

เขียนพรรณษา สิ่งไทยนิยม : การพัฒนารูปแบบการผลิตบุคลากรตำแหน่งเจ้าหน้าที่สำรองที่นั่ง
บัตรโดยสารเครื่องบิน (MODEL DEVELOPMENT FOR PRODUCING AIRLINE
RESERVATION STAFF)

อาจารย์ที่ปรึกษา : อ.ดร.กนก สารสิทธิ์ธรรม, 200 หน้า

การพัฒนารูปแบบการผลิตบุคลากรตำแหน่งเจ้าหน้าที่สำรองที่นั่งบัตรโดยสารเครื่องบิน มีวัตถุประสงค์เพื่อหารูปแบบกระบวนการการผลิตบุคลากรในตำแหน่งเจ้าหน้าที่สำรองที่นั่งบัตรโดยสารเครื่องบิน พร้อมทั้งกำหนดโครงสร้างหลักสูตรการฝึกอบรมพื้นฐานและสร้างคู่มือการผลิตบุคลากรตำแหน่งเจ้าหน้าที่สำรองที่นั่งบัตรโดยสารเครื่องบิน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบประเมินจำนวน 18 ชุด และแบบประเมินความเหมาะสมของคู่มือการผลิตบุคลากรตำแหน่งเจ้าหน้าที่สำรองที่นั่งบัตรโดยสารเครื่องบิน สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการวิจัยพบว่า รูปแบบของกระบวนการการผลิตบุคลากรในตำแหน่งเจ้าหน้าที่สำรองที่นั่งบัตรโดยสารเครื่องบินนั้น รูปแบบที่เหมาะสมประกอบไปด้วย 4 ขั้นตอนหลัก ได้แก่ การกำหนดลักษณะงาน การคัดเลือกบุคลากร การฝึกอบรมพนักงาน การปฏิบัติงาน ซึ่งมีแนวทางการดำเนินการดังต่อไปนี้ 1) แสดงรายละเอียดของงาน 2) เริ่มกระบวนการฝ่ายบุคคล การคัดเลือกด้านคุณสมบัติและบุคลิกภาพ 3) ประเมินผลและรับเป็นพนักงานทดลองงาน 4) การปฐมนิเทศ การฝึกอบรมแบบห้องเรียน และการฝึกอบรมแบบปฏิบัติงานจริง 5) การประเมินผลเพื่อรับเข้าเป็นพนักงานประจำ และ 6) การดำรงรักษาบุคลากร

คู่มือการผลิตบุคลากร ประกอบไปด้วย รูปแบบการผลิตบุคลากร และข้อมูลรายละเอียดต่าง ๆ ในแต่ละขั้นตอนการผลิตบุคลากร พร้อมทั้งตัวอย่างกิจกรรมในการดำรงรักษาบุคลากร ตัวอย่างแผนการดำรงรักษาบุคลากรเรื่องการส่งเสริมพฤติกรรมในด้านจริยธรรมและคุณธรรม การปฏิบัติงาน ซึ่งผลการประเมินความเหมาะสมของคู่มือการผลิตบุคลากรอยู่ในระดับความเหมาะสมมากที่สุด โดยในคู่มือนั้นมีหัวข้อและรายละเอียดต่าง ๆ อย่างครบถ้วน

สาขาวิชาการจัดการการบิน

ปีการศึกษา 2558

ลายมือชื่อนักศึกษา _____

ลายมือชื่ออาจารย์ที่ปรึกษา _____

ลายมือชื่ออาจารย์ที่ปรึกษาร่วม _____

THEANPANS SINGTHAINIYOM : MODEL DEVELOPMENT FOR PRODUCING
AIRLINE RESERVATION STAFF

ADVISOR : KANOK SARSITTHITHUM, Tech. Ed.D., 200 PP

The purposes of this research were to find an appropriate pattern for producing airline reservation staff, to define a basic training course and to create a manual for producing airline reservation staff. Eighteen sets of the evaluation form and an appropriate manual were used for data collection. The statistics used for data analysis were percentage, mean and standard deviation.

The results indicated that the appropriate pattern consisted of 4 main processes which were job description identification, recruitment, training and work performance. These processes involved 6 steps as follows: 1) providing the job descriptions 2) evaluating qualifications and personalities by Human Resources Department 3) evaluating and recruiting as an apprentice 4) setting up orientation, classroom and on the job training 5) assessing performance to be a permanent staff and 6) retaining staff.

The manual for producing the airline reservation staff consisted of staff production pattern, information of each production step and examples of activities for staff retention as well as plans to promote moral and ethics in working behavior. The result of manual evaluation was at the most appropriate level and the content and other necessary details of the manual were completely presented.

ปีการศึกษา 2558

Aviation Management

Academic Year 2015

Student's Signature

Advisor's Signature

Co-Advisor's Signature
