



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 และประสานระหว่างผู้โดยสารและสายการบินให้เป็นอย่างราบรื่น เป็นผู้สร้างความสัมพันธ์ที่ดีของผู้โดยสารให้กับสายการบิน สร้างความเข้าใจดีให้กับประเทศ อาชีพต้อนรับบนเครื่องบินเป็นงานที่เกี่ยวข้องกับสายงานการให้บริการ จึงเป็นปัจจัยสำคัญอย่างหนึ่ง ในการขับเคลื่อนทางอุตสาหกรรม เศรษฐกิจ สังคมและวัฒนธรรมของประเทศ ในด้านอัตราการจ้างบุคคลกรในสายอาชีพการให้บริการที่เป็นที่ต้องการและนิยมค่อนข้างสูงในปัจจุบัน

5. ประวัติการปรับปรุงมาตรฐานในแต่ละครั้ง

N/A

6. ครั้งที่

1

7. คุณวุฒิวิชาชีพที่ครอบคลุม (Professional Qualifications included)

สาขาวิชาชีพการบิน

สาขาด้านรับบนเครื่องบิน

อาชีพพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ระดับ 6

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
20302	แก้ไขสถานการณ์ฉุกเฉินภายในเที่ยวบิน
20501	กำกับดูแลการจัดการภายในเที่ยวบิน
20502	พัฒนาคุณภาพการทำงานภายในเที่ยวบิน

10. ระดับคุณวุฒิ

10.1 สาขาวิชาชีพการบิน สาขาด้านรับบนเครื่องบิน อาชีพพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ระดับ 6

คุณลักษณะของผลการเรียนรู้ (Characteristics of Outcomes)

สามารถกำกับดูแลและจัดการภายในเที่ยวบิน
พัฒนาระบบการทำงานภายในเที่ยวบินเพื่อการดูแลความปลอดภัยและการรักษาความปลอดภัยของผู้โดยสารและท้องโดยสาร
สามารถควบคุมการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินให้เป็นไปตามมาตรฐานของสายการบิน
รวมทั้งให้คำปรึกษาในการพัฒนาการปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ

การเลื่อนระดับคุณวุฒิวิชาชีพ (Qualification Pathways)

- 1. ปัจจุบันเป็นหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่มีประสบการณ์ทำงานอย่างน้อย 1 ปี
- 2. หากไม่เป็นไปตามคุณสมบัติในข้อที่ 1 ระยะเวลาที่หยุดปฏิบัติงานที่บนเครื่องบินต้องไม่เกิน 3 ปี และเป็นหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินมาอย่างน้อย 1 ปี
- 3. กรณีเป็นผู้ที่ได้รับการรับรองคุณวุฒิวิชาชีพ ขั้นที่ 5 จะสอบเฉพาะหน่วยสมรรถนะ จำนวน 2 หน่วย ได้แก่ 20501 และ 20502

หลักเกณฑ์การต่ออายุหนังสือรับรองมาตรฐานอาชีพ

- 1. ผู้เข้ารับการประเมินแสดงหลักฐานการทำงานในอาชีพ 3 ปีอย่างต่อเนื่อง
- 2. หากไม่มีหลักฐานตามข้อ 1 ผู้เข้ารับการประเมินจะต้องสอบครบทุกหน่วยสมรรถนะของขั้น 6

กลุ่มบุคคลในอาชีพ (Target Group)

หัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่มีประสบการณ์ในตำแหน่งอย่างน้อย 1 ปี

หน่วยสมรรถนะ (หน่วยสมรรถนะทั้งหมดของคุณวุฒิวิชาชีพนี้)

- 20103 ดูแลความปลอดภัยและการรักษาความปลอดภัยของผู้โดยสารและท้องโดยสาร
- 20104 ป้องกันสถานการณ์ฉุกเฉินภายในเที่ยวบิน
- 20302 แก้ไขสถานการณ์ฉุกเฉินภายในเที่ยวบิน
- 20501 กำกับดูแลการจัดการภายในเที่ยวบิน
- 20502 พัฒนาคุณภาพการทำงานภายในเที่ยวบิน

