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 4

8. คุณวุฒิวิชาชีพที่เกี่ยวข้อง (Related Professional Qualifications)

อาชีพแม่บ้านในโรงแรม

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

รหัสหน่วยสมรรถนะ	เนื้อหา
3.03.133	ปฏิบัติงานจัดดอกไม้ (Flora arrangement)
3.06.078	เก็บรักษาฐานข้อมูลในรูปแบบเอกสารและการนำมาใช้ สำหรับงานแม่บ้านในโรงแรม
3.06.218	รับและเก็บรักษาสินค้า สำหรับงานแม่บ้านในโรงแรม
3.09.108	จัดตารางการทำงานและมอบหมายงานให้พนักงาน สำหรับงานแม่บ้านในโรงแรม
3.10.112	ใช้ภาษาอังกฤษทางโทรศัพท์ สำหรับงานแม่บ้านในโรงแรม
3.10.113	ใช้ภาษาอังกฤษในการแลกเปลี่ยนข้อคิดเห็น สำหรับงานแม่บ้านในโรงแรม

10. ระดับคุณวุฒิ

10.1 สาขาวิชาชีพการท่องเที่ยว การโรงแรม ภัตตาคารและร้านอาหาร สาขางานโรงแรม อาชีพแม่บ้านในโรงแรม ระดับ 4

คุณลักษณะของผลการเรียนรู้ (Characteristics of Outcomes)

มีทักษะทางเทคนิคในการปฏิบัติงาน มีทักษะทางความคิดและปฏิบัติที่หลากหลาย ครอบคลุมการปฏิบัติงาน หาข้อสรุปและการตัดสินใจแก้ปัญหาที่เกี่ยวข้องกับงานโดยใช้ทฤษฎีและเทคนิคอย่างอิสระด้วยตนเอง นำความรู้ความเข้าใจในวิชาการและวิชาชีพ ความปลอดภัย ความรู้ภาษาต่างประเทศหรือภาษาในประเทศอาเซียน การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ
ความรู้ทางกฎหมายที่เกี่ยวข้องและการบริหารจัดการระดับต้นมาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานได้อย่างเหมาะสม มีสมรรถนะในระดับที่ 3 และมีสมรรถนะเพิ่มเติม เช่น การจัดการและแก้ไขปัญหาสถานการณ์ความขัดแย้ง การจัดทำตารางการทำงาน การออกแบบ จัดทำ และนำเสนอรายงานรูปแบบต่างๆ เป็นต้น

การเลื่อนระดับคุณวุฒิวิชาชีพ (Qualification Pathways)

1. เป็นผู้กำลังศึกษาระดับชั้นประกาศนียบัตรวิชาชีพ (ปวช.) ชั้นปีสุดท้าย และมีรายวิชางานแม่บ้านในโรงแรมหรือที่เกี่ยวข้องที่มีหน่วยกิตรวม ไม่น้อยกว่า 6 หน่วยกิต หรือสำเร็จการศึกษาไม่น้อยกว่าระดับชั้นมัธยมศึกษาตอนต้นหรือประกาศนียบัตรวิชาชีพ (ปวช.) หรือเทียบเท่า ในสาขาวิชาที่เกี่ยวข้องกับงานแม่บ้านในโรงแรม หรือ
2. เป็นผู้ที่ไม่มีวุฒิการศึกษา แต่ต้องมีประสบการณ์ในการทำงานอาชีพแม่บ้านในโรงแรม มาแล้วไม่น้อยกว่า 3 ปี หรือ
3. ผ่านการฝึกอบรมหลักสูตรที่เกี่ยวข้องกับงานแม่บ้านในโรงแรม ไม่น้อยกว่า 90 ชั่วโมงจากหน่วยงานของภาครัฐหรือเอกชน
4. ไม่เป็นโรคที่กฎหมายกำหนดว่าสุขภาพไม่สมบูรณ์เป็นอุปสรรคในการทำงาน 5 โรค ดังนี้คือ
โรคเรื้อน วัณโรคระยะอันตราย ติดยาเสพติดให้โทษอย่างร้ายแรง โรคเท้าช้างในระยะที่ปรากฏอาการ เป็นที่รังเกียจแก่สังคม และโรคพิษสุราเรื้อรัง

หลักเกณฑ์การต่ออายุหนังสือรับรองมาตรฐานอาชีพ

N/A

กลุ่มบุคคลในอาชีพ (Target Group)

แม่บ้านในโรงแรม

หน่วยสมรรถนะ (หน่วยสมรรถนะทั้งหมดของคุณวุฒิวิชาชีพนี้)

3.03.133 ปฏิบัติงานจัดดอกไม้ (Flora arrangement)
3.06.078 เก็บรักษาฐานข้อมูลในรูปแบบเอกสารและการนำมาใช้ สำหรับงานแม่บ้านในโรงแรม
3.06.218 รับและเก็บรักษาสินค้า สำหรับงานแม่บ้านในโรงแรม
3.09.108 จัดตารางการทำงานและมอบหมายงานให้พนักงาน สำหรับงานแม่บ้านในโรงแรม
3.10.112 ใช้ภาษาอังกฤษทางโทรศัพท์ สำหรับงานแม่บ้านในโรงแรม
3.10.113 ใช้ภาษาอังกฤษในการแลกเปลี่ยนข้อคิดเห็น สำหรับงานแม่บ้านในโรงแรม

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
รับผิดชอบการทำความสะอาด ดูแลรักษา ควบคุมดูแลการซ่อมบำรุง ห้องพักและบริเวณทั่วไปภายในโรงแรม ให้สวยงาม สะอาด ปลอดภัย ตลอดจนตรวจตราดูแลความผิดปกติต่างๆ ที่เกิดขึ้นในโรงแรมและห้องพักแขก เพื่อทำให้แขกเกิดความมั่นใจด้านความปลอดภัยเมื่อเข้าพัก	10	ดูแลรักษาความสะอาดห้องพักแขกและบริเวณทั่วไปภายในโรงแรม ให้สวยงาม เหมาะสม เป็นระเบียบเรียบร้อย สะดวกสบาย ทำให้แขกเกิดความรู้สึกสุขสบายทั้งกายและใจ	3.03	ปฏิบัติงานแม่บ้าน
	30	ดูแลรักษาความสะอาดของผ้าชนิดต่างๆของโรงแรม รวมทั้งบริการซักรีดทั้งหมดและของลูกค้า	3.06	บริหารงานทั่วไป
	40	ปฏิบัติงานในหน้าที่ต่างๆ อย่างมีประสิทธิภาพ รวดเร็ว เสียค่าใช้จ่ายน้อยที่สุด ประหยัดเวลา และสร้างความประทับใจให้กับลูกค้า	3.09	จัดการทรัพยากร
			3.10	สื่อสารโดยใช้ภาษาอังกฤษ

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**
3.03	ปฏิบัติงานแม่บ้าน	3.03.133	ปฏิบัติงานจัดดอกไม้ (Flora arrangement)	3.03.133.01	ดูแลวัสดุที่ใช้ในการจัดดอกไม้
				3.03.133.02	ปฏิบัติงานจัดดอกไม้ (Flora arrangement)
3.06	บริหารงานทั่วไป	3.06.078	เก็บรักษาฐานข้อมูลในรูปแบบเอกสารและการนำมาใช้ สำหรับงานแม่บ้านในโรงแรม	3.06.078.01	ดูแลระบบสารสนเทศ
				3.06.078.02	ดึงไฟล์เพื่อตอบสนองต่อการร้องขอข้อมูล
				3.06.078.03	ดูแลรักษาการบันทึกและระบบการจัดเก็บข้อมูล
		3.06.218	รับและเก็บรักษาสินค้า สำหรับงานแม่บ้านในโรงแรม	3.06.218.01	ดำเนินการตรวจรับสินค้า
				3.06.218.02	จัดเก็บสินค้า
				3.06.218.03	ดูแลรักษาสินค้าและสถานที่จัดเก็บ
				3.06.218.04	จัดทำเอกสารและบันทึกข้อมูลในระบบงานที่เกี่ยวข้อง
3.09	จัดการทรัพยากร	3.09.108	จัดตารางการทำงานและมอบหมายงานให้พนักงาน สำหรับงานแม่บ้านในโรงแรม	3.09.108.01	ระบุบทบาทของตารางการทำงาน
				3.09.108.02	อธิบายมุมมองด้านการดำเนินงานของเงื่อนไขการจ้างงานที่ใช้
				3.09.108.03	จัดทำตารางการทำงาน
				3.09.108.04	ปรับปรุงข้อมูลพนักงาน
3.10	สื่อสารโดยใช้ภาษาอังกฤษ	3.10.112	ใช้ภาษาอังกฤษทางโทรศัพท์ สำหรับงานแม่บ้านในโรงแรม	3.10.112.01	รับมือกับการสอบถามข้อมูลทั่วไปทางโทรศัพท์
				3.10.112.02	ตอบคำถามหรือความต้องการของลูกค้า
				3.10.112.03	โทรศัพท์สั่งสินค้า
				3.10.112.04	รับมือข้อร้องเรียนจากลูกค้า
		3.10.113	ใช้ภาษาอังกฤษในการแลกเปลี่ยนข้อคิดเห็น สำหรับงานแม่บ้านในโรงแรม	3.10.113.01	อภิปายการแก้ไขปัญหาในเชิงกลยุทธ์

หน้าที่หลัก Key Function		หน่วยสมรรถนะ Unit of Competence		หน่วยสมรรถนะย่อย Element of Competence	
รหัส	**คำอธิบาย**	**รหัส**	**คำอธิบาย**	**รหัส**	**คำอธิบาย**
3.10	สื่อสารโดยใช้ภาษาอังกฤษ	3.10.113	ใช้ภาษาอังกฤษในการแลกเปลี่ยนข้อคิดเห็นสำหรับงานแม่บ้านในโรงแรม	3.10.113.02	ตอบสนองต่อคำถามที่ต้องการความเห็นผู้เชี่ยวชาญ
				3.10.113.03	อภิปรายแนวคิดในเชิงนามธรรม
				3.10.113.04	แสดงความคิดเห็น
				3.10.113.05	แลกเปลี่ยนความเห็นเกี่ยวกับรูปแบบการเรียนรู้

คำอธิบาย

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

1. รหัสหน่วยสมรรถนะ 3.03.133

2. ชื่อหน่วยสมรรถนะ ปฏิบัติงานจัดดอกไม้ (Flora arrangement)

3. ทบทวนครั้งที่ 2 / 2567

4. สร้างใหม่ ☐ **ปรับปรุง** ☑

5. สำหรับชื่ออาชีพและรหัสอาชีพ (Occupational Classification)

5121 (ISCO-88:TH) แม่บ้านในโรงแรม

6. คำอธิบายหน่วยสมรรถนะ (Description of Unit of Competency)

หน่วยสมรรถนะนี้เป็นหน่วยที่เกี่ยวกับหน้าที่ของพนักงานจัดดอกไม้ ลักษณะของงานดอกไม้ในโรงแรม รูปทรงของดอกไม้ขั้นพื้นฐานการจัดดอกไม้งานโรงแรม

