



บทที่ 2

แผนกฝึกอบรมพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน
บริษัทการบินไทย จำกัด

พัฒนาการ

บริษัทการบินไทย จำกัด เป็นบริษัทสายการบินที่รัฐบาลกำหนดให้เป็นสายการบินแห่งชาติ และเป็นตัวแทนของรัฐในการใช้สิทธิการบินตามสนธิสัญญาการบินพาณิชย์ระหว่างประเทศ บริษัทการบินไทย จำกัด มีฐานะเป็นรัฐวิสาหกิจ สังกัดกระทรวงคมนาคม ได้ก่อตั้งขึ้นอย่างเป็นทางการเมื่อ พ.ศ. 2503 โดยการร่วมลงทุนระหว่างบริษัทเดินอากาศไทย จำกัด ซึ่งเป็นผู้ถือหุ้นใหญ่ 70% และสายการบิน Scandinavian Airline System (S.A.S.) ถือหุ้น 30% โดยมีทุนเริ่มต้น 2 ล้านบาท มีพนักงาน 150 คน ตามสัญญาร่วมลงทุนระบุว่า เอส.เอ.เอส.จะเป็นผู้จัดหาเครื่องบินให้เช่า มีสัญญาบริการเกี่ยวกับการช่วยเหลือในการจำหน่ายเครื่องบิน ซุปเปอร์คอนสเตรลเจชั่น จัดฝึกเจ้าหน้าที่ช่วยเหลือในการดำเนินงาน ตลอดจนรับภาระให้บริการที่จำเป็นแก่บริษัทการบินไทย จำกัด ให้สามารถดำเนินงานได้โดยราบรื่นและเป็นผลต่อเนื่องและให้สามารถดำเนินงานได้ด้วยตนเองในอนาคต และเอส.เอ.เอส.จะเป็นผู้รับผิดชอบในผลการดำเนินงานสำหรับช่วง 5 ปีแรก ต่อมาได้มีการแก้ไขสัญญาหลายครั้ง สัญญาฉบับสุดท้ายมีผลบังคับตั้งแต่วันที่ 31 มีนาคม พ.ศ. 2520 เมื่อบริษัทเอส.เอ.เอส. ได้โอนหุ้นที่ถืออยู่ทั้งหมดให้แก่บริษัทเดินอากาศไทย จำกัด และเลิกสัญญาร่วมลงทุนในบริษัทการบินไทย จำกัด การบอกเลิกสัญญาร่วมลงทุนดังกล่าว มีผลทำให้รัฐบาลไทยเป็นผู้ถือหุ้นทั้งหมดในบริษัทการบินไทย จำกัด กล่าวได้ว่า นับตั้งแต่ก่อตั้งบริษัทเป็นต้นมา กิจการได้เจริญก้าวหน้าเป็นลำดับ บริษัทมีพนักงานมากกว่า 10,000 คน และ มีการเพิ่มทุนจดทะเบียนตามลำดับดังนี้ คือ

พ.ศ. 2505 ได้เพิ่มทุนดำเนินงานเป็น 40 ล้าน สัญญาข้อตกลงร่วมลงทุนยังคงเหมือนเดิม

พ.ศ. 2512 ได้รับอนุมัติจากคณะรัฐมนตรีให้เพิ่มทุนเป็น 100 ล้านบาท และได้มีการทบทวนและเปลี่ยนแปลงร่างสัญญาร่วมทุนใหม่ โดยฝ่ายไทยมีสิทธิอำนาจในการควบคุมการบริหารงานของบริษัทกว้างขวางยิ่งขึ้น

พ.ศ. 2519 เพิ่มทุนขึ้นเป็น 200 ล้านบาท บริษัทเดินอากาศไทย จำกัด บริษัท

การบินไทย จำกัด และ เอส.เอ.เอส. ได้ทำสัญญาโอนหุ้น 30 ล้านบาทของ เอส.เอ.เอส. ให้บริษัทเดินอากาศไทย จำกัด

วันที่ 31 มีนาคม 2520 เอส.เอ.เอส. ได้โอนหุ้นที่ถืออยู่ทั้งสิ้นให้แก่บริษัทเดินอากาศไทย จำกัด และตั้งแต่วันที่ 1 เมษายน 2520 บริษัทการบินไทย จำกัด จึงได้ดำเนินกิจการโดยมีบริษัทเดินอากาศไทย จำกัด เป็นผู้ถือหุ้นแต่เพียงผู้เดียวจนถึง วันที่ 21 กันยายน 2520 กระทรวงการคลังได้เข้าร่วมถือหุ้นด้วยและเพิ่มทุนขึ้นเป็น 500 ล้านบาท

พ.ศ. 2521 เพิ่มทุนเป็น 600 ล้านบาท โดยมีกระทรวงการคลังเป็นผู้ถือหุ้นส่วนใหญ่

พ.ศ. 2523 เพิ่มทุนเป็น 650 ล้านบาทในครั้งแรก และเพิ่มเป็น 950 ล้านบาท

ในช่วงต่อมาของปีโดยมีกระทรวงการคลังถือหุ้น 580 ล้านบาท และบริษัทเดินอากาศไทย จำกัด ถือหุ้น 370 ล้านบาท

พ.ศ. 2524 บริษัทเดินอากาศไทย จำกัด โอนหุ้นให้กระทรวงการคลัง 300 ล้านบาท และได้เพิ่มทุนเป็น 1,100 ล้านบาท โดยกระทรวงการคลังถือหุ้น 1,030 ล้านบาท บริษัทเดินอากาศไทย จำกัด ถือหุ้น 70 ล้านบาท

พ.ศ. 2525 ได้เพิ่มทุนอีก 300 ล้านบาท โดยบริษัทเดินอากาศไทย จำกัด ถือหุ้นเพิ่มเป็น 370 ล้านบาท

ปัจจุบันบริษัทการบินไทย จำกัด มีทุนจดทะเบียนทั้งสิ้น 1,400 ล้านบาท (Thai Airways International Ltd., Cabin Attendants Training Division 1987 : 1-2)

บริษัทการบินไทย จำกัด ได้เริ่มดำเนินการบินระหว่างประเทศตั้งแต่วันที่ 1 พฤษภาคม พ.ศ. 2503 ในเส้นทางกรุงเทพ ฯ-ฮ่องกง ในปัจจุบันกิจการของบริษัท ได้ขยายตัวกว้างขวางยิ่งขึ้น โดยมีเส้นทางบินทั่วโลกระหว่าง 5 ทวีป ไปยัง 43 เมือง ใน 31 ประเทศ เส้นทางบินของบริษัทแยกออกเป็น 2 ประเภทใหญ่ ๆ คือ เส้นทางบินในภูมิภาคเอเชีย และ เส้นทางบินข้ามทวีป แต่ละประเภทยังแบ่งย่อยออกไปอีกดังนี้ คือ

