

ขีดความสามารถที่จำเป็นของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน Cabin crew Competency

โชติกา พันธุ์ผูกบุญ

คณะวิทยาการจัดการ สถาบันการจัดการปัญญาภิวัฒน์

Chotika Punpookboon

Faculty of Management Sciences, Panyapiwat Institute of Management

บทคัดย่อ

บทความนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาขีดความสามารถที่จำเป็นสำหรับผู้ประกอบอาชีพพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน โดยการศึกษาทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง คุณสมบัติของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน และวิเคราะห์ขีดความสามารถที่จำเป็นของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินตามมาตรฐานขององค์การการบินพลเรือนระหว่างประเทศ (International Civil Aviation Organization : ICAO) ผลการศึกษาพบว่าขีดความสามารถที่จำเป็นสำหรับผู้ประกอบอาชีพพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินประกอบด้วย 1. ขีดความสามารถด้านความรู้ในการทำงานทั้งด้านการให้บริการตามปกติและการรับมือเมื่อเกิดสถานการณ์ผิดปกติหรือสถานการณ์ฉุกเฉิน 2. ขีดความสามารถด้านทักษะในการสื่อสารภาษาอังกฤษในระดับ B2 เพื่อผ่านกระบวนการเข้าสู่อาชีพสามารถศึกษาคู่มือในการฝึกอบรม และใช้ในการสื่อสารบนเครื่องบินทั้งในกรณีปกติและกรณีฉุกเฉิน 3. ขีดความสามารถด้านบุคลิกลักษณะด้านกายภาพ มีร่างกายสมส่วนและสุขภาพผ่านเกณฑ์มาตรฐานตามข้อกำหนดขององค์การการบินพลเรือนระหว่างประเทศ (ICAO) ด้านบุคลิกภาพและทัศนคติ มีลักษณะเป็นมิตรพร้อมให้ความช่วยเหลือ มีทักษะในการสื่อสาร มีความเป็นมืออาชีพ มีความยืดหยุ่นสามารถปรับตัวได้ดี สามารถทำงานเป็นทีมได้ดี สามารถแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้อย่างดี และมีทัศนคติที่ตีมองปัญหาเป็นสิ่งที่สามารถแก้ไขและหาวิธีจัดการได้

คำสำคัญ : พนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ขีดความสามารถ กระบวนการเข้าสู่อาชีพ

Abstract

The objective of this article is to study the competencies required for the occupation of cabin crew. By studying relevant literature reviews, Qualifications of cabin crew and analyze the necessary capabilities of cabin crew according to the standards of the International Civil Aviation Organization: ICAO. It was found that the competencies required for the flight attendant occupation consist of: 1. the competence of working knowledge, both in normal

service and in response to the occurrence Unusual or emergency situations 2. Ability to communicate in English at the B2 level to complete the career entry process. Ability to study the training manual. Ability to use English for in-flight communication in both normal and emergency situations. 3. Capabilities of physical character being physically and physically fit to meet the standards of the International Civil Aviation Organization (ICAO). On personality and attitude, friendly and ready to help, Have communication skills Professional It is flexible, can adapt well, Good teamwork, able to solve immediate problems as well and have a positive attitude, looking at problems as things that can be solved and find solutions

Keywords: Cabin crew, competency, career entry process

บทนำ

อาชีพพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินเป็นอาชีพที่ได้รับความนิยมเป็นอย่างมากเป็นอาชีพที่ติดลบอันดับอาชีพในฝันที่เด็กไทยอยากจะเป็นมาตลอดจากการสำรวจของสวนดุสิตโพลร่วมกับกระทรวงวัฒนธรรมในปี พ.ศ. 2561 ก็ยังพบว่าอาชีพพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินได้รับความนิยมเป็นลำดับที่ 9 (บางกอกมีเดีย แอนด์ บรอดคาสติง, 2561) นอกจากนี้ยังเป็นอาชีพที่ได้รับความนิยมในกลุ่มนักศึกษา และผู้จบการศึกษาทั้งชายและหญิงอย่างต่อเนื่องทั้งในอดีตและปัจจุบัน เนื่องจากถูกมองว่าเป็นอาชีพที่มีผลตอบแทนสูง มีโอกาสเดินทางท่องเที่ยวต่างประเทศจากการไปทำงาน มีสิทธิซื้อตั๋วเครื่องบินราคาถูก ได้ตั๋วเครื่องบินฟรี ได้รับส่วนลดพิเศษในการซื้อสินค้าปลอดอากร ทำงานสบายมีเวลาส่วนตัวมาก ชั่วโมงการทำงานมีความแตกต่างจากอาชีพอื่นไม่ต้องตื่นเช้าเลิกเย็นเหมือนงานออฟฟิศ ได้พบปะผู้คนหลากหลายรูปแบบหลายเชื้อชาติทำให้ได้ใช้ภาษาต่างประเทศในการสื่อสาร ได้เปิดประสบการณ์ใหม่ๆ และได้ใช้ชีวิตในต่างประเทศ

ประกอบกับการขยายตัวของอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวอย่างต่อเนื่องซึ่งส่งผลต่อการขยายตัวของการคมนาคมขนส่งทางอากาศทำให้ความต้องการบุคลากรในสายงานนี้ รวมไปถึงงานพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน เพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง นอกจากนี้สายการบินต่างชาติหลายสายก็มีการขยายฐานการบินมาในประเทศไทยมากขึ้น รวมไปถึงการเพิ่มเส้นทางการบินในประเทศไทยอาทิ สายการบินกาตาร์แอร์เวย์ที่มีการเปิดบริการเส้นทางการบินจากโดฮาสู่กรุงเทพฯ ภูเก็ต กระบี่ และ เชียงใหม่ เพื่อรองรับความต้องการของนักท่องเที่ยวที่ต้องการเข้ามาเที่ยวในประเทศไทยที่เพิ่มขึ้น (มีชรัมทราเวล, 2562)

แต่ผู้ที่สนใจส่วนใหญ่ยังขาดความเข้าใจในลักษณะงาน คุณสมบัติ และขีดความสามารถที่สำคัญของอาชีพนี้ ผู้สมัครส่วนใหญ่จะให้ความสำคัญกับเรื่องรูปลักษณ์ คะแนนสอบ TOEIC การเตรียมสัมภาษณ์ภาษาอังกฤษ หลายคนไม่ทราบว่าเมื่อผ่านการสัมภาษณ์ทุกขั้นตอนแล้วถ้าตรวจร่างกายไม่ผ่านก็จะไม่สามารถทำงานนี้ได้ ผู้สมัครหลายท่านเข้าใจว่างานนี้ได้แต่งตัวสวย ได้ท่องเที่ยวต่างประเทศ ดูแลบริการผู้โดยสารบนเครื่องบิน แต่เมื่อผ่านการคัดเลือก ตรวจสุขภาพ เข้าไปรับการฝึกอบรมและเริ่มงานจึงเข้าใจในงานของอาชีพนี้ว่าไม่เป็นอย่างที่ตนมองภาพไว้จึงลาออก หรือทำต่อเพื่อรักษาสิทธิประโยชน์ต่างๆ แต่ไม่อยากไปบิน ไปบินน้อย ลาบ่อย ทำงานอย่างไม่มีประสิทธิภาพ เพราะในความเป็นจริงอาชีพพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินไม่เพียงมีหน้าที่แค่

