

การเปรียบเทียบสภาพแวดล้อมการฝึกอบรม วิชา Safety Management Systems

แบบชั้นเรียน (C- Learning) และแบบออนไลน์ (E-Learning)

ที่ส่งผลต่อความพึงพอใจ ของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน สายการบินไทย ไลอ้อนแอร์

Comparing training environments Safety Management Systems

of C-Learning and E-Learning that results in the satisfaction

of flight attendants. Thai Lion Air

ผู้เขียน : นางสาวศุภลักษณ์ ดั่งทรง

อาจารย์ที่ปรึกษา : ดร.ศุภโชค สุทธิโชติ

บทคัดย่อ

การศึกษาครั้งนี้มีความมุ่งหมายเพื่อศึกษาปัจจัยทางสภาพแวดล้อมด้านกายภาพและสภาพแวดล้อมทางด้านสังคมและจิตใจ ที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการฝึกอบรมวิชา Safety Management Systems แบบชั้นเรียน (C-Learning) และแบบออนไลน์ (E-Learning) ที่ส่งผลต่อความพึงพอใจ ของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน สายการบินไทย ไลอ้อนแอร์ โดยมีวัตถุประสงค์ของการศึกษา คือ (1) เพื่อศึกษาปัจจัยสภาพแวดล้อมด้านกายภาพและสภาพแวดล้อมทางสังคมและจิตใจ ในการเรียนแบบชั้นเรียน (C-Learning) หลักสูตรวิชานักเรียนการบิน ทบทวนประจำปี ที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน สายการบินไทย ไลอ้อนแอร์ (2) เพื่อศึกษาปัจจัยสภาพแวดล้อมด้านกายภาพ และสภาพแวดล้อมทางสังคมและจิตใจ ในการเรียนแบบออนไลน์ (E-Learning) หลักสูตรวิชานักเรียนการบิน ทบทวนประจำปี ที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน สายการบินไทย ไลอ้อนแอร์ (3) เพื่อศึกษาเปรียบเทียบความพึงพอใจในการเรียนแบบชั้นเรียน (C-Learning) และแบบออนไลน์ (E-Learning) ของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน สายการบินไทย ไลอ้อนแอร์ เพื่อที่จะนำความรู้ที่ได้ไปพัฒนาระบบการอบรมของสายการบินให้เกิดความเหมาะสมต่อพนักงานมากยิ่งขึ้น ประชากรของงานวิจัยนี้คือ พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินของสายการบินไทย ไลอ้อนแอร์ จำนวน 991 คน โดยกำหนดตัวอย่างเป็น

พนักงานต้อนรับ และหัวหน้าพนักงานต้อนรับ จำนวน 300 คน โดยใช้วิธีสุ่มตัวอย่างแบบง่าย (Simple Random Sampling) สถิติที่ใช้เพื่อการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่าเฉลี่ยประชากร 2 กลุ่มที่เป็นอิสระต่อกัน (Independent Sample t-test) การทดสอบค่าเฉลี่ยของประชากร 2 กลุ่มที่ไม่เป็นอิสระต่อกัน (Paired Sample t-test) การเปรียบเทียบรายคู่ (Least-Significant Different LSD) และการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One way ANOVA) โดยวิเคราะห์ผ่านโปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูปทางสถิติ ผลการศึกษาพบว่า (1) ปัจจัยส่วนบุคคล ทั้งทางด้านเพศ ช่วงอายุ ระดับการศึกษาสูงสุด ตำแหน่งงาน และอายุงาน ส่งผลต่อความพึงพอใจในการฝึกอบรมแบบชั้นเรียน (C-Learning) แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 (2) ปัจจัยส่วนบุคคล ทั้งทางด้านเพศ ช่วงอายุ ระดับการศึกษาสูงสุด ตำแหน่งงาน และอายุงาน ส่งผลต่อความพึงพอใจในการฝึกอบรมแบบออนไลน์ (E-Learning) แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 (3) รูปแบบการฝึกอบรมแบบชั้นเรียน (C-Learning) และการฝึกอบรมแบบออนไลน์ (E-Learning) ส่งผลต่อความพึงพอใจในการฝึกอบรมของพนักงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 (4) พนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน มีความพึงพอใจในสภาพแวดล้อมของการฝึกอบรมแบบชั้นเรียน (C-Learning) สูงที่สุดคือ ด้านอุปกรณ์การฝึกอบรม ด้านเกี่ยวกับผู้สอน และด้านสถานที่ฝึกอบรม (5) พนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน มีความพึงพอใจในสภาพแวดล้อมการฝึกอบรมแบบออนไลน์ (E-Learning) สูงที่สุด คือด้านสถานที่ฝึกอบรม ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมชั้น และด้านเนื้อหาสาระและระยะเวลา

คำสำคัญ : ระบบนิรภัยการบิน, การฝึกอบรมรูปแบบชั้นเรียน (C-Learning), การฝึกอบรมรูปแบบออนไลน์ (E-Learning), สภาพแวดล้อมด้านกายภาพ, สภาพแวดล้อมทางสังคมและจิตใจ

Abstract

The aim of this study was to see if there was any difference in satisfaction among the Thai Lion Air cabin crew in undergoing the recurrent Safety Management System training course via classroom learning (C-Learning) and online learning (E-Learning) methods. The objectives of this study were, to (1) study the satisfaction of the physical environment factors. Out of a population of 991, a sample of 300 comprising of Thai Lion Air, line flight attendants and air pursers was chosen using “Simple Random Sampling” method. All data was analyzed through instant statistical software program by an integration of frequency, percentage, mean, standard

deviation, independent sample t-test, paired sample t-test, and one-way ANOVA. and social and psychological environment factors of the C-Learning method, to (2) study the satisfaction of the physical environment factors and social and psychological environment factors of the E-Learning method, and (3) to study and compare overall satisfaction of the C-Learning and the E-Learning methods. The intention of the study was to use the knowledge acquired to enhance the Thai Lion Air's SMS training course.

The result of the study can be summarized as follows: (1) Personal qualification factors including gender, age, education level, job position, and job experience had a significantly different effect of the satisfaction in C-Learning based on a statistical significance level of 0.05: (2) Personal qualification factors including gender, age, education level, job position, and job experience had a significantly different effect of satisfaction in E-Learning based on a statistical significance level of 0.05. (3) C-Learning and E-Learning had a significantly different effect of satisfaction of the Thai Lion Air flight attendants based on a statistical significance level of 0.05. (4) The flight attendants of Thai Lion Air had highest satisfaction concerning the environment factors of the C-Learning method, on training aids, on the facilitator, and on the physical classroom itself respectively. (5) The flight attendants of Thai Lion Air had highest satisfaction concerning environment factors of the E-Learning method, on the actual places of learning, on intra relationship with the group, and on content and duration of the training respectively.