เส้นทางบินในภูมิภาคเอเชีย แบ่งออกเป็น

สายเหนือ - ทำการบินระหว่างกรุงเทพ ฯ ไปยังเมืองต่าง ๆ ได้แก่ เชียงใหม่ ฮ่องกง มะนิลา ไทเป โอซากา โตเกียว โซล และปักกิ่ง

สายใต้ - ทำการบินระหว่างกรุงเทพ ฯ ไปยังเมืองต่าง ๆ ได้แก่ ภูเก็ต หาดใหญ่ บินัง กัวลาลัมเปอร์ สิงคโปร์ จาการ์ตา และ บรูไน

สายตะวันตก- ทำการบินระหว่างกรุงเทพ ฯ ไปยังเมืองต่าง ๆ ได้แก่ ย่างกุ้ง ดั๊กกา กัลกัตตา ภาคมัตสุ การากี เดลฮี โคลัมโบ ดาห์ราน มัสกัต Riyadh และไคโร

เส้นทางบินข้ามทวีป แบ่งออกเป็น

สายยุโรป - ท่าการบินระหว่างกรุงเทพฯ ฯ ไปยังเมืองต่าง ๆ ได้แก่ เดลฮี เอเธนส์ โรม ซูริค แฟรงเฟิร์ต อัมสเตอร์ดัม ปารีส โคเปนเฮเกน ลอนดอน สต็อกโฮล์ม ดุสเซิลดอร์ฟ

สายออสเตรเลีย- ท่าการบินจากกรุงเทพฯ ฯ ไปยัง สิงคโปร์ เมลเบิร์น บริสเบน ซิดนีย์ และเพิร์ธ

สายอเมริกา - ท่าการบินจากกรุงเทพฯ ฯ ไปยัง โตเกียว ซีแอตเติล และดัลลาส ทั้งนี้เส้นทางการบินจะมีการเปลี่ยนแปลงไปตามฤดูกาล ซึ่งสามารถตรวจสอบได้จากตารางเวลาบินของบริษัท

สำหรับเครื่องบินที่นำมาให้บริการ ในอดีตเคยใช้เครื่องบินโบทดีซี 6 เครื่องบินไอพ่นแบบคอนแวนต์ 990 โคโรนาโด เครื่องบินไอพ่นแบบคาราเวล เครื่องบินแบบดีซี 9 เครื่องบินแบบดีซี 8-33 ดีซี 8-62 เอเอฟ และ ดีซี 8-63 ในปัจจุบัน (จนถึงเดือนเมษายน 2529) บริษัทการบินไทย จำกัด มีเครื่องบินทันสมัย และมีจำนวนเครื่องบินที่ใช้บริการรวมทั้งสิ้น 24 เครื่อง คือ เครื่องบินแบบโบอิง 747-200 จำนวน 6 เครื่อง แบบดีซี 10-30 จำนวน 2 เครื่อง แบบเอ 300-บี4 จำนวน 12 เครื่อง และแบบเอ 300-600 จำนวน 4 เครื่อง

ปัจจุบันบริษัทการบินไทย จำกัด มีสำนักงานใหญ่ตั้งอยู่เลขที่ 89 ถนนวิภาวดี รังสิต กรุงเทพฯ ฯ 10900

นโยบายและวัตถุประสงค์

บริษัทการบินไทย จำกัด มีนโยบายดังนี้คือ (การบินไทย 25 ปี 2528 : 10)

1. เป็นตัวแทนของรัฐในการดำรงรักษา และเพิ่มพูนดุลสิทธิการบินพาณิชย์ระหว่างประเทศ
2. ดำเนินงานในฐานะเป็นสายการบินแห่งชาติ บริการรับขนผู้โดยสาร พัสดุภัณฑ์ระหว่างประเทศ
3. นำธง ไตรรงค์ สัญลักษณ์ของชาติไทยแสดงให้นานาชาติรู้จัก
4. เผยแพร่เกียรติคุณความสามารถในด้านการบิน วัฒนธรรม ขนบประเพณีของชาติให้เป็นที่รู้จักในต่างประเทศ
5. ส่งเสริมเศรษฐกิจของประเทศในด้านเพิ่มพูนรายได้จากต่างประเทศ การสงวนและเพิ่มพูนเงินตราต่างประเทศ ช่วยบรรเทาปัญหาขาดดุลการค้าระหว่างประเทศ
6. ส่งเสริมและสนับสนุนกิจการของรัฐ อาทิเช่น อุตสาหกรรมการท่องเที่ยว

การกีฬา การพาณิชย์ การศาสนาและวัฒนธรรม การศึกษา ฯลฯ

7. เป็นกำลังสำรองสำหรับกำลังทางอากาศในยามฉุกเฉิน ทั้งในด้านการบินและการสนับสนุนการบิน

8. ประสานและสนับสนุนกิจการท่าอากาศยานสากลของรัฐ อาทิเช่น จัดดำเนินงานสิ่งอำนวยความสะดวกและบริการที่สมบูรณ์ มีมาตรฐานสูงทัดเทียมท่าอากาศยานสากลชั้นนำโดยทั่วไป และเป็นตัวแทนจัดเก็บค่าธรรมเนียม ค่าอากร ค่าบริการ ฯลฯ จากสายการบินต่าง ๆ นำส่งรัฐ ฯลฯ

วัตถุประสงค์ประกอบกิจการค้าของบริษัทการบินไทย จำกัด ตามที่ได้จดทะเบียนบริษัทหนังสือ มีดังต่อไปนี้ (การบินไทย 25 ปี 2528 : 12)

1. ทำการขนส่ง คน สิ่งของ และไปรษณีย์ภัณฑ์ทางอากาศ และกิจการอื่นที่เกี่ยวข้องกัน

2. ซื้อ เช่า เช่าซื้อ หรือทำอย่างอื่นใดเพื่อให้ได้มาและขาย ให้เช่า เช่าซื้อ หรือจำหน่าย ไปด้วยประการอื่นซึ่งสังหาริมทรัพย์ อสังหาริมทรัพย์ รวมทั้งเครื่องบิน และเครื่องยนต์ เครื่องอะไหล่ บริษัท เครื่องอุปกรณ์ เครื่องมือ และสิ่งอื่น ๆ ที่สัมพันธ์หรือเกี่ยวกับเครื่องบิน หรือกิจการบิน

3. ดำเนินกิจการท่าอากาศ สถานีการบิน โรงเก็บ และการซ่อมบำรุงเครื่องบินของบริษัทและของผู้อื่น จัดบริการคลังสินค้ารวมทั้งบริการอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการเก็บของในคลังสินค้า และจัดบริการที่เกี่ยวข้องกันให้แก่ผู้ขนส่งทางอากาศอื่น

4. ดำเนินการทัศนาวจร โรงแรม ภัตตาคาร ครุภัณฑ์ การจำหน่ายสินค้าปลอดภาษี การพิมพ์และการโฆษณา และอุตสาหกรรมหรือกิจการที่เกี่ยวข้อง

