มาตรฐานอาชีพและคุณวุฒิวิชาชีพ
Occupational Standard and Professional Qualifications

สาขาวิชาชีพการท่องเที่ยว การโรงแรม ภัตตาคารและร้านอาหาร สาขางานโรงแรม
อาชีพแม่บ้านในโรงแรม

จัดทำโดย สถาบันคุณวุฒิวิชาชีพ (องค์การมหาชน)

1. ชื่อมาตรฐานอาชีพ

สาขาวิชาชีพการท่องเที่ยว การโรงแรม ภัตตาคารและร้านอาหาร สาขางานโรงแรม อาชีพแม่บ้านในโรงแรม

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

ครั้งที่ 1 โครงการทบทวนมาตรฐานอาชีพและคุณวุฒิวิชาชีพ สาขาวิชาชีพการท่องเที่ยว การโรงแรม ภัตตาคารและร้านอาหาร พ.ศ. 2562 ครั้งที่ 2 โครงการทบทวนมาตรฐานอาชีพและคุณวุฒิวิชาชีพ สาขาวิชาชีพการท่องเที่ยว การโรงแรม ภัตตาคารและร้านอาหาร พ.ศ. 2567

6. ครั้งที่

N/A

7. คุณวุฒิวิชาชีพที่ครอบคลุม (Professional Qualifications included)

สาขาวิชาชีพการท่องเที่ยว การโรงแรม ภัตตาคารและร้านอาหาร

สาขางานโรงแรม

อาชีพแม่บ้านในโรงแรม ระดับ 3

8. คุณวุฒิวิชาชีพที่เกี่ยวข้อง (Related Professional Qualifications)

อาชีพแม่บ้านในโรงแรม

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

รหัสหน่วยสมรรถนะ	เนื้อหา
3.01.005	ทำตามระเบียบปฏิบัติ ด้านสุขลักษณะในสถานที่ทำงานสำหรับงานแม่บ้านในโรงแรม
3.01.007	ปฏิบัติตามระเบียบด้านอาชีวอนามัยและความปลอดภัยไปใช้สำหรับงานแม่บ้านในโรงแรม
3.03.132	ให้บริการงานแม่บ้านแก่ลูกค้า สำหรับงานแม่บ้านในโรงแรม
3.03.135	ปฏิบัติหน้าที่และบริหารงานแผนกซักรีด
3.04.142	รักษาความปลอดภัยบริเวณที่ทำงานและผู้ปฏิบัติงาน สำหรับงานแม่บ้านในโรงแรม

10. ระดับคุณวุฒิ

10.1 สาขาวิชาชีพการท่องเที่ยว การโรงแรม ภัตตาคารและร้านอาหาร สาขางานโรงแรม อาชีพแม่บ้านในโรงแรม ระดับ 3

คุณลักษณะของผลการเรียนรู้ (Characteristics of Outcomes)

N/A

การเลื่อนระดับคุณวุฒิวิชาชีพ (Qualification Pathways)

N/A

หลักเกณฑ์การต่ออายุหนังสือรับรองมาตรฐานอาชีพ

N/A

กลุ่มบุคคลในอาชีพ (Target Group)

N/A

หน่วยสมรรถนะ (หน่วยสมรรถนะทั้งหมดของคุณวุฒิวิชาชีพนี้)

3.01.005 ทำตามระเบียบปฏิบัติ ด้านสุขลักษณะในสถานที่ทำงานสำหรับงานแม่บ้านในโรงแรม

3.01.007 ปฏิบัติตามระเบียบด้านอาชีวอนามัยและความปลอดภัยไปใช้สำหรับงานแม่บ้านในโรงแรม

3.03.132 ให้บริการงานแม่บ้านแก่ลูกค้า สำหรับงานแม่บ้านในโรงแรม

3.03.135 ปฏิบัติหน้าที่และบริหารงานแผนกซักรีด

3.04.142 รักษาความปลอดภัยบริเวณที่ทำงานและผู้ปฏิบัติงาน สำหรับงานแม่บ้านในโรงแรม

ตารางแผนผังแสดงหน้าที่

1. ตารางแสดงหน้าที่ 1

ประกาศใช้ ณ 22/04/2564

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**
รับผิดชอบการทำความสะอาด ดูแลรักษา ควบคุมดูแลการซ่อมบำรุง ห้องพักและบริเวณทั่วไปภายในโรงแรม ให้สวยงาม สะอาด ปลอดภัย ตลอดจนตรวจตราดูแลความผิดปกติต่างๆ ที่เกิดขึ้นในโรงแรมและห้องพักแขก เพื่อทำให้แขกเกิดความมั่นใจด้านความปลอดภัยเมื่อเข้าพัก	10	ดูแลรักษาความสะอาดห้องพักแขกและบริเวณทั่วไปภายในโรงแรม ให้สวยงาม เหมาะสม เป็นระเบียบเรียบร้อย สะดวกสบาย ทำให้แขกเกิดความรู้สึกสุขสบายทั้งกายและใจ	3.01	ปฏิบัติงานในสมรรถนะร่วมหลัก
			3.03	ปฏิบัติงานแม่บ้าน
	20	ดูแลรักษาความปลอดภัย ป้องกันอุบัติเหตุต่างๆ ที่อาจเกิดขึ้นในโรงแรมทั้งทางตรงและทางอ้อม	3.04	รักษาความปลอดภัย

คำอธิบาย ตารางแผนผังแสดงหน้าที่เป็นแผนผังที่ใช้วิเคราะห์หน้าที่งานเพื่อให้ได้หน้าที่หลัก (Key Function)

2. ตารางแสดงหน้าที่ 1 (ต่อ)

ประกาศใช้ ณ 22/04/2564

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**
3.01	ปฏิบัติงานในสมรรถนะร่วมหลัก	3.01.005	ทำตามระเบียบปฏิบัติด้านสุขลักษณะในสถานที่ทำงานสำหรับงานแม่บ้านในโรงแรม	3.01.005.01	ปฏิบัติตามระเบียบปฏิบัติด้านสุขลักษณะ
				3.01.005.02	ระบุและป้องกันความเสี่ยงด้านสุขลักษณะ
				3.01.005.03	ดำรงรักษามาตรฐานที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานส่วนบุคคลสำหรับพนักงานที่ปฏิบัติหน้าที่เกี่ยวข้องกับการจัดการด้านสุขอนามัย
		3.01.007	ปฏิบัติตามระเบียบด้านอาชีวอนามัยและความปลอดภัยไปใช้สำหรับงานแม่บ้านในโรงแรม	3.01.007.01	ให้ข้อมูลเกี่ยวกับการบริหารจัดการความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน
				3.01.007.02	ติดตาม ประเมินขั้นตอนการควบคุมภัยคุกคามและความเสี่ยง
				3.01.007.03	ดำเนินการฝึกอบรมการบริหารจัดการความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน
				3.01.007.04	จัดทำและควบคุมเอกสารการบริหารจัดการด้านความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน
3.03	ปฏิบัติงานแม่บ้าน	3.03.132	ให้บริการงานแม่บ้านแก่ลูกค้าสำหรับงานแม่บ้านในโรงแรม	3.03.132.01	รับเรื่อง
				3.03.132.02	ให้คำแนะนำแก่ลูกค้า
				3.03.132.03	ประสานงานกับหน่วยงานอื่น
				3.03.132.04	ทำความสะอาดและเตรียมห้องพักสำหรับลูกค้า
				3.03.132.05	ทำความสะอาดพื้นที่สาธารณะ อุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้
		3.03.135	ปฏิบัติหน้าที่และบริหารงานแผนกซักรีด	3.03.135.01	กำหนดบทบาทของแผนกซักรีดภายในองค์กร (On-premise Laundry – OPL)
				3.03.135.02	เก็บและคัดแยกผ้าลินินที่ใช้แล้ว
				3.03.135.03	ซักและรีดผ้า
				3.03.135.04	จัดทำและรักษาข้อมูลรายการซักผ้า
				3.03.135.05	ดำเนินการบำรุงรักษา
3.04	รักษาความปลอดภัย	3.04.142	รักษาความปลอดภัยบริเวณที่ทำงานและผู้ปฏิบัติงาน สำหรับงานแม่บ้านในโรงแรม	3.04.142.01	รับมือกับอัคคีภัยและเหตุการณ์เตือนภัยอื่น

หน้าที่หลัก Key Function		หน่วยสมรรถนะ Unit of Competence		หน่วยสมรรถนะย่อย Element of Competence	
รหัส	**คำอธิบาย**	**รหัส**	**คำอธิบาย**	**รหัส**	**คำอธิบาย**
3.04	รักษาความปลอดภัย	3.04.142	รักษาความปลอดภัยบริเวณที่ทำงานและผู้ปฏิบัติงาน สำหรับงานแม่บ้านในโรงแรม	3.04.142.02	รับมือกับภัยคุกคามต่อความปลอดภัย
				3.04.142.03	รับมือกับสถานการณ์ฉุกเฉิน
				3.04.142.04	ดำเนินงานธุรการที่เกี่ยวข้อง
				3.04.142.05	รับมือกับเหตุการณ์ที่มีผู้เสียชีวิต

คำอธิบาย

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

1. รหัสหน่วยสมรรถนะ 3.01.005

2. ชื่อหน่วยสมรรถนะ ทำตามระเบียบปฏิบัติ ด้านสุขลักษณะในสถานที่ทำงานสำหรับงานแม่บ้านในโรงแรม

3. ทบทวนครั้งที่ 2 / 2567

4. สร้างใหม่ ☐ **ปรับปรุง** ☑

5. สำหรับชื่ออาชีพและรหัสอาชีพ (Occupational Classification)

5121 (ISCO-88:TH) แม่บ้านในโรงแรม

6. คำอธิบายหน่วยสมรรถนะ (Description of Unit of Competency)

หน่วยสมรรถนะนี้เป็นหน่วยที่เกี่ยวกับความรู้และทักษะที่จำเป็นในการทำตามระเบียบปฏิบัติด้านสุขลักษณะในสถานที่ทำงาน ซึ่งเกี่ยวข้องกับการปฏิบัติตามระเบียบปฏิบัติด้านสุขลักษณะ การระบุและป้องกันความเสี่ยงด้านสุขลักษณะ และการดำรงรักษามาตรฐานที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานส่วนบุคคลสำหรับพนักงานที่ปฏิบัติหน้าที่เกี่ยวข้องกับการจัดการ

7. สำหรับระดับคุณวุฒิ

1	2	3	4	5	6	7	8
☐	☐	☑	☐	☐	☐	☐	☐

8. กลุ่มอาชีพ (Sector)

สาขาวิชาชีพการท่องเที่ยว การโรงแรม และภัตตาคาร

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

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

N/A

11. สมรรถนะย่อยและเกณฑ์การปฏิบัติงาน (Elements and Performance Criteria)

สมรรถนะย่อย (Element)	เกณฑ์ในการปฏิบัติงาน (Performance Criteria)	วิธีการประเมิน (Assessment)
3.01.005.01 ปฏิบัติตามระเบียบปฏิบัติด้านสุขลักษณะ	1.1 ระบุระเบียบปฏิบัติด้านสุขลักษณะที่จำเป็นต้องยึดถือและนำมาใช้ปฏิบัติ 1.2 ระบุมาตรฐานขององค์กรและข้อกำหนดทางกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับระเบียบปฏิบัติด้านสุขลักษณะ 1.3 ปฏิบัติตามระเบียบปฏิบัติด้านสุขลักษณะที่สอดคล้องกับมาตรฐานขององค์กร 1.4 รับ จัดการ และจัดเก็บสิ่งของตามมาตรฐานขององค์กร 1.5 ทำความสะอาดสิ่งของ พื้นที่และเครื่องมือเครื่องใช้ที่เกี่ยวข้องตามมาตรฐานขององค์กร	การสังเกตการณ์ ณ สถานที่ปฏิบัติงาน การสัมภาษณ์ ข้อสอบข้อเขียน การจำลองสถานการณ์ แฟ้มสะสมผลงาน

