

รูปแบบการพัฒนาสมรรถนะความเป็นผู้นำของผู้จัดการเที่ยวบิน โดยการใช้ m-Learning

Air-Purser Leadership Development Model of Competency through m-Learning

นภัสกร ธรรมดี*

บทคัดย่อ

การวิจัยในครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา 1) สภาพและปัญหาการใช้อุปกรณ์ไร้สายสายในปัจจุบันของผู้จัดการเที่ยวบิน 2) ระดับสมรรถนะความเป็นผู้นำ และลำดับความต้องการจำเป็นในการพัฒนาสมรรถนะความเป็นผู้นำของผู้จัดการเที่ยวบิน บริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน) 3) ปัจจัยและลำดับความสำคัญที่ส่งผลต่อการพัฒนาสมรรถนะความเป็นผู้นำของผู้จัดการเที่ยวบิน 4) นำเสนอรูปแบบการพัฒนาสมรรถนะความเป็นผู้นำของผู้จัดการเที่ยวบินโดยการใช้ m-Learning แบบของการวิจัยและพัฒนา โดยการผสมผสานวิธีวิจัยเชิงปริมาณ และวิธีวิจัยคุณภาพ ใช้ระเบียบวิธีวิจัยเชิงปริมาณเป็นหลัก ผู้ให้ข้อมูลสำคัญคือ ผู้จัดการเที่ยวบินบริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน) จำนวน 260 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยคือ 1) แบบสอบถาม 2) แบบสัมภาษณ์ วิเคราะห์ข้อมูลโดยการวิเคราะห์เนื้อหา และเชิงปริมาณ ประชากรประกอบด้วยผู้จัดการเที่ยวบินบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) จำนวน 829 คน พนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) จำนวน 6220 คน

และบุคลากรฝ่ายบริการเทคโนโลยีสารสนเทศบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) จำนวน 300 คน กลุ่มตัวอย่างประกอบด้วย ผู้จัดการเที่ยวบินบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) จำนวน 260 คน พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินบริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน) จำนวน 370 คน โดยวิธีการสุ่มอย่างง่าย เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยคือ แบบสอบถาม วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลได้แก่ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์องค์ประกอบ และบุคลากรฝ่ายบริการเทคโนโลยีสารสนเทศบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ใช้วิธีเลือกแบบเจาะจงจากผู้ปฏิบัติงานในส่วนที่เกี่ยวข้องกับ e-Learning เพื่อการสัมภาษณ์ได้จำนวน 10 คน วิเคราะห์ข้อมูลในรูปแบบของการพรรณนาเชิงวิเคราะห์ (Analytical Description) อธิบายความให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการศึกษาที่อยู่ภายใต้กรอบแนวคิด ผลการศึกษาพบว่า

1. สภาพการใช้อุปกรณ์ไร้สายในปัจจุบันของผู้จัดการเที่ยวบิน พบว่า มีการใช้โทรศัพท์มือถือ

*ศึกษาศาสตรดุษฎีบัณฑิต มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต

สมาร์ทโฟน (Smartphone) และใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ขนาดเล็ก (Notebook) ในการค้นหาข้อมูลประกอบการปฏิบัติหน้าที่ และมีปัญหาในการเข้าสู่ระบบในการค้นหาข้อมูลที่มีขั้นตอนซับซ้อน

2. สมรรถนะความเป็นผู้นำของผู้จัดการเที่ยวบิน คือ ด้านการควบคุมตนเอง ด้านการทำงานเป็นทีม และด้านการสื่อสารกับผู้ที่เกี่ยวข้อง

3. ปัจจัยที่ส่งผลต่อการพัฒนาสมรรถนะความเป็นผู้นำของผู้จัดการเที่ยวบิน คือ ปัจจัยด้านความสำเร็จในการทำงานในหน้าที่ ปัจจัยด้านความรับผิดชอบต่องานที่ได้รับมอบหมาย และปัจจัยด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ

4. รูปแบบการพัฒนาสมรรถนะความเป็นผู้นำของผู้จัดการเที่ยวบินโดยใช้ m-Learning ประกอบด้วยเรื่อง 6 เรื่องคือ การบริหารจัดการเชิงระบบ การจัดการเชิงกลยุทธ์ ความสามารถในการสื่อสาร การพัฒนาความฉลาดทางอารมณ์ (EQ) เพื่อเสริมสร้างประสิทธิภาพองค์การ การคิดอย่างสร้างสรรค์ และจิตวิทยาของความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงาน

คำสำคัญ: สมรรถนะความเป็นผู้นำ, m-Learning

Abstract

The purpose of this research was to:
1) Examine the quality of wireless communication devices currently in use among the Thai airways' Air-Pursers. 2) Investigate and improve leadership qualities of the aforementioned Air-Pursers. 3) Find factor and causes that will lead to the improvement in leadership qualities of the Air-Pursers. and 4) Introduce a development model of leadership improvement by using m-Learning.

The survey research consisted of 260 participants from the Thai airways' Air-Pursers, 370 participants from the company's flight attendance (both groups were select through the simple sampling method) and 10 specifically selected people from the company's Department of Information Technology Services who were familiar with e-Learning work.

Questionnaires and interviews were conducted as the research instrument. Results of the questionnaire surveys were used to calculate the mean, standard deviation and factor analysis of the data. Meanwhile, data from group interviews were analyzed following the Analytical Description method as per the research's conceptual framework.

The research found that the company's Air-Pursers used their smartphones for communication and used laptops for searching and managing information, Often they had problems in accessing complicated search engines.

The research also found that prerequisite leadership skills of the company's Air-Pursers consisted of the ability to self-control, cooperate and communication.

Factors that relate to the improvement of leadership skills include a successful position, sense of responsibility and type of job.

There are 6 methods in the research's suggestive model for improving the leadership of the Thai Airways' Air-Pursers. The model, which utilized m-Learning aims to encourage

systematic and strategic management, effective communication, raising the Emotional Quotient (EQ) to improve performance, innovative thinking and maintaining a good relationship between the company's staff.

Keywords: Competency, m-Learning

บทนำ

ในปัจจุบันหลายองค์การได้ให้ความสำคัญในเรื่องสมรรถนะ (Competency) ของบุคลากรในองค์การมากยิ่งขึ้น เนื่องจากเป็นปัจจัยสำคัญที่สุดในการแข่งขัน และการพัฒนาขององค์การ สมรรถนะทำให้บุคคลแสดงออกถึงพฤติกรรมอันจะนำไปสู่การมีผลงานที่ดี และทำให้มีผลประกอบการโดยรวมขององค์การที่เป็นเลิศ บุคลากรจึงเป็นทรัพย์สินทางปัญญา (Intellectual Capital) ที่สำคัญต่อการสร้างความสำเร็จหรือล้มเหลวขององค์การ และเป็นต้นทุนทางปัญญา (Intellectual Cost) ที่องค์การต่างๆพยายามมุ่งเน้นพัฒนาศักยภาพและความสามารถให้มีประสิทธิภาพในการทำงานสูงขึ้น (ณรงวิทย์ แสนทอง, 2547:22) ดังนั้น แนวความคิดเรื่องสมรรถนะ จึงเข้ามามีบทบาทและนำมาใช้ในองค์การมากยิ่งขึ้น และการที่องค์การจะมีบุคลากรที่มีความรู้ ความสามารถ มีขวัญกำลังใจดี ตลอดจนมีเจตคติ และพฤติกรรมที่เป็นประโยชน์ต่องานและองค์การ จึงจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องได้รับการเสริมสร้าง ปลูกฝังอย่างต่อเนื่อง กระบวนการและเครื่องมือที่ช่วยให้บุคคลมีประสิทธิภาพในการทำงานที่ดีขึ้น วิธีการหนึ่งที่เหมาะสมผลสำเร็จ และเป็นที่ยอมรับอย่างแพร่หลายในการบริหารงานบุคคล คือ การฝึกอบรมเพื่อพัฒนาความรู้ ความสามารถ ทักษะความชำนาญในวิชาชีพเฉพาะ ตลอดจนเสริมสร้างวิสัยทัศน์ และเจตคติที่ดีต่อการ

