TIM3409 การจัดการงานบริการผู้โดยสารภาคพื้นดิน

อาจารย์ชิดชม กันจุฬา ผู้สอน

ภาระงานของพนักงานต้อนรับภาคพื้นดิน แบ่งเป็น 2 กลุ่ม ดังนี้

- กลุ่มที่ 1 ได้แก่
- (1) งานอำนวยความสะดวกแก่ผู้โดยสาร
- (2) การบริการสำรองที่นั่ง
- 3) งานบริการจัดเตรียมเอกสารประกอบการบิน และ
- (4) งานด้านสัมภาระผู้โดยสาร

- กลุ่มที่ 2 ได้แก่
- (1) บริการตรวจรับบัตรโดยสาร ณ ประตูทางออก-เข้าเครื่อง
- (2) งานบริการรับส่งผู้โดยสารขาเข้า-ขาออก
- (3) การรายงานจำนวนผู้โดยสาร
- (4) งานด้านการรักษาความปลอดภัย
- (5) งานบริการติดต่อประสานงานกับเจ้าหน้าที่ตรวจคนเข้าเมืองและศุลกากร

พนักงานบริการภาคพื้นต้องทำอะไรบ้าง? เปิด 4 ความลับน่ารู้ของพนักงานภาคพื้น

- พนักงานบริการภาคพื้นประจำสนามบินหรือพนักงานต้อนรับภาคพื้นดิน (Ground Hostess/ Ground Staff) หรือที่หลายคนรู้จักกันในชื่อเรียกสั้นๆ ที่ติดปากกันว่า แอร์กราวนด์ มีหน้าที่ไม่ต่างกับพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินมากนัก
- **คือการทำหน้าที่ต้อนรับและดูแลอำนวยความสะดวกให้กับผู้โดยสารที่เข้ามาใช้บริการค่ะ**
- **แต่พนักงานบริการภาคพื้นนั้นก็ยังแบ่งเป็นหลายตำแหน่งอีกนะคะ ยกตัวอย่างเช่น Guest Service, Security Officer แต่เมื่อเรียกรวมกันก็คือพนักงานบริการภาคพื้นนั่นแหละค่ะ**

