มาตรฐานอาชีพและคุณวุฒิวิชาชีพ
Occupational Standard and Professional Qualifications

สาขาวิชาชีพการท่องเที่ยว การโรงแรม ภัตตาคารและร้านอาหาร
สาขางานท่องเที่ยว อาชีพสำรองบัตรโดยสาร

จัดทำโดย สถาบันคุณวุฒิวิชาชีพ (องค์การมหาชน)

1. ชื่อมาตรฐานอาชีพ

สาขาวิชาชีพการท่องเที่ยว การโรงแรม ภัตตาคารและร้านอาหาร สาขางานท่องเที่ยว อาชีพสำรองบัตรโดยสาร

2. ประวัติการปรับปรุงมาตรฐาน

- โครงการทบทวนมาตรฐานอาชีพและคุณวุฒิวิชาชีพ สาขาวิชาชีพการท่องเที่ยว การโรงแรม ภัตตาคารและร้านอาหาร พ.ศ. 2562 - โครงการทบทวนมาตรฐานอาชีพและคุณวุฒิวิชาชีพ สาขาวิชาชีพการท่องเที่ยว การโรงแรม ภัตตาคารและร้านอาหาร พ.ศ. 2567

3. ทะเบียนอ้างอิง (Imprint)

N/A

4. ข้อมูลเบื้องต้น

N/A

5. ประวัติการปรับปรุงมาตรฐานในแต่ละครั้ง

- โครงการทบทวนมาตรฐานอาชีพและคุณวุฒิวิชาชีพ สาขาวิชาชีพการท่องเที่ยว การโรงแรม ภัตตาคารและร้านอาหาร พ.ศ. 2562 - โครงการทบทวนมาตรฐานอาชีพและคุณวุฒิวิชาชีพ สาขาวิชาชีพการท่องเที่ยว การโรงแรม ภัตตาคารและร้านอาหาร พ.ศ. 2567

6. ครั้งที่

2/2567

7. คุณวุฒิวิชาชีพที่ครอบคลุม (Professional Qualifications included)

สาขาวิชาชีพการท่องเที่ยว การโรงแรม ภัตตาคารและร้านอาหาร

สาขางานท่องเที่ยว

อาชีพสำรองบัตรโดยสาร ระดับ 4

8. คุณวุฒิวิชาชีพที่เกี่ยวข้อง (Related Professional Qualifications)

N/A

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

รหัสหน่วยสมรรถนะ	**เนื้อหา**
7.05.120	ส่งเสริมการขายสินค้าและบริการให้แก่ลูกค้าที่สำรองบัตรโดยสาร
7.05.245	จัดการและแก้ไขข้อร้องเรียน และสถานการณ์ความขัดแย้งในงานสำรองบัตรโดยสาร
7.09.073	ดูแลรักษามาตรฐานการบริการลูกค้าที่สำรองบัตรโดยสาร
7.17.153	บริหารการออกใบเสร็จและระบบการเรียกเก็บเงิน (BSP)
7.17.154	ใช้กฎและขั้นตอนเรื่องราคาค่าตั๋วโดยสาร
7.17.156	สำรองบริการเสริม นอกเหนือจากบัตรโดยสารเครื่องบิน
7.17.157	สร้างและออกบัตรโดยสารเครื่องบินภายในประเทศ ระหว่างประเทศ และตั๋วโปรโมชั่น

10. ระดับคุณวุฒิ

10.1 สาขาวิชาชีพการท่องเที่ยว การโรงแรม ภัตตาคารและร้านอาหาร สาขางานท่องเที่ยว อาชีพสำรองบัตรโดยสาร ระดับ 4

คุณลักษณะของผลการเรียนรู้ (Characteristics of Outcomes)

เป็นบุคคลที่มีทักษะทางความคิดและการปฏิบัติงานหลากหลาย ที่ครอบคลุมสมรรถนะ ระดับ 3 ตลอดจนสามารถ ส่งเสริมการขายสินค้าและบริการให้แก่ลูกค้าที่สำรองบัตรโดยสาร จัดการและแก้ไขข้อร้องเรียน และสถานการณ์ความขัดแย้งในงานสำรองบัตรโดยสาร ดูแลรักษาการบริการลูกค้าที่สำรองบัตรโดยสารให้ได้มาตรฐาน บริหารการออกใบเสร็จและระบบการเรียกเก็บเงิน (BSP) สำรองบริการเสริม นอกเหนือจากบัตรโดยสารเครื่องบิน สร้างและออกบัตรโดยสารเครื่องบินภายในประเทศ ระหว่างประเทศและตั๋วโปรโมชั่นได้

การเลื่อนระดับคุณวุฒิวิชาชีพ (Qualification Pathways)

1. เป็นผู้สำเร็จการศึกษาไม่น้อยกว่าระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง (ปวส.) หรืออนุปริญญา หรือเทียบเท่าในสาขาวิชาที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจการบิน หรือการโรงแรม หรือการบริการ หรือการท่องเที่ยว
2. มีประกาศนียบัตรผ่านการอบรมระบบคอมพิวเตอร์เพื่อการสำรองบัตรโดยสาร หรือ
3. มีประสบการณ์การทำงานในคุณวุฒิวิชาชีพที่ขอรับการประเมินไม่ต่ำกว่า 2 ปี
4. ไม่เป็นโรคที่กฎหมายกำหนดว่าสุขภาพไม่สมบูรณ์เป็นอุปสรรคในการทำงาน 5 โรค ดังนี้คือ

โรคเรื้อน, วัณโรคระยะอันตราย, ติดยาเสพติดให้โทษอย่างร้ายแรง, โรคเท้าช้างในระยะที่ปรากฏอาการ เป็นที่รังเกียจแก่สังคม และโรคพิษสุราเรื้อรัง
(อ้างอิงจากแหล่งข้อมูล http://www.doctor.or.th/article/detail/5368 สืบค้นเมื่อวันที่ 22 กันยายน 2557)

หลักเกณฑ์การต่ออายุหนังสือรับรองมาตรฐานอาชีพ

N/A

กลุ่มบุคคลในอาชีพ (Target Group)

พนักงานจำหน่ายบัตรโดยสารอาวุโส (Senior Ticker Officer)

หน่วยสมรรถนะ (หน่วยสมรรถนะทั้งหมดของคุณวุฒิวิชาชีพนี้)

7.05.120 ส่งเสริมการขายสินค้าและบริการให้แก่ลูกค้าที่สำรองบัตรโดยสาร

7.05.245 จัดการและแก้ไขข้อร้องเรียน และสถานการณ์ความขัดแย้งในงานสำรองบัตรโดยสาร

7.09.073 ดูแลรักษามาตรฐานการบริการลูกค้าที่สำรองบัตรโดยสาร

7.17.153 บริหารการออกใบเสร็จและระบบการเรียกเก็บเงิน (BSP)

7.17.154 ใช้กฎและขั้นตอนเรื่องราคาค่าตั๋วโดยสาร

7.17.156 สำรองบริการเสริม นอกเหนือจากบัตรโดยสารเครื่องบิน

7.17.157 สร้างและออกบัตรโดยสารเครื่องบินภายในประเทศ ระหว่างประเทศ และตั๋วโปรโมชั่น

ตารางแผนผังแสดงหน้าที่

1. ตารางแสดงหน้าที่ 1

ประกาศใช้ ณ

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**
พัฒนาศักยภาพบุคลากรในสาขาวิชาชีพการท่องเที่ยว อาชีพสำรองบัตรโดยสาร สำหรับกลุ่มสาขาตัวแทนธุรกิจนำเที่ยว ให้เป็นที่ยอมรับ	7	ปฏิบัติงานในอาชีพสำรองบัตรโดยสารได้อย่างมีคุณภาพ	7.05	บริการลูกค้า ปฏิบัติงานด้านการขายและการตลาด
			7.09	จัดการทรัพยากร
			7.17	บริการบัตรโดยสารและบริการเสริม

คำอธิบาย ตารางแผนผังแสดงหน้าที่เป็นแผนผังที่ใช้วิเคราะห์หน้าที่งานเพื่อให้ได้หน้าที่หลัก (Key Function)

2. ตารางแสดงหน้าที่ 1 (ต่อ)

ประกาศใช้ ณ

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**
7.05	บริการลูกค้า ปฏิบัติงานด้านการขายและการตลาด	7.05.120	ส่งเสริมการขายสินค้าและบริการให้แก่ลูกค้าที่สำรองบัตรโดยสาร	7.05.120.01	สร้างความรู้เกี่ยวกับสินค้าและบริการ
				7.05.120.02	พัฒนาความรู้เกี่ยวกับตลาด
				7.05.120.03	ส่งเสริมการขายสินค้าและบริการ
				7.05.120.04	ประยุกต์ใช้ทักษะการขาย
		7.05.245	จัดการและแก้ไขข้อร้องเรียนและสถานการณ์ความขัดแย้งในงานสำรองบัตรโดยสาร	7.05.245.01	ตอบสนองข้อร้องเรียน
				7.05.245.02	ระบุและจัดการสถานการณ์ความขัดแย้ง
				7.05.245.03	แก้ไขปัญหาสถานการณ์ความขัดแย้ง
7.09	จัดการทรัพยากร	7.09.073	ดูแลรักษามาตรฐานการบริการลูกค้าที่สำรองบัตรโดยสาร	7.09.073.01	ระบุความต้องการของลูกค้า
				7.09.073.02	ส่งมอบสินค้าและบริการที่มีคุณภาพ
				7.09.073.03	ประเมินผลการให้บริการลูกค้า
7.17	บริการบัตรโดยสารและบริการเสริม	7.17.153	บริหารการออกใบเสร็จและระบบการเรียกเก็บเงิน (BSP)	7.17.153.01	ระบุถึงการเป็น BSP
				7.17.153.02	ทำตามขั้นตอนการรายงานตามหลัก IATA ของเอเย่นต์ที่เป็น BSP
				7.17.153.03	ทำตามข้อกำหนดข้อบังคับและการเก็บเงินตามหลัก IATA ของเอเย่นต์ที่เป็น BSP
				7.17.153.04	ทำตามขั้นตอนการส่งเงินตามหลัก IATA ของเอเย่นต์ที่เป็น BSP
		7.17.154	ใช้กฎและขั้นตอนเรื่องราคาค่าตั๋วโดยสาร	7.17.154.01	ยืนยันความต้องการของลูกค้าสำหรับการซื้อขาย
				7.17.154.02	ออกราคาตั๋ว
				7.17.154.03	สร้างราคาตั๋วที่รวม add-ons
				7.17.154.04	เตรียมคำแนะนำเรื่องการชำระเงินค่าตั๋วล่วงหน้าระหว่างประเทศ

หน้าที่หลัก Key Function		หน่วยสมรรถนะ Unit of Competence		หน่วยสมรรถนะย่อย Element of Competence	
รหัส	คำอธิบาย	รหัส	คำอธิบาย	รหัส	คำอธิบาย
7.17	บริการบัตรโดยสารและบริการเสริม	7.17.154	ใช้กฎและขั้นตอนเรื่องราคาค่าตั๋วโดยสาร	7.17.154.05	สร้างเส้นทางรอบโลก และเส้นทางไป-กลับ
				7.17.154.06	สร้างราคาตั๋วสำหรับเส้นทาง open-jaw
				7.17.154.07	ใช้แนวคิดราคาต่อหน่วยในการกำหนดราคาตั๋ว
				7.17.154.08	เก็บไฟล์ลูกค้า
		7.17.156	สำรองบริการเสริม นอกเหนือจากบัตรโดยสารเครื่องบิน	7.17.156.01	ยืนยันข้อมูลและความต้องการของลูกค้าในการเดินทาง
				7.17.156.02	จัดทำแผนการเดินทางตามความต้องการ
				7.17.156.03	ดำเนินการเอกสารที่เกี่ยวข้องกับการเดินทางและการชำระเงิน
		7.17.157	สร้างและออกบัตรโดยสารเครื่องบินภายในประเทศ ระหว่างประเทศ และตั๋วโปรโมชั่น	7.17.157.01	ยืนยันความต้องการของลูกค้าในการเดินทางทางอากาศภายในประเทศ
				7.17.157.02	อธิบายข้อมูลค่าบัตรโดยสารเครื่องบินภายในประเทศ
				7.17.157.03	สร้างและตั้งราคาเส้นทางการเดินทางทางอากาศภายในประเทศ
				7.17.157.04	จัดทำเอกสารสำหรับการเดินทางทางอากาศภายในประเทศ
				7.17.157.05	ยืนยันความต้องการของลูกค้าในการเดินทางทางอากาศระหว่างประเทศ
				7.17.157.06	อธิบายข้อมูลค่าตั๋วโดยสารเครื่องบินระหว่างประเทศ
				7.17.157.07	สร้างและตั้งราคาเส้นทางการเดินทางระหว่างประเทศ
				7.17.157.08	จัดทำเอกสารการเดินทางทางอากาศระหว่างประเทศ
				7.17.157.09	ยืนยันความต้องการของลูกค้าในการเดินทางทางอากาศระหว่างประเทศด้วยตั๋วโปรโมชั่น
				7.17.157.10	อธิบายความข้อมูลค่าบัตรโดยสารเครื่องบินตั๋วโปรโมชั่น
				7.17.157.11	สร้างและตั้งราคาเส้นทางการเดินทางสำหรับตั๋วโปรโมชั่น
				7.17.157.12	จัดทำเอกสารสำหรับการเดินทางทางอากาศด้วยตั๋วโปรโมชั่น

คำอธิบาย

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

1. รหัสหน่วยสมรรถนะ 7.05.120

2. ชื่อหน่วยสมรรถนะ ส่งเสริมการขายสินค้าและบริการให้แก่ลูกค้าที่สำรองบัตรโดยสาร

3. ทบทวนครั้งที่ 2 / 2568

4. สร้างใหม่ ☐ **ปรับปรุง** ☑

5. สำหรับชื่ออาชีพและรหัสอาชีพ (Occupational Classification)

1229 (ISCO-88:TH) สำรองบัตรโดยสาร

6. คำอธิบายหน่วยสมรรถนะ (Description of Unit of Competency)

หน่วยสมรรถนะนี้ เป็นหน่วยที่เกี่ยวกับทักษะและความรู้ที่จำเป็นในการส่งเสริมการขายสินค้าและบริการให้แก่ลูกค้า
ซึ่งครอบคลุมถึงการพัฒนาความรู้เกี่ยวกับสินค้าและบริการ การพัฒนาความรู้เกี่ยวกับตลาด การส่งเสริมสินค้าและบริการ และการประยุกต์ใช้ทักษะการขาย

7. สำหรับระดับคุณวุฒิ

1	2	3	4	5	6	7	8
☐	☐	☐	☑	☐	☐	☐	☐

8. กลุ่มอาชีพ (Sector)

กลุ่มสาขาวิชาชีพการท่องเที่ยว การโรงแรมและภัตตาคาร

9. ชื่ออาชีพและรหัสอาชีพอื่นที่หน่วยสมรรถนะนี้สามารถใช้ได้ (ถ้ามี)

4222 (ISCO-88:TH) พนักงานบริการส่วนหน้าของโรงแรม
5121 (ISCO-88:TH) แม่บ้านในโรงแรม
5123 (ISCO-88:TH) พนักงานบริการอาหารและเครื่องดื่ม
5122 (ISCO-88:TH) พ่อครัว
7412 (ISCO-88:TH) พ่อครัวขนมปังอบ
3414 (ISCO-88:TH) ที่ปรึกษาการเดินทางท่องเที่ยว

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

N/A

11. สมรรถนะย่อยและเกณฑ์การปฏิบัติงาน (Elements and Performance Criteria)

สมรรถนะย่อย (Element)	เกณฑ์ในการปฏิบัติงาน (Performance Criteria)	วิธีการประเมิน (Assessment)
7.05.120.01 สร้างความรู้เกี่ยวกับสินค้าและบริการ	1.1 ระบุโอกาสในการพัฒนาความรู้เกี่ยวกับสินค้าและบริการ 1.2 อธิบายประโยชน์ที่ตกแก่พนักงานในกรณีที่มีความรู้เกี่ยวกับสินค้าและบริการอยู่ในระดับสูง 1.3 ประยุกต์เทคนิคการวิจัยทั้งที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการเพื่อเสริมสร้างความรู้เกี่ยวกับสินค้าและบริการ 1.4 หาข้อมูลย้อนกลับจากลูกค้าเพื่อเสริมสร้างความรู้เกี่ยวกับสินค้าและบริการ และแบ่งปันข้อมูลดังกล่าวแก่พนักงานและผู้เกี่ยวข้อง 1.5 แบ่งปันความรู้เกี่ยวกับสินค้าและบริการให้กับหน่วยงานอื่น 1.6 ริเริ่มกิจกรรมเพื่อระบุการเปลี่ยนแปลงในความชอบ ความต้องการ ความจำเป็น ความปรารถนา และความคาดหวังของลูกค้า 1.7 สนับสนุนการเปลี่ยนแปลงในสินค้า บริการ มาตรฐานการบริการเพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้า	การจำลองสถานการณ์ การประเมินด้วยบุคคลที่ 3 การสังเกตการณ์ ณ สถานที่ปฏิบัติงาน การสัมภาษณ์ การสาธิตการปฏิบัติงาน ข้อสอบข้อเขียน แฟ้มสะสมผลงาน
7.05.120.02 พัฒนาความรู้เกี่ยวกับตลาด	2.1 อธิบายแนวคิดของกลุ่มตลาดเป้าหมาย 2.2 ให้นิยามแนวคิดของตลาดเฉพาะกลุ่ม 2.3 อธิบายความแตกต่างของข้อเสนอและการส่งเสริมการตลาดเพื่อตอบสนองกลุ่มเป้าหมายที่แตกต่างกัน 2.4 ระบุแหล่งข้อมูลเกี่ยวกับกลุ่มตลาดเป้าหมายเฉพาะขององค์กร 2.5 อธิบายลักษณะทางประชากรศาสตร์ของกลุ่มตลาดเป้าหมายขององค์กร	การจำลองสถานการณ์ การประเมินด้วยบุคคลที่ 3 การสังเกตการณ์ ณ สถานที่ปฏิบัติงาน การสัมภาษณ์ การสาธิตการปฏิบัติงาน ข้อสอบข้อเขียน แฟ้มสะสมผลงาน
7.05.120.03 ส่งเสริมการขายสินค้าและบริการ	3.1 ระบุกิจกรรมส่งเสริมการตลาดที่สามารถดำเนินการเพื่อส่งเสริมสินค้า 3.2 แสดงการพัฒนาและจัดทำสื่อส่งเสริมการตลาดสำหรับใช้ภายในองค์กร 3.3 ส่งเสริมสินค้าและ/หรือบริการให้แก่ลูกค้าด้วยวาจา 3.4 สาธิตการใช้สินค้าและ/หรือบริการให้แก่ลูกค้า	การจำลองสถานการณ์ การประเมินด้วยบุคคลที่ 3 การสังเกตการณ์ ณ สถานที่ปฏิบัติงาน การสาธิตการปฏิบัติงาน การสัมภาษณ์ ข้อสอบข้อเขียน แฟ้มสะสมผลงาน