สมรรถนะย่อย (Element)	เกณฑ์ในการปฏิบัติงาน (Performance Criteria)	วิธีการประเมิน (Assessment)
3.01.005.02 ระบุและป้องกันความเสี่ยงด้านสุขลักษณะ	2.1 ระบุปัจจัยความเสี่ยงด้านสุขอนามัย ของบุคลากร สิ่งแวดล้อม และความเสี่ยงอื่น ๆ ในสถานที่ปฏิบัติงาน 2.2 จัดการกำจัดของเสียและขยะเกี่ยวกับอาหารให้สอดคล้องตามมาตรฐานด้านสุขอนามัย 2.3 แจ้งและรายงานผู้บังคับบัญชาทุกครั้งในกรณีที่ความเสี่ยงด้านสุขลักษณะ จะส่งผลต่อบุคคลอื่นๆ หรืออยู่นอกเหนือการควบคุม	การจำลองสถานการณ์ การสังเกตการณ์ ณ สถานที่ปฏิบัติงาน การสัมภาษณ์ การสาธิตการปฏิบัติงาน ข้อสอบข้อเขียน แฟ้มสะสมผลงาน
3.01.005.03 ดำรงรักษามาตรฐานที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานส่วนบุคคลสำหรับพนักงานที่ปฏิบัติหน้าที่เกี่ยวข้องกับการจัดการด้านสุขอนามัย	3.1 ระบุมาตรฐานและข้อกำหนดด้านกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานส่วนบุคคลสำหรับพนักงานที่ปฏิบัติหน้าที่เกี่ยวข้องกับการจัดการด้านสุขอนามัย 3.2 ปฏิบัติตามมาตรฐานและข้อกำหนดด้านกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานส่วนบุคคลสำหรับพนักงานที่ปฏิบัติหน้าที่เกี่ยวข้องกับการจัดการด้านสุขอนามัย	การจำลองสถานการณ์ การสังเกตการณ์ ณ สถานที่ปฏิบัติงาน การสัมภาษณ์ การสาธิตการปฏิบัติงาน ข้อสอบข้อเขียน แฟ้มสะสมผลงาน

12. ความรู้และทักษะก่อนหน้าที่จำเป็น (Pre-requisite Skill & Knowledge)

N/A

13. ทักษะและความรู้ที่ต้องการ (Required Skills and Knowledge)

(ก) ความต้องการด้านทักษะ

- การสื่อสาร การเป็นผู้นำ การติดต่อสื่อสารระหว่างบุคคล และการเจรจาต่อรอง
- เทคนิคการจัดการอาหารอย่างปลอดภัยและมีสุขอนามัยส่วนบุคคลที่ดี

(ข) ความต้องการด้านความรู้

- นโยบายและระเบียบวิธีปฏิบัติขององค์กรที่เกี่ยวข้องกับสุขลักษณะในสถานที่ทำการ
- ความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับข้อกำหนด/ระเบียบปฏิบัติด้านสุขลักษณะของประเทศ
- ความรู้/ความเข้าใจเกี่ยวกับสาเหตุที่ทำให้เกิดการละเมิดข้อกำหนดด้านสุขลักษณะ
- ความรู้เกี่ยวกับหลักการบริหารความเสี่ยงด้านสุขลักษณะ
- ความรู้เกี่ยวกับสารเคมีที่ใช้ในการทำความสะอาดและฆ่าเชื้อโรค

14. หลักฐานที่ต้องการ (Evidence Guide)

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

หลักฐานการปฏิบัติงาน (Performance Evidence)

- แสดงความสามารถในการปฏิบัติตามข้อกำหนดสุขอนามัยส่วนบุคคลที่ดี
- สามารถปฏิบัติตามแผน/โครงการความปลอดภัยด้านอาหารที่มีใช้ในองค์กร

หลักฐานความรู้ (Knowledge Evidence)

- แสดงความรู้และความเข้าใจในนโยบายและระเบียบวิธีปฏิบัติขององค์กรที่เกี่ยวข้องกับสุขลักษณะในสถานที่ทำการ ข้อกำหนด/ระเบียบปฏิบัติด้านสุขลักษณะ สาเหตุที่ทำให้เกิดการละเมิดข้อกำหนดด้านสุขลักษณะ หลักการบริหารความเสี่ยงด้านสุขลักษณะ
- แสดงความรู้เกี่ยวกับสารเคมีที่ใช้ในการทำความสะอาดและฆ่าเชื้อโรค

คำแนะนำในการประเมิน

การประเมินควรให้ความสำคัญกับบริบทเฉพาะของอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว การโรงแรม และภัตตาคาร

วิธีการประเมิน

- ทำแบบทดสอบกรณีศึกษา
- ทดสอบความรู้โดยการสัมภาษณ์
- ทดสอบความรู้โดยทำข้อสอบข้อเขียน
- สังเกตการปฏิบัติงานหน้างาน
- มอบหมายงาน/โครงการ
- ตั้งโจทย์ปัญหาและประเมินทักษะการแก้ปัญหา
- ทดสอบทักษะการปฏิบัติงานจากการจำลองสถานการณ์และ/หรือบทบาทสมมติ
- พิจารณาแฟ้มสะสมผลงาน
- พิจารณาผลการประเมินจากหน่วยงานภายนอก
- พิจารณาเอกสารหลักฐานที่เกี่ยวข้อง

15. ขอบเขต (Range Statement)

ขอบเขตอธิบายถึงขอบเขตของการปฏิบัติงาน และสภาพแวดล้อมอื่นๆหรือสถานการณ์อื่นๆ ที่มีผลกระทบต่อการทำงาน รวมถึงเครื่องมือ อุปกรณ์ เทคโนโลยี ทรัพยากรที่ใช้ หรือข้อกำหนดอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง

คำแนะนำ

ไม่มี

คำอธิบายรายละเอียด

- มาตรฐานขององค์กรและข้อกำหนดทางกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับระเบียบปฏิบัติด้านสุขลักษณะ รวมถึง รายละเอียดของนโยบายและข้อกำหนดที่องค์กรสร้างขึ้น มาตรฐานความปลอดภัยด้านอาหารที่องค์กรถือปฏิบัติ และข้อกำหนดทางกฎหมายที่บังคับใช้ในประเทศ
- ระเบียบปฏิบัติด้านสุขลักษณะในสถานที่ทำงานเกี่ยวข้องกับ สุขอนามัยส่วนบุคคล
- การจัดการอาหารและเครื่องดื่มอย่างปลอดภัย
- การจัดเก็บอาหารอย่างถูกสุขลักษณะ
- การแต่งกายและสวมใส่อุปกรณ์ป้องกัน
- การหลีกเลี่ยงการปนเปื้อนข้าม (Cross Contamination)

วิธีการทำความสะอาดและการฆ่าเชื้อ

- การจัดการผ้าลินินและผ้าที่ซักรีดอย่างปลอดภัย
- การกำจัดแมลง
- การจัดการขยะและสิ่งปฏิกูล
- สุขลักษณะด้านการทำความสะอาดมือ ห้องน้ำ
- ความสะอาดของอากาศการกำจัดน้ำเสีย
- การทำความสะอาดพื้นผิว และการจัดการด้านเอกสารเกี่ยวกับโครงการความปลอดภัยด้านอาหาร
- การสุขาภิบาลด้านอาหารในโรงแรม เกี่ยวข้องตั้งแต่ บริเวณรับอาหาร/วัตถุดิบ บริเวณที่เตรียม/ปรุงอาหาร วัตถุดิบ อาหาร น้ำ น้ำแข็ง ภาชนะและอุปกรณ์ ผู้สัมผัสอาหาร ห้องน้ำ/ห้องสุขา บริเวณที่รับประทานอาหาร

การปฏิบัติงานส่วนบุคคลสำหรับพนักงานที่ปฏิบัติหน้าที่เกี่ยวข้องกับการจัดการและการนำเสนออาหาร ควรเป็นไปตามข้อกำหนดด้านสุขอนามัยส่วนบุคคลและข้อกำหนดทางด้านสุขภาพ ซึ่งหมายรวมถึง

- การฝึกอบรมทางด้านสุขอนามัย
- การตรวจสุขภาพบุคคลที่ทำหน้าที่สัมผัสกับอาหาร และผู้ปฏิบัติการเกี่ยวกับอาหาร
- การเข้าทำงานในพื้นที่ประกอบอาหารของผู้ที่ทราบแน่ชัดหรือสงสัยว่าจะเป็นโรคติดต่อ ผู้ที่มีบาดแผล
- การล้างมือด้วยอุปกรณ์ที่เหมาะสมของพนักงานที่ทำหน้าที่ในพื้นที่ปฏิบัติงานด้านอาหารทุกคน มีประกาศแจ้งการล้างมือติดไว้ในที่เปิดเผย และมีการตรวจสอบเพื่อให้มั่นใจได้ว่ามีการปฏิบัติที่สอดคล้องกับข้อกำหนด
- การรักษาความสะอาดส่วนบุคคลของพนักงานทุกคนที่ปฏิบัติงานในพื้นที่ประกอบอาหาร

ข้อห้ามสำหรับพฤติกรรมต่างๆ ซึ่งสามารถทำให้เกิดการปนเปื้อนของอาหาร

- การควบคุมดูแลพนักงานทั้งหมดโดยผู้ที่มีความความสามารถ

16. หน่วยสมรรถนะร่วม (ถ้ามี)

N/A

17. อุตสาหกรรมร่วม/กลุ่มอาชีพร่วม (ถ้ามี)

N/A

18. รายละเอียดกระบวนการและวิธีการประเมิน (Assessment Description and Procedure)

กระบวนการและวิธีการประเมินให้ดูในคู่มือการประเมิน

1. รหัสหน่วยสมรรถนะ 3.01.007

2. ชื่อหน่วยสมรรถนะ ปฏิบัติตามระเบียบด้านอาชีวอนามัยและความปลอดภัยไปใช้สำหรับงานแม่บ้านในโรงแรม

3. ทบทวนครั้งที่ 2 / 2567

4. สร้างใหม่ ☐ **ปรับปรุง** ☑

5. สำหรับชื่ออาชีพและรหัสอาชีพ (Occupational Classification)

5121 (ISCO-88:TH) แม่บ้านในโรงแรม

6. คำอธิบายหน่วยสมรรถนะ (Description of Unit of Competency)

หน่วยสมรรถนะนี้เป็นหน่วยที่เกี่ยวกับการนำระเบียบปฏิบัติด้านอาชีวอนามัยและความปลอดภัยไปใช้ ซึ่งเกี่ยวข้องกับการให้ข้อมูลเกี่ยวกับสุขภาพและความปลอดภัย การประสานงานการมีส่วนร่วมในปัญหาสุขภาพและความปลอดภัย การดำเนินการและตรวจสอบขั้นตอนในการควบคุมอันตรายและความเสี่ยง การดำเนินการและควบคุมการอบรมเรื่องสุขภาพและความปลอดภัย การดูแลการบันทึกข้อมูลอาชีว อนามัยและความปลอดภัย

7. สำหรับระดับคุณวุฒิ

1	2	3	4	5	6	7	8
☐	☐	☑	☐	☐	☐	☐	☐

8. กลุ่มอาชีพ (Sector)

สาขาวิชาชีพการท่องเที่ยว การโรงแรม และภัตตาคาร

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

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

N/A

11. สมรรถนะย่อยและเกณฑ์การปฏิบัติงาน (Elements and Performance Criteria)

สมรรถนะย่อย (Element)	เกณฑ์ในการปฏิบัติงาน (Performance Criteria)	วิธีการประเมิน (Assessment)
3.01.007.01 ให้ข้อมูลเกี่ยวกับการบริหารจัดการความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน	1.1 อธิบายข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการบริหารจัดการความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน โดยเฉพาะแนวปฏิบัติเฉพาะที่นำมาปรับใช้กับองค์กร 1.2 เผยแพร่และสื่อสารการบริหารจัดการความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน	การสัมภาษณ์ การสาธิตการปฏิบัติงาน ข้อสอบข้อเขียน แฟ้มสะสมผลงาน การสังเกตการณ์ ณ สถานที่ปฏิบัติงาน