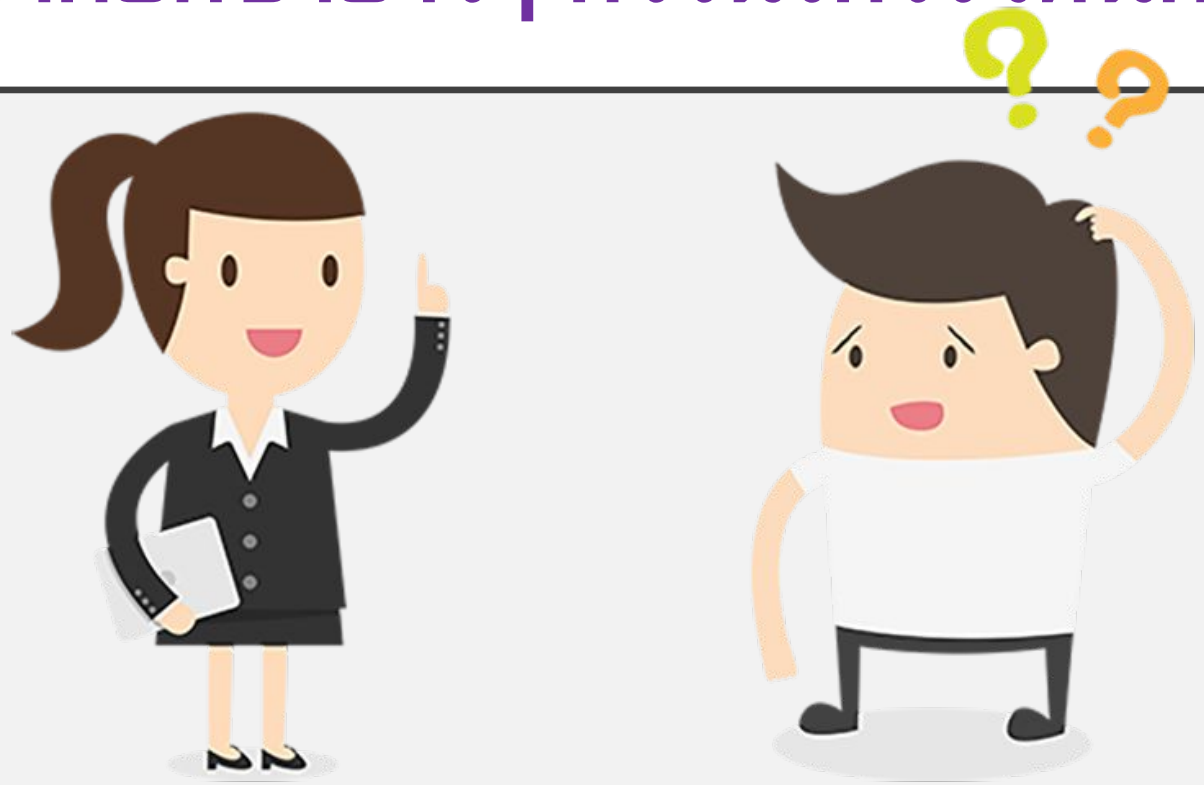
แผนกงานบริการภาคพื้นดิน

I แผนกสำรองที่นั่ง (RESERVATION)

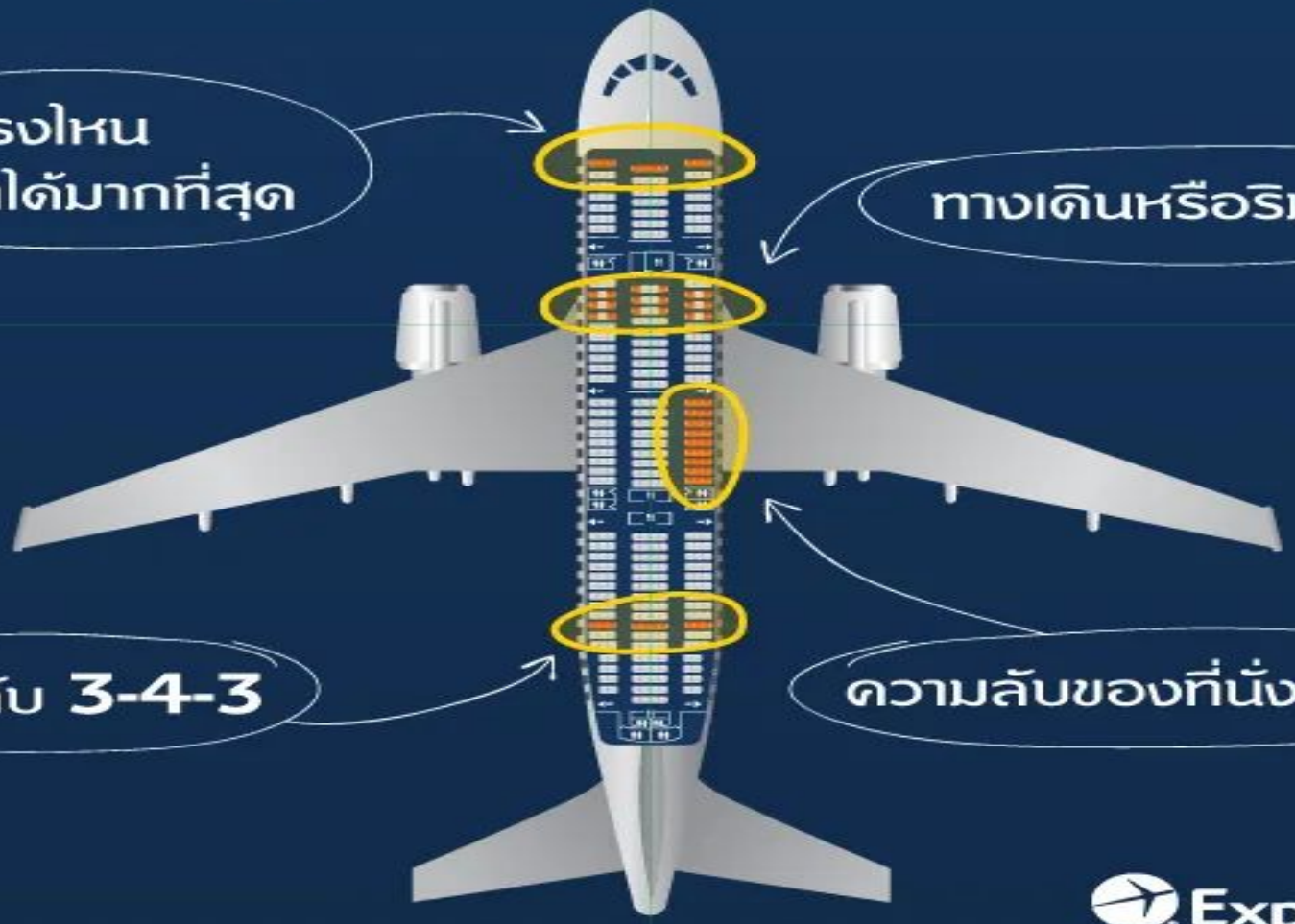
พนักงานต้องทำหน้าที่อะไรบ้างน่ะ???

