

บทที่ ๓

สภาพปัญหาในการทำงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน

ในบทนี้ผู้วิจัยจะกล่าวถึงสภาพปัญหาหลักของอาชีพพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน บริษัทการบินไทย โดยแบ่งออกเป็นสถานการณ์ปกติ และสถานการณ์ฉุกเฉิน มีรายละเอียดดังต่อไปนี้

๓.๑ สภาพปัญหาในการทำงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินบริษัทการบินไทย

สายการบินแห่งชาติของประเทศไทย คือ บริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน) เปิดทำการตั้งแต่ปี ค.ศ. ๑๙๖๐ ในฐานะสายการบินแห่งชาติที่ได้ดำเนินการต่อเนื่องมาถึง ๕๓ ปีในปี ค.ศ. ๒๐๑๓ เมื่อเริ่มก่อตั้งมีพนักงานต้อนรับเพียง ๕๐๐ คน จำนวนพนักงานเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง จนกระทั่งปัจจุบันมีพนักงานต้อนรับทั้งสิ้น ๖,๓๐๐ คน ในกลุ่มพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินต่อหนึ่งเที่ยวบินต้องมีหัวหน้าพนักงาน หรือ แอร์พอร์เซอร์ (Air Purser) ในเที่ยวบินระยะสั้น เช่น เที่ยวบินภายในประเทศ และเที่ยวบินภายในทวีปเอเชีย ส่วนเที่ยวบินระหว่างทวีปซึ่งใช้เวลาบินมากกว่า ๘ ชั่วโมงขึ้นไปจะเพิ่ม ผู้จัดการเที่ยวบิน หรือ ไอเอ็ม (In Flight Manager) อีกหนึ่งคน เนื่องจากเที่ยวบินข้ามทวีปใช้เวลาเดินทางที่มากขึ้น ประกอบกับเครื่องบินที่มีขนาดใหญ่ รวมทั้งจำนวนผู้โดยสารที่มีจำนวนมากกว่า

ปัญหาส่วนใหญ่ที่พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินต้องเผชิญอยู่ตลอดเวลา สามารถแบ่งออกเป็น ๒ ประเภทคือ ปัญหาในสถานการณ์ปกติ และปัญหาในสถานการณ์ฉุกเฉิน

๓.๑.๑ สภาพปัญหาในสถานการณ์ปกติ

การทำงานบนเครื่องบินเป็นการทำงานที่จำกัดทั้งในเรื่องของเวลา และสถานที่ คำว่า เวลา หมายถึงความไม่เท่ากันของชั่วโมงบินในแต่ละเที่ยวเนื่องมาจากระยะทางการบินที่แตกต่างกันไป ขึ้นอยู่กับเส้นทางบินและปัจจัยด้านการจัดการด้านอื่นๆ ส่วนสถานที่ หมายถึงความหลากหลายของประเภทเครื่องบินที่บริษัทการบินไทยให้บริการผู้โดยสาร สภาพปัญหาจึงสามารถแบ่งย่อยลงไปได้อีก ดังต่อไปนี้

๑) ปัญหาทั่วไปที่พนักงานต้อนรับต้องเผชิญ

มีหลากหลายดังต่อไปนี้

(๑) การทำงานที่ไม่เป็นเวลา เที่ยวบินของการบินไทยมีตลอด ๒๔ ชั่วโมง ทุกวันในแต่ละสัปดาห์ พนักงานต้อนรับต้องรายงานตัวที่ศูนย์ปฏิบัติการบิน(Operation Center) ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ๒-๓ ชั่วโมงก่อนเวลาเครื่องออกเดินทางในทุกเที่ยวบิน ดังนั้นพนักงานต้องเตรียมตัวพร้อมอยู่เสมอไม่ว่าจะต้องเริ่มปฏิบัติงานบนเที่ยวบินไหน เวลาใดในตารางบินแต่ละเดือนสรุปได้ว่า เวลาการทำงานอาชีพนี้ไม่ได้กำหนดเวลาเป็นปกติเหมือนอาชีพอื่นทั่วไป เช่น เริ่มทำงานเวลา ๐๘.๐๐ น.เลิกงาน ๑๖.๐๐ น.ทุกวัน และมีวันหยุดแต่ละสัปดาห์คือวันเสาร์และวันอาทิตย์ แต่จะนับเป็นชั่วโมงการทำงาน(การบิน)แทน และการพักจะปฏิบัติตามกฎหมายแรงงาน โดยทั่วไปแล้วถ้าปฏิบัติหน้าที่ในประเทศซึ่งเป็นเส้นทางการบินสั้นๆใช้เวลาประมาณ ๒ ชั่วโมงจะไม่มีวันหยุดหลังปฏิบัติงานแล้วเสร็จ แต่ถ้าบินระยะยาว ๑ คือน ๑ วัน จะได้วันหยุดพักผ่อน ๑-๒ วัน และในหนึ่งเดือนจะได้วันหยุดพัก ๑๐-๑๒ วัน

(๒) การพักผ่อนที่ไม่เพียงพอเนื่องมาจากการปฏิบัติงาน สืบเนื่องมาจากในตารางบินแต่ละเดือน พนักงานต้อนรับต้องเดินทางไปยังจุดหมายปลายทางต่างๆทั่วโลกไม่ว่าจะเป็นเที่ยวบินระยะสั้น เช่น เที่ยวบินภายในประเทศ(Domestic Flight) หรือเที่ยวบินภายในทวีปเอเชีย(Regional Flight) และเที่ยวบินข้ามทวีป(Intercontinental Flight) การปฏิบัติงานบนเที่ยวบินมีทั้งบินไปและกลับ(Turn Around Flight) เฉพาะภายในหนึ่งวัน หรือหนึ่งคืน หรือการพักผ่อนยังสถานที่ต่างประเทศ ตั้งแต่ ๖-๔๘ ชั่วโมง(Overnight Flight)^๑ความแตกต่างของเวลาในแต่ละประเทศและความล่าช้าจากการปฏิบัติการบิน(Jet Lag)^๒จะทำให้เกิดอาการง่วงนอนหลังจากบินในระยะทางไกลๆเป็นความไม่สบายที่ผู้โดยสารส่วนใหญ่มักประสบจากการเดินทางข้ามโซนของเวลาหลายๆโซนด้วยกัน ความรู้สึกมีตั้งแต่เกิดอาการง่วงนอน อ่อนเพลีย หดหู่ นอนไม่หลับ จุกเสียดง่าย สับสน และสูญเสียความจำร่วมกับการเปลี่ยนแปลงของอวัยวะต่างๆทำให้อัตราการเต้นของหัวใจ และอัตราการหายใจเร็วขึ้น ความดันโลหิตสูงขึ้น ส่งผลให้เกิดอันตรายแก่ผู้เดินทางไกล^๓ ดังนั้น พนักงานควรดูแลเอาใจใส่ในเรื่องการพักผ่อน ด้วยการหาเวลาชดเชยให้ตัวเองในช่วงวันหยุดด้วยการพักผ่อนอย่างเต็มที่ นอกเหนือไปจากการทานอาหารที่มีประโยชน์ต่อร่างกาย และการออกกำลังกายเป็นประจำ ถ้าไม่เช่นนั้นแล้วเมื่อร่างกายเริ่มล้าวกกับวัยที่สูงขึ้น

^๑ ดูรายละเอียดเพิ่มเติมใน “Airline Info : เส้นทางการบิน”, หนังสือสวัสดิ, ฉบับที่ ๑ (มกราคม ๒๕๕๖), หน้า ๘๙-๙๑.

^๒ ปารยะ อาศนะเสน , jet lag อาการง่วงนอนหลังบินระยะไกล , [ออนไลน์], แหล่งที่มา : <http://www.manager.co.th/QQL/ViewsNews> [๓ มกราคม ๒๕๕๖].

^๓ ดูรายละเอียดในความล้ากับการปฏิบัติการบิน

การไม่ดูแลตัวเองตามหลักสุขบัญญัติหรือสุขอนามัยพื้นฐาน “เพื่อการมีสุขภาพกายที่แข็งแรง และสุขภาพจิตที่ดี หลีกเลี่ยงปัจจัยเสี่ยงที่จะทำให้เกิดโรคต่างๆ อันจะนำมาซึ่งปัญหาในข้อต่อไป

(๓) ปัญหาเรื่องสุขภาพ มีสาเหตุหลักมาจากการปฏิบัติงานบนเครื่องบิน เวลาการนอนพักผ่อนไม่แน่นอนเหมือนคนทั่วไป โดยเฉพาะเที่ยวบินที่ต้องทำงานกลางคืนและนอนตอนกลางวัน จะมีความรู้สึกอ่อนเพลีย นอนไม่เต็ม ต้องการพักมากกว่าคนทั่วไป ทำให้มีผลโดยตรงต่อสุขภาพ ทักษะแพทย์แผนจีนต่อการนอนหลับ “กล่าวว่า เวลากลางวันเป็นหยาง ระบบประสาทส่วนกลางจะถูกกระตุ้นให้มีความตื่นตัว หลังเที่ยงวันพลังหยางของธรรมชาติจะค่อยๆ ลดลงจนถึงเที่ยงคืน ภาวะความตื่นตัวของระบบประสาทส่วนกลางค่อยๆ อ่อนล้าหรือลดลง การทำงานของคนเราควรให้สอดคล้องกับสภาพธรรมชาติ และสภาพ “นาฬิกาชีวิต” ของร่างกาย ส่วนเวลากลางคืนเป็นหยิน ระบบประสาทส่วนกลางจะอยู่ในสภาพสงบและพักเพื่อจัดความเมื่อยล้าจากการทำงาน การเคลื่อนไหวของร่างกาย และจิตใจตลอดวันที่ผ่านมา การนอนหลับจึงเป็นวิธีการพักผ่อนตามธรรมชาติที่ดีที่สุด ถ้าการนอนหลับเพียงพอ หลับสนิท และเป็นการหลับตอนกลางคืน ในช่วงเวลาที่เหมาะสมก็จะทำให้ร่างกายมีการฟื้นตัวได้ดีที่สุด เมื่อตื่นนอนตอนเช้าก็จะมีอารมณ์ดี มีสภาพร่างกายและสภาพของสมองที่พร้อมจะทำงานให้เกิดประสิทธิภาพดีที่สุด ร่างกายคนเรามีระบบการทำงานของร่างกายที่มีกฎเกณฑ์เพื่อดำรงไว้ซึ่งระบบสมดุล กฎเหล่านี้เปรียบเหมือน “นาฬิกาชีวิต” การเคลื่อนไหวของมันเป็นไปตามวิถีการหมุนรอบตัวเองของโลก การเข้าใจกฎเกณฑ์ของนาฬิกาชีวิต เป็นเครื่องมือสำคัญในการดำเนินชีวิตให้สอดคล้องกับความเปลี่ยนแปลงของธรรมชาติรอบตัว นำมาซึ่งสุขภาพที่ดี อายุยืนยาว การปราศจากโรคภัยไข้เจ็บ พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินเป็นอาชีพที่มีปัจจัยการทำงานที่แตกต่างจากอาชีพอื่นๆ ดังได้กล่าวมาแล้วข้างต้น คือ มีตารางการทำงานที่ไม่แน่นอน การบินข้ามเส้นแบ่งเวลา (Time Zone) ในเที่ยวบินข้ามทวีป ซึ่งใช้เวลามากและระยะทางไกล ส่วนในเที่ยวบินระยะใกล้ก็จะมีอัตราการปฏิบัติงานที่มีความถี่สูงรวมทั้งการปรับตัวต่อสภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงเป็นประจำล้วนส่งผลต่อการนอนหลับ รวมทั้งประสิทธิภาพและความปลอดภัยในการปฏิบัติงาน ส่งผลให้มีปัญหาต่อสภาพจิตใจ คือ ระดับความตื่นตัวลดลง เชื่องช้า ความจำระยะสั้นลดลงไป ปัญหาเรื่องสมาธิ ขาด

^๔ สุขบัญญัติแห่งชาติ, [ออนไลน์], แหล่งที่มา : <http://www.sukabanyad.com/about/aboutus.php> [๑๔ เมษายน ๒๕๕๔].

^๕ วิทวัส(ภาสกิจ) วัฒนาวินบูล, “แพทย์แผนจีน”, หมอชาวบ้าน, ฉบับที่ ๓๒๘ (สิงหาคม ๒๕๔๙) : ๑๕-๑๖.

