



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 5

8. คุณวุฒิวิชาชีพที่เกี่ยวข้อง (Related Professional Qualifications)

ไม่มี

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

รหัสหน่วยสมรรถนะ	เนื้อหา
30103	อำนวยความสะดวกด้านข้อมูลแก่ผู้โดยสาร
30104	ให้ความช่วยเหลือผู้โดยสารในกรณีเหตุการณ์ไม่ปกติ
30107	ปรับปรุงคุณภาพการบริการ
30201	ติดต่อประสานงานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการรักษาความปลอดภัย
30301	จัดสรรกำลังคนในการปฏิบัติงาน
30302	จัดสรรอุปกรณ์ในการให้บริการผู้โดยสาร

10. ระดับคุณวุฒิ

10.1 สาขาวิชาชีพการบิน สาขาบริการภาคพื้นและสนับสนุนการบินภาคพื้นในอาคาร อาชีพพนักงานต้อนรับผู้โดยสารภาคพื้น ระดับ 5

คุณลักษณะของผลการเรียนรู้ (Characteristics of Outcomes)

ผู้ที่มีสมรรถนะในระดับนี้ มีทักษะทางความคิดในการวางแผน สามารถจัดสรรอัตรากำลังในการปฏิบัติงานประจำวัน ให้ความช่วยเหลือผู้โดยสารบริเวณเคาน์เตอร์ตรวจรับบัตรโดยสารและบริเวณประตูทางออกขึ้นเครื่อง

ดูแลความปลอดภัยพื้นที่ปฏิบัติงานและตรวจสอบสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการผู้โดยสาร แก่ปัญหาที่คาดการณ์ได้ สามารถประสานงานเพื่อผลการทำงานที่มีประสิทธิภาพ มีกระบวนการคิดอย่างเป็นระบบในการวางแผนอัตรากำลังตามสถานการณ์ต่าง ๆ เป็นหัวหน้างานระดับต้นที่มีความรู้และความชำนาญในงานบริการผู้โดยสารภาคพื้น มีทักษะการสื่อสาร การสังเกต สามารถให้คำแนะนำและคำปรึกษาในการทำงานแก่บุคลากรเพื่อแก้ไขปัญหาที่ซับซ้อนและเปลี่ยนแปลงตลอดเวลาได้อย่างมีประสิทธิภาพ สามารถถ่ายทอดข้อมูลได้ถูกต้อง สรุปปัญหาเพื่อรายงานผู้บังคับบัญชาโดยใช้ความรู้ ประสบการณ์ ข้อปฏิบัติ ระเบียบวิธี และเทคนิคทางความคิดในการตัดสินใจแก้ปัญหาที่เกี่ยวข้องกับอัตรากำลังและพัฒนาคุณภาพการบริการในการอำนวยความสะดวกแก่ผู้โดยสาร

การเลื่อนระดับคุณวุฒิวิชาชีพ (Qualification Pathways)

1. เป็นพนักงานต้อนรับผู้โดยสารภาคพื้นที่มีประสบการณ์ทำงานต่อเนื่องอย่างน้อย 3 ปี และมีหลักฐานยืนยัน
2. หากปัจจุบันไม่ได้เป็นพนักงานต้อนรับผู้โดยสารภาคพื้น ต้องมีประสบการณ์เป็นพนักงานต้อนรับผู้โดยสารภาคพื้นต่อเนื่องอย่างน้อย 3 ปี โดยระยะเวลาที่หยุดปฏิบัติหน้าที่ต้องไม่เกิน 2 ปี และมีหลักฐานยืนยัน
3. กรณีเป็นผู้ที่ได้รับการรับรองคุณวุฒิวิชาชีพระดับ 4 จะต้องถือหนังสือรับรองมาตรฐานอาชีพอย่างน้อย 1 ปี และหนังสือรับรองฯ ยังไม่หมดอายุ จะสอบเฉพาะหน่วยสมรรถนะจำนวน 4 หน่วยสมรรถนะ ได้แก่ 30104 30107 30301 และ 30302 โดยทำการทดสอบด้วยการสอบข้อสอบปรนัย 4 ตัวเลือก และการสอบสัมภาษณ์
 - 3.1 กรณีเป็นผู้ที่ได้รับการรับรองคุณวุฒิวิชาชีพระดับ 3 (ตามกรอบคุณวุฒิวิชาชีพ 7 ระดับ) จะต้องถือหนังสือรับรองมาตรฐานอาชีพอย่างน้อย 1 ปี และหนังสือรับรองฯ ยังไม่หมดอายุ จะสอบเฉพาะหน่วยสมรรถนะจำนวน 4 หน่วยสมรรถนะ ได้แก่ 30104 30107 30301 และ 30302
 - 3.2 กรณีเป็นผู้ที่ได้รับการรับรองคุณวุฒิวิชาชีพระดับ 4 และหนังสือรับรองฯ หมดอายุ ผู้ประสงค์เข้ารับการทดสอบจะต้องแสดงหลักฐานการทำงานในอาชีพ 3 ปีอย่างต่อเนื่อง จะสอบทุกหน่วยสมรรถนะด้วยการสอบข้อสอบปรนัย 4 ตัวเลือก และการสอบสัมภาษณ์