- เป็นด่านแรกที่ผู้โดยสารมีการติดต่อสื่อสารกับ พนักงาน หน้าที่ของพนักงานแผนกสำรองที่นั่ง จองบัตรโดยสารเครื่องบินให้แก่ผู้โดยสาร
- พนักงานต้องสอบถามเส้นทาง วันและเวลาเดินทาง ข้อมูลสวนตัวของลูกค้า เบอร์โทรศัพท์ติดต่อ หรืออีเมลล์ พนักงานต้องมีความรู้เกี่ยวกับบัตรโดยสารเครื่องบินเครื่องบิน เช่น การ เปลี่ยนแปลงบัตรโดยสาร (Special Request) เช่น อาหารพิเศษต่างๆ กรณีผู้โดยสารเลือกที่นั่งที่เป็นที่นั่งติดทางออกฉุกเฉิน (Exit Roll) ผู้โดยสารคนนั้นจะต้องมี

ทริคการเลือกที่นั่งบนเครื่องบิน เลือกแบบไหนนั่งสบายที่สุด?
เวลาขึ้นเครื่องบิน นั่งตรงไหนสบายที่สุดกันนะ? แล้วถ้าอยากยืดขายาวๆ ควรนั่งตรงไหนดี?



เลือกที่นั่งบนเครื่องบินอย่างไร ให้นั่งสบายสุด



Expedia.co.th
เอ็กซ์พีเดีย

นั่งตรงไหนยืดขาได้มากที่สุด?

- ที่นั่งที่มีพื้นที่พักขามากที่สุดก็คือที่นั่งในแถว 1, 12 และ 14 รู้อย่างนี้แล้ว ทริปหน้าก็อย่าพลาดเลือกที่นั่งบนเครื่องบินให้ถูกใจ จะได้บินสบายๆ ไม่อึดอัด เพราะสายการบินหลายๆ สาย สามารถให้ผู้โดยสารเลือกที่นั่งบนเครื่องบินได้ฟรี หรือบางสายก็มีเงื่อนไขอย่างเช่น ต้องจองล่วงหน้าอย่างน้อย 6 ชั่วโมง ใครไม่อยากเสียสิทธิ์ ทริปหน้าอย่าลืมเช็กก่อนจองนะจ๊ะ

เคล็ดลับ 3-4-3

- บนเครื่องบินลำใหญ่ที่มีการจัดวางเบาะแบบ 3-4-3 เป็นแถว A-B-C,
- D-E-F-G และH-J-K ที่นั่งที่เราไม่แนะนำก็คือ ที่นั่งแถว B, E, F และ J เพราะเราไม่มีทางรู้เลยว่า ผู้โดยสารที่จะมานั่งข้างๆ จะตัวใหญ่ และเบียดเรามากแค่ไหน อีกทั้งยังลุกไปเข้าห้องน้ำยากอีกด้วย

