



มาตรฐานอาชีพและคุณวุฒิวิชาชีพ  
Occupational Standard and Professional Qualifications

สาขาวิชาชีพการบิน สาขาต้อนรับบนเครื่องบิน

จัดทำโดย สถาบันคุณวุฒิวิชาชีพ (องค์การมหาชน)  
ร่วมกับ สมาคมฝึกอบรมด้านการบินและสถาบันพัฒนาบุคลากรการบิน  
มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต

## 1. ชื่อมาตรฐานอาชีพ

สาขาวิชาชีพการบิน สาขาคณะต้อนรับเครื่องบิน

## 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 และประสานระหว่างผู้โดยสารและสายการบินให้เป็นอย่างดีอย่างราบรื่น เป็นผู้สร้างความสัมพันธ์ที่ดีของผู้โดยสารให้กับสายการบิน สร้างความเข้าใจใจให้กับประเทศ อาชีพต้อนรับบนเครื่องบินเป็นงานที่เกี่ยวข้องกับสายงานการให้บริการ จึงเป็นปัจจัยสำคัญอย่างหนึ่ง ในการขับเคลื่อนทางอุตสาหกรรม เศรษฐกิจ สังคมและวัฒนธรรมของประเทศ ในด้านอัตราการจ้างบุคคลกรในสายอาชีพการให้บริการที่เป็นที่ต้องการและนิยมค่อนข้างสูงในปัจจุบัน

## 5. ประวัติการปรับปรุงมาตรฐานในแต่ละครั้ง

N/A

## 6. ครั้งที่

1

## 7. คุณวุฒิวิชาชีพที่ครอบคลุม (Professional Qualifications included)

สาขาวิชาชีพการบิน

สาขาคณะต้อนรับเครื่องบิน

อาชีพพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ระดับ 4

## 8. คุณวุฒิวิชาชีพที่เกี่ยวข้อง (Related Professional Qualifications)

N/A

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

รหัสหน่วยสมรรถนะ	เนื้อหา
20101	ปฏิบัติงานตามหลักการความปลอดภัยและดูแลด้านความปลอดภัย
20102	เข้าใจสถานการณ์ฉุกเฉินภายในเที่ยวบิน
20201	ให้ข้อมูลและระเบียบปฏิบัติ ด้านการเดินทางแก่ผู้โดยสาร
20202	แก้ปัญหาด้านการบริการที่เกิดขึ้นในเที่ยวบิน

## 10. ระดับคุณวุฒิ

10.1 สาขาวิชาชีพการบิน สาขาคณะต้อนรับเครื่องบิน อาชีพพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ระดับ 4

### คุณลักษณะของผลการเรียนรู้ (Characteristics of Outcomes)

สามารถปฏิบัติงานได้ตามระเบียบปฏิบัติและข้อกำหนดของสายการบิน ช่วยอำนวยความสะดวก

และปฏิบัติงานตามหลักการดูแลความปลอดภัยและการรักษาความปลอดภัยของผู้โดยสารและห้องโดยสาร สามารถให้ข้อมูลที่จำเป็นเกี่ยวกับกฎระเบียบข้อบังคับของการตรวจคนเข้าเมือง และศุลกากรแก่ผู้โดยสารบนเครื่องบิน อธิบายสาเหตุที่อาจก่อให้เกิดผลกระทบต่อความปลอดภัยและการรักษาความปลอดภัยในเที่ยวบิน และสามารถแก้ปัญหาการบริการในเที่ยวบินที่พบเป็นประจำ รวมถึงสามารถปรับปรุงคุณภาพการปฏิบัติงานของตนเองได้อย่างต่อเนื่อง

**การเลื่อนระดับคุณวุฒิวิชาชีพ (Qualification Pathways)**

1. มีอายุไม่ต่ำกว่า 18 ปีบริบูรณ์ และจบการศึกษาไม่ต่ำกว่ามัธยมศึกษาตอนปลาย หรือเทียบเท่า

**หลักเกณฑ์การต่ออายุหนังสือรับรองมาตรฐานอาชีพ**

1. ผู้เข้ารับการประเมินแสดงหลักฐานการทำงานในอาชีพ 3 ปีอย่างต่อเนื่อง
2. หากไม่มีหลักฐานตามข้อ 1 ผู้เข้ารับการประเมินจะต้องสอบครบทุกหน่วยสมรรถนะของชั้น 4

**กลุ่มบุคคลในอาชีพ (Target Group)**

บุคคลทั่วไปที่สนใจ

**หน่วยสมรรถนะ (หน่วยสมรรถนะทั้งหมดของคุณวุฒิวิชาชีพนี้)**

- 20101 ปฏิบัติงานตามหลักการความปลอดภัยและดูแลด้านความปลอดภัย
- 20102 เข้าใจสถานการณ์ฉุกเฉินภายในเที่ยวบิน
- 20201 ให้ข้อมูลและระเบียบปฏิบัติ ด้านการเดินทางแก่ผู้โดยสาร
- 20202 แก้ปัญหาด้านการบริการที่เกิดขึ้นในเที่ยวบิน

**ตารางแผนผังแสดงหน้าที่**

**1. ตารางแสดงหน้าที่ 1**

ประกาศใช้ ณ 01/07/2562

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

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

**คำอธิบาย** ตารางแผนผังแสดงหน้าที่เป็นแผนผังที่วิเคราะห์หน้าที่งานเพื่อให้ได้หน้าที่หลัก (Key Function)

2. ตารางแสดงหน้าที่ 1 (ต่อ)

