



รายงานการปฏิบัติงานสหกิจศึกษา

การสื่อสารด้วย NATO Phonetic Alphabet ในการปฏิบัติงาน

ภาคพื้นดินของสายการบินไทยไลอ้อนแอร์ในช่วงโควิด-19

NATO Phonetic Alphabet Communication Related to Ground

Handling in Thai Lion Air During COVID-19

โดย

นางสาว บุญยวีร์ หอมเลิศ 6004500027

นางสาว เกษณี จำพัฒน์ดี 6004500030

รายงานนี้เป็นส่วนหนึ่งของวิชาสหกิจศึกษา

ภาควิชาภาษาอังกฤษสื่อสารธุรกิจ

คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยสยาม

ภาคการศึกษาที่ 3 ปีการศึกษา 2563

หัวข้อโครงการ : การสื่อสารด้วย NATO Phonetic Alphabet ในการปฏิบัติงาน

ภาคพื้นดินของสายการบินไทยไลอ้อนแอร์ในช่วงโควิด-19

NATO Phonetic Alphabet Communication Related to Ground

Handling in Thai Lion Air During COVID-19

รายชื่อคณะผู้จัดทำ : นางสาวณชวีร์ หอมเลิศ

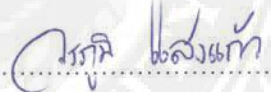
นางสาวเกษณี จำพัฒน์ดี

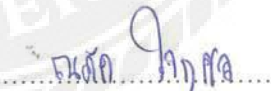
ภาควิชา : ภาษาอังกฤษสื่อสารธุรกิจ

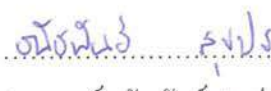
อาจารย์ที่ปรึกษา : อาจารย์วรภูมิ แสงแก้ว

อนุมัติให้โครงการนี้เป็นส่วนหนึ่งของการปฏิบัติงานสหกิจศึกษาภาควิชาภาษาอังกฤษ
สื่อสารธุรกิจ ประจำปีการศึกษาที่ 3 ปีการศึกษา 2563

คณะกรรมการการสอบโครงการ

.....อาจารย์ที่ปรึกษา
(อาจารย์วรภูมิ แสงแก้ว)

.....พนักงานที่ปรึกษา
(นางสาวณกต ใจกุล)

.....กรรมการกลาง
(อาจารย์รัชนัชพันธ์ สุขประเสริฐ)

.....ผู้ช่วยอธิการบดีและผู้อำนวยการสำนักสหกิจศึกษา
(ผศ.ดร.มารุจ ลิ้มประวัฒน์)

ชื่อโครงการ	: การสื่อสารด้วย NATO Phonetic Alphabet ในการปฏิบัติงานภาคพื้นดินของสายการบินไทยไลอ้อนแอร์ในช่วงโควิด-19
ชื่อนักศึกษา	: น.ส. บุญยวีร์ หอมเลิศ 6004500027 น.ส. เกษณี ขำพัฒน์ดี 6004500030
อาจารย์ที่ปรึกษา	: อาจารย์วรภูมิ แสงแก้ว
ระดับการศึกษา	: ปริญญาตรี
สาขาวิชา	: ภาษาอังกฤษสื่อสารธุรกิจ
คณะ	: ศิลปศาสตร์
ภาคการศึกษา/ปีการศึกษา	: 3/2563

บทคัดย่อ

ทางคณะผู้จัดทำ ได้จัดทำโครงการเพื่อศึกษารหัสอัลฟาเบท รหัสท่าอากาศยาน รวมถึงคำศัพท์สนามบินในภาษาอังกฤษที่เกี่ยวข้องและกระบวนการปฏิบัติงานภาคพื้นดินในสถานการณ์โควิด-19 โดยได้ศึกษาวิธีการปฏิบัติงานจากคู่มือของบริษัท การสอบถามพี่พนักงานและจากการสืบค้นข้อมูลเพิ่มเติมจากอินเทอร์เน็ต จนได้มาซึ่งกระบวนการปฏิบัติงานในส่วนของคนเตอร์เช็คอิน การรับมือกับข้อเรียกร้องของผู้โดยสาร การทราบเงื่อนไขและเอกสารการเดินทางในแต่ละจังหวัด รวมถึงกระบวนการปฏิบัติงานในส่วนของประตูขึ้นเครื่อง ซึ่งการปฏิบัติครั้งนี้ คณะผู้จัดทำได้ประสบการณ์มากมายทั้งคนเตอร์เช็คอินและเกต อาทิเช่น การประกาศเปลี่ยนแปลงประตูขึ้นเครื่อง "เรียนท่านผู้โดยสาร โปรดทราบ ประกาศจากสายการบินไทยไลอ้อนแอร์ เที่ยวบินที่ SL... ซึ่งจะออกเดินทางไปยังท่าอากาศยาน...มีความจำเป็นต้องเปลี่ยนประตูทางออก จากประตูทางออกหมายเลข...เป็นประตูทางออกหมายเลข..." เป็นต้น คณะผู้จัดทำได้ประสบปัญหาในการสื่อสารด้วยรหัสหรือคำศัพท์เฉพาะ ทำให้การปฏิบัติงานล่าช้า จึงควรรหาความรู้เพิ่มเติมเพื่อให้ง่ายต่อการทำงาน ซึ่งโครงการฉบับนี้ใช้เวลานานในการรวบรวมข้อมูล เพราะมีเนื้อหาที่ค่อนข้างเยอะและมีหลายขั้นตอน เพื่อให้โครงการออกมาสมบูรณ์ควรปรึกษาพี่พนักงานจะได้ข้อมูลที่ถูกต้อง ทางคณะผู้จัดทำจึงได้จัดทำโครงการเรื่อง “การสื่อสารด้วย NATO Phonetic Alphabet ในการปฏิบัติงานภาคพื้นดินของสายการบินไทยไลอ้อนแอร์ในช่วงโควิด-19” นี้ขึ้น เพื่อให้ความรู้เกี่ยวกับการปฏิบัติงานภาคพื้นดินกับผู้ที่สนใจและช่วยลดแรงบุคลากรในการสอนงานให้นักศึกษาฝึกงานหรือพนักงานใหม่ของบริษัทให้สามารถศึกษาการทำงานเบื้องต้นได้ด้วยตนเอง

คำสำคัญ : งานภาคพื้นดิน/รหัสอัลฟาเบท/คำศัพท์สนามบิน/รหัสท่าอากาศยาน/กฎการเดินทาง

ผู้ตรวจ

.....
อ.ดร. ไสวภัท

Project Title : NATO Phonetic Alphabet Communication
 Related to Ground Handling in Thai Lion Air
 During COVID-19

By : Boonyavee Homlert 6004500027
 Keatsanee Kumpatdee 6004500030

Advisor : Mr. Worapoom Saengkaew

Degree : Bachelor of Arts

Major : English Business Communication

Faculty : Liberal Arts

Semester / Academic year : 3 / 2020

Abstract

This project studied alphabet codes, airport codes, airport terminology and ground handling during the COVID-19 situation. First of all, we studied the company's operations manual, asking staff members for information and searching for more information from the Internet. After that, we learned the process of working at the check-in counter, the way of dealing with passenger claims and the conditions and travel documents in each province, including the operating procedures for the boarding gate. We have gained a lot of experience at both check-in counters and gate, such as announcing boarding gate change "Ladies and gentlemen, the boarding gate for Thai Lion Air flight SL... bound for... has been changed from gate number... to gate number... We do apologize for any inconvenience. Thank you." The production team had difficulty on communicating with codes and airport vocabulary which caused delays in the work. Therefore, we should seek additional information to make it easier to work. This project took a long time to collect information because there were quite a lot of content and steps to complete and consult with the staff to get the correct information. As a result, the production team prepared a project named "NATO Phonetic Alphabet Communication Related to Ground Handling in Thai Lion Air During COVID-19" to provide knowledge of ground operations to those who are interested in ground handling and help reduce manpower in teaching jobs to intern students or new employees of the company so that they can study the basics on their own.

Keywords: ground services/alphabet code/airport terminology/airport code/travel rules

Approved By

.....

กิตติกรรมประกาศ (Acknowledgement)

การที่คณะผู้จัดทำได้มาปฏิบัติงานในโครงการสหกิจศึกษา ณ บริษัท ไทยไลน์ออน
เมนทรี จำกัด ตั้งแต่วันที่ 17 พฤษภาคม พ.ศ.2564 จนถึงวันที่ 9 กรกฎาคม พ.ศ. 2564 ส่งผลให้คณะ
ผู้จัดทำได้รับความรู้และประสบการณ์ต่าง ๆ ที่มีค่ามากมาย สำหรับรายงานสหกิจฉบับนี้สำเร็จลง
ได้ด้วยดีจากความร่วมมือและผู้สนับสนุนจากหลายฝ่ายดังนี้

1. คุณณภัค ใจกุลศล พนักงานที่ปรึกษา
2. อาจารย์วรภูมิ แสงแก้ว อาจารย์ที่ปรึกษา

และบุคคลท่านอื่นๆที่ไม่ได้กล่าวนามทุกท่านที่ได้ให้คำแนะนำช่วยเหลือในการจัดทำรายงาน

คณะผู้จัดทำขอขอบพระคุณผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องทุกท่านที่มีส่วนร่วมในการให้ข้อมูลและ
เป็นที่ปรึกษาในการทำรายงานฉบับนี้จนเสร็จสมบูรณ์ ตลอดจนให้การดูแลและให้ความเข้าใจกับ
ชีวิตของการทำงานจริง ซึ่งคณะผู้จัดทำขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงไว้ ณ ที่นี้ด้วย

คณะผู้จัดทำ

นางสาวบุญยวีร์ หอมเลิศ

นางสาวเกษณี จำพัฒน์ดี

20 สิงหาคม 2564

สารบัญ

หน้า

จดหมายนำส่งรายงาน.....	ก
กิตติกรรมประกาศ.....	ข
บทคัดย่อ.....	ค
Abstract.....	ง
บทที่ 1 บทนำ.....	1
1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
1.2 วัตถุประสงค์ของโครงการ.....	2
1.3 ขอบเขตโครงการ.....	2
1.4 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	2
บทที่ 2 ทบทวนเอกสารและวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง.....	3
2.1 นิยามของคำสำคัญต่างๆที่ใช้ในสายการบิน.....	3
2.2 เงื่อนไขการปฏิเสธให้บริการการเดินทางแก่ผู้โดยสาร.....	4
2.3 เงื่อนไขและข้อตกลงของสัมภาระ.....	5
บทที่ 3 รายละเอียดการปฏิบัติงาน.....	11
3.1 ชื่อและที่ตั้งของสถานประกอบการ.....	11
3.2 ลักษณะการประกอบการผลิตภัณฑ์การให้บริการหลักขององค์กร.....	12
3.2.2 รางวัลความสำเร็จของสายการบินไทยไลอ้อนแอร์.....	13
3.2.3 การตรวจสอบและรับรองมาตรฐานความปลอดภัยระดับโลก.....	14
3.2.4 เครื่องบินรุ่นที่ใช้ในปัจจุบันของสายการบินไทยไลอ้อนแอร์.....	15
3.2.5 ระบบแสงไฟบนเครื่องบินโบอิง (BOEING).....	17
3.2.6 ระบบกรองอากาศภายในห้องโดยสาร.....	17
3.3 รูปแบบการจัดองค์การและการบริหารงานขององค์กร.....	18
3.4 ตำแหน่งงานและลักษณะงานที่ได้รับมอบหมาย.....	19
3.5 ชื่อและตำแหน่งของพนักงานที่ปรึกษา.....	20
3.6 ระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน.....	20
3.7 ขั้นตอนและวิธีการดำเนินงาน.....	20
3.8 อุปกรณ์และเครื่องมือที่ใช้.....	21

สารบัญ(ต่อ)

	หน้า
บทที่ 4 ผลการปฏิบัติงานตามโครงการ.....	22
4.1 การสื่อสารด้วยรหัสอัลฟาเบท.....	22
4.2 รหัสท่าอากาศยานที่ใช้ในการปฏิบัติงาน.....	24
4.3 คำศัพท์ที่ใช้ในการปฏิบัติงาน.....	25
4.4 การปฏิบัติงานในส่วนเคาน์เตอร์ลงทะเบียนในสถานการณ์โควิด-19.....	30
4.5 การปฏิบัติงานในส่วนประตูขึ้นเครื่องในสถานการณ์โควิด-19	34
4.6 เงื่อนไขในการเดินทางในช่วงการแพร่ระบาดโควิด-19.....	48
บทที่ 5 สรุปผลและข้อเสนอแนะ.....	50
5.1 สรุปผลโครงการ.....	50
5.2 สรุปผลการปฏิบัติงานสหกิจศึกษา.....	50
บรรณานุกรม.....	52
ภาคผนวก.....	53
ประวัติคณะผู้จัดทำ.....	57

สารบัญตาราง

หน้า

ตารางที่ 2.1 ค่าธรรมเนียมการลงทะเบียนสัมภาระ.....	7
ตารางที่ 2.2 อัตราสัมภาระที่สนามบิน.....	7
ตารางที่ 2.3 อัตราค่าธรรมเนียมโหลดสัมภาระที่มีน้ำหนักหรือขนาดเกินกำหนด.....	9
ตารางที่ 3.1 ขั้นตอนและวิธีการดำเนินงาน.....	20
ตารางที่ 4.1 การออกเสียงรหัสอัลฟาเบต (1).....	22
ตารางที่ 4.2 การออกเสียงรหัสอัลฟาเบต (2).....	23
ตารางที่ 4.3 รหัสท่าอากาศยาน(IATA).....	24
ตารางที่ 4.4 คำศัพท์สนามบิน (1).....	25
ตารางที่ 4.5 คำศัพท์สนามบิน (2).....	26
ตารางที่ 4.6 คำศัพท์สนามบิน (3).....	27
ตารางที่ 4.7 คำศัพท์สนามบิน (4).....	28
ตารางที่ 4.8 คำศัพท์สนามบิน (5).....	29
ตารางที่ 4.9 ประโยคการประกาศเรียกผู้โดยสารขึ้นเครื่อง.....	36
ตารางที่ 4.10 ประโยคการประกาศเรียกผู้โดยสารขึ้นเครื่องรายบุคคลกรณีที่มาช้า.....	41
ตารางที่ 4.11 ประโยคการประกาศผู้โดยสารขึ้นเครื่องครั้งสุดท้าย.....	41
ตารางที่ 4.12 ประโยคที่ประกาศเกี่ยวกับการเปลี่ยนแปลงประตูทางออก.....	42

สารบัญรูปภาพ

หน้า

รูปที่ 3.1 แผนที่และที่ตั้งของบริษัทไทย ไลออน เมนทารี จำกัด.....	11
รูปที่ 3.2 ตราสัญลักษณ์และสโลแกนของสายการบินไทยไลออนแอร์.....	12
รูปที่ 3.3 การรับรางวัล ASIA'S TOP BUDGET.....	13
รูปที่ 3.4 เกียรติบัตร 2017 People's Choice Awards Thailand Voted by Chinese Tourists.....	13
รูปที่ 3.5 การรับประกาศนียบัตรการรับรองมาตรฐานความปลอดภัยระดับโลก.....	14
รูปที่ 3.6 เครื่องหมายผ่านการตรวจสอบและรับรองมาตรฐานความปลอดภัยระดับโลก.....	14
รูปที่ 3.7 เครื่องบินโบอิง 737-800 (BOEING 737-800).....	15
รูปที่ 3.8 พังทึนงของเครื่องบินโบอิง 737-800 (BOEING 737-800).....	15
รูปที่ 3.9 เครื่องบินโบอิง 737-900อีอาร์ (BOEING 737-900ER).....	16
รูปที่ 3.10 พังทึนงของเครื่องบินโบอิง 737-900อีอาร์ (BOEING 737-900ER).....	16
รูปที่ 3.11 ระบบไฟ LED ภายในเครื่องบินโบอิง (BOEING)	17
รูปที่ 3.12 ระบบกรองอากาศภายในห้องโดยสาร.....	17
รูปที่ 3.13 พังการบริหารงานของสายการบินไทยไลออนแอร์(Thai Lion Air)	18
รูปที่ 4.1 ใบเที่ยวบินแสดงรายละเอียดเที่ยวบิน.....	30
รูปที่ 4.2 หน้าจอแสดงแต่ละเที่ยวบินที่เปิดให้ลงทะเบียนยืนยันการเดินทาง(Check-in).....	31
รูปที่ 4.3 หน้าจอแสดงรายละเอียดของเที่ยวบิน.....	31
รูปที่ 4.4 ป้ายคิวอาร์โค้ด(QR Code) การเดินทางเข้าจังหวัดต่างๆ.....	32
รูปที่ 4.5 การติดป้ายสัมภาระที่ลงทะเบียนเพื่อโหลดได้ทั้งเครื่อง.....	32
รูปที่ 4.6 ป้ายสัมภาระที่ถือขึ้นเครื่อง.....	33
รูปที่ 4.7 พาผู้โดยสารมารับสัมภาระคืนที่แผนกติดตามสัมภาระสูญหาย.....	33
รูปที่ 4.8 พาผู้โดยสารไปส่งประตูขึ้นเครื่อง(Gate).....	34
รูปที่ 4.9 ป้ายแสดงลำดับโซนที่นั่งบนเครื่อง.....	34
รูปที่ 4.10 หน้าจอแสดงจำนวนและประเภทผู้โดยสาร.....	35
รูปที่ 4.11 หน้าจอแสดงสถานะที่ประตูขึ้นเครื่อง(Gate)	36
รูปที่ 4.12 การวัดอุณหภูมิผู้โดยสารก่อนขึ้นเครื่อง.....	37
รูปที่ 4.13 หน้าจอแสดงสถานะผู้โดยสารที่ขึ้นเครื่อง.....	37
รูปที่ 4.14 บัตรโดยสาร(boarding pass)สำหรับผู้โดยสารที่ลงทะเบียนออนไลน์.....	38
รูปที่ 4.15 การนับบัตรโดยสาร(boarding pass).....	38

สารบัญรูปภาพ(ต่อ)

หน้า

รูปที่ 4.16 การตรวจจับสัมภาระผู้โดยสารที่มีน้ำหนักเกิน(1).....	39
รูปที่ 4.17 การตรวจจับสัมภาระผู้โดยสารที่มีน้ำหนักเกิน(2).....	39
รูปที่ 4.18 ป้าย Limited Release Claim Check.....	40
รูปที่ 4.19 การไปรับผู้โดยสารเพื่อมาต่อเครื่อง.....	42
รูปที่ 4.20 ตัวอย่างใบบันทึกการรับเครื่องเที่ยวบินขาเข้า.....	43
รูปที่ 4.21 บรรยากาศตอนรอรับเครื่องเที่ยวบินขาเข้าและทำการจดบันทึกข้อมูล.....	44
รูปที่ 4.22 บรรยากาศในขณะกำลัง Offload ผู้โดยสารเที่ยวบินขาเข้า.....	44
รูปที่ 4.23 ขั้นตอนการพิมพ์ใบ Manifests(1).....	45
รูปที่ 4.24 ขั้นตอนการพิมพ์ใบ Manifests(2).....	46
รูปที่ 4.25 ขั้นตอนการพิมพ์ใบ Manifests(3).....	46
รูปที่ 4.26 ขั้นตอนการพิมพ์ใบ Manifests(4).....	47
รูปที่ 4.27 ขั้นตอนการพิมพ์ใบ Manifests(5).....	47
รูปที่ 4.28 มาตรการการเดินทางเข้าจังหวัดภูเก็ต.....	48
รูปที่ 4.29 ผลการตรวจหาเชื้อโควิดที่ใช้ได้.....	48
รูปที่ 4.30 ใบรับรองแพทย์เข้ารับการรักษาโควิดที่ใช้ได้.....	49
รูปที่ 4.31 ผลการตรวจหาเชื้อโควิดที่ใช้ไม่ได้.....	49

