



โครงการปฏิบัติงานสหกิจศึกษา
เรื่อง การปฏิบัติงานแผนก Ground Services
ณ สนามบินสุวรรณภูมิ ภายใต้บริษัท Qatar Airways

นางสาวนัฐริกา แทนแย้ม
รหัสนักศึกษา 63101150005

โครงการสหกิจศึกษานี้เป็นส่วนหนึ่งของวิชาสหกิจศึกษา (152-028)
สาขาวิชาอุตสาหกรรมท่องเที่ยว คณะบริหารธุรกิจ ภาคเรียนที่ 2 ปีการศึกษา 2566
มหาวิทยาลัยราชพฤกษ์

วันที่ 28 กุมภาพันธ์ 2567

เรื่อง ขอส่งโครงการงานการปฏิบัติงานสหกิจศึกษา

เรียน อาจารย์ที่ปรึกษาสหกิจศึกษาสาขาวิชาอุตสาหกรรมท่องเที่ยว

ตามที่ข้าพเจ้า นางสาวนัฐริกา แทนแยม นักศึกษาสาขาอุตสาหกรรมท่องเที่ยว คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยราชพฤกษ์ ได้ปฏิบัติงานสหกิจศึกษาระหว่างวันที่ 1 พฤศจิกายน 2566 ถึงวันที่ 28 กุมภาพันธ์ 2567 ในตำแหน่ง Airport Service Agent ณ สนามบินสุวรรณภูมิ ภายใต้บริษัท Qatar Airways และได้รับมอบหมายจากพนักงานที่ปรึกษา ให้ศึกษาและจัดทำรายงานเรื่อง การปฏิบัติงานของแผนก Airport Service Agent

บัดนี้ การปฏิบัติงานสหกิจศึกษาได้สิ้นสุดลงแล้ว จึงใคร่ขอส่งรายงานปฏิบัติงานสหกิจศึกษาพร้อม Power point เพื่อขอรับการประเมินผลการปฏิบัติงานต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา

ขอแสดงความนับถือ
นางสาวนัฐริกา แทนแยม

ชื่อโครงการปฏิบัติการสหกิจศึกษา

ผู้รายงาน

คณะ

สาขาวิชา

การปฏิบัติงานแผนก Airport Service Agent

นางสาวนัฐริกา แทนแย้ม

บริหารธุรกิจ

อุตสาหกรรมท่องเที่ยว

.....

(อาจารย์ ดร.สมรศรี คำตรง)

อาจารย์ที่ปรึกษาสหกิจศึกษา

.....

(นางสาวชนิกา นันทวงศ์)

Airport Services Agent

มหาวิทยาลัยราชพฤกษ์ อนุมัติให้นับโครงการปฏิบัติงานสหกิจศึกษาฉบับนี้

เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรบริหารธุรกิจบัณฑิต

คณะบริหารธุรกิจ สาขาอุตสาหกรรมท่องเที่ยว

.....

()

คณบดีคณะบริหารธุรกิจ

กิตติกรรมประกาศ (Acknowledge)

ตามที่ข้าพเจ้า นางสาวนัฐริกา แทนแย้ม ได้มาปฏิบัติงานสหกิจศึกษา ณ บริษัท Qatar Airways ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ สมุทรปราการ ตั้งแต่วันที่ 1 พฤศจิกายน 2566 ถึงวันที่ 28 กุมภาพันธ์ 2567 ทำให้ข้าพเจ้าได้รับความรู้และประสบการณ์ต่างๆ ที่มีคุณค่ามากมาย สำหรับโครงการสหกิจศึกษาระดับนี้ สำเร็จลงได้ด้วยดีจากความช่วยเหลือและความร่วมมือสนับสนุนของหลายฝ่ายดังนี้

1. นางสาวชนิกพร นันทวงศ์ ตำแหน่ง Airport Services Agent
2. นางสาวเบญจวรรณ จุลหวิหะ ตำแหน่ง Airport Services Agent

ขอขอบคุณ อาจารย์ ดร.สมรศรีคำตรง อาจารย์ที่ปรึกษาวิชาสหกิจศึกษา ที่ให้คำแนะนำ จัดหา ตำแหน่งงานจากสถานประกอบการ คอยติดตามประเมินความก้าวหน้าของการปฏิบัติงานและคอยตรวจแก้ไขเล่มโครงการการปฏิบัติงานสหกิจศึกษาจนสำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี

นอกจากนี้ยังมีบุคคลท่านอื่นๆ ที่ไม่ได้กล่าวไว้ ณ ที่นี้ซึ่งให้ความกรุณาแนะนำในการจัดทำโครงการสหกิจศึกษาระดับนี้ ข้าพเจ้าจึงใคร่ขอขอบพระคุณทุกท่านที่ได้มีส่วนร่วมในการให้ข้อมูลและให้ความเข้าใจเกี่ยวกับชีวิตของการปฏิบัติงานรวมถึงเป็นที่ปรึกษาในการจัดทำโครงการฉบับนี้จนเสร็จสมบูรณ์

นางสาวนัฐริกา แทนแย้ม
ผู้จัดทำ
วันที่ 28 กุมภาพันธ์ 2567

ชื่อโครงการการปฏิบัติงานสหกิจศึกษา	: การปฏิบัติงานแผนก Ground services
ชื่อนักศึกษา	: นางสาวนัฐริกา แทนแย้ม
รหัสนิสิต	: 63101150005
สาขาวิชา	: อุตสาหกรรมการท่องเที่ยว
อาจารย์ที่ปรึกษา	: อาจารย์ ดร.สมรศรี คำตรง
ปีการศึกษา	: 2566

บทคัดย่อ

(Abstract)

บริษัท Qatar Airways ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ สมุทรปราการ ประกอบกิจการให้บริการทางด้านสายการบิน การให้คำปรึกษาทางด้านการเดินทางโดยอากาศยาน การจำหน่ายตั๋วโดยสาร ตลอดจนทั้งการบริการระหว่างขั้นตอนในการเดินทางจนถึงจุดหมายปลายทาง จากการทำหน้าที่ได้เข้ามาปฏิบัติงานในตำแหน่ง trainee students ของบริษัท Qatar Airways ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ สมุทรปราการ ทำให้มีความรู้ความสามารถ ความสามารถและมีทักษะในการปฏิบัติงานได้จริง

ในการเข้าปฏิบัติงานในระหว่างวันที่ 1 พฤศจิกายน 2566 ถึง 28 กุมภาพันธ์ 2567 เป็นระยะเวลา 4 เดือน มีวัตถุประสงค์เพื่อให้ได้มีการเรียนรู้และได้รับประสบการณ์การทำงานจริง มีความรับผิดชอบ ต่อหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย ในการปฏิบัติงานได้รับมอบหมายหน้าที่ในการบริการผู้โดยสาร ในการใช้ตู้คือส self check-in , baggage dropการเรียกผู้โดยสารขึ้นเครื่อง (Final call) ส่งผู้โดยสารไปต่อเครื่อง จัดเก็บเอกสารบางส่วนเข้าไฟล์

ในการปฏิบัติงานพบปัญหาในด้านการสื่อสาร เพราะผู้โดยสารเป็นชาวต่างชาติ ซึ่งบางครั้งก็เจอผู้โดยสารที่ไม่สื่อสารด้วยภาษาอังกฤษ จึงทำให้มีความติดขัดในบางครั้ง รวมทั้งกระดาศตัวโดยสารและแท็กกระเป๋าหมด จึงทำให้งานติดขัด ในการแก้ไขคือใช้แอปพลิเคชันแปลภาษา เพื่อให้สื่อสารกับผู้โดยสารได้ ส่วนในเรื่องของกระดาศตัวโดยสาร และแท็กกระเป๋าหมดจะต้องติดต่อทางเจ้าหน้าที่ sky มาเปลี่ยนและติมกระดาศ ในการส่งผู้โดยสารไปต่อเครื่องจะเป็นการมารับผู้โดยสารจากไฟล์ทขาเข้า ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับว่าผู้โดยสารไปต่อเครื่องที่ไหน ไฟล์ทอะไร จะได้รับมอบหมายจากพี่เลี้ยง ปัญหาที่มักเกิดขึ้นคือผู้โดยสารไม่โชว์ตัวที่เกต หรือบางครั้งมีเวลาที่สั้นมาก หน้าที่นี้จึงสำคัญมาก ๆ ในการแก้ปัญหาคือถ้าผู้โดยสารไม่โชว์ตัว ทางสายการบินจะไม่รับผิดชอบใดๆ เพราะถือว่าผู้โดยสารสามารถไปเองได้ และหากไปไม่ทันเวลาทางสายการบินจะต้องรับผิดชอบต่อไป แต่ใน 4 เดือนที่ผ่านมา ยังไม่มีเหตุการณ์เช่นนี้เกิดขึ้น

สารบัญ

จดหมายนำส่งโครงการสหกิจศึกษา	ก
อนุมัติโครงการ	ข
กิตติกรรมประกาศ	ค
บทคัดย่อ	ง
สารบัญ	จ
บทที่ 1 บทนำ	1
- ที่มาและความสำคัญ	
- วัตถุประสงค์	
- รายละเอียดของสถานประกอบการ	
- ลักษณะงานที่ทำ	
บทที่ 2 ทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง	4
- ความหมายสายการบิน	
- ประเภทของสายการบิน	
- ความหมายการบริการ	
- ความสำคัญของการบริการ	
- ความหมายผู้โดยสาร	
- ความหมายพนักงานภาคพื้น	
บทที่ 3 ภาระหน้าที่ในการปฏิบัติงาน	9
- การเปิดและปิดเคาน์เตอร์	
- การเรียนรู้ระบบ Kiosk	
- OK TO BOARD การตรวจสอบเอกสารผู้โดยสารขาเข้า	
- MAAS (Meet and assist)	
บทที่ 4 รายละเอียดของการปฏิบัติงาน	13
- ผลการปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมาย	
บทที่ 5 สรุปผลการปฏิบัติงาน	15
- ประโยชน์ที่ได้รับจากการฝึกงาน	
- ปัญหาและอุปสรรคระหว่างปฏิบัติงาน	
- การวิเคราะห์จุดเด่น จุดด้อย โอกาส และอุปสรรค (SWOT)	

- ประสบการณ์ที่ประทับใจ	
บรรณานุกรม	19
ภาคผนวก	20
- ภาคผนวก ก. รูปภาพการปฏิบัติงาน	
- ภาคผนวก ข. ใบรายงานฝึกสหกิจประจำสัปดาห์	
- ภาคผนวก ค. ประวัตินักศึกษาสหกิจ	

