

กองวิทยากร พอ.ทอ
๕๕๖๓
๒๓ ธ.ค. ๖๗
๑๓๖๒

พท.ทอ.ที่ ๒๖๖๗๐/๗๗

(สำเนา)

หน่วยรับ

กรมพลศึกษาทหารอากาศ
เลขรับ ๑๐๓๓๒
วันที่ ๒๓ ธ.ค. ๖๗
๑๐๕๕

ระเบียบกองทัพอากาศ

ว่าด้วยการตรวจสอบความรู้ความสามารถของเจ้าหน้าที่ต้อนรับอากาศยาน

พ.ศ.๒๕๖๗

โดยที่เป็นการสมควรปรับปรุงระเบียบกองทัพอากาศว่าด้วยการตรวจสอบความรู้ความสามารถของเจ้าหน้าที่ต้อนรับอากาศยาน เพื่อให้การตรวจสอบความรู้ความสามารถ เป็นไปด้วยความเรียบร้อย ถูกต้อง มีประสิทธิภาพ และเป็นมาตรฐานเดียวกัน จึงวางระเบียบไว้ดังนี้

ข้อ ๑ ระเบียบนี้เรียกว่า “ระเบียบกองทัพอากาศว่าด้วยการตรวจสอบความรู้ความสามารถของเจ้าหน้าที่ต้อนรับอากาศยาน พ.ศ.๒๕๖๗”

ข้อ ๒ ระเบียบนี้ให้ใช้บังคับตั้งแต่วันนี้เป็นต้นไป

ข้อ ๓ ให้ยกเลิกระเบียบกองทัพอากาศว่าด้วยการตรวจสอบความรู้ความสามารถของเจ้าหน้าที่ต้อนรับอากาศยาน พ.ศ.๒๕๕๘

บรรดาระเบียบและคำสั่งอื่นใด ในส่วนที่กำหนดไว้แล้วในระเบียบนี้ หรือซึ่งขัดหรือแย้งกับระเบียบนี้ ให้ใช้ระเบียบนี้แทน

ข้อ ๔ ในระเบียบนี้

๔.๑ “การตรวจสอบ” หมายความว่า การตรวจสอบความรู้ความสามารถ เพื่อประเมินค่าขีดความสามารถของเจ้าหน้าที่ต้อนรับอากาศยาน ในด้านประสิทธิภาพและความเป็นมาตรฐานในการปฏิบัติภารกิจ โดยทำการตรวจสอบทั้งภาควิชาการและภาคปฏิบัติ

๔.๒ “คณะกรรมการ” หมายความว่า คณะกรรมการประเมินค่าความรู้ความสามารถของเจ้าหน้าที่ต้อนรับอากาศยาน

๔.๓ “คณะอนุกรรมการ” หมายความว่า คณะอนุกรรมการประเมินค่าความรู้ความสามารถของเจ้าหน้าที่ต้อนรับอากาศยาน

๔.๔ “เจ้าหน้าที่ต้อนรับอากาศยาน” หมายความว่า ข้าราชการทหารซึ่งสำเร็จการศึกษาตามหลักสูตรพนักงานต้อนรับอากาศยาน และประจำทำการในหน้าที่พนักงานต้อนรับอากาศยาน

ข้อ ๕ ให้เจ้ากรมพลศึกษาทหารอากาศ เป็นผู้รักษาการตามระเบียบนี้ และมีอำนาจออกระเบียบปลีกย่อย ซึ่งไม่ขัดหรือแย้งกับระเบียบนี้

หมวด ๑
ทั่วไป
ส่วนที่ ๑
หน้าที่และความรับผิดชอบ

- ข้อ ๖ กรมพลธิการทหารอากาศ มีหน้าที่และความรับผิดชอบดังนี้
- ๖.๑ ดำเนินการตรวจสอบร่วมกับหน่วยต้นสังกัดของเจ้าหน้าที่ต้อนรับบนอากาศยาน
 - ๖.๒ กำหนดเกณฑ์การตรวจสอบความรู้ความสามารถ เพื่อให้ผู้ที่ผ่านเกณฑ์การตรวจสอบมีความรู้ความสามารถในการปฏิบัติภารกิจได้อย่างมีประสิทธิภาพ
 - ๖.๓ จัดทำปัญหาสอบให้เหมาะสมกับการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ต้อนรับบนอากาศยาน
 - ๖.๔ สรุปรายงานการตรวจสอบประจำปี ตามแบบรายงานที่ระเบียบกองทัพอากาศว่าด้วยผู้ทำการบนอากาศยานเป็นประจำกำหนด เสนอกรมกำลังพลทหารอากาศ ภายในเดือนธันวาคมของทุกปี
 - ๖.๕ ให้คำแนะนำและข้อเสนอแนะ แก่หน่วยต้นสังกัดของเจ้าหน้าที่ต้อนรับบนอากาศยาน เพื่อพัฒนาแนวทางปฏิบัติต่อไป

- ข้อ ๗ หน่วยต้นสังกัดของเจ้าหน้าที่ต้อนรับบนอากาศยาน มีหน้าที่และความรับผิดชอบดังนี้
- ๗.๑ ดำเนินการตรวจสอบร่วมกับกรมพลธิการทหารอากาศ
 - ๗.๒ จัดเจ้าหน้าที่ต้อนรับบนอากาศยานในสังกัดเข้ารับการตรวจสอบความรู้ความสามารถทั้งภาควิชาการและภาคปฏิบัติ
 - ๗.๓ ให้ความร่วมมือและอำนวยความสะดวกในการตรวจสอบภาคปฏิบัติ
 - ๗.๔ นำข้อเสนอแนะที่ได้จากการตรวจสอบไปปรับปรุงแนวทางปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ต้อนรับบนอากาศยานต่อไป

- ข้อ ๘ สำนักงานนิรภัยทหารอากาศ มีหน้าที่และความรับผิดชอบดังนี้
- ๘.๑ ดำเนินการตรวจสอบร่วมกับกรมพลธิการทหารอากาศ
 - ๘.๒ สนับสนุนปัญหาสอบภาควิชาการในส่วนที่เกี่ยวข้อง
 - ๘.๓ ให้คำแนะนำและข้อเสนอแนะในการตรวจสอบแก่คณะกรรมการ
- ข้อ ๙ สถาบันเวชศาสตร์การบินกองทัพอากาศ มีหน้าที่และความรับผิดชอบดังนี้
- ๙.๑ ดำเนินการตรวจสอบร่วมกับกรมพลธิการทหารอากาศ
 - ๙.๒ สนับสนุนปัญหาสอบภาควิชาการในส่วนที่เกี่ยวข้อง
 - ๙.๓ ให้คำแนะนำและข้อเสนอแนะในการตรวจสอบแก่คณะกรรมการ

ส่วนที่ ๒
คณะกรรมการ

- ข้อ ๑๐ คณะกรรมการ ประกอบด้วย
- ๑๐.๑ เจ้ากรมพลธิการทหารอากาศ เป็นประธานกรรมการ
 - ๑๐.๒ ผู้บังคับการกองบิน ๖ เป็นกรรมการ

- ๑๐.๓ ผู้อำนวยการกองวิทยาการ กรมพลธิการทหารอากาศ เป็นกรรมการ
๑๐.๔ ผู้อำนวยการกองพลธิการ กรมพลธิการทหารอากาศ เป็นกรรมการ
๑๐.๕ หัวหน้ากองวิทยาการ สถาบันเวชศาสตร์การบินกองทัพอากาศ เป็นกรรมการ
๑๐.๖ รองหัวหน้ากองป้องกันอากาศยานอุบัติเหตุ กองนิรภัยการบิน สำนักงาน
นิรภัยทหารอากาศ เป็นกรรมการ
๑๐.๗ ผู้ควบคุมเจ้าหน้าที่ต้อนรับบนอากาศยาน เป็นกรรมการ
๑๐.๘ นายทหารวิทยาการ กองวิทยาการ กรมพลธิการทหารอากาศ เป็นกรรมการ
๑๐.๙ หัวหน้าแผนกวิทยาการพลธิการ กองวิทยาการ กรมพลธิการทหารอากาศ
เป็นกรรมการและเลขานุการ