การดูแลด้านการบริการแต่หน้าที่หลักคือการดูแลความปลอดภัยแก่ผู้โดยสารและเครื่องบินตลอดเที่ยวบิน ถ้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินไปบินเป็นเช่นนี้ อาจส่งผลในการปฏิบัติหน้าที่เกี่ยวกับความปลอดภัย และอาจทำให้สายการบินต้องจัดทำกรฝึกอบรมด้านความปลอดภัยเพิ่มเติมหรือเปิดรับสมัครใหม่

วัตถุประสงค์

เพื่อศึกษาขีดความสามารถที่จำเป็นสำหรับผู้ประกอบอาชีพพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน โดยเนื้อหาของบทความประกอบด้วย การศึกษาทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง วิเคราะห์ขีดความสามารถที่จำเป็นของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินตามมาตรฐานขององค์การการบินพลเรือนระหว่างประเทศ (International Civil Aviation Organization : ICAO) แสดงผลการศึกษา และสรุปผล ตามลำดับ

วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

กระบวนการเข้าสู่อาชีพพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน

กระบวนการเข้าสู่อาชีพในบทความนี้หมายถึงคุณสมบัติของผู้สมัคร ขั้นตอนการเตรียมตัวในการสมัครสัมภาษณ์ และตรวจร่างกาย ตามข้อกำหนดของสายการบิน โดยจะมีการยกตัวอย่างของสายการบินบางส่วนที่รับสมัครพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินสัญชาติไทยมาไว้ในบทความนี้ ในส่วนของขีดความสามารถที่จำเป็นจะนำโมเดลภูเขาน้ำแข็งมาอธิบายว่าในแต่ละกระบวนการเข้าสู่อาชีพพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินได้มีการประเมินขีดความสามารถที่จำเป็นตามโมเดลภูเขาน้ำแข็งอย่างไรบ้าง

พนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน (Cabin crew) คือกลุ่มบุคคลที่ได้รับมอบหมายจากฝ่ายอำนวยการบินเพื่อปฏิบัติหน้าที่บนเครื่องบินนอกเหนือจากนักบิน ผู้ช่วยนักบิน โดยมีหน้าที่ในการดูแลความปลอดภัยให้บริการและอำนวยความสะดวกแก่ผู้โดยสารในเที่ยวบิน (EASA, 2562)

ด้านการดูแลความปลอดภัยแต่ละสายการบินจะมีการฝึกอบรมด้านความปลอดภัยแก่พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินตามคู่มือการฝึกอบรมที่มีการกำหนดและควบคุมเนื้อหาหลักโดยองค์การการบินพลเรือนระหว่างประเทศ (International Civil Aviation Organization : ICAO)

ด้านการบริการแต่ละสายการบินจะมีการฝึกอบรมด้านบริการตามลักษณะของสายการบินเช่นสายการบินต้นทุนต่ำที่ไม่มีการให้บริการอาหารและเครื่องดื่มก็จะไม่มีการฝึกอบรมในการบริการอาหารเครื่องดื่ม

ขีดความสามารถ (competency)

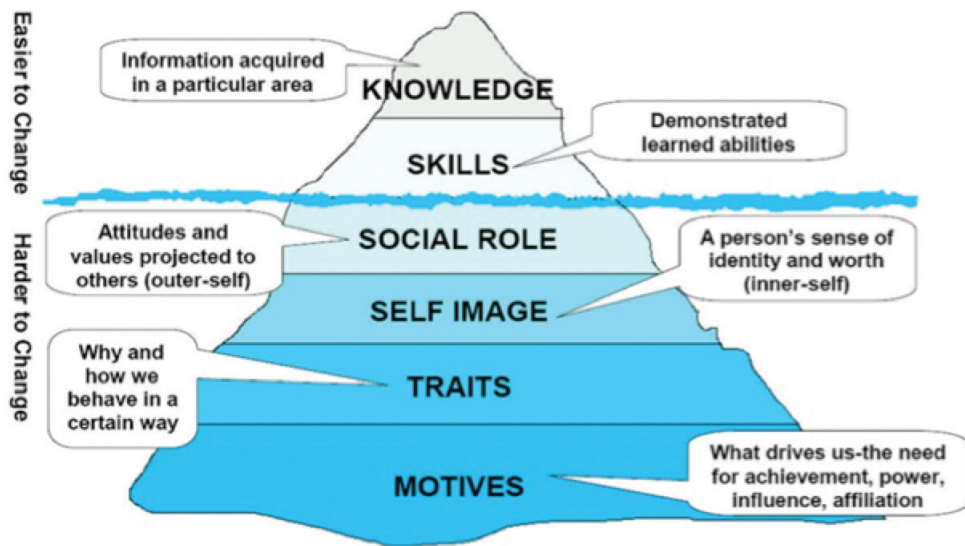
David C. McClelland. (1970). ได้ให้คำจำกัดความไว้ว่า ขีดความสามารถ หมายถึงคุณลักษณะที่ซ่อนอยู่ภายในตัวบุคคล ซึ่งคุณลักษณะเหล่านี้จะเป็นตัวผลักดันให้บุคคลสามารถสร้างผลการปฏิบัติงานในงานที่ตนรับผิดชอบให้สูงกว่า หรือเหนือกว่าเกณฑ์/เป้าหมายที่กำหนดไว้ Competency ตามความหมายของ David C. McClelland (1973) จึงหมายถึงบุคลิกลักษณะเฉพาะตัวของปัจเจกชน ซึ่งประกอบไปด้วยความรู้ ทักษะ บุคลิกลักษณะ (กายภาพ: บุคลิกภาพ สุขภาพ และ จิตใจ: ทัศนคติ) และแรงจูงใจ

องค์ประกอบของขีดความสามารถตามแนวคิดของ McClelland ประกอบด้วย

1. ความรู้ (Knowledge) หมายถึง ความรู้ที่บุคคลมีในสาขาต่างๆ เช่น ความรู้ด้านภาษาอังกฤษ ความรู้ด้านกฎหมาย เป็นต้น

2. ทักษะ (Skill) หมายถึง สิ่งที่คุณคลกระทำได้ดีและฝึกปฏิบัติจนเกิดความชำนาญหรือเชี่ยวชาญ เช่น ทักษะการอ่าน เป็นต้น
3. ทศนคติ ค่านิยม และความคิดเห็นเกี่ยวกับภาพลักษณ์ของตนเอง (Self-concept) เช่น คนที่มีความเชื่อมั่นในตนเอง จะเชื่อว่าตนสามารถทำงานได้สำเร็จตามเป้าหมายที่ตั้งไว้ เป็นต้น
4. บุคลิกประจำตัวบุคคล (Trait) หรืออุปนิสัย คือเป็นสิ่งที่อธิบายถึงบุคคลผู้นั้น เช่น เป็นคนน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ มีคุณลักษณะเป็นผู้นำ เป็นต้น
5. แรงจูงใจหรือแรงขับภายใน (Motive) ทำให้บุคคลแสดงพฤติกรรมที่มุ่งไปสู่สิ่งที่เป็นเป้าหมาย เช่น บุคคลที่มุ่งผลสำเร็จ (Achievement Orientation) จะพยายามทำงานให้สำเร็จตาม เป้าหมายและปรับปรุงวิธีการทำงานของตนเองตลอดเวลา
6. บทบาททางสังคม (Social Role) หมายถึง สิ่งที่คุณต้องการสื่อให้บุคคลอื่นในสังคมเห็นว่าตัว เขามีบทบาทอย่างไรต่อสังคม เช่น ชอบช่วยเหลือผู้อื่น เป็นต้น