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
			203	จัดการสถานการณ์ฉุกเฉินภายในเที่ยวบิน
			205	บริหารจัดการภายในเที่ยวบิน

คำอธิบาย ตารางแผนผังแสดงหน้าที่เป็นแผนผังที่ไว้วิเคราะห์หน้าที่งานเพื่อให้ได้หน้าที่หลัก (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	อำนวยความสะดวกและการรักษาความปลอดภัยในเที่ยวบิน	20103	ดูแลความปลอดภัยและการรักษาความปลอดภัยของผู้โดยสารและห้องโดยสาร	20103.01	ตรวจอุปกรณ์ความปลอดภัย ประจำเครื่องบิน
				20103.02	ตรวจการรักษาความปลอดภัยและความเรียบร้อยในห้องโดยสาร
		20104	ป้องกันสถานการณ์ฉุกเฉินภายในเที่ยวบิน	20104.01	ให้ข้อมูลและคำแนะนำเกี่ยวกับความปลอดภัยในเที่ยวบินแก่ผู้โดยสาร
				20104.02	เตรียมพร้อมรับมือกับสถานการณ์ฉุกเฉินที่อาจเกิดขึ้นภายในเที่ยวบิน
203	จัดการสถานการณ์ฉุกเฉินภายในเที่ยวบิน	20302	แก้ไขสถานการณ์ฉุกเฉินภายในเที่ยวบิน	20302.01	ใช้งานอุปกรณ์ความปลอดภัยตามกระบวนการที่ได้ระบุไว้เมื่อเกิดเหตุฉุกเฉิน
				20302.02	ให้ความช่วยเหลือแก่ผู้โดยสารเมื่อเกิดเหตุการณ์ฉุกเฉิน
205	บริหารจัดการภายในเที่ยวบิน	20501	กำกับดูแลการจัดการภายในเที่ยวบิน	20501.01	ควบคุมการบริการให้เป็นไปตามมาตรฐานของสายการบิน
				20501.02	ควบคุมการทำงานด้านความปลอดภัยตามมาตรฐานของสายการบิน
				20501.03	ควบคุมการทำงานด้านการรักษาความปลอดภัยตามมาตรฐานของสายการบิน
				20501.04	แก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นภายในเที่ยวบิน
		20502	พัฒนาคุณภาพการทำงานภายในเที่ยวบิน	20502.01	ตรวจสอบการบริการภายในเที่ยวบิน
				20502.02	ปรับปรุงการทำงานภายในเที่ยวบิน
				20502.03	ควบคุมคุณภาพการทำงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน

คำอธิบาย

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

1. รหัสหน่วยสมรรถนะ 20103
2. ชื่อหน่วยสมรรถนะ ดูแลความปลอดภัยและการรักษาความปลอดภัยของผู้โดยสารและห้องโดยสาร
3. ทบพวนครั้งที่ 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)

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)
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 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 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. วัสดุทหกรรมรวม/กลุ่มอาชีพรวม (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)

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)
20104.01 ให้ข้อมูล และคำแนะนำเกี่ยวกับความปลอดภัยในเที่ยวบินแก่ผู้โดยสาร	1. ให้ข้อมูล กระบวนการที่เกี่ยวกับความปลอดภัยในเที่ยวบิน 2. แนะนำการใช้อุปกรณ์ความปลอดภัย 3. ให้ข้อมูลทางออกฉุกเฉินแก่ผู้โดยสาร	ข้อสอบข้อเขียน การสัมภาษณ์ การสาธิตการปฏิบัติงาน
20104.02 เตรียมพร้อมรับมือกับสถานการณ์ฉุกเฉินที่อาจเกิดขึ้นภายในเที่ยวบิน	1. ระบุดังขึ้นตอนในการรับมือกับสถานการณ์ฉุกเฉิน 2. ระบุดังขึ้นตอนการใช้อุปกรณ์ความปลอดภัยในสถานการณ์ฉุกเฉิน 3. ระบุดังขึ้นตอนในการอพยพผู้โดยสารออกจากอากาศยานในกรณีฉุกเฉิน 4. ระบุดังข้อจำกัดในการอพยพผู้โดยสารออกจากอากาศยานในกรณีฉุกเฉิน	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 ต้องมีความสัมพันธ์และตอบเจตจำนงตามข้อกำหนดของสมรรถนะย่อยและเกณฑ์การปฏิบัติงานในหน่วยสมรรถนะนี้ 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. 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)