Keywords: Safety Management Systems, C-Learning, E-Learning, Physical environment, Social and Psychological environment

ความเป็นมาและความสำคัญของการศึกษา

การเดินทางโดยเครื่องบินมีความนิยมเพิ่มมากขึ้นและมีการเจริญเติบโตอย่างรวดเร็วในทุก ๆ ปี หน่วยงานทางด้านอุตสาหกรรมการบินทั่วโลกต่างมุ่งเน้นด้านความปลอดภัย โดยให้ความสำคัญกับระบบนิรภัยการบินและการส่งรายงานด้านความปลอดภัย ซึ่งเชื่อว่าจะสามารถลดการเกิดอุบัติเหตุและทำให้เกิดความปลอดภัยในการปฏิบัติการบินเพิ่มขึ้น ระบบการจัดการความปลอดภัย (SMS) และความปลอดภัยของห้องโดยสาร (Cabin

Safety) อ้างอิงในเอกสาร Safety Management Manual (SMM) (ICAO: Doc 9859) และ Cabin Crew Safety Training Manual (ICAO: Doc 10002, 1st Edition) พนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน เป็นผู้ดูแลความปลอดภัยและอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ให้กับผู้โดยสาร ขณะที่อากาศยานปฏิบัติการบิน โดยมีหน้าที่ครอบคลุมในหลายๆ ด้าน ได้แก่ช่วยเหลือผู้โดยสารในกรณีฉุกเฉิน รับผิดชอบตรวจเช็คอุปกรณ์ประจำเครื่องตามจุดต่าง ๆ ให้อยู่ในสภาพครบถ้วนสมบูรณ์พร้อมใช้ การปฐมพยาบาลผู้โดยสารที่เจ็บป่วยหรือมีภาวะฉุกเฉิน การเฝ้าระวังเหตุเพลิงไหม้และเหตุการณ์ที่กระทบความปลอดภัยต่าง ๆ ช่วยเหลือผู้โดยสารที่ต้องการความช่วยเหลือพิเศษ รวมไปถึงการดูแลความเรียบร้อยทั่วไปในห้องโดยสารและห้องน้ำ จำเป็นต้องมีการฝึกอบรมในส่วนของความปลอดภัยในหลากหลายวิชา รวมถึงวิชา Safety Management System (SMS) เพื่อสร้างความตระหนักรู้ให้แก่พนักงานในการปฏิบัติงานอย่างระมัดระวัง อีกทั้งเพื่อลดความเสี่ยงและการป้องกันอุบัติเหตุที่อาจเกิดขึ้นได้ ในการฝึกอบรมวิชา SMS จะมุ่งเน้นไปที่ความเข้าใจในบทบาทของลูกเรือแต่ละคน ให้มีความสอดคล้องกับ SMS ขององค์กร ให้ลูกเรือมีส่วนร่วม เข้าใจ และมองเห็นภาพรวมด้านความปลอดภัยขององค์กรทั้งระบบ เป้าหมายของการฝึกอบรมนี้คือ เพื่อให้แน่ใจว่าลูกเรือได้รับการฝึกอบรมจนมีความรู้ความเข้าใจ สามารถนำ SMS ไปประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติหน้าที่เพื่อความปลอดภัยในห้องโดยสารได้ ลูกเรือมีส่วนร่วมในการส่งรายงานด้านความปลอดภัย ทำให้ระดับความปลอดภัยในองค์กรสูงขึ้น อันตรายและความเสี่ยงน้อยลง

ในปัจจุบันสายการบินไทย ไลอ้อนแอร์ มีการฝึกอบรมวิชา Safety Management Systems สำหรับพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ทั้งแบบชั้นเรียน (C-Learning) และแบบออนไลน์ (E-Learning) โดยการอบรมแบบชั้นเรียน (C-Learning) นั้น จัดอบรมโดยใช้สถานที่ฝึกอบรมของบริษัท จำกัดปริมาณผู้เรียนไม่เกินครั้งละ 30 คน โดยใช้ครูผู้สอนจากฝ่ายนิรภัยการบิน ความปลอดภัยและคุณภาพ สายการบินไทย ไลอ้อนแอร์ ที่มีความเชี่ยวชาญด้าน Safety Management Systems และ Cabin Safety สำหรับการฝึกอบรมแบบออนไลน์ (E-Learning) สายการบินไทย ไลอ้อนแอร์ ใช้ระบบห้องสมุดกลาง (Central Library) โดยพนักงานสามารถเข้าไปสืบค้นและศึกษา ผ่านทางโปรแกรมคอมพิวเตอร์ภายในที่ทางสายการบินไทย ไลอ้อนแอร์ ออกแบบขึ้น การนำเสนออยู่ในรูปแบบของ Slide Presentation ซึ่งเป็นการอำนวยความสะดวกให้สามารถเข้าไปศึกษาทบทวนได้โดยไม่จำกัดเวลาและสถานที่

จากเหตุผลดังกล่าวข้างต้นทำให้ผู้ศึกษา เห็นว่าการศึกษา การเปรียบเทียบปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมของการฝึกอบรม วิชา Safety Management Systems ในการฝึกอบรมแบบชั้นเรียน (C-Learning) และแบบออนไลน์ (E-learning) ที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน สายการบินไทย ไลอ้อนแอร์ จะ

ทำให้สามารถทราบถึง ผลดีผลเสีย ความพึงพอใจ และนำผลที่ได้ไปพัฒนาหลักสูตรการเรียนการสอนวิชา นิรภัย การบิน SMS (Safety Management System) หลักสูตรทบทวนประจำปี ของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน สาย การบินไทย ไล่ออนแอร์ให้มีประสิทธิภาพมาก และตรงตามความต้องการของผู้เรียนมากยิ่งขึ้น

วัตถุประสงค์งานวิจัย

1. เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนบุคคล ในการอบรมหลักสูตรวิชานิรภัยการบิน ทบทวนประจำปี เปรียบเทียบ ระหว่าง แบบชั้นเรียน (C-Learning) กับ แบบออนไลน์ (E-Learning) ที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของพนักงาน ต้อนรับบนเครื่องบิน สายการบินไทย ไล่ออนแอร์
2. เพื่อศึกษาปัจจัยสภาพแวดล้อมด้านกายภาพ และสภาพแวดล้อมทางสังคมและจิตใจในการเรียนแบบ ชั้นเรียน (C-Learning) หลักสูตรวิชานิรภัยการบิน ทบทวนประจำปี ที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของพนักงานต้อนรับ บนเครื่องบิน สายการบินไทย ไล่ออนแอร์
3. เพื่อศึกษาปัจจัยสภาพแวดล้อมด้านกายภาพ และสภาพแวดล้อมทางสังคมและจิตใจในการเรียนแบบ ออนไลน์ (E-Learning) หลักสูตรวิชานิรภัยการบินทบทวนประจำปี ที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของพนักงานต้อนรับ บนเครื่องบิน สายการบินไทย ไล่ออนแอร์
4. เพื่อศึกษาเปรียบเทียบความพึงพอใจในการเรียนแบบชั้นเรียน (C-Learning) และแบบออนไลน์ (E-Learning) ของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน สายการบินไทย ไล่ออนแอร์

