



ปีที่ 17 ฉบับที่ 4 เดือนเมษายน-มิถุนายน 2564

บทบาทและหน้าที่ของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่ทำการบิน เที่ยวบินภายในประเทศระหว่างสถานการณ์ระบาดของ โรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19): กรณีศึกษาประเทศไทย ROLES AND DUTIES OF FLIGHT ATTENDANTS CARRYING OUT DOMESTIC FLIGHTS DURING THE CORONAVIRUS DISEASE 2019 (COVID-19): A CASE STUDY IN THAILAND

วันที่รับต้นฉบับบทความ: 12 มกราคม 2564

วันที่แก้ไขปรับปรุงบทความ: 19 เมษายน 2564

วันที่ตอบรับตีพิมพ์บทความ: 30 เมษายน 2564

โชติกา พันธุ์ผูกบุญ*
Chotika Punpookboon

บทคัดย่อ

บทความนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาบทบาทและหน้าที่ของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินในการปฏิบัติหน้าที่บนเที่ยวบินภายในประเทศตามนโยบายสำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทยระหว่างสถานการณ์ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 และเพื่อศึกษาความสำคัญของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินในการควบคุมดูแลการแพร่ระบาดจากการเดินทางโดยเครื่องบินภายในประเทศระหว่างสถานการณ์ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 พบว่าบทบาทและหน้าที่ของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินไม่เพียงให้ความสำคัญด้านความปลอดภัยและการบริการ แต่ยังให้ความสำคัญกับโรคอุบัติใหม่และการปรับปรุงแบบการบริการให้เหมาะสมเพื่อป้องกันและควบคุมการแพร่ระบาดตามนโยบายสำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทยด้วย เช่น การดูแลตนเองและการให้ผู้โดยสารสวมหน้ากากอนามัย การรักษาระยะห่างในกิจกรรมระหว่างการเดินทางของผู้โดยสาร การประกาศแนวปฏิบัติตามมาตรการทางสาธารณสุข นอกจากนี้พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินยังมีความสำคัญในการควบคุมดูแลการแพร่ระบาดจากการตรวจสอบให้ผู้โดยสารทำตามแนวปฏิบัติ การเตรียมอุปกรณ์ป้องกันและอุปกรณ์ในการบริการให้มีโอกาสในการแพร่ระบาดน้อยที่สุด และการแยกผู้ป่วยหรือผู้ที่สงสัยว่าจะป่วย พร้อมทั้งการรายงานสถานการณ์ในห้องโดยสารแก่นักบินเพื่อรายงานต่อภาคพื้นในลำดับถัดไป

* อาจารย์ประจำสาขาวิชาการจัดการธุรกิจการบิน คณะวิทยาการจัดการ สถาบันการจัดการปัญญาภิวัฒน์ e-Mail: chotikapun@pim.ac.th



คำสำคัญ: บทบาทและหน้าที่, พนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน, สถานการณ์ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019

ABSTRACT

This article aims to study the roles and duties of flight attendants in performing duties on domestic flights, according to the 2019 policy of the Civil Aviation Authority of Thailand during the coronavirus epidemic situation. In addition, the purpose of this article was to examine the importance of flight attendants to monitor the spread of domestic air travel during the COVID-19 outbreak. The essential of safety and service, therefore focusing on the area of emerging diseases and the adjustment of the service model to prevent and control the epidemic according to the policy of the Civil Aviation Authority of Thailand, such as self-care and passengers, wearing sanitary waste. Maintaining a distance in the passenger's journey. Announcement of guidelines for public health measures Flight attendants are also critical in keeping the epidemic out of monitoring passengers to follow guidelines. Protective equipment preparation Service equipment has the least chance of spreading the epidemic. And isolation of the patient or suspected ill, as well as reporting the situation in the cabin to the pilot for further ground reporting.

Keywords: role and duty, flight attendant, Coronavirus 2019 epidemic situation.

บทนำ

สถานการณ์ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) ที่เริ่มมาตั้งแต่เดือนธันวาคม 2562 ได้ส่งผลกระทบทางด้านเศรษฐกิจ สังคม และการศึกษา ไปทั่วโลก จากสถานการณ์ดังกล่าวทำให้ภาคธุรกิจมีการปรับรูปแบบการดำเนินการ เช่น การปรับการทำงานจากในออฟฟิศมาเป็นการทำงานที่บ้านผ่านการใช้สื่อออนไลน์ แอปพลิเคชันต่าง ๆ ในการส่งงาน การประชุม การเจรจาธุรกิจ และวิถีการดำเนินชีวิตของผู้คนก็มีการปรับรูปแบบไปด้วยเพื่อลดการแพร่ระบาดของ COVID 19 อาทิ การเว้นระยะห่าง การหลีกเลี่ยงการใช้บริการขนส่งสาธารณะและการอยู่ในที่ชุมชน สิ่งเหล่านี้ล้วนเป็นการปรับตัวเพื่อรับมือกับสถานการณ์ปัจจุบัน หรือที่เรา รู้จักกันว่า รูปแบบวิถีชีวิตใหม่ (new normal)



