

การพัฒนาความสามารถในการพูดภาษาอังกฤษด้วยเทคนิคการโค้ช  
เพื่อเตรียมความพร้อมเข้ารับการคัดเลือกเป็นพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน  
THE DEVELOPMENT OF ENGLISH COMMUNICATION ABILITY THROUGH  
COACHING TECHNIQUES FOR PREPAREDNESS  
FOR FLIGHT ATTENDANTS SELECTION

Received: August 7, 2022

Revised: December 29, 2022

Accepted: December 30, 2022

วิจิตรา โพธิ์ทองนาค<sup>1</sup> และ สิรินคร สินจินดาวงศ์<sup>2</sup>  
Wijitra Potongnak<sup>1</sup> and Sirinthorn Sinjindavong<sup>2</sup>

<sup>1</sup>นิสิตระดับมหาบัณฑิต สาขาวิชานวัตกรรมการเรียนรู้และการสอน  
คณะสหวิทยาการ เทคโนโลยีและนวัตกรรม มหาวิทยาลัยศรีปทุม

<sup>2</sup>ผู้อำนวยการหลักสูตรสาขาวิชานวัตกรรมการเรียนรู้และการสอน  
คณะสหวิทยาการ เทคโนโลยีและนวัตกรรม มหาวิทยาลัยศรีปทุม

<sup>1,2</sup> Innovation in learning and teaching, School of interdisciplinary technology and innovation, Sripatum University

<sup>1</sup>Corresponding author, E-mail: wpotongnak@gmail.com

## บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) พัฒนาแผนการจัดการเรียนรู้ด้วยเทคนิคการโค้ชในการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสาร เพื่อเตรียมความพร้อมเข้ารับการคัดเลือกเป็นพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน 2) ศึกษาความสามารถในการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสาร เพื่อเตรียมความพร้อมเข้ารับการคัดเลือกเป็นพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน โดยการจัดการเรียนรู้ด้วยเทคนิคการโค้ช กลุ่มเป้าหมาย ได้แก่ ผู้ที่ผ่านการคัดกรองคุณสมบัติตามหลักเกณฑ์ที่กำหนดไว้ จำนวน 40 คน ด้วยวิธีการเลือกแบบเจาะจง (Purposive Selection) เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยประกอบด้วย 1) แผนการจัดการเรียนรู้ด้วยเทคนิคการโค้ช ซึ่งมีความเหมาะสมในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุดโดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.80 และมีส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.25 และ 2) แบบประเมินความสามารถในการพูดภาษาอังกฤษ ซึ่งมีผลดัชนีความสอดคล้องเท่ากับ 0.67-1.00 ถือว่าแบบประเมินนำไปใช้ได้ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการทดสอบ t-test dependent

ผลการศึกษา พบว่า 1) แผนการจัดการเรียนรู้ด้วยเทคนิคการโค้ชในการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสาร เพื่อเตรียมความพร้อมเข้ารับการคัดเลือกเป็นพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน จำนวน 6 แผน ได้แก่ แผนที่ 1 Introduce yourself แผนที่ 2 Airline vocabulary แผนที่ 3 Cabin crew qualifications แผนที่ 4 Cabin services แผนที่ 5 In-flight emergencies แผนที่ 6 Health & medical onboard มีขั้นตอนในการจัดการเรียนรู้ 4 ขั้นตอน ดังนี้ 1. ขั้นเตรียมเข้าสู่บทเรียน และวางแผนการเรียนรู้ 2. ขั้นฝึกปฏิบัติ 3. ขั้นประเมิน

ผู้เรียน 4. ขั้นสรุปและสะท้อนคิด มีความเหมาะสมในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด 2) ผลการศึกษาความสามารถในการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสาร เพื่อเตรียมความพร้อมเข้ารับการคัดเลือกเป็นพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน พบว่า คะแนนเฉลี่ยหลังเรียน ( $\bar{X} = 11.02$ , S.D.=1.86) สูงกว่าก่อนเรียน ( $\bar{X} = 6.5$ , S.D.=1.13) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

**คำสำคัญ:** ความสามารถในการพูดภาษาอังกฤษ, เทคนิคการโค้ช, ผู้เข้ารับคัดเลือกพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน

## ABSTRACT

The objectives of this research were: 1) to develop learning management plans with coaching techniques in English communication ability for preparedness for a flight attendant selection, and 2) to study the English for communication ability for preparedness for a flight attendant selection through learning management with coaching techniques. The target group were 40 people who have passed the screening qualifications according to the specified criteria by using a specific selection method (Purposive Selection). The research instruments were: 1) the Coaching Techniques Learning Management Plans which was appropriate at the highest level with a mean of 3.80 and a standard deviation of 0.25, and 2) the English-Speaking Proficiency Assessment Form which consistency index result of 0.67-1.00 was considered usable. The statistics used in the data analysis were mean, standard deviation, and t-test dependent.

The results showed that: 1) the learning management plans with coaching techniques in English communication ability for preparedness for a flight attendant selection, there were 6 plans which were: plan 1 Introduce yourself, plan 2 Airline vocabulary, plan 3 Cabin crew qualifications, plan 4 Cabin services, plan 5 In-flight emergencies, plan 6 Health & medical onboard and there were four steps of learning management which were: 1) Preparing & Planning, 2) Implementation, 3) Evaluating, and 4) Concluding & Reflecting. The overall suitability was at the highest level, and 2) the results of English communication ability for preparedness for a flight attendant selection was found that the mean score of post-test ( $\bar{X} = 11.02$ , S.D. =1.86) was greater than the mean score of pre-test ( $\bar{X} = 6.5$ , S.D. =1.13) at .01 significant level.

**Keywords:** English Communication Ability, Coaching Techniques, Flight Attendant Selection

## บทนำ

จากหลักสูตรการศึกษาขั้นพื้นฐานพุทธศักราช 2551 ที่กำหนดให้ภาษาอังกฤษเป็นภาษาหลักที่ให้นักเรียนเรียนตลอดหลักสูตรแกนกลางการศึกษาขั้นพื้นฐาน โดยอยู่ในกลุ่มสาระการเรียนรู้ภาษาต่างประเทศ เนื่องจากภาษาอังกฤษมีความสำคัญอย่างยิ่งในชีวิตประจำวัน โดยเป็นเครื่องมือในการติดต่อสื่อสาร การศึกษา หาความรู้ การประกอบอาชีพ การสร้างความเข้าใจเกี่ยวกับวัฒนธรรม และวิถีทัศน์ของชุมชนโลก (สำนักวิชาการและมาตรฐานการศึกษา, 2551) ทั้งนี้ภาษาอังกฤษยังถือได้ว่าเป็นภาษาสากลที่มีความสำคัญอย่างมากกับทุกคน ไม่ว่าจะเป็นนักเรียน นักศึกษา พนักงานทุกสาขา และทุกอาชีพ ต้องมีความรู้ ความเข้าใจทักษะภาษาอังกฤษ โดยเฉพาะทักษะทั้ง 4 ด้าน ประกอบด้วย การฟัง การพูด การอ่าน และการเขียน ทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษที่ดีมากจะช่วยพัฒนาทุกคนและทุกอาชีพเพื่อโอกาสในด้านต่าง ๆ ทั้งนี้สุนิดา ปานดำรงสถิต (2556) กล่าวไว้ว่าภาษาอังกฤษมีความสำคัญในฐานะเป็นภาษาสากลจึงมีบทบาทสำคัญต่อหลายอาชีพ โดยเฉพาะในยุคที่มีการแข่งขันสูง และมีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว ทั้งด้านข่าวสาร เทคโนโลยี ที่เกิดขึ้นในประเทศไทย และยังเป็นสิ่งจำเป็นต่อภาครัฐและภาคเอกชนในการพูดติดต่อสื่อสาร โดยเฉพาะภาคเอกชนที่ต้องดำเนินธุรกิจและให้บริการกับชาวต่างชาติ โดยบริษัทดังกล่าวจะพิจารณานักวิชาการที่มีความสามารถในการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารเพื่อเข้าทำงาน และทำการวัดความสามารถในการพูดภาษาอังกฤษ โดยเฉพาะธุรกิจนำเข้า-ส่งออก ธุรกิจโรงแรม พนักงานฝ่ายบริการ พนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน เป็นต้น