สมมติฐานของการศึกษา

1. ปัจจัยด้านคุณสมบัติส่วนบุคคลที่แตกต่างกัน ส่งผลให้ระดับความพึงพอใจในสภาพแวดล้อมของการ อบรมในรูปแบบชั้นเรียน (C-Learning) แตกต่างกัน
2. ปัจจัยด้านคุณสมบัติส่วนบุคคลที่แตกต่างกัน ส่งผลให้ระดับความพึงพอใจในสภาพแวดล้อมของการ อบรมในรูปแบบออนไลน์ (E-Learning) แตกต่างกัน
3. รูปแบบการฝึกอบรมที่แตกต่างกัน คือ การเรียนการสอนแบบชั้นเรียน (C-Learning) และ การเรียน การสอนแบบออนไลน์ (E-Learning) กัน ส่งผลให้ระดับความพึงพอใจสภาพแวดล้อมของการฝึกอบรมแตกต่างกัน

ขอบเขตของการศึกษา : เป็นการศึกษาเฉพาะปัจจัยสภาพแวดล้อมในการเรียนการสอนเปรียบเทียบระหว่างแบบ
 ชั้นเรียน (C-Learning) และแบบออนไลน์ (E-Learning) ที่ส่งผลให้ระดับความพึงพอใจแตกต่างกันในช่วงเวลา
 ต่างกันของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน สายการบินไทย ไลอ้อนแอร์

ขอบเขตด้านประชากร : พนักงานต้อนรับสายการบินไทย ไลอ้อนแอร์ จำนวน 991 คน (หัวหน้าพนักงานต้อนรับ
 บนเครื่องบิน 215 คน และพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน 776 คน, อ้างอิงข้อมูลจากแผนกลูกเรือ ฝ่ายปฏิบัติการ
 บิน สายการบินไทย ไลอ้อนแอร์ เมื่อวันที่ 8 พฤษภาคม 2563)

กลุ่มตัวอย่าง : ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบง่าย (Simply Random Sampling) แล้วนำมาคำนวณจากสูตรของ
 Taro Yamane ได้กลุ่มตัวอย่าง 285 คน จึงได้สำรวจและแจกแบบสอบถามจำนวน 300 ชุด

ขอบเขตด้านพื้นที่ : พนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน สายการบินไทย ไลอ้อนแอร์ ที่เรียนหลักสูตรวิชานักวิทยการบิน
 ทบพวนประจำปีเท่านั้น

ขอบเขตด้านเวลา : 22 - 29 พฤษภาคม 2563

ตัวแปรอิสระ (Independent variable) : ปัจจัยสภาพแวดล้อมในการเรียนการสอนเปรียบเทียบระหว่าง แบบ
 ชั้นเรียน (C-Learning) และแบบออนไลน์ (E-Learning)

- ข้อมูลคุณสมบัติส่วนบุคคล คือ (1) เพศ (2) อายุ (3) ระดับการศึกษาสูงสุด (4) ตำแหน่งงาน (5) อายุงาน
- สภาพแวดล้อมในการเรียนการสอนแบบชั้นเรียน (C-Learning) ประกอบด้วย (1) ด้านสภาพแวดล้อมทาง
 กายภาพ คือ ด้านสถานที่ฝึกอบรม ด้านอุปกรณ์ และเนื้อหาสาระและเวลาการฝึกอบรม (2) ด้านสภาพแวดล้อม
 ทางสังคมและจิตใจ คือ ด้านการปฏิบัติทางสังคม ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมชั้นเรียน และด้านเกี่ยวกับผู้สอน
- สภาพแวดล้อมในการเรียนการสอนแบบออนไลน์ (E-Learning) ประกอบด้วย (1) ด้านสภาพแวดล้อม
 ทางกายภาพ คือ ด้านสถานที่ฝึกอบรม ด้านอุปกรณ์ และเนื้อหาสาระและเวลาการฝึกอบรม (2) ด้าน
 สภาพแวดล้อมทางสังคมและจิตใจ คือ ด้านการปฏิบัติทางสังคม ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมชั้นเรียน และด้าน
 เกี่ยวกับผู้สอน

ตัวแปรตาม (Dependent variable) : ความพึงพอใจของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน สายการบินไทย ไลอ้อน
 แอร์ ด้านการฝึกอบรมแบบชั้นเรียน (C-Learning) และด้านการฝึกอบรมแบบออนไลน์ (E-Learning)

ข้อจำกัดในการวิจัย : ทำการศึกษาเฉพาะการเรียนการสอนวิชา Safety Management Systems หลักสูตร ทบพวนประจำปี สำหรับพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน สายการบินไทย ไลอ้อนแอร์ เท่านั้น เนื่องจาก ในการอบรม หลักสูตรเริ่มต้น จำเป็นต้องจัดการเรียนการสอนแบบชั้นเรียนเท่านั้น ตามข้อกำหนดในคู่มือการฝึกอบรมพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินและคู่มือด้านความปลอดภัยของสายการบินไทย ไลอ้อนแอร์

ประโยชน์ที่ได้รับจากการศึกษา

1. เพื่อใช้เป็นแนวทางในการฝึกอบรมพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ที่เริ่มเข้ามาทำงานใหม่ของ สายการบินไทย ไลอ้อนแอร์
2. เพื่อใช้เป็นแนวทางปรับปรุง (1) สภาพแวดล้อมด้านกายภาพ คือ ด้านสถานที่ฝึกอบรม ด้านอุปกรณ์ เนื้อหาสาระและเวลาการฝึกอบรม (2) ด้านสังคมและจิตใจ คือ ด้านการปฏิบัติทางสังคม ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมชั้นเรียน และด้านเกี่ยวกับผู้สอน เพื่อการฝึกอบรม พนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน สายการบินไทย ไลอ้อนแอร์ แบบชั้นเรียน (C-Learning) และ แบบออนไลน์ (E-Learning)
3. ผลสัมฤทธิ์จากความพึงพอใจในการเรียนการสอน ทำให้พนักงานต้อนรับในเครื่องบินมีทัศนคติที่ดี และเห็นความสำคัญในการส่งรายงานด้านความปลอดภัย