หลักเกณฑ์การต่ออายุหนังสือรับรองมาตรฐานอาชีพ

1. ผู้ประสงค์ต่ออายุหนังสือรับรองมาตรฐานอาชีพแจ้งความประสงค์ต่อองค์กรรับรองขอต่ออายุหนังสือรับรองโดยแสดงหลักฐานการทำงานในอาชีพ 3 ปีอย่างต่อเนื่อง และต้องสอบครบทุกหน่วยสมรรถนะของระดับ 5 ด้วยการสอบสัมภาษณ์
2. หากไม่สามารถแสดงหลักฐานการทำงานในอาชีพ 3 ปีอย่างต่อเนื่อง หรือหนังสือรับรองฯ หมดอายุ จะสอบทุกหน่วยสมรรถนะด้วยการสอบข้อสอบปรนัย 4 ตัวเลือก และการสอบสัมภาษณ์

กลุ่มบุคคลในอาชีพ (Target Group)

พนักงานต้อนรับผู้โดยสารภาคพื้น

หน่วยสมรรถนะ (หน่วยสมรรถนะทั้งหมดของคุณวุฒิวิชาชีพนี้)

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

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	
คำอธิบาย	รหัส	คำอธิบาย	รหัส	คำอธิบาย
พัฒนาบุคลากรทางด้านการบินในอุตสาหกรรมการบินให้มีมาตรฐานและเป็นที่ยอมรับ	30	สนับสนุนการบินภาคพื้นที่เกี่ยวข้องกับการบริการผู้โดยสาร	301	ให้บริการผู้โดยสาร
			302	ประสานงานหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
			303	จัดการทรัพยากรที่เกี่ยวข้องกับการบริการผู้โดยสาร

คำอธิบาย ตารางแผนผังแสดงหน้าที่เป็นแผนผังที่ใช้วิเคราะห์หน้าที่งานเพื่อให้ได้หน้าที่หลัก (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	30103	อำนวยความสะดวกด้านข้อมูลแก่ผู้โดยสาร	30103.01	ให้ข้อมูลด้านการบริการและกฎข้อบังคับที่เกี่ยวข้อง
				30103.02	ให้ข้อมูลในการแก้ไขปัญหาแก่ผู้โดยสาร
		30104	ให้ความช่วยเหลือผู้โดยสารในกรณีเหตุการณ์ไม่ปกติ	30104.01	แก้ไขปัญหาที่เกี่ยวข้องกับผู้โดยสาร
				30104.02	แก้ไขปัญหาเกี่ยวกับเที่ยวบิน
		30107	ปรับปรุงคุณภาพการบริการ	30107.01	สังเกตการปฏิบัติงานของพนักงาน
				30107.02	ตรวจสอบความพร้อมของพนักงาน
				30107.03	นำเสนอแนวทางในการปรับปรุงคุณภาพการบริการ
302	ประสานงานหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	30201	ติดต่อประสานงานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการรักษาความปลอดภัย	30201.01	ประสานงานการรักษาความปลอดภัยบริเวณเคาน์เตอร์ตรวจรับบัตรขึ้นเครื่อง
				30201.02	ประสานงานการรักษาความปลอดภัยบริเวณประตูทางออกขึ้นเครื่อง

หน้าที่หลัก Key Function		หน่วยสมรรถนะ Unit of Competence		หน่วยสมรรถนะย่อย Element of Competence	
รหัส	คำอธิบาย	รหัส	คำอธิบาย	รหัส	คำอธิบาย
303	จัดการทรัพยากรที่เกี่ยวข้องกับการบริการผู้โดยสาร	30301	จัดสรรกำลังคนในการปฏิบัติงาน	30301.01	กำหนดอัตรากำลังของผู้ปฏิบัติงานประจำวัน
				30301.02	กำหนดอัตรากำลังของผู้ปฏิบัติงานกรณีเกิดเหตุการณ์ไม่ปกติ
		30302	จัดสรรอุปกรณ์ในการให้บริการผู้โดยสาร	30302.01	จัดสรรอุปกรณ์ของผู้ปฏิบัติงานประจำวัน
				30302.02	จัดเตรียมอุปกรณ์ที่ให้บริการของสายการบิน

คำอธิบาย

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

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)	เกณฑ์ในการปฏิบัติงาน (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 สถานีรถโดยสาร หน่วยรักษาพยาบาล สำนักงานย่อยสายการบิน เคาน์เตอร์ข้อมูลสนามบิน ห้องรับรองผู้โดยสารและอาคารจอดรถ