ทำงาน และองค์การ (दनัย เทียนพุ่ม, 2539:45) การฝึกอบรมที่ดีจะสามารถเพิ่มประสิทธิภาพของพนักงาน จึงเท่ากับเป็นการเพิ่มผลผลิตให้กับองค์การ ช่วยทำให้เกิดเจตคติที่ดีกับองค์การ ช่วยองค์การลดค่าใช้จ่ายในการพัฒนาคน เพราะการฝึกอบรมทำให้พนักงานมีการขาดงานน้อยลงและลดอัตราการลาออก ซึ่งสอดคล้องกับแนวความคิดของคุณคูด (Cooke, 1989:5) ที่กล่าวเสริมไว้ว่า การฝึกอบรมบุคลากรในองค์การสามารถช่วยวางแผนอัตรากำลังพนักงานในอนาคตได้อย่างมีประสิทธิภาพ การโยกย้ายเลื่อนตำแหน่งแต่งตั้ง ทำให้พนักงานมีความกระตือรือร้นในการพัฒนาตนเอง การฝึกอบรมจะทำให้องค์การได้ประโยชน์อย่างเต็มที่จากความสามารถของพนักงาน ดังนั้นการฝึกอบรมจึงเป็นแนวทางที่สำคัญที่จะทำให้พนักงานมีคุณภาพ ทันต่อการเปลี่ยนแปลง ทำให้เกิดแนวทางการปรับเปลี่ยนพฤติกรรมที่ก่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อองค์การ และทำให้พนักงานมีโอกาสเปลี่ยนแปลงและพัฒนาตนเอง

การฝึกอบรมถือเป็นการเรียนรู้ที่จัดได้ว่าเป็นกระบวนการที่สำคัญซึ่งต้องเกิดขึ้นอย่างต่อเนื่องตลอดชีวิตของเราทุกคน รูปแบบของการจัดการเรียนรู้จึงเกิดขึ้นควบคู่ไปกับนวัตกรรมทางเทคโนโลยีที่มีการเจริญเติบโตอย่างรวดเร็ว และส่งผลต่อกระบวนการจัดการเรียนการสอนในรูปแบบใหม่ที่มีการนำเทคโนโลยีเครือข่ายคอมพิวเตอร์ หรือที่รู้จักกันทั่วไปว่าอินเทอร์เน็ต (Internet) มาใช้เพื่อพัฒนาระบบการศึกษาไปสู่การเรียนการสอนออนไลน์ เพื่อตอบสนองต่อความสนใจและความต้องการของผู้เรียน และในอนาคตการจัดการศึกษาจะเป็นยุคของการเรียนรู้เป็นรายบุคคล

เลือกศึกษาตามความถนัด และความพร้อม โดยไม่ขึ้นอยู่กับเวลา หรือสถานที่ โดยมีลักษณะที่ผู้เรียน และผู้สอนสามารถโต้ตอบกัน โดยใช่

อุปกรณ์แบบพกพา เชื่อมต่อกับเครือข่ายไร้สาย เพื่อให้ผู้เรียนเกิดการเรียนรู้ หรือเกิดการเปลี่ยนแปลงทางพฤติกรรม ซึ่งเรียกว่า ระบบ m-Learning

ดังนั้นการฝึกอบรมโดยผ่าน m-Learning จึงเป็นช่องทางหนึ่งในการถ่ายทอดความรู้ และเป็นนวัตกรรมที่มีบทบาทต่อการเรียนรู้มากขึ้น ทั้งยังเป็นช่องทางเลือก หรือช่องทางเสริมให้ผู้เรียนเกิดการเรียนรู้ได้จากทุกที่ ทุกเวลา ลดช่องว่าง และข้อจำกัดการเรียนรู้ในชั้นเรียนปกติที่ถูกจำกัดด้วยเวลา และสถานที่ได้ (ปรัชญนันท์ นิลสุข, 2553:35) ดังนั้น การให้ความสำคัญกับการศึกษาด้วยเทคโนโลยีเคลื่อนที่ (Mobile Learning) โดยการนำมาประยุกต์ให้เป็นเครื่องมือในการเรียนรู้ หรือฝึกอบรม จึงน่าจะเป็นแนวทางหนึ่งในการเพิ่มศักยภาพบุคลากรในองค์กรให้สามารถแข่งขันกับผู้อื่นได้

บริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน) ดำเนินการด้านธุรกิจการบินพาณิชย์ทั้งในประเทศ และต่างประเทศ ในฐานะสายการบินแห่งชาติ โดยมีเป้าหมาย เป็นสายการบินที่ลูกค้าเลือกเป็น อันดับแรก ในปีพ.ศ.2555 ที่ผ่านมามีบริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน) ซึ่งเป็นสายการบินแห่งชาติ ถูกจัดอันดับให้อยู่ในอันดับที่ 9 โดยสกายแทร็กซ์ ได้ถูกลดการจัดอันดับลงมาถึง 4 อันดับ โดยเปรียบเทียบกับอันดับที่ 5 ในปีพ.ศ.2554 ฝ่ายบริการบนเครื่องบินจึงตระหนักถึงความสำคัญของผู้จัดการ

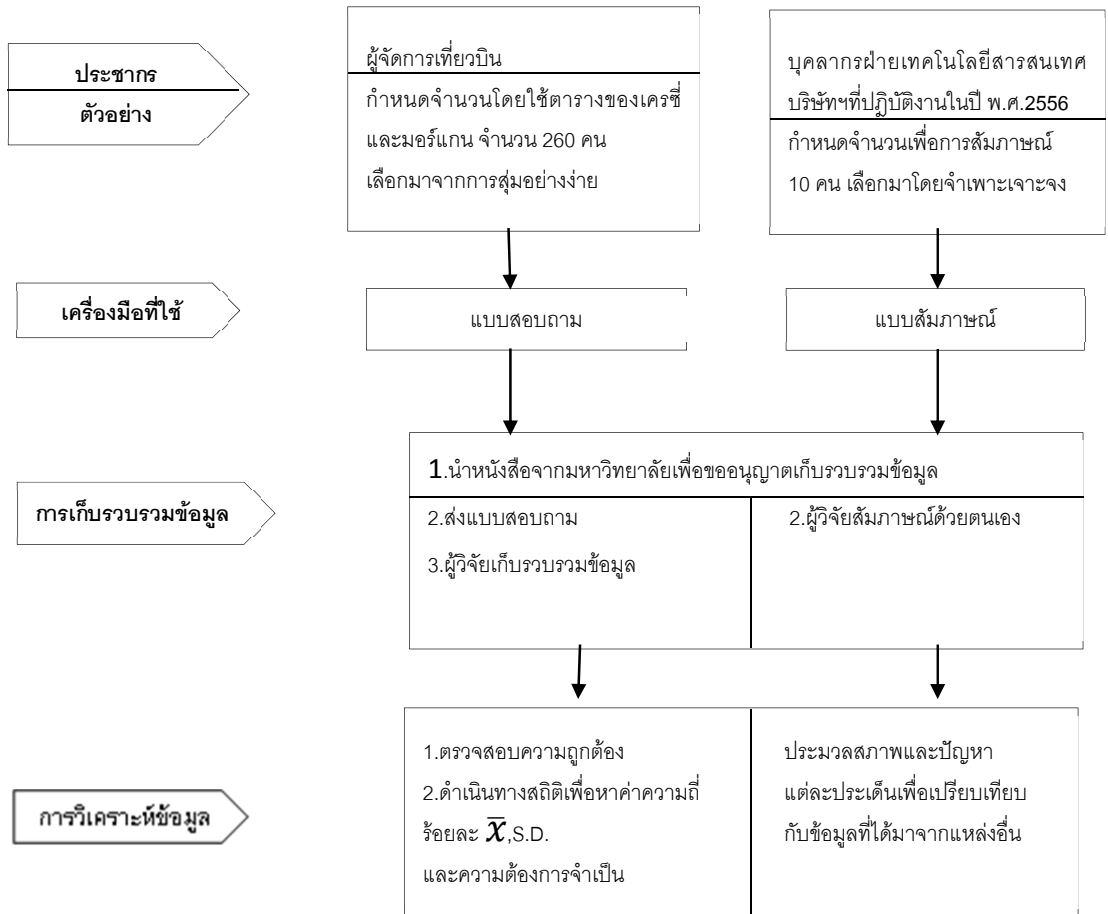
เที่ยวบิน เนื่องจากเป็นบุคคลที่ปฏิบัติหน้าที่ในฐานะ เป็นหัวหน้าผู้ควบคุม กำกับดูแล การปฏิบัติงานด้านการบริการบนเครื่องบินในแต่ละเที่ยวบินให้ผู้โดยสารได้รับความพึงพอใจสูงสุด อีกทั้งต้องทำหน้าที่บริหารจัดการเพื่อให้การทำงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินในแต่ละเที่ยวบินให้สามารถปฏิบัติงานต่างๆให้เป็นไปได้ด้วยดี และบรรลุเป้าหมายขององค์กรอย่างมีประสิทธิภาพ ดังนั้น ผู้จัดการเที่ยวบินจึงจำเป็นต้องได้รับการพัฒนาสมรรถนะความเป็นผู้นำโดยใช้รูปแบบการเรียนรู้ที่มีความเหมาะสมกับลักษณะการปฏิบัติงาน