คำนิยามศัพท์

- SMS (Safety Management System) หมายถึง ระบบนิรภัยการบิน เป็นการจัดการเกี่ยวกับด้านความปลอดภัยในอุตสาหกรรมการบิน แบบมุ่งเน้นองค์รวม เพื่อหาแนวทางนำไปปฏิบัติให้เกิดความปลอดภัยสูงสุดในขณะปฏิบัติการบิน โดยลดอันตรายและความเสี่ยงต่าง ๆ ให้อยู่ในระดับที่ต่ำที่สุด อย่างสมเหตุสมผล และยอมรับได้
- สภาพแวดล้อมทางกายภาพ หมายถึง สภาพแวดล้อมที่อยู่ ภายนอกจับต้องได้ อันได้แก่ บรรยากาศ ห้องเรียน แสงสว่าง ความร้อน การจัดวางโต๊ะ การจัดวางแผนผังของห้องเรียน ความสวยงามและความพร้อมใช้ของสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ
- สภาพแวดล้อมทางสังคมและจิตใจ หมายถึง สิ่งแวดล้อมที่เกิดจากการมีปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ได้แก่ ความสัมพันธ์ระหว่างผู้เรียนกับผู้เรียนด้วยกัน ผู้เรียนกับครูผู้สอน

- พฤติกรรมการเรียนการสอนในชั้นเรียน (C-Learning) หมายถึง การเรียนการสอนโดยเน้นการมีปฏิสัมพันธ์และเรียนรู้แบบร่วมมือ มีการถ่ายทอดความรู้และประสบการณ์ระหว่างผู้สอนกับผู้เรียน โดยสามารถประเมินผู้เรียนได้ครอบคลุมทั้ง 3 ด้าน ได้แก่ ความรู้ด้านพุทธิพิสัย ด้านทักษะพิสัยและด้านจิตพิสัย มีการปรับเทคนิคและรูปแบบการสอนให้สอดคล้อง เหมาะสมกับผู้เรียนซึ่งมีความแตกต่างและความต้องการต่างกัน
- การเรียนการสอนแบบออนไลน์ (E-Learning) หมายถึง รูปแบบการเรียนการสอน ซึ่งใช้การถ่ายทอดเนื้อหาทางอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ไม่ว่าจะเป็นคอมพิวเตอร์ เครือข่ายอินเทอร์เน็ต อินทราเน็ต เอ็กซ์ทราเน็ต หรือทางสัญญาณโทรทัศน์หรือ สัญญาณดาวเทียม และใช้รูปแบบการนำเสนอเนื้อหาสารสนเทศในรูปแบบต่าง ๆ เพื่ออำนวยความสะดวกให้กับผู้เรียน โดยสามารถศึกษาได้จากที่บ้านหรือปรับเวลาการเรียนให้สอดคล้องกับสถานการณ์
- ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกดี ความชอบ และการให้คุณค่าของผู้เรียนต่อการจัดการเรียนรู้ รวมถึงการที่ผู้เรียนปฏิบัติกิจกรรมแล้วประสบผลสำเร็จตามความต้องการของผู้เรียน อันจะนำมาซึ่งผลลัพธ์ ด้านประสิทธิภาพและประสิทธิผลการทำงาน

แนวคิดเกี่ยวกับ Safety Management Systems

สรุปได้ว่า ระบบนิรภัยการบิน คือ ระบบหรือวิธีการที่ถูกกำหนดขึ้นมาเพื่อนำไปปฏิบัติใช้ในการจัดการด้านความปลอดภัยทางการบิน ทั้งในด้านการจัดการโครงสร้างองค์กร นโยบายการบริหารและขั้นตอนการดำเนินงานด้านต่าง ๆ มีความต้องการในการลดความเสี่ยงเชิงรุกก่อนที่จะส่งผลให้เกิดอุบัติเหตุและอุบัติการณ์ทางการบิน ซึ่งทำให้เกิดประโยชน์ คือ มีวัฒนธรรมความปลอดภัยที่เข้มแข็ง มีการจัดทำเอกสารเพื่อให้เกิดความเข้าใจด้านความปลอดภัย มีการค้นหาอันตรายเชิงรุก มีการตัดสินใจอย่างมีเหตุผลโดยใช้ข้อมูลสถิติด้านความปลอดภัย มีการสื่อสารด้านความปลอดภัยที่ดีและมีประสิทธิภาพ ช่วยลดต้นทุน และหลีกเลี่ยงค่าใช้จ่ายจากอุบัติเหตุ

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล

สรุปได้ว่า ปัจจัยส่วนบุคคลมีผลต่อการตัดสินใจ ความรู้สึกนึกคิด ค่านิยม ความเชื่อ และส่งผลต่อความพึงพอใจ ในการวิจัยครั้งนี้ได้เลือกปัจจัยส่วนบุคคลเพื่อนำมาศึกษา ทั้งหมด 4 หัวข้อ ได้แก่ เพศ ระดับการศึกษาสูงสุด ตำแหน่งงาน และอายุงาน โดยอายุงานจะแบ่งเป็น 2 กลุ่ม คือ กลุ่มอายุงานน้อยกว่า 2 ปี และกลุ่มอายุงานมากกว่า 2 ปี เนื่องจากพันธะระยะทดลองงาน มีประสบการณ์การทำงานมาแล้วระยะหนึ่ง และครบรอบการเรียน ทบทุนประจำปี

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับปัจจัยด้านสภาพแวดล้อม

สรุปได้ว่า สภาพแวดล้อมประกอบไปด้วยหลายปัจจัยที่สำคัญ ความสำคัญในที่นี้ หมายถึงสิ่งต่าง ๆ ที่อยู่รอบตัวบุคคลส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานและการเรียนได้ทั้งหมด ซึ่งในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาสภาพแวดล้อม 2 ด้าน คือ (1) สภาพแวดล้อมทางกายภาพ และ (2) สภาพแวดล้อมทางสังคมและจิตใจ

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

สรุปได้ว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกดี ความชอบ และการให้คุณค่าของผู้เรียนต่อการจัดการเรียนรู้ อันเป็นผลมาจากการจัดการเรียนรู้ ผู้สอน ความพร้อมและบรรยากาศของการจัดการเรียนรู้ รวมถึงการที่ผู้เรียนปฏิบัติกิจกรรมแล้วประสบผลสำเร็จตามความต้องการของผู้เรียน

แนวคิดเกี่ยวกับการเรียนการสอนในชั้นเรียน

สรุปได้ว่า การเรียนการสอนแบบชั้นเรียน (C-Learning) เน้นการมีปฏิสัมพันธ์และเรียนรู้แบบร่วมมือ โดยผู้สอนจะสามารถประเมินผู้เรียนได้ครอบคลุมทั้ง 3 ด้าน ได้แก่ ความรู้ด้านพุทธิพิสัย ด้านทักษะพิสัยและด้านจิตพิสัย ซึ่งผู้สอนจะต้องใช้ทักษะ การสังเกต และประสบการณ์ ในการปรับเทคนิคและรูปแบบการสอนให้สอดคล้องเหมาะสมกับผู้เรียนซึ่งมีความแตกต่างและความต้องการต่างกัน

