



โครงการปฏิบัติงานสหกิจศึกษา
เรื่อง การศึกษาการให้บริการของแผนก HR
สำหรับอดีตพนักงานของบริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน)

นาย ชานนท์ แวฮามะ
รหัสนิสิต 63101150013

โครงการสหกิจศึกษานี้เป็นส่วนหนึ่งของวิชาสหกิจศึกษา (152-028)

สาขาวิชาอุตสาหกรรมท่องเที่ยว คณะบริหารธุรกิจ

ภาคเรียนที่ 2 ปีการศึกษา 2566 มหาวิทยาลัยราชพฤกษ์

วันที่ 28 กุมภาพันธ์ 2567

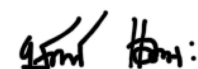
เรื่อง ขอส่งรายงานการปฏิบัติสหกิจศึกษา
เรียน อาจารย์

ตามที่ข้าพเจ้า นาย ชานนท์ แวฮามะ นิสิตสาขาวิชาอุตสาหกรรมท่องเที่ยว คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ตได้ปฏิบัติงานสหกิจศึกษาระหว่างวันที่ 1 พฤศจิกายน ถึงวันที่ 28 กุมภาพันธ์ 2567 ในตำแหน่ง บริการงานบุคคล (Personnel Services) ณ บริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน) และได้รับมอบหมายจากกรรมการผู้จัดการให้ศึกษาและจัดทำรายงานเรื่องการศึกษาการให้บริการของแผนก HR สำหรับบัณฑิตพนักงานของบริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน)

บัดนี้ การปฏิบัติงานสหกิจศึกษาได้สิ้นสุดลงแล้ว จึงใคร่ขอส่งรายงานการปฏิบัติงานสหกิจศึกษา จำนวน 2 ไฟล์ โดยแปลงไฟล์เป็นสกุล PDF เพื่อขอรับการประเมินผลการปฏิบัติงานต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา

ขอแสดงความนับถือ



(นาย ชานนท์ แวฮามะ)

ชื่อโครงการการปฏิบัติงานสหกิจศึกษา	การศึกษารับบริการของแผนก HR สำหรับอดีตพนักงานของบริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน)
ผู้รายงาน	นาย ชานนท์ แวฮามะ
คณะ	บริหารธุรกิจ
สาขาวิชา	อุตสาหกรรมท่องเที่ยว

สมศรี คำตรง

(อาจารย์ ดร.สมศรี คำตรง)
อาจารย์ที่ปรึกษาสหกิจศึกษา

(นางสาว อัมพรรัตน์ บงสูงเนิน)
Chief Specialist of HR Service Center

มหาวิทยาลัยราชพฤกษ์ อนุมัติให้นำโครงการการปฏิบัติงานสหกิจศึกษานี้
เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
คณะบริหารธุรกิจ สาขาวิชาอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว

()

คณบดีคณะบริหารธุรกิจ

กิตติกรรมประกาศ (Acknowledgment)

ตามที่ข้าพเจ้า นาย ชานนท์ แวฮามะ ได้มาปฏิบัติงานสหกิจศึกษา ณ บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ตั้งแต่วันที่ 11 พฤศจิกายน 2566 ถึง 28 กุมภาพันธ์ 2567 ทำให้ข้าพเจ้าได้รับความรู้ และประสบการณ์ต่างๆที่มีคุณค่ามากมาย สำหรับโครงการสหกิจศึกษานับนี้สำเร็จลงได้ด้วยดี จากความช่วยเหลือและความร่วมมือสนับสนุนของหลายฝ่าย ดังนี้

1.นางสาว อัมพรรัตน์ บงสูงเนิน ตำแหน่ง Chief Specialist of HR Service Center

ขอบขอบคุณ อาจารย์ อาจารย์ที่ปรึกษาวิชาสหกิจศึกษา ที่ได้กรุณาให้คำปรึกษา ความรู้ ข้อคิด ข้อเสนอแนะ และปรับปรุง แก้ไขข้อบกพร่องต่าง ๆ รวมถึงกำลังใจและการสนับสนุนอย่างดีจาก ครอบครัว รุ่นพี่ รุ่นน้อง เพื่อนร่วมชั้นเรียน และเพื่อนร่วมงาน ตลอดจนกระทั่งโครงการครั้งนี้สำเร็จเรียบร้อยด้วยดี ผู้จัดทำขอกราบขอบพระคุณ สถานประกอบการ บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ทุกท่านส่งผลให้โครงการเล่มนี้ประสบความสำเร็จไปได้ด้วยดี

ผู้จัดทำหวังเป็นอย่างยิ่งว่า โครงการเล่มนี้จะเป็นประโยชน์ต่อผู้ประกอบการและผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ตลอดจนบุคคลอื่นๆ ที่สนใจโครงการเล่มนี้ หากมีข้อบกพร่องประการใด ผู้จัดทำต้องขออภัยมา ณ ที่นี้ด้วย

นาย ชานนท์ แวฮามะ
ผู้จัดทำ
วันที่ 28 กุมภาพันธ์ 2567

ชื่อโครงการ	: การศึกษาการให้บริการของแผนก HR สำหรับอดีตพนักงานของบริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน)
ชื่อนิติกร	: นาย ชานนท์ แวฮามะ
รหัสนิติกร	: 63101150013
สาขาวิชา	: อุตสาหกรรมการท่องเที่ยว
อาจารย์ที่ปรึกษา	: อาจารย์ ดร.สมรศรี คำตรง
ปีการศึกษา	: 2566

บทคัดย่อ

(Abstract)

การจัดทำโครงการ การศึกษาและการแก้ปัญหาในการให้บริการระบบออกบัตรโดยสารออนไลน์ของอดีตพนักงาน กรณีศึกษา: บริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน) นี้มีวัตถุประสงค์เพื่อลดระยะเวลาในการใช้บริการของระบบออกบัตรโดยสารออนไลน์การป้องกันไม่ให้เกิดความล่าช้าและเพิ่มความสะดวกรวดเร็วในการเข้าถึงได้ง่ายมากขึ้นโดยมีแนวทางการแก้ไขปัญหาดังนี้

1. ควรพัฒนาระบบในการเข้าใช้งานระบบออกบัตรโดยสารให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้นโดยไม่ควรมีขั้นตอนที่ซ้ำซ้อนเพื่อหลีกเลี่ยงปัญหาในการเข้าใช้งาน
2. ในการเปลี่ยนรหัสผ่านการเข้าใช้งานระบบออกบัตรโดยสารควรเปลี่ยนก็ต่อเมื่อกรณีที่มีปัญหาจึงค่อยเปลี่ยน
3. ในกรณีที่มีการจองคิวควรให้พนักงานคนเดียวทำทุกเรื่องต่อการจอง 1 คิวเพื่อลดปัญหาและระยะเวลา
4. ควรให้คอนเฟิร์มบัตรโดยสารล่วงหน้ามากกว่า 7 วัน เนื่องจากการให้คอนเฟิร์มภายใน 3 วันกรณีที่ไม่สามารถเดินทางไปได้จะทำให้เกิดความยุ่งยาก

จากการทำโครงการ การศึกษาปัญหาและกระบวนการแก้ปัญหาในการให้บริการระบบออกบัตรโดยสารของอดีตพนักงาน กรณีศึกษา: บริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน) นี้ช่วยให้สามารถลดปัญหาโดยที่อดีตพนักงานสามารถออกบัตรโดยสารออนไลน์เองได้ที่บ้าน ลดระยะเวลาในการที่ต้องเดินทางเข้ามาติดต่อที่สำนักงานใหญ่และยังสามารถเข้าถึงระบบออกบัตรโดยสารออนไลน์ได้อย่างแม่นยำและประสิทธิภาพในด้านการให้บริการ รวมไปถึงประวัตินี้ การวิเคราะห์ กระบวนการดำเนินงานตามขั้นตอนการปฏิบัติงาน รวมถึงวิธีการแก้ไขปัญหาดังกล่าว ในการปฏิบัติงาน เพื่อนำองค์ความรู้ และประสบการณ์ที่ได้รับไปฝึกฝนทักษะความสามารถของตนเอง เพื่อประกอบอาชีพในอนาคตอย่างมีประสิทธิภาพ

สารบัญ

เรื่อง	หน้า
จดหมายนำส่งโครงการการปฏิบัติสหกิจศึกษา	ก
อนุมัติโครงการ	ข
กิตติกรรมประกาศ	ค
บทคัดย่อ	ง
สารบัญ	จ
บทที่ 1 บทนำ	1
- ประวัติความเป็นมาของบริษัท	
- วัตถุประสงค์การปฏิบัติงานสหกิจศึกษา	
- รายละเอียดของสถานประกอบการไทย	
- นโยบายคุณภาพการบริการ	
- ลักษณะงานที่ทำ	
บทที่ 2 แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง	5
- แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ	
- แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ	
- นิยามคำศัพท์เฉพาะ	
บทที่ 3 ภาระหน้าที่และปัญหาในการปฏิบัติงาน	9
- ลักษณะงานที่ปฏิบัติ	
- ปัญหาที่พบระหว่างการดำเนินงาน	
- สรุปผลการปฏิบัติงาน	
บทที่ 4 รายละเอียดของการปฏิบัติงาน	10
- ผลการปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมาย	
บทที่ 5 สรุปผลการปฏิบัติงาน	13
ประโยชน์ที่ได้รับจากการปฏิบัติงาน	
ปัญหาและอุปสรรคระหว่างการปฏิบัติงาน	
วิเคราะห์จุดเด่นจุดด้อย โอกาส อุปสรรค (SWOT)	
ประสบการณ์ที่ประทับใจ	
บรรณานุกรม	15
ภาคผนวก	16
- ภาคผนวก ก รูปถ่ายการปฏิบัติงาน	
- ภาคผนวก ข ใบรายงานการฝึกสหกิจศึกษา	
- ภาคผนวก ค ใบผ่านการฝึกงานสหกิจศึกษา	
- ภาคผนวก ง ประวัตินิสิตสหกิจศึกษา	

