



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 โดยปฏิบัติตามข้อกำหนดและข้อบังคับที่สายการบินและองค์กรต่างๆ 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 หน่วยงานการรักษาความปลอดภัยต่าง ๆ รวมถึงมีความสามารถทางเทคนิค ในการใช้อุปกรณ์การปฏิบัติงานต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับงานบริการผู้โดยสารภาคพื้น 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)

ผู้ประกอบการวิชาชีพพนักงานต้อนรับผู้โดยสารภาคพื้น หรือ พนักงานสายงานบริการภาคพื้น ที่เคยมีประสบการณ์ด้านการต้อนรับผู้โดยสารภาคพื้น

หน่วยสมรรถนะ (หน่วยสมรรถนะทั้งหมดของคุณวุฒิวิชาชีพนี้)

- 30102 อำนวยความสะดวกในการลงทะเบียนผู้โดยสาร
- 30103 อำนวยความสะดวกด้านข้อมูลแก่ผู้โดยสาร
- 30105 อำนวยความสะดวกแก่ผู้โดยสารบริเวณประตูทางออกขึ้นเครื่อง
- 30106 ตรวจสอบการรักษาความปลอดภัยบริเวณประตูทางออกขึ้นเครื่อง
- 30201 ติดต่อประสานงานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการรักษาความปลอดภัย
- 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 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 | 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 อำนาจความสะดวกในการลงทะเบียนผู้โดยสาร
3. ทบทวนครั้งที่ - / -
4. สร้างใหม่ ปรับปรุง

5. สำหรับชื่ออาชีพและรหัสอาชีพ (Occupational Classification)

5112 อาชีพต้อนรับผู้โดยสารภาคพื้น

6. คำอธิบายหน่วยสมรรถนะ (Description of Unit of Competency)

หน่วยสมรรถนะนี้ประกอบไปด้วยทักษะและความรู้ที่จำเป็นในการเตรียมเอกสารและอุปกรณ์ที่จำเป็นเพื่อการออกบัตรขึ้นเครื่องให้แก่ผู้โดยสาร การตรวจรับสัมภาระลงห้องเก็บสัมภาระใต้ท้องเครื่อง และตรวจสอบสัมภาระน้ำหนักตัวขึ้นเครื่อง ภายใต้กฎ ระเบียบ ข้อบังคับด้านความปลอดภัยของการเดินทางทางอากาศ รวมถึงการต้อนรับเพื่อสอบถามรายละเอียดของการเดินทาง

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)

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. สรุปรายชื่อผู้โดยสารที่ขึ้นเครื่องที่ปฏิบัติงาน | 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 |

| สมรรถนย่อย (Element) | เกณฑ์ในการปฏิบัติงาน (Performance Criteria) | วิธีการประเมิน (Assessment) |
|---|--|--|
| 30102.04 ตรวจสอบสัมภาระลงห้องเก็บสัมภาระใต้ท้องเครื่อง | 1. ตรวจสอบสภาพสัมภาระของผู้โดยสาร 2. สอบถามด้วยคำถามด้านการรักษาความปลอดภัยด้านการบิน (Safety and Security Questions) 3. ตรวจสอบขนาดสัมภาระของผู้โดยสารตามข้อกำหนดของสายการบิน 4. ตรวจสอบน้ำหนักและจำนวนสัมภาระตามข้อกำหนดของสายการบินตามประเภทบัตรโดยสาร | ข้อสอบข้อเขียน การสัมภาษณ์ การสาธิตการปฏิบัติงาน |
| 30102.05 ตรวจสอบรับสัมภาระลงห้องเก็บสัมภาระใต้ท้องเครื่อง | 1. เปรียบเทียบปรับน้ำหนักและขนาดสัมภาระที่เกินข้อกำหนด 2. บันทึกรายละเอียดรายการสัมภาระของผู้โดยสารเข้าระบบ 3. ติดแถบสัมภาระได้อย่างถูกต้องตามประเภทผู้โดยสาร 4. ติดแถบสัมภาระ (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)

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

(ก) หลักฐานการปฏิบัติงาน

- เอกสาร/หลักฐานรับรองการทำงาน
- แบบประเมินการสัมภาษณ์
- แบบประเมินการสอบภาคปฏิบัติ

(ข) หลักฐานความรู้ (Knowledge Evidence)

- แบบประเมินข้อเขียน
- ใบผ่านการฝึกอบรมการให้บริการลงทะเลเวียนบัตรโดยสารสัมภาระ (ถ้ามี)

