

บทบาทภาวะผู้นำของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินในการจัดการ สถานการณ์ฉุกเฉินบนเครื่องบิน

Leadership Roles of Flight attendant in Aircraft Emergency Handling

¹ปารักษ์ญจน์ วิจิตรสงวน (Parnkan Vijitsanguan)

²ซอส อักษรกิตติ (Sauce Aksornkitti)

สาขาอุตสาหกรรมบริการการบิน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี
(Department of Aviation Services Industry, Rajamangala University of Technology Thanyaburi)

Email: kate.parnkan@gmail.com

Received June 17, 2020; **Revised** November 6, 2020; **Accepted** December 20, 2020

Abstract

This article aimed to present the roles of flight attendant's leadership to be (1) a safety leader member in the aircraft and (2) an in-flight service provider on the aircraft. As the standard criteria of International Civil Aviation Organization, all flight attendants were required to enter and pass the safety training requirement regularly. Moreover, they were expected to ensure in-flight safety and to cope with the emergency handling cases effectively. If there was irregularity case occurred, the pilot will make judgment to any incident and/or accident which affect to the aircraft safety, if it is in danger, the pilot will make decision and command. To comply with the pilot's command, flight attendants who work as the safety leader will implement their knowledge, handle an emergency procedure and instruct all passengers as they were trained. Finally, before travelling by plane, passengers should take deep concern about in-flight safety, be conscious, observe the warning signs, review the emergency procedure, and follow flight attendants's instruction strictly.

Keywords: flight attendant; passengers; safety; aircraft

บทคัดย่อ

บทความนี้นำเสนอให้รับรู้ถึงความสำคัญในบทบาทภาวะผู้นำของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินในหน้าที่ (1) ผู้นำที่กำกับและดูแลความปลอดภัยของผู้โดยสารเมื่อเครื่องบินประสบเหตุฉุกเฉิน และ (2) ผู้ให้บริการและอำนวยความสะดวกขณะเดินทาง ตามข้อกำหนดด้านความปลอดภัยขององค์การการบินพลเรือนระหว่างประเทศ พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินต้องผ่านการฝึกอบรมด้านความปลอดภัยอย่างสม่ำเสมอเพื่อสามารถปฏิบัติตามขั้นตอน

การแก้ไขปัญหาในสถานการณ์ฉุกเฉินได้อย่างมีประสิทธิภาพ เมื่อมีเหตุฉุกเฉินเกิดขึ้น นักบินผู้ควบคุมอากาศยานจะเป็นผู้ตัดสินใจและสั่งการให้พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินได้แสดงภาวะผู้นำโดยการช่วยเหลือ กำกับ และดูแลผู้โดยสารตามขั้นตอนที่ฝึกอบรมมาโดยคำนึงถึงความปลอดภัยเป็นสำคัญ กล่าวโดยสรุป พนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน คือ ผู้นำที่กำกับและดูแลด้านความปลอดภัยของผู้โดยสารก่อนออกเดินทางทุกครั้งผู้โดยสารควรศึกษาข้อมูลด้านความปลอดภัยที่ทางสายการบินประชาสัมพันธ์ให้ทราบ สังเกตจดจำสัญลักษณ์ป้ายแสดงข้อมูลสำคัญ ทบทวนขั้นตอนในการปฏิบัติตัวในกรณีฉุกเฉิน คมสติไว้ให้มั่นและปฏิบัติตามคำแนะนำของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินอย่างเคร่งครัด

คำสำคัญ: พนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน; ผู้โดยสาร; ความปลอดภัย; เครื่องบิน

บทนำ

การโดยสารเครื่องบินพาณิชย์ (Commercial Air Transportation) ผู้โดยสารที่เดินทางล้วนมีความคาดหวังในความ สะดวกสบายและความปลอดภัย จากพระราชบัญญัติการเดินอากาศ พ.ศ. 2497 หมวด 2 มาตรา 16 ข้อที่ 5 (Department of Airport, 2020) ได้ระบุเกี่ยวกับใบอนุญาตผู้ประจำหน้าที่บนอากาศยาน ซึ่งหมายถึงบุคลากรผู้ที่ปฏิบัติหน้าที่บนอากาศยานต้องผ่านกระบวนการฝึกอบรมตามกรอบมาตรฐานด้านความปลอดภัยจึงจะได้รับใบอนุญาตในการปฏิบัติหน้าที่ ซึ่งผู้ ประจำหน้าที่สามารถแบ่งออกเป็น 2 ประเภท คือ นักบินผู้ควบคุมอากาศยาน (Flight Crew) และผู้สนับสนุนการบินอื่น ๆ (Other Personal) เช่น พนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน (Flight Attendant) ซึ่งพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน มีบทบาทในการ รับผิดชอบงานหลักบนเครื่องบินสองประการ คือ 1) งานบริการ และ 2) งานความปลอดภัยบนเครื่องบิน โดยองค์การ บริหารการบินแห่งชาติ (The Federal Aviation Administration: FAA) ประเทศสหรัฐอเมริกา กำหนดไว้ใน FAR 121.391 (Flight Attendant) ว่าพนักงานฯ มีหน้าที่ดูแลความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของผู้โดยสารในกรณีที่เกิดเหตุ ฉุกเฉินหรือเมื่อต้องอพยพหนี (Evacuations) ออกจากเครื่องบิน (Cornell Law School, 2020) และกำหนดให้พนักงานฯ ทุกคนต้องได้รับการฝึกอบรมการเผชิญเหตุฉุกเฉิน (Godfrey, 2020) ต้องมีความคุ้นเคยกับอุปกรณ์นิรภัยและอุปกรณ์ ทางการแพทย์ ให้การดูแลพื้นฐานและใช้ชุดปฐมพยาบาล ใช้เครื่องกระตุ้นหัวใจภายนอกแบบอัตโนมัติ และ ทำการ นวดหัวใจผายปอดกู้ชีพ (Cardiopulmonary resuscitation : CPR) หากพบผู้โดยสารเจ็บป่วยวิกฤติ (Tesser, 2015) พนักงานฯ ยังต้องพึ่งพาความช่วยเหลือจากผู้ให้บริการด้านการดูแลสุขภาพบนเครื่องบินซึ่งจะต้องปฏิบัติให้เป็นไป ตามกฎระเบียบข้อบังคับขององค์การการบินพลเรือนระหว่างประเทศ (The International Civil Aviation Organization (ICAO), 2020) ที่ดำเนินงานด้านการกำกับ ควบคุมการบินสากลซึ่งจะกำหนดหัวข้อการฝึกอบรมแก่พนักงานฯ (The International Air Transport Association (IATA), 2020) รวมทั้งการดำเนินงานด้านความปลอดภัยอื่นที่พนักงานฯ จะต้องปฏิบัติหน้าที่ขณะเดินทาง เช่น การประกาศบนเครื่องบิน การสาธิตและการใช้อุปกรณ์นิรภัยเพื่อช่วยชีวิต (Life Saver) ผู้โดยสาร การแก้ปัญหาต่าง ๆ ขณะทำการบิน กรณีมีเหตุฉุกเฉินเกิดขึ้นพนักงานฯ ต้องแสดงภาวะผู้นำ (Leadership) ให้ชัดเจนเพื่อสร้างความมั่นใจให้กับผู้โดยสาร