5. ทำการเป็นตัวแทนหรือผู้แทนของผู้ขนส่ง หรือบุคคลอื่น ในเรื่องที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจหรือกิจการของบริษัท

6. ลงทุนแสวงหาผลประโยชน์ด้วยการเข้าถือหุ้น หรือลงทุนในหลักทรัพย์ หรือหลักประกันอื่น รวมทั้งการซื้อขาย แลกเปลี่ยนหลักทรัพย์หรือหลักประกันดังกล่าว

7. ดำเนินกิจการร่วมกับผู้ขนส่งอื่น

8. ทำการส่งออก หรือนำเข้าเข้ามาในราชอาณาจักรซึ่งสินค้าต่าง ๆ

9. กู้ยืมเงิน หรือให้กู้ยืมเงินเพื่อดำเนินกิจการบริษัท รวมทั้งเพื่อการสวัสดิการของพนักงาน

10. ดำเนินกิจการซื้อ ขาย แลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศ

11. การจัดตั้งโรงเรียนฝึกสอน อบรมบุคคลภายนอก และพนักงานในเรื่องที่เกี่ยวข้องกับกิจการบริษัท

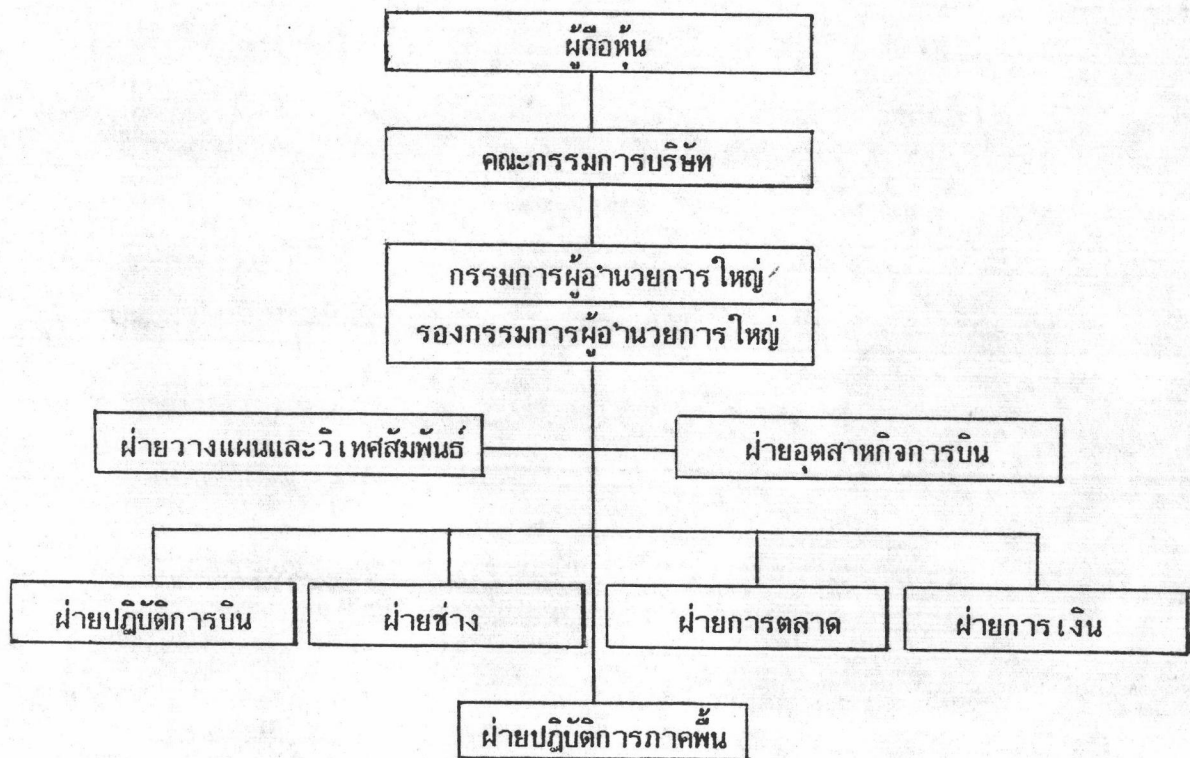
12. เป็นผู้กำกับ รับผิดชอบ หรือทำสิ่งใด ๆ ที่เกี่ยวกับ หรือเพื่อให้ได้ผลตามวัตถุประสงค์ข้างต้นประการใด หรือทุกประการ

การจัดหน่วยงานและการบริหารงาน

ตามข้อบังคับของบริษัท คณะกรรมการของบริษัทซึ่งผู้ถือหุ้นแต่งตั้งขึ้นเป็นผู้รับผิดชอบวางนโยบาย และควบคุมการบริหารงานของบริษัท คณะกรรมการของบริษัทมีจำนวนทั้งสิ้น 11 นาย

คณะกรรมการบริษัทจะแต่งตั้ง และมอบอำนาจให้กรรมการผู้อำนวยการใหญ่เป็นผู้รับผิดชอบ และดำเนินงานบริษัทให้เป็นไปตามระเบียบข้อบังคับ และนโยบายที่คณะกรรมการบริษัทกำหนด โดยมีรองกรรมการผู้อำนวยการใหญ่เป็นที่ปรึกษา และช่วยเหลือในการจัดดำเนินงานทั่วไปกับมีผู้อำนวยการใหญ่ฝ่ายต่าง ๆ เป็นที่ปรึกษาและจัดดำเนินงานในสายงานหลักต่าง ๆ ของบริษัทตั้งแผนภูมิการจัดหน่วยงานหลักของบริษัท ดังนี้คือ

แผนภูมิที่ 1



ที่มา : Thai Airways International Ltd., Cabin Attendants Training Division : ค

012602

การจัดหน่วยปฏิบัติงานหลักของบริษัท จัดแบ่งเป็น 7 ฝ่าย (ตามแผนภูมิที่ 1) แต่ละฝ่ายมีผู้อำนวยการใหญ่ฝ่ายเป็นผู้รับผิดชอบควบคุมอำนาจการ และจัดดำเนินการให้การปฏิบัติงานในฝ่ายเป็นไปตามแผนนโยบายและบรรลุผลสำเร็จตามเป้าหมายของบริษัท ฝ่ายต่าง ๆ ประกอบด้วย (Thai Airways International Ltd., Cabin Attendants Training Division : 3-5)

1. ฝ่ายอุตสาหกรรมการบิน มีหน้าที่และความรับผิดชอบเกี่ยวกับการประสานงานด้านความสัมพันธ์ และการแลกเปลี่ยนบริการซึ่งกันและกันระหว่างบริษัทการบินไทย จำกัด และสายการบิน เอส.เอ.เอส. การติดต่อกับบริษัทการบินและบริษัทผู้สร้างและจำหน่ายเครื่องบินทั่วโลก การส่งเสริมการท่องเที่ยว รวมทั้งปฏิบัติการอื่น ๆ ตามที่ฝ่ายบริหารของบริษัทจะมอบหมาย

