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 5

8. คุณวุฒิวิชาชีพที่เกี่ยวข้อง (Related Professional Qualifications)

อาชีพแม่บ้านในโรงแรม

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

รหัสหน่วยสมรรถนะ	เนื้อหา
3.04.140	รักษาความปลอดภัยบริเวณที่ทำงานและทรัพย์สิน สำหรับงานแม่บ้านในโรงแรม
3.04.145	จัดการบุคคลที่ก่อความเดือดร้อน รำคาญ สำหรับงานแม่บ้านในโรงแรม
3.08.096	วางแผน ดำเนินการ และประเมินผลกิจกรรมการฝึกอบรม สำหรับงานแม่บ้านในโรงแรม
3.09.103	จัดการรายการซื้อและจัดเก็บสินค้าสำหรับงานแม่บ้านในโรงแรม
3.09.105	ติดตามประเมินผลการดำเนินงานพนักงาน สำหรับงานแม่บ้านในโรงแรม
3.10.114	พูดนำเสนอเป็นภาษาอังกฤษ สำหรับงานแม่บ้านในโรงแรม

10. ระดับคุณวุฒิ

10.1 สาขาวิชาชีพการท่องเที่ยว การโรงแรม ภัตตาคารและร้านอาหาร สาขางานโรงแรม อาชีพแม่บ้านในโรงแรม ระดับ 5

คุณลักษณะของผลการเรียนรู้ (Characteristics of Outcomes)

มีทักษะทางเทคนิคในการปฏิบัติงาน มีทักษะในการปฏิบัติงานที่ซับซ้อน มีส่วนร่วมในการวางแผน บริหารจัดการ และกำหนดนโยบายขององค์กรโดยใช้ทฤษฎีและเทคนิคในการแก้ปัญหาอย่างอิสระ สามารถพัฒนานวัตกรรมเทคโนโลยีใหม่ ๆ ได้ สามารถใช้ภาษาต่างประเทศและเทคโนโลยีในการปฏิบัติงานและสามารถอบรมและฝึกฝนบุคคลอื่นได้ มีความรู้ความเข้าใจที่ครอบคลุม สอดคล้องและเป็นระบบในสาขาวิชาชีพ มีความรู้และทักษะที่จำเป็นต่อการปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพในเชิงลึก การพัฒนาการเรียนรู้ทางวิชาการและการบริหารระดับกลาง มีสมรรถนะในระดับที่ 3-4 และมีสมรรถนะเพิ่มเติม เช่น การติดตามและประเมินผลความมีประสิทธิภาพของการฝึกอบรม การวางแผนและดำเนินการชุดกิจกรรมการฝึกอบรม การจัดการด้านทรัพย์สินที่เป็นวัตถุและอาคารและสาธารณูปโภค การตรวจสอบการทำงานของพนักงาน การให้การสนับสนุนด้านวิชาชีพแก่เพื่อนร่วมงาน

การสรรหาและคัดเลือกพนักงาน เป็นต้น

การเลื่อนระดับคุณวุฒิวิชาชีพ (Qualification Pathways)

1. เป็นผู้สำเร็จการศึกษาไม่น้อยกว่าระดับชั้นมัธยมศึกษาตอนต้นหรือประกาศนียบัตรวิชาชีพ (ปวช.) หรือเทียบเท่า ในสาขาวิชาที่เกี่ยวข้องกับงานแม่บ้านในโรงแรม และมีประสบการณ์ในการทำงานอาชีพแม่บ้านในโรงแรม ไม่น้อยกว่า 3 ปี หรือ
2. เป็นผู้ที่ไม่มีวุฒิการศึกษา แต่ต้องมีประสบการณ์ในการทำงานอาชีพแม่บ้านในโรงแรม ไม่น้อยกว่า 5 ปี หรือ
3. ผ่านการฝึกอบรมหลักสูตรที่เกี่ยวข้องกับงานแม่บ้านในโรงแรม ไม่น้อยกว่า 90 ชั่วโมงจากหน่วยงานของภาครัฐหรือเอกชน และมีประสบการณ์ในการทำงานแม่บ้านในโรงแรม ไม่น้อยกว่า 3 ปี
4. ไม่เป็นโรคที่กฎหมายกำหนดว่าสุขภาพไม่สมบูรณ์เป็นอุปสรรคในการทำงาน 5 โรค ดังนี้คือ โรคเรื้อน, วัณโรคระยะอันตราย, ติดยาเสพติดให้โทษอย่างร้ายแรง, โรคเท้าช้างในระยะที่ปรากฏอาการ เป็นที่รังเกียจแก่สังคม และโรคพิษสุราเรื้อรัง

หลักเกณฑ์การต่ออายุหนังสือรับรองมาตรฐานอาชีพ

N/A

กลุ่มบุคคลในอาชีพ (Target Group)

แม่บ้านในโรงแรม

หน่วยสมรรถนะ (หน่วยสมรรถนะทั้งหมดของคุณวุฒิวิชาชีพนี้)

3.04.140 รักษาความปลอดภัยบริเวณที่ทำงานและทรัพย์สิน สำหรับงานแม่บ้านในโรงแรม

3.04.145 จัดการบุคคลที่ก่อความเดือดร้อน รำคาญ สำหรับงานแม่บ้านในโรงแรม

3.08.096 วางแผน ดำเนินการ และประเมินผลกิจกรรมการฝึกอบรม สำหรับงานแม่บ้านในโรงแรม

3.09.103 จัดการรายการซื้อและจัดเก็บสินค้าสำหรับงานแม่บ้านในโรงแรม

3.09.105 ติดตามประเมินผลการดำเนินงานพนักงาน สำหรับงานแม่บ้านในโรงแรม

3.10.114 พูดนำเสนอเป็นภาษาอังกฤษ 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	20	ดูแลรักษาความปลอดภัย ป้องกันอุบัติเหตุต่างๆ ที่อาจเกิดขึ้นในโรงแรมทั้งทางตรงและทางอ้อม	3.04	รักษาความปลอดภัย
	40	ปฏิบัติงานในหน้าที่ต่างๆ อย่างมีประสิทธิภาพ รวดเร็ว เสียค่าใช้จ่ายน้อยที่สุด ประหยัดเวลา และสร้างความประทับใจให้กับลูกค้า	3.08	พัฒนาทรัพยากรมนุษย์
			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**
3.04	รักษาความปลอดภัย	3.04.140	รักษาความปลอดภัยบริเวณที่ทำงานและทรัพย์สิน สำหรับงานแม่บ้านในโรงแรม	3.04.140.01	ตรวจลาดตระเวนสถานที่
				3.04.140.02	รับมือกับอัคคีภัยและการเตือนภัยอื่น
				3.04.140.03	ตอบโต้กับภัยคุกคามด้านความปลอดภัย
				3.04.140.04	รับมือกับสถานการณ์ฉุกเฉิน
				3.04.140.05	ดูแล/เฝ้าสังเกตระบบรักษาความปลอดภัย
				3.04.140.06	จัดการการใช้พลุหรือดอกไม้ไฟ
				3.04.140.07	ดำเนินงานธุรการของการรักษาความปลอดภัย
		3.04.145	จัดการบุคคลที่ก่อความเดือดร้อน รำคาญ สำหรับงานแม่บ้านในโรงแรม	3.04.145.01	จัดการบุคคลที่ก่อความเดือดร้อน รำคาญ สำหรับงานแม่บ้านในโรงแรม
				3.04.145.02	ประยุกต์ใช้ขั้นตอนที่เหมาะสม
				3.04.145.03	ปฏิบัติตามกฎหมายที่เกี่ยวข้อง
3.08	พัฒนาทรัพยากรมนุษย์	3.08.096	วางแผน ดำเนินการ และประเมินผลกิจกรรมการฝึกอบรม สำหรับงานแม่บ้านในโรงแรม	3.08.096.01	วางแผนชุดกิจกรรมการฝึกอบรม
				3.08.096.02	ดำเนินการตามชุดกิจกรรมการฝึกอบรม
				3.08.096.03	ทบทวนการวางแผนและการดำเนินงานตามชุดของกิจกรรมการฝึกอบรม
3.09	จัดการทรัพยากร	3.09.103	จัดการรายการซื้อและจัดเก็บสินค้าสำหรับงานแม่บ้านในโรงแรม	3.09.103.01	ระบุความจำเป็นในการบริหารสินค้าคงคลัง
				3.09.103.02	พัฒนาและนำระบบการจัดซื้อมาใช้งาน
				3.09.103.03	ดำเนินการรับสินค้า
				3.09.103.04	พัฒนาและดำเนินการระบบการจัดเก็บสินค้า
				3.09.103.05	ดำเนินการเบิกจ่ายสินค้า

หน้าที่หลัก Key Function		หน่วยสมรรถนะ Unit of Competence		หน่วยสมรรถนะย่อย Element of Competence	
รหัส	**คำอธิบาย**	**รหัส**	**คำอธิบาย**	**รหัส**	**คำอธิบาย**
3.09	จัดการทรัพยากร	3.09.103	จัดการรายการซื้อและจัดเก็บสินค้าสำหรับงานแม่บ้านในโรงแรม	3.09.103.06	ดำเนินระบบการบริหารสินค้าคงคลัง
		3.09.105	ติดตามประเมินผลการดำเนินงานพนักงานสำหรับงานแม่บ้านในโรงแรม	3.09.105.01	พัฒนาระบบการบริหารผลการปฏิบัติงาน
				3.09.105.02	ดำเนินการประเมินผลการปฏิบัติงาน
				3.09.105.03	นำระบบการให้รางวัลและการสร้างแรงจูงใจมาใช้
				3.09.105.04	ให้คำปรึกษาแก่พนักงาน
				3.09.105.05	นำระเบียบการด้านวินัยและการเลิกจ้างมาใช้
3.10	สื่อสารโดยใช้ภาษาอังกฤษ	3.10.114	พูดนำเสนอเป็นภาษาอังกฤษสำหรับงานแม่บ้านในโรงแรม	3.10.114.01	เตรียมการนำเสนอด้วยวาจา
				3.10.114.02	นำเสนอโดยใช้ภาษาอังกฤษ
				3.10.114.03	ประเมินผลการนำเสนอ

คำอธิบาย

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

1. รหัสหน่วยสมรรถนะ 3.04.140

2. ชื่อหน่วยสมรรถนะ รักษาความปลอดภัยบริเวณที่ทำงานและทรัพย์สิน สำหรับงานแม่บ้านในโรงแรม

3. ทบทวนครั้งที่ 2 / 2567

4. สร้างใหม่ ☐ **ปรับปรุง** ☑

5. สำหรับชื่ออาชีพและรหัสอาชีพ (Occupational Classification)

5121 (ISCO-88:TH) แม่บ้านในโรงแรม

6. คำอธิบายหน่วยสมรรถนะ (Description of Unit of Competency)

หน่วยสมรรถนะนี้เป็นหน่วยที่เกี่ยวกับความรู้และทักษะที่จำเป็นในการรักษาความปลอดภัยบริเวณอาคารที่ทำงานและทรัพย์สิน ซึ่งเกี่ยวข้องกับการตรวจลาดตระเวนสถานที่ การรับมือกับอัคคีภัยและการเตือนภัยอื่น การตอบโต้กับภัยคุกคามด้านความปลอดภัย การรับมือกับสถานการณ์ฉุกเฉิน การดูแล/เฝ้าสังเกตระบบรักษาความปลอดภัย การจัดการการใช้พลุหรือดอกไม้ไฟ และการดำเนินงานธุรการของการรักษาความปลอดภัย

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)
3.04.140.01 ตรวจลาดตระเวนสถานที่	1. จัดเตรียมการลาดตระเวนสถานที่ 2. ดำเนินการลาดตระเวนสถานที่และพื้นที่ที่กำหนด 3. ติดตามประเมินความปลอดภัยของสถานที่และสินทรัพย์ 4. บ่งชี้ภัยคุกคามที่อาจจะเกิดขึ้น ความเสี่ยงและสถานการณ์ที่น่าสงสัย	การสังเกตการณ์ ณ สถานที่ปฏิบัติงาน การจำลองสถานการณ์ การสาธิตการปฏิบัติงาน
3.04.140.02 รับมือกับอัคคีภัยและการเตือนภัยอื่น	2.1 กำหนดสภาพและพื้นที่ติดตั้งอุปกรณ์เตือนภัย 2.2 ติดต่อประสานงานหน่วยงานให้บริการฉุกเฉิน 2.3 ติดต่อประสานงานผู้บริหารอย่างเหมาะสม 2.4 ให้ความช่วยเหลือหน่วยงานให้บริการฉุกเฉินในการเข้าถึงพื้นที่และการอำนวยความสะดวกอื่น 2.5 ให้การช่วยเหลือเบื้องต้น 2.6 กำหนดระดับการเตือนภัยให้สอดคล้องกับหน่วยงานกำกับดูแล/ส่วนราชการที่เกี่ยวข้อง	การสัมภาษณ์ การสังเกตการณ์ ณ สถานที่ปฏิบัติงาน การจำลองสถานการณ์ การสาธิตการปฏิบัติงาน

สมรรถนะย่อย (Element)	เกณฑ์ในการปฏิบัติงาน (Performance Criteria)	วิธีการประเมิน (Assessment)
3.04.140.03 ตอบโต้กับภัยคุกคามด้านความปลอดภัย	3.1 จัดหน่วยลาดตระเวนเพื่อติดตาม/บ่งชี้พฤติกรรมที่ไม่เหมาะสม 3.2 รักษาความปลอดภัยพื้นที่เสี่ยง 3.3 รับมือกับสิ่งของต้องสงสัย 3.4 รับมือกับคำขู่หรือการลอบวางระเบิด	การจำลองสถานการณ์ การสังเกตการณ์ ณ สถานที่ปฏิบัติงาน การสาธิตการปฏิบัติงาน การประเมินด้วยบุคคลที่ 3
3.04.140.04 รับมือกับสถานการณ์ฉุกเฉิน	4.1 กำหนดลักษณะและขอบเขตของสถานการณ์ฉุกเฉิน 4.2 ประสานงานหน่วยงานให้บริการฉุกเฉิน 4.3 นำแผนรับมือกับสถานการณ์ฉุกเฉินไปใช้ปฏิบัติ 4.4 ให้การช่วยเหลือเบื้องต้น 4.5 รักษาความปลอดภัยสูงสุดให้กับพื้นที่และสินทรัพย์ในระหว่างสถานการณ์ฉุกเฉิน	การสัมภาษณ์ การสังเกตการณ์ ณ สถานที่ปฏิบัติงาน การจำลองสถานการณ์ การสาธิตการปฏิบัติงาน
3.04.140.05 ดูแล/เฝ้าสังเกตระบบรักษาความปลอดภัย	5.1 รายงานและจดบันทึกการแจ้งเตือนสถานการณ์และกรณีที่ระบบการแจ้งเตือนไม่ทำงาน 5.2 ตรวจสอบสภาพและประสิทธิผลของระบบรักษาความปลอดภัยและระบบการบริหารจัดการพลังงาน 5.3 จัดทำปูม/สมุดบันทึกกิจกรรมตามข้อกำหนด 5.4 ดำเนินกิจกรรมติดตามผลที่จำเป็น 5.5 กำหนดระดับการเตือนภัยให้สอดคล้องกับหน่วยงานกำกับดูแล/ส่วนราชการที่เกี่ยวข้อง	การสัมภาษณ์ การจำลองสถานการณ์ การสังเกตการณ์ ณ สถานที่ปฏิบัติงาน การสาธิตการปฏิบัติงาน
3.04.140.06 จัดการการใช้พลุหรือดอกไม้ไฟ	6.1 ระบุข้อกำหนดทางกฎหมายเกี่ยวกับการใช้พลุหรือดอกไม้ไฟ 6.2 จัดเตรียมและติดตามมาตรการควบคุมความเสี่ยง 6.3 ระบุและจัดทำแผนการบริหารสถานการณ์ฉุกเฉินและการจัดการความบกพร่อง 6.4 จัดให้มีการฝึกอบรมเกี่ยวกับวิธีการใช้พลุหรือดอกไม้ไฟตามความเหมาะสม	การสังเกตการณ์ ณ สถานที่ปฏิบัติงาน การจำลองสถานการณ์ การสาธิตการปฏิบัติงาน การประเมินด้วยบุคคลที่ 3
3.04.140.07 ดำเนินงานธุรการของการรักษาความปลอดภัย	7.1 จัดทำเอกสารและรายงานที่จำเป็น 7.2 ประสานงานกับฝ่ายบริหารในการให้คำแนะนำเกี่ยวกับการปรับปรุงการรักษาความปลอดภัย	การประเมินด้วยบุคคลที่ 3 แฟ้มสะสมผลงาน

