

ความพึงพอใจของนักศึกษาต่อรายวิชาการจำหน่ายบัตรโดยสารและการสำรองที่นั่งของ สายการบินในรูปการจัดการเรียนการสอนแบบออนไลน์ มหาวิทยาลัยศรีปทุม วิทยาเขตชลบุรี

Satisfaction of Students toward Airline Ticketing and Reservation Course
in the Online under Sripatum University Chonburi Campus

รุ่งทิwa สุดา¹

Rungtiwa Suda¹

Received 20 June 2022 Revised 17 December 2022 Accepted 30 December 2022

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ คือ ศึกษาความพึงพอใจของนักศึกษา และเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของนักศึกษา ต่อรายวิชาการจำหน่ายบัตรโดยสารและการสำรองที่นั่งของสายการบินในรูปการจัดการเรียนการสอนแบบออนไลน์ มหาวิทยาลัยศรีปทุม วิทยาเขตชลบุรี กลุ่มตัวอย่างในการวิจัย คือ นักศึกษาที่ลงทะเบียนในรายวิชา การจำหน่ายบัตรโดยสารและการสำรองที่นั่งของสายการบิน ปีการศึกษา 2/2564 จำนวน 23 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถาม สถิติที่ใช้วิเคราะห์ข้อมูล คือ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา และค่าที (t-test)

ผลการศึกษาความพึงพอใจของนักศึกษาต่อรายวิชาการจำหน่ายบัตรโดยสารและการสำรองที่นั่งของสายการบินในรูปการจัดการเรียนการสอนแบบออนไลน์ มหาวิทยาลัยศรีปทุม วิทยาเขตชลบุรี พบว่า ด้านระบบจัดการเรียนการสอน ด้านวิชาการ ด้านอาจารย์ และด้านตัวผู้เรียน อยู่ในระดับมาก และการทดสอบสมมติฐาน พบว่า นักศึกษาที่มีเพศ และชั้นปีต่างกัน มีความพึงพอใจต่อรายวิชาการจำหน่ายบัตรโดยสารและการสำรองที่นั่งของสายการบินในรูปการจัดการเรียนการสอนแบบออนไลน์ แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

คำสำคัญ: ความพึงพอใจ, รายวิชาการจำหน่ายบัตรโดยสารและการสำรองที่นั่งของสายการบิน, ออนไลน์

¹ อาจารย์ประจำ คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยศรีปทุม วิทยาเขตชลบุรี

Lecturer, Faculty of Business Administration, Sripatum University Chonburi Campus, Thailand, Email: rungtiwasuda@hotmail.com

Abstract

The objectives of this research were to study and compare students' satisfaction toward airline ticketing and reservation course in the online under Sripatum university Chonburi campus. The population for this research were 23 peoples of students in Sripatum university Chonburi campus who enroll in the airline ticketing and reservation course. The research tool was the questionnaire. The data received were analyzed with frequency, percentage, average, standard deviation, alpha coefficient and t-test.

The results of the study on the satisfaction of students toward airline ticketing and reservation course in the online under Sripatum university Chonburi campus showed that the learning and teaching management system, academic, teacher and student at a more level. In terms of the results of the hypothetical testing, the respondents who were from different gender and college years were different in airline ticketing and reservation course in the online satisfaction at no statistically significant level of 0.05.

Keywords: Satisfaction, Airline Ticketing and Reservation Course, Online

บทนำ

การศึกษามีความสำคัญในสังคมและเป็นช่องทางให้เกิดการพัฒนาตนเองและประเทศต่อไป ซึ่งในประเทศไทยได้มีการจัดทำแผนการศึกษาแห่งชาติ ฉบับปรับปรุง พ.ศ. 2560 – 2579 ในศตวรรษที่ 21 โดยมีการกำหนดวิสัยทัศน์ไว้ว่า คนไทยทุกคนได้รับการศึกษาและเรียนรู้ตลอดชีวิตอย่างมีคุณภาพ ดำรงชีวิตอย่างเป็นสุข สอดคล้องกับหลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง และการเปลี่ยนแปลงของโลกศตวรรษที่ 21 ซึ่งแผนการศึกษาแห่งชาติฉบับนี้ เพื่อปรับเปลี่ยนและรองรับความท้าทายในศตวรรษที่ 21 เช่น ความคล่องตัว ความเหลื่อมล้ำด้านโอกาสและความเสมอภาคทางการศึกษา ซึ่งในศตวรรษที่ 21 มีความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีและนวัตกรรมอย่างก้าวกระโดด โดยมีการแพร่ระบาดของโรคไวรัสโคโรนาสายพันธุ์ใหม่ 2019 เป็นตัวเร่งที่สำคัญ ในการแพร่ระบาดของโรคไวรัสโคโรนาสายพันธุ์ใหม่ 2019 (COVID-19) เพื่อให้อยู่ภายใต้มาตรการด้านสาธารณสุขและองค์การอนามัยโลก ได้ส่งผลกระทบต่อการจัดการเรียนการสอนในห้องเรียนและอุปสรรคทางด้านเทคโนโลยี ไม่ว่าจะเป็นการเว้นระยะห่างในการทำกิจกรรมต่างๆ ระหว่างบุคคล มีการนำ

เทคโนโลยีมาสนับสนุนในการจัดการเรียนการสอน จึงก่อให้เกิดความเหลื่อมล้ำทางด้านเทคโนโลยีดิจิทัลของบุคคล (Sukkong & Laeheem, 2020)

การจัดการเรียนการสอนวิชาการจำหน่ายบัตรโดยสารและการสำรองที่นั่งของสายการบิน เป็นรายวิชาที่มีการจัดการเรียนการสอนทั้งทฤษฎีและการฝึกปฏิบัติ โดยนักศึกษาจะได้เรียนรู้ทฤษฎีในเชิงบรรยายเกี่ยวกับการจำหน่ายบัตรโดยสารและการสำรองที่นั่งของสายการบิน จากนั้นจะทำการฝึกปฏิบัติการสำรองที่นั่งด้วยระบบสำรองที่นั่ง ซึ่งระบบสำรองที่นั่งที่ใช้ในการฝึกปฏิบัติ คือ ระบบ Amadeus ทั้งนี้ เนื้อหาที่เรียนมีปริมาณมาก ไม่ว่าจะเป็นบรรยายเกี่ยวกับการจำหน่ายบัตรโดยสารและการสำรองที่นั่งของสายการบิน การบรรยายการใช้ระบบ Amadeus รวมถึงการสาธิตการใช้งานระบบ Amadeus ส่งผลให้เกิดการจำกัดด้านการฝึกปฏิบัติ การมีส่วนร่วมในห้องเรียน และการทำกิจกรรมในห้องเรียน อาจทำให้นักศึกษารู้สึกเบื่อหน่ายกับการเรียนได้ ดังนั้น การจัดการเรียนการสอนวิชาการจำหน่ายบัตรโดยสารและการสำรองที่นั่งของสายการบิน ภายใต้การแพร่ระบาดของโรคไวรัสโคโรนาสายพันธุ์ใหม่ 2019 และเพื่อให้สอดคล้องแผนการศึกษาแห่งชาติ ฉบับปรับปรุง พ.ศ. 2560 – 2579 ในศตวรรษที่ 21 จึงนำไปสู่การเปลี่ยนแปลงรูปแบบการจัดการเรียนการสอนที่เน้นการสร้างปฏิสัมพันธ์ในการเรียนระหว่างผู้เรียนกับผู้เรียน และผู้เรียนกับผู้สอนโดยใช้เทคโนโลยีและนวัตกรรม เพื่อสนับสนุนให้ผู้เรียนเกิดการเรียนรู้ด้วยตนเอง (Active Learning) (Bamrungsetthapong et al., 2020) นอกจากนี้ สามารถนำผลการศึกษาค้นคว้า มาสนับสนุน วางแผน และพัฒนาระบบการจัดการเรียนการสอนในรายวิชาอื่นๆ รวมทั้งปรับให้เข้ากับความต้องการของนักศึกษาและอาจารย์ เพื่อให้มีประสิทธิภาพต่อการจัดการเรียนการสอนมากยิ่งขึ้น

ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาความพึงพอใจด้านระบบจัดการเรียนการสอน ด้านวิชาการ ด้านอาจารย์ และด้านตัวผู้เรียน ของนักศึกษาต่อรายวิชาการจำหน่ายบัตรโดยสารและการสำรองที่นั่งของสายการบินในรูปการจัดการเรียนการสอนแบบออนไลน์ มหาวิทยาลัยศรีปทุม วิทยาเขตชลบุรี เพื่อเป็นแนวทางของมหาวิทยาลัยในการวางแผนและพัฒนาระบบการจัดการเรียนการสอนในรูปแบบไฮบริดได้ในรายวิชาอื่นๆ ต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของนักศึกษาต่อรายวิชาการจำหน่ายบัตรโดยสารและการสำรองที่นั่งของสายการบินในรูปการจัดการเรียนการสอนแบบออนไลน์ มหาวิทยาลัยศรีปทุม วิทยาเขตชลบุรี จำนวน 4 ด้าน ได้แก่ ด้านระบบจัดการเรียนการสอน ด้านวิชาการ ด้านอาจารย์ และด้านตัวผู้เรียน

2. เพื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของนักศึกษาต่อรายวิชาการจำหน่ายบัตรโดยสารและการสำรองที่นั่งของสายการบินในรูปการจัดการเรียนการสอนแบบออนไลน์ มหาวิทยาลัยศรีปทุม วิทยาเขตชลบุรี จำแนกตามเพศ และชั้นปี

สมมุติฐานการวิจัย

1. ระดับความพึงพอใจของนักศึกษาต่อรายวิชาการจำหน่ายบัตรโดยสารและการสำรองที่นั่งของสายการบิน ในรูปการจัดการเรียนการสอนแบบออนไลน์ มหาวิทยาลัยศรีปทุม วิทยาเขตชลบุรี อยู่ในระดับมาก
2. นักศึกษาที่มีเพศ และชั้นปีต่างกันมีความพึงพอใจต่อรายวิชาการจำหน่ายบัตรโดยสารและการสำรองที่นั่งของสายการบินในรูปการจัดการเรียนการสอนแบบออนไลน์ มหาวิทยาลัยศรีปทุม วิทยาเขตชลบุรี แตกต่างกัน

ทบทวนวรรณกรรม

แนวคิดทฤษฎีและงานวิจัยเกี่ยวกับการจัดการเรียนการสอนออนไลน์

การจัดการเรียนการสอนออนไลน์ เป็นการบริหารจัดการแบบผสมผสานกันระหว่างเทคโนโลยีปัจจุบันกับกระบวนการออกแบบการเรียนการสอน โดยอาศัยคุณสมบัติและทรัพยากรของระบบเวิลด์ไวด์เว็บ (www) มาเป็นสื่อกลางในการถ่ายทอด เพื่อส่งเสริมสนับสนุนการเรียนการสอนให้มีประสิทธิภาพ โดยอาจจัดเป็นการเรียนการสอนทั้งกระบวนการ หรือนำมาใช้เป็นเพียงส่วนหนึ่งของกระบวนการทั้งหมด ที่สามารถนำมาในการเรียนการสอน ที่ไม่มีข้อจำกัดเรื่องเวลา และสถานที่เพิ่มกลยุทธ์การเรียนการสอนโดยให้ผู้เรียนเป็นศูนย์กลาง ผู้เรียนสามารถเข้าถึงและศึกษาข้อมูลเนื้อหาการเรียนการสอนเมื่อใด และเวลาใดก็ได้ (Promboot, 2014) ดังนั้น ความพร้อมด้านครู นักเรียน และผู้ปกครอง รวมทั้งระบบการจัดการเรียนรู้ออนไลน์และเครื่องมือที่สนับสนุนการจัดการเรียนรู้แบบออนไลน์ถือเป็นปัจจัยสำคัญในการจัดการเรียนรู้ออนไลน์ให้มีประสิทธิภาพ (Wongthong, 2021)

แนวคิดทฤษฎีและงานวิจัยเกี่ยวกับความพึงพอใจ

ความพึงพอใจเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับอารมณ์ ความรู้สึกและทัศนคติของบุคคลที่ได้รับการตอบสนองตรงความต้องการของตนเอง จึงทำให้เกิดความรู้สึกที่ดี แสดงออกมาทางพฤติกรรมที่ทำให้ปฏิบัติงานหรือกระทำการต่างๆ ได้ประสบความสำเร็จ (Thavakul, 2012) ซึ่ง Maslow and Adraham Harold (1970) ได้นิยาม ความต้องการพื้นฐานของมนุษย์ไว้ 5 ชั้น ดังนี้

1. ความต้องการทางกายภาพ (Physical Needs) เป็นความต้องการขั้นพื้นฐานที่เป็นความจำเป็นต่อการอยู่รอดของชีวิตมนุษย์ ได้แก่ ความต้องการอากาศ อาหาร น้ำ ยารักษาโรค เครื่องนุ่งห่ม ที่อยู่อาศัย การขบถ่าย การพักผ่อน การหลีกเลี่ยงความเจ็บปวด การเคลื่อนไหวและความต้องการทางเพศ ความต้องการ หรือ ความคาดหวัง แรงผลักดัน เป้าหมาย ความพึงพอใจ

2. ความต้องการความมั่นคงปลอดภัย (Safety and Security Needs) ได้แก่ ความต้องการความมั่นคงความเท่าเทียม ความเสมอภาค ความไว้วางใจ ตลอดจนความปลอดภัยจากสิ่งแวดล้อมที่อันตราย

3. ความต้องการความรักและความเป็นเจ้าของ ได้แก่ ความต้องการความรักความใกล้ชิด ความอบอุ่นเห็นอกเห็นใจ ความเป็นเจ้าของ

4. ความต้องการการยอมรับนับถือ ได้แก่ การตระหนักในคุณค่าและความสามารถ ต้องการได้รับการยอมรับจากผู้อื่นการได้รับความเป็นอิสระ

5. ความต้องการที่จะบรรลุถึงความสำเร็จสมหวังในชีวิต ได้แก่ ความต้องการที่อยากจะสำเร็จตามความนึกคิดหรือความคาดหวังทะเยอทะยานใฝ่ฝันภายหลังจากที่มนุษย์ได้รับการตอบสนองความต้องการทั้ง 4 ขั้นอย่างครบถ้วนแล้ว ความต้องการในขั้นนี้เกิดขึ้นและมักเป็นความต้องการที่เป็นอิสระเฉพาะแต่ละคน ซึ่งต่างมีความนึกคิดใฝ่ฝันที่อยากได้รับผลสำเร็จในสิ่งสูงสุดในทัศนะของตน