ประกาศใช้ ณ 01/07/2562

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

หน้าที่หลัก Key Function		หน่วยสมรรถนะ Unit of Competence		หน่วยสมรรถนะย่อย Element of Competence	
รหัส	คำอธิบาย	รหัส	คำอธิบาย	รหัส	คำอธิบาย
201	อำนาจความปลอดภัยและการรักษาความปลอดภัยในเที่ยวบิน	20101	ปฏิบัติงานตามหลักการความปลอดภัยและดูแลด้านความปลอดภัย	20101.01	อธิบายขั้นตอนการตรวจอุปกรณ์ความปลอดภัยประจำเครื่อง
				20101.02	อธิบายขั้นตอนการตรวจห้องโดยสาร
				20101.03	อธิบายการใช้อุปกรณ์ความปลอดภัยสำหรับผู้โดยสาร
		20102	เข้าใจสถานการณ์ฉุกเฉินภายในเที่ยวบิน	20102.01	อธิบายสถานการณ์ฉุกเฉินในเที่ยวบิน
				20102.02	อธิบายการใช้อุปกรณ์ความปลอดภัยให้เหมาะสมกับสถานการณ์ฉุกเฉิน
				20201.01	อธิบายข้อมูลพื้นฐานด้านการบริการบนเที่ยวบิน
202	อำนาจความสะดวกสบายแก่ผู้โดยสารภายในเที่ยวบิน	20201	ให้ข้อมูลและระเบียบปฏิบัติด้านการเดินทางแก่ผู้โดยสาร	20201.02	อธิบายข้อมูลด้านพิธีการศุลกากร
				20201.03	อธิบายข้อมูลด้าน การตรวจคนเข้าเมือง
				20201.04	อธิบายข้อมูลด้านด่านกักกัน
				20202.01	แก้ปัญหาที่เกิดจากความผิดพลาดของสายการบิน
		20202	แก้ปัญหาด้านการบริการที่เกิดขึ้นในเที่ยวบิน	20202.02	แก้ปัญหาจากความไม่รู้ของผู้โดยสาร

คำอธิบาย

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

1. รหัสหน่วยสมรรถนะ 20101
2. ชื่อหน่วยสมรรถนะ ปฏิบัติงานตามหลักการความปลอดภัยและดูแลด้านความปลอดภัย
3. ทบทวนครั้งที่ 1 / -
4. สร้างใหม่  ปรับปรุง

5. สำหรับชื่ออาชีพและรหัสอาชีพ (Occupational Classification)

5111 พนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน

6. คำอธิบายหน่วยสมรรถนะ (Description of Unit of Competency)

หน่วยสมรรถนะเกี่ยวข้องกับความรู้ ทักษะการทำงานตามหลักการจัดการความปลอดภัยและดูแลด้านความปลอดภัยให้กับผู้โดยสารและห้องโดยสาร สามารถระบุตำแหน่งที่ติดตั้งของอุปกรณ์ความปลอดภัยบนเครื่องบิน เช่น ตำแหน่งที่ติดตั้งหน้ากากป้องกันควันไฟ ถังออกซิเจน กล้องเครื่องมือปฐมพยาบาลเบื้องต้น เครื่องขยายเสียง เป็นต้น เข้าใจวิธีการ ขั้นตอน การใช้งานของอุปกรณ์ความปลอดภัย เช่น การใช้งานหน้ากากป้องกันควันไฟ จะต้องถอดสลักออกก่อนการสวมลงทางศรีษะ และให้หยุดใช้งานเมื่อเสียงมีสัญญาณเตือนว่าปริมาณออกซิเจนเหลือน้อยลง เป็นต้น อธิบาย วิธีการดูแล ตรวจสอบความปลอดภัย ความเรียบร้อยภายในห้องโดยสาร ห้องพักพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน และส่วนปฏิบัติงานต่างๆ บนเครื่องบิน ว่าไม่มีสิ่งแปลกปลอม หรือสิ่งใดผิดปกติอยู่ภายในเครื่องบิน ที่นั่งผู้โดยสาร ที่เก็บสัมภาระเหนือศรีษะ ห้องน้ำ ห้องพักพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน รายงานให้ผู้บังคับบัญชาทราบ ตามระเบียบวิธีปฏิบัติของสายการบิน

7. สำหรับระดับคุณวุฒิ

1	2	3	4	5	6	7	8
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

8. กลุ่มอาชีพ (Sector)

บุคคลทั่วไป

9. ชื่ออาชีพและรหัสอาชีพอื่นที่หน่วยสมรรถนะนี้สามารถใช้ได้ (ถ้ามี)

N/A

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

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

11. สมรรถนะย่อยและเกณฑ์การปฏิบัติงาน (Elements and Performance Criteria)

สมรรถนะย่อย (Element)	เกณฑ์ในการปฏิบัติงาน (Performance Criteria)	วิธีการประเมิน (Assessment)
20101.01 อธิบายขั้นตอนการตรวจอุปกรณ์ความปลอดภัยประจำเครื่อง	1. ระบุวิธีการตรวจนับจำนวนของอุปกรณ์ความปลอดภัยในห้องโดยสาร 2. ระบุวิธีการตรวจสอบสภาพความพร้อมใช้ของอุปกรณ์ความปลอดภัยในห้องโดยสาร 3. ระบุวิธีการตรวจตำแหน่งของอุปกรณ์ความปลอดภัยในห้องโดยสาร 4. อธิบายวิธีการรายงานการตรวจอุปกรณ์ความปลอดภัยให้ผู้บังคับบัญชา	ข้อสอบข้อเขียน การสัมภาษณ์
20101.02 อธิบายขั้นตอนการตรวจห้องโดยสาร	1. ระบุวิธีการตรวจความเรียบร้อยในห้องโดยสาร 2. ระบุสิ่งผิดปกติที่อาจตรวจพบในห้องโดยสาร 3. อธิบายวิธีการรายงานการตรวจห้องโดยสารให้ผู้บังคับบัญชา	ข้อสอบข้อเขียน การสัมภาษณ์

