



โครงการปฏิบัติงานสหกิจศึกษา
เรื่อง หลักการปฏิบัติงานทางด้านสายการบิน
และทักษะสำคัญในการบริการผู้โดยสารให้มีประสิทธิภาพ

นางสาวยุวพร สะท้อน
รหัสนิสิต 62101150015

โครงการสหกิจศึกษานี้เป็นส่วนหนึ่งของวิชาสหกิจศึกษา (152-028)
สาขาวิชาอุตสาหกรรมท่องเที่ยว คณะบริหารธุรกิจ ภาคเรียนที่ 2 ปีการศึกษา 2565
มหาวิทยาลัยราชภัฏ

วันที่ 28 กุมภาพันธ์ 2566

เรื่อง ขอส่งโครงการการปฏิบัติงานสหกิจศึกษา
เรียน อาจารย์

ตามที่ข้าพเจ้า นางสาวยุวพร สะท้อน นิสิตสาขาวิชาอุตสาหกรรมท่องเที่ยว คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยราชพฤกษ์ ได้ปฏิบัติงานสหกิจศึกษาระหว่างวันที่ 1 พฤศจิกายน 2565 ถึงวันที่ 28 กุมภาพันธ์ 2566 ในตำแหน่ง พนักงานต้อนรับภาคพื้น Passenger Service ณ สถานประกอบการ บริษัท ไทยไลอ้อน เมนทารี จำกัด ประจำ ท่าอากาศยานแม่ฟ้าหลวง เชียงราย และได้รับมอบหมายจาก กรรมการผู้จัดการ ให้ศึกษาและจัดทำรายงานเรื่องหลักการปฏิบัติงานทางด้านสายการบินและทักษะสำคัญในการบริการผู้โดยสารให้มีประสิทธิภาพ

บัดนี้ การปฏิบัติงานสหกิจศึกษาได้สิ้นสุดลงแล้ว จึงใคร่ขอส่งรายงานการปฏิบัติงานสหกิจศึกษา จำนวน 2 ไฟล์ โดยแปลงไฟล์เป็นสกุล PDF เพื่อขอรับการประเมินผลการปฏิบัติงานต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา

ขอแสดงความนับถือ

(นางสาวยุวพร สะท้อน)

ชื่อโครงการปฏิบัติการปฏิบัติงานสหกิจศึกษา	หลักการปฏิบัติงานทางด้านสายการบินและทักษะ สำคัญในการบริการผู้โดยสารให้มีประสิทธิภาพ
ผู้รายงาน	นางสาวยุวพร สะท้อน
คณะ	บริหารธุรกิจ
สาขาวิชา	อุตสาหกรรมท่องเที่ยว

.....
(อาจารย์ ดร.สมรศรี คำตรง)

อาจารย์ที่ปรึกษาสหกิจศึกษา

.....
(นางสาวฐิตินันท์ มะทะนิน)

หัวหน้าพนักงานต้อนรับภาคพื้น

มหาวิทยาลัยราชพฤกษ์ อนุมัติให้นับโครงการปฏิบัติการปฏิบัติงานสหกิจศึกษาฉบับนี้

เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรบริหารธุรกิจบัณฑิต

คณะบริหารธุรกิจ สาขาวิชาอุตสาหกรรมท่องเที่ยว

.....
()

คณบดีคณะบริหารธุรกิจ

กิตติกรรมประกาศ (Acknowledgment)

ตามที่ข้าพเจ้า นางสาวยุวพร สะท้อน ได้มาปฏิบัติงานสหกิจศึกษา ณ บริษัท ไทยโลอชั่น เมนทารี จำกัด ณ ท่าอากาศยานแม่ฟ้าหลวง เชียงราย ตั้งแต่วันที่ 1 พฤศจิกายน 2565 ถึงวันที่ 28 กุมภาพันธ์ 2566 ทำให้ข้าพเจ้าได้รับความรู้และประสบการณ์ต่างๆ ที่มีคุณค่ามากมาย สำหรับโครงการสหกิจศึกษาฉบับนี้สำเร็จลงได้ด้วยดี จากความช่วยเหลือและความร่วมมือสนับสนุนของหลายฝ่าย ดังนี้

1. นายภาคภูมิ อินสาม ตำแหน่ง ผู้จัดการสถานีเชียงราย
2. นางสาวฐิติรัตน์ มะทะนิน ตำแหน่ง หัวหน้าพนักงานต้อนรับภาคพื้น

ขอขอบคุณ อาจารย์ ดร.สมรศรี คำตรง อาจารย์ที่ปรึกษาวิชาสหกิจศึกษา ที่ให้คำแนะนำ จัดหาตำแหน่งงานจากสถานประกอบการ คอยติดตามประเมินความก้าวหน้าของการปฏิบัติงานและคอยตรวจแก้ไขเล่มโครงการปฏิบัติงานสหกิจศึกษาจนสำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี

นอกจากนี้ยังมีบุคคลท่านอื่นๆ อีกที่ไม่ได้กล่าวไว้ ณ ที่นี้ ซึ่งให้ความกรุณาแนะนำในจัดทำโครงการสหกิจศึกษาฉบับนี้ ข้าพเจ้าจึงใคร่ขอขอบพระคุณทุกท่านที่ได้มีส่วนร่วมในการให้ข้อมูลและให้ความเข้าใจเกี่ยวกับชีวิตของการปฏิบัติงาน รวมถึงเป็นที่ปรึกษาในการจัดทำโครงการฉบับนี้จนเสร็จสมบูรณ์

นางสาวยุวพร สะท้อน

ผู้จัดทำ

วันที่ 28 กุมภาพันธ์ 2566

ชื่อโครงการ : หลักการปฏิบัติงานทางด้านสายการบินและทักษะสำคัญในการบริการ
ผู้โดยสารให้มีประสิทธิภาพ

ชื่อนิสิต : นางสาวยุวพร สะท้อน

รหัสนิสิต : 62101150015

สาขาวิชา : อุตสาหกรรมการท่องเที่ยว

อาจารย์ที่ปรึกษา : อาจารย์ ดร.สมรศรี คำตรง

ปีการศึกษา : 2565

บทคัดย่อ

(Abstract)

บริษัท ไทยไลอ้อน เมนทารี จำกัด ณ ท่าอากาศยานแม่ฟ้าหลวง เชียงราย ประกอบกิจการให้บริการทางด้านสายการบิน การให้คำปรึกษาด้านการเดินทางโดยอากาศยาน การจำหน่ายตั๋วโดยสาร ตลอดจนการบริการระหว่างขั้นตอนในการเดินทางจนถึงจุดหมายปลายทาง จากการที่ได้เข้ามาปฏิบัติงานในตำแหน่ง พนักงานต้อนรับภาคพื้น Passenger Service ของบริษัท ไทยไลอ้อน เมนทารี จำกัด ณ ท่าอากาศยานแม่ฟ้าหลวง เชียงราย ทำให้มีความรู้ ความสามารถ และมีทักษะในการปฏิบัติงานจริง

ในการเข้าปฏิบัติงานในระหว่างวันที่ 1 พฤศจิกายน 2565 ถึง 28 กุมภาพันธ์ 2566 เป็นระยะเวลา 4 เดือน มีวัตถุประสงค์เพื่อให้ได้มีการเรียนรู้และได้รับประสบการณ์ทำงานจริง มีความรับผิดชอบต่อนหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย ในการปฏิบัติงานได้รับมอบหมายหน้าที่ในการบริการผู้โดยสาร การจัดและตรวจสอบความถูกต้องของเอกสารไฟล์ทบิน การส่งข้อมูลการทำอากาศยาน

ในการปฏิบัติงานพบปัญหาในการปฏิบัติงานคือ การสื่อสารที่ไม่ตรงกันกับผู้โดยสาร เนื่องจากทางสายการบินและสนามบินมีขั้นตอนที่ละเอียด ซับซ้อน รวมถึงมีกฎระเบียบที่เคร่งครัด จึงมักเกิดการเข้าใจผิดหรือสื่อสารที่ไม่ตรงกันอยู่บ่อยครั้ง ถือเป็นปัญหาที่ส่งผลให้เกิดข้อผิดพลาดในการปฏิบัติงาน ในการแก้ไขปัญหาทำได้โดยการชี้แจงข้อมูล และเน้นย้ำรายละเอียดต่างๆ ที่สำคัญกับผู้โดยสารให้ชัดเจน เช่น การแจ้งสิ่งของที่ห้ามโหลดใต้เครื่องบินทุกครั้งเมื่อผู้โดยสารมาเช็คอิน เป็นต้น ในการปฏิบัติงานครั้งนี้ได้รับความรู้ในเรื่องข้อมูลการเดินทางโดยอากาศยาน ได้ทราบถึงกฎระเบียบ นโยบายข้อบังคับ เอกสารสำคัญ คำศัพท์ที่ใช้ในสายการบิน ทักษะด้านการบริการ และทักษะด้านภาษาที่ใช้ในการสื่อสารและได้รับประสบการณ์ตรงจากการได้ปฏิบัติงานจริงที่สามารถนำไปใช้ในการปฏิบัติงานทางสายการบินได้

สารบัญ

	หน้า
จดหมายนำส่งโครงการการศึกษาปฏิบัติสหกิจศึกษา	ก
อนุมัติโครงการ	ข
กิตติกรรมประกาศ	ค
บทคัดย่อ	ง
สารบัญ	จ
บทที่ 1 บทนำ	1
- ประวัติความเป็นมาของบริษัท	
- วัตถุประสงค์การปฏิบัติงานสหกิจศึกษา	
- รายละเอียดของสถานประกอบการ	
- นโยบายคุณภาพการบริการ	
- ลักษณะงานที่ทำ	
- โครงสร้างองค์กร	
บทที่ 2 แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง	5
- ความหมายสายการบิน	
- ประเภทของสายการบิน	
- ความหมายการบริการ	
- ความสำคัญของการบริการ	
- ความหมายผู้โดยสาร	
- ความหมายพนักงานภาคพื้น (Passenger Service)	
บทที่ 3 ภาระหน้าที่และปัญหาในการปฏิบัติงาน	10
- การเรียนรู้เกี่ยวกับระบบ Interact Airport	
- การเรียนรู้เกี่ยวกับระบบ IFIMS	
- การฝึกทักษะด้านการบริการผู้โดยสาร	
- การเรียนรู้งานเอกสารของสายการบิน	
บทที่ 4 รายละเอียดของการปฏิบัติงาน	15
- ผลการปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมาย	

บทที่ 5 สรุปผลการปฏิบัติงาน	17
- ประโยชน์ที่ได้รับจากการปฏิบัติงาน	
- ปัญหาและอุปสรรคระหว่างการปฏิบัติงาน	
- วิเคราะห์จุดเด่น จุดด้อย โอกาส อุปสรรค (SWOT)	
- ประสบการณ์ที่ประทับใจ	
บรรณานุกรม	21
ภาคผนวก	22
- ภาคผนวก ก รูปถ่ายการปฏิบัติงาน	
- ภาคผนวก ข ใบรายงานการฝึกสหกิจประจำสัปดาห์	
- ภาคผนวก ค ประวัตินิสิตสหกิจ	

บทที่ 1

บทนำ

ประวัติความเป็นมา

บริษัท ไทยไลอ้อน เมนทารี จำกัด เป็นบริษัทสายการบินต้นทุนต่ำในประเทศไทยเป็นสายการบินที่เกิดจากการร่วมทุนระหว่างสายการบินไทยไลอ้อนแอร์ในประเทศอินโดนีเซีย และ กลุ่มนักธุรกิจไทย โดยจะเริ่มต้นเปิดให้บริการจากกรุงเทพ - ดอนเมือง ไปยังเส้นทางภายในประเทศ และเส้นทางระหว่างประเทศ โดยเริ่มให้บริการในวันที่ 29 พฤศจิกายน พ.ศ. 2556 ในปัจจุบันสายการบินไทยไลอ้อนแอร์เป็นที่นิยมและมีผู้ใช้บริการหลากหลาย สัญชาติ และสโลแกน “Freedom to Fly” สะท้อนความมุ่งมั่นของสายการบินที่จะให้บริการเที่ยวบินในราคาที่ย่อมเยาแก่นักเดินทางผู้นิยมความประหยัด ไทยไลอ้อนแอร์มีเที่ยวบินตรงจากสนามบินนานาชาติดอนเมืองสู่จุดหมายยอดนิยมหลายแห่งในประเทศไทย และบินตรงสู่จุดหมายต่างประเทศ

วัตถุประสงค์การปฏิบัติงานสหกิจศึกษา

1. เพื่อจัดทำโครงการที่มีประโยชน์สำหรับสถานประกอบการ เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาปรับปรุงการทำงาน
2. เพื่อเป็นประโยชน์ในการปรับปรุงหลักสูตรและเนื้อหารายวิชาให้มีความเหมาะสม ทันสมัย กับสภาพความต้องการของตลาดแรงงาน
3. เพื่อให้บัณฑิตได้ฝึกฝนทักษะด้านต่าง ๆ เช่น การสื่อสาร การบริการ การเขียนโครงการ เป็นต้น

รายละเอียดของสถานประกอบการ

1.1 ข้อมูลของสถานประกอบการ

ชื่อสถานประกอบการ	: บริษัท ไทยไลอ้อน เมนทารี จำกัด
สถานที่ตั้งบริษัท	: 404 หมู่ที่ 10 ต.บ้านคู อ.เมือง จ.เชียงราย 57100
โทรศัพท์	: 053-7982723
E-Mail	: internship.tlmcei@gmail.com

1.2 ลักษณะการดำเนินงานของสถานประกอบการ

บริษัท ไทยไลอ้อน เมนทารี จำกัด ให้บริการเกี่ยวกับการเดินทาง ดังต่อไปนี้

- การจำหน่ายตั๋วเครื่องบิน
- การให้บริการผู้โดยสาร
- การให้คำปรึกษาด้านการเดินทางโดยอากาศยาน
- การเดินเอกสารด้านการบิน

1.3 ข้อมูลนักศึกษา

ตำแหน่งงานที่นิสิตรับผิดชอบ

: พนักงานต้อนรับภาคพื้น Passenger Service

ลักษณะงานที่นิสิตรับผิดชอบ

: 1) ติด Tag กระเป๋า Load, Carry-on ผู้โดยสาร ตรวจสอบกระเป๋าเดินทางขำรุด ตรวจสอบสิ่งของต้องห้ามขึ้นเครื่องบิน

2) ให้คำแนะนำผู้โดยสารในการเดินทาง นำทางผู้โดยสารไปยังจุดต่างๆ เช่น ห้องตู้โดยสาร โถงผู้โดยสารระหว่างประเทศ ต.ม. กรมศุลกากร เป็นต้น

3) จัดทำไฟล์ข้อมูล GD, PAX, Cargo ส่งพิธีการบิน

4) จัดทำเอกสารไฟล์ทบินขาเข้า - ขาออก

5) รอร์ับเครื่องบินเที่ยวบินขาเข้าที่มาจาก สนามบินนานาชาติดอนเมือง

6) ส่งเอกสาร และชำระเงินที่ด่านศุลกากร

7) ส่งเอกสารผู้โดยสารระหว่างประเทศที่ด่านตรวจคนเข้าเมือง (CIQ)

