



มาตรฐานอาชีพและคุณวุฒิวิชาชีพ
Occupational Standard and Professional Qualifications

สาขาวิชาชีพการบิน สาขาต้อนรับบนเครื่องบิน

จัดทำโดย สถาบันคุณวุฒิวิชาชีพ (องค์การมหาชน)
ร่วมกับ สมาคมฝึกอบรมด้านการบินและสถาบันพัฒนาบุคลากรการบิน
มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต

1. ชื่อมาตรฐานอาชีพ

สาขาวิชาชีพการบิน สาขาด้านรับบนเครื่องบิน

2. ประวัติการปรับปรุงมาตรฐาน

การทบทวนมาตรฐานอาชีพตามกรอบคุณวุฒิวิชาชีพ (8 ระดับ) ครั้งที่ 1 การทบทวนคุณวุฒิวิชาชีพจากกรอบคุณวุฒิวิชาชีพ 7 ระดับ เป็น 8 ระดับ

3. ทะเบียนอ้างอิง (Imprint)

ไม่มี

4. ข้อมูลเบื้องต้น

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

พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินเปรียบเสมือน ตัวแทน ภาพลักษณ์ ของสายการบิน หรืออุตสาหกรรมของประเทศ จึงมีบทบาทที่สำคัญต่อสายการบินและประเทศเป็นอย่างยิ่ง พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินทำหน้าที่เสมือนสื่อกลางในการติดต่อ สื่อสาร และประสานระหว่างผู้โดยสารและสายการบินให้เป็นไปได้อย่างราบรื่น เป็นผู้สร้างความสัมพันธ์ที่ดีของผู้โดยสารให้กับสายการบิน สร้างความเข้าใจดีให้กับประเทศ อาชีพต้อนรับบนเครื่องบินเป็นงานที่เกี่ยวข้องกับสายงานการให้บริการ จึงเป็นปัจจัยสำคัญอย่างหนึ่ง ในการขับเคลื่อนทางอุตสาหกรรม เศรษฐกิจ สังคมและวัฒนธรรมของประเทศ ในด้านอัตราการจ้างบุคคลกรในสายอาชีพการให้บริการที่เป็นที่ต้องการและนิยมค่อนข้างสูงในปัจจุบัน

5. ประวัติการปรับปรุงมาตรฐานในแต่ละครั้ง

N/A

6. ครั้งที่

1

7. คุณวุฒิวิชาชีพที่ครอบคลุม (Professional Qualifications included)

สาขาวิชาชีพการบิน

สาขาด้านรับบนเครื่องบิน

อาชีพพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ระดับ 5

8. คุณวุฒิวิชาชีพที่เกี่ยวข้อง (Related Professional Qualifications)

N/A

9. หน่วยสมรรถนะทั้งหมดในมาตรฐานอาชีพ (List of All Units of Competence within this Occupational Standards)

รหัสหน่วยสมรรถนะ	เนื้อหา
20103	ดูแลความปลอดภัยและการรักษาความปลอดภัยของผู้โดยสารและห้องโดยสาร
20104	ป้องกันสถานการณ์ฉุกเฉินภายในเที่ยวบิน
20203	ให้บริการด้านความสะดวกสบายแก่ผู้โดยสารภายในเที่ยวบิน
20301	ประเมินสถานการณ์ฉุกเฉินภายในเที่ยวบิน
20302	แก้ไขสถานการณ์ฉุกเฉินภายในเที่ยวบิน
20401	สื่อสารระหว่างพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ผู้โดยสาร และเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง
20402	ประสานงานระหว่างพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน กับเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง

10. ระดับคุณวุฒิ

10.1 สาขาวิชาชีพการบิน สาขาทันรับบนเครื่องบิน อาชีพพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ระดับ 5

คุณลักษณะของผลการเรียนรู้ (Characteristics of Outcomes)

สามารถให้บริการและอำนวยความสะดวกแก่ผู้โดยสาร ให้การดูแลความปลอดภัยและการรักษาความปลอดภัยภายในเที่ยวบิน สามารถประเมินเพื่อป้องกันสถานการณ์ฉุกเฉิน และตัดสินใจแก้ไขสถานการณ์ฉุกเฉินภายในเที่ยวบินได้ สามารถปฏิบัติตามขั้นตอนความปลอดภัยและใช้อุปกรณ์ความปลอดภัยในการช่วยเหลือผู้โดยสารได้ รวมทั้งมีทักษะการคิด การสื่อสารสามารถประสานงานกับพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ผู้โดยสาร 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 ผู้โดยสาร และเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง
20402 ประสานงานระหว่างพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน กับเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง

ตารางแผนผังแสดงหน้าที่

1. ตารางแสดงหน้าที่ 1

ประกาศใช้ ณ 01/07/2562

ตาราง 1 : FUNCTIONAL MAP แสดง KEY PURPOSE , KEY ROLES , KEY FUNCTION

ความมุ่งหมายหลัก Key Purpose	บทบาทหลัก Key Roles		หน้าที่หลัก Key Function	
	รหัส	คำอธิบาย	รหัส	คำอธิบาย
พัฒนาบุคลากรทางด้านการบินในอุตสาหกรรมการบินให้มีมาตรฐานและเป็นที่ยอมรับในระดับสากล	20	จัดการความปลอดภัยและดูแลด้านความปลอดภัยของผู้โดยสารในอากาศยาน และการอำนวยความสะดวกสบายแก่ผู้โดยสารในเที่ยวบิน	201	อำนวยความสะดวกและการรักษาความปลอดภัยในเที่ยวบิน
			202	อำนวยความสะดวกสบายแก่ผู้โดยสารภายในเที่ยวบิน
			203	จัดการสถานการณ์ฉุกเฉินภายในเที่ยวบิน
			204	จัดการการสื่อสารของทรัพยากรฉุกเฉิน

คำอธิบาย ตารางแผนผังแสดงหน้าที่เป็นแผนผังที่ใช้วิเคราะห์หน้าที่งานเพื่อให้ได้หน้าที่หลัก (Key Function)

2. ตารางแสดงหน้าที่ 1 (ต่อ)

ประกาศใช้ ณ 01/07/2562

ตาราง 2 : FUNCTIONAL MAP แสดง KEY FUNCTION , UNIT OF COMPETENCE , ELEMENT OF COMPETENCE

หน้าที่หลัก Key Function		หน่วยสมรรถนะ Unit of Competence		หน่วยสมรรถนะย่อย Element of Competence	
รหัส	คำอธิบาย	รหัส	คำอธิบาย	รหัส	คำอธิบาย
201	อำนาจความปลอดภัยและการรักษาความปลอดภัยในเที่ยวบิน	20103	ดูแลความปลอดภัยและการรักษาความปลอดภัยของผู้โดยสารและห้องโดยสาร	20103.01	ตรวจอุปกรณ์ความปลอดภัย ประจำเครื่องบิน
				20103.02	ตรวจการรักษาความปลอดภัยและความเรียบร้อยในห้องโดยสาร
		20104	ป้องกันสถานการณ์ฉุกเฉินภายในเที่ยวบิน	20104.01	ให้ข้อมูลและคำแนะนำเกี่ยวกับความปลอดภัยในเที่ยวบินแก่ผู้โดยสาร
				20104.02	เตรียมพร้อมรับมือกับสถานการณ์ฉุกเฉินที่อาจเกิดขึ้นภายในเที่ยวบิน
202	อำนาจความสะดวกสบายแก่ผู้โดยสารภายในเที่ยวบิน	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
				20401.02	ให้ข้อมูลในสถานการณ์ไม่ปกติ ระหว่างพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ผู้โดยสาร และเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง
		20402	ประสานงานระหว่างพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน กับเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง	20402.01	ติดต่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในสถานการณ์ทั่วไป
				20402.02	ติดต่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในสถานการณ์ไม่ปกติ

