

บทที่ 4 ผลการปฏิบัติงานตามโครงการ

4.1 การกำหนดหัวข้อปัญหา

จากการศึกษาสภาพปัจจุบันของทางองค์กรพบว่าการใช้ระบบคุณภาพเข้ามาช่วยในการทำงานเป็นสิ่งสำคัญต่อองค์กรอย่างยิ่งมากเนื่องจากการใช้ระบบคุณภาพเข้ามาในกระบวนการทำงานมีระบบการจัดการและการใช้ระบบคุณภาพเข้าตรวจสอบเช็คอุปกรณ์ต่างๆของเครื่องบินเพื่อให้เกิดความปลอดภัยเพราะเครื่องบินจะเกิดความผิดพลาดหรือสูญเสียไม่ได้เด็ดขาดและการทำงานของกรมซึ่งจะเกี่ยวในเรื่องตรวจสอบและการออกใบอนุญาตต่างๆจำเป็นมากต่อการทำงานจึงทำความเข้าใจกับงานแล้วทำการวิเคราะห์หาสาเหตุของปัญหาว่ามีจุดไหนสามารถปรับได้บ้าง

4.2 วิเคราะห์กระบวนการตรวจสอบเช็คอุปกรณ์/เครื่องบินเพื่อออกใบอนุญาต

4.2.1. การวิเคราะห์การตรวจเช็ค ทางกรมการบินก็จะปฏิบัติงานตามคู่มือส่วนคู่มือก็จะอ้างอิงจาก ICAO ในส่วนของ ICAO ก็จะเป็นกฎหมายหรือข้อบังคับต่างๆที่เป็นมาตรฐานที่ทั่วโลกใช้หรือเป็นข้อที่ให้ปฏิบัติตามในส่วนของการปฏิบัติงานเกี่ยวในเรื่องการตรวจสอบก็จะมีหนังสือหรือที่เรียกว่าคู่มือส่วนของทางด้านกรมก็จะอ้างอิงจาก ICAO และส่วนทางด้านสายการบินก็จะเป็นหนังสือเกี่ยวกับการจดทะเบียนข้อมูลเครื่องหรือส่วนต่างๆที่ทำการแก้ไขหรือซ่อมบำรุงนั่นเองนั้นการตรวจสอบของกรมการบินแต่ละครั้งก็จะมีระบบคุณภาพเข้าไปใช้ในการทำงานเช่นใช้ระบบการทำงานแบบ PACD เข้าไปวางแผนในส่วนต่างที่จะทำการตรวจแล้วใช้ QC เป็นตัววัดคุณภาพของการทำงานซึ่งบางครั้งอาจจะตัวใช้เครื่องมือคุณภาพเข้าไปในการทำงานด้วยก็คือเครื่องมือคุณภาพซึ่งเครื่องมือคุณภาพจะสามารถบ่งบอกถึงปัญหาที่อาจจะเกิดขึ้นได้เพื่อมาวิเคราะห์วางแผนในการดำเนินซึ่งการตรวจเช็คก็จะเรียกกันว่า AD (Air worthiness Directive) ก็คือเอกสารในการตรวจสอบซึ่งจะเป็นการเช็คโดยเทียบกับเอกสารของสายการบินว่าได้ปฏิบัติตามนี้หรือไม่ หากไม่ปฏิบัติตามทางกรมการบินก็ไม่สามารถออกใบอนุญาตให้กับสายการบินนั้นๆได้เนื่องจากเครื่องบินทุกลำนั้นจำเป็นต้องมีความปลอดภัยที่สุดหากเกิดการผิดพลาดเล็กน้อยอาจทำให้เกิดการสูญเสียได้ในเรื่องการตรวจเช็คจึงสำคัญมาก และในการตรวจสอบจะแบ่งออกเป็นสองส่วนก็คือส่วนแรกจะเป็นการตรวจเอกสารต่างของเครื่องบิน ส่วนที่สอง จะเป็นการตรวจเครื่องบินว่ามีลักษณะตามที่ได้เขียนลงไว้ในเอกสารหรือไม่

ดังนั้นระบบคุณภาพจึงมีความสำคัญมากต่อการปฏิบัติงานสามารถใช้เข้าไปพัฒนาทั้งในองค์กรระบบบริการงานต่างๆรวมทั้งการตรวจเช็คเพื่อหาข้อมูลให้ได้ตามที่ต้องการสามารถหาสาเหตุและปัญหาที่จะเกิดได้อย่างเช่นแผนภูมิทางปลาเรากี่สามารถนำปัญหามาวิเคราะห์ลงในแผนภูมิทางปลาแล้วดูว่าปัญหานั้นจะเกิดผลขึ้นและจะส่งผลเสียมากน้อยเพียงใด