(กรุงเทพธุรกิจออนไลน์, ออนไลน์, 2563) การคมนาคมขนส่งทางการบินก็ได้รับผลกระทบครั้งรุนแรงถึงขั้นมีการหยุดการให้บริการทางการบินทั่วโลก ในส่วนของประเทศไทยนั้น ธุรกิจสายการบินมีการยุติการให้บริการด้านการบินภายในประเทศและระหว่างประเทศ ตามประกาศของสำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทย เพื่อป้องกันการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) เมื่อสถานการณ์การแพร่ระบาดอยู่ในภาวะที่หน่วยงานควบคุมดูแลและองค์การทางการบินที่เกี่ยวข้องเห็นสมควรให้กลับมาทำการบิน จึงได้กลับมาทำการบินโดยเริ่มจากการบินภายในประเทศ และยังคงนโยบายรักษาระยะห่างซึ่งมีการปรับเปลี่ยนระเบียบปฏิบัติตามสถานการณ์การแพร่ระบาดภายในประเทศไทย โดยปฏิบัติตามประกาศของสำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทย

วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาบทบาทและหน้าที่ของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินในการปฏิบัติหน้าที่บนเที่ยวบินภายในประเทศตามนโยบายสำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทยระหว่างสถานการณ์ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019
2. เพื่อศึกษาความสำคัญของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินในการควบคุมดูแลการแพร่ระบาดจากการเดินทางโดยเครื่องบินภายในประเทศระหว่างสถานการณ์ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019

โรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19)

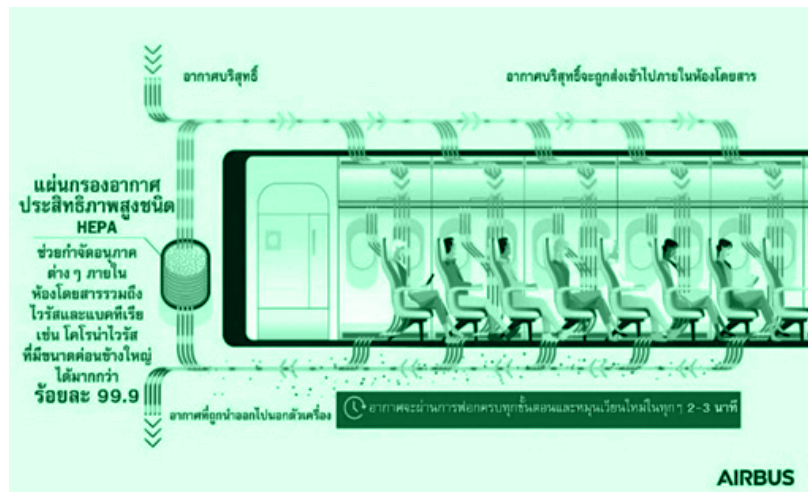
สาธารณรัฐประชาชนจีนได้ประกาศเมื่อวันที่ 31 ธันวาคม ค.ศ. 2019 ว่า เกิดการระบาดของเชื้อไวรัสสายพันธุ์ใหม่ในเมืองอู่ฮั่น ในเวลาต่อมาจีนและองค์การอนามัยโลกระบุว่าไวรัสนี้คือเชื้อไวรัสโคโรนา ซึ่งเคยมีการระบาดมาก่อนหน้านี้แล้ว 6 สายพันธุ์ องค์การอนามัยโลกจึงประกาศชื่อที่เป็นทางการสำหรับใช้เรียกโรคทางเดินหายใจที่เกิดจากไวรัสโคโรนาสายพันธุ์ใหม่ว่า "โควิด-ไนน์ทีน" (Covid-19) โรคนี้มีระยะเวลาฟักตัวค่อนข้างนานและมีอาการไม่รุนแรง ระยะเวลาแพร่เชื้อมานาน 8-10 วัน หรือนานกว่านั้น หลายคนนำเชื้อโควิด-19 ไปติดคนอื่นก่อนที่ตัวเองจะเริ่มป่วย และผู้ติดเชื้อหลายคนไม่แสดงอาการป่วยและไม่รู้ว่าติดเชื้อไวรัสอยู่ การแพร่เชื้อจากผู้ที่ไม่แสดงอาการเช่นนี้ทำให้ไวรัสโคโรนาแพร่กระจายได้ง่ายยิ่งขึ้น ทำให้การแพร่ระบาดเกิดขึ้นอย่างรวดเร็วเมื่อเปรียบเทียบกับโรคอื่นที่เคยเกิดขึ้นก่อนหน้านี้ เชื้อไวรัสนี้ติดต่อผ่านทางลมหายใจ สารคัดหลั่ง เช่น น้ำมูก น้ำลาย เชื้อที่อยู่ในละอองฝอยจะอยู่ในอากาศได้ประมาณ 5 นาที แต่หากผู้ติดเชื้อสัมผัสสารคัดหลั่งแล้วไปจับวัตถุต่าง ๆ เชื้อจะติดอยู่บนวัตถุแต่ละประเภทได้ในระยะเวลาต่างกัน อาทิ กระจาดาชชำระ 8-12 ชั่วโมง