12. ความรู้และทักษะก่อนหน้าที่จำเป็น (Pre-requisite Skill & Knowledge)

N/A

13. ทักษะและความรู้ที่ต้องการ (Required Skills and Knowledge)

(ก) ความต้องการด้านทักษะ

- ทักษะในการใช้เทคนิค วิธีการ มาตรฐานด้านความปลอดภัย รวมถึงการใช้อุปกรณ์และเครื่องมือที่เกี่ยวข้องกับระบบรักษาความปลอดภัย การตั้งค่าและการใช้งานระบบเตือนภัย
- ทักษะในการใช้เครื่องดับเพลิง
- ทักษะในการสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพในสถานการณ์ฉุกเฉิน
- ทักษะในการประเมินความเสี่ยงและภัยคุกคามในสถานที่ทำงาน

(ข) ความต้องการด้านความรู้

- ความรู้เกี่ยวกับนโยบายและระเบียบวิธีปฏิบัติที่เกี่ยวข้องกับความมั่นคงปลอดภัยของอาคารที่ทำงานและทรัพย์สิน รวมถึงข้อกำหนดด้านการรายงานที่ประยุกต์ใช้หลักการด้านความมั่นคงปลอดภัยของสถานที่ทำการและการบริหารความเสี่ยง
- ข้อกำหนดตามกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับหลักความระมัดระวัง (Duty of Care)
- หลักการบริหารจัดการด้านความปลอดภัย

14. หลักฐานที่ต้องการ (Evidence Guide)

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

- หลักฐานการปฏิบัติงาน (Performance Evidence)
- แสดงความสามารถในการประยุกต์ใช้นโยบายขององค์กรด้านความมั่นคงปลอดภัยของอาคารที่ทำงานและทรัพย์สิน
- แสดงความสามารถในการตอบสนองอย่างมีประสิทธิผลต่อการเตือนภัยประเภทที่ได้รับมอบหมายในพื้นที่ที่กำหนด
- แสดงความสามารถในการขอรับความช่วยเหลือจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องอย่างเหมาะสม
- แสดงความสามารถให้การช่วยเหลือหรือการตอบสนองเบื้องต้นตามประเภทสถานการณ์ที่ได้รับมอบหมาย
- แสดงความสามารถในการป้องกัน คุ้มครอง ลาดตระเวนพื้นที่ที่ได้รับมอบหมาย
- แสดงความสามารถในการเฝ้าระวัง ติดตามระบบรักษาความปลอดภัยและการรายงานที่เกี่ยวข้องภายในระยะเวลาที่กำหนด
- แสดงความสามารถในการบริหารจัดการการแสดงพลุหรือดอกไม้ไฟ
- แสดงความสามารถในการดำเนินการตามแผนอพยพสำหรับพื้นที่ที่ได้รับมอบหมายตามข้อกำหนดขององค์กร
- หลักฐานความรู้ (Knowledge Evidence)
- แสดงความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับนโยบายและระเบียบวิธีปฏิบัติที่เกี่ยวข้องกับความมั่นคงปลอดภัยของอาคารที่ทำงานและทรัพย์สิน รวมถึงข้อกำหนดด้านการรายงานที่ประยุกต์ใช้หลักการด้านความมั่นคงปลอดภัยของสถานที่ทำการและการบริหารความเสี่ยง
- แสดงความรู้ความเข้าใจในข้อกำหนดตามกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับหลักความระมัดระวัง (Duty of Care)
- แสดงความรู้ความเข้าใจในหลักการบริหารจัดการด้านความปลอดภัย

คำแนะนำในการประเมิน

การประเมินควรให้ความสำคัญกับบริบทเฉพาะของอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว การโรงแรม และภัตตาคาร

วิธีการประเมิน

- ทดสอบความรู้ โดยใช้แบบสัมภาษณ์ และ/หรือแบบทดสอบความรู้
- ทดสอบทักษะการปฏิบัติงานโดยใช้ใบบันทึกการสังเกตการปฏิบัติงาน
- การฝึกซ้อมกับสถานการณ์จำลอง
- มอบหมายงาน/โครงการ
- ตั้งโจทย์ปัญหาและประเมินทักษะการแก้ปัญหา
- ทดสอบโดยให้แสดงบทบาทสมมติ
- พิจารณาเอกสารหลักฐานที่เกี่ยวข้อง
- รายงานการประเมินจากหน่วยงานภายนอก

15. ขอบเขต (Range Statement)

ขอบเขตอธิบายถึงขอบเขตของการปฏิบัติงาน และสภาพแวดล้อมอื่นๆหรือสถานการณ์อื่น ๆ ที่มีผลกระทบต่อการทำงาน รวมถึงเครื่องมือ อุปกรณ์ เทคโนโลยี ทรัพยากรที่ใช้ หรือข้อกำหนดอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง

คำแนะนำ

ไม่มี

คำอธิบายรายละเอียด

มาตรฐานการรักษาความปลอดภัยเกี่ยวกับสถานที่ อาจหมายรวมถึง

- การกำหนดพื้นที่รักษาความปลอดภัยตามความเหมาะสม กำหนดขอบเขตที่แน่ชัดว่าพื้นที่ใดเป็นพื้นที่ควบคุม หรือพื้นที่หวงห้าม เพื่อควบคุมการเข้า-ออกของบุคคลและยานพาหนะ
- วางระบบป้องกันทางวัตถุเพื่อเป็นเครื่องหน่วงเหนี่ยว กีดขวาง ป้องกันบุคคล หรือยานพาหนะที่ไม่มีสิทธิเข้าไปในพื้นที่ เช่น รั้ว เครื่องกีดขวาง ช่องทางเข้า-ออก รวมถึงระบบการให้แสงสว่างในยามวิกาล
- การควบคุมบุคคลและยานพาหนะ เพื่อตรวจสอบให้ทราบว่าเป็นบุคคลและ/หรือยานพาหนะที่ได้รับอนุญาตให้ผ่านเข้าพื้นที่เฉพาะ/หวงห้าม โดยจัดทำบัตรผ่าน บัตรแสดงตน และบันทึกหลักฐานการผ่านเข้า-ออก ตลอดจนการบันทึกสิ่งของต่างๆบนยานพาหนะ
- ระบบรักษาการณ์ จัดให้มีเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยประจำวัน วางระบบการติดต่อสื่อสารและสัญญาณแจ้งภัยสำหรับตรวจและเตือนให้ทราบเมื่อมีภัย รวมถึงการติดตั้งอุปกรณ์เสริมมาตรการการรักษาความปลอดภัยทางเครื่องมือเครื่องใช้อิเล็กทรกนิกส์หรืออื่น ๆ เพื่อให้การรักษาความปลอดภัยมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น
- ระบบป้องกันและระงับอัคคีภัย ซึ่งประกอบด้วย ส่วนของระบบป้องกันอัคคีภัย หมายถึง อุปกรณ์ที่ป้องกันการเกิดอัคคีภัยหรืออุปกรณ์แจ้งเหตุ เช่น อุปกรณ์ตรวจจับควัน (Smoke Detector) อุปกรณ์ตรวจจับความร้อน (Heat Detector) อุปกรณ์แจ้งเหตุด้วยมือ (Manual Call Point) อุปกรณ์แจ้งเหตุด้วยแสง (Strobe Light) และอุปกรณ์แจ้งเหตุด้วยเสียง (Bell) เป็นต้น และส่วนอุปกรณ์ระบบระงับอัคคีภัย หมายถึง อุปกรณ์ที่ใช้ควบคุมและดับอัคคีภัย เช่น ระบบหัวกระจายน้ำดับเพลิงแบบอัตโนมัติ (Sprinkler System) สายฉีดน้ำดับเพลิง (Fire Hose Cabinet) ถังดับเพลิง (Fire Extinguisher) และระบบก๊าซดับเพลิง (Gas Suppression System) เป็นต้น
- การเตรียมการลาดตระเวน หมายถึง การกำหนดจุดตรวจ (Checkpoint) การกำหนดแผนงานการตรวจลาดตระเวนทั้งภายนอกหรือภายในอาคาร แผนการตรวจอุปกรณ์และสิ่งต่างๆโดยรอบบริเวณ การกำหนดรายละเอียดของการตระเวนตรวจทั้งหมด รวมถึงวัน เวลา และสถานที่ ตลอดจนการดูแลรักษาการแต่งกาย อุปกรณ์ป้องกัน รถยนต์ลาดตระเวน และอุปกรณ์สื่อสารอย่างเหมาะสม

การลาดตระเวน หมายถึง

- การตรวจตามจุดที่ได้มีการระบุไว้
- การตรวจตามแผนงานทั้งภายนอกหรือภายในอาคาร พร้อมตรวจดูอุปกรณ์และสิ่งต่างๆโดยรอบบริเวณ (เช่น อุปกรณ์ดับเพลิง ประตูมีการปิดล็อคเรียบร้อยหรือไม่ เป็นต้น)
- การตรวจตามวัน เวลา และสถานที่ที่กำหนด
- การคุ้มกันพนักงานและลูกค้า
- การให้ความช่วยเหลือแก่ลูกค้าตามที่ได้รับการร้องขอ นอกจากนี้ ยังรวมถึงการที่เจ้าหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายต้องสามารถติดต่อได้ทางวิทยุตลอดเวลาที่ปฏิบัติหน้าที่ และอุปกรณ์รักษาความปลอดภัยต้องได้รับการทดสอบตามข้อกำหนด

ภัยคุกคามที่อาจจะเกิดขึ้น ความเสี่ยงและสถานการณ์ที่น่าสงสัย อาจหมายรวมถึง

- อุทกภัย
- อัคคีภัย
- มีผู้บุกรุก ผู้ข่มขู่เพื่อเรียกร้องทรัพย์สิน บุคคลมึนเมา
- สถานการณ์ที่ทำให้ผู้คนจำนวนมากมารวมตัวกัน
- ยานพาหนะ บุคคลหรืออุปกรณ์ในที่ต้องสงสัย
- สิ่งของวางทิ้งในที่สาธารณะ
- พายุฝนฟ้าคะนอง ไฟฟ้าดับ
- การจลาจล
- อุปกรณ์รักษาความปลอดภัยได้รับความเสียหาย หรือกระจก/ประตูทางเข้าแตกหักเสียหาย
- บุคคลที่ไม่ได้รับอนุญาตเข้ามายังพื้นที่หวงห้าม
- อุปกรณ์ป้องกัน/ป้ายเตือนภัยได้รับความเสียหาย
- มีสัตว์บุกรุก

สภาพและพื้นที่ติดตั้งอุปกรณ์ระบบสัญญาณเตือนเพลิงไหม้ อาจหมายรวมถึง

- การติดตั้งอุปกรณ์ระบบสัญญาณเตือนเพลิงไหม้ในทุกชั้นของอาคาร
- การติดตั้งถังดับเพลิงแบบมือถือตามข้อกำหนดของกฎหมาย และต้องอยู่ในตำแหน่งที่มองเห็นง่ายสะดวกต่อการดูแลรักษา

- ป้ายบอกตำแหน่งชั้นและทางหนีไฟพร้อมไฟฉุกเฉิน ต้องติดตั้งทุกชั้นของอาคาร
- ระบบจ่ายพลังงานไฟฟ้าสำรอง ที่สามารถจ่ายไฟในกรณีฉุกเฉินได้ไม่น้อยกว่าระยะเวลาที่กฎหมายกำหนด โดยเฉพาะจุดที่มีเครื่องหมายทางออกฉุกเฉิน บันไดหนีไฟ ทางเดินและระบบสัญญาณเตือนเพลิงไหม้
- อุปกรณ์เสริมมาตรการการรักษาความปลอดภัย เช่น ระบบกล้องโทรทัศน์วงจรปิด ซึ่งควรมีผู้รับผิดชอบในการควบคุม เฝ้าดู และตรวจสอบให้อยู่ในสภาพใช้งานได้ตลอดเวลา

กำหนดลักษณะและขอบเขตของสถานการณ์ฉุกเฉิน อาจดำเนินการได้โดย

- ทบทวนอุบัติการณ์ที่บันทึกในไว้ 5 ปีที่ผ่านมา
- ตรวจสอบสถิติประเภทอุบัติการณ์และเหตุฉุกเฉินที่เคยเกิดขึ้นรวมทั้งพื้นที่ เวลาที่เกิด กะ (shifts) สภาพการปฏิบัติการ สภาพอากาศและปัจจัยสำคัญอื่น ๆ (รวมทั้งที่เคยเกิดในอุตสาหกรรมที่ใกล้เคียงกัน)
- ทบทวนประเด็นปัญหาอาชีวอนามัยและความปลอดภัยที่อาจเกิดเป็นเหตุฉุกเฉินได้ภายใต้สภาพการปฏิบัติงานที่ผิดปกติ
- ระดมความคิดจากกลุ่มบุคคลที่ทำงานในพื้นที่ต่าง ๆ ถึงเหตุการณ์ฉุกเฉินและอุบัติการณ์ที่เป็นไปได้
- กฎหมายที่เกี่ยวข้องกับกิจการเฉพาะ ที่กำหนดให้องค์กรต้องจัดทำแผนฉุกเฉินและซักซ้อม

วัตถุประสงค์ของการจัดทำแผนรับมือกับสถานการณ์ฉุกเฉิน เพื่อ

- เพื่อลดความรุนแรงของอุบัติเหตุ และจำกัดความเสียหายที่จะเกิดต่อชีวิต ทรัพย์สินและสิ่งแวดล้อมให้เกิดน้อยที่สุด
- ช่วยผู้ที่ตกอยู่ในอันตราย รักษาชีวิตผู้ปฏิบัติตามแผน และผู้ที่บาดเจ็บจากเหตุฉุกเฉิน
- เพื่อให้เกิดความร่วมมือกันทุกระดับในองค์กรอย่างเหมาะสม โดยกำหนดหน้าที่และความรับผิดชอบของผู้ที่เกี่ยวข้อง พร้อมทั้งแนวทางการประสานความร่วมมือ
- เพื่อเตรียมความพร้อมตอบโต้สำหรับภาวะฉุกเฉิน
- เพื่อให้ทุกคนรู้หน้าที่ของตนเองโดยการฝึกซ้อมการปฏิบัติการตามแผนฉุกเฉินและทำให้เกิดความคุ้นเคย
- เพื่อให้เกิดการประสานงานระหว่างหน่วยงานภายใน และหน่วยงานภายนอกในการช่วยเหลือและกู้ภัย

