



การหมุนเวียนพนักงานเพื่อคุณภาพการปฏิบัติงานกองซ่อมบำรุงอากาศยาน ชั้นโรงงาน ฝ่ายช่างดอนเมือง บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)

The Rotation of Personnel for the Operational Quality of the Aircraft Heavy
Maintenance Division, Technical Department (Don Mueang),
Thai Airways International PLC

ปิยวรรณ ปฏิบัติ¹ ดร.พินันตา โรจน์รัตน์ศิริกุล² และ รศ.ปภัสสร ผลเพิ่ม³

Piyawan Patibut,¹ Dr. Pinunta Rojratsirikul² and Assoc. Prof. Pabhassorn Pholperm³

¹ นักศึกษาปริญญาโท สาขาวิชาการจัดการการบิน วิทยาลัยการบินนานาชาติ มหาวิทยาลัยนครพนม

² Ph.D. (Aerospace engineer) วิทยาลัยการบินนานาชาติ มหาวิทยาลัยนครพนม

³ ศศ.ม. รองศาสตราจารย์ วิทยาลัยการบินนานาชาติ มหาวิทยาลัยนครพนม

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาความคิดเห็นของพนักงาน ด้านความรู้เกี่ยวกับงานที่ทำ ด้านปริมาณของงานสำเร็จ ตามที่ได้รับมอบหมายและด้านความเสียหายที่เกิดจากการปฏิบัติงาน 2) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการหมุนเวียนพนักงานและคุณภาพการปฏิบัติงานกองซ่อมบำรุงอากาศยานชั้นโรงงานฝ่ายช่างดอนเมือง บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) กลุ่มตัวอย่างที่ใช้วิจัย ในครั้งนี้ มีจำนวน 152 คน ประกอบด้วยกลุ่มที่ 1 ช่างซ่อมปีกและเครื่องยนต์อากาศยาน จำนวน 50 คน กลุ่มที่ 2 ช่างซ่อมลำตัวอากาศยาน จำนวน 51 คน กลุ่มที่ 3 ช่างซ่อมห้องนักบินและห้องโดยสาร จำนวน 51 คน เครื่องมือที่ใช้การเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถามประมาณค่า 5 ระดับ มีค่าความเชื่อมั่น 0.75 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน สถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐาน ได้แก่ ไคสแควร์ ผลการวิจัยพบว่า พนักงานทั้ง 3 กลุ่ม มีระดับความความคิดเห็นต่อคุณภาพการปฏิบัติงานเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านปริมาณของงานสำเร็จ ตามที่ได้รับมอบหมาย ด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ความเสียหายที่เกิดจากการปฏิบัติงาน การหมุนเวียนพนักงานทั้ง 3 กลุ่ม ที่จำแนกตามการปฏิบัติงานส่งผลต่อคุณภาพในการปฏิบัติงานโดยรวมและรายด้านพบว่าแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

คำสำคัญ: การหมุนเวียนพนักงาน การซ่อมบำรุงอากาศยานชั้นโรงงาน



ABSTRACT

The purposes of this research were: 1) to examine the opinions of staff on their knowledge of work, the completion of their assigned work, and damage caused by the operation and 2) to study the relationship between the personnel rotation and the operational quality of the Aircraft Heavy Maintenance Division, Technical Department (Don Mueang), Thai Airways International PLC. The sample groups used in the study were 152 subjects consisting of 50 mechanics from the Wing Group, 51 mechanics from the Floor Group, and 51 mechanics from the Cabin Group. The instrument used to collect data was a set of five-point rating scale questionnaires with the reliability coefficient of 0.75. The statistics used to analyze data were percentage, mean and standard deviation. Chi-square tests were used to test hypotheses. The results of the research revealed that the opinions of the staff from all of the three groups on the operational quality were at a moderate level. When considering individual aspects, it was found that the aspect with the highest mean score was the completion of the assigned work, while the aspect with the lowest mean score was the damage caused by the maintenance operation. In addition, the personnel rotation of the three groups classified by the operation had no different effects on the overall and individual aspects of the operational quality.