2. ฝ่ายวางแผนและวิเทศสัมพันธ์ มีหน้าที่และความรับผิดชอบเกี่ยวกับการจัดเตรียมและประสานการวางแผนนโยบายของบริษัท การจัดเตรียมโครงการเฉพาะกิจ กำหนดแผนการบิน กำหนดเส้นทางบิน และประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อรับอนุญาตทำการบินตามเส้นทาง และตารางเวลาทำการบินที่กำหนด เจริญและประสานงานเกี่ยวกับการแสวงหา และรักษาผลประโยชน์ในเรื่องสิทธิการบินระหว่างประเทศกับสายการบินสากลของประเทศต่าง ๆ และ/หรือกับหน่วยงานรัฐบาล ตลอดจนเป็นศูนย์ประสานงานในกิจการองค์การระหว่างประเทศต่าง ๆ

3. ฝ่ายการเงิน มีหน้าที่และความรับผิดชอบในการจัดดำเนินการและปฏิบัติการทั้งปวงที่เกี่ยวกับการเศรษฐกิจและการเงินของบริษัท ประสานการวางแผนนโยบายของบริษัท จัดทำแผนโครงการด้านเศรษฐกิจและการเงิน ควบคุมเศรษฐกิจ จัดทำและบริหารงบประมาณ การจัดทำบัญชี และรายงานสถานภาพทางการเงิน และผลดำเนินงานกิจการของบริษัท การควบคุมรายได้ รายจ่ายทุกประเภท การควบคุมทรัพย์สิน การจัดหาแหล่งเงิน การรับจ่ายและเก็บรักษาเงิน การควบคุมสินเชื่อและจัดเก็บหนี้ การรายงานสถิติข้อมูลเกี่ยวกับผลการดำเนินงานต่าง ๆ การประกันภัยและสัญญา รวมทั้งการควบคุมการเงินและการบัญชีสำนักงานสาขาในต่างประเทศของบริษัททุกสำนักงาน

4. ฝ่ายการตลาด มีหน้าที่รับผิดชอบอำนาจการ และจัดดำเนินการเกี่ยวกับการตลาดเพื่อดำรงรักษาและพัฒนาสภาวะการตลาดของบริษัท วางนโยบายและกำกับการขาย บริการรับส่งโดยสาร พัสดุครุภัณฑ์ และการบริการอื่น ๆ ที่บริษัทดำเนินการอยู่เป็นประจำ รวมทั้งดำเนินการเกี่ยวกับการโฆษณา การประชาสัมพันธ์ และประสานงานกับองค์การผู้ประกอบอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว ตัวแทนจำหน่ายบริการและสายการบินต่าง ๆ และดำเนินการร้านค้าปลอดภาษี

5. ฝ่ายช่าง มีหน้าที่รับผิดชอบอำนาจการและปฏิบัติการด้านงานช่างเทคนิค การซ่อมเครื่องบิน การบริการทางเทคนิคเพื่อให้เครื่องบินที่บริษัทมีอยู่ อยู่ในสภาพใช้งานได้โดยต่อเนื่อง ปลอดภัย และมีประสิทธิภาพสูงสุด รวมทั้งให้บริการทางช่างเทคนิคและบริการอื่น ๆ แก่สายการบิน

ต่าง ๆ ที่ขอใช้บริการของบริษัทด้วย

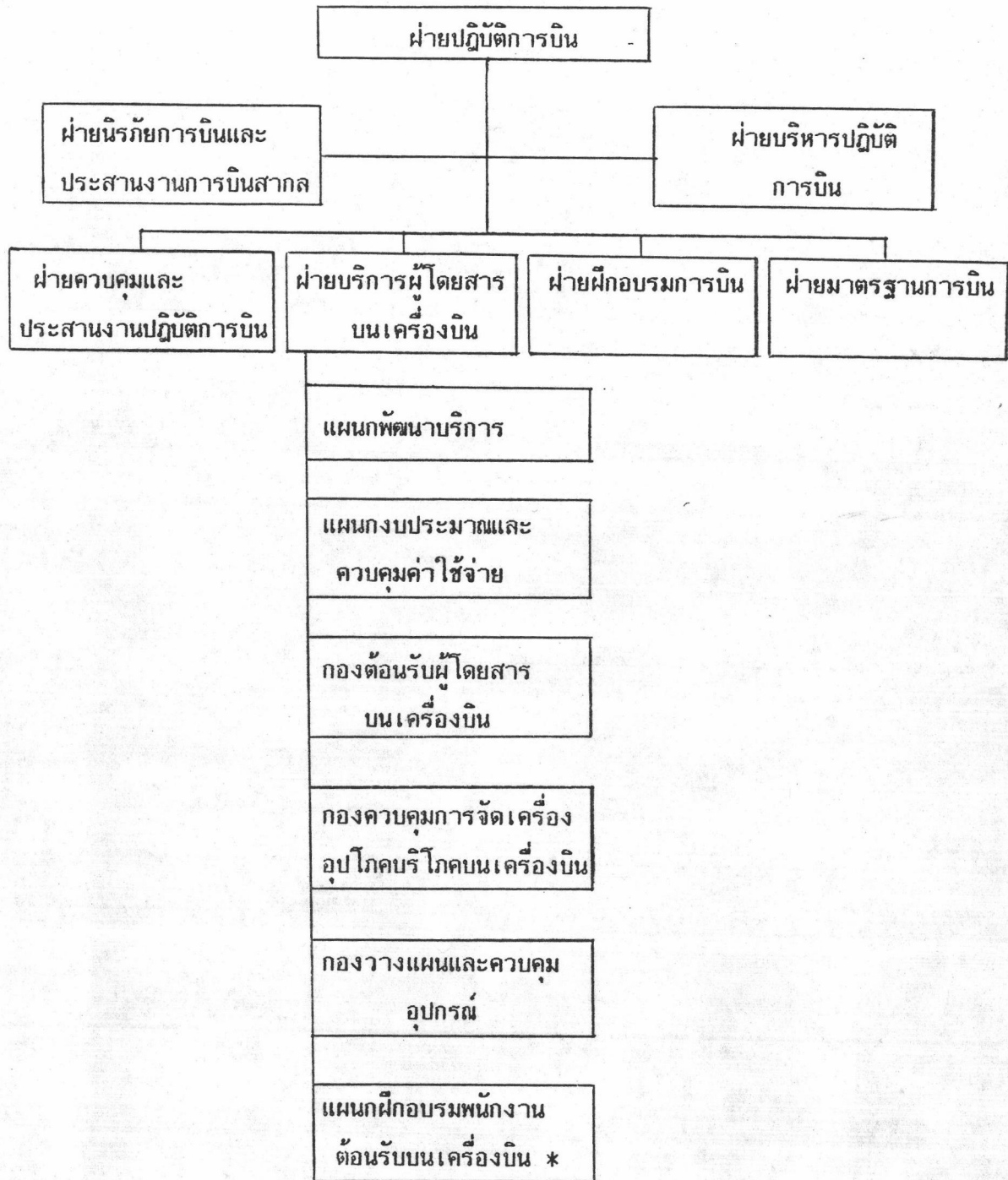
6. ฝ่ายปฏิบัติการภาคพื้น มีหน้าที่รับผิดชอบอำนวยการ และปฏิบัติการเกี่ยวกับกิจการสถานี ณ ท่าอากาศยานกรุงเทพ ฯ และสถานีต่าง ๆ ในต่างประเทศที่บริษัททำการบินไปถึง การให้บริการอำนวยความสะดวกให้กับผู้โดยสาร ณ ท่าอากาศยาน การรับ-ส่งเครื่องบิน ณ ท่าอากาศยาน อาทิเช่น การขนกระเป๋าระหว่างท่าอากาศยานกับเครื่องบิน และการเดินรถรับส่งผู้โดยสาร