บทที่ 1 บทนำ

ประวัติความเป็นมา

บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) เป็นบริษัทมหาชนจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย ตั้งแต่ปี พ.ศ. 2534 โดยมีกระทรวงการคลังเป็นผู้ถือหุ้นใหญ่ร้อยละ 47.86% ธุรกิจหลักของการบินไทย คือ ธุรกิจสายการบินเต็มรูปแบบ (Full Service Carrier) ที่ให้บริการขนส่งผู้โดยสาร สินค้า และไปรษณีย์ภัณฑ์ทางอากาศอย่างครบวงจรทั้งภายในประเทศและระหว่างประเทศ อีกทั้ง การบินไทยยังมีหน่วยธุรกิจอื่นซึ่งเป็นกิจการที่เกี่ยวข้องโดยตรงกับการขนส่งทางอากาศ ไม่ว่าจะเป็น บริการคลังสินค้า บริการลูกค้าภาคพื้น บริการอุปกรณ์ภาคพื้น ครั้วการบิน และบริการซ่อมบำรุงอากาศยาน โดยมีเครือข่ายเส้นทางการบินครอบคลุมถึง 30 ประเทศทั่วโลก การให้บริการของการบินไทยตลอดระยะเวลากว่า 60 ปีที่ประกอบธุรกิจนั้น มุ่งเน้นในเรื่องมาตรฐานความปลอดภัย ความสะอาดสบาย การบริการที่มีคุณภาพด้วยเอกลักษณ์ความเป็นไทย รวมทั้งการเสริมสร้างความประทับใจและความสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้าเรื่อยมา จนทำให้การบินไทยมีชื่อเสียงด้านการบิน ได้รับการยกย่องให้เป็นหนึ่งในสายการบินยอดเยี่ยมของโลก และเป็นที่ยอมรับในระดับนานาชาติ ซึ่งมีฐานลูกค้าที่ใช้บริการหลากหลายกลุ่ม ตลอดจนได้รับรางวัลด้านการให้บริการต่างๆ มาโดยตลอด

บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) เป็นรัฐวิสาหกิจ ในสังกัดกระทรวงคมนาคม ดำเนินกิจการในด้านการบินพาณิชย์ในประเทศ และระหว่างประเทศ ในฐานะสายการบินแห่งชาติ โดยเฉพาะอย่างยิ่ง เป็นรัฐวิสาหกิจของชาติ ที่ดำเนินกิจการแข่งขันกับต่างประเทศ ในธุรกิจการบินโลก และเป็นรัฐวิสาหกิจที่สามารถทำกำไรต่อเนื่องเรื่อยมา ทั้งยังได้รับการยกย่องในด้านต่างๆ ให้อยู่ในระดับสายการบินชั้นนำของโลกเสมอมา

การบินไทยเริ่มก่อตั้งขึ้นโดยการทำสัญญาร่วมทุนระหว่าง บริษัท เดินอากาศไทย จำกัด กับสายการบินสแกนดิเนเวียน แอร์ไลน์ ซิสเต็ม หรือใช้ชื่อย่อว่า เอส เอ เอส เมื่อวันที่ 24 สิงหาคม 2502 โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อดำเนินธุรกิจการบิน ระหว่าง ประเทศ และได้จดทะเบียนเป็นบริษัทจำกัด เมื่อวันที่ 29 มีนาคม 2503 ด้วยทุน จดทะเบียน 2 ล้านบาท โดยบริษัท เดินอากาศไทย จำกัด ถือหุ้นร้อยละ 70 และ เอส. เอ. เอส. ถือหุ้นร้อยละ 30 ของทุนจดทะเบียน ต่อมา เมื่อวันที่ 30 มีนาคม 2520 เอส. เอ. เอส. ได้โอนหุ้นที่มีอยู่ทั้งหมดให้แก่ บริษัท เดินอากาศไทย จำกัด และถือเป็นการยกเลิกสัญญาร่วมทุน ก่อตั้งขึ้นในปีพุทธศักราช 2503 โดย บริษัท เดินอากาศไทย จำกัด กับบริษัทสายการบินสแกนดิเนเวียนแอร์ไลน์ ซิสเต็มหรือใช้ชื่อย่อว่า เอส เอ เอส ได้ร่วมลงทุนกิจการด้วยทุนเพียง 2 ล้านบาท โดยเดินอากาศไทยถือหุ้นร้อยละ 70 และ เอส เอ เอส ถือหุ้นร้อยละ 30 ซึ่งในเวลาต่อมาได้มีการเพิ่มทุนอย่างเป็น ขั้นตอนตลอดมาจนถึงปีพุทธศักราช 2520 บริษัท เดินอากาศไทย ได้ซื้อหุ้นทั้งหมดคืนจาก เอส เอ เอส ตามมติ คณะรัฐมนตรี และมอบโอนหุ้นที่ซื้อมาให้กระทรวงการคลัง ดังนั้น การบินไทย จึงเป็นสายการบินของคนไทยอย่างแท้จริง และมี บริษัท เดินอากาศไทยกับกระทรวงการคลัง เป็นผู้ร่วมถือหุ้นต่อมาเมื่อ วันที่ 1 เมษายน 2531 คณะรัฐมนตรีได้มีมติให้ดำเนินการรวมกิจการการบินภายในประเทศที่ดำเนินการ โดยบริษัท เดินอากาศไทย จำกัด เข้ากับ

กิจการของบริษัทฯ เป็นผลให้เงินทุนจดทะเบียนของบริษัทฯ เพิ่มขึ้นเป็น 2,230 ล้านบาท โดยมีกระทรวงการคลังเป็นผู้ถือหุ้นรายใหญ่ ดังนั้นบริษัทฯ จึงเป็นสายการบินแห่งชาติที่รับผิดชอบกิจการการบินพาณิชย์ ทั้งเส้นทางบินระหว่างประเทศ และเส้นทางบินภายในประเทศทั้งหมด

วัตถุประสงค์การปฏิบัติงานสหกิจศึกษา

1. เพื่อจัดทำโครงการที่มีประโยชน์สำหรับสถานประกอบการ เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาปรับปรุงการทำงาน
2. เพื่อเป็นประโยชน์ในการปรับปรุงหลักสูตรและเนื้อหาวิชาให้มีความเหมาะสม ทันสมัย กับสภาพความต้องการของพนักงานบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)
3. เพื่อให้นิสิตได้ฝึกฝนทักษะด้านต่าง ๆ เช่น การสื่อสาร การบริการ การเขียนโครงการ เป็นต้น

1.1 ข้อมูลของสถานประกอบการ

ชื่อสถานประกอบการ : ชื่อภาษาไทย บริษัทการบินไทย จำกัดมหาชน

ชื่อภาษาอังกฤษ THAI AIRWAYS INTERNATIONAL PUBLIC COMPANY LIMITED

ที่ตั้งบริษัท : สำนักงานใหญ่ถนนวิภาวดีรังสิต 89 ถนนวิภาวดีรังสิต แขวงจอมพล เขตจตุจักร กรุงเทพฯ 10900

เว็บไซต์ : <https://www.thaiairways.com/>

โทรศัพท์ : 0 2545 1416

โทรสาร : 0 2545 2647

1.2 ข้อมูลของสถานประกอบการ

บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) เป็นรัฐวิสาหกิจสังกัดกระทรวงคมนาคมในฐานะสายการบินแห่งชาติ ดำเนินกิจการด้านการบินพาณิชย์ทั้งเส้นทางบินระหว่างประเทศและเส้นทางบินในประเทศ ซึ่งให้บริการที่เกี่ยวข้องกับการขนส่งทางอากาศแบบครบวงจร แบ่งเป็น 3 ส่วนงาน ประกอบด้วย กิจการขนส่งทางอากาศ (Core Business) หน่วยธุรกิจ (Business Unit) และกิจการอื่นๆ กิจการขนส่งทางอากาศ ประกอบด้วย บริการขนส่งผู้โดยสาร บริการขนส่งสินค้าพัสดุภัณฑ์และไปรษณีย์ภัณฑ์

ส่วนหน่วยธุรกิจเป็นกิจการที่เกี่ยวข้องโดยตรงกับการขนส่งประกอบด้วย การบริการคลังสินค้า การบริการลูกค้าภาคพื้นบริการลานจอดและอุปกรณ์ภาคพื้น และครัวการบิน ส่วนกิจการอื่นๆ เป็นกิจการสนับสนุนการขนส่ง ประกอบด้วย การบริการซ่อมบำรุงอากาศยาน การบริการอำนวยความสะดวกการบิน การจำหน่ายสินค้าปลอดภาษีบนเครื่องบิน การจำหน่ายสินค้าที่ระลึกบริการเครื่องบินจำลองและการดำเนินงานของบริษัทย่อย

1.3 ข้อมูลนิสิต

พนักงานดูแลได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติงานทั้งหมด 2 แผนกได้แก่ แผนกบริการงานบุคคล (HR service center) และแผนกบริการบัตรโดยสารพนักงาน (Staff ticket Services) เพื่อเรียนรู้งานต่างๆและได้นำความรู้ประสบการณ์ที่ได้รับมาสรุปเรียบเรียงเป็นรายงาน

ตำแหน่งงานที่นิสิตรับผิดชอบ : บริการงานบุคคล (Personnel Services)
บริการบัตรโดยสารพนักงาน (Staff ticket Services)

ลักษณะงานที่นิสิตรับผิดชอบ : ให้ความช่วยเหลือในกรณีต่างๆ
อำนวยความสะดวกแก่พนักงาน
บริการให้ข้อมูลและคำปรึกษาแนะนำต่างๆ

1.4 ข้อมูลผู้ประสานงาน

ชื่อที่ปรึกษา : อัมพรรัตน์ บงสูงเนิน

ตำแหน่ง : Chief Specialist of HR Service Center

1.5 ระยะเวลาปฏิบัติงาน

เริ่มปฏิบัติงาน : 1 พฤศจิกายน 2566

สิ้นสุดการปฏิบัติงาน : 28 กุมภาพันธ์ 2567

นโยบายคุณภาพการให้บริการ

มุ่งมั่นที่จะปฏิบัติงานการบริการ ให้มีประสิทธิภาพ มีจรรยาบรรณวิชาชีพและกฎหมาย รวมถึงข้อกำหนดอื่นๆ เพื่อความพึงพอใจของพนักงานและปรับปรุงพัฒนาอย่างต่อเนื่อง

ลักษณะงานที่ทำ

1. ประจําหน้าเคาน์เตอร์ให้บริการแก่พนักงานหรืออดีตพนักงานเข้ามาติดต่อสอบถามข้อมูลหรือคำแนะนำต่างๆ

2. รับโทรศัพท์ให้คำปรึกษาหรือแนะนำเวลาที่มีพนักงานหรืออดีตพนักงานที่ติดต่อสอบถามข้อมูลหรือคำแนะนำต่างๆ

3. ออกหนังสือรับรองเงินเดือนให้กับพนักงาน, หนังสือรับรอง U.S VISA, หนังสือรับรองผ่านสิทธิสำหรับขอกู้ธนาคาร

4. บริการให้ข้อมูลและคำปรึกษาแนะนำต่างๆแก่พนักงานและอดีตพนักงานที่เข้ามาติดต่อสอบถาม

5. ตรวจสอบความเรียบร้อยของเสื้อผ้าและช่วยสแกนลายนิ้วมือทำบัตร ID CARD ให้กับพนักงาน ลูกเรือการบินไทย

6. คีย์ข้อมูล, ตรวจสอบความถูกต้อง, Scan เอกสารเข้าที่จัดเก็บเอกสาร เขียนใบ receipt ให้พนักงานที่เดินทางไปปฏิบัติหน้าที่ที่ต่างประเทศให้แก่บริษัท

