

คุณลักษณะและบทบาทของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน

Attributions and Roles of Flight Attendant

ศิริพร เอลวอสลี¹ วรชมน ทองเกิด¹ ศรัญญา ลิทธิดา¹ จิระพงศ์ ป้อมน้อย¹
และ วินิตา หงส์วรพิพัฒน์¹

¹โรงเรียนการท่องเที่ยวและการบริการ มหาวิทยาลัยสวนดุสิต

Siriporn Elwasly¹ Wassamon Thongkerd¹ Saranya Sittida¹ Jirapong Pomnoi¹
and Winita Hongworapipat¹

¹School of Tourism and Hospitality Management, Suan Dusit University

วันที่รับ (Received) : 13 July 2024

วันที่แก้ไขเสร็จ (Revised) : 28 April 2025

วันที่ตอบรับ (Accepted) : 9 May 2025

บทคัดย่อ

บทความวิชาการนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อวิเคราะห์และสังเคราะห์คุณลักษณะและบทบาทของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ในฐานะบุคลากรที่มีหน้าที่สำคัญด้านความปลอดภัยและการบริการผู้โดยสาร บทความนี้ได้วิเคราะห์ข้อมูลจากเอกสารทางวิชาการและคู่มือฝึกอบรมของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินจากหน่วยงานกำกับดูแล ได้แก่ สำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทย (CAAT) และองค์การการบินพลเรือนระหว่างประเทศ (ICAO) โดยเฉพาะ Cabin Crew Safety Training Manual (DOC 10002) และ Safety and Emergency Procedures Manual (SEP) จากสายการบินระหว่างประเทศ ร่วมกับข้อมูลสัมภาษณ์เชิงลึกพนักงานต้อนรับในสายการบินนานาชาติ 3 ราย ที่มีประสบการณ์มากกว่า 30 ปี บทความนี้ใช้การวิเคราะห์เชิงเนื้อหา (Content Analysis) เพื่อจัดกลุ่มบทบาทที่สำคัญ และคุณลักษณะตามกรอบสมรรถนะของ ICAO ผลการวิเคราะห์พบว่า พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินต้องมีสมรรถนะหลัก 3 ด้าน ได้แก่ บุคลิกภาพภายนอก สมรรถนะภายใน และจรรยาบรรณด้านบริการ ซึ่งสะท้อนผ่านบทบาทในสถานการณ์ปกติและภาวะฉุกเฉิน ทั้งนี้คุณลักษณะเหล่านี้ได้รับการยืนยันทั้งจากเอกสารสากลและประสบการณ์ของผู้ปฏิบัติงานจริง นอกจากนี้พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินยังมีบทบาทด้านความปลอดภัย ได้แก่ การตรวจเช็คอุปกรณ์และความปลอดภัยก่อนผู้โดยสารขึ้นเครื่องบิน (Pre-Flight Checks on Safety Equipment and Security Checks) และการตรวจเช็คความปลอดภัยหลังจากผู้โดยสารลงจากเครื่องบิน ความสามารถในการใช้อุปกรณ์ความปลอดภัยในสถานการณ์ฉุกเฉิน ซึ่งสอดคล้องกับข้อกำหนดในเอกสาร ICAO DOC 10002 และยืนยันโดยข้อมูลสัมภาษณ์จากพนักงานที่มีประสบการณ์ตรง ข้อมูลจากบทความนี้สามารถใช้เป็นแนวทางในการเตรียมความพร้อมนักศึกษาที่สนใจอาชีพด้านการบิน ตลอดจนใช้ประโยชน์ในการพัฒนาหลักสูตรหรือกระบวนการฝึกอบรมบุคลากรในสายงานพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินในอนาคต

คำสำคัญ: คุณลักษณะของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน, ความปลอดภัยของผู้โดยสาร, การฝึกอบรม

Abstract

This academic article aims to analyze and synthesize the characteristics and roles of flight attendants as a staff with important duties in safety and passenger service. The data used to analyze this article are from academic documents and flight attendant training manuals from regulatory agencies, such as the Civil Aviation Authority of Thailand (CAAT) and the International Civil Aviation

Organization (ICAO), especially the Cabin Crew Safety Training Manual (DOC10002) and Safety and Emergency Procedures Manual (SEP) from international airlines, together with in-depth interviews with three international airline flight attendants with more than 30 years of experience. This article uses content analysis for grouping the important roles and characteristics according to the ICAO competency framework. The results show that flight attendants must have three main competencies: personality, competency, and service ethics, which are reflected through their roles in normal and emergency situations. These characteristics are confirmed by both international documents and the experienced flight attendants. In addition, flight attendants also have safety roles, including pre-flight checks on safety equipment and security checks before passengers boarding and after passengers have disembarked from the aircraft, and be able to use safety equipment in emergency situations. This is in line with the requirements of ICAO DOC10002 and is confirmed by experienced flight attendants. Information from this article can be used as a guideline for preparing students who are interested to pursue a career in aviation, as well as to develop a curriculum or training program for future flight attendant.

Keywords: Flight Attendant Attributions, Safety of Passengers, Training

บทนำ

อุตสาหกรรมการบินเป็นหนึ่งในภาคบริการที่มีการขยายตัวอย่างต่อเนื่องและมีบทบาทสำคัญในระบบเศรษฐกิจโลก โดยเฉพาะอย่างยิ่งในด้านการเชื่อมโยงการเดินทางระหว่างประเทศ การค้า และการท่องเที่ยว ในระบบงานสายการบินนั้น พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินถือเป็นบุคลากรด่านหน้าที่มีบทบาทสำคัญทั้งในด้านการให้บริการและการดูแลความปลอดภัยของผู้โดยสารตลอดการเดินทาง โดยต้องมีความรู้ ความสามารถเฉพาะด้าน รวมถึงการฝึกอบรมที่เข้มข้นภายใต้มาตรฐานที่กำหนดโดยหน่วยงานกำกับดูแลในระดับสากล ปัจจุบันสังคมไทยยังคงมีภาพจำต่อพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินในมิติของ “การบริการ” เป็นหลัก เช่น การเสิร์ฟอาหารหรือการอำนวยความสะดวกแก่ผู้โดยสาร ขณะที่บทบาทสำคัญด้านความปลอดภัยตามมาตรฐานที่องค์การการบินพลเรือนระหว่างประเทศ (ICAO) กำหนดไว้ ยังไม่เป็นที่เข้าใจอย่างแพร่หลาย นอกจากนี้ยังไม่มี การสังเคราะห์หรือเปรียบเทียบข้อมูลระหว่างเกณฑ์มาตรฐานสากลกับประสบการณ์จริงในสายการบินต่าง ๆ อย่างเป็นระบบ ความหลากหลายในโครงสร้างการฝึกอบรมของแต่ละสายการบินจึงสะท้อนช่องว่างขององค์ความรู้ในมิติวิชาชีพ ทั้งในมุมมองของผู้เรียนและผู้ประกอบวิชาชีพ บทความวิชาการฉบับนี้จึงมุ่งศึกษาคุณลักษณะและบทบาทด้านความปลอดภัยของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน โดยอ้างอิงจากเอกสารมาตรฐานของสำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทย (CAAT) และองค์การ ICAO รวมถึงคู่มือการฝึกอบรมด้านความปลอดภัยจากสายการบินระหว่างประเทศ เช่น Gulf Air, Emirates, Qatar Airways และ Rak Airways ตลอดจนการสัมภาษณ์เชิงลึกพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่มีประสบการณ์มากกว่า 30 ปี จำนวน 3 ราย ข้อมูลทั้งหมดจะถูกนำมาวิเคราะห์เชิงเนื้อหา (Content Analysis) เพื่อจำแนกบทบาท คุณลักษณะ และแนวทางการฝึกอบรมที่เป็นจริงในภาคสนาม อันจะเป็นประโยชน์ในการจัดการเรียนการสอนด้านธุรกิจการบิน และสร้างความเข้าใจที่ถูกต้องแก่ผู้ที่ต้องการเข้าสู่วิชาชีพนี้ในอนาคต

วัตถุประสงค์

บทความวิชาการนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อวิเคราะห์และสังเคราะห์คุณลักษณะและบทบาทด้านความปลอดภัยของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินตามมาตรฐานของสำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทย (CAAT) และเอกสารคู่มือ Cabin Crew Safety Training Manual (DOC 10002) ขององค์การการบินพลเรือนระหว่างประเทศ (ICAO) และคู่มือการปฏิบัติงาน Safety and Emergency Procedures (SEP) ของสายการบินชั้นนำ เช่น Gulf Air,

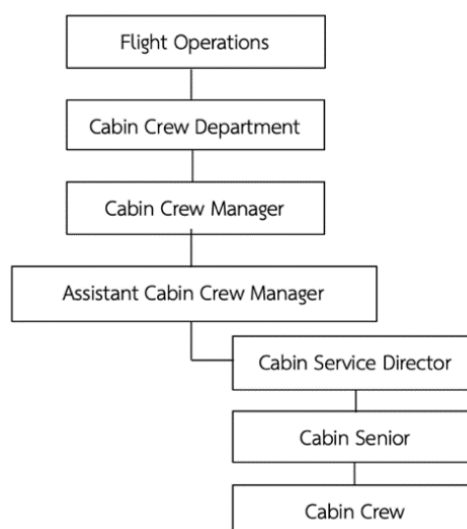
Emirates, Qatar Airways และ Rak Airways ร่วมกับข้อมูลจากการสัมภาษณ์เชิงลึก พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินจากหลากหลายสายการบิน โดยใช้วิธี Content Analysis ในการวิเคราะห์ข้อมูล เพื่อสร้างความเข้าใจที่ถูกต้องและเป็นระบบในภาพรวมของวิชาชีพนี้ในบริบทมาตรฐานสากล สะท้อนคุณลักษณะและบทบาทด้านความปลอดภัยซึ่งเป็นเรื่องสำคัญของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน

ขอบเขตการวิเคราะห์

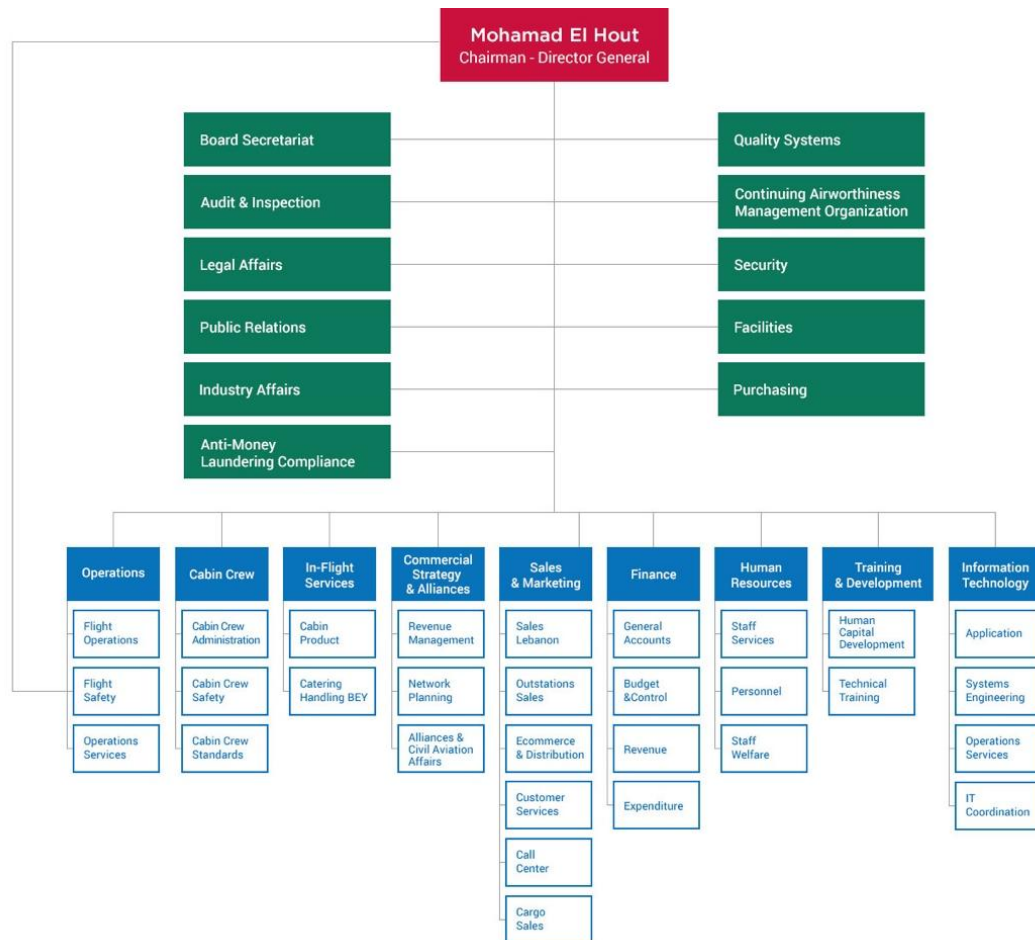
บทความนี้วิเคราะห์ข้อมูลจากเอกสารทางวิชาการและคู่มือฝึกอบรมของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินจากหน่วยงานกำกับดูแล ได้แก่ สำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทย (CAAT) และองค์การการบินพลเรือนระหว่างประเทศ (ICAO) โดยเฉพาะ Cabin Crew Safety Training Manual (DOC 10002) และ Safety and Emergency Procedures Manual (SEP) จากสายการบินระหว่างประเทศ ได้แก่ Gulf Air, Emirates, Qatar Airways และ Rak Airways นอกจากนี้ยังใช้ข้อมูลจากการสัมภาษณ์เชิงลึกพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินจำนวน 3 ราย ซึ่งมีประสบการณ์การทำงานในสายการบินนานาชาติ ตั้งแต่ 30 ปี ขึ้นไป โดยใช้วิธี Content Analysis โดยมุ่งเน้นบทบาทหน้าที่ด้านความปลอดภัยและคุณลักษณะที่จำเป็นของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ตามมาตรฐานการฝึกอบรมและปฏิบัติงานในระดับสากล โดยไม่ครอบคลุมบทบาทในส่วนภาคพื้น หรือการบริหารจัดการสายการบิน ทั้งนี้ข้อมูลที่ใช้เป็นข้อมูลล่าสุดปี พ.ศ. 2566-2567

แผนกพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินหรือแผนกลูกเรือ (Cabin Crew Department)

ภายใต้บริบทของอุตสาหกรรมการบิน พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินไม่ใช่เพียงบุคลากรที่ให้บริการแก่ผู้โดยสาร แต่เป็นบุคลากรที่ปฏิบัติหน้าที่ในกรอบของโครงสร้างสายบังคับบัญชาที่ชัดเจน และรับผิดชอบต่อการกิจด้านความปลอดภัยโดยตรง ซึ่งโครงสร้างองค์กรของสายการบินจะมีการจัดแผนกที่รับผิดชอบด้านลูกเรือโดยเฉพาะ หรือที่เรียกว่า แผนกพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน (Cabin Crew Department) โดยแผนกนี้อาจขึ้นตรงกับฝ่ายอำนวยการบิน หรือแยกเป็นแผนกอิสระขึ้นอยู่กับแต่ละสายการบิน ผู้จัดการลูกเรือ (Cabin Crew Manager) เป็นผู้บริหารระดับต้นของแผนก มีหน้าที่วางแผน จัดการ และควบคุมคุณภาพการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน รวมถึงกำกับดูแลด้านการฝึกอบรมให้เป็นไปตามมาตรฐานของสายการบินและข้อกำหนดจากองค์การการบินพลเรือนระหว่างประเทศ (ICAO) และสำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทย (CAAT) ดังตัวอย่างภาพที่ 1 และภาพที่ 2



ภาพที่ 1 Cabin Crew Department
ที่มา: Rak Airways (2013)



