนาฐานความรู้ภาษาอังกฤษ ของสถาบันภาษาและวัฒนธรรมของบริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน) โดยเฉพาะทางด้านงบประมาณสำหรับทั้งบุคลากรและค่าใช้จ่ายทางด้านเทคโนโลยี

3.2 ควรจัดให้มีการประชุมเพื่อกำหนดขอบเขตของการจัดการเรียนการสอนแบบยืดหยุ่นและข้อกำหนดสำหรับการใช้ฐานความรู้ภาษาอังกฤษ โดยอาจจะรวมถึงวิธีการและประโยชน์ที่ผู้เรียนจะได้รับถ้าได้เข้ามาพัฒนาภาษาอังกฤษของตนอย่างจริงจัง

3.3 ควรจัดให้มีการประชุมและสัมมนาอย่างต่อเนื่องเพื่อกระตุ้นให้ครูผู้สอนและบุคลากรที่เกี่ยวข้องทุกคนมีความตื่นตัวในการนำเทคโนโลยีใหม่ๆ เข้ามาใช้ในการเรียนการสอนให้มากขึ้นพร้อมกับการจัดโต๊ะช่วยเหลือครูผู้สอนเมื่อประสบปัญหาทางด้านเทคโนโลยี

3.4 ควรจัดให้มีการจัดให้มีฐานความรู้ภาษาอื่นๆ นอกจากภาษาอังกฤษ เนื่องด้วยพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินต้องพบปะกับผู้โดยสารหลากหลายเชื้อชาติและมีความต้องการที่จะปฏิสัมพันธ์กับผู้โดยสารเหล่านั้น ภาษาที่พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินต้องการจะเรียนรู้มากที่สุดได้แก่ ภาษาฝรั่งเศส เยอรมัน และญี่ปุ่น การจัดฐานความรู้ทางภาษาเหล่านี้ต้องได้รับความเห็นชอบจากคณะกรรมการผู้วางนโยบายของบริษัทและฝ่ายบริหารของสถาบันภาษาและวัฒนธรรมซึ่งเป็นผู้รับผิดชอบ

3.5 ควรจัดตารางให้มีการประชุมทางวิชาการระหว่างทีมงานคุณภาพ (multi-skilled teams) อย่างสม่ำเสมอและต่อเนื่อง เพื่อพัฒนาให้เกิดฐานความรู้ภาษาอังกฤษที่มีประสิทธิภาพและมีศักยภาพในการใช้งานสูง

3.6 ควรให้ครูและฝ่ายบริหารได้ร่วมกันหารือถึงขั้นตอนและวิธีการในการกระตุ้นหรือจูงใจผู้เรียนให้เข้ามาใช้เว็บไซต์อย่างจริงจังเช่นควรมีประกาศนียบัตรหรือแรงจูงใจสำหรับผู้ที่มาเรียน

3.7 ควรมีการกำหนดขอบเขตของการบริหารจัดการโดยใช้แนวทางการจัดการเรียนแบบยืดหยุ่นและข้อกำหนดสำหรับการใช้ฐานความรู้ภาษาอังกฤษในเว็บไซต์นี้

3.8 ควรมีการสรุป และประเมินผลการดำเนินการใช้ฐานความรู้อยู่เสมอ เพื่อให้ฐานความรู้ภาษาอังกฤษนี้มีความทันสมัย และทันต่อเหตุการณ์

4. แนวทางการออกแบบฐานความรู้โดยใช้แนวทางการจัดการเรียนแบบยืดหยุ่น

4.1 ควรมีการจัดทำวีดีโอคลิปเกี่ยวกับการแก้ปัญหาบนเครื่องบิน ใส่ในหัวข้อเรื่อง English for Flight Attendants การจัดทำวีดีโอคลิปอาจเลือกใช้ ไฟล์ MPEG 2 หรือ WMV เพื่อไม่ให้เกิดเวลาในการโหลดภาพขึ้นบนเว็บไซต์

4.2 ควรมีการใส่แบบฝึกการอ่านคำประกาศบนเครื่องบิน (in-flight public announcement) ที่พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินต้องใช้โดยในแบบฝึกผู้เรียนสามารถฝึกเสียงที่ถูกต้องได้โดยการฟัง และการเห็นตัววิ่งที่แสดงถึงการออกเสียง (intonation) ขึ้นและลง ซึ่งอาจใช้โปรแกรม Flash สำหรับภาพเคลื่อนไหว และ MP3 ในการบันทึกเสียง

4.3 ควรเพิ่มเติมภาพกิจกรรมทางภาษาที่จัดโดยสถาบันภาษาและวัฒนธรรมของบริษัทการบินไทย (มหาชน) จำกัด มาใส่ในเว็บไซต์นี้เพื่อดึงดูดผู้เรียนตั้งแต่ในหน้าแรกที่เข้ามาเยี่ยมชม หรือใช้งาน เช่น กิจกรรมต่างๆ ในห้องเรียนภาษาของสถาบันภาษาและวัฒนธรรมของบริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน)

4.4 บางหน้าที่จัดให้มีกิจกรรมทางภาษาอาจนำภาพเคลื่อนไหวแบบการ์ตูน (cartoon animation) มาใช้เพื่อให้บทเรียนมีสีสัน หลากหลายรสชาติ และมีความน่าสนใจยิ่งขึ้น

4.5 ควรนำสื่อมัลติมีเดียมาใช้ในกิจกรรมต่างๆ ให้หลากหลายเพื่อกระตุ้นให้ผู้เรียนได้มีการค้นคว้าที่จะเรียนรู้ และมีรูปแบบกิจกรรมหลายรูปแบบ ไว้ตอบสนองต่อรูปแบบการเรียนรู้ที่แตกต่างกันของผู้เรียน

4.6 ควรจัดให้มีการประชุมเพื่อปรึกษาหารือกันระหว่าง ครูผู้สอน ผู้เชี่ยวชาญด้านเทคนิคในการปรับปรุงเนื้อหาบางส่วนที่เข้าถึงได้ยาก หรือมีความซับซ้อน ทั้งนี้เพื่อให้ผู้เรียนหรือผู้เข้ามาใช้เว็บไซต์ได้เข้าถึงเนื้อหาที่ต้องการได้ง่ายและเร็วขึ้น

4.7 ควรจัดให้มีการประชุม สรุปและประเมินผลถึงปัญหาการใช้งานฐานความรู้ภาษาอังกฤษในเว็บไซต์ www.tg-elearning.com อยู่เสมอ ทั้งนี้เพื่อปรับปรุงให้ฐานความรู้ภาษาอังกฤษในเว็บไซค์นี้มีความทันสมัยและตอบสนองต่อรูปแบบการเรียนรู้และความต้องการของผู้เรียนและผู้เข้ามาใช้เว็บไซต์

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรมีการศึกษาเพื่อจะนำแนวทางในการออกแบบและพัฒนาฐานความรู้ภาษาอังกฤษ www.tg-elearning.com ไปใช้ในการออกแบบและพัฒนาฐานความรู้ภาษาอื่นๆ ของสถาบันภาษา และวัฒนธรรมของบริษัทรการบินไทย จำกัด (มหาชน) เช่น ภาษาฝรั่งเศส ภาษาเยอรมัน ภาษาญี่ปุ่น และ ภาษาจีน เป็นต้น ทั้งนี้โดยนำรูปแบบการเรียนรู้แบบยืดหยุ่นมาใช้ด้วย

2. ควรมีการศึกษาเพื่อจัดทำโมดูลแบบกึ่งออนไลน์(Blended Module) เพื่อให้เกิดการเชื่อมต่อระหว่างการสอนแบบเดิม(Traditional Teaching) ที่เน้นการเรียนการสอนแบบเผชิญหน้า (Face to Face Interaction) ในชั้นเรียนซึ่งเป็นลักษณะการเรียนการสอนหลักในปัจจุบันของสถาบันภาษาและวัฒนธรรม ของบริษัทรการบินไทย จำกัด(มหาชน) ให้มาสู่การนำสื่อ มัลติมีเดียมาใช้อย่างเต็มศักยภาพ นำไปสู่การเรียนรู้ด้วยตนเองนอกชั้นเรียนมากขึ้น และการจัดการเรียนรู้แบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Learning) ในที่สุด

3. ควรมีการนำระบบการจัดการเรียนรู้แบบอิเล็กทรอนิกส์ LMS Learning Management System มาใช้ แทน การจัดการเนื้อหาแบบอิเล็กทรอนิกส์ CMS Content Management System ดังที่

ใช้ในการจัดทำฐานความรู้ในงานวิจัยครั้งนี้ เพื่อเพิ่มศักยภาพในการทำงานให้สูงขึ้น และยังสามารถนำโมดูลหรือ e-courseware มาบรรจุไว้ในระบบได้อีกด้วย