2. หน่วยงานภายใน หมายถึง หน่วยงานต่าง ๆ ภายในองค์กร

3. หน่วยงานภายนอก หมายถึง หน่วยงานราชการ หน่วยงานภาคเอกชน ที่เจ้าหน้าที่สายการบินติดต่อขอข้อมูลเพื่อเป็นแนวทางในการแก้ปัญหาของผู้โดยสาร

4. กฎข้อบังคับของสายการบิน เช่น เวลาปิดเคาน์เตอร์รับบัตรโดยสาร ข้อปฏิบัติในการนำสัมภาระประเภทต่าง ๆ เดินทางกับเที่ยวบิน

5. กฎข้อบังคับของสนามบิน เช่น ข้อปฏิบัติเกี่ยวกับการนำสิ่งของต่าง ๆ บรรจุในสัมภาระ ข้อปฏิบัติเกี่ยวกับการนำวัตถุอันตราย การนำปริมาณของเหลวในบรรจุภัณฑ์เดินทางกับเที่ยวบิน

16. หน่วยสมรรถนะรวม (ถ้ามี)

N/A

17. อุตสาหกรรมร่วม/กลุ่มอาชีพร่วม (ถ้ามี)

N/A

18. รายละเอียดกระบวนการและวิธีการประเมิน (Assessment Description and Procedure)

18.1 สอบข้อเขียน

18.2 สอบสัมภาษณ์

1. รหัสหน่วยสมรรถนะ 30104
2. ชื่อหน่วยสมรรถนะ ให้ความช่วยเหลือผู้โดยสารในกรณีเหตุการณ์ไม่ปกติ
3. ทบทวนครั้งที่ - / -
4. สร้างใหม่ ☒ ปรับปรุง ☐

5. สำหรับชื่ออาชีพและรหัสอาชีพ (Occupational Classification)

5112 อาชีพต้อนรับผู้โดยสารภาคพื้น

6. คำอธิบายหน่วยสมรรถนะ (Description of Unit of Competency)

หน่วยสมรรถนะนี้ประกอบไปด้วยทักษะและความรู้ที่จำเป็นในการให้ความช่วยเหลือ และแก้ไขปัญหาที่เกี่ยวข้องกับสายการบิน และปัญหาในสถานการณ์ฉุกเฉินอื่น 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

11. สมรรถนะย่อยและเกณฑ์การปฏิบัติงาน (Elements and Performance Criteria)

สมรรถนะย่อย (Element)	เกณฑ์การปฏิบัติงาน (Performance Criteria)	วิธีการประเมิน (Assessment)
30104.01 แก้ไขปัญหาที่เกี่ยวข้องกับผู้โดยสาร	1. ให้ความคำแนะนำในการแก้ไขปัญหาที่เกิดจากความผิดพลาดของผู้โดยสาร 2. ให้ความคำแนะนำในการแก้ไขปัญหาที่เกิดจากการร้องขอด้านการบริการ 3. ให้ความคำแนะนำในการแก้ไขปัญหาที่เกิดจากความบกพร่องของสายการบิน 4. บันทึกปัญหาที่เกิดจากความบกพร่องของสายการบินนำเสนอผู้บังคับบัญชา	ข้อสอบข้อเขียน การสัมภาษณ์
30104.02 แก้ไขปัญหาเกี่ยวกับเที่ยวบิน	1. อธิบายขั้นตอนในการแก้ไขปัญหากรณีเที่ยวบินล่าช้า(Delay) 2. อธิบายขั้นตอนในการแก้ไขปัญหากรณีเที่ยวบินยกเลิก(Cancellation) 3. อธิบายขั้นตอนในการแก้ไขปัญหาเที่ยวบินเปลี่ยนแปลงเส้นทางการบิน(Diversion) 4. บันทึกรายงานการแก้ไขปัญหาให้ผู้บังคับบัญชา	ข้อสอบข้อเขียน การสัมภาษณ์

12. ความรู้และทักษะก่อนหน้าที่จำเป็น (Pre-requisite Skill & Knowledge)

N/A

13. ทักษะและความรู้ที่ต้องการ (Required Skills and Knowledge)

(ก) ความต้องการด้านทักษะ

- ทักษะในการโน้มน้าว เพื่อเสนอทางเลือกให้ผู้โดยสารในการเดินทาง
- ทักษะการจัดการในการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าในกรณีสถานการณ์ฉุกเฉิน
- ทักษะการประยุกต์ใช้กฎระเบียบ ขั้นตอนและข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการให้ความช่วยเหลือผู้โดยสาร
- ทักษะการตัดสินใจในสถานการณ์ฉุกเฉินต่าง ๆ

(ข) ความต้องการด้านความรู้

- ความรู้ในนโยบาย แนวทาง และขั้นตอนการให้บริการ การให้คำแนะนำและให้ความช่วยเหลือกรณีสถานการณ์ฉุกเฉินของสายการบิน
- ความรู้ในข้อมูลและเอกสารที่จำเป็นในการปฏิบัติงาน