บทที่ 2

แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ

ความหมายและความสำคัญของการให้บริการและคุณภาพการให้บริการ ความสำคัญของการบริการ การบริการเป็นสิ่งสำคัญยิ่งในงานด้านต่าง ๆ เพราะบริการคือการให้ความช่วยเหลือ หรือ การดำเนินการที่เป็นประโยชน์ต่อผู้อื่นไม่มีการดำเนินงานใดๆที่ปราศจากบริการทั้งในภาครัฐราชการและภาคธุรกิจเอกชน การขายสินค้า หรือผลิตภัณฑ์ใดๆ ก็ต้องมีการบริการรวมอยู่ด้วย เสมอยิ่งธุรกิจบริการ ตัวบริการนั่นเองคือ สินค้าการขายจะประสบความสำเร็จได้ต้องมีบริการที่ดี ธุรกิจการค้าจะอยู่ได้ต้องทำให้เกิดการขายซ้ำคือ ต้องรักษาลูกค้าเดิมและเพิ่มลูกค้าใหม่การบริการ ที่ดีจะช่วยรักษาลูกค้าเดิมไว้ได้ทำให้เกิดการขายซ้ำอีกและชักนำให้มีลูกค้าใหม่ๆ ตามมา

ความหมายของการบริการ

ราชบัณฑิตยสถาน (2525, หน้า463) ให้ความหมายของการบริการไว้ว่า หมายถึง การปฏิบัติรับใช้การให้ความสะดวกต่าง ๆ เช่น ให้บริการ ใช้บริการ คอทเลอร์ (Kotlerอ้างถึงใน จิตติมา ธีรพันธุ์เสถียร, 2549, หน้า 9)การบริการ หมายถึง กิจกรรมใด ๆ หรือการปฏิบัติที่กลุ่มหรือคณะใดคณะหนึ่งสามารถเสนอสิ่งสำคัญที่มองไม่เห็นเป็นตัวเป็นตนและไม่มีผลในการเป็นเจ้าของผลผลิตของบริการ อาจเป็นหรือไม่เป็นผลิตภัณฑ์ก็ได้

สมาคมการบริการแห่งประเทศไทย (อ้างถึงใน จิตติมา ธีรพันธุ์เสถียร, 2549, หน้า 9) ได้ ให้ความหมายของการบริการ หมายถึง งานที่เราทำเพื่อผู้อื่นทำแล้วผู้อื่นได้รับประโยชน์และความพึงพอใจและผู้กระทำต้องมีความสุขในงานด้วย เบญจพร พุฒคา (อ้างถึงใน จิตติมา ธีรพันธุ์เสถียร, 2549, หน้า 9) การบริการ หมายถึง งานหรือกิจกรรมหรือการปฏิบัติเพื่อตอบสนองความต้องการและความพึงพอใจของผู้มารับบริการ จากความหมายดังกล่าว สามารถสรุปได้ว่า การบริการ หมายถึง งานกิจกรรม หรือการ ปฏิบัติที่ทำเพื่อผู้อื่น ทำแล้วผู้อื่นได้รับประโยชน์และความพึงพอใจและผู้กระทำต้องมีความสุขใน งานนั้น ๆ ด้วย

ลักษณะของการให้บริการ

คอทเลอร์(Kotler,2000,p.29) ได้กล่าวถึงการบริการว่าการบริการเป็นกิจกรรม ผลประโยชน์หรือความพึงพอใจที่สนองความต้องการแก่ลูกค้าการบริการมีลักษณะสำคัญ 4 ประการดังนี้

1. ไม่สามารถจับต้องได้(Intangibility) บริการไม่สามารถจับต้องได้ดังนั้น กิจกรรมต้อง หาหลักประกันที่แสดงถึงคุณภาพและประโยชน์จากบริการ ได้แก่

สถานที่(Place) ต้องสามารถสร้างความเชื่อมั่น และความสะดวกให้กับผู้มาติดต่อ

บุคคล(People) พนักงานบริการต้องแต่งตัวให้เหมาะสม บุคลิกดีพูดจาดีเพื่อให้ลูกค้าเกิดความประทับใจและเกิดความเชื่อมั่นว่าบริการจะดีด้วย

เครื่องมือ(Equipment)อุปกรณ์ที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการต้องมีประสิทธิภาพ

ให้บริการรวดเร็วและให้ลูกค้าพอใจ

วัสดุสื่อสาร(Communication Material) สื่อโฆษณาและเอกสารการโฆษณาต่าง ๆ

จะต้องสอดคล้องกับลักษณะของการบริการที่เสนอขายและลักษณะของลูกค้า

สัญลักษณ์(Symbols) ชื่อ หรือเครื่องหมายตราสินค้าที่ใช้ในการบริการเพื่อให้ผู้บริโภคเรียกได้ถูกต้องและสื่อความหมายได้

ราคา (Price) การกำหนดราคาควรเหมาะสมกับระดับการให้บริการที่ ชัดเจน และง่ายต่อการจำแนกระดับบริการที่แตกต่างกัน

2. ไม่สามารถแบ่งแยกการให้บริการ (Inseparability) การให้บริการเป็นทั้งการผลิตและการบริโภคในขณะเดียวกัน ผู้ขายแต่ละรายจะมีลักษณะเฉพาะตัวไม่สามารถให้คนอื่นให้บริการ แทนได้เพราะต้องผลิตและบริโภคในเวลาเดียวกัน ทำให้การขายบริการอยู่ในวงจำกัดในเรื่องของ เวลา
3. ไม่แน่นอน (Variability) ลักษณะของการบริการไม่แน่นอน ขึ้นอยู่กับว่าผู้ขายบริการ จะเป็นใครจะให้บริการเมื่อใด ที่ไหน อย่างไร
4. ไม่สามารถเก็บไว้ได้(Perishability) บริการไม่สามารถเก็บไว้ได้เหมือนสินค้า อื่น ๆ ดังนั้นถ้าลักษณะความต้องการไม่แน่นอน จะทำให้เกิดปัญหาหรือบริการไม่ทันหรือไม่มีลูกค้า

การบริการ คือ กิจกรรมหรือกระบวนการในการดำเนินการอย่างใดอย่างหนึ่งของบุคคลหรือองค์กร เพื่อตอบสนองความต้องการของบุคคลอื่นให้ได้รับความสุข และความสะดวกสบายหรือเกิดความพึงพอใจจากผลของการกระทำนั้น โดยมีลักษณะเฉพาะของตนเอง ไม่สามารถจับต้องได้ ไม่สามารถครอบครองเป็นเจ้าของในรูปธรรมและไม่จำเป็นต้องรวมอยู่กับสินค้าหรือผลิตภัณฑ์อื่นๆทั้งยังเกิดจากความเอื้ออาทร มีน้ำใจ ไมตรี เปี่ยมด้วยความปรารถนาดี ช่วยเหลือเกื้อกูลให้ความสะดวกรวดเร็วให้เป็นธรรม และความเสมอภาค

1. ความเชื่อถือได้ (reliability) ประกอบด้วย
 - 1.1 ความสม่ำเสมอ (consistency)
 - 1.2 ความพึ่งพาได้ (dependability)
2. การตอบสนอง (responsive) ประกอบด้วย
 - 2.1 ความเต็มใจที่จะให้บริการ
 - 2.2 ความพร้อมที่จะให้บริการ
 - 2.3 มีการติดต่ออย่างต่อเนื่อง
 - 2.4 ปฏิบัติต่อผู้ใช้บริการเป็นอย่างดี
3. ความสามารถ (competency) ประกอบด้วย
 - 3.1 ความสามารถในการสื่อสาร
 - 3.2 ความสามารถในการบริการ
 - 3.3 ความสามารถในความรู้วิชาการที่จะให้บริการ
4. การเข้าถึงบริการ (access) ประกอบด้วย
 - 4.1 ผู้ใช้บริการเข้าใช้หรือรับบริการได้สะดวก
 - 4.2 ระเบียบขั้นตอนไม่ควรมากมายและมีความซับซ้อนเกินไป
 - 4.3 ผู้บริการใช้เวลารอคอยไม่นาน
 - 4.4 เวลาที่ให้บริการเป็นเวลาสะดวกสำหรับผู้ใช้บริการ

- 4.5 อยู่ในสถานที่ที่ผู้ใช้บริการสามารถเข้าติดต่อได้สะดวก
- 5. ความสุภาพอ่อนโยน (courtesy) ประกอบด้วย
 - 5.1 การแสดงความสุภาพต่อผู้ใช้บริการ
 - 5.2 ให้การต้อนรับที่เหมาะสม
 - 5.3 ผู้ให้บริการมีบุคลิกภาพที่ดี
- 6. การสื่อสาร (communication) ประกอบด้วย
 - 6.1 มีการสื่อสารชี้แจงขอบเขตและลักษณะของงานบริการ
 - 6.2 มีการอธิบายขั้นตอนการให้บริการ
 - ความซื่อสัตย์ (credibility) คุณภาพของงานบริการมีความเที่ยงตรงน่าเชื่อถือ
 - ความมั่นคง (security) ประกอบด้วย ความปลอดภัยทางกายภาพ เช่น เครื่องมือและอุปกรณ์
 - ความเข้าใจ (understanding) ประกอบด้วย
- 7. การเรียนรู้ผู้ใช้บริการ
- 8. การแนะนำและการเอาใจใส่ผู้ใช้บริการ
- 9. การสร้างสิ่งจับต้องได้ (tangibility) ประกอบด้วย
 - 9.1 การเตรียมวัสดุ อุปกรณ์ให้พร้อมสำหรับการให้บริการ
 - 9.2 การเตรียมอุปกรณ์เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้บริการ
 - 9.3 การจัดเตรียมสถานที่ให้บริการสวยงาม

แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจว่าความพึงพอใจเป็นความรู้สึกสองแบบของมนุษย์ คือ ความรู้สึกทางบวกและความรู้สึกทางลบ ความรู้สึกทางบวกเป็นความรู้สึกที่เกิดขึ้นแล้วจะทำให้เกิดความสุข ความสุขนี้เป็นความรู้สึกที่แตกต่างจากความรู้สึกทางบวกอื่นๆ กล่าวคือ เป็นความรู้สึกที่มีระบบย้อนกลับความสุขสามารถทำให้เกิดความรู้สึกทางบวกเพิ่มขึ้นได้อีก ดังนั้นจะเห็นได้ว่าความสุขเป็นความรู้สึกที่สลับซับซ้อนและมีความสุขนี้มีผลต่อบุคคลมากกว่าความรู้สึกในทางบวกอื่นๆ ขณะที่ วิชัย (2531) กล่าวว่า แนวคิดความพึงพอใจ มีส่วนเกี่ยวข้องกับความต้องการของมนุษย์ กล่าวคือ ความพึงพอใจจะเกิดขึ้นได้ก็ต่อเมื่อความต้องการของมนุษย์ได้รับการตอบสนอง ซึ่งมนุษย์ไม่ว่าอยู่ในที่ใดย่อมมีความต้องการขั้นพื้นฐานไม่ต่างกัน