4. ควรมีการศึกษาเพื่อจัดทำรายวิชาอิเล็กทรอนิกส์(e-courseware) ที่เหมาะสมกับรูปแบบและความต้องการของผู้เรียนของสถาบันภาษาและวัฒนธรรมของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) เพื่อบรรจุไว้ในระบบการจัดการเรียนรู้แบบอิเล็กทรอนิกส์ (LMS) โดยนำแนวทางการจัดการเรียนแบบยืดหยุ่นมาใช้

5. นอกจากนี้สถาบันภาษาและวัฒนธรรม ของบริษัท การบินไทย จำกัด(มหาชน) ยังถือว่าเป็นองค์กรที่สร้างรายได้ โดยการขายหลักสูตรภาษาและวัฒนธรรม ดังนั้นควรมีการศึกษาถึงรูปแบบการเรียนรู้และความต้องการของพนักงานกลุ่มอื่นๆ ในองค์กรและนอกองค์กร เพื่อเตรียมการออกแบบและพัฒนาฐานความรู้ให้กับผู้เรียนที่มีความแตกต่างทางสายงาน เช่น พนักงานฝ่ายช่าง พนักงานฝ่ายลำเลียงของขึ้นเครื่อง พนักงานภาคพื้น รวมถึงสายการบินอื่นๆ เช่น บริษัทนกแอร์ บริษัท วันทูโก สายการบินลาว หรือ สายการบินทิเบต ซึ่งล้วนแต่เป็นลูกค้าเก่าของของสถาบันภาษาและวัฒนธรรมของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)

6. เพื่อให้เกิดความคุ้มค่าและประโยชน์สูงสุดทั้งในด้านทุนทรัพย์ และด้านบุคลากร จึงควรมีการศึกษาเพิ่มเติมของการนำแนวทางการจัดการเรียนแบบยืดหยุ่นมาใช้ในการออกแบบและพัฒนาฐานความรู้ หรือ การวางระบบการจัดการเรียนรู้แบบอิเล็กทรอนิกส์ ว่า การจัดการเรียนแบบยืดหยุ่นนั้นควรมีความยืดหยุ่นได้เพียงใดและขนาดไหนถึงจะเหมาะสมที่สุด กับองค์กรและบุคลากรขององค์กรที่จะมาเป็นผู้เรียนหรือลูกค้า และแนวทางการจัดการเรียนแบบยืดหยุ่นของแต่ละกลุ่มเป้าหมายนั้นเหมือนกัน หรือแตกต่างกันอย่างไร

7. เพื่อทำนุบำรุงให้ฐานความรู้ www.tg-elearning.com สามารถคงอยู่และมีการดำเนินการพัฒนาและได้รับการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง ผู้บริหารควรให้ความสำคัญในการส่งเสริมการใช้งานเว็บไซต์นี้ โดยวางนโยบายให้นำฐานความรู้ www.tg-elearning.com บรรจุลงในกรอบโครงสร้างหลักสูตรของหน่วยงานที่มีหน้าที่รับผิดชอบในการฝึกอบรมพนักงานของบริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน) ซึ่งหน่วยงานนี้ควรประกอบด้วยทีมงานคุณภาพ ที่มีฝ่ายช่วยดูแลรับผิดชอบด้านเทคโนโลยีและการจัดการเรียนรู้แบบอิเล็กทรอนิกส์ด้วย

เอกสารและสิ่งอ้างอิง

เกริกเกียรติ กันธสุทธิ, ว่าที่ร้อยตรี. 2549. การพัฒนาบทเรียนคอมพิวเตอร์ช่วยสอนบนเครือข่ายอินเทอร์เน็ต หลักสูตรฝึกอบรมระยะสั้น เรื่องการตรวจสอบและควบคุมระบบสารสนเทศ. วิทยานิพนธ์ครุศาสตรอุตสาหกรรมมหาบัณฑิต สาขาเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์, สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ.

ทิสนา แวมมณี. 2545. ศาสตร์การสอน: องค์ความรู้เพื่อการจัดกระบวนการเรียนรู้ที่มีประสิทธิภาพ. พิมพ์ครั้งที่2. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

นาคยา ปิณฑานนท์, มธุรส จงชัยกิจ และ ศิริรัตน์ นีละคุปต์. 2542. การศึกษาตามมาตรฐานแนวคิดสู่ปฏิบัติ. กรุงเทพมหานคร: บริษัทสำนักพิมพ์แม็คจำกัด.

นาคยา ปิณฑานนท์. 2545. จากมาตรฐานสู่ชั้นเรียน. กรุงเทพมหานคร: ไทยวัฒนาพานิช.

บุญเรียง ขจรศิลป์. 2543. วิธีวิจัยการศึกษา. พิมพ์ครั้งที่ 5. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

พนิตนาฏ ชูฤกษ์. 2549. การพัฒนาฐานความรู้ภาษาอังกฤษเพื่อส่งเสริมการเรียนการสอนด้วยอิเล็กทรอนิกส์. วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตรดุษฎีบัณฑิต สาขาหลักสูตรและการสอน, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

พรทิพย์ พรหมโชติ. 2548. บทเรียนบนเครือข่ายอินเทอร์เน็ตเพื่อการศึกษา. วิทยานิพนธ์ครุศาสตรอุตสาหกรรมมหาบัณฑิต สาขาเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์, สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ.

พรรณี ชูทัยเจนจิต. 2538. จิตวิทยาการเรียนการสอน. พิมพ์ครั้งที่4. กรุงเทพมหานคร: บริษัทต้นอ้อแกรมมี จำกัด.

พัชรพรรณ ม. รัตน์พล. 2541. การศึกษาลักษณะการเรียนรู้และกลวิธีการเรียนรู้ภาษาอังกฤษของ
นักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 5 โรงเรียนเตรียมอุดมศึกษา.

วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการสอนภาษาอังกฤษ,
มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

พิพัฒน์ ดวงคำสวัสดิ์ และคณะ. 2550ก. การออกแบบการเรียนการสอน: **Instruction Design**.

ฉบับปรับปรุงครั้งที่2. กรุงเทพมหานคร: บริษัท ดาต้า อีเลิร์นนิ่ง จำกัด.

———. 2550ข. **Content, Scripting and Storyboard Development**. ฉบับปรับปรุงครั้งที่2.

กรุงเทพมหานคร: บริษัท ดาต้า อีเลิร์นนิ่ง จำกัด.

เพชรรัตน์ ศรีนุต. 2549. การเรียนภาษาอังกฤษทางอินเทอร์เน็ตเพื่อส่งเสริมการเขียนภาษาอังกฤษ

และแรงจูงใจในการเรียนภาษาอังกฤษ. วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต
สาขาการสอนภาษาอังกฤษ, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

เมธา เกตุแก้ว. 2540. ความต้องการในการใช้ภาษาอังกฤษของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินของ

บริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน). วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต
สาขาการสอนภาษาอังกฤษ, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

สมถวิล ธนะโสภณ. 2526. การสอนภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสาร. คณะศึกษาศาสตร์

มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์. (อัดสำเนา).

สมพร หมานมา. 2549. การพัฒนาบทเรียนคอมพิวเตอร์ช่วยสอนบนเครือข่ายอินเทอร์เน็ต วิชา

ห้องสมุดกับการรู้สารสนเทศ. วิทยานิพนธ์ครุศาสตรอุตสาหกรรมมหาบัณฑิต
สาขาเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์, สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ.

สัมพันธ์ บุตรศรี. 2545. การบริหารจัดการความรู้: กรณีศึกษา บริษัทศูนย์วิจัยกสิกรไทย จำกัด.

วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาบรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์,
มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

สาวิตรี อารีย์. 2550. **การพัฒนบทเรียนคอมพิวเตอร์ช่วยสอน เรื่องพันธุกรรม.**

วิทยานิพนธ์ครุศาสตรบัณฑิต สาขาหลักสูตรและการสอนอาชีวศึกษา,
สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าคุณทหารลาดกระบัง.

Burell, Andrew. 2004. **Flexible Learning – What is it?** (Online).

www.cfl.mg.edu.au/html/flex1.htm, November 3, 2004.

Collis, B., Vingerhoet and Moonen, J. 1977. **Flexible Learning and Design of Instruction.**

London: Kogan Page Limited.

Collis, B. and Moonen, J. 2002. **Flexible Learning in a Digital World.** London: Kogan Page Limited.

Commonwealth of Australia. 2008. **Australian Flexible Learning Framework** (Online).

www.flexiblelearning.net.au/flx/go, February 12, 2004

<http://toolboxes.flexiblelearning.net.au/>, February 12, 2004

Dujdam, S. 2000. **A Survey Study of Needs and Attitudes of Thai Airways International (Public) Company Limited's Flight Attendants Toward the Self Access Language Learning Center.** Master Degree Thesis. Language Institute, Thammasat University.

