

บทที่ 1

บทนำ

1.1 หลักการและเหตุผล

ปัจจุบันสังคมโลกกำลังก้าวเข้าสู่ศตวรรษที่ 21 ก่อให้เกิดความเปลี่ยนแปลงในทุกด้าน เกิดการพัฒนาเปลี่ยนแปลงสู่ยุคสังคมข่าวสารข้อมูล (Information Society) ทำให้โลกคล้ายกับเล็กลงเพราะความไร้พรมแดน (Globalization) ซึ่งเทคโนโลยีสารสนเทศ และการสื่อสาร เข้ามามีบทบาทสำคัญในการดำเนินชีวิตของมนุษย์ในสังคม รวมทั้งในด้านการสื่อสารและการเรียนรู้ของมนุษย์ ซึ่งปัจจุบันหน่วยงานทั้งภาครัฐและเอกชนได้มีการนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ (Information Technology – IT) มาปรับใช้กับงานภายในองค์กร ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศได้เข้ามามีส่วนสำคัญในการดำเนินงานขององค์กรสมัยใหม่ในทุกส่วนงาน ส่งผลให้ทุกองค์กรมีความจำเป็นต้องปรับตัวให้ระบบการทำงานเข้ากับการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น เพื่อให้หน่วยงานของตนอยู่รอดและมีความได้เปรียบในการแข่งขัน (ทิพวรรณ หล่อสุวรรณรัตน์, 2550 : 1) ดังนั้นการเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันกับคู่แข่งเป็นเครื่องมือที่ใช้ในการใช้บริหารงานองค์กรสมัยใหม่ ที่มีความจำเป็นและสำคัญยิ่ง โดยกลยุทธ์ที่นำมาปรับใช้กับธุรกิจด้านการให้บริการได้เหมาะสมนั้นคือ กลยุทธ์การพัฒนาให้เป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ (Learning Organization) เนื่องจากธุรกิจการบริการเป็นธุรกิจที่ต้องมุ่งเน้นในการพัฒนาศักยภาพและขีดความสามารถของพนักงาน (Learning Based) อยู่อย่างสม่ำเสมอ ซึ่งสร้างขวัญและกำลังใจในการทำงานให้กับพนักงาน ซึ่งส่วนนี้ต้องใช้ต้นทุนในการดำเนินการที่สูงขึ้น และต้องใช้เวลาในการพัฒนาแต่พนักงานก็จะมีผลจรรโลงที่ดีต่อองค์กร และสามารถทำงานสำคัญได้บรรลุเป้าหมาย อีกทั้งยังส่งผลให้ความคิดหรือทัศนคติของพนักงานมีความมุ่งมั่นเรียนรู้อยู่ตลอดเวลา และสามารถถ่ายทอดความรู้สู่ผู้อื่นได้ ทำให้เกิดวัฒนธรรมองค์กรที่มีการพัฒนาอย่างต่อเนื่องและยั่งยืนในอนาคต (สุรศักดิ์ วรรณวิสันต์, 2553 : 2)

บริษัทสายการบินนกแอร์จำกัด เป็นสายการบินต้นทุนต่ำ (Low Cost Airlines) ที่ดำเนินธุรกิจหลักในการดำเนินการให้บริการการเดินทางแก่ผู้โดยสารและรับส่งสินค้าทางอากาศ เป็นสายการบินซึ่งมิได้ใช้กลยุทธ์ในเรื่องราคาเป็นประเด็นสำคัญ แต่เน้นให้บริการที่เหนือกว่ากับลูกค้า และเน้นการสร้างภาพลักษณ์ที่ดีของสายการบินต่อสังคม (สายการบินนกแอร์, 2554 : ระบบออนไลน์) โดยธุรกิจด้านสายการบินเป็นธุรกิจที่สินค้าไม่มีความแตกต่าง ลูกค้าของธุรกิจนี้คือคนทุกคนที่ต้องการเดินทางในเส้นทางที่มีให้บริการ แต่สิ่งที่แตกต่างคือการให้บริการเสริมต่างๆที่ช่วย