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)
3.03.133.01 ดูแลวัสดุที่ใช้ในการจัดดอกไม้	1.2 จัดเตรียมวัสดุ อุปกรณ์ในการจัดดอกไม้ตามที่รูปแบบกำหนด 1.2 ทำความสะอาดอุปกรณ์ในการจัดดอกไม้ 1.3 จัดเก็บวัสดุ อุปกรณ์ได้อย่างเหมาะสม และปลอดภัย	การสัมภาษณ์ การสังเกตการณ์ ณ สถานที่ปฏิบัติงาน การสาธิตการปฏิบัติงาน
3.03.133.02 ปฏิบัติงานจัดดอกไม้ (Flora arrangement)	2.1 ระบุบทบาทหน้าที่ของพนักงานจัดดอกไม้ได้ 2.2 บอกสิ่งที่จะต้องคำนึงการจัดดอกไม้ในโรงแรมได้ 2.3 ระบุวัสดุและอุปกรณ์ที่ใช้ในการจัดดอกไม้ได้ 2.4 บอกรูปทรงการจัดดอกไม้ได้	การสัมภาษณ์ การสังเกตการณ์ ณ สถานที่ปฏิบัติงาน การสาธิตการปฏิบัติงาน

12. ความรู้และทักษะก่อนหน้าที่จำเป็น (Pre-requisite Skill & Knowledge)

N/A

13. ทักษะและความรู้ที่ต้องการ (Required Skills and Knowledge)

(ก) ความต้องการด้านทักษะ
- ทักษะในการจัดดอกไม้ในแต่ละรูปทรง

(ข) ความต้องการด้านความรู้
- ความรู้เกี่ยวข้องกับข้อควรคำนึงถึงการจัดดอกไม้
- ความรู้เกี่ยวกับการใช้วัสดุและอุปกรณ์การจัดดอกไม้

14. หลักฐานที่ต้องการ (Evidence Guide)

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

- หลักฐานการปฏิบัติงาน (Performance Evidence)
- มีความพร้อมในการจัดดอกไม้ในงาน
- แสดงความสามารถในการใช้ทักษะการจัดดอกไม้ในแต่ละรูปทรง
- หลักฐานความรู้ (Knowledge Evidence)
- แสดงการจัดจัดดอกไม้ตามระบุได้ในแต่ละรูปทรง

คำแนะนำในการประเมิน

การประเมินควรให้ความสำคัญกับบริบทเฉพาะของอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว การโรงแรม และภัตตาคาร

วิธีการประเมิน

- ทดสอบความรู้โดยการสัมภาษณ์
- สังเกตการปฏิบัติงานหน้างาน
- ทดสอบทักษะการปฏิบัติงานจากการมอบหมายงาน

15. ขอบเขต (Range Statement)

ขอบเขตอธิบายถึงขอบเขตของการปฏิบัติงาน และอธิบายรูปทรงของดอกไม้นั้นๆ รวมถึงเครื่องมือ อุปกรณ์ต่างๆ หรือข้อกำหนดอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องของการจัดดอกไม้

คำแนะนำ

ไม่มี

คำอธิบายรายละเอียด

ลักษณะของงานดอกไม้ในโรงแรม

- จัดดอกไม้ประจำ ได้แก่ ห้องพัก ห้องโถงล็อบบี้ ห้องรับรอง ระเบียงทางเดิน ตามจุดบริเวณต่าง ๆ ของที่สาธารณะโรงแรม ห้องอาหาร เคาน์เตอร์ต้อนรับส่วนหน้าและในห้องน้ำ
- จัดดอกไม้เพื่อการประชาสัมพันธ์ ได้แก่ การจัดดอกไม้แสดงความยินดี หรือความเสียใจ การต้อนรับแขกบุคคลสำคัญ เป็นต้น
- จัดดอกไม้งานจัดเลี้ยง ได้แก่ จัดดอกไม้ห้องจัดเลี้ยงและจัดดอกไม้ภายนอกสถานที่ตามงานจัดเลี้ยง (Outside Catering)
- ร้านดอกไม้ ได้แก่ จัดแจกัน กระเช้า ช่อตั้งโชว์หรือรวามประดิษฐ์ผลงานไว้

หน้าที่ของพนักงานจัดดอกไม้

- จัดดอกไม้บริการภายในโรงแรม
- รับการสั่ง (Order) จากแขกภายนอกโรงแรม
- สนับสนุนการขาย หรือส่งเสริมการขาย เช่น แขกมาติดต่อขอใช้ห้อง หรืองานจัดเลี้ยง จะมีการออกแบบ รูปตัวอย่างให้แขกดูเพื่อดึงดูดความสนใจ พึงพอใจในการออกแบบและเป็นรายได้หนึ่งของโรงแรม
- การวางแผนการสั่งซื้อดอกไม้ ควรที่จะรู้ว่าฤดูกาล เดือนไหน มีดอกไม้อะไร การใช้ดอกไม้ตามฤดูกาล จะประหยัดค่าใช้จ่าย
- การเก็บรักษาดอกไม้ให้คงทน วิธีการเก็บรักษาดอกไม้ให้คงทนต้องศึกษาเทคนิคใหม่ๆ เพื่อให้ได้ดอกไม้คงทน เก็บรักษาดอกไม้ให้มีอายุการใช้งานนานขึ้น
- การดัดแปลงดอกไม้เพื่อใช้ในโอกาศต่างๆ การนำดอกไม้ที่ใช้แล้วนำไปอบแห้ง เช่น บุหงา ใส่ในขวดโหล แจกัน เป็นต้น
- ค้นคว้าหาความรู้เพิ่มเติมอยู่เสมอ โดยศึกษาค้นคว้าจากหนังสือ หรือผู้เชียวชาญจากสถาบันต่าง พร้อมทั้งแนวทางการจัดดอกไม้ตามยุคสมัย
- ควบคุมค่าใช้จ่าย การจัดดอกไม้ทุกครั้งย่อมมีค่าใช้จ่ายเสมอ ควรควบคุมค่า ใช้จ่ายให้เหมาะสม แต่ผลงานต้องออกมาดี มิใช่ประหยัดจนเสียงาน

การจัดดอกไม้งานโรงแรม

- หลักการออกแบบ จะต้องเริ่มต้นด้วยการออกแบบที่ขึ้นอยู่กับขนาดและรูปทรงของภาชนะ ชนิดดอกไม้ สถานที่ โอกาสการใช้โดยคำนึงถึงการใช้สี รูปร่าง ความคิดบางคนจัดดอกไม้อยางเดียวกันในแบบที่ไม่ซ้ำกัน ขึ้นอยู่กับตา ให้สอดคล้องระหว่างสีและรูปทรงอีกด้วย นอกจากนั้นยังต้องคำนึงถึง ความงาม ความกลมกลืน ความเรียบง่าย ความหมาย โดยเฉพาะดอกไม้โรงแรมต้องจัดรวดเร็ว ประหยัด สวยงาม และนำไปใช้ใหม่ได้
- วัสดุและอุปกรณ์ที่ใช้ในการจัดดอกไม้ อันได้แก่ มีด กรรไกร ตระกร้า แจกัน กระบอกฉีดน้ำ ภาชนะต่างๆ ลวด คีม ฟลอร่าเทป ฟลอร่าโฟม อาหารเสริมสำหรับดอกไม้

รูปทรงของดอกไม้ขั้นพื้นฐาน

- การจัดดอกไม้ทรงสามเหลี่ยมด้านไม่เท่า
- การจัดดอกไม้ทรงสามเหลี่ยมด้านเท่า
- การจัดดอกไม้ทรงกลม

สรุป

- ห้องดอกไม้เป็นศูนย์รวมของดอกไม้ที่จะนำไปจัดตกแต่งที่ต่างๆ ในโรงแรมและไว้ใช้บริการในโรงแรมและบริการลูกค้า
- การจัดดอกไม้เป็นศิลปะอย่างหนึ่งที่สามารถสร้างสรรค์สิ่งแวดล้อมให้เป็นไปตามสิ่งที่สร้างได้ เช่น ในห้องประชุม จะต้องจัดเป็นแบบไหน การสังสรรค์ งานวันเกิด งานแต่งงาน ควรจัดเป็นแบบใด สิ่งเหล่านี้เป็นทั้งศาสตร์และศิลป์ ที่จะต้องปรึกษา การจัดดอกไม้มีหลายแบบ โดยคำนึงความสวยงาม ความกลมกลืน ความหมาย โดยเฉพาะดอกไม้ในโรงแรมต้องจัดรวดเร็ว สวยงาม ประหยัด สำหรับค่าใช้จ่ายในการจัดดอกไม้ต้องควบคุมให้ดี ต้องรู้จัดบำรุงรักษา ถนอมดอกไม้ให้ทนนาน การใช้ดอกไม้ที่ออกตามฤดูการล เป็นการลดค่าใช้จ่ายอย่างหนึ่ง นอกจากเน้นความสวยงามแล้ว ผู้จัดต้องคิดราคาต้นทุนต่อหน่วยเสมอ เพื่อการควบคุมงบประมาณ

16. หน่วยสมรรถนะร่วม (ถ้ามี)

N/A

17. อุตสาหกรรมร่วม/กลุ่มอาชีพร่วม (ถ้ามี)

N/A

18. รายละเอียดกระบวนการและวิธีการประเมิน (Assessment Description and Procedure)

กระบวนการและวิธีการประเมินให้ดูในคู่มือการประเมิน

1. รหัสหน่วยสมรรถนะ 3.06.078

2. ชื่อหน่วยสมรรถนะ เก็บรักษาฐานข้อมูลในรูปแบบเอกสารและการนำมาใช้ สำหรับงานแม่บ้านในโรงแรม

3. ทบทวนครั้งที่ 2 / 2567

4. สร้างใหม่ ☐ **ปรับปรุง** ☑

5. สำหรับชื่ออาชีพและรหัสอาชีพ (Occupational Classification)

5121 (ISCO-88:TH) แม่บ้านในโรงแรม

6. คำอธิบายหน่วยสมรรถนะ (Description of Unit of Competency)

หน่วยสมรรถนะนี้เป็นหน่วยที่เกี่ยวกับความรู้และทักษะที่จำเป็นในการเก็บรักษาฐานข้อมูลในรูปแบบเอกสารและการนำมาใช้ ซึ่งเกี่ยวข้องกับการดูแลระบบสารสนเทศ การดึงไฟล์เพื่อตอบสนองต่อการร้องขอข้อมูล และการดูแลรักษาการบันทึกและระบบการจัดเก็บข้อมูล

7. สำหรับระดับคุณวุฒิ

1	2	3	4	5	6	7	8
☐	☐	☐	☑	☐	☐	☐	☐

8. กลุ่มอาชีพ (Sector)

