



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 5

8. คุณวุฒิวิชาชีพที่เกี่ยวข้อง (Related Professional Qualifications)

ไม่มี

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

รหัสหน่วยสมรรถนะ	เนื้อหา
30101	อำนวยความสะดวกการสำรองที่นั่ง
30108	อำนวยความสะดวกเกี่ยวกับบัตรโดยสาร
30109	จัดการเปลี่ยนแปลงการเดินทาง (Itinerary Change)
30110	อำนวยความสะดวกในการเรียกเก็บค่าระวางสัมภาระเกินจากที่สายการบินกำหนด

10. ระดับคุณวุฒิ

10.1 สาขาวิชาชีพการบิน สาขาบริการภาคพื้นและสนับสนุนการบินภาคพื้นในอาคาร อาชีพพนักงานสำรองบัตรโดยสาร ระดับ 5

คุณลักษณะของผลการเรียนรู้ (Characteristics of Outcomes)

ผู้ที่มีสมรรถนะในระดับนี้ สามารถจัดการเปลี่ยนแปลงการเดินทางและข้อมูลบัตรโดยสาร (Itinerary Change) สามารถคำนวณค่าระวางสัมภาระเกินจากที่สายการบินกำหนดได้ สามารถสรุปผลการเก็บค่าระวางสัมภาระเกินและรายงานต่อผู้ที่เกี่ยวข้องได้อย่างถูกต้อง สามารถตัดสินใจเปลี่ยนแปลงบัตรโดยสารได้อย่างอิสระ สามารถหาข้อมูลเบื้องต้น นำมาวิเคราะห์ และวางแผนในการเปลี่ยนแปลงเที่ยวบินตามความต้องการของผู้โดยสาร รวมถึงสามารถตัดสินใจและให้ความช่วยเหลือผู้โดยสารในกรณีบัตรโดยสารไม่สามารถเปลี่ยนแปลงได้ มีทักษะในการแก้ปัญหาในบริบทที่มีการเปลี่ยนแปลงทั่วไป

สามารถวางแผนการทำงานและประสานงานกับผู้อื่นหรือหน่วยงานอื่นเพื่อให้งานที่รับผิดชอบบรรลุได้ตามเป้าหมาย

### การเลื่อนระดับคุณวุฒิวิชาชีพ (Qualification Pathways)

1. เป็นพนักงานสำรองที่นิ่งและบัตรโดยสารที่มีประสบการณ์ในตำแหน่งหัวหน้างานทางด้านสำรองที่นิ่งและออกบัตรโดยสารมาแล้วอย่างน้อย 1 ปี หรือ มีประสบการณ์ทางด้านสำรองที่นิ่งและออกบัตรโดยสารมาแล้วอย่างน้อย 4 ปี พร้อมมีหลักฐานยืนยัน

2. หากปัจจุบันไม่ได้เป็นพนักงานสำรองที่นิ่งและบัตรโดยสาร ต้องมีประสบการณ์การเป็นพนักงานสำรองที่นิ่งและบัตรโดยสารต่อเนื่องอย่างน้อย 4 ปี พร้อมมีหลักฐานยืนยัน โดยระยะเวลาที่หยุดปฏิบัติหน้าที่ต้องไม่เกิน 2 ปี

3. กรณีเป็นผู้ที่ได้รับการรับรองคุณวุฒิวิชาชีพ ระดับ 4 จะต้องถือหนังสือรับรองมาตรฐานอาชีพอย่างน้อย 2 ปี และหนังสือรับรองฯ ยังไม่หมดอายุ จะสอบเฉพาะหน่วยสมรรถนะ จำนวน 2 หน่วย ได้แก่ 30109 และ 30110 โดยทำการทดสอบด้วยการสอบข้อสอบปรนัย 4 ตัวเลือก และการสอบสัมภาษณ์

