



มาตรฐานอาชีพและคุณวุฒิวิชาชีพ
Occupational Standard and Professional Qualifications

สาขาวิชาชีพการบิน สาขาบริการภาคพื้นและสนับสนุนการบินภาคพื้นในอาคาร

จัดทำโดย สถาบันคุณวุฒิวิชาชีพ (องค์การมหาชน)
ร่วมกับ สมาคมฝึกอบรมด้านการบินและสถาบันพัฒนาบุคลากรการบิน
มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต

1. ชื่อมาตรฐานอาชีพ

สาขาวิชาชีพการบิน สาขาบริการภาคพื้นและสนับสนุนการบินภาคพื้นในอาคาร

2. ประวัติการปรับปรุงมาตรฐาน

ครั้งที่ 1

3. ทะเบียนอ้างอิง (Imprint)

ไม่มี

4. ข้อมูลเบื้องต้น

พนักงานบริการภาคพื้นและสนับสนุนการบินภาคพื้นในอาคารมีหน้าที่หลักคือ อำนวยความสะดวกให้แก่ผู้โดยสารภายในบริเวณอาคาร โดยปฏิบัติตามข้อกำหนดและข้อบังคับตามที่สายการบินและองค์กรต่างๆ ที่เกี่ยวข้องได้กำหนดขึ้น พนักงานบริการภาคพื้นและสนับสนุนการบินภาคพื้นในอาคารต้องมีความรู้ในหน้าที่สำคัญของพนักงานสำรองที่นั่งและออกบัตรโดยสาร และในหน้าที่สำคัญของพนักงานต้อนรับผู้โดยสารภาคพื้น

ซึ่งในปัจจุบันความปลอดภัยเป็นเรื่องสำคัญตามมาตรฐานสายการบิน

พนักงานบริการภาคพื้นและสนับสนุนการบินภาคพื้นในอาคารจำเป็นต้องมีความรู้เกี่ยวกับความปลอดภัยในการเดินทางทางอากาศ

ความพร้อมทั้งร่างกายและจิตใจเพื่อปฏิบัติหน้าที่ในลักษณะงานที่มีการเปลี่ยนแปลงตลอดเวลา

5. ประวัติการปรับปรุงมาตรฐานในแต่ละครั้ง

N/A

6. ครั้งที่

1

7. คุณวุฒิวิชาชีพที่ครอบคลุม (Professional Qualifications included)

สาขาวิชาชีพการบิน

สาขาบริการภาคพื้นและสนับสนุนการบินภาคพื้นในอาคาร

อาชีพพนักงานต้อนรับผู้โดยสารภาคพื้น ระดับ 4

8. คุณวุฒิวิชาชีพที่เกี่ยวข้อง (Related Professional Qualifications)

ไม่มี

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

รหัสหน่วยสมรรถนะ	เนื้อหา
30102	อำนวยความสะดวกในการลงทะเบียนผู้โดยสาร
30103	อำนวยความสะดวกด้านข้อมูลแก่ผู้โดยสาร
30105	อำนวยความสะดวกแก่ผู้โดยสารบริเวณประตูทางออกขึ้นเครื่อง
30106	ตรวจสอบการรักษาความปลอดภัยบริเวณประตูทางออกขึ้นเครื่อง
30201	ติดต่อประสานงานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการรักษาความปลอดภัย
30202	ติดต่อประสานงานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการบริการผู้โดยสาร

10. ระดับคุณวุฒิ

10.1 สาขาวิชาชีพการบิน สาขาบริการภาคพื้นและสนับสนุนการบินภาคพื้นในอาคาร อาชีพพนักงานต้อนรับผู้โดยสารภาคพื้น ระดับ 4

คุณลักษณะของผลการเรียนรู้ (Characteristics of Outcomes)

ผู้ที่มีสมรรถนะในระดับนี้ สามารถดำเนินการลงทะเบียนบัตรโดยสาร และตรวจรับสัมภาระ เตรียมเอกสารและอุปกรณ์ก่อนการให้บริการ ให้คำแนะนำและข้อมูลต่าง ๆ เพื่อช่วยเหลือและแก้ไขปัญหาพื้นฐาน สามารถอำนวยความสะดวกในการลงทะเบียนผู้โดยสาร

ตรวจรับสัมภาระลงห้องเก็บสัมภาระใต้ท้องเครื่อง ตรวจสอบสัมภาระขึ้นเครื่องของผู้โดยสาร และอำนวยความสะดวกให้ความช่วยเหลือผู้โดยสารบริเวณประตูทางออกขึ้นเครื่อง มีทักษะในการตรวจการรักษความปลอดภัยบริเวณประตูทางออกขึ้นเครื่อง สามารถตรวจสอบอัตลักษณ์กับเอกสารการเดินทางของผู้โดยสาร และประยุกต์ใช้คู่มือการปฏิบัติงาน ข้อมูลพื้นฐาน ข้อมูลสำคัญต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับสายการบิน สนามบิน และประสานงานกับหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องกับการเดินทางโดยเครื่องบิน หน่วยงานการรักษความปลอดภัยต่าง ๆ รวมถึงมีความสามารถทางเทคนิค ในการใช้อุปกรณ์การปฏิบัติงานต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการบริการผู้โดยสารภาคพื้น มีความรู้ความเข้าใจในศัพท์เฉพาะ ศัพท์เทคนิคต่าง ๆ ปฏิบัติงานในหน้าที่พนักงานต้อนรับผู้โดยสารภาคพื้นได้อย่างอิสระ หากเกิดปัญหาความผิดปกติ สามารถแก้ไขปัญหาภายใต้คำแนะนำของผู้บังคับบัญชา และสรุปผลการแก้ไขปัญหาได้

การเลื่อนระดับคุณวุฒิวิชาชีพ (Qualification Pathways)

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

หลักเกณฑ์การต่ออายุหนังสือรับรองมาตรฐานอาชีพ

1. ผู้ประสงค์ต่ออายุหนังสือรับรองมาตรฐานอาชีพแจ้งความประสงค์ต่อองค์กรรับรองขอต่ออายุโดยแสดงหลักฐานการทำงานในอาชีพ 3 ปีอย่างต่อเนื่อง และต้องสอบครบทุกหน่วยสมรรถนะของระดับ 4 ด้วยการสอบสัมภาษณ์
2. หากไม่สามารถแสดงหลักฐานการทำงานในอาชีพ 3 ปีอย่างต่อเนื่อง หรือหนังสือรับรองฯ หมดอายุ จะสอบทุกหน่วยสมรรถนะของระดับ 4 ด้วยการสอบข้อสอบปรนัย 4 ตัวเลือก การสอบสัมภาษณ์และการสอบปฏิบัติงานในสถานการณ์จำลอง

กลุ่มบุคคลในอาชีพ (Target Group)

ผู้ประกอบวิชาชีพพนักงานต้อนรับผู้โดยสารภาคพื้น หรือ พนักงานสายงานบริการภาคพื้น ที่เคยมีประสบการณ์ด้านการต้อนรับผู้โดยสารภาคพื้น

หน่วยสมรรถนะ (หน่วยสมรรถนะทั้งหมดของคุณวุฒิวิชาชีพนี้)

- 30102 อำนวยความสะดวกในการลงทะเบียนผู้โดยสาร
- 30103 อำนวยความสะดวกด้านข้อมูลแก่ผู้โดยสาร
- 30105 อำนวยความสะดวกแก่ผู้โดยสารบริเวณประตูทางออกขึ้นเครื่อง
- 30106 ตรวจสอบการรักษาความปลอดภัยบริเวณประตูทางออกขึ้นเครื่อง
- 30201 ติดต่อประสานงานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการรักษความปลอดภัย
- 30202 ติดต่อประสานงานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการบริการผู้โดยสาร