บทที่ 1

บทนำ

ที่มาและความสำคัญ

กาตาร์แอร์เวย์ (อาหรับ: **القطرية**; อังกฤษ: Qatar Airways) เป็นสายการบินประจำชาติของประเทศกาตาร์ที่มีฐานอยู่ที่กรุงโดฮา สายการบินให้บริการบินสู่จุดหมายมากกว่า 173 แห่งทั่วโลก จัดเป็นหนึ่งในสายการบินที่เติบโตเร็วที่สุดเป็น 1 ใน 5 และสายการบินที่ได้รับการจัดอันดับจาก Skytrax ให้อยู่ในอันดับ 5 ดาว ซึ่งในแต่ละปีมีผู้โดยสารใช้บริการถึง 12 ล้านคน โดยมีจำนวนเครื่องบินกว่า 108 ลำ และในแต่ละปีมีผู้มาใช้บริการมากกว่า 12,000,000 คน นอกจากนี้สายการบินกาตาร์แอร์เวย์ยังเป็นหนึ่งในสายการบินกลุ่มสมาชิก One World นับว่าเป็นอีกสายการบินที่น่าสนใจอย่างยิ่ง สำหรับการบริการของสายการบินกาตาร์แอร์เวย์นั้นมีความหรูหราและได้รับการจัดอันดับให้เป็นอีกหนึ่งสายการบินที่มีการบริการยอดเยี่ยมอย่างมาก โดยมีบริการทั้งในส่วนของภาคพื้นดินและบนตัวเครื่องซึ่ง ได้รับความประทับใจอย่างมากเฉพาะห้องโดยสารที่มีการตกแต่งอย่างหรูหรา สวยงามและมีบริการทั้งอาหารและเครื่องดื่มชั้นดีจนเป็นที่กล่าวถึงกันอย่างมาก

วัตถุประสงค์การปฏิบัติงานสหกิจศึกษา

1. เพื่อจัดทำโครงการที่มีประโยชน์สำหรับสถานประกอบการ เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนา ปรับปรุงการทำงาน
2. เพื่อเป็นประโยชน์ในการปรับปรุงหลักสูตรและเนื้อหาวิชาให้มีความเหมาะสม ทันสมัย กับสภาพความต้องการของตลาดแรงงาน
3. เพื่อให้นิสิตได้ฝึกฝนทักษะด้านต่าง ๆ เช่น การสื่อสาร การบริการ การเขียนโครงการ เป็นต้น

รายละเอียดของสถานประกอบการ

1.1 ข้อมูลของสถานประกอบการ

ชื่อสถานประกอบการ : Qatar Airways

สถานที่ตั้งบริษัท : ห้อง T5-025b ชั้น5 อาคารผู้โดยสาร สนามบินสุวรรณภูมิ

เลขที่ 999 หมู่ 1 ตำบลหนองปรือ อำเภอบางพลี จังหวัดสมุทรปราการ 10540

โทรศัพท์ : 02-1345517

Email :

1.2 ลักษณะการดำเนินงานของสถานประกอบการ

- การจำหน่ายตั๋วเครื่องบิน
- การให้บริการผู้โดยสาร
- การให้คำปรึกษาด้านการเดินทางโดยอากาศยาน
- การเดินเอกสารด้านการบิน

1.3 ข้อมูลนักศึกษา

ตำแหน่งงานที่นักศึกษารับผิดชอบ

: Trainee Student (Passenger Service)

ลักษณะงานที่นักศึกษารับผิดชอบ

- 1) เปิดและปิดเคาท์เตอร์เช็คอิน
- 2) ติด Tag กระเป๋า Loads, Carry-on ให้ผู้โดยสาร
- 3) ให้คำแนะนำผู้โดยสารในการเดินทางไปยังจุดต่างๆเช่นห้องตั๋วโดยสาร ด้านตรวจคนเข้าเมือง Vat-refund
- 4) จัดเก็บเอกสารเข้าไฟล์บางส่วน
- 5) Zoning gates & Guide pax เรียกผู้โดยสารขึ้นเครื่อง (Final call)
- 6) เช็คเอกสารของผู้โดยสารกับต.ม.ขาเข้า
ok to board
- 7) Meet and assist ผู้โดยสาร กรณีต่อเครื่อง
- 8) ตรวจสอบอุปกรณ์ในการทำไฟล์ท์ทุกครั้ง

1.4 ข้อมูลผู้ประสานงาน

ชื่อที่ปรึกษา : นางสาวชนิกภาพ นันทวงศ์

ตำแหน่ง : Airport Services Agent

1.4 ระยะเวลาปฏิบัติงาน

เริ่มปฏิบัติงาน : 1 พฤศจิกายน 2566

สิ้นสุดการปฏิบัติงาน : 28 กุมภาพันธ์ 2567

ลักษณะงานที่ทำ

1. เปิดและปิดเคาท์เตอร์เช็คอิน รวมทั้งการเบิกและคืนอุปกรณ์ทำไฟล์ท์ เช่น Walkie Talkie, Mifi, EDC เอกสารต่างๆที่ให้ข้อมูลกับผู้โดยสาร จะต้องเก็บให้ครบและตรวจสอบเรียบร้อยหลังปิดเคาท์เตอร์
2. ให้ข้อมูลเกี่ยวกับการ Check-in กับผู้โดยสาร เช่นการทำ Self check-in Self bag drop เพื่อให้ผู้โดยสารทำได้ถูกต้องตามนโยบายสารการบิน
3. การจัดแถวในการให้ผู้โดยสารเข้าไปโหลดกระเป๋า รวมทั้งให้ข้อมูลการ upgrade ที่นั่งต่างๆด้วย
4. ให้ข้อมูลที่ผู้โดยสารสอบถาม เช่น การไปเกท การไปด่านตรวจ (ต.ม.)
5. การเรียกผู้โดยสารขึ้นเครื่อง ทางสารการบินจะเรียกตามโซนที่นั่ง จึงจะต้องมีการ zoning gates รวมทั้งการตามผู้โดยสารขึ้นเครื่อง guide pax Final call
6. การจัดเก็บเอกสารบางส่วนเข้าไฟล์
7. การสอบถามข้อมูลของผู้โดยสารที่จะเดินทางมายังประเทศกับทางด้านตรวจคนเข้าเมือง (ขาเข้า) หรือเรียกว่าการเช็ค OK to board
8. การรับเครื่องขาเข้าจะมีการ MAAS (meet and assist) ผู้โดยสารเพื่อไปทำการต่อเครื่องทั้งภายในและนอกประเทศ ซึ่งบางครั้งจะมีเวลาที่จำกัด ดังนั้นหน้าที่ตำแหน่งนี้มีความสำคัญมากระดับหนึ่ง

บทที่ 2

แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

สายการบิน

สายการบิน หมายถึง ที่ให้บริการขนส่งทางอากาศสำหรับผู้โดยสารที่เดินทางและการขนส่งสินค้า สายการบินเช่าหรือเจ้าของเครื่องบินของพวกเขาด้วยซึ่งในการจัดหาบริการเหล่านี้และอาจเป็นหุ้นส่วน หรือเป็นพันธมิตรกับสายการบินอื่นเพื่อประโยชน์ร่วมกัน โดยทั่วไปสายการบินได้รับการยอมรับที่มี ใบรับรองการดำเนินงานอากาศหรือใบอนุญาตที่ออกโดยหน่วยงานการบินของรัฐบาล บริการสายการบิน สามารถแบ่งเป็น ทวีปภายในทวีปประเทศภูมิภาคหรือต่างประเทศและอาจจะมีการดำเนินการให้บริการที่ 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 อย่างรวดเร็วของเครื่องบินโดยสารที่มากกว่าการเป็นเจ้าของทันทีจะเข้ามักจะมาจากการขายเครื่องบิน พาณิชยและบริษัทอิสระเช่น 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 สิงคโปร์แอร์ไลน์ เดลตาแอร์ไลน์

บริติชแอร์เวย์ เป็นต้น สายการบินประจำชาติต่าง ๆ โดยทั่วไปจะอยู่ในลักษณะของสายการบินที่ให้บริการเต็มรูปแบบ

- สายการบินต้นทุนต่ำ (Low cost airlines) เป็นสายการบินที่มีราคาต่ำกว่าสายการบินมาตรฐาน ด้วยการลดต้นทุนการบิน เช่น เครื่องแบบพนักงานที่ดูเรียบง่ายกว่าสายการบินพรีเมียม ไม่มี อาหารและเครื่องดื่มบริการฟรีบนเครื่องบิน ไม่มีโควตาน้ำหนักบรรทุกสัมภาระใต้เครื่องบินให้ผู้โดยสาร ฟรี เป็นต้น ทำให้สามารถขายตั๋วโดยสารในราคาประหยัดได้ อีกทั้งยังเน้นการขายตั๋วล่วงหน้าผ่านระบบ อินเทอร์เน็ต ซึ่งช่วยให้สามารถวางแผนจัดการเที่ยวบินได้ง่าย ลดความเสี่ยงด้านการโดยสารไม่เต็มลำ เช่น ไทยไลอ้อนแอร์ ไทยแอร์เอเชีย ไทเกอร์แอร์เวย์ นกแอร์ เป็นต้น

- สายการบินในภูมิภาค (Regional airlines) เป็นสายการบินที่บินอยู่ภายในภูมิภาคนั้น ๆ ใน ระยะทางไม่ไกล โดยส่วนมากมักจะใช้เครื่องบินขนาดเล็กแบบโบแพต ไม่เกิน 100 ที่นั่ง เช่น กานต์แอร์ ไทยริเจียนัลแอร์ไลน์ เป็นต้น สายการบินในภูมิภาคบางรายมีการให้บริการแบบเดียวกับสายการบิน ระดับพรีเมียม จึงอาจถือว่าเป็นสายการบินพรีเมียมด้วย เช่น บางกอกแอร์เวย์

- สายการบินเช่าเหมาลำ (Charter airlines) คือ สายการบินที่ให้บริการเช่าเหมาลำโดยเฉพาะ ไม่มี การบินแบบประจำ ซึ่งบางสายการบินมีเครื่องบินเช่าเหมาลำที่จอดที่นั่งแต่ชั้นประหยัด หรืออาจจะมีชั้น ธุรกิจเพิ่มมาด้วย ซึ่งรวมไปถึง เครื่องบินส่วนตัว (Private Jet) เช่น บิซิเนสแอร์ เป็นต้น

-สายการบินขนส่งสินค้า (Cargo Airlines) สายการบินที่ให้บริการขนส่งสินค้าทางอากาศ โดยเฉพาะ โดยจะมีตู้คอนเทนเนอร์ที่ใช้ในเครื่องบินโดยเฉพาะให้บริการ มีทั้งแบบตู้ทึบ ตู้แช่ และแบบพาเลท

- สายการบินที่ขนส่งสินค้าโดยเฉพาะ เช่น เฟดเอ็กซ์ ดีเอชแอล เป็นต้น

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

- สายการบินโดยสารที่มีบริการขนส่งสินค้า กล่าวคือ สายการบินทั่วไปบางสายการบินได้ให้บริการขนส่งสินค้าด้วย โดยสินค้าจะต้องมีขนาดและน้ำหนักไม่เกินกว่าที่สายการบินกำหนด เพื่อให้สามารถขนส่งสินค้านั้นไปกับเที่ยวบินโดยสารได้ และสินค้าต้องถูกตรวจสอบให้แน่ชัดก่อนว่าปลอดภัย สามารถนำขึ้นเครื่องบินได้ โดยอาจต้องถูกตรวจสอบมากกว่าปกติเพื่อป้องกันการก่อการร้ายเนื่องจากผู้ใช้บริการไม่ได้โดยสารเครื่องบินไปพร้อมกับสินค้าชิ้นนั้นด้วย (วิกิพีเดีย สารานุกรมเสรี, 2565)