3.1 กรณีเป็นผู้ที่ได้รับการรับรองคุณวุฒิวิชาชีพระดับ 3 (ตามกรอบคุณวุฒิวิชาชีพ 7 ระดับ) จะต้องถือหนังสือรับรองมาตรฐานอาชีพอย่างน้อย 2 ปี และหนังสือรับรองฯ ยังไม่หมดอายุ จะสอบเฉพาะหน่วยสมรรถนะ จำนวน 2 หน่วย ได้แก่ 30109 และ 30110 โดยทำการทดสอบด้วยการสอบข้อสอบปรนัย 4 ตัวเลือก และการสอบสัมภาษณ์

3.2 กรณีเป็นผู้ที่ได้รับการรับรองคุณวุฒิวิชาชีพระดับ 4 และหนังสือรับรองฯ หมดอายุ ผู้ประสงค์เข้ารับการทดสอบจะต้องแสดงหลักฐานการทำงานในอาชีพ 4 ปีอย่างต่อเนื่อง จะสอบหน่วยสมรรถนะจำนวน 3 หน่วยสมรรถนะ ได้แก่ 30108 30109 และ 30110 โดยทำการทดสอบด้วยการสอบข้อสอบปรนัย 4 ตัวเลือก และการสอบสัมภาษณ์

### หลักเกณฑ์การต่ออายุหนังสือรับรองมาตรฐานอาชีพ

1. ผู้ประสงค์ต่ออายุหนังสือรับรองมาตรฐานอาชีพแจ้งความประสงค์ต่อองค์กรรับรองขอต่ออายุหนังสือรับรองโดยแสดงหลักฐานการทำงานในอาชีพ 4 ปีอย่างต่อเนื่อง พร้อมแสดงหนังสือรับรองมาตรฐานอาชีพฉบับเดิม ทั้งนี้การต่ออายุหนังสือรับรองฯ จะสอบประเมินเฉพาะการสอบสัมภาษณ์เท่านั้น

2. หากไม่สามารถแสดงหลักฐานการทำงานในอาชีพ 4 ปีอย่างต่อเนื่อง หรือหนังสือรับรองฯ หมดอายุ ผู้ประสงค์ต่ออายุหนังสือรับรองมาตรฐานอาชีพทำการทดสอบด้วยการสอบข้อสอบปรนัย 4 ตัวเลือก และการสอบสัมภาษณ์

### กลุ่มบุคคลในอาชีพ (Target Group)

1. บุคคลที่ทำงานในระดับหัวหน้างานทางด้านสำรองที่นิ่งและออกบัตรโดยสาร
2. บุคคลที่ทำงานอยู่ในอุตสาหกรรมการบินทางด้านสำรองที่นิ่งและออกบัตรโดยสาร ไม่ต่ำกว่า 4 ปี

### หน่วยสมรรถนะ (หน่วยสมรรถนะทั้งหมดของคุณวุฒิวิชาชีพนี้)

30101 อำนวยความสะดวกการสำรองที่นิ่ง

30108 อำนวยความสะดวกเกี่ยวกับบัตรโดยสาร

30109 จัดการเปลี่ยนแปลงการเดินทาง (Itinerary Change)

30110 อำนวยความสะดวกในการเรียกเก็บค่าระวางสัมภาระเกินจากที่สายการบินกำหนด

### 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

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	อำนาจความสะดวกการสำรองที่นั่ง	30101.01	สำรองที่นั่งตามความต้องการของผู้โดยสาร
				30101.02	บันทึกรายละเอียดในการสำรองที่นั่ง
				30101.03	บันทึกรายละเอียดของการบริการพิเศษสำหรับผู้โดยสารที่ร้องขอ
		30108	อำนาจความสะดวกเกี่ยวกับบัตรโดยสาร	30108.01	ออกบัตรโดยสารตามความต้องการของผู้โดยสาร
				30108.02	ตรวจสอบเงื่อนไขของบัตรโดยสาร
				30108.03	ยกเลิกบัตรโดยสารตามความต้องการของผู้โดยสาร
		30109	จัดการเปลี่ยนแปลงการเดินทาง (Itinerary Change)	30109.01	เปลี่ยนแปลงข้อมูลการเดินทางตามความต้องการของผู้โดยสาร
				30109.02	ให้ความช่วยเหลือกรณีบัตรโดยสารไม่สามารถเปลี่ยนแปลงได้
		30110	อำนาจความสะดวกในการเรียกเก็บค่าธรรมเนียมภาระเกินจากที่สายการบินกำหนด	30110.01	ให้ข้อมูลการเรียกเก็บค่าธรรมเนียมภาระเกิน
				30110.02	เรียกเก็บค่าธรรมเนียมภาระเกิน