แผนแก้ไขปัญหากรณีเหตุการณ์ฉุกเฉินของหลาย ๆ องค์กร อาจแบ่งได้เป็น 3 ระดับ คือ

- สามารถจัดการได้โดยบุคคลในแผนกนั้น ๆ เอง (ความรุนแรงระดับที่องค์กรสามารถจัดการได้เอง จึงต้องกำหนดระเบียบปฏิบัติ เกณฑ์วิธีการ เทคนิคในการจัดการกับเหตุฉุกเฉินแต่ละกรณี เป็นการเฉพาะ เพื่อใช้ในการอบรม เตรียมการ และนำไปใช้เมื่อเกิดเหตุการณ์ได้ทันที)
- ต้องการความช่วยเหลือจากทีมแก้ไขปัญหากรณีเหตุการณ์ฉุกเฉินในโรงแรมและอาจต้องการอพยพคนออกจากโรงแรม
- ต้องการความช่วยเหลือจากหน่วยงานภายนอกอย่างเต็มที่ อาจต้องอพยพคนในพื้นที่ใกล้เคียงหรือทำการป้องกันอันตราย
- แผนกู้ภัยฉุกเฉิน (Emergency Response) ควรมุ่งเน้นว่าองค์กรต้องทำอะไรบ้าง ต้องตระเตรียมอะไรบ้าง ต้องมีวัสดุอุปกรณ์ อาคารสถานที่ในการป้องกันการเกิดการบาดเจ็บหรือการเจ็บป่วย และลดผลกระทบต่อผู้ซึ่งประสบเหตุฉุกเฉินนั้น

โดยขั้นตอนสำหรับการตอบสนองต่อสถานการณ์ฉุกเฉินควรได้รับการจัดทำและพิจารณาถึงข้อกำหนดกฎหมายที่เกี่ยวข้อง

ขั้นตอนสำหรับสถานการณ์ฉุกเฉินนี้ต้องกระชับและชัดเจนเพื่อใช้ในสถานการณ์ที่ฉุกเฉินได้ และต้องพร้อมเรียกหายามเกิดเหตุ หากมีการเก็บเอกสารนี้ในคอมพิวเตอร์หรืออุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ใด ๆ ที่อาจเรียกใช้ไม่ได้ในกรณีที่ไฟฟ้าดับ ต้องมีเอกสารชุดสำรองที่พร้อมให้หยิบใช้ในจุดปฏิบัติงาน

ในการจัดทำแผน ต้องพิจารณาถึง

- ลักษณะและพื้นที่ของสถานประกอบการ
- พื้นที่เสี่ยงภัย เช่น อาคารเก็บวัตถุไวไฟ เชื้อเพลิง เคมีภัณฑ์
- บริเวณโดยรอบ เส้นทางจราจร
- จำนวนพนักงานที่ปฏิบัติงานในแต่ละช่วงเวลา
- ความรู้พื้นฐานด้านการระงับเหตุฉุกเฉินของเจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบ
- ระบบดับเพลิง เครื่องมือ และ อุปกรณ์ฉุกเฉิน หน้ากาก เครื่องช่วยหายใจ ชุดป้องกันอันตรายจากสารเคมี ชุดผจญเพลิง
- ตำแหน่งห้องสำคัญ ห้องกำเนิดไฟฟ้า เครื่องสูบน้ำดับเพลิง ห้องควบคุมไฟฟ้าหลัก ห้องเก็บเอกสารสำคัญ
- ระบบติดต่อสื่อสารในภาวะปกติและฉุกเฉิน
- ทางออกฉุกเฉิน บันไดหนีไฟ
- การทำงานของสัญญาณแจ้งเหตุ ระบบตรวจจับการรั่วไหลของก๊าซ ระบบดับเพลิง ระบบสนับสนุนอื่นๆ
- จุดที่ตั้งอำนวยการชั่วคราว พื้นที่สำรอง แหล่งน้ำสำรอง

การประสานงานกับหน่วยงานให้บริการฉุกเฉิน เกี่ยวข้องกับ

- วิธีการติดต่อและหมายเลขติดต่อกับสมาชิกของทีมกู้ภัย (รายชื่อของสมาชิกและหมายเลขติดต่อจะต้องได้รับการแก้ไขโดยผู้รับผิดชอบ ทันทีที่มีการเปลี่ยนแปลง)
- ข้อมูลของส่วนบริการที่เกี่ยวข้อง มีไว้เพื่ออำนวยความสะดวกในการติดต่อสื่อสารระหว่างกันได้ทันที ดังนั้นควรรวบรวมและจัดทำให้อ่านง่ายพร้อมใช้งานได้ทันที โดยทั่วไปข้อมูลประกอบด้วย ชื่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ที่อยู่ เบอร์โทรศัพท์ ผู้ที่จะติดต่อเพื่อขอความช่วยเหลือ
- หากองค์กรเลือกใช้องค์กรภายนอกในการกู้ภัยฉุกเฉิน เช่นการจัดการสารเคมีอันตราย หรือ ห้องปฏิบัติการภายนอก สัญญาจ้างต้องจัดให้มีไว้

โดยเฉพาะอย่างยิ่งกรณีที่จำนวนพนักงานมีจำกัด หรือ มีข้อจำกัดด้านทักษะความสามารถ อุปกรณ์การกู้ภัย

- การใช้พลุหรือดอกไม้ไฟถูกควบคุมโดยกฎหมายหรือเทศบัญญัติ ซึ่งจะต้องได้รับเอกสารการอนุญาตให้จัดแสดงงานโดยขออนุญาตจากเขตปกครอง อำเภอ จังหวัดหรือจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทุกครั้ง แม้องค์กรจะใช้บริการจากหน่วยงานภายนอกสำหรับบริการการจุดพลุหรือดอกไม้ไฟ แต่องค์กรยังจำเป็นต้องดำเนินการฝึกอบรมเกี่ยวกับวิธีการใช้พลุหรือดอกไม้ไฟให้กับพนักงานของตนตามความเหมาะสม เช่น การกำกับดูแลการเก็บรักษาอุปกรณ์ที่เกี่ยวข้องกับการแสดงพลุ/ดอกไม้ไฟ การป้องกันผู้ที่ไม่เกี่ยวข้องเข้าไปยังพื้นที่จุดพลุ เป็นต้น
- งานธุรการของการรักษาความปลอดภัย มีหน้าที่ในการประสานกับหน่วยงานต่าง ๆ ภายในองค์กร จัดทำประวัติการทำงานของบุคลากร จัดทำ ผลิตและรวบรวมเอกสารต่าง ๆ ของแผนก จัดทำเอกสารขออนุมัติปฏิบัติงานนอกเวลา จัดทำบัญชีวัสดุครุภัณฑ์ของแผนกรักษาความปลอดภัย เป็นต้น

16. หน่วยสมรรถนะร่วม (ถ้ามี)

N/A

17. อุตสาหกรรมร่วม/กลุ่มอาชีพร่วม (ถ้ามี)

N/A

18. รายละเอียดกระบวนการและวิธีการประเมิน (Assessment Description and Procedure)

กระบวนการและวิธีการประเมินให้ดูในคู่มือการประเมิน

1. รหัสหน่วยสมรรถนะ 3.04.145

2. ชื่อหน่วยสมรรถนะ จัดการบุคคลที่ก่อความเดือดร้อน รำคาญ สำหรับงานแม่บ้านในโรงแรม

3. ทบทวนครั้งที่ 2 / 2567

4. สร้างใหม่ ☐ **ปรับปรุง** ☑

5. สำหรับชื่ออาชีพและรหัสอาชีพ (Occupational Classification)

5121 (ISCO-88:TH) แม่บ้านในโรงแรม

6. คำอธิบายหน่วยสมรรถนะ (Description of Unit of Competency)

หน่วยสมรรถนะนี้เป็นหน่วยที่เกี่ยวกับความรู้และทักษะที่จำเป็นในการจัดการบุคคลที่ก่อความเดือดร้อน รำคาญ
ซึ่งเกี่ยวข้องกับการระบุระดับของความเดือดร้อนหรือรำคาญที่อาจจะเกิดขึ้น การประยุกต์ใช้ขั้นตอนที่เหมาะสม และการปฏิบัติตามกฎหมายที่เกี่ยวข้อง

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

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

N/A

11. สมรรถนะย่อยและเกณฑ์การปฏิบัติงาน (Elements and Performance Criteria)

สมรรถนะย่อย (Element)	เกณฑ์ในการปฏิบัติงาน (Performance Criteria)	วิธีการประเมิน (Assessment)
3.04.145.01 จัดการบุคคลที่ก่อความเดือดร้อน รำคาญ สำหรับงานแม่บ้านในโรงแรม	1.1 ประเมินระดับความรุนแรงของความเดือดร้อนหรือรำคาญของลูกค้า 1.2 เสนอให้ความช่วยเหลือแก่บุคคลที่ก่อความเดือดร้อนรำคาญ 1.3 รายงานความรุนแรงของปัญหาไปยังเจ้าหน้าที่ที่เหมาะสมทั้งภายในและภายนอกหน่วยงาน 1.4 ขอความช่วยเหลือจากหน่วยงานที่เหมาะสมสำหรับสถานการณ์ที่อาจจะเป็นภัยคุกคามต่อความมั่นคงปลอดภัยของเจ้าหน้าที่ ลูกค้าและสินทรัพย์	การสังเกตการณ์ ณ สถานที่ปฏิบัติงาน การจำลองสถานการณ์ การสัมภาษณ์

สมรรถนะย่อย (Element)	เกณฑ์ในการปฏิบัติงาน (Performance Criteria)	วิธีการประเมิน (Assessment)
3.04.145.02 ประยุกต์ใช้ขั้นตอนที่เหมาะสม	2.1 วิเคราะห์สถานการณ์อย่างละเอียดรอบคอบ 2.2 พิจารณาเลือกใช้วิธีการรับมือกับสถานการณ์อย่างเหมาะสมและสอดคล้องกับนโยบายของบริษัท 2.3 อธิบายสถานการณ์ให้ลูกค้าทราบโดยใช้ทักษะการสื่อสารที่เหมาะสม 2.4 ให้ความช่วยเหลือแก่แขก/ลูกค้าหากจำเป็นต้องอพยพออกจากสถานที่	การสังเกตการณ์ ณ สถานที่ปฏิบัติงาน ข้อสอบข้อเขียน การสาธิตการปฏิบัติงาน แฟ้มสะสมผลงาน
3.04.145.03 ปฏิบัติตามกฎหมายที่เกี่ยวข้อง	3.1 ประเมินสถานการณ์ 3.2 รับมือกับบุคคลที่ก่อความเดือดร้อนรำคาญอย่างเหมาะสม 3.3 รับมือกับนักดื่มวัยเยาว์ 3.4 ปฏิบัติตามข้อกำหนดของกฎหมายที่เกี่ยวข้อง	การสังเกตการณ์ ณ สถานที่ปฏิบัติงาน ข้อสอบข้อเขียน การประเมินด้วยบุคคลที่ 3 การจำลองสถานการณ์ แฟ้มสะสมผลงาน

12. ความรู้และทักษะก่อนหน้าที่จำเป็น (Pre-requisite Skill & Knowledge)

N/A

13. ทักษะและความรู้ที่ต้องการ (Required Skills and Knowledge)

(ก) ความต้องการด้านทักษะ

- ทักษะในการจัดการกับบุคคลที่มึนเมาโดยใช้การสื่อสารที่เหมาะสม การแก้ไขข้อขัดแย้ง และเทคนิคการจัดการความโกรธ
- ทักษะการให้ความช่วยเหลือแก่ลูกค้าอย่างเหมาะสมตามสถานการณ์และอำนาจความรับผิดชอบ

(ข) ความต้องการด้านความรู้

- ความรู้เกี่ยวกับผลเสียจากการดื่มสุราและเครื่องดื่มที่มีส่วนผสมของแอลกอฮอล์
- ความรู้เกี่ยวกับกฎหมายการจำหน่ายสุราและเครื่องดื่มที่มีส่วนผสมของแอลกอฮอล์
- ความรู้เกี่ยวกับข้อดีของการสร้างสภาพแวดล้อมการจำหน่ายสุราและเครื่องดื่มที่มีส่วนผสมของแอลกอฮอล์โดยมีความรับผิดชอบ ซึ่งเป็นผลดีต่อตนเอง เพื่อนร่วมงานและลูกค้า
- ความรู้เกี่ยวกับแนวทางการประเมินบุคคลที่เสพสุราหรือเครื่องดื่มที่มีส่วนผสมของแอลกอฮอล์จนมึนเมา

14. หลักฐานที่ต้องการ (Evidence Guide)

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

หลักฐานการปฏิบัติงาน (Performance Evidence)

- แสดงความสามารถในการจัดการกับบุคคลที่มึนเมาโดยใช้การสื่อสารที่เหมาะสม การแก้ไขข้อขัดแย้ง และเทคนิคการจัดการความโกรธ
- แสดงความสามารถในการให้ความช่วยเหลือแก่ลูกค้าอย่างเหมาะสมตามสถานการณ์และอำนาจความรับผิดชอบ

หลักฐานความรู้ (Knowledge Evidence)

- แสดงความรู้เกี่ยวกับผลเสียจากการดื่มสุราและเครื่องดื่มที่มีส่วนผสมของแอลกอฮอล์
- แสดงความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับข้อกฎหมายและหลักการจัดการกับบุคคลที่มึนเมา

คำแนะนำในการประเมิน

การประเมินควรให้ความสำคัญกับบริบทเฉพาะของอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว การโรงแรม และภัตตาคาร

วิธีการประเมิน

- ทดสอบทักษะการปฏิบัติงานโดยใช้ใบบันทึกการสังเกตการปฏิบัติงาน
- มอบหมายงาน/โครงการ
- ทำแบบทดสอบกรณีศึกษา
- ทดสอบโดยให้แสดงบทบาทสมมติ
- ตั้งโจทย์ปัญหาและประเมินทักษะการแก้ปัญหา
- พิจารณาเอกสารหลักฐานที่เกี่ยวข้อง
- รายงานการประเมินจากหน่วยงานภายนอก

15. ขอบเขต (Range Statement)

ขอบเขตอธิบายถึงขอบเขตของการปฏิบัติงาน และสภาพแวดล้อมอื่นๆหรือสถานการณ์อื่น ๆ ที่มีผลกระทบต่อการทำงาน รวมถึงเครื่องมือ อุปกรณ์ เทคโนโลยี ทรัพยากรที่ใช้ หรือข้อกำหนดอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง

คำแนะนำ

ไม่มี

คำอธิบายรายละเอียด

- ประเมินระดับความรุนแรงของความเดือดร้อนหรือรำคาญของลูกค้า อาจหมายรวมถึง
  - สังเกตการณ์พฤติกรรมที่เปลี่ยนแปลงไป
  - ติดตามประเมินระดับของเสียง
  - ติดตามประเมินจำนวนเครื่องดื่มที่สั่ง
  - เสิร์ฟเครื่องดื่มให้ช้าลง
- การเสนอให้ความช่วยเหลือ รวมถึง
  - จัดหาการขนส่งให้แก่ลูกค้าที่ต้องการเดินทางกลับ
  - แนะนำให้เข้าพักที่ห้องพักของโรงแรม
  - ให้ความช่วยเหลือในการเดินทางออกจากสถานที่
- เจ้าหน้าที่หรือหน่วยงานที่เหมาะสม หมายถึง
  - ผู้จัดการ
  - เจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย
  - เจ้าหน้าที่ตำรวจ
  - รถพยาบาล
- วิธีการรับมือกับสถานการณ์ ได้แก่
  - การเตือนทางวาจา
  - สอบถาม/ขอร้องให้บุคคลนั้นออกจากสถานที่
  - ขอความช่วยเหลือจากบุคคลอื่นหรือหน่วยงานอื่น
- ทักษะการสื่อสารที่เหมาะสม หมายถึง
  - อธิบายสถานการณ์ให้แก่ลูกค้าทราบ