จุดอ่อนของคนไทยในอดีตและปัจจุบัน คือ หลายคนยังมีปัญหาด้านการพูดสื่อสารภาษาอังกฤษ เพราะไม่ได้ฝึกสนทนา หรือฝึกการออกเสียงในชีวิตประจำวัน ทั้งที่คนไทยก็เรียนภาษาอังกฤษมามากกว่า 10 ปี โดยทักษะการพูดภาษาอังกฤษเป็นทักษะที่นักเรียนไทยมีปัญหามากที่สุด ทั้งที่ทักษะการพูดมีความสำคัญอย่างมาก (Tribolet, 2012) โดยสถาบันสอนภาษาอังกฤษ EF ทำการจัดอันดับทักษะความสามารถด้านการสื่อสารภาษาอังกฤษ หรือ EF English Proficiency Index ในปี 2021 พบว่าประเทศไทยอยู่ลำดับที่ 100 โดยจัดให้อยู่ในกลุ่มประเทศที่มีทักษะความสามารถภาษาอังกฤษต่ำมาก

หากกล่าวถึงอาชีพธุรกิจการบินกับทักษะการพูดสื่อสารภาษาอังกฤษ ซึ่งปัจจุบันได้มีการขยายตัวทางเศรษฐกิจของประเทศในแถบเอเชียและการเปิดเสรีด้านการบิน ทำให้ธุรกิจสายการบินเติบโตขึ้น ผู้โดยสารนิยมเลือกการเดินทางโดยเครื่องบินมากขึ้น จึงทำให้ตำแหน่งพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินเป็นอาชีพที่ได้รับความนิยมอย่างสูง เนื่องจากได้ค่าตอบแทนสูงและได้ท่องเที่ยว ซึ่งอาชีพพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินนั้นจะต้องผ่านกระบวนการในการคัดเลือกอย่างมาก โดยมีการพิจารณาทั้ง รูปร่าง หน้าตา บุคลิกภาพ เจตคติ ความสามารถทางภาษา โดยเฉพาะเรื่องทักษะการพูดภาษาอังกฤษ (ชลธิชา นำพา และ ญาณ์ญาภา ศิริภักตร์ธาดา, 2564) สอดคล้องกับ PPTV Online (2562) ที่รายงานข่าว อาชีพพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน เป็นอาชีพที่ได้รับความนิยมอย่างมาก ซึ่งติดสิบอันดับอาชีพในฝันที่เด็กไทยอยากจะทำ

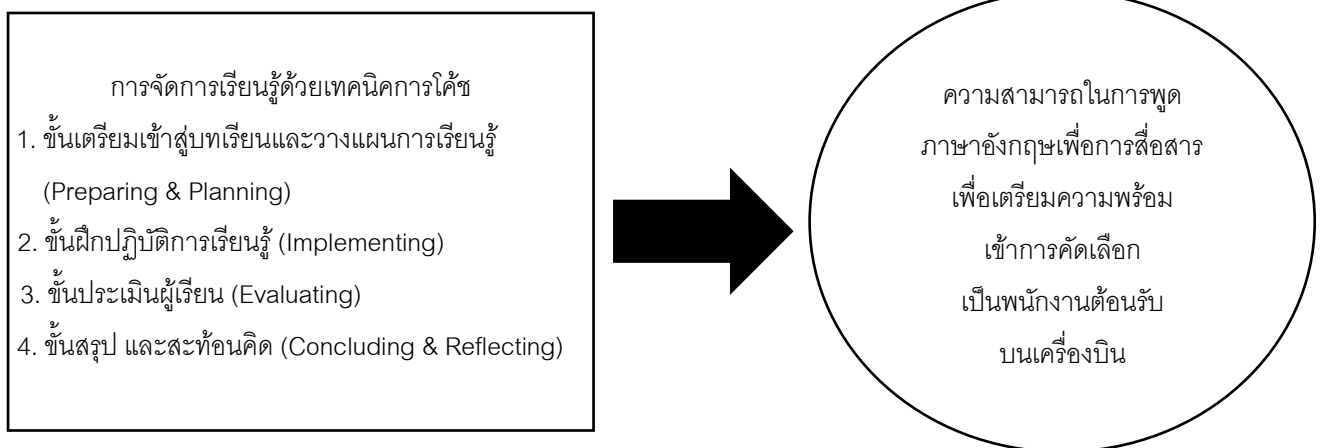
เป็นมาตลอด ทั้งนี้ จากการสำรวจของสวนดุสิตโพลร่วมกับกระทรวงวัฒนธรรมในปีพ.ศ. 2561 ก็ยังพบว่า อาชีพพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินได้รับความนิยมเป็นลำดับที่ 9 ด้วยบทบาทหน้าที่ของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่ต้องมีการพูดสื่อสารกับผู้โดยสารนานาชาติอยู่ตลอดเวลา ทักษะด้านภาษาอังกฤษจึงเป็นสิ่งที่สำคัญ โดยโชติกา พันธุ์ผูกบุญ (2563) และ วิชัย เปรมมณีสกุล และคณะ (2564) กล่าวว่า สายการบินมีความต้องการพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่มีคุณลักษณะรวมกัน 3 ประการ คือ ความรู้ ทักษะ และคุณลักษณะของบุคคล โดยด้านความรู้ และด้านทักษะ จะรวมถึงการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสาร พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินต้องมีทักษะที่ดีในการสื่อสารภาษาภาษาอังกฤษที่เป็นภาษากลาง และเป็นใช้หลักในการสื่อสาร เพราะในเนื้องานต้องมีการติดต่อสื่อสารกับผู้โดยสาร นักบิน พนักงานแผนกต่าง ๆ และเพื่อนร่วมงานที่มีความหลากหลายทางเชื้อชาติและวัฒนธรรม อีกทั้งคู่มือที่ใช้ในการฝึกอบรม ข้อสอบวัดระดับความรู้ รวมถึงการสอบภาคปฏิบัติจะเป็นภาษาอังกฤษทั้งหมด ในการสอบเข้าคัดเลือกพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน จะมีการสอบสัมภาษณ์และทำข้อสอบเป็นภาษาอังกฤษทั้งนี้ไม่ว่าจะเลือกไปสัมภาษณ์สายการบินไหนก็ตาม ทั้งไทย จีน ญี่ปุ่น อาหรับ เป็นต้น ผู้ที่เข้ารับการคัดเลือกจะต้องสื่อสารได้อย่างน้อยสองภาษา คือภาษาแม่ของผู้เข้ารับการคัดเลือกและภาษาอังกฤษ