(ค) คำแนะนำในการประเมิน

หลักฐานที่ต้องการเพื่อแสดงถึงสมรรถนะในส่วนนี้ ต้องมีความสัมพันธ์และตอบเจตจำนงตามข้อกำหนดของสมรรถนะย่อยและเกณฑ์การปฏิบัติงานในหน่วยสมรรถนะนี้ 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. หน่วยสมรรถนะรวม (ถ้ามี)

ขอบเขตการปฏิบัติงานในการอำนวยความสะดวกในการลงทะเลเวียนผู้โดยสาร เริ่มตั้งแต่การจัดเตรียมเอกสาร อุปกรณ์ที่จำเป็น และสภาพแวดล้อมอื่น ๆ ของบริเวณการปฏิบัติงาน ที่มีผลกระทบต่อการทำงานในด้านอำนวยความสะดวกในการลงทะเลเวียนผู้โดยสาร เพื่อให้การออกบัตรขึ้นเครื่องแก่ผู้โดยสาร การตรวจรับสัมภาระลงห้องเก็บของใต้ท้องเครื่อง การตรวจสัมภาระติดตัวขึ้นเครื่องภายใต้กฎ ระเบียบ ข้อบังคับด้านความปลอดภัยในการเดินทางทางอากาศ และข้อกำหนดอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง รวมถึงการต้อนรับตามมาตรฐานการให้บริการของสายการบิน เพื่อสอบถามรายละเอียดของการเดินทาง

(ก) คำแนะนำ

ขอบเขต (Range Statement) เป็นส่วนที่เกี่ยวข้องกับหน่วยสมรรถนะในภาพรวม

ซึ่งจะเป็นการระบุสถานการณ์หรือสภาพแวดล้อมของงานที่เกี่ยวข้องกับสมรรถนะนี้ ที่มีผลกระทบต่อการทำงานในการอำนวยความสะดวกในการลงทะเลเวียนผู้โดยสาร มีลักษณะสำคัญใน 4 กลุ่ม กล่าวคือ

1. ขั้นตอน ระเบียบ หรือวิธีปฏิบัติงานในสถานที่ทำงาน (Workplace Procedures)

ขั้นตอนการปฏิบัติงานเพื่อออกบัตรขึ้นเครื่องให้แก่ผู้โดยสาร

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

(ข) คำอธิบายรายละเอียด

1. เอกสารในการให้บริการลงทะเลเวียนบัตรผู้โดยสาร ได้แก่ บัญชีรายชื่อผู้โดยสาร (Passenger Name Record)
2. อุปกรณ์ที่จำเป็นในการลงทะเลเวียนบัตรผู้โดยสาร ได้แก่ อุปกรณ์สำนักงาน คอมพิวเตอร์ เครื่องพิมพ์
3. บัตรขึ้นเครื่อง (Boarding Pass) หมายถึง บัตรที่ระบุที่นั่งเพื่อเป็นการอนุญาตให้เดินทางตามที่ระบุไว้
4. สัมภาระสำหรับลงห้องเก็บสัมภาระใต้ท้องเครื่อง หมายถึง

สิ่งของที่สามารถนำฝากไปกับเครื่องบินภายใต้ระเบียบปฏิบัติด้านความปลอดภัยทางการเดินทางทางอากาศ

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

6. สัมภาระที่นำติดตัวขึ้นเครื่อง หมายถึง สิ่งของที่สามารถนำติดตัวขึ้นเครื่องภายใต้ระเบียบปฏิบัติด้านความปลอดภัยทางการเดินทางทางอากาศ
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 |
| <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)

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
- แบบประเมินขอเขียน
- แบบประเมินการสัมภาษณ์

(ค) คำแนะนำในการประเมิน

หลักฐานที่ต้องการเพื่อแสดงถึงสมรรถนะในหน่วยนี้

ต้องมีความสัมพันธ์และตอบใจต่อกันตามข้อกำหนดของสมรรถนะย่อยและเกณฑ์การปฏิบัติงานในหน่วยสมรรถนะนี้ โดยหลักฐานในนี้ ต้องแสดงถึง