8) เซ็นวีลแชร์ผู้โดยสารที่ต้องการความช่วยเหลือพิเศษ

1.4 ข้อมูลผู้ประสานงาน

ชื่อที่ปรึกษา

: นางสาวฐิตินันท์ มะทะนิน

ตำแหน่ง

: หัวหน้าพนักงานต้อนรับภาคพื้น (Passenger Service Lead)

1.5 ระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน

เริ่มปฏิบัติงาน	: 1 พฤศจิกายน 2565
สิ้นสุดการปฏิบัติงาน	: 28 กุมภาพันธ์ 2566

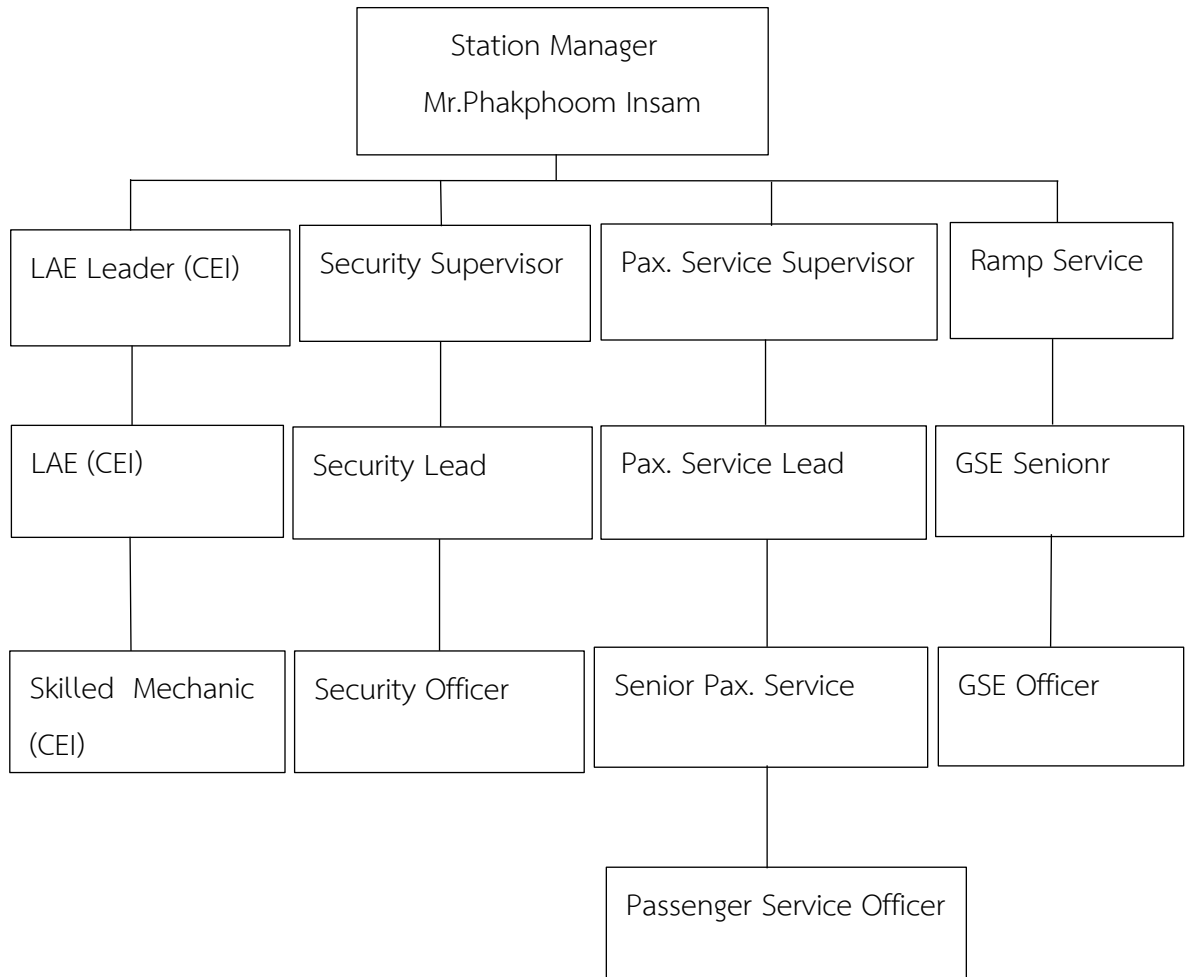
นโยบายคุณภาพการบริการ

มุ่งมั่นที่จะปฏิบัติงานการบริการ ให้มีประสิทธิภาพ มีจรรยาบรรณวิชาชีพและกฎหมาย รวมถึงข้อกำหนดอื่นๆ เพื่อความพึงพอใจของผู้โดยสารและปรับปรุงพัฒนาอย่างต่อเนื่อง

ลักษณะงานที่ทำ

1. รับผิดชอบงานกรอกข้อมูลและตรวจสอบเอกสารสำคัญต่างๆ ของไฟล์ทบินที่ได้รับมอบหมาย
2. รับผิดชอบงานติดแท็กกระเป๋าโหลดใต้ท้องเครื่องบิน กระเป๋าถือขึ้นเครื่อง รวมถึงการเช็คน้ำหนักสัมภาระ และตรวจสอบในเรื่องสิ่งของต้องห้ามที่ไม่อนุญาตให้นำขึ้นเครื่องบิน ตามกฎระเบียบข้อบังคับของสายการบิน
3. ประชาสัมพันธ์ เช่น การประกาศเรียกผู้โดยสารขึ้นเครื่องบิน ประกาศเปลี่ยนประตูทางออก ประกาศเวลาการบินล่าช้า เป็นต้น
4. การให้คำแนะนำและข้อมูลขั้นตอนการเดินทางต่างๆ แก่ผู้โดยสาร
5. ปฏิบัติงานในหน้าที่ ที่เกี่ยวข้องตามที่ได้รับมอบหมาย เช่น การเซ็น WCHR ผู้โดยสาร การส่งเอกสารต่างๆ เป็นต้น

โครงสร้างองค์กร
CEI Organization Chart



บทที่ 2

แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

สายการบิน

สายการบิน หมายถึง ที่ให้บริการขนส่งทางอากาศสำหรับผู้โดยสารที่เดินทางและการขนส่งสินค้า สายการบินเช่าหรือเจ้าของเครื่องบินของพวกเขาด้วยซึ่งในการจัดหาบริการเหล่านี้และอาจเป็นส่วน หรือเป็นพันธมิตรกับสายการบินอื่นเพื่อประโยชน์ร่วมกัน โดยทั่วไปสายการบินได้รับการยอมรับที่มี ใบรับรองการดำเนินงานอากาศหรือใบอนุญาตที่ออกโดยหน่วยงานการบินของรัฐบาล บริการสายการบิน สามารถแบ่งเป็นทวีปภายในทวีปประเทศภูมิภาคหรือต่างประเทศและอาจจะมีการดำเนินการให้บริการที่ กำหนดหรือการเช่าเหมาลำ (วิกิพีเดีย สารานุกรมเสรี, 2565)

ประเภทของสายการบิน

ประเภทของสายการบิน สายการบินมีความหลากหลาย ตั้งแต่เป็นเครื่องบินเดี่ยวที่ขนส่งจดหมาย หรือสินค้า ไปจนถึงการบริการเต็มรูปแบบในระดับนานาชาติ ที่มีเครื่องบินนักร้อย การบริการของสาย การบินอาจบินระหว่างทวีป ภายในทวีป หรือภายในประเทศเอง ซึ่งประเภทของสายการบินใหญ่ๆ มี 2 ประเภท คือ สายการบินโดยสาร (Passenger Airlines) และ สายการบินขนส่งสินค้า (Cargo Airlines)

สายการบินโดยสาร เป็นสายการบินเพื่อการขนส่งผู้โดยสารโดยสาร สายการบินมักจะดำเนินการ อย่างรวดเร็วของเครื่องบินโดยสารที่มากกว่าการเป็นเจ้าของทันทีจะเช่ามักจะมาจากการขายเครื่องบิน พาณิชย์และ บริษัทลีสซิ่ง เช่น GECAS และ ILFC ซึ่งแบ่งเป็น 4 ประเภทย่อย คือ

- สายการบินระดับพรีเมียม (Premium airlines) หรือสายการบินฟูลเซอร์วิส (Full-service airlines) คือ สายการบินที่ให้บริการเต็มรูปแบบ ตามมาตรฐานสากลทั่วโลก ซึ่งมีชั้นเฟิร์สคลาส ชั้นธุรกิจ และชั้นประหยัดบนเครื่องบิน แต่บางสายการบินหรือบางลำอาจจะมีชั้นหนึ่งหรือชั้นประหยัดพิเศษ ให้บริการด้วย เช่น การบินไทย การบินไทยสมายล์ เจแปนแอร์ไลน์ แอร์ฟรานซ์ โคเรียนแอร์ สิงคโปร์แอร์ ไลน์ เดลตาแอร์ไลน์ บริติชแอร์เวย์ เป็นต้น สายการบินประจำชาติต่าง ๆ โดยทั่วไปจะอยู่ในลักษณะของ สายการบินที่ให้บริการเต็มรูปแบบ

- สายการบินต้นทุนต่ำ (Low cost airlines) เป็นสายการบินที่มีราคาต่ำตัวถูกกว่าสายการบิน

มาตรฐาน ด้วยการลดต้นทุนการบิน เช่น เครื่องแบบพนักงานที่ดูเรียบง่ายกว่าสายการบินพรีเมียม ไม่มีอาหารและเครื่องดื่มบริการฟรีบนเครื่องบิน ไม่มีโควตาน้ำหนักบรรทุกสัมภาระใต้เครื่องบินให้ผู้โดยสารฟรี เป็นต้น ทำให้สามารถขายตั๋วโดยสารในราคาประหยัดได้ อีกทั้งยังเน้นการขายตั๋วล่วงหน้าผ่านระบบอินเทอร์เน็ต ซึ่งช่วยให้สามารถวางแผนจัดการเที่ยวบินได้ง่าย ลดความเสี่ยงด้านการโดยสารไม่เต็มลำ เช่น ไทยไลอ้อนแอร์ ไทยแอร์เอเชีย ไทเกอร์แอร์เวย์ นกแอร์ เป็นต้น

- สายการบินในภูมิภาค (Regional airlines) เป็นสายการบินที่บินอยู่ภายในภูมิภาคนั้น ๆ ในระยะทางไม่ไกล โดยส่วนมากมักจะใช้เครื่องบินขนาดเล็กแบบใบพัด ไม่เกิน 100 ที่นั่ง เช่น กานต์แอร์ ไทยริเจียนัลแอร์ไลน์ เป็นต้น สายการบินในภูมิภาคบางรายมีการให้บริการแบบเดียวกับสายการบินระดับพรีเมียม จึงอาจถือว่าเป็นสายการบินพรีเมียมด้วย เช่น บางกอกแอร์เวย์

- สายการบินเช่าเหมาลำ (Charter airlines) คือ สายการบินที่ให้บริการเช่าเหมาลำโดยเฉพาะ ไม่มีการบินแบบประจำ ซึ่งบางสายการบินมีเครื่องบินเช่าเหมาลำที่จัดที่นั่งแต่ชั้นประหยัด หรืออาจจะมีชั้นธุรกิจเพิ่มมาด้วย ซึ่งรวมไปถึง เครื่องบินส่วนตัว (Private Jet) เช่น บิซิเนสแอร์ เป็นต้น

สายการบินขนส่งสินค้า (Cargo Airlines) สายการบินที่ให้บริการขนส่งสินค้าทางอากาศ โดยเฉพาะ โดยจะมีตู้คอนเทนเนอร์ที่ใช้ในเครื่องบินโดยเฉพาะให้บริการ มีทั้งแบบตู้ทึบ ตู้แช่ และแบบพาเลท

- สายการบินที่ขนส่งสินค้าโดยเฉพาะ เช่น เฟดเอ็กซ์ ดีเอชแอล เป็นต้น

- สายการบินขนส่งสินค้าที่แยกออกจากสายการบินโดยสาร เช่น แยกซื้อ เป็นต้น เช่น โคเรียนแอร์ คาร์โก ไทยแอร์เวย์ คาร์โก ไชน่าแอร์ไลน์ คาร์โก

- สายการบินโดยสารที่มีบริการขนส่งสินค้า กล่าวคือ สายการบินทั่วไปบางสายการบินได้ให้บริการขนส่งสินค้านั้นไปกับเที่ยวบินโดยสารได้ และสินค้าต้องถูกตรวจสอบให้แน่ชัดก่อนว่าปลอดภัย สามารถนำขึ้นเครื่องบินได้ โดยอาจต้องถูกตรวจสอบมากกว่าปกติเพื่อป้องกันการก่อการร้ายเนื่องจากผู้ใช้บริการไม่ได้โดยสารเครื่องบินไปพร้อมกับสินค้าชิ้นนั้นด้วย (วิกิพีเดีย สารานุกรมเสรี, 2565)

การบริการ

การบริการ ความหมายของการบริการตามพจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2525 ได้ให้ความหมาย “บริการ” หมายถึงปฏิบัติรับใช้ หรือ ให้ความสะดวก ดังนั้น การให้บริการจึงหมายถึง งานที่มีผู้คอยช่วยอำนวยความสะดวกซึ่งเรียกว่า “ผู้ให้บริการ” และ “ผู้มารับบริการ” คือผู้มารับความสะดวก

“การบริการ” ไม่ใช่สิ่งที่มีตัวตน แต่เป็นกระบวนการหรือกิจกรรมต่างๆ ที่เกิดขึ้นจากการปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้ที่ต้องการใช้บริการ (ผู้บริโภคร/ลูกค้า/ผู้รับบริการ) กับ ผู้ให้บริการ (เจ้าของกิจการ/พนักงานงานบริการ/ระบบการจัดการบริการ) ในการที่จะตอบสนองความต้องการอย่างใดอย่างหนึ่ง ให้บรรลุผลสำเร็จ ความแตกต่างระหว่างสินค้าและการบริการ ต่างก็ก่อให้เกิดประโยชน์และความพึงพอใจแก่ลูกค้าที่มาซื้อ โดยที่ธุรกิจบริการจะมุ่งเน้นการกระทำที่ตอบสนองความต้องการของลูกค้า อันนำไปสู่ความพึงพอใจที่ได้รับบริการนั้น ในขณะที่ธุรกิจทั่วไป มุ่งขายสินค้าที่ลูกค้าชอบและทำให้เกิดความพึงพอใจที่ได้เป็นเจ้าของสินค้านั้น (จิตตินันท์ เดชะคุปต์, 2549.)

