

รายงานการปฏิบัติงานสหกิจศึกษา

Application for Effective Human Resource Management



โครงการวิชานี้เป็นส่วนหนึ่งของวิชา สหกิจศึกษา ภาควิชา การ โรงแรมและการท่องเที่ยว คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยสยาม ภาคการศึกษา 2 ปีการศึกษา 2560 หัวข้อโครงงาน Application for Effective Human Resource Management

รายชื่อผู้จัดทำ นางสาวอนุสรา กมลสินธ์

นางสาวกุลธิดา อากาศวรรธนะ

นายพงษ์สิทธิ์ แช่โล้ว

นางสาวอารยา เล่นวารี

ภาควิชา การท่องเที่ยว

อาจารย์ที่ปรึกษา คร.นันทิรา ภูขาว สนใจ

อนุมัติให้โครงงานนี้เป็นส่วนหนึ่งของการปฏิบัติงานสหกิจศึกษาภาควิชา การท่องเที่ยว ประจำภาคการศึกษาที่ 2 ปีการศึกษา 2560

คณะกรรมการสอบ โครงงาน

นในม

ส คริษณา (กาณสกาว) พนักงานที่ปรึกษา

(คุณสุภิชญา หาญศึกษา)

(คร.นั้นที่รา ภูมาว สนใจ)

รัพญา มักมดิจุC พนักงานที่ปรึกษา

(คุณป้ทมา ป้ทมดิลก)

2

(อาจารย์ภัทรภร จิรมหาโภคา)

J______ผู้อำนวยการสำนักงานสหกิจศึกษา

(ผศ.คร.มารุจ ลิมปะวัฒนะ)

ชื่อโครงงาน	: Application for Effective Human Resource Management				
หน่วยกิต	: 5				
ผู้จัดทำ	: นางสาวอนุสรา กมลสินธ์				
	นางสาวกุลธิดา อากาศวรรธนะ				
	นายพงษ์สิทธิ์ แซ่โล้ว				
	นางสาวอารยา เล่นวารี				
อาจารย์ที่ปรึกษา	: คร. นันทิรา ภูขาว สนใจ				
ระดับการศึกษา	: ปริญญาตรี				
สาขาวิชา	: การท่องเที่ยว				
คณะ	: ศิลปะศาสตร์				
ภาคการศึกษา/ปีการศึกษา	: 2/2560				
	บทคัดย่อ				

โครงงานเรื่อง Application for Effective Human Resource Management มีวัตถุประสงค์เพื่อทำ Mobile Application สำหรับใช้ในการจองคิวถ่วงหน้าก่อนเข้าพบพนักงานกองสวัสดิการมาตรฐานความปลอดภัยงาน บริการเครื่องบิน หรือเรียกคำย่อที่ใช้ในองค์กรว่า QV-3 สูนย์ปฏิบัติการ การบินไทย (OPC) เนื่องจากทางแผนก มีการทำงานที่ซับซ้อนและใช้เวลาในการทำงานมาก เราจึงออกแบบแอพพลิเคชั่นขึ้นมา กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ใน โครงงาน คือ บุคลากรในบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา คือ แบบสัมภาษณ์ เกี่ยวกับลักษณะการใช้งาน และความคิดเห็นของพนักงานผู้ใช้ ผลการศึกษา พบว่า ผลโครงงานโปรแกรม Mobile Application ที่ใช้งานผ่านสมาร์ทโฟนสามารถอำนวยความสะดวกให้กับพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน โดยพนักงานสามารถส่งเรื่อง จองคิว บันทึกประวัติส่วนตัวลงในแอพพลิเคชั่น ทำให้ฝ่ายบุคคลทราบข้อมูล เบื้องค้น สามารถวางแผนกำลังคนในการทำงานได้อย่างแม่นยำและตรงประเด็น เพิ่มความสะดวกรวดเร็ว สำหรับพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินให้ง่ายต่อการติดต่อและให้ข้อมูลแก่พนักงานกองสวัสดิการมาตรฐาน ความปลอดภัยงานบริการเครื่องบิน (QV-3)

กำสำคัญ : Mobile Application สมาร์ทโฟน จองคิว

Project Title	: Application for Effective Human Resource Management		
Credits	: 5		
Ву	: Ms. Anutsara Kamonsin		
	Mr. Pongsit Sae-low		
	Ms. Kultida Arkardwattana		
	Ms. Araya Lenvari		
Advisor	: Dr. Nantira Pookhao Sonjai		
Degree	: Bachelor of Arts		
Major	: Tourism		
Faculty	: Liberal Arts		
Semester / Ac	ademic year : 2/2017		

Abstract

Application for Effective Human Resource Management aimed to create a mobile application for staff make reservation before arriving In-flight Service Safety Standard & Welfare Department (QV-3), OPC Building, Thai Airways International Public Company Limited. Due to complication and time consumption for staff to contact the department, the application was created, questions were asked from staff in order to create an application. The completed application was used by the staff. Satisfaction level was indicated by four staff. The results showed that a mobile application was comfortable for air crew. The staff could acknowledge issues, reserve a seat and filled in the personal information prior to arrival. Therefore, HR management possessed the information and could plan a work schedule while the air crew completed work quickly and could easily contact with QV-3.

Keywords: Efficiency, Service, THAI Young Pilots Camp

•

Approved by

4

กิตติกรรมประกาศ

(Acknowledgement)

การที่คณะผู้จัดทำได้ปฏิบัติงานในโครงงานสหกิจศึกษา ณ บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ตั้งแต่วันที่ 8 มกราคม ถึงวันที่ 30 เมษายน 2561 ส่งผลให้คณะผู้จัดทำได้รับความรู้และประสบการณ์ ต่าง ๆ อันมีค่ามากมายมหาศาล สำหรับโครงงานสหกิจศึกษาฉบับนี้สำเร็จลงได้ด้วยดีจากความร่วมมือ และสนับสนุนจากหลายฝ่าย

อนึ่ง คณะผู้จัดทำโครงงานหวังว่าโครงงานฉบับนี้จะมีประโยชน์ไม่มากก็น้อยจึง ขอขอบพระคุณบุคลากรในศูนย์ปฏิบัติการ (OPC) สนามบินสุวรรณภูมิ พนักงานกองสวัสดิการ มาตรฐานความปลอดภัยการบริการบนเครื่องบิน QV-3 และ อาจารย์ คร.นันทิรา ภูขาว สนใจ ที่ได้ให้ กำแนะนำจนทำให้ผลงานของโครงงานเป็นประโยชน์ต่อการปฏิบัติงานของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) และขอขอบพระคุณบิดา มารดา ของคณะผู้จัดทำโครงงานที่คอยให้ความช่วยเหลือและ สนับสนุนมาโดยตลอดซึ่งคณะผู้จัดทำโครงงานของบระคุณเป็นอย่างสูงไว้ ณ ที่นี้ด้วย

คณะผู้จัดทำ

เมษายน 2561

สารบัญ

	หน้า
จดหมายนำส่ง	ก
กิตติกรรมประกาศ	ข
บทกัดย่อ	ค
Abstract	ง
บทที่ 1 บทนำ	
1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
1.2 วัตถุประสงค์ของโครงงาน	2
1.3 ขอบเขตของโครงงาน 2722	2
1.4 คำจำกัดความ	2
1.5 ประโยชน์ที่ได้รับ	2
บทที่ 2 แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	
2.1 ข้อมูลค้านการออกแบบ Mobile Application	4
2.2 ขั้นตอนการส่งเอกสารของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน (Sick on duty Z12)	6
2.3 แนวกิคและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับแอพพลิเกชั่นบนโทรศัพท์มือถือ	7
2.4 การใช้เทคโนโลยีในการเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานและการลดต้นทุนในองค์กร	8
2.5 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	11
บทที่ 3 รายละเอียดการปฏิบัติงาน	
3.1 ชื่อและที่ตั้งของสถานประกอบการ	12
3.2 ลักษณะผลิตภัณฑ์และการให้บริการหลักขององค์กร	12
3.3 โครงสร้างการบริหารและวิสัยทัศน์	18

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า	
3.4 ตำแหน่งและลักษณะงานที่นักศึกษาได้รับมอบหมาย	20	
3.5 ชื่อและตำแหน่งงานของพนักงานที่ปรึกษา	22	
3.6 ระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน	22	
3.7 ขั้นตอนและวิธีการคำเนินงาน	22	
3.8 ระยะเวลาในการคำเนินงาน	22	
3.9 อุปกรณ์และเครื่องมือที่ใช้	23	
บทที่ 4 ผลการดำเนินโครงงาน 200		
4.1 สรุป Mobile Application สำหรับการจองคิว	36	
บทที่ 5 สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ		
5.1 สรุปผลโครงงาน	38	
5.2 อภิปรายผล 🔧	38	
5.3 ข้อเสนอแนะ	38	
5.4 สรุปผลการปฏิบัติงานสหกิจศึกษา	39	
บรรณานุกรม	40	
ภาคผนวก		
ภาคผนวก ก ประวัติผู้จัดทำ	41	
ภาคผนวก ข ภาพการฝึกปฏิบัติงาน	46	
ภาคผนวก ค บทความวิชาการ	59	
ภาคผนวก ง โปสเตอร์		
ภาคผนวก จ แบบสัมภาษณ์พนักงานที่ปรึกษา	65	

สารบัญตาราง

	หน้า
ตารางที่ 3.1 เครื่องบินที่ประจำการของบริษัทการบินไทย	15
ตารางที่ 3.2 ขั้นตอนและระเวลาการคำเนินงาน	23



สารบัญรูปภาพ

		หน้า
รูปที่ 2.1	หน้าแรกของ iBuildApp.com	5
รูปที่ 3.1	รูปสัญญาลักษณ์สายการบินไทย	12
รูปที่ 3.2	ศูนย์ปฏิบัติการ (OPC) สนามบินสุวรรณภูมิ	13
รูปที่ 3.3	สัญญาลักษณ์การบินไทยสมัยอดีตจนถึงปัจจุบัน	13
รูปที่ 3.4	รูปโครงสร้างองค์กรบริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน) ปรับปรุงข้อมูล	18
รูปที่ 3.5	ภาพแสดงการค้นหาเว็บไซต์เพื่อทำแอพพลิเคชั่น	24
รูปที่ 3.6	รูปภาพหน้าเว็บไซต์ iBuildApp และการเลือกลงทะเบียนสมัครเป็นสมาชิก	25
รูปที่ 3.7	การสู่ระบบเพื่อเข้าใช้งานเว็บไซต์	25
รูปที่ 3.8	ใช้ตัวเลือกสร้างแอพพลิเคชั่นเพื่อสร้างแอพพลิเคชั่น	26
รูปที่ 3.9	ตัวเลือกประเภทและรูปแบบของแอพพลิเคชั่นสำเร็จรูปพร้อมภาพตัวอย่าง	26
รูปที่ 3.10	แอพพลิเคชั่นสำเร็จรูปที่คณะผู้จัดทำเลือกใช้	27
รูปที่ 3.11	หน้าแอพพลิเคชั่นสำเร็จรูปที่สามารถคัคแปลงแก้ไขไค้	28
รูปที่ 4.1	รูปหน้าหลักของแอพพลิเคชั่น	29
รูปที่ 4.2	รูปหน้า Login เข้าสู่ระบบ	30
รูปที่ 4.3	รูปหน้าสำหรับกรอกแบบฟอร์มในการยื่นเรื่องเข้าพบ	31
รูปที่ 4.4	หน้ำ Online Booking Software ใช้สำหรับการจองคิว	32
รูปที่ 4.5	หน้า Company News	33
รูปที่ 4.6	ตัวเลือก Contact Us ช่องทางการติดต่อศูนย์ปฏิบัติการ การบินไทย สุวรรณภูมิ	34
รูปที่ 4.7	แผนที่การเดินทางไปยังศูนย์ปฏิบัติการ การบินไทย สุวรรณภูมิ (OPC)	35
รูปที่ 4.8	หน้า Website หลักของการบินไทย	36

บทที่ 1

บทนำ

1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

้บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) เป็นบริษัทขนาคใหญ่ดำเนินธุรกิจสายการบินซึ่งเป็น ้สายการบินประจำชาติของประเทศไทยอีกด้วย มีการให้บริการขนส่งผู้โดยสาร สินค้า พัสดุภัณฑ์ และไปรษณียภัณฑ์ โดยทำการขนส่งเชื่อมโยงเมืองหลักของประเทศไทยไปยังเมืองต่างๆ ทั่วโลก ทั้งแบบเที่ยวบินประจำ เที่ยวบินเช่าเหมาลำ และส่งผ่านเครือข่ายพันธมิตรการบิน โดยมีท่าอากาศ ้ยานสวรรณภูมิเป็นศูนย์กลางเครือข่ายเส้นทางการบิน การใช้บริการบนเครื่องบินจำเป็นต้องมี พนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน เนื่องจากวิชาชีพพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินเป็นผู้พิทักษ์ความ ปลอดภัยและอำนวยกวามสะดวกสบายแก่ผู้โดยสารบนอากาศยานกอยดูแลช่วยเหลือผู้โดยสารใน กรณีฉุกเฉิน รับผิดชอบตรวจเช็กอุปกรณ์ประจำเครื่องตามจุดต่างๆ เช่น ถังออกซิเจน เครื่อง ้ดับเพลิง ไฟฉาย หน้ากากออกซิเจน และเสื้อชชีพ สำหรับสาธิตให้ผู้โคยสาร ให้ครบถ้วนถูกต้อง ตามรายการและอยู่ในสภาพใช้งานได้ นอกจากนี้ยังมีหน้าที่การให้บริการแก่ผู้โดยสาร เช่น การ เตรียมอาหาร การเสิร์ฟอาหารและเครื่องดื่ม การให้การรักษาพยาบาลแก่ผู้โดยสารที่เจ็บป่วย การ ้จัดหาที่นั่งให้กับผู้โดยสาร ตรวจดูให้ผู้โดยสารรัดเข็มขัดก่อนเครื่องบินขึ้นหรือลง แจกสิ่งพิมพ์ให้ ผู้โดยสารอ่านและดูแลรักษาความสะอาคเรียบร้อยในห้องผู้โดยสาร และห้องน้ำ เป็นต้นทั้งหมดนี้ เป็นเรื่องที่ละเอียดอ่อนเพราะต้องเจอกับภาวะทางอารมณ์ของผู้โดยสาร ปัญหาส่วนตัว ปัญหาการ ทำงาน ปัญหากับผู้โดยสาร ทางบริษัทฯ จึงต้องมีแผนกฝ่ายบุคคลที่ไว้รับรองคอยรับเรื่องและแก้ไข ปัญหาต่างๆ ให้กับลูกเรือ