Gilding, Tony and Gabb, Roger. 2006. **Supporting Flexible Learning at Victoria University.**

Centre for Education Development and Support.

Intrakha, P. and D. Chantrupanth. 1995. "A Survey of Opinions on Preferred Learning Styles and Course Materials in English of First-Year Nursing Students, Mahidol University." **Thai TESOL Newsletter** (June 6, 1995): 41-43.

Kangen Batman TAFE. 2004. **Flexible Learning** (Online).

www.kangan.com.au/study_options/flexible.htm, November 2, 2004.

Kate Ehrlich. 2003. **Kate Ehrlich's Online Teaching Portfolio** (Online).

<http://tiger.towson.edu/users/kehrli1/301/intproj.htm>, November 24, 2004

Khan, Badrul H. 1997. **Web Based Instruction. Englewood Cliffs, New Jersey: Education Technology Publication. Inc.**

Knapper and Cropley. 2000. **Lifelong Learning in the Work place** (Online).

www.nceta.flinders.edu.au/pdf/proceedings2001/knapper.pdf, February 20, 2004

Kyriacou, C., N. Benmansour and G. Low. 1996. "Pupil Learning Styles

Foreign Language Learning." **Language Learning Journal** (March 13, 1996): 22.

Le Pride. net. 2005. **Learning Styles & Multiple Intelligence: Making Your Learning Style Work for You!** (Online).

www.ldpride.net/learning_style_work.html, February 26, 2005.

Macquarie University. 2008. **Centre for Flexible Learning** (Online).

www.cfl.mq.edu.au/about/flexible.htm, February 12, 2008.

Maeir, Pat. 2000. **Resource-Based Learning** (Online).

http://watserv1.uwaterloo.ca/~acpalmer/casestudy_elc.html, November 24, 2006

Marland, P. (1997). **Towards more effective open and distance teaching**. London:

Kogan Page Limited.

Mathew Morman Fraser. **"The Development and Implementation of Web-Base Instruction to Create a Self-Paced Learning Environment in Career and Technology Studies"**

Dissertation Abstracts International 60 (2000): 2879 (Online).

www.morman.mathew.com/index.htm, March 30, 2005.

Means, B., & Olson, K. 1994. "The Link between Technology and Authentic Learning."

Educational Leadership 51 (7): 15-18

Miller, A. 1991. "Personality Types, Learning Styles and Educational Goals." **Education**

Psychology (November 11, 1991): 218

Murdoch University, Perth, Western Australia. 2004. **Teaching and Learning Centre: Flexible Unit Model** (Online).

www.tlc.murdoch.edu.au/eddev/flexteach/about.html, October 7, 2004.

NCREL: North Central Regional Educational Laboratory. 2006. **Learning Point Associate**

(Online). <http://search.ncrel.org/query.html?qt=flexible+learning>, March 16, 2004.

Nielsen, J. 1993. **Usability Engineering**. Academic Press.

Oliver, Ron. 1998. **Teaching and Learning on the World Wide Web: A Guide for**

Teachers. Western Australia: Edith Cowan university.

Peter Le Cornu. 2000. **The Role of College Management in Moving to Flexible Learning**

(Online). www.nw99.net.au/papers/lecornu.html, June 2, 2005.

Pysock, J. 1992. "The Need for Multimedia ESL Teaching Method: A

Psychological Investigation in Learning Styles." **Cross Current** (Summer 1, 1992): 99-112.

Rowe, Ken. 2005. **Using Data to Support Learning in Schools** (Online).

www.acer.edu.au/documents/AER_49-UsingDatatoSupportLearninginSchools.pdf, February 12, 2008.

Silius, Kirsi and Tervakari, Anne-Maitta. 2002. **An Evaluation of the Usefulness of Web-Based Learning Environments** (Online).

http://matwww.ee.tut.fi/arvo/liitteet/usefulness_of_web.pdf, June 15, 2006.

Smith, Alastair G. 1997. "Testing the Surf: Criteria for Evaluating Internet Information Resources." **The Public-Access Computer Systems Review** 8, no. 3 (Refereed Article) (Online). <http://epress.lib.uh.edu/pr/v8/n3/smit8n3.html>, February 15, 2006.

Stih, C. T. Pleasants, J. Flickinger, K. and Brown. 1988. **Learning strategies and Other factors influencing achievement via web courses**. ERIC. Document.

Thai Airways International Public Company Limited. 2003. **About THAI: Company Profile** (Online). www.thaiair.com, February 24, 2007.

Thai Airways International. 2007. **About THAI** (Online). www.thaiair.com/About_Thai/Public_Information/Information/Number_of_Employee_5_year_Review.html, December 24, 2007.

Thai Airways International Public Company Limited. 2003. **History of THAI** (Online). www.thaisphere.com, February 24, 2007.

The University of Queensland, Australia. 2003. **Teaching and Learning Support: Modes of Flexible Learning** (Online). www.tedi.uq.edu.au/teaching/flexible/edDesign.html, October 7, 2004.

The University of Queensland, Australia. 2003. **TEDI : Teaching and Educational Development Institute: Teaching and Learning Support** (Online). <http://crunchie.tedi.uq.edu.au/teaching/flexible/learning.html>, December 24, 2007.

Van den Brande, L. 1993. **Flexible and distance learning**. John Wiley & Sons. Chichester.

Wikipedia, the free encyclopedia. 2008. **Web Design** (Online).

http://en.wikipedia.org/wiki/Web_design#column-one, January 10, 2008.

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก
หนังสือขอความอนุเคราะห์

แบบขออนุมัติดำเนินการเก็บข้อมูลเพื่องานวิจัยสำหรับนิติตปริญญเอก
โครงการเรื่อง การออกแบบและพัฒนาหลักสูตรภาษาอังกฤษสำหรับพนักงานต้อนรับบน
เครื่องบิน บริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน) โดยใช้แนวทางการจัดการเรียนแบบยืดหยุ่น

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์เป็นผู้เชี่ยวชาญ และขอดำเนินการเก็บข้อมูลในโครงการวิจัย
เรียน ผู้อำนวยการสถาบันภาษาและวัฒนธรรม (9A) บริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน)

เนื่องด้วยดิฉัน นางพัชรพรรณ ม. รัตนพล นิติตปริญญเอกชั้นปีที่ 2 สาขาวิชาหลักสูตรและ
การสอน บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ และปฏิบัติหน้าที่เป็นอาจารย์สอนภาษาอังกฤษ
อยู่ที่สถาบันภาษาและวัฒนธรรม ภายใต้การอำนวยการของท่าน ซึ่งขณะนี้กำลังดำเนินการเก็บข้อมูล
ในโครงการวิจัยเรื่อง การออกแบบและพัฒนาหลักสูตรภาษาอังกฤษสำหรับพนักงานต้อนรับบน
เครื่องบิน บริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน) โดยใช้แนวทางการจัดการเรียนแบบยืดหยุ่น ซึ่งเป็น
โครงการวิจัยที่ได้รับการพิจารณาสนับสนุนจากสภามหาวิทยาลัยแห่งชาติ ดิฉันใคร่ขอความอนุเคราะห์จาก
ท่านในการดำเนินการเก็บข้อมูลเพื่องานวิจัยฉบับนี้ ข้อมูลที่ได้จากงานวิจัย จะก่อให้เกิดประโยชน์ใน
ด้านการเรียนการสอนและการจัดทำหลักสูตรภาษาอังกฤษให้กับสถาบันภาษาและวัฒนธรรม ของ
บริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน)

งานวิจัยครั้งนี้จะสำเร็จลุล่วงไปได้ก็ด้วยความอนุเคราะห์จากท่านเท่านั้น ดิฉันตระหนักดีว่า
ขั้นตอนการดำเนินงานวิจัยในครั้งนี้ อาจจะทำให้ท่านในหน้าที่ของท่านเกิดความยุ่งยาก และเสียเวลา
ไปบ้าง แต่เวลาที่ท่านเสียไปนี้ จะก่อให้เกิดประโยชน์ต่อวงวิชาการ งานของสถาบัน และบริษัทการ
บินไทย เป็นส่วนรวม ดิฉันขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงในความอนุเคราะห์ของท่านมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