สมรรถนะย่อย (Element)	เกณฑ์ในการปฏิบัติงาน (Performance Criteria)	วิธีการประเมิน (Assessment)
7.05.120.04 ประยุกต์ใช้ทักษะการขาย	4.1 เข้าหาลูกค้าที่อยู่ในบรรยากาศแห่งการขายสินค้า 4.2 รวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับความต้องการ ความจำเป็น และความชอบของลูกค้า 4.3 แสดงทักษะในการขาย โดยคำนึงถึงความต้องการของลูกค้าเป็นที่ตั้ง 4.4 เอาชนะอุปสรรคในการขาย โดยเตรียมความพร้อมล่วงหน้า การคาดคะเนเหตุผลและแรงจูงใจในการปฏิเสธการซื้อ 4.5 สร้างโอกาสในการขายสูงสุดในแต่ละสถานการณ์ โดยการเตรียมข้อเสนอสำรอง ในกรณีที่ข้อเสนอหลักได้รับการปฏิเสธ 4.6 ปิดการขาย โดยคำนึงถึงประโยชน์สูงสุดของทั้งผู้ให้บริการ และผู้ซื้อ	การจำลองสถานการณ์ การประเมินด้วยบุคคลที่ 3 การสังเกตการณ์ ณ สถานที่ปฏิบัติงาน การสัมภาษณ์ การสาธิตการปฏิบัติงาน ข้อสอบข้อเขียน แฟ้มสะสมผลงาน

12. ความรู้และทักษะก่อนหน้าที่จำเป็น (Pre-requisite Skill & Knowledge)

N/A

13. ทักษะและความรู้ที่ต้องการ (Required Skills and Knowledge)

(ก) ความต้องการด้านทักษะ

- ทักษะในการทำงานวิจัย
- ทักษะในการเอาชนะ/พิชิตอุปสรรคที่มีต่อการขาย
- ทักษะในการให้ข้อเสนอหรือคำแนะนำที่สอดคล้องกับความต้องการของลูกค้า
- การประยุกต์ใช้กลยุทธ์การขายที่ทำให้ทุกฝ่ายได้ประโยชน์ร่วมกัน (Win-win Situation) โดยไม่สร้างความกดดันต่อลูกค้า

(ข) ความต้องการด้านความรู้

- ความรู้เกี่ยวกับนโยบายและระเบียบวิธีปฏิบัติขององค์กรที่เกี่ยวข้องกับการนำเสนอและส่งเสริมสินค้าและบริการให้แก่ลูกค้า
- ความรู้เกี่ยวกับหลักการขายและการส่งเสริมการขาย
- ความรู้เกี่ยวกับการสื่อสาร การเจรจาต่อรอง มนุษยสัมพันธ์ การสร้างความเข้าใจและไมตรีอันดีระหว่างกัน
- ความรู้เกี่ยวกับสินค้าและบริการที่มี
- ความรู้เกี่ยวกับกลุ่มเป้าหมาย/ตลาดเป้าหมาย
- ความรู้เกี่ยวกับหลักปฏิบัติที่สอดคล้องกับกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการขายและการส่งเสริมการขายสินค้าและบริการ
- ความรู้เกี่ยวกับความต้องการ ความปรารถนา ความชอบ ความพึงพอใจของผู้บริโภค/ลูกค้า

14. หลักฐานที่ต้องการ (Evidence Guide)

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

(จ) หลักฐานการปฏิบัติงาน (Performance Evidence)

- แฟ้มสะสมงาน
- ผลการสัมภาษณ์
- ผลการสังเกตการณ์ ณ หน้างานจริง
- ผลการประเมินด้วยบุคคลที่ 3
- ผลการประเมินจากโครงการที่รับผิดชอบ
- ผลการจำลองสถานการณ์และบทบาทสมมุติ

(ฉ) หลักฐานความรู้ (Knowledge Evidence)

- ผลข้อสอบข้อเขียน
- ผลการสัมภาษณ์
- ผลการประเมินด้วยบุคคลที่ 3

(ช) คำแนะนำในการประเมิน

การประเมินควรให้ความสำคัญกับบริบทเฉพาะของอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว การโรงแรม และภัตตาคาร

(ซ) วิธีการประเมิน

- ข้อสอบข้อเขียน
- แฟ้มสะสมงาน
- การสัมภาษณ์
- การสังเกตการณ์ ณ หน้างานจริง
- การประเมินด้วยบุคคลที่ 3
- การประเมินจากโครงการที่รับผิดชอบ
- การจำลองสถานการณ์และบทบาทสมมุติ

15. ขอบเขต (Range Statement)

ขอบเขตอธิบายถึงขอบเขตของการปฏิบัติงาน และสภาพแวดล้อมอื่น ๆ หรือสถานการณ์อื่น ๆ ที่มีผลกระทบต่อการทำงาน รวมถึงเครื่องมือ อุปกรณ์ เทคโนโลยี ทรัพยากรที่ใช้ หรือข้อกำหนดอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง

(ค) คำแนะนำ

ไม่มี

(ง) คำอธิบายรายละเอียด

หน่วยสมรรถนะนี้ มีขอบเขตและบริบทที่ครอบคลุมเกณฑ์ในการปฏิบัติงาน ดังนี้

- โอกาสในการพัฒนาความรู้เกี่ยวกับสินค้าและบริการ หมายถึง
  - ประสบการณ์ส่วนบุคคล
  - การศึกษาข้อมูลจากแผ่นพับ และสื่ออื่น ๆ จากผู้ขายและผู้ผลิต
  - การอ่านฉลากผลิตภัณฑ์
  - การเข้าร่วมการเปิดตัวสินค้า
  - การเยี่ยมชมกิจการของผู้ขาย ผู้จัดจำหน่าย และผู้ผลิต
  - การประชุมร่วมกับตัวแทนขาย
- ประโยชน์ที่ตกแก่พนักงานในกรณีที่มีความรู้เกี่ยวกับสินค้าและบริการอยู่ในระดับสูง หมายรวมถึง
  - ความสามารถในการให้ความช่วยเหลืออย่างมืออาชีพแก่ลูกค้า
  - ความสามารถในการแยกความแตกต่างระหว่างทางเลือกต่าง ๆ ที่มี
  - การตอบสนองความต้องการของลูกค้า
  - การสร้างโอกาสในการขายสูงสุด
  - การเอาชนะอุปสรรคในการขายได้มากขึ้น
- ความรู้เกี่ยวกับสินค้าและบริการ ได้แก่ ความรู้เกี่ยวกับการท่องเที่ยวและการขนส่ง การประชุมหรือสัมมนาที่มี ห้องจัดเลี้ยงหรือสิ่งอำนวยความสะดวกที่มี

ร้านค้าและภัตตาคาร อาหารและเครื่องดื่ม ร้านค้าปลีกต่าง ๆ เช่น ร้านดอกไม้ ร้านจำหน่ายสุรา ร้านจำหน่ายของขวัญของที่ระลึก

- เทคนิคการวิจัยทั้งที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการ หมายถึง
• การประชุม/อภิปรายร่วมกับเพื่อนร่วมงาน ผู้บริหารและลูกค้า
• การศึกษาข้อเท็จจริงเกี่ยวกับสินค้าและบริการขององค์กร
• การสร้างความคุ้นเคยกับการรับฟังความคิดเห็นจากลูกค้า รวมถึงการร้องเรียน
• การศึกษาและวิจัยข้อมูลของสินค้าจากผู้ขาย
• การดำเนินการทดสอบเพื่อประเมินคุณภาพและความแตกต่าง
• การวิจัยจากสื่อทั่วไป
• การพัฒนา แจกจ่าย และวิเคราะห์คำตอบที่ได้รับจากแบบสอบถาม
□ การอ่านผลงานวิจัยและผลการประเมินที่จัดทำโดยหน่วยงานภายนอก
- ข้อมูลย้อนกลับจากลูกค้า รวมถึง
• การพัฒนา แจกจ่าย และวิเคราะห์คำตอบที่ได้รับจากแบบสอบถาม
• การพูดคุยกับลูกค้าเพื่อให้ได้รับความคิดและความเห็นเกี่ยวกับสินค้าและบริการ
• การตรวจสอบรูปแบบและแนวโน้มการซื้อสินค้า
- การแบ่งปันความรู้เกี่ยวกับสินค้าและบริการ หมายถึง
• การจัดประชุมภายในเพื่อแบ่งปันข้อมูล
• การจัดทำข้อมูลและรายงานให้กับพนักงาน
• การสาธิตการใช้สินค้าและบริการ
• การทดสอบอาหารและเครื่องดื่ม
• การอนุญาตให้พนักงานได้มีโอกาสใช้สินค้าและบริการขององค์กร
- การริเริ่มกิจกรรมเพื่อระบุการเปลี่ยนแปลงในความชอบ ความต้องการ ความจำเป็น ความปรารถนา และความคาดหวังของลูกค้า หมายถึง
• การดำเนินการวิจัยตลาด
• การจัดจ้างหน่วยงานวิจัยจากภายนอกองค์กร
• การติดตามแนวโน้มและการเปลี่ยนแปลงของรูปแบบการขายภายในองค์กร โดยอ้างอิงจากฐานข้อมูลลูกค้า และ/หรือประวัติการขาย สถิติการใช้สินค้า
• การรวบรวมข้อมูลจากลูกค้าโดยจัดการสนทนากลุ่ม (Focus Group)
• การเข้าร่วมการวิจัยของอุตสาหกรรม
• การขอรับ ศึกษาและทำความเข้าใจงานวิจัยตลาดเกี่ยวกับการเปลี่ยนแปลงความชอบของลูกค้า
- การสนับสนุนการเปลี่ยนแปลงในสินค้า บริการ มาตรฐานการบริการ หมายถึง
• การแนะนำเหตุผลสำหรับการเปลี่ยนแปลง
• การจัดทำเอกสารนำเสนอเพื่อสนับสนุนข้อเสนอการเปลี่ยนแปลง
• การดำเนินการใด ๆ เพื่อให้เชื่อมั่นว่าข้อเสนอการเปลี่ยนแปลงมีเหตุผลรองรับและคำนึงถึงค่าใช้จ่ายอย่างครบถ้วน
• การจัดทำแผนปฏิบัติการเพื่อนำข้อเสนอการเปลี่ยนแปลงไปใช้ปฏิบัติ
• การเข้าร่วมกิจกรรมกลุ่มที่ออกแบบสำหรับการระบุและพัฒนาการเปลี่ยนแปลงที่เกี่ยวข้อง
• วิพากษ์ข้อเสนอการเปลี่ยนแปลงที่จัดทำโดยบุคคลอื่น
- แนวคิดของกลุ่มตลาดเป้าหมาย หมายถึง
• การระบุกลุ่มตลาดเป้าหมายขององค์กร
• การระบุความแตกต่างระหว่างกลุ่มตลาดเป้าหมายถาวรต่าง ๆ
• การอธิบายได้ว่าเพราะเหตุใดกลุ่มตลาดเป้าหมายถาวรนั้นจึงถูกเลือก
• การอธิบายการปรับเปลี่ยนสินค้าและ/หรือบริการขององค์กรเพื่อตอบสนองความต้องการของกลุ่มตลาดเป้าหมาย
• การระบุสินค้าและ/หรือบริการที่ประยุกต์เข้ากับกลุ่มตลาดเป้าหมาย
• การศึกษาวิเคราะห์งานวิจัยตลาดสำหรับการพัฒนากลุ่มตลาดเป้าหมาย
- แนวคิดของตลาดเฉพาะกลุ่ม หมายถึง
• คำจำกัดความของตลาดเฉพาะกลุ่ม
• ประโยชน์ของการระบุและสถาปนาตลาดเฉพาะกลุ่ม
• การอธิบายการตอบสนองขององค์กรต่อความต้องการของกลุ่มตลาดเฉพาะกลุ่มและความแตกต่างของการตอบสนองเมื่อเทียบกับกลุ่มตลาดเป้าหมายอื่น
- ความแตกต่างของข้อเสนอและการส่งเสริมการตลาดเพื่อตอบสนองกลุ่มเป้าหมายที่แตกต่างกัน หมายถึง

- การพิจารณาส่วนประสมการตลาด เช่น ราคา ช่องทางการจัดจำหน่าย สินค้า และการส่งเสริมการขาย
- การระบุแนวทางการพัฒนาและกระบวนการวิจัยเพื่อบ่งชี้ข้อเสนอต่อกลุ่มตลาดเป้าหมายกลุ่มต่าง ๆ
- การระบุกระบวนการติดตามประเมินและดัชนีชี้วัดที่เกี่ยวข้องกับประเมินการส่งเสริมการขาย

- แหล่งข้อมูลเกี่ยวกับกลุ่มตลาดเป้าหมายเฉพาะขององค์กร หมายถึง

- ข้อมูลภายใน สถิติการขาย ประวัติการซื้อสินค้า ฐานข้อมูลลูกค้า รายการสินค้า บัญชีลูกค้า
- งานวิจัยตลาด
- ข้อมูลจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เช่น ผู้ขายสินค้า ผู้จัดจำหน่าย ตัวแทน สำนักงานใหญ่ ผู้ผลิต ผู้ค้าส่ง บริษัทที่ดำเนินกิจกรรมทางการตลาด
- ข้อมูลย้อนกลับจากลูกค้า เช่น ความเห็นจากลูกค้า ข้อร้องเรียน

- คุณลักษณะทางประชากรศาสตร์ หมายถึง

- อายุ
- เพศ
- สถานภาพการสมรส รวมถึงรายละเอียดของครอบครัว
- ธรรมชาติและขนาดของการซื้อ เช่น บริษัท ส่วนบุคคล ตัวแทน ค้าส่ง ค้าปลีก รัฐบาล ภายในประเทศ และต่างประเทศ
- ระดับรายได้และ/หรือรายได้ที่สามารถใช้จ่ายได้จริง (Disposable Income)
- แหล่งเงินกู้ที่เข้าถึงได้
- เชื้อชาติ ภาษาพูด
- ที่อยู่
- การจ้างงาน เช่น ประเภทหรือสถานะการจ้าง
- รูปแบบการขนส่งที่ใช้
- สื่อที่บริโภค
- ทางเลือกการชำระเงิน

- ประโยชน์ของการใช้แนวคิดกลุ่มตลาดเป้าหมาย หมายถึง

- ความสามารถในการตอบสนองความต้องการที่ระบุได้ดีขึ้น
- การขายที่เร็วขึ้นและทำกำไรได้มากขึ้น
- ลูกค้าพึงพอใจมากขึ้น
- ความสูญเสียน้อยลง
- ผลการประเมินที่ดีขึ้น เช่น เป็นผู้ขายในกลุ่มพิเศษ
- การรู้จักและเข้าใจกลุ่มเป้าหมายได้ดีขึ้น เนื่องจากมีการสถาปนาความสัมพันธ์กับกลุ่ม เป้าหมาย
- การลดโอกาสที่คู่แข่งขันจะเข้าสู่ตลาด

- กิจกรรมส่งเสริมการตลาด หมายถึง

- การรณรงค์ทางสื่อ
- การส่งเสริมภายใน เช่น ใช้สื่อที่จัดแสดง การทดสอบสินค้า การปรากฏตัวของผู้ได้รับความนิยม กิจกรรมการตลาด การนำเสนอแพคเกจพิเศษ

- สื่อส่งเสริมการตลาดสำหรับใช้ภายในองค์กร หมายถึง

- การจัดแสดงบริเวณหน้าร้าน (Window Displays)
- การจัดแสดงตามสถานที่ต่าง ๆ
- สื่อโฆษณาที่สนับสนุนสินค้าและบริการต่าง ๆ
- ป้ายแสดงราคา
- การใช้สินค้าจริง
- การใช้อุปกรณ์ประกอบการนำเสนอ หรือเน้นย้ำสินค้าหรือบริการที่ต้องการส่งเสริม
- การรวมกับสื่อภายนอกและการรณรงค์อื่น ๆ

- การส่งเสริมสินค้าและ/หรือบริการให้แก่ลูกค้าด้วยวาจา หมายรวมถึง

- ความซื่อสัตย์และความถูกต้องในรายละเอียด
- ความสอดคล้องกับนโยบายและระเบียบวิธีปฏิบัติที่เกี่ยวกับการขาย
- การใช้เทคนิคการตั้งคำถามและการฟังที่เหมาะสม
- การใช้คำพูดที่เป็นการบรรยายหรือให้รายละเอียด

- การนำเสนอให้เห็นถึงประโยชน์ที่ได้รับ
- การเปรียบเทียบระหว่างสินค้าและ/หรือบริการอื่น ๆ
- การให้ข้อเสนอแนะและคำแนะนำ
- การตอบสนองความต้องการของลูกค้า

- การสาธิตการใช้สินค้าและ/หรือบริการ หมายถึง

- การแสดงให้ลูกค้าเห็น
- การสร้างความเกี่ยวข้องกับลูกค้า
- การคำนึงถึงความมั่นคงและความปลอดภัยตลอดการสาธิต
- ความสอดคล้องกับนโยบายและระเบียบวิธีปฏิบัติขององค์กร
- ความสอดคล้องกับบทบัญญัติทางกฎหมายที่เกี่ยวข้อง

- การเข้าหาลูกค้า หมายถึง

- การระบุเวลาที่เหมาะสมของการเข้าหา
- การกล่าวคำต้อนรับลูกค้า
- การแจ้งชื่อและนำเสนอความช่วยเหลือ
- การระบุแนวทางการขายที่เหมาะสมกับสถานการณ์
- การสร้างความประทับใจเพื่อกระตุ้นและ/หรือดำรงรักษาความสนใจของลูกค้า
- การตอบสนองต่อพฤติกรรมการซื้อของลูกค้าที่สังเกตเห็น

- การรวบรวมข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการขาย รวมถึง

- การประยุกต์ใช้เทคนิคการตั้งคำถามเพื่อประเมินแรงจูงใจในการซื้อของลูกค้า
- การใช้ทักษะการฟังเพื่อประเมินความต้องการของลูกค้า
- การตีความและแปลความหมายภาษากายของลูกค้า
- หากเป็นไปได้ ให้เรียกลูกค้าด้วยชื่ออย่างเหมาะสม
- การพาลูกค้าไปยังสินค้าที่ต้องการ

- ทักษะการขาย หมายถึง

- การจับคู่ความต้องการของลูกค้ากับสินค้าและบริการ
- การสื่อสารคุณลักษณะและประโยชน์ของสินค้าอย่างชัดเจนให้แก่ลูกค้า
- การบรรยายวิธีการใช้สินค้าและ/หรือบริการและข้อกำหนดด้านความปลอดภัยให้แก่ลูกค้า
- การใช้บริการของผู้เชี่ยวชาญเมื่อจำเป็น
- การตอบคำถามปกติของลูกค้าเกี่ยวกับสินค้าและบริการอย่างถูกต้องและซื่อสัตย์ หรือขอความช่วยเหลือจากผู้มีประสบการณ์

- อุปสรรคในการขาย หมายถึง

- การระบุและยอมรับข้อโต้แย้งของลูกค้า
- การแบ่งกลุ่มข้อโต้แย้งเป็นเรื่องของ ราคา เวลา และคุณลักษณะของสินค้าและบริการ
- การเสนอทางเลือกตามนโยบายขององค์กร
- การประยุกต์ใช้ทักษะการแก้ปัญหาเพื่อเอาชนะอุปสรรคในการขาย
- การใช้กลยุทธ์ feel-felt-found (“ดิฉันเข้าใจว่าคุณรู้สึกอย่างไร” “คนอื่นก็เคยรู้สึกแบบเดียวกับคุณมาแล้ว” “และในที่สุด เขาก็พบว่า...”)