พื้นโต๊ะและลูกบิดประตู 7-8 ชั่วโมง เป็นต้น เพื่อป้องกันการแพร่ระบาดจึงต้องสวมหน้ากากอนามัย หลีกเลี่ยงการอยู่ในที่แออัด หมั่นล้างมือ และหลีกเลี่ยงการสัมผัสบริเวณใบหน้า (ปีปีชี นิวิส, ออนไลน์, 2564)

การแพร่กระจายของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 บนเครื่องบิน

สถานการณ์ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) ทำให้หลายคนกังวลในการเดินทางด้วยเครื่องบิน แม้จะมีข้อมูลจากองค์การอนามัยโลก (WHO) เรื่องการติดต่อของโรคภายในห้องโดยสารของเครื่องบิน ระบุว่าโอกาสในการติดเชื้อไวรัสจากการโดยสารด้วยเครื่องบินอยู่ในระดับต่ำมาก โดยอ้างอิงจากผลการเก็บรวบรวมข้อมูลการแพร่ระบาดของโรคซาร์สเมื่อกว่า 17 ปีก่อน ที่แสดงให้เห็นว่ามีความเสี่ยงน้อยมากที่โรคติดต่อใด ๆ จะส่งผ่านบนเครื่องบิน เนื่องจากคุณภาพของอากาศในห้องโดยสารจะถูกควบคุมด้วยการทำงานของระบบปรับอากาศและระบบระบายอากาศในห้องโดยสารของเครื่องบิน ทั้งนี้บริษัทแอร์บัสได้ยืนยันถึงการออกแบบและการใช้อุปกรณ์ที่ทำให้คุณภาพอากาศในห้องโดยสารสะอาดเทียบเท่ากับห้องผ่าตัดในโรงพยาบาล ซึ่งเชื้อไวรัสจะแพร่กระจายได้น้อยมากเนื่องจากอากาศภายในห้องโดยสารจะผ่านการฟอกครบทุกขั้นตอนและหมุนเวียนใหม่ในทุก 2-3 นาที โดยอากาศที่เข้าสู่ห้องโดยสารจะผ่านช่องระบายอากาศที่อยู่ใกล้กับช่องสัมภาระเหนือศีรษะและไหลลงที่ต่ำในแนวตั้งที่อัตรา 1 เมตรต่อวินาที ทิศทางการไหลของอากาศที่ลงต่ำในแนวตั้งนี้จะช่วยเลี่ยงไม่ให้อากาศภายในห้องโดยสารเคลื่อนที่ในแนวขวาง ซึ่งจะช่วยลดความเสี่ยงของการปนเปื้อนซึ่งกันและกัน โดยอากาศจะถูกนำออกจากห้องโดยสารโดยผ่านช่องระบายอากาศที่ระดับพื้นทางเดินผู้โดยสารและผ่านแผงกรองอากาศชนิดประสิทธิภาพสูงซึ่งติดตั้งบนเครื่องบินทุกลำ มีมาตรฐานและสามารถคัดกรองฝุ่นละอองที่มีอนุภาคนาโนเล็กตั้งแต่ขนาด 0.3-0.1 ไมครอนได้ โดยระบบการทำงานของแผงกรองอากาศนั้นได้ออกแบบมาให้เกิดการหมุนเวียนอากาศเป็นแบบวงกลม ดึงอากาศจากภายนอกมารวมกับอากาศจากภายในห้องโดยสาร ผ่านแผงกรอง HEPA แล้วป้อนอากาศเข้าไปในห้องโดยสาร โดยอากาศจะไหลเวียนจากด้านบนลงสู่ด้านล่าง หลังจากนั้นจะถูกดูดกลับด้วยตัวกรอง HEPA อีกครั้ง หมุนเวียนเช่นนี้ไปตลอดระหว่างทำการบิน เพื่อรักษาสมดุลอุณหภูมิในห้องโดยสาร โดยขั้นตอนนี้จะช่วยกำจัดอนุภาคต่าง ๆ ภายในห้องโดยสาร รวมถึงไวรัสและแบคทีเรีย เช่น โควิดไวรัส ที่มีขนาดค่อนข้างใหญ่ได้มากกว่าร้อยละ 99.90 จากนั้นอากาศที่ผ่านกระบวนการกรองแล้วจะถูกผสมกับอากาศบริสุทธิ์ที่ดึงมาจากภายนอกเครื่องบินก่อนจึงจะนำเข้ามาสู่ห้องโดยสาร ซึ่งเทคโนโลยีการฟอกอากาศนี้ได้รับการยอมรับว่ามีประสิทธิภาพ เพราะผ่านสถานการณ์โรคซาร์ส โควิดไวรัส และไวรัสเมอร์สมาแล้ว (รติรिता, ออนไลน์, 2563)