พัชรพรรณ ม. รัตนพล
ผู้วิจัย

สำเนาเรียน: รองศาสตราจารย์ ดร. นาดยา ปิณฑานนท์

รองศาสตราจารย์ ดร. สมถวิล ชนะโสภณ

รองศาสตราจารย์ ดร. มธุรส จงชัยกิจ

ประธานกรรมการ

กรรมการสาขาวิชาเอก

กรรมการสาขาวิชารอง

ภาคผนวก ข
แบบสำรวจความคิดเห็น

เรียนท่านผู้ตอบแบบสอบถาม

แบบสอบถามชุดนี้เป็นแบบสอบถามความต้องการในการใช้ภาษาอังกฤษของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินในชั้นประหยัดของบริษัทการบินไทยจำกัด (มหาชน) และ แบบสอบถามเพื่อวัดรูปแบบการเรียนรู้ นำมาใช้เพื่อประโยชน์ในการพัฒนาและการจัดทำหลักสูตรภาษาอังกฤษให้กับพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินของบริษัทการบินไทย มหาชน จำกัด

แบบสอบถามฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาระดับปริญญาเอก สาขาหลักสูตรและการสอน มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ผู้ดำเนินการจึงใคร่ขอความอนุเคราะห์จากท่านในการตอบแบบสอบถามนี้ตามที่ท่านมีความคิดเห็นตรงกับความเป็นจริง และความรู้สึกละเอียดของท่านมากที่สุดในแต่ละข้อ และโปรดตอบเพียงคำตอบเดียวโดยขีดเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องคำตอบที่ท่านเลือก

อนึ่งข้อความที่ท่านตอบนี้จะเก็บไว้เป็นความลับ ไม่มีผลผูกพันหรือผลร้ายใดๆ ต่อผู้ตอบแบบสอบถามและจำนำข้อมูลที่ได้รับมาใช้เพื่อการวิจัยทางวิชาการเท่านั้น ขอขอบพระคุณทุกท่านที่ได้เสียสละเวลาในการตอบแบบสอบถามนี้มา ณ ที่นี้ด้วย

ขอแสดงความนับถือ

(พัชรพรรณ ม. รัตนพล)

A Questionnaire for Cabin Attendants on Flexible Learning

Part I Please provide the following data:

- ☐ Male or ☐ Female
- How long have you been working as a cabin attendant at Thai Airways International? years.
- What did you do before joining Thai Airways International?
(If none, no need to answer)..... (position)
at.....for.....years.
- Have you ever lived abroad? ☐ yes ☐ no
If yes, for how many year? years.
- How would you rate your English skills :

Speaking skill ☐ excellent ☐ good ☐ fair ☐ poor

Listening skill ☐ excellent ☐ good ☐ fair ☐ poor

Reading skill ☐ excellent ☐ good ☐ fair ☐ poor

Writing skill ☐ excellent ☐ good ☐ fair ☐ poor

Part II Please put a check (✓) in the column that most represents your feeling toward the following questions:

Opinion	Strongly Agree	Agree	Disagree	Strongly Disagree	Researcher use
1. I find it difficult to understand what the English native speakers try to say.					
2. I prefer reading the running subtitle in the movie when watching the English soundtrack movie.					
3. Listening to the English channel (from the radio) help improve my English.					
4. I like my English instructors to speak English at all time so that I can practice my listening skill.					
5. I prefer listening to the native speakers from the audio devices more than listening to Thai instructors speak English in class.					
6. I worry about my grammar too much when speaking.					
7. I find myself running out of words to say due to a lack of vocabulary.					

Opinion	Strongly Agree	Agree	Disagree	Strongly Disagree	Researcher use
8. I have no confidence when pronouncing English words.					
9. I have some difficulties with some consonant and vowel sounds for example: th, v, z, r, l sounds.					
10. My conversations with passengers often run dry because I don't know how to make a conversation with them.					
11. I want to know how to use different phrases when handling passengers' complaints in various situations.					
12. I want to be able to produce polite formal language when dealing with passengers.					
13. I want to know how to reply effectively and professionally to *impromptu queries.					
14. I avoid reading manuals or Cabin Attendants' Bulletins because all are written in English.					

Opinion	Strongly Agree	Agree	Disagree	Strongly Disagree	Researcher use
15. I want to learn more on reading techniques to become a good reader.					
16. I believe that if you practicing reading English, it can help improve other skills.					
17. I find it difficult to read and understand the main idea of the topic I am reading.					
18. It is difficult for me to read for details.					
19. It is difficult for me to read and be able to criticize or analyze what I'm reading.					
20. It takes me quite a long period to write even a short paragraph.					
21. I need to collect more in-flight technical terms to be able to write better.					
22. I think I need more basic grammar to be able to start writing again.					
23. I don't know how to connect sentences together.					
24. I don't know how to use punctuations.					

เรียนท่านผู้ตอบแบบสอบถาม

แบบสอบถามชุดนี้เป็นแบบสอบถามนำร่องเพื่อประโยชน์ในการพัฒนาและการจัดทำ
หลักสูตรภาษาอังกฤษให้กับพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินของบริษัทการบินไทย มหาชน จำกัด

แบบสอบถามฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาระดับปริญญาเอก สาขาหลักสูตรและ
การสอน มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ผู้ดำเนินการจึงใคร่ขอความอนุเคราะห์จากท่านในการตอบ
แบบสอบถามนี้ตามที่ท่านมีความคิดเห็นตรงกับความเป็นจริง และความรู้สึกลึกซึ้งของท่านมากที่สุด
ในแต่ละข้อ และโปรดตอบเพียงคำตอบเดียวโดยขีดเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องคำตอบที่ท่านเลือก
คำตอบของท่านในทุกๆข้อมีความหมายมากต่อการประเมินผลเพื่อหาแนวทางในการพัฒนา
หลักสูตรภาษาอังกฤษให้กับพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินของเรา

อนึ่งข้อความที่ท่านตอบนี้จะเก็บไว้เป็นความลับ ไม่มีผลผูกพันหรือผลร้ายใดๆต่อผู้ตอบ
แบบสอบถามและจำนำข้อมูลที่ได้รับมาใช้เพื่อการวิจัยทางวิชาการเท่านั้น ขอขอบพระคุณทุกท่าน
ที่ได้เสียสละเวลาในการตอบแบบสอบถามนี้มา ณ ที่นี้ด้วย

ขอแสดงความนับถือ

(พัชรพรรณ ม. รัตนพล)

A Questionnaire for Administrative Personnel on Flexible Learning

Part I Please provide the following data:

- Education level
 - ☐ Bachelor Degree in
 - ☐ Master Degree in.....
 - ☐ PhD in.....
- How long have you been working with Thai Airways International? years.
- What is your present position at Thai Airways International?
(Please give a short job description)
.....
.....
.....

Part II Please put a check (✓) in the column that most represents your feeling toward the following questions:

Opinion	Strongly Agree	Agree	Disagree	Strongly Disagree	Researcher use
1. I am ready to give support to the continuous of staffs' language training.					
2. I oblige to invest in new technology for staffs' language training.					
3. English is considered a prominent communication weapon for aviation business.					

Opinion	Strongly Agree	Agree	Disagree	Strongly Disagree	Researcher use
4. As front-liners, it is important that cabin attendants need to have a good command of English.					
5. I consider myself a flexible leader who is willing to support new changes if it's meant for the better.					
6. In my view, e-learning can blend well with the traditional teaching and learning.					
7. To achieve the company's targets, staffs training should be taken more seriously.					
8. The company will achieve most when cabin attendants are trained and taught prior to their learning preferences.					
9. I am always a good supporter for staffs' training and development.					
10. To equip our staffs with good language proficiency is considered as one of an urgent mission.					

Part III From your point of view, what is the most urgent problem that is needed to be solved in order to raise staffs' English proficiency?

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

เรียนท่านผู้ตอบแบบสอบถาม

แบบสอบถามชุดนี้เป็นแบบสอบถามนำร่องเพื่อประโยชน์ในการพัฒนาและการจัดทำ
หลักสูตรภาษาอังกฤษให้กับพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินของบริษัทการบินไทย มหาชน จำกัด

แบบสอบถามฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาระดับปริญญาเอก สาขาหลักสูตรและการ
สอน มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ผู้ดำเนินการจึงใคร่ขอความอนุเคราะห์จากท่านในการตอบ
แบบสอบถามนี้ตามที่ท่านมีความคิดเห็นตรงกับความเป็นจริง และความรู้สึของท่านมากที่สุดในแต่ละข้อ
และโปรดตอบเพียงคำตอบเดียวโดยขีดเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องคำตอบที่ท่านเลือก
คำตอบของท่านในทุกๆข้อมีความหมายมากต่อการประเมินผลเพื่อหาแนวทางในการพัฒนา
หลักสูตรภาษาอังกฤษให้กับพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินของเรา

อนึ่งข้อความที่ท่านตอบนี้จะเก็บไว้เป็นความลับ ไม่มีผลผูกพันหรือผลร้ายใดๆต่อผู้ตอบ
แบบสอบถามและจำนำข้อมูลที่ได้รับมาใช้เพื่อการวิจัยทางวิชาการเท่านั้น ขอขอบพระคุณทุกท่าน
ที่ได้เสียสละเวลาในการตอบแบบสอบถามนี้มา ณ ที่นี้ด้วย

ขอแสดงความนับถือ

(พัชรพรรณ ม. รัตนพล)

A Questionnaire for English Instructors on Flexible Learning

Part I Please provide the following data:

- Education level
 - ☐ Bachelor Degree in.....
 - ☐ Master Degree in.....
 - ☐ PhD in.....
- How long have you been working with Thai Airways International? years.
- What did you do before joining Thai Airways International?