สมรรถนะย่อย (Element)	เกณฑ์ในการปฏิบัติงาน (Performance Criteria)	วิธีการประเมิน (Assessment)
20101.03 อธิบายการใช้อุปกรณ์ความปลอดภัยสำหรับผู้โดยสาร	1. ระบุอุปกรณ์ความปลอดภัยภายในห้องโดยสาร 2. ระบุตำแหน่งอุปกรณ์ความปลอดภัยสำหรับผู้โดยสาร 3. ให้ข้อมูลการใช้อุปกรณ์ความปลอดภัยสำหรับผู้โดยสาร	ข้อสอบข้อเขียน การสัมภาษณ์

**12. ความรู้และทักษะก่อนหน้าที่จำเป็น (Pre-requisite Skill & Knowledge)**

N/A

**13. ทักษะและความรู้ที่ต้องการ (Required Skills and Knowledge)**

(ก) ความต้องการด้านทักษะ

- การตรวจเช็คอุปกรณ์ความปลอดภัยประจำเครื่อง
- การตรวจความปลอดภัยภายในห้องโดยสาร

(ข) ความต้องการด้านความรู้

- ความรู้เกี่ยวกับอุปกรณ์ความปลอดภัยในห้องโดยสาร
- ความรู้เกี่ยวกับการตรวจห้องโดยสาร
- ความรู้เกี่ยวกับการตรวจนับ ตรวจสภาพความพร้อมใช้งานอุปกรณ์ความปลอดภัย
- ความรู้ด้านความปลอดภัยของการดูแลอากาศยาน

**14. หลักฐานที่ต้องการ (Evidence Guide)**

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

(ก) หลักฐานการปฏิบัติงาน (Performance Evidence)

- แบบทดสอบสัมภาษณ์

(ข) หลักฐานความรู้ (Knowledge Evidence)

- หลักฐานคุณวุฒิการศึกษา
- แบบทดสอบข้อเขียน

(ค) คำแนะนำในการประเมิน

หลักฐานที่ต้องการเพื่อแสดงถึงสมรรถนะในส่วนนี้ ต้องมีความสัมพันธ์และตอบเจตจำนงตามข้อกำหนดของสมรรถนะย่อยและเกณฑ์การปฏิบัติงานในหน่วยสมรรถนะนี้ โดยหลักฐานในที่นี้ ต้องแสดงถึง

- ความรู้และทักษะที่เกี่ยวข้อง
- วิธีการปฏิบัติงานตามข้อกำหนด กฎระเบียบที่เกี่ยวข้อง
- ขอบเขตด้านอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง

ในกรณีที่ผู้เข้ารับการประเมินไม่ผ่านครบตามเกณฑ์ที่กำหนด ผู้ประเมินแจ้งหน่วยสมรรถนะที่ไม่ผ่าน ให้ผู้เข้ารับการประเมินทราบ และไปทบทวนสมรรถนะซึ่งผู้เข้ารับการประเมินสามารถกลับมาทดสอบสมรรถนะใหม่อีกครั้ง

(ง) วิธีการประเมิน

- พิจารณาตามหลักฐานการปฏิบัติงาน ได้แก่ การสอบสัมภาษณ์
- พิจารณาตามหลักฐานความรู้ ได้แก่ การสอบข้อเขียน

**15. ขอบเขต (Range Statement)**

ขอบเขตการปฏิบัติงานในการดูแลความปลอดภัยและด้านการรักษาความปลอดภัย เริ่มจากการตรวจเช็คจำนวน รวมถึงสภาพความพร้อมใช้งานของอุปกรณ์ที่ใช้ในการรักษาความปลอดภัยตามหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย และรายงานผลการตรวจเช็คให้ผู้บังคับบัญชาทราบตามข้อกำหนดของสายการบิน สำหรับด้านการดูแลรักษาความปลอดภัย เพื่อให้เป็นไปตามข้อบังคับด้านความปลอดภัยในการเดินทางทางอากาศ รวมถึงมาตรฐานการให้บริการของสายการบิน การตรวจดูแลความปลอดภัยภายในห้องโดยสารที่พักของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน และส่วนปฏิบัติงานต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง ถึงสิ่งแปลกปลอม สิ่งนี้อาจผิดปกติตามขั้นตอนการตรวจความปลอดภัยก่อนที่ผู้โดยสารขึ้นเครื่องบิน และหลังจากที่ผู้โดยสารลงจากเครื่องบิน เพื่อสอบถามรายละเอียดของการปฏิบัติงานด้านการดูแลความปลอดภัย

(ก) คำแนะนำ

ขอบเขต (Range Statement) เป็นส่วนที่เกี่ยวข้องกับหน่วยสมรรถนะในภาพรวม ซึ่งจะเป็นการระบุสถานการณ์หรือสภาพแวดล้อมของงานที่เกี่ยวข้องกับสมรรถนะนี้ มีลักษณะสำคัญใน 4 กลุ่ม กล่าวคือ

- ขั้นตอน ระเบียบ หรือวิธีปฏิบัติงานในสถานที่ทำงาน (Workplace Procedures)

ตามขั้นตอนการตรวจเช็คอุปกรณ์ความปลอดภัย และขั้นตอนการตรวจ ดูแลความปลอดภัยห้องโดยสารก่อนที่ผู้โดยสารขึ้นเครื่องบิน และหลังจากผู้โดยสารลงจากเครื่องบิน

- สถานที่ทำงาน (Work Site) ตามตำแหน่งหน้าที่ ที่ได้รับมอบหมายจากผู้บังคับบัญชา
- สภาพะในการทำงาน (Operating Conditions) การปฏิบัติเพื่อให้เป็นไปตามข้อบังคับด้านความปลอดภัยในการเดินทางทางอากาศ
- ข้อมูล/เอกสาร (Information/Documents) แผ่นพับ เอกสาร คู่มือตรวจเช็คอุปกรณ์ความปลอดภัยที่สายการบินกำหนด

