รายงานการปฏิบัติงานสหกิจศึกษา

ป้ายแจ้งเตือนภาษาเปอร์เซียสำหรับผู้โดยสารสายการบิน Mahan Air

Persian language warning sign for Mahan Air passengers via QR code

โดย

นางสาวนวรัตน์ ทิพย์ประทุม 6304400060

นางสาวธนาพร อรรถวิลัย 6304400065

โครงงานนี้เป็นส่วนหนึ่งของวิชา 119-413 การศึกษาเชิงบูรณาการกับการทำงาน

ภาควิชาอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวและการบริการ

คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยสยาม

ภาคการศึกษาที่ 3 ปีการศึกษา 2566

รายงานการปฏิบัติงานสหกิจศึกษา

ป้ายแจ้งเตือนภาษาเปอร์เซียสำหรับผู้โดยสารสายการบิน Mahan Air

โดย

นางสาวนวรัตน์ ทิพย์ประทุม 6304400060

นางสาวธนาพร อรรถวิลัย 6304400065

โครงงานนี้เป็นส่วนหนึ่งของวิชา 119-413 การศึกษาเชิงบูรณาการกับการทำงาน

ภาควิชาอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวและการบริการ

คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยสยาม

ภาคการศึกษาที่ 3 ปีการศึกษา 2566

หัวข้อโครงงาน ป้ายแจ้งเตือนภาษาเปอร์เซียสำหรับผู้โดยสารสายการบิน Mahan Air

Persian language warning sign for Mahan Air passengers via QR code

รายชื่อผู้จัดทำ นางสาวนวรัตน์ ทิพย์ประทุม 6304400060

นางสาวธนาพร อรรถวิลัย 6304400065

ภาควิชา อุตสาหกรรมการท่องเที่ยวและการบริการ

อาจารย์ที่ปรึกษา อาจารย์นันทวัชร ซื่อตรง

อนุมัติให้โครงงานนี้เป็นส่วนหนึ่งของการปฏิบัติงานสหกิจศึกษาและการศึกษาเชิงบูรณาการกับการทำงาน ภาควิชาอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวและการบริการ คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยสยาม ประจำภาคการศึกษาที่ 3 ปีการศึกษา 2566

คณะกรรมการสอบโครงงาน

..... อาจารย์ที่ปรึกษา

(อาจารย์นันทวัชร ซื่อตรง)

..... พนักงานที่ปรึกษา

(คุณเพชรไพลิน เที่ยงอ่อน)

..... กรรมการกลาง

(ดร.กฤป จุระกะนิตย์)

..... ผู้ช่วยอธิการบดีและผู้อำนวยการสำนักสหกิจศึกษา

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.มารุจ ลิมปะวัฒนะ)

จดหมายนำส่งรายงาน

วันที่ 17 เดือน ตุลาคม 2567

เรื่อง ขอส่งรายงานการปฏิบัติสหกิจศึกษา

เรียน อาจารย์ที่ปรึกษา ภาควิชาอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวและการบริการ

อาจารย์นันทวัชร ซื่อตรง

ตามที่นางสาวนวรัตน์ ทิพย์ประทุม และ นางสาวธนาพร อรรถวิลัย นักศึกษาภาควิชาอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวและการบริการ คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยสยาม ได้ไปปฏิบัติสหกิจศึกษาและการศึกษาเชิงบูรณาการกับการทำงาน ระหว่างวันที่ 20 พฤษภาคม 2567 จนถึงวันที่ 30 สิงหาคม 2567 ในตำแหน่ง Ground operation ณ สายการบิน Mahan air และได้รับมอบหมายจากพนักงานที่ปรึกษาให้ศึกษาและทำโครงงานเรื่อง ป้ายแจ้งเตือนภาษาเปอร์เซียสำหรับผู้โดยสารสายการบิน Mahan Air (Persian language warning sign for Mahan Air passengers via QR code)

บัดนี้การปฏิบัติงานสหกิจศึกษาเชิงบูรณาการกับการทำงานได้สิ้นสุดลงแล้ว นางสาวนวรัตน์ ทิพย์ประทุม และ นางสาวธนาพร อรรถวิลัย จึงขอส่งรายงานดังกล่าวมาพร้อมกันนี้จำนวน 1 เล่ม เพื่อขอรับคำปรึกษาต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา

ขอแสดงความนับถือ

นางสาวนวรัตน์ ทิพย์ประทุม

นางสาวธนาพร อรรถวิลัย

นักศึกษาสหกิจศึกษา

ภาควิชาอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวและการบริการ

คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยสยาม

กิตติกรรมประกาศ

(Acknowledgement)

จากการที่คณะผู้จัดทำได้ปฏิบัติงานในโครงการสหกิจศึกษา ณ สายการบิน Mahan Air นับตั้งแต่วันที่ 20 พฤษภาคม จนถึงวันที่ 30 สิงหาคม พ.ศ. 2567 ซึ่งได้ส่งผลให้คณะผู้จัดทำได้รับประสบการณ์ในการทำงานและความรู้ที่มีคุณค่ามากมาย ซึ่งโครงงานสหกิจศึกษาฉบับนี้ประสบความสำเร็จได้ด้วยดีโดยได้รับความร่วมมือและการสนับสนุนจากหลายฝ่าย ดังนี้

1.คุณ เพชรไพลิน เที่ยงอ่อน พนักงานที่ปรึกษา

2.อาจารย์นันทวัชร ซื่อตรง อาจารย์ที่ปรึกษา

3.ดร.กฤป จุระกะนิตย์ กรรมการกลาง

รวามทั้งบุคคลท่านอื่นๆที่ไม่ได้กล่าวถึง ซึ่งได้ให้คำแนะนำและให้การช่วยเหลือในการจัดทำโครงงาน

คณะผู้จัดทำขอขอบพระคุณผู้ที่มีส่วนร่วมทุกท่านในการให้ข้อมูล แนะนำและเป็นที่ปรึกษาในการทำโครงงานฉบับนี้ กระทั่งโครงงานนี้สำเร็จลุล่วงอย่างสมบูรณ์ ตลอดจนการให้ความเข้าใจในการทำงานและให้การดูแลตลอดระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน ทำให้คณะผู้จัดทำได้เรียนรู้วิธีการทำงานเพื่อนำไปต่อยอดในอนาคต ทางคณะผู้จัดทำจึงขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงไว้ ณ ที่นี้

คณะผู้จัดทำ

นวรัตน์ ทิพย์ประทุม

ธนาพร อรรถวิลัย

ชื่อโครงงาน : ป้ายแจ้งเตือนภาษาเปอร์เซียสำหรับผู้โดยสารสายการบิน Mahan Air

หน่วยกิต : 5 หน่วยกิต

ผู้จัดทำ : นางสาวนวรัตน์ ทิพย์ประทุม

นางสาวธนาพร อรรถวิลัย

อาจารย์ที่ปรึกษา : อาจารย์นันทวัชร ซื่อตรง

ระดับการศึกษา : ปริญญาตรี

ภาควิชา : อุตสาหกรรมการท่องเที่ยวและการบริการ

คณะ : ศิลปศาสตร์

ภาคการศึกษา/ปีการศึกษา : 3/2566

บทคัดย่อ

จากการที่คณะผู้จัดทำได้เข้ารับการปฏิบัติการสหกิจศึกษา ณ สายการบิน Mahan air คณะผู้จัดทำได้พิจารณาเห็นว่า ทางสายการบินมีผู้โดยสารชาวอิหร่านที่ใช้ภาษาเปอร์เซียเป็นภาษาหลักเป็นส่วนใหญ่ จึงได้จัดทำโครงงานป้ายแจ้งเตือนภาษาเปอร์เซียผู้โดยสารของสายการบิน Mahan Air ผ่าน QR Code (Airline passenger notification sign via QR Code) โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อลดการเกิดปัญหาผู้โดยสารตกเครื่องเนื่องจากไม่สามารถสื่อสารกับพนักงาน

จากการสำรวจข้อมูลของผู้โดยสารสายการบิน Mahan air เกี่ยวกับความพึงพอใจที่มีต่อ QR code ป้ายแจ้งเตือน Final call เป็นภาษาเปอร์เซีย จำนวน 80 ชุด คณะผู้จัดทำพบว่าผู้โดยสารส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีอายุระหว่าง 31-40 ปี มีสถานภาพแต่งงานแล้ว 53 คน

จากการสำรวจความพึงพอใจของผู้โดยสารสายการบิน Mahan air เกี่ยวกับความพึงพอใจที่มีต่อ QR code ป้ายแจ้งเตือน Final call เป็นภาษาเปอร์เซีย มีการใช้ตัวหนังสือที่อ่านง่าย มีความชัดเจน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.35 รองลงมาคือข้อความที่ใช้แจ้งเตือนทำให้ผู้โดยสารเดินทางที่ Gate ได้ทันเวลา มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.23 เนื้อหาข้อความที่ใช้แจ้งเตือนเข้าใจง่าย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.20 ท่านสามารถเข้าใจในสิ่งที่พนักงานต้องการจะสื่อ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.19 มีความสะดวกต่อการใช้งาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.09 ตามลำดับ

คำสำคัญ: สายการบิน, Final call, QR code

Project Title : Persian Language Warning Sign for Mahan Air Passengers via QR code

Credits : 5 Credits

Authors : Miss Nawarat Thipprathum
Miss Thanaporn Atthawilai

Advisor : Mr. Nanthawat Suetrong

Degree : Bachelor of Arts

Major : Tourism and Hospitality Industry

Faculty : Liberal Arts

Semester / Academic year : 3 / 2023

Abstract

From the survey of Mahan Air passengers regarding their satisfaction with the QR code for the final call notification sign in Persian, totaling 80 sets, the team found that most of the passengers were male, aged between 31-40 years old, and 53 were married.

The results of the surveyshowed satisfaction with the QR code for the final call notification sign in Persian, the font used was easy to read and clear, with an average score of 4.35. The second highest score was the message used to notify passengers they could travel to the gate on time, with an average score of 4.23. The content of the message used to notify was easy to understand, with an average score of 4.20. The passengers could understand staff communication, with an average score of 4.19. The convenience of use was 4.09, respectively.

Keywords: airline, final call, QR code

สารบัญ

	หน้า
จดหมายนำส่งรายงาน	ก
กิตติกรรมประกาศ	ข
บทคัดย่อ	ค
Abstract	ง
สารบัญรูปภาพ	
สารบัญตาราง	
บทที่ 1 บทนำ	
1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
1.2 วัตถุประสงค์	2
1.3 ขอบเขตในการทำโครงงาน	2
1.4 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	3
บทที่ 2 รายละเอียดการปฏิบัติงาน	
2.1 ชื่อและสถานที่ตั้งของสถานประกอบการ	4
2.2 ลักษณะการให้บริการหลักขององค์กร	5
2.3 ตำแหน่งและลักษณะงานที่นักศึกษาได้รับมอบหมาย	5
2.4 ชื่อและตำแหน่งของพนักงานที่ปรึกษา	16
2.5 ระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน	16
2.6 ขั้นตอนและวิธีการดำเนินงาน	16
2.7 อุปกรณ์และเครื่องมือที่ใช้ในการทำโครงงาน	17
บทที่ 3 การทบทวนเอกสาร / วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง	
3.1 ประวัติความเป็นมาของสายการบิน	18
3.2 การพัฒนาด้านการขนส่งผู้โดยสาร	18

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
3.3 เครือข่ายของสายการบิน	18
3.4 สิ่งอำนวยความสะดวก	19
3.5 รหัสท่าอากาศยาน	23
3.6 รหัสสายการบินที่เกี่ยวข้อง	23
3.7 TYPE เครื่องบินของสายการบิน Mahan Air	24
3.8 จุดต่างระหว่างเครื่องบิน Airbus กับ Boeing	24
3.9 การเช็คอิน	24
3.10 สถานะเที่ยวบินของสายการบิน	26
3.11 การบริการผู้โดยสารภาคพื้น (Ground Passenger Services)	26
3.12 Final call	26
3.13 QR Code	27
3.14 ประโยชน์ของ QR code	27
3.15 ความสามารถในการเก็บข้อมูลของ QR code	27
3.16 รูปแบบของ QR code	27
บทที่ 4 ผลการปฏิบัติงานตามโครงงาน	
4.1 ป้าย Final call	30
4.2 การสร้าง Google form	35
4.3 การสร้าง QR code	40
4.4 สรุปการวัดระดับความพึงพอใจของ ผู้โดยสารที่มีต่อป้ายแจ้งเตือน Final call ผ่าน QR code ของสายการบิน Mahan air	44
บทที่ 5 สรุปผลและข้อเสนอแนะ	
5.1 สรุปผลโครงงานหรืองานวิจัย	51
5.2 ข้อจำกัดหรือปัญหาของโครงงาน	52
5.3 สรุปผลการปฏิบัติงานสหกิจศึกษา	52

สารบัญ (ต่อ)

หน้า

บรรณานุกรม

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก ภาพถ่ายขณะปฏิบัติงาน

ภาคผนวก ข ตัวอย่างแบบสอบถาม

ภาคผนวก ค ภาพการนิเทศของอาจารย์ที่ปรึกษา

ภาคผนวก ง บทสัมภาษณ์พนักงานที่ปรึกษา

ภาคผนวก จ ประวัติผู้จัดทำ

สารบัญตาราง

หน้า

ตารางที่ 2.1 : ตารางแสดงระยะเวลาในการดำเนินงานของโครงงาน 16

ตารางที่ 3.1 : TYPE และจำนวนเครื่องบินของสายการบิน Mahan Air 24

ตารางที่ 4.1 : แสดงของมูลจำนวนและร้อยละของผู้ตรวจแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ 46

ตารางที่ 4.2 : แสดงข้อมูลจำนวนและร้อยละของผู้ตรวจแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ 47

ตารางที่ 4.3 : แสดงข้อมูลจำนวนและร้อยละของผู้ตรวจแบบสอบถาม จำแนกตามสถานภาพ 47

ตารางที่ 4.4 : แสดงข้อมูลค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของตัวแปรอิสระ 49

ตารางที่ 4.5 : แสดงข้อมูลค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของตัวแปรอิสระ 49

สารบัญรูปภาพ

หน้า

ภาพที่ 2.1 : สำนักงานท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ 4

ภาพที่ 2.2 : นักศึกษาสหกิจ 5

ภาพที่ 2.3 : นักศึกษาสหกิจ 6

ภาพที่ 2.4 : รับ-ส่งลูกเรือ 7

ภาพที่ 2.5 : พาผู้โดยสารเคสกระเป๋าแตกมากรอกฟอร์ม 8

ภาพที่ 2.6 : การรับ-ส่งผู้โดยสาร Connecting flight สแกนกระเป๋า 9

ภาพที่ 2.7 : แผ่น Boarding pass 10

ภาพที่ 2.8 : Tag กระเป๋า 10

ภาพที่ 2.9 : Cabin 11

ภาพที่ 2.10 : Priority 11

ภาพที่ 2.11 : Tag transfer 12

ภาพที่ 2.12 : ป้ายห้อยรถเข็นเด็ก 12

ภาพที่ 2.13 : MU 13

ภาพที่ 2.14 : ใบแจ้งเตือนการชั่งกระเป๋า 13

ภาพที่ 2.15 : แผ่นภาพบอกของต้องห้ามนำโหลดใต้เครื่อง 14

ภาพที่ 2.16 : ตั้งระบบปริ้น MU 15

ภาพที่ 3.1 : ที่นั่งชั้นประหยัด 19

ภาพที่ 3.2 : ที่นั่งชั้นธุรกิจ 20

ภาพที่ 3.3 : ของว่างบนเครื่องบิน 21

ภาพที่ 3.4 : อาหารบนเครื่องบิน 22

ภาพที่ 3.5 : หน้าเว็บเช็คอิน 25

ภาพที่ 3.6 : เคาน์เตอร์เช็คอิน 25

ภาพที่ 3.7 : QR Code Model 1 27

ภาพที่ 3.8 : Micro QR Code 28

ภาพที่ 3.9 : IQR Code 28

สารบัญรูปภาพ (ต่อ)