ภาพที่ 1 การทำงานของแผ่นกรองอากาศประสิทธิภาพสูง HEPA: High-Efficiency-Particulate-Air (รติริตา, ออนไลน์, 2563)

นอกจากนี้สายการบินยังมีมาตรการต่าง ๆ เพื่อเพิ่มความมั่นใจในการเดินทางให้แก่ผู้โดยสาร อาทิ การพ่นสเปรย์ฆ่าเชื้อโรคทั้งในบริเวณห้องโดยสาร ห้องนักบิน การดูแลรักษาความสะอาดเครื่องบินโดยทำความสะอาดครอบคลุมทั้งห้องโดยสาร รวมถึงอุปกรณ์บริเวณรอบเก้าอี้โดยสารในแต่ละที่นั่ง ห้องเตรียมอาหาร และห้องสุขา มีการเผยแพร่ความรู้ในการดูแลตนเองและการสังเกตอาการของโรคแก่พนักงานผู้ปฏิบัติหน้าที่ การเตรียมอุปกรณ์ในการปฏิบัติหน้าที่และอุปกรณ์เพื่อลดการแพร่กระจายโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) อาทิ หน้ากากอนามัย ถุงมือ และเจลแอลกอฮอล์ นอกจากนี้ ในระหว่างเที่ยวบินพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินต้องสวมอุปกรณ์ป้องกันการแพร่ระบาด ได้แก่ หน้ากากอนามัย ถุงมือ หรืออุปกรณ์เพิ่มเติมที่สายการบินจัดเตรียมไว้ ต้องดูแลผู้โดยสารให้สวมหน้ากากอนามัย และการจัดระเบียบการรักษาระยะห่างกัน สำหรับอุตสาหกรรมการบินของประเทศไทยนั้น สำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทยได้หารือกับสายการบินและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อหาทางออกของวิธีการบินรูปแบบใหม่ เพื่อให้ปลอดภัยจากการติดเชื้อควบคู่ไปกับความพยายามรักษาและฟื้นฟูศักยภาพทางเศรษฐกิจและธุรกิจการบิน เพื่อให้ผู้ดำเนินการเดินอากาศและผู้ดำเนินการสนามบินมีแนวทางสำหรับการให้บริการแก่ผู้โดยสารในเส้นทางการบินภายในประเทศที่สอดคล้องกับมาตรการทางสาธารณสุข สำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทยจึงประกาศกำหนดแนวปฏิบัติในการให้บริการผู้โดยสารที่ใช้เส้นทางการบินภายในประเทศระหว่างสถานการณ์ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) ขึ้น (นั่งเครื่องบินเสี่ยงการติดเชื้อโคโรนาหรือไม่, ออนไลน์, ม.ป.ป.)



แนวปฏิบัติของผู้ปฏิบัติหน้าที่ในอากาศยานในการปฏิบัติหน้าที่ทางการบินภายในประเทศในระหว่างสถานการณ์ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) ตามประกาศสำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทย ในช่วงเดือนเมษายน-กันยายน พ.ศ. 2563

แนวปฏิบัติ	1 พฤษภาคม พ.ศ. 2563	15 มิถุนายน พ.ศ. 2563	3 กันยายน พ.ศ. 2563
1. การจำกัดจำนวนที่นั่งที่จะให้บริการบนอากาศยาน	ตรวจสอบที่นั่งบนเครื่องบินว่ามีคนเว้นระยะห่างอย่างน้อย 1 ที่นั่งโดยสาร ระหว่างผู้โดยสารแต่ละคน และตรวจสอบให้ผู้โดยสารนั่งประจำที่ตลอดเที่ยวบิน	ยกเลิกการเว้นระยะห่างพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินต้องตรวจสอบว่าผู้โดยสารนั่งประจำที่ของตนเอง	ยกเลิกการเว้นระยะห่างพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินต้องตรวจสอบว่าผู้โดยสารนั่งประจำที่ของตนเอง
2. มาตรการและวิธีปฏิบัติเพื่อรักษาระยะห่างของผู้โดยสารตลอดระยะเวลาเดินทาง	- ขั้นตอนการลำเลียงผู้โดยสารขึ้นและลงจากอากาศยาน - การรวมกลุ่มในขณะจัดเก็บสัมภาระในที่เก็บของเหนือศีรษะ - การเข้าแถวรอใช้ห้องน้ำในห้องโดยสาร พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินต้องดูแลเพื่อรักษาระยะห่างของผู้โดยสารตลอดระยะเวลาเดินทาง	เหมือนเดิม	เหมือนเดิม
3. กำหนดให้ผู้โดยสารสวมหน้ากากอนามัย (surgical mask) ตลอดเวลาตั้งแต่ขึ้นเครื่องจนกว่าจะออกจากเครื่อง	ตรวจสอบว่าผู้โดยสารทุกคนสวมหน้ากากอนามัย (surgical mask) ตลอดเวลาตั้งแต่ขึ้นเครื่องจนกว่าจะออกจากเครื่องกรณีที่ชำรุดเสียหายให้นำหน้ากากสำรองที่สายการบินจัดเตรียมไว้มาให้ผู้โดยสาร	ตรวจสอบว่าผู้โดยสารทุกคนสวมหน้ากากอนามัย (surgical mask) หรือหน้ากากผ้าตลอดเวลาที่อยู่บนอากาศยาน	ตรวจสอบว่าผู้โดยสารทุกคนสวมหน้ากากอนามัย (surgical mask) หรือหน้ากากผ้าตลอดเวลาที่อยู่บนอากาศยาน ยกเว้นขณะรับประทานอาหารและเครื่องดื่ม



