



## รายงานการปฏิบัติงานสหกิจศึกษา

คิวอาร์โค้ดภาษาอาหรับสำหรับผู้โดยสารสายการบิน Qatar Airways  
Arabic QR Code for Qatar Airways Passengers



โดย

นางสาววิณัฐชา ลลิตาพร รหัส 6204400019

รายงานนี้เป็นส่วนหนึ่งของรายวิชา 119-413 การศึกษาเชิงบูรณาการกับการทำงาน  
ภาควิชาอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวและการบริการ  
คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยสยาม  
ภาคการศึกษาที่ 3 ปีการศึกษา 2565

หัวข้อโครงการ : คิวอาร์โค้ดภาษาอาหรับสำหรับผู้โดยสารสายการบิน Qatar Airways  
: Arabic QR Code for Qatar Airways Passengers  
รายชื่อผู้จัดทำ : นางสาววิณัฐชา ลลิตาพร  
ภาควิชา : อุตสาหกรรมการท่องเที่ยวและการบริการ  
อาจารย์ที่ปรึกษา : อาจารย์นันท์วัชร ชี้อตรง

อนุมัติให้โครงการนี้เป็นส่วนหนึ่งของการปฏิบัติงานสหกิจศึกษา ภาควิชา อุตสาหกรรมการท่องเที่ยว  
และการบริการ คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยสยาม ภาคการศึกษาที่ 3 ปีการศึกษา 2565


คณะกรรมการสอบโครงการ

..... อาจารย์ที่ปรึกษา  
(อาจารย์ นันท์วัชร ชี้อตรง)

..... พนักงานที่ปรึกษา  
(นาย ตะวัน โรหิตเสถียร)

..... กรรมการกลาง  
(อาจารย์ ยุวริน ศรีปาน)



..... ผู้ช่วยอธิการบดีและผู้อำนวยการสำนักสหกิจศึกษา  
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.มารุจ ลิ้มประวีตนะ)

ชื่อโครงการ : คิวอาร์โค้ดภาษาอาหรับสำหรับผู้โดยสารสายการบิน Qatar Airways  
หน่วยกิต : 5  
ผู้จัดทำ : นางสาววิณัฐชา ลลิตาพร  
อาจารย์ที่ปรึกษา : อาจารย์นันทวัชร ชี้อตรง  
ระดับการศึกษา : ปริญญาตรี  
สาขาวิชา : อุตสาหกรรมการท่องเที่ยวและการบริการ  
คณะ : ศิลปศาสตร์  
ภาคการศึกษา/ปีการศึกษา : 3/2565

### บทคัดย่อ

โครงการฉบับนี้จัดทำขึ้นเพื่อตอบสนองผู้โดยสารที่ไม่สามารถสื่อสารและเข้าใจภาษาอังกฤษได้เท่าที่ควร สื่อสารได้แค่ภาษาอาหรับทำให้ผู้โดยสารบางท่านขึ้นเครื่องไม่ทันจนพลาดเที่ยวบินนั้น

จากเหตุผลดังกล่าว ผู้จัดทำจึงเสนอต่อบริษัท เรื่องการจัดทำป้ายบอกทางและสามารถสแกนผ่าน QR Code เป็นภาษาอาหรับ เพื่อให้ผู้โดยสารเช็คอินและขึ้นเครื่องได้ทันเวลา

ผู้จัดทำได้สำรวจความพึงพอใจต่อ QR Code ภาษาอาหรับสำหรับผู้โดยสารสายการบิน Qatar Airways ของผู้โดยสารจำนวน 50 คน โดยใช้ Google Form พบว่า ผู้ทำตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจระดับความพึงพอใจมาก คือ คุณภาพความสวยงาม มีค่าเฉลี่ย 5.00 รองลงมาคือ ความถูกต้องของภาษา มีค่าเฉลี่ย 4.94 และ ความเข้าถึงง่าย มีค่าเฉลี่ย 4.52 และ ความเข้าใจง่าย มีค่าเฉลี่ย 4.50 และ ความถูกต้องของภาษา มีค่าเฉลี่ย 4.94 ตามลำดับ จากตารางแสดงค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจของผู้โดยสารที่ตอบแบบสอบถามหลังจากการใช้งาน QR Code มีระดับ ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ที่ 4.67

คำสำคัญ: อาหรับ, Qatar Airways, QR Code

**Project Title** : Arabic QR Code for Qatar Airways Passengers

**Credits** : 5 Credits

**By** : Miss Vinutcha Lalitaporn

**Advisor** : Mr. Nanthawat Suetrong

**Degree** : Bachelor of Arts

**Major** : Tourism and Hospitality

**Faculty** : Liberal Arts

**Semester / Academic year** : 3/2023


### Abstract

This project was prepared to help passengers who do not communicate or understand English and only communicate in Arabic, causing some passengers to not board on time or miss the flight.

For such reasons, the student proposed that the company use Arabic signposts that can be scanned with a QR Code in Arabic so they can check in and board on time.

The researcher surveyed the satisfaction of 50 passengers of Qatar Airways using Google Forms with the Arabic QR Code. It was found that the respondents were satisfied at the highest level of satisfaction with quality and beauty at an average score of 5.00, followed by the correctness of the language with an average score of 4.94, and the accessibility with an average score of 4.52. The ease of understanding had an average score of 4.50 and the correctness of the language with an average score of 4.94 respectively. From The results showed the average values of satisfaction of the passengers who responded to the questionnaire after using the QR Code was at the highest level with an overall average score of 4.67.

**Keywords:** Arabic, Qatar Airways, QR Code

 .....
Co-op Advisor
Approved by  .....

## จดหมายนำส่งรายงาน

วันที่ 17 เดือน ตุลาคม พ.ศ. 2567

เรื่อง : ขอส่งรายงานการปฏิบัติสหกิจศึกษา

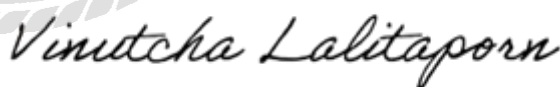
เรียน : อาจารย์ที่ปรึกษาสหกิจศึกษา ภาควิชาอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวและการบริการ

อาจารย์ : อาจารย์นันทวัชร ชื่อดตรง

ตามที่ นางสาววิณัฐชา ลลิตาพร นักศึกษาภาควิชา อุตสาหกรรมการท่องเที่ยวและการบริการ คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยสยาม ได้ไปปฏิบัติงานสหกิจศึกษาระหว่างวันที่ 1 มิถุนายน ถึง 14 กันยายน พ.ศ. 2566 ในตำแหน่ง Support Passenger Service ณ บริษัท บางกอก ไฟล์ท เซอร์วิส (Bangkok Flight Services : BFS) และได้รับมอบหมายจากพนักงานที่ปรึกษาให้ศึกษาและทำรายงานเรื่อง QR Code ภาษาอาหรับสำหรับผู้โดยสารสายการบิน Qatar Airways บัดนี้การปฏิบัติงานสหกิจศึกษาได้สิ้นสุดแล้ว นางสาววิณัฐชา ลลิตาพร จึงขอส่งรายงานดังกล่าวมา พร้อมกันนี้จำนวน 1 เล่ม เพื่อขอรับคำปรึกษาต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา

ขอแสดงความนับถือ



นางสาว วิณัฐชา ลลิตาพร

นักศึกษาสหกิจศึกษา

ภาควิชาอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวและการบริการ

คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยสยาม

**กิตติกรรมประกาศ**  
**(Acknowledgement)**

การที่ผู้จัดทำได้มาปฏิบัติสหกิจศึกษา ในตำแหน่ง Support Passenger Service ณ บริษัท บางกอก ไฟล์ท เซอร์วิส (Bangkok Flight Services : BFS) ตั้งแต่วันที่ 1 มิถุนายน พ.ศ. 2566 ถึง 14 กันยายน พ.ศ. 2566 ได้สำเร็จลุล่วงตามวัตถุประสงค์ด้วยดี ส่งผลให้ผู้จัดทำได้รับความรู้ ประสบการณ์ทำงาน ต่างๆ และความเข้าใจในชีวิตการทำงานจริง ที่เป็นประโยชน์ต่อการเรียนและสามารถนำความรู้ประสบการณ์ ที่ได้ไปใช้ในการประกอบอาชีพในอนาคต ด้วยความอนุเคราะห์อย่างยิ่ง จาก บริษัท บางกอก ไฟล์ท เซอร์วิส (Bangkok Flight Services : BFS) ที่ให้โอกาส ผู้จัดทำเข้ามาปฏิบัติสหกิจศึกษา กรุณาเสียสละเวลาอบรม สอนงาน และช่วยเหลือด้านต่างๆ ตลอดระยะเวลาในการปฏิบัติสหกิจศึกษาในครั้งนี้

จึงขอขอบพระคุณอย่างสูง มา ณ ที่นี้ จากการสนับสนุนหลายฝ่าย ดังนี้

1. นายตะวัน โรหิตเสถียร Passenger Service Lead Agent
2. อาจารย์นันทวัชร ชื่อดรง อาจารย์ที่ปรึกษา
3. อาจารย์ยุวริน ศรีปาน กรรมการกลาง

และบุคคลที่ไม่ได้กล่าวชื่อนามทุกท่าน ที่ได้ให้คำแนะนำในการจัดรายงานสหกิจศึกษาฉบับนี้จนเสร็จ สมบูรณ์ ผู้จัดทำหวังเป็นอย่างยิ่งว่ารายงานฉบับนี้จะเป็นประโยชน์ ต่อ บริษัท บางกอก ไฟล์ท เซอร์วิส (Bangkok Flight Services : BFS) และผู้สนใจปฏิบัติสหกิจศึกษาของบริษัทเพื่อเป็นแนวทางเบื้องต้นในการ ทำความเข้าใจและพัฒนาโครงการต่อไป รวมทั้งในการค้นคว้าของผู้สนใจทั่วไปด้วย หากรายงานฉบับนี้มี ข้อผิดพลาดประการใด ผู้จัดทำก็ขออภัยมา ณ ที่นี้

ผู้จัดทำ

นางสาววิณัฐชา ลลิตาพร

ระบุนวันที่ 17 ตุลาคม พ.ศ. 2567

## สารบัญ

หน้า

บทคัดย่อ.....	ก
ABSTRACT.....	ข
จดหมายนำส่งรายงาน.....	ค
<b>บทที่ 1 บทนำ.....</b>	<b>1</b>
1.1 ประวัติความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
1.2 วัตถุประสงค์ของโครงการ.....	1
1.3 ขอบเขตโครงการ.....	2
1.4 ประโยชน์ที่ได้รับ.....	2
<b>บทที่ 2 รายละเอียดในการปฏิบัติงาน.....</b>	<b>3</b>
2.1 ชื่อและสถานที่ตั้งของสถานประกอบการ.....	3
2.2 ผลิตภัณฑ์การให้บริการหลักขององค์กร.....	4
2.3 โครงสร้างองค์กร.....	4
2.4 ตำแหน่งต่างๆในองค์กร.....	5
2.5 ชื่อและตำแหน่งของนักศึกษาสหกิจศึกษา.....	9
2.6 ลักษณะงานที่ได้รับมอบหมาย.....	9
2.7 ชื่อและตำแหน่งของพนักงานที่ปรึกษา.....	11
2.8 ระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน.....	11
2.9 ขั้นตอนและวิธีการดำเนินงาน.....	11
2.10 อุปกรณ์และเครื่องมือที่ใช้งาน.....	12
2.11 สรุปผลการปฏิบัติงานสหกิจศึกษา.....	13
2.12 ข้อเสนอแนะของการปฏิบัติงานสหกิจศึกษา.....	13
<b>บทที่ 3 การทบทวนเอกสารและวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง.....</b>	<b>14</b>
3.1 แนวคิดเกี่ยวกับทฤษฎีอุตสาหกรรมการบิน.....	14
3.2 แนวคิดเกี่ยวกับวัฒนธรรมของผู้โดยสารสัญชาติชาวอุโตะอาระเบีย.....	15
3.3 ข้อมูลภาษาอาหรับ.....	16

## สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
3.4 ข้อมูลการละเมิดตามเวลาของชาวมุสลิม .....	18
3.5 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับ QR CODE .....	20
3.6 ข้อมูลเกี่ยวกับบริษัทที่ให้บริการด้านอุตสาหกรรมการบิน.....	24
<b>บทที่ 4 ผลการปฏิบัติงาน.....</b>	<b>26</b>
4.1 ศึกษาข้อมูล ภาษาอาหรับและวัฒนธรรม.....	26
4.2 สอบถามผู้โดยสารที่ขึ้นเครื่องไม่ทันว่าเกิดอะไรขึ้นที่เป็นสาเหตุทำให้ตกไฟล์ทบิน.....	28
4.3 จดบันทึกข้อมูลที่ได้ทำการสัมภาษณ์ลงในสมุดบันทึกและสรุปถึงสาเหตุที่ผู้โดยสารตกเครื่อง .....	28
4.4 เริ่มจัดทำป้ายบอกทาง ป้ายต่างๆเป็นภาษาอาหรับโดยเฉพาะสำหรับผู้โดยสารของสายการบิน.....	29
4.5 ออกแบบแผ่นป้ายภาษาอาหรับโดยใช้โปรแกรม CANVA, PHOTOSHOP .....	30
4.6 นำแผ่นป้ายที่ทำเสร็จแล้วไปปริ้นแล้วเคลือบแข็ง ใส่แผ่นป้ายอะคริลิกใสใช้สำหรับบอกทางและอธิบาย การเดินทางขึ้นเครื่องต่างๆเป็นภาษาอาหรับ.....	32
4.7 สรุปผลการประเมินความพึงพอใจของผู้โดยสาร .....	32
<b>บทที่ 5 สรุปผลโครงการและข้อเสนอแนะ .....</b>	<b>35</b>
5.1 สรุปผลโครงการ .....	35
5.2 ปัญหาและข้อจำกัดในการทำโครงการ.....	35
5.3 การแก้ไขปัญหาในการทำโครงการ .....	35
5.4 ข้อเสนอแนะในการทำโครงการครั้งต่อไป .....	35
<b>บรรณานุกรม .....</b>	<b>36</b>
<b>ภาคผนวก .....</b>	<b>37</b>
ภาคผนวก ก รูปภาพขณะปฏิบัติงานในสถานประกอบการ.....	38
ภาคผนวก ข รูปอาจารย์มานิเทศขณะปฏิบัติสหกิจศึกษา .....	41
ภาคผนวก ค แบบสอบถาม.....	43
ภาคผนวก ง บทสัมภาษณ์พนักงานที่ปรึกษา .....	47
บทสัมภาษณ์พนักงานที่ปรึกษา .....	48
ประวัติผู้จัดทำ.....	49