ความสำคัญของการบริการ

การบริการที่ดีจะช่วยให้กิจการประสบความสำเร็จในที่สุด ดังนั้น ความสำคัญของการบริการสามารถแบ่งเป็น 2 ประเด็น (มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช. 2543: 14-16) ดังนี้

ความสำคัญต่อผู้ให้บริการ แบ่งเป็น 2 ลักษณะ คือ

1) งานบริหารบุคลากรที่ปฏิบัติงานบริการโดยเฉพาะผู้ที่ให้บริการส่วนหน้าเนื่องจากเป็นบุคคลที่ปฏิสัมพันธ์กับผู้มารับบริการโดยตรงเริ่มตั้งแต่การต้อนรับผู้ที่เข้ามาติดต่อจนกระทั่งบริการต่าง ๆ สิ้นสุดลง การทำความเข้าใจเกี่ยวกับการบริการจะช่วยให้ผู้ปฏิบัติงานบริการตระหนักถึงการปฏิบัติตนต่อผู้รับบริการด้วยจิตสำนึกของการให้บริการ และพัฒนาศักยภาพมีดังนี้

1.1 รับรู้เป้าหมายของการให้บริการที่ถูกต้องโดยมุ่งเน้นที่ตัวลูกค้าหรือผู้บริโภคเป็นศูนย์กลางของการบริการด้วยการกระทำเพื่อการตอบสนองความต้องการของลูกค้าและทำให้ลูกค้ามาใช้บริการพึงพอใจเป็นสำคัญ

1.2 เข้าใจและยอมรับพฤติกรรมของลูกค้าหรือผู้ที่ใช้บริการ

1.3 ตระหนักถึงบทบาทและพฤติกรรมของการบริการที่ผู้บริการพึงปฏิบัติ ซึ่งเป็นภาพลักษณ์เบื้องต้น ที่สามารถทำให้ผู้รับบริการประทับใจใช้บริการจนเป็นลูกค้าประจำ

1.4 วิเคราะห์ความต้องการของผู้รับบริการและคุณลักษณะของการบริการที่สร้างความประทับใจแก่ผู้รับบริการรวมทั้งการแก้ปัญหาเฉพาะหน้าซึ่งเกิดขึ้นตลอดเวลาและจำเป็นต้องอาศัยการฝึกฝนทักษะในการแก้ปัญหาเพื่อมิให้ผู้รับบริการเกิดความไม่พอใจในการบริการที่ได้รับ

2) ผู้ประกอบการ ปัจจุบันผู้ประกอบการที่ผลิตสินค้าและบริการต่างตระหนักถึงความสำคัญของการบริการมากขึ้นและหันมาให้บริการเป็นกลยุทธ์การแข่งขันทางการตลาดที่นับวันจะมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น การทำความเข้าใจเกี่ยวกับการบริการจะช่วยให้ผู้บริหารการบริการสามารถสร้างความเป็นเลิศใน

การดำเนินการบริการด้วยคุณภาพของการบริการที่ยอดเยี่ยมได้ ดังนี้

2.1 ตระหนักถึงความสำคัญของลูกค้าเป็นอันดับแรกและรู้จักสำรวจความต้องการของลูกค้าในการเลือกซื้อสินค้าและบริการต่าง ๆ เพื่อนำข้อมูลมาใช้วางแผนและการปรับปรุงการดำเนินงานได้อย่างเหมาะสม

2.2 เห็นความสำคัญของบุคลากรซึ่งมีบทบาทสำคัญที่จะดึงผู้บริโภคให้มาเป็นลูกค้าประจำขององค์กรด้วยการสนับสนุนและเพิ่มขีดความสามารถในการพัฒนาศักยภาพในการบริการอย่างทั่วถึงทั้งในด้านความรู้และทักษะการบริการที่มีคุณภาพ

2.3 เข้าใจกลยุทธ์การบริการต่าง ๆ ที่สามารถใช้เป็นกลยุทธ์ทางการตลาดที่มีประสิทธิภาพโดยมุ่งเน้นการพัฒนาบุคลากรที่มีคุณภาพ การสร้างเอกลักษณ์ในการบริการที่ประทับใจ การบริหารองค์การที่มีประสิทธิภาพและการใช้เทคโนโลยีการบริการที่ทันสมัย

2.4 วิเคราะห์ปัญหาข้อบกพร่องและแนวโน้มของการบริการเพื่อการปรับปรุงแก้ไขและกำหนดทิศทางของการบริการที่ตลาดต้องการได้

ความสำคัญต่อผู้รับบริการ ถึงแม้ธุรกิจบริการจะให้ความสำคัญอย่างมากกับลูกค้าหรือผู้ที่มีอำนาจในการตัดสินใจเลือกซื้อหรือใช้บริการต่าง ๆ และพยายามทุกวิถีทางที่จะสร้างความพึงพอใจสูงสุดแก่ลูกค้า ดังนั้น ลูกค้าจำเป็นที่จะต้องเรียนรู้บทบาทและขอบเขตความเป็นไปได้ของการใช้บริการที่เหมาะสมด้วยความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการบริการจะช่วยให้ผู้ใช้บริการเข้าใจกระบวนการบริการและสามารถคาดหวังการบริการที่จะได้รับอย่างมีเหตุผลตามข้อจำกัดของสถานการณ์ที่เกิดขึ้น

1) รับรู้และเข้าใจลักษณะของงานบริการว่าเป็นงานหนักที่จะต้องพบกับคนจำนวนมากและตอบสนองความต้องการที่หลากหลายของผู้มารับบริการอยู่ตลอดเวลาอันส่งผลให้การบริการบางครั้งอาจไม่รวดเร็วทันกับความต้องการของผู้รับบริการทุกคนในเวลาเดียวกันได้ซึ่งผู้ใช้บริการจำเป็นต้องคาดหวังการบริการในระดับที่มีความเป็นไปได้ตามลักษณะของงานบริการต่าง ๆ

2) ตระหนักถึงพฤติกรรมที่พึงประสงค์ของผู้ใช้บริการผู้ที่แสดงเจตนาในการรับบริการควรมีมารยาทที่ดีและใช้คำพูดที่ชัดเจนเข้าใจง่ายในการระบุความต้องการการบริการเมื่อผู้ให้บริการเข้าใจและเสนอการบริการที่ถูกใจผู้รับบริการก็จะทำให้เกิดความรู้สึกและทัศนคติที่มีต่อการบริการ

(มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช. 2543: 14-16)

ผู้โดยสาร

ผู้โดยสาร หมายถึง ผู้ที่เดินทางไปกับยานพาหนะ แต่ไม่ต้องรับผิดชอบต่อยานพาหนะเพื่อให้ถึงจุดหมายปลายทาง อาจหมายถึงผู้โดยสารรถยนต์ ผู้โดยสารรถประจำทาง ผู้โดยสารเครื่องบิน เป็นต้น (วิกิพีเดีย สารานุกรมเสรี, 2562)

พนักงานภาคพื้น (Passenger Service)

พนักงานภาคพื้นหมายถึง ผู้ให้บริการผู้โดยสารภาคพื้นดิน อำนวยความสะดวก ให้ความดูแลเอาใจใส่ ตั้งแต่ขั้นตอนการ Check-in การตรวจรับบัตรโดยสาร (Boarding Pass) และสัมภาระ ไปจนถึงการนำส่งผู้โดยสารขึ้นเครื่องได้ตรงตามเที่ยวบิน ถูกจุดหมายปลายทาง รวมไปถึงการรับ-ส่งเครื่องบิน การเดินเอกสารด้านการบิน เป็นต้น โดยตระหนักถึงความปลอดภัยในทุกกระบวนการ สำหรับในกรณีฉุกเฉิน พนักงานบริการภาคพื้นต้องสามารถแก้ไขปัญหาต่างๆได้ เช่น กรณีที่เกิดเหตุการณ์เที่ยวบินไม่ปกติล่าช้า ต้องมีการต่อ/เปลี่ยนเครื่องไปยังอีกปลายทางหนึ่ง ต้องประสานงานกับผู้โดยสารในเที่ยวบินนั้น และ ต.ม. (ตรวจคนเข้าเมือง) กรณีเที่ยวบินระหว่างประเทศ หรือภาวะสถานการณ์ฉุกเฉินอื่นๆ เพื่อช่วยเหลือผู้โดยสารให้ได้ถูกต้อง รวดเร็ว และป้องกันความเสียหายที่อาจเกิดขึ้น ทั้งกระเป๋าสัมภาระล่าช้าหรือสูญหาย ต้องประสานงานกับเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง เช่น แผนกติดตามสัมภาระ หรือ Lost & Found หรือกับสถานีต้นทางที่ผู้โดยสารเดินทางมา เป็นต้น (Krumontree, 2562)

บทที่ 3

ภาระหน้าที่และปัญหาในการปฏิบัติงาน

จากการเข้าร่วมฝึกปฏิบัติงานจริงในโครงการสหกิจศึกษาเป็นเวลา 1 ภาคการศึกษา โดยเริ่มตั้งแต่วันที่ 1 พฤศจิกายน 2565 ถึง วันที่ 28 กุมภาพันธ์ 2566 ณ บริษัท ไทยไลอ้อน เมนทารี จำกัด ณ ท่าอากาศยานแม่ฟ้าหลวง เชียงราย ทำให้ได้รับความรู้และประสบการณ์ในการทำงานที่ดี และมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานเป็นอย่างยิ่ง ซึ่งการเข้าร่วมโครงการสหกิจศึกษาทำให้ได้ปฏิบัติงานในหลายๆ ด้าน โดยมีรายละเอียดของการปฏิบัติงานดังนี้

ลักษณะงานที่ปฏิบัติ

ลักษณะงานที่ปฏิบัติใน บริษัท ไทยไลอ้อน เมนทารี จำกัด ณ ท่าอากาศยานแม่ฟ้าหลวง เชียงราย คือการให้บริการผู้โดยสารระหว่างการเดินทางทั้งขาเข้า - ขาออก การจัดเอกสารไฟล์ทบิน การตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูล

3.1 การเรียนรู้เกี่ยวกับระบบ Interact Airport

ระบบ Interact Airport เป็นเครื่องมือที่มีความสำคัญในการปฏิบัติงานของพนักงานสายการบิน เพราะใช้ในการตรวจสอบและส่งข้อมูลสำคัญของเที่ยวบิน การเช็คอินผู้โดยสาร การจองตั๋วเครื่องบิน การสำรองที่นั่ง การซื้อน้ำหนักระเป๋า รวมถึงใช้ในการเช็คข้อมูลทั้งหมดของผู้โดยสาร หรือระบุผู้โดยสารที่ต้องการความช่วยเหลือพิเศษ จึงต้องมีการศึกษาวิธีใช้อย่างถูกต้อง เพื่อที่จะสร้างความชำนาญและลดความผิดพลาดในการปฏิบัติงาน

ลักษณะงานที่ได้รับมอบหมาย มีดังนี้

1. การเข้าระบบบันทึกรายชื่อผู้โดยสารขาเข้าและผู้โดยสารขาออกของแต่ละเที่ยวบิน โดยปรี้นเอกสารรายชื่อผู้โดยสาร และบันทึกไฟล์เพื่อส่งข้อมูลให้กับทางท่าอากาศยาน
2. การเช็คคำสั่งพิเศษของผู้โดยสารเพื่อเตรียมความพร้อมไว้ล่วงหน้า เช่น ผู้โดยสารสูงอายุที่ต้องการวีลแชร์ เป็นต้น

3. ใช้เช็คจำนวนผู้โดยสารที่ทำการจองมาในแต่ละเที่ยวบิน

4. การเช็คระบบ เพื่อ Boarding ผู้โดยสาร

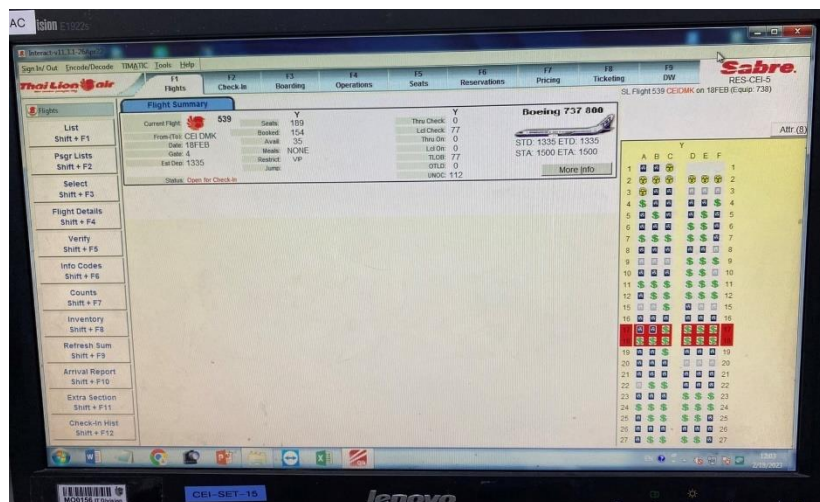
ปัญหาที่พบในขณะปฏิบัติงาน

ปัญหาที่พบคือ ระบบค่อนข้างมีความซับซ้อน ในช่วงแรกเริ่มปฏิบัติงานจึงเกิดความสับสนและไม่เข้าใจ เช่น การเช็คข้อมูลผิดเที่ยวบิน เป็นต้น

ขั้นตอนการแก้ไขปัญหา

หมั่นทบทวนฝึกฝนการใช้ระบบ และจดบันทึกวิธีการใช้ว่าจะต้องมีขั้นตอนอย่างไรบ้าง เพื่อการทำงานที่ถูกต้อง

ตัวอย่างรูปภาพหน้าระบบ Interact Airport



3.2 การเรียนรู้เกี่ยวกับระบบ IFIMS

ระบบ IFIMS ในการจัดทำข้อมูลเที่ยวบินมีความสำคัญมากเช่นเดียวกัน เนื่องจากในทุกเที่ยวบินต้องมีการจัดทำรายงานเพื่อส่งข้อมูลให้ท่าอากาศยาน ได้แก่ จำนวนผู้โดยสารขาเข้า - ขาออก จำนวนของ CARGO ข้อมูลของกัปตันและลูกเรือ หลังการบันทึกข้อมูลลงในโปรแกรม ทางท่าอากาศยานจะทำการตรวจสอบเอกสารอีกรอบเพื่อให้ไม่มีข้อผิดพลาดในการลงบันทึกข้อมูล

ขั้นตอนในการบันทึกข้อมูลระบบ มีดังนี้

1. ใส่รหัสผ่าน เพื่อ Login เข้าสู่ระบบ
2. เลือกเที่ยวบินขาเข้า - ขาออก ที่จะลงบันทึกข้อมูล
3. ใส่หมายเลขไฟล์ทบิน กดค้นหา
4. เข้าหน้าระบบที่จะลงบันทึกข้อมูล ทำการใส่ชื่อกัปตัน จำนวนลูกเรือ และกดตั้งค่าเป็น Soft

Copy จากนั้นใส่จำนวนผู้โดยสารทั้งหมด หากมี INF และ CARGO ให้ใส่จำนวนแยกด้วย จากนั้น กด Save และ กด Confrim

5. เข้าแถบ Manifest เพื่ออัปโหลด GEN, PAX, CARGO หลังจากนั้นทำการโทรรายงานฝ่ายการท่าอากาศยาน เพื่อให้ตรวจสอบความถูกต้อง