- การสร้างโอกาสในการขายสูงสุด หมายถึง

- การรับรู้โอกาสในการขาย (ได้เพิ่มขึ้น)
- การแนะนำลูกค้าเกี่ยวกับของแถม/ของฟรี
- การแสดงความสามารถในการเพิ่มยอดขาย กระตุ้นการขาย ด้วยเทคนิคการขายโดยให้คำแนะนำ และกลยุทธ์ ABC เพื่อเพิ่มยอดขาย
  - A = Antecedents (สิ่งกระตุ้น หรือ เหตุการณ์ที่เกิดก่อนที่จะแสดงพฤติกรรม)
  - B = Behaviors (พฤติกรรมหรือการแสดงออก)
  - C = Consequences (ผลลัพธ์ หรือผลที่ตามมาหลังจากแสดงพฤติกรรมแล้ว)
- การแสดงความสามารถในการเป็นผู้สร้างยอดขาย แทนการเป็นผู้รับคำสั่งซื้อ
- ความสอดคล้องกับนโยบายขององค์กร

- การปิดการขาย หมายถึง

- การประเมิน ระบุและตอบสนองอย่างเหมาะสมต่อสัญญาณซื้อของลูกค้า

- การกระตุ้นให้ลูกค้าตัดสินใจซื้อโดยการใช้คำพูดและภาษากายที่เหมาะสม และทันท่วงที
- การแสดงความยินดีแก่ลูกค้าสำหรับทางเลือกที่ตัดสินใจ
- การขอบคุณลูกค้า
- การสนับสนุนให้ลูกค้ากลับมาใช้บริการในอนาคต

16. หน่วยสมรรถนะร่วม (ถ้ามี)

N/A

17. อุตสาหกรรมร่วม/กลุ่มอาชีพร่วม (ถ้ามี)

N/A

18. รายละเอียดกระบวนการและวิธีการประเมิน (Assessment Description and Procedure)

กระบวนการและวิธีการประเมินให้ดูในคู่มือประเมิน

1. รหัสหน่วยสมรรถนะ 7.05.245

2. ชื่อหน่วยสมรรถนะ จัดการและแก้ไขข้อร้องเรียน และสถานการณ์ความขัดแย้งในงานสำรองบัตรโดยสาร

3. ทบทวนครั้งที่ 2 / 2568

4. สร้างใหม่ ☐ **ปรับปรุง** ☑

5. สำหรับชื่ออาชีพและรหัสอาชีพ (Occupational Classification)

1229 (ISCO-88:TH) อาชีพสำรองบัตรโดยสาร

6. คำอธิบายหน่วยสมรรถนะ (Description of Unit of Competency)

หน่วยสมรรถนะนี้ เป็นหน่วยที่เกี่ยวกับทักษะและความรู้ที่จำเป็นในการจัดการและแก้ไขข้อร้องเรียน และสถานการณ์ความขัดแย้ง ซึ่งครอบคลุมถึงการตอบสนองข้อร้องเรียน การระบุและจัดการสถานการณ์ความขัดแย้ง และแก้ไขปัญหาสถานการณ์ความขัดแย้ง

7. สำหรับระดับคุณวุฒิ

1	2	3	4	5	6	7	8
☐	☐	☐	☑	☐	☐	☐	☐

8. กลุ่มอาชีพ (Sector)

กลุ่มสาขาวิชาชีพการท่องเที่ยว การโรงแรมและภัตตาคาร

9. ชื่ออาชีพและรหัสอาชีพอื่นที่หน่วยสมรรถนะนี้สามารถใช้ได้ (ถ้ามี)

N/A

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

N/A

11. สมรรถนะย่อยและเกณฑ์การปฏิบัติงาน (Elements and Performance Criteria)

สมรรถนะย่อย (Element)	เกณฑ์ในการปฏิบัติงาน (Performance Criteria)	วิธีการประเมิน (Assessment)
7.05.245.01 ตอบสนองข้อร้องเรียน	1.1 รับทราบข้อร้องเรียนอย่างเป็นกลาง และสามารถระบุสาเหตุที่มาที่ไปของปัญหา 1.2 ดำเนินการตามขั้นตอนขององค์กร 1.3 รับผิดชอบในการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน 1.4 จัดการข้อร้องเรียนอย่างสุภาพและระมัดระวังต่อผู้ร้องเรียน	ข้อสอบข้อเขียน แฟ้มสะสมผลงาน การสัมภาษณ์ การสังเกตการณ์ ณ สถานที่ปฏิบัติงาน
7.05.245.02 ระบุและจัดการสถานการณ์ความขัดแย้ง	2.1 ระบุเหตุการณ์ที่อาจกลายเป็นความขัดแย้งได้อย่างรวดเร็ว และดำเนินการป้องกันอย่างเหมาะสม 2.2 ระบุภัยคุกคามต่อความปลอดภัยส่วนบุคคลของลูกค้าหรือเพื่อนร่วมงานได้อย่างรวดเร็ว และให้ความช่วยเหลือที่เหมาะสม	ข้อสอบข้อเขียน แฟ้มสะสมผลงาน การสัมภาษณ์ การสังเกตการณ์ ณ สถานที่ปฏิบัติงาน การประเมินด้วยบุคคลที่ 3 การจำลองสถานการณ์

สมรรถนะย่อย (Element)	เกณฑ์ในการปฏิบัติงาน (Performance Criteria)	วิธีการประเมิน (Assessment)
7.05.245.03 แก้ไขปัญหาสถานการณ์ความขัดแย้ง	3.1 หาวิธีการแก้ไขสถานการณ์ความขัดแย้งภายใต้ขอบเขตความรับผิดชอบและบทบาทงานของแต่ละบุคคล 3.2 จัดการความขัดแย้งโดยการใช้ทักษะในการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพและเทคนิคการจัดการความโกรธ 3.3 ใช้ทักษะการแก้ปัญหาความขัดแย้งในการจัดการสถานการณ์ความขัดแย้งและการหาทางออก 3.4 การจัดการความขัดแย้งโดยยึดหลักนโยบายและกฎระเบียบขององค์กรเป็นหลัก	ข้อสอบข้อเขียน แฟ้มสะสมผลงาน การสัมภาษณ์ การสังเกตการณ์ ณ สถานที่ปฏิบัติงาน การประเมินด้วยบุคคลที่ 3 การจำลองสถานการณ์

12. ความรู้และทักษะก่อนหน้าที่จำเป็น (Pre-requisite Skill & Knowledge)

N/A

13. ทักษะและความรู้ที่ต้องการ (Required Skills and Knowledge)

(ก) ความต้องการด้านทักษะ

- ความสามารถในการประยุกต์ใช้หลักการแก้ไขความขัดแย้งและการตอบสนองข้อร้องเรียน

(ข) ความต้องการด้านความรู้

- ความรู้เกี่ยวกับนโยบายและขั้นตอนการปฏิบัติงานในการจัดการและแก้ไขสถานการณ์ความขัดแย้ง
- ความรู้เกี่ยวกับนโยบายและขั้นตอนการปฏิบัติงานในการจัดการและแก้ไขข้อร้องเรียน

14. หลักฐานที่ต้องการ (Evidence Guide)

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

(จ) หลักฐานการปฏิบัติงาน (Performance Evidence)

- แฟ้มสะสมงาน
- ผลการสัมภาษณ์
- ผลการสังเกตการณ์ ณ หน้างานจริง
- ผลการประเมินด้วยบุคคลที่ 3
- ผลการประเมินจากโครงการที่รับผิดชอบ
- ผลการจำลองสถานการณ์และบทบาทสมมุติ

(ฉ) หลักฐานความรู้ (Knowledge Evidence)

- ผลข้อสอบข้อเขียน
- ผลการสัมภาษณ์
- ผลการประเมินด้วยบุคคลที่ 3

(ช) คำแนะนำในการประเมิน

การประเมินควรให้ความสำคัญกับบริบทเฉพาะของอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว การโรงแรม และภัตตาคาร

(ซ) วิธีการประเมิน

- ข้อสอบข้อเขียน
- แฟ้มสะสมงาน
- การสัมภาษณ์
- การสังเกตการณ์ ณ หน้างานจริง
- การประเมินด้วยบุคคลที่ 3
- การประเมินจากโครงการที่รับผิดชอบ
- การจำลองสถานการณ์และบทบาทสมมุติ

15. ขอบเขต (Range Statement)

ขอบเขตอธิบายถึงขอบเขตของการปฏิบัติงาน และสภาพแวดล้อมอื่น ๆ หรือสถานการณ์อื่น ๆ ที่มีผลกระทบต่อการทำงาน รวมถึงเครื่องมือ อุปกรณ์ เทคโนโลยี ทรัพยากรที่ใช้ หรือข้อกำหนดอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง

(ค) คำแนะนำ

ไม่มี

(ง) คำอธิบายรายละเอียด

หน่วยสมรรถนะนี้ มีขอบเขตและบริบทที่ครอบคลุมเกณฑ์ในการปฏิบัติงาน ดังนี้

- ข้อร้องเรียน เกี่ยวข้องกับ
  - ระดับของการบริการ
  - มาตรฐานของสินค้าและบริการ
  - กระบวนการ
  - ข้อมูลที่ให้ลูกค้า
  - ค่าธรรมเนียมและค่าปรับ
  - ปัจจัยด้านการตลาด
- ความขัดแย้ง อาจหมายถึง
  - ความไม่พอใจของลูกค้า
  - ซัพพลายเออร์
  - ผู้ร่วมงาน
- ภัยคุกคามต่อความปลอดภัยส่วนบุคคลอาจหมายถึง
  - ลูกค้าที่มีลักษณะเข้าข่ายใช้ความรุนแรง
  - ลูกค้าที่ใช้ยาและดื่มแอลกอฮอล์
  - ลูกค้ามีเรื่องชกต่อยกันเอง
- การให้ความช่วยเหลือ หมายถึง
  - การร้องเรียนถึงผู้บริหาร
  - การขอความช่วยเหลือจากหน่วยรักษาความปลอดภัย ณ สถานที่เกิดเหตุ
  - การแจ้งตำรวจ
  - การเรียกรถพยาบาล
- สถานการณ์ความขัดแย้ง หมายถึง
  - การร้องเรียนจากลูกค้า
  - ความขัดแย้งระหว่างพนักงาน หรือ เพื่อนร่วมงาน
  - การใช้ยาหรือแอลกอฮอล์ส่วนบุคคล
  - การที่ลูกค้ามาสาย
  - การปฏิเสธลูกค้าให้เข้ามาภายในอาคาร
  - การไล่ลูกค้าออกไป
  - การปฏิเสธคำร้องขอหรือเงินชดเชยเพื่อเป็นค่าตอบแทน
  - ความไม่พอใจในคุณภาพการบริการ
- ทักษะการสื่อสาร หมายถึง
  - การยืนยันอย่างมั่นใจ
  - การฟัง
  - การสื่อสารโดยไม่ใช้คำพูด
  - รูปแบบการใช้ภาษา
  - การแก้ไขปัญหา
  - การเจรจาต่อรอง
  - การใช้เทคนิคลดความตึงเครียด

- ทักษะการแก้ปัญหาความขัดแย้ง
- การยืนยันอย่างมั่นใจ
- การฟัง
- การสื่อสารโดยไม่ใช้คำพูด
- รูปแบบการใช้ภาษา
- การแก้ไขปัญหา
- การเจรจาต่อรอง
- การใช้เทคนิคลดความตึงเครียด

16. หน่วยสมรรถนะร่วม (ถ้ามี)

N/A

17. อุตสาหกรรมร่วม/กลุ่มอาชีพร่วม (ถ้ามี)

N/A

18. รายละเอียดกระบวนการและวิธีการประเมิน (Assessment Description and Procedure)

กระบวนการและวิธีการประเมินให้ดูในคู่มือประเมิน

1. รหัสหน่วยสมรรถนะ 7.09.073

2. ชื่อหน่วยสมรรถนะ ดูแลรักษามาตรฐานการบริการลูกค้าที่สำรองบัตรโดยสาร

3. ทบทวนครั้งที่ 2 / 2568

4. สร้างใหม่ ☐ **ปรับปรุง** ☑

5. สำหรับชื่ออาชีพและรหัสอาชีพ (Occupational Classification)

1229 (ISCO-88:TH) อาชีพสำรองบัตรโดยสาร

6. คำอธิบายหน่วยสมรรถนะ (Description of Unit of Competency)

หน่วยสมรรถนะนี้ เป็นหน่วยที่เกี่ยวกับความรู้และทักษะที่จำเป็นในการดูแลรักษาการบริการลูกค้าให้ได้มาตรฐาน ซึ่งครอบคลุมถึงการระบุความต้องการของลูกค้า การส่งมอบสินค้าและการให้บริการที่มีคุณภาพ การประเมินผลการให้บริการลูกค้า

7. สำหรับระดับคุณวุฒิ

1	2	3	4	5	6	7	8
☐	☐	☐	☑	☐	☐	☐	☐

8. กลุ่มอาชีพ (Sector)

กลุ่มสาขาวิชาชีพการท่องเที่ยว การโรงแรมและภัตตาคาร

9. ชื่ออาชีพและรหัสอาชีพอื่นที่หน่วยสมรรถนะนี้สามารถใช้ได้ (ถ้ามี)

5121 (ISCO-88:TH) แม่บ้านในโรงแรม
4222 (ISCO-88:TH) พนักงานบริการส่วนหน้าของโรงแรม
5122 (ISCO-88:TH) พ่อครัว
7412 (ISCO-88:TH) พ่อครัวขนมปังอบ
3414 (ISCO-88:TH) ที่ปรึกษาการเดินทางท่องเที่ยว

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

N/A

11. สมรรถนะย่อยและเกณฑ์การปฏิบัติงาน (Elements and Performance Criteria)

สมรรถนะย่อย (Element)	เกณฑ์ในการปฏิบัติงาน (Performance Criteria)	วิธีการประเมิน (Assessment)
7.09.073.01 ระบุความต้องการของลูกค้า	1.1 เข้าใจ สามารถคาดการณ์และประเมินความต้องการของลูกค้า 1.2 วิเคราะห์ข้อมูล คำติชมจากลูกค้า เพื่อระบุและเข้าใจถึงข้อบกพร่องที่เกิดขึ้นในการส่งมอบบริการ 1.3 ระบุทางเลือกเพื่อใช้ปรับปรุงระดับการให้บริการ	การจำลองสถานการณ์ การประเมินด้วยบุคคลที่ 3 การสังเกตการณ์ ณ สถานที่ปฏิบัติงาน การสัมภาษณ์ การสาธิตการปฏิบัติงาน ข้อสอบข้อเขียน แฟ้มสะสมผลงาน
7.09.073.02 ส่งมอบสินค้าและบริการที่มีคุณภาพ	2.1 สร้างความมั่นใจว่าผลิตภัณฑ์/บริการตอบสนองความต้องการของลูกค้าและแสดงให้เห็นถึงมาตรฐานขององค์กร 2.2 ตรวจสอบประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของคณะทำงานให้ตรงตามมาตรฐานองค์กร 2.3 ช่วยเหลือเพื่อนร่วมงานให้งานเป็นไปตามมาตรฐานการบริการลูกค้าโดยจัดให้มีการพัฒนาความเป็นมืออาชีพตามความเหมาะสม	การจำลองสถานการณ์ การประเมินด้วยบุคคลที่ 3 การสังเกตการณ์ ณ สถานที่ปฏิบัติงาน การสัมภาษณ์ การสาธิตการปฏิบัติงาน ข้อสอบข้อเขียน แฟ้มสะสมผลงาน

สมรรถนะย่อย (Element)	เกณฑ์ในการปฏิบัติงาน (Performance Criteria)	วิธีการประเมิน (Assessment)
7.09.073.03 ประเมินผลการให้บริการลูกค้า	3.1 ตรวจสอบความพึงพอใจของลูกค้าจากการส่งมอบบริการ ด้วยวิธีการที่เหมาะสม เพื่อสามารถผลิตข้อมูลที่ตรวจสอบได้และนำมาวัดผลต่อเนื่องได้จริง 3.2 ตรวจสอบและเปรียบเทียบระบบ ข้อมูลและขั้นตอนต่าง ๆ เพื่อระบุและรายงานเกี่ยวกับความพึงพอใจของลูกค้าที่เปลี่ยนแปลงไป 3.3 ประเมินผลการให้บริการลูกค้าและรายงานไปยังกลุ่มหรือบุคคลที่เกี่ยวข้อง 3.4 ใช้ข้อตกลงที่เหมาะสมจากการปรึกษาหารือกับกลุ่มหรือบุคคลที่เกี่ยวข้อง เพื่อดำเนินการแก้ไขปัญหาปรับปรุงสินค้า/บริการ	การจำลองสถานการณ์ การประเมินด้วยบุคคลที่ 3 การสังเกตการณ์ ณ สถานที่ปฏิบัติงาน การสัมภาษณ์ การสาธิตการปฏิบัติงาน ข้อสอบข้อเขียน แฟ้มสะสมผลงาน