ทางเดิน VS ริมหน้าต่าง

- การตัดสินใจในข้อนี้ขึ้นอยู่กับ passion ส่วนหนึ่ง และสุขภาพร่างกายของแต่ละคนส่วนหนึ่งด้วย ใครที่ชอบนอนยาวๆ ไม่ค่อยลุกไปไหน และไม่อยากถูกรบกวนจากผู้โดยสารท่านอื่น มักจะเลือกที่นั่งบนเครื่องบินส่วนริมหน้าต่าง ส่วนคนที่ต้องเข้าห้องน้ำบ่อยๆ หรืออยากได้พื้นที่ยืดขาได้อีกสักนิด ก็แนะนำให้เลือกที่นั่งริมทาง

ความลับของที่นั่งตรงปีก

- สำหรับคนที่ไม่ชอบเครื่องสั่น ที่นั่งตรงปีกถือว่าตอบโจทย์เลย เพราะตรงปีกคือตำแหน่งที่สมดุลมากที่สุดในเครื่อง มีแรงสั่นสะเทือนน้อย มีความนุ่มนวล และเงียบกว่าที่นั่งบริเวณท้ายเครื่องอย่างชัดเจน

ที่นั่งบนเครื่องบินบริเวณทางออกฉุกเฉิน

- หลายคนเข้าใจว่าที่นั่งบนเครื่องบินบริเวณนี้ สงวนไว้สำหรับคุณผู้ชายที่ตัวใหญ่และแข็งแรงเท่านั้น แต่จริงๆ แล้วคุณผู้หญิงก็สามารถที่จะนั่งตรงนี้ได้นะ แต่คุณต้องมั่นใจว่าตัวเองแข็งแรง มีสติ และสามารถให้ความช่วยเหลือคนอื่นได้จริงๆ ในกรณีฉุกเฉิน โดยที่นั่งตรงทางออกฉุกเฉินจะมีข้อดีคือมีที่ให้พักขามากกว่าจุดอื่นๆ แต่ข้อเสียก็คือคุณจะไม่

2 แผนกบัตรโดยสารเครื่องบิน (TICKET) ระบบจองบัตรโดยสารเครื่องบิน (E-TICKET)

- E-Ticket คือ ตั๋วเครื่องบินในระบบออนไลน์
- คือเมื่อท่านได้ทำการจองแล้ว ท่านจะได้ Booking No. เพื่อทำการ Check-in ซึ่ง E-Ticket จะระบุรายละเอียดต่างๆของผู้โดยสารไว้ทั้งหมด รวมทั้ง Ticket No. หรือหมายเลขของตั๋วเครื่องบินเพื่อเป็นการยืนยันว่าท่านที่จองตั๋วเครื่องบินสามารถเดินทางได้แน่นอน ซึ่งไม่จำเป็นต้องใช้ตั๋วกระดาษอีกต่อไปสาเหตุที่เปลี่ยนการตั๋วเล่มมาเป็น E-Ticket เพื่อป้องกันการสูญหาย หรือกรณีมี

3 แผนกเช็คอิน (CHECK-IN)

พนักงานต้องทำหน้าที่อะไรบ้างน่ะ???

- หน้าที่ของพนักงานแผนกเช็คอิน (Check-in) ให้ที่นั่ง และ บัตรโดยสารแก่ผู้โดยสาร
- ในกรณีเที่ยวบินต่างประเทศจะต้องตรวจสอบ ชื่อ-นามสกุล และ เที่ยวบินให้ตรงตามที่จองไว้ ตรวจสอบและรับโหลดกระเป๋าของผู้โดยสาร
- ในกรณีเที่ยวบิน ระหว่างประเทศ ตรวจสอบ บัตรโดยสารทั้ง 2 ใบ ติดสติกเกอร์ ให้แก่ผู้โดยสาร ตรวจสอบป้ายระบุ (tag)กระเป๋าให้ตรงกับจุดหมาย ปลายทาง