บทที่ 1

บทนำ

1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

เนื่องด้วยทางคณะผู้จัดทำได้มีโอกาสเข้าปฏิบัติงานสหกิจศึกษากับบริษัท ไทย ไลอ้อน เมนทารี จำกัด ซึ่งก่อนที่จะเกิดโรคโควิด-19 (COVID-19) ในทางธุรกิจอุตสาหกรรมท่องเที่ยวประเภทการบิน นับว่าเป็นธุรกิจอุตสาหกรรมที่เจริญรุ่งเรืองมาก แต่ปัจจุบันอุตสาหกรรมการบินกำลังประสบปัญหาเกี่ยวกับวิกฤตของโรคระบาด ส่งผลให้ต้องปิดประเทศและทำการบินได้แค่ภายในประเทศเท่านั้น มีการลดเที่ยวบินให้น้อยลงตามความเหมาะสม และเพิ่มมาตรการการป้องกันอย่างเข้มงวดในการเดินทาง ไม่ว่าจะเป็นเอกสารการเข้ารับวัคซีนหรือการตรวจหาเชื้อโควิด-19 (COVID-19) ก่อนการเดินทางเพื่อลดการแพร่ระบาด

ทางคณะผู้จัดทำได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติงานในตำแหน่ง พนักงานภาคพื้นดิน(Passenger Service) โดยส่วนใหญ่นักศึกษาจากสถาบันอื่นที่มาปฏิบัติในระยะเวลาเดียวกันได้เรียนในสาขาการบินโดยตรง ทำให้การปฏิบัติงานไม่ได้มีปัญหามากนัก เนื่องจากนักศึกษาจากสถาบันอื่นมีความรู้ความเข้าใจในทักษะการบินบ้างพอสมควร แต่ในส่วนของทางคณะผู้จัดทำนั้น ไม่มีความรู้ความเชี่ยวชาญในทักษะวิชาการบินมาก่อน ส่งผลกระทบให้ทางคณะผู้จัดทำประสบปัญหามากมายในระหว่างการปฏิบัติงานสหกิจครั้งนี้ อาทิเช่น การจำรหัสอัลฟาเบต รหัสท่าอากาศยาน คำศัพท์ภาษาอังกฤษต่างๆที่ใช้สื่อสารในสายการบิน การแนะนำกฎในการเดินทางให้แก่ผู้โดยสารที่ยังมีบางข้อมูลยังไม่เข้าใจ การเขียนป้ายสัมภาระ แบบฟอร์มรายงานการจัดการเที่ยวบิน การเขียนบัตรโดยสารอิเล็กทรอนิกส์ หรือการดูหน้าจอเคาน์เตอร์ลงทะเบียน(Check-in Counter)และหน้าจอแสดงรายชื่อผู้โดยสารที่ขึ้นเครื่องแล้ว

ดังนั้น เพื่อเป็นการแก้ไขปัญหาดังกล่าว ทางคณะผู้จัดทำจึงได้จัดทำโครงการในหัวข้อ“การสื่อสารด้วย NATO Phonetic Alphabet ในการปฏิบัติงานภาคพื้นดินของสายการบินไทยไลอ้อนแอร์ในช่วงโควิด-19” (NATO Phonetic Alphabet Communication Related to Ground Handling in Thai Lion Air During COVID-19) มีความประสงค์เพื่อให้ความรู้เกี่ยวกับการปฏิบัติงานในส่วนพนักงานภาคพื้นดินต่อบุคคลที่สนใจหรือผู้ที่ไม่ได้เรียนสาขาการบิน โดยตรงก็สามารถปฏิบัติงานได้ อีกทั้งยังช่วยลดแรงกดดันในการสอนงานให้นักศึกษาฝึกงานหรือพนักงานใหม่ของบริษัทให้สามารถเรียนรู้การทำงานเบื้องต้นได้ด้วยตนเอง

1.2 วัตถุประสงค์ของโครงการ

- 1.2.1 เพื่อศึกษาและรวบรวมรหัสอัลฟาเบต รหัสท่าอากาศยานและคำศัพท์ภาษาอังกฤษต่างๆที่เกี่ยวข้องกับการทำงาน
- 1.2.2 เพื่อศึกษากระบวนการปฏิบัติงานภาคพื้นดินในช่วงโควิด-19(COVID-19)

1.3 ขอบเขตของโครงการ

- 1.3.1 ศึกษาการเกี่ยวกับรหัสอัลฟาเบต รหัสท่าอากาศยานและคำศัพท์ภาษาอังกฤษที่เกี่ยวข้องกับการบินที่ใช้ในการปฏิบัติงาน
- 1.3.2 ศึกษาการเกี่ยวกับกระบวนการปฏิบัติงานภาคพื้นดินและเงื่อนไขการเดินทางสำหรับเที่ยวบินภายในประเทศ(Domestic Flight)ในช่วงโควิด-19(COVID-19)

1.4 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

- 1.4.1 ทำให้ผู้ที่สนใจมีความเข้าใจในระบบการปฏิบัติงานภาคพื้นดินและเงื่อนไขการเดินทางของสายการบินได้มากยิ่งขึ้น
- 1.4.1 ทำให้ได้เรียนรู้การใช้รหัสอัลฟาเบต รหัสท่าอากาศยานและคำศัพท์ภาษาอังกฤษที่เกี่ยวข้องกับการทำงานสายการบิน
- 1.4.3 สามารถช่วยลดแรงบุคลากรของบริษัทในการสอนงานเบื้องต้นให้กับนักศึกษาฝึกงานหรือพนักงานใหม่ได้
- 1.4.4 สามารถใช้เป็นคู่มือในการทำงานให้แก่ศึกษารุ่นหลังที่มีความสนใจในอาชีพนี้

บทที่ 2

บททวนเอกสารและวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

2.1 นิยามของคำสำคัญต่างๆที่ใช้ในสายการบิน

มีความหมายดังต่อไปนี้

- “พวกเรา” “ของพวกเรา” “โดยพวกเรา” “เรา” และ “สายการบิน”

หมายถึง บริษัท ไทย ไลออน เมนทารี จำกัด หรือ สายการบินไทย ไลออน แอร์ (Thai Lion Mentari Co., Ltd or Thai Lion air)

- “ลูกค้า”, “ผู้โดยสาร”, “ท่าน”, “ของท่าน” และ “ตัวท่านเอง”

หมายถึง ผู้ใช้บริการยกเว้นพนักงานบนเครื่องบินที่ถูกขนส่งด้วยเครื่องบินภายใต้ความยินยอมของสายการบินไทย ไลออน แอร์

- “สัมภาระ” หมายถึง ทรัพย์สินส่วนตัวที่ท่านได้นำไปด้วยระหว่างการเดินทางโดยให้

ความหมายรวมถึงสัมภาระที่ได้ลงทะเบียนและไม่ได้ลงทะเบียน

- “ทะเบียนสัมภาระ” หมายถึง เอกสารที่สายการบินออกให้แก่ผู้โดยสารเพื่อเป็นใบรับสำหรับสัมภาระที่ลงทะเบียนแล้ว ซึ่งรวมถึงป้ายสัมภาระด้วย

- “ป้ายสัมภาระ” หมายถึง เอกสารที่ออกโดยสายการบินเพื่อแสดงว่า สัมภาระนั้นเป็นสัมภาระที่ได้รับการตรวจสอบแล้ว

- “สัมภาระ ที่ได้รับการตรวจสอบแล้ว” หมายถึง สัมภาระที่อยู่ในความดูแลของสายการบินไทย ไลออน แอร์ และสายการบินได้ออกป้ายสัมภาระ ให้ ซึ่งรวมถึง “สัมภาระที่ได้ลงทะเบียนแล้ว”

- “เงื่อนไขของสัญญา” หมายถึง ข้อความที่ได้ระบุในเอกสารยืนยันรายละเอียดการเดินทางหรืออ้างอิงถึง รวมทั้งข้อกำหนดและเงื่อนไขการบิน นี้ และประกาศของสายการบิน ณ สถานที่ต่างๆ

- “เวลาต่อเครื่อง” หมายถึง เวลาช่วงที่เที่ยวบินเดินทางถึงจุดหมายไปจนถึงเวลาเดินทางออกของเที่ยวบินอีกเที่ยว ซึ่งจะต้องไม่น้อยกว่า 90 นาทีและห่างกันไม่เกิน 12 ชั่วโมง

- “ความเสียหาย” รวมถึง ความตาย, ความบาดเจ็บของผู้โดยสาร, ความล่าช้า, ความสูญหาย, ความสูญหายบางส่วนหรือความเสียหายอย่างอื่นที่เกิดขึ้นจากหรือเกี่ยวเนื่องกับการเดินทางหรือการบริการอันเกิด ขึ้นจากการกระทำของสายการบิน

- “บัตรโดยสารอิเล็กทรอนิกส์” หมายถึง เอกสารที่ออกโดยสายการบินหรือนามของสายการบิน ซึ่งเป็นเอกสารแสดงเพื่อการขึ้นเครื่องบิน

- “เอกสารยืนยันรายละเอียดการเดินทาง” หมายถึง เอกสารที่สายการบินออกให้แก่ผู้โดยสาร ซึ่งประกอบด้วย ชื่อผู้โดยสาร, ข้อมูลเที่ยวบิน, เงื่อนไขของสัญญาและประกาศที่สำหรับยืนยันรายละเอียดการเดินทางที่ไม่ใช่ใช้เป็นบัตรโดยสาร สำหรับการเดินทาง

- "เส้นทางการบิน" หมายถึง เที่ยวบินจากท่าอากาศยานของเมืองต้นทางสู่ท่าอากาศยานของเมืองปลายทาง
- "ที่นั่ง" หมายถึง ที่นั่งในเครื่องบินของสายการบิน
- "ค่าธรรมเนียม" หมายถึง ค่าธรรมเนียมต่างๆที่สายการบินประกาศออกไปในรูปของสื่ออิเล็กทรอนิกส์ต่างๆหรือทางกระดาษ
- "บัตรโดยสาร" หมายถึง เอกสารยืนยันรายละเอียดการเดินทางซึ่งรวมถึงบัตรโดยสารอิเล็กทรอนิกส์ที่ออกโดยสายการบินหรือในนามของสายการบินรวมทั้งเงื่อนไขของสัญญาและประกาศที่ระบุไว้ด้วย
- "สัมภาระที่ไม่ได้รับการตรวจสอบ" หมายถึง สัมภาระใดๆ นอกเหนือจากสัมภาระที่ได้ตรวจสอบแล้ว รวมทั้งสิ่งของทั้งหมดที่ท่านนำเข้าไปในห้องโดยสารของเครื่องบินด้วย

2.2 เงื่อนไขการปฏิบัติให้บริการการเดินทางแก่ผู้โดยสาร ด้านความปลอดภัยหรือในดุลยพินิจของสายการบิน

1. ผู้โดยสารเด็กที่เดินทางโดยลำพัง (YPTA)
 - o อายุต่ำกว่า 12 ปี: สายการบินขอสงวนสิทธิ์ในการปฏิบัติการเดินทาง
 - o อายุระหว่าง 12 -16 ปี: สายการบินขอรับการเดินทางโดยไม่มีเจ้าหน้าที่สายการบินดูแล
 - o สายการบินไม่อนุญาตให้เด็กอายุต่ำกว่า 12 ปี เดินทางเพียงลำพัง เว้นแต่มีผู้ที่มีอายุไม่ต่ำกว่า 18 ปีร่วมเดินทางด้วย
2. ผู้โดยสารที่มีอาการทางการแพทย์จำเป็นต้องแสดงใบรับรองแพทย์ที่ถูกต้อง โดยลงวันที่ไม่เกิน 7 วัน นับจากวันที่เดินทาง เมื่อผู้โดยสารยืนยันเพื่อลงทะเบียนการเดินทาง เพื่อยืนยันว่าผู้โดยสารสามารถเดินทางโดยเครื่องบินได้ (Fit to fly) และอาจจำเป็นต้องมีผู้ร่วมเดินทางไปด้วย สำหรับความปลอดภัยของผู้โดยสาร สายการบินสงวนสิทธิ์ในการปฏิเสธการรับผู้โดยสารที่มีอาการของโรคติดเชื้อ โรคติดต่อ นอกจากนี้ผู้โดยสารต้องการความช่วยเหลือพิเศษจะไม่ได้รับอนุญาตให้นั่งที่นั่งตรงทางออกฉุกเฉินหรือบริเวณปีกแถวทางออกฉุกเฉิน จะต้องจัดที่นั่งสำหรับผู้โดยสารที่ต้องการความช่วยเหลือพิเศษตามความเหมาะสม สายการบินยินยอมให้รถเข็นหรืออุปกรณ์อำนวยความสะดวกอื่น เป็นสัมภาระที่ต้องลงทะเบียนโดยไม่ต้องเสียค่าใช้จ่าย

3. เอกสารที่สตรีมีครรภ์ต้องมี

- o การตั้งครรภ์ถึง 28 สัปดาห์ (ตลอดช่วงอายุครรภ์): ผู้โดยสารสามารถเดินทางได้โดยไม่ต้องใช้ใบรับรองแพทย์ โดยให้ผู้โดยสารลงนามในเอกสารจำกัดขอบเขตความรับผิดชอบของสายการบิน เพื่อแสดงความยินยอมไม่ทำการเรียกร้องใดๆต่อสายการบิน
- o อายุครรภ์ในช่วงสัปดาห์ที่ 28 สัปดาห์ ถึง 35 สัปดาห์ (ตลอดช่วงอายุครรภ์) ต้องแสดงใบรับรองแพทย์โดยยืนยันจำนวน สัปดาห์ที่ตั้งครรภ์และระบุว่าสามารถเดินทางโดยเครื่องบินได้และเอกสารรับรองที่เกี่ยวข้องจะต้องกำกับวันที่ไม่เกิน 7 วัน จากกำหนดการเดินทางและผู้โดยสารจะต้องลงนามยินยอมในเอกสารจำกัดขอบเขตความรับผิดชอบของสายการบิน
- o อายุครรภ์ตั้งแต่สัปดาห์ที่ 35 ขึ้นไป สายการบินงดให้บริการเพื่อความปลอดภัย

2.3 เงื่อนไขและข้อตกลงของสัมภาระ

1. สิ่งที่ไม่ถือว่าเป็นสัมภาระหรือไม่อาจรวมอยู่ในสัมภาระ: สายการบินขอสงวนสิทธิ์ในการปฏิเสธการเดินทางของผู้โดยสาร หากพบสัมภาระหรือสิ่งของเหล่านี้ในสัมภาระ
 - o วัตถุที่ไม่ได้บรรจุในกระเป๋าหรือภาชนะที่เหมาะสมสำหรับการขนส่งทางอากาศอย่างปลอดภัย
 - o วัตถุที่อาจเป็นอันตรายต่อเครื่องบิน บุคคลอื่น หรือทรัพย์สินบนเครื่องบิน และ/หรือ ถือว่าเป็นวัตถุอันตราย ภายใต้กฎระเบียบข้อบังคับการขนส่งวัตถุอันตรายขององค์การ การบินพลเรือนระหว่างประเทศ (International Civil Aviation Organization - ICAO) สมาคมการขนส่งทางอากาศระหว่างประเทศ (International Air Transport Association - IATA) หรือ ข้อกำหนดและเงื่อนไขการบินของสายการบินฯ
 - o วัตถุที่ห้ามมีการขนส่งทางอากาศตามกฎหมาย ข้อบังคับ หรือคำสั่งของรัฐใดก็ตามที่ท่านจะออกเดินทาง ที่จะเดินทางไปถึง และที่ท่านจะเดินทางผ่าน
 - o วัตถุที่สายการบินพิจารณาโดยชอบด้วยเหตุผลแล้วว่าไม่ปลอดภัยกับการขนส่งทางอากาศ เนื่องจากน้ำหนัก ขนาด หรือลักษณะของสิ่งนั้น
 - o วัตถุที่แตกง่ายหรือชำรุดเสียหายได้
 - o สัตว์ทั้งที่มีชีวิตและไม่มีชีวิต
 - o ชิ้นส่วนของสัตว์หรือมนุษย์

- o อาหารทะเลสด หรือแช่แข็ง สายการบินไม่อนุญาตให้ลงทะเบียนสัมภาระทุกกรณี ยกเว้นการปรุงสุกที่บรรจุอยู่ในหีบห่อที่เรียบร้อย มีความมิดชิด และเหมาะสม ไม่มีกลิ่นของอาหาร
 - o อาวุธปืนและดินปืน
 - o ก๊าซที่สามารถระเบิดหรือติดไฟได้และไม่ได้ เช่น ละอองสี ก๊าซที่กลั่นจากน้ำมันปิโตรเลียม (butane) น้ำมันก๊าด ก๊าซทำความเย็น เช่น ถังดำน้ำที่มีก๊าซบรรจุอยู่, ไนโตรเจนเหลว (เช่น สี ทินเนอร์ ตัวทำละลาย) ของแข็งที่ติดไฟได้ (เช่น ไม้ขีดไฟ ไฟแช็ค) สารอินทรีย์ประเภทเปอร์ออกไซด์ (เช่น เรซิน) วัตถุมีพิษ สารอันตรายติดเชื้อได้ (เช่น ไวรัส แบคทีเรีย) สารกัมมันตภาพรังสี (เช่น เรเดียม) สารกัดกร่อน (เช่น กรด ด่าง) ปรอท เครื่องวัดอุณหภูมิ สารที่มีลักษณะเป็นแม่เหล็ก สารออกไซด์ (เช่น สารฟอกขาว)
 - o วัตถุที่ในดุลพินิจของสายการบินแล้วพิจารณาเห็นว่าเป็นอาวุธ เช่น ปืนพกโบราณ ดาบ มีด และวัตถุในลักษณะคล้ายคลึงกัน ซึ่งอาจถือเป็นสัมภาระที่ต้องลงทะเบียนได้ตามข้อบังคับการ บินของสายการบิน แต่ไม่ได้รับอนุญาตให้นำขึ้นไปยังห้องโดยสาร ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น
2. ททรัพย์สินมีค่าและแตกหักง่าย ผู้โดยสารไม่สามารถลงทะเบียนทรัพย์สินดังกล่าวเป็นสัมภาระที่ต้องลงทะเบียนได้ และผู้โดยสารต้องรับความเสี่ยงภัยอันอาจเกิดกับทรัพย์สินดังกล่าวเอง หากผู้โดยสารส่งทรัพย์สินดังกล่าวเป็นสัมภาระลงทะเบียน ซึ่งทรัพย์สินดังกล่าวรวมถึง เงิน อัญมณี หินมีค่า เครื่องเงิน คอมพิวเตอร์ อุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ เอกสารที่แลกเปลี่ยนเป็นเงินได้ หลักทรัพย์หรือของมีค่าอื่นๆ เอกสารทางธุรกิจ หนังสือเดินทาง และเอกสารแสดงตนอื่นๆ โฉนด ดั้งฉบับเอกสาร หรือสิ่งอื่นใดที่มีลักษณะคล้ายคลึงกัน จะต้องให้ผู้โดยสารลงนามยินยอมในเอกสารจำกัดขอบเขตความรับผิดชอบของสายการบิน เมื่อทำการเช็คอิน ณ จุดขึ้นยานเพื่อลงทะเบียนเพื่อแสดง ความยินยอมไม่ทำการเรียกร้องใดๆต่อสายการบิน
 3. สัมภาระที่ผู้โดยสารมาลงทะเบียน สัมภาระนั้นจะอยู่ในความดูแลของสายการบิน ซึ่งสายการบินจะต้องออกหมายเลขประจำสัมภาระสำหรับสัมภาระแต่ละชิ้นที่ลงทะเบียนแล้ว สัมภาระที่มาลงทะเบียนจะต้องให้ผู้โดยสารลงนามหรือหลักฐาน แสดงตนอื่นๆติดไว้
 4. คำธรรมเนียมการลงทะเบียนสัมภาระ
 - 4.1 คำธรรมเนียมการลงทะเบียนสัมภาระสำหรับการซื้อล่วงหน้ามากกว่า 3 ชั่วโมง ก่อนการเดินทาง

