



มาตรฐานอาชีพและคุณวุฒิวิชาชีพ
Occupational Standard and Professional Qualifications

สาขาวิชาชีพการบิน
สาขาต้อนรับบนเครื่องบิน

จัดทำโดย สถาบันคุณวุฒิวิชาชีพ (องค์การมหาชน)
ร่วมกับ สมาคมฝึกอบรมด้านการบิน
และสถาบันพัฒนาบุคลากรการบิน มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต

สารบัญ

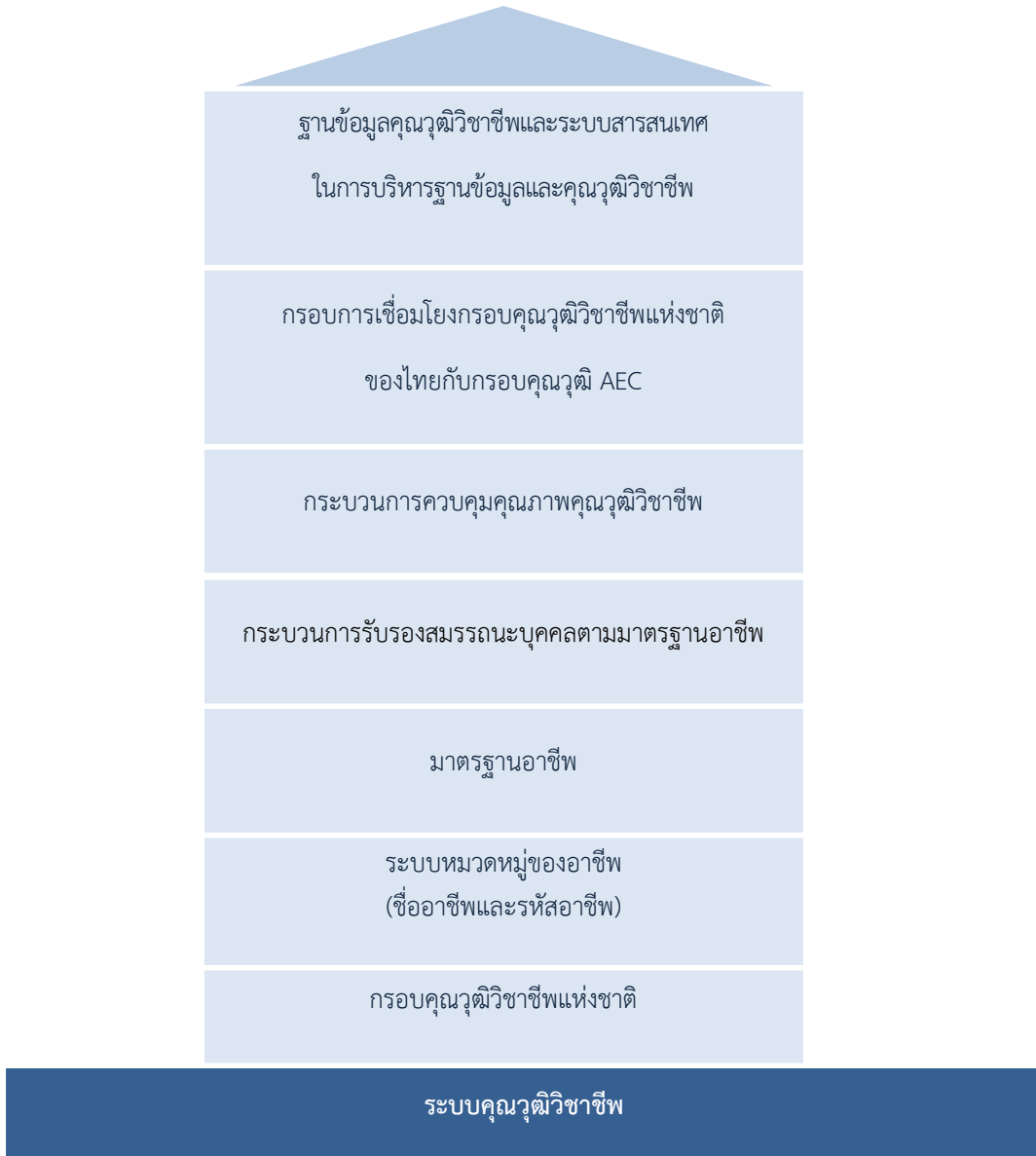
คุณวุฒิวิชาชีพ	3
แนวทางการจัดทำสมรรถนะวิชาชีพ	
1. ข้อมูลทั่วไปในอุตสาหกรรม	15
2. มาตรฐานอาชีพ	18
3. ตารางแผนผังแสดงหน้าที่	24
4. หน่วยสมรรถนะ	29

คุณวุฒิวิชาชีพ

คุณวุฒิวิชาชีพมีจุดมุ่งหมายในการเป็นศูนย์กลางการรับรองสมรรถนะของกำลังคนที่มีสมรรถนะตามมาตรฐานอาชีพตอบสนองความต้องการของภาคธุรกิจและอุตสาหกรรม เป็นกลไกให้บุคคลได้รับการยอมรับในความสามารถ และได้รับคุณวุฒิวิชาชีพที่สอดคล้องกับสมรรถนะ ประสบการณ์ และความรู้ เพื่อใช้คุณวุฒิวิชาชีพในการพัฒนาเจริญก้าวหน้าในอาชีพของตนในอนาคต คุณวุฒิวิชาชีพนี้สามารถเทียบเคียงและเชื่อมโยงกับระบบคุณวุฒิอื่นๆ 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

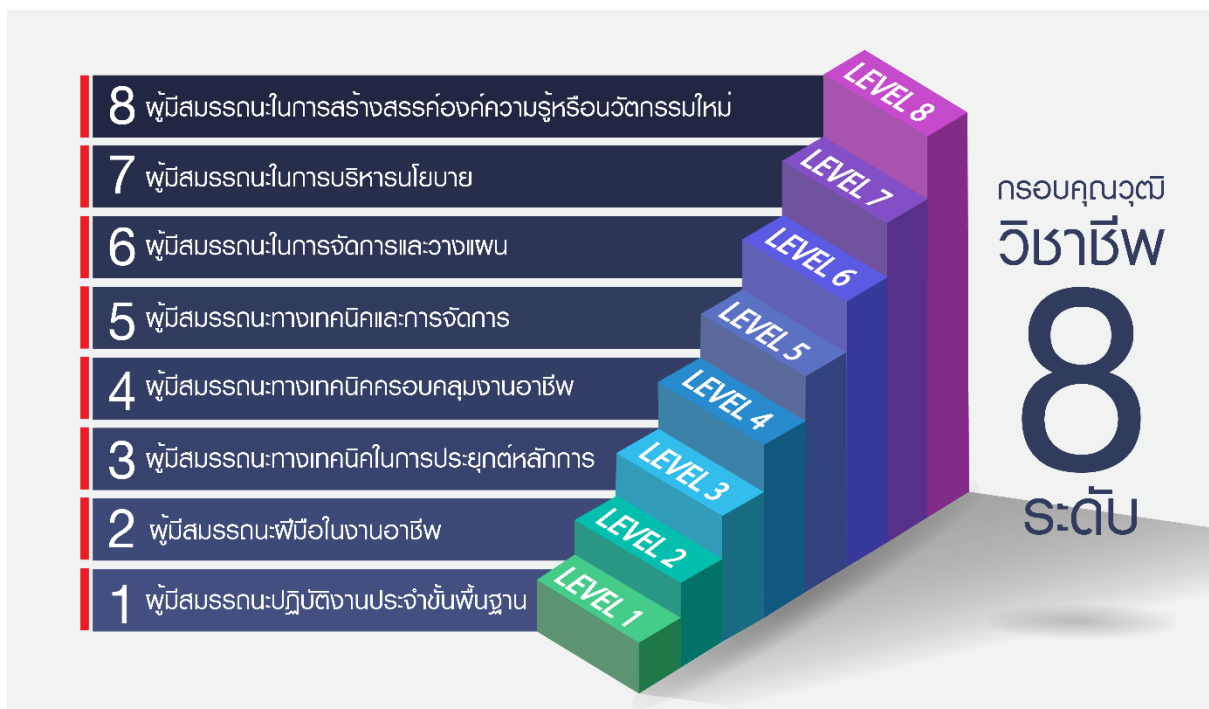
ระบบคุณวุฒิวิชาชีพ



กรอบคุณวุฒิวิชาชีพ

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

เกณฑ์และคำอธิบายในกรอบคุณวุฒิวิชาชีพ ได้อธิบายถึงสมรรถนะ ขอบเขตความรับผิดชอบ ผลผลิตที่พึงจะได้จากการปฏิบัติงาน ระดับความยากง่ายของการทำงานและนวัตกรรมที่เป็นกลาง ไม่ได้เฉพาะเจาะจงอาชีพใดอาชีพหนึ่งเพื่อยกระดับคุณวุฒิวิชาชีพและการพัฒนากำลังคนของประเทศให้สามารถแข่งขันในประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนและระดับสากลได้อย่างมีประสิทธิภาพ กรอบคุณวุฒิวิชาชีพถูกใช้เป็นเครื่องมือหลักในการประเมินและรับรองสมรรถนะของบุคคลตามมาตรฐานอาชีพที่กำหนดเพื่อตอบสนองความต้องการทั้งของภาคธุรกิจและอุตสาหกรรม ตลอดจนเป็นกลไกในการเชื่อมโยงเทียบเคียงกับระบบคุณวุฒิการศึกษาในระดับประเทศและสากล



ภาพที่ 1 ระบบคุณวุฒิวิชาชีพแห่งชาติ

ที่มา: สถาบันคุณวุฒิวิชาชีพ

กรอบคุณวุฒิวิชาชีพของสถาบันคุณวุฒิวิชาชีพ (องค์การมหาชน)

ระดับ (Level)	คำอธิบายทั่วไป (Description)
Professional Qualification Level 1	ผู้มีสมรรถนะปฏิบัติงานประจำขั้นพื้นฐานในบริบทการทำงานให้บรรลุตามคำสั่ง ภายใต้การสนับสนุนและควบคุมดูแลอย่างใกล้ชิด ให้ความสำคัญกับการทำงาน
Professional Qualification Level 2	ผู้มีสมรรถนะฝีมือในงานอาชีพ ทำงานตามวิธีการปฏิบัติงานที่กำหนดไว้แล้ว แก้ไขปัญหาที่พบเป็นประจำ ภายใต้การแนะนำและชี้แนะของหัวหน้างาน
Professional Qualification Level 3	ผู้มีสมรรถนะทางเทคนิคในการประยุกต์หลักการ เลือกใช้และทำงานตามมาตรฐาน แก้ปัญหาทางเทคนิคหน้างานควบคู่กับการใช้คู่มือ เข้าใจและอธิบายสาระสำคัญของงานด้วยหลักการที่ถูกต้อง ใช้สารสนเทศเพื่อควบคุมคุณภาพของผลงาน ภายใต้การแนะนำของหัวหน้างาน
Professional Qualification Level 4	ผู้มีสมรรถนะทางเทคนิคครอบคลุมงานอาชีพแก้ไขปัญหาในบริบทที่คาดการณ์ปัญหาได้ ปรับใช้หลักการหาข้อสรุปประเด็นปัญหาและตัดสินใจงานในหน้าที่ได้ด้วยตนเอง ประสานการทำงานเพื่อควบคุมคุณภาพผลงาน
Professional Qualification Level 5	มีสมรรถนะทางเทคนิคและการจัดการแก้ไขปัญหาในบริบทที่มีการเปลี่ยนแปลงทั่วไป สามารถคิดวิเคราะห์และประเมินสถานการณ์ได้ด้วยตนเอง ความเป็นผู้นำจัดการผลิตภาพการทำงาน ถ่ายทอด สอนงาน และกำกับดูแลผู้ร่วมงานให้บรรลุงานตามแผนได้
Professional Qualification Level 6	ผู้มีสมรรถนะในการบริหารจัดการ แก้ไขปัญหาในบริบทที่มีความซับซ้อนและเปลี่ยนแปลงตลอดเวลา โดยใช้องค์ความรู้หรือนวัตกรรมเพื่อพัฒนาระบบงาน ให้คำปรึกษาด้วยประสบการณ์หรือสาขางานที่มีความชำนาญ
Professional Qualification Level 7	ผู้มีสมรรถนะในการบริหารจัดการแก้ปัญหาในบริบทที่มีความซับซ้อนและไม่สามารถคาดการณ์ได้ พัฒนา (ขยาย) องค์ความรู้หรือนวัตกรรมใหม่ในงานอาชีพ เพื่อพัฒนาองค์กรหรือกลุ่มวิสาหกิจอย่างเป็นระบบ
Professional Qualification Level 8	ผู้มีสมรรถนะในการสร้างสรรค์องค์ความรู้หรือนวัตกรรมใหม่นำเสนอแนวความคิดการแก้ปัญหาในบริบทที่ซับซ้อนและไม่สามารถคาดการณ์ได้ มีผลงานที่โดดเด่น มีวิสัยทัศน์ได้รับการยอมรับในระดับประเทศขึ้นไป ให้คำปรึกษาหรือความคิดเห็นต่อสังคมด้วยวิจรรณญาณ ความชำนาญและความรับผิดชอบ

หมายเหตุ : คำที่ใช้อธิบายในกรอบคุณวุฒิวิชาชีพซึ่งเป็นคำอธิบายที่เป็นกลางมิได้อธิบายถึงอาชีพใดอาชีพหนึ่งโดยเฉพาะเจาะจง

คำอธิบายกรอบคุณวุฒิวิชาชีพ 8 ระดับ

คุณวุฒิวิชาชีพชั้น 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 - 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) โดยให้คณะอนุกรรมการหรือผู้แทนผู้ประกอบการอาชีพพิจารณาตามความเหมาะสมในการระบุหน่วยสมรรถนะหรือเกณฑ์ปฏิบัติงานในมาตรฐานอาชีพและคุณวุฒิวิชาชีพทุกระดับ ตามความเหมาะสมในแต่ละสาขาวิชาชีพ 4) จริยธรรมในการทำงาน ให้คณะอนุกรรมการหรือผู้แทนผู้ประกอบการอาชีพพิจารณาแล้วระบุในคุณลักษณะผลลัพธ์การเรียนรู้หรือเกณฑ์ปฏิบัติงานในมาตรฐานอาชีพและคุณวุฒิวิชาชีพทุกระดับ ตามความเหมาะสมในแต่ละสาขาวิชาชีพ (โดยต้องสามารถประเมินได้ด้วยหลักฐานเชิงประจักษ์)

คุณวุฒิวิชาชีพชั้น 2 (Professional Qualification Level 2)

คำอธิบายทั่วไป (Description)	ผู้มีสมรรถนะฝีมือในงานอาชีพ <u>ทำงานตามวิธีการปฏิบัติงานที่กำหนดไว้แล้ว</u> <u>แก้ไขปัญหาที่พบเป็นประจำ</u> ภายใต้การแนะนำและชี้แนะของหัวหน้างาน
ความรู้ (Knowledge)	ผู้ที่ได้รับคุณวุฒินี้ต้องแสดงว่ามีความรู้ใน <u>ข้อเท็จจริงหรือหลักการที่นำไปใช้</u> <u>ปฏิบัติงาน</u> เพื่อการ <u>แก้ไขปัญหาที่พบเป็นประจำ</u> ในการทำงาน
ทักษะ (Skills)	ผู้ที่ได้รับคุณวุฒินี้ต้องแสดงว่ามีทักษะฝีมือในการ <u>ทำงานตามขั้นตอนปฏิบัติที่กำหนด</u> <u>ไว้ชัดเจนได้อย่างปลอดภัย</u>
ผลลัพธ์การประยุกต์ใช้ (Application Outcome)	ผู้ที่ได้รับคุณวุฒินี้ต้องแสดงว่ามีความสามารถในการ <u>ทำงานตามขั้นตอนปฏิบัติที่</u> <u>กำหนด</u> ภายใต้การ <u>แนะนำ</u> ของหัวหน้างาน
ความรับผิดชอบและ จริยธรรม (Responsibility & Ethics)	ผู้ที่ได้รับคุณวุฒินี้ต้องแสดงว่า <ul style="list-style-type: none"> - มีความรับผิดชอบต่อความสำคัญต่องานในหน้าที่ของตนที่ได้รับมอบหมาย - <u>รายงานผลการปฏิบัติและปฏิบัติงานร่วมกับผู้อื่น</u>ได้เป็นอย่างดี - มีจริยธรรมในการประกอบอาชีพ
หมายเหตุ	<p>1) คำอธิบายในกรอบคุณวุฒิวิชาชีพนี้เป็นคำอธิบายที่มีความหมายกว้างและครอบคลุมการประกอบอาชีพทั้งในภาคอุตสาหกรรม ภาคธุรกิจบริการ ภาคเกษตรกรรม เพื่อให้แต่ละสาขาวิชาชีพกำหนดคุณลักษณะที่พึงประสงค์ในการจ้างงาน (Employability) สำหรับการจัดทำมาตรฐานอาชีพ</p> <p>2) คำที่ <u>เป็นตัวหนาและขีดเส้นใต้</u> เป็นสมรรถนะที่สูงขึ้นและแตกต่างจากสมรรถนะในระดับที่ต่ำกว่า โดยเป็นคำอธิบายสมรรถนะที่สะสมหรือควรรวมสมรรถนะก่อนหน้า เพื่อแสดงถึงความก้าวหน้าและความแตกต่างของสมรรถนะในระดับที่สูงขึ้น</p> <p>3) ความสามารถในการใช้ภาษาต่างประเทศ การใช้เทคโนโลยีดิจิทัล (DL) และด้านอาชีวอนามัยและความปลอดภัย (OSH) ให้กำหนดเป็นสมรรถนะทั่วไป (Generic competency) โดยให้คณะอนุกรรมการหรือผู้แทนผู้ประกอบอาชีพพิจารณาตามความเหมาะสมในการระบุหน่วยสมรรถนะหรือเกณฑ์ปฏิบัติงานในมาตรฐานอาชีพและคุณวุฒิวิชาชีพทุกระดับ ตามความเหมาะสมในแต่ละสาขาวิชาชีพ</p> <p>4) จริยธรรมในการทำงาน ให้คณะอนุกรรมการหรือผู้แทนผู้ประกอบอาชีพพิจารณาแล้วระบุในคุณลักษณะผลลัพธ์การเรียนรู้หรือเกณฑ์ปฏิบัติงานในมาตรฐานอาชีพและคุณวุฒิวิชาชีพทุกระดับ ตามความเหมาะสมในแต่ละสาขาวิชาชีพ (โดยต้องสามารถประเมินได้ด้วยหลักฐานเชิงประจักษ์)</p>

คุณวุฒิวิชาชีพชั้น 3 (Professional Qualification Level 3)

<p>คำอธิบายทั่วไป (Description)</p>	<p>ผู้มีสมรรถนะทางเทคนิคในการ<u>ประยุกต์หลักการ เลือกใช้และทำงานตามมาตรฐาน</u> <u>แก้ปัญหาทางเทคนิค</u>หน้างานควบคู่กับการ<u>ใช้คู่มือ เข้าใจและอธิบายสาระสำคัญ</u> <u>ของงานด้วยหลักการที่ถูกต้อง ใช้สารสนเทศเพื่อควบคุมคุณภาพของผลงาน</u> ภายใต้การแนะนำของหัวหน้างาน</p>
<p>ความรู้ (Knowledge)</p>	<p>ผู้ที่ได้รับคุณวุฒินี้ต้องแสดงว่ามี<u>ความรู้ในการเชื่อมโยงหลักการปฏิบัติงานและผล</u> <u>การวิเคราะห์สารสนเทศ</u> เพื่อใช้ตัดสินใจทำงาน</p>
<p>ทักษะ (Skills)</p>	<p>ผู้ที่ได้รับคุณวุฒินี้ต้องแสดงว่ามีทักษะทางเทคนิคในการทำงาน<u>เลือกใช้หลักการและ</u> <u>เครื่องมือในการปฏิบัติงานได้ถูกต้องและปลอดภัย</u></p>
<p>ผลลัพธ์การประยุกต์ใช้ (Application Outcome)</p>	<p>ผู้ที่ได้รับคุณวุฒินี้ต้องแสดงว่ามี<u>ความสามารถในการปรับวิธีทำงานตามแบบแผน</u> <u>ข้อกำหนดหรือมาตรฐานการทำงานหรือคู่มือการปฏิบัติงาน และตัดสินใจ</u> <u>แก้ปัญหาหน้างาน</u> ภายใต้การแนะนำของหัวหน้างาน</p>
<p>ความรับผิดชอบและ จริยธรรม (Responsibility & Ethics)</p>	<p>ผู้ที่ได้รับคุณวุฒินี้ต้องแสดงว่า</p> <ul style="list-style-type: none"> - มีความรับผิดชอบต่อความสำคัญต่องานในหน้าที่ - <u>ให้การสนับสนุนผู้ร่วมงานตัดสินใจแก้ปัญหาหน้างาน</u> - <u>รายงานผลการทำงานอย่างต่อเนื่อง</u> - มีจริยธรรมในการประกอบอาชีพ
<p>หมายเหตุ</p>	<p>1) คำอธิบายในกรอบคุณวุฒิวิชาชีพนี้เป็นคำอธิบายที่มีความหมายกว้างและครอบคลุมการประกอบอาชีพทั้งในภาคอุตสาหกรรม ภาคธุรกิจบริการ ภาคเกษตรกรรม เพื่อให้แต่ละสาขาวิชาชีพกำหนดคุณลักษณะที่พึงประสงค์ในการจ้างงาน (Employability) สำหรับการจัดทำมาตรฐานอาชีพ</p> <p>2) คำที่ เป็นตัวหนาและขีดเส้นใต้ เป็นสมรรถนะที่สูงขึ้นและแตกต่างจากสมรรถนะในระดับที่ต่ำกว่า โดยเป็นคำอธิบายสมรรถนะที่สะสมหรือควรรวมสมรรถนะก่อนหน้า เพื่อแสดงถึงความก้าวหน้าและความแตกต่างของสมรรถนะในระดับที่สูงขึ้น</p> <p>3) ความสามารถการใช้ภาษาต่างประเทศ การใช้เทคโนโลยีดิจิทัล (DL) และด้านอาชีวอนามัยและความปลอดภัย (OSH) ให้กำหนดเป็นสมรรถนะทั่วไป (Generic competency) โดยให้คณะกรรมการหรือผู้แทนผู้ประกอบอาชีพพิจารณาตามความเหมาะสมในการระบุหน่วยสมรรถนะหรือเกณฑ์ปฏิบัติงานในมาตรฐานอาชีพและคุณวุฒิวิชาชีพทุกระดับ ตามความเหมาะสมในแต่ละสาขาวิชาชีพ</p> <p>4) จริยธรรมในการทำงาน ให้คณะกรรมการหรือผู้แทนผู้ประกอบอาชีพพิจารณาแล้วระบุในคุณลักษณะผลลัพธ์การเรียนรู้หรือเกณฑ์ปฏิบัติงานในมาตรฐานอาชีพและคุณวุฒิวิชาชีพทุกระดับ ตามความเหมาะสมในแต่ละสาขาวิชาชีพ (โดยต้องสามารถประเมินได้ด้วยหลักฐานเชิงประจักษ์)</p>

คุณวุฒิวิชาชีพชั้น 4 (Professional Qualification Level 4)

คำอธิบายทั่วไป (Description)	ผู้มีสมรรถนะทางเทคนิคครอบคลุมงานอาชีพแก้ไขปัญหาในบริบทที่คาดการณ์ <u>ปัญหาได้ ปรับใช้หลักการหาข้อสรุปประเด็นปัญหาและตัดสินใจงานในหน้าที่ได้</u> <u>ด้วยตนเอง ประสานการทำงานเพื่อควบคุมคุณภาพผลงาน</u>
ความรู้ (Knowledge)	ผู้ที่ได้รับคุณวุฒินี้ต้องแสดงว่ามีความรู้ในเชิงทฤษฎีหรือหลักการสำคัญในงานอาชีพ เพื่อ <u>ปรับปรุงคุณภาพหรือผลงานให้ดีขึ้น</u>
ทักษะ (Skills)	ผู้ที่ได้รับคุณวุฒินี้ต้องแสดงว่ามีทักษะทางเทคนิคในการทำงานและทักษะในการควบคุม งาน
ผลลัพธ์การประยุกต์ใช้ (Application Outcome)	ผู้ที่ได้รับคุณวุฒินี้ต้องแสดงว่ามีความสามารถในการ <u>ปรับปรุงคุณภาพหรือผลงาน</u> <u>อย่างต่อเนื่องด้วยตนเอง</u>
ความรับผิดชอบและ จริยธรรม (Responsibility & Ethics)	ผู้ที่ได้รับคุณวุฒินี้ต้องแสดงว่า <ul style="list-style-type: none"> - มีความรับผิดชอบต่อการกำกับดูแลควบคุมกระบวนการทำงาน - <u>ปรับปรุงคุณภาพงานอย่างต่อเนื่อง</u> - มีจริยธรรมในการประกอบอาชีพ
หมายเหตุ	<p>1) คำอธิบายในกรอบคุณวุฒิวิชาชีพนี้เป็นคำอธิบายที่มีความหมายกว้างและครอบคลุมการประกอบอาชีพทั้งในภาคอุตสาหกรรม ภาคธุรกิจบริการ ภาคเกษตรกรรม เพื่อให้แต่ละสาขาวิชาชีพกำหนดคุณลักษณะที่พึงประสงค์ในการจ้างงาน (Employability) สำหรับการจัดทำมาตรฐานอาชีพ</p> <p>2) คำที่ เป็นตัวหนาและขีดเส้นใต้ เป็นสมรรถนะที่สูงขึ้นและแตกต่างจากสมรรถนะในระดับที่ต่ำกว่า โดยเป็นคำอธิบายสมรรถนะที่สะสมหรือควรรวมสมรรถนะก่อนหน้า เพื่อแสดงถึงความก้าวหน้าและความแตกต่างของสมรรถนะในระดับที่สูงขึ้น</p> <p>3) ความสามารถในการใช้ภาษาต่างประเทศ การใช้เทคโนโลยีดิจิทัล (DL) และ ด้านอาชีวอนามัยและความปลอดภัย (OSH) ให้กำหนดเป็นสมรรถนะทั่วไป (Generic competency) โดยให้คณะกรรมการหรือผู้แทนผู้ประกอบอาชีพพิจารณาตามความเหมาะสมในการระบุหน่วยสมรรถนะหรือเกณฑ์ปฏิบัติงานในมาตรฐานอาชีพและคุณวุฒิวิชาชีพทุกระดับ ตามความเหมาะสมในแต่ละสาขาวิชาชีพ</p> <p>4) จริยธรรมในการทำงาน ให้คณะกรรมการหรือผู้แทนผู้ประกอบอาชีพพิจารณาแล้วระบุในคุณลักษณะผลลัพธ์การเรียนรู้หรือเกณฑ์ปฏิบัติงานในมาตรฐานอาชีพและคุณวุฒิวิชาชีพทุกระดับ ตามความเหมาะสมในแต่ละสาขาวิชาชีพ (โดยต้องสามารถประเมินได้ด้วยหลักฐานเชิงประจักษ์)</p>