นิยามคำศัพท์เฉพาะ

1. พนักงาน หมายถึง พนักงานผู้ปฏิบัติงานภายใต้บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)
2. ความสะดวก คือ สามารถเข้าถึงได้โดยสะดวก และสามารถติดต่อสื่อสารได้อย่างง่าย
3. ประสิทธิภาพ หมายถึง ผลลัพธ์ของการปฏิบัติตามแผนดำเนินงานที่สิ้นเปลืองทรัพยากรน้อยที่สุด

4. ระบบ หมายถึง ขั้นตอนการปฏิบัติงานที่มีการกำหนดอย่างชัดเจนว่าต้องทำอะไรบ้าง เพื่อให้ได้ผลออกมาตามที่ต้องการ ขั้นตอนการปฏิบัติงานจะต้องปรากฏให้ทราบโดยทั่วกัน ไม่ว่าจะในรูปแบบของเอกสารหรือสื่ออิเล็กทรอนิกส์หรือโดยวิธีการอื่นๆ

บทที่ 3

ภาระหน้าที่และปัญหาในการปฏิบัติงาน

จากการเข้าร่วมฝึกปฏิบัติงานจริงในโครงการสหกิจศึกษาเป็นเวลา 1 ภาคการศึกษา โดยเริ่มตั้งแต่วันที่ ถึง วันที่ ณ บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ทำให้ได้รับความรู้และประสบการณ์ในการทำงานที่ดีและมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานเป็นอย่างยิ่ง ซึ่งการเข้าร่วมโครงการสหกิจศึกษาทำให้ได้ปฏิบัติงานในหลายๆด้าน โดยมีรายละเอียดของการปฏิบัติงานดังนี้

ลักษณะงานที่ปฏิบัติ

ลักษณะงานที่ปฏิบัติใน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) คือ การให้บริการประจำหน้าเคาน์เตอร์คอยให้คำแนะนำต่างๆ รับโทรศัพท์เวลามีพนักงานโทรมาติดต่อสอบถามข้อมูล ออกหนังสือรับรองเงินเดือนให้กับพนักงาน, หนังสือรับรอง U.S VISA, หนังสือรับรองผ่านสิทธิสำหรับขอกู้ธนาคาร ทำบัตร ID CARD ให้กับพนักงาน

ปัญหาที่พบระหว่างการทำงาน

1. ปัญหาในเรื่องของภาษาในการสื่อสารกับอดีตพนักงานที่เป็นชาวต่างชาติ
2. ปัญหาในเรื่องของการลงทะเบียนขอใช้สิทธิบัตรโดยสารของอดีตพนักงาน
3. ปัญหาในเรื่องของการออกบัตรโดยสาร, การโดนตัดสิทธิบัตรโดยสาร, ข้อมูลสถานภาพต่างๆ

ในระบบผิด

สรุปผลการปฏิบัติงาน

จากการที่ได้เข้าฝึกงานสหกิจศึกษา ณ สำนักงานใหญ่ บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ในตำแหน่ง HR service center และตำแหน่ง Staff ticket Services ตั้งแต่วันที่ 1 พฤศจิกายน 2566 ถึง 28 กุมภาพันธ์ 2567 ทำให้ได้ทราบถึงการปฏิบัติงานตามหน้าที่ รายละเอียดงานต่างๆและวิธีการปฏิบัติงานในส่วนที่ได้รับมอบหมาย ทำให้เกิดประสบการณ์ใหม่ในการปฏิบัติงานจริง ทั้งในเรื่องของการสื่อสาร การตรงต่อเวลาและมีความรับผิดชอบต่อนหน้าที่

บทที่ 4

รายละเอียดของการปฏิบัติงาน

จากการเข้าร่วมฝึกปฏิบัติงานในโครงการสหกิจศึกษาในครั้งนี้ เป็นระยะเวลา 4 เดือน จึงทำให้มีระยะเวลาในการศึกษาเกี่ยวกับงานทางด้านการบริการงานบุคคลและการบริการออกบัตรโดยสารมากขึ้น โดยมีจุดประสงค์เพื่อศึกษาการปฏิบัติงานจริงในสถานประกอบการจริงซึ่งกระบวนการต่างๆ นิสิตได้ ปฏิบัติงานจริงใน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) โดยทำการศึกษาสังเกตการณ์การปฏิบัติงานจริงและสอบถามข้อมูลจากกรรมการผู้จัดการและพนักงานที่ปรึกษาของบริษัท จึงทำให้ผู้ศึกษาได้เข้าใจ เรียนรู้เกี่ยวกับข้อมูลของงานบริการบุคคล การออกบัตรโดยสาร การออกใบรับรองและเอกสารสำคัญต่างๆและงานบริการต่างๆเพิ่มมากขึ้น ผู้ศึกษาได้วิเคราะห์ ข้อมูลจากการศึกษาดังกล่าวแล้วจึงสรุปผลการศึกษาเกี่ยวกับงานได้ดังนี้

ผลการปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมาย

ลักษณะงานหลัก

1. ประจําหน้าเคาน์เตอร์ให้บริการแก่พนักงานหรืออดีตพนักงานเข้ามาติดต่อสอบถามข้อมูลหรือคำแนะนำต่างๆ
2. รับโทรศัพท์ให้คำปรึกษาหรือแนะนำเวลาที่มีพนักงานหรืออดีตพนักงานที่ติดต่อสอบถามข้อมูลหรือคำแนะนำต่างๆ
3. ออกหนังสือรับรองเงินเดือนให้กับพนักงาน,หนังสือรับรอง U.S VISA, หนังสือรับรองผ่านสิทธิสำหรับขอกู้ธนาคาร
4. บริการให้ข้อมูลและคำปรึกษาแนะนำต่างๆแก่พนักงานและอดีตพนักงานที่เข้ามาติดต่อสอบถาม
5. ตรวจสอบความเรียบร้อยของเสื้อผ้าและช่วยสแกนลายนิ้วมือทำบัตร ID CARD ให้กับพนักงานลูกเรือการบินไทย
6. คีย์ข้อมูล,ตรวจสอบความถูกต้อง, Scan เอกสารเข้าที่จัดเก็บเอกสาร เขียนใบ receipt ให้พนักงานที่เดินทางไปปฏิบัติหน้าที่ที่ต่างประเทศให้แก่บริษัท

ลักษณะงานรอง

1. รับผิดชอบในส่วนของการถ่ายรูปทำบัตร
2. รับผิดชอบในส่วนของการเดินส่งเอกสารให้กับหัวหน้างาน
3. รับผิดชอบในส่วนของการบริการงานหน้าเคาน์เตอร์

ปัญหาและอุปสรรคของการทำงาน

พบว่า อดีตพนักงานเกษียณส่วนใหญ่พบเจอปัญหาที่ต้องออกบัตรโดยสารออนไลน์ด้วยตนเองแตกต่างออกไปโดยปัญหาที่พบ คือ

1. ปัญหาในการเข้าใช้งานระบบออกบัตรโดยสารออนไลน์ของอดีตพนักงาน
2. ปัญหาในเรื่องของการเปลี่ยนรหัสผ่านในการเข้าใช้งานระบบออกบัตรโดยสารของอดีตพนักงาน
3. ปัญหาในการจองคิวเพื่อทำรายการในด้านการบริการในเรื่องต่างๆ
4. ปัญหาในการกรอกข้อมูลรายละเอียดในการจองคิว
5. ปัญหาในการยืนยันบัตรโดยสาร

ฉะนั้นผู้จัดจึงได้สัมภาษณ์พนักงานและอดีตพนักงานเกษียณที่มาใช้บริการบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) จำนวน 10 คน โดยมีคำถามว่า “การเข้าใช้งานระบบออกบัตรโดยสารของอดีตพนักงานมีความสะดวกอย่างไร ?, การเข้าใช้งานผ่านระบบบัตรโดยสารออนไลน์เป็นเรื่องที่ได้อย่างไร ?, ถ้ามีการพัฒนาแก้ไขระบบในการเข้าใช้งานออกบัตรโดยสารออนไลน์จะสามารถเข้าถึงได้ง่ายกว่าเดิมหรือไม่?” ฉะนั้นจากการสัมภาษณ์ มีพนักงานกับอดีตพนักงานเกษียณที่เห็นด้วยจำนวน 6 คน ตอบว่า สามารถเข้าใช้งานได้สะดวกและรวดเร็ว และมีพนักงานกับอดีตพนักงานเกษียณที่ไม่เห็นด้วยจำนวน 4 คน เนื่องจากกลัวว่าตนเองจะทำด้วยตนเองไม่เป็นแล้วจะมีปัญหาในการเข้าถึงและใช้งานผ่านระบบออกบัตรโดยสารออนไลน์

แนวทางในการแก้ไขปัญหาของการปฏิบัติงาน

1. แนวทางการแก้ไขปัญหาในการออกบัตรโดยสารออนไลน์ของอดีตพนักงาน

เนื่องจากผู้เกษียณส่วนใหญ่ ไม่มีคอมพิวเตอร์ และขาดศักยภาพในการใช้จึงไม่ควรให้ขั้นตอนการออกบัตรโดยสารซับซ้อนจนไม่สามารถทำได้โดยเริ่มตั้งแต่การ Login เข้าระบบไปจนถึงการเข้าใช้งานผ่านระบบออนไลน์ นอกจากนี้ระบบที่ซ้ำมากทำให้เป็นอุปสรรคในแต่ละขั้นตอนซึ่งซับซ้อนเกินไปจนไม่สามารถทำเองได้ที่บ้าน

2. แนวทางการแก้ไขปัญหาในเรื่องของการเปลี่ยนรหัสผ่านในการเข้าใช้ระบบออกบัตรโดยสารของอดีตพนักงานเกษียณ

เนื่องจากต้องทำการเปลี่ยนทุกๆ 2 เดือนนอกจากผู้ใช้จะลืมแล้วสำหรับอดีตพนักงานเกษียณก็ยากต่อการจดจำจึงไม่ควรมีการเปลี่ยนรหัสผ่านบ่อยๆนอกจากมีปัญหาจึงค่อยเปลี่ยน

3. แนวทางการแก้ไขปัญหาในการให้จองคิวเพื่อทำรายการในด้านการบริการในเรื่องต่างๆ

ในการจำกัด 1 คิว ต่อ 1 เรื่องไม่เหมาะสมในทางปฏิบัติโดยเจ้าหน้าที่ไม่ได้คำนึงถึงความลำบากของผู้สูงอายุที่ต้องเดินทางไปมาหลายรอบ ควรให้พนักงานคนเดียวทำทุกเรื่องในการจอง 1 คิว โดยระบุไปในการจองว่าจะทำอะไรบ้าง ทำในเรื่องของอะไรบ้าง เพื่อกำหนดเวลาโดยประมาณ

4. แนวทางการแก้ไขปัญหาในการกรอกข้อมูลรายละเอียดในการจองคิว

ควรให้ระบุเฉพาะชื่อ นามสกุล เลขบัตรประจำตัวพนักงานเท่านั้น ในส่วนรายละเอียดเกี่ยวกับบัตรโดยสารควรไปทำหน้างาน ไม่ควรต้องใส่รายละเอียดทุกอย่าง ซึ่งยุ่งยากสำหรับพนักงานเกษียณมากในการหาข้อมูลว่าเที่ยวบินที่จะไปหมายเลขอะไร ออกวันไหน หรือประเทศ/เมืองที่จะไป