ตารางที่ 2.1 ค่าธรรมเนียมการลงทะเบียนสัมภาระ

รายละเอียดสัมภาระลงทะเบียน					
จำนวน	ราคา/กิโลกรัม เส้นทาง ภายในประเทศ	ราคา/กิโลกรัม เส้นทางระหว่าง ประเทศ	ราคา/กิโลกรัม เส้นทาง เวียดนาม	ราคาต่อ กิโลกรัม เส้นทางญี่ปุ่น	ราคาต่อ กิโลกรัม เส้นทาง ไต้หวัน
กิโลกรัม	บาท	บาท	บาท	บาท	บาท
5	150	250	165	300	300
10	270	475	290	525	525
15	375	625	420	750	675
20	405	775	520	975	900
25	495	1,000	640	1,275	1,125
30	645	1,300	1,200	1,575	1,425
35	795	1,600	1,500	1,875	1,725
40	945	1,900	1,800	2,175	2,025
45	1,095	2,200	2,200	2,475	2,325

4.2 อัตราสัมภาระที่สนามบิน

ตารางที่ 2.2 อัตราสัมภาระที่สนามบิน

เส้นทางภายในประเทศ	ราคา	เส้นทางต่างประเทศ	ราคา
15 กิโลกรัม	850 บาท	15 กิโลกรัม	1400 บาท
20 กิโลกรัม	950 บาท	20 กิโลกรัม	1600 บาท
25 กิโลกรัม	1150 บาท	25 กิโลกรัม	1900 บาท
30 กิโลกรัม	1300 บาท	30 กิโลกรัม	2200 บาท
45 กิโลกรัม	1800 บาท	45 กิโลกรัม	3900 บาท

หมายเหตุ

- o น้ำหนักรวมในข้อ 5.1 และ/หรือ 5.2 ไม่เกิน 45 กิโลกรัมต่อผู้โดยสาร 1 ท่าน
- o ในกรณีที่ผู้โดยสารซื้อน้ำหนักสัมภาระล่วงหน้ามาแล้ว สามารถซื้อน้ำหนักเพิ่มได้ 1 ครั้งต่อ 1 ท่าน ต่อ เที่ยวบิน
- o หากสัมภาระมีน้ำหนักเกิน 45 กิโลกรัม ทางสายการบินต้องคิดค่าธรรมเนียมต่อกิโลกรัม ดังนี้

อัตราค่าสัมภาระลงทะเลเบียนส่วนเกินต่อกิโลกรัม

- o เส้นทางภายในประเทศกิโลกรัมละ 350 บาท
- o เส้นทางระหว่างประเทศกิโลกรัมละ 525 บาท

ทางสายการบิน ขอสงวนสิทธิ์ในการคืนเงินค่าธรรมเนียมตามข้อ 5.1 และ/หรือ 5.2 ยกเว้นในกรณีที่ ผู้โดยสารไม่สามารถทำการบินในเที่ยวบินเดิมได้ อันเนื่องจากสายการบิน มีการเปลี่ยนเวลา และ/หรือ ยกเลิกเที่ยวบิน

สายการบินไม่มีการเรียกเก็บค่าธรรมเนียมการขนส่งสัมภาระสำหรับรถเข็นเด็กทารก รถเข็นวีลแชร์ อุปกรณ์ช่วยเดิน/ไม้เท้าค้ำยัน

5. สัมภาระที่ไม่ต้องลงทะเบียน ผู้โดยสารแต่ละท่านสามารถนำกระเป๋าเดินทาง คอมพิวเตอร์ โน้ตบุ๊ก หรือ กระเป๋าถือ ขึ้นเครื่องได้ท่านละ 1 ชิ้น โดยสัมภาระดังกล่าวต้องมีน้ำหนักไม่เกิน 7 กิโลกรัม และมีขนาดไม่เกิน 40 ซม. x 30 ซม. x 20 ซม. โดยสามารถวางได้เบาะที่นั่ง ด้านหน้าหรือจัดเก็บในช่องเก็บสัมภาระ เหนือศีรษะภายในห้องผู้โดยสารได้ สิ่งของที่ทางสายการบินฯ พิจารณาแล้วว่ามีน้ำหนักหรือขนาดเกินหรืออาจเป็นอันตรายจะไม่อนุญาตให้นำขึ้นเครื่อง สายการบินฯ สงวนสิทธิ์ในการนำสิ่งของดังกล่าวโหลดลงใต้ท้องเครื่อง ร่วมกับสัมภาระเชคอิน ทั้งนี้ หากสัมภาระมีน้ำหนักเกินกว่าที่สายการบินฯ ได้กำหนดไว้ ผู้โดยสารจะต้องชำระค่าธรรมเนียมสัมภาระน้ำหนัก เกิน ณ ประตูทางออกขึ้นเครื่อง ผู้โดยสารนั้นสามารถนำวัตถุเหลวขึ้นเครื่องได้ ดังนี้:

- o ของเหลวบรรจุในบรรจุภัณฑ์แต่ละชิ้นมีปริมาณไม่เกิน 100 มล.
- o ของเหลวทั้งหมดรวมกันไม่เกิน 1 ลิตร ขวดและบรรจุภัณฑ์ทั้งหมดต้องใส่รวมกันในถุงใสซิปล็อค คือถุงที่เปิดแล้วปิดผนึกได้อีก อนุญาตให้นำขึ้นคนละ 1 ถุง
- o ผู้โดยสารต้องแสดงถุงใส่ของเหลวดังกล่าว ณ จุดตรวจซึ่งเจ้าหน้าที่มีสิทธิที่จะบรรจุภัณฑ์ใดๆที่ไม่ตรงตามข้อกำหนด

- ๐ ผลไม้: ผู้โดยสารสามารถนำผลไม้ใส่กระเป๋าค้นเครื่องได้ หากจัดเก็บและผนึกไว้อย่างถูกต้องเหมาะสม และผลไม้ที่มีกลิ่นฉุนต่างๆจัดเป็นสิ่งของต้องห้ามบนเครื่องระดับสากล และจะมีได้รับอนุญาตให้นำใส่กระเป๋าค้นเครื่อง และสัมภาระที่ลงทะเบียนเพิ่มเติม กระบอกฉีด และเข็มฉีดยา ที่เป็นลักษณะปากกาที่มีเข็มถือว่าเข้าข่ายเป็นสิ่งต้องห้ามในการนำขึ้นเครื่องบิน ยกเว้นในกรณีที่ผู้โดยสารมีความจำเป็นต้องใช้ เนื่องจากเหตุผลทางการแพทย์ซึ่งต้องมีหลักฐานใบรับรองแพทย์ระบุถึงความจำเป็นต้องพกติดตัวในการเดินทางโดยสารบนเครื่องบินจะนั้นอุปกรณ์ดังกล่าวจะต้องย้ายไปเก็บไว้ในส่วนของสัมภาระที่เช็คอิน

6. สัมภาระพกพาขึ้นเครื่องใดๆ ที่มีน้ำหนักหรือขนาดเกินกำหนดหรืออาจเป็นอันตรายจะไม่ได้ได้รับอนุญาตให้นำขึ้นห้องโดยสาร โดยสายการบินจะคิดค่าธรรมเนียมในอัตรากรณีโหลดสัมภาระน้ำหนักหรือขนาดเกินกำหนด ณ ประตูทางออกขึ้นเครื่องตามอัตราดังต่อไปนี้

ตารางที่ 2.3 อัตราค่าธรรมเนียมโหลดสัมภาระที่มีน้ำหนักหรือขนาดเกินกำหนด

อัตราค่าธรรมเนียมในโหลดสัมภาระที่มีน้ำหนักหรือขนาดเกินกำหนด หรืออาจเป็นอันตรายจะไม่ได้ได้รับอนุญาตให้นำขึ้นห้องโดยสาร	
เส้นทางภายในประเทศ	1,500 บาท
เส้นทางระหว่างประเทศ	2,000 บาท

หมายเหตุ: ราคาต่อคน / ต่อเที่ยว / ต่อชิ้น

7. อาวุธปืนและเครื่องกระสุน ซึ่งถือเป็นสัมภาระที่ต้องลงทะเบียนตามข้อบังคับการบินของสายการบิน ซึ่งสามารถลงทะเบียนได้ท่านละ 1 กระบอก เครื่องกระสุนไม่เกิน 5 กิโลกรัม พร้อมในบรรจุภัณฑ์ที่แข็งแรง ค่าขนส่งอาวุธปืน 500 บาท ต่อ 1 กระบอก โดยจำกัดอาวุธปืน 10 กระบอก ต่อ 1 เที่ยวบิน สายการบินไม่อนุญาตให้นำขึ้นไปยังห้องโดยสารไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น ผู้โดยสารต้องแจ้งกับเจ้าหน้าที่สายการบิน ณ เคาน์เตอร์ลงทะเบียนของสายการบิน พร้อมแสดงเอกสารอนุญาตพกพาอาวุธปืนฉบับจริงและสำเนาแก่เจ้าหน้าที่ของสนามบินและสายการบิน (เที่ยวบินภายในประเทศ) ทั้งนี้สายการบินขอสงวนสิทธิ์ให้กับผู้โดยสารที่มาทำการลงทะเบียนที่เคาน์เตอร์ออกบัตรโดยสารตามลำดับ สายการบินไม่รับขนส่งอาวุธปืนและเครื่องกระสุนในเที่ยวบินระหว่างประเทศ

หมายเหตุ: การเรียกเก็บค่าขนส่งอาวุธปืน

- o ในกรณีที่ผู้โดยสารมีอาวุธปืนและไม่ประสงค์ที่จะจ่ายค่าธรรมเนียมการขนส่งอาวุธปืน ผู้โดยสารสามารถขอคืนเงินค่าตัวโดยสารได้เต็มจำนวน
- o กรณีที่ผู้โดยสารนำอาวุธปืนมาเป็นกระบอกที่ 11 ผู้โดยสารสามารถเปลี่ยนแปลงเที่ยวบินได้โดยละเว้นค่าธรรมเนียมการเปลี่ยนแปลงเที่ยวบิน แต่ต้องเสียค่าส่วนต่างของตัวตามราคาปัจจุบัน



3.2 ลักษณะการประกอบการผลิตภัณฑการให้บริการหลักขององค์กร

บริษัท ไทยไลอ้อนแอร์ จำกัด เริ่มก่อตั้งในปี พ.ศ. 2556 และมีการเปิดตัวสายการบินเมื่อวันที่ 4 ธันวาคม พ.ศ. 2556 เป็นสายการบินต้นทุนต่ำที่มีศูนย์ปฏิบัติการและสำนักงานใหญ่ในกรุงเทพมหานคร เกิดจากความร่วมมือระหว่างบริษัทสัญชาติไทยต่างๆ และสายการบินไลอ้อนแอร์ของอินโดนีเซีย ไทยไลอ้อนแอร์ ให้บริการเส้นทางบินสู่จุดหมายในประเทศไทยและต่างประเทศ

3.2.1 ความหมายของตราสัญลักษณ์และสโลแกนของสายการบินไทยไลอ้อนแอร์

- ตราสัญลักษณ์ คือ การรวมตัวกันของหัวสิงโตและแสงพระอาทิตย์
- สีของตราสัญลักษณ์ คือ การผสมผสานระหว่างสีม่วงแดง+สีเหลือง+สีแดง
- ตราสัญลักษณ์นี้สอดคล้องกันในกลุ่มเครือข่ายไลอ้อน
- สายการบินไลอ้อนแอร์ไม่เพียงแต่เป็นสายการบินต้นทุนต่ำแต่ยังมอบความปลอดภัยและบริการที่ประทับใจ
- สโลแกน “Freedom to Fly”

อิสระแห่งการบินโดยไม่มีค่าธรรมเนียมใดๆแอบแฝง จากสโลแกนที่สะท้อนความมุ่งมั่นของสายการบิน ที่จะให้บริการเที่ยวบินในราคาขอมเขาแก่นักเดินทางผู้นิยมความประหยัด ไทยไลอ้อนแอร์มีเที่ยวบินตรงจากสนามบินนานาชาติดอนเมืองสู่จุดหมายยอดนิยมหลายแห่งในประเทศไทย เช่น เชียงใหม่ ภูเก็ต และบินตรงสู่จุดหมายต่างประเทศอย่างสิงคโปร์



รูปที่ 3.2 ตราสัญลักษณ์และสโลแกนของสายการบินไทยไลอ้อนแอร์

3.2.3 การตรวจสอบและรับรองมาตรฐานความปลอดภัยระดับโลก

ในเครือกลุ่มสายการบินไทยแอร์กรุ๊ปได้ผ่านขั้นตอนการตรวจสอบและรับรองมาตรฐานความปลอดภัยระดับโลกหรือจากหน่วยงาน International Air Transportation (IATA) Operational Safety Audit (IOSA) เพื่อยกระดับการจัดการมาตรฐานความปลอดภัยของสายการบินให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

โดยกระบวนการตรวจสอบมาตรฐานความปลอดภัยของ IOSA มีขั้นตอนการดำเนินงานทั้งหมด 8 หัวข้อ ได้แก่ ระบบการบริหารและจัดการองค์กร ระบบการปฏิบัติการบิน ระบบดำเนินการและส่งออกเที่ยวบิน ระบบการปฏิบัติการบนห้องโดยสาร ฝ้ายวิศวกรรมและบำรุงรักษาอากาศยาน ระบบการปฏิบัติการบนภาคพื้น ระบบการจัดการและความปลอดภัยในสินค้าและพัสดุ



รูปที่ 3.5 การรับประกาศนียบัตรการรับรองมาตรฐานความปลอดภัยระดับโลก



รูปที่ 3.6 เครื่องหมายผ่านการตรวจสอบและรับรองมาตรฐานความปลอดภัยระดับโลก

3.2.4 เครื่องบินรุ่นที่ใช้ในปัจจุบันของสายการบินไทยไลออนแอร์(Thai Lion Air)

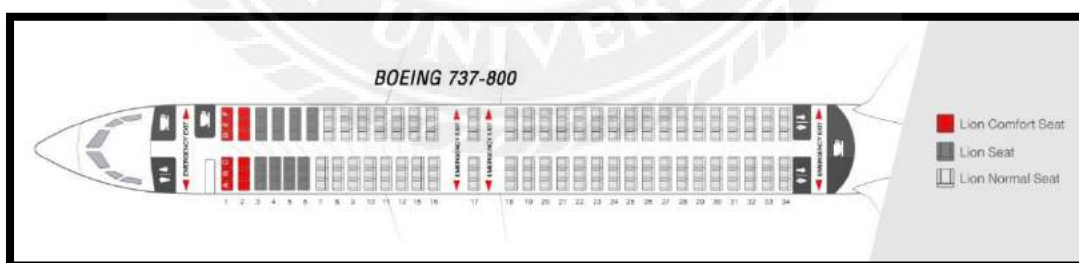
มี 2 รุ่น ได้แก่

1. โบอิง 737-800 (BOEING 737-800)

เป็นที่นั่งเบาะหนังระดับความสูง 31 นิ้ว และความกว้างของที่นั่ง 17 นิ้ว สำหรับที่นั่งชั้นประหยัด(Economy class) ที่นั่งที่พอดีกับผู้โดยสารให้ความรู้สึกสบายและคุ้มค่า สามารถรองรับผู้โดยสารได้ทั้งหมด 189 ที่นั่ง



รูปที่ 3.7 เครื่องบินโบอิง 737-800 (BOEING 737-800)



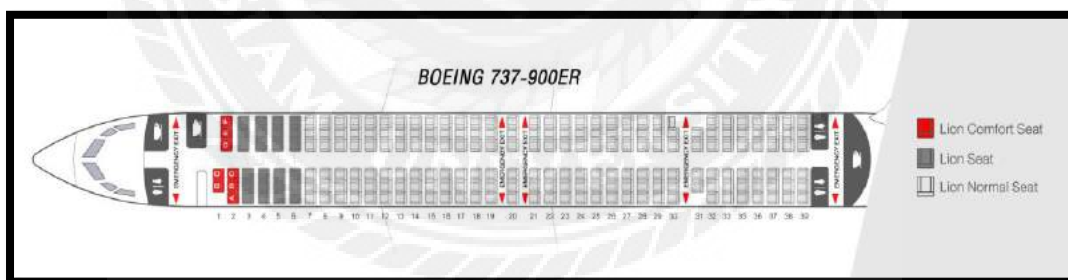
รูปที่ 3.8 ผังที่นั่งของเครื่องบิน โบอิง 737-800 (BOEING 737-800)

2. โบอิง 737-900อีอาร์ (BOEING 737-900ER)

เป็นที่นั่งเบาะหนังระดับความสูง 29 นิ้วและความกว้างของที่นั่ง 17 นิ้ว สำหรับที่นั่งชั้นประหยัด(Economy class)ที่นั่งที่พอดีกับผู้โดยสารให้ความรู้สึกสบายและคุ้มค่า สามารถรองรับผู้โดยสารได้ทั้งหมด 215 ที่นั่ง



รูปที่ 3.9 เครื่องบินโบอิง 737-900อีอาร์ (BOEING 737-900ER)



รูปที่ 3.10 ผังที่นั่งของเครื่องบินโบอิง 737-900อีอาร์ (BOEING 737-900ER)

3.2.5 ระบบแสงไฟบนเครื่องบิน โบอิง (BOEING)

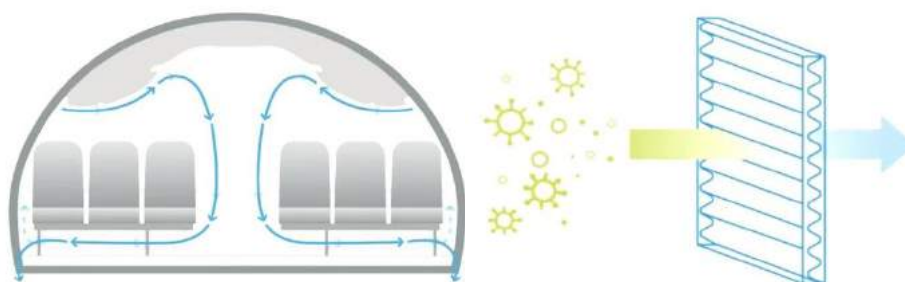
เป็นระบบไฟ LED แบบใหม่ ที่สามารถปรับเปลี่ยนสีไปตามแต่ละสถานะการบิน