จากเหตุการณ์ไฟไหม้ปีกซ้ายของเครื่องบินที่ท่าอากาศยานลอนดอนฮีทโธรว์ ประเทศอังกฤษ เมื่อวันที่ 8 เมษายน พ.ศ. 2511 (Grant, 2019) รวมถึงเหตุการณ์สูญเสียความกดอากาศภายในเครื่องขณะทำการบิน ของสายการบินฮอลาแอร์ไลน์ (Aloha Airlines) เที่ยวบินที่ AQ 243 ในปี พ.ศ. 2531 (Skybrary, 2016) พบว่าหากพนักงานฯ ขาดภาวะ

ผู้นำในการจัดการสถานการณ์ฉุกเฉินบนเครื่องบินจะส่งผลให้เกิดความเสียหายต่อชีวิตผู้โดยสารและสายการบินอย่างรุนแรงมากยิ่งขึ้นอย่างใหญ่หลวง

กล่าวโดยสรุป บทบาทภาวะผู้นำด้านความปลอดภัยจึงเป็นอีกบทบาทหนึ่งที่สำคัญที่สุดของพนักงาน กล่าวคือ การเป็นผู้นำด้านความปลอดภัยภายในห้องโดยสาร (Cabin Safety Leader) และการเป็นผู้นำในการจัดการสถานการณ์ฉุกเฉิน หรือผู้ดูแลและรับผิดชอบต่อชีวิตผู้โดยสารเมื่อเครื่องบินประสบเหตุฉุกเฉิน แต่เนื่องด้วยปัจจุบันสายการบินต่างแข่งขันกันเพื่อมุ่งประโยชน์ทางธุรกิจเป็นหลัก โดยประชาสัมพันธ์มุ่งเน้นความสะดวกสบายในการเดินทาง การบริการที่หลากหลาย และสร้างภาพลักษณ์ของพนักงาน โดยเน้นที่การบริการเป็นหลัก เพื่อหวังให้ผู้โดยสารตัดสินใจเลือกใช้สายการบิน เป็นเหตุให้คนส่วนใหญ่ไม่ทราบถึงบทบาทหน้าที่และความรับผิดชอบสำคัญของพนักงาน อย่างแท้จริง

บทบาทและหน้าที่ของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินในการปฏิบัติงานด้านความปลอดภัย

การเดินทางบนเครื่องบิน พนักงานต้อนรับ มีบทบาทในการปฏิบัติหน้าที่ในการดูแลความปลอดภัยให้กับผู้โดยสารตามช่วงเวลาทำการบิน (Flight Stages) ในแต่ละเที่ยวบิน ซึ่งแบ่งออกเป็น 5 ระยะ ดังนี้

1. การเตรียมการก่อนปฏิบัติการบิน (Pre-flight stage) ในการเดินทางขาออก (Departure) การนำเครื่องบินขึ้นทำการบิน (Take off) พนักงาน มีหน้าที่ คือ ประชุมก่อนการปฏิบัติหน้าที่ (Pre-flight crew briefing) กับนักบินผู้ควบคุมอากาศยาน เพื่อรับทราบข้อมูลสำคัญก่อนการปฏิบัติหน้าที่ของตนเอง ได้แก่ ข้อมูลเส้นทางบิน ข้อมูลสภาพอากาศขณะทำการบิน การทบทวนและการปฏิบัติตัวเมื่อเกิดเหตุการณ์ฉุกเฉิน ข้อมูลผู้โดยสาร ข้อมูลการร้องขอพิเศษจากผู้โดยสาร ข้อมูลพียงระวังที่ต้องรับรู้ร่วมกัน เช่น การขนส่งวัตถุอันตรายใต้ท้องเครื่องบิน (Dangerous goods transportation) เป็นต้น เมื่อรับทราบข้อมูลสำคัญก่อนการปฏิบัติงานเป็นที่เรียบร้อยแล้ว พนักงาน จะปฏิบัติงานตามขั้นตอนก่อนทำการบิน และการตรวจรักษาความปลอดภัยภายในเครื่องบิน (Pre-flight check and security check) โดยการ (1) ตรวจทดสอบการทำงานของอุปกรณ์นิรภัยภายใต้ความรับผิดชอบ ที่ใช้กำกับและดูแลเกี่ยวกับความปลอดภัยภายในห้องโดยสาร (Emergency equipment) ว่าสามารถใช้งานได้หรือไม่ เช่น ถังดับเพลิง ไฟฉาย หน้ากากพจญเพลิง ตัวถังออกซิเจนพร้อมหน้ากาก อุปกรณ์ส่งสัญญาณฉุกเฉิน (Emergency Locator Transmitter: ELT) และการตรวจตราพื้นที่ภายในห้องโดยสาร (Cabin check) เช่น ห้องเก็บสัมภาระโดยสาร (Stowage room) ห้องสุขา ที่นั่งโดยสาร ประตูทางออกเครื่องบิน ห้องพักผ่อนลูกเรือ และตามจุดอับสายตาอื่น ๆ ซึ่งครอบคลุมพื้นที่ภายในห้องโดยสารทั้งหมด เพื่อให้แน่ใจว่าภายในห้องโดยสารของเครื่องบินปลอดภัยแปลงปลอดภัยก่อนให้เกิดอันตรายต่อผู้โดยสารและเครื่องบิน ภายหลังการตรวจสอบแล้วเสร็จ ขั้นตอนต่อไปคือการนำผู้โดยสารขึ้นเครื่องบิน (Boarding) พร้อมเริ่มออกเดินทาง

2. การนำเครื่องบินขึ้น (Take-off stage) เมื่อนำผู้โดยสารขึ้นเครื่องเสร็จสิ้น ก่อนทำการบินขึ้นนักบินจะเปิดสัญญาณไฟแดงเตือนการรัดเข็มขัดนิรภัยและเปิดสัญญาณไฟแดงเตือนการงดสูบบุหรี่ ในช่วงนี้ พนักงาน ต้องตรวจสอบว่าผู้โดยสารรัดเข็มขัดที่นั่งทุกคน พร้อมให้คำแนะนำเกี่ยวกับการรัดเข็มขัดที่ถูกต้องแก่ผู้โดยสารทุกคน โดยตำแหน่งการรัดเข็มขัดนิรภัยที่ถูกต้อง คือรัดบริเวณเอวให้แน่นและต่ำ หากมีเหตุการณ์ที่ไม่ปลอดภัยเกิดขึ้น การรัดเข็มขัดในตำแหน่งดังกล่าว สายเข็มขัดจะรัดและตรึงผู้โดยสารไม่ให้หลุดกระเด็นจากที่นั่งและช่วยลดอาการบาดเจ็บจากการกระแทกได้ ด้านการรักษาความปลอดภัยภายในห้องโดยสาร ตรวจดูการปรับพนักเก้าอี้โดยสาร การเปิดม่านหน้าต่าง การจัดเก็บสัมภาระ (SMM Doc 9859 AN/474) เป็นการตรวจหาเหตุที่อาจก่อให้เกิดอันตรายเชิงรุก เช่น ตรวจการปิดที่เก็บสัมภาระห้องโดยสาร บริเวณที่นั่งโดยสาร ม่านหน้าต่าง ประตูเครื่องบินโดยรอบ ห้องสุขา ห้องครัวและการจัดเก็บอุปกรณ์

