

## การสื่อสารของหลักสูตรธุรกิจสายการบินมหาวิทยาลัยเอกชนแห่งหนึ่ง Communication of Airline Business Curriculum of a Private University

<sup>1</sup>สุชาร์ตน์ ศศิพัฒน์วงษ์ (Sucharat Sasipattanawong)

<sup>2</sup>ทักษิณา แสนเย็น (Taksina Seanyen)

<sup>3</sup>วีระพันธ์ ช่วยประสิทธิ์ (Weerapan Chuayprasit)

<sup>4</sup>กุลธวัช ศรายุทธ (Kulthavat Srayudh)

<sup>5</sup>วรวิทย์ เว้นบาป (Worrawut Wentbap)

<sup>1</sup>มหาวิทยาลัยกรุงเทพ (Bangkok University)

<sup>2, 3, 4</sup>มหาวิทยาลัยศรีปทุม (Sripatum University)

<sup>5</sup>มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ (Kasetsart University)

Email: Sucharat.s@bu.ac.th

**Received** September 17, 2020; **Revised** September 24, 2020; **Accepted** October 20, 2020

### Abstract

The purposes of this study are set as follows: 1) to study the demographic of students who study the Airline Business curriculum in one private university. 2) To study the ability level in communication of the students who study the Airline Business curriculum in one private university. This research is based on quantitative research using questionnaires for collecting the data from 128 students in bachelor level studying Airline Business curriculum in one private university. The data is analyzed by using the frequency, percentage, mean and standard deviation (S.D.). The study reveals that 1) the female students at the age of 18 years; the first year students who's parental income is lower than 15,000 baht a month and own small businesses are interested in the Airline Business curriculum by of their own volition. 2) Overall the level of communication ability in the Airline Business curriculum is quite high (mean=65.58 and S.D.=8.912). Consequently, the overall public perception of the Airline Business is at a high level as well (mean =44.70 and S.D.=6.477). Moreover, the overall competency of the instructors is also of a high level (mean=20.88 and S.D.=2.939).

**Keywords:** Communication; Public Relation; Airline Business Curriculum

## บทคัดย่อ

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาลักษณะทางประชากรศาสตร์ ของนักศึกษาหลักสูตรธุรกิจสายการบิน มหาวิทยาลัยเอกชนแห่งหนึ่ง และ 2) เพื่อศึกษาระดับการสื่อสารหลักสูตรธุรกิจสายการบิน ของนักศึกษาหลักสูตรธุรกิจสายการบิน มหาวิทยาลัยเอกชนแห่งหนึ่ง ประชากรในการศึกษา คือ นักศึกษาระดับปริญญาตรี หลักสูตรธุรกิจสายการบิน ของมหาวิทยาลัยเอกชนแห่งหนึ่ง จำนวน 128 คน เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูลคือ แบบสอบถาม วิเคราะห์สถิติด้วยความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลการศึกษาพบว่า 1) นักศึกษาส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุ 18 ปี ศึกษาอยู่ในชั้นปีที่ 1 ผู้ปกครองมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ต่ำกว่า 15,000 บาท มีอาชีพค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว โดยได้รับความสนใจในหลักสูตรจากความสนใจส่วนตัว 2) การสื่อสารหลักสูตรธุรกิจสายการบิน มหาวิทยาลัยเอกชนแห่งหนึ่ง ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 65.58 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 8.912) ด้านการประชาสัมพันธ์หลักสูตรอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 44.70 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 6.477) และด้านอาจารย์ผู้สอนอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 20.88 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 2.939)

**คำสำคัญ:** การสื่อสาร; การประชาสัมพันธ์; หลักสูตรธุรกิจสายการบิน

## บทนำ

ปัจจุบันการสื่อสารคือการส่งข้อความผ่านสื่อต่าง ๆ อาจเป็นคำพูดหรืออวัจนภาษาเป็นทางการหรือไม่เป็นทางการ ครอบคลุมถึงการสื่อสารสามารถส่งความคิดที่กระตุ้น ความรู้สึก ความคิด ทำทาง การกระทำ ฯลฯ การสื่อสารที่ดีถือเป็นทักษะของการเรียนรู้ คนส่วนใหญ่เกิดมาพร้อมความสามารถในการพูดคุย แต่เราต้องเรียนรู้ที่จะพูดได้ดี และสื่อสารได้อย่างมีประสิทธิภาพ การพูด การฟัง และความสามารถในการเข้าใจความหมายทางวาจาและอวัจนภาษาเป็นทักษะที่จำเป็นต่อการพัฒนาในรูปแบบต่าง ๆ เราเรียนรู้ทักษะการสื่อสารขั้นพื้นฐานโดยสังเกตผู้อื่นและสร้างแบบจำลองพฤติกรรมของเราตามสิ่งที่เราเห็น อย่างไรก็ตามเป็นสิ่งสำคัญที่จะต้องชี้ให้เห็นว่าข้อมูลมีประโยชน์น้อยหรือมาก จนกว่าจะมีการสื่อสารไปยังผู้ที่ได้รับหรือผู้ที่มีความต้องการ ดังนั้นการสื่อสารคือกระบวนการในการส่งต่อการแพร่กระจายหรือการส่งผ่านข้อมูลจากบุคคลหนึ่งไปยังอีกคนหนึ่งหรือจากที่หนึ่งไปยังอีกที่หนึ่ง กล่าวอีกนัยหนึ่งการสื่อสารคือกระบวนการสร้างการถ่ายทอดและตีความความเข้าใจจริง ความคิดเห็นและความรู้สึก เป็นกระบวนการที่โดยพื้นฐานแล้วเป็นการแบ่งปันการแลกเปลี่ยนซึ่งกันและกันระหว่างบุคคลสองคนขึ้นไปนอกจากนี้การสื่อสารคือการแลกเปลี่ยนข้อมูลที่มีกลุ่มคนที่สนใจร่วมกัน (Mirjana Radovic Markovic and Aidin Salamzadeh, 2018)