คณะผู้จัดทำปฏิบัติงานในหลายภาคส่วนงานที่เกี่ยวข้องกับฝ่ายบุคคลคอยดูแลพนักงาน ด้อนรับบนเครื่องบินทั้งหมดและได้ศึกษาว่าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินเมื่อมีปัญหาไม่ว่าเรื่องใด ก็ตามจะเข้ามากุยกับทางแผนกฝ่ายบุคคล คณะผู้จัดทำคิดว่าการจัดการปัญหาที่เกิดกับพนักงาน ต้อนรับบนเครื่องบินให้เป็นระบบผ่าน Application โดยการยื่นเรื่องก่อนเข้าพบเป็นเรื่องที่จำเป็นต่อ องค์กร เพราะปัจจุบัน Application สามารถนำมาประยุกต์เพื่อสร้างเป็นระบบสารสนเทศสำหรับ งานด้านต่าง ๆ ภายในองค์กรได้อย่างมากมาย ประยุกต์ให้สามารถทำงานร่วมกันได้ เพื่อนำไปใช้ ประมวลผลข้อมูลในงานด้านต่าง ๆ ทั้งนี้ ก็เพื่อต้องการให้การทำงานมีความสะดวกและรวดเร็ว มากขึ้น

1.2 วัตถุประสงค์ของโครงงาน

1.2.1 เพื่อจัดการปัญหาที่เกิดกับพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินให้เป็นระบบผ่าน Application

1.2.2 เพื่อให้การทำงานรวดเร็วขึ้นโดยมีการยื่นเรื่องผ่านการจองคิวทาง Application ล่วงหน้าก่อนการเข้าพบ

1.2.3 เพื่อให้ได้ Mobile Application ที่กองสวัสดิการมาตรฐานความปลอดภัยงานบริการ บนเครื่องบิน (QV-3) สามารถใช้งานได้จริง

1.3 ขอบเขตของโครงงาน

1.3.1 ประชากร

บุคลากรในบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)

1.3.2 ขอบเขตด้านเวลาและสถานที่

ศูนย์ปฏิบัติการการบินไทย (OPC) บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ตั้งแต่วันที่ 8 มกราคม ถึง 30 เมษายน 2561

1.4 คำจำกัดความ

1.4.1 Application

หมายถึง Mobile Application เป็นการพัฒนาโปรแกรมประยุกต์สำหรับอุปกรณ์เคลื่อนที่ เช่น โทรศัพท์มือถือแท็บเล็ตโดยโปรแกรมจะช่วยตอบสนองความต้องการของผู้บริโภคอีกทั้งยัง สนับสนุน ให้ผู้ใช้โทรศัพท์ได้ใช้ง่ายยิ่งขึ้นในปัจจุบันโทรศัพท์มือ หรือ สมาร์ทโฟน

1.4.2 การจัดการ (Management)

หมายถึง "การจัดการ" (Management) จะเน้นการปฏิบัติการให้เป็นไปตามนโยบาย (แผนที่ วางไว้) ซึ่งนิยมใช้ในการจัดการธุรกิจ (Business management) ในอีกแนวหนึ่งอาจกล่าวได้ว่าการ บริหารจัดการ หมายถึง กระบวนการของการมุ่งสู่เป้าหมายขององค์กรจากการทำงานร่วมกัน โดย ใช้บุคคลและทรัพยากรอื่นๆ (Certo, 2000, p.555) หรือเป็นกระบวนการออกแบบและรักษา สภาพแวดล้อมที่บุคคลทำงานร่วมกันในกลุ่มให้บรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้อย่างมีประสิทธิภาพ

1.5 ประโยชน์ที่ได้รับ

1.5.1 เพิ่มประสิทธิภาพในการจัดการปัญหาที่เกิดกับพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินโดยใช้ เทคโนโลยีเข้ามาช่วย 1.5.2 ลดข้อผิดพลาดในการประสานงานจากหลายๆ แผนกเกี่ยวกับการจัดการปัญหาที่เกิด กับพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน

 1.5.3 บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) สามารถนำผลการศึกษาไปใช้เพื่อพัฒนาให้เป็น Applicationที่สามารถใช้งานได้จริง



บทที่ 2 แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

จากการศึกษาทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อสร้างเว็บApplicationสำหรับการนัดหมาย ล่วงหน้าในการเข้ารับบริการในกองสวัสดิการมาตรฐานความปลอดภัยงานบริการบนเครื่องบิน (QV-3) ผู้วิจัยได้เสนอแนวกิดและทฤษฎีจาก เอกสาร หนังสือ และผลงานวิจัยต่างๆที่เกี่ยวข้องมีเนื้อหาดังนี้

2.1 ข้อมูลค้านการออกแบบ Mobile Application

2.1.1 ข้อมูลประวัติและที่มาของ Mobile Application

- 2.2.2 ข้อมูลด้านการสร้าง Mobile Application ผ่าน iBuildApp
- 2.2 ขั้นตอนการส่งเอกสารของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน (Sick on duty Z12)

2.3 แนวกิดและทฤษฎิที่เกี่ยวข้องกับ Mobile Application

2.4 การใช้เทคโนโลยีในการเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานและการลดต้นทุนในองค์กร2.5 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.1 ข้อมูลด้านการออกแบบ Mobile Application

2.1.1 ข้อมูลประวัติและที่มาของ Mobile Application

อลิสา สุขแก้ว (2561) กล่าวว่า Mobile Application ประกอบขึ้นด้วยคำสองคำ คือ Mobile กับ Application มีความหมายดังนี้ Mobile คืออุปกรณ์สื่อสารที่ใช้ในการพกพา ซึ่งนอกจากจะ ใช้งานได้ตามพื้นฐานของโทรศัพท์แล้ว ยังทำงานได้เหมือนกับเครื่องคอมพิวเตอร์ เนื่องจากเป็น อุปกรณ์ที่พกพาได้จึงมีคุณสมบัติเด่น คือ ขนาดเล็กน้ำหนักเบาใช้พลังงานก่อนข้างน้อย ปัจจุบันมักใช้ ทำหน้าที่ได้หลายอย่างในการติดต่อแลกเปลี่ยนข่าวสารกับคอมพิวเตอร์ สำหรับ Application หมายถึง ซอฟต์แวร์ที่ใช้เพื่อช่วยการทำงานของผู้ใช้ (User)โดย Application จะต้องมีสิ่งที่เรียกว่า ส่วนติดต่อกับ ผู้ใช้ (User Interface หรือ UI) เพื่อเป็นตัวกลางการใช้งานต่าง ๆ

Mobile Application เป็นการพัฒนาโปรแกรมประยุกต์สำหรับอุปกรณ์เคลื่อนที่ เช่น โทรศัพท์มือถือแท็บเล็ต โดยโปรแกรมจะช่วยตอบสนองความต้องการของผู้บริโภค อีกทั้งยังสนับสนุน ให้ผู้ใช้โทรศัพท์ได้ใช้ง่ายยิ่งขึ้น ในปัจจุบันโทรศัพท์มือ หรือ สมาร์ทโฟน มีหลายระบบปฏิบัติการที่ พัฒนาออกมาให้ผู้บริโภคใช้ ส่วนที่มีคนใช้และเป็นที่นิยมมากก็คือ ios และ Android จึงทำให้เกิดการ เขียนหรือพัฒนา Application ลงบนสมาร์ท โฟนเป็นอย่างมาก อย่างเช่น แผนที่ เกมส์ โปรแกรมคุยต่างๆ และหลายธุรกิจ ก็เข้าไปเน้นในการพัฒนา Mobile Application เพื่อเพิ่มช่องทางในการสื่อสารกับลูกค้ามากขึ้น

Mobile Application เหมาะสำหรับธุรกิจและองค์กรต่างๆในการเข้าถึงกลุ่มคน รวมถึงขยายการ ให้บริการผ่านมือถือ สะดวกง่าย ทุกที่ ทุกเวลา

2.2.2 ข้อมูลด้านการสร้าง Mobile Application ผ่าน iBuildApp

สำหรับเรื่องของการทำ Application บนมือถือในยุคนี้ มีบริษัทเกิดใหม่มากมายที่เปิด ขึ้นมาเพื่อพัฒนา Application ให้รองรับกับตลาด เป็นเว็บที่พัฒนาขึ้นมาโดยทำให้เกิด Application ขึ้นมาและสะดวกสบาย โดยที่ไม่ต้องทำในส่วนของ Code ซึ่งเป็นระบบเทคโนโลยีของ HTML5 ใน ส่วนของอัตราก่าใช้บริการก็มีทั้งแบบฟรี และเสียเงิน ซึ่งหากเสียเงินก็จะได้หลายรูปแบบ และแบบฟรี จะมีระบุชื่อตราสินก้าของ iBuildApp ด้วย



รูปที่ 2.1 หน้าแรกของ iBuildApp.com ที่มา : https://teerapuch.com 2.2 ขั้นตอนการส่งเอกสารของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน (Sick on duty Z12)

Sick on duty (Z12) คือ กรณีที่พนักงานต้อนรับบนเกรื่องบิน บาดเจ็บหรือป่วยในขณะปฏิบัติ หน้าที่ โดยมีสาเหตุ ดังนี้

1. อุบัติเหตุเนื่องจากการทำงาน

เช่น ศีรษะชนกระแทกฝา UNIT สะดุดหกล้ม ตกบันได CART ชนกระแทก เครื่องบินตกหลุมอากาศ ฯลฯ ทำให้ได้รับบาดเจ็บ

2. ป่วยเฉียบพลันระหว่างปฏิบัติหน้าที่

เช่น ปวดศีรษะ ใข้หวัด กระเพาะอาหารอักเสบ หกล้มที่โรงแรม ฯลฯ

ขั้นตอนที่ต้องทำเพื่อทำการยื่นเรื่อง Sick on duty (Z12) มีคังนี้

 เมื่อพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินเจ็บป่วยและบาดเจ็บจากการปฏิบัติหน้าที่บนเครื่องบิน เช่น กระเป๋าผู้โดยสารหล่นทับ หูอื้อเกิดจากแรงดันอากาศ Cart ชำรุดชนกระแทก ป่วยเฉียบพลัน ลาก ยกดึงอุปกรณ์บนเครื่องบิน Turbulence เครื่องตกหลุมอากาศ อื่นๆ

2. เมื่อหลังจากพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินกลับมาจากการปฏิบัติหน้าที่แล้วต้องทำการพบ แพทย์เพื่อทำการรักษาภายใน 24 ชั่วโมงนับจากการที่เครื่องถึง BKK

 เมื่อพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินพบแพทย์ภายใน 24 ชั่วโมงแล้ว ต้องนำเอกสารต่อไปนี้มา ส่งยังกองสวัสดิการมาตรฐานความปลอดภัยงานบริการบนเครื่องบิน (QV-3) เพื่อทำการเปิดเรื่องครั้ง แรก โดยมีเอกสารดังต่อไปนี้

- CABIN REEPORT
- ใบรับรองแพทย์
- ใบเสร็จรับเงิน
- ใบแจงรายการยา

4. เมื่อพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินเตรียมเอกสารเสร็จแล้วให้เดินทางมาส่งเอกสารยังอาคาร A2 ชั้น 3 กองสวัสดิการมาตรฐานความปลอดภัยงานบริการบนเครื่องบิน (QV-3)

5. ทำการกรอกแบบฟอร์มเอกสารแจ้งเจ็บป่วยจากการปฏิบัติหน้าที่และแบบฟอร์มใบขอรับ การกุ้มครองสิทธิ์และทำการแนบเอกสาร

 6. ในกรณีเจ็บป่วยต่อเนื่องให้พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินนำเอกสารมาส่งและกรอก แบบฟอร์มต่อเนื่อง

7. เมื่อทำการส่งเอกสารเสร็จแล้ว CODE Z12 จะทำการเปลี่ยนภายใน 1 เดือน

2.3 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับ Application บนโทรศัพท์มือถือ

ความหมายของApplication

คณาวุธ ชื่นชม (2553) กล่าวว่า Application คือ ซอฟท์แวร์ที่ใช้เพื่อช่วยในการทำงาน ของผู้ใช้ Application จึงมีสิ่งที่เรียกว่า ส่วนติดต่อกับผู้ใช้งาน (User Interface: UI) ซึ่งสามารถแบ่งออกเป็น ประเภทย่อย ๆ ตามสภาพแวดล้อมการทำงาน ได้ดังนี้

1) Desktop Application คือ Applicationที่ทำงานบนเครื่องคอมพิวเตอร์ เช่น WindowsMedia Player, Microsoft office เป็นต้น

2) Mobile Application คือที่ทำงานบน แอพพลิเคชั่น หรือ โทรศัพท์มือถือ (Moblie)

3) Web Application คือ Applicationที่ทำงานบน WEB เช่น Hotmail, Gmail, Google+ เป็นต้น โดยเว็บApplicationอาจแบ่งออกได้อีกเป็น Intranet Application โดย Intranet หมายถึง การใช้งานเฉพาะภายในองค์กร ซึ่งตรงข้ามกับ Internet ที่เป็น World Wide Web

ณัฐญา มาเกิด (2554) ได้อธิบายว่าโปรแกรมประยุกต์ที่ใช้งานสำหรับเพิ่มความสามารถให้แก่ อุปกรณ์สื่อสารที่มีการใช้งานง่าย ผู้ใช้งานสามารถติดตั้งโปรแกรมได้เองโดยมีรูปแบบการทำงานขึ้นอยู่ กับรูปแบบของอุปกรณ์สื่อสารแบบพกพาและมีระบบปฏิบัติการที่อุปกรณ์สื่อสาร การทำงานของApplication

สุชาดา พลาชัยภิรมย์สิล (2553) กล่าวว่า Mobile Application (โมบายApplication) เกิดจากการ รวมสองคำ ระหว่าง คำว่า "Mobile" กับ คำว่า "Application" ซึ่งสามารถอธิบายความหมายได้ดังนี้ คำว่า "Mobile" หมายถึง อุปกรณ์สื่อสารที่ใช้สำหรับพกพาที่ไม่เพียงแต่สามารถใช้งานตามพื้นฐานของ โทรศัพท์แล้วยังสามารถทำงานเหมือนกับเครื่องคอมพิวเตอร์และเนื่องจาก เป็นอุปกรณ์ที่พกพาได้จึงมี คุณสมบัติเด่นคือ ขนาดเล็ก น้ำหนักเบา และใช้พลังงานค่อนข้างน้อย สามารถตอบสนองการใช้งาน ของผู้ใช้ได้อย่างหลากหลาย เช่น การติดต่อแลกเปลี่ยนข่าวสารกับเครื่องคอมพิวเตอร์และสามารถเพิ่ม หน้าที่การทำงานได้ส่วนคำว่า "Application" หมายถึง ซอฟด์แวร์ที่ใช้เพื่อช่วยสำหรับการทำงานของ ผู้ใช้โดยApplicationจะมีส่วนคิดต่อกับผู้ใช้ (User Interface หรือ UI) เพื่อทำหน้าที่เป็นตัวกลางในการ ใช้งาน ดังนั้นคำว่า "Mobile Application" หมายถึง Applicationที่ช่วยในการทำงานของผู้ใช้บนอุปกรณ์ สื่อสารแบบพกพา โดยApplicationที่ทำงานบนอุปกรณ์สื่อสารแบบพกพาเหล่านี้แบ่งออกเป็น 2 ประเภท ดังนี้

