

ภาคผนวก ก

ตัวอย่างคำถามแบบสัมภาษณ์เชิงลึก

## ตัวอย่างคำถามแบบสัมภาษณ์เชิงลึก

แบบสัมภาษณ์การเจริญสติด้วยการปฏิบัติตามแบบมหาสติปัฏฐาน

๑. ความรู้สึกทั่วไปก่อนการปฏิบัติธรรม
๒. สาเหตุที่มาปฏิบัติธรรม
๓. การเจริญสติตามหลักสติปัฏฐาน ๔ เปลี่ยนแปลงชีวิตอย่างไร
๔. ข้อดีของการเจริญสติในชีวิตประจำวัน
๕. การเจริญสตินำมาประยุกต์ใช้ในการทำงานได้ดีหรือไม่ มากหรือน้อยอย่างไร
๖. การเปลี่ยนแปลงในตัวหลังจากการเจริญสติด้วยการปฏิบัติธรรม
๗. ประสิทธิภาพในการทำงานมีการพัฒนาอย่างไร
๘. ความสามารถในการปัญหาเฉพาะหน้าก่อนและหลังการปฏิบัติธรรม
๙. การมุ่งประสิทธิภาพในชีวิตต่อไป
๑๐. ความคิดเห็นส่วนตัว

ภาคผนวก ข  
รายละเอียดเกี่ยวกับลูกเรือบริษัทการบินไทย

## รายละเอียดเกี่ยวกับลูกเรือบริษัทการบินไทย

การคมนาคมขนส่งทางอากาศในปัจจุบันกำลังขยายตัวอย่างมาก ส่งผลต่อการขยายเส้นทางการบิน เที่ยวบินที่เพิ่มขึ้น<sup>๑</sup> เครื่องบินที่มีขนาดใหญ่ขึ้น และอัตราการจ้างงานในตำแหน่งพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่มากขึ้น จะเห็นได้จากโรงเรียน หรือสถาบันอบรมเกี่ยวกับธุรกิจการบินที่เปิดตัวขึ้นอย่างมากเพื่อตอบสนองต่อความต้องการของตลาดการบินพาณิชย์ ในเชิงธุรกิจขนส่งทางอากาศ องค์การการบินพลเรือนระหว่างประเทศ (International Civil Aviation Organization-ICAO) ให้ความหมายของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินว่า หมายถึง ลูกเรือที่ปฏิบัติหน้าที่ในด้านให้ความปลอดภัยแก่ผู้โดยสาร จากตำแหน่งที่ได้มอบหมายจากฝ่ายปฏิบัติการ หรือกับต้นของเที่ยวบิน ไม่ได้มีหน้าที่ในการปฏิบัติการด้านการควบคุมการบินของเครื่องบินอย่างเดียวเท่านั้น ดังนั้นจึงสรุปได้ว่า พนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน หมายถึง พนักงานที่ปฏิบัติงานในส่วนของห้องโดยสารเครื่องบินมีหน้าที่ให้ความสะดวกสบายในการเดินทางด้วยการบริการบนเครื่องบิน โดยเฉพาะความรับผิดชอบต่อความปลอดภัยตลอดการเดินทางแก่ผู้โดยสาร

ความหมายของคำว่า “พนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน”( Flight Attendant) ในภาษาไทยมีความหมายรวมทั้งเพศชายและเพศหญิง แต่ภาษาอังกฤษจะแยกออกเป็น ๒ เพศ คำว่า Air Hostess ความหมายตามพจนานุกรม คือ เจ้าบ้านที่เป็นผู้หญิง ส่วน Air Steward หมายถึงผู้พิทักษ์ แอร์โฮสเตส และสจ๊วตจึงหมายถึง ผู้พิทักษ์ความปลอดภัยและอำนวยความสะดวกสบายแก่ผู้โดยสารบนอากาศยาน<sup>๒</sup> โดยมีหน้าที่ต่างๆ เช่น ดูแลความปลอดภัยผู้โดยสารบนเครื่องบิน ได้แก่การเปิด ปิดประตูเครื่องบิน คอยดูแลช่วยเหลือผู้โดยสารในกรณีฉุกเฉิน รับผิดชอบตรวจเช็คอุปกรณ์ประจำเครื่องตามจุดต่างๆ เช่น ถังออกซิเจน เครื่องดับเพลิง ไฟฉาย หน้ากากออกซิเจน และเสื้อชูชีพสำหรับสราิตให้ผู้โดยสาร ฯลฯ ให้ครบถูกต้องตามรายการและอยู่ในสภาพใช้งานได้ในทุกเที่ยวบิน นอกจากนี้ยังมีหน้าที่ในการให้บริการด้านต่างๆแก่ผู้โดยสาร เช่น การเตรียมอาหาร การเสิร์ฟอาหารและเครื่องดื่ม การให้การรักษาพยาบาลแก่ผู้โดยสารที่เกิดเจ็บป่วย การจัดหาที่นั่งให้กับผู้โดยสาร ตรวจดูให้ผู้โดยสารรัดเข็มขัดก่อนเครื่องบินขึ้นหรือลง แจกหนังสือพิมพ์ นิตยสารให้ผู้โดยสารอ่าน และดูแลรักษาความสะอาดเรียบร้อยในห้องผู้โดยสารและห้องน้ำ รวมทั้งให้บริการด้านอื่นๆที่จะอำนวยความสะดวกสบายให้แก่ผู้โดยสาร

<sup>๑</sup> บริษัทวิทยุการบินแห่งประเทศไทย จำกัด( AEROTHAI), สถิติการควบคุมการจราจรทางอากาศ, [ออนไลน์], แหล่งที่มา : [http://www.aerothai.co.th/thai/stat\\_airline\\_th.php](http://www.aerothai.co.th/thai/stat_airline_th.php). [๗ ม.ค. ๒๕๕๖].