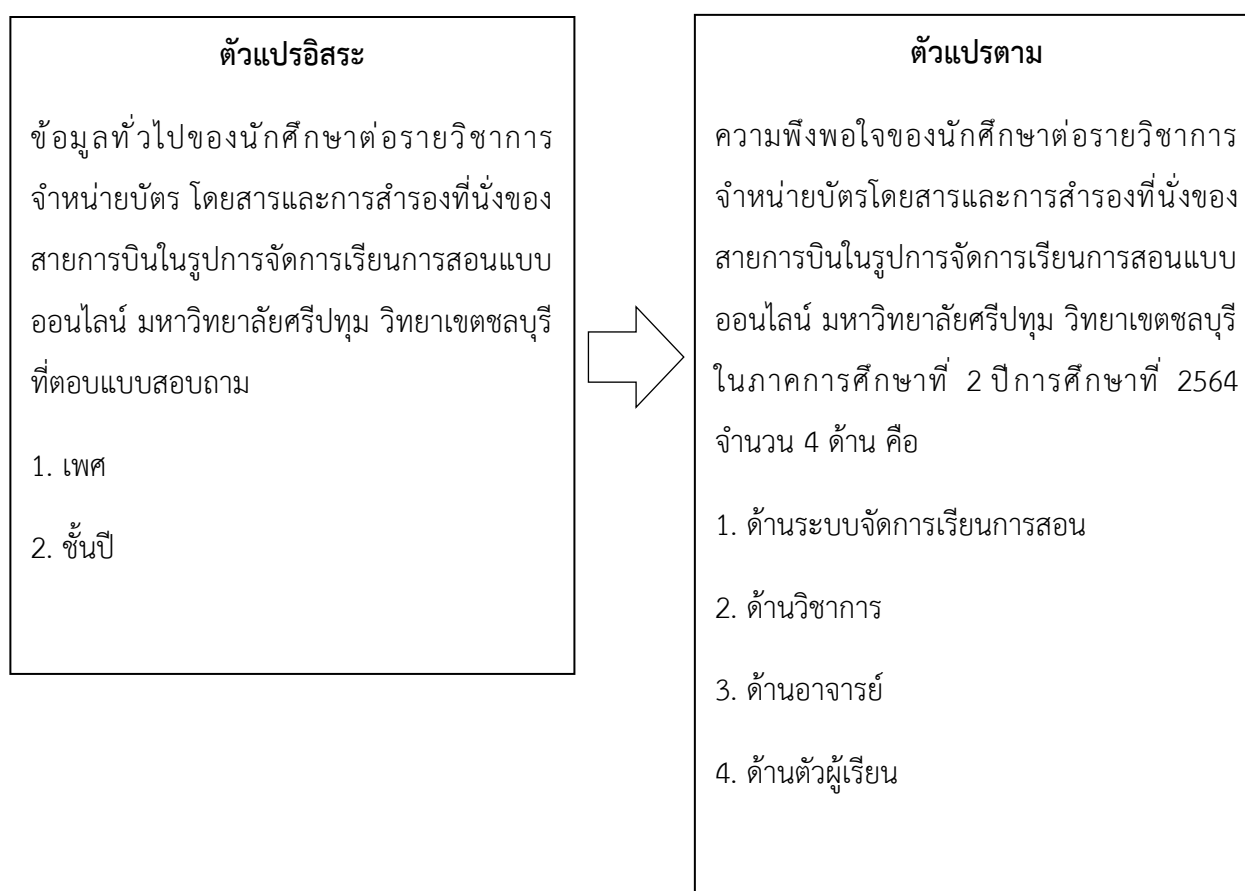
อย่างไรก็ตาม ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกทางบวกและความรู้สึกทางลบ โดยความรู้สึกทางบวกทำให้เกิดความสุข สิ่งนี้ทำให้เกิดความพึงพอใจของมนุษย์ ได้แก่ ทรัพยากร หรือสิ่งเร้า การวิเคราะห์ระบบความพึงพอใจ คือการศึกษาว่าทรัพยากรหรือสิ่งเร้า แบบใดเป็นสิ่งที่ต้องการที่จะทำให้เกิดความพอใจ และความสุขแก่มนุษย์ ความพอใจจะเกิดได้มากที่สุด เมื่อมีทรัพยากรทุกอย่างที่เป็นความต้องการครบถ้วน (Keawlaied & Mebun, 2015)

แนวคิดทฤษฎีและงานวิจัยเกี่ยวกับการเรียนรู้

การเรียนรู้ เป็นกระบวนการที่ทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมของมนุษย์ ซึ่งการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นนั้น อาจเกิดจากประสบการณ์หรือจากการฝึกหัด เพื่อให้สามารถปรับตัวเข้ากับสิ่งแวดล้อมและสังคมได้ และโดยปกติการเรียนรู้ของมนุษย์นั้นควรเป็นการปรับเปลี่ยนพฤติกรรมจากสภาวะหนึ่งไปสู่อีกสภาวะหนึ่งในทางที่ดีขึ้น (Hochin, 2016) โดยในการปรับเปลี่ยนพฤติกรรมของนักศึกษาในด้านการเรียน จะมีความตั้งใจฟังอาจารย์อธิบายตลอดชั่วโมงเรียน รู้จักซักถาม เมื่อเกิดข้อสงสัยไม่เข้าใจ รู้จักสรุปใจความสำคัญและบันทึกย่อมีเอกสารในการเรียนพร้อมไม่ทำกิจกรรมอื่นในขณะที่เรียน ศึกษาวิชาเรียนมาล่วงหน้าหรือค้นคว้า เพิ่มเติมจากห้องสมุด มีความตั้งใจทำงานตามที่ได้รับมอบหมายและส่งงานตรงตามกำหนดเวลา สามารถนำความรู้จากการเรียนมาใช้ในห้องปฏิบัติการได้ รู้จักแบ่งเวลาระหว่างการเรียนและการทำกิจกรรม มีความพอใจในสาขาที่เรียนและมีความมุ่งมั่นจะเรียนให้สำเร็จ (Bunlaead, 2011) ทั้งนี้ การเรียนรู้แบบเฉพาะบุคคลในโลกอนาคตมี

ความหลากหลายมากขึ้น แต่ละคนจำเป็นต้องมีทักษะครบถ้วน แต่มีความถนัดและความสนใจแตกต่างกันไป การศึกษาควรตอบโจทย์ความถนัด ความสามารถ และความรับผิดชอบของผู้เรียน ต้องมีการเชื่อมโยงข้ามศาสตร์และความเห็นอกเห็นใจซึ่งกันและกัน เพราะการรับมือกับการเปลี่ยนแปลงที่ไม่รู้ ศาสตร์ใดศาสตร์หนึ่งไม่สามารถตอบโจทย์ได้ ดึงเอาความร่วมมือของหลายๆ ฝ่ายมาร่วมกันในเชิงระบบ และระบบต้องมีความยืดหยุ่น เพื่อรองรับหรือปรับเปลี่ยนตามสภาพปัญหาหรือความเปลี่ยนแปลงของโลก (Khamman & Mejang, 2021)

กรอบแนวคิดของงานวิจัย



วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) เน้นการสำรวจรายวิชาการจำหน่ายบัตรโดยสารและการสำรองที่นั่งของสายการบินในรูปการจัดการเรียนการสอนแบบออนไลน์ เพื่อสร้างความพึงพอใจให้กับนักศึกษา

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรในการวิจัย คือ นักศึกษาที่ลงทะเบียนในรายวิชา การจำหน่ายบัตรโดยสารและการสำรองที่นั่งของสายการบินด้วย (TMT232) ปีการศึกษา 2/2564 จำนวน 46 คน ใช้การเลือก (Volunteer Sampling) ที่เรียนในรูปแบบออนไลน์ จำนวน 23 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