สาขาวิชาชีพการท่องเที่ยว การโรงแรม และภัตตาคาร

9. ชื่ออาชีพและรหัสอาชีพอื่นที่หน่วยสมรรถนะนี้สามารถใช้ได้ (ถ้ามี)

5121 (ISCO-88:TH) แม่บ้านในโรงแรม
4222 (ISCO-88:TH) พนักงานบริการส่วนหน้าของโรงแรม
7412 (ISCO-88:TH) พ่อครัวขนมปังอบ
5123 (ISCO-88:TH) พนักงานบริการอาหารและเครื่องดื่ม
1229 (ISCO-88:TH) สำรองบัตรโดยสาร
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)
3.06.078.01 ดูแลระบบสารสนเทศ	1.1 รักษาข้อมูลและระบบเอกสารให้สอดคล้องกับความต้องการขององค์กร 1.2 ระบุ ลบ และ/หรือย้ายไฟล์ที่เสียหรือไม่ใช้งานให้สอดคล้องกับความต้องการขององค์กร 1.3 สร้างและรวบรวมไฟล์ใหม่ให้สอดคล้องกับความต้องการขององค์กร 1.4 ปรับปรุงระบบการอ้างอิงและดัชนีให้สอดคล้องกับความต้องการขององค์กร พร้อมทั้งอัพเดทไฟล์ที่จำเป็นให้เป็นปัจจุบันอยู่เสมอ พร้อมทั้งพิมพ์เก็บเข้าแฟ้มไว้ในกรณีจำเป็น	การสัมภาษณ์ ข้อสอบข้อเขียน แฟ้มสะสมผลงาน

สมรรถนะย่อย (Element)	เกณฑ์ในการปฏิบัติงาน (Performance Criteria)	วิธีการประเมิน (Assessment)
3.06.078.02 ดึงไฟล์เพื่อตอบสนองต่อการร้องขอข้อมูล	2.1 ค้นหาไฟล์ที่บันทึกไว้ภายในระยะเวลาที่กำหนด 2.2 เรียกไฟล์ที่เกี่ยวข้องขึ้นมาดูได้ 2.3 บันทึกความเคลื่อนไหวของเอกสารตามนโยบายและวิธีการขององค์กร 2.4 ปฏิบัติตามขั้นตอนการรักษาความปลอดภัยและรักษาความลับ	การสัมภาษณ์ ข้อสอบข้อเขียน แฟ้มสะสมผลงาน
3.06.078.03 ดูแลรักษาการบันทึกและระบบการจัดเก็บข้อมูล	3.1 รักษาการบันทึกและระบบการจัดเก็บข้อมูลตามนโยบายและวิธีการขององค์กร 3.2 จัดสรรเอกสารใหม่ให้อยู่ในหมวดหมู่ที่กำหนด 3.3 ตรวจสอบปัญหาและเอกสารที่เรียกคืนเพื่อให้แน่ใจในความสมบูรณ์ของระบบ 3.4 กำจัดและปรับปรุงเอกสารเพื่อให้แน่ใจว่ามีพื้นที่เพียงพอสำหรับการบันทึกต่อไป 3.5 ระบุและค้นหาไฟล์ที่จำเป็นและจัดส่งให้กับบุคคลหรือแผนกที่ได้รับมอบหมายภายในเวลาที่จำกัด 3.6 ตรวจสอบและบันทึกไฟล์และดูความเคลื่อนไหวของเอกสาร 3.7 เก็บรักษาเอกสารให้อยู่ในสภาพที่ดีและอยู่ในตำแหน่งที่ถูกต้อง 3.8 แยกไฟล์ที่เป็นความลับจากไฟล์ทั่วไปโดยอนุญาตเฉพาะบุคคลที่เกี่ยวข้องเท่านั้นที่สามารถเข้าถึงไฟล์ได้ 3.9 ตรวจสอบระบบรักษาความปลอดภัยเพื่อให้แน่ใจว่าสามารถตรวจสอบไฟล์ย้อนกลับได้ตลอดเวลา	การสัมภาษณ์ ข้อสอบข้อเขียน แฟ้มสะสมผลงาน

12. ความรู้และทักษะก่อนหน้าที่จำเป็น (Pre-requisite Skill & Knowledge)

N/A

13. ทักษะและความรู้ที่ต้องการ (Required Skills and Knowledge)

(ก) ความต้องการด้านทักษะ

- ทักษะการใช้คอมพิวเตอร์และโปรแกรมการจัดการฐานข้อมูลเบื้องต้น และ/หรือโปรแกรมระบบงานที่องค์กรใช้เป็นระบบงานหลักในการดำเนินงาน

(ข) ความต้องการด้านความรู้

- ความรู้เกี่ยวกับระบบปฏิบัติการ Microsoft Windows เบื้องต้นและโปรแกรมสำหรับการจัดการไฟล์และโฟลเดอร์ (Windows Explorer)

14. หลักฐานที่ต้องการ (Evidence Guide)

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

- หลักฐานการปฏิบัติงาน (Performance Evidence)

- แสดงความสามารถในการดูแลรักษาการบันทึกและการจัดเก็บข้อมูลสารสนเทศในเครื่องคอมพิวเตอร์ที่รับผิดชอบตลอดจนการจัดการไฟล์และโฟลเดอร์ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

- แสดงความสามารถในการเข้าถึง/ดึงข้อมูลจากโปรแกรมระบบงานอื่นที่องค์กรใช้อยู่ในปัจจุบัน

- หลักฐานความรู้ (Knowledge Evidence)

แสดงความรู้เกี่ยวกับระบบปฏิบัติการ Microsoft Windows เบื้องต้นและโปรแกรมสำหรับการจัดการไฟล์และโฟลเดอร์

- คำแนะนำในการประเมิน

การประเมินควรให้ความสำคัญกับบริบทเฉพาะของอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว การโรงแรม และภัตตาคาร

วิธีการประเมิน

- ทดสอบความรู้โดยการสัมภาษณ์
- ทดสอบความรู้โดยทำข้อสอบข้อเขียน
- ตั้งโจทย์ปัญหาและประเมินทักษะการแก้ปัญหา
- พิจารณาแฟ้มสะสมผลงาน
- พิจารณาเอกสารหลักฐานที่เกี่ยวข้อง

15. ขอบเขต (Range Statement)

ขอบเขตอธิบายถึงขอบเขตของการปฏิบัติงาน และสภาพแวดล้อมอื่นๆหรือสถานการณ์อื่น ๆ ที่มีผลกระทบต่อการทำงาน รวมถึงเครื่องมือ อุปกรณ์ เทคโนโลยี ทรัพยากรที่ใช้ หรือข้อกำหนดอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง

คำแนะนำ

ไม่มี

คำอธิบายรายละเอียด

- ข้อมูลรวมถึง
  - จดหมาย แฟกซ์ บันทึก จดหมาย อีเมล์
  - ฐานข้อมูลคอมพิวเตอร์ แคตาล๊อก บันทึกของลูกค้า
  - แฟ้มงาน รวมทั้งจดหมายบันทึกและเอกสารอื่น ๆ
  - บันทึกการขาย เช่น การคาดการณ์เป้าหมายประจำเดือน
  - รูปแบบการประกันแบบเป็นสมาชิก
  - ใบแจ้งหนี้จากซัพพลายเออร์
  - บันทึกบุคลากรที่มีรายละเอียดส่วนบุคคล เช่น อัตราเงินเดือน
  - ข้อมูลเกี่ยวกับความต้องการของการฝึกอบรม
  - รายงานการตลาด แผน งบประมาณ
  - ตัวเลขทางการเงิน
  - เป้าหมายการผลิต
- ความต้องการขององค์กรรวมถึง
  - รับรองคุณภาพและหรือคู่มือ
  - ความต้องการความปลอดภัยและการรักษาความลับ
  - นโยบายกฎหมาย แนวทางและความต้องการขององค์กร
  - การบริหารจัดการและความรับผิดชอบ
  - จรรยาบรรณ
  - วิธีการในการปรับปรุงการบันทึก
  - ตัวอย่างข้อมูล
  - มาตรฐานทางจริยธรรม
- ไฟล์ที่ใช้งานอยู่หรือที่ไม่ใช่แล้วรวมถึง
  - กิจกรรมหรือโครงการที่จบแล้ว

- ลูกค้าเก่า
- บัญชีที่ชำระเงินแล้ว
- พนักงานเก่า

• อ้างอิงระบบดัชนีเกี่ยวข้องกับ
- ตัวอักษร
- ตัวเลข
- หัวข้อ
- เรื่อง

• บันทึกการเคลื่อนไหว รวมถึง
- การปรับปรุงแฟ้มลงทะเบียน
- การปรับปรุงระบบการจัดการบันทึก
- การโอนบันทึกชั่วคราวหรือถาวร

• ขั้นตอนการรักษาความปลอดภัยและการรักษาความลับ รวมถึง
- จัดลำดับผู้มีอำนาจในการเข้าถึง
- ป้องกันแฟ้มต่าง
- การรักษาความลับ

• การแฟ้มเก็บถาวร (Archive) หมายถึง
- การจัดการไฟล์ถาวรหรือไฟล์งานที่เสร็จสิ้นตามนโยบาย ขั้นตอน และระบบขององค์กร
- การจัดเก็บไฟล์งานที่เป็นความลับในหน่วยจัดเก็บภายใน/ภายนอกสถานที่
- แฟ้มที่จัดเก็บอย่างถาวรต้องสามารถเรียกกลับมาใช้ใหม่ได้เมื่อต้องการ

• ไฟล์ที่เป็นความลับอาจรวมถึง
- แฟ้มประวัติบุคลากร
- ความลับทางการค้า

16. หน่วยสมรรถนะร่วม (ถ้ามี)

N/A

17. อุตสาหกรรมร่วม/กลุ่มอาชีพร่วม (ถ้ามี)

N/A

18. รายละเอียดกระบวนการและวิธีการประเมิน (Assessment Description and Procedure)

กระบวนการและวิธีการประเมินให้ดูในคู่มือการประเมิน

1. รหัสหน่วยสมรรถนะ 3.06.218

2. ชื่อหน่วยสมรรถนะ รับและเก็บรักษาสินค้า สำหรับงานแม่บ้านในโรงแรม

3. ทบทวนครั้งที่ 2 / 2567

4. สร้างใหม่ ☐ **ปรับปรุง** ☑

5. สำหรับชื่ออาชีพและรหัสอาชีพ (Occupational Classification)

5121 (ISCO-88:TH) แม่บ้านในโรงแรม

6. คำอธิบายหน่วยสมรรถนะ (Description of Unit of Competency)

หน่วยสมรรถนะนี้เป็นหน่วยที่เกี่ยวกับความรู้และทักษะที่จำเป็นในการรับและเก็บรักษาสินค้า ซึ่งเกี่ยวข้องกับการดำเนินการตรวจรับสินค้า การจัดเก็บสินค้า การดูแลรักษาสินค้าและสถานที่จัดเก็บ และการจัดทำเอกสารและบันทึกข้อมูลในระบบงานที่เกี่ยวข้อง