คำอธิบาย

ตารางแผนผังแสดงหน้าที่ (ต่อ) เป็นแผนผังที่ใช้วิเคราะห์หน้าที่งานหลังจากได้หน้าที่หลัก (Key Function) เพื่อให้ได้ หน่วยสมรรถนะ (Unit of Competence) และหน่วยสมรรถนะย่อย (Element of Competence)

1. รหัสหน่วยสมรรถนะ 20103
2. ชื่อหน่วยสมรรถนะ ดูแลความปลอดภัยและการรักษาความปลอดภัยของผู้โดยสารและห้องโดยสาร
3. ทบทวนครั้งที่ 1 / -
4. สร้างใหม่ ☐ ปรับปรุง ☒

5. สำหรับชื่ออาชีพและรหัสอาชีพ (Occupational Classification)

5111 พนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน

6. คำอธิบายหน่วยสมรรถนะ (Description of Unit of Competency)

หน่วยสมรรถนะเกี่ยวข้องกับการดูแลความปลอดภัยและการรักษาความปลอดภัยของผู้โดยสาร ตรวจสอบความพร้อมใช้ของอุปกรณ์รักษาความปลอดภัย ตรวจสอบตำแหน่งของอุปกรณ์ความปลอดภัย และตรวจนับจำนวนอุปกรณ์ความปลอดภัยในห้องโดยสารประจำจุดต่างๆที่ได้รับมอบหมาย ที่กำหนดโดยกฎการบิน ทั้งแสดงให้เห็นถึงการตรวจหาสิ่งแปลกปลอม และสิ่งผิดปกติภายในห้องโดยสาร พร้อมระบุความไม่ปลอดภัยและความไม่ปกติ ดูแลไม่ให้บุคคลที่ไม่ได้รับอนุญาตเข้ามาในห้องโดยสาร ก่อนและหลังตรวจความเรียบร้อย พร้อมทั้งรายงานการตรวจให้ผู้บังคับบัญชาทราบ

7. สำหรับระดับคุณวุฒิ

1	2	3	4	5	6	7	8
☐	☐	☐	☐	☒	☐	☐	☐

8. กลุ่มอาชีพ (Sector)

ผู้ประกอบการด้านต้อนรับบนเครื่องบิน

9. ชื่ออาชีพและรหัสอาชีพอื่นที่หน่วยสมรรถนะนี้สามารถใช้ได้ (ถ้ามี)

N/A

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 ตรวจสอบอุปกรณ์ความปลอดภัย ประจำเครื่องบิน	1. ตรวจนับจำนวนอุปกรณ์ความปลอดภัยในห้องโดยสาร 2. ตรวจสอบความพร้อมใช้ของอุปกรณ์ความปลอดภัยในห้องโดยสาร 3. ตรวจสอบตำแหน่งของอุปกรณ์ความปลอดภัยในห้องโดยสาร 4. รายงานการตรวจอุปกรณ์ความปลอดภัยให้ผู้บังคับบัญชา	ข้อสอบข้อเขียน การสัมภาษณ์ การสาธิตการปฏิบัติงาน
20103.02 ตรวจสอบการรักษาความปลอดภัย และความเรียบร้อยในห้องโดยสาร	1. ตรวจหาสิ่งแปลกปลอม และสิ่งผิดปกติภายในห้องโดยสาร 2. ระบุความไม่ปลอดภัย และความไม่ปกติในห้องโดยสาร 3. ดูแลไม่ให้บุคคลที่ไม่ได้รับอนุญาต เข้ามาในห้องโดยสารก่อนและหลังตรวจสอบความเรียบร้อย 4. รายงานการตรวจการรักษาความปลอดภัยให้ผู้บังคับบัญชา	ข้อสอบข้อเขียน การสัมภาษณ์ การสาธิตการปฏิบัติงาน

12. ความรู้และทักษะก่อนหน้าที่จำเป็น (Pre-requisite Skill & Knowledge)

N/A

13. ทักษะและความรู้ที่ต้องการ (Required Skills and Knowledge)

(ก) ความต้องการด้านทักษะ

- สื่อสารกับผู้ปฏิบัติงาน
- การตรวจอุปกรณ์ความปลอดภัยประจำเครื่องบิน
- การตรวจความปลอดภัยภายในห้องโดยสาร

(ข) ความต้องการด้านความรู้

- การตรวจนับจำนวนอุปกรณ์นิรภัย
- การตรวจชนิดของอุปกรณ์นิรภัย
- การตรวจสอบสภาพพร้อมใช้งานของอุปกรณ์ความปลอดภัย
- การตรวจห้องโดยสาร
- กฎระเบียบผู้ได้รับอนุญาตการเข้าถึงอากาศยาน
- หลักปฏิบัติด้านความปลอดภัยทางการบิน

14. หลักฐานที่ต้องการ (Evidence Guide)

หลักฐานที่ต้องการจะกำหนดข้อแนะนำเกี่ยวกับการประเมิน และควรที่จะใช้ประกอบร่วมกันกับเกณฑ์การปฏิบัติงาน (Performance Criteria) และทักษะและความรู้ที่ต้องการ (Required Skills and Knowledge)

(ก) หลักฐานการปฏิบัติงาน (Performance Evidence)

- เอกสาร/หนังสือรับรองการทำงาน
- แบบประเมินการสอบสัมภาษณ์
- แบบประเมินการสอบปฏิบัติ

(ข) หลักฐานความรู้ (Knowledge Evidence)

- แบบทดสอบข้อเขียน

(ค) คำแนะนำในการประเมิน

หลักฐานที่ต้องการเพื่อแสดงถึงสมรรถนะในส่วนนี้ ต้องมีความสัมพันธ์และตอบโต้ตามข้อกำหนดของสมรรถนะย่อยและเกณฑ์การปฏิบัติงานในหน่วยสมรรถนะนี้ โดยหลักฐานในขั้นนี้ 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 การตรวจนับจำนวน สภาพการใช้งาน และตำแหน่งของอุปกรณ์ความปลอดภัยในห้องโดยสาร วิธีการตรวจการักษาความปลอดภัยและความเรียบร้อยในห้องโดยสาร ก่อนผู้โดยสารขึ้นเครื่องบิน และหลังจากที่ผู้โดยสารลงจากเครื่องบิน การตรวจหาสิ่งแปลกปลอมและสิ่งผิดปกติในห้องโดยสาร รวมถึงการดูแล วิธีปฏิบัติ สำหรับบุคคลที่ไม่ได้รับอนุญาตเข้ามาในห้องโดยสาร

(ก) คำแนะนำ

ขอบเขต (range statement) เป็นส่วนที่เกี่ยวข้องกับหน่วยสมรรถนะในภาพรวม ซึ่งจะเป็นการระบุสถานการณ์หรือสภาพแวดล้อมของงานที่เกี่ยวข้องกับสมรรถนะนี้ ที่มีผลกระทบต่อการปฏิบัติงาน 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 ที่สามารถทำให้เกิดความไม่ปลอดภัยกับผู้โดยสาร ผู้ปฏิบัติงานและอากาศยาน

- การดูแลไม่ให้บุคคลที่ไม่ได้รับอนุญาตเข้ามาในห้องโดยสาร หมายถึง การปฏิบัติหน้าที่ ตรวจสอบ ดูแลผู้ที่ไม่มีส่วนเกี่ยวข้องกับเที่ยวบินนั้นเข้ามาในห้องโดยสารก่อนได้รับการอนุญาตจากผู้ปฏิบัติหน้าที่บนเครื่องบิน

- รายงานการตรวจอุปกรณ์ความปลอดภัยให้ผู้บังคับบัญชา หมายถึง การปฏิบัติงานโดยการแจ้ง รายงานให้ผู้บังคับบัญชาทราบถึงการตรวจความเรียบร้อย พร้อมใช้งานของอุปกรณ์ความปลอดภัย

- รายงานการตรวจการรักษาความปลอดภัยให้ผู้บังคับบัญชา หมายถึง การปฏิบัติงานโดยการแจ้ง ให้ผู้บังคับบัญชาทราบถึงความปลอดภัยในห้องโดยสารก่อนที่จะมีการรับผู้โดยสารขึ้นเครื่องบิน และหลังจากที่ผู้โดยสารลงจากเครื่องบินเรียบร้อยแล้ว