- ให้คำแนะนำหรือทางเลือกแก่ลูกค้า
- ใช้สำเนียงและน้ำเสียงที่สุภาพและให้ความเคารพ และไม่ส่งเสียงดัง ตลอดเวลาที่เจรจา
- ใช้ดุลยพินิจ การตัดสินใจอย่างมีเหตุผล และไหวพริบปฏิภาณ
- ใช้ทักษะการจัดการความขัดแย้ง

• การประเมินสถานการณ์ หมายถึง

- ลูกค้ามีพฤติกรรมหรืออยู่ในสภาพที่มึนเมา
- ลูกค้ามีพฤติกรรมที่รุนแรงหรือไม่เป็นระเบียบอย่างผิดปกติ
- กรณีนักดื่มวัยเยาว์

• รับมือกับบุคคลที่ก่อความเดือดร้อนรำคาญ หมายถึง

- ให้ข้อแนะนำและ/หรือทางเลือกแก่ลูกค้า
- สอบถาม/ร้องขอให้ลูกค้าออกจากสถานที่
- ปฏิเสธการขายสุราหรือเครื่องดื่มที่มีแอลกอฮอล์ผสม

• การรับมือกับนักดื่มวัยเยาว์ หมายถึง

- ขอดูบัตรประจำตัวประชาชนหรือ Passport
- ปฏิเสธการขายสุราหรือเครื่องดื่มที่มีแอลกอฮอล์ผสม
- ดำเนินการสอบถาม/ร้องขอในสถานที่ที่เหมาะสม เพื่อขอให้ลูกค้าออกจากสถานที่

16. หน่วยสมรรถนะร่วม (ถ้ามี)

N/A

17. อุตสาหกรรมร่วม/กลุ่มอาชีพร่วม (ถ้ามี)

N/A

18. รายละเอียดกระบวนการและวิธีการประเมิน (Assessment Description and Procedure)

กระบวนการและวิธีการประเมินให้ดูในคู่มือการประเมิน

1. รหัสหน่วยสมรรถนะ 3.08.096

2. ชื่อหน่วยสมรรถนะ วางแผน ดำเนินการ และประเมินผลกิจกรรมการฝึกอบรม สำหรับงานแม่บ้านในโรงแรม

3. ทบทวนครั้งที่ 2 / 2567

4. สร้างใหม่ ☐ **ปรับปรุง** ☑

5. สำหรับชื่ออาชีพและรหัสอาชีพ (Occupational Classification)

5121 (ISCO-88:TH) แม่บ้านในโรงแรม

6. คำอธิบายหน่วยสมรรถนะ (Description of Unit of Competency)

หน่วยสมรรถนะนี้เป็นหน่วยที่เกี่ยวกับความรู้และทักษะที่จำเป็นในการวางแผนและดำเนินการชุดกิจกรรมการฝึกอบรม
ซึ่งเกี่ยวข้องกับการวางแผนชุดกิจกรรมการฝึกอบรมการดำเนินการตามชุดกิจกรรมการฝึกอบรม การทบทวนแผนการดำเนินงานตามชุดของกิจกรรมการฝึกอบรม

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

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

N/A

11. สมรรถนะย่อยและเกณฑ์การปฏิบัติงาน (Elements and Performance Criteria)

สมรรถนะย่อย (Element)	เกณฑ์ในการปฏิบัติงาน (Performance Criteria)	วิธีการประเมิน (Assessment)
3.08.096.01 วางแผนชุดกิจกรรมการฝึกอบรม	1.1 ตรวจสอบความจำเป็นในการฝึกอบรม 1.2 จัดลำดับความสำคัญของความจำเป็น ในการฝึกอบรม 1.3 กำหนดทรัพยากรที่ต้องใช้ในการสนับสนุนกิจกรรมการฝึกอบรม 1.4 ระบุถึงกิจกรรมการฝึกอบรมที่จำเป็นต่อองค์กร 1.5 กำหนดความพร้อมของผู้เรียน ในการเข้าร่วมกิจกรรมการฝึกอบรม 1.6 นำผู้ที่มีส่วนได้ส่วนเสียมามีส่วนร่วม ในการวางแผนกิจกรรมการฝึกอบรม 1.7 พัฒนาตารางเวลาในการดำเนินการกิจกรรมการฝึกอบรม ตามที่ระบุไว้ 1.8 พัฒนาแผนปฏิบัติการ เพื่อช่วยในการดำเนินการกิจกรรมการฝึกอบรม 1.9 ส่งแผนการดำเนินการกิจกรรมการฝึกอบรมให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย 1.10 กระตุ้นให้ผู้เรียน มีส่วนในการจัดกิจกรรมการฝึกอบรม	การจำลองสถานการณ์ การสังเกตการณ์ ณ สถานที่ปฏิบัติงาน การสัมภาษณ์ การสาธิตการปฏิบัติงาน ข้อสอบข้อเขียน แฟ้มสะสมผลงาน

สมรรถนะย่อย (Element)	เกณฑ์ในการปฏิบัติงาน (Performance Criteria)	วิธีการประเมิน (Assessment)
3.08.096.02 ดำเนินการตามชุดกิจกรรมการฝึกอบรม	2.1 ให้การสนับสนุนพนักงานในการเข้าร่วมกิจกรรมการฝึกอบรม 2.2 จัดสรรทรัพยากรตามที่ผู้นำการฝึกอบรมต้องการในการจัดกิจกรรม เพื่อควบคุมระดับการให้บริการ 2.3 แนะนำผู้เรียนเกี่ยวกับข้อบังคับที่กำหนดโดยผู้จัดกิจกรรมการฝึกอบรม 2.4 รับฟังความคิดเห็นจากผู้เรียน เกี่ยวกับกิจกรรมการฝึกอบรมแต่ละครั้ง 2.5 ปรับเปลี่ยนตารางการจัดกิจกรรมการฝึกอบรม ตามความคิดเห็นจากผู้เรียนและประเด็นอื่นๆ ที่เกิดขึ้น ระหว่างการจัดกิจกรรม 2.6 เข้าร่วมกิจกรรมการฝึกอบรม เพื่อตรวจสอบและประเมินการดำเนินงาน 2.7 หมั่นติดต่อกับผู้จัด/ผู้ให้บริการการฝึกอบรม	การจำลองสถานการณ์ การสังเกตการณ์ ณ สถานที่ปฏิบัติงาน การสัมภาษณ์ การสาธิตการปฏิบัติงาน ข้อสอบข้อเขียน แฟ้มสะสมผลงาน
3.08.096.03 ทบทวนการวางแผนและการดำเนินงานตามชุดของกิจกรรมการฝึกอบรม	3.1 ประเมินผลกระทบของการเข้าร่วมกิจกรรมการฝึกอบรม 3.2 ประเมินความคุ้มค่าที่ได้ จากการจัดกิจกรรมการฝึกอบรม 3.3 ระบุแนวทางการสร้างความคุ้มค่า ในการจัดกิจกรรมการฝึกอบรม เพื่อให้เกิดประสิทธิผลยิ่งขึ้น 3.4 จัดทำรายงานการจัดกิจกรรมการฝึกอบรมขององค์กร	การจำลองสถานการณ์ การสังเกตการณ์ ณ สถานที่ปฏิบัติงาน การสัมภาษณ์ การสาธิตการปฏิบัติงาน ข้อสอบข้อเขียน แฟ้มสะสมผลงาน

12. ความรู้และทักษะก่อนหน้าที่จำเป็น (Pre-requisite Skill & Knowledge)

N/A

13. ทักษะและความรู้ที่ต้องการ (Required Skills and Knowledge)

(ก) ความต้องการด้านทักษะ

- ทักษะการฝึกอบรมและการประเมินผล การรวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูล
- ทักษะการระบุความต้องการด้านการฝึกอบรมขององค์กร การระบุความต้องการของผู้เรียนแต่ละบุคคล
- ทักษะการวางแผน การวิจัย การสื่อสาร การเจรจาต่อรอง การประเมินผล การวิเคราะห์ และการทบทวน

(ข) ความต้องการด้านความรู้

- ความรู้เกี่ยวกับนโยบายและกระบวนการขององค์กร ในการฝึกอบรมและการประเมินผล
- ความรู้และความเข้าใจเกี่ยวกับกิจกรรมฝึกอบรมที่เหมาะสมกับบริบทของอุตสาหกรรม
- ความรู้และความเข้าใจเกี่ยวกับผลกระทบของการขาดแคลนบุคลากร เมื่อผู้เรียนเข้าร่วมกิจกรรมการฝึกอบรม

14. หลักฐานที่ต้องการ (Evidence Guide)

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

- หลักฐานการปฏิบัติงาน (Performance Evidence)
- ดำเนินการฝึกอบรมที่ได้รับมอบหมายแล้วเสร็จ ในเวลาที่กำหนด
- ตัวชี้วัดผลการดำเนินงานที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินการฝึกอบรมโดยมีค่าไม่ต่ำไปกว่ามาตรฐานที่องค์กรกำหนด
- หลักฐานความรู้ (Knowledge Evidence)
- แสดงความรู้เกี่ยวกับนโยบายและกระบวนการขององค์กร ในการฝึกอบรมและการประเมินผล
- แสดงความรู้และความเข้าใจเกี่ยวกับกิจกรรมฝึกอบรมที่เหมาะสมกับบริบทของอุตสาหกรรม
- แสดงความรู้และความเข้าใจเกี่ยวกับผลกระทบของการขาดแคลนบุคลากร เมื่อผู้เรียนเข้าร่วมกิจกรรมการฝึกอบรม

คำแนะนำในการประเมิน

การประเมินควรให้ความสำคัญกับบริบทเฉพาะของอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว การโรงแรม และภัตตาคาร

วิธีการประเมิน

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

15. ขอบเขต (Range Statement)

ขอบเขตอธิบายถึงขอบเขตของการปฏิบัติงาน และสภาพแวดล้อมอื่นๆหรือสถานการณ์อื่น ๆ ที่มีผลกระทบต่อการทำงาน รวมถึงเครื่องมือ อุปกรณ์ เทคโนโลยี ทรัพยากรที่ใช้ หรือข้อกำหนดอื่นๆที่เกี่ยวข้อง

คำแนะนำ

ไม่มี

คำอธิบายรายละเอียด

- การตรวจสอบความจำเป็นในการฝึกอบรม อาจครอบคลุม
- การตรวจสอบผลของการตอบสนองความต้องการการฝึกอบรมการวิเคราะห์
- การตรวจสอบข้อมูลส่วนบุคคล รวมทั้ง การร้องขอการฝึกอบรมจากพนักงาน ผู้ร่วมงาน ลูกค้า หัวหน้า ผู้จัดการ และบุคลากรที่เกี่ยวข้อง
- การตรวจสอบแผน ทิศทาง และวัตถุประสงค์ทางธุรกิจ
- การตรวจสอบคุณสมบัติของพนักงาน ใบรับรอง ใบอนุญาต ฯลฯ
- การตรวจสอบสภาพการทำงานที่เปลี่ยนแปลงไป ครอบคลุม การเปลี่ยนแปลงของเครื่องมือและอุปกรณ์ ขั้นตอน กฎหมาย แผนผัง ความต้องการของลูกค้า ฯลฯ
- การทำความเข้าใจถึงความต้องการการฝึกอบรมของแผนก คณะทำงานงาน และพนักงานแต่ละคน
- จัดลำดับความสำคัญของความจำเป็นในการฝึกอบรม จะครอบคลุม
- ความสัมพันธ์ระหว่างความจำเป็นในการฝึกอบรมต้อง กับความต้องการขององค์กร โดยพิจารณาจากพื้นที่ แผนก คณะทำงาน และพนักงานแต่ละคน
- ปัจจัยด้านกฎหมาย
- การประเมินระดับสมรรถนะที่มีอยู่ กับความต้องการที่คาดหวัง
- การประเมินค่าใช้จ่ายที่เกี่ยวข้อง ในการฝึกอบรมระยะสั้น เพื่อตอบสนองต่อความจำเป็นเร่งด่วน
- การระบุถึงผลกระทบของการไม่ตอบสนอง ต่อความจำเป็นเร่งด่วนในการฝึกอบรม
- การระบุกิจกรรมที่มีความสำคัญอื่น ๆ ที่องค์กรจะต้องรองรับ
- การพิจารณาถึงความจำเป็นในการฝึกอบรม ร่วมกับการจัดลำดับความสำคัญ
- การระบุแผนการทางเลือกในระยะสั้นที่สามารถนำมาใช้เพื่อตอบสนองความต้องการได้ทันที นอกเหนือจากการจัดกิจกรรมการฝึกอบรม
- ทรัพยากร อาจครอบคลุม
- เวลา
- พื้นที่/ที่ตั้งและสถานที่

- ทรัพยากรบุคคล
- ทรัพยากรการเงิน
- ทรัพยากรด้านกายภาพ
- กลุ่มเครือข่าย
- การฝึกอบรมของหน่วยงานภายนอก

• กิจกรรมการฝึกอบรม (รวมทั้ง กิจกรรมใดๆ ที่จะส่งผลให้ผู้เรียนสำเร็จของ/หรือความคืบหน้าต่อการระบุสถานที่ทำงานทัศนคติทักษะและหรือความรู้) อาจครอบคลุม

- การฝึกอบรมรูปแบบดั้งเดิม
- การเรียนรู้จากคอมพิวเตอร์
- การเรียนจากที่บ้าน
- การฝึกอบรมและการเรียนทางไปรษณีย์
- การประชุม สัมมนา การจัดนิทรรศการ การนำเสนอทางการค้า การฝึกอบรม การอภิปราย
- การฝึกอบรมจัดโดยตัวแทนจำหน่าย อุตสาหกรรมที่เกี่ยวข้องหน่วยงาน/ตัวแทนจากภาครัฐ
- หลักสูตรการฝึกอบรมทั่วไป รวมทั้ง ชุดกิจกรรมการฝึกอบรมที่นำเสนอโดยผู้จัดอบรมภายนอก
- ทัศนศึกษา การเรียนรู้จากประสบการณ์ การเข้าเยี่ยมสถานที่ทางธุรกิจ
- วิทยากรพิเศษ
- การสาธิตและการบรรยายโดยผู้เชี่ยวชาญที่ได้รับการยอมรับ
- โอกาสการเรียนรู้ที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับความจำเป็นขององค์กร
- ตรวจสอบความพร้อมของผู้เรียนในการเข้าร่วมกิจกรรมการฝึกอบรม ควรเกี่ยวข้องกับ
- ตรวจบัญชีรายชื่อของพนักงาน เพื่อกำหนดความยืดหยุ่นในการทำงาน เพื่อรองรับการขาดพนักงาน และการเข้าร่วมกิจกรรมการฝึกอบรม
- ประสานงานกับผู้บังคับบัญชา ในการระบุพนักงานที่จะมาทำงานแทนผู้ที่เข้าร่วมกิจกรรมการฝึกอบรม
- ประสานงานกับฝ่ายการเงิน ในการคำนวณค่าจ้างแรงงาน ที่เกี่ยวข้องกับการเข้าร่วมกิจกรรมการฝึกอบรม
- ระบุเวลา วัน และช่วงที่มีอัตราส่วนลูกค้ามาใช้บริการสูง-ต่ำ