แนวคิดเกี่ยวกับการเรียนการสอนออนไลน์

สรุปได้ว่า E-Learning จะทำให้ผู้เรียนเป็นผู้ควบคุมการเรียนรู้ของตนเองได้ ไม่ขึ้นอยู่กับผู้อื่น ดังนั้นบทบาทของครูในการสอนจะเปลี่ยนไป โดยครูจะเป็นผู้แนะนำวิธีการเรียน เสนอแนะแนวทางการเรียนรู้ตลอดจนอำนวยความสะดวกในการเรียนรู้ของผู้เรียน โดยผู้เรียนจะไม่ใช่ผู้ที่คอยแต่รับการสอน แต่จะมีบทบาทเป็นผู้ศึกษา ผู้ค้นคว้า เสาะแสวงหาความรู้ สร้างองค์ความรู้และใช้องค์ความรู้นั้น ๆ ด้วยตนเอง

การสร้างแบบสอบถาม

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับสถานภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม รวมถึงข้อมูลคุณสมบัติส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษาสูงสุด ตำแหน่งงาน และอายุงาน จำนวน 5 ข้อ

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับสภาพแวดล้อมทางกายภาพ และสภาพแวดล้อมทางสังคมและจิตใจ ในการอบรมแบบชั้นเรียน C-Learning เป็นแบบสอบถามแบบปลายปิด (Closed-end Questionnaire) แบบวัดความคิดเห็น แบบวัดความรู้สึก โดยใช้มาตรฐานการวัดของ Likert scale จำนวน 28 ข้อ

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับสภาพแวดล้อมทางกายภาพ และสภาพแวดล้อมทางสังคมและจิตใจ ในการอบรมแบบออนไลน์ E-Learning เป็นแบบสอบถามแบบปลายปิด (Closed-end Questionnaire) แบบวัดความคิดเห็น แบบวัดความรู้สึก โดยใช้มาตรฐานการวัดของ Likert scale จำนวน 28 ข้อ

ส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะอื่น ๆ เพิ่มเติม

การตรวจคุณภาพของเครื่องมือ

ตรวจสอบพิจารณาหาความเที่ยงตรงตามเนื้อหา (Content Validity) ตรวจสอบโดยผู้เชี่ยวชาญจำนวน 3 ท่านตรวจสอบเนื้อหาคำถามด้วยกระบวนการ Index of item objective congruence (IOC) ได้ผลรวมค่าดัชนีความสอดคล้องของวัตถุประสงค์ (IOC) มีค่าตั้งแต่ 0.67 – 1.00 ซึ่งทุกข้อมากกว่า 0.50 หมายความว่า คำถามตรงวัตถุประสงค์ของการศึกษา

ตรวจสอบให้คะแนนและหาความเชื่อมั่น (Reliability) ผู้ศึกษานำแบบสอบถามไปทดลองใช้โดยการแจกแบบสอบถามให้แก่กลุ่มตัวอย่างจำนวน 30 คน จากนั้นจึงนำมาหาค่าความเชื่อมั่น ใช้สูตรสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha Coefficient: α) ของครอนบาค (Cronbach) (พวงรัตน์ทวีรัตน์, 2540: 125-126) ผลการทดสอบพบว่า ได้ค่าสัมประสิทธิ์ครอนบาคแอลฟา มีค่าตั้งแต่ 0.780 - 0.867 ซึ่งมากกว่า 0.7 แสดงว่าแบบสอบถามนี้มีความเชื่อถือได้สูง

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ทำเรื่องขอหนังสือรับรองและแนะนำตัวจากสถาบันพัฒนาบุคลากรการบิน มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต ถึงผู้บริหารผู้รับผิดชอบฝ่ายทรัพยากรบุคคลและแจ้งทราบผู้จัดการแผนกลูกเรือ สายการบินไทย ไลอ้อนแอร์ เพื่อขอความร่วมมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างเพื่อขอความอนุเคราะห์ตอบแบบสอบถาม จำนวน 300 คน ดำเนินการแจกจ่ายแบบสอบถามและติดตามรับแบบสอบถามคืนด้วยตนเองทั้งหมด 300 ชุด หลังจากนั้นนำแบบสอบถามที่รวบรวมได้ มาตรวจสอบความถูกต้อง และความสมบูรณ์ของข้อมูล แล้วนำมาทำการลงรหัส (Coding) เพื่อใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลจากโปรแกรมสำเร็จรูปทางคอมพิวเตอร์

การวิเคราะห์ข้อมูล สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics)

- การจัดกลุ่มค่าความถี่ (Frequency) และ สถิติร้อยละ (Percentage)
- หาค่าเฉลี่ย (Mean) และ ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)

การวิเคราะห์ข้อมูล สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics)

- การทดสอบค่าเฉลี่ยของประชากร 2 กลุ่มที่เป็นอิสระต่อกัน (Independent Sample t-test)
- การทดสอบค่าเฉลี่ยของประชากร 2 กลุ่มที่ไม่เป็นอิสระต่อกัน (Paired Sample t-test)
- การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) และ การทดสอบค่าเฉลี่ยรายคู่ด้วยวิธี Fisher's Least Significant Difference (LSD)

สรุปผลการศึกษา ข้อมูลทางประชากรศาสตร์

1. เพศ พบว่ากลุ่มตัวอย่างที่ทำการสำรวจ ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงจำนวน 224 คิดเป็นร้อยละ 74.7 และเป็นเพศชาย 76 คนคิดเป็นร้อยละ 25.3

2. อายุ พบว่ากลุ่มตัวอย่างที่ทำการสำรวจ ส่วนใหญ่มีอายุอยู่ในช่วง 30-40 ปีจำนวน 160 คน คิดเป็นร้อยละ 53.3 รองลงมาคือ ช่วงอายุต่ำกว่า 30 ปี ซึ่งมีจำนวน 104 คน คิดเป็นร้อยละ 34.7 และช่วงอายุมากกว่า 40 ปีขึ้นไป จำนวน 36 คน คิดเป็นร้อยละ 12.0

3. ระดับการศึกษา พบว่ากลุ่มตัวอย่างที่ทำการสำรวจ ส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาสูงสุดอยู่ในระดับปริญญาตรี โดยมีจำนวนทั้งสิ้น 206 คน คิดเป็นร้อยละ 68.7 และมีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรีจำนวน 94 คน คิดเป็นร้อยละ 31.3