1) Applicationระบบ คือ ซอฟต์แวร์ที่รองรับการทำงานของโปรแกรมหรือApplication ต่าง ๆ เช่นWindows Mobile ที่พัฒนาโดย บริษัท ไมโครซอฟต์ ระบบปฏิบัติการ iPhone IOS ที่ พัฒนาโดยบริษัท Apple ระบบปฏิบัติการ Blackberry OS ที่พัฒนาโดยบริษัท Research InMotion (RIM) และระบบปฏิบัติการ Android ที่พัฒนาโดยบริษัท Google เป็นต้น

2) Application ที่ตอบสนองความต้องการของกลุ่มผู้ใช้งาน เช่น Application ประเภทเกมส์ Application ประเภทเครือข่ายสังคมออน ไลน์ และ Application ประเภทมัลติมีเดีย เป็นด้น ทั้งนี้การใช้ Application บน โทรศัพท์เคลื่อนที่ได้รับความนิยมอย่างแพร่หลายทั่วโลกในช่วงท้ายสตวรรษที่ 19 จาก การกำเนิดของ Apple Store โดยก่อนหน้านั้นการใช้ Application บน โทรศัพท์เคลื่อนที่เป็นเพียงการ ดาวน์ โหลดริง โทนเท่านั้น การเกิดขึ้นของ AppStore ทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงปัจจัยหลายอย่างที่ เกี่ยวข้องกับอุตสาหกรรมซอฟต์แวร์เพื่อการสื่อสาร ได้แก่ การปรับปรุงรูปแบบการทำธุรกิจระหว่างผู้ ให้บริการกับผู้พัฒนา Application ทำให้ผู้พัฒนามีโอกาสมีรายได้เพิ่มมากขึ้น ส่งผลให้เกิดแรงจูงใจใน การพัฒนา Application และการพัฒนาเทคโนโลยีโครงสร้างพื้นฐานที่เกี่ยวข้อง โดยมีการขยายการ รองรับสัญญาณสื่อสารเพิ่มมากขึ้น เพื่อให้รับ-ส่งข้อมูลให้เพียงพอต่อการใช้งาน Application ที่มี กุณภาพและมีประสิทธิภาพ

การมีผู้ใช้งานบนโทรศัพท์เคลื่อนที่เพิ่มมากขึ้นและถึงจุดที่ได้รับการขอมรับในความ สะดวกสบายในการใช้และการพกพาไปทุกที่ ด้วยเหตุนี้การขยายตัวของเนื้อหา Application จึงเป็นไป อย่างรวดเร็วนอกจากนี้ยังเป็นผลมาจากการเกิดของ Application Market Place ของค่าย โทรศัพท์เคลื่อนที่รายใหญ่ที่มีการแบ่งสัดส่วนรายได้ให้กับผู้พัฒนา Application มากขึ้นผู้พัฒนา Application จึงมีช่องทางการขาย Application ภายในโครงสร้างที่เป็นประโยชน์กับทุกฝ่ายระหว่างผู้ ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่และผู้พัฒนา Application ซึ่งในแต่ละประเทศนั้นนิยมใช้ Application ที่ แตกต่างกันไปตามลักษณะของสภาพแวดล้อมทางเศรษฐกิจและสังคม จากการสำรวจพบว่า กลุ่ม ประเทศที่มีการดาวน์โหลดสูงที่สุดคือ กลุ่มยุโรปอเมริกาเหนือและเอเชีย

2.4 การใช้เทคโนโลยีในการเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานและการลดต้นทุนในองค์กร

ปัจจุบันพัฒนาการและการนำเทคโนโลยีมาประยุกต์ใช้ในองค์กร ส่งผลให้เกิดการ เปลี่ยนแปลงทั้งโดยทางตรงและทางอ้อม ซึ่งก่อให้เกิดความท้าทายแก่ผู้บริหารในอนาคตให้นำ เทคโนโลยีมาใช้ให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่ธุรกิจ โดยผู้บริหารต้องมีความรู้ ความเข้าใจ และวิสัยทัศน์ ต่อแนวโน้มของเทคโนโลยี เพื่อให้สามารถตัดสินใจนำเทคโนโลยีมาใช้งานอย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่ง สามารถจำแนกผลกระทบของเทคโนโลยีที่มีต่อการทำงานขององค์การออกเป็น 5 ลักษณะ ดังต่อไปนี้

1. การปรับปรุงรูปแบบการทำงานขององค์การ

เทคโนโลยีหลายอย่างได้ถูกนำเข้ามาใช้ภายในองก์การ และส่งผลให้กระบวนการทำงานได้ เปลี่ยนรูปแบบไป ตัวอย่างเช่น การนำเอาเทคโนโลยีไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ (Electronics mail) เข้ามา ใช้ภายในองก์การ ทำให้การส่งข่าวสารไม่ด้องใช้พนักงานเดินหนังสืออีกต่อไป ตลอดจนลดการใช้ กระดาษที่ต้องพิมพ์ข่าวสารและสามารถส่งข่าวสารไปถึงบุคกลที่ต้องการได้เป็นจำนวนมากและ รวดเร็ว หรือเทคโนโลยีสำนักงานอัตโนมัติ (Office Automation) ที่เปลี่ยนรูปแบบของกระบวนการ ทำงานและประสานงานในองก์การให้มีประสิทธิภาพดียิ่งขึ้น และเป็นเกรื่องมือที่มีประสิทธิภาพในการ บริหารงานของผู้บริหารในระดับต่าง ๆ ขององก์การ

2. การสนับสนุนการดำเนินงานเชิงกลยุทธ์

โดยเทคโนโลยีสารสนเทศจะผลิตสารสนเทศที่สำคัญให้แก่ผู้บริหารที่จะใช้เป็นแนวทางในการ ตัดสินใจและการสร้างความได้เปรียบเหนือกว่าคู่แข่งขัน ในอนาคตการแข่งขันในแต่ละอุตสาหกรรม จะมีความรุนแรงมากขึ้น การบริหารงานของผู้บริหารที่อาศัยเพียงประสบการณ์และโชคชะตาอาจจะไม่ เพียงพอ แต่ถ้าผู้บริหารมีสารสนเทศที่มีประสิทธิภาพมาประกอบในการตัดสินใจ ก็จะสามารถแก้ไข ปัญหาและบริหารงานได้มีประสิทธิภาพขึ้น ดังนั้นผู้บริหารในอนาคตจะต้องสามารถประยุกต์ใช้ เทคโนโลยีการสร้างสารสนเทศที่ดีให้กับตนเองและองค์การ

เครื่องมือในการทำงาน

เทคโนโลยีถูกนำเข้ามาใช้ภายในองค์การ เพื่อให้การทำงานกล่องตัวและมีประสิทธิภาพ เช่น การออกเอกสารต่าง ๆ โดยใช้คอมพิวเตอร์ การใช้คอมพิวเตอร์ช่วยในการออกแบบชิ้นส่วนของ เครื่องจักร และการควบคุมการผลิต เป็นต้น เราจะเห็นได้ว่าเทคโนโลยีสามารถที่จะนำมาประยุกต์ใน หลาย ๆ ด้าน โดยเทคโนโลยีจะช่วยเปลี่ยนแปลงและปรับปรุงคุณภาพของการที่จะนำมาประยุกต์ใน หลาย ๆ ด้าน โดยเทคโนโลยีจะช่วยเปลี่ยนแปลงและปรับปรุงคุณภาพของการทำงานให้ดีขึ้น หรือ แม้กระทั่งช่วยลดค่าใช้จ่ายในเรื่องของแรงงานและวัสดุสิ้นเปลืองต่าง ๆลง แต่ยังคงรักษาหรือเพิ่ม คุณภาพในการทำงานหรือการให้บริการลูกค้าที่ดีขึ้น ซึ่งเป็นที่แน่นอนว่าเทคโนโลยีจะถูกนำเข้ามาใช้ ในการเปลี่ยนแปลงและปรับปรุงกระบวนการในการดำเนินงานขององก์การมากขึ้นในอนาคต

4. การเพิ่มผลผลิตของงานโดยเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์ส่วนบุคคล

ปัจจุบันคอมพิวเตอร์ส่วนบุคคลหรือ PC ถูกพัฒนาให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น ตลอคจนการใช้ งานสะควกและไม่ซับซ้อนเหมือนอย่างคอมพิวเตอร์ขนาดใหญ่ นอกจากนี้ในท้องตลาคยังมีชุคคำสั่ง ประยุกต์ (Application Software) อีกมากมายที่สามารถใช้งานกับเครื่องคอมพิวเตอร์ส่วนบุคคล และ สามารถช่วยเพิ่มประสิทธิภาพและผลผลิตของงานใด้อย่างมาก และเมื่อต่อคอมพิวเตอร์ส่วนบุคคลเข้า กับระบบเครือข่าย ก็จะทำให้องค์การสามารถรับ-ส่งข้อมูลและข่าวสารจากทั้งภายในและภายนอก องค์การได้อีกด้วย ดังนั้นในอนาคตคอมพิวเตอร์ส่วนบุคคลจะกลายเป็นเครื่องมือหลักของพนักงาน และผู้บริหารขององค์การ

5. เทคโนโลยีในการติดต่อสื่อสาร

ในช่วงแรกของการนำคอมพิวเตอร์มาใช้งานทางธุรกิจคอมพิวเตอร์จะถูกใช้เป็นเพียงอุปกรณ์ หลักที่ช่วยในการเก็บและคำนวณข้อมูลต่าง ๆ เท่านั้น ปัจจุบันคอมพิวเตอร์ได้ถูกพัฒนาให้มีศักยภาพ มากขึ้น โดยสามารถที่จะต่อเป็นระบบเครือข่ายเพื่อแลกเปลี่ยนข้อมูลระหว่างคอมพิวเตอร์ ปัจจุบันผู้ใช้ สามารถติดต่อเพื่อที่จะแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสารซึ่งกันและกันได้จากทุกหนทุกแห่งทั่วโลก คอมพิวเตอร์จึงมีบทบาทที่สำคัญมากกว่าการเป็นเครื่องมือที่เก็บและประมวลผลข้อมูลเหมือนอย่างใน อดีตต่อไป

แนวโน้มของการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศขององค์กร แสดงให้เราเห็นได้ว่าในอนาคต ผู้ที่จะ เป็นนักบริหารและนักวิชาชีพที่ประสบความสำเร็จจะต้องไม่เพียงแก่รู้จักคอมพิวเตอร์ แต่จะต้อง สามารถใช้คอมพิวเตอร์อย่างมีประสิทธิภาพ และรู้จักการจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศ โดยผู้บริหารใน อนาคตจะต้องรู้จักการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีกับงานของตน มีความคิดในการที่จะสร้างระบบ สารสนเทศที่ตนเองต้องการ เพื่อช่วยในการตัดสินใจในภาวะที่มีการแข่งขันสูง ทำให้การบริหารของ ตนเองมีประสิทธิภาพและประสบความสำเร็จอย่างสูง ขณะที่นักวิชาชีพจะใช้ระบบสารสนเทศในการ รวบรวมประมวลผล และจัดการข้อมูลอย่างมีประสิทธิภาพ ตลอดจนการก้นหาและตรวจสอบข้อมูล จากแหล่งต่าง ๆ ผ่านระบบเครือข่ายอย่างถูกต้องและรวดเร็ว (อภิญญา สีคามน, 2559)

2.5 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

สงบ ศศิพงศ์พรรณ ทศนัย ชุ่มวัฒนะ และศุภณัฐ ก้าทอง (2560) ทำการศึกษาระบบจองคิว คลินิกออนไลน์ผ่านเว็บApplication งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงก์เพื่อ พัฒนาเว็บApplicationลดระยะเวลา การรอคิวของผู้ป่วยในโรงพยาบาลหรือคลินิกและสามารถรู้เวลาในการรอคิวล่วงหน้า ซึ่งทำให้คลินิก สามารถจัดเตรียมอุปกรณ์สำหรับตรวจผู้ป่วยไว้เพียงพอต่อความต้องการโดยใช้วิธีการวิเคราะห์ข้อมูล การรอคิวของผู้ป่วยที่ผ่านมาและนำมาหาค่าเฉลี่ยในการรอคิวของแต่ละวัน โดยระบบเว็บApplicationที่ ผู้พัฒนาได้ทำขึ้นมีส่วนของการสมัครสมาชิกและสมัครผู้ใช้งานเพื่อเพิ่มส่วนของการจัดข้อมูลการ จัดการผู้ใช้งานระบบเว็บApplication ในส่วนแสดงผลผู้พัฒนาได้ออกแบบให้ใช้งานงานลดขั้นตอน ของการเข้าถึงข้อมูล มีส่วนแสดงข้อมูลสมาชิกเป็นตารางค้นหาข้อมูลที่ได้สมัครไว้ และสามารถแก้ไข ข้อมูล ลบข้อมูลสมาชิก แล้วในกรณีที่สมาชิกได้ลืมรหัสผ่านสมาชิกสามารถโทรมาขอหรือมาที่คลินิก เพื่อให้ผู้ดูแลระบบส่งรหัสผ่านไปที่อีเมลล์(E-mail) ของสมาชิก ในส่วนการจองคิวผู้ใช้งานจะสามารถ ของคิวและจัดการการเข้าออกของผู้ป่วยได้ผ่านหน้าจอ ในกรณีที่ผู้ป่วยต้องการจะยกเลิก ผู้ป่วยสามารถ ขอยกเลิกได้จากผู้ใช้งานซึ่งผู้พัฒนาได้ทำให้ระบบเป็นระบบออนไลน์เพื่อเชื่อมต่อจากสมาร์ทโฟน ให้ ผู้ที่เป็นสมาชิกสามารถได้ดูเวลาและคิวได้จากสมาร์ทโฟน ผลการวิเคราะห์พบว่า จากผลการประเมิน คะแนนเฉลี่ยของระบบจองคิวคลินิกออนไลน์ผ่าน Application ความสวยงาม ความทันสมัย น่าสนใจ ของหน้าโฮมเพจ ค่าเฉลี่ยที่ 4.33 คะแนน การจัดรูปแบบในเว็บไซต์ง่ายต่อการอ่านและการใช้งาน ค่าเฉลี่ยที่ 4.17 คะแนนสีสันในการออกแบบเว็บไซต์มีความเหมาะสม เมนูง่ายต่อการใช้งาน ค่าเฉลี่ยที่ 4.25 คะแนน ความแม่นยาของเว็บ Application ในการทำงาน ก่าเฉลี่ยที่ 4.17 คะแนนเว็บ Application มี ความยืนหยุ่นในการรอคิวในระดับ ค่าเฉลี่ยที่ 4.50 คะแนน เว็บ Application ในส่วนระบบแสดงคิวแบบ real time มีความรวดเร็วในระดับค่าเฉลี่ยที่ 4.25 คะแนน



