

ผลการจัดการเรียนรู้เชิงรุก เพื่อพัฒนาทักษะการบริการผู้โดยสาร
บนเครื่องบินและทักษะการคิดอย่างมีวิจารณญาณ

ของนักศึกษาสาขาวิชาธุรกิจการบิน

The Results of Active Learning for the Development of In-Flight
Passenger Service Skills and Critical Thinking Skills
of Aviation Business Students

สิริวัชรินทร์ พหลแพทย

Siranrath Phaholpat

วิทยาลัยการบินการท่องเที่ยวและการบริการ มหาวิทยาลัยศรีปทุม

College of Tourism and Hospitality, Sripatum University, Thailand

Corresponding Author, E-mail: Ttouborn2shop@gmail.com

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) เปรียบเทียบทักษะการบริการผู้โดยสารบนเครื่องบินของนักศึกษาสาขาวิชาธุรกิจการบิน หลังการจัดการเรียนรู้เชิงรุก กับเกณฑ์ร้อยละ 70 2) เพื่อเปรียบเทียบทักษะการคิดอย่างมีวิจารณญาณ ของนักศึกษาสาขาวิชาธุรกิจการบิน หลังการจัดการเรียนรู้เชิงรุก หลังการจัดการเรียนรู้เชิงรุก กับเกณฑ์ร้อยละ 70 ซึ่งกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ นักศึกษาสาขา วิชาธุรกิจการบิน วิทยาลัยการท่องเที่ยวและการบริการ มหาวิทยาลัยศรีปทุม จำนวน 49 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยประกอบด้วย แผนการจัดการเรียนรู้ด้วยการจัดการเรียนรู้เชิงรุก แบบประเมินทักษะการบริการผู้โดยสารบนเครื่องบินเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ จำนวน 20 ข้อ และแบบวัดทักษะ การคิดอย่างมีวิจารณญาณ เป็นแบบปรนัย ชนิดเลือกตอบ 4 ตัวเลือก จำนวน 30 ข้อ วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ค่าสถิติพื้นฐาน ได้แก่ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่าที (t-test)

ผลการวิจัย พบว่า 1) ทักษะการบริการผู้โดยสารบนเครื่องบิน ของนักศึกษาสาขาวิชาธุรกิจการบิน หลังการจัดการเรียนรู้เชิงรุก สูงกว่าเกณฑ์ร้อยละ 70 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 2) ทักษะการคิดอย่างมีวิจารณญาณของ นักศึกษาสาขาวิชาธุรกิจการบิน หลังการจัดการเรียนรู้เชิงรุกสูงกว่าเกณฑ์ร้อยละ 70 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

คำสำคัญ: การจัดการเรียนการสอนเชิงรุก; ทักษะการบริการผู้โดยสารบนเครื่องบิน; ทักษะการคิดอย่างมี
วิจารณญาณ

Abstract

The purposes of this research were to: 1) compare the in-flight passenger service skills of aviation business students after using active learning with 70 % criterion, and 2) compare the critical thinking skills of aviation business students after using active learning with 70% criterion. The sample group for this research consisted of 49 aviation business students from the College of Tourism and Service, Sripatum University. The research instruments included an active learning lesson plan, and 20-items 5-scale the attitude towards in-flight passenger service skills assessment form, and 30-items, multiple choice towards critical thinking skills measurement form. Data were analyzed using statistical methods including mean, standard deviation, and t-test.

The research findings revealed that: 1) the in-flight passenger service skills of aviation business students after active learning exceeded the 70% benchmark at the .05 significance level, 2) the critical thinking skills of aviation business students after active learning exceeded the 70% benchmark at the .05 significance level.

Keywords: Active Learning; In-Flight Passenger Service Skills; Critical Thinking Skills

บทนำ

การบริการในสายการบินทั้งในประเทศไทยและสายการบินอื่น ๆ โดยทั่วไป ควรจะต้องมีการพัฒนาศักยภาพบุคคลากรสายการบินในการให้บริการอย่างต่อเนื่อง โดยดำเนินการปรับปรุงคุณภาพการบริการ เช่น บริษัท การบินไทย จำกัด ได้กำหนดกลยุทธ์ “การสร้างความเป็นเลิศในการให้บริการลูกค้า” กับ “การยกระดับคุณภาพสู่การบริการที่ดีที่สุด” แต่อย่างไรก็ตาม จากข้อมูลของหน่วยงานที่มีการให้บริการบนเครื่องบิน (In-flight Service) บางหน่วยงาน พบว่าปัญหาที่ลูกค้าคนไทยร้องเรียนเกี่ยวกับการบริการบนเครื่องบินมีมากมาย อาทิ การให้บริการอาหารและเครื่องดื่ม อุปกรณ์สำหรับการบริการ ข้อมูลเกี่ยวกับการเดินทาง เป็นต้น ซึ่งสามารถแบ่งออกได้เป็น 2 รูปแบบคือ ปัญหาที่มีผลกระทบกับมาตรการรักษาความปลอดภัยของเที่ยวบิน และปัญหาที่กระทบต่อความพึงพอใจของผู้โดยสารจากการให้บริการเหตุการณ์ต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นในระหว่างการเดินทางและผู้โดยสาร ทั้งขาดการให้ข้อมูลที่ เป็นระบบ น้ำเสียงหรือคำพูดก่อให้เกิดความไม่พอใจกับผู้โดยสารคนไทย ขาดความสามารถในตัดสินใจ มีการแก้ไขสถานการณ์ที่ไม่เหมาะสมรวมถึงปัญหาการขัดแย้งทางความคิดกับหัวหน้างานและเพื่อนร่วมงาน จากแผนกลยุทธ์ที่พนักงานบริการบนเครื่องบินทุกคนควรต้องมีการปฏิบัติงานที่เป็นมาตรฐานสม่ำเสมอในทุก ๆ เที่ยวบิน ดังนั้นจึงจำเป็นต้องมีการพัฒนาขีดความสามารถให้พนักงานบริการบนเครื่องบินสามารถปฏิบัติงานในหน้าที่ให้มีความสมบูรณ์ยิ่งขึ้น มีวิธีการที่เป็นระบบในการพัฒนาตนเองที่เหมาะสมพร้อม ๆ กับพัฒนาความคิดเชิงบวก เพื่อให้เป็นพนักงานบริการบนเครื่องบินที่มีผลการทำงานอยู่ในระดับมาตรฐานที่



เหมาะสมและตรงตามความต้องการของหน่วยงาน เพื่อนำไปช่วยแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นอย่างมีประสิทธิภาพให้ผู้รับบริการ สามารถสร้างประสบการณ์ที่ดีให้ลูกค้า สร้างความประทับใจและกลับมาใช้บริการอีก แนวทางการแก้ปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นในเที่ยวบิน ต้องประกอบด้วยกฎเกณฑ์ระบบงานบริการ และเทคนิควิธีต่าง ๆ ในการบริการของพนักงานบริการบนเครื่องบิน ที่จะทำให้อุปกรณ์พึงพอใจและยอมรับ (วิลาส ดวงกำเนิด, 2564)