4. การให้บริการอาหารและเครื่องดื่มในระหว่างการบิน	งดการให้บริการอาหารและเครื่องดื่มในระหว่างการบิน รวมทั้งห้ามผู้โดยสารรับประทานอาหารและเครื่องดื่มที่นำติดตัวมา ในกรณีที่มีเหตุฉุกเฉินหรือจำเป็นต้องใช้อุปกรณ์ทางการแพทย์น้ำดื่ม ให้บริการแก่ผู้โดยสารได้ ทั้งนี้ให้กระทำในพื้นที่ที่ห่างจากผู้โดยสารคนอื่นให้มากที่สุดเท่าที่จะเป็นไปได้	เหมือนเดิม	ให้ผู้ดำเนินการเดินอากาศ สามารถให้บริการอาหารและเครื่องดื่ม และของที่ระลึกในอากาศยานได้
5. กำหนดให้ผู้ปฏิบัติหน้าที่ในอากาศยานใช้อุปกรณ์ช่วยป้องกันส่วนบุคคล (personal protective equipment: PPE) ตลอดระยะเวลาปฏิบัติการบิน	- นักบินให้สวมหน้ากากอนามัย (surgical mask) - ลูกเรือให้สวมหน้ากากอนามัยและถุงมือยาง (disposable medical rubber gloves) โดยผู้ดำเนินการเดินอากาศสามารถพิจารณาจัดหาอุปกรณ์อื่นที่สามารถป้องกันการติดเชื้อเพิ่มเติมได้ เช่น แว่นตา (goggles) อุปกรณ์ป้องกันใบหน้าจากของเหลวติดเชื้อ (face shield) หรือชุดป้องกันเชื้อโรค - ผู้ดำเนินการเดินอากาศอาจจัดหาอุปกรณ์ทำความสะอาดชีวภาพ* (universal precautions kits: UPK) ให้มีจำนวนเพียงพอและเหมาะสมในแต่ละเที่ยวบิน เพื่อให้ลูกเรือใช้ทำความสะอาดและกำจัดของเหลวที่มีอันตรายทางชีวภาพ เพื่อลดการแพร่เชื้อโรคในห้องโดยสาร	เหมือนเดิม	เหมือนเดิม



6. จัดเตรียมแอลกอฮอล์เจลไว้ให้บริการแก่ผู้โดยสารตามความเหมาะสม	ก่อนนำผู้โดยสารขึ้นเครื่อง ตรวจสอบว่ามีการจัดเตรียมแอลกอฮอล์เจลไว้ให้บริการแก่ผู้โดยสารตามจุดต่าง ๆ บนเครื่องบิน ตามนโยบายของสายการบินเรียบร้อยแล้ว	เหมือนเดิม	เหมือนเดิม
7. ในการปฏิบัติการบินที่ใช้ระยะเวลามากกว่า 90 นาที	ก่อนนำผู้โดยสารขึ้นเครื่อง ตรวจสอบ/จัดเตรียมสารองที่นึ่ง 2 แถวหลังสุดด้านใดด้านหนึ่งของอากาศยานไว้สำหรับแยกผู้โดยสารที่ป่วยหรือสงสัยว่าจะป่วย เพื่อเฝ้าสังเกตอาการและป้องกันการแพร่กระจายของโรค	เหมือนเดิม	เหมือนเดิม
8. ในกรณีที่พบผู้โดยสารหรือลูกเรือที่มีอาการป่วยหรือสงสัยว่าจะป่วยเป็นโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) ขณะอยู่บนอากาศยาน	ให้ผู้ดำเนินการเดินอากาศดำเนินการ On-board Emergency Quarantine ดังนี้ - ให้แยกผู้โดยสารที่ป่วยหรือสงสัยว่าจะป่วย นั่งที่ที่นั่งริมหน้าต่างด้านขวาแถวหลังสุด ให้ห่างไกลจากผู้โดยสารคนอื่นมากที่สุด - ให้กันห้องน้ำห้องหลังสุดไว้ใช้สำหรับกรณีการกักกันโรคโดยเฉพาะ - ให้มอบหมายหน้าที่ให้ลูกเรือคนหนึ่งทำหน้าที่ในพื้นที่แยกกัก และให้ลูกเรือที่ปฏิบัติหน้าที่ดังกล่าว หลีกเลี่ยงการอยู่ใกล้ชิดกับลูกเรือคนอื่นในระยะใกล้กว่า 2 เมตร - ให้นักบินผู้ควบคุมอากาศยานแจ้งข้อมูลการตรวจพบผู้โดยสารหรือลูกเรือที่มี	เหมือนเดิม	เหมือนเดิม