รูปที่ 3.11 ระบบไฟ LED ภายในเครื่องบินโบอิง (BOEING)

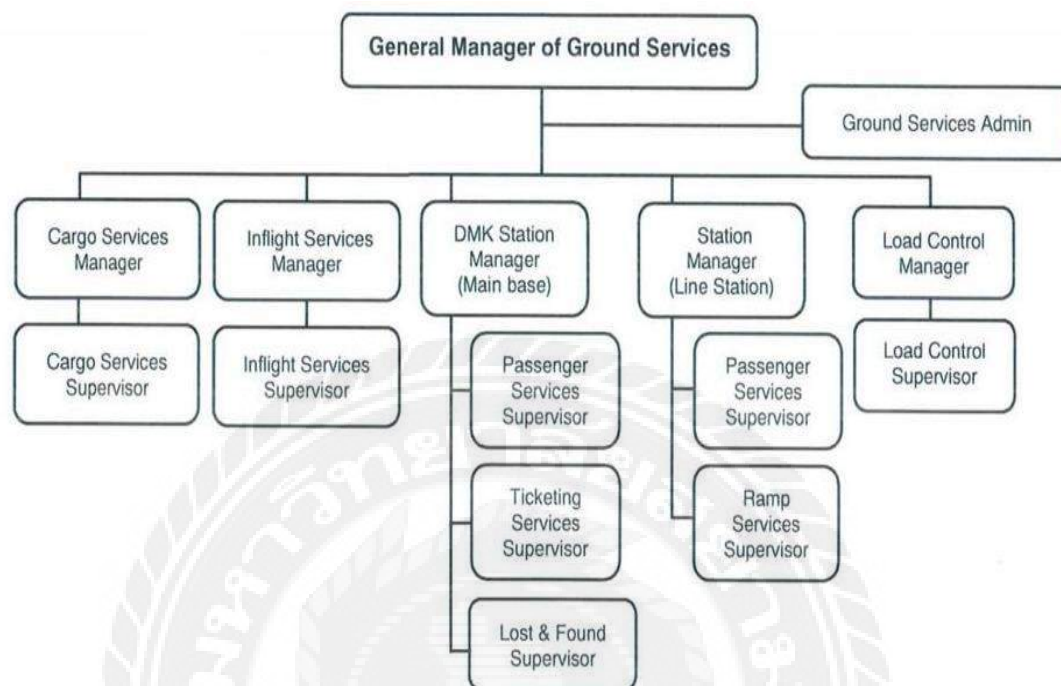
3.2.6 ระบบกรองอากาศภายในห้องโดยสาร

เนื่องด้วยสถานการณ์โควิด(Covid-19) ทางสายการบินไทยไลออนแอร์(Thai Lion Air) จึงได้มีการติดตั้งระบบกรองอากาศภายในห้องโดยสารขึ้นมา เพื่อลดการแพร่กระจาย และเพิ่มความปลอดภัยในแก่ผู้โดยสารมากขึ้น การหมุนเวียนอากาศอย่างต่อเนื่องภายในห้องโดยสารมีทั้งอากาศภายในและภายนอกรวมกัน โดยผ่านระบบการฟอกอากาศ ในการหมุนเวียนของอากาศจะเกิดขึ้นในทุกๆ2-3นาที อากาศที่จะเข้าสู่ห้องโดยสาร มีการกรองผ่านแผ่นกรองอากาศที่มีประสิทธิภาพสูง HEPA ก่อนเข้าสู่ห้องโดยสารทุกครั้ง ซึ่งแผ่นกรองอากาศที่มีประสิทธิภาพสูง HEPA สามารถดักจับทั้ง อนุภาคฝุ่น แบคทีเรีย และไวรัสได้ถึง 99.9% อากาศจะหมุนเวียนภายในห้องโดยสารจากเพดานสู่พื้นแทนการหมุนเวียนจากด้านหลังไปด้านหน้า ช่วยลดการแพร่กระจายของอนุภาคฝุ่นที่มีขนาดเล็กภายในห้องโดยสาร



รูปที่ 3.12 ระบบกรองอากาศภายในห้องโดยสาร

3.3 รูปแบบการจัดองค์กรและการบริหารงานขององค์กร



รูปที่ 3.13 ผังการบริหารงานของสายการบินไทยไลออนแอร์(Thai Lion Air)

3.4 ตำแหน่งงาน และ ลักษณะงานที่ได้รับมอบหมาย

3.4.1 ตำแหน่งพนักงานภาคพื้นดิน(Passenger Service) งานที่ได้รับมอบหมายมีดังนี้

Check-in Counter

- ให้คำแนะนำผู้โดยสารเกี่ยวกับการลงทะเบียนขึ้นยานการเดินทาง(Check-in) เที่ยวบิน(Flights)และเวลาเปิด-ปิดของเคาน์เตอร์ลงทะเบียน(Check-in Counter)
- จัดลำดับคิวให้ผู้โดยสารที่ทำการลงทะเบียน(Check-in)ให้เป็นระเบียบเรียบร้อย
- ให้ผู้โดยสารสแกนคิวอาร์โค้ด(QR Code)เพื่อบันทึกการเดินทางข้ามจังหวัด เนื่องด้วยสถานการณ์โควิด 19(COVID-19)
- คิดป้ายสัมภาระติดตัว(Carry-on luggage)ให้แก่ผู้โดยสาร และคิดป้ายสัมภาระที่ลงทะเบียนเพื่อทำการโหลดได้ทั้งเครื่อง
- พาผู้โดยสารไปส่งที่ประตูขึ้นเครื่อง(Gate) หรือพาผู้โดยสารไปรับสัมภาระคืนที่แผนกรักษาสัมภาระของผู้โดยสารที่สูญหาย (Lost & Found)
- ประชาสัมพันธ์เรียกผู้โดยสารที่ต้องการเดินทางในเที่ยวบินที่กำลังจะปิดการลงทะเบียน(Check-in)ให้รีบมายืนขึ้นการเดินทาง

Gate

- แยกแถวผู้โดยสารที่ลงทะเบียน(Check-in)ผ่านระบบออนไลน์และลงทะเบียนที่หน้าเคาน์เตอร์(Check-in Counter)
- วัตถุประสงค์ให้ผู้โดยสารก่อนขึ้นเครื่อง
- นับจำนวนบัตรโดยสาร(Boarding Pass) หรือบัตรโดยสารอิเล็กทรอนิกส์ ให้ครบตามจำนวนท่านที่แสดงบนหน้าจอ
- ตรวจสอบสัมภาระของผู้โดยสารที่มีน้ำหนักเกินข้อกำหนดของสายการบินและเขียนป้าย Limited Release Claim Check(LR)และทำการติดสัมภาระให้ผู้โดยสาร
- ประชาสัมพันธ์ตามผู้โดยสารให้ขึ้นเครื่องโดยด่วน กรณีที่ผู้โดยสารมาที่ประตูทางออกขึ้นเครื่องช้ากว่าเวลาที่กำหนด
- รับผู้โดยสารขาเข้าไปต่อเครื่องเพื่อเดินทางไปจังหวัดอื่นๆให้ทันเวลาเครื่องออก

3.4.2 ตำแหน่ง Training Division ลักษณะงานที่ได้รับมอบหมายมีดังนี้

- ตรวจสอบเกี่ยวกับเอกสารการฝึกอบรมของพนักงานภาคพื้นดินให้ถูกต้อง
- คีย์ข้อมูลการฝึกอบรมของพนักงานเข้าในระบบ E-learning

3.5 ชื่อและตำแหน่งของพนักงานที่ปรึกษา

3.5.1 ชื่อคุณ ฌัก ใจกุลศล ตำแหน่ง หัวหน้าพนักงานต้อนรับภาคพื้นดิน

3.6 ระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน

เริ่มการปฏิบัติงานนับตั้งแต่วันที่ 17 พฤษภาคม 2564 ถึงวันที่ 9 กรกฎาคม 2564 โดยทางสถานประกอบการได้ทำการยุติการปฏิบัติงานสหกิจ เนื่องจากสถานการณ์โควิด-19(COVID-19)

3.7 ขั้นตอนและวิธีการดำเนินงาน

3.7.1 เก็บรวบรวมข้อมูล จากการปฏิบัติงานสหกิจ จากการสัมภาษณ์พนักงานที่ปรึกษาเพื่อจัดเก็บข้อมูลไว้สำหรับจัดทำโครงการ

3.7.2 กำหนดหัวข้อโครงการที่สนใจ โดยศึกษาจากปัญหาที่พบในระหว่างการปฏิบัติงาน และทำการเสนอกับอาจารย์ที่ปรึกษาและพนักงานที่ปรึกษา

3.7.3 วิเคราะห์ข้อมูล โดยการนำข้อมูลจากการสัมภาษณ์และข้อมูลจากเว็บไซต์มาวิเคราะห์และปรึกษาพี่พนักงานในการที่ปฏิบัติงานทั้งหมดว่าถูกต้องหรือไม่

3.7.4 นำข้อมูลที่ได้จากการวิเคราะห์มาตรวจสอบและแก้ไขข้อมูลให้ถูกต้องเพื่อนำข้อมูลผ่านการวิเคราะห์แก้ไขแล้วมาใช้ในการจัดทำโครงการ

3.7.5 สรุปผลการดำเนินงาน โดยการรวบรวมข้อมูลทั้งหมด

3.7.6 จัดทำเล่มโครงการเพื่อนำเสนอกับอาจารย์ที่ปรึกษาและพี่พนักงานที่ปรึกษา

ตารางที่ 3.1 ขั้นตอนและวิธีการดำเนินงาน

ขั้นตอนการดำเนินงาน	17 พฤษภาคม – 28 สิงหาคม 2564			
	พฤษภาคม	มิถุนายน	กรกฎาคม	สิงหาคม
1.เก็บรวบรวมข้อมูล	←————→			
2.กำหนดหัวข้อโครงการ	←————→			
3.วิเคราะห์ข้อมูล		←————→		
4.ตรวจสอบและแก้ไข		←————→		
5.สรุปผลการดำเนินงาน		←————→		
6.จัดทำเล่มโครงการ				←————→

3.8 อุปกรณ์และเครื่องมือที่ใช้

3.8.1 ฮาร์ดแวร์ ได้แก่

- คอมพิวเตอร์
- เครื่องปริ้นเตอร์
- Iphone 12 ProMax, Samsung Galaxy Note 10 Plus

3.8.2 ซอฟต์แวร์ ได้แก่

- Microsoft Word
- Power point



บทที่ 4

ผลการปฏิบัติงานโครงการ

ผลจากการที่คณะผู้จัดทำได้ปฏิบัติงานในบริษัท ไทยไลอ้อน เมนทารี จำกัด โดยได้รับมอบหมายงานในตำแหน่งพนักงานภาคพื้นดิน(Passenger Service) คณะผู้จัดทำมีจุดประสงค์เพื่อให้ข้อมูลเบื้องต้นเกี่ยวกับรหัสอัลฟาเบท รหัสการทำอากาศยาน และคำศัพท์การบินที่เกี่ยวข้อง รวมถึงขั้นตอนการปฏิบัติงานภาคพื้นดินในช่วงการแพร่ระบาดโควิด-19(COVID-19) มีดังนี้

4.1 การสื่อสารด้วยรหัสอัลฟาเบท เป็นการออกเสียงตัวอักษรที่ใช้กันทั่วไปในวงการสื่อสารทางวิทยุ สายการบินนำมาใช้เพื่อหลีกเลี่ยงความคลาดเคลื่อนในการติดต่อสื่อสาร อันเนื่องมาจากความแตกต่างของสำเนียงการพูดของแต่ละคน จึงได้มีการใช้รหัสอัลฟาเบทเพื่อการสื่อสาร บันทึกชื่อผู้โดยสารหรือแถวที่นั่ง **ปัจจุบันแถวที่นั่งบนเครื่องของสายการบินไทยไลอ้อนแอร์ใช้ถึงตัวอักษร F (Foxtrot) เท่านั้น**

ตารางที่ 4.1 การออกเสียงรหัสอัลฟาเบท (1)

NATO Phonetic Alphabet		
ตัวอักษร	คำอ่าน	การออกเสียงภาษาไทย
A	Alpha	อัล ฟา
B	Bravo	บรา โว
C	Charlie	ชาร์ ลี
D	Delta	เดล ท่า
E	Echo	เอ โค่
F	Foxtrot	ฟ็อก ทรีอท
G	Golf	กอล์ฟ
H	Hotel	โฮ เทล
I	India	อิน เดีย
J	Juliet	จูเลียต
K	Kilo	คิ โล
L	Lima	ลิ มา
M	Mike	ไมค์
N	November	โน เว็ม เบอร์

ตารางที่ 4.2 การออกเสียงรหัสอัลฟาเบท (2)

NATO Phonetic Alphabet(ต่อ)		
ตัวอักษร	คำอ่าน	การออกเสียงภาษาไทย
O	Oscar	ออส การ์
P	Papa	ปา ป่า
Q	Quebec	เค เบ็ค
R	Romeo	โร มี โอ
S	Sierra	ซี เอีย ร่า
T	Tango	แทง โก้
U	Uniform	ยู นิ ฟอร์ม
V	Victor	วิก เทอร์
W	Whiskey	วิส คี
X	X-ray	เอ็กซ์เรย์
Y	Yankee	แยง คี
Z	Zulu	ซูลู

ในการปฏิบัติงานภาคพื้นดิน จำเป็นต้องมีความรู้เกี่ยวกับ NATO Phonetic Alphabet เพื่อใช้เรียกแถวที่นั่งในการสื่อสารกับบุคคลที่เกี่ยวข้อง เช่น 17A คือ ที่นั่งหมายเลข 17Alpha(อัลฟา) และยังใช้บันทึกชื่อของผู้โดยสาร เพื่อความถูกต้องในการสะกดตัวอักษร ทั้งยังสะดวกรวดเร็วในการฟังให้มีความเข้าใจมากขึ้น

ตัวอย่างการสะกดชื่อ : Boonyavee Homlert

ชื่อจริง สะกดเป็น *Bravo-Oscar-Oscar-November-Yankee-Alpha-Victor-Echo-Echo*

นามสกุล สะกดเป็น *Hotel-Oscar-Mike-Lime-Echo-Romeo-Tango*

ตัวอย่างการสะกดชื่อ : Keatsanee Kumpatdee

ชื่อจริง สะกดเป็น *Kilo-Echo-Alpha-Tango-Sierra-Alpha-November-Echo-Echo*

นามสกุล สะกดเป็น *Kilo-Uniform-Mike-Papa-Alpha-Tango-Delta-Echo-Echo*

4.2 รหัสท่าอากาศยานที่ใช้ในการปฏิบัติงาน

ตารางที่ 4.3 รหัสท่าอากาศยาน(IATA)

IATA	จังหวัด	ที่ตั้ง	ท่าอากาศยาน
KBV	กระบี่	อ.เมือง	ท่าอากาศยานนานาชาติดอนเมือง (Don Mueang International Airport)
DMK	กรุงเทพฯ	ดอนเมือง	ท่าอากาศยานกระบี่ (Krabi Airport)
KKC	ขอนแก่น	อ.เมือง	ท่าอากาศยานขอนแก่น (Khon Kaen Airport)
CEI	เชียงราย	อ.เมือง	ท่าอากาศยานนานาชาติเชียงราย (Chiang Rai International Airport)
CNX	เชียงใหม่	อ.เมือง	ท่าอากาศยานนานาชาติเชียงใหม่ (Chiang Mai International Airport)
TST	ตรัง	อ.เมือง	ท่าอากาศยานตรัง (Trang Airport)
NST	นครศรีธรรมราช	อ.เมือง	ท่าอากาศยานนครศรีธรรมราช (Nakhon Si Thammarat Airport)
PHS	พิษณุโลก	อ.เมือง	ท่าอากาศยานพิษณุโลก (Phitsanulok Airport)
HKT	ภูเก็ต	อ.ถลาง	ท่าอากาศยานนานาชาติภูเก็ต (Phuket International Airport)
URT	สุราษฎร์ธานี	อ.พุนพิน	ท่าอากาศยานสุราษฎร์ธานี (Surat Thani Airport)
HDY	สงขลา	อ.คลองหอยโข่ง	ท่าอากาศยานนานาชาติหาดใหญ่ (Hat Yai International Airport)
UTH	อุดรธานี	อ.เมือง	ท่าอากาศยานอุดรธานี (Udon Thani Airport)
UBP	อุบลราชธานี	อ.เมือง	ท่าอากาศยานอุบลราชธานี (Ubon Ratchathani Airport)

รหัสของท่าอากาศยานเป็นอีกสิ่งหนึ่งที่ต้องรู้ เนื่องจากในการปฏิบัติงานอย่างการออกตั๋วโดยสารซึ่งจะต้องเข้าไปในระบบของไทยไลอ้อน โดยไฟร์ทที่ทำการบินแต่ละเที่ยวจะแสดงเป็นรหัสท่าอากาศยานปลายทางเท่านั้นซึ่งจะไม่มีคำแปลหรือคำเต็มปรากฏให้ทราบ เช่น จังหวัดกระบี่ จะใช้รหัสคือ KBV หรือ จังหวัดสงขลา จะใช้เป็นรหัส HDY โดยเป็นที่รู้กันในการปฏิบัติงาน

4.3 คำศัพท์ที่ใช้ในการปฏิบัติงาน

ตารางที่ 4.4 คำศัพท์สนามบิน (1)

Vocabulary	Meaning
A	
Aircraft	เครื่องบิน
Airline Counter	เคาน์เตอร์สายการบิน
Airline	สายการบิน
Airport	สนามบิน
Aisle seat	ที่นั่งติดทางเดิน
Arrivals	ขาเข้า (เที่ยวบินขาเข้า)
B	
Board	การขึ้นเครื่อง
Boarding Pass	บัตรที่นั่งโดยสาร(ตัวเครื่องบิน)
Boarding-Time	เวลาขึ้นเครื่อง
Business-Class	ที่นั่งโดยสารชั้นธุรกิจ
C	
Cabin crew	ลูกเรือ
Captain	กัปตันเครื่องบิน
Carousel	สายพานหรือรางเลื่อนกระเป๋า
Carry-on Luggage	กระเป๋าลากขึ้นเครื่อง(สัมภาระติดตัว)
Checked-bag	กระเป๋าสำหรับโหลดใต้ท้องเครื่อง
Check-in-desk	เคาน์เตอร์เช็คอิน
Complimentary	ไม่เสียค่าใช้จ่าย
Concourse	ชานชาลา
Connecting Flight	การต่อเครื่องบิน
Currency Exchange	บริการแลกเปลี่ยนเงินตรา

ตารางที่ 4.5 คำศัพท์สนามบิน (2)