ภาพที่ 2 โครงสร้างองค์กรของสายการบิน MEA

ที่มา: สายการบินตะวันออกกลาง (MEA) (2025)

แผนกลูกเรือ (Cabin Crew Department) มีหน้าที่วางแผนกลยุทธ์ ดำเนินการ ตรวจสอบ ติดตาม และ รายงานผลต่อผู้บริหาร รับสมัคร แต่งตั้ง และเลื่อนขั้น รวมทั้งการขึ้นเงินเดือน บริหารจัดการกระจายงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินให้มีจำนวนพนักงานเพียงพอและครอบคลุมทุกชั้นการให้บริการของสายการบิน บริหารจัดการ ตรวจสอบควบคุมคุณภาพการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินให้เป็นไปตามมาตรฐานของสายการบินและตามข้อบังคับของ ICAO การจำแนกตำแหน่งงานพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ในระดับปฏิบัติการจริงบนเที่ยวบิน พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินจะถูกจัดให้มีลำดับขั้นของความรับผิดชอบตามตำแหน่งงานที่ได้รับมอบหมาย โดยสามารถจำแนกเป็น 4 ระดับหลัก ได้แก่

1. หัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน (Purser / Cabin Service Director / Cabin Manager) รับผิดชอบดูแลภาพรวมทั้งด้านบริการและความปลอดภัยของลูกเรือและผู้โดยสารในเที่ยวบิน ในเครื่องบินลำตัวกว้าง (Wide-body Aircraft) คือ เครื่องบินที่มีทางเดินระหว่างที่นั่งผู้โดยสาร 2 ทางเดิน (Double Aisles Aircraft) เช่น A380, A350, A340, A330, B777, B787, B747 เป็นต้น มีประสบการณ์อย่างน้อย 5 ปีขึ้นไป หลายสายการบินมีการสอบคัดเลือกและผ่านการสอบต้องผ่านการฝึกอบรม หลักสูตรการอบรมครอบคลุมเนื้อหา ดังนี้ ทักษะความเป็นผู้นำ บทบาทและหน้าที่ด้านความปลอดภัย ทักษะด้านการสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพ การบริหารและกระจายงานอย่างมีประสิทธิภาพ ปัจจัยที่ส่งผลต่อการทำงานเป็นทีม ทักษะการจัดการสถานการณ์ที่ท้าทาย เป็นต้น

2. พนักงานต้อนรับอาวุโส (Cabin Senior) ปฏิบัติหน้าที่รับผิดชอบดูแลภาพรวมทั้งด้านบริการและความปลอดภัยของลูกเรือและผู้โดยสารในเที่ยวบินในเครื่องบินลำตัวแคบ (Narrow-body Aircraft) คือ เครื่องบินที่มีทางเดินระหว่างที่นั่งผู้โดยสาร 1 ทางเดิน (Single Aisle Aircraft) เช่น A319, A320, A321, B737, B757 เป็นต้น หรือปฏิบัติงานร่วมกับหัวหน้าในเที่ยวบินขนาดใหญ่ โดยมีประสบการณ์อย่างน้อย 3 ปี

3. พนักงานต้อนรับในขั้นธุรกิจและขั้นหนึ่ง (F1) ปฏิบัติหน้าที่ในระดับพรีเมียม ซึ่งต้องมีความชำนาญ ด้านบริการและความเข้าใจในพฤติกรรมผู้โดยสารที่หลากหลาย บางสายการบินอาจมีการเลื่อนขั้นพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินอย่างรวดเร็วอาจใช้เวลาเพียง 2 ปี ก็สามารถทำงานในตำแหน่งนี้ได้ F1 สามารถปฏิบัติหน้าที่เป็นผู้ดูแลครัว (Galley Attendant/ Galley Operator) ของแต่ละชั้นการให้บริการได้ เช่นกัน ขึ้นอยู่กับการได้รับมอบหมายงานในเที่ยวบินนั้น ๆ ซึ่งแต่ละเที่ยวบินอาจได้รับมอบหมายงานที่ต่างกัน

4. พนักงานต้อนรับใหม่ (Junior Cabin Crew) ปฏิบัติงานในขั้นประหยัด หรือฝึกฝนบทบาทในช่วงแรกหลังการบรรจุ รวมไปถึงพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่ยังไม่ได้รับการพิจารณาเลื่อนขั้น ลำดับขั้นของตำแหน่งงานมีความสัมพันธ์กับการจัดตารางปฏิบัติหน้าที่ การวางตัวในสถานการณ์ฉุกเฉิน และการสั่งการเมื่อเกิดเหตุการณ์ไม่คาดฝันสะท้อนให้เห็นว่า “บทบาทของพนักงานต้อนรับ” ไม่ได้เป็นเพียงเรื่องของการบริการ แต่คือการอยู่ในโครงสร้างความรับผิดชอบด้านความปลอดภัยที่มีแบบแผน

ภาพรวมของคุณลักษณะการเป็นพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่ดี

จากบทสัมภาษณ์เชิงลึกจาก Mr. Daa Elwasly อดีตหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน และผู้ตรวจการสมรรถนะและการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน (Cabin Crew Checker and Examiner) Gulf Air และ Qatar Airways อดีตผู้จัดการแผนกลูกเรือ Rak Airways ได้ให้ข้อมูลไว้ดังนี้ เมื่อพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินได้รับการบรรจุเป็นพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินของสายการบิน โดยเฉพาะสายการบินระดับนานาชาติ (International Organization) ที่มีพนักงานจากหลายชาติ ภาษาที่ใช้ในการสื่อสารจึงเป็นภาษาอังกฤษ (Teeraprapa, 2023) ซึ่งองค์การการบินพลเรือนระหว่างประเทศ (ICAO) ได้ระบุไว้ว่า “English is a Common Language” พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่ได้รับการบรรจุจึงต้องมีความสามารถในการใช้ภาษาอังกฤษในระดับที่ดี หลายสายการบินมีการกำหนดคุณสมบัติของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ว่าต้องผ่านการสอบ TOEIC และมีผลคะแนนตั้งแต่ 600 ขึ้นไป เนื่องจากพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินจะต้องผ่านการฝึกอบรม ตามเกณฑ์มาตรฐานที่กำหนดโดย ICAO - Cabin Crew Training DOC 10002 ซึ่งสายการบินจะต้องผลิตคู่มือเป็นภาษาอังกฤษ นำเสนอให้สำนักงานการบินพลเรือนของประเทศที่สายการบินขอจดทะเบียนเพื่อทำการบินได้ตรวจสอบว่าเป็นไปตามมาตรฐานของ ICAO แล้วจึงจะอนุญาตให้ใช้ในการฝึกอบรมได้ ตัวอย่างรายวิชาที่สายการบินกำหนดไว้ในคู่มือการฝึกอบรมของสายการบินกัลฟ์แอร์ สำหรับพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่เพิ่งได้รับการเซ็นสัญญาจ้าง อ้างอิงจาก Gulf Air OMD (Operation Manual Part D) Cabin Crew Training: Cabin Crew Initial Qualification Curriculum Training Module Summaries มีดังนี้

Module 1: Gulf Air Company Induction

Module 2: General SEP Training

Module 3: Initial Fire & Smoke Training

Module 4: Initial Survival Training

Module 5: Fleet Specific Aircraft Systems Training

Module 6: Initial Fleet-Specific SEP Training

Module 7: Fleet Specific Aircraft Familiarization Visit

Module 8: Initial Medical & First Aid Training

Module 9: Initial Defibrillator (AED) Training

- Module 10: Initial Passenger Handling Training
- Module 11: Initial Dangerous Goods Training
- Module 12: Initial Aviation Security Training
- Module 13: Initial Flight Time Limitations Training
- Module 14: Initial CRM Training
- Module 15: General Cabin Service Training
- Module 16: PA Delivery Skills
- Module 17: Initial Grooming Training
- Module 18: Fleet-Specific Initial Cabin Service Training

พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินจะต้องสอบผ่านเกณฑ์ร้อยละ 80 โดยผลการฝึกอบรมจะถูกส่งไปยังสำนักงานการบินพลเรือนเพื่อนำไปใช้อื่นมติใบอนุญาตพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน (Cabin Crew License) หรือบางประเทศจะใช้คำว่า เรียกว่า Crew Member Certificate บันทึกการฝึกอบรม (Competency Card หรือ Training Record) ซึ่งเป็นหนึ่งในเอกสารสำคัญที่พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินจะต้องนำมาทุกครั้งทีปฏิบัติหน้าที่บนเครื่องบิน เพื่อสร้างความมั่นใจว่าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินของสายการบินนั้น ๆ มีความสามารถในการดูแลช่วยเหลือผู้โดยสารเมื่อเกิดเหตุฉุกเฉิน รายละเอียดการฝึกอบรมเป็นไปตามเงื่อนไขที่ต่างกัน ดังนี้

1. Cabin Crew Ab-Initial Training เป็นการฝึกอบรมเมื่อได้รับการบรรจุเป็นพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ระยะเวลาในการฝึกอบรม ประมาณ 6-8 สัปดาห์ หรืออาจนานกว่านี้ในบางสายการบิน เช่น Singapore Airlines มีการส่งพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินไปฝึกปฏิบัติงานในศูนย์ฝึกผู้สูงอายุเพื่อสร้างความเข้าใจในจิตวิทยาของผู้สูงอายุ และสร้างความคุ้นเคยและเข้าใจในจิตวิทยาการให้บริการ

2. Recurrent Training เป็นการฝึกอบรมประจำปี ซึ่งจะนับทุก ๆ 12 เดือนจากวันที่อบรมครั้งก่อน ดังนั้นพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินแต่ละคนจะมีรอบการฝึกอบรมที่ต่างกัน รายละเอียดการอบรมจะเป็นการสรุปเนื้อหาของทุกรายวิชาหลัก คือ Safety and Emergency Procedures (SEP), Aviation Medical (First Aid), Aircraft Type Rating, Dangerous Goods Regulations, Aviation Security, Crew Resource Management ผลการสอบจะต้องได้ไม่ต่ำกว่าร้อยละ 80 และระยะเวลาในการฝึกอบรมจะอยู่ที่ประมาณ 4-5 วัน

3. Refresher Training เป็นการฝึกอบรมที่พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินต้องเข้าร่วมเมื่อพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินคนนั้นไม่ได้ปฏิบัติการบินเป็นเวลา 6 เดือน เข้ารับการฝึกทบทวนในโปรแกรมนี้ โดยบทเรียนจะเน้นเรื่อง Aircraft Type หรือรุ่นเครื่องบินที่ระบุอยู่ในใบอนุญาตการบินของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินของบุคคลนั้น ระยะเวลาในการฝึกอบรมจะอยู่ที่ประมาณ 3 วัน ผลการสอบจะต้องได้ไม่ต่ำกว่าร้อยละ 80

4. Conversion Differences Training เป็นการฝึกอบรมที่พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินต้องเข้าร่วมเมื่อมีการเปลี่ยนแปลงรุ่นของเครื่องบินที่ระบุอยู่ในใบอนุญาตการบินของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินบุคคลนั้น เช่น ใบอนุญาตของศิริพร เอลวอสถี ระบุว่า ศิริพร สามารถปฏิบัติหน้าที่บนเครื่อง A320 แต่สายการบินได้ทำการซื้อเครื่อง A321 มาใช้และต้องการให้ศิริพร ปฏิบัติหน้าที่บน A321 ศิริพรจะต้องเข้าอบรม Conversion Differences Training สำหรับเครื่อง A321 ระยะเวลาในการฝึกอบรมจะอยู่ที่ประมาณ 2 วัน หรือบางสายการบินใช้เวลาเพียง 1 วัน เท่านั้น และผลการสอบจะต้องได้ไม่ต่ำกว่าร้อยละ 80 เมื่อพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินได้ผ่านการฝึกอบรมตามหลักสูตรทั้งภาคทฤษฎี และภาคปฏิบัติโดยเฉพาะด้านการใช้อุปกรณ์ (Hands-on Practical Training) พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินจะต้องปฏิบัติหน้าที่ในตำแหน่ง Supernumerary Crew หรือ Trainee Crew เพื่อสังเกตการณ์และผ่านการตรวจโดยผู้ตรวจการสมรรถนะและการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน (Cabin Crew Checker and Examiner) ของสายการบิน ไม่ต่ำกว่า 2 เที่ยวบิน (Familiarization Flights) นอกจากนั้นเจ้าหน้าที่จากสำนักงานการบินพลเรือนสามารถเข้าตรวจสอบการฝึกอบรมภาคปฏิบัติได้ตลอดเวลา เมื่อการฝึกอบรมเสร็จสิ้น สายการบินจะจัดส่งเอกสารการฝึกอบรม รวมทั้งผลสอบของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินไปยังสำนักงานการบินพลเรือนเพื่อขอใบอนุญาต

การบิน (Cabin Crew License) แนบไปพร้อมกับผลตรวจร่างกาย โดยพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินจะต้องผ่านการตรวจร่างกายจากโรงพยาบาลหรือคลินิกที่ผ่านการรับรองจากสำนักงานการบินพลเรือนเท่านั้น

เอกสารและคู่มือสำคัญที่พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินจะต้องมีติดตัวทุกครั้งปฏิบัติหน้าที่หรือขึ้นบิน มีดังนี้

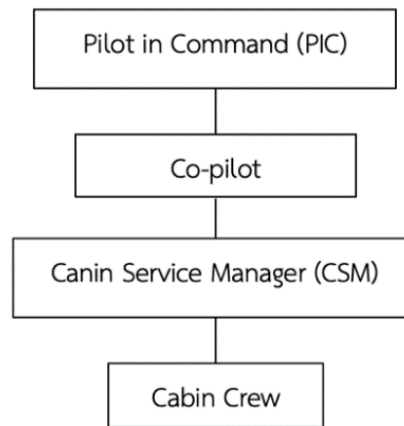
- 1) ใบอนุญาตการบินของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน (Cabin Crew License) ออกโดยสำนักงานการบินพลเรือน
- 2) ใบผ่านการตรวจร่างกายประจำปี (Medical License) ออกให้โดยสำนักงานการบินพลเรือน
- 3) บันทึกการฝึกอบรมและสมรรถนะของลูกเรือ (Competency Record) ออกให้โดยสายการบิน
- 4) บัตรประจำตัวพนักงาน (Company Identification Card)
- 5) หนังสือเดินทาง (Passport)
- 6) คู่มือด้านความปลอดภัยของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน (Cabin Crew Safety Manual) อาจจะเป็นไฟล์ที่เก็บไว้ในแท็บเล็ต (Tablet) ซึ่งต้องทำการปรับข้อมูลใหม่ ๆ ที่ได้รับจากฝ่ายลูกเรือ ฝ่ายอำนวยความสะดวก และฝ่ายฝึกอบรมอย่างต่อเนื่องหรืออาจเป็นเล่มคู่มือ (Hard Copy) ซึ่งปัจจุบันไม่เป็นที่นิยม