1. ทบทวนวรรณกรรมเพื่อศึกษากรอบแนวคิดทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
2. ร่างแบบสอบถามให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์ทางการวิจัย โดยผู้วิจัยได้ปรับมาจากแบบสอบถามของ Ngamjit et al. (2006) ได้ศึกษาเรื่องความพึงพอใจการเรียนการสอนโดยการใช้สื่อการสอนทางไกลผ่านดาวเทียมของผู้บริหารสถานศึกษา ครูผู้สอนและนักเรียน โรงเรียนประถมศึกษาในเขตอำเภอเมืองพะเยา แบบสอบถามของ Sirichanchaikul (2008) ได้ศึกษาความพึงพอใจที่เกิดขึ้นหลังจากการให้บริการ Hybrid Learning System ของมหาวิทยาลัยหอการค้าไทย และแบบสอบถามของ Tanoosorn (2018) ได้ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของนิสิตต่อการจัดการเรียนการสอนหลักสูตรการศึกษาศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาวิทยาศาสตร์และคณิตศาสตร์ มหาวิทยาลัยทักษิณ
3. นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นเสนอผู้ทรงคุณวุฒิจำนวน 3 ท่าน เพื่อตรวจสอบความเที่ยง (Validity) ความถูกต้องสมบูรณ์และให้เสนอแนะในการปรับปรุงแก้ไขให้สมบูรณ์
4. นำแบบสอบถามไปทดลองใช้กับนักศึกษาที่เป็นกลุ่มตัวอย่างที่กำหนด (Pilot Test) กับนักศึกษาที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างที่เรียนรายวิชาการสำรองที่นั่งและการออกบัตรโดยสารมาแล้ว จำนวน 20 ชุด เพื่อนำผลมาตรวจสอบและทำการวิเคราะห์หาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถาม โดยการหาค่าสัมประสิทธิ์อัลฟา (Alpha Coefficient) ผลการวิเคราะห์พบว่า แบบสอบถามมีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.98 นับว่าแบบสอบถามนี้มีค่าความเชื่อมั่นสูง
5. แบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของนักศึกษาในรายวิชาการจำหน่ายบัตรโดยสารและการสำรองที่นั่งของสายการบินด้วยวิธีการจัดการเรียนการสอนแบบออนไลน์ ซึ่งแบ่งออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของนักศึกษาในการจัดการเรียนการสอนแบบออนไลน์

โดยใช้มาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ที่พิจารณาตามการตัดสินใจของผู้ตอบแบบสอบถามให้เลือก 5 ระดับของมาตรวัดแบบลิเคิร์ต (Likert Scale) คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด และตอนที่ 3 ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะ

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยเก็บรวบรวมข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่างระหว่างวันที่ 1 กุมภาพันธ์ ถึง 31 กรกฎาคม พ.ศ. 2565 โดยทำการแจกแบบสอบถามออนไลน์ ให้กับนักศึกษาที่ลงทะเบียนในรายวิชา การจำหน่ายบัตรโดยสารและการสำรองที่นั่งของสายการบินด้วย (TMT232) ปีการศึกษา 2/2564 ด้วยความสมัครใจ (Volunteer Sampling) ที่เรียนในรูปแบบออนไลน์ จำนวน 23 คน และได้ตอบแบบสอบถามจำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 100

การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของนักศึกษาในรายวิชาการจำหน่ายบัตรโดยสารและการสำรองที่นั่งของสายการบินในรูปแบบการจัดการเรียนการสอนแบบออนไลน์ มหาวิทยาลัยศรีปทุม วิทยาเขตชลบุรี ที่ได้จากแบบสอบถามโดยการนำข้อมูลมาคำนวณ การแจกแจงความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) การหาค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) โดยมีการแปลความหมายของค่าเฉลี่ยดังนี้ (Chopthamdee & Pasunon, 2016) ค่าเฉลี่ย 4.51 – 5.00 หมายถึง มีความพึงพอใจอยู่ในระดับ มากที่สุด ค่าเฉลี่ย 3.51 – 4.50 หมายถึง มีความพึงพอใจอยู่ใน ระดับ มาก ค่าเฉลี่ย 2.51 – 3.50 หมายถึง มีความพึงพอใจอยู่ในระดับ ปานกลาง ค่าเฉลี่ย 1.51 – 2.50 หมายถึง มีความพึงพอใจอยู่ในระดับ น้อย ค่าเฉลี่ย 1.00 – 1.50 หมายถึง มีความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อยที่สุด

ผลวิจัย

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

กลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็นนักศึกษาที่ลงทะเบียนในรายวิชา การจำหน่ายบัตรโดยสารและการสำรองที่นั่งของสายการบินด้วย (TMT232) ปีการศึกษา 2/2564 ซึ่งเป็นนักศึกษาคณะศิลปศาสตรที่มีความพร้อมของอุปกรณ์การเรียน และด้วยความสมัครใจ (Volunteer Sampling) ที่เรียนในรูปแบบออนไลน์ จำนวน 23 คน โดยส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 69.57 เป็นนักศึกษาชั้นปีที่ 3 จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 52.17 โดยแสดงการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยการแจกแจงความถี่ และค่าร้อยละดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1: จำนวนและค่าร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล (n=23)

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	7	30.43
หญิง	16	69.57
รวม	23	100
ระดับปีการศึกษา		
ปี 1	0	0.00
ปี 2	11	47.83
ปี 3	12	52.17
ปี 4	0	0.00
ปีอื่นๆ	0	0.00
รวม	23	100

ผลการศึกษาความพึงพอใจของนักศึกษาต่อรายวิชาการจำหน่ายบัตรโดยสารและการสำรองที่นั่งของสายการบินในรูปการจัดการเรียนการสอนแบบออนไลน์ มหาวิทยาลัยศรีปทุม วิทยาเขตชลบุรี ซึ่งสามารถสรุปในแต่ละด้านได้ ดังนี้

1. ความพึงพอใจด้านระบบจัดการเรียนการสอน ของนักศึกษาต่อรายวิชาการจำหน่ายบัตรโดยสารและการสำรองที่นั่งของสายการบินในรูปการจัดการเรียนการสอนแบบออนไลน์ มหาวิทยาลัยศรีปทุม วิทยาเขตชลบุรี พบว่า ระดับความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.02$, S.D. = 0.79) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ทุกข้อมีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากเช่นกัน เรียงลำดับได้ดังนี้ ระบบจัดการเรียนการสอนสามารถดูบทเรียนในชั้นเรียนย้อนหลัง ($\bar{X} = 4.17$, S.D. = 0.78) สามารถเรียนรู้ผ่านระบบจัดการเรียนการสอนได้ทุกที่ทุกเวลา ($\bar{X} = 4.13$, S.D. = 0.76) ระบบจัดการเรียนการสอนมีการจัดการได้รับข้อมูลย้อนกลับจากผู้สอนเมื่อทำกิจกรรมเสร็จและผู้เรียนสามารถอ่านได้ ($\bar{X} = 4.09$, S.D. = 0.73) ระบบจัดการเรียนการสอนมีความสะดวกในการส่งงานและการดาวน์โหลดข้อมูลสำหรับบทเรียน ($\bar{X} = 4.04$, S.D. = 0.88) ระบบโปรแกรมสอนออนไลน์ใช้งานง่ายและสะดวกแก่ผู้เรียน ($\bar{X} = 3.96$, S.D. = 0.71) และมีระดับความพึงพอใจน้อยที่สุดแต่ยังอยู่ในระดับมาก คือ ระบบสำรองที่นั่งใช้งานง่ายและสะดวกแก่ผู้เรียน ($\bar{X} = 3.74$, S.D. = 0.81) ดังตารางที่ 2

ตารางที่ 2 : แสดงระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับ ความพึงพอใจด้านระบบจัดการเรียนการสอน ของนักศึกษาต่อรายวิชาการจำหน่ายบัตรโดยสารและการสำรองที่นั่งของสายการบินในรูปการจัดการเรียนการสอนแบบออนไลน์ มหาวิทยาลัยศรีปทุม วิทยาเขตชลบุรี

ระดับความพึงพอใจ	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
1. ระบบจัดการเรียนการสอนมีความสะดวกในการส่งงานและการดาวน์โหลดข้อมูลสำหรับบทเรียน	4.04	0.88	มาก
2. ระบบจัดการเรียนการสอนมีการจัดการได้รับข้อมูลย้อนกลับจากผู้สอนเมื่อทำกิจกรรมเสร็จและผู้เรียนสามารถอ่านได้	4.09	0.73	มาก
3. สามารถเรียนรู้ผ่านระบบจัดการเรียนการสอนได้ทุกที่ทุกเวลา	4.13	0.76	มาก
4. ระบบจัดการเรียนการสอนสามารถดูบทเรียนในชั้นเรียนย้อนหลัง	4.17	0.78	มาก
5. ระบบสำรองที่นั่งใช้งานง่ายและสะดวกแก่ผู้เรียน	3.74	0.81	มาก
6. ระบบโปรแกรมสอนออนไลน์ใช้งานง่ายและสะดวกแก่ผู้เรียน	3.96	0.71	มาก
รวม	4.02	0.79	มาก