<sup>๒</sup> Eduzones, [Online], Source : [blog.eduzones.com/fankteer/77842](http://blog.eduzones.com/fankteer/77842). [5 January 2556].

บริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน) เป็นสายการบินพาณิชย์ของประเทศไทย มีชื่อเรียกเป็นภาษาอังกฤษว่า Thai Airways International Public Company Limited. ถูกก่อตั้งในเดือนสิงหาคม ๒๕๐๒ โดยการร่วมทุนระหว่างบริษัทเดินอากาศไทย จำกัด กับสายการบินสแกนดิเนเวียน แอร์ไลน์ ซิสเต็ม (Scandinavian Airline System-SAS) ต่อมาเมื่อวันที่ ๑ เมษายน ๒๕๓๑ รัฐบาลในสมัย ฯพณฯ พลเอกเปรม ติณสูลานนท์ เป็นนายกรัฐมนตรี ได้ดำเนินการรวมกิจการสายการบินภายในประเทศ ซึ่งบริษัท เดินอากาศไทย จำกัด ให้บริหารอยู่กับกิจการของบริษัท การบินไทย จำกัด โดยมีกระทรวงการคลังเป็นผู้ถือหุ้นใหญ่ และเป็นรัฐวิสาหกิจหนึ่ง บริษัทการบินไทย จำกัด(มหาชน) จึงเป็นสายการบินแห่งชาติที่รับผิดชอบทั้งเส้นทางบินภายในประเทศและระหว่างประเทศ<sup>๓</sup>

### คุณสมบัติของผู้ประกอบอาชีพ

แอร์โฮสเตส และ สจ๊วต เป็นอาชีพที่ให้บริการแก่ผู้โดยสาร ผู้ที่มีใจรักงานด้านบริการ (Service Mind) ยังควรมีคุณสมบัติต่างๆ ดังนี้

๑. มีกิริยามารยาทสุภาพอ่อนโยน อ่อนน้อม และมีท่วงท่าที่นุ่มนวล
๒. มีบุคลิกภาพดี ยิ้มแย้มแจ่มใส มีความเป็นมิตรกับผู้อื่น และสามารถปรับตัวเข้ากับผู้อื่นและสังคมได้ง่าย
๓. มีความอดทนต่อความยากลำบากของงาน อดทนต่อปฏิกิริยาของผู้โดยสาร และมีความอดทนต่อความกดดันในการที่จะต้องตอบสนองความพึงพอใจของลูกค้าที่มีความหลากหลายแตกต่างกันอยู่ตลอดเวลา และต่อผู้ร่วมงานต่างๆ
๔. แต่งตัวดี สะอาด และเรียบร้อย
๕. มีไหวพริบปฏิภาณในการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้ดี โดยไม่ทำให้ลูกค้าเกิดความไม่พอใจ หรือเกิดขึ้นน้อยที่สุด
๖. มีความสมบูรณ์ทั้งร่างกาย และจิตใจ
๗. มีใจรักงานทางด้านบริการ มีมนุษยสัมพันธ์ดี และมีความห่วงใยเอาใจใส่อย่างจริงใจที่จะมอบให้แก่ผู้โดยสาร
๘. มีความรู้ภาษาอังกฤษ และภาษาต่างประเทศอื่นๆดี
๙. สามารถว่ายน้ำได้

---

<sup>๓</sup> Thai Airways International, [Online], Source : <http://www.thaiairways.com/about-thai/company - profile /en/company-prof.> [5 January 2556].

๑๐. เป็นผู้มีความรับผิดชอบต่อหน้าที่ และเวลาในการทำงาน
๑๑. สำหรับบริษัทการบินไทยนั้น พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินต้องมีคุณสมบัติแรกเข้าทำงานดังนี้<sup>๔</sup>

#### คุณสมบัติทั่วไปผู้สมัครหญิง

๑. สัญชาติไทย สถานภาพโสด
๒. ความสูงไม่น้อยกว่า ๑๖๐ เซนติเมตร และน้ำหนักต้องได้สัดส่วนกับส่วนสูง
๓. สามารถว่ายน้ำได้ต่อเนื่องไม่น้อยกว่า ๕๐ เมตร โดยต้องว่ายน้ำท่าฟรีสไตล์ได้ด้วย

#### คุณสมบัติทั่วไปผู้สมัครชาย

๑. สัญชาติไทย ผ่านการเกณฑ์ทหาร หรือได้รับการยกเว้นการเกณฑ์ทหารตามระเบียบของทางราชการแล้ว
๒. ความสูงไม่น้อยกว่า ๑๖๕ เซนติเมตร และน้ำหนักต้องได้สัดส่วนกับความสูง
๓. สามารถว่ายน้ำได้อย่างต่อเนื่องไม่น้อยกว่า ๑๐๐ เมตร โดยต้องว่ายน้ำท่าฟรีสไตล์ได้ด้วย