ตารางแผนผังแสดงหน้าที่

1. ตารางแสดงหน้าที่ 1

ประกาศใช้ ณ 21/10/2563

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

ความมุ่งหมายหลัก Key Purpose	บทบาทหลัก Key Roles		หน้าที่หลัก Key Function	
	รหัส	คำอธิบาย	รหัส	คำอธิบาย
พัฒนาบุคลากรทางด้านการบินในอุตสาหกรรมการบินให้มีมาตรฐานและเป็นที่ยอมรับ	30	สนับสนุนการบินภาคพื้นที่เกี่ยวข้องกับการบริการผู้โดยสาร	301	ให้บริการผู้โดยสาร
			302	ประสานงานหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

คำอธิบาย ตารางแผนผังแสดงหน้าที่เป็นแผนผังที่วิเคราะห์หน้าที่งานเพื่อให้ได้หน้าที่หลัก (Key Function)

2. ตารางแสดงหน้าที่ 1 (ต่อ)

ประกาศใช้ ณ 21/10/2563

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
301	ให้บริการผู้โดยสาร	30102	อำนวยความสะดวกในการลงทะเบียนผู้โดยสาร	30102.01	เตรียมความพร้อมก่อนการให้บริการ
				30102.02	ต้อนรับผู้โดยสาร
				30102.03	ออกบัตรขึ้นเครื่องให้แก่ผู้โดยสาร
				30102.04	ตรวจสอบสัมภาระลงท้องเก็บสัมภาระใต้ท้องเครื่อง
				30102.05	ตรวจรับสัมภาระลงท้องเก็บสัมภาระใต้ท้องเครื่อง
				30102.06	ตรวจสอบสัมภาระนำติดตัวขึ้นเครื่อง
		30103	อำนวยความสะดวกด้านข้อมูลแก่ผู้โดยสาร	30103.01	ให้ข้อมูลด้านการบริการและกฎข้อบังคับที่เกี่ยวข้อง
				30103.02	ให้ข้อมูลในการแก้ไขปัญหาแก่ผู้โดยสาร
		30105	อำนวยความสะดวกแก่ผู้โดยสารบริเวณประตูทางออกขึ้นเครื่อง	30105.01	ให้ข้อมูลรายละเอียดเกี่ยวกับการขึ้นเครื่อง
				30105.02	ให้ความช่วยเหลือแก่ผู้โดยสารบริเวณประตูทางออกขึ้นเครื่อง

หน้าที่หลัก Key Function		หน่วยสมรรถนะ Unit of Competence		หน่วยสมรรถนะย่อย Element of Competence	
รหัส	คำอธิบาย	รหัส	คำอธิบาย	รหัส	คำอธิบาย
301	ให้บริการผู้โดยสาร	30105	อำนวยความสะดวกแก่ผู้โดยสารบริเวณประตูทางออกขึ้นเครื่อง	30105.01	ให้ข้อมูลรายละเอียดเกี่ยวกับการขึ้นเครื่อง
				30105.02	ให้ความช่วยเหลือแก่ผู้โดยสารบริเวณประตูทางออกขึ้นเครื่อง
		30106	ตรวจสอบการรักษาความปลอดภัยบริเวณประตูทางออกขึ้นเครื่อง	30106.01	ตรวจสอบเอกสารการเดินทางของผู้โดยสาร
				30106.02	ตรวจสอบผู้โดยสารบริเวณประตูทางออกขึ้นเครื่อง
302	ประสานงานหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	30201	ติดต่อประสานงานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการรักษาความปลอดภัย	30201.01	ประสานงานการรักษาความปลอดภัยบริเวณเคาน์เตอร์ตรวจรับบัตรขึ้นเครื่อง
				30201.02	ประสานงานการรักษาความปลอดภัยบริเวณประตูทางออกขึ้นเครื่อง
		30202	ติดต่อประสานงานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการบริการผู้โดยสาร	30202.01	ประสานงานการบริการบริเวณเคาน์เตอร์ตรวจรับบัตรขึ้นเครื่อง
				30202.02	ประสานงานการบริการบริเวณประตูทางออกขึ้นเครื่อง

คำอธิบาย

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

1. รหัสหน่วยสมรรถนะ 30102
2. ชื่อหน่วยสมรรถนะ อำนวยความสะดวกในการลงทะเบียนผู้โดยสาร
3. ทบทวนครั้งที่ - / -
4. สร้างใหม่ ☒ ปรับปรุง ☐

5. สำหรับชื่ออาชีพและรหัสอาชีพ (Occupational Classification)

5112 อาชีพต้อนรับผู้โดยสารภาคพื้น

6. คำอธิบายหน่วยสมรรถนะ (Description of Unit of Competency)

หน่วยสมรรถนะนี้ประกอบไปด้วยทักษะและความรู้ที่จำเป็นในการเตรียมเอกสารและอุปกรณ์ที่จำเป็นเพื่อการออกบัตรขึ้นเครื่องให้แก่ผู้โดยสาร การตรวจรับสัมภาระลงห้องเก็บสัมภาระใต้ท้องเครื่อง และตรวจสอบสัมภาระนำติดตัวขึ้นเครื่อง ภายใต้กฎ ระเบียบ ข้อบังคับด้านความปลอดภัยของการเดินทางทางอากาศ รวมถึงการต้อนรับเพื่อสอบถามรายละเอียดของการเดินทาง

7. สำหรับระดับคุณวุฒิ

1	2	3	4	5	6	7	8
☐	☐	☐	☒	☐	☐	☐	☐

8. กลุ่มอาชีพ (Sector)

ผู้ประกอบการวิชาชีพต้อนรับผู้โดยสารภาคพื้น

9. ชื่ออาชีพและรหัสอาชีพอื่นที่หน่วยสมรรถนะนี้สามารถใช้ได้ (ถ้ามี)

N/A

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

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

11. สมรรถนะย่อยและเกณฑ์การปฏิบัติงาน (Elements and Performance Criteria)

สมรรถนะย่อย (Element)	เกณฑ์ในการปฏิบัติงาน (Performance Criteria)	วิธีการประเมิน (Assessment)
30102.01 เตรียมความพร้อมก่อนการให้บริการ	1. จัดเตรียมเอกสารก่อนการให้บริการ 2. ตรวจสอบอุปกรณ์ที่จำเป็นในการทำงาน 3. สรุปข้อมูลที่จำเป็นของเที่ยวบินที่ปฏิบัติงาน	ข้อสอบข้อเขียน การสัมภาษณ์ การสาธิตการปฏิบัติงาน
30102.02 ต้อนรับผู้โดยสาร	1. ทักทายผู้โดยสาร 2. สอบถามรายละเอียดเกี่ยวกับเที่ยวบิน 3. สอบถามเอกสารที่เกี่ยวข้องกับการเดินทาง	ข้อสอบข้อเขียน การสัมภาษณ์ การสาธิตการปฏิบัติงาน
30102.03 ออกบัตรขึ้นเครื่องให้แก่ผู้โดยสาร	1. ตรวจสอบรายชื่อผู้โดยสารให้ตรงกับบัญชีรายชื่อ 2. ตรวจสอบเอกสารการเดินทางของผู้โดยสาร 3. จัดที่นั่งบนเครื่องบินตามมาตรฐานของสายการบิน 4. ออกบัตรขึ้นเครื่องตามเที่ยวบินที่ได้สำรองไว้ 5. ให้ข้อมูลรายละเอียดเที่ยวบินแก่ผู้โดยสาร	ข้อสอบข้อเขียน การสัมภาษณ์ การสาธิตการปฏิบัติงาน