2. ความพึงพอใจด้านวิชาการ ของนักศึกษาต่อรายวิชาการจำหน่ายบัตรโดยสารและการสำรองที่นั่งของสายการบินในรูปการจัดการเรียนการสอนแบบออนไลน์ มหาวิทยาลัยศรีปทุม วิทยาเขตชลบุรี พบว่าระดับความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.05$, S.D. = 0.72) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าเนื้อหาสาระในแผนการจัดการเรียนรู้สอดคล้องกับจุดประสงค์และเหมาะสมกับคาบเวลาที่กำหนด ($\bar{X} = 4.17$, S.D. = 0.78) แผนการจัดการเรียนรู้เหมาะสมและสอดคล้องกับคำอธิบายรายวิชา ($\bar{X} = 4.13$, S.D. = 0.76) จุดประสงค์การเรียนรู้ครอบคลุมทั้งด้านความรู้ ทักษะ และสามารถนำไปปฏิบัติได้ ($\bar{X} = 4.09$, S.D. = 0.73) รูปแบบการเรียนการสอนทำให้ผู้เรียนได้แลกเปลี่ยนการเรียนรู้ซึ่งกันและกัน ($\bar{X} = 4.09$, S.D. = 0.73) การวัดผลและประเมินผลใช้วิธีที่หลากหลายตามสภาพจริง มีเกณฑ์การประเมินชัดเจน และสอดคล้องกับจุดประสงค์การเรียนรู้ ($\bar{X} = 4.00$, S.D. = 0.74) เนื้อหาสาระสอดคล้องความต้องการของผู้เรียน ($\bar{X} = 4.00$, S.D. = 0.67) ใช้วิธีการสอนที่หลากหลายเหมาะสมกับผู้เรียน ($\bar{X} = 4.00$, S.D. = 0.67) และมีระดับความพึงพอใจน้อยที่สุดแต่ยังอยู่ในระดับมาก คือ มีสื่อการเรียนการสอนที่หลากหลาย และสอดคล้องกับบทเรียน ($\bar{X} = 3.91$, S.D. = 0.73) ดังตารางที่ 3

ตารางที่ 3 : แสดงระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับ ความพึงพอใจด้านวิชาการ ของนักศึกษาต่อรายวิชาการ
จำหน่ายบัตรโดยสารและการสำรองที่นั่งของสายการบินในรูปการจัดการเรียนการสอนแบบออนไลน์
มหาวิทยาลัยศรีปทุม วิทยาเขตชลบุรี

ระดับความพึงพอใจ	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
1. แผนการจัดการเรียนรู้เหมาะสมและสอดคล้องกับคำอธิบายรายวิชา	4.13	0.76	มาก
2. จุดประสงค์การเรียนรู้ครอบคลุมทั้งด้านความรู้ ทักษะ และสามารถนำไปปฏิบัติได้	4.09	0.73	มาก
3. เนื้อหาสาระสอดคล้องความต้องการของผู้เรียน	4.00	0.67	มาก
4. เนื้อหาสาระในแผนการจัดการเรียนรู้สอดคล้องกับจุดประสงค์และเหมาะสมกับคาบเวลาที่กำหนด	4.17	0.78	มาก
5. รูปแบบการเรียนการสอนทำให้ผู้เรียนได้แลกเปลี่ยนการเรียนรู้ซึ่งกันและกัน	4.09	0.73	มาก
6. ใช้วิธีการสอนที่หลากหลายเหมาะสมกับผู้เรียน	4.00	0.67	มาก
7. มีสื่อการเรียนการสอนที่หลากหลาย และสอดคล้องกับบทเรียน	3.91	0.73	มาก
8. การวัดผลและประเมินผลใช้วิธีที่หลากหลายตามสภาพจริง มีเกณฑ์การประเมินชัดเจน และสอดคล้องกับจุดประสงค์การเรียนรู้	4.00	0.74	มาก
รวม	4.05	0.72	มาก

3. ความพึงพอใจด้านอาจารย์ ของนักศึกษาต่อรายวิชาการจำหน่ายบัตรโดยสารและการสำรองที่นั่งของสายการบินในรูปการจัดการเรียนการสอนแบบออนไลน์ มหาวิทยาลัยศรีปทุม วิทยาเขตชลบุรี พบว่าระดับความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.24$, S.D. = 0.71) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าอาจารย์มีคุณธรรมและจริยธรรมที่พึงประสงค์ เป็นแบบอย่างแก่ผู้เรียน ($\bar{X} = 4.35$, S.D. = 0.78)

อาจารย์มีการแจ้งผลประเมินการเรียนรู้ให้ผู้เรียนทราบ ($\bar{X} = 4.30$, S.D. = 0.76) อาจารย์มีความพร้อมด้านอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ ระบบไฟฟ้า และสัญญาณอินเทอร์เน็ตที่เสถียร ($\bar{X} = 4.30$, S.D. = 0.70) อาจารย์สามารถให้คำแนะนำเนื้อหาของวิชาแก่ผู้เรียน เมื่อผู้เรียนเกิดข้อสงสัย ($\bar{X} = 4.26$, S.D. = 0.75) อาจารย์มีความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างอาจารย์กับผู้เรียน และผู้เรียนกับผู้เรียน ($\bar{X} = 4.26$, S.D. = 0.75) อาจารย์มีการจัดกิจกรรมการสอนตามแผนที่กำหนดไว้ ($\bar{X} = 4.26$, S.D. = 0.69) อาจารย์มีบุคลิกภาพด้านการแต่งกาย การพูดที่ดี ($\bar{X} = 4.22$, S.D. = 0.67) อาจารย์มีทักษะการถ่ายทอดประสบการณ์และความรู้แก่ผู้เรียน ($\bar{X} = 4.17$, S.D. = 0.72) อาจารย์มีการอธิบายวิธีการทำ ขั้นตอน ก่อนมอบหมายงาน ($\bar{X} = 4.17$, S.D. = 0.72) และมีระดับความพึงพอใจน้อยที่สุดแต่ยังอยู่ในระดับมาก คือ อาจารย์มีการใช้เทคโนโลยีหรือนวัตกรรมในการสอน ($\bar{X} = 4.13$, S.D. = 0.69) ดังตารางที่ 4

ตารางที่ 4: แสดงระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับ ความพึงพอใจด้านอาจารย์ ของนักศึกษาต่อรายวิชาการจำหน่ายบัตรโดยสารและการสำรองที่นั่งของสายการบินในรูปการจัดการเรียนการสอนแบบออนไลน์ มหาวิทยาลัยศรีปทุม วิทยาเขตชลบุรี

ระดับความพึงพอใจ	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
1. อาจารย์มีการใช้เทคโนโลยีหรือนวัตกรรมในการสอน	4.13	0.69	มาก
2. อาจารย์มีทักษะการถ่ายทอดประสบการณ์และความรู้แก่ผู้เรียน	4.17	0.72	มาก
3. อาจารย์สามารถให้คำแนะนำเนื้อหาของวิชาแก่ผู้เรียน เมื่อผู้เรียนเกิดข้อสงสัย	4.26	0.75	มาก
4. อาจารย์มีความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างอาจารย์กับผู้เรียน และผู้เรียนกับผู้เรียน	4.26	0.75	มาก
5. อาจารย์มีการจัดกิจกรรมการสอนตามแผนที่กำหนดไว้	4.26	0.69	มาก
6. อาจารย์มีบุคลิกภาพด้านการแต่งกาย การพูดที่ดี	4.22	0.67	มาก
7. อาจารย์มีคุณธรรมและจริยธรรมที่พึงประสงค์ เป็นแบบอย่างแก่ผู้เรียน	4.35	0.78	มาก
8. อาจารย์มีการแจ้งผลประเมินการเรียนรู้ให้ผู้เรียนทราบ	4.30	0.76	มาก