คุณวุฒิวิชาชีพชั้น 5 (Professional Qualification Level 5)

<p>คำอธิบายทั่วไป (Description)</p>	<p>ผู้มีสมรรถนะทางเทคนิคและการจัดการแก้ไขปัญหาในบริบทที่มีการเปลี่ยนแปลงทั่วไป สามารถคิดวิเคราะห์และประเมินสถานการณ์ได้ด้วยตนเอง มีความเป็นผู้นำจัดการผลิภาพการทำงาน ถ่ายทอด สอนงาน และกำกับดูแลผู้ร่วมงานให้บรรลุงานตามแผนได้</p>
<p>ความรู้ (Knowledge)</p>	<p>ผู้ที่ได้รับคุณวุฒินี้ต้องแสดงว่ามีความรู้ในเชิงทฤษฎีหรือหลักการที่ซับซ้อนในงานอาชีพเพื่อพัฒนาผลิภาพการทำงาน</p>
<p>ทักษะ (Skills)</p>	<p>ผู้ที่ได้รับคุณวุฒินี้ต้องแสดงว่ามีทักษะในการทำงานที่ต้องคิดวิเคราะห์ข้อมูลวางแผน เพื่อแก้ปัญหาที่ซับซ้อนและประเมินผลในการปฏิบัติงาน</p>
<p>ผลลัพธ์การประยุกต์ใช้ (Application Outcome)</p>	<p>ผู้ที่ได้รับคุณวุฒินี้ต้องแสดงว่ามีความสามารถในการตัดสินใจและลงมือแก้ปัญหา งานที่ซับซ้อนมีการเปลี่ยนแปลง ประเมินผลงานและพัฒนาผลิภาพอย่างต่อเนื่อง</p>
<p>ความรับผิดชอบและ จริยธรรม (Responsibility & Ethics)</p>	<p>ผู้ที่ได้รับคุณวุฒินี้ต้องแสดงว่า</p> <ul style="list-style-type: none"> • มีความรับผิดชอบต่อบทบาทความเป็นผู้นำ ให้คำแนะนำ/สอนงานและกำกับดูแลผู้ร่วมงาน • ประเมินผลปฏิบัติงานและส่งมอบงานได้ตามเป้าหมาย • เป็นแบบอย่างหรือผู้นำด้านจริยธรรมในการประกอบอาชีพ
<p>หมายเหตุ</p>	<p>1) คำอธิบายในกรอบคุณวุฒิวิชาชีพนี้เป็นคำอธิบายที่มีความหมายกว้างและครอบคลุมการประกอบอาชีพทั้งในภาคอุตสาหกรรม ภาคธุรกิจบริการ ภาคเกษตรกรรม เพื่อให้แต่ละสาขาวิชาชีพกำหนดคุณลักษณะที่พึงประสงค์ในการจ้างงาน (Employability) สำหรับการจัดทำมาตรฐานอาชีพ</p> <p>2) คำที่ เป็นตัวหนาและขีดเส้นใต้ เป็นสมรรถนะที่สูงขึ้นและแตกต่างจากสมรรถนะในระดับที่ต่ำกว่า โดยเป็นคำอธิบายสมรรถนะที่สะสมหรือควรรวมสมรรถนะก่อนหน้า เพื่อแสดงถึงความก้าวหน้าและความแตกต่างของสมรรถนะในระดับที่สูงขึ้น</p> <p>3) ความสามารถการใช้ภาษาต่างประเทศ การใช้เทคโนโลยีดิจิทัล (DL) และด้านอาชีวอนามัยและความปลอดภัย (OSH) ให้กำหนดเป็นสมรรถนะทั่วไป (Generic competency) โดยให้คณะกรรมการหรือผู้แทนผู้ประกอบการอาชีพพิจารณาตามความเหมาะสมในการระบุหน่วยสมรรถนะหรือเกณฑ์ปฏิบัติงานในมาตรฐานอาชีพและคุณวุฒิวิชาชีพทุกระดับ ตามความเหมาะสมในแต่ละสาขาวิชาชีพ</p> <p>4) จริยธรรมในการทำงาน ให้คณะกรรมการหรือผู้แทนผู้ประกอบการอาชีพพิจารณาแล้วระบุในคุณลักษณะผลลัพธ์การเรียนรู้หรือเกณฑ์ปฏิบัติงานในมาตรฐานอาชีพและคุณวุฒิวิชาชีพทุกระดับ ตามความเหมาะสมในแต่ละสาขาวิชาชีพ (โดยต้องสามารถประเมินได้ด้วยหลักฐานเชิงประจักษ์)</p>

คุณวุฒิวิชาชีพชั้น 6 (Professional Qualification Level 6)

คำอธิบายทั่วไป (Description)	ผู้มีสมรรถนะในการบริหารจัดการ แก้ไขปัญหาในบริบทที่มีความซับซ้อนและเปลี่ยนแปลงตลอดเวลา โดยใช้องค์ความรู้หรือนวัตกรรมเพื่อพัฒนาระบบงาน ให้คำปรึกษาด้วยประสบการณ์หรือสาขางานที่มีความชำนาญ
ความรู้ (Knowledge)	ผู้ที่ได้รับคุณวุฒินี้ต้องแสดงว่ามีความรู้ในเชิงทฤษฎีที่อาจนำไปปรับใช้เป็นองค์ความรู้หรือนวัตกรรมในงานอาชีพเพื่อพัฒนาระบบการทำงาน
ทักษะ (Skills)	ผู้ที่ได้รับคุณวุฒินี้ต้องแสดงว่ามีทักษะในการบริหารจัดการกลยุทธ์และใช้องค์ความรู้หรือนวัตกรรม เพื่อแก้ปัญหาที่ซับซ้อนที่มีการเปลี่ยนแปลงตลอดเวลา
ผลลัพธ์การประยุกต์ใช้ (Application Outcome)	ผู้ที่ได้รับคุณวุฒินี้ต้องแสดงว่ามีความสามารถในการใช้องค์ความรู้หรือนวัตกรรม เพื่อแก้ปัญหาที่ซับซ้อนที่มีการเปลี่ยนแปลงตลอดเวลา ด้วยการคิดเชิงกลยุทธ์และใช้ศาสตร์ที่หลากหลาย
ความรับผิดชอบและ จริยธรรม (Responsibility & Ethics)	ผู้ที่ได้รับคุณวุฒินี้ต้องแสดงว่า <ul style="list-style-type: none"> มีความรับผิดชอบต่อการบริหารจัดการเชิงกลยุทธ์เพื่อเพิ่มผลิตภาพ และแก้ปัญหาที่ซับซ้อนที่มีการเปลี่ยนแปลง การให้คำปรึกษาในสาขางานที่มีประสบการณ์และความชำนาญ เป็นแบบอย่างหรือผู้นำด้านจริยธรรมในการประกอบอาชีพ
หมายเหตุ	<p>1) คำอธิบายในกรอบคุณวุฒิวิชาชีพนี้เป็นคำอธิบายที่มีความหมายกว้างและครอบคลุมการประกอบอาชีพทั้งในภาคอุตสาหกรรม ภาคธุรกิจบริการ ภาคเกษตรกรรม เพื่อให้แต่ละสาขาวิชาชีพกำหนดคุณลักษณะที่พึงประสงค์ในการจ้างงาน (Employability) สำหรับการจัดทำมาตรฐานอาชีพ</p> <p>2) คำที่ เป็นตัวหนาและขีดเส้นใต้ เป็นสมรรถนะที่สูงขึ้นและแตกต่างจากสมรรถนะในระดับที่ต่ำกว่า โดยเป็นคำอธิบายสมรรถนะที่สะสมหรือควรรวมสมรรถนะก่อนหน้า เพื่อแสดงถึงความก้าวหน้าและความแตกต่างของสมรรถนะในระดับที่สูงขึ้น</p> <p>3) ความสามารถในการใช้ภาษาต่างประเทศ การใช้เทคโนโลยีดิจิทัล (DL) และด้านอาชีวอนามัยและความปลอดภัย (OSH) ให้กำหนดเป็นสมรรถนะทั่วไป (Generic competency) โดยให้คณะอนุกรรมการหรือผู้แทนผู้ประกอบการพิจารณาตามความเหมาะสมในการระบุหน่วยสมรรถนะหรือเกณฑ์ปฏิบัติงานในมาตรฐานอาชีพ และคุณวุฒิวิชาชีพทุกระดับ ตามความเหมาะสมในแต่ละสาขาวิชาชีพ</p> <p>4) จริยธรรมในการทำงาน ให้คณะอนุกรรมการหรือผู้แทนผู้ประกอบการพิจารณาแล้วระบุในคุณลักษณะผลลัพธ์การเรียนรู้หรือเกณฑ์ปฏิบัติงานในมาตรฐานอาชีพและคุณวุฒิวิชาชีพทุกระดับ ตามความเหมาะสมในแต่ละสาขาวิชาชีพ (โดยต้องสามารถประเมินได้ด้วยหลักฐานเชิงประจักษ์)</p>

คุณวุฒิวิชาชีพชั้น 7 (Professional Qualification Level 7)

คำอธิบายทั่วไป (Description)	ผู้มีสมรรถนะในการบริหารจัดการ <u>แก้ปัญหาในบริบทที่มีความซับซ้อนและไม่</u> <u>สามารถคาดการณ์ได้ พัฒนา (ขยาย) องค์ความรู้หรือนวัตกรรมใหม่ในงานอาชีพ</u> เพื่อการพัฒนาองค์กรหรือกลุ่มวิสาหกิจอย่างเป็นระบบ
ความรู้ (Knowledge)	ผู้ที่ได้รับคุณวุฒินี้ต้องแสดงว่ามี <u>ความรู้ที่ใช้ในการประเมินและวินิจฉัยปัญหาเพื่อ</u> <u>พัฒนาองค์ความรู้หรือนวัตกรรมอย่างเป็นระบบ</u> ในงานอาชีพ
ทักษะ (Skills)	ผู้ที่ได้รับคุณวุฒินี้ต้องแสดงว่ามีทักษะในการ <u>คิดอย่างเป็นระบบเพื่อการพัฒนาองค์</u> <u>ความรู้หรือนวัตกรรม</u> ในงานอาชีพ
ผลลัพธ์การประยุกต์ใช้ (Application Outcome)	ผู้ที่ได้รับคุณวุฒินี้ต้องแสดงว่ามี <u>ความสามารถในการพัฒนาองค์ความรู้หรือ</u> <u>นวัตกรรม เพื่อให้เกิดประโยชน์ต่อองค์กรและกลุ่มวิสาหกิจ</u>
ความรับผิดชอบและ จริยธรรม (Responsibility & Ethics)	ผู้ที่ได้รับคุณวุฒินี้ต้องแสดงว่า <ul style="list-style-type: none"> มีความรับผิดชอบต่อ<u>การบริหารจัดการเชิงนโยบาย การแก้ปัญหาที่คาดการณ์</u> <u>ไม่ได้ การให้ความเห็นแก่สังคมด้วยวิจรรณญาณที่ถูกต้อง</u>ในงานอาชีพ เป็นแบบอย่างหรือผู้นำด้านจริยธรรมในการประกอบอาชีพ
หมายเหตุ	<p>1) คำอธิบายในกรอบคุณวุฒิวิชาชีพนี้เป็นคำอธิบายที่มีความหมายกว้างและครอบคลุมการประกอบอาชีพทั้งในภาคอุตสาหกรรม ภาคธุรกิจบริการ ภาคเกษตรกรรม เพื่อให้แต่ละสาขาวิชาชีพกำหนดคุณลักษณะที่พึงประสงค์ในการจ้างงาน (Employability) สำหรับการจัดทำมาตรฐานอาชีพ</p> <p>2) คำที่ เป็นตัวหนาและขีดเส้นใต้ เป็นสมรรถนะที่สูงขึ้นและแตกต่างจากสมรรถนะในระดับที่ต่ำกว่า โดยเป็นคำอธิบายสมรรถนะที่สะสมหรือควรรวมสมรรถนะก่อนหน้า เพื่อแสดงถึงความก้าวหน้าและความแตกต่างของสมรรถนะในระดับที่สูงขึ้น</p> <p>3) ความสามารถในการใช้ภาษาต่างประเทศ การใช้เทคโนโลยีดิจิทัล (DL) และด้านอาชีวอนามัยและความปลอดภัย (OSH) ให้กำหนดเป็นสมรรถนะทั่วไป (Generic competency) โดยให้คณะกรรมการหรือผู้แทนผู้ประกอบการอาชีพพิจารณาตามความเหมาะสมในการระบุหน่วยสมรรถนะหรือเกณฑ์ปฏิบัติงานในมาตรฐานอาชีพและคุณวุฒิวิชาชีพทุกระดับ ตามความเหมาะสมในแต่ละสาขาวิชาชีพ</p> <p>4) จริยธรรมในการทำงาน ให้คณะกรรมการหรือผู้แทนผู้ประกอบการอาชีพพิจารณาแล้วระบุในคุณลักษณะผลลัพธ์การเรียนรู้หรือเกณฑ์ปฏิบัติงานในมาตรฐานอาชีพและคุณวุฒิวิชาชีพทุกระดับ ตามความเหมาะสมในแต่ละสาขาวิชาชีพ (โดยต้องสามารถประเมินได้ด้วยหลักฐานเชิงประจักษ์)</p>

คุณวุฒิวิชาชีพชั้น 8 (Professional Qualification Level 8)

คำอธิบายทั่วไป (Description)	ผู้มีสมรรถนะในการสร้างสรรค์องค์ความรู้หรือนวัตกรรมใหม่นำเสนอแนวความคิดการแก้ปัญหาในบริบทที่ซับซ้อนและไม่สามารถคาดการณ์ได้ มีผลงานที่โดดเด่น มีวิสัยทัศน์ได้รับการยอมรับในระดับประเทศขึ้นไป ให้คำปรึกษาหรือความคิดเห็นต่อสังคมด้วยวิจารณญาณ ความชำนาญและความรับผิดชอบ
ความรู้ (Knowledge)	ผู้ที่ได้รับคุณวุฒินี้ต้องแสดงว่ามีการสร้างสรรค์องค์ความรู้หรือนวัตกรรมที่โดดเด่นในงานอาชีพ
ทักษะ (Skills)	ผู้ที่ได้รับคุณวุฒินี้ต้องแสดงว่ามีทักษะขั้นสูงสุดในการทำงานที่ใช้สร้างสรรค์หลักการหรือแนวความคิดใหม่ในวงการอาชีพ
ผลลัพธ์การประยุกต์ใช้ (Application Outcome)	ผู้ที่ได้รับคุณวุฒินี้ต้องแสดงว่ามีความสามารถในการสร้างสรรค์แนวความคิดหรือวิสัยทัศน์ใหม่ต่อวงการวิชาชีพหรือมีผลงานเป็นที่ยอมรับในระดับประเทศขึ้นไป
ความรับผิดชอบและ จริยธรรม (Responsibility & Ethics)	ผู้ที่ได้รับคุณวุฒินี้ต้องแสดงว่า <ul style="list-style-type: none"> มีความรับผิดชอบต่อความเป็นแบบอย่างความสำเร็จเป็นเจ้าของวิสัยทัศน์หรือแนวความคิดที่ถูกสร้างสรรค์ขึ้นใหม่ ที่ได้รับการยอมรับในวงการอาชีพ เป็นแบบอย่างหรือผู้นำด้านจริยธรรมในการประกอบอาชีพ
หมายเหตุ	<p>1) คำอธิบายในกรอบคุณวุฒิวิชาชีพนี้เป็นคำอธิบายที่มีความหมายกว้างและครอบคลุมการประกอบอาชีพทั้งในภาคอุตสาหกรรม ภาคธุรกิจบริการ ภาคเกษตรกรรม เพื่อให้แต่ละสาขาวิชาชีพกำหนดคุณลักษณะที่พึงประสงค์ในการจ้างงาน (Employability) สำหรับการจัดทำมาตรฐานอาชีพ</p> <p>2) คำที่เป็นตัวหนาและขีดเส้นใต้ เป็นสมรรถนะที่สูงขึ้นและแตกต่างจากสมรรถนะในระดับที่ต่ำกว่า โดยเป็นคำอธิบายสมรรถนะที่สะสมหรือควรรวมสมรรถนะก่อนหน้า เพื่อแสดงถึงความก้าวหน้าและความแตกต่างของสมรรถนะในระดับที่สูงขึ้น</p> <p>3) ความสามารถในการใช้ภาษาต่างประเทศ การใช้เทคโนโลยีดิจิทัล (DL) และด้านอาชีวอนามัยและความปลอดภัย (OSH) ให้กำหนดเป็นสมรรถนะทั่วไป (Generic competency) โดยให้คณะกรรมการหรือผู้แทนผู้ประกอบอาชีพพิจารณาตามความเหมาะสมในการระบุหน่วยสมรรถนะหรือเกณฑ์ปฏิบัติงานในมาตรฐานอาชีพและคุณวุฒิวิชาชีพทุกระดับ ตามความเหมาะสมในแต่ละสาขาวิชาชีพ</p> <p>4) จริยธรรมในการทำงาน ให้คณะกรรมการหรือผู้แทนผู้ประกอบอาชีพพิจารณาแล้วระบุในคุณลักษณะผลลัพธ์การเรียนรู้หรือเกณฑ์ปฏิบัติงานในมาตรฐานอาชีพและคุณวุฒิวิชาชีพทุกระดับ ตามความเหมาะสมในแต่ละสาขาวิชาชีพ (โดยต้องสามารถประเมินได้ด้วยหลักฐานเชิงประจักษ์)</p>

ข้อมูลทั่วไปในอุตสาหกรรม

สภาวะอุตสาหกรรมการบิน

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 เที่ยวบิน ในปี พ.ศ. 2552 เพิ่มขึ้นเป็น 1,097,663 เที่ยวบิน

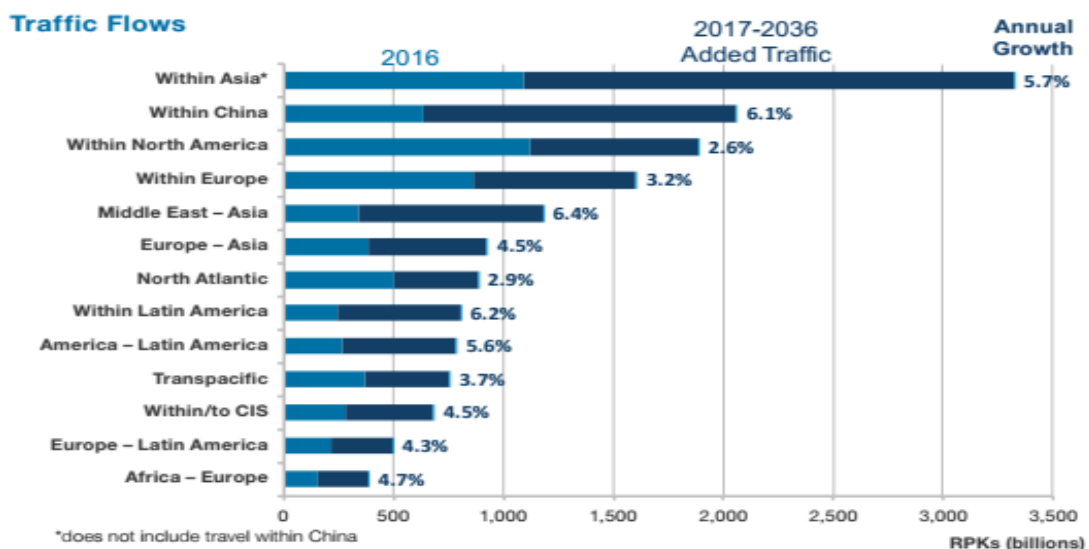
โดยสถานการณ์เติบโตของอุตสาหกรรมการบินในประเทศไทย ในปี พ.ศ. 2561 มีจำนวนผู้ถือใบอนุญาตประกอบกิจการในการเดินอากาศ ทั้งสิ้น 47 ราย โดยยังประกอบกิจการอยู่ในปัจจุบันจำนวน 40 ราย ประกอบด้วยผู้ประกอบการขนส่งทางอากาศแบบประจำ 17 ราย แบบไม่ประจำ จำนวน 21 ราย และการพาณิชย์อื่น จำนวน 2 ราย สำหรับแนวโน้มการเติบโตพบว่าประเทศไทยมีจำนวนผู้โดยสารภายในประเทศ จำนวน 78.6 ล้านคน โดยเพิ่มจากปีที่ผ่านมาจำนวน 3.28 ล้านคน คิดเป็นร้อยละ 6.1 จากปีที่ผ่านมา เส้นทางบิน กรุงเทพฯ – เชียงใหม่ เป็นเส้นทางที่มีการเติบโตของจำนวนผู้โดยสารและเที่ยวบินจำนวนมากที่สุดในขณะที่ภูมิภาคเอเชียตะวันออก (ประเทศจีน ญี่ปุ่น และเกาหลี) เป็นภูมิภาคที่มีผู้โดยสารเดินทางมายังประเทศไทยมากที่สุด แต่ภูมิภาคเอเชียใต้ และเอเชียตะวันออก เป็นภูมิภาคที่มีอัตราการเติบโตของผู้โดยสารสูงที่สุด คือ มีอัตราการเติบโตร้อยละ 14.1 และ 11.8 ตามลำดับ

สายการบินไทยยังคงครองส่วนแบ่งการตลาดขนส่งผู้โดยสารระหว่างประเทศสูงสุด รองลงมา ได้แก่ สายการบินไทยแอร์เอเชีย ซึ่งมีสถิติข้อมูลที่น่าสนใจว่าสายการบินต้นทุนต่ำเข้าสู่การตลาดการบินระหว่างประเทศสูงมากขึ้น ภาพรวมของส่วนแบ่งตลาดเส้นทางบินภายในประเทศและเส้นทางระหว่างประเทศ 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 ที่มาจากปัจจัยหลายประการเช่น การขนส่งสินค้าทางอากาศเพิ่มมากขึ้น ประชาชนใช้การเดินทางอากาศมากขึ้น ทำให้การบินพาณิชย์ยังมีความต้องการเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง และคาดการณ์ว่าการขนส่งผู้โดยสารในช่วง 20 ปีข้างหน้าจะเติบโตขึ้นร้อยละ 4.6 ในภูมิภาคเอเชีย

แปซิฟิก 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 โบอิง จำกัด และบริษัท แอร์บัส จำกัด ซึ่งเป็นผู้ผลิตอากาศยานรายใหญ่ของโลกได้คาดการณ์ความต้องการด้านการขยายตัวด้านอากาศยานของสายการบิน สอดคล้องกับการขยายตัวด้านปริมาณการขนส่งผู้โดยสารไว้ในช่วง 20 ปีข้างหน้า โดยความต้องการอากาศยานของทั่วโลกมีอัตราการขยายตัวร้อยละ 4.4 ต่อปี และภูมิภาคเอเชียแปซิฟิกมีอัตราการขยายร้อยละ 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 พนักงานฝ่าย

สนับสนุนภาคพื้นและพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินจำนวนมากขึ้น ดังนั้นการพัฒนาบุคลากรขององค์กร การผลิตบัณฑิตของสถานศึกษาของภาครัฐ และเอกชนหลายแห่ง เพื่อรองรับอุตสาหกรรมการบินที่เติบโตอย่างรวดเร็ว ให้เป็นที่ยอมรับในระดับสากลจึงมีความสำคัญอย่างยิ่ง

จากการขยายเส้นทางด้านการบินและความต้องการในด้านการเดินทางของผู้โดยสารทางเครื่องบิน แนวโน้มของอุตสาหกรรมการบินของประเทศไทยจะยังคงเติบโตอย่างต่อเนื่องสอดคล้องกับการเติบโตของธุรกิจการบินในภูมิภาค วิเคราะห์ได้จากการขยายเส้นทางการบินที่ครอบคลุมและเชื่อมโยงไปยังเอเชียตะวันออกเฉียงใต้ซึ่งเป็นกลุ่มประเทศที่อยู่ระหว่างการเติบโตทางเศรษฐกิจ ซึ่งหากอุตสาหกรรมการบินของประเทศไทยสามารถพัฒนาให้เป็นศูนย์กลางภูมิศาสตร์ทางการบิน เพื่อเชื่อมต่อ CLMV กับประเทศต่างๆ ทั่วโลกได้จะมาซึ่งความเติบโตทางด้านเศรษฐกิจอย่างมหาศาล สอดคล้องกับบทวิเคราะห์แนวโน้มธุรกิจการบินของประเทศไทย จากศูนย์วิจัยกสิกร (ฉบับที่ 2780) ว่าในอดีตธุรกิจการบินมีความลำบากในการเข้ามาแข่งขันของสายการบินที่ค่อนข้างต่ำ เนื่องจากเป็นธุรกิจที่ต้องการลงทุนมากในการซื้อเครื่องบิน แต่ปัจจุบันนี้สายการบินสามารถเช่าเครื่องบินได้ ทำให้โอกาสการเติบโตทางธุรกิจมีมากและง่ายยิ่งขึ้น จึงเป็นโอกาสของประเทศไทยที่ต้องมีความพร้อมเพียงพอที่จะรองรับการเติบโตของธุรกิจการบิน

ในขณะที่สถานะการแข่งขันในอุตสาหกรรมในกลุ่มประเทศอาเซียน มีการขยายขีดความสามารถด้านอุตสาหกรรมการบินและการขนส่งเช่นเดียวกับประเทศไทยได้แก่ มาเลเซีย สิงคโปร์ อินโดนีเซีย แต่ค่าใช้จ่ายในการให้บริการด้านการบิน (Landing/ Take off/ Parking) ของประเทศไทยต่ำกว่าประเทศในอาเซียน จึงทำให้มีความสามารถในการแข่งขันด้านต้นทุน และอีกหนึ่งปัจจัยที่สำคัญในการรองรับขีดการแข่งขัน สอดคล้องกับการลงทุนในอุตสาหกรรมการบินและการขอรับการส่งเสริมการลงทุนจากสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการลงทุน (Thailand Board of Investment, BOI) ที่ภาพรวมของการลงทุนในอุตสาหกรรมการบินได้รับการอนุมัติการลงทุนส่งเสริมการลงทุนจาก 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
สาขาต้อนรับบนเครื่องบิน อาชีพพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน

1. ชื่อมาตรฐานอาชีพ

มาตรฐานอาชีพและคุณวุฒิวิชาชีพ สาขาวิชาชีพการบิน สาขาด้านรับบนเครื่องบิน

2. ประวัติการปรับปรุงมาตรฐาน

การทบทวนมาตรฐานอาชีพตามกรอบคุณวุฒิวิชาชีพ (8 ระดับ) ครั้งที่ 1

3. ทะเบียนอ้างอิง (Imprint)

ไม่มี

4. ข้อมูลเบื้องต้น

พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินมีหน้าที่หลัก คือ ดูแล รักษาความปลอดภัยให้แก่ผู้โดยสาร และอากาศยาน คอยอำนวยความสะดวกสบายตลอดการเดินทางแก่ผู้โดยสาร พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินดูแลความปลอดภัยตามขั้นตอน กฎระเบียบที่ได้กำหนดไว้ในข้อกำหนด ข้อบังคับขององค์กรที่เกี่ยวข้อง หรือตามที่สายการบินกำหนด ร่วมกับนักบินผู้ทำการบินในเที่ยวบิน พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินยังต้องมีความพร้อมทั้งร่างกาย และจิตใจเพื่อปฏิบัติหน้าที่ในเที่ยวบินที่กำหนด และต้องผ่านการฝึกอบรมด้านความปลอดภัย การปฐมพยาบาลเบื้องต้น และหลักสูตรอื่นๆ ตามที่องค์กรที่เกี่ยวข้อง หรือตามที่สายการบินกำหนด

พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินเปรียบเสมือน ตัวแทน ภาพลักษณ์ ของสายการบิน หรือทูตทางวัฒนธรรมของประเทศ จึงมีบทบาทที่สำคัญต่อสายการบินและประเทศเป็นอย่างยิ่ง พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินทำหน้าที่เสมือนสื่อกลางในการติดต่อ สื่อสาร และประสานระหว่างผู้โดยสารและสายการบินให้ เป็นไปได้อย่างราบรื่น เป็นผู้สร้างความสัมพันธ์ที่ดีของผู้โดยสารให้กับสายการบิน สร้างความเข้าใจให้กับ ประเทศ อาชีพต้อนรับบนเครื่องบินเป็นงานที่เกี่ยวข้องกับสายงานการให้บริการ จึงเป็นปัจจัยสำคัญอย่าง หนึ่ง ในการขับเคลื่อนทางอุตสาหกรรม เศรษฐกิจ สังคมและวัฒนธรรมของประเทศ ในด้านอัตราการจ้าง บุคลากรในสายอาชีพการให้บริการที่เป็นที่ต้องการและนิยมค่อนข้างสูงในปัจจุบัน

5. ประวัติการปรับปรุงมาตรฐานในแต่ละครั้ง

ครั้งที่ 1

6. ครั้งที่ 1: วัน/เดือน/ปี

การเปลี่ยนแปลงที่สำคัญ

การทบทวนคุณวุฒิวิชาชีพจากกรอบคุณวุฒิวิชาชีพ 7 ระดับ เป็น 8 ระดับ มีรายละเอียดดังนี้

- เพิ่มคุณวุฒิวิชาชีพ พนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ชั้น 4
- ปรับคุณวุฒิวิชาชีพ พนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ชั้น 3 เป็น ชั้น 5
- ปรับคุณวุฒิวิชาชีพ พนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ชั้น 4 เป็น ชั้น 6

7. คุณวุฒิวิชาชีพที่ครอบคลุม (Professional Qualifications Included)

คุณวุฒิวิชาชีพ สาขาวิชาชีพการบิน สาขาด้านรับบนเครื่องบิน

- อาชีพพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ชั้น 4
- อาชีพพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ชั้น 5
- อาชีพพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ชั้น 6

8. คุณวุฒิวิชาชีพที่เกี่ยวข้อง (Related Professional Qualifications)

ไม่มี

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

- 20101 ปฏิบัติงานตามหลักความปลอดภัยและการรักษาความปลอดภัย
- 20102 เข้าใจสถานการณ์ฉุกเฉินภายในเที่ยวบิน
- 20103 ดูแลความปลอดภัยและการรักษาความปลอดภัยของผู้โดยสารและห้องโดยสาร
- 20104 ป้องกันสถานการณ์ฉุกเฉินภายในเที่ยวบิน
- 20201 ให้ข้อมูลและระเบียบปฏิบัติด้านการเดินทางแก่ผู้โดยสาร
- 20202 แก้ปัญหาด้านการบริการที่เกิดขึ้นในเที่ยวบิน
- 20203 ให้บริการด้านความสะดวกสบายแก่ผู้โดยสารภายในเที่ยวบิน
- 20301 ประเมินสถานการณ์ฉุกเฉินภายในเที่ยวบิน
- 20302 แก้ไขสถานการณ์ฉุกเฉินภายในเที่ยวบิน
- 20401 สื่อสารระหว่างพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ผู้โดยสารและเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง
- 20402 ประสานงานระหว่างพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินและเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง
- 20501 กำกับดูแลการจัดการภายในเที่ยวบิน
- 20502 พัฒนาคุณภาพการทำงานภายในเที่ยวบิน

10. คุณวุฒิวิชาชีพสาขาวิชาชีพการบิน

10.1 คุณวุฒิวิชาชีพสาขาต้อนรับบนเครื่องบิน อาชีพพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ชั้น 4

คุณลักษณะของผลการเรียนรู้ (Characteristics of Outcomes)

สามารถปฏิบัติงานได้ตามระเบียบปฏิบัติและข้อกำหนดของสายการบิน ช่วยอำนวยความสะดวก และปฏิบัติงานตามหลักการดูแลความปลอดภัยและการรักษาความปลอดภัยของผู้โดยสารและห้องโดยสาร สามารถให้ข้อมูลที่จำเป็นเกี่ยวกับกฎระเบียบข้อบังคับของการตรวจคนเข้าเมือง และศุลกากรแก่ผู้โดยสารบนเครื่องบิน อธิบายสาเหตุที่อาจก่อให้เกิดผลกระทบต่อความปลอดภัยและการรักษาความปลอดภัยในเที่ยวบิน และสามารถแก้ปัญหาการบริการในเที่ยวบินที่พบเป็นประจำ รวมถึงสามารถปรับปรุงคุณภาพการปฏิบัติงานของตนเองได้อย่างต่อเนื่อง

การเลื่อนระดับคุณวุฒิวิชาชีพ (Qualification Pathways)

1. มีอายุไม่ต่ำกว่า 18 ปีบริบูรณ์ และจบการศึกษาไม่ต่ำกว่ามัธยมศึกษาตอนปลาย หรือเทียบเท่า

หลักเกณฑ์การต่ออายุหนังสือรับรองมาตรฐานอาชีพ

1. ผู้เข้ารับการประเมินแสดงหลักฐานการทำงานในอาชีพ 3 ปีอย่างต่อเนื่อง
2. หากไม่มีหลักฐานตามข้อ 1 ผู้เข้ารับการประเมินจะต้องสอบครบทุกหน่วยสมรรถนะของชั้น 4

กลุ่มบุคคลในอาชีพ (Target Group)

บุคคลทั่วไปที่สนใจ

หน่วยสมรรถนะ (หน่วยสมรรถนะทั้งหมดของคุณวุฒิวิชาชีพนี้)

- 20101 ปฏิบัติงานตามหลักความปลอดภัยและการรักษาความปลอดภัย
- 20102 เข้าใจสถานการณ์ฉุกเฉินภายในเที่ยวบิน
- 20201 ให้ข้อมูลและระเบียบปฏิบัติด้านการเดินทางแก่ผู้โดยสาร
- 20202 แก้ปัญหาด้านการบริการที่เกิดขึ้นในเที่ยวบิน

10.2 คุณวุฒิวิชาชีพสาขาต้อนรับบนเครื่องบิน อาชีพพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ชั้น 5

คุณลักษณะของผลการเรียนรู้ (Characteristics of Outcomes)

สามารถให้บริการและอำนวยความสะดวกแก่ผู้โดยสาร ให้การดูแลความปลอดภัยและการรักษาความปลอดภัยภายในเที่ยวบิน สามารถประเมินเพื่อป้องกันสถานการณ์ฉุกเฉิน และตัดสินใจแก้ไขสถานการณ์ฉุกเฉินภายในเที่ยวบินได้ สามารถปฏิบัติตามขั้นตอนความปลอดภัยและใช้อุปกรณ์ความปลอดภัยในการช่วยเหลือผู้โดยสารได้ รวมทั้งมีทักษะการคิด การสื่อสารสามารถประสานงานกับพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินผู้โดยสาร และเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องทั้งภายในและภายนอกเที่ยวบินได้

การเลื่อนระดับคุณวุฒิวิชาชีพ (Qualification Pathways)

1. ปัจจุบันเป็นพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่มีประสบการณ์ทำงานอย่างน้อย 1 ปี
2. หากไม่เป็นไปตามคุณสมบัติในข้อที่ 1 ระยะเวลาที่หยุดปฏิบัติหน้าที่บนเครื่องบินต้องไม่เกิน 3 ปี และเป็นพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินมาอย่างน้อย 1 ปี

หลักเกณฑ์การต่ออายุหนังสือรับรองมาตรฐานอาชีพ

1. ผู้เข้ารับการประเมินแสดงหลักฐานการทำงานในอาชีพ 3 ปีอย่างต่อเนื่อง
2. หากไม่มีหลักฐานตามข้อ 1 ผู้เข้ารับการประเมินจะต้องสอบครบทุกหน่วยสมรรถนะของชั้น 5

กลุ่มบุคคลในอาชีพ (Target Group)

พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่มีประสบการณ์ทำงานบนเครื่องบินอย่างน้อย 1 ปี

หน่วยสมรรถนะ (หน่วยสมรรถนะทั้งหมดของคุณวุฒิวิชาชีพนี้)

- 20103 ดูแลความปลอดภัยและการรักษาความปลอดภัยของผู้โดยสารและห้องโดยสาร
- 20104 ป้องกันสถานการณ์ฉุกเฉินภายในเที่ยวบิน
- 20203 ให้บริการด้านความสะดวกสบายแก่ผู้โดยสารภายในเที่ยวบิน
- 20301 ประเมินสถานการณ์ฉุกเฉินภายในเที่ยวบิน
- 20302 แก้ไขสถานการณ์ฉุกเฉินภายในเที่ยวบิน
- 20401 สื่อสารระหว่างพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ผู้โดยสารและเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง
- 20402 ประสานงานระหว่างพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินและเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง

10.3 คุณวุฒิวิชาชีพสาขาต้อนรับบนเครื่องบิน อาชีพพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ชั้น 6

คุณลักษณะของผลการเรียนรู้ (Characteristics of Outcomes)

สามารถกำกับดูแลและจัดการภายในเที่ยวบิน พัฒนาระบบการทำงานภายในเที่ยวบินเพื่อการดูแลความปลอดภัยและการรักษาความปลอดภัยของผู้โดยสารและห้องโดยสาร สามารถควบคุมการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินให้เป็นไปตามมาตรฐานของสายการบิน รวมทั้งให้คำปรึกษาในการพัฒนาการปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ

การเลื่อนระดับคุณวุฒิวิชาชีพ (Qualification Pathways)

1. ปัจจุบันเป็นหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่มีประสบการณ์ทำงานอย่างน้อย 1 ปี
2. หากไม่เป็นไปตามคุณสมบัติในข้อที่ 1 ระยะเวลาที่หยุดปฏิบัติหน้าที่บนเครื่องบินต้องไม่เกิน 3 ปี และเป็นหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินมาอย่างน้อย 1 ปี
3. กรณีเป็นผู้ที่ได้รับการรับรองคุณวุฒิวิชาชีพ ชั้นที่ 5 จะสอบเฉพาะหน่วยสมรรถนะ จำนวน 2 หน่วย ได้แก่ 20501 และ 20502

หลักเกณฑ์การต่ออายุหนังสือรับรองมาตรฐานอาชีพ

1. ผู้เข้ารับการประเมินแสดงหลักฐานการทำงานในอาชีพ 3 ปีอย่างต่อเนื่อง
2. หากไม่มีหลักฐานตามข้อ 1 ผู้เข้ารับการประเมินจะต้องสอบครบทุกหน่วยสมรรถนะของชั้น 6

กลุ่มบุคคลในอาชีพ (Target Group)

หัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่มีประสบการณ์ในตำแหน่งอย่างน้อย 1 ปี

หน่วยสมรรถนะ (หน่วยสมรรถนะทั้งหมดของคุณวุฒิวิชาชีพนี้)

- 20103 ดูแลความปลอดภัยและการรักษาความปลอดภัยของผู้โดยสารและห้องโดยสาร
- 20104 ป้องกันสถานการณ์ฉุกเฉินภายในเที่ยวบิน
- 20302 แก้ไขสถานการณ์ฉุกเฉินภายในเที่ยวบิน
- 20501 กำกับดูแล การจัดการภายในเที่ยวบิน
- 20502 พัฒนาคุณภาพการทำงานภายในเที่ยวบิน

ตารางแผนผังแสดงหน้าที่

1. ตารางแสดงหน้าที่

ความมุ่งหมายหลัก Key Purpose	บทบาทหลัก Key Roles		หน้าที่หลัก Key Functions	
คำอธิบาย	รหัส	คำอธิบาย	รหัส	คำอธิบาย
พัฒนาบุคลากร ทางด้านการบินใน อุตสาหกรรมการบิน ให้มีมาตรฐานและ เป็นที่ยอมรับใน ระดับสากล	20	จัดการความปลอดภัยและ ดูแลด้านความปลอดภัยของ ผู้โดยสารในอากาศยาน และ การอำนวยความสะดวก สะดวกสบายแก่ผู้โดยสารใน เที่ยวบิน	201	อำนวยความสะดวกและการรักษา ความปลอดภัยในเที่ยวบิน
	202		202	อำนวยความสะดวกสบายแก่ ผู้โดยสารภายในเที่ยวบิน
	203		203	จัดการสถานการณ์ฉุกเฉินภายใน เที่ยวบิน
	204		204	จัดการการสื่อสารของทรัพยากร ลูกเรือ
	205		205	บริหารจัดการภายในเที่ยวบิน

คำอธิบาย

ตารางแผนผังแสดงหน้าที่เป็นแผนผังที่ใช้วิเคราะห์หน้าที่งานเพื่อให้ได้หน้าที่หลัก (Key Function)

2. ตารางแสดงหน้าที่ (ต่อ)

หน้าที่หลัก Key Functions		หน่วยสมรรถนะ Units of Competency		หน่วยสมรรถนะย่อย Elements of Competency			
รหัส	คำอธิบาย	รหัส	คำอธิบาย	รหัส	คำอธิบาย		
201	อำนาจความปลอดภัยและการรักษาความปลอดภัยในเที่ยวบิน	20101	ปฏิบัติงานตามหลักความปลอดภัยและการรักษาความปลอดภัย	20101.01	อธิบายขั้นตอนการตรวจอุปกรณ์ความปลอดภัยประจำเครื่อง		
				20101.02	อธิบายขั้นตอนการตรวจห้องโดยสาร		
				20101.03	อธิบายการใช้อุปกรณ์ความปลอดภัยสำหรับผู้โดยสาร		
				20102	เข้าใจสถานการณ์ฉุกเฉินภายในเที่ยวบิน	20102.01	อธิบายสถานการณ์ฉุกเฉินในเที่ยวบิน
						20102.02	อธิบายการใช้อุปกรณ์ความปลอดภัยให้เหมาะสมกับสถานการณ์ฉุกเฉิน
						20103	ดูแลความปลอดภัยและการรักษาความปลอดภัยของผู้โดยสารและห้องโดยสาร
		20103.02	ตรวจการรักษาความปลอดภัย และความเรียบร้อยในห้องโดยสาร				
		20104	ป้องกันสถานการณ์ฉุกเฉินภายในเที่ยวบิน	20104.01	ให้ข้อมูล และคำแนะนำเกี่ยวกับความปลอดภัยในเที่ยวบินแก่ผู้โดยสาร		
				20104.02	เตรียมพร้อมรับมือกับสถานการณ์ฉุกเฉินที่อาจเกิดขึ้นภายในเที่ยวบิน		

202	อำนาจความสะดวกสบายแก่ผู้โดยสารภายในเที่ยวบิน	20201	ให้ข้อมูลและระเบียบปฏิบัติด้านการเดินทางแก่ผู้โดยสาร	20201.01	อธิบายข้อมูลพื้นฐานด้านการบริการบนเที่ยวบิน
				20201.02	อธิบายข้อมูลด้านพิธีการศุลกากร
				20201.03	อธิบายข้อมูลด้านการตรวจ

หน้าที่หลัก Key Functions		หน่วยสมรรถนะ Units of Competency		หน่วยสมรรถนะย่อย Elements of Competency	
รหัส	คำอธิบาย	รหัส	คำอธิบาย	รหัส	คำอธิบาย
					คนเข้าเมือง
				20201.04	อธิบายข้อมูลด้านด่านกักกัน
		20202	แก้ปัญหาด้านการบริการที่เกิดขึ้นในเที่ยวบิน	20202.01	แก้ปัญหาที่เกิดจากความผิดพลาดของสายการบิน
				20202.02	แก้ปัญหาจากความไม่รู้ของผู้โดยสาร
		20203	ให้บริการด้านความสะดวกสบายแก่ผู้โดยสารภายในเที่ยวบิน	20203.01	ให้ข้อมูลพื้นฐานด้านการบริการภายในเที่ยวบิน
				20203.02	ให้บริการพื้นฐานด้านความสะดวกสบายภายในเที่ยวบิน
				20203.03	ให้ข้อมูลพื้นฐานด้านการบริการ
203	จัดการสถานการณ์ฉุกเฉินภายในเที่ยวบิน	20301	ประเมินสถานการณ์ฉุกเฉินภายในเที่ยวบิน	20301.01	ตอบสนองต่อสถานการณ์ฉุกเฉินที่เกิดขึ้นภายในเที่ยวบิน
				20301.02	เลือกขั้นตอนการจัดการตามสถานการณ์ฉุกเฉินที่เกิดขึ้น
		20302	แก้ไขสถานการณ์ฉุกเฉินภายในเที่ยวบิน	20302.01	ใช้งานอุปกรณ์ความปลอดภัยตามกระบวนการที่ได้ระบุไว้เมื่อเกิดเหตุฉุกเฉิน
				20302.02	ให้ความช่วยเหลือแก่ผู้โดยสารเมื่อเกิดเหตุการณ์ฉุกเฉิน
204	จัดการการสื่อสารของทรัพยากรลูกเรือ	20401	สื่อสารระหว่างพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ผู้โดยสาร และเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง	20401.01	ให้ข้อมูลทั่วไป ระหว่างพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ผู้โดยสาร และเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง

หน้าที่หลัก Key Functions		หน่วยสมรรถนะ Units of Competency		หน่วยสมรรถนะย่อย Elements of Competency	
รหัส	คำอธิบาย	รหัส	คำอธิบาย	รหัส	คำอธิบาย
				20401.02	ให้ข้อมูลในสถานการณ์ไม่ปกติ ระหว่างพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ผู้โดยสาร และเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง
		20402	ประสานงานระหว่างพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินกับเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง	20402.01	ติดต่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในสถานการณ์ทั่วไป
				20402.02	ติดต่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในสถานการณ์ไม่ปกติ
205	บริหารจัดการภายในเที่ยวบิน	20501	กำกับดูแลการจัดการภายในเที่ยวบิน	20501.01	ควบคุมการบริการให้เป็นไปตามมาตรฐานของสายการบิน
				20501.02	ควบคุมการทำงาน ด้านความปลอดภัยตามมาตรฐานของสายการบิน
				20501.03	ควบคุมการทำงาน ด้านการรักษาความปลอดภัยตามมาตรฐานของสายการบิน
				20501.04	แก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นภายในเที่ยวบิน
		20502	พัฒนาคุณภาพการทำงานภายในเที่ยวบิน	20502.01	ตรวจสอบการบริการภายในเที่ยวบิน
				20502.02	ปรับปรุงการทำงานภายในเที่ยวบิน
				20502.03	ควบคุมคุณภาพการทำงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน

11. สมรรถนะย่อยและเกณฑ์การปฏิบัติงาน (Elements and Performance Criteria)

สมรรถนะย่อย Element	เกณฑ์ในการปฏิบัติงาน Performance Criteria	วิธีการประเมิน Assessment
20101.01 อธิบายขั้นตอนการ ตรวจอุปกรณ์ความปลอดภัย ประจำเครื่อง	1. ระบุวิธีการตรวจนับจำนวนของ อุปกรณ์ความปลอดภัยในห้องโดยสาร	-ทดสอบด้วยข้อเขียน -สัมภาษณ์
	2. ระบุวิธีการตรวจสอบความพร้อม ใช้ของอุปกรณ์ความปลอดภัยในห้อง โดยสาร	-ทดสอบด้วยข้อเขียน -สัมภาษณ์
	3. ระบุวิธีการตรวจตำแหน่งของ อุปกรณ์ความปลอดภัยในห้องโดยสาร	-ทดสอบด้วยข้อเขียน -สัมภาษณ์
	4. อธิบายวิธีการรายงานการตรวจ อุปกรณ์ความปลอดภัยให้ ผู้บังคับบัญชา	-ทดสอบด้วยข้อเขียน -สัมภาษณ์
20101.02 อธิบายขั้นตอนการ ตรวจห้องโดยสาร	1. ระบุวิธีการตรวจความเรียบร้อยใน ห้องโดยสาร	-ทดสอบด้วยข้อเขียน -สัมภาษณ์
	2. ระบุสิ่งผิดปกติที่อาจตรวจพบใน ห้องโดยสาร	-ทดสอบด้วยข้อเขียน -สัมภาษณ์
	3. อธิบายวิธีการรายงานการตรวจ ห้องโดยสารให้ผู้บังคับบัญชา	-ทดสอบด้วยข้อเขียน -สัมภาษณ์
20101.03 อธิบายการใช้ อุปกรณ์ความปลอดภัยสำหรับ ผู้โดยสาร	1. ระบุอุปกรณ์ความปลอดภัยภายใน ห้องโดยสาร	-ทดสอบด้วยข้อเขียน -สัมภาษณ์ -ทดสอบด้วยการปฏิบัติ
	2. ระบุตำแหน่งอุปกรณ์ความ ปลอดภัยสำหรับผู้โดยสาร	-ทดสอบด้วยข้อเขียน -สัมภาษณ์ -ทดสอบด้วยการปฏิบัติ
	3. ให้ข้อมูลการใช้อุปกรณ์ความ ปลอดภัยสำหรับผู้โดยสาร	-ทดสอบด้วยข้อเขียน -สัมภาษณ์ -ทดสอบด้วยการปฏิบัติ

12. ความรู้และทักษะก่อนหน้าที่จำเป็น (Pre-requisite Skill & Knowledge)

ไม่มี

13. ทักษะและความรู้ที่ต้องการ (Required Skills and Knowledge)

(ก) ความต้องการด้านทักษะ

- การตรวจเช็คอุปกรณ์ความปลอดภัยประจำเครื่อง

- การตรวจความปลอดภัยภายในห้องโดยสาร

(ข) ความต้องการด้านความรู้

- ความรู้เกี่ยวกับอุปกรณ์ความปลอดภัยในห้องโดยสาร
- ความรู้เกี่ยวกับการตรวจห้องโดยสาร
- ความรู้เกี่ยวกับการตรวจนับ ตรวจสภาพความพร้อมใช้งานอุปกรณ์ความปลอดภัย
- ความรู้ด้านความปลอดภัยของการดูแลอากาศยาน

14. หลักฐานที่ต้องการ (Evidence Guide)

หลักฐานที่ต้องการจะกำหนดข้อแนะนำเกี่ยวกับการประเมินและควรที่จะใช้ประกอบร่วมกันกับเกณฑ์การปฏิบัติงาน (Performance Criteria) และ ทักษะและความรู้ที่ต้องการ (Required Skills and Knowledge)

(ก) หลักฐานการปฏิบัติงาน (Performance Evidence)

- แบบทดสอบสัมภาษณ์

(ข) หลักฐานความรู้ (Knowledge Evidence)

- หลักฐานคุณวุฒิการศึกษา
- แบบทดสอบข้อเขียน

(ค) คำแนะนำในการประเมิน

หลักฐานที่ต้องการเพื่อแสดงถึงสมรรถนะในส่วนนี้ ต้องมีความสัมพันธ์และตอบโจทยตามข้อกำหนดของสมรรถนะย่อยและเกณฑ์การปฏิบัติงานในหน่วยสมรรถนะนี้ โดยหลักฐานในที่นี้ ต้องแสดงถึง

- ความรู้และทักษะที่เกี่ยวข้อง
- วิธีการปฏิบัติงานตามข้อกำหนด กฎระเบียบที่เกี่ยวข้อง
- ขอบเขตด้านอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง

ในกรณีที่ผู้เข้ารับการประเมินไม่ผ่านครบตามเกณฑ์ที่กำหนด ผู้ประเมินแจ้งหน่วยสมรรถนะที่ไม่ผ่าน ให้ผู้เข้ารับการประเมินทราบ และไปทบทวนสมรรถนะ ซึ่งผู้เข้ารับการประเมินสามารถกลับมาทดสอบสมรรถนะใหม่อีกครั้ง

(ง) วิธีการประเมิน

- พิจารณาตามหลักฐานการปฏิบัติงาน ได้แก่ การสอบสัมภาษณ์ และการสอบปฏิบัติ
- พิจารณาตามหลักฐานความรู้ ได้แก่ การสอบข้อเขียน

15. ขอบเขต (Range Statement)