สมรรถนะย่อย (Element)	เกณฑ์ในการปฏิบัติงาน (Performance Criteria)	วิธีการประเมิน (Assessment)
30102.04 ตรวจสอบสัมภาระลงท้องเก็บสัมภาระใต้ท้องเครื่อง	1. ตรวจสอบสภาพสัมภาระของผู้โดยสาร 2. สอบถามด้วยคำถามด้านการรักษาความปลอดภัยด้านการบิน (Safety and Security Questions) 3. ตรวจสอบขนาดสัมภาระของผู้โดยสารตามข้อกำหนดของสายการบิน 4. ตรวจสอบน้ำหนักและจำนวนสัมภาระตามข้อกำหนดของสายการบินตามประเภทบัตรโดยสาร	ข้อสอบข้อเขียน การสัมภาษณ์ การสาธิตการปฏิบัติงาน
30102.05 ตรวจสอบสัมภาระลงท้องเก็บสัมภาระใต้ท้องเครื่อง	1. เปรียบเทียบปรับน้ำหนักและขนาดสัมภาระที่เกินข้อกำหนด 2. บันทึกรายละเอียดรายการสัมภาระของผู้โดยสารเข้าระบบ 3. ติดแท็บสัมภาระได้อย่างถูกต้องตามประเภทผู้โดยสาร 4. ติดแท็บสัมภาระ (Baggage Tag) ได้อย่างถูกต้องตามจุดหมายปลายทาง 5. ให้ข้อมูลจุดหมายปลายทางของสัมภาระแก่ผู้โดยสาร	ข้อสอบข้อเขียน การสัมภาษณ์ การสาธิตการปฏิบัติงาน
30102.06 ตรวจสอบสัมภาระนำติดตัวขึ้นเครื่อง	1. ตรวจสอบสภาพสัมภาระนำติดตัวขึ้นเครื่องของผู้โดยสาร 2. สอบถามข้อมูลของสัมภาระนำติดตัวขึ้นเครื่องด้วยคำถามด้านการรักษาความปลอดภัยด้านการบิน (Safety and Security Questions) 3. ตรวจสอบจำนวน ขนาด และน้ำหนักของสัมภาระนำติดตัวขึ้นเครื่องตามข้อกำหนดของสายการบิน	ข้อสอบข้อเขียน การสัมภาษณ์ การสาธิตการปฏิบัติงาน

12. ความรู้และทักษะก่อนหน้าที่จำเป็น (Pre-requisite Skill & Knowledge)

N/A

13. ทักษะและความรู้ที่ต้องการ (Required Skills and Knowledge)

(ก) ความต้องการด้านทักษะ

- ทักษะการสื่อสารกับผู้อื่นในระหว่างการทำบริการลงทะเบียนบัตรโดยสารและสัมภาระ
- ทักษะการตรวจสอบและใช้อุปกรณ์ที่จำเป็นในการลงทะเบียนบัตรโดยสารและสัมภาระได้อย่างถูกต้อง
- ทักษะการลงทะเบียนบัตรโดยสารผ่านระบบปฏิบัติการ

(ข) ความต้องการด้านความรู้

- ความรู้ในกฎระเบียบ ขั้นตอนที่เกี่ยวข้องกับการลงทะเบียนบัตรโดยสารและสัมภาระของสายการบิน
- ความรู้ที่เกี่ยวข้องกับเอกสารการลงทะเบียนบัตรโดยสารและสัมภาระ
- ความรู้ด้านความปลอดภัยของสำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทยและการบินสากลที่เกี่ยวข้องกับขั้นตอนการลงทะเบียนบัตรโดยสารและสัมภาระ

14. หลักฐานที่ต้องการ (Evidence Guide)

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

(ก) หลักฐานการปฏิบัติงาน

- เอกสาร/หลักฐานรับรองการทำงาน
- แบบประเมินการสัมภาษณ์
- แบบประเมินการสอบภาคปฏิบัติ

(ข) หลักฐานความรู้ (Knowledge Evidence)

- แบบประเมินข้อเขียน
- ใบผ่านการฝึกอบรมการให้บริการลงทะเบียนบัตรโดยสารสัมภาระ (ถ้ามี)

(ค) คำแนะนำในการประเมิน

หลักฐานที่ต้องการเพื่อแสดงถึงสมรรถนะในส่วนนี้ ต้องมีความสัมพันธ์และตอบโต้ตามข้อกำหนดของสมรรถนะย่อยและเกณฑ์การปฏิบัติงานในหน่วยสมรรถนะนี้ โดยหลักฐานในที่นี้ ต้องแสดงถึง

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

(ง) วิธีการประเมิน

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

***ในกรณีที่ผู้เข้ารับการประเมินไม่ผ่านครบตามเกณฑ์ที่กำหนด ผู้ประเมินแจ้งหน่วยสมรรถนะและหน่วยสมรรถนะย่อยที่ไม่ผ่านให้ผู้เข้ารับการประเมินทราบ และไปทบทวนสมรรถนะ ซึ่งผู้เข้ารับการประเมินสามารถกลับมาทดสอบใหม่อีกครั้ง**

15. ขอบเขต (Range Statement)

N/A

16. หน่วยสมรรถนะร่วม (ถ้ามี)

ขอบเขตการปฏิบัติงานในการอำนวยความสะดวกในการลงทะเบียนผู้โดยสาร เริ่มตั้งแต่การจัดเตรียมเอกสาร อุปกรณ์ที่จำเป็น และสภาพแวดล้อมอื่น ๆ ของบริเวณการปฏิบัติงาน ที่มีผลกระทบต่อการปฏิบัติงานในด้านการอำนวยความสะดวกในการลงทะเบียนผู้โดยสาร เพื่อให้การออกบัตรขึ้นเครื่องแก่ผู้โดยสาร การตรวจรับสัมภาระลงห้องเก็บของใต้ท้องเครื่อง การตรวจสัมภาระติดตัวขึ้นเครื่องภายใต้กฎ ระเบียบ ข้อบังคับด้านความปลอดภัยในการเดินทางทางอากาศ และข้อกำหนดอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง รวมถึงการต้อนรับตามมาตรฐานการให้บริการของสายการบิน เพื่อสอบถามรายละเอียดของการเดินทาง

(ก) คำแนะนำ

ขอบเขต (Range Statement) เป็นส่วนที่เกี่ยวข้องกับหน่วยสมรรถนะในภาพรวม

ซึ่งจะเป็นการระบุสถานการณ์หรือสภาพแวดล้อมของงานที่เกี่ยวข้องกับสมรรถนะนี้ ที่มีผลกระทบต่อการปฏิบัติงานในการอำนวยความสะดวกในการลงทะเบียนผู้โดยสาร มีลักษณะสำคัญใน 4 กลุ่ม กล่าวคือ

1. ขั้นตอน ระเบียบ หรือวิธีปฏิบัติงานในสถานที่ทำงาน (Workplace Procedures)

ขั้นตอนการปฏิบัติงานเพื่อออกบัตรขึ้นเครื่องให้แก่ผู้โดยสาร

2. สถานที่ทำงาน (Work Site) บริเวณเช็คอินเคาน์เตอร์
3. สภาพในการทำงาน (Operating Conditions) การให้บริการเพื่ออำนวยความสะดวกในการลงทะเบียนผู้โดยสาร
4. ข้อมูล/เอกสาร (Information/Documents) เช่น บัตรขึ้นเครื่อง แถบสัมภาระ เอกสารต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการเดินทาง

(ข) คำอธิบายรายละเอียด

1. เอกสารในการให้บริการลงทะเบียนผู้โดยสาร ได้แก่ บัญชีรายชื่อผู้โดยสาร (Passenger Name Record)
2. อุปกรณ์ที่จำเป็นในการลงทะเบียนผู้โดยสาร ได้แก่ อุปกรณ์สำนักงาน คอมพิวเตอร์ เครื่องพิมพ์
3. บัตรขึ้นเครื่อง (Boarding Pass) หมายถึง บัตรที่ระบุที่นั่งเพื่อเป็นการอนุญาตให้เดินทางตามที่นั่งไว้
4. สัมภาระสำหรับลงห้องเก็บสัมภาระใต้ท้องเครื่อง หมายถึง