การบริการ

“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 ความสำคัญของการบริการ สามารถแบ่งเป็น 2 ประเด็น (มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช. 2543: 14-16) ดังนี้

ความสำคัญต่อผู้ให้บริการ แบ่งเป็น 2 ลักษณะ คือ

1) งานบริหารบุคลากรที่ปฏิบัติงานบริการโดยเฉพาะผู้ที่ให้บริการส่วนหน้าเนื่องจากเป็นบุคคลที่ปฏิสัมพันธ์กับผู้มารับบริการโดยตรงเริ่มตั้งแต่การต้อนรับผู้ที่เข้ามาติดต่อจนกระทั่งบริการต่าง ๆ สิ้นสุด ลง การทำความเข้าใจเกี่ยวกับการบริการจะช่วยให้ผู้ปฏิบัติงานบริการตระหนักถึงการปฏิบัติตนต่อ ผู้รับบริการด้วยจิตสำนึกของการให้บริการ และพัฒนาศักยภาพมีดังนี้

1.1 รับรู้เป้าหมายของการให้บริการที่ถูกต้องโดยมุ่งเน้นที่ตัวลูกค้าหรือผู้บริโภคเป็นศูนย์กลางของการบริการด้วยการกระทำเพื่อการตอบสนองความต้องการของลูกค้าและทำให้ลูกค้ามาใช้บริการพึงพอใจ เป็นสำคัญ

1.2 เข้าใจและยอมรับพฤติกรรมของลูกค้าหรือผู้ที่ใช้บริการ

1.3 ตระหนักถึงบทบาทและพฤติกรรมของการบริการที่ผู้บริการพึงปฏิบัติ ซึ่งเป็นภาพลักษณ์เบื้องต้น ที่สามารถทำให้ผู้รับบริการประทับใจใช้บริการจนเป็นลูกค้าประจำ

1.4 วิเคราะห์ความต้องการของผู้รับบริการและคุณลักษณะของการบริการที่สร้างความประทับใจแก่ผู้รับบริการรวมทั้งการแก้ปัญหาเฉพาะหน้าซึ่งเกิดขึ้นตลอดเวลาและจำเป็นต้องอาศัยการฝึกฝนทักษะในการแก้ปัญหาเพื่อมิให้ผู้รับบริการเกิดความไม่พอใจในการบริการที่ได้รับ

2) ผู้ประกอบการ ปัจจุบันผู้ประกอบการที่ผลิตสินค้าและบริการต่างตระหนักถึงความสำคัญของกาบริการมากขึ้นและหันมาให้บริการเป็นกลยุทธ์การแข่งขันทางการตลาดที่นับวันจะมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น การทำความเข้าใจเกี่ยวกับการบริการจะช่วยให้ผู้บริหารการบริการสามารถสร้างความเป็นเลิศในการดำเนินการบริการด้วยคุณภาพของการบริการที่ยอดเยี่ยมได้ ดังนี้

2.1 ตระหนักถึงความสำคัญของลูกค้าเป็นอันดับแรกและรู้จักสำรวจความต้องการของลูกค้าในการ เลือกซื้อสินค้าและบริการต่าง ๆ เพื่อนำข้อมูลมาใช้วางแผนและการปรับปรุงการดำเนินงานได้อย่าง เหมาะสม

2.2 เห็นความสำคัญของบุคลากรซึ่งมีบทบาทสำคัญที่จะดึงผู้บริโภคให้มาเป็นลูกค้าประจำของ องค์กร ด้วยการสนับสนุนและเพิ่มขีดความสามารถในการพัฒนาศักยภาพในการบริการอย่างทั่วถึงทั้งใน ด้านความรู้และทักษะการบริการที่มีคุณภาพ

2.3 เข้าใจกลยุทธ์การบริการต่าง ๆ ที่สามารถใช้เป็นกลยุทธ์ทางการตลาดที่มีประสิทธิภาพโดย มุ่งเน้นการ พัฒนาบุคลากรที่มีคุณภาพ การสร้างเอกลักษณ์ในการบริการที่ประทับใจ การบริหารองค์การที่ มีประสิทธิภาพ และการใช้เทคโนโลยีการบริการที่ทันสมัย

2.4 วิเคราะห์ปัญหาข้อบกพร่องและแนวโน้มของการบริการเพื่อการปรับปรุงแก้ไขและกำหนด ทิศทางของการบริการที่ตลาดต้องการได้

ความสำคัญต่อผู้รับบริการ

ถึงแม้ธุรกิจบริการจะให้ความสำคัญอย่างมากกับลูกค้าหรือผู้ที่มีอำนาจในการ ตัดสินใจเลือกซื้อหรือใช้ บริการต่าง ๆ และพยายามทุกวิถีทางที่จะสร้างความพึงพอใจสูงสุดแก่ลูกค้า ดังนั้น ลูกค้าจำเป็นที่จะต้องเรียนรู้ บทบาทและขอบเขตความเป็นไปได้ของการใช้บริการที่เหมาะสมด้วย ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการบริการจะช่วย

ให้ผู้ให้บริการเข้าใจกระบวนการบริการและสามารถคาดหวัง การบริการที่จะได้รับอย่างมีเหตุผลตามข้อจำกัดของ สถานการณ์ที่เกิดขึ้น

1) รับรู้และเข้าใจลักษณะของงานบริการว่าเป็นงานหนักที่จะต้องพบกับคนจำนวนมากและ ตอบสนอง ความต้องการที่หลากหลายของผู้มารับบริการอยู่ตลอดเวลาอันส่งผลให้การบริการบางครั้งอาจ ไม่รวดเร็วทันกับ ความต้องการของผู้รับบริการทุกคนในเวลาเดียวกันได้ซึ่งผู้ใช้บริการจำเป็นต้องคาดหวัง การบริการในระดับที่มี ความเป็นไปได้ตามลักษณะของงานบริการต่าง ๆ

2) ตระหนักถึงพฤติกรรมที่พึงประสงค์ของผู้ใช้บริการผู้ที่แสดงเจตนาในการรับบริการควรมี มารยาทที่ดี และใช้คำพูดที่ชัดเจนเข้าใจง่ายในการระบุความต้องการการบริการเมื่อผู้ให้บริการเข้าใจและ เสนอการบริการที่ ถูกใจผู้รับบริการก็จะทำให้เกิดความรู้สึกและทัศนคติที่มีต่อการบริการ (มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช. 2543: 14-16)

ผู้โดยสาร

ผู้โดยสาร หมายถึง ผู้ที่เดินทางไปกัยานพาหนะ แต่ไม่ต้องรับผิดชอบต่อยานพาหนะเพื่อให้ถึง จุดหมาย ปลายทาง อาจหมายถึงผู้โดยสารรถยนต์ ผู้โดยสารรถประจำทาง ผู้โดยสารเครื่องบิน เป็นต้น (วิ กิพีเดีย สารานุกรมเสรี, 2562)

พนักงานภาคพื้น (Passenger Service)

พนักงานภาคพื้นหมายถึง ผู้ให้บริการผู้โดยสารภาคพื้นดิน อำนวยความสะดวก ให้ความดูแลเอา ใจใส่ ตั้งแต่ขั้นตอนการ Check-in การตรวจรับบัตรโดยสาร (Boarding Pass) และสัมภาระ ไปจนถึงการ นำส่ง ผู้โดยสารขึ้นเครื่องได้ตรงตามเที่ยวบิน ถูกจุดหมายปลายทาง รวมไปถึงการรับ-ส่งเครื่องบิน การเดิน เอกสารด้าน การบิน เป็นต้น โดยตระหนักถึงความปลอดภัยในทุกกระบวนการ สำหรับในกรณีฉุกเฉิน พนักงานบริการภาคพื้น ต้องสามารถแก้ไขปัญหาต่างๆได้ เช่น กรณีที่เกิดเหตุการณ์เที่ยวบินไม่ปกติล่าช้า ต้องมีการต่อ/เปลี่ยนเครื่องไปยัง อีกปลายทางหนึ่ง ต้องประสานงานกับผู้โดยสารในเที่ยวบินนั้น และ ต.ม. (ตรวจคนเข้าเมือง) กรณีเที่ยวบินระหว่าง ประเทศ หรือภาวะสถานการณ์ฉุกเฉินอื่นๆ เพื่อช่วยเหลือ ผู้โดยสารให้ได้ถูกต้อง รวดเร็ว และป้องกันความ เสียหายที่อาจจะเกิดขึ้น ทั้งกระเป๋าสัมภาระล่าช้าหรือ สูญหาย ต้องประสานงานกับเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง เช่น

แผนกติดตามสัมภาระ หรือ Lost & Found หรือ กักสถานีต้นทางที่ผู้โดยสารเดินทางมา เป็นต้น (Krumontree, 2562)

บทที่ 3

ภาระหน้าที่ในการปฏิบัติงาน

จากการเข้าร่วมฝึกปฏิบัติงานจริงในโครงการสหกิจเป็นระยะเวลา 1 ภาคการศึกษา โดยเริ่มตั้งแต่วันที่ 1 พฤศจิกายน 2566 ถึง วันที่ 28 กุมภาพันธ์ 2567 ณ Qatar Airways ณ สนามบินสุวรรณภูมิ กรุงเทพฯ ทำให้ได้รับความรู้และประสบการณ์ในการทำงานที่ดี และมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานเป็นอย่างดี ซึ่งการเข้าร่วมโครงการสหกิจศึกษาทำให้ได้ปฏิบัติงานในหลายๆด้าน โดยมีรายละเอียดงานดังนี้

ลักษณะงานที่ปฏิบัติ

ลักษณะงานที่ปฏิบัติใน บริษัท Qatar Airways ณ สนามบินสุวรรณภูมิ กรุงเทพฯ คือการให้บริการผู้โดยสารระหว่างการเดินทางทั้งขาเข้าและขาออก เป็นการให้ข้อมูลเกี่ยวกับการเช็คอินแก่ผู้โดยสารไฟล์ทขาออก และการรับผู้โดยสารไปต่อเครื่องสำหรับไฟล์ทขาเข้าที่มีการต่อเครื่อง

3.1 การเปิดและปิดเคาน์เตอร์

การเปิดและปิดเคาน์เตอร์ จะมีการนำอุปกรณ์และเอกสารต่างๆมาวางไว้บนเคาน์เตอร์เพื่อให้ข้อมูลกับผู้โดยสารที่มาเช็คอินรวมทั้งการติด priority seat ที่เก้าอี้เพื่อให้ผู้โดยสารของสายการบินมานั่งรอวีลแชร์ ทั้งนี้การเปิดเคาน์เตอร์จะต้องมีการวางเอกสารเช่นข้อมูลสิ่งของที่ห้ามนำขึ้นเครื่อง น้ำหนักกระเป๋า

ลักษณะงานที่ได้รับมอบหมาย มีดังนี้

1. เปิดเคาน์เตอร์จัดวางเอกสารต่างๆบนเคาน์เตอร์
2. ติดป้าย priority seat ให้กับผู้โดยสารของสายการบิน
3. ปิดเคาน์เตอร์เก็บเอกสารทุกอย่างให้เรียบร้อย