ขอบเขตการปฏิบัติงานในการดูแลความปลอดภัยและด้านการรักษาความปลอดภัย เริ่มจากการตรวจเช็คจำนวน รวมถึงสภาพความพร้อมใช้งานของอุปกรณ์ที่ใช้ในการรักษาความปลอดภัยตามหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย และรายงานผลการตรวจเช็คให้ผู้บังคับบัญชาทราบตามข้อกำหนดของสายการบิน สำหรับด้านการดูแลรักษาความปลอดภัย เพื่อให้เป็นไปตามข้อบังคับด้านความปลอดภัยในการเดินทางทางอากาศ รวมถึง

มาตรฐานการให้บริการของสายการบิน การตรวจดูแลความปลอดภัยภายในห้องโดยสาร ที่พักของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน และส่วนปฏิบัติงานต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง ถึงสิ่งแปลกปลอม สิ่งนี้อาจผิดปกติตามขั้นตอนการตรวจความปลอดภัยก่อนที่ผู้โดยสารขึ้นเครื่องบิน และหลังจากที่ผู้โดยสารลงจากเครื่องบิน เพื่อสอบถามรายละเอียดของการปฏิบัติงานด้านการดูแลความปลอดภัย

(ก) คำแนะนำ

ขอบเขต (Range Statement) เป็นส่วนที่เกี่ยวข้องกับหน่วยสมรรถนะในภาพรวม ซึ่งจะเป็นการระบุสถานการณ์หรือสภาพแวดล้อมของงานที่เกี่ยวข้องกับสมรรถนะนี้ มีลักษณะสำคัญใน 4 กลุ่ม กล่าวคือ

- ขั้นตอน ระเบียบ หรือวิธีปฏิบัติงานในสถานที่ทำงาน (Workplace Procedures)

ตามขั้นตอนการตรวจเช็คอุปกรณ์ความปลอดภัย และขั้นตอนการตรวจ ดูแลความปลอดภัยในห้องโดยสารก่อนที่ผู้โดยสารขึ้นเครื่องบิน และหลังจากผู้โดยสารลงจากเครื่องบิน

- สถานที่ทำงาน (Work Site) ตามตำแหน่งหน้าที่ ที่ได้รับมอบหมายจากผู้บังคับบัญชา
- สภาพะในการทำงาน (Operating Conditions) การปฏิบัติเพื่อให้เป็นไปตามข้อบังคับด้าน

ความปลอดภัยในการเดินทางทางอากาศ

- ข้อมูล/เอกสาร (Information/Documents) แผ่นพับ เอกสาร คู่มือตรวจเช็คอุปกรณ์ความปลอดภัยที่สายการบินกำหนด

(ข) คำอธิบายรายละเอียด

- อุปกรณ์ความปลอดภัยในห้องโดยสาร ได้แก่ ไฟฉาย เสื้อชูชีพ ถังออกซิเจน หน้ากากออกซิเจน ถังดับเพลิง ขวาน ถู่มือ เครื่องกระจายเสียง เครื่องส่งคลื่นวิทยุขอความช่วยเหลือ

- การตรวจอุปกรณ์ความปลอดภัยประจำเครื่อง หมายถึง การตรวจนับจำนวนอุปกรณ์ความปลอดภัยตามที่ระบุไว้ และตรวจความพร้อมในการใช้งานอุปกรณ์ความปลอดภัย ให้เป็นตามข้อกำหนดด้านการบิน

- การตรวจห้องโดยสาร หมายถึง การตรวจสิ่งแปลกปลอมภายในห้องโดยสาร ก่อนผู้โดยสารขึ้นเครื่องบิน และหลังจากที่ผู้โดยสารลงจากเครื่องบิน เพื่อป้องกันอันตรายที่จะเกิดขึ้นกับผู้โดยสาร ผู้ปฏิบัติหน้าที่บนเครื่องบิน และอันตรายที่จะเกิดกับเครื่องบิน

16. หน่วยสมรรถนะร่วม (ถ้ามี)

ไม่มี

17. อุตสาหกรรมร่วม/กลุ่มอาชีพร่วม (ถ้ามี)

ไม่มี

18. รายละเอียดกระบวนการและวิธีการประเมิน

- สอบข้อเขียน
- สอบสัมภาษณ์

หน่วยสมรรถนะ (Unit of Competence)

1. รหัสหน่วยสมรรถนะ 20102
2. ชื่อหน่วยสมรรถนะ เข้าใจสถานการณ์ฉุกเฉินภายในเที่ยวบิน
3. ทบทวนครั้งที่ -
4. สร้างใหม่ ✓
5. สำหรับชื่ออาชีพและ รหัสอาชีพ (Occupational Classification)
5111 พนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน

6. คำอธิบายหน่วยสมรรถนะ (Description of Unit of Competency)

หน่วยสมรรถนะเกี่ยวข้องกับความรู้ และทักษะการจัดการความปลอดภัยในสถานการณ์ฉุกเฉินของผู้โดยสาร สามารถแยกแยะสถานการณ์ฉุกเฉิน ระบุขั้นตอนในการจัดการในสถานการณ์ฉุกเฉิน และอธิบายการใช้อุปกรณ์ความปลอดภัยในสถานการณ์ฉุกเฉิน เช่น กรณีเกิดสัญญาณเตือนเพลิงไหม้ในห้องน้ำ ต้องปฏิบัติตามขั้นตอนทันที ตรวจสอบต้นตอแหล่งที่มาของควันหรือไฟ ระบุเพลิงโดยใช้ถังอุปกรณ์ดับเพลิงที่อยู่ใกล้ที่สุด และพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินต้องสื่อสารให้ผู้บังคับบัญชา นักบินได้รับทราบทันที ตระหนักถึงสิ่งที่จะก่อให้เกิดควันในห้องน้ำที่จะทำให้สัญญาณเตือนเพลิงไหม้เกิดขึ้นได้ ด้วยการสอดส่อง ดูแลไม่ให้ผู้โดยสารสูบบุหรี่ภายในห้องน้ำ สังเกต ตรวจสอบ เช็ก ถังขยะในห้องน้ำอยู่เสมอเพื่อไม่ให้เกิดเหตุการณ์ฉุกเฉินเกิดขึ้น

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)

- Safety and security information issued by the Civil Aviation Authority of Thailand

11. สมรรถนะย่อยและเกณฑ์การปฏิบัติงาน (Elements and Performance Criteria)

สมรรถนะย่อย Element	เกณฑ์ในการปฏิบัติงาน Performance Criteria	วิธีการประเมิน Assessment
20102.01 อธิบายสถานการณ์ ฉุกเฉินภายในเที่ยวบิน	1. แยกแยะสถานการณ์ฉุกเฉินที่เกิดขึ้นภายในเที่ยวบิน	-ทดสอบด้วยข้อเขียน -สัมภาษณ์
	2. ระบุขั้นตอนการจัดการสถานการณ์ฉุกเฉินที่เกิดขึ้นภายในเที่ยวบิน	-ทดสอบด้วยข้อเขียน -สัมภาษณ์
	3. ระบุการรายงานสถานการณ์ฉุกเฉินให้แก่ผู้บังคับบัญชา	-ทดสอบด้วยข้อเขียน -สัมภาษณ์
20102.02 อธิบายการใช้ อุปกรณ์ความปลอดภัยให้ เหมาะสมกับสถานการณ์ ฉุกเฉิน	1. ระบุอุปกรณ์ความปลอดภัยที่ใช้ในสถานการณ์ฉุกเฉิน	-ทดสอบด้วยข้อเขียน -สัมภาษณ์
	2. อธิบายขั้นตอนการใช้อุปกรณ์ความปลอดภัยในสถานการณ์ฉุกเฉิน	-ทดสอบด้วยข้อเขียน -สัมภาษณ์
	3. ระบุรายงานการใช้อุปกรณ์ความปลอดภัยแก่ผู้บังคับบัญชา	-ทดสอบด้วยข้อเขียน -สัมภาษณ์

12. ความรู้และทักษะก่อนหน้าที่จำเป็น (Pre-requisite Skill & Knowledge)

ไม่มี

13. ทักษะและความรู้ที่ต้องการ (Required Skills and Knowledge)

(ก) ความต้องการด้านทักษะ

- การใช้อุปกรณ์ความปลอดภัยในสถานการณ์ฉุกเฉิน
- การสื่อสารกับเพื่อนร่วมงานเพื่อแจ้งให้ผู้บังคับบัญชา หรือนักบินทราบ
- การสื่อสารกับผู้โดยสารบนเครื่องบิน เพื่อไม่สร้างความตื่นตระหนกกับเที่ยวบิน

(ข) ความต้องการด้านความรู้

- ประเภทของสถานการณ์ฉุกเฉิน
- หลักการ ขั้นตอนการจัดการสถานการณ์ฉุกเฉิน

14. หลักฐานที่ต้องการ (Evidence Guide)

หลักฐานที่ต้องการจะกำหนดข้อแนะนำเกี่ยวกับการประเมิน และควรที่จะใช้ประกอบรวมกันกับเกณฑ์การปฏิบัติงาน (Performance Criteria) และ ทักษะและความรู้ที่ต้องการ (Required Skills and Knowledge)

(ก) หลักฐานการปฏิบัติงาน (Performance Evidence)

- แบบทดสอบสัมภาษณ์

(ข) หลักฐานความรู้ (Knowledge Evidence)

- หลักฐานคุณวุฒิการศึกษา
- แบบทดสอบข้อเขียน

(ค) คำแนะนำในการประเมิน

หลักฐานที่ต้องการเพื่อแสดงถึงสมรรถนะในส่วนนี้ ต้องมีความสัมพันธ์และตอบโจทยตามข้อกำหนดของสมรรถนะย่อยและเกณฑ์การปฏิบัติงานในหน่วยสมรรถนะนี้ โดยหลักฐานในที่นี้ ต้องแสดงถึง

- ความรู้และทักษะที่เกี่ยวข้อง
- วิธีการปฏิบัติงานตามข้อกำหนด กฎระเบียบที่เกี่ยวข้อง
- ขอบเขตด้านอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง

ในกรณีที่ผู้รับเข้าการประเมินไม่ผ่านครบตามเกณฑ์ที่กำหนด ผู้ประเมินแจ้งหน่วยสมรรถนะที่ไม่ผ่าน ให้ผู้เข้ารับการประเมินทราบ และไปทบทวนสมรรถนะ ซึ่งผู้เข้ารับการประเมินสามารถกลับมาทดสอบสมรรถนะใหม่อีกครั้ง

(ง) วิธีการประเมิน

- พิจารณาตามหลักฐานการปฏิบัติงาน ได้แก่ การสอบสัมภาษณ์
- พิจารณาตามหลักฐานความรู้ ได้แก่ การสอบข้อเขียน

15. ขอบเขต (Range Statement)

ขอบเขตของการปฏิบัติงานในด้านความเข้าใจสถานการณ์ฉุกเฉินภายในเที่ยวบิน เข้าใจในสถานการณ์ที่เกิดขึ้นว่าเป็นเรื่องที่ถูกเตือนหรือเกิดจากความบกพร่องของระบบ เช่น ระบบเตือนเกิดเพลิงไหม้ในห้องน้ำซึ่งอาจบกร่องของระบบเตือน หรือสัญญาณเตือนถึงเพลิงลุกไหม้จริง ต้องตรวจสอบให้แน่ใจ โดยสามารถแยกแยะสถานการณ์ฉุกเฉินได้ ครอบคลุมถึงการระบุประเภทของสถานการณ์ฉุกเฉิน ผู้เข้ารับการประเมินต้องทราบขั้นตอนการจัดการในสถานการณ์ฉุกเฉิน ให้เป็นไปตามมาตรฐานทางด้านปลอดภัย

(ก) คำแนะนำ

ขอบเขต (Range Statement) เป็นส่วนที่เกี่ยวข้องกับหน่วยสมรรถนะในภาพรวม ซึ่งจะเป็นการระบุสถานการณ์หรือสภาพแวดล้อมของงานที่เกี่ยวข้องกับสมรรถนะนี้ มีลักษณะสำคัญใน 4 กลุ่ม กล่าวคือ

- ขั้นตอน ระเบียบ หรือวิธีปฏิบัติงานในสถานที่ทำงาน (Workplace Procedures) ปฏิบัติตามขั้นตอนการปฏิบัติของสายการบิน
- สถานที่ทำงาน (Work Site) บริเวณภายในห้องโดยสารบนเครื่องบิน
- สภาพะในการทำงาน (Operating Conditions) การปฏิบัติงานเพื่อดูแล ความปลอดภัยของผู้โดยสาร และอากาศยานให้เป็นไปตามข้อบังคับด้านความปลอดภัยในการเดินทางทางอากาศ
- ข้อมูล/เอกสาร (Information/Documents) เช่น ข้อมูลจากผู้โดยสาร ข้อมูลจากระบบการทำงานของเครื่องบิน

(ข) คำอธิบายรายละเอียด

- สถานการณ์ฉุกเฉิน หมายถึง เหตุการณ์หรือสิ่งผิดปกติที่เกิดขึ้นบนเที่ยวบินที่อาจก่อให้เกิดความไม่ปลอดภัยกับ ผู้โดยสาร ผู้ปฏิบัติงานบนเที่ยวบิน และอากาศยาน
 - อุปกรณ์ความปลอดภัยที่ใช้ในสถานการณ์ฉุกเฉิน ได้แก่ ถังดับเพลิง หน้ากากป้องกันควันไฟ
- ขวาน

16. หน่วยสมรรถนะร่วม(ถ้ามี)

ไม่มี

17. utschahkrrmrmrm/gkumashiprm (ถ้ามี)

ไม่มี

18. รายละเอียดกระบวนการและวิธีการประเมิน

- สอบข้อเขียน
- สอบสัมภาษณ์

หน่วยสมรรถนะ (Unit of Competence)

1. รหัสหน่วยสมรรถนะ 20103
2. ชื่อหน่วยสมรรถนะ ดูแลความปลอดภัยและการรักษาความปลอดภัยของผู้โดยสารและห้องโดยสาร
3. ทบพทวนครั้งที่ 1
4. สร้างใหม่ -
5. สำหรับชื่ออาชีพและ รหัสอาชีพ (Occupational Classification).
5111 พนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน

6. คำอธิบายหน่วยสมรรถนะ (Description of Unit of Competency)

หน่วยสมรรถนะเกี่ยวข้องกับการดูแลความปลอดภัยและการรักษาความปลอดภัยของผู้โดยสาร ตรวจสอบสภาพความพร้อมใช้ของอุปกรณ์รักษาความปลอดภัย ตรวจสอบตำแหน่งของอุปกรณ์ความปลอดภัย และตรวจนับจำนวนอุปกรณ์ความปลอดภัยในห้องโดยสารประจำจุดต่าง ๆ ที่ได้รับมอบหมาย ที่กำหนดโดยกฎการบิน ทั้งแสดงให้เห็นถึงการตรวจสอบหาสิ่งแปลกปลอม และสิ่งผิดปกติภายในห้องโดยสาร พร้อมระบุความไม่ปลอดภัยและความไม่ปกติ ดูแลไม่ให้บุคคลที่ไม่ได้รับอนุญาตเข้ามาในห้องโดยสาร ก่อนและหลังตรวจความเรียบร้อย พร้อมทั้งรายงานการตรวจให้ผู้บังคับบัญชาทราบ

7. สำหรับระดับคุณวุฒิ

1	2	3	4	5	6	7	8
				✓	✓		

8. กลุ่มอาชีพ (Sector)

ผู้ประกอบการวิชาชีพด้านต้อนรับบนเครื่องบิน

9. ชื่ออาชีพและรหัสอาชีพอื่นที่หน่วยสมรรถนะนี้สามารถใช้ได้(ถ้ามี)

ไม่มี

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

- Guidance Materials for Cabin Crew Manual (CCM)

11. สมรรถนะย่อยและเกณฑ์การปฏิบัติงาน (Elements and Performance Criteria)

สมรรถนะย่อย Element	เกณฑ์ในการปฏิบัติงาน Performance Criteria	วิธีการประเมิน Assessment
20103.01 ตรวจสอบอุปกรณ์ความปลอดภัยประจำเครื่องบิน	1. ตรวจสอบจำนวนอุปกรณ์ความปลอดภัยในห้องโดยสาร	- ทดสอบด้วยข้อเขียน - สัมภาษณ์ - ทดสอบด้วยการปฏิบัติ
	2. ตรวจสอบสภาพความพร้อมใช้ของอุปกรณ์ความปลอดภัยในห้องโดยสาร	- ทดสอบด้วยข้อเขียน - สัมภาษณ์ - ทดสอบด้วยการปฏิบัติ
	3. ตรวจสอบตำแหน่งของอุปกรณ์ความปลอดภัยในห้องโดยสาร	- ทดสอบด้วยข้อเขียน - สัมภาษณ์ - ทดสอบด้วยการปฏิบัติ
	4. รายงานการตรวจสอบอุปกรณ์ความปลอดภัยให้ผู้บังคับบัญชา	- ทดสอบด้วยข้อเขียน - สัมภาษณ์ - ทดสอบด้วยการปฏิบัติ
20103.02 ตรวจสอบการรักษาความปลอดภัย และความเรียบร้อยในห้องโดยสาร	1. ตรวจสอบหาสิ่งแปลกปลอม และสิ่งผิดปกติภายในห้องโดยสาร	- ทดสอบด้วยข้อเขียน - สัมภาษณ์ - ทดสอบด้วยการปฏิบัติ
	2. ระบุความไม่ปลอดภัย และความผิดปกติในห้องโดยสาร	- ทดสอบด้วยข้อเขียน - สัมภาษณ์ - ทดสอบด้วยการปฏิบัติ
	3. ดูแลไม่ให้เกิดบุคคลที่ไม่ได้รับอนุญาตเข้ามาในห้องโดยสาร ก่อนและหลังตรวจสอบความเรียบร้อย	- ทดสอบด้วยข้อเขียน - สัมภาษณ์ - ทดสอบด้วยการปฏิบัติ
	4. รายงานการตรวจการรักษาความปลอดภัยให้ผู้บังคับบัญชา	- ทดสอบด้วยข้อเขียน - สัมภาษณ์ - ทดสอบด้วยการปฏิบัติ

12. ความรู้และทักษะก่อนหน้าที่จำเป็น (Pre-requisite Skill & Knowledge)

ไม่มี

13. ทักษะและความรู้ที่ต้องการ (Required Skills and Knowledge)

(ก) ความต้องการด้านทักษะ

- สื่อสารกับผู้ปฏิบัติงาน
- การตรวจสอบอุปกรณ์ความปลอดภัยประจำเครื่องบิน
- การตรวจความปลอดภัยภายในห้องโดยสาร

(ข) ความต้องการด้านความรู้

- การตรวจนับจำนวนอุปกรณ์นิรภัย
- การตรวจชนิดของอุปกรณ์นิรภัย
- การตรวจสอบสภาพความพร้อมใช้งานของอุปกรณ์ความปลอดภัย
- การตรวจห้องโดยสาร
- กฎระเบียบผู้ได้รับอนุญาตการเข้าถึงอากาศยาน
- หลักปฏิบัติด้านความปลอดภัยทางการบิน

14. หลักฐานที่ต้องการ (Evidence Guide)

หลักฐานที่ต้องการจะกำหนดข้อแนะนำเกี่ยวกับการประเมิน และควรที่จะใช้ประกอบร่วมกันกับเกณฑ์การปฏิบัติงาน (Performance Criteria) และ ทักษะและความรู้ที่ต้องการ (Required Skills and Knowledge)

(ก) หลักฐานการปฏิบัติงาน (Performance Evidence)

- เอกสาร/หนังสือรับรองการทำงาน
- แบบประเมินการสอบสัมภาษณ์
- แบบประเมินการสอบปฏิบัติ

(ข) หลักฐานความรู้ (Knowledge Evidence)

- แบบทดสอบข้อเขียน

(ค) คำแนะนำในการประเมิน

หลักฐานที่ต้องการเพื่อแสดงถึงสมรรถนะในส่วนนี้ ต้องมีความสัมพันธ์และตอบโจทยตามข้อกำหนดของสมรรถนะย่อยและเกณฑ์การปฏิบัติงานในหน่วยสมรรถนะนี้ โดยหลักฐานในที่นี้ ต้องแสดงถึง

- ความรู้และทักษะที่เกี่ยวข้อง
- วิธีการปฏิบัติงานตามข้อกำหนด กฎระเบียบที่เกี่ยวข้อง
- ขอบเขตด้านอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง

ในกรณีที่ผู้เข้ารับการประเมินไม่ผ่านครบตามเกณฑ์ที่กำหนด ผู้ประเมินแจ้งหน่วยสมรรถนะที่ไม่ผ่าน ให้ผู้เข้ารับการประเมินทราบ และไปทบทวนสมรรถนะ ซึ่งผู้เข้ารับการประเมินสามารถกลับมาทดสอบสมรรถนะใหม่อีกครั้ง

(ง) วิธีการประเมิน

- พิจารณาตามหลักฐานการปฏิบัติงาน ได้แก่ เอกสาร/หนังสือรับรองการทำงาน การสอบสัมภาษณ์ และการสอบปฏิบัติ
- พิจารณาตามหลักฐานความรู้ ได้แก่ การสอบข้อเขียน

15. ขอบเขต (Range Statement)

การดูแลความปลอดภัยและการรักษาความปลอดภัยของผู้โดยสารและห้องโดยสาร ครอบคลุมถึงวิธีการตรวจอุปกรณ์ความปลอดภัยและการรักษาความปลอดภัยประจำเครื่องบินตามจุดต่างๆ การตรวจนับ

จำนวน สภาพการใช้งาน และตำแหน่งของอุปกรณ์ความปลอดภัยในห้องโดยสาร วิธีการตรวจการรักษาความปลอดภัยและความเรียบร้อยในห้องโดยสาร ก่อนผู้โดยสารขึ้นเครื่องบิน และหลังจากที่ผู้โดยสารลงจากเครื่องบิน การตรวจหาสิ่งแปลกปลอมและสิ่งผิดปกติในห้องโดยสาร รวมถึงการดูแล ระเบียบปฏิบัติ สำหรับบุคคลที่ไม่ได้รับอนุญาตเข้ามาในห้องโดยสาร

(ก) คำแนะนำ

ขอบเขต (range statement) เป็นส่วนที่เกี่ยวข้องกับหน่วยสมรรถนะในภาพรวม ซึ่งจะเป็นการระบุสถานการณ์หรือสภาพแวดล้อมของงานที่เกี่ยวข้องกับสมรรถนะนี้ ที่มีผลกระทบต่อการทำงาน มีลักษณะสำคัญใน 4 กลุ่ม กล่าวคือ

- ขั้นตอน ระเบียบ หรือวิธีปฏิบัติงานในสถานที่ทำงาน (workplace procedures) ขั้นตอนการตรวจอุปกรณ์ความปลอดภัยในห้องโดยสารและขั้นตอนการตรวจการรักษาความปลอดภัยในห้องโดยสารตามมาตรฐานความปลอดภัย

- สถานที่ทำงาน (work site) บริเวณภายในห้องโดยสารบนเครื่องบิน

- สภาวะในการทำงาน (operating conditions) การตรวจอุปกรณ์ความปลอดภัยและการรักษาความปลอดภัยประจำเครื่องบิน การตรวจการรักษาความปลอดภัยและความเรียบร้อยในห้องโดยสาร

- การตรวจหาสิ่งแปลกปลอมและสิ่งผิดปกติในห้องโดยสาร และการดูแลไม่ให้บุคคลที่ไม่ได้รับอนุญาตเข้ามาในห้องโดยสาร

- ข้อมูล/เอกสาร (information/documents) เอกสาร คู่มือการปฏิบัติงานของสายการบิน

(ข) คำอธิบายรายละเอียด

- อุปกรณ์ความปลอดภัย ได้แก่ เสื้อชูชีพ เครื่องมือปฐมพยาบาล ถังออกซิเจน หน้ากากออกซิเจน เสาสัญญาณขอความช่วยเหลือ เครื่องขยายเสียง สไลด์อพยพ และอุปกรณ์ความปลอดภัยอื่น ๆ ที่ติดตั้งโดยผู้ผลิตอากาศยาน

- การรักษาความปลอดภัยภายในห้องโดยสาร หมายถึง การดูแลอำนวยความสะดวกให้กับผู้โดยสารมีความปลอดภัย ระหว่างการเดินทาง

- สิ่งแปลกปลอมและสิ่งผิดปกติภายในห้องโดยสาร หมายถึง วัตถุหรือสิ่งของใด ๆ ที่ไม่ได้ถูกกำหนดให้อยู่ประจำภายในเครื่องบิน

- ความไม่ปลอดภัย และความไม่ปกติในห้องโดยสาร หมายถึง เหตุการณ์ สถานการณ์ วัตถุหรือสิ่งของใด ๆ ที่จะสามารถทำให้เกิดความไม่ปลอดภัยกับผู้โดยสาร ผู้ปฏิบัติงานและอากาศยาน

- การดูแลไม่ให้บุคคลที่ไม่ได้รับอนุญาตเข้ามาในห้องโดยสาร หมายถึง การปฏิบัติหน้าที่ตรวจสอบ ดูแลผู้ที่ไม่มีส่วนเกี่ยวข้องกับเที่ยวบินนั้นเข้ามาในห้องโดยสารก่อนได้รับการอนุญาตจากผู้ปฏิบัติหน้าที่บนเครื่องบิน

- รายงานการตรวจอุปกรณ์ความปลอดภัยให้ผู้บังคับบัญชา หมายถึง การปฏิบัติงานโดยการแจ้งรายงานให้ผู้บังคับบัญชาทราบถึงการตรวจความเรียบร้อย พร้อมใช้งานของอุปกรณ์ความปลอดภัย

- รายงานการตรวจการรักษความปลอดภัยให้ผู้บังคับบัญชา หมายถึง การปฏิบัติงานโดยการ
แจ้ง ให้ผู้บังคับบัญชาทราบถึงความปลอดภัยในห้องโดยสารก่อนที่จะมีการรับผู้โดยสารขึ้นเครื่องบิน และ
หลังจากที่ผู้โดยสารลงจากเครื่องบินเรียบร้อยแล้ว

16. หน่วยสมรรถนะร่วม (ถ้ามี)

ไม่มี

17. มาตรฐานรวม/กลุ่มอาชีพรวม (ถ้ามี)

ไม่มี

18. รายละเอียดกระบวนการและวิธีการประเมิน

- สอบสัมภาษณ์
- สอบข้อเขียน
- สอบปฏิบัติ

หน่วยสมรรถนะ (Unit of Competence)

1. รหัสหน่วยสมรรถนะ 20104
2. ชื่อหน่วยสมรรถนะ ป้องกันสถานการณ์ฉุกเฉินภายในเที่ยวบิน
3. ทบทวนครั้งที่ 1
4. สร้างใหม่ -
5. สำหรับชื่ออาชีพและ รหัสอาชีพ (Occupational Classification)
5111 พนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน

6. คำอธิบายหน่วยสมรรถนะ (Description of Unit of Competency)

หน่วยสมรรถนะเกี่ยวข้องกับความรู้อ และทักษะในการให้ข้อมูลที่เกี่ยวกับความปลอดภัยในเที่ยวบิน การใช้อุปกรณ์ความปลอดภัย การให้ข้อมูลแนะนำทางออกฉุกเฉินอย่างถูกต้อง การรับมือกับสถานการณ์ฉุกเฉิน การใช้อุปกรณ์ความปลอดภัยในสถานการณ์ฉุกเฉิน การอพยพผู้โดยสารออกจากอากาศยานในกรณีฉุกเฉิน

7. สำหรับระดับคุณวุฒิ

1	2	3	4	5	6	7	8
				✓	✓		

8. กลุ่มอาชีพ (Sector)

ผู้ประกอบการวิชาชีพด้านต้อนรับบนเครื่องบิน

9. ชื่ออาชีพและรหัสอาชีพอื่นที่หน่วยสมรรถนะนี้สามารถใช้ได้ (ถ้ามี)

ไม่มี

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

- Guidance Materials for Cabin Crew Manual (CCM)

11. สมรรถนะย่อยและเกณฑ์การปฏิบัติงาน (Elements and Performance Criteria)

สมรรถนะย่อย Element	เกณฑ์ในการปฏิบัติงาน Performance Criteria	วิธีการประเมิน Assessment
20104.01 ให้ข้อมูลและคำแนะนำเกี่ยวกับความปลอดภัยในเที่ยวบินแก่ผู้โดยสาร	1. ให้ข้อมูล กระบวนการที่เกี่ยวกับความปลอดภัยในเที่ยวบิน	-ทดสอบด้วยข้อเขียน -สัมภาษณ์ -ทดสอบด้วยการปฏิบัติ
	2. แนะนำการใช้อุปกรณ์ความปลอดภัย	-ทดสอบด้วยข้อเขียน -สัมภาษณ์ -ทดสอบด้วยการปฏิบัติ
	3. ให้ข้อมูลทางออกฉุกเฉินแก่ผู้โดยสาร	-ทดสอบด้วยข้อเขียน -สัมภาษณ์ -ทดสอบด้วยการปฏิบัติ
20104.02 เตรียมพร้อมรับมือกับสถานการณ์ฉุกเฉินที่อาจเกิดขึ้นภายในเที่ยวบิน	1. ระบุถึงขั้นตอนในการรับมือกับสถานการณ์ฉุกเฉิน	-ทดสอบด้วยข้อเขียน -สัมภาษณ์ -ทดสอบด้วยการปฏิบัติ
	2. ระบุถึงขั้นตอนการใช้อุปกรณ์ความปลอดภัยในสถานการณ์ฉุกเฉิน	-ทดสอบด้วยข้อเขียน -สัมภาษณ์ -ทดสอบด้วยการปฏิบัติ
	3. ระบุถึงขั้นตอนในการอพยพผู้โดยสารออกจากอากาศยานในกรณีฉุกเฉิน	-ทดสอบด้วยข้อเขียน -สัมภาษณ์ -ทดสอบด้วยการปฏิบัติ
	4. ระบุถึงข้อจำกัดในการอพยพผู้โดยสารออกจากอากาศยานในกรณีฉุกเฉิน	-ทดสอบด้วยข้อเขียน -สัมภาษณ์ -ทดสอบด้วยการปฏิบัติ

12. ความรู้และทักษะก่อนหน้าที่จำเป็น (Pre-requisite Skill & Knowledge)

ไม่มี

13. ทักษะและความรู้ที่ต้องการ (Required Skills and Knowledge)

(ก) ความต้องการด้านทักษะ

- การใช้อุปกรณ์ความปลอดภัย
- การอพยพผู้โดยสารออกจากอากาศยานในกรณีฉุกเฉิน

(ข) ความต้องการด้านความรู้

- ข้อมูลพื้นฐานด้านความปลอดภัย
- ข้อมูลพื้นฐานด้านอุปกรณ์ความปลอดภัย

- ข้อมูลทางออกฉุกเฉินบนอากาศยาน
- ด้านการรับมือภายใต้สถานการณ์ฉุกเฉิน

14. หลักฐานที่ต้องการ (Evidence Guide)

หลักฐานที่ต้องการจะกำหนดข้อแนะนำเกี่ยวกับการประเมิน และควรที่จะใช้ประกอบรวมกันกับเกณฑ์การปฏิบัติงาน (Performance Criteria) และ ทักษะและความรู้ที่ต้องการ (Required Skills and Knowledge)

(ก) หลักฐานการปฏิบัติงาน (Performance Evidence)

- เอกสาร/หนังสือรับรองการทำงาน
- แบบสอบสัมภาษณ์
- ทดสอบการปฏิบัติ

(ข) หลักฐานความรู้ (Knowledge Evidence)

- แบบทดสอบข้อเขียน

(ค) คำแนะนำในการประเมิน

หลักฐานที่ต้องการเพื่อแสดงถึงสมรรถนะในส่วนนี้ ต้องมีความสัมพันธ์และตอบโจทยตามข้อกำหนดของสมรรถนะย่อยและเกณฑ์การปฏิบัติงานในหน่วยสมรรถนะนี้ โดยหลักฐานในที่นี้ ต้องแสดงถึง

- ความรู้และทักษะที่เกี่ยวข้อง
- วิธีการปฏิบัติงานตามข้อกำหนด กฎระเบียบที่เกี่ยวข้อง
- ขอบเขตด้านอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง

ในกรณีที่ผู้เข้ารับการประเมินไม่ผ่านครบตามเกณฑ์ที่กำหนด ผู้ประเมินแจ้งหน่วยสมรรถนะที่ไม่ผ่าน ให้ผู้เข้ารับการประเมินทราบ และไปทบทวนสมรรถนะ ซึ่งผู้เข้ารับการประเมินสามารถกลับมาทดสอบสมรรถนะใหม่อีกครั้ง

(ง) วิธีการประเมิน

- พิจารณาตามหลักฐานการปฏิบัติงาน ได้แก่ เอกสาร/หนังสือรับรองการทำงาน การสอบสัมภาษณ์ และการสอบปฏิบัติ
- พิจารณาตามหลักฐานความรู้ ได้แก่ การสอบข้อเขียน

15. ขอบเขต (Range Statement)

การป้องกันสถานการณ์ฉุกเฉินภายในเที่ยวบิน ครอบคลุมถึงเรื่องการให้ข้อมูลที่เกี่ยวกับความปลอดภัยในเที่ยวบิน การใช้อุปกรณ์ความปลอดภัย การให้ข้อมูลแนะนำทางออกฉุกเฉินอย่างถูกต้อง การรับมือกับสถานการณ์ฉุกเฉิน การใช้อุปกรณ์ความปลอดภัยในสถานการณ์ฉุกเฉิน และการอพยพผู้โดยสารออกจากอากาศยานในกรณีฉุกเฉิน

(ก) คำแนะนำ

ขอบเขต (Range Statement) เป็นส่วนที่เกี่ยวข้องกับหน่วยสมรรถนะในภาพรวม ซึ่งจะเป็นการระบุสถานการณ์หรือสภาพแวดล้อมของงานที่เกี่ยวข้องกับสมรรถนะนี้ มีลักษณะสำคัญใน 4 กลุ่ม กล่าวคือ

- ขั้นตอน ระเบียบ หรือวิธีปฏิบัติงานในสถานที่ทำงาน (workplace procedures) ขั้นตอนการใช้ อุปกรณ์ความปลอดภัย ขั้นตอนการรับมือสถานการณ์ฉุกเฉิน และขั้นตอนการอพยพผู้โดยสารออกจากอากาศยานเมื่อเกิดเหตุการณ์ฉุกเฉิน
 - สถานที่ทำงาน (work site) บริเวณภายในห้องโดยสารบนเครื่องบิน
 - สภาพะในการทำงาน (operating conditions) การตระหนัก เตรียมพร้อม รับมือ ในกรณีที่มี เหตุการณ์ผิดปกติเกิดขึ้นภายในเที่ยวบิน
 - ข้อมูล/เอกสาร (information/documents) คู่มือการปฏิบัติงานของสายการบิน ข้อมูลพื้นฐาน ด้านความปลอดภัย ข้อมูลทางออกฉุกเฉินบนอากาศยาน และข้อมูลพื้นฐานด้านอุปกรณ์ความปลอดภัย

(ข) คำอธิบายรายละเอียด

- สถานการณ์ฉุกเฉินภายในเที่ยวบิน หมายถึง เหตุการณ์ หรือสถานการณ์ที่อาจก่อให้เกิด ผลกระทบต่อผู้โดยสารบนเครื่องบิน หรือเกิดความเสียหายต่ออากาศยานได้
 - อุปกรณ์ความปลอดภัย ได้แก่ เสื้อชูชีพ เครื่องมือปฐมพยาบาล ถังออกซิเจน หน้ากาก ออกซิเจน เสาสัญญาณขอความช่วยเหลือ เครื่องขยายเสียง สไลด์อพยพ และอุปกรณ์ความปลอดภัยอื่น ๆ ที่ ติดตั้งโดยผู้ผลิตอากาศยาน
 - การอพยพผู้โดยสารออกจากอากาศยานในกรณีฉุกเฉิน หมายถึง การขนย้ายผู้โดยสารลงจาก เครื่องบินให้กรณีที่เกิดเหตุการณ์ไม่ปกติโดยได้รับคำสั่งจากนักบิน หรือพนักงานต้อนรับมีดุลยพินิจว่าจะส่งผล ถึงความไม่ปลอดภัย ในชีวิตและทรัพย์สินของผู้โดยสารและอากาศยาน
 - ข้อจำกัดในการอพยพผู้โดยสารออกจากอากาศยานในกรณีฉุกเฉิน หมายถึง ข้อแม้ หรือ ขอบเขตในที่กำหนดในการขนย้ายผู้โดยสารลงจากเครื่องบินเมื่อเกิดเหตุการณ์ฉุกเฉินขึ้นในภายในเที่ยวบิน เช่น ห้ามผู้โดยสารนำสัมภาระติดตัวเมื่อมีการอพยพ หรือสุภาพสตรีที่สวมรองเท้าส้นสูงต้องถอดออกก่อนการ อพยพทางแพยาง

16. หน่วยสมรรถนะร่วม (ถ้ามี)

ไม่มี

17. utschahkrmmร่วม/กลุ่มอาชีพร่วม (ถ้ามี)

ไม่มี

18. รายละเอียดกระบวนการและวิธีการประเมิน (Assessment Description and Procedure)

- สอบสัมภาษณ์
- สอบข้อเขียน
- สอบปฏิบัติ

หน่วยสมรรถนะ (Unit of Competence)

1. รหัสหน่วยสมรรถนะ 20201
2. ชื่อหน่วยสมรรถนะ ให้ข้อมูลและระเบียบปฏิบัติด้านการเดินทางแก่ผู้โดยสาร
3. ทบทวนครั้งที่ -
4. สร้างใหม่ ✓
5. สำหรับชื่ออาชีพและ รหัสอาชีพ (Occupational Classification)

5111 พนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน

6. คำอธิบายหน่วยสมรรถนะ (Description of Unit of Competency)

หน่วยสมรรถนะเกี่ยวข้องกับความรู้ และทักษะในการให้ข้อมูล ระเบียบปฏิบัติ ด้านการเดินทาง การตรวจสอบความพร้อมของเอกสารตามพิธีการศุลกากร เอกสารการตรวจคนเข้าเมือง เอกสารด้านด่านกักกัน กฎระเบียบในการตรวจคนเข้าเมืองของประเทศต่าง ๆ กฎระเบียบด่านด่านกักกันของประเทศต่าง ๆ อธิบายให้ข้อมูลของสิ่งอุปโภค บริโภคที่ให้บริการแก่ผู้โดยสาร พร้อมทั้งสามารถอธิบายการปฏิบัติต่อผู้โดยสารที่ต้องการความช่วยเหลือเป็นพิเศษ

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)

- Safety and security information issued by the Civil Aviation Authority of Thailand

11. สมรรถนะย่อยและเกณฑ์การปฏิบัติงาน (Elements and Performance Criteria)

สมรรถนะย่อย Element	เกณฑ์ในการปฏิบัติงาน Performance Criteria	วิธีการประเมิน Assessment
20201.01 อธิบายข้อมูลพื้นฐานด้านการบริการบนเที่ยวบิน	1. ระบุข้อมูลสิ่งอุปโภคบริโภคที่ให้บริการ	-ทดสอบด้วยข้อเขียน -สัมภาษณ์
	2. อธิบายการใช้สิ่งอุปโภคบริโภคที่ให้บริการ	-ทดสอบด้วยข้อเขียน -สัมภาษณ์
	3. อธิบายข้อมูลการปฏิบัติต่อผู้โดยสารที่ต้องการความช่วยเหลือเป็นพิเศษ	-ทดสอบด้วยข้อเขียน -สัมภาษณ์
20201.02 อธิบายข้อมูลด้านพิธีการศุลกากร	1. ตรวจสอบความพร้อมของเอกสารพิธีการศุลกากร	-ทดสอบด้วยข้อเขียน -สัมภาษณ์
	2. อธิบายถึงข้อจำกัดของพิธีการศุลกากรประเทศต่าง ๆ	-ทดสอบด้วยข้อเขียน -สัมภาษณ์
	3. ให้คำแนะนำในการกรอกข้อมูลเอกสารพิธีการศุลกากร	-ทดสอบด้วยข้อเขียน -สัมภาษณ์
20201.03 อธิบายข้อมูลด้านการตรวจคนเข้าเมือง	1. ตรวจสอบความพร้อมของเอกสารการตรวจคนเข้าเมือง	-ทดสอบด้วยข้อเขียน -สัมภาษณ์
	2. อธิบายถึงกฎระเบียบ ในการตรวจคนเข้าเมืองประเทศต่าง ๆ	-ทดสอบด้วยข้อเขียน -สัมภาษณ์
	3. ให้คำแนะนำในการกรอกข้อมูลเอกสารการตรวจคนเข้าเมือง	-ทดสอบด้วยข้อเขียน -สัมภาษณ์
20201.04 อธิบายข้อมูลด้านด่านกักกัน	1. ตรวจสอบความเข้าใจพื้นฐานด้านเอกสารเกี่ยวกับด่านกักกัน	-ทดสอบด้วยข้อเขียน -สัมภาษณ์
	2. อธิบายถึงกฎระเบียบด้านด่านกักกันของประเทศต่าง ๆ	-ทดสอบด้วยข้อเขียน -สัมภาษณ์
	3. ให้คำแนะนำในการกรอกข้อมูลเอกสารด่านด่านกักกัน	-ทดสอบด้วยข้อเขียน -สัมภาษณ์

12. ความรู้และทักษะก่อนหน้าที่จำเป็น (Pre-requisite Skill & Knowledge)

ไม่มี

13. ทักษะและความรู้ที่ต้องการ (Required Skills and Knowledge)

(ก) ความต้องการด้านทักษะ

- การปฏิบัติต่อผู้โดยสารที่ต้องการความช่วยเหลือเป็นพิเศษ
- การกรอกข้อมูลเอกสารพิธีการศุลกากร
- การกรอกข้อมูลเอกสารด้านด่านกักกัน

(ข) ความต้องการด้านความรู้

- ด้านการให้บริการตามมาตรฐานสายการบินกำหนด
- ด้านระเบียบปฏิบัติทางศุลกากรของประเทศต่าง ๆ
- ด้านระเบียบปฏิบัติทางด้านด่านกักกันของประเทศต่าง ๆ

14. หลักฐานที่ต้องการ (Evidence Guide)

หลักฐานที่ต้องการจะกำหนดข้อแนะนำเกี่ยวกับการประเมิน และควรที่จะใช้ประกอบร่วมกันกับเกณฑ์การปฏิบัติงาน (Performance Criteria) และ ทักษะและความรู้ที่ต้องการ (Required Skills and Knowledge)

(ก) หลักฐานการปฏิบัติงาน (Performance Evidence)

- แบบทดสอบสัมภาษณ์

(ข) หลักฐานความรู้ (Knowledge Evidence)

- หลักฐานคุณวุฒิการศึกษา
- แบบทดสอบข้อเขียน

(ค) คำแนะนำในการประเมิน

หลักฐานที่ต้องการเพื่อแสดงถึงสมรรถนะในส่วนนี้ ต้องมีความสัมพันธ์และตอบโจทยตามข้อกำหนดของสมรรถนะย่อยและเกณฑ์การปฏิบัติงานในหน่วยสมรรถนะนี้ โดยหลักฐานในที่นี้ ต้องแสดงถึง

- ความรู้และทักษะที่เกี่ยวข้อง
- วิธีการปฏิบัติงานตามข้อกำหนด กฎระเบียบที่เกี่ยวข้อง
- ขอบเขตด้านอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง

ในกรณีที่ผู้เข้ารับการประเมินไม่ผ่านครบตามเกณฑ์ที่กำหนด ผู้ประเมินแจ้งหน่วยสมรรถนะที่ไม่ผ่าน ให้ผู้เข้ารับการประเมินทราบ และไปทบทวนสมรรถนะ ซึ่งผู้เข้ารับการประเมินสามารถกลับมาทดสอบสมรรถนะใหม่อีกครั้ง

(ง) วิธีการประเมิน

- พิจารณาตามหลักฐานการปฏิบัติงาน ได้แก่ การสอบสัมภาษณ์
- พิจารณาตามหลักฐานความรู้ ได้แก่ การสอบข้อเขียน

15. ขอบเขต (Range Statement)

ขอบเขตของการให้ข้อมูลและระเบียบปฏิบัติด้านการเดินทางแก่ผู้โดยสาร ครอบคลุมถึงการให้ข้อมูลกับผู้โดยสารในด้านการบริการด้านต่าง ๆ ตามที่มาตรฐานสายการบินกำหนด ให้ข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนในการปฏิบัติในกรณีที่ผู้โดยสารต้องการความช่วยเหลือเป็นพิเศษ ได้แก่ ให้ข้อมูลเอกสารตามพิธีการศุลกากร เอกสารการตรวจคนเข้าเมือง เอกสารด้านด่านกักกัน กฎระเบียบในการตรวจคนเข้าเมืองของประเทศต่าง ๆ

กฎระเบียบด้านด่านกักกันของประเทศต่าง ๆ รวมถึงข้อมูลของสิ่งอุปโภค บริโภคที่สายการบินให้บริการแก่ผู้โดยสาร ตลอดจนให้ข้อมูลของการปฏิบัติในการต้องการความช่วยเหลือเป็นพิเศษ เช่น ผู้โดยสารต้องการนั่งรถเข็นเมื่อเดินทางถึงจุดหมายปลายทาง หรือต้องการเปลี่ยน ต่อเครื่องบินเพื่อเดินทางไปยังจุดหมายปลายทางอื่น

(ก) คำแนะนำ

ขอบเขต (Range Statement) เป็นส่วนที่เกี่ยวข้องกับหน่วยสมรรถนะในภาพรวม ซึ่งจะเป็นการระบุสถานการณ์หรือสภาพแวดล้อมของงานที่เกี่ยวข้องกับสมรรถนะนี้ มีลักษณะสำคัญใน 4 กลุ่ม กล่าวคือ

- ขั้นตอน ระเบียบ หรือวิธีปฏิบัติงานในสถานที่ทำงาน (Workplace Procedures) ข้อมูลตามขั้นตอนระเบียบปฏิบัติที่สายการบินกำหนด ระเบียบทางพิธีการศุลกากรของแต่ละประเทศ
- สถานที่ทำงาน (Work Site) บริเวณภายในห้องโดยสารบนเครื่องบิน
- สภาพะในการทำงาน (Operating Conditions) การบริการอำนวยความสะดวกในด้านการให้ข้อมูลตามที่ผู้โดยสารร้องขอ
- ข้อมูล/เอกสาร (Information/Documents) เช่น ข้อมูลการให้บริการสิ่งอุปโภค บริโภค ของสายการบิน ข้อมูลการกรอกเอกสารของศุลกากร

(ข) คำอธิบายรายละเอียด

- ข้อมูลพื้นฐานด้านการบริการบนเที่ยวบิน หมายถึง ข้อมูลด้านการบริการอุปโภค บริโภค ข้อมูลด้านการบริการที่แต่ละสายการบินกำหนด
- ผู้โดยสารที่ต้องการความช่วยเหลือเป็นพิเศษ ได้แก่ ผู้โดยสารที่ต้องการให้สายการบินช่วยเหลือหรือได้รับการบริการมากกว่าผู้โดยสารปกติ เช่น การร้องขอนั่งรถเข็นสำหรับลงจากเครื่องบิน หรือเดินทางต่อไปยังจุดหมายปลายทางอื่น ๆ
- ข้อมูลด้านพิธีการศุลกากร หมายถึง ระเบียบพิธีการให้การเดินทางเข้าประเทศของประเทศต่างๆ เช่น ข้อกำหนดในการนำสิ่งของต่าง ๆ เข้าหรือออกในประเทศนั้น ๆ
- ข้อมูลด้านการตรวจคนเข้าเมือง หมายถึง ระเบียบปฏิบัติการตรวจค้นผู้โดยสารที่เดินทางเข้า/ออก ยังราชอาณาจักรของแต่ละประเทศ
- ข้อมูลด้านด่านกักกัน หมายถึง ข้อมูลด้านการเคลื่อนย้ายสัตว์ หรือซากสัตว์ เข้ามาหรือผ่านไปยังประเทศต่าง ๆ เพื่อป้องกัน ควบคุม ให้ปลอดโรคระบาด

16. หน่วยสมรรถนะร่วม(ถ้ามี)

ไม่มี

17. อุตสาหกรรมร่วม/กลุ่มอาชีพร่วม (ถ้ามี)

ไม่มี

18. รายละเอียดกระบวนการและวิธีการประเมิน

- สอบข้อเขียน
- สอบสัมภาษณ์

หน่วยสมรรถนะ (Unit of Competence)

- รหัสหน่วยสมรรถนะ 20202
- ชื่อหน่วยสมรรถนะ แก้ปัญหาด้านการบริการที่เกิดขึ้นในเที่ยวบิน
- ทบทวนครั้งที่ -
- สร้างใหม่ ✓
- สำหรับชื่ออาชีพและ รหัสอาชีพ (Occupational Classification)
5111 พนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน

6. คำอธิบายหน่วยสมรรถนะ (Description of Unit of Competency)

หน่วยสมรรถนะเกี่ยวข้องกับความรู้ และทักษะการแก้ปัญหาด้านการบริการที่เกิดขึ้นภายในเที่ยวบิน ระบุขั้นตอน การจัดการการแก้ปัญหาที่จากความผิดพลาดของสายการบิน และความรู้ของผู้โดยสาร รวมถึงเข้าใจหลักปฏิบัติในการรายงานให้หัวหน้างานหรือผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องรับทราบ พร้อมทั้งให้ข้อมูล ข้อจำกัดด้านการให้บริการแก่ผู้โดยสาร

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)

- Safety and security information issued by the Civil Aviation Authority of Thailand

11. สมรรถนะย่อยและเกณฑ์การปฏิบัติงาน (Elements and Performance Criteria)

สมรรถนะย่อย Element	เกณฑ์ในการปฏิบัติงาน Performance Criteria	วิธีการประเมิน Assessment
20202.01 แก้ปัญหาการบริการที่เกิดจากความผิดพลาดของสายการบิน	1. อธิบายปัญหาที่เกิดจากความผิดพลาดของสายการบิน	-ทดสอบด้วยข้อเขียน -สัมภาษณ์
	2. ระบุขั้นตอนในการแก้ปัญหาที่เกิดจากความผิดพลาดของสายการบิน	-ทดสอบด้วยข้อเขียน -สัมภาษณ์
	3. รายงานผลการแก้ปัญหาที่เกิดจากความผิดพลาดของสายการบินต่อผู้บังคับบัญชา	-ทดสอบด้วยข้อเขียน -สัมภาษณ์
20202.02 แก้ปัญหาจากความไม่รู้ของผู้โดยสาร	1. ให้ข้อมูลด้านการบริการที่ถูกต้องแก่ผู้โดยสาร	-ทดสอบด้วยข้อเขียน -สัมภาษณ์
	2. ระบุแนวทางการแก้ปัญหาความไม่รู้ของผู้โดยสาร	-ทดสอบด้วยข้อเขียน -สัมภาษณ์
	3. รายงานผลการแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นต่อผู้บังคับบัญชา	-ทดสอบด้วยข้อเขียน -สัมภาษณ์

12. ความรู้และทักษะก่อนหน้าที่จำเป็น (Pre-requisite Skill & Knowledge)

ไม่มี

13. ทักษะและความรู้ที่ต้องการ (Required Skills and Knowledge)

(ก) ความต้องการด้านทักษะ

- การแก้ปัญหาที่เกิดจากความผิดพลาดของสายการบิน
- การแก้ปัญหาจากความไม่รู้ของผู้โดยสาร

(ข) ความต้องการด้านความรู้

- ด้านการให้บริการตามมาตรฐาน ข้อกำหนดของสายการบิน

14. หลักฐานที่ต้องการ (Evidence Guide)

หลักฐานที่ต้องการจะกำหนดข้อแนะนำเกี่ยวกับการประเมิน และควรที่จะใช้ประกอบร่วมกันกับเกณฑ์การปฏิบัติงาน (Performance Criteria) และ ทักษะและความรู้ที่ต้องการ (Required Skills and Knowledge)

(ก) หลักฐานการปฏิบัติงาน (Performance Evidence)

- แบบทดสอบสัมภาษณ์

(ข) หลักฐานความรู้ (Knowledge Evidence)

- หลักฐานคุณวุฒิการศึกษา
- แบบทดสอบข้อเขียน

(ค) คำแนะนำในการประเมิน

หลักฐานที่ต้องการเพื่อแสดงถึงสมรรถนะในส่วนนี้ ต้องมีความสัมพันธ์และตอบโจทยตามข้อกำหนดของสมรรถนะย่อยและเกณฑ์การปฏิบัติงานในหน่วยสมรรถนะนี้ โดยหลักฐานในที่นี้ต้องแสดงถึง

- ความรู้และทักษะที่เกี่ยวข้อง
- วิธีการปฏิบัติงานตามข้อกำหนด กฎระเบียบที่เกี่ยวข้อง
- ขอบเขตด้านอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง

ในกรณีที่ผู้เข้ารับการประเมินไม่ผ่านครบตามเกณฑ์ที่กำหนด ผู้ประเมินแจ้งหน่วยสมรรถนะที่ไม่ผ่าน ให้ผู้เข้ารับการประเมินทราบ และไปทบทวนสมรรถนะ ซึ่งผู้เข้ารับการประเมินสามารถกลับมาทดสอบสมรรถนะใหม่อีกครั้ง

(ง) วิธีการประเมิน

- พิจารณาตามหลักฐานการปฏิบัติงาน ได้แก่ การสอบสัมภาษณ์
- พิจารณาตามหลักฐานความรู้ ได้แก่ การสอบข้อเขียน

15. ขอบเขต (Range Statement)

ขอบเขตของการปฏิบัติงานการแก้ปัญหาด้านการบริการที่เกิดขึ้นภายในเที่ยวบิน ครอบคลุมถึงการแก้ปัญหาที่ขึ้นจากระบบ ขั้นตอน หรือความผิดพลาดของทางสายการบิน ให้ข้อมูลที่ถูกต้องและการแก้ปัญหาที่เกิดจากความไม่รู้ของผู้โดยสาร

(ก) คำแนะนำ

ขอบเขต (Range Statement) เป็นส่วนที่เกี่ยวข้องกับหน่วยสมรรถนะในภาพรวม ซึ่งจะเป็นการระบุสถานการณ์หรือสภาพแวดล้อมของงานที่เกี่ยวข้องกับสมรรถนะนี้ มีลักษณะสำคัญใน 4 กลุ่ม กล่าวคือ

- ขั้นตอน ระเบียบ หรือวิธีปฏิบัติงานในสถานที่ทำงาน (Workplace Procedures) ปฏิบัติตามขั้นตอน ระเบียบปฏิบัติของสายการบิน เช่น บัตรที่นั่งผู้โดยสารเลขที่นั่งซ้ำซ้อนกัน
- สถานที่ทำงาน (Work Site) บริเวณภายในห้องโดยสารบนเครื่องบิน
- สภาพะในการทำงาน (Operating Conditions) การให้บริการเพื่อขจัดปัญหาที่เกิดขึ้นจากการบริการให้เป็นไปตามความต้องการของผู้โดยสาร
- ข้อมูล/เอกสาร (Information/Documents) เช่น บัตรที่นั่ง ข้อมูลมาตรฐานการบริการ

(ข) คำอธิบายรายละเอียด

- ปัญหาการบริการที่เกิดจากความผิดพลาดของสายการบิน หมายถึง ปัญหา ข้อบกพร่องต่าง ๆ อันไม่ได้เกิดจากมาจากผู้โดยสาร เช่น การออกบัตรที่นั่งให้กับผู้โดยสารซ้ำซ้อนกัน
- ปัญหาที่เกิดจากความไม่รู้ของผู้โดยสาร หมายถึง ปัญหาหรือการกระทำใด ๆ ที่เกิดขึ้นจากความไม่ตั้งใจของผู้โดยสาร เช่น การย้าย หรือเปลี่ยนแปลงที่นั่งบนเครื่องบินโดยไม่แจ้งให้พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินได้รับทราบ

- ข้อมูลด้านการบริการ หมายถึง สิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ที่สายการบินจัดเตรียมให้กับผู้โดยสารเช่น อาหารและเครื่องดื่ม สินค้าปลอดภาษี การบริการที่นั่งรถเข็นสำหรับผู้ป่วย ผู้พิการ หรือ ข้อมูลเกี่ยวกับช่องทางการติดต่อกับสายการบิน เป็นต้น

16. หน่วยสมรรถนะร่วม(ถ้ามี)

ไม่มี

17. อุตสาหกรรมร่วม/กลุ่มอาชีพร่วม (ถ้ามี)

ไม่มี

18. รายละเอียดกระบวนการและวิธีการประเมิน

- สอบข้อเขียน
- สอบสัมภาษณ์

หน่วยสมรรถนะ (Unit of Competence)

1. รหัสหน่วยสมรรถนะ 20203

2. ชื่อหน่วยสมรรถนะ ให้บริการด้านความ
สะดวกสบายแก่ผู้โดยสารภายในเที่ยวบิน

3. ทบทวนครั้งที่ 1

4. สร้างใหม่ -

5. สำหรับชื่ออาชีพและ รหัสอาชีพ (Occupational Classification)

5111 พนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน

6. คำอธิบายหน่วยสมรรถนะ (Description of Unit of Competency)

หน่วยสมรรถนะเกี่ยวข้องกับความรู้ และทักษะการให้บริการด้านความสะดวกสบายแก่ผู้โดยสารบนเครื่องบิน เข้าใจถึงสิ่งอำนวยความสะดวกสบายต่าง ๆ ที่สายการบินเตรียมให้กับผู้โดยสาร เข้าใจถึงวิธีการใช้ การทำงานเบื้องต้นของอุปกรณ์ที่ให้บริการ บริการ ตลอดจนถึงข้อกำหนด หรือข้อจำกัด ของสิ่งอุปโภคหรือบริโภคที่มีการให้บริการ เช่น การปรับเก้าอี้ผู้โดยสารให้อยู่ในระดับตรง หรือข้อจำกัดในการขายสินค้าอุปโภค หรือบริโภคให้กับผู้โดยสารเมื่อสัญญาณไฟรัดเข็มขัด ปราบกฏขึ้น เข้าใจวิธีการ ขั้นตอน การให้บริการแก่ผู้โดยสารทั่วไป ผู้โดยสารที่มีความต้องการเป็นพิเศษ ตามข้อกำหนดของสายการบิน ตลอดจนสามารถแก้ไขปัญหาการให้บริการเบื้องต้น ที่สายการบินเตรียมให้กับผู้โดยสารบนเครื่องบิน

7. สำหรับระดับคุณวุฒิ

1	2	3	4	5	6	7	8
				✓			

8. กลุ่มอาชีพ (Sector)

ผู้ประกอบการวิชาชีพด้านต้อนรับบนเครื่องบิน

9. ชื่ออาชีพและรหัสอาชีพอื่นที่หน่วยสมรรถนะนี้สามารถใช้ได้ (ถ้ามี)

ไม่มี

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

- Guidance Materials for Cabin Crew Manual (CCM)

11. สมรรถนะย่อยและเกณฑ์การปฏิบัติงาน (Elements and Performance Criteria)

สมรรถนะย่อย Element	เกณฑ์ในการปฏิบัติงาน Performance Criteria	วิธีการประเมิน Assessment
20203.01 ให้ข้อมูลพื้นฐานด้านการบริการภายในเที่ยวบิน	1. ระบุสิ่งอุปโภคหรือบริโภคที่มีการให้บริการภายในเที่ยวบิน	- สัมภาษณ์
	2. บอกวิธีการใช้สิ่งอุปโภคหรือบริโภคที่มีการให้บริการภายในเที่ยวบิน	- สัมภาษณ์
	3. ระบุข้อจำกัดสิ่งอุปโภคหรือบริโภคที่มีการให้บริการภายในเที่ยวบิน	- สัมภาษณ์
20203.02 ให้บริการพื้นฐานด้านความสะดวกสบายภายในเที่ยวบิน	1. สาธิตการใช้สิ่งอุปโภคหรือบริโภคที่มีการให้บริการภายในเที่ยวบิน	- สัมภาษณ์ -ทดสอบด้วยการปฏิบัติ
	2. ระบุวิธีการจัดเตรียมสิ่งอุปโภคหรือบริโภค ที่จะใช้ในการบริการให้สอดคล้องกับมาตรฐานของสายการบิน	- สัมภาษณ์ -ทดสอบด้วยการปฏิบัติ
	3. อธิบายขั้นตอนการให้บริการระหว่างเที่ยวบิน	- สัมภาษณ์ - ทดสอบด้วยการปฏิบัติ
	4. อธิบายขั้นตอนการดูแลผู้โดยสารที่ต้องการการดูแลเป็นพิเศษให้สอดคล้องกับมาตรฐานของสายการบิน	- สัมภาษณ์
	5. แก้ปัญหาเฉพาะหน้าให้สอดคล้องกับการบริการตามมาตรฐานสายการบิน	- สัมภาษณ์
20203.03 ให้ข้อมูลทั่วไปของสายการบิน	1. ระบุสิ่งที่มีการให้บริการของสายการบิน	- สัมภาษณ์
	2. ระบุขั้นตอนในการให้บริการของสายการบิน	- สัมภาษณ์
	3. ระบุข้อจำกัดในการให้บริการของสายการบิน	- สัมภาษณ์

12. ความรู้และทักษะก่อนหน้าที่จำเป็น (Pre-requisite Skill & Knowledge)

ไม่มี

13. ทักษะและความรู้ที่ต้องการ (Required Skills and Knowledge)

(ก) ความต้องการด้านทักษะ

- การให้บริการตามขั้นตอน ตามวิธีการที่ระบุในคู่มือของการให้บริการของสายการบิน
- การสาธิต การใช้สิ่งอุปโภคบริโภคที่ให้บริการภายในเที่ยวบิน
- การปฏิบัติต่อผู้โดยสารทั่วไปตามมาตรฐานของสายการบิน

- การปฏิบัติต่อผู้โดยสารที่ต้องการการดูแลเป็นพิเศษ เช่น ผู้โดยสารป่วย ผู้โดยสารที่มีความบกพร่องทางร่างกาย ผู้โดยสารที่เดินทางมากับเด็กเล็ก ให้เป็นตามมาตรฐานของสายการบิน

(ข) ความต้องการด้านความรู้

- สิ่งอุปโภคบริโภคภายในอากาศยาน
- วิธีการใช้ การจัดหา ข้อจำกัดการใช้ สิ่งอุปโภคบริโภค
- การปฏิบัติต่อผู้โดยสารที่ต้องการการดูแลเป็นพิเศษ

14. หลักฐานที่ต้องการ (Evidence Guide)

หลักฐานที่ต้องการจะกำหนดข้อแนะนำเกี่ยวกับการประเมิน และควรที่จะใช้ประกอบรวมกันกับเกณฑ์การปฏิบัติงาน (Performance Criteria) และ ทักษะและความรู้ที่ต้องการ (Required Skills and Knowledge)

(ก) หลักฐานการปฏิบัติงาน (Performance Evidence)

- เอกสาร/หลักฐานรับรองการทำงาน
- แบบประเมินการสัมภาษณ์
- แบบประเมินการสอบภาคปฏิบัติ

(ข) หลักฐานความรู้ (Knowledge Evidence)

- แบบประเมินการสัมภาษณ์

(ค) คำแนะนำในการประเมิน

หลักฐานที่ต้องการเพื่อแสดงถึงสมรรถนะในส่วนนี้ ต้องมีความสัมพันธ์และตอบโจทยตามข้อกำหนดของสมรรถนะย่อยและเกณฑ์การปฏิบัติงานในหน่วยสมรรถนะนี้ โดยหลักฐานในที่นี้ ต้องแสดงถึง

- ความรู้และทักษะที่เกี่ยวข้อง
- วิธีการปฏิบัติงานตามข้อกำหนด กฎระเบียบที่เกี่ยวข้อง
- ขอบเขตด้านอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง

ในกรณีที่ผู้เข้ารับการประเมินไม่ผ่านครบตามเกณฑ์ที่กำหนด ผู้ประเมินแจ้งหน่วยสมรรถนะที่ไม่ผ่าน ให้ผู้เข้ารับการประเมินทราบ และไปทบทวนสมรรถนะ ซึ่งผู้เข้ารับการประเมินสามารถกลับมาทดสอบสมรรถนะใหม่อีกครั้ง

(ง) วิธีการประเมิน

- พิจารณาตามหลักฐานการปฏิบัติงาน ได้แก่ เอกสาร/หลักฐานรับรองการทำงาน การสอบสัมภาษณ์ และการสอบปฏิบัติ
- พิจารณาตามหลักฐานความรู้ ได้แก่ การสอบสัมภาษณ์

15. ขอบเขต (Range Statement)

ขอบเขตของการให้บริการด้านความสะดวกสบายแก่ผู้โดยสารภายในอากาศยาน ครอบคลุมถึงการให้ข้อมูลพื้นฐานของสิ่งอุปโภคหรือบริโภคภายในเที่ยวบิน วิธีการใช้และข้อจำกัดของสิ่งอุปโภคหรือบริโภค

การให้บริการพื้นฐานด้านความสะดวกสบายภายในเที่ยวบิน การปฏิบัติต่อผู้โดยสารที่ต้องการการดูแลเป็นพิเศษตามมาตรฐานของสายการบิน และให้ข้อมูลพื้นฐานด้านการบริการของสายการบิน

(ก) คำแนะนำ

ขอบเขต (range statement) เป็นส่วนที่เกี่ยวข้องกับหน่วยสมรรถนะในภาพรวม ซึ่งจะเป็นการระบุสถานการณ์หรือสภาพแวดล้อมของงานที่เกี่ยวข้องกับสมรรถนะนี้ ที่มีผลกระทบต่อการปฏิบัติงาน มีลักษณะสำคัญใน 4 กลุ่ม กล่าวคือ

- ขั้นตอน ระเบียบ หรือวิธีปฏิบัติงานในสถานที่ทำงาน (workplace procedures) ขั้นตอนการใช้ การจัดหา ข้อจำกัดสิ่งอุปโภคบริโภค ขั้นตอนการปฏิบัติต่อผู้โดยสารตามมาตรฐานของสายการบิน ขั้นตอนการปฏิบัติต่อผู้โดยสารที่ต้องการการดูแลเป็นพิเศษ
- สถานที่ทำงาน (work site) บริเวณภายในห้องโดยสารบนเครื่องบิน
- สภาพะในการทำงาน (operating conditions) การให้บริการแก่ผู้โดยสารภายในเที่ยวบิน
- ข้อมูล/เอกสาร (information/documents) คู่มือการปฏิบัติงานของสายการบิน รายชื่อผู้โดยสาร (Passenger Manifest)

(ข) คำอธิบายรายละเอียด

- ข้อมูลพื้นฐานด้านการบริการภายในเที่ยวบิน หมายถึง ข้อมูลด้านการบริการที่ทางสายการบินเตรียมให้กับผู้โดยสาร เช่น การบริการสิ่งอุปโภค บริโภค สินค้าที่ระลึก สินค้าปลอดภาษี
- ข้อมูลทั่วไปของสายการบิน หมายถึง ข้อมูลที่สายการบินแจ้ง หรือเปิดเผยให้แก่บุคคลภายนอกผู้โดยสารได้ทราบ เช่น ช่องทางการติดต่อสื่อสารกับสายการบิน
- การให้บริการพื้นฐานด้านความสะดวกสบายภายในเที่ยวบิน หมายถึง สิ่งอำนวยความสะดวกสบายภายในเที่ยวบินที่สายการบินจัดเตรียมให้กับผู้โดยสาร เช่น เพลง ภาพยนตร์ ผ่านจอทีวี ในที่นั่งของผู้โดยสาร
- สิ่งอุปโภคบริโภคที่ให้บริการภายในเที่ยวบิน ได้แก่ อาหาร เครื่องดื่ม สินค้าที่ระลึก สินค้าปลอดภาษี
- ขั้นตอนการปฏิบัติต่อผู้โดยสารตามมาตรฐานของสายการบิน หมายถึง วิธีการหรือขั้นตอนปฏิบัติในการให้บริการกับผู้โดยสารให้เป็นไปตามมาตรฐานที่สายการบินกำหนด เช่น ในกรณีที่มีผู้โดยสารถูกส่งกลับประเทศในกรณีที่เดินทางเข้าประเทศผิดกฎหมาย หรือกรณีที่จะจัดที่นั่งให้กับผู้โดยสารบริเวณทางออกประตูฉุกเฉิน
- ขั้นตอนการปฏิบัติต่อผู้โดยสารที่ต้องการการดูแลเป็นพิเศษตามมาตรฐานของสายการบิน หมายถึง วิธีการ หรือขั้นตอน ในการปฏิบัติต่อผู้โดยสารที่ต้องได้รับการดูแลเป็นพิเศษ เช่น ผู้โดยสารที่พิการทางสายตา ต้องแจ้งด้วยวาจาเป็นรายบุคคล หรืออธิบายให้ผู้โดยสารรับทราบ ผ่านเอกสาร คู่มือที่เป็นอักษรเบลล์
- ผู้โดยสารที่ต้องการการดูแลเป็นพิเศษ หมายถึง ผู้โดยสารที่ต้องการให้พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินได้รับการบริการ ดูแล นอกเหนือจากสิ่งที่ทางสายการบินได้จัดเตรียมให้ผู้โดยสารทั่ว ๆ เช่น ผู้โดยสารป่วย ผู้โดยสารที่มีความบกพร่องทางร่างกาย ผู้โดยสารสูงอายุ ผู้โดยสารเด็กที่เดินทางคนเดียว

- ปัญหาเฉพาะหน้าด้านการบริการ ได้แก่ ปัญหาที่เกิดขึ้นจากการที่ผู้โดยสารไม่ได้สิ่งพึงประสงค์ หรือสิ่งที่ผู้โดยสารต้องการแต่สายการบินไม่สามารถจัดหาให้ได้ เช่น ผู้โดยสารต้องการขอเปลี่ยนที่นั่งในชั้นบริการที่สูงกว่า เมื่อเครื่องบินออกเดินทางแล้ว หรือ ต้องปฏิเสธ การเดินทางกับผู้โดยสารเมื่อตรวจสอบพบว่าผู้โดยสารมีอาการมีนเมาอย่างรุนแรง

16. หน่วยสมรรถนะร่วม (ถ้ามี)

ไม่มี

17. อุตสาหกรรมร่วม/กลุ่มอาชีพร่วม (ถ้ามี)

ไม่มี

18. รายละเอียดกระบวนการและวิธีการประเมิน (Assessment Description and Procedure)

- สอบสัมภาษณ์
- สอบปฏิบัติ

หน่วยสมรรถนะ (Unit of Competence)

1. รหัสหน่วยสมรรถนะ 20301
2. ชื่อหน่วยสมรรถนะ ประเมินสถานการณ์ฉุกเฉินภายในเที่ยวบิน
3. ทบทวนครั้งที่ -
4. สร้างใหม่ ✓
5. สำหรับชื่ออาชีพและ รหัสอาชีพ (Occupational Classification)
5111 พนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน

6. คำอธิบายหน่วยสมรรถนะ (Description of Unit of Competency)

หน่วยสมรรถนะเกี่ยวข้องกับความรู้ ทักษะการตอบสนอง และขั้นตอนการจัดการสถานการณ์ฉุกเฉินที่เกิดขึ้นในเที่ยวบิน ทราบถึงประเภทของเหตุการณ์ฉุกเฉิน สามารถแยกแยะระดับความรุนแรงของเหตุการณ์ฉุกเฉิน และเลือกใช้อุปกรณ์ความปลอดภัย สามารถปฏิบัติตามขั้นตอนได้ถูกต้องตามมาตรฐานของสายการบิน และรายงานผู้เกี่ยวข้องตามหลักปฏิบัติของสายการบิน

7. สำหรับระดับคุณวุฒิ

1	2	3	4	5	6	7	8
				✓			

8. กลุ่มอาชีพ (Sector)

ผู้ประกอบการวิชาชีพด้านต้อนรับบนเครื่องบิน

9. ชื่ออาชีพและรหัสอาชีพอื่นที่หน่วยสมรรถนะนี้สามารถใช้ได้ (ถ้ามี)

ไม่มี

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

- Guidance Materials for Cabin Crew Manual (CCM)

11. สมรรถนะย่อยและเกณฑ์การปฏิบัติงาน (Elements and Performance Criteria)

สมรรถนะย่อย Element	เกณฑ์ในการปฏิบัติงาน Performance Criteria	วิธีการประเมิน Assessment
20301.01 ตอบสนองต่อสถานการณ์ฉุกเฉินที่เกิดขึ้นภายในเที่ยวบิน	1. ระบุประเภทของเหตุการณ์ฉุกเฉิน	- สัมภาษณ์
	2. แยกแยะระดับความรุนแรงของเหตุการณ์ฉุกเฉิน	- สัมภาษณ์ - ทดสอบด้วยข้อเขียน
	3. แจ้งผู้เกี่ยวข้อง	- สัมภาษณ์ - ทดสอบด้วยข้อเขียน
20301.02 เลือกขั้นตอนการจัดการกับสถานการณ์ฉุกเฉินที่เกิดขึ้น	1. เลือกใช้อุปกรณ์ความปลอดภัยตามมาตรฐานของสายการบิน	- สัมภาษณ์ - ทดสอบด้วยข้อเขียน
	2. เลือกใช้วิธีปฏิบัติตามขั้นตอนตามมาตรฐานของสายการบิน	- สัมภาษณ์ - ทดสอบด้วยข้อเขียน
	3. รายงานผู้บังคับบัญชาตามหลักปฏิบัติของสายการบิน	- สัมภาษณ์ - ทดสอบด้วยข้อเขียน

12. ความรู้และทักษะก่อนหน้าที่จำเป็น (Pre-requisite Skill & Knowledge)

ไม่มี

13. ทักษะและความรู้ที่ต้องการ (Required Skills and Knowledge)

(ก) ความต้องการด้านทักษะ

- การสื่อสารกับผู้ปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ กระชับ รวดเร็ว ในสถานการณ์ฉุกเฉิน
- การสื่อสารกับผู้โดยสารในสถานการณ์ฉุกเฉิน เพื่อไม่สร้างความตื่นตระหนกกับผู้โดยสาร หรือเพื่อสร้างความเข้าใจที่ถูกต้องกับสถานการณ์ที่เกิดขึ้น
- การใช้อุปกรณ์ความปลอดภัย
- การตอบสนองต่อสถานการณ์ที่เกิดขึ้น
- การปฏิบัติตามขั้นตอนความปลอดภัย

(ข) ความต้องการด้านความรู้

- ประเภท ระดับของสถานการณ์ฉุกเฉิน
- อุปกรณ์ความปลอดภัย

14. หลักฐานที่ต้องการ (Evidence Guide)

หลักฐานที่ต้องการจะกำหนดข้อแนะนำเกี่ยวกับการประเมิน และควรที่จะใช้ประกอบร่วมกันกับเกณฑ์การปฏิบัติงาน (Performance Criteria) และ ทักษะและความรู้ที่ต้องการ (Required Skills and Knowledge)

(ก) หลักฐานการปฏิบัติงาน (Performance Evidence)

- เอกสาร/หนังสือรับรองการทำงาน

- แบบประเมินการสอบสัมภาษณ์

(ข) หลักฐานความรู้ (Knowledge Evidence)

- แบบประเมินการสอบข้อเขียน

(ค) คำแนะนำในการประเมิน

หลักฐานที่ต้องการเพื่อแสดงถึงสมรรถนะในส่วนนี้ ต้องมีความสัมพันธ์และตอบโจทยตามข้อกำหนดของสมรรถนะย่อยและเกณฑ์การปฏิบัติงานในหน่วยสมรรถนะนี้ โดยหลักฐานในที่นี้ ต้องแสดงถึง

- ความรู้และทักษะที่เกี่ยวข้อง
- วิธีการปฏิบัติงานตามข้อกำหนด กฎระเบียบที่เกี่ยวข้อง
- ขอบเขตด้านอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง

ในกรณีที่ผู้เข้ารับการประเมินไม่ผ่านครบตามเกณฑ์ที่กำหนด ผู้ประเมินแจ้งหน่วยสมรรถนะที่ไม่ผ่าน ให้ผู้เข้ารับการประเมินทราบ และไปทบทวนสมรรถนะ ซึ่งผู้เข้ารับการประเมินสามารถกลับมาทดสอบสมรรถนะใหม่อีกครั้ง

(ง) วิธีการประเมิน

- พิจารณาตามหลักฐานการปฏิบัติงาน ได้แก่ เอกสาร/หนังสือรับรองการทำงาน และการสอบสัมภาษณ์
- พิจารณาตามหลักฐานความรู้ ได้แก่ การสอบข้อเขียน

15. ขอบเขต (Range Statement)

ขอบเขตในการประเมินสถานการณ์ฉุกเฉินภายในเที่ยวบิน ครอบคลุมตั้งแต่การประเมินการตอบสนองต่อสถานการณ์ฉุกเฉินที่เกิดขึ้นภายในเที่ยวบิน การแยกแยะระดับความรุนแรงของเหตุการณ์ฉุกเฉิน การเลือกขั้นตอนการจัดการกับสถานการณ์ฉุกเฉินที่เกิดขึ้น การเลือกใช้อุปกรณ์ความปลอดภัยตามมาตรฐานของสายการบิน และรายงานผู้บังคับบัญชาตามหลักปฏิบัติของสายการบิน

(ก) คำแนะนำ

ขอบเขต (range statement) เป็นส่วนที่เกี่ยวข้องกับหน่วยสมรรถนะในภาพรวม ซึ่งจะเป็นการระบุสถานการณ์หรือสภาพแวดล้อมของงานที่เกี่ยวข้องกับสมรรถนะนี้ ที่มีผลกระทบต่อการปฏิบัติงาน มีลักษณะสำคัญใน 4 กลุ่ม กล่าวคือ

- ขั้นตอน ระเบียบ หรือวิธีปฏิบัติงานในสถานที่ทำงาน (workplace procedures) วิธีปฏิบัติตามมาตรฐานที่สายการบินกำหนด
- สถานที่ทำงาน (work site) บริเวณภายในห้องโดยสารบนเครื่องบิน
- สภาพะในการทำงาน (operating conditions) ในสถานการณ์การดำเนินงานที่อาจมีสิ่งก่อให้เกิดความไม่ปกติ ที่อาจส่งผลถึงความปลอดภัย
- ข้อมูล/เอกสาร (information/documents) คู่มือการปฏิบัติงานของสายการบิน

(ข) คำอธิบายรายละเอียด

- สถานการณ์ฉุกเฉิน หมายถึง สถานการณ์หรือ เหตุการณ์ที่ไม่ปกติ อันจะก่อให้เกิดความไม่ปลอดภัย กับผู้โดยสาร ผู้ปฏิบัติหน้าที่บนเที่ยวบิน หรืออากาศยาน

- การประเมินสถานการณ์ฉุกเฉินภายในเที่ยวบิน หมายถึง การคาดการณ์รับมือกับสถานการณ์ฉุกเฉินที่อาจเกิดขึ้น หรือไม่เกิดขึ้นภายในเที่ยวบิน เช่น เกิดสัญญาณเตือนเพลิงไหม้ในห้องน้ำ