ความสนใจเท่าที่ควร นอกจากนี้ยังมีปัญหาสุขภาพด้านอื่นๆ เช่นอุบัติเหตุที่เกิดขึ้นระหว่างปฏิบัติงาน โรคภัยไข้เจ็บอื่นๆ ที่ล้วนเป็นเหตุและปัจจัยที่ก่อให้เกิดอุปสรรคในการปฏิบัติงาน

สรุปได้ว่าในขณะที่ร่างกายไม่มีการเปลี่ยนแปลงหรือมีอาการของโรคต่างๆเกิดขึ้น ก็จะทำให้มีการตื่นตัว มีความกระตือรือร้น มีความต้องการที่จะมีชีวิตอยู่อย่างประสบความสำเร็จ และมีความสุข แต่ในทางตรงกันข้ามหากร่างกายเจ็บป่วย บกพร่อง หรือไม่สมบูรณ์ จะทำให้ภาวะความสมดุลในร่างกายเสียไป ส่งผลกระทบต่อสุขภาพจิต เนื่องจากร่างกายและจิตแต่ละส่วนทำงานประสานกันเป็นอย่างดี แยกจากกันไม่ได้ ในทางกลับกันถ้าเกิดความบกพร่องหรือไม่สมบูรณ์ก็จะมีผลกระทบต่อปฏิริยาต่างๆของร่างกายในทางเสื่อม โดยเฉพาะอย่างยิ่งปัญหาทางอารมณ์ ได้แก่ ภาวะความเครียดจากการปฏิบัติงานผนวกกับภาวะเครียดจากเรื่องส่วนตัว มีอาการเหนื่อยล้า ภาวะซึมเศร้า หงุดหงิด ขาดความสนใจทั้งต่อผู้อื่นและต่อเหตุการณ์ ความเครียดดังกล่าวส่งผลต่อศักยภาพและประสิทธิภาพของการปฏิบัติงานบนเครื่องบิน อย่างไรก็ตามอย่างไรก็ดีเพื่อบรรเทาปัญหาเบื้องต้นแก่พนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ฝ่ายปฏิบัติการด้านการบินในส่วน of พนักงานต้อนรับ หรือ ลูกเรือได้ให้การช่วยเหลือการปฐมพยาบาลด้านจิตใจเบื้องต้น

(Psychological First Aid-PFA) ด้วยการจัดหาการรักษาให้เหมาะสมกับพนักงาน ดูแล เยียวยา โดยสร้างความคุ้นเคย ใกล้ชิดและต่อเนื่องเพื่อช่วยฟื้นฟูสุขภาพของจิตใจให้อยู่ในสภาพสมดุล ปรับเปลี่ยนพฤติกรรมและกระบวนการความคิดให้สามารถปรับตัวเข้ากับสถานการณ์ที่ส่งผลกระทบต่อสภาพจิตใจ เพิ่มความเข้มแข็งและช่วยเหลือตนเองได้ สำหรับกรณีที่ต้องนำส่งพนักงานต่อไปให้ผู้เชี่ยวชาญเฉพาะทาง ฝ่ายปฏิบัติการบินจะต้องจัดเตรียมเอกสารสนับสนุนเพื่อเป็นข้อมูลสำคัญแก่ผู้เกี่ยวข้อง หลังจากนั้นก็มีการติดตามผล และประเมินผลสุขภาพจิตของพนักงานที่เข้ารับคำปรึกษา เปรียบเทียบลักษณะอาการ ภาวะสุขภาพจิตที่เห็นกับปัจจุบันเสนอต่อผู้อำนวยการฝ่ายบริการบนเครื่องบิน อาจกล่าวได้ว่า เมื่อบุคคลถูกกระตุ้นโดยสิ่งทีก่อให้เกิดความเครียด หรือ ปัญหาต่างๆทำให้อุคนั้นต้องปรับตัวกับปัญหานั้นๆโดยที่ผู้ที่มีสุขภาพจิตดีสามารถปรับตัวกับปัญหาต่างๆ ได้ และสามารถใช้ชีวิตได้อย่างเป็นปกติสุข ส่วนผู้ที่มีสุขภาพจิตไม่ดีจะใช้เวลาในการปรับตัวนาน หรือปรับตัวไม่ได้จนเกิดอาการที่แสดงออกมา คือ อาการทางด้านร่างกายและอาการทางจิตใจ โดยอาการทางด้านร่างกายที่แสดงออก เช่น ความดันโลหิต ปวดท้อง หัวใจเต้นผิดปกติ หงุดหงิด มือเท้าชา ฯลฯ อาการต่างๆที่กล่าวมาสามารถตรวจพบโดยวิธีการทางการแพทย์ ส่วนอาการทางจิตใจเป็นอาการที่แสดงออกทางด้านความรู้สึก ความคิด อารมณ์ ความจำ และการรู้สึกตัว เช่น มีความจำในระยะสั้นไม่ดี ไม่มีสมาธิ อาการซึมเศร้าโดยปราศจากสาเหตุ อาการนี้ส่วนใหญ่จะไม่แสดงออกโดยตรงๆ แต่มักแสดงออกมาอย่างมีความหมายทางสัญลักษณ์ของแรงผลักดันซึ่งมี

อยู่ภายในใจ ซึ่งส่วนมากเป็นเรื่องของจิตใต้สำนึก และแสดงออกมาโดยอาการทางจิต หรือความเจ็บป่วยทางกายอันเนื่องมาจากปัญหาทางจิตใจ ความทุกข์หรือความยุ่งยากในใจ โดยแสดงออกมาในอาการ เช่น ปวดศีรษะ ไมเกรน ปวดหลัง คลื่นไส้ ปวดและตึงเครียดกล้ามเนื้อ เป็นต้น ส่วนอาการทางจิตใจอาจแสดงออกในอาการซึมเศร้า ย้ำคิดย้ำทำ วิตกกังวล ความกลัวโดยไม่มีเหตุผล อาการเหล่านี้พบค่อนข้างบ่อยในกลุ่มพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน จากการสำรวจผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับสุขภาพจิตของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินของบริษัทการบินไทย โดย อารง ทัศนัญชลี และคณะ (๒๕๖๙) ^๖ พบว่าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินสายการบินไทย มีสุขภาพจิตปกติ ร้อยละ ๘๘ และมีคะแนนสูงกว่าเกณฑ์ปกติ หรืออาจมีปัญาสุขภาพจิต ร้อยละ ๑๒ ค่าเฉลี่ยคะแนนสุขภาพจิตปกติระหว่างเพศหญิงและเพศชายไม่มีความแตกต่าง ส่วนโสภณ ตระการวิจิตร (๒๕๔๑) ^๗ พบว่า พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินสายการบินไทย ส่วนใหญ่มีความรู้สึกเห็นคุณค่าในตัวเองอยู่ในระดับสูง ภาวะสุขภาพจิตปกติ ร้อยละ ๘๙.๔ ภาวะสุขภาพจิตไม่ปกติ ร้อยละ ๑๐.๖ และพบว่า ความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเองมีความสัมพันธ์ทางบวกกับสุขภาพจิตของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน

(๔) ปัญหาเรื่องบุคลิกภาพ ฝ่ายบริหารพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินได้ออกหลักเกณฑ์การปรับปรุงบุคลิกภาพของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน โดยใช้ค่าดัชนีมวลกาย : Body Mass Index (BMI) ^๘ ซึ่งเป็นค่าดัชนีที่คำนวณจากน้ำหนักและส่วนสูงเพื่อใช้เปรียบเทียบความสมดุระหว่างน้ำหนักตัว ต่อความสูงของมนุษย์ ซึ่งคิดโดย Adolphe Quetelet ชาวเบลเยียม ค่าดัชนีมวลกายหาได้โดยนำน้ำหนักตัวหารด้วยกำลังสองของส่วนสูงตนเอง โดยปกติใช้น้ำหนักตัวเป็นกิโลกรัม และส่วนสูงเป็นเมตร จะได้หน่วยเป็น กก./ม.ยกกำลังสอง และให้คณะกรรมการพัฒนาบุคลิกภาพของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน กำหนดนโยบาย แผนงาน แนวทางการปฏิบัติ และสร้างมาตรฐานเพื่อพัฒนาและปรับปรุงบุคลิกภาพของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินทุกระดับ และแนวทางดำเนินการกรณีตรวจพบพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินไม่ปฏิบัติ

^๖ อารง ทัศนัญชลี, “ปัญหาสุขภาพจิตของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน”, วารสาร CA ที่รัก, ฉบับปฐมฤกษ์, (๒๕๖๙) : ๖๐-๖๓.

^๗ โสภณ ตระการวิจิตร, “ความสัมพันธ์ระหว่างความรู้สึกเห็นคุณค่าในตัวเองกับสุขภาพจิตของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน”, วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, ๒๕๔๑), หน้า บทคัดย่อ.

^๘ วิกิพีเดีย สารานุกรมเสรี, ดัชนีมวลกาย, [ออนไลน์], แหล่งที่มา : <http://th.wikipedia.org/wiki/ดัชนีมวลกาย>. [๕ เมษายน ๒๕๕๕].

ตามข้อกำหนดของฝ่ายบริการบนเครื่องบิน ทั้งนี้หมายรวมถึงพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่ลงมาปฏิบัติงานภาคพื้นชั่วคราวเนื่องจากปัญหาสุขภาพและขอกลับไปปฏิบัติงานบนเครื่องบิน รวมทั้งพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินหญิงที่กลับมาปฏิบัติงานภายหลังการลาพักตั้งครรภ์ และพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่มีค่า BMI ไม่เป็นไปตามคำสั่งบริษัท คณะกรรมการพัฒนานุคลิกภาพจะต้องคอยกำกับ ดูแล และบริหารจัดการด้านนโยบาย ตลอดจนแผนพัฒนานุคลิกภาพของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินให้บรรลุความสำเร็จที่วางไว้ โดยที่พนักงานต้อนรับหญิงต้องมีค่า BMI ไม่เกิน ๒๕ พนักงานต้อนรับชายมีค่า BMI ไม่เกิน ๒๗.๕ และค่าวัดรอบเอวให้อยู่ในดุลพินิจของแพทย์ โดยให้ระยะเวลาดำเนินการปรับปรุงภายใน ๑ ปีหลังจากประกาศใช้นโยบายปรับปรุงบุคลิกภาพนี้ พนักงานยังมีตารางบินตามปกติ เพื่อสะดวกในการบริหารจัดการเวลานัดหมายเพื่อพบแพทย์ทุก ๔๕-๖๐ วันตามตารางการทำงานของแพทย์ที่สำนักงานแพทย์ สำนักงานใหญ่ และให้สำนักแพทย์พิจารณาการตรวจสุขภาพประจำปีและผลตรวจเลือดด้วย ขณะเดียวกันก็กำหนดกระบวนการปรับปรุงบุคลิกภาพพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่มีค่า BMI เกินและมีสุขภาพเสี่ยงต่อการขึ้นปฏิบัติงานบนเครื่องบิน การพบแพทย์กำหนดให้เป็นหน้าที่และความรับผิดชอบของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ที่มีค่าดัชนีมวลกายเกินกว่าเกณฑ์ที่กำหนด หากพนักงานไม่ไปพบแพทย์ตามที่กำหนดถือว่าละเลยต่อหน้าที่ และไม่ปฏิบัติตามคำสั่ง ทั้งนี้ให้อยู่ในอำนาจของต้นสังกัดหรือฝ่ายบริการบนเครื่องบินในการพิจารณาดำเนินการตามที่เห็นสมควร

กล่าวโดยสรุปเรื่องหลักเกณฑ์เรื่องการปรับปรุงบุคลิกภาพของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน โดยใช้ค่าดัชนีมวลกายเป็นแนวปฏิบัติเป็นนโยบายหลักของบริษัทการบินไทยเพื่อความสามารถในการแข่งขันของธุรกิจการบินซึ่งการบินไทยได้ตั้งเป้าหมายไว้ว่าจะต้องเป็นสายการบินติด ๑ ใน ๓ ของเอเชีย และเป็น ๑ ใน ๕ ของสายการบินระดับโลก ปัจจัยสำคัญที่จะต้องมีการปรับปรุงอยู่เสมอ คือการให้บริการและบุคลิกภาพที่ดีของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน นอกจากนี้จะมีร่างกายที่สมบูรณ์แข็งแรงแล้ว จะต้องมีการรูปร่างที่เหมาะสม มีสมรรถภาพในการปฏิบัติงาน ตลอดจนสร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้กับบริษัท เพราะเป็นหนึ่งในปัจจัยการแข่งขันของสายการบินไทยกับสายการบินอื่นๆ ส่วนประเด็นย่อยๆเป็นต้นว่า การแสดงออกทางสีหน้า หรือทางอากัปกิริยาอื่นๆ แผนกกongโรงเรียน หรือฝ่ายฝึกอบรมพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินได้นั้นย้าบุคลากรในระหว่างการฝึกอบรมแรกเข้า และเมื่อไปปฏิบัติการบินก็อยู่ในความดูแลรับผิดชอบของเพอร์เซอร์ หรือไอเอ็มต่อไป