Vocabulary	Meaning
D	
Dangerous Goods	สินค้าอันตราย
Delayed	เครื่องคิดเลข(ไปแล้ว)
Departures	ขาออก (เที่ยวบินขาออก)
Departure lounge	ห้องรับรองผู้โดยสารขาออก
Departure Time	เวลาออกเดินทาง
Destination	เมืองปลายทาง
Direct flight	เที่ยวบินตรงไม่จอดพัก
Domestic Flight	เที่ยวบินภายในประเทศ
Duty-Free	สินค้าปลอดภาษี
E	
Economy class	ที่นั่งโดยสารชั้นประหยัด
Emergency Exits	ทางออกฉุกเฉิน
Emergency Landing	ลงจอดฉุกเฉิน
Emergency Seat	ที่นั่งตรงทางออกประตูฉุกเฉิน
Estimated Time of Arrival	เวลาที่คาดว่าจะถึง
Estimated Time of Departure	เวลาที่คาดว่าจะออกเดินทาง
Excess baggage	สัมภาระส่วนเกิน
Excess baggage charge	ค่าปรับสัมภาระส่วนเกิน
Exit row	แถวที่ติดกับทางออก
F	
Final Call	การเรียกขึ้นเครื่องครั้งสุดท้าย
Flight Attendant	พนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน
Flight number	หมายเลขเที่ยวบิน
Fragile	สติกเกอร์ติดสัมภาระที่เปราะบาง

ตารางที่ 4.6 คำศัพท์สนามบิน (3)

Vocabulary	Meaning
G	
Gate	ประตูขึ้นเครื่อง
Gate Closed	ประตูขึ้นเครื่องปิดแล้ว
Gate Closing Time	เวลาประตูขึ้นเครื่องปิด
Ground Staff	พนักงานภาคพื้น
I	
Immigration	ด่านตรวจคนเข้าเมือง
Immigration Form	ใบตรวจคนเข้าเมือง
Information Screen	จอแสดงข้อมูลเที่ยวบิน
International flight	เที่ยวบินต่างประเทศ
Itinerary	ตารางการเดินทาง
L	
Landed	เครื่องลงจอดแล้ว
Landing	การลงถึงพื้น
Land-Time	เวลาที่เครื่องบินจะถึงพื้น
Liquids	ของเหลว
Lost and Found	บริการติดตามสัมภาระสูญหาย
M	
Middle Seat	ที่นั่งตรงกลาง
O	
Offload	ไม่ให้ไป หรือ การเอาผู้โดยสาร หรือ สิ่งของออกจากเครื่องบิน
One-way trip	เดินทางเที่ยวเดียว
Oversize baggage claim	ช่องรับสัมภาระเกินขนาด
Overweight	น้ำหนักเกิน

ตารางที่ 4.7 คำศัพท์สนามบิน (4)

Vocabulary	Meaning
P	
Passport	หนังสือเดินทาง
Passenger	ผู้โดยสาร
Passengers lounge	ห้องรับรองผู้โดยสาร
Power Bank	แบตเตอรี่สำรอง
Prohibited Items	สิ่งของต้องห้าม
R	
Registered luggage	สัมภาระที่ลงทะเบียนแล้ว
Round trip	เดินทางไปกลับ
Row	แถว
Runway	ทางขึ้นลงเครื่องบิน
S	
Seat	ที่นั่ง
Seat belt	เข็มขัดนิรภัย
Seat number	เลขที่นั่ง
Suitcase	กระเป๋าเดินทาง
T	
Take off	บินขึ้น
Terminal	อาคารผู้โดยสาร
To board	ขึ้นเครื่อง
To landing	ลงจอด
To check-in	เช็คอิน
Transit Passenger	ผู้โดยสารต่อเครื่อง
Trolley	รถเข็นสัมภาระ

ตารางที่ 4.8 คำศัพท์สนามบิน (5)

Vocabulary	Meaning
V	
Visa	วีซ่า
W	
Window Seat	ที่นั่งริมหน้าต่าง

เนื่องจากคำศัพท์ที่เกี่ยวข้องกับการทำงาน เป็นสิ่งที่สำคัญมาก เพราะเป็นคำศัพท์เฉพาะที่ใช้ในทางการบิน หากไม่ทราบความหมายของคำศัพท์เหล่านี้ จะส่งผลทำให้เกิดการสื่อสารที่ผิดพลาดกันได้ เช่น บัตรที่นั่งโดยสาร หรือส่วนใหญ่นักโดยสารเรียกว่า "ตั๋วเครื่องบิน" คำศัพท์ที่ใช้คือคำว่า Boarding Pass เป็นต้น



4.4 การปฏิบัติงานในส่วนเคาน์เตอร์ลงทะเบียนในสถานการณ์โควิด-19(COVID-19)

GD*DMK/T0600-2000
DMK DAILY DEPARTURE FLIGHT LIST FOR SL

LINE NBR	ALN CDE	FLT NBR	DEP DATE	DEP TML	DEP GATE	DEP TIME	FLT STATUS	A/C TO STN
001	SL	0702	16JUN	T2	33	0620	OPENCI	738 HDY
002	SL	0734	16JUN	T2	43	0845	OPENCI	738 URT
003	SL	0806	16JUN			1010	OPENCI	739 KBV
004	SL	0604	16JUN			1050	OPENCI	738 UTH
005	SL	0510	16JUN			1120	OPENCI	738 CNX
006	SL	0538	16JUN			1130	OPENCI	8739 CEI
007	SL	0784	16JUN			1245	OPENCI	738 NST
008	SL	0740	16JUN			1330	OPENCI	738 URT
009	SL	0714	16JUN			1415	OPENCI	739 HDY
010	SL	0556	16JUN			1425	OPENCI	8738 PHS
011	SL	0646	16JUN			1425	OPENCI	739 KKC
012	SL	0628	16JUN			1445	OPENCI	738 UBP
013	SL	0826	16JUN			1510	OPENCI	738 TST
014	SL	0768	16JUN			1550	OPENCI	8739 HKT
015	SL	0610	16JUN			1700	OPENCI	738 UTH
016	SL	0792	16JUN			1720	OPENCI	738 NST
017	SL	0518	16JUN			1935	OPENCI	738 CNX

การนับเวลา
เปิด-ปิดเคาน์เตอร์

รูปที่ 4.1 ใบเที่ยวบินแสดงรายละเอียดเที่ยวบิน

- ในการปฏิบัติงานคณะผู้จัดทำจะต้องมีใบเที่ยวบินพกติดตัวอยู่เสมอ เพื่อใช้เป็นข้อมูลในการแนะนำหรือให้คำตอบกับผู้โดยสารที่มีความสงสัยเรื่องการเดินทางของเที่ยวบินนั้นๆ

1. ตัวย่อของสายการบินไทยไลอ้อนแอร์(Airline code) = SL
2. หมายเลขเที่ยวบิน(Flight Number)
3. อาคารสนามบินที่เที่ยวบินขาออก(Departure Terminal) = T2
4. ประตูขึ้นเครื่อง(Departure Gate)
5. เวลาเครื่องออก(Departure Time)
6. รหัสท่าอากาศยานปลายทาง(IATA)

- การนับเวลาเปิด-ปิดการลงทะเบียนเพื่อยืนยันการเดินทาง

เคาน์เตอร์สำหรับเที่ยวบินภายในประเทศเปิดให้บริการก่อนเวลากำหนดการเดินทาง 2 ชั่วโมง และปิดรับลงทะเบียนก่อนเวลากำหนดการเดินทาง 45 นาที เที่ยวบินระหว่างประเทศเปิดให้บริการก่อนเวลากำหนดการเดินทาง 3 ชั่วโมงและปิดรับลงทะเบียนก่อนเวลากำหนดการเดินทาง 1 ชั่วโมง ตัวอย่างการนับเวลาเปิด-ปิด

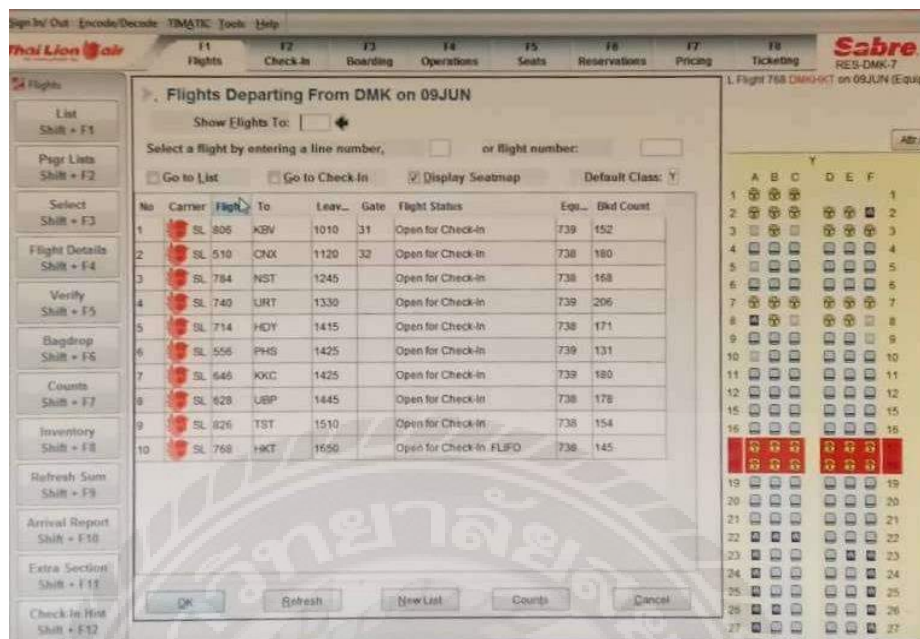
ลำดับที่ 16 SL 792 เดินทางไปท่าอากาศยานนครศรีธรรมราช

เวลาเครื่องออก 17.20 นาฬิกา

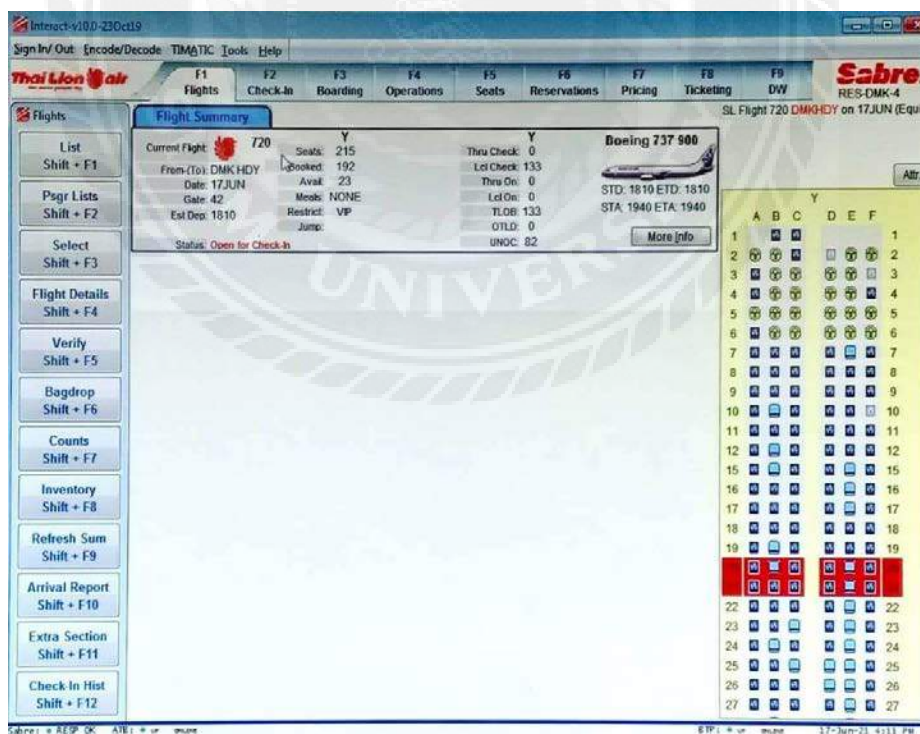
ดังนั้น จังหวัดนครศรีธรรมราชเคาน์เตอร์จะเปิดให้ลงทะเบียน เวลา 15.20 นาฬิกา

และปิดการลงทะเบียนในเวลา 16.35 นาฬิกา

- การดูจอแสดงข้อมูลการลงทะเบียนขึ้นการเดินทาง



รูปที่ 4.2 หน้าจอแสดงแต่ละเที่ยวบินที่เปิดให้ลงทะเบียนขึ้นการเดินทาง(Check-in)



รูปที่ 4.3 หน้าจอแสดงรายละเอียดของเที่ยวบิน

- แสดงป้ายคิวอาร์โค้ด(QR Code) การเดินทางเข้าจังหวัดต่างๆ

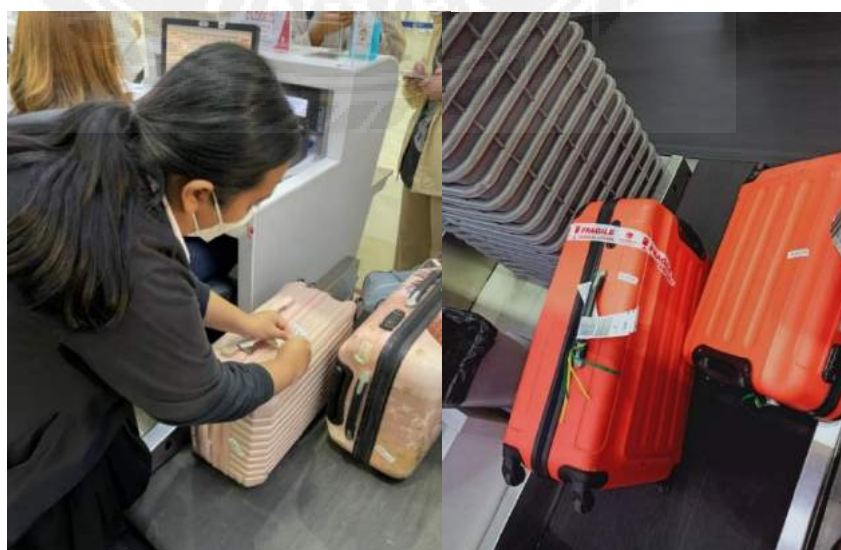
ด้วยสถานการณ์โควิด-19 (COVID-19) คณะผู้จัดทำจะต้องให้ผู้โดยสารทุกท่านที่เดินทางกับสายการบินไทยไลอ้อนแอร์ ทำการสแกนคิวอาร์โค้ด(QR Code) เพื่อบันทึกข้อมูลการเดินทางเข้าในจังหวัดต่างๆ



รูปที่ 4.4 ป้ายคิวอาร์โค้ด(QR Code) การเดินทางเข้าจังหวัดต่างๆ

- การติดป้ายสัมภาระที่ลงทะเบียนเพื่อโหลดได้ท้องเครื่อง

คอยตรวจสอบสัมภาระของผู้โดยสาร ทางผู้โดยสารสามารถทำการลงทะเบียนสัมภาระได้ท้องเครื่องได้ และในสัมภาระที่ทำการโหลดจะต้องไม่มี โน้ตบุ๊ก กล้องถ่ายรูป แบตเตอรี่ หรือ สิ่งของมีค่า ซึ่งผู้โดยสารสามารถโหลดสัมภาระได้ท้องเครื่องได้ไม่เกิน 10 กิโลกรัม โดยไม่เสียค่าใช้จ่าย หากน้ำหนักเกินต้องให้ผู้โดยสารชำระค่าสัมภาระส่วนเกินเพิ่มเติม



รูปที่ 4.5 การติดป้ายสัมภาระที่ลงทะเบียนเพื่อโหลดได้ท้องเครื่อง

- การติดป้ายสัมภาระที่ถือขึ้นเครื่อง

คณะผู้จัดทำจะต้องคอยติดป้ายสัมภาระให้กับผู้โดยสารที่เข้ามาทำการลงทะเบียน (Check-in) สำหรับสัมภาระที่ถือขึ้นเครื่องจะต้องมีน้ำหนักไม่เกิน 7 กิโลกรัม ตามเงื่อนไขของสายการบินที่ได้กำหนดไว้



รูปที่ 4.6 ป้ายสัมภาระที่ถือขึ้นเครื่อง

- การพาผู้โดยสารไปติดต่อแผนกติดตามสัมภาระสูญหาย(Lost and Found)

กรณีผู้โดยสารต้องการติดต่อเกี่ยวกับสัมภาระที่ได้ทำการโหลดใต้ท้องเครื่องไปแล้ว คณะผู้จัดทำจะต้องพาผู้โดยสารไปรับสัมภาระที่แผนกติดตามสัมภาระสูญหาย



รูปที่ 4.7 พาผู้โดยสารมารับสัมภาระคืนที่แผนกติดตามสัมภาระสูญหาย

- พาผู้โดยสารไปส่งที่ประตูขึ้นเครื่อง(Gate)

กรณีที่ผู้โดยสารไม่ทราบทางไปประตูขึ้นเครื่อง(Gate) คณะผู้จัดทำจะต้องทำหน้าที่พาผู้โดยสารไปส่งให้ถึงในเกต



รูปที่ 4.8 พาผู้โดยสารไปส่งประตูขึ้นเครื่อง(Gate)

4.5 การปฏิบัติงานในส่วนประตูขึ้นเครื่องในสถานการณ์โควิด-19

ผู้โดยสารจะต้องแสดงตัว ณ ประตูขึ้นเครื่องอย่างน้อย 30 นาทีก่อนถึงเวลาออกเดินทาง ซึ่งประตูขึ้นเครื่องจะปิด 20 นาทีก่อนถึงเวลาออกเดินทาง

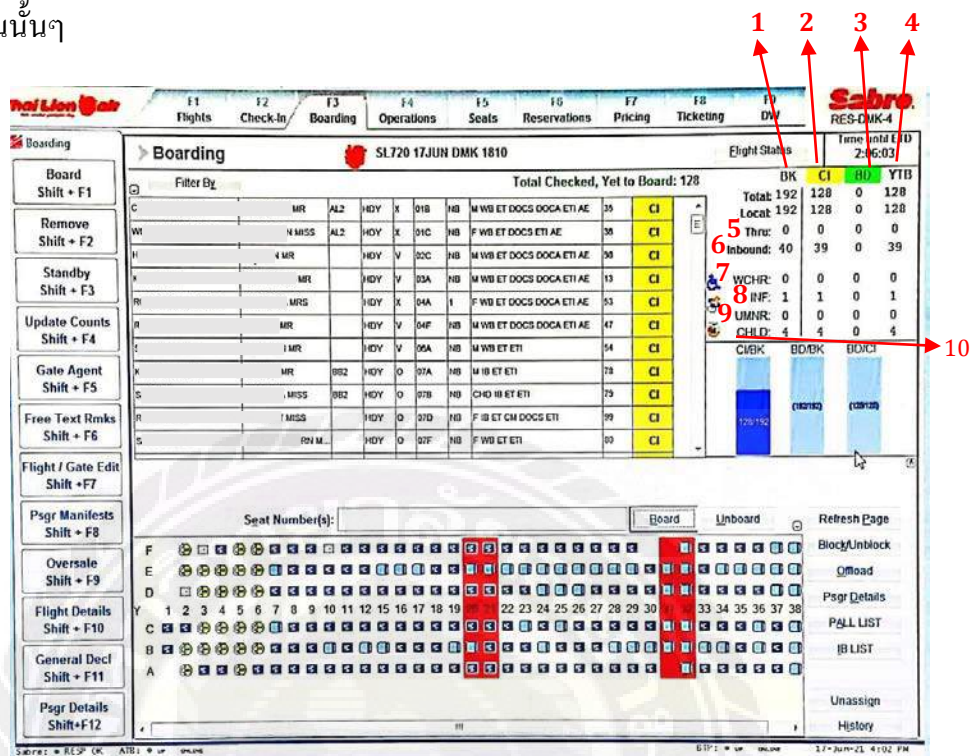
- คณะผู้จัดทำต้องทำการตั้งป้ายโซนที่นั่ง เพื่อเตรียมความพร้อมในการเรียกผู้โดยสารขึ้นเครื่องทุกครั้ง