- การจัดการกับสถานการณ์ฉุกเฉิน หมายถึง การจัดการกับสถานการณ์ที่ไม่ปกติภายในเที่ยวบิน สามารถแบ่งออกได้เป็น 2 ประเภท คือ การจัดการสถานการณ์ฉุกเฉินที่สามารถเตรียมการได้ (Prepared Emergency) และ สถานการณ์ฉุกเฉินที่ไม่สามารถเตรียมการได้ (Unprepared Emergency)

- อุปกรณ์ความปลอดภัย หมายถึง อุปกรณ์ที่ไว้คอยช่วยเหลือในกรณีที่เกิดเหตุการณ์ไม่ปกติขึ้น เช่น ขวาน หน้ากากป้องกันควันไฟ ถังดับเพลิง เครื่องกระจายเสียง หรือ ไฟฉาย

16. หน่วยสมรรถนะร่วม (ถ้ามี)

ไม่มี

17. utschahkrrmrmwm/glumoaahpwm (ถ้ามี)

ไม่มี

18. รายละเอียดกระบวนการและวิธีการประเมิน (Assessment Description and Procedure)

- สอบสัมภาษณ์
- สอบข้อเขียน

หน่วยสมรรถนะ (Unit of Competence)

1. รหัสหน่วยสมรรถนะ 20302
2. ชื่อหน่วยสมรรถนะ แก๊วสถานการณฺ์ฉุกเฉินภายในเที่ยวบิน
3. ทบทวนครั้งที่ 1
4. สร้างใหม่ -
5. สำหรับชื่ออาชีพและ รหัสอาชีพ (Occupational Classification)
5111 พนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน

6. คำอธิบายหน่วยสมรรถนะ (Description of Unit of Competency)

หน่วยสมรรถนะเกี่ยวข้องกับการใช้งานอุปกรณ์ความปลอดภัย การปฏิบัติตามขั้นตอนความปลอดภัยให้เหมาะสมกับสถานการณฺ์ฉุกเฉิน ตระหนักถึงความสำคัญของการให้ความช่วยเหลือ ดูแลผู้โดยสารเมื่อเกิดสถานการณฺ์ฉุกเฉิน สามารถปฏิบัติตามขั้นตอนเมื่อเกิดเหตุการณฺ์ฉุกเฉิน และสามารถใช้อุปกรณ์ความปลอดภัยที่เหมาะสมกับสถานการณฺ์ รวมทั้งช่วยเหลือผู้โดยสารในการใช้อุปกรณ์ความปลอดภัย และรายงานต่อผู้บังคับบัญชา

7. สำหรับระดับคุณวุฒิ

1	2	3	4	5	6	7	8
				✓	✓		

8. กลุ่มอาชีพ (Sector)

ผู้ประกอบการวิชาชีพด้านต้อนรับบนเครื่องบิน

9. ชื่ออาชีพและรหัสอาชีพอื่นที่หน่วยสมรรถนะนี้สามารถใช้ได้ (ถ้ามี)

ไม่มี

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

- Guidance Materials for Cabin Crew Manual (CCM)

11. สมรรถนะย่อยและเกณฑ์การปฏิบัติงาน (Elements and Performance Criteria)

สมรรถนะย่อย Element	เกณฑ์ในการปฏิบัติงาน Performance Criteria	วิธีการประเมิน Assessment
20302.01 ใช้งานอุปกรณ์ความปลอดภัยตามกระบวนการที่ได้ระบุไว้เมื่อเกิดเหตุฉุกเฉิน	1. ใช้อุปกรณ์ความปลอดภัยที่เหมาะสมกับสถานการณ์	- สัมภาษณ์ - ทดสอบด้วยข้อเขียน
	2. ปฏิบัติตามขั้นตอนการใช้งานอุปกรณ์ความปลอดภัย	- สัมภาษณ์ - ทดสอบด้วยข้อเขียน
	3. รายงานผู้บังคับบัญชาตามมาตรฐานของสายการบิน	- สัมภาษณ์ - ทดสอบด้วยข้อเขียน
20302.02 ให้ความช่วยเหลือแก่ผู้โดยสารเมื่อเกิดเหตุการณ์ฉุกเฉิน	1. ปฏิบัติตามขั้นตอนเมื่อเกิดเหตุการณ์ฉุกเฉิน	- สัมภาษณ์ - ทดสอบด้วยข้อเขียน
	2. ช่วยเหลือผู้โดยสารในการใช้อุปกรณ์ความปลอดภัย	- สัมภาษณ์ - ทดสอบด้วยข้อเขียน
	3. รายงานผู้บังคับบัญชาตามขั้นตอน	- สัมภาษณ์ - ทดสอบด้วยข้อเขียน

12. ความรู้และทักษะก่อนหน้าที่จำเป็น (Pre-requisite Skill & Knowledge)

ไม่มี

13. ทักษะและความรู้ที่ต้องการ (Required Skills and Knowledge)

(ก) ความต้องการด้านทักษะ

- การใช้ใช้อุปกรณ์ความปลอดภัยอย่างถูกต้อง สอดคล้องกับสถานการณ์ฉุกเฉินที่เกิดขึ้น
- การช่วยเหลือผู้โดยสาร หรือให้ความรู้กับผู้โดยสารในการใช้อุปกรณ์เมื่อเกิดเหตุการณ์ฉุกเฉิน
- การปฏิบัติตามขั้นตอนความปลอดภัย

(ข) ความต้องการด้านความรู้

- ความรู้เกี่ยวกับการตรวจนับจำนวนอุปกรณ์ความปลอดภัย
- ตรวจสอบสภาพความพร้อมใช้ของอุปกรณ์ความปลอดภัย
- ประเภท ระดับของสถานการณ์ฉุกเฉิน

14. หลักฐานที่ต้องการ (Evidence Guide)

หลักฐานที่ต้องการจะกำหนดข้อแนะนำเกี่ยวกับการประเมิน และควรที่จะใช้ประกอบร่วมกันกับเกณฑ์การปฏิบัติงาน (Performance Criteria) และ ทักษะและความรู้ที่ต้องการ (Required Skills and Knowledge)

(ก) หลักฐานการปฏิบัติงาน (Performance Evidence)

- เอกสาร/หนังสือรับรองการทำงาน
- แบบประเมินการสอบสัมภาษณ์

(ข) หลักฐานความรู้ (Knowledge Evidence)

- แบบประเมินการสอบข้อเขียน

(ค) คำแนะนำในการประเมิน

หลักฐานที่ต้องการเพื่อแสดงถึงสมรรถนะในส่วนนี้ ต้องมีความสัมพันธ์และตอบโจทยตามข้อกำหนดของสมรรถนะย่อยและเกณฑ์การปฏิบัติงานในหน่วยสมรรถนะนี้ โดยหลักฐานในที่นี้ ต้องแสดงถึง

- ความรู้และทักษะที่เกี่ยวข้อง
- วิธีการปฏิบัติงานตามข้อกำหนด กฎระเบียบที่เกี่ยวข้อง
- ขอบเขตด้านอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง

ในกรณีที่ผู้เข้ารับการประเมินไม่ผ่านครบตามเกณฑ์ที่กำหนด ผู้ประเมินแจ้งหน่วยสมรรถนะที่ไม่ผ่าน ให้ผู้เข้ารับการประเมินทราบ และไปทบทวนสมรรถนะ ซึ่งผู้เข้ารับการประเมินสามารถกลับมาทดสอบสมรรถนะใหม่อีกครั้ง

(ง) วิธีการประเมิน

- พิจารณาตามหลักฐานการปฏิบัติงาน ได้แก่ เอกสาร/หนังสือรับรองการทำงาน และการสอบสัมภาษณ์
- พิจารณาตามหลักฐานความรู้ ได้แก่ การสอบข้อเขียน

15. ขอบเขต (Range Statement)

การแก้ไขสถานการณ์ฉุกเฉิน ครอบคลุมถึงเรื่องการใช้งานอุปกรณ์ความปลอดภัย การปฏิบัติตามขั้นตอนการใช้งานอุปกรณ์ความปลอดภัย การให้ความช่วยเหลือแก่ผู้โดยสารเมื่อเกิดเหตุการณ์ฉุกเฉิน การปฏิบัติตามขั้นตอนเมื่อเกิดเหตุการณ์ฉุกเฉิน และการช่วยเหลือผู้โดยสารในการใช้อุปกรณ์ความปลอดภัย

(ก) คำแนะนำ

ขอบเขต (range statement) เป็นส่วนที่เกี่ยวข้องกับหน่วยสมรรถนะในภาพรวม ซึ่งจะเป็นการระบุสถานการณ์หรือสภาพแวดล้อมของงานที่เกี่ยวข้องกับสมรรถนะนี้ ที่มีผลกระทบต่อการทำงาน มีลักษณะสำคัญใน 4 กลุ่ม กล่าวคือ

- ขั้นตอน ระเบียบ หรือวิธีปฏิบัติงานในสถานที่ทำงาน (workplace procedures) วิธีปฏิบัติตามมาตรฐานที่สายการบินกำหนด
- สถานที่ทำงาน (work site) บริเวณภายในห้องโดยสารบนเครื่องบิน
- สภาพะในการทำงาน (operating conditions) การจัดการ แก้ไข ปัญหา ในสถานการณ์การดำเนินงานที่อาจเกิดสถานการณ์ไม่ปกติ ส่งผลถึงความปลอดภัยให้กับผู้โดยสาร ผู้ปฏิบัติงาน และอากาศยาน
- ข้อมูล/เอกสาร (information/documents) คู่มือการปฏิบัติงานของสายการบิน

(ข) คำอธิบายรายละเอียด

- สถานการณ์ฉุกเฉิน หมายถึง เหตุการณ์หรือสถานการณ์อันกระทบต่อความสงบ ปกติ หรือไม่ปลอดภัยในเที่ยวบิน อันอาจเป็นภัยต่อความปลอดภัยในชีวิต และทรัพย์สิน เช่น เครื่องบินสูญเสียความดันอากาศ ทำให้นักบินต้องทำการลดระดับของเครื่องบินอย่างกะทันหัน (Rapid Decompression)

- การแก้ไขสถานการณ์ฉุกเฉินภายในเที่ยวบิน คือการแก้ปัญหาในสถานการณ์ฉุกเฉินที่เกิดขึ้น เช่น กรณีที่นักบินต้องลดระดับเครื่องบินลงกะทันหัน (Rapid Decompression) ต้องประกาศ หรือสั่งให้ ผู้โดยสารตั้งหน้ากากออกซิเจนมาครอบจมูกและหายใจทันที พร้อมทั้งให้รัดเข็มขัดนิรภัย จนกว่านักบินจะนำ เครื่องบินขึ้นในระยะเวลาสูงที่มีออกซิเจนเพียงพอ

- การให้ความช่วยเหลือแก่ผู้โดยสาร หมายถึง การดูแลช่วยเหลือผู้โดยสารเมื่อเกิดเหตุการณ์ที่ไม่ ปกติขึ้น ให้เป็นไปตามมาตรฐานความปลอดภัยของสายการบิน เช่น ในกรณีที่เกิดสถานการณ์ (Rapid Decompression) ขึ้น หลังจากทีนักบินนำเครื่องบินขึ้นในระยะเวลาสูงที่มีออกซิเจนเพียงพอ พนักงานต้อนรับ บนเครื่องบินต้องเดินตรวจตรา (Cabin walk around) ว่าผู้โดยสารท่านใด ที่อาจมีอาการไม่ปกติ ต้องการ ความช่วยเหลือ เป็นพิเศษ

- อุปกรณ์ความปลอดภัย หมายถึง อุปกรณ์ที่ใช้ในกรณีที่จำเป็น หรือช่วยเหลือผู้โดยสารในกรณี ฉุกเฉิน เช่น ถังออกซิเจน หน้ากากออกซิเจน กล่องเครื่องมือปฐมพยาบาล

- การรายงานผู้บังคับบัญชา หมายถึง การแจ้งให้หัวหน้างานทราบในสถานการณ์ที่เกิดขึ้น ไม่ว่าจะ เป็นการรายงานด้วยวาจา หรือลายลักษณ์อักษร

16. หน่วยสมรรถนะร่วม (ถ้ามี)

ไม่มี

17. อุตสาหกรรมร่วม/กลุ่มอาชีพร่วม (ถ้ามี)

ไม่มี

18. รายละเอียดกระบวนการและวิธีการประเมิน (Assessment Description and Procedure)

- สอบสัมภาษณ์
- สอบข้อเขียน

หน่วยสมรรถนะ (Unit of Competence)

1. รหัสหน่วยสมรรถนะ 20401
2. ชื่อหน่วยสมรรถนะ สื่อสารระหว่างพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ผู้โดยสารและเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง
3. ทบทวนครั้งที่ 1
4. สร้างใหม่ -
5. สำหรับชื่ออาชีพและ รหัสอาชีพ (Occupational Classification)
5111 พนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน

6. คำอธิบายหน่วยสมรรถนะ (Description of Unit of Competency)

หน่วยสมรรถนะเกี่ยวข้องกับการบริหารทรัพยากรลูกเรือ (Crew Resource Management: CRM) ความสำคัญของการสื่อสารระหว่างพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินด้วยกันเอง ให้ข้อมูลกับผู้โดยสารที่ถูกต้อง และเหมาะสมกับเหตุการณ์ และสื่อสารกับเจ้าหน้าที่ที่มีส่วนเกี่ยวข้องในเที่ยวบินซึ่งมีผลต่อความเข้าใจระหว่างผู้ปฏิบัติหน้าที่ เข้าใจถึงปัญหาที่เกิดขึ้นขณะปฏิบัติหน้าที่ การให้และแลกเปลี่ยนข้อมูลในสถานการณ์ที่ปกติและไม่ปกติ อันส่งผลต่อการปฏิบัติงานบนเครื่องบิน เพื่อความปลอดภัยของผู้โดยสาร และอากาศยาน

7. สำหรับระดับคุณวุฒิ

1	2	3	4	5	6	7	8
				✓			

8. กลุ่มอาชีพ (Sector)

ผู้ประกอบการวิชาชีพด้านต้อนรับบนเครื่องบิน

9. ชื่ออาชีพและรหัสอาชีพอื่นที่หน่วยสมรรถนะนี้สามารถใช้ได้ (ถ้ามี)

ไม่มี

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

- Guidance Materials for Cabin Crew Manual (CCM)

11. สมรรถนะย่อยและเกณฑ์การปฏิบัติงาน (Elements and Performance Criteria)

สมรรถนะย่อย Element	เกณฑ์ในการปฏิบัติงาน Performance Criteria	วิธีการประเมิน Assessment
20401.01 ให้ข้อมูลทั่วไป ระหว่างพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ผู้โดยสาร และเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง	1. แลกเปลี่ยนข้อมูลตามสถานการณ์กับพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน	- สัมภาษณ์
	2. ให้ข้อมูลที่เหมาะสมตามสถานการณ์แก่ผู้โดยสาร	- สัมภาษณ์
	3. แลกเปลี่ยนข้อมูลตามสถานการณ์กับเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง	- สัมภาษณ์
20401.02 ให้ข้อมูลในสถานการณ์ไม่ปกติ ระหว่างพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ผู้โดยสาร และเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง	1. แจ้งข้อมูลในสถานการณ์ไม่ปกติแก่พนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน	- สัมภาษณ์
	2. ให้ข้อมูลที่เหมาะสมในสถานการณ์ไม่ปกติแก่ผู้โดยสาร	- สัมภาษณ์
	3. แจ้งข้อมูลในสถานการณ์ไม่ปกติกับเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง	- สัมภาษณ์
	4. รายงานเหตุการณ์ต่อผู้บังคับบัญชาตามสายงาน	- สัมภาษณ์

12. ความรู้และทักษะก่อนหน้าที่จำเป็น (Pre-requisite Skill & Knowledge)

ไม่มี

13. ทักษะและความรู้ที่ต้องการ (Required Skills and Knowledge)

(ก) ความต้องการด้านทักษะ

- สื่อสารกับเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง เพื่อแลกเปลี่ยน หรือยืนยันข้อมูลด้านการบริการต่าง ๆ เช่น ยืนยันกับเจ้าหน้าที่ฝ่ายโภชนาการ เกี่ยวกับจำนวนของสิ่งอุปโภคและบริโภค ที่ส่งขึ้นเครื่องบิน
- สื่อสารกับผู้โดยสาร เพื่อให้ข้อมูล รายงาน หรือประกาศ ให้ผู้โดยสารได้ทราบ เช่น การประกาศแจ้งผู้โดยสารให้ผู้โดยสารงดการสูบบุหรี่ และปลดเข็มขัดนิรภัย ขณะที่เครื่องบินมีการแวะจอดเติมเชื้อเพลิง หรือสื่อสารกับพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน เพื่อให้ข้อมูล แจ้งข้อมูลต่าง ๆ เกี่ยวกับผู้โดยสารที่เพื่อนร่วมงานต้องรับรู้ร่วมกัน เช่น ความต้องการของผู้โดยสาร ข้อมูลการปฏิบัติงาน

(ข) ความต้องการด้านความรู้

- ข้อมูลพื้นฐานด้านความปลอดภัย
- ข้อมูลด้านการให้บริการตามมาตรฐานสายการบิน

14. หลักฐานที่ต้องการ (Evidence Guide)

หลักฐานที่ต้องการจะกำหนดข้อแนะนำเกี่ยวกับการประเมิน และควรที่จะใช้ประกอบร่วมกันกับเกณฑ์การปฏิบัติงาน (Performance Criteria) และ ทักษะและความรู้ที่ต้องการ (Required Skills and Knowledge)

(ก) หลักฐานการปฏิบัติงาน (Performance Evidence)

- เอกสาร/หนังสือรับรองการทำงาน
- แบบประเมินการสอบสัมภาษณ์

(ข) หลักฐานความรู้ (Knowledge Evidence)

- แบบประเมินการสอบสัมภาษณ์

(ค) คำแนะนำในการประเมิน

หลักฐานที่ต้องการเพื่อแสดงถึงสมรรถนะในส่วนนี้ ต้องมีความสัมพันธ์และตอบโจทยตามข้อกำหนดของสมรรถนะย่อยและเกณฑ์การปฏิบัติงานในหน่วยสมรรถนะนี้ โดยหลักฐานในที่นี้ ต้องแสดงถึง

- ความรู้และทักษะที่เกี่ยวข้อง
- วิธีการปฏิบัติงานตามข้อกำหนด กฎระเบียบที่เกี่ยวข้อง
- ขอบเขตด้านอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง

ในกรณีที่ผู้เข้ารับการประเมินไม่ผ่านครบตามเกณฑ์ที่กำหนด ผู้ประเมินแจ้งหน่วยสมรรถนะที่ไม่ผ่าน ให้ผู้เข้ารับการประเมินทราบ และไปทบทวนสมรรถนะ ซึ่งผู้เข้ารับการประเมินสามารถกลับมาทดสอบสมรรถนะใหม่อีกครั้ง

(ง) วิธีการประเมิน

- พิจารณาตามหลักฐานการปฏิบัติงาน ได้แก่ เอกสาร/หนังสือรับรองการทำงาน และการสอบสัมภาษณ์
- พิจารณาตามหลักฐานความรู้ ได้แก่ การสอบสัมภาษณ์

15. ขอบเขต (Range Statement)

ขอบเขตของการสื่อสารระหว่างพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ผู้โดยสารและเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องครอบคลุมถึงการให้ข้อมูลด้านการบริการ ความปลอดภัย ในสถานการณ์ที่ปกติและไม่ปกติ เพื่อแลกเปลี่ยนข้อมูลให้เหมาะสมตามสถานการณ์

(ก) คำแนะนำ

ขอบเขต (range statement) เป็นส่วนที่เกี่ยวข้องกับหน่วยสมรรถนะในภาพรวม ซึ่งจะเป็นการระบุสถานการณ์หรือสภาพแวดล้อมของงานที่เกี่ยวข้องกับสมรรถนะนี้ ที่มีผลกระทบต่อการทำงาน มีลักษณะสำคัญใน 4 กลุ่ม กล่าวคือ

- ขั้นตอน ระเบียบ หรือวิธีปฏิบัติงานในสถานที่ทำงาน (workplace procedures) ขั้นตอนการสื่อสารเกี่ยวกับการบริการ และด้านความปลอดภัยกับผู้โดยสาร ผู้ปฏิบัติหน้าที่ และเจ้าหน้าที่ ผู้เกี่ยวข้อง
- สถานที่ทำงาน (work site) บริเวณภายในห้องโดยสาร

- สภาวะในการทำงาน (operating conditions) การสื่อสารในสถานการณ์ที่ปกติและไม่ปกติ ระหว่างพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ผู้โดยสารและเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง
- ข้อมูล/เอกสาร (information/documents) คู่มือการปฏิบัติงานของสายการบิน

(ข) คำอธิบายรายละเอียด

- การสื่อสารภายในเที่ยวบิน หมายถึง การสื่อสารระหว่างพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ผู้โดยสาร หรือเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องในเที่ยวบินนั้น ๆ ในสถานการณ์ที่ปกติและในสถานการณ์ที่ไม่ปกติ
- เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง หมายถึง เจ้าหน้าที่ที่พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินต้องติดต่อ และประสานงานเพื่อให้การดำเนินงานเป็นไปตามมาตรฐาน เช่น เจ้าหน้าที่ที่ทำความสะอาดบนเครื่องบิน เจ้าหน้าที่ฝ่ายโภชนาการ หรือเจ้าหน้าที่ดูแล ซ่อมแซมอุปกรณ์
- ข้อมูลทั่วไป หมายถึง ข้อมูลเกี่ยวกับ กฎ ระเบียบ ข้อบังคับ ทางการเดินทาง เช่น การให้ข้อมูลในการกรอกรายละเอียดในแบบฟอร์มเข้าประเทศของผู้โดยสาร หรือข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการบริการของสายการบิน ข้อมูลเกี่ยวกับช่องทาง วิธีการติดต่อการสายการบิน
- ข้อมูลในสถานการณ์ไม่ปกติ หมายถึง ข่าวสาร ข้อมูล ที่แจ้งให้พนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ผู้โดยสาร ได้รับทราบในกรณีที่เกิดเหตุการณ์ไม่ปกติขึ้น เช่น แจ้งให้เพื่อนพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินทราบว่าเกิดเพลิงไหม้ในห้องน้ำ หรือ ประกาศให้ข้อมูลแก่ผู้โดยสารทราบว่าเครื่องสูญเสียความกดดันในอากาศ (Decompression)
- รายงานเหตุการณ์ต่อผู้บังคับบัญชา หมายถึง การแจ้งด้วยวาจา หรือลายลักษณ์อักษร ให้หัวหน้างานได้รับทราบในสถานการณ์ที่เกิดขึ้น

16. หน่วยสมรรถนะร่วม (ถ้ามี)

ไม่มี

17. มาตรฐานกรมร่วม/กลุ่มอาชีพร่วม (ถ้ามี)

ไม่มี

18. รายละเอียดกระบวนการและวิธีการประเมิน (Assessment Description and Procedure)

- สอบสัมภาษณ์

หน่วยสมรรถนะ (Unit of Competence)

1. รหัสหน่วยสมรรถนะ 20402
2. ชื่อหน่วยสมรรถนะ ประสานงานระหว่างพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินกับเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง
3. ทบทวนครั้งที่ -
4. สร้างใหม่ ✓
5. สำหรับชื่ออาชีพและ รหัสอาชีพ (Occupational Classification)
5111 พนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน

6. คำอธิบายหน่วยสมรรถนะ (Description of Unit of Competency)

หน่วยสมรรถนะเกี่ยวข้องกับการบริหารทรัพยากรลูกเรือ (Crew Resource Management: CRM) ความสำคัญของการติดต่อ การประสานงาน ระหว่างพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินกับเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องในเที่ยวบินซึ่งมีผลต่อความเข้าใจระหว่างผู้ปฏิบัติหน้าที่ในอากาศยาน และเข้าใจปัญหาที่เกิดขึ้นในสถานการณ์ทั่วไปและสถานการณ์ที่ไม่ปกติ ขณะปฏิบัติหน้าที่ในอากาศยาน อันส่งผลต่อภาระงาน และความปลอดภัยของผู้โดยสาร และอากาศยาน

7. สำหรับระดับคุณวุฒิ

1	2	3	4	5	6	7	8
				✓			

8. กลุ่มอาชีพ (Sector)

ผู้ประกอบการวิชาชีพด้านต้อนรับบนเครื่องบิน

9. ชื่ออาชีพและรหัสอาชีพอื่นที่หน่วยสมรรถนะนี้สามารถใช้ได้ (ถ้ามี)

ไม่มี

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

- Guidance Materials for Cabin Crew Manual (CCM)

11. สมรรถนะย่อยและเกณฑ์การปฏิบัติงาน (Elements and Performance Criteria)

สมรรถนะย่อย Element	เกณฑ์ในการปฏิบัติงาน Performance Criteria	วิธีการประเมิน Assessment
20402.01 ติดต่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในสถานการณ์ทั่วไป	1. ระบุหน่วยงานที่เกี่ยวข้องได้อย่างถูกต้องตามสถานการณ์	- สัมภาษณ์
	2. ระบุช่องทางการติดต่อกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องได้อย่างเหมาะสม	- สัมภาษณ์
	3. แจ้งข้อมูลการติดต่อแก่ผู้ที่เกี่ยวข้อง	- สัมภาษณ์
20402.02 ติดต่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในสถานการณ์ไม่ปกติ	1. แจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องได้อย่างถูกต้องตามสถานการณ์	- สัมภาษณ์
	2. เลือกช่องทางการติดต่อกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	- สัมภาษณ์
	3. แจ้งผลการติดต่อแก่ผู้ที่เกี่ยวข้อง	- สัมภาษณ์
	4. รายงานสถานการณ์ที่เกิดขึ้นแก่ผู้บังคับบัญชาตามสายงาน	- สัมภาษณ์

12. ความรู้และทักษะก่อนหน้าที่จำเป็น (Pre-requisite Skill & Knowledge)

ไม่มี

13. ทักษะและความรู้ที่ต้องการ (Required Skills and Knowledge)

(ก) ความต้องการด้านทักษะ

- การประสานงานระหว่างบุคลากรในเที่ยวบิน กับเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง

(ข) ความต้องการด้านความรู้

- เอกสารที่เกี่ยวข้องกับการบิน และการโดยสาร
- ข้อกำหนดที่เกี่ยวข้องกับการโดยสาร
- หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