ข้อ ๑๑ คณะกรรมการ มีหน้าที่และอำนาจดังนี้

- ๑๑.๑ กำหนดนโยบาย แนะนำ และให้คำปรึกษาการตรวจสอบความรู้ความสามารถ
ของเจ้าหน้าที่ต้อนรับบนอากาศยานแก่คณะอนุกรรมการ
๑๑.๒ ตรวจสอบความถูกต้องและพิจารณาผลการปฏิบัติของเจ้าหน้าที่ต้อนรับ
บนอากาศยาน ทั้งภาควิชาการและภาคปฏิบัติ ตามที่คณะอนุกรรมการรายงาน เพื่อประเมินค่าขีดความสามารถ
การปฏิบัติการกิจของเจ้าหน้าที่ต้อนรับบนอากาศยาน ในด้านประสิทธิภาพและความเป็นมาตรฐาน
๑๑.๓ สรุปรายงานการตรวจสอบความรู้ความสามารถของเจ้าหน้าที่ต้อนรับบนอากาศยาน
ประจำปี เสนอกรมกำลังพลทหารอากาศ
๑๑.๔ แต่งตั้งคณะอนุกรรมการประเมินค่าความรู้ความสามารถของเจ้าหน้าที่ต้อนรับ
บนอากาศยาน

ส่วนที่ ๓

คณะอนุกรรมการ

ข้อ ๑๒ คณะอนุกรรมการ ประกอบด้วย ผู้ที่มีความรู้ความสามารถของกรมพลธิการทหารอากาศ
หรือผู้เชี่ยวชาญด้านการต้อนรับบนอากาศยาน และหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ไม่น้อยกว่า ๘ คน โดยต้องมีผู้แทนจาก
หน่วยต้นสังกัดของเจ้าหน้าที่ต้อนรับบนอากาศยาน สำนักงานนิรภัยทหารอากาศ และสถาบันเวชศาสตร์การบิน
กองทัพอากาศ อย่างน้อยหน่วยละ ๑ คน

ข้อ ๑๓ คณะอนุกรรมการ มีหน้าที่และอำนาจดังนี้

- ๑๓.๑ ตรวจสอบความรู้ความสามารถของเจ้าหน้าที่ต้อนรับบนอากาศยาน ให้เป็นไป
อย่างมีประสิทธิภาพและได้มาตรฐาน
๑๓.๒ จัดให้มีการทดสอบ ดังนี้
๑๓.๒.๑ ภาควิชาการ จัดทำปัญหาสอบให้เหมาะสมกับการปฏิบัติหน้าที่
ของเจ้าหน้าที่ต้อนรับบนอากาศยาน โดยใช้เอกสารตามที่กรมพลธิการทหารอากาศกำหนด
๑๓.๒.๒ ภาคปฏิบัติ กำหนดรายละเอียดการตรวจสอบภาคปฏิบัติ ให้เหมาะสม
กับลักษณะของอากาศยานแต่ละแบบที่เจ้าหน้าที่ต้อนรับบนอากาศยานปฏิบัติหน้าที่

๑๓.๓ จัดให้...

๑๓.๓ จัดให้มีการทำแฟ้มบันทึกประวัติการตรวจสอบทั้งภาควิชาการและภาคปฏิบัติของเจ้าหน้าที่ต้อนรับบนอากาศยานแต่ละคนเก็บไว้ที่แผนกวิทยากรพลาธิการ กองวิทยากร กรมพลาธิการ ทหารอากาศ

๑๓.๔ ปฏิบัติงานตามที่คณะกรรมการมอบหมาย

๑๓.๕ สรุปผลการตรวจสอบความรู้ความสามารถของเจ้าหน้าที่ต้อนรับบนอากาศยาน
เสนอคณะกรรมการ

หมวด ๒

การตรวจสอบ

ข้อ ๑๔ การตรวจสอบความรู้ความสามารถของเจ้าหน้าที่ต้อนรับบนอากาศยาน ให้ทำการตรวจสอบทั้งภาควิชาการและภาคปฏิบัติ อย่างน้อยปีละ ๑ ครั้ง และสรุปรายงานการตรวจสอบความรู้ความสามารถประจำปีส่งถึงกรมกำลังพลทหารอากาศภายในเดือนธันวาคมของทุกปี

ข้อ ๑๕ การทดสอบภาควิชาการ

๑๕.๑ คณะอนุกรรมการต้องแจ้งให้ผู้เข้ารับการทดสอบทราบถึงกำหนดการและสถานที่สอบล่วงหน้าไม่น้อยกว่า ๑๕ วัน

๑๕.๒ เกณฑ์การทดสอบภาควิชาการ มีดังนี้

๑๕.๒.๑ ผู้เข้ารับการทดสอบต้องได้คะแนนไม่ต่ำกว่าร้อยละ ๘๕ จึงจะถือว่าสอบผ่าน

๑๕.๒.๒ ผู้ที่ไม่ผ่านเกณฑ์การทดสอบครั้งแรก ให้ดำเนินการทดสอบใหม่ได้อีก ๑ ครั้ง ภายใน ๓๐ วัน

ข้อ ๑๖ การตรวจสอบภาคปฏิบัติ

๑๖.๑ ผู้มีสิทธิเข้ารับการตรวจสอบภาคปฏิบัติ ได้แก่ เจ้าหน้าที่ต้อนรับบนอากาศยานที่สอบผ่านเกณฑ์การทดสอบภาควิชาการเรียบร้อยแล้ว

๑๖.๒ หัวข้อการตรวจสอบภาคปฏิบัติ มีดังนี้

๑๖.๒.๑ การเตรียมความพร้อม หมายถึง การเตรียมความพร้อมที่เจ้าหน้าที่ต้อนรับบนอากาศยานต้องดำเนินการก่อนอากาศยานวิ่งขึ้นในด้านต่าง ๆ เช่น การมาถึงอากาศยานตามเวลาที่กำหนด การฟังสรุปข้อมูลการบินจากผู้บังคับอากาศยานเที่ยวบินนั้น การวางแผนการปฏิบัติงานเกี่ยวกับการบริการ การเตรียมความพร้อมห้องผู้โดยสาร ห้องครัว และห้องน้ำ การตรวจสอบรายการอาหาร เครื่องดื่ม และภาชนะอุปกรณ์ ตลอดจนตรวจสอบอุปกรณ์เพื่อความปลอดภัยของผู้โดยสาร (ถ้ามี)

๑๖.๒.๒ บุคลิกภาพและการแต่งกาย เจ้าหน้าที่ต้อนรับบนอากาศยานต้องมีสุขภาพอนามัยแข็งแรงสมบูรณ์ มีบุคลิกลักษณะที่ตีเหมาะสมสำหรับการบริการ การแต่งกายสะอาดเรียบร้อยถูกต้องตามระเบียบของทางราชการ หรือข้อกำหนดอื่น ๆ ที่หน่วยต้นสังกัดของเจ้าหน้าที่ต้อนรับบนอากาศยานกำหนด

๑๖.๒.๓ มารยาทและการปฏิบัติตน เจ้าหน้าที่ต้อนรับบนอากาศยานต้องมี
กิริยามารยาท และการแสดงออกที่สุภาพ เรียบร้อย และมีจิตใจในการให้บริการ (Service Mind) ที่ดี

๑๖.๒.๔ การบริการ...

