

**การวิเคราะห์ขั้นตอนการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินต่อการควบคุมดูแล
สถานการณ์ฉุกเฉินประเภทไฟไหม้จากการฝึกอบรมเชิงปฏิบัติการต่อสถานการณ์จริง**
**Cabin Crew Emergency Managing Procedures an Analysis: Case Study of
Actual Cabin Fire Fighting after Completion of Training Drills**

♦ วัลภา จันดาเบา

อาจารย์ประจำสาขาวิชาการจัดการธุรกิจสายการบิน วิทยาลัยนานาชาติพระนคร

Wanlapa Jandaboue

Lecturer of Airlines Business Management Program, Phranakhon International College.

E-mail: wanlapa.jan@gmail.com

♦ ชุติวดี สีทธารพร

อาจารย์ประจำสาขาวิชาการจัดการประชุมและนิทรรศการ วิทยาลัยดุสิตธานี

Chutivadee Seetthaporn

Lecturer of MICE and Events Management Program, Dusit Thani College

E-mail: chutivadee.se@dtc.ac.th

Abstract

The objectives of this research were to study about (1.) the basic working procedure of cabin crew towards onboard safety role and responsibilities, (2.) the basic working procedure of emergency handling in case of cabin fire, and (3.) problems and difficulties which might be found on cabin fire. Using four purposive samples of cabin crew from domestic and international airlines who have been working over seven years of airlines serving, conducted in-depth interview by using the structural and non- structural questions, and analyzed the collected data within the criteria. The findings found domestic and international cabin crew have been realized and be aware of the safety of passenger onboard. To conduct the cabin crew training drills to be accordant with the ICAO standards are to enhance cabin working skills and knowledge effectively in case of cabin fire - fighting.

Keywords: Cabin Crew, Working Procedure, Cabin Fire

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา(1) ขั้นตอนพื้นฐานการปฏิบัติงานทั่วไปของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินต่อการควบคุมดูแลความปลอดภัยบนเครื่องบิน (2) ขั้นตอนพื้นฐานการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินในกรณีเกิดสถานการณ์ฉุกเฉินประเภทไฟไหม้บนเครื่องบินจากสถานการณ์จริงต่อการฝึกปฏิบัติและ (3) ปัญหา และอุปสรรคที่เกิดขึ้นในการปฏิบัติงานในกรณีเกิดสถานการณ์ฉุกเฉินประเภทไฟไหม้บนเครื่องบิน ดำเนินการวิจัยโดย วิธีศึกษาจากกลุ่มตัวอย่างแบบเจาะจงจำนวน 4 คน โดยเลือกพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่มีประสบการณ์การทำงานบนเครื่องบินไม่น้อยกว่า 7 ปี ทั้งสายการบินในประเทศและนอกประเทศโดยใช้เครื่องมือวิเคราะห์วัตถุประสงค์การวิจัย ดำเนินการสัมภาษณ์ โดยคำถามที่ใช้สัมภาษณ์เป็นแบบมีโครงสร้างและแบบไม่มีโครงสร้าง ทำการรวบรวมข้อมูล วิเคราะห์ข้อมูลสำหรับส่วนสรุปใช้แบบ การจำแนกข้อมูล จากผลการวิจัยพบว่า พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินในสายการบินภายในและต่างประเทศต่างรู้บทบาทด้านการควบคุมดูแลความปลอดภัยบนเครื่องบินเป็นอย่างดีและเห็นพ้องกันด้านการปฏิบัติตัวเพื่อแก้ไขสถานการณ์ไฟไหม้ให้ทันท่วงที การฝึกอบรมเพื่อพัฒนาทักษะในการจัดการปัญหาจะช่วยให้สามารถควบคุมสถานการณ์ได้ดีและมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

คำสำคัญ : พนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ขั้นตอนการปฏิบัติงาน ไฟไหม้

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ปัจจุบันข่าวสารการเกิดอุบัติเหตุของสายการบินเป็นประเด็นที่น่าสนใจและนำไปสู่การตั้งคำถามถึงบทบาทความรับผิดชอบของผู้ดำเนินการดูแลความปลอดภัยภายในเครื่องบินโดยสาร ด้านการปฏิบัติการบินนักบินเป็นผู้ปฏิบัติหน้าที่ในการควบคุมอากาศยาน ดูแลและกำกับด้านความปลอดภัยของเครื่องบินทั้งหมด ส่วนพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินเป็นผู้ดำเนินการดูแลและรักษาด้านความปลอดภัยให้แก่ผู้โดยสารทุกคน จากกรณีศึกษาของเที่ยวบิน QZ535 สายการบินเอเอเซียเอ็กซ์ เดินทางจากเมืองเพิร์ธมุ่งหน้าสู่บาหลี เมื่อวันที่ 15 ตุลาคม 2560 มีผู้โดยสาร 145 คนบนเที่ยวบิน ประสบเหตุเครื่องยนต์เกิดความผิดพลาดทางเทคนิคทำให้สูญเสียความดันอากาศในห้องโดยสารหลังจากนำเครื่องบินขึ้น 25 นาที หน้ากากออกซิเจนร่วงทำให้ผู้โดยสารตื่นตระหนกและไม่สามารถควบคุมสติได้กับเหตุการณ์ครั้งนี้ แต่ที่ผู้โดยสารส่วนมากรู้สึกเสียขวัญและเสียกำลังใจ นั่นคือ การเห็นภาพของพนักงานต้อนรับกรี๊ดร้องให้ จากเหตุการณ์นี้ทำให้ผู้โดยสารรู้สึกตระหนกถึงความไม่ปลอดภัยมากกว่าเดิมเพราะผู้โดยสารมีความคาดหวังในหน้าที่ความรับผิดชอบ ความรู้ความสามารถของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินในการจัดการต่อสถานการณ์ฉุกเฉิน (Foreign staff, 2017) ส่วนอีกกรณีคือ เที่ยวบินสายการบินไนจีเรียมุ่งหน้าจากเมืองพอร์ต ฮาร์คอร์ต สู่กรุงลากอส ไนจีเรีย เมื่อวันที่ 18 เมษายน 2560 หลังจากนำเครื่องขึ้นได้เพียง 20 นาที เครื่องบินประสบเหตุไฟไหม้ในห้องโดยสาร โดยมีกลุ่มควันหนาเกิดขึ้นและมีความหนาแน่นเพิ่มขึ้นจากเหตุการณ์นี้พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินปฏิบัติหน้าที่ช่วยเหลือผู้โดยสารด้วยการแจกจ่ายผ้าขนหนูชุบน้ำ