จากสภาพการณ์ดังกล่าว ผู้วิจัยจึงสนใจที่จะนำการจัดการเรียนการสอนเชิงรุกมาใช้ในการจัดการเรียนรู้ เรื่องการบริการผู้โดยสารบนเครื่องบิน ของนักศึกษาสาขาวิชาธุรกิจการบิน มหาวิทยาลัยศรีปทุม ซึ่งการจัดการเรียนการสอนเชิงรุก (Active Learning) หมายถึง กระบวนการจัดการเรียนการสอนที่ผู้เรียนมีส่วนร่วมในการเรียนรู้ ซึ่งส่งเสริมการพัฒนาความคิดขั้นสูงทำให้ผู้เรียนเกิดการเรียนรู้อย่างมีความหมาย สามารถบูรณาการเชื่อมโยงความรู้ และนำความรู้ไปใช้อย่างมีประสิทธิภาพ ดังที่ พิมพันธ์ เตชะคุปต์ และเพียว ยินดีสุข, (2563) กล่าวว่า การจัดการเรียนรู้แบบเชิงรุก เป็นกิจกรรมการเรียนรู้ที่เปิดโอกาสให้นักเรียนได้ลงมือทำกิจกรรมต่าง ๆ และแสดงความคิดเห็น ขณะเดียวกัน นักเรียนต้องใช้กระบวนการคิด นอกจากนี้การเรียนรู้เชิงรุกยังเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับการจัดการเรียนรู้ที่ทำให้นักเรียนทุกคนในห้องเรียนได้ทำมากกว่าฟังและจดบันทึก เปิดโอกาสให้นักเรียนมีส่วนร่วมในกระบวนการเรียนรู้มากกว่าการนั่งฟังบรรยายเพียงอย่างเดียว เช่น การอภิปราย การแก้ปัญหา การนำเสนอ มีการค้นพบประมวผล และประยุกต์ใช้ข้อมูล (Felder & Brent, 2024) ผู้วิจัยยังศึกษาแนวทางการจัดการเรียนการสอนเชิงรุกจากงานวิจัยของ ปัญจรัตน์ เข็มชัยภูมิ และ ศศิธร รัตนบุตร (2568) ประกอบด้วย 4 ขั้นตอน ดังนี้ 1) การออกแบบการจัดการเรียนรู้เชิงรุก 2) วิธีการจัดการเรียนรู้ในชั้นเรียน 3) การประเมินผลการเรียนรู้ และ 4) การจัดสภาพแวดล้อมที่เอื้อต่อการเรียนรู้ ทั้งนี้เพื่อนำผลวิจัยดังกล่าวมาประยุกต์ใช้เป็นแนวทางในการจัดการเรียนรู้ รายวิชาการบริการผู้โดยสารบนเครื่องบิน ของนักศึกษาสาขาวิชาธุรกิจการบิน มหาวิทยาลัยศรีปทุม ให้มีประสิทธิภาพต่อไป

ทักษะการคิดอย่างมีวิจารณญาณ เป็นทักษะหนึ่งสิ่งสำคัญของบุคลากรในองค์กร ซึ่งเป็นทักษะการคิดวิเคราะห์ไตร่ตรองโดยจะพิจารณาอย่างรอบคอบสำหรับการจัดการแก้ไขปัญหาในสถานการณ์ที่เกิดขึ้น ซึ่งการคิดอย่างมีวิจารณญาณนั้นควรเป็นพฤติกรรมและคุณสมบัติของแต่ละบุคคลที่จะใช้ในการแยกแยะความถูกต้อง ความเป็นประโยชน์ของสิ่งที่ได้เรียนรู้หรือประสบการณ์ที่เกิดขึ้นเพื่อให้เกิดการนำไปใช้ในการปฏิบัติงาน วิเคราะห์ทางเลือกและใช้ในการแก้ไขปัญหาอย่างมีประสิทธิภาพ เป็นการคิดอย่างมีวิจารณญาณขั้นสูงเพื่อหาความสัมพันธ์เชิงเหตุผล เป็นทักษะพื้นฐานที่จะนำไปสู่การพัฒนาการเรียนรู้เพื่อยกระดับความสามารถ ของบุคคล และปรับใช้ในการทำงานเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพและบรรลุเป้าหมายตามที่กำหนด (ณัฐพรณ ภูมิฐาน และโชคชัย สุเวชวัฒนกุล, 2566)

จากสภาพการณ์ดังกล่าวการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้จึงมีวัตถุประสงค์สำคัญในการศึกษาองค์ประกอบการคิดอย่างมีวิจารณญาณของบุคลากรธุรกิจการบิน โดยการค้นคว้าวิจัย ทั้งแนวคิด ทฤษฎี รวมทั้งพิจารณาและรวบรวมข้อมูลจากวิทยานิพนธ์ของผู้วิจัยอื่นและบทความทางวิชาการซึ่งพบว่าการพัฒนาทักษะของบุคลากรในธุรกิจการบินในส่วนของการคิดอย่างมีวิจารณญาณนั้น ข้อมูลที่ปรากฏยังไม่เพียงพอ และมี



การศึกษาในด้านนี้น้อยมากดังนั้นผู้วิจัยจึงนำแนวคิดของทักษะดังกล่าวในบริบทอื่น ๆ ทั้งด้านการศึกษา โรงพยาบาล สายการบิน องค์การธุรกิจมาบูรณาการในการทำวิจัยในครั้งนี้ เพื่อนำผลการวิจัยมาพัฒนาองค์ประกอบการคิดอย่างมีวิจารณญาณของบุคลากรธุรกิจการบิน อันนำไปสู่การเสริมสร้างและพัฒนาความสามารถของบุคลากร ให้สามารถนำไปปฏิบัติใช้ในการแก้ไขปัญหาที่องค์กรต้องเผชิญการปฏิบัติงานประจำวัน และสามารถแข่งขันในธุรกิจการบินได้อย่างสำเร็จต่อไป

วัตถุประสงค์การวิจัย

- 1) เปรียบเทียบทักษะการบริการผู้โดยสารบนเครื่องบิน ของนักศึกษาสาขาวิชาธุรกิจการบิน หลังการจัดการเรียนรู้เชิงรุก กับ เกณฑ์ร้อยละ 70
- 2) เพื่อเปรียบเทียบทักษะการคิดอย่างมีวิจารณญาณ ของนักศึกษาสาขาวิชาธุรกิจการบิน หลังการจัดการเรียนรู้เชิงรุก หลังการจัดการเรียนรู้เชิงรุก กับ เกณฑ์ร้อยละ 70

การทบทวนวรรณกรรม

การจัดการเรียนรู้เชิงรุก

ทิตนา แคมณี และคณะ (2541) กล่าวว่า ทฤษฎีการเรียนรู้เชิงรุก มาจากการพัฒนาของทฤษฎีการสร้างองค์ความรู้ด้วยตนเอง ที่เชื่อว่าการเรียนรู้ของแต่ละบุคคลจะแบ่งได้ออกเป็น สองประการคือ 1) ผู้เรียนเป็นผู้สร้างความรู้จากความสัมพันธ์ระหว่างสิ่งที่พบเห็นกับความรู้ความเข้าใจที่มีอยู่เดิม โดยใช้กระบวนการทางปัญญา (Cognitive apparatus) ของตน และ 2) ผู้เรียนสร้างความรู้ผ่านกระบวนการทางจิตวิทยาด้วยตนเอง ซึ่งครูสามารถช่วยผู้เรียนปรับโครงสร้างทางปัญญาได้โดยจัดสภาพการณ์ที่ทำให้เกิดภาวะไม่สมดุลขึ้น และจากแนวคิดทฤษฎีการสร้างองค์ความรู้ด้วยตนเอง จึงเกิดการพัฒนาไปสู่ การเรียนรู้เชิงรุกโดยทฤษฎีนี้มีความเชื่อว่าผู้เรียนจะต้องเรียนรู้โดยการลงมือปฏิบัติ ทำด้วยตนเองเพื่อสร้างองค์ความรู้เองและความรู้นั้นจะเป็นองค์ความรู้ที่ติดตัวผู้เรียนต่อไป