16. หน่วยสมรรถนะรวม (ถ้ามี)

N/A

17. อุตสาหกรรมร่วม/กลุ่มอาชีพร่วม (ถ้ามี)

N/A

18. รายละเอียดกระบวนการและวิธีการประเมิน (Assessment Description and Procedure)

- สอบสัมภาษณ์
- สอบข้อเขียน
- สอบปฏิบัติ

1. รหัสหน่วยสมรรถนะ 20104
2. ชื่อหน่วยสมรรถนะ ป้องกันสถานการณ์ฉุกเฉินภายในเที่ยวบิน
3. ทบทวนครั้งที่ 1 / -
4. สร้างใหม่ ☐ ปรับปรุง ☒

5. สำหรับชื่ออาชีพและรหัสอาชีพ (Occupational Classification)

5111 พนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน

6. คำอธิบายหน่วยสมรรถนะ (Description of Unit of Competency)

หน่วยสมรรถนะเกี่ยวข้องกับความรู้ และทักษะในการให้ข้อมูลที่เกี่ยวกับความปลอดภัยในเที่ยวบิน การใช้อุปกรณ์ความปลอดภัย การให้ข้อมูลแนะนำทางออกฉุกเฉินอย่างถูกต้อง การรับมือกับสถานการณ์ฉุกเฉิน การใช้อุปกรณ์ความปลอดภัยในสถานการณ์ฉุกเฉิน การอพยพผู้โดยสารออกจากอากาศยานในกรณีฉุกเฉิน

7. สำหรับระดับคุณวุฒิ

1	2	3	4	5	6	7	8
☐	☐	☐	☐	☒	☐	☐	☐

8. กลุ่มอาชีพ (Sector)

ผู้ประกอบวิชาชีพด้านต้อนรับบนเครื่องบิน

9. ชื่ออาชีพและรหัสอาชีพอื่นที่หน่วยสมรรถนะนี้สามารถใช้ได้ (ถ้ามี)

N/A

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 ให้ข้อมูล และคำแนะนำเกี่ยวกับความปลอดภัยในเที่ยวบินแก่ผู้โดยสาร	1. ให้ข้อมูล กระบวนการที่เกี่ยวกับความปลอดภัยในเที่ยวบิน 2. แนะนำการใช้อุปกรณ์ความปลอดภัย 3. ให้ข้อมูลทางออกฉุกเฉินแก่ผู้โดยสาร	ข้อสอบข้อเขียน การสัมภาษณ์ การสาธิตการปฏิบัติงาน
20104.02 เตรียมพร้อมรับมือกับสถานการณ์ฉุกเฉินที่อาจเกิดขึ้นภายในเที่ยวบิน	1. ระบุถึงขั้นตอนในการรับมือกับสถานการณ์ฉุกเฉิน 2. ระบุถึงขั้นตอนการใช้อุปกรณ์ความปลอดภัยในสถานการณ์ฉุกเฉิน 3. ระบุถึงขั้นตอนในการอพยพผู้โดยสารออกจากอากาศยานในกรณีฉุกเฉิน 4. ระบุถึงข้อจำกัดในการอพยพผู้โดยสารออกจากอากาศยานในกรณีฉุกเฉิน	ข้อสอบข้อเขียน การสัมภาษณ์ การสาธิตการปฏิบัติงาน

12. ความรู้และทักษะก่อนหน้าที่จำเป็น (Pre-requisite Skill & Knowledge)

N/A

13. ทักษะและความรู้ที่ต้องการ (Required Skills and Knowledge)

- (ก) ความต้องการด้านทักษะ
 - การใช้อุปกรณ์ความปลอดภัย
 - การอพยพผู้โดยสารออกจากอากาศยานในกรณีฉุกเฉิน
- (ข) ความต้องการด้านความรู้
 - ข้อมูลพื้นฐานด้านความปลอดภัย
 - ข้อมูลพื้นฐานด้านอุปกรณ์ความปลอดภัย
 - ข้อมูลทางออกฉุกเฉินบนอากาศยาน
 - ด้านการรับมือภายใต้สถานการณ์ฉุกเฉิน

14. หลักฐานที่ต้องการ (Evidence Guide)

หลักฐานที่ต้องการจะกำหนดข้อแนะนำเกี่ยวกับการประเมิน และควรที่จะใช้ประกอบร่วมกันกับเกณฑ์การปฏิบัติงาน (Performance Criteria) และทักษะและความรู้ที่ต้องการ (Required Skills and Knowledge)

(ก) หลักฐานการปฏิบัติงาน (Performance Evidence)

- เอกสาร/หนังสือรับรองการทำงาน
- แบบสอบสัมภาษณ์
- ทดสอบการปฏิบัติ

(ข) หลักฐานความรู้ (Knowledge Evidence)

- แบบทดสอบข้อเขียน

(ค) คำแนะนำในการประเมิน

หลักฐานที่ต้องการเพื่อแสดงถึงสมรรถนะในส่วนนี้ ต้องมีความสัมพันธ์และตอบเจตนาตามข้อกำหนดของสมรรถนะย่อยและเกณฑ์การปฏิบัติงานในหน่วยสมรรถนะนี้ โดยหลักฐานในนี้ 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 ครอบคลุมถึงเรื่องการให้ข้อมูลเกี่ยวกับความปลอดภัยในเที่ยวบิน การใช้อุปกรณ์ความปลอดภัย การให้ข้อมูลแนะนำทางออกฉุกเฉินอย่างถูกต้อง การรับมือกับสถานการณ์ฉุกเฉิน การใช้อุปกรณ์ความปลอดภัยในสถานการณ์ฉุกเฉิน และการอพยพผู้โดยสารออกจากอากาศยานในกรณีฉุกเฉิน

(ก) คำแนะนำ

ขอบเขต (Range Statement) เป็นส่วนที่เกี่ยวข้องกับหน่วยสมรรถนะในภาพรวม

ซึ่งจะเป็นการระบุสถานการณ์หรือสภาพแวดล้อมของงานที่เกี่ยวข้องกับสมรรถนะนี้ มีลักษณะสำคัญใน 4 กลุ่ม กล่าวคือ

- ขั้นตอน ระเบียบ หรือวิธีปฏิบัติงานในสถานที่ทำงาน (workplace procedures) ขั้นตอนการใช้อุปกรณ์ความปลอดภัย ขั้นตอนการรับมือสถานการณ์ฉุกเฉิน และขั้นตอนการอพยพผู้โดยสารออกจากอากาศยานเมื่อเกิดเหตุการณ์ฉุกเฉิน

- สถานที่ทำงาน (work site) บริเวณภายในห้องโดยสารบนเครื่องบิน

- สภาพในการทำงาน (operating conditions) การตระหนัก เตรียมพร้อม รับมือ ในกรณีที่มี เหตุการณ์ผิดปกติเกิดขึ้นภายในเที่ยวบิน

- ข้อมูล/เอกสาร (information/documents) คู่มือการปฏิบัติงานของสายการบิน ข้อมูลพื้นฐานด้านความปลอดภัย ข้อมูลทางออกฉุกเฉินบนอากาศยาน และข้อมูลพื้นฐานด้านอุปกรณ์ความปลอดภัย