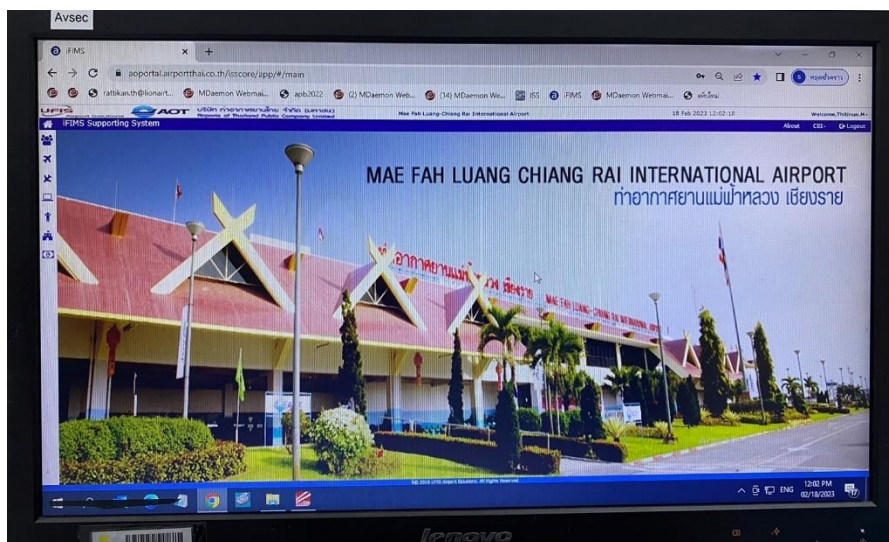
ปัญหาที่พบในขณะปฏิบัติงาน

รายละเอียดของไฟล์ข้อมูล เช่น การไม่ใส่ลายเซ็นในเอกสาร จำนวนยอดผู้โดยสารในเอกสารไม่ตรงกับในระบบ พิมพ์รายชื่อกัปตันที่ไม่ถูกต้อง และการไม่ได้กดเซิ่ระบบให้เป็น Soft Copy จึงทำให้ไม่ขึ้นหน้า Manifest ให้อัปโหลด เป็นต้น

ขั้นตอนการแก้ไขปัญหา

ทำการเช็คความเรียบร้อยของเอกสารอย่างถี่ถ้วนทุกครั้งก่อนทำการบันทึกข้อมูล หากไม่ได้กดเซิ่ระบบเป็น Soft Copy ให้ทำการโทรแจ้งทางการท่าอากาศยานให้รีเซิ่ระบบให้ลงข้อมูลใหม่

ตัวอย่างรูปภาพระบบ IFIMS



3.3 การฝึกทักษะด้านการบริการผู้โดยสาร

การบริการผู้โดยสาร ถือเป็นหน้าที่หลักของพนักงานภาคพื้นที่มีความสำคัญ โดยมีหน้าที่ดูแลอำนวยความสะดวก และให้คำแนะนำแก่ผู้โดยสารตั้งแต่ขั้นตอนเริ่มต้นเดินทางจนถึงจุดหมายปลายทาง ขั้นตอนในการบริการผู้โดยสารของแต่ละหน้าที่ มีดังนี้

ตำแหน่งติดแท็กกระเป๋าเคาน์เตอร์เช็คอิน (G1, G2)

1. ติดแท็กกระเป๋า เช็กระเป๋าขำรูด และสอบถามผู้โดยสารว่าในกระเป๋าโหลดใต้ท้องเครื่องบิน

แบตเตอรี่ อุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ แลปท็อป สิ่งของมีค่าในกระเป๋าหรือไม่หากมีต้องแนะนำให้
ผู้โดยสารนำออกก่อนโหลด หากเป็นกระเป๋าถือขึ้นเครื่องควรสอบถามให้แน่ใจว่าไม่มีของเหลว
ที่ปริมาณเกิน 100 ml. หรือช่องแหลมของมีคมในกระเป๋า

2. เช็คน้ำหนักกระเป๋า โดยกระเป๋าที่จะโหลดใต้ท้องเครื่องบินสามารถโหลดได้ทีละ 1 ชั้น น้ำหนักไม่เกิน 10 กิโลกรัม และกระเป๋าถือขึ้นเครื่องสามารถถือได้ 1 ชั้น น้ำหนักไม่เกิน 7 กิโลกรัม มีขนาดไม่เกิน 30*40*20 ซม.
3. แจ้งให้ผู้โดยสารนำกระเป๋าโหลดไปโหลดผ่านช่องเอกเซอร์เวย์ของสนามบินด้วยตนเอง
4. พาผู้โดยสารไปชำระเงินที่ห้องตั๋วสายการบิน
5. เช็คน้ำหนักกระเป๋าผู้โดยสารใน Gate

ตำแหน่งประชาสัมพันธ์ (G3)

1. ยืนจัดคิวผู้โดยสารที่มาเช็คอิน
2. คอยให้ข้อมูลต่างๆ แก่ผู้โดยสาร
3. ประกาศเรียกผู้โดยสารขึ้นเครื่อง รวมถึงประชาสัมพันธ์ข้อมูลต่างๆ แก่ผู้โดยสาร
4. นับตั๋วโดยสาร และคอยดูระบบ Boarding
5. ช่วยเซ็นวีลแชร์ผู้โดยสารที่ต้องการความช่วยเหลือพิเศษ

ตำแหน่งติดตามสัมภาระผู้โดยสาร (LL)

1. ยืนต้อนรับและให้ข้อมูลแก่ผู้โดยสารหน้าห้องตั๋ว
2. เซ็นวีลแชร์ผู้โดยสารที่ต้องการความช่วยเหลือพิเศษ
3. นำผู้โดยสาร CIQ ขาเข้าไปยังโรงอินเตอร์ เพื่อรับกระเป๋า และส่งเอกสารลงข้อมูลที่ศุภการ
4. เช็คว่าความเรียบร้อยของสัมภาระที่สายพานของผู้โดยสารขาเข้า

ตำแหน่งข้างเครื่อง (AC)

1. ยืนรอรับและตรวจสอบความเรียบร้อยของผู้โดยสารในข้างเครื่องบิน
2. รายงานสถานการณ์ข้างเครื่องและรอรายงานจำนวนผู้โดยสารที่เข้าเครื่องให้ตรงกันกับที่ Gate
3. ส่งข่าวสารจากทางกัปตันและลูกเรือให้กับทีมแต่ละตำแหน่งตามที่ได้รับมอบหมาย
4. แก้ไขสถานการณ์ต่างๆ ของผู้โดยสาร เช่น ผู้โดยสารที่ลืมสิ่งของในเครื่องบิน เป็นต้น

3.4 การเรียนรู้งานเอกสารของสายการบิน



งานเอกสารของสายการบิน เป็นงานที่มีรายละเอียดสูง มีเนื้อหาข้อมูลที่ค่อนข้างเยอะ และถือเป็น

สิ่งสำคัญในการบิน จึงต้องมีการตรวจสอบความเรียบร้อยให้ถูกต้องและจัดเก็บข้อมูลไว้ให้เป็นระเบียบ

ลักษณะงานเอกสารของสายการบิน มีดังนี้

1. การจัดเอกสาร Trip File Form ของเที่ยวบินขาเข้าและเที่ยวบินขาออก เป็นการรวมข้อมูลทั้งหมดของแต่ละเที่ยวบิน โดยมีการกรอกข้อมูลในบางส่วนที่ได้รับผิดชอบ และจัดเรียงตามรายการที่กำหนดไว้
2. การสแกนข้อมูลเอกสารเป็นไฟล์ PDF เก็บไว้ระบบคอมพิวเตอร์ หลังจากการจัดเอกสารเสร็จสิ้น

ตัวอย่างหน้า Trip File Form

Thai Lion air		TRIP FILE FORM	
FLIGHT No: <u>SL 844</u>	DATE: <u>16 Feb 23</u>	ROUTING: <u>PHK-CPE</u>	REG: <u>PHK-LON</u>
STA: <u>BTS</u>	ETA: <u>19.15</u>	ATA: <u>19.19</u>	
STD: <u>-</u>	ETD: <u>-</u>	ATD: <u>-</u>	
PARKING BAY: <u>4</u>	GATE: <u>4</u>		
CREW OUT: <u>-</u>	PAX OUT: ADULT: <u>-</u>	CHILD: <u>-</u>	INF: <u>-</u> TCB: <u>-</u>
CREW IN: <u>6</u>	PAX IN: ADULT: <u>183</u>	CHILD: <u>1</u>	INF: <u>-</u> TCB: <u>112</u>
NO SHOW: <u>-</u>			
BAGGAGE: <u>78</u>	PCS: <u>799</u>	KGS: <u>-</u>	
CHRD: <u>NL</u>			
TRIP FILE DOCUMENT CHECK LIST			
<input checked="" type="checkbox"/>	General Declaration		
<input checked="" type="checkbox"/>	Passenger Manifest		
<input checked="" type="checkbox"/>	Cargo manifest		
<input checked="" type="checkbox"/>	Load Sheet		
<input checked="" type="checkbox"/>	Load Plan / Instructions		
<input checked="" type="checkbox"/>	Flight Activity Checklist Special Load - Notification (NOTOC)		
<input type="checkbox"/>	Baggage Reconciliation Chart (BRC)		
<input type="checkbox"/>	Briefing Sheet / Check In Counter Documents		
<input checked="" type="checkbox"/>	Gate Report / Flight Handling Report		
<input checked="" type="checkbox"/>	Movement / LDM / CPM		
<input type="checkbox"/>	Cleaning Job Checklist		
<input checked="" type="checkbox"/>	Others Document (if any)		
ITEM HANDOVER			
REMARKS: <u>NOTH 5% GC SF</u>			
<u>RIGHT EYE OPERATE 3 HRS WITHOUT DOC SN-10A</u>			
PREPARED BY: 			
(Passenger Service Officer)		(Passenger Service Supervisor)	
<input type="checkbox"/>	Time Critical	<input type="checkbox"/>	Time Sensitive
<input type="checkbox"/>	Doc. Level 1	<input type="checkbox"/>	Doc. Level 2
<input checked="" type="checkbox"/>	Frequently Used	<input type="checkbox"/>	Doc. Level 3
<input checked="" type="checkbox"/>	Reference	<input type="checkbox"/>	Doc. Level 4
Please use ✓ upon ticking the box.			
GRS-MS-RP-006 Trip File Form Issue SL001 - Rev.00 - Eff. Date: 01 FEB 18			
Page 1 of 1			

บทที่ 4

รายละเอียดของการปฏิบัติงาน

จากการที่เข้าร่วมฝึกปฏิบัติงานในโครงการสหกิจศึกษาในครั้งนี้ เป็นระยะเวลา 4 เดือน จึงทำให้มีระยะเวลาในการศึกษา เกี่ยวกับการตรวจสอบเอกสาร และการจัดท าบัญชีมากขึ้น โดยมี จุดประสงค์เพื่อศึกษาการปฏิบัติงานจริงในสถานประกอบการจริง ซึ่งกระบวนการต่าง ๆ นิสิตได้ ปฏิบัติงานจริงในบริษัท ไทยไลอ้อน เมนทารี จำกัด ณ ท่าอากาศยานแม่ฟ้าหลวง เชียงราย โดย ทำการศึกษาสังเกตการณ์การปฏิบัติงานจริงและสอบถามข้อมูลจากกรรมการผู้จัดการ และพนักงานที่ ปรึกษาของบริษัท จึงทำให้ผู้ศึกษาได้เข้าใจ เรียนรู้เกี่ยวกับข้อมูลของสายการบิน การตรวจสอบเอกสาร สำคัญต่างๆ ขั้นตอนการเดินทางโดยอากาศยาน และงานการบริการเพิ่มมากยิ่งขึ้น ผู้ศึกษาได้วิเคราะห์ ข้อมูลจากการศึกษาดังกล่าวแล้วจึงสรุปผลการศึกษาเกี่ยวกับงานได้ดังนี้

ผลการปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมาย

ลักษณะงานหลัก

1. รับผิดชอบการลงบันทึกข้อมูล การทำรายชื่อผู้โดยสาร ส่งข้อมูลการทำอากาศยาน และการ ตรวจสอบเอกสารของไฟล์ทบินให้ถูกต้องตามที่กำหนด
2. รับผิดชอบงานติดแท็กกระเป๋าที่โหลดใต้ท้องเครื่อง กระเป๋าถือขึ้นเครื่องของผู้โดยสารที่มา เช็คอิน ทำการเช็คน้ำหนักกระเป๋า ชี้แจ้งระเอียดสิ่งของที่ห้ามโหลดใต้เครื่องบิน หรือถือขึ้นเครื่อง ตรวจสอบกระเป๋าชำรุด และกล่องต่างๆ
3. รับผิดชอบเช็คอินผู้โดยสาร ให้ข้อมูลผู้โดยสาร คอยสังเกตและแจ้งกรณีผู้โดยสารที่ต้องการความ ช่วยเหลือพิเศษ เช่น ผู้โดยสารตั้งครรภ์ ทารก ผู้พิการ ผู้สูงอายุ เป็นต้น
4. รับผิดชอบในการจัด Gate การประกาศเรียกผู้โดยสารขึ้นเครื่องบิน การนับบัตรโดยสารให้ตรง จำนวนจริง
5. การเซ็นวีลแชร์ผู้โดยสาร และการไกด์ผู้โดยสาร CIQ ไปยังห้องโถงอินเตอร์ เพื่อรอรับกระเป๋า และส่งเอกสารข้อมูลผู้โดยสารให้เรียบร้อย
6. การรอรับเครื่อง (หน้าที่ AC) โดยจัดเตรียมเอกสารสำคัญต่างๆ ได้แก่ ใบรายชื่อกัปตันและ ลูกเรือ (General Declaration), CARGO, Flight handling Report, Gate Report หรือ

Item Handover ถ้ามี รวมถึงเช็คคำสั่งพิเศษต่างๆ เพื่อให้กับลูกเรือ และเมื่อเครื่องมาถึงมีหน้าที่รายงานเวลาประตูเปิด เวลาที่ผู้โดยสารที่เดินออกเครื่องคนแรก - คนสุดท้าย เวลาเรียกผู้โดยสารเข้าเครื่องบิน (Start Board) รอเช็คจำนวนผู้โดยสารเข้าเครื่องทั้งหมดให้ตรงกับจำนวนที่ Gate จากนั้นรายงานเวลาประตูปิด และแจ้งเลข Underload

7. การยืนต้อนรับผู้โดยสารหน้าห้องตัว และคอยให้คำแนะนำหรือข้อมูลแก่ผู้โดยสาร
8. การเช็คความเรียบร้อยของกระเป๋าผู้โดยสารขาเข้าที่สายพาน และติดตามกระเป๋าตกค้าง

ลักษณะงานรอง

1. รับผิดชอบในการกรอกข้อมูลในเอกสารส่วนที่ได้รับผิดชอบ
2. รับผิดชอบในการส่งเอกสารที่ด่านตรวจคนเข้าเมืองและด่านศุลกากร
3. รับผิดชอบในการไปชำระเงินที่ด่านกรมศุลกากร
4. การช่วยเข็นน้ำหนักกระเป๋าผู้โดยสารหรือโหลดกระเป๋าผู้โดยสารใน Gate (LR)

ปัญหาและอุปสรรคของการทำงาน

1. การเริ่มต้นทำงานที่ไม่เคยปฏิบัติมาก่อนต้องให้พี่เลี้ยงคอยสอน แนะนำวิธีการทำงานให้ทุกขั้นตอนโดยละเอียด
2. ผลงานมีข้อผิดพลาดในบางจุด เนื่องจากงานที่ได้รับมอบหมายมีความซับซ้อนในเรื่องรายละเอียดของเอกสารจึงทำให้การทำงานครั้งแรกผิดพลาด
3. มีเอกสารหรือรายละเอียดค่อนข้างเยอะ จึงทำให้การทำงานในแต่ละครั้งต้องใช้ความระมัดระวังเพื่อความถูกต้องของงานที่ได้รับมอบหมาย