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)
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
- ตรวจสอบสภาพความพร้อมใช้ของอุปกรณ์ความปลอดภัย
- 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. รหัสหน่วยสมรรถนะ 20501
2. ชื่อหน่วยสมรรถนะ กำกับดูแลการจัดการภายในเที่ยวบิน
3. ทบทวนครั้งที่ 1 / -
4. สร้างใหม่ ☐ ปรับปรุง ☒

5. สำหรับชื่ออาชีพและรหัสอาชีพ (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)

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)
20501.01 ควบคุมการบริการให้เป็นไปตามมาตรฐานของสายการบิน	1.มอบหมายหน้าที่ตามความรับผิดชอบ 2. ดูแลการบริการให้เหมาะสมตามมาตรฐานของสายการบิน 3. ปรับเปลี่ยนมาตรฐานการบริการให้เหมาะสมตามสถานการณ์	การสัมภาษณ์
20501.02 ควบคุมการทำงาน ด้านความปลอดภัยตามมาตรฐานของสายการบิน	1. ควบคุมการตรวจสอบอุปกรณ์ด้านความปลอดภัยตามมาตรฐานสายการบิน 2. ควบคุมให้ลูกเรือปฏิบัติตามข้อปฏิบัติด้านความปลอดภัย 3. ควบคุมให้ผู้โดยสารปฏิบัติตามข้อปฏิบัติด้านความปลอดภัย	การสัมภาษณ์
20501.03 ควบคุมการทำงาน ด้านการรักษาความปลอดภัยตามมาตรฐานของสายการบิน	1. ตรวจสอบให้ลูกเรือปฏิบัติตามขั้นตอนการรักษาความปลอดภัยทั้งก่อนและหลังเที่ยวบิน 2. ตรวจสอบให้ผู้โดยสารปฏิบัติตามข้อปฏิบัติด้านการรักษาความปลอดภัย 3. ควบคุมการตรวจสอบการเข้าออกอากาศยานของบุคคลตามมาตรฐานสายการบิน	การสัมภาษณ์
20501.04 แก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นภายในเที่ยวบิน	1. แก้ไขปัญหาด้านการบริการที่เกิดขึ้นภายในเที่ยวบิน 2. แก้ไขปัญหาด้านความปลอดภัยที่เกิดขึ้นภายในเที่ยวบิน 3. แก้ไขปัญหาด้านการรักษาความปลอดภัยที่เกิดขึ้นภายในเที่ยวบิน	การสัมภาษณ์

12. ความรู้และทักษะก่อนหน้าที่จำเป็น (Pre-requisite Skill & Knowledge)

N/A

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) และทักษะและความรู้ที่ต้องการ (Required Skills and Knowledge)

(ก) หลักฐานการปฏิบัติงาน (Performance Evidence)

- เอกสาร/หนังสือรับรองการทำงาน
- แบบประเมินการสอบสัมภาษณ์

(ข) หลักฐานความรู้ (Knowledge Evidence)

- แบบประเมินการสอบสัมภาษณ์

(ค) คำแนะนำในการประเมิน

หลักฐานที่ต้องการเพื่อแสดงถึงสมรรถนะในส่วนนี้ ต้องมีความสัมพันธ์และตอบโต้ตามข้อกำหนดของสมรรถนะย่อย และเกณฑ์การปฏิบัติงานในหน่วยสมรรถนะนี้ โดยหลักฐานในนี้ ต้องแสดงถึง

- ความรู้และทักษะที่เกี่ยวข้อง
- วิธีการกำกับดูแล ควบคุมการปฏิบัติงานให้เป็นไปตามมาตรฐานของสายการบิน
- ขอบเขตด้านอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง

ในกรณีที่ผู้เข้ารับการประเมินไม่ผ่านครบตามเกณฑ์ที่กำหนด ผู้ประเมินแจ้งหน่วยสมรรถนะและหน่วยสมรรถนะย่อยที่ไม่ผ่านให้ผู้เข้ารับการประเมินทราบ เพื่อผู้เข้ารับการประเมินสามารถไปทบทวนสมรรถนะ และกลับมาทดสอบใหม่อีกครั้ง