ระดับความพึงพอใจ	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
9. อาจารย์มีการอธิบายวิธีการทำ ขั้นตอน ก่อนมอบหมายงาน	4.17	0.72	มาก
10. อาจารย์มีความพร้อมด้านอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ ระบบไฟฟ้า และสัญญาณอินเทอร์เน็ตที่เสถียร	4.30	0.70	มาก
รวม	4.24	0.71	มาก

4. ความพึงพอใจด้านตัวผู้เรียน ของนักศึกษาต่อรายวิชาการจำหน่ายบัตรโดยสารและการสำรองที่นั่งของสายการบินในรูปการจัดการเรียนการสอนแบบออนไลน์ มหาวิทยาลัยศรีปทุม วิทยาเขตชลบุรี พบว่าระดับความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.07$, S.D. = 0.80) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าผู้เรียนมีคุณธรรม จริยธรรมและค่านิยมอันพึงประสงค์ ($\bar{X} = 4.22$, S.D. = 0.67) ผู้เรียนเรียนรู้อย่างมีความสุข ด้วยการได้ปฏิบัติจริงและเรียนรู้ร่วมกับผู้อื่น ($\bar{X} = 4.13$, S.D. = 0.96) ผู้เรียนมีความพร้อมด้านอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ ระบบไฟฟ้าและสัญญาณอินเทอร์เน็ตที่เสถียร ($\bar{X} = 4.09$, S.D. = 0.79) ผู้เรียนมีความกระตือรือร้น อยากเรียนรู้และอยากเรียน ($\bar{X} = 4.09$, S.D. = 0.73) ผู้เรียนมีทักษะในการแสวงหาความรู้ด้วยตนเอง และพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่อง ($\bar{X} = 4.04$, S.D. = 0.98) และมีระดับความพึงพอใจน้อยที่สุดแต่ยังอยู่ในระดับมาก คือ ผู้เรียนมีความสามารถในการคิดวิเคราะห์ สังเคราะห์ และสร้างองค์ความรู้ด้วยตนเอง ($\bar{X} = 3.83$, S.D. = 0.94) ดังตารางที่ 5

ตารางที่ 5 : แสดงระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับ ความพึงพอใจด้านตัวผู้เรียน ของนักศึกษาต่อรายวิชาการจำหน่ายบัตรโดยสารและการสำรองที่นั่งของสายการบินในรูปการจัดการเรียนการสอนแบบออนไลน์ มหาวิทยาลัยศรีปทุม วิทยาเขตชลบุรี

ระดับความพึงพอใจ	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
1. ผู้เรียนมีทักษะในการแสวงหาความรู้ด้วยตนเอง และพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่อง	4.04	0.98	มาก
2. ผู้เรียนมีความสามารถในการคิดวิเคราะห์ สังเคราะห์ และสร้างองค์ความรู้ด้วยตนเอง	3.83	0.94	มาก
3. ผู้เรียนเรียนรู้อย่างมีความสุขด้วยการได้ปฏิบัติจริงและเรียนรู้ร่วมกับผู้อื่น	4.13	0.96	มาก

ระดับความพึงพอใจ	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
4. ผู้เรียนมีความกระตือรือร้น อยากเรียนรู้และอยากเรียน	4.09	0.73	มาก
5. ผู้เรียนมีคุณธรรม จริยธรรมและค่านิยมอันพึงประสงค์	4.22	0.67	มาก
6. ผู้เรียนมีความพร้อมด้านอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ ระบบไฟฟ้าและสัญญาณอินเทอร์เน็ตที่เสถียร	4.09	0.79	มาก
รวม	4.07	0.80	มาก

จากการสำรวจกลุ่มตัวอย่างจำนวน 23 คน ตามความพึงพอใจทั้ง 4 ด้านตามที่กำหนดไว้นั้น สามารถแสดงผลในรูปแบบค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน จัดลำดับ และแปลความหมายของความพึงพอใจของนักศึกษาต่อรายวิชาการจำหน่ายบัตรโดยสารและการสำรองที่นั่งของสายการบินในรูปการจัดการเรียนการสอนแบบออนไลน์ มหาวิทยาลัยศรีปทุม วิทยาเขตชลบุรี พบว่า ระดับความพึงพอใจมากที่สุดอยู่ในระดับมาก คือ ด้านอาจารย์ รองลงมาเป็นลำดับที่ 2 อยู่ในระดับมาก คือ ด้านตัวผู้เรียน รองลงมาเป็นลำดับที่ 3 อยู่ในระดับมาก คือ ด้านวิชาการ และลำดับสุดท้ายที่อยู่ในระดับมาก คือ ด้านระบบจัดการเรียนการสอน ดังตารางที่ 6

ตารางที่ 6: แสดงระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับ ความพึงพอใจด้านตัวผู้เรียน ของนักศึกษาต่อรายวิชาการจำหน่ายบัตรโดยสารและการสำรองที่นั่งของสายการบินในรูปการจัดการเรียนการสอนแบบออนไลน์ มหาวิทยาลัยศรีปทุม วิทยาเขตชลบุรี

ระดับความพึงพอใจ	$\bar{X}$	S.D.	ลำดับ	แปลผล
1. ด้านระบบจัดการเรียนการสอน	4.02	0.79	4	มาก
2. ด้านวิชาการ	4.05	0.72	3	มาก
3. ด้านอาจารย์	4.24	0.71	1	มาก
4. ด้านตัวผู้เรียน	4.07	0.80	2	มาก
รวม	4.11	0.75		มาก

ผลการศึกษาเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของนักศึกษาต่อรายวิชาการจำหน่ายบัตรโดยสาร และการสำรองที่นั่งของสายการบินในรูปการจัดการเรียนการสอนแบบออนไลน์ มหาวิทยาลัยศรีปทุม วิทยาเขตชลบุรี จำแนกตามเพศ และชั้นปี ดังนี้

1. ผลการศึกษาเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของนักศึกษาต่อรายวิชาการจำหน่ายบัตรโดยสาร และการสำรองที่นั่งของสายการบินในรูปการจัดการเรียนการสอนแบบออนไลน์ มหาวิทยาลัยศรีปทุม วิทยาเขตชลบุรี จำแนกตามเพศ

ตารางที่ 7 : แสดงผลการศึกษาเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของนักศึกษาต่อรายวิชาการจำหน่ายบัตรโดยสารและการสำรองที่นั่งของสายการบินในรูปการจัดการเรียนการสอนแบบออนไลน์ มหาวิทยาลัยศรีปทุม วิทยาเขตชลบุรี จำแนกตามเพศ

ความพึงพอใจของ นักศึกษา ในรายวิชา	ชาย (n=7)			หญิง (n=16)			t	Sig
	$\bar{X}$	S.D.	แปล ผล	$\bar{X}$	S.D.	แปล ผล		
1. ด้านระบบจัดการ เรียนการสอน	4.06	0.54	มาก	4.05	0.72	มาก	1.72	0.49
2. ด้านวิชาการ	4.05	0.59	มาก	4.05	0.73	มาก	1.72	0.49
3. ด้านอาจารย์	4.33	0.66	มาก	4.21	0.68	มาก	1.72	0.35
4. ด้านตัวผู้เรียน	3.79	0.52	มาก	4.19	0.66	มาก	1.72	0.08
รวม	4.06	0.22	มาก	4.12	0.09	มาก	1.94	0.30