มีคณทุกชนิดไว้ในที่ที่ปลอดภัย และตรวจสอบตามรายการที่ระบุไว้ในคู่มือการปฏิบัติงาน ฯลฯ ทั้งนี้เพื่อเตรียมความพร้อมก่อนปฏิบัติการบิน โดยรูปแบบการเคลื่อนตัวของเครื่องบินขณะนำเครื่องขึ้น เครื่องบินจะวิ่งไปตามทางวิ่ง (Runway) ด้านหน้าบนทางวิ่งด้วยความเร็วสูงและยกลำตัว โดยเชิดปลายหัวขึ้น หากตรวจสอบไม่รัดกุม อาจก่อให้เกิดอันตรายจากการหล่น กระแทกและทำให้เกิดการบาดเจ็บได้ มีข้อมูลรายงานอุบัติเหตุจากหน่วยงาน FAA ระบุว่า การบาดเจ็บจากการอุบัติเหตุที่เกิดขึ้นภายในห้องโดยสาร จากสาเหตุสัมภาระหล่นกระแทกจนได้รับบาดเจ็บสูงถึงปีละประมาณ 4,500 ราย (Simmons and Worden, 2001) จึงต้องตรวจสอบความปลอดภัยจนมั่นใจก่อนการออกเดินทาง มีการสาธิตการใช้อุปกรณ์นิรภัย ซึ่งการสาธิตจะมีการแนะนำวิธีการ (1) รัดและปลดเข็มขัดนิรภัย (2) สวมหน้ากากออกซิเจน (3) สวมเสื้อชูชีพ (4) อพยพออกจากเครื่องบิน และ (5) ปฏิบัติตัวเมื่อเกิดเหตุฉุกเฉิน เมื่อสาธิตเสร็จเรียบร้อยแล้ว พนักงานฯ จะรายงานผลการตรวจสอบเรื่องการดูแลความปลอดภัยภายในห้องโดยสารให้นักบินทราบ จากนั้นนักบินจะประกาศแจ้งเตือนการนำเครื่องขึ้น (Take off stage)

3. การปฏิบัติการบินตามเส้นทาง (En-route stage) หลังจากการนำเครื่องบินวิ่งขึ้น นักบินจะทำการบินไต่ระดับไปจนถึงระยะสูงที่กำหนดไว้ เมื่อถึงระยะปลอดภัยนักบินจะปิดสัญญาณไฟแจ้งเตือนการรัดเข็มขัดนิรภัย ช่วงเวลานี้พนักงานฯ มีหน้าที่ให้บริการและอำนวยความสะดวกสบายให้แก่ผู้โดยสารตามมาตรฐานที่สายการบินกำหนด ผู้โดยสารสามารถทำกิจกรรมอื่น ๆ ได้ตามอัธยาศัย

4. การเตรียมนำเครื่องบินร่อนลง (Approach stage) เมื่อใกล้จุดหมายการเดินทาง นักบินจะเตรียมลดระยะสูงของเพดานบิน ก่อนนำเครื่องบินร่อนลง พนักงานฯ มีหน้าที่ตรวจสอบความปลอดภัยภายในห้องโดยสารโดยตรวจสอบเหมือนกับช่วงก่อนทำการบิน ตรวจการรัดเข็มขัดนิรภัย ปรับพนักเก้าอี้โดยสาร เปิดม่านหน้าต่าง จัดเก็บสัมภาระโดยสาร รวมถึงตรวจสอบพื้นที่ (Sterile cabin) เมื่อตรวจดูความปลอดภัยตามจุดต่าง ๆ ครอบคลุมภายในห้องโดยสารทั้งหมดเรียบร้อยแล้ว จึงรายงานนักบินเพื่อเตรียมนำเครื่องบินร่อนลงจอด

5. การนำเครื่องบินร่อนลงจอด (Landing stage) การร่อนลงจอด อาจมีการหล่นกระแทกทำให้เกิดอาการบาดเจ็บได้ ผู้โดยสารควรรัดเข็มขัดนิรภัยทุกครั้ง ในส่วนของพนักงานฯ มีหน้าที่ประกาศแจ้งเตือนเพื่อให้ผู้โดยสารสามารถปฏิบัติตัวได้ถูกต้อง เมื่อถึงจุดหมายผู้โดยสารทุกคนออกจากเครื่องบินเรียบร้อยแล้ว พนักงานฯ มีหน้าที่ตรวจสอบภายในห้องโดยสารอีกครั้งว่า มีวัตถุต้องสงสัยหรือแปลกปลอมตกค้างภายในห้องโดยสารหรือไม่

บทบาทและหน้าที่ของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินในการปฏิบัติงานด้านความปลอดภัยมีความสัมพันธ์ กับช่วงเวลาทำการบิน (Flight stages) ในแต่ละเที่ยวบินทั้ง 5 ระยะอย่างมีนัยยะสำคัญ หากพนักงานฯ ปฏิบัติหน้าที่บกพร่องในช่วงเวลาใดช่วงเวลาหนึ่ง อาจส่งผลเสียหายและอาจเป็นสาเหตุให้เกิดอันตรายต่อผู้โดยสารและลูกเรือในเที่ยวบินนั้นได้ แม้กระทั่งช่วงเวลาการปฏิบัติการบินตามเส้นทาง (En-route stage) นอกจากงานบริการในเที่ยวบินแล้ว พนักงานฯ ยังต้องหมั่นสังเกตความเรียบร้อยภายในห้องโดยสาร ห้องน้ำ ห้องครัว หากเกิดความผิดปกติใด ๆ ที่ส่งผลต่อความปลอดภัยของอากาศยานพนักงานฯ ผู้พบเหตุต้องรีบแจ้งปัญหาดังกล่าวไปยังนักบินผู้ควบคุมอากาศยานเพื่อรับทราบและหาวิธีป้องกันเหตุ แต่หากเกิดเหตุสถานการณ์ฉุกเฉินขึ้น อุปกรณ์นิรภัยต่าง ๆ ที่พนักงานฯ สาธิตไว้ในช่วงเวลาการนำเครื่องบินขึ้น (Take-off stage) นั้นจะเกิดการใช้งาน ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับสถานการณ์เหตุฉุกเฉินที่เกิดบนเครื่องบินโดยสาร จากผลวิจัยของ Okabe (2016) พบว่าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่เข้าใจบทบาทและหน้าที่ของตนเองเป็นอย่างดีจะสามารถบอกได้ว่าพนักงานฯ นั้นสามารถรู้หน้าที่ และมีความรับผิดชอบในการปฏิบัติงานบนเครื่องบินทั้งสามด้าน คือ กำกับดูแลด้านนิรภัยการบิน การรักษาความปลอดภัย และการบริการบนเครื่องบิน