## สารบัญรูปภาพ

หน้า

ภาพที่ 2.1 โลโก้ บริษัทบางกอก ไฟล์ท เซอร์วิส (BANGKOK FLIGHT SERVICES : BFS).....	3
ภาพที่ 2.2 บริษัทบางกอก ไฟล์ท เซอร์วิส (BANGKOK FLIGHT SERVICES : BFS).....	3
ภาพที่ 2.3 โครงสร้างองค์กร บริษัทบางกอก ไฟล์ท เซอร์วิส.....	4
ภาพที่ 2.4 เจ้าหน้าที่ภายในองค์กรบริษัทบางกอก ไฟล์ท เซอร์วิส.....	5
ภาพที่ 2.5 เจ้าหน้าที่ GROUND HANDLING SERVICES บริษัทบางกอก ไฟล์ท เซอร์วิสขณะปฏิบัติงาน.....	6
ภาพที่ 2.6 รถลากสัมภาระ บริษัทบางกอก ไฟล์ท เซอร์วิส.....	7
ภาพที่ 2.7 โกดังจัดการสินค้า บริษัทบางกอก ไฟล์ท เซอร์วิส.....	8
ภาพที่ 2.4 นักศึกษาสหกิจศึกษา.....	9
ภาพที่ 2.6 พนักงานที่ปรึกษา.....	11
ภาพที่ 3.4 ชั้นนตอนการละหมาด.....	19
ภาพที่ 3.6 โลโก้บริษัท DENSO-WAVE.....	20
ภาพที่ 3.7 คุณมาซาฮิโระ ฮาระ ผู้คิดค้นรูปแบบ QR CODE.....	20
ภาพที่ 3.8 การสแกน QR CODE.....	21
ภาพที่ 3.9 ผลิตภัณฑ์สิ่งพิมพ์ QR CODE.....	22
ภาพที่ 3.10 QR CODE ลงในการพิมพ์ใบปลิว.....	23
ภาพที่ 3.11 การใช้ QR CODE เพื่อโปรโมตการตลาด.....	24
ภาพที่ 3.12 BAGS GROUND SERVICES.....	25
ภาพที่ 4.1 การละหมาด.....	26
ภาพที่ 4.2 ผู้โดยสารกำลังต่อแถวเช็คอิน.....	28
ภาพที่ 4.4 ร่างแผนที่ในการบอกทางผู้โดยสารไปเกต.....	29
ภาพที่ 4.5 QR CODE.....	30
ภาพที่ 4.6 แผนที่บอกทาง.....	31
ภาพที่ 5.1 ขณะคอยผู้โดยสารตามชื่อประกาศนี้ แนะนำบอกทางไปอีกเกตที่สำหรับเที่ยวบินต่อไฟล์ทบิน....	39
ภาพที่ 5.2 ขณะเช็คอินผู้โดยสาร จดเลขที่นั่งผู้โดยสารที่เข้าเกตไปเรียบร้อยแล้ว.....	39

## สารบัญรูปภาพ (ต่อ)

หน้า

ภาพที่ 5.3 ขณะทำรายงาน AIRPORT TAX เขียนรายงานหลังจากจบไฟล์ทบินทั้งขาเข้าและขาออกประเทศ .....	40
ภาพที่ 5.4 ขณะเช็คอินพาสปอร์ตและบอร์ดดิ้งพาสของผู้โดยสารก่อนเข้าเกท.....	40
ภาพที่ 5.5 อาจารย์มานิเทศขณะปฏิบัติสหกิจศึกษา .....	42



## สารบัญตาราง

หน้า

ตารางที่ 4.1 : แสดงจำนวนร้อยละของผู้โดยสารที่ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ.....	32
ตารางที่ 4.2 : แสดงจำนวนร้อยละของผู้โดยสารที่ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอายุ .....	33
ตารางที่ 4.3 : แสดงจำนวนร้อยละของผู้โดยสารที่ตอบแบบสอบถามจำแนกตามสัญชาติ.....	33
ตารางที่ 4.4 : แสดงค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้โดยสารที่ตอบแบบสอบถามหลังจากการใช้งาน QR CODE .....	34



# บทที่ 1

## บทนำ

### 1.1 ประวัติความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

บริษัทบางกอก ไฟล์ท เซอร์วิส (Bangkok Flight Services : BFS) เป็นกิจการร่วมค้าระหว่าง Worldwide Flight Services ผู้ให้บริการภาคพื้นดินอิสระที่ใหญ่ที่สุดในโลกด้วยประสบการณ์ระดับโลกกว่า 20 ปี และบางกอกแอร์เวย์ สายการบินบางกอกแอร์เวย์ซึ่งเป็นสายการบินประจำภูมิภาคที่ใหม่เป็นอันดับสองในประเทศไทยที่รู้จักกันในชื่อ Asia's Boutique Airline

Bangkok Flight Services (BFS) เป็นบริษัทภาคพื้นดินที่ทันสมัย สร้างสรรค์ และมุ่งเน้นลูกค้า โดยให้บริการจัดการผู้โดยสาร ทางลาด และขนส่งสินค้าเต็มรูปแบบที่สนามบินสุวรรณภูมิ BFS จัดการเครื่องบินทุกประเภท ตั้งแต่เครื่องบินเช่าเหมาลำส่วนตัวไปจนถึงสายการบินหลักที่ให้บริการเต็มรูปแบบ ปัจจุบัน BFS มีพนักงานมากกว่า 4,000 คนที่ได้รับการฝึกอบรมการบริการและระบบอย่างมืออาชีพอย่างละเอียด เพื่อให้แน่ใจว่ามาตรฐาน IATA อุตสาหกรรม และสายการบินของลูกค้าได้รับการตอบสนองอย่างสม่ำเสมอ

สายการบินที่ผู้จัดทำได้ออกปฏิบัติสหกิจศึกษา เป็นสายการบิน Qatar Airways ผู้โดยสารส่วนใหญ่เป็นชาวอาหรับ ขณะผู้จัดทำปฏิบัติงานได้ทราบว่าผู้โดยสารชาวอาหรับหลายคนไม่สามารถสื่อสารภาษาอังกฤษได้อย่างเพียงพอ ทำให้เกิดความเข้าใจผิดและคลาดเคลื่อนในการรับข้อมูล ส่งผลให้บางครั้งผู้โดยสารพลาดการขึ้นเครื่องทำให้ผู้จัดทำได้ทำโครงการขึ้นนี้ขึ้น

จากเหตุผลดังกล่าว แนวทางการแก้ปัญหาที่ผู้จัดทำเสนอต่อบริษัทคือการจัดทำป้ายบอกทางที่สามารถสแกนผ่าน QR Code เพื่อแสดงข้อมูลเป็นภาษาอาหรับ ซึ่งจะช่วยให้ผู้โดยสารเข้าใจข้อมูลการเช็คอินและเวลาเตรียมตัวขึ้นเครื่องได้ทันการเดินทาง ส่งผลให้เฟลท์บินออกตรงเวลามากขึ้นเป็นแนวคิดที่ดีในการปรับปรุงการบริการพร้อมสร้างความประทับใจและลดปัญหาการสื่อสารที่เกิดจากความแตกต่างทางภาษา

### 1.2 วัตถุประสงค์ของโครงการ

- 1.2.1 ผู้โดยสารสามารถเข้าใจและสื่อสาร ร้องขอสิ่งต่างๆกับพนักงานบริการภาคพื้นดินได้ง่ายขึ้น
- 1.2.2 เที่ยวบินออกตามกำหนดเวลาไม่มีความล่าช้า
- 1.2.3 ไม่มีผู้โดยสารตกค้างที่สนามบินในแต่ละเที่ยวบิน
- 1.2.4 ผู้โดยสารสามารถจัดสรรเวลาในการละหมาดตามเวลาของชาวมุสลิมหรือรับประทานอาหารที่ร้านอาหารก่อนขึ้นเครื่องได้ทัน

### 1.3 ขอบเขตโครงการ

#### 1.3.1 ขอบเขตด้านพื้นที่

สนามบินสุวรรณภูมิ

#### 1.3.2 ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

การเก็บรวบรวมของกลุ่มตัวอย่าง โดยการใช้วิธีการเก็บรวบรวมตัวข้อมูลจากผู้โดยสารสายการบิน Qatar Airways จำนวน 50 คน เช่น ผู้โดยสารสัญชาติซาอุดีอาระเบีย การตาร์ ปาเลสไตน์ โอมาน และ คูเวต

#### 1.3.3 ขอบเขตด้านระยะเวลา

ระหว่างวันที่ 1 มิถุนายน พ.ศ.2566 ถึง 14 กันยายน พ.ศ.2566

#### 1.3.4 ขอบเขตด้านเนื้อหา

ค้นคว้าบทความภาษาอาหรับและวัฒนธรรมของผู้โดยสารสัญชาติซาอุดีอาระเบีย การตาร์ ปาเลสไตน์ โอมาน และ คูเวต

### 1.4 ประโยชน์ที่ได้รับ

1.4.1 ผู้โดยสารมีความพึงพอใจในการใช้บริการกับสายการบิน Qatar Airways

1.4.2 ทำให้ไม่มีผู้โดยสารตกค้างและเที่ยวบินออกตามเวลา

1.4.3 ผู้โดยสารสามารถสื่อสารกับพนักงานภาคพื้นได้สะดวก



## บทที่ 2

### รายละเอียดในการปฏิบัติงาน

#### 2.1 ชื่อและสถานที่ตั้งของสถานประกอบการ

ชื่อ : บริษัทบางกอก ไฟล์ท เซอร์วิส (Bangkok Flight Services : BFS)

ที่ตั้ง : 777 หนองปรือ อำเภอบางพลี สมุทรปราการ 10540

โทรศัพท์ : 021315000

Facebook : <https://www.facebook.com/BangkokFlightServices>

Website : <https://www.bangkokflightservices.com>



ภาพที่ 2.1 โลโก้ บริษัทบางกอก ไฟล์ท เซอร์วิส (Bangkok Flight Services : BFS)  
ที่มา : [https://www.facebook.com/BangkokFlightServices/?ref=embed\\_page](https://www.facebook.com/BangkokFlightServices/?ref=embed_page)



ภาพที่ 2.2 บริษัทบางกอก ไฟล์ท เซอร์วิส (Bangkok Flight Services : BFS)

ที่มา : <https://lh3.googleusercontent.com/p/AF1QipP4AL9xi6H-ftWWhH3CQPQKZXEHNJekJuu91wMA=s680-w680-h510>

## 2.2 ผลิภัณฑ์การให้บริการหลักขององค์กร

บริษัทบางกอก ไฟล์ท เซอร์วิส (Bangkok Flight Services : BFS) เป็นบริษัทภาคพื้นดินที่ทันสมัย สร้างสรรค์ และมุ่งเน้นลูกค้า โดยให้บริการจัดการผู้โดยสาร ทางลาด และขนส่งสินค้าเต็มรูปแบบที่สนามบินสุวรรณภูมิ BFS ซึ่งมีให้บริการดังนี้

- 2.2.1 บริการเคาน์เตอร์เช็คอินและจำหน่ายตั๋วโดยสาร
- 2.2.2 บริการการขึ้นเครื่องและการมาถึง
- 2.2.3 บริการด้านสัมภาระสูญหายและพบ
- 2.2.4 บริการพบปะและทักทายวีไอพี
- 2.2.5 บริการพนักงานยกกระเป๋าและวีลแชร์
- 2.2.6 ให้บริการเส้นทางกรท่องเที่ยวทั้งในและต่างประเทศ

## 2.3 โครงสร้างองค์กร



ภาพที่ 2.3 โครงสร้างองค์กร บริษัทบางกอก ไฟล์ท เซอร์วิส

ที่มา : <https://www.bangkokflightservices.com/home/management-team/>

## 2.4 ตำแหน่งต่างๆในองค์กร



ภาพที่ 2.4 เจ้าหน้าที่ภายในองค์กรบริษัทบางกอก ไฟล์ท เซอร์วิส

ที่มา : <https://www.bangkokflightservices.com/home/wp-content/uploads/2015/12/S-Passenger.jpg>

### Passenger Handling Services

BFS มีทีมงานที่ทุ่มเทให้กับสายการบินโดยเฉพาะ ทำให้ทีมงานมีความรู้ที่สอดคล้องเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์บริการ และขั้นตอนต่างๆ ของสายการบิน BFS สามารถทำหน้าที่ต่างๆ ได้ทั้งหมด รวมถึงหน้าที่ก่อนขึ้นเครื่อง หลังขึ้นเครื่อง ฝ่ายธุรการ และการออกตัวตามความจำเป็น

2.4.1 เช็คอินและเคาน์เตอร์บริการ

2.4.2 ขึ้นเครื่องและมาถึง

2.4.3 แจกสัมภาระและพบสัมภาระ

2.4.4 บริการต้อนรับวีไอพี

2.4.5 พนักงานยกกระเป๋าและรถเข็น





ภาพที่ 2.5 เจ้าหน้าที่ Ground Handling Services บริษัทบางกอก ไฟล์ท เซอร์วิสเซสปฏิบัติงาน  
ที่มา : <https://www.bangkokflightservices.com/home/wp-content/uploads/2023/01/S-Ground-2023.jpg>

### Ground Handling Services

ด้วยการทำงานเป็นทีมที่ยอดเยี่ยมและการสนับสนุนจากระบบไอทีที่พัฒนาอย่างสูงและเครื่อง  
ปลายทางแบบพกพา เราจึงสามารถให้บริการบนลานจอดเครื่องบินได้อย่างปลอดภัย เชื่อถือได้ มีประสิทธิภาพ  
และคุ้มค่า พนักงานที่ผ่านการฝึกอบรมมาอย่างดีของเรามีประสบการณ์มากมายกับเครื่องบินหลากหลาย  
ประเภทเพื่อให้แน่ใจว่าลูกค้ามีความพึงพอใจอย่างเต็มที่ในทุกพื้นที่ของการปฏิบัติการของเรา ตั้งแต่วินาทีที่  
เครื่องบินถูกจัดเตรียมไว้ที่ประตูขึ้นเครื่องจนกระทั่งถูกผลักออกไปเมื่อออกเดินทาง ทีมงานของเราได้รับการ  
เตรียมพร้อมอย่างดีเพื่อรับมือกับความท้าทายทั้งแบบปกติและพิเศษที่เกิดขึ้นกับทุกเที่ยวบิน เราจัดหาอุปกรณ์  
ใหม่เอี่ยมสำหรับเครื่องบินลำตัวกว้างและลำตัวแคบหลายชุด ซึ่งประกอบด้วยอุปกรณ์ GSE มากกว่า 1,100  
ชิ้นจากผู้ผลิตที่ได้รับการพิสูจน์และเป็นที่ยอมรับ เพื่อให้บริการเครื่องบินหลากหลายประเภท รวมถึง A380

บนลานจอดเครื่องบิน เราให้บริการดังต่อไปนี้

- การโหลดและขนสัมภาระ
- สัมภาระระหว่างสายการบิน
- การทำความสะอาดห้องโดยสารและห้องนักบิน
- การบริการห้องโดยสาร
- การปฏิบัติการเที่ยวบิน
- การจัดส่ง การควบคุมน้ำหนักและสมดุลและการโหลด
- การลากจูงสัมภาระ