หมายเหตุ ในส่วนเอกสารประกอบเกี่ยวกับใบเช็คต่างๆไม่สามารถนำมาให้ดูได้เนื่องจากเป็นเอกสารทางราชการ

4.2.2. ขั้นตอนการตรวจสอบ ก่อน-หลัง ออกใบรับรองผู้ดำเนินการเดินอากาศ

1. การตรวจสอบก่อนออกใบรับรองผู้ดำเนินการเดินอากาศเมื่อมีผู้ประสงค์จะขอใบรับรองผู้ดำเนินการเดินอากาศ ให้ดำเนินการติดต่อสำนักมาตรฐานการบินกรมการบินพลเรือน เพื่อขอรับข้อมูลในการเตรียมความพร้อมในการยื่นเอกสารต่างๆเพื่อขอใบรับรองฯนั้นพนักงานเจ้าหน้าที่ที่รับเรื่องจะดำเนินการแนะนำการเตรียมความพร้อมด้านต่างๆ และเมื่อผู้ประสงค์จะขอใบรับรองผู้ดำเนินการเดินอากาศมีความพร้อม ก็จะดำเนินการยื่นหนังสือนำใบคำร้องและคู่มือต่างๆตามที่กำหนดไว้ในข้อบังคับคณะกรรมการการบินพลเรือนฉบับที่ 85 และฝ่ายบริหารทั่วไปจะดำเนินการด้านสารบรรณของสำนักฯและผู้อำนวยการสำนักฯ สั่งการให้กลุ่มตรวจสอบการปฏิบัติการบินดำเนินการตามส่วนที่เกี่ยวข้อง จากนั้นหัวหน้ากลุ่มตรวจสอบการปฏิบัติการบิน จะกำหนดกลุ่มงานที่รับผิดชอบ ในการพิจารณาดำเนินการ

2. การตรวจรับเอกสาร: หัวหน้ากลุ่มงานจะกำหนดเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบในการตรวจสอบเอกสารคู่มือ และหลักฐานต่างๆ ตามที่กำหนดไว้ในข้อบังคับคณะกรรมการการบินพลเรือนฉบับที่ 85

3. การตรวจสอบเอกสาร คู่มือ และหลักฐานต่างๆ เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบควรศึกษาข้อมูลของผู้ดำเนินการเดินอากาศ อันได้แก่ โครงสร้างบุคลากรและหน้าที่ความรับผิดชอบรวมถึงการใช้อากาศยาน (การบินเพื่อบรรทุกสินค้า ระยะเวลา และความถี่ของเที่ยวบิน) สภาพแวดล้อมและลักษณะของการปฏิบัติการบินเช่น สภาพภูมิศาสตร์ (บินในบริเวณเหนือหรือใกล้ทะเล) รวมถึงประเมินความพร้อมทางด้านองค์กร มาตรการควบคุมและการกำกับดูแลการปฏิบัติการบินแผนการจัดฝึกอบรมการจัดการซ่อมบำรุงการสาธิต

การปฏิบัติการแล้วเห็นว่าสอดคล้องกับลักษณะของการปฏิบัติการที่เสนอขอและสามารถดำเนินการบริการได้อย่างปลอดภัยโดยเจ้าหน้าที่และผู้ขอต้องดำเนินการให้ครบถ้วนตามลำดับขั้นตอนที่ กรมการบินพลเรือนประกาศกำหนดอย่างน้อย ดังต่อไปนี้

3.1. ขั้นตอนการเตรียมการในเบื้องต้นของผู้ขอรับใบรับรองผู้ดำเนินการเดินอากาศ

(Pre - Application Phase)

3.2. ขั้นตอนการยื่นคำขออย่างเป็นทางการ (Formal Application Phase)

3.3. ขั้นตอนการตรวจสอบเอกสารหลักฐาน (Document Evaluation Phase)

3.4. ขั้นตอนการตรวจสอบการปฏิบัติการ (Demonstration and Inspection Phase)

3.5. ขั้นตอนการออกใบรับรอง (Certification Phase)