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
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)
3.06.218.01 ดำเนินการตรวจรับสินค้า	1.1 ตรวจสอบข้อมูลสินค้าที่จะรับเข้า 1.2 จัดเตรียมสถานที่สำหรับการรับสินค้า 1.3 ตรวจสอบว่าการรับสินค้าเป็นของสถานที่ที่ถูกต้อง 1.4 ตรวจสอบคุณสมบัติของสินค้าที่รับเทียบกับเอกสารหลักฐานที่เกี่ยวข้อง 1.5 นับจำนวนสินค้าที่ได้รับเปรียบเทียบกับจำนวนที่สั่ง 1.6 ระบุความแตกต่างระหว่างสินค้าที่ได้รับกับเอกสารหลักฐาน 1.7 ส่งมอบสินค้าส่งคืนให้แก่ผู้ขาย 1.8 ติดตามแก้ไขความแตกต่างระหว่างจำนวนสินค้าที่ได้รับและเอกสารหลักฐาน 1.9 บริหารจัดการสินค้าส่วนเกินขององค์กร 1.10 ป้องกันสินค้าที่ได้รับไม่ให้เสียหายหรือสูญหาย	การสังเกตการณ์ ณ สถานที่ปฏิบัติงาน การสัมภาษณ์ การจำลองสถานการณ์ การสาธิตการปฏิบัติงาน

สมรรถนะย่อย (Element)	เกณฑ์ในการปฏิบัติงาน (Performance Criteria)	วิธีการประเมิน (Assessment)
3.06.218.02 จัดเก็บสินค้า	2.1 เคลื่อนย้ายสินค้าไปยังสถานที่ปฏิบัติงาน/ใช้งาน 2.2 คำนึงถึงข้อกำหนดด้านอาชีวอนามัยและความปลอดภัยอย่างเหมาะสม 2.3 เปิด/แกะหีบห่อสินค้าที่จำเป็น 2.4 เก็บสินค้าในสถานที่จัดเก็บ 2.5 เก็บขยะมูลฝอยออกจากสถานที่จัดเก็บสินค้า 2.6 ติดฉลาก/ป้ายเพื่อระบุตัวสินค้า	การจำลองสถานการณ์ การสังเกตการณ์ ณ สถานที่ปฏิบัติงาน การสัมภาษณ์ การสาธิตการปฏิบัติงาน
3.06.218.03 ดูแลรักษาสินค้าและสถานที่จัดเก็บ	3.1 ดูแลรักษาการจัดเก็บสินค้าตามข้อกำหนดขององค์กรหรือเงื่อนไขการจัดเก็บสินค้า 3.2 ตรวจสอบจำนวน สภาพของสินค้าและสถานที่จัดเก็บ 3.3 ดำเนินการแก้ไขปัญหาเกี่ยวกับสินค้า 3.4 ทำความสะอาดและจัดระเบียบสถานที่จัดเก็บสินค้า 3.5 ระบุอัตราการใช้สินค้า	การสังเกตการณ์ ณ สถานที่ปฏิบัติงาน การสัมภาษณ์ การสังเกตการณ์ ณ สถานที่ปฏิบัติงาน แฟ้มสะสมผลงาน
3.06.218.04 จัดทำเอกสารและบันทึกข้อมูลในระบบงานที่เกี่ยวข้อง	4.1 ตรวจสอบและยืนยันสินค้ากับเอกสารหลักฐานที่เกี่ยวข้อง 4.2 บันทึกข้อมูลในระบบงานเพื่อปรับปรุงยอดคงเหลือของสินค้า 4.3 ลงนามรับสินค้าในเอกสารของผู้ขายเพื่อดำเนินการจ่ายเงิน	การสัมภาษณ์ แฟ้มสะสมผลงาน ประเมินโดยหัวหน้างาน

12. ความรู้และทักษะก่อนหน้าที่จำเป็น (Pre-requisite Skill & Knowledge)

N/A

13. ทักษะและความรู้ที่ต้องการ (Required Skills and Knowledge)

(ก) ความต้องการด้านทักษะ

- ทักษะการใช้แนวปฏิบัติการเก็บรักษาอาหารและเครื่องดื่มให้สอดคล้องกับข้อกำหนดตามกฎหมาย
- ทักษะการใช้ระบบงาน/โปรแกรมการควบคุมสินค้าคงคลัง
- ทักษะการประยุกต์ใช้ขั้นตอนการยกขนที่ปลอดภัย รวมถึงการใช้เครื่องมือ/เครื่องทุ่นแรงและยานพาหนะขนส่ง

(ข) ความต้องการด้านความรู้

- ความรู้เกี่ยวกับนโยบายและระเบียบวิธีปฏิบัติที่เกี่ยวข้องกับการควบคุมสินค้าและการบริหารจัดการคลังสินค้า
- ความรู้เกี่ยวกับความสำคัญและบทบาทของงานเอกสารที่เกี่ยวกับสินค้า
- ความรู้เกี่ยวกับข้อกำหนดตามกฎหมายสำหรับการเก็บรักษาสินค้าที่ผ่านกระบวนการปรุง
- ความรู้เกี่ยวกับระบบความปลอดภัยของสินค้าและขั้นตอนการดำเนินงาน

14. หลักฐานที่ต้องการ (Evidence Guide)

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

(ก) หลักฐานการปฏิบัติงาน (Performance Evidence)

- แสดงความสามารถในการรับ ตรวจสอบ บันทึกการรับ-จ่ายสินค้าประเภทอาหารและเครื่องดื่ม หรือรายการสินค้าประเภทอื่น
- แสดงความสามารถในการติดตาม และแก้ไขการส่งมอบสินค้าที่มีปัญหา เช่น สินค้าเสื่อมสภาพ เอกสารผิดพลาด ราคาไม่ถูกต้อง สินค้าที่ส่งไม่ถูกต้องตามรายการที่สั่ง เป็นต้น
- แสดงความสามารถในการจัดวางสินค้าประเภทอาหาร เครื่องดื่ม หรือรายการสินค้าประเภทอื่น ในพื้นที่จัดเก็บที่เหมาะสมตามข้อกำหนดของการจัดการอาหารอย่างปลอดภัย ตั้งแต่การบันทึกสินค้า และการเคลื่อนย้ายสินค้า
- แสดงความสามารถในการปรับปรุงยอดคงเหลือของสินค้าในระบบงานทั้งที่เป็นระบบอิเล็กทรอนิกส์หรือระบบ manual ทั้งการรับสินค้าและการเคลื่อนย้ายสินค้าเสื่อมสภาพ

(ข) หลักฐานความรู้ (Knowledge Evidence)

- แสดงความรู้เกี่ยวกับนโยบายและระเบียบวิธีปฏิบัติที่เกี่ยวข้องกับการควบคุมสินค้าและการบริหารจัดการคลังสินค้า
- ความรู้เกี่ยวกับความสำคัญและบทบาทของงานเอกสารที่เกี่ยวกับสินค้า
- ความรู้เกี่ยวกับข้อกำหนดตามกฎหมายสำหรับการเก็บรักษาสินค้าที่ผ่านกระบวนการปรุง
- ความรู้เกี่ยวกับระบบความปลอดภัยของสินค้าและขั้นตอนการดำเนินงาน

(ค) คำแนะนำในการประเมิน

การประเมินควรให้ความสำคัญกับบริบทเฉพาะของอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว การโรงแรม และภัตตาคาร

(ง) วิธีการประเมิน

- ทดสอบทักษะการปฏิบัติงานโดยใช้ใบบันทึกการสังเกตการปฏิบัติงาน
- พิจารณาเอกสารหลักฐานที่เกี่ยวข้องกับการรับและจัดเก็บสินค้า
- ตรวจสอบคลังสินค้าและสินค้าคงเหลือ
- ทดสอบโดยให้แสดงบทบาทสมมติ
- ทดสอบความรู้ โดยใช้แบบสัมภาษณ์ และ/หรือแบบทดสอบความรู้
- มอบหมายงาน/โครงการ
- ทำแบบทดสอบกรณีศึกษา
- รายงานการประเมินจากหน่วยงานภายนอก

15. ขอบเขต (Range Statement)

ขอบเขตอธิบายถึงขอบเขตของการปฏิบัติงาน และสภาพแวดล้อมอื่นๆหรือสถานการณ์อื่น ๆ ที่มีผลกระทบต่อการทำงาน รวมถึงเครื่องมือ อุปกรณ์ เทคโนโลยี ทรัพยากรที่ใช้ หรือข้อกำหนดอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง

(ก) คำแนะนำ

ไม่มี

(ข) คำอธิบายรายละเอียด

- เอกสารภายในที่เกี่ยวข้อง หมายรวมถึง
  - ใบสั่งซื้อ (Purchase Order)
  - คำสั่งซื้อค้างส่ง (Standing Orders)
  - ระบบงานบริหารสินค้าคงคลัง ทั้งที่เป็นอิเล็กทรอนิกส์หรือระบบ manual
- การจัดเตรียมสถานที่รับสินค้า หมายถึง
  - การทำความสะอาดบริเวณรับสินค้า
  - เคลื่อนย้ายสิ่งของให้พ้นจากทางสัญจรบริเวณที่รับสินค้า
  - ตรวจสอบ/ยืนยันเพื่อให้เชื่อมั่นได้ว่าเงื่อนไขการดำเนินงานพร้อมสำหรับการรับสินค้า เช่น มีเจ้าหน้าที่ตรวจคุณภาพสินค้าประจำการ เครื่องชั่งน้ำหนักพร้อมใช้งาน รายละเอียดสินค้าที่สั่งซื้อพร้อมให้ตรวจสอบ
  - ตรวจสอบ/ยืนยันเพื่อให้เชื่อมั่นได้ว่าข้อกำหนดด้านความปลอดภัยยังคงได้รับการปฏิบัติตามอย่างสม่ำเสมอ และตลอดเวลา
- รายการสินค้า หมายถึง
  - อาหารและเครื่องดื่ม
  - อุปกรณ์ต่าง ๆ

- อุปกรณ์และสารเคมีที่ใช้ในการทำความสะอาด
- เครื่องเขียนและอุปกรณ์สำนักงาน

• การตรวจสอบการส่งมอบ หมายถึง

- สินค้าที่ส่งมอบเป็นสินค้าที่ได้สั่งไว้
- สินค้าถูกส่งมอบให้กับหน่วยงานที่ถูกต้อง

• การตรวจสอบการรับสินค้าเทียบกับเอกสาร มีวัตถุประสงค์เพื่อ ทำให้เชื่อมั่นในประเด็นต่อไปนี้