#### คุณสมบัติอื่นๆ

๑. วุฒิกการศึกษาไม่ต่ำกว่าระดับปริญญาตรี หรือเทียบเท่าไม่จำกัดสาขา ผู้ที่สำเร็จการศึกษาจากต่างประเทศต้องมีหนังสือรับรองการเทียบวุฒิจากทบวงมหาวิทยาลัยมาแสดงพร้อมด้วย
๒. ผ่านการทดสอบข้อเขียนภาษาอังกฤษ Test of English for International Communication (TOEIC) ๖๐๐ คะแนนขึ้นไป หรือ Test of English as a Foreign Language (TOEFL) ๕๐๐ คะแนนขึ้นไป หรือ International English Language Testing System (IELTS) ๕.๕ คะแนนขึ้นไป ผลการทดสอบข้อเขียนภาษาอังกฤษดังกล่าวต้องไม่เกิน ๒ ปี นับถึงวันที่ยื่นใบสมัคร สำหรับผู้ที่ทดสอบภาษาอังกฤษกับสถาบัน TOEIC ไว้ก่อนการประกาศรับสมัครต้องไปขอรับการยืนยันผลคะแนน โดยนำรูปถ่ายขนาด ๒ นิ้ว ๒ รูป ถ่ายไม่เกิน ๖ เดือนไปติดต่อสถาบัน TOEIC

---

<sup>๔</sup> Thai Airways International, [Online], Source : <http://www.thaiairways.co.th>. [5 January 2556].

๓. มีความรู้ความสามารถในการพูด และเข้าใจภาษาอังกฤษเป็นอย่างดี และหากมีความสามารถในการสื่อสารภาษาต่างประเทศอื่นนอกเหนือจากภาษาอังกฤษด้วย โดยเฉพาะภาษาจีน ฝรั่งเศส เยอรมัน อิตาลี สเปน ญี่ปุ่น และสเปน จะเป็นประโยชน์ในการพิจารณา

๔. สุขภาพสมบูรณ์แข็งแรง ไม่สวมแว่นสายตา
๕. มีความกระตือรือร้น เอาใจใส่และรักงานบริการ
๖. มีมนุษยสัมพันธ์ดี
๗. มีบุคลิกภาพดีและเหมาะสมในการเป็นพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน

#### ๑) ลักษณะของงานที่ทำบนเครื่องบิน

งานสายการบินโดยทั่วไปนั้นทั้งในและนอกประเทศจะมีพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินชายและหญิงที่แบ่งหน้าที่ความรับผิดชอบค่อนข้างชัดเจน มีหน้าที่หลักสรุปได้ดังนี้

๑. พนักงานต้อนรับทั้งชายและหญิงต้องขึ้นเครื่องบินก่อนผู้โดยสารประมาณ ๓๐ นาทีในเที่ยวบินภายในประเทศ และ ๑ ชั่วโมงในเที่ยวบินต่างประเทศ เพื่อทำหน้าที่ตรวจสอบกับระบบต่าง ๆ บนเครื่องบิน ตำแหน่งที่ต้องประจำบนเครื่อง อุปกรณ์ที่ต้องใช้เพื่อความปลอดภัยของผู้โดยสาร (No go Item)<sup>๕</sup> เช่น เสื้อชูชีพ เครื่องดับเพลิง ไฟฉาย เครื่องช่วยหายใจ และต้องทราบว่พนักงานต้อนรับผู้ใดทำหน้าที่ต้อนรับผู้โดยสารบริเวณหน้าประตู เนื่องจากเป็นกฎระเบียบของสายการบินว่าด้วยเรื่องความปลอดภัย และเพื่อป้องกันไม่ให้ผู้ที่ไม่เกี่ยวข้องเข้าไปในเครื่องบินก่อนได้รับการอนุญาต

๒. พนักงานต้อนรับชาย (Air Steward) ทำหน้าที่หลักดูแลในครัวตรวจสอบจำนวนอาหารและอาหารพิเศษให้ครบ และตรงกับจำนวนผู้โดยสาร อุ่นอาหารให้ครบและเตรียมอาหารพิเศษออกบริการก่อน

๓. พนักงานต้อนรับหญิง (Air Hostess) ตรวจสอบห้องน้ำว่าอยู่ในสภาพพร้อมให้บริการ อุปกรณ์อำนวยความสะดวก ความเรียบร้อย และความสะอาดในห้องน้ำ ตรวจสอบระบบกักตัวของเสียในห้องน้ำทุกห้องถ้ามีปัญหาขัดข้องต้องแจ้งให้ช่างจัดการแก้ไข เพราะถ้าไม่ได้รับการแก้ไขให้อยู่ในสภาพที่เรียบร้อย เครื่องบินจะไม่ออกทำการบิน นอกจากนี้ถ้าเป็นการเดินทาง

---

<sup>๕</sup> An item of equipment whose unserviceability, failure, or absence from an aircraft prohibits takeoff according to operating rules, McGraw-Hill Dictionary of Aviation, [Online]. Source : <http://www.answers.com/topic/no-go-item>. [05 December 2012].