Keywords: Personnel Rotation, Aircraft Heavy Maintenance

บทนำ

กองซ่อมบำรุงอากาศยานขึ้นโรงงาน ทำการจัดพนักงานในหน่วยงานออกเป็น 4 กลุ่มได้แก่ กลุ่มช่างซ่อมปีกและเครื่องยนต์อากาศยาน (Wing Group) กลุ่มช่างซ่อมลำตัวอากาศยาน (Floor Group) และกลุ่มช่างซ่อมภายในห้องนักบินและห้องผู้โดยสาร (Cabin Group) และช่างซ่อมบำรุงระบบอิเล็กทรอนิกส์การบิน (IERA Group) แล้วหมุนเวียนพนักงาน 3 กลุ่ม คือ กลุ่มช่างซ่อมปีกและเครื่องยนต์อากาศยาน (Wing Group) กลุ่มช่างซ่อมลำตัวอากาศยาน (Floor Group) และกลุ่มช่างซ่อมภายในห้องนักบินและห้องผู้โดยสาร (Cabin Group) ทำงานในพื้นที่ต่าง ๆ สลับกันไป การแบ่งกลุ่มช่างซ่อมบำรุงอากาศยานรับผิดชอบซ่อม ในพื้นที่เฉพาะและมีความชำนาญงานเฉพาะ มีการส่งมอบงานกันอย่างเป็นระบบทั้งในเวลางานปกติและการทำงานนอกเวลา โดยเมื่ออากาศยานเข้าซ่อมหนึ่งลำจะมีการเปลี่ยนหรือหมุนเวียนหนึ่งครั้ง

โดยพนักงานช่างซ่อมบำรุงอากาศยานมีความรู้ในการปฏิบัติงานและข้อกำหนดที่เกี่ยวข้องปริมาณของงานสำเร็จตามที่ได้รับมอบหมายและความเสียหายที่เกิดขึ้นระหว่างการซ่อมบำรุงอากาศยานจะเป็นตัววัดทางด้านคุณภาพ จึงทำให้ผู้วิจัยสนใจที่จะศึกษาว่าการหมุนเวียนพนักงานช่างซ่อมบำรุงอากาศยานทั้ง 3 กลุ่ม ส่งผลต่อคุณภาพในการซ่อมบำรุง

อากาศยานหรือไม่ เพื่อเป็นข้อมูลประกอบการบริหารงานทางด้านซ่อมบำรุงอากาศยานขึ้นโรงงาน และแหล่งซ่อมบำรุงอากาศยานอื่น ๆ ที่จัดทะเบียนกับกรมการบินพลเรือนของไทย

วัตถุประสงค์การวิจัย

ผู้วิจัยได้กำหนดวัตถุประสงค์การวิจัยดังนี้

1. เพื่อศึกษาความคิดเห็นของพนักงานใน ด้านความรู้ในการปฏิบัติงานและข้อกำหนดที่เกี่ยวข้อง ด้านปริมาณของงานสำเร็จตามที่ได้รับมอบหมายและด้านความเสียหายที่เกิดจากการปฏิบัติงานเพื่อนำไปประกอบการจัดทำนโยบายและวางแผนกลยุทธ์

2. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการหมุนเวียนพนักงานและคุณภาพการปฏิบัติงานของกองซ่อมบำรุงอากาศยานขึ้นโรงงานฝ่ายช่างตอนเมือง บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)

สมมติฐานการวิจัย

ผู้วิจัยได้กำหนดสมมติฐานการวิจัย ดังนี้

การหมุนเวียนพนักงานปฏิบัติงานที่ต่างกันน่าจะส่งผลต่อคุณภาพการปฏิบัติงานที่ต่างกัน

กรอบแนวคิดการวิจัย

การวิจัยเรื่อง การหมุนเวียนพนักงานเพื่อคุณภาพการปฏิบัติงานกองซ่อมบำรุงอากาศยานขึ้นโรงงาน ฝ่ายช่าง



ดอนเมือง บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) เป็นกรอบแนวความคิดการวิจัยครั้งนี้