7. ฝ่ายปฏิบัติการบิน มีหน้าที่รับผิดชอบอำนวยการและปฏิบัติการบิน เพื่อรับส่งผู้โดยสาร และพัสดุภัณฑ์ให้เป็นไปตามเส้นทางบิน และตารางเวลาการบินที่กำหนด วางนโยบายและกำกับการฝึกการปฏิบัติงานของพนักงานประจำเครื่องบิน เพื่อรักษามาตรฐานการบินให้เป็นที่เชื่อถือและปลอดภัย รวมทั้งดำเนินการให้บริการผู้โดยสารบนเครื่องบินให้เป็นที่พอใจ และอำนวยความสะดวกสบายแก่ผู้โดยสาร

ในส่วนที่เกี่ยวกับงานวิจัยนี้ จะเป็นการศึกษาเกี่ยวกับฝ่ายปฏิบัติการบิน ซึ่งแบ่งหน่วยงานย่อยออกเป็น 6 ฝ่าย ดังแผนภูมิที่ 2 คือ



แผนภูมิที่ 2



ที่มา : Thai Airways International Ltd. 1981

* ปัจจุบันได้รับการยกฐานะขึ้นเป็นกองฝึกอบรมพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ตั้งแต่วันที่
พฤษภาคม 2530 เป็นต้นไป

สำหรับฝ่ายบริการผู้โดยสารบนเครื่องบิน (Inflight Services Department) จะมีหน้าที่เกี่ยวข้องโดยตรงในการให้บริการ และอำนวยความสะดวกสบายแก่ผู้โดยสารบนเครื่องบิน ฝ่ายบริการผู้โดยสารบนเครื่องบินประกอบด้วยหน่วยงานย่อย 6 หน่วยงานซึ่งในที่นี้จะกล่าวถึง เฉพาะแผนกฝึกอบรมพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ซึ่งเกี่ยวข้องกับงานวิจัยเท่านั้น

แผนกฝึกอบรมพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน (Cabin Attendants Training Division)

แผนกฝึกอบรมพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน เป็นหน่วยงานหนึ่งในสังกัดฝ่ายบริการผู้โดยสารบนเครื่องบิน มีหน้าที่รับผิดชอบโดยตรงในการผลิต ฝึกอบรม และพัฒนาพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินให้มีคุณภาพเหมาะสมกับงาน มีประสิทธิภาพ และมีความสามารถทัดเทียมสายการบินชั้นนำของโลก ในปีหนึ่ง ๆ แผนกฝึกอบรม ๆ จะฝึกอบรมพนักงานต้อนรับฯ ประมาณ 1,800 -2,000 คน ต่อปี โดยประเมินจากบุคลากรทั้งใหม่และเก่าที่หมุนเวียนเข้ารับการอบรมในหลักสูตรต่าง ๆ ของแผนกฝึกอบรม ๆ (การบินไทย จำกัด, บริษัท. แผนกฝึกอบรมพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน : 9)

หลักสูตรการฝึกอบรมพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน

ในปัจจุบันมี 2 หลักสูตร คือ หลักสูตรขั้นพื้นฐานกับหลักสูตรขั้นพัฒนา

1. หลักสูตรขั้นพื้นฐาน (Fundamental Course) หมายถึง หลักสูตรสำหรับผู้ที่ จะเข้ามาเป็นพนักงานต้อนรับ ๆ โดยมีเป้าหมายเพื่อให้สามารถปฏิบัติการทั้งทางด้านความปลอดภัย และความสะดวกสบายแก่ผู้โดยสาร รวมทั้งมีบทบาทเผยแพร่วัฒนธรรมความเป็นไทยแก่ชาวต่างชาติได้เป็นอย่างดี ในการฝึกอบรมหลักสูตรขั้นพื้นฐานจะถือหลักการบริการบนเครื่องบินแบบแอร์บัส เอ-300 ซึ่งเป็นฝูงบินใหญ่ในทวีปเอเชียเป็นขั้นเริ่มต้น ใช้ระยะเวลาในการฝึก 9 สัปดาห์ โดยมีขั้นตอนการฝึกดังนี้ คือ

สัปดาห์ที่ 1-5 เทคนิคอากาศยาน ศาสตร์การบินพาณิชย์ ภาควิทยุและปฏิบัติ
ทางด้านบริการ

สัปดาห์ที่ 6 วิชาการปฏิบัติเมื่อมีเหตุฉุกเฉิน ซึ่งประกอบด้วยการใช้เครื่องมือช่วยชีวิตต่าง ๆ ที่มีประจำเครื่องบิน

สัปดาห์ที่ 7 สรีระวิทยาและพยาบาลเบื้องต้น

สัปดาห์ที่ 8 ฝึกบินจริงตามเส้นทางต่าง ๆ ในเอเชีย ประมาณ 3-4 เที่ยวบิน

สัปดาห์ที่ 9 มนุษยสัมพันธ์ จิตวิทยาการบริการ การปรับปรุงบุคลิกภาพและ

การสื่อความหมายข้ามวัฒนธรรม

ในการฝึกอบรมพนักงานต้อนรับ ๑ นี้ ทางแผนกฝึกอบรม ๑ จะเป็นผู้ร่างจัดทำแบบเรียนภาคทฤษฎีเป็นภาคภาษาอังกฤษทั้งหมด พร้อมกับมีเครื่องมือฝึกปฏิบัติการ เป็นห้องฝึกจำลองแบบเครื่องบินชนิด เอ-300 จำนวน 1 ลำ ซึ่งประกอบด้วยห้องโดยสาร ห้องเตรียมงานบริการ และประตูฉุกเฉิน สำหรับให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมได้ใช้ประกอบการศึกษา สำหรับครูผู้ทำการฝึกอบรมจะเป็นพนักงานต้อนรับ ๑ ซึ่งมีพื้นฐานการศึกษาด้านวิชาการศึกษา และมีประสบการณ์ในงานไม่ต่ำกว่า 8 ปี รวมทั้งผู้เชี่ยวชาญสาขาวิชาเฉพาะจากสถาบันอุดมศึกษาหลายแห่ง เกี่ยวกับการวัดผลการเรียน แผนกฝึกอบรม ๑ จะจัดให้มีการทดสอบทั้งด้านทฤษฎีและปฏิบัติการที่ประตูฉุกเฉิน และประเมินพฤติกรรมแวดล้อมตลอดช่วงระยะเวลาการฝึก ว่ามีความเหมาะสมต่ออาชีพหรือไม่ โดยครูผู้ฝึกเป็นผู้ประเมิน (การบินไทย จำกัด, บริษัท. แผนกฝึกอบรมพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน : 11-12)