แนวทางในการแก้ไขปัญหาของการปฏิบัติงาน

1. หากเกิดข้อผิดพลาดหรือข้อสงสัยใด ๆ ควรจะสอบถามจากหัวหน้างานหรือพี่เลี้ยง เพื่อให้เกิดการเข้าใจในการทำงาน
2. ในการทำงานที่ได้รับมอบหมาย ต้องมีความละเอียดรอบครอบเพื่อไม่ให้เกิดข้อผิดพลาด
3. นำทักษะและประสบการณ์ที่ได้เรียนรู้มาใช้ในการทำงาน เพื่อให้งานที่ได้รับมอบหมายออกมาถูกต้องและสมบูรณ์

บทที่ 5

สรุปผลการปฏิบัติงาน

ประโยชน์ที่ได้รับจากการปฏิบัติงาน

ด้านนักศึกษา

1. เข้าใจถึงกระบวนการทำงานในสายการบิน
2. สามารถเรียนรู้และเข้าใจระบบการทำงานของสายการบิน
3. ได้ความรู้เพิ่มขึ้นจากการที่ได้เข้ามาปฏิบัติงานจริงภายในองค์กร
4. เกิดการพัฒนาตนเอง ในด้านความรับผิดชอบ ความรอบคอบ และการตรงต่อเวลาในการทำงาน
5. สามารถเรียนรู้และเข้าใจ ในงานที่ได้รับมอบหมาย
6. เกิดการพัฒนาตนเองและสร้างความมั่นใจในการทำงาน และสามารถออกไปปฏิบัติได้จริง
7. ได้รับข้อมูลที่เป็นประโยชน์เพื่อนำมาจัดทำเป็นรายงานทางวิชาการ
8. ทราบถึงปัญหาและแนวทางการแก้ไขปัญหาของหน่วยงานขณะปฏิบัติงาน

ด้านสถานประกอบการ

1. เป็นทางเลือกใหม่ในการพิจารณาคัดเลือกบุคลากรจากภายนอก
2. พนักงานประจำมีเวลาในการที่จะทำงานอื่นที่สำคัญมากขึ้น
3. เป็นกลไกที่จะสร้างความร่วมมือทางวิชาการระหว่างมหาวิทยาลัยและสถานประกอบการ โดยมีนิสิตเป็นสื่อกลาง
4. เสริมทักษะนิสิต ด้านการนำทฤษฎีไปสู่ภาคปฏิบัติได้อย่างเหมาะสม
5. เป็นแหล่งงานที่ทำให้นิสิตเกิดการพัฒนาตนเองด้านทักษะวิชาชีพโดยตรง
6. ได้แลกเปลี่ยนความคิดเห็นและเกิดการปฏิบัติงานวิธีใหม่ขึ้น เพื่อให้ทำงานได้สะดวกรวดเร็วและแม่นยำมากขึ้น
7. เกิดภาพลักษณ์ที่ดีกับสถานประกอบการในด้านการส่งเสริมการศึกษาและการพัฒนาทรัพยากรบุคคลให้สอดคล้องกับความต้องการของตลาดแรงงาน

ด้านมหาวิทยาลัย

1. ได้เผยแพร่ชื่อเสียงของมหาวิทยาลัยและให้เป็นที่รู้จักแก่สถานประกอบการ
2. สร้างภาพลักษณ์ที่ดีแก่สถานประกอบการ เพื่อเป็นจุดเริ่มต้นของการรับนิสิตเข้าโครงการสหกิจในสถานประกอบการรุ่นต่อไป
3. ช่วยให้มหาวิทยาลัยนำข้อเสนอแนะไปแก้ไขได้ตรงตามความต้องการของสถานประกอบการ
4. ทำให้นิสิตที่จบออกไปมีศักยภาพในการทำงานจริง จึงสามารถสร้างชื่อเสียงให้กับทางมหาวิทยาลัย

ปัญหาและอุปสรรคระหว่างการปฏิบัติงาน

จากการปฏิบัติงานใน บริษัท ไทยโลอ้อน เมนทารี จำกัด ได้รับความรู้ต่างๆ ที่จะเป็นประสบการณ์ต่อไปในอนาคตการปฏิบัติงานในหลายๆ ด้าน เช่น การตรวจสอบงานด้านเอกสาร ทักษะด้านการบริการ การสื่อสารและประชาสัมพันธ์ รวมถึงงานด้านสายการบินต่างๆ ซึ่งจัดได้ว่ามีการประยุกต์ในสิ่งที่ได้เคยเรียนรู้มาจากมหาวิทยาลัยมาพอสมควร ซึ่งในการปฏิบัติงานนั้นจะมีปัญหาและอุปสรรคเพียงบางประการ ดังนี้

1. การเริ่มต้นทำงานที่ไม่เคยปฏิบัติมาก่อนต้องให้พี่เลี้ยงคอยสอน แนะนำวิธีการทำงานให้ทุกขั้นตอนโดยละเอียด
2. ผลงานมีข้อผิดพลาดในบางจุด เนื่องจากงานที่ได้รับมอบหมายมีความซับซ้อนในเรื่องในรายละเอียดของเอกสารจึงทำให้การทำงานครั้งแรกผิดพลาด
3. มีเอกสารหรือรายละเอียดค่อนข้างเยอะ จึงทำให้การทำงานในแต่ละครั้งต้องใช้ความระมัดระวัง เพื่อความถูกต้องของงานที่ได้รับมอบหมาย

วิเคราะห์จุดเด่น จุดด้อย โอกาส อุปสรรค (SWOT)

จุดเด่น (Strengths)

1. สามารถนำความรู้ที่เรียนมาประยุกต์ใช้ในการทำงานได้ดีอย่างพอสมควร
2. มีความสุขภาพ เรียบร้อย ไม่พูดจากร้าวร้าว มีความเป็นกันเอง เข้ากับพนักงานได้ทุกคนทำให้ไม่มีอุปสรรคในการทำงานและการอยู่ร่วมกันในสถานประกอบการ
3. ทำงานได้ทันเวลาที่กำหนด และมีความรับผิดชอบกับงานที่ทำเมื่อมีความผิดพลาด ก็ขอเป็นฝ่ายแก้ไขปรับปรุงให้ถูกต้องด้วยตนเอง

จุดด้อย (Weaknesse)

1. บางครั้งความไม่รอบคอบในการทำงาน เนื่องจากเป็นงานที่มีความละเอียดค่อนข้างสูง จึงทำให้เกิดความผิดพลาดได้
2. ไม่กล้าที่จะตัดสินใจในบางเรื่องที่เกี่ยวข้องกับการทำงาน เพราะกลัวความผิดพลาดที่อาจเกิดขึ้น

โอกาส (Opportunities)

1. เพิ่มโอกาสการได้งานมากขึ้น เพราะผ่านการทำงานจริงใน เป็นเวลา 4 เดือนกับโครงการสหกิจศึกษา
2. เป็นโอกาสในการแสดงศักยภาพให้สถานประกอบการเห็น ซึ่งจะเพิ่มโอกาสในการได้งานทำหลังจากสำเร็จการศึกษา

อุปสรรค (Threats)

1. ไม่ชำนาญในงานที่ทำเพราะงานที่ทำเป็นสิ่งใหม่ เรื่องความชำนาญจึงเป็นอุปสรรค
2. ระยะเวลาในฝึกสหกิจเป็นระยะเวลาที่สั้น ทำให้การเรียนรู้งานมีน้อย ยังไม่เข้าถึงเนื้อหาของงานมากเท่าที่ควร
3. ด้านการสื่อสาร เนื่องจากมีผู้โดยสารต่างชาติจำนวนมากและหลากหลายภาษา จึงอาจมีติดขัดในการสื่อสาร เช่น ภาษาจีน เป็นต้น

ประสบการณ์ที่ประทับใจ

1. พนักงานคอยสอนงานอย่างละเอียดในทุกๆ ขั้นตอน และคอยให้คำแนะนำ
2. พนักงานให้ความเป็นกันเอง มีมิตรไมตรีที่ดี และให้การตักเตือนเมื่อทำผิดเพื่อนำไปปรับปรุงแก้ไขให้ดีขึ้น
3. ช่วยสร้างความกระตือรือร้นที่จะพัฒนาตนเอง ขยันใฝ่หาข้อมูลความรู้ มีความตั้งใจในการทำงาน มีความรับผิดชอบต่องาน เป็นคนรอบคอบและตรงต่อเวลามากขึ้น
4. ความประทับใจต่อเพื่อนนิสิตฝึกงานที่ปฏิบัติงานร่วมกัน มีความใส่ใจ ให้ความช่วยเหลือ และให้คำแนะนำในการปฏิบัติงาน
5. เปิดประสบการณ์ใหม่และสร้างความมั่นใจในตัวเอง เช่น กล้าที่จะสื่อสารภาษาอังกฤษมากขึ้น เนื่องจากได้สื่อสารกับผู้โดยสารต่างชาติทุกวันจึงได้เรียนรู้ไปในตัว เป็นต้น

6. ได้ฝึกทักษะในการทำงานเป็นทีม และได้เห็นถึงความสามัคคีในการทำงานร่วมกัน

บรรณานุกรม

บริษัท ไทยไลอ้อนแอมเทอรี่ จำกัด.(2557). **ประวัติความเป็นมา**. สืบค้นเมื่อ 20 กุมภาพันธ์ 2566 จาก
<https://www.lionairthai.com>

วิกิพีเดีย สารานุกรมเสรี. (2565). **ความหมายของสายการบิน**. สืบค้นเมื่อ 20 กุมภาพันธ์ 2566 จาก
<https://th.wikipedia.org/wiki/ความหมายของสายการบิน>

จิตตินันท์ เดชะคุปต์. (2549). **ความหมายของการบริการ**. สืบค้นเมื่อ 20 กุมภาพันธ์ 2566 จาก
<https://www.spvc.ac.th/news/Chapter1-Service.pdf>

มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมราชา. (2543). **ความสำคัญการบริการ**. สืบค้นเมื่อ 20 กุมภาพันธ์ 2566 จาก
<https://www.spvc.ac.th/news/Chapter1-Service.pdf>

วิกิพีเดีย สารานุกรมเสรี. (2562). **ความหมายของผู้โดยสาร**. สืบค้นเมื่อ 20 กุมภาพันธ์ 2566 จาก
<https://th.wikipedia.org/wiki/ความหมายของผู้โดยสาร>

Krumontree. (2562). **ความหมายของพนักงานบริการภาคพื้น**. สืบค้นเมื่อ 20 กุมภาพันธ์ 2566 จาก
<https://www.krumontree.com/crew/ground-services>

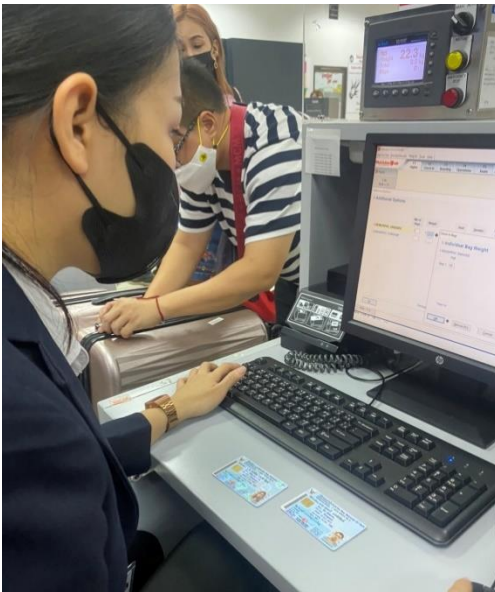
ภาคผนวก

ภาคผนวก ก
รูปถ่ายการปฏิบัติงาน

รูปภาพการปฏิบัติงาน



ภาพที่ 1 ติดแท็กกระเป๋าผู้โดยสารเช็คอิน



ภาพที่ 2 เช็คอินผู้โดยสาร

รูปภาพการปฏิบัติงาน (ต่อ)



ภาพที่ 3 ประกาศเรียกผู้โดยสารขึ้นเครื่องบิน



ภาพที่ 4 รอรับผู้โดยสารข้างเครื่องบิน

รูปภาพการปฏิบัติงาน (ต่อ)



ภาพที่ 5 เช็คน้ำหนักกระเป๋าใน Gate



ภาพที่ 6 เช็กระเป๋าที่สายพาน

รูปภาพการปฏิบัติงาน (ต่อ)



ภาพที่ 7 ทำเอกสารหลังเสร็จไฟล์ทบิน



ภาพที่ 8 ทำความสะอาดออฟฟิศ

ภาคผนวก ข
ใบรายงานการฝึกสหกิจ
ประจำสัปดาห์



ใบรายงานการฝึกปฏิบัติงานสหกิจศึกษาประจำสัปดาห์

สัปดาห์ที่ 1

สาขาวิชา ทัศนกรรมสื่อทัศน์

คณะ วิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏ

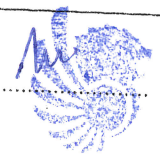
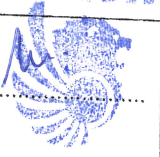
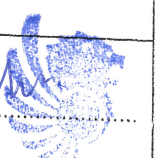


ชื่อนิสิต นวพร พงษ์ สระกัน รหัสนิต 6301150016

ชื่อองค์กร ท่าอากาศยานนานาชาติเชียงใหม่ เชียงราย

หน่วยงานที่ปฏิบัติงานสหกิจศึกษา สาขาการขนส่งทางอากาศ

ผู้ควบคุมการปฏิบัติงาน นางสาว สุภัทรา สระกัน (Passenger Service Lead) โทรศัพท์ 053-4982723

วัน	วันที่/เดือน/ปี	รายงานการปฏิบัติงาน	จำนวนชั่วโมง	ผู้ดูแล การปฏิบัติงาน
จันทร์/...../.....
อังคาร/...../.....	วันหยุด
พุธ	2 / 02 / 65 (07.00 - 20.00)	(ตำแหน่ง G2) - เตรียมแผนเตอร์เช็คอิน คัด เลือก กระเป๋าผู้โดยสาร เติมน้ำหนักกระเป๋า เติมน้ำ NCHA - เจ้า Gate ช่วยเรียกผู้โดยสารขึ้นเครื่อง นั่งตัว เก็บของกระเป๋า เก็บของกระเป๋า และช่วยเรื่องเอกสารนล่อส่งไปลำ	13 ชม.	 Thai Lion air
พฤหัสบดี	3 / 14 / 65 (07.00 - 20.00)	(G1) - เตรียมแผนเตอร์เช็คอิน คัด เลือก กระเป๋าผู้โดยสาร - เจ้า Gate เรียกผู้โดยสารขึ้นเครื่อง นั่งตัว เก็บของกระเป๋า - ช่วยเติมน้ำ NCHA ผู้โดยสารที่ 000 - ทำกมสะอาดคอกฟ้าและช่วยเรื่องเอกสารนล่อส่งไปลำ	13 ชม.	 Thai Lion air
ศุกร์/...../.....	วันหยุด
เสาร์/...../.....	วันหยุด
อาทิตย์	6 / 02 / 65 (07.00 - 20.00)	(G2) - เตรียมแผนเตอร์เช็คอิน คัด เลือก กระเป๋าผู้โดยสาร - เจ้า Gate ช่วยเรียกผู้โดยสารขึ้นเครื่อง, ประคองขึ้นเครื่อง - ช่วยเติมน้ำ NCHA ผู้โดยสาร - เรื่องเอกสารนล่อส่งไปลำ, 8.00-8.30 น. - ทำกมสะอาดคอกฟ้า	13 ชม.	 Thai Lion air