๒) ปัญหาภายในองค์กร

พนักงานต้อนรับมีตารางการปฏิบัติงานที่ไม่สม่ำเสมอ การเดินทางข้ามเส้นแบ่งเวลา (Time Zone) บ่อยๆ รวมไปถึงการปฏิบัติงานที่มีเวลาไม่แน่นอนเนื่องมาจากการเปลี่ยนแปลง ตารางเวลาการเดินทางที่หลากหลายตลอด ๒๔ ชั่วโมง หรือกรณีเที่ยวบินล่าช้า (Flight Delay) เที่ยวบินถูกยกเลิก (Flight Cancel) และการ Stand by ที่ต้องพร้อมปฏิบัติงานตลอดเวลา มีผลกระทบต่อการพักผ่อน และการพักผ่อนกลับมาเป็นปกติ (Recovery) สาเหตุเหล่านี้ล้วนมีผลต่อ สุขภาพร่างกายของพนักงานในระยะยาว

(๑) การลาป่วยเพราะความล้าทางร่างกาย (Physical Fatigue) ที่เกิดขึ้นกับอวัยวะ ส่วนต่างๆ ของร่างกายของมนุษย์ ความอ่อนเพลียที่เกิดจากการพักผ่อนไม่เพียงพอ ความล้าทาง ร่างกายมักเกิดกับพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน เนื่องจากตารางเวลาการบินมีความหลากหลาย และการบินในช่วงที่ไม่ตรงกับเวลาทานอาหาร การขาดการนอนหลับหรืออดนอนของพนักงาน ต้อนรับบนเครื่องบินเป็นเวลานานๆ ส่งผลต่อความเครียด ซึ่งทำให้ภูมิคุ้มกันโรคของร่างกายลดลง และเกิดการเจ็บป่วย โรคที่พบบ่อยคือ ภูมิแพ้ โรคระบบทางเดินหายใจ และหวัด ส่งผลให้พนักงาน ไม่สามารถมาทำการบินได้ อัตราการลาป่วยของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินในแต่ละเดือนมี จำนวนมาก และส่งผลกระทบต่อพนักงานอื่นๆ โดยรวม

(๒) การเปลี่ยนแปลงตารางการบิน ในช่วงเวลา ๑ ปี บริษัทการบินไทยจะแบ่งตาราง บินเป็น ๒ ช่วง คือ ตารางบินฤดูร้อน ซึ่งเริ่มปลายเดือนมีนาคมถึงต้นเดือนตุลาคม และตารางบิน ฤดูหนาว เริ่มปลายเดือนตุลาคมถึงต้นเดือนมีนาคม ในแต่ละปฏิทินการทำงานของพนักงาน ต้อนรับบนเครื่องบินจะมีการเปลี่ยนแปลงหน้าที่ในการปฏิบัติงาน ขึ้นอยู่กับการเพิ่มหรือลด เที่ยวบิน ทำให้พนักงานต้องพร้อมเสมอกับการปรับตัวต่อตารางบินใหม่ซึ่งอาจไม่ตรงกับความต้องการ เช่น การย้ายกลุ่มจากตารางบินข้ามทวีปเป็นส่วนใหญ่ มาปฏิบัติงานในทวีปเอเชียและใน ประเทศ ทำให้ต้องปรับตัวกับการปฏิบัติงานใหม่ นอกจากนั้นในการปฏิบัติงานบนเที่ยวบินแต่ละ เที่ยวบินในตารางการปฏิบัติงานแต่ละเดือน พนักงานจะต้องเตรียมตัวพร้อมเสมอกับผู้ร่วมงานที่ เปลี่ยนแปลงและหลากหลาย อีกทั้งเครื่องบินที่มีหลายรุ่นหลายแบบ รวมทั้งการตกแต่งภายใน เครื่องบินที่ต่างกัน และการรับผิดชอบในตำแหน่งหน้าที่ที่ตนได้รับมอบหมายในแต่ละเที่ยวบินที่ เปลี่ยนแปลงตลอดเวลาอีกเช่นกัน

(๓) ความหลากหลายประสบการณ์ในกลุ่มพนักงานต้อนรับ บริษัทการบินไทย ปกครองแบบระบบอาวุโส (Seniority System) คือการนับอายุการปฏิบัติงาน หรือรุ่นน้องควร เคารพรุ่นพี่ รุ่นพี่ก็จะสอนงานรุ่นน้องด้วยเหตุที่มีประสบการณ์มากกว่า อย่างไรก็ดีด้วย

สภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงไป ความแตกต่างระหว่างวัย แต่ละคนต่างมีลักษณะเฉพาะตัว รวมถึงความคิดและมุมมองที่แตกต่างกันและเราควรเคารพในความแตกต่างนี้ แม้ว่าเราจะไม่เห็นด้วยก็ตาม พนักงานควรทำงานเป็นทีมโดยยึดถือกรอบหรือรูปแบบของการปฏิบัติงาน (Working Routine) ตามคู่มือการบริการผู้โดยสาร (Passenger Service Manual-PSM) เป็นหลักปฏิบัติเบื้องต้น พนักงานต้อนรับหรือลูกเรือควรมีความสามัคคี เคารพและให้เกียรติซึ่งกันและกัน การควบคุมอารมณ์ในระหว่างปฏิบัติงานเพื่อบรรลุจุดประสงค์ของบริษัท การให้เกียรติกันก่อให้เกิดความรู้สึกที่ดีเพราะมันทำให้เรารู้สึกถึงคุณค่าในตัวเองและผู้อื่น ทุกสิ่งทุกอย่างล้วนมีคุณค่าในตัวเอง เราจึงควรมองทุกสิ่งด้วยหัวใจที่เป็นกลางและให้เกียรติ การมีอัตราหรือคิดว่าตัวเองแน่ ไม่สามารถทำให้ดำเนินชีวิตอย่างมีความสุขในสังคมการให้บริการได้

การทำงานเป็นทีมคือการนำหลักการบริหารจัดการมาใช้กับมนุษย์ปัจจุบัน คือ การบริหารทรัพยากรการบิน (Crew Resource Management-CRM) เนื่องจากลักษณะการทำงานของลูกเรือ ต้องทำงานประสานกัน และสัมพันธ์กับสิ่งต่างๆโดยรอบมาก โดยเฉพาะอย่างยิ่งระหว่างมนุษย์และมนุษย์ด้วยกันเอง การบริหารทรัพยากรลูกเรือ คือ การนำทรัพยากรทางการบินทั้งหมดที่มีอยู่ ณ ขณะนั้นนำมาใช้ให้เกิดประโยชน์อย่างเต็มที่ ด้วยการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ มีการบริหารจัดการที่เหมาะสม เพื่อเป็นการพัฒนาศักยภาพนักบิน และลูกเรือให้สูงขึ้น สามารถคาดการณ์ (Projection) และตัดทอนปัจจัยของการเกิดอุบัติเหตุทั้งหลายได้ โดยเน้นการพัฒนาที่ตัวเองก่อนแล้วจึงพัฒนาร่วมกับกลุ่ม จนไปถึงการร่วมพัฒนากับผู้ร่วมงานทั้งหมดในเครื่องบิน การตัดทอนความผิดพลาดในการบินของมนุษย์ (Human Errors) ทั้งระบบให้เหลือน้อยที่สุดต้องอาศัยการรับรู้สถานการณ์ (Situation Awareness) และความร่วมรับผิดชอบของผู้ร่วมงานทุกคน ดังนั้นการบริหารทรัพยากรการบินจึงเป็นภารกิจของลูกเรือทุกคนเพื่อร่วมกันลดข้อผิดพลาดของมนุษย์อันเป็นธรรมชาติอย่างหนึ่ง โดยเริ่มจากตนเองก่อนแล้วจึงกระจายภารกิจนี้ไปยังส่วนต่างๆ ทั้งระบบ ประสิทธิภาพ และความปลอดภัยจึงจะสามารถบรรลุผลได้ ดังนั้นการสื่อสารและการฟังคำสั่งให้ชัดเจนเป็นเรื่องสำคัญสำหรับการทำงานเป็นทีมทั้งภาวะปกติ และภาวะฉุกเฉินเพื่อให้ประสานงานกันอย่างมีประสิทธิภาพ

๒) ปัญหาระหว่างพนักงานต้อนรับกับผู้โดยสาร

บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) เป็นสายการบินแห่งชาติ มีเส้นทางการบินในปัจจุบัน ๖๓ เมือง ๓๕ ประเทศ บน ๕ ทวีป ผู้โดยสารของการบินไทยมีมากมายหลายเชื้อชาติมาจากประเทศต่างๆ ทั่วโลก เป็นหน้าที่ของลูกเรือที่ต้องเรียนรู้ลักษณะเด่นของผู้โดยสารแต่ละชาติพันธุ์ วัฒนธรรมและความเป็นอยู่เพื่อความสะดวกในการปฏิสัมพันธ์ และสร้างบรรยากาศในการ

ปฏิบัติงานบนเครื่องที่อบอุ่นและเป็นกันเอง โดยเฉพาะผู้โดยสารคนไทย พนักงานต้อนรับจะให้ความสำคัญเป็นพิเศษ ในขณะที่เดียวกันผู้โดยสารเองก็ควรที่จะเรียนรู้ว่าการเดินทางโดยเครื่องบินในปัจจุบัน ถึงแม้ว่าจะมีความสะดวกสบายและรวดเร็วขึ้น แต่ก็ยังมีข้อจำกัดเกี่ยวกับพื้นที่การใช้ปฏิบัติงาน ระยะเวลาการบิน และการให้บริการซึ่งมีความสัมพันธ์กัน โดยเฉพาะในเรื่องความปลอดภัยซึ่งเริ่มตั้งแต่ผู้โดยสารเช็คอินเพื่อมาขึ้นเครื่องไปจนกระทั่งสิ้นสุดการเดินทาง การบินไทยรวมทั้งสายการบินอื่นๆทั่วโลกจะมีมาตรฐานเดียวกันในเรื่องความปลอดภัยในการเดินทาง เพราะเมื่อมีเหตุการณ์ที่ไม่คาดคิดเกิดขึ้น เรามีเพียงโอกาสเดียวเท่านั้นเพื่อเอาตัวรอด

(๑) ความอดทนกับความต้องการที่หลากหลายของผู้โดยสาร

ปัจจุบันวิวัฒนาการทางการสื่อสารและเทคโนโลยีได้พัฒนาไปอย่างรวดเร็ว สิ่งที่เราเรียกว่า ความเจริญ หรือ ความก้าวหน้า ต่างก็ถูกคิดขึ้นมาเพื่อสนองความต้องการพื้นฐานของมนุษย์ สิ่งประดิษฐ์ที่คิดค้นขึ้นมาแทบจะมีให้เห็นทุกวัน มนุษย์ก็มีความต้องการมากขึ้นเกินขอบเขต เกินความพอดี จะเห็นได้ว่ามนุษย์พยายามสร้างสิ่งใหม่ๆที่เรียกกันว่า “ความเจริญ” ก็เพื่อสนองความต้องการที่เกิดขึ้นนั่นเอง ด้วยเหตุนี้เอง พนักงานต้อนรับทั้งหลายที่มีใจรักงานบริการ และชอบพบปะผู้คนจึงควรตระหนักด้วยว่าในโลกแห่งความเป็นจริง ต้องฝึกความอดทนต่อผู้มีพระคุณ หรือ ผู้โดยสารให้มาก มักมีผู้กล่าวว่า “การทำงาน(ไม่ว่างานอะไรก็ตาม)คือการปฏิบัติธรรม” ถ้าทุกคนได้ฝึกปฏิบัติธรรม หรือเรียนรู้ธรรมะมาบ้าง สามารถนำมาใช้ได้ดีในงานนี้