ตัวแปรที่ศึกษาวิจัย

1. ตัวแปรอิสระ ได้แก่

- 1.1 อายุ
- 1.2 ตำแหน่งงาน
- 1.3 ประสบการณ์ทำงาน
- 1.4 รายได้ต่อเดือน
- 1.5 ระดับการศึกษา
- 1.6 จำนวนครั้งที่เข้ารับฝึกอบรมต่อปี

2. ตัวแปรตาม ได้แก่

- 2.1 ด้านความรู้ในการปฏิบัติงานและข้อกำหนดที่เกี่ยวข้อง
- 2.2 ด้านปริมาณของงานสำเร็จตามที่ได้รับมอบหมาย
- 2.3 ด้านความเสียหายที่เกิดจากการปฏิบัติงาน

วิธีดำเนินการวิจัย

กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็นพนักงานที่ดำรงตำแหน่งตั้งแต่ช่างซ่อมบำรุงอากาศยานระดับ 1 หรือเทียบเท่า (Aircraft Mechanic 1: ACM 1) ขึ้นไป จำนวน 152 คน ใช้วิธีการเลือกสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง โดยเลือกแบ่งพนักงานที่หมุนเวียนการปฏิบัติงานออกเป็น 3 กลุ่ม คือ พนักงานช่างซ่อมปีกและเครื่องยนต์อากาศยาน (Wing Group) 50 คน พนักงานกลุ่มช่างซ่อมลำตัวอากาศยาน (Floor Group) 51 คน กลุ่มช่างซ่อมภายในห้องนักบินและห้องผู้โดยสาร (Cabin Group) พนักงาน 51 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เป็นแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น โดยผ่านการตรวจสอบและแก้ไขตามอาจารย์ที่ปรึกษาและผู้ทรงคุณวุฒิจากนั้นนำไปทดสอบใช้กับกลุ่มที่มีลักษณะใกล้เคียงกับกลุ่มประชากรของการวิจัยที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างจริงครั้งนี้จำนวน 30 คน ได้ค่าความเชื่อมั่น 0.75

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ทำหนังสือขอทำการวิจัยใน กองซ่อมบำรุงอากาศยานชั้นโรงงาน ฝ่ายช่างดอนเมือง บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) จากมหาวิทยาลัยนครพนม และจัดทำรหัสแบบสอบถามแต่ละ

ฉบับ นำหนังสือจากทางมหาวิทยาลัยให้กับผู้จัดการกองซ่อมใหญ่อากาศยาน ยื่นแบบสอบถามต่อกลุ่มตัวอย่างที่ทำการวิจัยด้วยตนเอง นัดหมายจัดเก็บแบบสอบถามจากกลุ่มตัวอย่างตามวันและเวลาที่ได้ตกลงไว้

การวิเคราะห์ข้อมูล

1. ใช้วิธีการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage)
2. ใช้วิธีการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)
3. วิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างการหมุนเวียนพนักงานกับคุณภาพในการปฏิบัติงานเพื่อการทดสอบสมมติฐาน ได้แก่ การหมุนเวียนพนักงานปฏิบัติงานที่ต่างกันน่าจะส่งผลต่อคุณภาพการปฏิบัติงานที่ต่างกันโดยใช้ค่าสถิติวิเคราะห์ความสัมพันธ์ (Chi-square)

สรุปผลการวิจัย

1. พนักงานทั้ง 3 กลุ่ม มีระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการปฏิบัติงาน โดยเฉลี่ยในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านปริมาณของงานสำเร็จตามที่ได้รับมอบหมาย ด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ความเสียหายที่เกิดจากการปฏิบัติงาน
2. การหมุนเวียนพนักงานทั้งสามกลุ่ม ไม่ส่งผลต่อความรู้ในการปฏิบัติงานและข้อกำหนดที่เกี่ยวข้อง ปริมาณความสำเร็จของงานตามที่ได้รับมอบหมายและความเสียหายที่เกิดจากการปฏิบัติงานที่ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติ.05 กล่าวคือกลุ่มคนที่มีลักษณะงานที่ต่างกันมีสัดส่วนร้อยละของระดับความคิดเห็นด้านความรู้ในการปฏิบัติงาน ปริมาณความสำเร็จของงานตามที่ได้รับมอบหมายและความเสียหายที่เกิดจากการปฏิบัติงานแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