ตำแหน่งในการปฏิบัติงานและมารยาทเมื่อปฏิบัติงาน

พนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ต้องให้การต้อนรับผู้โดยสารด้วยมารยาทที่ดี มีความเป็นมืออาชีพ มีความตั้งใจ และจริงใจในการให้บริการ ไม่ว่าจะอยู่ในสถานการณ์ใดก็ตามควรเคารพและให้เกียรติเพื่อนร่วมงาน และเคารพลำดับอาวุโสรวมทั้งตำแหน่งในการปฏิบัติงาน หลีกเลี่ยงทัศนคติที่ไม่ดีในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น การใช้คำพูดและกริยาหยาบคายต่อผู้โดยสารและเพื่อนร่วมงาน ไม่ให้ความช่วยเหลือ ไม่ให้ความร่วมมือ หรือไม่มีความอดทนต่อผู้โดยสารและเพื่อนร่วมงาน ไม่มีความกระตือรือร้นและไม่ใส่ใจในการปฏิบัติงาน ไม่ปฏิบัติตามกฎระเบียบของสายการบินและไม่เชื่อฟังคำสั่งจากหัวหน้า ไม่ใช้คำพูดที่ดูถูกเหยียดหยาม พูดเรื่อยเปื่อย และเลือกปฏิบัติ พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่ดี ควรประพฤติและปฏิบัติตนให้ถูกต้องตามกาลเทศะที่จะไม่ก่อให้เกิดภาพลักษณ์ที่ไม่ดีต่อองค์กร รวมทั้งการแต่งตัวให้เหมาะสมโดยเฉพาะในโรงแรมที่พักค้างคืนเมื่อปฏิบัติหน้าที่ การคุกคามทางเพศต่อเพื่อนร่วมงานและผู้โดยสารถือเป็นความผิดทางอาชญากรรม พฤติกรรมก้าวร้าวต่อเพื่อนร่วมงานและหัวหน้างาน อันเนื่องมาจากการดื่มสุราและของมึนเมา การใช้สารเสพติด การปฏิบัติตนที่ผิดต่อหลักกฎหมายและศาสนาของประเทศที่พักค้างคืนถือเป็นความผิด รวมถึงการสร้างข่าวลือหรือส่งต่อข่าวที่สร้างความเสียหายต่อเพื่อนร่วมงานและองค์กรเป็นสิ่งที่ไม่ควรทำ

ระดับชั้นของตำแหน่งงาน (Chain of Command) สำหรับสายการบินเป็นสิ่งสำคัญ (ภาพที่ 3) ผู้บังคับบัญชาสูงสุดของแต่ละเที่ยวบินคือ นักบินผู้ควบคุมอากาศยาน (PIC-Pilot In Command) คือบุคคลที่นั่งในห้องนักบิน (Cockpit or Flight Deck) เก้าอี้ซ้ายมือ ลำดับที่สอง คือผู้ช่วยนักบิน (Co-Pilot) นั่งเก้าอี้ขวามือ บุคคลท่านนี้อาจมีคุณสมบัติ หรือมีตำแหน่งเป็นกัปตัน (Captain) แต่เมื่อเขาขึ้นปฏิบัติหน้าที่นั่งเก้าอี้ขวามือ บุคคลท่านนี้จะต้องทำหน้าที่เป็นนักบินผู้ช่วย (Co-Pilot) บนเที่ยวบินนั้น ตำแหน่งผู้ช่วยนักบินมีชื่อเรียกอื่นเช่น First Officer หรือถ้ามีชั่วโมงบินไม่มากและยังอยู่ภายใต้การกำกับดูแลของครูฝึกนักบิน เรียกว่า Second Officer

ในส่วนห้องรับรองผู้โดยสาร ผู้จัดการเที่ยวบินเป็นบุคคลที่มีอำนาจสูงสุด ผู้จัดการเที่ยวบินมีชื่อเรียกหลากหลาย บางสายการบิน เรียกตำแหน่งนี้ว่า Cabin Service Director (CSD) หรือ Cabin Service Manager (CSM) หรือ Supervisor หรือ Senior Crewmember หรือ Purser เป็นต้น ดังตัวอย่างในภาพที่ 3



ภาพที่ 3 Chain of Command
ที่มา: Gulf Air OMD (2015)

หลักการปฏิบัติเมื่อปฏิบัติหน้าที่ตามตารางบินที่ได้รับ (Operating Crew) เมื่อพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินปฏิบัติหน้าที่ตามตารางบินที่ได้รับรายชื่อจะปรากฏอยู่ในเอกสารด้านการบินที่เกี่ยวข้องกับพิธีการบิน และแสดงรายชื่อลูกเรือ (General Declaration-GENDEC) บุคคลนั้นจะมีตำแหน่งบนเครื่องบินและปฏิบัติหน้าที่บนเที่ยวบิน (Operating Crew) ซึ่งจะได้รับมอบหมายงานเมื่อเข้าร่วมการประชุมก่อนขึ้นบิน (Pre-Flight Briefing) เช่น ตำแหน่ง L2 หมายถึง Take-Off และ Landing พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินบุคคลนั้น ต้องนั่งประจำที่ Jump-Seat ที่ประตู L2 และมีหน้าที่รับผิดชอบประตูที่ 2 ฝั่งซ้ายมือ เป็นต้น หลักการปฏิบัติมีดังนี้ พนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน เมื่อสวมใส่ชุดเครื่องแบบของสายการบิน เปรียบเสมือนตัวแทนของสายการบิน ดังนั้นการวางตัวให้ดูสง่างามจึงเป็นเรื่องที่สำคัญ การสนทนากับเพื่อนร่วมงานควรเป็นไปอย่างสุภาพและลดการใช้เสียงดังโดยเฉพาะเมื่อเดินในสนามบิน เมื่ออยู่ในสนามบิน ไม่สมควรซื้อสินค้าปลอดภาษีที่มีขนาดใหญ่ และถือถุงร้านค้า อาหาร เครื่องดื่ม เนื่องจากสิ่งเหล่านั้นไม่ใช่ส่วนหนึ่งของชุดเครื่องแบบของสายการบิน ห้ามสูบบุหรี่ระหว่างการปฏิบัติหน้าที่ ปัจจุบันหลายสายการบินปฏิเสธ การรับพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่สูบบุหรี่ เมื่อถึงสนามบินปลายทาง และพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินทั้งหมดต้องพักค้างคืน (Night Stop or Layover) การทำงานจะสิ้นสุด 30 นาที หลังจากเครื่องบินลงจอด ซึ่งเป็นกฎปฏิบัติของหลายสายการบินชั้นนำ พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินทั้งหมดลงจากเครื่องบินไปยังเคาน์เตอร์ตรวจคนเข้าเมืองที่เขียนระบุว่า “สำหรับลูกเรือ (Crew Only)” หลังจากนั้นจึงผ่านด่านรักษาความปลอดภัยและศุลกากร เพื่อออกจากสนามบินไปยังโรงแรมที่สายการบินได้เตรียมไว้สำหรับการพักค้างคืน สำหรับพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่ถูกเรียกมาปฏิบัติหน้าที่ตามตารางบินที่เป็นลูกเรือสำรอง (Standby-SBY) ควรเตรียมพร้อมสำหรับการถูกเรียกมาปฏิบัติหน้าที่ได้ทุกเมื่อ การปฏิบัติหน้าที่บนเครื่องบินเมื่อเป็น Operating Crew พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินไม่มีอำนาจในการเลื่อนชั้นการบริการให้แก่ผู้โดยสารนอกจากได้รับการอนุมัติจากผู้จัดการสถานี และต้องให้บริการผู้โดยสารทุกคนอย่างเท่าเทียมกัน โดยปราศจากอคติไม่ว่าลูกค้าจะเป็นชนชาติหรือศาสนาใด การเรียกผู้โดยสารควรเรียกหรือใช้คำพูดที่เหมาะสม ถ้าผู้โดยสารมีศหรือตำแหน่งควรใช้คำศัพท์และคำพูดให้ถูกต้อง ความเป็นส่วนตัวของลูกค้า หรือผู้โดยสารเป็นสิ่งสำคัญ พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินจะต้องไม่ละเมิดความเป็นส่วนตัวของผู้โดยสาร พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินไม่ควรจับกลุ่มพูดคุยกันบริเวณทางเดินในห้องผู้โดยสาร หรือในครัวบนเครื่องบิน (Galley) พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินไม่ควรนั่งที่ที่นั่งผู้โดยสารถึงแม้ว่าที่นั่งผู้โดยสารจะว่าง ความสะอาดสบายของผู้โดยสารถือเป็นสิ่งสำคัญที่สุด หลายสายการบินมีนโยบายไม่อนุญาตให้พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินใช้โทรศัพท์มือถือเพื่อเล่นเกมส์ หรือพูดคุยระหว่างการปฏิบัติงาน รวมทั้งการอ่านหนังสือ การใช้อุปกรณ์ไฟฟ้าอื่น ๆ เชื่อมต่อกับสัญญาณอินเตอร์เน็ตบนเครื่องบินระหว่างการพักนั่งที่นั่งของลูกเรือ (Cabin Crew Jump-Seat) ก็เช่นกัน

หลักการปฏิบัติเมื่อถูกส่งไปปฏิบัติหน้าที่ยังสถานี่อื่น (Positioning Crew/Dead-Heading Crew) การถูกส่งไปปฏิบัติหน้าที่ ณ สถานี่อื่น เป็นการปฏิบัติงานในหน้าที่ตั้งแต่พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินได้รับตารางบินที่ระบุเป็นชั่วโมงการทำงานสำหรับลูกเรือสำรอง (Standby-SBY) และถูกเรียกมาปฏิบัติการบิน ตัวอย่างการแบ่งชั่วโมงการทำงาน SBY สามารถแบ่งเป็น 3 ช่วงเวลาภายใน 24 ชั่วโมงตามเวลาที่ท้องถิ่น SBY 1 ระหว่างเวลา 06:01-14:00 SBY 2 ระหว่างเวลา 14:01-22:00 SBY 3 ระหว่างเวลา 22:01-06:00 พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินอาจถูกเรียกไปทำงานแทนบุคคลที่ลาป่วย (Report Sick) หรือสายการบินอาจมีเหตุขัดข้องทำให้เที่ยวบินเกิดความล่าช้าและปัญหาทางเทคนิคส่งผลให้เวลาในการทำงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินล้นเกินเวลาที่องค์กรการบินพลเรือนระหว่างประเทศ ได้กำหนดไว้ในข้อจำกัดเรื่องเวลาในการปฏิบัติงานบนเที่ยวบิน (Flight Duty Time Limitation) จึงจำเป็นต้องเรียกพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่เป็น SBY มาปฏิบัติหน้าที่ซึ่งบางครั้งต้องเดินทางไปยังเมืองอื่นเพื่อปฏิบัติงาน เราเรียกพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินชุดนี้ว่า Dead-Heading Crew หรือ Positioning Crew การปฏิบัติตนเมื่อเป็น Positioning Crew มีดังนี้ 1) มาถึงประตูทางออกสำหรับการขึ้นเครื่องบิน (Boarding Gate) ตรงเวลาและปฏิบัติตามให้สำรวมตามกฎระเบียบของสายการบินโดยเฉพาะอย่างยิ่งเมื่อใส่เครื่องแบบพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินของสายการบิน 2) ยินยอมที่จะเปลี่ยนที่นั่งด้วยความเต็มใจถ้าสายการบินต้องการเปลี่ยนที่นั่งเพื่อความสะดวกสบายของผู้โดยสาร 3) การปรับที่นั่งให้เอนและยึดขาเพื่อความสบายควรทำด้วยความระมัดระวัง ไม่สร้างความรำคาญให้ผู้โดยสาร 4) พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินเมื่อได้ตารางบินเป็น Positioning Crew หรือ Dead-Heading Crew ควรเข้าใจเสมอว่ากำลังปฏิบัติหน้าที่อยู่ พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินจึงไม่ควรใช้สิ่งอำนวยความสะดวกที่สายการบินจัดเตรียมไว้ให้ผู้โดยสาร เช่น กระเป๋าชุดอำนวยความสะดวกบนเครื่องบิน (Amenity Kit) ที่สายการบินจัดเตรียมไว้สำหรับผู้โดยสาร 5) สำหรับเที่ยวบินระยะไกล (Long Haul Flight) พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินอาจได้รับอนุญาตให้เปลี่ยนจากเครื่องแบบพนักงานของสายการบินเป็นชุดลำลองได้ และสามารถพักผ่อนได้ตามอัธยาศัย แต่ห้ามดื่มเครื่องดื่มมีแอลกอฮอล์ 6) พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินต้องปฏิบัติตามกฎระเบียบของสนามบินถ้าจำเป็นต้องย้ายจากเครื่องบินลำหนึ่งไปยังอีกลำหนึ่ง 7) พฤติกรรมที่ไม่ควรทำขณะที่ใส่ชุดเครื่องแบบพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินของสายการบิน ได้แก่ การใช้อุปกรณ์ไฟฟ้าเพื่อสร้างความบันเทิงส่วนบุคคล ใช้โทรศัพท์มือถือตลอดเวลา ห่มผ้าห่มและนอนหลับและห้ามดื่มเครื่องดื่มมีแอลกอฮอล์

หลักการปฏิบัติเมื่อถูกส่งไปปฏิบัติหน้าที่แต่เดินทางเป็นผู้โดยสาร (Travelling as Staff Passenger) เมื่อพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินถูกส่งไปปฏิบัติหน้าที่แต่เดินทางเป็นผู้โดยสาร เช่น ถูกส่งไปฝึกอบรม พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินควรแต่งกายสุภาพ การเปลี่ยนที่นั่งเพื่อความสะดวกสบายของผู้โดยสารเป็นสิ่งที่ต้องทำด้วยความเต็มใจพูดคุยกับเพื่อนร่วมงานที่รู้จักเป็นการส่วนตัวด้วยความสุภาพ ไม่สมควรที่จะเลือกที่นั่งและได้เสียงกับพนักงานภาคพื้นเพื่อให้ได้ที่นั่งที่ต้องการ หรืออภิสิทธิ์พิเศษ ไม่เข้าไปก้าวก่ายในงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่กำลังปฏิบัติหน้าที่ ไม่สมควรที่จะเดินไปมาเพื่อที่จะไปสนทนากับเพื่อนร่วมงานที่ประจำอยู่ชั้นการให้บริการอื่น พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่เดินทางไปฝึกอบรมโดยสายการบินในฐานะผู้โดยสารจะเป็นตัวเลือกที่ดีที่สุดในการให้ความช่วยเหลือผู้โดยสารในกรณีเกิดเหตุฉุกเฉินบนเที่ยวบิน โดยเฉพาะอย่างยิ่งเมื่อลูกเรือที่ปฏิบัติหน้าที่บนเที่ยวบินนั้นได้รับบาดเจ็บและไม่สามารถปฏิบัติหน้าที่ในการอพยพผู้โดยสารออกจากเครื่องบินได้ โดยมาตรฐานที่ ICAO ได้กำหนดไว้ในกรณีที่เกิดเหตุฉุกเฉินบนเที่ยวบิน และนักบินได้นำเครื่องบินลงบนพื้นดิน (Crash Landing) หรือผิวน้ำ (Ditching) ลูกเรือต้องอพยพผู้โดยสารออกจากเครื่องบินให้หมดภายในเวลา 90 วินาที

การจัดการตารางบินของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินและการกำหนดเวลาในการพัก (Cabin Crew Maximum Flight Duty Period)

ตารางการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินหรือลูกเรือ จัดทำโดยฝ่ายที่สายการบินเรียกว่า Crew Scheduling or Crew Rostering ซึ่งมักอยู่ภายใต้การกำกับดูแลของฝ่ายอำนวยการบิน (Flight Operation) เจ้าหน้าที่จัดทำตารางบินของลูกเรือต้องผ่านการฝึกอบรมและมีใบอนุญาตที่ออกโดยสำนักงานการบินพลเรือน เนื่องจากการจัดทำตารางบินของลูกเรือต้องเป็นไปตามกฎข้อบังคับจาก ICAO หน้าที่หลักของพนักงานต้อนรับบน