	อาการป่วยหรือสงสัยว่า จะป่วยดังกล่าวให้เจ้าหน้าที่ ควบคุมการจราจรทางอากาศ ทราบ เพื่อรายงานให้แก่ ผู้ดำเนินการสนามบิน ณ ท่าอากาศยานปลายทาง		
9. แจ้งเตือนผู้โดยสาร เพื่อให้รับทราบและ ปฏิบัติตามข้อปฏิบัติ ที่เกี่ยวกับมาตรการ ทางสาธารณสุข ก่อนการเดินทาง และ ในระหว่างการเดินทาง	ทำการประกาศ PA (public address) เพื่อให้ผู้โดยสารรับทราบและ ปฏิบัติตาม ข้อปฏิบัติที่เกี่ยวกับมาตรการทาง สาธารณสุขก่อนการเดินทาง และ ในระหว่างการเดินทาง กรณีไม่ ปฏิบัติตามคำสั่งของผู้ควบคุม อากาศยานหรือเจ้าหน้าที่ประจำ อากาศยาน โดยเฉพาะที่เกี่ยวข้องกับ การสวมหน้ากากอนามัยและ มาตรการทางสาธารณสุข อย่างอื่นบนอากาศยาน เป็นความผิดและอาจได้รับโทษตาม กฎหมายว่าด้วยความผิดบาง ประการต่อการเดินอากาศ	เหมือนเดิม	เหมือนเดิม

* อุปกรณ์ทำความสะอาดชีวภาพ (universal precautions kits: UPK) โดยทั่วไปบนเครื่องจะมี 1-2 ชิ้นเพื่อไว้ใส่
อุปกรณ์ติดเชื้อต่าง ๆ อาทิ มีด เข็มฉีดยา เลือด และของเหลวที่มีอันตรายทางชีวภาพ เพื่อลดการแพร่เชื้อโรคใน
ห้องโดยสาร (สำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทย, ออนไลน์, 2563 ข)

พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินมีหน้าที่หลักลำดับแรกคือการดูแลความปลอดภัย
ตั้งแต่การตรวจสอบความพร้อมของอุปกรณ์ในการดูแลความปลอดภัยก่อนผู้โดยสารขึ้น
เครื่องบิน การสังเกตพฤติกรรมของผู้โดยสารระหว่างขึ้นเครื่องบิน การดูแลความปลอดภัย
แก่ผู้โดยสารตลอดเที่ยวบิน อีกหน้าที่หนึ่งคือการให้การต้อนรับ บริการอาหาร เครื่องดื่ม
และบริการต่าง ๆ ในเที่ยวบิน เพื่อทำให้เกิดความประทับใจ ในสถานการณ์ระบาดของโรค
ติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินจะต้องปรับเปลี่ยน
บทบาทและหน้าที่บางอย่างเพื่อให้สอดคล้องกับนโยบายของสายการบินในการควบคุมการ
แพร่ระบาด การปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินในราชอาณาจักรไทยตาม
ประกาศของสำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทย เรื่องแนวปฏิบัติในการให้บริการ



ผู้โดยสารในเส้นทางการบินภายในประเทศ ในระหว่างสถานการณ์ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) ทั้ง 2 ฉบับข้างต้นนั้น หากนำมาพิจารณาจะแบ่งออกเป็น 2 ส่วน คือ 1) หน้าที่ความรับผิดชอบของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินในการดูแลและเตรียมความพร้อมของตนเอง และ 2) หน้าที่ความรับผิดชอบของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินในการดูแลความปลอดภัย และควบคุมให้ผู้โดยสารปฏิบัติตามแนวปฏิบัติของสายการบิน และสำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทย เพื่อป้องกันและควบคุมการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) ดังนี้

หน้าที่ความรับผิดชอบของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินในการดูแลและเตรียมความพร้อมตนเอง ได้แก่

1. ดูแลสุขภาพร่างกายและจิตใจให้พร้อมในการมาบินตามกฎระเบียบของสายการบิน I'M SAFE Checklist ดังนี้

I: Illness การเจ็บไข้ได้ป่วย ถามตนเองว่ามีอาการเจ็บป่วยอะไรที่เป็นอุปสรรคต่อการทำการบิน หรือไม่

M: Medication ถามตนเองว่ามีการใช้ยาเกินขนาด หรือใช้ยาตามแพทย์สั่งที่ส่งผลต่อการทำงานบนเครื่องบิน หรือไม่

S: Stress ถามตนเองว่ากำลังอยู่ในความกดดันทางจิต หรือมีความเครียด เช่น ปัญหาทางการเงิน ปัญหาด้านร่างกาย หรือปัญหาด้านครอบครัว ที่จะส่งผลต่อการทำงานบนเครื่องบิน หรือไม่