ปัญหาที่พบในขณะปฏิบัติงาน

1. เอกสารเกิดความเสียหายรวมทั้งสูญหาย

ขั้นตอนการแก้ปัญหา

1. จัดทำเอกสารใหม่และกำชับกับเพื่อนร่วมงานให้จัดเก็บเอกสารเป็นอย่างดี

3.2 การเรียนรู้ระบบ Kiosk (บางส่วน)

ระบบ self check in เป็นระบบที่ให้ผู้โดยสารทำการเช็คอินสำหรับไฟล์ทนั้นๆ ซึ่งเด็กฝึกงานทุกคนจะสามารถตรวจสอบข้อมูลได้บางส่วนเช่นชื่อของผู้โดยสาร ปลายทางของผู้โดยสาร รวมถึงตราแสดมป์ overstay ส่วนข้อมูลที่ลึกมากกว่านั้นทางบริษัท BFS จะเป็นคนตรวจสอบข้อมูลและอนุญาตให้ผู้โดยสารทำการเช็คอิน หลังจากผู้โดยสารเช็คอินเสร็จแล้วจะได้บอร์ดดิ้งพาสและแท็กกระเป๋าเพื่อนำกระเป๋าไปครอบเป็นขั้นตอนสุดท้าย

ลักษณะงานที่ได้รับมอบหมายมีดังนี้

1. สอบถามปลายทางของผู้โดยสารเพื่อนำผู้โดยสารมาเช็คอินที่ตู้คี้ออส
2. ตรวจสอบข้อมูลคร่าวๆที่สามารถตรวจสอบได้เช่นชื่อนามสกุล overstay
3. ปรี้น boarding pass และ baggage tag ให้กับผู้โดยสาร

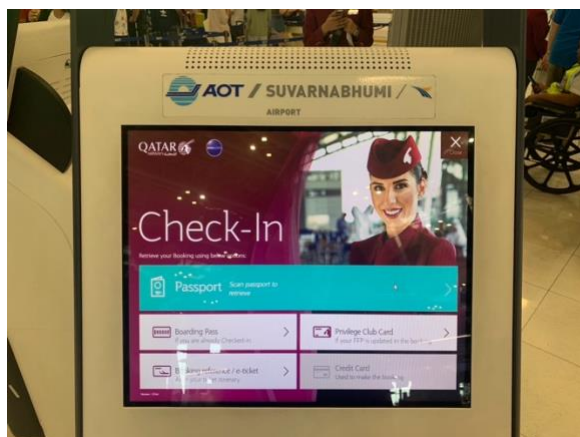
ปัญหาที่พบในขณะที่ปฏิบัติงาน

1. ชื่อและนามสกุลของผู้โดยสารผิด
2. ผู้โดยสารอยู่ไทยเกินกำหนด
3. กระดาษ boarding pass, baggage tag ที่ kiosk หหมด

ขั้นตอนการแก้ไขปัญหา

1. ตรวจสอบและแก้ไขชื่อนามสกุลของผู้โดยสารให้ตรงกับในพาสปอร์ต
2. แจ้งข้อมูลเกี่ยวกับผู้โดยสารว่าผู้โดยสารจะต้องชำระค่าปรับเป็นจำนวนเงินวันละ 500 บาท
3. แจ้งเจ้าหน้าที่ Sky ให้มาเปลี่ยนกระดาษ

ตัวอย่างรูปภาพของ kiosk (self check in)



3.3 OK TO BOARD การตรวจสอบเอกสารผู้โดยสารขาเข้า

หากหนังสือเดินทางของผู้โดยสารเกิดการชำรุดหรือไม่สมบูรณ์เด็กฝึกงานจะต้องไปถามข้อมูลกับด่านตรวจคนเข้าเมืองขาเข้าว่าผู้โดยสารจะสามารถเดินทางเข้าภายในประเทศได้หรือไม่

3.4 MAAS (meet and assist)

การรับผู้โดยสาร ไฟลท์ขาเข้าจะต้องมีการนำพาผู้โดยสารไปต่อเครื่องไม่ว่าจะเป็นการต่อเครื่องภายในประเทศหรือการต่อเครื่องออกนอกประเทศ

ลักษณะงานที่ได้รับมอบ มีดังนี้

1. รับ page ชื่อผู้โดยสารจากพีสตอฟ และฟังงานที่รับมอบหมาย
2. ไปรับผู้โดยสารที่เกตและแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับไฟลท์ต่อของผู้โดยสาร
3. ผู้โดยสารไปส่งที่เกตของไฟลท์นั้นๆ
4. หากมีกรณีรับกระเป๋าจะต้องผู้โดยสารไปรับกระเป๋าที่สายพานด้วย
5. หากมีกรณีที่ผู้โดยสารไม่มี boarding pass มาด้วยก็ต้องพาผู้โดยสารไปปรับ boarding pass ก่อน

ปัญหาที่พบในขณะปฏิบัติงาน

1. ผู้โดยสารไม่โชว์ตัวที่เกต
2. กระเป๋าของผู้โดยสารยังมาไม่ถึงไฟลท์ที่ต่อเครื่อง

3. ผู้โดยสารไม่มี boarding pass

ขั้นตอนการแก้ปัญหา

1. กรณีผู้โดยสารไม่โชว์ตัวที่เกตทางสายการบินจะไม่มีกรับผิดชอบใดๆ ซึ่งผู้โดยสารจะต้องไปขึ้นเครื่องด้วยตนเอง
2. หากกระเป๋าเข้ามาไม่ถึงไลต์ที่ผู้โดยสารต่อเครื่องจะต้องทำการประสานงานและแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับกระเป๋าให้ผู้โดยสารทราบซึ่งมักจะแจ้งว่ากระเป๋าจะไปถึงที่ปลายทางเลย
3. ในกรณีที่ผู้โดยสารไม่มี boarding pass จะต้องพาผู้โดยสารไปโชว์ตัวที่เกตของไฟลท์ที่ผู้โดยสารจะไป และแจ้งกับเจ้าหน้าที่ว่าทางผู้โดยสารยังไม่มี boarding pass

บทที่ 4

รายละเอียดของการปฏิบัติงาน

จากการที่เข้าร่วมฝึกปฏิบัติงานในโครงการสหกิจศึกษาในครั้งนี้เป็นระยะเวลา 4 เดือนจึงทำให้มีทักษะต่างๆในสายงานของสายการบินมากขึ้นไม่ว่าจะเป็นการตรวจสอบเอกสาร หรือข้อมูลต่างๆที่ได้รับรู้ใหม่ๆ รวมทั้งประสบการณ์ที่ดีในการทำงานทำให้สามารถนำไปต่อยอดได้ ผู้ศึกษาได้วิเคราะห์ข้อมูลจากการศึกษาดังกล่าวแล้วนำมาสรุปผลการศึกษาเกี่ยวกับงานได้ดังนี้

ผลการปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมาย

ลักษณะงานหลัก

1. รับผิดชอบในการเปิดและปิดเคาน์เตอร์รวมถึงการจัดเก็บเอกสารที่ใช้ในการเปิดเคาน์เตอร์ ตรวจสอบและเก็บให้เรียบร้อยครบถ้วน
2. รับผิดชอบในการ ตรวจสอบข้อมูลให้กับผู้โดยสารที่มาเช็คอินที่ตู้ kiosk รวมทั้งการปรีน boarding pass และ baggage tag ให้กับผู้โดยสารด้วย
3. การเรียกผู้โดยสารขึ้นเครื่องตามโซนที่นั่งต่างๆรวมทั้งการเรียกผู้โดยสารขึ้นเครื่องกรณีผู้โดยสารยังไม่ถึงเกตให้ทันเวลาก่อนที่เครื่องจะออก
4. รับผู้โดยสารจากเกต ที่มาจากไฟล์ทเข้าเพื่อไปต่อเครื่องให้ทันเวลาและถูกต้องตามที่ได้รับมอบหมาย
5. ตรวจสอบเอกสารผู้โดยสารที่จะเดินทางเข้ามาภายในประเทศไทย OK to board

ลักษณะงานรอง

1. ตรวจสอบอุปกรณ์ต่างๆที่ใช้ในการทำไฟล์ทเช่น walkie talkie, EDC, Mifi
2. จัดเก็บเอกสารบางส่วนเข้าไฟล์เช่น wheelchair, FHR, upgrade on departure
3. จัดทำเอกสารบางอย่างที่ให้ข้อมูลกับผู้โดยสาร กรณีสูญหาย

ปัญหาและอุปสรรคของการทำงาน

1. การเริ่มต้นทำงานที่ไม่เคยปฏิบัติมาก่อนจะต้องมีพี่เลี้ยงคอยสอน และแนะนำวิธีการทำงานให้ทุกขั้นตอนโดยละเอียด
2. ผู้โดยสารบางท่านไม่เข้าใจนโยบายของสายการบินจึงทำให้เกิดการไม่พอใจในบางครั้ง
3. แแถวที่ผู้โดยสารเข้าไปเช็คอินกระเป๋ามีความยาวจึงทำให้ผู้โดยสารเกิดความไม่พอใจในบางครั้งเช่นกัน
4. เครื่อง kiosk เกิดการขัดข้องในบางครั้งทำให้ไม่สามารถเช็คอินให้ผู้โดยสารได้

แนวทางการแก้ไขปัญหาของการปฏิบัติงาน

1. หากเกิดข้อผิดพลาดหรือปัญหาใดใดให้ปรึกษากับพี่เลี้ยงหรือพี่สต๊าฟในวันนั้นๆ เพื่อแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นต่อไปรวมทั้งการป้องกันปัญหาเดิมไม่ให้เกิดขึ้นอีก
2. ทำงานที่ได้รับมอบหมายให้ถูกต้องและรอบคอบที่สุด
3. นำทักษะและประสบการณ์ด้านการบริการมาใช้ในการฝึกสหกิจครั้งนี้เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด

บทที่ 5

สรุปผลการปฏิบัติงาน

ประโยชน์ที่ได้รับจากการปฏิบัติงาน

ด้านนักศึกษา

1. เข้าใจถึงกระบวนการทำงานในสายการบิน
2. สามารถเรียนรู้และเข้าใจระบบต่างๆของสายการบิน
3. ได้ความรู้เพิ่มเติมมากมายจากการทำงาน
4. มีการพัฒนาตนเองในด้านการบริการ รวมทั้งด้านความรับผิดชอบ ความรอบคอบ และความตรงต่อเวลา
5. เกิดการพัฒนาตนเองในด้านความมั่นใจในการพูดภาษาอังกฤษ
6. ได้รับข้อมูลที่เป็นประโยชน์เพื่อนำมาจัดทำรายงานทางวิชาการ
7. ทราบถึงปัญหาและแนวทางการแก้ไขปัญหาของหน่วยงานขณะปฏิบัติงาน