2. หลักสูตรขั้นพัฒนา (Progressive Course) หมายถึง หลักสูตรที่จัดสำหรับพนักงานต้อนรับ ๑ เพื่อให้เข้ามาฝึกฝนเพิ่มเติมอยู่เสมอในช่วงชีวิตการทำงาน หลักสูตรขั้นพัฒนาประกอบด้วย (การบินไทย จำกัด, บริษัท. แผนกฝึกอบรมพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน : 9-10)

2.1 การเรียนรู้เพิ่มเติมเกี่ยวกับงานบริการและอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องสำหรับชนิดเครื่องบินแต่ละแบบ เช่น ดีซี-10 โบอิง 747 ทั้งนี้เพื่อให้พนักงานต้อนรับ ๑ สามารถบินได้กับเครื่องบินทุกประเภทที่บริษัท ๑ มีอยู่ และสามารถบินได้ทุกเส้นทางการบินของบริษัท ๑ ทั้งในภูมิภาคเอเชีย และเส้นทางบินข้ามทวีป

2.2 หลักสูตรเฉพาะหัวหน้างานประจำเที่ยวบิน (Purser Course) เป็นหลักสูตรที่จัดขึ้นเพื่อให้หัวหน้างานประจำเที่ยวบินได้เรียนรู้ลักษณะงานต่าง ๆ ได้แก่ ตัวโดยสาร การสำรองที่นั่ง การบริการภาคพื้นดิน การเรียนรู้เกี่ยวกับน้ำหนักของสินค้า การตลาด การควบคุมการบริการเกี่ยวกับอาหารและเครื่องดื่มบนเครื่องบิน กฎระเบียบและคู่มือสำหรับปฏิบัติการบิน การขายสินค้าปลอดภาษีบนเครื่องบิน ภาวะการเป็นผู้นำ การตัดสินใจ มนุษยสัมพันธ์ เป็นต้น

2.3 หลักสูตรวิชาครู (Instructor Course) เป็นหลักสูตรที่จัดขึ้นสำหรับพนักงานต้อนรับ ๑ ที่เป็นครูผู้ฝึก (Instructor) หลักสูตรนี้จะครอบคลุมเนื้อหาเกี่ยวกับเรื่องตัวโดยสาร การบริการต้อนรับภาคพื้นดิน และวิชาการเป็นครู เช่น เทคนิคการสอน การทำข้อสอบ โสตทัศนูปกรณ์ การฝึกสอน การประเมินผลการเรียน เป็นต้น

2.4 หลักสูตรภาคทบทวนทางด้านจิตวิทยาบริการ (Refresher Course) เป็นหลักสูตรที่แผนกฝึกอบรมพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินจัดให้มีขึ้น เพื่อเป็นการทบทวนความรู้

เกี่ยวกับงานบริการบนเครื่องบิน

2.5 หลักสูตรพิเศษสำหรับพนักงานหญิงหลังคลอดบุตร (Maternity Refresher) เป็นหลักสูตรที่จัดขึ้นสำหรับพนักงานต้อนรับ ฯ หลังคลอดบุตร เพื่อเป็นการทบทวนความรู้เดิมเกี่ยวกับงานบริการของเครื่องบินแต่ละแบบ คือ แบบแอร์บัส เอ-300 และ ดีซี-10 และเมื่อพนักงานต้อนรับ ฯ หลังคลอดบุตรปฏิบัติงานได้ครบ 1 ปี 6 เดือนแล้ว ก็จะได้รับการฝึกอบรมเพิ่มเติมเกี่ยวกับงานบริการบนเครื่องบินแบบโบอิง 747 ต่อไป

2.6 หลักสูตรพนักงานต้อนรับผู้โดยสารชั้นรอยัล (Royal Classes Service) เป็นหลักสูตรที่จัดขึ้นสำหรับพนักงานต้อนรับ ฯ ที่ปฏิบัติงานบนเครื่องบินในชั้นรอยัล ซึ่งแบ่งออกเป็น 2 ประเภท คือ ชั้นนักธุรกิจ (Royal Executive Class) และชั้นหนึ่ง (Royal First Class) หลักสูตรดังกล่าวจะช่วยให้พนักงานต้อนรับ ฯ ได้เรียนรู้งานบริการได้ละเอียดมากยิ่งขึ้น

2.7 หลักสูตรชั้นสูงสำหรับผู้จัดการบริการบนเที่ยวบิน (Inflight Manager Course) เป็นหลักสูตรที่จัดขึ้นเพื่อให้ผู้จัดการบริการบนเที่ยวบิน (Inflight Manager) ได้เรียนรู้ลักษณะงานต่าง ๆ เช่น การบริหาร การเป็นผู้นำ จิตวิทยาการแก้ปัญหา การตลาด การท่องเที่ยวที่จัดโดยบริษัทการบินไทย จำกัด (Royal Orchid Holidays) การประเมินผลงาน เส้นทางการบินในปัจจุบันและอนาคต การซ่อมบำรุงเครื่องบินประจำสถานีต่าง ๆ การประสานงาน และการทำงานเป็นกลุ่ม เทคนิคการจัดประชุม เทคนิคการแก้สถานการณ์ต่าง ๆ ที่เกิดขึ้น เป็นต้น

2.8 หลักสูตรต่าง ๆ สำหรับพนักงานสายการบินอื่น ๆ

2.9 การสัมมนาวิชาการและระดมความคิด

นอกเหนือจากการจัดฝึกอบรมพนักงานต้อนรับ ฯ ทั้งภาคทฤษฎีและปฏิบัติแก่พนักงานใหม่ และเก่าดังกล่าวแล้ว แผนกฝึกอบรม ฯ ยังได้ทำการจัดส่งเจ้าหน้าที่ไปบรรยายเผยแพร่ตามคาเฟ่เชิญของสถานต่าง ๆ ทั้งในกรุงเทพฯ ฯ และ ต่างจังหวัด จัดส่งเอกสารเชิงแนะนำอาชีพไปยังโรงเรียนต่าง ๆ ทั่วทุกภาคของประเทศไทยซึ่งได้มีหนังสือขอมา รวมทั้งยังได้ทำการต้อนรับผู้สนใจเข้าเยี่ยมชมวิธีการฝึกและเทคนิคการอบรมพนักงานต้อนรับ ฯ อีกด้วย (การบินไทย จำกัด, บริษัท. กองประชาสัมพันธ์ 2528 : 3)

ประเภทของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน

พนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน บริษัทการบินไทย จำกัด มีดังนี้คือ

1. แอร์โฮสเตส และ แอร์สจิว (Air Hostess & Air Steward) ผู้ที่จะ

เป็นแอร์โฮสเตรสและแอร์สจ๊วต จะต้องมีคุณสมบัติดังต่อไปนี้คือ

แอร์โฮสเตรส ต้องมีสัญชาติไทย เป็นโสด มีอายุระหว่าง 20-26 ปี สุขภาพดี สายตาดี มีส่วนสูงไม่ต่ำกว่า 160 เซนติเมตรและมีน้ำหนักที่สัมพันธ์กับส่วนสูง สามารถว่ายน้ำได้ในระยะ 50 เมตร มีความรู้ภาษาต่ำ ม.6 หรือเทียบเท่า มีพื้นความรู้ทางภาษาอังกฤษดี และถ้ามีความรู้เรื่องการพยาบาลดี จะได้รับการพิจารณาเป็นพิเศษ (การบินไทย 25 ปี 2528 : 35)

แอร์สจ๊วต จะต้องมีคุณสมบัติเหล่านี้คือ มีสัญชาติไทย อายุระหว่าง 21-28 ปี สุขภาพดี สายตาดี สูงไม่ต่ำกว่า 165 เซนติเมตร และมีน้ำหนักที่สัมพันธ์กับส่วนสูง สามารถว่ายน้ำได้ในระยะ 100 เมตร มีพื้นความรู้ทางภาษาอังกฤษดี มีความรู้ภาษาต่ำ ม.6 หรือเทียบเท่า และผ่านการคัดเลือกเกณฑ์ทหารแล้ว (การบินไทย 25 ปี 2528 : 35)

เมื่อมีคุณสมบัติครบถ้วนตรงกับความต้องการของหน่วยงานแล้ว ทางหน่วยงานจะจัดให้มีการทดสอบความรู้ ความสามารถ และคัดเลือกบุคคลเข้าทำงาน ผู้ที่ผ่านการคัดเลือกจะได้รับการฝึกอบรมหลักสูตรขั้นพื้นฐาน (Fundamental Course) กับเครื่องบินแอร์บัส เอ-300 จากแผนกฝึกอบรมพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินเป็นเวลา 9 สัปดาห์ และทดลองปฏิบัติงานอีก 6 เดือน ในช่วงระยะเดือนที่ 4 ของการทดลองปฏิบัติงาน แอร์โฮสเตรสและแอร์สจ๊วตจะได้รับการฝึกอบรมเพิ่มเติมเพื่อเรียนรู้งานบริการของเครื่องบินแบบ ดีซี-10 เมื่อพ้นระยะทดลองปฏิบัติงานแล้วจะมีการประเมินผลงาน เพื่อแต่งตั้งให้เป็นแอร์โฮสเตรสและแอร์สจ๊วตของบริษัทการบินไทย จำกัด

ในช่วงระยะเวลาการเป็นพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ทางบริษัทโดยแผนกฝึกอบรมพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน จะจัดให้มีการเรียนรู้เพิ่มเติมเกี่ยวกับงานบริการและอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องสำหรับการบิน กล่าวคือ เมื่อแอร์โฮสเตรสและแอร์สจ๊วตปฏิบัติงานครบ 1 ปี 6 เดือน ก็จะได้รับ การฝึกอบรมให้เรียนรู้งานบริการบนเครื่องบินแบบ โบอิง 747 การเรียนรู้งานบริการของเครื่องบินทั้ง 3 แบบ (คือแบบแอร์บัส เอ-300 ดีซี-10 และโบอิง 747) จะทำให้พนักงานต้อนรับฯ สามารถปฏิบัติงานได้บนเครื่องบินทุกประเภทที่บริษัทมีอยู่ และสามารถบินไปได้ทุกเส้นทางบินของบริษัท ทั้งในภูมิภาคเอเชีย และเส้นทางบินข้ามทวีป นอกจากนี้ในระหว่างช่วงชีวิตการทำงาน ของพนักงานต้อนรับ ฯ ทางแผนกฝึกอบรม ฯ จะจัดให้มีการทบทวนความรู้ของเครื่องบินทั้ง 3 แบบแก่แอร์โฮสเตรสและแอร์สจ๊วตเป็นประจำอีกด้วย เมื่อแอร์โฮสเตรสและแอร์สจ๊วตปฏิบัติงานได้ 3 ปี และ 4 ปีขึ้นไป แต่ละคนมีสิทธิได้รับการคัดเลือกให้ปฏิบัติงานในชั้นนักธุรกิจ (Royal Executive Class) และชั้นหนึ่ง (Royal First Class) ได้ตามลำดับ ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับความสามารถ ผลการปฏิบัติงาน และความต้องการของบริษัทในช่วงนั้น ๆ (สุธน หงษ์มานพ, สัมภาษณ์)

2. หัวหน้างานประจำเที่ยวบิน (Air Purser) หัวหน้างานประจำเที่ยวบินแบ่ง

ได้เป็น 2 ประเภท คือ หัวหน้างานประจำเที่ยวบินในภูมิภาคเอเชีย (Regional Route) และ หัวหน้างานประจำเที่ยวบินเส้นทางข้ามทวีป (Intercontinental Route) โดยจะทำหน้าที่ดูแลรับผิดชอบงานบริการบนเครื่องบินร่วมกับผู้จัดการบริการบนเที่ยวบิน (Inflight Manager) นอกเหนือจากความรับผิดชอบในเรื่องงานบริการประจำเที่ยวบินแล้ว หัวหน้างานประจำเที่ยวบินยังมีอำนาจหน้าที่ในการประเมินผลการปฏิบัติงานของแอร์โฮสเตสและแอร์สจ๊วตอีกด้วย สำหรับผู้ที่ เป็นหัวหน้างานประจำเที่ยวบิน จะต้องเป็นแอร์สจ๊วตที่ปฏิบัติงานในชั้นนักธุรกิจ (Royal Executive Class) หรือในชั้นหนึ่ง (Royal First Class) หรือแอร์สจ๊วตที่เป็นครูผู้ฝึก และมีอายุการปฏิบัติงานตั้งแต่ 7-9 ปี เมื่อแอร์สจ๊วตหรือแอร์สจ๊วตที่เป็นครูผู้ฝึกผ่านขั้นตอนการทดสอบความรู้ ความสามารถเฉพาะตำแหน่งงานแล้ว จึงจะได้เข้ารับการฝึกอบรมหลักสูตรเฉพาะ หัวหน้างานประจำเที่ยวบิน (Air Purser Course) ทั้งนี้เพื่อให้สามารถปฏิบัติงานได้ด้วยดีและมีประสิทธิภาพ (สฺธน หงษ์มาณฑ, สัมภาษณ์)