ICEBERG MODEL OF COMPETENCIES



ภาพที่ 1: โมเดลภูเขาน้ำแข็ง (Iceberg Model)

ที่มา : Ed Ebreo 2018

องค์ประกอบทั้ง 6 ประการที่รวมกันเป็นคุณลักษณะเฉพาะของบุคคลและก่อให้เกิดขีดความสามารถ ซึ่งเป็น สิ่งที่ซ่อนอยู่ภายใน จะเห็นได้เฉพาะพฤติกรรมที่แสดงให้เห็นได้เท่านั้น

Spencer และ Spencer (1993) ได้ เปรียบเทียบคุณลักษณะดังกล่าวไว้ในโมเดลภูเขาน้ำแข็ง (Iceberg Model) และอธิบายว่าคุณลักษณะของบุคคล แบ่งเป็น 2 ส่วน คือ

1. ส่วนที่มองเห็นได้คือความรู้และทักษะเป็นพฤติกรรมที่เห็นได้ง่าย และประเมินผลได้ง่าย แต่ไม่ได้ทำให้ผลงานของบุคคลต่างกัน ซึ่งสามารถพัฒนาได้ไม่ยากนักด้วยการศึกษาค้นคว้า ทำให้เกิดความรู้ และการฝึกปฏิบัติทำให้เกิดทักษะ

2. ส่วนที่ซ่อนอยู่ภายในซึ่งสังเกตได้ยาก วัดและประเมินผลได้ยาก แต่เป็นสิ่งที่ทำให้ผลงานของ บุคคลต่างกัน ได้แก่ ทักษะคิด ค่านิยม ความเห็นเกี่ยวกับภาพลักษณ์ของตนเอง บุคลิกลักษณะประจำตัวบุคคล บทบาททางสังคม รวมทั้งแรงจูงใจเป็นสิ่งที่พัฒนาได้ยาก (Edwin, 2018)

กล่าวโดยสรุปขีดความสามารถหมายถึงคุณลักษณะความสามารถของบุคคลที่แสดงออกมาในเชิงพฤติกรรม ที่ส่งผลให้บุคลากรปฏิบัติงานหรือกระทำการต่าง ๆ ได้ตามมาตรฐานและส่งผลให้องค์กรดำเนินกิจกรรมต่าง ๆ ได้ตามวัตถุประสงค์ ประสบความสำเร็จและบรรลุเป้าหมายตามที่ต้องการ ซึ่งสามารถวัดค่าและเห็นได้ว่าเป็นผู้มี ความรู้ ความสามารถ ทักษะ และลักษณะอื่น ๆ ที่โดดเด่นกว่าบุคคลอื่น ๆ ในองค์กร (ขจรศักดิ์ ศิริมัย, 2554)

จากมาตรฐานและข้อพึงปฏิบัติระหว่างประเทศ (SARPs) ที่เกี่ยวข้องกับพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ระบบความมั่นคงและความปลอดภัยของห้องโดยสารโดยองค์การการบินพลเรือนระหว่างประเทศ (ICAO) ในภาคผนวก (Annexes) ที่ 6, 8, 13, 18 และ 19 ICAO (2014) และเป็นมาตรฐานเดียวกันกับองค์การการบินพลเรือนในประเทศต่าง ๆ ซึ่งกำหนดให้ผู้ปฏิบัติหน้าที่พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินต้องสอบผ่านการฝึกอบรมในภาคทฤษฎีและภาคปฏิบัติ ในหัวข้อตามโครงสร้างของขีดความสามารถออกเป็น 5 ส่วนดังนี้

ส่วนที่หนึ่ง การปฏิบัติงานในสถานการณ์ปกติ

ส่วนที่สอง การปฏิบัติงานในสถานการณ์ไม่ปกติและสถานการณ์ฉุกเฉิน

ส่วนที่สาม สิ่งของที่เป็นอันตรายต่อเที่ยวบิน

ส่วนที่สี่ การดูแลการเจ็บป่วยและการปฐมพยาบาลเบื้องต้น

ส่วนที่ห้า ภัยคุกคามด้านความปลอดภัย (ICAO Cabin Crew Safety Training Manual, 2014)

โดยการฝึกอบรมก่อนเริ่มปฏิบัติงานและการอบรมเพื่อทบทวนความรู้ด้านความปลอดภัยในทุกปีที่ปฏิบัติงาน

นอกจากนี้พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินยังมีความรับผิดชอบที่เกี่ยวกับการให้บริการแก่ผู้โดยสารบนเครื่องบิน อาทิการเป็นตัวแทนสายการบินในการแสดงภาพลักษณ์ที่ดีแก่ผู้โดยสารและบุคคลทั่วไป พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินต้องดูแลรูปร่าง ภาพลักษณ์ บุคลิกภาพ การใช้คำพูดในการสื่อสารที่เหมาะสมตามนโยบายของสายการบิน การให้บริการอาหารเครื่องดื่มบนเครื่องบิน พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินจะต้องคำนึงถึงความสะอาด สุขอนามัย รวมไปถึงการดูแลสุขภาพของตนเองให้สมบูรณ์ แข็งแรง เพื่อไม่เป็นผู้แพร่เชื้อโรคใด ๆ แก่ผู้โดยสาร และไม่รับเชื้อโรคใด ๆ จากผู้โดยสารได้ง่าย การติดต่อสื่อสารกับกลุ่มคนที่มีความหลากหลายในวัฒนธรรม การศึกษา ภาษา และอายุ พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินควรมีทักษะที่ดีทั้งการสื่อสารในภาษาต่าง ๆ โดยเฉพาะภาษาอังกฤษที่เป็นภาษากลางในการสื่อสาร และทักษะในการสื่อสารให้แก่คนที่มีความแตกต่างในเรื่องภาษา วัฒนธรรม อายุและการศึกษา เพราะเนื่องงานที่ทำงานนี้จำเป็นต้องมีการติดต่อสื่อสารทั้งกับผู้โดยสาร และเพื่อนร่วมงานที่มีความหลากหลายทางเชื้อชาติและวัฒนธรรม

การแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าในแต่ละเที่ยวบินทั้งในกรณีปกติและในกรณีฉุกเฉิน เนื่องจากบนเครื่องบิน

เป็นสถานที่ปิดเมื่อเกิดสถานการณ์ฉุกเฉินเช่นมีการเจ็บป่วย เกิดไฟไหม้ เกิดการทะเลาะกันของผู้โดยสารหรือปัญหาอื่น ๆ ผู้ที่จะต้องรับมือและแก้ไขปัญหาก็คือพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ผู้ประกอบอาชีพนี้จึงต้องมีความเป็นมืออาชีพ มีทักษะในการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้เป็นอย่างดีเพื่อที่จะนำพาเที่ยวบินไปสู่จุดหมายด้วยความปลอดภัย อาชีพนี้จึงมีการกำหนดคุณลักษณะของผู้สมัครพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินและกระบวนการคัดเลือกอาชีพเพื่อประเมิน ชัดความสามารถของผู้สมัครว่าเหมาะสมกับการประกอบอาชีพพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินตามข้อกำหนดขององค์การการบินพลเรือนระหว่างประเทศ ICAO และตามนโยบายของแต่ละสายการบิน จากข้อมูลในตารางที่ 1 สามารถนำมาอธิบายการกำหนดคุณสมบัติของผู้รับคัดเลือกเป็นพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินของสายการบินต่าง ๆ