การเปลี่ยนแปลงต่างๆที่เกิดขึ้นในสังคม ทั้งทางเศรษฐกิจ การเมือง และวัฒนธรรม พนักงานต้อนรับบางกลุ่มไม่สามารถปรับตัวให้เข้ากับภาวะการณที่เปลี่ยนแปลงได้ และได้รับความกดดันจากปัญหาต่างๆมากมาย เช่น ปัญหาการประกอบอาชีพ ปัญหาการทำงาน ปัญหาครอบครัว ปัญหาสุขภาพ และปัญหาสิ่งแวดล้อม ความรู้สึกเหล่านี้จะมีมากน้อยต่างกันไปในพนักงานแต่ละคน ถ้าความรู้สึกนี้สะสมอยู่ในตัวเป็นระยะเวลานานโดยไม่ได้รับการแก้ไขอย่างถูกต้อง ก็จะนำไปสู่ภาวะสุขภาพจิตเสื่อม พนักงานต้อนรับจึงควรมีความอดทน รู้เท่าทันอารมณ์ ปัจจุบันไม่เข้าไปอยู่ในความคิด และเข้าใจสิ่งต่างๆตามที่มันเป็น ก็จะรู้จักความอดทนและมีสติอยู่กับการทำงานได้เป็นอย่างดี

(๒) ปัญหาความแตกต่างทางเชื้อชาติ วัฒนธรรม ขนบจารีต และค่านิยมในสังคม

ดังที่กล่าวมาแล้วว่า สายการบินไทยเป็นสายการบินแห่งชาติที่มีเส้นทางบินไปยังประเทศต่างๆ ใน ๕ ทวีป แน่นอนว่าความหลากหลายของเชื้อชาติ ความเป็นมา วัฒนธรรม ขนบจารีต และค่านิยมในสังคมย่อมเป็นสิ่งที่พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินหลีกเลี่ยงไม่ได้ พนักงานต้อนรับจึงควรเป็นผู้ใฝ่รู้ ช่างสังเกต และจดจำ หลังจากนั้นก็ใช้ประสบการณ์แยกแยะความ

แตกต่างออกจากสิ่งดังกล่าวข้างต้น จะสามารถทำให้พนักงานมีความสุขกับงาน รู้กาลเทศะ ปฏิบัติงานได้อย่างมืออาชีพและสร้างความประทับใจแก่ผู้โดยสาร ยกตัวอย่างวัฒนธรรมการดื่มของชาติต่างๆ เช่น ชาวฝรั่งเศสเป็นชาติที่นิยมดื่มไวน์ร่วมกับอาหารมาช้านานแล้วตามขนบจารีตไวน์แดงนิยมดื่มร่วมกับอาหารประเภทเนื้อสัตว์ที่มีสีแดง เช่น เนื้อวัว เนื้อแกะ ส่วนไวน์ขาวนิยมดื่มร่วมกับอาหารประเภทเนื้อปลา หรืออาหารทะเล แต่ในความเป็นจริงแล้วจะดื่มไวน์แดง ไวน์ขาว หรือ แชมเปญร่วมกับอาหารประเภทใดก็ได้แล้วแต่ความชอบส่วนบุคคล ซึ่งความเปลี่ยนแปลง ไม่ยึดติดในขนบจารีตพึงจะมีในคนรุ่นใหม่ ส่วนชาติเยอรมันนิยมดื่มเบียร์มากกว่าไวน์ ชาติอินเดียนิยมดื่มวิสกี้ หลังจากนั้นจะดื่มน้ำบ่อยเพราะอาหารอินเดียประกอบด้วยเครื่องเทศหลากหลายชนิด ทำให้กระหายน้ำตลอดเวลา หรือแม้แต่การบริโภคอาหาร มีเพียงชาติจีน เกาหลี และญี่ปุ่น ที่ใช้ตะเกียบในการนำอาหารเข้าสู่ปาก ส่วนชาติอื่นๆ ในเอเชียโดยเฉพาะชาติไทยใช้ช้อนและส้อมเป็นอุปกรณ์ในการบริโภคอาหาร ตรงกันข้ามกับชาวตะวันตกหรือชนชาติผิวขาวจะใช้มีดและส้อมแทน ความแตกต่างพื้นฐานเหล่านี้เป็นสิ่งที่พนักงานต้อนรับต้องเรียนรู้โดยกองฝึกอบรมพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินของบริษัทการบินไทยจากหลักสูตรการอบรมพื้นฐาน (Basic Course Training) เมื่อแรกเข้าทำงานเป็นเวลาประมาณ ๔ อาทิตย์ นอกเหนือจากนั้นพนักงานต้อนรับที่ดี มีใจรักงานบริการ (Service Mind) สามารถเรียนรู้ได้ด้วยตนเอง ด้วยการศึกษจากหนังสือด้านต่างๆ หรือจากประสบการณ์การบินและการปฏิบัติงาน รวมไปถึงการมีปฏิสัมพันธ์กับผู้โดยสารในแต่ละเที่ยวบิน อีกทั้งการมีโอกาสเดินทางไปต่างประเทศ พนักงานต้อนรับควรหาโอกาสที่ตนได้รับเรียนรู้ชีวิตความเป็นอยู่ สังคม และวัฒนธรรมของประเทศ หรือเมืองต่างๆ ที่ตนไปพักอยู่ ถึงแม้จะเป็นระยะเวลาสั้นแต่ความบ่อยครั้งมีมาก ก็จะเป็นประสบการณ์การเรียนรู้ที่มีคุณค่า และคุณภาพต่อชีวิตตนเอง และยังสามารถนำไปบอกเล่าแก่ผู้อื่นได้ ทักษะการรู้จักแก้ปัญหาเฉพาะหน้าเป็นคุณสมบัติที่พนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน สามารถฝึกได้จากการสังสมประสบการณ์การบินและการปฏิบัติงาน พนักงานต้อนรับต้องปฏิบัติงานบนเครื่องบินที่มีหลายรุ่นหลายแบบในหนึ่งตารางบินของแต่ละเดือน พนักงานต้อนรับต้องอาศัยประสบการณ์และไหวพริบในการแก้ปัญหาเฉพาะหน้าที่อาจเกิดขึ้นได้ตลอดเวลาทั้งจากผู้โดยสารซึ่งนับเป็นสาเหตุอันดับแรกของที่มาแห่งปัญหา รองลงไปคือเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นได้ตลอดเวลา โดยที่พนักงานไม่สามารถคาดการณ์ล่วงหน้าได้ เช่น การปฏิบัติการบินในช่วงเวลาที่อากาศไม่อำนวย อาจจะเป็นฝนตก หิมะตก สนามบินปิด ฯลฯ เหตุการณ์ดังกล่าวก็มีผลกระทบต่อผู้โดยสารที่จำเป็นต้องต่อเครื่อง บุคคลที่จะมารับ หรือแม้แตกรณีเครื่องล่าช้า (Delayed in Departure or Arrival) เหตุการณ์ต่างๆ เหล่านี้มักเกิดขึ้นเป็นประจำในชีวิตการทำงานของพนักงานต้อนรับ ผู้มีประสบการณ์การทำงานมากกว่าสามารถแก้ปัญหา

เฉพาะหน้าที่เกิดขึ้นได้โดยสัญชาตญาณเมื่อเปรียบเทียบกับพนักงานต้อนรับที่เพิ่งเริ่มปฏิบัติงาน การเรียนรู้และไหวพริบรวมถึงการมีทักษะที่มีมากับตัว หรือที่ได้รับจากการฝึกฝนและ ประสบการณ์การทำงานสามารถนำมาใช้ได้ตลอดเวลาบนพื้นฐานของความกระตือรือร้นในการ ปฏิบัติงาน

กล่าวสรุปได้ว่า สถานการณ์ปกติปัญหาเฉพาะหน้าที่มีมาให้ลูกเรือต้องฝึกฝนในการ แก้ไขอยู่เสมอส่วนใหญ่มาจากผู้โดยสาร และผู้ร่วมงานในแต่ละเที่ยวบิน ลูกเรือต้องใช้จิตวิทยาใน การทำงาน ให้คิดอยู่เสมอว่าไม่มีปัญหาตายตัว แปรเปลี่ยนอยู่ตลอดเวลาแต่ก็ไม่สามารถพ้นไป จากธรรมชาติของกฎแห่งธรรมชาติ การทำงานเป็นทีมต้องใช้หลักการติดต่อสื่อสารที่เหมาะสม โดยเฉพาะการทำงานกับคนหลากหลายเพื่อที่จะทำงานให้ลุล่วง ต้องรู้จักกาลเทศะในการพูด มี จิตวิทยาในการจูงใจ การประนีประนอมและการปล่อยวาง หรือแม้แต่การมองออกไปนอกกล่อง ไม่ยึดติดจนเกินไปในระเบียบแบบแผน เป็นหลักการประยุกต์ใช้การแก้ปัญหาเฉพาะหน้าได้ซึ่ง จัดเป็นปัญหาระยะสั้นที่เกิดเฉพาะหน้า ต้องเน้นความสามารถ ไหวพริบ การตัดสินใจที่แน่วแน่ และเป็นทักษะส่วนบุคคลที่ไม่สามารถลอกเลียนแบบกันได้ หรือทำได้แต่ไม่เหมือน ส่วนทักษะใน การแก้ปัญหาระยะยาวเป็นปัญหาที่ต้องอาศัยรูปแบบ แบบแผน และแนวทางขององค์กรในการ แก้ปัญหา กล่าวโดยง่าย คือ ปัญหาระยะยาวเป็นปัญหาที่หลายฝ่ายต้องมีส่วนร่วมในการแก้ไข และมีเวลาตัดสินใจนานขึ้น แล้วแต่ปัญหาที่เกิดขึ้น

ทักษะที่เกี่ยวข้องในการแก้ปัญหา^๔ กำหนดเป็นทักษะได้ ๓ ทักษะ ดังต่อไปนี้

(๑) ทักษะในการขวนขวายหาข้อมูล การแก้ปัญหาได้ดีต้องมีข้อมูล ไม่ว่าอะไรเป็น รากเหตุ สาเหตุ วิธีการแก้ไขที่เป็นไปได้ ผลของการใช้วิธีแก้ไขแต่ละเรื่อง คนที่แก้ปัญหาเก่ง จะ เป็นคนที่ตัดสินใจจากข้อมูล ไม่ใช่คนฟังโชคชะตา การขวนขวายหาข้อมูล เป็นสมรรถนะเชิง พฤติกรรมที่เกิดจากความอยากรู้อยากเห็น ความปรารถนาที่จะมีความรู้เกี่ยวกับสิ่งต่างๆ หรือ เกี่ยวกับคน หรือเกี่ยวกับปัญหา ซึ่งความรู้นั้นจะต้องลึกซึ้งกว่าการแก้ไขปัญหที่เกิดขึ้นประจำวัน ในหน้าที่การงาน และจะต้องเจาะลึกค้นเอาข้อมูลที่แท้จริง เช่น การสร้างสมมุติฐานหลากหลาย เพื่อการแก้ไขปัญหา

(๒) ทักษะในการคิดเชิงวิเคราะห์ (Analytical Thinking) คือทำความเข้าใจกับ สถานการณ์ด้วยการแยกส่วนประกอบต่างๆ ออกมาเป็นส่วนๆ หรือการพยายามค้นหาร่องรอยของ ผลกระทบจากสถานการณ์หนึ่งอย่างเป็นขั้นตอน รวมถึงการเรียบเรียงที่มาของปัญหา หรือ

^๔ ชัชวาลิต สรวารี , **ทักษะการแก้ปัญหา** , [ออนไลน์], แหล่งที่มา : <http://www.training.moodyinfo.com/index.php/iso-article/๕๓๘>.