Position.....

At.....For.....years.

(If none, you can skip this question)
- Do you have teaching experiences before serving as Thai Airways International's English Instructor? ☐ yes ☐ no

If you answer "yes", where at?

At what level? ☐ High school and younger students

☐ College and university

☐ Adult learners

Part II Please put a check (✓) in the column that most represents your feeling toward the following questions:

Opinion	Strongly Agree	Agree	Disagree	Strongly Disagree	Researcher use
1. Reading and writing skills are the two skills lack by cabin attendants.					

Opinion	Strongly Agree	Agree	Disagree	Strongly Disagree	Researcher use
2. Speaking and listening skills are compulsory skills for cabin attendants.					
3. All English skills are considered important to cabin attendants' career path.					
4. Basic phonology is required for cabin attendants in order to have correct pronunciation.					
5. I follow the lesson plan given quite strictly.					
6. I believe in tailor making my lesson plan to meet students' needs and learning styles.					
7. I am a flexible teacher who is ready to adjust to students' learning styles and needs.					
8. I want an English curriculum that serves the needs of individual.					
9. I'm always willing to develop new teaching techniques					
10. I like using new technology in my classroom.					
11. I would accept e-learning as a part of my teaching method.					

Opinion	Strongly Agree	Agree	Disagree	Strongly Disagree	Researcher use
12. I believe only in classroom interactions that can meet teaching and learning goals.					
13. I am willing to help students to identify and set goals as well as helping them to develop their skills in time management, research and using new learning technologies.					
14. I am willing to provide time each week for students to obtain support on specific subject content.					
15. I always monitor students' progress.					
16. I would organize and grade assessments and discuss the outcomes of assessments with students.					
17. I agree that CA's course duration should be up to CA learning progress.(CA are allowed to negotiate when and how they want to submit their assignments and to be tested.)					

ภาคผนวก ค
แบบประเมินเว็บไซต์

เรียน ท่านผู้ตอบแบบสอบถาม

แบบสอบถามชุดนี้เป็นแบบสอบถามการประเมินคุณภาพของฐานข้อมูลภาษาอังกฤษ สำหรับพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินของบริษัทการบินไทยมหาชน จำกัด เพื่อเป็นประโยชน์ในการจัดทำวิทยานิพนธ์ ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาระดับปริญญาเอก ของสาขาหลักสูตรและการสอน มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

ในการตอบแบบสอบถามชุดนี้ ท่านมีความจำเป็นต้องเข้าไปเยี่ยมชม และ/หรือได้ใช้งานฐานข้อมูลภาษาอังกฤษจากเว็บไซต์ www.tg-elearning.com ก่อนที่จะตอบแบบสอบถาม

ฐานข้อมูลภาษาอังกฤษในเว็บไซต์นี้ สร้างและออกแบบขึ้นเพื่อพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินของบริษัทการบินไทยมหาชน จำกัด โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อตอบสนองรูปแบบการเรียนรู้ และความต้องการในการเรียนรู้และพัฒนาทักษะ ภาษาอังกฤษ ด้วยตนเอง ของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน โดยนำแนวทางการจัดการเรียนแบบยืดหยุ่น (Flexible Learning) มาใช้

TG-e learning.com เป็นฐานข้อมูลภาษาอังกฤษ แห่งแรก ที่ออกแบบและสร้างขึ้นเพื่อพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ใช้ประกอบการเรียนการสอนภาษาในธุรกิจการบิน ดังนั้นการให้ข้อมูลของท่านในครั้งนี้ นอกจากจะเป็นประโยชน์โดยตรงกับงานวิจัยทางวิชาการ ยังเป็นประโยชน์ต่อเพื่อนๆ ร่วมสายอาชีพ และโดยเฉพาะอย่างยิ่งต่อสถาบันภาษาและวัฒนธรรม ของบริษัทการบินไทยจำกัด มหาชน ในการดำเนินการพัฒนาสื่อผสม (Multimedia) ที่ใช้ในการเรียนการสอนให้กับพนักงานของบริษัท ต่อไปในอนาคต

แบบสอบถามประกอบด้วยคำถาม 3 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 = ชุดคำถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไป

ส่วนที่ 2 = ชุดคำถามเกี่ยวกับ การประเมินคุณภาพของฐานข้อมูลภาษาอังกฤษ

ส่วนที่ 3 = ความคิดเห็นเพิ่มเติม

อนึ่งข้อมูลที่ท่านตอบนี้จะถือเป็นความลับ ไม่มีผลผูกพันใดๆ ต่อผู้ตอบแบบสอบถาม และจะนำมาใช้ในการวิจัยทางวิชาการเท่านั้น ขอขอบพระคุณที่ได้กรุณาสละเวลาในการให้ข้อมูลและตอบคำถามมา ณ ที่นี้ไว้เป็นอย่างสูง

ขอแสดงความนับถือ

พัชรินทร์ ม. รัตนพล

แบบฟอร์มการประเมินฐานข้อมูลในเว็บไซต์ TG e-learning.com

กรุณาประเมินฐานข้อมูลในเว็บไซต์ www.tg-elearning.com ตามความเป็นจริงมากที่สุด
โดยขีดเครื่องหมาย (x) ลงในช่องคำตอบที่ท่านเลือก

ส่วนที่ 1 ชุดคำถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไป

1. ท่านทำงานในตำแหน่งใด (ตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ)

AHY	☐	AHR	☐	AHE	☐	ASY	☐
ASR	☐	ASE	☐	AHF	☐	ASF	☐
IT	☐	ครู	☐	ผู้บริหาร	☐		

2. โดยปกติท่านท่องเว็บไซต์เพื่อการศึกษา บ่อยแค่ไหน

☐ ทุกครั้งเมื่อว่าง	☐ เมื่อมีความจำเป็น	☐ แทบจะไม่เคย
--	--	--------------------------------------

3. ถ้าบริษัทของท่าน จัดฐานข้อมูลในเว็บไซต์เพื่อพัฒนาภาษาอังกฤษได้ด้วยตนเอง ท่านจะเข้าไปใช้บริการ

☐ ทุกครั้งเมื่อมีโอกาส	☐ เมื่อบริษัทกำหนดความจำเป็น	☐ หลีกเลี่ยงถ้าเป็นไปได้
---	---	---

4. ถ้าท่านว่างเว้นจากภาระกิจท่านจะเข้ามาใช้ฐานข้อมูลในเว็บไซต์ www.tg-elearning.com อีกหรือไม่

☐ เข้ามาใช้อีกเมื่อมีโอกาส	☐ เข้ามาใช้อีกถ้าบริษัทกำหนด	☐ หลีกเลี่ยงถ้าเป็นไปได้
---	---	---

5. ฐานข้อมูลในเว็บไซต์ www.tg-elearning.com ที่ท่านสนใจจะใช้มากที่สุด
(ตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ)

☐

Teacher English Resources

☐

Student English Resources

☐

Self Assessment Resources

☐

News and Events

☐

Web Boards

ส่วนที่ 2 ชุดคำถามเกี่ยวกับ การประเมินคุณภาพของฐานข้อมูลภาษาอังกฤษ

ความคิดเห็น ด้านเนื้อหา	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่เห็น ด้วย	ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง	สำหรับ ผู้วิจัย
1. โดยทั่วไปฐานความรู้ในเว็บไซต์นี้มี เนื้อหาสอดคล้องกับอาชีพของพนักงาน ต้อนรับบนเครื่องบิน					
2. เนื้อหาในเว็บไซต์นี้เอื้อต่อรูปแบบการ เรียนรู้ที่แตกต่างกันของพนักงานต้อนรับ บนเครื่องบิน					
3. พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินสามารถ ฝึกฝนพัฒนาทักษะการใช้ภาษาอังกฤษ จากฐานข้อมูลในเว็บไซต์นี้					
4. ฐานข้อมูลในเว็บไซต์นี้ ครอบคลุม เนื้อหาที่พนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ควรรู้					
5. ท่านคิดว่าในการใช้ฐานข้อมูล ภาษาอังกฤษนี้ช่วยให้ท่านสามารถเรียนรู้ อย่างยืดหยุ่นได้					
6. กิจกรรมในฐานข้อมูลภาษาอังกฤษนี้มี ความสอดคล้องกับงานของท่าน					
7. ท่านคิดว่าท่านสามารถใช้ประโยชน์ จาก Web Boards ในการพัฒนา ภาษาอังกฤษของท่าน					