ใบรายงานการฝึกปฏิบัติงานสหกิจศึกษาประจำสัปดาห์

สัปดาห์ที่ 2

สาขาวิชา ทัศนศึกษารวมท่องเที่ยว

คณะ อนุรักษ์รักษ์ มหาวิทยาลัยราชพฤกษ์



ชื่อนิสิต นางสาวชวพร ส.จันทน์ รหัสนิต 62101150015

ชื่อองค์กร ท่าอากาศยานนานาชาติเชียงใหม่ 9 เชียงใหม่

หน่วยงานที่ปฏิบัติงานสหกิจศึกษา สาขาการบินไทยไลอ้อนแอร์ เชียงใหม่

ผู้ควบคุมการปฏิบัติงาน นางสาวสุจินต์ มรกต นิสิต (Passenger Service last) โทรศัพท์

วัน	วันที่/เดือน/ปี	รายงานการปฏิบัติงาน	จำนวนชั่วโมง	ผู้ดูแล การปฏิบัติงาน
จันทร์	4 / 12 / 65 (04.00-20.00)	(G1) - เครื่องเคาน์เตอร์เช็คอิน ชั้น 1ag, เช็คอินขึ้นที่ สมทบผู้โดยสาร เชียง นชช. ผู้โดยสารขาเข้า-ออก - เจ้า Gate เรียงผู้โดยสารขึ้นเครื่อง ชั้นผู้โดยสาร - สักบริเวณเอกสารโพล์ชั้นขาเข้า-ออก	13 ชม.	
อังคาร/...../.....	วันหยุด		
พุธ/...../.....	วันหยุด		
พฤหัสบดี	10 / 12 / 65 (04.00-20.00)	(AC) - เครื่องเอกสารโพล์ชั้นขาเข้า-ออก เครื่อง นชช., วิทยุชั้นรับ AC, สื่อโพล์ข้อมูลโพล์เช็คอิน - ผู้ช่วยผู้โดยสาร 1 หน่วยงานเวลาเช็คอิน (ATA), ประตูเช็คอิน - สิ่งเอกสารเช็คอิน เครื่อง, ทำความสะอาด 00นพีก	13 ชม. - ชั้น, First Pax Last Pax	
ศุกร์	11 / 12 / 65 (04.00-20.00)	(G1) - เครื่องเคาน์เตอร์เช็คอิน ชั้นผู้โดยสารขาเข้า - เจ้า Gate เรียงผู้โดยสารขึ้นเครื่อง ชั้นผู้ - ผู้ช่วยผู้โดยสารโพล์ชั้นผู้โดยสารขาเข้า-ออก - ทำความสะอาด 00นพีก เก็บอุปกรณ์	13 ชม.	
เสาร์/...../.....	วันหยุด		
อาทิตย์/...../.....	วันหยุด		



ใบรายงานการฝึกปฏิบัติงานสหกิจศึกษาประจำสัปดาห์

สัปดาห์ที่ 3

สาขาวิชา ทัศนกรรมต่ออาชีพ

คณะ วิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชพฤกษ์



ชื่อนิสิต นางสาว ชุภพร สุขพันธ์ รหัสนิสิต 62101160015

ชื่อองค์กร ภัตตาคารนานาชาติแห่งที่ 4 เชียงราย

หน่วยงานที่ปฏิบัติงานสหกิจศึกษา สาขาช่างเทคนิคช่างยนต์ เชียงราย

ผู้ควบคุมการปฏิบัติงาน นางสาว สุภัทรา สุวรรณ (Passenger Service Lead) โทรศัพท์ 053-4882422

วัน	วันที่/เดือน/ปี	รายงานการปฏิบัติงาน	จำนวนชั่วโมง	ผู้ดูแล การปฏิบัติงาน
จันทร์	14 / 12 / 65 (04.00 - 20.00)	(G2) - จัดเคาน์เตอร์เช็คอิน เคาน์เตอร์ จัด Tag กบที่ - เงิน พจน. ใช้ทำหนังสือโดยสาร - จัด Gate ระเบียบกองบัตรขึ้นเครื่อง, ปกติ - ช่วยจัดเอกสารใบสั่งขึ้นเครื่อง, ทำบัตรลงรถ	10 ชม.	
อังคาร	15 / 12 / 65 (04.00 - 20.00)	(G3) - จัดเคาน์เตอร์เช็คอิน, โกว์ โกว์ ล้อผู้โดยสาร ที่เช็คอิน ช่วยจัด Tag กบที่ขึ้นเครื่อง - จัด Gate ระเบียบกองบัตรขึ้นเครื่อง - เงิน พจน. ล้อผู้โดยสาร G10, ล้อเอกสาร	10 ชม.	
พุธ/...../.....	วันหยุด		
พฤหัสบดี/...../.....	วันหยุด		
ศุกร์	18 / 12 / 65 (04.00 - 20.00)	(AC) - เตรียมเอกสารใบสั่งขึ้นเครื่อง - ท้อง - เงิน พจน. จัด Gate, ช่วยเคาน์เตอร์เช็คอิน - รับผิดชอบ ระเบียบกองบัตร OAD, First PAX - Last PAX ลงรถ, เงิน-ใบ, ล้อผู้โดยสาร ทำบัตรลงรถ เก็บใบสั่ง	10 ชม.	
เสาร์	19 / 12 / 65 (04.00 - 20.00)	(G1) - จัดเคาน์เตอร์เช็คอิน จัด Tag กบที่เช็คอิน - เงิน พจน. ผู้โดยสารทำใบสั่ง - ออก - จัด Gate ระเบียบกองบัตรขึ้นเครื่อง ขึ้นเครื่อง ช่วยเก็บ LA และจัดระเบียบเอกสารใบสั่งขึ้นเครื่อง	10 ชม.	
อาทิตย์/...../.....	วันหยุด		



ใบรายงานการฝึกปฏิบัติงานสหกิจศึกษาประจำสัปดาห์

สัปดาห์ที่ 4

สาขาวิชา ภาษาอังกฤษ

คณะ ภาษาอังกฤษ มหาวิทยาลัยราชภัฏ



ชื่อนิสิต นางสาวนุพร สุขันธ์ รหัสนิสิต 62101150015

ชื่อองค์กร ท่าอากาศยานนานาชาติแห่งเชียงใหม่ เชียงใหม่

หน่วยงานที่ปฏิบัติงานสหกิจศึกษา ศูนย์การบินไทยไลอ้อนแอร์ เชียงใหม่

ผู้ควบคุมการปฏิบัติงาน นางสาวสุภัทรา วัชรานันท์ (Passenger Service) โทรศัพท์ 053-4988423

วัน	วันที่/เดือน/ปี	รายงานการปฏิบัติงาน	จำนวนชั่วโมง	ผู้ดูแล การปฏิบัติงาน
จันทร์/...../.....	วันหยุด		
อังคาร	22 / 11 / 65 (07:00- 20:00)	(GB) - ฝึกปฏิบัติงานที่กองบิน เชียงใหม่ ผู้โดยสาร และช่วยเหลือ NCHR ผู้โดยสาร - เจ้า Gate ปกติที่เชียงใหม่ โดยช่วยเหลือผู้โดยสาร - จัดเอกสารสำหรับเช็คอิน ส่งกรมท่า	13 ชม	 Thai Lion air
พุธ	23 / 11 / 65 (07:00- 20:00)	(AG) - ฝึกปฏิบัติงานที่กองบิน เชียงใหม่ - ลงไปช่วย ที่ท่าอากาศยานเชียงใหม่ - เจ้า Gate ปกติ และ เจ้า Gate รับเช็คอิน เชียงใหม่ - จัดเอกสารสำหรับเช็คอิน ส่งกรมท่า	13 ชม	 Thai Lion air
พฤหัสบดี/...../.....	วันหยุด		
ศุกร์/...../.....	วันหยุด		
เสาร์	26 / 11 / 65 (07:00- 20:00)	- ฝึกปฏิบัติงานที่กองบิน เชียงใหม่ - ฝึกปฏิบัติงานที่ท่าอากาศยานเชียงใหม่ - เจ้า Gate เชียงใหม่ และ เจ้า Gate รับเช็คอิน เชียงใหม่ - ปกติ Barading, เจ้า Gate, จัดเอกสารสำหรับเช็คอิน	13 ชม	 Thai Lion air
อาทิตย์	27 / 11 / 65 (07:00- 20:00)	- ฝึกปฏิบัติงานที่กองบิน เชียงใหม่ - เจ้า Gate, เจ้า Gate รับเช็คอิน เชียงใหม่ - เจ้า Gate เชียงใหม่ และ เจ้า Gate รับเช็คอิน เชียงใหม่ - จัดเอกสารสำหรับเช็คอิน ส่งกรมท่า - ฝึกปฏิบัติงานที่ท่าอากาศยานเชียงใหม่ - เจ้า Gate เชียงใหม่ และ เจ้า Gate รับเช็คอิน เชียงใหม่	13 ชม	 Thai Lion air



ใบรายงานการฝึกปฏิบัติงานสหกิจศึกษาประจำสัปดาห์

สัปดาห์ที่ 5

สาขาวิชา วิศวกรรมช่างอากาศยาน

คณะ วิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏ



ชื่อนิสิต นางสาวชนนีย์ สขะพันธ์ รหัสนิสิต 62101160015

ชื่อองค์กร ท่าอากาศยานนานาชาติเชียงใหม่ เชียงใหม่

หน่วยงานที่ปฏิบัติงานสหกิจศึกษา สาขาการขึ้น-ลงเครื่องบิน เชียงใหม่

ผู้ควบคุมการปฏิบัติงาน น.ส. สุจิตต์ จันทร์เพชร (Passenger Service load) โทรศัพท์ 053- ๒๑๕๕๕๘๐

วัน	วันที่/เดือน/ปี	รายงานการปฏิบัติงาน	จำนวนชั่วโมง	ผู้ดูแล การปฏิบัติงาน
จันทร์/...../.....	วันหยุด		
อังคาร/...../.....	วันหยุด		
พุธ	๒๐ / ๑๑ / ๖๕ (๐๖.๐๐ - ๑๐.๐๐)	(AC) - เตรียมเอกสาร ทาจี - ฑอนอก ส่งไฟล์ข้อมูลไป พิธีกรขึ้น - จัด Gate, เตรียม พอ.พล. ทำกทผลตด ๐๐๗ - ฝึกอบรมลูก วิทยากร เวลา ๐๖.๐๐-๐๖.๓๐, PAX	๑๐ ชม. จับเวลา	
พฤหัสบดี	1 / 12 / ๖๕ (๐๖.๐๐ - ๑๐.๐๐)	(AC) - จัดเอกสารที่เตรียมไว้, วันขึ้น, ฝึกอบรมลูก - ฝึกอบรมลูก วิทยากร เวลา ๐๖.๐๐-๐๖.๓๐, PAX - ส่งเอกสารที่เตรียมไว้, ทำกทผลตด ๐๐๗ - จัดเอกสารไฟล์งาน วันว่าง ๑๖.๐๐-๑๖.๓๐	๑๐ ชม. จับเวลา	
ศุกร์/...../.....	วันหยุด		
เสาร์/...../.....	วันหยุด		
อาทิตย์	๒ / 12 / ๖๕ (๐๖.๐๐ - ๑๐.๐๐)	(AC) - เตรียมเอกสารไฟล์งาน ทาจี - ฑอนอก - ส่งไฟล์ข้อมูล ทาจี - ฑอนอก ไปพิธีกรขึ้น - ฝึกอบรมลูก วิทยากร เวลา ๐๖.๐๐-๐๖.๓๐, PAX , ๐๖.๓๐-๐๖.๕๐, Start Board, ๐๖.๕๐-๐๗.๐๐ - ทำกทผลตด ๐๐๗	๑๐ ชม. จับเวลา	



ใบรายงานการฝึกปฏิบัติงานสหกิจศึกษาประจำสัปดาห์

สัปดาห์ที่ 6

สาขาวิชา ทัศนศึกษาศาสตร์

คณะ อนุรักษ์ศิลป์ มหาวิทยาลัยราชภัฏ



ชื่อนิสิต นางสาว นวพร สุระกันธ์ รหัสนิต 62101150015

ชื่อองค์กร ท่าอากาศยานนานาชาติเชียงใหม่ จ. เชียงใหม่

หน่วยงานที่ปฏิบัติงานสหกิจศึกษา สาขาวิชานักบินอเนกประสงค์ (Phallion air)

ผู้ควบคุมการปฏิบัติงาน นางสาวกัญญาพร วัชรินทร์ (Passenger Service Lead) โทรศัพท์ 053-7982223

วัน	วันที่/เดือน/ปี	รายงานการปฏิบัติงาน	จำนวนชั่วโมง	ผู้ดูแล การปฏิบัติงาน
จันทร์	5 / 12 / 65 (07.00-20.00)	(ดล) - จัดเกณฑ์เที่ยวบิน เชียงใหม่ กรุงเทพฯ - หมายนำผู้โดยสาร, ภัคภัคผู้โดยสารไปเช็คอิน - เจ้า ตูตอ ฝึกอบรมผู้โดยสารขึ้นเครื่อง ตรวจภาคต่อ - จัดเอกสาร Trip File, ส่งกรทำ, ทำคตผสมต่อ	13 ชม.	 Thai Lion air
อังคาร/...../.....	วันหยุด		
พุธ/...../.....	วันหยุด		
พฤหัสบดี	8 / 12 / 65 (07.00-20.00)	(ดล) - จัดเกณฑ์เที่ยวบิน เชียงใหม่, ภัคภัคผู้โดยสาร - หมายนำผู้โดยสาร, ฝึกอบรมผู้โดยสารขึ้นเครื่อง - เจ้า ตูตอ ฝึกอบรมผู้โดยสารขึ้นเครื่อง ตรวจภาคต่อ - จัดเอกสาร Trip File, ส่งกรทำ, ทำคตผสมต่อ	13 ชม.	 Thai Lion air
ศุกร์	9 / 12 / 65 (07.00-20.00)	(ดล) - จัดเกณฑ์เที่ยวบิน เชียงใหม่ กรุงเทพฯ - เจ้า ตูตอ ฝึกอบรมผู้โดยสารขึ้นเครื่อง ตรวจภาคต่อ - จัดเอกสาร Trip File, ส่งกรทำ, ทำคตผสมต่อ	13 ชม.	 Thai Lion air
เสาร์/...../.....	วันหยุด		
อาทิตย์/...../.....	วันหยุด		



ใบรายงานการฝึกปฏิบัติงานสหกิจศึกษาประจำสัปดาห์

สัปดาห์ที่ ๗

สาขาวิชา ศึกษาศาสตร์ มคอ. ๓

คณะ ศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏ



ชื่อ นิสิต น.ส. ชวิพร สะท้อน รหัส นิสิต ๐๒๑๑๑๐๑๕

ชื่อองค์กร ท่าอากาศยานนานาชาติเชียงใหม่ A เชียงราย

หน่วยงานที่ปฏิบัติงานสหกิจศึกษา สาขาบริการผู้โดยสาร (Thai lion air)