A: Alcohol ถามตนเองว่าได้ดื่มแอลกอฮอล์ใน 8 ชั่วโมงที่ผ่านมา หรือใน 24 ชั่วโมงที่ผ่านมา หรือไม่

F: Fatigue ถามตนเองว่ามีความเหนื่อย หรือพักผ่อนไม่เพียงพอที่จะส่งผลต่อการทำงานบนเครื่องบิน หรือไม่

E: Eating และ Emotion ไม่ได้รับประทานอาหารเช้า มีภาวะทางอารมณ์ที่จะส่งผลต่อการทำงานบนเครื่องบิน หรือไม่

หากตอบว่าใช่เพียงข้อเดียวก็ไม่ควรมาบิน เพราะจะส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานทั้งในส่วนของการดูแลความปลอดภัยและการให้บริการ (I'm safe checklist, Online, 2018)

2. หลีกเลี่ยงการทำกิจกรรมใด ๆ ในพื้นที่ที่มีความเสี่ยงในการติดต่อหรือแพร่เชื้อโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ดูแลสุขภาพของตนเองตามประกาศกระทรวงสาธารณสุข อาทิ ใส่หน้ากากอนามัยที่เหมาะสม ล้างมือบ่อย ๆ ให้ถูกวิธี ใช้แอลกอฮอล์เจล ในการทดแทนกรณีที่ไม่ได้ ล้างมือ สึกษาและทำตามข้อกำหนดของผู้ปฏิบัติหน้าที่ สึกษาข้อมูล



ความปลอดภัยทั้งในเรื่องระบบหมุนเวียนอากาศในอากาศยาน การดูแลผู้โดยสารเมื่อเกิดเหตุการณ์ฉุกเฉินในกรณีต่าง ๆ ตามกฎของสายการบินและตามแนวปฏิบัติของสำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทย

หน้าที่ความรับผิดชอบของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินในการดูแลและเตรียมความพร้อมต่อผู้โดยสารและเที่ยวบิน ได้แก่

ศึกษาข้อปฏิบัติของผู้โดยสารตามแนวปฏิบัติของสำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทยเพื่อป้องกันและควบคุมการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) เพื่อควบคุมดูแลให้ผู้โดยสารปฏิบัติตามได้อย่างถูกต้องตลอดเที่ยวบิน อาทิ การใส่หน้ากากอนามัยตลอดเที่ยวบิน ศึกษาข้อมูลของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) และการทำงานของระบบหมุนเวียนอากาศในอากาศยานที่ให้บริการ เพื่อสามารถให้ข้อมูลเพื่อสร้างความมั่นใจและสร้างความสบายใจให้แก่ผู้โดยสารในเที่ยวบิน ตรวจสอบอุปกรณ์ในการให้บริการ การตรวจคัดกรองผู้โดยสาร อาทิ หน้ากากอนามัย เจลแอลกอฮอล์ ถุงมือยาง อุปกรณ์ในการตรวจสอบอุณหภูมิ และอุปกรณ์ทำความสะอาดชีวภาพ ให้มีจำนวนเพียงพอและเหมาะสมในแต่ละเที่ยวบิน จัดเตรียมสถานที่บนเครื่องบินในกรณีที่พบผู้โดยสารหรือลูกเรือที่มีอาการป่วยหรือสงสัยว่าจะป่วย สังเกตพฤติกรรมของผู้โดยสารตามกฎระเบียบตั้งแต่ผู้โดยสารขึ้นเครื่องจนลงจากเครื่อง ช่วยเหลือและแยกกักผู้โดยสารที่ป่วยหรือสงสัยว่าจะป่วยเพื่อเฝ้าสังเกตอาการและป้องกันการแพร่กระจายของโรคในบริเวณที่จัดเตรียมไว้บนเครื่องบินตามมาตรการ On-board Emergency Quarantine ในกรณีพบอาการดังกล่าวในช่วงการขึ้นเครื่องบิน สามารถแจ้งนักบินเพื่อให้พิจารณานำผู้โดยสารลงจากเครื่องตามกฎระเบียบของสายการบิน

สรุป

บทบาทและหน้าที่ของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่ทำการบินภายในประเทศระหว่างการระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) ไม่เพียงให้ความสำคัญด้านความปลอดภัยและการบริการแบบเดิม แต่ต้องให้ความสำคัญกับโรคอุบัติใหม่และการปรับปรุงแบบการบริการให้เหมาะสม เพื่อป้องกันและควบคุมการแพร่ระบาดของโรค พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินจึงเป็นตัวแปรที่มีความสำคัญในการควบคุมดูแลการแพร่ระบาดของโรคจากการเดินทางโดยเครื่องบิน ทั้งการดูแลการสวมหน้ากากอนามัย การรักษาระยะห่างในกิจกรรมต่าง ๆ ของผู้โดยสาร การทำความสะอาดบริเวณที่มีการแพร่กระจายเชื้อโรคได้ง่ายอย่างเคร่งครัด และการศึกษาข้อมูลเพิ่มเติมที่จะเป็นประโยชน์ในการปฏิบัติงาน รวมไปถึงการปฏิบัติตามประกาศของสำนักงานการบินพลเรือน