ความหมายของการคิดอย่างมีวิจารณญาณ

การคิดอย่างมีวิจารณญาณ (Critical Thinking) เป็นกระบวนการคิดขั้นสูง ที่มีความซับซ้อนซึ่งมีนักจิตวิทยา นักการศึกษาหลายคนได้กล่าวถึงการคิดอย่างมีวิจารณญาณ ดังนี้

Hudgins (1977) กล่าวถึงการคิดวิจาร์ณญาณสรุปได้ว่า เป็นการมีทัศนคติในการค้นคว้าหาหลักฐานในการวิเคราะห์และประเมินข้อโต้แย้งต่าง ๆ รวมถึงการมีทักษะในการจำแนกข้อมูลและตรวจสอบสมมติฐานเพื่อลงข้อสรุป

Ennis (1985) ได้กล่าวถึงการคิดอย่างมีวิจารณญาณว่า เป็นการคิด พิจารณา อย่างมีเหตุมีผลเพื่อการตัดสินใจกระทำสิ่งใดสิ่งหนึ่ง



มนสิกันต์ สงวนธีรพงศ์ (2566) กล่าวว่า การคิดอย่างมีวิจารณญาณเป็นการคิดอย่างพิถีพิถัน และไตร่ตรองข้อมูลโดยใช้ เหตุผลและหลักฐานเพื่อนำไปสู่การพิจารณา วิเคราะห์ ประเมินข้อโต้แย้งเพื่อ ทำให้สามารถตัดสินใจได้ว่าสิ่งใดควรทำสิ่งใดไม่ควรทำ

เกียรติชัย ทวีลาภ (2567) กล่าวว่า การคิดอย่างมีวิจารณญาณเป็นความสามารถในการคิด ไตร่ตรองข้อมูล อย่างถี่ถ้วน โดยอาศัยความรู้ ความคิด ประสบการณ์ในการให้เหตุผล และพิจารณาข้อมูล หรือ 30 หลักฐานที่รองรับอย่างรอบคอบ เพื่อนำไปสู่การลงข้อสรุปข้อมูลหรือตัดสินใจแก้ปัญหา สถานการณ์ที่ พบเจออย่างเหมาะสม

จากแนวคิดเกี่ยวกับการคิดอย่างมีวิจารณญาณของนักจิตวิทยาและนักการศึกษาที่กล่าวมา ข้างต้น สามารถสรุปได้ว่าการคิดอย่างมีวิจารณญาณเป็นการคิดอย่างพิถีพิถันและไตร่ตรองข้อมูลโดยใช้ เหตุผลและหลักฐานเพื่อนำไปสู่การพิจารณา วิเคราะห์ และประเมินข้อโต้แย้งเพื่อทำให้สามารถตัดสินใจ ได้ว่าสิ่งใดควรทำสิ่งใดไม่ควรทำ เพื่อให้เกิดความชัดเจนในสถานการณ์นั้น ๆ

การบริการบนเครื่องบิน

ภาระหน้าที่และทักษะในด้านการบริการบนเครื่องบินนั้น ปรากฏดังตัวอย่างจากข้อมูลของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) โดยกองพัฒนาศักยภาพและวัฒนธรรมองค์กร ฝ่ายวางแผนและพัฒนา ทรัพยากรมนุษย์ ได้กำหนดภาระหน้าที่ของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินว่า มีความรับผิดชอบและต้องมี สมรรถนะหลักหรือทักษะสำคัญของการบริการบนเครื่องบินของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ต้องมี หลักในด้านจิตสำนึกและการให้บริการ ซึ่งแบ่งเป็น 9 ด้าน ดังนี้ 1) การใช้อุปกรณ์การบริการและแก้ไข อุปกรณ์ได้เมื่อเกิดปัญหา 2) ความสนใจที่จะรักษาอุปกรณ์การบริการ 3) การปฏิบัติ ตามแนวทางที่บริษัท กำหนด 4) การวางแผนการบริการที่มีความสอดคล้องกับจำนวนผู้โดยสารและชั่วโมงบิน 5) การดูแล ความเรียบร้อยและความสะอาดในห้องโดยสาร 6) ความสามารถในการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า 7) การ สื่อสารที่มีประสิทธิภาพกับผู้โดยสาร 8) การติดต่อประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทั้งก่อนและหลัง เที่ยวบิน 9) การตอบคำถามและให้ข้อมูลแก่ผู้โดยสารและพนักงานต้อนรับคนอื่น ๆ ในเที่ยวบิน (บริษัท การบินไทย จำกัด, 2562)

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

พรรัตน์ พิรวงศ์สกุล. (2565). ทำการศึกษาเรื่อง การปรับตัวของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินเพื่อ ไปปฏิบัติงานในธุรกิจบริการมูลค่าสูง ภายใต้ สถานการณ์โควิดสิบเก้า (COVID-19) ผลการวิจัย พบว่า สิ่งที่พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินต้องปรับตัวเพื่อเปลี่ยนงานมากที่สุด คือ 1) รายรับที่ลดลง 2) ตารางเวลาการทำงาน 3) ทักษะใหม่ที่เป็นในการปฏิบัติงานประจำสำนักงาน ส่วนสิ่งพนักงานต้อนรับ บนเครื่องบินได้เปรียบในการปรับเปลี่ยนอาชีพไปปฏิบัติงานในธุรกิจภาคบริการมูลค่าสูง คือ รูปลักษณ์, ทักษะ, บุคลิกภาพ, ภาษาและ คุณสมบัติต่าง ๆ ของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ที่เป็นลักษณะเดียวกับ บุคลากรที่ธุรกิจภาคบริการมูลค่าสูงต้องการ และสิ่งที่ต้องเพิ่มเติมคือทักษะทางธุรกิจ ความรู้ทาง เทคโนโลยี และงานเอกสารเฉพาะทาง.



ธนวิทย์ ทองแป้น (2568) แนวทางการพัฒนาผู้ให้บริการเติมน้ำมันอากาศยานในประเทศไทย ผลการวิจัยพบว่าผู้ให้บริการน้ำมันอากาศยานในไทยกำลัง เผชิญแรงกดดันจากเป้าหมายลดการปล่อยคาร์บอนสุทธิเป็นศูนย์และการพัฒนาที่ยั่งยืน จึงเสนอให้ ปรับมุมมองการประเมินผลตามหลัก Balanced Scorecard จากมุมมองลูกค้าเป็นมุมมองผู้มีส่วนได้ ส่วนเสีย เพื่อสอดคล้องแนวโน้มโลก รวมทั้งการลงทุนในเทคโนโลยีพลังงาน

ฐิติวรดา ไชยสี, คงศักดิ์ ชมชุม และอภิตา นามแสง (2568) ได้ศึกษา แนวทางส่งเสริมการให้บริการสายการบินตามความต้องการของประชาชนที่อาศัยอยู่ในจังหวัดสงขลาตามแนวคิดเส้นทางผู้บริโภคจากท่าอากาศยานหาดใหญ่สู่เมืองรองในภาคใต้ ผลการศึกษา พบว่า แนวทางการพัฒนาคือการตั้งราคาให้เหมาะสม เพิ่มเที่ยวบิน และปรับปรุงช่องทางจำหน่ายตั๋ว เพื่อส่งเสริมการตลาดจิตใจและสร้างความชื่นชอบต่อแบรนด์สายการบิน.