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)

ขอบเขตการปฏิบัติงานและสถานการณ์อื่นๆ ที่มีผลต่อการปฏิบัติงานในเรื่องการให้ความช่วยเหลือผู้โดยสารในกรณีเหตุการณ์ไม่ปกติของสายการบิน เหตุการณ์ไม่ปกติของเที่ยวบิน ความผิดพลาดของผู้โดยสาร รวมถึงการให้คำแนะนำ การแจ้งข้อกำหนดอื่นๆ หรือแนวทางในการแก้ไขปัญหาที่เกี่ยวข้องกับผู้โดยสาร รวมถึงปัญหาที่เกี่ยวข้องกับเที่ยวบิน สามารถสรุปปัญหาในรูปแบบที่สายการบินกำหนดรายงานต่อผู้บังคับบัญชา เพื่อปรับปรุงคุณภาพการให้บริการ

(ก) คำแนะนำ

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

1. ขั้นตอน ระเบียบ หรือวิธีปฏิบัติงานในสถานที่ทำงาน (Workplace Procedures) ขั้นตอนการปฏิบัติงานในการให้บริการ กรณีเหตุการณ์ไม่ปกติตามมาตรฐานของสายการบิน
2. สถานที่ทำงาน (Work Site) ส่วนปฏิบัติงาน
3. สภาพะในการทำงาน (Operating Conditions) เที่ยวบินมีการเปลี่ยนแปลงหรือเกิดความผิดปกติเกี่ยวกับการให้บริการผู้โดยสาร

4. ข้อมูล/เอกสาร (Information/Documents) คู่มือการให้บริการของสายการบิน เอกสารที่เกี่ยวข้องกับการให้ความช่วยเหลือผู้โดยสาร

(ข) คำอธิบายรายละเอียด

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

16. หน่วยสมรรถนะร่วม (ถ้ามี)

N/A

17. อุตสาหกรรมร่วม/กลุ่มอาชีพร่วม (ถ้ามี)

N/A

18. รายละเอียดกระบวนการและวิธีการประเมิน (Assessment Description and Procedure)

18.1 สอบข้อเขียน

18.2 สอบสัมภาษณ์

1. รหัสหน่วยสมรรถนะ 30107
2. ชื่อหน่วยสมรรถนะ ปรับปรุงคุณภาพการบริการ
3. ทบทวนครั้งที่ - / -
4. สร้างใหม่ ☒ ปรับปรุง ☐

5. สำหรับชื่ออาชีพและรหัสอาชีพ (Occupational Classification)

5112 อาชีพต้อนรับผู้โดยสารภาคพื้น

6. คำอธิบายหน่วยสมรรถนะ (Description of Unit of Competency)

หน่วยสมรรถนะนี้ประกอบไปด้วยทักษะและความรู้ที่จำเป็นในการชี้แจงรายละเอียดและกฎข้อบังคับต่าง ๆ ของสายการบิน และสนามบินได้อย่างถูกต้อง การให้ความช่วยเหลือและแก้ไขปัญหาต่าง ๆ อันสามารถนำมาซึ่งการปรับปรุงคุณภาพการบริการของสายการบิน

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
- มาตรฐานและข้อกำหนดของสายการบิน

11. สมรรถนะย่อยและเกณฑ์การปฏิบัติงาน (Elements and Performance Criteria)

สมรรถนะย่อย (Element)	เกณฑ์ในการปฏิบัติงาน (Performance Criteria)	วิธีการประเมิน (Assessment)
30107.01 สังเกตการปฏิบัติงานของพนักงาน	1. ตรวจสอบความถูกต้องในการทำงานของพนักงานตามขั้นตอนการให้บริการของสายการบิน 2. ตรวจสอบทักษะในการสื่อสาร (Communication Skills) 3. ตรวจสอบการให้บริการผู้โดยสารตามข้อกำหนดของสายการบิน	ข้อสอบข้อเขียน การสัมภาษณ์
30107.02 ตรวจสอบความพร้อมของพนักงาน	1. ตรวจสอบการแต่งกายของพนักงานก่อนการปฏิบัติงาน 2. สังเกตความพร้อมของพนักงานก่อนการปฏิบัติงาน 3. ให้ข้อมูลการให้บริการผู้โดยสารก่อนการปฏิบัติงาน (Briefing)	การสัมภาษณ์
30107.03 นำเสนอแนวทางในการปรับปรุงคุณภาพการบริการ	1. ระบุการบริการที่สามารถปรับปรุงคุณภาพได้ (Attitude & Skills) 2. แนะนำการให้บริการผู้โดยสารที่เหมาะสมตามข้อกำหนดของสายการบิน 3. ให้ความเห็นในการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการแก่ผู้บังคับบัญชา	การสัมภาษณ์