• นำผู้มีส่วนได้เสีย มามีส่วนร่วมในการวางแผน อาจครอบคลุม

- หารือความต้องการของแต่ละบุคคลและกลุ่ม เกี่ยวกับกิจกรรมการฝึกอบรม
- ระบุปัญหาและอุปสรรคของแต่ละบุคคลและกลุ่ม ในการเข้าร่วมกิจกรรมการฝึกอบรม
- ระบุคุณสมบัติของผู้เรียน สำหรับกิจกรรมการฝึกอบรม
- หารือเกี่ยวกับตัวเลือกของกิจกรรมการฝึกอบรม กับหัวหน้างาน บริหารและผู้เรียน
- อธิบายความจำเป็นของกิจกรรมการฝึกอบรม
- ระบุประโยชน์ที่ได้จากการเข้าร่วมกิจกรรมการฝึกอบรม
- ระบุการสนับสนุนที่จัดเตรียม สำหรับผู้เข้าร่วมการฝึกอบรม ครอบคลุม ค่าเดินทาง ค่าธรรมเนียม ค่าเบี้ยเลี้ยง ค่าอาหารและที่พัก
- หารือเกี่ยวกับเวลาในการหยุดงาน เพื่อไปร่วมกิจกรรมการฝึกอบรม ครอบคลุม การเรียน การฝึกปฏิบัติ การประเมินที่เหมาะสมของแต่ละกิจกรรม

• พัฒนาตารางเวลา อาจครอบคลุม

- รองรับความจำเป็นในการปฏิบัติงานของผู้เรียนแต่ละคน เพื่อให้ได้ขอบเขตงานที่เป็นไปได้ มากที่สุด
- รองรับความสำคัญในการปฏิบัติงานของผู้เรียนแต่ละคน เพื่อให้ได้ขอบเขตงานที่เป็นไปได้ มากที่สุด
- จำกัดกิจกรรมการฝึกอบรมและจำนวนการเข้าร่วม เพื่อให้สอดคล้องกับงบประมาณและข้อจำกัดอื่น ๆ ในการดำเนินงาน
- ระบุวัน วันที่ เวลา และพนักงาน สำหรับแต่ละกิจกรรมการฝึกอบรม
- ประสานงานการเข้าร่วมของผู้เรียน จากพื้นที่/หน่วยงานต่างๆ ให้มาจัดกิจกรรมการฝึกอบรมร่วมกัน
- ระบุกิจกรรมการฝึกอบรม ที่เพิ่มประสิทธิภาพการเรียนรู้ ในขณะที่ลดค่าใช้จ่าย รวมทั้งหาสถานที่สำหรับจัดงานและกิจกรรมที่ทำได้ในท้องถิ่น
- ส่งร่างกำหนดการไปยังผู้เรียน และผู้บริหาร/หัวน้างาน
- แก้ไขร่างกิจกรรมการฝึกอบรม จากข้อเสนอแนะที่ได้รับ เพื่อให้กิจกรรมบรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กรมากที่สุด

• พัฒนาแผนปฏิบัติการ เพื่อช่วยในการดำเนินกิจกรรมการฝึกอบรม อาจครอบคลุม

- จัดสรรความรับผิดชอบ ในการดำเนินการตามแผน
- รับสมัครและ/หรือลงทะเบียนกิจกรรมการฝึกอบรม
- ยืนยันการรับสมัครและ/หรือลงทะเบียน รวมทั้ง รายละเอียดกิจกรรมการฝึกอบรม การเตรียมตัว และ/หรือคุณสมบัติที่จำเป็นต้องมี

เพื่อใช้ในการสมัครและ/หรือลงทะเบียน

- พัฒนาแนวทางที่ผู้เข้าร่วมในกิจกรรมการฝึก สามารถถ่ายทอดความรู้และทักษะที่ได้เรียนรู้กับพนักงานอื่น ๆ ในที่ทำงาน/องค์กร

- อนุมัติพนักงานที่จะทำหน้าที่แทนและงบประมาณด้านค่าจ้างแรงงาน ตามความเหมาะสม
- กำหนดกฎเกณฑ์ ที่จะใช้ในการประเมินหลังเข้าร่วมกิจกรรมการฝึกอบรม
- แผนการดำเนินงานที่ใช้ร่วมกัน อาจครอบคลุม
- เตรียมเอกสารข้อมูล เช่น จดหมาย บันทึกข้อมความ ใบปิดประกาศ
- กล่าวถึงกิจกรรมการฝึกอบรม ในที่ประชุมพนักงาน
- ใช้สื่อสารอิเล็กทรอนิกส์ ครอบคลุม อีเมล์ อินทราเน็ต และโทรสาร
- ดำเนินการจัดงานเฉพาะ เพื่อให้ข้อมูลเกี่ยวกับกิจกรรมการฝึกอบรม
- การสนับสนุนพนักงานในการเข้าร่วมกิจกรรมการฝึกอบรม อาจครอบคลุม
- ชำระเงินหรือเตรียมการด้านอื่นๆ เช่น ยานพาหนะ/ต่อวัน การเดินทาง และการจัดหาที่พัก
- จัดหาเครื่องมือที่ต้องใช้ ก่อนการฝึกอบรม เช่น เอกสารการอ่าน
- ระบุและ/หรือการยืนยันสถานที่จัดการฝึกอบรม เวลาในการเข้าร่วม ที่ตั้งของสถานที่ ฯลฯ
- ชี้แจงกับผู้เรียน เกี่ยวกับความคาดหวังขององค์กร จากการเข้าร่วมกิจกรรมการฝึกอบรม
- กำหนดเวลาในการอนุญาตให้พนักงานหยุด เพื่อเตรียมความพร้อม สำหรับการเดินทางไปไปยังที่ฝึกอบรม
- ปรับตารางการทำงาน ให้พนักงานที่เข้าร่วมกิจกรรมการฝึกอบรม
- จัดทรัพยากรที่จำเป็น เพื่อให้หัวหน้างานรักษาระดับการบริการ อาจครอบคลุม
- อนุมัติและ/หรือจัดหาพนักงานเสริม เพื่อมาทำงานทดแทนผู้ที่เข้าร่วมการฝึกอบรม
- ปรับเปลี่ยนปริมาณงาน เพื่อรองรับการลดลงของระดับพนักงาน
- แก้ไขกิจกรรมในสถานที่ทำงาน เพื่อรองรับการลดลงของระดับพนักงาน
- แก้ไขเวลาให้บริการ
- ปิดพื้นที่ให้บริการ
- อนุมัติการจ่ายค่าล่วงเวลา ให้กับพนักงานที่ทำงานแทน ผู้ที่เข้าร่วมการฝึกอบรม
- ข้อบังคับที่กำหนด อาจครอบคลุม
- การตรงต่อเวลา
- ระยะเวลาการเข้าเรียน
- การมีส่วนร่วมในกิจกรรม
- ข้อตกลงด้านต่างๆ ของกิจกรรมการฝึกอบรม
- การดำเนินการประเมินผลกิจกรรมการฝึกอบรม
- การสร้างเครือข่ายกับผู้เข้าร่วมกิจกรรมการฝึกอบรมอื่น ๆ
- การนำเอกสารหรือสิ่งของที่ได้จากการฝึกอบรมไปใช้ในการปฏิบัติงานจริง
- การมุ่งเน้นถึงความจำเป็นในการฝึกอบรม ที่เหมาะกับผู้เรียนแต่ละคน พื้นที่ในการปฏิบัติงาน แผนก และ/หรือ องค์กร
- ความสามารถในการแสดง/พิสูจน์ถึงผลการเข้าร่วมกิจกรรมการฝึกอบรม
- การแบ่งปันความรู้ ทักษะ และทัศนคติที่ได้เรียนรู้ กับพนักงานคนอื่นๆ
- รับฟังความคิดเห็นจากผู้เรียน อาจครอบคลุม
- ความคิดเห็นที่เป็นลายลักษณ์อักษรหรือวาจา
- ข้อเสนอแนะจากการมีส่วนร่วม ในกิจกรรมการฝึกอบรมทั้งหมด
- ความเห็นเกี่ยวกับเนื้อหาการฝึกอบรม
- คำอธิบายในสิ่งที่ผู้เรียนเชื่อว่า กิจกรรมการฝึกอบรม ช่วยให้บรรลุความจำเป็นตามที่ระบุ
- การสร้างความมั่นใจว่าข้อเสนอแนะมาจากผู้เรียนที่เข้าร่วมการฝึกอบรม
- การหารือในเรื่องที่เป็นกังวลกับผู้จัด/ผู้ให้บริการจัดกิจกรรมการฝึกอบรม
- ปรับเปลี่ยนตารางกิจกรรมการฝึกอบรม อาจครอบคลุม
- การเพิ่มจำนวนผู้เรียนในกิจกรรมการฝึกอบรมเป็นกรณีพิเศษ
- การลดจำนวนผู้เรียนในกิจกรรมการฝึกอบรมจากที่ระบุในเบื้องต้น
- การร้องขอผู้จัด/ผู้ให้บริการจัดกิจกรรมการฝึกอบรมปรับเปลี่ยนกิจกรรมตามคำเสนอแนะที่ได้รับหรือการเปลี่ยนแปลงตามความจำเป็น
- การหาสิ่งชดเชยจากผู้จัด/ผู้ให้บริการจัดกิจกรรมการฝึกอบรม หากกิจกรรมไม่เป็นไปตามสัญญา
- การย้ายผู้เรียนจากกิจกรรมการฝึกอบรมทั่วไป และการทำงานร่วมกับผู้จัด/ผู้ให้บริการจัดกิจกรรมการฝึกอบรม เพื่อสร้างกิจกรรมการฝึกอบรมเฉพาะ
- การเปลี่ยนแปลงรูปแบบกิจกรรมการฝึกอบรมโดยให้ผู้เรียนมีส่วนร่วม

- การหารือเกี่ยวกับการเปลี่ยนผู้อำนวยความสะดวกใช้ในกิจกรรมการฝึกอบรม (Facilitator) ที่ผู้เรียนระบุว่ามีปัญหา
- การแนะนำผู้จัด/ผู้ให้บริการจัดกิจกรรมการฝึกอบรม เกี่ยวกับความต้องการด้านต่าง ๆ ขององค์กร ครอบคลุม เวลาเริ่มต้นและสิ้นสุด ช่วงเวลาของการฝึกอบรม กิจกรรมการประเมินผล การเตรียมจัดอาหารและเครื่องดื่ม การประชุม ฯลฯ
- การหารือถึงผลกระทบของการเปลี่ยนแปลงที่ถูกเสนอ ในประเด็นเกี่ยวกับการปฏิบัติงาน กับหัวหน้างาน ผู้บริหาร และลูกค้า ฯลฯ
- การสื่อสารเกี่ยวกับตารางการเรียนที่มีการเปลี่ยนแปลงกับผู้เรียนและคนอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง

• ประเมินผลกระทบของการเข้าร่วมกิจกรรมการฝึกอบรม อาจครอบคลุม

- หาข้อมูลจากกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
- เปรียบเทียบข้อมูลการปฏิบัติงาน การดำเนินงาน และสถิติขององค์กร ก่อนการฝึกอบรมกับหลังการฝึกอบรม
- มุ่งเน้นเกณฑ์ที่ระบุไว้ในขั้นตอนการวางแผน เพื่อใช้ประเมินการมีส่วนร่วมในกิจกรรมการฝึกอบรม
- เปรียบเทียบผลของการเข้าร่วมกิจกรรมการฝึกอบรม จากการมีส่วนร่วมในการฝึกอบรมที่มีมาตรฐานมากขึ้น
- ประเมินความคุ้มค่าที่ได้จากการจัดกิจกรรมการฝึกอบรม อาจครอบคลุม
- ดำเนินการวิเคราะห์ต้นทุน-ผลตอบแทน รวมทั้ง ระบุและคำนวณต้นทุนแอบแฝงที่เกิดขึ้นจริงในกิจกรรมการฝึกอบรม
- เปรียบเทียบตัวเลขการวิเคราะห์ต้นทุน-ผลตอบแทน ก่อนและหลังการจัดกิจกรรมการฝึกอบรม รวมทั้งระบุต้นทุนแอบแฝงที่เกิดขึ้นจริงในกิจกรรมการฝึกอบรม
- ระบุการฝึกอบรมทางเลือกที่สามารถจัดหาโดยใช้จำนวนต้นทุนเท่ากัน
- รับรู้ประเด็นทางอารมณ์ ทั้งด้านบวกและ/หรือด้านลบ ที่ผู้เรียนประสบจากการเข้าร่วมกิจกรรมการฝึกอบรม

• แนวทางการสร้างความคุ้มค่าในการจัดกิจกรรมการฝึกอบรม อาจครอบคลุม

- หาส่วนลด สำหรับการเข้าร่วมกับกิจกรรมการฝึกอบรมในอนาคต
- จัดกิจกรรมฝึกอบรมภายใน รวมทั้งนำเสนอแก่พนักงานทั้งภายในและภายนอกองค์กร
- จัดกิจกรรมการฝึกอบรมกับองค์กรอื่นโดยการร่วมทุนกัน
- ร้องขอผู้เรียนในการสบทบทุนการจัดกิจกรรมการฝึกอบรม รวมทั้งละเว้นค่าจ้างแรงงาน
- ทำงานร่วมกับผู้จัด/ผู้ให้บริการจัดกิจกรรมการฝึกอบรมเพื่อเสนอกิจกรรมที่มีระยะเวลาสั้นลง
- พัฒนาวิธีการจัดโครงสร้างภายในองค์กร เพื่อเอื้อต่อการแบ่งปันความรู้และทักษะจากผู้เรียนสู่พนักงานคนอื่น

• รายงานการจัดกิจกรรมการฝึกอบรม อาจครอบคลุม

- โครงร่างและภาพรวมของกิจกรรมการฝึกอบรมที่จัดขึ้น รวมทั้งเหตุผลในการจัด
- ต้นทุนและผลประโยชน์ที่เกิดขึ้น
- จำนวนของพนักงานที่เข้าร่วมกิจกรรมการฝึกอบรม
- ภาพรวมของการประเมินผู้เรียนจากการมีส่วนร่วมในกิจกรรมการฝึกอบรม
- บทวิเคราะห์ต้นทุนเชิงเปรียบเทียบในการจัดการกิจกรรมการฝึกอบรมกับวิธีการอื่นๆ
- คำอธิบายเกี่ยวกับกิจกรรมการฝึกอบรมถัดไป ที่ได้รับการระบุว่ามีศักยภาพสำหรับผู้เรียนในอนาคต รวมทั้ง การระบุกิจกรรมการฝึกที่ได้ระบุไว้แล้วแต่ยังไม่มีการเข้าร่วม

16. หน่วยสมรรถนะร่วม (ถ้ามี)

N/A

17. อุตสาหกรรมร่วม/กลุ่มอาชีพร่วม (ถ้ามี)

N/A

18. รายละเอียดกระบวนการและวิธีการประเมิน (Assessment Description and Procedure)

กระบวนการและวิธีการประเมินให้ดูในคู่มือการประเมิน

1. รหัสหน่วยสมรรถนะ 3.09.103

2. ชื่อหน่วยสมรรถนะ จัดการรายการซื้อและจัดเก็บสินค้าสำหรับงานแม่บ้านในโรงแรม

3. ทบทวนครั้งที่ 2 / 2567

4. สร้างใหม่ ☐ **ปรับปรุง** ☑

5. สำหรับชื่ออาชีพและรหัสอาชีพ (Occupational Classification)

กระบวนการและวิธีการประเมินให้ดูในคู่มือการประเมิน

6. คำอธิบายหน่วยสมรรถนะ (Description of Unit of Competency)