ความคิดเห็น ด้านเนื้อหา	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่เห็น ด้วย	ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง	สำหรับ ผู้วิจัย
8. ท่านคิดว่าท่านสามารถนำฐานข้อมูล ใน News and Events มาพัฒนาทักษะ การอ่านภาษาอังกฤษได้					
9. ท่านคิดว่า Student English Resources มีประโยชน์สำหรับท่าน					
10. ท่านคิดว่า Teacher English Resources มีประโยชน์สำหรับท่าน					
11.ท่านคิดว่า Assessment English Resources มีประโยชน์สำหรับท่าน					
12.การออกแบบองค์ประกอบของ หน้าจอมีความเหมาะสมกับเนื้อหา					
13 ท่านสามารถเข้าใจและใช้ปุ่มรายงาน ต่างๆ บนหน้าเว็บไซต์ได้อย่างถูกต้อง.					
14.ปุ่มรายงานและไอคอนบนหน้า เว็บไซต์สามารถสื่อความหมายได้อย่าง เหมาะสม					
15. ท่านสามารถเข้าถึงฐานข้อมูลที่ท่าน ต้องการได้ง่าย					

ภาคผนวก ง

ทะเบียนฐานความรู้ในเว็บไซต์ www.tg-elearning.com

บัญชีรายชื่อเว็บลิงค์ในเว็บไซต์ www.tg-elearning.com

หน้า News & Events:

A Retired Flight Attendant Realizes a Long Deferred Dream

<http://www.kcai.edu/newsevents/news/detail/?id=95>

Self- Access Language Learning Now Available On Board!

[http://www.frommers.com/tips/print-](http://www.frommers.com/tips/print-article.cfm?tipID=MISCELLTAT&articleid=2925&t=Relaxation%20or%20Education%203F%20Enjoy%20Both%20In-Flight%20and%20Learn%20a%20Language)

[article.cfm?tipID=MISCELLTAT&articleid=2925&t=Relaxation%20or%20Education%203F%20Enjoy%20Both%20In-Flight%20and%20Learn%20a%20Language](http://www.frommers.com/tips/print-article.cfm?tipID=MISCELLTAT&articleid=2925&t=Relaxation%20or%20Education%203F%20Enjoy%20Both%20In-Flight%20and%20Learn%20a%20Language)

A Story from Skytrax: “Congratulation...WE done it again for THAI !”

<http://www.airlinequality.com/2006/SkytraxAwd.htm>

Should We Be Tipping Flight Attendants?

http://www.finance-weblog.com/50226711/should_we_be_tipping_flight_attendants.php

The New 7 Wonder of the World:

<http://www.new7wonders.com/index.php?id=633>

Pesticides On Board - what you need to know

<http://www.headlice.org/news/2002/airlines.htm>

In matter of emergency, could we be relied on?

<http://www.airlinequality.com/main/forum.htm>

หน้า Teacher English Resources:

1. Teaching Listening - Speaking

NCLRC :The Essential of Language Teaching; Teaching Speaking

<http://www.nclrc.org/essentials/speaking/spindex.htm>

BBC Teaching Speaking Skill-Overcoming Classroom Problems.

http://www.teachingenglish.org.uk/think/speak/speak_skills2.shtml

Teaching Speaking ,activities and topics; by E.L Easton

<http://eleaston.com/speaking.html>

ESL: English Study and Learning Materials; Phrases for conversation

<http://www.eslgold.net/speaking/phrases.html>

ESL: English Study and Learning Materials; Speaking Situations

http://www.eslgold.net/speaking/speaking_situations.html

Speaking Icebreaker Activities;eslflow.com

<http://www.eslflow.com/PicTacToe2001.html>

Com-audio on line to improve your English; efl.net

<http://www.efl.net/caol.htm>

Free Online Conversation by Omaudio ; Listening Comprehension in Three Level

<http://www.ompersonal.com.ar/omaudio/contenidotematico.htm>

English Language Listening Lab Online by Todd Beukens

<http://www.elllo.org/>

Learning English – Words in the News by BBC Learning English

1.1 Murdoch's Dow Jones bid

http://www.bbc.co.uk/worldservice/learningenglish/newsenglish/witn/2007/05/070504_murdoch.shtml

1.2 News about Britain

<http://www.bbc.co.uk/worldservice/learningenglish/newsenglish/britain/index.html>

Watch and Listen by BBC Learning English

<http://www.bbc.co.uk/worldservice/learningenglish/multimedia/index.shtml>

2. Teaching Pronunciation

Diphthong Calculator by Steve Chadwick

<http://www.stuff.co.uk/media/calcul.html>

Some Techniques for teaching Pronunciation by David F. Dalton

<http://iteslj.org/Techniques/Dalton-Pronunciation.html>

Improving Oral Intelligibility with the Stress Stretch by Marsha Chan

<http://www.missioncollege.org/depts/esl/fac/chan/Pres/StressStretch.html>

English Pronunciation Test: "English is Tough Stuff" Poem

<http://pauillac.inria.fr/~xleroy/stuff/english-pronunciation.html>

Pizzaz!...Tongue Twisters by Leslie Opp-Beckman

<http://darkwing.uoregon.edu/~leslieob/twisters.html>

1st International Collection of Tongue Twisters by Michael Reck

<http://www.uebersetzung.at/twister/en.htm>

Sounds of English with Activities and Exercises by Sharon Widmayer & Holly Gray

<http://www.soundsofenglish.org/activities/index.htm>

BBC Teaching English : Pronunciation

<http://www.teachingenglish.org.uk/think/pron.shtml>

Examples of pronunciation lesson plans:

http://esl.about.com/od/pronunciationlessonplans/Pronunciation_Lesson_Plans_for_English_Learners_at_All_Levels.htm

ESL Tips for teaching pronunciation

<http://www.homestead.com/prosites-eslflow/pronunciationlessonplans.html>

Authentic American pronunciation by Eva Easton

<http://eleaston.com/pr/links.html>

Teaching pronunciation ; a handbook for teachers and trainers in pdf:

http://www.dest.gov.au/archive/ty/litnet/docs/Teaching_Pronunciation.pdf

Pronunciation Web Resources in multimedia by Sunburst Media

<http://www.sunburstmedia.com/PronWeb.html>

Using IPA

<http://ipa.typeit.org/>

Minimal Pair Practice& Quizzes by Charles I. Keely

<http://www.manythings.org/pp/>

Pronunciation Teaching Bibliography; books resources:

http://liceu.uab.es/~joaquim/applied_linguistics/L2_phonetics/Corr_Fon_Bib.html

Pronunciation links:

http://www.eslgold.com/pronunciation/pronunciation_links.html

3. Teaching Reading- Writing

NCLRC The Essentials of Language Teaching: Teaching Reading

<http://www.nclrc.org/essentials/reading/reindex.htm>

BBC Teaching English: Reading:

<http://www.teachingenglish.org.uk/think/read.shtml>

ESL: English Study and Learning Materials

<http://www.eslgold.com/reading.html>

Teaching reading including e-text reading by E.L Easton

<http://eleaston.com/reading.html>

Reading Strategies; Scaffolding Students' interactions with Texts by Greece District School

[http://www.greece.k12.ny.us/instruction/ela/6-](http://www.greece.k12.ny.us/instruction/ela/6-12/Reading/Reading%20Strategies/reading%20strategies%20index.htm)

[12/Reading/Reading%20Strategies/reading%20strategies%20index.htm](http://www.greece.k12.ny.us/instruction/ela/6-12/Reading/Reading%20Strategies/reading%20strategies%20index.htm)

A Research on Testing Reading (pdf) by Kitao S. Kathleen & Kitao Kenji

http://eric.ed.gov/ERICWebPortal/Home.portal?_nfpb=true&_pageLabel=RecordDetails&ERICExtSearch_SearchValue_0=ED398258&ERICExtSearch_SearchType_0=eric_accno&objectId=0900000b80148c15

Techniques for Teaching Reading Effectively; Reading 191 What you should Know by Reading rocket

<http://www.readingrockets.org/teaching/reading101>

Teaching ESL Reading Using Computer by Saad Alkahtani

<http://iteslj.org/Techniques/AIKahtani-ComputerReading/>

A Quick Guide to English Punctuation by edufind.com

<http://www.edufind.com/english/punctuation/index.cfm>

BBC Teaching English : Writing

<http://www.teachingenglish.org.uk/think/write.shtml>

ESL: English Study and Learning Materials: Writing ;Organizing and Composing

<http://www.eslgold.com/writing/organizing.html>

Teaching Guides Volunteer in ESL by Colorado State University: Teaching Writing

<http://writing.colostate.edu/guides/teaching/esl/writing.cfm>

Teaching Writing and types of writing ; by E.L Easton

<http://eleaston.com/writing.html>

Writing Curriculum Vitae (CV)