12. ความรู้และทักษะก่อนหน้าที่จำเป็น (Pre-requisite Skill & Knowledge)

N/A

13. ทักษะและความรู้ที่ต้องการ (Required Skills and Knowledge)

(ก) ความต้องการด้านทักษะ

- ทักษะการบริการลูกค้า

(ข) ความต้องการด้านความรู้

- ความรู้เกี่ยวกับสภาพแวดล้อมทางธุรกิจ ในอุตสาหกรรมโรงแรมและการท่องเที่ยว รวมทั้ง ความสัมพันธ์กับลูกค้าปัจจุบัน และการจัดการที่เหมาะสมกับอุตสาหกรรม
- ความรู้เกี่ยวกับโครงสร้างทางธุรกิจขององค์กร ผลิตภัณฑ์และการบริการ นโยบายและวิธีการบริการลูกค้า รวมทั้ง การจัดการข้อร้องเรียนของลูกค้า
- ความรู้เกี่ยวกับมาตรฐานของสินค้าและบริการ รวมทั้ง รูปแบบการปฏิบัติที่เป็นแบบอย่างที่ดี
- ความรู้เกี่ยวกับปัญหาทั่วไป ที่เกี่ยวข้องกับการบริการลูกค้า
- ความรู้เกี่ยวกับวิธีการ เทคนิค และพิธีการการให้คำปรึกษา
- ความรู้เกี่ยวกับการวิจัย และเทคนิคการรวบรวมหลักฐาน/ความคิดเห็น

14. หลักฐานที่ต้องการ (Evidence Guide)

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

(ก) หลักฐานการปฏิบัติงาน (Performance Evidence)

- แฟ้มสะสมงาน
- ผลการสัมภาษณ์
- ผลการสังเกตการณ์ ณ หน้างานจริง
- ผลการประเมินด้วยบุคคลที่ 3
- ผลการประเมินจากโครงการที่รับผิดชอบ
- ผลการจำลองสถานการณ์และบทบาทสมมุติ

(ข) หลักฐานความรู้ (Knowledge Evidence)

- ผลข้อสอบข้อเขียน
- ผลการสัมภาษณ์
- ผลการประเมินด้วยบุคคลที่ 3

(ค) คำแนะนำในการประเมิน

การประเมินควรให้ความสำคัญกับบริบทเฉพาะของอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว การโรงแรม และภัตตาคาร

(ง) วิธีการประเมิน

- ข้อสอบข้อเขียน
- แฟ้มสะสมงาน
- การสัมภาษณ์
- การสังเกตการณ์ ณ หน้างานจริง
- การประเมินด้วยบุคคลที่ 3
- การประเมินจากโครงการที่รับผิดชอบ
- การจำลองสถานการณ์และบทบาทสมมุติ

15. ขอบเขต (Range Statement)

ขอบเขตอธิบายถึงขอบเขตของการปฏิบัติงาน และสภาพแวดล้อมอื่น ๆ หรือสถานการณ์อื่น ๆ ที่มีผลกระทบต่อการทำงาน รวมถึงเครื่องมือ อุปกรณ์ เทคโนโลยี ทรัพยากรที่ใช้ หรือข้อกำหนดอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง

(ก) คำแนะนำ

ไม่มี

(ข) คำอธิบายรายละเอียด

หน่วยสมรรถนะนี้ มีขอบเขตและบริบทที่ครอบคลุมเกณฑ์ในการปฏิบัติงาน ดังนี้

- การวิจัย อาจครอบคลุม
  - การสัมภาษณ์เพื่อนร่วมงานและลูกค้า
  - การสนทนากลุ่ม
  - การวิเคราะห์ข้อมูล
  - การตรวจสอบข้อมูลการขาย
- การวิเคราะห์ข้อมูล อาจครอบคลุม
  - การสุ่มตัวอย่าง เก็บข้อมูล
  - การวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติ
  - การเปรียบเทียบข้อมูลระหว่างงานวิจัยในอดีตและปัจจุบัน
- ระดับการให้บริการ อาจครอบคลุม
  - คุณภาพการบริการ
  - ความพึงพอใจของลูกค้า
  - ทัศนคติของพนักงาน
  - ลักษณะของสถานและพนักงาน
  - บรรยากาศของสถานที่

- ความรับผิดชอบของพนักงานต่อคำร้องขอของลูกค้า
- เวลาในการให้บริการ
- ราคา/ต้นทุน
- สินค้า/บริการที่มีให้
- มารยาท/ความสุภาพ
- ความต้องการของลูกค้า อาจครอบคลุม
- คำแนะนำและข้อมูลทั่วไป
- ข้อมูลเฉพาะ
- การร้องเรียน
- การซื้อขายสินค้าและบริการ
- ความถูกต้องของข้อมูล
- ความยุติธรรม/ความสุภาพ
- ราคา/ความคุ้มค่า
- การพัฒนาความเป็นมืออาชีพ อาจครอบคลุม
- การให้คำปรึกษา
- การสอนงาน
- การฝึกอบรม
- การให้ความช่วยเหลือระหว่างเพื่อนร่วมงาน
- วิธีการที่เหมาะสมและสามารถผลิตข้อมูลที่ตรวจสอบได้ อาจครอบคลุม
- การส่งแขกผู้ลึกลับ (Mystery Guest) ไปใช้บริการ
- การสำรวจความพึงพอใจของลูกค้า
- การสัมภาษณ์ลูกค้า
- การสุ่มตัวอย่าง
- เกณฑ์มาตรฐานของอุตสาหกรรม
- ประเมินผลการให้บริการลูกค้า อาจครอบคลุม
- การประเมินคุณภาพการบริการ
- การประเมินความพึงพอใจของลูกค้า
- การเปรียบเทียบในอุตสาหกรรม
- กลุ่มหรือบุคคลที่เกี่ยวข้อง อาจครอบคลุม
- เจ้าของ
- คณะกรรมการ
- ผู้จัดการ
- หัวหน้างาน
- พนักงานฝ่ายการตลาด

16. หน่วยสมรรถนะร่วม (ถ้ามี)

N/A

17. อุตสาหกรรมร่วม/กลุ่มอาชีพร่วม (ถ้ามี)

N/A

18. รายละเอียดกระบวนการและวิธีการประเมิน (Assessment Description and Procedure)

กระบวนการและวิธีการประเมินให้ดูในคู่มือประเมิน

1. รหัสหน่วยสมรรถนะ 7.17.153

2. ชื่อหน่วยสมรรถนะ บริหารการออกใบเสร็จและระบบการเรียกเก็บเงิน (BSP)

3. ทบทวนครั้งที่ 2 / 2568

4. สร้างใหม่ ☐ **ปรับปรุง** ☑

5. สำหรับชื่ออาชีพและรหัสอาชีพ (Occupational Classification)

1229 (ISCO-88:TH) สำรองบัตรโดยสาร

6. คำอธิบายหน่วยสมรรถนะ (Description of Unit of Competency)

หน่วยสมรรถนะนี้ เป็นหน่วยที่เกี่ยวกับทักษะและความรู้ที่จำเป็นในการบริหารการออกใบเสร็จและระบบการเรียกเก็บเงินที่จากการขายบัตรโดยสารเครื่องบิน โดยเฉพาะระบบ BSP ที่ออกแบบเพื่อสนับสนุนขั้นตอนระหว่างบริษัทนำเที่ยวกับสมาคมขนส่งทางอากาศระหว่างประเทศ (IATA) ซึ่งครอบคลุมถึงการระบุถึงการเป็น BSP การทำตามขั้นตอนการรายงานตามหลัก IATA การทำตามข้อกำหนดข้อบังคับและการเก็บเงิน และการทำตามขั้นตอนการส่งเงิน

7. สำหรับระดับคุณวุฒิ

1	2	3	4	5	6	7	8
☐	☐	☐	☑	☐	☐	☐	☐

8. กลุ่มอาชีพ (Sector)

กลุ่มสาขาวิชาชีพการท่องเที่ยว การโรงแรมและภัตตาคาร

9. ชื่ออาชีพและรหัสอาชีพอื่นที่หน่วยสมรรถนะนี้สามารถใช้ได้ (ถ้ามี)

N/A

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

N/A

11. สมรรถนะย่อยและเกณฑ์การปฏิบัติงาน (Elements and Performance Criteria)

สมรรถนะย่อย (Element)	เกณฑ์ในการปฏิบัติงาน (Performance Criteria)	วิธีการประเมิน (Assessment)
7.17.153.01 ระบุถึงการเป็น BSP	1.1 ระบุและอธิบายถึงบทบาทและการดำเนินงานของการเป็นเอเย่นต์ BSP ตามหลัก IATA 1.2 ระบุถึงประโยชน์ของการเป็นเอเย่นต์ BSP ตามหลัก IATA 1.3 ระบุผู้เกี่ยวข้องและซัพพลายเออร์ในระบบ BSP 1.4 ระบุและอธิบายถึงการทำงานของเอเย่นต์ BSP ตามหลัก IATA 1.5 ระบุบทบาทหน้าที่ของเอกสารและคู่มือการเป็นเอเย่นต์ BSP ตามหลัก IATA 1.6 หาและอธิบายคำย่อและตัวย่อที่ใช้ใน BSP 1.7 อธิบายอภิธานศัพท์เทคนิคเอเย่นต์ BSP ตามหลัก IATA 1.8 เข้าใจการเชื่อมโยงงานอัตโนมัติระหว่างตัวแทนสายการบินและเอเย่นต์ BSP 1.9 เข้าใจหลักการจัดการของ IATA ในส่วนเอเย่นต์ BSP	การจำลองสถานการณ์ การประเมินด้วยบุคคลที่ 3 การสังเกตการณ์ ณ สถานที่ปฏิบัติงาน การสัมภาษณ์ การสาธิตการปฏิบัติงาน ข้อสอบข้อเขียน แฟ้มสะสมผลงาน

สมรรถนะย่อย (Element)	เกณฑ์ในการปฏิบัติงาน (Performance Criteria)	วิธีการประเมิน (Assessment)
7.17.153.02 ทำตามขั้นตอนการรายงานตามหลัก IATA ของเอเย่นต์ที่เป็น BSP	2.1 ระบุวันกำหนดส่งที่ต้องการ 2.2 บรรยายวิธีทำธุรกรรมทางบัญชี 2.3 กรอกแบบฟอร์ม AST 2.4 กรอกแบบฟอร์มสรุปการขายแบบเป็นคณะ (Group Sales Summary: GSS) 2.5 จัดทำบันทึกบัญชีของสายการบิน 2.6 จัดทำรายงานเอกสารทรัพย์สินผู้โดยสารสูญหาย 2.7 จัดทำแบบฟอร์มเอกสารส่งคืนทรัพย์สินผู้โดยสารที่สูญหาย	การจำลองสถานการณ์ การประเมินด้วยบุคคลที่ 3 การสังเกตการณ์ ณ สถานที่ปฏิบัติงาน การสัมภาษณ์ การสาธิตการปฏิบัติงาน ข้อสอบข้อเขียน แฟ้มสะสมผลงาน
7.17.153.03 ทำตามข้อกำหนดข้อบังคับและการเก็บเงินตามหลัก IATA ของเอเย่นต์ที่เป็น BSP	3.1 ออกใบเรียกเก็บเงินของเอเย่นต์ 3.2 จัดทำเอกสารคืนเงิน	การจำลองสถานการณ์ การประเมินด้วยบุคคลที่ 3 การสังเกตการณ์ ณ สถานที่ปฏิบัติงาน การสัมภาษณ์ การสาธิตการปฏิบัติงาน ข้อสอบข้อเขียน แฟ้มสะสมผลงาน
7.17.153.04 ทำตามขั้นตอนการส่งเงินตามหลัก IATA ของเอเย่นต์ที่เป็น BSP	4.1 ดำเนินการขั้นตอนการส่งเงินของเอเย่นต์ 4.2 จัดการเรื่องที่ไม่เป็นไปตามกฎและการผิดนัดชำระหนี้	การจำลองสถานการณ์ การประเมินด้วยบุคคลที่ 3 การสังเกตการณ์ ณ สถานที่ปฏิบัติงาน การสัมภาษณ์ การสาธิตการปฏิบัติงาน ข้อสอบข้อเขียน แฟ้มสะสมผลงาน

12. ความรู้และทักษะก่อนหน้าที่จำเป็น (Pre-requisite Skill & Knowledge)

N/A

13. ทักษะและความรู้ที่ต้องการ (Required Skills and Knowledge)

(ก) ความต้องการด้านทักษะ

- การใช้ BSP ผ่านระบบและแบบปกติ รวมถึง BSPlink
- ทำรายงานได้ตรงตามกำหนดเวลาหรือตามแผนปฏิทิน
- ปฏิบัติตามกฎระเบียบเกี่ยวกับการจัดเตรียมเอกสาร ทั้งรูปแบบเอกสารและอิเล็กทรอนิกส์
- ทักษะทางคณิตศาสตร์ในการคำนวณ และออกรายงาน

(ข) ความต้องการด้านความรู้

- เข้าใจในบทบาทของ IATA ที่มีต่อ BSP
- ความรู้เกี่ยวกับการรับรองระบบงานของ IATA
- ความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับอัตราค่าโดยสารและการออกบัตรโดยสารเครื่องบิน

14. หลักฐานที่ต้องการ (Evidence Guide)

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

(ก) หลักฐานการปฏิบัติงาน (Performance Evidence)

- แฟ้มสะสมงาน (รายงานหรือเอกสารที่เกี่ยวข้องกับ BSP)
- ผลการสัมภาษณ์
- ผลการสังเกตการณ์ ณ หน้างานจริง
- ผลการประเมินด้วยบุคคลที่ 3
- ผลการประเมินจากโครงการที่รับผิดชอบ
- ผลการจำลองสถานการณ์และบทบาทสมมุติ

(ข) หลักฐานความรู้ (Knowledge Evidence)

- ผลข้อสอบข้อเขียน
- ผลการสัมภาษณ์
- ผลการประเมินด้วยบุคคลที่ 3

(ค) คำแนะนำในการประเมิน

การประเมินควรให้ความสำคัญกับบริบทเฉพาะของอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว การโรงแรม และภัตตาคาร

(ง) วิธีการประเมิน

- ข้อสอบข้อเขียน
- แฟ้มสะสมงาน (รายงานหรือเอกสารที่เกี่ยวข้องกับ BSP)
- การสัมภาษณ์
- การสังเกตการณ์ ณ หน้างานจริง
- การประเมินด้วยบุคคลที่ 3
- การประเมินจากโครงการที่รับผิดชอบ
- การจำลองสถานการณ์และบทบาทสมมุติ

15. ขอบเขต (Range Statement)

N/A

16. หน่วยสมรรถนะร่วม (ถ้ามี)

ขอบเขตอธิบายถึงขอบเขตของการปฏิบัติงาน และสภาพแวดล้อมอื่น ๆ หรือสถานการณ์อื่น ๆ ที่มีผลกระทบต่อการทำงาน รวมถึงเครื่องมือ อุปกรณ์ เทคโนโลยี ทรัพยากรที่ใช้ หรือข้อกำหนดอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง

(ก) คำแนะนำ

ไม่มี

(ข) คำอธิบายรายละเอียด

หน่วยสมรรถนะนี้ มีขอบเขตและบริบทที่ครอบคลุมเกณฑ์ในการปฏิบัติงาน ดังนี้

- บทบาทและการดำเนินงานของการเป็นเอเยนต์ BSP ตามหลัก IATA เกี่ยวข้องกับ
- อำนวยความสะดวกในขั้นตอนการขาย การออกรายงาน และการส่งเงินที่เกี่ยวข้องกับการจำหน่ายบัตรโดยสารเครื่องบิน
- เพิ่มการควบคุมทางการเงินสำหรับผู้เกี่ยวข้องให้มากขึ้น
- ปรับปรุงกระแสเงินสดสำหรับสายการบินที่ใช้ระบบ BSP ให้ดีขึ้น
- เป็นศูนย์กลางสำหรับการหมุนเวียนเงินทุนและข้อมูลระหว่างเอเยนต์และสายการบิน
- จัดเตรียมการชำระเงินสำหรับการส่งเงินรายครั้งตามเงื่อนไขของสายการบิน
- ประโยชน์ของการเป็นเอเยนต์ BSP ตามหลัก IATA
- ความสะดวกในขั้นตอนการออกรายงานและการชำระเงิน
- ประหยัดเวลาเมื่อเปรียบเทียบกับขั้นตอนการออกใบแจ้งและการเรียกเก็บเงินแบบดั้งเดิม
- ลดต้นทุนจากการใช้ขั้นตอนและเอกสารที่เป็นมาตรฐาน รวมถึงการใช้งานทางอิเล็กทรอนิกส์
- การควบคุมทางการเงินและสต๊อกเพิ่มขึ้น
- ปรับปรุงประสิทธิภาพทางธุรกิจและผู้โดยสาร
- เชื่อมโยงระบบจัดจำหน่ายทั่วโลก (Global Distribution System: GDS) เพื่อลดหรือกำจัดความสูญเสียเกี่ยวกับสต๊อกหรือบัตรโดยสาร
- ผู้เกี่ยวของและซัพพลายเออร์ในระบบ BSP
- ฝ่ายบริหารของ IATA และ BSP
- สายการบิน (ทั้งที่เป็นสมาชิกและไม่ใช่สมาชิกของ IATA)
- เอเย่นต์ BSP ที่ได้รับการรับรองจาก IATA
- เอเย่นต์ที่ไม่ได้รับการรับรองจาก IATA
- เอเย่นต์ขายทั่วไป (ไม่ใช่สายการบิน) และเอเย่นต์จัดการในสนามบิน
- ศูนย์ประมวลผลข้อมูล (Data Processing Centre: DPC)
- ผู้แทนจำหน่ายเอกสารการขนส่งมาตรฐาน
- เครื่องพิมพ์เอกสารการขนส่งมาตรฐาน
- ผู้ให้บริการระบบออกบัตรโดยสารอัตโนมัติ
- หน่วยอื่นในอุตสาหกรรมการเดินทางและท่องเที่ยว
- การทำงานของเอเย่นต์ BSP ตามหลัก IATA ให้ดูจากคู่มือการเป็นเอเย่นต์ BSP ทั้ง 6 ขั้นตอน
- เอกสารและคู่มือการเป็นเอเย่นต์ BSP ตามหลัก IATA ครอบคลุมถึง
- เอกสารการขนส่งมาตรฐาน (Standard Traffic Documents: STDs)
  - Automated Tickets – including Off-Premise Transitional Automated Ticket (OPTAT) and Off-Premise Automated Ticket/Boarding Pass Version 2
  - บัตรโดยสารอิเล็กทรอนิกส์ (e-Tickets)
  - Multiple Purpose Documents (MPDs)
- แบบฟอร์มการดำเนินงานมาตรฐาน (Standard Administrative Forms: SAFs)
  - Agency Sales Transmittal (AST)
  - คำร้องขอคืนเงิน และประกาศเกี่ยวกับการคืนเงิน
  - Standard Credit Card Charge Form (CCCF)
- แบบฟอร์มของสายการบิน
  - Agency Debit Mem(ADM)
  - Agency Credit Mem(ACM)
- ปฏิทิน BSP
- คู่มือ BSP สำหรับเอเย่นต์
- คู่มือ BSPlink
- ขั้นตอนและข้อมูลท้องถิ่น ตามแต่ละประเทศ
- การรักษาเอกสาร BSP รวมถึงการเตรียมแบบฟอร์มออนไลน์ผ่าน BSPlink
- การเชื่อมโยงงานอัตโนมัติระหว่างตัวแทน สายการบินและเอเย่นต์ BSP หมายถึง BSPlink
- หลักการจัดการของ IATA ในส่วนเอเย่นต์ BSP หมายรวมถึง
- บทบาทของการเป็นผู้แทนจำหน่ายในอุตสาหกรรมและบริการทางการเงิน (Industry Distribution and Financial Services: IDFS)
- การจัดการ BSP
- บทบาทของผู้จัดการ BSP
- วันกำหนดส่งที่ต้องการ ควรเชื่อมโยงกับ
- ปฏิทินประจำปี BSP
- บทลงโทษในกรณีส่งล่าช้า
- ทางเลือกสำหรับการออกรายงาน
- ธุรกรรมทางบัญชี รวมถึง
- ธุรกรรมที่ถูกรายงานไปยังศูนย์ประมวลผลข้อมูล (DPC) กับเอเย่นต์ AST
- ธุรกรรมที่ถูกรายงานไป DPC ณ วันที่ออกรายการ
- การกรอกแบบฟอร์ม AST ให้เป็นไปตามข้อกำหนดของ IATA ที่ระบุไว้ในคู่มือ BSP สำหรับเอเย่นต์ ซึ่งอาจรวมถึง
- ขั้นตอนการกรอกแบบฟอร์ม
- การไม่ใส่ข้อมูล (Nil Entries)
- รายงาน “NSales”
- การบันทึกประเด็นรายการเครดิตใน AST
- การคำนวณมูลค่าที่ตราไว้ (face value)
- เนื้อหาและการเตรียมการของ AST
- การจัดส่งในเวลาที่กำหนด
- วิธีการอัตโนมัติในการรายงาน
- การใช้ของ AST
- การรวบรวมเอกสารและข้อมูลที่จำเป็น
- การตรวจสอบความถูกต้อง
- การบันทึกรายการอย่างครบถ้วน
- การรายงานความแตกต่าง
- การจัดเก็บและจัดไฟล์เอกสารตามข้อกำหนดของ BSP
- การกรอกแบบฟอร์มสรุปการขายแบบเป็นคณะ (Group Sales Summary: GSS) ให้เป็นไปตามข้อกำหนดของ IATA ที่ระบุไว้ในคู่มือ BSP สำหรับเอเย่นต์ ซึ่งอาจรวมถึง
- ขั้นตอนการกรอกแบบฟอร์ม
- การทำรายงาน
- การรวบรวมเอกสารและข้อมูลที่จำเป็น
- การตรวจสอบความถูกต้อง
- การบันทึกรายการอย่างครบถ้วน
- การรายงานความแตกต่าง
- การจัดเก็บและจัดไฟล์เอกสารตามข้อกำหนดของ BSP
- การจัดทำบันทึกบัญชีของสายการบิน หมายถึง
- reporting of ADM/ACMs
- disagreement procedure
- processing of ADM/ACMs
- การออกใบเรียกเก็บเงินของเอเย่นต์ ให้เป็นไปตามข้อกำหนดของ IATA ที่ระบุไว้ในคู่มือ BSP สำหรับเอเย่นต์ ซึ่งอาจรวมถึง
- เอกสารชี้แจงการเรียกเก็บเงิน
- การวิเคราะห์การเรียกเก็บเงิน
- การเรียกเก็บเงินพิเศษ/การเรียกเก็บเงินรอตัดบัญชี
- การส่งใบเรียกเก็บเงิน
- ความขัดแย้งในการเรียกเก็บเงิน
- เอกสารชี้แจงปริมาณการขายรายปี และการใช้เอกสารการขนส่ง
- การชำระค่าธรรมเนียมระบบสำรองผ่านคอมพิวเตอร์ (Computer Reservation System: CRS)
- เอกสารคืนเงิน รวมถึง
- ข้อสังเกตหรือประกาศเกี่ยวกับการคืนเงิน
- คำร้องขอคืนเงิน
- การดำเนินการขั้นตอนการส่งเงินของเอเย่นต์ ให้เป็นไปตามข้อกำหนดของ IATA ที่ระบุไว้ในคู่มือ BSP สำหรับเอเย่นต์ ซึ่งอาจรวมถึง
- กำหนดวันส่งเงิน รวมทั้งข้อกำหนดที่ใช้กับ BSP ที่เกี่ยวกับสายการบิน และ สมาชิกสายการบิน IATA ที่ไม่ได้เป็น BSP
- วิธีการส่งเงิน หรือการหักบัญชี
- การสรุปบัญชีผิดพลาด จากการตรวจสอบของเอเย่นต์
- การสรุปบัญชีผิดพลาด จากการตรวจสอบของสายการบิน BSP
- หมายเหตุเครดิต
- จำนวนความขัดแย้ง
- รายงานสุทธิ/แผนการคืนเงิน
- การรวบรวมเอกสารและข้อมูลที่จำเป็น
- การตรวจสอบความถูกต้อง
- การบันทึกรายการอย่างครบถ้วน
- การรายงานความแตกต่าง
- การจัดเก็บและจัดไฟล์เอกสารตามข้อกำหนดของ BSP
- การจัดการเรื่องที่ไม่เป็นไปตามกฎและการผิดนัดชำระหนี้ ครอบคลุมถึง
- AST ที่ไม่สมบูรณ์/เกินกำหนด
- รายงานล่าช้า/ไม่รายงานรายการธุรกรรม
- การส่งเงินเกินกำหนด หรือการไม่ยอมส่งเงิน
- การแจ้งถึงความผิดปกติ
- การปฏิบัติเกี่ยวกับการผิดนัดชำระหนี้
- การคืนสิทธิ และการปฏิบัติหลักจากผิดนัดชำระหนี้
- การตรวจสอบจากกรมสิทธิการหนวยงานการทองเที่ยว
- การชี้ขาดของพิพาท

17. อุตสาหกรรมร่วม/กลุ่มอาชีพร่วม (ถ้ามี)

N/A

18. รายละเอียดกระบวนการและวิธีการประเมิน (Assessment Description and Procedure)

กระบวนการและวิธีการประเมินให้ดูในคู่มือประเมิน

1. รหัสหน่วยสมรรถนะ 7.17.154

2. ชื่อหน่วยสมรรถนะ ใช้กฎและขั้นตอนเรื่องราคาค่าตั๋วโดยสาร

3. ทบทวนครั้งที่ 2 / 2568

4. สร้างใหม่ ☐ **ปรับปรุง** ☑

5. สำหรับชื่ออาชีพและรหัสอาชีพ (Occupational Classification)

1229 (ISCO-88:TH) สำรองบัตรโดยสาร

6. คำอธิบายหน่วยสมรรถนะ (Description of Unit of Competency)

หน่วยสมรรถนะนี้ เป็นหน่วยเกี่ยวกับทักษะและความรู้ที่จำเป็นในการสร้างเส้นทางการเดินทาง การออกราคาบัตรโดยสารเครื่องบิน และการออกเอกสารสำหรับการเดินทางในประเทศ ซึ่งครอบคลุมถึงการยืนยันความต้องการของลูกค้าสำหรับรายการซื้อขาย การออกราคาตั๋ว การสร้างราคาตั๋วที่รวม add-ons การเตรียมคำแนะนำเรื่องการชำระเงินค่าตั๋วล่วงหน้าระหว่างประเทศ การสร้างเส้นทางรอบโลก และเส้นทางไป-กลับ การสร้างราคาตั๋วสำหรับเส้นทาง open-jaw การใช้แนวคิดหน่วยราคาในการกำหนดราคาตั๋ว และการเก็บไฟล์ลูกค้า

7. สำหรับระดับคุณวุฒิ

1	2	3	4	5	6	7	8
☐	☐	☐	☑	☐	☐	☐	☐

8. กลุ่มอาชีพ (Sector)

กลุ่มสาขาวิชาชีพการท่องเที่ยว การโรงแรมและภัตตาคาร

9. ชื่ออาชีพและรหัสอาชีพอื่นที่หน่วยสมรรถนะนี้สามารถใช้ได้ (ถ้ามี)

N/A

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

N/A

11. สมรรถนะย่อยและเกณฑ์การปฏิบัติงาน (Elements and Performance Criteria)

สมรรถนะย่อย (Element)	เกณฑ์ในการปฏิบัติงาน (Performance Criteria)	วิธีการประเมิน (Assessment)
7.17.154.01 ยืนยันความต้องการของลูกค้าสำหรับการซื้อขาย	1.1 ระบุและยืนยันความต้องการและความชอบของลูกค้า 1.2 ระบุและเข้าถึงทรัพยากรที่เหมาะสม เพื่อดำเนินการตามความต้องการของลูกค้า	การจำลองสถานการณ์ การประเมินด้วยบุคคลที่ 3 การสังเกตการณ์ ณ สถานที่ปฏิบัติงาน การสัมภาษณ์ การสาธิตการปฏิบัติงาน ข้อสอบข้อเขียน แฟ้มสะสมผลงาน
7.17.154.02 ออกราคาตั๋ว	2.1 ระบุและยืนยันที่ว่างในแต่ละชั้นบริการ 2.2 เลือกราคาค่าตั๋วตามที่ลูกค้าต้องการ 2.3 ออกราคาตั๋วตามข้อกำหนดในการดำเนินงาน 2.4 คำนวณราคาตั๋วแต่ละชั้นบริการ 2.5 สร้างและตรวจสอบความถูกต้องสมบูรณ์ของเส้นทางการเดินทางทางอากาศ	การจำลองสถานการณ์ การประเมินด้วยบุคคลที่ 3 การสังเกตการณ์ ณ สถานที่ปฏิบัติงาน การสัมภาษณ์ การสาธิตการปฏิบัติงาน ข้อสอบข้อเขียน แฟ้มสะสมผลงาน

สมรรถนะย่อย (Element)	เกณฑ์ในการปฏิบัติงาน (Performance Criteria)	วิธีการประเมิน (Assessment)
7.17.154.03 สร้างราคาตั๋วที่รวม add-ons	3.1 ระบุและอธิบาย add-ons ที่มีในเที่ยวบิน 3.2 ออกราคาตั๋วตามข้อกำหนดในการดำเนินงาน 3.3 คำนวณราคาตั๋วรวมถึง add-ons 3.4 สร้างและตรวจสอบความถูกต้องสมบูรณ์ของเส้นทางการเดินทางทางอากาศ	การจำลองสถานการณ์ การประเมินด้วยบุคคลที่ 3 การสังเกตการณ์ ณ สถานที่ปฏิบัติงาน การสัมภาษณ์ การสาธิตการปฏิบัติงาน ข้อสอบข้อเขียน แฟ้มสะสมผลงาน
7.17.154.04 เตรียมคำแนะนำเรื่องการชำระเงินค่าตั๋วล่วงหน้าระหว่างประเทศ	4.1 ระบุความต้องการและความชอบของลูกค้าสำหรับตั๋ว pre-paid ticket advice (PTA) 4.2 เลือกเที่ยวบินและสายการบินที่ดีที่สุดที่ตรงความต้องการของลูกค้าที่สุด 4.3 ดำเนินการ PTA ตามข้อกำหนดในการดำเนินงาน 4.4 ออกหรือส่งต่อ PTA	การจำลองสถานการณ์ การประเมินด้วยบุคคลที่ 3 การสังเกตการณ์ ณ สถานที่ปฏิบัติงาน การสัมภาษณ์ การสาธิตการปฏิบัติงาน การสัมภาษณ์ แฟ้มสะสมผลงาน
7.17.154.05 สร้างเส้นทางรอบโลก และเส้นทางไป-กลับ	5.1 ระบุและยืนยันความต้องการและความชอบของลูกค้า 5.2 ระบุและเข้าถึงทรัพยากรที่เหมาะสมเพื่อดำเนินการตามความต้องการของลูกค้า 5.3 ระบุและยืนยันเที่ยวบินว่างตามที่ลูกค้าต้องการ 5.4 ออกราคาตั๋วตามข้อกำหนดในการดำเนินงาน 5.5 คำนวณราคาตั๋ว 5.6 สร้างและตรวจสอบความถูกต้องสมบูรณ์ของเส้นทางการเดินทางทางอากาศ	การจำลองสถานการณ์ การประเมินด้วยบุคคลที่ 3 การสังเกตการณ์ ณ สถานที่ปฏิบัติงาน การสัมภาษณ์ การสาธิตการปฏิบัติงาน ข้อสอบข้อเขียน แฟ้มสะสมผลงาน
7.17.154.06 สร้างราคาตั๋วสำหรับเส้นทาง open-jaw	6.1 ระบุและยืนยันความต้องการและความชอบของลูกค้า 6.2 ระบุและเข้าถึงทรัพยากรที่เหมาะสมเพื่อดำเนินการตามความต้องการของลูกค้า 6.3 ระบุทางเลือกที่เอื้อต่อการเส้นทาง open-jaw 6.4 ระบุและยืนยันเที่ยวบินว่างตามที่ลูกค้าต้องการ 6.5 ออกราคาตั๋วตามข้อกำหนดในการดำเนินงาน 6.6 คำนวณราคาตั๋ว 6.7 สร้างและตรวจสอบความถูกต้องสมบูรณ์ของเส้นทางการเดินทางทางอากาศ	การจำลองสถานการณ์ การประเมินด้วยบุคคลที่ 3 การสังเกตการณ์ ณ สถานที่ปฏิบัติงาน การสัมภาษณ์ การสาธิตการปฏิบัติงาน ข้อสอบข้อเขียน แฟ้มสะสมผลงาน
7.17.154.07 ใช้แนวคิดราคาต่อหน่วยในการกำหนดราคาตั๋ว	7.1 แบ่งการคิดราคาเส้นทางทั้งหมดออกเป็นราคาต่อเส้นทางเดียว (Stand-alone pricing unit) 7.2 คำนวณราคาต่อหน่วยที่ต่ำที่สุด	การจำลองสถานการณ์ การประเมินด้วยบุคคลที่ 3 การสังเกตการณ์ ณ สถานที่ปฏิบัติงาน การสัมภาษณ์ การสาธิตการปฏิบัติงาน ข้อสอบข้อเขียน แฟ้มสะสมผลงาน

สมรรถนะย่อย (Element)	เกณฑ์ในการปฏิบัติงาน (Performance Criteria)	วิธีการประเมิน (Assessment)
7.17.154.08 เก็บไฟล์ลูกค้า	8.1 บันทึกและปรับความต้องการและความชอบของลูกค้า 8.2 บันทึกเส้นทางการเดินทางและราคาค่าตั๋วที่เสนอ 8.3 สร้างและออกเอกสารให้ลูกค้า 8.4 บันทึกและดำเนินการสิ่งที่เปลี่ยนแปลงในการจอง 8.5 บันทึก ปรับปรุง และออกใบรับชำระเงินให้ลูกค้า	การจำลองสถานการณ์ การประเมินด้วยบุคคลที่ 3 การสังเกตการณ์ ณ สถานที่ปฏิบัติงาน การสัมภาษณ์ การสาธิตการปฏิบัติงาน ข้อสอบข้อเขียน แฟ้มสะสมผลงาน

12. ความรู้และทักษะก่อนหน้าที่จำเป็น (Pre-requisite Skill & Knowledge)

N/A

13. ทักษะและความรู้ที่ต้องการ (Required Skills and Knowledge)

(ก) ความต้องการด้านทักษะ

- สามารถปฏิบัติตามนโยบายของบริษัทและขั้นตอนการปฏิบัติงาน ในการประยุกต์กฎเกณฑ์ราคา ขั้นตอน และเอกสาร
- มีทักษะทางคณิตศาสตร์ในการคำนวณ
- สามารถประยุกต์ใช้เทคนิคการวิจัยพื้นฐาน
- สามารถคำนวณอัตราแลกเปลี่ยน
- สามารถจัดการกระบวนการชำระเงิน

(ข) ความต้องการด้านความรู้

- มีความรู้ในเทคนิคการวิจัยพื้นฐาน
- มีความรู้เกี่ยวกับหลักและกฎเกณฑ์การสร้างราคาตั๋ว
- สามารถระบุ เข้าถึง และใช้ทรัพยากรที่เกี่ยวข้องกับราคา
- สามารถระบุและอธิบายเกี่ยวกับเครื่องบินที่ใช้และรหัสในการเดินทาง
- มีความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับกฎระเบียบและข้อบังคับของสมาคมขนส่งทางอากาศระหว่างประเทศ (IATA)

14. หลักฐานที่ต้องการ (Evidence Guide)

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

(ก) หลักฐานการปฏิบัติงาน (Performance Evidence)

- แฟ้มสะสมงาน (รายละเอียดการเดินทางและเอกสารอื่น ๆ)
- ผลการสัมภาษณ์
- ผลการสังเกตการณ์ ณ หน้างานจริง
- ผลการประเมินด้วยบุคคลที่ 3
- ผลการประเมินจากโครงการที่รับผิดชอบ
- ผลการจำลองสถานการณ์และบทบาทสมมุติ

(ข) หลักฐานความรู้ (Knowledge Evidence)