อภิปรายผลการวิจัย

จากความคิดเห็นของพนักงาน ทั้ง 3 กลุ่ม ในด้านความรู้ในการปฏิบัติงานและข้อกำหนดที่เกี่ยวข้อง มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง มีความคิดเห็นในข้อความรู้เกี่ยวกับอนุสัญญาชิคาโก 1944 เป็นส่วนที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดเหมือนกันทั้ง 3 กลุ่ม ทั้งนี้เนื่องมาจากการจัดอบรมพนักงานเกี่ยวกับเรื่องอนุสัญญาชิคาโก ยังไม่ครอบคลุมถึงพนักงานทุกคน

พนักงาน ทั้ง 3 กลุ่ม มีระดับความคิดเห็นด้านปริมาณความสำเร็จของงานตามที่ได้รับมอบหมาย ในระดับปานกลาง มีความคิดเห็นในข้องานที่ทำได้ต่ำกว่าเป้าหมายของหน่วยงาน มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดทั้งนี้เนื่องมาจากการซ่อมบำรุงอากาศยานอยู่ภายใต้การควบคุมดูแลของหน่วยตรวจสอบคุณภาพอย่างใกล้ชิด

พนักงานช่างกลุ่มที่ 1 ช่างซ่อมปีกและเครื่องยนต์อากาศยานและพนักงานกลุ่มที่ 2 ช่างซ่อมลำตัวอากาศยาน มีความคิดเห็นด้านความเสียหายที่เกิดจากการปฏิบัติงาน มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง มีความคิดเห็นในข้อความเสียหายที่เกิดขึ้นจากการติดตั้งชิ้นส่วนไม่ถูกต้องตามคู่มือลดลง น้อยที่สุดทั้งนี้เนื่องมาจากการซ่อมบำรุงอากาศยานตามข้อมูลจากคู่มือซ่อมบำรุง ส่งผลให้งานซ่อมบำรุงมีความสำเร็จได้ตามกำหนด สามารถควบคุมทรัพยากร และลดความล่าช้าในการส่งมอบอากาศยานได้

การหมุนเวียนพนักงานเพื่อคุณภาพการปฏิบัติงานกองซ่อมบำรุงอากาศยานขึ้นโรงงานฝ่ายช่างตอนเมือง บริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน) ในด้านความรู้ในการปฏิบัติงานและข้อกำหนดที่เกี่ยวข้อง มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง โดยพบว่า ความรู้ในงานที่ทำตามใบงาน (Work Order) ความรู้ในเอกสารการซ่อมบำรุงอากาศยานแต่ละแบบ ความรู้เกี่ยวกับปัจจัยมนุษย์ (Human Factors) และความรู้เกี่ยวกับระบบความปลอดภัยในการทำงาน สอดคล้องกับคู่มือบริหารงานคุณภาพ (Thai Technical Quality Manual : TTQM) ฝ่ายช่าง บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) เรื่องความปลอดภัยคุณภาพ และสภาพแวดล้อม เป็นปัจจัยสำคัญสูงสุดในการปฏิบัติงานซ่อมบำรุงอากาศยานและการให้บริการของฝ่ายช่าง ดังนั้นจึงเป็นหน้าที่ของผู้บริหารและพนักงานฝ่ายช่างทุกคน ที่จะขจัดปัญหาต่าง ๆ ซึ่งมีผลต่อความปลอดภัย คุณภาพและอนุรักษ์สิ่งแวดล้อมโดยทันที ระบบคุณภาพ ฝ่ายช่างการบินไทย ได้จัดทำเป็นคู่มือ ได้แก่ (Thai Technical Quality Manual : TTQM) และ (Thai Technical Procedure Manual : TTPM) ประกอบด้วยพื้นฐานของระบบคุณภาพ ระบบการควบคุมเอกสาร ระบบบันทึกคุณภาพ การบริหารบุคลากรและทรัพยากร การวางแผนระบบการจัดการคุณภาพ การตรวจสอบและการวัดประสิทธิภาพ การแก้ไขและป้องกันความไม่สอดคล้องกับการดำเนินงานตามคู่มือ (Thai Technical Quality Manual : TTQM) (Thai Airways International Public Company Limited. 2010).