ภาพที่ 2.6 รถลากสัมภาระ บริษัทบางกอก ไฟล์ท เซอร์วิส

ที่มา : <https://www.bangkokflightservices.com/home/wp-content/uploads/2015/12/S-Ground-Equ.jpg>

### Ground Equipment & Technology

ปีเอฟเอสได้ลงทุนมูลค่ารวม 75 ล้านบาทสำหรับสิ่งอำนวยความสะดวกขั้นหนึ่ง อุปกรณ์และเทคโนโลยีที่ทันสมัยและมีประสิทธิภาพ มีอุปกรณ์ภาคพื้นดินสำหรับเครื่องบินมากกว่า 1,100 ชิ้น ได้แก่

- รถลากเครื่องบิน รวมถึงรถลากแบบดันกลับ
- รถขนย้าย บันได PAX แบบติดรถบรรทุก
- รถขนย้ายสายพานลำเลียง ชุดเครื่องปรับอากาศ ชุดจ่ายไฟภาคพื้นดิน ชุดสตาร์ทเครื่องบินแบบลม
- รถบรรทุกห้องน้ำ รถบรรทุกน้ำแบบพกพา
- ลิฟต์โดยสารหรือรถพยาบาลสำหรับคนพิการ
- รถบัสแบบมีหลังคา
- รถเข็นและรถลากสัมภาระ



ภาพที่ 2.7 โกดังจัดการสินค้า บริษัทบางกอก ฟ্লাйт เซอร์วิส

ที่มา : <https://www.bangkokflightservices.com/home/wp-content/uploads/2015/12/S-BFS-Cargo.jpg>

### Cargo Handling Services

สิ่งอำนวยความสะดวกของเราได้รับการออกแบบมาเพื่อให้มั่นใจว่าการขนส่งผ่านสนามบินจะรวดเร็วและสะดวกสบายที่สุด เราจัดเตรียมสิ่งอำนวยความสะดวกที่ทันสมัยพร้อมอุปกรณ์ใหม่ล่าสุด รวมถึงระบบการจัดการพาเลทสินค้าทางอากาศอัตโนมัติพร้อมรถขนย้ายแบบยกสูง 2 คันสำหรับจัดเก็บพาเลทเครื่องบิน 500 พาเลท นอกจากนี้ ยังมีการจัดการสินค้ามูลค่าสูง สินค้าขนาดใหญ่ สินค้าอันตราย สินค้ากัมมันตภาพรังสี และสัตว์มีชีวิตโดยเฉพาะ นอกจากนี้ยังมีศูนย์สินค้าเน่าเสียควบคุมอุณหภูมิพร้อมห้องเย็นอุณหภูมิต่างๆ 6 ห้อง

## 2.5 ชื่อและตำแหน่งของนักศึกษาสหกิจศึกษา



ภาพที่ 2.4 นักศึกษาสหกิจศึกษา

ที่มา : ผู้จัดทำ (2566)

**นักศึกษาสหกิจ** : นางสาววิณัฐชา ลลิตาพร

**ตำแหน่ง** : Support Passenger Service Agent

## 2.6 ลักษณะงานที่ได้รับมอบหมาย

ผู้จัดทำได้รับโอกาสจากพนักงานที่ปรึกษาให้ปฏิบัติงาน เพื่อเรียนรู้และสามารถปฏิบัติงานที่หลากหลาย ดังนี้

### 2.6.1 เช็คอินผู้โดยสาร

ทำหน้าที่เช็คข้อมูลการเดินทางของผู้โดยสาร เช็ควีซ่า เช็ครถวีซ่าบางประเภทที่จำเป็นต้องมีตัวโดยสารเดินทางกลับ

### 2.6.2 เตรียมเอกสารสำหรับรายงานข้อมูลไฟล์ทในแต่ละเที่ยวบิน

ทำหน้าที่ปรีนเอกสารของแต่ละไฟล์ท เพื่อนำมาบันทึกว่า วันนี้ผู้โดยสารเดินทางทั้งหมดกี่ท่าน การนำเครื่องเข้ามาเทียบวงช้าง เทียบเวลาที่โหมงและถอยเครื่องออกก็โหมง

### 2.6.3 ติดแท็กกระเป๋าผู้โดยสาร

ทำหน้าที่ติดแท็กกระเป๋าผู้โดยสารแต่ละใบเพื่อป้องกันการสูญหายของกระเป๋าไปยังประเทศปลายทาง

#### 2.6.4 เช็คบอร์ดตั้ง पास

ทำหน้าที่ที่เช็คพาสสปอร์ตและบอร์ดตั้ง पासของผู้โดยสารก่อนเข้า Gate

#### 2.6.5 ไกด์แพกซ์

ทำหน้าที่ตามหาผู้โดยสารที่ยังมาไม่ถึงเกต ช่วงเวลา boarding time หากเจอผู้โดยสารแล้ว จะรีบทำการวิทยุบอกหัวหน้าที่เกตว่า เจอผู้โดยสารเลขที่นั่งไหน เพศอะไร ครอบครัวนี้มีกี่ท่าน กำลังเดินทางไปเกต

#### 2.6.6 เบิกอุปกรณ์วิทยุสื่อสารและเสื้อสะท้อนแสง

ทำหน้าที่เบิกอุปกรณ์วิทยุสื่อสารและเสื้อสะท้อนแสงสำหรับใช้ในแต่ละไฟล์ทให้คนในทีม

#### 2.6.7 เคลียร์ Gate

ทำหน้าที่ตรวจสอบความเรียบร้อยในเกตก่อนเปิด Gate ให้ผู้โดยสารเข้ามาและหลังจากเครื่องขึ้นบินและตรวจสอบความเรียบร้อยอีกที

#### 2.6.8 ตรวจสอบที่นั่งเครื่องบิน

ทำหน้าที่ตรวจสอบที่นั่งและเช็คความเรียบร้อยของผู้โดยสารก่อนจะให้ผู้โดยสารขึ้นเครื่องบิน

#### 2.6.9 ทำรายงาน airport tax

ทำหน้าที่เขียนรายงานหลังจากจบไฟล์ทบินทั้งขาเข้าและขาออกประเทศ

#### 2.6.10 รับและส่งผู้โดยสารเด็ก

ทำหน้าที่รับและส่งผู้โดยสารเด็กที่เดินทางคนเดียวให้ถึงเกตและถึงผู้ปกครองเวลามารับ

#### 2.6.11 ยื่นบอกโซนขึ้นเครื่อง

ทำหน้าที่ยื่นตรงทางแยก บอกประตูขึ้นเครื่องของฝั่งขึ้นประหยัดและชั้นธุรกิจ

#### 2.6.12 จองวีลแชร์

ทำหน้าที่จองวีลแชร์ให้ผู้โดยสารที่ต้องการใช้บริการ

#### 2.6.13 เก็บเอกสาร

ทำหน้าที่เก็บเอกสารของแต่ละไฟล์ทหลังจบวันที่ออฟฟิศ

#### 2.6.14 อินแอนด์แอด

ทำหน้าที่ส่งผู้โดยสารที่ถูกตักกลับไม่ให้เข้าประเทศปลายทางที่ด่านสำนักงานตรวจคนเข้าเมือง

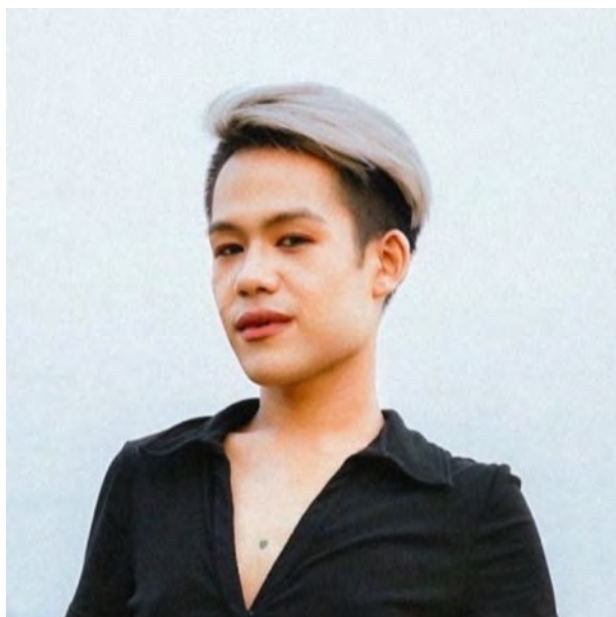
#### 2.6.15 ตรวจสอบสัมภาระหาย

ทำหน้าที่เมื่อได้รับแจ้งตรวจสอบสัมภาระหายที่แผนก Lost And Found

#### 2.6.16 ขึ้นฟังบริฟก่อนเปิดเคาน์เตอร์เช็คอิน

ทำหน้าที่รับฟังรายงานประจำวัน วันนี้มีผู้โดยสารชั้นธุรกิจกี่ท่าน พบผู้โดยสารต้องสงสัย สัญชาติจีนจะบินปลายทางไปยังประเทศอังกฤษ เลขประจำเครื่องบิน มีอาหารกี่เสิร์ฟ

## 2.7 ชื่อและตำแหน่งของพนักงานที่ปรึกษา



ภาพที่ 2.6 พนักงานที่ปรึกษา

ที่มา : พนักงานที่ปรึกษา

พนักงานที่ปรึกษา นายตะวัน โรหิตเสถียร  
ตำแหน่ง Passenger Service Lead Agent

## 2.8 ระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน

ระหว่างวันที่ 1 มิถุนายน 2566 ถึงวันที่ 14 กันยายน 2566

## 2.9 ขั้นตอนและวิธีการดำเนินงาน

2.9.1 กำหนดหัวข้อโครงการโดยศึกษาจากปัญหาที่พบเจอของแต่ละไฟล์ท นำไปปรึกษากับพนักงานที่ปรึกษาและอาจารย์ที่ปรึกษาเกี่ยวกับหัวข้อโครงการ

2.9.2 เขียนร่างหัวข้อโครงการเพื่อขออนุมัติจากภาควิชา

2.9.3 ศึกษาข้อมูล ภาษาอาหรับและวัฒนธรรม

2.9.4 สอบถามผู้โดยสารที่ขึ้นเครื่องบินทันว่าเกิดอะไรขึ้นที่เป็นสาเหตุทำให้ตกไฟล์ทบิน

2.9.5 จัดบันทึกข้อมูลที่ได้ทำการสัมภาษณ์ลงในสมุดบันทึก

2.9.6 นำข้อมูลที่จัดไว้มาสรุปถึงสาเหตุที่ผู้โดยสารตกเครื่อง สาเหตุส่วนใหญ่มาจากการที่ผู้โดยสารไม่เข้าใจในภาษาอังกฤษเท่าที่ควร

2.9.7 เริ่มจัดทำป้ายบอกทาง ป้ายต่างๆเป็นภาษาอาหรับโดยเฉพาะสำหรับผู้โดยสารของสายการบิน

2.9.8 ออกแบบแผ่นป้ายภาษาอาหรับโดยใช้โปรแกรม Canva, Photoshop

2.9.9 นำแผ่นป้ายที่ทำเสร็จแล้วไปปรี้นแล้วเคลือบแข็ง ใส่แผ่นป้ายอะคริลิกใสใช้สำหรับบอกทางและอธิบายการเดินทางขึ้นเครื่องต่างๆเป็นภาษาอาหรับ

2.9.10 เสนอให้พนักงานที่ปรึกษาตรวจสอบ

2.9.11 สรุปลผลโครงการ

ตารางที่ 3.1 : แสดงแผนการดำเนินงาน

ขั้นตอนการดำเนินงาน	มิถุนายน 2566	กรกฎาคม 2566	สิงหาคม 2566	กันยายน 2566
กำหนดหัวข้อโครงการ				
เขียนร่างหัวข้อโครงการ				
ศึกษาข้อมูล				
จัดบันทึกข้อมูล				
นำข้อมูลที่จัดไว้มาสรุปถึงสาเหตุ				
จัดทำป้ายบอกทาง				
ออกแบบแผ่นป้ายภาษาอาหรับ				
นำแผ่นป้ายที่เสร็จแล้วไปปรี้นแล้วเคลือบแข็ง				
เสนอให้พนักงานที่ปรึกษาตรวจสอบ				
สรุปลผลโครงการ				

## 2.10 อุปกรณ์และเครื่องมือที่ใช้งาน

2.10.1 Google Forms

2.10.2 Canva

2.10.3 Photoshop

2.10.4 QR Code

2.10.5 แผ่นป้ายอะคริลิก

## 2.11 สรุปผลการปฏิบัติงานสหกิจศึกษา

จากการที่ผู้จัดทำได้เข้าไปปฏิบัติสหกิจศึกษาในบริษัท บางกอก ไฟล์ท เซอร์วิส (Bangkok Flight Services : BFS) ทำให้ได้รับประโยชน์ดังนี้

- 2.11.1 ได้เรียนรู้วิธีการทำงาน และฝึกปฏิบัติงานที่หลากหลายในตำแหน่งที่ตัวเองได้รับมอบหมาย
- 2.11.2 ได้เรียนรู้ในการทำงานร่วมกับผู้อื่น มีความรับผิดชอบ ตรงต่อเวลา
- 2.11.3 ได้ทักษะการสื่อสาร แก้ปัญหาเฉพาะหน้า ตามสถานการณ์

## 2.12 ข้อเสนอแนะของการปฏิบัติงานสหกิจศึกษา

2.12.1 การทำงานเป็นทีม คือ สิ่งสำคัญในการทำงาน ในแต่ละไฟล์ทจะมีปัญหาที่ต้องแก้ไขในสถานการณ์ที่ไม่คาดคิด การปรึกษาคนในทีมหรือผู้จัดการ จะทำให้งานสำเร็จลุล่วงไปด้วยดี





## บทที่ 3

### การทบทวนเอกสารและวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

โครงการเรื่อง หัวข้อโครงการ QR Code ภาษาอาหรับสำหรับพนักงานภาคพื้นดินสายการบิน Qatar Airways ผู้จัดทำได้ทำการค้นคว้าศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และหนังสือที่เกี่ยวข้อง เพื่อเป็นแนวทางสำหรับการจัดทำ QR Code ภาษาอาหรับสำหรับพนักงานภาคพื้นดินสายการบิน Qatar Airways ดังนี้

- 3.1 แนวคิดเกี่ยวกับทฤษฎีอุตสาหกรรมการบิน
- 3.2 แนวคิดเกี่ยวกับวัฒนธรรมของผู้โดยสารสัญชาติซาอุดีอาระเบีย
- 3.3 ข้อมูลภาษาอาหรับ
- 3.4 ข้อมูลการละหมาดตามเวลาของชาวมุสลิม
- 3.5 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับ QR Code
- 3.6 ข้อมูลเกี่ยวกับบริษัทที่ให้บริการด้านอุตสาหกรรมการบิน