- รายการสิ่งของทั้งหมดที่ต้องการถูกสั่งซื้อ
- รายการสิ่งของทั้งหมดที่สั่งซื้อได้ถูกส่งมอบ
- รายการสิ่งของทั้งหมดที่ส่งมอบอยู่ในสภาพดี ที่สามารถรับสินค้าได้
- สิ่งของที่ได้รับเป็นจำนวนที่ถูกต้อง
- สิ่งของที่ได้รับอยู่ในสภาพที่ถูกต้อง
- ราคาสินค้าเป็นราคาที่ถูกต้อง
- การประยุกต์ใช้ข้อกำหนดด้านอาหารปลอดภัยในการตรวจสอบอาหารและเครื่องดื่ม ตั้งแต่การตรวจสอบอุณหภูมิตามความเหมาะสม การตรวจสอบอายุของสินค้า สภาพหีบห่อบรรจุภัณฑ์ และสภาพโดยรวมของสินค้า
- สินค้าที่ไม่ได้คุณภาพถูกส่งคืน

• การตรวจสอบสินค้าที่รับเทียบกับรายการสั่งสินค้า หมายถึง

- รายการสินค้าทั้งหมดที่สั่งซื้อได้ถูกส่งมอบ
- รายการสินค้าที่รับมอบต้องเป็นรายการที่สั่งซื้อเท่านั้น
- การส่งมอบเป็นไปตามข้อกำหนดการสั่งซื้อ เช่น ยี่ห้อ ประเภท คุณภาพ ปริมาณ ต้นทุน และข้อกำหนดอื่น ๆ ด้านการสั่งซื้อ
- การระบุความแตกต่างของการส่งมอบ ครอบคลุมทั้งข้อมูลในเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ เช่น ขนาดบรรจุ คุณภาพสินค้า เป็นต้น ความแตกต่างของการส่งมอบควรบันทึกไว้ในเอกสารการส่งมอบและระบบการบริหารสินค้าคงคลัง และแจ้งเจ้าหน้าที่จัดส่งสินค้าหากเป็นไปได้
- เอกสารที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ ใบส่งสินค้า ใบกำกับภาษี อินวอยซ์ ใบสั่งซื้อ แคตตาล็อกสินค้า ข้อกำหนดคุณภาพของสินค้า
- สินค้าที่ส่งคืน อาจมีสาเหตุมาจาก การระเหย/ระเหิดและทำให้สินค้าได้รับความเสียหาย สินค้าหมดอายุ สินค้าถูกเรียกคืน สินค้าเกินกว่าปริมาณที่สั่ง คุณภาพไม่เป็นที่น่าพอใจ

• การติดตามความแตกต่างของการส่งมอบ หมายถึง

- ร้องขอใบลดหนี้ (Credit Notes) จากผู้ขาย
- สั่งสินค้าเพิ่มจากผู้ขายรายอื่นเพื่อชดเชยจำนวนสินค้าที่ขาดหาย
- สั่งสินค้าที่ทดแทนกันได้จากผู้ขายรายเดียวกันหรือรายอื่น
- แจ้งฝ่ายบัญชีการเงิน
- จดบันทึกการดำเนินกิจกรรมบนเอกสารที่เกี่ยวข้องหรือในระบบงานของหน่วยงาน
- แจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เกี่ยวกับปัญหาที่เกิดขึ้น เช่น การส่งมอบขาดจำนวน การส่งมอบล่าช้า การรับมอบสินค้าทดแทน เป็นต้น

• การบริหารสินค้าส่วนเกิน หมายถึง

- ติดตามปริมาณคงเหลือของสินค้าเพื่อให้เชื่อมั่นได้ว่าสินค้ามียอดคงเหลือไม่เกินไปกว่าระดับที่กำหนด
- ลดปริมาณสินค้าประเภทหนึ่งเพื่อชดเชยสินค้าประเภทอื่นที่มียอดคงเหลือสูงเกินไป
- ส่งคืนสินค้าส่วนเกิน
- แนะนำ/สนับสนุนให้การใช้สินค้าส่วนที่เกิน
- ติดตามวันหมดอายุของสินค้าส่วนที่เกิน
- การเคลื่อนย้ายสินค้า อาจทำได้หลายวิธี ซึ่งรวมถึง การใช้รถเข็น การยกขน การเคลื่อนย้ายจากยานพาหนะหนึ่งไปอีกยานพาหนะหนึ่ง อย่างไรก็ตาม การเคลื่อนย้ายจะต้องทำให้เชื่อมั่นได้ว่าสินค้าที่ขนย้ายมีความปลอดภัย และเป็นไปตามข้อกำหนดที่เกี่ยวข้อง
- สถานที่จัดเก็บสินค้า หมายรวมถึง คลังสินค้าโดยทั่วไป คลังสินค้าที่เป็นของแห้ง คลังสินค้าห้องเย็น คลังสินค้าห้องเยือกแข็ง ห้องผ้า คลังเก็บสารเคมี พื้นที่ปฏิบัติงานใน/นอกองค์กร
- การเปิด/แกะหีบห่อสินค้า หมายถึง การขนย้ายสินค้าแต่ละชิ้นออกจากกล่องบรรจุ ซึ่งรวมถึงการตรวจสอบคุณภาพสินค้าแต่ละชิ้น ในบางกรณีสินค้าอาจจำเป็นต้องบรรจุไว้ในหีบห่อและปกปิดอย่างมิดชิด
- ขยะ/ของเสีย/ปฏิกูล อาจหมายถึง หีบห่อ ภาชนะบรรจุ สินค้าที่เสียหาย/เสื่อมสภาพหรือฉลากนิรภัยถูกดึงออก การจัดการของเสียเหล่านี้ต้องคำนึงถึงผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมอย่างเหมาะสม
- การติดฉลากสินค้าที่ภาชนะบรรจุและจัดเก็บเข้าชั้นวางสินค้าเพื่อระบุชนิดของสินค้าและวันที่รับมอบ ฉลากสินค้าอาจเป็นได้ทั้งฉลากในระบบอิเล็กทรอนิกส์ หรือ manual

อย่างไรก็ตาม ต้องเป็นไปตามข้อกำหนดด้านอาหารปลอดภัย

- วิธีการจ่ายสินค้า ขึ้นกับประเภทของสินค้า เช่น
- First In, First Out
- First In, Last Out
- Last In, First Out
- Last In, Last Out
- การตรวจสอบสินค้า หมายถึง การตรวจสอบสถานที่จัดเก็บสินค้า การตรวจสอบวันหมดอายุสินค้า การตรวจประเมินสภาพ/คุณภาพของสินค้า

วิธีการจัดเก็บสินค้าเป็นไปอย่างถูกต้อง คลังสินค้าอยู่ในสภาพที่สะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย

- การแก้ไขปัญหาเกี่ยวกับสินค้า หมายถึง การแจ้งให้พนักงานที่เกี่ยวข้องรับทราบถึงปัญหา การขนย้ายสินค้าไปยังสถานที่จัดเก็บแห่งใหม่/ชั่วคราว การซ่อมบำรุงคลังสินค้า

การทำลายสินค้าเสื่อมสภาพ/ของเสีย คืนสินค้าให้แก่ผู้ขาย ผลักดันการใช้สินค้ารายการใดรายการหนึ่งเป็นการเฉพาะ

- การระบุอัตราการใช้สินค้า มีวัตถุประสงค์เพื่อระบุ
- สินค้าที่หมุนเวียนเร็วและสินค้าที่หมุนเวียนช้า
- คำแนะนำให้สั่งซื้อเพิ่ม
- การบันทึกข้อมูลในระบบงานเพื่อปรับปรุงยอดสินค้าคงเหลือ อาจหมายรวมถึง
- การปรับปรุงรายละเอียดของสินค้า
- การบันทึกการรับมอบสินค้า
- การบันทึกการตัดจำหน่ายสินค้า หรือสินค้าส่งคืน
- การปรับปรุงราคาต่อหน่วย

16. หน่วยสมรรถนะร่วม (ถ้ามี)

N/A

17. อุตสาหกรรมร่วม/กลุ่มอาชีพร่วม (ถ้ามี)

N/A

18. รายละเอียดกระบวนการและวิธีการประเมิน (Assessment Description and Procedure)

กระบวนการและวิธีการประเมินให้ดูในคู่มือการประเมิน

1. รหัสหน่วยสมรรถนะ 3.09.108

2. ชื่อหน่วยสมรรถนะ จัดตารางการทำงานและมอบหมายงานให้พนักงาน สำหรับงานแม่บ้านในโรงแรม

3. ทบทวนครั้งที่ 2 / 2567

4. สร้างใหม่ ☐ **ปรับปรุง** ☑

5. สำหรับชื่ออาชีพและรหัสอาชีพ (Occupational Classification)

5121 (ISCO-88:TH) แม่บ้านในโรงแรม

6. คำอธิบายหน่วยสมรรถนะ (Description of Unit of Competency)

หน่วยสมรรถนะนี้เป็นหน่วยที่เกี่ยวกับความรู้และทักษะที่จำเป็นในการจัดตารางทำงานและมอบหมายงานให้พนักงาน ซึ่งเกี่ยวข้องกับการระบุบทบาทของตารางการทำงาน การอธิบายมิติต่างๆ ของการดำเนินงานตามเงื่อนไขการจ้างงานที่ใช้ การจัดทำตารางการทำงาน และการปรับปรุงข้อมูลพนักงาน

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
1229 (ISCO-88:TH) สำรองบัตรโดยสาร
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)
3.09.108.01 ระบุบทบาทของตารางการทำงาน	1.1 อธิบายการใช้งานรูปแบบต่างๆ ของตารางการทำงาน 1.2 อธิบายสถานการณ์ต่างๆที่ทำให้เกิดการปรับปรุงตารางการทำงาน 1.3 ระบุความรับผิดชอบส่วนบุคคลในการจัดทำตารางการทำงาน 1.4 ระบุผลกระทบต่องบประมาณค่าแรงงานจากการจัดตารางการทำงาน 1.5 จัดทำตารางการทำงานในหลายๆ รูปแบบที่แตกต่างกัน 1.6 ระบุปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อการจัดสรรพนักงานในตารางการทำงาน	การสังเกตการณ์ ณ สถานที่ปฏิบัติงาน ข้อสอบข้อเขียน แฟ้มสะสมผลงาน