โลกของการศึกษาในปัจจุบัน การจัดการเรียนการสอนต้องมีความสอดคล้องกับผู้เรียนและสถานการณ์ปัจจุบัน จึงมีการพัฒนาหลักสูตรที่ตรงกับความต้องการของผู้เรียน ในขณะเดียวกันหลักสูตรต่าง ๆ จึงจำเป็นต้องมีการสื่อสารและประชาสัมพันธ์อย่างถูกวิธีเพื่อให้ผู้เรียนได้มีความเข้าใจและเหมาะสมกับการเลือกเรียนในหลักสูตรนั้น ๆ ของผู้เรียน โดย Muhammad Mushtaq (2012) อธิบายว่า หลักสูตรคือชุดของงานที่วางแผนไว้เพื่อพัฒนาการเรียนรู้ที่เสนอโดยผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง เพื่อให้บรรลุเป้าหมายและการเปลี่ยนแปลงความสำเร็จทางวิชาการและผลการเรียนรู้ภายในช่วงเวลาหนึ่ง นักวิชาการเป็นบุคคลที่มีความสามารถและความเชี่ยวชาญในองค์ประกอบต่างๆ ของหลักสูตร โดยควรกำหนดและจัดองค์ประกอบของหลักสูตรตามจุดมุ่งหมายและเป้าหมาย โลกของการศึกษามีการเปลี่ยนแปลง

และความท้าทายในปัจจุบัน มีลักษณะเฉพาะและแตกต่างจากที่เคยประสบมาในอดีต เป็นที่สันนิษฐานและอาจเป็นความจริงในโปรแกรมและหลักสูตรต่างๆ ไม่สามารถก้าวทันกับข้อกำหนดทางสังคมและระหว่างประเทศที่เปลี่ยนแปลงไป ดังนั้นการสื่อสารหลักสูตร จึงมีบทบาทสำคัญในหลายมหาวิทยาลัย สำหรับการศึกษาในระดับปริญญาตรีจึงต้องตระหนักถึงการสื่อสารหลักสูตร เมื่อภาคการศึกษา สังคม เศรษฐกิจและภาคอุตสาหกรรมที่เปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็ว การสื่อสารหลักสูตรจึงต้องเปลี่ยนไปเช่นกัน เพื่อให้ผู้เรียนประสบความสำเร็จในโลกของการศึกษาที่เปลี่ยนแปลงตลอดเวลา การสื่อสารหลักสูตรจึงต้องสะท้อนถึงแนวโน้มปัจจุบันของโลกการศึกษา

ดังนั้นการวิจัยครั้งนี้ จึงเป็นการวิจัยเชิงสำรวจเพื่อศึกษาการสื่อสารของหลักสูตรธุรกิจสายการบิน มหาวิทยาลัยเอกชนแห่งหนึ่ง เนื่องจากหลักสูตรธุรกิจสายการบิน เป็นหลักสูตรที่ได้รับความสนใจจากผู้เรียนในระดับหนึ่ง แต่ในขณะเดียวกันหลักสูตรธุรกิจสายการบินจำเป็นต้องมีการสื่อสารให้ผู้เรียนได้เข้าใจในเนื้อหาและส่วนประกอบต่างๆ ของหลักสูตร เพื่อประโยชน์ต่อการเรียนของผู้เรียน อีกทั้งเป็นการสร้างการพัฒนาในเนื้อหาหลักสูตรในอนาคต การปรับเปลี่ยนที่ตรงต่อความต้องการของผู้เรียนและความสนใจของผู้เรียน จะทำให้เกิดประโยชน์ทั้งระดับมหาวิทยาลัยและผู้เรียน เพราะการเปลี่ยนแปลงในปัจจุบันของสังคมแห่งการเรียนรู้มีการพัฒนาแบบก้าวกระโดด และหลักสูตรธุรกิจสายการบินจึงเป็นหลักสูตรทางเลือกของผู้เรียน เพื่อการสร้างองค์ความรู้และการถ่ายทอดอย่างถูกต้อง อันจะนำไปสู่การพัฒนาในอนาคตต่อไป

## วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาลักษณะทางประชากรศาสตร์ ของนักศึกษาหลักสูตรธุรกิจสายการบิน มหาวิทยาลัยเอกชนแห่งหนึ่ง
2. เพื่อศึกษาระดับการสื่อสารของหลักสูตรธุรกิจสายการบิน ของนักศึกษาหลักสูตรธุรกิจสายการบิน มหาวิทยาลัยเอกชนแห่งหนึ่ง

## ขอบเขตการวิจัย

**ขอบเขตด้านเนื้อหา** เนื้อหาที่ศึกษาครอบคลุมประเด็นต่างๆ โดยประกอบด้วย 1) ตัวแปรอิสระ ได้แก่ ลักษณะทางประชากรศาสตร์ คือ เพศ อายุ ชั้นปี รายได้เฉลี่ยต่อเดือนของผู้ปกครอง อาชีพของผู้ปกครอง ช่องทางการแนะนำหลักสูตร 2) ตัวแปรตาม ได้แก่ การสื่อสารหลักสูตรธุรกิจสายการบิน คือ ด้านการประชาสัมพันธ์หลักสูตร และ ด้านอาจารย์ผู้สอน

**ขอบเขตด้านพื้นที่** การศึกษาครั้งนี้เป็นการศึกษาหลักสูตรธุรกิจสายการบิน ของมหาวิทยาลัยเอกชนแห่งหนึ่ง

**ขอบเขตด้านประชากร** การศึกษาครั้งนี้ศึกษานักศึกษาระดับปริญญาตรี หลักสูตรธุรกิจสายการบิน ของมหาวิทยาลัยเอกชนแห่งหนึ่ง จำนวน 128 คน โดยศึกษาอยู่ในชั้นปีที่ 1 และ 2

## ทบทวนวรรณกรรม

แนวคิดการสื่อสาร (Keyton, 2011) กล่าวว่า การสื่อสาร คือ กระบวนการส่งข้อมูลและความเข้าใจร่วมกันจากบุคคลหนึ่งไปยังอีกคนหนึ่ง (Betteke van Ruler, 2018) อธิบายว่าในทฤษฎีการสื่อสารมีรูปแบบที่แตกต่างกันอย่างน้อยสามแบบเพื่อแสดงให้เห็นว่ากระบวนการนี้ทำงานอย่างไร ประกอบด้วย 1) การสื่อสารเป็นกระบวนการทางเดียวของการสร้างความหมาย ซึ่งผู้ส่งพยายามสร้างหรือสร้างความหมายที่ผู้รับพัฒนาขึ้นใหม่ 2) การสื่อสารเป็นกระบวนการสองทางในการสร้างความหมาย ซึ่งคนสองคนขึ้นไปสร้างความหมายใหม่ด้วยกัน และ 3) การสื่อสารเป็นกระบวนการ ข้ามเวลารอบทิศทางของการสร้างความหมาย ซึ่งมุ่งเน้นไปที่การพัฒนาความหมายอย่างต่อเนื่อง

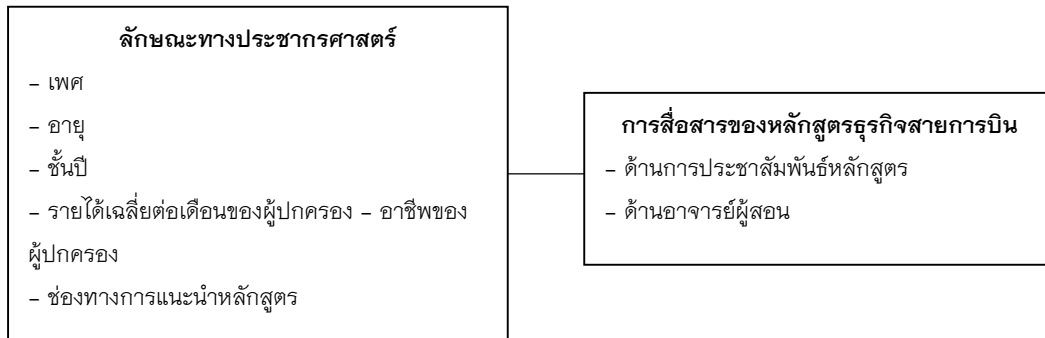
โดยช่องทางการสื่อสารข้อความจะถูกส่งผ่านสื่อหรือช่องทางต่าง ๆ ซึ่งเป็นผู้ให้บริการการสื่อสาร การเลือกสื่อเฉพาะสำหรับการส่งข้อความอาจมีความสำคัญเนื่องจากมีทางเลือกมากมาย สื่ออาจเป็นคำพูด อวัจนภาษา คอมพิวเตอร์หรืออิเล็กทรอนิกส์ สำหรับสื่อที่เป็นลายลักษณ์อักษรผู้ดูแลระบบหรือสมาชิกในองค์กร อาจเลือกจากบันทึกช่วยจำ จดหมาย รายงาน กระดานข่าว หนังสือคู่มือจดหมายข่าว และอื่น ๆ สำหรับการสื่อสารด้วยวาจา ได้แก่ การสนทนาแบบเห็นหน้า โทรศัพท์คอมพิวเตอร์ ระบบเสียง ประกาศสาธารณะ โทรทัศน์ ข้อความที่บันทึกเทปเสียง และอื่น ๆ ทำทางอวัจนภาษา การแสดงออกทางสีหน้าท่าทางของร่างกาย และแม้แต่เสื้อผ้าก็สามารถส่งข้อความได้ (Keyton, 2010)