หน่วยสมรรถนะนี้เป็นหน่วยที่เกี่ยวกับความรู้และทักษะที่จำเป็นในการจัดการรายการซื้อและจัดเก็บสินค้า
ซึ่งเกี่ยวข้องกับการระบุความจำเป็นในการควบคุมสินค้าคงคลังและการจัดการพัฒนาและการดำเนินการจัดซื้อและ
การจัดทำระบบจัดซื้อพัฒนาและดำเนินการตามขั้นตอนจัดเก็บสินค้าคงคลังพัฒนาและดำเนินการระบบการจัดเก็บสต็อก พัฒนาและดำเนินการระบบการจัดเก็บ
พัฒนาและดำเนินการระบบการจัดการสต็อก

7. สำหรับระดับคุณวุฒิ

1	2	3	4	5	6	7	8
☐	☐	☐	☐	☑	☐	☐	☐

8. กลุ่มอาชีพ (Sector)

สาขาวิชาชีพการท่องเที่ยว การโรงแรม และภัตตาคาร

9. ชื่ออาชีพและรหัสอาชีพอื่นที่หน่วยสมรรถนะนี้สามารถใช้ได้ (ถ้ามี)

N/A

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

N/A

11. สมรรถนะย่อยและเกณฑ์การปฏิบัติงาน (Elements and Performance Criteria)

สมรรถนะย่อย (Element)	เกณฑ์ในการปฏิบัติงาน (Performance Criteria)	วิธีการประเมิน (Assessment)
3.09.103.01 ระบุความจำเป็นในการบริหารสินค้าคงคลัง	1.1 ระบุเงื่อนไข/ข้อกำหนดสำหรับการบริหารสินค้าคงคลัง 1.2 จัดทำรายการสินค้าคงคลังที่จะดำเนินการควบคุม 1.3 กำหนดบุคลากรที่ทำหน้าที่จัดการและควบคุมสินค้า 1.4 กำหนดขั้นตอนในการบริหารและควบคุมสินค้าคงคลัง 1.5 ระบุและอธิบายถึงความสำคัญของเอกสารในการควบคุมสินค้าคงคลัง 1.6 พัฒนาความรู้เกี่ยวกับสินค้าที่เกี่ยวข้อง	การจำลองสถานการณ์ การสังเกตการณ์ ณ สถานที่ปฏิบัติงาน การสัมภาษณ์ การสาธิตการปฏิบัติงาน ข้อสอบข้อเขียน แฟ้มสะสมผลงาน
3.09.103.02 พัฒนาและนำระบบการจัดซื้อมาใช้งาน	2.1 กำหนดเงื่อนไขการประเมินประสิทธิภาพของผู้ขาย/คู่ค้า 2.2 คัดเลือกผู้ขาย/คู่ค้าตามเงื่อนไขที่ตกลงกัน 2.3 ระบุข้อกำหนด/ความต้องการด้านการจัดซื้อและจัดหา 2.4 กำหนดเงื่อนไข/รูปแบบการจัดซื้อ 2.5 วางแผน ดำเนินการสั่งซื้อจากผู้ขาย/คู่ค้าที่ได้รับการคัดเลือก ให้เพียงพอในแต่ละช่วงเวลาขององค์กร	การจำลองสถานการณ์ การสังเกตการณ์ ณ สถานที่ปฏิบัติงาน การสัมภาษณ์ การสาธิตการปฏิบัติงาน ข้อสอบข้อเขียน แฟ้มสะสมผลงาน

สมรรถนะย่อย (Element)	เกณฑ์ในการปฏิบัติงาน (Performance Criteria)	วิธีการประเมิน (Assessment)
3.09.103.03 ดำเนินการรับสินค้า	3.1 ติดตามการส่งมอบสินค้าเข้าคลังสินค้า 3.2 ตรวจสอบสินค้าที่รับเข้า 3.3 คืนหรือตีกลับสินค้าที่ไม่ได้สั่งซื้อหรือสินค้าเสียหาย 3.4 ปฏิเสธสินค้าที่คุณภาพไม่ตรงตามข้อกำหนด 3.5 จัดทำเอกสารการรับมอบสินค้า	การจำลองสถานการณ์ การสังเกตการณ์ ณ สถานที่ปฏิบัติงาน การสัมภาษณ์ การสาธิตการปฏิบัติงาน แฟ้มสะสมผลงาน ข้อสอบข้อเขียน
3.09.103.04 พัฒนาและดำเนินการระบบการจัดเก็บสินค้า	4.1 กำหนดสถานที่เก็บรักษาที่เหมาะสมสำหรับสินค้าทั้งหมดที่จะต้องมีเก็บไว้ 4.2 จัดเก็บสินค้าเป็นไปตามเงื่อนไขการจัดเก็บ 4.3 บันทึกข้อมูลสินค้าในระบบงานที่เกี่ยวข้อง 4.4 เก็บรักษาและปกป้องสินค้าจากความเสียหาย เสื่อมสภาพ และการเบิกจ่ายที่ไม่ได้รับอนุญาต	การจำลองสถานการณ์ การสังเกตการณ์ ณ สถานที่ปฏิบัติงาน การสัมภาษณ์ การสาธิตการปฏิบัติงาน ข้อสอบข้อเขียน แฟ้มสะสมผลงาน
3.09.103.05 ดำเนินการเบิกจ่ายสินค้า	5.1 ระบุข้อกำหนดพื้นฐานสำหรับการเบิกจ่ายสินค้า 5.2 จัดทำเอกสารการเบิกจ่ายสินค้า 5.3 เบิกจ่ายสินค้าและแจกจ่ายไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง 5.4 บันทึกการเบิกจ่ายสินค้า โดยเฉพาะการเบิกจ่ายสินค้าระหว่างแผนกจะต้องได้รับการยินยอมจากหัวหน้าหรือผู้มีอำนาจในแผนกนั้นๆ ลงลายมือชื่อเป็นลายลักษณ์อักษร	การจำลองสถานการณ์ การสังเกตการณ์ ณ สถานที่ปฏิบัติงาน การสัมภาษณ์ การสาธิตการปฏิบัติงาน ข้อสอบข้อเขียน แฟ้มสะสมผลงาน
3.09.103.06 ดำเนินระบบการบริหารสินค้าคงคลัง	6.1 สร้างและนำระบบการตรวจนับสินค้าคงคลังมาใช้งาน 6.2 จัดให้มีระบบการประเมินมูลค่าสินค้าคงคลัง 6.3 สร้างและจัดให้มีระบบการรายงานสินค้าคงเหลือ 6.4 ให้คำแนะนำเพื่อปรับปรุงการทำงานของระบบสินค้าที่มีอยู่ 6.5 จัดให้มีการตรวจนับสินค้าคงคลังเป็นประจำทุกเดือนเพื่อทราบจำนวนสินค้าคงคลังและคำนวณการสั่งสินค้าเพิ่ม	การจำลองสถานการณ์ การสังเกตการณ์ ณ สถานที่ปฏิบัติงาน การสัมภาษณ์ การสาธิตการปฏิบัติงาน ข้อสอบข้อเขียน แฟ้มสะสมผลงาน

12. ความรู้และทักษะก่อนหน้าที่จำเป็น (Pre-requisite Skill & Knowledge)

N/A

13. ทักษะและความรู้ที่ต้องการ (Required Skills and Knowledge)

(ก) ความต้องการด้านทักษะ

- ทักษะและความสามารถในการจัดหาแหล่งในการจัดซื้อ
- ทักษะและความสามารถในการสั่งซื้อ การจัดเก็บ และการกระจายสินค้า
- ทักษะและความสามารถในการเขียนข้อกำหนดของผลิตภัณฑ์
- ทักษะและความสามารถในการดำเนินการทดสอบผลผลิต/สินค้า

(ข) ความต้องการด้านความรู้

- ความรู้เกี่ยวกับนโยบายและระเบียบวิธีปฏิบัติขององค์กรที่เกี่ยวข้องกับวิธีการสั่งซื้อ การชำระเงิน การจัดเก็บ การจัดการสินค้าและสถานที่ที่ใช้ในการจัดเก็บ
- ความรู้เกี่ยวกับผลิตภัณฑ์และความเข้าใจในการใช้งานทุกรายการที่สั่งซื้อ
- ความรู้เกี่ยวกับปริมาณการสั่งซื้อสำหรับรายการสินค้าทั้งหมด
- ความรู้เกี่ยวกับผู้จำหน่ายและความรู้ทางการตลาดที่เกี่ยวข้องกับการจัดหาและการสั่งซื้อ
- ความรู้เกี่ยวกับข้อมูลของผลิตภัณฑ์และคู่ค้า

14. หลักฐานที่ต้องการ (Evidence Guide)

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

- หลักฐานการปฏิบัติงาน (Performance Evidence)
  - แสดงความสามารถในการใช้งานระบบงานเกี่ยวกับสินค้าคงคลัง ความสามารถในการดำเนินการตามขั้นตอนเกี่ยวกับการจัดการสินค้าที่กำหนดตลอดจนความสามารถในการถ่ายทอดความรู้ให้แก่พนักงานที่เกี่ยวข้อง การจัดทำเอกสาร และการตรวจนับสินค้า
- หลักฐานความรู้ (Knowledge Evidence)
  - แสดงความรู้เกี่ยวกับสินค้าในส่วนที่ได้รับมอบหมายให้บริหารจัดการ

คำแนะนำในการประเมิน

การประเมินควรให้ความสำคัญกับบริบทเฉพาะของอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว การโรงแรม และภัตตาคาร

วิธีการประเมิน

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

15. ขอบเขต (Range Statement)

ขอบเขตอธิบายถึงขอบเขตของการปฏิบัติงาน และสภาพแวดล้อมอื่นๆหรือสถานการณ์อื่น ๆ ที่มีผลกระทบต่อการทำงาน รวมถึงเครื่องมือ อุปกรณ์ เทคโนโลยี ทรัพยากรที่ใช้ หรือข้อกำหนดอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง

คำแนะนำ

ไม่มี

คำอธิบายรายละเอียด

- เงื่อนไข/ข้อกำหนดของสำหรับการบริหารสินค้าคงคลัง อาจจะเกี่ยวข้องกับ
  - การรักษาสินค้าคงคลัง
  - ระดับสินค้าคงคลัง
  - มูลค่าของสินค้าคงคลัง
  - ข้อกำหนด ระยะเวลาและการส่งมอบ
  - ความต่อเนื่องของอุปทาน
  - ค่าใช้จ่ายและคุณภาพ
  - ทางเลือกต่าง ๆ สำหรับรายการสินค้าที่คุณภาพและระดับราคาต่าง ๆ
  - บริการฉุกเฉิน (จัดส่งสินค้ากะทันหัน)
  - เงื่อนไขการชำระหนี้ ระยะเวลาให้สินเชื่อ อัตราดอกเบี้ย ค่าธรรมเนียมและค่าใช้จ่าย
- รายการสินค้าคงคลังที่จะดำเนินการควบคุม อาจรวมถึง
  - อาหารและเครื่องดื่ม รวมทั้งของสด ของแช่แข็ง และอาหารที่สำเร็จรูป เครื่องดื่มแอลกอฮอล์ และเครื่องดื่มไม่มีแอลกอฮอล์
  - ผ้าลินินและเครื่องแบบพนักงาน
  - อุปกรณ์ทำความสะอาดและสารเคมี
  - เครื่องเขียน เครื่องใช้สำนักงาน
  - สินค้าทั้งหมดที่วางขายในร้าน
  - วัสดุส่งเสริมการขาย โบรชัวร์ ใบปลิว หนังสือโปสเตอร์และแคตตาล็อก
  - สินค้าคงคลังทั่วไป
- บุคลากรที่เกี่ยวข้องในการปฏิบัติหน้าที่ควบคุมสินค้า อาจรวมถึง

- เจ้าหน้าที่จัดซื้อ
- เจ้าหน้าที่สโตร์
- ผู้จัดการและเจ้าของ
- หัวหน้าแผนก

• ขั้นตอนในการบริหารและควบคุมสินค้าคงคลัง อาจเกี่ยวข้องกับ

- การจัดซื้อ
- การรับสินค้าเข้า
- การจัดเก็บสินค้า
- การจ่ายออก
- การผลิต
- การบริการ
- ยอดขาย

• เอกสาร อาจรวมถึง

- เอกสารภายใน เช่น ใบสั่งซื้อ บัตรประจำสินค้า (Stock Card/Bin Card) ใบเบิกสินค้า ใบโอนย้ายสินค้า ใบตรวจนับสินค้า รายงานสินค้าคงเหลือ
- เอกสารภายนอก เช่น ใบส่งสินค้า ใบกำกับภาษี รายงานการส่งมอบสินค้า ใบลดหนี้

• ความรู้เกี่ยวกับสินค้า อาจรวมถึง

- คู่ค้าและตลาด
- การทดสอบและการชิมอาหาร
- การค้นคว้าหาข้อมูลจากเกษตรกร ผู้ผลิตและคู่ค้า
- การได้รับตัวอย่างผลิตภัณฑ์
- เข้าร่วมกิจกรรมทางอุตสาหกรรม การสัมมนา การเปิดตัวสินค้า และการประชุม
- คู่ค้าที่เลือกใช้ ควรจะมีความสามารถในการผลิตเพื่อตอบสนองอุปทานขององค์กร

มีความต่อเนื่องในการวางจำหน่ายผลิตภัณฑ์

- ส่งมอบสินค้าตรงเวลา และรองรับกับสถานการณ์ฉุกเฉินที่เกิดขึ้นได้
- กำหนดการสั่งซื้อในปริมาณสูงสุด และต่ำสุดให้ชัดเจน
- ระบุรายละเอียดราคาที่มีการแข่งขันรวมถึงการอ้างอิงถึงปริมาณและส่วนลดอื่น ๆ ข้อเสนอพิเศษส่วนลดและแรงจูงใจ
- ระบุเงื่อนไขทางการเงิน เครดิตและการชำระเงิน
- อ้างอิงจากลูกค้ารายอื่น ๆ ที่รับรองที่ระดับของความพึงพอใจต่อคู่ค้า
- ระบุกระบวนการขั้นตอนซื้อขายและเวลาการส่งมอบของซัพพลายเออร์
- สั่งซื้อและการจัดส่งสินค้าในกรณีฉุกเฉิน นอกเวลาทำการ

• การจัดซื้อตามความต้องการอาจรวมถึง

- การพัฒนากระบวนการจัดซื้อตามรายละเอียดของผลิตภัณฑ์ คำอธิบาย วิธีใช้
- การดำเนินการทดสอบผลิตภัณฑ์
- การใช้กระบวนการประมูลที่เหมาะสม
- การควบคุมราคาและการทำแผนควบคุมราคา
- รายละเอียดวงจรผลิตภัณฑ์
- ความต้องการภายใน รวมถึงฤดูกาลและเหตุการณ์สถานะการณ์ปัจจุบัน ประวัติและข้อมูลการสั่งซื้อผลิตภัณฑ์และตัวเลขสต็อกคงเหลือ
- ปริมาณการสั่งซื้อเมื่อเทียบจากเศรษฐกิจปัจจุบัน
- การกำหนดขั้นต่ำและสูงสุดในการจัดซื้อ

• เงื่อนไขการสั่งซื้ออาจจะหมายถึง

- ตลาดการแข่งขันที่แตกต่างกัน
- สัญญาซื้อขาย ใบเสนอราคา การเจรจาต่อรอง
- เวลาที่ใช้ในการบริหารและการบัญชี การตรวจสอบและการชำระเงิน
- ความแตกต่างระหว่างการซื้อปลีกและส่ง
- การเปรียบเทียบการซื้อจากส่วนกลางก่อนการกระจายสินค้า

• ตำแหน่งที่ทำการสั่งซื้อและคำสั่งซื้อซึ่งอาจรวมถึง

- ยืนยันคำสั่งซื้อ
- สายการสั่งซื้อ
- คำสั่งซื้อ
- คำสั่งซื้อทางโทรศัพท์
- ยื่นคำสั่งซื้อที่มีพนักงานขาย/ผู้แทน

