

วัตถุประสงค์เพื่อศึกษา (1) ความต้องการใช้ e-Learning ในการพัฒนาบุคลากร ของ พนักงานบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ในด้านเนื้อหาวิชา รูปแบบและวิธีการฝึกอบรม และอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับระบบการเรียนการสอน (2) เปรียบเทียบความต้องการใช้ e-Learning ในการพัฒนาบุคลากร (3) สำนวความพร้อมของพนักงานในการใช้ e-Learning เพื่อการฝึกอบรม

กลุ่มตัวอย่างได้แก่พนักงานบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ที่มีตำแหน่ง ระดับ Supervisor หรือเทียบเท่า จำนวน 370 ชุด แบบสอบถามทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดย คำนวณหาค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และ F-test

ผลการวิจัยสรุปได้ดังนี้

1. ความต้องการใช้ e-Learning ในการพัฒนาบุคลากรในด้านเนื้อหาวิชา รูปแบบ และวิธีการฝึกอบรม และด้านอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับระบบการเรียนการสอน สรุปได้ดังนี้

(1) ด้านเนื้อหาวิชา พบว่า พนักงานบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) มีความต้องการใช้ e-Learning ในด้านเนื้อหาหลักสูตรทั้ง 6 หลักสูตร โดยรวมอยู่ในระดับมากทั้งหมด

เรียงตามลำดับจากมากไปหาน้อยดังนี้ หลักสูตรความรู้ทั่วไป หลักสูตร Customer Service Excellence หลักสูตร Supervision Technique หลักสูตร Orientation I หลักสูตร TG Ways (Newly Employed) หลักสูตร Airline Economics เมื่อพิจารณาตามรายวิชา พบว่า วิชาที่มีความต้องการอยู่ในระดับมากที่สุด คือ มุมมองทางเศรษฐศาสตร์และการเงินและกลยุทธ์การบริการลูกค้าในระยะยาว (2) ด้านรูปแบบและวิธีการฝึกอบรม พบว่า มีความต้องการเรียนรู้บนเครื่องคอมพิวเตอร์มากที่สุด ลักษณะการฝึกอบรมแบบมีชั้นเรียนมากที่สุด ต้องการติดต่อสื่อสารระหว่างผู้เรียนกับผู้เรียนมากที่สุด โดยใช้สัญญาณโทรทัศน์เป็นสื่อในการฝึกอบรมมากที่สุด และรูปแบบของ user interface ที่มีภาพเคลื่อนไหวประกอบการเรียนมากที่สุด (3) ด้านอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับระบบการเรียนการสอน พบว่ามีความต้องการสถานที่ฝึกอบรมจากห้องปฏิบัติการของฝ่ายฝึกอบรมและบริหารทั่วไปมากที่สุด ในช่วงเวลาปฏิบัติงานมากที่สุด การเตรียมความพร้อมก่อนการฝึกอบรมให้จัดทำคู่มือการอบรมแบบ e-Learning มากที่สุด

2. เปรียบเทียบความต้องการใช้ e-Learning ในการพัฒนาบุคลากร จำแนกตามตามอายุ อายุการทำงาน และระดับการศึกษาของพนักงาน พบว่า พนักงานที่มีอายุ อายุการทำงาน และระดับการศึกษาต่างกันมีความต้องการใช้ e-Learning ในการพัฒนาบุคลากรไม่ต่างกัน

3. ด้านความพร้อมของพนักงานในการใช้ e-Learning เพื่อการฝึกอบรม พบว่าพนักงานส่วนใหญ่มีเครื่องคอมพิวเตอร์ที่บ้าน ใช้ระบบปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ Windows หน่วยประมวลผลของเครื่องคอมพิวเตอร์ คือ Pentium 3 จำนวนหน่วยความจำของเครื่องสูงกว่า 128 K มีความถี่ในการใช้อินเทอร์เน็ตไม่แน่นอน ความถี่ในการใช้เครือข่ายสารสนเทศภายในองค์กร (ThaiSphere) ระหว่าง 15 นาทีถึง 30 นาทีและช่วงเวลาในการใช้เครือข่ายสารสนเทศภายในองค์กร (ThaiSphere) ไม่แน่นอน

The purposes of the study were (1) to examine e-Learning requirements for human resource development of staff employed at Thai Airways International Public Company Limited, with regard to course content, model and training methods, and other related matters, (2) to compare the needs of e-Learning requirements for human resource development of staff, and (3) to examine the readiness for e-Learning training of the staff.

The sample group consisted 370 staff members in supervisory positions or equivalent at Thai Airways International Public Company Limited. The data obtained from a questionnaire was analyzed by using descriptive statistics and F-test.

The findings were as follows:

1. A great need for e-Learning for human resource development was found in the following areas: (1) Required course content level, ranked in descending order of importance, were General Subject Customer Service Excellence, Supervision Techniques, Orientation I, TG Ways, and Airline Economics. Two courses on Economic and Financial Perspectives and Long Term Customer Service Strategy were the most urgent priority. (2) The preferred Model and training methods were to receive training by using the computer to help the learning process, to learn in a classroom environment allowing communication among the learners, the use of television as a medium of instruction, and the use of computer interface, showing video clips of the lessons. (3) Requirements for other related facilities include the training venue to be in the Office of the Training and Development Department (WD), the preferred training time to be during office hours, and the need for a printed training manual.
2. There were no significant differences found, when the needs of e-Learning for human resource development of staff classified by age, the years of service, and educational background of staff were compared.
3. As regards staff readiness for e-Learning training, most staff members have their own personal computers at home. They use the Windows Operating System, Pentium 3 CPU with 128K RAM or higher, with unknown frequencies of time using the Internet. The average use of ThaiSphere, the Thai Airline Company's internal network is between 15-30 minutes, and the exact time of usage is uncertain.