บทบาทของครู/อาจารย์ในการสื่อสารหลักสูตร ซึ่งทักษะการสื่อสารมีบทบาทสำคัญในกระบวนการเรียนการสอน เพื่ออำนวยความสะดวกในการถ่ายทอดความรู้อย่างคล่องแคล่ว การสื่อสารด้วยวาจาจำเป็นต้องเน้นมากขึ้นเพื่อให้กระบวนการเรียนการสอนมีการโต้ตอบมีความเห็นอกเห็นใจและเต็มไปด้วยความสนุกสนาน (Deepti Rawat, 2015) ครู/อาจารย์มีความสำคัญอย่างยิ่งต่อผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนของผู้เรียน นอกเหนือจากความรู้พื้นฐานแล้ว การสื่อสารที่มีประสิทธิภาพยังมีบทบาทสำคัญในการสร้างแรงจูงใจให้ผู้เรียนรู้ถึงแรงบันดาลใจและปัญหาที่อาจจะมีระหว่างการเรียน แม้ว่าการสื่อสารด้วยวาจาและไม่ใช่คำพูดจะมีบทบาทสำคัญ แต่การสื่อสารด้วยวาจาที่มีประสิทธิภาพจะช่วยให้ในการสร้างความสัมพันธ์ระหว่างครู/อาจารย์กับผู้เรียนได้เป็นอย่างดี ซึ่งทำหน้าที่เป็นเวทีสำหรับการพัฒนาความรู้ความเข้าใจที่เป็นรูปธรรม การสื่อสารด้วยวาจาที่ง่ายและมีประสิทธิภาพจะช่วยให้ครู/อาจารย์เข้าใจถึงความคิด / การแสดงออก / ความคิดเห็น / ประเด็นของผู้เรียนในขณะที่ผู้เรียนได้รับความรู้เกี่ยวกับความคาดหวังความรู้และทักษะของครู/อาจารย์ สภาพแวดล้อมแบบเปิดนี้จะเป็นรากฐานที่มีประสิทธิภาพสำหรับสภาพแวดล้อมในห้องเรียน โดยอาศัยความไว้วางใจและความเคารพซึ่งกันและกัน (Mehtabul Azam and Geeta Kingdon, 2014)

จากการทบทวนวรรณกรรมที่กล่าวมาข้างต้น การศึกษาครั้งนี้จึงได้นำแนวคิดการสื่อสารของ Keyton (2010) มาสังเคราะห์เพื่อใช้ในการวิจัยในเรื่องการสื่อสารหลักสูตรและการประชาสัมพันธ์ และแนวคิดของ Deepti Rawat (2015) และ Mehtabul Azam and Geeta Kingdon (2014) มาสังเคราะห์ในประเด็นการสื่อสารของอาจารย์ผู้สอน ซึ่งพัฒนาเป็นกรอบแนวคิดในการวิจัย ดังภาพต่อไปนี้

### ตัวแปรอิสระ

### ตัวแปรตาม



ภาพที่ 1 แสดงกรอบแนวคิดในการวิจัย

## วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษานี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ แบบสำรวจ โดยมีวิธีการดำเนินการวิจัย ดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง คือ นักศึกษาระดับปริญญาตรี หลักสูตรธุรกิจสายการบิน ของมหาวิทยาลัยเอกชนแห่งหนึ่ง จำนวน 128 คน โดยศึกษาอยู่ในชั้นปีที่ 1 และ 2 และการศึกษาครั้งนี้ทำการศึกษาประชากรทั้งหมด 128 คน

2. เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา คือ แบบสอบถาม (Questionnaire) โดยแบบสอบถามเป็นลักษณะปลายเปิดและปลายปิด แบ่งเป็น 2 ส่วน คือ ส่วนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับลักษณะทางประชากรศาสตร์ และ ส่วนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับการสื่อสารหลักสูตรธุรกิจสายการบิน ประกอบด้วย 2 ด้าน มีเกณฑ์การวัดแบ่งเป็น 5 ระดับ จากนั้นทำการทดสอบค่าความเชื่อมั่น (Reliability) โดยนำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นไปทดสอบจำนวน 30 ชุด กับนักศึกษาหลักสูตรธุรกิจการบิน มหาวิทยาลัยเอกชนอีกแห่งหนึ่ง ผลการทดสอบค่าความเชื่อมั่น ด้วยการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's Alpha Coefficient) ได้ค่าความเชื่อมั่นในภาพรวมเท่ากับ .931

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล การศึกษานี้สร้างแบบสอบถามออนไลน์ด้วยโปรแกรม Google Form เป็นแบบสอบถามออนไลน์ จากนั้นเก็บรวบรวมข้อมูลผ่านทาง Social Media เมื่อได้ครบจำนวนแล้วนำข้อมูลมาวิเคราะห์ผลด้วยวิธีทางสถิติ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติเชิงการวิจัยทางสังคมศาสตร์ ระยะเวลาในการเก็บรวบรวมข้อมูลตั้งแต่วันที่ 1-31 มกราคม 2563

4. การวิเคราะห์ข้อมูล การศึกษานี้ใช้สถิติในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ ความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

## ผลการวิจัย

การศึกษานี้แบ่งผลการศึกษออกเป็น 2 ส่วนตามวัตถุประสงค์ของการศึกษา ดังนี้

ส่วนที่ 1 วัตถุประสงค์ข้อที่ 1 ศึกษาลักษณะทางประชากรศาสตร์ ของนักศึกษาหลักสูตรธุรกิจสายการบิน มหาวิทยาลัยเอกชนแห่งหนึ่ง ผลการศึกษพบว่า นักศึกษาหลักสูตรธุรกิจสายการบิน มหาวิทยาลัยเอกชนแห่งหนึ่ง ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 111 คน คิดเป็นร้อยละ 86.7 เพศชาย จำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 13.3 มีอายุ 18 ปี

จำนวน 47 คน คิดเป็นร้อยละ 36.7 อายุ 19 ปี จำนวน 36 คน คิดเป็นร้อยละ 28.1 อายุ 20 ปี จำนวน 34 คน คิดเป็นร้อยละ 26.6 อายุ 21 ปี จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 7.0 และอายุ 22 ปี จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 1.6 ศึกษาอยู่ในชั้นปีที่ 1 จำนวน 78 คน คิดเป็นร้อยละ 60.9 และศึกษาอยู่ในชั้นปีที่ 2 จำนวน 50 คน คิดเป็นร้อยละ 39.1 ผู้ปกครองมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ต่ำกว่า 15,000 บาท จำนวน 50 คน คิดเป็นร้อยละ 39.1 15,001-25,000 บาท จำนวน 36 คน คิดเป็นร้อยละ 28.1 35,001 บาทขึ้นไป จำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 18.0 และ 25,001-35,000 บาท จำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 14.8 และผู้ปกครองมีอาชีพค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว จำนวน 53 คน คิดเป็นร้อยละ 41.4 รับจ้าง/เกษตรกรรม จำนวน 52 คน คิดเป็นร้อยละ 40.6 รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ จำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 13.3 และพนักงานเอกชน/บริษัท จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 4.7 โดยได้รับความสนใจในหลักสูตรจากความสนใจส่วนตัว จำนวน 49 คน คิดเป็นร้อยละ 38.3 แนะนำจากมหาวิทยาลัย จำนวน 39 คน คิดเป็นร้อยละ 30.5 จากเพื่อน จำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 18.8 จากช่องทางออนไลน์/เว็บไซต์ จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 7.0 จากผู้ปกครองแนะนำ จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 3.9 และจากรุ่นพี่ที่รู้จัก จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 1.6

ส่วนที่ 2 วัตถุประสงค์ข้อที่ 2 ศึกษาระดับการสื่อสารของหลักสูตรธุรกิจสายการบิน ของนักศึกษาหลักสูตรธุรกิจสายการบิน มหาวิทยาลัยเอกชนแห่งหนึ่ง ผลการศึกษาพบว่า

#### ตารางที่ 1 ระดับการสื่อสารของหลักสูตรธุรกิจสายการบิน

| การสื่อสารของหลักสูตรธุรกิจสายการบิน | ค่าเฉลี่ย | S.D.  | ระดับการสื่อสาร |
|--------------------------------------|-----------|-------|-----------------|
| ด้านการประชาสัมพันธ์หลักสูตร         | 44.70     | 6.477 | มาก             |
| ด้านอาจารย์ผู้สอน                    | 20.88     | 2.939 | มาก             |
| ด้านภาพรวม                           | 65.58     | 8.912 | มาก             |

