



新工作人员与实习生 的机组签名文件 办理操作手册

WORANITTHA CHUMMAI 651011423 林丽丽

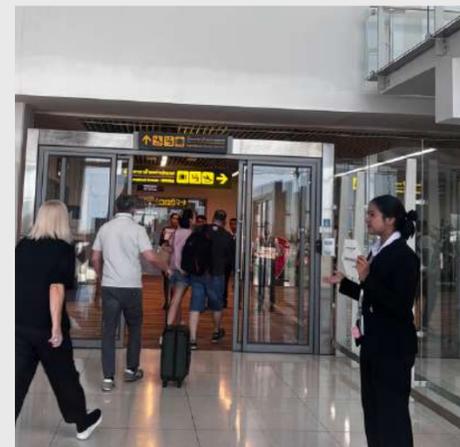


泰国机场地面服务有限公司 (AOTGA)



普吉国际机场

本人在泰国机场地面服务有限公司(AOTGA) 客运服务代理 (PSA) 部门实习, 主要负责办理机组 签名文件、登机及相关地面服务工作, 并为俄罗斯航空公司 (AEROFLOT) 提供地面服务支持。



实习过程中遇到的问题

在实习初期，发现了工作中出现的各种问题，并对实习期间的所有问题进行了整理和汇总。因此，发现工作中的主要问题是机组文件办理的步骤不够清楚。制定了《机组签名文件办理操作手册》作为实践小项目。

小项目的目的

为了学习和了解机组签名文件办理操作手册。

小项目介绍

本小项目以PDF文件形式制作，并上传至电子邮箱中的Google Drive。同时制作了二维码，方便查阅

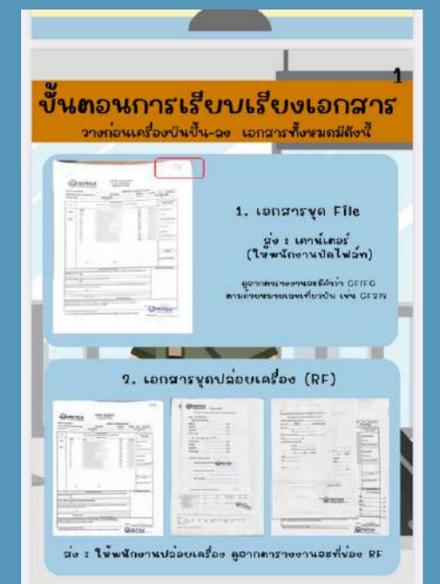
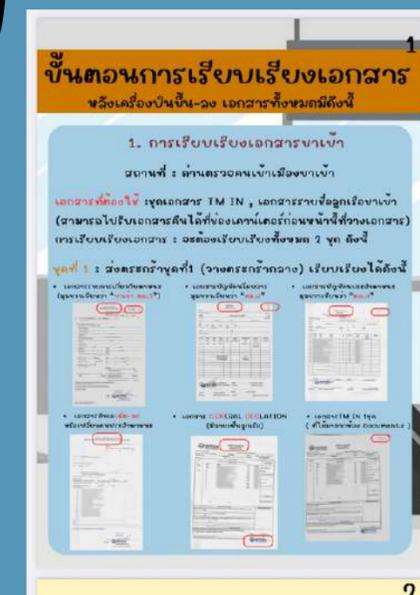
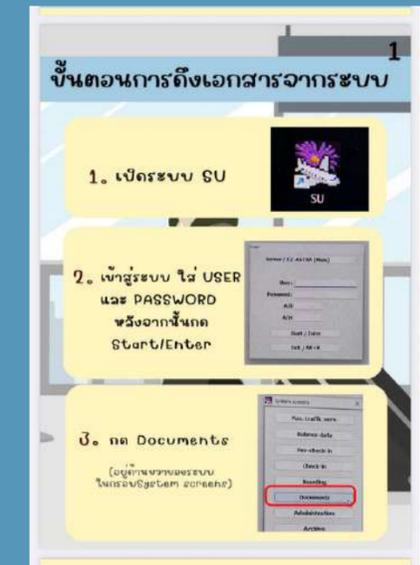
《机组签名文件办理操作手册》。手册中包含两个PDF文件：