4.กรณีที่พบข้อบกพร่องของการตรวจสอบ เอกสาร คู่มือ และหลักฐานต่างๆ ให้ทำหนังสือแจ้งข้อบกพร่องพร้อมกำหนดเวลาการแก้ไขแก่ผู้ดำเนินการเดินอากาศเพื่อดำเนินการแก้ไขในกรณีนี้เจ้าหน้าที่ควรให้คำแนะนำเพื่อให้การแก้ไขเป็นไปโดยถูกต้องและรวดเร็ว

5. ทำบันทึกถึงหัวหน้ากลุ่มตรวจสอบการปฏิบัติการบินเพื่อทบทวนและนำเสนอผู้อำนวยการสำนักมาตรฐานการบิน เพื่อพิจารณาลงนามในใบรับรองผู้ดำเนินการเดินอากาศ (Air Operator Certificate) และข้อกำหนดรายละเอียดกำหนดรายละเอียดการปฏิบัติการปฏิบัติการ(Operations Specifications)

6. เมื่อผู้อำนวยการสำนักมาตรฐานการบินลงนามในเอกสารดังกล่าวแล้วให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดส่งใบรับรองผู้ดำเนินการเดินอากาศและข้อกำหนดรายละเอียดการปฏิบัติกรหรือแจ้งให้ผู้ดำเนินการเดินอากาศมารับเอกสารโดยลงนามในการรับเอกสาร

7. การตรวจสอบหลังออกใบรับรองผู้ดำเนินการเดินอากาศ จะดำเนินการตรวจสอบการดำเนินการ ของผู้ดำเนินการเดินอากาศ ตามกำหนดการตรวจสอบการปฏิบัติการบิน ประจำปีงบประมาณ นั้น ๆ ซึ่ง ประกอบด้วย การตรวจสอบ

7.1 สถานีหลัก (Main Base)

7.2 การปฏิบัติการบินตามเส้นทางบิน (En-route Inspection)

7.3 การปฏิบัติงานในลานจอด (Ramp Inspections)

7.4 การตรวจสอบความสามารถและความเชี่ยวชาญของนักบิน (Airmen Proficiency and Competency Checks)

เพื่อตรวจสอบว่าผู้ดำเนินการเดินอากาศดำเนินงานต่างๆเป็นไปตามกฎเกณฑ์และมาตรฐาน ตามที่กำหนดไว้ในแต่ละคู่มือการดำเนินงานที่ได้รับรองหรือเห็นชอบจากกรมการบินพลเรือน

8. กรณีที่พบข้อบกพร่องจากการตรวจสอบ การดำเนินงาน เอกสาร คู่มือ และหลักฐานต่างๆ ให้ทำ หนังสือแจ้งข้อบกพร่องพร้อมกำหนดเวลาการแก้ไขแก่ผู้ดำเนินการเดินอากาศ เพื่อดำเนินการแก้ไข ในกรณีนี้ เจ้าหน้าที่ควรให้คำแนะนำเพื่อให้การแก้ไขเป็นไปโดยถูกต้องและรวดเร็ว

9. เมื่อผู้ดำเนินการเดินอากาศ รายงานผลการแก้ไขตามกำหนดระยะเวลาที่แจ้ง หรือเลยกำหนด แล้วนั้น เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจะดำเนินการตรวจสอบเอกสารการแก้ไขก่อนจัดเก็บรวบรวมกับรายงานผลการ ตรวจสอบ เพื่อเป็นบันทึกเก็บรวบรวมเพื่อเป็นข้อมูลในการตรวจสอบครั้งต่อไป เกณฑ์มาตรฐานการ ตรวจสอบ ก่อน-หลัง ออกใบรับรองผู้ดำเนินการเดินอากาศ พร้อมข้อกำหนดรายละเอียดการปฏิบัติการ เพื่อให้เป็นไปตามที่กำหนดไว้ในข้อบังคับคณะกรรมการการบินพลเรือนฉบับที่ 85 ว่าด้วยใบรับรอง ผู้ดำเนินการเดินอากาศ และคู่มือการปฏิบัติงานของกลุ่มตรวจสอบการปฏิบัติการบิน (Flight Operations Inspector Manual: FOIM)

เอกสารที่เกี่ยวข้อง

1. แบบคำร้องขอใบรับรองผู้ดำเนินการเดินอากาศ (AOC Application)

2. แบบฟอร์มการตรวจสอบของกลุ่มตรวจสอบการปฏิบัติการบิน (AOC Checklist)

3. ใบรับรองผู้ดำเนินการเดินอากาศ (Air Operator Certificate)

4. ข้อกำหนดรายละเอียดการปฏิบัติการ (Operations Specifications)

