



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

อาชีพพนักงานสำรองบัตรโดยสาร ระดับ 4

8. คุณวุฒิวิชาชีพที่เกี่ยวข้อง (Related Professional Qualifications)

ไม่มี

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

รหัสหน่วยสมรรถนะ	เนื้อหา
30101	อำนวยความสะดวกการสำรองที่นั่ง
30108	อำนวยความสะดวกเกี่ยวกับบัตรโดยสาร

10. ระดับคุณวุฒิ

10.1 สาขาวิชาชีพการบิน สาขาบริการภาคพื้นและสนับสนุนการบินภาคพื้นในอาคาร อาชีพพนักงานสำรองบัตรโดยสาร ระดับ 4

คุณลักษณะของผลการเรียนรู้ (Characteristics of Outcomes)

ผู้ที่มีสมรรถนะในระดับนี้ สามารถอำนวยความสะดวกในการสำรองที่นั่งและออกบัตรโดยสาร สามารถดำเนินการเปลี่ยนแปลงหรือยกเลิกบัตรโดยสารให้คำแนะนำและข้อมูลในการสำรองที่นั่งให้แก่ผู้โดยสาร สามารถใช้คำศัพท์เฉพาะทางและรหัสคำสั่งที่เกี่ยวกับการสำรองที่นั่งและออกบัตรโดยสารได้ มีความสามารถทางเทคนิคในการใช้ระบบสำรองที่นั่ง สามารถสรุปผลและแก้ไขปัญหาได้โดยประยุกต์ใช้ทฤษฎี เครื่องมือและข้อมูลพื้นฐาน ภายใต้การควบคุมแนะนำของผู้บังคับบัญชา มีทักษะในการปรับปรุงคุณภาพการทำงานของตนเองให้มีความเชี่ยวชาญในการทำงานได้อย่างต่อเนื่อง

การเลื่อนระดับคุณวุฒิวิชาชีพ (Qualification Pathways)

1. เป็นพนักงานสำรองที่นั่งและออกบัตรโดยสารมีประสบการณ์ทำงานต่อเนื่องอย่างน้อย 1 ปี พร้อมมีหลักฐานยืนยัน
2. หากปัจจุบันไม่ได้เป็นพนักงานสำรองที่นั่งและออกบัตรโดยสาร ต้องมีประสบการณ์เป็นพนักงานสำรองที่นั่งและออกบัตรโดยสารต่อเนื่องอย่างน้อย 1 ปี โดยระยะเวลาที่หยุดปฏิบัติหน้าที่ต้องไม่เกิน 2 ปี พร้อมมีหลักฐานยืนยัน

หลักเกณฑ์การต่ออายุหนังสือรับรองมาตรฐานอาชีพ

1. ผู้ประสงค์ต่ออายุหนังสือรับรองมาตรฐานอาชีพแจ้งความประสงค์ต่อองค์กรรับรองขอต่ออายุหนังสือรับรองโดยแสดงหลักฐานการทำงานในอาชีพ 3 ปีอย่างต่อเนื่อง พร้อมแสดงหนังสือรับรองมาตรฐานอาชีพฉบับเดิม สอบประเมินเฉพาะการสอบปฏิบัติในสถานการณ์จำลองเท่านั้น
2. หากไม่สามารถแสดงหลักฐานการทำงานในอาชีพ 3 ปีอย่างต่อเนื่อง หรือหนังสือรับรองฯ หมดอายุ ผู้ประสงค์ต่ออายุหนังสือรับรองมาตรฐานอาชีพทำการทดสอบด้วยการสอบข้อสอบปรนัย 4 ตัวเลือก การสอบสัมภาษณ์ และการสอบปฏิบัติในสถานการณ์จำลอง

กลุ่มบุคคลในอาชีพ (Target Group)

ผู้ที่สนใจที่จะเข้ารับการทดสอบมาตรฐานอาชีพและคุณวุฒิวิชาชีพสายงานการบริการภาคพื้นและสนับสนุนการบินภาคพื้นในอาคาร เช่น ผู้ที่อยู่ในอุตสาหกรรมการบิน ผู้ประกอบวิชาชีพสำรองบัตรโดยสารและบุคคลทั่วไปผู้มีประสบการณ์ทางด้านการสำรองบัตรโดยสาร