หน้า

ภาพที่ 3.10 : SQRC 29

ภาพที่ 3.11 : Fra me QR 29

ภาพที่ 4.1 : หน้าโปรแกรม Canva 30

ภาพที่ 4.2 : หน้าเทมเพลต 31

ภาพที่ 4.3 : ออกแบบป้ายแจ้งเตือน 32

ภาพที่ 4.4 : ป้ายแจ้งเตือน final call ฉบับเสร็จสมบูรณ์ 33

ภาพที่ 4.5 : ป้ายถือเมื่อถึงเวลา Final call 34

ภาพที่ 4.6 : โปรแกรม Google from 35

ภาพที่ 4.7 : เลือกแบบฟอร์มเปล่า 36

ภาพที่ 4.8 : ชื่อหัวข้อและรายละเอียดคำชี้แจง 36

ภาพที่ 4.9 : กดสร้าง Section 37

ภาพที่ 4.10 : เพิ่มคำถาม 37

ภาพที่ 4.11 : เลือกรูปแบบคำถามและคำตอบแบบหลายตัวเลือก 38

ภาพที่ 4.12 : รูปแบบคำถามและคำตอบแบบช่องทำเครื่องหมาย 38

ภาพที่ 4.13 : การสร้างข้อเสนอแนะ 39

ภาพที่ 4.14 : เปิดปุ่ม “ จำเป็น ” 39

ภาพที่ 4.15 : เลือกเปิดปุ่มตัวรับคำตอบ 40

ภาพที่ 4.16 : หน้าโปรแกรม QR Code Generator 40

ภาพที่ 4.17 : เลือกคำว่า ภาพ เพื่อทำการวางภาพ 41

ภาพที่ 4.18 : เลือกภาพที่จะสร้าง QR Code และกดอัพโหลด 41

ภาพที่ 4.19 : เลือกรูปแบบ QR Code 42

ภาพที่ 4.20 : เลือกดาวน์โหลด QR Code 42

ภาพที่ 4.21 : เลือกรายการที่ดาวน์โหลด 43

ภาพที่ 4.22 : เลือก QR Code ที่ดาวน์โหลดไว้ 43

ภาพที่ 4.23 : QR Code ที่สร้าง 44

บทที่ 1
บทนำ

1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

จากการที่ได้ปฏิบัติงานสหกิจศึกษากับสายการบิน Mahan Air ซึ่งเป็นสายการบิน Full Service มีการบริการที่ครอบคลุมในทุกระดับ มอบการบริการแก่ลูกเรือรวมถึงผู้โดยสารทุกท่านไม่ว่าจะเป็นชาวไทยหรือชาวต่างชาติ โดยหน้าที่ที่คณะผู้จัดทำได้รับมอบหมายคือ ตำแหน่ง การบริการภาคพื้นดิน (Gourd Operation) ซึ่งตำแหน่งนี้จะต้องให้การบริการแก่ผู้โดยสารและลูกเรือในช่วง Flight ขาเข้า และ Flight ขาออก โดยหน้าที่ในตำแหน่งนี้จะแบ่งออกเป็น 5 ประเภทหลักๆ ได้แก่

1.รับ-ส่งลูกเรือ 2.ดูแลความเรียบร้อยของสัมภาระผู้โดยสาร Flight ขาเข้า 3.รับส่งผู้โดยสารConnecting flight 4.Check in counter 5.Final call

1.รับ-ส่งลูกเรือ มีหน้าที่ในการพาลูกเรื่อเพื่อไปส่งยังรถเพื่อไปพักผ่อนใน Flight ขาเข้า และการรอรับลูกเรือไปส่งยังหน้าเครื่องบินใน Flight ขาออก ตรวจเช็คจำนวนของลูกเรือในแต่ละครั้งที่ทำการรับ-ส่งเพื่อไม่ให้เกินการตกหล่น

2.ดูแลความเรียบร้อยของสัมภาระผู้โดยสาร Flight ขาเข้า มีหน้าที่เช็คเลข Bag tag ของผู้โดยสารเพื่อป้องกันการสลับกระเป๋า พาผู้โดยสารไปออก Form หากเกิดปัญหากระเป๋าได้รับความเสียหาย

3.รับส่งผู้โดยสาร Connecting flight มีหน้าที่พาผู้โดยสารที่มี Flight ต่อ ไปส่งที่ Counter check in นำส่ง Bording pass แก่ผู้โดยสารที่จะต่อเครื่องกับสายการบิน Mahan Air และพาผู้โดยสารไปส่งยัง Gate

4.Check in counter มีหน้าที่จัด Counter check in เตรียม Bording pass และ Tag กระเป๋าในเครื่องให้เรียบร้อย Print MU ดูแลความเรียบร้อยของแถว Check in ของผู้โดยสาร จัดระเบียบผู้โดยสารเพื่อส่งเข้า Check in ที่ Counter

5.Final call มีหน้าที่ตามหาผู้โดยสารของสายการบินที่ยังเดินทางไม่ถึง Gate เมื่อสายการบินประกาศ Boardingแล้ว คอยบอกทางไป Gate แก่ผู้โดยสารที่ยังไปไม่ถึง Gate จนกว่าผู้โดยสารจะขึ้นเครื่องครบ

เนื่องจากที่คณะผู้จัดทำได้มีโอกาสฝึกปฏิบัติงานสหกิจศึกษากับสายการบิน Mahan Air ซึ่งก่อนที่จะได้ออกปฏิบัติงานนั้นคณะผู้จัดทำยังมีความรู้เกี่ยวกับด้านการบินและรูปแบบการปฏิบัติงานไม่มากพอ รวมทั้งผู้โดยสารของสายการบิน Mahan Air เป็นชาวอิหร่านที่ใช้ภาษาเปอร์เซียเป็นส่วนใหญ่จึงทำให้การสื่อสารเป็นไปได้ยาก เนื่องจากผู้โดยสารไม่ค่อยเข้าใจภาษาอังกฤษจึงมักเกิดปัญหาเมื่อถึงเวลา Final call ทางคณะผู้จัดทำจึงมีความสนใจที่จะทำโครงงานเรื่อง “ป้ายแจ้งเตือนภาษาเปอร์เซียสำหรับผู้โดยสารสายการบิน Mahan Air” เพื่อให้ผู้โดยสารสามารถเข้าใจและเพื่อให้เกิดปัญหาผู้โดยสารตกเครื่องน้อยที่สุด

1.2 วัตถุประสงค์ของโครงงาน

1.2.1 เพื่อศึกษาปัญหาวิธีการที่ทำให้ผู้โดยสารพลาดเที่ยวบินน้อยลงหรือไม่มีเลย

1.2.2 เพื่อศึกษารูปแบบการสื่อสารกับผู้โดยสารให้เข้าใจได้ง่ายขึ้น

1.2.3 เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้โดยสารของสายการบิน Mahan Air

1.3 ขอบเขตของโครงงาน

1.3.1 ขอบเขตด้านพื้นที่

การเก็บรวบรวมข้อมูลในการทำโครงงานสหกิจศึกษาฉบับนี้ คณะผู้จัดทำได้นำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลจากการสังเกตพฤติกรรมของผู้โดยสารที่ใช้บริการสายการบิน Mahan air และการสอบถามพนักงานที่ทำงานภายในสายการบิน Mahan air

1.3.2 ขอบเขตด้านเวลา

การจัดทำโครงงานฉบับนี้ คณะผู้จัดทำได้ดำเนินการในระหว่าง วันที่ 20 พฤษภาคม พ.ศ. 2567 จนถึงวันที่ 30 สิงหาคม พ.ศ. 2567

1.3.3 ขอบเขตด้านเนื้อหาและการค้นคว้าข้อมูล

การศึกษาเกี่ยวกับ QR code ข้อมูลเบื้องต้นของสายการบินผ่านช่องทางของเว็บไซต์และสื่อออนไลน์ และทำการสอบถามถึงปัญหาที่พบเจอจากพนักงานที่ปรึกษา

1.3.4 ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

การจัดทำ โครงงานได้มีการกำหนดขอบเขตลักษณะของกลุ่มประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา โดยทางคณะผู้จัดทำได้เก็บข้อมูลผ่านแบบสอบถามจากผู้โดยสารสายการบิน Mahan air เป็นจำนวน 80 คน

1.4 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1.4.1 มีจำนวนผู้โดยสารที่พลาดเที่ยวบินลดน้อยลงหรือไม่มีเลย

1.4.2 ผู้โดยสารสามารถสื่อสารและเข้าใจสิ่งที่พนักงานภาคพื้นดินให้บริการได้ง่ายขึ้น

1.4.3 ร้อยละ 60 % ของผู้โดยสารมีความพึงพอใจเกี่ยวกับการให้บริการ

1.4.4 องค์กรปฏิบัติงานได้ราบรื่นและมีประสิทธิภาพมากขึ้น

บทที่ 2
รายละเอียดการปฏิบัติงาน

2.1 ชื่อและสถานที่ตั้งของสถานประกอบการ

ชื่อองค์กร (สำนักงานท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ) : MAHAN AIR

ที่อยู่ : 999 สนามบินสุวรรณภูมิ ถนนบางนา-ตราด ตำบลราชาเทวะ อำเภอบางพลี จังหวัดสมุทรปราการ อาคารผู้โดยสาร ชั้น 3

ภาพที่ 2.1 สำนักงานท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ

ที่มา : คณะผู้จัดทำ (2567)

2.2 ลักษณะการให้บริการหลักขององค์กร

ลักษณะการให้บริการของสายการบิน MAHAN AIR เป็นสายการบิน FULL SERVICE ปฏิบัติการบินเส้นทาง Domestic and International. น้ำหนักสัมภาระถือขึ้นเครื่องที่แจ้งไว้โดยสายการบินนี้คือ 5 กิโลกรัม และสูงสุดไซส์ 55 cm x 40 cm x 23 cm (L x W x H). ผู้โดยสารที่เดินทางระหว่างประเทศกับสายการบินนี้ จะได้รับฟรีน้ำนักสัมภาระที่โหลดใต้ท้องเครื่อง 30 กิโลกรัม หากเป็น Business Class จะได้รับ 40 กิโลกรัม ในขณะที่ผู้โดยสารเที่ยวบินภายในประเทศจะได้รับ 20 กิโลกรัม เวลาที่ผู้โดยสารสามารถCheck-in ได้ที่สนามบิน 3 ชั่วโมง ก่อนหน้าเวลาเดินทางที่กำหนดไว้ ส่วนของ Online Check-in อนุญาตให้สำหรับเที่ยวบินของ MAHAN AIR ผ่านเว็บไซต์ทางการสามารถทำการได้ 1 วันก่อนถึงเวลาออกเดินทาง.

2.3 ตำแหน่งและลักษณะงานที่นักศึกษาได้รับมอบหมาย

ภาพที่ 2.2

ชื่อ-นามสกุล นางสาว นวรัตน์ ทิพย์ประทุม

รหัสประจำตัวนักศึกษา 6304400060

ภาพที่ 2.3

ชื่อ-นามสกุล นางสาว ธนาพร อรรถวิลัย

รหัสประจำตัวนักศึกษา 6304400065

ตำแหน่งหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย ให้การบริการแก่ผู้โดยสาร

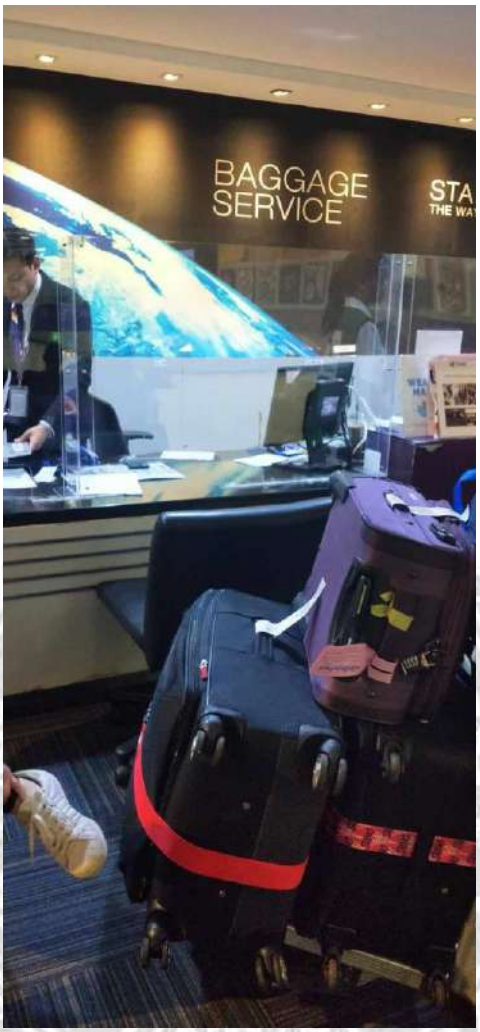
ลักษณะงานที่ได้รับมอบหมาย 1.รับ-ส่งลูกเรือ 2.ดูแลความเรียบร้อยของสัมภาระผู้โดยสาร Flight ขาเข้า 3.รับส่งผู้โดยสาร Connecting flight 4.Counter check in 5.Final call

1. รับ-ส่งลูกเรือ แบ่งรอบการทำงานเป็น 2 รอบ คือรอบไฟท์เช้า และรอบไฟท์กลางคืน โดยลักษณะของงานช่วงเช้าคือ รอรับลูกเรือจากเครื่องบิน เพื่อพาลูกเรือไปเข้าต.ม. รอรับลูกเรือหลังออกจากต.ม. ไปส่งที่รถที่จะพาลูกเรือไปยังโรงแรมที่พัก โดยรถจะจอดรออยู่ที่ประตูทางออกที่ 10 ชั้น 2 อาคารผู้โดยสาร และลัษณะงานช่วงกลางคืนคือ รอรับลูกเรือจากเพื่อไปส่งยังเครื่องบิน โดยรถที่พาลูกเรือมาส่งที่สนามบินจะจอดอยู่ที่ชั้น 4 อาคารผู้โดยสาร เมื่อรับลูกเรือจากรถแล้วจะต้องพาลูกเรือไปเข้าต.ม. และนำทางลูกเรือไปส่งยังเครื่องบิน เมื่อส่งลูกเรือยังเครื่องบินครบแล้วถือว่างานเสร็จสิ้น รอทำงานในหน้าที่ต่อไปได้เลย โดยทุกๆครั้งที่รับ-ส่งลูกเรือจะต้องนับจำนวนของลูกเรือให้ครบเพื่อไม่ให้เกิดปัญหาลูกเรือตกหล่นและเพื่อไม่ให้เกิดข้อผิดพลาดในการทำงาน

ภาพที่ 2.4 รับ-ส่งลูกเรือ

ที่มา: คณะผู้จัดทำ (2567)

2. ดูแลความเรียบร้อยของสัมภาระผู้โดยสาร Flight ขาเข้า มีลักษณะงานคือ ตรวจเช็คเลข Bag Tag ของผู้โดยสารว่าตรงกับกระเป๋าที่ผู้โดยสารหยิบออกมาหรือไม่ เพื่อป้องกันไม่ให้เกิดการสลับกระเป๋ากันเกิดขึ้น และถ้าหาเกิดเคสกระเป๋าชำรุดจะต้องพาผู้โดยสารไปกรอกฟอร์ม เพื่อทำการขอเคลมกระเป๋า โดยก่อนจะพาผู้โดยสารไปกรอกฟอร์มขอเคลมกระเป๋า เราจำเป็นจะต้องถ่ายรูป Bag tag กระเป๋าของผู้โดยสาร ถ่าย Tag กระเป๋าของผู้โดยสารที่ชำรุด รวมถึงจุดที่กระเป๋าชำรุดเพื่อให้พี่ที่สายการบินรับทราบและอนุมัติการเคลมกระเป๋า หลังจากผู้โดยสารกรอกฟอร์มจะต้องเก็บฟอร์มเอกสารกลับมาไว้ที่ออฟฟิศ



ภาพที่ 2.5 พาผู้โดยสารเคสกระเป๋าแตกมากรอกฟอร์ม

ที่มา : คณะผู้จัดทำ (2567)

3. รับ-ส่งผู้โดยสาร Connecting flight มีลักษณะงานคือ หากทางสถานีต้นต้นทางเตหะรานแจ้งมาว่ามีผู้โดยสาร Connecting flight เราจะต้องเตรียมตัวรอรับผู้โดยสารก่อนที่เครื่องจะถึง โดยจะมีพี่ๆทางสายการบินแจ้งชื่อและ Flight ที่ผู้โดยสารต้องต่อให้เราทราบ เมื่อเริ่มมีผู้โดยสารเดินออกมาจากเครื่องบินจะต้องชูป้ายชื่อและบอกให้ผู้โดยสารตรวจสอบชื่อของตัวเอง เมื่อเจอผู้โดยสาร