ให้กับผู้โดยสารเพื่อป้องกันการสูดควันเข้าไปในร่างกายและพยายามสื่อสารผู้โดยสารให้คลายความกังวลต่อสถานการณ์ที่เกิดขึ้น (MGR online, 2017)

คนทั่วไปมักเข้าใจบทบาทของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินมีแค่การอำนวยความสะดวกสบายแก่ผู้โดยสารเท่านั้น แต่งานหลักที่สำคัญคือ การดูแลความปลอดภัย การรักษาความปลอดภัย (Safety and Security) จัดการและควบคุมสถานการณ์ฉุกเฉินไม่ให้เป็นอันตรายและเดินทางถึงจุดหมายอย่างปลอดภัย จากกรณีศึกษาทั้งสอง สายการบินหนึ่งพนักงานต้อนรับเข้าใจถึงบทบาทหน้าที่ของตนเอง ส่วนอีกสายการบิน พนักงานต้อนรับไม่สามารถแก้ไขและควบคุมสถานการณ์ได้ทำให้ผู้โดยสารเกิดความไม่มั่นใจในการรับมือกับเหตุอันตรายที่เกิดขึ้น

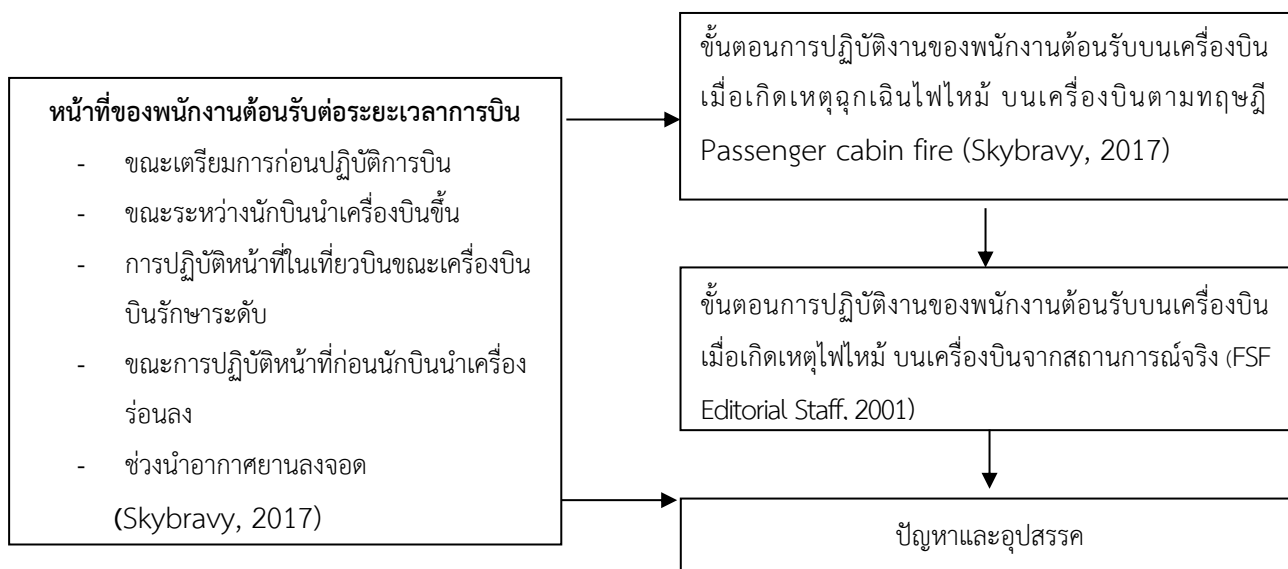
ผู้วิจัยจึงสนใจศึกษาความแตกต่างในการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับซึ่งนำไปสู่ขั้นตอนพื้นฐานของการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับต่อการดูแลความปลอดภัยบนเครื่องบินว่ามีขั้นตอนอย่างไรที่จะช่วยให้การเดินทางของผู้โดยสารมีความปลอดภัย เพราะขั้นตอนพื้นฐานจะต้องมีการฝึกทฤษฎีและสามารถปฏิบัติงานได้จริงในสถานการณ์คับขันให้เป็นไปตามข้อกำหนดขององค์การการบินพลเรือนระหว่างประเทศ (ICAO) สายการบินแต่ละแห่งมีนโยบายและการดำเนินงานด้านความปลอดภัยไม่เหมือนกันซึ่งเป็นความลับของแต่ละสายการบินมีการฝึกฝนเพื่อแก้ไขสถานการณ์ที่ต่างกันไป แต่มีจุดมุ่งหมายเหมือนกันคือการดูแลผู้โดยสารให้เกิดความปลอดภัยสูงสุดในการเดินทาง

วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาขั้นตอนพื้นฐานการปฏิบัติงานทั่วไปของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินต่อการควบคุมดูแลความปลอดภัยบนเครื่องบิน
2. เพื่อศึกษาขั้นตอนพื้นฐานการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินในกรณีเกิดสถานการณ์ฉุกเฉินประเภทไฟไหม้บนเครื่องบินจากสถานการณ์จริงต่อการฝึกปฏิบัติ (Training)
3. เพื่อศึกษาปัญหา และอุปสรรคที่เกิดขึ้นในการปฏิบัติงานในกรณีเกิดสถานการณ์ฉุกเฉินประเภทไฟไหม้บนเครื่องบิน