สมรรถนะย่อย (Element)	เกณฑ์ในการปฏิบัติงาน (Performance Criteria)	วิธีการประเมิน (Assessment)
3.01.007.02 ติดตาม ประเมินขั้นตอนการควบคุมภัยคุกคามและความเสี่ยง	2.1 วิเคราะห์งานในหน่วยงานที่รับผิดชอบ เพื่อค้นหา/บ่งชี้ความเสี่ยง และอันตรายเบื้องต้น 2.2 เสนอแนะกระบวนการควบคุมความเสี่ยง/มาตรการความปลอดภัยในการทำงาน 2.3 ตรวจประเมินการปฏิบัติงานตามกระบวนการควบคุมความเสี่ยง/มาตรการความปลอดภัยให้เป็นไปตามแผนงาน 2.4 รายงานการประสบอันตราย การบาดเจ็บ หรือการเจ็บป่วย หรือการเกิดเหตุเดือดร้อนรำคาญอันเนื่องจากการทำงาน 2.5 ปรับปรุง แก้ไขการปฏิบัติงานตามกระบวนการควบคุมความเสี่ยง/มาตรการความปลอดภัยที่ไม่เป็นไปตามแผนงาน	การจำลองสถานการณ์ การสังเกตการณ์ ณ สถานที่ปฏิบัติงาน การสัมภาษณ์ การสาธิตการปฏิบัติงาน ข้อสอบข้อเขียน แฟ้มสะสมผลงาน
3.01.007.03 ดำเนินการฝึกอบรมการบริหารจัดการความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน	3.1 บ่งชี้ความจำเป็นในการฝึกอบรมตลอดจนจุดมุ่งหมายและวัตถุประสงค์ของการฝึกอบรม 3.2 ออกแบบแผนงาน และเนื้อหาในการฝึกอบรม และพัฒนากิจกรรมในการเรียนรู้ 3.3 ดำเนินการฝึกอบรม 3.4 ประเมินประสิทธิผลของแผนงานฝึกอบรม และนำข้อคิดเห็นที่ได้มาปรับปรุงแผนงานฝึกอบรมครั้งต่อไป	การจำลองสถานการณ์ การสังเกตการณ์ ณ สถานที่ปฏิบัติงาน การสัมภาษณ์ การสาธิตการปฏิบัติงาน ข้อสอบข้อเขียน แฟ้มสะสมผลงาน
3.01.007.04 จัดทำและควบคุมเอกสารการบริหารจัดการด้านความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน	4.1 จัดทำและควบคุมเอกสารการบริหารจัดการด้านความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงานในส่วนที่ได้รับมอบหมาย 4.2 รวบรวมข้อมูลเอกสารหลักฐาน เอกสารที่ใช้อ้างอิง/สนับสนุนการประเมินและบ่งชี้ภัยอันตรายและการควบคุมความเสี่ยง 4.3 จัดทำรายงานการสื่อสารลักษณะปัญหาด้านความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน และบันทึกผลการตัดสินใจที่เกี่ยวข้องเป็นลายลักษณ์อักษร	การสัมภาษณ์ การสังเกตการณ์ ณ สถานที่ปฏิบัติงาน แฟ้มสะสมผลงาน การประเมินด้วยบุคคลที่ 3

12. ความรู้และทักษะก่อนหน้าที่จำเป็น (Pre-requisite Skill & Knowledge)

N/A

13. ทักษะและความรู้ที่ต้องการ (Required Skills and Knowledge)

(ก) ความต้องการด้านทักษะ

- ทักษะในวิชาชีพความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน เฉพาะส่วนที่ได้รับมอบหมาย (เช่น การยศาสตร์และสรีรวิทยาการทำงาน การจัดการวัตถุอันตราย การประเมินผลกระทบสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ การจัดการคุณภาพอากาศ เป็นต้น)
- ทักษะการระบุ ประเมิน และควบคุมความเสี่ยงที่เกี่ยวข้องกับหน้าที่งานที่ได้รับมอบหมาย
- มีความรับผิดชอบ มนุษยสัมพันธ์ รอบคอบ และมีความสามารถในเชิงวิเคราะห์

(ข) ความต้องการด้านความรู้

- ความรู้เกี่ยวกับนโยบายและระเบียบวิธีปฏิบัติขององค์กรที่เกี่ยวข้องกับการบริหารจัดการความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน
- กฎหมายและข้อกำหนดการบริหารจัดการด้านความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน
- ความรู้เกี่ยวกับการสาธารณสุขทั่วไป และหลักการพื้นฐานด้านความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน

14. หลักฐานที่ต้องการ (Evidence Guide)

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

• หลักฐานการปฏิบัติงาน (Performance Evidence)

- แสดงความสามารถในการติดตาม ประเมินกิจกรรม/โครงการตามแผนงานบริหารจัดการความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงานในส่วนที่ได้รับมอบหมาย

• หลักฐานความรู้ (Knowledge Evidence)

- แสดงความรู้เกี่ยวกับนโยบายและระเบียบวิธีปฏิบัติขององค์กรที่เกี่ยวข้องกับการบริหารจัดการความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน
- แสดงความรู้เกี่ยวกับการสาธารณสุขทั่วไป และหลักการพื้นฐานด้านความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน

คำแนะนำในการประเมิน

การประเมินควรให้ความสำคัญกับบริบทเฉพาะของอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว การโรงแรม และภัตตาคาร

วิธีการประเมิน

- ทำแบบทดสอบกรณีศึกษา
- ทดสอบความรู้โดยการสัมภาษณ์
- ทดสอบความรู้โดยทำข้อสอบข้อเขียน
- สังเกตการปฏิบัติงานหน้างาน
- มอบหมายงาน/โครงการ
- ตั้งโจทย์ปัญหาและประเมินทักษะการแก้ปัญหา
- ทดสอบทักษะการปฏิบัติงานจากการจำลองสถานการณ์และ/หรือบทบาทสมมติ
- พิจารณาแฟ้มสะสมผลงาน
- พิจารณาผลการประเมินจากหน่วยงานภายนอก
- พิจารณาเอกสารหลักฐานที่เกี่ยวข้อง

15. ขอบเขต (Range Statement)

ขอบเขตอธิบายถึงขอบเขตของการปฏิบัติงาน และสภาพแวดล้อมอื่นๆหรือสถานการณ์อื่น ๆ ที่มีผลกระทบต่อการทำงาน รวมถึงเครื่องมือ อุปกรณ์ เทคโนโลยี ทรัพยากรที่ใช้ หรือข้อกำหนดอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง

คำแนะนำ

ไม่มี

คำอธิบายรายละเอียด

ข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการบริหารจัดการความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในทำงาน หมายถึง

- บทบาทและความรับผิดชอบของบุคคลากร
- พันธกรณีทางกฎหมาย
- การเตรียมการมีส่วนร่วมเพื่อสุขภาพและความปลอดภัย
- ข้อมูลด้านสุขภาพอนามัยและความปลอดภัย รวมถึงขั้นตอนและนโยบายต่างๆ
- ความเสี่ยงเฉพาะด้านและการควบคุมที่จำเป็น

การเผยแพร่และสื่อสารการบริหารจัดการความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน หมายถึง

- ระเบียบการปฏิบัติงานเกี่ยวกับการติดต่อสื่อสารในส่วนที่เกี่ยวกับลักษณะปัญหาด้านความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน ความเสี่ยงอันตราย รวมทั้งวิธีการสื่อสารภายในระหว่างหน่วยงาน และระดับต่าง ๆ ภายในองค์กร และภายนอกองค์กร
- การเผยแพร่และสื่อสารควรทำเป็นลายลักษณ์อักษร เพื่อรับ บันทึก

และตอบกลับไปยังบุคคลหรือกลุ่มคนภายนอกซึ่งได้รับผลกระทบจากระบบการบริหารจัดการด้านความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน

- การวิเคราะห์งานเพื่อค้นหา/บ่งชี้ความเสี่ยงและอันตรายเบื้องต้น หมายถึง การวิเคราะห์งานเพื่อความปลอดภัยหรือการวิเคราะห์อันตรายในงานแบบเป็นกิจวัตร เริ่มจากการแตกย่อยงานให้เข้าสู่แต่ละขั้นตอนของการปฏิบัติงาน ซึ่งในการดำเนินการนี้ จะดีที่สุดหากมีการวิเคราะห์ร่วมกันกับผู้ปฏิบัติงานที่ได้รับผลกระทบในแต่ละขั้นตอน เพื่อพิจารณาอันตรายและพฤติกรรมเสี่ยงที่ยังมีอยู่หรือมีโอกาสเกิดขึ้น

การบ่งชี้ความเสี่ยงหรืออันตราย หมายถึง กระบวนการในการค้นหาอันตรายที่มีอยู่ และการระบุลักษณะของอันตราย โดยความเสี่ยงและอันตราย อาจหมายถึง

- ไฟไหม้และเหตุการณ์ฉุกเฉิน
- ความเสี่ยงที่เกิดจากความชุลมุนของกลุ่มคน
- ระเบิด
- โจรขโมยและการปล้นอาวุธ
- อุปกรณ์ชำรุด
- สัตว์ที่สร้างความรบกวน
- อุปกรณ์ที่มีความเสี่ยงก่อให้เกิดอันตราย
- การลื่นล้ม
- การตกจากที่สูง
- การใช้ยาและแอลกอฮอล์ในที่ทำงาน
- การใช้ความรุนแรงในสถานที่ทำงาน
- การใช้สารที่เป็นอันตราย

กระบวนการควบคุมความเสี่ยง/มาตรการความปลอดภัยในการทำงาน อาจหมายถึง

- ไฟเตือน (Warning Lights)
- การควบคุมทางวิศวกรรม (Engineering Controls)
- การปิดคลุมอันตราย (เช่น การปิดคลุมอย่างสมบูรณ์ของชิ้นส่วนที่เคลื่อนไหวของเครื่องจักร การจำกัดพื้นที่อย่างสมบูรณ์ของของเหลวที่เป็นพิษหรือก๊าซ หรือการบรรจุภัณฑ์ที่ปลอดภัยในการขนส่ง เป็นต้น)
- เครื่องกั้นหรือการระบายอากาศเฉพาะแห่ง
- วิธีปฏิบัติงานที่ปลอดภัย (Safe Work Practices) ซึ่งประกอบด้วยกฎระเบียบ ข้อบังคับทั่วไปและข้อบังคับเฉพาะของบริษัท
- อุปกรณ์ป้องกันอันตรายส่วนบุคคล/อุปกรณ์คุ้มครองความปลอดภัยส่วนบุคคล
- ระบบบำรุงรักษาเชิงป้องกัน
- การตรวจสอบอันตรายที่เกิดจากผู้รับเหมา
- การตรวจประเมิน หมายถึง การตรวจสอบโดยบุคคลภายใน หรือภายนอก อย่างเป็นระบบ และเป็นอิสระ เพื่อตัดสินว่ากิจกรรมต่าง ๆ และผลที่เกิดขึ้นเป็นไปตามระบบที่องค์กรกำหนดไว้ และมีการนำไปใช้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ตามนโยบาย และวัตถุประสงค์ขององค์กร

การฝึกอบรม อาจหมายถึง

- สัมมนาเชิงปฏิบัติการ (Workshop)
- การให้ข้อมูล
- การจัดทำใบข้อมูล (Fact sheets)
- การให้พนักงานรุ่นพี่สอนงาน (Mentoring)
- การสอนหรืออบรมในห้องเรียน (Lectures)
- การสาธิตตามหลักปฏิบัติจริง
- การเรียกประชุมกลุ่มสุขภาพอนามัยและความปลอดภัย

การบ่งชี้ความจำเป็นในการฝึกอบรมตลอดจนจุดมุ่งหมายและวัตถุประสงค์ของการฝึกอบรม หมายรวมถึง

- การพิจารณาว่าปัญหาสามารถแก้ไขได้โดยการฝึกอบรมหรือไม่ เมื่อใดที่ผู้ปฏิบัติงานแสดงให้เห็นว่าไม่ได้ทำงานอย่างถูกต้อง ก็มักมีข้อสันนิษฐานว่าการฝึกอบรมจะช่วยทำให้พวกเขาทำงานได้อย่างถูกวิธี แต่อย่างไรก็ดี มีความเป็นไปได้ที่วิธีการอื่น ๆ เช่น การแก้ไขอันตรายหรือการควบคุมทางวิศวกรรม ก็สามารถทำให้ผู้ปฏิบัติงานดำเนินการในงานที่รับผิดชอบได้อย่างถูกต้องเช่นกัน
- การฝึกอบรมด้านอาชีวอนามัยและความปลอดภัยควรที่จะถูกจัดสรรก่อนที่ปัญหาหรืออุบัติเหตุจะเกิดขึ้น

ซึ่งการฝึกอบรมนี้จะครอบคลุมถึงกฎระเบียบทั่วไปด้านอาชีวอนามัยและความปลอดภัยรวมถึงวิธีปฏิบัติงาน
และควรดำเนินการซ้ำถ้าอุบัติเหตุหรือเหตุการณ์เฉียดอุบัติเหตุได้บังเกิดขึ้น
- แบ่งผู้ปฏิบัติงานออกเป็นกลุ่ม ๆ ตามความเสี่ยงของงานที่ทำ เพื่อทำให้ทราบว่า ผู้ปฏิบัติงานกลุ่มใดควรจะถูกจัดอันดับอยู่ในลำดับต้น ๆ
ในการได้รับข้อมูลความเสี่ยงด้านอาชีวอนามัยและความปลอดภัย
- การฝึกอบรมจะมีประสิทธิภาพน้อย (แต่ยังสามารถใช้งานได้) สำหรับปัญหาที่เกิดขึ้นจากการขาดแรงจูงใจของผู้ปฏิบัติงาน หรือขาดการดูแลเอาใจใส่ต่องานที่ทำ