๑๖.๒.๔ การบริการทั่วไป หมายถึง การให้บริการตั้งแต่ผู้โดยสารขึ้นจนถึงลงจากอากาศยาน ได้แก่ การต้อนรับ การดูแลอำนวยความสะดวก รวมถึงการดูแลและปฐมพยาบาลผู้โดยสารกรณีป่วยฉุกเฉิน

๑๖.๒.๕ การบริการอาหารและเครื่องดื่ม หมายถึง การให้บริการอาหารและเครื่องดื่มแก่ผู้โดยสารอย่างถูกต้องตามหลักการบริการและหลักการสุขาภิบาลอาหาร

๑๖.๒.๖ การปฏิบัติงานร่วมกับผู้อื่น หมายถึง การให้ความร่วมมือในหมู่คณะในการปฏิบัติหน้าที่บนอากาศยาน

๑๖.๒.๗ การควบคุมอารมณ์ เจ้าหน้าที่ต้อนรับบนอากาศยาน ต้องมีความอดทนอดกลั้น รู้จักควบคุมอารมณ์และความรู้สึกในกรณีที่ต้องเผชิญกับสภาวะที่ไม่พึงพอใจ หรือปัญหาต่าง ๆ ที่อาจเกิดขึ้น

๑๖.๒.๘ การแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าและการตัดสินใจ เจ้าหน้าที่ต้อนรับบนอากาศยานต้องมีไหวพริบและปฏิภาณ สามารถตัดสินใจและแก้ไขปัญหาที่อาจเกิดขึ้นโดยไม่คาดคิด

๑๖.๒.๙ ความรู้ในระเบียบการปฏิบัติเมื่อเกิดเหตุฉุกเฉิน และความเข้าใจเรื่องมนุษยปัจจัย เจ้าหน้าที่ต้อนรับบนอากาศยานต้องปฏิบัติตามคำสั่ง ระเบียบ หรือข้อปฏิบัติต่าง ๆ เมื่ออากาศยานเกิดเหตุฉุกเฉิน

๑๖.๒.๑๐ การปฏิบัติงานหลังอากาศยานลงจอด หมายถึง การดูแลความเรียบร้อยของห้องผู้โดยสาร ห้องครัว และห้องน้ำ ให้อยู่ในสภาพเรียบร้อย หลังจากปฏิบัติการกิจในเที่ยวบิน รวมถึงตรวจสอบสิ่งของภาชนะที่ใช้ในเที่ยวบินนั้น และส่งคืนเจ้าหน้าที่พลการของฝูงบิน

๑๖.๓ เกณฑ์การตรวจสอบภาคปฏิบัติ

๑๖.๓.๑ การให้ค่าระดับคะแนนในการตรวจสอบแต่ละรายการ แบ่งออกเป็น ๒ ระดับ คือ ระดับผ่าน (Q และ Q-) และระดับไม่ผ่าน (U)

๑๖.๓.๑.๑ ระดับผ่าน

๑๖.๓.๑.๑ (๑) Q หมายถึง ผู้รับการตรวจสอบ แสดงออกถึงความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงานในรายการที่ทำการทดสอบได้อย่างมีประสิทธิภาพ และได้มาตรฐาน มีระดับคะแนนร้อยละ ๘๕ - ๑๐๐

๑๖.๓.๑.๑ (๒) Q- หมายถึง ผู้รับการตรวจสอบ แสดงออกถึงความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงานได้ในระดับที่ต้องการ แต่ยังมีข้อบกพร่องเล็กน้อยที่ไม่ทำให้เกิดผลเสียหายหรือกระทบกระเทือนต่อภารกิจ มีระดับคะแนนร้อยละ ๗๐ - ๘๔

๑๖.๓.๑.๒ ระดับไม่ผ่าน U หมายถึง ผู้รับการตรวจสอบไม่สามารถปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้องเหมาะสม อาจก่อให้เกิดความไม่ปลอดภัยแก่บุคคล หรือทำให้การปฏิบัติการกิจไม่สมบูรณ์ มีระดับคะแนนต่ำกว่าร้อยละ ๗๐

๑๖.๓.๒ เกณฑ์การตัดสินใจ

๑๖.๓.๒.๑ ผู้เข้ารับการตรวจสอบต้องได้ค่าระดับคะแนน Q หรือ Q- จึงจะถือว่า “ผ่าน” เกณฑ์การตรวจสอบภาคปฏิบัติ

๑๖.๓.๒.๒ ผู้เข้ารับการตรวจสอบที่ได้ค่าระดับคะแนน U ในรายการใด ๆ ถือว่า “ไม่ผ่าน” เกณฑ์การตรวจสอบภาคปฏิบัติ

๑๖.๔ การบันทึก...

๑๖.๔ การบันทึกผล ให้บันทึกผลการตรวจสอบลงในแบบประเมินผลการตรวจสอบ
ภาคปฏิบัติของเจ้าหน้าที่ต้อนรับบนอากาศยานทุกรายการ รายการใดมีผลการตรวจสอบเป็น Q- และ U ต้องมี
คำชี้แจงถึงสาเหตุหรือข้อผิดพลาดที่เกิดขึ้นในช่อง “ข้อควรแก้ไข/ข้อเสนอแนะ”

ข้อ ๑๗ ผู้เข้ารับการตรวจสอบต้องผ่านเกณฑ์การตรวจสอบทั้งภาควิชาการและภาคปฏิบัติ
จึงจะถือว่าผ่านเกณฑ์การตรวจสอบความรู้ความสามารถของเจ้าหน้าที่ต้อนรับบนอากาศยาน

ข้อ ๑๘ เพื่อให้การตรวจสอบและการรายงานผลการประเมินค่าความรู้ความสามารถ
ของเจ้าหน้าที่ต้อนรับบนอากาศยาน เป็นไปด้วยความเรียบร้อยและเป็นมาตรฐานเดียวกัน จึงกำหนดแบบไว้ ดังนี้

๑๘.๑ แบบประเมินการตรวจสอบความรู้ความสามารถของเจ้าหน้าที่ต้อนรับ
บนอากาศยาน ภาคปฏิบัติ ตามผนวก ก ท้ายระเบียบนี้

๑๘.๒ แบบบันทึกผลการตรวจสอบความรู้ความสามารถของเจ้าหน้าที่ต้อนรับ
บนอากาศยาน ภาควิชาการและภาคปฏิบัติ ตามผนวก ข ท้ายระเบียบนี้

๑๘.๓ แบบรายงานการควบคุมสมรรถนะและประสิทธิภาพของผู้ทำการบนอากาศยาน
เป็นประจำ สำหรับเสนอกรมกำลังพลทหารอากาศ ตามระเบียบกองทัพอากาศว่าด้วยผู้ทำการบนอากาศยาน
เป็นประจำ กำหนดตามผนวก ค ท้ายระเบียบนี้

ประกาศ ณ วันที่ ๑๘ ธันวาคม พ.ศ.๒๕๖๗

(ลงชื่อ) พลอากาศเอก พันธุ์ภักดี พัฒนกุล
(พันธุ์ภักดี พัฒนกุล)
ผู้บัญชาการทหารอากาศ

การแจกจ่าย

- นขต.ทอ., นขต.กพ.ทอ., นขต.สนพ.กพ.ทอ.และ นขต.สปพ.กพ.ทอ.

สำเนาถูกต้อง

น.อ. 

(อารักษ์ แก้วทอง)

ผอ.กบค.สปพ.กพ.ทอ.


๖๐ ธ.ค.๖๗

ผอ.กบค.กพ.ทอ.

เพื่อดำเนินการให้ต่อไป

น.อ. 

ผอ.กบค.กพ.ทอ.

 ๖๑ ธ.ค. ๖๗

จ.ท.คณุตม์ ๗

พิมพ์/ทาน

น.ต. 