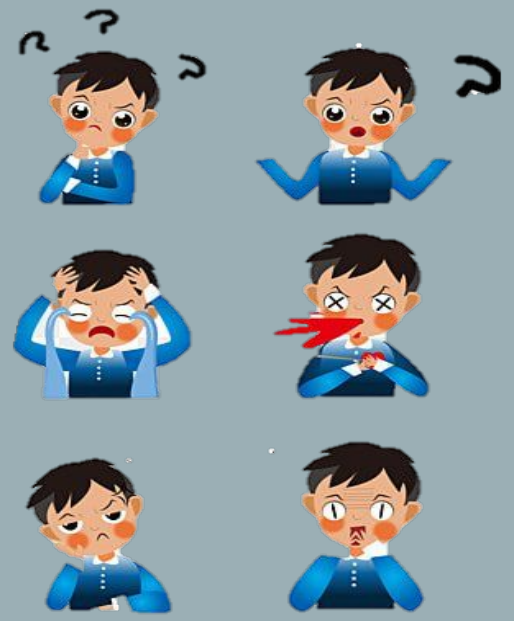
4 แผนก (GATE)

ให้ไวๆๆครับท่าน
ผู้โดยสาร!!!

- หน้าที่ของพนักงานแผนก (Gate) ฉีกบัตรขึ้นเครื่อง (Boarding Pass) ให้ตรงกับเที่ยวบินนั้นๆ รวบรวมบัตรขึ้นเครื่อง (Boarding Pass) ให้ครบตามจำนวน หากไม่ครบ จะมีการประกาศเรียก ผู้โดยสาร ที่เรียกวินาทีสุดท้าย (Last Minute) หากผู้โดยสารท่านใดไม่ได้ ขึ้นเครื่องบิน กระเป๋าที่ถูกโหลดไว้ใต้ท้องเครื่องจะต้องถูกนำออกจากเครื่องให้ทันก่อนเครื่องออก ผู้จัดการเที่ยวบิน (Flight Manager) จะต้องควบคุมไม่ให้เกิดเที่ยวบินล่าช้า (Flight Delay) พนักงานใน

5 แผนกติดตามสัมภาระ (LOST & FOUND)

พนักงานต้องทำหน้าที่อะไรบ้างน่ะ???



- หน้าที่ของแผนกติดตามสัมภาระที่กระเป๋า ของผู้โดยสารไม่มาเกิน 24 ชั่วโมง จะมีการเสียค่าระหว่าง (Interim) ให้กับผู้โดยสารร่วมกับการ ออกแบบฟอร์ม PIR(Property Irregularity Report) มีค่าชดเชยเบื้องต้นให้ แล้วพยายามหากระเป๋าให้เจอ หากหากระเป๋าไม่เจอเกิน 3 สัปดาห์ พนักงานจะชดเชย ค่าเสียหายตามแต่ละเที่ยวบิน

6 แผนกคลังสินค้า (CARGO)

พนักงานต้องทำหน้าที่อะไรบ้างน่ะ???

หน้าที่แผนกคลังสินค้า บริการขนส่งสิ่งของต่างๆ การคิด ค่าบริการ จะคิดตามน้ำหนักและระยะทาง ซึ่งจะมีค่าใช้จ่ายน้อยกว่าการโหลดสัมภาระขึ้นเครื่อง แล้วน้ำหนักเกินพนักงานจะต้องบันทึกข้อมูลรายละเอียดต่างๆ ได้แก่ ผู้ส่งและผู้รับ จำนวนสิ่งของ น้ำหนัก สถานที่ส่ง จุดหมายปลายทาง ลงในเอกสารที่เรียกว่าใบตราส่งสินค้าทางอากาศ (Airway Bill) พนักงานจะจัดทำเอกสารที่แสดงรายการสินค้า (Manifest) หรือ ภายในคลังสินค้า (Cargo) แต่ละเที่ยวบิน (Flight) เพื่อ

ปัญหาที่พบจากอาชีพพนักงานบริการภาคพื้น

- ปัญหาที่เจอบ่อยเลยคือ เราทำให้ผู้โดยสารทุกคนพึงพอใจไม่ได้ เช่น ผู้โดยสารบางคนอาจไม่ได้ศึกษามาว่า หากจะโหลดกระเป๋าใต้ท้องเครื่องกับสายการบิน แอร์เอเชีย ต้องเสียค่าธรรมเนียมเพิ่ม เค้าก็อาจจะไม่เข้าใจและมีหงุดหงิดบ้าง เราก็ต้องอธิบายให้เค้าฟัง คือเราต้องยินดีที่จะบริการและยินดีที่จะเปิดใจทำความเข้าใจคนหลายๆ แบบ นอกจากนี้ เรายังมีหน้าที่เป็นประชาสัมพันธ์เพื่ออธิบายและแนะนำเรื่องต่างๆ ให้กับผู้โดยสารที่มาใช้บริการ เพื่อความพึงพอใจสูงสุด ซึ่งเรายินดีที่จะให้บริการและรับฟังปัญหาเพื่อทำความเข้าใจกับผู้โดยสาร แต่ทั้งหมดนี้มันคือความท้าทายค่ะ