ระยะยาวต้องตรวจสอบความเรียบร้อย และจำนวนของหนังสือพิมพ์ และนิตยสารต่างๆ นูฟง์ ฤงเท้า และสิ่งอำนวยความสะดวกอื่นๆที่ต้องบริการแก่ผู้โดยสารชั้นธุรกิจ และผู้โดยสารชั้นหนึ่ง

๔. เมื่อผู้โดยสารขึ้นนั่งประจำที่เรียบร้อย พนักงานต้อนรับจะทำหน้าที่แจ้ง และสาธิตให้ผู้โดยสารทราบถึงการใช้อุปกรณ์ความปลอดภัยในภาวะฉุกเฉิน ตรวจสอบความเรียบร้อยและความปลอดภัยของผู้โดยสารก่อนเครื่องขึ้น และเครื่องลงจึงสามารถเข้านั่งประจำที่ได้

๕. ถ้าเป็นการบินระยะยาว ทางสายการบินจะบริการอาหารและเครื่องดื่มตามเวลาบริการที่กำหนดไว้ พนักงานต้อนรับหญิงมีหน้าที่บริการเครื่องดื่มและอาหารโดยประสานงานกับพนักงานชายซึ่งเตรียมงานต่างๆภายในครัวเพื่อพร้อมบริการ และให้บริการอื่นๆ ตามที่ผู้โดยสารต้องการแต่ต้องอยู่ภายใต้ขอบเขตที่จำกัดของสถานที่ และเวลาที่ทำการบินในแต่ละจุดหมายปลายทาง

๖. ตรวจสอบไฟระวังกฎติกรรมของผู้โดยสารที่จะเป็นสาเหตุของสถานการณ์อันตราย เช่น ผู้โดยสารเมา ทะเลาะวิวาท พกพาอาวุธ และอาชญากรที่แฝงตัวมาในคราบผู้โดยสาร

## ๒) สภาพการทำงาน

พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินของบริษัทการบินไทย จะต้องปฏิบัติหน้าที่ทั้งกลางวันและกลางคืนตามกำหนดตารางบิน สภาพการทำงานจะมีความกดดันสูงสำหรับพนักงานต้อนรับใหม่ เพราะต้องปรับตัวและต้องทำความคุ้นเคยกับงานที่ต้องเสิร์ฟอาหาร เติมน้ำบริการ ดูแลความสะดวกสบายของผู้โดยสารตลอดเวลา และทำความสะอาดห้องน้ำตลอดเวลาขณะทำการบิน ดังนั้นทางฝ่ายบริหารของสายการบินจึงมีการตรวจสอบ และทดสอบความสามารถและจัดให้มีการอบรมทักษะที่จำเป็นในงานประจำ เช่น ความชำนาญในการใช้ภาษาอังกฤษในการสื่อสาร ความชำนาญในการสื่อสารข้ามวัฒนธรรม ความชำนาญในการบริการอาหารและเครื่องดื่ม ความชำนาญในการดูแลความปลอดภัยบนเครื่องบิน และการมีบุคลิกภาพที่เหมาะสม นอกจากนี้ยังมีทักษะที่สนับสนุนงานประจำให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น หมายถึง ทักษะการจัดการทำงาน ทักษะการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นจากการทำงาน ทักษะการทำงานภายใต้ความกดดัน ทักษะการเรียนรู้ และทักษะการสร้างความสัมพันธ์ในการทำงาน ความรู้เสริมด้านต่างๆในเรื่องการปฐมพยาบาล และการทดสอบเรื่องภาษาอังกฤษ รวมถึงภาษาที่สาม <sup>๖</sup> การดูแลสุขภาพจิตใจตนเองวิถีพุทธ ฯลฯ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและศักยภาพของพนักงานเป็นระยะๆอย่างสม่ำเสมอ

<sup>๖</sup> ภาษาต่างประเทศภาษาอื่นๆนอกเหนือไปจากภาษาอังกฤษ เช่น ฝรั่งเศส สเปน รัสเซีย ฯลฯ.



### ๓) ความปลอดภัยระหว่างการเดินทาง

พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินมีหน้าที่หลัก คือดูแลเรื่องความปลอดภัยให้แก่ผู้โดยสาร ตั้งแต่เริ่มต้นการเดินทาง จนกระทั่งสิ้นสุดการเดินทาง การบริการในเรื่องความสะดวกอื่น ๆ ระหว่างการเดินทางถือเป็นอันดับรอง เพื่อความปลอดภัยของตัวผู้โดยสารเองในทุกที่นั่งของทุกชั้นการบริการจะมี “หนังสือสวัสดิ์” (Sawasdee Magazine)<sup>๓</sup> ที่ซึ่งผู้โดยสารสามารถเรียนรู้ข้อมูลเกี่ยวกับการเดินทางในทุกเส้นทางที่บริษัทการบินไทยทำการบิน โดยเฉพาะอย่างยิ่งข้อมูลเกี่ยวกับความปลอดภัยในการเดินทาง ผู้โดยสารทุกคนควรศึกษาคู่มือความปลอดภัยในกระเป๋าหน้าที่นั่ง เพื่อให้ทราบตำแหน่งทางออกฉุกเฉินของเครื่องบิน และแนวทางปฏิบัติที่ถูกต้องในกรณีที่เกิดเหตุฉุกเฉิน การรัดเข็มขัดที่นั่งขณะที่ไฟสัญญาณแจ้งรัดเข็มขัดติด แต่ควรรัดเข็มขัดไว้ตลอดเวลาในขณะที่ทำการบิน ไม่ควรนอนบนพื้น หรือลุกเดินโดยไม่จำเป็นเพื่อป้องกันอันตรายที่เกิดขึ้นขณะที่เครื่องบินผ่านอากาศแปรปรวน