4. ตำแหน่งงาน พบว่ากลุ่มตัวอย่างที่ทำการสำรวจ ส่วนใหญ่ทำงานในตำแหน่งพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน โดยมีจำนวนทั้งสิ้น 248 คน คิดเป็นร้อยละ 82.7 และมีตำแหน่งเป็นหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน 52 คน คิดเป็นร้อยละ 17.3

5. อายุงาน พบว่ากลุ่มตัวอย่างที่ทำการสำรวจ ส่วนใหญ่มีอายุงานในบริษัทมากกว่า 2 ปี โดยมีจำนวนทั้งสิ้น 194 คน คิดเป็นร้อยละ 64.7 และมีอายุงานในบริษัทน้อยกว่า 2 ปี 106 คน คิดเป็นร้อยละ 35.3

สรุปผลการศึกษา วิเคราะห์สถิติเชิงพรรณนา

การอบรมรูปแบบชั้นเรียน (C-Learning) พบว่า พนักงานสายการบินไทย ไลอ้อนแอร์ มีระดับความพึงพอใจในสภาพแวดล้อมของการฝึกอบรมทุกด้านอยู่ในระดับที่มาก โดยมีระดับความพึงพอใจในสภาพแวดล้อมทางกายภาพด้านอุปกรณ์การฝึกอบรมสูงที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยรวมเป็น 4.34 รองลงมา คือ สภาพแวดล้อมทางสังคมและจิตใจด้านเกี่ยวกับผู้สอน โดยมีค่าเฉลี่ยเป็น 4.29

การอบรมรูปแบบออนไลน์ (E-Learning) พบว่า พนักงานสายการบินไทย ไลอ้อนแอร์ มีระดับความพึงพอใจในสภาพแวดล้อมของการฝึกอบรมทุกด้านอยู่ในระดับที่มาก โดยมีระดับความพึงพอใจในสภาพแวดล้อมทางกายภาพด้านสถานที่ฝึกอบรมสูงที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยรวมเป็น 4.40 รองลงมา คือ สภาพแวดล้อมทางสังคมและจิตใจด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมชั้นเรียน โดยมีค่าเฉลี่ยเป็น 4.15

สรุปผลการศึกษา วิเคราะห์สถิติเชิงอนุมาน

สมมุติฐานข้อที่ 1 ปัจจัยด้านคุณสมบัติส่วนบุคคลที่แตกต่างกัน ส่งผลให้ระดับความพึงพอใจในสภาพแวดล้อมของ C-Learning แตกต่างกัน

ปัจจัยคุณสมบัติส่วนบุคคลด้านเพศ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นเพศชายจะมีระดับความพึงพอใจในสภาพแวดล้อมทางสังคมและจิตใจด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมชั้นเรียนของการฝึกอบรมสูงกว่าผู้ตอบแบบสอบถามเพศหญิง ส่วนสภาพแวดล้อมด้านอื่น ๆ ไม่แตกต่างกัน

ปัจจัยคุณสมบัติส่วนบุคคลด้านอายุ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุต่ำกว่า 30 ปี และอายุ 30-40 ปี จะมีระดับความพึงพอใจใน สภาพแวดล้อมทางสังคมและจิตใจด้านเกี่ยวกับผู้สอนของการฝึกอบรมที่สูงกว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุมากกว่า 40 ปี ส่วนสภาพแวดล้อมด้านอื่น ๆ ไม่แตกต่างกัน

ปัจจัยคุณสมบัติส่วนบุคคลด้านระดับการศึกษา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี จะมีระดับความพึงพอใจใน สภาพแวดล้อมทางสังคมและจิตใจด้านเกี่ยวกับผู้สอนของการฝึกอบรมสูง แต่จะมีระดับความพึงพอใจใน สภาพแวดล้อมทางกายภาพด้านสถานที่ฝึกอบรม, สภาพแวดล้อมทางกายภาพด้านเนื้อหาสาระ และระยะเวลาการฝึกอบรม และสภาพแวดล้อมทางสังคมและจิตใจด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมชั้นเรียนของการฝึกอบรม ต่ำกว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี ส่วนสภาพแวดล้อมด้านอื่น ๆ ไม่แตกต่างกัน

ปัจจัยคุณสมบัติส่วนบุคคลด้านตำแหน่งงาน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีตำแหน่งงานเป็นพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินจะมีระดับความพึงพอใจใน สภาพแวดล้อมทางสังคมและจิตใจด้านเกี่ยวกับผู้สอนของการฝึกอบรมที่สูงกว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีตำแหน่งงานเป็นหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ส่วนสภาพแวดล้อมด้านอื่น ๆ ไม่แตกต่างกัน

ปัจจัยคุณสมบัติส่วนบุคคลด้านอายุงาน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุงานน้อยกว่า 2 ปีจะมีระดับความพึงพอใจใน สภาพแวดล้อมทางสังคมและจิตใจด้านการปฏิบัติทางสังคมของการฝึกอบรม สูงกว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุงานมากกว่า 2 ปี ส่วนสภาพแวดล้อมด้านอื่น ๆ ไม่แตกต่างกัน

สมมุติฐานข้อที่ 2 ปัจจัยด้านคุณสมบัติส่วนบุคคลที่แตกต่างกัน ส่งผลให้ระดับความพึงพอใจในสภาพแวดล้อมของ E-Learning แตกต่างกัน

ปัจจัยคุณสมบัติส่วนบุคคลด้านเพศ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นเพศชายจะมีระดับความพึงพอใจในสภาพแวดล้อมทางกายภาพด้านเนื้อหาสาระ และระยะเวลาการฝึกอบรมสูงกว่าผู้ตอบแบบสอบถามเพศหญิง แต่จะมีระดับความพึงพอใจในสภาพแวดล้อมทางกายภาพด้านเกี่ยวกับผู้สอนของการฝึกอบรมต่ำกว่าผู้ตอบแบบสอบถามเพศหญิง ส่วนสภาพแวดล้อมด้านอื่น ๆ ไม่แตกต่างกัน

ปัจจัยคุณสมบัติส่วนบุคคลด้านอายุ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุต่ำกว่า 30 ปี และอายุ 30-40 ปี จะมีระดับความพึงพอใจใน สภาพแวดล้อมทางกายภาพด้านสถานที่ฝึกอบรม ที่สูงกว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุมากกว่า 40 ปี แต่จะมีระดับความพึงพอใจในสภาพแวดล้อมทางกายภาพด้านอุปกรณ์การฝึกอบรมและสภาพแวดล้อมทางสังคมและจิตใจด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมชั้นของการฝึกอบรมต่ำกว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุมากกว่า 40 ปี ส่วนสภาพแวดล้อมด้านอื่น ๆ ไม่แตกต่างกัน