บทที่ 3 รายละเอียดการปฏิบัติงาน



รูปที่ 3.1 รูปสัญญาลักษณ์สายการบินไทย

ที่มา: http://www.thaiairways.com

3.1 ชื่อและที่ตั้งของสถานประกอบการ

ชื่อสถานประกอบการ : บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ศูนย์ปฏิบัติการ (OPC) สนามบินสุวรรณภูมิ : 333 หมู่ 1 ต.หนองปรือ อ.บางพลี จ.สมุทรปราการ 10540 โทรสาร : 0-2137-0110, 0-2137-0129 โทรศัพท์ : Tel: 0-2137-0100 เว็บไซต์ : http://www.thaiairway.com

3.2 ลักษณะผลิตภัณฑ์และการ ให้บริการหลักขององค์กร

ประวัติบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) กำเนิดจากที่รัฐบาลไทยให้ บริษัท เดินอากาศไทย จำกัด กับสายการบินสแกนดิเนเวียน ทำสัญญาร่วมทุนระหว่างกัน เมื่อวันที่ 24 สิงหาคม พ.ศ. 2502 จากนั้นในวันที่ 29 มีนาคม พ.ศ. 2503 บริษัท การบินไทย จำกัด จดทะเบียนจัดตั้งขึ้นด้วยทุนประเดิม 2 ล้านบาท เพื่อดำเนินธุรกิจสายการบินระหว่างประเทศ โดยมีเที่ยวบินปฐมฤกษ์ไปยังฮ่องกง เมื่อวันที่ 1 พฤษภาคม ปีเดียวกัน

ต่อมาในวันที่ 30 มีนาคม พ.ศ. 2520 เอสเอเอสคืนหุ้นให้เดินอากาศไทย หลังจากครบระยะเวลา ตามสัญญาร่วมทุน แล้วโอนให้แก่กระทรวงการคลังเป็นผู้ถือหุ้นใหญ่ตามมติคณะรัฐมนตรี และใน ที่สุดเมื่อวันที่ 1 เมษายน พ.ศ. 2531 เดินอากาศไทย ซึ่งดำเนินธุรกิจสายการบินภายในประเทศก็รวม กิจการเข้ากับการบินไทยเพื่อให้สายการบินแห่งชาติเป็นหนึ่งเดียวตามมติคณะรัฐมนตรีทางด้าน เศรษฐกิจ จากนั้นในวันที่ 19 กรกฎาคม พ.ศ. 2534 การบินไทยเข้าจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่ง ประเทศไทยตามมติคณะรัฐมนตรีและจดทะเบียนแปลงสภาพเป็นบริษัทมหาชน เมื่อปี พ.ศ. 2537



รูปที่ 3.3 สัญญาลักษณ์การบินไทยสมัยอดีตจนถึงปัจจุบัน ที่มา: http://www.thaiairways.com

เมื่อ วันที่ 29 มีนาคม ปี พ.ศ. 2503 บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ได้เริ่มเปิดการใช้สัญญา ลักษณ์ภาพตุ๊กตารำไทยออกแบบโดย หม่อมเจ้าไกรสิงห์ วุฒิชัย ซึ่งเป็นนักออกแบบที่มีชื่อเสียงเป็นอีก ทั้งยังเป็นผู้ที่ออกแบบเครื่องแบบของพนักงานด้อนรับชุดแรกและต่อมาจึงเปลี่ยนมาใช้เป็นตรา สัญลักษณ์ใหม่ที่มีรูปลักษณ์ที่ใช้กันอยู่ในปัจจุบัน โดยออกแบบและได้แรงบันดาลใจจาก "ใบเสมา" นำมาตะแลงเอาข้างลง ซึ่งสื่อถึงความเร็วที่พุ่งตรงขึ้นไปบนท้องฟ้าซึ่งใบเสมาที่เป็นศาสนวัตถุของชาติ ที่สำคัญมาก ตราสัญลักษณ์แบบนี้ได้รับการชื่นชมเป็นอย่างมากสีที่สวยสดงดงามมากและมีการ ผสมผสานของลายเส้นได้อย่างลงตัวรวมถึงการสลับสีทอง ชมพู และม่วงสดพร้อมทั้งชื่อไทย (THAI) ที่ติดกับสัญลักษณ์นั้นใช้ตัวอักษรพิเศษที่จัดทำขึ้นใช้สำหรับบริษัทการบินไทย โดนเฉพาะมีทั้งความ อ่อนช้อยที่แสดงถึงความเป็นไทย โดยตัวอักษรทั้งหมดถูกปรับให้ตัวอักษรที่เป็นตัวพิมพ์ใหญ่เท่ากัน ทั้งหมดเพื่อแสดงถึงความเป็นไทย โดยตัวอักษรทั้งหมดถูกปรับให้ตัวอักษรที่เป็นตัวพิมพ์ใหญ่เท่ากัน ทั้งหมดเพื่อแสดงถึงความแข็งแกร่งและความมั่นดงของ บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) และได้มี การปรับสีของตราสัญลักษณ์นี้อีกครั้ง ปี พ.ศ.2548 ให้ดูมีชีวิตชีวามากยิ่งขึ้นและใช้ตราสัญลักษณ์แบบ ที่ 3 จนถึงปัจจุบันนี้และสีของตราสัญลักษณ์ทั้ง 3 สี มีความต่างและมีความหมายที่สะท้อนถึงกวามเป็น ไทย สีทอง หมายถึง ความอร่ามของวัดวาในเมืองไทย สีม่วงสด หมายถึงสึกล้วยไม้และเป็นสี ประจำการบินไทยและส่วนของสีชมพูนั้น หมายถึงสีของตอกบัว หรือสีของต้าไหมของไทย (บริษัท กางบินไทย จำกัด (มหาชน) ศูนย์ข้อมูลข่าวสาร 2559)

ยี่ห้อ/รุ่น	แบบ	จำนวน	ชั้นที่นั่ง	หมายเหตุ
Airbus A330	A333	2ถำ	ชั้นธุรกิจ 46 ชั้นประหยัด 263	
	A330	8ลำ	ชั้นธุรกิจ 36 ชั้นประยัค 263	
	А33Н	7ลำ	ชั้นธุรกิจ 36 ชั้นประหยัด 263	
Airbus A380	A380-841	6ลำ	ชั้นหนึ่ง12 ชั้นธุรกิจ60 ชั้น	
			ประหยัด 435	
Boeing B737	B737-400	2ຄຳ	ชั้นธุรกิจ12 ชั้นประหยัด137	
Boeing B747-400	B74R	4ลำ	ชั้นหนึ่ง10 ชั้นธุรกิจ40 ชั้น	
	B74N	6ลำ	ประหยัด325	

3.2.1 เครื่องบินที่ประจำการของบริษัทการบินไทย

ยี่ห้อ/รุ่น	ແກກ	จำนวน	ชั้นที่นั่ง	หมายเหตุ
Boeing B777-300	В773	6ลำ	ชั้นธุรกิจ34 ชั้นประหยัค330	
Boeing B777-300ER	B77B	8ลำ	ชั้นธุรกิจ42 ชั้นประหยัค306	
	B77W	6ลำ	ชั้นธุรกิจ42 ชั้นประหยัค306	
Boeing B777-200	B772	8ลำ	ชั้นธุรกิจ30 ชั้นประหยัค279	
Boeing B777-200ER	B77E	6ลำ	ชั้นธุรกิจ30 ชั้นประหยัค262	
Boeing B787-8	B787-8	6ลำ	ชั้นธุรกิจ24 ชั้นประหยัด240	
Airbus A350-900	A350-941	2ຄຳ	ชั้นธุรกิจ32 ชั้นประหยัด289	
(XWB)	100		200	
		รวม	82	
N/		ทั้งหมด	1 90 K	
Airbus A320	A320-200	6ลำ	ชั้นสไมล์พลัส 12	
	A320-	14ถำ	ชั้นประหยัด 156	
	200(WL)			
		531	R ² 20	
		ทั้งหมด		

ตารางที่ 3.1 เครื่องบินที่ประจำการของบริษัทการบินไทย ที่มา: http://www.thaiairways.com

3.2.2 ลักษณะธุรกิจ

เนื่องจาก บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) เป็นรัฐวิสาหกิจในสังกัดของกระทรวงคมนาคม และยังเป็นสายการบินแห่งชาติ บริษัท ฯ ได้ดำเนินกิจการด้านการบินพาณิชย์ทั้งเส้นทางด้านการบิน ระหว่างประเทศและขยายเส้นทางการบินในประเทศได้มีการเกี่ยวข้องกับการบริการการขนส่งแบบ ครบวงจร โดยจะแบ่งบริหารจัดการธุรกิจออกเป็น 3 กิจการ ซึ่งประกอบด้วย การขนส่งทางอากาศ (Core Business) หน่วยธุรกิจ (Business unit) การบริการด้านการขนส่ง

ซึ่งนอกจากจะมีธุรกิจสายการบินหลักแล้วทางบริษัทใด้มีการสนับสนุนการขนส่ง ไม่ว่าจะเป็น การให้บริการด้านการขนส่งผู้โดยสาร สินค้า พัสดุภัณฑ์ และไปรษณียภัณฑ์ ส่วนหน่วยธุรกิจที่ เกี่ยวข้องโดยตรงกับการขนส่งประกอบด้วย บริการคลังสินค้า การบริการลูกค้าภาคพื้นการบริการลาน จอดและอุปกรณ์ภาคพื้น และครัวการบิน สำหรับกิจารอื่นๆ จะเป็นการสนับสนุนด้านการขนส่งจะ ประกอบด้วย การบริการซ่อมบำรุงอากาศยาน การจำหน่ายสินค้าปลอดภาษี การจำหน่ายสินค้าที่ระลึก การบริการเครื่องบินจำลอง และการดำเนินงานบริษัทส่วนย่อยทั้งหมด มีรายละเอียดดังนี้

3.2.2.1 กิจการขนส่งทางอากาศ

การขนส่งทางอากาศถือว่าเป็นธุรกิจหลักของบริษัทฯ ประกอบด้วยการบริการ การ ขนส่งผู้โดยสาร การบริการไปรษณียภัณฑ์ และการบริการขนส่งสินค้าพัสคุภัณฑ์ โดยจะให้การบริการ ขนส่งภายในเครื่องบินไปยังจุดที่บินต่างๆ มีทั้งแบบเที่ยวบินเหมาลำและเที่ยวบินแบบประจำจะควบคุม ทั้งเส้นทางระหว่างประเทศและในประเทศ

3.2.2.2 หน่วยธุรกิจ

บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) (รายงานปี 2558 : 18) ระบุว่าหน่วยธุรกิจของ บริษัทฯ มีการเกี่ยวเนื่องโดยตรงจากธุรกิจการขนส่งทั้งยังมีส่วนร่วมที่สำคัญในการที่จะสนับสนุนให้ ธุรกิจสายการบินดำเนินได้อย่างดี หน่วยธุรกิจแต่ละหน่อยจะมีความสัมพันธ์กันอย่างมีระบบ เพื่อที่จะให้เกรื่องบินได้สามารถบินจากสถานีต้นทางไปถึงสถานีปลายทางตรงตามวันและเวลาที่ได้ ระบุไว้ในตารางการบิน โดยมีความสะดวก และรวดเร็ว ปลอดภัยซึ่งปัจจัยเหล่านี้เป็นกี่ช่วยเพิ่มความ มั่นใจและมีความเชื่อถือให้แก่บริษัทและผู้ที่ใช้บริการมากยิ่งขั้น

3.2.3 ธุรกิจที่เกี่ยวเนื่องโดยตรงกับการขนส่ง

3.2.3.1.ธุรกิจการบริการคลังสินค้า (Cargo Handling Services)

ให้การบริการจัดการคลังสินค้า ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ท่าอากาศยานเชียงใหม่ ท่า อากาศยานหาดใหญ่ และท่าอากาศยานภูเก็ต โดยดำเนินการจัดการคลังสินค้าประกอบค้วยการจัดการ เก็บรักษาชั่วคราวและเคลื่อนย้ายสินค้าทั่วไป สินค้าที่ได้รับการดูแลเป็นพิเศษ ได้แก่ สินค้าสด สิ่งที่มี ชีวิต วัตถุมีค่าและให้บริการขนส่งสินค้าที่ต้องการควบคุมอุณหภูมิเป็นพิเศษ เป็นต้น

3.2.3.2 ธุรกิจการบริการลูกค้าภาคพื้น(Ground Customer Services)

ให้บริการอำนวยความสะควกโดยตรงให้กับผู้โดยสารตั้งแต่เข้าท่าอากาศยานผ่าน ขั้นตอนต่าง ๆ จนเข้าสู่อากาศยานจากตัวอากาศยานลงสู่ภากพื้นดินในเที่ยวบินทั้งทางขาเข้าและขาออก โดยให้บริการผู้โยสารของบริษัทและผู้โดยสารของสายการบินลูกก้า

3.2.3.3 ธุรกิจการบินอุปกรณ์ภาคพื้น

ให้บริการที่เกี่ยวข้องกับอากาศยานอำนวยความสะควกบริเวณลานจอดของอากาศยาน ให้กับบริษัท และสายการบินลูกค้าให้เป็นไปด้วยความเรียบร้อยมีความปลอดภัยที่สูง มีความพร้อมที่ สามารถ การบินเข้า – ออกที่ตรงเวลาที่สุด

3.2.3.4 ธุรกิจครัวการบิน (Catering Services)