หน่วยสมรรถนะ (หน่วยสมรรถนะทั้งหมดของคุณวุฒิวิชาชีพนี้)

- 30101 อำนวยความสะดวกการสำรองที่นั่ง
- 30108 อำนวยความสะดวกเกี่ยวกับบัตรโดยสาร

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
พัฒนาบุคลากรทางการบินในอุตสาหกรรมการบินให้มีมาตรฐานและเป็นที่ยอมรับ	30	สนับสนุนการบินภาคพื้นที่เกี่ยวข้องกับการบริการผู้โดยสาร	301	ให้บริการผู้โดยสาร

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	30101	อำนวยความสะดวกการสำรองที่นั่ง	30101.01	สำรองที่นั่งตามความต้องการของผู้โดยสาร
				30101.02	บันทึกรายละเอียดในการสำรองที่นั่ง
				30101.03	บันทึกรายละเอียดของการบริการพิเศษสำหรับผู้โดยสารที่ร้องขอ
		30108	อำนวยความสะดวกเกี่ยวกับบัตรโดยสาร	30108.01	ออกบัตรโดยสารตามความต้องการของผู้โดยสาร
				30108.02	ตรวจสอบเงื่อนไขของบัตรโดยสาร
				30108.03	ยกเลิกบัตรโดยสารตามความต้องการของผู้โดยสาร

คำอธิบาย

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

1. รหัสหน่วยสมรรถนะ 30101
2. ชื่อหน่วยสมรรถนะ อำนาจความสะดวกการสำรองที่นั่ง
3. ทบทวนครั้งที่ - / -
4. สร้างใหม่ ปรับปรุง

5. สำหรับชื่ออาชีพและรหัสอาชีพ (Occupational Classification)

4221 อาชีพสำรองบัตรโดยสาร

6. คำอธิบายหน่วยสมรรถนะ (Description of Unit of Competency)

หน่วยสมรรถนะนี้ประกอบไปด้วยทักษะและความรู้ที่จำเป็นในการสำรองที่นั่ง และออกบัตรโดยสาร เปลี่ยนแปลงหรือยกเลิกตามความต้องการของผู้โดยสาร สามารถใส่คำสั่งการขอบริการพิเศษเกี่ยวกับอาหาร บริการรถเข็นโดยสามารถบันทึกรายละเอียดได้อย่างถูกต้อง ตามทฤษฎี โดยสามารถใช้เครื่องมือและข้อมูลพื้นฐาน ภายใต้การควบคุมแนะแนวของผู้บังคับบัญชา

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)

ผู้ประกอบวิชาชีพสำรองบัตรโดยสาร
ผู้ประกอบวิชาชีพในธุรกิจการบิน

9. ชื่ออาชีพและรหัสอาชีพอื่นที่หน่วยสมรรถนะนี้สามารถใช้ได้ (ถ้ามี)

N/A

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

- มาตรฐานและข้อกำหนดของสายการบิน
- ข้อกำหนดเกี่ยวกับการสำรองที่นั่งของสมาคมขนส่งทางอากาศระหว่างประเทศ (IATA's Reservations Handbook)

11. สมรรถนะย่อยและเกณฑ์การปฏิบัติงาน (Elements and Performance Criteria)

สมรรถนะย่อย (Element)	เกณฑ์ในการปฏิบัติงาน (Performance Criteria)	วิธีการประเมิน (Assessment)
30101.01 สำรองที่นั่งตามความต้องการของผู้โดยสาร	1. ตรวจสอบที่นั่งที่ว่างในระบบตามความต้องการของผู้โดยสาร 2. นำเสนอทางเลือกในกรณีไม่มีที่ว่างตรงตามความต้องการของผู้โดยสาร 3. ให้ข้อมูลรายละเอียดเกี่ยวกับสายการบินที่ผู้โดยสารต้องการ	ข้อสอบข้อเขียน การสาธิตการปฏิบัติงาน
30101.02 บันทึกรายละเอียดในการสำรองที่นั่ง	1. บันทึกข้อมูลของผู้โดยสารได้อย่างถูกต้อง 2. บันทึกข้อมูลของเที่ยวบินได้อย่างถูกต้อง 3. ยืนยันความถูกต้องของข้อมูลในการสำรองที่นั่งของผู้โดยสาร	ข้อสอบข้อเขียน การสาธิตการปฏิบัติงาน
30101.03 บันทึกรายละเอียดของการบริการพิเศษสำหรับผู้โดยสารที่ร้องขอ	1. แนะนำผู้โดยสารเกี่ยวกับบริการพิเศษของสายการบิน 2. บันทึกบริการพิเศษได้ถูกต้องตามความต้องการของผู้โดยสาร 3. ทบทวนข้อมูลเกี่ยวกับบริการพิเศษให้ผู้โดยสารทราบ	ข้อสอบข้อเขียน การสาธิตการปฏิบัติงาน

