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 6

8. คุณวุฒิวิชาชีพที่เกี่ยวข้อง (Related Professional Qualifications)

อาชีพแม่บ้านในโรงแรม

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

รหัสหน่วยสมรรถนะ	เนื้อหา
3.06.081	วางแผนและสร้างระบบและกระบวนการทำงานสำหรับงานแม่บ้านในโรงแรม
3.07.087	บริหารจัดการการเงินให้อยู่ภายในงบประมาณ สำหรับงานแม่บ้านในโรงแรม
3.07.235	จัดเตรียมและควบคุมงบประมาณ สำหรับงานแม่บ้านในโรงแรม
3.08.239	สอน (Coach) ทักษะในการทำงาน สำหรับงานแม่บ้านในโรงแรม
3.09.100	บริหารธุรกิจให้เป็นไปตามข้อกำหนดของกฎหมาย สำหรับงานแม่บ้านในโรงแรม
3.10.115	ใช้ภาษาอังกฤษระดับสูง สำหรับงานแม่บ้านในโรงแรม

10. ระดับคุณวุฒิ

10.1 สาขาวิชาชีพการท่องเที่ยว การโรงแรม ภัตตาคารและร้านอาหาร สาขางานโรงแรม อาชีพแม่บ้านในโรงแรม ระดับ 6

คุณลักษณะของผลการเรียนรู้ (Characteristics of Outcomes)

มีทักษะในการบริหารจัดการ วิเคราะห์และประเมินเพื่อแก้ไขปัญหาที่ซับซ้อนและที่ไม่สามารถคาดการณ์ได้อย่างเป็นระบบและมีประสิทธิภาพ โดยสามารถนำองค์ความรู้ และทักษะจากสาขาอาชีพอื่นๆที่มีความหลากหลายมาประยุกต์ใช้ได้
สามารถกำหนดนโยบายกลยุทธ์ขององค์กรโดยจัดสรรทรัพยากรที่มีอยู่อย่างมีประสิทธิภาพ มีสมรรถนะในระดับที่ 1-5 และมีสมรรถนะเพิ่มเติม เช่น การศึกษาและพัฒนาความรู้และภูมิปัญญาท้องถิ่น การนำระเบียบปฏิบัติด้านอาชีวอนามัยและความปลอดภัยไปใช้ การศึกษาหาความรู้ในด้านอุตสาหกรรมการบริการ การสร้างและรักษาความสัมพันธ์ทางธุรกิจ การดูแลรักษาการบริการลูกค้าให้ได้มาตรฐาน การจัดการและดำเนินการโครงการขนาดเล็ก การวางแผนและสร้างระบบและกระบวนการทำงาน วางแผน การบริหารและดำเนินการจัดการประชุมเป็นต้น การจัดการบัญชีค่าจ้าง เป็นต้น

การเลื่อนระดับคุณวุฒิวิชาชีพ (Qualification Pathways)

1. เป็นผู้สำเร็จการศึกษาไม่น้อยกว่าระดับชั้นมัธยมศึกษาตอนต้นหรือประกาศนียบัตรวิชาชีพ (ปวช.) หรือเทียบเท่าในสาขาวิชาที่เกี่ยวข้องกับงานแม่บ้านในโรงแรม และมีประสบการณ์ในการทำงานอาชีพแม่บ้านในโรงแรม ไม่น้อยกว่า 5 ปี หรือ
2. เป็นผู้ที่ไม่มีวุฒิการศึกษา แต่ต้องมีประสบการณ์ในการทำงานอาชีพแม่บ้านในโรงแรม ไม่น้อยกว่า 7 ปี หรือ
3. ผ่านการฝึกอบรมหลักสูตรที่เกี่ยวข้องกับงานแม่บ้านในโรงแรม ไม่น้อยกว่า 90 ชั่วโมงจากหน่วยงานของภาครัฐหรือเอกชน และมีประสบการณ์ในการทำงานอาชีพแม่บ้านในโรงแรม ไม่น้อยกว่า 5 ปี
4. ไม่เป็นโรคที่กฎหมายกำหนดว่าสุขภาพไม่สมบูรณ์เป็นอุปสรรคในการทำงาน 5 โรค ดังนี้คือ โรคเรื้อน, วัณโรคระยะอันตราย, ติดยาเสพติดให้โทษอย่างร้ายแรง, โรคเท้าช้างในระยะที่ปรากฏอาการ เป็นที่รังเกียจแก่สังคม และโรคพิษสุราเรื้อรัง