จากตารางที่ 1 พบว่า การสื่อสารของหลักสูตรธุรกิจสายการบิน มหาวิทยาลัยเอกชนแห่งหนึ่ง ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 65.58 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 8.912) ด้านการประชาสัมพันธ์หลักสูตรอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 44.70 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 6.477) และด้านอาจารย์ผู้สอนอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 20.88 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 2.939) เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า

1) ด้านการประชาสัมพันธ์หลักสูตร พบว่าในภาพรวมรายด้านอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.72 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ .539) เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า อยู่ในระดับมาก คือ นักศึกษาเชื่อว่าหลักสูตรได้รับการยอมรับจากสังคม (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.97 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ .720) รองลงมา คือ รายละเอียดหลักสูตรมีความน่าสนใจ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.91 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ .827) เนื้อหาวิชาสามารถเรียนรู้ได้จริง (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.89 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ .755) ภาพลักษณ์ของมหาวิทยาลัยได้รับความสนใจจากนักศึกษา (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.88 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ .819) รายละเอียดในการประชาสัมพันธ์หลักสูตรสามารถปฏิบัติได้จริงเมื่อทำการเรียนการสอน (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.85 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ .754) เนื้อหาการประชาสัมพันธ์หลักสูตรมีการอัปเดตและทันสมัย (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.76 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ .781) การติดต่อสื่อสาร/ตอบข้อสงสัยมีความสะดวก (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.74 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ .667) การสื่อสารในรายละเอียดหลักสูตร ไม่ดูเกินความเป็นจริง (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.70 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ .826) รายละเอียด

เนื้อหาในการประชาสัมพันธ์หลักสูตรมีความเข้าใจง่าย (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.70 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ .826) และอยู่ในระดับปานกลาง คือ การจัดการเรียนการสอน อาคาร สถานที่ และ ค่าใช้จ่ายตลอดทั้งหลักสูตรมีความเหมาะสม (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.37 และ 3.04 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ .912 และ .864 ตามลำดับ)

2) ด้านอาจารย์ผู้สอน พบว่าในภาพรวมรายด้านอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.85 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ .524) เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า อยู่ในระดับมากที่สุด คือ การให้คำปรึกษา/ดูแล จากอาจารย์ที่ปรึกษามีความเหมาะสม (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.44 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ .612) รองลงมาอยู่ในระดับมาก คือ มีความมั่นใจในอาจารย์ผู้สอน (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.19 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ .729) การสอนของอาจารย์มีความเป็นมืออาชีพและถ่ายทอดได้ตรงเนื้อหา (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.15 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ .743) การใช้ภาษาในการสอนมีความเหมาะสม (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.12 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ .718) และอาจารย์ผู้สอนถ่ายทอดองค์ความรู้ได้อย่างเข้าใจสอดคล้องกับเนื้อหาในหลักสูตร (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.99 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ .768)

## อภิปรายผล

จากการศึกษา พบว่านักศึกษาที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง เนื่องจากหลักสูตรธุรกิจสายการบินเป็นหลักสูตรที่ได้รับความนิยมจากเพศหญิงอยู่แล้ว โดยส่วนใหญ่มีอายุ 18 ปี ศึกษาอยู่ในชั้นปีที่ 1 ซึ่งสอดคล้องกับช่วงของอายุในการเรียน และผู้ปกครองมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ต่ำกว่า 15,000 บาท มีอาชีพส่วนใหญ่ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว ซึ่งอาชีพและรายได้มีความสอดคล้องกัน และในการศึกษาของนักศึกษาที่เลือกเรียนหลักสูตรธุรกิจสายการบินนั้น ส่วนใหญ่สนใจในหลักสูตรจากความสนใจส่วนตัว ซึ่งจะทำให้นักศึกษามีความสนใจในการเรียนรู้และต่อยอดสอดคล้องกับแนวคิดของ Hawkar Akram Awla (2014) ที่กล่าวว่า การเข้าใจรูปแบบการเรียนรู้และความชอบของผู้เรียนจะเป็นประโยชน์ต่อทั้งผู้เรียนและผู้สอน ผู้สอนอาจปรับเปลี่ยนรูปแบบการสอนเพื่อให้สอดคล้องกับรูปแบบการเรียนรู้ของผู้เรียน ดังนั้นการศึกษาลักษณะทางประชากรศาสตร์ของนักศึกษาธุรกิจสายการบิน มหาวิทยาลัยเอกชนแห่งนี้ จึงช่วยให้ผู้สอนสามารถเข้าใจในพื้นฐานของนักศึกษาได้ อีกทั้งยังเป็นส่วนช่วยในการพัฒนาหลักสูตรให้เหมาะสมตามสภาพของการเรียนรู้ในแต่ละคน