ตรวจ

ผนวก ก

ประกอบระเบียบกองทัพอากาศว่าด้วยการตรวจสอบความรู้ความสามารถของเจ้าหน้าที่ต้อนรับบนอากาศยาน พ.ศ.๒๕๖๗
 แบบประเมินการตรวจสอบความรู้ความสามารถของเจ้าหน้าที่ต้อนรับบนอากาศยาน ภาคปฏิบัติ ประจำปี พ.ศ. ...

ยศ - ชื่อ - สกุล ผู้รับการตรวจสอบ	สังกัด	วัน เดือน ปี
แบบอากาศยานที่ทำการตรวจสอบ	เส้นทาง	เวลาที่ตรวจสอบ
หน้าที่ เจ้าหน้าที่ต้อนรับบนอากาศยาน	ชั่วโมงบินรวม	ยศ - ชื่อ - สกุล ผู้ตรวจสอบ
คะแนนรวม คิดเป็นร้อยละ	
สรุปผลการตรวจสอบภาคปฏิบัติผ่านไม่ผ่าน	

๑. การเตรียมความพร้อม (คะแนนเต็ม ๑๐๐ คะแนน)

Q Q- U

๑.๑ เวลาที่มาถึง.....ก่อนอากาศยานวิ่งขึ้น (๒๐ คะแนน)

- ก่อนเวลา มาช้าเล็กน้อย ไม่มาปฏิบัติงาน (๐)
- ๒.๓๐/๓ ชั่วโมง (๒๐)
 - ๒ ชั่วโมง (๒๐)
 - ๑.๓๐ ชั่วโมง (๒๐)
 - ไม่เกิน ๑๕ นาที (๑๕)
 - เกิน ๑๕ นาที (๑๐)

๑.๒ เข้ารับฟังสรุปข้อมูลการบิน (๒๐ คะแนน)

- เข้ารับฟัง ไม่เข้ารับฟัง (๐)
- อย่างตั้งใจ (๒๐)
 - ฟังแบบผ่าน ๆ (๑๐)
 - เข้าฟังช้า (๕)

๑.๓ ตรวจสอบรายการอาหารและเครื่องดื่ม (๒๐ คะแนน)

- ทำ (๒๐) ไม่ทำ (๐)

๑.๔ ตรวจสอบจำนวน/ความถูกต้องของภาชนะอุปกรณ์ (๒๐ คะแนน)

- ทำ (๒๐) ไม่ทำ (๐)

๑.๕ จัดเตรียมห้องโดยสาร ห้องครัว ห้องน้ำ (๒๐ คะแนน)

- ทำ ๓ อย่างขึ้นไป (๒๐)
 ทำ ๒ อย่าง (๑๕)
 ทำ ๑ อย่าง (๕)
 ไม่มีส่วนร่วม (๐)

<p>ห้องโดยสาร</p> <input type="checkbox"/> เข็มขัดนิรภัย <input type="checkbox"/> พนักพิงเก้าอี้ <input type="checkbox"/> หน้าต่าง <input type="checkbox"/> ช่องเก็บสัมภาระ <input type="checkbox"/> เตรียมหนังสือพิมพ์/นิตยสาร/ อุปกรณ์สำหรับ WVIP/VIP	<p>ห้องครัว</p> <input type="checkbox"/> พับกระดาษเช็ดปาก <input type="checkbox"/> จัดอาหาร/เครื่องดื่ม ใส่ภาชนะ	<p>ห้องน้ำ</p> <input type="checkbox"/> กระดาษชำระ/น้ำหอม <input type="checkbox"/> ตรวจสอบความสะอาด เรียบร้อย
---	---	--

Q Q- U

๒. บุคลิกภาพและการแต่งกาย (คะแนนเต็ม ๑๐๐ คะแนน)

๒.๑ ความถูกต้องของเครื่องแต่งกายและรองเท้า (๒๕ คะแนน)

- ถูกต้องครบถ้วน (๒๕)
- ไม่ถูกต้อง ๑ จุด (๒๐) ระบุ.....
- ไม่ถูกต้อง ๒ จุด (๑๐) ระบุ.....
- ไม่ถูกต้องเกิน ๒ จุด (๕) ระบุ.....

๒.๒ ความถูกต้องของทรงผมและเล็บ (๒๕ คะแนน)

- ถูกต้องครบถ้วน (๒๕)
- ไม่ถูกต้อง ๑ จุด (๒๐) ระบุ.....
- ไม่ถูกต้อง ๒ จุด (๑๐) ระบุ.....
- ไม่ถูกต้องเกิน ๒ จุด (๕) ระบุ.....

๒.๓ ความสะอาดของเครื่องแต่งกายและรองเท้า (๒๕ คะแนน)

- ถูกต้องครบถ้วน (๒๕)
- ไม่ถูกต้อง ๑ จุด (๒๐) ระบุ.....
- ไม่ถูกต้อง ๒ จุด (๑๐) ระบุ.....
- ไม่ถูกต้องเกิน ๒ จุด (๕) ระบุ.....

๒.๔ ความสะอาดของทรงผมและเล็บ (๒๕ คะแนน)

- ถูกต้องครบถ้วน (๒๕)
- ไม่ถูกต้อง ๑ จุด (๒๐) ระบุ.....
- ไม่ถูกต้อง ๒ จุด (๑๐) ระบุ.....
- ไม่ถูกต้องเกิน ๒ จุด (๕) ระบุ.....

เครื่องแต่งกาย

- ใส่สุททขณะฟังสรุปข้อมูลการบิน
- ใส่สุททขณะรับ/ส่ง ผู้โดยสาร
- ใส่สุททระหว่างอยู่ในสนามบิน
- มีกระเป๋าลากทุกครั้ง
- มีถุงใส่สุท (เฉพาะบินต่างประเทศ)

รองเท้า

- ไม่ส้นเข็ม/หัวแหลม
- ไม่มีตราสัญลักษณ์ (โลโก้)
- สันเตี้ย หนังเรียบ สีดำ (บนเครื่อง)

ทรงผม

- ไม่ทำสีผม
- ฉมยวาคคลุมด้วยตาข่ายสีดำล้วน
- ฉมสั้นทำตามระเบียบกองทัพอากาศ

เล็บ

- ให้ทาสีแดง/ชมพู/สีใส/สีอ่อนที่ใกล้เคียงกับเล็บตามธรรมชาติ

อื่นๆ

- ตามระเบียบที่กองทัพอากาศกำหนด

Q Q- U

๓. มารยาทและการปฏิบัติตน (คะแนนเต็ม ๑๐๐ คะแนน)

๓.๑ การไหว้ต้อนรับและขอบคุณ (๒๐ คะแนน)

- ปฏิบัติครบ
 - ถูกต้องตามมารยาทไทย (๒๐)
 - ไม่ถูกต้องตามมารยาทไทย (๑๕)
- ปฏิบัติไม่ครบ
 - ถูกต้องตามมารยาทไทย (๑๕)
 - ไม่ถูกต้องตามมารยาทไทย (๑๐)
- ไม่ปฏิบัติ (๐)

๓.๒ พุดจาไฟเราะ กริยาสำรวมในการ ยืน เดิน นั่ง หรือ พุด (๒๐ คะแนน)

- สำรวม พุดจาไฟเราะตลอดการบริการ (๒๐)
- ไม่สำรวมหรือพุดจาไม่ไฟเราะ ๑ ครั้ง (๑๕)
- ไม่สำรวมหรือพุดจาไม่ไฟเราะ ๒ ครั้ง (๑๐)
- ไม่สำรวมหรือพุดจาไม่ไฟเราะเกิน ๒ ครั้ง (๕)

๓.๓ กริยา ล้วง แคะ แกะ เกา ส่วนต่าง ๆ ของร่างกายระหว่างปฏิบัติงาน (๒๐ คะแนน)