หลักเกณฑ์การต่ออายุหนังสือรับรองมาตรฐานอาชีพ

N/A

กลุ่มบุคคลในอาชีพ (Target Group)

แม่บ้านในโรงแรม

หน่วยสมรรถนะ (หน่วยสมรรถนะทั้งหมดของคุณวุฒิวิชาชีพนี้)

3.06.081 วางแผนและสร้างระบบและกระบวนการทำงานสำหรับงานแม่บ้านในโรงแรม

3.07.087 บริหารจัดการการเงินให้อยู่ภายในงบประมาณ สำหรับงานแม่บ้านในโรงแรม

3.07.235 จัดเตรียมและควบคุมงบประมาณ สำหรับงานแม่บ้านในโรงแรม

3.08.239 สอน (Coach) ทักษะในการทำงาน สำหรับงานแม่บ้านในโรงแรม

3.09.100 บริหารธุรกิจให้เป็นไปตามข้อกำหนดของกฎหมาย สำหรับงานแม่บ้านในโรงแรม

3.10.115 ใช้ภาษาอังกฤษระดับสูง 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	30	ดูแลรักษาความสะอาดของผ้าชนิดต่างๆของโรงแรม รวมทั้งบริการซักรีดทั้งหมดและของลูกค้า	3.06	บริหารงานทั่วไป
			3.07	บริหารการเงิน
	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**
3.06	บริหารงานทั่วไป	3.06.081	วางแผนและสร้างระบบและกระบวนการทำงานสำหรับงานแม่บ้านในโรงแรม	3.06.081.01	วางแผนและพัฒนาระบบและกระบวนการทำงาน
				3.06.081.02	สร้างระบบและกระบวนการทำงาน
				3.06.081.03	ทบทวนระบบและกระบวนการทำงาน
3.07	บริหารการเงิน	3.07.087	บริหารจัดการการเงินให้อยู่ภายในงบประมาณสำหรับงานแม่บ้านในโรงแรม	3.07.087.01	ติดตามดูแลการปฏิบัติงานทางด้านการเงิน
				3.07.087.02	จัดทำรายงานทางการเงิน
		3.07.235	จัดเตรียมและควบคุมงบประมาณสำหรับงานแม่บ้านในโรงแรม	3.07.235.01	จัดเตรียมข้อมูลสำหรับการจัดทำงบประมาณ
				3.07.235.02	จัดทำงบประมาณ
				3.07.235.03	ควบคุมและทบทวนงบประมาณ
3.08	พัฒนาทรัพยากรมนุษย์	3.08.239	สอน (Coach) ทักษะในการทำงานสำหรับงานแม่บ้านในโรงแรม	3.08.239.01	เตรียมการสอนงาน
				3.08.239.02	สอนงานพนักงาน
				3.08.239.03	ติดตามผลการสอนงาน
3.09	จัดการทรัพยากร	3.09.100	บริหารธุรกิจให้เป็นไปตามข้อกำหนดของกฎหมาย สำหรับงานแม่บ้านในโรงแรม	3.09.100.01	วิจัยข้อกฎหมายที่จำเป็นสำหรับการบริหารธุรกิจ
				3.09.100.02	บริหารงานให้สอดคล้องกับข้อกำหนดทางกฎหมาย
				3.09.100.03	ปรับปรุงและเพิ่มเติมความรู้ทางกฎหมาย
3.10	สื่อสารโดยใช้ภาษาอังกฤษ	3.10.115	ใช้ภาษาอังกฤษระดับสูงสำหรับงานแม่บ้านในโรงแรม	3.10.115.01	อ่านและทำความเข้าใจถ้อยความภาษาอังกฤษระดับสูง
				3.10.115.02	เขียนถ้อยความภาษาอังกฤษระดับสูง

คำอธิบาย

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

1. รหัสหน่วยสมรรถนะ 3.06.081

2. ชื่อหน่วยสมรรถนะ วางแผนและสร้างระบบและกระบวนการทำงานสำหรับงานแม่บ้านในโรงแรม

3. ทบทวนครั้งที่ 2 / 2567

4. สร้างใหม่ ☐ **ปรับปรุง** ☑

5. สำหรับชื่ออาชีพและรหัสอาชีพ (Occupational Classification)