### 3.1 แนวคิดเกี่ยวกับทฤษฎีอุตสาหกรรมการบิน

#### 3.1.1 ความหมายของอุตสาหกรรมการบิน

ธุรกิจการบินเป็นบริการขนส่งผู้โดยสารทางอากาศให้สามารถเดินทางติดต่อได้สะดวก รวดเร็ว และ ปลอดภัย ซึ่งเป็นที่นิยมของผู้โดยสารระหว่างประเทศมาก ได้รับความนิยมเพิ่มขึ้นเรื่อย ๆ ในอนาคต แต่ธุรกิจการบินยังมีความผันแปรไปตามปัจจัยต่างๆเช่น เศรษฐกิจ พลังงาน สภาพแวดล้อม การเมืองนโยบายของรัฐบาล ซึ่งเป็นเหตุให้ธุรกิจการบินต้องปรับตัวให้เข้ากับการเปลี่ยนแปลงตามไปด้วย ธุรกิจการบิน (Airline Business) เป็นการขนส่งทางอากาศ (Air Transportation) ซึ่งการขนส่งทาง อากาศแบ่งออกเป็น 2 ประเภท คือ ธุรกิจการบิน (Airlines Business) หมายถึงธุรกิจที่ทำหน้าที่บริการรับ - ส่ง ผู้โดยสารทางอากาศและการขนส่งสินค้าทางอากาศ (Air Freight Business) หมายถึง ผู้ประกอบธุรกิจที่บริการ ขนส่งสินค้าทางอากาศ ธุรกิจการบินนับวันจะเจริญก้าวหน้าอย่างรวดเร็ว เพราะมีความเร็วสูงสามารถเดินทางไป ถึงจุดหมายต่างๆ ได้ในระยะเวลาอันสั้น ซึ่งมีความเชื่อมโยงและครอบคลุมทุกประเทศในโลก สามารถติดต่อทาง เศรษฐกิจ สังคม การเมืองระหว่างประเทศ

#### 3.1.2 ประวัติธุรกิจการบินในประเทศไทย

ธุรกิจการบินในประเทศไทย เริ่มมีบทบาทสำคัญตั้งแต่รัชสมัยของสมเด็จพระมงกุฎเกล้าเจ้าอยู่หัวรัชกาล ที่ 6 พระองค์เป็นผู้ที่มีสายตากว้างไกล นับตั้งแต่ นายวันเดน เบอเรน (Mr.Venden Born) ชาวเบลเยียมได้นำเครื่องบินมาสาธิตการบินให้ประชาชนชาวไทยได้ชม ณ สนามม้าราชกรีฑาสโมสร ปทุมวัน ประมาณปี พ.ศ. 2453 นับได้ว่าเป็นเครื่องบินลำแรกที่น่าเข้ามาในประเทศไทย พระบาทสมเด็จพระมงกุฎเกล้าเจ้าอยู่หัวได้ทรงตระหนัก ถึงความสำคัญของธุรกิจการบินในการขนส่งทางอากาศ จึงได้ทรงริเริ่มในการวางรากฐานการบินของ

ประเทศไทย โดยได้ทรงพระโปรดเกล้าฯ ให้กระทรวงกลาโหมทำการคัดเลือกนายทหาร 3 นายออกไปศึกษาวิชาการบินที่ ประเทศฝรั่งเศส เมื่อสำเร็จการศึกษาแล้วพระองค์ได้ทรงสั่งซื้อเครื่องบินจำนวน 8 ลำ กลับเข้าสู่ประเทศไทย หลังจากนั้น จอมพลเจ้าฟ้ากรมหลวงพิษณุโลกประชานารถ เสนาธิการทหารบก ได้ทรงริเริ่มจัดตั้ง แผนการบินทหารบกขึ้น เพื่อรับผิดชอบดำเนินการฝึกสอนการบินโดยอยู่ภายใต้บังคับบัญชาของ พลโทกรมหมื่น กำแพงเพชรอัครโยธิน จเรทหารช่างซึ่งมีที่ทำการตั้งอยู่ ณ วังสระปทุม และใช้สนามราชกรีฑาสโมสรเป็นสนามบิน พร้อมทั้งสร้างโรงเก็บเครื่องบินที่บริเวณนั้น ในปีพ.ศ. 2458 ได้ยกฐานะแผนการบินทหารบกขึ้นเป็น กองบิน ทหารบก และทางราชการได้เห็นความสำคัญของกองบินทหารที่สามารถช่วยในยุทธวิธีการส่งกำลังบำรุงแก่หน่วยรบที่อยู่ในท้องถิ่นทุรกันดาร จึงได้ยกฐานะของกองบินทหารบกขึ้นเป็น กรมอากาศยานทหารบก ครั้นต่อมา ปรากฏว่าสถานที่เดิมคับแคบ และมีสิ่งก่อสร้างกีดขวางการขึ้นลงของเครื่องบิน ดังนั้น จึงได้ทรงสร้างสนามบินขึ้นมาใหม่ ณ ตำบลดอนเมือง (สนามบินดอนเมือง) ในปีพ.ศ. 2475 ซึ่งได้มีวิวัฒนาการเป็นท่าอากาศยานสากลในปัจจุบัน

### 3.2 แนวคิดเกี่ยวกับวัฒนธรรมของผู้โดยสารสัญชาติซาอุดีอาระเบีย

#### 3.2.1 ศาสนา

ศาสนาอิสลามเป็นศาสนาประจำชาติ ส่วนใหญ่นับถือนิกายสุหนี่ และมีผู้นับถือนิกายชีอะห์เป็นส่วนน้อยซึ่งอยู่ทางด้านตะวันออกประเทศ การแบ่งแยกออกเป็น 2 นิกาย

#### 3.2.2 ขนบธรรมเนียมประเพณีและวัฒนธรรม

1. ห้ามดื่มสุราและสิ่งมีเมาทุกประเภท
2. ห้ามเล่นการพนันทุกประเภท
3. ห้ามเสพยาเสพติดทุกชนิด
4. ห้ามถ่ายรูปในสถานที่ราชการ สถานที่ประกอบพิธีศาสนา อาคารบ้านเรือน หรือสิ่งก่อสร้างและศูนย์การค้า
5. ห้ามมิให้ถ่ายรูปสวนสาธารณะที่อนุญาตให้เข้าได้เฉพาะบุคคลที่มีครอบครัวเท่านั้น หรือถ่ายรูปติดบุคคลที่สามหรือสตรีพื้นเมือง
6. ห้ามมิให้ผู้มีโซ่มุสลิม เดินทางเข้าในเมืองมักกะห์และเมืองมาดินะห์
7. ห้ามมิให้สุภาพสตรีขับรถ
8. ห้ามมิให้ผู้ชายและผู้หญิงที่ไม่ได้เป็นสามีภรรยาอยู่ด้วยกัน เดินด้วยกัน หรือนั่งรถด้วยกันสองต่อสอง หรือหญิง นั่งข้างหน้ากับชายผู้ที่ไม่ใช่สามีของตน หากนั่งรถแท็กซี่สตรีจะต้องนั่งข้างหลังห้ามนั่งข้างหน้ากับคนขับอย่างเด็ดขาด
9. ในเดือนรอมฎอนหรือเดือนแห่งการถือศีลอด ฟังละเว้นจากการรับประทานอาหาร ดื่มน้ำหรือสูบบุหรี่ในเวลากลางวัน ในสถานที่ทำงาน ที่เปิดเผยหรือที่สาธารณะ: ผู้ละเมียดจะต้องได้รับโทษมีตั้งแต่ถูกออกจากงานและถูกเนรเทศ

10. ตามประเพณีชาวคูดีอาระเบีย สตรีเวลาออกนอกบ้านไม่ว่าจะไปเพื่อกรณีใด เช่น ไปตลาดหรือไปเที่ยวหรือไปเพื่อวัตถุประสงค์อย่างอื่น ต้องคลุมศีรษะด้วยผ้าสีดำทุกครั้ง และสวมเสื้อคลุม สีดำ (Abayo) ทัชชุดแต่งตัวปกติอีกชั้นหนึ่ง

11. สังคมชาวคูดีอาระเบียโดยทั่วไป ผู้ชายกับผู้หญิงแยกห้องสังสรรค์ต่างหากไม่รวมกัน ผู้ชายสมาคมแต่ผู้ชาย ผู้หญิง สมาคมแต่ผู้หญิง หากไม่ใช่ญาติจะพูดคุยกันไม่ได้และห้ามนั่งปะปนกัน

12. กรรร่วมเพศกับหญิงหรือชายที่ไม่ได้เป็นสามีภรรยากันอย่างถูกต้อง ถือว่ามีความผิดอย่างร้ายแรง และอาจจะถูกลงโทษอย่างหนักถึงขั้นประหารชีวิต หรือแล้วแต่กรณี

13. ห้ามนำสิ่งสักการะบูชาทั้งหลาย อาทิเช่น พระพุทธรูป ไม้กางเขน เป็นต้น เข้าประเทศ รวมทั้งการประกอบพิธีทางศาสนาอื่นอย่างเปิดเผย

14. ห้ามจัดงานรื่นเริงทุกประเภท เว้นแต่จะได้รับอนุญาตจากทางการ

15. ห้ามชุมนุมหรือตั้งชมรมหรือสโมสรต่างๆ และเรียกรวมกันในโอกาสต่างๆ

16. ห้ามนำสิ่งเหล่านี้เข้าประเทศชาวคูดีอาระเบีย ได้แก่ สุราและเครื่องดื่มแอลกอฮอล์ ยาเสพติด อาวุธและกระสุน เนื้อหมู

17. ไม่ควรไปเยี่ยมเยียนหรือพบชาวอาหรับที่บ้านระหว่างเวลา 14.30- 17.00 น. เพราะช่วงเวลาดังกล่าวเป็นเวลาพักผ่อนหรือนอนพัก การไปเยี่ยมเยียนดังกล่าวอาจต้องมีการนัดหมายไว้ล่วงหน้า ในเดือนรอมฎอนหากไม่มีความจำเป็นควรหลีกเลี่ยง

### 3.3 ข้อมูลภาษาอาหรับ

#### 3.3.1 ภาษาอาหรับ

ภาษาอาหรับ (อาหรับ: العربية; อังกฤษ: Arabic Language) เป็นภาษากลุ่มเซมิติก ที่มีผู้พูดมากที่สุด ซึ่งมีความสัมพันธ์ที่ใกล้ชิดพอควรกับภาษาฮีบรูและภาษาอราเมอิก โดยพัฒนามาจากภาษาเดียวกันคือภาษาเซมิติกดั้งเดิม ภาษาอาหรับสมัยใหม่ถือว่าเป็นภาษาขนาดใหญ่ แบ่งเป็นสำเนียงย่อยได้ถึง 27 สำเนียง ในระบบ ISO 639-3 ความแตกต่างของการใช้ภาษาพบได้ทั่วโลกอาหรับ โดยมีภาษาอาหรับมาตรฐานซึ่งใช้ในหมู่ผู้นับถือศาสนาอิสลาม ภาษาอาหรับสมัยใหม่มาจากภาษาอาหรับคลาสสิกซึ่งเป็นภาษาเดียวที่เหลืออยู่ในภาษากลุ่มอาหรับเหนือโบราณ เริ่มพบในพุทธศตวรรษที่ 11 และกลายเป็นภาษาทางศาสนาของศาสนาอิสลาม ตั้งแต่พุทธศตวรรษที่ 12 เป็นภาษาของคัมภีร์อัลกุรอาน และภาษาของการนมาซและบทวิงวอนของชาวมุสลิมทั่วโลก ชาวมุสลิมจะเริ่มศึกษาภาษาอาหรับตั้งแต่วัยเด็ก เพื่ออ่านอัลกุรอานและทำการนมาซ(การละหมาด) ภาษาอาหรับเป็นแหล่งกำเนิดของคำยืมจำนวนมากในภาษาที่ใช้โดยมุสลิมและภาษาส่วนใหญ่ในยุโรป ภาษาอาหรับเองก็มีการยืมคำจากภาษาเปอร์เซียและภาษาสันสกฤตด้วย ในช่วงยุคกลาง ภาษาอาหรับเป็นภาษาหลักในการขับเคลื่อนวัฒนธรรมโดยเฉพาะทางวิทยาศาสตร์ คณิตศาสตร์ และปรัชญา จึงทำให้ภาษาในยุโรปจำนวนมากยืมคำไปจากภาษาอาหรับ โดยเฉพาะภาษาสเปนและภาษาโปรตุเกส ทั้งนี้เพราะอารยธรรมอาหรับเคยแผ่ขยายไปถึงคาบสมุทรไอบีเรีย

### 3.3.2 ภาษาอาหรับทางศาสนาและสมัยใหม่

ชาวอาหรับถือว่าภาษาอาหรับที่ใช้ในทางศาสนาเป็นภาษามาตรฐานและรูปแบบอื่นๆถือเป็นสำเนียงภาษาอาหรับทางศาสนาในปัจจุบันรวมทั้งภาษาที่ใช้ในสื่อปัจจุบันตลอดแอฟริกาเหนือและตะวันออกกลางและภาษาในอัลกุรอาน ส่วนสำเนียงของภาษาอาหรับหมายถึงภาษาอาหรับที่ต่างจากภาษาอาหรับคลาสสิกและใช้พูดกันในบริเวณต่าง ๆ ของแอฟริกาเหนือและตะวันออกกลาง และใช้เป็นภาษาพูดในปัจจุบัน บางครั้งมีความแตกต่างกันมากพอที่ทำให้ไม่เข้าใจกันได้ สำเนียงเหล่านี้ไม่มีภาษาเขียน มีการใช้บ้างในสื่อแบบไม่เป็นทางการ เช่นละครหรือทอล์กโชว์ ภาษาอาหรับมาตรฐานหรือภาษาอาหรับทางศาสนาเป็นภาษาราชการของประเทศกลุ่มอาหรับทุกประเทศ และเป็นรูปแบบเดียวที่ใช้สอนในโรงเรียน ทำให้ภาษาอาหรับเป็นตัวอย่างหนึ่งของภาษาที่มีรูปแบบสองชนิดและใช้ในสภาพสังคมที่ต่างกัน ชาวอาหรับที่มีการศึกษาในทุกประเทศ จะใช้ได้ทั้งภาษาอาหรับที่ใช้พูดในท้องถิ่นและภาษาอาหรับที่ใช้ในการศึกษา ดังนั้นชาวอาหรับที่มีการศึกษาและมาจากคนละประเทศ เช่น ชาวโมร็อกโกและชาวเลบานอน จะใช้ภาษาอาหรับมาตรฐานในการติดต่อสื่อสาร เช่นเดียวกับภาษาอื่น ๆ ภาษาอาหรับทางศาสนายังคงมีพัฒนาการ ภาษาอาหรับคลาสสิกอาจแยกได้จากภาษาอาหรับมาตรฐานสมัยใหม่ที่ใช้ในปัจจุบัน ภาษาอาหรับคลาสสิกเรียงประโยคตามไวยากรณ์แบบคลาสสิกและใช้ศัพท์จากพจนานุกรมยุคคลาสสิก ในภาษาอาหรับสมัยใหม่ มีโครงสร้างที่ได้รับอิทธิพลจากภาษาอื่น เช่นการพูดถึงของหลายสิ่ง ภาษาอาหรับมาตรฐานใช้ ก ข ค และ ง ในขณะที่ภาษาอาหรับคลาสสิกใช้ ก และ ข และ ค และ ง มากกว่า ประโยคที่ขึ้นต้นด้วยประธานถือว่าปกติในภาษาอาหรับมาตรฐานมากกว่าภาษาอาหรับคลาสสิก