(ง) วิธีการประเมิน

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

15. ขอบเขต (Range Statement)

ขอบเขตการกำกับดูแลการจัดการภายในเที่ยวบิน ครอบคลุมถึงการกำกับ ดูแลและควบคุมการทำงานด้านการให้บริการ ด้านความปลอดภัย การรักษาความปลอดภัย และการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นภายในเที่ยวบิน

(ก) คำแนะนำ

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

- ขั้นตอน ระเบียบ หรือวิธีปฏิบัติงานในสถานที่ทำงาน (workplace procedures) ขั้นตอนการ

ตรวจสอบการปฏิบัติงานตามขั้นตอนการรักษาความปลอดภัยทั้งก่อนและหลังเที่ยวบิน การตรวจสอบการปฏิบัติตามระเบียบปฏิบัติงานด้านการรักษาความปลอดภัย ระเบียบปฏิบัติงานด้านการให้บริการ

- สถานที่ทำงาน (work site) บริเวณภายในห้องโดยสาร

- สภาวะในการทำงาน (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 ประจำหน้าที่ที่ได้อบรมมา
- การควบคุมการทำงานด้านการรักษาความปลอดภัย หมายถึง ควบคุม ให้พนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน 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 หรือปัญหาที่อาจเกิดจากการขาดความตระหนักในด้านการตรวจเช็คความเรียบร้อยของห้องโดยสารของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินก่อนผู้โดยสารขึ้นเครื่องบิน หรือหลังจากที่ผู้โดยสารลงจากเครื่องบิน

16. หน่วยสมรรถนะร่วม (ถ้ามี)

N/A

17. อุตสาหกรรมร่วม/กลุ่มอาชีพร่วม (ถ้ามี)

N/A

18. รายละเอียดกระบวนการและวิธีการประเมิน (Assessment Description and Procedure)

- สอบสัมภาษณ์

1. รหัสหน่วยสมรรถนะ20502
2. ชื่อหน่วยสมรรถนะพัฒนาคุณภาพการทำงานภายในเที่ยวบิน
3. ทบทวนครั้งที่1 / -
4. สร้างใหม่

☐

ปรับปรุง

☒

5. สำหรับชื่ออาชีพและรหัสอาชีพ (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)

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)
20502.01 ตรวจสอบการบริการภายในเที่ยวบิน	1. สอบถามความพึงพอใจในการบริการจากผู้โดยสาร 2. สอบถามความพึงพอใจของอุปกรณ์ในการอำนวยความสะดวกจากผู้โดยสาร 3. สอบถามความคิดเห็นข้อจำกัดในการทำงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน 4. สังเกตการทำงานที่เกิดขึ้นในเที่ยวบิน	การสัมภาษณ์
20502.02 ปรับปรุงการทำงานภายในเที่ยวบิน	1. รวบรวมข้อมูลปัญหาที่เกิดขึ้นภายในเที่ยวบิน 2. ระบุสาเหตุของปัญหาที่เกิดขึ้นภายในเที่ยวบิน 3. เสนอแนะวิธีการปรับปรุงคุณภาพการทำงานจากข้อมูลปัญหาที่ได้รับ 4. รายงานข้อเสนอแนะการปรับปรุงต่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้องตามสายงาน	การสัมภาษณ์
20502.03 ควบคุมคุณภาพการทำงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน	1. ดูแลการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน 2. ชี้แจงข้อบกพร่องที่ต้องปรับปรุงตามมาตรฐานของสายการบิน 3. เสนอแนะแนวปฏิบัติเพื่อการพัฒนาการทำงาน	การสัมภาษณ์

12. ความรู้และทักษะก่อนหน้าที่จำเป็น (Pre-requisite Skill & Knowledge)

N/A

13. ทักษะและความรู้ที่ต้องการ (Required Skills and Knowledge)