• การตรวจสอบการส่งมอบอาจเกี่ยวข้องกับ

- สถานที่จัดเก็บ
- การตรวจสอบรับกับรายการสั่งซื้อ
- การตรวจสอบสินค้าออกพร้อมกับการจัดส่งเอกสาร
- การตรวจสอบรายละเอียดการกำหนดราคา
- การตรวจสอบสต็อกกับข้อกำหนดของผลิตภัณฑ์

• การรับสินค้าเข้า ควรจะรวมถึง

- ชื่อแบรนด์ ภาชนะ ขนาดแพคเกจ สีชนิด
- ตรวจสอบคุณภาพและปริมาณของรายการสินค้า
- การสร้างความมั่นใจด้านความปลอดภัยของอาหาร
- มั่นใจได้ว่าสต็อคจะไม่ได้รับความเสียหาย
- ปฏิบัติตามข้อกำหนดของความปลอดภัยด้านอาหาร

• เอกสารการจัดส่ง อาจเกี่ยวข้องกับ

- เอกสารที่มีการลงนาม
- เอกสารที่มีมูลค่าและการปฏิเสธไม่รับเข้าสต็อค
- เงื่อนไขการจัดเก็บที่ต้องมี
- การเก็บรักษาอาหารสดแช่เย็น แช่แข็ง
- การเก็บรักษาเครื่องดื่มแอลกอฮอล์ และไม่มีแอลกอฮอล์
- การเก็บรักษาสำหรับรายการอื่นๆ รวมทั้งผ้าลินิน เครื่องแบบ สารเคมี เครื่องเขียน อุปกรณ์
- สินค้าและสื่อส่งเสริมการขาย
- ปฏิบัติตามข้อกำหนดของแผนความปลอดภัยด้านอาหาร
- เงื่อนไขและกระบวนการในการลดการสูญเสียจากการโจรกรรม
- หลักการหมุนเวียนของสินค้า

16. หน่วยสมรรถนะร่วม (ถ้ามี)

N/A

17. อุตสาหกรรมร่วม/กลุ่มอาชีพร่วม (ถ้ามี)

N/A

18. รายละเอียดกระบวนการและวิธีการประเมิน (Assessment Description and Procedure)

กระบวนการและวิธีการประเมินให้ดูในคู่มือการประเมิน

1. รหัสหน่วยสมรรถนะ 3.09.105

2. ชื่อหน่วยสมรรถนะ ติดตามประเมินผลการดำเนินงานพนักงาน สำหรับงานแม่บ้านในโรงแรม

3. ทบทวนครั้งที่ 2 / 2567

4. สร้างใหม่ ☐ **ปรับปรุง** ☑

5. สำหรับชื่ออาชีพและรหัสอาชีพ (Occupational Classification)

5121 (ISCO-88:TH) แม่บ้านในโรงแรม

6. คำอธิบายหน่วยสมรรถนะ (Description of Unit of Competency)

หน่วยสมรรถนะนี้เป็นหน่วยที่เกี่ยวกับความรู้และทักษะที่จำเป็นในการตรวจสอบการทำงานของพนักงาน ซึ่งเกี่ยวข้องกับการพัฒนาระบบการบริหารผลการปฏิบัติงาน การดำเนินการประเมินผลการปฏิบัติงาน การนำระบบการให้รางวัลและการสร้างแรงจูงใจมาใช้ การให้คำปรึกษาแก่พนักงาน และการนำระเบียบการด้านวินัยและการเลิกจ้างมาบังคับใช้

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
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)
3.09.105.01 พัฒนาระบบการบริหารผลการปฏิบัติงาน	1.1 วิเคราะห์แผนกลยุทธ์และแผนปฏิบัติการเพื่อระบุนโยบาย เป้าหมาย และวัตถุประสงค์ขององค์กร สำหรับกำหนดแนวทางการบริหารผลการปฏิบัติงาน 1.2 พัฒนาดัชนีชี้วัดผลการปฏิบัติงานเพื่อใช้ในการเก็บข้อมูลติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงานของพนักงาน 1.3 พัฒนาระบบการบริหารผลการปฏิบัติงานเพื่อให้เชื่อมั่นได้ว่าผลการปฏิบัติงานได้ถูกติดตามอย่างสม่ำเสมอและมีการให้ข้อมูลย้อนกลับแก่พนักงาน	การสังเกตการณ์ ณ สถานที่ปฏิบัติงาน การจำลองสถานการณ์ การสัมภาษณ์ การสาธิตการปฏิบัติงาน ข้อสอบข้อเขียน

สมรรถนะย่อย (Element)	เกณฑ์ในการปฏิบัติงาน (Performance Criteria)	วิธีการประเมิน (Assessment)
3.09.105.02 ดำเนินการประเมินผลการปฏิบัติงาน	2.1 ประเมินผลการปฏิบัติงานของพนักงาน 2.2 แจ้งผลการประเมินและให้คำแนะนำแก่พนักงาน 2.3 ระบุมาตรการปรับปรุงแก้ไขจากการประเมินผลงานรายบุคคล	การสังเกตการณ์ ณ สถานที่ปฏิบัติงาน การจำลองสถานการณ์ การสัมภาษณ์ ข้อสอบข้อเขียน การสาธิตการปฏิบัติงาน แฟ้มสะสมผลงาน
3.09.105.03 นำระบบการให้รางวัลและการสร้างแรงจูงใจมาใช้	3.1 ออกแบบโปรแกรมการให้รางวัลและการสร้างแรงจูงใจเพื่อกระตุ้นให้พนักงานบรรลุเป้าหมายที่ได้รับมอบหมาย 3.2 สื่อสารโปรแกรมการให้รางวัลและการสร้างแรงจูงใจให้พนักงานได้ทราบ 3.3 บริหารจัดการโปรแกรมการให้รางวัลและการสร้างแรงจูงใจ	การจำลองสถานการณ์ การสังเกตการณ์ ณ สถานที่ปฏิบัติงาน การสัมภาษณ์ การสาธิตการปฏิบัติงาน ข้อสอบข้อเขียน แฟ้มสะสมผลงาน
3.09.105.04 ให้คำปรึกษาแก่พนักงาน	4.1 ประยุกต์ใช้เทคนิคและกลยุทธ์การให้คำปรึกษาแก่พนักงานในกรณีที่ผลการประเมินต่ำกว่าเป้าหมายที่ได้รับมอบหมาย 4.2 จัดทำและรวบรวมการให้คำปรึกษาเป็นลายลักษณ์อักษร 4.3 จัดทำข้อตกลงสำหรับมาตรการปรับปรุงแก้ไขที่เป็นผลลัพธ์จากการให้คำปรึกษา	การจำลองสถานการณ์ การสังเกตการณ์ ณ สถานที่ปฏิบัติงาน การสัมภาษณ์ การสาธิตการปฏิบัติงาน ข้อสอบข้อเขียน แฟ้มสะสมผลงาน
3.09.105.05 นำระเบียบการด้านวินัยและการเลิกจ้างมาใช้	5.1 พัฒนาระเบียบการด้านวินัยและการเลิกจ้างสำหรับใช้ในการบริหารผลการปฏิบัติงาน 5.2 กำหนดเงื่อนไขการบังคับใช้ระเบียบการด้านวินัยและการเลิกจ้างในแต่ละกรณี 5.3 สื่อสารระเบียบการด้านวินัยและการเลิกจ้างให้พนักงานได้รับทราบ 5.4 ใช้ระเบียบการด้านวินัยและการเลิกจ้างตามความเหมาะสม	การสังเกตการณ์ ณ สถานที่ปฏิบัติงาน การจำลองสถานการณ์ การสัมภาษณ์ การสาธิตการปฏิบัติงาน ข้อสอบข้อเขียน แฟ้มสะสมผลงาน

12. ความรู้และทักษะก่อนหน้าที่จำเป็น (Pre-requisite Skill & Knowledge)

N/A

13. ทักษะและความรู้ที่ต้องการ (Required Skills and Knowledge)

(ก) ความต้องการด้านทักษะ

- ทักษะการกำหนดเป้าหมายและการวางแผนการทำงาน
- ทักษะการสื่อสารกับทีมงาน การสั่งงานและมอบหมายงาน
- ความสามารถในการตัดสินใจ และการแก้ไขปัญหา
- เทคนิคการให้คำปรึกษาแก่พนักงานทั้งที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการ

(ข) ความต้องการด้านความรู้

- ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับหลักการบริหารผลการปฏิบัติงาน รูปแบบของมาตรฐานการปฏิบัติงาน ระบบการบริหารผลการปฏิบัติงาน
- นโยบายและระเบียบวิธีปฏิบัติขององค์กรที่เกี่ยวข้องกับการบริหารผลการปฏิบัติงาน
- ความรู้เกี่ยวกับวิธีการ/เครื่องมือที่จำเป็นสำหรับการบริหารผลการปฏิบัติงาน เช่น แบบจำลอง (Model) การประเมินผลการปฏิบัติงาน

หลักเกณฑ์การประชุมเพื่อชี้แจงวิธีการประเมินผลและผลการประเมิน ความรู้เกี่ยวกับบทบาทของการสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพสำหรับการให้คำปรึกษา เป็นต้น ความรู้เกี่ยวกับข้อกำหนดด้านแรงงานสัมพันธ์ และความหลากหลายของข้อปฏิบัติต่าง ๆ

14. หลักฐานที่ต้องการ (Evidence Guide)

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

- หลักฐานการปฏิบัติงาน (Performance Evidence)
  - แสดงความสามารถในการติดตาม ประเมินผลการดำเนินงานพนักงาน ตั้งแต่การกำหนดเป้าหมายและการวางแผนการทำงาน การสื่อสารกับทีมงาน การสั่งงานและมอบหมายงาน การให้คำปรึกษาแก่พนักงานทั้งที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการ
  - แสดงความสามารถในการตัดสินใจ และการแก้ไขปัญหา
- หลักฐานความรู้ (Knowledge Evidence)
  - แสดงความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับนโยบายและระเบียบวิธีปฏิบัติขององค์กรที่เกี่ยวข้องกับการบริหารผลการปฏิบัติงาน หลักการบริหารผลการปฏิบัติงาน รูปแบบของมาตรฐานการปฏิบัติงาน ระบบการบริหารผลการปฏิบัติงาน วิธีการ/เครื่องมือที่จำเป็นสำหรับการบริหารผลการปฏิบัติงาน
  - แสดงความรู้เกี่ยวกับข้อกำหนดด้านแรงงานสัมพันธ์ และความหลากหลายของข้อปฏิบัติต่าง ๆ

คำแนะนำในการประเมิน

การประเมินควรให้ความสำคัญกับบริบทเฉพาะของอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว การโรงแรม และภัตตาคาร

วิธีการประเมิน

- สังเกตการณ์ผลการดำเนินงาน
- ทดสอบโดยให้แสดงบทบาทสมมติ
- ทำแบบทดสอบกรณีศึกษา
- ทดสอบความรู้โดยการตอบคำถามด้วยวาจาหรือข้อเขียน
- พิจารณารายงานจากหน่วยงานภายนอก
- มอบหมายงาน/โครงการ
- ทดสอบโดยการฝึกซ้อมกับสถานการณ์จำลอง

15. ขอบเขต (Range Statement)

ขอบเขตอธิบายถึงขอบเขตของการปฏิบัติงาน และสภาพแวดล้อมอื่นๆหรือสถานการณ์อื่น ๆ ที่มีผลกระทบต่อการทำงาน รวมถึงเครื่องมือ อุปกรณ์ เทคโนโลยี ทรัพยากรที่ใช้ หรือข้อกำหนดอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง

คำแนะนำ

ไม่มี

คำอธิบายรายละเอียด

- การบริหารผลการปฏิบัติงาน หมายถึง กระบวนการบริหารทรัพยากรมนุษย์แบบบูรณาการที่เชื่อมโยงการวางแผนยุทธศาสตร์ และเป้าหมายขององค์กร กับการพัฒนา การติดตามผล การประเมินผล และการปรับปรุงผลการปฏิบัติงาน รวมทั้งคุณลักษณะเชิงพฤติกรรมที่มีคุณค่าต่อการปฏิบัติงานภายในเวลาที่กำหนดไว้อย่างแน่นอน โดยมุ่งเน้นความสอดคล้องของผลการปฏิบัติงานของบุคคล ให้เป็นไปในทิศทางเดียวกับเป้าหมายรวมขององค์กร ด้วยการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์อย่างต่อเนื่อง และสม่ำเสมอ

- วงจรที่สำคัญในการบริหารผลการปฏิบัติงานให้เกิดประสิทธิภาพ ประกอบด้วย 4 ขั้นตอนย่อย ได้แก่ การวางแผนผลการดำเนินงาน (Performance Planning) การให้ข้อมูลสะท้อนกลับและการพัฒนา (Performance Feedback and Development) การประเมินผลการปฏิบัติงาน (Performance Appraisal) และการให้รางวัลและโอกาสการพัฒนา (Performance Reward and Opportunity)
- การวางแผนผลการดำเนินงาน เป็นการกำหนดปัจจัยวัดผลงานโดยผู้บังคับบัญชาจะต้องวางแผนเป้าหมายในการทำงานร่วมกับผู้ใต้บังคับบัญชา เน้นการสื่อสารสองทางแบบมีส่วนร่วม (Two-way Communications)
- การให้ข้อมูลสะท้อนกลับและการพัฒนา (Performance Feedback and Development) หมายถึง การให้ข้อมูลป้อนกลับถึงผลการปฏิบัติงานของพนักงานอันนำไปสู่ข้อตกลงร่วมกันในการพัฒนาต่อไป เป็นขั้นตอนที่เกิดขึ้นภายหลังจากที่หัวหน้างานและผู้ถูกประเมินได้วางแผนปัจจัยผลการดำเนินงาน (Performance Planning) เสร็จเป็นที่เรียบร้อยแล้วในช่วงต้นปี หลังจากนั้นหัวหน้างานจะต้องติดตามตรวจสอบว่าพนักงานมีผลงานเป็นไปตามเป้าหมายของปัจจัยประเมินผลงานที่กำหนดขึ้นในช่วงต้นปีหรือไม่
- หน้าที่ของหัวหน้างานในการตรวจสอบการทำงาน ประกอบด้วย การให้ข้อมูลป้อนกลับแก่พนักงานถึงผลการปฏิบัติงานจริงที่เกิดขึ้น (Performance Feedback) และคิดหาวิธีการหรือเครื่องมือนำไปสู่การพัฒนาพนักงาน (Performance Development)
- ความยุติธรรมหรือความเท่าเทียมกันในการประเมินผลงาน ประกอบด้วย
- ความยุติธรรมเชิงกระบวนการหมายถึง ความเหมาะสมของกระบวนการประเมิน ได้แก่ โอกาสในการแสดงความคิดเห็น ความคงเส้นคงวาในการประเมิน และความเกี่ยวข้องกับงานและปราศจากอคติ
- ความยุติธรรมเชิงการปฏิบัติต่อบุคคลหมายถึง การติดต่อสื่อสารและการปฏิบัติต่อบุคคลอย่างเหมาะสม ได้แก่ ความซื่อสัตย์และการปฏิบัติอย่างมีจรรยาบรรณ และการสื่อสารและการแจ้งผลการประเมินอย่างรวดเร็วและละเอียด
- ความยุติธรรมเชิงผลลัพธ์หมายถึงความเหมาะสมของการตัดสินและผลลัพธ์ที่ตามมา โดยที่ผลลัพธ์มีความสอดคล้องกับความคาดหวังของพนักงาน
- การนำแนวคิดตัวชี้วัดผลงานหลัก (Key Performance Indicators: KPIs) มาใช้ จะต้องประกอบด้วย 3 ส่วนหลัก คือ ปัจจัยที่ใช้ประเมินผลงาน น้ำหนักของปัจจัยที่กำหนด และวิธีการประเมินผลงาน
- แนวทางการกำหนดดัชนีชี้วัดผลการปฏิบัติงาน แบ่งได้เป็น ประเภทที่มุ่งเน้นปริมาณของงาน (จำนวนผลงานที่ทำได้สำเร็จเปรียบเทียบกับปริมาณงานที่กำหนด หรือปริมาณงานที่ควรจะทำได้ในเวลาที่ควรจะเป็น) ประเภทที่มุ่งเน้นคุณภาพของงาน (ความถูกต้อง ความประณีต ความเรียบร้อยของงาน และตรงตามมาตรฐานของงาน) ประเภทที่มุ่งเน้นความรวดเร็วหรือทันการณ์ (เวลาที่ใช้ปฏิบัติงานเทียบกับเวลาที่กำหนดไว้) และประเภทที่มุ่งเน้นความประหยัดหรือความคุ้มค่าในการใช้ทรัพยากร (การประหยัดในการใช้วัสดุอุปกรณ์ต้นทุน หรือค่าใช้จ่ายในการทำงาน การระวังรักษาเครื่องมือเครื่องใช้)