ใช้ได้อะไร นอกจากนั้นยังไม่ทราบว่าควรออกบัตรโดยสารประเภทไหน เพราะไม่สามารถรู้ได้ว่าแต่ละเที่ยวบินมีโอกาสไปได้มากน้อยเพียงใด เนื่องจากทำให้มีปัญหาและต้องยกเลิกอีก

5. แนวทางการแก้ไขปัญหาในการยืนยันบัตรโดยสาร

ควรให้ยืนยันบัตรโดยสารล่วงหน้ามากกว่า 7 วัน เนื่องจากการให้คอนเฟิร์มภายใน 3 วันถ้าหากไม่สามารถไปได้จะทำให้เกิดความยุ่งยากในการยกเลิกโรงแรมหรือทัวร์ ในบางครั้งต้องเสียเงินมัดจำด้วย นอกจากนั้น ยังเป็นปัญหาในการออกบัตรโดยสารเด็กเล็กที่ไม่ได้สิทธิของพนักงาน จึงต้องออกบัตรโดยสารเด็กเพื่อจองที่นั่งไว้ก่อน แต่พอบัตรโดยสารผู้ใหญ่ไม่คอนเฟิร์ม ก็ต้องไปยกเลิกบัตรโดยสารเด็กทำให้เป็นการเพิ่มงานทั้งกับเจ้าหน้าที่และอดีตพนักงาน

บทที่ 5

สรุปผลการปฏิบัติงาน

ประโยชน์ที่ได้รับจากการปฏิบัติงาน

ด้านนิสิต

1. นิสิตสามารถนำความรู้จากการศึกษามาประยุกต์ใช้ในการทำงานจริงได้
2. นิสิตได้เรียนรู้ทักษะด้านการปฏิบัติงานจริง เช่น การมีหน้าที่ ความรับผิดชอบ และการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า เป็นต้น
3. ได้ศึกษาความต้องการของพนักงานและอดีตพนักงานเกษียณที่มาใช้บริการบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)

ด้านสถานประกอบการ

1. สถานประกอบการทำงานได้รวดเร็วมากยิ่งขึ้น
2. เป็นการสร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้กับสถานประกอบการ ในเรื่องของการทำงานที่ รวดเร็วไม่ล่าช้าของสถานประกอบการ
3. เกิดการแลกเปลี่ยนระหว่างสถานประกอบการกับมหาวิทยาลัยในด้านต่างๆ
4. เป็นการสร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้กับสถานประกอบการทำให้เกิดความพึงพอใจในการใช้บริการของพนักงานและอดีตพนักงาน

ด้านมหาวิทยาลัย

1. เพื่อนำประสบการณ์ที่ได้รับส่งต่อหรือบอกต่อให้กับรุ่นน้องเพื่อที่จะได้เตรียมความพร้อมในการฝึกงานในอนาคตข้างหน้า
2. ในการฝึกงานครั้งนี้ได้นำความรู้หรือสิ่งจำเป็นต่อการใช้ในการฝึกงานหรือใช้ในการทำงานในอนาคตและเพื่อเป็นประโยชน์ในการปรับปรุงหลักสูตรและเนื้อหาวิชา ให้มีความเหมาะสมกับความต้องการของสถานประกอบการ
3. เพื่อให้สถานประกอบการเกิดความเชื่อมั่น และจะทำให้บัณฑิตที่จบใหม่ได้มีโอกาสกลับมาทำงานให้กับสถานประกอบการอีกครั้งในสถานะพนักงานของสถานประกอบการ

ปัญหาและอุปสรรคระหว่างการศึกษา

1. ปัญหาในการเข้าใช้งานระบบออกบัตรโดยสารออนไลน์ของอดีตพนักงาน
2. ปัญหาในเรื่องของการเปลี่ยนรหัสผ่านในการเข้าใช้งานระบบออกบัตรโดยสาร
3. ปัญหาในการจองคิวเพื่อทำรายการในด้านการบริการในเรื่องต่างๆ
4. ปัญหาในการยืนยันและการกรอกข้อมูลรายละเอียดในการจองคิว

วิเคราะห์จุดเด่น จุดด้อย โอกาส อุปสรรค (SWOT)

จุดเด่น (Strengths)

ยิ้มแย้ม สดใส มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีเวลาพูดคุยให้บริการกับผู้โดยสารและพี่ๆพนักงานในห้อง มีน้ำใจ ฟังพาได้ ชอบแบ่งปัน จะเป็นที่น่าเอ็นดูแก่พี่ๆและผู้โดยสาร เรียนรู้งานไว ค่อนข้างชำนาญในเรื่อง it เป็นที่ปรึกษาให้แก่อดีตพนักงานได้ดี จุดอ่อน : การพูดคุยใช้คำส่วนใหญ่จะเป็นกันเอง ไม่ค่อย นอบน้อมเท่าที่ควร ไม่ค่อยเก่งภาษาเวลาสนทนากับผู้โดยสารต่างชาติ

จุดด้อย (Weaknesse)

บางครั้งไม่รอบคอบในการทำงาน เนื่องจากเป็นงานที่มีข้อมูลรายละเอียดค่อนข้างเยอะจึงทำให้เกิด ความผิดพลาด ไม่กล้าที่จะตัดสินใจในบางเรื่องเกี่ยวกับการทำงาน เพราะกลัวความผิดพลาดที่อาจ เกิดขึ้น

โอกาส (Opportunities)

สามารถนำความรู้ในการฝึกงานในครั้งนี้ ไปต่อยอด และมีช่องทางในการทำงานจริงๆ และให้ความรู้ แก่ผู้โดยสารท่านอื่นได้อีก ได้เรียนรู้ในเรื่องของการวางตัว การเป็นอยู่ชีวิตในวัยทำงาน การบริการ เป็นยังไง ทำให้รู้สึกโตขึ้นไปอีกขั้น แล้วได้รู้จักพี่ๆพนักงานและสังคมที่ดีเพิ่มขึ้น

อุปสรรค (Threats)

การสื่อสารกับอดีตพนักงาน เหมือนมีช่องว่างระหว่างวัย ทำให้สื่อสารอธิบายให้เข้าใจค่อนข้างยาก เจอผู้โดยสารที่ไม่ค่อยมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีกับเรา ต้องรับมือในเรื่องนี้อยู่บ่อยๆ ทำให้ทำงานในเรื่องของ การบริการในครั้งนี้ไม่ค่อยราบรื่น แต่สุดท้ายการทำงานก็ออกมาดี

ประสบการณ์ที่ประทับใจ

สิ่งที่ชื่นชอบที่สุดคือการได้เข้ามาทำงานกับพี่ๆในหน่วยงานนี้ คือพี่ๆเอ็นดู เป็นห่วงในทุกๆเรื่อง คอย ปลอดภัย คอยสอนในหลายๆเรื่อง ทำให้รู้สึกว่าเราไม่ได้ทำงานแบบโดดเดี่ยว อยู่กันเหมือนเป็น ครอบครัว มีอะไรคอยช่วยเหลือกันตลอด ที่ประทับใจเป็นอย่างมากคือ ผู้ที่ดูแลในเรื่องของการฝึกงาน ของเรา สัมผัสได้ว่าเราสามารถพูดคุยปรึกษาเกี่ยวกับพี่เลี้ยงเราได้ตลอดไม่ว่าจะเรื่องของการทำงานหรือ เรื่องนอกเหนือจากนี้ สอนทั้งเรื่องงานหรือเรื่องการวางตัวการแก้ปัญหาได้ดีมากๆ ทำให้มีความรู้สึก ผูกพันกับพี่เลี้ยงคนนี้และพี่ๆคนอื่นในห้องมากๆ รวมถึงเพื่อนต่างสถาบันที่มาร่วมฝึกสหกิจด้วยกัน อีกอย่างหนึ่งที่ชื่นชอบที่นี้คือ สังคมส่วนใหญ่ค่อนข้างมีน้ำใจมากๆ ทุกๆครั้งที่เราทำธุรกรรมให้เสร็จ ออกมาราบรื่น ก็จะมีขนมต่างๆเอามาให้ตลอด รวมถึงการพาไปทานข้าวข้างนอก หรือแม้กระทั่งให้ ค่าขนม เพราะเพียงแค่เขาเอ็นดูและชื่นชอบในการบริการของเรา การมาฝึกงานที่นี้คือได้อะไรเยอะ มากๆครับ โดยรวมคือชอบมีความสุขกับและสนุกกับการทำงานครับ

บรรณานุกรม

เว็บไซต์

- สายการบินไทย. (2566). ประวัติความเป็นมาของการบินไทย. เมื่อวันที่ 13 มกราคม 2567 จาก https://www.thaiairways.com/th_TH/about_thai/company_profile/index.page
- ชัชวาล อรวงศ์ศุภทัต. (อัปเดต.11 เมษายน 2011). แนวคิดทฤษฎีของคุณภาพการให้บริการ. เมื่อวันที่ 13 มกราคม 2567 จาก <https://citly.me/Cwrn1>
- รุ่งทรัพย์มาร์เก็ตติ้ง. (2562). แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ. เมื่อวันที่ 18 มกราคม 2567 จาก <https://shorturl.asia/eKtPo>.
- prasert rk. (2012). ทฤษฎีความพึงพอใจ. เมื่อวันที่ 18 มกราคม 2567 จาก <https://www.gotoknow.org/posts/492000>.