(ข) คำอธิบายรายละเอียด

- สถานการณ์ฉุกเฉินภายในเที่ยวบิน หมายถึง เหตุการณ์ หรือสถานการณ์ที่อาจก่อให้เกิดผลกระทบต่อผู้โดยสารบนเครื่องบิน หรือเกิดความเสียหายต่ออากาศยานได้
- อุปกรณ์ความปลอดภัย ได้แก่ เสื้อชูชีพ เครื่องมือปฐมพยาบาล ถังออกซิเจน หน้ากากออกซิเจน เสาสัญญาณขอความช่วยเหลือ เครื่องขยายเสียง สไลด์อพยพ และอุปกรณ์ความปลอดภัยอื่น ๆ ที่ติดตั้งโดยผู้ผลิตอากาศยาน
- การอพยพผู้โดยสารออกจากอากาศยานในกรณีฉุกเฉิน หมายถึง การขนย้ายผู้โดยสารลงจากเครื่องบินในกรณีที่เหตุการณ์ไม่ปกติโดยได้รับคำสั่งจากนักบิน หรือพนักงานต้อนรับมีดุลยพินิจว่าจะส่งผลถึงความปลอดภัย ในชีวิตและทรัพย์สินของผู้โดยสารและอากาศยาน
- ข้อจำกัดในการอพยพผู้โดยสารออกจากอากาศยานในกรณีฉุกเฉิน หมายถึง ข้อแม่หรือขอบเขตในที่กำหนดในการขนย้ายผู้โดยสารลงจากเครื่องบินเมื่อเกิดเหตุการณ์ฉุกเฉินขึ้นในภายในเที่ยวบิน เช่น ห้ามผู้โดยสารนำสัมภาระติดตัวเมื่อมีการอพยพ หรือสภาพสตรีที่สวมรองเท้าส้นสูงต้องถอดออกก่อนการอพยพทางแพยาง

16. หน่วยสมรรถนะรวม (ถ้ามี)

N/A

17. ชุดสาหรณ์รวม/กลุ่มอาชีพรวม (ถ้ามี)

N/A

18. รายละเอียดกระบวนการและวิธีการประเมิน (Assessment Description and Procedure)

- สอบสัมภาษณ์
- สอบข้อเขียน
- สอบปฏิบัติ

1. รหัสหน่วยสมรรถนะ20203
2. ชื่อหน่วยสมรรถนะให้บริการด้านความสะดวกสบายแก่ผู้โดยสารภายในเที่ยวบิน
3. ทบทวนครั้งที่1 / -
4. สร้างใหม่

☐

ปรับปรุง

☒

5. สำหรับชื่ออาชีพและรหัสอาชีพ (Occupational Classification)

5111 พนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน

6. คำอธิบายหน่วยสมรรถนะ (Description of Unit of Competency)

หน่วยสมรรถนะเกี่ยวข้องกับความรู้ และทักษะการให้บริการด้านความสะดวกสบายแก่ผู้โดยสารบนเครื่องบิน เข้าใจถึงสิ่งอำนวยความสะดวกสบายต่างๆ ที่สายการบินเตรียมให้กับผู้โดยสาร เข้าใจถึงวิธีการใช้ การทำงานเบื้องต้นของอุปกรณ์ที่ให้บริการ ตลอดจนถึงข้อกำหนด หรือข้อจำกัดของสิ่งอุปโภคหรือบริโภคที่มีการให้บริการ เช่น การปรับเก้าอี้ผู้โดยสารให้อยู่ในระดับตรง หรือข้อจำกัดในการขายสินค้าอุปโภคหรือบริโภคให้กับผู้โดยสารเมื่อสัญญาณไฟสีแดงติด ปรากฏขึ้น เข้าใจวิธีการ ขั้นตอน การให้บริการแก่ผู้โดยสารทั่วไป ผู้โดยสารที่มีความต้องการเป็นพิเศษ ตามข้อกำหนดของสายการบิน ตลอดจนสามารถแก้ไขปัญหาการให้บริการเบื้องต้น ที่สายการบินเตรียมให้กับผู้โดยสารบนเครื่องบิน

7. สำหรับระดับคุณวุฒิ

1	2	3	4	5	6	7	8
☐	☐	☐	☐	☒	☐	☐	☐

8. กลุ่มอาชีพ (Sector)

ผู้ประกอบการวิชาชีพด้านต้อนรับบนเครื่องบิน

9. ชื่ออาชีพและรหัสอาชีพอื่นที่หน่วยสมรรถนะนี้สามารถใช้ได้ (ถ้ามี)

N/A

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 2.บอกรูปวิธีการใช้สิ่งอุปโภคหรือบริโภคที่มีการให้บริการภายในเที่ยวบิน 3.ระบุข้อจำกัดสิ่งอุปโภคหรือบริโภคที่มีการให้บริการภายในเที่ยวบิน	การสัมภาษณ์
20203.02 ให้บริการพื้นฐานด้านความสะดวกสบายภายในเที่ยวบิน	1.สาธิตการใช้สิ่งอุปโภคหรือบริโภคที่มีการให้บริการภายในเที่ยวบิน 2.ระบุวิธีการจัดเตรียมสิ่งอุปโภคหรือบริโภคที่จะใช้ในการบริการให้สอดคล้องกับมาตรฐานของสายการบิน 3.อธิบายขั้นตอนการให้บริการระหว่างเที่ยวบิน 4.อธิบายขั้นตอนการดูแลผู้โดยสารที่ต้องการการดูแลเป็นพิเศษให้สอดคล้องกับมาตรฐานของสายการบิน 5.แก้ปัญหาเฉพาะหน้าให้สอดคล้องกับการบริการตามมาตรฐานสายการบิน	การสัมภาษณ์ การสาธิตการปฏิบัติงาน

สมรรถนะย่อย (Element)	เกณฑ์ในการปฏิบัติงาน (Performance Criteria)	วิธีการประเมิน (Assessment)
20203.03 ให้ข้อมูลพื้นฐานด้านการบริการ	1. ระบุสิ่งที่มีบริการให้บริการของสายการบิน 2. ระบุขั้นตอนในการให้บริการของสายการบิน 3. ระบุข้อจำกัดในการให้บริการของสายการบิน	การสัมภาษณ์

12. ความรู้และทักษะก่อนหน้าที่จำเป็น (Pre-requisite Skill & Knowledge)

N/A

13. ทักษะและความรู้ที่ต้องการ (Required Skills and Knowledge)

(ก) ความต้องการด้านทักษะ

- การให้บริการตามขั้นตอน ตามวิธีการที่ระบุในคู่มือของการให้บริการของสายการบิน
- การสาธิต การใช้สิ่งอุปโภคบริโภคที่ให้บริการภายในเที่ยวบิน
- การปฏิบัติต่อผู้โดยสารทั่วไปตามมาตรฐานของสายการบิน
- การปฏิบัติต่อผู้โดยสารที่ต้องการการดูแลเป็นพิเศษ เช่น ผู้โดยสารป่วย ผู้โดยสารที่มีความบกพร่องทางร่างกาย ผู้โดยสารที่เดินทางมากับเด็กเล็ก ให้เป็นไปตามมาตรฐานของสายการบิน

(ข) ความต้องการด้านความรู้

- สิ่งอุปโภคบริโภคภายในอากาศยาน
- วิธีการใช้ การจัดหา ข้อจำกัดการใช้ สิ่งอุปโภคบริโภค
- การปฏิบัติต่อผู้โดยสารที่ต้องการการดูแลเป็นพิเศษ

14. หลักฐานที่ต้องการ (Evidence Guide)

หลักฐานที่ต้องการจะกำหนดข้อแนะนำเกี่ยวกับการประเมิน และควรที่จะใช้ประกอบร่วมกันกับเกณฑ์การปฏิบัติงาน (Performance Criteria) และทักษะและความรู้ที่ต้องการ (Required Skills and Knowledge)

(ก) หลักฐานการปฏิบัติงาน (Performance Evidence)

- เอกสาร/หลักฐานรับรองการทำงาน
- แบบประเมินการสัมภาษณ์
- แบบประเมินการสอบภาคปฏิบัติ

(ข) หลักฐานความรู้ (Knowledge Evidence)

- แบบประเมินการสัมภาษณ์

(ค) คำแนะนำในการประเมิน

หลักฐานที่ต้องการเพื่อแสดงถึงสมรรถนะในส่วนนี้ ต้องมีความสัมพันธ์และตอบเจตจำนงตามข้อกำหนดของสมรรถนะย่อยและเกณฑ์การปฏิบัติงานในหน่วยสมรรถนะนี้ โดยหลักฐานในที่นี้ ต้องแสดงถึง