จากสภาพปัญหาข้างต้น ผู้วิจัยมีความเห็นว่าจำเป็นต้องมีการแก้ไข และพัฒนาทักษะการพูดสื่อสารภาษาอังกฤษสำหรับบุคคลที่ต้องการเข้ารับการคัดเลือกเป็นพนักงานบนเครื่องบินด้วยกระบวนการการเรียนรู้ ซึ่งจากที่ผู้วิจัยได้ศึกษาเรื่องการจัดการเรียนรู้แบบเชิงรุกและสรุปได้ว่า เป็นกระบวนการจัดกิจกรรมการเรียนรู้ที่เน้นผู้เรียนเป็นสำคัญ โดยให้มีส่วนร่วมในทุกกิจกรรมที่หลากหลาย โดยมีผู้สอนเป็นผู้แนะนำ กระตุ้น หรืออำนวยความสะดวกให้กิจกรรมนั้น ๆ ผู้เรียนจะได้ใช้กระบวนการคิดขั้นสูง รู้จักการแก้ปัญหาอย่างเป็นระบบ มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ มีปฏิสัมพันธ์ทั้งกับเพื่อนผู้เรียน และผู้สอน โดยจะทำให้ นักเรียนเกิดทักษะการสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพ (Bonwell and Eison, 1991) และ (Meyers and Jones, 1993) โดยแนวคิดของรูปแบบการเรียนรู้แบบเชิงรุกที่เรียกว่า “กรวยแห่งการเรียนรู้” แสดงให้เห็นว่า การเรียนรู้แบบเชิงรุกจะก่อให้เกิดประสิทธิผลทางการเรียนสูงสุด ทำให้ผู้เรียนมีความจำในระยะยาวมากกว่า และมีประสิทธิภาพดีกว่าการเรียนรู้แบบตั้งรับ (Dale, 1946) นอกเหนือจากการเรียนรู้แบบเชิงรุกที่มีประสิทธิภาพแล้ว ผู้วิจัยยังทำการค้นคว้าข้อมูลเรื่องการโค้ช (Coaching) ซึ่งนำมาใช้เป็นเทคนิคการเรียนรู้หลักในงานวิจัยนี้ โดยวิชัย วงษ์ใหญ่ และ มารุต พัฒนาผล (2558) รวมถึง ศิริรัตน์ ศิริวรรณ (2561) ให้ความหมายของการโค้ช ว่าหมายถึงบุคคลที่มีความรู้และประสบการณ์สูง ดำเนินการพัฒนาบุคคลที่มีความรู้และประสบการณ์น้อยกว่า โดยใช้วิธีการที่เหมาะสมกับบริบท และกับธรรมชาติของผู้ได้รับการโค้ช โดยมีจุดประสงค์ให้ผู้ได้รับการโค้ชพัฒนาไปในทางที่ถูกต้อง เป็นกระบวนการและทักษะการสื่อสารทรงพลังเพื่อกระตุ้นการคิดด้วยการใช้พลังคำถาม (Power of questions) และช่วยพัฒนาวิธีคิดของผู้รับการ

โค้ช เพื่อให้ปลดปล่อยศักยภาพของตนเองทั้งทางความคิดและอารมณ์ จนสามารถปลดล๊อคตนเองออกจากปัญหา ทำให้เอาชนะความท้าทายและบรรลุเป้าหมายได้สำเร็จโดยเน้นกระบวนการพัฒนาที่ยั่งยืน ทั้งนี้ผู้วิจัยได้ศึกษากระบวนการโค้ชของนักวิจัยและนักวิชาการหลายท่าน ประกอบด้วย Whitmore (2009), Costa & Garmston (2011), ดวงหทัย โสมไชยะวงศ์ (2557), วิชัย วงษ์ใหญ่ และ มารุต พัฒนาผล (2558 และ 2562) จึงได้ทำการสังเคราะห์การโค้ชออกเป็น 4 ขั้นตอนดังนี้ 1. ขั้นเตรียมเข้าสู่บทเรียน และวางแผนการเรียนรู้ (Preparing & Planning) 2. ขั้นฝึกปฏิบัติการเรียนรู้ (Implementation) 3. ขั้นประเมินผู้เรียน (Evaluating) 4. ขั้นสรุป และสะท้อนคิด (Concluding & Reflecting)

จากที่กล่าวมาข้างต้น ผู้วิจัยพบว่ายังมีผู้เรียนส่วนใหญ่ที่มีปัญหาเรื่องการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสาร ซึ่งสอดคล้องกับการค้นคว้างานวิจัยที่ยังพบว่า มีคนไทยจำนวนมากที่มีปัญหาเรื่องการพูดภาษาอังกฤษ โดยเฉพาะอย่างยิ่ง หากต้องการจะเข้ารับการคัดเลือกเป็นพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ผู้เรียนจำเป็นต้องมีสมรรถนะเรื่องการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสาร ซึ่งจะมีความสำคัญตั้งแต่กระบวนการเข้าสู่สัมภาษณ์ จึงทำให้ผู้วิจัยเกิดแนวคิด และต้องการแสวงหาแนวทางการแก้ไขปัญหา เพื่อช่วยพัฒนาความสามารถในการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสาร สำหรับผู้เรียนที่ต้องการเตรียมความพร้อมเข้ารับการคัดเลือกเป็นพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ด้วยการจัดการเรียนรู้การพัฒนาการสื่อสารภาษาอังกฤษด้วยเทคนิคการโค้ช เพื่อทำให้เกิดประสิทธิภาพ และเกิดผลลัพธ์ในการเรียนอย่างสูงสุด

### กรอบแนวคิดในการวิจัย



## วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อพัฒนาแผนการจัดการเรียนรู้ด้วยเทคนิคการโค้ช ในการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสาร เพื่อเตรียมความพร้อมเข้าการคัดเลือกเป็นพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน
2. เพื่อเปรียบเทียบความสามารถในการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสาร เพื่อเตรียมความพร้อมเข้าการคัดเลือกเป็นพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ก่อนและหลังการจัดการเรียนรู้ด้วยเทคนิคการโค้ช

## สมมติฐานการวิจัย

ความสามารถในการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสาร เพื่อเตรียมความพร้อมเข้าการคัดเลือกเป็นพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน โดยการจัดการเรียนรู้ด้วยเทคนิคการโค้ชหลังเรียน สูงกว่าก่อนเรียน

## วิธีดำเนินการวิจัย

### ขอบเขตของการวิจัย

#### 1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1.1 ประชากร ได้แก่ บุคคลที่ต้องการสอบเข้าคัดเลือกเป็นพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน จากกลุ่มไลน์ Open Chat ชื่อว่า “อยากเป็นแอร์ สจ๊วต ต้องเข้ากลุ่มนี้” จำนวน 120 คน ที่ได้รับมาจากการรับสมัครผ่าน Google Form โดยผู้วิจัยคัดเลือกผู้ที่ผ่านการคัดกรองคุณสมบัติตามหลักเกณฑ์ที่กำหนดไว้ ได้แก่ บุคคลที่มีขีดความสามารถการพูดสื่อสารภาษาอังกฤษในระดับน้อย โดยอิงเกณฑ์การประเมินทักษะด้านการพูดที่อ้างอิงจากแนวคิดของ Clark (1972) ซึ่งแบ่งเป็น 4 ระดับ ได้แก่ ระดับ 4 ระดับมากที่สุด ระดับ 3 ปานกลาง ระดับ 2 ระดับน้อย ระดับปรับปรุง โดยมีองค์ประกอบเรื่อง การออกเสียง (Pronunciation) คำศัพท์ (Vocabulary) ไวยากรณ์ (Grammar) และ ความคล่องแคล่ว (Fluency) จำนวน 40 คน ด้วยวิธีการเลือกแบบเจาะจง (Purposive Selection) ) โดยวัดจาก 6 ข้อคำถามที่ใช้ในการประเมิน ที่สอดคล้องกับแผนการสอน 6 แผน 18 ชั่วโมง

โดยกลุ่มเป้าหมายที่ผ่านการคัดกรองคุณสมบัติที่กำหนดไว้เพื่อร่วมเข้าเรียนคอร์สหลักสูตรระยะสั้นเป็นเพศหญิงร้อยละ 90 เพศชายร้อยละ 10 มีอายุช่วงระหว่าง 23-30 ปี มากที่สุดที่ร้อยละ 70 รองลงมาคือช่วงอายุระหว่าง 18-22 ปี และ 31-35 ปี ซึ่งมีจำนวนเฉลี่ยเท่ากันที่ร้อยละ 15 สำเร็จการศึกษา ระดับปริญญาตรีร้อยละ 82.5 รองลงมากำลังศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรีร้อยละ 17.5 เหตุผลที่มาเรียนในหลักสูตรนี้ เพื่อนำไปใช้ในการสอบเข้าคัดเลือกพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินสูงถึงร้อยละ 90 รองลงมาคือเหตุผลอื่น ๆ เช่นเพื่อพัฒนาตัวเองในงานปัจจุบัน เป็นต้น คิดเป็นร้อยละ 10 นอกจากนั้นยังพบว่า มีการพูดภาษาอังกฤษ 1-3 วัน ต่อสัปดาห์ร้อยละ 47.5 รองลงมาคือไม่มีโอกาสได้พูดเลย ร้อยละ 27.5