12. ความรู้และทักษะก่อนหน้าที่จำเป็น (Pre-requisite Skill & Knowledge)

N/A

13. ทักษะและความรู้ที่ต้องการ (Required Skills and Knowledge)

(ก) ความต้องการด้านทักษะ

- ทักษะการสื่อสารกับผู้อื่นอย่างมีประสิทธิภาพ
- ทักษะการสังเกตถึงความพร้อมของทรัพยากรต่าง ๆ เพื่อคุณภาพการบริการที่ดี
- ทักษะการตีความคำสั่ง กฎระเบียบ ขั้นตอนและข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการบริการ
- ทักษะตีความและปฏิบัติตามขั้นตอนการทำงานตามสถานการณ์ต่าง ๆ
- ทักษะการรายงานต่อผู้บังคับบัญชาตามรูปแบบที่สายการบินกำหนด
- ทักษะการคิดวิเคราะห์ถึงการบริการที่เหมาะสมตามสถานการณ์ต่าง ๆ
- ทักษะการนำเสนอเพื่อการพิจารณาการปรับปรุง คงไว้ ของคุณภาพการบริการ
- ทักษะการตัดสินใจเพื่อการจัดการคุณภาพการบริการที่ดีตามมาตรฐานสายการบิน
- ทักษะการเป็นผู้นำ เพื่อใช้กลยุทธ์ในการจัดการเพื่อคุณภาพการบริการที่ดีตามมาตรฐานสายการบิน
- ทักษะด้านการบริหารจัดการบุคคลเบื้องต้น เพื่อการให้บริการที่มีคุณภาพ
- ทักษะการรายงานและแก้ไขปัญหาที่อาจเกิดขึ้นกะทันหัน ในระหว่างการให้บริการให้สอดคล้องกับกฎข้อบังคับและขั้นตอนการปฏิบัติของสายการบิน

(ข) ความต้องการด้านความรู้

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

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 ต้องมีความสัมพันธ์และตอบเจตจำนงตามข้อกำหนดของสมรรถนะย่อยและเกณฑ์การปฏิบัติงานในหน่วยสมรรถนะนี้ โดยหลักฐานในนี้ ต้องแสดงถึง

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

(ง) วิธีการประเมิน

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

***ในกรณีที่ผู้เข้ารับการประเมินไม่ผ่านครบตามเกณฑ์ที่กำหนด ผู้ประเมินแจ้งหน่วยสมรรถนะและหน่วยสมรรถนะย่อยที่ไม่ผ่านให้ผู้เข้ารับการประเมินทราบ และไปทบทวนสมรรถนะ ซึ่งผู้เข้ารับการประเมินสามารถกลับมาทดสอบใหม่อีกครั้ง**

15. ขอบเขต (Range Statement)

ขอบเขตการปฏิบัติงานเพื่อตรวจสอบความพร้อมของพนักงานก่อนการปฏิบัติงาน ความถูกต้องของขั้นตอนการให้บริการของพนักงานตามมาตรฐานของสายการบิน กรณีได้รับข้อแนะนำ ข้อร้องเรียน หรือมีข้อบกพร่องในการให้บริการ

สามารถนำความเห็นรายงานหรือสรุปบันทึกเพื่อการปรับปรุงคุณภาพการบริการที่ดีและเหมาะสมเสนอผู้บังคับบัญชาได้

(ก) คำแนะนำ

ขอบเขต (Range Statement) เป็นส่วนที่เกี่ยวข้องกับหน่วยสมรรถนะในภาพรวม ซึ่งจะเป็นการระบุสถานการณ์หรือสภาพแวดล้อมของงานที่เกี่ยวข้องกับสมรรถนะนี้ที่มีผลกระทบต่อการปฏิบัติงาน มีลักษณะสำคัญใน 4 กลุ่ม กล่าวคือ

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

(ข) คำอธิบายรายละเอียด

1. ความพร้อมของพนักงานก่อนการปฏิบัติงาน เช่น การแต่งกาย การเตรียมอุปกรณ์ที่จำเป็นในการปฏิบัติงาน การตรวจสอบความพร้อมของอุปกรณ์เพื่อการปฏิบัติงาน และความพร้อมของข้อมูลสนับสนุนการปฏิบัติงานที่เป็นปัจจุบัน
2. การสรุปประชุมแบบย่อ (Briefing) คือ การคัดเลือกข้อมูลที่สำคัญต่อการปฏิบัติงานในช่วงเวลานั้น ๆ การชี้แจงเพื่อให้เกิดความเข้าใจและปฏิบัติในแนวทางเดียวกัน การสรุปแบบย่อนี้ทำก่อนการปฏิบัติงานภายในเวลาที่สายการบินกำหนด
3. คุณภาพการให้บริการ หมายถึง นโยบายด้านคุณภาพการให้บริการ (Service Policy) ที่สายการบินกำหนด ซึ่งจะถูกกำหนดเป็นแผนปฏิบัติงานการให้บริการในระดับต่าง ๆ และมีการประเมินผลความพึงพอใจตามรูปแบบที่สายการบินกำหนด