- (1) 从系统提取文件的操作步骤。
- (2) 文件整理操作步骤。

本小项目以PDF文件形式制作，并上传至电子邮箱中的Google Drive。同时制作了二维码，方便查阅

《机组签名文件办理操作手册》。手册中包含两个PDF文件：

- (1) 从系统提取文件的操作步骤。
- (2) 文件整理操作步骤。



小项目的使用方



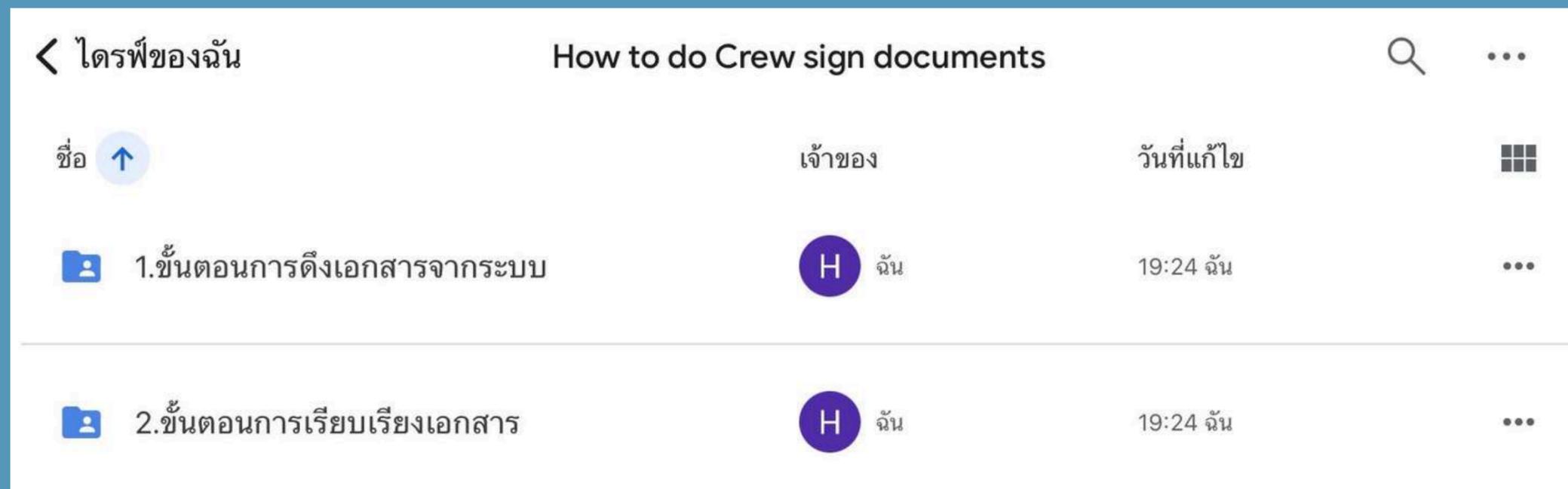
1. 扫手册的二维码，进入机组文件签名办理操作手册。

小项目的使用方

2. 扫二维码后，系统将显示两个相关文件，分别为：

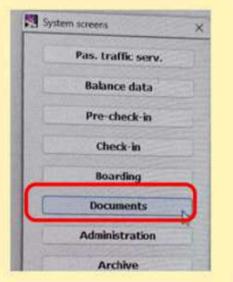
2.1 系统文件取操作步骤。

2.2 文件整理操作步骤。



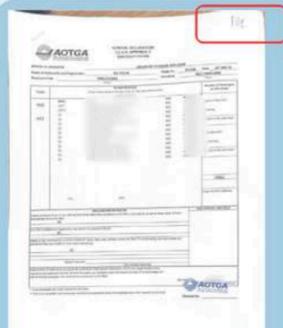
1.

ขั้นตอนการตั้งเอกสารจากระบบ

1. เปิดระบบ SU 
2. เข้าสู่ระบบ ใส่ USER และ PASSWORD หลังจากนั้นกด Start/Enter 
3. กด Documents (อยู่ด้านขวาของระบบ ในกรอบSystem screens) 

2

ขั้นตอนการเรียงเรียงเอกสาร
วางก่อนเครื่องบินขึ้น-ลง เอกสารทั้งหมดมีดังนี้

1. เอกสารชุด File
ส่ง : เคาน์เตอร์ (ให้พนักงานปิดไฟค์)
ดูจากตารางงานจะมีคำว่า CF/FC ตามด้วยหมายเลขเที่ยวบิน เช่น CF279 
2. เอกสารชุดปล่อยเครื่อง (RF) 
ส่ง : ให้พนักงานปล่อยเครื่อง ดูจากตารางงานจะมีช่อง RF