## 2. ตัวแปรที่ศึกษา

2.1 ตัวแปรต้น ได้แก่ การจัดการเรียนรู้ด้วยเทคนิคการโค้ช

2.2 ตัวแปรตาม ได้แก่ ความสามารถในการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสาร เพื่อเตรียมความพร้อมเข้ารับการคัดเลือกเป็นพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน

### 1. แบบแผนการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นวิจัยเชิงทดลอง (Experimental Research) โดยมีแบบแผนการวิจัยขั้น พื้นฐาน (Pre-Experimental Designs) แบบกลุ่มเดียวสอบก่อน และสอบหลัง (One-Group Pretest- Posttest Designs)

### 2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือในการวิจัยครั้งนี้ประกอบด้วย

4.1 แผนการจัดการเรียนรู้ด้วยเทคนิคการโค้ช เรื่องการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสาร เพื่อเตรียมความพร้อมเข้ารับการคัดเลือกเป็นพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน จำนวน 6 แผน ได้แก่แผนที่ 1 Introduce yourself แผนที่ 2 Airline vocabulary แผนที่ 3 Cabin crew qualifications แผนที่ 4 Cabin services แผนที่ 5 In-flight emergencies แผนที่ 6 Health & medical onboard โดยมีองค์ประกอบดังนี้ 1) สารสำคัญ 2) ผลลัพธ์การเรียนรู้ 3) จุดประสงค์การเรียนรู้ 4) กระบวนการจัดการการเรียนรู้ 5) สื่อและอุปกรณ์การเรียนการสอน 6) การวัดประเมินผล ซึ่งได้มาด้วยแผนการเรียนละ 3 ชั่วโมง รวมระยะเวลาทั้งหมด 18 ชั่วโมง ในรูปแบบการเรียนออนไลน์ผ่าน Zoom Meeting

โดยมีขั้นตอนเทคนิคการโค้ชดังนี้ 1) ขั้นเตรียมเข้าสู่บทเรียน และวางแผนการเรียนรู้ (Preparing & Planning) 2) ขั้นฝึกปฏิบัติ (Implementation) ผู้วิจัยให้ผู้เรียนฝึกปฏิบัติการเรียนรู้ 3) ขั้นประเมินผู้เรียน (Evaluating) 4) ขั้นสรุปและสะท้อนคิด (Concluding & Reflecting) ซึ่งแผนการจัดการเรียนรู้มีกระบวนการสร้างและตรวจสอบความถูกต้องจากอาจารย์ที่ปรึกษา และผู้เชี่ยวชาญจำนวน 3 ท่าน เพื่อประเมินค่าความเหมาะสม และปรับปรุงแก้ไขเครื่องมือวิจัยตามคำแนะนำ โดยแผนการจัดการเรียนรู้ชุดนี้มีความเหมาะสมในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.80 และมีส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.25 โดยใช้หลักเกณฑ์การให้คะแนนตามแบบประเมินของ Likert เป็นมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ และนำมาแปลคะแนนโดยใช้เกณฑ์ของ อาลาวิยะ สะอะ (2559) โดยค่าเฉลี่ย 4.51-5.00 หมายถึงแผนการสอนมีความเหมาะสมมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 3.51-4.50 หมายถึงแผนการสอนมีความเหมาะสมมาก ค่าเฉลี่ย 2.51-3.50 หมายถึงแผนการสอนมีความเหมาะสมปานกลาง ค่าเฉลี่ย 1.51-2.50 หมายถึงแผนการสอนมีความเหมาะสมน้อย ค่าเฉลี่ย 1.00-1.50 หมายถึงแผนการสอนมีความเหมาะสมน้อยที่สุด

จากนั้นผู้วิจัยได้ดำเนินการนำแผนจัดการการเรียนรู้ไปทดลองใช้ Try out จำนวน 1 แผน ก่อนที่จะนำแผนจัดการการเรียนรู้ที่สร้างขึ้นไปใช้จริง โดยจะนำแบบประเมินผลการเรียนรู้ไปทดสอบกับกลุ่มผู้เรียนที่มีคุณสมบัติเหมือนกลุ่มเป้าหมายจำนวน 30 คน เพื่อตรวจสอบความเชื่อมั่น (Reliability) หรือความสอดคล้องภายในด้วยค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's Alpha Coefficient) หากมีค่ามากกว่า 0.70 ถือว่าแผนจัดการการเรียนรู้มีความเชื่อถือได้ (อารยา องค์เยี่ยม และคณะ, 2561) โดยการวิเคราะห์ที่ได้ค่าสัมประสิทธิ์เท่ากับ 0.893 แสดงได้ว่าเครื่องมือมีคุณภาพสามารถนำไปใช้ได้

4.2 แบบประเมินความสามารถการพูดภาษาอังกฤษ มีกระบวนการสร้างและหาคุณภาพของแบบทดสอบคือ 1) ศึกษาหลักเกณฑ์และแนวทางการสร้างแบบประเมินความสามารถการพูดภาษาอังกฤษจากแนวคิดของ Clark (1972) 2) สร้างเกณฑ์การประเมินความสามารถในการพูดภาษาอังกฤษจากแนวคิด (Clark, 1972) ซึ่งแบ่งเป็น 4 ระดับ โดยมีองค์ประกอบเรื่อง 1) การออกเสียง (Pronunciation) 2) คำศัพท์ (Vocabulary) 3) ไวยากรณ์ (Grammar) 4) ความคล่องแคล่ว (Fluency) และนำเกณฑ์การประเมินมากำหนดค่าการประเมินทั้ง 4 ระดับ ได้แก่ ระดับ 4 ระดับมากที่สุด ระดับ 3 ปานกลาง 2 ระดับน้อย และ 1 ระดับปรับปรุง 3) ตรวจสอบคุณภาพ IOC เชิงเนื้อหา และความสอดคล้องภายใน โดยผู้เชี่ยวชาญจำนวน 3 ท่าน โดยพิจารณาค่าดัชนีความสอดคล้องตั้งแต่ 0.50 ขึ้นไป (ลัดดาวัลย์ เพชรโรจน์ และคณะ, 2564) ผลการตรวจสอบได้ค่าดัชนีความสอดคล้อง (IOC) ได้เท่ากับ 0.67-1.00 ถือว่าแบบประเมินนำไปใช้ได้

### ขั้นตอนในการดำเนินการทดลองและเก็บรวบรวมข้อมูล

ในการดำเนินการทดลอง และการเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยดำเนินการทดลองตามขั้นตอนดังต่อไปนี้

1. ผู้วิจัยดำเนินการทดสอบก่อนเรียน (Pre-test) ด้วยข้อคำถามที่ใช้ในการประเมินผู้เรียน ที่สอดคล้องกับแผนจัดการการเรียนรู้ทั้ง 6 แผน ด้วยการอัดเสียงจากโทรศัพท์มือถือ นำส่งเป็นรูปแบบไฟล์เสียง ผ่านทางอีเมลผู้สอน คนละไม่เกิน 1 นาที ต่อ 1 คำถาม ดังนี้ 1) Please introduce yourself. 2) What do you think about cabin crew job? 3) What are the qualifications of cabin crew members? 4) What are the duties of cabin crew members? 5) What do you do if there was an emergency during the flight? 6) What do you do if there is a sick passenger on board?