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

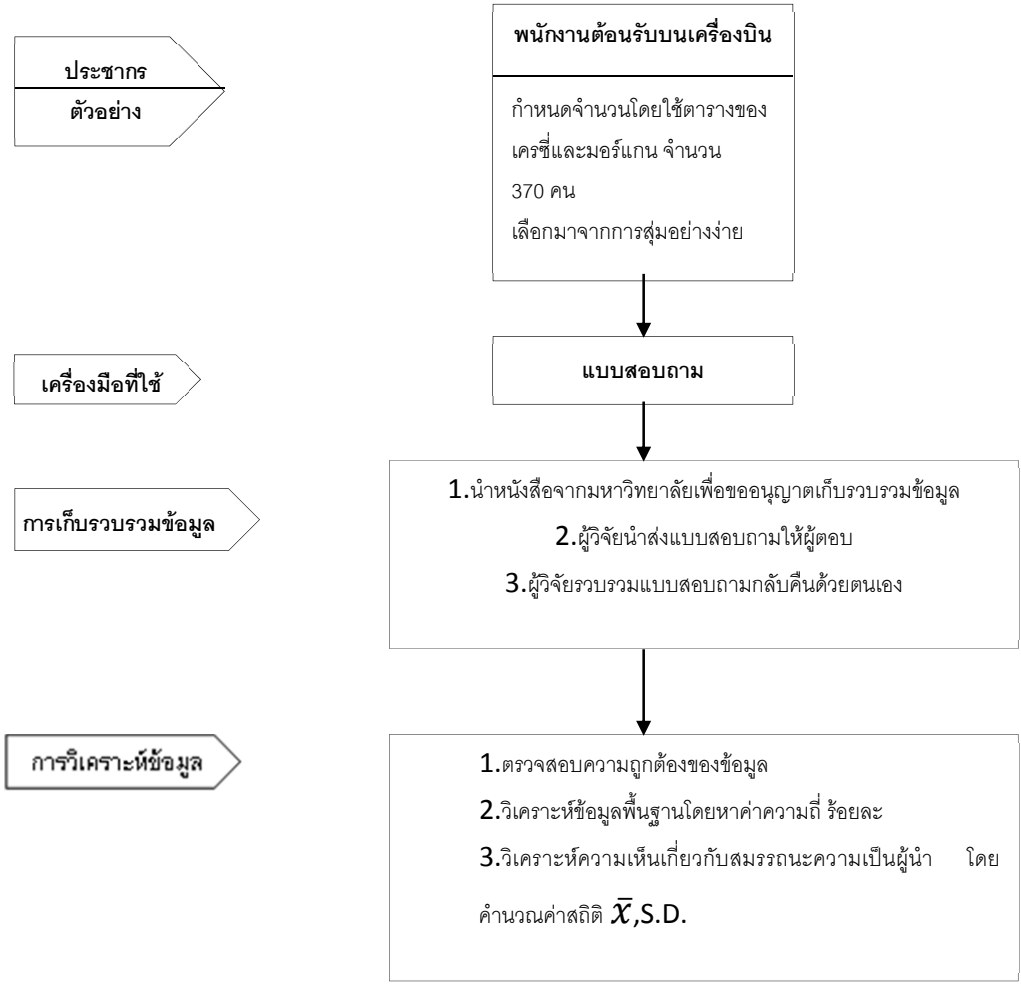
1. เพื่อศึกษาสภาพและปัญหาการใช้ อุปกรณ์ไร้สายสายในปัจจุบันของผู้จัดการเที่ยวบิน บริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน)
2. เพื่อศึกษาระดับสมรรถนะความเป็นผู้นำของผู้จัดการเที่ยวบินบริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน)
3. เพื่อศึกษาปัจจัยและลำดับความสำคัญที่ส่งผลต่อการพัฒนาสมรรถนะความเป็นผู้นำของผู้จัดการเที่ยวบินบริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน)
4. เพื่อนำเสนอรูปแบบการพัฒนาสมรรถนะความเป็นผู้นำของผู้จัดการเที่ยวบินโดยการใช้ m-Learning

วิธีดำเนินการวิจัย

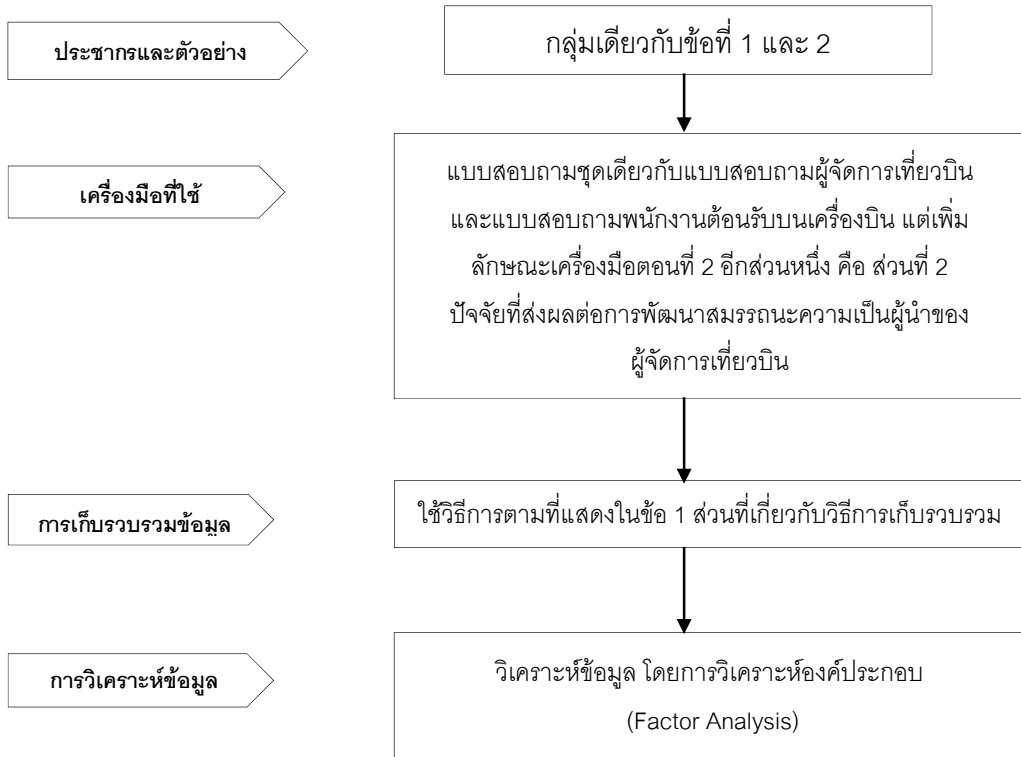
1. ขั้นตอนศึกษาสภาพและปัญหาการใช้อุปกรณ์ไร้สายในปัจจุบันของผู้จัดการเที่ยวบินบริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน)



2. ขั้นตอนศึกษาระดับสมรรถนะความเป็นผู้นำ และลำดับความต้องการจำเป็นในการพัฒนาสมรรถนะความเป็นผู้นำของผู้จัดการเที่ยวบินบริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน)