(ข) คำอธิบายรายละเอียด

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

- การตรวจอุปกรณ์ความปลอดภัยประจำเครื่อง หมายถึง การตรวจนับจำนวนอุปกรณ์ความปลอดภัยตามที่ระบุไว้ และตรวจความพร้อมในการใช้งานอุปกรณ์ความปลอดภัย ให้เป็นตามข้อกำหนดด้านการบิน

- การตรวจห้องโดยสาร หมายถึง การตรวจสอบสิ่งแปลกปลอมภายในห้องโดยสาร ก่อนผู้โดยสารขึ้นเครื่องบิน และหลังจากที่ผู้โดยสารลงจากเครื่องบิน เพื่อป้องกันอันตรายที่จะเกิดขึ้นกับผู้โดยสาร ผู้ปฏิบัติหน้าที่บนเครื่องบิน และอันตรายที่จะเกิดกับเครื่องบิน

#### 16. หน่วยสมรรถนะร่วม (ถ้ามี)

N/A

#### 17. อุตสาหกรรมร่วม/กลุ่มอาชีพร่วม (ถ้ามี)

N/A

#### 18. รายละเอียดกระบวนการและวิธีการประเมิน (Assessment Description and Procedure)

- สอบข้อเขียน
- สอบสัมภาษณ์

1. รหัสหน่วยสมรรถนะ 20102
2. ชื่อหน่วยสมรรถนะ เข้าใจสถานการณ์ฉุกเฉินภายในเที่ยวบิน
3. ทบทวนครั้งที่ 1 / -
4. สร้างใหม่  ปรับปรุง

5. สำหรับชื่ออาชีพและรหัสอาชีพ (Occupational Classification)

5111 พนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน

6. คำอธิบายหน่วยสมรรถนะ (Description of Unit of Competency)

หน่วยสมรรถนะเกี่ยวข้องกับความรู้ และทักษะการจัดการความปลอดภัยในสถานการณ์ฉุกเฉินของผู้โดยสาร สามารถแยกแยะสถานการณ์ฉุกเฉิน ระบุขั้นตอนในการจัดการในสถานการณ์ฉุกเฉิน และอธิบายการใช้อุปกรณ์ความปลอดภัยในสถานการณ์ฉุกเฉิน เช่น กรณีเกิดสัญญาณเตือนเพลิงไหม้ในห้องน้ำ ต้องปฏิบัติตามขั้นตอนทันที ตรวจสอบต้นตอแหล่งที่มาของควันหรือไฟ ระบุเพลิงโดยใช้อุปกรณ์ดับเพลิงที่อยู่ใกล้ที่สุด และพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินต้องสื่อสารให้ผู้บังคับบัญชา นักบินได้รับทราบทันที ตระหนักถึงสิ่งที่อาจก่อให้เกิดควันในห้องน้ำที่จะทำให้สัญญาณเตือนเพลิงไหม้เกิดขึ้นได้ ด้วยการสอดส่อง ดูแลไม่ให้ผู้โดยสารสูบบุหรี่ภายในห้องน้ำ สังเกต ตรวจเช็ค ถึงขยะในห้องน้ำอยู่เสมอเพื่อไม่ให้เกิดเหตุการณ์ฉุกเฉินเกิดขึ้น

7. สำหรับระดับคุณวุฒิ

1	2	3	4	5	6	7	8
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

8. กลุ่มอาชีพ (Sector)

บุคคลทั่วไป

9. ชื่ออาชีพและรหัสอาชีพอื่นที่หน่วยสมรรถนะนี้สามารถใช้ได้ (ถ้ามี)

N/A

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

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

11. สมรรถนะย่อยและเกณฑ์การปฏิบัติงาน (Elements and Performance Criteria)

สมรรถนะย่อย (Element)	เกณฑ์ในการปฏิบัติงาน (Performance Criteria)	วิธีการประเมิน (Assessment)
20102.01 อธิบายสถานการณ์ฉุกเฉินภายในเที่ยวบิน	1.แยกแยะสถานการณ์ฉุกเฉินที่เกิดขึ้นภายในเที่ยวบิน 2.ระบุขั้นตอนการจัดการสถานการณ์ฉุกเฉินที่เกิดขึ้นภายในเที่ยวบิน 3. ระบุการรายงานสถานการณ์ฉุกเฉินแก่ผู้บังคับบัญชา	ข้อสอบข้อเขียน การสัมภาษณ์
20102.02 อธิบายการใช้อุปกรณ์ความปลอดภัยให้เหมาะสมกับสถานการณ์ฉุกเฉิน	1.ระบุอุปกรณ์ความปลอดภัยที่ใช้ในสถานการณ์ฉุกเฉิน 2. อธิบายขั้นตอนการใช้อุปกรณ์ความปลอดภัยในสถานการณ์ฉุกเฉิน 3. ระบุรายงานการใช้อุปกรณ์ความปลอดภัยแก่ผู้บังคับบัญชา	ข้อสอบข้อเขียน การสัมภาษณ์

12. ความรู้และทักษะก่อนหน้าที่จำเป็น (Pre-requisite Skill & Knowledge)

N/A

13. ทักษะและความรู้ที่ต้องการ (Required Skills and Knowledge)



(ก) ความต้องการด้านทักษะ

- การใช้อุปกรณ์ความปลอดภัยในสถานการณ์ฉุกเฉิน
- การสื่อสารกับเพื่อนร่วมงานเพื่อแจ้งให้ผู้บังคับบัญชา หรือนักบินทราบ
- การสื่อสารกับผู้โดยสารบนเครื่องบิน เพื่อไม่สร้างความตื่นตระหนกกับเที่ยวบิน