บริษัทมีการคำเนินการในการผลิตอาหารสำหรับลูกค้าโดยสารที่มาใช้บริการของ บริษัทฯ ทั้งเที่ยวบินระหว่างประเทศและภายในประเทศรวมถึงบริการผู้โดยสารสายการบินชั้นนำอื่นๆ ดำเนินธุรกิจเกี่ยวกับอาหาร ณ ท่าอากาศยานนานาชาติ เช่น ภัตตาการ ร้านเบเกอรี่ Puff & Pie มีการ จัดบริการจัดเลี้ยงทั้งในสถานที่ นอกสถานที่ และร้านอาหารสวัสดิการของพนักงาน

3.2.4 กิจการอื่นๆ

การที่สนับสนุนการขนส่ง ได้แก่ ฝ่ายช่าง การบินอำนวยความสะควกการบิน การจำหน่าย สินค้าปลอคภาษีทั้งบนเครื่องบินและการจำหน่ายสินค้าที่ระลึกและมีบริการเครื่องบิน

3.2.4.1 กิจการขนส่งทางอากาศ

บริษัทฯ เป็นสายการบินแห่งชาติที่มีการให้บริการด้านการขนส่งทางอากาศซึ่งเป็น กิจการหลัก ที่ได้มีการพัฒนาการขนส่งไปสู่ภูมิภาคต่างๆ ของโลก จะประกอบด้วย

- กิจการขนส่งผู้โดยสารทางอากาศ
- กิจการขนส่งสินค้า ไปรษณียภัณฑ์และพัสคุภัณฑ์

3.3 โครงสร้างการบริหารและวิสัยทัศน์



รูปที่ 3.4 รูปโครงสร้างองค์กรบริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน) ปรับปรุงข้อมูล ตุลาคม 2559 ที่มา: http://www.thaiairways.com

3.3.1 วิสัยทัศน์ ค่านิยม และพันธกิจ

ในบทบาทของสายการบินแห่งชาติ บริษัทฯ ทำการประกาศวิสัยทัศน์เพื่อกำหนดเป้าหมาย สูงสุดให้ทราบและถือเป็นแนวทางที่ทุกฝ่ายมุ่งมั่นจะปฏิบัติหน้าที่ให้บรรลุเป้าหมาย ได้แก่ "การเป็น สายการบินที่ลูกค้าเลือกเป็นอันดับแรกให้บริการดีเลิศด้วยเสน่ห์ไทย" The First Choice Carrier with Touches of Thai

โดยมุ่งเน้นการสร้างก่านิยมร่วมให้เกิดขึ้นเพื่อส่งเสริมให้เกิดคุณก่าหลัก ได้แก่ การมุ่งเน้น สร้างกวามพึงพอใจให้ลูกก้า การคำเนินกิจการภายใต้สภาวะต้นทุนและการใช้งบประมาณอย่าง เหมาะสม โดยมีกวามกล่องตัวเพื่อรองรับการการเปลี่ยนแปลงสภาพแวดล้อมในการดำเนินธุรกิจและ เพื่อให้เกิดการตอบสนองกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอย่างสมคุล บริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน)ได้ ประกาศพันธกิจแสดงถึงกวามมุ่งมั่นและให้ผู้เกี่ยวข้องยึดถือปฏิบัติ ดังนี้

3.3.1.1 บริการเกี่ยวกับการขนส่งทางอากาศอย่างครบวงจรทั้งในและระหว่างประเทศ โดยมุ่งเน้นในเรื่องมาตรฐานความปลอดภัย ความสะดวกสบาย การบริการที่มีคุณภาพด้วยเอกลักษณ์ ความเป็นไทย เพื่อส่งมอบผลิตภัณฑ์ที่มีคุณค่าและความน่าเชื่อถือสูงรวมทั้งเสริมความประทับใจและ ความสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้า

3.3.1.2 การดูแลกิจการที่ดีตามมาตรฐานสากล เพื่อสร้างการเติบโตอย่างยั่งยืนให้แก่ องค์กรและสร้างผลตอบแทนจากการลงทุนที่สูงให้แก่ ผู้ถือหุ้น

3.3.1.3 สร้างความแข็งแกร่งและมีคุณภาพให้เป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้คำนึงถึงการให้ ความสำคัญแก่ลูกค้าเสริมสร้างขีดความสามารถ ทักษะและความรับผิดชอบตลอดจนเพิ่มพูนความ ผูกพันต่อองค์กร เพื่อให้พนักงานทำงานอย่างเต็มศักยภาพและมีประสิทธิภาพสูงสุด

3.3.1.4 ช่วยเหลือ ส่งเสริม และแสดงความรับผิดชอบต่อ สังคมและสิ่งแวคล้อมใน ฐานะเป็นสายการบินแห่งชาติ

3.3.2.โครงสร้างกับการดูแล

เพื่อให้เป็นไปตามหลักเกณฑ์ของตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยในฐานะบริษัทมหาชน บริษัทฯได้แบ่งโครงสร้างออกเป็น 2 ส่วนประกอบด้วย

- คณะกรรมการบริษัทฯ

- ฝ่ายบริหารบริษัทฯ

คณะกรรมการบริษัทฯ พิจารณาและให้ความเห็นชอบในเรื่องสำคัญที่มีผลต่อการคำเนินธุรกิจ มีบทบาทในการกำกับดูแลฝ่ายบริหารให้ปฏิบัติตามนโยบายและแผนงานของบริษัทฯ โดยมีการแต่งตั้ง คณะกรรมการย่อยชุดต่างๆ เพื่อช่วยศึกษารายละเอียดและกลั่นกรองงานเฉพาะเรื่องและเพื่อให้เป็นไป ตามหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดีประกอบด้วย เ)คณะกรรมการตรวจสอบ 2)กรรมการอิสระ 3) คณะกรรมการธรรมาภิบาล 4)คณะกรรมการสรรหากำหนดค่าตอบแทนและพัฒนาบุคลากร 5)คณะ กรรมการ่างเสริมกิจการเพื่อสังคม 6)คณะกรรมการประเมินผลการปฏิบัติงานของผู้ดำรงตำแหน่ง กรรมการผู้อำนวยการใหญ่ 7)คณะกรรมการบริหารความเสี่ยง 8)คณะกรรมการบริหาร 9)คณะกฎหมาย

3.3.3.ฝ่ายบริหารบริษัทฯ

มีการแบ่งโครงสร้างการบริหารจัดการออกเป็น 2 ส่วน ตามลักษณะงานและบทบาทหน้าที่ เพื่อให้เกิดความคล่องตัวในการปฏิบัติงาน โดยมีสายการรายงานตรงไปยังกรรมการผู้อำนวยการใหญ่ ได้แก่

- ธุรกิจการบิน เป็นธุรกิจหลักที่ให้บริการขนส่งผู้โดยสารสินค้าประกอบด้วย 5 สายงานหลัก ได้แก่ สายการพาณิชย์ สายกลยุทธ์และพัฒนาธุรกิจ สายการเงินและการบัญชี สายทรัพยากรบุคคลและ กำกับกิจกรรมองค์กร สายผลิตภัณฑ์และบริการลูกค้าและ 2 ฝ่ายปฏิบัติการ ได้แก่ สายปฏิบัติการและ ฝ่ายช่าง

กลุ่มธุรกิจสนับสนุนการบิน บริหารงานในลักษณะหน่วยธุรกิจประกอบด้วย 4 หน่วยธุรกิจ
ได้แก่ ฝ่ายการพาณิชย์สินด้าและไปรษณียภัณฑ์ ฝ่ายครัวการบิน หน่วยธุรกิจการบินไทยสมายล์ หน่วย
ธุรกิจการบริการภาคพื้น

3.3.4.ลักษณะของบุคลากร

การว่าจ้างทั้งในลักษณะพนักงานประจำและแรงงานภายนอกขึ้นอยู่ภารกิจของแต่ละหน่วยงาน มีการจัดส่งพนักงานไปปฏิบัติหน้าที่และว่าจ้างพนักงานประจำตามจุดบินต่างๆตามระเบียบและ ข้อกำหนดของแต่ละประเทศในบางภารกิจจะใช้การว่าจ้างตัวแทนทำหน้าที่แทนพนักงานโยมีการตกลง ให้การส่งมอบผลิตภัณฑ์และบริการเป็นไปตามมาตรฐานที่บริษัทฯ กำหนด

บทบาทหน้าที่ของพนักงานบางกลุ่มจำเป็นต้องมีทักษะและความชำนาญเฉพาะบริษัทฯ จะมี การพัฒนาศักยภาพทั้งเพื่อเพิ่มพูนระดับความรู้และการสรรหาบุคลากรทคแทน โดยมีศูนย์การฝึกอบรม รับหน้าที่วางแผนและกำหนดหลักสูตรการฝึกอบรม

3.3.5.กระบวนการส่งมอบผลิตภัณฑ์

ใช้เครื่องบินเป็นเครื่องมือหลักในการขนส่งผู้โดยสารและสินค้า โดยมีทั้งการลงทุนซื้อ เครื่องบินเพื่อใช้เองและนำส่งผู้โดยสารสินค้าผ่านเครือข่ายพันธมิตรมีกระบวนการซ่อมบำรุงดูแล เครื่องมือหลักในการส่งมอบเพื่อสร้างความมั่นใจในการให้บริการ

3.4 ตำแหน่งและลักษณะงานที่นักศึกษาได้รับมอบหมาย

- 1. นางสาวอนุสรา กมลสินธ์
- ตำแหน่งงาน นักศึกษาฝึกงาน

หน้าที่การปฏิบัติงาน –เช็คอีเมลล์ Medical Check up

- ปริ้นท์เอกสารและอัพเดทเล่มแดงของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน
- รวบรวมเอกสารจากห้อง Crew Mailbox
- สแกนเอกสารเพื่อส่งอีเมลล์
- เขียน Warning BMI ส่งแผนก SV

- บันทึกการตรวจร่างการประจำเดือนเกิดของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินลงโปรแกรม Microsoft Excel

 ตรวจทานใบลาป่วย/ลากิจ ใบเบิกค่ารักษาพยาบาล และแบบฟอร์มการเบิกค่าเล่าเรียนบุตรของ พนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน

2. นางสาวกุลธิดา อากาศวรรธนะ

ตำแหน่งงาน นักศึกษาฝึกงาน

- หน้าที่การปฏิบัติงาน –หาเอกสาร Service Briefing Chart ของ Flight
- หาข้อมูลรายชื่อติดต่อพนักงานต้อนรับบนเกรื่องบิน
- พิมพ์เอกสาร Complain ของผู้โดยสาร
- ส่งเอกสาร แผนก QV-2 และแผนก OD
- ส่งเอกสารที่ห้อง Crew Mailbox
- เก็บเอกสารเข้า Date Flight ของแต่ละเดือน
- 3. นายพงษ์สิทธิ์ แซ่ โล้ว

ตำแหน่งงาน นักศึกษาฝึกงาน

หน้าที่การปฏิบัติงาน - สแกนเอกสารพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน รุ่น TQV

- บันทึก Code ความผิดประจำวัน
- ทำงานเอกสารผ่านเครื่องทำลายเอกสาร
- เก็บเอกสาร Personel No. ที่สแกนเสร็จเรียบร้อยแล้วไปไว้ที่ห้องเก็บเอกสาร
- เตรียมอุปกรณ์สำหรับการประชุม
- รับโทรศัพท์และจดบันทึกข้อมูลการรับสาย
- 4. นางสาวอารยา เล่นวารี

ตำแหน่งงาน นักศึกษาฝึกงาน

หน้าที่การปฏิบัติงาน – เช็คอีเมลล์ (E-mail) รับ Mail Corporate E-mail พิมพ์เอกสารแล้วจัดใส่ แฟ้มให้ OX-M อ่าน

- จัดทำ E-Saraban ทะเบียนรับภายใน ทะเบียนส่งภายใน ทะเบียนรับภายนอก ลงบันทึกใน คอมพิวเตอร์

 ตรวจสอบรายชื่อค่าเบิก-ง่ายตรวจสุขภาพประจำปีของนักบินและลูกเรือตามวาระที่สวบ.ทอ. ส่งมา

- ทำหน้าที่ประจำอยู่เคาท์เตอร์พยาบาลลงทะเบียนและจัดยาใส่ซอง
- ทำสถิติผู้มารับบริการรักษาพยาบาลในแต่ละวัน
- วัด BMI และทำสถิติ BMI บันทึกลงคอมพิวเตอร์
- จัดเก็บใบผลตรวจสุขภาพของลูกเรือและนักบินจากโรงพยาบาลกรุงเทพเข้าแฟ้ม

3.5 ชื่อและตำแหน่งงานของพนักงานที่ปรึกษา

 1. สุภิชญา หาญศึกษา (Admin Assistant Manager กองสวัสดิการมาตรฐานรักษาความปลอดภัย งานบริการบนเครื่องบิน QV-3)

2. ป้ทมา ป้ทมคิลก (Staff กองวิเคราะห์และควบคุมคุณภาพงานบริการบนเครื่องบิน QQ-2)

วราวุธ มูลพันธ์ (หัวหน้ากลุ่มกองระเบียบและวินัยบุคลากร QV-2)

4. วรนุช ศรีวรรธนะ (Administrative Assistant กองมาตรฐานความปลอดภัยอาชีวอนามัย และเวชศาสตร์การบิน OX-M)

3.6 ระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน

ตั้งแต่ 8 มกราคม ถึง 30 เมษายน 2561

3.7 ขั้นตอนและวิธีการดำเนินงาน

3.7.1 ศึกษาข้อมูลเพื่อเลือกหัวข้อโครงงานที่สนใจ

3.7.2 เขียนรายละเอียดหัวข้อโครงงานและเสนอแบบข้อเสนอโครงงาน

3.7.3 ศึกษาทฤษฎีและแนวคิดที่เกี่ยวข้อง

3.7.4 เรียบเรียง วิเคราะห์และอภิปรายผล

3.7.5 ส่งแบบรายงานความก้าวหน้าของโครงงาน

3.7.6 รวบรวมเป็นรูปเล่ม โครงงานเพื่อนำเสนอ โครงงานต่ออาจารย์และ โครงงานสหกิจ

3.8 ระยะเวลาในการดำเนินงาน

ขั้นตอนการดำเนินงาน	ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	ເນ.ຍ.	พ.ค.
1.ศึกษาข้อมูล	•				
2.วิเคราะห์ปัญหา /ปฏิบัติงาน					
3.คิดผลการเพิ่มประสิทธิภาพ		•			→
4.ติดตามผล			•		
5.จัดทำเอกสาร				•	► ►
6.เก็บรวบรวมข้อมูล				-	

ตารางที่ 3.2 ขั้นตอนและระเวลาการดำเนินงาน

3.9 อุปกรณ์และเครื่องมือที่ใช้

ฮาร์ดแวร์

- 1) เครื่องคอมพิวเตอร์
- กล้องถ่ายรูปดิจิตอล
- 3) โทรศัพท์มือถือแบบสมาร์ทโฟน
- 4) เครื่องถ่ายเอกสาร