หน้าที่หลัก Key Function		หน่วยสมรรถนะ Unit of Competence		หน่วยสมรรถนะย่อย Element of Competence	
รหัส	คำอธิบาย	รหัส	คำอธิบาย	รหัส	คำอธิบาย
301	ให้บริการผู้โดยสาร	30110	อำนวยความสะดวกในการเรียกเก็บค่าธรรมเนียมภาระเงินจากที่สายการบินกำหนด	30110.01	ให้ข้อมูลการเรียกเก็บค่าธรรมเนียมภาระเงิน
				30110.02	เรียกเก็บค่าธรรมเนียมภาระเงิน

**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 type="checkbox"/>	<input checked="" 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
- ทักษะการสื่อสารเชิงโน้มน้าวผู้โดยสารให้ตัดสินใจเลือกแนวทางตามที่พนักงานสำรองบัตรนำเสนองาน

(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 อำนาจความสะดวกเกี่ยวกับบัตรโดยสาร
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 type="checkbox"/>	<input checked="" 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

1. รหัสหน่วยสมรรถนะ 30109
2. ชื่อหน่วยสมรรถนะ จัดการเปลี่ยนแปลงการเดินทาง (Itinerary Change)
3. ทบทวนครั้งที่ - / -
4. สร้างใหม่  ปรับปรุง
5. สำหรับชื่ออาชีพและรหัสอาชีพ (Occupational Classification)

4221 อาชีพสำรองบัตรโดยสาร

6. คำอธิบายหน่วยสมรรถนะ (Description of Unit of Competency)

หน่วยสมรรถนะนี้ประกอบไปด้วยทักษะและความรู้ที่จำเป็นในการเปลี่ยนแปลงการเดินทาง และการเปลี่ยนแปลงข้อมูลบนบัตรโดยสาร (Itinerary Change) ได้ รวมทั้งสามารถเสนอทางเลือกในกรณีที่บัตรโดยสารไม่สามารถเปลี่ยนแปลงได้ โดยสามารถแก้ไขปัญหาและตัดสินใจงานในหน้าที่ได้ด้วยตัวเอง

7. สำหรับระดับคุณวุฒิ

1	2	3	4	5	6	7	8
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" 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)
30109.01 เปลี่ยนแปลงข้อมูลการเดินทางตามความต้องการของผู้โดยสาร	1. ตรวจสอบข้อมูลในระบบของผู้โดยสาร 2. ตรวจสอบข้อกำหนดของบัตรโดยสาร 3. คำนวณค่าใช้จ่ายในการดำเนินการได้อย่างถูกต้อง 4. ดำเนินการเปลี่ยนแปลงบัตรโดยสารในระบบสำรองที่นั่ง	ข้อสอบข้อเขียน การสัมภาษณ์
30109.02 ให้ความช่วยเหลือกรณีบัตรโดยสารไม่สามารถเปลี่ยนแปลงได้	1. หาข้อมูลทางเลือกในระบบสำรองที่นั่งให้แก่ผู้โดยสาร 2. เสนอทางเลือกให้แก่ผู้โดยสาร 3. ให้คำแนะนำเกี่ยวกับการเดินทางตามความต้องการของผู้โดยสาร	การสัมภาษณ์

12. ความรู้และทักษะก่อนหน้าที่จำเป็น (Pre-requisite Skill & Knowledge)

N/A

13. ทักษะและความรู้ที่ต้องการ (Required Skills and Knowledge)