เครื่องบิน คืองานด้านความปลอดภัยของผู้โดยสาร ดังนั้นชั่วโมงการทำงานจึงเป็นปัจจัยสำคัญ นอกจากนั้นสายการบินส่วนใหญ่ให้บริการตลอด 24 ชั่วโมง เที่ยวบินบางเส้นทางออกเดินทางในเวลากลางคืน และสายการบินที่ให้บริการเส้นทางระหว่างประเทศข้ามทวีป ตารางบินของลูกเรือมักจะออกทุกเดือนเพื่อให้ลูกเรือมีการเตรียมตัวและเตรียมความพร้อมในการปฏิบัติหน้าที่หลาย ๆ สายการบินพาณิชย์ (Commercial Airline) ชั้นนำของโลกมักใช้โปรแกรมการจัดตารางบิน (Crew Schedule Software) ในการจัดตารางเพื่อความแม่นยำในการคำนวณชั่วโมงการทำงานให้ปฏิบัติตามข้อบังคับของ ICAO ลูกเรือจะทราบอย่างชัดเจนว่าภายในหนึ่งเดือนตนเองจะต้องขึ้นบิน กี่วัน มีวันที่ต้อง SBY กี่วัน และมีวันหยุดจำนวนกี่วัน เจ้าหน้าที่จัดตารางจะจัดส่งตารางบินให้กับลูกเรือผ่านทาง Mail Box ของบริษัท ซึ่งลูกเรือต้อง log in ผ่าน Password ของตนเองเพื่อความปลอดภัย ลูกเรือสามารถแลกเปลี่ยนเที่ยวบินกับเพื่อนร่วมงานได้ถ้าไม่ขัดต่อข้อบังคับในเรื่องชั่วโมงการทำงานที่เป็นไปตามมาตรฐานด้านความปลอดภัยของ ICAO สำหรับสายการบินประเภท Private Charter Flight ตารางบินของลูกเรือบางครั้งจะเป็น Standby (SBY) ตลอดเดือน คำจำกัดความของคำว่า “Duty Hours หรือ Flight Duty Period” และ “Flying hours” จึงมีความสำคัญต่อการจัดตารางบินให้กับลูกเรือ คำว่า “Flight Duty Period” หรือชั่วโมงการทำงานมีความหมายถึงการรวมเวลา การปฏิบัติงานทั้งหมด ดังนี้

1. เวลา 1 ชั่วโมง 30 นาที ภาระงานก่อนทำการบิน (Pre-Flight Duty) สำหรับเที่ยวบินแรกของวันก่อนที่เครื่องบินจะขึ้น เจ้าหน้าที่ภาคพื้นได้ทำการยกอุปกรณ์กันล้อเครื่องบิน (Chocks) ที่บริเวณล้อด้านหน้าของเครื่องบิน (Chocks-Off) หน้าที่ของลูกเรือเริ่มจากการลงชื่อในระบบของสายการบิน (Sign In) ในการทำงานและการเข้าประชุมก่อนทำการบิน (Pre-Flight Briefing) การทำ Pre-Flight Briefing พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินจะได้รับข้อมูลรายละเอียดของเที่ยวบิน การแนะนำเพื่อนร่วมงาน ตำแหน่งงานที่ได้รับมอบหมายบนเที่ยวบิน จำนวนผู้โดยสารที่จะเดินทางไปกับเที่ยวบินโดยระบุจำนวนผู้โดยสารที่เป็นผู้ใหญ่ เด็ก และทารก ไว้อย่างชัดเจน จำนวนอาหารและเมนูที่ให้บริการ ข้อมูลพิเศษอื่น ๆ เช่น ถ้ามีผู้โดยสารที่ต้องการการดูแลเป็นพิเศษ สภาพอากาศ เป็นต้น รวมทั้งการตอบคำถามที่เกี่ยวกับความปลอดภัย จากนั้นลูกเรือทุกคนต้องเดินทางไปยังเครื่องบินเพื่อเตรียมเครื่องบินให้พร้อมสำหรับการรับผู้โดยสารขึ้น เพื่อทำการตรวจเช็คอุปกรณ์และตรวจความปลอดภัยบนเครื่องบิน ตรวจนับอาหารที่ครัวการบินจัดส่งขึ้นเครื่อง ตรวจความสะอาดเรียบร้อยก่อนที่ผู้โดยสารจะขึ้นเครื่องบิน (Passenger Boarding)

2. เวลา 30 นาที หลังปฏิบัติการบินของเที่ยวบินสุดท้ายของวัน (Post-Flight Duty) 30 นาทีนับจากเวลาที่เครื่องบินลงจอดสนิท และเจ้าหน้าที่ภาคพื้นได้ทำการวางอุปกรณ์กันล้อ (Chocks) ที่บริเวณล้อด้านหน้าของเครื่องบิน ซึ่งเราเรียกว่า Chocks-on การทำ Post-Flight Duty หลังจากเครื่องบินลงจอดที่สนามบินปลายทาง ลูกเรือจะทำการกล่าวลาและยื่นส่งจนกระทั่งผู้โดยสารคนสุดท้ายลงจากเครื่องบิน หลังจากนั้นลูกเรือจะต้องเดินตรวจเช็คความปลอดภัยรอบห้องโดยสารเป็นครั้งสุดท้ายก่อนหมดหน้าที่ ส่วนใหญ่จะพบสิ่งของมีค่าขนาดเล็กที่ผู้โดยสารมักจะลืมไว้บริเวณที่นั่งและสามารถส่งคืนเจ้าของได้ เช่น หนังสือเดินทาง โทรศัพท์มือถือ กระเป๋าเงิน เป็นต้น บางสายการบินจะรวมการทำ De-Briefing หรือการประชุมหลังการทำงานไว้ด้วย

3. เวลาที่เครื่องบินจอดพักที่สนามบิน (Ground Time) ในกรณีที่เส้นทางบินมีมากกว่า 1 เส้นทางบิน เช่น กรุงเทพฯ-มะนิลา-กรุงเทพฯ (BKK-MNL-BKK) หมายความว่า มีเวลาที่เครื่องบินจอดพักที่ผู้โดยสารขึ้นเครื่องที่สนามบินมะนิลา (MNL) ส่วนใหญ่มักจะใช้เวลาประมาณ 1 ชั่วโมง แต่สายการบินประเภท Low-Cost เวลาในการจอดอาจลดลงเหลือ 30 นาที

4. เวลาที่ใช้ทำการบิน (Flying Hours) หรือชั่วโมงบินจริง เริ่มนับจากเวลาที่นำอุปกรณ์กันล้อออกจากล้อเครื่องบิน (Chocks off) จนถึงเวลาที่นำอุปกรณ์มาวางกันล้อเครื่องบิน (Chocks on) เช่น กรุงเทพฯ-มะนิลา (BKK-MNL) ใช้เวลา 3 ชั่วโมง 25 นาที นับเป็น 1 Sector และ มะนิลา-กรุงเทพฯ (MNL-BKK) ใช้เวลา 3 ชั่วโมง 25 นาที นับเป็นเที่ยวบินที่ 2 (Sector) ของการทำงานในวันนั้น

ชั่วโมงการทำงาน Flight Duty Period สามารถสรุปได้ดังนี้

ศิริพร มีตารางบิน ในวันที่ 9 มกราคม 2568 กรุงเทพฯ-มะนิลา-กรุงเทพฯ (BKK-MNL-BKK)

การปฏิบัติงานก่อนทำการบิน

01:30 ชม.

กรุงเทพ-มะนิลา	03:25 ชม.
เวลาปฏิบัติหน้าที่ขณะเครื่องบินจอดที่มะนิลา	01.00 ชม.
มะนิลา-กรุงเทพ	03:25 ชม.
การปฏิบัติงานภายหลังทำการบิน	00:30 ชม.

รวมชั่วโมงการทำงานของ ศิริพร ในวันที่ 9 มกราคม 2568 เท่ากับ 9 ชั่วโมง 50 นาที การทำงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน เป็นงานที่เกี่ยวข้องกับชีวิตและความปลอดภัยของผู้โดยสาร ดังนั้นพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินต้องอยู่ในภาวะที่พร้อมเสมอสำหรับสถานการณ์ฉุกเฉินที่อาจเกิดขึ้นได้ตลอดเวลา ICAO จึงได้กำหนดกฎมาตรฐานที่สายการบินทั่วโลกต้องปฏิบัติตาม และมีการตรวจสอบตารางบินของลูกเรือ (Based Checks) โดยเจ้าหน้าที่จากสำนักงานการบินพลเรือนของประเทศที่สายการบินนั้นจดทะเบียนจัดตั้งสายการบิน หรือได้รับ AOC (Air Operator Certificate) อย่างสม่ำเสมอ การคำนวณชั่วโมงการทำงานของลูกเรือ ดูได้จากตารางที่ 4 ด้านล่าง

ตารางที่ 4 Maximum Flight Duty Period

ช่วงเวลาปฏิบัติหน้าที่การบินสูงสุด (ชั่วโมง) (Maximum Flight Duty Period (hrs))								
เวลาท้องถิ่น ณ จุดเริ่มต้น (Local Time of Departure)	เที่ยว (Sectors)							8 หรือ มากกว่า
	1	2	3	4	5	6	7	
06.00 – 07.59	13	12.15	11.45	11.15	10.45	9.45	9	9
08.00 – 14.59	13.30	13.15	12.30	11.45	11.15	10.45	9.30	9
15.00 – 21.59	13	12.15	11.30	10.45	10	9.15	9	9
22.00 – 05.59	11	10.15	9.30	9	9	9	9	9

ที่มา: CAAT (2016)

ตารางที่ 4 สามารถอธิบายได้ดังนี้

Local Time of Departure หมายถึง เวลาที่เครื่องบินออก คำนวณตามเวลาท้องถิ่นของเมืองนั้น และต้องเป็นเที่ยวบินแรกของวัน เช่น ตารางบินของ ศิริพร 11/01 BKK-MNL-BKK /DEP 14:00 Local Time สำหรับเที่ยวบินนี้ เวลาออกเดินทางคือ 14:00 น. ของกรุงเทพ ซึ่งอยู่ในแถวที่ 2 ในช่วงเวลา 08:00-14:59

Sectors คือ จำนวนเที่ยวบินจาก จุด A ไปยัง จุด B จากตัวอย่าง ตารางบินของ ศิริพร 11/01 กรุงเทพ-มะนิลา-กรุงเทพ (BKK-MNL-BKK) ศิริพร ปฏิบัติหน้าที่ทั้งหมด 2 sectors ในวันที่ 11/01 คือ กรุงเทพ-มะนิลา (BKK-MN) = 1 Sector และ มะนิลา-กรุงเทพ (MNL-BKK) = 1 sector

จากตารางที่ 4 จะเห็นได้ว่า ยิ่งบินหลาย Sector ชั่วโมงการทำงานของลูกเรือก็ลดลง ในวันที่ 11/01 ศิริพร สามารถทำงานเต็มที่ได้ถึง 13 ชม. 15 นาที แต่ถ้าตารางบินในวันที่ 11/01 ของ ศิริพร เป็นแบบนี้ เครื่องออกจากกรุงเทพ 14:00 น. สำหรับเส้นทาง กรุงเทพ-สมุย-สิงคโปร์-สมุย-กรุงเทพ (BKK-USM-SIN-USM-BKK) หมายความว่า ศิริพร มีบินทั้งหมด 4 Sectors ดังนี้

กรุงเทพ-สมุย BKK-USM	คือ Sector ที่ 1
สมุย-สิงคโปร์ USM-SIN	คือ Sector ที่ 2
สิงคโปร์-สมุย SIN-USM	คือ Sector ที่ 3
สมุย-กรุงเทพ USM-BKK	คือ Sector ที่ 4

หมายความว่า ในวันที่ 11/01 ศิริพร ปฏิบัติหน้าที่ 4 Sectors ศิริพร สามารถทำงานได้เต็มที่ 11 ชม. 45 นาที การคำนวณชั่วโมงการทำงานของ ศิริพร ในวันที่ 11/01 ศิริพร สามารถทำงานได้อย่างถูกต้องตามข้อบังคับของ ICAO ได้หรือไม่ การคำนวณชั่วโมงการทำงานของลูกเรือ (อ้างอิงจากตารางที่ 4)

การปฏิบัติงานก่อนทำการบิน (Pre-Flight Duty)	01:30 ชม.
กรุงเทพ-สมุย (BKK-USM)	01:00 ชม.
เวลาปฏิบัติหน้าที่ขณะเครื่องบินจอดที่สมุย (Ground Time at USM)	00:45 ชม.
สมุย-สิงคโปร์ (USM-SIN)	01:55 ชม.
เวลาปฏิบัติหน้าที่ขณะเครื่องบินจอดที่สิงคโปร์ (Ground Time at SIN)	01:00 ชม.
สิงคโปร์-สมุย (SIN-USM)	01:55 ชม.
เวลาปฏิบัติหน้าที่ขณะเครื่องบินจอดที่สมุย (Ground Time at USM)	00:45 ชม.
สมุย-กรุงเทพ (USM-BKK)	01:00 ชม.
การปฏิบัติงานภายหลังทำการบิน (Post-Flight Duty)	00:30 ชม.

รวม Flight Duty Period 11 ชม. 25 นาที ศิริพร สามารถปฏิบัติหน้าที่ตามตารางบินวันที่ 11/01 ได้อย่างถูกต้อง เพราะจากตาราง Maximum Flight Duty Period ได้กำหนดไว้ว่าถ้าเครื่องบินออกออกเดินทางระหว่าง 08:00-14:59 ทำงาน 4 Sectors ลูกเรือสามารถทำงานเต็มที่ 11 ชั่วโมง 45 นาที (EASA Effective of Flight Time Limitation, 2019) แต่เป็นการจัดตารางที่มีความเสี่ยงสูง เนื่องจากหากเกิดความล่าช้าของเที่ยวบิน เช่น ความล่าช้าอันเป็นสาเหตุจากเครื่องชำรุด ศิริพรจะต้องทำงาน เกินกว่า Maximum Flight Duty Period ที่ ICAO ได้กำหนดไว้ในกรณีที่เกิดดีเลย์ (Delay) หรือความล่าช้าของเที่ยวบินซึ่งบางครั้งเป็นเหตุสุดวิสัย (Unforeseen Delay) หรือนอกจากการควบคุม เช่น สภาพอากาศแปรปรวน นักบินไม่สามารถนำเครื่องบินลงจอดได้ หรือความล่าช้าของเครื่องบินขาเข้า หรือปัญหาทางด้านเทคนิค หมายถึงเครื่องบินชำรุดและต้องซ่อมอย่างเร่งด่วน หรืออาจเป็นปัญหาด้านความปลอดภัย และถ้าดูจากตัวอย่างตารางบินของลูกเรือด้านบน จะพบว่าหากเกิดการดีเลย์ประมาณ 1 ชั่วโมง ศิริพร จะไม่สามารถปฏิบัติหน้าที่ได้ ดังนั้น ICAO จึงได้ออกกฎขอยกเว้นเพื่อรองรับเหตุการณ์ดังกล่าว โดยใช้ข้อยกเว้นที่เรียกว่า The Commander Discretion to Extend Crew Duty Hours หมายถึง Pilot In Command (PIC) นักบินที่ 1 ที่เป็นผู้ควบคุมเครื่องบินสามารถขยายเวลา การทำงานของลูกเรือได้ไม่เกิน 3 ชั่วโมง ของเที่ยวบินสุดท้าย และหลังจากนั้นลูกเรือทั้งหมดจะต้องได้ชั่วโมง การพักผ่อนเป็น 2 เท่าของเวลาการปฏิบัติหน้าที่ โดยสายการบินจะต้องส่งรายงานเหตุการณ์ที่จำเป็นต้องใช้ข้อยกเว้นนี้ต่อสำนักงานการบินพลเรือนเพื่อชี้แจง เนื่องจากความเสี่ยงที่เกิดจากความเหนื่อยล้าของลูกเรือทำให้ไม่สามารถปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างเต็มที่หากเกิดสถานการณ์ฉุกเฉิน ดังนั้นสายการบินจึงต้องวางแผนเส้นทางบิน และจัดตารางให้กับลูกเรืออย่างรัดกุม แต่สำหรับเที่ยวบินระยะไกล (Ultra-Long Haul Flight) ซึ่งอาจใช้เวลาถึง 16-18 ชั่วโมง เช่น เที่ยวบินจาก ดูไบ-นิวยอร์ก (DXB-JFK) ใช้เวลาเดินทางสำหรับเที่ยวบินที่ไม่หยุดพักการบินระหว่างทาง (Non-Stop Flight) ประมาณ 18 ชั่วโมง สายการบินต้องอนุญาตให้ลูกเรือได้นอนพักผ่อนเครื่องบินระหว่างการปฏิบัติหน้าที่ ดังตารางที่ 5