มหาวิทยาลัยบูรพา

https://digital_collect.lib.buu.ac.th > chapter2 แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก รูปถ่ายการปฏิบัติงาน

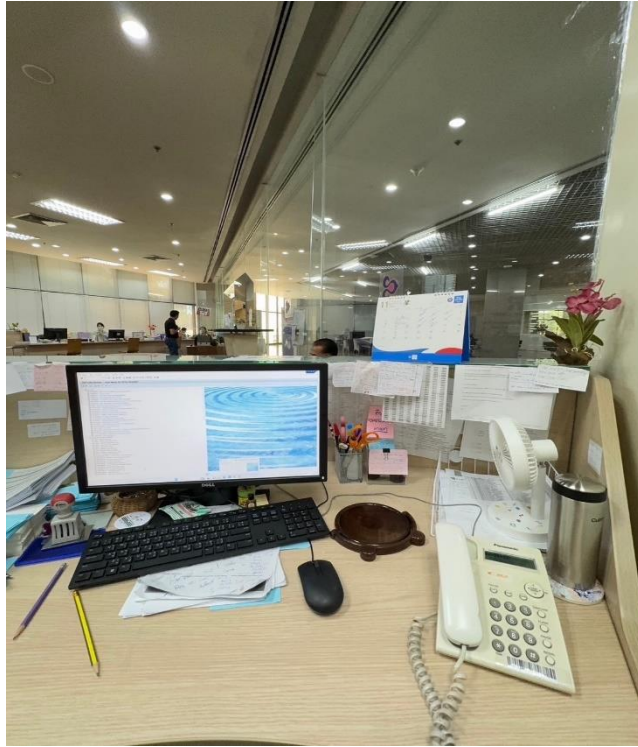
รูปภาพการปฏิบัติงาน



ภาพที่ 1 ช่วยทำบัตร ID
CARD ให้กับพนักงานลูกเรือการบินไทย

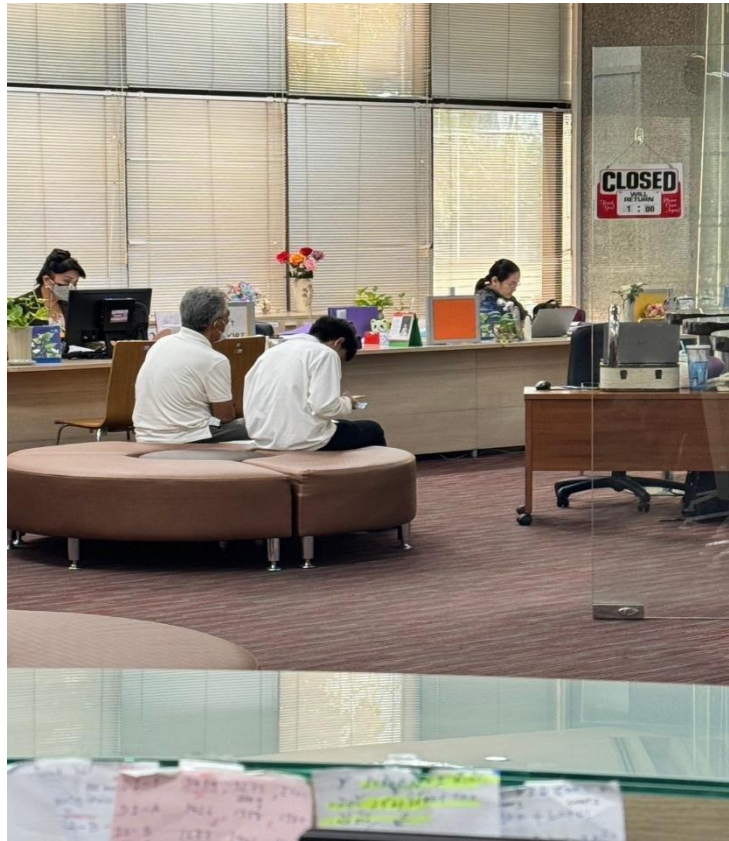


รูปภาพการปฏิบัติงาน (ต่อ)



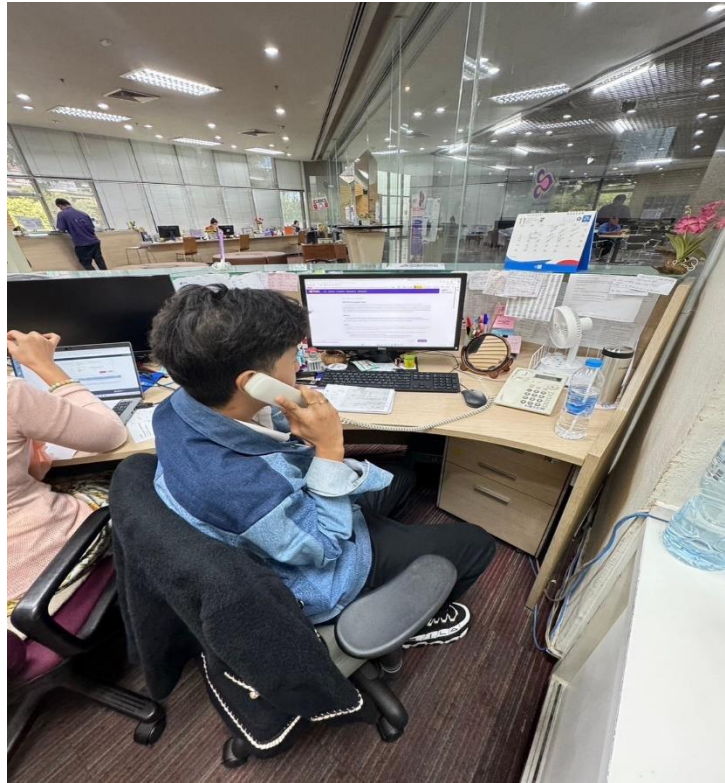
ภาพที่ 2 นั่งประจำเคาน์เตอร์คอยให้บริการแก่นักงานและอดีตพนักงานเวลาเข้ามาติดต่อสอบถามข้อมูล

รูปภาพการปฏิบัติงาน (ต่อ)



ภาพที่ 3 ให้บริการข้อมูลและคำปรึกษาแนะนำในเรื่องต่างๆ

รูปภาพการปฏิบัติงาน (ต่อ)



ภาพที่ 4 รับโทรศัพท์ให้คำปรึกษาข้อมูลและให้คำแนะนำแก่พนักงานและอดีตพนักงานในด้านต่างๆ

รูปภาพการปฏิบัติงาน (ต่อ)



ภาพที่ 5 คอยช่วยเหลือให้คำแนะนำในเรื่องของการออกบัตรโดยสาร

รูปภาพการปฏิบัติงาน (ต่อ)



ภาพที่ 6 เขียนใบ Receipt ออกตัวให้กับพนักงานที่ไปปฏิบัติหน้าที่งานนอกประเทศ

รูปภาพการปฏิบัติงาน (ต่อ)



ภาพที่ 7 บริการออกหนังสือรับรอง U.S VISA หนังสือรับรองผ่านสิทธิสำหรับขอ
กู้ธนาคาร

รูปภาพการปฏิบัติงาน (ต่อ)



ภาพที่ 8 เตรียม ID CARD มา format เตรียมไว้ใช้สำหรับออกบัตร
ประจำตัวพนักงาน บัตรประจำตัวลูกเรือและนักบิน

รูปภาพการปฏิบัติงาน (ต่อ)

Thai
Thai Airways International Public Co., Ltd.

Inter - Office Communication

TO Whom It's may concern .		FROM A.P. SANSANEE SMITHINONT .	
Your Ref.	Your Letter	Our Ref.	Date 2/2/2024
Subject and text			
<p>เรื่อง: Ex-TG Crew. สนับสนุน HR ในข้อพิจารณาการสมัครงาน สนับสนุน - 10/10/2024 ตามข้อพิจารณาจาก สืบสวนนี้ที่ Staff คนนั้น และ ยื่นเอกสารชื่อ <u>ชานันท์ ไกรชามะ</u> ให้เห็นต่อคณะกรรมการ (ขอพิจารณา) และ นำผลการพิจารณาไปแจ้งให้ทราบ โดยขอเสนอให้พิจารณา การสมัครงาน ข้อพิจารณาของพนักงาน และ เจ้าหน้าที่ทุกคนในขณะนี้ ที่จุด การสมัครงาน และ สนับสนุน ผลการพิจารณาทุกประการ รบกวนพิจารณา เรื่อง วันที่ 10 กันยายน 10/10/2024! EXTG - A.P. SANSANEE SMITHINONT 14242.</p>			

THAI 0103

คำชมจากพนักงานที่เข้ามาใช้บริการ

ภาคผนวก ข
ใบรายงานการฝึกสหกิจ
ประจำสัปดาห์



ใบรายงานการฝึกปฏิบัติงานสหกิจศึกษาประจำสัปดาห์



สัปดาห์ที่ 1

สาขาวิชา ศึกษาระดับปริญญาโท

คณะ มนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏ

ชื่อนิสิต ชันนาก แดชะ รหัสนิสิต 63101150019

ชื่อองค์กร บริษัท ทรานส์เทคโนโลยี จำกัด

หน่วยงานที่ปฏิบัติงานสหกิจศึกษา DI-C (HR)

ผู้ควบคุมการปฏิบัติงาน ชัยพรโรจน์ ขวสูงเนิน โทรศัพท์ 089-4117412

วัน	วันที่/เดือน/ปี	รายงานการปฏิบัติงาน	จำนวนชั่วโมง	ผู้ดูแลการปฏิบัติงาน
จันทร์	13 / 11 / 66	สอนการออกตัว, ทำรูปบัตร ID Card, ทำเอกสาร, ตั้งข้อมูล, รับโทรศัพท์, เขียน To	8 ชม.	อ.พร
อังคาร	14 / 11 / 66	สอนการออกตัว, ทำรูปบัตร, ทำเอกสาร, ตั้งข้อมูล, รับโทรศัพท์, โหลดแอปเข้าระบบ, เขียน TO, Register	8 ชม.	
พุธ	16 / 11 / 66	สอนการออกตัว, ทำ concent, ทำรูปบัตร, สแกนเอกสาร, ตั้งข้อมูล, รับโทรศัพท์, โหลดแอปเข้าระบบ, Register,	8 ชม.	
พฤหัสบดี	16 / 11 / 66	สอนการออกตัว, forget password, ทำ concent, ทำรูปบัตร, รับโทรศัพท์, สแกนเอกสาร, ตั้งข้อมูล, โหลดแอปเข้าระบบ, Register	8 ชม.	
ศุกร์	17 / 11 / 66	สอนการออกตัว, ทำรูปบัตร, รับโทรศัพท์, สแกนเอกสาร, ตั้งข้อมูล, สแกนโหลดแอปเข้าระบบ, Register, เขียน TO	8 ชม.	
เสาร์	18 / 11 / 66			
อาทิตย์	19 / 11 / 66			



ใบรายงานการฝึกปฏิบัติงานสหกิจศึกษาประจำสัปดาห์

สัปดาห์ที่ 2.