16. หน่วยสมรรถนะร่วม (ถ้ามี)

N/A

17. อุตสาหกรรมร่วม/กลุ่มอาชีพร่วม (ถ้ามี)

N/A

18. รายละเอียดกระบวนการและวิธีการประเมิน (Assessment Description and Procedure)

- 18.1 สอบข้อเขียน
- 18.2 สอบสัมภาษณ์

1. รหัสหน่วยสมรรถนะ 30201
2. ชื่อหน่วยสมรรถนะ ติดต่อประสานงานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการรักษาความปลอดภัย
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 สัมภาระต้องสงสัย 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. รหัสหน่วยสมรรถนะ 30301
2. ชื่อหน่วยสมรรถนะ จัดสรรกำลังคนในการปฏิบัติงาน
3. ทบทวนครั้งที่ - / -
4. สร้างใหม่ ☒ ปรับปรุง ☐

5. สำหรับชื่ออาชีพและรหัสอาชีพ (Occupational Classification)

5112 อาชีพต้อนรับผู้โดยสารภาคพื้น

6. คำอธิบายหน่วยสมรรถนะ (Description of Unit of Competency)

หน่วยสมรรถนะนี้ประกอบไปด้วยทักษะและความรู้ที่จำเป็นในการจัดสรรกำลังคนของผู้ปฏิบัติงานในแต่ละตำแหน่ง สังเกตการณ์ และติดตามผลการปฏิบัติงาน พร้อมทั้งดูแลความปลอดภัยของผู้ปฏิบัติงาน

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)	เกณฑ์การปฏิบัติงาน (Performance Criteria)	วิธีการประเมิน (Assessment)
30301.01 กำหนดอัตรากำลังของผู้ปฏิบัติงานประจำวัน	1. จัดทำตารางการทำงานของพนักงานที่ปฏิบัติหน้าที่ในแต่ละเที่ยวบินในแต่ละวันตามความเหมาะสม (Daily Assignment) 2. มอบหมายภาระหน้าที่รับผิดชอบของพนักงานในแต่ละตำแหน่งตามความเหมาะสม 3. ตรวจสอบจำนวนพนักงานประจำวัน	การสัมภาษณ์
30301.02 กำหนดอัตรากำลังของผู้ปฏิบัติงานกรณีเกิดเหตุการณ์ไม่ปกติ	1. ติดต่อหน่วยงานเพื่อขออัตรากำลังกรณีเกิดเหตุการณ์ไม่ปกติ 2. ปรับตารางการทำงานของพนักงานที่ปฏิบัติหน้าที่ในแต่ละเที่ยวบิน 3. มอบหมายภาระหน้าที่รับผิดชอบตามตารางการทำงานที่เปลี่ยนแปลง	การสัมภาษณ์

12. ความรู้และทักษะก่อนหน้าที่จำเป็น (Pre-requisite Skill & Knowledge)

N/A

13. ทักษะและความรู้ที่ต้องการ (Required Skills and Knowledge)

(ก) ความต้องการด้านทักษะ

- ทักษะการสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพ
- ทักษะการทำงานเป็นทีมเพื่อการทำงานกับผู้อื่นอย่างมีประสิทธิภาพ
- ทักษะในการตรวจสอบ และการสังเกต
- ทักษะการอ่านและตีความข้อมูลคำสั่ง ขั้นตอน กระบวนการและข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการจัดสรรกำลังคนในการปฏิบัติงาน
- ทักษะการจัดการเรื่องความปลอดภัยของผู้ปฏิบัติหน้าที่
- ทักษะภาวะผู้นำในการบริหารจัดการบุคคล
- ทักษะการตัดสินใจในการจัดสรร ปรับเปลี่ยน เพิ่ม ลด ตารางการทำงานและอัตรากำลังคน
- ทักษะการจัดการในการบริหารจัดการทรัพยากรต่าง ๆ เพื่อการปฏิบัติงาน
- ทักษะการมอบหมายงานตามอัตรากำลังคน
- ทักษะทางความคิด วิเคราะห์ สังเคราะห์ การเชื่อมโยงเพื่อการวางแผนอัตรากำลังคนที่เหมาะสมตามสถานการณ์ปกติ และ/หรือ สถานการณ์ไม่ปกติ
- ทักษะการบริหารจัดการความเสี่ยง เพื่อการวางแผนรองรับตามสถานการณ์ต่าง ๆ ได้อย่างเหมาะสม
- ทักษะการรายงานและแก้ไขปัญหาที่อาจเกิดขึ้นกะทันหัน โดยสอดคล้องกับกฎข้อบังคับและขั้นตอนการปฏิบัติของสายการบิน

