



มาตรฐานอาชีพและคุณวุฒิวิชาชีพ
Occupational Standard and Professional Qualifications

สาขาวิชาชีพการบิน
สาขาบริการภาคพื้นและสนับสนุนการบินภาคพื้นในอาคาร

จัดทำโดย สถาบันคุณวุฒิวิชาชีพ (องค์การมหาชน)
ร่วมกับ สมาคมฝึกอบรมด้านการบิน
และสถาบันพัฒนาบุคลากรการบิน มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต

สารบัญ

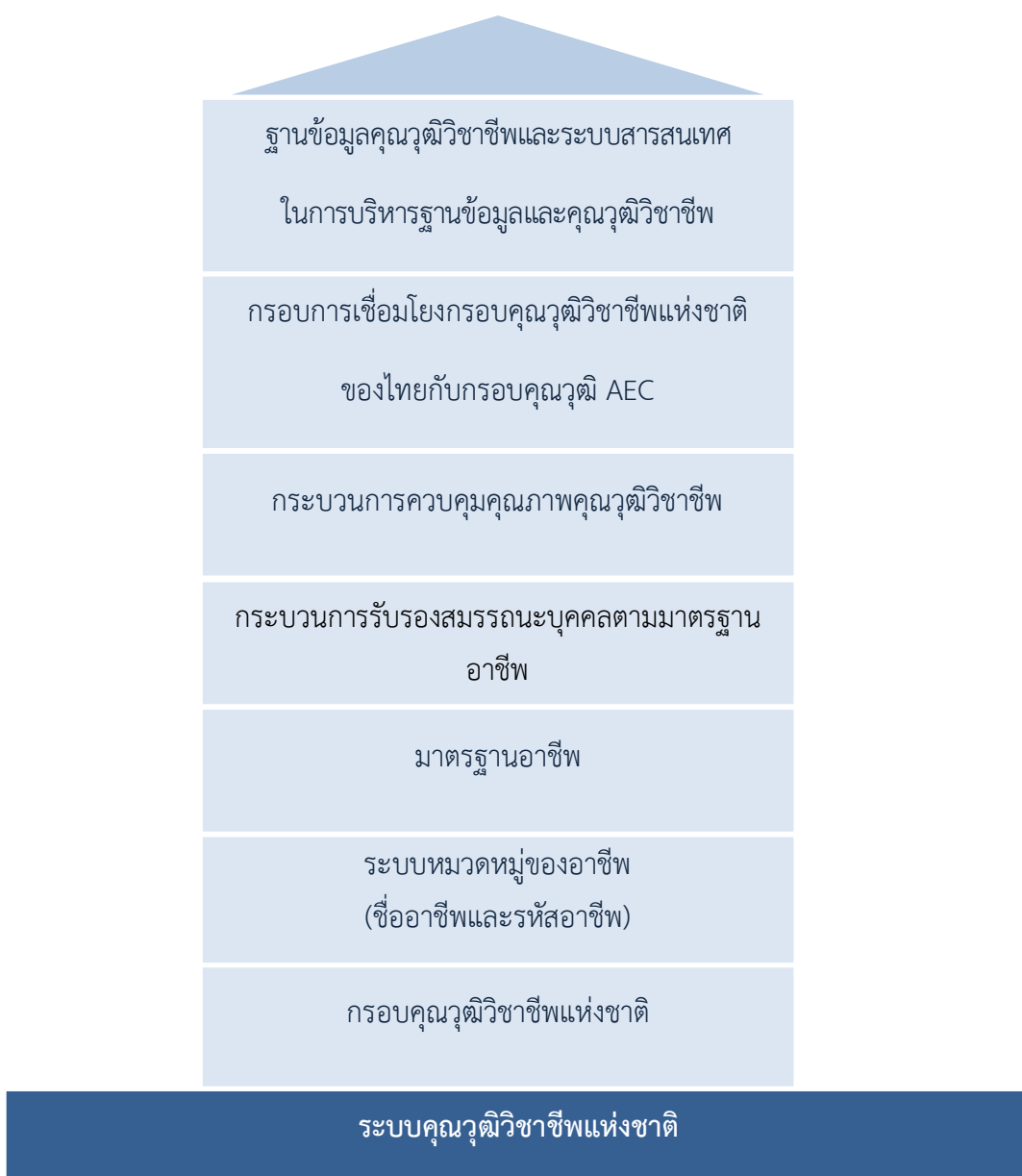
คุณวุฒิวิชาชีพแห่งชาติ	3
แนวทางการจัดทำสมรรถนะวิชาชีพ	
1. ข้อมูลทั่วไปในอุตสาหกรรม	15
2. มาตรฐานอาชีพ	18
3. ตารางแผนผังแสดงหน้าที่	28
4. หน่วยสมรรถนะ	33

คุณวุฒิวิชาชีพแห่งชาติ

คุณวุฒิวิชาชีพแห่งชาติมีจุดมุ่งหมายในการเป็นศูนย์กลางการรับรองสมรรถนะของกำลังคนที่มีสมรรถนะตามมาตรฐานอาชีพตอบสนองความต้องการของภาคธุรกิจและอุตสาหกรรม เป็นกลไกให้บุคคลได้รับการยอมรับในความสามารถ และได้รับคุณวุฒิวิชาชีพที่สอดคล้องกับสมรรถนะ ประสบการณ์ และความรู้ เพื่อใช้คุณวุฒิวิชาชีพในการพัฒนาเจริญก้าวหน้าในอาชีพของตนในอนาคต คุณวุฒิวิชาชีพนี้สามารถเทียบเคียงและเชื่อมโยงกับระบบคุณวุฒิอื่น ๆ ของประเทศได้กำหนดระบบคุณวุฒิวิชาชีพแห่งชาติ ประกอบไปด้วย

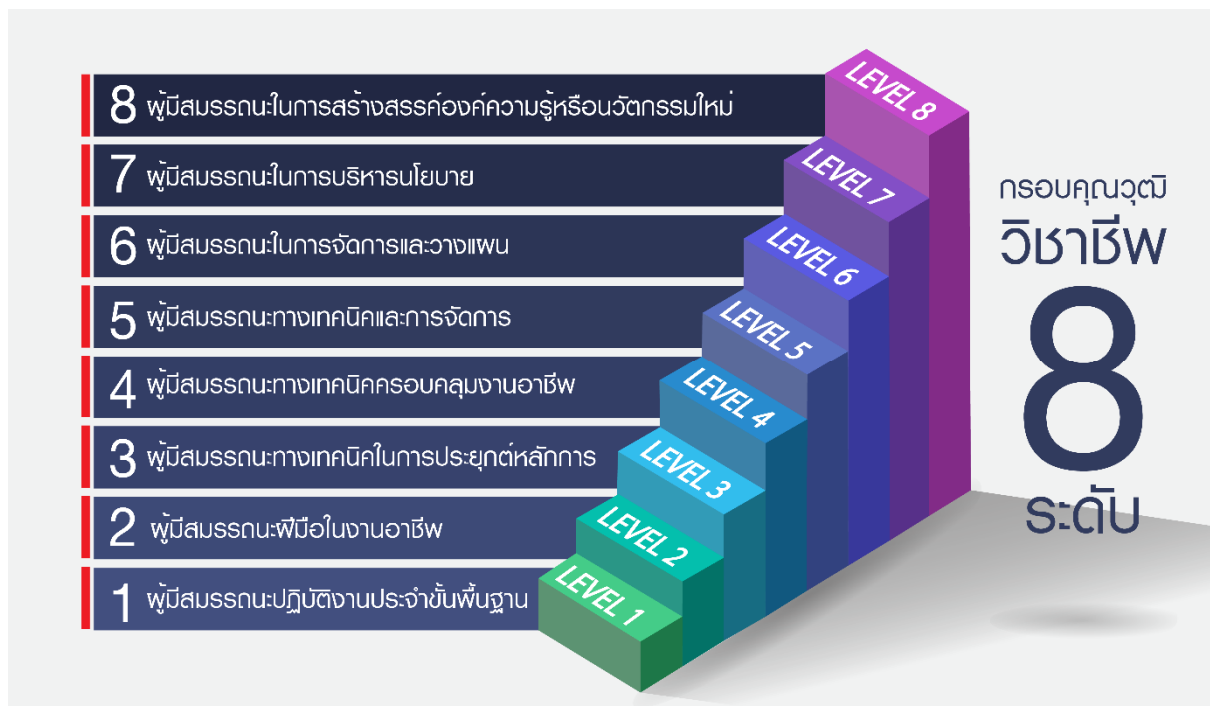
1. กรอบคุณวุฒิวิชาชีพแห่งชาติ
2. ระบบหมวดหมู่ของอาชีพ
3. มาตรฐานอาชีพ
 - 3.1 การจัดทำมาตรฐานอาชีพ
 - 3.2 การทบทวนและพัฒนามาตรฐานอาชีพ
4. องค์กรที่มีหน้าที่รับรองสมรรถนะบุคคลตามมาตรฐานอาชีพ
5. กระบวนการควบคุมคุณภาพคุณวุฒิวิชาชีพ
 - 5.1 การรับรององค์กรที่มีหน้าที่รับรองสมรรถนะบุคคลตามมาตรฐานอาชีพ
 - 5.1.1 กระบวนการรับรององค์กรที่มีหน้าที่รับรองสมรรถนะบุคคลตามมาตรฐานอาชีพ
 - 5.1.2 กระบวนการต่ออายุองค์กรที่มีหน้าที่รับรองสมรรถนะบุคคลตามมาตรฐานอาชีพ
 - 5.2 มาตรฐานองค์กรที่มีหน้าที่รับรองสมรรถนะบุคคลตามมาตรฐานอาชีพ
 - 5.2.1 กระบวนการยื่นขอเป็นองค์กรที่มีหน้าที่รับรองสมรรถนะบุคคลตามมาตรฐานอาชีพ
 - 5.2.2 กระบวนการแนะนำและสนับสนุนองค์กรที่มีหน้าที่รับรองสมรรถนะบุคคลตามมาตรฐานอาชีพ
 - 5.3 มาตรฐานการประเมินสมรรถนะบุคคลตามมาตรฐานอาชีพ
 - 5.4 มาตรฐานและกระบวนการประเมินสมรรถนะบุคคลตามมาตรฐานอาชีพ
 - 5.4.1 กระบวนการขึ้นทะเบียนเป็นผู้ประเมินสมรรถนะบุคคลตามมาตรฐานอาชีพ
 - 5.4.2 คุณสมบัติของผู้เข้ารับการประเมินสมรรถนะบุคคลตามมาตรฐานอาชีพ
6. กรอบการเชื่อมโยงคุณวุฒิวิชาชีพแห่งชาติของไทยกับกรอบคุณวุฒิ AEC
7. ฐานข้อมูลคุณวุฒิวิชาชีพและระบบสารสนเทศในการบริหารฐานข้อมูลและคุณวุฒิวิชาชีพ

ระบบคุณวุฒิวิชาชีพแห่งชาติ



กรอบคุณวุฒิวิชาชีพ ถูกจัดทำขึ้นเพื่อเป็นเกณฑ์ในการกำหนดระดับคุณวุฒิวิชาชีพที่กำหนดโดยระดับสมรรถนะตามมาตรฐานอาชีพโดยกรอบคุณวุฒิวิชาชีพในแต่ละระดับจะอธิบายถึงกฎเกณฑ์ ความรู้ ทักษะ และคุณสมบัติที่พึงประสงค์ ขอบเขตความรับผิดชอบ ผลผลิตที่พึงจะได้จากการปฏิบัติงาน นวัตกรรม และระดับความยากง่ายของการทำงาน โดยเฉพาะนวัตกรรมในระดับต้น อาจจะยังไม่สามารถมีนวัตกรรม แต่กำหนดว่าสามารถปฏิบัติงานได้ตามเกณฑ์การปฏิบัติการ แต่ในระดับคุณวุฒิสูง ๆ จะสามารถสร้างนวัตกรรมใหม่หรือวิธีการในการทำงานหรือคิดค้นเทคโนโลยีใหม่ในอาชีพของตนเอง

เกณฑ์และคำอธิบายในกรอบคุณวุฒิวิชาชีพ ได้อธิบายถึงสมรรถนะ ขอบเขตความรับผิดชอบ ผลผลิตที่พึงจะได้จากการปฏิบัติงาน ระดับความยากง่ายของการทำงานและนวัตกรรมที่เป็นกลาง ไม่ได้เฉพาะเจาะจงอาชีพใดอาชีพหนึ่งเพื่อยกระดับคุณวุฒิวิชาชีพและการพัฒนากำลังคนของประเทศให้สามารถแข่งขันในประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนและระดับสากลได้อย่างมีประสิทธิภาพ กรอบคุณวุฒิวิชาชีพถูกใช้เป็นเครื่องมือหลักในการประเมินและรับรองสมรรถนะของบุคคลตามมาตรฐานอาชีพที่กำหนดเพื่อตอบสนองความต้องการทั้งของภาคธุรกิจและอุตสาหกรรม ตลอดจนเป็นกลไกในการเชื่อมโยงเทียบเคียงกับระบบคุณวุฒิการศึกษาในระดับประเทศและสากล



ภาพที่ 1 ระบบคุณวุฒิวิชาชีพแห่งชาติ
ที่มา: สถาบันคุณวุฒิวิชาชีพ

กรอบคุณวุฒิวิชาชีพแห่งชาติของสถาบันคุณวุฒิวิชาชีพ (องค์การมหาชน)

ระดับ (Level)	คำอธิบายทั่วไป (Description)
Professional Qualification Level 1	ผู้มีสมรรถนะปฏิบัติงานประจำขั้นพื้นฐานในบริบทการทำงานให้บรรลุตามคำสั่ง ภายใต้การสนับสนุนและควบคุมดูแลอย่างใกล้ชิด ให้ความสำคัญกับการทำงาน
Professional Qualification Level 2	ผู้มีสมรรถนะฝีมือในงานอาชีพ ทำงานตามวิธีการปฏิบัติงานที่กำหนดไว้แล้ว แก้ไขปัญหาที่พบเป็นประจำ ภายใต้การแนะแนวและชี้แนะของหัวหน้างาน
Professional Qualification Level 3	ผู้มีสมรรถนะทางเทคนิคในการประยุกต์หลักการ เลือกใช้และทำงานตามมาตรฐาน แก้ปัญหาทางเทคนิคหน้างานควบคู่กับการใช้คู่มือ เข้าใจและอธิบายสาระสำคัญของงานด้วยหลักการที่ถูกต้อง ใช้สารสนเทศเพื่อควบคุมคุณภาพของผลงาน ภายใต้การแนะแนวของหัวหน้างาน
Professional Qualification Level 4	ผู้มีสมรรถนะทางเทคนิคครอบคลุมงานอาชีพแก้ไขปัญหาในบริบทที่คาดการณ์ปัญหาได้ ปรับใช้หลักการหาข้อสรุปประเด็นปัญหาและตัดสินใจงานในหน้าที่ได้ด้วยตนเอง ประสานการทำงานเพื่อควบคุมคุณภาพผลงาน
Professional Qualification Level 5	ผู้มีสมรรถนะทางเทคนิคและการจัดการแก้ไขปัญหาในบริบทที่มีการเปลี่ยนแปลงทั่วไป สามารถวิเคราะห์และประเมินสถานการณ์ได้ด้วยตนเอง มีความเป็นผู้นำ จัดการผลิตภาพการทำงาน ถ่ายทอด สอนงาน และกำกับดูแลผู้ร่วมงานให้บรรลุงานตามแผนได้
Professional Qualification Level 6	ผู้มีสมรรถนะในการบริหารจัดการ แก้ไขปัญหาในบริบทที่มีความซับซ้อนและเปลี่ยนแปลงตลอดเวลา โดยใช้องค์ความรู้หรือนวัตกรรมเพื่อการพัฒนากระบวนการ ให้คำปรึกษาด้วยประสบการณ์หรือสาขางานที่มีความชำนาญ
Professional Qualification Level 7	ผู้มีสมรรถนะในการบริหารจัดการแก้ปัญหาในบริบทที่มีความซับซ้อนและไม่สามารถคาดการณ์ได้ พัฒนา (ขยาย) องค์ความรู้หรือนวัตกรรมใหม่ในงานอาชีพ เพื่อการพัฒนางานหรือกลุ่มวิสาหกิจอย่างเป็นระบบ
Professional Qualification Level 8	ผู้มีสมรรถนะในการสร้างสรรค์องค์ความรู้หรือนวัตกรรมใหม่นำเสนอแนวความคิดการแก้ปัญหาในบริบทที่ซับซ้อนและไม่สามารถคาดการณ์ได้ มีผลงานที่โดดเด่น มีวิสัยทัศน์ได้รับการยอมรับในระดับประเทศขึ้นไป ให้คำปรึกษาหรือความคิดเห็นต่อสังคมด้วยวิจรรย์ญาณ ความชำนาญและความรับผิดชอบ

หมายเหตุ : คำที่ใช้อธิบายในกรอบคุณวุฒิวิชาชีพซึ่งเป็นคำอธิบายที่เป็นกลางมิได้อธิบายถึงอาชีพใดอาชีพหนึ่งโดยเฉพาะเจาะจง

คำอธิบายกรอบคุณวุฒิวิชาชีพ 8 ระดับ

คุณวุฒิวิชาชีพระดับ 1 (Professional Qualification Level 1)

คำอธิบายทั่วไป (Description)	ผู้มีสมรรถนะปฏิบัติงานประจำขั้นพื้นฐานในบริบทการทำงานให้บรรลุตามคำสั่ง ภายใต้การสนับสนุนและควบคุมดูแลอย่างใกล้ชิด ให้ความสำคัญกับการทำงาน
ความรู้ (Knowledge)	ผู้ที่ได้รับคุณวุฒินี้ต้องแสดงว่ามีความรู้ในระเบียบกฎเกณฑ์ วิธีการปฏิบัติในงานอาชีพที่ใช้ในการปฏิบัติงานประจำ
ทักษะ (Skills)	ผู้ที่ได้รับคุณวุฒินี้ต้องแสดงว่ามีทักษะพื้นฐานในการปฏิบัติงานประจำตามคำสั่งงานที่ง่ายและไม่ซับซ้อน
ผลลัพธ์การประยุกต์ใช้ (Application Outcome)	ผู้ที่ได้รับคุณวุฒินี้ต้องแสดงว่ามีความสามารถในการทำงานตามคำสั่งงาน มีขอบเขตงานชัดเจน ภายใต้การควบคุมอย่างใกล้ชิดของผู้ควบคุมงาน
ความรับผิดชอบและ จริยธรรม (Responsibility & Ethics)	ผู้ที่ได้รับคุณวุฒินี้ต้องแสดงว่า <ul style="list-style-type: none"> - มีความรับผิดชอบต่อความสำคัญต่องานในหน้าที่ ส่งมอบงานตรงเวลา และปฏิบัติตามตามกฎระเบียบ - มีจริยธรรมในการประกอบอาชีพ
หมายเหตุ	1) คำอธิบายในกรอบคุณวุฒิวิชาชีพนี้เป็นคำอธิบายที่มีความหมายกว้างและครอบคลุมการประกอบอาชีพทั้งในภาคอุตสาหกรรม ภาคธุรกิจบริการ ภาคเกษตรกรรม เพื่อให้แต่ละสาขาวิชาชีพกำหนดคุณลักษณะที่พึงประสงค์ในการจ้างงาน (Employability) สำหรับการจัดทำมาตรฐานอาชีพ 2) คำที่ เป็นตัวหนาและขีดเส้นใต้ เป็นสมรรถนะที่สูงขึ้นและแตกต่างจากสมรรถนะในระดับที่ต่ำกว่า โดยเป็นคำอธิบายสมรรถนะที่สะสมหรือควรรวมสมรรถนะก่อนหน้า เพื่อแสดงถึงความก้าวหน้าและความแตกต่างของสมรรถนะในระดับที่สูงขึ้น 3) ความสามารถการใช้ภาษาต่างประเทศ การใช้เทคโนโลยีดิจิทัล (DL) และด้านอาชีวอนามัยและความปลอดภัย (OSH) ให้กำหนดเป็นสมรรถนะทั่วไป (Generic competency) โดยให้คณะกรรมการหรือผู้แทนผู้ประกอบอาชีพพิจารณาตามความเหมาะสมในการระบุหน่วยสมรรถนะหรือเกณฑ์ปฏิบัติงานในมาตรฐานอาชีพและคุณวุฒิวิชาชีพทุกระดับ ตามความเหมาะสมในแต่ละสาขาวิชาชีพ 4) จริยธรรมในการทำงาน ให้คณะกรรมการหรือผู้แทนผู้ประกอบอาชีพพิจารณาแล้วระบุในคุณลักษณะผลลัพธ์การเรียนรู้หรือเกณฑ์ปฏิบัติงานในมาตรฐานอาชีพและคุณวุฒิวิชาชีพทุกระดับ ตามความเหมาะสมในแต่ละสาขาวิชาชีพ (โดยต้องสามารถประเมินได้ด้วยหลักฐานเชิงประจักษ์)

คุณวุฒิวิชาชีพระดับ 2 (Professional Qualification Level 2)

คำอธิบายทั่วไป (Description)	ผู้มีสมรรถนะฝีมือในงานอาชีพ <u>ทำงานตามวิธีการปฏิบัติงานที่กำหนดไว้แล้ว แก้ไขปัญหาที่พบเป็นประจำ</u> ภายใต้การแนะแนวและชี้แนะของหัวหน้างาน
ความรู้ (Knowledge)	ผู้ที่ได้รับคุณวุฒินี้ต้องแสดงว่ามี <u>ความรู้ในข้อเท็จจริงหรือหลักการ</u> ที่นำไปใช้ปฏิบัติงาน <u>เพื่อการแก้ไขปัญหาที่พบประจำในการทำงาน</u>
ทักษะ (Skills)	ผู้ที่ได้รับคุณวุฒินี้ต้องแสดงว่ามีทักษะฝีมือในการ <u>ทำงานตามขั้นตอนปฏิบัติที่กำหนดไว้ชัดเจนได้อย่างปลอดภัย</u>
ผลลัพธ์การประยุกต์ใช้ (Application Outcome)	ผู้ที่ได้รับคุณวุฒินี้ต้องแสดงว่ามีความสามารถในการ <u>ทำงานตามขั้นตอนปฏิบัติที่กำหนดภายใต้การแนะนำของหัวหน้างาน</u>
ความรับผิดชอบและ จริยธรรม (Responsibility & Ethics)	ผู้ที่ได้รับคุณวุฒินี้ต้องแสดงว่า <ul style="list-style-type: none"> - มีความรับผิดชอบต่อความสำคัญต่องานในหน้าที่ของตนที่ได้รับมอบหมาย - <u>รายงานผลการปฏิบัติและปฏิบัติงานร่วมกับผู้อื่น</u>ได้เป็นอย่างดี - มีจริยธรรมในการประกอบอาชีพ
หมายเหตุ	<ol style="list-style-type: none"> 1) คำอธิบายในกรอบคุณวุฒิวิชาชีพนี้เป็นคำอธิบายที่มีความหมายกว้างและครอบคลุมการประกอบอาชีพทั้งในภาคอุตสาหกรรม ภาคธุรกิจบริการ ภาคเกษตรกรรม เพื่อให้แต่ละสาขาวิชาชีพกำหนดคุณลักษณะที่พึงประสงค์ในการจ้างงาน (Employability) สำหรับการจัดทำมาตรฐานอาชีพ 2) คำที่ <u>เป็นตัวหนาและขีดเส้นใต้</u> เป็นสมรรถนะที่สูงขึ้นและแตกต่างจากสมรรถนะในระดับที่ต่ำกว่า โดยเป็นคำอธิบายสมรรถนะที่สะสมหรือควรรวมสมรรถนะก่อนหน้า เพื่อแสดงถึงความก้าวหน้าและความแตกต่างของสมรรถนะในระดับที่สูงขึ้น 3) ความสามารถการใช้ภาษาต่างประเทศ การใช้เทคโนโลยีดิจิทัล (DL) และด้านอาชีวอนามัยและความปลอดภัย (OSH) ให้กำหนดเป็นสมรรถนะทั่วไป (Generic competency) โดยให้คณะกรรมการหรือผู้แทนผู้ประกอบการอาชีพพิจารณาตามความเหมาะสมในการระบุหน่วยสมรรถนะหรือเกณฑ์ปฏิบัติงานในมาตรฐานอาชีพและคุณวุฒิวิชาชีพทุกระดับ ตามความเหมาะสมในแต่ละสาขาวิชาชีพ 4) จริยธรรมในการทำงาน ให้คณะกรรมการหรือผู้แทนผู้ประกอบการอาชีพพิจารณาแล้วระบุในคุณลักษณะผลลัพธ์การเรียนรู้หรือเกณฑ์ปฏิบัติงานในมาตรฐานอาชีพและคุณวุฒิวิชาชีพทุกระดับ ตามความเหมาะสมในแต่ละสาขาวิชาชีพ (โดยต้องสามารถประเมินได้ด้วยหลักฐานเชิงประจักษ์)

คุณวุฒิวิชาชีพระดับ 3 (Professional Qualification Level 3)

<p>คำอธิบายทั่วไป (Description)</p>	<p>ผู้มีสมรรถนะทางเทคนิคในการประยุกต์หลักการ เลือกใช้และทำงานตามมาตรฐาน แก้ปัญหาทางเทคนิคหน้างานควบคู่กับการใช้คู่มือ เข้าใจและอธิบายสาระสำคัญของงานด้วยหลักการที่ถูกต้อง ใช้สารสนเทศเพื่อควบคุมคุณภาพของผลงาน ภายใต้การแนะแนวของหัวหน้างาน</p>
<p>ความรู้ (Knowledge)</p>	<p>ผู้ที่ได้รับคุณวุฒินี้ต้องแสดงว่ามีความรู้ในการเชื่อมโยงหลักการปฏิบัติงานและผลการวิเคราะห์สารสนเทศ เพื่อใช้ตัดสินใจทำงาน</p>
<p>ทักษะ (Skills)</p>	<p>ผู้ที่ได้รับคุณวุฒินี้ต้องแสดงว่ามีทักษะทางเทคนิคในการทำงานเลือกใช้หลักการและเครื่องมือในการปฏิบัติงานได้ถูกต้องและปลอดภัย</p>
<p>ผลลัพธ์การประยุกต์ใช้ (Application Outcome)</p>	<p>ผู้ที่ได้รับคุณวุฒินี้ต้องแสดงว่ามีความสามารถในการปรับวิธีทำงานตามแบบแผน ข้อกำหนดหรือมาตรฐานการทำงานหรือคู่มือการปฏิบัติงาน และตัดสินใจแก้ปัญหาหน้างาน ภายใต้การแนะแนวของหัวหน้างาน</p>
<p>ความรับผิดชอบและ จริยธรรม (Responsibility & Ethics)</p>	<p>ผู้ที่ได้รับคุณวุฒินี้ต้องแสดงว่า</p> <ul style="list-style-type: none"> - มีความรับผิดชอบให้ความสำคัญต่องานในหน้าที่ - ให้การสนับสนุนผู้ร่วมงานตัดสินใจแก้ปัญหาหน้างาน - รายงานผลการทำงานอย่างต่อเนื่อง - มีจริยธรรมในการประกอบอาชีพ
<p>หมายเหตุ</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1) คำอธิบายในกรอบคุณวุฒิวิชาชีพนี้เป็นคำอธิบายที่มีความหมายกว้างและครอบคลุมการประกอบอาชีพทั้งในภาคอุตสาหกรรม ภาคธุรกิจบริการ ภาคเกษตรกรรม เพื่อให้แต่ละสาขาวิชาชีพกำหนดคุณลักษณะที่พึงประสงค์ในการจ้างงาน (Employability) สำหรับการจัดทำมาตรฐานอาชีพ 2) คำที่ เป็นตัวหนาและขีดเส้นใต้ เป็นสมรรถนะที่สูงขึ้นและแตกต่างจากสมรรถนะในระดับที่ต่ำกว่า โดยเป็นคำอธิบายสมรรถนะที่สะสมหรือควรรวมสมรรถนะก่อนหน้า เพื่อแสดงถึงความก้าวหน้าและความแตกต่างของสมรรถนะในระดับที่สูงขึ้น 3) ความสามารถในการใช้ภาษาต่างประเทศ การใช้เทคโนโลยีดิจิทัล (DL) และด้านอาชีวอนามัยและความปลอดภัย (OSH) ให้กำหนดเป็นสมรรถนะทั่วไป (Generic competency) โดยให้คณะกรรมการหรือผู้แทนผู้ประกอบอาชีพพิจารณาตามความเหมาะสมในการระบุหน่วยสมรรถนะหรือเกณฑ์ปฏิบัติงานในมาตรฐานอาชีพและคุณวุฒิวิชาชีพทุกระดับ ตามความเหมาะสมในแต่ละสาขาวิชาชีพ 4) จริยธรรมในการทำงาน ให้คณะกรรมการหรือผู้แทนผู้ประกอบอาชีพพิจารณาแล้วระบุในคุณลักษณะผลลัพธ์การเรียนรู้หรือเกณฑ์ปฏิบัติงานในมาตรฐานอาชีพและคุณวุฒิวิชาชีพทุกระดับ ตามความเหมาะสมในแต่ละสาขาวิชาชีพ (โดยต้องสามารถประเมินได้ด้วยหลักฐานเชิงประจักษ์)

คุณวุฒิวิชาชีพระดับ 4 (Professional Qualification Level 4)

คำอธิบายทั่วไป (Description)	ผู้มีสมรรถนะทางเทคนิคครอบคลุมงานอาชีพแก้ไขปัญหาในบริบทที่คาดการณ์ ปัญหาได้ ปรับใช้หลักการหาข้อสรุปประเด็นปัญหาและตัดสินใจงานในหน้าที่ได้ ด้วยตนเอง ประสานการทำงานเพื่อควบคุมคุณภาพผลงาน
ความรู้ (Knowledge)	ผู้ที่ได้รับคุณวุฒินี้ต้องแสดงว่ามีความรู้ในเชิงทฤษฎีหรือหลักการสำคัญในงานอาชีพ เพื่อปรับปรุงคุณภาพหรือผลงานให้ดีขึ้น
ทักษะ (Skills)	ผู้ที่ได้รับคุณวุฒินี้ต้องแสดงว่ามีทักษะทางเทคนิคในการทำงานและทักษะในการ ควบคุมงาน
ผลลัพธ์การประยุกต์ใช้ (Application Outcome)	ผู้ที่ได้รับคุณวุฒินี้ต้องแสดงว่ามีความสามารถในการ ปรับปรุงคุณภาพหรือผลงาน อย่างต่อเนื่องด้วยตนเอง
ความรับผิดชอบและ จริยธรรม (Responsibility & Ethics)	ผู้ที่ได้รับคุณวุฒินี้ต้องแสดงว่า - มีความรับผิดชอบต่อ การกำกับดูแลควบคุมกระบวนการทำงาน - ปรับปรุงคุณภาพงานอย่างต่อเนื่อง - มีจริยธรรมในการประกอบอาชีพ
หมายเหตุ	<ol style="list-style-type: none"> คำอธิบายในกรอบคุณวุฒิวิชาชีพนี้เป็นคำอธิบายที่มีความหมายกว้างและครอบคลุมการประกอบอาชีพทั้งในภาคอุตสาหกรรม ภาคธุรกิจบริการ ภาคเกษตรกรรม เพื่อให้แต่ละสาขาวิชาชีพกำหนดคุณลักษณะที่พึงประสงค์ในการจ้างงาน (Employability) สำหรับการจัดทำมาตรฐานอาชีพ คำที่ เป็นตัวหนาและขีดเส้นใต้ เป็นสมรรถนะที่สูงขึ้นและแตกต่างจากสมรรถนะในระดับที่ต่ำกว่า โดยเป็นคำอธิบายสมรรถนะที่สะสมหรือรวบรวมสมรรถนะก่อนหน้า เพื่อแสดงถึงความก้าวหน้าและความแตกต่างของสมรรถนะในระดับที่สูงขึ้น ความสามารถการใช้ภาษาต่างประเทศ การใช้เทคโนโลยีดิจิทัล (DL) และ ด้านอาชีวอนามัยและความปลอดภัย (OSH) ให้กำหนดเป็นสมรรถนะทั่วไป (Generic competency) โดยให้คณะกรรมการหรือผู้แทนผู้ประกอบอาชีพพิจารณาตามความเหมาะสมในการระบุหน่วยสมรรถนะหรือเกณฑ์ปฏิบัติงานในมาตรฐานอาชีพและคุณวุฒิวิชาชีพทุกระดับ ตามความเหมาะสมในแต่ละสาขาวิชาชีพ จริยธรรมในการทำงาน ให้คณะกรรมการหรือผู้แทนผู้ประกอบอาชีพพิจารณาแล้วระบุในคุณลักษณะผลลัพธ์การเรียนรู้หรือเกณฑ์ปฏิบัติงานในมาตรฐานอาชีพและคุณวุฒิวิชาชีพทุกระดับ ตามความเหมาะสมในแต่ละสาขาวิชาชีพ (โดยต้องสามารถประเมินได้ด้วยหลักฐานเชิงประจักษ์)

คุณวุฒิวิชาชีพระดับ 5 (Professional Qualification Level 5)

คำอธิบายทั่วไป (Description)	ผู้มีสมรรถนะทางเทคนิคและการจัดการแก้ไขปัญหาในบริบทที่มีการเปลี่ยนแปลง ทั่วไป สามารถคิดวิเคราะห์และประเมินสถานการณ์ได้ด้วยตนเอง มีความเป็นผู้นำ จัดการผลิภาพการทำงาน ถ่ายทอด สอนงาน และกำกับดูแลผู้ร่วมงานให้บรรลุ งานตามแผนได้
ความรู้ (Knowledge)	ผู้ที่ได้รับคุณวุฒินี้ต้องแสดงว่ามีความรู้ในเชิงทฤษฎีหรือหลักการที่ซับซ้อนในงาน อาชีพเพื่อพัฒนาผลิภาพการทำงาน
ทักษะ (Skills)	ผู้ที่ได้รับคุณวุฒินี้ต้องแสดงว่ามีทักษะในการทำงานที่ต้องคิดวิเคราะห์ข้อมูล วางแผน เพื่อแก้ปัญหาที่ซับซ้อนและประเมินผลในการปฏิบัติงาน
ผลลัพธ์การประยุกต์ใช้ (Application Outcome)	ผู้ที่ได้รับคุณวุฒินี้ต้องแสดงว่ามีความสามารถในการตัดสินใจและลงมือแก้ปัญหาทาง งานที่ซับซ้อนมีการเปลี่ยนแปลง ประเมินผลงานและพัฒนาผลิภาพอย่างต่อเนื่อง
ความรับผิดชอบและ จริยธรรม (Responsibility & Ethics)	ผู้ที่ได้รับคุณวุฒินี้ต้องแสดงว่า <ul style="list-style-type: none"> • มีความรับผิดชอบต่อบทบาทความเป็นผู้นำ ให้คำแนะนำ/สอนงานและกำกับ ดูแลผู้ร่วมงาน • ประเมินผลปฏิบัติงานและส่งมอบงานได้ตามเป้าหมาย • เป็นแบบอย่างหรือผู้นำด้านจริยธรรมในการประกอบอาชีพ
หมายเหตุ	<ol style="list-style-type: none"> 1) คำอธิบายในกรอบคุณวุฒิวิชาชีพนี้เป็นคำอธิบายที่มีความหมายกว้างและ ครอบคลุมการประกอบอาชีพทั้งในภาคอุตสาหกรรม ภาคธุรกิจบริการ ภาค เกษตรกรรม เพื่อให้แต่ละสาขาวิชาชีพกำหนดคุณลักษณะที่พึงประสงค์ในการจ้าง งาน (Employability) สำหรับการจัดทำมาตรฐานอาชีพ 2) คำที่ <u>เป็นตัวหนาและขีดเส้นใต้</u> เป็นสมรรถนะที่สูงขึ้นและแตกต่างจากสมรรถนะ ในระดับที่ต่ำกว่า โดยเป็นคำอธิบายสมรรถนะที่สะสมหรือควรรวมสมรรถนะก่อน หน้า เพื่อแสดงถึงความก้าวหน้าและความแตกต่างของสมรรถนะในระดับที่สูงขึ้น 3) ความสามารถการใช้ภาษาต่างประเทศ การใช้เทคโนโลยีดิจิทัล (DL) และด้าน อาชีวอนามัยและความปลอดภัย (OSH) ให้กำหนดเป็นสมรรถนะทั่วไป (Generic competency) โดยให้คณะกรรมการหรือผู้แทนผู้ประกอบอาชีพพิจารณาตาม ความเหมาะสมในการระบุหน่วยสมรรถนะหรือเกณฑ์ปฏิบัติงานในมาตรฐานอาชีพ และคุณวุฒิวิชาชีพทุกระดับ ตามความเหมาะสมในแต่ละสาขาวิชาชีพ 4) จริยธรรมในการทำงาน ให้คณะกรรมการหรือผู้แทนผู้ประกอบอาชีพพิจารณา แล้วระบุในคุณลักษณะผลลัพธ์การเรียนรู้หรือเกณฑ์ปฏิบัติงานในมาตรฐานอาชีพ และคุณวุฒิวิชาชีพทุกระดับ ตามความเหมาะสมในแต่ละสาขาวิชาชีพ (โดยต้อง สามารถประเมินได้ด้วยหลักฐานเชิงประจักษ์)