- ผลข้อสอบข้อเขียน
- ผลการสัมภาษณ์
- ผลการประเมินด้วยบุคคลที่ 3

(ค) คำแนะนำในการประเมิน

การประเมินควรให้ความสำคัญกับบริบทเฉพาะของอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว การโรงแรม และภัตตาคาร

(ง) วิธีการประเมิน

- ข้อสอบข้อเขียน
- แฟ้มสะสมงาน (รายละเอียดการเดินทางและเอกสารอื่น ๆ)
- การสัมภาษณ์
- การสังเกตการณ์ ณ หน้างานจริง
- การประเมินด้วยบุคคลที่ 3
- การประเมินจากโครงการที่รับผิดชอบ
- การจำลองสถานการณ์และบทบาทสมมุติ

15. ขอบเขต (Range Statement)

ขอบเขตอธิบายถึงขอบเขตของการปฏิบัติงาน และสภาพแวดล้อมอื่น ๆ หรือสถานการณ์อื่น ๆ ที่มีผลกระทบต่อการทำงาน รวมถึงเครื่องมือ อุปกรณ์ เทคโนโลยี ทรัพยากรที่ใช้ หรือข้อกำหนดอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง

(ก) คำแนะนำ

ไม่มี

(ข) คำอธิบายรายละเอียด

หน่วยสมรรถนะนี้ มีขอบเขตและบริบทที่ครอบคลุมเกณฑ์ในการปฏิบัติงาน ดังนี้

- ความต้องการและความชอบของลูกค้า อาจเกี่ยวข้องกับ
  - แพ็คเกจ
  - งบประมาณ
  - เวลาและช่วงเวลา
  - จำนวนผู้ร่วมเดินทาง (กลุ่ม ครอบครัว ส่วนบุคคล)
  - จุดหมายปลายทาง
  - สายการบิน
  - ราคาที่เสนอ
  - คำแนะนำให้ลูกค้า
- ทรัพยากรที่เหมาะสม อาจรวมถึง
  - ระบบสำรองผ่านคอมพิวเตอร์ รวมทั้งข้อมูลที่อยู่ในระบบ
  - คำแนะนำของสายการบิน
  - ตารางการบิน
  - คู่มือราคา
  - ใบแจ้งราคาจากสายการบิน

- ใบแจ้งราคาจากผู้จำหน่ายตั๋ว
- ข่าวและคำแนะนำพิเศษจากสายการบินและผู้จำหน่ายตั๋ว
- ข้อมูลทั่วไปจากสายการบิน
- การเสนอราคาให้ลูกค้า
- ที่ว่างในแต่ละชั้นบริการ ต้องรวมถึง
- การยืนยันความหมายและคำอธิบายของแต่ละชั้นบริการ
- การระบุสายการบินที่ให้บริการ
- การตรวจสอบเส้นทาง
- การยืนยันการซื้อขายล่วงหน้า
- ข้อกำหนดในการดำเนินงาน เกี่ยวข้องกับ
- คำแนะนำจากสายการบิน
- ข้อบังคับ
- ข้อกำหนดในการดำเนินงาน
- ข้อกำหนดและขั้นตอนของ IATA รวมถึงกฎในการตั้งราคาของ IATA
- การใช้เอกสาร การขึ้นจอ และข้อมูลบนจออย่างถูกต้อง
- ข้อกำหนดเกี่ยวกับค่าตั๋วและการคำนวณ
- การประยุกต์ใช้กฎ ข้อจำกัดทางอ้อมในการเดินทาง รวมถึงการเดินทางเพิ่มเติม
- การคำนวณราคาตั๋วแต่ละชั้นบริการ ควรอ้างอิงถึง
- ตารางการบินและข้อมูลราคาที่เกี่ยวข้อง
- สิทธิพิเศษและแพ็คเกจที่นำมาใช้
- ปัจจัยที่นำมากำหนดส่วนลด
- เส้นทางการเดินทางทางอากาศ อาจรวมถึง
- ชื่อและจำนวนผู้โดยสาร (ระบุผู้ใหญ่และเด็ก)
- วันและวันที่เดินทาง
- เมืองต้นทาง-ปลายทาง
- หมายเลขเที่ยวบิน สายการบิน (รวมทั้งการจัดสรรที่นั่ง)
- เวลาออกเดินทาง-เวลาถึง
- ราคา ภาษี ค่าธรรมเนียม และค่าใช้จ่ายต่าง ๆ
- จำนวนเงินที่จ่าย และกำหนดเวลา
- การตรวจสอบเที่ยวบินต่อเนื่องและเวลา
- Add-ons ที่มีในเที่ยวบิน อาจเกี่ยวข้องกับ
- ตารางบิน เที่ยวบินเฉพาะ จำนวนที่นั่งว่าง
- สายการบินที่ได้รับการแต่งตั้ง
- เส้นทางหรือจุดหมายปลายทางเฉพาะ
- การรวม add-on กับแพ็คเกจเต็ม
- ความเหมาะสมกับประเภทตั๋ว
- การห้ามขายแยก
- การยืนยันคำแนะนำที่ใช้กับ add-ons ของสายการบิน
- ขอบเขตและเงื่อนไขของสายการบิน
- การคำนวณราคาค่าตั๋วรวมถึง add-ons อาจเกี่ยวกับ
- การกำหนดค่าใช้จ่ายของสายการบิน
- การระบุเวลาหรือฤดูกาล
- การระบุอัตราของ add-ons
- การเลือกเที่ยวบินและสายการบิน อาจรวมถึง
- การยืนยันที่นั่งว่าง
- ความเข้าใจในนโยบายและขั้นตอนของสายการบิน รวมทั้งข้อจำกัดและเงื่อนไข

- การเลือกเวลาที่เหมาะสมกับเที่ยวบินที่ว่าง
- จำนวนที่นั่งว่าง
- เที่ยวบินต่อเนื่อง
- ข้อจำกัดของแพ็คเกจ
- การดำเนินการ PTA อาจรวมถึง
- การปฏิบัติตามคำแนะนำที่เกี่ยวข้อง นโยบาย และขั้นตอน
- การยืนยันข้อกำหนดเวลาในการจอง
- การตรวจสอบรายละเอียดเอเย่นต์กับสายการบิน
- การบริการที่ครอบคลุม PTAs รวมทั้ง น้ำหนักกระเป๋าเกิน เด็กที่เดินทางโดยไม่มีผู้ใหญ่ และการใช้ออกซิเจน
- การรับการเสนอราคา
- การใช้ Service Charge
- เที่ยวบินว่าง อาจเกี่ยวข้องกับ
- เวลาในการเดินทาง
- เที่ยวบินต่อเนื่อง
- จำนวนที่นั่งว่าง
- การแวะพัก (stop-over)
- ระยะเวลาในการเดินทาง
- การคำนวณราคาตั๋ว อาจรวม
- การอ้างอิงถึงตารางการบินและข้อมูลราคาที่เกี่ยวข้อง
- สิทธิพิเศษและแพ็คเกจที่นำมาใช้
- ปัจจัยที่นำมากำหนดส่วนลด
- การส่งต่อ
- การยอมรับในการคำนวณอัตราแลกเปลี่ยน
- การกำหนดอัตราผู้ใหญ่ เด็ก และทารก รวมทั้งเด็กที่เดินทางโดยไม่มีผู้ใหญ่
- การพิจารณาราคาพิเศษ เช่น APEX (ซื้อล่วงหน้า)
- การรวมภาษี ค่าธรรมเนียมและค่าใช้จ่ายต่าง ๆ
- การระบุทางเลือกที่เอื้อต่อการเส้นทาง open-jaw อาจรวม
- การพิจารณาการเดินทางแบบ Double open jaw
- การศึกษาข้อจำกัดของแพ็คเกจ
- การตรวจสอบจุดหมาย และประเทศปลายทาง รวมทั้งข้อจำกันภายในและระหว่างประเทศ
- ความสอดคล้องของสายการบินกับกฎของราคาตั๋ว รวมทั้งความเข้าใจในข้อจำกัด
- การระบุเวลาพำนักขั้นต่ำ
- การระบุระยะทางที่เป็นไปได้
- การจัดอาหารบริการ
- ราคาเส้นทาง หมายถึง
- ราคาตั๋วขาเดียว
- ราคาตั๋วไป-กลับ
- เส้นทางการเดินทางและราคาค่าตั๋วที่เสนอ อาจรวมถึง
- ราคาและการเดินทางทุกประเภท
- ราคาที่รวม add-ons
- ราคาแต่ละชั้นบริการ
- การเดินทางแบบ round/circle/open jaw
- ราคาที่รวมจุดแวะพัก
- ราคาที่รวมการเดินทางเพิ่ม
- ราคาที่รวมค่าภาษีสนามบินและอื่น ๆ
- เอกสาร อาจรวมถึง

- ใบเรียกเก็บเงิน
- หมายเหตุเครดิต
- ใบเสร็จรับเงิน
- จดหมายยืนยัน
- เส้นทางการเดินทาง
- ชุดข้อมูล

- สิ่งที่เปลี่ยนแปลงในการจอง อาจรวมถึง
- การจัดเตรียมการเปลี่ยนแปลง
- การยกเลิก (รวมทั้งกระบวนการขอคืนเงิน และการออกหมายเหตุเครดิต)
- การตรวจสอบการเปลี่ยนแปลงกับสายการบิน
- การยืนยันการเปลี่ยนแปลงกับลูกค้า และการออกเอกสารยืนยันหรือเปลี่ยนแปลง

- การชำระเงิน อาจรวมถึง การชำระเงิน

- ผ่านบัตรเครดิต
- เงินสด
- เช็ค
- การโอนเงิน
- ใบเรียกเก็บเงิน
- โทรศัพท์
- อีเมล

16. หน่วยสมรรถนะร่วม (ถ้ามี)

N/A

17. อุตสาหกรรมร่วม/กลุ่มอาชีพร่วม (ถ้ามี)

N/A

18. รายละเอียดกระบวนการและวิธีการประเมิน (Assessment Description and Procedure)

กระบวนการและวิธีการประเมินให้ดูในคู่มือประเมิน

1. รหัสหน่วยสมรรถนะ 7.17.156

2. ชื่อหน่วยสมรรถนะ สำรองบริการเสริม นอกเหนือจากบัตรโดยสารเครื่องบิน

3. ทบทวนครั้งที่ 2 / 2568

4. สร้างใหม่ ☐ **ปรับปรุง** ☑

5. สำหรับชื่ออาชีพและรหัสอาชีพ (Occupational Classification)

1229 (ISCO-88:TH) สำรองบัตรโดยสาร

6. คำอธิบายหน่วยสมรรถนะ (Description of Unit of Competency)

หน่วยสมรรถนะนี้ เป็นหน่วยที่เกี่ยวกับทักษะและความรู้ที่จำเป็นในการดำเนินการออกตั๋วและสร้างเส้นทางการเดินทางให้แก่ลูกค้า นอกเหนือจากการเดินทางอากาศ ซึ่งครอบคลุมถึงการยืนยันข้อมูลและความต้องการของลูกค้าในการเดินทาง การจัดทำแผนการเดินทางตามความต้องการ และการดำเนินการเอกสารที่เกี่ยวข้องกับการเดินทางและการชำระเงิน

7. สำหรับระดับคุณวุฒิ

1	2	3	4	5	6	7	8
☐	☐	☐	☑	☐	☐	☐	☐

8. กลุ่มอาชีพ (Sector)

กลุ่มสาขาวิชาชีพการท่องเที่ยว การโรงแรมและภัตตาคาร

9. ชื่ออาชีพและรหัสอาชีพอื่นที่หน่วยสมรรถนะนี้สามารถใช้ได้ (ถ้ามี)

N/A

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

N/A

11. สมรรถนะย่อยและเกณฑ์การปฏิบัติงาน (Elements and Performance Criteria)

สมรรถนะย่อย (Element)	เกณฑ์ในการปฏิบัติงาน (Performance Criteria)	วิธีการประเมิน (Assessment)
7.17.156.01 ยืนยันข้อมูลและความต้องการของลูกค้าในการเดินทาง	1.1 สรุปและยืนยันรายละเอียดของลูกค้า 1.2 ยืนยันสิ่งที่ได้จัดเตรียมไว้ให้ลูกค้าตามเส้นทางการเดินทาง 1.3 ระบุและยืนยันความต้องการและความชอบของลูกค้า 1.4 ระบุและเข้าถึงทรัพยากรที่เหมาะสม และแหล่งที่มาของข้อมูล เพื่อดำเนินการตามความต้องการของลูกค้า 1.5 ระบุกำหนดเวลาในการจอง	การจำลองสถานการณ์ การประเมินด้วยบุคคลที่ 3 การสังเกตการณ์ ณ สถานที่ปฏิบัติงาน การสัมภาษณ์ การสาธิตการปฏิบัติงาน ข้อสอบข้อเขียน แฟ้มสะสมผลงาน
7.17.156.02 จัดทำแผนการเดินทางตามความต้องการ	2.1 เลือกสายการบินและซัพพลายเออร์ตามที่ลูกค้าระบุ 2.2 สร้างและตั้งราคาร่างเส้นทางการเดินทางตามข้อกำหนดในการดำเนินงานของบริษัท และตามที่ลูกค้าต้องการ 2.3 ได้รับการอนุมัติและมอบอำนาจให้ดำเนินการจองแทนลูกค้า 2.4 ทำการจองเส้นทางการเดินทางที่ได้อนุมัติจากสายการบิน 2.5 รับชำระเงินจากลูกค้า ถ้าจำเป็น	การประเมินด้วยบุคคลที่ 3 การจำลองสถานการณ์ การสังเกตการณ์ ณ สถานที่ปฏิบัติงาน การสัมภาษณ์ การสาธิตการปฏิบัติงาน ข้อสอบข้อเขียน แฟ้มสะสมผลงาน

สมรรถนะย่อย (Element)	เกณฑ์ในการปฏิบัติงาน (Performance Criteria)	วิธีการประเมิน (Assessment)
7.17.156.03 ดำเนินการเอกสารที่เกี่ยวข้องกับการเดินทางและการชำระเงิน	3.1 เตรียมเอกสารการเดินทางที่จำเป็นเพื่อใช้ในอนุมัติการจองให้ลูกค้า 3.2 ดำเนินการรับชำระเงินจากลูกค้า 3.3 ออกเอกสารเกี่ยวกับการเดินทาง 3.4 จ่ายเงินซัพพลายเออร์ 3.5 ปรับบันทึกภายใน	การจำลองสถานการณ์ การประเมินด้วยบุคคลที่ 3 การสังเกตการณ์ ณ สถานที่ปฏิบัติงาน การสัมภาษณ์ การสาธิตการปฏิบัติงาน ข้อสอบข้อเขียน แฟ้มสะสมผลงาน

12. ความรู้และทักษะก่อนหน้าที่จำเป็น (Pre-requisite Skill & Knowledge)

N/A

13. ทักษะและความรู้ที่ต้องการ (Required Skills and Knowledge)

(ก) ความต้องการด้านทักษะ

- เทคนิคการวิจัยเบื้องต้น
- ทักษะคำนวณทางคณิตศาสตร์
- ทักษะคำนวณอัตราแลกเปลี่ยน
- ทักษะจัดการกระบวนการชำระเงิน
- สามารถระบุ เข้าถึง และใช้ทรัพยากรที่เกี่ยวข้องกับการเดินทางในประเทศ

(ข) ความต้องการด้านความรู้

- นโยบายของบริษัทและขั้นตอนที่เกี่ยวกับการพัฒนาเส้นทางการเดินทาง การออกราคาบัตรโดยสาร กระบวนการชำระเงิน การออกบัตรโดยสาร และการจัดทำเอกสารและเก็บบันทึก
- ความรู้ในการสร้างเส้นทางการเดินทาง
- ความรู้เกี่ยวกับกฎการออกตั๋วเหมาะเหมาะสม
- ความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับเที่ยวบิน กฎระเบียบของซัพพลายเออร์ และข้อกำหนด

14. หลักฐานที่ต้องการ (Evidence Guide)

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

(ก) หลักฐานการปฏิบัติงาน (Performance Evidence)

- แฟ้มสะสมงาน (เอกสารการเดินทางที่เกี่ยวข้องและเอกสารธุรกิจภายในบริษัท)
- ผลการสัมภาษณ์
- ผลการสังเกตการณ์ ณ หน้างานจริง
- ผลการประเมินด้วยบุคคลที่ 3
- ผลการประเมินจากโครงการที่รับผิดชอบ
- ผลการจำลองสถานการณ์และบทบาทสมมุติ

(ข) หลักฐานความรู้ (Knowledge Evidence)

- ผลข้อสอบข้อเขียน
- ผลการสัมภาษณ์
- ผลการประเมินด้วยบุคคลที่ 3

(ค) คำแนะนำในการประเมิน

การประเมินควรให้ความสำคัญกับบริบทเฉพาะของอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว การโรงแรม และภัตตาคาร

(ง) วิธีการประเมิน

- ข้อสอบข้อเขียน
- แฟ้มสะสมงาน (เอกสารการเดินทางที่เกี่ยวข้องและเอกสารธุรกิจภายในบริษัท)
- การสัมภาษณ์
- การสังเกตการณ์ ณ หน้างานจริง
- การประเมินด้วยบุคคลที่ 3
- การประเมินจากโครงการที่รับผิดชอบ
- การจำลองสถานการณ์และบทบาทสมมุติ

15. ขอบเขต (Range Statement)

ขอบเขตอธิบายถึงขอบเขตของการปฏิบัติงาน และสภาพแวดล้อมอื่น ๆ หรือสถานการณ์อื่น ๆ ที่มีผลกระทบต่อการทำงาน รวมถึงเครื่องมือ อุปกรณ์ เทคโนโลยี ทรัพยากรที่ใช้ หรือข้อกำหนดอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง

(ก) คำแนะนำ

ไม่มี

(ข) คำอธิบายรายละเอียด

หน่วยสมรรถนะนี้ มีขอบเขตและบริบทที่ครอบคลุมเกณฑ์ในการปฏิบัติงาน ดังนี้

- รายละเอียดของลูกค้า หมายถึง
  - ชื่อ อายุ
  - ที่อยู่บ้าน/ที่ทำงาน
  - ที่อยู่ในการชำระเงิน และจัดส่งเอกสาร
  - รายละเอียดการติดต่อ
  - รายละเอียดเอเย่นต์
  - เวลาที่ลูกค้าสะดวก
  - กลุ่มสมาคมหรือองค์กรที่ลูกค้าเป็นสมาชิก ที่สามารถใช้กำหนดบริการพิเศษหรือส่วนลด
  - ประวัติลูกค้า รวมถึงข้อมูลในระบบฐานข้อมูล และระบบจัดการลูกค้า
- สิ่งที่ได้จัดเตรียมไว้ อาจรวมถึง
  - ข้อมูลการจองที่มีอยู่
  - สินค้าและ/หรือบริการที่ได้ขายไปแล้ว หรือได้รับการยืนยันว่าเป็นส่วนหนึ่งของแผนการเดินทางปัจจุบัน
  - การระบุการยืนยันการจองของลูกค้าสำหรับแผนการเดินทางปัจจุบัน
  - การยืนยันใบเสนอราคาสำหรับสินค้าและบริการที่เสนอให้ลูกค้า
  - การสรุปประเด็นสำคัญและประเด็นทางการเงินให้ลูกค้า