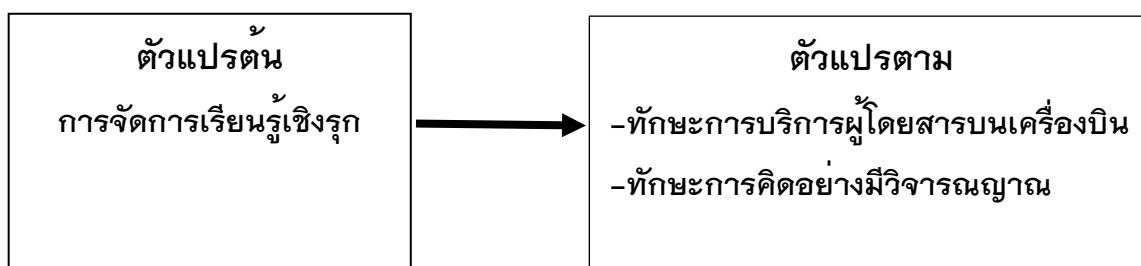
Mello & Less (2013) ได้ทำการศึกษา ประสิทธิภาพของการเรียนรู้เชิงรุกต่อด้านศิลปะและวิทยาศาสตร์ โดยมีจุดประสงค์ในการศึกษาดังนี้ เพื่อ หาประสิทธิภาพของเทคนิคการเรียนรู้แบบเชิงรุกเมื่อเปรียบเทียบกับรูปแบบการบรรยายแบบดั้งเดิมในหลักสูตรทางวิชาการที่หลากหลายในศิลปะและวิทยาศาสตร์ โดยมีนักเรียนทั้งหมด 817 คนเข้าร่วมในการศึกษาครั้งนี้ นักเรียน 384 คน ผลการศึกษาพบว่า คะแนนเฉลี่ยที่ได้รับจากการทดสอบมาตรฐานของผู้เรียนที่ใช้การเรียนรู้เชิงรุกมีความระตือหรือร่นสูงกว่าผู้เรียนแบบเดิมอย่างมีนัยสำคัญ นอกจากนี้ผู้เรียนที่ใช้การเรียนรู้เชิงรุกยังมีความแปรปรวนในผลการเรียนน้อยกว่าผู้เรียนแบบเดิม

Demirci (2017) ได้ศึกษาผลของการเรียนรู้เชิงรุกต่อทัศนคติของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 1 โดยมีจุดประสงค์ในการศึกษา คือ เพื่อตรวจสอบว่ามีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญในการสอนหรือไม่ ในชั้นเรียนวิทยาศาสตร์ระหว่างคะแนนเจตคติโดยเฉลี่ยของกลุ่มการเรียนรู้เชิงรุกและกลุ่มการเรียนรู้ดั้งเดิม ในภาคเรียนที่ 2 ของปีการศึกษา 2015-2016 ในโรงเรียนมัธยม Melahat Unugur ในสองชั้นเรียนที่คล้ายกัน พบว่า จากการวิเคราะห์คะแนนเฉลี่ย เกี่ยวกับวิธีการเรียนรู้ที่ใช้กันอยู่ในกลุ่มทดลองวิธีการแบบดั้งเดิม มีถูกใช้ในกลุ่มควบคุมมีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญระหว่างกลุ่มทดลองและกลุ่มควบคุมที่สนับสนุนกลุ่มทดลอง

จากการศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ทั้งเรื่องภาระหน้าที่และทักษะของผู้ปฏิบัติงานในด้านการบริการบนเครื่องบินกับ เรื่องการเรียนรู้เชิงรุก พบว่า ยังมีความจำเป็นต้องพัฒนาการบริการบนเครื่องบิน และ ผู้เรียนด้านบริการดังกล่าว สามารถพัฒนาทักษะปฏิบัติและผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนให้สูงขึ้นได้ หลังจากการจัดกระบวนการเรียนรู้เชิงรุก โดยผลสัมฤทธิ์ นั้นมีนัยยะสำคัญที่แสดงให้เห็นถึงข้อดีและความสำเร็จของการใช้เครื่องมือจากการจัดการเรียนรู้เชิงรุก ซึ่งผู้วิจัยเชื่อมั่นว่า จะพัฒนาทักษะการปฏิบัติงานบริการผู้โดยสารบนเครื่องบินและทักษะการคิดวิจารณ์ของนักศึกษาวิชาธุรกิจการบินของวิทยาลัยการท่องเที่ยวและการบริการ มหาวิทยาลัยศรีปทุม ได้ตามจุดมุ่งหมายของหลักสูตรต่อไป



กรอบแนวคิดการวิจัย



ระเบียบวิธีวิจัย

แบบแผนการวิจัย เป็นรูปแบบงานวิจัยชนิดกึ่งทดลอง (Quasi-Experimental Research) แบบกลุ่มเดียวสอบก่อน-สอบหลัง (One-Group Pretest-Posttest Design) พื้นที่วิจัย คือ สาขาวิชาธุรกิจการบิน วิทยาลัยการท่องเที่ยวและการบริการ มหาวิทยาลัยศรีปทุม ประชากร คือ นักศึกษาสาขา วิชาธุรกิจการบิน วิทยาลัยการท่องเที่ยวและการบริการ มหาวิทยาลัยศรีปทุม กลุ่มตัวอย่างคือ นักศึกษาสาขาวิชาธุรกิจการบินวิทยาลัยการท่องเที่ยวและการบริการ มหาวิทยาลัยศรีปทุม ภาคการศึกษาที่ 1 ปีการศึกษา 2568 จำนวน 49 คน ได้จากการสุ่มตัวอย่างแบบเฉพาะเจาะจง (Purposive Sampling) เนื่องจากมีนักศึกษาเพียงกลุ่มเดียวที่ลงทะเบียนเรียนวิชานี้ ในภาคการศึกษา 1 ปีการศึกษา 2568

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยและการหาคุณภาพเครื่องมือ โดยเครื่องมือที่ใช้ มี 3 ชนิด ได้แก่

1. แผนการจัดการเรียนการสอนเชิงรุก จำนวน 6 แผน สร้างตามแนวคิด ของ ทิศนา ขัมเมณี และคณะ (2541) ที่มีข้อเสนอว่า 1) ผู้เรียนเป็นผู้สร้าง (Construct) ความรู้จากความสัมพันธ์ระหว่างสิ่งที่พบเห็น กับความรู้ความเข้าใจที่มีอยู่เดิม โดยใช้ กระบวนการทางปัญญา (Cognitive apparatus) ของตนเอง และ 2) ผู้เรียนสร้างเสริมความรู้ผ่านกระบวนการทางจิตวิทยาด้วยตนเอง ผู้วิจัยหาคุณภาพเครื่องมือโดย นำร่างแผนการจัดการเรียนการสอนเชิงรุก และเสนอให้ผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหา (IOC) จำนวน 3 ท่าน จากนั้นมาวิเคราะห์ และพบว่ามีความสอดคล้อง (IOC) เท่ากับ 1.00