คุณวุฒิวิชาชีพระดับ 6 (Professional Qualification Level 6)

คำอธิบายทั่วไป (Description)	ผู้มีสมรรถนะในการบริหารจัดการ <u>แก้ไขปัญหาในบริษัทที่มีความซับซ้อนและเปลี่ยนแปลงตลอดเวลา โดยใช้องค์ความรู้หรือนวัตกรรมเพื่อพัฒนาระบบงานให้คำปรึกษาด้วยประสบการณ์หรือสาขางานที่มีความชำนาญ</u>
ความรู้ (Knowledge)	ผู้ที่ได้รับคุณวุฒินี้ต้องแสดงว่ามีความรู้ในเชิงทฤษฎีที่อาจนำไปปรับใช้เป็นองค์ความรู้ <u>หรือนวัตกรรมในงานอาชีพเพื่อการพัฒนากระบวนการทำงาน</u>
ทักษะ (Skills)	ผู้ที่ได้รับคุณวุฒินี้ต้องแสดงว่ามีทักษะในการจัดการกลยุทธ์และ <u>ใช้องค์ความรู้หรือนวัตกรรม เพื่อแก้ปัญหาที่ซับซ้อนที่มีการเปลี่ยนแปลงตลอดเวลา</u>
ผลลัพธ์การประยุกต์ใช้ (Application Outcome)	ผู้ที่ได้รับคุณวุฒินี้ต้องแสดงว่ามีความสามารถในการใช้ <u>องค์ความรู้หรือนวัตกรรม เพื่อแก้ปัญหาที่ซับซ้อนที่มีการเปลี่ยนแปลงตลอดเวลา ด้วยการคิดเชิงกลยุทธ์และใช้ศาสตร์ที่หลากหลาย</u>
ความรับผิดชอบและ จริยธรรม (Responsibility & Ethics)	ผู้ที่ได้รับคุณวุฒินี้ต้องแสดงว่า <ul style="list-style-type: none"> มีความรับผิดชอบต่อ <u>การบริหารจัดการเชิงกลยุทธ์เพื่อเพิ่มผลิตภาพ และแก้ปัญหาที่ซับซ้อนที่มีการเปลี่ยนแปลง การให้คำปรึกษาในสาขางานที่มีประสบการณ์และความชำนาญ</u> เป็นแบบอย่างหรือผู้นำด้านจริยธรรมในการประกอบอาชีพ
หมายเหตุ	<ol style="list-style-type: none"> คำอธิบายในกรอบคุณวุฒิวิชาชีพนี้เป็นคำอธิบายที่มีความหมายกว้างและครอบคลุมการประกอบอาชีพทั้งในภาคอุตสาหกรรม ภาคธุรกิจบริการ ภาคเกษตรกรรม เพื่อให้แต่ละสาขาวิชาชีพกำหนดคุณลักษณะที่พึงประสงค์ในการจ้างงาน (Employability) สำหรับการจัดทำมาตรฐานอาชีพ คำที่ เป็นตัวหนาและขีดเส้นใต้ เป็นสมรรถนะที่สูงขึ้นและแตกต่างจากสมรรถนะในระดับที่ต่ำกว่า โดยเป็นคำอธิบายสมรรถนะที่สะสมหรือควรรวมสมรรถนะก่อนหน้า เพื่อแสดงถึงความก้าวหน้าและความแตกต่างของสมรรถนะในระดับที่สูงขึ้น ความสามารถการใช้ภาษาต่างประเทศ การใช้เทคโนโลยีดิจิทัล (DL) และด้านอาชีวอนามัยและความปลอดภัย (OSH) ให้กำหนดเป็นสมรรถนะทั่วไป (Generic competency) โดยให้คณะกรรมการหรือผู้แทนผู้ประกอบอาชีพพิจารณาตามความเหมาะสมในการระบุหน่วยสมรรถนะหรือเกณฑ์ปฏิบัติงานในมาตรฐานอาชีพและคุณวุฒิวิชาชีพทุกระดับ ตามความเหมาะสมในแต่ละสาขาวิชาชีพ จริยธรรมในการทำงาน ให้คณะกรรมการหรือผู้แทนผู้ประกอบอาชีพพิจารณาแล้วระบุในคุณลักษณะผลลัพธ์การเรียนรู้หรือเกณฑ์ปฏิบัติงานในมาตรฐานอาชีพและคุณวุฒิวิชาชีพทุกระดับ ตามความเหมาะสมในแต่ละสาขาวิชาชีพ (โดยต้องสามารถประเมินได้ด้วยหลักฐานเชิงประจักษ์)

คุณวุฒิวิชาชีพระดับ 7 (Professional Qualification Level 7)

คำอธิบายทั่วไป (Description)	ผู้มีสมรรถนะในการบริหารจัดการ แก้ปัญหาในบริบทที่มีความซับซ้อนและไม่ สามารถคาดการณ์ได้ พัฒนา (ขยาย) องค์ความรู้หรือนวัตกรรมใหม่ในงานอาชีพ เพื่อการพัฒนาองค์กรหรือกลุ่มวิชาชีพอย่างเป็นระบบ
ความรู้ (Knowledge)	ผู้ที่ได้รับคุณวุฒินี้ต้องแสดงว่ามี ความรู้ที่ใช้ในการประเมินและวินิจฉัยปัญหาเพื่อ พัฒนาองค์ความรู้หรือนวัตกรรมอย่างเป็นระบบ ในงานอาชีพ
ทักษะ (Skills)	ผู้ที่ได้รับคุณวุฒินี้ต้องแสดงว่ามี ทักษะในการคิดอย่างเป็นระบบเพื่อการพัฒนาองค์ ความรู้หรือนวัตกรรม ในงานอาชีพ
ผลลัพธ์การประยุกต์ใช้ (Application Outcome)	ผู้ที่ได้รับคุณวุฒินี้ต้องแสดงว่ามี ความสามารถในการพัฒนาองค์ความรู้หรือนวัตกรรม เพื่อให้เกิดประโยชน์ต่อองค์กรและกลุ่มวิชาชีพ
ความรับผิดชอบและ จริยธรรม (Responsibility & Ethics)	ผู้ที่ได้รับคุณวุฒินี้ต้องแสดงว่า <ul style="list-style-type: none"> มีความรับผิดชอบต่อการบริหารจัดการเชิงนโยบาย การแก้ปัญหาที่คาดการณ์ ไม่ได้ การให้ความเห็นแก่สังคมด้วยวิจรรย์ญาณที่ถูกต้องในงานอาชีพ เป็นแบบอย่างหรือผู้นำด้านจริยธรรมในการประกอบอาชีพ
หมายเหตุ	<ol style="list-style-type: none"> คำอธิบายในกรอบคุณวุฒิวิชาชีพนี้เป็นคำอธิบายที่มีความหมายกว้างและครอบคลุมการประกอบอาชีพทั้งในภาคอุตสาหกรรม ภาคธุรกิจบริการ ภาคเกษตรกรรม เพื่อให้แต่ละสาขาวิชาชีพกำหนดคุณลักษณะที่พึงประสงค์ในการจ้างงาน (Employability) สำหรับการจัดทำมาตรฐานอาชีพ คำที่ เป็นตัวหนาและขีดเส้นใต้ เป็นสมรรถนะที่สูงขึ้นและแตกต่างจากสมรรถนะในระดับที่ต่ำกว่า โดยเป็นคำอธิบายสมรรถนะที่สะสมหรือควรรวมสมรรถนะก่อนหน้า เพื่อแสดงถึงความก้าวหน้าและความแตกต่างของสมรรถนะในระดับที่สูงขึ้น ความสามารถการใช้ภาษาต่างประเทศ การใช้เทคโนโลยีดิจิทัล (DL) และด้านอาชีวอนามัยและความปลอดภัย (OSH) ให้กำหนดเป็นสมรรถนะทั่วไป (Generic competency) โดยให้คณะอนุกรรมการหรือผู้แทนผู้ประกอบอาชีพพิจารณาตามความเหมาะสมในการระบุหน่วยสมรรถนะหรือเกณฑ์ปฏิบัติงานในมาตรฐานอาชีพและคุณวุฒิวิชาชีพทุกระดับ ตามความเหมาะสมในแต่ละสาขาวิชาชีพ จริยธรรมในการทำงาน ให้คณะอนุกรรมการหรือผู้แทนผู้ประกอบอาชีพพิจารณาแล้วระบุในคุณลักษณะผลลัพธ์การเรียนรู้หรือเกณฑ์ปฏิบัติงานในมาตรฐานอาชีพและคุณวุฒิวิชาชีพทุกระดับ ตามความเหมาะสมในแต่ละสาขาวิชาชีพ (โดยต้องสามารถประเมินได้ด้วยหลักฐานเชิงประจักษ์)

คุณวุฒิวิชาชีพระดับ 8 (Professional Qualification Level 8)

คำอธิบายทั่วไป (Description)	ผู้มีสมรรถนะในการสร้างสรรค์องค์ความรู้หรือนวัตกรรมใหม่นำเสนอแนวความคิด การแก้ปัญหาในบริบทที่ซับซ้อนและไม่สามารถคาดการณ์ได้ มีผลงานที่โดดเด่น มี วิสัยทัศน์ได้รับการยอมรับในระดับประเทศขึ้นไป ให้คำปรึกษาหรือความคิดเห็นต่อ สังคมด้วยวิจรรย์ญาณ ความชำนาญและความรับผิดชอบ
ความรู้ (Knowledge)	ผู้ที่ได้รับคุณวุฒินี้ต้องแสดงว่ามีการสร้างสรรค์องค์ความรู้หรือนวัตกรรมที่โดดเด่นใน งานอาชีพ
ทักษะ (Skills)	ผู้ที่ได้รับคุณวุฒินี้ต้องแสดงว่ามีทักษะขั้นสูงที่สุดในการทำงานที่ใช้สร้างสรรค์หลักการ หรือแนวความคิดใหม่ในวงการอาชีพ
ผลลัพธ์การประยุกต์ใช้ (Application Outcome)	ผู้ที่ได้รับคุณวุฒินี้ต้องแสดงว่ามีความสามารถในการสร้างสรรค์แนวความคิดหรือ วิสัยทัศน์ใหม่ต่อวงการวิชาชีพหรือมีผลงานเป็นที่ยอมรับในระดับประเทศขึ้นไป
ความรับผิดชอบและ จริยธรรม (Responsibility & Ethics)	ผู้ที่ได้รับคุณวุฒินี้ต้องแสดงว่า <ul style="list-style-type: none"> มีความรับผิดชอบต่อความเป็นแบบอย่างความสำเร็จเป็นเจ้าของวิสัยทัศน์หรือ แนวความคิดที่ถูกสร้างสรรค์ขึ้นใหม่ ที่ได้รับการยอมรับในวงการอาชีพ เป็นแบบอย่างหรือผู้นำด้านจริยธรรมในการประกอบอาชีพ
หมายเหตุ	<ol style="list-style-type: none"> คำอธิบายในกรอบคุณวุฒิวิชาชีพนี้เป็นคำอธิบายที่มีความหมายกว้างและ ครอบคลุมการประกอบอาชีพทั้งในภาคอุตสาหกรรม ภาคธุรกิจบริการ ภาค เกษตรกรรม เพื่อให้แต่ละสาขาวิชาชีพกำหนดคุณลักษณะที่พึงประสงค์ในการจ้าง งาน (Employability) สำหรับการจัดทำมาตรฐานอาชีพ คำที่ <u>เป็นตัวหนาและขีดเส้นใต้</u> เป็นสมรรถนะที่สูงขึ้นและแตกต่างจากสมรรถนะ ในระดับที่ต่ำกว่า โดยเป็นคำอธิบายสมรรถนะที่สะสมหรือควรรวมสมรรถนะก่อน หน้า เพื่อแสดงถึงความก้าวหน้าและความแตกต่างของสมรรถนะในระดับที่สูงขึ้น ความสามารถใช้ภาษาต่างประเทศ การใช้เทคโนโลยีดิจิทัล (DL) และด้าน อาชีวอนามัยและความปลอดภัย (OSH) ให้กำหนดเป็นสมรรถนะทั่วไป (Generic competency) โดยให้คณะกรรมการหรือผู้แทนผู้ประกอบอาชีพพิจารณาตาม ความเหมาะสมในการระบุหน่วยสมรรถนะหรือเกณฑ์ปฏิบัติงานในมาตรฐานอาชีพ และคุณวุฒิวิชาชีพทุกระดับ ตามความเหมาะสมในแต่ละสาขาวิชาชีพ จริยธรรมในการทำงาน ให้คณะกรรมการหรือผู้แทนผู้ประกอบอาชีพพิจารณา แล้วระบุในคุณลักษณะผลลัพธ์การเรียนรู้หรือเกณฑ์ปฏิบัติงานในมาตรฐานอาชีพ และคุณวุฒิวิชาชีพทุกระดับ ตามความเหมาะสมในแต่ละสาขาวิชาชีพ (โดยต้อง สามารถประเมินได้ด้วยหลักฐานเชิงประจักษ์)

ข้อมูลทั่วไปในอุตสาหกรรม

สถานะอุตสาหกรรมการบิน

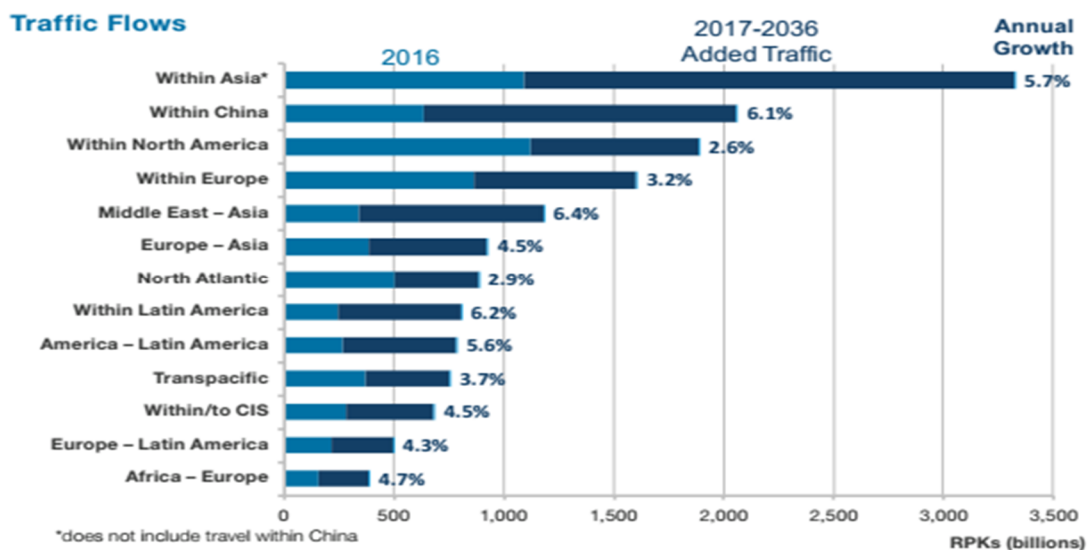
จากการรายงานของสำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทย เกี่ยวกับอุตสาหกรรมการบินของประเทศไทย พ.ศ. 2561 พบว่าการขนส่งผู้โดยสารโดยภาพรวมในช่วง 10 ปีที่ผ่านมา (พ.ศ.2552-2561) มีการขยายตัวของผู้โดยสารเพิ่มมากขึ้น 2.8 เท่า จากจำนวนผู้โดยสาร 58 ล้านคน ในปี พ.ศ. 2552 เป็นจำนวน 162 ล้านคน ในปี พ.ศ. 2561 แบ่งเป็นการเติบโตของผู้โดยสารระหว่างประเทศเฉลี่ยร้อยละ 11.2 ต่อปี และอัตราการเติบโตของผู้โดยสารภายในประเทศเฉลี่ยร้อยละ 13.0 ต่อปี และการเพิ่มขึ้นของเที่ยวบินมีความสอดคล้องกับปริมาณของผู้โดยสารที่เพิ่มมากขึ้นประมาณ 2.6 เท่า จากจำนวน 422,438 เที่ยวบินในปี พ.ศ. 2552 เพิ่มขึ้นเป็น 1,097,663 เที่ยวบิน

โดยสถานการณ์เติบโตของอุตสาหกรรมการบินในประเทศไทย ในปี พ.ศ. 2561 มีจำนวนผู้ถือใบอนุญาตประกอบกิจการในการเดินอากาศทั้งสิ้น 47 ราย โดยยังประกอบกิจการอยู่ในปัจจุบันจำนวน 40 ราย ประกอบด้วยผู้ประกอบการขนส่งทางอากาศแบบประจำ 17 ราย แบบไม่ประจำจำนวน 21 ราย และการพาณิชย์อื่น จำนวน 2 ราย สำหรับแนวโน้มการเติบโตพบว่าประเทศไทยมีจำนวนผู้โดยสารภายในประเทศจำนวน 78.6 ล้านคน โดยเพิ่มจากปีที่ผ่านมาจำนวน 3.28 ล้านคน คิดเป็นร้อยละ 6.1 จากปีที่ผ่านมา เส้นทางบิน กรุงเทพฯ – เชียงใหม่ เป็นเส้นทางที่มีการเติบโตของจำนวนผู้โดยสารและเที่ยวบินจำนวนมากที่สุดในขณะที่ภูมิภาคเอเชียตะวันออกเฉียงใต้ (ประเทศจีน ญี่ปุ่น และเกาหลี) เป็นภูมิภาคที่มีผู้โดยสารเดินทางมายังประเทศไทยมากที่สุด แต่ภูมิภาคเอเชียใต้ และเอเชียตะวันออกเฉียงใต้ เป็นภูมิภาคที่มีอัตราการเติบโตของผู้โดยสารสูงสุด คือ มีอัตราการเติบโตร้อยละ 14.1 และ 11.8 ตามลำดับ

สายการบินไทยยังคงครองส่วนแบ่งการตลาดขนส่งผู้โดยสารระหว่างประเทศสูงสุด รองลงมาคือ สายการบินไทยแอร์เอเชีย ซึ่งมีสถิติข้อมูลที่น่าสนใจว่าสายการบินต้นทุนต่ำเข้าสู่การตลาดการบินระหว่างประเทศสูงมากขึ้น ภาพรวมของส่วนแบ่งการตลาดเส้นทางบินภายในประเทศและเส้นทางระหว่างประเทศ พบว่าสายการบินไทยแอร์เอเชียมีส่วนแบ่งการตลาดมากที่สุด คือ ร้อยละ 29 รองลงมาคือ สายการบินไทย สายการบินไทยไลอ้อนแอร์ มีส่วนแบ่งตลาดร้อยละ 19 ร้อยละ 16 ตามลำดับ โดยสายการบินที่มีส่วนแบ่งทางการตลาดเส้นทางบินภายในประเทศมากที่สุด คือ สายการบินไทยแอร์เอเชีย รองลงมาคือ สายการบินนกแอร์ สายการบินไทย และไลอ้อนแอร์ ขณะที่สายการบินไทย มีส่วนแบ่งทางการตลาดเส้นทางบินระหว่างประเทศมากที่สุด รองลงมาคือสายการบินไทยแอร์เอเชียและสายการบินไทยไลอ้อนแอร์

ตามยุทธศาสตร์ การพัฒนาอุตสาหกรรมของประเทศไทย 4.0 ระยะ 20 ปี (พ.ศ. 2560 – 2579) กล่าวถึงอุตสาหกรรมของประเทศไทยในรูปแบบ New S-Curve ที่จะช่วยผลักดันให้เศรษฐกิจของประเทศเจริญเติบโตได้นั้น อุตสาหกรรมการบินเป็นหนึ่งในอุตสาหกรรมเป้าหมายที่สามารถช่วยผลักดันให้มีการเจริญเติบโตทางเศรษฐกิจ ทางสังคม และทางวัฒนธรรม และจากการรายงานของ ICAO World Civil Aviation ปี พ.ศ. 2560 พบว่าอุตสาหกรรมการบินทั่วโลกมีแนวโน้มเติบโตอย่างต่อเนื่อง เห็นได้จากผลกำไรที่เกิดขึ้นจากการประกอบธุรกิจของสายการบิน ที่มาจากปัจจัยหลายประการ เช่น การขนส่งสินค้าทางอากาศเพิ่มมากขึ้น ประชาชนใช้การเดินทางทางอากาศมากขึ้น ทำให้การบินพาณิชย์ยังมีความต้องการเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง และคาดการณ์ว่าการขนส่งผู้โดยสารในช่วง 20 ปีข้างหน้าจะเติบโตขึ้นร้อยละ 4.6 ในภูมิภาคเอเชียแปซิฟิก จะมีอัตราการขยายตัวของปริมาณการขนส่งผู้โดยสาร เฉลี่ยถึงร้อยละ 5.7 ถึง ร้อยละ 6 ต่อปี ขณะที่ผู้โดยสารทั้งประเทศ ในปี พ.ศ. 2560 มีจำนวนทั้งสิ้น 154.52 ล้านคน ซึ่งเป็นอัตราการเติบโตของผู้โดยสารที่สูงที่สุด และคาดการณ์ว่าจะยังคงเติบโตอย่างต่อเนื่องโดยในช่วงระยะเวลา 5 ปี (2561-2565) โดยคาดว่าจะเติบโตเฉลี่ยอยู่ที่ร้อยละ 7.5 และในช่วง 10 ปีข้างหน้า (2561-2571) จะเติบโตเฉลี่ยถึงร้อยละ 5.6

นอกจากนี้ บริษัท โบอิ้ง จำกัด และบริษัท แอร์บัส จำกัด ซึ่งเป็นผู้ผลิตอากาศยานรายใหญ่ของโลกได้คาดการณ์ความต้องการด้านการขยายตัวด้านอากาศยานของสายการบิน สอดคล้องกับการขยายตัวด้านปริมาณการขนส่งผู้โดยสารไว้ในช่วง 20 ปีข้างหน้า โดยความต้องการอากาศยานของทั่วโลกมีอัตราขยายตัวร้อยละ 4.4 ต่อปี และภูมิภาคเอเชียแปซิฟิคมียุทธศาสตร์ขยายร้อยละ 5.6 ต่อปี โดยเป็นภูมิภาคที่มีการขยายตัวของปริมาณการขนส่งผู้โดยสารสูงเป็นอันดับสองรองจากภูมิภาคตะวันออกกลาง (ภาพที่ 2) ซึ่งเป็นความต้องการที่เกี่ยวข้องกัน (Derived Demand) สายการบินจึงต้องหากกลยุทธ์ต่าง ๆ เพื่อตอบสนองต่อความต้องการของผู้โดยสาร



ภาพที่ 2 แนวโน้มการคาดการณ์การเติบโตของปริมาณการขนส่งผู้โดยสาร (Revenue Passenger Kilometers ตั้งแต่ปี 2017-2036)

ที่มา : Current Market Outlook 2017 – 2026, 2017. Boeing

อนึ่งที่ตั้งของประเทศไทยอยู่จุดศูนย์กลางของภูมิภาคอาเซียน จึงมีความได้เปรียบและมีบทบาทสำคัญในด้านการบินเชิงพาณิชย์ โดยที่ตั้งของกรุงเทพมหานครเป็นหนึ่งในศูนย์กลางด้านการบินที่ใหญ่และสำคัญอีกแห่งหนึ่งของโลก ส่งผลให้มีสายการบินจำนวนมากทั้งสายการบินที่มีอยู่เดิม และสายการบินที่เปิดใหม่ ทั้งสายการบินต้นทุนต่ำ สายการบินที่ให้การบริการเต็มรูปแบบเปิดให้บริการ บ่งชี้ให้เห็นว่าความต้องการในอุตสาหกรรมการบินยังแข็งแกร่งอย่างต่อเนื่อง กล่าวคือ การที่ผู้โดยสารมีความต้องการในการเดินทางทางอากาศที่เพิ่มมากขึ้น ส่งผลให้สายการบินหาวิธีที่จะตอบสนองความต้องการนั้น ไม่ว่าจะเป็นการเพิ่มเส้นทางบิน เพิ่มเที่ยวบิน เพิ่มจำนวนที่นั่งของผู้โดยสาร ตลอดจนเพิ่มจำนวนบุคลากรทางการบิน อาทิ พนักงานฝ่ายสนับสนุนภาคพื้นและพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินจำนวนมากขึ้น ดังนั้นการพัฒนาบุคลากรขององค์กรการผลิตบัณฑิตของสถานศึกษาของภาครัฐ และเอกชนหลายแหล่ง เพื่อรองรับอุตสาหกรรมการบินที่เติบโตอย่างรวดเร็ว ให้เป็นที่ยอมรับในระดับสากลจึงมีความสำคัญอย่างยิ่ง

จากการขยายเส้นทางด้านการบินและความต้องการในการเดินทางของผู้โดยสารทางเครื่องบิน แนวโน้มของอุตสาหกรรมการบินของประเทศไทยจะยังคงเติบโตอย่างต่อเนื่อง สอดรับกับการเติบโตของธุรกิจการบินในภูมิภาค วิเคราะห์ที่ได้จากการขยายเส้นทางการบินที่ครอบคลุมและเชื่อมโยงไปยังเอเชียตะวันออกเฉียงใต้ซึ่งเป็นกลุ่มประเทศที่อยู่ระหว่างการเติบโตทางเศรษฐกิจ ซึ่งหากอุตสาหกรรมการบินของประเทศไทย

สามารถพัฒนาให้เป็นศูนย์กลางภูมิศาสตร์ทางการบิน เพื่อเชื่อมต่อ CLMV กับประเทศต่าง ๆ ทั่วโลกได้จะนำมาซึ่งความเติบโตทางด้านเศรษฐกิจอย่างมหาศาล สอดคล้องกับบทวิเคราะห์แนวโน้มธุรกิจการบินของประเทศไทย จากศูนย์วิจัยกสิกร (ฉบับที่ 2780) กล่าวว่าในอดีตธุรกิจการบินมีความลำบากในการเข้ามาแข่งขันของสายการบินที่ค่อนข้างต่ำ เนื่องจากเป็นธุรกิจที่ต้องการลงทุนมากในการซื้อเครื่องบิน แต่ปัจจุบันนี้สายการบินสามารถเช่าเครื่องบินได้ ทำให้โอกาสการเติบโตทางธุรกิจมีมากและง่ายยิ่งขึ้น จึงเป็นโอกาสของประเทศไทยที่ต้องมีความพร้อม เพียงพอที่จะรองรับการเติบโตของธุรกิจการบิน

ในขณะที่สภาวะการแข่งขันในอุตสาหกรรมในกลุ่มประเทศอาเซียน มีการขยายขีดความสามารถด้านอุตสาหกรรมการบินและการขนส่งเช่นเดียวกับประเทศไทย ได้แก่ มาเลเซีย สิงคโปร์ อินโดนีเซีย แต่ค่าใช้จ่ายในการให้บริการด้านการบิน (Landing/ Take off/ Parking) ของประเทศไทยต่ำกว่าประเทศในอาเซียน จึงทำให้มีความสามารถในการแข่งขันด้านต้นทุน และอีกหนึ่งปัจจัยที่สำคัญในการรองรับขีดการแข่งขัน สอดคล้องกับการลงทุนในอุตสาหกรรมการบินและการขอรับการส่งเสริมการลงทุนจากสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการลงทุน (Thailand Board of Investment: BOI) ที่ภาพรวมของการลงทุนในอุตสาหกรรมการบินได้รับการอนุมัติการลงทุนจาก BOI จำนวนทั้งสิ้น 17 โครงการ ดังนั้นการเติบโตที่เพิ่มขึ้นคือการสร้างต้นทุนทางด้านบุคลากรจึงมีความจำเป็นต้องมีความเป็นมาตรฐานสากลเพื่อรองรับการขยายตัวของอุตสาหกรรมการบิน

คณะรัฐมนตรีจึงมีมติให้ปรับปรุงกรอบคุณวุฒิแห่งชาติให้สอดคล้องกับคุณวุฒิอาเซียน (ASEAN Qualifications Reference Framework: AQRF) และกรอบคุณวุฒิแห่งชาติ (National Qualifications Framework: NQF) ตามนโยบายขับเคลื่อนกรอบคุณวุฒิและประกันคุณวุฒิให้รองรับและเทียบเคียงได้กับคุณวุฒิอาเซียนและคุณวุฒิแห่งชาติ การทบทวนมาตรฐานอาชีพและคุณวุฒิวิชาชีพ สู่กรอบคุณวุฒิวิชาชีพ (8 ระดับ) ด้วยความร่วมมือระหว่างสถาบันพัฒนาบุคลากรการบิน คณะทำงาน และผู้เชี่ยวชาญ จากบุคคลในสาขาอาชีพธุรกิจการบินทั้งภาครัฐ ภาคเอกชน ภาคการศึกษา ให้เหมาะสมกับประเทศไทย และสู่ความมาตรฐานสากล เพื่อให้ผู้สอบประเมินสมรรถนะนำไปใช้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด ตรงตามความต้องการของผู้ประกอบการทั้งภาครัฐ ภาคเอกชน และเพื่อเป็นการเสริมสร้างความสามารถ สร้างการยอมรับในระดับสากล

มาตรฐานอาชีพ
สาขาวิชาชีพการบิน
สาขาบริการภาคพื้นและสนับสนุนการบินภาคพื้นในอาคาร

1. ชื่อมาตรฐานอาชีพ

มาตรฐานอาชีพและคุณวุฒิวิชาชีพ สาขาวิชาชีพการบิน สาขาบริการภาคพื้นและสนับสนุนการบินภาคพื้นในอาคาร

2. ประวัติการปรับปรุงมาตรฐาน

ครั้งที่ 1

3. ทะเบียนอ้างอิง (Imprint)

ไม่มี

4. ข้อมูลเบื้องต้น

พนักงานบริการภาคพื้นและสนับสนุนการบินภาคพื้นในอาคารมีหน้าที่หลักคือ อำนวยความสะดวกให้แก่ผู้โดยสารภายในบริเวณอาคาร โดยปฏิบัติตามข้อกำหนด และข้อบังคับตามที่สายการบินและองค์กรต่างๆ ที่เกี่ยวข้องได้กำหนดขึ้น พนักงานบริการภาคพื้นและสนับสนุนการบินภาคพื้นในอาคารต้องมีความรู้ในหน้าที่สำคัญของพนักงานสำรองที่นั่งและออกบัตรโดยสาร และในหน้าที่สำคัญของพนักงานต้อนรับผู้โดยสารภาคพื้น ซึ่งในปัจจุบันความปลอดภัยเป็นเรื่องสำคัญตามมาตรฐานสายการบิน พนักงานบริการภาคพื้นและสนับสนุนการบินภาคพื้นในอาคารจำเป็นต้องมีความรู้เกี่ยวกับความปลอดภัยในการเดินทางทางอากาศ ความพร้อมทั้งร่างกายและจิตใจเพื่อปฏิบัติหน้าที่ในลักษณะงานที่มีการเปลี่ยนแปลงตลอดเวลา

5. ประวัติการปรับปรุงมาตรฐานในแต่ละครั้ง

ครั้งที่ 1

6. ครั้งที่ 1: วัน/เดือน/ปี

การเปลี่ยนแปลงที่สำคัญ

การทบทวนคุณวุฒิวิชาชีพจากกรอบคุณวุฒิวิชาชีพ 7 ระดับ เป็น 8 ระดับ มีรายละเอียดดังนี้

- เพิ่มระดับคุณวุฒิวิชาชีพ พนักงานต้อนรับผู้โดยสารภาคพื้น ระดับ 3
- ปรับระดับคุณวุฒิวิชาชีพ พนักงานต้อนรับผู้โดยสารภาคพื้น ระดับ 3 เป็น ระดับ 4
- ปรับระดับคุณวุฒิวิชาชีพ พนักงานต้อนรับผู้โดยสารภาคพื้น ระดับ 4 เป็น ระดับ 5
- เพิ่มระดับคุณวุฒิวิชาชีพ พนักงานสำรองบัตรโดยสาร ระดับ 3
- ปรับระดับคุณวุฒิวิชาชีพ พนักงานสำรองบัตรโดยสาร ระดับ 3 เป็น ระดับ 4
- ปรับระดับคุณวุฒิวิชาชีพ พนักงานสำรองบัตรโดยสาร ระดับ 4 เป็น ระดับ 5

7. คุณวุฒิวิชาชีพที่ครอบคลุม (Professional Qualifications included)

คุณวุฒิวิชาชีพสาขาวิชาชีพการบิน สาขาบริการภาคพื้นและสนับสนุนการบินภาคพื้นในอาคาร

- อาชีพพนักงานต้อนรับผู้โดยสารภาคพื้น ระดับ 3 ระดับ 4 ระดับ 5
- อาชีพพนักงานสำรองบัตรโดยสาร ระดับ 3 ระดับ 4 ระดับ 5

8. คุณวุฒิวิชาชีพที่เกี่ยวข้อง (Related Professional Qualifications)

ไม่มี

9. หน่วยสมรรถนะทั้งหมดในมาตรฐานอาชีพ (List of all units of competence within this occupational standard)

- 30101 อำนวยความสะดวกการสำรองที่นั่ง
- 30102 อำนวยความสะดวกในการลงทะเบียนผู้โดยสาร
- 30103 อำนวยความสะดวกด้านข้อมูลแก่ผู้โดยสาร
- 30104 ให้ความช่วยเหลือผู้โดยสารในกรณีเหตุการณ์ไม่ปกติ
- 30105 อำนวยความสะดวกแก่ผู้โดยสารบริเวณประตูทางออกขึ้นเครื่อง
- 30106 ตรวจสอบการรักษาความปลอดภัยบริเวณประตูทางออกขึ้นเครื่อง
- 30107 ปรับปรุงคุณภาพการบริการ
- 30108 อำนวยความสะดวกเกี่ยวกับบัตรโดยสาร
- 30109 จัดการเปลี่ยนแปลงการเดินทาง (Itinerary Change)
- 30110 อำนวยความสะดวกในการเรียกเก็บค่าระวางสัมภาระเกินจากที่สายการบินกำหนด
- 30111 ค้นหาข้อมูลการสำรองที่นั่งให้แก่ผู้โดยสาร
- 30112 ให้บริการสำรองที่นั่งแก่ผู้โดยสาร
- 30113 ให้ความช่วยเหลือด้านข้อมูลการเดินทางแก่ผู้โดยสาร
- 30114 สนับสนุนการให้บริการผู้โดยสารในการเดินทาง
- 30201 ติดต่อประสานงานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการรักษาความปลอดภัย
- 30202 ติดต่อประสานงานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการบริการผู้โดยสาร
- 30301 จัดสรรกำลังคนในการปฏิบัติงาน
- 30302 จัดสรรอุปกรณ์ในการให้บริการผู้โดยสาร

10. คุณวุฒิวิชาชีพสาขาวิชาชีพการบิน

คุณวุฒิวิชาชีพสาขาบริการภาคพื้นและสนับสนุนการบินภาคพื้นในอาคาร

10.1 อาชีพพนักงานต้อนรับผู้โดยสารภาคพื้น ระดับ 3

คุณลักษณะของผลการเรียนรู้ (Characteristics of Outcomes)

ผู้ที่มีสมรรถนะในระดับนี้ มีความรู้ความเข้าใจในภาพรวมของการบริการผู้โดยสารภาคพื้น บทบาทหน้าที่ของพนักงานต้อนรับผู้โดยสารภาคพื้น สามารถทำงานร่วมกับผู้อื่นภายใต้สถานการณ์ต่าง ๆ และมีความเข้าใจในขั้นตอนการเดินทางของผู้โดยสาร และประเภทต่าง ๆ ของผู้โดยสาร มีความเข้าใจในพื้นที่การปฏิบัติงานของท่าอากาศยาน (Airside and Landside) รวมถึงสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ในท่าอากาศยาน มีความรู้ ความเข้าใจ และสามารถประยุกต์ใช้คำศัพท์เฉพาะทาง (Aviation Jargon) หรือสามารถสืบค้นข้อมูลจากแหล่งข้อมูลที่เป็นทางการโดยใช้เครื่องมือสารสนเทศในการแก้ปัญหาเฉพาะหน้า รวมถึงสามารถสื่อสารด้วยภาษาอังกฤษเบื้องต้นกับผู้โดยสาร มีความสามารถในการอ่านข้อมูลการเดินทางและบัตรโดยสารของผู้โดยสาร (Ticket Itinerary) สามารถให้ข้อมูลรายละเอียดเที่ยวบินจากระบบหน้าจอแสดงเที่ยวบิน (Flight Information Display System) ได้อย่างถูกต้อง มีความรู้ ความเข้าใจ และตระหนักในกฎข้อบังคับความปลอดภัยตามหลักการบินเบื้องต้น รวมถึงมีความรู้พื้นฐานเกี่ยวกับวัตถุอันตราย (Prohibited Items) และสินค้าอันตรายประเภทต่าง ๆ (Dangerous Goods) สามารถสังเกตถึงความผิดปกติของผู้โดยสารและสัมภาระ มีความรู้ ความเข้าใจพื้นฐานในประเภทต่าง ๆ ของเอกสารการเดินทาง