แล้วให้ขอเช็ค Bag tag , Passport , ตั๋วของไฟท์บินต่อ จากนั้นพาผู้โดยสารไปสแกนตัวเพื่อขึ้นไปยังชั้น 3เพื่อทำการเช็คอิน เนื่องจากชั้น 3 จะมี Counter check in ของสายการบิน Full service อยู่ แต่ถ้าหากผู้โดยสารบินต่อกับสารการบิน Low cost และไม่มี Thai visa จะต้องพาผู้โดยสารมานั่งรอตรงบริเวณใกล้ๆตม.แต่จะไม่สามารถพาผู้โดยสารเข้าไปในตม.ได้ จากนั้นเก็บเอา Passport , Bag tag , และตั๋วของไฟท์บินกลับจากประเทศที่ผู้โดยสารบินต่อจากไฟท์เราออกมาเพื่อยื่นเช็คอินแทนผู้โดยสารที่เคาท์เตอร์เช็คอินชั้น 4 อาคารผู้โดยสาร หลังจากได้ Boarding pass และ Tagกระเป๋าแล้วจะต้องนำเอกสารและ Boarding pass กลับไปให้ผู้โดยสาร และทำการ Retagกระเป๋า โดยจะต้องแกะ Tag กระเป๋าอันเดิมออกและติด Tag กระเป๋าอันใหม่ที่ได้จาก Counter check in มาติดที่กระเป๋าของผู้โดยสาร จากนั้นนำกระเป๋าไปสแกนเพื่อตรวจเช็คว่าภายในไม่มีสิ่งของต้องห้ามอยู่ แล้วจึงนำกระเป๋าไปโหลดเพื่อส่งไปยังใต้ท้องเครื่อง

ภาพที่ 2.6 รับ-ส่งผู้โดยสาร Connecting flight สแกนกระเป๋า

ที่มา: คณะผู้จัดทำ (2567)

4. Counter check in มีลักษณะหน้าที่คือ ต้องเช็ครถเข็นที่เก็บของต่างๆที่ใช้สำหรับการจัด Counter ก่อนที่จะถึงเวลาขึ้นจัดเคาท์เตอร์ โดยสิ่งที่ต้องเตรียมมี ดังนี้

4.1 แผ่น Boarding pass

ภาพที่ 2.7 แผ่น Boarding pass

ที่มา: คณะผู้จัดทำ (2567)

4.2 Tag กระเป๋า

ภาพที่ 2.8 Tag กระเป๋า

ที่มา: คณะผู้จัดทำ (2567)

4.3 Cabin (Tag สำหรับกระเป๋าถือขึ้นเครื่อง)

ภาพที่ 2.9 Tag cabin

ที่มา: คณะผู้จัดทำ (2567)

4.4 Priority (Tag สำหรับผู้โดยสารชั้น Business , Card silver / Gold)

ภาพที่ 2.10 Tag priority

ที่มา: คณะผู้จัดทำ (2567)

4.5 Tag transfer (Tag สำหรับผู้โดยสารต่อเครื่อง)

ภาพที่ 2.11 Tag transfer

ที่มา: คณะผู้จัดทำ (2567)

4.6 ป้ายห้อยรถเข็นเด็ก

ภาพที่ 2.12 ป้ายห้อยรถเข็นเด็ก

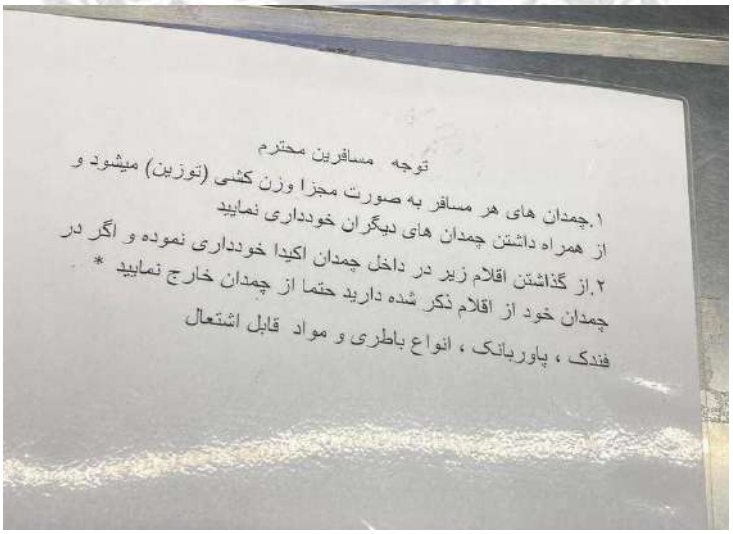
ที่มา: คณะผู้จัดทำ (2567)

4.7 MU

ภาพที่ 2.13 Tag MU

ที่มา: คณะผู้จัดทำ (2567)

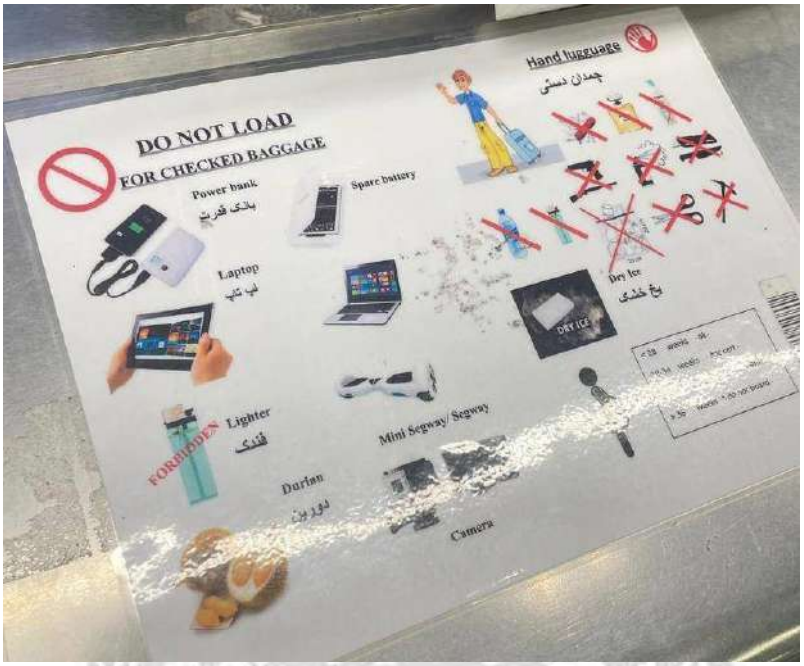
4.8 ใบแจ้งเตือนการชั่งกระเป๋า



ภาพที่ 2.14 ใบแจ้งเตือนการชั่งกระเป๋า

ที่มา: คณะผู้จัดทำ (2567)

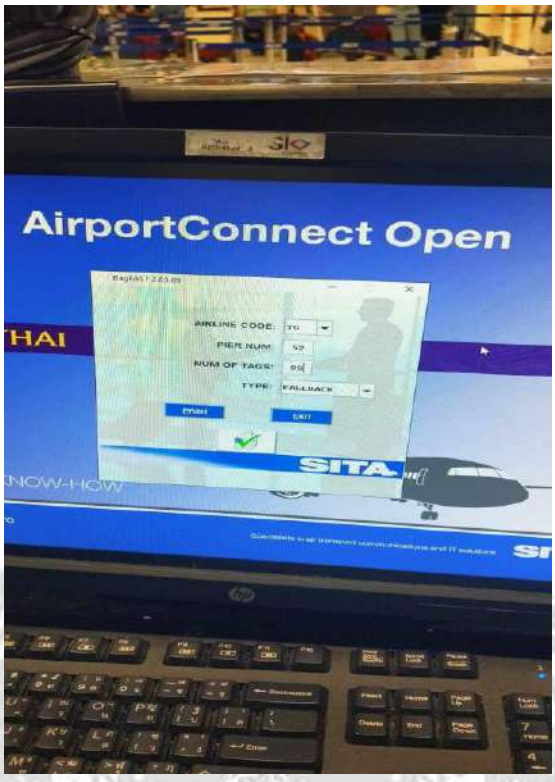
4.9 แผ่นภาพบอกของต้องห้ามนำโหลดใต้เครื่อง



ภาพที่ 2.15 แผ่นภาพบอกของต้องห้ามนำโหลดใต้เครื่อง

ที่มา: คณะผู้จัดทำ (2567)

หลังจากเช็คของบนรถเข็นเสร็จเรียบร้อยแล้วก็รอให้ Guardforce มายกรถเข็นขึ้นไปรอที่หน้าเคาท์เตอร์เพื่อรอเวาจัดเคาท์เตอร์ต่อไป เวลาจัดเคาท์เตอร์คือ 18.00 น. เคาท์เตอร์เช็คอินของสายการบินจะเปิดในเวลา 18.20 น. และจะปิดทำการเช็คอินในเวลา 21.20 น. Counter check in ของสายการบิน Mahan air จะอยู่ที่ Row “F” F7-F11 คือ Counter check in ของผู้โดยสารชั้น Economy และ F12-F14 จะเป็น Counter check in ของผู้โดยสารชั้น Business โดยการจัดเคาท์เตอร์คือ จะต้องใส่ Boarding pass และ Tag กระเป๋า ในเครื่องปริ้น นำ Tag Carry on , Tag transfer , Priority , ป้ายห้อยรถเข็นเด็กใส่ไว้ในช่องเล็กๆของเคาท์เตอร์ นำใบบรีฟงานมาวางไว้หน้าคอมพิวเตอร์ วางแผ่นของต้องห้ามโหลดลงใต้ท้องเครื่องและแผ่ยบอกทางไปอาคารSat1 ไว้หน้าเคาท์เตอร์ และวาง Mu ไว้ข้างๆเก้าอี้ของเจ้าหน้าที่ทำการเช็คอิน และในทุกครั้งที่หลังจัดเคาท์เตอร์จะมีการปริ้น MU เอาไว้เพื่อไม่ให้เกิดปัญหาความล่าช้าเมื่อ Tag Mu หมด



ภาพที่ 2.16 ตั้งระบบปริ้น MU

ที่มา : คณะผู้จัดทำ (2567)

5. Final call ลักษณะการทำงานคือ หลังจากเคาท์เตอร์เช็คอินปิด จะเริ่ม Boarding time ทันที โดยนักศึกษาฝึกงานจะต้องยืนประจำจุดต่างๆเพื่อบอกให้ผู้โดยสารที่กำลังเดิน Shopping เห็นและเดินทางไปยังเกท โดยนักศึกษาที่จะต้องยืนประจำจุดต่างๆจะต้องถือป้าย Final call ไว้เพื่อให้ผู้โดยสารเห็นและรู้ว่าถึงเวลาที่สามารถขึ้นเครื่องได้แล้ว โดยจุดที่นักศึกษาฝึกงานต้องไปยืนนั้นจะถูกแบ่งออกหลักๆ ดังนี้

(1.) รูปปั้นพญานาค (หลังต.ม.) (2.) 2.หลังต.ม. 3 (3.) VAT refund ศาลาไทย (4.) หน้าเกท

แต่เนื่องจากผู้โดยสารส่วนมากจะใช้ภาษาปอร์เซียเป็นหลักจึงไม่ค่อยเข้าใจภาษาอังกฤษกันมากนัก ทำให้เกิดเหตุการณ์ผู้โดยสารตกเครื่องอยู่บ่อยครั้ง ทางคณะผู้จัดทำจึงมีความคิดที่จะจัดทำ

โครงงาน “ป้ายแจ้งเตือนภาษาเปอร์เซียผู้โดยสารของสายการบิน Mahan Air ผ่าน QR Code” ขึ้นมาเพื่อช่วยแก้ปัญหาในส่วนนี้

2.4 ชื่อและตำแหน่งของพนักงานที่ปรึกษา

นางสาว เพรชไพลิน เที่ยงอ่อน ตำแหน่ง พนังงานสายการบิน Mahan Air

2.5 ระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน

เริ่มปฏิบัติงานตั้งแต่วันที่ 20 พฤษภาคม ถึง 30 สิงหาคม 2567 รวมเป็นระยะเวลลา 14 สัปดาห์ 4 วัน

2.6 ขั้นตอนและวิธีการดำเนินงาน

2.6.1 ปฏิบัติงานตามที่ได้รับมอบหมาย และศึกษาหัวข้อในการทำรายงานจากการปฏิบัติงานจริง

2.6.2 เลือกหัวข้อรายงาน

2.6.3 รวบรวมข้อมูล สอบถามและปรึกษาข้อมูลรวมถึงบันทึกการทำงานที่เกี่ยวข้องกับหัวข้อโครงงาน

2.6.4 จัดทำรายงาน วิเคราะห์ข้อมูลจากการก็บข้อมูลในการปฏิบัติงาน

2.6.5 จัดทำ Power point และนำเสนอผลการปฏิบัติงาน

ตารางที่ 2.1 ตารางแสดงระยะเวลาในการดำเนินงานของโครงงาน

ขั้นตอนการดำเนินงาน	พ.ค.	มิ.ย.	ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.
1.ปฏิบัติงานและกำหนดหัวข้อรายงาน	← →				
2. เลือกหัวข้อรายงานและปรึกษาอาจารย์ที่ปรึกษา	←	→			
3. รวบรวมข้อมูล	←		→		
4. จัดทำรายงาน		←	→		
5. นำเสนอโครงงาน					← →

2.7 อุปกรณ์และเครื่องมือที่ใช้ในการทำโครงงาน

2.7.1 ฮาร์ดแวร์

2.7.1.1. โทรศัพท์มือถือ

2.7.1.2 คอมพิวเตอร์

2.7.2 ซอร์ฟแวร์

2.7.2.1 โปรแกรม Microsoft word

2.7.2.2 โปรแกรม Power point

2.7.2.3 โปรแกรม Canva

2.7.2.4 โปรแกรม QR Code Generator

บทที่ 3
การทบทวนเอกสาร / วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

จากการที่คณะผู้จัดทำได้ทำโครงงานเรื่อง ป้ายแจ้งเตือนภาษาเปอร์เซียสำหรับผู้โดยสารสายการบิน Mahan Air โดยมีวัตถุประสงค์ เพื่อช่วยลดปัญหาการตกเครื่องของผู้โดยสารสายการบิน Mahan air เพื่อให้พนักงานและผู้โดยสารสามารถสื่อสารกันได้ง่ายขึ้นผ่านการทำป้ายแจ้งเตือนโดย QR code ดังนั้น ผู้จัดทำจึงได้ศึกษาค้นคว้าเอกสาร วรรณกรรม บทความ และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

3.1 ประวัติความเป็นมาของสายการบิน

สายการบิน Mahan Air ได้มีการก่อตั้งขึ้นในฐานะของสายการบินเอกชนรายแรกของประเทศอิหร่านในอุตสาหกรรมการขนส่ง เพื่อมอบการบริการแก่ผู้โดยสารและมีการขนส่งสินค้าในปี ค.ศ.1992 ซึ่งเที่ยวบินแรกของสายการบินนี้เริ่มต้นด้วยเที่ยวบินในเส้นทาง เตหะราน-เคอร์มัน-เตหะราน หลังจากนั้นทางสายการบินได้มีสิ่งอำนวยความสะดวกเพิ่มมากขึ้น จึงทำให้ได้มีการพัฒนาเปิดเส้นทางการบินเพิ่มขึ้นในหลากหลายประเทศ

3.2 การพัฒนาด้านการขนส่งผู้โดยสาร

จากการเติบโตของสายการบิน Mahan Air จึงได้มีส่วนแบ่งในการบริการขนส่งผู้โดยสารและสินค้าภายใต้เครือข่ายของการขนส่งภายในประเทศและระหว่างประเทศเพิ่มมากขึ้น ซึ่งสายการบิน Mahan Air ยังได้รับตำแหน่งสายการบินที่มีการขนส่งผู้โดยสารมากที่สุด ไม่ว่าจะเป็นเครือข่ายภายในประเทศหรือจะเป็นเครือข่ายระหว่างประเทศ ตามรายงานขององค์กรการบินพลเรือนแห่งอิหร่านในปี ค.ศ.2012