(ก) ความต้องการด้านทักษะ

- การสังเกตและการเก็บข้อมูล
- การตรวจสอบการบริการภายในเที่ยวบิน
- การควบคุมการทำงานภายในเที่ยวบิน
- การแก้ปัญหาเฉพาะหน้า
- ภาวะผู้นำ

(ข) ความต้องการด้านความรู้

- การควบคุม ดูแล อุปกรณ์อำนวยความสะดวก
- การปฏิบัติงานตามมาตรฐานของสายการบิน

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 ต้องมีความสัมพันธ์และตอบโต้ตามข้อกำหนดของสมรรถนะย่อยและเกณฑ์การปฏิบัติงานในหน่วยสมรรถนะนี้ 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)

ขอบเขตของการพัฒนาคุณภาพการทำงานภายในเที่ยวบิน ครอบคลุมถึงการตรวจสอบการบริการผู้โดยสาร การควบคุมการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินภายในเที่ยวบิน และการปรับปรุงคุณภาพการทำงานเพื่อรวบรวมปัญหาและข้อเสนอแนะในการปฏิบัติงานเพื่อพัฒนาคุณภาพการบริการ

(ก) คำแนะนำ

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

- ขั้นตอน ระเบียบ หรือวิธีปฏิบัติงานในสถานที่ทำงาน (workplace procedures) ขั้นตอน การตรวจสอบการบริการภายในเที่ยวบิน
- ขั้นตอนการปรับปรุงการทำงานภายในเที่ยวบินและขั้นตอนการควบคุมคุณภาพการทำงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน
- สถานที่ทำงาน (work site) บริเวณภายในห้องโดยสาร

- สภาพะในการทำงาน (operating conditions) การควบคุมการทำงานภายในเที่ยวบิน
- ข้อมูล/เอกสาร (information/documents) คู่มือการปฏิบัติงานของสายการบิน

(ข) คำอธิบายรายละเอียด

- การตรวจสอบการบริการภายในเที่ยวบิน หมายถึง การตรวจ การสอบถาม การให้การ บริการของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินกับผู้โดยสาร หรือ การตรวจ การสอบถาม การให้ การบริการผู้โดยสารจากพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน
- การทำงานภายในเที่ยวบิน หมายถึง การปฏิบัติของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินให้เป็นไปตามระเบียบ ขั้นตอน หรือ ข้อกำหนดของสายการบิน
- ความพึงพอใจในการบริการของผู้โดยสาร หมายถึง ความประทับใจในการบริการของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ที่ได้จากการสอบถามผู้โดยสาร สืบเนื่องจากการให้การบริการของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน หรือสอบถามพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินถึงความพึงพอใจของผู้โดยสารที่มีต่อการบริการ
- ปัญหาที่เกิดขึ้นภายในเที่ยวบิน ได้แก่ เหตุการณ์ สถานการณ์ ที่ไม่ปกติที่อาจเกิดจากการให้การบริการของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน เกิดจากสภาพอากาศ หรือเกิดจากความบกพร่องของอุปกรณ์ที่ให้บริการ
- การรายงานข้อเสนอแนะการปรับปรุง หมายถึง การให้ข้อมูลผ่านการเขียนรายงานเป็นลายลักษณ์อักษร ตามช่องทางที่สายการบินกำหนด เพื่อเสนอแนะ ปรับปรุงการให้การบริการตามข้อกำหนด ระเบียบของสายการบิน หรือเสนอแนะ ปรับปรุง การให้การบริการของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน เพื่อให้ได้มาตรฐานของสายการบิน หรือเพื่อสร้างความพึงพอใจสูงสุดให้กับผู้โดยสาร
- คุณภาพการทำงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน หมายถึง การปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินให้เป็นไปตามระเบียบ ข้อกำหนดของการให้บริการ ข้อกำหนดด้านความปลอดภัย ข้อกำหนดด้านการดูแลความปลอดภัย

16. หน่วยสมรรถนะรวม (ถ้ามี)

N/A

17. อุตสาหกรรมร่วม/กลุ่มอาชีพร่วม (ถ้ามี)

N/A

18. รายละเอียดกระบวนการและวิธีการประเมิน (Assessment Description and Procedure)

- สอบสัมภาษณ์