- ความต้องการและความชอบของลูกค้า อาจเกี่ยวข้องกับ
  - แพ็คเกจ
  - แผนการเดินทางส่วนบุคคล
  - ข้อจำกัดทางงบประมาณ
  - เวลาและช่วงเวลา
  - จำนวนผู้ร่วมเดินทาง (กลุ่ม ครอบครัว ส่วนบุคคล)
  - สายการบินและซัพพลายเออร์ที่ชอบ รวมทั้ง
    - วิธีการเดินทาง เช่น รถเช่า รถโคช รถไฟ และวิธีอื่นตามที่มีในจุดหมายปลายทาง
    - ประเภทและรูปแบบของที่พัก
    - สถานที่ท่องเที่ยว การเยี่ยมชม และกิจกรรม
  - ใบเสนอราคาและคำแนะนำที่ให้ลูกค้า
  - สิ่งที่จัดเตรียมไว้สำหรับแผนการเดินทางที่สรุปเรียบร้อยแล้ว ทั้งการจัดเตรียมที่ทำโดยลูกค้า บริษัท หรือเอเย่นต์อื่น
- ทรัพยากรที่เหมาะสม อาจรวมถึง
  - ระบบสำรองผ่านคอมพิวเตอร์ รวมทั้งข้อมูลที่อยู่ในระบบ
  - คำแนะนำของสายการบิน ผู้ให้บริการ และวีซ่า
  - ตารางการบิน
  - คู่มือราคา รวมทั้ง สัญญาและข้อตกลงกับซัพพลายเออร์
  - แผ่นพับ
  - ชุดข้อมูล
  - แคตตาล็อกและรายละเอียดราคา
  - ความรู้และประสบการณ์ส่วนบุคคล
- แหล่งที่มาของข้อมูล
  - แหล่งข้อมูลภายในธุรกิจ รวมทั้งฐานข้อมูลการวิจัย และระบบการจอง ทั้งทางระบบคอมพิวเตอร์และระบบปกติ
  - การติดต่อและประสานงานโดยตรงกับ
    - ซัพพลายเออร์ทางการท่องเที่ยว อาทิ สายการบิน ผู้ดำเนินธุรกิจเรือสำราญ ผู้ดำเนินธุรกิจรถไฟ ธุรกิจรถบัสโดยสาร ธุรกิจรถเช่า ธุรกิจรถลีมูซีน และแท็กซี่
    - ซัพพลายเออร์และผู้ให้บริการสนับสนุน เช่น ผู้ให้บริการด้านการประกันภัย ผู้ให้บริการทางการเงิน ผู้ให้บริการแลกเปลี่ยนเงินตรา ผู้ให้บริการสถานที่จัดประชุม และล่าม
    - ธุรกิจนำเที่ยว และธุรกิจค้าส่ง
    - ตัวแทนธุรกิจนำเที่ยว และสมาคม
    - องค์กรที่เกี่ยวกับการเดินทาง
    - องค์กรทางการท่องเที่ยว ทั้งระดับประเทศและนานาชาติ
  - วรรณกรรม เช่น หนังสืออ้างอิง วารสาร หนังสือพิมพ์
  - เว็บไซต์ รวมถึงเว็บไซต์ของบริษัท เว็บไซต์ฐานข้อมูล เว็บไซต์ข่าวสาร เว็บไซต์งานวิจัย
  - การติดต่อประสานงานกับเครือข่ายส่วนตัว ทั้งภายในและภายนอกบริษัท
- กำหนดเวลาในการจอง หมายถึง
  - คำแนะนำของสายการบิน
  - การแจ้งกำหนดเวลาล่วงหน้าของสายการบินและซัพพลายเออร์
  - ความต้องการของลูกค้า
  - ความสัมพันธ์ระหว่างราคากับกำหนดเวลาจองล่วงหน้า
- การตั้งราคาร่างเส้นทางการเดินทาง อาจเกี่ยวข้องกับ
  - ชื่อและจำนวนผู้เดินทาง/ผู้โดยสาร (ระบุผู้ใหญ่และเด็ก)
  - วันและวันที่เดินทาง
  - เมืองต้นทาง-ปลายทาง
  - ชื่อสายการบิน และการระบุทางเลือก เช่น การจัดที่นั่ง
  - เวลาออกเดินทาง-เวลาถึง
  - ราคา ภาษี ค่าธรรมเนียม และค่าใช้จ่ายต่าง ๆ
  - ค่ามัดจำหรือค่าใช้จ่ายเต็มจำนวน

- การตรวจสอบเที่ยวบินต่อเนื่องและเวลา
- ข้อกำหนดในการดำเนินงาน เกี่ยวข้องกับ
- คำแนะนำจากสายการบิน
- ข้อกำหนดทั่วไป รวมถึงอำนาจหน้าที่ของประเทศปลายทาง และข้อกำหนดทางภูมิภาค
- ข้อกำหนดของบริษัท
- ข้อกำหนดและขั้นตอนของสมาคม
- การใช้เอกสาร การขึ้นจอ และข้อมูลบนจออย่างถูกต้อง
- การมอบอำนาจให้ดำเนินการแทนลูกค้า หมายรวมถึง
- ลูกค้าแจ้งด้วยวาจา
- ลงนามอนุญาตในแบบฟอร์มมาตรฐานของบริษัท
- อธิบายขอบเขตและเงื่อนไขที่เกี่ยวกับการจอง
- การจอง อาจรวมถึง
- การจองสินค้าและหรือบริการหนึ่ง ๆ
- การจองสินค้าและหรือบริการหลายอย่างในเส้นทางการเดินทาง
- การจองส่วนบุคคล หรือกลุ่ม
- one-off touring arrangements
- series tours
- incentive tours
- การประชุม
- การจ่ายค่ามัดจำหรือชำระเงินค่าสินค้าและบริการเต็มจำนวน
- การจองเส้นทางการเดินทางที่ได้อนุมัติ อาจรวมถึง
- การร้องของหรือการจองกับสายการบิน
- การได้รับการยืนยันการจอง
- การดำเนินงานระบบการจองผ่านคอมพิวเตอร์
- การค้นหาและจองผ่านสายการบินทางเลือก ในกรณี สายการบินที่เลือกไม่สามารถรองรับการร้องขอได้

- การชำระเงินจากลูกค้า อาจรวมถึง การชำระเงินผ่าน
- บัตรเครดิต
- เงินสด
- เช็ค
- การโอนเงิน
- ใบเรียกเก็บเงิน
- โทรศัพท์
- อีเมล
- การชำระค่ามัดจำ
- การจ่ายเงินเต็มจำนวน
- การเตรียมเอกสารการเดินทาง จะเกี่ยวข้องกับข้อกำหนดภายในและภายนอก และอาจรวมถึงกิจกรรมและเอกสารต่อไปนี้
- กิจกรรม
  - ความถูกต้องในการบันทึกและคำนวณ
  - การตรวจสอบค่าใช่จ่ายและส่วนลดที่เกี่ยวข้อง
  - การบันทึกเอกสารให้สมบูรณ์ ตามข้อกำหนดในการดำเนินงาน และข้อกำหนดในการ

ออกตั๋ว
  - การเตรียมเอกสารทุกอย่างภายในเวลาที่กำหนด
- เอกสาร
  - เส้นทางการเดินทางของลูกค้าและผู้โดยสาร
  - เอกสารที่เกี่ยวข้อง เช่น e-ticket ใบเสร็จ และใบแจ้งหนี้

- หมายเหตุเครดิต และใบเสร็จรับเงิน
- จดหมายยืนยัน
- ชุดข้อมูลและแผ่นพับ
- เอกสารประกันการเดินทาง
- ตั๋ว รวมถึงการดำเนินการเกี่ยวกับ e-ticket

- การดำเนินการรับชำระเงินจากลูกค้า อาจรวมถึง
  - การรับชำระเงิน ตามข้อกำหนดมาตรฐานของบริษัท อุตสาหกรรม หรือสายการบิน
  - การออกใบเสร็จรับเงิน
  - การบันทึกการชำระค่ามัดจำ ในเอกสารภายใน
  - การแนะนำลูกค้าถึงยอดค้างชำระ
- การออกเอกสารการเดินทาง จะขึ้นอยู่กับประเภทของการจอง และข้อกำหนดของบริษัท สายการบิน โดยอาจรวมถึง
  - การออกเอกสารให้ลูกค้าและผู้โดยสาร
  - การเตรียมเอกสารให้ฝ่ายบัญชี
  - การเก็บสำเนาเอกสารในไฟล์ลูกค้า
  - การเตรียมเอกสารให้สายการบิน
- การจ่ายเงินซัพพลายเออร์ อาจรวมถึง
  - การนำเงินที่ชำระเข้าบัญชี
  - การร้องขอการชำระเงินจากแผนกบัญชี หรือหน่วยชำระเงิน
  - ความสอดคล้องกับวิธีการได้รับอนุมัติหรือการชำระเงิน
  - การปฏิบัติตามกำหนดเวลา
  - การจัดทำเอกสารที่เกี่ยวข้องให้สมบูรณ์
  - การเพิ่มการแจ้งเตือนที่เหมาะสมในไฟล์ลูกค้า และปรับปรุงรายการ ถ้าจำเป็น
  - การจัดการเกี่ยวกับค่าคอมมิชชั่น
- บันทึกภายใน อาจจัดเก็บเอง หรือจัดเก็บผ่านคอมพิวเตอร์ โดยอาจรวมถึง
  - ไฟล์ลูกค้า
  - ใบแจ้งหนี้
  - ใบเสร็จรับเงิน
  - หน้าจอและการบันทึกข้อมูลในระบบ
  - การเพิ่มข้อมูลการยืนยันและตอบรับจากสายการบิน
  - การเพิ่มข้อมูลการสื่อสารของลูกค้า
  - การรวบรวมเอกสารและบันทึกที่เกี่ยวกับการแก้ไขและเปลี่ยนแปลงรีเควสหรือการจอง
  - การปรับปรุงสถานะการเงินในไฟล์ลูกค้า
  - การรับ ดำเนินการ และบันทึกการชำระเงิน

16. หน่วยสมรรถนะร่วม (ถ้ามี)

N/A

17. อุตสาหกรรมร่วม/กลุ่มอาชีพร่วม (ถ้ามี)

N/A

18. รายละเอียดกระบวนการและวิธีการประเมิน (Assessment Description and Procedure)

กระบวนการและวิธีการประเมินให้ดูในคู่มือประเมิน

1. รหัสหน่วยสมรรถนะ 7.17.157

2. ชื่อหน่วยสมรรถนะ สร้างและออกบัตรโดยสารเครื่องบินภายในประเทศ ระหว่างประเทศ และตั๋วโปรโมชั่น

3. ทบทวนครั้งที่ 2 / 2568

4. สร้างใหม่ ☐ **ปรับปรุง** ☑

5. สำหรับชื่ออาชีพและรหัสอาชีพ (Occupational Classification)

1229 (ISCO-88:TH) สำรองบัตรโดยสาร

6. คำอธิบายหน่วยสมรรถนะ (Description of Unit of Competency)

หน่วยสมรรถนะนี้ เป็นหน่วยที่เกี่ยวกับทักษะและความรู้ที่จำเป็นในการสร้างเส้นทางการเดินทาง ราคาบัตรโดยสารเครื่องบิน และออกเอกสารสำหรับการบินภายในประเทศ ระหว่างประเทศ โดยใช้ราคาโปรโมชั่นหรือราคาพิเศษ ซึ่งครอบคลุมถึงการยืนยันความต้องการของลูกค้าในการเดินทางทางอากาศ
การอธิบายข้อมูลค่าบัตรโดยสารเครื่องบิน การสร้างและตั้งราคาเส้นทางการเดินทางทางอากาศ ตลอดจนการจัดทำเอกสารสำหรับการเดินทางทางอากาศ

7. สำหรับระดับคุณวุฒิ

1	2	3	4	5	6	7	8
☐	☐	☐	☑	☐	☐	☐	☐

8. กลุ่มอาชีพ (Sector)

กลุ่มสาขาวิชาชีพการท่องเที่ยว การโรงแรมและภัตตาคาร

9. ชื่ออาชีพและรหัสอาชีพอื่นที่หน่วยสมรรถนะนี้สามารถใช้ได้ (ถ้ามี)

N/A

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

N/A

11. สมรรถนะย่อยและเกณฑ์การปฏิบัติงาน (Elements and Performance Criteria)

สมรรถนะย่อย (Element)	เกณฑ์ในการปฏิบัติงาน (Performance Criteria)	วิธีการประเมิน (Assessment)
7.17.157.01 ยืนยันความต้องการของลูกค้าในการเดินทางทางอากาศภายในประเทศ	1.1 ระบุและยืนยันความต้องการและความชอบของลูกค้า 1.2 ระบุและเข้าถึงทรัพยากรที่เหมาะสม เพื่อดำเนินการตามความต้องการของลูกค้า	การจำลองสถานการณ์ การประเมินด้วยบุคคลที่ 3 การสังเกตการณ์ ณ สถานที่ปฏิบัติงาน การสัมภาษณ์ การสาธิตการปฏิบัติงาน ข้อสอบข้อเขียน แฟ้มสะสมผลงาน
7.17.157.02 อธิบายข้อมูลค่าบัตรโดยสารเครื่องบินภายในประเทศ	2.1 ระบุและอธิบายข้อมูลค่าบัตรโดยสารเครื่องบินภายในประเทศ	การจำลองสถานการณ์ การประเมินด้วยบุคคลที่ 3 การสังเกตการณ์ ณ สถานที่ปฏิบัติงาน การสัมภาษณ์ การสาธิตการปฏิบัติงาน ข้อสอบข้อเขียน แฟ้มสะสมผลงาน

สมรรถนะย่อย (Element)	เกณฑ์ในการปฏิบัติงาน (Performance Criteria)	วิธีการประเมิน (Assessment)
7.17.157.03 สร้างและตั้งราคาเส้นทางการเดินทางทางอากาศภายในประเทศ	3.1 เลือกสายการบินตามที่ลูกค้าต้องการ 3.2 สร้างและตั้งราคาร่างเส้นทางการเดินทางตามข้อกำหนดในการดำเนินงานของบริษัท และตามที่ลูกค้าต้องการ 3.3 ได้รับการอนุมัติและมอบอำนาจให้ดำเนินการจองแทนลูกค้า 3.4 ทำการจองเส้นทางการเดินทางที่ได้อนุมัติจากสายการบิน 3.5 รับชำระเงินจากลูกค้า ถ้าจำเป็น	การจำลองสถานการณ์ การประเมินด้วยบุคคลที่ 3 การสังเกตการณ์ ณ สถานที่ปฏิบัติงาน การสัมภาษณ์ การสาธิตการปฏิบัติงาน ข้อสอบข้อเขียน แฟ้มสะสมผลงาน
7.17.157.04 จัดทำเอกสารสำหรับการเดินทางทางอากาศภายในประเทศ	4.1 เตรียมเอกสารการเดินทางที่จำเป็นเพื่อใช้ในอนุมัติการจองให้ลูกค้า 4.2 ดำเนินการรับชำระเงินจากลูกค้า 4.3 ออกเอกสารเกี่ยวกับการเดินทาง 4.4 ปรับบันทึกภายใน	การจำลองสถานการณ์ การประเมินด้วยบุคคลที่ 3 การสังเกตการณ์ ณ สถานที่ปฏิบัติงาน ข้อสอบข้อเขียน การสัมภาษณ์ การสาธิตการปฏิบัติงาน แฟ้มสะสมผลงาน
7.17.157.05 ยืนยันความต้องการของลูกค้าในการเดินทางทางอากาศระหว่างประเทศ	5.1 ระบุและยืนยันความต้องการและความชอบของลูกค้า 5.2 ระบุและเข้าถึงทรัพยากรที่เหมาะสม เพื่อดำเนินการตามความต้องการของลูกค้า	การจำลองสถานการณ์ การประเมินด้วยบุคคลที่ 3 การสังเกตการณ์ ณ สถานที่ปฏิบัติงาน การสัมภาษณ์ การสาธิตการปฏิบัติงาน ข้อสอบข้อเขียน แฟ้มสะสมผลงาน
7.17.157.06 อธิบายข้อมูลค่าตั๋วโดยสารเครื่องบินระหว่างประเทศ	6.1 ระบุและอธิบายข้อมูลค่าตั๋วโปรโมชั่นระหว่างประเทศ	การจำลองสถานการณ์ การประเมินด้วยบุคคลที่ 3 การสังเกตการณ์ ณ สถานที่ปฏิบัติงาน การสัมภาษณ์ การสาธิตการปฏิบัติงาน ข้อสอบข้อเขียน แฟ้มสะสมผลงาน
7.17.157.07 สร้างและตั้งราคาเส้นทางการเดินทางระหว่างประเทศ	7.1 เลือกสายการบินตามที่ลูกค้าต้องการ 7.2 สร้างและตั้งราคาร่างเส้นทางการเดินทางตามข้อกำหนดในการดำเนินงานของบริษัท และตามที่ลูกค้าต้องการ 7.3 ได้รับการอนุมัติและมอบอำนาจให้ดำเนินการจองแทนลูกค้า 7.4 ทำการจองเส้นทางการเดินทางที่ได้อนุมัติจากสายการบิน 7.5 รับชำระเงินจากลูกค้า ถ้าจำเป็น	การจำลองสถานการณ์ การประเมินด้วยบุคคลที่ 3 การสังเกตการณ์ ณ สถานที่ปฏิบัติงาน การสัมภาษณ์ การสาธิตการปฏิบัติงาน ข้อสอบข้อเขียน แฟ้มสะสมผลงาน
7.17.157.08 จัดทำเอกสารการเดินทางทางอากาศระหว่างประเทศ	8.1 เตรียมเอกสารการเดินทางที่จำเป็นเพื่อใช้ในอนุมัติการจองให้ลูกค้า 8.2 ดำเนินการรับชำระเงินจากลูกค้า 8.3 ออกเอกสารเกี่ยวกับการเดินทาง 8.4 ปรับบันทึกภายใน	การจำลองสถานการณ์ การประเมินด้วยบุคคลที่ 3 การสังเกตการณ์ ณ สถานที่ปฏิบัติงาน การสัมภาษณ์ การสาธิตการปฏิบัติงาน ข้อสอบข้อเขียน แฟ้มสะสมผลงาน