ตารางที่ 1 แสดงคุณสมบัติพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่กำหนดในการรับสมัครงานของสายการบินต่าง ๆ

สายการบิน	วุฒิการศึกษา	คะแนน TOEIC	อายุ	ส่วนสูง	ว่ายน้ำ
การบินไทย	ปริญญาตรี	600	ไม่เกิน 24 ปี	ชาย 165 หญิง 160	ชาย 100 เมตร หญิง 50 เมตร
บางกอกแอร์เวย์	ปริญญาตรี	650	ไม่เกิน 28 ปี	ชาย 168 หญิง 158	ชาย 100 เมตร หญิง 50 เมตร
ไทยแอร์เอเชีย	ปริญญาตรี	650	21-28 ปี	ชาย 172 หญิง 162	-
ไทยไลอ้อนแอร์	ปริญญาตรี	600	ไม่เกิน 27 ปี	ชาย 175 หญิง 160	100 เมตร
ไทยสไมล์	มัธยมศึกษาปีที่ 6	600	ไม่เกิน 25 ปี	หญิง 160	-
สิงคโปร์แอร์ไลน์	ปริญญาตรี	600	18 ปีขึ้นไป	หญิง 158	-
เจแปนแอร์ไลน์	ปริญญาตรี	650	20 ปีขึ้นไป	ชาย 168 หญิง 158 เอ้มแตะ 208 cm	-
โคเรียนแอร์	ปริญญาตรี	ไม่ระบุ	ไม่เกิน 26 ปี	หญิง 162	สอบที่เกาหลี
อี วี เอ แอร์	ปริญญาตรี	550	ไม่เกิน 30 ปี	หญิง 160	-
เอมิเรตส์	มัธยมศึกษาปีที่ 6	English Test	21 ปีขึ้นไป	หญิง 160 เอ้มแตะ 212 cm	Able to swim
การ์ตาร์	มัธยมศึกษาปีที่ 6	English Test	21-35 ปี	เอ้มแตะ 212 cm	Able to swim
เอธิฮอด	มัธยมศึกษาปีที่ 6	English Test	21 ปีขึ้นไป	เอ้มแตะ 210 cm	Able to swim

ตารางที่ 1 (ต่อ)

สายการบิน	วุฒิการศึกษา	คะแนน TOEIC	อายุ	ส่วนสูง	ว่ายน้ำ
กัลฟ์แอร์	มัธยมศึกษาปีที่ 6	English Test	ไม่เกิน 30 ปี	หญิง 156	50 เมตร
คูเวตแอร์เวย์	มัธยมศึกษาปีที่ 6	English Test	21-32 ปี	หญิง 160	Able to swim

คุณสมบัติของผู้รับคัดเลือกเป็นพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินกับการประเมินขีดความสามารถในการประกอบอาชีพ

1. ด้านความรู้

สายการบินส่วนใหญ่ระบุระดับการศึกษาขั้นต่ำที่ระดับปริญญาตรีโดยไม่ระบุคณะหรือสาขาที่จบ แต่อาจมีการระบุว่าถ้าจบในสาขาที่เกี่ยวกับการบริการจะพิจารณาเป็นพิเศษ บางสายการบินระบุระดับการศึกษาขั้นต่ำที่มีมัธยมปลาย อาทิเช่น สายการบินกาตาร์ แอร์เวย์กำหนดการศึกษาขั้นต่ำเนื่องจากผู้ผ่านการสัมภาษณ์จะต้องผ่านการฝึกอบรมด้วยคะแนนสอบมากกว่า ร้อยละ 90 ถึงจะสามารถไปปฏิบัติหน้าที่ได้นอกจากนี้คู่มือที่ใช้ในการฝึกอบรมและข้อสอบในการวัดระดับความรู้รวมถึงการสอบภาคปฏิบัติเป็นภาษาอังกฤษ

2. ด้านทักษะ

2.1 ทักษะทางด้านภาษา

การใช้ภาษาอังกฤษนอกจากคู่มือที่ใช้ในการฝึกอบรมและข้อสอบในการวัดระดับความรู้ รวมถึงการสอบภาคปฏิบัติของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินจะเป็นภาษาอังกฤษแล้ว การสื่อสารที่ใช้ในธุรกิจการบินจะใช้ภาษาอังกฤษเป็นภาษากลาง ทั้งการสื่อสารกับนักบิน พนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน พนักงานภาคพื้นแผ่นดินต่าง ๆ และการสื่อสารกับผู้โดยสารที่มีความหลากหลายทางเชื้อชาติและวัฒนธรรมนอกจากนี้สายการบินที่มีเส้นทางการบินระหว่างประเทศ ที่มีการทำการบินไปยังประเทศต่าง ๆ ทั่วโลกหรือสายการบินที่มีผู้โดยสารส่วนใหญ่เป็นชาวต่างชาติจะมีการกำหนดคะแนนการสอบวัดระดับความสามารถในการใช้ภาษาอังกฤษสูงกว่าสายการบินที่มีเส้นทางการบินในประเทศหรือสายการบินที่มีผู้โดยสารส่วนใหญ่เป็นคนในประเทศสายการบินแต่ละแห่งจะมีประเมินผลการใช้ภาษาอังกฤษจากผู้สมัครโดยการกำหนดคะแนนจากผลการสอบวัดระดับความสามารถการใช้ภาษาอังกฤษของศูนย์ทดสอบภาษาที่เป็นกลาง (TOEIC) หรือการจัดทำการทดสอบวัดระดับความสามารถการใช้ภาษาอังกฤษด้วยข้อสอบของทางสายการบินเอง TOEIC: Test of English International Communication คือข้อสอบที่จัดทำขึ้นมาเพื่อต้องการวัดระดับความสามารถเกี่ยวกับเรื่องการใช้ภาษาอังกฤษทั่วไป สายการบินส่วนใหญ่จะมีการกำหนดคะแนน TOEIC ที่ระดับ B2 (ระดับกลางสูง) หรือภาษาอังกฤษระดับที่ 4 ตามมาตรฐานการประเมินความสามารถทางภาษาจากประเทศในกลุ่มสหภาพยุโรป หรือ CEFR (Common European Framework of Reference) (ETS, 2019)

สายการบินบางแห่งจะมีการจัดเตรียมข้อสอบวัดระดับภาษาอังกฤษของตนเองไว้ใช้เช่น

สายการบิน กาตาร์ แอร์เวย์ สายการบินเอมิเรตส์ บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ได้จัดทำแบบทดสอบเพื่อวัดระดับความสามารถการใช้ภาษาอังกฤษสำหรับผู้ต้องการสมัครเข้าเป็น พนักงานของบริษัทฯ และใช้ในการสมัครเลื่อนตำแหน่งงาน โดยใช้ชื่อว่า THAI-TEP (THAI Test of English Proficiency)