กรอบแนวคิด

จากการศึกษาเอกสาร ผู้วิจัยได้เสนอรายละเอียดกรอบแนวคิดการวิจัย ดังนี้



นิยามศัพท์

1. พนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน หมายถึง พนักงานที่อำนวยความสะดวก และดูแลความปลอดภัยให้แก่ผู้โดยสาร และเครื่องบินตลอดการเดินทาง
2. ฉุกเฉิน หมายถึง เหตุการณ์ที่เกิดขึ้นอย่างรวดเร็ว แรงด่วน ซึ่งไม่สามารถคาดเดาได้ว่าจะเกิดขึ้นในเวลาใด
3. การฝึกอบรมเชิงปฏิบัติการ (Training) เป็นกระบวนการพัฒนาผู้เรียน โดยใช้การผสมผสานระหว่างความรู้ (Knowledge) และ ทักษะ (Skills)

การทบทวนวรรณกรรม

1.1 ทฤษฎีที่เกี่ยวกับขั้นตอนการดูแลความปลอดภัยบนเครื่องบินในกรณีเกิดสถานะไฟไหม้ จากการศึกษาวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องยังไม่พบงานวิจัยที่ตรงกับเรื่องความปลอดภัยในสถานะฉุกเฉินประเภทไฟไหม้ แต่อย่างไรก็ตามพนักงานต้อนรับของทุกสายการบินจะต้องศึกษาและปฏิบัติการด้านความปลอดภัยเพื่อให้เป็นไปตามข้อกำหนดขององค์การการบินพลเรือนระหว่างประเทศ (ICAO) ซึ่งการเรียนวิธีการควบคุมเพลิงและควัน จะต้องเรียนกับนักดับเพลิงที่มีประสบการณ์สูง เป็นผู้ให้ความรู้และทฤษฎี และเรียนกับครูฝึกที่เป็นพนักงานต้อนรับที่มีประสบการณ์สูงเช่นกัน ซึ่งการฝึกภาคปฏิบัติจะฝึกในห้องจำลองที่สามารถมีสถานะเหมือนเกิดเพลิงไหม้และควันจริง แต่มีการควบคุมของอุปกรณ์ไม่ให้อยู่ในภาวะอันตรายจนเกินไป เพราะต้องคำนึงถึงความปลอดภัยของผู้เรียนเป็นสำคัญ (ชนิษฐา แก้วพวงงาม) ซึ่งจะมีขั้นตอนดังนี้

- ทันทีที่พนักงานฯ พบสถานที่ที่ทำให้เกิดไฟไหม้
- ลูกเรือคนแรกซึ่งเป็นผู้พบกลุ่มควันหรือไฟไหม้ (Fire fighter) จะหยิบถังดับเพลิงเข้าไปดับ

- ส่งสัญญาณให้เพื่อนพนักงานฯทราบถึงเหตุการณ์ (Alert crew member)
- ลูกเรือทุกคนเมื่อได้ยินจะรีบวิ่งไปหยิบถังดับเพลิงที่ใกล้ตัว พร้อมอุปกรณ์หน้ากากผจญเพลิง (Smoke Hood) ไปที่เกิดเหตุเพื่อช่วยดับไฟ โดยพนักงานคนที่เป็นคนที่ 2 จะต้องทำหน้าที่ช่วยดับเพลิง (Firefighting assistant)
- พนักงานคนที่เป็นคนที่ 3 จะทำหน้าที่สังเกตสถานการณ์ และรายงานให้นักบินทราบทันที (Communicator)

1.2 ทศนคติของผู้โดยสาร และพนักงานต้อนรับที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ซึ่งมีประเด็นที่น่าสนใจคือ ผู้โดยสารรู้สึกถึงความห่างเหินเนื่องจากภาษาที่ใช้เป็นภาษาทางการ จึงทำให้บางครั้งการสื่อสารไม่ตรงกัน ทั้งนี้ผู้โดยสารอยากให้พนักงานต้อนรับใช้ภาษาที่ง่ายขึ้น (จินดารัตน์ ศักดิ์สุภา, 2544) นอกจากนี้ผู้โดยสารคิดว่าสายการบินที่บริการแบบเต็มรูปแบบ (Full Service Airlines) มีการดูแลความปลอดภัยที่ดีกว่าสายการบินต้นทุนต่ำ (Low Cost Airlines) (ชัย วงศ์อาจ, 2549) การพัฒนาพนักงานต้อนรับนั้นจะต้องเริ่มจากทศนคติของพนักงานต้อนรับให้พร้อมต่อการบริการต่าง ๆ เป็นสิ่งสำคัญที่สุดในการทำงานของพนักงานต้อนรับ (ธนาภ อาสนทอง, 2553)

วิธีดำเนินการวิจัย

ประชากร/กลุ่มตัวอย่าง

ผู้วิจัยเลือกที่จะเป็นผู้ให้ข้อมูลหลักเป็นแบบเจาะจงจำนวน 4 คน โดยเลือกจากพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่มีประสบการณ์การทำงานบนเครื่องบินไม่น้อยกว่า 7 ปี ทั้งสายการบินในประเทศและต่างประเทศ มีความรู้ความเข้าใจในการปฏิบัติหน้าที่ในการดูแลผู้โดยสารในกรณีเกิดไฟไหม้บนเครื่องบิน อีกทั้งยังมีส่วนที่มีประสบการณ์โดยตรงต่อเหตุการณ์การเกิดไฟไหม้บนเครื่องบิน แต่อย่างไรก็ตามกลุ่มตัวอย่างจะถูกพิทักษ์สิทธิ์ในเรื่องของการให้ข้อมูลที่เป็นความลับขององค์กร และผู้ให้ข้อมูลหลักในการทำวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