เป็นที่ทราบกันดีอยู่แล้วว่าความเจริญทางเทคโนโลยีในปัจจุบันพัฒนาไปอย่างรวดเร็วมาก เริ่มตั้งแต่ยุคโลกาภิวัตน์ (Globalization) เป็นต้นมา การเดินทางและการติดต่อสื่อสารที่ครอบคลุมในทุกพื้นที่ ทำให้โลกดูเหมือนเล็กลงไป อุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์เข้ามามีบทบาทในชีวิตมนุษย์มากขึ้น อย่างไรก็ตามอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์บางประเภทก็ห้ามใช้ตลอดเที่ยวบิน เนื่องจากการใช้อุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ต่างๆอาจรบกวนระบบการติดต่อสื่อสาร และการเดินทางของเครื่องบิน ดังนั้น ขณะอยู่บนเครื่องบินพนักงานต้อนรับจะต้องคอยบอกให้ผู้โดยสารปิดอุปกรณ์ดังต่อไปนี้ โทรศัพท์เคลื่อนที่ทุกชนิด วิทยุสื่อสารแบบพกพา เครื่องรับส่งวิทยุทุกชนิด อุปกรณ์สื่อสารสัญญาณทุกชนิด เครื่องรับวิทยุ และโทรทัศน์ทุกชนิด วิทยุตามตัว รวมทั้งของเล่นที่ใช้วิทยุบังคับ และของเล่นอิเล็กทรอนิกส์ ส่วนอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ที่สามารถใช้ได้หลังจากไฟสัญญาณรัดเข็มขัดดับลง และจะต้องหยุดใช้เมื่อสัญญาณไฟห้ามใช้ติดขึ้น หรือเมื่อพนักงานต้อนรับประกาศให้งดใช้ ได้แก่ เครื่องคิดเลข เครื่องโกนหนวดไฟฟ้า เครื่องคอมพิวเตอร์แบบกระเป๋าที่ไม่ต่อกับเครื่องพิมพ์ เครื่องเล่นวีดีโอชนิดพกพา เครื่องเล่นเกมส์ เครื่องเล่นเทป ซีดี มินิดีสก์ เอ็มพี ๓ และดีวีดี ทั้งนี้ต้องใช้กับหูฟังเท่านั้น โทรศัพท์เคลื่อนที่ และพีดีเอที่มีระบบการทำงานไฟล์ทโหมดสามารถเปิดใช้งานได้เมื่อตั้งค่าในไฟล์ทโหมดเท่านั้น อย่างไรก็ตามหากตรวจสอบการใช้อุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ใดๆที่ต้องสงสัยว่าอาจรบกวนระบบการติดต่อสื่อสารและการเดินทางของเครื่องบิน ผู้โดยสารจะต้องปิดอุปกรณ์เหล่านั้นตลอดเที่ยวบิน อุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ที่สามารถใช้ตลอดเที่ยวบิน ได้แก่ เครื่องช่วยฟัง เครื่องช่วยกระตุ้นหัวใจ นาฬิกาอิเล็กทรอนิกส์ที่ติดตั้งบนเครื่องบิน กฎระเบียบและ

<sup>๓</sup> Sawasdee นิตสารรายเดือนมีไว้บริการผู้โดยสารในทุกเที่ยวบินของบริษัทการบินไทย.

ข้อบังคับต่างๆของสายการบินทั่วโลกต้องตั้งอยู่บนพื้นฐานของ “องค์การการบินพลเรือนระหว่างประเทศ”(International Civil Aviation Organization)<sup>๔</sup> ซึ่งเป็นหน่วยงานพิเศษของสหประชาชาติ มีสมาชิก ๑๙๐ ประเทศ สำนักงานใหญ่ตั้งอยู่ที่เมืองมอนทรีออล ประเทศแคนาดา ส่วนสำนักงานประจำภูมิภาคเอเชียแปซิฟิก ตั้งอยู่ที่ ถนนกำแพงเพชร ๓ แขวงลาดยาว เขตจตุจักร กรุงเทพมหานคร ประเทศไทย องค์การการบินพลเรือนระหว่างประเทศเป็นองค์กรที่จัดตั้งขึ้นเพื่อวางระเบียบข้อบังคับสำหรับกิจกรรมการบินระหว่างประเทศ เป็นหน่วยงานชำนาญพิเศษของสหประชาชาติ โครงการเร่งพัฒนาการบินพลเรือนนี้ เริ่มในระหว่างสงครามโลกครั้งที่ ๒ โดยจัดตั้ง คณะกรรมการเดินอากาศระหว่างประเทศ ( International Commission for Air Navigation-ICAN) ก่อตั้งเมื่อวันที่ ๔ เมษายน ค.ศ.๑๙๔๗ มีหน้าที่เป็นผู้จัดการกำหนดมาตรฐานและวิธีปฏิบัติที่ใช้ในการบินทุกประเภท โดยได้จัดทำในลักษณะเป็นข้อตกลงระหว่างนานาประเทศ รวมทั้งออกระเบียบข้อบังคับการเดินอากาศ การออกประกาศนียบัตรและการตรวจสอบเครื่องบิน การกำหนดคุณสมบัติของเจ้าหน้าที่ประจำเครื่องบินและเจ้าหน้าที่ฝ่ายช่างเครื่อง กำหนดลักษณะของท่าอากาศยาน กำหนดมาตรฐานระบบสื่อสารและวิทยุช่วยบิน กิจการศุลกากร คนเข้าเมือง ตลอดจนข้อบังคับว่าด้วยสุขภาพของผู้โดยสารเครื่องบิน สินค้า และพัสดุลำเลียงโดยทางเครื่องบิน และทำหน้าที่สอบสวนเมื่อเกิดอุบัติเหตุทางเครื่องบิน