ด้านสถานประกอบการ

1. เป็นทางเลือกใหม่ในการพิจารณาคัดเลือกบุคลากรจากภายนอก
2. พนักงานประจำมีเวลาในการทำงานอย่างอื่นที่สำคัญมากขึ้น
3. เป็นกลไกที่จะสร้างความร่วมมือทางวิชาการระหว่างมหาวิทยาลัยและสถานประกอบการโดยมีนิสิตเป็นสื่อกลาง
4. เสริมทักษะให้แก่บัณฑิตด้านทฤษฎีไปสู่ภาคปฏิบัติได้อย่างเหมาะสม
5. เป็นแรงงานที่ทำให้บัณฑิตเกิดการพัฒนาตนเองด้านทักษะวิชาชีพโดยตรง
6. ได้แลกเปลี่ยนความคิดเห็นและเกิดการปฏิบัติงานวิถีใหม่เกิดขึ้น เพื่อให้ทำงานได้สะดวกและรวดเร็วมากขึ้น

7. เกิดภาพลักษณ์ที่ดีกับสถานประกอบการในด้านการส่งเสริมการศึกษาและการ พัฒนาทรัพยากรบุคคลให้สอดคล้องกับความต้องการของตลาดแรงงาน

ด้านมหาวิทยาลัย

1. ได้เผยแพร่ชื่อเสียงของมหาวิทยาลัยและให้เป็นที่รู้จักแก่สถานประกอบการ
2. สร้างสร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้แกสถานประกอบการเพื่อเป็นจุดเริ่มต้นของการรับนิสิตเข้าโครงการสหกิจรุ่นต่อไป
3. ช่วยให้มหาวิทยาลัยนำข้อเสนอแนะไปแก้ไขได้ตรงความต้องการของสถานประกอบการ
4. ทำให้บัณฑิตที่จบการศึกษาไปมีศักยภาพทำงานจริงและสร้างชื่อเสียงให้กับมหาวิทยาลัย

ปัญหาและอุปสรรคระหว่างการปฏิบัติงาน

จากการปฏิบัติงานใน บริษัท Qatar Airways ได้รับความรู้ต่างๆที่จะเป็นประสบการณ์ต่อไปในอนาคต การปฏิบัติงานในหลายๆ ด้านเช่นการตรวจสอบหนังสือเดินทางให้ถูกต้องตามกฎหมายที่มีอยู่ ทักษะทางด้านการบริการ ทักษะทางด้านการสื่อสารภาษาอังกฤษ รวมถึงงานต่างๆในด้านสายการบิน ซึ่งจัดได้ว่ามีการประยุกต์ในสิ่งที่เคยได้ เรียนรู้จากมหาวิทยาลัยมาพอสมควร ซึ่งในการปฏิบัติงานนั้นจะมีปัญหาและอุปสรรคเพียงบางประการ ดังนี้

1. เนื่องจากงานทางด้านสายการบินเป็นงานที่ไม่เคยปฏิบัติมาก่อนมาก่อนจึงต้องมีพี่เลี้ยงคอยสอนงาน รวมทั้งแนะนำวิธีการทำงาน ในแต่ละขั้นตอนโดยละเอียด
2. เนื่องจากงานจะต้องใช้ความละเอียดและรอบคอบจึงทำให้เกิดการผิดพลาดในบางครั้ง
3. และเนื่องจากผู้โดยสารส่วนใหญ่เป็นชาวต่างชาติจึงทำให้ในบางครั้งเกิดการสื่อสารที่ผิดพลาด

วิเคราะห์จุดเด่น จุดด้อย โอกาส อุปสรรค (SWOT)

จุดเด่น (strength)

1. สามารถสื่อสารภาษาอังกฤษได้อย่างคล่องแคล่ว

2. สามารถนำความรู้ที่เรียนมานำมาประยุกต์ใช้ในการทำงานได้อย่างเหมาะสม
3. มีทักษะความเป็นผู้นำสูง
4. ทำงานได้ดีตรงตามระยะเวลาและรายละเอียดที่กำหนด

จุดด้อย (Weakness)

1. ทักษะในการควบคุมอารมณ์ในการทำงานบางครั้ง
2. อ่อนไหวกับคำพูด คำวิจารณ์

โอกาส (Opportunities)

1. เพิ่มโอกาสในการหางานได้ง่ายมากขึ้นเพราะบริษัท Qatar Airways เป็นสายการบินใหญ่ระดับโลก
2. มีโอกาสที่จะได้แสดงศักยภาพของตนเองรวมถึงประสบการณ์การทำงานที่เคยทำมาก่อนหน้านี้
3. โอกาสในการเก็บเกี่ยวประสบการณ์ทางด้านงานสายการบิน เพื่อต่อยอดสำหรับสายงานในอนาคต

อุปสรรค (Threats)

1. ขาดความรู้และประสบการณ์ในการทำงานด้านสายการบิน
2. ระยะเวลาในการฝึกสหกิจเป็นระยะเวลาที่สั้น ทำให้เรียนรู้งานได้น้อย ไม่ครอบคลุมงานทั้งหมด
3. เนื่องจากสายการบินเป็นสายการบินระดับโลกจึงทำให้มีผู้โดยสารมากมายหลายสัญชาติ ในบางครั้งผู้โดยสารไม่สามารถสื่อสารในภาษาอังกฤษได้จึงทำให้เกิดอุปสรรคในการสื่อสาร

ประสบการณ์ที่ประทับใจ

1. เพื่อนร่วมงานมีความอึดยาคัยดี สอนงานได้อย่างเข้าใจ
2. เพื่อนร่วมงานมีความช่วยเหลือซึ่งกันและกันเป็นอย่างดี
3. ได้สร้างมิตรภาพใหม่ๆ จากเพื่อนหลากหลายสถาบัน

4. ช่วยสร้างความกระตือรือร้นให้กับตนเองในด้านการทำงาน ก่อนที่จะก้าวไปสู่การทำงานแบบเต็มรูปแบบ
5. มีประสบการณ์ใหม่ๆ รวมทั้งสร้างความมั่นใจในการสื่อสารภาษาอังกฤษได้ดีเยี่ยม

บรรณานุกรม

บริษัท Qatar Airways. (2562), **ประวัติสายการบิน**. สืบค้นเมื่อ 11 กุมภาพันธ์ 2567 จาก

<https://www.cheaptickets.co.th/airlines/qatar-airways>

วิกิพีเดีย สารานุกรมเสรี. (2565), **ความหมายของสายการบิน**. สืบค้นเมื่อ 11 กุมภาพันธ์ 2567 จาก

<https://th.wikipedia.org/wiki/ความหมายของสายการบิน>

จิตตินันท์ เดชะคุปต์. (2549), **ความหมายของการบริการ**. สืบค้นเมื่อ 11 กุมภาพันธ์ 2567 จาก

<https://www.spvc.ac.th/news/Chapter1-Service.pdf>

มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช. (2543). **ความสำคัญการบริการ**. สืบค้นเมื่อ 11 กุมภาพันธ์ 2567 จาก

<https://www.spvc.ac.th/news/Chapter1-Service.pdf>

วิกิพีเดีย สารานุกรมเสรี. (2562), **ความหมายของผู้โดยสาร**. สืบค้นเมื่อ 11 กุมภาพันธ์ 2567 จาก

<https://th.wikipedia.org/wiki/ความหมายของผู้โดยสาร>

Krumontree. (2562). **ความหมายของพนักงานบริการภาคพื้น**. สืบค้นเมื่อ 11 กุมภาพันธ์ 2567 จาก

<https://www.krumontree.com/crew/ground-services>

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก
รูปถ่ายการปฏิบัติงาน

รูปภาพการปฏิบัติงาน



ภาพที่ 1 ต้อนรับและจัดแถวผู้โดยสาร



ภาพที่ 2 จัดแถวผู้โดยสาร Y class

รูปภาพการปฏิบัติงาน (ต่อ)



ภาพที่ 3 ติดแท็กกระเป๋าผู้โดยสาร



ภาพที่ 4 Guide Pax ผู้โดยสาร (Final call)

รูปภาพการปฏิบัติงาน (ต่อ)



ภาพที่ 5 รอรับผู้โดยสารต่อเครื่อง



ภาพที่ 6 Guid pax ผู้โดยสารขึ้นเครื่อง (Final call)

ภาคผนวก ข.

ใบรายงานฝึกสหกิจประจำสัปดาห์



ใบรายงานการฝึกปฏิบัติงานสหกิจศึกษาประจำสัปดาห์

สัปดาห์ที่ 1

สาขาวิชา อุตสาหกรรมการท่องเที่ยว

คณะ บริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์



ชื่อนิสิต นายชานันท์ วัฒนชัย รหัสนิต 63101450005

ชื่อองค์กร Lat Airways

หน่วยงานที่ปฏิบัติงานสหกิจศึกษา สำนักงานสุวรรณภูมิ

ผู้ควบคุมการปฏิบัติงาน เบญจวรรณ คุณวิเศษ โทรศัพท์ 0992642363

วัน	วันที่/เดือน/ปี	รายงานการปฏิบัติงาน	จำนวนชั่วโมง	ผู้ดูแลการปฏิบัติงาน
จันทร์/...../.....
อังคาร/...../.....
พุธ	<u>1 / 11 / 66</u>	<u>- ฝึกปฏิบัติการเช็ค + ฝึกเคาน์เตอร์</u> <u>- ฝึกทำ kiosk</u> <u>- ฝึกเคาน์เตอร์</u>	<u>8</u>	<u>Chanika Pan</u>
พฤหัสบดี	<u>2 / 11 / 66</u>	<u>- ฝึกเคาน์เตอร์</u> <u>- ฝึกทำไฟล์ QR 633, QR 635</u> <u>- ฝึกเคาน์เตอร์</u>	<u>8</u>	<u>Chanika Pan</u>
ศุกร์	<u>3 / 11 / 66</u>	<u>- ฝึกเคาน์เตอร์</u> <u>- ฝึกทำไฟล์ QR 633, QR 635</u> <u>- ฝึก kiosk soft check-in 1000/1000</u>	<u>8</u>	<u>Chanika Pan</u>
เสาร์	<u>4 / 11 / 66</u>	<u>OFF</u>
อาทิตย์	<u>5 / 11 / 66</u>	<u>OFF</u>



ใบรายงานการฝึกปฏิบัติงานสหกิจศึกษาประจำสัปดาห์

สัปดาห์ที่ 2

สาขาวิชา อุตสาหกรรมท่องเที่ยว

คณะ บริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยราชพฤกษ์



ชื่อนิติ ชวทวารัฐ นพพัฒน์ รหัสนิติ 69101150005

ชื่อองค์กร Aotar Airways

หน่วยงานที่ปฏิบัติงานสหกิจศึกษา สนามบินสุวรรณภูมิ

ผู้ควบคุมการปฏิบัติงาน โพนงวรรณ ขุนวิทย์ โทรศัพท์ 018-2642363

วัน	วันที่/เดือน/ปี	รายงานการปฏิบัติงาน	จำนวนชั่วโมง	ผู้ดูแลการปฏิบัติงาน
จันทร์	<u>6 / 11 / 66</u>	<u>- เก็บคาร์ท - ทำโปสเตอร์ QR 631 - วิทยุสื่อสารที่ kiosk</u>	<u>8</u>	<u>Chamkapan</u>
อังคาร	<u>7 / 11 / 66</u>	<u>- เก็บคาร์ท - ทำโปสเตอร์ QR 633, QR 635 - วิทยุสื่อสารที่ kiosk + in line Drop กระเป๋า</u>	<u>8</u>	<u>Chamkapan</u>
พุธ	<u>8 / 11 / 66</u>	<u>- เก็บคาร์ท - ทำโปสเตอร์ QR 635, QR 635 - ทำเขต in zone + guide post ผู้โดยสาร (firm) วันต่อ</u>	<u>8</u>	<u>Chamkapan</u>
พฤหัสบดี	<u>9 / 11 / 66</u>	<u>- เก็บคาร์ท - ทำโปสเตอร์ QR 637 + วิทยุสื่อสารที่ kiosk - ทำเขต in zone + guide post ผู้โดยสาร (firm)</u>	<u>8</u>	<u>Chamkapan</u>
ศุกร์	<u>10 / 11 / 66</u>	<u>OFF</u>		
เสาร์	<u>11 / 11 / 66</u>	<u>OFF</u>		
อาทิตย์	<u>12 / 11 / 66</u>	<u>- เก็บคาร์ท - ทำโปสเตอร์ QR 631</u>	<u>8</u>	<u>Chamkapan</u>