สิ่งของที่สามารถนำฝากไปเก็บเครื่องบินภายใต้ระเบียบปฏิบัติด้านความปลอดภัยทางการเดินทางทางอากาศ

5. คำถามด้านการรักษาความปลอดภัยด้านการบิน (Safety and Security Questions) หมายถึง คำถามเพื่อเป็นการทวนสอบถึงความรู้ความเข้าใจด้านความปลอดภัย เพื่อเป็นมาตรการเบื้องต้นในการตรวจสอบความปลอดภัยของสิ่งของที่สามารถนำฝากหรือนำติดตัวขึ้นเครื่องได้

6. สัมภาระที่นำติดตัวขึ้นเครื่อง หมายถึง สิ่งที่สามารถนำติดตัวขึ้นเครื่องบินภายใต้ระเบียบปฏิบัติด้านความปลอดภัยทางการเดินทางทางอากาศ
7. แถบสัมภาระ (Baggage Tag) หมายถึง ป้ายที่ติดบนสัมภาระสำหรับเก็บลงห้องเก็บสัมภาระใต้ท้องเครื่อง

17. อุตสาหกรรมร่วม/กลุ่มอาชีพร่วม (ถ้ามี)

N/A

18. รายละเอียดกระบวนการและวิธีการประเมิน (Assessment Description and Procedure)

18.1 สอบข้อเขียน

18.2 สอบสัมภาษณ์

18.3 สอบปฏิบัติ

1. รหัสหน่วยสมรรถนะ 30103
2. ชื่อหน่วยสมรรถนะ อำนวยความสะดวกด้านข้อมูลแก่ผู้โดยสาร
3. ทบทวนครั้งที่ - / -
4. สร้างใหม่ ☒ ปรับปรุง ☐

5. สำหรับชื่ออาชีพและรหัสอาชีพ (Occupational Classification)

5112 อาชีพต้อนรับผู้โดยสารภาคพื้น

6. คำอธิบายหน่วยสมรรถนะ (Description of Unit of Competency)

หน่วยสมรรถนะนี้ประกอบไปด้วยทักษะและความรู้ที่จำเป็นในการชี้แจงข้อมูล รายละเอียดต่าง ๆ เกี่ยวกับการอำนวยความสะดวกแก่ผู้โดยสารในสนามบิน ข้อมูลการให้บริการของสายการบิน กฎข้อบังคับต่าง ๆ ของสายการบิน และสนามบินได้อย่างถูกต้อง การให้ข้อมูลเพื่อให้ความช่วยเหลือและแก้ไขปัญหาต่างๆ

7. สำหรับระดับคุณวุฒิ

1	2	3	4	5	6	7	8
☐	☐	☐	☒	☐	☐	☐	☐

8. กลุ่มอาชีพ (Sector)

ผู้ประกอบการวิชาชีพต้อนรับผู้โดยสารภาคพื้น

9. ชื่ออาชีพและรหัสอาชีพอื่นที่หน่วยสมรรถนะนี้สามารถใช้ได้ (ถ้ามี)

N/A

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

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

11. สมรรถนะย่อยและเกณฑ์การปฏิบัติงาน (Elements and Performance Criteria)

สมรรถนะย่อย (Element)	เกณฑ์การปฏิบัติงาน (Performance Criteria)	วิธีการประเมิน (Assessment)
30103.01 ให้ข้อมูลด้านการบริการและกฎข้อบังคับที่เกี่ยวข้อง	1. ให้ข้อมูลด้านสิ่งอำนวยความสะดวกภายในสนามบิน 2. ให้ข้อมูลการบริการของสายการบิน 3. ให้ข้อมูลเกี่ยวกับกฎข้อบังคับของสายการบิน 4. ให้ข้อมูลเกี่ยวกับกฎข้อบังคับของสนามบิน	ข้อสอบข้อเขียน การสัมภาษณ์
30103.02 ให้ข้อมูลในการแก้ไขปัญหาแก่ผู้โดยสาร	1. ให้คำแนะนำแนวทางการแก้ไขปัญหา 2. ให้ข้อมูลหน่วยงานภายนอกแก่ผู้โดยสารเพื่อแก้ไขปัญหา 3. ให้ข้อมูลหน่วยงานภายในแก่ผู้โดยสารเพื่อแก้ไขปัญหา	ข้อสอบข้อเขียน การสัมภาษณ์

12. ความรู้และทักษะก่อนหน้าที่จำเป็น (Pre-requisite Skill & Knowledge)

N/A

13. ทักษะและความรู้ที่ต้องการ (Required Skills and Knowledge)

(ก) ความต้องการด้านทักษะ

- ทักษะในการสืบค้นข้อมูลเพื่อให้ข้อมูลแก่ผู้โดยสาร
- ทักษะการสื่อสารกับผู้อื่นในเรื่องการอำนวยความสะดวกด้านข้อมูลแก่ผู้โดยสาร
- ทักษะความเข้าใจและการใช้คำศัพท์เฉพาะทางเรื่องการอำนวยความสะดวกด้านข้อมูลแก่ผู้โดยสาร

(ข) ความต้องการด้านความรู้

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

14. หลักฐานที่ต้องการ (Evidence Guide)

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

(ก) หลักฐานการปฏิบัติงาน

- เอกสาร/หลักฐานรับรองการทำงาน
- แบบประเมินการสัมภาษณ์

(ข) หลักฐานความรู้ (Knowledge Evidence)

- เอกสาร/หลักฐานรับรองการทำงาน
- แบบประเมินข้อเขียน
- แบบประเมินการสัมภาษณ์

(ค) คำแนะนำในการประเมิน

หลักฐานที่ต้องการเพื่อแสดงถึงสมรรถนะในหน่วยนี้ ต้องมีความสัมพันธ์และตอบโต้ตามข้อกำหนดของสมรรถนะย่อยและเกณฑ์การปฏิบัติงานในหน่วยสมรรถนะนี้ โดยหลักฐานในนี้ ต้องแสดงถึง

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

(ง) วิธีการประเมิน

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

***ในกรณีที่ผู้เข้ารับการประเมินไม่ผ่านครบตามเกณฑ์ที่กำหนด ผู้ประเมินแจ้งหน่วยสมรรถนะและหน่วยสมรรถนะย่อยที่ไม่ผ่านให้ผู้เข้ารับการประเมินทราบ และไปทบทวนสมรรถนะ ซึ่งผู้เข้ารับการประเมินสามารถกลับมาทดสอบใหม่อีกครั้ง**

15. ขอบเขต (Range Statement)

ขอบเขตการปฏิบัติงานในการให้ข้อมูลด้านการบริการ สิ่งอำนวยความสะดวกภายในสนามบิน รวมถึงเครื่องมือ อุปกรณ์ เทคโนโลยี ทรัพยากรที่เกี่ยวข้องกับการให้ข้อมูล กฎข้อบังคับทั่วไปของสายการบินและสนามบิน รวมถึงการให้ข้อมูลเพื่อแก้ปัญหาแก่ผู้โดยสาร โดยให้คำแนะนำด้านข้อมูลหน่วยงานภายในและหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้อง

(ก) คำแนะนำ

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

1. ขั้นตอน ระเบียบ หรือวิธีปฏิบัติงานในสถานที่ทำงาน (Workplace Procedures) ระเบียบการรักษาความปลอดภัยของท่าอากาศยาน ขั้นตอนการให้บริการของสายการบิน คู่มือการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับภาคพื้น
2. สถานที่ทำงาน (Work Site) สนามบิน พื้นที่ให้บริการของสายการบิน ตามรูปแบบที่สายการบินกำหนด