#### ๔) รายการสิ่งของต้องห้าม (ICAO Aviation Security List of Prohibited items)

สิ่งของต้องห้ามในที่นี้หมายถึงสิ่งที่ห้ามนำขึ้นมาบนเครื่องบินหรือในเขตพื้นที่ปลอดภัยของสนามบิน ยกเว้นจะได้รับอนุญาตให้นำเข้ามาเพื่อใช้งานที่จำเป็นบางอย่าง เช่น งานปฏิบัติการของสนามบิน งานปฏิบัติการบิน งานวิศวกรรม งานเตรียมอาหาร (Catering) ลูกเรือสามารถนำสิ่งเหล่านี้เข้ามาได้ในกรณีที่ต้องการนำมาใช้ในกรณีมีเหตุฉุกเฉิน หรือ เพื่อเป็นอุปกรณ์แพทย์ในการช่วยชีวิต สิ่งของต้องห้ามบางอย่างสามารถนำขึ้นเครื่องได้ถ้าไม่ก่อเกิดอันตราย เช่น มีการห่ออย่างดี เก็บอย่างมิดชิด แต่ทั้งนี้ต้องได้รับอนุญาตจากเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง

ผู้มีหน้าที่ตรวจค้นสิ่งของต้องห้ามนั้นต้องพึงตระหนักไว้ว่า สิ่งของ หรือ สารบางอย่าง ถือว่าเป็นสินค้าอันตราย วึ่งถูกกำหนดขึ้นโดย ICAO Technical Instruction for the Safe Transport of Dangerous Goods by Air และผู้โดยสารไม่สามารถนำใส่กระเป๋าถือติดตัวขึ้นเครื่องได้

---

<sup>๔</sup> วิกิพีเดีย สารานุกรมเสรี, องค์การการบินพลเรือนระหว่างประเทศ, [ออนไลน์]. Source : <http://th.wikipedia.org/wiki/> [5 January 2556].

สิ่งของจำเป็นบางอย่างที่อาจเป็นอันตรายและถือขึ้นเครื่องได้นั้นต้องนำออกมาแสดงให้เห็น โดยแบ่งเป็นประเภทและชี้แจงเหตุผลของแต่ละสิ่งที่อยู่ในรายการสิ่งของต้องห้าม คือ

ชี้แจงจุดประสงค์ที่แท้จริงของสิ่งของนั้นๆ เช่น มีด อาวุธ และ ระเบิด ซึ่งทำขึ้นเพื่อการทหาร หรือประหาร

ชี้แจงจุดประสงค์หลักของสิ่งของอันตรายที่อาจซ่อนมาในของปกติธรรมดา เช่น มีดที่ซ่อนอยู่ในเข็มขัด

พิจารณาถึงการปรับเปลี่ยนการใช้งานของสิ่งของซึ่งก่อให้เกิดอันตราย เช่น ขวดแก้วที่แตกอาจจะกลายมาเป็นอาวุธได้เมื่ออยู่บนเครื่องบิน

พิจารณาถึงสิ่งของจำเป็นบางอย่างสำหรับผู้โดยสารที่สามารถนำใส่กระเป๋าถือติดตัวขึ้นเครื่องได้ ในกรณีที่ต้องบินเป็นระยะเวลานาน เช่น คอมพิวเตอร์พกพา มือถือ เอ็มพี๓ ซึ่งอาจจำเป็นและเป็นประโยชน์สำหรับนักธุรกิจ หรือ กรรไกร มีดพก ก็อาจมีการนำขึ้นเครื่องได้ แต่ต้องเป็น Checked Baggage

ต้องคำนึงถึงระบบการรักษาความปลอดภัยบนเครื่องบิน เช่น การถือครองประตูห้องนักบิน (Cockpit) การมีเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยบนเครื่อง (In-flight Security Officers : IFSO หรือ Sky Marshals)

ทางรัฐได้มีการรับมือกับความเสี่ยงที่อาจเกิดการคุกคามหรือเกิดสถานการณ์อันตรายต่างๆบนเครื่องบิน โดยให้เจ้าหน้าที่เกี่ยวข้องพิจารณาถึง สิ่งของบางอย่างซึ่งโดยปกติแล้วไม่จัดอยู่ในประเภทสิ่งของต้องห้าม แต่หามนำใส่กระเป๋าติดตัวขึ้นเครื่อง หรือหามนำเข้ามาในพื้นที่ปลอดภัยของสนามบิน เพื่อเป็นการป้องกันและหลีกเลี่ยงเหตุการณ์อันตรายต่างๆบนเครื่องบิน

การจัดการกับสิ่งของต้องห้ามในขั้นต้นเมื่อมีการตรวจพบ สิ่งของบางอย่างสามารถนำขึ้นเครื่องได้แต่ก็เป็นการแทรกแซงโดยไม่ชอบด้วยกฎหมาย หรืออาจทำให้เกิดความไม่ปลอดภัยได้เมื่อนำเข้ามาในห้องโดยสาร จึงมีวิธีจัดการกับสิ่งเหล่านี้เมื่อมีเหตุการณ์ดังกล่าวเกิดขึ้นโดยเจ้าหน้าที่ภาคพื้นดิน