การเลื่อนระดับคุณวุฒิวิชาชีพ (Qualification Pathways)

1. เป็นบุคคลทั่วไป มีอายุไม่ต่ำกว่า 18 ปีบริบูรณ์
2. จบการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า

หลักเกณฑ์การต่ออายุหนังสือรับรองมาตรฐานอาชีพ

1. ผู้ประสงค์ขอต่ออายุหนังสือรับรองมาตรฐานอาชีพฯ แจ้งความประสงค์ต่อองค์กรรับรองฯ โดยแสดงหลักฐานการทำงานรวมในอาชีพอย่างน้อย 1 ปี สอบทุกหน่วยสมรรถนะของระดับ 3 ด้วยการสอบสัมภาษณ์
2. หากไม่สามารถแสดงหลักฐานการทำงานรวมในอาชีพอย่างน้อย 1 ปี และหนังสือรับรองฯ ยังไม่หมดอายุ สอบทุกหน่วยสมรรถนะของระดับ 3 ด้วยการสอบสัมภาษณ์
3. หากไม่สามารถแสดงหลักฐานการทำงานรวมในอาชีพอย่างน้อย 1 ปี และหนังสือรับรองฯ หมดอายุ สอบครบทุกหน่วยสมรรถนะของระดับ 3 ด้วยการสอบข้อสอบปรนัย 4 ตัวเลือก การสอบสัมภาษณ์ และการสอบปฏิบัติงานในสถานการณ์จำลอง

กลุ่มบุคคลในอาชีพ (Target Group)

บุคคลทั่วไป

หน่วยสมรรถนะ (หน่วยสมรรถนะทั้งหมดของคุณวุฒิวิชาชีพนี้)

30113 ให้ความช่วยเหลือด้านข้อมูลการเดินทางแก่ผู้โดยสาร

30114 สนับสนุนการให้บริการผู้โดยสารในการเดินทาง

10.2 อาชีพพนักงานต้อนรับผู้โดยสารภาคพื้น ระดับ 4

คุณลักษณะของผลการเรียนรู้ (Characteristics of Outcomes)

ผู้ที่มีสมรรถนะในระดับนี้ สามารถดำเนินการลงทะเลเบียนบัตรโดยสาร และตรวจรับสัมภาระ เตรียมเอกสารและอุปกรณ์ก่อนการให้บริการ ให้คำแนะนำและข้อมูลต่าง ๆ เพื่อช่วยเหลือและแก้ไขปัญหาพื้นฐาน สามารถอำนวยความสะดวกในการลงทะเลเบียนผู้โดยสาร ตรวจรับสัมภาระลงห้องเก็บสัมภาระใต้ท้องเครื่อง ตรวจสอบสัมภาระขึ้นเครื่องของผู้โดยสาร และอำนวยความสะดวกให้ความช่วยเหลือผู้โดยสารบริเวณประตูทางออกขึ้นเครื่อง มีทักษะในการตรวจการรักษความปลอดภัยบริเวณประตูทางออกขึ้นเครื่อง สามารถตรวจสอบอัตลักษณ์กับเอกสารการเดินทางของผู้โดยสาร และประยุกต์ใช้คู่มือการปฏิบัติงาน ข้อมูลพื้นฐาน ข้อมูลสำคัญต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการบิน สนามบิน และประสานงานกับหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องกับการเดินทางโดยเครื่องบิน หน่วยงานการรักษความปลอดภัยต่าง ๆ รวมถึงมีความสามารถทางเทคนิค ในการใช้อุปกรณ์การปฏิบัติงานต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการบริการผู้โดยสารภาคพื้น มีความรู้ความเข้าใจในศัพท์เฉพาะ ศัพท์เทคนิคต่าง ๆ ปฏิบัติงานในหน้าที่พนักงานต้อนรับผู้โดยสารภาคพื้นได้อย่างอิสระ หากเกิดปัญหาความผิดปกติ สามารถแก้ไขปัญหาภายใต้คำแนะนำของผู้บังคับบัญชา และสรุปผลการแก้ไขปัญหาได้

การเลื่อนระดับคุณวุฒิวิชาชีพ (Qualification Pathways)

1. เป็นพนักงานต้อนรับผู้โดยสารภาคพื้นที่มีประสบการณ์ทำงานต่อเนื่องอย่างน้อย 1 ปี และมีหลักฐานยืนยัน
2. หากปัจจุบันไม่ได้เป็นพนักงานต้อนรับผู้โดยสารภาคพื้น ต้องมีประสบการณ์เป็นพนักงานต้อนรับผู้โดยสารภาคพื้นต่อเนื่องอย่างน้อย 1 ปี โดยระยะเวลาที่หยุดปฏิบัติหน้าที่ต้องไม่เกิน 2 ปี และมีหลักฐานยืนยัน

หลักเกณฑ์การต่ออายุหนังสือรับรองมาตรฐานอาชีพ

1. ผู้ประสงค์ขอต่ออายุหนังสือรับรองมาตรฐานอาชีพแจ้งความประสงค์ต่อองค์กรรับรองขอต่ออายุ โดยแสดงหลักฐานการทำงานในอาชีพ 3 ปีอย่างต่อเนื่อง และต้องสอบครบทุกหน่วยสมรรถนะของระดับ 4 ด้วยการสอบสัมภาษณ์
2. หากไม่สามารถแสดงหลักฐานการทำงานในอาชีพ 3 ปีอย่างต่อเนื่อง หรือหนังสือรับรองฯ หมดอายุ จะสอบทุกหน่วยสมรรถนะของระดับ 4 ด้วยการสอบข้อสอบปรนัย 4 ตัวเลือก การสอบสัมภาษณ์ และการสอบปฏิบัติงานในสถานการณ์จำลอง

กลุ่มบุคคลในอาชีพ (Target Group)

ผู้ประกอบวิชาชีพพนักงานต้อนรับผู้โดยสารภาคพื้น หรือ พนักงานสายงานบริการภาคพื้น ที่เคยมีประสบการณ์ด้านการต้อนรับผู้โดยสารภาคพื้น

หน่วยสมรรถนะ (หน่วยสมรรถนะทั้งหมดของคุณวุฒิวิชาชีพนี้)

- 30102 อำนวยความสะดวกในการลงทะเลเบียนผู้โดยสาร
- 30103 อำนวยความสะดวกด้านข้อมูลแก่ผู้โดยสาร
- 30105 อำนวยความสะดวกแก่ผู้โดยสารบริเวณประตูทางออกขึ้นเครื่อง
- 30106 ตรวจสอบการรักษความปลอดภัยบริเวณประตูทางออกขึ้นเครื่อง
- 30201 ติดต่อประสานงานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการรักษความปลอดภัย
- 30202 ติดต่อประสานงานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการบริการผู้โดยสาร

10.3 อาชีพพนักงานต้อนรับผู้โดยสารภาคพื้น ระดับ 5

คุณลักษณะของผลการเรียนรู้ (Characteristics of Outcomes)

ผู้ที่มีสมรรถนะในระดับนี้ มีทักษะทางความคิดในการวางแผน สามารถจัดสรรอัตรากำลังในการปฏิบัติงานประจำวัน ให้ความช่วยเหลือผู้โดยสารบริเวณเคาน์เตอร์ตรวจรับบัตรโดยสารและบริเวณประตูทางออกขึ้นเครื่อง ดูแลความปลอดภัยพื้นที่ปฏิบัติงานและตรวจสอบสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการผู้โดยสาร แก้ปัญหาที่คาดการณ์ได้ สามารถประสานงานเพื่อผลการทำงานที่มีประสิทธิภาพ มีกระบวนการคิดอย่างเป็นระบบในการวางแผนอัตรากำลังตามสถานการณ์ต่าง ๆ เป็นหัวหน้างานระดับต้นที่มีความรู้และความชำนาญในงานบริการผู้โดยสารภาคพื้น มีทักษะการสื่อสาร การสังเกต สามารถให้คำแนะนำและคำปรึกษาในการทำงานแก่บุคลากรเพื่อแก้ไขปัญหาที่ซับซ้อนและเปลี่ยนแปลงตลอดเวลาได้อย่างมีประสิทธิภาพ สามารถถ่ายทอดข้อมูลได้ถูกต้อง สรุปปัญหาเพื่อรายงานผู้บังคับบัญชาโดยใช้ความรู้ ประสบการณ์ ข้อปฏิบัติ ระเบียบวิธี และเทคนิคทางความคิดในการตัดสินใจแก้ปัญหาที่เกี่ยวข้องกับอัตรากำลังและพัฒนาคุณภาพการบริการในการอำนวยความสะดวกแก่ผู้โดยสาร

การเลื่อนระดับคุณวุฒิวิชาชีพ (Qualification Pathways)

1. เป็นพนักงานต้อนรับผู้โดยสารภาคพื้นที่มีประสบการณ์ทำงานต่อเนื่องอย่างน้อย 3 ปี และมีหลักฐานยืนยัน

2. หากปัจจุบันไม่ได้เป็นพนักงานต้อนรับผู้โดยสารภาคพื้น ต้องมีประสบการณ์เป็นพนักงานต้อนรับผู้โดยสารภาคพื้นต่อเนื่องอย่างน้อย 3 ปี โดยระยะเวลาที่หยุดปฏิบัติหน้าที่ต้องไม่เกิน 2 ปี และมีหลักฐานยืนยัน

3. กรณีเป็นผู้ที่ได้รับการรับรองคุณวุฒิวิชาชีพระดับ 4 จะต้องถือหนังสือรับรองมาตรฐานอาชีพอย่างน้อย 1 ปี และหนังสือรับรองฯ ยังไม่หมดอายุ จะสอบเฉพาะหน่วยสมรรถนะจำนวน 4 หน่วยสมรรถนะ ได้แก่ 30104 30107 30301 และ 30302 โดยทำการทดสอบด้วยการสอบข้อสอบปรนัย 4 ตัวเลือก และการสอบสัมภาษณ์

3.1 กรณีเป็นผู้ที่ได้รับการรับรองคุณวุฒิวิชาชีพระดับ 3 (ตามกรอบคุณวุฒิวิชาชีพ 7 ระดับ) จะต้องถือหนังสือรับรองมาตรฐานอาชีพอย่างน้อย 1 ปี และหนังสือรับรองฯ ยังไม่หมดอายุ จะสอบเฉพาะหน่วยสมรรถนะจำนวน 4 หน่วยสมรรถนะ ได้แก่ 30104 30107 30301 และ 30302

3.2 กรณีเป็นผู้ที่ได้รับการรับรองคุณวุฒิวิชาชีพระดับ 4 และหนังสือรับรองฯ หมดอายุ ผู้ประสงค์เข้ารับการทดสอบจะต้องแสดงหลักฐานการทำงานในอาชีพ 3 ปีอย่างต่อเนื่อง จะสอบทุกหน่วยสมรรถนะด้วยการสอบข้อสอบปรนัย 4 ตัวเลือก และการสอบสัมภาษณ์

หลักเกณฑ์การต่ออายุหนังสือรับรองมาตรฐานอาชีพ

1. ผู้ประสงค์ขอต่ออายุหนังสือรับรองมาตรฐานอาชีพแจ้งความประสงค์ต่อองค์กรรับรองขอต่ออายุหนังสือรับรองโดยแสดงหลักฐานการทำงานในอาชีพ 3 ปีอย่างต่อเนื่อง และต้องสอบครบทุกหน่วยสมรรถนะของระดับ 5 ด้วยการสอบสัมภาษณ์

2. หากไม่สามารถแสดงหลักฐานการทำงานในอาชีพ 3 ปีอย่างต่อเนื่อง หรือหนังสือรับรองฯ หมดอายุ จะสอบทุกหน่วยสมรรถนะด้วยการสอบข้อสอบปรนัย 4 ตัวเลือก และการสอบสัมภาษณ์

กลุ่มบุคคลในอาชีพ (Target Group)

พนักงานต้อนรับผู้โดยสารภาคพื้น

หน่วยสมรรถนะ (หน่วยสมรรถนะทั้งหมดของคุณวุฒิวิชาชีพนี้)

- 30103 อำนวยความสะดวกด้านข้อมูลแก่ผู้โดยสาร
- 30104 ให้ความช่วยเหลือผู้โดยสารในกรณีเหตุการณ์ไม่ปกติ
- 30107 ปรับปรุงคุณภาพการบริการ
- 30201 ติดตามประสานงานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการรักษาความปลอดภัย
- 30301 จัดสรรกำลังคนในการปฏิบัติงาน
- 30302 จัดสรรอุปกรณ์ในการให้บริการผู้โดยสาร

10.4 อาชีพพนักงานสำรองบัตรโดยสาร ระดับ 3

คุณลักษณะของผลการเรียนรู้ (Characteristics of Outcomes)

ผู้ที่มีสมรรถนะในระดับนี้ สามารถให้บริการสำรองที่นั่งให้แก่ผู้โดยสาร โดยสามารถเข้าถึงระบบเพื่อสืบค้นข้อมูลที่จำเป็นในการสำรองที่นั่ง และให้คำแนะนำให้แก่ผู้โดยสาร รวมถึงสามารถใช้คำศัพท์เฉพาะทางและรหัสคำสั่งที่เกี่ยวข้องกับการสำรองที่นั่ง มีความสามารถในการใช้ระบบสำรองที่นั่งและนำมาประยุกต์ใช้เพื่อค้นหาข้อมูลพื้นฐานที่จำเป็น ภายใต้การควบคุมและแนวของผู้บังคับบัญชา

การเลื่อนระดับคุณวุฒิวิชาชีพ (Qualification Pathways)

1. เป็นบุคคลทั่วไป มีอายุไม่ต่ำกว่า 18 ปีบริบูรณ์
2. วุฒิการศึกษาขั้นต่ำมัธยมศึกษาตอนปลาย หรือเทียบเท่า

หลักเกณฑ์การต่ออายุหนังสือรับรองมาตรฐานอาชีพ

1. ผู้ประสงค์ขอต่ออายุหนังสือรับรอง สามารถแสดงหลักฐานการทำงานในอาชีพ 1 ปีอย่างต่อเนื่อง และแสดงหนังสือรับรองมาตรฐานอาชีพฉบับเดิมที่ยังไม่หมดอายุหรือหมดอายุแล้ว จะสอบประเมินเฉพาะการสอบปฏิบัติในสถานการณ์จำลองเท่านั้น
2. หากไม่สามารถแสดงหลักฐานการทำงานในอาชีพ 1 ปีอย่างต่อเนื่อง หรือหนังสือรับรองฯ หมดอายุ ต้องสอบครบทุกหน่วยสมรรถนะของระดับ 3 ด้วยการสอบข้อสอบปรนัย 4 ตัวเลือก และการสอบปฏิบัติงานในสถานการณ์จำลอง

กลุ่มบุคคลในอาชีพ (Target Group)

บุคคลทั่วไปที่สนใจจะเข้ารับการประเมินสมรรถนะมาตรฐานอาชีพและคุณวุฒิวิชาชีพสายงานการบริการภาคพื้นและสนับสนุนการบินภาคพื้นในอาคาร อาชีพพนักงานสำรองบัตรโดยสาร

หน่วยสมรรถนะ (หน่วยสมรรถนะทั้งหมดของคุณวุฒิวิชาชีพนี้)

- 30111 ค้นหาข้อมูลการสำรองที่นั่งให้แก่ผู้โดยสาร
- 30112 ให้บริการสำรองที่นั่งแก่ผู้โดยสาร

10.5 อาชีพพนักงานสำรองบัตรโดยสาร ระดับ 4

คุณลักษณะของผลการเรียนรู้ (Characteristics of Outcomes)

ผู้ที่มีสมรรถนะในระดับนี้ สามารถอำนวยความสะดวกในการสำรองที่นั่งและออกบัตรโดยสาร สามารถดำเนินการเปลี่ยนแปลงหรือยกเลิกบัตรโดยสาร ให้คำแนะนำและข้อมูลในการสำรองที่นั่งให้แก่ผู้โดยสาร สามารถใช้คำศัพท์เฉพาะทางและรหัสคำสั่งที่เกี่ยวกับการสำรองที่นั่งและออกบัตรโดยสารได้ มีความสามารถทางเทคนิคในการใช้ระบบสำรองที่นั่ง สามารถสรุปผลและแก้ไขปัญหาได้โดยประยุกต์ใช้ทฤษฎีเครื่องมือและข้อมูลพื้นฐาน ภายใต้การควบคุมแนวทางของผู้บังคับบัญชา มีทักษะในการปรับปรุงคุณภาพการทำงานของตนเองให้มีความเชี่ยวชาญในการทำงานได้อย่างต่อเนื่อง

การเลื่อนระดับคุณวุฒิวิชาชีพ (Qualification Pathways)

1. เป็นพนักงานสำรองที่นั่งและออกบัตรโดยสารมีประสบการณ์ทำงานต่อเนื่องอย่างน้อย 1 ปี พร้อมมีหลักฐานยืนยัน
2. หากปัจจุบันไม่ได้เป็นพนักงานสำรองที่นั่งและออกบัตรโดยสาร ต้องมีประสบการณ์เป็นพนักงานสำรองที่นั่งและออกบัตรโดยสารต่อเนื่องอย่างน้อย 1 ปี โดยระยะเวลาที่หยุดปฏิบัติหน้าที่ต้องไม่เกิน 2 ปี พร้อมมีหลักฐานยืนยัน

หลักเกณฑ์การต่ออายุหนังสือรับรองมาตรฐานอาชีพ

1. ผู้ประสงค์ขอต่ออายุหนังสือรับรองมาตรฐานอาชีพแจ้งความประสงค์ต่อองค์กรรับรองขอต่ออายุหนังสือรับรองโดยแสดงหลักฐานการทำงานในอาชีพ 3 ปีอย่างต่อเนื่อง พร้อมแสดงหนังสือรับรองมาตรฐานอาชีพฉบับเดิม สอบประเมินเฉพาะการสอบปฏิบัติในสถานการณ์จำลองเท่านั้น
2. หากไม่สามารถแสดงหลักฐานการทำงานในอาชีพ 3 ปีอย่างต่อเนื่อง หรือหนังสือรับรองฯ หมดอายุ ผู้ประสงค์ขอต่ออายุหนังสือรับรองมาตรฐานอาชีพ ทำการทดสอบด้วยการสอบข้อสอบปรนัย 4 ตัวเลือก การสอบสัมภาษณ์ และการสอบปฏิบัติในสถานการณ์จำลอง

กลุ่มบุคคลในอาชีพ (Target Group)

ผู้ที่สนใจที่จะเข้ารับการทดสอบมาตรฐานอาชีพและคุณวุฒิวิชาชีพสายงานการบริการภาคพื้นและสนับสนุนการบินภาคพื้นในอาคาร เช่น ผู้ที่อยู่ในอุตสาหกรรมการบิน ผู้ประกอบวิชาชีพสำรองบัตรโดยสาร และบุคคลทั่วไปผู้ที่มีประสบการณ์ทางด้านการสำรองบัตรโดยสาร

หน่วยสมรรถนะ (หน่วยสมรรถนะทั้งหมดของคุณวุฒิวิชาชีพนี้)

- 30101 อำนวยความสะดวกการสำรองที่นั่ง
- 30108 อำนวยความสะดวกเกี่ยวกับบัตรโดยสาร

10.6 อาชีพพนักงานสำรองบัตรโดยสาร ระดับ 5

คุณลักษณะของผลการเรียนรู้ (Characteristics of Outcomes)

ผู้ที่มีสมรรถนะในระดับนี้ สามารถจัดการเปลี่ยนแปลงการเดินทางและข้อมูลบัตรโดยสาร (Itinerary Change) สามารถคำนวณค่าระวางสัมภาระเกินจากที่สายการบินกำหนดได้ สามารถสรุปผลการเก็บค่าระวางสัมภาระเกินและรายงานต่อผู้ที่เกี่ยวข้องได้อย่างถูกต้อง สามารถตัดสินใจเปลี่ยนแปลงบัตรโดยสารได้อย่างอิสระ สามารถหาข้อมูลเบื้องต้น นำมาวิเคราะห์ และวางแผนในการเปลี่ยนแปลงเที่ยวบินตามความต้องการของผู้โดยสาร รวมถึงสามารถตัดสินใจและให้ความช่วยเหลือผู้โดยสารในกรณีที่บัตรโดยสารไม่สามารถเปลี่ยนแปลงได้ มีทักษะในการแก้ปัญหาในบริบทที่มีการเปลี่ยนแปลงทั่วไป สามารถวางแผนการทำงานและประสานงานกับผู้อื่นหรือหน่วยงานอื่นเพื่อให้งานที่ได้รับมอบบรรลุได้ตามเป้าหมาย

การเลื่อนระดับคุณวุฒิวิชาชีพ (Qualification Pathways)

1. เป็นพนักงานสำรองที่นั่งและบัตรโดยสารที่มีประสบการณ์ในตำแหน่งหัวหน้างานทางด้านสำรองที่นั่งและออกบัตรโดยสารมาแล้วอย่างน้อย 1 ปี หรือ มีประสบการณ์ทางด้านสำรองที่นั่งและออกบัตรโดยสารมาแล้วอย่างน้อย 4 ปี พร้อมมีหลักฐานยืนยัน

2. หากปัจจุบันไม่ได้เป็นพนักงานสำรองที่นั่งและบัตรโดยสาร ต้องมีประสบการณ์การเป็นพนักงานสำรองที่นั่งและบัตรโดยสารต่อเนื่องอย่างน้อย 4 ปี พร้อมมีหลักฐานยืนยัน โดยระยะเวลาที่หยุดปฏิบัติหน้าที่ต้องไม่เกิน 2 ปี

3. กรณีเป็นผู้ที่ได้รับการรับรองคุณวุฒิวิชาชีพ ระดับ 4 จะต้องถือหนังสือรับรองมาตรฐานอาชีพอย่างน้อย 2 ปี และหนังสือรับรองฯ ยังไม่หมดอายุ จะสอบเฉพาะหน่วยสมรรถนะ จำนวน 2 หน่วย ได้แก่ 30109 และ 30110 โดยทำการทดสอบด้วยการสอบข้อสอบปรนัย 4 ตัวเลือก และการสอบสัมภาษณ์

3.1 กรณีเป็นผู้ที่ได้รับการรับรองคุณวุฒิวิชาชีพระดับ 3 (ตามกรอบคุณวุฒิวิชาชีพ 7 ระดับ) จะต้องถือหนังสือรับรองมาตรฐานอาชีพอย่างน้อย 2 ปี และหนังสือรับรองฯ ยังไม่หมดอายุ จะสอบเฉพาะหน่วยสมรรถนะ จำนวน 2 หน่วย ได้แก่ 30109 และ 30110 โดยทำการทดสอบด้วยการสอบข้อสอบปรนัย 4 ตัวเลือก และการสอบสัมภาษณ์

3.2 กรณีเป็นผู้ที่ได้รับการรับรองคุณวุฒิวิชาชีพระดับ 4 และหนังสือรับรองฯ หมดอายุ ผู้ประสงค์เข้ารับการทดสอบจะต้องแสดงหลักฐานการทำงานในอาชีพ 4 ปีอย่างต่อเนื่อง จะสอบหน่วยสมรรถนะจำนวน 3 หน่วยสมรรถนะ ได้แก่ 30108 30109 และ 30110 โดยทำการทดสอบด้วยการสอบข้อสอบปรนัย 4 ตัวเลือก และการสอบสัมภาษณ์

หลักเกณฑ์การต่ออายุหนังสือรับรองมาตรฐานอาชีพ

1. ผู้ประสงค์ขอต่ออายุหนังสือรับรองมาตรฐานอาชีพแจ้งความประสงค์ต่อองค์กรรับรองขอต่ออายุหนังสือรับรองโดยแสดงหลักฐานการทำงานในอาชีพ 4 ปีอย่างต่อเนื่อง พร้อมแสดงหนังสือรับรองมาตรฐานอาชีพฉบับเดิม ทั้งนี้การต่ออายุหนังสือรับรองฯ จะสอบประเมินเฉพาะการสอบสัมภาษณ์เท่านั้น

2. หากไม่สามารถแสดงหลักฐานการทำงานในอาชีพ 4 ปีอย่างต่อเนื่อง หรือหนังสือรับรองฯ หมดอายุ ผู้ประสงค์ขอต่ออายุหนังสือรับรองมาตรฐานอาชีพ ทำการทดสอบด้วยการสอบข้อสอบปรนัย 4 ตัวเลือก และการสอบสัมภาษณ์

กลุ่มบุคคลในอาชีพ (Target Group)

1. บุคคลที่ทำงานในระดับหัวหน้างานทางด้านสำรองที่นั่งและออกบัตรโดยสาร
2. บุคคลที่ทำงานอยู่ในอุตสาหกรรมการบินทางด้านสำรองที่นั่งและออกบัตรโดยสาร ไม่ต่ำกว่า 4 ปี

หน่วยสมรรถนะ (หน่วยสมรรถนะทั้งหมดของคุณวุฒिवิชาชีพนี้)

- 30101 อำนวยความสะดวกการสำรองที่นั่ง
- 30108 อำนวยความสะดวกเกี่ยวกับบัตรโดยสาร
- 30109 จัดการเปลี่ยนแปลงการเดินทาง (Itinerary Change)
- 30110 อำนวยความสะดวกในการเรียกเก็บค่าระวางสัมภาระเกินจากที่สายการบินกำหนด

ตารางแผนผังแสดงหน้าที่

1. ตารางแสดงหน้าที่

ทบทวนครั้งที่ 1 ประกาศใช้ ณ วัน/เดือน/ปี

ความมุ่งหมายหลัก Key Purpose	บทบาทหลัก Key Roles		หน้าที่หลัก Key Functions	
คำอธิบาย	รหัส	คำอธิบาย	รหัส	คำอธิบาย
พัฒนาบุคลากรทางด้านการบิน ในอุตสาหกรรมการบินให้มี มาตรฐานและเป็นที่ยอมรับ	30	สนับสนุนการบินภาคพื้น ที่เกี่ยวข้องกับการบริการ ผู้โดยสาร	301	ให้บริการผู้โดยสาร
			302	ประสานงานหน่วยงานที่ เกี่ยวข้อง
			303	จัดการทรัพยากรที่เกี่ยวข้องกับ การบริการผู้โดยสาร

คำอธิบาย

ตารางแผนผังแสดงหน้าที่เป็นแผนผังที่ใช้วิเคราะห์หน้าที่งานเพื่อให้ได้หน้าที่หลัก (Key Function)

2. ตารางแสดงหน้าที่ (ต่อ)

ทบทวนครั้งที่ 1 ประกาศใช้ ณ วัน/เดือน/ปี

หน้าที่หลัก Key Functions		หน่วยสมรรถนะ Units of Competency		หน่วยสมรรถนะย่อย Elements of Competency	
รหัส	คำอธิบาย	รหัส	คำอธิบาย	รหัส	คำอธิบาย
301	ให้บริการ ผู้โดยสาร	30101	อำนวยความสะดวกการ สำรองที่นั่ง	30101.01	สำรองที่นั่งตามความ ต้องการของผู้โดยสาร
				30101.02	บันทึกรายละเอียดในการ สำรองที่นั่ง
				30101.03	บันทึกรายละเอียดของ การบริการพิเศษสำหรับ ผู้โดยสารที่ร้องขอ
		30102	อำนวยความสะดวกใน การลงทะเบียน ผู้โดยสาร	30102.01	เตรียมความพร้อมก่อน การให้บริการ
				30102.02	ต้อนรับผู้โดยสาร
				30102.03	ออกบัตรขึ้นเครื่อง (Boarding Pass) ให้แก่ ผู้โดยสาร
				30102.04	ตรวจสอบสัมภาระลงห้อง เก็บสัมภาระใต้ท้องเครื่อง
				30102.05	ตรวจรับสัมภาระลงห้อง เก็บสัมภาระใต้ท้องเครื่อง
				30102.06	ตรวจสอบสัมภาระนำติดตัวขึ้น เครื่อง
		30103	อำนวยความสะดวกด้าน ข้อมูลแก่ผู้โดยสาร	30103.01	ให้ข้อมูลด้านการบริการ และกฎข้อบังคับที่ เกี่ยวข้อง
				30103.02	ให้ข้อมูลในการแก้ไข ปัญหาแก่ผู้โดยสาร
		30104	ให้ความช่วยเหลือ ผู้โดยสารในกรณี เหตุการณ์ไม่ปกติ	30104.01	แก้ไขปัญหาที่เกี่ยวข้องกับ ผู้โดยสาร
30104.02	แก้ไขปัญหาที่เกี่ยวข้องกับ เที่ยวบิน				

หน้าที่หลัก Key Functions		หน่วยสมรรถนะ Units of Competency		หน่วยสมรรถนะย่อย Elements of Competency	
รหัส	คำอธิบาย	รหัส	คำอธิบาย	รหัส	คำอธิบาย
		30105	อำนวยความสะดวกแก่ผู้โดยสารบริเวณประตูทางออกขึ้นเครื่อง	30105.01	ให้ข้อมูลรายละเอียดเกี่ยวกับการขึ้นเครื่อง
				30105.02	ให้ความช่วยเหลือแก่ผู้โดยสารบริเวณประตูทางออกขึ้นเครื่อง
		30106	ตรวจสอบการรักษาความปลอดภัยบริเวณประตูทางออกขึ้นเครื่อง	30106.01	ตรวจสอบเอกสารการเดินทางของผู้โดยสาร
				30106.02	ตรวจสอบผู้โดยสารบริเวณประตูทางออกขึ้นเครื่อง
		30107	ปรับปรุงคุณภาพการบริการ	30107.01	สังเกตการปฏิบัติงานของพนักงาน
				30107.02	ตรวจสอบความพร้อมของพนักงาน
				30107.03	นำเสนอแนวทางในการปรับปรุงคุณภาพการบริการ
		30108	อำนวยความสะดวกเกี่ยวกับบัตรโดยสาร	30108.01	ออกบัตรโดยสารตามความต้องการของผู้โดยสาร
				30108.02	ตรวจสอบเงื่อนไขของบัตรโดยสาร
				30108.03	ยกเลิกบัตรโดยสารตามความต้องการของผู้โดยสาร
		30109	จัดการเปลี่ยนแปลงการเดินทาง (Itinerary Change)	30109.01	เปลี่ยนแปลงข้อมูลการเดินทางตามความต้องการของผู้โดยสาร
				30109.02	ให้ความช่วยเหลือกรณีบัตรโดยสารไม่สามารถเปลี่ยนแปลงได้

หน้าที่หลัก Key Functions		หน่วยสมรรถนะ Units of Competency		หน่วยสมรรถนะย่อย Elements of Competency	
รหัส	คำอธิบาย	รหัส	คำอธิบาย	รหัส	คำอธิบาย
		30110	อำนวยความสะดวกในการเรียกเก็บค่าระวางสัมภาระเกินจากที่สายการบินกำหนด	30110.01	ให้ข้อมูลการเรียกเก็บค่าระวางสัมภาระเกิน
				30110.02	เรียกเก็บค่าระวางสัมภาระเกิน
		30111	ค้นหาข้อมูลการสำรองที่นั่งให้แก่ผู้โดยสาร	30111.01	เข้าระบบเพื่อค้นหาข้อมูลการสำรองที่นั่ง
				30111.02	แสดงข้อมูลที่จำเป็นในการสำรองที่นั่ง
		30112	ให้บริการสำรองที่นั่งแก่ผู้โดยสาร	30112.01	ตรวจสอบที่นั่งตามความต้องการของผู้โดยสาร
				30112.02	บันทึกข้อมูลการสำรองที่นั่งของผู้โดยสาร
		30113	ให้ความช่วยเหลือด้านข้อมูลการเดินทางแก่ผู้โดยสาร	30113.01	ให้ข้อมูลเที่ยวบินแก่ผู้โดยสาร
				30113.02	ให้ข้อมูลเกี่ยวกับเอกสารการเดินทาง
				30113.03	ให้ข้อมูลสัมภาระของผู้โดยสารตามมาตรฐานความปลอดภัยสากล
				30113.04	ให้ข้อมูลด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในอาคารท่าอากาศยาน
		30114	สนับสนุนการให้บริการผู้โดยสารในการเดินทาง	30114.01	ช่วยสังเกตลักษณะของผู้โดยสารก่อนรับบริการ
				30114.02	ช่วยสังเกตลักษณะสัมภาระของผู้โดยสารก่อนรับบริการ
				30114.03	ช่วยเตรียมความพร้อม (Pre Screen) บริเวณประตูทางออกขึ้นเครื่อง

หน้าที่หลัก Key Functions		หน่วยสมรรถนะ Units of Competency		หน่วยสมรรถนะย่อย Elements of Competency	
รหัส	คำอธิบาย	รหัส	คำอธิบาย	รหัส	คำอธิบาย
302	ประสานงาน หน่วยงานที่ เกี่ยวข้อง	30201	ติดต่อประสานงาน หน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับ การรักษาความ ปลอดภัย	30201.01	ประสานงานการรักษา ความปลอดภัยบริเวณ เคาน์เตอร์ตรวจรับบัตร ขึ้นเครื่อง
				30201.02	ประสานงานการรักษา ความปลอดภัยบริเวณ ประตูทางออกขึ้นเครื่อง
		30202	ติดต่อประสานงาน หน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับ การบริการผู้โดยสาร	30202.01	ประสานงานการบริการ บริเวณเคาน์เตอร์ตรวจรับ บัตรขึ้นเครื่อง
				30202.02	ประสานงานการบริการ บริเวณประตูทางออกขึ้น เครื่อง
303	จัดการทรัพยากร ที่เกี่ยวข้องกับการ บริการผู้โดยสาร	30301	จัดสรรกำลังคนในการ ปฏิบัติงาน	30301.01	กำหนดอัตรากำลังของ ผู้ปฏิบัติงานประจำวัน
				30301.02	กำหนดอัตรากำลังของ ผู้ปฏิบัติงานกรณีเกิด เหตุการณ์ไม่ปกติ
		30302	จัดสรรอุปกรณ์ในการ ให้บริการผู้โดยสาร	30302.01	จัดสรรอุปกรณ์ของ ผู้ปฏิบัติงานประจำวัน
				30302.02	จัดเตรียมอุปกรณ์ที่ ให้บริการของสายการบิน

คำอธิบาย ตารางแผนผังแสดงหน้าที่ (ต่อ) เป็นแผนผังที่ใช้วิเคราะห์หน้าที่งานหลังจากได้หน้าที่หลัก (Key Functions) เพื่อให้ได้ หน่วยสมรรถนะ (Units of Competence) และ หน่วยสมรรถนะย่อย (Elements of Competence)

11. สมรรถนะย่อยและเกณฑ์การปฏิบัติงาน (Elements and Performance Criteria)

สมรรถนะย่อย Element	เกณฑ์ในการปฏิบัติงาน Performance Criteria	วิธีการประเมิน Assessment
30101.01 สำรองที่นั่งตาม ความต้องการของผู้โดยสาร	1. ตรวจสอบที่นั่งที่ว่างในระบบตามความ ต้องการของผู้โดยสาร	- สอบข้อเขียน - สอบปฏิบัติ
	2. นำเสนอทางเลือกในกรณีไม่มีที่ว่างตรง ตามความต้องการของผู้โดยสาร	- สอบข้อเขียน - สอบปฏิบัติ
	3. ให้ข้อมูลรายละเอียดเกี่ยวกับ สายการบินที่ผู้โดยสารต้องการ	- สอบข้อเขียน - สอบปฏิบัติ
30101.02 บันทึกรายละเอียด ในการสำรองที่นั่ง	1. บันทึกข้อมูลของผู้โดยสารได้อย่าง ถูกต้อง	- สอบข้อเขียน - สอบปฏิบัติ
	2. บันทึกข้อมูลของเที่ยวบินได้อย่างถูกต้อง	- สอบข้อเขียน - สอบปฏิบัติ
	3. ยืนยันความถูกต้องของข้อมูลในการ สำรองที่นั่งของผู้โดยสาร	- สอบข้อเขียน - สอบปฏิบัติ
30101.03 บันทึกรายละเอียด ของการบริการพิเศษสำหรับ ผู้โดยสารที่ร้องขอ	1. แนะนำผู้โดยสารเกี่ยวกับบริการพิเศษ ของสายการบิน	- สอบข้อเขียน - สอบปฏิบัติ
	2. บันทึกบริการพิเศษได้ถูกต้องตามความ ต้องการของผู้โดยสาร	- สอบข้อเขียน - สอบปฏิบัติ
	3. ทบทวนข้อมูลเกี่ยวกับบริการพิเศษให้ ผู้โดยสารทราบ	- สอบข้อเขียน - สอบปฏิบัติ