3.3 เครือข่ายของสายการบิน

เนื่องจากสายการบิน Mahan Air เป็นสายการบินที่มีการเติบโตอย่างรวดเร็วจึงได้มีการขยายเส้นทางการเดินทางเพิ่มมากขึ้นและยังได้เป็นผู้นำของตลาดการบินอิหร่านที่มีเที่ยวบินภายในประเทศซึ่งบินไปยังเมืองเล็ก-ใหญ่ และยังสามารถให้บริการเที่ยวบินระหว่างประเทศซึ่งเชื่อมต่อเที่ยวบินของเมืองต่างๆ

3.3.1 เครือข่ายภายในประเทศ มีการขยายเครือข่ายไปยังเมืองเล็ก-ใหญ่ภายในประเทศ เช่น เคอร์แมน มาซฮัด ชีราซ ชาบาฮาร์ ซาเฮดาน และอื่นๆ เป็นต้น

3.3.2 เครือข่ายระหว่างประเทศ มีการเปิดเส้นทางการบินระหว่างประเทศในทวีปต่างๆ ไม่ว่าจะเป็นทวีปยุโรป รวมไปถึงเมืองต่างในทวีปเอเชียตะวันออกและใต้ เช่น มิลาน โรม ปารีส มอสโก ปักกิ่ง กวางโจว กัวลาลัมเปอร์ กรุงแทพฯ เป็นต้น

3.4 สิ่งอำนวยความสะดวก

สายการบิน Mahan Air เป็นสายการบิน Full Services ที่มีสิ่งอำนวยความสะดวกภายในเครื่องหลากหลาย ไม่ว่าจะเป็นสิ่งอำนวยความสะดวกของสัมภาระที่ใช้เดินทาง สิ่งอำนวยความสะดวกของที่นั่งบนเครื่อง และอื่นๆ โดยทางผู้จัดทำได้จำแนกสะดวกที่กล่าวมาข้างต้น ดังนี้

3.4.1 สัมภาระที่ใช้ในการเดินทาง

สัมภาระภายในห้องโดยสาร ผู้โดยสารของสายการบิน Mahan Air สามารถถือกระเป๋าขึ้นเครื่องได้ในน้ำหนัก5กิโลกรัม และขนาดของกระเป๋าที่สามารถใส่ในช่องเก็บของเหนือศีรษะคือ 55cm × 40cm × 23cm (L×W×H)

สัมภาระบรรจุใต้ท้องเครื่อง สายการบิน Mahan Air มีบริการให้น้ำหนักสัมภาระที่สามารถบรรจุใต้ท้องเครื่อง 20กิโลกรัมสำหรับการเดินทางภายในประเทศ และมีการให้น้ำหนักกระเป๋า 30 กิโลกรัมสำหรับการเดินทางระหว่างประเทศ ซึ่งเป็นจำนวนน้ำหนักที่สายการบินมอบให้หลังจากจองตั๋วโดยไม่ต้องเสียค่าใช้จ่ายเพิ่มเติม

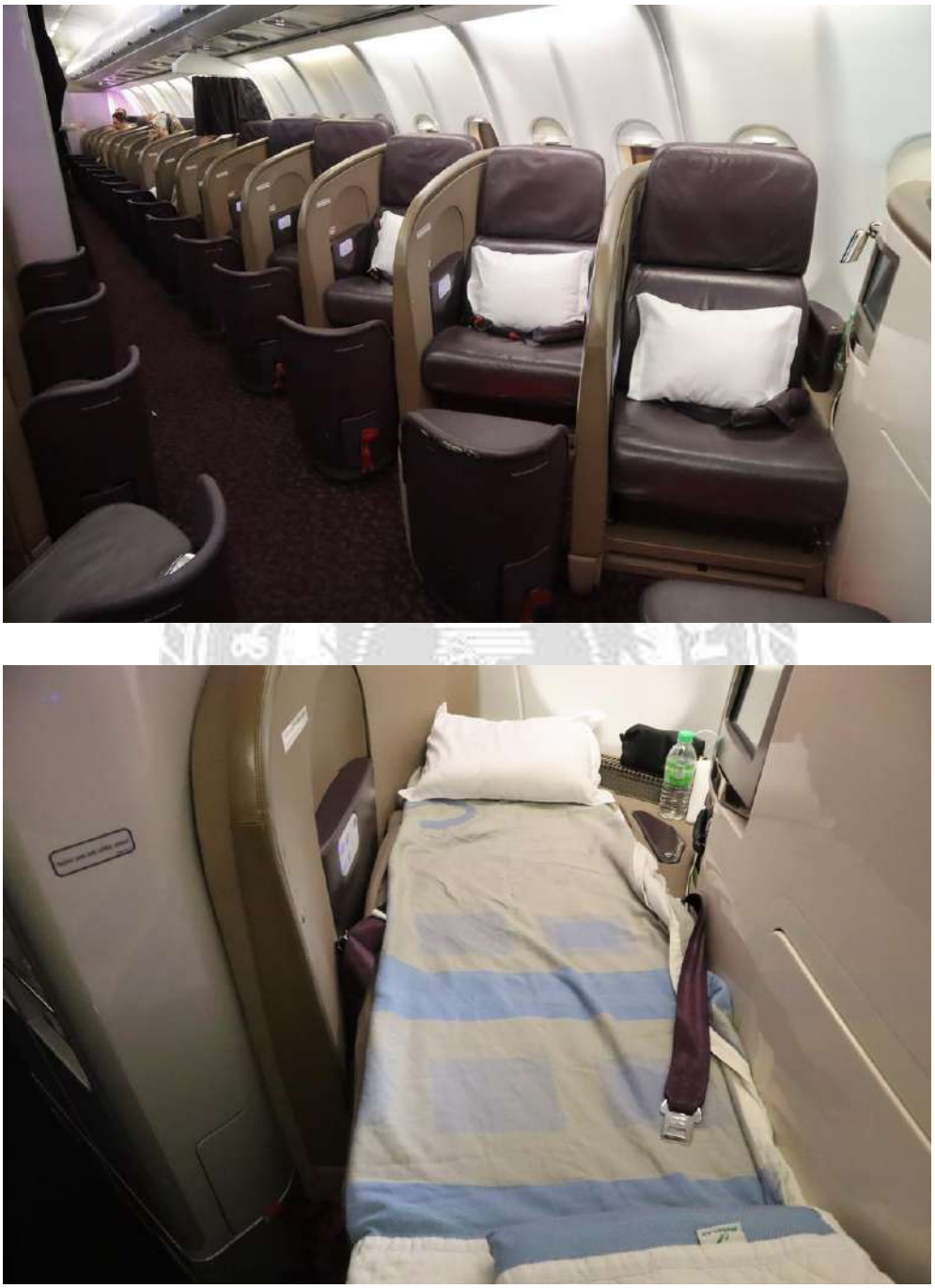
3.4.2 ที่นั่งภายในสายการบิน

ที่นั่งชั้นประหยัด มีขนาดที่นั่งมาตรฐานซึ่งมีระยะห่าง 31นิ้ว และมีความกว้าง 17นิ้ว

ภาพที่3.1 ที่นั่งชั้นประหยัด

ที่มา: คณะผู้จัดทำ (2567)

ที่นั่งชั้นธุรกิจ มีขนาดที่นั่งมาตรฐานระยะห่าง 64นิ้ว และมีความกว้าง 20นิ้ว



ภาพที่ 3.2 ที่นั่งชั้นธุรกิจ

ที่มา: https://samchui.com/2018/08/24/mahan-air-a340-600-business-class-review

3.4.3 บริการและความสะดวกสบาย

ความบันเทิงบนเครื่องบิน สายการบิน Mahan Air มีบริการให้ความบันเทิงบนเครื่องบินสำหรับผู้โดยสารขณะเดินทาง โดยระหว่างบินจะมี Magazine และ Video ให้ผู้โดยสารได้เลือกชม

ของว่าง ทางสายการบิน Mahan Air จำทำการจัดของว่างให้แก่ผู้โดยสารตั้งแต่ขึ้นเครื่อง โดยมีเป็นขนมและน้ำเปล่าฟรี ไม่เสียค่าใช้จ่าย

ภาพที่ 3.3 ของว่างบนเครื่อง

ที่มา: คณะผู้จัดทำ (2567)

อาหาร สายการบิน Mahan Air มีอาหารมากมายให้ผู้โดยสารเลือก ไม่ว่าจะเป็น เนื้อ ไก่ ปลา และยังมีน้ำดื่มให้เลือกอย่างหลากหลาย เช่น น้ำผลไม้ น้ำเปล่า และน้ำอัดลม

ภาพที่ 3.4 อาหารบนเครื่องบิน

ที่มา: คณะผู้จัดทำ (2567)

3.5 รหัสท่าอากาศยาน

ตามข้อกำหนดของท่าอากาศยานจะมีรหัสที่เป็นมาตรฐานสากลที่ใช้กันทั่วโลก ซึ่งมีหลักกำหนดให้ใช้รหัสหรือตัวย่ออยู่ 2 ระบบ คือ ระบบ IATA ย่อมาจาก International Air Transport Association (สมาคมขนส่งทางอากาศระหว่างประเทศ) และระบบ ICAO ย่อมาจาก International Civil Aviation Organization (องค์การการบินพลเรือนระหว่างประเทศ)

3.5.1 รหัสท่าอากาศยาน IATA เขียนแทนอักษรละติน 3 ตัวอักษรซึ่งมีรูปแบบการใช้หลักๆ อยู่ 3 รูปแบบ ได้แก่ 1). การนำ 3ตัว อักษรแรกของเมืองที่สนามบินตั้งอยู่มาใช้ 2).การดึงตัวอักษรที่มีอยู่ในชื่อเมือง 3ตัว มาใช้ 3).การเติมตัวอักษร X ลงไปที่ตำแหน่งท้ายสุดในบางเมือง

3.5.2 รหัสท่าอากาศยาน ICAO เป็นรหัส 4 ตัวอักษร ใช้ในกลุ่มงานของข้อมูล GPS เพื่อติดตามข้อมูลต่างๆภายในเส้นทางการบินซึ่งเป็นรหัสควบคุมในการทำงานของหอบังคับการบินเพื่อควบคุมการจราจรทางอากาศ การที่เลือกใช้รหัส 4 ตัวอักษรเพราะเป็นการหลีกเลี่ยงการใช้รหัสซ้ำกับรหัสในระบบอื่นๆเพื่อไม่ให้เกิดความสับสน โดยหลักการใช้จะมีความเกี่ยวข้องโดยตรงกับที่ตั้งของสนามบินแต่ละแห่ง และแบ่งตามภูมิภาคโดยใช้ตัวอักษรตัวแรกของรหัส

3.6 รหัสสายการบินที่เกี่ยวข้อง

สายการบิน Mahan Air ซึ่งดำเนินงานด้วยรหัส IATA (W5) และรหัส ICAO IRM เป็นสายการบิน full flight. ที่บินเส้นทาง domestic & international สายการบินให้บริการเที่ยวบินไปยังปลายทางทั่วโลกจากศูนย์กลางหลักตั้งอยู่ที่ Tehran Mehrabad International Airport (THR) and Tehran Imam Khomeini International Airport (IKA).

3.7 TYPE เครื่องบินของสายการบิน Mahan Air

TYPE	Quantity
Airbus A300-600	5
Airbus A310-300	9
Airbus A340-300	5
Airbus A340-600	7
Boeing 747-300	1
Boeing 747-400	1
BAe 146-300	10

ตารางที่ 3.1 TYPE และจำนวนเครื่องบินของสายการบิน Mahan Air

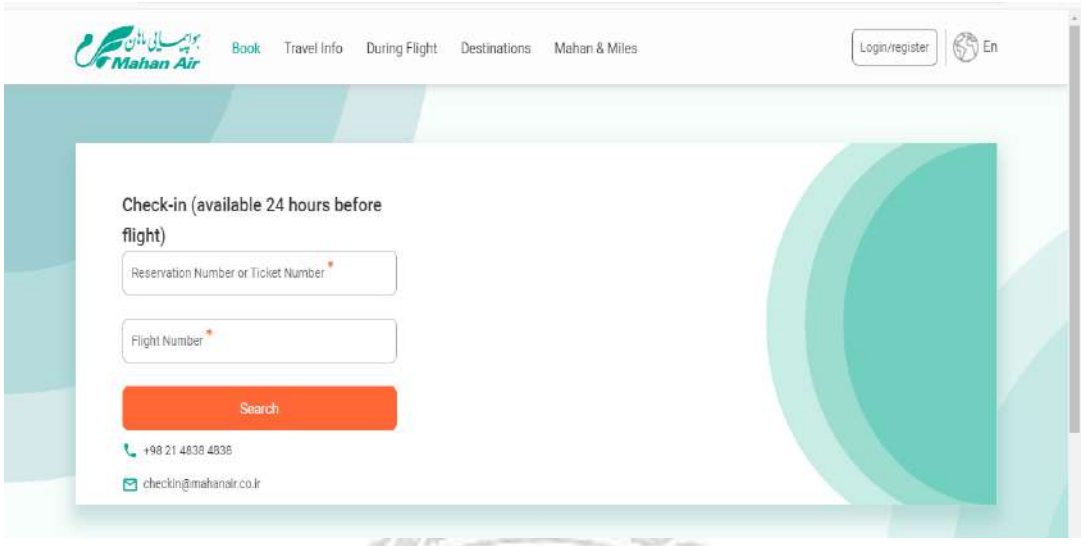
ที่มา : https://www.airpaz.com/th/airlines/W5-Mahan-Air

3.8 จุดต่างระหว่างเครื่องบิน Airbus กับ Boeing

จมูกเครื่องด้านหน้าของเครื่องบินหรือที่เรียกว่าจมูกเครื่องจะไม่เหมือนกัน โดยเครื่องบินของ Airbus จมูกเครื่องจะมีลักษณะกลมๆ คล้ายกับหมาปั๊ก แต่ส่วนจมูกเครื่องของฝั่ง Boeing จะแหลมๆ ยาวๆ เหมือนปลาฉลาม หน้าต่างห้องนักบินหน้าต่างห้องนักบินก็เป็นหนึ่งจุดสังเกต โดยหน้าต่างของ Airbus จะเป็นทรงสี่เหลี่ยมที่ตัดมุมทางด้านหลังทั้งบนและล่างดังรูป ส่วนของ Boeing หน้าต่างจะเป็นทรงสี่เหลี่ยมด้านเท่า ปีกหลังอีกหนึ่งจุดสังเกตก็คือ ปีกหลังและท้ายเครื่อง ที่ถ้าเป็นเครื่องบินของ Airbus ตำแหน่งของปีกหลังจะเว้นระยะห่างจากท้ายเครื่องบินค่อนข้างมาก แตกต่างจากฝั่งของ Boeing ที่ตำแหน่งปีกท้ายจะอยู่ค่อนข้างชิดกับท้ายเครื่องบิน

3.9 การเช็คอิน

3.9.1 เว็บเช็คอิน เช็คอินผ่านเว็บไซต์อย่างเป็นทางการของ Mahan Air ผู้โดยสารสามารถทำการเช็คอินทางเว็บ เพื่อไปที่หน้าเช็คอินของสายการบินหน้าการเช็คอินทางเว็บสามารถทำได้ที่ 1 วัน ก่อนเวลาออกเดินทางที่กำหนดไว้.



ภาพที่ 3.5 หน้าเว็บเช็คอิน

ที่มา: https://www.mahanair.co.ir/en/checkin

3.9.2 เช็คอินที่สนามบิน เช็คอินที่หน้าเคาน์เตอร์เช็คอินของ Mahan Air เปิดให้ทำการ 3 ชั่วโมงก่อนเวลาออกเดินทางตามกำหนดเวลา คุณควรเช็คอินอย่างน้อยครึ่งชั่วโมงก่อนเวลาเช็คอินที่เคาน์เตอร์เพื่อโหลดสัมภาระที่สนามบินก่อนปิดทำการ.