2. แบบประเมินทักษะการบริการผู้โดยสารบนเครื่องบิน ซึ่งมีลักษณะเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ จำนวน 20 ข้อ ผู้วิจัยหาคุณภาพเครื่องมือโดย เสนอแบบประเมินทักษะการบริการผู้โดยสารบนเครื่องบิน ให้ผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหา (IOC) จำนวน 3 ท่าน จากนั้นมาวิเคราะห์หาค่า IOC พบว่ามีค่าดัชนีความสอดคล้อง (IOC) ระหว่าง 0.67-1.00 จากนั้นเมื่อปรับปรุงตาม ข้อเสนอแนะ ของผู้ทรงคุณวุฒิแล้วจึงนำไปทดลองใช้ (Try Out) กับกลุ่มนักศึกษาที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 คน ผลการตรวจสอบความเชื่อมั่นโดยวิธีสัมประสิทธิ์แอลฟาของ Cronbach พบว่าแบบประเมินทักษะการบริการผู้โดยสารบนเครื่องบิน ทั้งฉบับมีความเชื่อมั่น 0.94

3. แบบทดสอบวัดทักษะการคิดอย่างมีวิจารณญาณ เป็นแบบปรนัยชนิดเลือกตอบ 4 ตัวเลือก จำนวน 30 ข้อ ผู้วิจัยหาคุณภาพเครื่องมือโดย เสนอแบบทดสอบวัดทักษะการคิดอย่างมีวิจารณญาณให้ผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหา (IOC) จำนวน 3 ท่าน จากนั้นมาวิเคราะห์หาค่า IOC พบว่ามี



ค่าดัชนีความสอดคล้อง (IOC) ระหว่าง 0.67–1.00 จากนั้นเมื่อปรับปรุงตามข้อเสนอแนะของผู้ทรงคุณวุฒิแล้วจึงนำไปทดลองใช้ (Try Out) กับกลุ่มนักศึกษาที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างจำนวน 30 คน ผลการตรวจสอบความเชื่อมั่นโดยวิธีสัมประสิทธิ์แอลฟาของ Cronbach พบว่าแบบทดสอบวัดทักษะการคิดอย่างมีวิจารณญาณ มีค่าความเชื่อมั่น 0.87

ตัวแปรที่ศึกษา ได้แก่ (1) ตัวแปรต้น คือ การจัดการเรียนรู้เชิงรุก (Active Learning) และ (2) ตัวแปรตาม คือ ทักษะการบริการผู้โดยสารบนเครื่องบิน และ ทักษะการคิดอย่างมีวิจารณญาณของนักศึกษาสาขาวิชาธุรกิจการบิน

เนื้อหาที่ใช้ในการศึกษาวิจัย เป็นเนื้อหาสาระ ในรายวิชา ALB 327 การบริการผู้โดยสารบนเครื่องบิน (IN-FLIGHT SERVICE) ตามหลักสูตรศิลปศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาธุรกิจการบิน รายละเอียดเนื้อหาในเรื่องการบริการผู้โดยสารบน มีหัวข้อดังต่อไปนี้ 1) มาตรฐานการบริการที่ดี 2) คำศัพท์เฉพาะในงานบริการบนเครื่องบิน 3) การให้บริการอาหารของสายการบินเต็มรูปแบบ 4) การบริการอื่นๆบนเครื่องบิน 5) ชนิดของเครื่องบิน และ 6) การประกาศบนเครื่องบินและการสาธิตการใช้อุปกรณ์เพื่อความปลอดภัยบนเครื่องบิน

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยเก็บรวบรวมข้อมูลโดยผู้วิจัยเองในฐานะอาจารย์ผู้สอนร่วมกับอาจารย์ผู้ร่วมสอน 1 ท่าน ระหว่างเดือนมิถุนายน ถึง เดือนตุลาคม 2568 และ นำข้อมูลเชิงปริมาณมาวิเคราะห์ สถิติที่ใช้ ได้แก่ ค่าเฉลี่ย (Mean) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และ ค่าสถิติ (t-test) โดยการใช้ค่าสถิติดังกล่าว จะได้ผลการวิเคราะห์ข้อมูลที่จะแสดง ผลการเปรียบเทียบทักษะการบริการผู้โดยสารบนเครื่องบิน และทักษะการคิดอย่างมีวิจารณญาณ ของนักศึกษาสาขาวิชาธุรกิจการบิน หลังการจัดการเรียนรู้เชิงรุก หลังการจัดการเรียนรู้เชิงรุก กับเกณฑ์ร้อยละ 70

ขั้นตอนดำเนินการวิจัย

1. ผู้วิจัยแนะนำขั้นตอนการทำกิจกรรมและบทบาทของนักศึกษาสาขาวิชาธุรกิจการบิน ในการร่วมกิจกรรมการเรียนการสอน
2. ทดสอบก่อนเรียน (Pre-test) กับนักศึกษาสาขาวิชาธุรกิจการบิน กลุ่มเป้าหมาย โดยใช้แบบประเมินทักษะการบริการผู้โดยสารบนเครื่องบิน และแบบทดสอบวัดทักษะการคิดอย่างมีวิจารณญาณ
3. ดำเนินการจัดการเรียนรู้ตามแผนการจัดการเรียนการสอนเชิงรุกที่ผ่านการตรวจสอบคุณภาพปรับปรุงแก้ไขแล้วกับกลุ่มเป้าหมาย ในรายวิชา ALB 327 การบริการผู้โดยสารบนเครื่องบิน (IN-FLIGHT SERVICE) ตามหลักสูตรศิลปศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาธุรกิจการบิน ซึ่งมีรายละเอียดเนื้อหาในเรื่องการบริการผู้โดยสารบน ตามหัวข้อดังต่อไปนี้ 1) มาตรฐานการให้บริการที่ดี, 2) คำศัพท์เฉพาะในงานบริการบนเครื่องบิน, 3) การให้บริการอาหารของสายการบินเต็มรูปแบบ, 4) การบริการอื่นๆบนเครื่องบิน, 5) ชนิดของเครื่องบิน, 6) การประกาศบนเครื่องบินและการสาธิตการใช้อุปกรณ์ เพื่อความปลอดภัยบนเครื่องบิน



4. เมื่อสิ้นสุดการจัดการเรียนการสอน ผู้วิจัยทดสอบหลังเรียน (Post-test) กับนักเรียนที่เป็นกลุ่มเป้าหมาย ด้วยแบบประเมินทักษะการบริการผู้โดยสารบนเครื่องบิน และแบบทดสอบวัดทักษะการคิดอย่างมีวิจารณญาณ

5. นำคะแนนที่ได้จากแบบประเมินทักษะการบริการผู้โดยสารบนเครื่องบิน และแบบทดสอบวัดทักษะการคิดอย่างมีวิจารณญาณ มาวิเคราะห์โดยวิธีการทางสถิติสำหรับข้อมูลส่วนต่าง ๆ ที่ได้จากการเก็บรวบรวมข้อมูลในแต่ละวงจรมานั้นจะถูกนำมาวิเคราะห์เพื่ออธิบายปัญหาต่าง ๆ ที่ควรปรับปรุงและพัฒนาการจัดการเรียนรู้ต่อไป

ผลการวิจัย

การวิจัยเรื่อง “ผลการจัดการเรียนรู้เชิงรุก เพื่อพัฒนาทักษะการบริการผู้โดยสารบนเครื่องบินและทักษะการคิดอย่างมีวิจารณญาณ ของนักศึกษาสาขาวิชาธุรกิจการบิน” ผู้วิจัยได้วิเคราะห์ข้อมูลและนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลเป็น 2 ประเด็น ดังนี้

1. ผลการเปรียบเทียบทักษะการบริการผู้โดยสารบนเครื่องบิน ของนักศึกษาสาขาวิชาธุรกิจการบิน หลังการจัดการเรียนรู้เชิงรุก กับ เกณฑ์ร้อยละ 70 ได้ผลดังตาราง 1