จากตารางที่ 7 พบว่า นักศึกษาที่มีเพศต่างกันความพึงพอใจต่อรายวิชาการจำหน่ายบัตรโดยสารและการสำรองที่นั่งของสายการบินในรูปการจัดการเรียนการสอนแบบออนไลน์ มหาวิทยาลัยศรีปทุม วิทยาเขตชลบุรี ด้านระบบจัดการเรียนการสอน ด้านวิชาการ ด้านอาจารย์ และด้านตัวผู้เรียน ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

2. ผลการศึกษาเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของนักศึกษาต่อรายวิชาการจำหน่ายบัตรโดยสาร และการสำรองที่นั่งของสายการบินในรูปการจัดการเรียนการสอนแบบออนไลน์ มหาวิทยาลัยศรีปทุม วิทยาเขตชลบุรี จำแนกตามชั้นปี

ตารางที่ 8: แสดงผลการศึกษาเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของนักศึกษาต่อรายวิชาการจำหน่ายบัตรโดยสาร และการสำรองที่นั่งของสายการบินในรูปการจัดการเรียนการสอนแบบออนไลน์ มหาวิทยาลัยศรีปทุม วิทยาเขตชลบุรี จำแนกตามชั้นปี

ความพึงพอใจของ นักศึกษา ในรายวิชา	ชั้นปีที่ 2 (n=11)			ชั้นปีที่ 3 (n=12)			t	Sig
	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล		
1. ด้านระบบจัดการเรียนการสอน	4.12	0.62	มาก	3.93	0.72	มาก	1.80	0.24
2. ด้านวิชาการ	4.08	0.64	มาก	4.02	0.71	มาก	1.80	0.41
3. ด้านอาจารย์	4.23	0.69	มาก	4.23	0.61	มาก	1.80	0.49
4. ด้านตัวผู้เรียน	4.12	0.68	มาก	4.01	0.58	มาก	1.80	0.32
รวม	4.13	0.06	มาก	4.05	0.13	มาก	2.35	0.06

จากตารางที่ 8 พบว่า นักศึกษาที่มีชั้นปีต่างกันความพึงพอใจต่อรายวิชาการจำหน่ายบัตรโดยสาร และการสำรองที่นั่งของสายการบินในรูปการจัดการเรียนการสอนแบบออนไลน์ มหาวิทยาลัยศรีปทุม วิทยาเขตชลบุรี ด้านระบบจัดการเรียนการสอน ด้านวิชาการ ด้านอาจารย์ และด้านตัวผู้เรียน ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

อภิปรายและสรุปผล

ความพึงพอใจของนักศึกษาต่อรายวิชาการจำหน่ายบัตรโดยสาร และการสำรองที่นั่งของสายการบินในรูปการจัดการเรียนการสอนแบบออนไลน์ มหาวิทยาลัยศรีปทุม วิทยาเขตชลบุรี ผู้วิจัยสามารถอภิปรายและสรุปผลได้ดังนี้

จากการศึกษาความพึงพอใจของนักศึกษาต่อรายวิชาการจำหน่ายบัตรโดยสารและการสำรองที่นั่งของสายการบินในรูปการจัดการเรียนการสอนแบบออนไลน์ มหาวิทยาลัยศรีปทุม วิทยาเขตชลบุรี จำนวน 4 ด้าน ได้แก่ ด้านระบบจัดการเรียนการสอน ด้านวิชาการ ด้านอาจารย์และด้านตัวผู้เรียน พบว่า นักศึกษาส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ศึกษาอยู่คณะศิลปศาสตร์ ระดับชั้นปีที่ 3 ที่มีความพร้อมของอุปกรณ์การเรียน และด้วยความสนใจ (Volunteer Sampling) ที่เรียนในรูปแบบออนไลน์ ดังนี้

1. ด้านระบบจัดการเรียนการสอน พบว่า ระบบจัดการเรียนการสอนสามารถดูบทเรียนในชั้นเรียนย้อนหลัง มีค่าระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากและเป็นค่ามากที่สุดของด้าน รองลงมา คือ สามารถเรียนรู้ผ่านระบบจัดการเรียนการสอนได้ทุกที่ทุกเวลา และระบบจัดการเรียนการสอนมีการจัดการได้รับข้อมูลย้อนกลับจากผู้สอนเมื่อทำกิจกรรมเสร็จและผู้เรียนสามารถอ่านได้ ตามลำดับ สอดคล้องกับ Bamrungsetthapong et al. (2020) ได้ศึกษา การเรียนการสอนแบบไฮบริด (Hybrid Learning) กับการพัฒนาคุณภาพการศึกษาไทยในศตวรรษที่ 21 พบว่า รูปแบบการเรียนรู้ทั้งในลักษณะเผชิญหน้า และการเรียนผ่านระบบคอมพิวเตอร์ ในการสร้างองค์ความรู้ได้หลากหลาย อันก่อให้เกิดการศึกษาที่มีคุณภาพและมีประสิทธิภาพสูงสุดแก่ผู้เรียน

2. ด้านวิชาการ พบว่า เนื้อหาสาระในแผนการจัดการเรียนรู้สอดคล้องกับจุดประสงค์และเหมาะสมกับคาบเวลาที่กำหนด มีค่าระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากและเป็นค่ามากที่สุดของด้าน รองลงมา คือ แผนการจัดการเรียนรู้เหมาะสมและสอดคล้องกับคำอธิบายรายวิชา และจุดประสงค์การเรียนรู้ครอบคลุมทั้งด้านความรู้ ทักษะ และสามารถนำไปปฏิบัติได้ ตามลำดับ สอดคล้องกับ Ngamjit et al. (2006) ได้ศึกษาเรื่องความพึงพอใจการเรียนการสอนโดยการใช้สื่อการสอนทางไกลผ่านดาวเทียมของผู้บริหารสถานศึกษา ครูผู้สอน และนักเรียน โรงเรียนประถมศึกษาในเขตอำเภอเมืองพะเยา พบว่า เกี่ยวกับหลักสูตร เนื้อหา กิจกรรม โดยภาพรวมมีความพึงพอใจในระดับมาก เมื่อจำแนกเป็นรายข้อ พบว่า มีความพึงพอใจแผนการจัดการเรียนรู้เหมาะสมและสอดคล้องกับหลักสูตรสถานศึกษา

3. ด้านอาจารย์ พบว่า อาจารย์มีคุณธรรมและจริยธรรมที่พึงประสงค์เป็นแบบอย่างแก่ผู้เรียน มีค่าระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากและเป็นค่ามากที่สุดของด้าน รองลงมา คือ อาจารย์มีการแจ้งผลประเมินการเรียนรู้ให้ผู้เรียนทราบ และอาจารย์มีความพร้อมด้านอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ ระบบไฟฟ้า และสัญญาณอินเทอร์เน็ตที่เสถียร ตามลำดับ สอดคล้องกับ Kamnont (2016) ศึกษาเรื่อง คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของผู้บริหารในทัศนะของครูโรงเรียนสุรศักดิ์มนตรี สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 2 พบว่า คุณลักษณะพึงประสงค์ของผู้บริหาร ในทัศนะของครูโรงเรียนสุรศักดิ์มนตรี โดยรวมและรายด้าน

อยู่ในระดับมาก เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย ได้แก่ ด้านความเป็นผู้นำ ด้านคุณธรรมจริยธรรม ด้านความรู้ความสามารถ ด้านมนุษยสัมพันธ์ และด้านบุคลิกภาพ ตามลำดับ