การหมุนเวียนพนักงานเพื่อคุณภาพการปฏิบัติงานกองซ่อมบำรุงอากาศยานขึ้นโรงงานฝ่ายช่างตอนเมือง บริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน) ในด้านปริมาณของงานสำเร็จตามที่ได้รับมอบหมาย มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง โดยพบว่างานสำเร็จตามแผนของหน่วยงาน งานสำเร็จตามใบมอบหมายงาน (Work Load) ของแต่ละวัน งานสำเร็จก่อนเวลากำหนด และปริมาณงานโดยรวมจะมากกว่าหน่วยงานที่ไม่ได้หมุนเวียนพนักงาน สอดคล้องกับทฤษฎีการประเมินผลการปฏิบัติงานในด้านปริมาณงาน หมายถึง จำนวนผลงานที่ทำสำเร็จเปรียบเทียบกับเป้าหมายที่กำหนดหรือปริมาณงานที่ควรทำได้ในเวลาที่เหมาะสมจะเป็นโดยให้ความสำคัญเกี่ยวกับ ด้านปริมาณงานที่ทำได้ต่ำกว่าเป้าหมายที่กำหนดมาก ปริมาณงานที่ทำได้ต่ำกว่าเป้าหมายที่กำหนดและน้อยกว่าเพื่อนร่วมงาน ปริมาณงานที่ได้เป็นไปตามความคาดหวังหรือตามเป้าหมายที่กำหนด ปริมาณงานที่ทำได้มากกว่าเป้าหมายที่กำหนดหรือเพื่อนร่วมงานและปริมาณงานที่ทำได้มากกว่าที่คาดหวังไว้เป็นอย่างมากสามารถบรรลุเป้าหมายที่กำหนดได้ก่อนเวลาและก่อนเพื่อนร่วมงานได้ (สาคร สุขศรีวงศ์. 2550 : 277 - 278)

การหมุนเวียนพนักงานเพื่อคุณภาพการปฏิบัติงานกองซ่อมบำรุงอากาศยานขึ้นโรงงานฝ่ายช่างตอนเมือง บริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน) ในด้านความเสียหายที่เกิดจากการปฏิบัติงาน มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง โดยพบว่า ความเสียหายที่เกิดจากการขาดจิตสำนึกในการทำงานลดลง ความเสียหายที่เกิดจากการละเลยต่อมาตรฐานลดลง ความเสียหายที่เกิดขึ้นจากการลดขั้นตอนการปฏิบัติงานลดลง สอดคล้องกับทฤษฎีการประเมินผลการปฏิบัติงานในด้านคุณภาพของงาน หมายถึง การทำงานที่ได้รับมอบหมายด้วยความถูกต้อง ละเอียดยรอบคอบ เรียบร้อยสมบูรณ์ โดยให้ความสำคัญเกี่ยวกับ ระดับการขาดความระมัดระวังทำงานไม่เรียบร้อยมีความผิดพลาดบ่อย ระดับการทำงานไม่เรียบร้อยมีความผิดพลาดมากกว่าที่ควรจะเป็น ด้านการทำงานโดยมีมาตรฐาน มีความถูกต้องเรียบร้อยและมีความผิดพลาดพอประมาณ ระดับงานทั่วไปที่มีความถูกต้องและเรียบร้อยมีข้อผิดพลาดน้อยและระดับงานมีความละเอียดรอบคอบในการทำงาน งานถูกต้องเรียบร้อยสมบูรณ์แทบจะไม่มีข้อผิดพลาดเลยได้ (สาคร สุขศรีวงศ์. 2550 : 277 - 278)

โดยพนักงานทั้ง 3 กลุ่มมีความคิดเห็นว่า การหมุนเวียนพนักงานไม่มีผลต่อคุณภาพการปฏิบัติงานของกองซ่อมบำรุง