3. ขั้นตอนศึกษาปัจจัยและลำดับความสำคัญที่ส่งผลต่อการพัฒนาสมรรถนะความเป็นผู้นำของผู้จัดการที่ยิวบินบริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน)



4. ขั้นตอนศึกษาพัฒนารูปแบบการพัฒนาสมรรถนะความเป็นผู้นำของผู้จัดการที่ยิวบินโดยการใช้ m-Learning

- 1) นำข้อมูลที่ได้จากการศึกษาในขั้นตอนที่ 1, 2 และ 3. มาวิเคราะห์เพื่อกำหนดความต้องการในการพัฒนาผู้จัดการที่ยิวบิน
- 2) ศึกษาเอกสารเกี่ยวกับสาระในแต่ละหน่วยที่ใช้ในการฝึกอบรม
- 3) ออกแบบชุดฝึกอบรม
 - 3.1 กำหนดวัตถุประสงค์
 - 3.2 กำหนดเนื้อหาสาระโดยสังเขป
 - 3.3 กำหนดกิจกรรม
 - 3.4 การวัดผลสัมฤทธิ์ของแต่ละหน่วย
 - 3.5 การประเมินผลโดยรวมเกี่ยวกับรูปแบบการฝึกอบรมลักษณะนี้

4) นำรูปแบบที่พัฒนาเสนออาจารย์ที่ปรึกษา เพื่อตรวจสอบ ปรับปรุง แก้ไข

- 5) ปรับเนื้อหาสาระบทเรียนตามข้อเสนอแนะ
- 6) นำไปทดลองใช้กับผู้จัดการที่ยิวบินจำนวน 12 คน และให้ผู้จัดการที่ยิวบินทำการประเมินรูปแบบการพัฒนาสมรรถนะความเป็นผู้นำของผู้จัดการที่ยิวบินโดยการใช้ m-Learning ใน 4 ประเด็น คือ ความเป็นไปได้ (Feasibility Standards) ความเป็นประโยชน์ (Utility Standards) ความเหมาะสม (Propriety Standards) และความถูกต้องครอบคลุม (Accuracy Standards) ตามรูปแบบการประเมิน ของ แมตเตียส สคริฟเวน และสตัฟเฟิลบีม (Madaus, Scriven and Stufflebeam, 1983)

สรุปผลการวิจัย

1. สภาพและปัญหาการใช้อุปกรณ์ไร้สายในปัจจุบันของผู้จัดการที่เยวบิน และความพร้อมของฝ่าย เทคโนโลยีสารสนเทศ บริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน)

จากการศึกษาเอกสาร สอบถามผู้จัดการที่เยวบิน และสัมภาษณ์บุคลากรฝ่ายบริการเทคโนโลยีสารสนเทศบริษัท ผลการวิจัยสรุปได้ ดังนี้

สภาพการใช้อุปกรณ์ไร้สายในปัจจุบันของผู้จัดการที่เยวบิน ส่วนมากมีการใช้โทรศัพท์มือถือสมาร์ทโฟน (Smartphone) และเครื่องคอมพิวเตอร์ขนาดเล็ก (Notebook) ในการค้นหาข้อมูลประกอบการปฏิบัติหน้าที่ ปัญหาการใช้อุปกรณ์ไร้สายในปัจจุบันของผู้จัดการที่เยวบิน ส่วนใหญ่เกี่ยวกับเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการสารสนเทศยังไม่เพียงพอ ระบบประมวลผลข้อมูลของบริษัท มีความล่าช้า และระบบเครือข่ายของบริษัทที่ช้ามักจะขัดข้องโดยไม่ทราบสาเหตุ

จากการสัมภาษณ์บุคลากรฝ่ายบริการเทคโนโลยีสารสนเทศ สรุปได้ว่า

1. ฮาร์ดแวร์ส่วนใหญ่มีประสิทธิภาพสามารถใช้งานได้อย่างเต็มที่

2. มีระบบปฏิบัติการที่ทันสมัย อาทิ ระบบ Ios, OSx, Android, Windows Mobile เป็นต้น

3. มีข้อมูลที่นำไปใช้ประโยชน์ได้จริง และมีระบบความปลอดภัยของข้อมูลสูง

4. มีการพัฒนาเพื่อรองรับระบบเทคโนโลยีสารสนเทศใหม่ๆ อย่างต่อเนื่อง อาทิ ระบบ e-Learning และ m-Learning เป็นต้น

5. ขาดผู้เชี่ยวชาญทางด้านเครือข่ายเทคโนโลยีสื่อสารโทรคมนาคมและนวัตกรรมประยุกต์

6. ขาดงบประมาณในการพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ

2. สมรรถนะความเป็นผู้นำของผู้จัดการที่เยวบินบริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน)

จากการศึกษาแบบสอบถามพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ผลการวิจัยสรุปได้ ดังนี้

1. ด้านความสามารถในการสื่อสารกับผู้ที่เกี่ยวข้อง พบว่า ข้อที่มีลำดับความเห็นสูงสุดสามข้อคือ การใช้ภาษาในการพูดได้อย่างคล่องแคล่ว ชัดเจน ความสามารถเจรจาเพื่อขจัด หรือลดปัญหาความขัดแย้งในการปฏิบัติงาน และความสามารถอธิบายให้ผู้อื่นเห็นคล้อยตามในทางที่ถูกต้องได้

2. ด้านการวางแผนและบริหารจัดการ พบว่า ข้อที่มีลำดับความเห็นสูงสุดสามข้อ คือ ความรู้และความเข้าใจวัตถุประสงค์ขององค์กร ความรู้และความเข้าใจพันธกิจของหน่วยงานตนเอง และความสามารถในการควบคุมกำกับกับการดำเนินงานของผู้ใต้บังคับบัญชาให้ทำงานบรรลุเป้าหมาย

3. ด้านความสามารถในการทำงานเป็นทีม พบว่า ข้อที่มีลำดับความเห็นสูงสุดสองข้อ คือ การให้ความสำคัญกับความสำเร็จของการทำงาน เป็นรายกลุ่มมากกว่ารายบุคคล และการสนับสนุนให้สมาชิกในกลุ่มทุกคนได้ทำงานให้ประสบผลสำเร็จ

4. ด้านความสามารถเชิงกลยุทธ์ พบว่า ข้อที่มีลำดับความเห็นสูงสุดสามข้อ คือ ความสามารถในการวิเคราะห์สภาพของหน่วยงานโดยรู้จุดแข็ง จุดอ่อน โอกาส และอุปสรรค ความสามารถในการนำผลจากการวิเคราะห์สภาพของหน่วยงานมาใช้ในการกำหนดกลยุทธ์ และความสามารถในการนำนโยบาย ทิศทางการดำเนินงานของหน่วยงานมาแปลงเป็นกลยุทธ์ของหน่วยงานที่รับผิดชอบ

5) ด้านความสามารถในการตระหนักรู้ในเรื่องต่างประเทศ พบว่า ข้อที่มีลำดับความเห็นสูงสุดคือ การถ่ายทอดความรู้เกี่ยวกับสถานการณ์ต่างประเทศให้เพื่อนร่วมงานทราบ โดยเฉพาะในส่วนที่ส่งผลต่อผู้ใต้บังคับบัญชา และผู้โดยสาร

6. ด้านความสามารถในการควบคุมตนเอง พบว่า ข้อที่มีลำดับความเห็นสูงสุดสองข้อคือการรู้จักกดดัน อดทนและข่มใจตนเอง และการยอมรับในความแตกต่างทางความคิด ความรู้สึกและพฤติกรรมของผู้ร่วมงาน และผู้โดยสาร

3. ลำดับความสำคัญและความต้องการจำเป็นในการพัฒนาสมรรถนะของผู้จัดการเที่ยวบินบริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน)