- (ก) ความต้องการด้านทักษะ
- ทักษะการใช้คำศัพท์เฉพาะทางที่เกี่ยวข้องกับการเปลี่ยนแปลงการเดินทาง (Itinerary Change)
  - ทักษะการอ่าน และการตีความข้อมูลในการเปลี่ยนแปลงการเดินทาง
  - ทักษะในการโน้มน้าว เพื่อเสนอทางเลือกให้ผู้โดยสารในการเปลี่ยนแปลงข้อมูลการเดินทาง
- (ข) ความต้องการด้านความรู้
- คำศัพท์เฉพาะทางในการเปลี่ยนแปลงการเดินทาง
  - ความรู้เกี่ยวกับเงื่อนไขการเปลี่ยนแปลงการเดินทาง

14. หลักฐานที่ต้องการ (Evidence Guide)

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

(ก) หลักฐานการปฏิบัติงาน (Performance Evidence)

- หนังสือรับรองการทำงาน
- แบบประเมินการสัมภาษณ์

(ข) หลักฐานความรู้ (Knowledge Evidence)

- แบบประเมินข้อเขียน
- ใบผ่านการฝึกอบรมในการให้บริการสำรองที่นั่งและออกบัตรโดยสาร (ถ้ามี)

(ค) คำแนะนำในการประเมิน

หลักฐานที่ต้องการเพื่อแสดงถึงสมรรถนะในส่วนนี้ ต้องมีความสัมพันธ์และตอบโจทก์ตามข้อกำหนดของหน่วยสมรรถนะย่อย และเกณฑ์การปฏิบัติงานในหน่วยสมรรถนะนี้ โดยหลักฐานในที่นี้ ต้องแสดงถึง

1. ความรู้และทักษะที่เกี่ยวข้อง
2. วิธีการปฏิบัติงานในสถานที่ทำงาน และกฎหมายหรือเกณฑ์ 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)

ขอบเขตในการเปลี่ยนแปลงบัตรโดยสาร (Itinerary Change)

เริ่มตั้งแต่การเปลี่ยนแปลงบัตรโดยสารตามความต้องการของผู้โดยสารโดยไม่ขัดต่อข้อกำหนดของสายการบินและเงื่อนไขบนบัตรโดยสาร โดยสามารถบันทึกรายละเอียดการเปลี่ยนแปลงได้อย่างถูกต้อง และชี้แจงข้อมูลให้ผู้โดยสารทราบ

(ก) คำแนะนำ

ขอบเขต (Range Statement) เป็นส่วนที่เกี่ยวข้องกับหน่วยสมรรถนะในภาพรวม ซึ่งจะเป็นการระบุสถานการณ์หรือสภาพแวดล้อมของงานที่เกี่ยวข้องกับสมรรถนะนี้ มีลักษณะสำคัญใน 4 กลุ่ม กล่าวคือ

1. ขั้นตอน ระเบียบ หรือวิธีปฏิบัติงานในสถานที่ทำงาน (Workplace Procedures) ขั้นตอนการปฏิบัติงานเพื่อเปลี่ยนแปลงบัตรโดยสาร (Itinerary Change)
2. สถานที่ทำงาน (Work Site) เคาน์เตอร์จองบัตรโดยสาร หรือ ผ่านระบบสำรองที่นั่งของสายการบินตามสถานที่ที่สายการบินกำหนด
3. สภาพในการทำงาน (Operating Conditions) การให้บริการเพื่ออำนวยความสะดวกในการเปลี่ยนแปลงบัตรโดยสาร กรณีมีสถานการณ์ฉุกเฉินสามารถให้คำแนะนำเพื่อช่วยเหลือการเปลี่ยนแปลงบัตรโดยสารกับหน่วยงานอื่นได้
4. ข้อมูล/เอกสาร (Information/Documents) เช่น บัตรโดยสาร เอกสารต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการเดินทาง

(ข) คำอธิบายรายละเอียด

1. การเปลี่ยนแปลงการเดินทาง (Itinerary Change) คือ การเปลี่ยนแปลงข้อมูลการเดินทางตามความต้องการของผู้โดยสารในระบบคอมพิวเตอร์