12. ความรู้และทักษะก่อนหน้าที่จำเป็น (Pre-requisite Skill & Knowledge)

ไม่มี

13. ทักษะและความรู้ที่ต้องการ (Required Skills and Knowledge)

(ก) ความต้องการด้านทักษะ

- ทักษะการสื่อสารกับผู้อื่นในระหว่างการให้บริการสำรองที่นั่งและออกบัตรโดยสาร
- ทักษะการใช้คำศัพท์เฉพาะทางที่เกี่ยวข้องกับการสำรองที่นั่ง และออกบัตรโดยสาร รวมทั้งรหัสคำสั่งต่าง ๆ
- ทักษะการอ่าน และการตีความข้อมูลในการสำรองที่นั่ง และออกบัตรโดยสาร เช่น ข้อมูลผู้โดยสาร คำร้องขอพิเศษ ราคาบัตรโดยสาร เงื่อนไขของบัตรโดยสาร

- ทักษะในการใช้ระบบปฏิบัติการสากลในการสำรองที่นั่งและออกบัตรโดยสารได้อย่างมีประสิทธิภาพ
- ทักษะการสื่อสารเชิงโน้มน้าวผู้โดยสารให้ตัดสินใจเลือกแนวทางตามที่พนักงานสำรองบัตรนำเสนอ

(ข) ความต้องการด้านความรู้

- คำศัพท์เฉพาะทางในการสำรองที่นั่ง และออกบัตรโดยสาร
- ความรู้เกี่ยวกับระบบสำรองที่นั่ง และออกบัตรโดยสาร
- ความรู้เกี่ยวกับข้อมูลบนบัตรโดยสาร

14. หลักฐานที่ต้องการ (Evidence Guide)

หลักฐานที่ต้องการจะกำหนดข้อแนะนำเกี่ยวกับการประเมิน และควรที่จะใช้ประกอบร่วมกับเกณฑ์การปฏิบัติงาน (Performance Criteria) และทักษะและความรู้ที่ต้องการ (Required Skilled and Knowledge)

(ก) หลักฐานการปฏิบัติงาน (Performance Evidence)

- เอกสาร/หนังสือรับรองการทำงาน
- แบบประเมินการสอบปฏิบัติ

(ข) หลักฐานความรู้ (Knowledge Evidence)

- แบบประเมินการสอบข้อเขียน
- ใบผ่านการฝึกอบรมในการให้บริการสำรองที่นั่งและออกบัตรโดยสาร (ถ้ามี)

(ค) คำแนะนำในการประเมิน

หลักฐานที่ต้องการเพื่อแสดงถึงสมรรถนะในส่วนนี้ ต้องมีความสัมพันธ์และตอบโจทยตามข้อกำหนดของสมรรถนะย่อยและเกณฑ์การปฏิบัติงานในหน่วยสมรรถนะนี้ โดยหลักฐานในที่นี่ ต้องแสดงถึง

1. ความรู้และทักษะที่เกี่ยวข้อง
2. วิธีการปฏิบัติงานตามข้อกำหนด กฎระเบียบที่เกี่ยวข้อง
3. ขอบเขตด้านอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง

(ง) วิธีการประเมิน

1. พิจารณาตามหลักฐานการปฏิบัติงาน ได้แก่ เอกสาร/หนังสือรับรองการทำงาน และการสอบปฏิบัติ
2. พิจารณาตามหลักฐานความรู้ ได้แก่ การสอบข้อเขียน

*ในกรณีที่ผู้เข้ารับการประเมินไม่ผ่านครบตามเกณฑ์ที่กำหนด ผู้ประเมินแจ้งหน่วยสมรรถนะและหน่วยสมรรถนะย่อยที่ไม่ผ่านให้ผู้เข้ารับการประเมินทราบ และไปทบทวนสมรรถนะ ซึ่งผู้เข้ารับการประเมินสามารถกลับมาทดสอบใหม่อีกครั้ง

15. ขอบเขต (Range Statement)

ขอบเขตในการอำนวยความสะดวกการสำรองที่นั่งและออกบัตรโดยสาร เริ่มตั้งแต่การสำรองที่นั่งและออกบัตรโดยสารให้ผู้โดยสารตามความต้องการของผู้โดยสาร รวมทั้งการใส่คำสั่งการขอบริการพิเศษเกี่ยวกับอาหาร บริการรถเข็น หรือการบริการพิเศษตามที่สายการบินมีให้บริการ โดยสามารถบันทึกรายละเอียดได้อย่างถูกต้อง

(ก) คำแนะนำ

ขอบเขต (Range Statement) เป็นส่วนที่เกี่ยวข้องกับหน่วยสมรรถนะในภาพรวม ซึ่งจะเป็นการระบุสถานการณ์หรือสภาพแวดล้อมของงานที่เกี่ยวข้องกับสมรรถนะนี้ มีลักษณะสำคัญใน 4 กลุ่ม กล่าวคือ

1. ขั้นตอน ระเบียบ หรือวิธีปฏิบัติงานในสถานที่ทำงาน (Workplace Procedures) ขั้นตอนการปฏิบัติงานเพื่อสำรองที่นั่งและออกบัตรโดยสาร
2. สถานที่ทำงาน (Work Site) แคนเตอร์จองบัตรโดยสาร หรือ ผ่านระบบสำรองที่นั่งของสายการบินตามสถานที่ที่สายการบินกำหนด
3. สภาวะในการทำงาน (Operating Conditions) การให้บริการเพื่ออำนวยความสะดวกในการสำรองที่นั่งและออกบัตรโดยสาร กรณีมีสถานการณ์ฉุกเฉิน สามารถให้คำแนะนำเพื่อช่วยเหลือการสำรองที่นั่งกับหน่วยงานอื่นได้
4. ข้อมูล/เอกสาร (Information/Documents) เช่น บัตรโดยสาร เอกสารต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการเดินทาง

(ข) คำอธิบายรายละเอียด

1. การสำรองที่นั่ง หมายถึง การเขียนคำสั่งในระบบปฏิบัติการสากลของสายการบินเพื่อสำรองที่นั่งตามความต้องการของผู้โดยสาร
2. รายละเอียดในการสำรองที่นั่ง ประกอบด้วย เส้นทางบิน ข้อมูลส่วนตัวของผู้โดยสาร ได้แก่ ชื่อ-สกุล เพศ อายุ (กรณีผู้โดยสารเป็นทารกหรือเด็กตามข้อกำหนดของสายการบิน) ข้อมูลการชำระค่าบัตรโดยสาร หรือข้อมูลที่ระบบปฏิบัติการสากลต้องการ
3. การบริการพิเศษของสายการบิน ได้แก่ การบริการอาหารพิเศษ ที่นั่งพิเศษสำหรับผู้โดยสารที่มีข้อจำกัดในการเดินทาง การบริการรถเข็น
4. เงื่อนไขของบัตรโดยสาร (Ticket Restriction) หมายถึง เงื่อนไขในการยกเลิกบัตรโดยสาร เช่น สามารถยกเลิกได้โดยไม่เสียค่าใช้จ่าย สามารถยกเลิกได้แต่มีค่าใช้จ่ายเพิ่มเติม เป็นต้น เงื่อนไขในการเปลี่ยนแปลงบัตรโดยสาร เช่น สามารถเปลี่ยนแปลงเส้นทางบิน วันเดินทางได้โดยเสียหรือไม่เสียค่าใช้จ่าย เป็นต้น ทั้งนี้เป็นไปตามโครงสร้างราคา (Fares Structure) ของสายการบิน
5. ข้อมูลบัตรโดยสาร (Ticket Information) หมายถึง ข้อมูลส่วนบุคคล ประกอบด้วย คำนำหน้าชื่อ ชื่อ-สกุล อายุ (กรณีผู้โดยสารเป็นทารกหรือเด็กตามข้อกำหนดของสายการบิน) เทียบวันบิน ข้อกำหนดสัมภาระตามมาตรฐานของสายการบิน และเงื่อนไขของบัตรโดยสาร

16. หน่วยสมรรถนะร่วม (ถ้ามี)

ไม่มี

17. อุตสาหกรรมร่วม/กลุ่มอาชีพร่วม

ไม่มี

18. รายละเอียดกระบวนการและวิธีการประเมิน

18.1 สอบข้อเขียน

18.2 สอบปฏิบัติ

11. สมรรถนะย่อยและเกณฑ์การปฏิบัติงาน (Elements and Performance Criteria)

สมรรถนะย่อย Element	เกณฑ์ในการปฏิบัติงาน Performance Criteria	วิธีการประเมิน Assessment
30102.01 เตรียมความพร้อมก่อนการให้บริการ	1. จัดเตรียมเอกสารก่อนการให้บริการ	- สอบข้อเขียน - สัมภาษณ์ - สอบปฏิบัติ
	2. ตรวจสอบอุปกรณ์ที่จำเป็นในการทำงาน	- สอบข้อเขียน - สัมภาษณ์ - สอบปฏิบัติ
	3. สรุปรายชื่อข้อมูลที่จำเป็นของเที่ยวบินที่ปฏิบัติงาน	- สอบข้อเขียน - สัมภาษณ์ - สอบปฏิบัติ
30102.02 ต้อนรับผู้โดยสาร	1. ทักทายผู้โดยสาร	- สอบข้อเขียน - สัมภาษณ์ - สอบปฏิบัติ
	2. สอบถามรายละเอียดเกี่ยวกับเที่ยวบิน	- สอบข้อเขียน - สัมภาษณ์ - สอบปฏิบัติ
	3. สอบถามเอกสารที่เกี่ยวข้องกับการเดินทาง	- สอบข้อเขียน - สัมภาษณ์ - สอบปฏิบัติ
30102.03 ออกบัตรขึ้นเครื่อง (Boarding Pass) ให้แก่ผู้โดยสาร	1. ตรวจสอบรายชื่อผู้โดยสารให้ตรงกับบัญชีรายชื่อ	- สอบข้อเขียน - สัมภาษณ์ - สอบปฏิบัติ
	2. ตรวจสอบเอกสารการเดินทางของผู้โดยสาร	- สอบข้อเขียน - สัมภาษณ์ - สอบปฏิบัติ
	3. จัดที่นั่งบนเครื่องบินตามมาตรฐานของสายการบิน	- สอบข้อเขียน - สัมภาษณ์ - สอบปฏิบัติ
	4. ออกบัตรขึ้นเครื่องตามเที่ยวบินที่ได้สำรองไว้	- สอบข้อเขียน - สัมภาษณ์ - สอบปฏิบัติ
	5. ให้ข้อมูลรายละเอียดเที่ยวบินแก่ผู้โดยสาร	- สอบข้อเขียน - สัมภาษณ์ - สอบปฏิบัติ

สมรรถนะย่อย Element	เกณฑ์ในการปฏิบัติงาน Performance Criteria	วิธีการประเมิน Assessment
30102.04 ตรวจสอบสัมภาระ ลงห้องเก็บสัมภาระใต้ท้อง เครื่อง	1. ตรวจสอบสภาพสัมภาระของผู้โดยสาร	- สอบข้อเขียน - สัมภาษณ์ - สอบปฏิบัติ
	2. สอบถามด้วยคำถามด้านการรักษา ความปลอดภัยด้านการบิน (Safety and Security Questions)	- สอบข้อเขียน - สัมภาษณ์ - สอบปฏิบัติ
	3. ตรวจสอบขนาดสัมภาระของ ผู้โดยสารตามข้อกำหนดของ สายการบิน	- สอบข้อเขียน - สัมภาษณ์ - สอบปฏิบัติ
	4. ตรวจสอบน้ำหนักและจำนวน สัมภาระตามข้อกำหนดของ สายการบินตามประเภทบัตรโดยสาร	- สอบข้อเขียน - สัมภาษณ์ - สอบปฏิบัติ
30102.05 ตรวจสอบสัมภาระลง ห้องเก็บสัมภาระใต้ท้องเครื่อง	1. เปรียบเทียบปรับน้ำหนักและขนาด สัมภาระที่เกินข้อกำหนด	- สอบข้อเขียน - สัมภาษณ์ - สอบปฏิบัติ
	2. บันทึกรายละเอียดรายการสัมภาระ ของผู้โดยสารเข้าระบบ	- สอบข้อเขียน - สัมภาษณ์ - สอบปฏิบัติ
	3. ติดแถบสัมภาระได้อย่างถูกต้อง ตามประเภทผู้โดยสาร	- สอบข้อเขียน - สัมภาษณ์ - สอบปฏิบัติ
	4. ติดแถบสัมภาระ (Baggage Tag) ได้อย่างถูกต้องตามจุดหมายปลายทาง	- สอบข้อเขียน - สัมภาษณ์ - สอบปฏิบัติ
	5. ให้ข้อมูลจุดหมายปลายทางของ สัมภาระแก่ผู้โดยสาร	- สอบข้อเขียน - สัมภาษณ์ - สอบปฏิบัติ
30102.06 ตรวจสอบสัมภาระนำติด ตัวขึ้นเครื่อง	1. ตรวจสอบสภาพสัมภาระนำติดตัวขึ้น เครื่องของผู้โดยสาร	- สอบข้อเขียน - สัมภาษณ์ - สอบปฏิบัติ
	2. สอบถามข้อมูลของสัมภาระนำติด ตัวขึ้นเครื่องด้วยคำถามด้านการรักษา ความปลอดภัยด้านการบิน (Safety and Security Questions)	- สอบข้อเขียน - สัมภาษณ์ - สอบปฏิบัติ

สมรรถนะย่อย Element	เกณฑ์ในการปฏิบัติงาน Performance Criteria	วิธีการประเมิน Assessment
	3. ตรวจสอบจำนวน ขนาด และ น้ำหนักของสัมภาระนำติดตัวขึ้น เครื่องตามข้อกำหนดของสายการบิน	- สอบข้อเขียน - สัมภาษณ์ - สอบปฏิบัติ

12. ความรู้และทักษะก่อนหน้าที่จำเป็น (Pre-requisite Skill & Knowledge)

ไม่มี

13. ทักษะและความรู้ที่ต้องการ (Required Skill and Knowledge)

(ก) ความต้องการด้านทักษะ

- ทักษะการสื่อสารกับผู้อื่นในระหว่างการให้บริการลงทะเบียนบัตรโดยสารและสัมภาระ
- ทักษะการตรวจสอบและใช้อุปกรณ์ที่จำเป็นในการลงทะเบียนบัตรโดยสารและสัมภาระได้อย่างถูกต้อง
- ทักษะการลงทะเบียนบัตรโดยสารผ่านระบบปฏิบัติการ

(ข) ความต้องการด้านความรู้

- ความรู้ในกฎระเบียบ ขั้นตอนที่เกี่ยวข้องกับการลงทะเบียนบัตรโดยสารและสัมภาระของสายการบิน
- ความรู้ที่เกี่ยวข้องกับเอกสารการลงทะเบียนบัตรโดยสารและสัมภาระ
- ความรู้ด้านความปลอดภัยของสำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทยและการบินสากลที่เกี่ยวข้องกับขั้นตอนการลงทะเบียนบัตรโดยสารและสัมภาระ

14. หลักฐานที่ต้องการ (Evidence Guide)

หลักฐานที่ต้องการจะกำหนดข้อแนะนำเกี่ยวกับการประเมินและควรที่จะใช้ประกอบร่วมกันกับเกณฑ์การปฏิบัติงาน (Performance Criteria) และทักษะและความรู้ที่ต้องการ (Required Skills and Knowledge)

(ก) หลักฐานการปฏิบัติงาน

- เอกสาร/หลักฐานรับรองการทำงาน
- แบบประเมินการสัมภาษณ์
- แบบประเมินการสอบภาคปฏิบัติ

(ข) หลักฐานความรู้ (Knowledge Evidence)

- แบบประเมินข้อเขียน
- ใบผ่านการฝึกอบรมการให้บริการลงทะเบียนบัตรโดยสารสัมภาระ (ถ้ามี)

(ค) คำแนะนำในการประเมิน

หลักฐานที่ต้องการเพื่อแสดงถึงสมรรถนะในส่วนนี้ ต้องมีความสัมพันธ์และตอบโจทย์ตามข้อกำหนดของสมรรถนะย่อยและเกณฑ์การปฏิบัติงานในหน่วยสมรรถนะนี้ โดยหลักฐานในที่นี้ ต้องแสดงถึง

1. ความรู้และทักษะที่เกี่ยวข้อง
2. วิธีการปฏิบัติงานตามข้อกำหนด กฎระเบียบที่เกี่ยวข้อง
3. ขอบเขตด้านอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง

(ง) วิธีการประเมิน

1. พิจารณาตามหลักฐานการปฏิบัติงาน ได้แก่ เอกสาร/หลักฐานรับรองการทำงาน การสอบสัมภาษณ์ และการสอบปฏิบัติ

2. พิจารณาตามหลักฐานความรู้ ได้แก่ การสอบข้อเขียน

***ในกรณีที่ผู้เข้ารับการประเมินไม่ผ่านครบตามเกณฑ์ที่กำหนด ผู้ประเมินแจ้งหน่วยสมรรถนะและหน่วยสมรรถนะย่อยที่ไม่ผ่านให้ผู้เข้ารับการประเมินทราบ และไปทบทวนสมรรถนะ ซึ่งผู้เข้ารับการประเมินสามารถกลับมาทดสอบใหม่อีกครั้ง**

15. ขอบเขต (Range Statement)

ขอบเขตการปฏิบัติงานในการอำนวยความสะดวกในการลงทะเบียนผู้โดยสาร เริ่มตั้งแต่การเตรียมเอกสาร อุปกรณ์ที่จำเป็น และสภาพแวดล้อมอื่น ๆ ของบริเวณการปฏิบัติงาน ที่มีผลกระทบต่อการทำงานในด้านการอำนวยความสะดวกในการลงทะเบียนผู้โดยสาร เพื่อให้การออกบัตรขึ้นเครื่องแก่ผู้โดยสาร การตรวจรับสัมภาระลงห้องเก็บของใต้ท้องเครื่อง การตรวจสอบสัมภาระติดตัวขึ้นเครื่องภายใต้กฎ ระเบียบ ข้อบังคับด้านความปลอดภัยในการเดินทางทางอากาศ และข้อกำหนดอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง รวมถึงการต้อนรับตามมาตรฐานการให้บริการของสายการบิน เพื่อสอบถามรายละเอียดของการเดินทาง

(ก) คำแนะนำ

ขอบเขต (Range Statement) เป็นส่วนที่เกี่ยวข้องกับหน่วยสมรรถนะในภาพรวม ซึ่งจะเป็นการระบุสถานการณ์หรือสภาพแวดล้อมของงานที่เกี่ยวข้องกับสมรรถนะนี้ ที่มีผลกระทบต่อการทำงานในการอำนวยความสะดวกในการลงทะเบียนผู้โดยสาร มีลักษณะสำคัญใน 4 กลุ่ม กล่าวคือ

1. ขั้นตอน ระเบียบ หรือวิธีปฏิบัติงานในสถานที่ทำงาน (Workplace Procedures)

ขั้นตอนการปฏิบัติงานเพื่อออกบัตรขึ้นเครื่องให้แก่ผู้โดยสาร

2. สถานที่ทำงาน (Work Site) บริเวณเช็คอินเคาน์เตอร์

3. สภาวะในการทำงาน (Operating Conditions) การให้บริการเพื่ออำนวยความสะดวกในการลงทะเบียนผู้โดยสาร การเปลี่ยนแปลงตามการร้องขอของผู้โดยสาร การเปลี่ยนแปลงของเที่ยวบิน

4. ข้อมูล/เอกสาร (Information/Documents) เช่น บัตรขึ้นเครื่อง แถบสัมภาระ เอกสารต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการเดินทาง

(ข) คำอธิบายรายละเอียด

1. เอกสารในการให้บริการลงทะเบียนบัตรผู้โดยสาร ได้แก่ บัญชีรายชื่อผู้โดยสาร (Passenger Name Record)
2. อุปกรณ์ที่จำเป็นในการลงทะเบียนบัตรผู้โดยสาร ได้แก่ อุปกรณ์สำนักงาน คอมพิวเตอร์ เครื่องพิมพ์
3. บัตรขึ้นเครื่อง (Boarding Pass) หมายถึง บัตรที่ระบุที่นั่งเพื่อเป็นการอนุญาตให้เดินทางตามที่ระบุไว้
4. สัมภาระสำหรับลงห้องเก็บสัมภาระใต้ท้องเครื่อง หมายถึง สิ่งของที่สามารถนำฝากไปกับเครื่องบินภายใต้ระเบียบปฏิบัติด้านความปลอดภัยทางการเดินทางทางอากาศ
5. คำถามด้านการรักษาความปลอดภัยด้านการบิน (Safety and Security Questions) หมายถึง คำถามเพื่อเป็นการทวนสอบถึงความรู้ ความเข้าใจด้านความปลอดภัย เพื่อเป็นมาตรการเบื้องต้นในการตรวจสอบความปลอดภัยของสิ่งของที่สามารถนำฝากหรือนำติดตัวขึ้นเครื่องได้
6. สัมภาระที่นำติดตัวขึ้นเครื่อง หมายถึง สิ่งของที่สามารถนำติดตัวขึ้นเครื่องบินภายใต้ระเบียบปฏิบัติด้านความปลอดภัยทางการเดินทางทางอากาศ
7. แแถบสัมภาระ (Baggage Tag) หมายถึง ป้ายที่ติดบนสัมภาระสำหรับเก็บลงห้องเก็บสัมภาระใต้ท้องเครื่อง

16. หน่วยสมรรถนะร่วม (ถ้ามี)

ไม่มี

17. อุตสาหกรรมร่วม/กลุ่มอาชีพร่วม (ถ้ามี)

ไม่มี

18. รายละเอียดกระบวนการและวิธีการประเมิน

18.1 สอบข้อเขียน

18.2 สอบสัมภาษณ์

18.3 สอบปฏิบัติ

11. สมรรถนะย่อยและเกณฑ์การปฏิบัติงาน (Elements and Performance Criteria)

สมรรถนะย่อย Element	เกณฑ์ในการปฏิบัติงาน Performance Criteria	วิธีการประเมิน Assessment
30103.01 ให้ข้อมูลด้านการบริการและกฎข้อบังคับที่เกี่ยวข้อง	1. ให้ข้อมูลด้านสิ่งอำนวยความสะดวกภายในสนามบิน	- สอบข้อเขียน - สัมภาษณ์
	2. ให้ข้อมูลการบริการของสายการบิน	- สอบข้อเขียน - สัมภาษณ์
	3. ให้ข้อมูลเกี่ยวกับกฎข้อบังคับของสายการบิน	- สอบข้อเขียน - สัมภาษณ์
	4. ให้ข้อมูลเกี่ยวกับกฎข้อบังคับของสนามบิน	- สอบข้อเขียน - สัมภาษณ์
30103.02 ให้ข้อมูลในการแก้ไขปัญหาแก่ผู้โดยสาร	1. ให้คำแนะนำแนวทางการแก้ไขปัญหา	- สอบข้อเขียน - สัมภาษณ์
	2. ให้ข้อมูลหน่วยงานภายนอกแก่ผู้โดยสารเพื่อแก้ไขปัญหา	- สอบข้อเขียน - สัมภาษณ์
	3. ให้ข้อมูลหน่วยงานภายในแก่ผู้โดยสารเพื่อแก้ไขปัญหา	- สอบข้อเขียน - สัมภาษณ์

12. ความรู้และทักษะก่อนหน้าที่จำเป็น (Pre-requisite Skill & Knowledge)

ไม่มี

13. ทักษะและความรู้ที่ต้องการ (Required Skill and Knowledge)

(ก) ความต้องการด้านทักษะ

- ทักษะในการสืบค้นข้อมูลเพื่อให้ข้อมูลแก่ผู้โดยสาร
- ทักษะการสื่อสารกับผู้อื่นในเรื่องการอำนวยความสะดวกด้านข้อมูลแก่ผู้โดยสาร
- ทักษะความเข้าใจและการใช้คำศัพท์เฉพาะทางเรื่องการอำนวยความสะดวกด้านข้อมูลแก่ผู้โดยสาร

(ข) ความต้องการด้านความรู้

- ความรู้เรื่องกฎระเบียบ ขั้นตอนและข้อมูลของสายการบิน
- ความรู้เรื่องกฎระเบียบ ขั้นตอนและข้อมูลของสนามบิน
- ความรู้เรื่องข้อมูลของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
- ความรู้ในเรื่องข้อมูลและเอกสารที่เกี่ยวข้องกับการเดินทางของผู้โดยสาร
- ความรู้ในเรื่องการให้บริการต่าง ๆ ของสายการบิน

- ความรู้ในเรื่องการให้บริการต่าง ๆ ของสนามบิน

14. หลักฐานที่ต้องการ (Evidence Guide)

หลักฐานที่ต้องการจะกำหนดข้อแนะนำเกี่ยวกับการประเมินและควรที่จะใช้ประกอบรวมกันกับเกณฑ์การปฏิบัติงาน (Performance Criteria) และความรู้ที่ต้องการ (Required Skills and Knowledge)

(ก) หลักฐานการปฏิบัติงาน

- เอกสาร/หลักฐานรับรองการทำงาน
- แบบประเมินการสัมภาษณ์

(ข) หลักฐานความรู้ (Knowledge Evidence)

- เอกสาร/หลักฐานรับรองการทำงาน
- แบบประเมินข้อเขียน
- แบบประเมินการสัมภาษณ์

(ค) คำแนะนำในการประเมิน

หลักฐานที่ต้องการเพื่อแสดงถึงสมรรถนะในหน่วยนี้ ต้องมีความสัมพันธ์และตอบโจทยตามข้อกำหนดของสมรรถนะย่อยและเกณฑ์การปฏิบัติงานในหน่วยสมรรถนะนี้ โดยหลักฐานในที่นี้ ต้องแสดงถึง

1. ความรู้และทักษะที่เกี่ยวข้อง
2. วิธีการปฏิบัติงานในสถานที่ทำงานและกฎหมายหรือเกณฑ์ระเบียบต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง
3. ขอบเขตด้านอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง

(ง) วิธีการประเมิน

1. พิจารณาตามหลักฐานการปฏิบัติงาน ได้แก่ เอกสาร/หลักฐานรับรองการทำงาน และการสอบสัมภาษณ์
2. พิจารณาตามหลักฐานความรู้ ได้แก่ การสอบข้อเขียน

*ในกรณีที่ผู้เข้ารับการประเมินไม่ผ่านครบตามเกณฑ์ที่กำหนด ผู้ประเมินแจ้งหน่วยสมรรถนะและหน่วยสมรรถนะย่อยที่ไม่ผ่านให้ผู้เข้ารับการประเมินทราบ และไปทบทวนสมรรถนะ ซึ่งผู้เข้ารับการประเมินสามารถกลับมาทดสอบใหม่อีกครั้ง

15. ขอบเขต (Range Statement)

ขอบเขตการปฏิบัติงานในการให้ข้อมูลด้านการบริการ สิ่งอำนวยความสะดวกภายในสนามบิน รวมถึงเครื่องมือ อุปกรณ์ เทคโนโลยี ทรัพยากรที่เกี่ยวข้องกับการให้ข้อมูล กฎข้อบังคับทั่วไปของสายการบินและสนามบิน รวมถึงการให้ข้อมูลเพื่อแก้ปัญหาแก่ผู้โดยสาร โดยให้คำแนะนำด้านข้อมูลหน่วยงานภายในและหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้อง

(ก) คำแนะนำ

ขอบเขต (Range Statement) เป็นส่วนที่เกี่ยวข้องกับหน่วยสมรรถนะในภาพรวม ซึ่งจะเป็นการระบุสถานการณ์หรือสภาพแวดล้อมของงานที่เกี่ยวข้องกับสมรรถนะนี้ ที่มีผลกระทบต่อการทำงาน มีลักษณะสำคัญใน 4 กลุ่ม กล่าวคือ

1. ขั้นตอน ระเบียบ หรือวิธีปฏิบัติงานในสถานที่ทำงาน (Workplace Procedures) ระเบียบการรักษาความปลอดภัยของท่าอากาศยาน ขั้นตอนการให้บริการของสายการบิน คู่มือการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับภาคพื้น
2. สถานที่ทำงาน (Work Site) สนามบิน พื้นที่ที่ให้บริการของสายการบิน ตามรูปแบบที่สายการบินกำหนด
3. สภาวะในการทำงาน (Operating Conditions) การเปลี่ยนแปลงของเที่ยวบิน การเปลี่ยนแปลงตามความต้องการของผู้โดยสาร
4. ข้อมูล/เอกสาร (Information/Documents) กฎข้อบังคับของสายการบิน กฎข้อบังคับของสนามบิน คู่มือรวมข้อมูลของหน่วยงานภายในและหน่วยงานภายนอก

(ข) คำอธิบายรายละเอียด

1. สิ่งอำนวยความสะดวกภายในสนามบิน หมายถึง พื้นที่และอาคารภายในท่าอากาศยาน หรือสนามบิน ซึ่งเป็นบริเวณที่ผู้โดยสารสามารถเข้าถึงได้ โดยไม่ต้องติดบัตรอนุญาต ได้แก่ อาคารผู้โดยสาร ร้านค้าต่างๆ ร้านอาหาร จุดบริการด้านการเงิน สถานีรถโดยสาร หน่วยรักษาพยาบาล สำนักงานย่อยสายการบิน เคาน์เตอร์ข้อมูลสนามบิน ห้องรับรองผู้โดยสารและอาคารจอดรถ
2. หน่วยงานภายใน หมายถึง หน่วยงานต่าง ๆ ภายในองค์กร
3. หน่วยงานภายนอก หมายถึง หน่วยงานราชการ หน่วยงานภาคเอกชน ที่เจ้าหน้าที่สายการบินติดต่อขอข้อมูลเพื่อเป็นแนวทางในการแก้ปัญหาของผู้โดยสาร
4. กฎข้อบังคับของสายการบิน เช่น เวลาปิดเคาน์เตอร์รับบัตรโดยสาร ข้อปฏิบัติในการนำสัมภาระประเภทต่าง ๆ เดินทางกับเที่ยวบิน
5. กฎข้อบังคับของสนามบิน เช่น ข้อปฏิบัติเกี่ยวกับการนำสิ่งของต่าง ๆ บรรจุในสัมภาระ ข้อปฏิบัติเกี่ยวกับการนำวัตถุอันตราย การนำปริมาณของเหลวในบรรจุภัณฑ์เดินทางกับเที่ยวบิน

16. หน่วยสมรรถนะร่วม (ถ้ามี)

ไม่มี

17. อุตสาหกรรมร่วม/กลุ่มอาชีพร่วม (ถ้ามี)

ไม่มี

18. รายละเอียดกระบวนการและวิธีการประเมิน

18.1 สอบข้อเขียน

18.2 สอบสัมภาษณ์

11. สมรรถนะย่อยและเกณฑ์การปฏิบัติงาน (Elements and Performance Criteria)

สมรรถนะย่อย Element	เกณฑ์ในการปฏิบัติงาน Performance Criteria	วิธีการประเมิน Assessment
30104.01 แก้ไขปัญหาที่เกี่ยวข้องกับผู้โดยสาร	1. ให้คำแนะนำในการแก้ปัญหาที่เกิดจากความผิดพลาดของผู้โดยสาร	- สอบข้อเขียน - สัมภาษณ์
	2. ให้คำแนะนำในการแก้ปัญหาที่เกิดจากการร้องขอด้านการบริการ	- สอบข้อเขียน - สัมภาษณ์
	3. ให้คำแนะนำในการแก้ปัญหาที่เกิดจากความบกพร่องของสายการบิน	- สอบข้อเขียน - สัมภาษณ์
	4. บันทึกปัญหาที่เกิดจากความบกพร่องของสายการบินนำส่งผู้บังคับบัญชา	- สอบข้อเขียน - สัมภาษณ์
30104.02 แก้ไขปัญหาที่เกี่ยวข้องกับเที่ยวบิน	1. อธิบายขั้นตอนในการแก้ไขปัญหากรณีเที่ยวบินล่าช้า (Delay)	- สอบข้อเขียน - สัมภาษณ์
	2. อธิบายขั้นตอนในการแก้ไขปัญหากรณีเที่ยวบินยกเลิก (Cancellation)	- สอบข้อเขียน - สัมภาษณ์
	3. อธิบายขั้นตอนในการแก้ไขปัญหาเที่ยวบินเปลี่ยนแปลงเส้นทางการบิน (Diversion)	- สอบข้อเขียน - สัมภาษณ์
	4. บันทึกรายงานการแก้ไขปัญหาถึงผู้บังคับบัญชา	- สอบข้อเขียน - สัมภาษณ์

12. ความรู้และทักษะก่อนหน้าที่จำเป็น (Pre-requisite Skill & Knowledge)

ไม่มี

13. ทักษะและความรู้ที่ต้องการ (Required Skill and Knowledge)

(ก) ความต้องการด้านทักษะ

- ทักษะในการโน้มน้าว เพื่อเสนอทางเลือกให้ผู้โดยสารในการเดินทาง
- ทักษะการจัดการในการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าในกรณีสถานการณ์ฉุกเฉิน
- ทักษะการประยุกต์ใช้กฎระเบียบ ขั้นตอนและข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการให้ความช่วยเหลือผู้โดยสาร
- ทักษะการตัดสินใจในสถานการณ์ฉุกเฉินต่าง ๆ

(ข) ความต้องการด้านความรู้

- ความรู้ในนโยบาย แนวทาง และขั้นตอนการให้บริการ การให้คำแนะนำและให้ความช่วยเหลือกรณีสถานการณ์ฉุกเฉินของสายการบิน
- ความรู้ในข้อมูลและเอกสารที่จำเป็นในการปฏิบัติงาน

14. หลักฐานที่ต้องการ (Evidence Guide)

หลักฐานที่ต้องการจะกำหนดข้อแนะนำเกี่ยวกับการประเมินและควรที่จะใช้ประกอบรวมกันกับเกณฑ์การปฏิบัติงาน (Performance Criteria) และทักษะและความรู้ที่ต้องการ (Required Skills and Knowledge)

(ก) หลักฐานการปฏิบัติงาน

- เอกสาร/หลักฐานรับรองการทำงาน
- แบบประเมินการสัมภาษณ์

(ข) หลักฐานความรู้ (Knowledge Evidence)

- แบบประเมินข้อเขียน
- ผลการทดสอบความรู้

(ค) คำแนะนำในการประเมิน

หลักฐานที่ต้องการเพื่อแสดงถึงสมรรถนะในส่วนนี้ ต้องมีความสัมพันธ์และตอบโจทย์ตามข้อกำหนดของสมรรถนะย่อยและเกณฑ์การปฏิบัติงานในหน่วยสมรรถนะนี้ โดยหลักฐานในที่นี่ ต้องแสดงถึง

1. ความรู้และทักษะที่เกี่ยวข้อง
2. วิธีการปฏิบัติงานในสถานที่ทำงานและกฎหมายหรือเกณฑ์ ระเบียบต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง
3. ขอบเขตด้านอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง

(ง) วิธีการประเมิน

1. พิจารณาตามหลักฐานการปฏิบัติงาน ได้แก่ เอกสาร/หลักฐานรับรองการทำงาน และการสอบสัมภาษณ์
2. พิจารณาตามหลักฐานความรู้ ได้แก่ การสอบข้อเขียน

*ในกรณีที่ผู้เข้ารับการประเมินไม่ผ่านครบตามเกณฑ์ที่กำหนด ผู้ประเมินแจ้งหน่วยสมรรถนะและหน่วยสมรรถนะย่อยที่ไม่ผ่านให้ผู้เข้ารับการประเมินทราบ และไปทบทวนสมรรถนะ ซึ่งผู้เข้ารับการประเมินสามารถกลับมาทดสอบใหม่อีกครั้ง

15. ขอบเขต (Range Statement)

ขอบเขตการปฏิบัติงานและสถานการณ์อื่นๆ ที่มีผลต่อการปฏิบัติงานในเรื่องการให้ความช่วยเหลือผู้โดยสารในกรณีเหตุการณ์ไม่ปกติของสายการบิน เหตุการณ์ไม่ปกติของเที่ยวบิน ความผิดพลาดของผู้โดยสาร รวมถึงการให้คำแนะนำ การแจ้งข้อกำหนดอื่นๆ หรือแนวทางในการแก้ปัญหาที่เกี่ยวข้องกับผู้โดยสาร รวมถึงปัญหาที่เกี่ยวข้องกับเที่ยวบิน สามารถสรุปปัญหาในรูปแบบที่สายการบินกำหนดรายงานต่อผู้บังคับบัญชาเพื่อปรับปรุงคุณภาพการให้บริการ

(ก) คำแนะนำ

ขอบเขต (Range Statement) เป็นส่วนที่เกี่ยวข้องกับหน่วยสมรรถนะในภาพรวม ซึ่งจะเป็นการระบุสถานการณ์หรือสภาพแวดล้อมของงานที่เกี่ยวข้องกับสมรรถนะนี้ ที่มีผลกระทบต่อการทำงาน มีลักษณะสำคัญใน 4 กลุ่ม กล่าวคือ