จากการศึกษาแบบสอบถามผู้จัดการเที่ยวบิน ผลการวิจัยสรุปได้ ดังนี้ โดยภาพรวมพบว่า ผู้จัดการเที่ยวบินให้ความสำคัญและความต้องการจำเป็นในการพัฒนาสมรรถนะความเป็นผู้นำอยู่ในระดับมาก ด้านที่มีลำดับความสำคัญและความต้องการจำเป็นในการพัฒนาสมรรถนะความเป็นผู้นำสูงสุดสามด้าน คือ ความสามารถในการแก้ปัญหาเฉพาะหน้า การทำงานเป็นทีม และ ความสามารถในการควบคุมตนเอง ส่วนด้านที่มีลำดับความสำคัญและความต้องการจำเป็นในการพัฒนาสมรรถนะความเป็นผู้นำต่ำสุด คือ ความสามารถเชิงกลยุทธ์

4. ปัจจัยและลำดับความสำคัญที่ส่งผลต่อการพัฒนาสมรรถนะความเป็นผู้นำของผู้จัดการเที่ยวบิน บริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน)

จากการศึกษาแบบสอบถามผู้จัดการเที่ยวบิน และพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ผลการวิจัย พบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อการพัฒนาสมรรถนะ

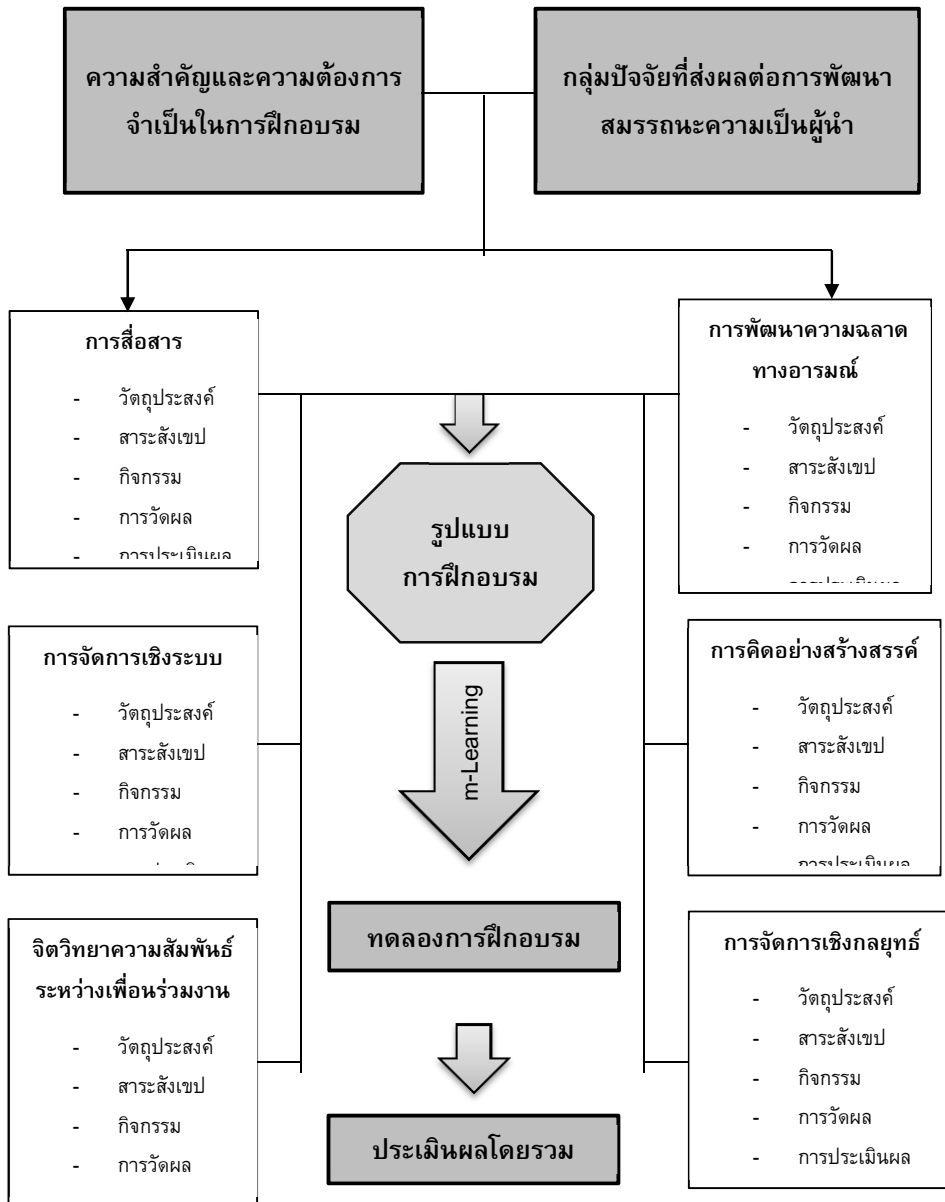
ความเป็นผู้นำของผู้จัดการเที่ยวบินโดยรวมคือ ปัจจัยด้านความสำเร็จในการทำงานในหน้าที่ ปัจจัยด้านความรับผิดชอบ และปัจจัยด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ

5. รูปแบบการพัฒนาสมรรถนะความเป็นผู้นำของผู้จัดการเที่ยวบินโดยการใช้ m-Learning

จากการประมวลสาระเกี่ยวกับลำดับความสำคัญและความต้องการจำเป็นในการฝึกอบรม และกลุ่มปัจจัยที่ส่งผลต่อการพัฒนาสมรรถนะความเป็นผู้นำของผู้จัดการเที่ยวบินโดยรวม ผู้วิจัยได้นำมาหลอมรวมโดยนำเนื้อหาสาระที่ใกล้เคียงกันไว้ด้วยกันเพื่อจัดทำกรอบเนื้อหาสาระในการฝึกอบรม ซึ่งประกอบด้วยเรื่องจำเป็น 6 เรื่องดังนี้

1. เรื่องการสื่อสาร
2. เรื่องการจัดการเชิงระบบ
3. เรื่องจิตวิทยาของความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงาน
4. เรื่องการพัฒนาความฉลาดทางอารมณ์ (EQ) เพื่อเสริมสร้างประสิทธิภาพองค์การ
5. เรื่องการคิดอย่างสร้างสรรค์
6. เรื่องการจัดการเชิงกลยุทธ์

นำหัวข้อการฝึกอบรมทั้ง 6 เรื่อง ใส่ในองค์ประกอบของรูปแบบการฝึกอบรมจึงได้รูปแบบการพัฒนาสมรรถนะความเป็นผู้นำของผู้จัดการเที่ยวบินโดยการใช้ m-Learning ดังนี้



6. การประเมินรูปแบบการพัฒนาสมรรถนะความเป็นผู้นำของผู้จัดการที่วบินโดยใช้ m-Learning

การประเมินรูปแบบการพัฒนาสมรรถนะความเป็นผู้นำของผู้จัดการที่วบินโดยใช้ m-Learning เมื่อพิจารณาตามมาตรฐานความเป็นไปได้ ความเป็นประโยชน์ ความเหมาะสม และความถูกต้องครอบคลุม พบว่า โดยภาพรวมความเป็นไปได้

เท่ากับร้อยละ 86 ความเป็นประโยชน์ เท่ากับร้อยละ 97 ความเหมาะสม เท่ากับร้อยละ 89 ความถูกต้องครอบคลุม เท่ากับร้อยละ 96 ดังนั้นรูปแบบการพัฒนาสมรรถนะความเป็นผู้นำของผู้จัดการที่วบินโดยใช้ m-Learning ที่พัฒนาครั้งนี้ จึงมีความเป็นไปได้ เป็นประโยชน์ มีความเหมาะสม และความถูกต้องครอบคลุม