3. ครูผู้ฝึก (Instructor) เมื่อทางบริษัทมีความต้องการครูผู้ฝึกที่เป็นพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินเพิ่มขึ้น แอร์โฮสเตสและแอร์สจ๊วตรวมทั้งหัวหน้างานประจำเที่ยวบิน (Air Purser) ซึ่งมีอายุงานระหว่าง 7-9 ปี จะมีสิทธิสมัครเพื่อสอบเลื่อนตำแหน่งงานนี้ได้ โดยจะมีการทดสอบเกี่ยวกับความรู้ทั่วไปทางด้านการบิน แอร์โฮสเตส แอร์สจ๊วตและหัวหน้างานประจำเที่ยวบินคนใดที่ผ่านการทดสอบความรู้ ความสามารถที่ระดับ 80% ขึ้นไป จะได้เข้ารับการฝึกอบรมหลักสูตรวิชาครูผู้ฝึก (Instructor Course) และจะมีตำแหน่งเป็นแอร์โฮสเตสที่เป็นครูผู้ฝึก (Air Hostess Instructor) แอร์สจ๊วตที่เป็นครูผู้ฝึก (Air Steward Instructor) และหัวหน้างานประจำเที่ยวบินที่เป็นครูผู้ฝึก (Air Purser Instructor) ครูผู้ฝึกนอกจากจะมีหน้าที่ให้การฝึกอบรมแก่พนักงานต้อนรับ ๗ ใหม่เกี่ยวกับหลักสูตรขั้นพื้นฐาน และหลักสูตรขั้นพัฒนา เช่น ให้การฝึกอบรมเพิ่มเติมเกี่ยวกับงานบริการบนเครื่องบินแบบ ดีซี-10 แบบโบอิง 747 งานบริการบนเครื่องบินในชั้นนักธุรกิจ (Royal Executive Class) และในชั้นหนึ่ง (Royal First Class) แล้วครูผู้ฝึกยังเป็นผู้ประเมินผลการปฏิบัติงานของแอร์โฮสเตสและแอร์สจ๊วตอีกด้วย (สฺธน หงษ์มาณฑ, สัมภาษณ์)

4. ผู้จัดการบริการบนเที่ยวบิน (Inflight Manager) มีหน้าที่ดูแลรับผิดชอบงานบริการบนเครื่องบินสายเส้นทางข้ามทวีป (Intercontinental Route) และประเมินผลการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับ ๗ คือ แอร์โฮสเตสและแอร์สจ๊วต ครูผู้ฝึก และหัวหน้างานประจำเที่ยวบิน สำหรับผู้ที่เป็นผู้จัดการบริการบนเที่ยวบินจะต้องมีประสบการณ์ในการปฏิบัติงานไม่ต่ำกว่า 10 ปี และมีตำแหน่งเป็นหัวหน้างานประจำเที่ยวบิน หรือหัวหน้างานประจำเที่ยวบินที่เป็นครูผู้ฝึก และได้รับการคัดเลือกจากฝ่ายบริหารของฝ่ายปฏิบัติการบิน (Flight Operation) แล้วจึงเข้ารับการฝึกอบรมหลักสูตรเฉพาะสำหรับผู้จัดการบริการบนเครื่องบิน (Inflight

Manager Course) (สื่อน หงษ์มาถพ, สัมภาษณ์)

การให้บริการข้อเสนอแนะของแผนกฝึกอบรมพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน

แผนกฝึกอบรมพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินจัดมมหนึ่งของห้อง เป็นที่เก็บรวบรวมข้อเสนอแนะ และให้บริการแก่พนักงานต้อนรับ ^๑ ข้อเสนอแนะที่ให้บริการมีทั้งที่เป็นวัสดุตีพิมพ์ และวัสดุที่ไม่ตีพิมพ์

ข้อเสนอแนะในรูปวัสดุตีพิมพ์ มีประมาณ 300 รายการ แบ่งเป็นภาษาไทย 150 รายการ ภาษาอังกฤษ 150 รายการ ประกอบด้วยหนังสือตำราทางด้านการบินในชั้นพื้นฐานและชั้นพัฒนา หนังสือที่มเนื้อหาด้ว การบริการบนเครื่องบิน อาหารและเครื่องดื่ม จิตวิทยาการบริการ การพัฒนาตนเอง การสื่อสาร และหนังสืออ้างอิงประเภทพจนานุกรม สารานุกรม รายงานประจำปีของบริษัท ทั้งนี้โดยเน้นในสาขาวิชาบริการบนเครื่องบิน จิตวิทยาการบริการและการพัฒนาตนเอง

ข้อเสนอแนะในรูปวัสดุที่ไม่ตีพิมพ์ ได้แก่ สไลด์ เกี่ยวกับสาขาวิชาชั้นพื้นฐานและชั้นพัฒนา ทางการบิน และการพัฒนาตนเอง เทปบันทึกภาพ (Video Tape) เกี่ยวกับอาหารและเครื่องดื่ม การเตรียมงานบนเครื่องบินในห้องฝึกจำลอง (Mock up) และศิลปะการถ่ายทอดและภาพยนตร์ (Film) ซึ่งส่วนใหญ่จะเป็นภาพยนตร์โฆษณาของบริษัท นอกจากนี้ทางแผนกฝึกอบรม ^๑ ยังให้บริการข้อเสนอแนะในลักษณะเป็นข่าวสาร โดยใช้ชื่อว่า OQ Training Memorandum จัดทำเป็นรายเดือน มีเนื้อหาประกอบด้วยความรู้สั้น ๆ เกี่ยวกับการบริการหรือสิ่งน่ารู้ต่าง ๆ ที่พนักงานต้อนรับ ^๑ ควรทราบ พิมพ์แจกจ่ายไปยังพนักงานต้อนรับ ^๑ ทุกคน การยืมสิ่งพิมพ์ พนักงานต้อนรับ ^๑ ยืมสิ่งพิมพ์ได้คนละ 2 เล่มเป็นระยะเวลา 2 สัปดาห์

¹ ปัจจุบัน (เดือนเมษายน 2530) แผนกฝึกอบรม ^๑ ได้ย้ายแหล่งข้อเสนอแนะดังกล่าวออกมาเป็นสัดส่วน มีลักษณะเป็นห้องสมุดที่อยู่ในระหว่างดำเนินการ ตั้งอยู่ที่ชั้น 3 อาคารศูนย์ฝึกอบรม ฝ่ายปฏิบัติการบิน บริษัทการบินไทย จำกัด โดยมีคุณชุตินุช ฐิตะภาส เจ้าหน้าที่ประจำหน่วยวิชาการและพัฒนาหลักสูตรทำหน้าที่เป็นบรรณารักษ์