สาขาวิชา อดทนถาวร ทนทุกข์ทน

คณะ วิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏ



ชื่อนิสิต ชานนท์ นาย รหัสนิต ๑๑๐๓๐๐๑๓

ชื่อองค์กร บริษัท การไฟฟ้า จำกัด

หน่วยงานที่ปฏิบัติงานสหกิจศึกษา DI-C (HR)

ผู้ควบคุมการปฏิบัติงาน อัมพรรัตน์ นงสูงเนิน โทรศัพท์ ๐๘๑-๔๑๑-๗๔๑๒

วัน	วันที่/เดือน/ปี	รายงานการปฏิบัติงาน	จำนวนชั่วโมง	ผู้ดูแลการปฏิบัติงาน
จันทร์	20/11/๖๖	สอนออกตัว, ค่ารถไปกลับ, ฝากเงินเอกสาร, ตั้งชื่อัญญา, รับโทรศัพท์, เชิญ TO, Register	8 ชม.	} <i>Am</i>
อังคาร	21/11/๖๖	สอนออกตัว, ค่ารถไปกลับ, ฝากเงินเอกสาร, รับโทรศัพท์, Register	8 ชม.	
พุธ	22/11/๖๖	สอนออกตัว, ค่ารถไปกลับ, ฝากเงินเอกสาร, Register, สอนทำ Content, ฝากคณพ. เข็มระบบ, forget password.	8 ชม.	
พฤหัสบดี	23/11/๖๖	ออกตัว, ค่ารถไป, ฝากเงินเอกสาร, Register, ฝากคณพ. เข็มระบบ, ตั้งชื่อัญญา, รับโทรศัพท์	8 ชม.	
ศุกร์	24/11/๖๖	ออกตัว, ค่ารถไป, ฝากเงินเอกสาร, Register, ฝากคณพ. เข็มระบบ, รับโทรศัพท์, ส่ง comail, เชิญ TO	8 ชม.	
เสาร์	25/11/๖๖			
อาทิตย์	26/11/๖๖			



ใบรายงานการฝึกปฏิบัติงานสหกิจศึกษาประจำสัปดาห์

สัปดาห์ที่ 3

สาขาวิชา ศึกษาศาสตร์

คณะ ศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏ



ชื่อนิสิต ชนนท์ ทวีชัย รหัสนิต 63102150013

ชื่อองค์กร บริษัท ทรูวิชั่น

หน่วยงานที่ปฏิบัติงานสหกิจศึกษา DF-C (HR)

ผู้ควบคุมการปฏิบัติงาน ชัยพรรัตน์ บวสพันธ์ โทรศัพท์ 089 411 7412

วัน	วันที่/เดือน/ปี	รายงานการปฏิบัติงาน	จำนวนชั่วโมง	ผู้ดูแลการปฏิบัติงาน
จันทร์	27/11/66	ออกตัวพนักงาน, กางบัตร, สกนเอกสาร, รับโทรศัพท์, register	8 ชม.	D
อังคาร	28/11/66	ออกตัว, รับโทรศัพท์, สกนเอกสาร, ส่ง Comail, ส่งหนังสือ Concert, อีเมล	8 ชม.	
พุธ	29/11/66	ออกตัว, รับโทรศัพท์, สกนเอกสาร, ส่ง comail, ส่งหนังสือ Concert, ส่งเอกสารพนักงาน, ไปงาน TO	8 ชม.	
พฤหัสบดี	30/11/66	ออกตัว, รับโทรศัพท์, อีเมลพนักงาน, ส่งอีเมล Ex-staff, โทรตามรายชื่อ, Register	8 ชม.	
ศุกร์	1/12/66	ออกตัว, รับโทรศัพท์, อีเมลพนักงาน, ส่งหนังสือ Concert, โทรตามรายชื่อ, Register	8 ชม.	
เสาร์	2/12/66			
อาทิตย์	3/12/66			



ใบรายงานการฝึกปฏิบัติงานสหกิจศึกษาประจำสัปดาห์

สัปดาห์ที่ ๕

สาขาวิชา อดิศนกรรมกรท่องเที่ยว

คณะ บริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยราชพฤกษ์



ชื่อนิสิต ฐานนท์ นางจุม รหัสนิต ๑๖1011๐๐๗3

ชื่อองค์กร บริษัท การนิคมฯ ชลบุรี

หน่วยงานที่ปฏิบัติงานสหกิจศึกษา DJ-C < HR >

ผู้ควบคุมการปฏิบัติงาน ชัมพรรัตน์ บวสวงเนิน โทรศัพท์ ๐๘๙-411 5412

วัน	วันที่/เดือน/ปี	รายงานการปฏิบัติงาน	จำนวนชั่วโมง	ผู้ดูแลการปฏิบัติงาน
จันทร์	11 / 12 / ๖๖	ออกตัว, รับโทรศัพท์, ดำเนินโปรแกรมนักเรียน, เก็บเงิน Ex-staff, Register,	๘ ชม.	Dw
อังคาร	12 / 12 / ๖๖	ออกตัว, รับโทรศัพท์, ดำเนินโปรแกรมนักเรียน, เก็บเงิน Ex-staff, Register,	๘ ชม.	
พุธ	13 / 12 / ๖๖	ออกตัว, รับโทรศัพท์, ดำเนินโปรแกรมนักเรียน, เก็บเงิน Ex-staff, Register,	๘ ชม.	
พฤหัสบดี	14 / 12 / ๖๖	ออกตัว, รับโทรศัพท์, ดำเนินโปรแกรมนักเรียน, เก็บเงิน Ex-staff, Register,	๘ ชม.	
ศุกร์	15 / 12 / ๖๖	ออกตัว, รับโทรศัพท์, ดำเนินโปรแกรมนักเรียน, เก็บเงิน Ex-staff, Register,	๘ ชม.	
เสาร์	16 / 12 / ๖๖			
อาทิตย์	17 / 12 / ๖๖			



ใบรายงานการฝึกปฏิบัติงานสหกิจศึกษาประจำสัปดาห์



สัปดาห์ที่ 6

สาขาวิชา ศึกษาศาสตร์บัณฑิต

คณะ บริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยราชพฤกษ์

ชื่อนิสิต ชนนท์ แก้วชัย รหัสนิสิต 69101150019

ชื่อองค์กร บริษัท การนิคมฯ จำกัด

หน่วยงานที่ปฏิบัติงานสหกิจศึกษา DI-C (HR)

ผู้ควบคุมการปฏิบัติงาน ชัยพรรัตน์ บงสูงเนิน โทรศัพท์ 099-4117412

วัน	วันที่/เดือน/ปี	รายงานการปฏิบัติงาน	จำนวนชั่วโมง	ผู้ดูแลการปฏิบัติงาน
จันทร์	18/12/66	ออกตัวให้พนักงาน, รับโทรศัพท์, ต่ขรูปบัตร, เก็บของ O/T	8 ช.ว	Dm
อังคาร	19/12/66	ออกตัวให้พนักงาน, รับโทรศัพท์, ต่ขรูปบัตร, Register, สแกนเอกสารในระบบ, สอนเจ้าหน้าที่ระบบ	8 ช.ว	
พุธ	20/12/66	ออกตัวให้พนักงาน, รับโทรศัพท์, ต่ขรูปบัตร, สอนเจ้าหน้าที่ระบบ Ex-staff	8 ช.ว	
พฤหัสบดี	21/12/66	ออกตัว, รับโทรศัพท์, ต่ขรูปบัตร, สอนเจ้าหน้าที่ระบบ Ex-staff	8 ช.ว	
ศุกร์	22/12/66	ออกตัว, รับโทรศัพท์, ต่ขรูปบัตร, สอนเจ้าหน้าที่ระบบ Ex-staff	8 ช.ว	
เสาร์	23/12/66			
อาทิตย์	24/12/66			



ใบรายงานการฝึกปฏิบัติงานสหกิจศึกษาประจำสัปดาห์

สัปดาห์ที่ 7

สาขาวิชา อดทนศึกษาเทคโนโลยี
เทคโนโลยีบัณฑิต

คณะ ศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรธานี



ชื่อนิสิต วัฒนพงศ์ วัฒนพงษ์ รหัสนิสิต 631015C013

ชื่อองค์กร บริษัท การพิมพ์ จำกัด

หน่วยงานที่ปฏิบัติงานสหกิจศึกษา DI-C (HR)

ผู้ควบคุมการปฏิบัติงาน อัมพรรัตน์ นวสูงเนิน โทรศัพท์ 089-4117412

วัน	วันที่/เดือน/ปี	รายงานการปฏิบัติงาน	จำนวนชั่วโมง	ผู้ดูแลการปฏิบัติงาน
จันทร์	25/12/66	ออกตัวไฟลูดงค์, รับโทรศัพท์, เก็บงาน O.T. ล้างรูปที่บริษัท, Register.	8 ชม.	อ.พร
อังคาร	26/12/66	ออกตัวไฟลูดงค์, รับโทรศัพท์, ลงงานเก็บงาน Register, ล้างรูปที่บริษัท	8 ชม.	อ.พร
พุธ	27/12/66	ออกตัว, รับโทรศัพท์, ลงงานเก็บงาน, เก็บงาน O.T, ล้างรูปที่บริษัท	8 ชม.	อ.พร
พฤหัสบดี	28/12/66	ออกตัว, รับโทรศัพท์, ลงงานเก็บงาน ล้างรูปที่บริษัท	8 ชม.	อ.พร
ศุกร์	29/12/66	ออกตัว, รับโทรศัพท์, ลงงานเก็บงาน, ล้างรูปที่บริษัท.	8 ชม.	อ.พร
เสาร์	30/12/66			
อาทิตย์	31/12/66			



ใบรายงานการฝึกปฏิบัติงานสหกิจศึกษาประจำสัปดาห์

สัปดาห์ที่ ๘

สาขาวิชา ศึกษาศาสตร์บัณฑิต

คณะ ศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์



ชื่อ นิสิต ฐานนท์ แวงงาม รหัส นิสิต ๘๖101๑๕๐๐๑๖

ชื่อ ออกร์กร มรินทร์ ทรนิพนิต จำกดี

หน่วยงานที่ปฏิบัติงานสหกิจศึกษา P.T-C (HR)

ผู้ควบคุมการปฏิบัติงาน อัมรินทร์ บงสูงเนิน โทรศัพท์ ๐๘๙-๔๑๑๗๔๑๒

วัน	วันที่/เดือน/ปี	รายงานการปฏิบัติงาน	จำนวนชั่วโมง	ผู้ดูแลการปฏิบัติงาน
จันทร์	1/1/66	วันหยุด		
อังคาร	2/1/66	วันหยุด		
พุธ	3/1/66	ออกตัว, รมโทรทัศน์, ห้องปฏิบัติการ, แผนกบริหาร	๘ ชม.	ดี
พฤหัสบดี	4/1/66	ออกตัว, รมโทรทัศน์, ห้องปฏิบัติการ, แผนกบริหาร	๘ ชม.	ดี
ศุกร์	5/1/66	ออกตัว, รมโทรทัศน์, ห้องปฏิบัติการ, แผนกบริหาร, โทศอนราชธานี	๘ ชม.	ดี
เสาร์	6/1/66			
อาทิตย์	7/1/66			



ใบรายงานการฝึกปฏิบัติงานสหกิจศึกษาประจำสัปดาห์

สัปดาห์ที่ ๙

สาขาวิชา อดิศัยกรรมการท่องเที่ยว

คณะ วิทยาการสื่อสาร มหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต



ชื่อนิสิต รัชชานันท์ แฉะฮาด รหัสนิต 03101150013

ชื่อองค์กร บริษัท กรีนไทย จำกัด

หน่วยงานที่ปฏิบัติงานสหกิจศึกษา DI-C <HR>

ผู้ควบคุมการปฏิบัติงาน อัมพรรัตน์ มงสิริเงิน โทรศัพท์ 089-4117412

วัน	วันที่/เดือน/ปี	รายงานการปฏิบัติงาน	จำนวนชั่วโมง	ผู้ดูแลการปฏิบัติงาน
จันทร์	06/1/67	ออกตัว, รมโทรศัพย์, สหกรณ์เกษตร, ทำขลุ่ยทำป๊อป , สอนแต่งรูป	๘ ชม.	Down
อังคาร	07/1/67	ออกตัว, รมโทรศัพย์, สหกรณ์เกษตร, ทำขลุ่ยทำป๊อป , สอนแต่งรูป	๘ ชม.	Down
พุธ	08/1/67	ออกตัว, รมโทรศัพย์, สหกรณ์เกษตร, ทำขลุ่ยทำป๊อป , สอนแต่งรูป	๘ ชม.	Down
พฤหัสบดี	09/1/67	ออกตัว, รมโทรศัพย์, สหกรณ์เกษตร, ทำขลุ่ยทำป๊อป , สอนแต่งรูป	๘ ชม.	Down
ศุกร์	10/1/67	ออกตัว, รมโทรศัพย์, สหกรณ์เกษตร, ทำขลุ่ยทำป๊อป , สอนแต่งรูป	๘ ชม.	Down
เสาร์	11/1/67			
อาทิตย์	12/1/67			