ตารางที่ 5 Hours of Rest on Board

จำนวนชั่วโมงในการพักผ่อน (Hours of Rest)	การขยายช่วงเวลปฏิบัติหน้าที่การบินสูงสุด (ชั่วโมง) (Maximum FDPs (hrs))	
	(Maximum FDPs (hrs))	
	สถานที่พักผ่อนที่เพียงพอ (Adequate Rest Facility)	สถานที่พักผ่อนที่เหมาะสม (Suitable Rest Facility)
น้อยกว่า 2 ชั่วโมง	ไม่ขยาย	ไม่ขยาย
ตั้งแต่ 2 ชั่วโมง แต่ไม่ถึง 3 ชั่วโมง	14	16
ตั้งแต่ 3 ชั่วโมง แต่ไม่ถึง 4 ชั่วโมง	16	18

จำนวนชั่วโมงในการพักผ่อน (Hours of Rest)	การขยายช่วงเวลาปฏิบัติหน้าที่การบินสูงสุด (ชั่วโมง) (Maximum FDPs (hrs))	
	สถานที่พักผ่อนที่เพียงพอ (Adequate Rest Facility)	สถานที่พักผ่อนที่เหมาะสม (Suitable Rest Facility)
4 ชั่วโมง ขึ้นไป	18	20

ที่มา: CAAT (2016)

ตารางที่ 5 สามารถอธิบายได้ ดังนี้

Adequate Rest Facility หมายถึง แก้อับนเครื่องบินที่ไม่สามารถปรับนอนราบได้ 180 องศา อาจเป็นเก้าอี้ระดับชั้นธุรกิจ หรือชั้นประหยัด ที่สายการบินจัดไว้บนเครื่องบิน ซึ่งจะต้องมีม่านกันเป็นสัดส่วน และไม่ได้ติดกับห้องน้ำและครัวบนเครื่องบิน

Suitable Rest Facility หมายถึง Crew Rest Compartment หรือ Crew Bunk ที่มีลักษณะเป็นเตียงราบ 180 องศา ของนักบินและพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินจะต้องแยกกัน

ถ้าสายการบินอนุญาตให้ลูกเรือบนเที่ยวบินพักผ่อนน้อยกว่า 2 ชั่วโมง ไม่ว่าจะเป็นการพักในที่พักแบบ Adequate Rest Facility หรือ Suitable Rest Facility ไม่สามารถนำมาขยายเวลาการทำงานได้

ถ้าสายการบินอนุญาตให้ลูกเรือบนเที่ยวบินพักตั้งแต่ 2 ชั่วโมง แต่ไม่ถึง 3 ชั่วโมง ในที่พักแบบ Adequate Rest Facility สามารถขยายเวลาการทำงานได้ 14 ชั่วโมง และถ้าได้นอนพักใน Suitable Rest Facility สามารถขยายเวลาการทำงานได้ 16 ชั่วโมง

ถ้าสายการบินอนุญาตให้ลูกเรือบนเที่ยวบินพักตั้งแต่ 3 ชั่วโมง แต่ไม่ถึง 4 ชั่วโมง ในที่พักแบบ Adequate Rest Facility สามารถขยายเวลาการทำงานได้ 16 ชั่วโมง และถ้าได้นอนพักใน Suitable Rest Facility สามารถขยายเวลาการทำงานได้ 18 ชั่วโมง

ถ้าสายการบินอนุญาตให้ลูกเรือบนเที่ยวบินพักเกิน 4 ชั่วโมง ในที่พักแบบ Adequate Rest Facility สามารถขยายเวลาการทำงานได้ 18 ชั่วโมง และถ้าได้นอนพักใน Suitable Rest Facility สามารถขยายเวลาการทำงานได้ 20 ชั่วโมง

ดังนั้นสิ่งที่สายการบินจะต้องทำคือ การเพิ่มจำนวนลูกเรือ (Augmented Crew หรือ Extra Crew) จำนวนลูกเรือที่น้อยที่สุดหรือขั้นต่ำที่ปฏิบัติงานบนเครื่องบิน (Minimum Cabin Crew on Board) กำหนดโดย

1. บริษัทที่ผลิตเครื่องบิน เครื่องบินแต่ละรุ่นจะมีจำนวนลูกเรือที่ปฏิบัติงานไม่เท่ากัน เช่น คู่มือ Boeing 787 กำหนดจำนวน Minimum Cabin Crew on Board ไว้ที่ 8 คน โดยใช้จำนวนประตูทางออกหลักของเครื่องบิน B787 คือ 8 ประตู เป็นตัวกำหนด หรือ Airbus 380 กำหนดจำนวน Minimum Cabin Crew on Board ไว้ที่ 16 คน เนื่องจากจำนวนประตูของเครื่องบิน A380 มีจำนวน 16 ประตู

2. องค์การการบินพลเรือนระหว่างประเทศ (ICAO) ตามเกณฑ์ที่ ICAO ได้กำหนดไว้ พนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน 1 คน รับผิดชอบในการดูแลด้านความปลอดภัยให้กับผู้โดยสาร 50 คน (1:50) เนื่องจากหน้าที่หลักของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน คือการดูแลด้านความปลอดภัยของผู้โดยสาร งานด้านการบริการเป็นหน้าที่รอง ดังนั้นถ้าเครื่องบิน B787-900 มี 246 ที่นั่ง หมายความว่า การใช้พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินเพียงแค่ 5 คน ถือว่าไม่สามารถทำได้เพราะเหตุผลเรื่องประตูทางออกของ B787-900 มี 8 ประตู แต่เราสามารถใส่เกณฑ์ 1:50 คน เพื่อลดจำนวนพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ในกรณีที่มีผู้โดยสารไม่เต็มลำ และเกิดเหตุสุดวิสัย เช่น ตารางบิน กรุงเทพ-ลอนดอน-กรุงเทพ (BKK-LHR-BKK) เส้นทางบินนี้มีการพักค้างคืน 2 วันที่ลอนดอน แต่พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินหลายคนป่วยกะทันหัน ไม่สามารถปฏิบัติหน้าที่ขากลับได้ ทำให้จำนวนพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินสำหรับเที่ยวบินนั้นมีจำนวนน้อยกว่า Minimum Requirement สายการบินสามารถแก้ปัญหานี้ได้ โดยที่ไม่ต้องยกเลิกเที่ยวบิน ในกรณีที่มีจำนวนผู้โดยสารไม่เต็มลำ โดยการจัดกระจายที่นั่งให้ผู้โดยสารใหม่ และกั้นประตูทางออกที่ไม่มีพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินนั่งประจำตำแหน่ง (Block Zone)

จะเห็นได้ว่าการส่งพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินขึ้นปฏิบัติหน้าที่ในแต่ละเที่ยวบินมีความสำคัญมาก สายการบินจึงไม่เสี่ยงที่จะส่งพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินขึ้นปฏิบัติหน้าที่ในจำนวนที่เป็นขั้นต่ำ เพราะถ้าเกิดตัวอย่างเหตุการณ์ที่กล่าวมาข้างต้น สายการบินอาจต้องยกเลิกเที่ยวบิน หรือดีเลย์รอนกว่าสายการบินจะจัดส่งพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินชุดสำรอง (SBY-Positioning Crew/Deadhead Crew) เดินทางมาถึง นอกจากนี้การส่งพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินขึ้นปฏิบัติหน้าที่ในจำนวนที่เป็นขั้นต่ำมีแนวโน้มทำให้มาตรฐานการบริการลดลง

บทบาทของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินตามมาตรฐานสากล อธิบายโดยการอ้างอิงจากเอกสาร ICAO DOC 10002 และคู่มือของ CAAT พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินมีบทบาทด้านความปลอดภัย (Safety Procedures) บทบาทด้านการบริการ (In-Flight Service) บทบาทเมื่อเกิดเหตุฉุกเฉิน (Emergency Situation Response)

ตารางที่ 6 สรุปการวิเคราะห์ตัวอย่างหัวข้อการฝึกอบรมเพื่อให้ได้คุณลักษณะ และบทบาทด้านความปลอดภัยของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ในหัวข้อการฝึกอบรม Initial Flight Time Limitation Training

หัวข้อการฝึกอบรม Initial Flight Time Limitation Training	
รายละเอียดการฝึกอบรม	ความเข้าใจการคำนวณเวลาในการปฏิบัติหน้าที่ ข้อจำกัดด้านเวลาการบินและการพักผ่อน การบริหารความล่า และการตระหนักถึงความเสี่ยงอันเนื่องมาจากการปฏิบัติงาน กฎระเบียบของการปฏิบัติงานเมื่อชั่วโมงการปฏิบัติงานเกินกว่าข้อกำหนด กฎระเบียบของการพักเมื่อชั่วโมงการปฏิบัติงานเกินกว่าข้อกำหนด ความรับผิดชอบของลูกเรือต่อเวลาพักและต่อตนเองในกรณีที่เกิดความล่า
วัตถุประสงค์	รักษาความพร้อมทางร่างกายและจิตใจ
คุณลักษณะที่ได้รับการพัฒนา	ความมีวินัย ความรับผิดชอบในตารางบิน
กลุ่มคุณลักษณะหลัก	สมรรถนะภายใน (Emotional and Problem-solving Competencies) ทัศนคติและจรรยาบรรณในงานบริการ (Service Mind and Integrity)
บทบาทด้านความปลอดภัย	ปฏิบัติงานโดยไม่เหน็ดเหนื่อย และมีสติ ตระหนักถึงสถานการณ์รอบตัว

ที่มา: วิเคราะห์โดยผู้เขียนโดยการรวบรวมหลักฐานจาก ICAO DOC 10002 และ คู่มือสายการบิน

บทบาทด้านความปลอดภัย (Safety Procedures)

บทบาทของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน

สายการบินเป็นองค์ประกอบที่สำคัญของธุรกิจการบิน ในการเป็นผู้ดำเนินการเดินอากาศในการขนส่งผู้โดยสาร ซึ่งสายการบินจะต้องมั่นใจว่าพนักงานของตนเมื่อปฏิบัติหน้าที่บนอากาศยานหรือเครื่องบิน จะต้องปฏิบัติตามกฎหมาย ระเบียบข้อบังคับตามที่หน่วยงานด้านการบินกำหนด รวมถึงวิธีปฏิบัติที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติหน้าที่ได้เป็นอย่างดี พนักงานประจำอากาศยานที่ปฏิบัติหน้าที่หลักบนเครื่องบิน ประกอบด้วย นักบินหรือผู้ควบคุมอากาศยาน และพนักงานต้อนรับบนอากาศยาน ทั้งนี้ นักบินจะปฏิบัติงานในห้องควบคุมการบิน (Cockpit) หรือห้องควบคุมการบินที่อยู่ส่วนหน้าสุดของเครื่องบินจะมีประตูกันเพื่อแยกส่วนระหว่างห้องควบคุมการบินและห้องโดยสาร มีหน้าที่หลักในการขับเคลื่อนเครื่องบินเพื่อนำพาผู้โดยสารไปยังจุดหมายปลายทางด้วยความปลอดภัย นักบินจะรับรู้เหตุการณ์ที่เกิดขึ้นในห้องโดยสารได้จากการรายงานผ่านโทรศัพท์สื่อสารภายในเครื่องบินจากพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินเท่านั้น และในส่วน of พนักงานต้อนรับ จะปฏิบัติงานในห้องโดยสาร (Passenger Cabin) เพื่อดูแลผู้โดยสารในระหว่างการเดินทางบนเครื่องบินให้ได้รับความสะดวกสบายและปลอดภัยจนถึงจุดหมายปลายทาง มีหน้าที่ในการดูแลเอาใจใส่และช่วยเหลือผู้โดยสารบนเครื่องบินทั้งในช่วงเวลาปกติและในกรณีเกิดเหตุฉุกเฉิน กล่าวคือการทำหน้าที่ในช่วงเวลาปกติ

จะเริ่มตั้งแต่ผู้โดยสารมายืนอยู่หน้าประตูเครื่องบินเพื่อให้ พนักงานประจำเที่ยวบินนั้นตรวจสอบความถูกต้องของบัตรโดยสารของผู้โดยสารทุกคนรวมถึงสัมภาระที่นำติดตัวมาด้วยก่อนอนุญาตให้ขึ้นเครื่องบินได้ เมื่อผู้โดยสารทุกคนในเที่ยวบินนั้นได้ขึ้นที่เรียบร้อยแล้วพนักงานต้อนรับจะต้องแจ้งข้อมูลสำคัญเพื่อให้ผู้โดยสารทุกคนทราบในการปฏิบัติตามข้อบังคับด้านความปลอดภัยต่าง ๆ ขณะที่โดยสารเครื่องบิน รวมถึงดูแลผู้โดยสารให้ได้รับความสะดวกสบายตลอดการเดินทาง พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินจะต้องคอยสังเกตสิ่งผิดปกติที่อาจเกิดขึ้นได้ อาทิเช่น เกิดเหตุไฟไหม้จากอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ของผู้โดยสารที่นำติดตัวไปด้วย ผู้โดยสารมีลมมาแล้วก่อความเดือดร้อนรำคาญแก่ผู้โดยสารท่านอื่น ผู้โดยสารที่มีอาการเจ็บป่วยแบบเล็กน้อยไปจนถึงขั้นหยุดหายใจ หรือผู้ร้ายอาจแฝงตัวเพื่อก่อเหตุร้ายต่อชีวิตและทรัพย์สินของผู้โดยสารท่านอื่น จากเหตุการณ์เหล่านี้หากพนักงานต้อนรับในอากาศยานสามารถรับมือ แก้ไขปัญหา ระงับเหตุได้ และเหตุการณ์สามารถกลับมาดำเนินเป็นปกติต่อได้ทันทั่วทั้งที่ นักบินก็จะสามารถนำเครื่องบินไปลงจอดยังจุดหมายปลายทางได้อย่างปลอดภัย แต่ถ้าในทางกลับกันเหตุที่เกิดขึ้นร้ายแรงเกินกว่าจะรับมือระงับเหตุได้ พนักงานต้อนรับบนเที่ยวบินนั้นจะต้องแจ้งเหตุกับนักบินทันที เพราะในขณะที่ทำการบินจะถือว่านักบินผู้ควบคุมอากาศยานเป็นผู้มีอำนาจสูงสุดในการตัดสินใจและอาจจะต้องนำเครื่องบินลงจอดระหว่างทางก่อนถึงจุดหมายปลายทางในกรณีเกิดเหตุฉุกเฉิน

ดังนั้นบทบาทของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินจึงมีความสำคัญและจำเป็นอย่างยิ่งทั้งในช่วงเวลาปกติและสถานการณ์ฉุกเฉิน การทำหน้าที่และสวมบทบาทต่าง ๆ ตามสถานการณ์จึงทำให้การฝึกอบรมในการให้ความรู้ทักษะ ความเชี่ยวชาญ เพื่อนำสิ่งที่ได้จากการฝึกอบรมมาใช้ในการบริการ ตลอดจนควบคุมดูแลความสงบเรียบร้อยภายในห้องโดยสาร การที่พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินต้องทำหน้าที่ดูแลผู้โดยสารอย่างใกล้ชิดตลอดเที่ยวบิน โดยเฉพาะเที่ยวบินระยะไกล ทำให้พนักงานเสมือนเป็นตัวแทนภาพลักษณ์ขององค์กร จึงทำให้สายการบินต่าง ๆ ให้ความสำคัญกับตำแหน่งนี้เพื่อสร้างเป็นจุดแข็งให้แก่สายการบินในการบริการผู้โดยสารบนเครื่องบิน