ความสำคัญของการสาธิตการใช้อุปกรณ์นิรภัย

เพื่อความปลอดภัยในการโดยสาร การสาธิตการใช้อุปกรณ์นิรภัยมีวัตถุประสงค์ เพื่อประชาสัมพันธ์ให้ผู้โดยสาร รับทราบข้อมูลสำคัญและปฏิบัติตัวได้อย่างถูกต้องหากมีเหตุฉุกเฉินเกิดขึ้น ซึ่งถือเป็นกฎที่ต้องปฏิบัติตามอย่างเคร่งครัด ดังนั้น เมื่อมีการสาธิตฯ ผู้โดยสารทุกคนควรให้ความสนใจรับชมการสาธิตฯ หรือซักถามหากเกิดข้อสงสัยโดยทั่วไปพนักงานฯ จะเป็นผู้ทำการสาธิตฯ หรือแสดงวิธีที่คัมแนะนำเพื่ออธิบายถึงการใช้อุปกรณ์นิรภัย เมื่อเกิดเหตุฉุกเฉินโดยมีสาระสำคัญและรายละเอียดในการสาธิต ดังนี้ 1) ประตูทางออกของเครื่องบิน (Emergency exits) เครื่องบินโดยสารแต่ละลำมีจำนวนประตูทางออกที่เหมาะสมกับการรองรับจำนวนผู้โดยสารภายในห้องโดยสารทั้งหมด หากเกิดเหตุฉุกเฉินนักบินพิจารณาแล้วว่ามีความจำเป็นต้องอพยพผู้โดยสารเพื่อความปลอดภัย พนักงานฯ จะปฏิบัติตามขั้นตอนที่ได้รับการฝึกอบรมภายใต้การตัดสินใจของนักบินโดยทำหน้าที่ เปิดประตูทางออกให้ผู้โดยสารได้ใช้อพยพหนีออกจากเครื่องโดยเร็วที่สุด ซึ่งเครื่องบินแต่ละแบบนั้น มีจำนวนประตูทางออกสำหรับอพยพกรณีฉุกเฉินแตกต่างกัน เช่น เครื่องบินแบบ Boeing 737-800 มีจำนวน 6 ประตูทางออก เครื่องบินแบบ Airbus 320 มีจำนวน 8 ประตูทางออก เป็นต้น ซึ่งข้อมูลสำคัญเหล่านี้จะแสดงไว้ในหนังสือคู่มือความปลอดภัย ทั้งนี้ พนักงานฯ ต้องเป็นผู้ประเมินถึงความเป็นไปได้ในการดูแลความปลอดภัยให้กับผู้โดยสารทุกคน ผู้โดยสารสามารถศึกษาข้อมูลแบบเครื่องบินที่ตนโดยสาร ได้จากคู่มือความปลอดภัย (Safety card) นอกจากนี้ ผู้โดยสารควรให้ความสนใจกับตำแหน่งของประตูทางออกที่ใกล้ที่สุด หากเกิดเหตุฉุกเฉิน เช่น ไฟไหม้มีควันปกคลุมภายในห้องโดยสาร นักบินประกาศแจ้งเตือนเหตุพร้อมอพยพ พนักงานฯ ทำหน้าที่เป็นผู้แนะนำผู้โดยสารให้รู้ถึงวิธีปฏิบัติตนที่ถูกต้อง เช่น ปิดปาก ปิดจมูก ก้มตัวลงต่ำ วิ่งตามสัญญาณไฟที่นำไปสู่ประตูทางออกอย่างรวดเร็ว เมื่อผู้โดยสารทราบตำแหน่งของประตูทางออกและเส้นทางที่ใช้อพยพออก การมีสติ ความรวดเร็วในการอพยพ การเชื่อฟังและปฏิบัติตามคำแนะนำของพนักงานฯ รวมถึงการรับรู้ตำแหน่งประตูทางออก และเส้นทางอพยพย่อมทำให้ผู้โดยสารมีโอกาสรอดชีวิตจากการลี้ภัยควันและสามารถอพยพออกได้อย่างรวดเร็ว ซึ่งข้อมูลทั้งหมดนี้ มีระบุอยู่ในคู่มือความปลอดภัย 2) วิธีการใช้เข็มขัดนิรภัย (Safety belt) พนักงานฯ จะเป็นผู้แนะนำวิธีการใช้เข็มขัดนิรภัย ซึ่งผู้โดยสารสามารถสังเกตสัญญาณไฟแจ้งเตือนและสามารถปลดเข็มขัดนิรภัยเมื่อสัญญาณไฟแจ้งเตือนเข็มขัดดับลง มีรายงานการบาดเจ็บจากหน่วยงาน FAA ด้วยเหตุการณ์บินสู่สภาพอากาศแปรปรวน (Turbulence) ปีละประมาณ 58 ราย อันเนื่องมาจากเหตุไม่รัดเข็มขัดนิรภัย (Baum Hedlund Aristei and Goldman, 2020) 3) วิธีการสวมเสื้อชูชีพ (Life vest) พนักงานฯ จะเป็นผู้แนะนำวิธีการสวมเสื้อชูชีพและการใช้อุปกรณ์ที่ติดอยู่กับเสื้อชูชีพ โดยทุกที่นั่งโดยสารจะมีเสื้อชูชีพประจำอยู่ใต้ที่นั่ง กรณีเครื่องบินร่อนลงน้ำ การสวมเสื้อชูชีพเพื่อช่วยพยุงผู้สวมใส่ให้สามารถลอยตัวเหนือน้ำ และเสื้อชูชีพนั้นสามารถสังเกตเห็นได้ง่าย เมื่อต้องช่วยเหลือกรณีเครื่องบินร่อนลงน้ำ และ 4) วิธีการใช้หน้ากากออกซิเจน (Oxygen mask) พนักงานฯ จะเป็นผู้แนะนำวิธีการสวมและใช้หน้ากาก โดยทุกที่นั่งโดยสารจะมีหน้ากากออกซิเจนติดอยู่ กรณีเครื่องบินสูญเสียความกดอากาศ (Decompression) ช่องเก็บหน้ากากภายในห้องโดยสารจะถูกเปิดออก การสวมหน้ากากทันที ทำให้ลดอาการภาวะพร่องออกซิเจนได้