คะแนนการสอบวัดระดับเป็นเพียงตัวคัดกรองผู้สมัครในขั้นแรกเท่านั้นแต่การสัมภาษณ์และกิจกรรมอื่นๆ ที่สายการบินกำหนดจะเป็นสิ่งที่ประเมินทักษะในการสื่อสารภาษาอังกฤษที่แท้จริง

ตารางที่ 2 TOEIC Score

CEFR level	TOEIC® Listening Reading score	General CEFR level description
C1	945-990	<p>Can understand a wide range of demanding, longer texts, and recognize implicit meaning.</p> <p>Can express him/herself fluently and spontaneously without much obvious searching for expressions.</p> <p>Can use language flexibly and effectively for social, academic and professional purposes.</p> <p>Can produce clear, well-structured, detailed text on complex subjects, showing controlled use of organizational patterns, connectors and cohesive devices.</p>
B2	785-940	<p>Can understand the main ideas of complex text on both concrete and abstract topics, including technical discussions in his/her field of specialization.</p> <p>Can interact with a degree of fluency and spontaneity that makes regular interaction with native speakers quite possible without strain for either party.</p> <p>Can produce clear, detailed text on a wide range of subjects and explain a viewpoint on a topical issue giving the advantages and disadvantages of various options.</p>
B1	550-780	<p>Can understand the main points of clear standard input on familiar matters regularly encountered in work, school, leisure, etc.</p> <p>Can deal with most situations likely to arise whilst travelling in an area where the language is spoken.</p> <p>Can produce simple connected text on topics, which are familiar, or of personal interest.</p> <p>Can describe experiences and events, dreams, hopes & ambitions and briefly give reasons and explanations for opinions and plans.</p>

ตารางที่ 2 (ต่อ)

CEFR level	TOEIC® Listening Reading score	General CEFR level description
A2	225-545	<p>Can understand sentences and frequently used expressions related to areas of most immediate relevance (e.g. very basic personal and family information, shopping, local geography, employment).</p> <p>Can communicate in simple and routine tasks requiring a simple and direct exchange of information on familiar and routine matters.</p> <p>Can describe in simple terms aspects of his/her background, immediate environment and matters in areas of immediate need.</p>
A1	120-220	<p>Can understand and use familiar everyday expressions and very basic phrases aimed at the satisfaction of needs of a concrete type.</p> <p>Can introduce him/herself and others and can ask and answer questions about personal details such as where he/she lives, people he/she knows and things he/she has.</p> <p>Can interact in a simple way provided the other person talks slowly and clearly and is prepared to help.</p>

การใช้ภาษาที่สาม อาทิเช่น ภาษาจีน ภาษาญี่ปุ่น ขึ้นอยู่กับสัดส่วนของผู้โดยสารที่ใช้ภาษานั้น ๆ ในแต่ละสายการบิน การเป็นสายการบินแห่งชาติ หรือการขยายเส้นทางการบินของสายการบินไปยังภูมิภาคที่ต้องใช้ภาษาที่สามภาษาใดเป็นพิเศษ โดยจะประเมินจากผลคะแนนสอบวัดระดับภาษานั้น ๆ เช่น ภาษาจีนส่วนใหญ่จะกำหนดขั้นต่ำที่ HSK level 4 ภาษาญี่ปุ่นผู้สมัครจะต้องมีผลสอบวัดระดับที่ N 2 เป็นต้น บางสายการบินจะมีการเปิดรับสมัครพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่พูดภาษาที่ 3 ได้โดยเฉพาะเพื่อนำสื่อสารและดูแลผู้โดยสารในเที่ยวบิน เช่น บริษัทการบินไทย จำกัด มหาชน และสายการบินไทยแอร์เอเชีย

Hanyu Shuping Kaoshi (HSK, Chinese Proficiency Test) การวัดความรู้ความสามารถการใช้ภาษาจีน มุ่งวัดความรู้ภาษาจีนของผู้ที่มีได้เป็นเจ้าของภาษา ในการสื่อสารใช้ภาษาในชีวิตประจำวัน ภาษาเชิงวิชาการ และ ภาษาที่ใช้เพื่อการประกอบอาชีพโดยแบ่งเป็น 6 ระดับ โดยระดับ 6 เป็นระดับที่ยากที่สุด

HSK ระดับ 4 วัดความรู้ความสามารถการใช้ภาษาในระดับที่สามารถอธิบายเรื่องราวที่กว้างขวางได้มากขึ้น และสามารถสื่อสารกับชาวจีนผู้เป็นเจ้าของภาษาได้

HSK ระดับ 5 วัดความรู้ความสามารถการใช้ภาษาในระดับที่สามารถอ่านหนังสือพิมพ์และวารสารภาษาจีนได้ สามารถดูภาพยนตร์และโทรทัศน์ได้อย่างเข้าใจ รวมทั้งสามารถเขียนและพูดได้อย่าง

ครบถ้วนกระบวนการ (blcubangkok.com, 2562)

สายการบินไทยแอร์เอเชีย มีการเปิดรับพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินรอบพิเศษสำหรับผู้ผ่านการสอบวัดความรู้ความสามารถภาษาจีน HSK ในระดับ 4 ขึ้นไป

การสอบวัดระดับความสามารถทางภาษาญี่ปุ่น JLPT (Japanese Language Proficiency Test) เป็นการสอบเพื่อวัดผลและรับรองความสามารถทางภาษาญี่ปุ่นของนักศึกษาต่างชาติที่ศึกษาภาษาญี่ปุ่นภายในและนอกประเทศ โดยแบ่งระดับความยากง่ายเป็น 4 ระดับ และมีระดับ 1 เป็นระดับที่มีความยากที่สุด

N2 สามารถเข้าใจภาษาญี่ปุ่นที่ใช้ในสถานการณ์ชีวิตประจำวันได้ และสามารถเข้าใจภาษาญี่ปุ่นที่ใช้ในสถานการณ์ในวงกว้างได้ในระดับหนึ่ง (การอ่าน) อ่านบทความที่มีประเด็นชัดเจนอย่างเช่น บทความในหนังสือพิมพ์หรือนิตยสารที่เขียนเกี่ยวกับหัวเรื่องต่าง ๆ ในวงกว้าง หรือคำอธิบายหรือบทวิจารณ์ง่าย ๆ และสามารถเข้าใจเนื้อหาของบทความได้ (การฟัง) – ฟังบทสนทนา ข่าว ที่มีเรื่องราวในสถานการณ์ต่าง ๆ รวมทั้งสถานการณ์ที่ใช้ในชีวิตประจำวันโดยมีระดับความเร็วในการพูดที่ใกล้เคียงกับ ธรรมชาติ แล้วสามารถเข้าใจลำดับเนื้อเรื่อง เนื้อหา ความสัมพันธ์ของบุคคลและจับประเด็นได้ (Center, 2562)

สายการบินไทยไลอ้อนแอร์มีการกำหนดคุณสมบัติผู้สมัครพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินสำหรับให้บริการในเส้นทางบินไปประเทศญี่ปุ่นไว้ว่า ถ้ามีผลสอบวัดระดับความสามารถทางภาษาญี่ปุ่น JLPT ในระดับ 2 ขึ้นไปจะได้รับการพิจารณาเป็นพิเศษ