<http://www.dartmouth.edu/~gradstdy/careers/services/vita.html>

Academic Writing Basics; eslflow.com

<http://eslus.com/LESSONS/GRAMMAR/POS/pos.htm>

Kim's korner4teacher talk.com: Idea for teaching writing

<http://www.kimskorner4teachertalk.com/writing/menu.html>

4. Teaching Vocabulary- Grammar

Easily Confused Words with sounds pronunciation and examples by edufind.com

http://www.edufind.com/english/writing/easily_confused_words.cfm

Dealing with Unfamiliar Vocabulary; Learning Post by Bangkok Post

<http://www.bangkokpost.net/education/vocab02.htm>

Teaching Vocabulary 1 by Craig Wealand; Info jobs. net

<http://www.mansioningles.com/profesores06.htm>

Vocabulary Development by Colorin Colorado

<http://www.colorincolorado.org/educators/teaching/vocabulary>

Teaching Grammar in Context by Jill Kerpa Mora ,San Diego State University

<http://coe.sdsu.edu/people/jmora/Grammar.htm>

Online English Grammar: Table of Contents by edufind.com

<http://www.edufind.com/english/grammar/TOC.CFM>

Online English Grammar: Subject Index

<http://www.edufind.com/english/grammar/subidx.cfm>

Verb Tenses by Purdue University Online Writing Lab

<http://owl.english.purdue.edu/handouts/esl/esltensverb.html#simple>

Irregular Verb Dictionary; Englishpage.com

<http://www.englishpage.com/irregularverbs/irregularverbs.html>

Part of Speech Guide & Quiz; eslflow.com

<http://eslus.com/LESSONS/GRAMMAR/POS/pos.htm>

Grammar Doctor

<http://www.geocities.com/grammardoc5/>

A Brief Guide to Grammar and Punctuations

<http://www.essex.ac.uk/marketing/guidelines/grammar.htm>

หน้า Student English Resources:

1. English Resources for Flight Attendants ถูกแบ่งออกเป็น 6 หมวดที่พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินควรรู้:

1.1 World Cultural Awareness

1.1.1 Culture and Heritage:

Festival and Events around the world

<http://www.festivals.com/>

Multicultural calendar

<http://www.kidlink.org/KIDPROJ/MCC/>

World Wonders

<http://wonderclub.com/AllWorldWonders.html>

http://en.wikipedia.org/wiki/Seven_Wonders_of_the_World

Museum around the world

<http://icom.museum/vlmp/world.html>

Guinness World Record

<http://www.guinnessworldrecords.com/2007/default.aspx>

Wikipedia World Record

http://en.wikipedia.org/wiki/World_record

1.1.2 Wines and Spirits Knowledge:

Wines basics for beginner

<http://www.vino.com/guide/wine-knowledge-101.asp>

Wines of the world

http://www.trufflepig.co.za/glossary_wine_world.asp

Learn About Wine

<http://www.learnaboutwine.info/>

Wine Quiz

http://amwellvalleyvineyard.com/wine_knowledge.htm

List of whisky brand

http://en.wikipedia.org/wiki/List_of_whisky_brands

<http://www.answers.com/topic/list-of-whisky-brands>

Types of whisky

<http://www.visitscotland.com/library/whiskytypes>

<http://www.trufflepig.co.za/whiskey.asp>

1.1.3 Food & Beverages:

fruits around the world

http://www.tradewindsfruit.com/fruits_region_frameset.htm

Thai fruits products

<http://www.ku.ac.th/AgrInfo/fruit/product/index.html>

Introduction to Thai fruits; indigenous Thai fruits

http://www.tatnews.org/special_interest/food/1427.asp

1.1.4 Cooking Terms:

Cooking terms Dictionary:

http://www.epicurious.com/cooking/how_to/food_dictionary/

Cooking dictionary and recipes:

<http://www.cooksrecipes.com/cooking-dictionary/cooking-dictionary.html>

Culinary Glossary

<http://www.trufflepig.co.za/glossary.asp>

1.1.5 List of vegetables:

Vegetable from Wikipedia

http://en.wikipedia.org/wiki/List_of_vegetables

Vegetable Information from A-Z

<http://plantanswers.tamu.edu/vegetables/veg.html>

<http://plantanswers.tamu.edu/publications/vegetabletravelers/index.html>

Fruit and vegetable by Harvard School of Health

<http://www.hsph.harvard.edu/nutritionsource/fruits.html>

list of food preparation utensils:

http://en.wikipedia.org/wiki/List_of_food_preparation_utensils

Thai Herbs used in cooking

<http://www.northernthailand.com/cm/recipes/thai-recipes/herb.htm>

1.1.6 World Cheeses:

Cheeses Glossary

http://www.trufflepig.co.za/glossary_cheese.asp

Provender Delicatessen

<http://www.provender.net/provender/cheeseindex.html>

Continental cheeses

<http://www.provender.net/provender/deli/pages/cheese3.html>

Wessex cheeses

<http://www.provender.net/provender/deli/pages/cheese3.html>

British cheeses

<http://www.provender.net/provender/deli/pages/cheese2.html>

<http://www.cheeseline.com/gourmet-cheeses/british-cheeses-203.aspx>

Swiss cheeses

http://www.switzerland-cheese.com/index_1.htm

<http://www.cheeseline.com/gourmet-cheeses/swiss-cheeses-206.aspx>

French cheeses

<http://www.frencheese.co.uk/cheeses/cheeses.php>

http://en.wikipedia.org/wiki/List_of_French_cheeses

German cheeses

<http://www.germanfoods.org/consumer/GermanCheese.cfm>

<http://www.cheeseline.com/gourmet-cheeses/german-cheeses-204.aspx>

Danish cheeses

<http://www.cheeseline.com/gourmet-cheeses/danish-cheeses-209.aspx>

http://en.wikipedia.org/wiki/Category:Danish_cheeses

Italian cheeses

<http://www.cheeseline.com/gourmet-cheeses/italian-cheeses-205.aspx>

<http://www.e-rcps.com/pasta/inf/cheese.shtml>

Greek cheeses

<http://www.cheeseline.com/gourmet-cheeses/greek-cheeses-212.aspx>

<http://www.greek-recipe.com/static/greek-cheese/>

1.2 All About Our Work!

FA Responsibilities:

<http://www.casa.gov.au/fsa/2000/mar/page50-51.pdf>

<http://www.anysubject.com/flight-attendant-jobs-your-career-as-a-flight-attendant.asp>

<http://www.bls.gov/oco/ocos171.htm>

Flight Attendants and Crew Website

<http://www.thirtythousandfeet.com/flightat.htm>

FA Training Curriculum:

http://www.faa.gov/library/manuals/examiners_inspectors/8400/media/volume3/3_014_02.pdf

Other airlines' trainings:

<http://www.myfuture.edu.au/services/default.asp?FunctionID=5050&ASCO=599613A>

http://www.airnz.co.nz/aboutus/flighttraining/flight_attendant_training.htm

<http://insidelte.wordpress.com/2006/08/24/new-flight-attendants-should-know-kung-fu/>

All About Retired Flight Attendants?

http://www.house.gov/schakowsky/press2004a/pr2_13_2004united.html

<http://www.msnbc.msn.com/id/7846034/>

1.3 Safety & Health Awareness

Air Crew health Issues:

<http://aircrewhealth.com/>

http://www.slackdavis.com/news_article.php/news_id/argval/1757/argname/back_link/argval/index

http://www.faaa.net/longhaul/News-Sheets%2099/S49_99.html

http://www.faa.gov/library/manuals/examiners_inspectors/8400/media/volume3/3_016_04.pdf

National Transportation Safety Board Speech ,13th Annual Aircraft Cabin Safety Symposium

<http://www.nts.gov/Speeches/former/hall/jh960202.htm>

Airport Security

<http://www.securitymanagement.com/library/001246.html>

Health awareness

<http://www.pubmedcentral.nih.gov/articlerender.fcgi?artid=1114587>

Risk of breast cancer among female airline cabin attendants

<http://www.pubmedcentral.nih.gov/articlerender.fcgi?artid=1114587>

1.4 Flight Attendants' Organization

Flight Attendants Association; what FA should know / be aware!:

<http://www.afanet.org/>

<http://www.unitedafa.org/cmt/occ/pkg/Cover%20letter%20for%20Packet.pdf>

<http://www.apfa.org/>

<http://www.nwaafa.org/default.asp?id=184>

1.5 Entertainment & Topics of Interests

http://www.forwardedfunnies.com/funny_flight_attendant_announcements_004257.html

<http://www.scaruffi.com/travel/jokes.html>

http://www.geocities.com/khlim777_my/humor.htm

http://www.imakenews.com/bargainbooknews/e_article000509663.cfm?x=b11,0,w

http://www.microsoft.com/smallbusiness/resources/finance/business_travel/7_things_never_to_say_to_flight_attendants.msp

<http://www.airtalk.org/real-airline-cabin-announcements-not-at-kfia--vt69978.html>

http://www.findarticles.com/p/articles/mi_m4070/is_191/ai_109669785

http://www.vyuz.com/082106_Aviation.php

1.6 Flight Attendants' News Table

http://news.com.com/I+was+fired+for+blogging/2010-1030_3-5490836.html

<http://www.topix.net/forum/business/T34C0PCNA4GOJ9PBN/p2>

<http://www.sandmonkey.org/2006/08/31/no-saudi-female-flight-attendants-on-saudi-airlines/>

<http://etna.mcot.net/query.php?nid=21852>

<http://www.luchtzak.be/article-topic-70.html>

Launching songs air lines

<http://www.pbs.org/wgbh/pages/frontline/shows/persuaders/etc/shaping.html>

Today in the Sky

<http://blogs.usatoday.com/sky/>

Fly At Your Own Risk: Mishandled Threats On Planes

http://cbs2chicago.com/investigations/local_story_319220004.html

Thai Airways reverses flight attendants outsourcing plan

<http://www.luchtzak.be/article9136.html>

Aviation history flight of THAI to NY:

http://www.findarticles.com/p/articles/mi_m0EIN/is_2005_May_1/ai_n13663505

Unfriendly Sky JAL :

<http://www.bigempire.com/sake/flight.html>

Thailand's Airports:

<http://www.boi.go.th/english/how/airports.asp>

Bkk Suvarnabhumi Airport, a 3stars airport

http://www.airlinequality.com/Airports/Airport_forum/bkk-suv.htm

Why Are Airline "Flight Attendants" So Awful--and So Ugly?

<http://www.iwf.org/inkwell/default.asp?archiveID=1384>

Comments on THAI :

<http://www.airlinequality.com/Forum/thai.htm>

http://www.airlinequality.com/main/review_449.htm

http://www.mouthshut.com/product-reviews/Thai_Airways-925004256.html

<http://www.flyertalk.com/forum/archive/index.php/t-85933.html>

<http://travel.syl.com/thaiairwaysthe waytoasia.html>

Airlines Quality Comments/ Ranking:

<http://parents.berkeley.edu/recommend/services/airlines.html>

<http://www.airlinequality.com/Forum/s-barbara.htm>

http://www.firstair.ca/About_First_Air/comments.html

World Airport Award 2006:

<http://www.worldairportawards.com/>

World Airline Award 2006

<http://www.worldairlineawards.com/>

Thai Airways Wins 2006 Award for the Worlds' Best Cabin Staff

<http://www.worldairlineawards.com/Awards-2006/CabinStaff.htm>

Skytrex: airport quality ranking/passenger opinions

<http://www.airlinequality.com/index.htm>

Best Airline lounges

<http://www.worldairlineawards.com/Awards-2006/Lounges.htm>

Best on board catering

<http://www.worldairlineawards.com/Awards-2006/Catering.htm>

Best airline; First Class 2006

<http://www.worldairlineawards.com/Awards-2006/Fclass.htm>

Best airline; Business Class 2006

<http://www.worldairlineawards.com/Awards-2006/Jclass.htm>

Best airline; Economy Class 2006

<http://www.worldairlineawards.com/Awards-2006/Yclass.htm>

World's Best Low cost Airlines 2006

<http://www.worldairlineawards.com/Awards-2006/Yclass.htm>

Airlines of the world

<http://www.kls2.com/airlines/>

<http://www.travel-images.com/airline-codes-ab.html>

World Airport codes

<http://www.world-airport-codes.com/>

World busiest airport

<http://www.world-airport-codes.com/world-top-30-airports.html>

Commercial aircraft types

<http://www.photovault.com/Link/Technology/Aviation/FlightCommercial/AircraftTypes.html>

List of aircrafts

http://en.wikipedia.org/wiki/List_of_aircraft

What everyone should know about air travel?

<http://www.flyana.com/index.html>

Airport Quiz

<http://ia.rediff.com/money/2006/aug/03quiz.htm>

Stories /Cases:

Breastfeeding on A/C:

<http://www.freerepublic.com/focus/f-news/1740773/posts>

AA,Flight 587

http://en.wikipedia.org/wiki/American_Airlines_Flight_587

Sept.11 myths:

<http://www.slate.com/id/2088092/>

Conversation from sky chicks:

<http://skychicksconvos.blogspot.com/>

THAI FA against sexual harassment

http://findarticles.com/p/articles/mi_m0CWU/is_2006_May_19/ai_n16373225

Fuel Tank Blamed for Thai Airways Fire

http://english.peopledaily.com.cn/english/200104/13/eng20010413_67639.html

Incident on THAI:

http://www.thaiairways.com/About_Thai/Newsroom/Press_Release/Press_Year_2005/press0605-wu211.htm

Fatal Events of THAI

<http://www.airsafe.com/events/airlines/thai.htm>

Boeing 737 Explosion, April 11, 2001

<http://bangkok.usembassy.gov/news/press/2001/nrot021.htm>

FA Uniforms

<http://www.uniformfreak.com/>

<http://www.uniformfreak.com/indexnav/indexnav1a.html>

<http://www.rhydin.org/uniform/airline/airline.htm>

2. Activities and Tasks

Listening and Speaking Tasks:

Interesting Things for ESL Students by Charles Kelly:

Listen and Read Along

<http://www.manythings.org/listen/>

Listen and fill in the blanks

<http://www.manythings.org/el/>

Listen and repeat to irregular verbs podcast

<http://www.manythings.org/repeat/>

Self Assessment Resources:

1. Understanding Your Learning Style

The Barsch Inventory; a quick learning preference test with explanations and tips

http://ww2.nscd.edu/gerth_d/AAA0000000/barsch_inventory.htm

What's your Learning Styles by Marcia L. Conner, 1993-2007

<http://agelesslearner.com/assess/learningstyle.html>

Resources for Personal Assessment by Ageless Learner

<http://www.agelesslearner.com/assess/>

Learning Styles Inventory/Discovering How I Learn Best. By Richard Oliver

http://www.accd.edu/sac/slac/Handouts/Studyaids/sskills_aid_3.htm

Learning Styles Resources

<http://home.earthlink.net/~davidpdiaz/LTS/sitepgs/lrnstyles.htm>

Get Your Learning Style Result from Learning Style Inventory

<http://www.rrcc-online.com/~psych/LSInventory.html>

15 Mins Barsch Learning Style Preference Test

http://ww2.nscd.edu/gerth_d/AAA0000000/barsch_inventory.htm

2. English Quizzes

BBC English Quizzes

<http://www.teachingenglish.org.uk/download/quizzes.shtml>

Quizzes and Exam by BBC Learning English

<http://www.bbc.co.uk/worldservice/learningenglish/quizzes/index.shtml>

Free English Test Online by 2002 Language Systems International

<http://www.languagesystems.com/wptest/>

Flash Quizzes for ESL students by Charles Kelly

<http://www.manythings.org/fq/index.html>

ESL: English Study and Learning Materials

<http://www.eslgold.com/toefl.html>

3. Preparation for English Test

English Language Level Test and Assessment by edufind.com(require Flash 8player or above)

http://www.edufind.com/english/englishtests/english4today_leveltest.cfm

Preparation for TOEIC: Test of English for International Communication

<http://www.ets.org/>

<http://www.english-test.net/toEIC/>

http://www.celt.uwa.edu.au/welcome/course_information/examination_preparation/preparation_for_toEIC_examination

ประวัติการศึกษา และการทำงาน

ชื่อ-นามสกุล	นางพัชรพรรณ ม. รัตนพล
วัน เดือน ปี ที่เกิด	25 สิงหาคม 2508
สถานที่เกิด	กรุงเทพมหานคร
ประวัติการศึกษา	- อักษรศาสตรบัณฑิต (ภาษาอังกฤษ) จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย - ศีลศาสตรมหาบัณฑิต (การสอนภาษาอังกฤษ) มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
ตำแหน่งปัจจุบัน	- พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินในชั้นหนึ่ง - ครูสอนภาษาอังกฤษสถาบันภาษาและวัฒนธรรม ของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) - ที่ปรึกษาทางด้านภาษาของวุฒิสมาชิก - วิทยากรพิเศษ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต - วิทยากรพิเศษ มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต
สถานที่ทำงานปัจจุบัน	บริษัท การบินไทย (จำกัด) มหาชน