เหตุฉุกเฉินที่เกิดบนเครื่องบินโดยสาร

เมื่อเกิดเหตุฉุกเฉินที่คุกคามชีวิตและความปลอดภัยของผู้โดยสาร พนักงานฯ จะแสดงภาวะผู้นำและช่วยเหลือผู้โดยสารให้สามารถปฏิบัติตัวได้อย่างถูกต้องเมื่อประสบเหตุ ซึ่งเหตุฉุกเฉินที่เกิดขึ้นบนเครื่องบินสามารถจัดแบ่งได้เป็น 4 กรณี ได้แก่ (1) เหตุเครื่องบินร่อนลงพื้นดิน (Ground emergency landing) นักบินผู้ควบคุมเครื่องจะสั่งอพยพออกจากเครื่องบิน พนักงานฯ จะตรวจสอบสภาพภายนอกตัวเครื่องบิน หากพิจารณาแล้วเห็นว่าปลอดภัยก็จะเปิดประตูทางออก

ฉุกเฉินเพื่อนำผู้โดยสารอพยพออกจากตัวเครื่องบินโดยใช้อุปกรณ์สไลด์ (Slide) โดยผู้โดยสารควรฟังคำแนะนำและปฏิบัติตามอย่างเคร่งครัดเพื่อเอาชีวิตรอดจากสถานการณ์อันตราย (2) เหตุเครื่องบินร่อนลงพื้นน้ำ (Water emergency landing) ลักษณะเหตุนี้ หากระดับน้ำภายนอกตัวเครื่องไม่สูงมากนัก ลำตัวเครื่องบินไม่จมน้ำเสียหาย นักบินจะสั่งการอพยพออกจากเครื่องบิน พนักงานฯ แนะนำผู้โดยสารให้สวมเสื้อชูชีพตรวจสอบสภาพภายนอกตัวเครื่องบินหากพิจารณาแล้วเห็นว่าปลอดภัยก็จะเปิดประตูทางออกฉุกเฉิน ตรวจสอบสภาพการพองลมของแพยาง (Raft) เพื่อนำผู้โดยสารอพยพโดยใช้แพยาง โดยให้ผู้โดยสารฟังคำแนะนำและปฏิบัติตามอย่างเคร่งครัด (3) เหตุไฟไหม้ (Aircraft fire) ลักษณะเหตุนี้ หากเครื่องบินถูกไฟไหม้เสียหาย มีปริมาณควันปกคลุมหนาแน่น นักบินจะสั่งให้อพยพ พนักงานฯ จะแนะนำผู้โดยสารให้ใช้ผ้าปิดปาก ปิดจมูก ก้มต่ำแล้วคลานไปตามสัญญาณไฟนำทาง พนักงานฯ จะตรวจสอบสภาพภายนอกตัวเครื่อง หากพิจารณาแล้วเห็นว่าปลอดภัยก็จะเปิดประตูทางออกฉุกเฉิน ตรวจสอบสภาพการพองลมของตัวสไลด์ นำผู้โดยสารอพยพออกจากตัวเครื่องบิน ผู้โดยสารต้องปฏิบัติตามคำแนะนำและปฏิบัติตามอย่างเคร่งครัด (4) การสูญเสียความกดอากาศ (decompression) ลักษณะเหตุนี้ จะมีปรากฏการณ์เกิดขึ้นภายในห้องโดยสาร เช่น เสียงดังผิดปกติของการศึกษาของลำตัวเครื่องบิน อุณหภูมิภายในหนาวเย็นผิดปกติ เศษขยะภายในห้องโดยสารปลิวว่อน มีหมอกปกคลุม ช่องเก็บหน้ากากออกซิเจนภายในห้องโดยสารจะถูกเปิดออกโดยอัตโนมัติ พนักงานฯ จะแนะนำผู้โดยสารให้สวมหน้ากากทันที และสวมไปจนกว่าจะได้รับการอนุญาตให้ถอดออก นักบินจะลดระดับความสูงของเพดานบิน จนเมื่อถึงระยะปลอดภัยจึงจะถอดหน้ากากออกได้

ดังนั้น การให้คำแนะนำในการใช้อุปกรณ์ทั่วไป และการให้คำแนะนำในกรณีเกิดเหตุฉุกเฉินเป็นสิ่งจำเป็นที่ต้องปฏิบัติตามผู้โดยสาร ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของ Naphat Hongsawong (2019) พบว่า ความปลอดภัยในการเดินทางจะต้องมาเป็นลำดับต้น ๆ ด้วยเหตุนี้ผู้โดยสารจึงมีความพึงพอใจต่อการให้บริการในด้านการให้ความมั่นใจมากที่สุด เช่น พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินได้รับการอบรมและปฏิบัติงานได้ตามมาตรฐาน และนอกจากจะต้องดูแลเรื่องการอำนวยความสะดวกแล้ว ยังต้องมีความรับผิดชอบต่อชีวิตและทรัพย์สินของผู้โดยสารด้วย เช่น การให้คำแนะนำ การใช้อุปกรณ์ทั่วไปและที่สำคัญ (Vutichai Yakkawong, 2017) คือการให้คำแนะนำในกรณีเกิดเหตุฉุกเฉิน ซึ่งผู้โดยสารต้องการคำแนะนำจากพนักงานให้บริการบนเครื่องบินมากที่สุด

ภาวะผู้นำของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน

การปฏิบัติงานในภาวะปกติของพนักงานฯ อาจจะไม่สะท้อนภาวะผู้นำได้ชัดเจนนัก (Naphat Hongsawong, 2019) พนักงานฯ ที่ดีต้องสามารถใช้บุคลิกภาพตามสถานการณ์ได้อย่างเหมาะสม ไม่ว่าจะเป็นสถานการณ์ปกติที่ต้องให้บริการด้วยจิตใจรักงานบริการ การอยู่ในที่สาธารณะ หรือกรณีฉุกเฉินที่ต้องใช้ความเป็นผู้นำ หากเมื่อใดเกิดเหตุฉุกเฉินขึ้น พนักงานฯ จะแสดงศักยภาพในความเป็นผู้นำที่ชัดเจนมากยิ่งขึ้น

จากกรณีศึกษา Grant (2019) พนักงานฯ นามว่า Barbara Jane Harrison ปฏิบัติงานบนอากาศยานแบบ Boeing 707-465 จากท่าอากาศยานลอนดอนฮีทโธรว์ ประเทศอังกฤษ ปลายทางซินีเย ประเทศออสเตรเลีย วันที่ 8 เมษายน พ.ศ. 2511 ได้เกิดเหตุขัดข้องเนื่องจาก เกิดไฟไหม้บริเวณปีกซ้ายของเครื่องยนต์ จึงต้องลงจอดฉุกเฉิน โดยนับเวลาเครื่องขึ้นไปเพียง 3 นาที 32 วินาที การลงจอดฉุกเฉินนั้นประสบความสำเร็จ แต่มีผู้เสียชีวิตจากเหตุนี้จำนวน 5 ราย โดย Barbara สามารถอพยพผู้โดยสารจากเหตุไฟไหม้ ในฐานะผู้นำด้านความปลอดภัยได้ปฏิบัติหน้าที่อพยพผู้โดยสารไปยังสไลด์เพื่อลงสู่พื้นดินได้จนเกือบครบ และก่อนที่สไลด์ฉุกเฉินถูกเผาทำลาย Barbara ตัดสินใจกลับเข้าไปช่วยผู้โดยสารที่เหลือ จนในที่สุดพบศพของเธออยู่แถวศพผู้โดยสารพิการที่เธอพยายามที่จะช่วยชีวิต จากการ