ส่วนการบริการอาหารและเครื่องดื่มระหว่างเที่ยวบินซึ่งเป็นหน้าที่รองลงไปนั้น เพื่อเป็นไปตามกฎระเบียบของบริษัทการบินไทย และเพื่อความปลอดภัย พนักงานต้อนรับจะบริการเครื่องดื่มที่มีแอลกอฮอล์แก่ผู้โดยสารที่มีอายุเกิน ๑๘ ปีเท่านั้น พนักงานต้อนรับสามารถระงับการให้บริการเครื่องดื่มที่มีแอลกอฮอล์กับผู้โดยสารที่มีอาการเมาและห้ามผู้โดยสารนำเครื่องดื่มแอลกอฮอล์มาดื่มเองระหว่างเที่ยวบิน และประเทศไทยมีกฎหมายห้ามสูบบุหรี่บนเครื่องบิน ดังนั้นทุกเที่ยวบินของบริษัทการบินไทยจึงเป็นเที่ยวบินปลอดบุหรี่ ข้อกำหนดเพื่อความปลอดภัย

ดังกล่าวถือเป็นส่วนหนึ่งของนโยบาย และระเบียบปฏิบัติของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) เจ้าหน้าที่ประจำอากาศยาน อาจใช้มาตรการอันควรในทางป้องกันเมื่อมีเหตุอันควรเชื่อ หรือเมื่อผู้โดยสารฝ่าฝืนต่อระเบียบวินัยในอากาศยาน เพื่อคุ้มครองความปลอดภัยของอากาศยาน บุคคล หรือทรัพย์สินในอากาศยาน โดยอาศัยอำนาจตามบทบัญญัติกฎหมายการเดินอากาศ<sup>๙</sup> แห่งราชอาณาจักรไทยในอดีต เมื่อพิจารณาเนื้อหาของกฎหมายแล้ว ควรเป็น “กฎหมายการบิน” มากกว่า เพราะมิได้กล่าวเฉพาะเรื่องการไปมาในอากาศเท่านั้น แต่รวมเรื่องอื่นๆ ที่เกี่ยวกับการบินไว้ด้วย โดยจะแบ่งกฎหมายการเดินอากาศออกเป็นสามยุคตามฉบับที่ประกาศใช้ คือ ยุคแรก พ.ศ. ๒๔๖๕-๒๔๘๐ ยุคที่สอง พ.ศ. ๒๔๘๐-๒๔๙๗ และยุคที่สาม พ.ศ. ๒๔๙๗ จนถึงปัจจุบัน ซึ่งกล่าวตามองค์ประกอบการบินแบ่งออกเป็นปัจจัยสี่ ได้แก่ อากาศ อากาศยาน บุคลากรทางอากาศ และท่าอากาศยาน

อากาศยาน หรือเครื่องบินของบริษัทการบินไทยมีหลายแบบ หลายขนาด และหลายรุ่น<sup>๑๐</sup> ด้วยกัน ดังนี้

๑. แอร์บัส เอ ๓๘๐-๘๐๐ จำนวน ๓ ลำ จำนวนเก้าอี้ในห้องผู้โดยสาร ๕๐๗ ที่
๒. โบอิง ๗๔๗-๔๐๐ จำนวน ๑๖ ลำ จำนวนเก้าอี้ในห้องผู้โดยสารแบ่งตามรุ่นการตกแต่งของแบบเครื่องบิน ๓๘๙ ที่ และ ๓๗๕ ที่
๓. แอร์บัส เอ ๓๔๐-๖๐๐ จำนวน ๖ ลำ จำนวนเก้าอี้ในห้องผู้โดยสาร ๒๖๗ ที่
๔. โบอิง ๗๗๗-๓๐๐ จำนวน ๖ ลำ จำนวนเก้าอี้ในห้องผู้โดยสาร ๓๖๔ ที่
๕. โบอิง ๗๗๗-๓๐๐ อีอาร์ จำนวน ๗ ลำ จำนวนเก้าอี้ในห้องผู้โดยสารแบ่งตามรุ่นการตกแต่งของแบบเครื่องบิน ๓๑๒ ที่ และ ๓๔๘ ที่
๖. โบอิง ๗๗๗-๒๐๐ จำนวน ๘ ลำ จำนวนเก้าอี้ในห้องผู้โดยสาร ๓๐๙ ที่
๗. โบอิง ๗๗๗-๒๐๐ อีอาร์ จำนวน ๖ ลำ จำนวนเก้าอี้ในห้องผู้โดยสาร ๒๙๒ ที่
๘. แอร์บัส เอ ๓๓๐-๓๐๐ จำนวน ๒๖ ลำ จำนวนเก้าอี้ในห้องผู้โดยสารแบ่งตามรุ่นการตกแต่งของแบบเครื่องบิน ๓๐๕ ที่ และ ๒๙๙ ที่
๙. แอร์บัส เอ ๓๐๐-๖๐๐ จำนวน ๙ ลำ จำนวนเก้าอี้ในห้องผู้โดยสารแบ่งตามรุ่นการตกแต่งของแบบเครื่องบิน ๒๔๗ ที่ และ ๒๖๐ ที่

<sup>๙</sup> สมชาย พิพัธน์ : พัฒนากฎหมายการเดินอากาศนำไทยสู่มาตรฐานสากล, [ออนไลน์], แหล่งที่มา : <http://www.aviation.go.th/project/5>, พัฒนาการกฎหมาย.pdf. [5 January 2556].

<sup>๑๐</sup> ดูรายละเอียดเพิ่มเติมใน “ Airline Info : Aircraft Fleet”, **หนังสือสวัสดิ**, ฉบับที่ ๑ (มกราคม ๒๕๕๖) : ๘๘.