ซอฟต์แวร์

- 1) โปรแกรม Microsoft Word
- 2) โปรแกรม iBuildApp
- 3) โปรแกรม Photoshop
- 4) โปรแกรม Paint

หลังจากที่ได้ศึกษาข้อมูลและวิเคราะห์ปัญหาของกองสวัสดิการมาตรฐานรักษาความปลอดภัย งานบริการบนเครื่องบิน (QV-3) แล้ว คณะผู้จัดทำได้รวบรวมข้อมูลปัญหาต่างๆ จากนั้นคณะผู้จัดทำได้ เริ่มสร้าง Mobile Application ที่ใช้สำหรับการจองคิวหรือติดต่อพนักงาน ซึ่งได้ออกแบบจำลองขึ้นมา เพื่อใช้ในภายภาคหน้าทางบริษัทสามารถนำไปประยุกต์ใช้และสร้างApplicationขึ้นมาใช้งานได้จริง

เพื่อเป็นประโยชน์และสะดวกต่อการเข้าพบพนักงานกองสวัสดิการมาตรฐานรักษาความปลอดภัยงาน บริการบนเครื่องบิน (QV-3)



จากนั้นคณะผู้จัดทำได้สร้าง Mobile Application ขึ้น โดยเข้าไปที่เว็บไซต์ www.google.com ก้นหากำว่า ibuildapp ในช่องก้นหา จากนั้นหน้าจอจะปรากฏหน้าเว็บไซต์ iBuildApp ขึ้นมา เว็บไซต์นี้ เป็นเว็บไซต์ที่เปิดให้ทดลองสร้างApplicationฟรี ไม่เสียค่าใช้จ่าย แต่จะจำกัดการใช้งานเพียงแค่ 15 วัน เท่านั้น หลังจากครบกำหนดทางเว็บไซต์จะให้เสียค่าบริการหากต้องการใช้งานApplicationที่สร้าง ต่อไป หลังจากเข้าสู่หน้าเว็บไซต์แล้วต้องสมัครเป็นสมาชิกของเว็บไซต์ก่อนจึงจะสร้างApplicationได้ ก่อนอื่นต้อง SIGN UP ทางมุมขวาด้านบนก่อน โดยใช้การลงทะเบียนผ่านอีเมลล์ หลังจากลงทะเบียน เสร็จเรียบร้อยแล้วจึงสามารถ SIGN IN เข้าสู่ระบบได้



รูปที่ 3.6 รูปภาพหน้าเว็บไซต์ iBuildApp และการเลือกลงทะเบียนสมัครเป็นสมาชิก ที่มา : https://ibuildapp.com

หลังจากกด SING IN แล้ว ให้กรอกที่อยู่อีเมล์และรหัสผ่านเพื่อเข้าสู่ระบบการใช้งานเว็บไซต์ การเข้าสู่ระบบสามารถทำได้ 2 ช่องทาง คือ การเข้าสู่ระบบแบบ 1. ใช้ที่อยู่อีเมล์และรหัสผ่าน 2. เข้าสู่ ระบบผ่าน Facebook

← → ♥ ■ Secure https://ibuild.app.com III Apps ■ Cambrian Period 40 ∬ Cambrian Period ep. ③ Chimonan Period 40	······································
Sign	×
Don't have an account	nt yet? Sign Up Now
anutsara.am@gmail.com	f Sign In with Facebook
internember me Forgot Password?	
Sign in	
	Activate Windows Go to Settings to activate Windows,

รูปที่ 3.7 การสู่ระบบเพื่อเข้าใช้งานเว็บไซต์ ที่มา : https://ibuildapp.com เมื่อทำการเข้าสู่ระบบแล้ว ให้คลิกที่คำว่า Create New App เพื่อสร้าง Mobile Application และ จัดเตรียมข้อมูล เนื้อหา และรูปภาพที่เกี่ยวข้อง เพื่อใช้ในการสร้างApplication



เมื่อคลิกที่คำว่า Create New App แล้ว หน้าเว็บไซต์จะปรากฏให้เลือกรูปแบบApplication สำเร็จรูป มีให้เลือกมากมายหลายรูปแบบ มีทั้งประเภทธุรกิจ การเรียนการสอน ร้านอาหาร การ ท่องเที่ยว หรือโรงแรมและประเภทอื่นๆ โดยสามารถเลือกประเภทได้จากตัวเลือกด้านซ้ายมือ



รูปที่ 3.9 ตัวเถือกประเภทและรูปแบบของApplicationสำเร็จรูปพร้อมภาพตัวอย่าง ที่มา : https://ibuildapp.com

เมื่อเลือกรูปแบบของApplicationสำเร็จรูปได้แล้ว ให้กดที่กำว่า Create ตรงApplicationที่เลือก ไว้Applicationสำเร็จรูปจะแสดงเนื้อหาต่างๆในรูปแบบตัวอย่างให้ดูว่าเมื่อเราสร้างApplicationของเรา เสร็จสมบูรณ์แล้วจะปรากฏเป็นรูปร่างแบบใด



รูปที่ 3.10 Applicationสำเร็จรูปที่คณะผู้จัดทำเลือกใช้ ที่มา : https://ibuildapp.com

ขั้นตอนต่อไป เมื่อApplicationสำเร็จรูปปรากฏขึ้นก็จะเป็นขั้นตอนการใส่ข้อมูลซึ่งคณะผู้จัดทำได้ จัดเตรียมข้อมูลทั้งเนื้อหาและรูปภาพไว้แล้ว โดยข้อมูล เนื้อหา และรูปภาพจาก www.google.com โดย จะเริ่มปฏิบัติตามขั้นตอน ดังนี้

- เปลี่ยนชื่อและเปลี่ยนรูปภาพApplicationให้เป็นชื่อของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)
- แก้ไขเนื้อหาแต่ละประเภทและกำหนดว่าจะให้ตัวเลือกใดอยู่ในตำแหน่งใด
- ใส่ข้อมูลเนื้อหาและใส่รูปภาพตามลำคับตำแหน่งของชื่อเรื่องที่วางไว้
- เลือกสีของแต่ละตัวเลือกให้แตกต่างกันออกไป
- เมื่อใส่เนื้อหาและข้อมูลครบทุกๆตัวเลือกแล้ว ตรวจทานข้อมูลซ้ำอีกหนึ่งรอบ
- บันทึกApplicationที่สร้างไว้


Applicationสำเร็จรูปที่ได้จากการสร้างผ่านเว็บไซต์จะถูกบันทึกเป็นไฟล์ของเว็บไซต์เท่านั้น

รูปที่ 3.11 หน้าApplicationสำเร็จรูปที่สามารถคัดแปลงแก้ไขได้ ที่มา : https://ibuildapp.com

ดังนั้นApplicationสำเร็จรูปที่คณะผู้จัดทำได้สร้างขึ้นผ่านเว็บไซต์มีระยะเวลาการทคลองใช้ งาน 15 วันเท่านั้น และการทคลองใช้ผ่านสมาร์ทโฟนนั้น ทางเว็บไซต์มีวิธีการโหลดApplicationเพื่อ ทคลองใช้ที่แตกต่างกันไปตามระบบปฏิบัติการของสมาร์ทโฟน โดยระบบ Android จะโหลดข้อมูล ผ่านทางอีเมล์และติดตั้งApplicationได้เลย แต่ระบบ IOS จะต้องทำการโหลดApplication iBuildApp ผ่านทาง App Store ก่อนจึงจะสามารถติดตั้งApplicationได้

บทที่ 4 ผลการดำเนินโครงงาน

คณะผู้จัดทำได้ดำเนินงานการออกแบบ Application ตามขั้นตอนการดำเนินงานที่เสนอในบท ที่ 3 แล้วได้ผลการดำเนินงาน ดังนี้



รูปที่ 4.1 รูปหน้าหลักของApplication ที่มา : https://ibuildapp.com/reservationqonline

เมื่อเข้าสู่หน้าหลักของ Application จะแสดงตัวเลือกต่างๆภายใน Application ซึ่งหน้าหลักของ Applicationจะมีเมนูให้เลือก ดังนี้ Contact us, Website, Email, News, Booking, Google Map, QR Code และ Take a picture ซึ่งสามารถเลือกใช้งานได้ตามความต้องการ

	•••••• 🗢 3:00 PM 🥣 📭	
	K Home Login Screen	หากลงทะเบียน
กด "Register"	Register Log in	เรียบร้อยแล้ว ให้กด
เพื่อลงทะเบียน		"Log in" เพื่อเข้าสู่
สมัครสมาชิก	Name	ວະ ນນ
	Email	
_	Password	
	Confirm Password	
	8 Remember me	
	Peqister	
o6		
*	รูปที่ 4.2 รูปหน้า Login เข้าสู่ระบบ	
ที่มา : h	ttps://ibuildapp.com/reservationqonline/logir	1

เมื่อกดตัวเลือกที่หน้าแรกของ Application ระบบจะให้ทำการ Login เข้าสู่ระบบทุกครั้งก่อน การใช้งาน หากยังไม่มีรหัสเข้าสู่ระบบ จะต้องลงทะเบียนเข้าสู่ระบบผ่านอีเมลล์ (E-Mail) หลังจาก ได้รับอีเมลล์ (E-Mail) ตามที่ลงทะเบียนไว้ ถือว่าผู้ใช้งานได้ทำการลงทะเบียนเสร็จเรียบร้อย หลังจาก นั้นให้กรอกอีเมลล์ (E-Mail) กับ รหัสผ่าน (Password) เพื่อทำการเข้าสู่ระบบ และเข้าใช้งาน Application ได้ตามปกติ ผู้ใช้งานจะต้องทำการ Log in เข้าสู่ระบบทุกครั้งเมื่อจะเปิดใช้งาน Application และระบบจะทำการ Log out อัตโนมัติทุกครั้งเมื่อออกจาก Application



ในส่วนของหน้า Custom Form มีไว้สำหรับให้พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินกรอกข้อมูลที่ จำเป็นในการยื่นเรื่องที่ใช้สำหรับการติดต่อกับกองสวัสดิการมาตรฐานรักษาความปลอดภัยงานบริการ บนเครื่องบิน (QV-3) โดยเรื่องที่ติดต่อทั่วไปมีดังนี้ Sick on duty ลาป่วย ลาคลอด แจ้งคลอด แจ้งลาออก BMI และ Medical Check up หลังจากที่เลือกเรื่องที่จะติดต่อแล้ว ให้กรอกชื่อ นามสกุล พร้อมทั้ง Personnel Number ที่เป็นรหัสประจำตัวของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน

< Home	Booking	7 🛄)
Onl	ine Booking Soft	ware
03	/12/2018	
9.0	00	
2. 1		
	Appointment hours: 9:00 AM — 4:30 PM Sign Up)
39	มาลัย	A RO
		32

รูปที่ 4.4 หน้า Online Booking Software ใช้สำหรับการจองคิว ที่มา: https://ibuildapp.com/reservationqonline/onlinebooking

หลังจากที่กรอกข้อมูลขึ่นเรื่องการเข้าพบเสร็จเรียบร้อยแล้ว ขั้นตอนต่อไปจะเป็นหน้า Online Booking Software เพื่อใช้สำหรับการ Booking วัน เวลา ที่จะเข้าติดต่อ เพื่อรับกิว พนักงานต้อนรับบน เกรื่องบินสามารถเลือกวัน เวลาที่สะดวกที่จะเข้าติดต่อกองสวัสดิการมาตรฐานรักษาความปลอดภัยงาน บริการบนเครื่องบิน (QV-3) เมื่อกรอกข้อมูลทั้งหมดเสร็จเรียบร้อยแล้ว ระบบจะทำการรันกิวให้ อัตโนมัติ และจะส่งข้อมูลไปยังพนักงานกองสวัสดิการมาตรฐานรักษากวามปลอดภัยงานบริการบน เกรื่องบิน (QV-3) เพื่อให้ทราบช่วงเวลาที่พนักงานต้อนรับบนเกรื่องบินจะเข้าไปติดต่อ รวมถึงข้อมูล เกี่ยวกับเรื่องที่ติดต่อ เพื่อจะได้ทราบล่วงหน้าและจะได้จัดเตรียมเอกสารไว้ เพื่อเป็นการประหยัดเวลา ในการเข้าพบ



รูปที่ 4.5 หน้า Company News

ที่มา : https://ibuildapp.com/reservationqonline/companynews

ในส่วนของหน้า Company News จะเป็นการแจ้งเตือนข่าวที่สำคัญ อย่างเช่น การตรวจร่างกาย ประปีในแต่ละเดือนเกิดของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน เมื่อกดเข้าไปจะเห็นข้อความที่ทางกอง สวัสดิการมาตรฐานรักษาความปลอดภัยงานบริการบนเครื่องบิน (QV-3) ได้อัพเดทไว้ หรืออาจจะเป็น กิจกรรมของ BMI ที่จัดขึ้นเพื่อให้พนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ได้เข้าร่วม นอกจากนี้อาจจะมีการแจ้ง ข่าวสารต่างๆ ทั่วไปที่จำเป็นต่อพนักงานต้อนรับบนเกรื่องบิน โดยที่ข่าวสาวต่างๆที่จำเป็นจะแจ้ง รายละเอียดให้ทราบอยู่ในหน้านี้



รูปที่ 4.6 ตัวเลือก Contact Us ช่องทางการติดต่อศูนย์ปฏิบัติการ การบินไทย สุวรรณภูมิ (OPC) ที่มา : https://ibuildapp.com/reservationqonline/contactus

ในApplicationมีการใส่รายละเอียดให้ทราบถึงช่องทางการติดต่อ โดยสามารถกดเลือกที่ ตรงหน้าหลักของ Application แล้วกดตัวเลือก Contact Us ก็จะทราบรายถึงละเอียดการติดต่อบริษัทได้ ทุกช่องทาง ซึ่งภายในตัวเลือกจะระบุข้อมูลดังนี้

- เบอร์โทรติดต่อ
- E-Mail
- เว็บไซด์
- สถานที่ตั้งของศูนย์ปฏิบัติการ การบินไทย สุวรรณภูมิ (OPC)



รูปที่ 4.7 แผนที่การเดินทางไปยังศูนย์ปฏิบัติการ การบินไทย สุวรรณภูมิ (OPC) ที่มา : https://www.googlemap.com