ผู้ควบคุมการปฏิบัติงาน น.ส. จีสินtha ภาระสิน (Passenger Service) โทรศัพท์ ๐๕๖-๕๙๕๕๕๖

วัน	วันที่/เดือน/ปี	รายงานการปฏิบัติงาน	จำนวนชั่วโมง	ผู้ดูแล การปฏิบัติงาน
จันทร์	1๒ / 1๒ / ๖๕ (๐๗:๐๐-๑๕:๐๐)	(LL) - รับผิดชอบงานเช็คอิน, โกล์บ์โดยสาย - เก็บ พชช. ผู้โดยสาร, ล้อ CTR, ล้อรถ - รื้อรถยก: เชื้อเพลิง, น้ำมัน, ฟิล์มพลาสติก - จัดเอกสารนล้อวิ่งไฟลท์, ทำกทพสกตด	๑๖ ชม.	 Thai Lion air
อังคาร	1๓ / 1๒ / ๖๕ (๐๗:๐๐-๑๕:๐๐)	(๕๖) - จัดคาร์ต เช็คอิน, ควันคิว, โกล์บ์โดยสาย - ปลูกผักในโรงเรือนโดยสายจีนก๊วย, ฟ้าแก้ว - จัดเอกสารนล้อวิ่งไฟลท์ ล้อไฟโรมบิน - ทำกทพสกตด ๐๐๗ฟีก	๑๖ ชม.	 Thai Lion air
พุธ/...../.....	วันหยุด		
พฤหัสบดี/...../.....	วันหยุด		
ศุกร์	1๖ / 1๒ / ๖๕ (๐๗:๐๐-๑๕:๐๐)	(๕๖) - จัดเอกสารของทางเข้า-ทางออก, เก็บขยะ พชช. - ลงไปช่วยดูแลที่เช็คอิน, เก็บใบจัด ตัด - รื้อรถยก: สายงาน ATA, PAX, ฆ่าเชื้อ, ฟิล์ม-ฉีด - ล้อรถยกที่โรมบิน จัด Trip Flie, ทำกทพสกตด	13 ชม.	 Thai Lion air
เสาร์	1๗ / 1๒ / ๖๕ (๐๗:๐๐-๑๕:๐๐)	(๕๖) - จัดคาร์ตเช็คอิน, ควันคิว - โกล์บ์โดยสาย - เก็บ พชช., ล้อ CTR, ล้อรถที่ตม. - ล้อรถยกผู้โดยสารจีนก๊วย - จัดเอกสารนล้อวิ่งไฟลท์, ทำกทพสกตด	13 ชม.	 Thai Lion air
อาทิตย์/...../.....	วันหยุด		



ใบรายงานการฝึกปฏิบัติงานสหกิจศึกษาประจำสัปดาห์

สัปดาห์ที่ 8

สาขาวิชา ทัศนศึกษารวมที่ท่องเที่ยว

คณะ อนุรักษ์ศิลป์ มหาวิทยาลัยราชพฤกษ์



ชื่อนิสิต น.ส. ชุพร สะท้าน รหัสนิสิต 62101150015

ชื่อองค์กร ท่าอากาศยานนานาชาติเชียงใหม่ จำกัด และ บริษัท ชูพงษ์

หน่วยงานที่ปฏิบัติงานสหกิจศึกษา สายการบินไทยไลออนแอร์ (Thai Lion Air)

ผู้ควบคุมการปฏิบัติงาน น.ส. สุจิตา นนท์ พิทักษ์ (Passenger Service Lead) โทรศัพท์ 053-7989793

วัน	วันที่/เดือน/ปี	รายงานการปฏิบัติงาน	จำนวนชั่วโมง	ผู้ดูแล การปฏิบัติงาน
จันทร์/...../.....	วันหยุด		
อังคาร	20, 12, 65 (09-00-20-00)	(03) - จัดทำเอกสารเช็คอิน, รับบัตร, โทลด์ผู้โดยสาร - ปกติเรียกผู้โดยสารขึ้นเครื่อง, นีบตัว - จัดเอกสารขึ้นเครื่องให้ลูกค้า ส่งพิธีกรขึ้น - ทำความสะอาดเครื่องบิน	13 ชม.	 Thai Lion Air
พุธ	21, 12, 65 (09-00-20-00)	(01) - จัดทำเอกสารเช็คอิน, ปกติ โทลด์ผู้โดยสาร ผู้โดยสาร 16 คน, คนเข้า Carry-on - เจ้า Gate ช่วยเรียกผู้โดยสารขึ้นเครื่อง ตรวจกระเป๋า LK	13 ชม.	 Thai Lion Air
พฤหัสบดี/...../.....	วันหยุด		
ศุกร์/...../.....	วันหยุด		
เสาร์	24, 12, 65 (09-00-20-00)	(LL) - ช่วยจัดเอกสารเช็คอิน, โทลด์ผู้โดยสาร - เจ้า NCHA ผู้โดยสาร ออกบัตรโดยสารทาง - จัด Trip file ขึ้นเครื่องให้ลูกค้า ส่งพิธีกรขึ้น - จัดเอกสาร ทำความสะอาดเครื่องบิน	13 ชม.	 Thai Lion Air
อาทิตย์	25, 12, 65 (09-00-20-00)	(02) - จัดทำเอกสารเช็คอิน, โทลด์ผู้โดยสาร, รับบัตร - เจ้า NCHA ผู้โดยสาร ออก - ปกติเรียกผู้โดยสารขึ้นเครื่อง, นีบตัว - จัดเอกสารขึ้นเครื่องให้ลูกค้า, ส่งพิธีกรขึ้น - ทำความสะอาดเครื่องบิน	13 ชม.	 Thai Lion Air



ใบรายงานการฝึกปฏิบัติงานสหกิจศึกษาประจำสัปดาห์

สัปดาห์ที่ 10

สาขาวิชา ศึกษาศาสตร์บัณฑิต

คณะ บัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏ



ชื่อนิสิต ๒. ศ. ขุนพร สะท้อน รหัสนิสิต ๕๒101150015

ชื่อองค์กร วิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา สาขา ศึกษาศาสตร์

หน่วยงานที่ปฏิบัติงานสหกิจศึกษา สาขา การบิน (สายการบิน Thai Lion Air)

ผู้ควบคุมการปฏิบัติงาน น.ส. สุภัทรา มัทธนะ รหัส ๐๕๓ - ๗๑๘๗๖๖

วัน	วันที่/เดือน/ปี	รายงานการปฏิบัติงาน	จำนวนชั่วโมง	ผู้ดูแล การปฏิบัติงาน
จันทร์	2 / 1 / ๖๖ 0๐:๐๐-๒๐:๐๐	(๕๒) - เฝ้าชมเครื่องบินจอดที่ท่าอากาศยานบุรีรัมย์ - เก็บข้อมูลข้อมูลเที่ยวบินที่ขึ้นบิน นขต - สักเอกสารข้อมูลเที่ยวบินที่ขึ้นบิน นขต - เก็บข้อมูลการขึ้นบินที่ท่าอากาศยานบุรีรัมย์	13 ชม.	 Thai Lion Air
อังคาร	/ /	วันหยุด		
พุธ	/ /	วันหยุด		
พฤหัสบดี	5 / 1 / ๖๖ 0๐:๐๐-๒๐:๐๐	(๕๓) - สักเอกสารข้อมูลเที่ยวบินที่ขึ้นบิน นขต - เก็บเอกสารข้อมูลเที่ยวบินที่ขึ้นบิน นขต - สักเอกสารข้อมูลเที่ยวบินที่ขึ้นบิน นขต - เก็บเอกสารข้อมูลเที่ยวบินที่ขึ้นบิน นขต	13 ชม.	 Thai Lion Air
ศุกร์	6 / 1 / ๖๖	(๕๔) - สักเอกสารข้อมูลเที่ยวบินที่ขึ้นบิน นขต - เก็บเอกสารข้อมูลเที่ยวบินที่ขึ้นบิน นขต - สักเอกสารข้อมูลเที่ยวบินที่ขึ้นบิน นขต - เก็บเอกสารข้อมูลเที่ยวบินที่ขึ้นบิน นขต	13 ชม.	 Thai Lion Air
เสาร์	/ /	วันหยุด		
อาทิตย์	/ /	วันหยุด		



ใบรายงานการฝึกปฏิบัติงานสหกิจศึกษาประจำสัปดาห์

สัปดาห์ที่ 11

สาขาวิชา ทัศนศึกษารวมทั้งอาชีพ

คณะ วิชาธุรกิจ มหาวิทยาลัยราชพฤกษ์



ชื่อนิสิต นางสาว ชุมน สละพัน รหัสนิสิต 82101150015

ชื่อองค์กร ท่าอากาศยานแห่งประเทศไทย จ. เชียงราย

หน่วยงานที่ปฏิบัติงานสหกิจศึกษา สาขา การช่าง ไทยไลออนแอร์ (Thai Lion Air)

ผู้ควบคุมการปฏิบัติงาน นางสาว สุนิสา นันทะสินธ์ โทรศัพท์ 053- 598 8428

วัน	วันที่/เดือน/ปี	รายงานการปฏิบัติงาน	จำนวนชั่วโมง	ผู้ดูแล การปฏิบัติงาน
จันทร์	9 / 1 / 66 (09.00- 20.00)	(LL) - ฝึกงานที่ท่าอากาศยาน เชียงราย - ฝึกงาน พนักงานต้อนรับ - ออก - ฝึกงาน เจ้าหน้าที่สายพานลำเลียง - ฝึกงาน พนักงานเช็คอิน	13 ชม.	 Thai Lion air
อังคาร	10 / 1 / 66 (09.00- 20.00)	(LL) - ฝึกงานที่ท่าอากาศยาน เชียงราย - ฝึกงาน GATE พนักงาน Boarding พนักงานเช็คอิน - ฝึกงาน Trip File พนักงานเช็คอิน - ฝึกงาน พนักงานทำความสะอาด	13 ชม.	 Thai Lion air
พุธ/...../.....	วันหยุด		
พฤหัสบดี/...../.....	วันหยุด		
ศุกร์	13 / 1 / 66 (09.00- 20.00)	(AB) - ฝึกงานที่ท่าอากาศยาน เชียงราย- ออก ส่งข้อมูล - ฝึกงาน GATE พนักงานเช็คอิน - ฝึกงาน พนักงานสายพานลำเลียง ATA, พนักงานเช็คอิน Pilot - 1st PM - ฝึกงาน พนักงานเช็คอิน	13 ชม.	 Thai Lion air
เสาร์	14 / 1 / 66 (09.00- 20.00)	(AB) - ฝึกงานที่ท่าอากาศยาน เชียงราย - ฝึกงาน GATE พนักงานเช็คอิน พนักงาน Boarding - ฝึกงาน Trip File พนักงานเช็คอิน - ฝึกงาน พนักงานทำความสะอาด office	13 ชม.	 Thai Lion air
อาทิตย์/...../.....	วันหยุด		



ใบรายงานการฝึกปฏิบัติงานสหกิจศึกษาประจำสัปดาห์

สัปดาห์ที่ 19

สาขาวิชา อุตสาหกรรมการท่องเที่ยว

คณะ วิชาบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยราชพฤกษ์

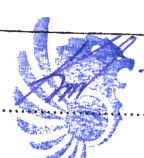
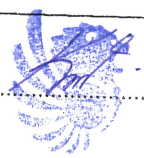
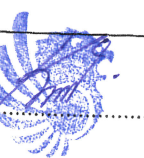
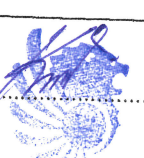


ชื่อนิสิต นางสาว ชวนพร สะท้อน รหัสนิต 6101160015

ชื่อองค์กร วิทยาลัยเกษตรและเทคโนโลยีสุพรรณบุรี 4 เข้มขอม

หน่วยงานที่ปฏิบัติงานสหกิจศึกษา สาขาการบริการนักท่องเที่ยว (Thai Lion Air)

ผู้ควบคุมการปฏิบัติงาน นางสาว รุ่งโรจน์ มະทะพันธ์ โทรศัพท์ 053-498 8423

วัน	วันที่/เดือน/ปี	รายงานการปฏิบัติงาน	จำนวนชั่วโมง	ผู้ดูแล การปฏิบัติงาน
จันทร์/...../.....	วันหยุด		
อังคาร	14 / 1 / 66 (09:00 - 16:00)	(๑๖) - จัดเก็บเอกสารเช็คอิน โทด ในเที่ยวบินโดยสมัคร - เข้า Date ปฐกศ.เรียกผู้โดยสารขึ้นเครื่อง นั้บตัว - จัดเอกสาร, ส่งข้อมูลกรท นั้บตัวพร้อม - เก็บอุปกรณ์ ทำคตมสตด office.	16 ชม.	 Thai Lion air
พุธ	18 / 1 / 66 (09:00 - 16:00)	(๑๗) - จัดเก็บเอกสาร Check-in เที่ยวบินเช็คคต - เข้า Date ส่งนั้บตัว เรียกนั้บคต เช็ค LR, ฐนั้บ - จัดเอกสาร นั้บตัวพร้อม กรท, สหกัน Trip Flie, ส่ง มอกรท - ทำคตมสตด office	16 ชม.	 Thai Lion air
พฤหัสบดี/...../.....	วันหยุด		
ศุกร์/...../.....	วันหยุด		
เสาร์	21 / 1 / 66	(๑๘) - ปฐกศ. ในคณน. นั้บตัว - เข้า HCHA ส่งเอกสาร CIA - เข้ากตมตที่ สหกัน, จัดเอกสาร นั้บตัวพร้อม - จัดอุปกรณ์ ทำคตมสตด office		 Thai Lion air
อาทิตย์	22 / 1 / 66	(๑๙) - จัดเก็บเอกสาร วันนั้บตัว เช็คคต - ส่งนั้บ HCHA นั้บตัว - ปฐกศ. Board นั้บตัว, ฐนั้บ - จัดเอกสาร Trip Flie นั้บตัวพร้อม - ทำคตมสตด office.		 Thai Lion air



ใบรายงานการฝึกปฏิบัติงานสหกิจศึกษาประจำสัปดาห์

สัปดาห์ที่ 13

สาขาวิชา อุตสาหกรรมการท่องเที่ยว

คณะ อนุรักษ์รักษ์ มหาวิทยาลัยราชพฤกษ์


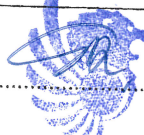
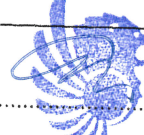


ชื่อนิสิต นางสาว ชุภพร สะท้อน รหัสนิสิต 62101160015

ชื่อองค์กร ท่าอากาศยานนานาชาติแม่ฟ้าหลวง จ. เชียงราย

หน่วยงานที่ปฏิบัติงานสหกิจศึกษา สาขาการบินไทยไลออนแอร์ (Thailion air)

ผู้ควบคุมการปฏิบัติงาน น.ส. สุวิมลรัตน์ มะทะนิน (Passenger service lead) โทรศัพท์ 053-4992423