12. ความรู้และทักษะก่อนหน้าที่จำเป็น (Pre-requisite Skill & Knowledge)

N/A

13. ทักษะและความรู้ที่ต้องการ (Required Skills and Knowledge)

(ก) ความต้องการด้านทักษะ

- ทักษะการสื่อสารกับผู้อื่นในระหว่างการทำบริการสำรองที่นั่งและออกบัตรโดยสาร
- ทักษะการใช้คำศัพท์เฉพาะทางที่เกี่ยวข้องกับการสำรองที่นั่ง และออกบัตรโดยสาร รวมทั้งรหัสคำสั่งต่าง ๆ
- ทักษะการอ่าน และการตีความข้อมูลในการสำรองที่นั่ง และออกบัตรโดยสาร เช่น ข้อมูลผู้โดยสาร คำร้องขอพิเศษ ราคาบัตรโดยสาร เงื่อนไขของบัตรโดยสาร
- ทักษะในการใช้ระบบปฏิบัติการสากลในการสำรองที่นั่งและออกบัตรโดยสารได้อย่างมีประสิทธิภาพ
- ทักษะการสื่อสารเชิงโน้มน้าวผู้โดยสารให้ตัดสินใจเลือกแนวทางตามที่พนักงานสำรองบัตรแนะนำเสนอ

(ข) ความต้องการด้านความรู้

- คำศัพท์เฉพาะทางในการสำรองที่นั่ง และออกบัตรโดยสาร
- ความรู้เกี่ยวกับระบบสำรองที่นั่ง และออกบัตรโดยสาร
- ความรู้เกี่ยวกับข้อมูลบนบัตรโดยสาร

14. หลักฐานที่ต้องการ (Evidence Guide)

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

(ก) หลักฐานการปฏิบัติงาน (Performance Evidence)

- เอกสาร/หนังสือรับรองการทำงาน
- แบบประเมินการสอบปฏิบัติ

(ข) หลักฐานความรู้ (Knowledge Evidence)

- แบบประเมินการสอบข้อเขียน
- ใบผ่านการฝึกอบรมในการให้บริการสำรองที่นั่งและออกบัตรโดยสาร (ถ้ามี)

(ค) คำแนะนำในการประเมิน

หลักฐานที่ต้องการเพื่อแสดงถึงสมรรถนะในส่วนนี้ ต้องมีความสัมพันธ์และตอบเจตจำนงตามข้อกำหนดของสมรรถนะย่อยและเกณฑ์การปฏิบัติงานในหน่วยสมรรถนะนี้ โดยหลักฐานในที่นี้ ต้องแสดงถึง

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

(ง) วิธีการประเมิน

1. พิจารณาตามหลักฐานการปฏิบัติงาน ได้แก่ เอกสาร/หนังสือรับรองการทำงาน และการสอบปฏิบัติ
2. พิจารณาตามหลักฐานความรู้ ได้แก่ การสอบข้อเขียน

***ในกรณีที่ผู้เข้ารับการประเมินไม่ผ่านครบตามเกณฑ์ที่กำหนด ผู้ประเมินแจ้งหน่วยสมรรถนะและหน่วยสมรรถนะย่อยที่ไม่ผ่านให้ผู้เข้ารับการประเมินทราบ และไปทบทวนสมรรถนะ ซึ่งผู้เข้ารับการประเมินสามารถกลับมาทดสอบใหม่อีกครั้ง**

15. ขอบเขต (Range Statement)

ขอบเขตในการอำนวยความสะดวกการสำรองที่นั่งและออกบัตรโดยสาร เริ่มตั้งแต่การสำรองที่นั่ง และออกบัตรโดยสารให้ผู้โดยสารตามความต้องการของผู้โดยสาร รวมทั้งการใส่คำสั่งการขอบริการพิเศษเกี่ยวกับอาหาร บริการรถเข็น หรือการบริการพิเศษตามที่สายการบินมีให้บริการ โดยสามารถบันทึกรายละเอียดได้อย่างถูกต้อง