การฝึกอบรมด้านความปลอดภัยของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินเป็นหัวใจสำคัญเมื่อพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินผ่านการฝึกอบรมและสามารถปฏิบัติงานได้ตามมาตรฐานที่ ICAO และสำนักงานการบินพลเรือนได้กำหนดไว้ บทบาทที่พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินต้องปฏิบัติเมื่อได้รับตารางบิน มีดังนี้

1. การเตรียมตัวก่อนปฏิบัติหน้าที่ พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินต้องพักผ่อนให้เพียงพอ ไม่รับประทาน อาหารที่มีรสจัดหรือมีกลิ่นรุนแรง เนื่องจากอาจทำให้มีกลิ่นปากและกลิ่นตัวที่ไม่พึงประสงค์ หรืออาจทำให้เกิดการป่วย จากอาหารเป็นพิษ จัดเตรียมกระเป๋า (Cabin Bag) ที่บรรจุของใช้ส่วนตัว เสื้อผ้าสำรอง รองเท้า และชุดเครื่องแบบ พนักงานสำรอง ชุดเครื่องแบบสำหรับการให้บริการ ถึงแม้ว่าเที่ยวบินนั้นจะเดินทางกลับภายในวันเดียวกันไม่ใช่ เที่ยวบินที่ต้องพักค้างคืนที่เมืองอื่น แต่เนื่องจากการจัดเตรียมกระเป๋าสัมภาระดังกล่าว เป็นการเตรียมความพร้อม สำหรับสถานการณ์ฉุกเฉินอันเป็นเหตุที่ทำให้ลูกเรือต้องพักค้างคืน เช่น เกิดปัญหาทางเทคนิคเกี่ยวกับเครื่องยนต์ทำให้ ไม่สามารถเดินทางกลับได้ หรือเกิดความล่าช้าอันเนื่องมาจากปัญหาด้านสภาพอากาศ ทบหวบข้อมูลด้านความปลอดภัยจากคู่มือ และตรวจสอบข้อมูลและเอกสารที่ได้รับจากฝ่ายฝึกอบรม ฝ่ายอำนวยความสะดวก และแผนกลูกเรือ ตรวจสอบอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ที่ใช้สำหรับการเก็บข้อมูลคู่มือต่าง ๆ และแบตเตอรี่ ตรวจสอบเอกสารสำคัญ เช่น หนังสือเดินทาง ใบอนุญาตการบิน บันทึกการฝึกอบรม บัตรประจำตัวพนักงาน และบัตรตรวจสอบสุขภาพ ว่าเอกสารทั้งหมดยังไม่หมดอายุ

2. บทบาทด้านความปลอดภัยของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินเมื่อปฏิบัติหน้าที่ พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่ปฏิบัติหน้าที่ตามตารางบินที่สายการบินกำหนดต้องเข้าร่วมประชุม Pre-Flight Briefing ก่อนขึ้นปฏิบัติหน้าที่บนเที่ยวบิน การทำ Pre-Flight Briefing จะได้รับข้อมูลดังนี้ ข้อมูลเกี่ยวกับเที่ยวบินและเพื่อนร่วมงาน ตำแหน่งงานที่ได้รับบนเที่ยวบิน ข้อมูลด้านจำนวนผู้โดยสารต่อชั้นการให้บริการข้อมูลด้านการบริการรวมถึงจำนวนอาหาร และเมนูที่ให้บริการ และข้อมูลอื่น ๆ ที่สำคัญ เช่น สภาพอากาศ และผู้โดยสารที่ต้องการการดูแลเป็นพิเศษ และย้ำเตือนเรื่องแนวทางการปฏิบัติหน้าที่อย่างมีประสิทธิภาพและอย่างมืออาชีพ เช่น การตรวจเช็คห้องน้ำอย่างสม่ำเสมอ การให้บริการบนเที่ยวบินในช่วงเวลากลางคืน การดูแลและเอาใจใส่ผู้โดยสาร เป็นต้น นอกจากนี้พนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ต้องตอบคำถามด้านความปลอดภัยและการบริการให้ได้ครบถ้วน ถ้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินบุคคลนั้น

ไม่สามารถตอบคำถามด้านความปลอดภัยได้ สายการบินอาจต้องพิจารณาเรียกลูกเรือสำรองมาปฏิบัติหน้าที่แทน เพราะถือว่าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินบุคคลนั้นไม่พร้อมสำหรับการปฏิบัติงานและเป็นความเสี่ยงสำหรับสายการบินถ้าเกิดสถานการณ์ฉุกเฉินพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินอาจไม่สามารถช่วยเหลือผู้โดยสารได้ ตัวอย่างคำถาม เช่น What are the pre-flight checks on portable oxygen bottle? And how to operate? How to open the door in an emergency situation ditching? สายการบินระดับนานาชาติการทำ Pre-Flight Briefing จะใช้ภาษาอังกฤษ และการสื่อสารภายในองค์กรใช้ภาษาอังกฤษเป็นภาษาหลักในการสื่อสาร เช่นกัน เมื่อการประชุมก่อนปฏิบัติหน้าที่บนเที่ยวบินเสร็จสิ้น พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินต้องเดินทางไปยังเครื่องบินอย่างพร้อมเพรียง เก็บสัมภาระ และปฏิบัติตามมาตรฐานการตรวจเช็คก่อนบิน (Pre-Flight Checks) และการสื่อสารอย่างชัดเจน ตรวจเช็คอุปกรณ์ เช่น ถังดับเพลิง (Fire Extinguisher) ถังออกซิเจนและหน้ากากออกซิเจน (Portable Oxygen Bottle) อุปกรณ์หมวกสำหรับดับเพลิง (PBE) ไฟฉายฉุกเฉิน (Emergency Flash Light) เชื้อระบบไฟ ระบบน้ำ และระบบการสื่อสาร อุปกรณ์นิรภัยสาธิต ประตูทางออกฉุกเฉิน ห้องครัว ห้องน้ำ และห้องรับรองผู้โดยสาร เพื่อให้มั่นใจว่าเครื่องบินพร้อมใช้งานตามมาตรฐานความปลอดภัย และผู้โดยสารมีความเข้าใจวิธีปฏิบัติหากเกิดเหตุไม่คาดคิด เมื่อการตรวจเช็คด้านความปลอดภัยเสร็จสิ้น ต้องรายงานต่อหัวหน้า (Cabin Service Manager) รับทราบเพื่อนำไปรายงานนักบินผู้ควบคุมอากาศยานต่อไป นอกจากนี้ พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินมีหน้าที่ให้คำแนะนำและสาธิตอุปกรณ์นิรภัย (Safety Demonstration) ก่อนการเดินทางทุกเที่ยวบิน รวมทั้งดูแลตรวจเช็คความปลอดภัยของผู้โดยสารก่อนเครื่องบินจะขึ้น-ลง (Take off/Landing) ทุกเที่ยวบิน ซึ่งเป็นไปตามกฎมาตรฐานด้านความปลอดภัยที่ระบุในคู่มือ SEP เช่น ผู้โดยสารทุกคนต้องคาดเข็มขัดนิรภัย ปรับพนักเก้าอี้ผู้โดยสารให้ตรง เก็บถาดด้านหน้า ม่านหน้าต่างเปิดกว้าง ที่วางเท้าด้านล่างของเก้าอี้เก็บให้เรียบร้อย และไม่มีสัมภาระกีดขวางทางออกฉุกเฉิน ในบางกรณี พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินต้องใช้ไหวพริบในการขอร้องและบังคับผู้โดยสารให้เปิดม่านหน้าต่าง เนื่องจากผู้โดยสารบางคนอาจไม่ให้ความร่วมมือปฏิบัติตาม และอ้างว่าแสงสว่างรบกวน ทั้งนี้เครื่องบินรุ่นใหม่เช่น B787 Dreamliner ม่านหน้าต่างเป็นระบบอิเล็กทรอนิกส์ควบคุมแสงที่พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินสามารถควบคุมการปรับแสงให้สว่างได้โดยไม่ต้องมีระบบม่านหน้าต่างอีกต่อไป นักบินผู้ควบคุมอากาศยานจะไม่นำเครื่องบินขึ้นบินหรือลง ถ้ายังไม่ได้รับรายงานจากหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ว่าไม่มีปัญหาใด ๆ ในห้องรับรองผู้โดยสารและผู้โดยสารอยู่ในสภาวะปกติ (Report for Passenger Cabin and Galley Secured)

บทบาทด้านการบริการ (In-Flight Service)

สำหรับสายการบินที่ให้บริการเต็มรูปแบบ (Full Service Airline) การบริการบนเที่ยวบินโดยเฉพาะการบริการอาหารและเครื่องดื่มเป็นหนึ่งในจุดขายของสายการบินนอกเหนือจากความสะดวกสบายและความทันสมัยของเครื่องบิน บทบาทของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินเป็นการแสดงออกถึงความเป็นมืออาชีพ การให้บริการอาหาร เครื่องดื่ม การอำนวยความสะดวกด้านต่าง ๆ แก่ผู้โดยสาร เช่น การช่วยวางสัมภาระ ให้ผ้าห่ม แก้ไขข้อร้องเรียน หลังจากขึ้นบิน (Take-off) ไปจนถึงก่อนเครื่องลงจอด (Landing) ขึ้นอยู่กับระยะเวลาและระดับการให้บริการของสายการบินภายในห้องโดยสารทุกส่วนโดยเฉพาะบริเวณที่นั่งของผู้โดยสาร และในห้องครัว (Galley) เพื่อมอบประสบการณ์ที่ดีให้แก่ผู้โดยสาร และสร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้แก่สายการบิน โดยผ่านการฝึกอบรมทักษะด้านการบริการ ลูกค้า (Customer Service) ความสามารถในการสื่อสารด้วยหลายภาษา การใช้ความฉลาดทางอารมณ์ (Emotional Quotient: EQ) เพื่อจัดการกับลูกค้าแต่ละประเภท รวมถึงการมีบุคลิกภาพที่เหมาะสม

จากบทสัมภาษณ์พนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน Mr. Ala Alwan อดีตพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ผู้ตรวจสมรรถนะพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินด้านการบริการ (Cabin Service Checker and Trainer) Gulf Air ได้กล่าวถึงเหตุการณ์ที่ท้าทายความสามารถด้านการบริการบนเที่ยวบินจากบาห์เรน ไป โคลัมโบ พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินได้แจ้งให้หัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินทราบภายหลังจากเครื่องบินได้เดินทางออกจากบาห์เรนแล้ว ว่าอาหารสำหรับผู้โดยสารไม่เพียงพอ จำนวน 12 ชุด การแก้ปัญหาสำหรับเหตุการณ์นี้คือ การนำเอาอาหารของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน มาให้บริการและได้กล่าวขอโทษผู้โดยสารที่อาจทำให้ผู้โดยสารไม่ได้รับเมนูที่ต้องการ และพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินทั้งเที่ยวบินต้องเข้าสู่กระบวนการสอบสวน หาสาเหตุของข้อผิดพลาดเมื่อเดินทางกลับบาห์เรนที่

เป็นฐานที่ตั้งของสายการบิน เหตุการณ์ดังกล่าวส่งผลให้เกิดการตรวจสอบการทำงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินอย่างเข้มงวด โดยเฉพาะผู้ที่ปฏิบัติหน้าที่ตำแหน่งประจำครัว (Galley Operator)

อีกหนึ่งเหตุการณ์จากบทสัมภาษณ์ Mr.Diaa Elwasly ที่ยวบีนจากกรุงเทพไปฮ่องกง พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินแจ้งว่าชุดอุปกรณ์รับประทานอาหาร ซ้อน ส้อม มีด ที่เป็นสแตนเลส (Stainless Cutlery Pack) ได้หายไปจากถาดอาหารผู้โดยสารเป็นจำนวนมาก จากการสอบถามและตรวจเช็คพบว่า ผู้โดยสารได้เก็บอุปกรณ์รับประทานอาหาร ซ้อน ส้อม มีด ที่เป็นสแตนเลส ใส่กระเป๋าเพราะเข้าใจว่าสามารถนำกลับบ้านเป็นของที่ระลึกได้ พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินจึงทำการประกาศอย่างสุภาพเป็นภาษาจีน เพื่อให้ผู้โดยสารคืนชุดอุปกรณ์ดังกล่าว จากเหตุการณ์นี้จะเห็นได้ถึงข้อได้เปรียบด้านภาษาที่สาม และสายการบินได้ปรับเปลี่ยนชุดอุปกรณ์รับประทานอาหาร ซ้อน ส้อม มีด ที่เป็นสแตนเลสให้เป็นพลาสติกแทน

บทบาทเมื่อเกิดเหตุฉุกเฉิน (Emergency Situation Response)

ในกรณีที่เกิดเหตุการณ์ฉุกเฉิน ซึ่งอาจแบ่งได้เป็น 2 กรณี

1. Planned Emergency คือเหตุการณ์ฉุกเฉินที่มีเวลาในการเตรียมตัวก่อนที่เครื่องบินจะลงสู่พื้นดิน (Crash Landing) หรือฝิวน้ำ (Ditching) พนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ได้รับการฝึกฝนและผ่านการฝึกปฏิบัติเพื่อรับมือ รับผิดชอบการณ์เหล่านี้ เช่น เกิดเครื่องยนต์ขัดข้องและนักบินผู้ควบคุมอากาศยานต้องนำเครื่องบินลงจอดฉุกเฉิน พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินต้องมีสติในการรับข้อมูลอย่างละเอียดและสามารถถ่ายทอดข้อมูลได้อย่างครบถ้วน สามารถบริหารจัดการเวลาได้อย่างมีประสิทธิภาพ รวมทั้งจัดลำดับความสำคัญในการปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างถูกต้องตามแบบการฝึกปฏิบัติ (Emergency Drills) ตัวอย่างข้อมูลสำหรับสถานการณ์ฉุกเฉิน มีดังนี้ Nature of Emergency, Intention of the Captain (Landing or Ditching), Time Available before Impact, Special Instructions

2. Unplanned Emergency คือเหตุการณ์ฉุกเฉินที่ไม่มีเวลาในการเตรียมตัว เช่น เหตุการณ์ฝูงนกบินชนกระจกเครื่องบินระหว่างที่นักบินกำลังนำเครื่องบินขึ้น ส่งผลให้นักบินต้องหยุดเครื่องยนต์กระทันหันในขณะที่เครื่องบินยังอยู่บนรันเวย์ พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินขณะนั้นยังคงนั่งประจำที่ ณ. นั่งประจำตำแหน่งบริเวณประตูทางออกฉุกเฉิน พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินต้องมีสติตลอดเวลา และไม่ตื่นตระหนก สามารถควบคุมอารมณ์และปฏิบัติตามแผนการฝึกปฏิบัติที่ได้รับการฝึกมาอย่างถูกต้อง ดังนั้นช่วงเวลา Take off และ Landing จึงเป็นช่วงเวลาที่พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินต้องมีสติทบทวนการฝึกปฏิบัติและจัดการสถานการณ์ฉุกเฉินได้อย่างทันที เช่น เมื่อเครื่องบินจอดสนิทและได้รับสัญญาณการอพยพผู้โดยสาร พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินจะทำการเปิดประตูเมื่อใดและอย่างไร คำสั่งแจ้งผู้โดยสารต้องพูดว่าอย่างไร เป็นต้น