นอกจากทักษะทางด้านภาษาจะส่งผลต่อกระบวนการเข้าสู่อาชีพพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน เมื่อได้เข้าไปปฏิบัติงานแล้วยังส่งผลต่อเส้นทางบิน เช่นสามารถพูดภาษาญี่ปุ่นได้ก็จะได้รับตารางบินไปประเทศที่ญี่ปุ่นบ่อยครั้งกว่าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่ไม่สามารถสื่อสารภาษาญี่ปุ่นได้ รายได้โดยบางสายการบินจะให้เงินพิเศษรายเดือนเป็นค่าความถนัดทางภาษากรณีที่มีคุณสมบัติตรงตามเงื่อนไขของสายการบินนั้น ๆ นอกจากนี้ยังมีโอกาสได้รับคัดเลือกเป็นผู้ฝึกอบรมการใช้ภาษาที่สามนั้น ๆ ให้แก่พนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน

2.2 ทักษะการว่ายน้ำ

จากมาตรฐานและข้อพึงปฏิบัติระหว่างประเทศ (SARPs) ที่เกี่ยวข้องกับพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินส่วนที่ 2 ที่ระบุว่าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินต้องมีขีดความสามารถในการปฏิบัติงานในสถานการณ์ไม่ปกติและสถานการณ์ฉุกเฉินซึ่งหมายถึงกรณีที่เครื่องบินลงจอดฉุกเฉินในน้ำทำให้สายการบินส่วนใหญ่มีการกำหนดคุณสมบัติผู้สมัครในเรื่องของทักษะการว่ายน้ำตามข้อมูลในตารางที่ 1 แต่ก็มีสายการบินบางแห่งที่ไม่จัดสอบว่ายน้ำ อาทิ สายการบิน เจแปน แอร์ไลน์สายการบินไทยแอร์เอเชีย โดยการสอบว่ายน้ำเพื่อทดสอบว่าผู้สมัครจะสามารถดูแลตนเองและสามารถช่วยเหลือผู้โดยสารในกรณีที่ทำการลงจอดฉุกเฉินในน้ำได้

3. ด้านบุคลิกลักษณะ แบ่งเป็น

Physical - กายภาพ บุคลิกภาพ สุขภาพ

ส่วนสูง การกำหนดส่วนสูงที่ต่างกัน อาจมาจากเหตุผลที่ต่างกันของแต่ละสายการบิน เช่นเรื่องของภาพลักษณ์ของสายการบิน ขนาดของเครื่องบินที่ใช้ในการทำการบิน เชื้อชาติของผู้สมัครถ้าเป็นชาวเอเชีย จะกำหนดส่วนสูงที่ต่ำกว่าชาวยุโรปหรืออเมริกัน หรือกำหนดไว้เพื่อคัดกรองปริมาณผู้สมัคร โดยส่วนใหญ่จะระบุว่า ผู้หญิงสูงไม่ต่ำกว่า 1.60 เมตร ผู้ชายสูงไม่ต่ำกว่า 1.70 เมตร แต่บางสายการบินเช่นสายการบิน

เจแปน แอร์ไลน์ และสายการบินสิงคโปร์ แอร์ไลน์กำหนดส่วนสูงขั้นต่ำไว้ที่ 1.56 เมตร

นอกจากนี้ยังมีบางสายการบินที่ไม่กำหนดส่วนสูง แต่จะกำหนดเป็นคุณสมบัติในการเอี๊ยมและด้วยการถอดรองเท้าเขย่งปลายเท้าเปล่าแล้วใช้ปลายนิ้วแตะได้ที่มีความสูงไม่ต่ำกว่า 2.12 เมตร เช่น สายการบินการ์ตา แอร์เวย์ การกำหนดเงื่อนไขรูปแบบนี้อาจเพื่อหลีกเลี่ยงกฎหมายคุ้มครองแรงงาน หรือ การละเมิดสิทธิมนุษยชน โดยจะให้เหตุผลว่าในการทดสอบแบบเอี๊ยมและเพื่อประเมินว่าผู้สมัครสามารถเข้าถึงอุปกรณ์ฉุกเฉินบนเครื่องบินได้เมื่อเกิดเหตุการณ์ฉุกเฉิน

น้ำหนัก จะไม่ได้กำหนดเป็นตัวเลขเหมือนส่วนสูงแต่จะระบุความสัมพันธ์กับส่วนสูง โดยประเมินได้จากส่วนต่างระหว่างส่วนสูงหน่วยเป็นเซนติเมตรและน้ำหนักหน่วยเป็นกิโลกรัม เมื่อหักลบกันสำหรับผู้ชายไม่เกิน 100 ผู้หญิงไม่เกิน 110 เช่นผู้ชายสูง 175 เซนติเมตร ควรมีน้ำหนักไม่เกิน 75 กิโลกรัม ($175-75 = 100$) ผู้หญิงสูง 164 เซนติเมตร ควรมีน้ำหนักไม่เกิน 54 กิโลกรัม ($164-54 = 110$) บางสายการบินอาจมีการคัดกรองด้วยค่าดัชนีมวลกาย (BMI: Body Mass Index) เป็นค่าที่อาศัยความสัมพันธ์ระหว่างน้ำหนักตัวและส่วนสูง มาเป็นตัวชี้วัดสภาวะของร่างกายว่ามีความสมดุลของน้ำหนักตัวต่อส่วนสูงอยู่ในเกณฑ์ที่เหมาะสมหรือไม่ ค่าดัชนีมวลกายสามารถคำนวณได้โดย นำน้ำหนักตัว(หน่วยเป็นกิโลกรัม) หารด้วย ส่วนสูง (หน่วยเป็นเมตร) ยกกำลังสอง (อิริจิต บุญแสน, 2562)

$$\text{BMI} = \text{น้ำหนักตัว (กิโลกรัม)} / \text{ส่วนสูง (เมตรยกกำลังสอง)}$$

การแปลผลจะแบ่งเป็นโซนประเทศแถบเอเชียและโซนประเทศยุโรปเนื่องจากมีโครงสร้างร่างกายที่ต่างกัน ได้ดังนี้

การแปลผล	ยุโรป	เอเชีย
น้อยกว่าปกติ	<18.5	<18.5
ปกติ	18.5-24.9	18.5-22.9
อ้วนระดับ1	25-29.9	23-24.9
อ้วนระดับ2	30-34.5	25-29.9
อ้วนระดับ3	35-39.9	>=30

ในปัจจุบันมีหลายสายการบินที่นำค่าดัชนีมวลกายมาใช้ในกระบวนการเข้าสู่อาชีพพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน นอกจากนี้ยังนำมาใช้เป็นเกณฑ์ในการประเมินขีดความสามารถด้านบุคลิกลักษณะประจำปีของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน

สุขภาพ เนื่องจากหน้าที่รับผิดชอบของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินในการดูแลการให้บริการอาหารเครื่องดื่มจะต้องมีการบริการด้วยรถเข็นที่มีน้ำหนัก การยกของจากที่เก็บของ เพื่อให้ความสะดวกสบายแก่ผู้โดยสารในเที่ยวบิน ในการดูแลความปลอดภัยของผู้โดยสารและช่วยสนับสนุนนักบินในเรื่องของความปลอดภัยในเที่ยวบินอาทิเช่นการตรวจเช็คอุปกรณ์ฉุกเฉิน การดูแลความปลอดภัยในห้องโดยสาร พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินต้องสามารถสังเกตถึงสิ่งผิดปกติจากการมองเห็น การได้ยิน และรายงานสถานการณ์ต่าง ๆ แก่นักบินได้อย่างถูกต้องเพื่อแก้ไขสถานการณ์ต่าง ๆ ได้ดีที่สุด ขีดความสามารถด้านสุขภาพจึงเป็นสิ่งจำเป็นต่ออาชีพพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินตั้งแต่กระบวนการเข้าสู่อาชีพและการประเมินขีดความสามารถด้านสุขภาพประจำปีซึ่งจะมีการตรวจสุขภาพในด้านต่าง ๆ ดังนี้