ตารางที่ 1 ผลการเปรียบเทียบทักษะการบริการผู้โดยสารบนเครื่องบิน ของนักศึกษาสาขาวิชาธุรกิจการบิน หลังการจัดการเรียนรู้เชิงรุก กับ เกณฑ์ร้อยละ 70

กลุ่มตัวอย่าง	n	เกณฑ์	$\bar{x}$	S.D.	df	t	p
หลังเรียน	49	3.53	4.27	0.42	48	10.246	.000

* $p < .05$

จากตารางที่ 1 แสดงให้เห็นว่า ทักษะการบริการผู้โดยสารบนเครื่องบิน ของนักศึกษาที่ได้รับการเรียนรู้ด้วยการจัดการเรียนการสอนเชิงรุก หลังเรียนสูงกว่าเกณฑ์ร้อยละ 70 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 สรุปได้ว่า ทักษะการบริการผู้โดยสารบนเครื่องบิน ของนักศึกษาที่ได้รับการเรียนรู้ด้วยการจัดการเรียนการสอนเชิงรุก หลังเรียนสูงกว่าเกณฑ์ร้อยละ 70

2. ผลการเปรียบเทียบทักษะการคิดอย่างมีวิจารณญาณ ของนักศึกษาสาขาวิชาธุรกิจการบิน หลังการจัดการเรียนรู้เชิงรุก หลังการจัดการเรียนรู้เชิงรุก กับ เกณฑ์ร้อยละ 70

ตารางที่ 2 ผลเปรียบเทียบทักษะการคิดอย่างมีวิจารณญาณ ของนักศึกษาสาขาวิชาธุรกิจการบิน หลังการจัดการเรียนรู้เชิงรุก หลังการจัดการเรียนรู้เชิงรุก กับ เกณฑ์ร้อยละ 70

กลุ่มตัวอย่าง	n	เกณฑ์	$\bar{x}$	S.D.	df	t	p
หลังเรียน	49	17.5	20.56	0.36	48	1.869	.000

* $p < .05$

จากตารางที่ 2 แสดงให้เห็นว่า ทักษะการคิดอย่างมีวิจารณญาณ ของนักศึกษาที่ได้รับการเรียนรู้ด้วยการจัดการเรียนการสอนเชิงรุก หลังเรียนสูงกว่าเกณฑ์ร้อยละ 70 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ



.05 สรุปได้ว่า ทักษะการการคิดอย่างมีวิจารณญาณ ของนักศึกษาที่ได้รับการเรียนรู้ด้วยการจัดการเรียนการสอนเชิงรุก หลังเรียนสูงกว่าเกณฑ์ร้อยละ 70

อภิปรายผลการวิจัย

ผลจากการวิจัยวัตถุประสงค์ที่ 1 พบว่า ทักษะการบริการผู้โดยสารบนเครื่องบิน ของนักศึกษาที่เรียนรู้ด้วยการจัดการเรียนการสอนเชิงรุกหลังเรียนสูงกว่าเกณฑ์ร้อยละ 70 ทั้งนี้อาจเป็นเพราะ การใช้กิจกรรมการเรียนรู้แบบเชิงรุกในการจัดการเรียนการสอนมีวิธีการที่หลากหลายสามารถ นักศึกษาจะได้เชื่อมโยงความรู้เดิมและความรู้ใหม่จากการได้คิดได้ปฏิบัติ กิจกรรมในการเรียนจะเน้นกระบวนการ การทางปัญญาที่สามารถพัฒนาผู้เรียนได้อย่างต่อเนื่องเพิ่มพูนศักยภาพได้อย่างมีประสิทธิภาพ อีกทั้งยังสามารถทำให้นักศึกษาสามารถเข้าใจและเรียนรู้ได้ดีและสามารถพัฒนาปัญญาขั้นสูงได้ โดยในขณะที่นักศึกษามีส่วนร่วมในกิจกรรม ก็จะสร้างความรู้ด้วยการทำความเข้าใจเดิมให้ถูกต้องมากขึ้น สอดคล้องกับงานวิจัยของ ปัญจรัตน์ เข็มชัยภูมิและ ศศิธร รัตนบุตร (2568) ที่ศึกษาแนวทางการพัฒนาการจัดการเรียนรู้เชิงรุก เพื่อส่งเสริมคุณลักษณะอันพึงประสงค์สำหรับนักเรียนระดับประถมศึกษา ผลการศึกษาพบว่า แนวทางการจัดการเรียนรู้เชิงรุกเพื่อส่งเสริมคุณลักษณะอันพึงประสงค์ด้านความมีวินัยสำหรับนักเรียนระดับประถมศึกษา ตามขั้นตอนการจัดการเรียนรู้ 4 ขั้นตอน คือ ขั้นการเตรียมความพร้อม ขั้นการลงมือปฏิบัติ ขั้นแลกเปลี่ยนความคิด และขั้นแสดงแผนผังความคิด และผลการใช้ชุดกิจกรรมตามแนวคิดการจัดการเรียนรู้เชิงรุก หลังใช้ชุดกิจกรรม มีค่าเฉลี่ยสูงกว่าก่อนเรียนและอยู่ในระดับดี และยังสอดคล้องกับการศึกษาของ จิตดิน เพ็ญสันเทียะ (2564) ที่ศึกษา ผลการจัดการเรียนรู้เชิงรุกเพื่อส่งเสริมทักษะการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารของนักเรียนระดับชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 4 ผลวิจัยพบว่า ทักษะการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารของผู้เรียนโดยการจัดการเรียนรู้เชิงรุก หลังเรียนสูงกว่าก่อนเรียน และผู้เรียนมีความพึงพอใจต่อการจัดการเรียนรู้เชิงรุกในระดับมากและเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ด้านประโยชน์ที่รับจากการเรียนรู้ ด้านกิจกรรมการจัดการเรียนรู้ และด้านบรรยากาศการจัดการเรียนรู้ตามลำดับ