- ไม่ล้วง แคะ แกะ เกา ส่วนต่าง ๆ ของร่างกายระหว่างปฏิบัติงาน (๒๐)
- กระทำ ๑ ครั้ง (๑๕)
- กระทำ ๒ ครั้ง (๑๐)
- กระทำเกิน ๒ ครั้ง (๕)

๓.๔ แสดงอาการหงุดหงิด เบื่อหน่าย หรือโต้เถียง (๒๐ คะแนน)

- ไม่แสดงอาการ/ไม่โต้เถียง (๒๐)
- กระทำ ๑ ครั้ง (๑๕)
- กระทำ ๒ ครั้ง (๑๐)
- กระทำเกิน ๒ ครั้ง (๕)

๓.๕ ยิ้มแย้มระหว่างการทำงานทั้งต่อผู้โดยสารและเพื่อนร่วมงาน (๒๐ คะแนน)

- ตลอดเวลาการปฏิบัติงาน ทั้งต่อผู้โดยสารและเพื่อนร่วมงาน (๒๐)
- ยิ้มแย้ม แต่ไม่ตลอดเวลา และไม่ก่อให้เกิดความเสียหายต่อภารกิจ (๑๕)
- ไม่ยิ้มแย้มหรือพูดจาไม่ไพเราะบ้าง ๑ - ๒ ครั้ง (๑๐)
- ไม่ยิ้มแย้มหรือพูดจาไม่ไพเราะเกิน ๒ ครั้ง (๕)

Q	Q-	U
□	□	□

๔. การบริการทั่วไป (คะแนนเต็ม ๑๐๐ คะแนน)

๔.๑ ตรวจสอบการปรับพนักพิง เก้าอี้ที่นั่งของผู้โดยสาร ขณะอากาศยานจะวิ่งขึ้นหรือลดระดับ (๒๐ คะแนน)

- ตรวจสอบ
 - ครอบคลุมทุกพื้นที่ (๒๐)
 - บางพื้นที่ (๑๐)
- ไม่ตรวจสอบ (๐)

๔.๒ ตรวจสอบการรัดเข็มขัดนิรภัยของผู้โดยสาร ที่พักเท้า โต๊ะวางของและสัมภาระของผู้โดยสาร ขณะอากาศยานจะวิ่งขึ้นหรือลดระดับ (๒๐ คะแนน)

- ตรวจสอบ
 - ครอบคลุมพื้นที่ (๒๐)
 - ไม่ครอบคลุมพื้นที่ (๑๐)
- ไม่ตรวจสอบ (๐)

๔.๓ ตรวจสอบบานหน้าต่างผู้โดยสาร ขณะอากาศยานจะวิ่งขึ้นหรือลดระดับ (๒๐ คะแนน)

- ตรวจสอบ
 - ครอบคลุมพื้นที่ (๒๐)
 - ไม่ครอบคลุมพื้นที่ (๑๐)
- ไม่ตรวจสอบ (๐)

๔.๔ ให้ข้อมูล...

๔.๔ ให้ข้อมูลเบื้องต้นเกี่ยวกับ เส้นทางการบิน/ปลายทาง ระยะเวลาบิน จำนวนผู้โดยสารในเที่ยวบินได้ (๒๐ คะแนน)

- ถูกต้องครบถ้วน (๒๐)
- ไม่ถูกต้องหรือไม่ครบถ้วน ๑ จุด (๑๕) ระบุ.....
- ไม่ถูกต้องหรือไม่ครบถ้วน ๒ จุด (๑๐) ระบุ.....
- ไม่ถูกต้องหรือไม่ครบถ้วนเกิน ๒ จุด (๕) ระบุ.....

๔.๕ มีปฏิสัมพันธ์ที่ดีกับผู้โดยสารตลอดเส้นทางการบิน (๒๐ คะแนน)

- ทำ ๓ อย่างขึ้นไป (๒๐)
- ทำ ๒ อย่าง (๑๕)
- ทำ ๑ อย่าง (๑๐)
- ไม่มีส่วนร่วม (๐)

- มีความกระตือรือร้นกระฉับกระเฉง
- มีการควบคุมอารมณ์อดทนอดกลั้น/ไม่แสดงสีหน้าไม่พอใจ
- มีความพร้อมบริการ (Service Mind)
- ดูแล/ให้ความช่วยเหลือ/อำนวยความสะดวกให้ผู้โดยสาร เมื่อได้รับการร้องขอ

Q Q- U

Q	Q-	U
---	----	---

๕. การบริการอาหารและเครื่องดื่ม (คะแนนเต็ม ๑๐๐ คะแนน)

๕.๑ ให้บริการอาหารและเครื่องดื่มหลังอากาศยานวิ่งขึ้น ภายในเวลาที่กำหนด (๒๐ คะแนน)

- ปฏิบัติภายในระยะเวลาที่กำหนด (๒๐)
- ปฏิบัติไม่ทันเวลาที่กำหนด (๑๐)

๕.๒ สอบถามความต้องการของผู้โดยสารก่อนให้บริการอาหารและเครื่องดื่ม (๒๐ คะแนน)

- ปฏิบัติ (๒๐)
- ไม่ปฏิบัติ (๐)

๕.๓ ให้บริการอาหารและเครื่องดื่มตามลำดับความสำคัญ (๒๐ คะแนน)

- ปฏิบัติ (๒๐)
- ไม่ปฏิบัติ (๐)

๕.๔ จัดวางอาหารและเครื่องดื่มตลอดจนบริการได้อย่างถูกต้องตามหลักการบริการและหลักสุขาภิบาลอาหาร (๒๐ คะแนน)

- ถูกต้องครบถ้วน (๒๐)
- ไม่ถูกต้อง ๑ จุด (๑๕) ระบุ.....
- ไม่ถูกต้อง ๒ จุด (๑๐) ระบุ.....
- ไม่ถูกต้องเกิน ๒ จุด (๕) ระบุ.....

๕.๕ เก็บและถอนภาชนะหลังผู้โดยสารรับประทานเรียบร้อยแล้ว (๒๐ คะแนน)

- ปฏิบัติ (๒๐)
- ไม่ปฏิบัติ (๐)

Q Q- U

Q	Q-	U
---	----	---

๖. การปฏิบัติงานร่วมกับผู้อื่น (คะแนนเต็ม ๑๐๐ คะแนน)

๖.๑ มีการตอบสนองที่ดีหรือเชื่อฟังต่อคำแนะนำหรือคำชี้แนะ (๒๕ คะแนน)

- ปฏิบัติ (๒๕)
- ไม่ปฏิบัติ (๑๐)

๖.๒ เปิดใจรับฟังคำเสนอแนะจากผู้มีอาวุโสกว่า (๒๕ คะแนน)

- ปฏิบัติ (๒๕)
- ไม่ปฏิบัติ (๑๐)

๖.๓ มีการประสานงาน ทำงานเป็นทีม เพื่อผลสำเร็จของงาน (๒๕ คะแนน)

- ปฏิบัติ (๒๕)
- ไม่ปฏิบัติ (๑๐)

๖.๔ เคารพและให้เกียรติผู้ร่วมงาน (๒๕ คะแนน)

- ปฏิบัติ (๒๕)
- ไม่ปฏิบัติ (๑๐)

Q	Q-	U
□	□	□

๗. การควบคุมอารมณ์ (คะแนนเต็ม ๑๐๐ คะแนน)

๗.๑ มีอารมณ์ที่มั่นคง ควบคุมอารมณ์ได้ดี (๒๕ คะแนน)

ปฏิบัติ (๒๕)

ไม่ปฏิบัติ (๐)

๗.๒ การแสดงสีหน้ายิ้มแย้มแจ่มใส ไม่บูดบึ้ง (๒๕ คะแนน)