1. การวิเคราะห์วัตถุประสงค์ของการวิจัย เพื่อให้ได้คำถามที่ต้องการจะสัมภาษณ์ และรวบรวมข้อมูล
2. การสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง คำถามจะถูกกำหนดไว้ก่อนการสัมภาษณ์ โดยจะเป็นเรื่องของขั้นตอนการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินในการดูแลความปลอดภัยบนเครื่องบิน และขั้นตอนการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินต่อการควบคุมดูแลในกรณีเกิดเหตุการณ์ฉุกเฉินไฟไหม้จากการอบรมเชิงปฏิบัติการ ต่อสถานการณ์จริง
3. การสัมภาษณ์แบบไม่มีโครงสร้าง คำถามจะถูกถามเมื่อพบข้อมูลเฉพาะหน้าที่เกี่ยวข้องกับการวิจัย เช่นสาเหตุของการเกิดไฟไหม้บนเครื่องบิน สถานที่ที่พบไฟไหม้บ่อย ๆ
4. การวิเคราะห์ข้อมูลสำหรับส่วนสรุปใช้แบบ การจำแนกข้อมูล

ผลการวิจัย

ขั้นตอนการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินต่อการดูแลความปลอดภัยบนเครื่องบิน

จากการศึกษาคู่มือพนักงานต้อนรับของสายการบินในประเทศ และต่างประเทศมีความคล้ายคลึงกันดังนี้

หน้าที่ของพนักงานต้อนรับการดูแลความปลอดภัยต่อระยะเวลาการบิน โดยแบ่งออกเป็น 5 ระยะ

1. ขณะเตรียมการก่อนปฏิบัติการบิน (Pre-flight Check Stage) โดยพนักงานจะต้องขึ้นเครื่องบินก่อนทำการบิน (Take Off) ประมาณ 30 นาที ถึง 1 ชั่วโมง

- ร่วมประชุมกับพนักงานที่จะทำการบินด้วยกัน เพื่อทำความเข้าใจของการเดินทางแต่ละครั้งให้ตรงกัน เช่น การขนส่งวัตถุอันตราย หรือบุคคลอันตราย

- การตรวจสอบระบบความปลอดภัยภายในเครื่องบิน (Pre-flight Check and Security Check)

- ตรวจสอบการทำงานของอุปกรณ์ฉุกเฉินภายใต้ความรับผิดชอบ ที่ใช้กำกับและดูแลเกี่ยวกับความปลอดภัยภายในห้องโดยสาร (Emergency Equipment) ว่าสามารถใช้งานได้หรือไม่ เช่น ถังดับเพลิง ไฟฉาย โทรศัพท์ หน้ากากผจญเพลิง ตัวถังออกซิเจนพร้อมหน้ากากออกซิเจน อุปกรณ์ส่งสัญญาณขอความช่วยเหลือ (Emergency Locator Transmitter)

- ตรวจพื้นที่ภายในห้องโดยสาร (Cabin Check) เช่น ห้องเก็บสัมภาระโดยสาร (Stowage Room) ห้องน้ำ ที่นั่งโดยสาร ประตูทางออกเครื่องบิน ห้องพักผ่อนลุกเรือ และตามจุดอับสายตาอื่น ๆ ซึ่งครอบคลุมพื้นที่ภายในห้องโดยสารทั้งหมด เพื่อให้แน่ใจว่าภายในห้องโดยสารของเครื่องบินไม่มีสิ่งแปลกปลอม อันอาจก่อให้เกิดอันตรายต่อผู้โดยสารและเครื่องบิน

2. ขณะระหว่างนำเครื่องบินขึ้น (Take-off Stage)

- ตรวจเช็คให้ผู้โดยสารรัดเข็มขัดที่นั่งทุกคน

- ตรวจเช็คตามรายการที่ต้องตรวจสอบ (Sterile Cabin) เช่นการปิดที่เก็บสัมภาระห้องโดยสาร การตรวจบริเวณที่นั่งโดยสาร ตรวจการเปิดม่านหน้าต่าง ตรวจบริเวณประตูเครื่องบินโดยรอบ ตรวจห้องน้ำ ตรวจบริเวณห้องครัวและ การจัดเก็บอุปกรณ์มีคมทุกชนิดไว้ในที่ที่ปลอดภัย

3. การปฏิบัติหน้าที่ในเที่ยวบินขณะเครื่องบินบินรักษาระดับ (En route Stage) ซึ่งระยะนี้เป็นช่วงที่นักบินบินได้ระดับสูงจนถึงระดับหนึ่งแล้ว โดยปกติพนักงานต้อนรับจะมีการเตรียมงานบริการอาหารและเครื่องดื่มให้แก่ผู้โดยสาร และหลังจากบริการเสร็จเรียบร้อยแล้วพนักงานต้อนรับจะทำการเดินตรวจตราในห้องโดยสาร (Cabin patrol) ในเวลาพักผ่อนของผู้โดยสารทุกครั้งชั่วโมง และการเกิดไฟไหม้บนเครื่องบินจะเกิดช่วงนี้มากที่สุด โดยสาเหตุส่วนใหญ่มาจากการแอบสูบบุหรี่บนเครื่องบินของผู้โดยสาร

4. ขณะการปฏิบัติหน้าที่ก่อนนำเครื่องบินลง (Approaching Stage) พนักงานต้อนรับจะปฏิบัติหน้าที่เหมือนขั้นตอนขณะระหว่างนำเครื่องบินขึ้น

5. ชว่งนำอากาศยานลงจอด (Landing Stage) หลังจากผู้โดยสารออกจากเครื่องบินแล้ว พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินมีหน้าที่ตรวจสอบภายในห้องโดยสารอีกครั้ง ว่า ผู้โดยสารทุกคนออกจากเครื่องบินแล้ว และมีสัมภาระ วัตถุต้องสงสัยหรือสัมภาระแปลกปลอมตกค้างอยู่ในห้องโดยสารหรือไม่

ขั้นตอนการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินในกรณีเกิดเหตุการณ์ฉุกเฉินไฟไหม้บนเครื่องบินจากสถานการณ์จริงต่อการฝึกปฏิบัติ