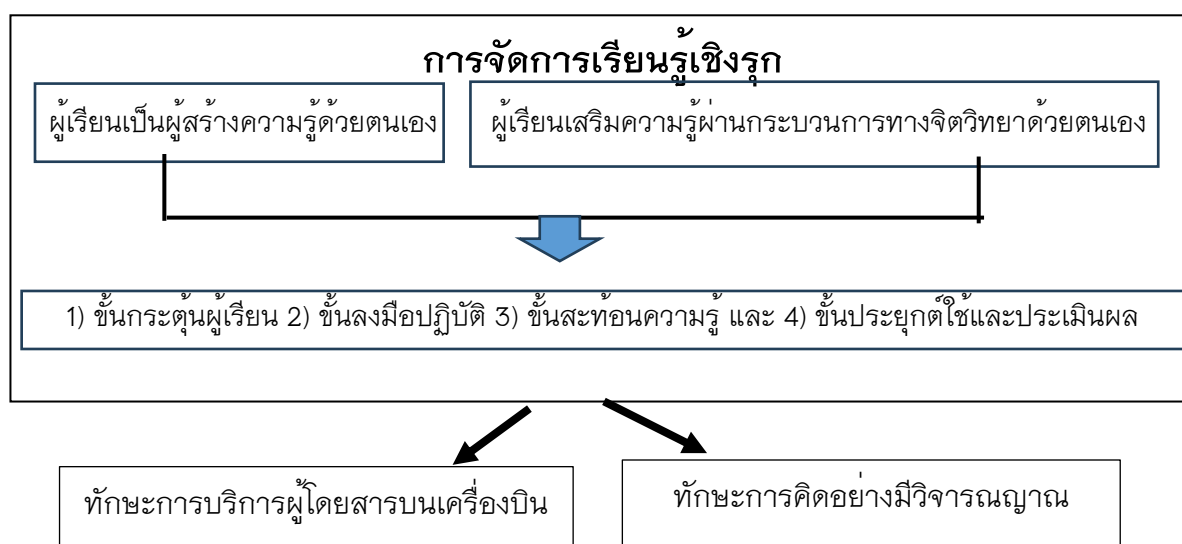
ผลจากการวิจัยวัตถุประสงค์ที่ 2 ที่พบว่าทักษะการการคิดอย่างมีวิจารณญาณ ของนักศึกษาที่เรียนรู้ด้วยการจัดการเรียนการสอนเชิงรุกหลังเรียนสูงกว่าเกณฑ์ร้อยละ 70 ซึ่งอาจเป็นเพราะรูปแบบการจัดการเรียนรู้เชิงรุกเป็นรูปแบบการจัดการเรียนรู้ที่เน้นผู้เรียนเป็นสำคัญ ทำให้ผู้เรียนสามารถสร้าง องค์ความรู้ได้ด้วยตนเอง กระตุ้นให้ผู้เรียนมีความสนใจ สนุกกับการเรียน และสามารถปรับประยุกต์สิ่งที่ได้เรียนรู้มาสร้างประสบการณ์ของตนเอง ผู้เรียนเกิดการเรียนรู้จากการทำงานร่วมกัน ช่วยเหลือซึ่งกันและกัน และร่วมกันรับผิดชอบงานในกลุ่มที่ได้รับมอบหมายจนประสบผลสำเร็จตามจุดมุ่งหมายที่กำหนด สอดคล้องกับการวิจัยของ กัลยาดา เห่งบุญมา และ จิราวรรณ หันตุลา (2565) ที่ศึกษาพบว่า การพัฒนาการคิดวิเคราะห์ด้วยการจัดกิจกรรมเชิงรุก นักเรียนมีการพัฒนาการคิดวิเคราะห์เพิ่มขึ้นทั้งการวิเคราะห์ความสำคัญอย่างมีวิจารณญาณ การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ และการวิเคราะห์หลักการ โดยนักเรียนมีคะแนนการคิดวิเคราะห์หลังเรียนสูงกว่าคะแนนการคิดวิเคราะห์ก่อนเรียนมีความแตกต่าง



กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และสอดคล้องกับที่ประภาศรี เพชรมนต์ และ ศึกษา เบ็ญจกุล (2568) ที่ศึกษาวิจัยเรื่อง การพัฒนาชุดกิจกรรมการเรียนรู้เชิงรุกเพื่อส่งเสริมสมรรถนะการคิดอย่างมีวิจารณญาณและการสื่อสารอย่างสร้างสรรค์สำหรับนักศึกษาครูชั้นปีที่ 1 คณะครุศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครศรีธรรมราช ผลการวิจัยพบว่าชุดกิจกรรมการเรียนรู้เชิงรุกเพื่อส่งเสริมสมรรถนะการคิดอย่างมีวิจารณญาณและการสื่อสารอย่างสร้างสรรค์ สำหรับนักศึกษาครูชั้นปีที่ 1 มีคุณภาพโดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด และความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อชุดกิจกรรม อยู่ในระดับมากที่สุด

องค์ความรู้ใหม่จากการวิจัย

องค์ความรู้ใหม่เป็นผลมาจากการวิจัย คือ รูปแบบการจัดการเรียนรู้เชิงรุกสามารถพัฒนาทักษะด้านการบริการผู้โดยสารบนเครื่องบิน และพัฒนาทักษะการคิดอย่างมีวิจารณญาณแก่ผู้เรียนได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ โดยอาจเขียนเป็นผังมโนทัศน์ ได้ดังนี้



สรุป

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อเปรียบเทียบทักษะการบริการผู้โดยสารบนเครื่องบินและทักษะการคิดอย่างมีวิจารณญาณ ของนักศึกษาสาขาวิชาธุรกิจการบิน หลังการจัดการเรียนรู้เชิงรุก กับเกณฑ์ร้อยละ 70 กลุ่มเป้าหมายคือ นักศึกษาสาขาวิชาธุรกิจการบิน มหาวิทยาลัยศรีปทุม จำนวน 49 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยประกอบด้วย แผนการจัดการเรียนรู้ด้วยการจัดการเรียนรู้เชิงรุก แบบประเมินทักษะการบริการผู้โดยสารบนเครื่องบินและแบบวัดทักษะ การคิดอย่างมีวิจารณญาณ ผลการวิจัย พบว่าทักษะการบริการผู้โดยสารบนเครื่องบิน และทักษะการคิดอย่างมีวิจารณญาณ ของนักศึกษาสาขาวิชาธุรกิจการบิน หลังการจัดการเรียนรู้เชิงรุก สูงกว่าเกณฑ์ร้อยละ 70 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ



ข้อเสนอแนะ

จากผลการวิจัย ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะ ดังนี้

1. ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้ประโยชน์

1.1 จากการวิจัย ที่พบว่าทักษะการบริการผู้โดยสารบนเครื่องบิน ของนักศึกษาที่ได้รับการเรียนรู้ด้วยการจัดการเรียนการสอนเชิงรุก หลังเรียนสูงกว่าเกณฑ์ร้อยละ 70 ดังนั้นการสอนรายวิชาการบริการผู้โดยสารบนเครื่องบิน หรือรายวิชาเชิงปฏิบัติเหมือนวิชานี้ การจัดการเรียนการสอนเชิงรุกของผู้สอนจำเป็นต้องมีความพร้อมในทุกๆด้าน ในการจัดกิจกรรมและควบคุมบรรยากาศในชั้นเรียน จนผู้สอนสามารถจัดการเรียนการสอนอย่างมีประสิทธิภาพตามวัตถุประสงค์ รวมทั้งผู้สอนต้องคำนึงถึงการปรับเปลี่ยนบทบาทในการสอนเพื่อให้นักเรียนมีส่วนร่วมในการเรียนให้มากที่สุด เป็นผู้คอยอำนวยความสะดวกในการให้คำปรึกษา คำแนะนำและให้กำลังใจนักเรียนในการเรียนรู้ จูงใจให้ผู้เรียนลงมือปฏิบัติในกิจกรรมด้วยความกระตือรือร้น

1.2 จากการวิจัยที่พบว่า ทักษะการคิดอย่างมีวิจารณญาณของนักศึกษาที่ได้รับการจัดการเรียนรู้ด้วยการจัดการเรียนการสอนเชิงรุก หลังเรียนสูงกว่าเกณฑ์ร้อยละ 70 ดังนั้นการจัดการในชั้นเรียนเป็นสิ่งที่ผู้สอนต้องคำนึงถึงเป็นอย่างมาก เนื่องจากการจัดการเรียนการสอนเชิงรุกเป็นการจัดกิจกรรมที่ให้ผู้เรียนได้ใช้ความคิดและลงมือปฏิบัติ ผู้สอนควรมีปฏิสัมพันธ์และสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับผู้เรียน เพื่อเป็นการสร้างแรงเสริมด้านความคิดอย่างมีวิจารณญาณให้กับนักเรียน และผู้สอนต้องการกระตุ้นนักเรียนให้ร่วมกันทำงานเป็นกลุ่มและช่วยเหลือซึ่งกันและกัน เปิดโอกาสให้ผู้เรียนได้แสดงความคิดเห็นอย่างเต็มที่และผู้สอนควรให้คำปรึกษานอกเวลาได้ นอกจากนั้นผู้สอนควรเปิดโอกาสให้ผู้เรียนได้แสดงความรู้สึกรู้สึกความคิดเห็นต่อการจัดการเรียนการสอน เพื่อให้ผู้สอนได้ทราบถึงปัญหาและสิ่งที่ควรได้รับการปรับปรุงแก้ไข เพื่อใช้จัดกิจกรรมการเรียนการสอนครั้งต่อไป และเกิดการพัฒนาการเรียนการสอนที่ตรงตามความต้องการของผู้เรียน

2. ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

2.1 เนื่องจากพบว่าการจัดการเรียนรู้โดยใช้รูปแบบการเรียนรู้แบบเชิงรุก สามารถพัฒนาทักษะของนักศึกษาได้ทั้งทักษะการปฏิบัติและทักษะการคิด ซึ่งผู้เรียนจะมีส่วนร่วมในกิจกรรมการเรียนการสอนได้ตลอดเวลา มีความกระตือรือร้นในการเรียน ผู้เรียนมีโอกาสได้คิด ได้ลงมือปฏิบัติ ดังนั้นควรมีการวิจัยโดยใช้กิจกรรมการเรียนรู้แบบเชิงรุก เพื่อพัฒนาผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนของนักศึกษาในรายวิชาอื่น ๆ ด้วย

2.2 ควรมีการวิจัยศึกษาวิธีการจัดการเรียนรู้ด้วยรูปแบบการจัดการเรียนรู้แบบเชิงรุกเพื่อพัฒนาตัวแปรตามอื่น ๆ เช่น ทักษะการดูแลผู้โดยสารในท่าอากาศยาน ทักษะการคิดวิเคราะห์ ทักษะการแก้ปัญหา เป็นต้น



เอกสารอ้างอิง

- กัลยาดา เห่งบุญมา และจิรดาวรรณ หันตุลา. (2565). การพัฒนาการคิดวิเคราะห์ด้วยการจัดกิจกรรมการเรียนรู้เชิงรุก โดยใช้เทคนิคเพื่อนคู่คิด เรื่องวงจรไฟฟ้า ระดับประถมศึกษา. *วารสารศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา*, 33(2), 90-102.
- เกียรติชัย ทวีลาภ. (2567). การพัฒนาการคิดอย่างมีวิจารณญาณ และผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน เรื่องคลื่นของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 3 ด้วยการจัดการเรียนรู้โดยใช้ปรากฏการณ์เป็นฐาน (วิทยานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- จิตติน เพลงสันเทียะ. (2564). ผลการจัดการเรียนรู้เชิงรุก เพื่อส่งเสริมทักษะการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารของนักเรียนระดับชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 4 (การค้นคว้าอิสระศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- จิตติวรดา ไชยสี, คงศักดิ์ ชมชุม และอริดา นามแสง. (2568). แนวทางส่งเสริมการให้บริการสายการบินตามความต้องการของประชาชนที่อาศัยอยู่ในจังหวัดสงขลาตามแนวคิดเส้นทางผู้บริโภคจากท่าอากาศยานหาดใหญ่สู่เมืองรองในภาคใต้. *วารสารการวิจัยการบริหารการพัฒนา*, 15(3-4), 1421-1439.
- ณัฐพรรณ ภูมิฐาน และโชคชัย สุเวชวัฒนกุล. (2566). การศึกษาองค์ประกอบการคิดอย่างมีวิจารณญาณของบุคลากรธุรกิจการบิน. *สัปดาห์: วารสารมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์(สทม.ส.)*, 29(3), 178-193.
- ทิตนา แชมมณี และคณะ. (2541). *ทฤษฎีการเรียนรู้เพื่อพัฒนากระบวนการคิด*. กรุงเทพฯ:สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาแห่งชาติ สำนักนายกรัฐมนตรี.
- ธนวิษญู ทองแป้น. (2568). *แนวทางการพัฒนาผู้ให้บริการเติมน้ำมันอากาศยานในประเทศไทย* (วิทยานิพนธ์ปริญญาการจัดการมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี.
- บริษัท การบินไทย จำกัด. (2562). *รายงานประจำปี 2562*. กรุงเทพฯ: บริษัทการบินไทย.
- ประภาศรี เพชรมนต์ และศึกษา เบญจกุล. (2568) การพัฒนาชุดกิจกรรมการเรียนรู้เชิงรุกเพื่อส่งเสริมสมรรถนะการคิดอย่างมีวิจารณญาณและการสื่อสารอย่างสร้างสรรค์สำหรับนักศึกษาครูชั้นปีที่ 1 คณะครุศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครศรีธรรมราช. *วารสารสังคมศาสตร์และวัฒนธรรม*, 9(2), 340-352.
- ปัญจรัตน์ เข็มชัยภูมิ และศศิธร รัตนบุตร. (2568). แนวทางการพัฒนาการจัดการเรียนรู้เชิงรุกเพื่อส่งเสริมคุณลักษณะ อันพึงประสงค์สำหรับนักเรียนระดับประถมศึกษา. *วารสารส่งเสริมและพัฒนาวิชาการสมัยใหม่*, 3(4), 450-467.
- พรรัตน์ พืรวงศ์สกุล. (2565). *การปรับตัวของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินเพื่อไปปฏิบัติงานในธุรกิจบริการมูลค่าสูง ภายใต้สถานการณ์โควิดสิบเก้า (COVID-19)* (งานนิพนธ์วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยบูรพา.
- พิมพ์พันธ์ เดชะคุปต์ และเพยาว์ ยินดีสุข. (2563). *การเรียนรู้เชิงรุกแบบรวมพลังกับ PLC เพื่อการพัฒนา*. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.



- มนสิกันต์ สงวนธีรพงศ์. (2566). การพัฒนาทักษะการคิดอย่างมีวิจารณญาณ ด้วยการจัดการเรียนรู้โดยใช้ประเด็นทางสังคมที่เกี่ยวข้องกับวิทยาศาสตร์ เรื่อง สิ่งมีชีวิตและสิ่งแวดล้อม สำหรับนักเรียนชั้นประถมศึกษาปีที่ 5 (การค้นคว้าอิสระหลักสูตรการศึกษามหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยนเรศวร.
- วิลาส ดวงกำเนิด. (2564). การพัฒนาทักษะการสื่อสารเพื่อแก้ปัญหาในงานบริการบนเครื่องบินของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน บริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน). เอกสารประกอบการประชุมวิชาการระดับชาติและนานาชาติ ครั้งที่ 4 พ.ศ. 2564 ณ มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์, 7 มกราคม 2564.
- Demirci, C. (2017). The Effect of Active Learning Approach on Attitudes of 7th Grade students. *International Journal of instruction*, 10(4), 129–144.
- Ennis, R. H. (1985). A logical basic for measuring critical thinking skills. *Journal of Education Leadership*, 6(43), 45–48.
- Felder, R. & Brent, R. (2024). *Teaching and Learning STEM: A Practical Guide*. (2nd ed.). San Francisco, CA: Jossey-Bass.
- Hudgins, B.B. (1977), *Learning and Thinking: A Primer for Teachers*. Illinois: P.E. Peacock Publishers, Inc.
- Mello, D. & Less, C. A. (2013). Effectiveness of active learning in the arts and sciences. *Humanities Department Faculty Publications & Research*, 12(6), 112–126.