วัตถุประสงค์ของการฝึกอบรม หมายรวมถึง
- วัตถุประสงค์เชิงให้ข้อแนะนำ (Instructional Objectives) - สิ่งใดที่ต้องการให้ผู้ปฏิบัติงานกระทำ สิ่งใดที่ต้องการให้ดีกว่าเดิม และสิ่งใดที่ต้องการให้หยุด
- วัตถุประสงค์เชิงการเรียนรู้ (Learning Objectives) - ระบุในสิ่งที่ผู้ปฏิบัติงานแต่ละคนจะต้องทำเพื่อแสดงให้เห็นถึงสิ่งที่ได้เรียนรู้ไป หรือแสดงให้เห็นว่าการฝึกอบรมนั้น
ๆ บรรลุวัตถุประสงค์ โดยควรอธิบายสภาพการณ์ที่สำคัญภายใต้สิ่งที่ผู้ปฏิบัติงานแต่ละคนควรที่จะแสดงออกมาให้เห็นถึงศักยภาพ
และรวมถึงจำกัดความว่าผลการดำเนินงานที่ยอมรับได้เป็นอย่างไร
กิจกรรมในการเรียนรู้ หมายถึง
- การกระทำที่ทำให้ผู้ปฏิบัติงานได้แสดงออกมาว่าได้รับความรู้และทักษะที่จำเป็นต่องานแล้ว
เพื่อให้มั่นใจได้ว่าผู้ปฏิบัติงานจะส่งผ่านทักษะหรือความรู้จากกิจกรรมการเรียนรู้ไปสู่งานที่ทำ
- ควรมีการจำลองสถานการณ์ให้ใกล้เคียงกับงานที่ทำจริงมากที่สุด และจะต้องจัดเรียงวัตถุประสงค์และกิจกรรมไปตามลำดับขั้นตอนของกิจกรรมในงาน
- การแบ่งกลุ่มกิจกรรมฝึกอบรมตามประเภทความสนใจ เช่น การบรรยาย บทบาทหน้าที่ และการสาธิต
หรือออกแบบเป็นการเฉพาะให้เหมาะสมกับตัวบุคคลขึ้นอยู่กับความช้า–เร็วในการเรียนรู้ เป็นต้น
การประเมินประสิทธิผลของแผนงานฝึกอบรม ทำเพื่อให้มั่นใจว่าแผนงานฝึกอบรมได้บรรลุจุดมุ่งหมาย โดยแนวทางในการประเมินการฝึกอบรม มีดังนี้
- ความคิดเห็นของผู้เข้าร่วมฝึกอบรม
- การสังเกตของหัวหน้างานเกี่ยวกับผลการดำเนินงานของผู้ปฏิบัติงานทั้งก่อนและหลังฝึกอบรม รวมถึงสังเกตการปรับปรุงหรือเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นได้
- การปรับปรุงสถานที่ปฏิบัติงาน ที่ทำให้ลดอัตราการบาดเจ็บหรือการเกิดอุบัติเหตุ
- การปรับปรุงแผนงานฝึกอบรมหลังจากการประเมิน หากพบว่าการฝึกอบรมไม่ได้ให้ความรู้และทักษะแก่ผู้ปฏิบัติงานในระดับที่คาดหวังไว้
ก็จำเป็นต้องทบทวนแผนงานฝึกอบรมหรือจัดสรรการฝึกอบรมซ้ำอยู่เป็นระยะ
เอกสารที่เกี่ยวข้องกับการบริหารจัดการด้านความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน หมายถึง
- นโยบายความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน
- คู่มือ (Manual) หมายถึง เอกสารหลักที่แสดงถึง นโยบาย และแนวปฏิบัติขององค์กร ซึ่งเป็นไปตามหลักการบริหารจัดการด้านความปลอดภัย อาชีวอนามัย
และสภาพแวดล้อมในการทำงาน โดยเป็นเอกสารที่อธิบายถึงกระบวนการทางธุรกิจขององค์กรและความสัมพันธ์ของกระบวนการต่าง ๆ
เพื่อให้การดำเนินงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ
- มาตรฐานการปฏิบัติงาน (Procedure) หมายถึง เอกสารที่อธิบาย และใช้ควบคุมกระบวนการต่าง ๆ ขององค์กรโดยละเอียด ระบุผู้รับผิดชอบ
รายละเอียดขั้นตอนการดำเนินงานของกระบวนการต่าง ๆ เพื่อให้มั่นใจว่ากระบวนการต่าง ๆ ดำเนินไปอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล
- วิธีปฏิบัติงาน (Work Instrucktion) หมายถึง เอกสารที่อธิบายวิธีการทำงานอย่างเป็นขั้นตอน สำหรับงานใดงานหนึ่งตั้งแต่เริ่มต้น จนเสร็จสิ้นการทำงานนั้น
- เอกสารสนับสนุน (Supporting Document) หมายถึง เอกสารที่ใช้อ้างอิง หรือสนับสนุนการปฏิบัติงาน เช่น แบบฟอร์ม แผนควบคุมความเสี่ยง คู่มือต่าง ๆ
มาตรฐานที่ใช้อ้างอิง ใบพรรณาหน้าที่งาน เอกสารอ้างอิงจากภายนอก และอื่น ๆ

16. หน่วยสมรรถนะร่วม (ถ้ามี)

N/A

17. อุตสาหกรรมร่วม/กลุ่มอาชีพร่วม (ถ้ามี)

N/A

18. รายละเอียดกระบวนการและวิธีการประเมิน (Assessment Description and Procedure)

กระบวนการและวิธีการประเมินให้ดูในคู่มือการประเมิน

1. รหัสหน่วยสมรรถนะ 3.03.132

2. ชื่อหน่วยสมรรถนะ ให้บริการงานแม่บ้านแก่ลูกค้า สำหรับงานแม่บ้านในโรงแรม

3. ทบทวนครั้งที่ 2 / 2567

4. สร้างใหม่ ☐ **ปรับปรุง** ☑

5. สำหรับชื่ออาชีพและรหัสอาชีพ (Occupational Classification)

5121 (ISCO-88:TH) แม่บ้านในโรงแรม

6. คำอธิบายหน่วยสมรรถนะ (Description of Unit of Competency)

หน่วยสมรรถนะนี้เป็นหน่วยที่เกี่ยวกับความรู้และทักษะที่จำเป็นในการให้บริการงานแม่บ้านแก่ลูกค้า ซึ่งครอบคลุมตั้งแต่การรับเรื่องและให้บริการ การให้คำแนะนำแก่ลูกค้า และการประสานงานกับหน่วยงานอื่น

7. สำหรับระดับคุณวุฒิ

1	2	3	4	5	6	7	8
☐	☐	☑	☐	☐	☐	☐	☐

8. กลุ่มอาชีพ (Sector)

สาขาวิชาชีพการท่องเที่ยว การโรงแรม และภัตตาคาร

9. ชื่ออาชีพและรหัสอาชีพอื่นที่หน่วยสมรรถนะนี้สามารถใช้ได้ (ถ้ามี)

5121 (ISCO-88:TH) แม่บ้านในโรงแรม

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

N/A

11. สมรรถนะย่อยและเกณฑ์การปฏิบัติงาน (Elements and Performance Criteria)

สมรรถนะย่อย (Element)	เกณฑ์ในการปฏิบัติงาน (Performance Criteria)	วิธีการประเมิน (Assessment)
3.03.132.01 รับเรื่อง	1.1 รับเรื่องหรือคำร้องขอจากลูกค้า 1.2 รับเรื่องหรือคำร้องขอจากพนักงาน 1.3 บันทึกคำร้องขอความต้องการบริการแม่บ้านตามระเบียบวิธีปฏิบัติขององค์กร 1.4 ระบุเวลาที่จะให้บริการได้สำเร็จ/เวลาที่สิ่งของที่ร้องขอจะส่งถึงห้องพักลูกค้า 1.5 ประสานงานกับหน่วยงานอื่นเพื่อให้บริการตามที่ได้รับการร้องขอ 1.6 ค้นหาและส่งมอบสิ่งของที่ได้รับการร้องขอถึงห้องพักลูกค้า 1.7 ติดตั้งอุปกรณ์ที่ได้รับการร้องขอในห้องพักลูกค้า 1.8 กำจัดสิ่งของออกจากห้องพักลูกค้าตามที่ได้รับการร้องขอ	การสัมภาษณ์ การสังเกตการณ์ ณ สถานที่ปฏิบัติงาน การจำลองสถานการณ์

สมรรถนะย่อย (Element)	เกณฑ์ในการปฏิบัติงาน (Performance Criteria)	วิธีการประเมิน (Assessment)
3.03.132.02 ให้คำแนะนำแก่ลูกค้า	2.1 ให้คำแนะนำแก่ลูกค้าสำหรับบริการและสิ่งของที่แผนกแม่บ้านมีไว้เพื่อให้บริการ 2.2 ให้คำแนะนำการใช้งานสิ่งของ/อุปกรณ์ที่ส่งมอบให้ลูกค้าถ้าจำเป็น 2.3 สาธิตการใช้งานอุปกรณ์ที่ส่งมอบให้แก่ลูกค้า 2.4 ประสานงานกับพนักงานหรือหน่วยงานอื่นเพื่อให้คำแนะนำเพิ่มเติม ถ้าจำเป็น	การสัมภาษณ์ การสังเกตการณ์ ณ สถานที่ปฏิบัติงาน การจำลองสถานการณ์
3.03.132.03 ประสานงานกับหน่วยงานอื่น	3.1 รายงานข้อบกพร่องที่เกิดขึ้น พร้อมทั้งแจ้งว่าปัญหานั้นๆ สามารถแก้ได้แล้ว, ต้องการความช่วยเหลือ หรือ ต้องเฝ้าติดตาม 3.2 แจ้งผู้บริหารเกี่ยวกับเหตุการณ์น่าสงสัยหรืออันตรายที่อาจจะเกิดขึ้น 3.3 เข้าร่วมการวางแผนความต้องการจัดหาสินทรัพย์หรือการวางแผนมาตรฐานคุณภาพบริการ	การสัมภาษณ์ การสังเกตการณ์ ณ สถานที่ปฏิบัติงาน การจำลองสถานการณ์
3.03.132.04 ทำความสะอาดและเตรียมห้องพักสำหรับลูกค้า	4.1 จัดเตรียมอุปกรณ์และรถเข็นแม่บ้านสำหรับการปฏิบัติงาน 4.2 ทำความสะอาดห้องน้ำ 4.3 ทำเตียง ถอดผ้าปูเตียงชุดเครื่องนอน และเปลี่ยนชุดเครื่องนอนตามมาตรฐานที่กำหนด 4.4 ทำความสะอาดห้องพักตามลำดับขั้นตอน 4.5 จัดการขยะ ปฏิกูล และสิ่งที่เป็นอันตรายอย่างปลอดภัย เพื่อลดผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม 4.6 ทำความสะอาดและจัดเก็บรถเข็นแม่บ้านและเครื่องมืออุปกรณ์ ตามแนวปฏิบัติของโรงแรม 4.7 ใช้พลังงานน้ำและทรัยากรอย่างมีประสิทธิภาพ	การสัมภาษณ์ การสังเกตการณ์ ณ สถานที่ปฏิบัติงาน การจำลองสถานการณ์
3.03.132.05 ทำความสะอาดพื้นที่สาธารณะ อุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้	5.1 ประเมินพื้นที่ และจัดเตรียมสถานที่ที่จะทำความสะอาด 5.2 ทำสะอาดเครื่องเรือนเครื่องเบาะที่ทำจากหนังสัตว์ 5.3 ทำความสะอาดเครื่องเรือนเครื่องเบาะที่ทำจากผ้า 5.4 ทำความสะอาดพื้นผิวกระจก 5.5 ทำความสะอาดผ้าเพดาน พื้นผิว และชิ้นส่วนอุปกรณ์เครื่องมือ 5.6 ทำความสะอาดพื้นที่เปียกและชุ่มน้ำ 5.7 ทำความสะอาดพื้นที่โดยใช้เครื่องฉีดน้ำแรงดันสูง 5.8 ทำความสะอาดในพื้นที่สูง 5.9 เลือกใช้อุปกรณ์และสารเคมีสำหรับการทำความสะอาดที่เหมาะสม 5.10 ตรวจสอบ จัดเก็บสถานที่ปฏิบัติงาน และจัดเก็บอุปกรณ์และสารเคมี	การจำลองสถานการณ์ การสังเกตการณ์ ณ สถานที่ปฏิบัติงาน การสัมภาษณ์