ปฏิบัติ (๒๕)

ไม่ปฏิบัติ (๐)

๗.๓ แสดงความกระตือรือร้นพร้อมให้บริการ (๒๕ คะแนน)

ปฏิบัติ (๒๕)

ไม่ปฏิบัติ (๐)

๗.๔ มีความอดทนอดกลั้นต่อสภาวะที่ไม่น่าพึงพอใจ (๒๕ คะแนน)

ปฏิบัติ (๒๕)

ไม่ปฏิบัติ (๐)

๘. การแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า (คะแนนเต็ม ๑๐๐ คะแนน)

๘.๑ มีการช่วยเหลือผู้โดยสารตั้งแต่เริ่มขึ้นเครื่องจนถึงที่หมาย (๕๐ คะแนน)

ปฏิบัติ (๕๐)

ไม่ปฏิบัติ (๐)

๘.๒ มีการตัดสินใจ และการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าอย่างเหมาะสม (๕๐ คะแนน)

ปฏิบัติ (๕๐)

ไม่ปฏิบัติ (๐)

Q	Q-	U
□	□	□

Q	Q-	U
□	□	□

๙. ความรู้ในระเบียบการปฏิบัติเมื่อเกิดเหตุฉุกเฉิน และความเข้าใจเรื่องมนุษยปัจจัย (คะแนนเต็ม ๑๐๐ คะแนน)

๙.๑ ตรวจสอบอุปกรณ์ฉุกเฉินก่อนการบิน (๑๐ คะแนน)

ปฏิบัติ (๑๐)

ไม่ปฏิบัติ (๐)

๙.๒ ตรวจสอบอุปกรณ์ชุดปฐมพยาบาล (First aid kits) ว่ามีครบถ้วน และอยู่ในตำแหน่งก่อนการบิน (๑๐ คะแนน)

ปฏิบัติ (๑๐)

ไม่ปฏิบัติ (๐)

๙.๓ รักษาบริเวณทางเดินและทางออกให้ว่าง (๑๕ คะแนน)

ปฏิบัติ (๑๕)

ไม่ปฏิบัติ (๐)

๙.๔ แจ้งช่องทางออกเมื่อเกิดเหตุฉุกเฉินให้ผู้โดยสารรับทราบได้อย่างถูกต้อง (๑๕ คะแนน)

ปฏิบัติ (๑๕)

ไม่ปฏิบัติ (๐)

๙.๕ บังชี้ถึงการกระทำที่ไม่ปลอดภัยเบื้องต้นได้ และจัดการให้มีความปลอดภัย (๑๕ คะแนน)

ปฏิบัติ (๑๕)

ไม่ปฏิบัติ (๐)

๙.๖ รายงานอันตรายเบื้องต้นของสิ่งที่ตรวจพบ ให้ผู้รับผิดชอบหรือผู้ควบคุมการบินทราบ (๑๕ คะแนน)

ปฏิบัติ (๑๕)

ไม่ปฏิบัติ (๐)

๙.๗ ปฏิบัติภารกิจด้วยขั้นตอนตามระเบียบ หรือมาตรฐานด้านนิรภัยการบินที่เกี่ยวข้อง (๑๐ คะแนน)

ปฏิบัติ (๑๐)

ไม่ปฏิบัติ (๐)

๙.๘ มีความพร้อมในการปฏิบัติภารกิจด้านมนุษยปัจจัย (๑๐ คะแนน)

พร้อม (๑๐)

ไม่พร้อม (๐)

Q	Q-	U

๑๐. การปฏิบัติงานหลังอากาศยานลงจอด (คะแนนเต็ม ๑๐๐ คะแนน)

๑๐.๑ ดูแล/จัดเก็บห้องโดยสารห้องครัว ห้องน้ำ ให้เรียบร้อย (๒๕ คะแนน)

ปฏิบัติ (๒๕)

ไม่ปฏิบัติ (๐)

๑๐.๒ ตรวจสอบจำนวนและจัดเก็บเครื่องมือเครื่องใช้ ภาชนะ และสิ่งอุปกรณ์ต่าง ๆ อย่างเรียบร้อย (๒๕ คะแนน)

ปฏิบัติ (๒๕)

ไม่ปฏิบัติ (๐)

๑๐.๓ ส่งคืนเครื่องมือเครื่องใช้ ภาชนะ และสิ่งอุปกรณ์ต่าง ๆ ให้ จนท.พลาธิการฝูงบิน (๕๐ คะแนน)

ปฏิบัติ (๕๐)

ไม่ปฏิบัติ (๐)

ข้อควรแก้ไข/ข้อเสนอแนะ

.....

.....

.....

.....

หมายเหตุ

๑. เกณฑ์การพิจารณาประเมินผล รายละเอียดตามแนบ

๒. กรณีที่ผลการตรวจสอบเป็น Q- และ U ต้องมีคำชี้แจงถึงสาเหตุหรือข้อผิดพลาดที่เกิดขึ้นโดยบันทึกในช่อง “ข้อควรแก้ไข/ข้อเสนอแนะ”

เกณฑ์การพิจารณาประเมินผลการตรวจสอบภาคปฏิบัติของเจ้าหน้าที่ต้อนรับอากาศยาน

เกณฑ์การประเมิน

Q มีความสามารถในการปฏิบัติงานในรายการที่ทำการทดสอบได้อย่างมีประสิทธิภาพ และได้มาตรฐาน มีระดับคะแนนร้อยละ ๘๕ - ๑๐๐

Q- มีความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงานได้ในระดับที่ต้องการ โดยมีข้อบกพร่องเล็กน้อย ที่ไม่ทำให้เกิดผลเสียหายหรือกระทบกระเทือนต่อภารกิจ มีระดับคะแนนร้อยละ ๗๐ - ๘๔

U ไม่สามารถปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้องเหมาะสม อาจก่อให้เกิดความไม่ปลอดภัยแก่บุคคล หรือทำให้การปฏิบัติการไม่สมบูรณ์ มีระดับคะแนนต่ำกว่าร้อยละ ๗๐

รายการที่ ๑ การเตรียมความพร้อม

Q สำหรับเที่ยวบินภายในประเทศ ต้องมาถึงอากาศยาน ก่อนเวลาวิ่งขึ้นอย่างน้อย ๑ ชั่วโมง ๓๐ นาที ยกเว้น การบริการพระบรมวงศานุวงศ์ ต้องมาก่อนเวลาวิ่งขึ้นอย่างน้อย ๒ ชั่วโมง หากเป็นเที่ยวบินระหว่างประเทศ ต้องมาถึงก่อนเวลาวิ่งขึ้นอย่างน้อย ๒ ชั่วโมง ๓๐ นาที และถ้าเป็นเที่ยวบินระหว่างประเทศที่ใช้บริการ Catering จากการบินไทย ต้องมาถึงก่อนเวลาวิ่งขึ้นอย่างน้อย ๓ ชั่วโมง มีการรับฟังการสรุปข้อมูลการบินจากผู้บังคับอากาศยาน วางแผนการปฏิบัติงานอย่างละเอียดรอบคอบ ครอบคลุมทุกขั้นตอน รวมถึงการแบ่งหน้าที่ ความรับผิดชอบ จัดเตรียมห้องผู้โดยสาร ห้องครัว และห้องน้ำ ให้พร้อมที่จะให้บริการ ตรวจสอบรายการอาหาร เครื่องดื่ม ภาชนะอุปกรณ์ และสิ่งอื่น ๆ ที่จะให้ความสะดวกสบายผู้โดยสารให้ครบถ้วน รวมถึงอุปกรณ์เพื่อความปลอดภัยของผู้โดยสาร (ถ้ามี)