(ก) คำแนะนำ

ขอบเขต (Range Statement) เป็นส่วนที่เกี่ยวข้องกับหน่วยสมรรถนะในภาพรวม ซึ่งจะเป็นการระบุสถานการณ์หรือสภาพแวดล้อมของงานที่เกี่ยวข้องกับสมรรถนะนี้มีลักษณะสำคัญใน 4 กลุ่ม กล่าวคือ

1. ขั้นตอน ระเบียบ หรือวิธีปฏิบัติงานในสถานที่ทำงาน (Workplace Procedures) ขั้นตอนการปฏิบัติงานเพื่อสำรองที่นั่งและออกบัตรโดยสาร
2. สถานที่ทำงาน (Work Site) เคาน์เตอร์จองบัตรโดยสาร หรือ ผ่านระบบสำรองที่นั่งของสายการบินตามสถานที่ที่สายการบินกำหนด
3. สภาพในการทำงาน (Operating Conditions) การให้บริการเพื่ออำนวยความสะดวกในการสำรองที่นั่งและออกบัตรโดยสาร กรณีมีสถานการณ์ฉุกเฉินสามารถให้คำแนะนำเพื่อช่วยเหลือการสำรองที่นั่งกับหน่วยงานอื่นได้

4. ข้อมูล/เอกสาร (Information/Documents) เช่น บัตรโดยสาร เอกสารต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการเดินทาง

(ข) คำอธิบายรายละเอียด

1. การสำรองที่นั่ง หมายถึง การเขียนคำสั่งในระบบปฏิบัติการสากลของสายการบินเพื่อสำรองที่นั่งตามความต้องการของผู้โดยสาร
2. รายละเอียดในการสำรองที่นั่ง ประกอบด้วย เส้นทางบิน ข้อมูลส่วนตัวของผู้โดยสาร ได้แก่ ชื่อ-สกุล เพศ อายุ (กรณีผู้โดยสารเป็นทารกหรือเด็กตามข้อกำหนดของสายการบิน) ข้อมูลการชำระค่าบัตรโดยสาร หรือข้อมูลที่ระบบปฏิบัติการสากลต้องการ
3. การบริการพิเศษของสายการบิน ได้แก่ การบริการอาหารพิเศษ ที่นั่งพิเศษสำหรับผู้โดยสารที่มีข้อจำกัดในการเดินทาง การบริการรถเข็น
4. เงื่อนไขของบัตรโดยสาร (Ticket Restriction) หมายถึง เงื่อนไขในการยกเลิกบัตรโดยสาร เช่น สามารถยกเลิกได้โดยไม่เสียค่าใช้จ่าย สามารถยกเลิกได้แต่มีค่าใช้จ่ายเพิ่มเติม เป็นต้น เงื่อนไขในการเปลี่ยนแปลงบัตรโดยสาร เช่น สามารถเปลี่ยนแปลงเส้นทางบิน วันเดินทางได้โดยเสียหรือไม่เสียค่าใช้จ่าย เป็นต้น ทั้งนี้เป็นไปตามโครงสร้างราคา (Fares Structure) ของสายการบิน
5. ข้อมูลบัตรโดยสาร (Ticket Information) หมายถึง ข้อมูลส่วนบุคคล ประกอบด้วย คำนำหน้าชื่อ ชื่อ-สกุล อายุ (กรณีผู้โดยสารเป็นทารกหรือเด็กตามข้อกำหนดของสายการบิน) เที่ยวบิน ข้อกำหนดสัมภาระตามมาตรฐานของสายการบิน และเงื่อนไขของบัตรโดยสาร

16. หน่วยสมรรถนะรวม (ถ้ามี)

N/A

17. อุตสาหกรรมร่วม/กลุ่มอาชีพร่วม (ถ้ามี)

N/A

18. รายละเอียดกระบวนการและวิธีการประเมิน (Assessment Description and Procedure)

- 18.1 สอบข้อเขียน
- 18.2 สอบปฏิบัติ

1. รหัสหน่วยสมรรถนะ 30108
2. ชื่อหน่วยสมรรถนะ อำนวยความสะดวกเกี่ยวกับบัตรโดยสาร
3. ทบทวนครั้งที่ - / -
4. สร้างใหม่ ปรับปรุง