สถานการณ์อย่างมีระบบ สามารถเปรียบเทียบคุณลักษณะและองค์ประกอบที่แตกต่าง กำหนดระยะเวลา ลำดับความสำคัญก่อนหลังอย่างมีเหตุผล

(๓) ทักษะการคิดเชิงหลักการ (Conceptual Thinking) เป็นสมรรถนะพฤติกรรม ในการวิเคราะห์ปัญหาภายใต้สถานการณ์หนึ่ง ซึ่งสามารถบ่งบอกรูปแบบของการเกิดปัญหา หรือ การเชื่อมโยงระหว่างสถานการณ์กับปัญหา โดยปัญหานั้นต้องเป็นปัญหาที่สลับซับซ้อน สมรรถนะนี้ยังรวมไปถึงการใช้เหตุผลที่สร้างสรรค์มีหลักการ และสามารถมีอิทธิพลในการชักนำอีกด้วย

ทักษะดังกล่าวข้างต้นล้วนเป็นพฤติกรรมที่พึงประสงค์ในเรื่องการแก้ปัญหา ไม่ว่าจะเป็น ปัญหาเฉพาะหน้า หรือปัญหาระยะสั้น และปัญหาระยะยาว

๓) ปัญหากับครอบครัว

ลักษณะงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน หรือ ลูกเรือ เป็นลักษณะงานที่เป็นกะแบบมีการหมุนเวียน หรือตามช่วงเวลาที่เกี่ยวข้องบินออกเดินทาง ซึ่งมีตลอด ๒๔ ชั่วโมง ลูกเรือจึงต้องปรับตัวเข้ากับครอบครัว และสังคม รวมทั้งระบบสมดุลในร่างกายตนเอง เพราะในหนึ่งตารางบิน เวลาการปฏิบัติงานค่อนข้างหลากหลาย ลูกเรือต้องปรับตัวให้ทันกับเวลาและสภาพแวดล้อมที่แตกต่างกันในแต่ละประเทศ ส่วนใหญ่ลูกเรือต้องทำงานในขณะที่ร่างกายและจิตใจอยู่ในช่วงการนอนหลับ ทำให้วงจรการนอนหลับตื่นไม่สอดคล้องกับวงจรอื่นๆของร่างกาย เช่น อุณหภูมิ และฮอร์โมน คนโสดจะเหมาะกับอาชีพนี้มากกว่าคนที่มีความครอบครัว เนื่องจากการทำงานและการพักผ่อนที่ไม่เป็นเวลา มีผลต่อสุขภาพตนเองโดยตรง และครอบครัว การทำงานที่เป็นกะหรือการทำงานที่ไม่มีเวลาตายตัวสำหรับคนที่มีความครอบครัวอาจนำมาซึ่งความเครียด มีปัญหาเกี่ยวกับครอบครัว เช่น ขัดแย้งกับคู่สมรส ไม่มีคนเลี้ยงลูก และทำงานได้ไม่เต็มที่ เพราะต้องแบ่งเวลาส่วนหนึ่งให้กับครอบครัวนอกเหนือไปจากเวลาพักผ่อน ส่วนใหญ่แล้วจะมีอาการเครียดสะสมโดยที่ไม่รู้ตัว ก่อให้เกิดความผิดปกติทางร่างกาย จิตใจและพฤติกรรม ดังนี้

ด้านร่างกาย ได้แก่ ปวดศีรษะ ไมเกรน ท้องผูก นอนไม่หลับ อ่อนเพลีย ปวดเมื่อย เบื่ออาหารหรือกินมากกว่าปกติ ประจำเดือนไม่มา เสื่อมสมรรถภาพทางเพศ ภูมิแพ้ เป็นหวัดบ่อยๆ

ด้านจิตใจ ได้แก่ วิตกกังวล คิดมาก หลงลืมง่าย หงุดหงิด ซึมเศร้า เหงา หด
ความรู้สึกสนุกสนาน

ด้านพฤติกรรม ได้แก่ สูบบุหรี่หรือดื่มสุรามากขึ้น ใช้สารเสพติด ใช้นานนอนหลับ ขวน
ทะเลาะ เกือบตัว ขี้บ่น

อาการเหล่านี้จะรบกวนชีวิตครอบครัว ทำให้ทำงานได้ไม่เต็มที่ ต้องลางาน ขาดงาน
บ่อยๆ ประสิทธิภาพในการทำงานลดลง จากการสำรวจข้อมูลพบว่าเมื่อเกิดปัญหายภายใน

ครอบครัวยุคเรื้อรังส่วนมากไม่สามารถทิ้งเรื่องส่วนตัว มักเอาเรื่องส่วนตัวมาปนกับงาน ส่งผลให้การ ทำงานขาดสติ พลังเหลือ ไม่มีความสุขกับการทำงาน เมื่อเกิดปัญหาเล็กน้อยขณะการทำงานก็ไม่สามารถทำให้ลุล่วงได้ เป็นสาเหตุของความเครียดในการทำงาน ดังนั้นเมื่อมีความเครียดเกิดขึ้น ควรพิจารณาว่าเกิดจากสาเหตุใด และแก้ที่สาเหตุนั้น ทั้งนี้ไม่ควรว่าความเอาแต่อารมณ์ต้องมีใจเป็น กลาง ไม่เข้าข้างตนเองและไม่โทษผู้อื่นแต่ต้องใช้เหตุผล คิดให้รอบคอบ คิดหาทางออกให้ได้หลาย วิธี ปัญหาทุกปัญหามีทางแก้ไขเสมอ เพียงแต่บางปัญหาคงต้องใช้เวลานาน ควรมีความอดทนและ มุ่งมั่นไม่ท้อถอย คิดให้กำลังใจตนเองว่าทุกปัญหามีทางออกเสมอ ให้คิดอย่างมีเหตุผล ไม่ด่วนเชื่ ออะไรง่าย คิดแต่เรื่องดีๆ เช่น ความสำเร็จในชีวิตที่ผ่านมา หรือ ประสบการณ์ที่เป็นสุขในอดีต เป็น ต้น

สรุปว่าลูกเรือควรจัดตารางการทำงานเพื่อให้พักผ่อนอย่างพอเพียง และเพื่อให้ตนเอง ได้มีโอกาสที่จะมีความสุขกับครอบครัว และมีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น อย่างไรก็ตามหลัก “ปรัชญา แห่งมนุษย์” “มนุษย์นี้มีความทุกข์กันอยู่เป็นประจำ ไม่เรื่องใดก็เรื่องหนึ่งสลับซับซ้อนกันอยู่ ตลอดเวลา เรื่องนี้เกิดขึ้นแล้วมันก็ดับไป โดยมากมันดับไปเองตามธรรมชาติไม่ใช่ดับไปเพราะเรา ใช้ปัญญาหรือทำการแก้ไข มันดับไปเองตามธรรมชาติ

๓.๑.๒ สภาพปัญหาในสถานการณ์ฉุกเฉิน

การเดินทางมีการพัฒนาไปอย่างรวดเร็วมาก โดยเฉพาะในปัจจุบันที่มีความ เจริญก้าวหน้าทางเศรษฐกิจที่ส่งผลให้คนมีรายได้สูงขึ้นและเปิดโอกาสให้คนสามารถเดินทางไป ติดต่อธุรกิจ ท่องเที่ยว หรือพบปะเพื่อน ญาติมิตรตามสถานที่ต่างๆ ได้ง่ายขึ้น โดยเฉพาะกับโลก ธุรกิจปัจจุบันยังจำเป็นที่ผู้เดินทางจะให้ความสำคัญถึงความสะดวกรวดเร็วและความปลอดภัย จากการเดินทางด้วย การเดินทางโดยเครื่องบินเป็นการเดินทางที่ขึ้นชื่อว่าปลอดภัยที่สุดเมื่อเทียบ กับการเดินทางด้านอื่นๆ^{๙๐} อย่างไรก็ตามองค์การการบินพลเรือนระหว่างประเทศ (International civil Aviation Organization-ICAO) ยังให้ความสำคัญสูงสุดในการบริหารด้านความปลอดภัยแก่ทุก สายการบิน โดยกำหนดให้ทุกสายการบินต้องมีระบบ เอสเอ็มเอส (Safety Management

^{๙๐} พระพรหมมิ่งคลาจารย์, อยู่กันด้วยความรัก การไม่เบียดเบียนกันเป็นความสุขในโลก , (กรุงเทพมหานคร : ธรรมสภา, ๒๕๕๐), หน้า ๒๐๑.

^{๙๑} News for Airmen, “Aircraft Accident Rate Drops in 2009”, Thai Flight Safety Information, Vol. 26 No.2 (Second Quarter, April-June 2010) : 35-36.

System)^{๑๒} ซึ่งเป็นเครื่องมือในการควบคุมและติดตามปัจจัยเสี่ยงต่างๆที่อาจก่อให้เกิดความไม่ปลอดภัยในการปฏิบัติการบิน การบินไทยเป็นสายการบินแรกๆที่นำระบบนี้มาใช้เพื่อทำให้การบริหารจัดการด้านความปลอดภัยการบินเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพโดยมีการกำหนดเป้าหมายไว้อย่างชัดเจนว่าความปลอดภัยทางการบินคือเป้าหมายสูงสุดซึ่งหมายความว่า การเกิดอุบัติเหตุเป็นศูนย์

เหตุการณ์ผู้ก่อการร้ายจี้เครื่องบินพาณิชย์พุ่งชนอาคาร World Trade Center กรุงนิวยอร์ก หรือ เหตุการณ์ ๙๑๑ ทำให้องค์การบริหารการบินแห่งประเทศสหรัฐอเมริกา (Federal Aviation Administration) เพิ่มความเข้มงวดในด้านความปลอดภัยกับทุกสายการบินที่บินเข้าและออกจากประเทศสหรัฐอเมริกา

ลูกเรือซึ่งมีหน้าที่ดูแลเรื่องความปลอดภัยในส่วนของห้องผู้โดยสารตลอดระยะเวลาการเดินทาง ต้องทำหน้าที่ประสานกันกับนักบินไม่ว่าจะเกิดเหตุการณ์อะไรขึ้นก็ตามในระหว่างการเดินทาง ถ้าหากมีเหตุการณ์ฉุกเฉินเกิดขึ้น ลูกเรือมีบทบาทสำคัญ และมีหน้าที่รับผิดชอบรวมทั้งอำนวยความสะดวกแก่ผู้โดยสารในสถานการณ์ฉุกเฉินซึ่งอาจเกิดขึ้นได้ อย่างไรก็ตามผู้โดยสารควรปฏิบัติตามเมื่ออยู่บนเครื่องบินเพื่อความปลอดภัย ดังนี้

ปฏิบัติตามกฎระเบียบของสายการบินโดยเคร่งครัด แน่นอนว่ากฎระเบียบที่เกิดขึ้นเป็นไปเพื่อความปลอดภัยของผู้โดยสารทุกท่าน ดังนั้นก่อนหรือขณะขึ้นเครื่องบินควรที่จะศึกษาและปฏิบัติตามกฎระเบียบของสายการบินอย่างเคร่งครัด

ผู้โดยสารควรฟังคำแนะนำของลูกเรือทุกครั้ง แม้จะเป็นเรื่องที่อยู่แล้วสำหรับผู้เดินทางเป็นประจำ แต่การรับฟังและการรับชมซ้ำๆจะช่วยให้ติดอยู่ในความทรงจำ แม้ในยามฉุกเฉินก็จะสามารถปฏิบัติได้โดยอัตโนมัติ หรือมีสติ

สำรวจเข็มขัดนิรภัยโดยทดลองใส่เข้าและถอดออกเพื่อมั่นใจว่าเข็มขัดนิรภัยใช้ได้ เนื่องจากเข็มขัดนิรภัยที่อยู่บนเครื่องบิน จะมีความแตกต่างจากเข็มขัดนิรภัยที่อยู่บนรถยนต์ เข็มขัดนิรภัยที่ใช้ภายในรถยนต์จะเป็นลักษณะกดเพื่อปลดล็อก แต่เข็มขัดนิรภัยที่อยู่บนเครื่องบินจะเป็นลักษณะดึงตัวล็อกขึ้นมาเพื่อปลดล็อก

^{๑๒} Curt Lewis, P.E., CSP, ATP L. Christopher, Ed., “SMS and the Development of Effective Safety Culture” *Thai Flight Study Information*, Vol. 21 No.1 (First Quarter, January-March 2009); *Flight Operation Manual, Safety Management Concept*, (Bangkok : Thai Airways International Public Company Limited, 2011), pp.1-5.