สมรรถนะย่อย (Element)	เกณฑ์ในการปฏิบัติงาน (Performance Criteria)	วิธีการประเมิน (Assessment)
3.09.108.02 อธิบายมุมมองด้านการดำเนินงานของเงื่อนไขการจ้างงานที่ใช้	2.1 อธิบายขอบเขตของเงื่อนไขการจ้างงานที่ใช้อยู่ในอุตสาหกรรม 2.2 แบ่งแยกความแตกต่างระหว่างการจ้างงานรูปแบบต่าง ๆ 2.3 แบ่งแยกความแตกต่างระหว่างอัตราค่าจ้างแต่ละอัตรา 2.4 ระบุสิทธิการลาที่ได้รับ 2.5 ระบุสวัสดิการอาหารและเวลาพักที่ได้รับ 2.6 ระบุเบี้ยเลี้ยงที่ได้รับ 2.7 บ่งชี้ข้อกำหนดด้านกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการจัดตารางการทำงาน 2.8 ระบุข้อกำหนดที่ปรับใช้กับและเหตุการณ์/การปฏิบัติงานเฉพาะและสถานการณ์ต่าง ๆ	การสังเกตการณ์ ณ สถานที่ปฏิบัติงาน ข้อสอบข้อเขียน
3.09.108.03 จัดทำตารางการทำงาน	3.1 สังเกตการณ์ผลการดำเนินงาน 3.2 ทำแบบทดสอบกรณีศึกษา 3.3 ทำแบบฝึกหัด 3.4 ทดสอบความรู้โดยการตอบคำถามด้วยวาจาหรือข้อเขียน 3.5 มอบหมายงาน/โครงการ	การสังเกตการณ์ ณ สถานที่ปฏิบัติงาน การจำลองสถานการณ์ ข้อสอบข้อเขียน
3.09.108.04 ปรับปรุงข้อมูลพนักงาน	4.1 ตรวจสอบและอนุมัติใบลงเวลา เพื่อการจ่ายเงิน 4.2 ดูแลรักษาข้อมูลพนักงานที่เกี่ยวข้องกับการจัดทำตารางการทำงาน 4.3 ปรับข้อมูลพนักงานอย่างสม่ำเสมอ ในกรณีที่พนักงานมีการโอนย้ายไปช่วยงานต่างแผนกหรือเลื่อนตำแหน่ง เนื่องจากมีผลต่อการจ่ายเงินที่ต่างกัน	การสัมภาษณ์ ข้อสอบข้อเขียน

12. ความรู้และทักษะก่อนหน้าที่จำเป็น (Pre-requisite Skill & Knowledge)

N/A

13. ทักษะและความรู้ที่ต้องการ (Required Skills and Knowledge)

(ก) ความต้องการด้านทักษะ

- ความสามารถในการใช้เครื่องมือ/โปรแกรมสำเร็จรูปที่จำเป็นสำหรับการจัดตารางการทำงาน

ทักษะในการประมวลผล/คิดวิเคราะห์ความต้องการพนักงานและลักษณะบริการที่ต้องการ

(ข) ความต้องการด้านความรู้

- นโยบายและระเบียบวิธีปฏิบัติเกี่ยวกับการจัดตารางทำงานและมอบหมายงานให้พนักงาน
- ความรู้ในเชิงลึกเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของหน่วยงาน
- ความรู้เกี่ยวกับอัตราค่าจ้าง เงื่อนไขและสภาพการจ้างงาน
- ข้อกำหนดตามกฎหมายแรงงาน และระเบียบเกี่ยวกับการจ้างงานที่ส่งผลกระทบต่อการจัดตารางการทำงาน และเวลาปฏิบัติงาน

14. หลักฐานที่ต้องการ (Evidence Guide)

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

- หลักฐานการปฏิบัติงาน (Performance Evidence)
- แสดงความสามารถในการจัดตารางการทำงาน และมอบหมายการปฏิบัติหน้าที่ตามตารางที่กำหนดให้กับพนักงานที่เกี่ยวข้องทราบตลอดจนแก้ไขปัญหาที่อาจจะเกิดขึ้นจากการจัดตารางการทำงาน
- แสดงความสามารถในการใช้เครื่องมือ/โปรแกรมสำเร็จรูปที่จำเป็นสำหรับการจัดตารางการทำงาน
- หลักฐานความรู้ (Knowledge Evidence)
- แสดงความรู้เกี่ยวกับนโยบายและระเบียบวิธีปฏิบัติเกี่ยวกับการจัดตารางทำงานและมอบหมายงานให้พนักงาน
- อธิบายผลกระทบที่เกิดขึ้นจากการจัดตารางการทำงานในแต่ละสถานการณ์ได้

คำแนะนำในการประเมิน

การประเมินควรให้ความสำคัญกับบริบทเฉพาะของอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว การโรงแรม และภัตตาคาร

วิธีการประเมิน

- สังเกตการณ์ผลการดำเนินงาน
- ทำแบบทดสอบกรณีศึกษา
- ทำแบบฝึกหัด
- ทดสอบความรู้โดยการตอบคำถามด้วยวาจาหรือข้อเขียน
- มอบหมายงาน/โครงการ
- ทดสอบโดยการฝึกซ้อมกับสถานการณ์จำลอง

15. ขอบเขต (Range Statement)

ขอบเขตอธิบายถึงขอบเขตของการปฏิบัติงาน และสภาพแวดล้อมอื่นๆหรือสถานการณ์อื่น ๆ ที่มีผลกระทบต่อการทำงาน รวมถึงเครื่องมือ อุปกรณ์ เทคโนโลยี ทรัพยากรที่ใช้ หรือข้อกำหนดอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง

คำแนะนำ

ไม่มี

คำอธิบายรายละเอียด

- การจัดทำตารางการทำงานและการมอบหมายงาน หมายรวมถึง การจัดการและบริหารพนักงานขององค์กรเพื่อให้สามารถให้บริการได้ตามที่ต้องการ โดยต้องสร้างสมดุลระหว่างพนักงานที่มีประสบการณ์กับพนักงานใหม่หรือยังไม่มีประสบการณ์ หรือจัดตารางเวลาโดยคำนึงถึงพนักงานที่พูดภาษาต่างประเทศได้ และสื่อสารความต้องการพนักงานให้ทุกคนได้รับทราบ นอกจากนี้ การจัดตารางการทำงานยังช่วยในการควบคุมค่าแรงงาน และวางแผนวันหยุดของพนักงานอีกด้วย
- ตารางการทำงาน หมายรวมถึง ตารางการทำงานสำหรับหน่วยงานใดหน่วยงานหนึ่ง ตารางการทำงานสำหรับทั้งองค์กร หรือตารางการทำงานสำหรับงานโครงการ/งานจัดเลี้ยง/งานสัมมนาเฉพาะ
- การจัดตารางการทำงานช่วยในการจัดเตรียมงบประมาณค่าแรง ทำให้ทราบถึงสัดส่วนของค่าแรงต่อค่าใช้จ่ายดำเนินงานรวม ทำให้เกิดการเปรียบเทียบค่าแรงงานที่จะเกิดขึ้นจากตารางเวลาการปฏิบัติงานที่จัดทำกับงบประมาณที่ได้รับ นอกจากนี้ ยังช่วยให้เกิดความรู้ความเข้าใจในเทคนิคและวิธีการลดค่าแรงงานให้อยู่ในระดับที่ต้องการ
- ตารางการทำงานอาจจะอยู่ในรูปแบบต่าง ๆ ทั้งที่เป็นกระดาษ (manual) หรืออิเล็กทรอนิกส์ และควรมีคำอธิบายเกี่ยวกับระบบเวลาที่ใช้ในตารางการทำงาน ความหมายของคำย่อที่ใช้เป็นการทั่วไป ข้อกำหนดขั้นพื้นฐานของการจัดทำตารางการทำงาน การทำงานเป็นกะหรือผลัด และการหมุนเวียนกะและช่วงเวลาการทำงาน
- รูปแบบการจ้างงาน อาจหมายถึง การจ้างพนักงานประจำ (Full-time Worker) พนักงานชั่วคราว (Part-time Worker) พนักงานสัญญาจ้าง (Contract/Temporary Worker) พนักงานฝึกงาน (Internship) พนักงานฝึกหัด (Trainee) การรับงานนอกสถานที่ (Offshoring) การนำพนักงานเกษียณกลับเข้ามาทำงาน (Retire Worker)
- สิทธิตามกฎหมายแรงงาน ครอบคลุมตั้งแต่ เวลาการทำงาน จำนวนชั่วโมงการทำงานสูงสุดต่อวัน ชั่วโมงการทำงานสูงสุดต่อสัปดาห์ เวลาพัก วันหยุดประจำสัปดาห์ ข้อกำหนดหรือข้อตกลงการสะสมหรือเลื่อนวันหยุดประจำสัปดาห์ ข้อกำหนดการประกาศวันหยุดให้ทราบเป็นการล่วงหน้า วันหยุดตามประเพณี วันหยุดพักผ่อนประจำปี สิทธิการลาประเภทต่าง ๆ ค่าจ้าง/ค่าตอบแทนสำหรับระยะเวลาการทำงานปกติเป็นรายชั่วโมง รายวัน รายสัปดาห์ หรือระยะเวลาอื่น อัตราค่าจ้างขั้นต่ำ การทำงานล่วงเวลาและการทำงานในวันหยุด ค่าล่วงเวลา ค่าทำงานในวันหยุดและค่าล่วงเวลาในวันหยุด
- การบันทึกการลงเวลาเข้า-ออกการทำงาน เป็นการบันทึกเวลาการมาปฏิบัติงานและเลิกจากการปฏิบัติงาน ซึ่งครอบคลุมถึงแนวปฏิบัติกรณีที่พนักงานลืมรูดบัตรบันทึกเวลาการมาทำงาน และผลกระทบของการไม่ปฏิบัติตามข้อกำหนดดังกล่าว การมาทำงานสาย การลา การส่งใบลาป่วย
- ข้อมูลพนักงานที่เกี่ยวข้องกับการจัดทำตารางการทำงาน ได้แก่ ข้อมูลเวลาการปฏิบัติงาน ผลัดหรือกะงานที่มอบหมายให้พนักงาน การหมุนหรือแลกเปลี่ยนกะงาน การขาดงาน การมาสาย วันลา วันลาคงเหลือ เป็นต้น

16. หน่วยสมรรถนะร่วม (ถ้ามี)

N/A

17. อุตสาหกรรมร่วม/กลุ่มอาชีพร่วม (ถ้ามี)

N/A

18. รายละเอียดกระบวนการและวิธีการประเมิน (Assessment Description and Procedure)

กระบวนการและวิธีการประเมินให้ดูในคู่มือการประเมิน

1. รหัสหน่วยสมรรถนะ 3.10.112

2. ชื่อหน่วยสมรรถนะ ใช้ภาษาอังกฤษทางโทรศัพท์ สำหรับงานแม่บ้านในโรงแรม

3. ทบทวนครั้งที่ 2 / 2567

4. สร้างใหม่ ☐ **ปรับปรุง** ☑

5. สำหรับชื่ออาชีพและรหัสอาชีพ (Occupational Classification)

5121 (ISCO-88:TH) แม่บ้านในโรงแรม

6. คำอธิบายหน่วยสมรรถนะ (Description of Unit of Competency)

หน่วยสมรรถนะนี้เป็นหน่วยที่เกี่ยวกับความรู้และทักษะที่จำเป็นในการสื่อสารภาษาอังกฤษทางโทรศัพท์อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งเกี่ยวข้องกับการรับมือกับการสอบถามข้อมูลทั่วไปทางโทรศัพท์ การตอบคำถามหรือความต้องการของลูกค้า การโทรออกตามคำร้องขอ การรับมือข้อร้องเรียนจากลูกค้า และการแก้ไขข้อร้องเรียน