5121 (ISCO-88:TH) แม่บ้านในโรงแรม

6. คำอธิบายหน่วยสมรรถนะ (Description of Unit of Competency)

หน่วยสมรรถนะนี้เป็นหน่วยที่เกี่ยวกับความรู้และทักษะที่จำเป็นในการวางแผนและสร้างระบบและกระบวนการทำงาน
ซึ่งเกี่ยวข้องกับการวางแผนและพัฒนาระบบและกระบวนการปฏิบัติงาน การสร้างระบบและกระบวนการปฏิบัติงาน และการทบทวนระบบและกระบวนการปฏิบัติงาน

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
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)
3.06.081.01 วางแผนและพัฒนาระบบและกระบวนการทำงาน	1.1 ระบุความต้องการเกี่ยวกับระบบและกระบวนการทำงานตามความจำเป็นขององค์กร โดยการดูแลสถานที่ทำงาน และปรึกษาผู้ร่วมงานและลูกค้าอย่างต่อเนื่อง 1.2 ระบุพื้นที่ที่พบปัญหาและดำเนินการเพื่อแก้ปัญหาเท่าที่จะทำได้ อย่างทันท่วงที 1.3 พัฒนาหรือแก้ไขระบบและกระบวนการทำงานตามแนวทางการปฏิบัติในการให้คำปรึกษา ที่เหมาะสม 1.4 พิจารณาถึงความจำเป็น เป้าหมายขององค์กร ขีดความสามารถ และทรัพยากรในการปฏิบัติงานเมื่อทำการพัฒนาหรือปรับปรุงแก้ไขระบบและกระบวนการทำงาน 1.5 ระบุกฎหมายและข้อจำกัดด้านจริยธรรมที่เกี่ยวข้อง	การสัมภาษณ์ ข้อสอบข้อเขียน แฟ้มสะสมผลงาน

สมรรถนะย่อย (Element)	เกณฑ์ในการปฏิบัติงาน (Performance Criteria)	วิธีการประเมิน (Assessment)
3.06.081.02 สร้างระบบและกระบวนการทำงาน	2.1 เตรียมข้อมูลล่วงหน้าเกี่ยวกับระบบและกระบวนการทำงานใหม่ สำหรับแจ้งให้พนักงานทราบ 2.2 แนะนำระบบและกระบวนการทำงาน ในลักษณะที่ทำให้เกิดความยุ่งยากแก่ลูกค้าและเพื่อนร่วมงานน้อยที่สุด 2.3 จัดเตรียมการฝึกอบรมและให้การสนับสนุนผู้ร่วมงาน ตามความจำเป็น (โดยการฝึกอบรมจำเป็นอย่างยิ่งที่ผู้เข้ารับการฝึกจะต้องได้ทดสอบระบบนั้น)	การสัมภาษณ์ ข้อสอบข้อเขียน การสังเกตการณ์ ณ สถานที่ปฏิบัติงาน แฟ้มสะสมผลงาน
3.06.081.03 ทบทวนระบบและกระบวนการทำงาน	3.1 ตรวจสอบประสิทธิภาพและประสิทธิผลของระบบและกระบวนการตอนการทำงาน 3.2 ขอคำแนะนำ สำหรับการปรับปรุงระบบและกระบวนการทำงาน จากผู้ร่วมงานในทุกระดับ 3.3 ทำการปรับเปลี่ยนระบบและกระบวนการทำงาน เมื่อจำเป็น	การสัมภาษณ์ ข้อสอบข้อเขียน การสังเกตการณ์ ณ สถานที่ปฏิบัติงาน แฟ้มสะสมผลงาน

12. ความรู้และทักษะก่อนหน้าที่จำเป็น (Pre-requisite Skill & Knowledge)

N/A

13. ทักษะและความรู้ที่ต้องการ (Required Skills and Knowledge)

(ก) ความต้องการด้านทักษะ

- ทักษะการแก้ปัญหาเกี่ยวกับระบบและกระบวนการปฏิบัติงาน

(ข) ความต้องการด้านความรู้

- ความรู้เกี่ยวกับระบบและขั้นตอนที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานในส่วนที่ได้รับมอบหมาย
- ความรู้ด้านเทคนิคเชิงลึกเกี่ยวกับหน้าที่งานที่ได้รับมอบหมาย
- ความรู้ในเชิงลึกเกี่ยวกับบริบทขององค์กร รวมทั้ง ด้านนโยบายและเป้าหมาย ด้านงบประมาณ ด้านบุคลากร และด้านช่องทางการสื่อสาร
- ความรู้เกี่ยวกับข้อกฎหมายที่องค์กรต้องใช้