ไม่ควรเดินไปมาบนเครื่องบินโดยไม่จำเป็น ขณะที่เครื่องขึ้นหรือลง ลูกเรือจะเตือนผู้โดยสารโดยผ่านลำโพงกระจายเสียงให้นั่งและรัดเข็มขัดนิรภัย แต่ในช่วงที่เครื่องขึ้นในระดับเพดานบินที่ปลอดภัยแล้ว จะมีสัญญาณแจ้งว่าสามารถปลดเข็มขัดนิรภัยได้ ซึ่งหากไม่มีความจำเป็นใดๆ ก็ไม่ควรปลดเข็มขัดนิรภัยออก นอกจากนี้การเดินไปมาบนเครื่องควรทำเท่าที่จำเป็น เช่น เดินเข้าห้องน้ำเท่านั้น เนื่องจากบางครั้งการทรงตัวของเครื่องอาจเกิดความผิดปกติได้ เช่น การตกหลุมอากาศ อาจทำให้เกิดอุบัติเหตุกับผู้โดยสารได้

สังเกตประตูทางออกฉุกเฉิน โดยปกติทางออกฉุกเฉินจะมีอยู่ทั้งด้านหน้า กลาง และด้านหลัง ทั้งด้านซ้ายและขวาของตัวเครื่องบิน ในขณะที่อยู่บนเครื่องควรสังเกตและจดจำไว้ เพราะหากเกิดกรณีฉุกเฉินจะได้ออกทางประตูฉุกเฉินได้อย่างรวดเร็วและปลอดภัย

ผู้โดยสารควรควบคุมอารมณ์และมีสติอยู่เสมอในขณะที่เดินทางโดยเครื่องบิน เรื่องสำคัญในทุกสถานการณ์คือ การมีสติ จะช่วยให้สามารถแก้ไขเหตุการณ์เลวร้ายได้ในทุกกรณีเป็นอย่างดีและมีประสิทธิภาพ

ก่อนออกเดินทางทุกครั้ง ผู้โดยสารจะได้รับชมการสาธิตวิธีการใช้อุปกรณ์ต่างๆ บนเครื่องบินในกรณีที่มีเหตุการณ์ฉุกเฉินเกิดขึ้น ผู้โดยสารควรใส่ใจรับฟังและรับชมทุกครั้งก่อนออกเดินทาง เพราะเครื่องบินมีหลายประเภท ทั้งลำตัวกว้าง และแคบ ถึงแม้ว่าโดยทั่วไปแล้วดูไม่แตกต่างกัน แต่ทางออกฉุกเฉินไม่เหมือนกัน วิธีการเปิดและปิดต่างกัน ผู้โดยสารควรสนใจศึกษาคู่มือในการปฏิบัติตัวกรณีเกิดเหตุการณ์ที่ไม่คาดคิด หรือในกรณีที่ลูกเรือไม่อยู่ในสภาพที่จะช่วยเหลือผู้โดยสารได้ควรประคองสติให้มั่นขณะเกิดเหตุ คู่มือสำหรับช่วยตัวเองในกรณีที่เกิดเหตุการณ์ฉุกเฉินพบได้ในกระเป๋าหน้าที่นั่งของผู้โดยสารทุกท่าน

ในส่วนหน้าที่หลักของลูกเรือในเรื่องความปลอดภัย ลูกเรือได้ถูกฝึกมาแล้วอย่างดีในกรณีที่เกิดเหตุการณ์ที่ไม่พึงประสงค์ในระหว่างการเดินทาง สรุปรวมเป็นสถานการณ์ฉุกเฉินต่างๆ ดังต่อไปนี้

๑) การปฐมพยาบาลเบื้องต้น (First Aid)

เหตุการณ์ที่พบเป็นประจำ ลูกเรือจะถูกฝึกเกี่ยวกับการปฐมพยาบาลเบื้องต้นตั้งแต่แรกเข้าทำงาน และหลังจากนั้นปีละครั้ง ลูกเรือจะต้องกลับมาฝึกเรื่องของการปฐมพยาบาลแบบต่างๆ ความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับยารักษาโรค เหตุการณ์ต่างๆ ที่พบขณะทำการบิน เช่น

๑.๑) การเมาอากาศ (Motion Sickness) เมื่อเผชิญกับความเคลื่อนไหวที่ไม่เคยชินมาก่อน อาการจะเกิดมากขึ้นแล้วแต่บุคคล ความเคยชินและการกระตุ้นจากสิ่งแวดล้อม ได้แก่ อารมณ์ผิดปกติ ความกลัว ความกังวล

ไม่สามารถเจาะจงได้แน่นอนว่าจะเกิดอาการเมาอากาศได้หรือไม่ แต่อย่างไร
 การเคลื่อนไหวในความถี่ต่ำๆที่อยู่ในช่วงระหว่าง ๐.๑-๐.๔ Hz.
 สภาพแวดล้อมที่มีอากาศร้อนหรืออบอ้าว
 การได้กลิ่นอาหารบางประเภทที่ไม่พึงประสงค์
 การได้กลิ่นอาเจียนจากบุคคลข้างเคียง
 การขยายตัวของก๊าซในกระเพาะอาหาร (Gastric Distension)
 อาการเมาอากาศนั้นตามความเป็นจริงเป็นประสบการณ์ของแต่ละบุคคล อาการและ
 การแสดงออกของแต่ละบุคคลอาจคล้ายคลึงกัน ซึ่งส่วนใหญ่จะมีอาการ ดังต่อไปนี้
 มีอาการคลื่นไส้ (Nausea)
 Increased “Stomach Awareness”
 อาการคลื่นไส้คล้ายจะอาเจียน (Retching)
 อาเจียน (Vomiting)
 การขาดความกระตือรือร้น (Apathy) มีความกังวลใจ (Malaise) ความกลัว
 (Fatigue) หรือมีอาการเหนื่อยอ่อนหมดเรี่ยวแรง (Exhaustion)
 ปวดศีรษะ (Headache)
 ชีตและมีเหงื่อออก (Pallor and Sweating)
 การป้องกันการเมาอากาศของแต่ละบุคคลก่อนขึ้นเครื่องบิน ได้แก่
 ควรทานอาหารทุกมื้อตามเวลาอย่าให้ท้องว่าง อาหารเป็นน้ำเคลื่อนไหวง่ายกระตุ้น
 อาการ

ยารับประทานเพื่อป้องกันการเมาอากาศ ควรให้ก่อนการเดินทางประมาณ ๑ ชั่วโมง
 เป็นอย่างน้อย เช่น Dramamine Plasil Phenergan Stugeron เป็นต้น

การเลือกที่นั่งเพื่อความเหมาะสม กล่าวคือ บริเวณกลางลำตัวใกล้ปีกของเครื่องบิน
 (Wing Area) เป็นบริเวณที่มีการสั่นสะเทือนหรือการโคลงของเครื่องบินน้อยที่สุด สันทางปลาย
 หางหรือส่วนท้ายของเครื่องบินเป็นบริเวณที่มีการสั่นสะเทือนหรือการโคลงของเครื่องบินมากกว่า
 บริเวณอื่นๆ

๑.๒ การพร่องออกซิเจน (Hypoxia) คือ ภาวะที่ร่างกายได้รับ Oxygen ไม่เพียงพอ
 ทั้งในเลือด และเซลล์ต่างๆของร่างกาย มีผลให้อวัยวะต่างๆทำงานพร่องไป ภาวะพร่องออกซิเจน
 ตามสาเหตุที่ลูกเรือ ควรระวัง และสังเกต คือ Altitude Hypoxia เกิดจากความดันย่อยของ
 ออกซิเจนในบรรยากาศลดลงเมื่อบินขึ้นสู่ระยะสูง เป็นอันตรายมากในการปฏิบัติงาน เพราะอาการ

ค่อยเป็นค่อยไปไม่เจ็บปวด อาการแตกต่างกันมากแม้ในคนเดียวกัน แต่ต่างเวลาอาจเกิดอาการหมดสติโดยไม่รู้ตัวเลยก็ได้ อาการที่เกิดขึ้นที่ระยะสูงหนึ่งๆ จะแตกต่างกันไปในแต่ละบุคคล โดยทั่วไปจะมีอาการตามนี้

จากระดับน้ำทะเลถึง ๑๐,๐๐๐ ฟุต อาจมีความผิดปกติเพียงเล็กน้อย เช่น การมองเห็นในเวลากลางคืนลดลง หายใจเร็วขึ้น หัวใจเต้นเร็วขึ้น

จากระดับ ๑๐,๐๐๐ – ๑๕,๐๐๐ ฟุต ร่างกายมีการปรับตัวโดยการหายใจ ชีพจร ความดันโลหิต และแรงบีบตัวของหัวใจเพิ่มขึ้น ถ้า Hypoxia นาน ๑๐ – ๑๕ นาที จะเริ่มเกิดอาการง่วงนอน การตัดสินใจผิดพลาด และไม่สามารถปฏิบัติงานง่ายๆได้

จากระดับ ๑๕,๐๐๐ – ๒๐,๐๐๐ ฟุต ร่างกายไม่สามารถปรับตัวต่อไปได้ เริ่มเกิดอาการของ Hypoxia ชัดเจนขึ้น เช่น เวียนศีรษะ ง่วงนอน ปวดศีรษะ การมองเห็นลดลง ความคิดช้า การตัดสินใจผิดพลาด เคลิ้มฝัน กร้าวร้าว กล้ามเนื้อไม่ประสานกัน เกิดอาการเขียวคล้ำ (Cyanosis) สังเกตได้ชัดเจนที่บริเวณเล็บและริมฝีปาก

จากระดับ ๒๐,๐๐๐ ฟุตขึ้นไป เพียง ๓ -๕ นาที จะเกิดอาการอย่างรวดเร็ว มึนงง สับสน ช่วยเหลือตัวเองไม่ได้ จนหมดสติในที่สุด

อาการของภาวะพร่องออกซิเจน (Hypoxia Symptoms) Hypoxia มีอันตรายอย่างยิ่ง เนื่องจากไม่รู้ตัวที่กำลังเกิด Hypoxia อาจมีอาการปวดศีรษะ มึนงง เวียนศีรษะ คลื่นไส้ ร้อนๆหนาวๆวูบวาบตามตัว ชูชาตามผิวหนัง มือเท้าชา ตาพร่า ลานสายตาแคบลง เคลิ้มฝันเป็นสุข รู้สึกไม่แคร์^{๑๓}

อาการแสดง (Sign)

สิ่งที่คุณสังเกตเห็น เช่น การหายใจเร็วและลึกขึ้น เขียวคล้ำ (Cyanosis) สับสน (Mental Confusion) การทำงานของกล้ามเนื้อไม่ประสานกัน (Muscle Incoordination) Air Hunger หมดสติ (Unconsciousness)

การป้องกัน และรักษาภาวะพร่องออกซิเจน

ใช้ ๑๐๐ % ออกซิเจนหายใจทันที ตรวจสอบระบบออกซิเจน และควบคุมอัตราการหายใจ นักบินต้องลดระดับเพดานบินทันที ให้ต่ำกว่า ๑๐,๐๐๐ ฟุต โดยให้ความกดอากาศภายในห้องโดยสารกลับคืนสู่ภาวะปกติ กล่าวสรุปว่าเมื่อเกิดความผิดปกติเกี่ยวกับความกดอากาศภายในเครื่องบินซึ่งปกติปรับไว้ที่ระดับ ๘,๐๐๐ ฟุต อันเป็นสาเหตุของภาวะพร่องออกซิเจน

^{๑๓} สถาบันการแพทย์ฉุกเฉินแห่งชาติ, แนวทางการปฏิบัติการส่งต่อผู้ป่วยฉุกเฉินด้วยอากาศยาน, (กรุงเทพมหานคร : บริษัท ส.พิจิตร การพิมพ์, ๒๕๕๕), หน้า ๖๔.