5. สำหรับชื่ออาชีพและรหัสอาชีพ (Occupational Classification)

4221 อาชีพสำรองบัตรโดยสาร

6. คำอธิบายหน่วยสมรรถนะ (Description of Unit of Competency)

หน่วยสมรรถนะนี้ประกอบไปด้วยทักษะและความรู้ที่จำเป็นในการยกเลิกการออกบัตรโดยสาร และสามารถคำนวณค่าธรรมเนียมในการยกเลิกได้อย่างถูกต้องตามคู่มือการปฏิบัติงาน ภายใต้การควบคุมแนะนำของผู้บังคับบัญชา

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)

ผู้ประกอบการวิชาชีพสำรองบัตรโดยสาร

9. ชื่ออาชีพและรหัสอาชีพอื่นที่หน่วยสมรรถนะนี้สามารถใช้ได้ (ถ้ามี)

N/A

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

- มาตรฐานและข้อกำหนดของสายการบิน
- ข้อกำหนดเกี่ยวกับการสำรองที่นั่งของสมาคมขนส่งทางอากาศระหว่างประเทศ (IATA's Reservations Handbook)

11. สมรรถนะย่อยและเกณฑ์การปฏิบัติงาน (Elements and Performance Criteria)

สมรรถนะย่อย (Element)	เกณฑ์ในการปฏิบัติงาน (Performance Criteria)	วิธีการประเมิน (Assessment)
30108.01 ออกบัตรโดยสารตามความต้องการของผู้โดยสาร	1. ออกเอกสารที่เกี่ยวข้องให้ผู้โดยสารตามรายละเอียดในการสำรองที่นั่ง 2. แจ้งข้อมูลเกี่ยวกับเงื่อนไขของบัตรโดยสาร (Ticket Restriction) 3. ยืนยันข้อมูลที่ระบุบนบัตรโดยสาร (Ticket Information)	ข้อสอบข้อเขียน
30108.02 ตรวจสอบเงื่อนไขของบัตรโดยสาร	1. ตรวจสอบข้อกำหนดของบัตรโดยสารในระบบสำรองที่นั่ง (Ticket Restriction) 2. แจ้งผู้โดยสารเกี่ยวกับเงื่อนไขของบัตรโดยสาร 3. ตรวจสอบค่าใช้จ่ายในการยกเลิกบัตรโดยสาร (Penalty Fee)	ข้อสอบข้อเขียน การสาธิตการปฏิบัติงาน
30108.03 ยกเลิกบัตรโดยสารตามความต้องการของผู้โดยสาร	1. แจ้งขั้นตอนในการยกเลิกบัตรโดยสารตามกฎหมายของสายการบิน 2. แจ้งค่าใช้จ่ายในการยกเลิกบัตรโดยสารให้แก่ผู้โดยสารได้อย่างถูกต้อง 3. ดำเนินการยกเลิกบัตรโดยสารในระบบการสำรองที่นั่ง	ข้อสอบข้อเขียน การสัมภาษณ์

12. ความรู้และทักษะก่อนหน้าที่จำเป็น (Pre-requisite Skill & Knowledge)

N/A

13. ทักษะและความรู้ที่ต้องการ (Required Skills and Knowledge)

(ก) ความต้องการด้านทักษะ

- ทักษะการใช้คำศัพท์เฉพาะทางที่เกี่ยวข้องกับการยกเลิกบัตรโดยสาร รวมทั้งรหัสคำสั่งต่าง ๆ
- ทักษะการอ่าน และการตีความเงื่อนไขการยกเลิกบัตรโดยสาร เช่น ค่าธรรมเนียมการยกเลิกบัตรโดยสาร ราคาบัตรโดยสาร

(ข) ความต้องการด้านความรู้

- คำศัพท์เฉพาะทางในการยกเลิกบัตรโดยสาร
- ความรู้เกี่ยวกับการยกเลิกบัตรโดยสาร

14. หลักฐานที่ต้องการ (Evidence Guide)

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

(ก) หลักฐานการปฏิบัติงาน (Performance Evidence)

- หนังสือรับรองการทำงาน
- แบบประเมินการสอบภาคปฏิบัติ
- แบบประเมินการสอบสัมภาษณ์

(ข) หลักฐานความรู้ (Knowledge Evidence)