นอกจากนี้ยังมีแผนที่นำทางจาก Google Map เพื่อใช้สำหรับการเดินทางไปยังศูนย์ปฏิบัติการ การบินไทย สุวรรณภูมิ (OPC) ในหน้าของ Contact Us สามารถกดตรงที่อยู่ จากนั้นจะมีปรากฎเป็น หน้าแผนที่นำทางขึ้นมา โดยผู้ใช้งานสามารถเลือกกดดูแผนที่เป็นแบบดาวเทียมได้ด้วย



หากต้องการเข้า Website หลักของการบินไทย สามารถกดที่คำว่า "Website" ที่หน้าแรกของ Application นอกจากนี้ยังสามารถดูเที่ยวบินและจองตั๋วผ่าน Application ได้อีกด้วย

4.1 สรุป Mobile Application สำหรับการจองคิว

สรุป Mobile Application สำหรับการจองคิวเพื่อใช้ในกองสวัสดิการมาตรฐานรักษาความ ปลอดภัยงานบริการบนเครื่องบิน (QV-3) จากการที่คณะผู้จัดทำได้สร้าง Application ขึ้นมา โดย ภายใน Application มีองค์ประกอบที่ครบครัน ที่คอยอำนวยความสะควกให้กับพนักงานต้อนรับบน เครื่องบิน ในการใช้งาน Mobile Application สำหรับการจองคิวนั้นเป็นระบบที่ผู้ใช้สามารถใช้ได้อย่าง ง่ายดาย ไม่มีขั้นตอนที่ซับซ้อน เมื่อผู้ใช้ไม่สะควกเข้ารับบริการสามารถเลื่อนเวลาได้ผ่านระบบ โดยตัว Applicationมีตัวเลือกทั้งหมด 8 ตัวเลือก ได้แก่ ตัวเลือก Contact us, Website, Email, News, Booking Google Map, QR Code และ Take a picture ซึ่งในแต่ละตัวเลือกก็จะมีประโยชน์ที่แตกต่างกันออกไป ตามความต้องการใช้งานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน โดยตัวเลือก Contact us จะเป็นช่องทางการ ดิดต่อกับพนักงานกองสวัสดิการมาตรฐานรักษาความปลอดภัยงานบริการบนเครื่องบิน (QV-3) ไม่ว่า จะเป็นเบอร์ โทรศัพท์ภายในอีเมลล์ (E-Mail) เป็นต้น ตัวเลือก Website เป็นเว็บไซต์หลักของการบิน ไทย และยังสามารถดูเที่ขวบินและจองเที่ขวบินได้ใน Application อีกด้วย ตัวเลือกอีเมลล์ (E-Mail) ก็ จะเป็นกล่องอีเมลล์ (E-Mail) ที่ไว้ใช้สำหรับส่งอีเมลล์ (E-Mail) ไปยังพนักงานกองสวัสดิการมาตรฐาน รักษาความปลอดภัยงานบริการบนเครื่องบิน (QV-3) โดยตรง เช่น การส่งเพื่ออัพเดทเล่มแดง การตรวจ ร่างกายประจำปีของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน (QV-3) โดยตรง เช่น การส่งเพื่ออัพเดทเล่มแดง การตรวจ ร่างกายประจำปีของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน สามารถกดเข้ามาที่หน้าอีเมลล์ (E-Mail) และทำการ ส่งอีเมลล์ (E-Mail) ไปยังพนักงานที่ดูแลเรื่อง Medical Check up ได้เลย ตัวเลือก News เป็นข่าวสาร ทั่วไปหรือข่าวสารที่สำคัญที่ทางพนักงานกองสวัสดีการมาตรฐานรักษากวามปลอดภัยงานบริการบน เครื่องบิน (QV-3) ต้องการแจ้งข่าวให้พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินสามารถเป็นผู้กำหนดวัน และช่วงเวลาได้ จากนั้นจะมีการแจ้งเลขลิวแจ้งกลับไปยังพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ตัวเลือก Google Map เป็นแผน ที่การนำทางไปยังสูนย์ปฏิบัติการ การบินไทย สุวรรณภูมิ (OPC) โดยสามารถกดเลือกดูแผนที่แบบ ดาวเทียมได้อีกด้วย



สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

5.1 สรุปผลโครงงาน

จากการทำโครงงานเรื่อง Application for Effective Human Resource Management ณ บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) คณะผู้จัดทำคิดว่าการจัดการปัญหาที่เกิดขึ้นกับพนักงานต้อนรับ บนเครื่องบินผ่าน Application โดยการยื่นเรื่องก่อนเข้าพบเป็นเรื่องที่จำเป็นต่อองค์กร เพราะ ปัจจุบัน Application สามารถนำมาประยุกต์ใช้งานภายในองค์กรในด้านต่างๆ ได้อย่างมากมายทำ ให้เกิดความสะดวกรวดเร็วในการทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ลดข้อผิดพลาดในการ ประสานงานและยังสามารถช่วยลดต้นทุนในการดำเนินงานภายในองค์กรได้อีกด้วย

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในโครงงาน คือ บุคลากรในบริษัทฯ เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวม ข้อมูล คือ แบบสัมภาษณ์ โดยใช้การสัมภาษณ์เชิงลึก (IN-depth interview) กลุ่มตัวอย่างจำนวน4คน

5.2 อภิปรายผล

ผู้ให้ข้อมูลส่วนมากเห็นด้วยที่มีการจัดทำ Application ขึ้นมาเพื่อความสะดวกรวดเร็วและ ง่ายต่อการติดต่อระหว่างพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินกับพนักงานกองสวัสดิการมาตรฐานรักษา ความปลอดภัยงานบริการบนเครื่องบิน (QV-3) ทำให้ฝ่ายบริหารสามารถรับทราบข้อมูลเบื้องต้น และทำการเตรียมการจัดการได้ตรงประเด็น การใช้ Application ที่อยู่ในรูปแบบ Paperless ทำให้ลด การใช้กระดาษที่เป็นวัสดุสำนักงานที่ใช้อย่างสิ้นเปลืองเป็นการลดค่าใช้จ่ายในการทำงาน การมี Application เข้ามาช่วยสามารถนำบุลลากรมาทำประโยชน์ในงานอย่างอื่นที่เกี่ยวข้องได้ ซึ่งเป็นการ ใช้กำลังคนได้อย่างมีประสิทธิภาพ ทั้งนี้ในด้านการใช้งาน ด้านความสะดวก ด้านเนื้อหา ด้านความ รวดเร็ว ด้านการใช้ทรัพยากร และด้านงานบริหารบุลคล ผลสำรวจกวามพึงพอใจของผู้ใช้งาน คือ พนักงานที่ปรึกษา ทุกด้านอยู่ในระดับความพึงพอใจมาก

5.2.1 ข้อจำกัดหรือปัญหาของโครงงาน

ปัญหาในการทำโครงงานครั้งนี้ คือ เนื่องจากตัวนักศึกษามีหน้าที่ของตนเองที่ต้อง รับผิดชอบ ด้านพี่เลี้ยงก็มีงานที่ต้องรับผิดชอบเหมือนกัน จึงทำให้หาเวลาสัมภาษณ์ยาก

5.3 ข้อเสนอแนะ

หาก Application ที่นำเสนอต่อองค์กร ได้นำไปใช้จริงจะช่วยลดต้นทุนได้

บทที่ 5

5.4 สรุปผลการปฏิบัติงานสหกิจศึกษา

5.4.1 ข้อดีของการปฏิบัติงานสหกิจศึกษา

การที่ได้ออกมาปฏิบัติงานสหกิจศึกษาในครั้งนี้ทำให้นักศึกษาได้รับความรู้ ความ เข้าใจเกี่ยวกับชีวิตการทำงาน เรียนรู้ประสบการณ์ที่ได้จากการปฏิบัติงานจริง ทำให้มีความ รับผิดชอบต่อหน้าที่มากยิ่งขึ้น ได้เรียนรู้ระบบการทำงานเป็นทีมการทำงานร่วมกับผู้อื่นจึงทำให้ เกิดการรู้จักปรับตัวและแก้ไข การทำงานที่ต้องตรงต่อเวลาจึงทำให้นักศึกษาเป็นคนที่มีระเบียบมาก ยิ่งขึ้น ที่สำคัญในระยะเวลา 4 เดือนในการปฏิบัติงานนี้ นักศึกษาได้นำความรู้ที่ได้รับมาประยุกต์ ปรับใช้ได้จริง

5.4.1.1 นักศึกษาได้เรียนการทำงานอย่างแท้จริง
5.4.1.2 นักศึกษาได้มีการฝึกทักษะด้านภาษามากขึ้น
5.4.1.3 นักศึกษามีประสบการณ์ในการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า
5.4.1.4 นักศึกษามีความตื่นตัวและความพร้อมในการทำงานมากขึ้น
5.4.1.5 นักศึกษามีการพัฒนาบุคลิกภาพและมนุษย์สัมพันธ์ที่ดีมากยิ่งขึ้น
5.4.2 ปัญหาที่พบของการปฏิบัติงานสหกิจศึกษา
5.4.2.1 ค่าใช้ง่ายก่อนข้างสูงเนื่องจากนักศึกษาต้องเสียค่าที่พัก
5.4.2.2 ปัญหาการสื่อสารภาษาอังกฤษกับลูกเรือชาวต่างชาติ

บรรณานุกรม

การบินไทย. (2561). *ประวัติการบินไทย ประวัติข้อมูลการบินไทย*. เข้าถึงได้จาก https://www.gotoknow.org/posts/403439

คณาวุธ ชื่นชม. (2553). *ความหมายของApplication*. เข้าถึงได้จาก http://dspace.bu.ac.th/bitstream/123456789/2107/3/Nuntinee thip.pdf

ณัฐญา มาเกิค. (2554). พฤติกรรมการใช้ไอโฟน ที่ส่งผลถึงการตัดสินใจเลือกใช้โมบายแอพพลิชั่น.

เข้าถึงได้จาก http://www.research.rmutt.ac.th/?p=7160

- ดีมีเตอร์ไอซีที. (2559). *Mobile Application คืออะไร ข้อมูลประวัติแอพพลิเคชั่น*. เข้าถึงได้จาก https://www.dmit.co.th/th/blog/2016/12/08/what-is-mobile-application/
- รีรพัชร กัสสกุล. (2556). *สร้าง APP MOBILE ง่ายๆ ใน 5 วินาที ด้วย IBUILDAPP.COM*. เข้าถึงได้จาก https://teerapuch.com/2013/software
- นั้นธินี ทิพย์ประไพ. (2559). ความพึงพอใจและพฤติกรรมในการใช้แอพพลิเคชั่นของกลุ่มอาชีพ. เข้าถึงได้จาก http://dspace.bu.ac.th/bitstream/123456789/2107/3/Nuntinee_thip.pdf
- สงบ ศศิพงศ์พรรณ, ทศนัย ชุ่มวัฒนะ และศุภณัฐ ค้าทอง. (2560). ระบบจองคิวคลินิกออน ไลน์ผ่านเว็บ Application. เข้าถึงได้จาก http://tmi.or.th/jtmi/wp-content/uploads/2017/07/2017-1-3-Online-Queuing-Application.pdf
- สุชาดา พลาชัยภิรมย์ศิล. (2553). ความหมายของApplication พนักงานสำนักงานที่ส่งผลต่อการจองที่ พักผ่านแอพพลิเคชั่นบนสมาร์ท โฟนซ้ำในครั้งถัดไป. เข้าถึงได้จาก

http://dspace.bu.ac.th/bitstream/123456789/2107/Nuntinee_thip.pdf

อนิสรา กองศรี. (2555). เทค โน โลยีสารสนเทศทางการบริหารการศึกษา. การจัดการเทค โน โลยีสารสน เทศในอนาคตอย่างมีประสิทธิภาพ. เข้าถึงได้จาก https://www.gotoknow .org/posts/403439

อภิญญา สีดามน. (2559). การใช้เทคโนโลยีในการเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานและการลดต้นทุนใน องค์กร. เข้าถึงได้จาก https://sites.google.com











รหัสประจำตัวนักสึกษา 🥇	5704400231
ชื่อ-นามสกุล	นางสาวกุลธิดา อากาศวรรธนะ
กณะ	ศิลปศาสตร์
สาขาวิชา	การโรงแรมและการท่องเที่ยว
ที่อยู่ :	817 ถนนจรัญสนิทวงศ์ แขวงบางยี่ขัน เขตบางพลัด
	กรุงเทพ 10700
เบอร์ โทรศัพท์ :	095-254-4722



รหัสประจำตัวนักศึกษา :	5704400382
ชื่อ-นามสกุล :	นางสาวอารยา เล่นวารี
คณะ :	ศิลปศาสตร์
สาขาวิชา :	การ โรงแรมและการท่องเที่ยว
ที่อยู่ :	55/2 หมู่ 1 ต.สระกระโจม อ.คอนเจคีย์ จ.สุพรรณบุรี 72250
เบอร์ โทรศัพท์ :	092-117-1159



ขั้นตอนและลักษณะของงาน กองสวัสดิการรักษามาตรฐานความปลอดภัยงานบริการบน เครื่องบิน (QV-3)

เมื่อนักศึกษาฝึกงานมาถึงศูนย์ปฏิบัติการ (OPC) สนามบินสุวรรณภูมิ สิ่งแรกที่ควรปฏิบัติ คือ การเตรียมความพร้อมในการทำงานในแต่ละวัน โดยนักศึกษาต้องทำความเข้าใจในรายละเอียดของงานว่า เป็นลักษณะอย่างไร และยังมีการพูดคุยกับผู้ร่วมงานและแบ่งหน้าที่กันปฏิบัติเพื่อความรวดเร็วในการ เตรียมงานในแต่ละวัน โดยมีหน้าที่การปฏิบัติงาน ดังต่อไปนี้



ตอนเช้าเมื่อมาถึงทุกครั้งต้องเช็คอีเมลล์ (E-mail) และทำการพิมพ์เอกสารที่พนักงาน ต้อนรับบินเครื่องบินส่งมา ที่เป็นตัวเอกสาร Medical Check up และทำการอัพเคทเล่มแคงของ พนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน หลักจากเคลียร์อีเมลล์ (E-mail) เสร็จเรียบร้อยแล้วจึงไปเก็บ เอกสารในกล่องฟ้า ห้อง Crew mailbox เพื่อรวบรวมเอกสารการตรวจร่างกายของพนักงานต้อนรับบน เครื่องบิน



หลังจากที่เก็บเอกสารทั้งหมดจากห้อง Crew Mailbox ต้องแยกเอกสารออกเป็นดังนี้ คือ เอกสารอัพเดทการตรวจร่างกายประจำปีเล่มแดงของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่พิมพ์จากอีเมลล์ (E-mail) นำมารวมกับของที่พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินส่งในกล่องสีฟ้า และใบเสร็จตัวจริงเบิกค่า รักษาพยาบาลการตรวจร่างกายประจำปี เมื่อแยกเสร็จเรียบร้อยแล้วก็นำเอกสารไปกรอกข้อมูลลง โปรแกรมที่เอาไว้ตรวจร่างกาย (Exeed) และบันทึกวันที่ตรวจร่างกายลง DOB ในโปรแกรม Excel