ด้านการประชาสัมพันธ์หลักสูตร พบว่าในภาพรวมรายด้านอยู่ในระดับมาก โดยนักศึกษาเชื่อว่าหลักสูตรได้รับการยอมรับจากสังคม รายละเอียดหลักสูตรมีความน่าสนใจ อีกทั้งเนื้อหาวิชาสามารถเรียนรู้ได้จริง เนื้อหาการประชาสัมพันธ์หลักสูตรมีการอัปเดตทันสมัยและมีความเข้าใจง่าย ซึ่งเป็นผลมาจากการใช้ช่องทางการสื่อสารและภาษาเป็นส่วนช่วย อีกทั้งหลักสูตรธุรกิจสายการบิน ยังเป็นหลักสูตรที่ได้รับการยอมรับจากผู้เรียน แต่ในขณะเดียวกัน การจัดการเรียนการสอน อาคาร สถานที่ และ ค่าใช้จ่ายตลอดทั้งหลักสูตรยังอยู่ในระดับปานกลาง อาจเป็นผลมาจากการศึกษาในสถานศึกษาเอกชนและรายวิชาที่เรียนมีความเฉพาะ ส่งผลให้มีค่าใช้จ่ายที่มากกว่าปกติ และการเรียนที่เน้นทางด้านปฏิบัติจำเป็นต้องมีสถานที่ที่เหมาะสมและเอื้อต่อการเรียนรู้ การปรับอาคารสถานที่และสภาพแวดล้อมให้มีความเหมาะสมจะเป็นอีกตัวช่วยในการประชาสัมพันธ์หลักสูตรให้ได้รับความนิยมมากขึ้น สอดคล้องกับ Nicoleta Duta, Georgeta Panisoara and Ion-Ovidiu Panisoara (2015) ที่กล่าวว่า การสื่อสารที่ดีจะสร้างบรรยากาศการเรียนการสอนที่ประสบความสำเร็จให้กับผู้เรียน ในทางกลับกันการสื่อสารที่ดีมีศักยภาพในการสร้างอิทธิพลต่อผู้อื่นและกลยุทธ์การสื่อสารที่มีประสิทธิภาพจะนำไปสู่ความสำเร็จ ความสนใจและทัศนคติของผู้เรียนจะสร้างบรรยากาศที่สนุกสนานและการเรียนรู้ ดังนั้นการสื่อสารหลักสูตรธุรกิจการบินนอกเหนือจากรายละเอียดในหลักสูตร จำเป็นที่จะต้องคำนึงถึงผู้สอน ผู้เรียน สภาพแวดล้อมของการเรียนการสอน

ด้านอาจารย์ผู้สอน พบว่าในภาพรวมรายด้านอยู่ในระดับมาก ซึ่งการให้คำปรึกษา/ดูแล จากอาจารย์ที่ปรึกษาที่มีความเหมาะสม และนักศึกษามีความมั่นใจในอาจารย์ผู้สอน การสอนของอาจารย์มีความเป็นมืออาชีพและถ่ายทอดได้ตรงเนื้อหา เนื่องจากการเรียนการสอนเป็นการจัดการเรียนรู้ที่ได้รับการถ่ายทอดจากผู้สอนที่มีประสบการณ์ในอุตสาหกรรมการบิน ส่งผลให้นักศึกษาเข้าใจในการเรียนการสอน สอดคล้องกับ Delia Muste (2016) ที่กล่าวว่า การสื่อสารที่มีประสิทธิภาพโดยเฉพาะอย่างยิ่งในด้านการศึกษาขึ้นอยู่กับความสามารถในการแสดงความคิดและมุมมองของผู้สอนอย่างชัดเจนด้วยความมั่นใจและรัดกุม ปรับเนื้อหาและรูปแบบของผู้สอนให้เข้ากับสภาพการเรียนรู้ ปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้สอนและผู้เรียนสามารถนำไปสู่การสื่อสารที่มีประสิทธิภาพในห้องเรียน ดังนั้น การสื่อสารของอาจารย์ผู้สอนจะมีส่วนในการพัฒนาการสื่อสารหลักสูตรธุรกิจสายการบินได้ โดยเน้นวิธีการถ่ายทอดองค์ความรู้ในเนื้อหาและในขณะเดียวกันการสื่อสารที่สร้างแรงจูงใจในการเรียนรู้ให้กับนักศึกษา

## สรุปผล

การศึกษาการสื่อสารของหลักสูตรธุรกิจสายการบินมหาวิทยาลัยเอกชนแห่งหนึ่ง สรุปผลการศึกษาได้ดังนี้  
1) นักศึกษาหลักสูตรธุรกิจสายการบิน มหาวิทยาลัยเอกชนแห่งหนึ่ง ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 111 คน คิดเป็นร้อยละ 86.7 มีอายุ 18 ปี จำนวน 47 คน คิดเป็นร้อยละ 36.7 ศึกษาอยู่ในชั้นปีที่ 1 จำนวน 78 คน คิดเป็นร้อยละ 60.9 ผู้ปกครองมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ต่ำกว่า 15,000 บาท จำนวน 50 คน คิดเป็นร้อยละ 39.1 ผู้ปกครองมีอาชีพค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว จำนวน 53 คน คิดเป็นร้อยละ 41.4 โดยได้รับความสนใจในหลักสูตรจากความสนใจส่วนตัว จำนวน 49 คน คิดเป็นร้อยละ 38.3 2) การสื่อสารของหลักสูตรธุรกิจสายการบินมหาวิทยาลัยเอกชนแห่งหนึ่ง ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านการประชาสัมพันธ์หลักสูตร และ ด้านอาจารย์ผู้สอน อยู่ในระดับมากทุกด้าน