1. ขั้นตอน ระเบียบ หรือวิธีปฏิบัติงานในสถานที่ทำงาน (Workplace Procedures) ขั้นตอนการปฏิบัติงานในการให้บริการ กรณีเหตุการณ์ไม่ปกติตามมาตรฐานของสายการบิน
2. สถานที่ทำงาน (Work Site) ส่วนปฏิบัติงาน
3. สภาวะในการทำงาน (Operating Conditions) เที่ยวบินมีการเปลี่ยนแปลงหรือเกิดความผิดปกติเกี่ยวกับการให้บริการผู้โดยสาร
4. ข้อมูล/เอกสาร (Information/Documents) คู่มือการให้บริการของสายการบิน เอกสารที่เกี่ยวข้องกับการให้ความช่วยเหลือผู้โดยสาร

(ข) คำอธิบายรายละเอียด

1. เหตุการณ์ไม่ปกติของเที่ยวบินในหน่วยสมรรถนะนี้ครอบคลุมถึงเหตุการณ์ไม่ปกติที่เกี่ยวข้องกับเที่ยวบิน ดังนี้ เที่ยวบินล่าช้า เที่ยวบินยกเลิก เที่ยวบินเปลี่ยนแปลงเส้นทาง
2. เหตุการณ์ไม่ปกติตามมาตรฐานของสายการบิน หมายถึง ข้อบกพร่องอันเกิดจากสายการบินที่ไม่สามารถให้บริการตามที่ตกลงกับผู้โดยสารได้
3. เที่ยวบินล่าช้า (Delay) หมายถึง เที่ยวบินที่มีการเปลี่ยนแปลงกำหนดเวลาโดยล่าช้ากว่ากำหนดเวลาที่แจ้งไว้ในตารางเวลาการบิน
4. เที่ยวบินยกเลิก (Cancellation) หมายถึง เที่ยวบินยกเลิกการเดินทาง โดยสายการบินไม่สามารถให้บริการตามที่แจ้งในตารางเวลาการบิน ซึ่งสาเหตุการยกเลิกอาจมาจากปัจจัยภายใน หรือ ปัจจัยภายนอก
5. เที่ยวบินเปลี่ยนแปลงเส้นทางบิน (Diversion) หมายถึง เที่ยวบินที่มีการเปลี่ยนแปลงจุดหมายการเดินทาง เช่น การเดินทางจากจุด A ไปยังจุด B แต่มีเหตุการณ์ไม่ปกติต่าง ๆ ทำให้เที่ยวบินบินไปยังจุด C แทนจุดหมายปลายทางเดิมคือจุด B
6. สถานการณ์ฉุกเฉิน หมายถึง สถานการณ์ที่เกิดขึ้นจากปัจจัยที่นอกเหนือสภาวะการควบคุมของสายการบิน เช่น สภาพอากาศที่ส่งผลกระทบต่อการเปลี่ยนแปลงของเที่ยวบิน

16. หน่วยสมรรถนะร่วม (ถ้ามี)

ไม่มี

17. อุตสาหกรรมร่วม/กลุ่มอาชีพร่วม (ถ้ามี)

ไม่มี

18. รายละเอียดกระบวนการและวิธีการประเมิน

18.1 สอบข้อเขียน

18.2 สอบสัมภาษณ์

11. สมรรถนะย่อยและเกณฑ์การปฏิบัติงาน (Elements and Performance Criteria)

สมรรถนะย่อย Element	เกณฑ์ในการปฏิบัติงาน Performance Criteria	วิธีการประเมิน Assessment
30105.01 ให้ข้อมูลรายละเอียดเกี่ยวกับการขึ้นเครื่อง	1. ให้ข้อมูลเกี่ยวกับการเตรียมตัวขึ้นเครื่อง (Pre-Boarding)	- สัมภาษณ์
	2. ให้ข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนการขึ้นเครื่อง (Boarding Process)	- สัมภาษณ์
	3. ให้ข้อมูลเกี่ยวกับการเรียกขึ้นเครื่องครั้งสุดท้าย (Final Call)	- สัมภาษณ์
30105.02 ให้ความช่วยเหลือแก่ผู้โดยสารบริเวณประตูทางออกขึ้นเครื่อง	1. ให้ข้อมูลรายละเอียดเที่ยวบิน	- สัมภาษณ์
	2. ให้ความช่วยเหลือผู้โดยสารที่ต้องการความช่วยเหลือพิเศษ	- สัมภาษณ์
	3. ติดต่อผู้เกี่ยวข้อง กรณีผู้โดยสารร้องขอความช่วยเหลือ	- สัมภาษณ์

12. ความรู้และทักษะก่อนหน้าที่จำเป็น (Pre-requisite Skill & Knowledge)

ไม่มี

13. ทักษะและความรู้ที่ต้องการ (Required Skill and Knowledge)

(ก) ความต้องการด้านทักษะ

- ทักษะในการสืบค้นข้อมูลเพื่อให้ข้อมูลแก่ผู้โดยสาร
- ทักษะการสื่อสารกับผู้อื่นในเรื่องการอำนวยความสะดวกด้านข้อมูลแก่ผู้โดยสาร
- ทักษะความเข้าใจและการใช้คำศัพท์เฉพาะทางเรื่องการอำนวยความสะดวกด้านข้อมูลแก่ผู้โดยสาร

(ข) ความต้องการด้านความรู้

- ความรู้เรื่องกฎระเบียบ ขั้นตอนและข้อมูลของสายการบิน
- ความรู้เรื่องกฎระเบียบ ขั้นตอนและข้อมูลของสนามบิน
- ความรู้เรื่องข้อมูลของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
- ความรู้ในเรื่องข้อมูลและเอกสารที่เกี่ยวข้องกับการเดินทางของผู้โดยสาร
- ความรู้ในเรื่องการให้บริการต่าง ๆ ของสายการบิน

- ความรู้ในเรื่องการให้บริการต่าง ๆ ของสนามบิน

14. หลักฐานที่ต้องการ (Evidence Guide)

หลักฐานที่ต้องการจะกำหนดข้อแนะนำเกี่ยวกับการประเมินและควรที่จะใช้ประกอบรวมกันกับเกณฑ์การปฏิบัติงาน (Performance Criteria) และทักษะและความรู้ที่ต้องการ (Required Skills and Knowledge)

(ก) หลักฐานการปฏิบัติงาน

- เอกสาร/หลักฐานรับรองการทำงาน
- แบบประเมินการสัมภาษณ์

(ข) หลักฐานความรู้ (Knowledge Evidence)

- ผลการสอบสัมภาษณ์

(ค) คำแนะนำในการประเมิน

หลักฐานที่ต้องการเพื่อแสดงถึงสมรรถนะในส่วนนี้ ต้องมีความสัมพันธ์และตอบโจทยตามข้อกำหนดของสมรรถนะย่อยและเกณฑ์การปฏิบัติงานในหน่วยสมรรถนะนี้ โดยหลักฐานในที่นี้ ต้องแสดงถึง

1. ความรู้และทักษะที่เกี่ยวข้อง
2. วิธีการปฏิบัติงานในสถานที่ทำงานและกฎหมายหรือเกณฑ์ ระเบียบต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง
3. ขอบเขตด้านอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง

(ง) วิธีการประเมิน

1. พิจารณาตามหลักฐานการปฏิบัติงาน ได้แก่ เอกสาร/หลักฐานรับรองการทำงาน และการสอบสัมภาษณ์

***ในกรณีที่ผู้เข้ารับการประเมินไม่ผ่านครบตามเกณฑ์ที่กำหนด ผู้ประเมินแจ้งหน่วยสมรรถนะและหน่วยสมรรถนะย่อยที่ไม่ผ่านให้ผู้เข้ารับการประเมินทราบ และไปทบทวนสมรรถนะ ซึ่งผู้เข้ารับการประเมินสามารถกลับมาทดสอบใหม่อีกครั้ง**

15. ขอบเขต (Range Statement)

ขอบเขตการปฏิบัติงานในการให้บริการเรื่องข้อมูลเกี่ยวกับเอกสารเพื่อการขึ้นเครื่อง เอกสารที่เกี่ยวข้องในขั้นตอนการให้บริการบริเวณประตูทางออกขึ้นเครื่อง รวมถึงเครื่องมือ อุปกรณ์หรือข้อกำหนดอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับขั้นตอนการให้บริการบริเวณประตูทางออกขึ้นเครื่อง สามารถให้ข้อมูลเพื่อช่วยเหลือผู้โดยสารที่ต้องการความช่วยเหลือพิเศษและติดต่อประสานงานผู้เกี่ยวข้องได้

(ก) คำแนะนำ

ขอบเขต (Range Statement) เป็นส่วนที่เกี่ยวข้องกับหน่วยสมรรถนะในภาพรวม ซึ่งจะเป็นการระบุสถานการณ์หรือสภาพแวดล้อมของงานที่เกี่ยวข้องกับสมรรถนะนี้ ที่มีผลกระทบต่อการปฏิบัติงาน มีลักษณะสำคัญใน 4 กลุ่ม กล่าวคือ

1. ขั้นตอน ระเบียบ หรือวิธีปฏิบัติงานในสถานที่ทำงาน (Workplace Procedures) ขั้นตอนการปฏิบัติงานในการให้บริการ ณ บริเวณประตูทางออกขึ้นเครื่อง คู่มือการรักษาความปลอดภัย ณ บริเวณประตูทางออกขึ้นเครื่อง
2. สถานที่ทำงาน (Work Site) บริเวณประตูทางออกขึ้นเครื่อง
3. สภาวะในการทำงาน (Operating Conditions) การเปลี่ยนแปลงของเที่ยวบิน การเปลี่ยนแปลงตามความต้องการของผู้โดยสาร การเปลี่ยนแปลงกรณีสถานการณ์ฉุกเฉิน
4. ข้อมูล/เอกสาร (Information/Documents) คู่มือการรักษาความปลอดภัยของเที่ยวบิน บริเวณทางออกขึ้นเครื่อง

(ข) คำอธิบายรายละเอียด

1. บัตรขึ้นเครื่อง (Boarding Pass) หมายถึง บัตรที่ระบุที่นั่งเพื่อเป็นการอนุญาตให้เดินทางตามที่ระบุไว้
2. ขั้นตอนการให้บริการบริเวณประตูทางออกขึ้นเครื่อง หมายถึง ขั้นตอนการนำส่งผู้โดยสารขึ้นเครื่องบินตามเที่ยวบินที่กำหนด รวมถึงการปฏิบัติตามมาตรฐานความปลอดภัยของสายการบิน การจัดลำดับการเรียกขึ้นเครื่องตามประเภทชั้นบริการ และประเภทผู้โดยสาร
3. ความช่วยเหลือพิเศษแก่ผู้โดยสารในหน่วยสมรรถนะนี้ หมายถึง ผู้โดยสารที่ต้องการการบริการแตกต่างจากผู้โดยสารทั่วไป เช่น การขอรถเข็น (Wheelchair) การขอเปลี่ยนที่นั่งที่ระบุบนบัตรขึ้นเครื่อง
4. การเตรียมตัวขึ้นเครื่อง (Pre- Boarding) คือ ขั้นตอนการปฏิบัติในการให้บริการเพื่อแจ้งข้อมูลให้ผู้โดยสารเตรียมตัวขึ้นเครื่อง เช่น เตรียมบัตรขึ้นเครื่อง เอกสารการเดินทาง
5. ขั้นตอนการขึ้นเครื่อง (Boarding Process) คือ ขั้นตอนการปฏิบัติในการให้บริการนำส่งผู้โดยสาร ณ บริเวณประตูทางออกขึ้นเครื่อง เช่น ผู้โดยสารขึ้นเครื่องตามลำดับการขึ้นเครื่องของสายการบิน
6. การเรียกขึ้นเครื่องครั้งสุดท้าย (Final Call) หมายถึง ขั้นตอนการปฏิบัติในการให้บริการนำส่งผู้โดยสาร ณ บริเวณประตูทางออกขึ้นเครื่อง

16. หน่วยสมรรถนะร่วม (ถ้ามี)

ไม่มี

17. อุตสาหกรรมร่วม/กลุ่มอาชีพร่วม (ถ้ามี)

ไม่มี

18. รายละเอียดกระบวนการและวิธีการประเมิน

18.1 สอบสัมภาษณ์

หน่วยสมรรถนะ (Unit of Competence)

1. รหัสหน่วยสมรรถนะ 30106

2. ชื่อหน่วยสมรรถนะ ตรวจสอบการรักษาความปลอดภัยบริเวณประตูทางออก
ขึ้นเครื่อง

3. ทบทวนครั้งที่ ไม่มี

4. สร้างใหม่

5. สำหรับชื่ออาชีพและรหัสอาชีพ (Occupational Classification)

5112 อาชีพต้อนรับผู้โดยสารภาคพื้น

6. คำอธิบายหน่วยสมรรถนะ (Description of Unit of Competency)

หน่วยสมรรถนะนี้ประกอบไปด้วยทักษะและความรู้ที่จำเป็นในการชี้แจงรายละเอียดและกฎข้อบังคับต่าง ๆ ของสายการบิน และสนามบินได้อย่างถูกต้อง ในการตรวจสอบการรักษาความปลอดภัยบริเวณประตูทางออกขึ้นเครื่องและการแก้ไขปัญหาตามสถานการณ์ต่าง ๆ

7. สำหรับระดับคุณวุฒิ

1	2	3	4	5	6	7	8
			✓				

8. กลุ่มอาชีพ (Sector)

ผู้ประกอบการวิชาชีพต้อนรับผู้โดยสารภาคพื้น

9. ชื่ออาชีพและรหัสอาชีพอื่นที่หน่วยสมรรถนะนี้สามารถใช้ได้ (ถ้ามี)

ไม่มี

10. ข้อกำหนดหรือกฎระเบียบที่เกี่ยวข้อง (Licensing or Regulation Related) (ถ้ามี)

- ข้อกำหนด International Standards ของ IATA Ground Operations Manual-IGOM
- ข้อกำหนดด้านความปลอดภัยของ ICAO
- ข้อกำหนดด้านความปลอดภัยของสำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทย (CAAT)

11. สมรรถนะย่อยและเกณฑ์การปฏิบัติงาน (Elements and Performance Criteria)

สมรรถนะย่อย Element	เกณฑ์ในการปฏิบัติงาน Performance Criteria	วิธีการประเมิน Assessment
30106.01 ตรวจสอบเอกสารการเดินทางของผู้โดยสาร	1. ตรวจสอบตัวตนของผู้โดยสารกับเอกสารการเดินทาง	- สอบข้อเขียน - สัมภาษณ์
	2. ตรวจสอบข้อมูลบัตรขึ้นเครื่องของผู้โดยสาร	- สอบข้อเขียน - สัมภาษณ์
	3. ตรวจสอบบัตรขึ้นเครื่องของผู้โดยสารผ่านระบบ	- สอบข้อเขียน - สัมภาษณ์
30106.02 ตรวจสอบผู้โดยสารบริเวณประตูทางออกขึ้นเครื่อง	1. ตรวจสอบผู้โดยสารในเที่ยวบินให้สอดคล้องกับจำนวนผู้โดยสารลงทะเบียน	- สัมภาษณ์
	2. แก้ไขบัญชีรายชื่อผู้โดยสารให้ตรงตามจำนวนผู้โดยสารที่ขึ้นเครื่องจริง	- สัมภาษณ์
	3. ตรวจสอบสัมภาระขึ้นเครื่องของผู้โดยสาร	- สัมภาษณ์

12. ความรู้และทักษะก่อนหน้าที่จำเป็น (Pre-requisite Skill & Knowledge)

ไม่มี

13. ทักษะและความรู้ที่ต้องการ (Required Skill and Knowledge)

(ก) ความต้องการด้านทักษะ

- ทักษะในการตรวจอัตลักษณ์ของผู้โดยสาร
- ทักษะในการตรวจเอกสารการเดินทาง
- ทักษะในการตรวจสอบสัมภาระที่น่าติดตัวขึ้นเครื่อง

(ข) ความต้องการด้านความรู้

- ความรู้ในการตรวจอัตลักษณ์ของผู้โดยสาร
- ความรู้ในการตรวจเอกสารการเดินทางผู้โดยสาร
- ความรู้ กฎระเบียบ ที่เกี่ยวข้องกับสัมภาระนำติดตัวขึ้นเครื่อง
- ความรู้ในมาตรฐานสายการบินในการรักษาความปลอดภัยบริเวณประตูทางออกขึ้นเครื่อง

14. หลักฐานที่ต้องการ (Evidence Guide)

หลักฐานที่ต้องการจะกำหนดข้อแนะนำเกี่ยวกับการประเมินและควรที่จะใช้ประกอบรวมกันกับเกณฑ์การปฏิบัติงาน (Performance Criteria) และทักษะและความรู้ที่ต้องการ (Required Skills and Knowledge)

(ก) หลักฐานการปฏิบัติงาน

- เอกสาร/หลักฐานรับรองการทำงาน
- แบบประเมินการสัมภาษณ์

(ข) หลักฐานความรู้ (Knowledge Evidence)

- แบบประเมินข้อเขียน
- ผลการทดสอบความรู้

(ค) คำแนะนำในการประเมิน

หลักฐานที่ต้องการเพื่อแสดงถึงสมรรถนะในส่วนนี้ ต้องมีความสัมพันธ์และตอบโจทยตามข้อกำหนดของสมรรถนะย่อยและเกณฑ์การปฏิบัติงานในหน่วยสมรรถนะนี้ โดยหลักฐานในที่นี้ ต้องแสดงถึง

1. ความรู้และทักษะที่เกี่ยวข้อง
2. วิธีการปฏิบัติงานในสถานที่ทำงานและกฎหมายหรือเกณฑ์ ระเบียบต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง
3. ขอบเขตด้านอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง

(ง) วิธีการประเมิน

1. พิจารณาตามหลักฐานการปฏิบัติงาน ได้แก่ เอกสาร/หลักฐานรับรองการทำงาน และการสอบสัมภาษณ์
2. พิจารณาตามหลักฐานความรู้ ได้แก่ การสอบข้อเขียน

***ในกรณีที่ผู้เข้ารับการประเมินไม่ผ่านครบตามเกณฑ์ที่กำหนด ผู้ประเมินแจ้งหน่วยสมรรถนะและหน่วยสมรรถนะย่อยที่ไม่ผ่านให้ผู้เข้ารับการประเมินทราบ และไปทบทวนสมรรถนะ ซึ่งผู้เข้ารับการประเมินสามารถกลับมาทดสอบใหม่อีกครั้ง**

15. ขอบเขต (Range Statement)

ขอบเขตการปฏิบัติงานตามขั้นตอนการตรวจสอบเอกสารการเดินทางของผู้โดยสารและตรวจสอบจำนวนผู้โดยสารตามขั้นตอนการรักษาความปลอดภัยของเที่ยวบิน รวมถึงสัมภาระที่ผู้โดยสารนำติดตัวขึ้นเครื่องได้ ผู้เข้ารับการประเมินมีความรู้ความเข้าใจในการรักษาความปลอดภัยบริเวณประตูทางออกขึ้นเครื่อง

(ก) คำแนะนำ

ขอบเขต (Range Statement) เป็นส่วนที่เกี่ยวข้องกับหน่วยสมรรถนะในภาพรวม ซึ่งจะเป็นการระบุสถานการณ์หรือสภาพแวดล้อมของงานที่เกี่ยวข้องกับสมรรถนะนี้ ที่มีผลกระทบต่อการทำงาน มีลักษณะสำคัญใน 4 กลุ่ม กล่าวคือ

1. ขั้นตอน ระเบียบ หรือวิธีปฏิบัติงานในสถานที่ทำงาน (Workplace Procedures) ขั้นตอนการปฏิบัติงานความปลอดภัยบริเวณทางออกขึ้นเครื่อง
2. สถานที่ทำงาน (Work Site) บริเวณประตูทางออกขึ้นเครื่อง
3. สภาวะในการทำงาน (Operating Conditions) การเปลี่ยนแปลงของเที่ยวบิน ความผิดปกติที่เกิดขึ้นตามสถานการณ์ต่างๆ
4. ข้อมูล/เอกสาร (Information/Documents) เอกสารการเดินทาง ขั้นตอนการปฏิบัติงาน การให้บริการ ณ บริเวณประตูทางออกขึ้นเครื่อง

(ข) คำอธิบายรายละเอียด

1. เอกสารการเดินทาง ได้แก่ บัตรขึ้นเครื่อง บัตรประชาชนหรือหนังสือเดินทาง
2. บัตรขึ้นเครื่อง (Boarding Pass) หมายถึง บัตรที่ระบุที่นั่งเพื่อเป็นการอนุญาตให้เดินทางตามเที่ยวบินที่ระบุ
3. บัญชีรายชื่อผู้โดยสาร (Passenger Manifest) หมายถึง รายชื่อผู้โดยสารที่เดินทางในเที่ยวบินที่กำหนด โดยมีข้อมูลเรื่องชื่อ สกุล เลขที่นั่งของผู้โดยสาร หรือข้อมูลอื่น ๆ ตามมาตรฐานของสายการบิน
4. จำนวนผู้โดยสารลงทะเบียน หมายถึง รายชื่อผู้โดยสารที่ผ่านการ Check-in และมีการระบุเลขที่นั่ง
5. สัมภาระขึ้นเครื่องของผู้โดยสาร หมายถึง สิ่งของที่สามารถนำติดตัวขึ้นเครื่องบินภายใต้ระเบียบปฏิบัติด้านความปลอดภัยทางการเดินทางทางอากาศ และตามมาตรฐานของสายการบิน

16. หน่วยสมรรถนะร่วม (ถ้ามี)

ไม่มี

17. utschahkrrmrmwm/glumashiprwm (ถ้ามี)

ไม่มี

18. รายละเอียดกระบวนการและวิธีการประเมิน

18.1 สอบข้อเขียน

18.2 สอบสัมภาษณ์

11. สมรรถนะย่อยและเกณฑ์การปฏิบัติงาน (Elements and Performance Criteria)

สมรรถนะย่อย Element	เกณฑ์ในการปฏิบัติงาน Performance Criteria	วิธีการประเมิน Assessment
30107.01 สังเกตการปฏิบัติงาน ของพนักงาน	1. ตรวจสอบความถูกต้องในการทำงาน ของพนักงานตามขั้นตอนการให้บริการ ของสายการบิน	- สอบข้อเขียน - สัมภาษณ์
	2. ตรวจสอบทักษะในการสื่อสาร (Communication Skills)	- สอบข้อเขียน - สัมภาษณ์
	3. ตรวจสอบการให้บริการผู้โดยสาร ตามข้อกำหนดของสายการบิน	- สอบข้อเขียน - สัมภาษณ์
30107.02 ตรวจสอบความพร้อม ของพนักงาน	1. ตรวจสอบการแต่งกายของพนักงาน ก่อนการปฏิบัติงาน	- สัมภาษณ์
	2. สังเกตความพร้อมของพนักงานก่อน การปฏิบัติงาน	- สัมภาษณ์
	3. ให้ข้อมูลการให้บริการผู้โดยสารก่อน การปฏิบัติงาน (Briefing)	- สัมภาษณ์
30107.03 นำเสนอแนวทางในการ ปรับปรุงคุณภาพการบริการ	1. ระบุการบริการที่สามารถปรับปรุง คุณภาพได้ (Attitude & Skills)	- สัมภาษณ์
	2. แนะนำการให้บริการผู้โดยสารที่ เหมาะสมตามข้อกำหนดของ สายการบิน	- สัมภาษณ์
	3. ให้ความเห็นในการปรับปรุงคุณภาพ การให้บริการแก่ผู้บังคับบัญชา	- สัมภาษณ์

12. ความรู้และทักษะก่อนหน้าที่จำเป็น (Pre-requisite Skill & Knowledge)

ไม่มี

13. ทักษะและความรู้ที่ต้องการ (Required Skill and Knowledge)

(ก) ความต้องการด้านทักษะ

- ทักษะการสื่อสารกับผู้อื่นอย่างมีประสิทธิภาพ
- ทักษะการสังเกตถึงความพร้อมของทรัพยากรต่าง ๆ เพื่อคุณภาพการบริการที่ดี
- ทักษะการตีความคำสั่ง กฎระเบียบ ขั้นตอนและข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการบริการ
- ทักษะตีความและปฏิบัติตามขั้นตอนการทำงานตามสถานการณ์ต่าง ๆ

- ทักษะการรายงานต่อผู้บังคับบัญชาตามรูปแบบที่สายการบินกำหนด
- ทักษะการคิดวิเคราะห์ถึงการบริการที่เหมาะสมตามสถานการณ์ต่าง ๆ
- ทักษะการนำเสนอเพื่อการพิจารณาการปรับปรุง คงไว้ ของคุณภาพการบริการ
- ทักษะการตัดสินใจเพื่อการจัดการคุณภาพการบริการที่ดีตามมาตรฐานสายการบิน
- ทักษะการเป็นผู้นำ เพื่อใช้กลยุทธ์ในการจัดการเพื่อคุณภาพการบริการที่ดีตามมาตรฐาน

สายการบิน

- ทักษะด้านการบริหารจัดการบุคคลเบื้องต้น เพื่อให้บริการที่มีคุณภาพ
- ทักษะการรายงานและแก้ไขปัญหาที่อาจเกิดขึ้นกะทันหัน ในระหว่างการให้บริการให้สอดคล้องกับกฎข้อบังคับและขั้นตอนการปฏิบัติของสายการบิน

(ข) ความต้องการด้านความรู้

- ความรู้เรื่องกฎระเบียบด้านความปลอดภัยของกฎการบินสากลที่เกี่ยวข้องกับขั้นตอนการให้บริการของสายการบิน
- ความรู้ในขั้นตอนการบริการ/หลักการให้บริการผู้โดยสารตามมาตรฐานของสายการบิน
- ความรู้ ความเข้าใจในมาตรฐานสายการบินเพื่อให้บริการอย่างเหมาะสม
- ความรู้ความชำนาญในการความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้นในระหว่างการให้บริการตามสถานการณ์ต่าง ๆ รวมถึงขั้นตอนการควบคุมความเสี่ยงต่าง ๆ

14. หลักฐานที่ต้องการ (Evidence Guide)

หลักฐานที่ต้องการจะกำหนดข้อแนะนำเกี่ยวกับการประเมินและควรที่จะใช้ประกอบรวมกันกับเกณฑ์การปฏิบัติงาน (Performance Criteria) และทักษะและความรู้ที่ต้องการ (Required Skills and Knowledge)

(ก) หลักฐานการปฏิบัติงาน

- เอกสาร/หลักฐานรับรองการทำงาน
- แบบประเมินการสัมภาษณ์

(ข) หลักฐานความรู้ (Knowledge Evidence)

- แบบประเมินข้อเขียน
- ผลการทดสอบความรู้

(ค) คำแนะนำในการประเมิน

หลักฐานที่ต้องการเพื่อแสดงถึงสมรรถนะในส่วนนี้ ต้องมีความสัมพันธ์และตอบโจทย์ตามข้อกำหนดของสมรรถนะย่อยและเกณฑ์การปฏิบัติงานในหน่วยสมรรถนะนี้ โดยหลักฐานในที่นี้ ต้องแสดงถึง

1. ความรู้และทักษะที่เกี่ยวข้อง

2. วิธีการปฏิบัติงานในสถานที่ทำงานและกฎหมายหรือเกณฑ์ ระเบียบต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง
3. ขอบเขตด้านอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง

(ง) วิธีการประเมิน

1. พิจารณาตามหลักฐานการปฏิบัติงาน ได้แก่ เอกสาร/หลักฐานรับรองการทำงาน และการสอบสัมภาษณ์
2. พิจารณาตามหลักฐานความรู้ ได้แก่ การสอบข้อเขียน

*ในกรณีที่ผู้เข้ารับการประเมินไม่ผ่านครบตามเกณฑ์ที่กำหนด ผู้ประเมินแจ้งหน่วยสมรรถนะและหน่วยสมรรถนะย่อยที่ไม่ผ่านให้ผู้เข้ารับการประเมินทราบ และไปทบทวนสมรรถนะ ซึ่งผู้เข้ารับการประเมินสามารถกลับมาทดสอบใหม่อีกครั้ง

15. ขอบเขต (Range Statement)

ขอบเขตการปฏิบัติงานเพื่อตรวจสอบความพร้อมของพนักงานก่อนการปฏิบัติงาน ความถูกต้องของขั้นตอนการให้บริการของพนักงานตามมาตรฐานของสายการบิน กรณีได้รับข้อแนะนำ ข้อร้องเรียน หรือมีข้อบกพร่องในการให้บริการ สามารถนำความเห็นรายงานหรือสรุบบันทึกเพื่อการปรับปรุงคุณภาพการบริการที่ดีและเหมาะสมเสนอผู้บังคับบัญชาได้

(ก) คำแนะนำ

ขอบเขต (Range Statement) เป็นส่วนที่เกี่ยวข้องกับหน่วยสมรรถนะในภาพรวม ซึ่งจะเป็นการระบุสถานการณ์หรือสภาพแวดล้อมของงานที่เกี่ยวข้องกับสมรรถนะนี้ ที่มีผลกระทบต่อปฏิบัติงาน มีลักษณะสำคัญใน 4 กลุ่ม กล่าวคือ

1. ขั้นตอน ระเบียบ หรือวิธีปฏิบัติงานในสถานที่ทำงาน (Workplace Procedures) ขั้นตอนการให้บริการตามมาตรฐานของสายการบิน นโยบายคุณภาพการให้บริการของสายการบิน
2. สถานที่ทำงาน (Work Site) ส่วนปฏิบัติงาน
3. สภาวะในการทำงาน (Operating Conditions) วิเคราะห์การบริการที่สามารถปรับปรุงได้จากสถานการณ์ปฏิบัติการต่างๆ
4. ข้อมูล/เอกสาร (Information/Documents) คู่มือการปฏิบัติงานการให้บริการของสายการบิน คู่มือระเบียบพนักงาน

(ข) คำอธิบายรายละเอียด

1. ความพร้อมของพนักงานก่อนการปฏิบัติงาน เช่น การแต่งกาย การเตรียมอุปกรณ์ที่จำเป็นในการปฏิบัติงาน การตรวจสอบความพร้อมของอุปกรณ์เพื่อการใช้งาน และความพร้อมของข้อมูลสนับสนุนการปฏิบัติงานที่เป็นปัจจุบัน
2. การสรุปประชุมแบบย่อ (Briefing) คือ การคัดเลือกข้อมูลที่เป็นต่อการปฏิบัติงานในช่วงเวลานั้น ๆ การชี้แจงเพื่อให้เกิดความเข้าใจและปฏิบัติในแนวทางเดียวกัน การสรุปแบบย่อนี้ทำก่อนการปฏิบัติงานภายในเวลาที่สายการบินกำหนด

3. คุณภาพการให้บริการ หมายถึง นโยบายด้านคุณภาพการให้บริการ (Service Policy) ที่สายการบินกำหนด ซึ่งจะถูกกำหนดเป็นแผนปฏิบัติงานการให้บริการในระดับต่าง ๆ และมีการประเมินผลความพึงพอใจตามรูปแบบที่สายการบินกำหนด

16. หน่วยสมรรถนะร่วม (ถ้ามี)

ไม่มี

17. อุตสาหกรรมร่วม/กลุ่มอาชีพร่วม (ถ้ามี)

ไม่มี

18. รายละเอียดกระบวนการและวิธีการประเมิน

18.1 สอบข้อเขียน

18.2 สอบสัมภาษณ์

11. สมรรถนะย่อยและเกณฑ์การปฏิบัติงาน (Elements and Performance Criteria)

สมรรถนะย่อย Element	เกณฑ์ในการปฏิบัติงาน Performance Criteria	วิธีการประเมิน Assessment
30108.01 ออกบัตรโดยสารตามความต้องการของผู้โดยสาร	1. ออกเอกสารที่เกี่ยวข้องให้ผู้โดยสารตามรายละเอียดในการสำรองที่นั่ง	- สอบข้อเขียน
	2. แจ้งข้อมูลเกี่ยวกับเงื่อนไขของบัตรโดยสาร (Ticket Restriction)	- สอบข้อเขียน
	3. ยืนยันข้อมูลที่ระบุบนบัตรโดยสาร (Ticket Information)	- สอบข้อเขียน
30108.02 ตรวจสอบเงื่อนไขของบัตรโดยสาร	1. ตรวจสอบข้อกำหนดของบัตรโดยสารในระบบสำรองที่นั่ง (Ticket Restriction)	- สอบข้อเขียน - สอบปฏิบัติ
	2. แจ้งผู้โดยสารเกี่ยวกับเงื่อนไขของบัตรโดยสาร	- สอบข้อเขียน - สอบปฏิบัติ
	3. ตรวจสอบค่าใช้จ่ายในการยกเลิกบัตรโดยสาร (Penalty Fee)	- สอบข้อเขียน - สอบปฏิบัติ
30108.03 ยกเลิกบัตรโดยสารตามความต้องการของผู้โดยสาร	1. แจ้งขั้นตอนในการยกเลิกบัตรโดยสารตามกฎหมายของสายการบิน	- สอบข้อเขียน - สอบสัมภาษณ์
	2. แจ้งค่าใช้จ่ายในการยกเลิกบัตรโดยสารให้แก่ผู้โดยสารได้อย่างถูกต้อง	- สอบข้อเขียน - สอบสัมภาษณ์
	3. ดำเนินการยกเลิกบัตรโดยสารในระบบสำรองที่นั่ง	- สอบข้อเขียน - สอบสัมภาษณ์

12. ความรู้และทักษะก่อนหน้าที่จำเป็น (Pre-requisite Skill & Knowledge)

ไม่มี

13. ทักษะและความรู้ที่ต้องการ (Required Skills and Knowledge)

(ก) ความต้องการด้านทักษะ

- ทักษะการใช้คำศัพท์เฉพาะทางที่เกี่ยวข้องกับการยกเลิกบัตรโดยสาร รวมทั้งรหัสคำสั่งต่าง ๆ
- ทักษะการอ่าน และการตีความเงื่อนไขการยกเลิกบัตรโดยสาร เช่น ค่าธรรมเนียมการยกเลิกบัตรโดยสาร ราคาบัตรโดยสาร

(ข) ความต้องการด้านความรู้

- คำศัพท์เฉพาะทางในการยกเลิกบัตรโดยสาร
- ความรู้เกี่ยวกับการยกเลิกบัตรโดยสาร

14. หลักฐานที่ต้องการ (Evidence Guide)

หลักฐานที่ต้องการจะกำหนดข้อแนะนำเกี่ยวกับการประเมิน และควรที่จะใช้ประกอบร่วมกับเกณฑ์การปฏิบัติงาน (Performance Criteria) และทักษะและความรู้ที่ต้องการ (Required Skilled and Knowledge)

(ก) หลักฐานการปฏิบัติงาน (Performance Evidence)

- หนังสือรับรองการทำงาน
- แบบประเมินการสอบภาคปฏิบัติ
- แบบประเมินการสอบสัมภาษณ์

(ข) หลักฐานความรู้ (Knowledge Evidence)

- แบบประเมินข้อเขียน
- ใบผ่านการฝึกอบรมในการให้บริการสำรองที่นั่งและออกบัตรโดยสาร (ถ้ามี)

(ค) คำแนะนำในการประเมิน

หลักฐานที่ต้องการเพื่อแสดงถึงสมรรถนะในส่วนนี้ ต้องมีความสัมพันธ์และตอบโจทก์ตามข้อกำหนดของสมรรถนะย่อย และเกณฑ์การปฏิบัติงานในหน่วยสมรรถนะนี้ โดยหลักฐานในที่นี้ ต้องแสดงถึง

1. ความรู้ และทักษะที่เกี่ยวข้อง
2. วิธีการปฏิบัติงานในสถานที่ทำงาน และกฎหมายหรือเกณฑ์ ระเบียบต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง
3. ขอบเขตด้านอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง

(ง) วิธีการประเมิน

1. พิจารณาตามหลักฐานการปฏิบัติงาน ได้แก่ เอกสาร/หลักฐานรับรองการทำงาน การสอบสัมภาษณ์และการสอบปฏิบัติ
2. พิจารณาตามหลักฐานความรู้ ได้แก่ การสอบข้อเขียน

***ในกรณีที่ผู้เข้ารับการประเมินไม่ผ่านครบตามเกณฑ์ที่กำหนด ผู้ประเมินแจ้งหน่วยสมรรถนะและหน่วยสมรรถนะย่อยที่ไม่ผ่านให้ผู้เข้ารับการประเมินทราบ และไปทบทวนสมรรถนะ ซึ่งผู้เข้ารับการประเมินสามารถกลับมาทดสอบใหม่อีกครั้ง**

15. ขอบเขต (Range Statement)