1.1 Class หมายถึง ชั้นบริการที่ระบุบนบัตรโดยสาร ซึ่งมีเงื่อนไขว่าสามารถเปลี่ยนแปลงการเดินทางได้หรือไม่สามารถเปลี่ยนแปลงการเดินทางได้ ทั้งนี้อาจมีค่าใช้จ่ายในการเปลี่ยนแปลงชั้นบริการตามความต้องการของผู้โดยสาร

- 1.2 Date หมายถึง วันที่ที่ระบุบนบัตรโดยสาร หรือ วันที่ผู้โดยสารต้องการเปลี่ยนแปลง

- 1.3 Route หมายถึง เส้นทางบินของผู้โดยสาร หรือ เส้นทางบินที่ผู้โดยสารต้องการเปลี่ยนแปลง

2. ข้อกำหนดของบัตรโดยสาร (Ticket Restriction) คือ เงื่อนไขการเปลี่ยนแปลง หรือยกเลิกของบัตรโดยสาร

3. ค่าใช้จ่ายในการเปลี่ยนแปลงบัตรโดยสาร (Penalty Fee for Date changed or Rerouted) คือ ค่าธรรมเนียมที่เกิดจากการเปลี่ยนแปลงวันเดินทาง หรือเปลี่ยนเส้นทางการเดินทาง

4. เอกสารที่เกี่ยวข้องกับการเปลี่ยนแปลงการเดินทาง ได้แก่ บัตรโดยสารฉบับใหม่ (Ticket Reissued) ใบเสร็จ (Penalty Receipt) และ Electronic Miscellaneous Document (EMD)

**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 30110
2. ชื่อหน่วยสมรรถนะ อำนวยความสะดวกในการเรียกเก็บค่าธรรมเนียมจากที่สายการบินกำหนด
3. ทบทวนครั้งที่ - / -
4. สร้างใหม่  ปรับปรุง

5. สำหรับชื่ออาชีพและรหัสอาชีพ (Occupational Classification)

4221 อาชีพสำรองบัตรโดยสาร

6. คำอธิบายหน่วยสมรรถนะ (Description of Unit of Competency)

หน่วยสมรรถนะนี้ประกอบไปด้วยทักษะและความรู้ที่จำเป็นในการเรียกเก็บและคำนวณค่าธรรมเนียมจากที่สายการบินกำหนด รวมทั้งประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อยืนยันการเรียกเก็บค่าธรรมเนียม โดยสามารถแก้ไขปัญหาและตัดสินใจงานในหน้าที่ได้ด้วยตัวเอง

7. สำหรับระดับคุณวุฒิ

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

11. สมรรถนะย่อยและเกณฑ์การปฏิบัติงาน (Elements and Performance Criteria)

สมรรถนะย่อย (Element)	เกณฑ์ในการปฏิบัติงาน (Performance Criteria)	วิธีการประเมิน (Assessment)
30110.01 ให้ข้อมูลการเรียกเก็บค่าธรรมเนียม	1.คำนวณค่าธรรมเนียมในระบบสำรองที่นั่ง 2.แจ้งค่าธรรมเนียมที่เรียกเก็บแก่ผู้โดยสาร 3.ประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อยืนยันการเรียกเก็บค่าธรรมเนียม	ข้อสอบข้อเขียน การสัมภาษณ์
30110.02 เรียกเก็บค่าธรรมเนียม	1.เรียกเก็บค่าธรรมเนียมจากผู้โดยสาร 2.ออกเอกสารที่เกี่ยวข้องกับการจัดเก็บค่าธรรมเนียม 3.สรุปการจัดเก็บค่าธรรมเนียมประจำวันตามขั้นตอนปฏิบัติของสายการบิน	ข้อสอบข้อเขียน การสัมภาษณ์

12. ความรู้และทักษะก่อนหน้าที่จำเป็น (Pre-requisite Skill & Knowledge)

N/A

13. ทักษะและความรู้ที่ต้องการ (Required Skills and Knowledge)