อภิปรายผล

1. สภาพและปัญหาการใช้อุปกรณ์ไร้สายในการสื่อสารของผู้จัดการเที่ยวบินโดยรวม

จากผลการวิจัยพบว่า ผู้จัดการเที่ยวบินมีการใช้โทรศัพท์มือถือสมาร์ทโฟน (Smartphone) ในการติดต่อสื่อสารกับบริษัท และใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ขนาดเล็ก (NoteBook) ค้นหาข้อมูลประกอบการปฏิบัติหน้าที่ ทั้งนี้เทคโนโลยีสารสนเทศมีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว ทั้งด้านฮาร์ดแวร์และซอฟต์แวร์ มีการปรับเปลี่ยนขนาดของอุปกรณ์ต่างๆ ให้มีขนาดเล็กลง เหมาะสำหรับพกพาไปใช้งานได้ทุกสถานที่ ส่วนระบบสื่อสารมีการขยายเครือข่ายบริการครอบคลุมทั่วทุกพื้นที่ของประเทศ สามารถใช้โทรศัพท์มือถือ หรือคอมพิวเตอร์ ในการส่งข้อมูลได้ทั้งภาพและเสียงโดยผ่านระบบเครือข่าย ทำให้การรับส่งข้อมูลข่าวสารสามารถติดต่อกันได้อย่างง่ายดายโดยไม่ต้องเดินทางไปด้วยตนเอง ซึ่งช่วยให้การทำงานเกิดความสะดวก และรวดเร็วมากยิ่งขึ้นโดยเฉพาะโทรศัพท์มือถือในปัจจุบันนอกจากจากความสามารถพื้นฐานของโทรศัพท์แล้วยังมีคุณสมบัติที่เพิ่มขึ้นมา เช่น การส่งข้อความปฏิทิน นาฬิกาปลุก ตารางนัดหมาย การใช้งานอินเทอร์เน็ต กล้องถ่ายภาพ วิทยู และ จีพีเอส ฯลฯ ซึ่งคุณสมบัติเหล่านี้ช่วยให้การค้นหาข้อมูลที่จำเป็นสามารถทำได้ทันที และในปัจจุบันบริษัทได้มีการนำระบบ Air Crew มาใช้เพื่ออำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงาน สอดคล้องกับ รายงานประจำปีบริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน) พ.ศ. 2555 ได้มีการนำระบบ Remote LAN Access (RLA) เป็นบริการที่จัดทำขึ้นโดยมีวัตถุประสงค์ให้ผู้ใช้งานสามารถเชื่อมต่อเครื่องคอมพิวเตอร์ส่วนบุคคล เข้าสู่เครือข่ายคอมพิวเตอร์ของบริษัทฯ จากภายนอกเครือข่ายของบริษัทฯ ได้อย่างปลอดภัย (Secure)

2. สมรรถนะความเป็นผู้นำของผู้จัดการเที่ยวบินโดยรวม

จากผลการวิจัยพบว่า สมรรถนะความเป็นผู้นำของผู้จัดการเที่ยวบินประกอบด้วย 3 ด้าน คือ ด้านการควบคุมตนเอง ด้านการทำงานเป็นทีม และด้านการสื่อสารกับผู้ที่เกี่ยวข้อง ในการปฏิบัติงานด้านการบริการนั้นจำเป็นต้องให้ความสำคัญกับการควบคุมตนเอง ตลอดจนสามารถควบคุมอารมณ์ของตนเองได้อย่างเหมาะสม ซึ่งจะทำให้สามารถควบคุมอารมณ์ได้ดีเมื่อต้องเผชิญกับปัญหาหรืออุปสรรคในสถานการณ์ต่างๆ ทำให้มีมุมมองต่อสถานการณ์ต่างๆ ที่เกิดขึ้นด้วยความมีเหตุผลบนพื้นฐานของการคิดเชิงบวกทั้งกับบุคคล สถานที่ และสถานการณ์ อีกทั้งการมีวิสัยทัศน์ที่สร้างสรรค์ จะทำให้มีแนวทางในการแก้ปัญหา หรือหาทางออกของปัญหาได้อย่างมีประสิทธิภาพ สามารถทำงานร่วมกับผู้อื่นทั้งในฐานะผู้นำหรือผู้ตามได้อย่างมีความสุข สอดคล้องกับแนวคิดของ วีระวัฒน์ ปันนิตมัย (2550:174-175) ที่กล่าวว่า ความฉลาดทางอารมณ์เป็นสิ่งที่ผู้บริหารหรือผู้นำต้องมี ซึ่งจะส่งผลดีต่อความสามารถในการทำงาน และความสามารถในการแก้ไขปัญหา ส่วนการทำงานเป็นทีมจะช่วยให้เกิดความร่วมมือร่วมใจของพนักงานทุกฝ่าย ทำให้พนักงานมีการช่วยเหลือกัน เพื่อร่วมกันทำงานให้บรรลุเป้าหมายตามที่ได้กำหนดไว้ การปรึกษาหารือจะช่วยให้มีการวางแผนในการทำงานอย่างเป็นระบบ นอกจากนี้วัฒนธรรมองค์การแบบการทำงานเป็นทีม และการปรึกษาหารือ จะช่วยให้เกิดความไว้วางใจ และบรรยากาศที่ดีในการทำงานซึ่งจะก่อให้เกิดขวัญกำลังใจ อันจะช่วยให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น เช่นเดียวกับแนวคิดของ อรรถพร นคราวงศ์ (2546:2) ที่กล่าวว่า การทำงานเป็นทีมยังช่วยให้งานดำเนินไปอย่างมีประสิทธิภาพ มีเป้าหมายในการทำงานร่วมกัน

ซึ่งเป้าหมายที่ได้จากการตกลงร่วมกันของสมาชิกทั้งหมดของทีม การปฏิสัมพันธ์ระหว่างสมาชิกในทีมสูงทำให้เกิดความพึงพอใจในการทำงาน สมาชิกมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ สามารถใช้ความรู้ความสามารถได้อย่างเต็มที่ ทำให้เกิดความรู้สึกว่าตนเองมีคุณค่าในการทำให้งานประสบความสำเร็จ นอกจากนี้ในการทำงานเป็นทีมนั้นยังต้องอาศัยการใช้ความรู้และทักษะทางการสื่อสารได้อย่างเหมาะสมกับแต่ละสถานการณ์ จึงจะสามารถตอบสนองต่อจุดมุ่งหมายในการปฏิบัติงานด้านการบริการรวมถึงการสร้างสรรค์พัฒนาผลงานหรือกระบวนการปฏิบัติงานให้ได้ตามเป้าหมายที่กำหนดสอดคล้องกับแนวคิดของ วิเชียร วิทยาอุดม (2549 : 243) ที่กล่าวว่า ติดต่อสื่อสารเป็นกระบวนการหนึ่งของการบริหารงานถ้าขาดการติดต่อสื่อสารสังคมในหน่วยงานจะหยุดนิ่งทันที การติดต่อสื่อสารจะเข้าไปมีบทบาทในทุกขั้นตอนของการบริหารงานในองค์กร ตั้งแต่ขั้นตอนการวางแผน ขั้นตอนของการปฏิบัติ ขั้นตอนของการควบคุม และขั้นตอนของการรายงานผลงาน เป็นความจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องอาศัยกระบวนการติดต่อสื่อสารเป็นทางเชื่อมให้บุคคลในองค์กร ได้มีความเข้าใจตรงกันในจุดมุ่งหมายและการปฏิบัติในองค์กร

3. ลำดับความสำคัญและความต้องการจำเป็นในการพัฒนาสมรรถนะของผู้จัดการเที่ยวบินบริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน)

จากผลการวิจัยพบว่าโดยภาพรวมด้านที่มีลำดับความสำคัญและความต้องการจำเป็นในการพัฒนาสมรรถนะความเป็นผู้นำต่ำสุด คือ การจัดการเชิงกลยุทธ์ ประกอบด้วย ในการวิเคราะห์สภาพของหน่วยงานโดยรู้จุดแข็ง จุดอ่อน โอกาส และอุปสรรค การนำผลจากการวิเคราะห์สภาพของหน่วยงานมาใช้ในการกำหนดกลยุทธ์ การนำนโยบาย ทิศทางการดำเนินงานของหน่วยงานมาแปลงเป็นกลยุทธ์

