

## สรุปงานวิจัยเรื่อง

“แหล่งอ้างอิงแบบรวดเร็ว เช็คอิน และห้องจำหน่ายบัตร

โดยสาร สำหรับชุมชนนักปฏิบัติพนักงานภาคพื้นนกรแอร์

โดยใช้วิศวกรรมความรู้” (ณัฐกาญจน์ คุณโลก) 532132002

สายการบินนกรแอร์เป็นสายการบินต้นทุนต่ำ ที่เน้นการฝึกอบรมพนักงานเข้าใหม่โดยวิธีการเรียนรู้การทำงานจากรุ่นพี่สอนรุ่นน้อง ด้วยความเชื่อที่ว่า วัฒนธรรมการฝึกอบรมดังกล่าวช่วยพนักงานใหม่เรียนรู้การปฏิบัติหน้าที่ได้ในระยะเวลาอันสั้น จากการศึกษาวิเคราะห์ห้องค้กร พบว่า วัฒนธรรมการฝึกแบบพี่สอนน้อง สร้างความสับสนกระบวนการถ่ายโอนความรู้ จากรุ่นพี่สู่รุ่นน้อง นอกจากนี้เกิดวัฒนธรรมการตำหนิผู้กระทำผิด และส่งผลให้มีค่าเสียหายด้านสัมภาระแก่บริษัท เพื่อลดความเสียหายด้านเช็คอินและห้องจำหน่ายบัตรโดยสาร รวมถึงเพิ่มพูนความรู้การปฏิบัติงานพนักงานภาคพื้น ผู้วิจัยเลือกเลือกใช้ กระบวนวิศวกรรมความรู้ การทบทวนหลังปฏิบัติงานเป็นแนวทางแก้ไข ปัญหา โดยมีวัตถุประสงค์ดังนี้ คือ 1. เพื่อศึกษาวิเคราะห์สภาพปัญหา ความผิดพลาด การปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับภาคพื้น 2. เพื่อจับความรู้จากผู้เชี่ยวชาญโดยใช้กระบวนการวิศวกรรมความรู้และ 3. เพื่อพัฒนาแหล่งอ้างอิงแบบรวดเร็ว เช็คอิน และห้องจำหน่ายบัตรโดยสารสำหรับชุมชนนักปฏิบัติพนักงานภาคพื้นนกรแอร์ กลุ่มเป้าหมายการค้นคว้าอิสระครั้งนี้ คือ พนักงานภาคพื้นนกรแอร์ช่วงอายุการทำงาน 1 เดือน – 1 ปี จำนวน 15 คน ที่ได้ผลคะแนนการทดสอบก่อนปฏิบัติงาน น้อยกว่า 50 เปอร์เซ็นต์ เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ประกอบด้วย แบบทดสอบก่อนและหลังการปฏิบัติงาน แบบบันทึกการทบทวนหลังปฏิบัติงาน แหล่งอ้างอิงแบบรวดเร็วเช็คอิน และห้องจำหน่ายบัตรโดยสาร วิเคราะห์ผลโดยใช้ ค่าเปอร์เซ็นต์ ร้อยละ และทำการเปรียบเทียบผลการทดสอบก่อนและหลังการปฏิบัติงานผลการค้นคว้าอิสระ พบว่า

1. หลังจากพนักงานภาคพื้น ใช้แหล่งอ้างอิงแบบรวดเร็วเช็คอินและห้องจำหน่ายตัว ในระยะเวลา 15 วัน พนักงานมีความรู้ด้านการเช็คอินเพิ่มขึ้น 70-80% มีความรู้ด้านห้องจำหน่ายบัตรโดยสารเพิ่มขึ้น 60-70%
2. ผลจากการทบทวนหลังปฏิบัติงานพบว่า ความรู้ที่เพิ่มขึ้นหลังจากใช้แหล่งอ้างอิงแบบรวดเร็ว ได้แก่ความรู้เรื่อง แนวทางการแก้ไขปัญหาด้านเช็คอิน และ ห้องจำหน่ายบัตรโดยสาร

โดยใช้ผู้วิจัยได้ศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ยกตัวอย่าง ดังนี้

จากการศึกษา สกล บุญสิงห์(2555) ผู้ศึกษาใช้แนวคิดองค์กรแห่งการเรียนรู้ มาวิเคราะห์ สังเคราะห์ เพื่อเป็นแนวทางในการสร้างองค์กรแห่งการเรียนรู้ขององค์กรอื่นๆ โดยเฉพาะในธุรกิจ การบิน และผู้ศึกษาใช้วิธีการศึกษาในด้านการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยการสัมภาษณ์ มาใช้ในการวิจัย ผู้วิจัยเลือกศึกษางานวิจัยชิ้นนี้เนื่องจาก ผู้วิจัยรวบรวมข้อมูลโดยการสัมภาษณ์ผู้บริหารและผู้เชี่ยวชาญ ดังนั้น จึงเห็นคุณค่าด้านประเด็นการประยุกต์การตั้งคำถามเพื่อเอื้อประโยชน์กับงานวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการค้นคว้าอิสระแบ่งออกเป็น 2 ประเภท ได้แก่