5. แบบฟอร์มการตรวจสอบ สถานีหลัก การปฏิบัติการบินตามเส้นทางบิน การปฏิบัติงานในลานจอด

การตรวจสอบความสามารถ และความเชี่ยวชาญของนักบิน (Airmen Proficiency and Competency Checks)



4.3 การวิเคราะห์ปัญหาและการแก้ไขปัญหา

เราก็ใช้หลักการของ 4M

- Man
- Money
- Materials
- Management

ซึ่งเราสามารถใช้หลักการนี้เพื่อหาสาเหตุของปัญหาเลยก็ได้ อย่างแรกคือ Man ในส่วนนี้อาจจะหมายถึงคนหรือบุคลากรในองค์กร/หน่วยงานซึ่งเราจะมาดูในเรื่องความรู้ความสามารถขีดจำกัดในการทำงาน ต่างๆว่าบุคลากรมีความรู้ความสามารถมากน้อยเพียงใดหรือบุคลากรในองค์กรนั้นๆ ไม่เพียงพอต่องานที่ได้รับมอบหมายหรือการทำงานที่เรียกว่างานเยอะคนน้อยนั่นเอง

Money ในส่วนนี้อาจจะหมายถึงการบริเงินภายในองค์กรว่าในส่วนนี้ใช้จ่ายสิ่งใดไปบ้างและมีประโยชน์ต่อองค์กรมากน้อยเพียงใดหรืออาจจะแปลอีกอย่างก็คือการมีหน่วยงานหรือองค์กรมาสนับสนุน เพื่อให้ระบบมีการพัฒนาอย่างต่อเนื่องซึ่งเงินจะเป็นปัจจัยหลักๆในการทำธุรกิจในก้าวหน้าหรือล้มเหลว ซึ่งจะขึ้นอยู่กับคนที่มาร่วมทุนหากมีคนมาร่วมลงทุนเยอะๆก็จะทำให้องค์กรมีความก้าวหน้าเร็วขึ้น

Materials ในส่วนนี้ก็คือวัตถุดิบเปรียบเทียบกับในองค์กรก็เหมือนเป็นเครื่องมือที่จะทำให้องค์กรนั้นเจริญเติบโตตามยุคตามสมัยหากมีเครื่องมือที่ดีต่อการทำงานก็จะสามารถทำงานให้เร็วและสะดวกยิ่งขึ้น

Management ในส่วนนี้อาจจะหมายถึงการบริหารจัดการหรือการวางแผนในแต่ละตำแหน่งที่ไม่ถูกต้อง

ปัญหาที่เกิดขึ้นเราสามารถนำปัญหานี้ไปวิเคราะห์ปัญหาอีกที

Man บุคลากรของกรมการบินมีไม่เพียงพอต่องาน

Money เงินขาดองค์กรสนับสนุน

Materials ขาดเครื่องมือที่ทันสมัยในการทำงาน

Management ขาดการจัดสรรงานที่เป็นระบบหรือการทำงานที่ข้ามขั้นตอน

4.4 การประเมินผล

ในการทำงานของทุกหน่วยงาน/องค์กรมักจะมีการจัดการเข้ามาเกี่ยวข้องอยู่เสมอเพื่อให้องค์กร/หน่วยงานมีทิศทางการทำงานหรือเป้าหมายไปในทิศทางเดียวกันเพื่อให้องค์กร/หน่วยงานมีประสิทธิภาพอย่างสูงสุดในการทำงานก็จะมีคู่มือการทำงานหรือที่เรียกว่า manual ในกระบวนการทำงานต่างๆจะถูกเขียนลงไปคู่มือการทำงานในส่วนนั้นก็จะมึระบบการจัดการและระบบคุณภาพต่างๆที่เข้ามาจัดการในส่วนต่างๆในการทำงานของหน่วยงานสำนักมาตรฐานการบินจะมีการนำกระบวนการ Quality Management เข้ามาจัดการภายในองค์กร เพื่อให้แต่ละส่วนรู้ว่าตัวเองจะทำอะไร เพื่อไม่ให้การทำงานที่มีความวุ่นวายหรือไม่รู้

ว่าตัวเองควรจะอยู่ส่วนไหนและควรทำอะไรและในการทำงานก็เปรียบเสมือนการทำงานในอุตสาหกรรม
ต้องมีการใช้ระบบประกันคุณภาพเข้ามาใช้ในการทำงานว่างานที่ทำออกมามีคุณภาพมากน้อยเพียงใด