Q- มาถึงอากาศยานหลังเวลาที่กำหนด โดยมีเหตุผลอันสมควร ไม่ได้รับฟังการสรุปข้อมูลการบินจากผู้บังคับอากาศยาน ขาดความรอบคอบในการวางแผนการปฏิบัติงาน ไม่ครอบคลุมทุกขั้นตอน ไม่มีการแบ่งหน้าที่ ความรับผิดชอบ จัดเตรียมห้องผู้โดยสาร ห้องครัว และห้องน้ำไม่เรียบร้อย ผิดพลาดในการตรวจสอบรายการอาหาร เครื่องดื่ม ภาชนะอุปกรณ์ และสิ่งอื่น ๆ ทำให้เกิดข้อบกพร่องในการให้บริการ

U มาถึงอากาศยานไม่ทันเวลาที่กำหนด โดยไม่มีเหตุอันสมควร ไม่มีการวางแผนการปฏิบัติงาน ไม่มีการจัดเตรียมห้องผู้โดยสาร ห้องครัว และห้องน้ำ ไม่ได้ตรวจสอบรายการอาหาร เครื่องดื่ม ภาชนะ และสิ่งอื่น ๆ ทำให้ไม่สามารถปฏิบัติการในการให้บริการได้

รายการที่ ๒ บุคลิกภาพและการแต่งกาย

Q รักษาความสะอาดของร่างกาย ผม เล็บ เสื้อผ้า และรองเท้า ให้สะอาดเรียบร้อย การแต่งกายถูกต้อง จัดแต่งทรงผมเรียบร้อย ตามระเบียบหรือข้อกำหนดอื่น ๆ ที่ทางราชการกำหนด

Q- ไม่รักษาความสะอาดของร่างกาย ไม่จัดแต่งทรงผมให้เรียบร้อย ผมปรกหน้ารุงรังเป็นอุปสรรคต่อการให้บริการ เล็บไม่สะอาดยาวเกินสมควรและทาสีนอกเหนือจากระเบียบหรือข้อกำหนดอื่น ๆ ที่ทางราชการกำหนด สวมเสื้อผ้าและรองเท้าไม่สะอาด การแต่งกายไม่ถูกต้อง ไม่เหมาะสมต่อการให้บริการ

U มีบุคลิกภาพและการแต่งกายไม่เหมาะสม จนทำให้เกิดความเสียหายต่อการปฏิบัติหน้าที่

รายการที่ ๓ ...

รายการที่ ๓ มารยาทและการปฏิบัติตน

Q มีกิริยามารยาทและการปฏิบัติตนที่สุภาพ นอบน้อม สำนวณ เรียบร้อย และเหมาะสมตามแบบฉบับของสตรีไทย การไหว้ต้องปฏิบัติให้ถูกต้องตามมารยาทไทย พุดจาสุภาพ ไม่ได้เถียง การเดิน ยืนนั่ง ต้องสำรวม

Q- มีกิริยามารยาทและการปฏิบัติตนที่ไม่เหมาะสม พุดจาไม่สุภาพ ได้เถียงผู้โดยสาร ส่งเสียงดังเกินควร ล้วง แคะ แกะ เกาส่วนต่าง ๆ ของร่างกาย ไอ จาม รดผู้โดยสาร นั่งบนที่เท้าแขนเก้าอี้ ยืนพิงพนักเก้าอี้ เพื่อบนินทา แสดงอาการหงุดหงิด

U มีกิริยามารยาทและการปฏิบัติตนที่ไม่เหมาะสม จนทำให้เกิดความเสียหายต่อการปฏิบัติหน้าที่

รายการที่ ๔ การบริการทั่วไป

Q ให้การต้อนรับผู้โดยสารอย่างอบอุ่น อำนวยความสะดวกในด้านที่นั่ง ดูแลให้ความช่วยเหลือผู้โดยสารเรื่องเก้าอี้ เข็มขัดนิรภัย และสิ่งอำนวยความสะดวกขณะที่อากาศยานจะวิ่งขึ้น และลดระดับความเรียบร้อยเมื่อผู้โดยสารเข้าประจำที่แล้ว สามารถให้ข้อมูลเกี่ยวกับคณะผู้เดินทาง เส้นทางการบิน ปลายทางบิน ระยะเวลาบิน ได้อย่างถูกต้อง ดูแลและปฐมพยาบาลผู้โดยสารกรณีป่วยฉุกเฉิน (ถ้ามี) และพร้อมที่จะให้บริการแก่ผู้โดยสาร

Q- มีข้อบกพร่องเกี่ยวกับการให้การต้อนรับผู้โดยสาร หรือการให้บริการอื่น ๆ ไม่สามารถให้ข้อมูลเกี่ยวกับคณะผู้เดินทาง เส้นทางการบิน ปลายทางบิน ระยะเวลาบิน ได้อย่างถูกต้อง

U มีข้อผิดพลาดเกี่ยวกับการให้การต้อนรับ หรือการให้บริการอื่น ๆ จนทำให้เกิดความเสียหายต่อการปฏิบัติหน้าที่

รายการที่ ๕ การบริการอาหารและเครื่องดื่ม

Q ให้บริการอาหารและเครื่องดื่มได้อย่างเรียบร้อยเหมาะสมไม่มีข้อบกพร่อง มีจิตสำนึกในการให้บริการ (Service Mind) ให้บริการอาหารและเครื่องดื่มหลังจากอากาศยานวิ่งขึ้นภายในเวลาที่กำหนด บริการบุคคลตามความสำคัญ สอบถามความต้องการของผู้รับบริการ จัดเตรียมภาชนะอุปกรณ์ เครื่องใช้ อาหารและเครื่องดื่ม ได้อย่างถูกต้อง และพร้อมก่อนให้บริการ จัดเก็บอาหารและเครื่องดื่มถูกต้องตามหลักสุขาภิบาลอาหาร บริการอาหารและเครื่องดื่มอย่างถูกต้องตามหลักบริการและหลักสุขาภิบาลอาหาร ให้บริการผู้โดยสารอย่างต่อเนื่อง ในระยะเวลาที่เหมาะสม เก็บ และถอนภาชนะหลังจากที่ผู้โดยสารรับประทานเรียบร้อยแล้ว สำรวจดูแลความเรียบร้อย และให้ความสะดวกแก่ผู้โดยสารตลอดเวลา

Q- มีข้อบกพร่องในการบริการอาหารและเครื่องดื่ม การจัดเก็บอาหาร เครื่องดื่ม รวมทั้งการให้บริการ ไม่ถูกต้องตามหลักการบริการ และหลักสุขาภิบาลอาหาร บกพร่องในการเตรียมความพร้อมในการเตรียมการ จนทำให้ขาดความต่อเนื่องในการให้บริการและการอำนวยความสะดวกแก่ผู้โดยสาร แต่ไม่ก่อให้เกิดความเสียหายร้ายแรง

U ขาดจิตสำนึกในการให้บริการ (Service Mind) ไม่ปฏิบัติตามหลักการและขั้นตอนในการให้บริการอาหารและเครื่องดื่ม ละเลย ไม่ดูแลให้ความสะดวกแก่ผู้โดยสาร จนทำให้เกิดความเสียหายในการปฏิบัติหน้าที่

รายการที่ ๖ การปฏิบัติงานร่วมกับผู้อื่น

Q ให้ความร่วมมือในหมู่คณะในการปฏิบัติหน้าที่บนอากาศยาน มีน้ำใจ ให้ความช่วยเหลือเพื่อนร่วมงานเป็นอย่างดี

Q- มีส่วนร่วมในการปฏิบัติงานน้อย แสดงความเห็นแก่ตัว หลบเลี่ยงงาน

U นั่งดูตาย ไม่ให้ความร่วมมือในการปฏิบัติงานกับเพื่อนร่วมงาน (จนทำให้เกิดความเสียหายต่อภารกิจ)