12. ความรู้และทักษะก่อนหน้าที่จำเป็น (Pre-requisite Skill & Knowledge)

N/A

13. ทักษะและความรู้ที่ต้องการ (Required Skills and Knowledge)

(ก) ความต้องการด้านทักษะ
- ทักษะการสื่อสารทั้งวัจนภาษา และอวัจนภาษา ทักษะในการเจรจาต่อรองและการแก้ปัญหา
- ความสามารถใช้ทักษะการแก้ปัญหาเพื่อตอบสนองความต้องการให้แก่ลูกค้า

(ข) ความต้องการด้านความรู้
- ความรู้เกี่ยวกับนโยบายและระเบียบวิธีปฏิบัติขององค์กรที่เกี่ยวข้องกับการส่งมอบบริการให้แก่ลูกค้า
- ความรู้เกี่ยวกับมาตรฐานการปฏิบัติงานแม่บ้านในโรงแรม
- ความรู้เกี่ยวกับมาตรการความมั่นคงและความปลอดภัยสำหรับลูกค้าและพนักงานที่อยู่ระหว่างปฏิบัติหน้าที่ในห้องพักของลูกค้า
- ความรู้เกี่ยวกับสิ่งอำนวยความสะดวกและบริการที่หน่วยงานจัดให้บริการแก่ลูกค้า

14. หลักฐานที่ต้องการ (Evidence Guide)

หลักฐานที่ต้องการจะกำหนดข้อแนะนำเกี่ยวกับการประเมิน และควรที่จะใช้ประกอบร่วมกันกับเกณฑ์การปฏิบัติงาน (Performance Criteria) และ
ทักษะและความรู้ที่ต้องการ (Required Skills and Knowledge)

• หลักฐานการปฏิบัติงาน (Performance Evidence)
- แสดงความสามารถในการใช้ทักษะการสื่อสารทั้งวัจนภาษา และอวัจนภาษา ทักษะในการเจรจาต่อรองและการแก้ปัญหา เพื่อตอบสนองความต้องการให้แก่ลูกค้า
- แสดงความสามารถในการรับคำร้องขอของลูกค้า และจัดหาสิ่งของที่ลูกค้าร้องขอได้อย่างเหมาะสม
- มีความพร้อมในการปรับปรุงมาตรฐานการส่งมอบบริการให้สอดคล้องกับความต้องการและความปรารถนาของลูกค้า

• หลักฐานความรู้ (Knowledge Evidence)
- แสดงความรู้เกี่ยวกับนโยบายและระเบียบวิธีปฏิบัติขององค์กรที่เกี่ยวข้องกับการส่งมอบบริการให้แก่ลูกค้า
- แสดงความรู้เกี่ยวกับมาตรฐานการปฏิบัติงานแม่บ้านในโรงแรม

มาตรการความมั่นคงและความปลอดภัยสำหรับลูกค้าและพนักงานที่อยู่ระหว่างปฏิบัติหน้าที่ในห้องพักของลูกค้า
สิ่งอำนวยความสะดวกและบริการที่หน่วยงานจัดให้บริการแก่ลูกค้า
คำแนะนำในการประเมิน
การประเมินควรให้ความสำคัญกับบริบทเฉพาะของอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว การโรงแรม และภัตตาคาร
วิธีการประเมิน
- ทดสอบความรู้โดยการสัมภาษณ์
- สังเกตการปฏิบัติงานหน้างาน
- มอบหมายงาน/โครงการ
- ทดสอบทักษะการปฏิบัติงานจากการจำลองสถานการณ์และ/หรือบทบาทสมมติ

15. ขอบเขต (Range Statement)

ขอบเขตอธิบายถึงขอบเขตของการปฏิบัติงาน และสภาพแวดล้อมอื่นๆหรือสถานการณ์อื่น ๆ ที่มีผลกระทบต่อการทำงาน รวมถึงเครื่องมือ อุปกรณ์ เทคโนโลยี ทรัพยากรที่ใช้ หรือข้อกำหนดอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง

คำแนะนำ

ไม่มี

คำอธิบายรายละเอียด
คำร้องขอจากลูกค้า อาจหมายรวมถึง
- คำร้องขอที่เกิดขึ้นอย่างปัจจุบันทันด่วนในกรณีที่สิ่งอำนวยความสะดวกในห้องพักไม่สามารถใช้งานได้ตามปกติ
- คำร้องขอสำหรับการดำเนินการเพื่อให้ห้องพักกลับเข้าสู่สภาพปกติ/มาตรฐานที่ควรจะเป็น เช่น การทำความสะอาดสิ่งสกปรก/ปฏิกูล
- คำร้องขอให้เคลื่อนย้ายสิ่งที่ไม่เป็นที่ต้องการออกจากห้องพัก
- การร้องขออุปกรณ์หรือสิ่งอำนวยความสะดวกเพิ่มเติมสำหรับลูกค้าเสริม
- ขอให้เปลี่ยนแทนสิ่งของที่แตกหัก/เสียหาย
- การขอวัสดุ/ของใช้สิ้นเปลืองที่มอบให้แก่ลูกค้าโดยไม่คิดมูลค่า

- การสอบถามข้อมูลเกี่ยวกับสินค้าและบริการภายในโรงแรม
- การอำนวยความสะดวกกรณีมีสิ่งของสูญหาย
- การสอบข้อมูลเกี่ยวกับบริการที่มีในท้องถิ่น สถานที่ท่องเที่ยว การขนส่ง ร้านค้า และสถานบันเทิง

คำร้องขอจากพนักงาน อาจหมายรวมถึง

- การให้บริการอาหารภายในห้องพัก
- การให้บริการผู้ช่วยพิเศษ (Concierge Service)
- การให้บริการซักรีด (Valet Service)
- การให้บริการบำรุงรักษาเครื่องจักร เครื่องมือเครื่องใช้ อุปกรณ์ต่าง ๆ

การบันทึกคำร้องขอความต้องการบริการแม่บ้านตามระเบียบวิธีปฏิบัติขององค์กร หมายถึง

- การกระทำที่ต้องอาศัยทักษะการติดต่อสื่อสาร
- การจดบันทึกคำร้องขอ พร้อมทั้งการยืนยันชื่อลูกค้าและหมายเลขห้องพัก ยืนยันความต้องการและจำนวนที่ต้องการ
- การใช้เอกสารหรือแบบฟอร์มที่องค์กรกำหนด
- กล่าวขอโทษในกรณีที่ไม่สามารถตอบสนองต่อคำร้องขอได้

การติดตั้งอุปกรณ์ที่ได้รับการร้องขอในห้องพักลูกค้า หมายความรวมถึง

- ส่งมอบสิ่งของที่ร้องขอให้แก่ลูกค้าในห้องพัก
- เข้าห้องพักลูกค้าตามนโยบายและระเบียบวิธีปฏิบัติขององค์กร
- เคลื่อนย้ายสิ่งของที่แตกหักเสียหายหรือไม่สามารถใช้งานได้
- เปลี่ยนแทนอุปกรณ์/สิ่งของที่ร้องขอ
- ทดสอบการทำงานของอุปกรณ์/สิ่งของที่เปลี่ยนแทนนั้น

การกำจัดสิ่งของออกจากห้องพักลูกค้าตามที่ได้รับการร้องขอ หมายความรวมถึง

- ถอดถอน และเคลื่อนย้ายสิ่งของ/อุปกรณ์ที่ไม่สามารถใช้งานได้
- ประสานงานกับหน่วยงานอื่นเพื่อถอดถอน/เคลื่อนย้ายอุปกรณ์/สิ่งของในกรณีจำเป็น
- ติดป้ายและจดบันทึกสิ่งของ/อุปกรณ์ที่ไม่สามารถใช้งานได้ตามขั้นตอนที่องค์กรกำหนด

การให้คำแนะนำแก่ลูกค้าสำหรับบริการและสิ่งของที่แผนกแม่บ้านมีไว้เพื่อให้บริการ หมายความรวมถึง

- แจ้งลูกค้าเกี่ยวกับทางเลือกที่แผนกแม่บ้านมีให้บริการ
- แจ้งลูกค้าเกี่ยวกับทางเลือกที่แผนกอื่นมีให้บริการ

การให้คำแนะนำการใช้งานสิ่งของ/อุปกรณ์ที่ส่งมอบให้ลูกค้า หมายรวมถึง

- ข้อควรพิจารณาเกี่ยวกับการใช้งานและความปลอดภัย
- สอบถามเพื่อให้เชื่อมั่นว่าลูกค้ามีความเข้าใจที่ถูกต้องเกี่ยวกับการใช้งานอุปกรณ์
- สอบถามความต้องการเพิ่มเติมของลูกค้า

การรายงานข้อบกพร่องที่เกิดขึ้น หมายรวมถึง

- การรายงานด้วยวาจาไปยังบุคคลที่เกี่ยวข้อง
- จัดทำเอกสารที่องค์กรกำหนด เช่น คำร้องขอให้ดำเนินการซ่อมบำรุง หรือรายงานความเสียหายของอุปกรณ์
- ติดต่อประสานงานกับผู้ให้บริการภายนอกที่รับผิดชอบการซ่อมแซม/บำรุงรักษา

เหตุการณ์น่าสงสัยหรืออันตรายที่อาจจะเกิดขึ้น หมายรวมถึง

- พฤติกรรมของลูกค้าที่ไม่สามารถรับได้ เช่น การข่มขู่ คุกคาม การกระทำที่ผิดกฎหมาย รุนแรง
- เสียงที่ดังเกินไป การแต่งกายที่ไม่เหมาะสม
- จำนวนผู้เข้าพักที่มากเกินกว่าข้อตกลง
- การครอบครองอาวุธหรือสารเสพติด
- การปรากฏตัวของบุคคลต้องห้าม
- การพบบุคคลที่ไม่ได้รับอนุญาต/ไม่มีความเกี่ยวข้องในสถานที่ควบคุมการเข้า-ออก

การเข้าร่วมการวางแผนความต้องการจัดหาสินทรัพย์หรือการวางแผนมาตรฐานคุณภาพบริการ

หมายถึง

- การระบุหรือแจ้งให้ทราบเกี่ยวกับสิ่งของ/อุปกรณ์ที่มักจะได้รับการร้องเรียนหรือมีความเสียหายเกิดขึ้น
- การระบุหรือแจ้งให้ทราบเกี่ยวกับสิ่งของ/อุปกรณ์ที่มักจะได้รับการร้องขอจากลูกค้า
- การระบุหรือแจ้งให้ทราบเกี่ยวกับผู้ที่ต้องทำหน้าที่ให้บริการตามคำร้องขอ (กรณีที่ไม่เป็นไปตามการดำเนินงานปกติ)

16. หน่วยสมรรถนะร่วม (ถ้ามี)

N/A

17. อุตสาหกรรมร่วม/กลุ่มอาชีพร่วม (ถ้ามี)

N/A

18. รายละเอียดกระบวนการและวิธีการประเมิน (Assessment Description and Procedure)

กระบวนการและวิธีการประเมินให้ดูในคู่มือการประเมิน

1. รหัสหน่วยสมรรถนะ 3.03.135

2. ชื่อหน่วยสมรรถนะ ปฏิบัติหน้าที่และบริหารงานแผนกซักรีด

3. ทบทวนครั้งที่ 2 / 2567

4. สร้างใหม่ ☐ **ปรับปรุง** ☑

5. สำหรับชื่ออาชีพและรหัสอาชีพ (Occupational Classification)

5121 (ISCO-88:TH) แม่บ้านในโรงแรม

6. คำอธิบายหน่วยสมรรถนะ (Description of Unit of Competency)

หน่วยสมรรถนะนี้เป็นหน่วยที่เกี่ยวกับความรู้และทักษะที่จำเป็นในการปฏิบัติหน้าที่และบริหารงานแผนกซักรีด ซึ่งเกี่ยวข้องกับการกำหนดบทบาทของแผนกซักรีดภายในองค์กร (On-premise Laundry – OPL) การเก็บและคัดแยกผ้าลินินที่ใช้แล้ว การซักและรีดผ้า การจัดทำและรักษาข้อมูลรายการซักผ้า และการดำเนินการบำรุงรักษา

7. สำหรับระดับคุณวุฒิ

1	2	3	4	5	6	7	8
☐	☐	☑	☐	☐	☐	☐	☐

8. กลุ่มอาชีพ (Sector)