รูปที่ 4.9 ป้ายแสดงลำดับโซนที่นั่งบนเครื่อง

- หน้าจอ จะมี 2 เครื่องที่ใช้ขณะปฏิบัติงาน

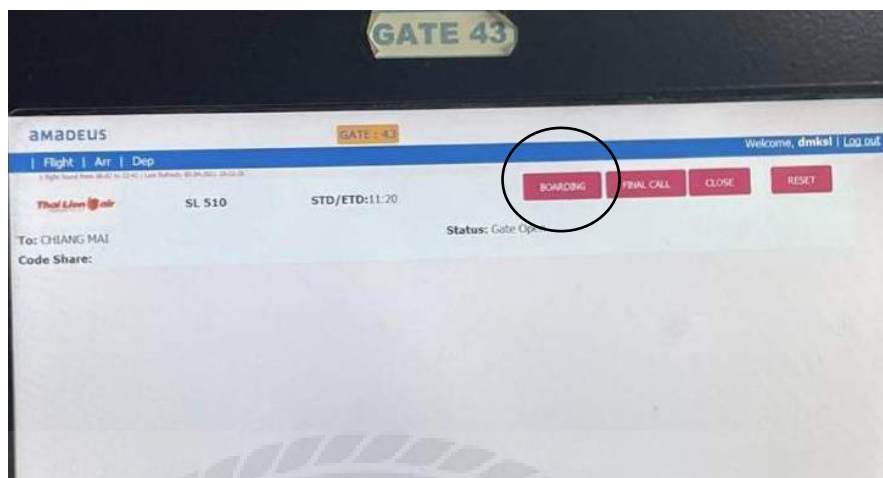
1. คือ หน้าจอแสดงรายละเอียด จำนวนและประเภทผู้โดยสารทั้งหมดของเที่ยวบินนั้นๆ



รูปที่ 4.10 หน้าจอแสดงจำนวนและประเภทผู้โดยสาร

- 1.BK (Booking) หมายถึง จำนวนผู้โดยสารที่ทำการจองตั๋วมาทั้งหมด 192 คน
2. CI (Check-in) หมายถึง จำนวนผู้โดยสารที่ทำการลงทะเบียนยืนยันการเดินทางมาแล้ว 128 คน
3. BD (Board) หมายถึง จำนวนผู้โดยสารที่ขึ้นเครื่องแล้ว 0 คน
4. YTB (Yet to Bound) หมายถึง จำนวนผู้โดยสารที่ไม่ได้ขึ้นเครื่อง 128 คน
5. Thru (Check Through) หมายถึง ผู้โดยสารต่อเครื่องไปยังเที่ยวบินระหว่างประเทศและมีสัมภาระ
6. Inbound หมายถึง ผู้โดยสารต่อเครื่องไปยังเที่ยวบินภายในประเทศ เช่น เดินทางจากอุดรมาลงดอนเมืองแล้วต่อเครื่องไปหาดใหญ่ เป็นต้น
7. WCHR (WHEELCHAIR) หมายถึง ผู้โดยสารที่ต้องการความช่วยเหลือพิเศษ
8. INF (Infant) หมายถึง ผู้โดยสารที่เป็นเด็กทารก-อายุต่ำกว่า 8 ปี
9. UMNR (Unaccompanied Minor) หมายถึง ผู้โดยสารเด็กที่อายุระหว่าง 8 ปี จนถึงอายุต่ำกว่า 12 ปี เดินทางโดยไม่มีผู้ใหญ่ร่วมเดินทางไปด้วย ต้องมีใบเซ็นรับรองจากผู้ปกครอง
10. CHLD (Children) หมายถึง ผู้โดยสารเด็กที่อายุ 12-16 ปี

2. เมื่อพร้อมบอร์ดผู้โดยสาร ให้กดที่คำว่า **BOARDING**



รูปที่ 4.11 หน้าจอแสดงสถานะที่ประตูขึ้นเครื่อง(Gate)

- หลังจากนั้นจะเป็นการประชาสัมพันธ์เรียกผู้โดยสารขึ้นเครื่องเมื่อเริ่มบอร์ดผู้โดยสาร ซึ่งจะประกาศด้วยภาษาไทยก่อนแล้วตามด้วยภาษาอังกฤษตามลำดับ

ตารางที่ 4.9 ประโยคการประกาศเรียกผู้โดยสารขึ้นเครื่อง

ALL REMAINING PASSENGERS	
ภาษาไทย	ภาษาอังกฤษ
เรียนท่านผู้โดยสารโปรดทราบ ขณะนี้สายการบินไทยไลออนแอร์ เที่ยวบิน ที่ SL...พร้อมแล้วที่จะออกเดินทางไปยังท่า อากาศยาน...	Ladies and gentlemen, Thai Lion Air flight SL... bound for... is now ready for boarding.
เรียนเชิญผู้โดยสารทุกท่านขึ้นเครื่อง ได้ที่ประตูทางออกหมายเลข...	We would like to invite all remaining Passengers please board now at gate number...
กรุณาแสดงบัตรประจำตัวประชาชน หรือหนังสือเดินทาง พร้อมกับบัตรที่นั่ง ต่อ เจ้าหน้าที่ ณ ประตูทางออก และพนักงาน ต้อนรับบนเครื่องบิน ขอขอบคุณค่ะ/ครับ	And please present your boarding pass and passport to our staff at the boarding gate and to our cabin crew. Thank you

- หลังจากประกาศเรียกผู้โดยสารขึ้นเครื่องแล้ว คณะผู้จัดทำจะต้องทำการวัดอุณหภูมิผู้โดยสารทุกท่าน ณ ประตูขึ้นเครื่อง เนื่องจากเป็นมาตรการการป้องกันของสายการบินในช่วงการแพร่ระบาดของโรคโควิด-19(COVID-19)



รูปที่ 4.12 การวัดอุณหภูมิผู้โดยสารก่อนขึ้นเครื่อง

- การดูหน้าจอสถานะผู้โดยสารที่ทำการขึ้นเครื่อง

Sabre RES-DMK-7																																																																																																			
F1	F2	F3	F4	F5	F6	F7	F8	F9																																																																																											
Flights	Check-in	Boarding	Operations	Seats	Reservations	Pricing	Ticketing	DW																																																																																											
Boarding SL806 09JUN DMK 1010																																																																																																			
Filter By: Total Checked, Yet to Board: 1																																																																																																			
<table border="1"> <thead> <tr> <th></th><th>UR</th><th>KBY</th><th>O</th><th>56F</th><th>NB</th><th>MWB ET DOCS ETI</th><th>17</th><th>CI</th><th></th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Total</td><td>156</td><td>146</td><td>145</td><td>1</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr> <tr> <td>Local</td><td>156</td><td>146</td><td>145</td><td>1</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr> <tr> <td>Thru</td><td>0</td><td>0</td><td>0</td><td>0</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr> <tr> <td>Inboard</td><td>0</td><td>0</td><td>0</td><td>0</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr> <tr> <td>WCHR</td><td>2</td><td>2</td><td>2</td><td>0</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr> <tr> <td>INF</td><td>0</td><td>0</td><td>0</td><td>0</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr> <tr> <td>UMNR</td><td>0</td><td>0</td><td>0</td><td>0</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr> <tr> <td>CHLD</td><td>4</td><td>4</td><td>4</td><td>0</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr> </tbody> </table>											UR	KBY	O	56F	NB	MWB ET DOCS ETI	17	CI		Total	156	146	145	1						Local	156	146	145	1						Thru	0	0	0	0						Inboard	0	0	0	0						WCHR	2	2	2	0						INF	0	0	0	0						UMNR	0	0	0	0						CHLD	4	4	4	0					
	UR	KBY	O	56F	NB	MWB ET DOCS ETI	17	CI																																																																																											
Total	156	146	145	1																																																																																															
Local	156	146	145	1																																																																																															
Thru	0	0	0	0																																																																																															
Inboard	0	0	0	0																																																																																															
WCHR	2	2	2	0																																																																																															
INF	0	0	0	0																																																																																															
UMNR	0	0	0	0																																																																																															
CHLD	4	4	4	0																																																																																															
<table border="1"> <thead> <tr> <th></th><th>MR</th><th>KBY</th><th>O</th><th>51B</th><th>NB</th><th>M ET ETI</th><th>140</th><th>CI</th><th></th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Total</td><td>156</td><td>146</td><td>145</td><td>1</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr> <tr> <td>Local</td><td>156</td><td>146</td><td>145</td><td>1</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr> <tr> <td>Thru</td><td>0</td><td>0</td><td>0</td><td>0</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr> <tr> <td>Inboard</td><td>0</td><td>0</td><td>0</td><td>0</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr> <tr> <td>WCHR</td><td>2</td><td>2</td><td>2</td><td>0</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr> <tr> <td>INF</td><td>0</td><td>0</td><td>0</td><td>0</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr> <tr> <td>UMNR</td><td>0</td><td>0</td><td>0</td><td>0</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr> <tr> <td>CHLD</td><td>4</td><td>4</td><td>4</td><td>0</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr> </tbody> </table>											MR	KBY	O	51B	NB	M ET ETI	140	CI		Total	156	146	145	1						Local	156	146	145	1						Thru	0	0	0	0						Inboard	0	0	0	0						WCHR	2	2	2	0						INF	0	0	0	0						UMNR	0	0	0	0						CHLD	4	4	4	0					
	MR	KBY	O	51B	NB	M ET ETI	140	CI																																																																																											
Total	156	146	145	1																																																																																															
Local	156	146	145	1																																																																																															
Thru	0	0	0	0																																																																																															
Inboard	0	0	0	0																																																																																															
WCHR	2	2	2	0																																																																																															
INF	0	0	0	0																																																																																															
UMNR	0	0	0	0																																																																																															
CHLD	4	4	4	0																																																																																															
<table border="1"> <thead> <tr> <th></th><th>MR</th><th>KBY</th><th>O</th><th>51B</th><th>NB</th><th>MWB ET DOCS ETI</th><th>14</th><th>CI</th><th></th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Total</td><td>156</td><td>146</td><td>145</td><td>1</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr> <tr> <td>Local</td><td>156</td><td>146</td><td>145</td><td>1</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr> <tr> <td>Thru</td><td>0</td><td>0</td><td>0</td><td>0</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr> <tr> <td>Inboard</td><td>0</td><td>0</td><td>0</td><td>0</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr> <tr> <td>WCHR</td><td>2</td><td>2</td><td>2</td><td>0</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr> <tr> <td>INF</td><td>0</td><td>0</td><td>0</td><td>0</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr> <tr> <td>UMNR</td><td>0</td><td>0</td><td>0</td><td>0</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr> <tr> <td>CHLD</td><td>4</td><td>4</td><td>4</td><td>0</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr> </tbody> </table>											MR	KBY	O	51B	NB	MWB ET DOCS ETI	14	CI		Total	156	146	145	1						Local	156	146	145	1						Thru	0	0	0	0						Inboard	0	0	0	0						WCHR	2	2	2	0						INF	0	0	0	0						UMNR	0	0	0	0						CHLD	4	4	4	0					
	MR	KBY	O	51B	NB	MWB ET DOCS ETI	14	CI																																																																																											
Total	156	146	145	1																																																																																															
Local	156	146	145	1																																																																																															
Thru	0	0	0	0																																																																																															
Inboard	0	0	0	0																																																																																															
WCHR	2	2	2	0																																																																																															
INF	0	0	0	0																																																																																															
UMNR	0	0	0	0																																																																																															
CHLD	4	4	4	0																																																																																															
<table border="1"> <thead> <tr> <th></th><th>MR</th><th>KBY</th><th>O</th><th>51B</th><th>NB</th><th>MWB ET DOCS ETI</th><th>14</th><th>CI</th><th></th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Total</td><td>156</td><td>146</td><td>145</td><td>1</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr> <tr> <td>Local</td><td>156</td><td>146</td><td>145</td><td>1</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr> <tr> <td>Thru</td><td>0</td><td>0</td><td>0</td><td>0</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr> <tr> <td>Inboard</td><td>0</td><td>0</td><td>0</td><td>0</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr> <tr> <td>WCHR</td><td>2</td><td>2</td><td>2</td><td>0</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr> <tr> <td>INF</td><td>0</td><td>0</td><td>0</td><td>0</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr> <tr> <td>UMNR</td><td>0</td><td>0</td><td>0</td><td>0</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr> <tr> <td>CHLD</td><td>4</td><td>4</td><td>4</td><td>0</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr> </tbody> </table>											MR	KBY	O	51B	NB	MWB ET DOCS ETI	14	CI		Total	156	146	145	1						Local	156	146	145	1						Thru	0	0	0	0						Inboard	0	0	0	0						WCHR	2	2	2	0						INF	0	0	0	0						UMNR	0	0	0	0						CHLD	4	4	4	0					
	MR	KBY	O	51B	NB	MWB ET DOCS ETI	14	CI																																																																																											
Total	156	146	145	1																																																																																															
Local	156	146	145	1																																																																																															
Thru	0	0	0	0																																																																																															
Inboard	0	0	0	0																																																																																															
WCHR	2	2	2	0																																																																																															
INF	0	0	0	0																																																																																															
UMNR	0	0	0	0																																																																																															
CHLD	4	4	4	0																																																																																															
<table border="1"> <thead> <tr> <th></th><th>MR</th><th>KBY</th><th>O</th><th>51B</th><th>NB</th><th>MWB ET DOCS ETI</th><th>14</th><th>CI</th><th></th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Total</td><td>156</td><td>146</td><td>145</td><td>1</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr> <tr> <td>Local</td><td>156</td><td>146</td><td>145</td><td>1</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr> <tr> <td>Thru</td><td>0</td><td>0</td><td>0</td><td>0</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr> <tr> <td>Inboard</td><td>0</td><td>0</td><td>0</td><td>0</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr> <tr> <td>WCHR</td><td>2</td><td>2</td><td>2</td><td>0</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr> <tr> <td>INF</td><td>0</td><td>0</td><td>0</td><td>0</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr> <tr> <td>UMNR</td><td>0</td><td>0</td><td>0</td><td>0</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr> <tr> <td>CHLD</td><td>4</td><td>4</td><td>4</td><td>0</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr> </tbody> </table>											MR	KBY	O	51B	NB	MWB ET DOCS ETI	14	CI		Total	156	146	145	1						Local	156	146	145	1						Thru	0	0	0	0						Inboard	0	0	0	0						WCHR	2	2	2	0						INF	0	0	0	0						UMNR	0	0	0	0						CHLD	4	4	4	0					
	MR	KBY	O	51B	NB	MWB ET DOCS ETI	14	CI																																																																																											
Total	156	146	145	1																																																																																															
Local	156	146	145	1																																																																																															
Thru	0	0	0	0																																																																																															
Inboard	0	0	0	0																																																																																															
WCHR	2	2	2	0																																																																																															
INF	0	0	0	0																																																																																															
UMNR	0	0	0	0																																																																																															
CHLD	4	4	4	0																																																																																															

รูปที่ 4.13 หน้าจอแสดงสถานะผู้โดยสารที่ขึ้นเครื่อง

จากภาพ อธิบายได้ว่า มีจำนวนผู้โดยสารที่ทำการจองตั๋วมาทั้งหมด 156 คน แต่ได้ทำการลงทะเบียนยืนยันทางเดินทาง(Check-in)เรียบร้อยแล้วจำนวน 146 คน และได้ทำการขึ้นเครื่องแล้วมีจำนวน 145 คน ดังนั้นเหลือผู้โดยสารเพียง 1 คนที่ลงทะเบียนยืนยันทางเดินทางมาแล้วแต่ยังไม่ได้ขึ้นเครื่อง

- การเขียนบัตรโดยสาร(boarding pass)สำหรับผู้โดยสารที่ลงทะเบียนออนไลน์ ใบนี้สามารถตัดออกมาใช้ส่วนไหนก็ได้มาเขียน แบ่งใช้ได้ 3 ครั้ง คณะผู้จัดทำจะต้องทำการเขียนใบนี้ โดยจะต้องเขียน ชื่อ/ลำดับหมายเลข/หมายเลขที่นั่งของผู้โดยสารให้ครบ

รูปที่ 4.14 บัตรโดยสาร(boarding pass)สำหรับผู้โดยสารที่ลงทะเบียนออนไลน์

- การนับบัตรโดยสาร(boarding pass)สำหรับผู้โดยสารที่ลงทะเบียนออนไลน์ โดยคณะผู้จัดทำจะต้องทำหน้าที่นับจำนวนบัตรโดยสาร ให้ครบ 10 ใบ จากนั้นเย็บเข้าด้วยกันเป็นกองๆแยกไว้เพื่อเอาไว้วีธีเช็คจำนวนผู้โดยสารที่มาขึ้นเครื่องจริงกับจำนวนสถานะผู้โดยสารที่แสดงอยู่บนหน้าจอซึ่งจะต้องตรงกันเสมอ



รูปที่ 4.15 การนับบัตรโดยสาร(boarding pass)

- การตรวจจับสัมภาระผู้โดยสารที่ต้องการนำขึ้นเครื่อง ณ ประตูขึ้นเครื่อง(Gate)

กรณีที่สัมภาระของผู้โดยสารมีน้ำหนักเกิน 7 กิโลกรัม ดังนั้นจึงไม่อนุญาตให้นำขึ้นเครื่องได้ คณะผู้จัดทำต้องให้ผู้โดยสารทำการโหลดได้ทั้งเครื่องเท่านั้น และภายในสัมภาระที่ทำการโหลดจะต้องไม่มีไม้ดับไฟ ก้อนถ้ำรูป แบตเตอรี่ หรือสิ่งของมีค่า หากมี ต้องนำออกจากสัมภาระเพื่อทำการโหลด



รูปที่ 4.16 การตรวจจับสัมภาระผู้โดยสารที่มีน้ำหนักเกิน (1)

นอกจากนี้ กรณีที่ผู้โดยสารทำการซื้อขนมมากกว่า 4 กล่องขึ้นไป ทางสายการบินจะถือว่าผู้โดยสารนำไปจำหน่าย จะต้องชำระค่าน้ำหนักของขนมเพิ่มในอัตราที่ทางสายการบินกำหนด ยกตัวอย่างเช่นภาพนี้



รูปที่ 4.17 การตรวจจับสัมภาระผู้โดยสารที่มีน้ำหนักเกิน (2)

- การเขียนป้ายสัมภาระได้ท้องถิ่น (Limited Release Claim Check)

หลังจากคณะผู้จัดทำเขียนป้าย Limited Release Claim Check เรียบร้อยแล้ว นำป้ายใบนี้
แนวนไว้กับสัมภาระของผู้โดยสาร

10 Kgs.

Thai Lion Air

Limited Release Claim Check

FINAL DESTINATION DMK - CNX	FLIGHT SL 826
TRANSFER AT	FLIGHT
TRANSFER AT	FLIGHT
SEAT NUMBER 3F	

SL : 388238

☐ FRAGILE & UNSUITABLY PACKED-Release applies to damage

☐ PACKAGING INADEQUATE-Release applies to damage and/or loss of content

☐ PERISHABLE-Release applies to spoilage resulting from delay

RECEIVED DAMAGE

☐ HANDLE BROKEN ☐ STRAP BROKEN ☐ TORN ☐ DENT

☐ SCRATCH ☐ OTHER

☐ TOP ☐ BOTTOM ☐ SIDE ☐ END

RELEASE APPLIES TO DAMAGE

ARTICLE/Damage Description _____ Agent's Initials _____

In consideration of Thai Lion Air transporting my property (described above), Which has been damaged previously or which is deemed by governing tariffs to be unsuitable for transportations as checked baggage. I hereby release Thai Lion Air from liability resulting solely from such pre-existing damage of Unsuitability (as designated above by "X")

Passenger's Signature (ลายเซ็นผู้โดยสาร)

☐ **LATE CHECK-IN**

Acceptance of this "Late Bag" claim check constitutes your acknowledgement and agreement that baggage was checked late and that Thai Lion Air can't assure that your baggage will be carried on the same flight(s) as you. Thai Lion Air will not be liable for any expenses, including delivery charges, which may occur due to your baggage not arriving on the arriving on the same flight on which you arrived.