ภาพที่ 3.6 เคาท์เตอร์เช็คอิน

ที่มา: คณะผู้จัดทำ (2567)

3.10 สถานะเที่ยวบินของสายการบิน

แจ้งให้ผู้โดยสารทราบถึงการอัปเดตและการเปลี่ยนแปลงเกี่ยวกับตารางเวลาของเที่ยวบิน ข้อมูลสถานะเที่ยวบินสามารถดูได้บนเว็บไซต์ของสายการบินทั้งหมด และบางครั้งสามารถดาวน์โหลดได้ในรูปแบบ PDF/Excel เช่นกัน แม้ว่าข้อมูลเวลาเดินทางมาถึงและเวลาออกเดินทางของสายการบินบนเว็บไซต์ของสายการบินจะแม่นยำ แต่การเปลี่ยนแปลงของสภาพอากาศอาจทำให้เที่ยวบินล่าช้าหรือกำหนดตารางใหม่ได้ บันทึกชื่อผู้โดยสาร (PNR) มีรายละเอียดเกี่ยวกับเส้นทางการบิน ผู้โดยสารจะได้รับหมายเลข PNR เมื่อซื้อตั๋วเครื่องบิน บันทึก PNR ยังมีข้อมูลรายละเอียดการติดต่อของผู้โดยสารและความชอบของที่นั่ง ตัวเลือกอาหาร และอื่นๆ อีกมากมาย บันทึกชื่อผู้โดยสารเป็นรหัสตัวอักษรและตัวเลขที่จัดเก็บอย่างปลอดภัยในระบบการจองคอมพิวเตอร์ (CRS) ของสายการบิน สามารถตรวจสอบสถานะ PNR ของเที่ยวบินได้บนเว็บไซต์ของสายการบินผ่านรหัส PNR

3.11 การบริการผู้โดยสารภาคพื้น (Ground Passenger Services)

หากใครที่อยากทำงานนั่งที่เคาน์เตอร์ของสายการบิน อีกหนึ่งสายงานที่ท้าทายนั่นคือพนักงานภาคพื้นประจำสนามบินหรือพนักงานต้อนรับภาคพื้นดิน (Ground Operations Services) นั่นเอง แต่ละสายการบินก็อาจจะมีการเรียกชื่อตำแหน่งที่แตกต่างกันออกไป ซึ่งพนักงานต้อนรับภาคพื้นดินมีหน้าที่ต้อนรับและดูแลอำนวยความสะดวกแก่ผู้โดยสารตั้งแต่ผู้โดยสารเข้ามาใช้บริการของสายการบิน จนกว่าผู้โดยสารจะทำการ Boarding จึงจะเป็นหน้าที่ของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินต่อไป

3.12 Final call

การเรียกขึ้นเครื่องครั้งสุดท้าย (Final call) หมายถึง ขั้นตอนการปฏิบัติในการให้บริการนำส่งผู้โดยสาร ณ บริเวณประตูทางออกขึ้นเครื่อง โดยการเรียก Final call จะเรียกประมาณ 3 ครั้ง ก่อนถึงเวลา Gate ปิด 5 นาที 3 นาที และ 1 นาทีตามลำดับ

3.13 QR Code

QR Code ย่อมาจาก Quick Response Code หมายถึง รหัสตอบสนองด่วน เป็นบาร์โค้ดสองมิติ (2D Barcode) รูปแบบหนึ่งที่พัฒนามาจากบาร์โค้ดแบบเส้น (1D Barcode) ที่เราคุ้นเคยกันดี ความพิเศษของ QR Code คือ สามารถเก็บข้อมูลได้ในปริมาณมาก อ่านข้อมูลได้รวดเร็ว โดยใช้เพียงกล้องสมาร์ตโฟนสแกนผ่านแอปพลิเคชันง่ายๆ โดยลักษณะของ QR Code จะเป็นรูปสี่เหลี่ยมสีขาวดำ ประกอบด้วยจุดเล็กๆ เรียงตัวกันอย่างเป็นระเบียบ ซึ่งแต่ละจุดนี้ล้วนมีความหมาย สามารถ

เก็บข้อมูลได้หลากหลายรูปแบบ ทั้งตัวอักษร ตัวเลข และสัญลักษณ์ต่าง ๆ โดย 1 QR Code จะจุข้อมูลได้มากถึง 7,089 ตัวอักษร มากกว่าบาร์โค้ดเส้นถึง 200 เท่า

3.14 ประโยชน์ของ QR code

QR Cord สามารถนำมาประยุกต์ใช้งานได้หลายรูปแบบด้วยการใช้งานที่สอดคล้องกับโทรศัพท์มือถือในปัจจุบันเพียงแค่ยกมือถือขึ้นมาสแกน QR code ก็จะสามารถได้ข้อมูลต่าง ๆ ไปไว้ในมือได้ทันที เช่น การส่งข้อความ เบอร์โทรศัพท์ การชำระจ่ายเงินผ่านแอปพลิเคชั่นธนาคาร โดยที่ไม่ต้องพิมพ์เลขบัญชีให้ยุ่งยาก ใช้เป็นช่องทาง URL ของเว็บไซต์โดยที่ไม่ต้องเสียเวลาพิมพ์ชื่อเว็บไซต์ อีกทั้งยังสามารถใช้เพิ่มเพื่อนบน Line หรือแอปพลิเคชั่นเพื่อการสื่นสารอื่น ๆ ได้

3.15 ความสามารถในการเก็บข้อมูลของ QR code

รหัส QR มีขนาดสัญลักษณ์สูงสุด 177x177 โมดูล ดังนั้นจึงสามารถมีได้มากถึง 31,329 สแควร์สซึ่งสามารถเข้ารหัสข้อมูลได้ 3KB ซึ่งแปลเป็นขนาดข้อมูลโค้ด QR รวมเป็นตัวเลข 7,089 ตัว หรือตัวอักษรและตัวเลข 4,269 ตัว เนื่องจากเทคโนโลยีนี้ได้รับการพัฒนาโดยวิศวกรชาวญี่ปุ่น Hara Masahiro จึงสามารถรองรับอักขระคันจิ/คานะได้ด้วย โดยสามารถเก็บอักขระได้ 1,817 ตัว

3.16 รูปแบบของ QR code

1.) QR Code Model 1 ถือว่าเป็นเวอร์ชั่นแรกที่มีการออกแบบมาให้ใช้ โดยโมดูลจะเป็นลักษณะ 73 x 73 โมดูล จัดเก็บข้อมูลที่เป็นตัวเลขได้มากสุดอยู่ที่ 1,167 ดิจิต ซึ่งเป็นขนาดพื้นฐาน

ภาพที่ 3.7 QR Code Model 1

ที่มา: https://packtica.co.th/what-is-qr-code-and-how-many-types

2.) Micro QR Code เป็น QR Code ที่สร้างขึ้นมาให้มีขนาดเล็ก เพื่อที่จำใส่ข้อมูลในจำนวนที่น้อย และสามารถทำการดูข้อมูลได้เร็วกว่า โดยขนาดของโมดูลจะอยู่ที่ 11 โมดูล , 13 โมดูล ,15 โมดูล และ 17 โมดูล จัดเก็บข้อมูลที่เป็นตัวเลขได้มากสุดอยู่ที่ 35 ดิจิต

ภาพที่ 3.8 Micro QR Code

ที่มา: https://packtica.co.th/what-is-qr-code-and-how-many-types

3.) IQR Code เป็น QR Code ที่ออกแบบโดยใช้เมตริกซ์ 2 มิติ โดยถูกออกแบบมาให้มีขนาดเล็ก แต่สามารถบรรจุข้อมูลได้มากกว่า QR Code Model 1 โดย IQR Code จะมี 2 ลักษณะ คือสี่เหลี่ยมจัตุรัส และสี่เหลี่ยมผืนผ้า โดยมักนิยมใช้เป็นสี่เหลี่ยมผืนผ้ามากกว่าเพื่อใช้ในการติดบรรจุภัณฑ์หรือสินค้าที่มีขนาดเล็ก

ภาพที่ 3.9 IQR Code

ที่มา: https://packtica.co.th/what-is-qr-code-and-how-many-types

4.) SQRC เป็น QR Code ประเภทที่มีความพิเศษ เพราะสามารถจัดเก็บข้อมูลที่เป็นความลับได้โดยจะต้องใช้เครื่องพิเศษในการสแกน หรือถ้าหากใช้สมาร์ทโฟนในการสแกนจะเห็นข้อมูลบางส่วน หรือว่าง่ายๆ สามารถกำหนดข้อมูลในการเห็นที่แตกต่างกันได้

ภาพที่ 3.10 SQRC

ที่มา: https://packtica.co.th/what-is-qr-code-and-how-many-types

5.) Frame QR จะมีโมดูลอยู่รอบๆ บริเวณสี่เหลี่ยม แต่ภายในสี่เหลี่ยมจะมีการดีไซน์เป็นรูปภาพด้านใน โดยที่ข้อมูลในนั้นจะไม่มีการเสียหาย จากการใช้รูปภาพที่ได้เลือกมา ซึ่งเหมาะแก่การไปเสนอสินค้าหรือวิธีการใช้สินค้าเฉพาะตัวนั้นๆ ได้

ภาพที่ 3.11 Frame QR

ที่มา: https://packtica.co.th/what-is-qr-code-and-how-many-types

บทที่ 4
ผลการปฏิบัติงานตามโครงงาน

จากการที่คณะผู้จัดทำได้ปฏิบัติงาน ณ สายการ MAHAN Air ตำแหน่งการบริการภาคพื้นดิน (Ground Operation) ซึ่งหน้าที่ของตำแหน่งนี้ คือ รับ-ส่งลูกเรือ , ดูแลความเรียบร้อยของสัมภาระผู้โดยสารFlight ขาเข้า , รับ-ส่งผู้โดยสาร Connecting Flight , Counter check in , Final call ซึ่งหน้าที่ที่พบเจอปัญหาบ่อยที่สุดคือ Final call เนื่องจากแต่เดิม ทางสายการบินไม่มีป้ายหรือข้อความแจ้งผู้โดยสารเป็นภาษาเปอร์เซียและมีแต่ป้ายภาษาอังกฤษ เป็นเหตุให้ผู้โดยสารส่วนมากต้องตกเครื่อง หรือมาไม่ทันเวลา Take off ทางผู้จัดทำจึงได้จัดทำโครงงานเรื่อง “ป้ายแจ้งเตือนภาษาเปอร์เซียสำหรับผู้โดยสารสายการบิน Mahan Air ” โดยโครงงานนี้แบ่งออกเป็น 3 ส่วน ได้แก่ 1. ป้าย Final call 2. การสร้างแบบสอบถามความพึงพอใจที่มีต่อป้ายแจ้งเตือน Final call 3.การสร้าง QR code

4.1 ป้าย Final call

4.1.1. ใช้โปรแกรม Canva ในการออกแบบป้าย เนื่องจากเป็นโปรแกรมที่ใช้ง่ายและมีเครื่องมือครบ

ภาพที่ 4.1 หน้าโปรแกรม Canva

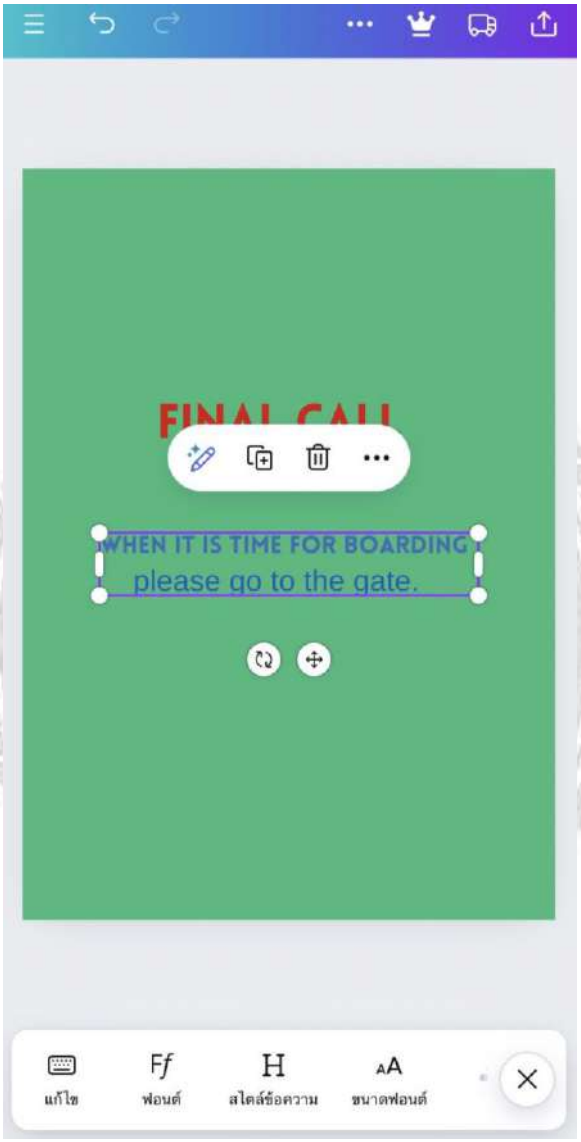
ที่มา: คณะผู้จัดทำ (2567)

4.1.2.เลือกเทมเพลตที่มีความเหมาะสมกับการทำป้ายแจ้งเตือน

ภาพที่ 4.2 หน้าเทมเพลต

ที่มา: คณะผู้จัดทำ (2567)

4.1.3. ทำการออกแบบแผนผังโดยการโดยการเขียนคำแจ้งเตือนให้เห็นชัดและมีความกระชับเข้าใจง่าย จากนั้นตกแต่งหน้ากระดาษให้เหมาะสมเพื่อดึงดูดความหน้าสนใจในการอ่าน



ภาพที่ 4.3 ออกแบบป้ายแจ้งเตือน

ที่มา: คณะผู้จัดทำ (2567)

4.1.4. ออกแบบพร้อมทั้งตกแต่งป้ายแจ้งเตือน Final call ให้เรียบร้อย

ภาพที่ 4.4 ป้ายแจ้งเตือน Final call ฉบับเสร็จสมบูรณ์

ที่มา: คณะผู้จัดทำ (2567)

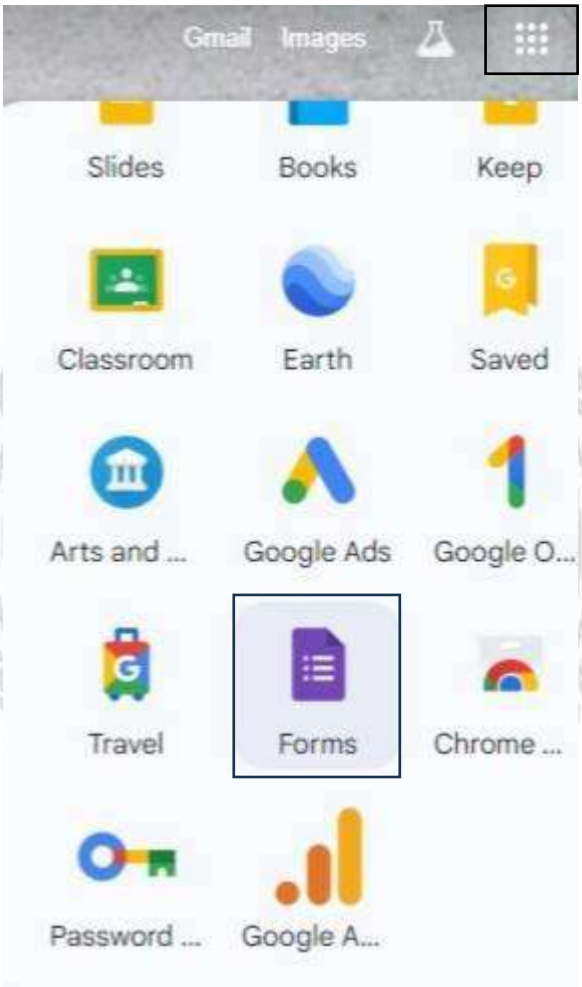
4.1.5 ทำป้ายถือสำหรับใช้เมื่อถึงเวลา Final call โดยใช้วิธีการทำแบบเดียวกันกับป้ายแจ้งเตือน

ภาพที่ 4.5 ป้ายถือเมื่อถึงเวลา Final call

ที่มา : คณะผู้จัดทำ (2567)

4.2 การสร้าง Google form

4.2.1. ทำการ Sign in เข้าสู่ระบบ Google account เลือกจุดเล็กๆที่รวมกันเป็นรูปสี่เหลี่ยม และเลื่อนหา Forms