อำนวยความสะดวกให้กับลูกค้า หน่วยงานของนกอแอร์ที่มีส่วนในการให้บริการลูกค้าและมีการติดต่อสื่อสารกับผู้โดยสารโดยตรงก็คือ กองบริการผู้โดยสาร ซึ่งพนักงานในหน่วยงานนี้จะต้องมีการศึกษาเรียนรู้ที่จะปรับตัวให้เข้ากับการทำงานและการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ พนักงานในแผนกทุกคนต้องเข้ารับการฝึกอบรมหลักสูตรเสริมสร้างความรู้ และพัฒนาตนเอง การดำเนินการตรงส่วนนี้มีค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานที่สูง วิชาที่พนักงานต้องรับภาคพื้นในสังกัดกองงานบริการผู้โดยสารทุกคน จะต้องเข้ารับการฝึกอบรม ในภาคบังคับแต่ละปี มีทั้งหมด 6 วิชาคือ 1) หลักการบริการผู้โดยสารเบื้องต้น 2) งานบริการผู้โดยสารปฏิบัติตามคู่มือการให้บริการ 3) วัตถุอันตราย 4) ความปลอดภัยทางการบิน 5) ความปลอดภัยในลานจอด และ สำหรับพนักงานในตำแหน่งพนักงานควบคุมการบรรทุก จะต้องเรียนเพิ่มอีกหนึ่งวิชาคือ 6) การควบคุมการบรรทุกสำหรับเครื่องบินบรรทุกผู้โดยสาร โดยลักษณะการเรียนการสอนเป็นดังนี้ ในปีที่ 1 พนักงานจะนั่งเรียนในห้องเรียนเต็มรูปแบบ เมื่อขึ้นปีที่ 2 จะเป็นการเรียนแบบทบทวนเนื้อหา (Brush up) และเนื้อหาที่มีปรับปรุงเปลี่ยนแปลงระหว่างปี ซึ่งเป็นในลักษณะนี้ทุกวิชา

ในเดือน มิถุนายน 2555 จำนวนพนักงานฝ่ายกองงานบริการผู้โดยสาร มีทั้งหมด 415 คน มีในส่วนสถานีบริการกรุงเทพ 193 คน สถานีบริการส่วนภูมิภาค 201 คน แผนกสินค้าที่ระลึก 8 คน ส่วนสำนักงานและฝ่ายบริหารอีก 13 คน ซึ่งหากพิจารณาค่าใช้จ่ายในการเรียนแต่ละวิชา เฉพาะพนักงานสถานีส่วนภูมิภาคซึ่งมีจำนวน 201 คน มีค่าใช้จ่ายประมาณในการไปศึกษาในแต่ละคนดังนี้ ค่าบัตรโดยสารไป-กลับ 4,180 บาท (เนื่องจากนโยบายของทางบริษัท ที่นั่งว่างไม่ถือเป็นสวัสดิการพนักงาน เพราะใช้จำนวนเป็นต้นทุนในส่วนทำรายการส่งเสริมการขาย) ค่าเสียโอกาสในการขายที่นั่งให้ผู้โดยสาร 4,180 บาท ค่าโรงแรม 3 คืน 2,550 บาท ค่ารถไป - กลับ 240 บาท ค่าเบี้ยเลี้ยง 4 วัน 1,000 บาท ค่าทำงานล่วงเวลา เรียกพนักงานอื่นทำงานแทนพนักงานที่ไปอบรม 1,098 บาท รวมค่าใช้จ่ายประมาณการ 13,248 บาทต่อพนักงานหนึ่งท่านต่อรายวิชา ในปีหนึ่งพนักงานจะต้องเรียนวิชาซึ่งเป็นบทบังคับ 5 วิชา รวมเป็นค่าใช้จ่ายประมาณการในการฝึกอบรมทั้งสิ้น 66,240 บาท/คน/ปี หากพิจารณาเฉพาะพนักงานในสถานีส่วนภูมิภาค 201 คน สายการบินนกแอร์มีค่าใช้จ่ายในการฝึกอบรมถึง 13,314,240 บาท / ปี (สายการบินนกแอร์, 2555) เพื่อเป็นการลดการค่าใช้จ่ายในการลงทุนฝึกอบรมส่วนนี้ ทำให้นกแอร์ได้เล็งเห็นโอกาสที่จะมีการนำนวัตกรรมทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการบริหารจัดการองค์กร ทำการสร้างหลักสูตรเสริมสร้างความรู้ และหลักสูตรทบทวน ให้อยู่ในระบบการเรียนรู้ออนไลน์ (E-Learning) โดยการฝึกอบรมครั้งที่ 2 จะเป็นมอบหมายให้พนักงานทำการศึกษา เรียนรู้ และประเมินผล ดังนั้น การพัฒนาระบบการเรียนรู้ออนไลน์ จะทำให้พนักงานสามารถศึกษาหาความรู้ได้ตามสะดวก และตามความพร้อมของตัวพนักงานเอง