THIS IS NOT THE LUGGAGE TICKET (BAGGAGE CHECK) DESCRIBED BY ARTICLE 4 OF THE WARSAW CONVENTION

SL : 388238

FLIGHT SL 826	SEAT NR. 3F
-------------------------	-----------------------

รูปที่ 4.18 ป้าย Limited Release Claim Check

- กรณีที่ผู้โดยสารมาขึ้นเครื่องช้าจะต้องทำการประกาศเรียกผู้โดยสารให้รีบมาขึ้นเครื่อง ซึ่งจะประกาศด้วยภาษาไทยก่อนแล้วตามด้วยภาษาอังกฤษตามลำดับ

ตารางที่ 4.10 ประโยคการประกาศเรียกผู้โดยสารขึ้นเครื่องรายบุคคลกรณีที่มาช้า

PAGING PASSENGER	
ภาษาไทย	ภาษาอังกฤษ
เรียนท่านผู้โดยสาร โปรดทราบ ประกาศจากสายการบินไทยไลออนแอร์ เที่ยวบินที่ SL... ซึ่งจะออกเดินทางไปยังท่า อากาศยาน... ขอเรียนเชิญผู้โดยสารที่ใช้นามว่า คุณ...กรุณาติดต่อเจ้าหน้าที่ภาคพื้น ณ ประตู ทางออกหมายเลข...ขอบคุณค่ะ/ครับ	Ladies and gentlemen, paging for passenger (Mr./Mrs./Ms.) ...Passenger on Thai Lion Air flight SL... bound for... Please identify yourself at gate number... Thank you for your attention.

- กรณีประกาศเรียกขึ้นเครื่องครั้งสุดท้าย ซึ่งจะประกาศด้วยภาษาไทยก่อนแล้วตามด้วย
ภาษาอังกฤษตามลำดับ

ตารางที่ 4.11 ประโยคการประกาศเรียกผู้โดยสารขึ้นเครื่องครั้งสุดท้าย

FINAL CALL	
ภาษาไทย	ภาษาอังกฤษ
เรียนท่านผู้โดยสาร โปรดทราบ ประกาศครั้งสุดท้ายของสายการบินไทยไล ออนแอร์ เที่ยวบินที่ SL...ซึ่งจะออกเดินทาง ไปยังท่าอากาศยาน... ขอเชิญผู้โดยสารทุกท่าน กรุณาขึ้น เครื่องโดยด่วน ณ ประตูทางออกหมายเลข... ขอบคุณค่ะ/ครับ (ขอเชิญผู้โดยสารที่ใช้นามว่าคุณ... กรุณาขึ้นเครื่องโดยด่วน ณ ประตูทางออก หมายเลข...ขอบคุณค่ะ/ครับ)	Ladies and gentlemen, this is the final call for Thai Lion Air flight SL... bound for... Would all remaining passengers please proceed to gate number... immediately. Thank you for your attention. (Would passenger name (Mr./Mrs./Ms.) ... please proceed to gate number... immediately. Thank you for your attention.

- กรณีที่มีการเปลี่ยนแปลงประตูขึ้นเครื่อง(Gate)ต้องประกาศแจ้งให้ผู้โดยสารทราบ ตารางที่ 4.12 ประโยคที่ใช้ในการประกาศเกี่ยวกับการเปลี่ยนแปลงประตูทางออก

GATE CHANGE	
ภาษาไทย	ภาษาอังกฤษ
เรียนท่านผู้โดยสาร โปรดทราบ ประกาศจากสายการบินไทยไลออนแอร์ เที่ยวบินที่ SL... ซึ่งจะออกเดินทางไปยังท่า อากาศยาน... มีความจำเป็นต้องเปลี่ยนประตูทางออก จากประตูทางออกหมายเลข...เป็นประตู ทางออกหมายเลข... ทางสายการบิน ต้องขอภัยในความไม่ สะดวก ขอขอบคุณค่ะ/ครับ	Ladies and gentlemen, the boarding gate for Thai Lion Air flight SL... bound for... has been changed from gate number... to gate number... We do apologize for any inconvenience. Thank you.

- การไปรับผู้โดยสารไปต่อเครื่อง (Connecting Flight) โดยจะต้องพาผู้โดยสารไปให้
ทันเวลาขึ้นเครื่องของเที่ยวบินต่อไป
***ปกติแล้วสายการบินไทยไลออนแอร์ไม่มีบริการนี้ เนื่องจากเป็นสายการบินต้นทุนต่ำ แต่ในเคส
นี้เป็นกรณีพิเศษ เพราะเที่ยวบินก่อนหน้านี้มีการล่าช้าทำให้มาถึงในเวลากระชั้นชิด สายการบินจึง
ต้องรับผิดชอบโดยการรอรับผู้โดยสารจากเที่ยวบินขาเข้าที่ล่าช้าเพื่อไปส่งผู้โดยสารให้ทันใน
เที่ยวบินต่อไป



รูปที่ 4.19 การไปรับผู้โดยสารเพื่อมาต่อเครื่อง

- การไปรับเครื่องจะต้องจดบันทึกลงในแบบฟอร์มรายงานการจัดการเที่ยวบิน (Flight Handling Report Form) สิ่งที่ต้องจดบันทึกมีดังนี้

1. บันทึกรายละเอียดเที่ยวบินขาเข้านั้นๆ
2. บันทึกจำนวนกัปตัน ลูกเรือ และผู้โดยสารให้ครบถูกต้อง
3. Schedule Time of Arrival (STA)
บันทึกเวลาที่เครื่องบินต้องแตะพื้นทางวิ่งและจอดสนิทตามตารางที่กำหนดไว้
4. Estimated Time Arrival (ETA)
บันทึกเวลาโดยประมาณค่าที่เครื่องบินจะแตะพื้น
5. Actual Time Arrival (ATA)
บันทึกเวลาที่เครื่องบินแตะพื้นทางวิ่งและจอดสนิทจริง
6. บันทึกเวลาตั้งแต่เริ่ม Offload ผู้โดยสารและเวลาที่ Offload ผู้โดยสารเสร็จแล้ว

FLIGHT HANDLING REPORT FORM

REPORT RETRIEVAL DETAILS

Station: DMK	Date: 10/01/21	Report ID: 186813
--------------	----------------	-------------------

ARRIVAL

Station	Flight No.	Date	Aircraft Type	Registration	Route	Type of Operation
DMK	SL 904	10/01/21	737	HS-LTH	Y-BV-012	A/C

STA	ETA	ATA	Delay (min.)	Gate	Bay	Crew	Captain
0810	1316	1325			33	5	L

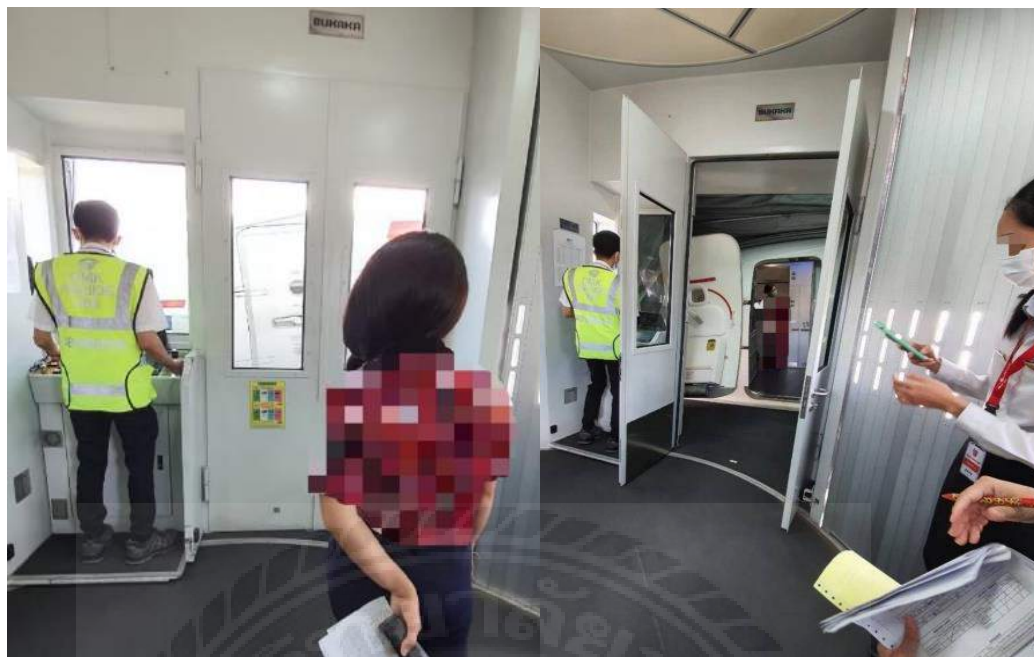
INBOUND LOADS

	First	Business	Economy	Infants
Configuration	-		215	10
Passengers	-		125	-

ACTIVITY TIMINGS

	Start	ATA+	End	ATA+
Offloading	-	1324	-	1334
Cabin Cleaning	-		-	
Catering	-		-	
Baggage Delivery	-		-	

รูปที่ 4.20 ตัวอย่างใบบันทึกการรับเครื่องเที่ยวบินขาเข้า

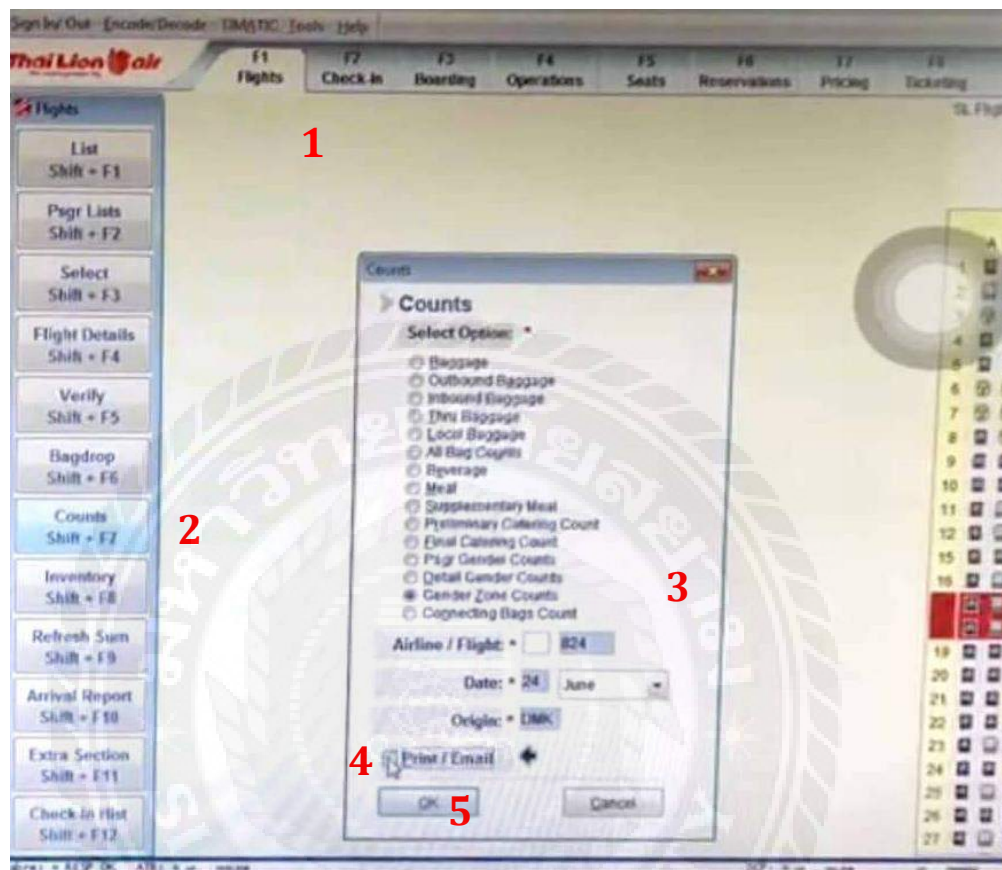


รูปที่ 4.21 บรรยากาศตอนรอรับเครื่องเที่ยวบินเข้าและทำการจัดบันทึกข้อมูล



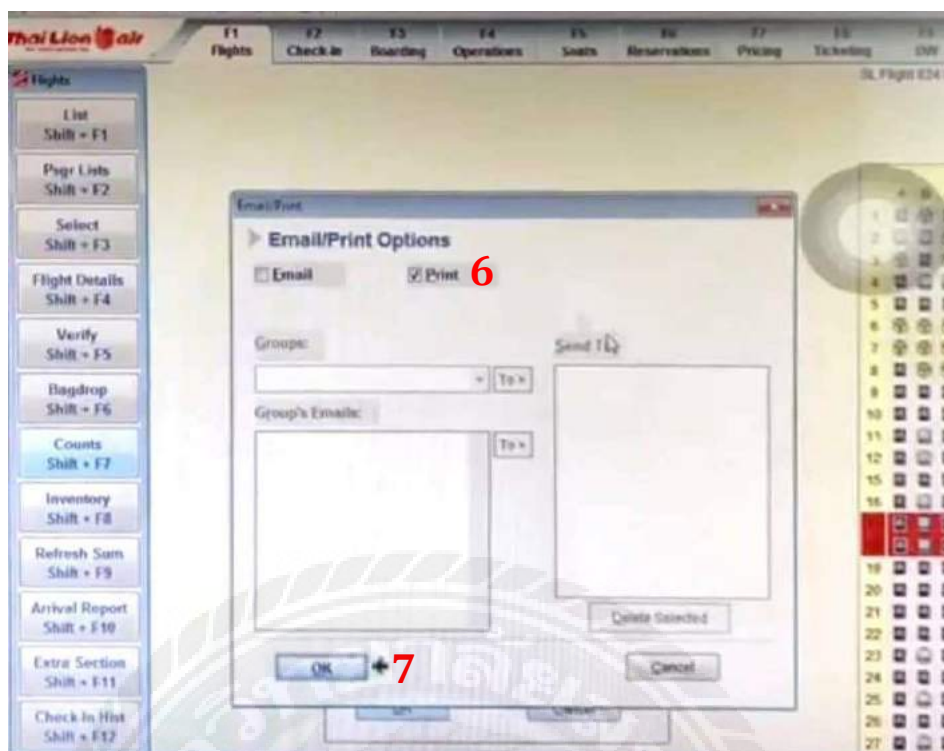
รูปที่ 4.22 บรรยากาศในขณะกำลัง Offload ผู้โดยสารเที่ยวบินเข้า

- ขั้นตอนการพิมพ์ใบรายชื่อผู้โดยสาร กัปตันและลูกเรือในแต่ละเที่ยวบิน (Manifests)
โดยใบนี้จะทำการพิมพ์ให้ลูกเรือก่อนที่จะทำการบอร์คผู้โดยสาร เพื่อเป็นการให้ข้อมูล
ลูกเรือทราบและเพื่อเตรียมพร้อมในการให้บริการ



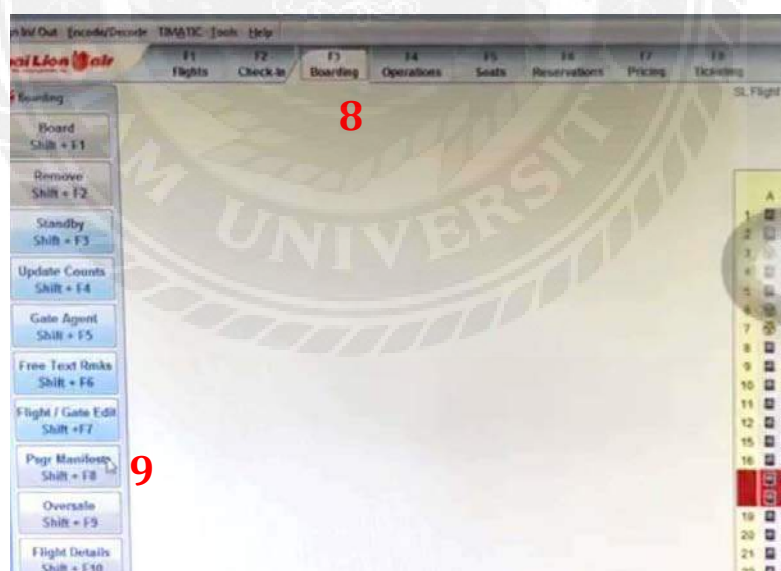
รูปที่ 4.23 ขั้นตอนการพิมพ์ใบ Manifests(1)

1. คลิกที่ **F1 Flight** ตรงแถบด้านบน
2. ไปที่แถบเมนูด้านซ้าย คลิกที่ **Counts**
3. จากนั้นจะขึ้นหน้าจอ Counts เลือก **Gender Zone Counts**
4. จากนั้นให้ทำการ เลือกที่ **Print/Email**
5. และกดที่ปุ่ม **OK** เพื่อยืนยัน



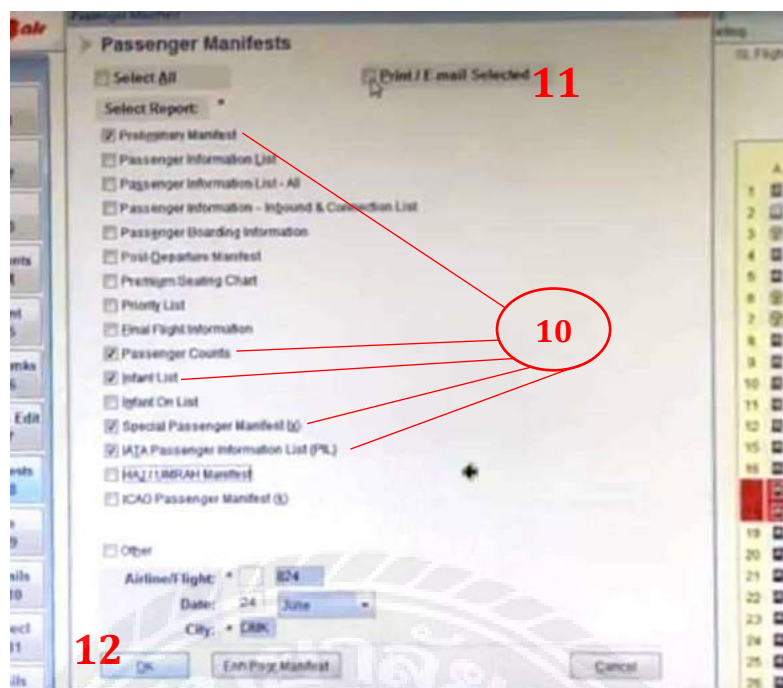
รูปที่ 4.24 ขั้นตอนการพิมพ์ใบ Manifests(2)