ภาพที่ 4.6 โปรแกรม Google forms

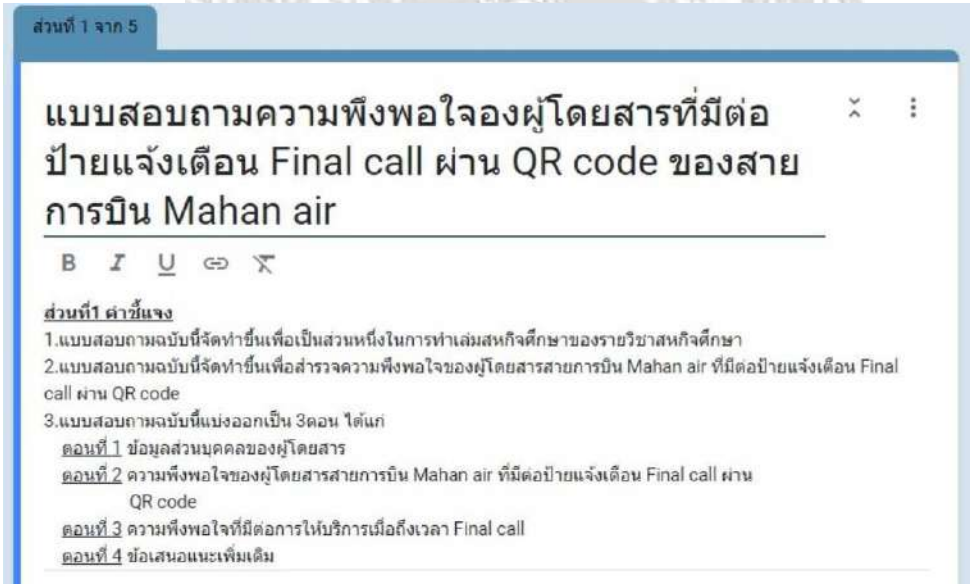
ที่มา : คณะผู้จัดทำ (2567)

4.2.2. เลือกแบบฟอร์มเปล่าเพื่อเริ่มทำแบบสอบถาม

ภาพที่ 4.7 เลือกแบบฟอร์มเปล่า

ที่มา : คณะผู้จัดทำ (2567)

4.2.3 ส่วนที่1 คือชื่อหัวข้อและรายละเอียดคำชี้แจง



ภาพที่ 4.8 ชื่อหัวข้อและรายละเอียดคำชี้แจง

ที่มา : คณะผู้จัดทำ (2567)

4.2.4. กด Section เพื่อแบ่งส่วนคำถาม

ภาพที่ 4.9 กดสร้าง Section

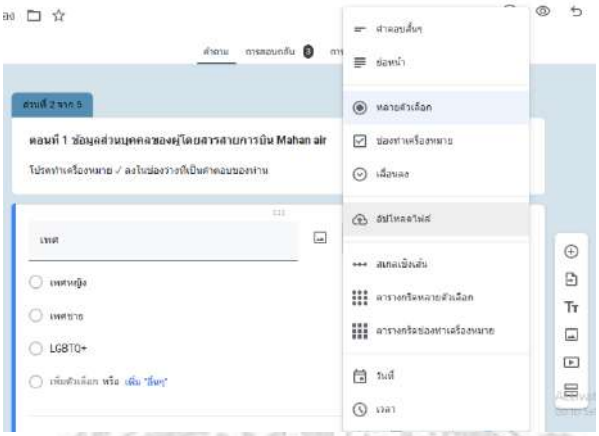
ที่มา : คณะผู้จัดทำ (2567)

4.2.5.เพิ่มคำถามโดยเลือก “เพิ่มคำถาม”

ภาพที่ 4.10 เพิ่มคำถาม

ที่มา : คณะผู้จัดทำ (2567)

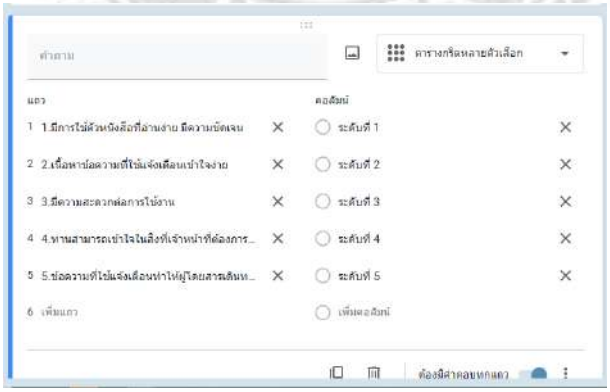
4.2.6. ตั้งคำถามในส่วนที่ 2 เลือกรูปแบบคำตอบ โดยเลือกเป็นรูปแบบ Multiple choice โดยจะมีเนื้อหาคำถามเป็นข้อมูลส่วนตัวของผู้โดยสารสายการบิน Mahan air ซึ่งตอบได้เพียงแค่ข้อละ 1 คำตอบ



ภาพที่4.11 เลือกรูปแบบคำถามและคำตอบแบบหลายตัวเลือก

ที่มา: คณะผู้จัดทำ (2567)

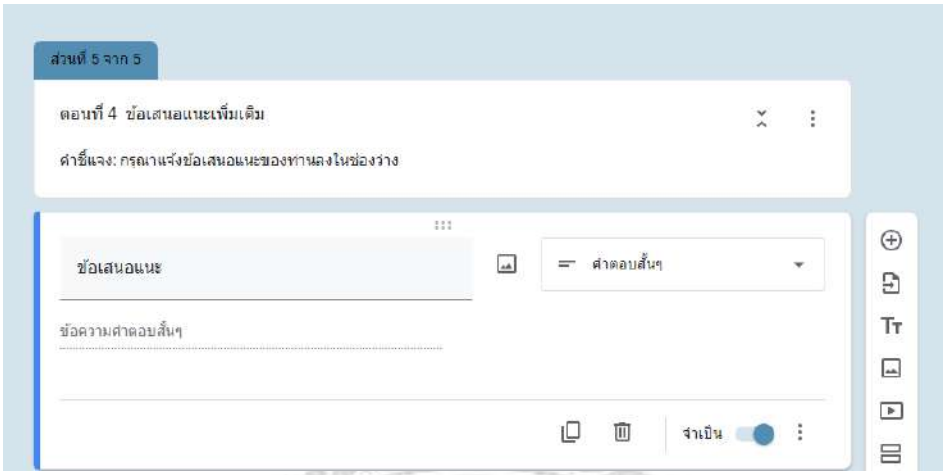
4.2.7. ตั้งคำถามในส่วนที่ 3-4 โดยเลือกรูปแบบคำตอบเป็น Multiple choice grid โดยรูปแบบคำตอบนี้จะใช้สำหรับการตอบคำถามเพื่อวัดระดับความพึงพอใจ ตั้งแต่ระดับที่ 1-5



ภาพที่ 4.12 เลือกรูปแบบคำถามและคำตอบแบบช่องทำเครื่องหมาย

ที่มา: คณะผู้จัดทำ (2567)

4.2.8. คำถามในส่วนที่ 5 ข้อเสนอแนะ โดยเลือกรูปแบบบคำตอบเป็น Short answer



ภาพที่ 4.13 การสร้างข้อเสนอแนะ

ที่มา: คณะผู้จัดทำ (2567)

4.2.8. เลือกเปิดปุ่ม “จำเป็น” เพื่อให้ผู้ตอบแบบสอบถามทำการตอบครบทุกข้อ

ภาพที่ 4.14 เปิดปุ่ม “จำเป็น”

ที่มา: คณะผู้จัดทำ (2567)

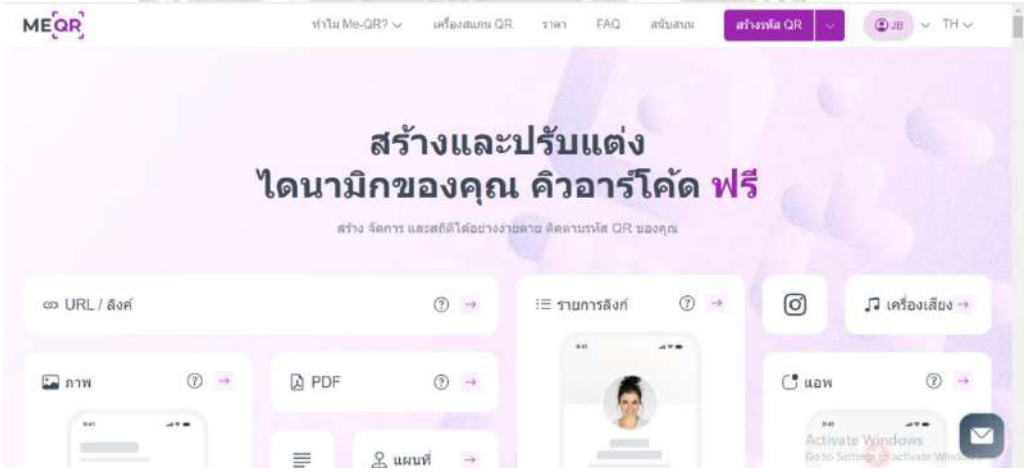
4.2.9. เลื่อนเปิดปุ่มตัวรับคำตอบไว้เพื่อให้ผู้ตอบแบบสอบถามเข้ามาตอบแบบสอบถามได้ เมื่อผู้ตอบแบบสอบถามทำแบบสอบถามครบจำนวนที่ตั้งไว้จึงเลื่อนปิดปุ่มรับคำตอบ และกดดูข้อมูลการตอบแบบสอบถามได้ที่ “ลิงค์ไปยังชีต”

ภาพที่ 4.15 เลื่อนเปิดปุ่มตัวรับคำตอบ

ที่มา: คณะผู้จัดทำ (2567)

4.3 การสร้าง QR code

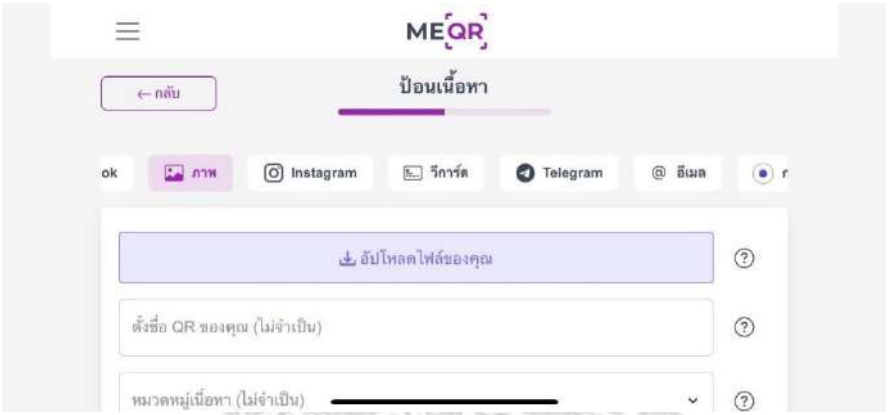
4.3.1. เปิดโปรแกรม QR Code Generator



ภาพที่ 4.16 หน้าโปรแกรม QR Code Generator

ที่มา: คณะผู้จัดทำ (2567)

4.3.2. เริ่มทำการสร้าง QR code โดยการเลือกเป็นรูปแบบใส่ภาพที่ต้องการจะใช้สร้างเป็น QR code



ภาพที่ 4.17 เลือกคำว่าภาพ เพื่อทำการวางภาพ

ที่มา: คณะผู้จัดทำ (2567)

4.3.3. อัพโหลดไฟล์ภาพที่ต้องการใช้สร้าง QR code

ภาพที 4.18 เลือกภาพที่จะสร้าง QR code และกดอัพโหลด

ที่มา: คณะผู้จัดทำ (2567)

4.3.4. เลือกรู้แบบ QR code ที่ต้องการ จากนั้นเลือกนำมาใช้

ภาพที่ 4.19 เลือกรูปแบบ QR code

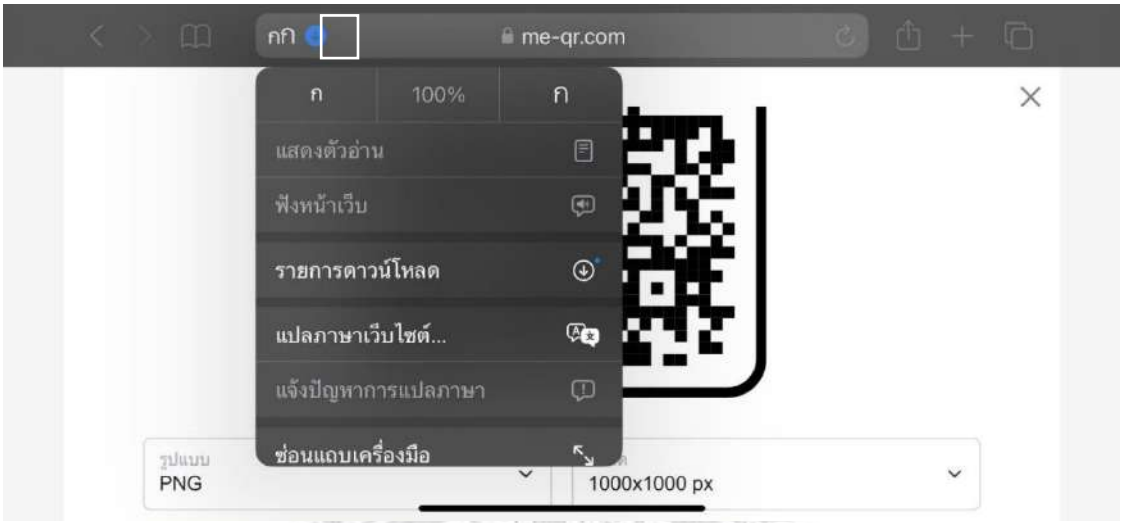
ที่มา: คณะผู้จัดทำ (2567)

4.3.5. กดดาวน์โหลดรหัส QR code

ภาพที่ 4.20 เลือกดาวน์โหลด QR code

ที่มา: คณะผู้จัดทำ (2567)

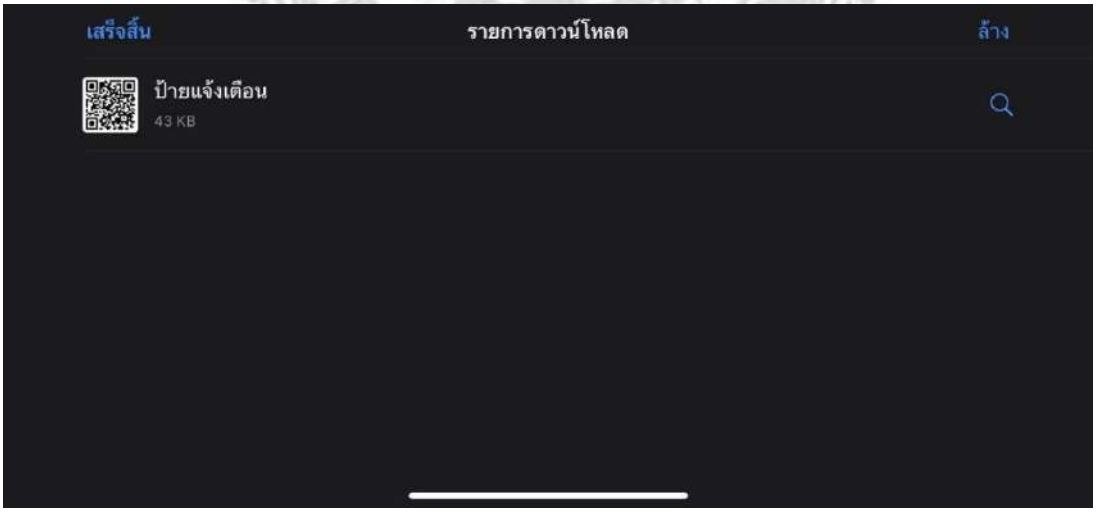
4.3.6. กดลูกศรสีฟ้าตรงแทบด้านบน จากนั้นกดไปที่รายการดาวน์โหลด



ภาพที่ 4.21 เลือกรายการที่ดาวน์โหลด

ที่มา: คณะผู้จัดทำ (2567)

4.3.7. กดเลือก QR Code ที่ดาวน์โหลดไว้



ภาพที่ 4.22 เลือก QR Code ที่ดาวน์โหลดไว้

ที่มา: คณะผู้จัดทำ (2567)

4.3.8. QR code ที่สร้างเสร็จสมบูรณ์แล้ว

ภาพที่ 4.23 QR code ที่สร้าง

ที่มา: คณะผู้จัดทำ (2567)

4.4 สรุปการวัดระดับความพึงพอใจของ ผู้โดยสารที่มีต่อป้ายแจ้งเตือน Final call ผ่าน QR code ของสายการบิน Mahan air