2

ขั้นตอนการเรียงเรียงเอกสาร
หลังเครื่องบินขึ้น-ลง เอกสารทั้งหมดมีดังนี้

1. การเรียงเรียงเอกสารขาเข้า
สถานที่ : ด้านตรวจคนเข้าเมืองขาเข้า
เอกสารที่ต้องใช้ : ชุดเอกสาร TM IN , เอกสารรายชื่อผู้โดยสารขาเข้า (สามารถไปรับเอกสารคืนได้ที่ช่องเคาน์เตอร์ก่อนหน้าพื้นที่วางเอกสาร)
การเรียงเรียงเอกสาร : จะต้องเรียงเรียงทั้งหมด 2 ชุด ดังนี้
ชุดที่ 1 : ส่งตรวจกร้าชุดที่1 (วางตรวจกร้ากลาง) เรียงเรียงได้ดังนี้
 - เอกสารรายการเที่ยวบินขาเข้า (มุมขวาเขียนว่า "ขาเข้า TM.9") 
 - เอกสารบัญชีคนโดยสาร มุมขวาเขียนว่า "TM.9" 
 - เอกสารบัญชีคนประจำพาหนะ มุมขวาเขียนว่า "TM.9" 
 - เอกสารคำขอเพิ่ม-ลด หรือเปลี่ยนแปลงประจำพาหนะ 
 - เอกสาร GENERAL DECLARATION (มีฉาบเขียนออกเรือ) 
 - เอกสาร TM IN 1ชุด (ที่ได้มาจากช่อง Documents) 

小项目的使用方

3.扫描二维码并进入操作手册后，先打开“系统文件取操作步骤”文件，完成系统文件取操作后，返回手册首页，打开“文件整理操作步骤”文件。该文件包含两个子文件，分别为“航班起降前文件整理操作步骤”和“航班起降后文件整理操作步骤”。

小项目使用前的情况

根据本项目使用前测试结果，本次测试共设10个问题，共有20名参与者进行评分。结果显示，工作人员的整体理解程度处于中等水平。这表明工作人员在工作流程方面缺乏足够的信心，并且对具体操作步骤的理解还不够清楚。

题目	使用前结果	1 (人)	2 (人)	3 (人)	4 (人)	5 (人)	平均	百分比
1	在初期，机组签名文件的内容难理解，也很复杂。	0	0	3	8	9	4.30	86%
2	机组签名文件的提取和办理步骤需要自己学习一段时间，才能明白。	0	3	5	10	2	3.55	71%
3	在初期，对文件办理工作不够自信。	0	0	5	9	6	4.05	81%
4	做文件时，不清楚要提取哪些文件，也不知道开始前要检查哪些文件类型。	1	4	6	5	4	3.35	67%

5	机组签名文件的提取流程缺乏相关的学习指导手册。	0	1	7	7	5	3.80	76%
6	整理机组签名文件时，没有清楚的例子或者手册。	2	2	5	9	2	3.35	67%
7	整理或发送文件时，很容易出现错误。	1	2	8	6	3	3.40	68%
8	在初期，经常向团队内部人员询问工作流程。	0	2	1	11	6	4.05	81%
9	团队里的同事没有很多时间讲解机组签名文件的办理操作手册。	0	0	5	9	6	4.05	81%
10	应该有手册或标准方法，帮助更系统地了解工作。	0	0	2	9	9	4.30	86%