ใบรายงานการฝึกปฏิบัติงานสหกิจศึกษาประจำสัปดาห์

สัปดาห์ที่ 3

สาขาวิชา อุตสาหกรรมช่างซ่อม

คณะ ศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชพฤกษ์



ชื่อนิสิต ชัชพรวิภา วัฒนแก้ว รหัสนิต 63101150005

ชื่อองค์กร Qatar Airways

หน่วยงานที่ปฏิบัติงานสหกิจศึกษา สนามบินสุวรรณภูมิ

ผู้ควบคุมการปฏิบัติงาน เบญจวรรณ กุลจิตตะ โทรศัพท์ 0942648363

วัน	วันที่/เดือน/ปี	รายงานการปฏิบัติงาน	จำนวนชั่วโมง	ผู้ดูแลการปฏิบัติงาน
จันทร์	19 / 11 / 66	- เก็บกระเป๋า - ทำใบปลิว QR 833, QR 835 - ทำใบปลิว 20pc + guide pack	8	Chanida Pan
อังคาร	14 / 11 / 66	- เก็บกระเป๋า - ทำใบปลิว QR 833 - ทำใบปลิว	8	Chanida Pan
พุธ	15 / 11 / 66	- เก็บกระเป๋า - ทำใบปลิว QR 833 - ทำใบปลิว	8	Chanida Pan
พฤหัสบดี	16 / 11 / 66	OFF		
ศุกร์	17 / 11 / 66	OFF		
เสาร์	18 / 11 / 66	- เก็บกระเป๋า - ทำใบปลิว QR 833, QR 835 - ทำใบปลิว 20pc + guide pack	8	Chanida Pan
อาทิตย์	19 / 11 / 66	- เก็บกระเป๋า + ทำใบปลิว - ทำใบปลิว QR 833, QR 835 - ทำใบปลิว 20pc + guide pack	8	Chanida Pan



ใบรายงานการฝึกปฏิบัติงานสหกิจศึกษาประจำสัปดาห์

สัปดาห์ที่ 4

สาขาวิชา อุตสาหกรรมท่องเที่ยว

คณะ บริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยราชพฤกษ์



ชื่อนิสิต ชณนพรวิกรม เกษนพันธ์ รหัสนิสิต 63101150009

ชื่อองค์กร Qatar Airways

หน่วยงานที่ปฏิบัติงานสหกิจศึกษา แผนกเช็คอินสุวรรณภูมิ

ผู้ควบคุมการปฏิบัติงาน วิญญารัตน์ งามวิเศษ โทรศัพท์ 096 2642513

วัน	วันที่/เดือน/ปี	รายงานการปฏิบัติงาน	จำนวนชั่วโมง	ผู้ดูแลการปฏิบัติงาน
จันทร์	<u>20 / 11 / 66</u>	<u>- เฝ้าเคาน์เตอร์ - ทำใบปลิว QR 833, QR 835 - Zoning gate + guide pack.</u>	<u>8</u>	<u>Chanlekpaon</u>
อังคาร	<u>21 / 11 / 66</u>	<u>- เฝ้าเคาน์เตอร์ - ทำใบปลิว QR 837 - Zoning gate + guide pack.</u>	<u>8</u>	<u>Chanlekpaon</u>
พุธ	<u>22 / 11 / 66</u>	<u>OFF</u>		
พฤหัสบดี	<u>23 / 11 / 66</u>	<u>OFF</u>		
ศุกร์	<u>24 / 11 / 66</u>	<u>- เฝ้าเคาน์เตอร์ - ทำใบปลิว QR 833, QR 835 - Zoning gate + guide pack.</u>	<u>8</u>	<u>Chanlekpaon</u>
เสาร์	<u>25 / 11 / 66</u>	<u>- เฝ้าเคาน์เตอร์ - ทำใบปลิว QR 833, QR 835 - Zoning gate + guide pack.</u>	<u>8</u>	<u>Chanlekpaon</u>
อาทิตย์	<u>26 / 11 / 66</u>	<u>- เฝ้าเคาน์เตอร์ - ทำใบปลิว QR 833, QR 835 - Zoning gate + guide pack.</u>	<u>8</u>	<u>Chanlekpaon</u>



ใบรายงานการฝึกปฏิบัติงานสหกิจศึกษาประจำสัปดาห์

สัปดาห์ที่ 5

สาขาวิชา อุตสาหกรรมท่องเที่ยว

คณะ บริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยราชพฤกษ์



ชื่อนิสิต ชองชพรพรก เกษมณ รหัสนิต 6310115 0005

ชื่อองค์กร Qatar Airways

หน่วยงานที่ปฏิบัติงานสหกิจศึกษา แผนกผู้โดยสาร

ผู้ควบคุมการปฏิบัติงาน เบญจวรรณ อุดมวิท โทรศัพท์ 014 24 2369

วัน	วันที่/เดือน/ปี	รายงานการปฏิบัติงาน	จำนวนชั่วโมง	ผู้ดูแลการปฏิบัติงาน
จันทร์	<u>27 / 11 / 66</u>	<u>- ฝึกเคอร์เตอร์</u> <u>- ทำโปสเตอร์ QR 834</u> <u>- 20thing, gate + guide pack</u>	<u>8</u>	<u>Chandaporn</u>
อังคาร	<u>28 / 11 / 66</u>	<u>OFF</u>		
พุธ	<u>29 / 11 / 66</u>	<u>OFF</u>		
พฤหัสบดี	<u>30 / 11 / 66</u>	<u>- รับผิดชอบ QR 834, QR 835</u> <u>- Mass คู่มือบริการแก่ผู้โดยสาร</u>	<u>8</u>	<u>Chandaporn</u>
ศุกร์	<u>1 / 12 / 66</u>	<u>- ฝึกเคอร์เตอร์</u> <u>- ทำโปสเตอร์ QR 833, QR 835</u> <u>- 20thing, gate + guide pack</u>	<u>8</u>	<u>Chandaporn</u>
เสาร์	<u>2 / 12 / 66</u>	<u>- ฝึกเคอร์เตอร์</u> <u>- ทำโปสเตอร์ QR 833, QR 835</u> <u>- ทำ Self Bag Drop</u>	<u>8</u>	<u>Chandaporn</u>
อาทิตย์	<u>3 / 12 / 66</u>	<u>- ฝึกเคอร์เตอร์</u> <u>- ทำโปสเตอร์ QR 837</u> <u>- ทำ Self Bag drop</u>	<u>8</u>	<u>Chandaporn</u>



ใบรายงานการฝึกปฏิบัติงานสหกิจศึกษาประจำสัปดาห์

สัปดาห์ที่ 6

สาขาวิชา อุตสาหกรรมท่องเที่ยว

คณะ บริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยราชพฤกษ์



ชื่อนิสิต นางสาวนริศรา เทพแก้ว รหัสนิต 65101450005

ชื่อองค์กร Qatar Airways

หน่วยงานที่ปฏิบัติงานสหกิจศึกษา คณะบริหารธุรกิจ

ผู้ควบคุมการปฏิบัติงาน เบญจวรรณ จุลวิภา โทรศัพท์ 0962142366

วัน	วันที่/เดือน/ปี	รายงานการปฏิบัติงาน	จำนวนชั่วโมง	ผู้ดูแลการปฏิบัติงาน
จันทร์	<u>4 / 12 / 66</u>	<u>OFF</u>		
อังคาร	<u>5 / 12 / 66</u>	<u>OFF</u>		
พุธ	<u>6 / 12 / 66</u>	<u>- เปิดเคาท์เตอร์ - ทำไมล์ QR 831 - zoning gate, guide pax</u>	<u>8</u>	<u>Mune</u>
พฤหัสบดี	<u>7 / 12 / 66</u>	<u>- เปิดเคาท์เตอร์ - ทำไมล์ QR 833, QR 835 - zoning gate, guide pax</u>	<u>8</u>	<u>Mune</u>
ศุกร์	<u>8 / 12 / 66</u>	<u>- เปิดเคาท์เตอร์ - ทำไมล์ QR 833, QR 835 - zoning gate & guide pax</u>	<u>8</u>	<u>Mune</u>
เสาร์	<u>9 / 12 / 66</u>	<u>- เปิดเคาท์เตอร์ - ทำไมล์ QR 837 - zoning gate & guide pax</u>	<u>8</u>	<u>Mune</u>
อาทิตย์	<u>10 / 12 / 66</u>	<u>OFF</u>		<u>Mune</u>



ใบรายงานการฝึกปฏิบัติงานสหกิจศึกษาประจำสัปดาห์

สัปดาห์ที่ 7

สาขาวิชา อุตสาหกรรมท่องเที่ยว

คณะ บริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยราชพฤกษ์



ชื่อ นิสิต นาวานันท์ เทนแก้ว รหัส นิสิต 6310115005

ชื่อองค์กร Qatar Airways

หน่วยงานที่ปฏิบัติงานสหกิจศึกษา สเวจิ้นสุวรรณภูมิ

ผู้ควบคุมการปฏิบัติงาน เบญจพร คุณวิเศษ โทรศัพท์ 096 2662363

วัน	วันที่/เดือน/ปี	รายงานการปฏิบัติงาน	จำนวนชั่วโมง	ผู้ดูแลการปฏิบัติงาน
จันทร์	<u>11 / 12 / 66</u>	<u>OFF</u>		
อังคาร	<u>12 / 12 / 66</u>	<u>- เปิดเคาท์เตอร์ - ทาไมล์ QR 831. - zoning gate 1 guide pax</u>	<u>8</u>	<u>Muna</u>
พุธ	<u>13 / 12 / 66</u>	<u>- เปิดเคาท์เตอร์ - รับจอง QR 834, QR 836</u>	<u>8</u>	<u>Muna</u>
พฤหัสบดี	<u>14 / 12 / 66</u>	<u>- เปิดเคาท์เตอร์ - ทาไมล์ QR 833, QR 835 - zoning gate 1 guide pax</u>	<u>8</u>	<u>Muna</u>
ศุกร์	<u>15 / 12 / 66</u>	<u>- เปิดเคาท์เตอร์ - ทาไมล์ QR 837 - zoning gate 1 guide pax</u>	<u>8</u>	<u>Muna</u>
เสาร์	<u>16 / 12 / 66</u>	<u>OFF</u>		
อาทิตย์	<u>17 / 12 / 66</u>	<u>OFF</u>		