ทางผู้จัดทำได้ทำแบบสอบถามความพึงพอใจที่ผู้โดยสารมีต่อ QR code ป้ายแจ้งเตือน Final call โดยทำแบบสอบถามผ่าน Google forms เพื่อให้ผู้โดยสารสายการบิน Mahan air เป็นจำนวน 100 คน จากนั้นรวบรวมข้อมูลของคำตอบที่ได้รับ นำมาวิเคราะห์และอภิปรายผล โดยแบบสอบถามแบ่งออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้โดยสารสายการบิน Mahan air ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ โดยแบบสอบถามเป็นแบบให้เลือกคำตอบ (Checklist) ซึ่งเป็นแบบสอบถามปลายเปิด มีจำนวน 3 ข้อ เครื่องมือที่ใช้ในการวิเคราะห์สถิติ คือ การค่าแจกแจงความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage)

ส่วนที่ 2 ระดับความพึงพอใจของผู้โดยสารสายการบิน Mahan air ที่มีต่อป้ายแจ้งเตือน Final call ผ่าน QR code ได้แก่ ใช้ตัวหนังสือที่อ่านง่าย มีความชัดเจน เนื้อหาข้อความที่ใช้แจ้งเตือนเข้าใจง่าย มีความสะดวกต่อการใช้งาน มีการจัดหน้ากระดาษอย่างเหมาะสม หน้ากระดาษที่ใช้เขียนแจ้งเตือนมีการตกแต่งที่ดึงดูดความสนใจให้อ่านข้อความ โดยแบบสอบถามจะเป็นแบบให้เลือกคำตอบ (Checklist) มีคำถามจำนวน 5 ข้อ ใช้รูปแบบเป็นมาตราส่วนประมาณค่า (Rank Scale) ซึ่งเป็นแบบสอบถามปลายเปิด มีจำนวน 5 ข้อ

ระดับคะแนน	ระดับความพึงพอใจ
5	มากที่สุด
4	มาก
3	ปานกลาง
2	น้อย
1	น้อยที่สุด

ส่วนที่ 3 ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการเมื่อถึงเวลา Final call ได้แก่ แสดงใบหน้ายิ้มแย้ม พูดจาด้วยน้ำเสียงที่อ่อนหวาน มีความนอบน้อม นำทางไปยัง Gate อย่างรวดเร็ว มีความกระตือรือร้นในการตามหาผู้โดยสารที่ยังไปไม่ถึง Gate โดยแบบสอบถามจะเป็นแบบให้เลือกคำตอบ (Checklist) มีคำถามจำนวน 5 ข้อ ใช้รูปแบบเป็นมาตราส่วนประมาณค่า (Rank Scale) ซึ่งเป็นแบบสอบถามปลายเปิด มีจำนวน 5 ข้อ

ระดับคะแนน	ระดับความพึงพอใจ
5	มากที่สุด
4	มาก
3	ปานกลาง
2	น้อย
1	น้อยที่สุด

ส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะ เป็นลักษณะการตอบแบบสอบถามข้อความสั้นๆ (Short answer) จำนวน 1 ข้อ

ทั้งนี้ผู้จัดทำได้นำแบบสอบถามให้อาจารย์ที่ปรึกษาตรวจสอบอีกครั้งเพื่อประเมินความเที่ยงตรง (Validity) ของแบบสอบถามและครอบคลุมสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ในการทำวิจัย หลังจากนั้นได้นำมาพิจารณาแก้ไขตามข้อมูลแนะนำเพื่อให้เกิดความเที่ยงตรงมากยิ่งขึ้น

ตอนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้โดยสารสายการบิน Mahan air

จากการเก็บรวบรวมข้อมูลของโครงงาน ผู้จัดทำได้รับการตอบกลับแบบสอบถามที่สมบูรณ์ครบตามเป้าประสงค์ที่ได้กำหนดไว้ จำนวน 80 ชุด โดยได้พิจารณาข้อมูลเกี่ยวกับคำถามส่วนบุคคลของผู้โดยสาร ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ดังรายละเอียดที่แสดงในตารางต่อไปนี้

ตารางที่ 4.1 : แสดงข้อมูลจำนวนและร้อยละของผู้ตรวจแบบสอบถามจำแนกตามเพศ

เพศ	**จำนวน(คน)**	**ร้อยละ(%)**
หญิง	34	42.50
ชาย	42	52.50
LGBTQ+	4	5.00
รวม	**80**	**100.00**

จากข้อมูลรายละเอียดตามตารางที่ 4.1 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นผู้ชาย จำนวน 42 คน คิดเป็นร้อยละ 52.50 รองลงมาคือผู้หญิง จำนวน 34 คน คิดเป็นร้อยละ 42.50 และน้อยที่สุดคือ LGBTQ+ จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 5.00

ตารางที่ 4.2 : แสดงข้อมูลจำนวนและร้อยละของผู้ตรวจแบบสอบถามจำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน (คน)	ร้อยละ (%)
20-30 ปี	22	27.50
31-40 ปี	30	37.50
41-50 ปี	13	16.25
51-60 ปี	11	13.75
60 ปีขึ้นไป	4	5.00
รวม	**80**	**100**

จากข้อมูลรายละเอียดตามตารางที่ 4.2 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นอายุ 31-40 ปี จำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 37.50 อายุ 20-30 ปี จำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 27.50 อายุ 41-50 ปี จำนวน
13 คน คิดเป็นร้อยละ 16.25 อายุ 51-60 ปี จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 13.75 อายุ 60 ปีขึ้นไป จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 5.00

ตารางที่ 4.3 : แสดงข้อมูลจำนวนและร้อยละของผู้ตรวจแบบสอบถามจำแนกตามสถานภาพ

สถานภาพ	จำนวน (คน)	ร้อยละ (%)
โสด	23	28.75
แต่งงาน	53	66.25
หย่าร้าง	4	5.00
รวม	**80**	**100**

จากข้อมูลรายละเอียดตามตารางที่ 4.3 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่จะมีสถานภาพแต่งงานแล้ว จำนวน 53 คน คิดเป็นร้อยละ 66.25 สถานะภาพโสดจำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 28.75 หย่าร้าง 4 คน คิดเป็นร้อยละ 5.00

ตอนที่ 2 ระดับความพึงพอใจของผู้โดยสารสายการบิน Mahan air ที่มีต่อป้ายแจ้งเตือน Final call เป็นภาษาเปอร์เซีย ผ่าน QR code

ข้อมูลจากแบบสอบถามครบถ้วนสมบูรณ์ตามเป้าประสงค์ที่ได้ตั้งไว้ จำนวน 80 ชุด สามารถสรุปเป็นค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของผู้โดยสารสายการบิน Mahan air ที่มีต่อป้ายแจ้งเตือน Final call เป็นภาษาเปอร์เซีย ผ่าน QR code

วิเคราะห์ความพึงพอใจโดยหาค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) แล้วนำค่าเฉลี่ยของกลุ่มเป้าหมายรายข้อ นำไปเทียบเกณฑ์การแปลความหมายที่เป็น ระบบเดียวกันกับระบบตรวจให้คะแนน ดังนี้ (บุญชม ศรีสะอาด, 2545: 103)

คะแนนเฉลี่ย 4.51–5.00 หมายถึง พึงพอใจมากที่สุด

คะแนนเฉลี่ย 3.51–4.50 หมายถึง พึงพอใจมาก

คะแนนเฉลี่ย 2.51–3.50 หมายถึง พึงพอใจปานกลาง

คะแนนเฉลี่ย 1.51–2.50 หมายถึง พึงพอใจน้อย

คะแนนเฉลี่ย 1.00 –1.50 หมายถึง พึงพอใจน้อยที่สุด

การหาค่าเฉลี่ย (Mean) ของคะแนนโดยใช้สูตร (บุญชม ศรีสะอาด, 2545: 105) ดังนี้

$$\bar{X} = \frac{\sum X}{N}$$

เมื่อ $\bar{X}$ แทน ค่าเฉลี่ย

$\sum X$ แทน ผลรวมของคะแนนทั้งหมดในกลุ่ม

N แทน จำนวนคนในกลุ่ม

ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) โดยใช้สูตร (บุญชม ศรีสะอาด, 2545: 105) ดังนี้

$$S.D. = \sqrt{\frac{n\sum X2-(\sum X)2}{n(n-1)}}$$

เมื่อ S.D. แทน ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

X แทน คะแนนแต่ละตัว

n แทน จำนวนคะแนนในกลุ่ม

$\sum$ แทน ผลรวม

ตารางที่ 4.4 : แสดงข้อมูลค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของตัวแปรอิสระ

ความพึงพอใจของผู้โดยสารสายการบิน Mahan air ที่มีต่อป้ายแจ้งเตือน Final call ผ่าน QR code	Mean Score	Standard Deviation	**ระดับความพึงพอใจ**
1.มีการใช้ตัวหนังสือที่อ่านง่าย มีความชัดเจน	4.35	0.66	พึงพอใจมาก
2.เนื้อหาข้อความที่ใช้แจ้งเตือนเข้าใจง่าย	4.20	0.66	พึงพอใจมาก
3.มีความสะดวกต่อการใช้งาน	4.09	0.72	พึงพอใจมาก
4.ท่านสามารถเข้าใจในสิ่งที่พนักงานต้องการจะสื่อ	4.19	0.71	พึงพอใจมาก
5.ข้อความที่ใช้แจ้งเตือนทำให้ผู้โดยสารเดินทางไป Gate ได้ทันเวลา	4.23	0.71	พึงพอใจมาก
รวม	**4.21**	**0.69**	**มากที่สุด**

จากข้อมูลรายละเอียดในตารางที่ 4.4 เมื่อพิจารณาข้อมูลทั้งหมด พบว่าค่าเฉลี่ยมีระดับความพึงพอใจมากที่สุดเรียงจากมากไปน้อยได้ดังนี้ มีการใช้ตัวหนังสือที่อ่านง่าย มีความชัดเจน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.35 รองลงมาคือข้อความที่ใช้แจ้งเตือนทำให้ผู้โดยสารเดินทางที่ Gate ได้ทันเวลา มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.23 รองลงมาคือเนื้อหาข้อความที่ใช้แจ้งเตือนเข้าใจง่าย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.20 รองลงมาคือท่านสามารถเข้าใจในสิ่งที่พนักงานต้องการจะสื่อ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.19 รองลงมาคือมีความสะดวกต่อการใช้งาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.09

ตารางที่ 4.5 : แสดงข้อมูลค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของตัวแปรอิสระ

ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการเมื่อถึงเวลา Final call	Mean Score	Standard Deviation	**ระดับความพึงพอใจ**
1.แสดงใบหน้ายิ้มแย้ม	4.61	0.61	พึงพอใจมาก
2.พูดจาด้วยน้ำเสียงที่อ่อนหวาน	4.43	0.71	พึงพอใจมาก
3.มีความนอบน้อม	4.45	0.61	พึงพอใจมาก
4.พนักงานนำทางไปยัง Gate อย่างรวดเร็ว	4.51	0.53	พึงพอใจมาก

5.มีความกระตือรือร้นในการตามหาผู้โดยสารที่ยังไปไม่ถึง Gate	4.48	0.62	พึงพอใจมาก
รวม	**4.50**	**0.61**	**มากที่สุด**

จากข้อมูลรายละเอียดในตารางที่ 4.5 เมื่อพิจารณาข้อมูลทั้งหมด พบว่าค่าเฉลี่ยมีระดับความพึงพอใจมากที่สุดเรียงจากมากไปน้อยได้ดังนี้ มาคือแสดงใบหน้ายิ้มแย้ม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.61 พนักงานนำทางไปยัง Gate อย่างรวดเร็ว มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.51 รองลงมาคือมีความกระตือรือร้นในการตามหาผู้โดยสารที่ยังไปไม่ถึง Gate มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.48 รองลงมามีความนอบน้อม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.45 รองลงมาคือพูดจาด้วยน้ำเสียงที่อ่อนหวาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.43

บทที่ 5
สรุปผลและข้อเสนอแนะ

5.1 สรุปผลโครงงาน

จากการที่ผู้จัดทำได้จัดทำโครงงานเรื่อง “ป้ายแจ้งเตือนภาษาเปอร์เซียผู้โดยสารของสายการบิน Mahan Air ผ่าน QR Code” ซึ่งโครงงานนี้ได้ศึกษาข้อมูลเกี่ยวกับการบริการภาคพื้น ดังนี้

1) ศึกษากระบวนการการทำงานภาคพื้นดินของสายการบิน Mahan Air

2) ศึกษาภาษาเปอร์เซียที่จะใช้สื่อสารกับผู้โดยสาร

การดำเนินโครงงานนี้ ได้ดำเนินการจนเสร็จสิ้นตามวัตถุประสงค์ของผู้จัดทำ และสอดคล้องกับขอบเขตของโครงงาน ซึ่งผู้จัดทำได้นำความรู้และประสบการณ์การทำงานที่ได้รับจากการปฏิบัติงานสหกิจศึกษามาใช้ในการจัดทำโครงงานในครั้งนี้ เพื่อให้โครงงานนี้เป็นประโยชน์ต่อองค์กรและผู้จัดททำสามารถนำข้อมูลเหล่านี้ไปใช้ในการปฏิบัติงานจริง โดยทางผู้จัดทำได้ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลความพึงพอใจของผู้โดยสารสายการบิน Mahan air เป็นจำนวน 80 ชุด ซึ่งผลลัพธ์ที่ได้คือ ผู้โดยสารสามารถเข้าใจและรับรู้ถึงสิ่งที่พนักงานต้องการจะสื่อ ผู้โดยสารสามารถเดินทางไปยัง Gate ได้ตรงตามเวลาที่กำหนด ไม่มีผู้โดยสารตกหล่นที่สนามบิน ผู้โดยสารประทับใจในความใส่ใจและการบริการของสายการบิน

ผู้โดยสารที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่จะเป็นเพศชาย จำนวน 42 คน คิดเป็นร้อยละ 52.50 เปอร์เซ็นต์ ช่วงอายุระหว่าง 31-40 ปี จำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 37.50 เปอร์เซ็นต์ มีสถานภาพแต่งงานแล้ว จำนวน 53 คน คิดเป็นร้อยละ 66.25 เปอร์เซ็นต์

ในด้านความพึงพอใจ ผู้โดยสารมีความพึงพอใจในภาพรวมด้านความพึงพอใจที่มีต่อป้ายแจ้งเตือน Final call เป็นภาษาเปอร์เซียผ่าน QR code ผู้โดยสารมีความพึงพอใจการใช้ตัวหนังสือที่อ่านง่าย มีความชัดเจน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.35 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.66 รองลงมาคือข้อความที่ใช้แจ้งเตือนทำให้ผู้โดยสารเดินทางที่ Gate ได้ทันเวลา มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.23 มีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.71 รองลงมาคือเนื้อหาข้อความที่ใช้แจ้งเตือนเข้าใจง่าย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.20 มีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.66 รองลงมาคือท่านสามารถเข้าใจในสิ่งที่พนักงานต้องการจะสื่อ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.19 มีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.71 รองลงมาคือมีความสะดวกต่อการใช้งาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.09 มีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.72

และผู้โดยสารมีความพึงพอใจในภาพรวมของด้านความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของพนักงานเมื่อถึงเวลา Final call โดยผู้โดยสารพึงพอใจเรื่องแสดงใบหน้ายิ้มแย้มมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.61 มีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.61 พนักงานนำทางไปยัง Gate อย่างรวดเร็ว โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.51 มีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.53 รองลงมาคือมีความกระตือรือร้นในการตามหาผู้ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.61 รองลงมาคือพูดจาด้วยน้ำเสียงที่อ่อนหวาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.43 มีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.71

5.2 ข้อจำกัดหรือปัญหาของโครงงาน

5.2.1 เนื่องจากข้อมูลบางส่วนในสายการบินนั้นมีข้อมูลส่วนตัว ดังนั้นก่อนจะนำมาจัดทำโครงงาน จึงต้องได้รับอนุญาตจากทางสายการบินก่อนที่จะนำมาใช้ในโครงงาน และเอกสารบางชนิดก็ไม่สามารถนำมาใช้จัดทำโครงงานได้

5.2.2 เนื่องจากข้อมูลมีจำนวนมากและซับซ้อน จึงเกิดปัญหาในการใช้เวลาแก้ไขและจัดเรียงข้อมูลใหม่ค่อนข้างนาน