ระบบการทำงานของเครื่องบินจะทำให้หน้ากากออกซิเจนตกลงมาโดยอัตโนมัติ ลูกเรือต้องช่วยเหลือตัวเองก่อนโดยสวมหน้ากากออกซิเจนเพื่อป้องกันภาวะพร่องออกซิเจน แล้วจึงดูแลผู้โดยสาร พร้อมทั้งประสานงานกับนักบินด้วยการบินลดระดับทันทีเพื่อให้มี Cabin pressurization กลับมาเป็นปกติ

เครื่องบินโดยสารในปัจจุบันล้วนมีห้องโดยสารที่ปรับความกดดันได้ (Pressurized Cabins) คือการเพิ่มความกดบรรยากาศในเครื่องบิน โดยอาศัยอากาศจากภายนอกผ่านเครื่องอัด (Compressor) ให้ได้ความกดบรรยากาศตามต้องการปล่อยเข้าสู่ห้องโดยสาร และมี Valve สำหรับปล่อยอากาศสู่ภายนอกเครื่อง เพื่อใช้ในการควบคุมความกดบรรยากาศ และการระบายอากาศภายใน ปกติจะตั้งความกดดันภายในห้องโดยสารไว้เท่ากับที่ระยะสูงไม่เกิน ๘,๐๐๐ ฟุต (Cabin Altitude)

ข้อดีของการปรับความกดดันในห้องโดยสาร

๑. สามารถทำการบินได้ระยะสูงๆโดยไม่ต้องใช้ออกซิเจน (ยกเว้นขณะมีควัน ก๊าซพิษ หรือ เสียความกดดัน)
๒. ลดอัตราการเกิด Decompression Sickness เนื่องจาก Cabin Altitude ไม่เกิน ๒๕,๐๐๐ ฟุต
๓. สามารถปรับอุณหภูมิ ความชื้น และการระบายอากาศได้ตามต้องการ
๔. ในเครื่องบินขนาดใหญ่ ลูกเรือ และผู้โดยสารสามารถเคลื่อนไหวได้สะดวกโดยไม่ต้องพะวงต่อหน้ากากออกซิเจน และอุปกรณ์อื่น
๕. การปวดท้อง ปวดหู ปวดไซนัส จาก Trapped Gas เกิดน้อยลง
๖. การเดินทางไกลเป็นไปโดยสะดวก และไม่อ่อนเพลียมาก
๗. ขณะลดระดับ (Descend) สามารถป้องกันการเกิด อาการปวดหู และไซนัส โดยค่อยๆปรับความดันในห้องโดยสารให้เพิ่มขึ้นอย่างช้าๆ แต่ก็ไม่ควรทำการบินขณะเกิดอาการหวัด ทั้งลูกเรือ และผู้โดยสาร

กล่าวโดยสรุป การปฐมพยาบาลเบื้องต้นเป็นสิ่งที่ลูกเรือถูกฝึกมาเป็นอย่างดี โดยเฉพาะในกรณีความกดดันในห้องโดยสารเกิดผิดปกติ ลูกเรือต้องรับผิดชอบผู้โดยสารให้มีความปลอดภัยมากที่สุด การสังเกตความผิดปกติ เช่น เสียง แสง หรือ หมอกควัน ภายในห้องโดยสารเป็นตัวชี้ถึงสิ่งผิดปกติที่จะเกิดขึ้น ความปลอดภัยในการเดินทางมาเป็นอันดับแรกซึ่งเป็นหน้าที่หลักของลูกเรือ ส่วนงานบริการเพื่ออำนวยความสะดวกสบายแก่ผู้โดยสารเป็นสิ่งรองลงไป

๒) การลี้ภัยฉุกเฉิน (Evacuation)

เหตุการณ์ที่ไม่คาดคิด หรือเหตุการณ์ฉุกเฉินเกิดขึ้นได้ตลอดเวลา เช่น จำเป็นต้องออกจากเครื่องโดยเร็ว หรือลี้ภัยฉุกเฉิน ผู้โดยสารต้องปฏิบัติตามคำสั่งลูกเรือโดยเคร่งครัด เพราะลูกเรือได้รับการฝึกมาให้รับมือกับสถานการณ์ฉุกเฉินมาแล้ว ดังนั้นผู้โดยสารควรคุมสติให้ดี แล้วหาทางออกที่ใกล้ตัวที่สุด และออกจากเครื่องบินให้เร็วที่สุดเท่าที่ทำได้ และเมื่อออกจากเครื่องไปแล้วให้หนีห่างออกจากเครื่องให้ไกลที่สุด ลูกเรือจะเป็นผู้นำทางให้ผู้โดยสารได้ดีที่สุด ทั้งนี้ลูกเรือเองในขณะที่เครื่องขึ้น (Take Off) และเครื่องลง (Landing) แต่ทุกครั้งจะต้องทบทวนในใจตลอดเวลาว่าถ้าหากมีเหตุการณ์ฉุกเฉินเกิดขึ้น ตนเองต้องทำอะไร และอย่างไรบ้าง เพราะจากสถิติการเกิดอุบัติเหตุทางเครื่องบินนั้น ช่วงที่ถือได้ว่าเป็นช่วงที่มีความเสี่ยงต่อการเกิดอุบัติเหตุมากที่สุดคือ ตอนขณะเครื่องขึ้น เครื่องไต่ระดับ (Climb) เครื่องลดระดับ (Descent) และช่วงนำเครื่องลง การทบทวนในใจของลูกเรือมีสูตรที่เรียกว่า “Thirty Second Review” เป็นการคุมสติให้อยู่กับตัว และคิดวางแผนล่วงหน้าตลอดเวลาว่าจะต้องทำอะไรบ้าง หากเกิดเหตุการณ์ไม่คาดคิดประกอบไปด้วยการปฏิบัติตัวดังนี้

Breast for Impact

Panic Control

Judgment

Coordination

Evacuate

สิ่งเหล่านี้จะเกิดขึ้นเมื่อเครื่องบินต้องลงจอดฉุกเฉิน อันเกิดจากความผิดปกติของเครื่องยนต์ หรืออะไรก็ตามที่ไม่สามารถทำให้การเดินทางเป็นไปอย่างราบรื่นได้ ลูกเรือต้องฝึกมีสติอยู่ตลอดเวลา ต้องอาศัยการรับรู้สถานการณ์ (Situation Awareness) และความร่วมรับผิดชอบของผู้ร่วมงานทุกคน โดยการทำงานเป็นทีม (Cooperation and Teamwork) ไม่มีอะไรให้เราต้องคิดเองบริษัทเป็นผู้กำหนดขั้นตอนการปฏิบัติในกรณีที่มีเหตุการณ์ฉุกเฉิน ลูกเรือเพียงแค่คุมสติตนเองให้อยู่เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการควบคุมสถานการณ์ และวางตัวให้อยู่เหนือปัญหา เพื่อนำพาผู้โดยสารและตนเองรอดพ้นจากสถานการณ์ที่เกิดขึ้นได้อย่างปลอดภัย

๓) การเปิดและปิดประตูเครื่องบินในภาวะปกติ และภาวะฉุกเฉิน

ฝ่ายมาตรฐานและควบคุมคุณภาพการบริการบนเครื่องบินของบริษัทการบินไทย ได้ดำเนินการรณรงค์เรื่องความปลอดภัยบนเที่ยวบินร่วมกับฝ่ายนิรภัยปฏิบัติการบิน และกองฝึกอบรมด้านความปลอดภัยการบิน โดยมีจุดประสงค์เพื่อสร้างความเชื่อมั่นให้กับผู้โดยสาร

รวมทั้งลดความบกพร่องในวิธีการปฏิบัติเกี่ยวกับระบบความปลอดภัย เรื่องการเปิดและปิดประตู เครื่องบินในภาวะปกติ และภาวะฉุกเฉิน

ในการฝึกอบรมเกี่ยวกับความปลอดภัย (Safety) และในภาวะฉุกเฉิน (Emergency) ต้องให้ลูกเรือเข้าใจว่าบางครั้งเมื่อเครื่องจอดสนิทแล้ว นักบินอาจมีความจำเป็นที่จะต้องเปิดไฟ แฉ่งรัดเข็มขัดไว้เพื่อความปลอดภัยจึงไม่ควรกังวล ซึ่งโดยมากนักบินจะประกาศให้ผู้โดยสารและ ลูกเรือได้รับทราบ แต่ถ้าหากไม่มีการประกาศและรู้สึกว่าจะต้องรอเป็นเวลานาน IM หรือ AP สามารถโทรศัพท์ไปสอบถามนักบินได้ หากเครื่องจอดสนิทแล้ว แต่สัญญาณแฉ่งรัดเข็มขัดไม่ดับ ลูกเรือต้องกำกับดูแลเพื่อไม่ให้ผู้โดยสารลุกขึ้นยืน และ Guard ประตูเพื่อความปลอดภัย

ให้ลูกเรือเข้าใจตรงกันว่าหลังจากที่สะพานเทียบเครื่องบินเสร็จแล้ว การที่เจ้าหน้าที่ ภายนอกเคาะประตู และให้สัญญาณ Thumb Up หมายถึง “ด้านนอกมีความพร้อมสำหรับการ เปิดประตูแล้ว” ส่วน Thumb up ของลูกเรือจากภายในหมายถึง “รับทราบแล้ว” และจะเปิดประตู เมื่อพร้อมแล้วเท่านั้น โดยที่ไม่มีความจำเป็นที่จะต้องรีบที่จะเปิดประตูทันทีที่ได้รับสัญญาณ และ ในทางกลับกัน Thumb Down ก็มีความหมายในทางกลับกัน คือ ภายนอกหรือภายในยังไม่ พร้อมสำหรับการเปิดประตู

ปลุกจิตสำนึกลูกเรือให้มีความระมัดระวังในการปฏิบัติ และรู้จักจัดลำดับความสำคัญ ของงาน รวมถึงการทำงานเป็นทีม การปิดหรือเปิดประตู จะต้องเป็นหน้าที่ของเจ้าของประตู เท่านั้น การเปิดประตูในสภาวะปกติเมื่อมีสะพานเทียบเครื่องบิน ให้ปฏิบัติตามขั้นตอน

ประตูทางออกเครื่องบินทุกประตู มีวิธีการเปิดและปิดอยู่ ๒ สถานการณ์ โดยประตูจะ ถูกกำกับด้วย Door mode Selector : Armed and Disarmed ในสถานการณ์ปกติ เมื่อปิดประตู เครื่องบินแล้ว ลูกเรือประจำตำแหน่งประตูจะต้องเปลี่ยน Door mode Selector เป็น Armed ซึ่ง หมายความว่า Slide/Raft ได้ถูกยึดติดกับประตูเครื่องบินเรียบร้อยแล้ว เพื่อให้เปิดประตูใน สถานการณ์ฉุกเฉิน กล่าวคือเมื่อเปิดประตูในขณะที่ Door Mode อยู่ในตำแหน่ง Armed Slide/Raft จะตกจากประตูและกางตัวด้วยการอัดก๊าซเข้าไป เพื่อทำหน้าที่เสมือนเป็นบันไดออก จากเครื่องบินโดยที่ผู้โดยสารจะต้องไถล (Slide) ตกลงไป ในขณะที่การเปิดประตูในสถานการณ์ ปกติ ลูกเรือจะต้องเปลี่ยน Door Mode Selector มาที่ตำแหน่ง Disarmed ก่อนเพื่อที่ระบบจะทำการปลด Slide/Raft ออกจากประตูเครื่องบินแล้วจึง ทำการเปิดประตู หลังจากได้รับสัญญาณจาก พนักงานภาคพื้นดินแล้ว ทุกครั้งที่เปิด และปิดประตู ลูกเรือประจำตำแหน่งประตูและลูกเรือที่อยู่ ตรงกันข้ามกันจะต้องทำการ Cross Checked เสมอว่า Door Mode Selector อยู่ในตำแหน่งที่ ถูกต้องในกรณีสถานการณ์ปกติ ไม่เกี่ยวกับสถานการณ์ฉุกเฉิน โดยเฉพาะเมื่อมีสะพานเทียบ

เครื่องบิน ลูกเรือต้องปฏิบัติตามขั้นตอน Two-Man Crew Procedure ด้วยการเรียก Assist เพื่อตรวจสอบตำแหน่ง Disarmed และเปิดประตูแบบ Two Step เพื่อป้องกันความผิดพลาดของลูกเรือเอง (Crew Error) จนทำให้ Slide/Raft เกิด Inadvertent Slide Deploy ส่วนการเปิดประตูในสถานะฉุกเฉิน ลูกเรือต้องตรวจสอบให้แน่ใจว่าอยู่ในตำแหน่ง Armed ก่อนที่จะเปิดประตู เพื่อให้ Slide/Raft ทำงานตามที่ต้องการ

๔) การจัดการกับสิ่งของต้องห้ามในขั้นต้นเมื่อมีการตรวจพบ

สิ่งของต้องห้ามบางอย่างสามารถนำขึ้นเครื่องได้แต่ก็อาจเป็นการแทรกแซงโดยไม่ชอบด้วยกฎหมาย หรืออาจทำให้เกิดความไม่ปลอดภัยได้เมื่อนำเข้ามาภายในห้องโดยสาร จึงมีวิธีการจัดการกับสิ่งเหล่านี้เมื่อมีเหตุการณ์ดังกล่าวเกิดขึ้น ตามข้อใดข้อหนึ่งดังต่อไปนี้

เก็บสิ่งของต้องห้ามนั้นไว้ในกระเป๋าของผู้โดยสารที่ติดตัวขึ้นมานบนเครื่อง และต้องแน่ใจว่าจะไม่ทำให้เกิดอันตรายบนเครื่องบิน

ยึด กำจัด หรือทำลายสิ่งของต้องห้ามนั้น

เจ้าหน้าที่ที่มีอำนาจ หรือ เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง ต้องยึดและเก็บสิ่งของต้องห้ามนั้นไว้ในที่เก็บของ และส่งคืนกลับให้ผู้โดยสารในภายหลัง

ห่อสิ่งของต้องห้ามนั้นให้มิดชิดและย้ายไปที่ห้องเก็บของบนเครื่องบิน และส่งคืนให้กับผู้โดยสารเมื่อถึงปลายทาง หรือ