ใบรายงานการฝึกปฏิบัติงานสหกิจศึกษาประจำสัปดาห์

สัปดาห์ที่ 8

สาขาวิชา อุตสาหกรรมท่องเที่ยว

คณะ บริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยราชพฤกษ์



ชื่อนิสิต นางสาวนันทา พันธ์แก้ว รหัสนิต 63101150005

ชื่อองค์กร Qatar Airways

หน่วยงานที่ปฏิบัติงานสหกิจศึกษา แผนกผู้ควบคุม

ผู้ควบคุมการปฏิบัติงาน เวฬุวรรณ บุณริช โทรศัพท์ 0982642313

วัน	วันที่/เดือน/ปี	รายงานการปฏิบัติงาน	จำนวนชั่วโมง	ผู้ดูแลการปฏิบัติงาน
จันทร์	<u>18 / 12 / 66</u>	<u>- เปิดเคาท์เตอร์</u> <u>- ทักไปรษณีย์ QR 831</u> <u>- zoning gate & guide pax</u>	<u>8</u>	<u>Fon</u>
อังคาร	<u>19 / 12 / 66</u>	<u>- เปิดเคาท์เตอร์</u> <u>- ทักไปรษณีย์ QR 833, QR 835</u> <u>- ปิดเคาท์เตอร์</u>	<u>8</u>	<u>Fon</u>
พุธ	<u>20 / 12 / 66</u>	<u>- เปิดเคาท์เตอร์</u> <u>- ทักไปรษณีย์ QR 833, QR 835</u> <u>- zoning gate & guide pax</u>	<u>8</u>	<u>Fon</u>
พฤหัสบดี	<u>21 / 12 / 66</u>	<u>OFF</u>		
ศุกร์	<u>22 / 12 / 66</u>	<u>OFF</u>		
เสาร์	<u>23 / 12 / 66</u>	<u>- เปิดเคาท์เตอร์</u> <u>- ทักไปรษณีย์ QR 833, QR 835</u> <u>- zoning gate & guide pax</u>	<u>8</u>	<u>Fon</u>
อาทิตย์	<u>24 / 12 / 66</u>	<u>OFF</u>		



ใบรายงานการฝึกปฏิบัติงานสหกิจศึกษาประจำสัปดาห์

สัปดาห์ที่ 9

สาขาวิชา ศึกษาศาสตร์ท่องเที่ยว

คณะ ศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชพฤกษ์



ชื่อนิสิต นวสารปรีชา แทนข้ม รหัสนิสิต 63101150005

ชื่อองค์กร Qatar Airways

หน่วยงานที่ปฏิบัติงานสหกิจศึกษา หน่วยงานบริหารงาน

ผู้ควบคุมการปฏิบัติงาน เปรณวรรณ ภูอนิจยะ โทรศัพท์ 0942642363

วัน	วันที่/เดือน/ปี	รายงานการปฏิบัติงาน	จำนวนชั่วโมง	ผู้ดูแลการปฏิบัติงาน
จันทร์	25 / 12 / 66	- ทำหน้าที่ QR 831 , QR 834 - Zoning gate + guide pax	8	Muna
อังคาร	26 / 12 / 66	- ทำหน้าที่ QR 831 , QR 834 - Zoning gate - Mass the passengers	8	Muna
พุธ	27 / 12 / 66	- ทำหน้าที่ QR 833 , QR 839 - ทำ Self bag drop & kiosk - zoning gate + guide pax	8	Muna
พฤหัสบดี	28 / 12 / 66	- เปิดเคาน์เตอร์ - ทำหน้าที่ QR 837 - zoning gate and guide pax	8	Fon
ศุกร์	29 / 12 / 66	OFF		
เสาร์	30 / 12 / 66	- ทำหน้าที่ QR 831 , QR 834 - เปิดเคาน์เตอร์ - Mass the passenger to Brunci	8	At V.
อาทิตย์	31 / 12 / 66	- ทำหน้าที่ QR 831 , QR 834 - เปิดเคาน์เตอร์	8	At V.



ใบรายงานการฝึกปฏิบัติงานสหกิจศึกษาประจำสัปดาห์

สัปดาห์ที่ 10

สาขาวิชา อุตสาหกรรมท่องเที่ยว

คณะ บริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยราชพฤกษ์



ชื่อนิสิต นางสาว นริศกานต์ แทนฉาย รหัสนิต 63101150005

ชื่อองค์กร Qatar Airways

หน่วยงานที่ปฏิบัติงานสหกิจศึกษา สทอabin.กรมพลศึกษา

ผู้ควบคุมการปฏิบัติงาน เบญจวรรณ จันทวิริยะ โทรศัพท์ 0982642363

วัน	วันที่/เดือน/ปี	รายงานการปฏิบัติงาน	จำนวนชั่วโมง	ผู้ดูแลการปฏิบัติงาน
จันทร์	<u>1 / 1 / 67</u>	- เปิดเคาท์เตอร์ - ทักไปรษณีย์ QR 835, QR 833 (ชั้น Class J) - zoning gate / guide pass	<u>8</u>	
อังคาร	<u>2 / 1 / 67</u>	- เปิดเคาท์เตอร์ - ทักไปรษณีย์ QR 837 ทัก Kiosk - ปิดเคาท์เตอร์	<u>8</u>	
พุธ	<u>3 / 1 / 67</u>	OFF		
พฤหัสบดี	<u>4 / 1 / 67</u>	OFF		
ศุกร์	<u>5 / 1 / 67</u>	OFF (sick)		
เสาร์	<u>6 / 1 / 67</u>	OFF (sick)		
อาทิตย์	<u>7 / 1 / 67</u>	- เปิดเคาท์เตอร์ - ทักไปรษณีย์ QR 833, QR 835 - zoning gate & guide pass	<u>8</u>	



ใบรายงานการฝึกปฏิบัติงานสหกิจศึกษาประจำสัปดาห์

สัปดาห์ที่ 11

สาขาวิชา ศึกษาศาสตร์

คณะ บริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยราชพฤกษ์



ชื่อนิสิต นางสาวปริศนา รหัสนิต 63101150005

ชื่อองค์กร Qatar Airways

หน่วยงานที่ปฏิบัติงานสหกิจศึกษา ศูนย์บริการลูกค้า

ผู้ควบคุมการปฏิบัติงาน UNIVERSAL ๗๕๕๗๕ โทรศัพท์ 0๗๕๒๔๒๓๖๓

วัน	วันที่/เดือน/ปี	รายงานการปฏิบัติงาน	จำนวนชั่วโมง	ผู้ดูแลการปฏิบัติงาน
จันทร์	<u>๘ / 1 / ๖7</u>	- เจดเคาเตอร์ - ทำโปสเตอร์ QR ๕๓๗ - zoning gate & guide pax	<u>๘</u>	<u>cut V.</u>
อังคาร	<u>9 / 1 / ๖7</u>	<u>OFF</u>		
พุธ	<u>10 / 1 / ๖7</u>	<u>OFF</u>		
พฤหัสบดี	<u>11 / 1 / ๖7</u>	- เจดเคาเตอร์ - ทำโปสเตอร์ QR ๕๓1, QR ๕๓๗ - zoning gate & guide pax	<u>๘</u>	<u>[Signature]</u>
ศุกร์	<u>12 / 1 / ๖7</u>	- ทำโปสเตอร์ QR ๕๓1 - zoning gate & guide pax - ทำโปสเตอร์ QR ๕๓๑ บัญชี final call & zone number	<u>๘</u>	<u>Joob</u>
เสาร์	<u>13 / 1 / ๖7</u>	- เจดเคาเตอร์ - ทำโปสเตอร์ QR ๕๓๗, QR ๕๓๗ - zoning gate & guide pax	<u>๘</u>	<u>Nathan S.</u>
อาทิตย์	<u>14 / 1 / ๖7</u>	- เจดเคาเตอร์ - ทำโปสเตอร์ QR ๕๓๗, QR ๕๓๗ - zoning gate & guide pax	<u>๘</u>	<u>cut V.</u>



ใบรายงานการฝึกปฏิบัติงานสหกิจศึกษาประจำสัปดาห์

สัปดาห์ที่ 12

สาขาวิชา อุตสาหกรรมท่องเที่ยว

คณะ บริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยราชพฤกษ์



ชื่อนิสิต นาวสารนัฐวิภา เทชนันท์ รหัสนิต ๖๙๐๑๙๐๐๐๕

ชื่อองค์กร Qatar Airways

หน่วยงานที่ปฏิบัติงานสหกิจศึกษา สาขาอื่น อุตสาหกรรม

ผู้ควบคุมการปฏิบัติงาน เบญจวรรณ กุณวณิช โทรศัพท์ ๐๙๙๖๔๒๓๖๓

วัน	วันที่/เดือน/ปี	รายงานการปฏิบัติงาน	จำนวนชั่วโมง	ผู้ดูแลการปฏิบัติงาน
จันทร์	<u>15 / 1 / ๖๙</u>	<u>OFF</u>		
อังคาร	<u>16 / 1 / ๖๙</u>	<u>OFF</u>		
พุธ	<u>17 / 1 / ๖๙</u>	<u>- เปิดเคาน์เตอร์ - ทำใบปลิว QR ๕๖๖, QR ๕๖๕ - zoning gate, guide pax</u>	<u>๘</u>	<u>Chomkarn</u>
พฤหัสบดี	<u>1๘ / 1 / ๖๙</u>	<u>- เปิดเคาน์เตอร์ - ทำใบปลิว QR ๕๖๖, QR ๕๖๕ - zoning gate, guide pax</u>	<u>๘</u>	<u>Chomkarn</u>
ศุกร์	<u>19 / 1 / ๖๙</u>	<u>- เปิดเคาน์เตอร์ - ทำใบปลิว QR ๕๖๖, QR ๕๖๕ - zoning gate, guide pax</u>	<u>๘</u>	<u>Chomkarn</u>
เสาร์	<u>2๐ / 1 / ๖๙</u>	<u>- จัดการใบปลิว canceling</u>	<u>๘</u>	<u>Don</u>
อาทิตย์	<u>๒1 / 1 / ๖๙</u>	<u>OFF</u>		