3. สภาพะในการทำงาน (Operating Conditions) การเปลี่ยนแปลงของเที่ยวบิน การเปลี่ยนแปลงตามความต้องการของผู้โดยสาร

4. ข้อมูล/เอกสาร (Information/Documents) กฎข้อบังคับของสายการบิน กฎข้อบังคับของสนามบิน คู่มือรวมข้อมูลของหน่วยงานภายในและหน่วยงานภายนอก

(ข) คำอธิบายรายละเอียด

1. สิ่งอำนวยความสะดวกภายในสนามบิน หมายถึง พื้นที่และอาคารภายในท่าอากาศยาน หรือสนามบิน ซึ่งเป็นบริเวณที่ผู้โดยสารสามารถเข้าถึงได้ โดยไม่ต้องติดบัตรอนุญาต ได้แก่ อาคารผู้โดยสาร ร้านค้าต่างๆ ร้านอาหาร จุดบริการด้านการเงิน สถานีรถไฟโดยสาร หน่วยรักษาพยาบาล สำนักงานย่อยสายการบิน เคาน์เตอร์ข้อมูลสนามบิน ห้องรับรองผู้โดยสารและอาคารจอดรถ

2. หน่วยงานภายใน หมายถึง หน่วยงานต่าง ๆ ภายในองค์กร

3. หน่วยงานภายนอก หมายถึง หน่วยงานราชการ หน่วยงานภาคเอกชน ที่เจ้าหน้าที่สายการบินติดต่อขอข้อมูลเพื่อเป็นแนวทางในการแก้ปัญหาของผู้โดยสาร

4. กฎข้อบังคับของสายการบิน เช่น เวลาปิดเคาน์เตอร์รับบัตรโดยสาร ข้อปฏิบัติในการนำสัมภาระประเภทต่าง ๆ เดินทางกับเที่ยวบิน

5. กฎข้อบังคับของสนามบิน เช่น ข้อปฏิบัติเกี่ยวกับการนำสิ่งของต่าง ๆ บรรจุในสัมภาระ ข้อปฏิบัติเกี่ยวกับการนำวัตถุอันตราย การนำปริมาณของเหลวในบรรจุภัณฑ์เดินทางกับเที่ยวบิน

16. หน่วยสมรรถนะรวม (ถ้ามี)

N/A

17. อุตสาหกรรมร่วม/กลุ่มอาชีพร่วม (ถ้ามี)

N/A

18. รายละเอียดกระบวนการและวิธีการประเมิน (Assessment Description and Procedure)

18.1 สอบข้อเขียน

18.2 สอบสัมภาษณ์

1. รหัสหน่วยสมรรถนะ 30105
2. ชื่อหน่วยสมรรถนะ อำนวยความสะดวกแก่ผู้โดยสารบริเวณประตูทางออกขึ้นเครื่อง
3. ทบทวนครั้งที่ - / -
4. สร้างใหม่ ☒ ปรับปรุง ☐

5. สำหรับชื่ออาชีพและรหัสอาชีพ (Occupational Classification)

5112 อาชีพต้อนรับผู้โดยสารภาคพื้น

6. คำอธิบายหน่วยสมรรถนะ (Description of Unit of Competency)

หน่วยสมรรถนะนี้ประกอบไปด้วยทักษะและความรู้ที่จำเป็นในการชี้แจงรายละเอียดและกฎข้อบังคับต่าง ๆ ของสายการบิน และสนามบินได้อย่างถูกต้องเพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้โดยสารบริเวณประตูทางออกขึ้นเครื่อง หรือให้ความช่วยเหลือและแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ภายใต้กฎระเบียบข้อบังคับด้านความปลอดภัย

7. สำหรับระดับคุณวุฒิ

1	2	3	4	5	6	7	8
☐	☐	☐	☒	☐	☐	☐	☐

8. กลุ่มอาชีพ (Sector)

ผู้ประกอบการวิชาชีพต้อนรับผู้โดยสารภาคพื้น

9. ชื่ออาชีพและรหัสอาชีพอื่นที่หน่วยสมรรถนะนี้สามารถใช้ได้ (ถ้ามี)

N/A

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

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

11. สมรรถนะย่อยและเกณฑ์การปฏิบัติงาน (Elements and Performance Criteria)

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

12. ความรู้และทักษะก่อนหน้าที่จำเป็น (Pre-requisite Skill & Knowledge)

N/A

13. ทักษะและความรู้ที่ต้องการ (Required Skills and Knowledge)

(ก) ความต้องการด้านทักษะ

- ทักษะในการสืบค้นข้อมูลเพื่อให้ข้อมูลแก่ผู้โดยสาร
- ทักษะการสื่อสารกับผู้อื่นในเรื่องการอำนวยความสะดวกด้านข้อมูลแก่ผู้โดยสาร
- ทักษะความเข้าใจและการใช้คำศัพท์เฉพาะทางเรื่องการอำนวยความสะดวกด้านข้อมูลแก่ผู้โดยสาร

(ข) ความต้องการด้านความรู้

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

14. หลักฐานที่ต้องการ (Evidence Guide)

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

(ก) หลักฐานการปฏิบัติงาน

- เอกสาร/หลักฐานรับรองการทำงาน
- แบบประเมินการสัมภาษณ์

(ข) หลักฐานความรู้ (Knowledge Evidence)

- ผลการสอบสัมภาษณ์

(ค) คำแนะนำในการประเมิน

หลักฐานที่ต้องการเพื่อแสดงถึงสมรรถนะในส่วนนี้ ต้องมีความสัมพันธ์และตอบโต้ตามข้อกำหนดของสมรรถนะย่อยและเกณฑ์การปฏิบัติงานในหน่วยสมรรถนะนี้ โดยหลักฐานในนี้ ต้องแสดงถึง

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

(ง) วิธีการประเมิน

1. พิจารณาตามหลักฐานการปฏิบัติงาน ได้แก่ เอกสาร/หลักฐานรับรองการทำงาน และการสอบสัมภาษณ์

***ในกรณีที่ผู้เข้ารับการประเมินไม่ผ่านครบตามเกณฑ์ที่กำหนด ผู้ประเมินแจ้งหน่วยสมรรถนะและหน่วยสมรรถนะย่อยที่ไม่ผ่านให้ผู้เข้ารับการประเมินทราบ และไปทบทวนสมรรถนะ ซึ่งผู้เข้ารับการประเมินสามารถกลับมาทดสอบใหม่อีกครั้ง**

15. ขอบเขต (Range Statement)

N/A

16. หน่วยสมรรถนะรวม (ถ้ามี)

ขอบเขตการปฏิบัติงานในการให้บริการเรื่องข้อมูลเกี่ยวกับเอกสารเพื่อการขึ้นเครื่อง เอกสารที่เกี่ยวข้องในขั้นตอนการให้บริการบริเวณประตูทางออกขึ้นเครื่อง รวมถึงเครื่องมือ อุปกรณ์หรือข้อกำหนดอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกับขั้นตอนการให้บริการบริเวณประตูทางออกขึ้นเครื่อง สามารถให้ข้อมูลเพื่อช่วยเหลือผู้โดยสารที่ต้องการความช่วยเหลือพิเศษและติดต่อประสานงานผู้เกี่ยวข้องได้

(ก) คำแนะนำ

ขอบเขต (Range Statement) เป็นส่วนที่เกี่ยวข้องกับหน่วยสมรรถนะในภาพรวม

ซึ่งจะเป็นการระบุสถานการณ์หรือสภาพแวดล้อมของงานที่เกี่ยวข้องกับสมรรถนะนี้ ที่มีผลกระทบต่อการปฏิบัติงาน มีลักษณะสำคัญใน 4 กลุ่ม กล่าวคือ

