

คำนวน วิสุทธิพิเนตร: ระบบการบริหารงานคุณภาพสำหรับสายการบินเช่าเหมาลำในประเทศไทย
(QUALITY MANAGEMENT SYSTEM FOR CHARTER AIRLINES IN THAILAND)

อาจารย์ที่ปรึกษา: อ. ดร.คงศักดิ์ ชมชุม, 262 หน้า

การวิจัยเชิงคุณภาพนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษามาตรฐาน และกฎข้อบังคับของหน่วยงานกำกับดูแลด้านการบินพลเรือนของไทยและของสากล ที่เกี่ยวกับระบบการบริหารงานคุณภาพสำหรับสายการบิน และศึกษาข้อกำหนดของมาตรฐาน ISO 9001: 2008 2) ศึกษาความต้องการระบบการบริหารงานคุณภาพของสายการบินเช่าเหมาลำในประเทศไทย 3) พัฒนาระบบการบริหารงานคุณภาพสำหรับสายการบินเช่าเหมาลำในประเทศไทย กลุ่มตัวอย่าง คือ พนักงานที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานระบบการบริหารงานคุณภาพโดยตรงของสายการบิน เอเชียแอทแลนติกแอร์ไลน์ส สายการบินนิวจีนแอร์เวย์ส และสายการบินอาร์แอร์ไลน์ จำนวน 12 คน และมีการตรวจประเมินแบบร่างของระบบการบริหารงานคุณภาพที่ออกแบบขึ้น โดยผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 5 คน เครื่องมือที่ใช้ คือ แบบสัมภาษณ์เชิงลึก สรุปผลการวิจัยด้วยการวิเคราะห์เนื้อหา การวิเคราะห์เชิงเปรียบเทียบ และการใช้ตารางสังเคราะห์เนื้อหา

ผลการศึกษา พบว่า 1) มีมาตรฐานหรือข้อบังคับที่เกี่ยวกับระบบการบริหารงานคุณภาพสำหรับสายการบิน ใน 5 หัวข้อหลัก ได้แก่ การบริหารงานด้านคุณภาพสำหรับหน่วยงานซ่อมบำรุงอากาศยาน การบริหารงานด้านคุณภาพสำหรับหน่วยงานปฏิบัติการบิน คู่มือการบริหารงานด้านคุณภาพเพื่อขอใบรับรองผู้ดำเนินการเดินอากาศ การแต่งตั้งหัวหน้าฝ่ายงานคุณภาพ และการควบคุมระบบการบริหารงานคุณภาพกับระบบการบริหารงานนิรภัยการบิน 2) สายการบินเช่าเหมาลำในประเทศไทยยืนยันถึงความต้องการต่อระบบการบริหารงานคุณภาพ เนื่องจากเห็นถึงคุณประโยชน์ต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และความคุ้มค่าต่อการลงทุน 3) ระบบการบริหารงานคุณภาพที่เหมาะสมสำหรับสายการบินเช่าเหมาลำในประเทศไทย ประกอบด้วย โครงสร้างการบริหารงานคุณภาพ ฝั่งงานการควบคุมเอกสาร ฝั่งงานการกำหนดคน โยบายและวัตถุประสงค์คุณภาพ ฝั่งงานการบริหารทรัพยากร ฝั่งงานการได้มาซึ่งบริการ และฝั่งงานการตรวจสอบภายใน ซึ่งผลการตรวจประเมินด้านความเหมาะสม ด้านความเป็นไปได้ ด้านความเป็นประโยชน์ และด้านความถูกต้องครอบคลุม ของแบบร่างระบบการบริหารงานคุณภาพที่ออกแบบขึ้น ได้รับการเห็นชอบจากผู้เชี่ยวชาญทั้ง 5 คน

สาขาวิชาการจัดการการบิน

ลายมือชื่อนักศึกษา _____

ปีการศึกษา 2560

ลายมือชื่ออาจารย์ที่ปรึกษา _____

ลายมือชื่ออาจารย์ที่ปรึกษาร่วม _____

KAMNUAN WISUTTHIPINETR: QUALITY MANAGEMENT SYSTEM FOR CHARTER AIRLINES IN THAILAND

THESIS ADVISOR: KONGSAK CHOMCHUM, Tech. Ed. D., 262 PP

The objectives of this qualitative research were 1) to study the standards and regulatory requirements of national and international civil aviation authorities concerning quality management system of airline operators; 2) to identify the organizational needs of charter airlines in Thailand towards quality management system; and 3) to develop the quality management system which was suitable for charter airlines in Thailand. Data were collected using in-depth interviews of 12 personnel who were working for Asia Atlantic Airlines, New Gen Airways, and R Airlines and having direct involvement in quality management system of their organizations; together with the interviews of 5 experts for system evaluation. Data were analyzed by method of content analysis, comparative analysis, and the use of content synthesis table.

The key findings were as follows: 1) There were 5 common topics concerning quality management system of airline operators stated in national and international civil aviation authorities' standards and/or regulatory requirements which were: Maintenance/engineering quality management; Flight operations quality management; Quality manual for the application of air operator certificate; Appointment of head of quality; and Integration of quality management system and safety management system. 2) Charter airlines in Thailand affirmed that quality management system was needed because it was beneficial to their interested parties and worth for investment. 3) The developed quality management system consisted of six major components, which were: Organizational structure of quality management; Document control flowchart; Determination of quality policy and objectives flowchart; Resource management flowchart; Service realization flowchart; and Internal audit flowchart. The developed quality management system was evaluated by experts. The results showed that all experts accepted and confirmed the propriety, feasibility, utility, and accuracy of the developed quality management system.

Aviation Management

Academic Year 2017

Student's Signature _____

Advisor's Signature _____

Co-Advisor's Signature _____