จากการสัมภาษณ์ ผู้ให้ข้อมูลพบว่า การปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับในเรื่องของการดูแลความปลอดภัยนั้น เป็นการผสมผสานความรู้และทักษะเข้าไว้ด้วยกัน โดยการเตรียมความพร้อมของพนักงานจะต้องเรียนถึงอุปกรณ์ต่าง ๆ ที่อยู่บนเครื่องบิน ขั้นตอนการดูแลผู้โดยสารในกรณีฉุกเฉินแบบต่าง ๆ เช่น เครื่องบินตกหลุมอากาศ เครื่องบินจมน้ำ และเครื่องบินเกิดไฟไหม้ เป็นต้น ซึ่งหลังจากการฝึกอบรมนั้น พนักงานต้อนรับจะต้องสอบ เพื่อวัดความรู้ และทักษะที่ได้จากการอบรม โดยคะแนนจะต้องอยู่ในเกณฑ์ร้อยละ 100 เพราะสายการบินจะไม่สามารถปล่อยให้พนักงานต้อนรับคนใด บกพร่องต่อการดูแลด้านความปลอดภัยไปได้แม้แต่ร้อยละ 1 เลย

การอบรมเชิงปฏิบัติการ	สถานการณ์จริง 1 *	สถานการณ์จริง 2 **
ทันทีที่พนักงานฯ พบสถานที่ที่ทำให้เกิดไฟไหม้ - ลูกเรือคนแรกซึ่งเป็นผู้พบกลุ่มควันหรือไฟไหม้ (Fire fighter) จะหยิบถังดับเพลิงชนิดน้ำยาเหลวระเหย บีซีเอฟ ฮาลอน 1211 เป็นอันดับแรก เพราะถังดับเพลิงประเภทนี้มีประสิทธิภาพในการดับไฟและสามารถใช้กับไฟได้ทุกประเภทของการเผาไหม้	ทันทีที่พนักงานฯ พบสถานที่ที่ทำให้เกิดไฟไหม้ - ลูกเรือคนแรกซึ่งเป็นผู้พบกลุ่มควันหรือไฟไหม้ (Fire fighter) จะหยิบถังดับเพลิงชนิด ฮาลอน	ทันทีที่พนักงานฯ พบสถานที่ที่ทำให้เกิดไฟไหม้ - ลูกเรือคนแรกซึ่งเป็นผู้พบกลุ่มควันหรือไฟไหม้ (Fire fighter) หยิบถังดับเพลิงชนิด ฮาลอน แต่พบว่าเพียงพอกลุ่มควันเท่านั้น ไม่มีเพลิงไฟ
- ส่งสัญญาณให้เพื่อนพนักงานฯ ทราบถึงเหตุการณ์ (Alert crew member)	- ส่งสัญญาณให้เพื่อนพนักงานฯ ทราบถึงเหตุการณ์ (Alert crew member)	- ส่งสัญญาณให้เพื่อนพนักงานฯ ทราบถึงเหตุการณ์ (Alert crew member)
- ลูกเรือทุกคนเมื่อได้ยินจะรีบวิ่งไปหยิบถังดับเพลิงที่ใกล้ตัว และหน้ากากผจญเพลิง (Smoke Hood) ไปที่เกิดเหตุเพื่อช่วยดับไฟโดยพนักงานคนที่ไปถึงที่เกิดเหตุเป็นคนคนที่ 2 จะทำหน้าที่ช่วยดับเพลิง (Firefighting assistant)	- ลูกเรือคนที่สองวิ่งไปหยิบถังดับเพลิงอีกถังเพื่อช่วยลูกเรือคนที่หนึ่งในการดับไฟ - ลูกเรือคนที่สามพยายามแจ้งนักบินและพยายามควบคุม	- ลูกเรือคนแรกดับไฟเสร็จแล้ว โดยไม่ได้ใช้ถังดับเพลิง - ลูกเรือคนที่สองรายงานสถานการณ์ให้นักบินทราบ

การอบรมเชิงปฏิบัติการ	สถานการณ์จริง 1 *	สถานการณ์จริง 2 **
- พนักงานคนที่ไปถึงที่เกิดเหตุเป็นคน ที่ 3 จะทำหน้าที่สังเกตสถานการณ์ และรายงานให้นักบินทราบทันที (Communicator) โดยจะต้องรายงาน สิ่งสำคัญ 4 อย่างดังนี้ 1) สถานที่เกิดไฟไหม้ (Location) 2) เชื้อเพลิงที่ทำให้เกิดไฟไหม้ (ถ้าทราบ) (Source of fire) 3) ความรุนแรงของสถานการณ์ (Fire Severity) 4) การจัดการกับไฟ (Action taken) โดยรายงานเป็นระยะ ๆ อย่างต่อเนื่อง จนกระทั่งนักบินนำเครื่องลงจอด	สถานการณ์การตื่นตระหนกของผู้โดยสารที่เกิดขึ้น - ลูกเรือที่เหลือช่วยกันในการดูแลผู้โดยสารให้อยู่ในสถานการณ์ปกติ จนนักบินนำเครื่องลง	

ซึ่งจากการสัมภาษณ์ในการสถานการณ์แรกมีความคล้ายคลึงกับการฝึกอบรมอยู่มาก แต่แตกต่างกันตรงที่พนักงานคนที่ 3 จะช่วยดูแลผู้โดยสารแทน เนื่องจากความรุนแรงของไฟไม่ได้มีมาก มีเพียงแค่ควันเท่านั้น ส่วนสถานการณ์ที่สองแตกต่างกันมากเพราะสามารถตรวจพบเฉพาะวัตถุ ไม่มีเพลิง มีเพียงแค่ควันไฟ

หมายเหตุ

สถานการณ์จริงที่ 1 เกิดจากการที่ผู้โดยสารแอบสูบบุหรี่ในห้องน้ำ โดยใช้กระดาษชำระชุบน้ำปิดบังอุปกรณ์ดักควัน (Smoke Detector) หลังจากนั้นไม่ดับไฟจากกันบุหรี่ให้สนิทถึงลงไปถึงขยะที่เต็มไปด้วยกระดาษชำระ จึงทำให้เกิดกลุ่มควันจากการเผาไหม้ ซึ่งเพลิงไหม้เพียงเล็กน้อย แต่กลุ่มควันมีพอสมควร จึงทำให้ผู้โดยสารตกใจ