อากาศยานขึ้นโรงงานฝ่ายช่างตอนเมือง บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)

ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัย

ข้อเสนอแนะเพื่อนำผลการวิจัยไปใช้

การวิจัยครั้งนี้พบว่าผู้บริหารควรให้ความสำคัญกับการฝึกอบรมความรู้แก่พนักงาน และการจะหมุนเวียนพนักงานช่างซ่อมอากาศยานได้นั้นจะต้องได้รับการยินยอมจากพนักงาน ควรกำหนดวัตถุประสงค์ แนวทาง และวิธีการปฏิบัติ ให้มีความชัดเจน เหมาะสม และสามารถปฏิบัติได้

ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไป

ผู้วิจัยขอเสนอแนะการวิจัยครั้งต่อไปควรทำการวิจัยและสำรวจแบบเชิงลึกใน ด้านความรู้ในการปฏิบัติงานและข้อกำหนดที่เกี่ยวข้อง ด้านปริมาณของงานสำเร็จตามที่ได้รับมอบหมายและด้านความเสียหายที่เกิดจากการปฏิบัติงานเพื่อเป็นข้อมูลในการปรับปรุงพัฒนาแก้ไขคุณภาพการปฏิบัติงานกองซ่อมบำรุงอากาศยานต่อไป

เอกสารอ้างอิง

“การหมุนเวียนงาน,” [ออนไลน์], เข้าถึงได้จาก: <http://www.ome.mnre.go.th> [10 Mar 2011].

บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน). (2553). รายงานประจำปี 2553. กรุงเทพฯ : บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน).

รวิวรรณ ชินะตระกูล. (2538). วิธีวิจัยทางการศึกษา. กรุงเทพฯ : ห้างหุ้นส่วน ภาพพิมพ์ จำกัด.

พนิดา แดงศรี. (2546). ปัจจัยส่วนบุคคล จิตลักษณะ และความผูกพันต่อองค์กรที่มีต่อประสิทธิภาพการทำงาน. วิทยานิพนธ์ วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยรามคำแหง

ลลิตา สมภูมิพิชิต และคณะ. (2546). ปัจจัยและผลกระทบหากมีการนำระบบการหมุนเวียนงานมาใช้ในการพัฒนาบุคลากร: กรณีศึกษาพนักงานธนาอาคารสงเคราะห์สำนักงานใหญ่. ภาคนิพนธ์ รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต กรุงเทพฯ : สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์

อรรถวัฒน์ วรรณพรม. (2546). ปัจจัยที่มีผลต่อการเสริมสร้างคุณภาพทรัพยากรมนุษย์ในรัฐวิสาหกิจขนาดย่อม (SME) กรณีศึกษาเขตยานนาวา. วิทยานิพนธ์ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต ชลบุรี : มหาวิทยาลัยบูรพา.

สาคร สุขศรีวงศ์. (2550). การจัดการจากมุมมองนักบริหาร. กรุงเทพฯ : บริษัท จี.พี.ไอเบอร์พริ้นท์ จำกัด.

สัณชัย แก้วคำจันทร์. (2552). แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานช่างซ่อมบำรุงอากาศยานขึ้นโรงงาน 3 (MD 3) ฝ่ายซ่อมบำรุงอากาศยาน (DT) บริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน). ภาคนิพนธ์ รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต ปทุมธานี : มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์.

สุรเดช นิลคุณ. (2553). ความคิดเห็นของพนักงาน ฝ่ายช่าง บริษัท การบินไทยซ่อมบำรุงอากาศยาน ระดับซ่อมใหญ่. วิทยานิพนธ์ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

Thai Airways International Public Company Limited. (2010). Thai Technical Quality Manual : TTQM. Bangkok : Thai Airways International Public Company Limited.

_____. (2010). Heavy Maintenance handbook 6.1. Bangkok : Thai Airways International Public Company Limited.

_____. (2010). Heavy Maintenance handbook 6.2. Bangkok : Thai Airways International Public Company Limited.

_____. (2010). Heavy Maintenance handbook 6.3. Bangkok : Thai Airways International Public Company Limited.