14. หลักฐานที่ต้องการ (Evidence Guide)

หลักฐานที่ต้องการจะกำหนดข้อแนะนำเกี่ยวกับการประเมิน และควรที่จะใช้ประกอบร่วมกันกับเกณฑ์การปฏิบัติงาน (Performance Criteria) และ ทักษะและความรู้ที่ต้องการ (Required Skills and Knowledge)

(ก) หลักฐานการปฏิบัติงาน (Performance Evidence)

- เอกสาร/หนังสือรับรองการทำงาน

- แบบประเมินการสอบสัมภาษณ์

(ข) หลักฐานความรู้ (Knowledge Evidence)

- แบบประเมินการสอบสัมภาษณ์

(ค) คำแนะนำในการประเมิน

หลักฐานที่ต้องการเพื่อแสดงถึงสมรรถนะในส่วนนี้ ต้องมีความสัมพันธ์และตอบโจทย์ตามข้อกำหนดของสมรรถนะย่อย และเกณฑ์การปฏิบัติงานในหน่วยสมรรถนะนี้ โดยหลักฐานในที่นี้ ต้องแสดงถึง

- ความรู้และทักษะที่เกี่ยวข้อง
- วิธีการประสานงานระหว่างผู้ปฏิบัติงานกับเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง
- ขอบเขตด้านอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง

ในกรณีที่ผู้เข้ารับการประเมินไม่ผ่านครบตามเกณฑ์ที่กำหนด ผู้ประเมินแจ้งหน่วยสมรรถนะและหน่วยสมรรถนะย่อยที่ไม่ผ่านให้ผู้เข้ารับการประเมินทราบ เพื่อผู้เข้ารับการประเมินสามารถไปทบทวนสมรรถนะ และกลับมาทดสอบใหม่อีกครั้ง

(ง) วิธีการประเมิน

- พิจารณาตามหลักฐานการปฏิบัติงาน ได้แก่ เอกสาร/หนังสือรับรองการทำงาน และการสอบสัมภาษณ์
- พิจารณาตามหลักฐานความรู้ ได้แก่ การสอบข้อเขียน

15. ขอบเขต (Range Statement)

ขอบเขตของการประสานงานระหว่างพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ผู้โดยสารและเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง ครอบคลุมถึงการติดต่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง การระบุช่องทางการติดต่อและการแจ้งข้อมูลการติดต่อ ในสถานการณ์ที่ปกติและไม่ปกติ ให้เหมาะสมตามสถานการณ์

(ก) คำแนะนำ

ขอบเขต (range statement) เป็นส่วนที่เกี่ยวข้องกับหน่วยสมรรถนะในภาพรวม ซึ่งจะเป็นการระบุสถานการณ์หรือสภาพแวดล้อมของงานที่เกี่ยวข้องกับสมรรถนะนี้ ที่มีผลกระทบต่อการทำงาน มีลักษณะสำคัญใน 4 กลุ่ม กล่าวคือ

- ขั้นตอน ระเบียบ หรือวิธีปฏิบัติงานในสถานที่ทำงาน (workplace procedures) ขั้นตอนการประสานงานระหว่างพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินกับเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง
- สถานที่ทำงาน (work site) บริเวณภายในห้องโดยสาร
- สภาพะในการทำงาน (operating conditions) การติดต่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในสถานการณ์ที่ปกติและไม่ปกติ
- ข้อมูล/เอกสาร (information/documents) คู่มือการปฏิบัติงานของสายการบิน

(ข) คำอธิบายรายละเอียด

- การประสานงานภายในเที่ยวบิน หมายถึง การติดต่อ การประสานงาน ระหว่างพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินกับเจ้าหน้าที่ที่มีส่วนเกี่ยวข้องในเที่ยวบินนั้นๆ เช่น ประสานงานกับพนักงานฝ่าย

โภชนาการเรื่องเครื่องอุปโภคบริโภค ประสานงานกับเจ้าหน้าที่ฝ่ายเทคนิคเรื่องดูแล แก้ไขสิ่งอำนวยความสะดวกบนเครื่องบิน

- เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง หมายถึง เจ้าหน้าที่ที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินในเที่ยวบินนั้นๆ เช่น เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องฝ่ายโภชนาการ เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องด้านทำความสะอาด เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องด้านดูแลซ่อมแซมอุปกรณ์

- ช่องทางการติดต่อ ได้แก่ การติดต่อประสานงานโดยตรงระหว่างพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินและเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องท่านนั้น

- รายงานเหตุการณ์ต่อผู้บังคับบัญชา หมายถึง การแจ้งด้วยวาจา หรือลายลักษณ์อักษร ให้หัวหน้างานได้รับทราบในสถานการณ์ที่เกิดขึ้น

16. หน่วยสมรรถนะร่วม (ถ้ามี)

ไม่มี

17. อดุทธสาทรกรรมร่วม/กลุ่มอาชีพร่วม (ถ้ามี)

ไม่มี

18. รายละเอียดกระบวนการและวิธีการประเมิน (Assessment Description and Procedure)

- สอบสัมภาษณ์

หน่วยสมรรถนะ (Unit of Competence)

1. รหัสหน่วยสมรรถนะ 20501
2. ชื่อหน่วยสมรรถนะ กำกับดูแลการจัดการภายในเที่ยวบิน
3. ทบทวนครั้งที่ 1
4. สร้างใหม่ -
5. สำหรับชื่ออาชีพและ รหัสอาชีพ (Occupational Classification)
5111 พนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน

6. คำอธิบายหน่วยสมรรถนะ (Description of Unit of Competency)

หน่วยสมรรถนะเกี่ยวข้องกับทักษะการควบคุมด้านการให้บริการ ด้านความปลอดภัย ด้านการรักษาความปลอดภัย ให้เป็นไปตามมาตรฐานของสายการบิน เพื่อให้แน่ใจว่าบุคลากรในเที่ยวบินปฏิบัติตามข้อกำหนดด้านให้บริการ ด้านความปลอดภัย ด้านการรักษาความปลอดภัย ความปลอดภัย และแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นในเที่ยวบินได้อย่างมีประสิทธิภาพ เหมาะสมกับสถานการณ์ และเวลา

7. สำหรับระดับคุณวุฒิ

1	2	3	4	5	6	7	8
					✓		

8. กลุ่มอาชีพ (Sector)

ผู้ประกอบการวิชาชีพด้านต้อนรับบนเครื่องบิน

9. ชื่ออาชีพและรหัสอาชีพอื่นที่หน่วยสมรรถนะนี้สามารถใช้ได้ (ถ้ามี)

ไม่มี

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

- Guidance Materials for Cabin Crew Manual (CCM)

11. สมรรถนะย่อยและเกณฑ์การปฏิบัติงาน (Elements and Performance Criteria)

สมรรถนะย่อย Element	เกณฑ์ในการปฏิบัติงาน Performance Criteria	วิธีการประเมิน Assessment
20501.01 ควบคุมการบริการให้ เป็นไปตามมาตรฐานของสายการ บิน	1. มอบหมายหน้าที่ตามความรับผิดชอบ	-สัมภาษณ์
	2. ดูแลการบริการให้เหมาะสมตาม มาตรฐานของสายการบิน	-สัมภาษณ์
	3. ปรับเปลี่ยนมาตรฐานการบริการให้ เหมาะสมตามสถานการณ์	-สัมภาษณ์
20501.02 ควบคุมการทำงานด้าน ความปลอดภัยตามมาตรฐานของ สายการบิน	1. ควบคุมการตรวจสอบอุปกรณ์ด้าน ความปลอดภัยตามมาตรฐานสายการบิน	-สัมภาษณ์
	2. ควบคุมให้ลูกเรือปฏิบัติตามข้อปฏิบัติ ด้านความปลอดภัย	-สัมภาษณ์
	3. ควบคุมให้ผู้โดยสารปฏิบัติตามข้อ ปฏิบัติด้านความปลอดภัย	-สัมภาษณ์
20501.03 ควบคุมการทำงานด้าน การรักษาความปลอดภัยตาม มาตรฐานของสายการบิน	1. ตรวจสอบให้ลูกเรือปฏิบัติตาม ขั้นตอนการรักษาความปลอดภัยทั้งก่อน และหลังเที่ยวบิน	-สัมภาษณ์
	2. ตรวจสอบให้ผู้โดยสารปฏิบัติตามข้อ ปฏิบัติด้านการรักษาความปลอดภัย	-สัมภาษณ์
	3. ควบคุมการตรวจสอบการเข้า ออกอากาศยานของบุคคลตามมาตรฐาน สายการบิน	-สัมภาษณ์
20501.04 แก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้น ภายในเที่ยวบิน	1. แก้ไขปัญหาด้านการบริการที่เกิดขึ้น ภายในเที่ยวบิน	-สัมภาษณ์
	2. แก้ไขปัญหาด้านความปลอดภัยที่ เกิดขึ้นภายในเที่ยวบิน	-สัมภาษณ์
	3. แก้ไขปัญหาด้านการรักษาความ ปลอดภัยที่เกิดขึ้นภายในเที่ยวบิน	-สัมภาษณ์

12. ความรู้และทักษะก่อนหน้าที่จำเป็น (Pre-requisite Skill & Knowledge)

ไม่มี

13. ทักษะและความรู้ที่ต้องการ (Required Skills and Knowledge)

(ก) ความต้องการด้านทักษะ

- การสื่อสาร
- การแก้ปัญหาเฉพาะหน้า
- ภาวะผู้นำ

(ข) ความต้องการด้านความรู้

- ความปลอดภัยภายในเที่ยวบิน
- การรักษาความปลอดภัยภายในเที่ยวบิน
- เอกสารที่เกี่ยวข้องกับการบิน และการโดยสาร
- ข้อกำหนดที่เกี่ยวข้องกับการโดยสาร

14. หลักฐานที่ต้องการ (Evidence Guide)

หลักฐานที่ต้องการจะกำหนดข้อแนะนำเกี่ยวกับการประเมิน และควรที่จะใช้ประกอบร่วมกันกับเกณฑ์การปฏิบัติงาน (Performance Criteria) และ ทักษะและความรู้ที่ต้องการ (Required Skills and Knowledge)

(ก) หลักฐานการปฏิบัติงาน (Performance Evidence)

- เอกสาร/หนังสือรับรองการทำงาน
- แบบประเมินการสอบสัมภาษณ์

(ข) หลักฐานความรู้ (Knowledge Evidence)

- แบบประเมินการสอบสัมภาษณ์

(ค) คำแนะนำในการประเมิน

หลักฐานที่ต้องการเพื่อแสดงถึงสมรรถนะในส่วนนี้ ต้องมีความสัมพันธ์และตอบโจทยตามข้อกำหนดของสมรรถนะย่อย และเกณฑ์การปฏิบัติงานในหน่วยสมรรถนะนี้ โดยหลักฐานในที่นี่ ต้องแสดงถึง

- ความรู้และทักษะที่เกี่ยวข้อง
- วิธีการกำกับดูแล ควบคุมการปฏิบัติงานให้เป็นไปตามมาตรฐานของสายการบิน
- ขอบเขตด้านอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง

ในกรณีที่ผู้เข้ารับการประเมินไม่ผ่านครบตามเกณฑ์ที่กำหนด ผู้ประเมินแจ้งหน่วยสมรรถนะและหน่วยสมรรถนะย่อยที่ไม่ผ่านให้ผู้เข้ารับการประเมินทราบ เพื่อให้ผู้เข้ารับการประเมินสามารถไปทบทวนสมรรถนะ และกลับมาทดสอบใหม่อีกครั้ง

(ง) วิธีการประเมิน

- พิจารณาตามหลักฐานการปฏิบัติงาน ได้แก่ เอกสาร/หนังสือรับรองการทำงาน และการสอบสัมภาษณ์
- พิจารณาตามหลักฐานความรู้ ได้แก่ การสอบสัมภาษณ์

15. ขอบเขต (Range Statement)

ขอบเขตการกำกับดูแลการจัดการภายในเที่ยวบิน ครอบคลุมถึงการกำกับ ดูแลและควบคุมการทำงานด้านการให้บริการ ด้านความปลอดภัย การรักษาความปลอดภัย และการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นภายในเที่ยวบิน

(ก) คำแนะนำ

ขอบเขต (range statement) เป็นส่วนที่เกี่ยวข้องกับหน่วยสมรรถนะในภาพรวม ซึ่งจะเป็นการระบุสถานการณ์หรือสภาพแวดล้อมของงานที่เกี่ยวข้องกับสมรรถนะนี้ ที่มีผลกระทบต่อการทำงาน มีลักษณะสำคัญใน 4 กลุ่ม กล่าวคือ

- ขั้นตอน ระเบียบ หรือวิธีปฏิบัติงานในสถานที่ทำงาน (workplace procedures) ขั้นตอนการตรวจสอบการปฏิบัติงานตามขั้นตอนการรักษาความปลอดภัยทั้งก่อนและหลังเที่ยวบิน การตรวจสอบการปฏิบัติตามระเบียบปฏิบัติด้านการรักษาความปลอดภัย ระเบียบปฏิบัติด้านการให้บริการ
- สถานที่ทำงาน (work site) บริเวณภายในห้องโดยสาร
- สภาพะในการทำงาน (operating conditions) การควบคุมการบริการ การทำงานด้านความปลอดภัยและการรักษาความปลอดภัยภายในเที่ยวบิน
- ข้อมูล/เอกสาร (information/documents) คู่มือการปฏิบัติงานของสายการบิน

(ข) คำอธิบายรายละเอียด

- การควบคุมการบริการ หมายถึง ดูแล ให้พนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ปฏิบัติงาน ให้การบริการให้เป็นไปตามขั้นตอน ข้อกำหนด หรือมาตรฐานด้านการให้บริการของสายการบิน
- การควบคุมการทำงานด้านความปลอดภัย หมายถึง ควบคุม ให้พนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ปฏิบัติงาน ด้านความปลอดภัยให้เป็นไปตามกฎ ระเบียบ ข้อบังคับ ของสายการบิน เช่น การรายงานการตรวจเช็คอุปกรณ์ความปลอดภัย ประจำหน้าที่ที่ได้มอบหมาย
- การควบคุมการทำงานด้านการรักษาความปลอดภัย หมายถึง ควบคุมให้พนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ปฏิบัติงานด้านการรักษาความปลอดภัย ให้เป็นไปตาม ระเบียบ ข้อบังคับ ของสายการบิน เช่น การรายงานการตรวจความเรียบร้อย ไม่มีสิ่งผิดปกติของห้องโดยสาร ก่อนผู้โดยสารขึ้นเครื่องบิน และหลังจากผู้โดยสารลงจากเครื่องบิน
- ปัญหาด้านการบริการ ได้แก่ เหตุการณ์ที่อาจเกิดขึ้นก่อน ระหว่าง หรือ หลังจากการให้บริการ ระหว่างผู้โดยสารกับพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน หรือผู้โดยสารกับสายการบิน เช่น พนักงานต้อนรับกล่าวคำไม่สุภาพกับผู้โดยสาร หรือที่นั่งที่ผู้โดยสารได้รับไม่สามารถปรับพนักเอนได้
- ปัญหาด้านความปลอดภัย ได้แก่ ปัญหาที่อาจเกิดจากความไม่สมบูรณ์ของอุปกรณ์ด้านความปลอดภัย หรือความไม่ใส่ใจ ขาดความตระหนักของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินในด้านการตรวจเช็คอุปกรณ์ความปลอดภัย
- ปัญหาด้านการรักษาความปลอดภัย ได้แก่ ปัญหาที่อาจเกิดจากความไม่เรียบร้อย มีสิ่งผิดปกติของห้องโดยสาร ก่อนผู้โดยสารขึ้นเครื่องบิน หรือหลังจากผู้โดยสารลงจากเครื่องบิน หรือปัญหาที่อาจเกิดจาก

การขาดความตระหนักในด้านการตรวจเช็คความเรียบร้อยของห้องโดยสารของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ก่อนผู้โดยสารขึ้นเครื่องบิน หรือหลังจากที่ผู้โดยสารลงจากเครื่องบิน

16. หน่วยสมรรถนะร่วม (ถ้ามี)

ไม่มี

17. อุตสาหกรรมร่วม/กลุ่มอาชีพร่วม (ถ้ามี)

ไม่มี

18. รายละเอียดกระบวนการและวิธีการประเมิน (Assessment Description and Procedure)

- สอบสัมภาษณ์

หน่วยสมรรถนะ (Unit of Competence)

- รหัสหน่วยสมรรถนะ 20502
- ชื่อหน่วยสมรรถนะ พัฒนาคูณภาพการทำงานภายในเที่ยวบิน
- ทบทวนครั้งที่ -
- สร้างใหม่ ✓
- สำหรับชื่ออาชีพและ รหัสอาชีพ (Occupational Classification)
5111 พนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน

6. คำอธิบายหน่วยสมรรถนะ (Description of Unit of Competency)

หน่วยสมรรถนะเกี่ยวข้องกับการตรวจสอบการบริการผู้โดยสารและการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินภายในเที่ยวบิน การปรับปรุงคุณภาพการทำงานเพื่อให้แน่ใจว่าบุคลากรในเที่ยวบินปฏิบัติตามมาตรฐานด้านการให้บริการของสายการบิน เพื่อรวบรวมปัญหาที่เกิดขึ้นในเที่ยวบินเพื่อนำมาพัฒนาคุณภาพการบริการได้อย่างมีประสิทธิภาพ

7. สำหรับระดับคุณวุฒิ

1	2	3	4	5	6	7	8
					✓		

8. กลุ่มอาชีพ (Sector)

ผู้ประกอบการวิชาชีพด้านต้อนรับบนเครื่องบิน

9. ชื่ออาชีพและรหัสอาชีพอื่นที่หน่วยสมรรถนะนี้สามารถใช้ได้ (ถ้ามี) ไม่มี

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

- Guidance Materials for Cabin Crew Manual (CCM)

11. สมรรถนะย่อยและเกณฑ์การปฏิบัติงาน (Elements and Performance Criteria)

สมรรถนะย่อย Element	เกณฑ์ในการปฏิบัติงาน Performance Criteria	วิธีการประเมิน Assessment
20502.01 ตรวจสอบการบริการ ภายในเที่ยวบิน	1. สอบถามความพึงพอใจในการ บริการจากผู้โดยสาร	-สัมภาษณ์
	2. สอบถามความพึงพอใจของ อุปกรณ์ในการอำนวยความสะดวก จากผู้โดยสาร	-สัมภาษณ์
	3. สอบถามความคิดเห็น ข้อจำกัด ในการทำงานของพนักงานต้อนรับ บนเครื่องบิน	-สัมภาษณ์
	4. สังเกตการทำงานที่เกิดขึ้นใน เที่ยวบิน	-สัมภาษณ์
20502.02 ปรับปรุงการทำงาน ภายในเที่ยวบิน	1. รวบรวมข้อมูลปัญหาที่เกิดขึ้น ภายในเที่ยวบิน	-สัมภาษณ์
	2. ระบุสาเหตุของปัญหาที่เกิดขึ้น ภายในเที่ยวบิน	-สัมภาษณ์
	3. เสนอแนะวิธีการปรับปรุง คุณภาพการทำงานจากข้อมูล ปัญหาที่ได้รับ	-สัมภาษณ์
	4. รายงานข้อเสนอนแนะการ ปรับปรุงต่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ตามสายงาน	-สัมภาษณ์
20502.03 ควบคุมคุณภาพการ ทำงานของพนักงานต้อนรับบน เครื่องบิน	1. ดูแลการปฏิบัติงานของ พนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน	-สัมภาษณ์
	2. ชี้แจงข้อบกพร่องที่ต้องปรับปรุง ตามมาตรฐานของสายการบิน	-สัมภาษณ์
	3. เสนอแนะแนวปฏิบัติเพื่อการ พัฒนาการทำงาน	-สัมภาษณ์

12. ความรู้และทักษะก่อนหน้าที่จำเป็น (Pre-requisite Skill & Knowledge)

ไม่มี

13. ทักษะและความรู้ที่ต้องการ (Required Skills and Knowledge)

(ก) ความต้องการด้านทักษะ

- การสังเกตและการเก็บข้อมูล
- การตรวจสอบการบริการภายในเที่ยวบิน
- การควบคุมการทำงานภายในเที่ยวบิน
- การแก้ปัญหาเฉพาะหน้า
- ภาวะผู้นำ

(ข) ความต้องการด้านความรู้

- การควบคุม ดูแล อุปกรณ์อำนวยความสะดวก
- การปฏิบัติงานตามมาตรฐานของสายการบิน

14. หลักฐานที่ต้องการ (Evidence Guide)

หลักฐานที่ต้องการจะกำหนดข้อแนะนำเกี่ยวกับการประเมิน และควรที่จะใช้ประกอบร่วมกันกับ เกณฑ์การปฏิบัติงาน (Performance Criteria) และ ทักษะและความรู้ที่ต้องการ (Required Skills and Knowledge)

(ก) หลักฐานการปฏิบัติงาน (Performance Evidence)

- เอกสาร/หนังสือรับรองการทำงาน
- แบบประเมินการสอบสัมภาษณ์

(ข) หลักฐานความรู้ (Knowledge Evidence)

- แบบประเมินการสอบสัมภาษณ์

(ค) คำแนะนำในการประเมิน

หลักฐานที่ต้องการเพื่อแสดงถึงสมรรถนะในส่วนนี้ ต้องมีความสัมพันธ์และตอบโจทยตาม ข้อกำหนดของสมรรถนะย่อยและเกณฑ์การปฏิบัติงานในหน่วยสมรรถนะนี้ โดยหลักฐานในที่นี่ ต้องแสดงถึง

- ความรู้และทักษะที่เกี่ยวข้อง
- วิธีการปฏิบัติงานตามข้อกำหนด กฎระเบียบที่เกี่ยวข้อง
- ขอบเขตด้านอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง

ในกรณีที่ผู้เข้ารับการประเมินไม่ผ่านครบตามเกณฑ์ที่กำหนด ผู้ประเมินแจ้งหน่วยสมรรถนะที่ไม่ผ่าน ให้ผู้เข้ารับการประเมินทราบ และไปทบทวนสมรรถนะ ซึ่งผู้เข้ารับการประเมินสามารถกลับมาทดสอบ สมรรถนะใหม่อีกครั้ง

(ง) วิธีการประเมิน

- พิจารณาตามหลักฐานการปฏิบัติงาน ได้แก่ เอกสาร/หนังสือรับรองการทำงาน และการสอบ สัมภาษณ์
- พิจารณาตามหลักฐานความรู้ ได้แก่ การสอบสัมภาษณ์

15. ขอบเขต (Range Statement)

ขอบเขตของการพัฒนาคุณภาพการทำงานภายในเที่ยวบิน ครอบคลุมถึงการตรวจสอบการบริการผู้โดยสาร การควบคุมการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินภายในเที่ยวบิน และการปรับปรุงคุณภาพการทำงานเพื่อรวบรวมปัญหาและข้อเสนอแนะในการปฏิบัติงานเพื่อพัฒนาคุณภาพการบริการ

(ก) คำแนะนำ

ขอบเขต (range statement) เป็นส่วนที่เกี่ยวข้องกับหน่วยสมรรถนะในภาพรวม ซึ่งจะเป็นการระบุสถานการณ์หรือสภาพแวดล้อมของงานที่เกี่ยวข้องกับสมรรถนะนี้ ที่มีผลกระทบต่อการทำงาน มีลักษณะสำคัญใน 4 กลุ่ม กล่าวคือ

- ขั้นตอน ระเบียบ หรือวิธีปฏิบัติงานในสถานที่ทำงาน (workplace procedures) ขั้นตอนการตรวจสอบการบริการภายในเที่ยวบิน ขั้นตอนการปรับปรุงการทำงานภายในเที่ยวบินและขั้นตอนการควบคุมคุณภาพการทำงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน

- สถานที่ทำงาน (work site) บริเวณภายในห้องโดยสาร
- สภาพะในการทำงาน (operating conditions) การควบคุมการทำงานภายในเที่ยวบิน
- ข้อมูล/เอกสาร (information/documents) คู่มือการปฏิบัติงานของสายการบิน

(ข) คำอธิบายรายละเอียด

- การตรวจสอบการบริการภายในเที่ยวบิน หมายถึง การตรวจ การสอบถาม การให้การบริการของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินกับผู้โดยสาร หรือ การตรวจ การสอบถาม การให้ การบริการผู้โดยสารจากพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน

- การทำงานภายในเที่ยวบิน หมายถึง การปฏิบัติของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินให้เป็นไปตามระเบียบ ขั้นตอน หรือ ข้อกำหนดของสายการบิน

- ความพึงพอใจในการบริการของผู้โดยสาร หมายถึง ความประทับใจในการบริการของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ที่ได้จากการสอบถามผู้โดยสาร สืบเนื่องจากการให้การบริการของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน หรือสอบถามพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินถึงความพึงพอใจของผู้โดยสารที่มีต่อการบริการ

- ปัญหาที่เกิดขึ้นภายในเที่ยวบิน ได้แก่ เหตุการณ์ สถานการณ์ ที่ไม่ปกติที่อาจเกิดจากการให้การบริการของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน เกิดจากสภาพอากาศ หรือเกิดจากความบกพร่องของอุปกรณ์ที่ให้การบริการ

- การรายงานข้อเสนอแนะการปรับปรุง หมายถึง การให้ข้อมูลผ่านการเขียนรายงานเป็นลายลักษณ์อักษร ตามช่องทางที่สายการบินกำหนด เพื่อเสนอแนะ ปรับปรุงการให้การบริการตามข้อกำหนดระเบียบของสายการบิน หรือเสนอแนะ ปรับปรุง การให้การบริการของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน เพื่อให้ได้มาตรฐานของสายการบิน หรือเพื่อสร้างความพึงพอใจสูงสุดให้กับผู้โดยสาร

- คุณภาพการทำงาน of พนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน หมายถึง การปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินให้เป็นไปตามระเบียบ ข้อกำหนดของการให้การบริการ ข้อกำหนดด้านความปลอดภัย ข้อกำหนดด้านการดูแลความปลอดภัย

16. หน่วยสมรรถนะร่วม (ถ้ามี)

ไม่มี

17. อุตสาหกรรมร่วม/กลุ่มอาชีพร่วม (ถ้ามี)

ไม่มี

18. รายละเอียดกระบวนการและวิธีการประเมิน (Assessment Description and Procedure)

- สอบสัมภาษณ์