*สถานการณ์จริงที่ 2 ** เกิดที่บริเวณห้องครัวบนเครื่องบิน มีสาเหตุจากการที่พนักงานต้อนรับไม่ได้ตรวจเช็คเตาอบ ว่ามีสิ่งใดหลงเหลืออยู่ ซึ่งในเตาอบมีกระดาษสำหรับวางอาหารวางอยู่ พออบขนมในอุณหภูมิที่สูงมากขึ้นจึงทำให้กระดาษเกิดการไหม้ทำให้มีกลุ่มควันพวยพุ่งออกจากเตาอบเป็นจำนวนมาก แต่เนื่องจากตำแหน่งของครัวอยู่ส่วนท้ายของเครื่องบินจึงทำให้ไม่มีผู้โดยสารสังเกตเห็น และเป็นช่วงเวลาที่ผู้โดยสารพักผ่อน

ปัญหาและอุปสรรคที่เกิดขึ้นในการปฏิบัติงานในกรณีเกิดเหตุการณ์ฉุกเฉินประเภทไฟไหม้บนเครื่องบิน

จากการสัมภาษณ์ ผู้ให้ข้อมูลชี้แจงถึงปัญหาและอุปสรรคที่เกิดขึ้นในสถานการณ์จริง ที่นอกเหนือจากคู่มือการปฏิบัติงาน

1. พนักงานต้อนรับเกิดอาการตกใจต่อสถานการณ์ที่เกิดขึ้น และไม่สามารถจำตำแหน่งของถังดับเพลิงได้อย่างทันท่วงที เนื่องจากเครื่องบินแต่ละลำได้ติดตั้งอุปกรณ์ดับเพลิงไว้ในตำแหน่งที่ไม่เหมือนกัน โดยส่วนใหญ่จะต้องมีถังดับเพลิงและหน้ากากผจญเพลิงติดตั้งไว้ควบคู่กันเสมอ
2. พนักงานต้อนรับฝึกหัดไม่พร้อมต่อการแก้ปัญหาในสถานการณ์จริง
3. ผู้โดยสารตกใจ ทำให้ความตื่นตระหนกไปทั้งลำ เช่น ผู้โดยสารบางคนกรีดร้อง สร้างความตื่นตระหนกให้ผู้โดยสารท่านอื่นตกใจมาก
4. ผู้โดยสารบางคนพยายามหนีห่างจากกลุ่มควันไปพร้อม ๆ กัน เช่น หากเกิดกลุ่มควันบริเวณด้านหลังของเครื่องบิน แล้ววิ่งไปส่วนหน้าของเครื่องบิน ก็จะทำให้เกิดการตื่นตระหนก ทำให้การดูแลและการจัดการกับปัญหาแก้ไขได้ยากขึ้น
5. การฝึกอบรมของสายการบินแต่ละบริษัทมีนโยบายไม่เหมือนกัน ซึ่งบางสายการบินมุ่งเน้นให้ผู้โดยสารเป็นบุคคลสำคัญที่จะต้องได้รับการช่วยเหลือก่อน ส่วนบางสายการบินมุ่งเน้นที่พนักงานต้องช่วยเหลือก่อน แล้วค่อยช่วยเหลือเป็นลำดับถัดไป ซึ่งบางครั้งผู้โดยสารเองไม่ได้รับการช่วยเหลือก่อน และทำให้เกิดความสับสน เนื่องจากผู้โดยสารใช้ความคุ้นชินของการขึ้นเครื่องบินว่าเป็นบุคคลที่ต้องได้รับการช่วยเหลือเป็นอันดับแรก
6. ผู้โดยสารไม่สนใจคำบรรยาย หรือการแนะนำของพนักงานต้อนรับต่อการดูแล และรักษาความปลอดภัยบนเครื่องบิน ซึ่งจากการสอบถามพนักงานต้อนรับเชื่อว่าถ้าเกิดกรณีฉุกเฉินมีเพียงร้อยละไม่เกิน 40 ของผู้โดยสารที่สามารถปฏิบัติตามการสาธิตความปลอดภัยได้
7. ผู้โดยสารแอบใช้มือถือ หรือที่ลับตาของเครื่องบินในการสูบบุหรี่เช่น ห้องน้ำ ห้องเก็บเสื้อผ้า (Coat Room) ซึ่งเป็นอุปสรรคของพนักงานต้อนรับในการดูแลผู้โดยสารจำนวนมาก อีกทั้งผู้โดยสารรู้ถึงอุปกรณ์ในการเตือนเรื่องควันไฟมากขึ้นจึงทำให้ยากต่อการควบคุม เช่นผู้โดยสารบางท่านใช้แก้วน้ำกระดาศในการปิดสัญญาณจับควันไฟ (Smoke detector) เวลาแอบไปสูบบุหรี่ในห้องน้ำ เป็นต้น

สรุปผลการวิจัย

จากการวิจัยพบว่าขั้นตอนพื้นฐานการปฏิบัติงานทั่วไปของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินต่อการควบคุมดูแลความปลอดภัยบนเครื่องบินที่ผู้วิจัยศึกษาพบว่าถูกแบ่งออกเป็น 5 ระยะเวลาใหญ่ๆ (Phraseology of Flight) คือ ขณะเตรียมการก่อนปฏิบัติการบิน (Pre-flight Check Stage) ขณะระหว่างนักบินนำเครื่องบินขึ้น (Take-off Stage) การปฏิบัติหน้าที่ในเที่ยวบินขณะเครื่องบินบินรักษาระดับ (En-route Stage) ขณะการปฏิบัติหน้าที่ก่อนนักบินนำเครื่องร่อนลง (Approaching Stage) ขณะนำอากาศยานลงจอด (Landing