เสียสละของเธอทำให้ผู้โดยสารส่วนใหญ่รอดชีวิต ส่วนตัวเธอเองเสียชีวิตในเหตุดังกล่าว โดยรัฐบาลอังกฤษได้มอบเหรียญ George Cross เพื่อเป็นเกียรติแห่งความกล้าหาญของเธอ

เมื่อปี ค.ศ. 1988 (พ.ศ. 2531) เหตุการณ์ครั้งประวัติศาสตร์อีกเหตุการณ์หนึ่งของวงการการบิน (Skybrary, 2016) ที่เกิดขึ้นในเที่ยวบิน AQ 243 ของสายการบินอโลฮาแอร์ไลน์ (Aloha Airlines) ที่ทำการบินอยู่ระดับความสูง 34,000 ฟุต เพดานเครื่องบินส่วนหน้าได้เกิดระเบิดขึ้นและหลุดออกทำให้เกิดรูขนาดใหญ่บนเครื่องบิน ประตูห้องนักบินได้หลุดออก และทำให้เกิดเหตุสูญเสียความกดอากาศภายในเครื่อง ท้ายสุดด้วยความสามารถและการใช้บทบาทภาวะผู้นำในการแก้ไขสถานการณ์ฉุกเฉินของนักบินและพนักงาน ทำให้สามารถทำการลงจอดฉุกเฉินได้ ถึงแม้มีบาดเจ็บบ้างแต่ผู้โดยสารทุกคนรอดชีวิตจากเหตุการณ์ดังกล่าว ดังนั้น หากเกิดภาวะฉุกเฉินเช่นนี้ พนักงาน จะดูแลด้านความปลอดภัยให้แก่ผู้โดยสารตามคำสั่งของนักบิน ผู้โดยสารต้องปฏิบัติตามคำแนะนำอย่างเคร่งครัด อนึ่ง พนักงาน และนักบิน มีความจำเป็นมากในการทำงานร่วมกันเป็นทีมอย่างมีประสิทธิภาพ ต้องสื่อสาร ประสานงานร่วมกันอย่างราบรื่น มีความรวดเร็วในการตัดสินใจในภาวะคับขัน มีทักษะในการเอาชีวิตรอด มีสติ และความพร้อมของร่างกายและจิตใจ จึงจะสามารถช่วยเหลือผู้โดยสารให้รอดปลอดภัย ซึ่งต้องอาศัยความมีภาวะผู้นำค่อนข้างมาก

จากทั้งสองเหตุการณ์ ทำให้พบว่าวิกฤตการณ์หรือเหตุการณ์บางอย่างอาจจะนำมนุษย์ไปสู่บทบาทของการเป็นผู้นำได้ ตามทฤษฎีเหตุการณ์ที่ยิ่งใหญ่ (Great Event Theory) ของ Bass (1990) ทั้งนี้ ต้องมีองค์ประกอบในด้านความพร้อมทั้งร่างกาย จิตใจ สติปัญญา (Wealth), มีความชำนาญพิเศษ (Skills), มีความรอบรู้ให้ความกระจ่าง (Enlightenment) ตามแนวคิดเกี่ยวกับคุณลักษณะของผู้นำของ Peter Drucker และแนวคิดเกี่ยวกับคุณลักษณะของผู้นำของ Dr. May Smith คือ มีไหวพริบและวิจารณญาณดี (Intelligence & Judgement), มีความยุติธรรม (Interest in being just), มีความรับผิดชอบ (Ability to accept responsibility) (Natepanna Yavirach, 2006) ซึ่งที่กล่าวมาเป็นคุณลักษณะสำคัญที่พนักงาน สายการบินจำเป็นจะต้องมี พนักงาน ทุกคนจะต้องผ่านการฝึกอบรมการเผชิญเหตุฉุกเฉินและการใช้อุปกรณ์ภัยต่าง ๆ อีกทั้งต้องเข้ารับการฝึกอบรมทุกปี จนเกิดเป็นทักษะความชำนาญจากความรู้และการฝึกปฏิบัติที่มีเป็นประจำทุกปี โดยองค์ประกอบพื้นฐานที่สำคัญในการจัดการทรัพยากรมนุษย์ทางด้านการบิน The International Air Transport Association (IATA) (2020) ระบุถึงภาวะผู้นำเป็นอันดับแรก รองลงมา คือการสื่อสารระหว่างพนักงาน และการตระหนักถึงสถานการณ์ที่จะเกิดขึ้นอยู่เสมอ ตามลำดับ วัตถุประสงค์หลักของการฝึกอบรมในสายการบินอย่างสม่ำเสมอ คือเพื่อให้พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินได้ตระหนักรู้บทบาทของตนเองในสถานะฉุกเฉินว่าพนักงาน คือผู้นำ (Safety Leader) และมีขีดความสามารถในการใช้อุปกรณ์ฉุกเฉินและช่วยชีวิตได้ เข้าใจถึงวิธีการรับมือกับเหตุฉุกเฉินทุกอย่าง มีการฝึกปฏิบัติ รวมทั้งการอพยพออกจากเครื่องบินที่เกิดเหตุด้วย (FAR 121.417 and CAP 36013-16) พนักงาน ได้รับหนังสือแนะนำการปฏิบัติงานในขณะปฏิบัติหน้าที่การบิน ทราบตำแหน่งและวิธีใช้อุปกรณ์ต่าง ๆ สายการบินบางแห่งมีการฝึกการยิงชีพในทะเล และในพื้นที่ที่ไม่คุ้นเคย เช่น ทะเลทราย การทำงานร่วมกันเป็นทีม (Team Coordination) การดูแลผู้โดยสารเมาสุรา การจัดการสถานการณ์ไฟไหม้บนเครื่องบิน เป็นต้น

การปฏิบัติตัวเมื่อเกิดเหตุฉุกเฉิน

จากรายงานอุบัติเหตุที่เกิดขึ้น เพื่อให้มีอัตราการรอดชีวิตและการลดอัตราการบาดเจ็บ ผู้โดยสารต้องปฏิบัติตามกฎระเบียบข้อบังคับด้านความปลอดภัยของสายการบิน ซึ่งความร่วมมือของผู้โดยสารถือเป็นสิ่งสำคัญ