(ข) ความต้องการด้านความรู้

- ประเภทของสถานการณ์ฉุกเฉิน
- หลักการ ขั้นตอนการจัดการสถานการณ์ฉุกเฉิน

#### 14. หลักฐานที่ต้องการ (Evidence Guide)

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

(ก) หลักฐานการปฏิบัติงาน (Performance Evidence)

- แบบทดสอบสัมภาษณ์

(ข) หลักฐานความรู้ (Knowledge Evidence)

- หลักฐานคุณวุฒิการศึกษา
- แบบทดสอบข้อเขียน

(ค) คำแนะนำในการประเมิน

หลักฐานที่ต้องการเพื่อแสดงถึงสมรรถนะในส่วนนี้ ต้องมีความสัมพันธ์และตอบโต้ตามข้อกำหนดของสมรรถนะย่อยและเกณฑ์การปฏิบัติงานในหน่วยสมรรถนะนี้ โดยหลักฐานในที่นี้ ต้องแสดงถึง

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

ในกรณีที่ผู้รับการประเมินไม่ผ่านครบตามเกณฑ์ที่กำหนด ผู้ประเมินแจ้งหน่วยสมรรถนะที่ไม่ผ่าน ให้ผู้เข้ารับการประเมินทราบ และไปทบทวนสมรรถนะ ซึ่งผู้เข้ารับการประเมินสามารถกลับมาทดสอบสมรรถนะใหม่อีกครั้ง

(ง) วิธีการประเมิน

1. พิจารณาตามหลักฐานการปฏิบัติงาน ได้แก่ การสอบสัมภาษณ์
2. พิจารณาตามหลักฐานความรู้ ได้แก่ การสอบข้อเขียน

#### 15. ขอบเขต (Range Statement)

ขอบเขตของการปฏิบัติงานในด้านความเข้าใจสถานการณ์ฉุกเฉินภายในเที่ยวบิน

เข้าใจในสถานการณ์ที่เกิดขึ้นว่าเป็นเรื่องฉุกเฉินหรือเกิดจากความบกพร่องของระบบ เช่น ระบบเตือนเกิดเพลิงไหม้ในห้องน้ำซึ่งอาจบ่งชี้ของระบบเตือนหรือสัญญาณเตือนถึงเพลิงลุกไหม้จริง ต้องตรวจสอบให้แน่ใจ โดยสามารถแยกแยะสถานการณ์ฉุกเฉินได้ ครอบคลุมถึงการระบุประเภทของสถานการณ์ฉุกเฉิน ผู้เข้ารับการประเมินต้องทราบขั้นตอนการจัดการในสถานการณ์ฉุกเฉิน ให้เป็นไปตามมาตรฐานทางด้านปลอดภัย

(ก) คำแนะนำ

ขอบเขต (Range Statement) เป็นส่วนที่เกี่ยวข้องกับหน่วยสมรรถนะในภาพรวม ซึ่งจะเป็นการระบุสถานการณ์หรือสภาพแวดล้อมของงานที่เกี่ยวข้องกับสมรรถนะนี้ มีลักษณะสำคัญใน 4 กลุ่ม กล่าวคือ

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

(ข) คำอธิบายรายละเอียด

- สถานการณ์ฉุกเฉิน หมายถึง เหตุการณ์หรือสิ่งผิดปกติที่เกิดขึ้นบนเที่ยวบินที่อาจก่อให้เกิด ความไม่ปลอดภัยกับ ผู้โดยสาร ผู้ปฏิบัติงานบนเที่ยวบิน และอากาศยาน
- อุปกรณ์ความปลอดภัยที่ใช้ในสถานการณ์ฉุกเฉิน ได้แก่ ถังดับเพลิง หน้ากากป้องกันควันไฟ ขวาน

16. หน่วยสมรรถนะรวม (ถ้ามี)

N/A

17. อุตสาหกรรมร่วม/กลุ่มอาชีพร่วม (ถ้ามี)

N/A

18. รายละเอียดกระบวนการและวิธีการประเมิน (Assessment Description and Procedure)

- สอบข้อเขียน
- สอบสัมภาษณ์

1. รหัสหน่วยสมรรถนะ 20201
2. ชื่อหน่วยสมรรถนะ ให้ข้อมูลและระเบียบปฏิบัติ ด้านการเดินทางแก่ผู้โดยสาร
3. ทบทวนครั้งที่ 1 / -
4. สร้างใหม่  ปรับปรุง

5. สำหรับชื่ออาชีพและรหัสอาชีพ (Occupational Classification)

5111 พนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน

6. คำอธิบายหน่วยสมรรถนะ (Description of Unit of Competency)

หน่วยสมรรถนะนี้เกี่ยวข้องกับความรู้ และทักษะในการให้ข้อมูล ระเบียบปฏิบัติ ด้านการเดินทาง การตรวจสอบความพร้อมของเอกสารตามพิธีการศุลกากร เอกสารการตรวจคนเข้าเมือง เอกสารด้านด่านกักกัน กฎระเบียบในการตรวจคนเข้าเมืองของประเทศต่างๆ กฎระเบียบด้านด่านกักกันของประเทศต่างๆ อธิบายให้ข้อมูลของสิ่งอุปโภค บริโภคที่ให้บริการแก่ผู้โดยสาร พร้อมทั้งสามารถแก้ไขปัญหาต่อผู้โดยสารที่ต้องการความช่วยเหลือเป็นพิเศษ

7. สำหรับระดับคุณวุฒิ

1	2	3	4	5	6	7	8
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

8. กลุ่มอาชีพ (Sector)

บุคคลทั่วไป

9. ชื่ออาชีพและรหัสอาชีพอื่นที่หน่วยสมรรถนะนี้สามารถใช้ได้ (ถ้ามี)