ในอนาคต บริษัทสายการบินนกแอร์จำกัด มีแนวโน้มที่จะเจริญเติบโต และขยายเส้นทางไปต่างประเทศ เพิ่มจำนวนเที่ยวบิน จำนวนพนักงานจำเป็นต้องมีเพิ่มมากขึ้นเช่นกัน ดังนั้นการพัฒนาระบบการเรียนรู้ออนไลน์ จะสามารถประหยัดเวลาการเดินทางมาศึกษา และจะประหยัดค่าใช้จ่ายให้กับบริษัทฯ ได้ มากกว่า 13 ล้านบาทต่อปีในอนาคตได้ ในที่สุดองค์กรจะเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ มีการลงทุนน้อยแต่ได้ผลมาก รวดเร็ว และพัฒนาไปสู่องค์กรอัจฉริยะในการนำเอาความรู้ใหม่มาขยายวงจรเพิ่มคุณภาพและประสิทธิภาพขององค์กรได้

1.2 วัตถุประสงค์ของการศึกษา

เพื่อพัฒนาระบบการเรียนรู้ออนไลน์ของกองงานบริการผู้โดยสารบริษัทสายการบินนกแอร์จำกัด (มหาชน)

1.4 ประโยชน์ที่ได้รับจากการศึกษา

1. ได้ระบบการเรียนรู้ออนไลน์ ของกองงานบริการผู้โดยสารบริษัทสายการบินนกแอร์จำกัด (มหาชน)
2. เพื่อนำไปเป็นแนวทางใช้กับหน่วยงานอื่นภายในบริษัทฯ และเป็นแหล่งเรียนรู้สำหรับผู้ซึ่งสนใจในงานธุรกิจสายการบิน

1.3 นิยามศัพท์

การพัฒนาระบบ หมายถึง การสร้างระบบใหม่ การปรับปรุงระบบเก่า หรือการนำระบบที่มีอยู่เดิมมาใช้พัฒนาเพื่อแก้ปัญหาหรือใช้ในการสนับสนุนการดำเนินงาน การบริหารจัดการองค์กรให้มีประสิทธิภาพ สามารถทำให้องค์การบรรลุเป้าหมายได้ตามความต้องการ

ระบบการเรียนรู้ออนไลน์ (E-Learning) หมายถึง ระบบการเรียนการสอนเพื่อรับส่งข้อมูล เนื้อหาความรู้ระหว่างผู้เรียนและผู้สอนผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ผู้สอนสามารถปรับปรุงข้อมูลได้อย่างรวดเร็วตลอดเวลา และสร้างความสะดวกสบายแก่ผู้เรียนที่สามารถเรียนได้โดยไม่ต้องจำกัดเวลา และสถานที่ ผู้เรียนสามารถเรียนรู้ด้วยตนเองได้โดยไม่ต้องไปกีดฟังหาผู้สอน ผู้เรียนได้อ่านและฝึกฝนตำรา มีแบบทดสอบเพื่อวัดความเข้าใจที่ละขั้นตอน

กองงานบริการผู้โดยสาร หมายถึง หน่วยงานที่ปฏิบัติหน้าที่งานบริการผู้โดยสารภาคพื้นดิน (Customer Service Department) ซึ่งสายการบินนกแอร์ได้แบ่งระดับการบริหารออกเป็นแผนกต่างดังนี้

1. ส่วนกองงาน ผู้อำนวยการใหญ่ ฝ่ายงานบริการลูกค้า (Customer Service Department) – SC

2. สถานีบริการทั้งในและต่างประเทศ (Station provincial Service) - SM

3. แผนกฝึกอบรม (Training) – CQ

4. แผนกสินค้าที่ระลึก (Merchandise Sale) – CM

5. แผนกบริการอุปกรณ์ในลานจอด (Ground Service Equipment Support) – CE

ข้อมูล ณ.ปัจจุบัน (16 มีนาคม 2556) จำนวนพนักงานฝ่ายกองงานบริการผู้โดยสาร ทั้งชายและหญิง มีทั้งหมด 415 คน

บริษัทสายการบินนกแอร์จำกัด หมายถึงชื่อทางการค้าของสายการบินราคาประหยัด (Low Cost Airlines) ซึ่งบริหารงานโดย บริษัท สายการบินบินนกแอร์ จำกัด “นกแอร์” เป็นชื่อที่สั้น และง่ายต่อการจดจำ เป็นชื่อที่สื่อถึงความเป็นมิตร และเป็นสัญลักษณ์แห่งอริสภาพการเดินทาง โดยเฉพาะอย่างยิ่งเป็นชื่อที่ย้ำความเป็นไทยอย่างแท้จริง “นกแอร์” ดำเนินธุรกิจหลักในการดำเนินการให้บริการการเดินทางแก่ผู้โดยสารและรับส่งสินค้าทางอากาศสิ่งที่น่าสนใจที่สุดคือ การให้บริการที่ดีเยี่ยม และสร้างความพึงพอใจสูงสุดแก่ผู้โดยสารที่เป็นลูกค้า(Nok Air Corporate Identity Manual,2556 : 2)