อย่างยิ่งในสถานการณ์ฉุกเฉิน (National Institute for Emergency Medicine, 2020) ถึงแม้การเดินทางโดยเครื่องบินจะเป็นการเดินทางที่ปลอดภัยที่สุด แต่ก็มีโอกาสที่จะเกิดเหตุการณ์ฉุกเฉินได้เช่นกัน ผู้โดยสารจึงต้องมีสติอยู่ตลอดเวลาในระหว่างการเดินทาง หากเกิดเหตุการณ์ฉุกเฉินให้ช่วยเหลือตัวเองและผู้อื่นให้ออกจากเครื่องบินให้เร็วที่สุดไม่ควรหวั่นไหวระส่ำระสายของใด ๆ อย่าเพิกเฉยต่อกฎความปลอดภัยด้านการบิน และสิ่งที่สำคัญ คือควรปฏิบัติตามคำแนะนำของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินอย่างเคร่งครัด เพื่อความปลอดภัยของตัวเราเองและผู้โดยสารคนอื่นที่ร่วมเดินทางด้วย เหตุการณ์ที่นำมาศึกษาต่อไปนี้ เพื่อทราบถึงการปฏิบัติตัวที่ถูกต้องเพื่อลดอุบัติเหตุที่เกิดขึ้น เมื่อวันที่ 30 สิงหาคม พ.ศ. 2556 (MGR Online, 2013) สายการบินไทย เที่ยวบิน TG600 ตกหลุมอากาศทำให้ผู้โดยสารได้รับบาดเจ็บเนื่องจากไม่รัดเข็มขัดนิรภัย เนื่องจากเมื่อเครื่องลดระดับลงอย่างฉับพลัน จากแรงเฉื่อยทำให้ตัวผู้โดยสารลอยขึ้นไปกระแทกกับผนังบนเพดาน โดยผู้โดยสารที่ปลอดภัยส่วนใหญ่จะรัดเข็มขัดนิรภัยตลอดเวลาในขณะนั่งตามคำแนะนำของพนักงาน หรือเหตุการณ์เที่ยวบิน TG979 ที่ไกลออกนอกทางขับของสนามบินสุวรรณภูมิ พนักงานฯ อพยพผู้โดยสาร 289 คน ออกมาได้อย่างรวดเร็วตามมาตรฐาน ไม่มีใครเสียชีวิตจากอุบัติเหตุ มีเพียงผู้บาดเจ็บจากการใช้อุปกรณ์สไลด์ตอนออกจากเครื่อง เป็นต้น (Juldiss Rattanakampong, 2013) ดังนั้น การปฏิบัติตัวเมื่อเกิดเหตุฉุกเฉิน ผู้โดยสารควรตื่นตัวต่อประกาศสำคัญ ๆ บนเครื่องบินอยู่เสมอ เมื่อนักบินประกาศแจ้งภาวะฉุกเฉิน ในฐานะผู้โดยสารควรตั้งสติ อย่าตื่นตระหนก ไม่ตะโกน กรีดร้องใช้วิธีสื่อสารด้วยภาษากาย ขอความช่วยเหลือเมื่อตกอยู่ในอันตรายเกินการแก้ไขด้วยตนเอง หากสถานการณ์รุนแรงจำต้องอพยพ ให้เดินกึ่งวิ่งอย่างรวดเร็วไปยังประตูทางออกฉุกเฉิน ปฏิบัติตนตามคำแนะนำของพนักงานฯ เพราะหน้าที่และบทบาทสำคัญในการเดินทางทางอากาศ คือ หน้าที่ของพนักงานฯ ทุกคน ซึ่งสอดคล้องกับคำแนะนำของ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย อธิปไตยกรมท่าอากาศยาน ที่กล่าวว่า “เวลาขึ้นเครื่องบิน จงเชื่อฟังและปฏิบัติตามคำแนะนำของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินทุกครั้ง” (Intarachai Panichkul, 2015)

บทสรุป

โดยสรุปบทบาทของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินในการปฏิบัติงาน คือ งานบริการ (Service) และงานความปลอดภัย (Safety) การอบรมงานบริการ (Pheechanat Ruengchai et al, 2018) จะเป็นดุลยพินิจตามความพอใจของสายการบินเอง (Wanlapa Jandaboue and Chutivadee Seetthaporn, 2018) ส่วนงานความปลอดภัย จะต้องปฏิบัติให้เป็นไปตามกฎข้อบังคับขององค์การที่มีอำนาจซึ่งจะต้องกำหนดหัวข้อ ที่จะทำการฝึกอบรมแก่พนักงานฯ รวมทั้งรายการที่พนักงานฯจะต้องปฏิบัติหน้าที่ด้วย เช่น การประกาศบนเครื่องบิน และการสาธิตอุปกรณ์นิรภัย การเผชิญเหตุฉุกเฉิน เป็นต้น (Natcha Matsumoto and Nisakorn Somsuk, 2016) พบว่า ปัจจัยแห่งความสำเร็จของการฝึกอบรมพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน โดยปัจจัยที่มีความสำคัญที่สุด คือ วิทยากรมีความรู้ความสามารถ วิทยากรหรือครูฝึกต้องมีประสบการณ์ในงานไม่ต่ำกว่า 5 ปี รวมทั้งต้องเป็นผู้เชี่ยวชาญในด้านต่าง ๆ เช่น การให้บริการบนเครื่องบิน ความปลอดภัยบนเครื่องบิน และการรับมือกับสถานการณ์ฉุกเฉิน การเป็นผู้นำ (Leadership) ในกรณีที่เกิดเหตุฉุกเฉิน และแก้ปัญหาต่าง ๆ เมื่อมีโอกาสเกิดอันตรายจากการบิน (Chaiyaset Promsri, 2006)

จากบทความเรื่อง Spiritually intelligent leadership ของ Zohar (2005) กล่าวถึงผู้นำที่ยอดเยี่ยมหรือผู้นำที่ยิ่งใหญ่ (A Great Leader) ซึ่งระบุถึงคุณลักษณะทางจิตวิญญาณ โดยมีหลักเกณฑ์ที่สำคัญ 12 ประการ ในทัศนะของผู้วิจัยเห็นว่าบางหลักเกณฑ์สอดคล้องกับคุณลักษณะความเป็นผู้นำที่พนักงานฯ สายการบินมี