N/A

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

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

11. สมรรถนะย่อยและเกณฑ์การปฏิบัติงาน (Elements and Performance Criteria)

สมรรถนะย่อย (Element)	เกณฑ์ในการปฏิบัติงาน (Performance Criteria)	วิธีการประเมิน (Assessment)
20201.01 อธิบายข้อมูลพื้นฐานด้านการบริการบนเที่ยวบิน	1.ระบุข้อมูลสิ่งอุปโภคบริโภคที่ให้บริการ 2. อธิบายการใช้สิ่งอุปโภคบริโภคที่ให้บริการ 3. อธิบายข้อมูลการปฏิบัติต่อผู้โดยสารที่ต้องการความช่วยเหลือเป็นพิเศษ	ข้อสอบข้อเขียน การสัมภาษณ์
20201.02 อธิบายข้อมูลด้านพิธีการศุลกากร	1.ตรวจความพร้อมของเอกสารพิธีการศุลกากร 2. อธิบายถึงข้อกำหนดของพิธีการศุลกากรประเทศต่าง ๆ 3. ให้คำแนะนำในการกรอกข้อมูลเอกสารพิธีการศุลกากร	ข้อสอบข้อเขียน การสัมภาษณ์
20201.03 อธิบายข้อมูลด้าน การตรวจคนเข้าเมือง	1.ตรวจความพร้อมของเอกสารการตรวจคนเข้าเมือง 2. อธิบายถึงกฎระเบียบ ในการตรวจคนเข้าเมืองประเทศต่าง ๆ 3. ให้คำแนะนำในการกรอกข้อมูลเอกสารการตรวจคนเข้าเมือง	ข้อสอบข้อเขียน การสัมภาษณ์
20201.04 อธิบายข้อมูลด้านด่านกักกัน	1.ตรวจความเข้าใจพื้นฐานด้านเอกสารเกี่ยวกับด่านกักกัน 2. อธิบายถึงกฎระเบียบด้านด่านกักกันของประเทศต่าง ๆ 3. ให้คำแนะนำในการกรอกข้อมูลเอกสารด้านด่านกักกัน	ข้อสอบข้อเขียน การสัมภาษณ์

12. ความรู้และทักษะก่อนหน้าที่จำเป็น (Pre-requisite Skill & Knowledge)

N/A

13. ทักษะและความรู้ที่ต้องการ (Required Skills and Knowledge)

(ก) ความต้องการด้านทักษะ

- การปฏิบัติต่อผู้โดยสารที่ต้องการความช่วยเหลือเป็นพิเศษ
- การกรอกข้อมูลเอกสารพิธีการศุลกากร
- การกรอกข้อมูลเอกสารด้านด่านกักกัน

(ข) ความต้องการด้านความรู้

- ด้านการให้บริการตามมาตรฐานสายการบินกำหนด
- ด้านระเบียบปฏิบัติทางศุลกากรของประเทศต่างๆ
- ด้านระเบียบปฏิบัติทางด้านด่านกักกันของประเทศต่างๆ

**14. หลักฐานที่ต้องการ (Evidence Guide)**

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

(ก) หลักฐานการปฏิบัติงาน (Performance Evidence)

- แบบทดสอบสัมภาษณ์

(ข) หลักฐานความรู้ (Knowledge Evidence)

- หลักฐานคุณวุฒิการศึกษา
- แบบทดสอบข้อเขียน

(ค) คำแนะนำในการประเมิน

หลักฐานที่ต้องการเพื่อแสดงถึงสมรรถนะในส่วนนี้ ต้องมีความสัมพันธ์และตอบโต้ตามข้อกำหนดของสมรรถนะย่อยและเกณฑ์การปฏิบัติงานในหน่วยสมรรถนะนี้ โดยหลักฐานในที่นี้ ต้องแสดงถึง

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

ในกรณีที่ผู้รับการประเมินไม่ผ่านครบตามเกณฑ์ที่กำหนด ผู้ประเมินแจ้งหน่วยสมรรถนะที่ไม่ผ่าน ให้ผู้เข้ารับการประเมินทราบ และไปทบทวนสมรรถนะ ซึ่งผู้เข้ารับการประเมินสามารถกลับมาทดสอบสมรรถนะใหม่อีกครั้ง

(ง) วิธีการประเมิน

1. พิจารณาตามหลักฐานการปฏิบัติงาน ได้แก่ การสอบสัมภาษณ์
2. พิจารณาตามหลักฐานความรู้ ได้แก่ การสอบข้อเขียน

**15. ขอบเขต (Range Statement)**

ขอบเขตของการให้ข้อมูลและระเบียบปฏิบัติด้านการเดินทางแก่ผู้โดยสาร ครอบคลุมถึงการให้ข้อมูลกับผู้โดยสารในด้านการบริการด้านต่างๆ ตามที่มาตรฐานสายการบินกำหนด ให้ข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนในการปฏิบัติในกรณีที่ผู้โดยสารต้องการความช่วยเหลือเป็นพิเศษ ได้แก่ ให้ข้อมูลเอกสารตามพิธีการศุลกากร เอกสารการตรวจคนเข้าเมือง เอกสารด้านด่านกักกัน กฎระเบียบในการตรวจคนเข้าเมืองของประเทศต่างๆ กฎระเบียบด้านด่านกักกันของประเทศต่างๆ รวมถึงข้อมูลของสิ่งอุปโภค บริโภคที่สายการบินให้การบริการแก่ผู้โดยสาร ตลอดจนให้ข้อมูลของการปฏิบัติในการต้องการความช่วยเหลือเป็นพิเศษ เช่น ผู้โดยสารต้องการนั่งรถเข็นเมื่อเดินทางถึงจุดหมายปลายทาง หรือต้องการเปลี่ยน ต่อเครื่องบินเพื่อเดินทางไปยังจุดหมายปลายทางอื่น ในกรณีที่ผู้เข้ารับการประเมินไม่ผ่านครบตามเกณฑ์ที่กำหนด ผู้ประเมินแจ้งหน่วยสมรรถนะและหน่วยสมรรถนะย่อยที่ไม่ผ่านให้ผู้เข้ารับการประเมินทราบ เพื่อไปทบทวนสมรรถนะ ซึ่งผู้เข้ารับการประเมินสามารถกลับมาทดสอบใหม่อีกครั้ง