### 3.4 ข้อมูลการระหมาดตามเวลาของชาวมุสลิม

#### 3.4.1 การระหมาดตามเวลาของชาวมุสลิม

ระหมาดภาคบังคับ (ฟัรฎู) วันละ 5 เวลา (การละเว้นระหมาดชนิดนี้เป็นบาป) ประกอบด้วย

- ย่ำรุ่ง (ศุบฮิ) ประมาณ ตี 5 - 6 โมงเช้า
- บ่าย (ซุหริ) ประมาณ เที่ยงครึ่ง - บ่ายโมงกว่าๆ
- เย็น (อัศริ) ประมาณ บ่าย 3 ถึง 5 โมงเย็น
- พลบค่ำ (มัฆริบ) ประมาณ 6 โมงครึ่ง ถึง ทุ่มกว่า ๆ
- กลางคืน (อิชาอ์) ก่อนนอน ประมาณ 1 ทุ่มเป็นต้นไป
- ระหมาดวันศุกร์ (ญุมอะฮ) เป็นการระหมาดร่วมกันในเวลาบ่าย ก่อนระหมาดจะมีเทศนา (คุฏบะฮ) เป็นข้อบังคับเฉพาะผู้ชาย
- ระหมาดอื่น ๆ ได้แก่ระหมาดในวันอิฎลฟีฎริ และวันอิฎลอัฎฐฮา ระหมาดในเดือนรอมะฎอน (ในนิกายซุนนีเรียกว่า ตะรอวีฮฺ) ระหมาดเมื่อเกิดสุริยคราส (กุซุฟ) และจันทรคราส (คุซุฟ) ระหมาดขอฝน (อิสติสกออ์) ระหมาดให้ผู้ตาย (ญะนาซะฮ) และระหมาดขอพรในกรณีต่าง ๆ



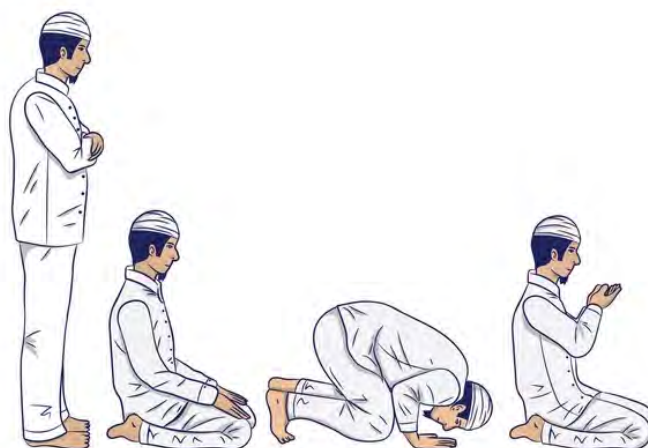
### 3.4.2 ขั้นตอนการละหมาด

การละหมาดประกอบด้วยหน่วยย่อยเรียกร็อกอะหฺ (หรือร็อกอัต ร็อกอะหฺ) การละหมาดในโอกาสต่าง ๆ มีจำนวนร็อกอะหฺต่างกันไปเช่นละหมาดวันศุกร์มี 2 ร็อกอะหฺ ละหมาดเวลากลางคืนมี 4 ร็อกอะหฺ ละหมาด ตะรอวีฮฺ ในคืนของเดือนถือศีลอดมี 40 ร็อกอะหฺ เป็นต้น

ละหมาด 1 ร็อกอะหฺประกอบด้วย

- มีเจตนาแน่วแน่
- ยกมือระดับบ่า กล่าวตักบิร อัลลอฮูอักบัรซึ่งเป็นการสวดอิอัลลอฮ์แล้วยกมือมากอดอก (ตามทัศนะ ชุนนีย์) หรือปล่อยมือลง (ตามทัศนะชีอะหฺ และชุนนีย์สำนักมาลิกีย์)
- ยืนตรง อ่านอัลกุรอาน ซูเราะหฺอัลฟาติฮะหฺ และบางบทตามต้องการ
- ก้มลง สองมือจับเข้า ศีรษะอยู่ในแนวตรงกับสันหลัง กล่าวว่า "ซุบฮานะ ร็อบบียัลอะซีมี วะบิฮฺมิตีหฺ" อย่างน้อย 3 ครั้ง
- ยืนตรง กล่าว "สะมิอัลลอหฺ ลีมัน อะมิตะหฺ"
- ก้มกราบให้หน้าผากและจมูกจดพื้น มีอวางบนพื้น ให้ปลายนิ้วสัมผัสพื้น หัวเข่าจดพื้น กล่าวว่า "ซุบฮานะ ร็อบบียัล อะอลา วะบิฮฺมิตีหฺ" อย่างน้อย 3 ครั้ง
- อ่านบทขอพร
- ก้มกราบครั้งที่ 2

การละหมาดที่มี 2 ร็อกอะหฺ เมื่อลุกขึ้นจากการกราบครั้งที่ 2 จะอ่านตะฮียะหฺ หรือเรียกว่า ตะชะหฺหุด ส่วนละหมาดที่มีมากกว่า 2 ร็อกอะหฺจะอ่านตะฮียะหฺอีกครั้งในร็อกอะหฺสุดท้าย เมื่อเสร็จสิ้นการกล่าวตะฮียะหฺ จะเป็นการกล่าวสลาม คือกล่าวว่า "อัสลามอะลัยกุม วะเราะฮฺมาตุลลอหฺ" พร้อมกับเหลียวไปทางขวาครึ่งหนึ่ง กล่าวอีกพร้อมกับเหลียวไปทางซ้าย แล้วยกมือลูบหน้า เป็นอันเสร็จสิ้นการละหมาด



ภาพที่ 3.4 ขั้นตอนการละหมาด

ที่มา : <https://islamhouse.muslimthai.com/article/23734>

### 3.5 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับ QR Code

QR Code (คิวอาร์ โค้ด) ย่อมาจาก Quick Response คือ สัญลักษณ์สี่เหลี่ยมที่ใช้เป็นสัญลักษณ์แทนข้อมูลต่าง ได้รับการพัฒนามาจากบาร์โค้ด 2 มิติ โดยบริษัท Denso-Wave จากประเทศญี่ปุ่นตั้งแต่ปี 1994 ซึ่งได้รับความนิยมอย่างแพร่หลายในปัจจุบันตามที่ปรากฏให้เห็นในสื่อต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็นบนสินค้า การชำระเงิน การโฆษณา ซึ่ง QR Code มีการใช้งานที่ง่ายและสอดคล้องกับเทคโนโลยีในปัจจุบัน เพียงแค่นำกล้องของโทรศัพท์มือถือไปถ่าย QR code ก็จะเข้าสู่หน้าข้อมูลที่ต้องการได้ทันที

# DENSO

## DENSO WAVE

ภาพที่ 3.6 โลโก้บริษัท Denso-Wave

ที่มา : <https://www.impinj.com/fr/partner-directory/denso-wave>



ภาพที่ 3.7 คุณมาซาฮิโระ ฮาระ ผู้คิดค้นรูปแบบ QR Code

ที่มา : <https://mainichi.jp/english/articles/20211109/p2a/00m/0bu/024000c>

## ประโยชน์ของ QR Code

QR Code สามารถนำมาประยุกต์ใช้งานได้หลายรูปแบบด้วยการใช้งานที่สอดคล้องกับโทรศัพท์มือถือ ในปัจจุบันเพียงแค่มือถือขึ้นมาสแกน QR code ก็จะสามารถได้ข้อมูลต่าง ๆ ไปไว้ในมือได้ทันที เช่น การส่งข้อความ เบอร์โทรศัพท์ การชำระจ่ายเงินผ่านแอปพลิเคชันธนาคาร โดยที่ไม่ต้องพิมพ์เลขบัญชีให้ยุ่งยาก ใช้เป็นช่องทาง URL ของเว็บไซต์โดยที่ไม่ต้องเสียเวลาพิมพ์ชื่อเว็บไซต์ อีกทั้งยังสามารถใช้เพิ่มเพื่อนบน Line หรือแอปพลิเคชันเพื่อการสื่อสารอื่น ๆ ได้อีกด้วย

เมื่อแรกเริ่ม การใช้ QR Code นั้นจุดประสงค์เพื่อความสะดวกในโลกยุคดิจิทัลแต่ปัจจุบันกลายเป็นเครื่องมือช่วยแก้ปัญหาแบบอยู่หมัด หลังสถานการณ์ โควิด-19 ที่ยังคงต้องดำเนินธุรกิจกันต่อ รหัสสี่เหลี่ยมเล็กๆที่แค่นี้ และ สแกนนี้ได้รับความนิยมเพื่อตอบสนองความกังวลของผู้บริโภคเป็นอย่างมาก มันมีความสำคัญอย่างยิ่งในธุรกิจและการตลาด ซึ่งคุณสามารถเพิ่มรหัสQR ในสิ่งพิมพ์เพื่อเพิ่มประโยชน์สูงสุดในการโปรโมตทางการตลาด

### 3.5.1 เป็นสะพานเชื่อมระหว่างแพลตฟอร์มดิจิทัลและสิ่งพิมพ์

QR Code เป็นวิธีที่มีประสิทธิภาพในการเชื่อมต่อโฆษณาดิจิทัลและสิ่งพิมพ์ มักจะเป็นเรื่องยากสำหรับแบรนด์ที่มีการแสดงตัวตนทั้งทางออนไลน์และออฟไลน์ที่จะรวบรวมความพยายามทางการตลาดของพวกเขาเข้าด้วยกันเนื่องจากข้อจำกัดทางเทคนิค อย่างไรก็ตาม ด้วยรหัส QR คุณสามารถเพิ่มลงในโฆษณาสิ่งพิมพ์ของคุณ และผู้ที่มิสทิช์เข้าถึงจะถูกเชื่อมโยงกับเนื้อหาดิจิทัลของคุณ การพิมพ์สติ๊กเกอร์อาจเป็นเพียงฉลากธรรมดาที่มีรหัส QR ที่นำไปสู่เนื้อหาเสียงและวิดีโอที่น่าสนใจ เชื่อมต่อแบรนด์และลูกค้าง่ายขึ้น (แถมยังสนุกอีกด้วย) ด้วยการเปลี่ยนรหัส QR เป็นตัวเริ่มต้นการสนทนา คุณจะไม่เพียงได้รับการแสดงผลมากขึ้นสำหรับผลิตภัณฑ์ของคุณ แต่ยังสร้างการแสดงผลแบรนด์ของคุณแบบดิจิทัลจากที่ใดก็ได้แบบไร้ขีดจำกัด



ภาพที่ 3.8 การสแกน QR Code

ที่มา : <https://www.gogoprint.co.th/บล็อก/เคล็ดลับการตลาด/ประโยชน์ทางธุรกิจ+5+ประการของqr+code/>



### 3.5.2 ให้ข้อมูลสำคัญเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์สิ่งพิมพ์

ผลิตภัณฑ์ที่พิมพ์ออกมามีพื้นที่จำกัด และบ่อยครั้งกว่านั้น คุณจะต้องควบคุมเนื้อหาที่คุณพิมพ์ด้วยการใช้ประโยชน์จาก QR Code คุณสามารถให้ข้อมูลเพิ่มเติมไม่จำกัดจากที่ไหนเมื่อไหร่ก็ได้ – เพียงแค่สแกน การพิมพ์จำกัดเฉพาะคำและรูปภาพ แต่มนุษย์มีจินตนาการไร้ขีดจำกัดมากกว่านั้น ทำไมต้องเลือกเฉพาะสิ่งที่คุณใส่ลงไปได้ในหน้ากระดาษเล็กๆที่พิมพ์ในพื้นที่จำกัด ในเมื่อคุณสามารถใส่ QR Code ลงบนผลิตภัณฑ์ การพิมพ์แผ่นพับ ของคุณที่นำไปยังหน้าเว็บที่มีทุกสิ่งที่ลูกค้าต้องการ ไม่ใช่แค่คำและภาพ แต่รวมถึงเสียง วิดีโอ และแม้แต่เนื้อหาแบบโต้ตอบโต้ตอบโต้ นอกจากนี้ยังกลายเป็นเทรนด์ในการเพิ่ม QR Code สำหรับข้อมูลติดต่อในการพิมพ์นามบัตร เพียงสแกนรหัส QR แล้วระบบจะบันทึกรายละเอียดการติดต่อของคุณในโทรศัพท์ได้ทันที สะดวกและมีประสิทธิภาพ แม้ว่าลูกค้าจะทำนามบัตรของคุณหาย แต่ก็ยังสามารถติดต่อคุณได้อย่างง่ายดาย



ภาพที่ 3.9 ผลิตภัณฑ์สิ่งพิมพ์ QR Code

ที่มา : <https://www.gogoprint.co.th/บล็อก/เคล็ดลับการตลาด/ประโยชน์ทางธุรกิจ+5+ประการของqr+code/>

### 3.5.3 ติดตามการมีส่วนร่วมของลูกค้าผ่านการพิมพ์

ความดีงามของ QR Code คือง่ายต่อการใช้และติดตาม ทุกครั้งที่สแกนโค้ดที่พิมพ์ออกมา คุณสามารถบันทึกการวิเคราะห์ที่สำคัญเพื่อระบุประสิทธิภาพของแคมเปญการตลาดของคุณได้ มันยังช่วยในการสร้างลูกค้าเป้าหมายและค้นพบปัญหาที่ต้องการการโฟกัสมากขึ้นและจะสามารถนำไปสู่การปิดการขายได้อีกด้วย

### 3.5.4 ดึงดูดความสนใจ

ผู้คนมักจะสแกน QR Code มากกว่าอ่านใบปลิวหลายๆ มาออกแบบรหัส QR ของคุณให้ชัดเจนและน่าสนใจเพื่อดึงดูดสายตาผู้คนให้สนใจที่จะสแกน นอกจากนี้การจัดแคมเปญรางวัลและสิทธิพิเศษยังมีส่วนอย่างมากในการปรับปรุงการมีส่วนร่วมของลูกค้าและการแสดงแบรนด์ ลูกค้าจะตื่นตัวมากขึ้นที่จะได้มีส่วนร่วมในการสแกนรหัส QR หากมีรางวัลในตอนท้าย สามารถเพิ่ม QR Code ลงในการพิมพ์ใบปลิวโดยเป็นส่วนหนึ่งของแคมเปญรีวิว/คำติชม การอนุญาตให้ลูกค้าสแกน QR ใบปลิวผลิตภัณฑ์เพื่อตรวจสอบผลิตภัณฑ์ก่อนซื้อทำให้ลูกค้ามีโอกาสเปรียบเทียบและจัดซื้อสงสัยเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ นอกจากนี้ยังเพิ่มความไว้วางใจในแบรนด์ของคุณและดึงดูดลูกค้าใหม่