หลังจากที่เคลียร์งานในส่วนของ Medical Check up เสร็จเรียบร้อยแล้วก็ทำหน้าที่ตรวจทาน ใบลาป่วย/ลากิจของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ใบเบิกค่ารักษาพยาบาลของพนักงานต้อนรับบน เครื่องบิน และแบบฟอร์มการเบิกค่าเล่าเรียนบุตรของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินเมื่อตรวจทานเสร็จ เรียบร้อยก็ส่งให้ผู้จัดการแผนกเซ็นรับทราบเอกสารทั้งหมด



หลังจากที่เคลียร์งานทุกอย่างเสร็จเรียบร้อยแล้ว ในช่วงบ่ายของทุกวันจะต้องนำเอกสารการ ตรวจร่างกายประจำปีของลูกเรือที่มาจากกล่องสีฟ้า นำมาสแกน และส่งเข้าอีเมลล์ (E-mail) อีกที

ขั้นตอนและลักษณะของงาน กองระเบียบและวินัยบุคลากร (QV-2)

กองระเบียบและวินัยบุคลากร เป็นแผนกที่จัดการเกี่ยวกับบทลงโทษต่างๆ ของพนักงาน ด้อนรับการบริการบนเครื่องบินโดยตรง เช่น การขาคลางาน ไม่ว่าจะในกรณีใดๆ ก็ตามที่ทำให้ไม่ สามารถมาปฏิบัติหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย ก็จะเข้าข่ายความผิดต่อกฎระเบียบ วินัยซึ่งจะ มีบทลงโทษ คือ การหักคะแนนพนักงานต้อนรับการบริการบนเครื่องบิน ซึ่งสามารถแบ่งออกได้เป็น 2 กรณี คือ

1. พนักงานต้อนรับการบริการบนเครื่องบินที่ยังอยู่ในการทคลองงาน

 1.1. หากว่าพนักงานต้อนรับการบริการบนเครื่องบินที่ยังอยู่ในการ ทดลองงาน มี หลักฐานว่าทำไมถึงไม่มาเข้ารับการปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมาย ซึ่งบ่งบอกถึงความบริสุทธิ์ใจ ที่ตนมี บทลงโทษก็จะเบาบางลงไปตามลำดับ

 1.2. หากว่าพนักงานต้อนรับการบริการบนเครื่องบินที่ยังอยู่ในการทดลองงานถูกหัก กะแนนบ่อยๆ จนคะแนนต่ำกว่าเกณฑ์ ก็จะถูกเพิ่มระยะเวลาการทดลองงาน

2. พนักงานต้อนรับการบริการบนเครื่องบินที่ผ่านการทดลองงานแล้ว

2.1. หากว่าพนักงานต้อนรับการบริการบนเครื่องบินที่ผ่านการทคลองงานแล้วถูกหัก กะแนน ก็จะ โดนหักเงินเดือนพนักงานเป็นเวลา 2-4 เดือน เป็นต้น



ขั้นตอนและลักษณะงานของนักศึกษาฝึกงาน กองระเบียบและวินัยบุคลากร (QV-2)

ทุกเช้าที่เข้ามายังแผนก สิ่งแรกที่ต้องทำ คือ เช็คตารางการประชุมของผู้จัคการแผนก โทรศัพท์ และรับสาย โทรศัพท์เพื่อสอบถามตารางวันเวลาว่างส่วนตัวของผู้เข้าร่วมประชุมท่านอื่นเพื่อนัคหมาย วันเวลาการประชุมและเตรียมเอกสารการเข้าประชุมให้กับผู้จัคการแผนกเพื่อให้ผู้จัคการแผนกนำไปใช้ ในการประชุม อีกทั้งตรวจสอบเอกสารของพนักงานต้อนรับการบริการบนเครื่องบินเพื่อประทับตรา



วันที่ว่าพนักงานต้อนรับการบริการบนเครื่องบินได้รับ การประเมินผลแล้วจาก Air Purser (IM) หลังจากนั้น ควรเช็คห้องเรียนของพนักงานต้อนรับการบริการบน เครื่องบินและเรียงลำดับเอกสารตามเลขประจำตัวของ พนักงานต้อนรับการบริการบนเครื่องบินนั้นๆ เพื่อ อัพเดตข้อมูลและเก็บไฟล์เอกสารให้เป็นระเบียบ เรียบร้อย หลังจากที่ผู้จัดการแผนกประชุมเสร็จ เรียบร้อย นักศึกษาฝึกงานจะต้องนำเอกสารการ ประชุมเก็บเข้าแฟ้มประวัติการประชุมทันที

> ปช่วยเหลืองานอื่นๆ หนือจากงานที่ตนเอง 5 การสแกนเอกสาร มต้อนรับการบริการ าน Microsoft Word องเอกสารนั้นๆ ลงบน ะนำเอกสารที่สแกน

หลังจากที่นักศึกษาฝึกงานเคลียร์งานบนโต๊ะ เสร็จ ในช่วงบ่ายควรจะไปช่วยเหลืองานอื่นๆ เพื่อเรียนรู้การทำงานนอกเหนือจากงานที่ตนเอง ได้รับ คือ การถ่ายเอกสาร การสแกนเอกสาร Personal File ของพนักงานต้อนรับการบริการ บนเครื่องบิน (TQV) ผ่าน Microsoft Word รวมทั้งกรอกรายละเอียดของเอกสารนั้นๆ ลงบน เล่มสมุดบันทึกรายวันและนำเอกสารที่สแกน แล้วไปเก็บและจัดเรียงเอกสารที่ห้องเก็บเอกสารอีกทั้งการทำ Power Point เพื่อใช้ในการประกาศต่างๆ อาทิเช่น การประกาศผลรางวัลต่างๆ การประกาศเพื่อบอกกล่าวชี้แจงสถานที่ติดต่อให้กับพนักงาน ด้อนรับ การบริการบนเครื่องบินที่ไม่ทราบรายละเอียด ทุกครั้งที่มีการจัดประชุม นักศึกษาฝึกงาน จะต้องจัดเตรียมห้องประชุมให้เรียบร้อย โดยการเตรียมอุปการณ์ในการประชุมและอาหารว่างต่างๆ เพื่อใช้ในการต้อนรับผู้เข้าร่วมประชุม อาทิเช่น น้ำเปล่า กาแฟซอง น้ำตาลซอง ขนมขบเลี้ยว กระติกน้ำ ร้อน กระคาษทิชชู่ และแจกันดอกไม้ เป็นต้น



ขั้นตอนและลักษณะของงาน กองวิเคราะห์และควบคุมคุณภาพงานบริการบนเครื่องบิน (QQ-2)

ทุกครั้งที่มีเคส (case) เข้าจะพนักงานที่ปรึกษาจะให้ไปพิมพ์เคส (case) ที่ได้สั่งไปที่ เครื่องพิมพ์แล้วนำมาให้พนักงานที่ปรึกษาพนักงานที่ปรึกษาก็จะนำเที่ยวบินมาเพื่อที่จะนำไปหาใบ รายชื่อของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินของเที่ยวบินนั้นๆ และถ่ายเอกสารมาส่งให้พนักงานที่ปรึกษา หลังจากนั้นพนักงานที่ปรึกษาจะพิมพ์สเก็ตมาให้หาข้อมูลของลูกเรือคนที่พนักงานที่ปรึกษาทำมาร์คไว้



ทุกๆ สิ้นเดือนจะมีการเรียงวันที่เที่ยวบิน คือ การนำเอกสารของทุกๆ เดือนมาใส่ในแฟ้ม โดย การเรียงเลขเที่ยวบิน เรียงวันที่และนำใส่แฟ้ม



บางครั้งจะมีการถงมารับ-ส่งเอกสารที่ห้อง Crew Mailbox จะเป็นเอกสารที่ถูกเรือนำมาให้บทแผนก หรือบางที่จะเป็นเอกสารบนแผนกที่นำถงไปให้ถูกเรือโดยใส่ไว้ในช่องของถูกเรือคนนั้น



งานส่วนนี้เป็นกิจกรรมพิเสษที่ทางสำนักงานกอง QQ-3 จัดขึ้น คือการให้พนักงานต้อนรับบน เกรื่องบินใส่ชุดไทยตลอดเดือนเมษายน มีขั้นตอนการทำตั้งแต่ รีดโจรงกระเบน รีดสไบ แพ็ก เกรื่องประดับเป็นชุดๆ เพื่อที่จะนำไปใส่กับชุดไทย



หลังจากแพ็คทุกอย่างเป็นชุดๆ แล้ว ก็จะนำชุดไทยใส่รถเข็นและนำลงไปส่งที่ชั้น 2 เพื่อที่จะให้ ลูกเรือได้นำไปใส่ และทุกๆ เช้าจะต้องลงไปรับชุดที่ใช้แล้วขึ้นมาแยกแล้วนำลงไปให้ที่ห้องซักรีด

ขั้นตอนและลักษณะของงานกองมาตรฐานความปลอดภัยอาชีวอนามัยและเวชศาสตร์การบิน (OX-M)

ตอนเช้าเมื่อมาถึงทุกครั้งต้องเช็คอีเมลล์ (E-mail) รับ e-mail, corporate e-mail และพิมพ์เอกสาร จัดเก็บเข้าแฟ้มให้ OX-M อ่าน และต้องทำการจดบันทึกลงสมุดทะเบียนรับภายใน เมื่อมีการส่งหนังสือ ออกก็ต้องจดบันทึกลงสมุดทะเบียนส่งภายใน เมื่อทำการบันทึกลงสมุดเรียบร้อยแล้วต้องทำ e-saraban ด้วย คือ การบันทึกลงคอมพิวเตอร์ผ่านระบบของบริษัท เมื่อ OX-M อ่านเรียบร้อยให้จัดเก็บเข้าแฟ้ม



รับโทรศัพท์ภายในและจดบันทึกว่าหน่วยไหนโทรมาเรื่องอะไรบ้างและแจ้งให้พนักงานที่ปรึกษา ในแผนกทราบ





ทำหน้าที่ตรงหน้าเกาเตอร์พยาบาลกอยจัดยาใส่ซองและหยิบใบประวัติกนไข้ลงทะเบียนวันที่ ให้พนักงานที่ปรึกษาพยาบาล ถ้ามีลูกเรือมาวัดก่า BMI ก็กอยช่วยพนักงานที่ปรึกษาพยาบาลจดบันทึก ก่าและทำสถิติ BMI ลงกอมพิวเตอร์ทำ

สถิติผู้มารับบริการรักษาพยาบาลในแต่ละวันว่าทั้งหมดมีกี่คนแยกจำนวนลูกเรือ นักบินอาท์ ซอร์ซ และนับจำนวนรับยา ทำแผล พักผ่อน อุบัติเหตุ และค่า BMI



เมื่อมีผลตรวจสุขภาพมาต้องทำการตรวจสอบรายชื่อผลตรวจสุขภาพประจำปีของลูกเรือและ นักบินตามวาระที่ สวบ.ทอ. ส่งมาและถ่ายเอกสาร แล้วนำไปส่งที่ห้อง QV เมื่อมีเอกสารเข้าก็ต้องคอย ถ่ายเอกสารและสแกนลงคอมพิวเตอร์

จัดทำบอร์คเรื่องโรคพิษสุนัขบ้า โรต้าไวรัส และออฟฟิศซินโครม (office syndrome) เพื่อให้ ความรู้แก่ลูกเรือหรือคนที่เข้ามารับบริการ





แบบสัมภาษณ์พนักงานที่ปรึกษา



บทสัมภาษณ์พนักงานที่ปรึกษาเรื่อง Application

for Effective Human Resource Management ที่สร้างขึ้นและทดลองใช้ในหน่วยงาน

Application ที่นำมาทดลองใช้มีผลต่อเนื่องถึงการจัดการเวลาทำงาน การจัดการทรัพยากร การ บริหารบุคคล และการจัดการด้าน Information Technologyดังต่อไปนี้

1. ด้านการจัดการเวลา

การส่งเรื่องทาง Application ทำให้ฝ่ายบริหารสามารถรับทราบข้อมูลเบื้องต้นและทำการ เตรียมการจัดการได้ตรงประเด็น เพิ่มความสะดวกรวดเร็วและย่นระยะเวลา ง่ายต่อการติดต่อระหว่าง พนักงานด้อนรับบนเครื่องบินกับพนักงานแผนก QV3

ด้านการจัดการทรัพยากร

ลักษนะการใช้ Application ที่อยู่ในรูปแบบ Paperless กังให้ลดการใช้กระดาษที่เป็นวัสดุ สำนักงานที่ใช้อย่างสิ้นเปลืองเป็นการลดค่าใช้ง่ายในการทำงานและมีผลต่อสุภาพแวดล้อมโดยเฉพาะการ ลดภาวะโลกร้อนในทางอ้อม

3. ด้านการบริหารบุกคล

Application ที่พ้ฒนาขึ้นช่วยลดการรับและคัดกรองแยกงานโดยบุลลากรประจำสำนักงาน ซึ่ง บุคลากรดังกล่าวสามารถทำประโยชน์ในงานอย่างอื่นที่เกี่ยวข้องใส้ ซึ่งเป็นการใช้กำลังคนได้อย่างมี ประสิทธิภาพ

4. ด้านการจัดการ Information Technology

Applicationค้นแบบที่ได้พัฒนาขึ้นนี้ สามารถเป็นด้นแบบและจุดประกายให้ฝ่ายบริหารของงาน บริการบนเครื่องบินโดยเฉพาะฝ่ายประจำสำนักงานที่ทำหน้าที่สนับสนุนการทำงาน ได้ศึกษาเรียนรู้และต่อ ยอดเทคโนโลยีนี้ต่อไป

Anisit S.

(นายอภิสิทธิ์ แสงสีคา)

In flight Manager with Dual Duty

Chief (Specialist) / OX-M






	and the second s
รหัสประจำตัวนักศึกษา :	5704400231
ชื่อ-นามสกุล	นางสาวกุลธิดา อากาศวรรธนะ
คณะ	ศิลปศาสตร์
สาขาวิชา	การโรงแรมและการท่องเที่ยว
ที่อยู่	817 ถนนจรัญสนิทวงศ์ แขวงบางยี่ขัน เขตบางพลัด
	กรุงเทพ 10700
เบอร์ โทรศัพท์ :	095-254-4722