(ข) ความต้องการด้านความรู้

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

14. หลักฐานที่ต้องการ (Evidence Guide)

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

(ก) หลักฐานการปฏิบัติงาน

- เอกสาร/หลักฐานรับรองการทำงาน
- แบบประเมินการสัมภาษณ์

(ข) หลักฐานความรู้ (Knowledge Evidence)

- ใบบันทึกรายละเอียดการอบรม ความรู้เกี่ยวกับการจัดสรรกำลังคนในการปฏิบัติหน้าที่และความปลอดภัยของผู้ปฏิบัติงาน (ถ้ามี)

(ค) คำแนะนำในการประเมิน

หลักฐานที่ต้องการเพื่อแสดงถึงสมรรถนะในส่วนนี้ ต้องมีความสัมพันธ์และตอบเจตจำนงตามข้อกำหนดของสมรรถนะย่อยและเกณฑ์การปฏิบัติงานในหน่วยสมรรถนะนี้ 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)

ขอบเขตการปฏิบัติงานเพื่อการวางแผนอัตรากำลังคนประจำวันตามความเหมาะสม และการมอบหมายภาระหน้าที่ปฏิบัติงานในแต่ละเที่ยวบิน รวมถึงการวางแผนงานกรณีเกิดเหตุการณ์ไม่ปกติ สามารถติดต่อประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อปรับตารางการทำงาน จัดสรรอัตรากำลัง และมอบหมายภาระหน้าที่ตามสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงได้อย่างเหมาะสม

(ก) คำแนะนำ

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

1. ขั้นตอน ระเบียบ หรือวิธีปฏิบัติงานในสถานที่ทำงาน (Workplace Procedures) ขั้นตอนการปฏิบัติงานในการจัดสรรกำลังคนตามมาตรฐานสายการบิน

2. สถานที่ทำงาน (Work Site) ส่วนปฏิบัติงาน

3. สภาพะในการทำงาน (Operating Conditions) การเปลี่ยนแปลงของเที่ยวบิน การเปลี่ยนแปลงของอัตรากำลังคนตามเหตุการณ์ไม่ปกติ

4. ข้อมูล/เอกสาร (Information/Documents) นโยบายการบริหารจัดการทรัพยากรบุคคลของสายการบิน ฐานข้อมูลรายชื่อผู้ปฏิบัติงาน กฎระเบียบข้อบังคับของสายการบิน ระเบียบวิธี และหน่วยงานต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง

(ข) คำอธิบายรายละเอียด

1. ตารางการปฏิบัติงานประจำวัน (Daily Assignment) ในที่นี้หมายถึง

แผนงานการจัดสรรอัตรากำลังเพื่อปฏิบัติหน้าที่และการมอบหมายภาระหน้าที่ให้แก่บุคคลอย่างเหมาะสม รวมถึงการกำหนดเวลาเข้างาน เวลาพัก และเวลาสิ้นสุดการทำงานประจำวัน

2. อัตรากำลัง หมายถึง แผนอัตรากำลังคนตามมาตรฐานที่สายการบินกำหนด ในที่นี้ รูปแบบของแผนตามที่สายการบินกำหนด เช่น แผนอัตรากำลังประจำสัปดาห์ (Weekly Roster) แผนอัตรากำลังประจำเดือน (Monthly Roster) และให้ความเห็นแก่ผู้บังคับบัญชาเกี่ยวกับแผนอัตรากำลังประจำปี (Yearly Manpower Planning)

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

16. หน่วยสมรรถนะรวม (ถ้ามี)

N/A

17. ชุดสาหรณ์รวม/กลุ่มอาชีพรวม (ถ้ามี)

N/A

18. รายละเอียดกระบวนการและวิธีการประเมิน (Assessment Description and Procedure)

18.1 สอบสัมภาษณ์

1. รหัสหน่วยสมรรถนะ30302
2. ชื่อหน่วยสมรรถนะจัดสรรอุปกรณ์ในการให้บริการผู้โดยสาร
3. ทบทวนครั้งที่- / -
4. สร้างใหม่☒ปรับปรุง☐

5. สำหรับชื่ออาชีพและรหัสอาชีพ (Occupational Classification)

5112 อาชีพต้อนรับผู้โดยสารภาคพื้น

6. คำอธิบายหน่วยสมรรถนะ (Description of Unit of Competency)

หน่วยสมรรถนะนี้ประกอบไปด้วยทักษะและความรู้ที่จำเป็นในการจัดสรรอุปกรณ์ในการให้บริการ พร้อมทั้งควบคุมตรวจสอบความพร้อมของอุปกรณ์เพื่อการปฏิบัติงาน การดูแลความปลอดภัยของพื้นที่ปฏิบัติงานและสิ่งอำนวยความสะดวกที่จุดปฏิบัติงาน การประสานกับหน่วยงานอื่นเพื่อจัดสรรอุปกรณ์ให้มีความพร้อมในการปฏิบัติงาน