สาขาวิชาชีพการท่องเที่ยว การโรงแรม และภัตตาคาร

9. ชื่ออาชีพและรหัสอาชีพอื่นที่หน่วยสมรรถนะนี้สามารถใช้ได้ (ถ้ามี)

5121 (ISCO-88:TH) แม่บ้านในโรงแรม

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

N/A

11. สมรรถนะย่อยและเกณฑ์การปฏิบัติงาน (Elements and Performance Criteria)

สมรรถนะย่อย (Element)	เกณฑ์ในการปฏิบัติงาน (Performance Criteria)	วิธีการประเมิน (Assessment)
3.03.135.01 กำหนดบทบาทของแผนกซักรีดภายในองค์กร (On-premise Laundry – OPL)	1.1 กำหนดประเภทของผ้าลินินที่จะซักรีดภายในโรงแรม 1.2 กำหนดความต้องการของการซักรีดและ/หรือจำนวนของผ้าที่ OPL สามารถรองรับได้ 1.3 กำหนดจำนวนผ้าที่จะจัดเก็บไว้ในห้องเก็บผ้า 1.4 กำหนดสารเคมีที่ใช้ในการซักรีดภายในโรงแรม 1.5 นำเสนอแนวคิดเรื่องเครื่องจักรและอุปกรณ์ที่เหมาะสมสำหรับ OPL 1.6 นำเสนอแนวคิดเรื่องคุณลักษณะและตำแหน่งหน้าที่ของพนักงานในแผนกซักรีด	การสัมภาษณ์ ข้อสอบข้อเขียน การจำลองสถานการณ์ แฟ้มสะสมผลงาน
3.03.135.02 เก็บและคัดแยกผ้าลินินที่ใช้แล้ว	2.1 เก็บผ้าลินินที่ใช้แล้วจากห้องพักลูกค้า 2.2 เก็บผ้าลินินจากห้องอาหาร 2.3 ขนย้ายผ้าที่ใช้แล้วไปยังแผนกซักรีด 2.4 คัดแยกผ้า 2.5 ขจัดรอยเปื้อนเฉพาะจุดด้วยสารเคมีก่อนนำไปซัก	การสัมภาษณ์ ข้อสอบข้อเขียน การจำลองสถานการณ์ แฟ้มสะสมผลงาน

สมรรถนะย่อย (Element)	เกณฑ์ในการปฏิบัติงาน (Performance Criteria)	วิธีการประเมิน (Assessment)
3.03.135.03 ซักและรีดผ้า	3.1 ชั่งน้ำหนักผ้าที่จะซัก 3.2 กำหนดเวลาและอุณหภูมิของการซักผ้า 3.3 เลือกสารเคมีที่เหมาะสมสำหรับการซักผ้า 3.4 ซักผ้าด้วยเครื่องซักผ้าตามขั้นตอน 3.5 อบผ้าด้วยเครื่องอบผ้าตามขั้นตอน 3.6 รีดผ้าด้วยมือหรือด้วยเครื่องรีดผ้าแล้วแต่กรณี 3.7 ตรวจและพับผ้า 3.8 นับและบรรจุผ้าเพื่อการจัดส่ง 3.9 ส่งคืนผ้าที่มีรอยเปื้อนหรือขาดที่ไม่พร้อมใช้งาน 3.10 เก็บผ้าในสถานที่ที่กำหนด 3.11 ขนย้ายผ้าไปยังสถานที่ที่ต้องการใช้	การสัมภาษณ์ ข้อสอบข้อเขียน การสังเกตการณ์ ณ สถานที่ปฏิบัติงาน การจำลองสถานการณ์
3.03.135.04 จัดทำและรักษาข้อมูลรายการซักผ้า	4.1 จดบันทึกข้อมูล รายละเอียดเกี่ยวกับการซักผ้าสำหรับใช้ภายใน 4.1 จดบันทึกข้อมูล รายละเอียดเกี่ยวกับการซักผ้าสำหรับใช้ภายใน	การสัมภาษณ์ ข้อสอบข้อเขียน การสังเกตการณ์ ณ สถานที่ปฏิบัติงาน การจำลองสถานการณ์
3.03.135.05 ดำเนินการบำรุงรักษา	5.1 ดำเนินการบำรุงรักษาตามคู่มือการบำรุงรักษา 5.2 จัดการบำรุงรักษาโดยหน่วยงานภายนอก	การสัมภาษณ์ ข้อสอบข้อเขียน การสังเกตการณ์ ณ สถานที่ปฏิบัติงาน การจำลองสถานการณ์

12. ความรู้และทักษะก่อนหน้าที่จำเป็น (Pre-requisite Skill & Knowledge)

N/A

13. ทักษะและความรู้ที่ต้องการ (Required Skills and Knowledge)

(ก) ความต้องการด้านทักษะ

- เทคนิคการซักน้ำ (Laundry Technology) ตั้งแต่การใช้เครื่องจักรและอุปกรณ์ ผงซักผ้า เคมีต่าง ๆ ชนิดของผ้าและเส้นใย การคัดแยกชนิดของงานซักผ้า ตลอดจนเครื่องมือและอุปกรณ์ในการป้องกันความปลอดภัยในระหว่างการทำงาน
- เทคนิคการรีดผ้าซักน้ำ (Laundry Finishing Technology) ตั้งแต่การใช้เครื่องจักรและอุปกรณ์ในการรีดผ้าลินินที่ซักน้ำ เช่น เครื่องรีดแบบลูกกลิ้ง (Flat-ironer) เครื่องอบผ้า (Tumblers) เครื่องพับผ้า (Folder) เป็นต้น กำลังผลิตของเครื่องจักรแต่ละชนิด และวิธีการตรวจเช็คคุณภาพงานของผ้าที่รีดแล้ว
- เทคนิคการซักแห้ง (Dry-Cleaning Technology) เทคนิคการซักแห้งขั้นพื้นฐาน การคัดเลือกผ้า การขจัดคราบเปื้อน เครื่องซักแห้งและการใช้เครื่อง การรีดผ้าซักแห้ง ตอลดจนเครื่องมือและอุปกรณ์ในการป้องกันความปลอดภัยในระหว่างทำงาน
- เทคนิคการรีดผ้าซักแห้ง (Garment Finishing) เครื่องมือที่ใช้ในการรีด การใช้ไอน้ำและแรงอัด ระบบดูดความชื้น

(ข) ความต้องการด้านความรู้

- ความรู้เกี่ยวกับนโยบายและระเบียบวิธีปฏิบัติขององค์กรเกี่ยวกับการให้บริการซักรีด และการบริหารงานห้องผ้า
- ความรู้เกี่ยวกับการใช้เครื่องจักรและอุปกรณ์และผงซักผ้าและเคมีต่าง ๆ
- ความรู้เกี่ยวกับกฎหมายหรือข้อกำหนดด้านสิ่งแวดล้อมที่เกี่ยวข้องกับน้ำทิ้งจากแผนกซักรีด
- ความรู้เกี่ยวกับคุณลักษณะเฉพาะของเส้นใยผ้าแต่ละประเภท ตลอดจนสัญญลักษณ์การดูแลรักษาผ้า
- ความรู้เกี่ยวกับคุณลักษณะและตำแหน่งหน้าที่ของพนักงานตำแหน่งต่าง ๆ ในแผนกซักรีด

14. หลักฐานที่ต้องการ (Evidence Guide)

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

• หลักฐานการปฏิบัติงาน (Performance Evidence)

- แสดงความสามารถในการใช้เครื่องมือเครื่องจักรที่เกี่ยวข้องในแผนกซักรีดตามหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย เช่น เครื่องซักผ้า เครื่องซักแห้ง เครื่องสลัดผ้า เครื่องรีดผ้า เครื่องอบผ้า เครื่องปั๊มหมายเลขผ้า เครื่องบรรจุผ้า
- แสดงความสามารถในการขจัดรอยเปื้อนพิเศษ หรือรอยเปื้อนเฉพาะจุด
- แสดงความสามารถในการบริหารจัดการแผนกซักรีด และการดำเนินการด้านเอกสารของหน่วยงาน โดยบรรลุเป้าหมายของแผนกซักรีดที่ทำให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องได้รับผ้าที่ขาวและสะอาด ทันเวลา และค่าใช้จ่ายอยู่ภายใต้กรอบงบประมาณที่กำหนด
- แสดงความสามารถในการให้บริการซักรีดผ้าแก่ลูกค้าของโรงแรม (Guest Laundry Service) ตั้งแต่การเก็บผ้า การคัดเลือกผ้าและการทำเครื่องหมาย ขบวนการซักน้ำและซักแห้ง ขบวนการรีดผ้า การตรวจเช็คคุณภาพ การจัดเตรียมเสื้อผ้าและบรรจุห่อ และการนำเสื้อผ้าที่ซักรีดแล้วส่งคืนแขก

• หลักฐานความรู้ (Knowledge Evidence)

- แสดงความรู้เกี่ยวกับนโยบายและระเบียบวิธีปฏิบัติขององค์กรเกี่ยวกับการให้บริการซักรีด และการบริหารงานห้องผ้า กฎหมายหรือข้อกำหนดด้านสิ่งแวดล้อมที่เกี่ยวข้องกับน้ำทิ้งจากแผนกซักรีด และคุณลักษณะและตำแหน่งหน้าที่ของพนักงานตำแหน่งต่าง ๆ ในแผนกซักรีด
- แสดงความรู้เกี่ยวกับการใช้สารเคมีในการซักผ้า คุณลักษณะเฉพาะของเส้นใยผ้าแต่ละประเภท และการอ่านสัญลักษณ์การดูแลรักษาผ้า

คำแนะนำในการประเมิน

การประเมินควรให้ความสำคัญกับบริบทเฉพาะของอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว การโรงแรม และภัตตาคาร

วิธีการประเมิน

- ทำแบบทดสอบกรณีศึกษา
- ทดสอบความรู้โดยการสัมภาษณ์
- ทดสอบความรู้โดยทำข้อสอบข้อเขียน
- สังเกตการปฏิบัติงานหน้างาน
- มอบหมายงาน/โครงการ
- ตั้งโจทย์ปัญหาและประเมินทักษะการแก้ปัญหา
- ทดสอบทักษะการปฏิบัติงานจากการจำลองสถานการณ์และ/หรือบทบาทสมมติ
- พิจารณาเอกสารหลักฐานที่เกี่ยวข้อง

15. ขอบเขต (Range Statement)

ขอบเขตอธิบายถึงขอบเขตของการปฏิบัติงาน และสภาพแวดล้อมอื่นๆหรือสถานการณ์อื่น ๆ ที่มีผลกระทบต่อการทำงาน รวมถึงเครื่องมือ อุปกรณ์ เทคโนโลยี ทรัพยากรที่ใช้ หรือข้อกำหนดอื่นๆที่เกี่ยวข้อง

คำแนะนำ

ไม่มี

คำอธิบายรายละเอียด

- การกำหนดประเภทของผ้าลินินที่จะซักรีดภายในโรงแรม และการกำหนดความต้องการของการซักรีดและ/หรือจำนวนของผ้าที่ OPL สามารถรองรับได้ มีข้อควรพิจารณาได้แก่
- การเปรียบเทียบกับบริการที่จะได้รับจากหน่วยงานภายนอก ทั้งค่าใช้จ่ายที่จะเกิดขึ้น อัตราการสิ้นเปลืองของผ้าลินิน เวลาในการรับและส่งผ้าลินิน
- ข้อจำกัดด้านสถานที่และเครื่องมือในการปฏิบัติงาน
- จำนวนแขกที่เข้าพัก จำนวนแขกที่ใช้บริการห้องอาหารและเครื่องดื่ม
- ช่วงเวลาที่กิจกรรมในโรงแรมสูงสุด
- การตัดสินใจให้บริการซักรีดและซักแห้งให้กับลูกค้าที่เข้าพัก

การใช้สารเคมีสำหรับการซักรีด มีวัตถุประสงค์เพื่อใช้กำจัดสิ่งสกปรกที่ตกค้างบนผ้า และยังควรช่วยถนอมเส้นใยผ้าให้ใช้ได้ยาวนานขึ้น สารเคมีที่ใช้ในแผนกซักรีดหมายรวมถึง

- ผงซักฟอก
- เคมีเสริมด่าง (Builder)
- สารฟอกขาว (Bleach)
- ผงล้างผ้า
- น้ำยาปรับผ้านุ่ม

- ผลิตภัณฑ์ขจัดคราบไขมัน
- แป้งลงผ้า
- เคมีขจัดรอยเปื้อนเฉพาจุด
- น้ำยาซักแห้ง

ตำแหน่งหน้าที่ของพนักงานในแผนกซักรีด หมายรวมถึง
- หัวหน้าแผนกซักรีด และผู้ช่วย
- หัวหน้างานย่อย (Supervisor)
- พนักงานซักผ้า
- พนักงานรีดผ้า
- พนักงานรับผ้า (Valet Boy)
- พนักงานตรวจสอบผ้า (Checker)
- เสมียนห้องผ้า