ขอบเขตในการยกเลิกบัตรโดยสาร (Ticket Cancellation) เริ่มตั้งแต่การยกเลิกบัตรโดยสารตามความต้องการของผู้โดยสาร โดยสามารถบันทึกรายละเอียดการยกเลิกได้อย่างถูกต้อง กรณีมีค่าใช้จ่ายในการยกเลิกบัตรโดยสาร สามารถดำเนินการได้ถูกต้องตามเงื่อนไขของบัตรโดยสาร

(ก) คำแนะนำ

ขอบเขต (Range Statement) เป็นส่วนที่เกี่ยวข้องกับหน่วยสมรรถนะในภาพรวม ซึ่งจะเป็นการระบุสถานการณ์หรือสภาพแวดล้อมของงานที่เกี่ยวข้องกับสมรรถนะนี้ ที่มีผลกระทบต่อการปฏิบัติงานในการอำนวยความสะดวกในการลงทะเบียนผู้โดยสาร มีลักษณะสำคัญใน 4 กลุ่ม กล่าวคือ

1. ขั้นตอน ระเบียบ หรือวิธีปฏิบัติงานในสถานที่ทำงาน (Workplace Procedures) ขั้นตอนการปฏิบัติงานเพื่อยกเลิกบัตรโดยสาร และเก็บค่าใช้จ่ายตามเงื่อนไขของบัตรโดยสาร
2. สถานที่ทำงาน (Work Site) เคาน์เตอร์จองบัตรโดยสาร หรือ ผ่านระบบสำรองที่นั่งของสายการบินตามสถานที่ที่สายการบินกำหนด
3. สภาวะในการทำงาน (Operating Conditions) การให้บริการเพื่อยกเลิกบัตรโดยสาร กรณีมีสถานการณ์ฉุกเฉิน สามารถให้คำแนะนำเพื่อช่วยเหลือในการยกเลิกบัตรโดยสารกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
4. ข้อมูล/เอกสาร (Information/Documents) เช่น บัตรโดยสาร เอกสารต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการเดินทาง

(ข) คำอธิบายรายละเอียด

1. การยกเลิกบัตรโดยสาร คือ การยกเลิกเอกสารสรุปข้อมูลการเดินทางของผู้โดยสาร ภายหลังการชำระเงินตามเงื่อนไข
2. ข้อกำหนดของบัตรโดยสาร (Ticket Restriction) คือ เงื่อนไขการเปลี่ยนแปลง หรือยกเลิกของบัตรโดยสาร
3. ค่าใช้จ่ายในการยกเลิกบัตรโดยสาร (Penalty Fee) คือ ค่าธรรมเนียมที่เกิดจากการยกเลิกบัตรโดยสาร ตามข้อกำหนดของบัตรโดยสาร
4. เอกสารที่เกี่ยวข้องกับการยกเลิกบัตรโดยสาร ได้แก่ ใบเสร็จ (Penalty Receipt) Electronic Miscellaneous Document (EMD)

16. หน่วยสมรรถนะร่วม (ถ้ามี)

ไม่มี

17. อุตสาหกรรมร่วม/กลุ่มอาชีพร่วม

ไม่มี

18. รายละเอียดกระบวนการและวิธีการประเมิน

18.1 สอบข้อเขียน

18.2 สอบปฏิบัติ

18.3 สอบสัมภาษณ์

หน่วยสมรรถนะ (Unit of Competence)

1. รหัสหน่วยสมรรถนะ 30109
2. ชื่อหน่วยสมรรถนะ จัดการเปลี่ยนแปลงการเดินทาง (Itinerary Change)
3. ทบพจนครั้งที่ -
4. สร้างใหม่
5. สำหรับชื่ออาชีพและ รหัสอาชีพ (Occupational Classification)
4221 อาชีพสำรองบัตรโดยสาร

6. คำอธิบายหน่วยสมรรถนะ (Description of Unit of Competency)

หน่วยสมรรถนะนี้ประกอบไปด้วยทักษะและความรู้ที่จำเป็นในการเปลี่ยนแปลงการเดินทาง และการเปลี่ยนแปลงข้อมูลบนบัตรโดยสาร (Itinerary Change) ได้ รวมทั้งสามารถเสนอทางเลือกในกรณีที่บัตรโดยสารไม่สามารถเปลี่ยนแปลงได้ โดยสามารถแก้ไขปัญหาและตัดสินใจงานในหน้าที่ได้ด้วยตัวเอง

7. สำหรับระดับคุณวุฒิ

1	2	3	4	5	6	7	8
				✓			

8. กลุ่มอาชีพ (Sector)

ผู้ประกอบการวิชาชีพสำรองบัตรโดยสาร

9. ชื่ออาชีพและรหัสอาชีพอื่นที่หน่วยสมรรถนะนี้สามารถใช้ได้ (ถ้ามี)

ไม่มี

10. ข้อกำหนดหรือกฎระเบียบที่เกี่ยวข้อง (Licensing or Regulation Related)

- มาตรฐานและข้อกำหนดของสายการบิน
- ข้อกำหนดเกี่ยวกับการสำรองที่นั่งของสมาคมขนส่งทางอากาศระหว่างประเทศ (IATA's Reservations Handbook)

11. สมรรถนะย่อยและเกณฑ์การปฏิบัติงาน (Elements and Performance Criteria)

สมรรถนะย่อย Element	เกณฑ์ในการปฏิบัติงาน Performance Criteria	วิธีการประเมิน Assessment
30109.01 เปลี่ยนแปลงข้อมูลการเดินทางตามความต้องการของผู้โดยสาร	1. ตรวจสอบข้อมูลในระบบของผู้โดยสาร	- สอบข้อเขียน - สอบสัมภาษณ์
	2. ตรวจสอบข้อกำหนดของบัตรโดยสาร	- สอบข้อเขียน - สอบสัมภาษณ์
	3. คำนวณค่าใช้จ่ายในการดำเนินการได้อย่างถูกต้อง	- สอบข้อเขียน - สอบสัมภาษณ์
	4. ดำเนินการเปลี่ยนแปลงบัตรโดยสารในระบบสำรองที่นั่ง	- สอบข้อเขียน - สอบสัมภาษณ์
30109.02 ให้ความช่วยเหลือกรณีบัตรโดยสารไม่สามารถเปลี่ยนแปลงได้	1. หาข้อมูลทางเลือกในระบบสำรองที่นั่งให้แก่ผู้โดยสาร	- สอบสัมภาษณ์
	2. เสนอทางเลือกให้แก่ผู้โดยสาร	- สอบสัมภาษณ์
	3. ให้คำแนะนำเกี่ยวกับการเดินทางตามความต้องการของผู้โดยสาร	- สอบสัมภาษณ์

12. ความรู้และทักษะก่อนหน้าที่จำเป็น (Pre-requisite Skill & Knowledge)

ไม่มี

13. ทักษะและความรู้ที่ต้องการ (Required Skills and Knowledge)

(ก) ความต้องการด้านทักษะ

- ทักษะการใช้คำศัพท์เฉพาะทางที่เกี่ยวข้องกับการเปลี่ยนแปลงการเดินทาง (Itinerary Change)
- ทักษะการอ่าน และการตีความข้อมูลในการเปลี่ยนแปลงการเดินทาง
- ทักษะในการโน้มน้าว เพื่อเสนอทางเลือกให้ผู้โดยสารในการเปลี่ยนแปลงข้อมูลการเดินทาง

(ข) ความต้องการด้านความรู้

- คำศัพท์เฉพาะทางในการเปลี่ยนแปลงการเดินทาง
- ความรู้เกี่ยวกับเงื่อนไขการเปลี่ยนแปลงการเดินทาง

14. หลักฐานที่ต้องการ (Evidence Guide)

หลักฐานที่ต้องการจะกำหนดข้อแนะนำเกี่ยวกับการประเมิน และควรที่จะใช้ประกอบร่วมกับเกณฑ์การปฏิบัติงาน (Performance Criteria) และทักษะและความรู้ที่ต้องการ (Required Skilled and Knowledge)

(ก) หลักฐานการปฏิบัติงาน (Performance Evidence)

- หนังสือรับรองการทำงาน
- แบบประเมินการสัมภาษณ์

(ข) หลักฐานความรู้ (Knowledge Evidence)

- แบบประเมินข้อเขียน
- ใบผ่านการฝึกอบรมในการให้บริการสำรองที่นั่งและออกบัตรโดยสาร (ถ้ามี)

(ค) คำแนะนำในการประเมิน

หลักฐานที่ต้องการเพื่อแสดงถึงสมรรถนะในส่วนนี้ ต้องมีความสัมพันธ์และตอบโจทก์ตามข้อกำหนดของหน่วยสมรรถนะย่อย และเกณฑ์การปฏิบัติงานในหน่วยสมรรถนะนี้ โดยหลักฐานในที่นี้ ต้องแสดงถึง

1. ความรู้และทักษะที่เกี่ยวข้อง
2. วิธีการปฏิบัติงานในสถานที่ทำงาน และกฎหมายหรือเกณฑ์ ระเบียบต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง
3. ขอบเขตด้านอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง

(ง) วิธีการประเมิน

1. พิจารณาตามหลักฐานการปฏิบัติงาน ได้แก่ เอกสาร/หลักฐานรับรองการทำงาน และการสอบสัมภาษณ์
2. พิจารณาตามหลักฐานความรู้ ได้แก่ การสอบข้อเขียน

*ในกรณีที่ผู้เข้ารับการประเมินไม่ผ่านครบตามเกณฑ์ที่กำหนด ผู้ประเมินแจ้งหน่วยสมรรถนะและหน่วยสมรรถนะย่อยที่ไม่ผ่านให้ผู้เข้ารับการประเมินทราบ และไปทบทวนสมรรถนะ ซึ่งผู้เข้ารับการประเมินสามารถกลับมาทดสอบใหม่อีกครั้ง

15. ขอบเขต (Range Statement)

ขอบเขตในการเปลี่ยนแปลงบัตรโดยสาร (Itinerary Change) เริ่มตั้งแต่การเปลี่ยนแปลงบัตรโดยสารตามความต้องการของผู้โดยสารโดยไม่ขัดต่อข้อกำหนดของสายการบินและเงื่อนไขบนบัตรโดยสาร โดยสามารถบันทึกรายละเอียดการเปลี่ยนแปลงได้อย่างถูกต้อง และชี้แจงข้อมูลให้ผู้โดยสารทราบ

(ก) คำแนะนำ

ขอบเขต (Range Statement) เป็นส่วนที่เกี่ยวข้องกับหน่วยสมรรถนะในภาพรวม ซึ่งจะเป็นการระบุสถานการณ์หรือสภาพแวดล้อมของงานที่เกี่ยวข้องกับสมรรถนะนี้ มีลักษณะสำคัญใน 4 กลุ่ม กล่าวคือ

1. ขั้นตอน ระเบียบ หรือวิธีปฏิบัติงานในสถานที่ทำงาน (Workplace Procedures) ขั้นตอนการปฏิบัติงานเพื่อเปลี่ยนแปลงบัตรโดยสาร (Itinerary Change)
2. สถานที่ทำงาน (Work Site) เคาน์เตอร์จองบัตรโดยสาร หรือ ผ่านระบบสำรองที่นั่งของสายการบินตามสถานที่ที่สายการบินกำหนด
3. สภาวะในการทำงาน (Operating Conditions) การให้บริการเพื่ออำนวยความสะดวกในการเปลี่ยนแปลงบัตรโดยสาร กรณีมีสถานการณ์ฉุกเฉิน สามารถให้คำแนะนำเพื่อช่วยเหลือการเปลี่ยนแปลงบัตรโดยสารกับหน่วยงานอื่นได้
4. ข้อมูล/เอกสาร (Information/Documents) เช่น บัตรโดยสาร เอกสารต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการเดินทาง

(ข) คำอธิบายรายละเอียด

1. การเปลี่ยนแปลงการเดินทาง (Itinerary Change) คือ การเปลี่ยนแปลงข้อมูลการเดินทางตามความต้องการของผู้โดยสารในระบบคอมพิวเตอร์
 - 1.1 Class หมายถึง ชั้นบริการที่ระบุบนบัตรโดยสาร ซึ่งมีเงื่อนไขที่สามารถเปลี่ยนแปลงการเดินทางได้หรือไม่สามารถเปลี่ยนแปลงการเดินทางได้ ทั้งนี้อาจมีค่าใช้จ่ายในการเปลี่ยนแปลงชั้นบริการตามความต้องการของผู้โดยสาร
 - 1.2 Date หมายถึง วันที่ที่ระบุบนบัตรโดยสาร หรือ วันที่ผู้โดยสารต้องการเปลี่ยนแปลง
 - 1.3 Route หมายถึง เส้นทางบินของผู้โดยสาร หรือ เส้นทางบินที่ผู้โดยสารต้องการเปลี่ยนแปลง
2. ข้อกำหนดของบัตรโดยสาร (Ticket Restriction) คือ เงื่อนไขการเปลี่ยนแปลง หรือยกเลิกของบัตรโดยสาร
3. ค่าใช้จ่ายในการเปลี่ยนแปลงบัตรโดยสาร (Penalty Fee for Date changed or Rerouted) คือ ค่าธรรมเนียมที่เกิดจากการเปลี่ยนแปลงวันเดินทาง หรือเปลี่ยนเส้นทางการเดินทาง
4. เอกสารที่เกี่ยวข้องกับการเปลี่ยนแปลงการเดินทาง ได้แก่ บัตรโดยสารฉบับใหม่ (Ticket Reissued) ใบเสร็จ (Penalty Receipt) และ Electronic Miscellaneous Document (EMD)

16. หน่วยสมรรถนะร่วม (ถ้ามี)

ไม่มี

17. อุตสาหกรรมร่วม/กลุ่มอาชีพร่วม

ไม่มี

18. รายละเอียดกระบวนการและวิธีการประเมิน

18.1 สอบข้อเขียน

18.2 สอบสัมภาษณ์

หน่วยสมรรถนะ (Unit of Competence)

1. รหัสหน่วยสมรรถนะ 30110
2. ชื่อหน่วยสมรรถนะ อำนวยความสะดวกในการเรียกเก็บค่าระวางสัมภาระเกินจากที่สายการบินกำหนด

3. ทบทวนครั้งที่ -
4. สร้างใหม่

5. สำหรับชื่ออาชีพและ รหัสอาชีพ (Occupational Classification)

4221 อาชีพสำรองบัตรโดยสาร

6. คำอธิบายหน่วยสมรรถนะ (Description of Unit of Competency)

หน่วยสมรรถนะนี้ประกอบไปด้วยทักษะและความรู้ที่จำเป็นในการเรียกเก็บและคำนวณค่าระวางสัมภาระเกินจากที่สายการบินกำหนด รวมทั้งประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อยืนยันการเรียกเก็บค่าระวางสัมภาระเกิน โดยสามารถแก้ไขปัญหาและตัดสินใจงานในหน้าที่ได้ด้วยตัวเอง

7. สำหรับระดับคุณวุฒิ

1	2	3	4	5	6	7	8
				✓			

8. กลุ่มอาชีพ (Sector)

ผู้ประกอบการวิชาชีพสำรองบัตรโดยสาร

9. ชื่ออาชีพและรหัสอาชีพอื่นที่หน่วยสมรรถนะนี้สามารถใช้ได้ (ถ้ามี)

ไม่มี

10. ข้อกำหนดหรือกฎระเบียบที่เกี่ยวข้อง (Licensing or Regulation Related)

มาตรฐานและข้อกำหนดของสายการบิน

11. สมรรถนะย่อยและเกณฑ์การปฏิบัติงาน (Elements and Performance Criteria)

สมรรถนะย่อย Element	เกณฑ์ในการปฏิบัติงาน Performance Criteria	วิธีการประเมิน Assessment
30110.01 ให้ข้อมูลการเรียกเก็บค่าระวางสัมภาระเกิน	1. คำนวณค่าระวางสัมภาระเกินในระบบสำรองที่นั่ง	- สอบข้อเขียน - สอบสัมภาษณ์
	2. แจ้งค่าระวางสัมภาระเกินที่เรียกเก็บแก่ผู้โดยสาร	- สอบข้อเขียน - สอบสัมภาษณ์
	3. ประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อยืนยันการเรียกเก็บค่าระวางสัมภาระเกิน	- สอบข้อเขียน - สอบสัมภาษณ์
30110.02 เรียกเก็บค่าระวางสัมภาระเกิน	1. เรียกเก็บค่าระวางสัมภาระเกินจากผู้โดยสาร	- สอบข้อเขียน - สอบสัมภาษณ์
	2. ออกเอกสารที่เกี่ยวข้องกับการจัดเก็บค่าระวางสัมภาระเกิน	- สอบข้อเขียน - สอบสัมภาษณ์
	3. สรุปการจัดเก็บค่าระวางสัมภาระเกินประจำวันตามขั้นตอนปฏิบัติของสายการบิน	- สอบข้อเขียน - สอบสัมภาษณ์

12. ความรู้และทักษะก่อนหน้าที่จำเป็น (Pre-requisite Skill & Knowledge)

ไม่มี

13. ทักษะและความรู้ที่ต้องการ (Required Skills and Knowledge)

(ก) ความต้องการด้านทักษะ

- ทักษะการอ่าน และการตีความข้อมูลในการเรียกเก็บค่าระวางสัมภาระเกิน
- ทักษะในการสื่อสารและประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

(ข) ความต้องการด้านความรู้

- ความรู้เกี่ยวกับข้อกำหนดการเรียกเก็บค่าระวางสัมภาระเกิน

14. หลักฐานที่ต้องการ (Evidence Guide)

หลักฐานที่ต้องการจะกำหนดข้อแนะนำเกี่ยวกับการประเมิน และควรที่จะใช้ประกอบร่วมกับเกณฑ์การปฏิบัติงาน (Performance Criteria) และทักษะและความรู้ที่ต้องการ (Required Skilled and Knowledge)

(ก) หลักฐานการปฏิบัติงาน (Performance Evidence)

- หนังสือรับรองการทำงาน

- แบบประเมินการสัมภาษณ์

(ข) หลักฐานความรู้ (Knowledge Evidence)

- แบบประเมินข้อเขียน

- ใบผ่านการฝึกอบรมในการให้บริการสำรองที่นั่งและออกบัตรโดยสาร (ถ้ามี)

(ค) คำแนะนำในการประเมิน

หลักฐานที่ต้องการเพื่อแสดงถึงสมรรถนะในส่วนนี้ ต้องมีความสัมพันธ์และตอบโจทก์ตามข้อกำหนดของสมรรถนะย่อย และเกณฑ์การปฏิบัติงานในหน่วยสมรรถนะนี้ โดยหลักฐานในที่นี้ ต้องแสดงถึง

1. ความรู้และทักษะที่เกี่ยวข้อง
2. วิธีการปฏิบัติงานในสถานที่ทำงาน และกฎหมายหรือเกณฑ์ ระเบียบต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง
3. ขอบเขตด้านอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง

(ง) วิธีการประเมิน

1. พิจารณาตามหลักฐานการปฏิบัติงาน ได้แก่ เอกสาร/หลักฐานรับรองการทำงาน และการสอบสัมภาษณ์
2. พิจารณาตามหลักฐานความรู้ ได้แก่ การสอบข้อเขียน

***ในกรณีที่ผู้เข้ารับการประเมินไม่ผ่านครบตามเกณฑ์ที่กำหนด ผู้ประเมินแจ้งหน่วยสมรรถนะและหน่วยสมรรถนะย่อยที่ไม่ผ่านให้ผู้เข้ารับการประเมินทราบ และไปทบทวนสมรรถนะ ซึ่งผู้เข้ารับการประเมินสามารถกลับมาทดสอบใหม่อีกครั้ง**

15. ขอบเขต (Range Statement)

ขอบเขตในการเก็บค่าระวางสัมภาระเกิน เริ่มตั้งแต่ตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลสัมภาระเกิน ยืนยันข้อมูลกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง แจ้งค่าระวางสัมภาระเกินแก่ผู้โดยสาร เรียกเก็บค่าระวาง และสรุปยอดประจำวันรายงานต่อแผนกการเงิน โดยสามารถชี้แจงให้ผู้โดยสารทราบ เรียกเก็บค่าระวางสัมภาระเกินและสรุปยอดได้อย่างถูกต้อง

(ก) คำแนะนำ

ขอบเขต (Range Statement) เป็นส่วนที่เกี่ยวข้องกับหน่วยสมรรถนะในภาพรวม ซึ่งจะเป็นการระบุสถานการณ์หรือสภาพแวดล้อมของงานที่เกี่ยวข้องกับสมรรถนะนี้ ที่มีผลกระทบต่อการทำงานในการอำนวยความสะดวกในการลงทะเบียนผู้โดยสาร มีลักษณะสำคัญใน 4 กลุ่ม กล่าวคือ

1. ขั้นตอน ระเบียบ หรือวิธีปฏิบัติงานในสถานที่ทำงาน (Workplace Procedures) ขั้นตอนการทำงานเพื่อเก็บค่าระวางสัมภาระเกิน ประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง จัดทำรายงานสรุปยอดประจำวัน
2. สถานที่ทำงาน (Work Site) เคาน์เตอร์จองบัตรโดยสาร หรือ ผ่านระบบสำรองที่นั่งของสายการบินตามสถานที่ที่สายการบินกำหนด

3. สภาวะในการทำงาน (Operating Conditions) การเก็บค่าธรรมเนียมการเปลี่ยนแปลงชั้นการเดินทางและจุดหมายปลายทาง

4. ข้อมูล/เอกสาร (Information/Documents) เช่น บัตรโดยสาร เอกสารต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการเดินทาง ใบเสร็จ รายงานสรุปยอดประจำวัน

(ข) คำอธิบายรายละเอียด

1. ค่าระวางสัมภาระเกิน (Excess Baggage Fee) คือ ค่าใช้จ่ายที่เกิดขึ้นจากการนำสัมภาระ (Checked Baggage) บรรทุกเกินจากที่สายการบินกำหนด

2. เอกสารที่เกี่ยวข้องกับการจัดเก็บค่าระวางสัมภาระเกิน ได้แก่ ใบเสร็จ (Excess Baggage Receipt) และ Electronic Miscellaneous Document (EMD)

3. รายงานสรุปยอดการเงินประจำวัน คือ การสรุปยอดการเรียกเก็บค่าระวางสัมภาระเกิน ตามนโยบายของสายการบิน

16. หน่วยสมรรถนะร่วม (ถ้ามี)

ไม่มี

17. utschahkrumrum/khromahshihprum

ไม่มี

18. รายละเอียดกระบวนการและวิธีการประเมิน

18.1 สอบสัมภาษณ์

18.2 สอบข้อเขียน

หน่วยสมรรถนะ (Unit of Competence)

1. รหัสหน่วยสมรรถนะ 30111

2. ชื่อหน่วยสมรรถนะ ค้นหาข้อมูลการสำรองที่นั่งให้แก่
ผู้โดยสาร

3. ทบทวนครั้งที่ ไม่มี

4. สร้างใหม่

5. สำหรับชื่ออาชีพและรหัสอาชีพ (Occupational Classification)

4221 อาชีพสำรองบัตรโดยสาร

6. คำอธิบายหน่วยสมรรถนะ (Description of Unit of Competency)

หน่วยสมรรถนะนี้ประกอบไปด้วยทักษะและความรู้ที่เกี่ยวข้องกับการเข้าระบบสำรองที่นั่ง โดยสามารถอธิบายองค์ประกอบของระบบสำรองที่นั่ง และสามารถค้นหาข้อมูลที่จำเป็นในการสำรองที่นั่งจากหน้า Help Page เช่น รหัสประเทศ (IATA Country Code) รหัสสนามบิน (IATA Airport Code) รายละเอียดเกี่ยวกับสนามบิน เป็นต้น สามารถอธิบายชั้นบริการ (Class of Service) รายละเอียดเกี่ยวกับตารางการเดินทาง (Schedule Display) และข้อมูลตารางเที่ยวบิน (Time Table) ได้อย่างถูกต้อง

7. สำหรับระดับคุณวุฒิ

1	2	3	4	5	6	7	8
		✓					

8. กลุ่มอาชีพ (Sector)

บุคคลทั่วไป

9. ชื่ออาชีพและรหัสอาชีพอื่นที่หน่วยสมรรถนะนี้สามารถใช้ได้ (ถ้ามี)

ไม่มี

10. ข้อกำหนดหรือกฎระเบียบที่เกี่ยวข้อง (Licensing or Regulation Related) (ถ้ามี)

ข้อกำหนดเกี่ยวกับการสำรองที่นั่งของสมาคมขนส่งทางอากาศระหว่างประเทศ (IATA's Reservations Handbook)

11. สมรรถนะย่อยและเกณฑ์การปฏิบัติงาน (Elements and Performance Criteria)

สมรรถนะย่อย Element	เกณฑ์ในการปฏิบัติงาน Performance Criteria	วิธีการประเมิน Assessment
30111.01 เข้าระบบเพื่อค้นหาข้อมูลการสำรองที่นั่ง	1. แสดงขั้นตอนการเข้าระบบสำรองที่นั่ง	- สอบปฏิบัติ
	2. ระบุข้อมูลที่จำเป็นในการเข้าระบบสำรองที่นั่ง	- สอบข้อเขียน
	3. ค้นหาข้อมูล จาก Help Page	- สอบข้อเขียน - สอบปฏิบัติ
30111.02 แสดงข้อมูลที่จำเป็นในการสำรองที่นั่ง	1. อธิบายประเภทของชั้นบริการ (Class of Service)	- สอบข้อเขียน
	2. อธิบายรายละเอียดเกี่ยวกับตารางการเดินทาง (Schedule Display)	- สอบข้อเขียน
	3. อธิบายข้อมูลตารางเที่ยวบิน (Time Table)	- สอบข้อเขียน

12. ความรู้และทักษะก่อนหน้าที่จำเป็น (Pre-requisite Skill & Knowledge)

ไม่มี

13. ทักษะและความรู้ที่ต้องการ (Required Skill and Knowledge)

(ก) ความต้องการด้านทักษะ

- ทักษะการใช้คำศัพท์เฉพาะทางที่เกี่ยวข้องกับการสำรองที่นั่ง รวมทั้งรหัสคำสั่งต่าง ๆ
- ทักษะการอ่าน และการตีความข้อมูลในการสำรองที่นั่ง เช่น ข้อมูลผู้โดยสาร ข้อมูลเที่ยวบิน
- ทักษะในการใช้คำสั่งเพื่อการสืบค้นข้อมูลจากหน้า Help Page
- ทักษะการใช้ภาษาต่างประเทศ (เช่น ภาษาอังกฤษ) ในการ พูด อ่าน เขียน

(ข) ความต้องการด้านความรู้

- ความรู้ในการเข้า Web Browser เพื่อการเข้าระบบสำรองที่นั่ง
- ความรู้เกี่ยวกับการเข้าระบบสำรองที่นั่ง

14. หลักฐานที่ต้องการ (Evidence Guide)

หลักฐานที่ต้องการจะกำหนดข้อแนะนำเกี่ยวกับการประเมินและควรที่จะใช้ประกอบร่วมกับเกณฑ์การปฏิบัติงาน (Performance Criteria) และทักษะและความรู้ที่ต้องการ (Required Skills and Knowledge)

(ก) หลักฐานการปฏิบัติงาน

- หลักฐานคุณวุฒิการศึกษา
- เอกสาร/หลักฐานรับรองการทำงาน (ถ้ามี)
- แบบประเมินการสอบปฏิบัติ

(ข) หลักฐานความรู้ (Knowledge Evidence)

- แบบประเมินการสอบข้อเขียน
- ใบผ่านการฝึกอบรมในการให้บริการสำรองที่นั่งและออกบัตรโดยสาร (ถ้ามี)

(ค) คำแนะนำในการประเมิน

หลักฐานที่ต้องการเพื่อแสดงถึงสมรรถนะในส่วนนี้ ต้องมีความสัมพันธ์และตอบโจทยตามข้อกำหนดของสมรรถนะย่อยและเกณฑ์การปฏิบัติงานในหน่วยสมรรถนะนี้ โดยหลักฐานในที่นี้ ต้องแสดงถึง

1. ความรู้และทักษะที่เกี่ยวข้อง
2. วิธีการปฏิบัติงานตามข้อกำหนด กฎระเบียบที่เกี่ยวข้อง
3. ขอบเขตด้านอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง

(ง) วิธีการประเมิน

1. พิจารณาตามหลักฐานการปฏิบัติงาน ได้แก่ การสอบปฏิบัติ
2. พิจารณาตามหลักฐานความรู้ ได้แก่ การสอบข้อเขียน

***ในกรณีที่ผู้เข้ารับการประเมินไม่ผ่านครบตามเกณฑ์ที่กำหนด ผู้ประเมินแจ้งหน่วยสมรรถนะและหน่วยสมรรถนะย่อยที่ไม่ผ่านให้ผู้เข้ารับการประเมินทราบ และไปทบทวนสมรรถนะ ซึ่งผู้เข้ารับการประเมินสามารถกลับมาทดสอบใหม่อีกครั้ง**

15. ขอบเขต

ขอบเขตในการเข้าระบบสำรองที่นั่ง เริ่มตั้งแต่การเข้า Web Browser ที่ถูกต้อง ระบุข้อมูลที่จำเป็นในการเข้าระบบสำรองที่นั่ง และใช้รหัสคำสั่งเพื่อการสืบค้นข้อมูลจาก Help Page รวมถึงการแสดงผลที่จำเป็นในการสำรองที่นั่ง ได้แก่ ประเภทของชั้นบริการ (Class of Service) รายละเอียดเกี่ยวกับตารางการเดินทาง (Schedule Display) และข้อมูลตารางเที่ยวบิน (Time Table)

(ก) คำแนะนำ

ขอบเขต (Range Statement) เป็นส่วนที่เกี่ยวข้องกับหน่วยสมรรถนะในภาพรวม ซึ่งจะเป็นการระบุสถานการณ์หรือสภาพแวดล้อมของงานที่เกี่ยวข้องกับสมรรถนะนี้ มีลักษณะสำคัญใน 4 กลุ่มกล่าวคือ

1. ขั้นตอน ระเบียบ หรือวิธีปฏิบัติงานในสถานที่ทำงาน (Workplace Procedures)
ขั้นตอนการเข้าสู่ระบบสำรองที่นั่งและสืบค้นข้อมูลที่จำเป็น
2. สถานที่ทำงาน (Work Site) การเข้าสู่ระบบสำรองที่นั่งผ่านระบบปฏิบัติการตามที่กำหนด
3. สภาวะในการทำงาน (Operating Conditions) การเข้าระบบสำรองที่นั่ง

4. ข้อมูล/เอกสาร (Information/Documents) เช่น Username Password Office ID เพื่อการเข้าระบบสำรองที่นั่ง เอกสารข้อมูลการเดินทางของผู้โดยสาร (Passenger Name Record: PNR)

(ข) คำอธิบายรายละเอียด

1. การเข้าระบบสำรองที่นั่ง หมายถึง การเข้า Web Browser ของระบบสำรองที่นั่ง
2. ข้อมูลที่จำเป็นในการเข้าระบบสำรองที่นั่ง หมายถึง ข้อมูลที่ใช้ในการเข้าสู่ระบบสำรองที่นั่ง ได้แก่ Username, Password และ Office ID
3. Help Page หมายถึง หน้าจอที่ใช้ค้นหาข้อมูลเพื่อสนับสนุนการสำรองที่นั่ง
4. ข้อมูลที่จำเป็นในการสำรองที่นั่ง หมายถึง ข้อมูลการเดินทางของผู้โดยสาร เช่น ชื่อ-สกุล ผู้โดยสาร จุดเริ่มต้น จุดหมายปลายทาง ชั้นบริการ ตารางการเดินทาง ตารางเที่ยวบิน เป็นต้น
5. ชั้นบริการ (Class of Service) หมายถึง ประเภทของชั้นที่นั่งในการให้บริการของสายการบินในเที่ยวบิน ได้แก่ ชั้นหนึ่ง (First Class) ชั้นธุรกิจ (Business Class) และชั้นประหยัด (Economy Class)
6. ตารางการเดินทาง (Schedule Display) หมายถึง ตารางแสดงเที่ยวบิน วัน เวลาที่สายการบินให้บริการในวันที่ผู้โดยสารต้องการเดินทาง
7. ตารางเที่ยวบิน (Time Table) หมายถึง ตารางที่กำหนดวัน เวลาเที่ยวบินที่สายการบินให้บริการในช่วงเวลาที่กำหนด

16. หน่วยสมรรถนะรวม (ถ้ามี)

ไม่มี

17. อุตสาหกรรมร่วม/กลุ่มอาชีพร่วม

ไม่มี

18. รายละเอียดกระบวนการและวิธีการประเมิน

18.1 สอบข้อเขียน

18.2 สอบปฏิบัติ

หน่วยสมรรถนะ (Unit of Competence)

- รหัสหน่วยสมรรถนะ 30112
- ชื่อหน่วยสมรรถนะ ให้บริการสำรองที่นั่งแก่ผู้โดยสาร
- ทบทวนครั้งที่ ไม่มี
- สร้างใหม่
- สำหรับชื่ออาชีพและรหัสอาชีพ (Occupational Classification)

4221 อาชีพสำรองบัตรโดยสาร

6. คำอธิบายหน่วยสมรรถนะ (Description of Unit of Competency)

หน่วยสมรรถนะนี้ประกอบไปด้วยทักษะและความรู้ที่จำเป็นในการให้บริการสำรองที่นั่งให้แก่ผู้โดยสาร โดยสามารถตรวจสอบที่นั่งว่างในระบบ ให้ข้อมูลรายละเอียดเบื้องต้นเกี่ยวกับสายการบินที่ผู้โดยสารต้องการ รวมทั้งสามารถบันทึกข้อมูลของผู้โดยสารและเที่ยวบินลงในระบบได้ สามารถยืนยันความถูกต้องของข้อมูลเพื่อให้มีความเข้าใจตรงกันและตรงตามความต้องการของผู้โดยสาร

7. สำหรับระดับคุณวุฒิ

1	2	3	4	5	6	7	8
		✓					

8. กลุ่มอาชีพ (Sector)

บุคคลทั่วไป

9. ชื่ออาชีพและรหัสอาชีพอื่นที่หน่วยสมรรถนะนี้สามารถใช้ได้ (ถ้ามี)

ไม่มี

10. ข้อกำหนดหรือกฎระเบียบที่เกี่ยวข้อง (Licensing or Regulation Related) (ถ้ามี)

ข้อกำหนดเกี่ยวกับการสำรองที่นั่งของสมาคมขนส่งทางอากาศระหว่างประเทศ (IATA's Reservations Handbook)

11. สมรรถนะย่อยและเกณฑ์การปฏิบัติงาน (Elements and Performance Criteria)

สมรรถนะย่อย Element	เกณฑ์ในการปฏิบัติงาน Performance Criteria	วิธีการประเมิน Assessment
30112.01 ตรวจสอบที่นั่งตาม ความต้องการของผู้โดยสาร	1. ค้นหาที่นั่งที่ว่างในระบบสำรอง ที่นั่งให้แก่ผู้โดยสาร	- สอบข้อเขียน - สอบปฏิบัติ
	2. แนะนำทางเลือกในกรณีไม่มีที่ ว่างตรงตามความต้องการของ ผู้โดยสาร	- สอบข้อเขียน - สอบปฏิบัติ
	3. ให้ข้อมูลรายละเอียดเบื้องต้น ของสายการบินให้แก่ผู้โดยสาร	- สอบข้อเขียน - สอบปฏิบัติ
30112.02 บันทึกข้อมูลการสำรอง ที่นั่งของผู้โดยสาร	1. บันทึกข้อมูลรายละเอียดที่ จำเป็นในการสำรองที่นั่ง (Mandatory Elements) ของ ผู้โดยสาร	- สอบข้อเขียน - สอบปฏิบัติ
	2. บันทึกข้อมูลรายละเอียดของ เที่ยวบิน	- สอบข้อเขียน - สอบปฏิบัติ
	3. ตรวจสอบและยืนยันความ ถูกต้องในการสำรองที่นั่งของ ผู้โดยสาร	- สอบข้อเขียน - สอบปฏิบัติ

12. ความรู้และทักษะก่อนหน้าที่จำเป็น (Pre-requisite Skill & Knowledge)

ไม่มี

13. ทักษะและความรู้ที่ต้องการ (Required Skill and Knowledge)

(ก) ความต้องการด้านทักษะ

- ทักษะการสื่อสารกับผู้อื่นในระหว่างการให้บริการสำรองที่นั่ง
- ทักษะการใช้คำศัพท์เฉพาะทางที่เกี่ยวข้องกับการสำรองที่นั่ง รวมทั้งรหัสคำสั่งต่าง ๆ
- ทักษะการอ่าน และการตีความข้อมูลในการสำรองที่นั่ง เช่น ข้อมูลผู้โดยสาร ข้อมูลเที่ยวบิน
- ทักษะในการใช้ระบบปฏิบัติการสากลในการสำรองที่นั่งได้อย่างมีประสิทธิภาพ
- ทักษะการแก้ปัญหาเบื้องต้นภายใต้คำแนะนำของหัวหน้างาน
- ทักษะในการทำงานกับผู้อื่น/ทำงานเป็นทีม และหาวิธีการช่วยเหลือผู้อื่น
- ทักษะการใช้ภาษาต่างประเทศ (เช่น ภาษาอังกฤษ) ในการ พูด อ่าน เขียน