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

(ข) คำอธิบายรายละเอียด

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

17. อุตสาหกรรมร่วม/กลุ่มอาชีพร่วม (ถ้ามี)

N/A

18. รายละเอียดกระบวนการและวิธีการประเมิน (Assessment Description and Procedure)

18.1 สอบสัมภาษณ์

1. รหัสหน่วยสมรรถนะ 30106
2. ชื่อหน่วยสมรรถนะ ตรวจสอบการรักษาความปลอดภัยบริเวณประตูทางออกขึ้นเครื่อง
3. ทบทวนครั้งที่ - / -
4. สร้างใหม่ ☒ ปรับปรุง ☐

5. สำหรับชื่ออาชีพและรหัสอาชีพ (Occupational Classification)

5112 อาชีพต้อนรับผู้โดยสารภาคพื้น

6. คำอธิบายหน่วยสมรรถนะ (Description of Unit of Competency)

หน่วยสมรรถนะนี้ประกอบไปด้วยทักษะและความรู้ที่จำเป็นในการชี้แจงรายละเอียดและกฎข้อบังคับต่าง ๆ ของสายการบิน และสนามบินได้อย่างถูกต้อง ในการตรวจสอบการรักษาความปลอดภัยบริเวณประตูทางออกขึ้นเครื่องและการแก้ไขปัญหาตามสถานการณ์ต่าง ๆ

7. สำหรับระดับคุณวุฒิ

1	2	3	4	5	6	7	8
☐	☐	☐	☒	☐	☐	☐	☐

8. กลุ่มอาชีพ (Sector)

ผู้ประกอบการวิชาชีพต้อนรับผู้โดยสารภาคพื้น

9. ชื่ออาชีพและรหัสอาชีพอื่นที่หน่วยสมรรถนะนี้สามารถใช้ได้ (ถ้ามี)

N/A

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

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

11. สมรรถนะย่อยและเกณฑ์การปฏิบัติงาน (Elements and Performance Criteria)

สมรรถนะย่อย (Element)	เกณฑ์ในการปฏิบัติงาน (Performance Criteria)	วิธีการประเมิน (Assessment)
30106.01 ตรวจสอบเอกสารการเดินทางของผู้โดยสาร	1. ตรวจสอบตัวตนของผู้โดยสารกับเอกสารการเดินทาง 2. ตรวจสอบข้อมูลบัตรขึ้นเครื่องของผู้โดยสาร 3. ตรวจสอบบัตรขึ้นเครื่องของผู้โดยสารผ่านระบบ	ข้อสอบข้อเขียน การสัมภาษณ์
30106.02 ตรวจสอบผู้โดยสารบริเวณประตูทางออกขึ้นเครื่อง	1. ตรวจนับผู้โดยสารในเที่ยวบินให้สอดคล้องกับจำนวนผู้โดยสารลงทะเบียน 2. แก้ไขบัญชีรายชื่อผู้โดยสารให้ตรงตามจำนวนผู้โดยสารที่ขึ้นเครื่องจริง 3. ตรวจสอบสัมภาระขึ้นเครื่องของผู้โดยสาร	การสัมภาษณ์

12. ความรู้และทักษะก่อนหน้าที่จำเป็น (Pre-requisite Skill & Knowledge)

N/A

13. ทักษะและความรู้ที่ต้องการ (Required Skills and Knowledge)

(ก) ความต้องการด้านทักษะ

- ทักษะในการตรวจอัตลักษณ์ของผู้โดยสาร
- ทักษะในการตรวจเอกสารการเดินทาง
- ทักษะในการตรวจสอบสัมภาระที่นำติดตัวขึ้นเครื่อง

(ข) ความต้องการด้านความรู้

- ความรู้ในการตรวจอัตลักษณ์ของผู้โดยสาร
- ความรู้ในการตรวจเอกสารการเดินทางของผู้โดยสาร
- ความรู้ กฎระเบียบ ที่เกี่ยวข้องกับสัมภาระที่นำติดตัวขึ้นเครื่อง
- ความรู้ในมาตรฐานสายการบินในการรักษาความปลอดภัยบริเวณประตูทางออกขึ้นเครื่อง

14. หลักฐานที่ต้องการ (Evidence Guide)

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

(ก) หลักฐานการปฏิบัติงาน

- เอกสาร/หลักฐานรับรองการทำงาน
- แบบประเมินการสัมภาษณ์

(ข) หลักฐานความรู้ (Knowledge Evidence)

- แบบประเมินข้อเขียน
- ผลการทดสอบความรู้

(ค) คำแนะนำในการประเมิน

หลักฐานที่ต้องการเพื่อแสดงถึงสมรรถนะในส่วนนี้ ต้องมีความสัมพันธ์และตอบโจทยตามข้อกำหนดของสมรรถนะย่อยและเกณฑ์การปฏิบัติงานในหน่วยสมรรถนะนี้ โดยหลักฐานในที่นี้ ต้องแสดงถึง

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

(ง) วิธีการประเมิน

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

***ในกรณีที่ผู้เข้ารับการประเมินไม่ผ่านครบตามเกณฑ์ที่กำหนด ผู้ประเมินแจ้งหน่วยสมรรถนะและหน่วยสมรรถนะย่อยที่ไม่ผ่านให้ผู้เข้ารับการประเมินทราบ และไปทบทวนสมรรถนะ ซึ่งผู้เข้ารับการประเมินสามารถกลับมาทดสอบใหม่อีกครั้ง**

15. ขอบเขต (Range Statement)

ขอบเขตการปฏิบัติงานตามขั้นตอนการตรวจสอบเอกสารการเดินทางของผู้โดยสารและตรวจสอบจำนวนผู้โดยสารตามขั้นตอนการรักษาความปลอดภัยของเที่ยวบิน รวมถึงสัมภาระที่ผู้โดยสารนำติดตัวขึ้นเครื่องได้ ผู้เข้ารับการประเมินมีความรู้ความเข้าใจในการรักษาความปลอดภัยบริเวณประตูทางออกขึ้นเครื่อง

(ก) คำแนะนำ

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

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

(ข) คำอธิบายรายละเอียด

1. เอกสารการเดินทาง ได้แก่ บัตรขึ้นเครื่อง บัตรประชาชนหรือหนังสือเดินทาง

2. บัตรขึ้นเครื่อง (Boarding Pass) หมายถึง บัตรที่ระบุที่นั่งเพื่อเป็นการอนุญาตให้เดินทางตามเที่ยวบินที่ระบุ

3. บัญชีรายชื่อผู้โดยสาร (Passenger Manifest) หมายถึง รายชื่อผู้โดยสารที่เดินทางในเที่ยวบินที่กำหนด โดยมีข้อมูลเรื่องชื่อ สกุล เลขที่นั่งของผู้โดยสาร หรือข้อมูลอื่น ๆ ตามมาตรฐานของสายการบิน

4. จำนวนผู้โดยสารลงทะเบียน หมายถึง รายชื่อผู้โดยสารที่ผ่านการ Check-in และมีการระบุเลขที่นั่ง

5. สัมภาระขึ้นเครื่องของผู้โดยสาร หมายถึง สิ่งของที่สามารถนำติดตัวขึ้นเครื่องบินภายใต้ระเบียบปฏิบัติด้านความปลอดภัยทางการเดินทางทางอากาศ และตามมาตรฐานของสายการบิน

16. หน่วยสมรรถนะร่วม (ถ้ามี)

N/A

17. อุตสาหกรรมร่วม/กลุ่มอาชีพร่วม (ถ้ามี)

N/A

18. รายละเอียดกระบวนการและวิธีการประเมิน (Assessment Description and Procedure)

18.1 สอบข้อเขียน

18.2 สอบสัมภาษณ์

1. รหัสหน่วยสมรรถนะ30201
2. ชื่อหน่วยสมรรถนะติดต่อประสานงานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการรักษาความปลอดภัย
3. ทบทวนครั้งที่- / -
4. สร้างใหม่☒ปรับปรุง☐