สมรรถนะย่อย (Element)	เกณฑ์ในการปฏิบัติงาน (Performance Criteria)	วิธีการประเมิน (Assessment)
7.17.157.09 ยืนยันความต้องการของลูกค้าในการเดินทางทางอากาศระหว่างประเทศด้วยตั๋วโปรโมชั่น		
7.17.157.10 อธิบายความข้อมูลค่าบัตรโดยสารเครื่องบินตั๋วโปรโมชั่น		
7.17.157.11 สร้างและตั้งราคาเส้นทางการเดินทางสำหรับตั๋วโปรโมชั่น		
7.17.157.12 จัดทำเอกสารสำหรับการเดินทางทางอากาศด้วยตั๋วโปรโมชั่น		

12. ความรู้และทักษะก่อนหน้าที่จำเป็น (Pre-requisite Skill & Knowledge)

N/A

13. ทักษะและความรู้ที่ต้องการ (Required Skills and Knowledge)

(ก) ความต้องการด้านทักษะ

- สามารถบันทึกเอกสารใบเสร็จและการเรียกเก็บเงินในรูปแบบปกติและอิเล็กทรอนิกส์
- มีทักษะทางคณิตศาสตร์ในการคำนวณ และออกรายงาน
- มีทักษะในการใช้ BSPlink
- สามารถดำเนินการชำระเงิน และคำนวณอัตราแลกเปลี่ยน

(ข) ความต้องการด้านความรู้

- นโยบายของบริษัทและขั้นตอนการปฏิบัติงาน ในการพัฒนาเส้นทางการเดินทาง การออกราคาบัตรโดยสาร ดำเนินการชำระเงิน การออกบัตรโดยสาร รวมถึงการจัดทำเอกสารและเก็บบันทึก
- ความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับกฎระเบียบและข้อบังคับการเดินทางในประเทศที่ใช้กับประเทศปลายทาง รวมถึงข้อกำหนดของภูมิภาค
- ความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับกฎระเบียบและข้อบังคับการเดินทางระหว่างประเทศ
- บทบาทของสมาคมขนส่งทางอากาศระหว่างประเทศ (IATA) ในการบริหารการออกใบเสร็จและระบบการเรียกเก็บเงิน (BSP)
- ความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับอัตราค่าโดยสารและการออกบัตรโดยสารในประเทศ และระหว่างประเทศ
- ขั้นตอนการออกใบเสร็จและการเรียกเก็บเงินในรูปแบบปกติและอิเล็กทรอนิกส์ รวมถึงมีความรู้ในการใช้ BSPlink
- สามารถระบุ เข้าถึง และใช้ทรัพยากรที่เกี่ยวข้องกับการเดินทางในประเทศ ระหว่างประเทศด้วยตั๋วโปรโมชั่น
- สามารถระบุและอธิบายเกี่ยวกับเครื่องบินที่ใช้และรหัสในการเดินทาง
- ความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับเที่ยวบินในประเทศและต่างประเทศ กฎระเบียบ และข้อกำหนด

14. หลักฐานที่ต้องการ (Evidence Guide)

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

(ก) หลักฐานการปฏิบัติงาน (Performance Evidence)

- แฟ้มสะสมงาน (รายละเอียดการเดินทางและเอกสารอื่น)
- ผลการสัมภาษณ์
- ผลการสังเกตการณ์ ณ หน้างานจริง
- ผลการประเมินด้วยบุคคลที่ 3
- ผลการประเมินจากโครงการที่รับผิดชอบ
- ผลการจำลองสถานการณ์และบทบาทสมมุติ

(ข) หลักฐานความรู้ (Knowledge Evidence)

- ผลข้อสอบข้อเขียน
- ผลการสัมภาษณ์
- ผลการประเมินด้วยบุคคลที่ 3

(ค) คำแนะนำในการประเมิน

การประเมินควรให้ความสำคัญกับบริบทเฉพาะของอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว การโรงแรม และภัตตาคาร

(ง) วิธีการประเมิน

- ข้อสอบข้อเขียน
- แฟ้มสะสมงาน (รายละเอียดการเดินทางและเอกสารอื่น)
- การสัมภาษณ์
- การสังเกตการณ์ ณ หน้างานจริง
- การประเมินด้วยบุคคลที่ 3
- การประเมินจากโครงการที่รับผิดชอบ
- การจำลองสถานการณ์และบทบาทสมมุติ

15. ขอบเขต (Range Statement)

ขอบเขตอธิบายถึงขอบเขตของการปฏิบัติงาน และสภาพแวดล้อมอื่น ๆ หรือสถานการณ์อื่น ๆ ที่มีผลกระทบต่อการทำงาน รวมถึงเครื่องมือ อุปกรณ์ เทคโนโลยี ทรัพยากรที่ใช้ หรือข้อกำหนดอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง

(ก) คำแนะนำ

ไม่มี

(ข) คำอธิบายรายละเอียด

หน่วยสมรรถนะนี้ มีขอบเขตและบริบทที่ครอบคลุมเกณฑ์ในการปฏิบัติงาน ดังนี้

- ความต้องการและความชอบของลูกค้า อาจเกี่ยวข้องกับ
  - แพ็คเกจ
  - งบประมาณ
  - เวลาและช่วงเวลา
  - จำนวนผู้ร่วมเดินทาง (กลุ่ม ครอบครัว ส่วนบุคคล)
  - จุดหมายปลายทาง
  - สายการบิน
  - ราคาที่เสนอ
  - คำแนะนำให้ลูกค้า
- ทรัพยากรที่เหมาะสม อาจรวมถึง
  - ระบบสำรองผ่านคอมพิวเตอร์ รวมทั้งข้อมูลที่อยู่ในระบบ
  - คำแนะนำของสายการบิน
  - ตารางการบิน
  - คู่มือราคา
  - ใบแจ้งราคาจากสายการบิน

- ใบแจ้งราคาจากผู้จำหน่ายตั๋ว
- ข่าวและคำแนะนำพิเศษจากสายการบินและผู้จำหน่ายตั๋ว
- ข้อมูลทั่วไปจากสายการบิน
- การเสนอราคาให้ลูกค้า
- อินเทอร์เน็ต

- ข้อมูลค่าบัตรโดยสารเครื่องบินภายในประเทศ อาจรวมถึง
- ราคา องค์ประกอบราคา กฎเกณฑ์ราคา ประเภทราคา และชั้นบริการ
- รหัสสนามบิน รหัสสายการบิน รหัสเมือง
- ราคาปกติ
- ราคาส่วนลด รวมทั้ง ทารก เด็ก นักเรียน ผู้เกษียณอายุ และกลุ่ม
- ราคาสำหรับเด็กที่ไม่มีผู้ใหญ่เดินทางด้วย
- ราคาโปรโมชั่นและแพ็คเกจ
- ภาษี
- กฎเกณฑ์และข้อบังคับในการบินทั่วไปของประเทศปลายทาง รวมถึงข้อกำหนดของภูมิภาค
- ขอบเขตและเงื่อนไขที่ใช้ร่วมกับราคาเฉพาะ อาจรวมถึง
  - กำหนดเวลาชำระเงินและออกตั๋ว
  - ขยายกำหนดเวลาการออกตั๋ว
  - ค่าปรับจากการยกเลิกและบทลงโทษอื่น
  - การเปลี่ยนชั้นบริการในการเดินทาง
  - การเปลี่ยนจุดเริ่มต้นหรือจุดหมายปลายทาง
  - ค่าธรรมเนียมการเปลี่ยนแปลง
  - การจองเกินและการจ่ายค่าตอบแทน
  - ข้อจำกัดเกี่ยวกับหนี้สิน
  - การประกัน
  - การขอเงินคืนและรายละเอียดของการเปลี่ยนแปลงตั๋ว
  - น้ำหนักกระเป๋า และค่าใช้จ่ายน้ำหนักเกิน
  - ข้อกำหนดด้านความปลอดภัย
  - ข้อจำกัดเกี่ยวกับรายการของที่สามารถนำใส่กระเป๋า หรือถือขึ้นเครื่องบินได้
  - ข้อกำหนดเกี่ยวกับการเช็คอิน ทางเลือกและเวลา รวมถึงข้อมูลเกี่ยวกับค่าปรับ

- ข้อมูลค่าตั๋วโปรโมชั่นระหว่างประเทศ อาจรวมถึง
- ราคา องค์ประกอบราคา กฎเกณฑ์ราคา ประเภทราคา และชั้นบริการ
- รหัสสนามบิน รหัสสายการบิน รหัสเมืองปลายทาง
- รหัสและพื้นที่ IATA
- Global indicators และ International sales indicators
- ศัพท์เกี่ยวกับสายการบินระหว่างประเทศ และราคา
- ราคาโปรโมชั่นและแพ็คเกจ
- ข้อมูลและการอธิบายราคาสุทธิ
- ภาษี
- กฎเกณฑ์และข้อบังคับในการบินทั่วไปของประเทศปลายทาง
- ขอบเขตและเงื่อนไขที่ใช้ร่วมกับราคาเฉพาะ อาจรวมถึง
  - กำหนดเวลาชำระเงินและออกตั๋ว
  - ขยายกำหนดเวลาการออกตั๋ว
  - ค่าปรับจากการยกเลิกและบทลงโทษอื่น
  - การเปลี่ยนชั้นบริการในการเดินทาง
  - การเปลี่ยนจุดเริ่มต้นหรือจุดหมายปลายทาง
  - ค่าธรรมเนียมการเปลี่ยนแปลง

- o การจองเกินและการจ่ายค่าตอบแทน
- o ข้อจำกัดเกี่ยวกับหนี้สิน
- o การประกัน
- o การขอเงินคืนและรายละเอียดของการเปลี่ยนแปลงตั๋ว
- o น้ำหนักกระเป๋า และค่าใช้จ่ายน้ำหนักเกิน
- o ข้อกำหนดด้านความปลอดภัย
- o ข้อจำกัดเกี่ยวกับรายการของที่สามารถนำใส่กระเป๋า หรือถือขึ้นเครื่องบินได้
- o ข้อกำหนดเกี่ยวกับการเช็คอิน ทางเลือกและเวลา รวมถึงข้อมูลเกี่ยวกับค่าปรับ

- ร่างเส้นทางการเดินทาง สามารถเขียนขึ้น หรือทำผ่านคอมพิวเตอร์ได้ โดยแสดงถึงประเภทของราคาที่เกี่ยวข้อง รวมทั้ง

- Sector fares
- Through fares
- Mixed class fates
- ราคาโปรโมชั่น
- round, circle, open jaw trips
- ราคาที่เกี่ยวกับตั๋วเปิด และการเดินทางภาคพื้นดิน
- ราคาที่เกี่ยวกับเที่ยวบินตรง หรือส่งต่อ (Connecting flight)
- ราคาที่รวมภาษีสนามบินและอื่น ๆ
- ราคาตั๋วโปรโมชั่นระหว่างประเทศ มีขอบเขต ดังนี้

- o Sector fares
- o ราคาที่เกี่ยวกับตั๋วเปิด และการเดินทางภาคพื้นดิน
- o ราคาที่เกี่ยวกับเที่ยวบินตรง หรือส่งต่อ (Connecting flight)
- o ราคาที่รวมจุดแวะพัก
- o ราคาสุทธิ
- o ราคาที่รวมภาษีสนามบินและอื่น ๆ

- ต้องมั่นใจว่า ทางเลือกที่เลือกเป็นไปตามความต้องการของลูกค้า และเสนอราคาที่เป็นไปได้มากที่สุดในการเดินทาง
- การคำนวณค่าใช้จ่าย add-ons ภาษีเพิ่มเติม ค่าธรรมเนียมพิเศษ และค่าใช้จ่ายอื่น ๆ
- การปฏิบัติตามเงื่อนไขเฉพาะที่ใช้กับราคาตั๋วโปรโมชั่นระหว่างประเทศ
- ข้อมูลส่วนบุคคลในการจอง ประกอบด้วย

- o ชื่อและจำนวนผู้โดยสาร (ระบุผู้ใหญ่และเด็ก)
- o วันและวันที่เดินทาง
- o เมืองต้นทาง-ปลายทาง
- o หมายเลขเที่ยวบิน สายการบิน (รวมทั้งการจัดสรรที่นั่ง)
- o เวลาออกเดินทาง-เวลาถึง
- o ราคา ภาษี ค่าธรรมเนียม และค่าใช้จ่ายต่าง ๆ
- o ค่ามัดจำหรือค่าใช้จ่ายเต็มจำนวน
- o การตรวจสอบเที่ยวบินต่อเนื่องและเวลา
- o รายละเอียด e-ticket

- ข้อกำหนดในการดำเนินงาน เกี่ยวข้องกับ

- คำแนะนำจากสายการบิน
- ข้อกำหนดทั่วไป รวมถึงอำนาจหน้าที่ของประเทศปลายทาง และข้อกำหนดทางภูมิภาค
- ข้อกำหนดของบริษัท
- ข้อกำหนดและขั้นตอนของสมาคม
- การใช้เอกสาร การขึ้นจอ และข้อมูลบนจออย่างถูกต้อง

- การมอบอำนาจให้ดำเนินการแทนลูกค้า หมายรวมถึง

- ลูกค้าแจ้งด้วยวาจา
- ลงนามอนุญาตในแบบฟอร์มมาตรฐานของบริษัท

- อธิบายขอบเขตและเงื่อนไขที่เกี่ยวกับการจอง
- การจอง อาจรวมถึง
- การจองสินค้าและหรือบริการหนึ่ง ๆ
- การจองสินค้าและหรือบริการหลายอย่างในเส้นทางการเดินทาง
- การจองส่วนบุคคล หรือกลุ่ม
- one-off touring arrangements
- series tours
- incentive tours
- การประชุม
- การจ่ายค่ามัดจำหรือชำระเงินค่าสินค้าและบริการเต็มจำนวน
- การจองเส้นทางการเดินทางที่ได้อนุมัติ อาจรวมถึง
- การร้องของหรือการจองกับสายการบิน
- การได้รับการยืนยันการจอง
- การดำเนินงานระบบการจองผ่านคอมพิวเตอร์
- การค้นหาและจองผ่านสายการบินทางเลือก ในกรณี สายการบินที่เลือกไม่สามารถรองรับการร้องขอได้
- การชำระเงินจากลูกค้า อาจรวมถึง การชำระเงินผ่าน
- บัตรเครดิต
- เงินสด เช็ค
- การโอนเงิน
- ใบเรียกเก็บเงิน
- โทรศัพท์ อีเมล
- การชำระค่ามัดจำ
- การจ่ายเงินเต็มจำนวน
- การเตรียมเอกสารการเดินทาง จะเกี่ยวข้องกับข้อกำหนดภายในและภายนอก และอาจรวมถึงกิจกรรมและเอกสารต่อไปนี้
- กิจกรรม
  - ความถูกต้องในการบันทึกและคำนวณ
  - การตรวจสอบค่าใช่จ่ายและส่วนลดที่เกี่ยวข้อง
  - การบันทึกเอกสารให้สมบูรณ์ ตามข้อกำหนดในการดำเนินงาน และข้อกำหนดในการ

ออกตั๋ว
  - การเตรียมเอกสารทุกอย่างภายในเวลาที่กำหนด
- เอกสาร
  - เส้นทางการเดินทางของลูกค้าและผู้โดยสาร
  - เอกสารที่เกี่ยวข้อง เช่น e-ticket ใบเสร็จ และใบแจ้งหนี้
  - หมายเหตุเครดิต และใบเสร็จรับเงิน
  - จดหมายยืนยัน
  - ชุดข้อมูลและแผ่นพับ
  - เอกสารประกันการเดินทาง
  - ตั๋ว รวมถึงการดำเนินการเกี่ยวกับ e-ticket
- การดำเนินการรับชำระเงินจากลูกค้า อาจรวมถึง
- การรับชำระเงิน ตามข้อกำหนดมาตรฐานของบริษัท อุตสาหกรรม หรือสายการบิน
- การออกใบเสร็จรับเงิน
- การบันทึกการชำระค่ามัดจำ ในเอกสารภายใน
- การแนะนำลูกค้าถึงยอดค้างชำระ
- การออกเอกสารการเดินทาง จะขึ้นอยู่กับประเภทของการจอง และข้อกำหนดของบริษัท สายการบิน โดยอาจรวมถึง
- การออกเอกสารให้ลูกค้าและผู้โดยสาร
- การเตรียมเอกสารให้ฝ่ายบัญชี

- การเก็บสำเนาเอกสารในไฟล์ลูกค้า
- การเตรียมเอกสารให้สายการบิน
- บันทึกภายใน อาจจัดเก็บเอง หรือจัดเก็บผ่านคอมพิวเตอร์ โดยอาจรวมถึง
- ไฟล์ลูกค้า
- ใบแจ้งหนี้ ใบเสร็จรับเงิน
- หน้าจอและการบันทึกข้อมูลในระบบ
- การเพิ่มข้อมูลการยืนยันและตอบรับจากสายการบิน
- การเพิ่มข้อมูลการสื่อสารของลูกค้า
- การรวบรวมเอกสารและบันทึกที่เกี่ยวกับการแก้ไขและเปลี่ยนแปลงรีเควสหรือการจอง
- การปรับปรุงสถานะการเงินในไฟล์ลูกค้า
- การรับ ดำเนินการ และบันทึกการชำระเงิน รวมถึงยืนยันหากลูกค้าชำระเงินแล้ว
- ปฏิบัติตามข้อกำหนดและขั้นตอนของ IATA
- ปฏิบัติตามข้อกำหนดของ BSP

16. หน่วยสมรรถนะร่วม (ถ้ามี)

N/A

17. อุตสาหกรรมร่วม/กลุ่มอาชีพร่วม (ถ้ามี)

N/A

18. รายละเอียดกระบวนการและวิธีการประเมิน (Assessment Description and Procedure)

กระบวนการและวิธีการประเมินให้ดูในคู่มือประเมิน