หัวข้อสหกิจศึกษา	การบริการผู้โดยสารภาคพื้น กรณีศึกษา สายการบินเวียดนาม แอร์ไลน์
ชื่อนักศึกษา	นางสาวบุญญามาศ เชื้อแพทย์
อาจารย์ที่ปรึกษาสหกิจศึกษา	อาจารย์พิจิตต์ รอยศิริกุล
หลักสูตร	บริหารธุรกิจ
สาขาวิชา	การจัดการธุรกิจการบิน
ปีการศึกษา	2562

.....

บทคัดย่อ

การทำโครงงานในครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อวิเคราะห์และศึกษาขั้นตอนในการปฏิบัติงานภาคพื้นดิน ที่มีต่อระบบการให้บริการผู้โดยสารและระบบการทำงานภายในองค์กร ที่มีต่อประสิทธิภาพการให้บริการและเพื่อวิเคราะห์กระบวนการดำเนินงาน แผนการปฏิบัติงานตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาคือสถานการณ์ปัจจุบันในการให้บริการของพนักงานบริการภาคพื้นของสายการบินเวียดนาม แอร์ไลน์ ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ รวมถึงการปฏิบัติงานในแต่ละขั้นตอนตั้งแต่ขั้นตอนแรกของการเช็คอินจนถึงขั้นตอนสุดท้ายในการดูแลผู้โดยสาร การจัดทำโครงงาน การบริการภาคพื้น เพื่อใช้เป็นการศึกษาและข้อมูลสำหรับนักศึกษาฝึกงานก่อนปฏิบัติงานจริงและบุคลากรทั่วไป เพื่อให้เกิดความสะดวกรวดเร็ว และการสื่อสารการให้ข้อมูลที่ถูกต้องตามความต้องการของผู้โดยสารและพนักงาน ซึ่งการจัดทำข้อมูลการจัดการงานบริการผู้โดยสารภาคพื้นนี้ เป็นการจัดทำเนื้อหาในส่วนของข้อมูลการเรียนรู้ ในส่วนของบทบาทและหน้าที่ในการปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องกับงานบริการภาคพื้นดิน การเช็คอิน การรับเครื่อง การดูแลผู้โดยสารพิเศษ การรับส่งผู้โดยสารในกรณีฉุกเฉิน
(PASSENGER SHORT CONNECT) โดยเนื้อหาแบ่งเป็นส่วนๆ ให้ง่ายต่อการรับข้อมูลและมีรูปภาพประกอบเพื่อให้สื่อสารได้ถูกต้องชัดเจน

ผลหลังจากการทำโครงงานสหกิจศึกษาเล่มนี้ในส่วนงานบริการผู้โดยสารของสายการบินเวียดนาม แอร์ไลน์ ทำให้มีความเข้าใจในการปฏิบัติงานขององค์กรมากยิ่งขึ้น เข้าใจถึงขอบเขตของการปฏิบัติงานเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ทำความเข้าใจในเรื่องการให้บริการผู้โดยสารและการปฏิบัติงานตามมาตรฐานขององค์กร

SPU CHONBURI