ปัจจัยคุณสมบัติส่วนบุคคลด้านระดับการศึกษา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี จะมีระดับความพึงพอใจใน สภาพแวดล้อมทางสังคมและจิตใจด้านเกี่ยวกับผู้สอนของการฝึกอบรมที่สูงกว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี แต่จะมีระดับความพึงพอใจใน สภาพแวดล้อมทางกายภาพด้านอุปกรณ์การฝึกอบรมต่ำกว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี ส่วนสภาพแวดล้อมด้านอื่น ๆ ไม่แตกต่างกัน

ปัจจัยคุณสมบัติส่วนบุคคลด้านตำแหน่งงาน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีตำแหน่งงานเป็นพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินจะมีระดับความพึงพอใจใน สภาพแวดล้อมทางสังคมและจิตใจด้านเกี่ยวกับผู้สอนของการฝึกอบรม ที่สูงกว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีตำแหน่งงานเป็นหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน แต่จะมีระดับความพึงพอใจใน สภาพแวดล้อมทางสังคมและจิตใจด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมชั้นของการฝึกอบรม ต่ำกว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีตำแหน่งงานเป็นหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ส่วนสภาพแวดล้อมด้านอื่น ๆ ไม่แตกต่างกัน

ปัจจัยคุณสมบัติส่วนบุคคลด้านอายุงาน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุงานน้อยกว่า 2 ปีจะมีระดับความพึงพอใจใน สภาพแวดล้อมทางกายภาพด้านสถานที่ฝึกอบรม สูงกว่าพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุงานมากกว่า 2 ปี แต่จะมีระดับความพึงพอใจในสภาพแวดล้อมทางกายภาพด้านเนื้อหาสาระ และระยะเวลาการฝึกอบรม ต่ำกว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุงานมากกว่า 2 ปี ไม่แตกต่างกัน

สมมุติฐานข้อที่ 3 รูปแบบการฝึกอบรมที่แตกต่างกัน ส่งผลให้ระดับความพึงพอใจสภาพแวดล้อมของการฝึกอบรมแตกต่างกัน พบว่า

1. ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความพึงพอใจในสภาพแวดล้อมของการเรียนแบบชั้นเรียน (C-Learning) ที่สูงกว่าแบบออนไลน์ (E-Learning) ทั้งหมด 3 ด้าน ได้แก่ (1) สภาพแวดล้อมทางกายภาพด้านอุปกรณ์การฝึกอบรม (2) พื่อใจสภาพแวดล้อมทางสังคมและจิตใจด้านการปฏิบัติทางสังคมของการฝึกอบรม และ (3) สภาพแวดล้อมทางสังคมและจิตใจด้านเกี่ยวกับผู้สอนของการฝึกอบรม

2. ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความพึงพอใจในสภาพแวดล้อมของการเรียนแบบชั้นเรียน (C-Learning) ที่ต่ำกว่าแบบออนไลน์ (E-Learning) ทั้งหมด 2 ด้าน ได้แก่ (1) สภาพแวดล้อมทางกายภาพด้านสถานที่ฝึกอบรม และ (2) สภาพแวดล้อมทางสังคมและจิตใจด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมชั้น

ข้อเสนอแนะสำหรับการจัดอบรมของสายการบินไทย ไล้ออนแอร์

การอบรมแบบชั้นเรียน (C-Learning) ควรดูแลปัจจัยด้านสถานที่ให้เหมาะสมกับการอบรมมากกว่านี้ อันประกอบด้วย ห้องที่ใช้อบรมควรมีขนาดใหญ่ขึ้น จำนวนห้องน้ำที่มากขึ้น ปริมาณอาหารและอาหารว่างที่เตรียมไว้เพื่อรองรับจำนวนผู้เข้าอบรมได้อย่างเหมาะสม

การอบรมแบบออนไลน์ (E-Learning) ควรปรับปรุงระบบให้มีความเสถียรมากกว่านี้ และมีการปรับเปลี่ยนรูปแบบการสอนจากสไลด์นำเสนอ เป็นวิทยากรมาสอนออนไลน์แบบสด โดยกำหนดเป็นเวลาที่แน่นอนให้พนักงานเข้าเรียนพร้อม ๆ กัน เพื่อให้พนักงานสามารถซักถาม พูดคุยกับวิทยากรและผู้เรียนคนอื่น ๆ นอกจากนี้ควรสามารถบันทึกเป็นวิดีโอ ไว้สำหรับผู้เรียนที่ติดธุระไม่สามารถเข้าเรียนได้ตามกำหนดเวลาที่ระบุไว้

ข้อเสนอแนะการวิจัยในอนาคต

งานวิจัยครั้งนี้ทำการศึกษาเฉพาะความพึงพอใจในสภาพแวดล้อมของพนักงานสายการบินไทย ไลอ้อนแอร์ ที่มีต่อการฝึกอบรมในรูปแบบชั้นเรียน (C-Learning) และแบบออนไลน์ (E-Learning) โดยในอนาคตควรที่จะต้องศึกษาการเปรียบเทียบถึงประสิทธิภาพที่ได้จากการอบรมทั้งสองรูปแบบว่าเมื่ออบรมแล้ว ผู้เรียนมี ประสิทธิภาพหรือสามารถนำไปใช้งานจริง ได้แตกต่างกันหรือไม่ ควรทำการศึกษาวิจัยเชิงคุณภาพ โดยสัมภาษณ์เชิงลึกแบบตัวต่อตัวหรือแบบกลุ่ม เพื่อให้เกิดความเข้าใจ และค้นหาความต้องการแท้จริงของผู้เข้าอบรม เพื่อที่จะสามารถปรับปรุงการอบรมให้เกิดความเหมาะสมอย่างสูงสุด และควรมีการศึกษาเพิ่มเติมว่าความพึงพอใจมีผลต่อ Performance ในการทำงาน ได้ผลลัพธ์ที่ดีขึ้น หรือมีความปลอดภัยมากขึ้นหรือไม่

บรรณานุกรม

- กนกวรรณ มณีฉาย, แสงดาว ประสิทธิ์สุข (2558). **ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการเรียนรู้แบบออนไลน์ (E-Learning) ของพนักงานธนาคารออมสิน เขตสุราษฎร์ธานี.**
- กรชนวัฒน์ วุฒิญาณ (2560). **ความพึงพอใจการเรียนรู้ภาษาอังกฤษแบบออนไลน์ผ่านทางดปรแกรม Skype ของนักเรียนในสถาบันสอนภาษา ECC. วารสารออนไลน์บัณฑิตศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง.**
- กัญญาณัฐ ปิ่นเกษ. (2559). **การศึกษาปัจจัยส่วนบุคคล ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน และปัจจัยด้านคุณภาพชีวิตในการทำงาน ที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการ การท่าเรือแห่งประเทศไทย. (การค้นคว้าอิสระปริญญาโทมหาบัณฑิต).** มหาวิทยาลัยกรุงเทพ, คณะบริหารธุรกิจบัณฑิต.
- จารุวรรณ เทวกุล. (2550). **การศึกษารวมต่อการจัดการเรียนการสอนของนักเรียนระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพประเภทวิชาพาณิชยกรรมชั้นปี ที่1-3 วิทยาลัยอาชีวศึกษา ฉะเชิงเทรา. วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.**
- ฐาปณีย์ ธรรมเมธา. (2557). **จากทฤษฎีสู่การปฏิบัติ. นนทบุรี : สหมิตรพรินติ้ง แอนด์พับลิชชิ่ง.**