(ข) ความต้องการด้านความรู้

- คำศัพท์เฉพาะทางในการสำรองที่นั่ง
- ความรู้เกี่ยวกับระบบสำรองที่นั่ง
- ความรู้เกี่ยวกับกฎและข้อบังคับของสายการบิน/ความปลอดภัยสนามบิน

14. หลักฐานที่ต้องการ (Evidence Guide)

หลักฐานที่ต้องการจะกำหนดข้อแนะนำเกี่ยวกับการประเมินและควรที่จะใช้ประกอบรวมกันกับเกณฑ์การปฏิบัติงาน (Performance Criteria) และทักษะและความรู้ที่ต้องการ (Required Skills and Knowledge)

(ก) หลักฐานการปฏิบัติงาน

- หลักฐานคุณวุฒิการศึกษา
- เอกสาร/หลักฐานรับรองการทำงาน (ถ้ามี)
- แบบประเมินการสอบปฏิบัติ

(ข) หลักฐานความรู้ (Knowledge Evidence)

- แบบประเมินการสอบข้อเขียน
- ใบผ่านการฝึกอบรมในการให้บริการสำรองที่นั่งและออกบัตรโดยสาร (ถ้ามี)

(ค) คำแนะนำในการประเมิน

หลักฐานที่ต้องการเพื่อแสดงถึงสมรรถนะในส่วนนี้ ต้องมีความสัมพันธ์และตอบโจทย์ตามข้อกำหนดของสมรรถนะย่อยและเกณฑ์การปฏิบัติงานในหน่วยสมรรถนะนี้ โดยหลักฐานในที่นี้ ต้องแสดงถึง

1. ความรู้และทักษะที่เกี่ยวข้อง
2. วิธีการปฏิบัติงานตามข้อกำหนด กฎระเบียบที่เกี่ยวข้อง
3. ขอบเขตด้านอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง

(ง) วิธีการประเมิน

1. พิจารณาตามหลักฐานการปฏิบัติงาน ได้แก่ การสอบปฏิบัติ
2. พิจารณาตามหลักฐานความรู้ ได้แก่ การสอบข้อเขียน

*ในกรณีที่ผู้เข้ารับการประเมินไม่ผ่านครบตามเกณฑ์ที่กำหนด ผู้ประเมินแจ้งหน่วยสมรรถนะและหน่วยสมรรถนะย่อยที่ไม่ผ่านให้ผู้เข้ารับการประเมินทราบ และไปทบทวนสมรรถนะ ซึ่งผู้เข้ารับการประเมินสามารถกลับมาทดสอบใหม่อีกครั้ง

15. ขอบเขต

ขอบเขตในการให้บริการสำรองที่นั่งแก่ผู้โดยสาร เริ่มตั้งแต่การตรวจสอบที่นั่งว่างในระบบสำรองที่นั่ง ให้ข้อมูลรายละเอียดเกี่ยวกับสายการบิน รวมทั้งสามารถสำรองที่นั่งโดยบันทึกข้อมูลของผู้โดยสารและเที่ยวบินลงในระบบได้อย่างถูกต้องตามความต้องการของผู้โดยสาร

(ก) คำแนะนำ

ขอบเขต (Range Statement) เป็นส่วนที่เกี่ยวข้องกับหน่วยสมรรถนะในภาพรวม ซึ่งจะเป็นการระบุสถานการณ์หรือสภาพแวดล้อมของงานที่เกี่ยวข้องกับสมรรถนะนี้ มีลักษณะสำคัญใน 4 กลุ่ม กล่าวคือ

1. ขั้นตอน ระเบียบ หรือวิธีปฏิบัติงานในสถานที่ทำงาน (Workplace Procedures) ขั้นตอนการสำรองที่นั่ง และบันทึกข้อมูลลงในระบบ
2. สถานที่ทำงาน (Work Site) การสำรองที่นั่งผ่านระบบปฏิบัติการตามที่กำหนด
3. สถานะในการทำงาน (Operating Conditions) การให้บริการผู้โดยสารในการสำรองที่นั่ง
4. ข้อมูล/เอกสาร (Information/Documents) เช่น เอกสารข้อมูลการเดินทางของผู้โดยสาร (Passenger Name Record: PNR)

(ข) คำอธิบายรายละเอียด

1. การสำรองที่นั่ง หมายถึง การเขียนคำสั่งในระบบปฏิบัติการสากลของสายการบินเพื่อสำรองที่นั่งตามความต้องการของผู้โดยสาร
2. รายละเอียดที่จำเป็นในการสำรองที่นั่ง (Mandatory Elements) ประกอบด้วย เส้นทางบิน (Segment Element) ข้อมูลส่วนตัวของผู้โดยสาร ได้แก่ ชื่อ-สกุล เพศ อายุ (กรณีผู้โดยสารเป็นทารกหรือเด็กตามข้อกำหนดของสายการบิน) (Name Element) ข้อมูลที่ใช้ในการติดต่อผู้โดยสาร (Contact Element) ข้อมูลของบุคคลที่เป็นผู้ให้ทำการสำรองที่นั่ง (Received From Element) และข้อกำหนดในการออกบัตรโดยสาร (Ticket Time Limit)
3. รายละเอียดเบื้องต้นของสายการบิน อาทิ รายละเอียดของสนามบินที่ทำการเดินทาง เส้นทางบิน ตารางบิน ชั่วโมงที่ทำการบิน ประเภทอากาศยาน จำนวนเที่ยวบิน เป็นต้น

16. หน่วยสมรรถนะร่วม (ถ้ามี)

ไม่มี

17. อุตสาหกรรมร่วม/กลุ่มอาชีพร่วม

ไม่มี

18. รายละเอียดกระบวนการและวิธีการประเมิน

18.1 สอบข้อเขียน

18.2 สอบปฏิบัติ

หน่วยสมรรถนะ (Unit of Competence)

1. รหัสหน่วยสมรรถนะ 30113 2. ชื่อหน่วยสมรรถนะ ให้ความช่วยเหลือด้านข้อมูลการเดินทางแก่ผู้โดยสาร

3. ทบทวนครั้งที่ ไม่มี 4. สร้างใหม่

5. สำหรับอาชีพและรหัสอาชีพ (Occupational Classification)

5112 อาชีพต้อนรับผู้โดยสารภาคพื้น

6. คำอธิบายหน่วยสมรรถนะ (Description of Unit of Competency)

หน่วยสมรรถนะนี้ประกอบไปด้วยความรู้และทักษะที่จำเป็นในการให้ข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการเดินทางแก่ผู้โดยสาร ซึ่งเป็นความรู้ในด้านคำศัพท์เฉพาะเพื่อสามารถอธิบายข้อมูลแสดงตารางการบิน (Flight Information Display System: FIDS) อธิบายข้อมูลรายการเดินทาง (Itinerary) และอธิบายข้อมูลบนบัตรขึ้นเครื่องให้แก่ผู้โดยสาร ให้คำแนะนำเกี่ยวกับเอกสารการเดินทาง สัมภาระภายใต้กฎ ระเบียบ ข้อบังคับด้านความปลอดภัยของการเดินทางทางอากาศ รวมถึงให้คำแนะนำพื้นฐานเกี่ยวกับหน่วยงานประชาสัมพันธ์และหน่วยรักษาความปลอดภัยของท่าอากาศยาน และสามารถอธิบายถึงสิ่งอำนวยความสะดวกด้านอุปโภคบริโภคในอาคารท่าอากาศยาน

7. สำหรับระดับคุณวุฒิ

1	2	3	4	5	6	7	8
		✓					

8. กลุ่มอาชีพ (Sector)

บุคคลทั่วไปที่สนใจประกอบวิชาชีพในอาชีพพนักงานต้อนรับผู้โดยสารภาคพื้น

9. ชื่ออาชีพและรหัสอาชีพอื่นที่หน่วยสมรรถนะนี้สามารถใช้ได้ (ถ้ามี)

ไม่มี

10. ข้อกำหนดหรือกฎระเบียบที่เกี่ยวข้อง (Licensing or Regulation Related) (ถ้ามี)

- ข้อกำหนด International Standards ของ IATA Ground Operations Manual-IGOM
- ข้อกำหนดด้านความปลอดภัยของ ICAO
- ข้อกำหนดด้านความปลอดภัยของสำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทย (CAAT)

11. สมรรถนะย่อยและเกณฑ์การปฏิบัติงาน (Elements and Performance Criteria)

สมรรถนะย่อย Element	เกณฑ์ในการปฏิบัติงาน Performance Criteria	วิธีการประเมิน Assessment
30113.01 ให้ข้อมูลเที่ยวบินแก่ผู้โดยสาร	1. อธิบายข้อมูลที่ปรากฏบนหน้าจอข้อมูลแสดงตารางการบิน (Flight Information Display System: FIDS)	- สอบข้อเขียน - สอบปฏิบัติ
	2. อธิบายข้อมูลรายการเดินทาง (Itinerary) ของผู้โดยสาร	- สอบข้อเขียน - สอบสัมภาษณ์
	3. สืบค้นรหัสสายการบินซึ่งแทนด้วยตัวอักษร 2 ตัว (IATA Airline Code) และรหัสท่าอากาศยานซึ่งแทนด้วยตัวอักษร 3 ตัว (IATA Airport Code)	- สอบข้อเขียน - สอบปฏิบัติ
30113.02 ให้ข้อมูลเกี่ยวกับเอกสารการเดินทาง	1. ให้ข้อมูลเบื้องต้นเกี่ยวกับรายละเอียดเอกสารแสดงตนของการเดินทางเที่ยวบินภายในประเทศ	- สอบข้อเขียน
	2. ให้ข้อมูลเบื้องต้นเกี่ยวกับรายละเอียดเอกสารแสดงตนของการเดินทางเที่ยวบินระหว่างประเทศ	- สอบข้อเขียน
	3. อธิบายข้อมูลบนบัตรขึ้นเครื่องให้แก่ผู้โดยสาร	- สอบข้อเขียน - สอบปฏิบัติ
30113.03 ให้ข้อมูลสัมภาระของผู้โดยสารตามมาตรฐานความปลอดภัยสากล	1. ให้ข้อมูลเกี่ยวกับข้อกำหนดของสัมภาระถือติดตัว (Carry-on baggage) ขึ้นเครื่อง	- สอบข้อเขียน
	2. ให้ข้อมูลเกี่ยวกับข้อกำหนดการนำของเหลว (LAGs) ขึ้นเครื่องบิน	- สอบข้อเขียน - สอบปฏิบัติ
	3. ให้ข้อมูลเกี่ยวกับวัตถุต้องห้าม (Prohibited Items)	- สอบข้อเขียน - สอบปฏิบัติ
30113.04 ให้ข้อมูลด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในอาคารท่าอากาศยาน	1. แนะนำสิ่งอำนวยความสะดวกด้านอุปโภคบริโภคแก่ผู้โดยสาร	- สอบสัมภาษณ์
	2. ให้ข้อมูลเกี่ยวกับการบริการด้านการรักษาความปลอดภัย	- สอบสัมภาษณ์
	3. แนะนำช่องทางการติดต่อหน่วยประชาสัมพันธ์	- สอบสัมภาษณ์

12. ความรู้และทักษะก่อนหน้าที่จำเป็น (Pre-requisite Skill & Knowledge)

ไม่มี

13. ทักษะและความรู้ที่ต้องการ (Required Skill and Knowledge)

(ก) ความต้องการด้านทักษะ

- ทักษะการสื่อสารกับผู้อื่นในการอธิบายข้อมูลเกี่ยวกับเที่ยวบินและสัมภาระ
- ทักษะการใช้อุปกรณ์ที่สามารถช่วยสืบค้นข้อมูลที่จำเป็นที่เกี่ยวข้องกับเที่ยวบินจากแหล่งข้อมูลที่เป็นทางการได้อย่างถูกต้อง

- ทักษะการสังเกตพฤติกรรมของบุคคลและลักษณะของสัมภาระ

(ข) ความต้องการด้านความรู้

- ความรู้พื้นฐานเฉพาะวิชาชีพ IATA Airline Code, IATA Airport Code
- ความรู้เกี่ยวกับเอกสารรายการการเดินทางและบัตรขึ้นเครื่อง
- ความรู้ที่เกี่ยวข้องกับเอกสารที่จำเป็นในการใช้แสดงตัวตนประกอบการเดินทาง
- ความรู้ในกฎระเบียบ ขั้นตอนที่เกี่ยวข้องกับการเตรียมเอกสารการเดินทางต่าง ๆ เพื่อเข้ารับการลงทะเบียนบัตรโดยสารและสัมภาระ
- ความรู้เกี่ยวกับความปลอดภัยในการเดินทางทางอากาศ ของสำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทยและระเบียบข้อกำหนดกฎการบินสากลที่เกี่ยวข้องกับความปลอดภัยในการเดินทางทางอากาศ
- ความรู้พื้นฐานเกี่ยวกับหน่วยงานต่าง ๆ
- ความรู้เกี่ยวกับสิ่งอำนวยความสะดวกพื้นฐานในอาคารท่าอากาศยาน

14. หลักฐานที่ต้องการ (Evidence Guide)

หลักฐานที่ต้องการจะกำหนดข้อแนะนำเกี่ยวกับการประเมินและควรที่จะใช้ประกอบรวมกันกับเกณฑ์การปฏิบัติงาน (Performance Criteria) และทักษะและความรู้ที่ต้องการ (Required Skills and Knowledge)

(ก) หลักฐานการปฏิบัติงาน

- หลักฐานคุณวุฒิการศึกษา
- เอกสาร/หลักฐานรับรองการทำงาน
- แบบประเมินการสัมภาษณ์
- แบบประเมินการสอบภาคปฏิบัติ

(ข) หลักฐานความรู้ (Knowledge Evidence)

- แบบประเมินข้อเขียน
- ผลการทดสอบความรู้

(ค) คำแนะนำในการประเมิน

หลักฐานที่ต้องการเพื่อแสดงถึงสมรรถนะในส่วนนี้ ต้องมีความสัมพันธ์และตอบโจทย์ตามข้อกำหนดของสมรรถนะย่อยและเกณฑ์การปฏิบัติงานในหน่วยสมรรถนะนี้ โดยหลักฐานในที่นี้ ต้องแสดงถึง

1. ความรู้และทักษะที่เกี่ยวข้อง
2. วิธีการปฏิบัติงานในสถานที่ทำงานและกฎหมายหรือเกณฑ์ ระเบียบต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง
3. ขอบเขตด้านอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง

(ง) วิธีการประเมิน

1. พิจารณาตามหลักฐานการปฏิบัติงาน ได้แก่ หลักฐานคุณวุฒิการศึกษา เอกสาร/หลักฐานรับรองการทำงาน การสอบปฏิบัติ และการสอบสัมภาษณ์
2. พิจารณาตามหลักฐานความรู้ ได้แก่ การสอบข้อเขียน

***ในกรณีที่ผู้เข้ารับการประเมินไม่ผ่านครบตามเกณฑ์ที่กำหนด ผู้ประเมินแจ้งหน่วยสมรรถนะและหน่วยสมรรถนะย่อยที่ไม่ผ่านให้ผู้เข้ารับการประเมินทราบ และไปทบทวนสมรรถนะ ซึ่งผู้เข้ารับการประเมินสามารถกลับมาทดสอบใหม่อีกครั้ง**

15. ขอบเขต (Range Statement)

ขอบเขตการปฏิบัติงานในการให้ความช่วยเหลือด้านข้อมูลการเดินทางแก่ผู้โดยสาร โดยสามารถให้ข้อมูลเที่ยวบิน ข้อมูลเกี่ยวกับเอกสารการเดินทาง ข้อมูลสัมภาระของผู้โดยสารและข้อมูลสิ่งอำนวยความสะดวกในอาคารท่าอากาศยานแก่ผู้โดยสาร

(ก) คำแนะนำ

ขอบเขต (Range Statement) เป็นส่วนที่เกี่ยวข้องกับหน่วยสมรรถนะในภาพรวม ซึ่งจะเป็นการระบุสถานการณ์หรือสภาพแวดล้อมของงานที่เกี่ยวข้องกับสมรรถนะนี้ ที่มีผลกระทบต่อการทำงาน มีลักษณะสำคัญใน 4 กลุ่ม กล่าวคือ

1. ขั้นตอน ระเบียบ หรือวิธีปฏิบัติงานในสถานที่ทำงาน (Workplace Procedures) การให้ความช่วยเหลือด้านข้อมูลการเดินทางแก่ผู้โดยสาร
2. สถานที่ทำงาน (Work Site) พื้นที่บริเวณหน้าจุดตรวจรับลงทะเบียน (Check in Counter) หรือพื้นที่ให้บริการของสายการบิน ตามรูปแบบที่สายการบินกำหนด
3. สถานะในการทำงาน (Operating Conditions) การอำนวยความสะดวกในด้านข้อมูลเกี่ยวกับการเดินทาง รวมทั้งให้ข้อมูลหน่วยงานประชาสัมพันธ์ที่ผู้โดยสารสามารถติดต่อขอรับข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับท่าอากาศยาน และหน่วยงานรักษาความปลอดภัยแก่ผู้โดยสาร
4. ข้อมูล/เอกสาร (Information/Documents) ข้อมูลเที่ยวบิน ข้อมูลเอกสารประกอบการเดินทาง ข้อมูลสัมภาระตามมาตรฐานความปลอดภัย ข้อมูลด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในอาคารท่าอากาศยาน

(ข) คำอธิบายรายละเอียด

1. เอกสารประกอบการเดินทาง ได้แก่ บัตรประจำตัวที่ออกโดยหน่วยงานราชการ เช่น บัตรประจำตัวประชาชน ใบอนุญาตขับขี่ บัตรข้าราชการ หนังสือเดินทาง เป็นต้น
2. รายการการเดินทาง (Itinerary) ของผู้โดยสาร หมายถึง บัตรโดยสารที่แสดงรายละเอียดการเดินทางของผู้โดยสาร เช่น ชื่อ-สกุลผู้โดยสาร หมายเลขเที่ยวบิน จุดหมายปลายทาง ชั้นบริการ และเวลาของเที่ยวบิน
3. บัตรขึ้นเครื่อง (Boarding Pass) หมายถึง บัตรที่ระบุที่นั่งเพื่อเป็นการอนุญาตให้เดินทางตามเที่ยวบินที่ระบุ
4. เที่ยวบินภายในประเทศ (Domestic Flight) หมายถึง เที่ยวบินที่ให้บริการขนส่งผู้โดยสารและสินค้า โดยเดินทางจากที่หนึ่งไปสู่อีกที่หนึ่งในประเทศเดียวกัน
5. เที่ยวบินระหว่างประเทศ (International Flight) หมายถึง เที่ยวบินที่ให้บริการขนส่งผู้โดยสารและสินค้า โดยเดินทางจากประเทศหนึ่งไปสู่อีกประเทศหนึ่ง
6. รหัสสายการบิน (IATA Airline Code) หมายถึง ตัวอักษร 2 ตัวที่ใช้แทนชื่อสายการบิน ซึ่งกำหนดโดยสมาคมขนส่งทางอากาศระหว่างประเทศ (IATA) โดยสืบค้นได้จาก www.iata.org
7. รหัสท่าอากาศยาน (IATA Airport Code) หมายถึง ตัวอักษร 3 ตัวที่ใช้แทนชื่อท่าอากาศยาน ซึ่งกำหนดโดยสมาคมขนส่งทางอากาศระหว่างประเทศ (IATA) โดยสืบค้นได้จาก www.iata.org
8. สัมภาระ หมายถึง สิ่งของที่สามารถนำติดตัวขึ้นเครื่องบินหรือโหลดใต้ท้องเครื่องภายใต้ระเบียบปฏิบัติด้านความปลอดภัยทางการเดินทางทางอากาศ และตามมาตรฐานของสายการบิน
9. ระบบแสดงข้อมูลเที่ยวบิน (Flight Information Display System: FIDS) หมายถึง ระบบที่แสดงถึงสัญลักษณ์สายการบิน (Logo) ตารางการบิน (Schedule Time Departure, Schedule Time Arrival) กำหนดเวลา เที่ยวบิน (Estimated Time of Departure, Estimated Time of Arrival) หมายเลขเที่ยวบิน (Flight Number) เมืองต้นทาง (Origin) เมืองปลายทาง (Destination) พื้นที่ให้บริการของสายการบิน (Check in Counter) ประตูทางออกขึ้นเครื่อง (Gate) และสายพานลำเลียงรับสัมภาระ (Baggage Claim) โดยใช้แหล่งข้อมูลอ้างอิง เช่น จาก <https://www.airportthai.co.th/th/ตารางเที่ยวบิน/> หรือ www.airports.go.th เป็นต้น
10. Liquid Aerosol and Gels (LAGs) ของเหลวตามประกาศ กพท. เรื่องหลักเกณฑ์การตรวจค้นของเหลว เจล สเปรย์ (LAGs) ที่จะนำขึ้นห้องโดยสารอากาศยานหรือนำเข้าไปในเขตหวงห้ามของสนามบินสาธารณะ พ.ศ. 2562 ของเหลว ได้แก่ อาหารที่มีของเหลวในปริมาณมาก เช่น ชูป น้ำ เครื่องดื่ม น้ำเชื่อม แยม สตูว์ ซอส น้ำพริก เครื่องสำอาง เช่น ครีม โลชั่น น้ำมัน น้ำหอม เจล เช่น ยาสีฟัน ยาสระผม เจลอาบน้ำ วัตถุที่ต้องฉีกพัน เช่น สเปรย์ โฟม สิ่งที่มีส่วนผสมของแข็งและของเหลว เช่น มาสคาร่า ลิปสติกชนิดน้ำ ลิปกอส โดยของเหลวที่สามารถนำขึ้นเครื่องได้จะต้องมีขนาดบรรจุภัณฑ์ไม่เกิน 100 มิลลิลิตร และต้องมีข้อความระบุปริมาตรของบรรจุภัณฑ์ สามารถนำไปได้มากกว่า 1 ชิ้น แต่ต้องมีปริมาตรรวมกันสูงสุดไม่เกินคนละ 1,000 มิลลิลิตร

11. วัตถุต้องห้าม (Prohibited Items) ได้แก่ ยุทธรณ์ท์ ของเหลว เจล สเปรย์ที่ขนาดบรรจุเกิน 100 มิลลิลิตร วัตถุไวไฟทุกชนิด สารอันตรายทุกชนิด อาวุธปืน เครื่องกระสุน อาวุธทุกชนิด สิ่งเทียมอาวุธ สัตว์ซึ่งอาจเป็นอันตรายต่อความปลอดภัยของอากาศยานและบุคคล วัตถุแหลมคมทุกชนิด และวัตถุระเบิด

16. หน่วยสมรรถนะร่วม (ถ้ามี)

ไม่มี

17. อุตสาหกรรมร่วม/กลุ่มอาชีพร่วม (ถ้ามี)

ไม่มี

18. รายละเอียดกระบวนการและวิธีการประเมิน

18.1 สอบข้อเขียน

18.2 สอบสัมภาษณ์

18.3 สอบปฏิบัติ

หน่วยสมรรถนะ (Unit of Competence)

1. รหัสหน่วยสมรรถนะ 30114 2. ชื่อหน่วยสมรรถนะ สนับสนุนการให้บริการผู้โดยสารใน
การเดินทาง

3. ทบทวนครั้งที่ ไม่มี 4. สร้างใหม่

5. สำหรับชื่ออาชีพและรหัสอาชีพ (Occupational Classification)

5112 อาชีพต้อนรับผู้โดยสารภาคพื้น

6. คำอธิบายหน่วยสมรรถนะ (Description of Unit of Competency)

หน่วยสมรรถนะนี้ประกอบไปด้วยความรู้พื้นฐานและทักษะที่จำเป็นในการช่วยเตรียมความพร้อมของผู้โดยสารก่อนรับบริการตรวจรับบัตรขึ้นเครื่องและก่อนการเดินทางขึ้นเครื่อง โดยใช้ความรู้พื้นฐานเกี่ยวกับการสังเกตลักษณะของผู้โดยสารทางร่างกาย อารมณ์ และพฤติกรรมการแสดงออกก่อนรับบริการ การสังเกตลักษณะ สภาพ ประเภท และขนาดของสัมภาระของผู้โดยสารก่อนรับบริการ การเตรียมความพร้อม (Pre Screen) โดยการสังเกตผู้โดยสารเพื่อเตรียมลำดับการขึ้นเครื่อง และการสังเกตสัมภาระของผู้โดยสาร ณ บริเวณประตูทางออกขึ้นเครื่อง

7. สำหรับระดับคุณวุฒิ

1	2	3	4	5	6	7	8
		✓					

8. กลุ่มอาชีพ (Sector)

บุคคลทั่วไปที่สนใจประกอบวิชาชีพในอาชีพพนักงานต้อนรับผู้โดยสารภาคพื้น

9. ชื่ออาชีพและรหัสอาชีพอื่นที่หน่วยสมรรถนะนี้สามารถใช้ได้ (ถ้ามี)

ไม่มี

10. ข้อกำหนดหรือกฎระเบียบที่เกี่ยวข้อง (Licensing or Regulation Related) (ถ้ามี)

- ข้อกำหนด International Standards ของ IATA Ground Operations Manual-IGOM
- ข้อกำหนดด้านความปลอดภัยของ ICAO
- ข้อกำหนดด้านความปลอดภัยของสำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทย (CAAT)

11. สมรรถนะย่อยและเกณฑ์การปฏิบัติงาน (Elements and Performance Criteria)

สมรรถนะย่อย Element	เกณฑ์ในการปฏิบัติงาน Performance Criteria	วิธีการประเมิน Assessment
30114.01 ช่วยสังเกตลักษณะของ ผู้โดยสารก่อนรับบริการ	1. สังเกตความผิดปกติทางร่างกาย ของผู้โดยสาร	- สอบข้อเขียน
	2. สังเกตความผิดปกติทางอารมณ์ ของผู้โดยสาร	- สอบข้อเขียน
	3. สังเกตพฤติกรรมการแสดงออก ของผู้โดยสาร	- สอบข้อเขียน
30114.02 ช่วยสังเกตลักษณะ สัมภาระของผู้โดยสารก่อนรับ บริการ	1. สังเกตสภาพสัมภาระของผู้โดยสาร	- สอบข้อเขียน
	2. สังเกตประเภทสัมภาระของ ผู้โดยสาร	- สอบข้อเขียน
	3. สังเกตขนาดสัมภาระของผู้โดยสาร	- สอบข้อเขียน
30114.03 ช่วยเตรียมความพร้อม (Pre Screen) บริเวณประตู ทางออกขึ้นเครื่อง	1. สังเกตผู้โดยสารเพื่อเตรียมลำดับ การขึ้นเครื่อง	- สอบข้อเขียน - สอบสัมภาษณ์
	2. สังเกตความพร้อมของผู้โดยสาร เพื่อการอนุญาตขึ้นเครื่อง	- สอบข้อเขียน
	3. สังเกตสัมภาระนำติดตัวขึ้นเครื่อง ของผู้โดยสาร	- สอบข้อเขียน

12. ความรู้และทักษะก่อนหน้าที่จำเป็น (Pre-requisite Skill & Knowledge)

ไม่มี

13. ทักษะและความรู้ที่ต้องการ (Required Skill and Knowledge)

(ก) ความต้องการด้านทักษะ

- ทักษะการสังเกตพฤติกรรมหรือความผิดปกติของบุคคล รวมถึงลักษณะสภาพ ประเภทและความผิดปกติของสัมภาระ
- ทักษะการสื่อสารเพื่อเตรียมความพร้อมลำดับการขึ้นเครื่อง
- ทักษะการสื่อสารเพื่อการให้ข้อมูลเบื้องต้นแก่ผู้รับผิดชอบ กรณีพบผู้โดยสารหรือสัมภาระผิดปกติ

(ข) ความต้องการด้านความรู้

- ความรู้เกี่ยวกับลักษณะของผู้โดยสารที่สามารถเดินทางทางอากาศได้
- ความรู้ในกฎระเบียบ ขั้นตอนที่เกี่ยวข้องกับขนาดและน้ำหนักของสัมภาระ
- ความรู้เกี่ยวกับความปลอดภัยในการเดินทางทางอากาศ ของสำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทยและระเบียบข้อกำหนดกฎการบินสากลที่เกี่ยวข้องกับความปลอดภัยในการเดินทางทางอากาศ
- ความรู้เกี่ยวกับลำดับการขึ้นเครื่องของผู้โดยสาร

14. หลักฐานที่ต้องการ (Evidence Guide)

หลักฐานที่ต้องการจะกำหนดข้อแนะนำเกี่ยวกับการประเมินและควรที่จะใช้ประกอบรวมกันกับเกณฑ์การปฏิบัติงาน (Performance Criteria) และทักษะและความรู้ที่ต้องการ (Required Skills and Knowledge)

(ก) หลักฐานการปฏิบัติงาน

- หลักฐานคุณวุฒิการศึกษา
- เอกสาร/หลักฐานรับรองการทำงาน
- แบบประเมินการสัมภาษณ์

(ข) หลักฐานความรู้ (Knowledge Evidence)

- แบบประเมินข้อเขียน
- ผลการทดสอบความรู้

(ค) คำแนะนำในการประเมิน

หลักฐานที่ต้องการเพื่อแสดงถึงสมรรถนะในส่วนนี้ ต้องมีความสัมพันธ์และตอบโจทย์ตามข้อกำหนดของสมรรถนะย่อยและเกณฑ์การปฏิบัติงานในหน่วยสมรรถนะนี้ โดยหลักฐานในที่นี้ ต้องแสดงถึง

1. ความรู้และทักษะที่เกี่ยวข้อง
2. วิธีการปฏิบัติงานในสถานที่ทำงานและกฎหมายหรือเกณฑ์ ระเบียบต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง
3. ขอบเขตด้านอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง

(ง) วิธีการประเมิน

1. พิจารณาตามหลักฐานการปฏิบัติงาน ได้แก่ หลักฐานคุณวุฒิการศึกษา เอกสาร/หลักฐานรับรองการทำงาน และการสอบสัมภาษณ์
2. พิจารณาตามหลักฐานความรู้ ได้แก่ การสอบข้อเขียน

*ในกรณีที่ผู้เข้ารับการประเมินไม่ผ่านครบตามเกณฑ์ที่กำหนด ผู้ประเมินแจ้งหน่วยสมรรถนะและหน่วยสมรรถนะย่อยที่ไม่ผ่านให้ผู้เข้ารับการประเมินทราบ และไปทบทวนสมรรถนะ ซึ่งผู้เข้ารับการประเมินสามารถกลับมาทดสอบใหม่อีกครั้ง

15. ขอบเขต (Range Statement)

ขอบเขตการปฏิบัติงานตามขั้นตอนการสนับสนุนการให้บริการผู้โดยสารในการเดินทาง โดยช่วยสังเกตลักษณะของผู้โดยสารและลักษณะสัมภาระก่อนรับบริการ รวมถึงช่วยเตรียมความพร้อม (Pre Screen) บริเวณประตูทางออกขึ้นเครื่อง

(ก) คำแนะนำ

ขอบเขต (Range Statement) เป็นส่วนที่เกี่ยวข้องกับหน่วยสมรรถนะในภาพรวม ซึ่งจะเป็นการระบุสถานการณ์หรือสภาพแวดล้อมของงานที่เกี่ยวข้องกับสมรรถนะนี้ ที่มีผลกระทบต่อการทำงาน มีลักษณะสำคัญใน 4 กลุ่ม กล่าวคือ

1. ขั้นตอน ระเบียบ หรือวิธีปฏิบัติงานในสถานที่ทำงาน (Workplace Procedures) ขั้นตอนการปฏิบัติงานก่อนเข้ารับบริการบริการตรวจรับบัตรขึ้นเครื่องบริเวณหน้าจุดตรวจรับลงทะเบียน (Check in Counter) และบริเวณพื้นที่พักรอก่อนการขึ้นเครื่อง (Boarding Gate)

2. สถานที่ทำงาน (Work Site) บริเวณหน้าจุดตรวจรับลงทะเบียน (Check in Counter) และบริเวณพื้นที่พักรอก่อนการขึ้นเครื่อง (Boarding Gate)

3. สภาวะในการทำงาน (Operating Conditions) การช่วยเตรียมความพร้อมโดยการสังเกตผู้โดยสารและสัมภาระก่อนเข้ารับบริการตรวจรับบัตรขึ้นเครื่อง และก่อนเรียกผู้โดยสารขึ้นเครื่อง

4. ข้อมูล/เอกสาร (Information/Documents) ข้อมูลลักษณะของผู้โดยสารพิเศษ ข้อมูลสัมภาระตามมาตรฐานความปลอดภัย และข้อมูลลำดับการขึ้นเครื่อง

(ข) คำอธิบายรายละเอียด

1. บัตรขึ้นเครื่อง (Boarding Pass) หมายถึง บัตรที่ระบุที่นั่งเพื่อเป็นการอนุญาตให้เดินทางตามเที่ยวบินที่ระบุ

2. สัมภาระ หมายถึง สิ่งของที่สามารถนำติดตัวขึ้นเครื่องบินหรือโหลดใต้ท้องเครื่องภายใต้ระเบียบปฏิบัติด้านความปลอดภัยทางการเดินทางทางอากาศ และตามมาตรฐานของสายการบิน

3. สัมภาระเกินขนาด หมายถึง สัมภาระถือติดตัวขึ้นเครื่องที่มีขนาดเกินกว่าอุปกรณ์ตรวจวัด (Test Unit) หรือตามมาตรฐานของสายการบินกำหนดเพื่อความปลอดภัยทางการเดินทางทางอากาศ

4. Liquid Aerosol and Gels (LAGs) ของเหลวตามประกาศ กพท. เรื่องหลักเกณฑ์การตรวจค้นของเหลว เจล สเปรย์ (LAGs) ที่จะนำขึ้นห้องโดยสารอากาศยานหรือนำเข้าไปในเขตหวงห้ามของสนามบินสาธารณะ พ.ศ. 2562 ของเหลวได้แก่ อาหารที่มีของเหลวในปริมาณมาก เช่น ชูบ น้ำ เครื่องดื่ม น้ำเชื่อม แยม สตูว์ ซอส น้ำพริก เครื่องสำอาง เช่น ครีม โลชั่น น้ำมัน น้ำหอม เจล เช่น ยาสีฟัน ยาสระผม เจลอาบน้ำ วัตถุที่ต้องฉีดพ่น เช่น สเปรย์ โฟม สิ่งที่มีส่วนผสมของของแข็งและของเหลว เช่น มาสคาร่า ลิปสติคชนิดน้ำ ลิปกอลอส โดยของเหลวที่สามารถนำขึ้นเครื่องได้จะต้องมีขนาดบรรจุภัณฑ์ไม่เกิน 100 มิลลิลิตร และต้องมียี่ห้อความระบุนิยามของบรรจุภัณฑ์ สามารถนำไปได้มากกว่า 1 ชิ้น แต่ต้องมีปริมาตรรวมกันสูงสุดไม่เกินคนละ 1,000 มิลลิลิตร

5. วัตถุต้องห้าม (Prohibited Items) ได้แก่ ยุทธภัณฑ์ ของเหลว เจล สเปรย์ที่ขนาดบรรจุเกิน 100 มิลลิลิตร วัตถุไวไฟทุกชนิด สารอันตรายทุกชนิด อาวุธปืน เครื่องกระสุน อาวุธทุกชนิด สิ่งเทียมอาวุธ สัตว์ซึ่งอาจเป็นอันตรายต่อความปลอดภัยของอากาศยานและบุคคล วัตถุแหลมคมทุกชนิด และวัตถุระเบิด

6. ความผิดปกติทางร่างกายของผู้โดยสาร คือผู้โดยสารที่สูญเสียอวัยวะหรือสูญเสียสมรรถภาพของอวัยวะหรือของร่างกาย เช่น ผู้โดยสารบกพร่องทางการได้ยิน ผู้โดยสารบกพร่องทางการมองเห็น ผู้โดยสารบกพร่องทางการเคลื่อนไหว ผู้โดยสารมีอาการเจ็บป่วย เป็นต้น

7. ความผิดปกติทางอารมณ์ของผู้โดยสาร เช่น ผู้โดยสารมีอาการฉุนเฉียว หงุดหงิด ผู้โดยสารที่ไม่สามารถควบคุมอารมณ์ได้ เป็นต้น

8. พฤติกรรมการแสดงออกของผู้โดยสารที่ไม่เหมาะสม หมายถึง การแสดงกิริยาท่าทางที่ไม่เหมาะสมกับความปลอดภัยในการเดินทางทางอากาศ เช่น ผู้โดยสารมีอาการมึนเมา ผู้โดยสารมีพฤติกรรมก้าวร้าว ผู้โดยสารทะเลาะวิวาท ผู้โดยสารมีพฤติกรรมก่อความสงบ เป็นต้น