- แบบประเมินข้อเขียน
- ใบผ่านการฝึกอบรมในการให้บริการสำรองที่นั่งและออกบัตรโดยสาร (ถ้ามี)

(ค) คำแนะนำในการประเมิน

หลักฐานที่ต้องการเพื่อแสดงถึงสมรรถนะในส่วนนี้ ต้องมีความสัมพันธ์และตอบโจทก์ตามข้อกำหนดของสมรรถนะย่อย และเกณฑ์การปฏิบัติงานในหน่วยสมรรถนะนี้ โดยหลักฐานในที่นี้ ต้องแสดงถึง

1. ความรู้ และทักษะที่เกี่ยวข้อง
2. วิธีการปฏิบัติงานในสถานที่ทำงาน และกฎหมายหรือเกณฑ์ ระเบียบต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง
3. ขอบเขตด้านอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง

(ง) วิธีการประเมิน

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

***ในกรณีที่ผู้เข้ารับการประเมินไม่ผ่านครบตามเกณฑ์ที่กำหนด ผู้ประเมินแจ้งหน่วยสมรรถนะและหน่วยสมรรถนะย่อยที่ไม่ผ่านให้ผู้เข้ารับการประเมินทราบ และไปทบทวนสมรรถนะ ซึ่งผู้เข้ารับการประเมินสามารถกลับมาทดสอบใหม่อีกครั้ง**

15. ขอบเขต (Range Statement)

ขอบเขตในการยกเลิกบัตรโดยสาร (Ticket Cancellation) เริ่มตั้งแต่การยกเลิกบัตรโดยสารตามความต้องการของผู้โดยสาร โดยสามารถบันทึกรายละเอียดการยกเลิกได้อย่างถูกต้อง กรณีมีค่าใช้จ่ายในการยกเลิกบัตรโดยสาร สามารถดำเนินการได้ถูกต้องตามเงื่อนไขของบัตรโดยสาร

(ก) คำแนะนำ

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

1. ขั้นตอน ระเบียบ หรือวิธีปฏิบัติงานในสถานที่ทำงาน (Workplace Procedures) ขั้นตอนการปฏิบัติงานเพื่อยกเลิกบัตรโดยสาร และเก็บค่าใช้จ่ายตามเงื่อนไขของบัตรโดยสาร
2. สถานที่ทำงาน (Work Site) เคาน์เตอร์จองบัตรโดยสาร หรือ ผ่านระบบสำรองที่นั่งของสายการบินตามสถานที่ที่สายการบินกำหนด
3. สภาพในการทำงาน (Operating Conditions) การให้บริการเพื่อยกเลิกบัตรโดยสาร กรณีมีสถานการณ์ฉุกเฉิน สามารถให้คำแนะนำเพื่อช่วยเหลือในการยกเลิกบัตรโดยสารกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
4. ข้อมูล/เอกสาร (Information/Documents) เช่น บัตรโดยสาร เอกสารต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการเดินทาง

(ข) คำอธิบายรายละเอียด

1. การยกเลิกบัตรโดยสาร คือ การยกเลิกเอกสารสรุปข้อมูลการเดินทางของผู้โดยสาร ภายหลังจากชำระเงินตามเงื่อนไข
2. ข้อกำหนดของบัตรโดยสาร (Ticket Restriction) คือ เงื่อนไขการเปลี่ยนแปลง หรือยกเลิกของบัตรโดยสาร
3. ค่าใช้จ่ายในการยกเลิกบัตรโดยสาร (Penalty Fee) คือ ค่าธรรมเนียมที่เกิดจากการยกเลิกบัตรโดยสาร ตามข้อกำหนดของบัตรโดยสาร
4. เอกสารที่เกี่ยวข้องกับการยกเลิกบัตรโดยสาร ได้แก่ ใบเสร็จ (Penalty Receipt) Electronic Miscellaneous Document (EMD)

16. หน่วยสมรรถนะรวม (ถ้ามี)

N/A

17. อุตสาหกรรมร่วม/กลุ่มอาชีพร่วม (ถ้ามี)

N/A

18. รายละเอียดกระบวนการและวิธีการประเมิน (Assessment Description and Procedure)

- 18.1 สอบข้อเขียน
- 18.2 สอบปฏิบัติ
- 18.3 สอบสัมภาษณ์