- (ก) ความต้องการด้านทักษะ
- ทักษะการอ่าน และการตีความข้อมูลในการเรียกเก็บค่าธรรมเนียม
  - ทักษะในการสื่อสารและประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
- (ข) ความต้องการด้านความรู้
- ความรู้เกี่ยวกับข้อกำหนดการเรียกเก็บค่าธรรมเนียม

14. หลักฐานที่ต้องการ (Evidence Guide)



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

(ก) หลักฐานการปฏิบัติงาน (Performance Evidence)

- หนังสือรับรองการทำงาน
- แบบประเมินการสัมภาษณ์

(ข) หลักฐานความรู้ (Knowledge Evidence)

- แบบประเมินข้อเขียน
- ใบผ่านการฝึกอบรมในการให้บริการสำรองที่นั่งและออกบัตรโดยสาร (ถ้ามี)

(ค) คำแนะนำในการประเมิน

หลักฐานที่ต้องการเพื่อแสดงถึงสมรรถนะในส่วนนี้ ต้องมีความสัมพันธ์และตอบโจทก์ตามข้อกำหนดของสมรรถนะย่อย และเกณฑ์การปฏิบัติงานในหน่วยสมรรถนะนี้ โดยหลักฐานในที่นี้ ต้องแสดงถึง

1. ความรู้และทักษะที่เกี่ยวข้อง
2. วิธีการปฏิบัติงานในสถานที่ทำงาน และกฎหมายหรือเกณฑ์ 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)

ขอบเขตในการเก็บค่าระวางสัมภาระเกิน เริ่มตั้งแต่ตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลสัมภาระเกิน ยืนยันข้อมูลกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง แจ้งค่าระวางสัมภาระเกินแก่ผู้โดยสาร เรียกเก็บค่าระวาง และสรุปยอดประจำวันรายงานต่อแผนกการเงิน โดยสามารถชี้แจงให้ผู้โดยสารทราบ เรียกเก็บค่าระวางสัมภาระเกินและสรุปยอดได้อย่างถูกต้อง

(ก) คำแนะนำ

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

1. ขั้นตอน ระเบียบ หรือวิธีปฏิบัติงานในสถานที่ทำงาน (Workplace Procedures) ขั้นตอนการปฏิบัติงานเพื่อเก็บค่าระวางสัมภาระเกิน ประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง จัดทำรายงานสรุปยอดประจำวัน
2. สถานที่ทำงาน (Work Site) เคาน์เตอร์จองบัตรโดยสาร หรือ ผ่านระบบสำรองที่นั่งของสายการบินตามสถานที่ที่สายการบินกำหนด
3. สภาพะในการทำงาน (Operating Conditions) การเก็บค่าระวางกรณีการเปลี่ยนแปลงชั้นการเดินทางและจุดหมายปลายทาง
4. ข้อมูล/เอกสาร (Information/Documents) เช่น บัตรโดยสาร เอกสารต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการเดินทาง ใบเสร็จ รายงานสรุปยอดประจำวัน

(ข) คำอธิบายรายละเอียด

1. ค่าระวางสัมภาระเกิน (Excess Baggage Fee) คือ ค่าใช้จ่ายที่เกิดขึ้นจากการนำสัมภาระ (Checked Baggage) บรรทุกเกินจากที่สายการบินกำหนด
2. เอกสารที่เกี่ยวข้องกับการจัดเก็บค่าระวางสัมภาระเกิน ได้แก่ ใบเสร็จ (Excess Baggage Receipt) และ Electronic Miscellaneous Document (EMD)
3. รายงานสรุปยอดการเงินประจำวัน คือ การสรุปยอดการเรียกเก็บค่าระวางสัมภาระเกิน ตามนโยบายของสายการบิน

## 16. หน่วยสมรรถนะรวม (ถ้ามี)

N/A

17. utschathkrumram/glumashipram (thami)

N/A

18. ralyathaykrabunkanlathawithipramin (Assessment Description and Procedure)

18.1 sobsamphan

18.2 sobkhiyan