

ชื่อเรื่องการค้นคว้าแบบอิสระ

แหล่งอ้างอิงแบบรวดเร็ว เช็คอิน และห้องจำหน่ายบัตร
โดยสาร สำหรับชุมชนนักปฏิบัติงานภาคพื้นนบกแอร์
โดยใช้วิศวกรรมความรู้

ผู้เขียน

นางสาวณัฐกาญจน์ คุณโลก

ปริญญา

วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต (การจัดการความรู้)

อาจารย์ที่ปรึกษาการค้นคว้าแบบอิสระ

อาจารย์ ดร.ธีราพร แซ่เหั่ว

บทคัดย่อ

สายการบินนกแอร์เป็นสายการบินต้นทุนต่ำ ที่เน้นการฝึกอบรมพนักงานเข้าใหม่โดยวิธีการเรียนรู้การทำงานจากรุ่นพี่สอนรุ่นน้อง ด้วยความเชื่อที่ว่า วัฒนธรรมการฝึกอบรมดังกล่าวช่วยพนักงานใหม่เรียนรู้การปฏิบัติหน้าที่ได้ในระยะเวลาอันสั้น จากการศึกษาวิเคราะห์ห้องคัดกร พบว่า วัฒนธรรมการฝึกแบบพี่สอนน้อง สร้างความสับสนกระบวนการถ่ายโอนความรู้ จากรุ่นพี่สู่รุ่นน้อง นอกจากนี้เกิดวัฒนธรรมการตำหนิผู้กระทำผิด และส่งผลให้มีค่าเสียหายด้านสัมภาระแก่บริษัท เพื่อลดความค่าเสียหายด้านเช็คอินและห้องจำหน่ายบัตรโดยสาร รวมถึงเพิ่มพูนความรู้การปฏิบัติงานพนักงานภาคพื้น ผู้วิจัยเลือกเลือกใช้ กระบวนการวิศวกรรมความรู้ การทบทวนหลังปฏิบัติงานเป็นแนวทางแก้ไขปัญห โดยมิตถุประสงค์ดังนี้ คือ 1. เพื่อศึกษาวิเคราะห์สภาพปัญหาความผิดพลาด การปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับภาคพื้น 2. เพื่อจับความรู้จากผู้เชี่ยวชาญโดยใช้กระบวนการวิศวกรรมความรู้และ 3. เพื่อพัฒนาแหล่งอ้างอิงแบบรวดเร็ว เช็คอิน และห้องจำหน่ายบัตรโดยสารสำหรับชุมชนนักปฏิบัติงานภาคพื้นนบกแอร์ กลุ่มเป้าหมายการค้นคว้าอิสระครั้งนี้ คือ พนักงานภาคพื้นนบกแอร์ช่วงอายุการทำงาน 1 เดือน – 1 ปี จำนวน 15 คน ที่ได้ผลคะแนนการทดสอบก่อนปฏิบัติงาน น้อยกว่า 50 เปอร์เซนต์ เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ประกอบด้วย แบบทดสอบก่อนและหลังการปฏิบัติงาน แบบบันทึกการทบทวนหลังปฏิบัติงาน แหล่งอ้างอิงแบบรวดเร็ว เช็คอิน และห้องจำหน่ายบัตรโดยสาร วิเคราะห์ผลโดยใช้ ค่าเปอร์เซนต์ ร้อยละ และทำการเปรียบเทียบผลการทดสอบก่อนและหลังการปฏิบัติงานผลการค้นคว้าอิสระ พบว่า

1. หลังจากพนักงานภาคพื้น ใช้แหล่งอ้างอิงแบบรวดเร็วเช็คอินและห้องจำหน่ายตัว ในระยะเวลา 15 วัน พนักงานมีความรู้ด้านการเช็คอินเพิ่มขึ้น 70-80% มีความรู้ด้านห้องจำหน่ายบัตรโดยสารเพิ่มขึ้น 60-70%

2. ผลจากการทบทวนหลังปฏิบัติงานพบว่า ความรู้ที่เพิ่มขึ้นหลังจากใช้แหล่งอ้างอิงแบบรวดเร็ว ได้แก่ ความรู้เรื่อง แนวทางการแก้ไขปัญหาด้านเช็คอิน และ ห้องจำหน่ายบัตรโดยสาร



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

Independent Study Title	Quick Reference ‘Check-In and Ticket Booth’ for Communities of Practice Nok Air Ground Staff Using Knowledge Engineering
Writer	Miss Nattakan Kunlok
Degree	Master of Science (Knowledge Management)
Independent Study Advisor	Lect. Dr. Teeraporn Saeheaw

ABSTRACT

Nok Air is the low cost airline in Thailand which trains the new staff using the senior-junior training system. Nok Air executive managers believe that this training culture helps produce the new staff with practical knowledge in the shortcut. From the organization analysis, not only confuse knowledge transfer, the senior-junior training system is the cause of the blame culture as well as the damage costs in organization. To reduce damage expenses, and increase learning capability in ‘check in and ticket booth’, this independent study emphasizes knowledge engineering and after action review as the solution. The research objectives are i) to study analyze the critical issues in airport ground staff work performance; ii) to capture knowledge based of experts using knowledge engineering; and iii) to develop quick reference ‘check in and ticket booth’ for communities of practice Nok Air ground staff. 15 Nok Air ground staff are selected as the case study under these two conditions which are i) work experiences from 1 month – 1 year; and ii) their pretest scores are lower than 50 %. Research tools consist of paper based pretest and posttest, after action review record form, and quick reference ‘check in and ticket booth’. The analysis goes to percentage and the comparison between pretest and posttest. The results illustrates that

1. 15 day implementation via quick reference ‘check in and ticket booth’, the ground staff’s cognitive level in ‘check in’ job increases 70-80% while ‘ticket booth’ job improves 60-70%.
2. After action review record underlines that the ground staff creates body of knowledge in ‘solution to check in and ticket booth’ after 15 days of quick reference implementation.