ขอขอบคุณข้อมูล

- https://japan-dream-jobs.com/th/2086/

TIM3409 การจัดการงานบริการผู้โดยสารภาคพื้นดิน

อาจารย์ชิดชม กันจุฬา ผู้สอน

อีกหนึ่งอาชีพท้าทายในสนามบิน "GROUND STAFF หรือ พนักงานภาคพื้นสายการบิน"

- หลายๆ คนน่าจะเคยได้ยินอาชีพที่เรียกกันว่า “Air Ground หรือ แอร์กราวนด์” ซึ่งที่จริงแล้วคำๆ นี้ ไม่ใช่ชื่อเรียกอย่างเป็นทางการเท่าไหร่ เรียกว่าเป็นแค่คำติดปากที่เราคุ้นเคยกันเท่านั้น ถ้าจะให้ถูกต้อง เราควรเรียกคนที่ทำงานตำแหน่งนี้ว่า **Ground Hostess/ Ground Staff/ Guest Service** ซึ่งหมายถึง **พนักงานภาคพื้นประจำสนามบิน** หรือ **พนักงานต้อนรับภาคพื้นดิน** นั่นเอง

และในแต่ละสายการบินก็อาจจะมีชื่อเรียกตำแหน่งนี้ที่หลากหลายแตกต่างกัน เช่น Passeger Service Officer, Customer Service Officer, Check-in staff, Ground Officer, Flight Attendant Ground, Traffic Officer และอื่นๆ

พนักงานต้อนรับภาคพื้นดิน

- จะทำหน้าที่ต้อนรับและดูแลอำนวยความสะดวกแก่ผู้โดยสารตั้งแต่ผู้โดยสารเข้ามาใช้บริการของสายการบินจนกระทั่งส่งผู้โดยสารขึ้นเครื่องให้อยู่ในความรับผิดชอบและการบริการของแอร์โฮสเตสค่ะ เมื่อผู้โดยสารเข้ามาถึงสนามบิน อันดับแรกต้องมารับการตรวจรับบัตรโดยสารและสัมภาระ ซึ่งก็คือการเช็คอิน ซึ่งพนักงานต้อนรับภาคพื้นดินที่อยู่ที่เคาน์เตอร์รับบัตรโดยสารของแต่ละสายการบินจะเป็นคนเช็คอิน

- เมื่อเช็คอินเสร็จ เราจะได้รับบอร์ดดิ้งพาสหรือบัตรขึ้นเครื่อง หลังจากนั้น เมื่อผู้โดยสารเข้าไปในเกทหรือห้องพักผู้โดยสารขาออก ก็จะมีกราวด์บอร์ดพาผู้โดยสารไปที่เครื่อง ส่วนเที่ยวบินขาเข้าก็จะมีกราวด์รับเครื่อง ซึ่งมีหน้าที่ต้องตรวจสอบเคสพิเศษต่างๆ ก่อนที่จะไปรับผู้โดยสารที่เครื่อง เมื่อมาถึงอาคารขาเข้า จะต้องดูแลจนผู้โดยสารรับสัมภาระเรียบร้อย หากมีกรณีไม่ได้รับกระเป๋า ต้องประสานงานกับเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง เช่น แผนกติดตามสัมภาระ หรือ Lost&Found หรือ กับสถานีต้นทางที่ผู้โดยสารเดินทางมา เป็นต้น

ขอขอบคุณข้อมูล

- https://www.admissionpremium.com/airline/news/2065
- https://www.mushroomtravel.com/page/choosing-the-best-seat-on-flight/