ภาพที่ 3.10 QR Code ลงในการพิมพ์ใบปลิว

ที่มา : <https://www.gogoprint.co.th/บล็อก/เคล็ดลับการตลาด/ประโยชน์ทางธุรกิจ+5+ประการของqr+code/>

### 3.5.5 สร้างการตลาดด้านการพิมพ์แบบสื่อสารสองทาง

การใช้ QR Code เพื่อโปรโมตการตลาดด้านการพิมพ์ของคุณจะส่งผลดีและช่วยปรับปรุงประสบการณ์ของลูกค้ากับแบรนด์ของคุณ รหัส QR สามารถใช้เป็นช่องทางการสื่อสารที่ลูกค้าสามารถตอบสนองต่อแคมเปญของแบรนด์ผ่านโซเชียลมีเดียและอนุญาตให้ดำเนินการได้ทันที ไม่ว่าจะเป็นการลงชื่อสมัครใช้ผลิตภัณฑ์ใหม่หรือตอบกลับโพสต์บนโซเชียลมีเดีย การมีส่วนร่วมใดๆ จะนำไปสู่การเข้าชมที่มากขึ้นและเพิ่มการกระจายการมองเห็นแบรนด์ออกไปในวงกว้าง



ภาพที่ 3.11 การใช้ QR Code เพื่อโปรโมตการตลาด

ที่มา : <https://www.gogoprint.co.th/บล็อก/เคล็ดลับการตลาด/ประโยชน์ทางธุรกิจ+5+ประการของqr+code/>

### 3.6 ข้อมูลเกี่ยวกับบริษัทที่ให้บริการด้านอุตสาหกรรมการบิน

BAGS Ground Services เป็นผู้ให้บริการภาคพื้นดิน (ground services) ชั้นนำของประเทศไทย โดยเน้นการให้บริการที่สนามบินและสายการบินต่าง ๆ ซึ่งให้บริการมาตั้งแต่ปี 2008 มีบริการที่ครอบคลุมตั้งแต่การดูแลผู้โดยสาร บริการขนส่งสินค้า การดูแลเครื่องบิน การซ่อมบำรุงอุปกรณ์ภาคพื้นดิน (GSE) และการให้คำแนะนำการบิน รวมถึงการฝึกอบรมพนักงานในสนามบินด้วย สำหรับตำแหน่งงานที่ BAGS Ground Services ประกอบด้วยหลายประเภทที่เกี่ยวข้องกับงานภาคพื้นดิน เช่น

3.6.1 Passenger Services พนักงานบริการผู้โดยสาร เช่น การรับเช็คอิน การให้ความช่วยเหลือผู้โดยสารพิเศษ หรือผู้โดยสารที่มีความต้องการพิเศษ เช่น คนพิการ

3.6.2 Cargo/Warehouse Services พนักงานคลังสินค้าและขนส่ง ดูแลการจัดการสินค้าต่างๆ ทั้งในประเทศและระหว่างประเทศ

3.6.3 Ramp Services พนักงานที่รับผิดชอบการโหลดสัมภาระและสินค้าขึ้นลงจากเครื่องบิน รวมถึงการทำความสะอาดภายในเครื่องบิน

3.6.4 Flight Operation Services เจ้าหน้าที่ดูแลการปฏิบัติการบิน รวมถึงการประสานงานและการจัดทำแผนการบิน

3.6.5 GSE Maintenance ช่างเทคนิคที่ดูแลและซ่อมบำรุงอุปกรณ์ที่ใช้ในภาคพื้นดิน

3.6.6 Training Center ผู้ฝึกอบรมพนักงานในด้านต่างๆ เช่น ภาษาอังกฤษ และกิจกรรมพัฒนาทีม



ภาพที่ 3.12 BAGS Ground Services

ที่มา : <https://www.bags-groundsolutions.com/th/about-us/>

## บทที่ 4

### ผลการปฏิบัติงาน

#### 4.1 ศึกษาข้อมูล ภาษาอาหรับและวัฒนธรรม

ศาสนามีอิทธิพลต่อวิถีชีวิตอย่างปฏิเสธไม่ได้ เนื่องจากจารีตประเพณีและคติความเชื่อของอาหรับผูกโยงกับมิติของศาสนาอิสลาม ทั้งการอุปโภคบริโภคตามหลักซารีอะห์ เช่น อาหารฮาลาล รวมทั้งการพบปะ ทักทาย และการรวมกลุ่มเป็นหมู่คณะเพื่อปฏิบัติศาสนกิจร่วมกัน ศาสนาอิสลามกำหนดให้มุสลิมขัดเกลาจิตใจ ด้วยการละหมาดวันละ 5 เวลา โดยหันหน้าไปทางกิบ ละฮ์ (คือชุกทิศ ที่มุสลิมหันหน้าไปละหมาดและขอพร นั่นคือนครมักกะฮ์ อยู่ในประเทศซาอุดีอาระเบีย) ทั้งนี้ อาจใช้เวลาในการละหมาดในแต่ละครั้งเพียง 3 - 10 นาที โดยมีช่วงเวลาของละหมาดได้แก่

- 4.1.1 ช่วงเช้าเมื่อมีแสงพระอาทิตย์จับขอบฟ้าถึงเวลาก่อนพระอาทิตย์ขึ้น
- 4.1.2 ช่วงเที่ยงเมื่อพระอาทิตย์คล้อยถึงช่วงบ่าย
- 4.1.3 ช่วงบ่ายถึงช่วงค่ำก่อนพระอาทิตย์ตกดิน
- 4.1.4 ช่วงค่ำหลังพระอาทิตย์ตกดินจนถึงเวลาแสงอาทิตย์ลับจากขอบฟ้า
- 4.1.5 ช่วงกลางคืนเป็นต้นไปจนถึงช่วงเช้า



ภาพที่ 4.1 การละหมาด

ที่มา : <https://images.app.goo.gl/8iWd9tyZXGfThyPB9>

ชาวอาหรับเป็นกลุ่มคนที่มีความใจกว้าง การต้อนรับเพื่อนฝูงหรือแม้แต่คนแปลกหน้าก็ให้การต้อนรับอย่างเสมอกัน ในขณะเดียวกันชาวอาหรับก็ชื่นชมและคาดหวังให้ผู้อื่นปฏิบัติกับพวกเขาเช่นเดียวกัน ความใจกว้างที่มีต่อผู้มาเยือนนี้เองที่ถือเป็นองค์ประกอบสำคัญที่จะนำมาซึ่งเกียรติยศและชื่อเสียงที่ดั่งาม ด้วยเหตุนี้

หากมีใครกล่าวหาว่าชาวอาหรับเป็นคนตระหนี่ถี่เหนียวหรือไม่มีไมตรีจิตต่อผู้มาเยือนแล้วนั้น เรื่องนี้ถือเป็นการดูถูกเหยียดหยามคนอาหรับอย่างมาก และมารยาทที่สำคัญอีกเรื่องหนึ่งคือเมื่อผู้ใดได้รับเชิญไปเป็นแขกแล้วก็ไม่ควรนำอาหาร เครื่องดื่ม หรือของขวัญไปในงานของเจ้าภาพ และขณะที่อยู่ในงานก็ไม่ควรจะปฏิเสธหรือกาแฟที่เจ้าภาพให้เพราะเป็นการเสียมารยาทมาก ทั้งนี้แขกควรอยู่ให้ถึงช่วงเวลาดื่มชาหรือกาแฟมื้อสุดท้าย หากกลับก่อนถือเป็นการเสียมารยาทมากเช่นกัน สำหรับเครื่องดื่มแอลกอฮอล์เป็นสิ่งต้องห้ามทางศาสนาเว้นแต่บางกลุ่มประเทศจะอนุญาตให้ดื่มแอลกอฮอล์ได้ สำหรับมารยาททางสังคมที่ถือว่ามีความสำคัญอย่างยิ่งคือ การมีปฏิสัมพันธ์ระหว่างเพศตรงข้าม แม้ว่าการพบปะกันจะเกิดจากการอยู่ในสายอาชีพเดียวกันหรือต้องมีการปฏิบัติงานร่วมกันก็ตามการแสดงออก นั้นยังคงต้องระมัดระวังเป็นพิเศษเนื่องจากข้อจำกัดทางด้านศาสนาและวัฒนธรรมประเพณีซึ่งควบคุมอยู่โดย สะท้อนผ่านการกฎหมายทางสังคม การรักษาเกียรติและศักดิ์ศรีของครอบครัวถือเป็นค่านิยมสูงสุดของคนอาหรับ การที่ผู้หญิงอาหรับประพฤติดิประเพณีนั้นถือเป็นเรื่องเสื่อมเสียซึ่งมีผลกระทบต่อวงศ์ตระกูลมากกว่า ที่ผู้ชายเป็นผู้กระทำในกรณีเดียวกัน ดังนั้น การป้องกันความเสื่อมเสียที่จะเกิดขึ้นกับผู้หญิงจึงเป็นสิ่งที่คุณอาหรับให้ความสำคัญ ซึ่งแนวทางเช่นนี้อาจทำให้ผู้หญิงอาหรับมักจะถูกมองจากสังคมภายนอกว่าเป็นการเลือกปฏิบัติและไม่ได้รับความเป็นธรรมในด้านสิทธิเท่าที่ในมุมมองของคนอาหรับแล้วแบบแผนทางสังคมเช่นนี้ จะทำให้ผู้หญิงรอดพ้นจากคำครหาในทางหรือต้องตกอยู่ในสภาวะความเสียหายอื่นๆ คนอาหรับถือว่าการปกป้องสตรีเพศไม่ใช่เป็นเพียงเรื่องส่วนบุคคลหรือครอบครัวแต่เป็นเรื่องของวัฒนธรรม ชาวต่างชาติจึงต้องระมัดระวังหากต้องมีการประสานงานกับเพศตรงข้ามเพราะหากมีการแสดงออกกับเพศตรงข้ามอย่างออกนอก หน้าแล้วคนอาหรับจะเกิดทัศนคติในเชิงลบทันทีและอาจมองได้ว่าเรากำลังหมิ่นเกียรติของสตรีชาวอาหรับได้

#### 4.2 สอบถามผู้โดยสารที่ขึ้นเครื่องไม่ทันว่าเกิดอะไรขึ้นที่เป็นสาเหตุทำให้ตกไฟล์ทบิน

ปัญหาที่พบคือผู้โดยสารส่วนใหญ่ของสายการบินเป็นสัญชาติซาอุดีอาระเบีย การ์ตาร์ ปาเลสไตน์ คูเวต ผู้โดยสารบางท่านไม่เข้าใจในภาษาอังกฤษทำให้ผู้โดยสารบางคนขึ้นเครื่องไม่ทันจนพลาดเที่ยวบินนั้นๆ



ภาพที่ 4.2 ผู้โดยสารกำลังต่อแถวเช็คอิน  
ที่มา : ผู้จัดทำ (2566)

#### 4.3 จัดบันทึกข้อมูลที่ได้ทำการสัมภาษณ์ลงในสมุดบันทึกและสรุปถึงสาเหตุที่ผู้โดยสารตกเครื่อง

ผู้โดยสารสัญชาติซาอุดีอาระเบีย การ์ตาร์ ปาเลสไตน์ คูเวต ที่ใช้บริการสายการบิน Qatar Airways ทำอากาศยานสุวรรณภูมิ จังหวัดสมุทรปราการ สาเหตุส่วนใหญ่มาจากการที่ผู้โดยสารไม่เข้าใจในภาษาอังกฤษเท่าที่ควร

#### 4.4 เริ่มจัดทำป้ายบอกทาง ป้ายต่างๆเป็นภาษาอาหรับโดยเฉพาะสำหรับผู้โดยสารของสายการบิน

ลิสต์คำศัพท์ในการบอกสถานที่ขึ้นมาและค่อยแปลเป็นภาษาอาหรับ

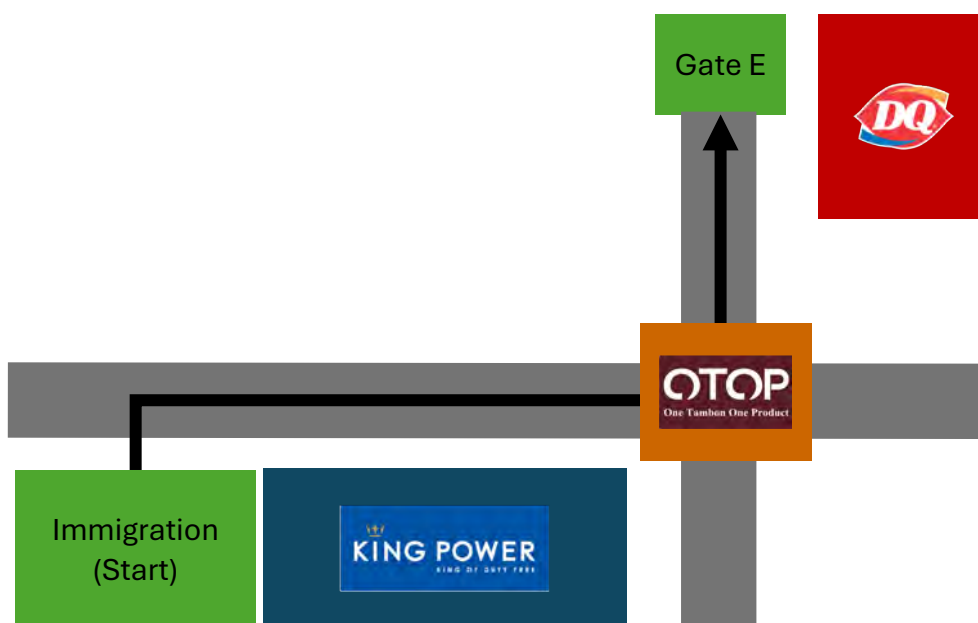
Toilet حمام

Immigration الهجرة

Gate بوابة

Restaurant مطعم

ร่างแผนที่ในการบอกทางผู้โดยสารไปเกต



ภาพที่ 4.4 ร่างแผนที่ในการบอกทางผู้โดยสารไปเกต  
ที่มา : ผู้จัดทำ (2566)