๑๐. โบอิง ๗๓๗-๔๐๐ จำนวน ๕ ลำ จำนวนเก้าอี้ในห้องผู้โดยสาร ๑๔๙ ที่

๑๑. แอร์บัส เอ ๓๒๐-๒๐๐ จำนวน ๕ ลำ จำนวนเก้าอี้ในห้องผู้โดยสาร ๑๗๔ ที่

๑๒. โบอิง ๗๔๗-๔๐๐ บีซีเอฟ เครื่องส่งสินค้า จำนวน ๒ ลำ

สรุปแล้ว บริษัทการบินไทยมีเครื่องบินสำหรับบริการผู้โดยสาร ๙๗ ลำ และเครื่องสำหรับขนส่งสินค้า ๒ ลำ รวมทั้งหมด ๙๙ ลำตามตารางบินประจำฤดูหนาว ๒๕๕๕/๕๖

### เส้นทางการบินในปัจจุบัน

บริษัท การบินไทย จำกัด(มหาชน) ปัจจุบันเปิดบริการเที่ยวบินทั้งเส้นทางบินภายในประเทศ และต่างประเทศ ดังต่อไปนี้

#### เส้นทางการบินภายในประเทศ

ภาคเหนือ ได้แก่ เชียงใหม่ และ เชียงราย

ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ได้แก่ อุตรดิตถ์ ขอนแก่น และ อุบลราชธานี

ภาคใต้ ได้แก่ ภูเก็ต กระบี่ สุราษฎร์ธานี หาดใหญ่ และ เกาะสมุย

เส้นทางการบินระหว่างประเทศ

#### สายเอเชีย/แปซิฟิก

กัมพูชา -พนมเปญ(Phnom Penh)

ลาว -เวียงจันทน์ (Vientiane)

เวียดนาม -ฮานอย (Hanoi) โฮจิมินห์ (Ho Chi Minh)

เมียนมาร์ -ย่างกุ้ง (Yangon)

มาเลเซีย -กัวลาลัมเปอร์(Kuala Lumpur) ปีนัง(Penang)

สิงคโปร์ -สิงคโปร์(Singapore)

อินโดนีเซีย -จาการ์ตา (Jargarta) เดนพาซาร์ (Denpasar)

ฟิลิปปินส์ -มะนิลา(Manila)

จีน -เซี่ยเหมิน(Xiamen) ปักกิ่ง(Beijing) เซี่ยงไฮ้(Shanghai) เฉิงตู

(Chengdu) กวางโจว (Guangzhou) कुนหมิง (Kunming) ฮองกง (HongKong)

มาเก๊า -มาเก๊า(Macau)

ไต้หวัน -ไทเป(Taipei)

เกาหลี -โซล(Seoul) บุसान(Busan)

ญี่ปุ่น -ฟูกูโอกะ (Fukuoka) โอซากา (Osaka) นาโกยา (Nakoya)

ฮานาเดะ (Haneda) โตเกียว (Tokyo) ซัปโปโร (Sapporo)

สหรัฐอเมริกา -ลอสแองเจลิส (Los Angeles)

ออสเตรเลีย -ซิดนีย์ (Sydney) เมลเบิร์น (Melbourn) บริสเบน (Brisbane)

เพิร์ท (Perth)

นิวซีแลนด์ -ไอล์แลนด์ (Auckland)

### **เอเชียใต้ และตะวันออกกลาง**

อินเดีย -โคลกัตตา(Kolkata) พาราณาสี (Varanasi) กายา (Gaya)

ไฮเดอราบัด (Hyderabad) เบงกอลูรู (Bengaluru) นิวเดลี (New Delhi) มุมไบ

(Mumbai) เซนไน (Chennai)

บังกลาเทศ -ดาร์กา(Dhaka)

ศรีลังกา -โคลอมโบ(Colombo)

เนปาล -กาฐมาณฑุ(Kathmandu)

ปากีสถาน -การาจี (Karachi) อิสลามาบัด (Islamabad) ละฮอร์(Lahore)

โอมาน -มัสกัต(Muscat)

สาธารณรัฐอาหรับอิมิเรต-ดูไบ (Dubai)

### **ยุโรป**

รัสเซีย -มอสโก (Moscow)

อิตาลี -โรม (Rome) มิลาน (Milan)

สเปน -มาดริด (Madrid)

สวิสเซอร์แลนด์-ซูริก (Zurich)

เยอรมัน -แฟรงก์เฟิร์ต (Frankfurt) มิวนิค (Munich)

สวีเดน -สต็อกโฮล์ม (Stockholm)

เดนมาร์ก -โคเปนเฮเกน (Copenhagen)

นอร์เวย์ -ออสโล (Oslo)

เบลเยียม -บรัสเซลส์ (Brussels)

ฝรั่งเศส -ปารีส (Paris)

อังกฤษ -ลอนดอน (London)

### **อัฟริกา**

เซาท์อัฟริกา -โจฮันเนสเบิร์ก(Johannesburg)

เส้นทางการบินของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) รวมทั้งหมดมี ๖๓ เมือง ๓๕ ประเทศบน ๕ ทวีป<sup>๑๑</sup> ไม่นับเส้นทางการบินในประเทศ

---

<sup>๑๑</sup> ตารางบินช่วงฤดูหนาวเริ่มใช้ระหว่างวันที่ ๑ มกราคม-๓๐ มีนาคม ๒๕๕๖.