นั่นคือ การตระหนักในตนเอง (Self-awareness) พนักงานฯ ต้องรู้ในสิ่งที่ตนเองเรียนรู้และให้คุณค่า มีความรู้สึกใส่ใจและให้ความเคารพต่อผู้อื่น มีความเมตตา (Compassion) พนักงานฯ ต้องเข้าอกเข้าใจต่อผู้โดยสารทุกระดับและมีความรู้สึกร่วมกับผู้โดยสาร มีการเฉลิมฉลองของความหลากหลาย (Celebration of diversity) คือการให้คุณค่าบุคคลในเรื่องของความแตกต่าง มีความถ่อมตน (Humility) และมีความรู้สึกต่อหน้าที่ (Sense of Vocation) คือความรู้สึกที่จะบริการและให้กลับคืนแก่ผู้อื่น สร้างคุณประโยชน์ให้กับสังคมและผู้อื่น คุณลักษณะสำคัญเหล่านี้ที่มีในพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินส่งผลต่อความเชื่อมั่นของผู้โดยสารและภาพลักษณ์ของพนักงานฯเอง รวมถึงองค์กรด้วย ดังจะเห็นได้จากเหตุการณ์ไฟไหม้ปีกซ้ายของเครื่องบินแอร์บัส A320neo ของสายการบินไทยแอร์เอเชีย เที่ยวบินที่ TH 359 กรุงเทพฯ-เชียงใหม่ เมื่อวันที่ 11 ตุลาคม 2563 เหตุการณ์สูญเสียวางล้อในเครื่องบินของสายการบินฮาวายแอร์ไลน์ (Hawaiian Airlines) ที่กล่าวไปแล้วข้างต้น

ดังนั้น บทบาทหนึ่งที่สำคัญ คือ บทบาทภาวะผู้นำด้านความปลอดภัยซึ่งอาจไม่มีใครล่วงรู้เมื่อเครื่องบินประสบเหตุหรือมีภาวะฉุกเฉินเกิดขึ้น พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินจะช่วยเหลือผู้โดยสารให้รอดปลอดภัยตามขั้นตอนต่าง ๆ ที่ได้ฝึกอบรมมา ในฐานะผู้โดยสารการให้ความร่วมมือกับนักบินผู้ควบคุมอากาศยานและพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินโดยปฏิบัติตามกฎระเบียบข้อบังคับการโดยสารเครื่องบิน การรับฟังข่าวประชาสัมพันธ์ การสังเกตป้ายเตือน การสังเกตสัญลักษณ์ ด้านความปลอดภัย การศึกษาหนังสือด้านความปลอดภัย และการปฏิบัติตามคำแนะนำเมื่อประสบเหตุ ย่อมทำให้การเดินทางนั้นมีความปลอดภัยมากยิ่งขึ้น

References

- Bass, B. (1990). From transactional to transformational leadership: learning to share the vision. *Organizational Dynamic*, 18(3), 19–31.
- Baum Hedlund Aristei & Goldman. (2020). Inflight Injury and Turbulence Attorneys Helping Victims of Airline Negligence. Retrieved April 27, 2020, from <https://www.baumhedlundlaw.com/aviation-accident/inflight-injury-and-turbulence/>
- Cornell Law School (2020). 14 CFR § 121.417 – Crewmember emergency training. Retrieved January 12, 2020, from <https://www.law.cornell.edu/cfr/text/14/121.417>
- Department of Airport. (2020). AIR NAVIGATION ACT B.E. 2497. Retrieved April 8, 2020, from https://www.airports.go.th/th/gov_law/21/895.html
- Godfrey, K. (2020). CREWED UP from saving choking passengers to performing CPR – behind the scenes at British Airways cabin crew training. Retrieved February 8, 2020, from <https://www.the-sun.com/lifestyle/travel/322975/from-saving-choking-passengers-to-performing-cpr-behind-the-scenes-at-british-airways-cabin-crew-training/>

- Grant, K. (2019). *Heroic flight attendant who died in plane crash honoured with Blue Plaque in Bradford*. Retrieved February 18, 2020, from <https://inews.co.uk/news/uk/hero-flight-attendant-barbara-jane-harrison-died-in-plane-crash-blue-plaque-bradford-356626>
- Hongsawong, N. (2019). Personality and Flight Attendant Service Affecting Satisfaction of Low Cost Airline Passengers. *Journal of Graduate School Sakon Nakhon Rajabhat University*, 16(74), 20–26.
- Jandaboue, W., & Seetthaporn, C. (2018). Cabin Crew Emergency Managing Procedures and Analysis: Case Study of Actual Cabin Fire Fighting after Completion of Training Drills. *Dusit Thani College Journal*, 12, 327–336.
- Matsumoto, N., & Somsuk, N. (2016). Prioritizing the Critical Success Factors for the Cabin Crew's Training. *EAU HERITAGE JOURNAL Science and Technology*, 10, 205–222.
- MGR Online. (2013). *Air Turbulence on A380 flight TG600 to Hong Kong*. Retrieved January 9, 2020, from <https://mgronline.com/uptodate/detail/9560000108900>
- National Institute for Emergency Medicine. (2020). *How to be safe on flight*. Retrieved April 22, 2020, from <https://www.niems.go.th/1/News/Detail/6399?group=6>
- Okabe, N. (2016). Creating of customer loyalty by cabin crew A study of the relation between emotional labor and job performance. *World Conference on Transport Research – WCTR 2016 Shanghai*. 10–15 July 2016.
- Panichkul, I. (2015). *Law and air penalty its punishment*. Retrieved April 22, 2020, from <https://www.posttoday.com/politic/report/399186>
- Promsri, C. (2006). *Organizational Leadership*. Bangkok: Thankamol Publishing.
- Rattanakampang, J. (2013). *Time to evacuate! How to survive Aircraft Accident*. Retrieved April 22, 2020, from <https://www.thairath.co.th/content/374942>
- Ruengchai, P. et al. (2018). Factors affecting the Flight Attendant's Working Performance of Thai Airways International Public Company Limited. *Journal of Suvarnabhumi Institute of Technology (Humanities and Social Science)*, 3(1), 54–64.
- Simmons G., & Worden L. (2001). Advancements in overhead stowage bin article retention. Retrieved April 22, 2020, from https://www.smartcockpit.com/docs/Advancements_In_Overhead_Stowage_Bin_Article_Retention.pdf
- Skybrary. (2016). B732, en-route, Maui Hawaii, 1988. Retrieved October 31, 2019, from https://www.skybrary.aero/index.php/B732,_en-route,_Maui_Hawaii,_1988
-

- Tesser, M. (2015). *Inflight Emergency: A Few Airlines can manage these situations*. Retrieved January 26, 2020, from <https://www.emergency-live.com/th/ambulance/emergency-on-board-airlines-are-extremely-underprepared-to-deal-with-this-situation/>
- The International Air Transport Association (IATA). (2020). *Airline Cabin Crew Training*. Retrieved February 8, 2020, from <https://www.iata.org/en/training/courses/airline-cabin-crew/talg51/en/>
- The International Civil Aviation Organization (ICAO). (2020). *The Convention on International Civil Aviation Annex 1-18*. Retrieved January 12, 2020, from <https://www.icao.int/safety/airnavigation/>
- Yakkawong, V. (2020). *10 Tips for Safe Air Travelling*. Retrieved April 20, 2020, from <http://www.thaipilottraining.com/index.php/th/articles/88-10>
- Yavirach, N. (2006). *Leadership and Strategic Leader* (5th ed.). Bangkok: Central Express Co., Ltd.
- Zohar, D. (2005). Spiritually intelligent leadership. *Leader to Leader*, 38, 45-51.