ของหน่วยงานที่รับผิดชอบ การวางแผน และกำหนดโครงการในการปฏิบัติงานในแต่ละกลยุทธ์ การกำหนด นโยบาย เป้าหมายและตัวชี้วัดความสำเร็จของการดำเนินงานในแต่ละ กลยุทธ์ การประเมินผลการดำเนินงานเพื่อปรับปรุง พัฒนา กลยุทธ์ใหม่ให้เหมาะสม ซึ่งในประเด็นนี้ผู้จัดการเที่ยวบินเที่ยวบินในฐานะเป็นหัวหน้าผู้ควบคุมกำกับดูแล การปฏิบัติงานด้านการบริการบนเครื่องบินในแต่ละเที่ยวบินให้ผู้โดยสารได้รับความพึงพอใจสูงสุด ต้องปรับทัศนคติใหม่ เนื่องจากการบริหารจัดการภายใต้สภาวะการแข่งขันของโลกปัจจุบัน โดยเฉพาะความต้องการการบริการของผู้โดยสารเปลี่ยนไปจากเดิม คือต้องการได้รับการบริการที่มีคุณภาพและมีประสิทธิภาพมากขึ้น ดังนั้นผู้จัดการเที่ยวบินจึงจำเป็นต้องนำวิธีการคิดในเชิงกลยุทธ์โดยการพิจารณาผลการวิเคราะห์สภาพขององค์กร หากพบว่าสิ่งใดเป็นจุดอ่อนหรืออุปสรรคให้กำหนดกลยุทธ์เพื่อแก้ไข และสิ่งใดเป็นจุดแข็งหรือโอกาสให้กำหนดกลยุทธ์ในการพัฒนา จากนั้นถ่ายทอดวิสัยทัศน์เป้าหมายองค์กร ให้พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินได้รับทราบ เพื่อที่พนักงานทุกคนได้รับรู้ถึงนโยบายร่วมกัน เพื่อให้การปฏิบัติงานบรรลุตามเป้าหมายที่องค์กรได้กำหนดไว้ ตามที่แนวคิดของ วิฑูรย์ สิมะโชคดี (2552:25) ที่กล่าวว่า การบริหารเชิงกลยุทธ์สามารถประยุกต์ใช้ได้กับองค์กรไม่ว่าใหญ่หรือเล็ก รัฐหรือเอกชน และจำเป็นต่อการบรรลุผลสำเร็จขององค์กรด้วย ดังนั้นการบริหารที่ดีและต้องการประสบความสำเร็จในอนาคตจะต้องเริ่มต้นด้วยการศึกษาการบริหารเชิงกลยุทธ์ เพราะโลกแห่งการบริหารมีความสลับซับซ้อน และมีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว ซึ่งจะต้องปรับตัวให้สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงนั้น ถ้าการบริหารขาดความชำนาญในการกำหนดกลยุทธ์ และการปฏิบัติตามกลยุทธ์ จะทำให้ไม่สามารถพัฒนา

องค์การให้บรรลุเป้าหมายได้ เช่นเดียวกับ สุพานี สฤษฏ์วานิช (2553:13) ที่เห็นว่า ความสำคัญของการบริหารเชิงกลยุทธ์นั้นมีความจำเป็นมากต่อองค์การในประเด็นต่างๆ ดังนี้ 1) ช่วยให้ผู้บริหารตื่นตัวต่อการเปลี่ยนแปลง เห็นโอกาสใหม่ๆ เห็นข้อจำกัดที่อาจเกิดขึ้น ทำให้องค์การสามารถปรับตัวให้เข้ากับการเปลี่ยนแปลงของสภาพแวดล้อมได้ สามารถใช้ประโยชน์จากโอกาสต่างๆ ที่เปิดให้ และใช้จุดแข็งขององค์การให้เกิดประโยชน์สูงสุด 2) ช่วยให้องค์การโดยส่วนรวมมีทิศทางในการดำเนินงานที่ชัดเจน เห็นถึงแนวทางที่สำคัญที่องค์การจะต้องปฏิบัติ ทำให้้องค์การนั้นๆ แข็งแกร่งประสบความสำเร็จและเติบโตต่อไป 3) ทำให้องค์การสามารถสร้างผลตอบแทนที่เหนือกว่าคู่แข่งขั้นได้ด้วยการสร้างข้อได้เปรียบในการแข่งขัน และรักษาข้อได้เปรียบนั้นไว้ 4) ช่วยให้ผู้บริหารสามารถยกระดับผลการปฏิบัติงานขึ้นมาได้คือองค์การจะสามารถบรรลุประสิทธิภาพคือการมีต้นทุนในการดำเนินงานที่ต่ำกว่าและมีประสิทธิผลคือ บริหารบรรลุผลตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ได้ ถ้าได้มีการบริหารกลยุทธ์ที่ถูกต้องเหมาะสมทั้งในช่วงของการกำหนดกลยุทธ์ไปปฏิบัติ และการควบคุมผล 5) ช่วยให้ผู้บริหารมีการทำงานในลักษณะเชิงรุก คือ คาดการณ์เหตุการณ์ต่างๆ ที่เกิดขึ้นหรือเป็นฝ่ายรุกมากกว่าที่จะเป็นฝ่ายตั้งรับและป้องกันตัว ทำให้องค์การสามารถปรับตัวได้ดีกว่า ดังนั้นทางบริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน) จำเป็นต้องหาวิธีการในการฝึกอบรมเพื่อให้ผู้จัดการเที่ยวบินได้รับการพัฒนาในเรื่องความรู้เกี่ยวกับวิธีการบริหารจัดการเชิงกลยุทธ์

4. ปัจจัยและลำดับความสำคัญที่ส่งผลต่อการพัฒนาสมรรถนะความเป็นผู้นำของผู้จัดการเที่ยวบินโดยรวม

จากผลการวิจัยพบว่า คือ ปัจจัยด้านความสำเร็จในการทำงานในหน้าที่ ปัจจัยด้านความรับผิดชอบ

ปัจจัยด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ อยู่ในระดับมากสามารถอธิบายได้ว่าปัจจัยดังกล่าวเป็นปัจจัยจูงใจที่ทำให้ผู้จัดการเที่ยวบินเกิดความกระตือรือร้น มีความมุ่งมั่น มีความทุ่มเทในการพัฒนาตนเอง เพื่อให้เกิดความมั่นคงในการทำงาน สอดคล้องกับงานวิจัยของ จิริสุดา บัวผัน (2554 : 679) ได้ศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการปฏิบัติงานตามสมรรถนะหลักของทันตแพทย์ในโรงพยาบาลชุมชนเขตสาธารณสุขที่ 12 ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงานตามสมรรถนะหลักของทันตแพทย์ ได้แก่ ปัจจัยจูงใจด้านลักษณะงาน ปัจจัยจูงใจด้านความสำเร็จในการทำงาน ปัจจัยค่าจุนด้านสถานภาพวิชาชีพ ปัจจัยจูงใจด้านความรับผิดชอบ ปัจจัยค่าจุนการปกครองบังคับบัญชา ปัจจัยจูงใจความก้าวหน้าในตำแหน่ง ปัจจัยค่าจุนด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล สอดคล้องกับจอห์นสตันและบาบิน (Jonhston& Bavin,1973 : 136-141) ได้ศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจในงานทดสอบกับทฤษฎีแรงจูงใจของ เอิร์ชเบิร์ก โดยศึกษากับประชากรจำนวน 130 คน ในโรงเรียนราชภัฏแห่งหนึ่งในประเทศออสเตรเลีย พบว่า ปัจจัยจูงใจ ได้แก่ความสำเร็จในการปฏิบัติงาน ความยอมรับในงานที่ปฏิบัติ ความรับผิดชอบ ความยอมรับนับถือ ความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน

5. รูปแบบการพัฒนาสมรรถนะความเป็นผู้นำของผู้จัดการเที่ยวบินโดยการใช้ m-Learning

เมื่อนำผลการวิจัยมาสร้างเป็นรูปแบบการพัฒนาสมรรถนะความเป็นผู้นำของผู้จัดการเที่ยวบินโดยใช้ m-Learning และนำไปทำการทดลองกับผู้จัดการเที่ยวบินบริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน) จำนวน 12 คน ด้วยวิธีการส่งแบบเรียนทาง e-mail ให้ศึกษาด้วยตนเอง และทำกิจกรรม แล้วตอบคำถามในแบบทดสอบท้ายบท พร้อมทั้งทำการประเมินโดยรวม จากการติดตามผลปรากฏว่า