การเก็บผ้าลินินที่ใช้แล้ว รวมถึง
- ผ้าลินินที่ใช้แล้วจากห้องพักลูกค้า
- ผ้าลินินที่ใช้แล้วจากห้องอาหาร
- วิธีการเก็บผ้าควรไม่ทำให้เกิดความเสียหายมากขึ้น หรือสกปรกมากขึ้น
- คัดแยกผ้าตามความสกปรก หรือผ้าที่มีคราบอาหารติดอยู่แยกออกต่างหาก เช่น บรรจุในภาชนะต่างหาก หรือมัดปมผ้าเพื่อแสดงสัญญลักษณ์ระมัดระวังไม่ให้อุปกรณ์ในห้องอาหาร เช่น ช้อม ส้อม มีด ปะปนไปกับผ้าที่ใช้แล้ว

การขนย้ายผ้าที่ใช้แล้วไปยังแผนกซักรีด หมายรวมถึง
- การขนย้ายด้วยมือ หรือรถเข็น
- ใช้ความระมัดระวัง ไม่ทำให้ผ้าสกปรกมากขึ้น หรือสร้างความอันตรายให้เกิดขึ้นแก่ตัวพนักงานเองหรือผู้อื่น
- อุปกรณ์ควรช่วยให้พนักงานสามารถเคลื่อนไหวได้อย่างถูกต้องตามหลักการยศาสตร์

การคัดแยกผ้า มีวัตถุประสงค์เพื่อ
- พิจารณาจากความสกปรกของผ้า และชนิดของผ้า
- เพื่อให้สามารถเลือกใช้สารเคมี อุณหภูมิ ได้เหมาะสมกับการซักผ้า
- เพื่อให้สามารถขจัดรอยเปื้อนเฉพาะจุดด้วยสารเคมีก่อนนำไปซัก

การขจัดรอยเปื้อนเฉพาะจุดด้วยสารเคมีก่อนนำไปซัก หมายถึง
- การแยกชนิดของผ้าเพื่อให้เลือกใช้สารเคมีได้อย่างเหมาะสม
- แยกประเภทของรอยเปื้อน
- ทดสอบน้ำยาขจัดรอยเปื้อนบนผ้า เพื่อดูผลต่อผ้า และผลต่อสีผ้า
- ขจัดรอยเปื้อนทันที
- ทิ้งระยะเวลาให้น้ำยาขจัดรอยเปื้อนได้ทำงาน
- ล้างน้ำยาขจัดรอยเปื้อนให้หมด

การชั่งน้ำหนักผ้าที่จะซัก มีวัตถุประสงค์เพื่อ
- ป้องกันไม่ให้ใช้เครื่องซักผ้าทำงานเกินความสามารถของเครื่อง
- เป็นการวัดผลผลิตของแผนกซักรีด

การเก็บผ้า หมายรวมถึง
- การเก็บผ้าในสถานที่ที่เหมาะสม ระบายอากาศได้ดี
- เก็บผ้าแยกตามประเภทและขนาด
- พิจารณาถึงระยะเวลาการพักผ้าเพื่อช่วยยืดอายุการใช้งานของผ้า

การขนย้ายผ้า หมายรวมถึง
- การแยกการใช้งานรถเข็นผ้า ระหว่างรถเข็นผ้าสะอาดและรถเข็นผ้าสกปรก
- ใช้ผ้าคลุมเพื่อป้องกันสิ่งสกปรก

ข้อมูล รายละเอียดที่เกี่ยวข้องกับการซักผ้า หมายถึง
- รายงานการปฏิบัติงาน
- รายละเอียดแรงงานที่ใช้ปฏิบัติงาน

- การใช้สารเคมี
- รายงานการทำงานของเครื่องจักร
- คำร้องขอให้ซ่อมแซม/บำรุงรักษาเครื่องจักร
- เอกสารสำหรับการเรียกเก็บเงินจากลูกค้า
- รายละเอียดของลูกค้าที่ใช้บริการ

16. หน่วยสมรรถนะร่วม (ถ้ามี)

N/A

17. อุตสาหกรรมร่วม/กลุ่มอาชีพร่วม (ถ้ามี)

N/A

18. รายละเอียดกระบวนการและวิธีการประเมิน (Assessment Description and Procedure)

กระบวนการและวิธีการประเมินให้ดูในคู่มือการประเมิน

1. รหัสหน่วยสมรรถนะ 3.04.142

2. ชื่อหน่วยสมรรถนะ รักษาความปลอดภัยบริเวณที่ทำงานและผู้ปฏิบัติงาน สำหรับงานแม่บ้านในโรงแรม

3. ทบทวนครั้งที่ 2 / 2567

4. สร้างใหม่ ☐ **ปรับปรุง** ☑

5. สำหรับชื่ออาชีพและรหัสอาชีพ (Occupational Classification)

5121 (ISCO-88:TH) แม่บ้านในโรงแรม

6. คำอธิบายหน่วยสมรรถนะ (Description of Unit of Competency)

หน่วยสมรรถนะนี้เป็นหน่วยที่เกี่ยวกับความรู้และทักษะที่จำเป็นในการรักษาความปลอดภัยบริเวณที่ทำงานและผู้ปฏิบัติงาน ซึ่งเกี่ยวข้องกับการรับมือกับอัคคีภัยและเหตุการณ์เตือนภัยอื่น การรับมือกับภัยคุกคามต่อความปลอดภัย การรับมือกับสถานการณ์ฉุกเฉิน การดำเนินการอพยพ การดำเนินงานธุรการที่เกี่ยวข้อง และการรับมือกับเหตุการณ์ที่มีผู้เสียชีวิต

7. สำหรับระดับคุณวุฒิ

1	2	3	4	5	6	7	8
☐	☐	☑	☐	☐	☐	☐	☐

8. กลุ่มอาชีพ (Sector)

สาขาวิชาชีพการท่องเที่ยว การโรงแรม และภัตตาคาร

9. ชื่ออาชีพและรหัสอาชีพอื่นที่หน่วยสมรรถนะนี้สามารถใช้ได้ (ถ้ามี)

4222 (ISCO-88:TH) พนักงานบริการส่วนหน้าของโรงแรม
5121 (ISCO-88:TH) แม่บ้านในโรงแรม

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

N/A

11. สมรรถนะย่อยและเกณฑ์การปฏิบัติงาน (Elements and Performance Criteria)

สมรรถนะย่อย (Element)	เกณฑ์ในการปฏิบัติงาน (Performance Criteria)	วิธีการประเมิน (Assessment)
3.04.142.01 รับมือกับอัคคีภัยและเหตุการณ์เตือนภัยอื่น	1.1 ระบุสภาพโดยธรรมชาติและจุดติดตั้งอุปกรณ์เตือนภัย 1.2 ติดต่อประสานงานหน่วยงานให้บริการฉุกเฉิน 1.3 ให้ความช่วยเหลือหน่วยงานให้บริการฉุกเฉินในการเข้าถึงพื้นที่และการอำนวยความสะดวกอื่น 1.4 ให้การช่วยเหลือเบื้องต้น	การจำลองสถานการณ์ การสังเกตการณ์ ณ สถานที่ปฏิบัติงาน แฟ้มสะสมผลงาน
3.04.142.02 รับมือกับภัยคุกคามต่อความปลอดภัย	2.1 จัดหน่วยลาดตระเวนเพื่อติดตาม/บ่งชี้พฤติกรรมที่ไม่เหมาะสม 2.2 รักษาความปลอดภัยพื้นที่เสี่ยง 2.3 รับมือกับสิ่งของต้องสงสัย 2.4 รับมือกับคำขู่หรือการลอบวางระเบิด	การจำลองสถานการณ์ การสังเกตการณ์ ณ สถานที่ปฏิบัติงาน การสาธิตการปฏิบัติงาน แฟ้มสะสมผลงาน
3.04.142.03 รับมือกับสถานการณ์ฉุกเฉิน	3.1 ระบุลักษณะและขอบเขตของเหตุการณ์ฉุกเฉิน 3.2 ติดต่อประสานงานหน่วยงานให้บริการฉุกเฉิน 3.3 นำแผนรับมือกับสถานการณ์ฉุกเฉินไปใช้ปฏิบัติ 3.4 ให้การช่วยเหลือเบื้องต้น 3.5 รักษาสวัสดิภาพสูงสุดในสถานการณ์ฉุกเฉิน	การจำลองสถานการณ์ การสังเกตการณ์ ณ สถานที่ปฏิบัติงาน แฟ้มสะสมผลงาน การสาธิตการปฏิบัติงาน

สมรรถนะย่อย (Element)	เกณฑ์ในการปฏิบัติงาน (Performance Criteria)	วิธีการประเมิน (Assessment)
3.04.142.04 ดำเนินงานธุรการที่เกี่ยวข้อง	4.1 จัดทำเอกสารและรายงานที่จำเป็น 4.2 ประสานงานกับฝ่ายบริหารในการปรับปรุงความปลอดภัยแก่ลูกค้าและพนักงาน	ข้อสอบข้อเขียน
3.04.142.05 รับมือกับเหตุการณ์ที่มีผู้เสียชีวิต	5.1 ควบคุมสถานการณ์ 5.2 ติดต่อประสานงานหน่วยงานให้บริการฉุกเฉิน 5.3 ติดต่อประสานงานฝ่ายบริหาร 5.4 ปกป้อง/รักษาสถานที่เกิดเหตุ 5.5 ปลอบประโลมผู้ที่ได้รับผลกระทบจากการเสียชีวิต	การจำลองสถานการณ์ การสังเกตการณ์ ณ สถานที่ปฏิบัติงาน แฟ้มสะสมผลงาน

12. ความรู้และทักษะก่อนหน้าที่จำเป็น (Pre-requisite Skill & Knowledge)

N/A

13. ทักษะและความรู้ที่ต้องการ (Required Skills and Knowledge)

(ก) ความต้องการด้านทักษะ

- เทคนิคการตั้งค่าและสั่งให้ระบบเตือนภัยทำงาน
- ทักษะการใช้ชุดปฐมพยาบาลและเครื่องมือดับเพลิง
- ทักษะการสื่อสารในสถานการณ์ฉุกเฉินอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล
- ทักษะการประเมินความเสี่ยงและภัยคุกคามในสถานที่ทำงาน

(ข) ความต้องการด้านความรู้

- ความรู้เกี่ยวกับนโยบายและระเบียบวิธีปฏิบัติขององค์กรที่เกี่ยวข้องกับความปลอดภัยของลูกค้าและพนักงาน
- ความเข้าใจในมิติด้านความปลอดภัยที่ปรากฏในแผนบริหารภาวะฉุกเฉิน (Emergency Management Plan) ซึ่งรวมถึงความรู้เกี่ยวกับแผนผังของพื้นที่/ที่ทำการและจุดที่ตั้งของอุปกรณ์รักษาความปลอดภัย
- ความเข้าใจในภารกิจการรักษาความปลอดภัยตามที่กฎหมายกำหนด
- หลักการบริหารความปลอดภัยที่ใช้อยู่ในอุตสาหกรรม

14. หลักฐานที่ต้องการ (Evidence Guide)

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

- หลักฐานการปฏิบัติงาน (Performance Evidence)
- แสดงความสามารถในการประยุกต์ใช้นโยบายขององค์กรที่เกี่ยวข้องกับความปลอดภัยส่วนบุคคลของผู้มีอุปการคุณและพนักงาน
- แสดงความสามารถในการตอบสนองอย่างมีประสิทธิผลต่อการเตือนภัยประเภทที่ได้รับมอบหมายความรับผิดชอบ ในพื้นที่ที่กำหนด

โดยคำนึงถึงความปลอดภัยของผู้มีอุปการคุณและเพื่อนร่วมงาน

- แสดงความสามารถในการขอรับการช่วยเหลือตามระเบียบ/ขั้นตอน/แผนงานที่กำหนด
- แสดงความสามารถในการให้การช่วยเหลือเบื้องต้นสำหรับสถานการณ์ฉุกเฉินที่กำหนด
- แสดงความสามารถในการคาดการณ์สถานการณ์ที่ไม่ปลอดภัย ในส่วนที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมของผู้มีอุปการคุณ และอุปกรณ์ที่ชำรุดเสียหาย

