

บทคัดย่อ

ลูฟท์ฮันซา เซอร์วิส (ประเทศไทย) จำกัด เป็นธุรกิจที่บริการด้านการบินและให้บริการภาคพื้น หรือเรียกแบบสั้นว่า (LST) ช่วยจัดการบริการภาคพื้นเพื่ออำนวยความสะดวกให้กับผู้โดยสาร ในด้าน สัมภาระ บริการด้านการควบคุมการขนส่ง บริการจำหน่ายและจองตั๋วโดยสาร บริการคำนวณน้ำหนัก และความสมดุลระยะไกลของสัมภาระโดยการควบคุมการขนถ่ายของศูนย์กลางของ LST ผลตอบแทน ผู้โดยสารจะได้รับความสะดวกและสามารถประหยัดได้ทั้งเวลาและค่าใช้จ่าย

ลูฟท์ฮันซา เซอร์วิส (ประเทศไทย) จำกัด ให้บริการกับสายการบินลูฟท์ฮันซาอีกทั้งยังให้บริการภาคพื้นให้แก่สายการบินที่ว่าจ้างนั้นๆ โดยทำงานให้แก่สายการบินดังต่อไปนี้ Air Astana, Austrian, Etihad Airways, Egyptair, Finnair, and Swiss International Airline จากสายการบิน ดังกล่าวทำให้ผู้จัดทำสังเกตเห็นความสำคัญของการปฏิบัติงานธุรกิจการบินในรูปแบบต่างๆ ซึ่งสายการบินฟินแอร์เป็นหนึ่งในสายการบินที่ผู้จัดทำให้ความสนใจและต้องการศึกษาการให้บริการในประเทศไทยของสายการบินนี้

ในการศึกษาการปฏิบัติงานครั้งนี้ ผู้จัดทำใช้วิธีการศึกษาจากสายการบินฟินแอร์ซึ่งเป็นสายการบินแห่งชาติของประเทศฟินแลนด์ ผู้จัดทำจึงเก็บรวบรวมข้อมูลจากการปฏิบัติงาน ได้แก่ ตรวจสอบ เอกสารการสำรองที่นั่งของผู้โดยสาร, ให้คำแนะนำในด้านการบริการของผู้โดยสารบริเวณเคาน์เตอร์ เช็คอินและประตูทางออกขึ้นเครื่อง (Gate) เป็นต้น

จากการศึกษาทำให้มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับรายละเอียดขั้นตอนการปฏิบัติงาน แบบฟอร์ม และเอกสารต่างๆ ที่จำเป็นในการปฏิบัติงาน อุปสรรคและปัญหาในการให้บริการภาคพื้น ได้เรียนรู้การทำงานร่วมกับผู้อื่น การตรงต่อเวลา ความมีระเบียบวินัย ความละเอียดรอบคอบ การวางตัว ตลอดจน การเรียนรู้การแก้ปัญหาในการทำงาน อันจะเป็นการเตรียมพร้อมที่จะก้าวออกสู่การปฏิบัติงานในอนาคต

Abstract

Lufthansa Services (Thailand) Ltd., (LST) is airline business and ground handling service. LST help to facilitate management of ground services to passengers such as baggage service, load control service, sales and ticketing service and centralized load control. Passengers will be convenient and save both time and expense.

Lufthansa Services (Thailand) Ltd., serves ground handling service to Air Astana, Austrian, Etihad Airways, Egypt air, Finnair, Swiss International Airline, and Lufthansa. Therefore, I recognize the importance of airline business. Finnair is an airline that I was interested and want to study about Finnair's services in Thailand

In my project I study about the operation of Finnair (AY) which International Airline of Finnair of Finland. Finnair has only one rout from Thailand to Helsinki. My process to do project is collecting data during work such as checking document for booking, giving some advice to passenger at counter check-in and gate.

From my project I will get knowledge about process for working in airline included some document such as boarding pass, e-ticket, and passport. I learn for working with other, working on time, responsibility, and solve a problem that is the great experience for my working in the future.