ห่อและปิดผนึกอย่างดีเพื่อป้องกันไม่ให้เกิดการใช้งานสิ่งของต้องห้ามนั้น

ถึงแม้ว่าสิ่งของต้องห้ามบางอย่างผู้โดยสารสามารถใส่กระเป๋าถือติดตัวขึ้นเครื่องได้ แต่ก็มีสิ่งของต้องห้ามและสินค้าอันตรายต้องห้ามตามรายการข้างล่างที่ห้ามนำใส่กระเป๋าถือขึ้นเครื่องเป็นอันตราย และเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยจะยึดหรือเคลื่อนย้ายทันทีถ้ามีการตรวจพบ

สิ่งของ/สาร ตัวอย่าง

สารกัดกร่อน สารปรอท แบตเตอรี่รถยนต์

วัตถุระเบิด ลูกกระเบิด ชนวนระเบิด พุนระเบิด

ของเหลวไวไฟ น้ำมัน เมทานอล

ของไวไฟและสารทำปฏิกิริยา แมกนีเซียม ประทัด ดอกไม้ไฟ

ก๊าซ โพรเพน บิวเทน

อื่นๆ ส่วนประกอบในระบบเผาผลาญเครื่องยนต์ที่มี

น้ำมัน

Oxidizers และ organic peroxide สารฟอกขาว น้ำยาดูแลรักษาสีรถยนต์

วัตถุที่มีสารกัมมันตภาพรังสี

Medical or commercial isotopes

สารพิษ หรือ สารที่ทำให้เกิดการติดเชื้อ ยาฆ่าหนู Infected Blood

สิ่งของต้องห้ามสามารถแบ่งกลุ่มได้ ๕ กลุ่ม

เครื่องมือหรืออุปกรณ์ที่ไม่มีความแหลมคม แต่สามารถทำให้เกิดอันตรายได้

สารพิษ สารเคมี ที่อาจส่งผลถึงสุขภาพของผู้โดยสาร ลูกเรือ หรือ ส่งผลถึงความปลอดภัยต่อเครื่องบิน

สารไวไฟ หรือ จุลระเบิด

อาวุธปืน

อาวุธ หรือ สิ่งของแหลมคม

เจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยต้องพึงระวังการพยายามซ่อนหรือปกปิดสิ่งของ

ต้องห้ามจากการตรวจค้น อย่างเช่น ส่วนประกอบของปืนสามารถที่จะแยกออกมาเป็นแต่ละชิ้นส่วนได้ทำให้ยากต่อการตรวจพบ ตัวอย่างสิ่งของต้องห้ามทั้ง ๕ กลุ่ม ที่ยกตัวอย่างมานี้เป็นแค่ส่วนหนึ่งเท่านั้นไม่ได้นำมาทั้งหมด เป็นสิ่งที่ลูกเรือต้องดูแลเรื่องความปลอดภัยเกี่ยวกับบุคคลผู้โดยสาร รวมไปถึงสัมภาระและกระเป๋าเดินทางที่จะต้องนำขึ้นไปบนเครื่องบิน ซึ่งตัวอย่างที่ยกขึ้นมาข้างต้นห้ามนำไปใส่กระเป๋าเดินทางขึ้นมานบนเครื่องบินโดยเด็ดขาด

๕) มาตรการรักษาความปลอดภัย

สืบเนื่องจากมีเหตุการณ์ก่อวินาศกรรมรุนแรงขึ้นในหลายพื้นที่ทั้งภายในและต่างประเทศและแนวโน้มความรุนแรงยังคงมีอยู่อย่างต่อเนื่อง อันเป็นผลความขัดแย้งในหลายๆ ด้านรวมทั้งสถานการณ์ภายในประเทศที่มีการหวังผลทำลายความมั่นคงลดความน่าเชื่อถือของรัฐบาล บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ซึ่งเป็นสายการบินแห่งชาติ ได้เพิ่มมาตรการป้องกันการก่อเหตุอันอาจทำให้เกิดความเสียหายรุนแรงกับบริษัทฯ โดยให้ทำการ Brief ทั้งนักบินและลูกเรือทุกเที่ยวบิน โดยเน้นย้ำการเพิ่มความระมัดระวังในเรื่องของการก่อการร้าย และการป้องกัน รวมทั้งขั้นตอนการปฏิบัติขณะเหตุการณ์ปกติ และกำกับดูแลการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้องกับเที่ยวบินที่รับผิดชอบ โดยปฏิบัติตามมาตรการรักษาความปลอดภัยตามคำสั่งของผู้บัญชาการใหญ่ในเรื่อง มาตรการรักษาความปลอดภัยบนเครื่องบินโดยเคร่งครัด หากเกิดเหตุร้ายแรงให้ Pilot in command หรือ P-i-c พิจารณาปฏิบัติตามขั้นตอนการเผชิญเหตุที่กำหนดไว้ Safety Management System หรือที่เรียกโดยย่อว่า SMS เป็นการบริหารจัดการความปลอดภัยผ่านกระบวนการใหม่เพื่อช่วยยกระดับความปลอดภัยของอุตสาหกรรมการบินอากาศให้ดียิ่งขึ้นด้วยการมุ่งเน้นหลักการสำคัญ ๒ ประการ คือ

๕.๑ การค้นหาและกำหนดสถานะอันตราย ซึ่งแฝงอยู่ในกระบวนการทำงานที่ปฏิบัติเป็นประจำในแต่ละวัน

๕.๒ การควบคุมความเสี่ยง

ทั้งนี้ กระบวนการดังกล่าวจำเป็นต้องทำความเข้าใจและได้รับการปฏิบัติอย่างทั่วถึง ทั้งองค์กร ตั้งแต่ผู้ปฏิบัติระดับล่าง ในฐานะเป็นผู้ปฏิบัติและเข้าใจสถานะอันตรายที่อาจจะเกิดระหว่างปฏิบัติงาน จนถึงผู้บริหารระดับสูง ที่จะต้องให้การสนับสนุนทรัพยากรที่จำเป็นเพื่อกำกับควบคุมความเสี่ยงในการปฏิบัติให้อยู่ในระดับต่ำที่ยอมรับได้

ด้วยเหตุดังกล่าว องค์กรการบินพลเรือนระหว่างประเทศ และกรมการบินพลเรือนจึงได้กำหนดให้ผู้ดำเนินการเดินอากาศทุกราย ต้องจัดให้มีระบบบริหารจัดการด้านความปลอดภัยขึ้น ซึ่งบริษัทและฝ่ายบริหารฯได้เล็งเห็นถึงผลประโยชน์ และความสำคัญของระบบ SMS จึงได้กำหนดให้ทุกหน่วยงานต้องนำระบบ SMS เข้ามาใช้ในการปฏิบัติหน้าที่ของตนอย่างจริงจัง ทั้งนี้ ฝ่ายบริหารฯ ยินดีสนับสนุน “กระบวนการจัดการด้านความปลอดภัย” (SMS) อย่างเต็มที่ด้วยความมุ่งมั่นที่จะดำรงไว้ ซึ่งความเป็นเลิศในด้านความปลอดภัย ซึ่งพนักงานทุกคนต้องเข้าใจร่วมกันว่า “ การบรรลุเป้าหมายด้านความปลอดภัย คือ หัวใจความยั่งยืนทางธุรกิจ และเป็นสิ่งที่ช่วยเสริมขีดความสามารถในการแข่งขันให้กับบริษัท” หลักสูตร SMS e-Learning นี้ฝ่ายนิรภัยปฏิบัติการบินได้จัดทำขึ้นเพื่อเป็นเครื่องมือที่ช่วยสื่อสารและสร้างองค์ความรู้เกี่ยวกับกระบวนการ SMS ให้ทั้งถึงทั้งองค์กร ซึ่งองค์ความรู้ดังกล่าวจะเป็นประโยชน์ทั้งในการนำไปใช้ในชีวิตประจำวันของพนักงาน และโดยเฉพาะอย่างยิ่ง หากพนักงานทุกคนรวมถึงผู้บริหารของทุกหน่วยงานได้นำระบบ บริหารจัดการด้านความปลอดภัยอย่างเป็นระบบ นี้ไปใช้ในการปฏิบัติหน้าที่ของตนอย่างจริงจังและทั่วถึง บริษัทการบินไทยจะเป็นสายการบินที่มีความปลอดภัย สูง และประสบความสำเร็จทางธุรกิจอย่างยั่งยืน

กล่าวโดยสรุป ลูกเรือมีหน้าที่ดูแลเรื่องความปลอดภัย รวมทั้งอำนวยความสะดวกสบายในระหว่างการเดินทางแก่ผู้โดยสาร ทั้งสถานการณ์ปกติ และสถานการณ์ฉุกเฉิน โดยปฏิบัติตัวเป็นเจ้าบ้านที่ดี และเป็นผู้นำที่มีประสิทธิภาพเมื่อเกิดเหตุการณ์ที่ไม่คาดคิด การดูแลตนเองให้มีสุขภาพกายและสุขภาพจิตที่ดี ดังคำที่ว่า “Fit to Fly” เสียก่อน แล้วเราก็พร้อมในการดูแลผู้โดยสาร

วิธีตรวจสอบความเครียดของ Trollip และ Jensen คือ I'M SAFE ซึ่งเป็นเครื่องมือตรวจสอบความเครียดของตนเอง (Self Imposed Stress) ก่อนการปฏิบัติการบินจากการพิจารณาตนเอง

I	=	Illness	เรามีอาการป่วยหรือไม่
M	=	Medication	เราใช้ยาอะไรหรือไม่
S	=	Stress	เราอยู่ใต้ความเครียดจากการทำงานหรือไม่
A	=	Alcohol	เราดื่มเครื่องดื่มที่มีแอลกอฮอล์ผสมอยู่หรือไม่
F	=	Fatigue	เราอ่อนล้าและพักผ่อนเพียงพอหรือไม่
E	=	Eating	เราทานอาหารที่เหมาะสมและมีคุณภาพหรือไม่

เมื่อตรวจสอบตนเองแล้วก็สามารถพิจารณาความพร้อมของตนเองว่าควรไป

พบแพทย์หรือไม่ เมื่อเราสามารถความเครียดของตนเองได้ในเวลาที่ประสบกับสถานการณ์ตึงเครียด หรือเหตุการณ์ฉุกเฉิน โดยการเรียนรู้ถึงระบบการทำงานของร่างกาย จิตใจ อารมณ์ ทักษะที่ได้รับการฝึกฝนให้ระลึกได้ พร้อมเสมอที่จะสามารถรู้สึกตัวได้ดีขึ้น เตรียมตัวได้ทัน มีความรู้สึกมั่นใจเวลาแสดงกิริยาได้ตอบต่อผู้โดยสาร เมื่อเราสามารถเข้าใจการกระทำและแยกแยะการกระทำของตนเองได้ ความเครียดในชีวิตจะเริ่มเบาบางลง รู้จักปล่อยวาง ทั้งความคิดปรุงแต่งด้วยการรู้เท่าทันอารมณ์ของตนเอง ไม่สอດสายไปในเรื่องที่ไม่จำเป็น เราก็สามารถมีชีวิตที่มีความสุขมากขึ้น และมีความสุขกับการทำงานในทุกสถานการณ์

ดังนั้น การมีสติเตือนตนเอง รู้จักตนเอง และพิจารณาตนเองว่ามีความคิด ความรู้สึกอย่างไร รู้ตัวว่ามีความเครียด ความกังวล ความกลัว การเข้าใจตนเองช่วยได้มากในการเผชิญกับปัญหาอย่างมีสติ โดยมีสติกับความคิดตนเอง รู้ว่ากำลังคิดอะไร คิดอย่างไร และการหยุดความคิดที่ไม่ดี คิดมากจนกลายเป็นทำร้ายตนเอง หันมาปรับเปลี่ยนความคิด และฝึกที่จะควบคุมความคิดโดยการฝึกสติ ฝึกการหายใจ เพราะสติเป็นพลังแห่งความตระหนักรู้ และรู้สึกตัวทั่วพร้อมในปัจจุบันขณะรวมทั้งสิ่งที่เรากำลังทำอยู่ เราจึงควรนำกายและจิตมาผสานในทุกสิ่งที่เราทำในชีวิตประจำวัน เพราะคนส่วนใหญ่มักมองข้าม เห็นว่าไม่จำเป็นที่จะต้องมีสติกำกับอยู่เสมอ ควรสละเวลาฝึกฝนด้วยการเริ่มปฏิบัติแบบค่อยเป็นค่อยไป และสังเกตความแตกต่างที่ได้รับหลังจากที่เราคิดว่าตนเองมีสติดีอยู่แล้ว นอกจากนั้นยังช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานได้เป็นอย่างดี