รายการที่ ๗ การควบคุมอารมณ์

Q มีความอดทนอดกลั้น สามารถควบคุมอารมณ์และความรู้สึก ในกรณีที่ต้องเผชิญกับสภาวะที่ไม่พึงพอใจ หรือปัญหาต่าง ๆ ได้อย่างดี

Q- ขาดความอดทนอดกลั้น ไม่สามารถควบคุมอารมณ์และความรู้สึกได้ มีการแสดงออกทางสีหน้า และท่าทาง

U ไม่สามารถควบคุมอารมณ์จนทำให้เกิดความเสียหายอย่างร้ายแรงในการปฏิบัติงาน

รายการที่ ๘ การแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าและการตัดสินใจ

Q ปฏิบัติงานด้วยความมั่นใจ มีไหวพริบและปฏิภาณ สามารถตัดสินใจและแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้ดี

Q- ขาดความมั่นใจในการปฏิบัติงาน ขาดไหวพริบและปฏิภาณ ทำให้ไม่สามารถตัดสินใจ และแก้ไข ปัญหาเฉพาะหน้าได้ดีเท่าที่ควร

U ไม่สามารถตัดสินใจและแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า จนทำให้เกิดความเสียหายต่อการปฏิบัติการ

รายการที่ ๙ ความรู้ในระเบียบ การปฏิบัติเมื่อเกิดเหตุฉุกเฉิน และความเข้าใจเรื่องมนุษยปัจจัย

Q มีความรู้เกี่ยวกับระเบียบและข้อปฏิบัติต่าง ๆ เมื่ออากาศยานเกิดเหตุฉุกเฉินเป็นอย่างดี ปฏิบัติภารกิจ ด้วยขั้นตอนตามระเบียบ หรือมาตรฐานด้านนิรภัยการบินที่เกี่ยวข้องอย่างครบถ้วน มีการตรวจสอบอุปกรณ์ ฉุกเฉินก่อนการบิน ตรวจสอบอุปกรณ์ชุดปฐมพยาบาล (First aid kits) ว่ามีครบถ้วน ไม่หมดอายุ และอยู่ในตำแหน่ง ก่อนการบิน รักษาบริเวณทางเดินและทางออกให้ว่าง แจ้งช่องทางออกเมื่อเกิดเหตุฉุกเฉินให้ผู้โดยสารรับทราบ ได้อย่างถูกต้อง สามารถบ่งชี้การกระทำที่ไม่ปลอดภัยเบื้องต้นได้ และแก้ไข หรือจัดการเบื้องต้นให้มีความปลอดภัย มีการรายงานอันตรายเบื้องต้นของสิ่งที่ตรวจพบ ให้ผู้รับผิดชอบหรือผู้ควบคุมการบินทราบก่อนเกิดอันตราย มีความพร้อมในการปฏิบัติการโดยสามารถวิเคราะห์ตนเองเกี่ยวกับมนุษยปัจจัยในด้านความปลอดภัย หรือความผิดพลาดที่จะเกิดจากมนุษย์ (Human factors) ไม่ก่อให้เกิดความเสียหายในการปฏิบัติการ

Q- มีความรู้เกี่ยวกับระเบียบและข้อปฏิบัติต่าง ๆ เมื่ออากาศยานเกิดเหตุฉุกเฉินบ้าง แต่ไม่ดีเท่าที่ควร ปฏิบัติภารกิจด้วยขั้นตอนตามระเบียบ หรือมาตรฐานด้านนิรภัยการบินที่เกี่ยวข้อง แต่ไม่ครบถ้วน หรือ มีข้อบกพร่องเล็กน้อย เช่น ไม่ตรวจสอบอุปกรณ์ฉุกเฉินก่อนการบิน ชุดปฐมพยาบาล การรักษาบริเวณทางเดิน และทางออก ไม่สามารถแจ้งช่องทางออกเมื่อเกิดเหตุฉุกเฉินให้ผู้โดยสารรับทราบได้อย่างถูกต้อง ไม่สามารถบ่งชี้ การกระทำที่ไม่ปลอดภัยเบื้องต้น หรือไม่สามารถจัดการ แก้ไขเบื้องต้นให้มีความปลอดภัย

U ไม่มีความรู้เกี่ยวกับระเบียบและข้อปฏิบัติต่าง ๆ เมื่ออากาศยานเกิดเหตุฉุกเฉิน จนอาจก่อให้เกิด ความเสียหายในการปฏิบัติการ

รายการที่ ๑๐ การปฏิบัติงานหลังอากาศยานลงจอด

Q ดูแลและจัดห้องผู้โดยสาร ห้องครัว และห้องน้ำให้อยู่ในสภาพเรียบร้อย ตรวจสอบสิ่งของ ภาชนะที่ใช้ และส่งคืนเจ้าหน้าที่พลธิการของฝูงบินได้อย่างเรียบร้อย

Q- ดูแลและจัดห้องผู้โดยสาร ห้องครัว และห้องน้ำไม่เรียบร้อย ตรวจสอบสิ่งของภาชนะที่ใช้และ ส่งคืนเจ้าหน้าที่พลธิการของฝูงบินได้ไม่เรียบร้อยเท่าที่ควร

U ไม่จัดและดูแลความเรียบร้อยของห้องผู้โดยสาร ห้องครัว ห้องน้ำ ไม่ตรวจสอบสิ่งของ ภาชนะที่ใช้ หรือไม่ส่งคืนเจ้าหน้าที่พลธิการของฝูงบิน

ผนวก ข

ประกอบระเบียบกองทัพอากาศว่าด้วยการตรวจสอบความรู้ความสามารถของเจ้าหน้าที่ต้อนรับอากาศยาน พ.ศ.๒๕๖๗
แบบบันทึกผลการตรวจสอบความรู้ความสามารถของเจ้าหน้าที่ต้อนรับอากาศยาน ภาควิชาการและภาคปฏิบัติ
ประจำปี พ.ศ.

ลำดับ	ยศ - ชื่อ - สกุล	สังกัด	คะแนนสอบ (ร้อยละ)		ผลการตรวจสอบ		หมายเหตุ
			ภาควิชาการ	ภาคปฏิบัติ	ผ่าน	ไม่ผ่าน	

- (ลงชื่อ).....ประธานอนุกรรมการ
- (ลงชื่อ).....อนุกรรมการ
- (ลงชื่อ).....อนุกรรมการ
- (ลงชื่อ).....อนุกรรมการ
- (ลงชื่อ).....อนุกรรมการ
- (ลงชื่อ).....อนุกรรมการและเลขานุการ
- (ลงชื่อ).....อนุกรรมการ
- (ลงชื่อ).....อนุกรรมการ

ผนวก ค

ประกอบระเบียบกองทัพอากาศว่าด้วยการตรวจสอบความรู้ความสามารถของเจ้าหน้าที่ต้อนรับบนอากาศยาน พ.ศ.๒๕๖๗
 แบบรายงานการควบคุมสมรรถนะและประสิทธิภาพของผู้ทำการบินบนอากาศยานเป็นประจำ

ประเภท..... ประจำปี พ.ศ.

ลำดับ	ยศ - ชื่อ - สกุล	ตำแหน่ง/สังกัด	ผลการตรวจสอบ		หมายเหตุ
			ผ่าน	ไม่ผ่าน	

- (ลงชื่อ).....ประธานกรรมการ
- (ลงชื่อ).....กรรมการ
- (ลงชื่อ).....กรรมการ
- (ลงชื่อ).....กรรมการ
- (ลงชื่อ).....กรรมการ
- (ลงชื่อ).....กรรมการและเลขานุการ
- (ลงชื่อ).....กรรมการ
- (ลงชื่อ).....กรรมการ
- (ลงชื่อ).....กรรมการ