ใบรายงานการฝึกปฏิบัติงานสหกิจศึกษาประจำสัปดาห์

สัปดาห์ที่ 10

สาขาวิชา อดิศนกรรมกรทอทอง

คณะ บริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยราชพฤกษ์



ชื่อนิสิต ปรานนท์ เวชชะ รหัสนิสิต 60101150018

ชื่อองค์กร บริษัท ทาจิโนไทย จำกัด

หน่วยงานที่ปฏิบัติงานสหกิจศึกษา DI-C (HR)

ผู้ควบคุมการปฏิบัติงาน ภูมิพรรัตน์ บงสูงเนิน โทรศัพท์ 089-4117412

วัน	วันที่/เดือน/ปี	รายงานการปฏิบัติงาน	จำนวนชั่วโมง	ผู้ดูแลการปฏิบัติงาน
จันทร์	15/1/67	ออกตัว, ฝึกอบรม, สหกรณ์เกษตร, ดำเนินการฝึก สอนเกษตรกร	8 ชม.	อม
อังคาร	16/1/67	ออกตัว, ฝึกอบรม, สหกรณ์เกษตร, ดำเนินการฝึก สอนเกษตรกร	8 ชม.	อม
พุธ	17/1/67	ออกตัว, ฝึกอบรม, สหกรณ์เกษตร, ดำเนินการฝึก สอนเกษตรกร	8 ชม.	อม
พฤหัสบดี	18/1/67	ออกตัว, ฝึกอบรม, สหกรณ์เกษตร, ดำเนินการฝึก สอนเกษตรกร	8 ชม.	อม
ศุกร์	19/1/67	ออกตัว, ฝึกอบรม, สหกรณ์เกษตร, ดำเนินการฝึก สอนเกษตรกร	8 ชม.	อม
เสาร์	20/1/67			
อาทิตย์	21/1/67			



ใบรายงานการฝึกปฏิบัติงานสหกิจศึกษาประจำสัปดาห์

สัปดาห์ที่ 11

สาขาวิชา ๑๓ สังคมศาสตร์ ก่อตั้ง

คณะ ศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏ



ชื่อนิสิต ฐานนท์ นาศัย รหัสนิต ๐๙๑๐๑๕๐๐๑๓

ชื่อองค์กร บริษัท ทรานส์เทคโนโลยี จำกัด

หน่วยงานที่ปฏิบัติงานสหกิจศึกษา OI-C < HR >

ผู้ควบคุมการปฏิบัติงาน อังพรรัตน์ มงศรีอินทร์ โทรศัพท์ ๐๘๙-๔๑๑ ๗๔๑๒

วัน	วันที่/เดือน/ปี	รายงานการปฏิบัติงาน	จำนวนชั่วโมง	ผู้ดูแลการปฏิบัติงาน
จันทร์	๒๒ / 1 / ๖๗	ออกตัว, สหกรณ์เกษตร, ฝึกอบรม, ศึกษารูปแบบ, สอนเจ้าระบบ	๘ ชม.	ดีพร
อังคาร	๒๓ / 1 / ๖๗
พุธ	๒๔ / 1 / ๖๗	ออกตัว, สหกรณ์เกษตร, ฝึกอบรม, ศึกษารูปแบบ, สอนเจ้าระบบ	๘ ชม.	ดีพร
พฤหัสบดี	๒๕ / 1 / ๖๗	ออกตัว, สหกรณ์เกษตร, ฝึกอบรม, ศึกษารูปแบบ, สอนเจ้าระบบ	๘ ชม.	ดีพร
ศุกร์	๒๖ / 1 / ๖๗	ออกตัว, สหกรณ์เกษตร, ฝึกอบรม, ศึกษารูปแบบ, สอนเจ้าระบบ	๘ ชม.	ดีพร
เสาร์	๒๗ / 1 / ๖๗
อาทิตย์	๒๘ / 1 / ๖๗



ใบรายงานการฝึกปฏิบัติงานสหกิจศึกษาประจำสัปดาห์

สัปดาห์ที่ 12

สาขาวิชา อดทนกรรมกรท่องเที่ยว

คณะ บริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยราชพฤกษ์



ชื่อนิสิต นันทน์ นางสาว รหัสนิสิต ๖๖๐๓๕๐๐๑๓

ชื่อองค์กร นวัตกรรม วิทยาลัย จำกัด

หน่วยงานที่ปฏิบัติงานสหกิจศึกษา DI-C (HR)

ผู้ควบคุมการปฏิบัติงาน อัมพรรัตน์ บงสุภา โทรศัพท์ ๐๘๙-๔๑๑ ๗๔๑๒

วัน	วันที่/เดือน/ปี	รายงานการปฏิบัติงาน	จำนวนชั่วโมง	ผู้ดูแลการปฏิบัติงาน
จันทร์	29/1/๖7	ออกตัว, สภานอกอาคาร, รับประทานอาหาร, ... ดำรงรูปทำบัตร, สอนเชิงรับ	๘ ชม	อัมพร
อังคาร	30/1/๖7	ออกตัว, สภานอกอาคาร, รับประทานอาหาร, ... ดำรงรูปทำบัตร, สอนเชิงรับ	๘ ชม	อัมพร
พุธ	31/1/๖7	< ลากิจ >		
พฤหัสบดี	1/2/๖7	ออกตัว, สภานอกอาคาร, รับประทานอาหาร, ... ดำรงรูปทำบัตร, สอนเชิงรับ	๘ ชม	อัมพร
ศุกร์	2/2/๖7	ออกตัว, สภานอกอาคาร, รับประทานอาหาร, ... ดำรงรูปทำบัตร, สอนเชิงรับ	๘ ชม	อัมพร
เสาร์	3/2/๖7			
อาทิตย์	4/2/๖7			



ใบรายงานการฝึกปฏิบัติงานสหกิจศึกษาประจำสัปดาห์

สัปดาห์ที่ 16

สาขาวิชา ๑.๑๓.๓๑ ศึกษาศาสตร์บัณฑิต

คณะ ๑๓.๑๓.๓๑ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรธานี



ชื่อนิสิต อรชัญญา ห่อหุ้ม รหัสนิต ๖31011๕๐๐13

ชื่อองค์กร บริษัท ไทยปรีทไทย จำกัด

หน่วยงานที่ปฏิบัติงานสหกิจศึกษา OI-C <HR>

ผู้ควบคุมการปฏิบัติงาน อัมพรรัตน์ งามสูงเนิน โทรศัพท์ ๐๔๙-411 7412

วัน	วันที่/เดือน/ปี	รายงานการปฏิบัติงาน	จำนวนชั่วโมง	ผู้ดูแลการปฏิบัติงาน
จันทร์	19/ 2 / ๖7	ออกตัว, รับโทรศัพท์, ทำรูปทำบัตร, สททคน10คน, ลงทะเบียน	๙ ชม.	อ.พ
อังคาร	20/ 2 / ๖7	ออกตัว, รับโทรศัพท์, ทำรูปทำบัตร, สททคน10คน, ลงทะเบียน	๘ ชม.	อ.พ
พุธ	21/ 2 / ๖7	ออกตัว, รับโทรศัพท์, ทำรูปทำบัตร, ลงทะเบียน	๙ ชม.	อ.พ
พฤหัสบดี	22/ 2 / ๖7	ออกตัว, รับโทรศัพท์, ทำรูปทำบัตร, ลงทะเบียน	๙ ชม.	อ.พ
ศุกร์	23/ 2 / ๖7	ออกตัว, รับโทรศัพท์, ทำรูปทำบัตร, ลงทะเบียน	๙ ชม.	อ.พ
เสาร์	24/ 2 / ๖7			
อาทิตย์	25/ 2 / ๖7			



ใบรายงานการฝึกปฏิบัติงานสหกิจศึกษาประจำสัปดาห์

สัปดาห์ที่ 16

สาขาวิชา อุตสาหกรรม การท่องเที่ยว

คณะ บริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยราชพฤกษ์



ชื่อนิสิต ฐานนท์ เวชชณะ รหัสนิสิต 03101150013

ชื่อองค์กร บริษัท การมีนไทย จำกัด

หน่วยงานที่ปฏิบัติงานสหกิจศึกษา Di-C <HR>

ผู้ควบคุมการปฏิบัติงาน อัมพรรัตน์ ขอสองเนิน โทรศัพท์ 099-4117412

วัน	วันที่/เดือน/ปี	รายงานการปฏิบัติงาน	จำนวนชั่วโมง	ผู้ดูแลการปฏิบัติงาน
จันทร์	26/2/67	งานนอก		
อังคาร	27/2/67	ออกตัว, รมโทรทัศน์, ถ่ายรูปทิวทัศน์	8 ช.ว.	อ.พร
พุธ	28/2/67	ออกตัว, รมโทรทัศน์, ถ่ายรูปทิวทัศน์	8 ช.ว.	อ.พร
พฤหัสบดี	29/2/67	ออกตัว, รมโทรทัศน์, ถ่ายรูปทิวทัศน์	8 ช.ว.	อ.พร
ศุกร์	1/3/67	ออกตัว, รมโทรทัศน์, ถ่ายรูปทิวทัศน์	8 ช.ว.	อ.พร
เสาร์/...../.....			
อาทิตย์/...../.....			

ภาคผนวก ค
ใบผ่านงานฝึกสหกิจศึกษา



ภาคผนวก ง
ประวัตินิสิตสหกิจศึกษา
ประวัตินิสิตสหกิจ

ชื่อ - นามสกุล นาย ชานนท์ แวฮามะ
รหัสประจำตัว 63101150013
วัน เดือน ปีเกิด วันเกิด 3 สิงหาคม 2542
เชื้อชาติ ไทย สัญชาติ ไทย ศาสนา อิสลาม
ที่อยู่ปัจจุบัน 9/104 หมู่ 5 ถ.ลำลูกกา ต.ลำลูกกา อ.ลำลูกกา จ.ปทุมธานี
ประวัติการศึกษา

พ.ศ. 2566 กำลังศึกษาสาขาวิชาอุตสาหกรรมท่องเที่ยว คณะบริหารธุรกิจ
มหาวิทยาลัยราชพฤกษ์