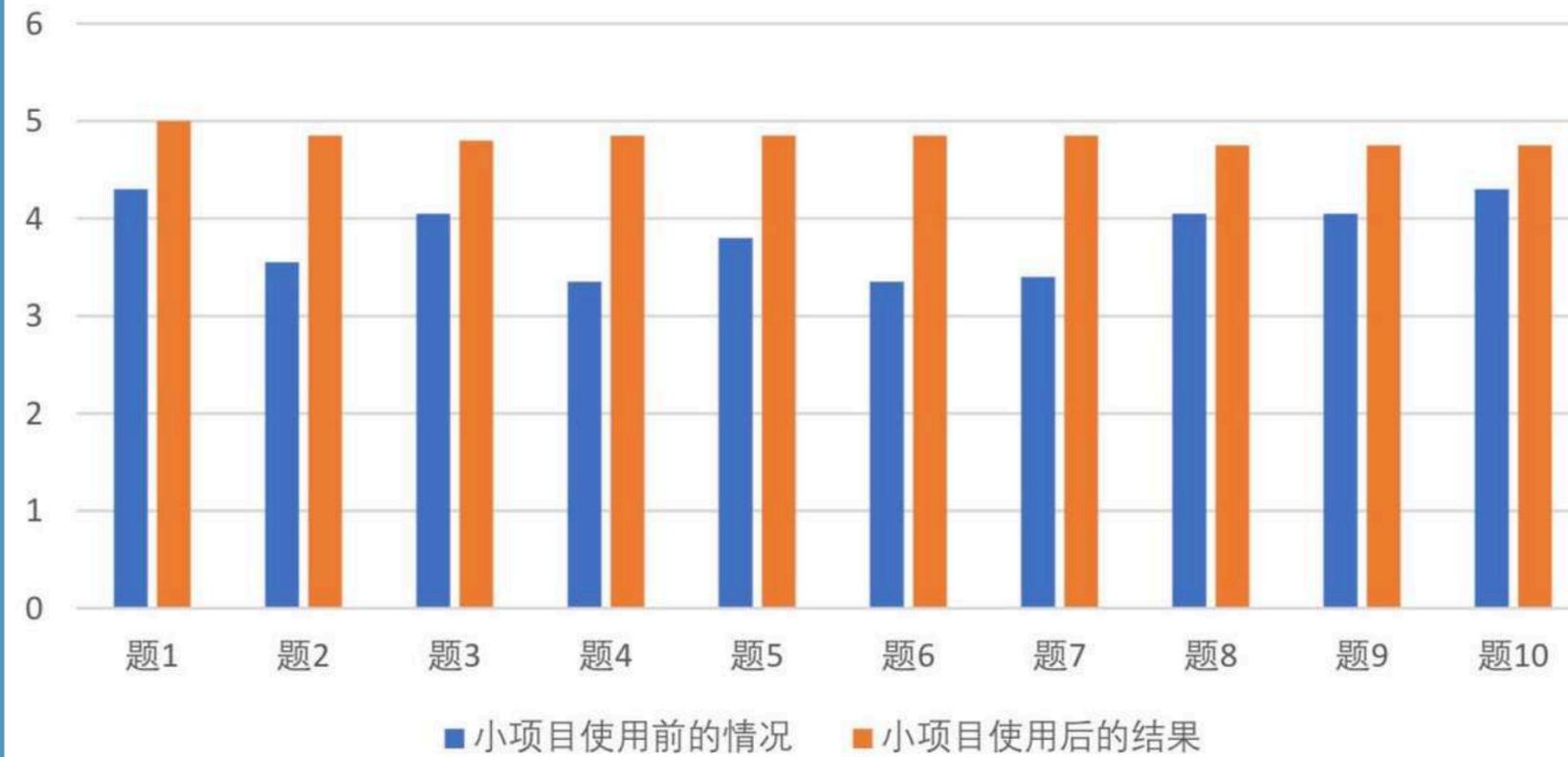
小项目使用后的结果

根据本项目使用后的评估结果，共有20名参与者参与评估。结果显示，整体评价处于较高水平，大多数评估者给予了5分（最高等级）的评分。这表明所制定的文件办理操作手册内容清楚、容易地理解，步骤安排系统且有条理，能够有效帮助工作人员更加准确、高效地完成相关工作。

题目	使用前结果	等级1 (人)	等级2 (人)	等级3 (人)	等级4 (人)	等级5 (人)	平均	百分比
1	机组签名文件办理操作手册容易理解和不复杂。	0	0	0	0	20	5.00	100%
2	手册帮助工作人员能够独立整理相关文件。	0	0	0	3	17	4.85	97%
3	手册有助于提高工作人员的工作信心。	0	0	0	4	16	4.80	96%
4	手册清楚列出了所需文件清单以及需要检查的重点内容。	0	0	0	3	17	4.85	97%
5	手册对机组签名文件提取流程进行了有序の説明。	0	0	0	3	17	4.85	97%
6	手册提供了清楚、容易理解的文件提取和整理示例。	0	0	0	3	17	4.85	97%

7	有手册帮助工作人员正确办理机组签名文件。	0	0	0	3	17	4.85	97%
8	有手册有助于减少向团队内部人员询问工作流程的情况。	0	0	0	5	15	4.75	95%
9	手册内容完整，有助于提高工作效率。	0	0	0	5	15	4.75	95%
10	使用者对机组签名办理操作手册很满意。	0	0	0	5	15	4.75	95%

柱状图显示了项目使用前后的对比数据。



小项目使用前后的对比

从柱状图可以看出，小项目使用前后数据存在明显差异。蓝色柱状图表示项目使用前的评估结果，红色柱状图表示项目使用后的评估结果。各个问题的得分均有所高。结果表明，小项目能够有效提升使用者的知识水平和理解能力。

小项目的意见和建议

对于小项目，如在今后进行进一步优化与完善，建议补充相关注意事项和常见问题说明，以帮助使用者减少错误。还可以增加对常见英语术语及缩写的说明。由于系统及相关文件有很多使用英语术语及缩写，因此有必要增加相关解释说明，以减少在办理过程中的错误。

AOT GROUND AVIATION SERVICES

AOTGA

AOT GROUND AVIATION
SERVICES COMPANY LIMITED

谢谢

AOTGA

AOT GROUND AVIATION
SERVICES COMPANY LIMITED