(ก) คำแนะนำ

ขอบเขต (Range Statement) เป็นส่วนที่เกี่ยวข้องกับหน่วยสมรรถนะในภาพรวม ซึ่งจะเป็นการระบุสถานการณ์หรือสภาพแวดล้อมของงานที่เกี่ยวข้องกับสมรรถนะนี้ มีลักษณะสำคัญใน 4 กลุ่ม กล่าวคือ

1. ขั้นตอน ระเบียบ หรือวิธีปฏิบัติงานในสถานที่ทำงาน (Workplace Procedures) ข้อมูลตามขั้นตอนระเบียบปฏิบัติที่สายการบินกำหนด ระเบียบทางพิธีการศุลกากรของแต่ละประเทศ
2. สถานที่ทำงาน (Work Site) บริเวณภายในห้องโดยสารบนเครื่องบิน

3. สภาพะในการทำงาน (Operating Conditions) การบริการอำนวยความสะดวกในด้านการให้ข้อมูลตามผู้โดยสารร้องขอ

4. ข้อมูล/เอกสาร (Information/Documents) เช่น ข้อมูลการให้บริการสิ่งอุปโภค บริโภค ของสายการบิน ข้อมูลการกรอกเอกสารของศุลกากร

(ข) คำอธิบายรายละเอียด

- ข้อมูลพื้นฐานด้านการบริการบนเที่ยวบิน หมายถึง ข้อมูลด้านการบริการอุปโภค บริโภค ข้อมูลด้านการบริการที่แต่ละสายการบินกำหนด

- ผู้โดยสารที่ต้องการความช่วยเหลือเป็นพิเศษ ได้แก่ ผู้โดยสารที่ต้องการให้สายการบินช่วยเหลือหรือได้รับการบริการมากกว่าผู้โดยสารปกติ เช่น การร้องขอนั่งรถเข็นสำหรับลงจากเครื่องบิน หรือเดินทางต่อไปยังจุดหมายปลายทางอื่นๆ

- ข้อมูลด้านพิธีการศุลกากร หมายถึง ระเบียบพิธีการให้การเดินทางเข้าประเทศของประเทศต่างๆ เช่น ข้อกำหนดในการนำสิ่งของต่างๆ เข้าหรือออกในประเทศนั้นๆ

- ข้อมูลด้านการตรวจคนเข้าเมือง หมายถึง ระเบียบปฏิบัติการตรวจค้นผู้โดยสารที่เดินทางเข้า/ออก ยังราชอาณาจักรของแต่ละประเทศ

- ข้อมูลด้านด่านกักกัน หมายถึง ข้อมูลด้านการเคลื่อนย้ายสัตว์ หรือซากสัตว์ เข้ามาหรือผ่านไปยังประเทศต่างๆ เพื่อป้องกัน ควบคุม ให้ปลอดโรคระบาด

16. หน่วยสมรรถนะร่วม (ถ้ามี)

N/A

17. อุตสาหกรรมร่วม/กลุ่มอาชีพร่วม (ถ้ามี)

N/A

18. รายละเอียดกระบวนการและวิธีการประเมิน (Assessment Description and Procedure)

- สอบข้อเขียน
- สอบสัมภาษณ์

1. รหัสหน่วยสมรรถนะ 20202
2. ชื่อหน่วยสมรรถนะ แก้ปัญหาด้านการบริการที่เกิดขึ้นในเที่ยวบิน
3. ทบทวนครั้งที่ 1 / -
4. สร้างใหม่  ปรับปรุง

5. สำหรับชื่ออาชีพและรหัสอาชีพ (Occupational Classification)

5111 พนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน

6. คำอธิบายหน่วยสมรรถนะ (Description of Unit of Competency)

หน่วยสมรรถนะนี้เกี่ยวข้องกับความรู้ และทักษะการแก้ปัญหาด้านการบริการที่เกิดขึ้นภายในเที่ยวบิน ระบุขั้นตอนการจัดการการแก้ปัญหาที่จากความผิดพลาดของสายการบิน และความไม่รู้ของผู้โดยสาร รวมถึงเข้าใจหลักปฏิบัติในการรายงานให้หัวหน้างานหรือผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องรับทราบ พร้อมทั้งให้ข้อมูล ข้อจำกัดด้านการให้บริการแก่ผู้โดยสาร

7. สำหรับระดับคุณวุฒิ

1	2	3	4	5	6	7	8
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

8. กลุ่มอาชีพ (Sector)

บุคคลทั่วไป

9. ชื่ออาชีพและรหัสอาชีพอื่นที่หน่วยสมรรถนะนี้สามารถใช้ได้ (ถ้ามี)

N/A

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

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

11. สมรรถนะย่อยและเกณฑ์การปฏิบัติงาน (Elements and Performance Criteria)