5. สำหรับชื่ออาชีพและรหัสอาชีพ (Occupational Classification)

5112 อาชีพต้อนรับผู้โดยสารภาคพื้น

6. คำอธิบายหน่วยสมรรถนะ (Description of Unit of Competency)

หน่วยสมรรถนะนี้ประกอบไปด้วยทักษะและความรู้ที่จำเป็นในการติดต่อประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการรักษาความปลอดภัยทั้งหน่วยงานภายในและภายนอกองค์กร

7. สำหรับระดับคุณวุฒิ

1	2	3	4	5	6	7	8
☐	☐	☐	☒	☐	☐	☐	☐

8. กลุ่มอาชีพ (Sector)

ผู้ประกอบการวิชาชีพต้อนรับผู้โดยสารภาคพื้น

9. ชื่ออาชีพและรหัสอาชีพอื่นที่หน่วยสมรรถนะนี้สามารถใช้ได้ (ถ้ามี)

N/A

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

- มาตรฐานความปลอดภัยของสายการบินหรือสนามบิน
- ข้อกำหนดด้านความปลอดภัยของสำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทย (CAAT)

11. สมรรถนะย่อยและเกณฑ์การปฏิบัติงาน (Elements and Performance Criteria)

สมรรถนะย่อย (Element)	เกณฑ์ในการปฏิบัติงาน (Performance Criteria)	วิธีการประเมิน (Assessment)
30201.01 ประสานงานการรักษาความปลอดภัยบริเวณเคาน์เตอร์ตรวจรับบัตรขึ้นเครื่อง	1. ประสานงานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกรณีตรวจพบผู้โดยสารต้องสงสัย 2. ประสานงานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกรณีตรวจพบเอกสารต้องสงสัย 3. ประสานงานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกรณีตรวจพบสัมภาระต้องสงสัย 4. ประสานงานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกรณีเกิดเหตุการณ์ไม่ปกติ	ข้อสอบข้อเขียน การสัมภาษณ์

สมรรถนะย่อย (Element)	เกณฑ์ในการปฏิบัติงาน (Performance Criteria)	วิธีการประเมิน (Assessment)
30201.02 ประสานงานการรักษาความปลอดภัยบริเวณประตูทางออกขึ้นเครื่อง	1. ประสานงานการรักษาความปลอดภัยกรณีตรวจพบเอกสารต้องสงสัย 2. ประสานงานการรักษาความปลอดภัยกรณีตรวจพบสัมภาระต้องสงสัย 3. ประสานงานการรักษาความปลอดภัยกรณีเกิดเหตุการณ์ฉุกเฉิน	ข้อสอบข้อเขียน การสัมภาษณ์

12. ความรู้และทักษะก่อนหน้าที่จำเป็น (Pre-requisite Skill & Knowledge)

N/A

13. ทักษะและความรู้ที่ต้องการ (Required Skills and Knowledge)

(ก) ความต้องการด้านทักษะ

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

(ข) ความต้องการด้านความรู้

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

14. หลักฐานที่ต้องการ (Evidence Guide)

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

(ก) หลักฐานการปฏิบัติงาน

- เอกสาร/หลักฐานรับรองการทำงาน
- แบบประเมินการสัมภาษณ์

(ข) หลักฐานความรู้ (Knowledge Evidence)

- แบบประเมินข้อเขียน
- ผลการทดสอบความรู้

(ค) คำแนะนำในการประเมิน

หลักฐานที่ต้องการเพื่อแสดงถึงสมรรถนะในส่วนนี้ ต้องมีความสัมพันธ์และตอบโต้ตามข้อกำหนดของสมรรถนะย่อยและเกณฑ์การปฏิบัติงานในหน่วยสมรรถนะนี้ โดยหลักฐานในที่นี้ ต้องแสดงถึง

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

(ง) วิธีการประเมิน

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

***ในกรณีที่ผู้เข้ารับการประเมินไม่ผ่านครบตามเกณฑ์ที่กำหนด ผู้ประเมินแจ้งหน่วยสมรรถนะและหน่วยสมรรถนะย่อยที่ไม่ผ่านให้ผู้เข้ารับการประเมินทราบ และไปทบทวนสมรรถนะ ซึ่งผู้เข้ารับการประเมินสามารถกลับมาทดสอบใหม่อีกครั้ง**

15. ขอบเขต (Range Statement)

ขอบเขตการปฏิบัติงานเพื่อการประสานงานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการรักษาความปลอดภัย เพื่อประสานงานกับหน่วยงานต่าง ๆ ทั้งหน่วยงานภายในและหน่วยงานภายนอก กรณีตรวจพบเอกสารกรณีต้องสงสัย สัมภาษณ์ต้องสงสัย และกรณีเหตุการณ์ไม่ปกติที่เกี่ยวข้องกับการรักษาความปลอดภัย ณ บริเวณเคาน์เตอร์ตรวจรับบัตรโดยสาร และบริเวณประตูทางออกขึ้นเครื่อง

(ก) คำแนะนำ

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

1. ขั้นตอน ระเบียบ หรือวิธีปฏิบัติงานในสถานที่ทำงาน (Workplace Procedures) ขั้นตอนการปฏิบัติงานในการประสานงานหน่วยงานต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการรักษาความปลอดภัย

2. สถานที่ทำงาน (Work Site) ส่วนปฏิบัติงาน

3. สภาพในการทำงาน (Operating Conditions) การเปลี่ยนแปลงของเที่ยวบิน ความผิดปกติที่เกิดขึ้นตามสถานการณ์ต่าง ๆ

4. ข้อมูล/เอกสาร (Information/Documents) เอกสารการเดินทาง คู่มือการปฏิบัติงานเรื่องสัมภาระตามมาตรฐานของสายการบิน

(ข) คำอธิบายรายละเอียด

1. ผู้โดยสารต้องสงสัย ในที่นี้หมายถึง ผู้โดยสารที่มาแสดงตนเพื่อการเดินทาง แต่ข้อมูลในเอกสารแสดงตัวตนของบุคคลไม่สอดคล้องกัน

2. เอกสารต้องสงสัย ในที่นี้หมายถึง เอกสารที่เกิดจากการปลอมแปลงหรือเลียนแบบให้เทียบเท่ากับเอกสารต้นฉบับ เช่น หนังสือเดินทาง บัตรประชาชน เอกสารอนุญาตผ่านเข้าประเทศ (VISA)

3. สัมภาระต้องสงสัย ในที่นี้หมายถึง สิ่งของที่บรรจุอยู่ในสัมภาระที่อาจเป็นสิ่งของในกลุ่มวัตถุอันตราย (Dangerous Goods) ที่สายการบินกำหนดว่าไม่สามารถนำติดตัวขึ้นเครื่องหรือโหลดลงใต้ท้องเครื่องด้วยข้อกำหนดด้านการรักษาความปลอดภัยของการเดินทางทางอากาศ

4. เหตุการณ์ฉุกเฉิน เช่น ผู้โดยสารป่วยกะทันหัน และอยู่ในสถานการณ์ที่ต้องพบแพทย์ทันที ผู้โดยสารมีอาการมินเมา ผู้โดยสารทะเลาะวิวาท

5. เหตุการณ์ไม่ปกติ เช่น มีสัมภาระที่ไม่มีผู้โดยสารแสดงตนเป็นเจ้าของวางอยู่ ณ บริเวณจุดปฏิบัติงานเคาน์เตอร์ตรวจรับบัตรโดยสาร ผู้โดยสารทะเลาะวิวาท ผู้โดยสารมีอาการมินเมา

16. หน่วยสมรรถนะรวม (ถ้ามี)