4. ด้านตัวผู้เรียน พบว่า ผู้เรียนมีคุณธรรม จริยธรรมและค่านิยมอันพึงประสงค์ มีค่าระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากและเป็นค่ามากที่สุดของด้าน รองลงมา คือ ผู้เรียนเรียนรู้อย่างมีความสุข ด้วยการได้ปฏิบัติจริงและเรียนรู้ร่วมกับผู้อื่น และผู้เรียนมีความพร้อมด้านอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ ระบบไฟฟ้าและสัญญาณอินเทอร์เน็ตที่เสถียร ตามลำดับ สอดคล้องกับ Naosang (2018) ศึกษาเรื่อง คุณลักษณะอันพึงประสงค์ของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 3 โรงเรียนสวนกุหลาบวิทยาลัย ชลบุรี สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา เขต 18 พบว่า นักเรียนมีความรักชาติ ศาสน์ กษัตริย์ด้านความซื่อสัตย์สุจริต ด้านความมีวินัย ด้านอยู่อย่างพอเพียง ด้านมุ่งมั่นในการทำงาน ด้านรักความเป็นไทยและด้านมีจิตสาธารณะ

จากการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของนักศึกษาต่อรายวิชาการจำหน่ายบัตรโดยสารและการสำรองที่นั่งของสายการบินในรูปการจัดการเรียนการสอนแบบออนไลน์ มหาวิทยาลัยศรีปทุม วิทยาเขตชลบุรี จำแนกตามเพศ และชั้นปี พบว่า ระดับความพึงพอใจของนักศึกษาต่อรายวิชาการจำหน่ายบัตรโดยสารและการสำรองที่นั่งของสายการบินในรูปการจัดการเรียนการสอนแบบออนไลน์ มหาวิทยาลัยศรีปทุม วิทยาเขตชลบุรี ตามตัวแปรเพศและชั้นปี โดยภาพรวม ด้านระบบจัดการเรียนการสอน ด้านวิชาการ ด้านอาจารย์ และด้านตัวผู้เรียน แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

การนำไปใช้เชิงปฏิบัติ

จากการศึกษาความพึงพอใจของนักศึกษาต่อรายวิชาการจำหน่ายบัตรโดยสารและการสำรองที่นั่งของสายการบิน ในรูปการจัดการเรียนการสอนแบบออนไลน์ มหาวิทยาลัยศรีปทุม วิทยาเขตชลบุรี ทำให้ค้นพบว่า ด้านระบบจัดการเรียนการสอน ควรมีระบบจัดการเรียนการสอนสามารถดูบทเรียนในชั้นเรียนย้อนหลัง ด้านวิชาการ ควรมีเนื้อหาสาระในแผนการจัดการเรียนรู้สอดคล้องกับจุดประสงค์และเหมาะสมกับคาบเวลาที่กำหนด ด้านอาจารย์ ควรมีคุณธรรมและจริยธรรมที่พึงประสงค์เป็นแบบอย่างแก่ผู้เรียน และด้านตัวผู้เรียน ควรมีคุณธรรม จริยธรรมและค่านิยมอันพึงประสงค์ ซึ่งเป็นค่ามากที่สุดที่มีค่าระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากของแต่ละด้าน โดยนักศึกษาที่มีเพศ และชั้นปีแตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจโดยภาพรวมและรายด้าน ได้แก่ ด้านระบบจัดการเรียนการสอน ด้านวิชาการ ด้านอาจารย์ และด้านตัวผู้เรียน ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 อย่างไรก็ตาม การจัดการเรียนในวิชาการจำหน่ายบัตรโดยสารและการสำรองที่นั่งของสายการบินนั้นถูกจำกัดในเรื่องของเวลา ดังนั้น การอัดคลิปบทเรียนจากผู้สอน เพื่อให้มีเวลาการจัดการเรียนการสอนในส่วนของภาคปฏิบัติมากขึ้น อีกทั้งสามารถใช้ได้กับการจัดการเรียนการสอนแบบ

ออนไซต์ (Onsite) ซึ่งจะทำให้ผู้เรียนมีความชำนาญและได้ฝึกฝนการใช้ระบบสำรองที่นั่งได้อย่างคุ้นชินยิ่งขึ้น ส่งผลให้เกิดทักษะที่จะนำไปสู่การประกอบวิชาชีพของนักศึกษาในอนาคตต่อไปได้

ข้อจำกัดในการวิจัย

การศึกษาความพึงพอใจของนักศึกษาต่อรายวิชาการจำหน่ายบัตรโดยสารและการสำรองที่นั่งของสายการบิน ในรูปการจัดการเรียนการสอนแบบออนไลน์ มหาวิทยาลัยศรีปทุม วิทยาเขตชลบุรี มีข้อจำกัดในเรื่องของกลุ่มตัวอย่าง เพราะมีจำนวนน้อยเกินไป อาจได้ข้อมูลไม่ครอบคลุม และไม่สะท้อนถึงกลุ่มตัวอย่างที่แท้จริง จึงมีข้อเสนอแนะว่า ควรทำการศึกษาวิจัยในรูปแบบเดียวกันนี้กับนักศึกษาในสาขาอื่นๆ หรือรายวิชาอื่นๆ ที่เป็นรายวิชาเรียนออนไลน์ในเชิงปฏิบัติ แล้วเปรียบเทียบงานวิจัย เพื่อให้ผลงานวิจัยมีน้ำหนักและครอบคลุมมากยิ่งขึ้น

เอกสารอ้างอิง

- Bamrungsetthapong, S., Tharnpanya, P., & Satjaharuthai, K. (2020). Hybrid Learning and the Quality Improvement of Thailand's Education in the 21st Century. Narkbhutparitat Journal Nakhon Si Thammarat Rajabhat, 12(3), 213-224.
- Bunlaead, N. (2011). The adjustment of the first year undergraduate students, Partial Correlation Coefficients. Burapha University. Chonburi, Thailand.
- Chopthamdee, Y., & Pasunon, P. (2016). A Study of Student Satisfaction Toward The Academic and Registration Division Perform: The case of Rajamangala University of Technology Tawan-ok Chakrabongse Bhuvanarth Campus. Business Review, 8(2), 35-48.
- Kamnont, B. (2016). Desirable Characteristic of School Administrations of the Teachers Opinion in Surasakmintree School under Secondary Educational Service Area Office 2. Burapha University. Chonburi, Thailand.
- Keawlaied, S., & Mebun, J. (2015). The Students' Satisfaction toward Teaching and Learning at Rattaphum College 2015. Rajamangala University of Technology Srivijaya. Songkhla, Thailand.

- Khamman, W., & Mejang, S. (2021). Learning in New Normal Era, The Challenge of Thai Teachers. Journal of Educational, Mahasarakham University, 15(3), 7-19.
- Naosang, T. (2018). The Desirable Characteristics of Secondary 3 Students at Suankularbittayalai Chonburi School under the Secondary Educational Service Area Office 18. Burapha University. Chonburi, Thailand.
- Ngamjit, J., Phromwat, T., & Sarasri, P. (2006). Satisfaction of Teaching by Using Teaching Media Via Satellite of Educational Institute Administrators Teachers and Students Elementary School in Mueang Phayao District. Naresuan University. Phitsanulok, Thailand.
- Promboot, P. (2014). The Comparison of Giving the Different Problem in Online Learning Upon C Language Programming Achievement of Secondary Education in Surin Province. Surindra Rajabhat University. Surin, Thailand.
- Sirichanchaikul, C. (2008). To study the Satisfaction that Occurred after the Hybrid Learning System Service of University of the Thai Chamber of Commerce. Bangkok, Thailand.
- Sukkong, O., Laeheem, K., & Dhammasaccakarn, W. (2020). Digital Divide through Individual Factors Analysis. Journal of Arts, Maejo University, 8(2), 250-265
- Tanoosorn, O. (2018). Satisfaction of Student toward Instructional Management of Educational Courses in Science and Mathematics Thaksin University. Songkhla, Thailand.
- Thavakul, J. (2012). The Satisfaction with Learning of Certificate Students in Commercial First Year Second Year and Third Year of Chacherngsao Vocational College. Srinakharinwirot University. Bangkok, Thailand.