- ถนอมพร เลาทจรัสแสง. **หลักการออกแบบและการสร้างเว็บเพื่อการเรียนการสอน**. เชียงใหม่ :
 ห้างหุ้น ส่วนจำกัดอรุณการพิมพ์, 2544.
- ธีรพงศ์ แก่นอินทร์. (2545). **“ผลของวิธีสอนแบบโครงการต่อเจตคติ ความพึงพอใจคุณลักษณะ
 และระดับผลการเรียนของนักศึกษาระดับปริญญาตรี,”** วารสารสงขลานครินทร์. 8
 (มกราคม-เมษายน), 34-45.
- นวลจิตต์ ชาวเกียรติพงศ์. 2545. **การจัดการเรียนการสอนที่เน้นผู้เรียนเป็นสำคัญ**. กรุงเทพฯ :
 สำนักงานปฏิรูปการศึกษา.
- บุญเลิศ อรุณพิบูลย์. (2548). **การออกแบบการสอนบทเรียนอิเล็กทรอนิกส์ผ่านเครือข่าย
 คอมพิวเตอร์**. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์เจริญกรุงการพิมพ์.
- ประกอบ. (2542). **รายงานการวิจัยเรื่องสภาวะแวดล้อมของ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ที่
 สัมพันธ์กับภาวะเครียดในการเรียนของนิสิต**. กรุงเทพฯ :สถาบันวิจัยพฤติกรรมศาสตร์
 มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ .
- ปัทมา นพรัตน์. (2549). **E-Learning ทางเลือกใหม่ของการศึกษา**. [ออนไลน์]. สืบค้นจาก :
<http://www.e-learning.dss.go.th>. [2563, พฤษภาคม 5].
- ปรัชญนันท์ นิลสุข.(2546).**การประเมินเว็บช่วยสอน**. สืบค้นเมื่อวันที่ 16 พฤษภาคม 2563,จาก
<http://campus.fortunecity.com/purdue/219/index.html>
- พลวิช ยศสุนทรและเฉลิมพร เย็นเยือก (2562) **สภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานที่มีผลต่อความพึง
 พอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานที่ปฏิบัติงานในเขตการบิน ท่าอากาศยานนานาชาติ
 ดอนเมือง**. วารสารรัชภาคย์ ปีที่ 14 ฉบับที่ 33 มีนาคม - เมษายน 2563 - TCI กลุ่มที่ 2
 มนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ ปี 2563-2567.
- มนต์ชัย เทียนทอง. (2539). **การพัฒนาบทเรียนคอมพิวเตอร์ช่วยสอนระบบมัลติมีเดียสำหรับ
 ฝึกอบรมครูอาจารย์และนักฝึกอบรม เรื่อง การสร้างบทเรียนคอมพิวเตอร์ช่วยสอน**.
 วิทยานิพนธ์ปริญญาครุศาสตรบัณฑิต สาขาวิจัยและพัฒนาหลักสูตร (สาขาวิจัยและพัฒนาหลักสูตร)
 ภาควิชาบริหารเทคนิคศึกษา. กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย สถาบันเทคโนโลยีพระจอม
 เกล้าพระนครเหนือ. ถ่ายเอกสาร.ศิริวรรณ เสรีรัตน์. (2553). **พฤติกรรมผู้บริโภค** .
 กรุงเทพฯ : ไทยวัฒนาพานิช.
- มอส. (Morse.1958:19) , วรูม. (Vroom.1964:8) , **ความพึงพอใจ (Satisfaction)**
<http://thesisavenue.blogspot.com/2008/09/satisfaction.html>
- รัชนิพร นาพุทธา. (2549) **ความพึงพอใจต่อการฝึกอบรมและประสิทธิภาพของการฝึกอบรม
 บริษัทปูนซีเมนต์ไทยอุตสาหกรรม จำกัด กรณีศึกษา: บริษัทปูนซีเมนต์ไทย (ท่าหลวง).**

หลักสูตรปริญญาเศรษฐศาสตรมหาบัณฑิต สาขาเศรษฐศาสตร์การศึกษา, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.

- วรรณภาพ จันทเรนทร์ . (2550). **ผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนการสอน ระหว่างบทเรียน e-Learning กับการเข้าฟังการบรรยาย**. กรุงเทพมหานคร : มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- สมบุญรณ์ พรรณาภพ และ ชัยโรจน์ ชัยอินคำ. (2518). **จิตวิทยาการศึกษา**. คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. สำนักพิมพ์บรรณากิจ
- สำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทย, 2561. **ระบบบริหารนิรภัยการบิน (Safety Management System)** . วันที่สืบค้นข้อมูล 05 พฤษภาคม 2563. แหล่งที่มา: <https://www.caat.or.th>.
- อัมพวา รักบิดา. (2549). **ผลของการจัดการเรียนรู้ตามแนวคิดวิทยาศาสตร์ เทคโนโลยี และสังคม ต่อผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนความสามารถในการคิดแก้ปัญหา และความพึงพอใจของ นักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่5**. วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตปัตตานีอัจฉรา สุขารมณ ; และพรรณณีบุญ
- อนุชา สะเล็ม (2560). **การประยุกต์ใช้E-Learning ในกระบวนการเรียนการสอน วิทยาลัยเทคโนโลยีบริหารธุรกิจมีนบุรีกรุงเทพ**.หลักสูตรวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาเทคโนโลยีสารสนเทศ คณะวิทยาการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีมหานคร.
- Ladonna S Hale et al. (2009) **online vs classroom instruction: student satisfaction and learning outcomes in an undergraduate Allied Health pharmacology course**
- Delone,W.H.,& Mclean,E.R. (2003, Spring). “**The Delone and McLean Model of Information Systems Success: A Ten-Year Update**”. Journal of Management Information Systems,19, 9-30.
- Jonassen, D. H., Howland, J. L., Moore, J. L., & Marra,R. M. (2003). **Learning to solve problems with technology: a constructivist perspective** (2 nd ed.). Upper Saddle River: Merrill.