ใบรายงานการฝึกปฏิบัติงานสหกิจศึกษาประจำสัปดาห์

สัปดาห์ที่ 19

สาขาวิชา อุตสาหกรรมท่องเที่ยว

คณะ บริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยราชพฤกษ์



ชื่อนิสิต ชวาทันตรีศ เทนแซ รหัสสนิสิต 6310115005

ชื่อองค์กร Qatar Airways

หน่วยงานที่ปฏิบัติงานสหกิจศึกษา สนามบินสุวรรณภูมิ

ผู้ควบคุมการปฏิบัติงาน เบญจวรรณ อุษวิทย์ โทรศัพท์ 096 1642369

วัน	วันที่/เดือน/ปี	รายงานการปฏิบัติงาน	จำนวนชั่วโมง	ผู้ดูแลการปฏิบัติงาน
จันทร์	<u>22 / 1 / 67</u>	<u>OFF</u>		
อังคาร	<u>23 / 1 / 67</u>	<u>- ทำโปสเตอร์ QR 831</u> <u>- รับแจ้ง QR 834</u>	<u>6</u>	
พุธ	<u>24 / 1 / 67</u>	<u>- เปิดเคาน์เตอร์</u> <u>- ทำโปสเตอร์ QR 835, QR 836</u> <u>- zoning gate, guide pax</u>	<u>8</u>	
พฤหัสบดี	<u>25 / 1 / 67</u>	<u>- เปิดเคาน์เตอร์</u> <u>- ทำโปสเตอร์ QR 837, QR 838</u> <u>- zoning gate, guide pax</u>	<u>8</u>	
ศุกร์	<u>26 / 1 / 67</u>	<u>- เปิดเคาน์เตอร์</u> <u>- ทำโปสเตอร์ QR 837, QR 838</u> <u>- เปิดเคาน์เตอร์</u>	<u>8</u>	
เสาร์	<u>27 / 1 / 67</u>	<u>OFF</u>		
อาทิตย์	<u>28 / 1 / 67</u>	<u>OFF</u>		



ใบรายงานการฝึกปฏิบัติงานสหกิจศึกษาประจำสัปดาห์

สัปดาห์ที่ 14

สาขาวิชา อุตสาหกรรมท่องเที่ยว

คณะ บริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยราชพฤกษ์



ชื่อนิสิต นวลนิจ ธิติก แทนแท้ รหัสนิต 6310115005

ชื่อองค์กร Qatar Airways

หน่วยงานที่ปฏิบัติงานสหกิจศึกษา กองบินสุวรรณภูมิ

ผู้ควบคุมการปฏิบัติงาน ปณิ จงวรรณ กานต์ วิษณุ โทรศัพท์ 098 264 2363

วัน	วันที่/เดือน/ปี	รายงานการปฏิบัติงาน	จำนวนชั่วโมง	ผู้ดูแลการปฏิบัติงาน
จันทร์	<u>29 / 1 / 67</u>	<u>OFF (sick)</u>		
อังคาร	<u>30 / 1 / 67</u>	<u>OFF (sick)</u>		
พุธ	<u>31 / 1 / 67</u>	<u>- เปิดเคาท์เตอร์</u> <u>- ทำใบปลิว QR 833, QR 835</u> <u>- zoning gate, guide pax</u>	<u>8</u>	<u>Nattaras</u>
พฤหัสบดี	<u>1 / 2 / 67</u>	<u>OFF</u>		
ศุกร์	<u>2 / 2 / 67</u>	<u>- เปิดเคาท์เตอร์</u> <u>- ทำใบปลิว QR 831, QR 839</u> <u>- inform flight cancel</u>	<u>8</u>	<u>Sor</u>
เสาร์	<u>3 / 2 / 67</u>	<u>OFF</u>		
อาทิตย์	<u>4 / 2 / 67</u>	<u>OFF</u>		



ใบรายงานการฝึกปฏิบัติงานสหกิจศึกษาประจำสัปดาห์

สัปดาห์ที่ 15

สาขาวิชา อุตสาหกรรมท่องเที่ยว

คณะ บริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยราชพฤกษ์



ชื่อนิสิต ชาวหวานคริก เชนพน รหัสนิต 6310115005

ชื่อองค์กร Antar Airways

หน่วยงานที่ปฏิบัติงานสหกิจศึกษา ส่วนเช็คอิน

ผู้ควบคุมการปฏิบัติงาน เบญจวรรณ งามพิง โทรศัพท์ 096-2642363

วัน	วันที่/เดือน/ปี	รายงานการปฏิบัติงาน	จำนวนชั่วโมง	ผู้ดูแลการปฏิบัติงาน
จันทร์	<u>5 / 2 / 67</u>	- เปิดเคาเตอร์ - ทำใบปลิว QR 835, QR 833 - ปิดเคาเตอร์	<u>8</u>	<u>[Signature]</u>
อังคาร	<u>6 / 2 / 67</u>	- เปิดเคาเตอร์ - ทำใบปลิว QR 835, QR 833 - ปิดเคาเตอร์	<u>8</u>	<u>Chamkessa-</u>
พุธ	<u>7 / 2 / 67</u>	- เปิดเคาเตอร์ - ทำใบปลิว QR 835, QR 833 - ปิดเคาเตอร์	<u>8</u>	<u>Chamkessa</u>
พฤหัสบดี	<u>8 / 2 / 67</u>	OFF		
ศุกร์	<u>9 / 2 / 67</u>	- เปิดเคาเตอร์ - ทำใบปลิว QR 831, QR 833 - ปิดเคาเตอร์	<u>8</u>	<u>Nattas.</u>
เสาร์	<u>10 / 2 / 67</u>	- เปิดเคาเตอร์ - ทำใบปลิว QR 831, QR 833 - zoning gate & guide pax	<u>8</u>	<u>Nattas</u>
อาทิตย์	<u>11 / 2 / 67</u>	- เปิดเคาเตอร์ - ทำใบปลิว QR 833, QR 835 - zoning gate, guide pax	<u>8</u>	<u>[Signature]</u>



ใบรายงานการฝึกปฏิบัติงานสหกิจศึกษาประจำสัปดาห์

สัปดาห์ที่ 16

สาขาวิชา อุตสาหกรรมท่องเที่ยว

คณะ บริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยราชพฤกษ์



ชื่อนิสิต ณงสงนรีรัต หนแน่น รหัสนิต 63101150005

ชื่อองค์กร Oster Airways

หน่วยงานที่ปฏิบัติงานสหกิจศึกษา ตรวจใบสุรบรรณ

ผู้ควบคุมการปฏิบัติงาน เบญจวรรณ สุขทวีง โทรศัพท์ 0982642363

วัน	วันที่/เดือน/ปี	รายงานการปฏิบัติงาน	จำนวนชั่วโมง	ผู้ดูแลการปฏิบัติงาน
จันทร์	<u>12 / 2 / 67</u>	<u>- ภูเก็ตเตอร์</u> <u>- ทวีปภัท QR 837, QR 837</u> <u>- zoning gate, guide pax</u>	<u>8</u>	<u>Chanyun</u>
อังคาร	<u>13 / 2 / 67</u>	<u>OFF</u>		
พุธ	<u>14 / 2 / 67</u>	<u>- ทวีปภัท QR 831</u> <u>- zoning gate & guide pax</u> <u>- รับเรื่อง QR 834, QR 834</u>	<u>8</u>	<u>Jim</u>
พฤหัสบดี	<u>15 / 2 / 67</u>	<u>- ภูเก็ตเตอร์</u> <u>- ทวีปภัท QR 831, QR 831</u> <u>- zoning gate, guide pax</u>	<u>8</u>	<u>Ch</u>
ศุกร์	<u>16 / 2 / 67</u>	<u>- ทวีปภัท QR 831, QR 831</u> <u>- zoning gate, guide pax</u>	<u>8</u>	<u>Jim</u>
เสาร์	<u>17 / 2 / 67</u>	<u>OFF</u>		
อาทิตย์	<u>16 / 2 / 67</u>	<u>OFF</u>		



ใบรายงานการฝึกปฏิบัติงานสหกิจศึกษาประจำสัปดาห์

สัปดาห์ที่ 17

สาขาวิชา อุตสาหกรรม

คณะ บริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยราชพฤกษ์



ชื่อนิสิต นางสาวนริศ เทนแข็ง รหัสนิต 63101150009

ชื่อองค์กร Qatar Airways

หน่วยงานที่ปฏิบัติงานสหกิจศึกษา สโมสรนิสิตสุวรรณภูมิ

ผู้ควบคุมการปฏิบัติงาน เขษุกรณ กุลนริศ โทรศัพท์ 0962143369

วัน	วันที่/เดือน/ปี	รายงานการปฏิบัติงาน	จำนวนชั่วโมง	ผู้ดูแลการปฏิบัติงาน
จันทร์	19 / 02 / 67	- เปิดเคาท์เตอร์ - ทำไมล์ QR 833, QR 835 - zoning gate, guide pax	8	Norits
อังคาร	20 / 02 / 67	OFF		
พุธ	21 / 02 / 67	- เปิดเคาท์เตอร์ - ทำไมล์ QR 833, QR 835 - zoning gate, guide pax	8	Chamkap
พฤหัสบดี	22 / 02 / 67	OFF		
ศุกร์	23 / 02 / 67	- เปิดเคาท์เตอร์ - ทำไมล์ QR 833, QR 835 - zoning gate, guide pax	8	Chamkap
เสาร์	24 / 02 / 67	- เปิดเคาท์เตอร์ - ทำไมล์ QR 837, QR 827 - zoning gate, guide pax	8	Bank
อาทิตย์	25 / 02 / 67	OFF		



ใบรายงานการฝึกปฏิบัติงานสหกิจศึกษาประจำสัปดาห์

สัปดาห์ที่ 18

สาขาวิชา อุตสาหกรรมท่องเที่ยว

คณะ บริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยราชพฤกษ์



ชื่อนิสิต นายฉวีวรรณกร หานนชัย รหัสนิสิต 631015005

ชื่อองค์กร Online Airports

หน่วยงานที่ปฏิบัติงานสหกิจศึกษา สนามบินสุวรรณภูมิ

ผู้ควบคุมการปฏิบัติงาน เบญจวรรณ จตุพรพิช: โทรศัพท์ 0982642363

วัน	วันที่/เดือน/ปี	รายงานการปฏิบัติงาน	จำนวนชั่วโมง	ผู้ดูแลการปฏิบัติงาน
จันทร์	<u>26 / 1 / 67</u>	<u>OFF</u>		
อังคาร	<u>27 / 1 / 67</u>	<u>- ฝึกท่าเทียบ - ทาโปงท์ QR 531, QR 532 - zoning gate, guide pax</u>	<u>8</u>	<u>Thut V</u>
พุธ	<u>28 / 1 / 67</u>	<u>- ทาโปงท์ QR 531 - zoning gate, guide pax</u>	<u>8</u>	<u>Thut V</u>
พฤหัสบดี	<u>..... / /</u>			
ศุกร์	<u>..... / /</u>			
เสาร์	<u>..... / /</u>			
อาทิตย์	<u>..... / /</u>			

ภาคผนวก ค.

ประวัตินักศึกษาศหกิจ



ชื่อ-สกุล : นางสาวนัฐริกา แทนแย้ม
 รหัสนิสิต : 63101150005
 วัน/เดือน/ปี เกิด : 28 ตุลาคม 2543
 เชื้อชาติ : ไทย
 สัญชาติ : ไทย
 ศาสนา : พุทธ
 ที่อยู่ปัจจุบัน : Plum condo central station phase 1 เสาธงหิน นนทบุรี
 ประวัติการศึกษา : พ.ศ. 2567 กำลังศึกษาในคณะบริหารธุรกิจ สาขาอุตสาหกรรมท่องเที่ยว
 พ.ศ. 2562 โรงเรียนบางบัวทอง นนทบุรี