การมองเห็น

ตาบอดสี กรณีที่มีข้อบกพร่องในเรื่องนี้จะไม่สามารถปฏิบัติงานพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินได้ เพราะงานทางด้านการบินมีสัญลักษณ์ และ/หรือสีที่แสดงสัญลักษณ์ต่าง ๆ ที่คนที่มีภาวะตาบอดสีจะไม่สามารถจำแนกได้และส่งผลกระทบต่อเที่ยวบิน

สายตาสั้น/ยาว ปัจจุบันอนุโลมให้ใส่คอนแทคเลนส์ได้แต่ห้ามใส่แว่นสายตาระหว่างปฏิบัติหน้าที่ การวัดความดันตาให้อยู่ในเกณฑ์ปกติ(ค่าปกติอยู่ที่ 12-20 มิลลิเมตรปรอท) เนื่องจากความกดอากาศภายในเครื่องบินจะมีความแตกต่างจากภาคพื้น

X-Ray

กระดูกสันหลัง ดูความโค้งกระดูกสันหลังช่วง T-Spines ค่าปกติไม่ควรเกิน 20 องศา แล้วแต่ข้อกำหนดของแต่ละสายการบิน เนื่องจากงานพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินต้องมีการยกของ ปิดเปิดประตูเครื่อง การใช้อุปกรณ์ฉุกเฉินต่าง ๆ ที่หากใช้ท่าทางที่ไม่ถูกต้องจะส่งผลกระทบต่อความโค้งของกระดูกสันหลังได้มากกว่าบุคคลที่ทำงานอื่น ๆ

ปอด สะอาดไม่เป็นโรคติดต่อทางระบบทางเดินหายใจ เช่นวัณโรค ที่สามารถแพร่กระจาย ติดต่อบนเครื่องบิน

ตรวจเลือดเพื่อเช็คไวรัสตับอักเสบบ A B C D, HIV ที่สามารถติดต่อได้จากการบริการอาหาร เครื่องดื่ม การสัมผัสบนเครื่องบิน

ค่า Hb (ฮีโมโกลบิน) ค่าปกติอยู่ที่ 12-16 เพื่อดูภาวะโลหิตจาง และธาลัสซีเมีย ที่จะส่งผลให้เกิดอาการอ่อนเพลีย หน้ามืดและมีผลต่อหน้าที่รับผิดชอบในการดูแลความปลอดภัย

ตรวจการได้ยินโดยจะให้เข้าห้องและใส่หูฟังและมีปั๊มให้กดเมื่อได้ยินเสียง เพื่อเช็คที่เราสามารถได้ยินเสียงสูง เสียงต่ำในระดับต่าง ๆ ได้ตามมาตรฐาน เพื่อประเมินว่าเมื่อเกิดเสียงผิดปกติต่าง ๆ บนเครื่องบินจะสามารถได้ยินและแจ้งไปยังหัวหน้าและนักบินได้ครบถ้วน

ตรวจคลื่นหัวใจ หากมีภาวะผิดปกติจะส่งผลกระทบต่อหน้าที่รับผิดชอบในการดูแลความปลอดภัย

ตรวจฟัน เนื่องจากความกดอากาศภายในเครื่องบินจะมีความแตกต่างจากภาคพื้น ภาวะฟันผุหรือมีโพรงในฟันจะส่งผลต่อประสาทฟันและเป็นอันตรายได้ ผู้ปฏิบัติหน้าที่บนอากาศยานจึงต้องดูแลสุขภาพในช่องปาก

โรคต้องห้ามสำหรับพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินอาทิ ตาบอดสี, โลหิตจาง ธาลัสซีเมีย, โรคหัวใจ, โรคภูมิแพ้, โรคหอบหืด, โรควัณโรค, โรคเอดส์, ไวรัสตับอักเสบบ B เพราะโรคเหล่านี้จะทำให้ขีดความสามารถในการดูแลความปลอดภัยของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินลดลง และบางโรคเป็นโรคติดต่อที่สามารถแพร่กระจายทางการสัมผัส และระบบทางเดินหายใจ

นอกจากลักษณะทางกายภาพที่กล่าวมาแล้วยังรวมถึงการมีภาวะสมบูรณ์ครบถ้วน การไม่มีรอยแผลเป็น ตำแหน่งต่าง ๆ รวมไปถึงรอยสักในบริเวณที่สามารถมองเห็นได้ อาทิ สายการบินทางตะวันออกกลาง จะเน้นเนื้อของผิวพรรณ รอยแผลเป็นและตำแหน่ง ไฝ ขี้แมลงวันบนใบหน้าและร่างกายของผู้สมัครเป็นพิเศษ โดยจะมีขั้นตอนในการตรวจผิวผู้สมัครรวมอยู่ในขั้นตอนการสัมภาษณ์ด้วย ในขณะที่เดียวกันสายการบินทางเอเชียแห่งหนึ่งก็มีขั้นตอนเช็คผิวเช่นเดียวกันโดยจะเช็คเพิ่มเติมในบริเวณหลังของผู้สมัครเนื่องจากชุด

ยูนิฟอร์มของสายการบินจะเห็นช่วงหลังและช่วงป่าของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน

Mental – จิตใจ ทักษะคน

ในการประเมินขีดความสามารถทางด้านจิตใจและทัศนคติของผู้สมัครพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินนั้นเราจะใช้ประเมินได้ทั้งจาก

แบบทดสอบทัศนคติ ทดสอบโดยการทำข้อสอบสำหรับทดสอบทัศนคติโดยเฉพาะ เพื่อวัดว่าผู้ทดสอบมีทัศนคติเหมาะสมกับงานพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน สายการบินที่ใช้แบบทดสอบทัศนคติในประเทศไทย อาทิ การบินไทย สายการบินบางกอกแอร์เวย์

การสัมภาษณ์ มีหลายรูปแบบ ทั้งการสัมภาษณ์เดี่ยว สัมภาษณ์กลุ่ม การอภิปรายกลุ่ม การพูดในที่ชุมชน โดยในการสัมภาษณ์จะเป็นการประเมินทั้งด้านทักษะในการสื่อสาร ทัศนคติ และบุคลิกภาพของผู้ถูกสัมภาษณ์ โดยจะใช้เกณฑ์คุณสมบัติของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินมาพิจารณา อาทิ ทักษะในการสื่อสาร ฟังข้อความแล้วโต้ตอบได้ตรงประเด็น ถ่ายทอดข้อมูลได้อย่างถูกต้องชัดเจน การทำงานเป็นทีม มีลักษณะเป็นมิตรพร้อมให้บริการ ทักษะการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า ความสามารถทำงานในความแตกต่างทางวัฒนธรรมได้ การทำงานภายใต้ความกดดัน ความเป็นมืออาชีพ มีความยืดหยุ่น สามารถปรับตัวได้ดี และมีบุคลิกภาพที่ดี สามารถนำเสนอภาพลักษณ์ที่ดีขององค์กรแก่สาธารณชนได้