## ข้อเสนอแนะ

### ข้อเสนอแนะจากการวิจัย

1. ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องควรมีการจัดการเรียนการสอนให้สอดคล้องกับหลักสูตร โดยมีอาคาร สถานที่ที่ส่งเสริมให้นักศึกษาเกิดทักษะในการเรียนรู้ บรรยากาศการเรียนและสิ่งแวดล้อมควรเอื้อต่อการเรียนและปฏิบัติให้เหมาะสมกับเนื้อหาในแต่ละรายวิชาในหลักสูตร
2. ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องควรปรับค่าใช้จ่ายให้เหมาะสมกับสภาพเศรษฐกิจในปัจจุบัน เพื่อให้นักศึกษาเกิดความสนใจในหลักสูตรมากขึ้น เน้นความเหมาะสมและความคุ้มค่าในการจัดการเรียนการสอนที่สอดคล้องกับค่าใช้จ่ายในหลักสูตร
3. การประชาสัมพันธ์หลักสูตรเน้นเชิงรุกมากขึ้น โดยใช้ช่องทางการสื่อสารผ่านทางออนไลน์มากขึ้น การปรับใช้เทคโนโลยีการสื่อสารให้เหมาะสมกับสถานการณ์ในปัจจุบัน

### ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

ศึกษาแรงจูงใจในการศึกษาหลักสูตรธุรกิจสายการบิน สืบเนื่องจากสถานการณ์โรคโควิด-19 ที่ส่งผลกระทบต่อธุรกิจสายการบิน

## องค์ความรู้ใหม่

การศึกษาครั้งนี้เป็นการศึกษาเชิงสำรวจ โดยมุ่งศึกษาถึงระดับของการสื่อสารของหลักสูตรธุรกิจสายป็นมหาวิทยาลัยเอกชนแห่งหนึ่ง โดยผลการศึกษสามารถเป็นแนวทางในการปรับปรุงการสื่อสารของหลักสูตรธุรกิจสายการบินให้มีการพัฒนา และประยุกต์ใช้ข้อมูลนำไปสู่การสร้างหลักสูตรที่เหมาะสมกับความต้องการของผู้เรียน เพื่อสอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงทางด้านประชากรและรูปแบบการเรียนรู้ที่เปลี่ยนแปลงไป การศึกษาครั้งนี้ยังมุ่งให้หลักสูตรธุรกิจสายการบิน สร้างการสื่อสารที่ทันสมัยอยู่ตลอดเวลา สร้างความมั่นใจให้กับผู้เรียน รวมถึงการสื่อสารและถ่ายทอดองค์ความรู้ของผู้สอน เพื่อผลสุดท้ายนำไปสู่การพัฒนาคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของผู้เรียนในศตวรรษที่ 21

## References

- Azam, M., & Kingdon, G. (2014). Assessing Teacher Quality in India. *Journal of Development Economics*, 117(C), 74–83.
- Betteke van Ruler. (2018). Communication Theory: An Underrated Pillar on Which Strategic Communication Rests. *International Journal of Strategic Communication*, 12(4), 367–381.
- Delia Muste. (2016). *The Role of Communication Skills in Teaching Process*. United Kingdom: Future Academy.
- Duta, N., Panisoara, G., & Panisoara, I. O. (2015). The Effective Communication in Teaching. Diagnostic Study Regarding the Academic Learning Motivation to Students. *Procedia – Social and Behavioral Sciences*, 186, 1007–1012.
- Hawkar Akram Awla (2014). Learning Styles and their Relation to Teaching Styles. *International Journal of Language and Linguistics*, 2(3), 241–245.
- Keyton, J. (2010). *Case Sstudies for Organizational Communication: Understanding Communication Processes*. New York: Oxford University Press.
- Keyton, J. (2011). *Communication and Organizational Culture: A key to Understanding Work Experience*. Thousand Oaks, CA: Sage.
- Muhammad Mushtaq (2012). The Role of Curriculum Scholars in Current Curriculum Debates. *International Journal of Academic Research in Business and Social Sciences*, 2(9), 87–97.
- Radovic Markovic, M., & Salamzadeh, A. (2018). The Importance of Communication in Business Management. *Employment, Education and Entrepreneurship*, 7(1), 11–28.
- Rawat, D. (2015). Importance of Communication in Teaching Learning Process. *Scholarly Research Journal for Interdisciplinary Studies*, 4(26), 3058–3063.