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)
30302.01 จัดสรรอุปกรณ์ของผู้ปฏิบัติงานประจำวัน	1. กำหนดผู้รับผิดชอบอุปกรณ์ในการปฏิบัติงาน 2. ตรวจสอบความเพียงพอของอุปกรณ์ในการปฏิบัติงาน 3. ติดต่อหน่วยงานเพื่อขออุปกรณ์เพิ่มเติม	การสัมภาษณ์
30302.02 จัดเตรียมอุปกรณ์ที่ให้บริการของสายการบิน	1. ตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลบนหน้าจอ (Flight Information Display) 2. ตรวจสอบความเรียบร้อยของพื้นที่บริเวณที่ปฏิบัติงาน 3. ตรวจสอบสิ่งอำนวยความสะดวกบริเวณที่ปฏิบัติงาน (Facilities)	การสัมภาษณ์

12. ความรู้และทักษะก่อนหน้าที่จำเป็น (Pre-requisite Skill & Knowledge)

N/A

13. ทักษะและความรู้ที่ต้องการ (Required Skills and Knowledge)

(ก) ความต้องการด้านทักษะ

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

(ข) ความต้องการด้านความรู้

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

14. หลักฐานที่ต้องการ (Evidence Guide)

หลักฐานที่ต้องการจะกำหนดข้อแนะนำเกี่ยวกับการประเมินและควรที่จะใช้ประกอบร่วมกันกับเกณฑ์การปฏิบัติงาน (Performance Criteria)

ทักษะและความรู้ที่ต้องการ (Required Skills and Knowledge)

(ก) หลักฐานการปฏิบัติงาน

- เอกสาร/หลักฐานรับรองการทำงาน
- แบบประเมินการสัมภาษณ์

(ข) หลักฐานความรู้ (Knowledge Evidence)

- ใบบันทึกรายละเอียดการอบรม ความรู้เกี่ยวกับการจัดสรรอุปกรณ์ในการปฏิบัติหน้าที่และความปลอดภัยของผู้ปฏิบัติงาน (ถ้ามี)
- การสอบสัมภาษณ์และเอกสารการสัมภาษณ์

(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)

ขอบเขตการปฏิบัติงานในการวางแผนด้านความพร้อม ความเพียงพอ ความถูกต้อง ความเรียบร้อยของอุปกรณ์ที่จำเป็นในการปฏิบัติงาน

รวมถึงการตรวจสอบสิ่งอำนวยความสะดวก (Facilities) บริเวณที่ปฏิบัติงาน สามารถวางแผนเพื่อกำหนดผู้รับผิดชอบอุปกรณ์นั้น ๆ ทั้งในการปฏิบัติงานประจำวัน การวางแผนเพื่อสำรองอุปกรณ์ที่จำเป็นล่วงหน้า ประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในเรื่องความถูกต้องของข้อมูลแสดงเที่ยวบิน (Flight Information Display)

(ก) คำแนะนำ

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

1. ขั้นตอน ระเบียบ หรือวิธีปฏิบัติงานในสถานที่ทำงาน (Workplace Procedures) ขั้นตอนการปฏิบัติงาน การให้บริการผู้โดยสารตามมาตรฐานของสายการบิน
2. สถานที่ทำงาน (Work Site) ส่วนปฏิบัติงาน

3. สภาพะในการทำงาน (Operating Conditions) การเปลี่ยนแปลงของเที่ยวบิน การเปลี่ยนแปลงตามสถานการณ์ต่าง ๆ ที่เกิดขึ้น

4. ข้อมูล/เอกสาร (Information/Documents) นโยบายการบริหารจัดการอุปกรณ์ของสายการบิน ระเบียบ ข้อกำหนดต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง กฎระเบียบข้อบังคับของสายการบิน และหน่วยงานต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง

(ข) คำอธิบายรายละเอียด

1. อุปกรณ์ในการปฏิบัติงาน ในที่นี้หมายถึง อุปกรณ์มาตรฐานที่สายการบินกำหนดเพื่อใช้ในการปฏิบัติงานให้บริการผู้โดยสาร

2. ข้อมูลแสดงเที่ยวบิน (Flight Information Display) หมายถึง จออิเล็กทรอนิกส์หรือป้ายที่แสดงข้อมูลของสายการบินที่เกี่ยวกับข้อมูลของเที่ยวบิน หรือจุดหมายปลายทาง หรือชั้นการบริการ เป็นต้น

16. หน่วยสมรรถนะร่วม (ถ้ามี)

N/A

17. อุทธาสหกรรมร่วม/กลุ่มอาชีพร่วม (ถ้ามี)

N/A

18. รายละเอียดกระบวนการและวิธีการประเมิน (Assessment Description and Procedure)

18.1 สอบสัมภาษณ์