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)
3.10.112.01 รับมือกับการสอบถามข้อมูลทั่วไปทางโทรศัพท์	1.1 รับโทรศัพท์ภายใต้การกำหนดจำนวนกริ่งที่ดัง 1.2 ใช้คำทักทายให้เหมาะสมสำหรับช่วงเวลาของวัน 1.3 แนะนำชื่อตนเอง และชื่อบริษัท 1.4 ใช้ถ้อยคำที่ชัดเจน 1.5 สอบถามรายละเอียดเพิ่มเติม 1.6 ถามคำถามเพื่อรับรู้ความต้องการของลูกค้า	การสัมภาษณ์ การสังเกตการณ์ ณ สถานที่ปฏิบัติงาน การจำลองสถานการณ์
3.10.112.02 ตอบคำถามหรือความต้องการของลูกค้า	2.1 ยืนยันการร้องขอ หรือความต้องการของลูกค้า 2.2 ตรวจสอบความพร้อมของการจอง 2.3 จดรายละเอียดของลูกค้าและขอให้ลูกค้าสะกดชื่อและที่อยู่เพื่อตรวจสอบความถูกต้อง ตามความเหมาะสม 2.4 ทวนรายละเอียดและยืนยันการจอง หรือการร้องขอ 2.5 กล่าวขอบคุณลูกค้าและบอกลาอย่างสุภาพ	การสัมภาษณ์ การสังเกตการณ์ ณ สถานที่ปฏิบัติงาน การจำลองสถานการณ์

สมรรถนะย่อย (Element)	เกณฑ์ในการปฏิบัติงาน (Performance Criteria)	วิธีการประเมิน (Assessment)
3.10.112.03 โทรศัพท์สั่งสินค้า	3.1 แนะนำตัวเอง และวัตถุประสงค์ของการโทร 3.2 สอบถามเกี่ยวกับความพร้อมเวลาการส่งมอบสินค้า วันที่และค่าใช้จ่าย 3.3 ยอมรับข้อกำหนดและเงื่อนไข 3.4 กล่าวขอบคุณคู่ค้า และกล่าวลาอย่างสุภาพ	การสัมภาษณ์ การสังเกตการณ์ ณ สถานที่ปฏิบัติงาน การจำลองสถานการณ์
3.10.112.04 รับมือข้อร้องเรียนจากลูกค้า	4.1 ฟังลักษณะของการร้องเรียน ด้วยน้ำเสียงเห็นอกเห็นใจและเข้าใจในปัญหาที่ลูกค้าร้องเรียน โดยใช้หลักการ LEARN L: Listen E: Empatise A: Apologise R: React N: Notify 4.2 รับทราบรายละเอียดของการร้องเรียน 4.3 ตอบสนองต่อการร้องเรียน อธิบายขั้นตอนที่จะต้องดำเนินการ และขอรับคำยืนยันจากลูกค้าให้ดำเนินการ 4.4 ดำเนินการแก้ไขปัญหาร้องเรียนภายในขอบเขตและบทบาทหน้าที่ 4.5 ส่งข้อร้องเรียนให้ผู้บังคับบัญชาในกรณีที่จำเป็น 4.6 ติดตามการจัดการข้อร้องเรียนโดยจัดทำเอกสารที่จำเป็น	การสัมภาษณ์ การสังเกตการณ์ ณ สถานที่ปฏิบัติงาน การจำลองสถานการณ์

12. ความรู้และทักษะก่อนหน้าที่จำเป็น (Pre-requisite Skill & Knowledge)

N/A

13. ทักษะและความรู้ที่ต้องการ (Required Skills and Knowledge)

(ก) ความต้องการด้านทักษะ

- ทักษะและความสามารถในการตอบคำถามทางโทรศัพท์ได้ในลักษณะที่ถูกใจ
- ทักษะและความสามารถในการระบุความต้องการของผู้โทร
- ทักษะและความสามารถในการใช้รายละเอียดของผู้โทร
- ทักษะและความสามารถในการยืนยันการจองห้องพัก การร้องขอและคำสั่งอื่นๆ
- ทักษะและความสามารถในการตอบสนองอย่างเหมาะสมให้กับลูกค้าที่จู้จี้
- ทักษะและความสามารถในการถามคำถามที่เกี่ยวข้อง
- ทักษะและความสามารถในการวางสายโทรศัพท์อย่างสุภาพ
- ทักษะและความสามารถในการระบุวัตถุประสงค์ของการโทร เช่น คำสั่งซื้อ การจัดการหรือการทำเรื่องร้องเรียน

(ข) ความต้องการด้านความรู้

ความรู้เกี่ยวกับนโยบายและระเบียบวิธีปฏิบัติขององค์กรเกี่ยวกับขั้นตอน และวิธีการตอบรับโทรศัพท์ขององค์กร

14. หลักฐานที่ต้องการ (Evidence Guide)

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

- หลักฐานการปฏิบัติงาน (Performance Evidence)

- แสดงความสามารถในการรับมือกับการสอบถามข้อมูลทั่วไปทางโทรศัพท์ การตอบคำถามหรือความต้องการของลูกค้า การโทรออกตามคำร้องขอ การรับมือข้อร้องเรียนจากลูกค้า และการแก้ไขข้อร้องเรียน

- หลักฐานความรู้ (Knowledge Evidence)

- แสดงความรู้เกี่ยวกับนโยบายและระเบียบวิธีปฏิบัติขององค์กรเกี่ยวกับขั้นตอน และวิธีการตอบรับโทรศัพท์ขององค์กร

คำแนะนำในการประเมิน

การประเมินควรให้ความสำคัญกับบริบทเฉพาะของอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว การโรงแรม และภัตตาคาร

วิธีการประเมิน

- ทดสอบความรู้โดยการสัมภาษณ์
- สังเกตการปฏิบัติงานหน้างาน
- ทดสอบทักษะการปฏิบัติงานจากการจำลองสถานการณ์และ/หรือบทบาทสมมติ

15. ขอบเขต (Range Statement)

ขอบเขตอธิบายถึงขอบเขตของการปฏิบัติงาน และสภาพแวดล้อมอื่นๆหรือสถานการณ์อื่น ๆ ที่มีผลกระทบต่อการทำงาน รวมถึงเครื่องมือ อุปกรณ์ เทคโนโลยี ทรัพยากรที่ใช้ หรือข้อกำหนดอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง

คำแนะนำ

ไม่มี

คำอธิบายรายละเอียด

- รับโทรศัพท์ภายในจำนวนกริ่งที่ดังตามข้อกำหนดขององค์กร หมายถึง
  - มาตรฐานขององค์กรที่กำหนดจำนวนการดังของโทรศัพท์ ต่อการรับสาย
  - โดยทั่วไปจะต้องรับสายภายใน การดัง 4 ครั้ง ของโทรศัพท์
- ยืนยันคำสั่งหรือคำร้องขอของลูกค้า อาจรวมถึง
  - การจอง
  - บริการเสริม เช่น การบริการพี่เลี้ยงเด็ก โทรปลุกตอนเช้า
  - สอบถามข้อมูลทั่วไป เช่น วิธีการเดินทางไปธนาคาร เวลาเปิดทำการ เส้นทาง
- คำสั่งซื้ออาจรวมถึง
  - อาหารและเครื่องดื่ม
  - เครื่องใช้สำนักงาน
  - อุปกรณ์ส่งเสริมการขาย
  - อุปกรณ์ทำความสะอาด
- การจองอาจรวมถึง
  - จองร้านอาหาร
  - การจองห้องพัก
  - การเดินทางและการจองทัวร์เที่ยวชมสถานที่
  - จองรถแท็กซี่
- รายละเอียดของลูกค้าอาจรวมถึง
  - เบอร์ติดต่อ ชื่อและที่อยู่
  - วันที่และเวลาในการจอง
  - ความต้องการพิเศษใด ๆ
- การตอบสนองต่อการร้องเรียนอาจรวมถึง
  - การบันทึกรายละเอียดในการรับข้อร้องเรียนจากลูกค้า
  - การขอโทษเมื่อผิดพลาด

- การมีท่าทีเงียบสงบและสุภาพแม้ลูกค้าที่โทรเข้ามาจะโกรธและประพฤติไม่เหมาะสมก็ตาม
- การแก้ไขปัญหาด้วยความเห็นอกเห็นใจและให้คำปรึกษาการร้องเรียน

• กระบวนการหมายถึง

- นโยบายขององค์กรในการจัดการกับข้อร้องเรียน
- การรายงานข้อร้องเรียนไปยังผู้บังคับบัญชาเพื่อตรวจสอบและหาวิธีการรับมือเพื่อแก้ปัญหาการร้องเรียน
- การบันทึกการร้องเรียนและใช้ข้อมูลนี้เพื่อปรับปรุงการการให้บริการ
- ทบทวนข้อร้องเรียนและทำการบันทึก แยกแยะประเภทข้อร้องเรียนเพื่อให้สอดคล้องกับข้อมูลที่บันทึกไว้
- ข้อร้องเรียนที่บันทึกต้องมีรายละเอียดที่เรียบง่ายและง่ายต่อการตรวจสอบ

16. หน่วยสมรรถนะร่วม (ถ้ามี)

N/A

17. อุตสาหกรรมร่วม/กลุ่มอาชีพร่วม (ถ้ามี)

N/A

18. รายละเอียดกระบวนการและวิธีการประเมิน (Assessment Description and Procedure)

กระบวนการและวิธีการประเมินให้ดูในคู่มือการประเมิน

1. รหัสหน่วยสมรรถนะ 3.10.113

2. ชื่อหน่วยสมรรถนะ ใช้ภาษาอังกฤษในการแลกเปลี่ยนข้อคิดเห็น สำหรับงานแม่บ้านในโรงแรม

3. ทบทวนครั้งที่ 2 / 2567

4. สร้างใหม่ ☐ **ปรับปรุง** ☑

5. สำหรับชื่ออาชีพและรหัสอาชีพ (Occupational Classification)

5121 (ISCO-88:TH) แม่บ้านในโรงแรม

6. คำอธิบายหน่วยสมรรถนะ (Description of Unit of Competency)

หน่วยสมรรถนะนี้เป็นหน่วยที่เกี่ยวกับความรู้และทักษะที่จำเป็นในการใช้ภาษาอังกฤษในการแลกเปลี่ยนข้อคิดเห็นที่ซับซ้อน ซึ่งเกี่ยวข้องกับการอภิปายการแก้ไขปัญหาในเชิงกลยุทธ์ การตอบสนองต่อคำถามที่ต้องการความเห็นผู้เชี่ยวชาญ การอภิปรายแนวคิดในเชิงนามธรรม การแสดงความคิดเห็น และการแลกเปลี่ยนความเห็นเกี่ยวกับรูปแบบการเรียนรู้