1. เครื่องมือที่ใช้ในการทดลอง ได้แก่ แหล่งอ้างอิงแบบรวดเร็ว เช็คอิน และห้องจำหน่าย บัตรโดยสาร สำหรับชุมชนนักปฏิบัติพนักงานภาคพื้น นกแอร์ โดยใช้วิศวกรรมความรู้การได้มาซึ่งแหล่งอ้างอิงมี ขั้นตอนดังนี้

1.1 สัมภาษณ์ ผู้บริหาร ถึงปัญหาด้านใด ที่พบปัญหาจากการทำงานผิดพลาด

1.ศึกษารวบรวม ข้อมูล ค่าเสียหาย เกิดจากด้านสัมภาระ และไม่ทราบเงื่อนไขการคืนเงิน เกิด2 การคืนเงินผิดพลาด พบปัญหา การปฏิบัติงานด้านที่เกิดปัญหา คือ ด้านเช็คอิน และด้านห้องจำหน่าย บัตรโดยสาร

1.3 สัมภาษณ์ผู้เชี่ยวชาญด้านเช็คอินและด้านห้องจำหน่ายบัตรโดยสาร โดยใช้กระบวนการ วิศวกรรมความรู้(Knowledge Engineering)เพื่อจับความรู้จากผู้เชี่ยวชาญ (Knowledge Capture)และทำ การถอดความรู้จากผู้เชี่ยวชาญ

1.4วิเคราะห์ความรู้(Knowledge Analysis)จากบทวิเคราะห์ ความรู้ ผู้เชี่ยวชาญ สกัดเป็นความรู้ ระดับงาน(Task Knowledge)ความรู้ระดับการคิด(Inference Knowledge)ความรู้ระดับความสัมพันธ์ของ ปัญหาเฉพาะ(Domain Knowledge)เพื่อ ได้ความรู้เฉพาะสำหรับเช็คอินและห้องจำหน่ายบัตรโดยสาร

1.ออกแบบ5แหล่งอ้างอิงแบบรวดเร็ว เช็คอิน และห้องจำหน่าย บัตรโดยสาร สำหรับชุมชนนัก ปฏิบัติพนักงานภาคพื้น นกแอร์ โดยใช้วิศวกรรมความรู้โดยอ้างอิงจาก ข้อมูลการวิเคราะห์ Knowledge Model

2. เครื่องมือที่ใช้ในเก็บรวบรวมข้อมูลได้แก่ แบบทดสอบความรู้ก่อนและหลัง ปฏิบัติงาน ด้านเช็คอิน และ ห้องจำหน่ายบัตรโดยสาร และแบบฟอร์มการทบทวนหลังปฏิบัติงาน

2.1 แบบทดสอบความรู้ก่อนและหลัง ปฏิบัติงานด้านเช็คอิน และ ห้องจำหน่ายบัตรโดยสาร เป็นแบบทดสอบที่สร้างขึ้นอ้างอิงจากคู่มือสายการบินนกแอร์ มีจำนวนทั้งหมดด้านละ ข้อ10การได้มา ซึ่งแบบทดสอบมีขั้นตอนดังต่อไปนี้

1. ศึกษาขั้นตอนการปฏิบัติงานด้านเช็คอิน และ ห้องจำหน่ายบัตรโดยสาร จากคู่มือนกแอร์
2. สร้างแบบทดสอบก่อนและหลังการปฏิบัติงานด้านเช็คอิน และ ห้องจำหน่ายบัตรโดยสารอ้างอิงตาม คู่มือการปฏิบัติงาน
3. นำแบบทดสอบก่อนและหลังการปฏิบัติงาน ที่สร้างเสร็จแล้ว มาปรึกษา อาจารย์ที่ปรึกษา
4. ปรับแก้แบบทดสอบก่อนและหลังการปฏิบัติงาน ตามคำแนะนำ อาจารย์ที่ปรึกษา และ นำไป ทดสอบกับกลุ่มทดลอง

2.2 แบบฟอร์มการทบทวนหลังปฏิบัติงาน เป็นแบบฟอร์มที่สร้างขึ้นอ้างอิงจากทฤษฎีการ ทบทวนหลังปฏิบัติงาน มีจำนวนทั้งหมด 4ข้อ ประกอบด้วยหัวข้อดังต่อไปนี้ สิ่งที่เราคาดว่าจะได้รับ หรือ จะเกิด ขึ้น จริง คือ อะไร สิ่งที่เกิดขึ้นจริงคืออะไร ทำไมจึงแตกต่าง และสิ่งที่ได้เรียนรู้ คือ อะไร การได้มาซึ่งแบบฟอร์มการทบทวนหลังปฏิบัติงานมีขั้นตอนดังนี้