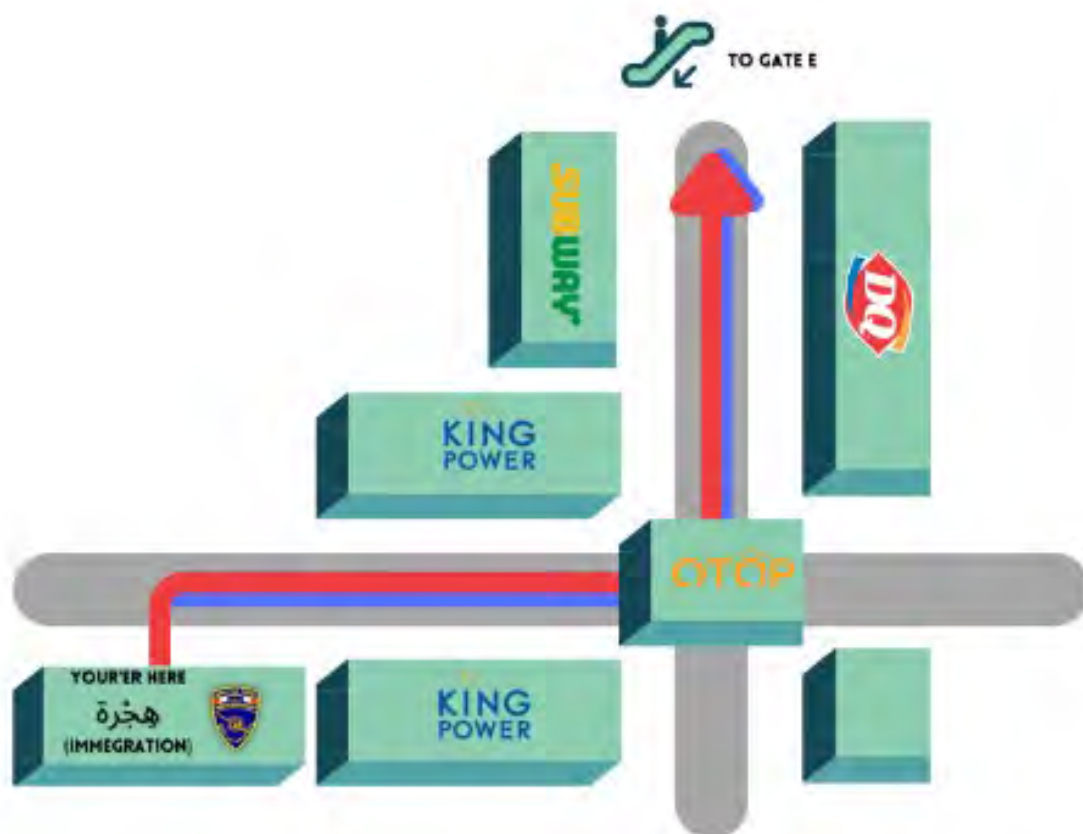
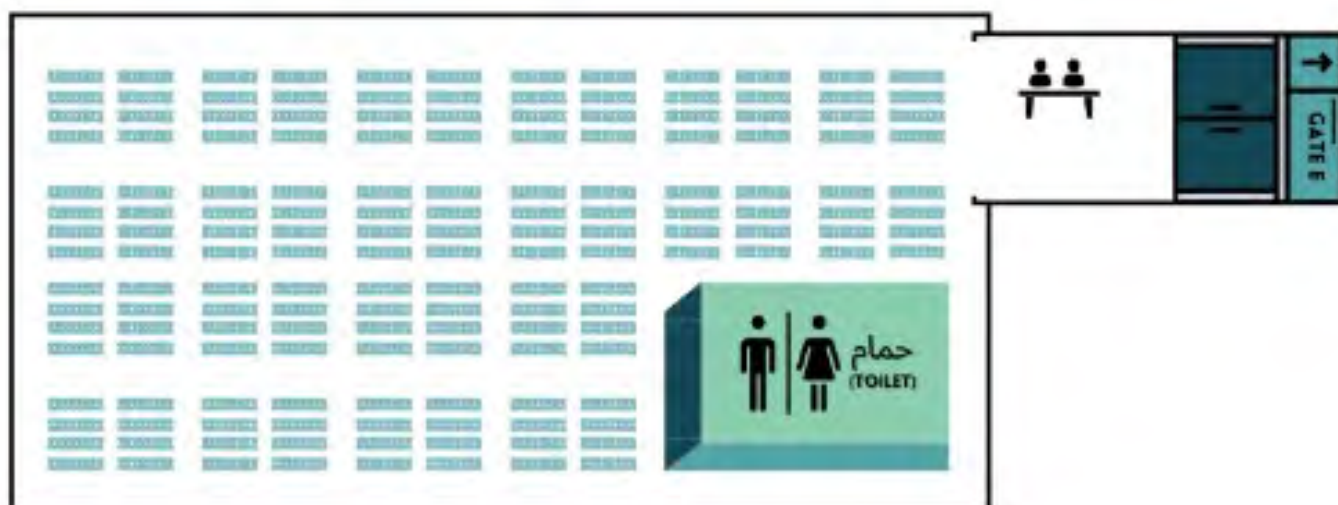
#### 4.5 ออกแบบแผ่นป้ายภาษาอาหรับโดยใช้โปรแกรม Canva, Photoshop

นำข้อมูลที่ได้ไปใส่ในแผนที่และปั้น3D เพื่อให้ผู้โดยสารมองเห็นและเข้าใจได้ง่ายขึ้นข้อมูลและQR Code ไปที่ Gate



ภาพที่ 4.5 QR Code

ที่มา : ผู้จัดทำ (2566)



ภาพที่ 4.6 แผนที่บอกทาง

ที่มา : ผู้จัดทำ (2566)

#### 4.6 นำแผ่นป้ายที่ทำเสร็จแล้วไปปรีนแล้วเคลือบแข็ง ใส่แผ่นป้ายอะคริลิกใสใช้สำหรับบอกทางและอธิบายการเดินทางขึ้นเครื่องต่างๆเป็นภาษาอาหรับ

หลังจากทำแผ่นป้ายที่ทำเสร็จแล้วไปปรีนแล้วเคลือบแข็ง ใส่แผ่นป้ายอะคริลิกใสใช้สำหรับบอกทาง หลังจากผู้โดยสารผ่านถึง immigration ให้เดินทางลูกศรสีแดงตามแผนที่ ระหว่างทางจะเดินผ่าน King Power ทาง4แยกจะเจอ OTOP ให้เลี้ยวซ้ายแล้วลงบันไดเลื่อนไป Gate E จะเจอที่นั่งระหว่างรอ Boarding

#### ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ทำแบบสอบถาม

ใช้เครื่องมือวิเคราะห์ทางสถิติ คือ ค่าแจกแจงความถี่และหาค่าร้อยละ

#### ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจหลังจากใช้งาน

ใช้เครื่องมือวิเคราะห์ทางสถิติ คือ หาค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) โดยวิธีการแปรผลของ อาจารย์บุญชม ศรีสะอาด (2535) มีการกำหนดการแปลความหมาย ได้ดังนี้

- ค่าเฉลี่ย 4.51 - 5.00 หมายถึง ความพึงพอใจระดับมากที่สุด
- ค่าเฉลี่ย 3.51 - 4.50 หมายถึง ความพึงพอใจระดับมาก
- ค่าเฉลี่ย 2.51 - 3.50 หมายถึง ความพึงพอใจระดับปานกลาง
- ค่าเฉลี่ย 1.51 - 2.50 หมายถึง ความพึงพอใจระดับน้อย
- ค่าเฉลี่ย 1.00 - 1.50 หมายถึง ความพึงพอใจระดับน้อยที่สุด

#### ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

#### 4.7 สรุปผลการประเมินความพึงพอใจของผู้โดยสาร

##### 4.7.1 ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ทำแบบสอบถาม

ตารางที่ 4.1 : แสดงจำนวนร้อยละของผู้โดยสารที่ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน (คน)	ร้อยละ (%)
ชาย	34	68.00
หญิง	16	32.00
รวม	50	100.00

จากตารางที่ 4.1 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชายมีมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 68.00 และเพศหญิงมีน้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ 32.00

ตารางที่ 4.2 : แสดงจำนวนร้อยละของผู้โดยสารที่ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน (คน)	ร้อยละ (%)
ช่วงอายุ 20 – 25	13	26.00
ช่วงอายุ 26 – 30	15	30.00
ช่วงอายุ 31 – 35	9	18.00
ช่วงอายุ 36 – 40	9	18.00
ช่วงอายุ 41 ขึ้นไป	4	8.00
รวม	50	100.00

จากตารางที่ 4.2 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นผู้ที่มีอายุ 26 -30 ปี มีมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 30.00 รองลงมาผู้ที่มีอายุ 20 – 25 ปี คิดเป็นร้อยละ 26.00 และ ผู้ที่มีอายุ 31 – 35 ปี คิดเป็นร้อยละ 18.00 และ ผู้ที่มีอายุ 36 – 40 ปี คิดเป็นร้อยละ 18.00 และ ผู้ที่มีอายุ 41 ปีขึ้นไป ที่มีน้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ 8.00

ตารางที่ 4.3 : แสดงจำนวนร้อยละของผู้โดยสารที่ตอบแบบสอบถามจำแนกตามสัญชาติ

อายุ	จำนวน (คน)	ร้อยละ (%)
การ์ต้า	20	40.00
คูเวต	14	28.00
โอมาน	7	14.00
ซาอุดีอาระเบีย	6	12.00
อื่น ๆ	3	6.00
รวม	50	100.00

จากตารางที่ 4.3 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามของผู้โดยสาร Qatar Airways ส่วนใหญ่ถือสัญชาติการต้า มีมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 40.00 รองลงมาเป็นสัญชาติคูเวต คิดเป็นร้อยละ 28.00 และ สัญชาติโอมาน คิดเป็นร้อยละ 14.00 และ สัญชาติซาอุดีอาระเบีย คิดเป็นร้อยละ 12.00 ตามลำดับ และสัญชาติอื่นๆ มีน้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ 6.00

#### 4.7.4 ประเมินความพึงพอใจของ QR Code

โดยจากผลสำรวจพบว่าผู้โดยสารที่ได้ใช้บริการ QR Code สำหรับบอกทางส่วนใหญ่ที่มีความพึงพอใจ

ตารางที่ 4.4 : แสดงค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้โดยสารที่ตอบแบบสอบถามหลังจากการใช้งาน QR Code

แบบประเมินความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
คุณภาพความสวยงาม	5.00	0.00	มากที่สุด
ความเข้าใจง่าย	4.50	0.50	มาก
ความเข้าถึงง่าย	4.52	0.78	มากที่สุด
ความถูกต้องของภาษา	4.94	0.24	มากที่สุด
ความถูกต้องของข้อมูล	4.38	0.80	มาก
ค่าเฉลี่ยรวม	4.67	0.46	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.4 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม มีระดับความพึงพอใจมากที่สุด คือ คุณภาพความสวยงาม มีค่าเฉลี่ย 5.00 รองลงมาคือ ความถูกต้องของภาษา มีค่าเฉลี่ย 4.94 และ ความเข้าถึงง่าย มีค่าเฉลี่ย 4.52 และ ความเข้าใจง่าย มีค่าเฉลี่ย 4.50 และ ความถูกต้องของข้อมูล มีค่าเฉลี่ย 4.94 ตามลำดับ จากตารางแสดงค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจของผู้โดยสารที่ตอบแบบสอบถามหลังจากการใช้งาน QR Code มีระดับ ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ที่ 4.67

จากผลการคิดวิเคราะห์ข้อมูลดังกล่าวข้างต้นพบว่าในด้านข้อมูลทั่วไปผู้ตอบแบบสอบถาม ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ เป็นเพศชายคิดร้อยละ 60 และมีอายุระหว่าง 26-30 ปี คิดเป็นร้อยละ 30 อีกทั้งผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่เป็นสัญชาติการค้า คิดเป็นร้อยละ 40 ในด้านความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการ QR Code บอกทางส่วนใหญ่พบว่า มีความสวยงามมากที่สุด รองลงมาได้แก่ ความถูกต้องภาษา ความเข้าถึงง่าย ความเข้าใจง่าย และสุดท้ายคือความถูกต้องของข้อมูล

## บทที่ 5

### สรุปผลโครงการและข้อเสนอแนะ

#### 5.1 สรุปผลโครงการ

บริษัทบางกอก ไฟล์ท เซอร์วิส (Bangkok Flight Services : BFS) เป็นกิจการร่วมค้าระหว่าง Worldwide Flight Services ผู้ให้บริการภาคพื้นดินอิสระที่ใหญ่ที่สุดในโลกด้วยประสบการณ์ระดับโลกกว่า 20 ปี และบางกอกแอร์เวย์ สายการบินบางกอกแอร์เวย์ซึ่งเป็นสายการบินประจำภูมิภาคที่ใหม่เป็นอันดับสองในประเทศไทยที่รู้จักกันในชื่อ Asia's Boutique Airline

จากนโยบายดังกล่าว ผู้จัดทำได้ทราบว่าผู้โดยสารไม่สามารถสื่อสารและเข้าใจภาษาอังกฤษได้เท่าที่ควร ทำให้ผู้โดยสารบางท่านขึ้นเครื่องไม่ทันจนพลาดเที่ยวบินนั้นๆ ผู้จัดทำจึงเสนอต่อบริษัท เรื่องการจัดทำป้ายบอกทางและสามารถสแกนผ่าน QR Code เป็นภาษาอาหรับ เพื่อให้ผู้โดยสารเช็คอินและขึ้นเครื่องได้ทันเวลา กลุ่มตัวอย่างคือ ผู้โดยสารสัญชาติซาอุดีอาระเบีย การตาร์ ปาเลสไตน์ โอมาน คูเวต ที่ใช้บริการสายการบิน Qatar Airways ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ จังหวัดสมุทรปราการ จำนวน 50 คน เพศชาย คิดเป็นร้อยละ 70 เพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 30 หลังจากที่ได้ลองให้ผู้โดยสารสแกน QR Code เบื้องต้น ผู้โดยสารสามารถเข้าใจในการเช็คอินและเดินทางไปที่เกตได้อย่างถูกต้อง

#### 5.2 ปัญหาและข้อจำกัดในการทำโครงการ

- 5.2.1 เวลาในการสอบถามผู้โดยสารมีจำกัด
- 5.2.2 แต่ละไฟล์ทมีผู้โดยสารใช้บริการจำนวนมาก
- 5.2.3 ตัวผู้จัดทำต้องทำไฟล์ทนาน ไม่มีเวลาสอบถามมากนัก และเก็บข้อมูลจากผู้โดยสารได้เพียงพอเท่าที่ควร

#### 5.3 การแก้ไขปัญหาในการทำโครงการ

- 5.3.1 ก่อนเคาน์เตอร์เปิดเช็คอิน ให้เข้าไปสอบถามเบื้องต้น
- 5.3.2 ผู้โดยสารที่มาถึงก่อนเวลาเช็คอินเพื่อบอกทางไปเกตเบื้องต้น

#### 5.4 ข้อเสนอแนะในการทำโครงการครั้งต่อไป

- 5.4.1 แนะนำให้ QR code เปลี่ยนเป็นป้ายแสดงต้นต้อบอกทาง เพื่อความสะดวกรวดเร็ว
- 5.4.2 จ้างผู้เชี่ยวชาญในการแปลอาหรับภาษาเพื่อความน่าเชื่อถือ