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

ในกรณีที่ผู้รับการประเมินไม่ผ่านครบตามเกณฑ์ที่กำหนด ผู้ประเมินแจ้งหน่วยสมรรถนะที่ไม่ผ่าน ให้ผู้เข้ารับการประเมินทราบ และไปทบทวนสมรรถนะ ซึ่งผู้เข้ารับการประเมินสามารถกลับมาทดสอบสมรรถนะใหม่อีกครั้ง

(ง) วิธีการประเมิน

1. พิจารณาตามหลักฐานการปฏิบัติงาน ได้แก่ เอกสาร/หลักฐานรับรองการทำงาน การสอบสัมภาษณ์ และการสอบปฏิบัติ
2. พิจารณาตามหลักฐานความรู้ ได้แก่ การสอบสัมภาษณ์

15. ขอบเขต (Range Statement)

ขอบเขตของการให้บริการด้านความสะดวกสบายแก่ผู้โดยสารภายในอากาศยาน ครอบคลุมถึง การให้ข้อมูลพื้นฐานของสิ่งอุปโภคหรือบริโภคภายในเที่ยวบิน วิธีการใช้และข้อจำกัดของสิ่งอุปโภคหรือบริโภค การให้บริการพื้นฐานด้านความสะดวกสบายภายในเที่ยวบิน การปฏิบัติต่อผู้โดยสารที่ต้องการการดูแลเป็นพิเศษตามมาตรฐานของสายการบิน และให้ข้อมูลพื้นฐานด้านการบริการของสายการบิน ในกรณีที่ผู้เข้ารับการประเมินไม่ผ่านครบตามเกณฑ์ที่กำหนด ผู้ประเมินแจ้งหน่วยสมรรถนะและหน่วยสมรรถนะย่อยที่ไม่ผ่านให้ผู้เข้ารับการประเมินทราบ เพื่อผู้รับการประเมินสามารถไปทบทวนสมรรถนะ และกลับมาทดสอบใหม่อีกครั้ง

(ก) คำแนะนำ

ขอบเขต (range statement) เป็นส่วนที่เกี่ยวข้องกับหน่วยสมรรถนะในภาพรวม ซึ่งจะเป็นการระบุสถานการณ์หรือสภาพแวดล้อมของงานที่เกี่ยวข้องกับสมรรถนะนี้ที่มีผลกระทบต่อการปฏิบัติงาน มีลักษณะสำคัญใน 4 กลุ่ม กล่าวคือ

1. ขั้นตอน ระเบียบ หรือวิธีปฏิบัติงานในสถานที่ทำงาน (workplace procedures) ขั้นตอนการใช้ การจัดหา ข้อจำกัดสิ่งอุปโภคบริโภค ขั้นตอนการปฏิบัติต่อผู้โดยสารตามมาตรฐานของสายการบิน ขั้นตอนการปฏิบัติต่อผู้โดยสารที่ต้องการการดูแลเป็นพิเศษ
2. สถานที่ทำงาน (work site) บริเวณภายในห้องโดยสารบนเครื่องบิน
3. สภาพในการทำงาน (operating conditions) การให้บริการแก่ผู้โดยสารภายในเที่ยวบิน
4. ข้อมูล/เอกสาร (information/documents) คู่มือการปฏิบัติงานของสายการบิน รายชื่อผู้โดยสาร (Passenger Manifest)

(ข) คำอธิบายรายละเอียด

- ข้อมูลพื้นฐานด้านการบริการภายในเที่ยวบิน หมายถึง ข้อมูลด้านการบริการที่ทางสายการบินเตรียมให้กับผู้โดยสาร เช่น การบริการสิ่งอุปโภค บริโภค สินค้าที่ระลึก สินค้าปลอดภาษี
- ข้อมูลทั่วไปของสายการบิน หมายถึง ข้อมูลที่สายการบินแจ้ง หรือเปิดเผยให้แก่บุคคลภายนอก ผู้โดยสารได้ทราบ เช่น ช่องทางการติดต่อสื่อสารกับสายการบิน
- การให้บริการพื้นฐานด้านความสะดวกสบายภายในเที่ยวบิน หมายถึง สิ่งอำนวยความสะดวกสบายภายในเที่ยวบินที่สายการบินจัดเตรียมให้กับผู้โดยสาร เช่น เพลง ภาพยนตร์ ผ่านจอทีวี ในทุกที่นั่งของผู้โดยสาร
- สิ่งอุปโภคบริโภคที่ให้บริการภายในเที่ยวบิน ได้แก่ อาหาร เครื่องดื่ม สินค้าที่ระลึก สินค้าปลอดภาษี
- ขั้นตอนการปฏิบัติต่อผู้โดยสารตามมาตรฐานของสายการบิน หมายถึง วิธีการหรือขั้นตอน ปฏิบัติในการให้บริการกับผู้โดยสารให้เป็นไปตามมาตรฐานที่สายการบินกำหนด เช่น ในกรณีที่มีผู้โดยสารถูกส่งกลับประเทศในกรณีที่เดินทางเข้าประเทศผิดกฎหมาย หรือกรณีที่จะจัดที่นั่งให้กับผู้โดยสารบริเวณทางออกประตูฉุกเฉิน
- ขั้นตอนการปฏิบัติต่อผู้โดยสารที่ต้องการการดูแลเป็นพิเศษตามมาตรฐานของสายการบิน หมายถึง วิธีการ หรือขั้นตอน ในการปฏิบัติต่อผู้โดยสารที่ต้องได้รับการดูแลเป็นพิเศษ เช่น ผู้โดยสารที่พิการทางสายตา ต้องแจ้งด้วยวาจาเป็นรายบุคคล หรืออธิบายให้ผู้โดยสารรับทราบ ผ่านเอกสาร คู่มือที่เป็นอักษรเบลล์
- ผู้โดยสารที่ต้องการการดูแลเป็นพิเศษ หมายถึง ผู้โดยสารที่ต้องการให้พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินได้บริการ ดูแล นอกเหนือจากสิ่งที่ทางสายการบินได้จัดเตรียมให้ผู้โดยสารทุกๆ เช่น ผู้โดยสาร ป่วย ผู้โดยสารที่มีความบกพร่องทางร่างกาย ผู้โดยสารสูงอายุ ผู้โดยสารเด็กที่เดินทางคนเดียว
- ปัญหาเฉพาะหน้าด้านการบริการ ได้แก่ ปัญหาที่เกิดขึ้นจากการที่ผู้โดยสารไม่ได้สิ่งพึงประสงค์ หรือสิ่งที่ผู้โดยสารต้องการแต่สายการบินไม่สามารถจัดหาให้ได้ เช่น ผู้โดยสารต้องการขอเปลี่ยนที่นั่งในชั้นบริการที่สูงกว่า เมื่อเครื่องบินออกเดินทางแล้ว หรือ ต้องปฏิเสธการเดินทางกับผู้โดยสารเมื่อตรวจสอบพบว่าผู้โดยสารมีอาการมีนมาอย่างรุนแรง

16. หน่วยสมรรถนะร่วม (ถ้ามี)

N/A

17. อุตสาหกรรมร่วม/กลุ่มอาชีพร่วม (ถ้ามี)

N/A

18. รายละเอียดกระบวนการและวิธีการประเมิน (Assessment Description and Procedure)

- สอบสัมภาษณ์
- สอบปฏิบัติ

1. รหัสหน่วยสมรรถนะ 20301
2. ชื่อหน่วยสมรรถนะ ประเมินสถานการณ์ฉุกเฉินภายในเที่ยวบิน
3. ทบทวนครั้งที่ 1 / -
4. สร้างใหม่ ☐ ปรับปรุง ☒

5. สำหรับชื่ออาชีพและรหัสอาชีพ (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)

ผู้ประกอบวิชาชีพด้านต้อนรับบนเครื่องบิน

9. ชื่ออาชีพและรหัสอาชีพอื่นที่หน่วยสมรรถนะนี้สามารถใช้ได้ (ถ้ามี)