5.2.3 ข้อเสนอแนะการจัดทำโครงงานมีระยะเวลาที่ค่อนข้างจำกัดและด้วยข้อมูลที่ใช้จัดทำโครงงานนั้นมีข้อมูลที่มากและซับซ้อน ดังนั้นจึงควรพยายามเก็บรวบรวมข้อมูลไว้ล่วงหน้าและจัดระเบียบข้อมูลเพื่อจะได้จัดทำโครงงานได้ตามทันระยะเวลาที่กำหนด และหากมีระยะเวลามากกว่านี้จะสามารถเพิ่มเติมข้อมูลได้มากยิ่งขึ้น

5.3 สรุปผลการปฏิบัติงานสหกิจศึกษา

5.3.1 ข้อดีของการปฏิบัติงานสหกิจศึกษา จากการที่ผู้จัดทำโครงงานได้ไปปฏิบัติงาน ณ สายการบินไทย Mahan Air ตั้งแต่วันที่ 20พฤษภาคม 2567 ถึง วันที่ 30 สิงหาคม 2567 ผู้จัดทำได้รับประสบการณ์จริงจากการปฏิบัติงาน การทำงานภายใต้แรงกดดัน การแข่งขันภายในองค์กร การแก้ไขปัญหาให้ทันท่วงที เรียนรู้การทำงานร่วมกับผู้อื่น เรียนรู้การอยู่ร่วมกับผู้อื่น เรียนรู้ที่จะช่วยเหลือซึ่งกันและกัน เรียนรู้วัฒนธรรมขององค์กรและการปรับตัวให้เข้ากับองค์กรและเพื่อนร่วมงาน ฝึกให้มีความอดทนต่ออุปสรรคต่าง ๆ มีความรับผิดชอบต่อหน้าที่ของตน ทำให้รู้และเข้าใจชีวิตในวัยทำงานมากยิ่งขึ้น ดังนั้นการได้ไปปฏิบัติสหกิจศึกษาในครั้งนี้เป็นประโยชน์อย่างยิ่ง ทำให้ผู้จัดทำได้เรียนรู้สิ่งใหม่ๆและสามารถนำประสบการณ์ในครั้งนี้ไปเป็นแนวทางในการทำงานจริงได้

5.3.2 ปัญหาที่พบของการปฏิบัติงานสหกิจศึกษา เนื่องจากผู้จัดทำโครงงานศึกษาวิชาที่เกี่ยวข้องกับการบินไม่มากพอและไม่มีความรู้ด้านการบินมาก่อน รวมทั้งผู้โดยสารของสายการบิน Mahan Air เป็นชาวอิหร่านที่ใช้ภาษาเปอร์เซียเป็นส่วนใหญ่จึงทำให้การสื่อสารเป็นไปได้ยาก เนื่องจากผู้โดยสารไม่ค่อยเข้าใจภาษาอังกฤษจึงมักเกิดปัญหาในด้านการสื่อสาร

บรรณานุกรม

ก๊อตจิ. (2560). *จุดต่างระหว่างเครื่องบิน Airbus กับ Boeing ที่หลายคนอาจไม่เคยสังเกต.* AdmissionPremium. https://www.admissionpremium.com/content/2075

พี่ปอปรเมศวร์. (2562). *Final Call*. Krumontree. https://www.krumontree.com/crew/traveltime/

มหาวิทยาลัยกรุงเทพ. (2567). *การบริการผู้โดยสารภาคพื้น (Ground Passenger Services).* Bangkok University. https://www.bu.ac.th/th/featured-stories/1284

Airpaz. (2567). *สิ่งอำนวยความสะดวกกของสายการบินMahanair.* https://www.airpaz.com/-th/air-lines/W5-Mahan-Air

Fillgoods. (2562). *ประโยชน์ของ QR Code*. https://www.fillgoods.co-/online-biz/no-shop-qr-code-to-use-correct

Mahan air. (2567). *About Mahan air*. https://www.mahanair.co.ir/en/about-mahanair

Packtica Sdn Bhd. (2567). *QR Code คืออะไร มีกี่ประเภทและให้ประโยชน์ด้านใดบ้างQR Code คืออะไร มีกี่ประเภทและให้ประโยชน์ด้านใดบ้าง.* Packtica. https://packtica.co.th/-whatis-qrcode-and-how-many-types

Sam Chui. (2561). *Mahan Air A340-600 Business Class Review*. https://samchui.com-/2018/08/24/mahan-air-a340-600-business-class-review

Thailand Professional Qualification Institute. (2021). *อำนวยความสะดวกแก่ผู้โดยสารบริเวณประตูทางออกขึ้นเครื่อง.* https://tpqinet.tpqi.go.th/wellcome/unitinfo/39116#:~:-text-=6.%20

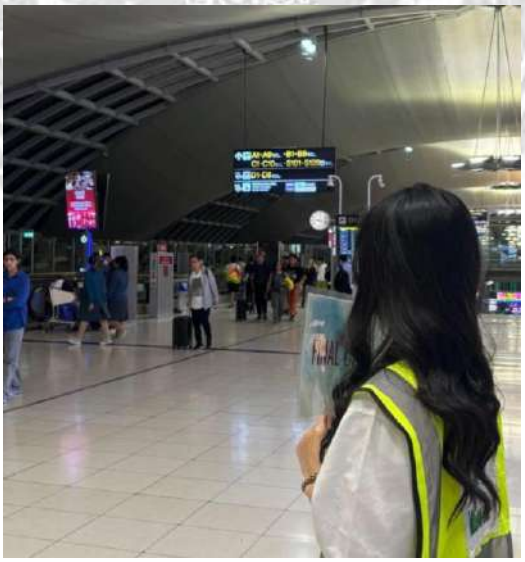
Vall V. (2567). *รหัส QR สามารถเก็บข้อมูลได้เท่าใด.* QR TIGER PTE LTD. https://www.qr-code-tiger.com/th/qr-code-data-size

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก
รูปภาพขณะปฏิบัติงาน

การจัดเคาท์เตอร์เช็คอิน

ที่มา : ผู้จัดทำ 2567

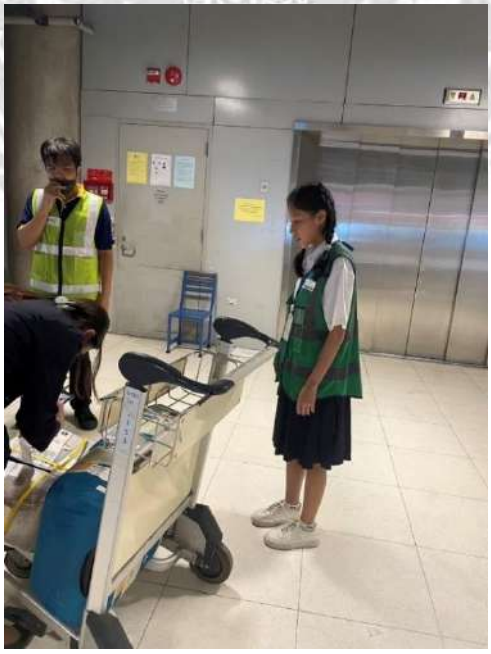


การยืนส่งผู้โดยสารเมื่อถึงเวลา Final call

ที่มา : ผู้จัดทำ 2567

ภาพถ่ายกับพี่พนักงานหลังฝึกงานเสร็จ

ที่มา : ผู้จัดทำ 2567



ภาพรีแท็กกระเป๋า

ที่มา : ผู้จัดทำ 2567

ภาคผนวก ข

ตัวอย่างแบบสอบถาม

แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้โดยสารสายการบิน Mahan air ที่มีต่อป้ายแจ้งเตือน Final call เป็นภาษาเปอร์เซียผ่าน QR code (ฉบับภาษาไทย)

<u>คำชี้แจง</u> แบบสอบถามฉบับนี้จัดทำขึ้นเพื่อสำรวจความพึงพอใจของผู้โดยสารสายการบิน Mahan air ที่มีต่อป้ายแจ้งเตือน Final call ผ่าน QR code

ตอนที่ 1 : ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้โดยสารสายการบิน Mahan air

<u>คำชี้แจง</u> โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างที่ตรงกับข้อมูลความเป็นจริงของท่าน

1. เพศ ☐ หญิง ☐ ชาย ☐ LGBTQ+
2. อายุ ☐ 20-30ปี ☐ 31-40ปี ☐ 41-50ปี ☐50-60ปี ☐ 61ปีขึ้นไป
3. สถานภาพ ☐ โสด ☐ สมรส ☐หย่าร้าง ☐ อื่นๆ .....

ตอนที่ 2 : ระดับความพึงพอใจของผู้โดยสารสายการบิน Mahan air ที่มีต่อป้ายแจ้งเตือน Final call ผ่านQR code

<u>คำชี้แจง</u> กรุณาทำเครื่องหมายถูกต้องลงในช่องว่างที่ตรงกับความเห็นของท่านมากที่สุด

1 = น้อยที่สุด 2 = น้อย 3 = ปานกลาง 4 = มาก 5 = มากที่สุด

ความพึงพอใจของผู้โดยสารสายการบิน Mahan air ที่มีต่อป้ายแจ้งเตือน Final call ผ่าน QR code	**ระดับความพึงพอใจ**				
	1	**2**	**3**	**4**	**5**
1.มีการใช้ตัวหนังสือที่อ่านง่าย มีความชัดเจน					
2.เนื้อหาข้อความที่ใช้แจ้งเตือนเข้าใจง่าย					
3.มีความสะดวกต่อการใช้งาน					
4.ท่านสามารถเข้าใจในสิ่งที่เจ้าหน้าที่ต้องการจะสื่อ					
5.ข้อความที่ใช้แจ้งเตือนทำให้ผู้โดยสารเดินทางไป Gat ได้ทันเวลา					

ตอนที่ 3 : ระดับความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการเมื่อถึงเวลา Final call

<u>คำชี้แจ้ง</u> กรุณาทำเครื่องหมายถูกต้องลงในช่องว่างที่ตรงกับความเห็นของท่านมากที่สุด

1 = น้อยที่สุด 2 = น้อย 3 = ปานกลาง 4 = มาก 5 = มากที่สุด

ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการเมื่อถึงเวลา Final call	**ระดับความพึงพอใจ**				
	1	**2**	**3**	**4**	**5**
1.แสดงใบหน้ายิ้มแย้ม					
2.พูดจาด้วยน้ำเสียงที่อ่อนหวาน					
3.มีความนอบน้อม					
4.นำทางไปยัง Gate อย่างรวดเร็ว					
5.มีความกระตือรือร้นในการตามหาผู้โดยสารที่ยังไปไม่ถึง Gate					

ตอนที่ 4 : ข้อเสนอแนะ

.....

.....

.....

بررسی میزان رضایت مسافران از تابلوی اعلان تماس نهایی از طریق کد QR شرکت هواپیمایی ماهان.

قسمت اول اطلاعات شخصی مسافران هواپیمایی ماهان : قسمت1

توضیح لطفا ✓ را در جای خالی برای پاسخ خود علامت بزنید.

1. جنسیت ☐ زن ☐ مرد ☐ LGBTQ+
2. سن ☐ 20-30 سال ☐ 31-40 سال ☐ 41-50 سال ☐ 51-60 سال ☐ 60 سال به بالا
3. وضعیت ☐ مجرد ☐ متاهل ☐ طلاق ☐ دیگر .....

قسمت دوم: میزان رضایت مسافران هواپیمایی ماهان از علامت : قسمت2 اعلام تماس نهایی از طریق کد QR.

توضیح دستورالعمل: لطفا پاسخ صحیح را در جای خالی انتخاب کنید.

1 = حداقل 2 = کم 3 = متوسط 4 = زیاد 5 = بیشترین

قسمت دوم: میزان رضایت مسافران هواپیمایی ماهان از علامت اعلام تماس نهایی از طریق کد QR.	**سطح رضایت**				
	1	2	3	4	5
1- استفاده کردن حروف که به راحتی خوانده شوند و واضح					
2. محتوای پیام استفاده شده در اعلان به راحتی قابل درک است.					
3. راحت برای استفاده					
4. می توانید بفهمید که مسئولان می خواهند چه چیزی را منتقل کنند.					
5. از پیام ها برای یادآوری به مسافران برای رسیدن به موقع به گیت سوار شدن استفاده می شود.					

رضایت از خدمات در زمان رسیدن Final call	سطح رضایت				
	1	2	3	4	5
1-داشتن چهره ای روشن و خندان					
2. با استفاده از لحن ملایم نه با عصبانی					
3. متواضع باش					
4. به سرعت به سمت دروازه حرکت کنی					
5. فعال بودن در یافتن مسافرانی که هنوز به سالن خروجی نرسیده اند					

قسمت 3 : رضایت از خدمات در زمان رسیدن Final call

دستورالعمل: لطفا پاسخ صحیح را در جای خالی انتخاب کنید **توضیح**

1 = **حداقل** 2 = کم 3 = متوسط 4 = زیاد 5 = بیشترین

قسمت 4 پیشنهادات

.....

.....

.....

ภาคผนวก ค

ภาพการนิเทศของอาจารย์ที่ปรึกษา

ภาพการนิเทศของอาจารย์ที่ปรึกษา

ที่มา : ผู้จัดทำ 2567

ภาคผนวก ง

บทสัมภาษณ์พนักงานที่ปรึกษา

บทสัมภาษณ์พนักงานที่ปรึกษา

จากการสัมภาษณ์พนักงานที่ปรึกษาโครงงาน กล่าวได้ว่าพนักงานมีความคิดเห็นว่า โครงงานป้ายแจ้งเตือนภาษาเปอร์เซียสำหรับผู้โดยสารของสายการบิน Mahan air ผ่าน QR Code ถือว่าเป็นประโยชน์เป็นอย่างยิ่งสำหรับผู้โดยสารที่ใช้บริการสายการบิน Mahan air เนื่องจากเป็นสายการบินแห่งประเทศอิหร่าน ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่เป็นชาวอิหร่านซึ่งมีภาษาประจำชาติคือ ภาษาเปอร์เซีย ซึ่งสำหรับการที่มีป้ายหรือเอกสารต่างๆเป็นภาษาประจำชาติจึงช่วยสร้างความเข้าใจและลดโอกาสในการผิดพลาดในการสื่อสารลงได้ ช่วยให้การสื่อสารมีประสิทธิภาพมากขึ้น

สำหรับข้อสังเกตในการใช้เครื่องมือ อาจจะต้องพยายามนำเสนอให้ผู้โดยสารทดลองใช้เทคโนโลยีสมัยใหม่ อาจใช้เวลาในการเรียนรู้และปรับตัว รวมทั้งการอัพเดทสำหรับเครื่องมือเพื่อให้เกิดข้อผิดพลาดน้อยที่สุด

พนักงานที่ปรึกษา

(คุณ เพชรไพลิน เที่ยงอ่อน)

ภาคผนวก จ

ประวัติผู้จัดทำ

ประวัติผู้จัดทำ

ชื่อ – นามสกุล : นางสาวนวรัตน์ ทิพย์ประทุม

รหัสนักศึกษา : 6304400060

คณะ : ศิลปศาสตร์

ภาควิชา : อุตสาหกรรมการท่องเที่ยวและการบริการ

ที่อยู่ปัจจุบัน : 255/4 ม. 1 ซอยเพชรเกษม 42 เขตภาษีเจริญ แขวงบางหว้า กรุงเทพมหานคร 10160

ประวัติผู้จัดทำ

ชื่อ – นามสกุล : นางสาวธนาพร อรรถวิลัย

รหัสนักศึกษา : 6304400065

คณะ : ศิลปศาสตร์

ภาควิชา : อุตสาหกรรมการท่องเที่ยวและการบริการ

ที่อยู่ปัจจุบัน : 255/4 ม. 1 ซอยเพชรเกษม 42 เขตภาษีเจริญ แขวงบางหว้า กรุงเทพมหานคร 10160

https://drive.google.com/drive/folders/1dbD0soDnZ10MEXyuIGC8rsaZutkoHgaS

รายงานการปฏิบัติงานสหกิจศึกษา

ป้ายแจ้งเตือนภาษาเปอร์เซียสำหรับผู้โดยสารสายการบิน Mahan Air

Persian language warning sign for Mahan Air passengers via QR code

โดย

นางสาวนวรัตน์ ทิพย์ประทุม 6304400060

นางสาวธนาพร อรรถวิลัย 6304400065

โครงงานนี้เป็นส่วนหนึ่งของวิชา 119-413 การศึกษาเชิงบูรณาการกับการทำงาน

ภาควิชาอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวและการบริการ

คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยสยาม

ภาคการศึกษาที่ 3 ปีการศึกษา 2566