สมรรถนะย่อย (Element)	เกณฑ์ในการปฏิบัติงาน (Performance Criteria)	วิธีการประเมิน (Assessment)
20202.01 แก้ปัญหาที่เกิดจากความผิดพลาดของสายการบิน	1. อธิบายปัญหาที่เกิดจากความผิดพลาดของสายการบิน 2. ระบุขั้นตอนในการแก้ปัญหาที่เกิดจากความผิดพลาดของสายการบิน 3. รายงานผลการแก้ปัญหาที่เกิดจากความผิดพลาดของสายการบินต่อผู้บังคับบัญชา	ข้อสอบข้อเขียน การสัมภาษณ์
20202.02 แก้ปัญหาจากความไม่รู้ของผู้โดยสาร	1. ให้ข้อมูลด้านการบริการที่ถูกต้องแก่ผู้โดยสาร 2. ระบุแนวทางการแก้ปัญหาความไม่รู้ของผู้โดยสาร 3. รายงานผลการแก้ปัญหาที่เกิดขึ้น ต่อผู้บังคับบัญชา	ข้อสอบข้อเขียน การสัมภาษณ์

12. ความรู้และทักษะก่อนหน้าที่จำเป็น (Pre-requisite Skill & Knowledge)

N/A

13. ทักษะและความรู้ที่ต้องการ (Required Skills and Knowledge)

- (ก) ความต้องการด้านทักษะ
- การแก้ปัญหาที่เกิดจากความผิดพลาดของสายการบิน
  - การแก้ปัญหาจากความไม่รู้ของผู้โดยสาร
- (ข) ความต้องการด้านความรู้
- ด้านการให้บริการตามมาตรฐาน ข้อกำหนดของสายการบิน

14. หลักฐานที่ต้องการ (Evidence Guide)

หลักฐานที่ต้องการจะกำหนดข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการประเมิน และควรที่จะใช้ประกอบรวมกันกับเกณฑ์การปฏิบัติงาน (Performance Criteria) และทักษะและความรู้ที่ต้องการ (Required Skills and Knowledge)

(ก) หลักฐานการปฏิบัติงาน (Performance Evidence)

- แบบทดสอบสัมภาษณ์

(ข) หลักฐานความรู้ (Knowledge Evidence)

- หลักฐานคุณวุฒิการศึกษา

- แบบทดสอบข้อเขียน

(ค) คำแนะนำในการประเมิน

หลักฐานที่ต้องการเพื่อแสดงถึงสมรรถนะในส่วนนี้ ต้องมีความสัมพันธ์และตอบเจตจำนงตามข้อกำหนดของสมรรถนะย่อยและเกณฑ์การปฏิบัติงานในหน่วยสมรรถนะนี้ โดยหลักฐานในที่นี้ ต้องแสดงถึง

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

ในกรณีที่ผู้รับการประเมินไม่ผ่านครบตามเกณฑ์ที่กำหนด ผู้ประเมินแจ้งหน่วยสมรรถนะที่ไม่ผ่าน ให้ผู้เข้ารับการประเมินทราบ และไปทบทวนสมรรถนะ ซึ่งผู้เข้ารับการประเมินสามารถกลับมาทดสอบสมรรถนะใหม่อีกครั้ง

(ง) วิธีการประเมิน

1. พิจารณาตามหลักฐานการปฏิบัติงาน ได้แก่ การสอบสัมภาษณ์
2. พิจารณาตามหลักฐานความรู้ ได้แก่ การสอบข้อเขียน

## 15. ขอบเขต (Range Statement)

ขอบเขตของการปฏิบัติงานการแก้ปัญหาด้านการบริการที่เกิดขึ้นภายในเที่ยวบิน ครอบคลุมถึงการแก้ปัญหาที่ขึ้นจากระบบ ขั้นตอน หรือความผิดพลาดของทางสายการบิน ให้ข้อมูลที่ถูกต้องและการแก้ปัญหาที่เกิดจากความไม่รู้ของผู้โดยสาร

(ก) คำแนะนำ

ขอบเขต (Range Statement) เป็นส่วนที่เกี่ยวข้องกับหน่วยสมรรถนะในภาพรวม ซึ่งจะเป็นการระบุสถานการณ์หรือสภาพแวดล้อมของงานที่เกี่ยวข้องกับสมรรถนะนี้ มีลักษณะสำคัญใน 4 กลุ่ม กล่าวคือ

- ขั้นตอน ระเบียบ หรือวิธีปฏิบัติงานในสถานที่ทำงาน (Workplace Procedures) ปฏิบัติตามขั้นตอน ระเบียบปฏิบัติของสายการบิน เช่น บัตรที่นั่งผู้โดยสารเลขที่นั่งซ้ำซ้อนกัน

- สถานที่ทำงาน (Work Site) บริเวณภายในห้องโดยสารบนเครื่องบิน

- สภาพะในการทำงาน (Operating Conditions) การให้บริการเพื่อขจัดปัญหาที่เกิดขึ้นจากการบริการให้เป็นไปตามความต้องการของผู้โดยสาร

- ข้อมูล/เอกสาร (Information/Documents) เช่น บัตรที่นั่ง ข้อมูลมาตรฐานการบริการ

(ข) คำอธิบายรายละเอียด

- ปัญหาการบริการที่เกิดจากความผิดพลาดของสายการบิน หมายถึง ปัญหา ข้อบกพร่องต่าง ๆ อันไม่ได้เกิดจากมาจากผู้โดยสาร เช่น การออกบัตรที่นั่งให้กับผู้โดยสารซ้ำซ้อนกัน

- ปัญหาที่เกิดจากความไม่รู้ของผู้โดยสาร หมายถึง ปัญหาหรือการกระทำใด ๆ ที่เกิดขึ้นจากความไม่ตั้งใจของผู้โดยสาร เช่น การย้ายหรือเปลี่ยนแปลงที่นั่งบนเครื่องบินโดยไม่แจ้งให้พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินได้รับทราบ

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

16. หน่วยสมรรถนะรวม (ถ้ามี)

N/A

17. อุตสาหกรรมร่วม/กลุ่มอาชีพร่วม (ถ้ามี)

N/A

18. รายละเอียดกระบวนการและวิธีการประเมิน (Assessment Description and Procedure)

- สอบข้อเขียน
- สอบสัมภาษณ์