แห่งประเทศไทยอย่างเคร่งครัด เพื่อควบคุมและทำให้สถานการณ์และการติดเชื้อกลับสู่ภาวะปกติได้เร็วขึ้น

ข้อเสนอแนะ

1. สายการบินสามารถนำบทบาทและหน้าที่ของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินตามนโยบายสำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทย ระหว่างสถานการณ์ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ไปปรับใช้ในการทำการบินระหว่างประเทศ และนำไปปรับใช้ในกรณีที่มีการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้ออื่นได้

2. จากความสำคัญของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินในการควบคุมดูแลการแพร่ระบาดจากการเดินทางโดยเครื่องบินภายในประเทศ ระหว่างสถานการณ์ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 การให้ความรู้ การจัดเตรียมอุปกรณ์ในการป้องกันการแพร่ระบาด และการจัดเตรียมอุปกรณ์ในการทำงานที่ครบถ้วน มีส่วนช่วยให้พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินสามารถปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น

บรรณานุกรม

กรุงเทพธุรกิจออนไลน์. (2563). *New normal คืออะไร? เมื่อโควิด-19 ผลักเรสู่ชีวิตปกติวิถีใหม่* (ออนไลน์). เข้าถึงได้จาก: <https://www.bangkokbiznews.com/news/detail/882508> [2563, 15 กรกฎาคม].

นักร้องบินเสี่ยงการติดเชื้อโคโรนาหรือไม่ (ออนไลน์). (ม.ป.ป.). เข้าถึงได้จาก: <https://ba.ac.th/th/news/view/59> [2563, 2 กันยายน].

บีบีซี นิวส์ (BBC NEWS). (2564). *โควิด-19 ทำไมโรคนี้จึงติดต่อกันได้ง่าย* (ออนไลน์). เข้าถึงได้จาก: <https://www.bbc.com/thai/55557300> [2564, 9 มกราคม].

ประกาศกระทรวงคมนาคม เรื่อง การคุ้มครองสิทธิของผู้โดยสารที่ใช้บริการสายการบินของไทยในเส้นทางบินประจำภายในประเทศ พ.ศ. 2553 (ออนไลน์). (2553). เข้าถึงได้จาก: <http://web.krisdika.go.th/data/law/law3/%BB%C706/%BB%C706-2e-2553-a0003.htm> [2563, 26 กันยายน].

รติริตา (Ratirita). (2563). *แอร์บัส มั่นใจระบบกรองอากาศบนเครื่องบินปลอดภัยลดเสี่ยง COVID-19* (ออนไลน์). เข้าถึงได้จาก: <https://positioningmag.com/1285353> [2563, 4 สิงหาคม].



สำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทย. (2563 ก). *ประกาศสำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทย เรื่อง แนวปฏิบัติในการให้บริการผู้โดยสารในเส้นทางการบินภายในประเทศในระหว่างสถานการณ์ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) ประกาศ ณ วันที่ 26 เมษายน พ.ศ. 2563* (ออนไลน์). เข้าถึงได้จาก: <https://www.caat.or.th/th/archives/49815> [2563, 9 กันยายน].

_____. (2563 ข). *ประกาศสำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทย เรื่อง แนวปฏิบัติในการให้บริการผู้โดยสารสำหรับเส้นทางการบินภายในประเทศในระหว่างสถานการณ์การระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) (ฉบับที่ 3) ประกาศ ณ วันที่ 3 กันยายน พ.ศ. 2563* (ออนไลน์). เข้าถึงได้จาก: <https://www.caat.or.th/th/archives/52970?fbclid=IwAR3kQkx4bZHfWOEfB8tl4fBCxD3mFAaFJUIY86cyE0MKXq9m6XDJ7x3Egg> [2563, 19 กันยายน].

EASA. (2020). *What is the definition of ‘cabin crew member’? Does the definition of aircrew include cabin crew members?* (Online). Available: <https://www.easa.europa.eu/faq/19130> [2020, September 19].

ICAO. (n.d.). *Crew module-Cabin crew* (Online). Available: <https://www.icao.int/covid/cart/Pages/Crew-Module—Cabin—Crew.aspx> [2020, September 19].

I’m safe checklist (Online). (2018). Available: <https://www.facebook.com/153629575199943/photos/a.167935737102660/320938071802425/?type=3> [2020, September 19].

Japan Airlines. (2020). *About air circulation in airplanes* (Online). Available: https://www.jal.co.jp/jp/en/info/2020/other/200403/?location_th [2020, November 12].

Krit Pongpirul, et al. (2020). *Commercial airline protocol during COVID-19 pandemic: An experience of Thai Airways International* (Online). Available: <https://journals.plos.org/plosone/article?id=10.1371/journal.pone.0237299> [2020, November 12].

World Health Organization. (2020). *Air travel advice* (Online). Available: <https://www.who.int/news-room/q-a-detail/air-travel-advice> [2020, September 4].