## บรรณานุกรม

- ภราดร อารวรรณ. (ม.ป.ป.). *คู่มือการเสริมสร้างองค์ความรู้เกี่ยวกับธรรมเนียมอาหรับเพื่อเตรียมความพร้อมในการเดินทางไปเยือนและรับรองการเดินทางเยือนประเทศไทยของประเทศในภูมิภาคตะวันออกกลาง*. [https://web.parliament.go.th/assets/portals/16/filenewspar/16\\_4258\\_file.pdf](https://web.parliament.go.th/assets/portals/16/filenewspar/16_4258_file.pdf)
- บริษัท บางกอก ไฟลท์ เซอร์วิส. (ม.ป.ป.). *About BFS*. Bangkok Flight Services. <https://www.bangkokflightservices.com>
- สำนักงานแรงงานไทยในประเทศซาอุดีอาระเบีย (เจดดาห์). (ม.ป.ป.). *สถานการณ์แรงงานในประเทศไทย ซาอุดีอาระเบีย*. <http://library.mol.go.th/opac/ebook/11671.1.pdf>
- วิกิพีเดียสารานุกรมเสรี. (ม.ป.ป.). *ประเทศกาตาร์*. วันที่สืบค้น 13 กันยายน 2567, จาก <https://th.wikipedia.org/wiki/ประเทศกาตาร์>
- วิกิพีเดียสารานุกรมเสรี. (ม.ป.ป.). *ประเทศคูเวต*. วันที่สืบค้น 13 กันยายน 2567, จาก <https://th.wikipedia.org/wiki/ประเทศคูเวต>
- วิกิพีเดียสารานุกรมเสรี. (ม.ป.ป.). *ประเทศซาอุดีอาระเบีย*. วันที่สืบค้น 13 กันยายน 2567, จาก <https://th.wikipedia.org/wiki/ประเทศซาอุดีอาระเบีย>
- วิกิพีเดียสารานุกรมเสรี. (ม.ป.ป.). *ประเทศโอมาน*. วันที่สืบค้น 13 กันยายน 2567, จาก <https://th.wikipedia.org/wiki/ประเทศโอมาน>
- วิกิพีเดียสารานุกรมเสรี. (ม.ป.ป.). *ภาษาอาหรับ*. วันที่สืบค้น 13 กันยายน 2567, จาก <https://th.wikipedia.org/wiki/ภาษาอาหรับ>
- วิกิพีเดียสารานุกรมเสรี. (ม.ป.ป.). *ละหมาด*. วันที่สืบค้น 13 กันยายน 2567, จาก <https://th.wikipedia.org/wiki/ละหมาด>
- Fillgoods Technology Co., Ltd. (2021). *QR code คืออะไร พร้อมวิธีใช้แบบถูกต้อง*. <https://www.fillgoods.co/online-biz/no-shop-qr-code-to-use-correct>



ภาคผนวก





ภาคผนวก ก

รูปภาพขณะปฏิบัติงานในสถานประกอบการ



ภาพที่ 5.1 ขณะคอยผู้โดยสารตามชื่อประกาศนี้ แนะนำบอกทางไปอีกเกตที่สำหรับเที่ยวบินต่อไฟล์ทบิน  
ที่มา : ผู้จัดทำ (2566)



ภาพที่ 5.2 ขณะเช็คอินผู้โดยสาร จดเลขที่นั่งผู้โดยสารที่เข้าเกตไปเรียบร้อยแล้ว  
ที่มา : ผู้จัดทำ (2566)



ภาพที่ 5.3 ขณะทำรายงาน airport tax เขียนรายงานหลังจากจับไฟล์ทบินทั้งขาเข้าและขาออกประเทศ  
ที่มา : ผู้จัดทำ (2566)



ภาพที่ 5.4 ขณะเช็คอินพาสปอร์ตและบอร์ดดิ้งพาสของผู้โดยสารก่อนเข้าเกต  
ที่มา : ผู้จัดทำ (2566)



ภาคผนวก ข

รูปอาจารย์มานิเทศขณะปฏิบัติสหกิจศึกษา



ภาพที่ 5.5 อาจารย์มานิเทศขณะปฏิบัติสหกิจศึกษา  
ที่มา : ผู้จัดทำ (2566)



ภาคผนวก ค  
แบบสอบถาม

แบบประเมินความพึงพอใจสหกิจศึกษา

เรื่อง QR Code ภาษาอาหรับสำหรับผู้โดยสารสายการบินสายการบิน Qatar Airways

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ทำแบบสอบถาม

Part 1 General information of the respondent

الجزء الأول معلومات عامة عن المتهم

คำชี้แจง : โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง □ หน้าข้อความที่ตรงตามความเป็นจริงมากที่สุด

Instructions : Please mark ✓ in the box □ in front of the statement that is most true.

التعليمات: يرجى وضع علامة ✓ في المربع □ أمام العبارة الأكثر صحة.

1. เพศ | Gender | جنس

ชาย | Male | جنس

หญิง | Female | أنثى

2. อายุ | age | عمر

20 – 25 ปี | 20 – 25 years | 20 – 25 سنة

26 – 30 ปี | 26 – 30 years | 26 – 30 سنة

31 – 35 ปี | 31 – 35 years | 31 – 35 سنة

34 – 40 ปี | 34 – 40 years | 34 – 40 سنة

มากกว่า 40 ปี | over 40 years | أكثر من 40 سنة

3. สัญชาติ | Nationality | جنسية

การ์ต้า | Qatari | قطري

คูเวต | Kuwaiti | كويتي

โอมาน | Omani | عماني

ซาอุดีอาระเบีย | Saudi Arabian | العربية السعودية

อื่น ๆ โปรดระบุ | Other, please specify | أخرى، يرجى التحديد : .....

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจหลังจากใช้งาน

Part 2 Satisfaction after use

### الجزء الثاني الرضا بعد الاستخدام

คำชี้แจง : โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องที่ตรงกับระดับความพึงพอใจของท่านเพียงข้อเดียว

Instructions: Please mark ✓ in only one box that corresponds to your level of satisfaction.

التعليمات: يرجى وضع علامة ✓ في مربع واحد فقط يتوافق مع مستوى رضاك.

คำถามความพึงพอใจ Satisfaction Questions أسئلة الرضا	ระดับความพึงพอใจ   Satisfaction level   مستوى الرضا				
	พึงพอใจมากที่สุด Most Satisfied الأكثر رضا	พึงพอใจมาก Very satisfied راضٍ جداً	พึงพอใจ Satisfied راضي	ไม่ค่อยพึงพอใจ Not Very Satisfied غير راضٍ جداً	ไม่ค่อยพึงพอใจเลย Not Satisfied At All غير راضٍ على الإطلاق
คุณภาพความสวยงาม Quality of beauty جودة الجمال					
ความเข้าใจง่าย Intelligibility وضوح					
ความเข้าถึงง่าย Ease of access سهولة الوصول					
ความถูกต้องของภาษา Correctness of language صحة اللغة					
ความถูกต้องของข้อมูล Accuracy of information دقة المعلومات					



ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

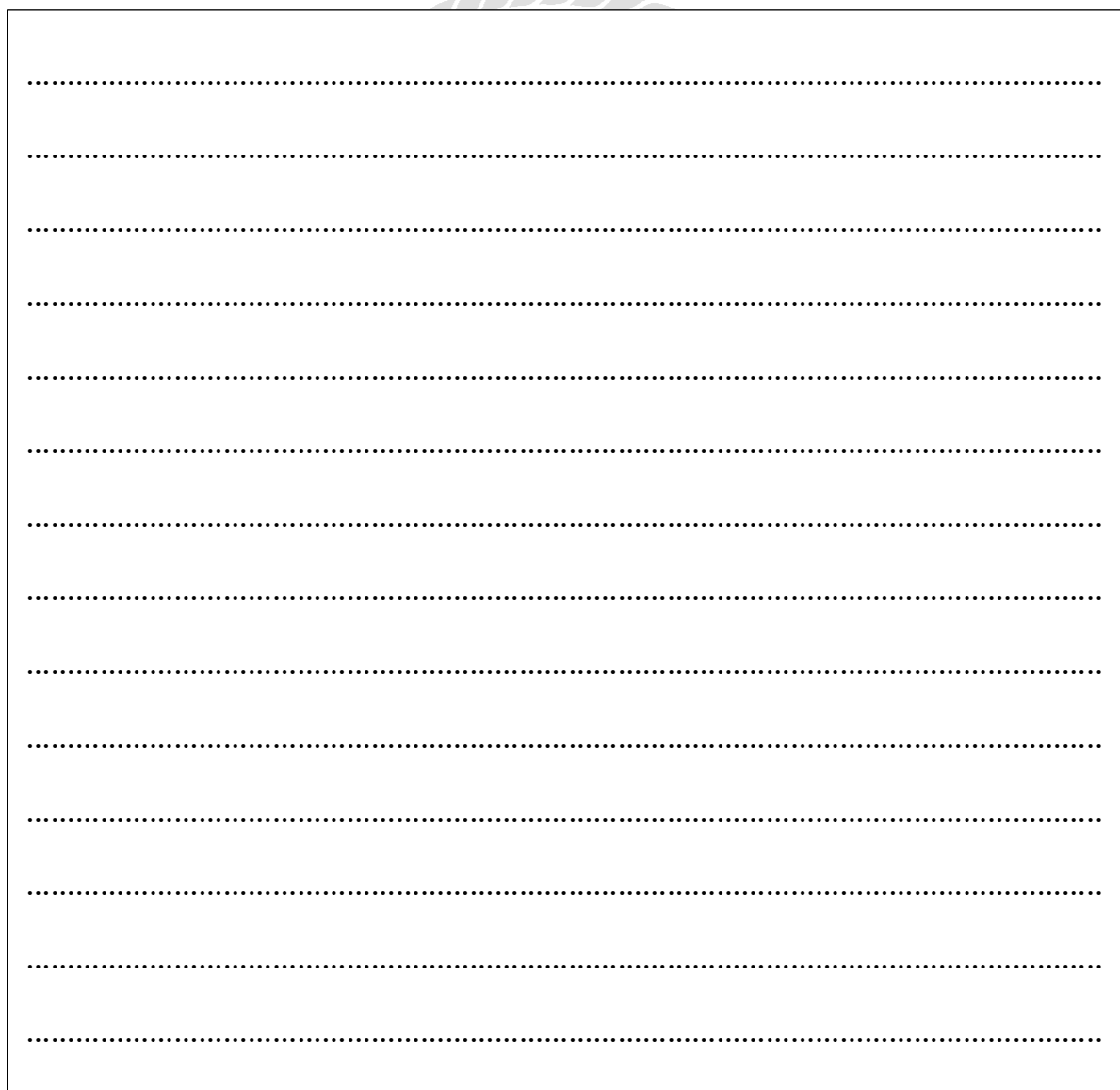
Part 3 Additional suggestions

### الجزء الثالث اقتراحات إضافية

คำชี้แจง : โปรดกรอกคำแนะนำหรือข้อเสนอแนะเพิ่มเติมตามความรู้สึกของท่านลงในช่องว่าง  
บรรทัดด้านล่าง

Instructions: Please fill in the blank space below with any additional suggestions or recommendations based on your feelings.

التعليمات: يرجى ملء المساحة الفارغة أدناه بأي اقتراحات أو توصيات إضافية بناءً على  
مشارك





ภาคผนวก ง  
บทสัมภาษณ์พนักงานที่ปรึกษา

## บทสัมภาษณ์พนักงานที่ปรึกษา

การจัดทำป้ายบอกทางภาษาอาระบิก มีประโยชน์ต่อผู้โดยสารกลุ่มดังกล่าวอย่างมาก เนื่องด้วยกลุ่มผู้โดยสารไม่สามารถที่จะได้สื่อสารหรือใช้ภาษาอังกฤษได้ดีเท่าที่ควร ประกอบกับกลุ่มผู้โดยสารอาระบิกส่วนมาก จะเป็นผู้สูงอายุ และเด็กเล็ก ทำให้การรับสารมีการคลาดเคลื่อนไปบ้าง ทั้งนี้หากทำได้จริง จะเป็นประโยชน์ต่อสนามบิน เพราะในสนามบินมีเพียงภาษาอังกฤษและภาษาจีนเท่านั้น จะเห็นได้ชัดว่ากลุ่มผู้โดยสารอาระบิก มักจะเป็นกลุ่มสุดท้ายที่จะขึ้นเครื่อง เนื่องด้วยสนามบินที่ใหญ่ และไม่มีป้ายบอกทางภาษาอาระบิกจึงเป็นสิ่งที่ยากสำหรับผู้โดยสารกลุ่มดังกล่าว ใน ขณะนี้ สนามบินของเราได้เปิดรองรับสายการบินที่เป็นกลุ่มสายการบินตะวันออกกลางมากขึ้น ทำให้จำนวนผู้โดยสารที่เข้ามาใช้บริการสนามบินมากขึ้นเท่าตัว จึงคิดว่าเป็นประโยชน์ และแก้ปัญหาได้ดี การทำป้ายบอกทางภาษาอาระบิกจำเป็นต้องใช้งบประมาณเป็นจำนวนมากเนื่องด้วยสนามบินมีหลายโซน รวมถึงต้องจ้างผู้เชี่ยวชาญในการแปลภาษาเพื่อความน่าเชื่อถือ จึงคิดว่าหากเป็นป้ายป้อปอัพหรือแสดนต์ ตามจุดต่างๆ อาจจะใช้งบประมาณน้อยกว่าหากวางทั่วสนามบิน



*Tawan*

(นายตะวัน โรหิตเสถียร)

พนักงานที่ปรึกษา

## ประวัติผู้จัดทำ



ชื่อ นามสกุล : นางสาววิณัฐชา สลิตาพร

รหัสนักศึกษา : 6204400019

ที่อยู่ : 100/6 ซ.จันทน์ 18/7 แยก8 เขตสาทร แขวงทุ่งวัดดอน กทม. 10120

เบอร์โทร : 0922797835

อีเมลล์ : vinutchaping@gmail.com





[https://drive.google.com/drive/folders/1HkGkwnlarc-WapyLmqgpF1sSLw8CscK?usp=drive\\_link](https://drive.google.com/drive/folders/1HkGkwnlarc-WapyLmqgpF1sSLw8CscK?usp=drive_link)

รายงานการปฏิบัติงานสหกิจศึกษา

คิวอาร์โค้ดภาษาอาหรับสำหรับผู้โดยสารสายการบิน Qatar Airways  
Arabic QR Code for Qatar Airways Passengers

โดย

นางสาววิณัฐชา ลลิตาพร รหัส 6204400019

รายงานนี้เป็นส่วนหนึ่งของรายวิชา 119-413 การศึกษาเชิงบูรณาการกับการทำงาน  
ภาควิชาอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวและการบริการ  
คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยสยาม  
ภาคการศึกษาที่ 3 ปีการศึกษา 2565