N/A

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 2. แยกแยะระดับความรุนแรงของเหตุการณ์ฉุกเฉิน 3. แจ้งผู้เกี่ยวข้อง	การสัมภาษณ์ ข้อสอบข้อเขียน
20301.02 เลือกขั้นตอนการจัดการตามสถานการณ์ฉุกเฉินที่เกิดขึ้น	1. เลือกใช้อุปกรณ์ความปลอดภัยตามมาตรฐานของสายการบิน 2. เลือกใช้วิธีปฏิบัติตามขั้นตอนตามมาตรฐานของสายการบิน 3. รายงานผู้บังคับบัญชาตามหลักปฏิบัติของสายการบิน	การสัมภาษณ์ ข้อสอบข้อเขียน

12. ความรู้และทักษะก่อนหน้าที่จำเป็น (Pre-requisite Skill & Knowledge)

N/A

13. ทักษะและความรู้ที่ต้องการ (Required Skills and Knowledge)

(ก) ความต้องการด้านทักษะ

- การสื่อสารกับผู้ปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ กระชับ รวดเร็ว ในสถานการณ์ฉุกเฉิน
- การสื่อสารกับผู้โดยสารในสถานการณ์ฉุกเฉิน เพื่อไม่สร้างความตื่นตระหนกกับผู้โดยสาร หรือเพื่อสร้างความใจที่ถูกต้องกับสถานการณ์ที่เกิดขึ้น
- 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 ต้องมีความสัมพันธ์และตอบโต้ตามข้อกำหนดของสมรรถนะย่อยและเกณฑ์การปฏิบัติงานในหน่วยสมรรถนะนี้ โดยหลักฐานในนี้ ต้องแสดงถึง

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

ในกรณีที่ผู้รับการประเมินไม่ผ่านครบตามเกณฑ์ที่กำหนด ผู้ประเมินแจ้งหน่วยสมรรถนะที่ไม่ผ่าน ให้ผู้เข้ารับการประเมินทราบ และไปทบทวนสมรรถนะ ซึ่งผู้เข้ารับการประเมินสามารถกลับมาทดสอบสมรรถนะใหม่อีกครั้ง

(ง) วิธีการประเมิน

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

15. ขอบเขต (Range Statement)

ขอบเขตในการประเมินสถานการณ์ฉุกเฉินภายในเที่ยวบิน ครอบคลุมตั้งแต่การประเมิน การตอบสนองต่อสถานการณ์ฉุกเฉินที่เกิดขึ้นภายในเที่ยวบิน การแยกแยะระดับความรุนแรงของเหตุการณ์ฉุกเฉิน การเลือกขั้นตอนการจัดการกับสถานการณ์ฉุกเฉินที่เกิดขึ้น การเลือกใช้อุปกรณ์ความปลอดภัยตามมาตรฐานของสายการบิน และรายงานผู้บังคับบัญชาตามหลักปฏิบัติของสายการบิน

(ก) คำแนะนำ

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

1. ขั้นตอน ระเบียบ หรือวิธีปฏิบัติงานในสถานที่ทำงาน (workplace procedures) วิธีปฏิบัติตามมาตรฐานที่สายการบินกำหนด
2. สถานที่ทำงาน (work site) บริเวณภายในห้องโดยสารบนเครื่องบิน
3. สภาพในการทำงาน (operating conditions) ในสถานการณ์การดำเนินงานที่อาจมีสิ่งก่อให้เกิดความไม่ปกติ ที่อาจส่งผลถึงความปลอดภัย
4. 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 หมายถึงอุปกรณ์ที่ไว้คอยช่วยเหลือในกรณีที่เกิดเหตุการณ์ไม่ปกติขึ้น เช่น ขวาน หน้ากากป้องกันควันไฟ ถังดับเพลิง เครื่องกระจายเสียง หรือ ไฟฉาย

16. หน่วยสมรรถนะรวม (ถ้ามี)

N/A

17. ชุดสาธิตรวม/กลุ่มอาชีพรวม (ถ้ามี)

N/A

18. รายละเอียดกระบวนการและวิธีการประเมิน (Assessment Description and Procedure)

- สอบสัมภาษณ์
- สอบข้อเขียน

1. รหัสหน่วยสมรรถนะ 20302
2. ชื่อหน่วยสมรรถนะ แก่ไขสถานการณ์ฉุกเฉินภายในเที่ยวบิน
3. ทบทวนครั้งที่ 1 / -
4. สร้างใหม่ ☐ ปรับปรุง ☒

5. สำหรับชื่ออาชีพและรหัสอาชีพ (Occupational Classification)

5111 พนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน

6. คำอธิบายหน่วยสมรรถนะ (Description of Unit of Competency)

หน่วยสมรรถนะเกี่ยวข้องกับการใช้งานอุปกรณ์ความปลอดภัย การปฏิบัติตามขั้นตอนความปลอดภัยให้เหมาะสมกับสถานการณ์ฉุกเฉิน ตระหนักถึงความสำคัญของการให้ความช่วยเหลือ ดูแลผู้โดยสารเมื่อเกิดสถานการณ์ฉุกเฉิน สามารถปฏิบัติตามขั้นตอนเมื่อเกิดเหตุการณ์ฉุกเฉิน และสามารถใช้อุปกรณ์ความปลอดภัยที่เหมาะสมกับสถานการณ์ รวมทั้งช่วยเหลือผู้โดยสารในการใช้อุปกรณ์ความปลอดภัย และรายงานต่อผู้บังคับบัญชา

7. สำหรับระดับคุณวุฒิ

1	2	3	4	5	6	7	8
☐	☐	☐	☐	☒	☐	☐	☐

8. กลุ่มอาชีพ (Sector)

ผู้ประกอบวิชาชีพด้านต้อนรับบนเครื่องบิน

9. ชื่ออาชีพและรหัสอาชีพอื่นที่หน่วยสมรรถนะนี้สามารถใช้ได้ (ถ้ามี)

N/A

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 ใช้งานอุปกรณ์ความปลอดภัยตามกระบวนการที่ได้รับรู้ไว้เมื่อเกิดเหตุฉุกเฉิน	1.ใช้อุปกรณ์ความปลอดภัยที่เหมาะสมกับสถานการณ์ 2.ปฏิบัติตามขั้นตอนการใช้งานอุปกรณ์ความปลอดภัย 3. รายงานผู้บังคับบัญชาตามมาตรฐานของสายการบิน	การสัมภาษณ์ ข้อสอบข้อเขียน
20302.02 ให้ความช่วยเหลือแก่ผู้โดยสารเมื่อเกิดเหตุการณ์ฉุกเฉิน	1.ปฏิบัติตามขั้นตอนเมื่อเกิดเหตุการณ์ฉุกเฉิน 2.ช่วยเหลือผู้โดยสารในการใช้อุปกรณ์ความปลอดภัย 3. รายงานผู้บังคับบัญชาตามขั้นตอน	การสัมภาษณ์ ข้อสอบข้อเขียน

12. ความรู้และทักษะก่อนหน้าที่จำเป็น (Pre-requisite Skill & Knowledge)

N/A

13. ทักษะและความรู้ที่ต้องการ (Required Skills and Knowledge)

(ก) ความต้องการด้านทักษะ

- การใช้อุปกรณ์ความปลอดภัยอย่างถูกต้อง สอดคล้องกับสถานการณ์ฉุกเฉินที่เกิดขึ้น
- การช่วยเหลือผู้โดยสาร หรือให้ความรู้กับผู้โดยสารในการใช้อุปกรณ์เมื่อเกิดเหตุการณ์ฉุกเฉิน
- การปฏิบัติตามขั้นตอนความปลอดภัย

(ข) ความต้องการด้านความรู้

- ความรู้เกี่ยวกับการตรวจนับจำนวนอุปกรณ์ความปลอดภัย
- ตรวจสอบสภาพพร้อมใช้ของอุปกรณ์ความปลอดภัย
- ประเภท ระดับของสถานการณ์ฉุกเฉิน

14. หลักฐานที่ต้องการ (Evidence Guide)

หลักฐานที่ต้องการจะกำหนดข้อแนะนำเกี่ยวกับการประเมิน และควรที่จะใช้ประกอบร่วมกันกับเกณฑ์การปฏิบัติงาน (Performance Criteria) และทักษะและความรู้ที่ต้องการ (Required Skills and Knowledge)