6. จากนั้นจะขึ้นหน้าจอ Email/Print Options นี้ ให้เลือกที่ **Print**
7. และกดปุ่มยืนยัน **OK**



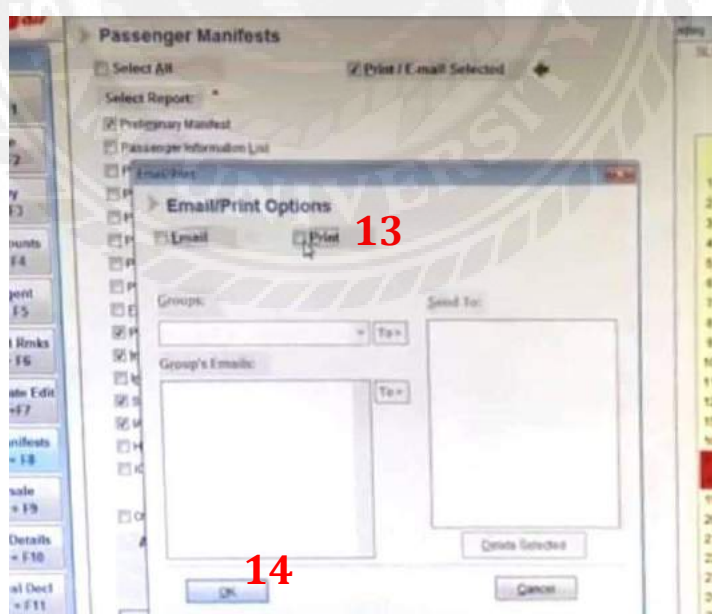
รูปที่ 4.25 ขั้นตอนการพิมพ์ใบ Manifests(3)

8. ขั้นตอนถัดไป ให้ไปที่แถบด้านบน คลิก **F3 Boarding**
9. จากนั้นไปที่แถบเมนูด้านซ้าย ให้กดที่ **Psgr Manifests**



รูปที่ 4.26 ขั้นตอนการพิมพ์ใบ Manifests(4)

10. จากนั้นจะขึ้นหน้าจอ Passenger Manifests ต่อไปเลือก ***Preliminary Manifests, Passenger Counts, Infant List, Special Passenger Manifests*** และ ***IATA Passenger Information***
11. และเลือกที่ ***Print/Email Selected***
12. กดที่ปุ่ม ***OK***



รูปที่ 4.27 ขั้นตอนการพิมพ์ใบ Manifests(5)

13. จากนั้นจะขึ้นหน้าจอ Email/Print Options นี้ ให้เลือกที่ ***Print***
14. และ กด ***OK*** เพื่อพิมพ์ เป็นอันเสร็จเรียบร้อย สำหรับการพิมพ์ใบ Manifests ให้ลูกเรือ

4.6 เงื่อนไขในการเดินทางในช่วงการแพร่ระบาดโควิด-19(COVID-19)

เนื่องจากคณะผู้จัดทำได้ปฏิบัติงานสหกิจในช่วงโควิด ทางสายการบินจึงมีมาตรการการป้องกันอย่างเข้มงวดในการเดินทาง คณะผู้จัดทำจึงจำเป็นต้องมีความรู้และต้องทำความเข้าใจในเรื่องของเงื่อนไขในการเดินทางตามที่สายการบินได้มีเพิ่มขึ้นมาในช่วงนี้ เพื่อที่คณะผู้จัดทำจะสามารถให้คำแนะนำและตอบข้อสงสัยให้กับผู้โดยสารได้โดยไม่ลั้งเล

หากผู้โดยสารที่มีความประสงค์ที่จะเดินทางไปยังจังหวัดต่างๆ จำเป็นอย่างยิ่งที่ต้องมีหลักฐานต่างๆ เพื่อใช้ประกอบการเดินทาง หากไม่มีหลักฐานตามที่สายการบินกำหนดจะไม่สามารถเดินทางไปยังจังหวัดปลายทางได้

ยกตัวอย่าง มาตรการการเดินทางเข้าจังหวัดภูเก็ต



รูปที่ 4.28 มาตรการการเดินทางเข้าจังหวัดภูเก็ต



รูปที่ 4.29 ผลการตรวจหาเชื้อโควิดที่ใช้ได้


โรงพยาบาลวิภาวดี
VIBHAVADI HOSPITAL
 51/3 ถนนจันทน์ กรุงเทพมหานคร 10900
 โทร. 0-2561-1260-7 FAX. 0-2561-1466

ใบรับรองแพทย์
Medical Certificate

แพทย์ผู้ตรวจ
 นายแพทย์ - แพทย์หญิง
 ผู้ประกอบวิชาชีพเวชกรรมใบอนุญาต เลขที่
 หนังสือรับรองฉบับนี้ ขอรับรองว่า
 ข้าพเจ้าแพทย์ผู้ตรวจผู้ซึ่งมีชื่อข้างต้นนี้ ได้ทำการตรวจร่างกายบุคคลดังต่อไปนี้
 ชื่อ-นามสกุล อายุ ปี
 บัตรประจำตัวเลขที่ (H.N.) (A.N.)
 เมื่อวันที่ 7 เดือน พ.ค. พ.ศ. ๒๕๖๔
 วินิจฉัยโรค 2019 n-cov virus disease

สรุปความเห็น ได้รับตรวจจากโรงพยาบาลถึง 14 วัน
อาการดีขึ้น ปลอดภัย covid-19 ภาวะแทรกซ้อนเล็กน้อย

ใบรับรองฉบับนี้ออกให้เมื่อวันที่ ๙ เดือน พ.ค. พ.ศ. ๒๕๖๔
 ขอรับรองข้อความข้างต้นเป็นความจริง
 ลงชื่อแพทย์ผู้ตรวจ
 ลายมือชื่อผู้รับการตรวจ

รูปที่ 4.30 ใบรับรองแพทย์เข้ารับการรักษาโควิดที่ใช้ได้

วันที่
 ชื่อ น.
 เวลา ตรวจ
 ผลการตรวจ

	C	M	G	การแปลผล	คำแนะนำ
☒	+	-	-	1. ไข้ 2. มีไข้หรือมีอาการอื่น ๆ 3-5 วัน (window period) หรือมีอาการอื่น ๆ (เช่น ไอ, เจ็บคอ, หนาวสั่น, หมดแรง)	ตรวจด้วยวิธี RT-PCR หรือตรวจด้วยวิธีอื่น
☐	+	+	-	การติดเชื้อแบบเฉียบพลัน	ตรวจด้วยวิธี RT-PCR (หากเป็นผลบวกแสดงว่าติดเชื้อ COVID-19)
☐	+	+	+	การติดเชื้อแบบเฉียบพลัน (Intermediate Stage) ตรวจด้วยวิธี RT-PCR ภายในวันที่ 10 นับจากเริ่มมีอาการ	ตรวจด้วยวิธี RT-PCR
☐	+	-	+	ผู้ป่วยที่ติดเชื้อในระยะเริ่มต้น หรืออยู่ในระยะฟื้นตัว อาจจะมีผลตรวจเป็นลบในช่วงแรก	ตรวจด้วยวิธี RT-PCR

ใช้ไม่ได้ครับ

รูปที่ 4.31 ผลการตรวจหาเชื้อโควิดที่ใช้ไม่ได้

บทที่ 5

สรุปผลและข้อเสนอแนะ

5.1 สรุปผลโครงการหรืองานวิจัย

5.1.1 จากการที่ได้ฝึกปฏิบัติงานสหกิจศึกษา ณ บริษัท ไทยไลอ้อนเมเนทารี จำกัด ในตำแหน่งงานบริการภาคพื้นดิน(Passenger Services) ได้ศึกษาเกี่ยวกับการปฏิบัติงานภาคพื้น ได้ศึกษาหัตถ์อัลฟาเบต รหัสท่าอากาศยานต่างๆและคำศัพท์เฉพาะภาษาอังกฤษของการบิน จึงได้จัดทำโครงการนี้ขึ้น เพื่อให้ความรู้เกี่ยวกับการปฏิบัติงานในส่วนงานภาคพื้นดินกับผู้ที่สนใจและยังช่วยลดแรงบุคลากรในการสอนงานให้นักศึกษาฝึกงานหรือพนักงานใหม่ของบริษัทให้สามารถศึกษาการทำงานเบื้องต้นได้ด้วยตนเอง

5.1.2 ข้อจำกัดหรือปัญหาของโครงการ

ในการจัดทำโครงการฉบับนี้มีรายละเอียดเนื้อหาที่ค่อนข้างเยอะ ทำให้คณะผู้จัดทำต้องใช้เวลาในการเรียบเรียงข้อมูลให้ถูกต้อง

5.1.3 ข้อเสนอแนะโครงการ

- ควรหาข้อมูลเกี่ยวกับการทำงานภาคพื้นเพิ่มเติมและคำศัพท์ภาษาอังกฤษที่เกี่ยวข้องกับการทำงานจากเว็บไซต์หลายๆแหล่ง
- ปรึกษาพนักงานและอาจารย์ที่ปรึกษาเกี่ยวกับเล่มโครงการสหกิจ เพื่อให้เนื้อหาเล่มโครงการออกมาสมบูรณ์และมีความถูกต้อง

5.2 ปฏิบัติงานสหกิจศึกษา

5.2.1 ข้อดีของการปฏิบัติงานสหกิจศึกษา

- ได้ลงมือและปฏิบัติงานจริง
- ได้พัฒนาทักษะต่างๆนอกเหนือจากที่เรียนและได้เรียนรู้หัตถ์อัลฟาเบต รหัสท่าอากาศยานต่างๆที่ไม่เคยได้เจอและได้เรียนรู้คำศัพท์เฉพาะของการบินมากขึ้น
- ได้รู้จักการปรับตัวให้เข้ากับสังคมใหม่ๆในการทำงานภายใต้ความกดดันได้ดี
- มีความรับผิดชอบในหน้าที่และตรงต่อเวลามากขึ้น
- ทำให้รู้จักการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้ มีไหวพริบดีในการทำงาน

5.2.2 ปัญหาที่พบของการปฏิบัติงานสหกิจ

การดูเอกสารหรือการสื่อสารกับพนักงาน บางอย่างพนักงานสื่อสารจะใช้รหัสหรือศัพท์เฉพาะที่ไม่เคยได้ยิน ทำให้ไม่เข้าใจในสิ่งที่พนักงานจะสื่อสารจะทำให้การปฏิบัติงานเกิดความ

ล่าช้าเพราะต้องคอยเรียนรู้ในสิ่งนั้นใหม่และระบบหน้าจอหรือเอกสารจะเป็นภาษาอังกฤษทั้งหมด ทำให้ต้องศึกษาเรียนรู้คำศัพท์เพิ่มมากขึ้น

5.2.3 ข้อเสนอแนะ

- ควรเตรียมความพร้อมศึกษาเรียนรู้รหัสอัลฟาเบท และคำศัพท์เฉพาะของการบิน มาก่อนเพื่อที่จะได้เรียนรู้งานได้เร็วและง่ายต่อการปฏิบัติงานมากขึ้น
- ควรเก็บเกี่ยวความรู้กับพนักงานหรือพี่เลี้ยงให้ได้มากที่สุดเพื่อนำความรู้และประสบการณ์ที่ได้จากการทำงานนั้นมาจัดทำโครงการ
- ควรเรียนรู้ภาษาอังกฤษให้มากกว่าที่เคย เพราะข้อมูลต่างๆเป็นภาษาอังกฤษทั้งหมด และอาจจะมีคำศัพท์เฉพาะของการบินเพิ่มมาด้วยหรือได้สนทนากับผู้โดยสารต่างชาติ
- ควรมีความคล่องแคล่วในการทำงานเพราะทุกอย่างต้องตรงต่อเวลามากๆ
- หากไม่มั่นใจเรื่องใดเกี่ยวกับการปฏิบัติงาน ควรปรึกษาพนักงานหรือพี่เลี้ยงไม่ปล่อยเวลาให้ล่วงเลยไป และต้องรีบแก้ไขปัญหาให้ทันให้ได้

บรรณานุกรม

Easytraveloka. (ม.ป.ป.). รายชื่อสนามบินในประเทศไทย. เข้าถึงได้จาก

<https://www.easy-travelworld.com/content/17521/>

Educatepark_europe. (2562). สะกดภาษาอังกฤษทางโทรศัพท์ที่อัลฟาเบท a-z alphabet code.

เข้าถึงได้จาก <https://www.educatepark.com/story/>

Ploy. (2564). คำศัพท์ภาษาอังกฤษที่ใช้บ่อยบนเครื่อง/สนามบิน. เข้าถึงได้จาก

<https://www.airkhaek.com/>

Thai Lion Air. (ม.ป.ป.). ข้อตกลงและเงื่อนไข. เข้าถึงได้จาก

<https://www.lionairthai.com/th/Terms-And-Conditions>

Thai Lion Air. (ม.ป.ป.). รางวัลความสำเร็จ. เข้าถึงได้จาก

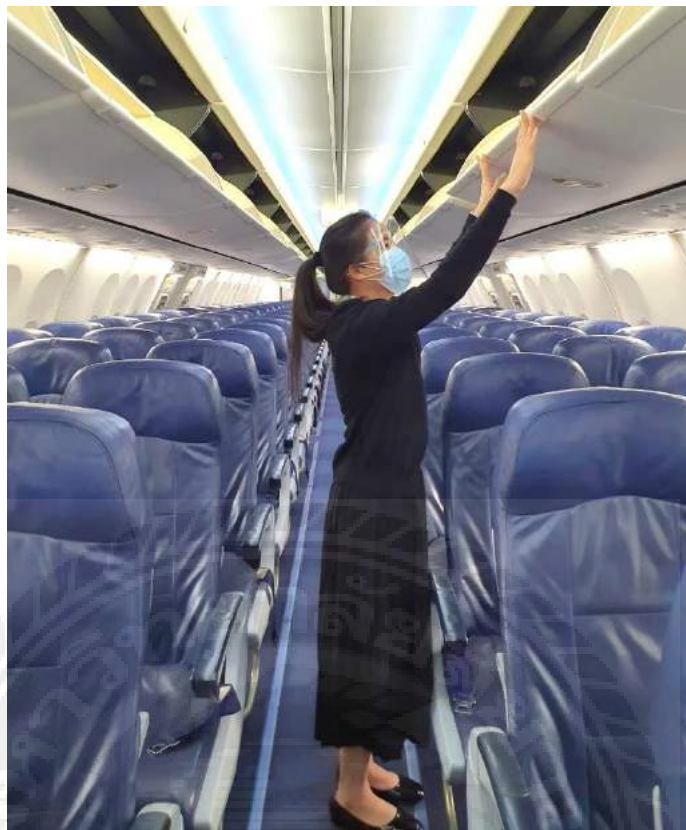
https://www.lionairthai.com/th/press_release/Rewards

WordPress. (ม.ป.ป.). ประวัติของสายการบินไทยไลออนแอร์. เข้าถึงได้จาก

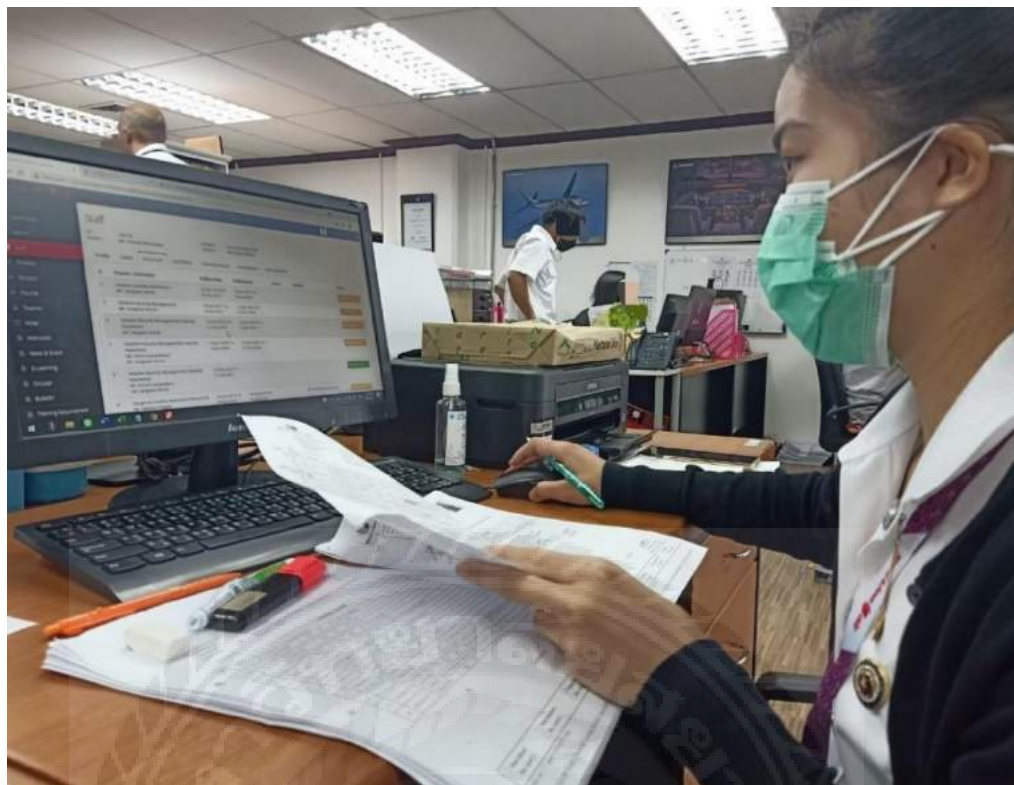
<https://local2826.wordpress.com/thai-lion-air/>

ภาพผนวก









ประวัติคณะผู้จัดทำ



รหัสนักศึกษา : 6004500027

ชื่อ-นามสกุล : นางสาวนุณยวีร์ หอมเลิศ

คณะ : ศิลปศาสตร์

สาขาวิชา : ภาษาอังกฤษสื่อสารธุรกิจ

ที่อยู่ : 143/149 ซอยเพชรเกษม69 แยก6-1-1 แขวงหนองแขม
เขตหนองแขม กรุงเทพฯ 10160

เบอร์โทรศัพท์ : 0991587588

ประสบการณ์ด้านสหกิจศึกษา : ปฏิบัติงานในแผนกบริการ
ภาคพื้นและฝ่ายฝึกอบรม



รหัสนักศึกษา : 6004500030

ชื่อ-นามสกุล : นางสาวเกศณี ขำพัฒน์ดี

คณะ : ศิลปศาสตร์

สาขาวิชา : ภาษาอังกฤษสื่อสารธุรกิจ

ที่อยู่ : 254/69 หมู่บ้านวิมานทอง ซอยบางบอน3/8 ถนนเอกชัย
แขวงบางบอน เขตบางบอน กรุงเทพฯ 10150

เบอร์โทรศัพท์ : 0885155165

ประสบการณ์ด้านสหกิจศึกษา : ปฏิบัติงานในแผนกบริการ
ภาคพื้น