วัน	วันที่/เดือน/ปี	รายงานการปฏิบัติงาน	จำนวนชั่วโมง	ผู้ดูแล การปฏิบัติงาน
จันทร์/...../.....	วันหยุด		
อังคาร/...../.....	วันหยุด		
พุธ	25 / 1 / 66 (04:00-20:00)	(2a) จัดเกณฑ์ต่อ ผู้คุม: เข็ดตันทัก พลส. ไร่คว้ง - เข้าdate ช่วยเว็ทกอด. จันทร์ 00 ขึ้นตัว เข็ดตันทัก - จัดเอกสาร นื่องเสริมไฟฟ้ท ส่องทวมลกรท - เก็บอุปกรณ์ ทำกวดมส ตดตอหฟ้ท	13 ชม LA	 Thai Lion air
พฤหัสบดี	26 / 1 / 66 (04:00-20:00)	(2b) จัดเกณฑ์ต่อ วันคือพลส. โทดพลส. ไร่คว้ง - เข้าdate ชดมท Board พลส. ขึ้นตัว - ส่องพลส. CIA , ส่องเอกสาร ตม. ศก. - จัดเอกสาร นื่องเสริมไฟฟ้ท ส่องทวมลกรท	13 ชม.	 Thai Lion air
ศุกร์/...../.....	วันหยุด		
เสาร์/...../.....	วันหยุด		
อาทิตย์	29 / 1 / 66 (04:00-20:00)	(LL) - ขึ้นหน้าห้องต่อ เงิน พลส. ตววจรคกตตต ที่สาง ททต. ส่อง CIA , ส่องเอกสาร ตม. , ศก. - จัดเอกสาร นื่องเสริมไฟฟ้ท ส่องทวมลกรท - เก็บอุปกรณ์ ทำกวดมส ตดตอหฟ้ท	13 ชม	 Thai Lion air



ใบรายงานการฝึกปฏิบัติงานสหกิจศึกษาประจำสัปดาห์

สัปดาห์ที่ 14

สาขาวิชา ศึกษาศาสตร์บัณฑิต

คณะ ศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏ



ชื่อนิสิต นางสาวชวพร สุวาทัน รหัสนิสิต 62101150015

ชื่อองค์กร ท่าอากาศยานนานาชาติเชียงใหม่ จำกัด & เชียงใหม่

หน่วยงานที่ปฏิบัติงานสหกิจศึกษา สายการบินไทยไลอ้อนแอร์ (Thai Lion Air)

ผู้ควบคุมการปฏิบัติงาน นางสาวจันทร์ สุวาทัน (Passenger Service Lead) โทรศัพท์ 053-4882723

วัน	วันที่/เดือน/ปี	รายงานการปฏิบัติงาน	จำนวนชั่วโมง	ผู้ดูแล การปฏิบัติงาน
จันทร์	30 / 1 / 66 (07:00 - 20:00)	(ด3) - ลัดเคาน์เตอร์เช็คอิน 5 เคาน์เตอร์เช็คอิน - เจ้า Gate เชียงใหม่ เชียงใหม่, รุกข, นัมตัง - ลัด Trip. Rtc นัมตัง เชียงใหม่ ล้อมพื้นที่ - ทำกมล 3000 ฟุต	13 ชม.	 Thai Lion Air
อังคาร/...../.....	วันหยุด		
พุธ/...../.....	วันหยุด		
พฤหัสบดี	2 / 2 / 66 (07:00 - 20:00)	(ด2) - ลัดเคาน์เตอร์เช็คอิน , ลัดเช็คอิน - เจ้า Gate รุกข เชียงใหม่ เชียงใหม่ LA - ทำกมล นัมตัง เชียงใหม่ ล้อมพื้นที่ - ทำกมล 3000 ฟุต เก็บอุปกรณ์	13 ชม.	 Thai Lion Air
ศุกร์	3 / 2 / 66 (07:00 - 20:00)	(ด1) - ลัดเคาน์เตอร์เช็คอิน ลัด Trip. เชียงใหม่ เชียงใหม่ ล้อมพื้นที่ - เจ้า Gate รุกข เชียงใหม่ เชียงใหม่ LR, นัมตัง - ลัด เคาน์เตอร์ นัมตัง เชียงใหม่ ล้อมพื้นที่ - ทำกมล 3000 ฟุต	13 ชม.	 Thai Lion Air
เสาร์/...../.....	วันหยุด		
อาทิตย์/...../.....	วันหยุด		



ใบรายงานการฝึกปฏิบัติงานสหกิจศึกษาประจำสัปดาห์

สัปดาห์ที่ 15

สาขาวิชา อุตสาหกรรมท่องเที่ยว

คณะ บริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยราชภัฏ



ชื่อนิสิต น.ส. ชุมนพร สะท้อน รหัสนิสิต 62101150015

ชื่อองค์กร สำนักงานขนส่งทางอากาศท่าอากาศยานดอนเมือง กรุงเทพมหานคร

หน่วยงานที่ปฏิบัติงานสหกิจศึกษา สายการบินไทยไลอ้อนแอร์ (Thailion air)

ผู้ควบคุมการปฏิบัติงาน น.ส. สุทินันท์ สะท้อน (Passenger Service โทรศัพท์ 053-498 2728 -load)

วัน	วันที่/เดือน/ปี	รายงานการปฏิบัติงาน	จำนวนชั่วโมง	ผู้ดูแล การปฏิบัติงาน
จันทร์	6 / 2 / 66 (07:00-20:00)	(CL) - ขึ้นรถโดยสารขึ้นเครื่อง เริ่ม พชช. - ส่งเอกสาร OIA ส่งเอกสาร ตม. , กก. - เช็กกระเป๋าเข้าที่สายพาน - จัดเอกสาร หนังสือขั้วไฟรถขึ้น ส่งที่เครื่อง	10 ชม.	 Thai Lion air
อังคาร	7 / 2 / 66 (07:00-20:00)	(CL) จัดเอกสารบัตร โทลด์ผู้โดยสาร และตัวเอกสารเช็คอิน - เข้า Gate รอขึ้น Boarding, ขึ้นเครื่อง เป็นเวลา - จัดเอกสาร Trip File ส่งที่เครื่อง มีที่รถขึ้น - เก็บอุปกรณ์ ทำความสะอาดรถ	10 ชม.	 Thai Lion air
พุธ/...../.....	วันหยุด		
พฤหัสบดี/...../.....	วันหยุด		
ศุกร์	10 / 2 / 66 (04:00-20:00)	(AC) - เตรียมเอกสารไฟล์ทุกเที่ยวบิน-ออก ส่งข้อมูลการทำ - รอขึ้นเครื่อง, อยู่ข้างเครื่องสายพานเอา ATA, ปกติเช็ค - ปิด, ปิดส. คนแรก- คนสุดท้าย, จัดเอกสารเช็คอิน - จัดเอกสาร หนังสือขั้วไฟรถ, เก็บอุปกรณ์ ทำความสะอาด	13 ชม.	 Thai Lion air
เสาร์	11 / 2 / 66 (04:00-20:00)	(CL) จัดเอกสารเช็คอิน คิวคนที่กดเข้าในรถ Carry-on เก็บขึ้นเครื่อง เก็บของขึ้นเครื่อง - เข้า Gate รอขึ้นจากกระเป๋าเข้า LA, ขูเข้าขึ้นเครื่อง - จัด Trip File หนังสือขั้วไฟรถ ส่งเอกสารรถ	13 ชม.	 Thai Lion air
อาทิตย์/...../.....	วันหยุด		



ใบรายงานการฝึกปฏิบัติงานสหกิจศึกษาประจำสัปดาห์

สัปดาห์ที่ 16

สาขาวิชา อดิสาณกรรรมท่องเที่ยว

คณะ บริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยราชพฤกษ์



ชื่อนิสิต น.ส. ชุพรพร สະทัน รหัสนิสิต 6210115016

ชื่อองค์กร สหกรณ์พัฒนาภาคตะวันออกเฉียงเหนือ จ. เชียงราย

หน่วยงานที่ปฏิบัติงานสหกิจศึกษา สาขาการบินไทยไลอ้อนแอร์ (Phailion air)

ผู้ควบคุมการปฏิบัติงาน น.ส. สุวิมล นันท สະระนัน (Passenger Service โทรศัพท์ 053- ๒๑๕ ๙๖๖๖ -lead)

วัน	วันที่/เดือน/ปี	รายงานการปฏิบัติงาน	จำนวนชั่วโมง	ผู้ดูแล การปฏิบัติงาน
จันทร์/...../.....	วันหยุด		
อังคาร	14 / 2 / 66 (0๗:00- ๑๐:00)	(๕๖) สักการะพระเจดีย์วัน วันเดียว โกตมด. - เจ้า ดิสโก้ ปตท. Boarding นันทิว - จัดเอกสารวันวันเสาร์ไปพัก ล่วงข้อมูลการทำ - ทักท้วงเรื่องติดต่อออกบัตร	10 ชม	 Thai Lion air
พุธ	15 / 2 / 66 (0๗:00- ๑๐:00)	CLW - ขึ้นไนท์แคชเชอร์โดยสายการบินของตัว เก็บเงิน ๖๖ บาท - เก็บเงิน HCHC, ไร่พดล: CIE ล่องเอกสาร - เก็บเอกสารที่สำนักงานพดล: ท.เจ้า - จัดเอกสาร, ล่วงข้อมูลการทำ, ที่ส.เจ้าที่พดล	๑๓ ชม	 Thai Lion air
พฤหัสบดี/...../.....	วันหยุด		
ศุกร์/...../.....	วันหยุด		
เสาร์	18 / 2 / 66 (0๗:00- ๑๐:00)	CAO - เตรียมเอกสารสำหรับไปพักบินทางเข้า- ทางออก - รับผิดชอบเรื่องช่างเครื่องสายของทาง ATA ประตูเข้า- ปิด บดล- กษมร, กษมรศึกษา - จัดเอกสารวันวันเสาร์ไปพัก ล่วงข้อมูลการทำ	13 ชม	 Thai Lion air
อาทิตย์	19 / 2 / 66 (0๗:00- ๑๐:00)	(๕๖) สักการะพระเจดีย์วัน วันเดียวพดล. ไบท์แคชเชอร์พดล. - ปตท Boarding บดล. นันทิวโดยสาร - ไร่พดล HCHC ไร่พดล - จัดเอกสารวันวันเสาร์ไปพัก ล่วงข้อมูลการทำ	13 ชม	 Thai Lion air



ใบรายงานการฝึกปฏิบัติงานสหกิจศึกษาประจำสัปดาห์

สัปดาห์ที่ 14

สาขาวิชา อดุลยานกรรมศาสตร์

คณะ วิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏ



ชื่อนิสิต นางสาวชนพร สุระพันธ์

รหัสนิสิต 62101750015

ชื่อองค์กร ท่าอากาศยานนานาชาติแม่ฟ้าหลวง จ. เชียงราย

หน่วยงานที่ปฏิบัติงานสหกิจศึกษา สาขาการบินช่างเทคนิคช่างแอร์

ผู้ควบคุมการปฏิบัติงาน นางสาว สุภัคนันท์ สุระพันธ์

โทรศัพท์ 053-498 8222

วัน	วันที่/เดือน/ปี	รายงานการปฏิบัติงาน	จำนวนชั่วโมง	ผู้ดูแล การปฏิบัติงาน
จันทร์/...../.....	วันหยุด		
อังคาร/...../.....	วันหยุด		
พุธ	22 / 2 / 66 00:00- 20:00	(ด2) ฝึกภาคทฤษฎีเรื่อง เครื่องยนต์ - ฝึก Dute ช่วยตรวจสอบเอกสาร ช่วย Boarding - ฝึกเอกสารหนังสือแจ้งให้ขึ้น ล่องข้อมูลการท่า - เก็บข้อมูล ทักษะตลาดออกฝึก	13 ชม	 Thai Lion air
พฤหัสบดี	23 / 2 / 66 00:00- 20:00	(ด1) ฝึกภาคทฤษฎีเรื่อง เครื่องยนต์ - ฝึก Dute ช่วยเขียนตัวอักษร ช่วย เครื่องยนต์ LR - ฝึกเอกสารหนังสือแจ้งให้ขึ้น ล่องข้อมูลการท่า - ทักษะตลาดออกฝึก	13 ชม	 Thai Lion air
ศุกร์/...../.....	วันหยุด		
เสาร์/...../.....	วันหยุด		
อาทิตย์	26 / 2 / 66	(ด1) ฝึกภาคทฤษฎีเรื่อง เครื่องยนต์ - ฝึก Dute ช่วยเขียนตัวอักษร ช่วยเก็บ HOMA - ฝึกเอกสารหนังสือแจ้งให้ขึ้น ล่องข้อมูลการท่า - ล่องข้อมูลเอกสารที่ กก. - ทักษะ ส. ตลาดออกฝึก	13 ชม	 Thai Lion air



ใบรายงานการฝึกปฏิบัติงานสหกิจศึกษาประจำสัปดาห์

สัปดาห์ที่ 18

สาขาวิชา ๐๓๓๐๓๐๓ ศึกษาศาสตร์บัณฑิต

คณะ ศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา




ชื่อนิสิต นางสาว ชุมนพร สะทั้น รหัสนิต 62101150015

ชื่อองค์กร ท่าอากาศยานนานาชาติแห่งบ้านดอน ๙ เชียงราย

หน่วยงานที่ปฏิบัติงานสหกิจศึกษา ศูนย์การบินไทย ไลออนแอร์

ผู้ควบคุมการปฏิบัติงาน นางสาว สุภัทราภรณ์ สะทั้น โทรศัพท์ 0๘๖-๖๐๘๘๗๘๖

วัน	วันที่/เดือน/ปี	รายงานการปฏิบัติงาน	จำนวนชั่วโมง	ผู้ดูแล การปฏิบัติงาน
จันทร์	27 / 2 / 66	CDW จัดเคาน์เตอร์เช็คอิน ติดแจกกางเกงลดส. - เข้า Gate , นั่งที่รอโดยสาร , ไปถึง boarding ช่วยตรวจเอกสาร LA บดส. - จัดเอกสารขึ้นเครื่องให้พนักงาน ส่งข้อมูลการท	13 ชม.	Phatana 
อังคาร/...../.....	วันหยุด		
พุธ/...../.....			
พฤหัสบดี/...../.....			
ศุกร์/...../.....			
เสาร์/...../.....			
อาทิตย์/...../.....			

ภาคผนวก ค
ประวัตินิสัย嗜กิจ

ประวัติ นิสิต สหกิจ

ชื่อ - นามสกุล	ยุวพร สะท้อน
รหัสประจำตัว	62101150015
วัน เดือน ปี เกิด	18 ธันวาคม พ.ศ. 2543
เชื้อชาติ ไทย	สัญชาติ ไทย ศาสนา พุทธ
ที่อยู่ปัจจุบัน	บ้านเลขที่ 66 หมู่ 11 ตำบลแม่เปา อำเภอพญาเม็งราย จังหวัดเชียงราย
ประวัติการศึกษา	
พ.ศ. 2565	กำลังศึกษา คณะบริหารธุรกิจ สาขาวิชาอุตสาหกรรมท่องเที่ยว มหาวิทยาลัยราชภัฏ
พ.ศ. 2562	ศูนย์การเรียน เซนต์ ยอห์น บอสโก