N/A

17. อุตสาหกรรมร่วม/กลุ่มอาชีพร่วม (ถ้ามี)

N/A

18. รายละเอียดกระบวนการและวิธีการประเมิน (Assessment Description and Procedure)

18.1 สอบข้อเขียน

18.2 สอบสัมภาษณ์

1. รหัสหน่วยสมรรถนะ30202
2. ชื่อหน่วยสมรรถนะติดต่อประสานงานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการบริการผู้โดยสาร
3. ทบทวนครั้งที่- / -
4. สร้างใหม่☒ปรับปรุง☐

5. สำหรับชื่ออาชีพและรหัสอาชีพ (Occupational Classification)

5112 อาชีพต้อนรับผู้โดยสารภาคพื้น

6. คำอธิบายหน่วยสมรรถนะ (Description of Unit of Competency)

หน่วยสมรรถนะนี้ประกอบไปด้วยทักษะและความรู้ที่จำเป็นในการติดต่อประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการบริการผู้โดยสาร
การประสานงานเพื่อให้บริการผู้โดยสารกรณีต่าง ๆ
โดยมีความสัมพันธ์กับหน่วยงานภายในและหน่วยงานภายนอกบริเวณพื้นที่การบริการเคาน์เตอร์ตรวจรับบัตรขึ้นเครื่องและบริเวณประตูทางออกขึ้นเครื่อง

7. สำหรับระดับคุณวุฒิ

1	2	3	4	5	6	7	8
☐	☐	☐	☒	☐	☐	☐	☐

8. กลุ่มอาชีพ (Sector)

ผู้ประกอบการวิชาชีพต้อนรับผู้โดยสารภาคพื้น

9. ชื่ออาชีพและรหัสอาชีพอื่นที่หน่วยสมรรถนะนี้สามารถใช้ได้ (ถ้ามี)

N/A

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

มาตรฐานและข้อกำหนดของสายการบิน

11. สมรรถนะย่อยและเกณฑ์การปฏิบัติงาน (Elements and Performance Criteria)

สมรรถนะย่อย (Element)	เกณฑ์ในการปฏิบัติงาน (Performance Criteria)	วิธีการประเมิน (Assessment)
30202.01 ประสานงานการบริการบริเวณเคาน์เตอร์ตรวจรับบัตรขึ้นเครื่อง	1. ประสานงานการให้บริการผู้โดยสารพิเศษ 2. ประสานงานการให้บริการผู้โดยสารถือสัมภาระพิเศษ 3. ประสานงานการให้บริการผู้โดยสารร้องขอกรณีพิเศษ 4. แจ้งรายละเอียดการให้บริการพิเศษกับผู้ควบคุมเที่ยวบิน	ข้อสอบข้อเขียน การสัมภาษณ์
30202.02 ประสานงานการบริการบริเวณประตูทางออกขึ้นเครื่อง	1. ตรวจสอบความพร้อมของเที่ยวบินกับหน่วยปฏิบัติการด้านการบิน 2. ประสานงานหน่วยงานที่ดูแลผู้โดยสารพิเศษ 3. ประสานงานหน่วยงานสนับสนุนการบินกรณีสัมภาระขึ้นเครื่องเกินข้อกำหนด 4. ประสานงานหน่วยงานที่ดูแลผู้โดยสารร้องขอกรณีพิเศษ 5. ติดต่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกรณีเกิดเหตุฉุกเฉินกับผู้โดยสาร	ข้อสอบข้อเขียน การสัมภาษณ์

12. ความรู้และทักษะก่อนหน้าที่จำเป็น (Pre-requisite Skill & Knowledge)

N/A

13. ทักษะและความรู้ที่ต้องการ (Required Skills and Knowledge)

(ก) ความต้องการด้านทักษะ

- ทักษะการสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพ
- ทักษะการประสานงานกับผู้อื่นอย่างมีประสิทธิภาพ
- ทักษะการทำงานเป็นทีมอย่างมีประสิทธิภาพ
- ทักษะการสื่อสารข้อมูลคำสั่ง ขั้นตอน กระบวนการและข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการติดต่อประสานงานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการบริการผู้โดยสาร
- ทักษะการตีความ สิ่งการ เพื่อความเข้าใจที่ตรงกันเพื่อคุณภาพการบริการที่ดี
- ทักษะการจัดการเพื่อการประสานงานที่ถูกต้องและรวดเร็ว
- ทักษะการตัดสินใจในสถานการณ์ต่าง ๆ
- ทักษะการรายงานและแก้ไขปัญหาที่อาจเกิดขึ้นกะทันหัน โดยสอดคล้องกับกฎข้อบังคับและขั้นตอนการปฏิบัติของบริษัท

(ข) ความต้องการด้านความรู้

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

14. หลักฐานที่ต้องการ (Evidence Guide)

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

(ก) หลักฐานการปฏิบัติงาน

- เอกสาร/หลักฐานรับรองการทำงาน
- แบบประเมินการสัมภาษณ์

(ข) หลักฐานความรู้ (Knowledge Evidence)

- แบบประเมินข้อเขียน
- การสอบภาคทฤษฎีและเอกสารที่ใช้ทดสอบ

(ค) คำแนะนำในการประเมิน

หลักฐานที่ต้องการเพื่อแสดงถึงสมรรถนะในส่วนนี้ ต้องมีความสัมพันธ์และตอบโต้ตามข้อกำหนดของสมรรถนะย่อยและเกณฑ์การปฏิบัติงานในหน่วยสมรรถนะนี้ โดยหลักฐานในที่นี้ ต้องแสดงถึง

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

(ง) วิธีการประเมิน

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

***ในกรณีที่ผู้เข้ารับการประเมินไม่ผ่านครบตามเกณฑ์ที่กำหนด ผู้ประเมินแจ้งหน่วยสมรรถนะและหน่วยสมรรถนะย่อยที่ไม่ผ่านให้ผู้เข้ารับการประเมินทราบ และไปทบทวนสมรรถนะ ซึ่งผู้เข้ารับการประเมินสามารถกลับมาทดสอบใหม่อีกครั้ง**

15. ขอบเขต (Range Statement)

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

(ก) หลักฐานการปฏิบัติงาน

- เอกสาร/หลักฐานรับรองการทำงาน
- แบบประเมินการสัมภาษณ์

(ข) หลักฐานความรู้ (Knowledge Evidence)

- แบบประเมินข้อเขียน

- การสอบภาคทฤษฎีและเอกสารที่ใช้ทดสอบ

(ค) คำแนะนำในการประเมิน

หลักฐานที่ต้องการเพื่อแสดงถึงสมรรถนะในส่วนนี้ ต้องมีความสัมพันธ์และตอบโต้ตามข้อกำหนดของสมรรถนะย่อยและเกณฑ์การปฏิบัติงานในหน่วยสมรรถนะนี้ โดยหลักฐานในที่นี้ ต้องแสดงถึง

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

(ง) วิธีการประเมิน

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

*ในกรณีที่ผู้เข้ารับการประเมินไม่ผ่านครบตามเกณฑ์ที่กำหนด ผู้ประเมินแจ้งหน่วยสมรรถนะและหน่วยสมรรถนะย่อยที่ไม่ผ่านให้ผู้เข้ารับการประเมินทราบ และไปทบทวนสมรรถนะ ซึ่งผู้เข้ารับการประเมินสามารถกลับมาทดสอบใหม่อีกครั้ง

16. หน่วยสมรรถนะร่วม (ถ้ามี)

N/A

17. อุตสาหกรรมร่วม/กลุ่มอาชีพร่วม (ถ้ามี)

N/A

18. รายละเอียดกระบวนการและวิธีการประเมิน (Assessment Description and Procedure)

- 18.1 สอบข้อเขียน
- 18.2 สอบสัมภาษณ์