(ก) หลักฐานการปฏิบัติงาน (Performance Evidence)

- เอกสาร/หนังสือรับรองการทำงาน
- แบบประเมินการสอบสัมภาษณ์

(ข) หลักฐานความรู้ (Knowledge Evidence)

- แบบประเมินการสอบข้อเขียน

(ค) คำแนะนำในการประเมิน

หลักฐานที่ต้องการเพื่อแสดงถึงสมรรถนะในส่วนนี้ ต้องมีความสัมพันธ์และตอบโต้ตามข้อกำหนดของสมรรถนะย่อยและเกณฑ์การปฏิบัติงานในหน่วยสมรรถนะนี้ 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 ที่มีผลกระทบต่อการปฏิบัติงาน 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 หรือสั่งให้ผู้โดยสารดึงหน้ากากออกซิเจนมาครอบจมูกและหายใจทันที พร้อมทั้งให้รัดเข็มขัดนิรภัย จนกว่านักบินจะนำเครื่องบินขึ้นในระยะเวลาสูงที่มีออกซิเจนเพียงพอ

- การให้ความช่วยเหลือแก่ผู้โดยสาร หมายถึง การดูแลช่วยเหลือผู้โดยสารเมื่อเกิดเหตุการณ์ที่ไม่ปกติขึ้น ให้เป็นไปตามมาตรฐานความปลอดภัยของสายการบิน เช่น ในกรณีที่เกิดสถานการณ์ (Rapid Decompression) ขึ้น หลังจากให้นักบินนำเครื่องบินขึ้นในระยะเวลาสูงที่มีออกซิเจนเพียงพอ พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินต้องเดินตรวจตรา

(Cabin walk around) ว่าผู้โดยสารท่านใด ที่อาจมีอาการไม่ปกติ ต้องการความช่วยเหลือ เป็นพิเศษ

- อุปกรณ์ความปลอดภัย หมายถึง อุปกรณ์ที่ใช้ในกรณีที่เกิดเหตุ หรือช่วยเหลือผู้โดยสารในกรณีฉุกเฉิน เช่น ถังออกซิเจน หน้ากากออกซิเจน
กล่องเครื่องมือปฐมพยาบาล

- การรายงานผู้บังคับบัญชา หมายถึง การแจ้งให้หัวหน้างานทราบในสถานการณ์ที่เกิดขึ้น ไม่ว่าจะเป็นการรายงานด้วยวาจา หรือลายลักษณ์อักษร

16. หน่วยสมรรถนะรวม (ถ้ามี)

N/A

17. อุตสาหกรรมร่วม/กลุ่มอาชีพร่วม (ถ้ามี)

N/A

18. รายละเอียดกระบวนการและวิธีการประเมิน (Assessment Description and Procedure)

- สอบสัมภาษณ์
- สอบข้อเขียน

1. รหัสหน่วยสมรรถนะ20401
2. ชื่อหน่วยสมรรถนะสื่อสารระหว่างพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ผู้โดยสาร และเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง
3. ทบทวนครั้งที่1 / -
4. สร้างใหม่

☐

ปรับปรุง

☒

5. สำหรับชื่ออาชีพและรหัสอาชีพ (Occupational Classification)

5111 พนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน

6. คำอธิบายหน่วยสมรรถนะ (Description of Unit of Competency)

หน่วยสมรรถนะเกี่ยวข้องกับการบริหารทรัพยากรลูกเรือ (Crew Resource Management: CRM) ความสำคัญของการสื่อสารระหว่างพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินด้วยกันเอง ให้ข้อมูลกับผู้โดยสารที่ถูกต้องและเหมาะสมกับเหตุการณ์ และสื่อสารกับเจ้าหน้าที่ที่มีส่วนเกี่ยวข้องในเที่ยวบินซึ่งมีผลต่อความเข้าใจระหว่างผู้ปฏิบัติหน้าที่ เขาใจถึงปัญหาที่เกิดขึ้นขณะปฏิบัติหน้าที่ การให้และแลกเปลี่ยนข้อมูลในสถานการณ์ที่ปกติและไม่ปกติ อันส่งผลต่อการปฏิบัติงานบนเครื่องบิน เพื่อความปลอดภัยของผู้โดยสาร และอากาศยาน

7. สำหรับระดับคุณวุฒิ

1	2	3	4	5	6	7	8
☐	☐	☐	☐	☒	☐	☐	☐

8. กลุ่มอาชีพ (Sector)

ผู้ประกอบการวิชาชีพด้านต้อนรับบนเครื่องบิน

9. ชื่ออาชีพและรหัสอาชีพอื่นที่หน่วยสมรรถนะนี้สามารถใช้ได้ (ถ้ามี)

N/A

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 2. ให้ข้อมูลที่เหมาะสมตามสถานการณ์แก่ผู้โดยสาร 3. แลกเปลี่ยนข้อมูลตามสถานการณ์กับเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง	การสัมภาษณ์
20401.02 ให้ข้อมูลในสถานการณ์ไม่ปกติระหว่างพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ผู้โดยสาร และเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง	1.แจ้งข้อมูลในสถานการณ์ไม่ปกติแก่พนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน 2. ให้ข้อมูลที่เหมาะสมในสถานการณ์ไม่ปกติแก่ผู้โดยสาร 3. แจ้งข้อมูลในสถานการณ์ไม่ปกติกับเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง 4. รายงานเหตุการณ์ต่อผู้บังคับบัญชาตามสายงาน	การสัมภาษณ์

12. ความรู้และทักษะก่อนหน้าที่จำเป็น (Pre-requisite Skill & Knowledge)

N/A

13. ทักษะและความรู้ที่ต้องการ (Required Skills and Knowledge)

(ก) ความต้องการด้านทักษะ

- สื่อสารกับเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง เพื่อแลกเปลี่ยน หรือยืนยันข้อมูลด้านการบริการต่างๆ เช่น ยืนยันกับเจ้าหน้าที่ฝ่ายโภชนาการ เกี่ยวกับจำนวนของสิ่งอุปโภคและบริโภคที่ส่งขึ้นเครื่องบิน
- สื่อสารกับผู้โดยสาร เพื่อให้ข้อมูล รายงาน หรือประกาศ ให้ผู้โดยสารได้ทราบ เช่น การประกาศแจ้งผู้โดยสารให้ผู้โดยสารงดการสูบบุหรี่ และปลดเข็มขัดนิรภัย ขณะที่เครื่องบินมีการแวะจอดเติมเชื้อเพลิง หรือสื่อสารกับพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน เพื่อให้ข้อมูล แจ้งข้อมูลต่างๆ เกี่ยวกับผู้โดยสารที่เพื่อนร่วมงานต้องรับรู้ร่วมกัน เช่น ความต้องการของผู้โดยสาร ข้อมูลการปฏิบัติงาน

(ข) ความต้องการด้านความรู้

- ข้อมูลพื้นฐานด้านความปลอดภัย
- ข้อมูลด้านการให้บริการตามมาตรฐานสายการบิน

14. หลักฐานที่ต้องการ (Evidence Guide)

หลักฐานที่ต้องการจะกำหนดข้อแนะนำเกี่ยวกับการประเมิน และควรที่จะใช้ประกอบร่วมกันกับเกณฑ์การปฏิบัติงาน (Performance Criteria) และทักษะและความรู้ที่ต้องการ (Required Skills and Knowledge)

(ก) หลักฐานการปฏิบัติงาน (Performance Evidence)

- เอกสาร/หนังสือรับรองการทำงาน
- แบบประเมินการสอบสัมภาษณ์

(ข) หลักฐานความรู้ (Knowledge Evidence)