2. ผู้วิจัยนำแผนการจัดการเรียนรู้ด้วยเทคนิคการโค้ช ในการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสาร เพื่อเตรียมความพร้อมเข้าการคัดเลือกเป็นพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ไปใช้ในรูปแบบหลักสูตรระยะสั้น จำนวน 6 แผน จำนวนแผนละ 3 ชั่วโมง รวมระยะเวลาทั้งหมด 18 ชั่วโมง ในรูปแบบการเรียนออนไลน์ผ่าน Zoom meeting โดยมีขั้นตอนเทคนิคการโค้ช 4 ขั้นตอนดังนี้



ขั้นที่ 1 ขั้นเตรียมเข้าสู่บทเรียน และวางแผนการเรียนรู้ (Preparing & Planning) ผู้วิจัยวางแผนบทเรียน เตรียมการโค้ช สร้างบรรยากาศความคุ้นเคยในการเรียนด้วยการกล่าวทักทาย และอธิบายถึงเนื้อหาการเรียนในภาพรวมของคอร์สนี้ รวมถึงเนื้อหาการเรียนของวันนี้และแจ้งวัตถุประสงค์กับผลลัพธ์การเรียนรู้ให้ผู้เรียนทราบ ชวนผู้เรียนพูดคุยโดยใช้คำถาม GROW MODEL (Whitmore, 2009) เพื่อกระตุ้นให้ผู้เรียนได้ผลลัพธ์การเรียนรู้ที่ต้องการ โดยมีการกำหนดเป้าหมายที่ชัดเจน วิเคราะห์สถานการณ์ปัจจุบันให้ผู้เรียนถึงอุปสรรคหรือสามารถประเมินสถานการณ์ปัจจุบันของตนเอง เพื่อคิดหาแนวทางแก้ไข และสามารถกำหนดแนวทาง วิธีการ ที่เหมาะสมเพื่อไปสู่ผลลัพธ์หลังการเรียนรู้ และการใช้พลังคำถาม (Power of questions) เพื่อให้ผู้เรียนได้เกิดการคิดต่อยอด กระตุ้นผู้เรียนให้มีความใฝ่รู้ ให้มีแนวทาง หาทางเลือกให้ตัวเองเพื่อให้สำเร็จตามเป้าหมายที่วางไว้ รวมถึงใช้สื่อวิดีโอที่หลากหลาย เพื่อนำเข้าสู่บทเรียน อีกทั้งยังคอยใช้คำถาม ใช้สื่อการเรียน ใช้เรื่องเล่า โดยการเล่าประสบการณ์ตรงของผู้สอนในแต่ละหัวข้อการเรียนกับการเป็นพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน เพื่อสร้างแรงจูงใจในการเรียนรู้ให้ผู้เรียน และให้ผู้เรียนได้คิดวิเคราะห์ คอยสอบถามความรู้สึกของผู้เรียนก่อนจะเข้าบทเรียน

ขั้นที่ 2 ขั้นฝึกปฏิบัติ (Implementation) เป็นขั้นตอนที่ผู้วิจัยถ่ายทอดความรู้ โดยให้ผู้เรียนฝึกปฏิบัติการเรียนรู้ผ่านทางกิจกรรมที่หลากหลายโดยใช้พลังคำถาม เพื่อให้ผู้เรียนได้ฝึกคิด วิเคราะห์ แก้ปัญหาด้วยตนเอง โดยเน้นความเข้าใจ เปิดกว้างในความคิดแบบเชิงรุกทั้งรายกลุ่มและรายบุคคล และจากสื่อการเรียนการสอน ผ่านกิจกรรมการสอนทักษะภาษาอังกฤษที่หลากหลาย เช่น การตอบคำถามในชั้นเรียน บทบาทสมมุติ (Finocchiaro & Brumfit, 1983) ให้ผู้เรียนช่วยกันระดมความคิดเป็นคำศัพท์ผ่านโปรแกรม Polleverywhere , Google Jamboard และให้ช่วยกันอภิปราย หรือเปิดหัวข้อจาก Canva ให้ผู้เรียนดู อ่านบทความจากหนังสือออนไลน์ ดูโจทย์ และมานำเสนอแบบกลุ่ม โดยมีผู้สอนเป็นผู้อำนวยความสะดวก คอยชี้แนะ ถามคำถามเพื่อให้ผู้เรียนคิดต่อยอด ให้กำลังใจผู้เรียนผ่านคำชม ท่าทางและคำพูด มีการสอบถามความรู้สึกผู้เรียนอยู่เสมอ เปิดรับและสนับสนุนความคิดเห็นผู้เรียนในทุกด้าน ใช้การสื่อสารเชิงบวกเพื่อทำให้ผู้เรียนเกิดความไว้วางใจ และสร้างบรรยากาศการเรียนรู้เชิงบวก

ขั้นที่ 3 ขั้นประเมินผู้เรียน (Evaluating) ผู้วิจัยทำการประเมินผู้เรียนทั้งเดี่ยว และกลุ่มผ่านกิจกรรม เช่น การให้ผู้เรียนอภิปรายแบบกลุ่ม และสรุปลงบน Google Jamboard

ขั้นที่ 4 ขั้นสรุปและสะท้อนคิด (Concluding & Reflecting) ผู้วิจัยให้ข้อมูลย้อนกลับภาพรวมการเรียนในทุกวัน และให้ผู้เรียนสรุปบทเรียน ช่วยกันสะท้อนคิด พูดถึงปัญหาและอุปสรรคในการเรียนที่ผ่านมา เพื่อทบทวน วิเคราะห์ตนเองเพื่อให้ผู้เรียนนำไปปรับใช้ และสะท้อนให้เห็นผลลัพธ์การเรียนรู้ เพื่อให้เกิดการเรียนรู้อย่างแท้จริงในแต่ละวัน

3. ผู้วิจัยประเมินความสามารถการพูดภาษาอังกฤษ โดยการทดสอบหลังเรียน Post-test ด้วยข้อคำถาม ที่เป็นคำถามเดียวกับ Pre -test โดยใช้ตารางเกณฑ์การประเมินทักษะด้านการพูดที่อ้างอิงจาก

แนวคิดของ Clark (1972) โดยนำคะแนนทดสอบหลังเรียนไปเทียบกับเกณฑ์การประเมินความสามารถทางการพูดภาษาอังกฤษ ดังนี้ คะแนน 13 – 16 มีความสามารถในระดับดีมาก คะแนน 9 – 12 มีความสามารถในระดับดี คะแนน 5 – 8 มีความสามารถในระดับพอใช้ คะแนน 1 – 4 มีความสามารถในระดับควรปรับปรุง โดยค่าสถิติ ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และหาค่า t-test dependent ในการทดสอบคะแนนก่อนเรียนและหลังเรียน

## ผลการวิจัย

1. ผลการพัฒนาแผนการจัดการเรียนรู้ด้วยเทคนิคการโค้ชในการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสาร เพื่อเตรียมความพร้อมเข้ารับการคัดเลือกเป็นพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินในรูปแบบหลักสูตรระยะสั้น จำนวน 6 แผน แผนการเรียนละ 3 ชั่วโมง รวมทั้งหมด 18 ชั่วโมง ในรูปแบบการเรียนออนไลน์ผ่าน Zoom Meeting ได้แก่ แผนที่ 1 Introduce yourself แผนที่ 2 Airline vocabulary แผนที่ 3 Cabin crew qualifications แผนที่ 4 Cabin services แผนที่ 5 In-flight emergencies แผนที่ 6 Health & medical onboard โดยมีองค์ประกอบดังนี้ 1) สารระสำคัญ 2) ผลลัพธ์การเรียนรู้ 3) จุดประสงค์การเรียนรู้ 4) กระบวนการจัดการเรียนรู้อะไร 5) สื่อและอุปกรณ์การเรียนการสอน 6) การวัดประเมินผล โดยมีขั้นตอนเทคนิคการโค้ช ดังนี้ ดังนี้ 1. ขั้นเตรียมเข้าสู่บทเรียน และวางแผนการเรียนรู้ 2. ขั้นฝึกปฏิบัติ 3. ขั้นประเมินผู้เรียน 4. ขั้นสรุปและสะท้อนคิด มีความเหมาะสมในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด

ผลการศึกษาความสามารถการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสาร เพื่อเตรียมความพร้อมเข้ารับการคัดเลือกเป็นพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน พบว่า คะแนนเฉลี่ยหลังเรียน ( $\bar{X}$  = 11.02 , S.D. = 1.86) สูงกว่าก่อนเรียน ( $\bar{X}$  = 6.5 , S.D. = 1.13) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 ผลการเปรียบเทียบผลการเรียนก่อนเรียนและหลังเรียน ด้วยเทคนิคการโค้ชในการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสาร เพื่อเตรียมความพร้อมเข้ารับการคัดเลือกเป็นพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน

ทดสอบ	คะแนนเต็ม	n	$\bar{X}$	S.D.	t	p-value
ก่อนเรียน	16	40	6.5	1.13	20.78**	.00
หลังเรียน	16	40	11.02	1.86		

P\*\*<.01

## อภิปรายผล

1. ผู้วิจัยจัดทำแผนการจัดการเรียนรู้ด้วยเทคนิคการโค้ช ในการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสาร เพื่อเตรียมความพร้อมเข้าการคัดเลือกเป็นพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินในรูปแบบหลักสูตรระยะสั้น โดยศึกษาเอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสาร การโค้ช การจัดการเรียนรู้เชิงรุก และคุณสมบัติของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน รวมทั้งศึกษาเนื้อหาจากหนังสือในการพูดสื่อสารภาษาอังกฤษสำหรับพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน จำนวน 6 แผน ได้แก่แผนที่ 1 Introduce yourself แผนที่ 2 Airline vocabulary แผนที่ 3 Cabin crew qualifications แผนที่ 4 Cabin services แผนที่ 5 In-flight emergencies แผนที่ 6 Health & medical onboard โดยมีองค์ประกอบดังนี้ 1) สารสำคัญ 2) ผลลัพธ์การเรียนรู้ 3) จุดประสงค์การเรียนรู้ 4) กระบวนการจัดการเรียนรู้อย่างมีประสิทธิภาพ 5) สื่อและอุปกรณ์การเรียนการสอน 6) การวัดประเมินผล ซึ่งได้มาด้วยแผนการเรียนละ 3 ชั่วโมง รวมระยะเวลาทั้งหมด 18 ชั่วโมง ในรูปแบบการเรียนออนไลน์ผ่าน Zoom Meeting โดยมีขั้นตอนเทคนิคการโค้ช 4 ขั้นตอน 1. ขั้นเตรียมเข้าสู่บทเรียน และวางแผนการเรียนรู้ (Preparing & Planning) 2. ขั้นฝึกปฏิบัติ (Implementation) 3. ขั้นประเมินผู้เรียน (Evaluating) 4. ขั้นสรุปและสะท้อนคิด (Concluding & Reflecting) ซึ่งเป็นขั้นตอนในการแนะนำแนวทางการเรียนรู้ ที่ผู้สอนจะเปลี่ยนเป็นผู้อำนวยการเรียนรู้ เพื่อกระตุ้นให้ผู้เรียนได้ผลลัพธ์การเรียนรู้ที่ต้องการ โดยมีการกำหนดเป้าหมายที่ชัดเจน ให้ผู้เรียนได้วิเคราะห์ รู้ถึงอุปสรรคหรือประเมินสถานการณ์ปัจจุบันของตนเอง เพื่อคิดหาแนวทางแก้ไข วิธีการที่เหมาะสมเพื่อไปสู่ผลลัพธ์หลังการเรียนรู้ และผู้วิจัยได้ใช้พลังคำถาม (Power questions) ในทุกบทเรียนและทุกกิจกรรม เพื่อกระตุ้นให้ผู้เรียนเกิดการใฝ่รู้ เกิดการคิดต่อยอด ได้วิเคราะห์ หาทางเลือกให้ตนเอง เพื่อให้สำเร็จตามเป้าหมายที่วางไว้ ผ่านกิจกรรมการสอนทักษะภาษาอังกฤษที่หลากหลาย เช่น การตอบคำถามในชั้นเรียน บทบาทสมมุติ (Finocchiaro & Brumfit,1983)

ซึ่งสอดคล้องกับ วิชัย วงษ์ใหญ่ และมารุต พัฒผล (2558) ที่กล่าวว่าการใช้พลังคำถาม เป็นเครื่องมือที่สำคัญที่สุดของการโค้ช เป็นการกระตุ้นและพัฒนาระบบการคิดขั้นสูงของผู้เรียน อีกทั้งผู้วิจัยยังคอยสอบถามความรู้สึกของผู้เรียน สร้างบรรยากาศการเรียนรู้ทางบวก เพื่อดึงศักยภาพของผู้เรียนให้ออกมาอย่างสูงสุด สอดคล้องกับ Kauffman (2006) ที่กล่าวว่า การพัฒนาศักยภาพผู้เรียนด้วยการโค้ช จะมีพื้นฐานมาจากปรัชญาทางด้านจิตวิทยาเชิงบวก ที่เน้นพัฒนาให้ผู้เรียนมีการเติบโตทางบวก ทำให้ผู้เรียนมีกระบวนการคิดที่เติบโตขึ้น สามารถพัฒนาและปรับปรุงการเรียนรู้ของตนเองอย่างต่อเนื่องตามศักยภาพของแต่ละคนเพื่อไปสู่เป้าหมายที่กำหนด ซึ่งจากการพัฒนาแผนการจัดการเรียนรู้ด้วยเทคนิคการโค้ชของผู้วิจัยนั้น ได้สอดคล้องกับงานวิจัยของ กิตติยา พันธุ์รุช และ ศิริวรรณ วณิชวัฒน์วรชัย (2562) เรื่องการพัฒนาความสามารถทางการอ่านสัทอักษรภาษาจีนของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 1 โดยการจัดการเรียนรู้ที่เน้นการโค้ชเพื่อการรู้คิด เพื่อพัฒนาความสามารถทางการอ่านสัทอักษรภาษาจีน ผลการวิจัยพบว่า 1) หลัง

เรียน นักเรียนมีความสามารถทางการอ่านศัพท์อักษรภาษาจีนอยู่ในระดับดี 2) นักเรียนมีความก้าวหน้าทางการเรียนในระดับสูง 3) นักเรียนส่วนใหญ่ชื่นชอบการจัดกิจกรรมการเรียนรู้ที่เน้นการโค้ชเพื่อการรู้คิด เนื่องจากบรรยากาศในห้องเรียนมีความน่าเรียน มีความสนุกสนานในการเรียน ไม่มีความเครียด และได้ความรู้ด้านภาษาจีนมากยิ่งขึ้น อีกทั้งยังสามารถนำความรู้ไปใช้ได้ในชีวิตจริง

ทั้งนี้ยังสอดคล้องกับ นฤมล วัลย์ศรี และ ศรีสมร พุ่มสะอาด (2563) ที่ทำวิจัยเรื่องการศึกษาผลการเรียนรู้ของนักเรียนชั้นประถมศึกษาปีที่ 5 เรื่องคำบุพพทในประโยค โดยจัดกิจกรรมเชิงรุกร่วมกับเทคนิคการโค้ช ที่แสดงให้เห็นว่า นักเรียนทุกคนมีผลการเรียนรู้สูงกว่าเกณฑ์ระดับคะแนนของโรงเรียน ผลการเรียนรู้หลังเรียนสูงกว่าก่อนเรียนอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และนักเรียนมีความสุขในการเรียนอยู่ในระดับมากที่สุด มีความสนุกสนานในการทำกิจกรรมระหว่างเรียน อีกทั้งยังสอดคล้องกับปัญญา ประคอง สาธรรม และอมรรัตน์ วัฒนาร (2561) ที่ทำการวิจัยเพื่อการพัฒนาหลักสูตรพัฒนาครูโดยใช้การโค้ชเชิงบวก เพื่อพัฒนาหลักสูตรการบริโภคสื่ออย่างรู้เท่าทันตามหลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง ทั้งเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ โดยสรุปผลลัพธ์การพัฒนาหลักสูตรหลังการทดลอง สูงกว่าก่อนการทดลองใช้หลักสูตร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และเมื่อเปรียบเทียบเกณฑ์หลังการทดลองใช้ สูงกว่าเกณฑ์ร้อยละ 75 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ .01 ซึ่งมีความสามารถในการพัฒนาหลักสูตรในระดับมาก และภาพรวมหลักสูตรมีความเหมาะสมมาก

2. ศึกษาความสามารถการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสาร เพื่อเตรียมความพร้อมเข้าการคัดเลือกเป็นพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินด้วยเทคนิคการโค้ช เมื่อผู้วิจัยนำแผนจัดการการเรียนรู้ด้วยเทคนิคการโค้ชไปใช้กับกลุ่มทดลองในรูปแบบการเรียนออนไลน์ผ่าน Zoom Meeting ผู้วิจัยพบว่าคะแนนเฉลี่ยหลังเรียนเท่ากับ 11.02 (S.D. =1.86) และคะแนนเฉลี่ยก่อนเรียนเท่ากับ 6.5 (S.D. =1.13) ตามลำดับ คะแนนหลังเรียนสูงกว่าก่อนเรียน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ( $t = 20.78$ ) สอดคล้องกับงานวิจัยของ วิชาธร ทุนกิจ และเบญจมาศ พุทธิมา (2563) เรื่องการใช้กระบวนการนิเทศด้วยการ บูรณาการแนวคิดจิตตปัญญาศึกษา การโค้ช ระบบพี่เลี้ยง และการวิจัยเป็นฐานเพื่อพัฒนาทักษะการจัดการเรียนรู้ของนักศึกษาฝึกปฏิบัติการสอนสาขาวิชาภาษาอังกฤษ ผลการวิจัยพบว่า ทักษะการจัดการเรียนรู้ของนักศึกษาฝึกปฏิบัติการสอนสาขาวิชาภาษาอังกฤษ เพิ่มขึ้นร้อยละ 27.80 โดยครั้งที่ 1 อยู่ในระดับพอใช้ และครั้งที่ 2 อยู่ในระดับดีมาก คิดเป็นร้อยละ 73.60

นอกจากนี้ผู้วิจัยนำเทคนิคการโค้ชมาใช้เป็นหลักในงานวิจัยนี้แล้ว ผู้วิจัยยังนำแนวคิดเชิงรุกมาประยุกต์ใช้ในกระบวนการเรียนรู้ เพื่อจัดกิจกรรมที่เน้นผู้เรียนเป็นสำคัญ โดยให้ผู้เรียนมีส่วนร่วม ผ่านการฟัง พูด อ่าน เขียน หรือ อภิปราย โดยมีผู้สอนเป็นผู้แนะนำ กระตุ้น หรืออำนวยความสะดวกให้กิจกรรมนั้น ๆ โดยผู้เรียนจะได้ใช้กระบวนการคิดขั้นสูง คือคิดวิเคราะห์ สังเคราะห์ และประเมินค่า รู้จักการแก้ปัญหา

อย่างเป็นระบบ มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ มีปฏิสัมพันธ์ทั้งกับเพื่อนผู้เรียนและผู้สอน (Bonwell and Eison,1991) และ (Meyers and Jones, 1993) โดยสอดคล้องกับ จุราภรณ์ ปฐมวงศ์ (2565) ที่ทำการวิจัย เรื่องการพัฒนารูปแบบการเรียนรู้เชิงรุก (Active Learning) เพื่อส่งเสริมทักษะการพูดสนทนาภาษาอังกฤษ สำหรับนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 3 ผลการวิจัยพบว่า ประสิทธิภาพของรูปแบบการเรียนรู้เชิงรุก มีค่าเท่ากับ 83.23/83.03 สูงกว่าเกณฑ์ 80/80 ที่ตั้งไว้ และนักเรียนมีทักษะการพูดสนทนาภาษาอังกฤษหลังเรียนสูงกว่าก่อนเรียน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยมีความพึงพอใจที่มีต่อการเรียนรู้โดยรวมอยู่ในระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับ พรพิศ งามพงษ์ (2564) ที่ทำการวิจัยเรื่องการพัฒนาความสามารถ ภาษาอังกฤษ ด้วยการเรียนรู้แบบเชิงรุก โดยการจัดการเรียนการสอนแบบออนไลน์ของนักศึกษาชั้นปีที่ 1 มหาวิทยาลัยสวนดุสิต ผลการวิจัยพบว่า ความสามารถภาษาอังกฤษของนักศึกษามีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 12.21 โดยสูงกว่ากลุ่มควบคุมที่เรียนห้องเรียนปกติซึ่งมีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 72.27 และความสามารถ ภาษาอังกฤษโดยการจัดการเรียนการสอนแบบออนไลน์แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

## ข้อเสนอแนะ

### ข้อเสนอแนะในการนำผลวิจัยไปใช้

1. ครูผู้สอน หรือ ผู้บริหารในองค์กรการศึกษา ควรนำผลการวิจัยนี้ไปใช้ขยายเพิ่มเติมในการเรียน กลุ่มวิชาอื่น ๆ เช่น วิชาภาษาต่างประเทศ หรือวิชาแนะแนว เพื่อให้เกิดประโยชน์ และเกิดประสิทธิภาพในการเรียนอย่างสูงสุดกับผู้เรียน เนื่องจากที่ผู้วิจัยนำแผนการเรียนรู้ด้วยเทคนิคการโค้ชเพื่อพัฒนา ความสามารถในการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสาร ซึ่งเป็นหลักสูตรระยะสั้นไปใช้กับกลุ่มเป้าหมาย พบว่าผู้เรียนทุกคนมีส่วนร่วม และให้ความร่วมมือในการเรียนการสอน มีบรรยากาศการเรียนในเชิงบวก ผู้เรียนเรียนด้วยความสนุก มีความสุข ซึ่งเห็นได้จากสีหน้า ท่าทาง การพูดโต้ตอบ เนื่องจากการให้กำลังใจ จากผู้สอน การพูดชมเชย การสอบถามความรู้สึก เปิดรับ และสนับสนุนความคิดเห็นผู้เรียนในทุกด้าน

2. หากนำไปใช้ในการสอนทักษะการพูดสื่อสารภาษาอังกฤษ หรือภาษาต่างประเทศ ควรพิจารณา รับจำนวนผู้เรียนที่เป็นกลุ่มเล็กจำนวนระหว่าง 10- 20 คน เพื่อเป็นการส่งเสริมให้ผู้เรียนได้มีโอกาสฝึกพูด ในห้องเรียนมากขึ้น และให้ได้พัฒนาทักษะการพูดเพื่อการสื่อสารอย่างเกิดประสิทธิภาพสูงสุด

3. นอกจากการนำเทคนิคการโค้ชไปใช้ในด้านองค์กรการศึกษาแล้ว ผู้บริหารในด้านธุรกิจ ทั้ง องค์กรภาครัฐ และ ภาคเอกชน เช่น องค์กรด้านการบริการ ธุรกิจการบิน การโรงแรม เป็นต้น ยังสามารถ พิจารณานำเทคนิคการโค้ชไปใช้ขยายเป็นคอร์สพื้นฐาน หรือใช้ในหลักสูตรอบรมระยะสั้น เพื่อพัฒนา บุคลากรและช่วยดึงศักยภาพของผู้ได้รับการโค้ชในด้านต่าง ๆ เช่นด้านภาวะผู้นำ ทักษะทางการคิด การ ตัดสินใจ ทักษะการแก้ปัญหา ให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

### ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. จากที่ผู้วิจัยได้ค้นหาข้อมูลงานวิจัยต่าง ๆ ทำให้พบว่า เทคนิคการโค้ช ยังเป็นเทคนิคการเรียนการสอนที่ยังไม่แพร่หลายในประเทศไทยเท่าที่ควร จึงควรมีการจัดทำงานวิจัยเกี่ยวกับวิธีการจัดการเรียนรู้ด้วยเทคนิคการโค้ชในสาขาวิชาอื่น และหากเป็นการเรียนการสอนเรื่องภาษาต่างประเทศ ควรนำเทคนิคการโค้ชไปพิจารณาวิจัยในประเด็นอื่น ๆ เช่น การฟัง การอ่าน หรือการเขียน เป็นต้น

2. จากที่ผู้วิจัยได้ทดลองสอนด้วยเทคนิคการโค้ช เพื่อพัฒนาความสามารถในการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารทางออนไลน์ผ่าน Zoom meeting ในการวิจัยครั้งต่อไป ควรจัดการวิจัยด้วยเทคนิคการโค้ชในห้องเรียนแบบพบหน้า เพื่อให้ผู้เรียนได้มีโอกาสฝึกต่อหน้าผู้สอน และมีปฏิสัมพันธ์ที่แท้จริงกับผู้เรียนด้วยกัน

### บรรณานุกรม

กิตติยา พันธุ์ครุฑ, และ ศิริวรรณ วณิชวัฒน์วรชัย. (2563). การพัฒนาความสามารถทางการอ่านสัทอักษรภาษาจีนของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 1 โดยการจัดการเรียนรู้ที่เน้นการโค้ชเพื่อการรู้คิด. *วารสารศึกษาศาสตร์, มหาวิทยาลัยศิลปากร*, 18(2), 94-109.

ชลธิชา นำพา, และ ญาณัญญา ศิริภักดิ์ธาดา. (2561). ตัวแบบสมรรถนะที่เป็นเลิศของพนักงานต้อนรับในอากาศยานในประเทศไทย. *วารสารวิชาการ สถาบันเทคโนโลยีแห่งสุวรรณภูมิ*, 7(1), 45-60.

โชติกา พันธุ์ผูกบุญ. (2563). ชีตความสามารถที่จำเป็นของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน Cabin crew Competency. *วารสารเพื่อพัฒนาการท่องเที่ยวสู่ความยั่งยืน. คณะวิทยาการจัดการ: สถาบันการจัดการปัญญาภิวัฒน์*, 2(2), 81-95.

ดวงหทัย โสมไชยะวงศ์. (2557). การพัฒนารูปแบบการเรียนการสอนที่เน้นการโค้ชและการดูแลให้คำปรึกษาแนะนำเพื่อส่งเสริมสมรรถนะครูประถมศึกษาของนักศึกษาวิชาชีพครู. (วิทยานิพนธ์ปริญญาปรัชญาดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาหลักสูตรและการสอน บัณฑิตวิทยาลัย). มหาวิทยาลัยศิลปากร.

บริษัท บางกอก มีเดีย แอนด์ บรอดคาสติ้ง จำกัด (PPTVHD36). (2561) . *ส่อง 14 อาชีพในฝันของเด็ก “เน็ต ไอ ด อ ล - ขาย ของ ออนไลน์”*. สืบค้นเมื่อ 9 กุมภาพันธ์ , 2565, จาก <https://www.pptvhd36.com/news/%E0%B8%9B%E0%B8%A3%E0%B0%E0%B9%80%E0%B8%94%E0%B9%87%E0%B8%99%E0%B8%A3%E0%B9%89%E0%B8%AD%E0%B8%99/73740>

ลัดดาวัลย์ เพชรโรจน์ และคณะ. (2564). *ระเบียบวิธีวิจัย*. (2). กรุงเทพฯ: พิมพ์ดีการพิมพ์.

วิชัย เปรมมณีสกุล, สุนันtha พาสุนันท์, วีระพันธ์ ช่วยประสิทธิ์, ธาวิษ พลเสน, และ สิริกร เลิศลักษณ์ธาร.

(2564) การวิจัยเชิงเอกสารเพื่อสังเคราะห์คุณลักษณะและบทบาทของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน, *วารสารมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์*, มหาวิทยาลัยเอเชียอาคเนย์, 5(2), 34-48.

วิชัย วงษ์ใหญ่, และ มารุต พัฒนาผล. (2557). *การโค้ชเพื่อการรู้คิด (Cognitive Coaching)*. (5). กรุงเทพฯ: จรัลสนิทวงศ์การพิมพ์.

วิชัย วงษ์ใหญ่, และ มารุต พัฒนาผล. (2562). *การโค้ชเพื่อพัฒนาศักยภาพผู้เรียน*. (1). กรุงเทพฯ: จรัลสนิทวงศ์การพิมพ์.

ศิริรัตน์ ศิริวรรณ. (2561). *เจาะลึกโค้ชซิ่ง & Coaching Competency*. (1). กรุงเทพฯ: ห้างหุ้นส่วนจำกัด สวนอักษระ พรินติ้ง.

สำนักวิชาการและมาตรฐานการศึกษา. (2551). *แนวทางการบริการจัดการหลักสูตร ตามหลักสูตรแกนกลางพื้นฐาน พุทธศักราช 2551*. กรุงเทพฯ: ชุมนุมสหกรณ์การเกษตรแห่งประเทศไทย.

สุนิดา ปานดำรงสถิต. (2556). ความต้องการใช้ภาษาอังกฤษของบุคลากรในสถานประกอบการธุรกิจโรงแรม จังหวัดปทุมธานี. *วารสารวิชาการวิทยาลัยปทุมธานี*, 5(1), 29-38.

อารยา องค์เอี่ยม และคณะ. (2561). การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือวิจัย. *วิสัยทัศน์สาร*. 44(1), 36-42.

อาลาวียะ สะอะ. (2559). *ผลการจัดการเรียนรู้แบบห้องเรียนกลับทางที่มีต่อผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน ทักษะการคิดวิเคราะห์และความพึงพอใจต่อการจัดการเรียนรู้ของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 5. (วิทยานิพนธ์ปริญญาศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการสอนวิทยาศาสตร์และคณิตศาสตร์)*. มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

Bonwell, C., & Eison, J. (1991). *Active Learning: Creating Excitement in the Classroom*. AEHE-ERIC Higher Education Report No. 1. Washington, D.C.: Jossey-Bass.

Clark, J.L.D. (1972). *Foreign Language Testing: Theory and Practice*. Philadelphia: Center for Curriculum Development.

Costa, A.L., & Garmston, R. J. (2011). *Cognitive Coaching Foundation Seminar Learning Guide*. The United States of America Center of Cognitive Coaching.

Dale, Edgar. (1946). *Audio-Visual Methods in Teaching*. New York: The Dryden Press.

Department of Airport. (2020). *AIR NAVIGATION ACT B.E. 2497*. Retrieved from [https://www.airports.go.th/th/gov\\_law/21/895.html](https://www.airports.go.th/th/gov_law/21/895.html)

Finocchiaro, M., & Brumfit, C. (1983). *The functional-notional approach: from theory to practice*. New York: Oxford University Press.

Kauffman, C. (2006). *Positive Psychology: The Science at the Heart of Coaching*. in D. R. Stober and A. M. Grant (Eds.) *Evidence Based Coaching Handbook: Putting Best Practice to Work for Your Clients* (pp. 219 –253). Hoboken, NJ: John Wiley.

Meyers, C., & Jones, T. B. (1993). *Promoting Active Learning: Strategies for the College Classroom*. San Francisco, CA: Jossey-Bass Inc.

Tribolet, C. (2012). *Using Cognitive Strategies to Improve English Speaking Skill and Self confidence*. *American Journal of Education Sciences*. 2(3): 36-40.

Whitmore, J. (2009). *Coaching for performance*. London: Nicholas Brealey Publishing.