และดำเนินมาตการในเชิงป้องกันเพื่อความปลอดภัยส่วนบุคคลสูงสุด

- แสดงความสามารถในการบริหารจัดการสถานการณ์ที่มีผู้มีอุปการคุณ/ผู้ที่มีพฤติกรรมที่ไม่เหมาะสม
- แสดงความสามารถในการป้องกันความปลอดภัยให้แก่ผู้มีอุปการคุณและเพื่อนร่วมงานในระหว่างการซ้อมเหตุฉุกเฉิน
- แสดงความสามารถในการดำเนินการอพยพออกจากพื้นที่/อาคารที่ได้รับมอบหมาย ที่สอดคล้องกับข้อกำหนด/ระเบียบปฏิบัติของแผนบริหารภาวะฉุกเฉิน
- หลักฐานความรู้ (Knowledge Evidence)
- มีความเข้าใจในข้อกำหนดทางกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับความปลอดภัยส่วนบุคคลของผู้มีอุปการคุณและพนักงานในสถานที่ทำการ

คำแนะนำในการประเมิน

การประเมินควรให้ความสำคัญกับบริบทเฉพาะของอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว การโรงแรม และภัตตาคาร

วิธีการประเมิน

- ทำแบบทดสอบกรณีศึกษา
- การฝึกซ้อมกับสถานการณ์จำลอง
- ทดสอบทักษะการปฏิบัติงานโดยใช้ใบบันทึกการสังเกตการปฏิบัติงาน
- มอบหมายงาน/โครงการ
- พิจารณาเอกสารหลักฐานที่เกี่ยวข้อง
- รายงานการประเมินจากหน่วยงานภายนอก

15. ขอบเขต (Range Statement)

ขอบเขตอธิบายถึงขอบเขตของการปฏิบัติงาน และสภาพแวดล้อมอื่นๆหรือสถานการณ์อื่น ๆ ที่มีผลกระทบต่อการทำงาน รวมถึงเครื่องมือ อุปกรณ์ เทคโนโลยี ทรัพยากรที่ใช้ หรือข้อกำหนดอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง

คำแนะนำ

ไม่มี

คำอธิบายรายละเอียด

สภาพโดยธรรมชาติและจุดติดตั้งอุปกรณ์เตือนภัย หมายถึง

- การระบุตามประเภทการเตือนภัย เช่น ไฟไหม้ การบุกรุก ควัน น้ำท่วม ก๊าซรั่ว
- การระบุจุดที่ติดตั้ง แผนก ชั้น ห้อง อย่างชัดเจน
- การระบุจำนวนจุดเตือนภัยที่สามารถมองเห็นได้
- การระบุประเภทของการเตือนภัยที่สามารถได้ยินได้

การติดต่อประสานงานหน่วยงานให้บริการฉุกเฉิน รวมถึง

- ประสานงานทางโทรศัพท์กับหน่วยงานดับเพลิง ตำรวจ แพทย์ฉุกเฉิน
- การใช้ช่องทางการสื่อสารในองค์กรสำหรับภาวะฉุกเฉิน
- การติดต่อประสานงานกับผู้บริหาร
- การแจ้งเตือนหน่วยงานภายนอก

การให้ความช่วยเหลือหน่วยงานให้บริการฉุกเฉินในการเข้าถึงพื้นที่และการอำนวยความสะดวก

อื่น หมายถึง

- มอบหมายความรับผิดชอบให้แก่บุคคลผู้ทำหน้าที่ประสานงานกับหน่วยงานให้บริการฉุกเฉินและนำพาไปสู่จุดเกิดเหตุ

- ประสานงาน/ร้องขอให้ผู้มีอุปการคุณย้ายยานพาหนะที่จอดกีดขวาง
- ประสานงานการย้ายพาหนะขององค์กร
- ปลดล็อคประตูและเคลื่อนย้ายเครื่องกีดขวางต่าง ๆ
- จัดเตรียมเส้นทางเข้าสู่พื้นที่เกิดเหตุ
- ขอรับแผนผังอาคารสำหรับจุดเกิดเหตุ

การให้การช่วยเหลือเบื้องต้น อาจแตกต่างกันไปในแต่ละสถานการณ์ โดยอาจจะหมายถึง

- การให้การปฐมพยาบาล
- การต่อสู้กับอัคคีภัยเบื้องต้น
- การดำรงรักษาสถานการณ์ไม่ให้เลวร้าย/รุนแรงเพิ่มขึ้น
- การปลอบประโลมและสร้างความเชื่อมั่นให้แก่ผู้เคราะห์ร้ายหรือผู้ที่ได้รับผลกระทบจากเหตุการณ์
- การเคลื่อนย้ายผู้คนออกจากจุดเกิดเหตุ
- การดำรงรักษาความปลอดภัยส่วนบุคคลและความปลอดภัยของบุคคลอื่น

พฤติกรรมที่ไม่เหมาะสม หมายถึง

- พฤติกรรมก้าวร้าว หยาบคายและต่อต้านสังคม รวมถึงการโต้เถียงกับผู้มีอุปการคุณหรือพนักงานอื่น
- การปฏิเสธการเคลื่อนย้ายออกจากสถานที่เมื่อได้รับการร้องขอ
- มึนเมาสุรา
- ขู่กรรโชก และสร้างความรุนแรง
- แต่งกายไม่ถูกต้องตามข้อกำหนดการแต่งกายของสถานที่
- จำนวนลูกค้าในห้องพักที่มีมากเกินไป
- ส่งเสียงดัง เอะอะ โวยวาย

ขั้นตอนการรับมือกับสิ่งของต้องสงสัย หมายถึง

- การอพยพผู้คนออกจากพื้นที่
- การแจ้ง/รายงานให้ผู้บริหารทราบ
- การสอบถามหาเจ้าของสิ่งของ
- การไม่เคลื่อนย้ายสิ่งของต้องสงสัย
- การเคลื่อนย้ายสิ่งของต้องสงสัยเมื่อได้รับอนุญาต

การรับมือกับคำขู่หรือการลอบวางระเบิด รวมถึง

- ให้ถือว่าคำขู่ที่ได้รับเป็นจริง
- บันทึกรายละเอียดทั้งหมดที่เกี่ยวข้อง ตลอดจนรายละเอียดของผู้แจ้งเหตุ
- แจ้งเตือนผู้บริหารและพนักงานที่เกี่ยวข้อง
- รักษาความสงบและสร้างความมั่นใจให้กับผู้มีอุปการคุณ
- อพยพผู้คนออกจากสถานที่
- ให้การช่วยเหลือเจ้าหน้าที่ตามที่ได้รับการร้องขอ
- ไม่แตะต้องสิ่งของที่คาดว่าจะเป็นระเบิด และป้องกันพื้นที่จนกว่าเจ้าหน้าที่จะมาถึง

การบริหารงานในสถานการณ์ฉุกเฉิน (Emergency Management Plan) เกี่ยวข้องกับ

- การรับมือกับเหตุการณ์ที่กระทบ กระเทือน และทำความเสียหายให้กับธุรกิจ โดยภัยที่เกิดขึ้นไม่จำเป็นว่าจะต้องเป็นเหตุการณ์ใหญ่ ๆ ในระดับภัยพิบัติ
- แผนการตระเตรียมทีมงานกู้ภัย (Emergency Response Team) เครื่องไม้เครื่องมือ และทรัพยากรต่าง ๆ เพื่อการกู้ภัย
- แผนจัดการป้องกันกับผลกระทบจากอุบัติภัยหรือภัยพิบัติหรือวิกฤติที่เกิดขึ้นเพื่อจำกัดความเสียหายมิให้แผ่ขยายเกินกว่าที่ควรจะเป็น
- การอบรม การฝึกซ้อม และการประเมินผลเพื่อปรับปรุงแผนการบริหารงานในสถานการณ์ฉุกเฉิน ให้ดียิ่งขึ้น เป็นสิ่งซึ่งต้องกระทำอย่างสม่ำเสมอ

ผู้ปฏิบัติตามแผนจะไม่สามารถทำงานได้ดีหากไม่ได้รับการอบรมถึงบทบาทของตัวเองในแผนนั้น แผนจะไม่มีประสิทธิภาพหากไม่เคยทำการฝึกซ้อมเพื่อทดสอบแผนที่เขียนและไม่มีแผนใดที่จะดีพร้อมและคงอยู่ตลอดเวลาโดยไม่มีการปรับปรุง

การรักษาสวัสดิภาพสูงสุดในสถานการณ์ฉุกเฉิน อาจหมายรวมถึง

- ให้ความสำคัญกับสวัสดิภาพของบุคคลมากกว่าความปลอดภัยของทรัพย์สิน
- เคลื่อนย้ายผู้มีอุปการคุณออกจากพื้นที่ ซึ่งรวมถึงการใช้กำลังอย่างเหมาะสม/ในกรณีจำเป็น
- ป้องกันผู้คนเข้าสู่พื้นที่ ซึ่งรวมถึงการใช้กำลังอย่างเหมาะสม/ในกรณีจำเป็น

การระงับความตื่นเต้น ตระหนกตกใจ หมายถึง

- แสดงความมั่นใจและมีอากัปกิริยาที่ปกติ
- ดำรงรักษาจิตใจให้สงบ
- สร้างความเชื่อมั่นให้แก่บุคคลที่แสดงอาการผิดหวัง หวาดกลัว และตื่นตระหนก

การระบุเส้นทางอพยพที่จำเป็น อาจหมายรวมถึง
- อ้างอิงจากบุคคลที่มีความรู้เกี่ยวกับพื้นที่
- ใช้ความรู้ในการบริหารสถานการณ์ฉุกเฉิน ประกอบกับความรู้และประสบการณ์เกี่ยวกับสถานที่และการคาดการณ์เหตุฉุกเฉินของผู้คนในการกำหนดเส้นทาง
- เปิดทางเลือกหลายทางสำหรับการกำหนดเส้นทางการออกจากสถานที่
- ตัดสินใจอย่างทันท่วงที

การจัดทำเอกสารและรายงานที่จำเป็น หมายถึง
- รวบรวมและนำเสนอข้อมูลการเข้า-ออกของยานพาหนะและของบุคคล
- จัดทำบันทึก/ทะเบียนการเข้า-ออกที่มีเงื่อนไขตามคำร้องขอ
- จัดทำรายงานประเมินความเสียหาย
- จัดทำรายงานประเมินผลด้านความปลอดภัย การฝ่าฝืน และความเสี่ยงที่อาจจะเกิดขึ้น
- ให้การช่วยเหลือในการจัดทำคำร้องขอค่าสินไหมจากบริษัทประกัน
- รายงานการเป็นพยานในสถานที่เกิดเหตุ

การควบคุมสถานการณ์ในกรณีที่มีผู้เสียชีวิต หมายถึง
- การทำให้เชื่อมั่นว่าไม่มีผู้ใดได้เห็นผู้เสียชีวิตเพิ่มขึ้นนอกเหนือจากผู้ที่ประสบเหตุ
- ให้เกียรติและความเคารพอย่างเหมาะสมแก่ผู้ตาย
- ปิดประตูทั้งหมด
- จัดวางอุปกรณ์ป้องกันที่จำเป็น และปรับเปลี่ยนเส้นทางการสัญจรที่จำเป็น
- ระมัดระวังการตกหล่นของร่างกายผู้เสียชีวิต

การปกป้อง/รักษาสถานที่เกิดเหตุ อาจหมายรวมถึง
- ใช้อุปกรณ์ป้องกันการเข้ามายังพื้นที่
- ไม่แตะต้องสิ่งใดๆ ในสถานที่เกิดเหตุ
- ไม่อนุญาตให้เคลื่อนย้ายสิ่งใด ๆ ออกจากพื้นที่
- ถ่ายรูปสถานที่เกิดเหตุ
- จดบันทึกชื่อพยานบุคคลและผู้ที่เกี่ยวข้อง
- ป้องกันหลักฐานชิ้นสำคัญจากการรบกวนหรือปนเปื้อน

การปลอบประโลมผู้ที่ได้รับผลกระทบจากการเสียชีวิต อาจหมายรวมถึง
- ให้คำปรึกษา
- ให้การปฐมพยาบาล หรือนำส่งโรงพยาบาลตามความเหมาะสม
- แจ้งผู้ที่เกี่ยวข้องอย่างเหมาะสม
- แสดงอาการอันสงบ

16. หน่วยสมรรถนะร่วม (ถ้ามี)

N/A

17. อุตสาหกรรมร่วม/กลุ่มอาชีพร่วม (ถ้ามี)

N/A

18. รายละเอียดกระบวนการและวิธีการประเมิน (Assessment Description and Procedure)

กระบวนการและวิธีการประเมินให้ดูในคู่มือการประเมิน