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)
3.10.113.01 อภิปายการแก้ไขปัญหาในเชิงกลยุทธ์	1.1 อธิบาย/แลกเปลี่ยนแนวคิดที่ซับซ้อน 1.2 กำหนด/ให้ความเห็นเกี่ยวกับผลลัพธ์ที่ต้องการ 1.3 ระบุสิ่งที่เป็นปัญหา/อุปสรรค หรือส่งผลกระทบต่อผลลัพธ์ที่ต้องการ 1.4 ระบุสาเหตุของปัญหา 1.5 เสนอแนะแนวทางการแก้ไขปัญหา/อุปสรรค 1.6 ประเมินและจัดลำดับแนวทางการแก้ไขปัญหาตามเงื่อนไขที่มี	การสัมภาษณ์ การสังเกตการณ์ ณ สถานที่ปฏิบัติงาน การสาธิตการปฏิบัติงาน

สมรรถนะย่อย (Element)	เกณฑ์ในการปฏิบัติงาน (Performance Criteria)	วิธีการประเมิน (Assessment)
3.10.113.02 ตอบสนองต่อคำถามที่ต้องการความเห็นผู้เชี่ยวชาญ	2.1 เสนอแนะแนวทางที่เป็นไปได้สำหรับการแก้ไขปัญหาในกรณีสมมติต่าง ๆ 2.2 ให้ความเห็นต่อข้อเสนอแนะที่มี 2.3 อภิปรายผลประโยชน์ที่จะได้รับสำหรับการเปลี่ยนแปลงที่จะเกิดขึ้น 2.4 คาดการณ์ผลกระทบในทางลบจากการเปลี่ยนแปลงที่จะเกิดขึ้น 2.5 กำหนดแผนรับมือเหตุฉุกเฉินเบื้องต้น	การสัมภาษณ์ การสังเกตการณ์ ณ สถานที่ปฏิบัติงาน การจำลองสถานการณ์
3.10.113.03 อภิปรายแนวคิดในเชิงนามธรรม	3.1 อภิปรายประเด็นที่เกี่ยวข้องกับความแตกต่างทางวัฒนธรรม 3.2 เข้าใจความเชื่อ ค่านิยม และทัศนคติที่หลากหลาย 3.3 ระบุหรือเข้าใจผลกระทบจากความแตกต่างทางวัฒนธรรมที่ส่งผลต่อความคาดหวังและการรับรู้ของลูกค้า	การจำลองสถานการณ์ การสังเกตการณ์ ณ สถานที่ปฏิบัติงาน การสัมภาษณ์ ข้อสอบข้อเขียน
3.10.113.04 แสดงความคิดเห็น	4.1 แสดง/ให้การสนับสนุนความคิดเห็นใด ๆ 4.2 แสดงความเห็นด้วย/ไม่เห็นด้วย 4.3 อภิปรายความเห็นที่เป็นทางเลือกอื่น	การสัมภาษณ์ การสังเกตการณ์ ณ สถานที่ปฏิบัติงาน ข้อสอบข้อเขียน การจำลองสถานการณ์
3.10.113.05 แลกเปลี่ยนความเห็นเกี่ยวกับรูปแบบการเรียนรู้	5.1 สามารถอธิบายความเข้าใจในรูปแบบการเรียนรู้ (วิธีการเรียนรู้ที่แต่ละคนชอบและถือปฏิบัติ) รูปแบบต่าง ๆ 5.2 สามารถอธิบายความเข้าใจในรูปแบบการเรียนรู้สำหรับตนเองและการนำไปใช้ในภาคปฏิบัติ 5.3 สามารถอธิบายความเข้าใจในรูปแบบการเรียนรู้และการมีปฏิสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ลูกค้า และการนำไปใช้ในภาคปฏิบัติ	การสัมภาษณ์ การสังเกตการณ์ ณ สถานที่ปฏิบัติงาน การจำลองสถานการณ์ ข้อสอบข้อเขียน

12. ความรู้และทักษะก่อนหน้าที่จำเป็น (Pre-requisite Skill & Knowledge)

N/A

13. ทักษะและความรู้ที่ต้องการ (Required Skills and Knowledge)

(ก) ความต้องการด้านทักษะ

- ทักษะและความสามารถในการหารือเกี่ยวกับการแก้ปัญหากลยุทธ์
- ทักษะและความสามารถในการพูดคุยเกี่ยวกับสถานการณ์สมมุติโดยมีการใช้เงื่อนไข
- ทักษะและความสามารถในการหารือเกี่ยวกับแนวคิดที่เป็นนามธรรมที่เกี่ยวข้องกับความเข้าใจทางวัฒนธรรม
- ทักษะและความสามารถในการแสดงความคิดเห็นและให้การสนับสนุน
- ทักษะและความสามารถในการหารือเกี่ยวกับความคิดเห็นของคนอื่น
- ทักษะและความสามารถในการหารือเกี่ยวกับรูปแบบการเรียนรู้ และเข้าใจความหมายขององค์กรและธุรกิจ

(ข) ความต้องการด้านความรู้

- ความรู้เกี่ยวกับนโยบายและระเบียบวิธีปฏิบัติทั่วไปขององค์กร
- ความรู้เกี่ยวกับเหตุการณ์บ้านเมือง ข่าวสารที่ได้รับความสนใจในชีวิตประจำวันทั่วไป

14. หลักฐานที่ต้องการ (Evidence Guide)

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

- หลักฐานการปฏิบัติงาน (Performance Evidence)

- แสดงความสามารถในการใช้ภาษาอังกฤษในการแลกเปลี่ยนข้อคิดเห็นที่ซับซ้อน ในสถานการณ์ต่าง ๆ หรือในรูปแบบการแสดงข้อคิดเห็นแบบต่าง ๆ เช่น การแก้ไขปัญหาในเชิงกลยุทธ์ การตอบคำถาม ประเด็นสนทนาที่เกี่ยวข้องกับแนวคิดในเชิงนามธรรม การแสดงความคิดเห็น และการเรียนรู้รูปแบบต่าง ๆ

หลักฐานความรู้ (Knowledge Evidence)

ไม่มี

คำแนะนำในการประเมิน

การประเมินควรให้ความสำคัญกับบริบทเฉพาะของอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว การโรงแรม และภัตตาคาร

วิธีการประเมิน

- ทดสอบความรู้โดยการสัมภาษณ์
- สังเกตการปฏิบัติงานหน้างาน
- มอบหมายงาน/โครงการ
- ตั้งโจทย์ปัญหาและประเมินทักษะการแก้ปัญหา
- ทดสอบทักษะการปฏิบัติงานจากการจำลองสถานการณ์และ/หรือบทบาทสมมติ
- การอภิปรายกลุ่ม

15. ขอบเขต (Range Statement)

ขอบเขตอธิบายถึงขอบเขตของการปฏิบัติงาน และสภาพแวดล้อมอื่นๆหรือสถานการณ์อื่น ๆ ที่มีผลกระทบต่อการทำงาน รวมถึงเครื่องมือ อุปกรณ์ เทคโนโลยี ทรัพยากรที่ใช้ หรือข้อกำหนดอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง

คำแนะนำ

ไม่มี

คำอธิบายรายละเอียด

- กลยุทธ์การแก้ปัญหา อาจรวมถึง
  - การระบุผลลัพธ์ที่คาดหวังในการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง
  - การกำหนดปัญหาหรืออุปสรรค
  - การระบุสาเหตุ ปัญหาหรืออุปสรรค
  - กระบวนการที่นำเสนอ
- หัวข้อในการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นที่ซับซ้อน อาจรวมถึง
  - แสดงความคิดเห็นและการสนับสนุน
  - ยอมรับและไม่เห็นด้วย
  - การกล่าวซ้ำ และยืนยันความคิดเห็น
  - พูดถึงแนวคิดที่เป็นนามธรรม
  - พูดคุยเกี่ยวกับสถานการณ์สมมุติ
  - สะท้อนให้เห็นถึงสถานการณ์และเหตุการณ์ที่เกิดขึ้น
  - พูดถึงผลกระทบในทางปฏิบัติของการกระทำหรือการเปลี่ยนแปลง
  - ผลการคาดการณ์ หรือพยากรณ์
  - การแก้ปัญหา
  - ระดมความคิดใหม่
  - ใช้และตอบสนองต่อข้อเสนอการเชิญชวน
  - การจัดการข้อร้องเรียน
  - การแก้ไขความขัดแย้ง
  - พิจารณาผลลัพธ์ที่เกิดขึ้น

- จัดลำดับวิธีการแก้ปัญหาตามเกณฑ์ที่กำหนด หมายถึง การจัดอันดับการวิเคราะห์และแก้ปัญหาตามเกณฑ์ที่องค์กรกำหนด เช่น ค่าใช้จ่าย ระยะเวลา ความพยายามที่ต้องการ ข้อดีและข้อเสีย
- ตอบสนองต่อคำถามที่ต้องการความเห็นผู้เชี่ยวชาญ (Hypothetical Questions) อาจรวมถึงการใช้คำถามต่อไปนี้
- “What would you do if …?”
- “If … happened what would/should/could you do?”
- “What do you think is the best thing to do if … happens?”
- ความเข้าใจในวัฒนธรรมที่แตกต่างกันอาจรวมถึง
- การกำหนดขอบเขตของวัฒนธรรม
- ความเข้าใจแนวคิดที่เป็นนามธรรม เช่น ความเชื่อ ค่านิยมและทัศนคติ
- พูดถึงผลอันตรายที่เกิดขึ้น หากไม่ปฏิบัติตาม
- ความเข้าใจของพฤติกรรมตามวัฒนธรรม โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ความคาดหวังของลูกค้าที่จะส่งผลกระทบในการให้บริการลูกค้า
- แนวคิด เช่น ความเชื่อ ค่านิยม และทัศนคติ หมายถึง
- ความเชื่อ บุคคลที่มีความมั่นใจในความจริง
- ค่าความเชื่อถือโดยส่วนบุคคลหรือกลุ่มสังคม
- ทัศนคติ หมายถึง ความรู้สึกที่เป็นกลาง แต่มีเชิงบวกหรือเชิงลบต่อบางสิ่งบางอย่าง

- การแสดงความคิดเห็นอาจรวมถึง
- ภาษาของการโต้แย้งตัวอย่าง เช่น “I think it would be a good idea if we … because … I feel we have to … In my opinion it’s best to …”
- การยอมรับและไม่เห็นด้วย ตัวอย่างเช่น “I totally agree. I’m not so sure. I really can’t see the benefit of that”
- การอภิปรายเกี่ยวกับความคิดเห็นของคนอื่นๆ ตัวอย่าง เช่น “Juan thinks we should …. , but I wonder if that’s the right way to go especially when we know our competitors are … What do you think?”
- รูปแบบการเรียนรู้ อาจรวมถึง

ภาพ - การเห็นและการอ่าน
เสียง - การฟังและการพูด
สัมผัส - การจับต้องและการปฏิบัติ

16. หน่วยสมรรถนะร่วม (ถ้ามี)

N/A

17. อุตสาหกรรมร่วม/กลุ่มอาชีพร่วม (ถ้ามี)

N/A

18. รายละเอียดกระบวนการและวิธีการประเมิน (Assessment Description and Procedure)

กระบวนการและวิธีการประเมินให้ดูในคู่มือการประเมิน