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

(ง) วิธีการประเมิน

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

*ในกรณีที่ผู้เข้ารับการประเมินไม่ผ่านครบตามเกณฑ์ที่กำหนด ผู้ประเมินแจ้งหน่วยสมรรถนะและหน่วยสมรรถนะย่อยที่ไม่ผ่านให้ผู้เข้ารับการประเมินทราบ และไปทบทวนสมรรถนะ ซึ่งผู้เข้ารับการประเมินสามารถกลับมาทดสอบใหม่อีกครั้ง

15. ขอบเขต (Range Statement)

ขอบเขตการปฏิบัติงานในการให้ข้อมูลด้านการบริการ สิ่งอำนวยความสะดวกภายในสนามบิน รวมถึงเครื่องมือ อุปกรณ์ เทคโนโลยี ทรัพยากรที่เกี่ยวข้องกับการให้ข้อมูล กฎข้อบังคับทั่วไปของสายการบินและสนามบิน รวมถึงการให้ข้อมูลเพื่อแก้ปัญหาแก่ผู้โดยสาร โดยให้คำแนะนำด้านข้อมูลหน่วยงานภายในและหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้อง

(ก) คำแนะนำ

ขอบเขต (Range Statement) เป็นส่วนที่เกี่ยวข้องกับหน่วยสมรรถนะในภาพรวม ซึ่งจะเป็นการระบุสถานการณ์หรือสภาพแวดล้อมของงานที่เกี่ยวข้องกับสมรรถนะนี้ ที่มีผลกระทบต่อการทำงาน 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. หน่วยสมรรถนะร่วม (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 ภายใต้อุปสรรคข้อบังคับด้านความปลอดภัย

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)

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. ติดตามผู้เกี่ยวข้อง 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)

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

(ก) หลักฐานการปฏิบัติงาน

- เอกสาร/หลักฐานรับรองการทำงาน
- แบบประเมินการสัมภาษณ์

(ข) หลักฐานความรู้ (Knowledge Evidence)

- ผลการสอบสัมภาษณ์

(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

*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 ที่มีผลกระทบต่อการทำงาน 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 |
| <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)

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. ตรวจสอบผู้โดยสารในเที่ยวบินให้สอดคล้องกับจำนวนผู้โดยสารลงทะเบียน 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 ที่เกี่ยวข้องกับสัมภาระนำติดตัวขึ้นเครื่อง
- ความรู้ในมาตรฐานสายการบินในการรักษาความปลอดภัยบริเวณประตูทางออกขึ้นเครื่อง

14. หลักฐานที่ต้องการ (Evidence Guide)

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

(ก) หลักฐานการปฏิบัติงาน

- เอกสาร/หลักฐานรับรองการทำงาน
- แบบประเมินการสัมภาษณ์

(ข) หลักฐานความรู้ (Knowledge Evidence)

- แบบประเมินข้อเขียน
- ผลการทดสอบความรู้

(ค) คำแนะนำในการประเมิน

หลักฐานที่ต้องการเพื่อแสดงถึงสมรรถนะในส่วนนี้ ต้องมีความสัมพันธ์และตอบเจตจำนงตามข้อกำหนดของสมรรถนะย่อยและเกณฑ์การปฏิบัติงานในหน่วยสมรรถนะนี้ 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 ที่มีผลกระทบต่อการทำงาน 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. 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 |
|--------------------------|--------------------------|--------------------------|-------------------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| <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)

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
- ทักษะการรายงานและแก้ไขปัญหาที่อาจเกิดขึ้นทันหัน 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)

หลักฐานที่ต้องการจะกำหนดข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการประเมินและควรที่จะใช้ประกอบรวมกันกับเกณฑ์การปฏิบัติงาน (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 ที่มีผลกระทบต่อการทำงาน 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. หน่วยสมรรถนะร่วม (ถ้ามี)

N/A

17. อุตสาหกรรมร่วม/กลุ่มอาชีพร่วม (ถ้ามี)

N/A

18. รายละเอียดกระบวนการและวิธีการประเมิน (Assessment Description and Procedure)

18.1 สอบข้อเขียน

18.2 สอบสัมภาษณ์

1. รหัสหน่วยสมรรถนะ 30202
2. ชื่อหน่วยสมรรถนะ ติดต่อประสานงานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการบริการผู้โดยสาร
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 |
|--------------------------|--------------------------|--------------------------|-------------------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| <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)

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 สั่งการ 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 ต้องมีความสัมพันธ์และตอบโจทย์ตามข้อกำหนดของสมรรถนะย่อยและเกณฑ์การปฏิบัติงานในหน่วยสมรรถนะนี้ 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