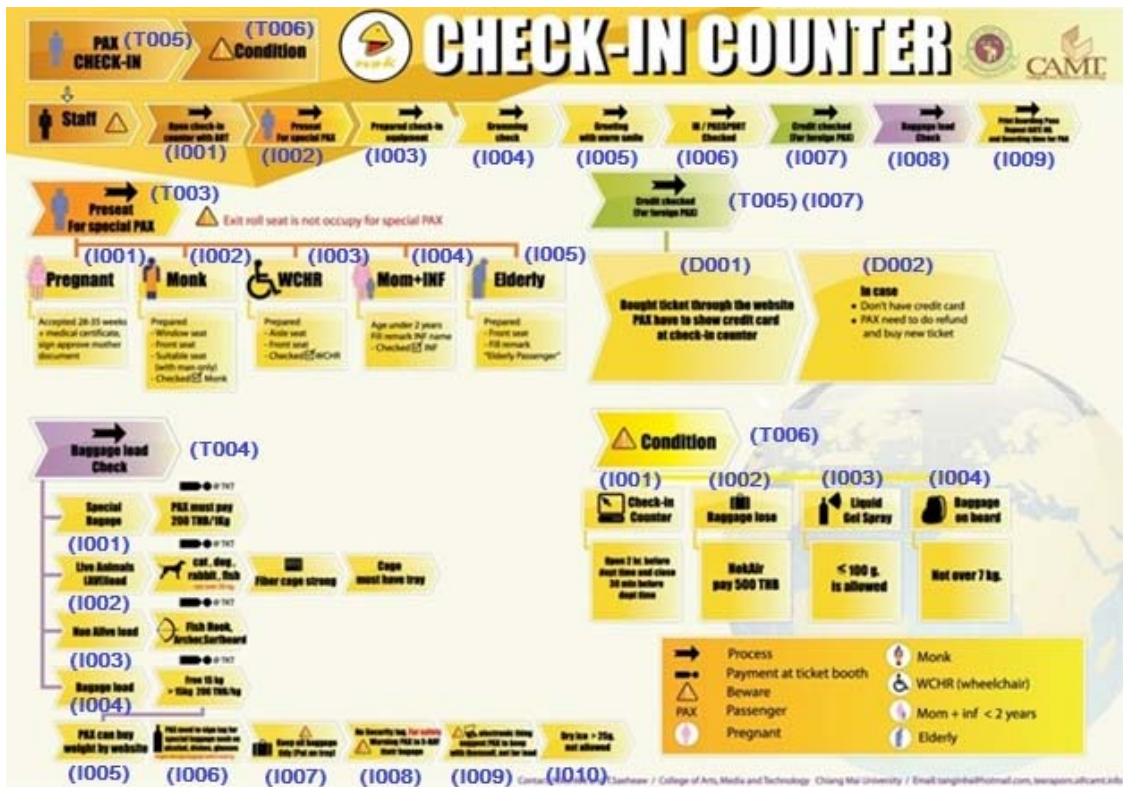
1. ศึกษาเอกสาร และ งานวิจัยเกี่ยวกับการทบทวนหลังปฏิบัติงาน
2. ออกแบบฟอร์มการทบทวนหลังปฏิบัติงานโดยอ้างอิงกรอบคำถามทฤษฎีการทบทวนหลังปฏิบัติงาน มีจำนวนทั้งหมด 4 ข้อ

โดยการทำ AAR ควรทำทันทีทันใด หรืออย่างรวดเร็วที่สุดหลังจากจบงานนั้นๆ เพื่อให้จำ เหตุการณ์ได้ และบทเรียนที่ได้รับสามารถประยุกต์ใช้ได้ทันทีและควรมี“คุณอำนวย”Facilitator ช่วยให้ ทีมได้เรียนรู้ กระตุ้น ตั้งคำถามให้ทุกคนได้แสดงความคิดเห็น ข้อเสนอแนะของตน มีการทบทวน วัตถุประสงค์ เป้าหมาย ที่ชัดเจน เพื่อให้สมาชิกเข้าใจตรงกันว่าสิ่งที่คาดหวัง คืออะไร

จากการค้นคว้าอิสระชิ้นนี้ ผู้วิจัยใช้กระบวนการวิศวกรรมความรู้ (Knowledge Engineering) เพื่อจับความรู้จากการสัมภาษณ์ผู้เชี่ยวชาญ (Knowledge Capture) และทำการการวิเคราะห์ความรู้ (Knowledge Analysis)จากบทวิเคราะห์ ความรู้ ผู้เชี่ยวชาญ วิเคราะห์ด้วยกระบวนการของ



แหล่งอ้างอิงแบบรวดเร็วการเช็คอิน สำหรับพนักงานต้อนรับภาคพื้นสายการบินนกแอร์



ตัวอย่าง knowledge Modeling