ผู้จัดการเที่ยวบินให้ความสนใจ และทำกิจกรรม พร้อมทั้งส่งแบบประเมินกลับมาภายในกำหนดระยะเวลาที่กำหนดไว้ แสดงว่า การพัฒนาสมรรถนะความเป็นผู้นำโดยการใช้แบบเรียนผ่านทาง m-Learning ได้สร้างความแปลกใหม่ และแตกต่าง กระตุ้นให้ผู้เรียนเกิดความอยากรู้ อยากรเรียน ประกอบกับการที่ผู้เรียนสามารถเข้าถึงได้อย่างสะดวก รวดเร็ว ลดข้อจำกัดด้านเวลา และสถานที่ สอดคล้องกับ วิวัฒน์ มีสุวรรณ (2551:15) กล่าวว่า ในปัจจุบัน สถาบันการศึกษาได้มีการนำระบบเครือข่ายไร้สาย มาใช้ในการบริการทางการศึกษา และกระบวนการเรียนการสอนที่ผู้เรียน สามารถเข้าถึงแหล่งการเรียนรู้จากที่ต่างๆ ได้อย่างแท้จริงด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ส่วนบุคคล โทรศัพท์มือถือ และเครื่องช่วยงานส่วนบุคคลแบบดิจิทัล ทำให้สนองต่อการเรียนการสอนให้เกิดประสิทธิภาพที่เน้นผู้เรียนเป็นสำคัญ และการเรียนรู้อย่างอิสระ สอดคล้องกับ พูลศรี เวศย์อุพาร (2551:81) มีความเห็นสรุปได้ว่า m-Learning เป็นการใช้เทคโนโลยีในการเรียนการสอน ที่ช่วยให้การศึกษาเข้าถึงประชาชนได้ อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น และเป็นปัจจัยสำคัญที่จะช่วยพัฒนาคนให้เป็นบุคคลแห่งการเรียนรู้ และสามารถพัฒนาตนให้ทันกับสังคมในยุคปัจจุบัน ดังนั้น m-Learning จึงเป็นแนวทางใหม่ในการจัดการเรียนการสอนผ่านเครือข่ายแบบไร้สาย (Wireless Network) ผู้เรียนมีอิสระอย่างเต็มที่ในการเลือกศึกษาตามความถนัด และความพร้อมของตนเอง โดยไม่ขึ้นอยู่กับเวลาและสถานที่ สอดคล้องกับงานวิจัยของ ชวนิดา สุวานิช (2553:4) ได้ศึกษาเรื่อง การพัฒนารูปแบบบริหารจัดการเรียนรู้แบบเคลื่อนที่ (mLMS) ผ่านเครื่องช่วยงานดิจิทัลส่วนบุคคล ในรายวิชาออโรปีติกส์ 1 โดยนำไปทดลองกับ

นักศึกษาแพทย์ชั้นปีที่ 6 คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น จำนวน 10 คน ผลการวิจัยพบว่า ประสิทธิภาพรูปแบบระบบบริหารจัดการเรียนรู้แบบเคลื่อนที่มีประสิทธิภาพอยู่ในระดับดี และผลการเปรียบเทียบผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนของผู้เรียนในกลุ่มทดลองที่เรียนผ่านระบบบริหารจัดการเรียนรู้แบบเคลื่อนที่ผ่านเครื่องช่วยงานดิจิทัลส่วนบุคคล หลังเรียนสูงกว่าก่อนเรียน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และจากการสัมภาษณ์กลุ่มพบว่า กลุ่มทดลองมีความพึงพอใจมากต่อการเรียนด้วยระบบบริหารจัดการเรียนรู้แบบเคลื่อนที่

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะในการนำไปใช้

1. ผู้บริหารในหน่วยงานฝ่ายปฏิบัติการบิน และหน่วยงานอื่นควรนำไปขยายผลพัฒนาสมรรถนะผู้จัดการเที่ยวบินทั้งหมด และหัวหน้าฝ่ายทุกฝ่ายโดยการใช้ m-Learning อย่างต่อเนื่องเป็นระยะ

2. ควรนำโปรแกรมที่ได้จากการวิจัยไปเป็นแนวทางในการจัดการศึกษาของบัณฑิตศึกษา ในด้านบริหารธุรกิจ และด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ

2. ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรทำการศึกษาวิจัยเพื่อค้นหารูปแบบการติดตามประเมินผลการพัฒนาสมรรถนะความเป็นผู้นำโดยการใช้ m-Learning ที่เหมาะสมเป็นรูปธรรมมีความเที่ยงตรงและมีประสิทธิภาพ

2. ควรทำการศึกษาวิจัยโดยการใช้ m-Learning เพื่อค้นหารูปแบบการพัฒนาทักษะด้านอื่นๆของบุคลากรในบริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน)

บรรณานุกรม

- จิรัฐดา บัวผัน. (2554). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการปฏิบัติงานตามสมรรถนะหลักของทันตแพทย์ในโรงพยาบาลชุมชนเขตสาธารณสุขที่ 12. สาขาวิชาการบริหารสาธารณสุข คณะสาธารณสุขศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น
- ชวนิดา สุวานิช. (2553). การพัฒนารูปแบบระบบบริหารการจัดการเรียนรู้แบบเคลื่อนที่ (mLMS) ผ่านเครื่องช่วยงานดิจิทัลส่วนบุคคล (PDA). วิทยานิพนธ์ปริญญาการศึกษาดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาเทคโนโลยีการศึกษา. มหาวิทยาลัย ศรีนครินทรวิโรฒ.
- ณรงค์วิทย์ แสนทอง. (2547). **มารู้จัก COMPETENCY** กันเถอะ. กรุงเทพฯ: เอช อาร์ เซ็นเตอร์.
- दनัย เทียนพุ่ม. (2539). การบริหารทรัพยากรบุคคลในทศวรรษหน้า กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ปรัชญนันท์ นิลสุข. (2544). ผลของการเชื่อมโยงและรูปแบบเว็บไซต์ในการเรียนการสอนด้วยเว็บที่มีต่อผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน การแก้ปัญหา และการถ่ายโยงการเรียนรู้ ของนักศึกษาที่มีกระบวนการเรียนรู้ต่างกัน. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- พุลศรี เวศย์อุพาร. (2551). “M-Learning (เอ็มเลิร์นนิ่ง) and U-Learning (ยูเลิร์นนิ่ง). (ออนไลน์) จาก <http://www.thaimlearning.bigspot.com>.
- วิวัฒน์ มีสุวรรณ. (2551). การพัฒนารูปแบบการเรียนการสอนผ่านเครือข่ายไร้สายบนเครื่องช่วยงานส่วนบุคคลแบบดิจิทัล (PDA). วิทยานิพนธ์ปริญญาการศึกษาดุษฎีบัณฑิต สาขาเทคโนโลยีการศึกษา. มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- วิเชียร วิทยาอุดม. (2549). **พฤติกรรมองค์การ: Organization Behavior**. กรุงเทพฯ: บริษัท วีระฟิล์มและไซเท็กซ์ จำกัด
- วิฑูรย์ สิมะโชคดี. (2552). **TQM วิธียุทธศาสตร์คุณภาพยุค 2000**. พิมพ์ครั้งที่ 4. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
- วีระวัฒน์ ปันนิตามัย. (2550). การศึกษาเปรียบเทียบสมรรถนะของภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงแรงจูงใจที่จะนำและการต่อต้านการเปลี่ยนแปลงของนักศึกษาหลักสูตรภาคพิเศษ. คณะรัฐประศาสนศาสตร์ กรุงเทพฯ: สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- สุพานี สฤกษ์วานิช. (2553). การบริหารเชิงกลยุทธ์: **แนวคิดและทฤษฎี**. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- อรพรรณ นครวรงค์. (2546). ผลของการใช้เบ็นซ์มาร์คกิ้งในการพัฒนาการทำงานในทีมการพยาบาลต่อคุณภาพการบริการของทีมการพยาบาล: กรณีศึกษาโรงพยาบาลพระมงกุฎเกล้า. วิทยานิพนธ์พยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการพยาบาลบัณฑิตวิทยาลัย. : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
- Cooke, R. A., & Iafferty, J.C. (1989). **Organization culture in ventory**. Plymouth MI : Human Synergistics
- Johnston, R. & Bavin R. A. (1973). Herzberg and job satisfaction. **Personal Practice Bulletin**. 29(2): 136-141.