Stage) ซึ่งการปฏิบัติแต่ละช่วงจะมีความแตกต่างกัน ยกเว้นขณะนำเครื่องขึ้น กับ ขณะนำเครื่องร่อนลง จะมีการปฏิบัติงานทั่วไปคล้ายกัน แต่อย่างไรก็ตามในทุกช่วงการปฏิบัติงานนั้นจุดมุ่งหมายคือ เพื่อให้ผู้โดยสารเดินทางอย่างปลอดภัย

การศึกษาขั้นตอนพื้นฐานการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินในกรณีเกิดสถานการณ์ฉุกเฉินประเภทไฟไหม้บนเครื่องบินจากสถานการณ์จริงต่อการฝึกปฏิบัตินั้น ในกรณีเกิดสถานการณ์ฉุกเฉินประเภทไฟไหม้บนเครื่องบินจริงไม่แตกต่างกันมากจากบนการฝึกปฏิบัติการ ซึ่งจากกรณีศึกษา 2 กรณีทำให้เห็นว่าการปฏิบัติงานสถานการณ์จริงมีความยุ่งยากกว่าในเรื่องของการคุมคนให้อยู่ในความสงบ

การศึกษาปัญหาและอุปสรรคที่เกิดขึ้นในการปฏิบัติงานในกรณีเกิดสถานการณ์ฉุกเฉินประเภทไฟไหม้บนเครื่องบิน สถานการณ์ที่ได้สัมภาษณ์เป็นสถานการณ์ที่ไม่แตกต่างและไม่หวือหวาจากการฝึกมากนักจึงทำให้สามารถแก้ปัญหาได้ง่ายและมีขั้นตอนการปฏิบัติคล้ายคลึงกับการฝึก

อภิปรายผล

จากผลการศึกษาพบว่า ขั้นตอนการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินต่อการควบคุมดูแลสถานการณ์ฉุกเฉินประเภทไฟไหม้จากการฝึกอบรมเชิงปฏิบัติการต่อสถานการณ์จริงนั้น ในขั้นตอนของการปฏิบัติงานด้านความปลอดภัยของสายการบินต่าง ๆ ตามห้วงเวลาลำคลึงกัน ไม่แตกต่างกัน ส่วนขั้นตอนการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับในกรณีเกิดเหตุการณ์ฉุกเฉินไฟไหม้บนเครื่องบิน มีความแตกต่างของขั้นตอนการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับในการฝึกปฏิบัติ มีการปฏิบัติที่แตกต่างจากสถานการณ์จริง 1 และ 2 ซึ่งขึ้นอยู่กับสาเหตุที่ทำให้เกิดควันหรือไฟไหม้ และสภาพความรุนแรงของไฟและเชื้อเพลิง ถึงแม้พนักงานต้อนรับทุกคนได้รับการฝึกฝนอย่างดีแล้วก็ตาม แต่ด้วยภาวะที่พนักงานต้อนรับรู้ว่าเป็นการจำลองสภาพเสมือนจริงกับสถานการณ์จริงทำให้ทุกอย่างมีความคลาดเคลื่อน จำนวนของผู้โดยสารในการฝึกกับสถานการณ์จริงแตกต่างกันมาก ทำให้ขั้นตอนการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับเต็มไปด้วยอุปสรรคที่จะทำให้สามารถควบคุมสถานการณ์ได้อย่างดีตามแบบแผนที่ได้ฝึกฝนและมีความท้าทายเป็นอย่างมาก แม้พนักงานต้อนรับทุกคนจะพยายามปฏิบัติให้ได้ตรงตามการฝึกปฏิบัติและพยายามให้มีความคลาดเคลื่อนให้น้อยที่สุดทั้งในเรื่องของการปฏิบัติและเวลาที่ใช้ ส่วนปัญหาและอุปสรรคที่เกิดขึ้นในการปฏิบัติงานในกรณีเกิดเหตุการณ์ฉุกเฉินประเภทไฟไหม้บนเครื่องบินนั้นเกิดจากหลายส่วน เช่น ความสามารถของพนักงานต้อนรับในการจัดการปัญหากรณีสถานการณ์จริงกับสถานการณ์จำลอง การไร้ประสบการณ์พนักงานต้อนรับใหม่ ปัญหาที่เกิดจากผู้โดยสารตื่นกลัว ไม่มีสติหรือไม่ให้ความร่วมมือ เป็นต้น

จากสถิติการเกิดอุบัติเหตุทางเครื่องบินอยู่ในเกณฑ์ต่ำกว่าอุบัติเหตุทางบกแต่หากมีอุบัติเหตุจากเครื่องบินเกิดขึ้น มูลค่าความเสียหายจะมากกว่าอุบัติเหตุบนบก (Arnold Barnett, 2010) จึงมีความจำเป็นอย่างยิ่งที่จะอบรมฝึกฝนพนักงานต้อนรับให้การดูแลผู้โดยสารให้ปลอดภัยจากการเดินทางมากที่สุดเพื่อลดความรุนแรงของอุบัติเหตุ ดังนั้นสายการบินจะให้ความสำคัญกับความปลอดภัยบนเครื่องบินเป็นอันดับแรกและประเด็นรองคือการให้บริการ ด้วยสายการบินมีจุดมุ่งหมายให้พนักงานมีความสามารถจัดการรับมือกับ

สถานการณ์ฉุกเฉินได้จริง การฝึกฝนและทบทวนจนแม่นยำในขั้นตอนและการฝึกปฏิบัติอย่างสม่ำเสมอ ตลอดจนความสามารถแยกแยะปัญหาและอุปสรรคที่เกิดขึ้นจะเป็นการพัฒนาทักษะผู้ปฏิบัติงานให้จัดการปัญหาได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ลดการสูญเสียและลดความรุนแรงของอันตรายที่เกิดขึ้นได้ ในส่วนผู้โดยสารควรให้ความสนใจในเรื่องของขั้นตอนการสาธิตการใช้อุปกรณ์ดูแลความปลอดภัยหรือศึกษาคู่มือความปลอดภัยเพราะการสาธิตเป็นวิธีการอธิบายที่ทำให้ผู้เรียนได้เข้าใจเนื้อหาได้อย่างรวดเร็ว และการออกแบบคู่มือ (ทศนา เขมณี, 2551) ให้มีความทันสมัยจะดึงดูดความสนใจของผู้เรียนได้อย่างดีจะทำให้ผู้โดยสารการรอดชีวิตและมีความปลอดภัยในการเดินทางมากขึ้น