สำหรับเหตุการณ์ฉุกเฉินอื่น ๆ เช่น การตกหลุมอากาศ (Turbulence) ระบบความดันอากาศภายในเครื่องบินเกิดความผิดปกติ (Decompression) เป็นเหตุการณ์ฉุกเฉินที่อาจเกิดขึ้นได้เสมอ พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินต้องมีความเข้าใจในหลักการปฏิบัติเมื่อเกิดเหตุดังกล่าว จากบทสัมภาษณ์พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่ปฏิบัติหน้าที่บนเที่ยวบิน มะนิลาไปกรุงเทพ หลังจากให้นักบินนำเครื่องบินขึ้นบินได้ 45 นาที ระหว่างการให้บริการอาหารและเครื่องดื่ม เครื่องบินได้ตกหลุมอากาศค่อนข้างรุนแรง (Clear Air Turbulence) โดยที่ไม่มีสัญญาณใด ๆ และไม่มีการแจ้งเตือนส่งผลให้รถเข็นอาหารลอยสูงและตกลงกระแทกพื้น ผู้โดยสารบางคนได้รับบาดเจ็บ อาหารและเครื่องดื่มได้รับความเสียหาย พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินบางคนได้รับบาดเจ็บ หลังจากเหตุการณ์เข้าสู่สภาวะปกติ หัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินได้รายงานให้นักบินทราบเพื่อประเมินสถานการณ์ว่าต้องนำเครื่องลงจอดฉุกเฉินหรือไม่ พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินได้ทำการปฐมพยาบาลผู้โดยสารที่ได้รับบาดเจ็บ และเจ้าหน้าที่ภาคพื้นของสายการบินได้นำส่งโรงพยาบาลเมื่อเครื่องบินเดินทางมาถึงกรุงเทพ พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินต้องสามารถจัดการและให้ความช่วยเหลือผู้โดยสารที่เจ็บป่วยและได้รับบาดเจ็บได้อย่างทันที จากการฝึกอบรมการปฐมพยาบาล (Aviation Medical Training) ที่พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินทุกคนต้องผ่านหลักสูตรนี้

คุณลักษณะที่จำเป็นต่อการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน

พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินถือเป็นผู้ปฏิบัติงานแนวหน้าในการดูแลผู้โดยสาร และเป็นตัวแทนของสายการบิน ทั้งในด้านการบริการและความปลอดภัย คุณลักษณะเฉพาะของบุคลากรในตำแหน่งนี้จึงต้องประกอบด้วยองค์ประกอบที่หลากหลาย ทั้งบุคลิกภาพ ทักษะทางอารมณ์ และจริยธรรมในการปฏิบัติงาน ข้อมูลจากการสัมภาษณ์พนักงานต้อนรับในสายการบินระดับนานาชาติ ร่วมกับการทบทวนคู่มือจาก ICAO DOC 10002 และคู่มือฝึกอบรมของสายการบิน สามารถจัดกลุ่มคุณลักษณะได้เป็น 3 หมวดหลัก ดังนี้

1. บุคลิกภาพภายนอก (Appearance and Presentation) ความสามารถในการแสดงออกถึงภาพลักษณ์ของสายการบินได้อย่างดี ใส่ใจด้านมาตรฐานการแต่งกายและบุคลิกภาพภายนอกให้เหมาะสมแม้ไม่ได้อยู่ในช่วงเวลากการทำงาน ให้มีความสำคัญและให้คุณค่ากับเครื่องแบบพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินรวมถึงการแต่งหน้า ทรงผมให้เหมาะสมถูกต้องตามมาตรฐานของสายการบิน การใส่เครื่องประดับและน้ำหอมควรมีความเหมาะสมและเป็นไปตามมาตรฐานเครื่องแบบพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินของสายการบิน ใส่ใจและดูแลสุขภาพร่างกายและจิตใจของตนเองอย่างสม่ำเสมอ ดูแลค่าดัชนีมวลกายให้อยู่ในเกณฑ์มาตรฐาน

2. สมรรถนะภายใน (Emotional and Problem-Solving Competencies) การสื่อสารที่ดีและมีประสิทธิภาพ การทำงานร่วมกันเป็นทีม ความเป็นผู้นำ การรับรู้และจัดการความผิดพลาด การบริหารจัดการเวลาและการกระจายภาระงาน การตัดสินใจและตระหนักในสถานการณ์ ความสามารถในการควบคุมสติและจัดการสถานการณ์ที่ท้าทายได้อย่างมีประสิทธิภาพ

3. ทศนคติและจรรยาบรรณในงานบริการ (Service Mind and Integrity) ทำงานร่วมกับผู้อื่นได้มีความซื่อสัตย์ในอาชีพพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ใส่ใจเรียนรู้สิ่งใหม่ ๆ น้อมรับคำติ ชม และพร้อมนำไปปรับปรุง เคารพเพื่อนร่วมงานและองค์กร ปฏิบัติตามมาตรฐานการปฏิบัติงานขององค์กรอย่างเคร่งครัด พยายามหาทางออกที่ดีที่สุด สถานการณ์ที่ท้าทาย สรุปคุณลักษณะที่จำเป็นต่อการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ดังตารางที่ 7 ดังนี้

ตารางที่ 7 คุณลักษณะที่จำเป็นต่อการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน

คุณลักษณะ	การแสดงออก	แหล่งอ้างอิง
บุคลิกภาพภายนอก (Appearance and Presentation)	การแสดงออก สุภาพ ยิ้มแย้ม การแสดงออกอย่างจริงใจ สามารถสื่อสารได้ดี ผ่อนคลาย และทำให้ผู้อื่นสบายใจ สร้างความมั่นใจให้กับผู้โดยสารอย่างมืออาชีพ มีความกระตือรือร้นในการทำงาน มีความเป็นผู้นำและตัดสินใจได้อย่างถูกต้องเมื่ออยู่ในสถานการณ์ที่ท้าทาย	สัมภาษณ์ลูกเรือ
สมรรถนะภายใน (Emotional and Problem-solving Competencies)	ควบคุมอารมณ์ในเหตุฉุกเฉิน สามารถพหยผู้โดยสารออกจากเครื่องบินได้ในสถานการณ์ฉุกเฉิน มีสติและปฏิบัติกรล่วงหน้าได้ก่อนเกิดเหตุร้าย ประเมินและควบคุมสถานการณ์เพื่อไม่ให้เกิดเหตุร้าย สามารถป้องกันการแทรกแซงอันมิชอบด้วยกฎหมาย ใส่ใจและให้ความสำคัญในเรื่องความปลอดภัย	ICAO DOC 10002

คุณลักษณะ	การแสดงออก	แหล่งอ้างอิง
ทัศนคติและจรรยาบรรณในงานบริการ (Service Mind and Integrity)	มีความรู้และความเข้าใจในเรื่องมาตรการด้านความปลอดภัยและอันตราย	คู่มือสายการบิน
	มีความสามารถในการสื่อสารภาษาอังกฤษได้ดี	
	มีสุขภาพแข็งแรงและสามารถใช้อุปกรณ์นิรภัยได้อย่างดี	
	ไม่มีคดีความและความผิดอาญา	
	สามารถว่ายน้ำได้ตามมาตรฐานที่กำหนด	
	สามารถปิด-เปิดที่เก็บสัมภาระเหนือศีรษะในห้องรับรองผู้โดยสารได้	
	ทำงานร่วมกับผู้อื่นได้	
	ความซื่อสัตย์	
	ทัศนคติในเชิงบวก	
	พร้อมเปิดรับคำติชมและเรียนรู้สิ่งใหม่ ๆ	
	มีความเข้าใจในวัฒนธรรมที่แตกต่าง	
	รักในการบริการและพร้อมช่วยเหลือผู้อื่น	
	มีความตั้งใจในการทำงาน	
	ให้ความเคารพในเพื่อนร่วมงานและองค์กร	
	ปฏิบัติตามมาตรฐานการปฏิบัติงานขององค์กรอย่างเคร่งครัด	
	แสดงออกถึงภาพลักษณ์ขององค์กรได้อย่างดี	
	พยายามหาทางออกที่ดีที่สุดในสถานการณ์ที่ท้าทาย	
	รักในอาชีพพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน	
	ให้ความร่วมมือและช่วยเหลือองค์กรด้วยความเต็มใจ	

ที่มา: วิเคราะห์โดยผู้เขียนโดยการรวบรวมหลักฐานจาก ICAO DOC 10002, คู่มือสายการบิน และ สัมภาษณ์ลูกเรือ

บทสรุปแนวทางพัฒนาเพื่อพัฒนาวิชาชีพพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน

บทความนี้ได้สร้างความเข้าใจในอาชีพพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน นอกเหนือจากการดูแลและบริการผู้โดยสารให้ได้รับความสะดวกสบายตลอดการเดินทาง สิ่งที่สำคัญที่สุด คือการสร้างเชื่อมั่นให้กับผู้โดยสารด้านความปลอดภัย ภายใต้กฎเกณฑ์ที่ถูกกำหนดไว้โดยองค์การการบินพลเรือนระหว่างประเทศ (ICAO) และกำกับตรวจสอบ ติดตามโดยสำนักงานการบินพลเรือน นอกจากนั้นพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินต้องผ่านการฝึกอบรม ด้านงานบริการมากมายเพื่อให้เป็นไปในแนวทางการให้บริการที่สายการบินได้สร้างมาตรฐานการบริการและภาพลักษณ์ของสายการบิน ความเป็นมืออาชีพด้านการบริการเป็นเพียงส่วนหนึ่งของการสร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้กับสายการบินในมุมมองที่คนส่วนใหญ่เห็น ทั้งนี้สายการบินจึงต้องสร้างกระบวนการในการฝึกอบรมอย่างเป็นระบบให้เป็นไปตามเกณฑ์ที่องค์การการบินพลเรือนระหว่างประเทศ (ICAO) ได้กำหนดไว้ในมุมมองที่ไม่ได้ถูกนำมาเผยแพร่มากนัก การสร้างจิตสำนึกด้านความปลอดภัย ความตั้งใจในการเรียนรู้และความรักในอาชีพนี้จึงเป็นหัวใจสำคัญของการเป็นพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่ประสบความสำเร็จ

เส้นทางอาชีพ (Career Path) ของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินก็มีส่วนคล้ายคลึงกับเส้นทางอาชีพอื่น ๆ ในการสั่งสมประสบการณ์ตามระยะเวลา ความรู้ ความชำนาญ จนถึงระดับผู้เชี่ยวชาญ โดยเริ่มต้นจากการเป็น พนักงานขึ้นผู้น้อย พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินอาวุโส หัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน หากมีความรู้ความสามารถเป็นที่ประจักษ์แก่ผู้บริหารของสายการบิน ก็มีโอกาที่จะได้รับตำแหน่งในระดับผู้จัดการหรือผู้อำนวยการฝ่ายพนักงาน

ต้อนรับบนเครื่องบินได้ ดังเช่นตัวอย่างล่าสุดของสายการบินเจแปน แอร์ไลน์ (JAL) ได้ประกาศแต่งตั้ง คุณมิตสึโกะ ทดโตรี (Mitsuko Tottori) ขึ้นดำรงตำแหน่งประธานบริษัทสายการบินเจแปนแอร์ไลน์และหัวหน้าผู้บริหารระดับสูงของเจแปนแอร์ไลน์กรุ๊ป (President of JAL and CEO of JAL Group) โดยมีผลตั้งแต่วันที่ 1 เมษายน พ.ศ.2567 ซึ่งถือว่าท่านเป็นประธานผู้หญิงคนแรกของสายการบินเจแปนแอร์ไลน์ และยังเป็นอดีตพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินของสายการบินเจแปนแอร์ไลน์ที่ไต่เต้าจากการเป็นพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินขั้นผู้น้อยขึ้นมาจนสามารถดำรงตำแหน่งผู้บริหารระดับสูงสุดในปัจจุบัน นับเป็นตัวอย่างที่ดีในการเติบโตในเส้นทางอาชีพที่ทุกคนใฝ่ฝัน

สรุปการวิเคราะห์ตัวอย่างหัวข้อการฝึกอบรมเพื่อให้ได้คุณลักษณะ และ บทบาทด้านความปลอดภัยของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน

การวิเคราะห์โดยผู้เขียนโดยการรวบรวมหลักฐานจาก ICAO Doc 10002

1.การอบรม การฝึกอบรมเบื้องต้น (Cabin Crew Ab-Initial Training) อบรมก่อนเริ่มปฏิบัติงานจริง

รายละเอียดการฝึกอบรม

เวลาประมาณ 6-8 สัปดาห์ ประกอบด้วยเนื้อหาทางทฤษฎี ความเข้าใจด้านการบิน เวลาในการปฏิบัติงานอย่างปลอดภัย การจัดการสถานการณ์ฉุกเฉินภาคทฤษฎีและภาคปฏิบัติ เช่น การใช้อุปกรณ์ความปลอดภัยการฝึกทัศนคติในการทำงานร่วมกันเป็นทีม และการบริหารลูกเรือ (CRM) การปฐมพยาบาล ความเข้าใจในกฎของวัตถุอันตราย (Dangerous Goods Training) การอบรมรุ่นเครื่องบินที่ใช้ในการปฏิบัติหน้าที่ (Fleet Specific Aircraft Systems Training) เป็นต้น

วัตถุประสงค์

เพื่อเตรียมความพร้อมทั้งในเชิงความรู้ ทักษะ และคุณลักษณะก่อนการปฏิบัติงานจริง

คุณลักษณะที่ได้รับการพัฒนา

ความมั่นใจ ความเข้าใจในผู้โดยสาร การสื่อสาร การควบคุมอารมณ์ วินัยและความรับผิดชอบ การแต่งกายและการให้บริการอย่างมืออาชีพ การประเมินสถานการณ์รอบตัว ทักษะการทำงานร่วมกันเป็นทีม จรรยาบรรณในวิชาชีพและความซื่อสัตย์

กลุ่มคุณลักษณะหลัก

บุคลิกภาพภายนอก / สมรรถนะภายใน / ทัศนคติและจรรยาบรรณในงานบริการ

บทบาทด้านความปลอดภัย

สร้างความพร้อมในการรับมือเหตุฉุกเฉินและใช้อุปกรณ์ความปลอดภัยได้อย่างถูกต้อง

2. การฝึกอบรมประจำปี (Recurrent Training) การฝึกอบรมทบทวนรายปี

รายละเอียดการฝึกอบรม

ทบทวนเนื้อหาหลัก เช่น SEP (ความปลอดภัยและภาวะฉุกเฉิน), การปฐมพยาบาล, กฎวัตถุอันตราย, ความปลอดภัยการบิน, และการบริหารลูกเรือ (CRM)

วัตถุประสงค์ คงทักษะและคุณลักษณะให้พร้อมเพื่อการปฏิบัติงาน

คุณลักษณะที่ได้รับการพัฒนา ความแม่นยำในการตัดสินใจ ความมีสติ ความมั่นใจ การร่วมมือกับทีม

กลุ่มคุณลักษณะหลัก สมรรถนะภายใน / ทัศนคติและจรรยาบรรณในงานบริการ

บทบาทด้านความปลอดภัย การจัดการภาวะฉุกเฉินให้เป็นระบบ มีประสิทธิภาพ และสอดคล้องกับ

มาตรฐานสากล

3. การฝึกอบรมเมื่อขาดช่วงการปฏิบัติงานหยุดบินเกิน 6 เดือน (Refresher Training)