สายการบินจะใช้การสัมภาษณ์ในการประเมินขีดความสามารถทางด้านจิตใจและทัศนคติของผู้สมัครพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน บางสายการบินอาจจะใช้ทั้งการสัมภาษณ์ และแบบทดสอบทัศนคติมาใช้ในการประเมินขีดความสามารถทางด้านจิตใจและทัศนคติของผู้สมัครพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน เช่น สายการบินบางกอกแอร์เวย์ และการบินไทย จำกัด (มหาชน)

บทสรุป

อาชีพพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินเป็นงานบริการที่มีความแตกต่างจากงานบริการประเภทอื่น ๆ เพราะหน้าที่ความรับผิดชอบของงานนี้ประกอบด้วยบริการเพื่อให้เกิดความพึงพอใจ และการดูแลความปลอดภัยให้แก่ผู้โดยสารไปในเวลาเดียวกัน ขีดความสามารถที่จำเป็นที่พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินควรมีประกอบด้วย

ขีดความสามารถด้านบุคลิกลักษณะ: มีสุขภาพพร้อมทำงานทางการบินตามข้อกำหนดขององค์การการบินพลเรือนระหว่างประเทศ: ICAO ร่างส่วนสูงและน้ำหนักมีสัดส่วนที่เหมาะสมตามมาตรฐาน หน้าตา ผิวพรรณเหมาะสมในการทำงานบริการ มีบุคลิกภาพที่ดีในการเป็นตัวแทนแสดงภาพลักษณ์ของสายการบิน

ขีดความสามารถด้านทักษะ: มีทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษในระดับดีทั้งในการสื่อสารปกติและในกรณีที่เกิดเหตุการณ์ฉุกเฉิน การพัฒนาขีดความสามารถด้านภาษาจะเพิ่มโอกาสในการพิจารณาเข้าร่วมงานกับสายการบินชั้นนำและการสร้างความก้าวหน้าในอาชีพพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน

ทัศนคติและคุณลักษณะ: ขีดความสามารถที่จำเป็นคือการมีทัศนคติที่ดี มีทักษะในการทำงานเป็นทีม การแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า การสื่อสารกับบุคคลที่มีความหลากหลายทางวัฒนธรรม มีลักษณะเป็นมิตรพร้อมให้บริการ มีความสามารถทำงานในความแตกต่างทางวัฒนธรรมได้ สามารถทำงานภายใต้ความกดดัน ความเป็นมืออาชีพ มีความยืดหยุ่น สามารถปรับตัวได้ดีในสถานการณ์ต่าง ๆ

ขีดความสามารถที่จำเป็นของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน จะเป็นตัวบ่งชี้ถึงคุณลักษณะสำคัญที่สายการบินต้องการให้พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินเป็น การทำความเข้าใจขีดความสามารถที่จำเป็นไม่เพียงช่วยให้ผู้ที่สนใจเข้าสู่อาชีพนี้สามารถเตรียมตัว และพัฒนาตนเองเพื่อให้เหมาะสม แต่ยังช่วยให้ผู้ที่ประกอบอาชีพพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินเห็นถึงความสำคัญของขีดความสามารถที่สำคัญและนำไปพัฒนาตนเองเพื่อทำให้เกิดความก้าวหน้าในอาชีพ

เอกสารอ้างอิง

- ขจรศักดิ์ ศิริมัย. (2554). เรื่องน่ารู้เกี่ยวกับขีดความสามารถ. สืบค้น 19 มิถุนายน 2562 <http://competency.rmutp.ac.th/.doc>.
- ถิรจิต บุญแสน. พญ (2562). *ดัชนีมวลกายสำคัญอย่างไร*. สืบค้น 10 ตุลาคม 2562, จาก <https://www.si.mahidol.ac.th/th/healthdetail.asp?aid=1361>. [2562, 10 ตุลาคม]
- บริษัท บางกอก มีเดีย แอนด์ บรอดคาสติ้ง จำกัด (PPTVHD36). *ส่อง 14 อาชีพในฝันของเด็ก “เน็ตไอดอล-ชายของออนไลน์”*. สืบค้นเมื่อ 10 สิงหาคม 2562. จาก <https://www.pptvhd36.com/news/%E0%B8%9B%E0%B8%A3%E0%B8%B0%E0%B9%80%E0%B8%94%E0%B9%87%E0%B8%99%E0%B8%A3%E0%B9%89%E0%B8%AD%E0%B8%99/73740>.
- บริษัท มัชรูมทราเวล จำกัด. (2560). อัปเดต กาตาร์ แอร์เวย์ส 2560 เปิดเส้นทางใหม่ หลายเส้นทาง. สืบค้น 10 สิงหาคม 2562, จาก <https://www.mushroomtravel.com/page/qatar-airways-2017/>.
- โรงเรียนสอนภาษาญี่ปุ่น JEDUCATION CENTER.(2562). *การสอบวัดระดับความสามารถภาษาญี่ปุ่น*. สืบค้น 19 มิถุนายน 2562, จาก <https://www.jeducation.com/THAI/edsystem/jtest.html>.
- ไอดอล-ชายของออนไลน์*” ดิฉันฉบับ. สืบค้น 10 สิงหาคม 2562, จาก <https://www.pptvhd36.com/news/%E0%B8%9B%E0%B8%A3%E0%B8%B0%E0%B9%80%E0%B8%94%E0%B9%87%E0%B8%99%E0%B8%A3%E0%B9%89%E0%B8%AD%E0%B8%99/73740>.
- Boyatzis, Richard E. (1982). *The Competent Manager: A Model for Effective Performance*. New York: Wiley .
- EASA. (2021). *What is the definition of ‘cabin crew member’?*. From <https://www.easa.europa.eu/faq/19130#:~:text=2%20'Definitions'.-,Article%20%20'Definitions'%20defines%2/>.
- Educational Testing Service (ETS). (2016). *TOEIC Test Score*. From <http://youenglishitest.com/article/index/art/54>.
- Edwin Ebreo. (2018). *The Iceberg and Why You Need to Build Your Competency Model*. From <https://exeqserve.com/iceberg-need-build-competency-model-ed-ebreo>.
- HSK Online. (2562). *การสอบวัดระดับความสามารถภาษาจีน HSK*. สืบค้น 9 มิถุนายน 2562, จาก <http://www.blcubangkok.com/hsk.php/>.
- ICAO. (2014). *Cabin Crew Safety Training Manual*. From <https://store.icao.int/en/cabin-crew-safety-training-manual-doc-10002>.

- Mitrani, A., Dalziel, M., and Fitt, D. (1992). *Competency based Human Resource Management: Value -Driven Strategies for Recruitment, Development and Reward*. London: McGraw-Hill,
- McClelland D. C. (1973). "Test for Competence, rather than intelligence." *American Psychologists* 17, 7.
- Spencer, L. M. and Spencer, S. M. (1993). *Competence at Work: Models for Superior Performance*. New York: John Wiley & Sons.

ผู้เขียน

นางสาวโชติกา พันธุ์ผูกบุญ

คณะวิทยาการจัดการ สถาบันการจัดการปัญญาภิวัฒน์

85/1 หมู่ 2 ถนนแจ้งวัฒนะ ตำบลบางตลาด อำเภอปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี 11120

e-mail : chotikapun@pim.ac.th