แต่อย่างไรก็ตามในสถานการณ์ฉุกเฉิน พนักงานต้อนรับจะต้องควบคุมสติของตนเองและร่วมมือกับเพื่อนร่วมงานให้สามารถแก้ปัญหาภาวะฉุกเฉินที่เกิดขึ้นอย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อเป็นที่ยึดเหนี่ยวทางจิตใจให้กับผู้โดยสารและเหนือสิ่งอื่นใดเพื่อภาพลักษณ์ที่ดีและชื่อเสียงของสายการบินในด้านความปลอดภัยในการเดินทาง

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะเพื่อการนำผลวิจัยไปใช้ประโยชน์

ผู้สอนสามารถนำผลการวิจัยไปใช้ในการจัดการเรียนการสอนให้แก่ผู้เรียนในเรื่องการจัดการความปลอดภัยและการรักษาความปลอดภัย การรับมือกับสถานการณ์ฉุกเฉินและการบริหารความสัมพันธ์ของลูกค้า เนื่องจากข้อมูลเหล่านี้เป็นความลับขององค์กรที่ไม่สามารถนำมาเปิดเผยเพราะจะส่งผลกระทบต่อชื่อเสียงของสายการบิน

นอกจากนี้ผู้วิจัยเชื่อว่าผลการวิจัยยังช่วยให้ครูแนะแนว และเยาวชน สามารถมองเห็นภาพการทำงานของอาชีพพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินได้ระดับหนึ่ง ไม่ได้มีแต่เพียงภาพสวยงาม ยังมีอีกด้านที่มีความเสี่ยงต่อชีวิต และจะต้องดูแลชีวิตผู้โดยสารก่อนชีวิตตนเอง

ข้อจำกัดในการทำวิจัย

ในการทำวิจัยนั้น ผู้วิจัยมีข้อจำกัดคือการหากลุ่มประชากรที่จะทำการวิจัย จึงได้เพียงแค่หาสถานการณ์ประเภทไฟไหม้แบบไม่รุนแรง เพราะเนื่องจากหาประชากรที่มีประสบการณ์แบบสถานการณ์ประเภทไฟไหม้แบบรุนแรงค่อนข้างยาก ซึ่งหากสามารถหากลุ่มตัวอย่างที่มีประสบการณ์ประเภทไฟไหม้แบบรุนแรงได้นั้นจะนำมาวิจัยในครั้งต่อไป

References

- Arnold Barnett. (2010) Cross National Differences in Aviation Safety Records Available from: [cited 2017 Dec 30]
<https://pubsonline.informs.org/doi/abs/10.1287/trsc.1090.0313>

- Chai Wong-art. (2006). *Factors affecting's the decision of travelling by domestic airlines*. Bangkok: Faculty of Economics Thammasat University.
- Chindarat Sakdisubha. (2001). *Satisfaction of passengers to the service of Thai airways flight attendance*. Bangkok: Kasetsart University.
- Diane L. Damos, Kimberly S. Boyett, and Patt Gibbs (April 8, 2013) *Safety Versus Passenger Service: The Flight Attendants' Dilemma* Retrieved December 11, 2017, from <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC3646309/#R13>
- Foreign staff (October 16, 2017). *Passengers in AirAsia mid-air drama were 'saying goodbye to each other*. The telegraph. Retrieved December 11, 2017, from <http://www.telegraph.co.uk/news/2017/10/16/passengers-airasia-mid-air-drama-saying-goodbye/>
- FSF Editorial Staff. (2001). *Timely Detection, Response Improve Outcomes of In-Flight Fire Fighting*. Cabin Crew Safty Vol.36 No.2 Retrieved December 11, 2017, from https://flightsafety.org/ccs/ccs_mar-apr01.pdf
- ICAO. (2014). *Doc 10002 AN/502 CABIN CREW SAFETY TRAINING MANUAL.First Edition*. United State of America. Retrieved December 11, 2017, from http://www.aviationchief.com/uploads/9/2/0/9/92098238/icao_doc_10002_-_cabin_crew_safety_training_manual_1.pdf
- Khanitha Keawpuangngam. *Desired Characteristics of Safety Training Center for Flight Attendants in Case of Emergency Incidents*. Bangkok: Kasem Bundit University: Retrieved December 11, 2017, from <http://airline.kbu.ac.th/thesis/thesis2.pdf>
- MGR online. (April 21, 2017). *Minute of life : Engine fire on the plane*. Manager online Retrieved December 11, 2017, from <https://mgronline.com/around/detail/9600000040190>
- Skybravy. (August 4, 2017). *Passenger Cabin Fire* . Skybravy Retrieved December 11, 2017 from https://www.skybrary.aero/index.php/Cabin_Fire
- Supannika Kalayanamirt. (2007). *Development of a flight attendant pre-service training model*. Bangkok: Faculty of Education Chulalongkorn University
- Tipvadee Tipprasertsin. (2006). *The attitude and satisfaction of the passengers toward Orient Thai Airlines*. Bangkok: Faculty of Journalism and Mass Communication Thammasat University
- Tisana Khammani. (2007). *Science teaching: knowledge in order to provide an effective learning process*. Bangkok, Thailand: Chulalongkorn University.

Thanapop Asantong. (2010). *Study of Self-Development Need to Increase Quality of Service, Case Study: Airline Flight Attendants*. Bangkok, Bangkok University



Wanlapa Jandaboue, M.Sc. (Aviation Management) Eastern Asia University
B.A. (English) Khonkaen University, Lecturer of Airlines Business Management
Program Phranakhon International College.



Chutivadee Seetthaporn, M.B. (Event Management) Griffith University,
Queensland, Australia, B.Ed. (Business Education) Kasetsart University
Lecturer of MICE and Events Management Program, Dusit Thani College.