- แบบประเมินการสอบสัมภาษณ์

(ค) คำแนะนำในการประเมิน

หลักฐานที่ต้องการเพื่อแสดงถึงสมรรถนะในส่วนนี้ ต้องมีความสัมพันธ์และตอบเจตจำนงตามข้อกำหนดของสมรรถนะย่อยและเกณฑ์การปฏิบัติงานในหน่วยสมรรถนะนี้ โดยหลักฐานในนี้ 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 ผู้โดยสารและเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง ครอบคลุมถึงการให้ข้อมูลด้านการบริการ ความปลอดภัย ในสถานการณ์ที่ปกติและไม่ปกติ เพื่อแลกเปลี่ยนข้อมูลให้เหมาะสมตามสถานการณ์

(ก) คำแนะนำ

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

- ขั้นตอน ระเบียบ หรือวิธีปฏิบัติงานในสถานที่ทำงาน (workplace procedures) ขั้นตอนการสื่อสารเกี่ยวกับการบริการ และด้านความปลอดภัยกับผู้โดยสาร ผู้ปฏิบัติหน้าที่ และเจ้าหน้าที่ ผู้เกี่ยวข้อง

- สถานที่ทำงาน (work site) บริเวณภายในห้องโดยสาร

- สภาพะในการทำงาน (operating conditions) การสื่อสารในสถานการณ์ที่ปกติและไม่ปกติ ระหว่างพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ผู้โดยสารและเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง

- ข้อมูล/เอกสาร (information/documents) คู่มือการปฏิบัติงานของสายการบิน

(ข) คำอธิบายรายละเอียด

- การสื่อสารภายในเที่ยวบิน หมายถึง การสื่อสารระหว่างพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ผู้โดยสาร หรือเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องในเที่ยวบินนั้น ๆ ในสถานการณ์ที่ปกติและในสถานการณ์ที่ไม่ปกติ
- เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง หมายถึง เจ้าหน้าที่ที่พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินต้องติดต่อ และประสานงานเพื่อให้การดำเนินงานเป็นไปตามมาตรฐาน เช่น เจ้าหน้าที่ทำความสะอาดบนเครื่องบิน 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. หน่วยสมรรถนะรวม (ถ้ามี)

N/A

17. อุตสาหกรรมร่วม/กลุ่มอาชีพร่วม (ถ้ามี)

N/A

18. รายละเอียดกระบวนการและวิธีการประเมิน (Assessment Description and Procedure)

- สอบสัมภาษณ์

1. รหัสหน่วยสมรรถนะ20402
2. ชื่อหน่วยสมรรถนะประสานงานระหว่างพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน กับเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง
3. ทบทวนครั้งที่1 / -
4. สร้างใหม่

☐

ปรับปรุง

☒

5. สำหรับชื่ออาชีพและรหัสอาชีพ (Occupational Classification)

5111 พนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน

6. คำอธิบายหน่วยสมรรถนะ (Description of Unit of Competency)

หน่วยสมรรถนะเกี่ยวข้องกับการบริหารทรัพยากรลูกเรือ (Crew Resource Management: CRM) ความสำคัญของการติดต่อ การประสานงานระหว่างพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินกับเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องในเที่ยวบินซึ่งมีผลต่อความเข้าใจระหว่างผู้ปฏิบัติหน้าที่ในอากาศยาน และเข้าใจปัญหาที่เกิดขึ้นในสถานการณ์ทั่วไปและสถานการณ์ที่ไม่ปกติ ขณะปฏิบัติหน้าที่ในอากาศยาน อันส่งผลต่อภาระงาน และความปลอดภัยของผู้โดยสารและอากาศยาน

7. สำหรับระดับคุณวุฒิ

1	2	3	4	5	6	7	8
☐	☐	☐	☐	☒	☐	☐	☐

8. กลุ่มอาชีพ (Sector)

ผู้ประกอบการวิชาชีพด้านต้อนรับบนเครื่องบิน

9. ชื่ออาชีพและรหัสอาชีพอื่นที่หน่วยสมรรถนะนี้สามารถใช้ได้ (ถ้ามี)

N/A

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 2.ระบุช่องทางการติดต่อกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องได้อย่างเหมาะสม 3.แจ้งข้อมูลการติดต่อแก่ผู้ที่เกี่ยวข้อง	การสัมภาษณ์
20402.02 ติดต่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในสถานการณ์ไม่ปกติ	1.แจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องได้อย่างถูกต้องตามสถานการณ์ 2.เลือกช่องทางการติดต่อกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง 3.แจ้งผลการติดต่อแก่ผู้ที่เกี่ยวข้อง 4.รายงานสถานการณ์ที่เกิดขึ้นแก่ผู้บังคับบัญชาตามสายงาน	การสัมภาษณ์

12. ความรู้และทักษะก่อนหน้าที่จำเป็น (Pre-requisite Skill & Knowledge)

N/A

13. ทักษะและความรู้ที่ต้องการ (Required Skills and Knowledge)

- (ก) ความต้องการด้านทักษะ
- การประสานงานระหว่างบุคลากรในเที่ยวบิน กับเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง
- (ข) ความต้องการด้านความรู้
- เอกสารที่เกี่ยวข้องกับการบิน และการโดยสาร
- ข้อกำหนดเกี่ยวกับการโดยสาร
- หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

14. หลักฐานที่ต้องการ (Evidence Guide)

หลักฐานที่ต้องการจะกำหนดข้อแนะนำเกี่ยวกับการประเมิน และควรที่จะใช้ประกอบร่วมกันกับเกณฑ์การปฏิบัติงาน (Performance Criteria) และทักษะและความรู้ที่ต้องการ (Required Skills and Knowledge)

(ก) หลักฐานการปฏิบัติงาน (Performance Evidence)

- เอกสาร/หนังสือรับรองการทำงาน
- แบบประเมินการสอบสัมภาษณ์

(ข) หลักฐานความรู้ (Knowledge Evidence)

- แบบประเมินการสอบสัมภาษณ์

(ค) คำแนะนำในการประเมิน

หลักฐานที่ต้องการเพื่อแสดงถึงสมรรถนะในส่วนนี้ ต้องมีความสัมพันธ์และตอบโต้ตามข้อกำหนดของสมรรถนะย่อย และเกณฑ์การปฏิบัติงานในหน่วยสมรรถนะนี้ โดยหลักฐานในที่นี้ ต้องแสดงถึง

- ความรู้และทักษะที่เกี่ยวข้อง
- วิธีการประสานงานระหว่างผู้ปฏิบัติงานกับเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง
- ขอบเขตด้านอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง

ในกรณีที่ผู้เข้ารับการประเมินไม่ผ่านครบตามเกณฑ์ที่กำหนด ผู้ประเมินแจ้งหน่วยสมรรถนะและหน่วยสมรรถนะย่อยที่ไม่ผ่านให้ผู้เข้ารับการประเมินทราบ เพื่อให้ผู้เข้ารับการประเมินสามารถไปทบทวนสมรรถนะ 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 ที่มีผลกระทบต่อการปฏิบัติงาน 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 ประสานงานกับพนักงานฝ่ายโภชนาการเรื่องเครื่องอุปโภคบริโภค ประสานงานกับเจ้าหน้าที่เทคนิคเรื่องดูแล แก๊สสิ่งอำนวยความสะดวกบนเครื่องบิน

- เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง หมายถึง เจ้าหน้าที่ที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินในเที่ยวบินนั้นๆ เช่น เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องฝ่ายโภชนาการ เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องด้านทำความสะอาด เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องด้านดูแลซ่อมแซมอุปกรณ์

- ช่องทางการติดต่อ ได้แก่ การติดต่อประสานงานโดยตรงระหว่างพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน และเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องท่านนั้น

- รายงานเหตุการณ์ต่อผู้บังคับบัญชา หมายถึง การแจ้งด้วยวาจา หรือลายลักษณ์อักษร ให้หัวหน้างานได้รับทราบในสถานการณ์ที่เกิดขึ้น

16. หน่วยสมรรถนะรวม (ถ้ามี)

N/A

17. อุตสาหกรรมร่วม/กลุ่มอาชีพร่วม (ถ้ามี)

N/A

18. รายละเอียดกระบวนการและวิธีการประเมิน (Assessment Description and Procedure)

- สอบสัมภาษณ์