• ดัชนีชี้วัดผลการปฏิบัติงาน รวมถึง
- ตัวชี้วัดที่ใช้ประเมินผลการดำเนินงานจริงเปรียบเทียบกับชุดของเป้าหมายที่กำหนด
- มาตรฐานการดำเนินงานที่เป็นการระบุระดับของการปฏิบัติงานที่ต้องการจากแต่ละบุคคลหรือจากกลุ่ม ซึ่งอาจจะแสดงเป็นเป้าหมายในเชิงคุณภาพหรือเชิงปริมาณ และอาจจะเกี่ยวข้องกับ
- ประสิทธิภาพ
- ความตรงต่อเวลา
- การนำเสนอส่วนบุคคล
- ระดับความถูกต้องในการปฏิบัติงาน
- ความสอดคล้องกับระเบียบ/ขั้นตอนการทำงาน
- มาตรฐานการให้บริการแก่ลูกค้า
- การมีปฏิสัมพันธ์กับทีมงาน
- เวลาที่ใช้ในการตอบสนอง
- การสูญเสียที่น้อยที่สุด
- ต้นทุนต่ำที่สุด
- การให้คำแนะนำเกี่ยวกับผลลัพธ์แก่พนักงาน หมายถึง
- การให้ข้อมูลย้อนกลับที่ตั้งอยู่บนข้อเท็จจริง/หลักฐานของผลการดำเนินงาน
- การเห็นชอบร่วมกันในผลการดำเนินงานจริงและระดับผลการดำเนินงานที่ต้องการ
- การบ่งชี้กิจกรรมที่ควรปรับปรุง กำหนดเวลาและเป้าหมายสำหรับการประเมินครั้ง/รอบถัดไป
- การระบุมาตรการปรับปรุงแก้ไข หมายถึง
- การให้การสนับสนุนอย่างเพียงพอ เช่น การใช้ระบบพี่เลี้ยงและให้คำปรึกษา (Mentoring) การสอนงาน (Coaching) การฝึกอบรม ทรัพยากรที่ต้องการ ข้อมูล
- การให้การสนับสนุน/แก้ไขปัญหานอกเหนือจากหน้าที่งานที่พนักงานกำลังเผชิญ
- การจัดสรรหน้าที่ความรับผิดชอบและการปรับภาระงาน
- การปรับโครงสร้างการปฏิบัติงาน

- การปรับปรุงภาระงานที่ต้องการและ/หรือมาตรฐานการทำงาน
- โปรแกรมการให้รางวัลและการสร้างแรงจูงใจ หมายถึง
- การจัดสรรอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบที่เพิ่มขึ้น
- อำนาจดุลพินิจ (Discretionary Power) ที่เพิ่มขึ้น
- การรับรู้การให้รางวัลเป็นการภายใน ซึ่งรวมถึงการจัดทำแผ่นป้ายจารึกคุณความดี การชี้แจงในจุลสารภายในองค์กร หรือในที่ประชุมทีมงาน
- การจ่ายโบนัส/เงินรางวัล
- การเลื่อนตำแหน่ง
- วันหยุด
- ระเบียบการด้านวินัยและการเลิกจ้าง หมายถึง
- การเตือนด้วยวาจา ประกอบกับการเตือนเป็นลายลักษณ์อักษรตามขั้นตอน ซึ่งรวมถึงการลงลายมือชื่อของพนักงานและผู้เข้าร่วมการประชุมที่เป็นพยาน
- การลดตำแหน่งและการถอดถอนอำนาจหน้าที่/การอนุญาตและหน้าที่ความรับผิดชอบ
- การลดจำนวนชั่วโมงทำงานล่วงเวลาที่จัดสรรให้
- ข้อกำหนดที่ไม่สามารถต่อรองได้ เพื่อให้พนักงานเข้าร่วมการฝึกอบรม เข้าร่วมการให้คำปรึกษา หรือการประชุมที่จำเป็นอื่น ๆ
- การประยุกต์ใช้ขั้นตอนที่กำหนดและบทลงโทษที่เป็นธรรมและเที่ยงตรง
- การดำเนินงานตามระเบียบวิธีปฏิบัติตามข้อกำหนดทางกฎหมายและจรรยาบรรณในการดำเนินงานขององค์กร
- การกำหนดเงื่อนไขการบังคับใช้ระเบียบการด้านวินัยและการเลิกจ้าง เกี่ยวข้องกับ
- นโยบายและระเบียบวิธีปฏิบัติขององค์กร
- ข้อกำหนดทางกฎหมาย

16. หน่วยสมรรถนะร่วม (ถ้ามี)

N/A

17. อุตสาหกรรมร่วม/กลุ่มอาชีพร่วม (ถ้ามี)

N/A

18. รายละเอียดกระบวนการและวิธีการประเมิน (Assessment Description and Procedure)

กระบวนการและวิธีการประเมินให้ดูในคู่มือการประเมิน

1. รหัสหน่วยสมรรถนะ 3.10.114

2. ชื่อหน่วยสมรรถนะ พูดนำเสนอเป็นภาษาอังกฤษ สำหรับงานแม่บ้านในโรงแรม

3. ทบทวนครั้งที่ 2 / 2567

4. สร้างใหม่ ☐ **ปรับปรุง** ☑

5. สำหรับชื่ออาชีพและรหัสอาชีพ (Occupational Classification)

5121 (ISCO-88:TH) แม่บ้านในโรงแรม

6. คำอธิบายหน่วยสมรรถนะ (Description of Unit of Competency)

หน่วยสมรรถนะนี้เป็นหน่วยที่เกี่ยวกับความรู้และทักษะที่จำเป็นในการพูดนำเสนอเป็นภาษาอังกฤษ ซึ่งเกี่ยวข้องกับการเตรียมการนำเสนอด้วยวาจา การนำเสนอ และการประเมินผลการนำเสนอ

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)
3.10.114.01 เตรียมการนำเสนอด้วยวาจา	1.1 กำหนดผู้ฟัง 1.2 เลือกหัวข้อที่เหมาะสมกับผู้ฟัง 1.3 ค้นคว้าข้อมูลสำหรับการนำเสนอ 1.4 เลือกข้อมูลที่จะใส่ไว้ในการนำเสนอ 1.5 จัดการ เรียงลำดับข้อมูลตามขั้นตอนการนำเสนอ 1.6 ทบทวนการนำเสนอว่าใช้ไวยากรณ์ถูกต้อง และใช้คำศัพท์ที่เหมาะสม	การสาธิตการปฏิบัติงาน การสัมภาษณ์
3.10.114.02 นำเสนอโดยใช้ภาษาอังกฤษ	2.1 ซ้อมการนำเสนอ 2.2 นำเสนอในระยะเวลาที่เหมาะสม 2.3 ตอบคำถามผู้ฟัง	การสังเกตการณ์ ณ สถานที่ปฏิบัติงาน การสาธิตการปฏิบัติงาน
3.10.114.03 ประเมินผลการนำเสนอ	3.1 รวบรวมสาร ข้อมูลที่ได้รับจากผู้ฟัง 3.2 ตอบ/แจ้งกลับข้อมูลที่ได้รับจากผู้ฟัง 3.3 พิจารณาโอกาสในการปรับปรุงการนำเสนอสำหรับครั้งต่อไป	แฟ้มสะสมผลงาน

12. ความรู้และทักษะก่อนหน้าที่จำเป็น (Pre-requisite Skill & Knowledge)

N/A

13. ทักษะและความรู้ที่ต้องการ (Required Skills and Knowledge)

(ก) ความต้องการด้านทักษะ

- สามารถนำเสนอด้วยวาจาอย่างเหมาะสมภายในระยะเวลาที่กำหนดตามหัวข้อที่ได้รับมอบหมาย
- สามารถตอบคำถามที่เกี่ยวข้องได้อย่างเกี่ยวเนื่องและตรงประเด็น
- สามารถคิด วิเคราะห์ ไตร่ตรอง (Reflection) จากปฏิสัมพันธ์ที่ได้รับ และสามารถอธิบายให้ตนเองและผู้อื่นยอมรับได้อย่างสมเหตุสมผล

(ข) ความต้องการด้านความรู้

- ความรู้เกี่ยวกับเรื่อง/ประเด็นที่นำเสนอ

14. หลักฐานที่ต้องการ (Evidence Guide)

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

- หลักฐานการปฏิบัติงาน (Performance Evidence)
- สามารถเลือกหัวข้อที่เหมาะสมสำหรับกลุ่มผู้ฟังแต่ละกลุ่ม
- สามารถดำเนินการนำเสนอด้วยวาจาที่ง่ายต่อการรับฟังและได้รับความสนใจจากกลุ่มผู้ฟัง
- สามารถจัดการการสนทนาได้อย่างสมเหตุสมผล
- สามารถใช้ไวยากรณ์ถูกต้อง
- สามารถใช้คำศัพท์ได้หลากหลายและน่าสนใจ
- สามารถเชื่อมโยงประโยคต่างๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ และราบรื่น
- หลักฐานความรู้ (Knowledge Evidence)
- สามารถสืบค้นข้อมูลที่จำเป็นสำหรับการนำเสนอ
- สามารถรวบรวมประเด็นจากผู้ฟังและนำมาคิด วิเคราะห์ ไตร่ตรองเพื่อการนำเสนอครั้งต่อไป

คำแนะนำในการประเมิน

การประเมินควรให้ความสำคัญกับบริบทเฉพาะของอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว การโรงแรม และภัตตาคาร

วิธีการประเมิน

- มอบหมายงาน/โครงการ
- ทดสอบโดยให้แสดงบทบาทสมมติ
- ทดสอบความรู้ โดยใช้แบบสัมภาษณ์ และ/หรือแบบทดสอบความรู้
- ติดตามผลตามรายการประเมิน
- จัดทำรายงานสิ่งที่เรียนรู้จากการนำเสนอด้วยวาจา

15. ขอบเขต (Range Statement)

ขอบเขตอธิบายถึงขอบเขตของการปฏิบัติงาน และสภาพแวดล้อมอื่นๆหรือสถานการณ์อื่น ๆ ที่มีผลกระทบต่อการทำงาน รวมถึงเครื่องมือ อุปกรณ์ เทคโนโลยี ทรัพยากรที่ใช้ หรือข้อกำหนดอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง

คำแนะนำ

ไม่มี

คำอธิบายรายละเอียด

- การนำเสนอ (Presentation) หมายถึง การถ่ายทอดความคิดในเรื่องใดเรื่องหนึ่งที่มีวัตถุประสงค์ชัดเจนให้ผู้ฟังเข้าใจในเวลาที่จำกัด

การนำเสนออาจจะเป็นการถ่ายทอดข้อมูลเกี่ยวกับงาน/แผนงาน/โครงการ/ข้อเสนอ/ผลการดำเนินงานและเรื่องต่าง ๆ เพื่อสร้างความเข้าใจ เพื่อจูงใจ เพื่อขอให้อนุมัติ ขอความเห็น

- กลุ่มผู้ฟังการนำเสนอ อาจหมายรวมถึง เพื่อนร่วมงาน กลุ่มลูกค้าเป้าหมาย หรือผู้ฝึกอบรม
- หัวข้อของการนำเสนอ ควรมีความเกี่ยวข้องกับหน้าที่งานที่ได้รับมอบหมาย
- การนำเสนอควรพิจารณาถึง รูปแบบการนำเสนอ การคัดเลือกสื่อที่ใช้ในการนำเสนอ การอธิบายศัพท์เทคนิคที่เกี่ยวข้อง

การมีข้อมูลที่เพียงพอต่อการตัดสินใจและตรงกับความต้องการ ตลอดจนความสามารถในการสื่อความได้ตรงประเด็น ทำให้ผู้ฟังได้รับข้อมูลอย่างเข้าใจ และไม่สร้างความสับสนให้แก่ผู้ฟัง

- การนำเสนอควรมีวัตถุประสงค์ที่ชัดเจน มีรูปแบบการนำเสนอที่เหมาะสม กระทัดรัด ได้ใจความ ใช้ภาษาที่เข้าใจง่าย

ใช้ตาราง/แผนภูมิ/แผนภาพเพื่อช่วยให้พิจารณาข้อมูลได้สะดวก เนื้อหาสาระมีความน่าเชื่อถือ เที่ยงตรง ถูกต้อง สมบูรณ์ครบถ้วน ตรงตามความต้องการ และเป็นปัจจุบัน

และนำมาสู่ข้อเสนอที่สมเหตุสมผล การพิจารณาเปรียบเทียบ และเสนอแนะแนวทางปฏิบัติที่ชัดเจน

- คุณสมบัติของผู้นำเสนอที่ดี เช่น มีบุคลิกดี มีความรู้อย่างถ่องแท้ มีความน่าเชื่อถือ มีความเชื่อมั่นในตนเอง น้ำเสียงชัดเจน ใช้สายตา (Eye Contact) มีจิตวิทยาโน้นน้าวใจ มีความสามารถในการใช้โสตทัศนอุปกรณ์ ช่างสังเกต และมีไหวพริบปฏิภาณในการตอบคำถาม
- การนำเสนอต้องจัดเวลาให้เหมาะสมสำหรับการซักถาม ไม่มากเกินไปจนเกิดคำถามที่ไม่มีสาระหรือไม่น้อยเกินไป ผู้นำเสนอควรคาดการณ์คำถามที่จะเกิดขึ้นล่วงหน้า เพื่อจะได้เตรียมคำตอบที่เหมาะสม และสามารถเตรียมเอกสารหรือหลักฐานประกอบคำตอบได้ ผู้นำเสนอต้องแสดงความยินดีต้อนรับคำถาม สามารถเลือกตอบหรือสงวนคำตอบไว้ตอบเฉพาะตัวผู้ถามภายหลัง สามารถขัดเกลาคำถามที่วกวน/คลุมเครือ เรียบเรียงคำถามให้กระชับขึ้น ตอบคำถามให้ตรงประเด็น และไม่พูดจายอกย้อน ประชดประชัน

16. หน่วยสมรรถนะร่วม (ถ้ามี)

N/A

17. อุตสาหกรรมร่วม/กลุ่มอาชีพร่วม (ถ้ามี)

N/A

18. รายละเอียดกระบวนการและวิธีการประเมิน (Assessment Description and Procedure)

กระบวนการและวิธีการประเมินให้ดูในคู่มือการประเมิน