รายละเอียดการฝึกอบรม

ทบทวนความรู้เกี่ยวกับเครื่องบินรุ่นเฉพาะ (Aircraft Type) ตามใบอนุญาต

ระยะเวลาโดยเฉลี่ยประมาณ 3 วัน

วัตถุประสงค์ คืนความแม่นยำและความมั่นใจหลังจากไม่ได้ปฏิบัติงาน

- คุณลักษณะที่ได้รับการพัฒนา
- ความพร้อมความแม่นยำในการตัดสินใจ ความมีสติ ความมั่นใจ การร่วมมือกับทีม
- กลุ่มคุณลักษณะหลัก สมรรถนะภายใน / ทักษะคิดและจรรยาบรรณในงานบริการ
- บทบาทด้านความปลอดภัย พื้นฟูความเชี่ยวชาญในการใช้อุปกรณ์และขั้นตอนความปลอดภัยหลังเว้นช่วงการทำงาน
4. การฝึกอบรมเมื่อเปลี่ยนรุ่นเครื่องบิน (Conversion Differences Training) การฝึกเมื่อเปลี่ยนเครื่องบินจากรุ่นหนึ่งไปยังอีกรุ่น
- รายละเอียดการฝึกอบรม
- เน้นความเข้าใจเครื่องบินรุ่นใหม่ เช่น เปลี่ยนจาก A320 เป็น A321 ใช้เวลาประมาณ 1–2 วัน
- วัตถุประสงค์ เพื่อให้สามารถทำงานบนเครื่องบินรุ่นใหม่ได้ทันที
- คุณลักษณะที่ได้รับการพัฒนา
- ความสามารถในการเรียนรู้ การปรับตัวความเข้าใจเทคโนโลยีและขั้นตอนใหม่
- กลุ่มคุณลักษณะหลัก
- สมรรถนะภายใน / ทักษะคิดและจรรยาบรรณในงานบริการ
- บทบาทด้านความปลอดภัย
- เสริมความมั่นใจในการใช้งานเครื่องมือความปลอดภัยเฉพาะของเครื่องบินรุ่นใหม่

ตารางที่ 8 สรุปการวิเคราะห์ตัวอย่างหัวข้อการฝึกอบรมเพื่อให้ได้คุณลักษณะ และบทบาทด้านความปลอดภัยของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน

Module	หัวข้อการฝึกอบรม	รายละเอียดการฝึกอบรม	วัตถุประสงค์	คุณลักษณะที่ได้รับการพัฒนา	บทบาทด้านความปลอดภัย
1	Gulf Air Company Induction	การแนะนำองค์กรกฎระเบียบและค่านิยมของสายการบิน	เพื่อให้พนักงานเข้าใจภาพรวมองค์กรและวัฒนธรรมองค์กร	มีความเข้าใจองค์กรมีความภักดีและแสดงความเป็นมืออาชีพ	ปฏิบัติงานสอดคล้องกับมาตรฐานความปลอดภัยและภาพลักษณ์องค์กร
2	General SEP Training	ความรู้พื้นฐานด้านความปลอดภัยและขั้นตอนฉุกเฉิน	สร้างความเข้าใจเกี่ยวกับขั้นตอนความปลอดภัยในเที่ยวบิน	การมีสติทักษะการวิเคราะห์	ปฏิบัติงานในเหตุฉุกเฉินได้อย่างแม่นยำ
3	Initial Fire & Smoke Training	การรับมือไฟไหม้และควัน	เตรียมความพร้อมในการควบคุมและระงับเหตุไฟไหม้	การมีสติทักษะการตัดสินใจและการสื่อสารที่ดี	ควบคุมสถานการณ์ไฟไหม้บนเครื่องบิน
4	Initial Survival Training	ทักษะการเอาตัวรอดในสถานการณ์ฉุกเฉิน	เตรียมพร้อมทางกายและใจในภาวะคับขัน	ความอดทนความพร้อมทางจิตใจ	ช่วยเหลือผู้โดยสารในสถานการณ์รอดชีวิต

Module	หัวข้อการฝึกอบรม	รายละเอียดการฝึกอบรม	วัตถุประสงค์	คุณลักษณะที่ได้รับการพัฒนา	บทบาทด้านความปลอดภัย
5	Fleet Specific Aircraft Systems Training	ระบบเฉพาะของเครื่องบินแต่ละรุ่น	ทำความเข้าใจโครงสร้างและระบบของเครื่องบิน	ความแม่นยำ การใส่ใจ รายละเอียด	ใช้อุปกรณ์ได้อย่างถูกต้องและทันเวลา
6	Initial Fleet-Specific SEP Training	ขั้นตอนด้านความปลอดภัยเฉพาะรุ่นเครื่องบิน	ปฏิบัติตามแนวทาง SEP อย่างเหมาะสม	การปฏิบัติตามขั้นตอน ความมีวินัย	ปฏิบัติกรอพยพได้อย่างถูกต้อง
7	Fleet Specific Aircraft Familiarization Visit	เยี่ยมชมเครื่องบินจริง เรียนรู้โครงสร้างและตำแหน่งอุปกรณ์	เพิ่มความคุ้นเคยกับสภาพแวดล้อม	ความช่างสังเกต ความมั่นใจ	ระบุจุดอุปกรณ์ฉุกเฉินได้ทันเวลา
8	Initial Medical & First Aid Training	การปฐมพยาบาลเบื้องต้น	ให้ความช่วยเหลือผู้โดยสารได้ในเหตุฉุกเฉิน	ความเอื้อเฟื้อ ความพร้อมในการช่วยเหลือ	ให้การปฐมพยาบาลที่มีประสิทธิภาพ
9	Initial Defibrillator (AED) Training	การใช้เครื่อง AED อย่างถูกต้อง	ใช้เครื่อง AED ช่วยชีวิตผู้โดยสาร	ความแม่นยำ การตัดสินใจ	เพิ่มอัตราการรอดชีวิตในภาวะหัวใจหยุดเต้น
10	Initial Passenger Handling Training	การดูแลและรับมือกับผู้โดยสาร	สร้างความเข้าใจพฤติกรรมและความต้องการผู้โดยสาร	ความอดทน การเคารพใน ความหลากหลาย	ป้องกันความขัดแย้งบนเครื่องบิน
11	Initial Dangerous Goods Training	สารต้องห้ามบนเครื่องบินและการจัดการ	ป้องกันความเสี่ยงจากวัตถุอันตราย	ความรอบคอบ ความรับผิดชอบ	ตรวจสอบ สัมภาระและพฤติกรรมต้องสงสัย
12	Initial Aviation Security Training	กฎระเบียบด้านความปลอดภัย การตรวจเช็คด้านความปลอดภัย	ประสิทธิภาพในการจัดการสิ่งของต้องสงสัยและสถานการณ์ฉุกเฉิน	มีสติ ประเมินและควบคุมสถานการณ์ ความละเอียดรอบคอบ	ตรวจเช็คห้องรับรองผู้โดยสารและพฤติกรรมต้องสงสัย อย่างมีประสิทธิภาพ
13	Initial Flight Time Limitations Training	ข้อจำกัดเวลาในการบินและการพักผ่อน	รักษาความพร้อมทางร่างกายและจิตใจ	ความมีวินัย ความรับผิดชอบ ในตารางบิน	ปฏิบัติงานโดยไม่เหนื่อยล้า

Module	หัวข้อการฝึกอบรม	รายละเอียดการฝึกอบรม	วัตถุประสงค์	คุณลักษณะที่ได้รับการพัฒนา	บทบาทด้านความปลอดภัย
14	Initial CRM Training	การจัดการทรัพยากร การทำงานเป็น ร่วมกับลูกเรือ และนักบิน	เพิ่มประสิทธิภาพ การทำงานเป็น ทีม	ภาวะผู้นำ การทำงาน ร่วมกันเป็นทีม	ป้องกันอุบัติเหตุ จากการสื่อสารที่ ผิดพลาด
15	General Cabin Service Training	การให้บริการใน ห้องโดยสาร	ยกระดับ ประสบการณ์ของ ผู้โดยสาร	ความละเอียด รอบคอบ การใส่ใจใน รายละเอียด	สร้างความ ไว้วางใจและ ความสงบของ ผู้โดยสาร
16	PA Delivery Skills	การพูดประกาศ บนเครื่องบิน	สื่อสารได้ชัดเจน มั่นใจ ทั้งภาวะ ปกติและฉุกเฉิน	ทักษะการสื่อสาร ความมั่นใจ	แจ้งคำสั่งฉุกเฉิน ได้อย่างมี ประสิทธิภาพ
17	Initial Grooming Training	การแต่งกาย บุคลิกภาพ ภายนอกและ ความสะอาด	สร้างภาพลักษณ์ มืออาชีพและ ความน่าเชื่อถือ	ความใส่ใจ ความเป็น ระเบียบ ความมีวินัย	สะท้อน ภาพลักษณ์ที่ เชื่อถือได้ใน ภาวะวิกฤต
18	Fleet-Specific Initial Cabin Service Training	การให้บริการ เฉพาะรุ่น เครื่องบิน	ปรับการบริการให้ เหมาะสมกับ เครื่องบินแต่ละ แบบ	ความยืดหยุ่น ความสามารถใน การปรับตัว	บริการแบบไม่ ขัดขวางอุปกรณ์ ความปลอดภัย

ที่มา: Analyzed and compiled by the author based on Gulf Air OMD (2015)

ตารางที่ 9 สรุปการวิเคราะห์คุณลักษณะเฉพาะที่ได้รับการพัฒนาโดยแบ่งตามคุณลักษณะทั้ง 3 ด้าน

กลุ่มคุณลักษณะหลัก	คุณลักษณะเฉพาะที่ได้รับการพัฒนา	Modules
กลุ่มที่ 1 บุคลิกภาพภายนอก (Appearance and Presentation)	ความเรียบร้อยในการแต่งกาย การนำเสนอภาพลักษณ์อย่างมืออาชีพ บุคลิกภาพที่เหมาะสมกับงานบริการ	Module 17: Initial Grooming Training Module 16: PA Delivery Skills Module 15: General Cabin Service Training
กลุ่มที่ 2 สมรรถนะภายใน (Emotional and Problem-Solving Competencies)	การควบคุมอารมณ์และความเครียด การตัดสินใจในสถานการณ์ฉุกเฉิน การจัดการความขัดแย้ง ทักษะด้านความปลอดภัยและการอยู่รอด ทักษะการจัดการข้อมูลและประเมินสถานการณ์ ทักษะการจัดลำดับความสำคัญของงาน	Module 3: Initial Fire & Smoke Training Module 4: Initial Survival Training Module 8: Initial Medical & First Aid Training Module 9: Initial Defibrillator (AED) Training Module 12: Initial Aviation Security Training Module 14: Initial CRM Training Module 2: General SEP Training

กลุ่มคุณลักษณะหลัก	คุณลักษณะเฉพาะที่ได้รับการพัฒนา	Modules
กลุ่มที่ 3 ทักษะคิดและ จรรยาบรรณในงานบริการ (Service Mind and Integrity)	ความมีน้ำใจบริการ	Module 6: Initial Fleet-Specific SEP Training
	ความซื่อสัตย์ในการปฏิบัติหน้าที่	Module 13: Initial Flight Time Limitations Training
	ความรับผิดชอบและการเคารพระเบียบ	Module 5: Fleet Specific Aircraft Systems Training
	ความเคารพเพื่อนร่วมงานและลูกค้า	Module 1: Company Induction
	การปฏิบัติตามจริยธรรมขององค์กร	Module 10: Initial Passenger Handling Training
		Module 11: Initial Dangerous Goods Training
		Module 12: Initial Aviation Security Training
		Module 18: Fleet-Specific Initial Cabin Service Training
		Module 7: Fleet Specific Aircraft Familiarization Visit

ที่มา: Analyzed and compiled by the author based on Gulf Air OMD (2015)

แนวทางการพัฒนาพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน

1. ควรมีระบบการฝึกอบรมที่เป็นไปตามมาตรฐานขององค์การการบินพลเรือนระหว่างประเทศ (ICAO) อย่างเข้มงวด และมีการตรวจสอบอย่างต่อเนื่อง
2. ภาษาอังกฤษเป็นภาษากลางสำหรับหน่วยงานการบินตามที่ ICAO ได้กำหนดไว้ ดังนั้นการฝึกอบรมพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ควรใช้ภาษาอังกฤษตลอดการฝึกอบรม
3. สถาบันและมหาวิทยาลัยที่จัดหลักสูตรการเรียนการสอนด้านธุรกิจการบิน ควรให้ความสำคัญกับบทเรียนด้านความปลอดภัยและนิรภัยการบินให้มากขึ้น
4. สถาบันและมหาวิทยาลัยที่จัดหลักสูตรการเรียนการสอนด้านธุรกิจการบิน ควรให้ความสำคัญกับบทเรียนที่สามารถพัฒนาคุณลักษณะทั้ง 3 กลุ่ม คือ บุคลิกภาพภายนอก (Appearance and Presentation) สมรรถนะภายใน (Emotional and Problem-Solving Competencies) ทักษะคิดและจรรยาบรรณในงานบริการ (Service Mind and Integrity) พร้อมทั้งเสริมทักษะด้านการจัดการสถานการณ์ที่ท้าทายด้านการบริการ และเรียนรู้ถึงความแตกต่าง ทางวัฒนธรรม เพื่อเตรียมความพร้อมให้ผู้สนใจในอาชีพพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน

เอกสารอ้างอิง

- Civil Aviation Authority of Thailand (CAAT). (2016). *Regulation 6.2 Flight Time and Flight Duty Period Limitation Effective*. <https://crewscheduling.wordpress.com/wp-content/uploads/2015/03/caat-6-2-ftdt-21-jul-2016.pdf>
- European Union Aviation Safety Agency (EASA). (2019). *Effectiveness of Flight Time Limitation (FTL 2.0) Definition of baseline*. file:///C:/Users/ASUS/Downloads/ftl_-_d1.1_definition_of_baseline_literature_review%20(1).pdf

- Middle East Airlines (MEA). (2025, June 11). *Lebanon's Middle East Airlines considers setting up low-cost arm amid 'new phase' of growth*. The National.
- Gulf Air OMD. (2015). *Operations Manual Part D Cabin crew training*. Gulf Air Press.
- Gulf Air OMD. (2015). *Operations Manual Part A General/Basic*. Gulf Air Press.
- Grand, K. (2021). *How to become a flight attendant for airlines in the Middle East*. (1st ed.). Monee Publishing.
- Peralta, L. (2024). *The Important of English Language Proficiency in Aviation*.
<https://unitingaviation.com/news/safety/the-importance-of-english-language-proficiency-in-aviation/>
- Rak Airways. (2013). *Operations Manual Part D Cabin crew training*. Ras Al Khaimah: United Arab Emirates.
- Teeraprapa, C. (2023, May 19). *An analysis of English language training needs for passenger service agents in the Thai aviation industry: A case study*. In Proceedings of the 14th Hatyai National and International Conference, Hatyai University.

คณะผู้เขียน

ศิริพร เอลวอสลี

โรงเรียนการท่องเที่ยวและการบริการ
มหาวิทยาลัยสวนดุสิต ศูนย์การศึกษาหัวหิน
e-mail: siriporn_elw@dusit.ac.th

วรัชมน ทองเกิด

โรงเรียนการท่องเที่ยวและการบริการ
มหาวิทยาลัยสวนดุสิต ศูนย์การศึกษาหัวหิน
e-mail: wassamon_tho@dusit.ac.th

ศรัญญา สิทธิธา

โรงเรียนการท่องเที่ยวและการบริการ
มหาวิทยาลัยสวนดุสิต ศูนย์การศึกษาหัวหิน
e-mail: saranya_sit@dusit.ac.th

จิระพงศ์ ป้อมน้อย

โรงเรียนการท่องเที่ยวและการบริการ
มหาวิทยาลัยสวนดุสิต กรุงเทพฯ
e-mail: jirapong_pom@dusit.ac.th

วินิตา หงส์วรพิพัฒน์

โรงเรียนการท่องเที่ยวและการบริการ

มหาวิทยาลัยสวนดุสิต กรุงเทพฯ

e-mail: wanita_hon@dusit.ac.th