9. ลำดับการขึ้นเครื่องของผู้โดยสาร หมายถึง การขึ้นเครื่องตามลำดับที่สายการบินกำหนด เช่น การขึ้นเครื่องตามแถวที่นั่ง ชั้นของผู้โดยสาร หรือลักษณะของผู้โดยสาร

16. หน่วยสมรรถนะร่วม (ถ้ามี)

ไม่มี

17. utschahkrumrum/glumashiprum (ถ้ามี)

ไม่มี

18. รายละเอียดกระบวนการและวิธีการประเมิน

18.1 สอบข้อเขียน

18.2 สอบสัมภาษณ์

11. สมรรถนะย่อยและเกณฑ์การปฏิบัติงาน (Elements and Performance Criteria)

สมรรถนะย่อย Element	เกณฑ์ในการปฏิบัติงาน Performance Criteria	วิธีการประเมิน Assessment
30201.01 ประสานงานการรักษาความปลอดภัยบริเวณเคาน์เตอร์ตรวจรับบัตรขึ้นเครื่อง	1. ประสานงานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกรณีตรวจพบผู้โดยสารต้องสงสัย	- สอบข้อเขียน - สัมภาษณ์
	2. ประสานงานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกรณีตรวจพบเอกสารต้องสงสัย	- สอบข้อเขียน - สัมภาษณ์
	3. ประสานงานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกรณีตรวจพบสัมภาระต้องสงสัย	- สอบข้อเขียน - สัมภาษณ์
	4. ประสานงานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกรณีเกิดเหตุการณ์ไม่ปกติ	- สอบข้อเขียน - สัมภาษณ์
30201.02 ประสานงานการรักษาความปลอดภัยบริเวณประตูทางออกขึ้นเครื่อง	1. ประสานงานการรักษาความปลอดภัยกรณีตรวจพบเอกสารต้องสงสัย	- สอบข้อเขียน - สัมภาษณ์
	2. ประสานงานการรักษาความปลอดภัยกรณีตรวจพบสัมภาระต้องสงสัย	- สอบข้อเขียน - สัมภาษณ์
	3. ประสานงานการรักษาความปลอดภัยกรณีเกิดเหตุการณ์ฉุกเฉิน	- สอบข้อเขียน - สัมภาษณ์

12. ความรู้และทักษะก่อนหน้าที่จำเป็น (Pre-requisite Skill & Knowledge)

ไม่มี

13. ทักษะและความรู้ที่ต้องการ (Required Skill and Knowledge)

(ก) ความต้องการด้านทักษะ

- ทักษะการสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพ
- ทักษะการสื่อสารข้อมูลคำสั่ง ขั้นตอน กระบวนการและข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการติดต่อประสานงานหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
- ทักษะการรายงานและแก้ไขปัญหาที่อาจเกิดขึ้นกะทันหัน โดยสอดคล้องกับกฎข้อบังคับและขั้นตอนการปฏิบัติของสายการบิน
- ทักษะทางความคิดในด้านความละเอียดรอบคอบและสนใจในรายละเอียด
- ทักษะการตัดสินใจในสถานการณ์ต่าง ๆ

(ข) ความต้องการด้านความรู้

- ความรู้ในเรื่องกฎและข้อบังคับต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการรักษาความปลอดภัยของผู้โดยสาร

- ความรู้ในการทำงานและการประสานงานหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
- ความรู้ในเรื่องเอกสารเกี่ยวกับความปลอดภัยต่าง ๆ
- ฐานข้อมูลของหน่วยงานต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง
- ความรู้ในการประยุกต์ใช้ข้อมูลตามสถานการณ์ต่าง ๆ
- ความรู้ในการใช้อุปกรณ์ กระบวนการ และกลยุทธ์ในการปฏิบัติงาน
- ความรู้ความชำนาญในการความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้นตามสถานการณ์ต่าง ๆ รวมถึงขั้นตอนการควบคุมความเสี่ยง

14. หลักฐานที่ต้องการ (Evidence Guide)

หลักฐานที่ต้องการจะกำหนดข้อแนะนำเกี่ยวกับการประเมินและควรที่จะใช้ประกอบรวมกันกับเกณฑ์การปฏิบัติงาน (Performance Criteria) และทักษะและความรู้ที่ต้องการ (Required Skills and Knowledge)

(ก) หลักฐานการปฏิบัติงาน

- เอกสาร/หลักฐานรับรองการทำงาน
- แบบประเมินการสัมภาษณ์

(ข) หลักฐานความรู้ (Knowledge Evidence)

- แบบประเมินข้อเขียน
- ผลการทดสอบความรู้

(ค) คำแนะนำในการประเมิน

หลักฐานที่ต้องการเพื่อแสดงถึงสมรรถนะในส่วนนี้ ต้องมีความสัมพันธ์และตอบโจทยตามข้อกำหนดของสมรรถนะย่อยและเกณฑ์การปฏิบัติงานในหน่วยสมรรถนะนี้ โดยหลักฐานในที่นี้ ต้องแสดงถึง

1. ความรู้และทักษะที่เกี่ยวข้อง
2. วิธีการปฏิบัติงานในสถานที่ทำงานและกฎหมายหรือเกณฑ์ ระเบียบต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง
3. ขอบเขตด้านอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง

(ง) วิธีการประเมิน

1. พิจารณาตามหลักฐานการปฏิบัติงาน ได้แก่ เอกสาร/หลักฐานรับรองการทำงาน และการสอบสัมภาษณ์
2. พิจารณาตามหลักฐานความรู้ ได้แก่ การสอบข้อเขียน

*ในกรณีที่ผู้เข้ารับการประเมินไม่ผ่านครบตามเกณฑ์ที่กำหนด ผู้ประเมินแจ้งหน่วยสมรรถนะและหน่วยสมรรถนะย่อยที่ไม่ผ่านให้ผู้เข้ารับการประเมินทราบ และไปทบทวนสมรรถนะ ซึ่งผู้เข้ารับการประเมินสามารถกลับมาทดสอบใหม่อีกครั้ง

15. ขอบเขต (Range Statement)

ขอบเขตการปฏิบัติงานเพื่อการประสานงานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการรักษาความปลอดภัย เพื่อประสานงานกับหน่วยงานต่าง ๆ ทั้งหน่วยงานภายในและหน่วยงานภายนอก กรณีตรวจพบเอกสารกรณีต้องสงสัย สัมภาระต้องสงสัย และกรณีเหตุการณ์ไม่ปกติที่เกี่ยวข้องกับการรักษาความปลอดภัย ณ บริเวณเคาน์เตอร์ตรวจรับบัตรโดยสาร และบริเวณประตูทางออกขึ้นเครื่อง

(ก) คำแนะนำ

ขอบเขต (Range Statement) เป็นส่วนที่เกี่ยวข้องกับหน่วยสมรรถนะในภาพรวม ซึ่งจะเป็นการระบุสถานการณ์หรือสภาพแวดล้อมของงานที่เกี่ยวข้องกับสมรรถนะนี้ ที่มีผลกระทบต่อการทำงาน มีลักษณะสำคัญใน 4 กลุ่ม กล่าวคือ

1. ขั้นตอน ระเบียบ หรือวิธีปฏิบัติงานในสถานที่ทำงาน (Workplace Procedures) ขั้นตอนการปฏิบัติงานในการประสานงานหน่วยงานต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการรักษาความปลอดภัย
2. สถานที่ทำงาน (Work Site) ส่วนปฏิบัติงาน
3. สภาพะในการทำงาน (Operating Conditions) การเปลี่ยนแปลงของเที่ยวบิน ความผิดปกติที่เกิดขึ้นตามสถานการณ์ต่าง ๆ
4. ข้อมูล/เอกสาร (Information/Documents) เอกสารการเดินทาง คู่มือการปฏิบัติงานเรื่องสัมภาระตามมาตรฐานของสายการบิน

(ข) คำอธิบายรายละเอียด

1. ผู้โดยสารต้องสงสัย ในที่นี้หมายถึง ผู้โดยสารที่มาแสดงตนเพื่อการเดินทาง แต่ข้อมูลในเอกสารแสดงตัวตนของบุคคลไม่สอดคล้องกัน
2. เอกสารต้องสงสัย ในที่นี้หมายถึง เอกสารที่เกิดจากการปลอมแปลงหรือเลียนแบบให้เทียบเท่ากับเอกสารต้นฉบับ เช่น หนังสือเดินทาง บัตรประชาชน เอกสารอนุญาตผ่านเข้าประเทศ (VISA)
3. สัมภาระต้องสงสัย ในที่นี้หมายถึง สิ่งของที่บรรจุอยู่ในสัมภาระที่อาจเป็นสิ่งของในกลุ่มวัตถุอันตราย (Dangerous Goods) ที่สายการบินกำหนดว่าไม่สามารถนำติดตัวขึ้นเครื่องหรือโหลดลงใต้ท้องเครื่องด้วยข้อกำหนดด้านการรักษาความปลอดภัยของการเดินทางทางอากาศ
4. เหตุการณ์ฉุกเฉิน เช่น ผู้โดยสารป่วยกะทันหัน และอยู่ในสถานการณ์ที่ต้องพบแพทย์ทันที ผู้โดยสารมีอาการมีนเมา ผู้โดยสารทะเลาะวิวาท
5. เหตุการณ์ไม่ปกติ เช่น มีสัมภาระที่ไม่มีผู้โดยสารแสดงตนเป็นเจ้าของวางอยู่ ณ บริเวณจุดปฏิบัติงานเคาน์เตอร์ตรวจรับบัตรโดยสาร ผู้โดยสารทะเลาะวิวาท ผู้โดยสารมีอาการมีนเมา

16. หน่วยสมรรถนะร่วม (ถ้ามี)

ไม่มี

17. มาตรฐานรวม/กลุ่มอาชีพร่วม (ถ้ามี)

ไม่มี

18. รายละเอียดกระบวนการและวิธีการประเมิน

18.1 สอบข้อเขียน

18.2 สอบสัมภาษณ์

11. สมรรถนะย่อยและเกณฑ์การปฏิบัติงาน (Elements and Performance Criteria)

สมรรถนะย่อย Element	เกณฑ์ในการปฏิบัติงาน Performance Criteria	วิธีการประเมิน Assessment
30202.01 ประสานงานการบริการบริเวณเคาน์เตอร์ตรวจรับบัตรขึ้นเครื่อง	1. ประสานงานการให้บริการผู้โดยสารพิเศษ	- สอบข้อเขียน - สัมภาษณ์
	2. ประสานงานการให้บริการผู้โดยสารถือสัมภาระพิเศษ	- สอบข้อเขียน - สัมภาษณ์
	3. ประสานงานการให้บริการผู้โดยสารร้องขอกรณีพิเศษ	- สอบข้อเขียน - สัมภาษณ์
	4. แจ้งรายละเอียดการให้บริการพิเศษกับผู้ควบคุมเที่ยวบิน	- สอบข้อเขียน - สัมภาษณ์
30202.02 ประสานงานการบริการบริเวณประตูทางออกขึ้นเครื่อง	1. ตรวจสอบความพร้อมของเที่ยวบินกับหน่วยปฏิบัติการด้านการบิน	- สอบข้อเขียน - สัมภาษณ์
	2. ประสานงานหน่วยงานที่ดูแลผู้โดยสารพิเศษ	- สอบข้อเขียน - สัมภาษณ์
	3. ประสานงานหน่วยงานสนับสนุนการบินกรณีสัมภาระขึ้นเครื่องเกินข้อกำหนด	- สอบข้อเขียน - สัมภาษณ์
	4. ประสานงานหน่วยงานที่ดูแลผู้โดยสารร้องขอกรณีพิเศษ	- สอบข้อเขียน - สัมภาษณ์
	5. ติดต่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกรณีเกิดเหตุฉุกเฉินกับผู้โดยสาร	- สอบข้อเขียน - สัมภาษณ์

12. ความรู้และทักษะก่อนหน้าที่จำเป็น (Pre-requisite Skill & Knowledge)

ไม่มี

13. ทักษะและความรู้ที่ต้องการ (Required Skill and Knowledge)

(ก) ความต้องการด้านทักษะ

- ทักษะการสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพ
- ทักษะการประสานงานกับผู้อื่นอย่างมีประสิทธิภาพ
- ทักษะการทำงานเป็นทีมอย่างมีประสิทธิภาพ
- ทักษะการสื่อสารข้อมูลคำสั่ง ขั้นตอน กระบวนการและข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการติดต่อประสานงานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการบริการผู้โดยสาร
- ทักษะการตีความ สั่งการ เพื่อความเข้าใจที่ตรงกันเพื่อคุณภาพการบริการที่ดี

- ทักษะการจัดการเพื่อการประสานงานที่ถูกต้องและรวดเร็ว
- ทักษะการตัดสินใจในสถานการณ์ต่าง ๆ
- ทักษะการรายงานและแก้ไขปัญหาที่อาจเกิดขึ้นกะทันหัน โดยสอดคล้องกับกฎข้อบังคับและขั้นตอนการปฏิบัติของบริษัท

(ข) ความต้องการด้านความรู้

- ความรู้ในเรื่องกฎและข้อบังคับต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการบริการผู้โดยสารตามมาตรฐานของสายการบิน
- หลักความรู้ และความเข้าใจในการทำงานและการประสานงานหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
- ความรู้ในการใช้อุปกรณ์ กระบวนการ และข้อมูลทางเทคนิคของอุปกรณ์ หรือข้อจำกัดในการปฏิบัติงานการบริการผู้โดยสาร
- ความรู้ในข้อมูลของหน่วยงานต่าง ๆ เพื่อการประสานงานในสถานการณ์ต่าง ๆ

14. หลักฐานที่ต้องการ (Evidence Guide)

หลักฐานที่ต้องการจะกำหนดข้อแนะนำเกี่ยวกับการประเมินและควรที่จะใช้ประกอบรวมกันกับเกณฑ์การปฏิบัติงาน (Performance Criteria) และทักษะและความรู้ที่ต้องการ (Required Skills and Knowledge)

(ก) หลักฐานการปฏิบัติงาน

- เอกสาร/หลักฐานรับรองการทำงาน
- แบบประเมินการสัมภาษณ์

(ข) หลักฐานความรู้ (Knowledge Evidence)

- แบบประเมินข้อเขียน
- การสอบภาคทฤษฎีและเอกสารที่ใช้ทดสอบ

(ค) คำแนะนำในการประเมิน

หลักฐานที่ต้องการเพื่อแสดงถึงสมรรถนะในส่วนนี้ ต้องมีความสัมพันธ์และตอบโต้ตามข้อกำหนดของสมรรถนะย่อยและเกณฑ์การปฏิบัติงานในหน่วยสมรรถนะนี้ โดยหลักฐานในที่นี้ ต้องแสดงถึง

1. ความรู้และทักษะที่เกี่ยวข้อง
2. วิธีการปฏิบัติงานในสถานที่ทำงานและกฎหมายหรือเกณฑ์ ระเบียบต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง
3. ขอบเขตด้านอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการบริการผู้โดยสาร

(ง) วิธีการประเมิน

1. พิจารณาตามหลักฐานการปฏิบัติงาน ได้แก่ เอกสาร/หลักฐานรับรองการทำงาน และการสอบสัมภาษณ์
2. พิจารณาตามหลักฐานความรู้ ได้แก่ การสอบข้อเขียน

*ในกรณีที่ผู้เข้ารับการประเมินไม่ผ่านครบตามเกณฑ์ที่กำหนด ผู้ประเมินแจ้งหน่วยสมรรถนะและหน่วยสมรรถนะย่อยที่ไม่ผ่านให้ผู้เข้ารับการประเมินทราบ และไปทบทวนสมรรถนะ ซึ่งผู้เข้ารับการประเมินสามารถกลับมาทดสอบใหม่อีกครั้ง

15. ขอบเขต (Range Statement)

ขอบเขตการปฏิบัติงานเพื่อการประสานงานในการให้บริการผู้โดยสารที่มีความต้องการพิเศษ ประสานงานเพื่อความพร้อมของเที่ยวบิน สามารถสืบค้นข้อมูลเกี่ยวกับหน่วยงานต่าง ๆ เพื่อติดต่อประสานงานได้อย่างถูกต้องและรวดเร็ว

(ก) คำแนะนำ

ขอบเขต (Range Statement) เป็นส่วนที่เกี่ยวข้องกับหน่วยสมรรถนะในภาพรวม ซึ่งจะเป็นการระบุสถานการณ์หรือสภาพแวดล้อมของงานที่เกี่ยวข้องกับสมรรถนะนี้ ที่มีผลกระทบต่อการปฏิบัติงาน มีลักษณะสำคัญใน 4 กลุ่ม กล่าวคือ

1. ขั้นตอน ระเบียบ หรือวิธีปฏิบัติงานในสถานที่ทำงาน (Workplace Procedures) ขั้นตอนการปฏิบัติงาน การให้บริการผู้โดยสารตามมาตรฐานของสายการบิน
2. สถานที่ทำงาน (Work Site) ส่วนปฏิบัติงาน
3. สภาวะในการทำงาน (Operating Conditions) การเปลี่ยนแปลงตามความต้องการของผู้โดยสาร การเปลี่ยนแปลงตามสถานการณ์ต่าง ๆ
4. ข้อมูล/เอกสาร (Information/Documents) แบบฟอร์มต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการผู้โดยสาร

(ข) คำอธิบายรายละเอียด

1. ผู้โดยสารพิเศษ ในที่นี้หมายถึง ผู้โดยสารที่ร้องขอการบริการกว่ามาตรฐานการบริการปกติของสายการบิน เช่น ผู้โดยสารสูงอายุ ผู้โดยสารน้ำหนักตัวเกินขนาดมาตรฐานของสายการบิน ผู้โดยสารทุพพลภาพ เป็นต้น
2. สัมภาระพิเศษ ในที่นี้หมายถึง สัมภาระที่มีขนาดใหญ่กว่ามาตรฐานสัมภาระปกติของสายการบิน เช่น อุปกรณ์กีฬา สัตว์ อาวุธ
3. ผู้ควบคุมเที่ยวบิน ในที่นี้หมายถึง เจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบในการนำสัมภาระเพื่อคำนวณน้ำหนักของเที่ยวบิน (Load Master, Load Control, Red Cap ตามแต่ตำแหน่งเรียกของสายการบิน)
4. สัมภาระขึ้นเครื่องเกินข้อกำหนด ในที่นี้หมายถึง สัมภาระที่ไม่สอดคล้องกับนโยบายการบริการด้านสัมภาระ ที่สายการบินได้ประกาศแก่ผู้โดยสาร

16. หน่วยสมรรถนะร่วม (ถ้ามี)

ไม่มี

17. อุตสาหกรรมร่วม/กลุ่มอาชีพร่วม (ถ้ามี)

ไม่มี

18. รายละเอียดกระบวนการและวิธีการประเมิน

18.1 สอบข้อเขียน

18.2 สอบสัมภาษณ์

11. สมรรถนะย่อยและเกณฑ์การปฏิบัติงาน (Elements and Performance Criteria)

สมรรถนะย่อย Element	เกณฑ์ในการปฏิบัติงาน Performance Criteria	วิธีการประเมิน Assessment
30301.01 กำหนดอัตรากำลังของ ผู้ปฏิบัติงานประจำวัน	1. จัดทำตารางการทำงานของ พนักงานที่ปฏิบัติหน้าที่ในแต่ละ เที่ยวบินในแต่ละวันตามความ เหมาะสม (Daily Assignment)	- สัมภาษณ์
	2. มอบหมายภาระหน้าที่รับผิดชอบ ของพนักงานในแต่ละตำแหน่งตาม ความเหมาะสม	- สัมภาษณ์
	3. ตรวจสอบจำนวนพนักงาน ประจำวัน	- สัมภาษณ์
30301.02 กำหนดอัตรากำลังของ ผู้ปฏิบัติงานกรณีเกิดเหตุการณ์ไม่ ปกติ	1. ติดต่อหน่วยงานเพื่อขออัตรากำลัง กรณีเกิดเหตุการณ์ไม่ปกติ	- สัมภาษณ์
	2. ปรับตารางการทำงานของพนักงาน ที่ปฏิบัติหน้าที่ในแต่ละเที่ยวบิน	- สัมภาษณ์
	3. มอบหมายภาระหน้าที่รับผิดชอบ ตามตารางการทำงานที่เปลี่ยนแปลง	- สัมภาษณ์

12. ความรู้และทักษะก่อนหน้าที่จำเป็น (Pre-requisite Skill & Knowledge)

ไม่มี

13. ทักษะและความรู้ที่ต้องการ (Required Skill and Knowledge)

(ก) ความต้องการด้านทักษะ

- ทักษะการสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพ
- ทักษะการทำงานเป็นทีมเพื่อการทำงานกับผู้อื่นอย่างมีประสิทธิภาพ
- ทักษะในการตรวจสอบ และการสังเกต
- ทักษะการอ่านและตีความข้อมูลคำสั่ง ขั้นตอน กระบวนการและข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการ
จัดสรรกำลังคนในการปฏิบัติงาน
- ทักษะการจัดการเรื่องความปลอดภัยของผู้ปฏิบัติหน้าที่
- ทักษะภาวะผู้นำในการบริหารจัดการบุคคล
- ทักษะการตัดสินใจในการจัดสรร ปรับเปลี่ยน เพิ่ม ลด ตารางการทำงานและอัตรากำลังคน
- ทักษะการจัดการในการบริหารจัดการทรัพยากรต่าง ๆ เพื่อการปฏิบัติงาน

- ทักษะการมอบหมายงานตามอัตรากำลังคน
- ทักษะทางความคิด วิเคราะห์ สังเคราะห์ การเชื่อมโยงเพื่อการวางแผนอัตรากำลังคนที่เหมาะสมตามสถานการณ์ปกติ และ/หรือ สถานการณ์ไม่ปกติ
- ทักษะการบริหารจัดการความเสี่ยง เพื่อการวางแผนรองรับตามสถานการณ์ต่าง ๆ ได้อย่างเหมาะสม
- ทักษะการรายงานและแก้ไขปัญหาที่อาจเกิดขึ้นกะทันหัน โดยสอดคล้องกับกฎข้อบังคับและขั้นตอนการปฏิบัติของสายการบิน

(ข) ความต้องการด้านความรู้

- ความรู้ในเรื่องกฎและข้อบังคับต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องของสายการบิน
- ความรู้ในการทำงานที่เกี่ยวข้องกับขั้นตอน กระบวนการและระบบปฏิบัติการต่าง ๆ
- ความรู้ในการจัดสรรทรัพยากรต่าง ๆ ทั้งบุคคล อุปกรณ์ กระบวนการ และกลยุทธ์ในการปฏิบัติงาน
- ความรู้ในเรื่องข้อมูลขอบเขตงานที่ได้รับผิดชอบ (Work Scope) เพื่อการจัดสรรอัตรากำลังที่ครอบคลุมและเหมาะสม
- ความรู้ในเรื่องการบริหารจัดการบุคคล กฎระเบียบ ข้อบังคับตามกฎหมาย หรือ ตามระเบียบของสายการบิน

14. หลักฐานที่ต้องการ (Evidence Guide)

หลักฐานที่ต้องการจะกำหนดข้อแนะนำเกี่ยวกับการประเมินและควรที่จะใช้ประกอบร่วมกับเกณฑ์การปฏิบัติงาน (Performance Criteria) และทักษะและความรู้ที่ต้องการ (Required Skills and Knowledge)

(ก) หลักฐานการปฏิบัติงาน

- เอกสาร/หลักฐานรับรองการทำงาน
- แบบประเมินการสัมภาษณ์

(ข) หลักฐานความรู้ (Knowledge Evidence)

- ใบบันทึกรายละเอียดการอบรม ความรู้เกี่ยวกับการจัดสรรกำลังคนในการปฏิบัติหน้าที่และความปลอดภัยของผู้ปฏิบัติงาน (ถ้ามี)

(ค) คำแนะนำในการประเมิน

หลักฐานที่ต้องการเพื่อแสดงถึงสมรรถนะในส่วนนี้ ต้องมีความสัมพันธ์และตอบโจทยตามข้อกำหนดของสมรรถนะย่อยและเกณฑ์การปฏิบัติงานในหน่วยสมรรถนะนี้ โดยหลักฐานในที่นี้ ต้องแสดงถึง

1. ความรู้และทักษะที่เกี่ยวข้อง
2. วิธีการปฏิบัติงานในสถานที่ทำงานและกฎหมายหรือเกณฑ์ ระเบียบต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง

3. ขอบเขตด้านอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง

(ง) วิธีการประเมิน

1. พิจารณาตามหลักฐานการปฏิบัติงาน ได้แก่ เอกสาร/หลักฐานรับรองการทำงาน และการสอบสัมภาษณ์

*ในกรณีที่ผู้เข้ารับการประเมินไม่ผ่านครบตามเกณฑ์ที่กำหนด ผู้ประเมินแจ้งหน่วยสมรรถนะและหน่วยสมรรถนะย่อยที่ไม่ผ่านให้ผู้เข้ารับการประเมินทราบ และไปทบทวนสมรรถนะ ซึ่งผู้เข้ารับการประเมินสามารถกลับมาทดสอบใหม่อีกครั้ง

15. ขอบเขต (Range Statement)

ขอบเขตการปฏิบัติงานเพื่อการวางแผนอัตรากำลังคนประจำวันตามความเหมาะสม และการมอบหมายภาระหน้าที่ปฏิบัติงานในแต่ละเที่ยวบิน รวมถึงการวางแผนงานกรณีเกิดเหตุการณ์ไม่ปกติ สามารถติดต่อประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อปรับตารางการทำงาน จัดสรรอัตรากำลัง และมอบหมายภาระหน้าที่ตามสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงได้อย่างเหมาะสม

(ก) คำแนะนำ

ขอบเขต (Range Statement) เป็นส่วนที่เกี่ยวข้องกับหน่วยสมรรถนะในภาพรวม ซึ่งจะเป็นการระบุสถานการณ์หรือสภาพแวดล้อมของงานที่เกี่ยวข้องกับสมรรถนะนี้ ที่มีผลกระทบต่อการทำงาน มีลักษณะสำคัญใน 4 กลุ่ม กล่าวคือ

1. ขั้นตอน ระเบียบ หรือวิธีปฏิบัติงานในสถานที่ทำงาน (Workplace Procedures) ขั้นตอนการปฏิบัติงานในการจัดสรรกำลังคนตามมาตรฐานสายการบิน
2. สถานที่ทำงาน (Work Site) ส่วนปฏิบัติงาน
3. สภาวะในการทำงาน (Operating Conditions) การเปลี่ยนแปลงของเที่ยวบิน การเปลี่ยนแปลงของอัตรากำลังคนตามเหตุการณ์ไม่ปกติ
4. ข้อมูล/เอกสาร (Information/Documents) นโยบายการบริหารจัดการทรัพยากรบุคคลของสายการบิน ฐานข้อมูลรายชื่อผู้ปฏิบัติงาน กฎระเบียบข้อบังคับของสายการบิน ระเบียบวิธี และหน่วยงานต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง

(ข) คำอธิบายรายละเอียด

1. ตารางการปฏิบัติงานประจำวัน (Daily Assignment) ในที่นี้หมายถึง แผนงานการจัดสรรอัตรากำลังเพื่อปฏิบัติหน้าที่และการมอบหมายภาระหน้าที่ให้แก่บุคคลอย่างเหมาะสม รวมถึงการกำหนดเวลาเข้างาน เวลาพัก และเวลาสิ้นสุดการทำงานประจำวัน
2. อัตรากำลัง หมายถึง แผนอัตรากำลังคนตามมาตรฐานที่สายการบินกำหนด ในที่นี้ รูปแบบของแผนตามที่สายการบินกำหนด เช่น แผนอัตรากำลังประจำสัปดาห์ (Weekly Roster) แผนอัตรากำลังประจำเดือน (Monthly Roster) และให้ความเห็นแก่ผู้บังคับบัญชาเกี่ยวกับแผนอัตรากำลังประจำปี (Yearly Manpower Planning)

3. เหตุการณ์ไม่ปกติ ในที่นี้หมายถึง เที่ยวบินล่าช้า (Flight Delay) เที่ยวบินยกเลิก (Flight Cancellation) เที่ยวบินเปลี่ยนแปลงจุดหมายปลายทาง (Flight Divert) หรือสถานการณ์ไม่ปกติที่สายการบินไม่สามารถให้บริการตามที่ตกลงกับผู้โดยสารได้

16. หน่วยสมรรถนะร่วม (ถ้ามี)

ไม่มี

17. อุตสาหกรรมร่วม/กลุ่มอาชีพร่วม (ถ้ามี)

ไม่มี

18. รายละเอียดกระบวนการและวิธีการประเมิน

18.1 สอบสัมภาษณ์

11. สมรรถนะย่อยและเกณฑ์การปฏิบัติงาน (Elements and Performance Criteria)

สมรรถนะย่อย Element	เกณฑ์ในการปฏิบัติงาน Performance Criteria	วิธีการประเมิน Assessment
30302.01 จัดสรรอุปกรณ์ของผู้ปฏิบัติงานประจำวัน	1. กำหนดผู้รับผิดชอบอุปกรณ์ในการปฏิบัติงาน	- สัมภาษณ์
	2. ตรวจสอบความพร้อมของอุปกรณ์ในการปฏิบัติงาน	- สัมภาษณ์
	3. ติดต่อหน่วยงานเพื่อขออุปกรณ์เพิ่มเติม	- สัมภาษณ์
30302.02 จัดเตรียมอุปกรณ์ที่ให้บริการของสายการบิน	1. ตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลบนหน้าจอ (Flight Information Display System: FIDS)	- สัมภาษณ์
	2. ตรวจสอบความเรียบร้อยของพื้นที่บริเวณที่ปฏิบัติงาน	- สัมภาษณ์
	3. ตรวจสอบสิ่งอำนวยความสะดวกบริเวณที่ปฏิบัติงาน (Facilities)	- สัมภาษณ์

12. ความรู้และทักษะก่อนหน้าที่จำเป็น (Pre-requisite Skill & Knowledge)

ไม่มี

13. ทักษะและความรู้ที่ต้องการ (Required Skill and Knowledge)

(ก) ความต้องการด้านทักษะ

- ทักษะการสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพ
- ทักษะการอ่านและตีความข้อมูลคำสั่ง ขั้นตอน กระบวนการและข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานและการประสานงาน
- ทักษะการปฏิบัติงานด้วยความปลอดภัยของผู้ปฏิบัติงานหน้า และความปลอดภัยของจุดปฏิบัติงาน
- ทักษะการตรวจสอบ และการสังเกตเพื่อความถูกต้อง ปลอดภัย
- ทักษะการบริหารจัดการทรัพยากรต่าง ๆ เพื่อการปฏิบัติงาน
- ทักษะการคิด วิเคราะห์เพื่อการวางแผนที่เหมาะสม
- ทักษะการบริหารจัดการเพื่อความพร้อมในการปฏิบัติงาน
- ทักษะการจัดการความเสี่ยงและเตรียมแผนรองรับ

- ทักษะการรายงานและแก้ไขปัญหาที่อาจเกิดขึ้นกะทันหัน โดยสอดคล้องกับกฎข้อบังคับและขั้นตอนการปฏิบัติของสายการบิน

(ข) ความต้องการด้านความรู้

- ความรู้ในเรื่องกฎและข้อบังคับต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง
- ความรู้ในการทำงานที่เกี่ยวข้องกับขั้นตอน กระบวนการและระบบปฏิบัติการต่าง ๆ
- ความรู้ในเรื่องอุปกรณ์ กระบวนการ และกลยุทธ์ในการปฏิบัติงาน
- ความรู้เชิงเทคนิคในเครื่องมือ อุปกรณ์ที่ใช้ในการปฏิบัติงาน

14. หลักฐานที่ต้องการ (Evidence Guide)

หลักฐานที่ต้องการจะกำหนดข้อแนะนำเกี่ยวกับการประเมินและควรที่จะใช้ประกอบรวมกันกับเกณฑ์การปฏิบัติงาน (Performance Criteria) ทักษะและความรู้ที่ต้องการ (Required Skills and Knowledge)

(ก) หลักฐานการปฏิบัติงาน

- เอกสาร/หลักฐานรับรองการทำงาน
- แบบประเมินการสัมภาษณ์

(ข) หลักฐานความรู้ (Knowledge Evidence)

- ใบบันทึกรายละเอียดการอบรม ความรู้เกี่ยวกับการจัดสรรอุปกรณ์ในการปฏิบัติหน้าที่และความปลอดภัยของผู้ปฏิบัติงาน (ถ้ามี)
- การสอบสัมภาษณ์และเอกสารการสัมภาษณ์

(ค) คำแนะนำในการประเมิน

หลักฐานที่ต้องการเพื่อแสดงถึงสมรรถนะในส่วนนี้ ต้องมีความสัมพันธ์และตอบโจทยตามข้อกำหนดของสมรรถนะย่อยและเกณฑ์การปฏิบัติงานในหน่วยสมรรถนะนี้ โดยหลักฐานในที่นี้ ต้องแสดงถึง

1. ความรู้และทักษะที่เกี่ยวข้อง
2. วิธีการปฏิบัติงานในสถานที่ทำงานและกฎหมายหรือเกณฑ์ ระเบียบต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง
3. ขอบเขตด้านอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง

(ง) วิธีการประเมิน

1. พิจารณาตามหลักฐานการปฏิบัติงาน ได้แก่ เอกสาร/หลักฐานรับรองการทำงาน และการสอบสัมภาษณ์

*ในกรณีที่ผู้เข้ารับการประเมินไม่ผ่านครบตามเกณฑ์ที่กำหนด ผู้ประเมินแจ้งหน่วยสมรรถนะและหน่วยสมรรถนะย่อยที่ไม่ผ่านให้ผู้เข้ารับการประเมินทราบ และไปทบทวนสมรรถนะ ซึ่งผู้เข้ารับการประเมินสามารถกลับมาทดสอบใหม่อีกครั้ง

15. ขอบเขต (Range Statement)

ขอบเขตการปฏิบัติงานในการวางแผนด้านความพร้อม ความเพียงพอ ความถูกต้อง ความเรียบร้อยของอุปกรณ์ที่จำเป็นในการปฏิบัติงาน รวมถึงการตรวจสอบสิ่งอำนวยความสะดวก (Facilities) บริเวณที่ปฏิบัติงาน สามารถวางแผนเพื่อกำหนดผู้รับผิดชอบอุปกรณ์นั้น ๆ ทั้งในการปฏิบัติงานประจำวัน การวางแผนเพื่อสำรองอุปกรณ์ที่จำเป็นล่วงหน้า ประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในเรื่องความถูกต้องของข้อมูลแสดงเที่ยวบิน (Flight Information Display)

(ก) คำแนะนำ

ขอบเขต (Range Statement) เป็นส่วนที่เกี่ยวข้องกับหน่วยสมรรถนะในภาพรวม ซึ่งจะเป็นการระบุสถานการณ์หรือสภาพแวดล้อมของงานที่เกี่ยวข้องกับสมรรถนะนี้ ที่มีผลกระทบต่อการทำงาน มีลักษณะสำคัญใน 4 กลุ่ม กล่าวคือ

1. ขั้นตอน ระเบียบ หรือวิธีปฏิบัติงานในสถานที่ทำงาน (Workplace Procedures) ขั้นตอนการปฏิบัติงาน การให้บริการผู้โดยสารตามมาตรฐานของสายการบิน
2. สถานที่ทำงาน (Work Site) ส่วนปฏิบัติงาน
3. สภาวะในการทำงาน (Operating Conditions) การเปลี่ยนแปลงของเที่ยวบิน การเปลี่ยนแปลงตามสถานการณ์ต่าง ๆ ที่เกิดขึ้น
4. ข้อมูล/เอกสาร (Information/Documents) นโยบายการบริหารจัดการอุปกรณ์ของสายการบิน ระเบียบ ข้อกำหนดต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง กฎระเบียบข้อบังคับของสายการบิน และหน่วยงานต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง

(ข) คำอธิบายรายละเอียด

1. อุปกรณ์ในการปฏิบัติงาน ในที่นี้หมายถึง อุปกรณ์มาตรฐานที่สายการบินกำหนดเพื่อใช้ในการปฏิบัติงานให้บริการผู้โดยสาร
2. ข้อมูลแสดงเที่ยวบิน (Flight Information Display) หมายถึง จออิเล็กทรอนิกส์หรือป้ายที่แสดงข้อมูลของสายการบินเกี่ยวกับข้อมูลของเที่ยวบิน หรือจุดหมายปลายทาง หรือชั้นการบริการ เป็นต้น

16. หน่วยสมรรถนะร่วม (ถ้ามี)

ไม่มี

17. อุตสาหกรรมร่วม/กลุ่มอาชีพร่วม (ถ้ามี)

ไม่มี

18. รายละเอียดกระบวนการและวิธีการประเมิน

18.1 สอบสัมภาษณ์