14. หลักฐานที่ต้องการ (Evidence Guide)

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

- หลักฐานการปฏิบัติงาน (Performance Evidence)
- แสดงความสามารถในการแก้ปัญหาเกี่ยวกับระบบและกระบวนการปฏิบัติงาน
- หลักฐานความรู้ (Knowledge Evidence)
- แสดงความรู้ความเข้าใจอย่างลึกซึ้ง ความรู้ด้านเทคนิคเชิงลึก เกี่ยวกับระบบและขั้นตอนที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานในส่วนที่ได้รับมอบหมาย
- แสดงความรู้ในเชิงลึกเกี่ยวกับบริบทขององค์กร รวมทั้ง ด้านนโยบายและเป้าหมาย ด้านงบประมาณ ด้านบุคลากร ด้านช่องทางการสื่อสาร และข้อกฎหมายที่องค์กรต้องใช้

คำแนะนำในการประเมิน

การประเมินควรให้ความสำคัญกับบริบทเฉพาะของอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว การโรงแรม และภัตตาคาร

วิธีการประเมิน

- ทำแบบทดสอบกรณีศึกษา
- ทดสอบความรู้โดยการสัมภาษณ์
- ทดสอบความรู้โดยทำข้อสอบข้อเขียน

สังเกตการปฏิบัติงานหน้างาน

- มอบหมายงาน/โครงการ
- ตั้งโจทย์ปัญหาและประเมินทักษะการแก้ปัญหา
- พิจารณาแฟ้มสะสมผลงาน
- พิจารณาเอกสารหลักฐานที่เกี่ยวข้อง

15. ขอบเขต (Range Statement)

ขอบเขตอธิบายถึงขอบเขตของการปฏิบัติงาน และสภาพแวดล้อมอื่นๆหรือสถานการณ์อื่น ๆ ที่มีผลกระทบต่อการทำงาน รวมถึงเครื่องมือ อุปกรณ์ เทคโนโลยี ทรัพยากรที่ใช้ หรือข้อกำหนดอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง

คำแนะนำ

ไม่มี

คำอธิบายรายละเอียด

- ระบบและกระบวนการปฏิบัติงาน อาจครอบคลุม
- กระบวนการบริการลูกค้า
- กระบวนการในบาร์หรือร้านอาหาร
- ระบบและกระบวนการในห้องครัว รวมทั้ง ความปลอดภัยของอาหาร
- ระบบการทำความสะอาด
- ระบบการจัดการสำนักงาน
- กระบวนการจอง
- กระบวนการทำความสะอาดและบำรุงรักษา
- กระบวนการประกันคุณภาพ
- กระบวนการรักษาความปลอดภัย
- ระบบและกระบวนการควบคุมสินค้าคงคลัง
- กระบวนการอาชีวอนามัยและความปลอดภัย (OHS)
- กระบวนการในการให้คำปรึกษา อาจเกี่ยวข้องกับ
- พนักงานคนอื่นๆ และหัวหน้างาน
- ลูกค้าและผู้จัดจำหน่าย
- ผู้บริหารและตัวแทนของสหภาพ
- อุตสาหกรรมสัมพันธ์
- ผู้เชี่ยวชาญด้านอาชีวอนามัยและความปลอดภัย (OHS)
- ผู้เชี่ยวชาญ พนักงานฝ่ายเทคนิค ผู้รับเหมา และพนักงานฝ่ายบำรุงรักษา
- เป้าหมายขององค์กร ครอบคลุม

- ตัวชี้วัดประสิทธิภาพ (KPI)
- วัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์
- ราคา
- ตัวชี้วัดทางตลาดและการขาย
- คุณค่าของตราผลิตภัณฑ์
- เกณฑ์และมาตรฐานคุณภาพ
- การเปรียบเทียบผลดำเนินการ

• ความสามารถและทรัพยากรในการปฏิบัติงาน อาจครอบคลุม

- ทรัพยากรมนุษย์
- ทรัพยากรทางการเงิน
- กำลังการผลิตของเครื่องมือ
- ระดับทักษะของพนักงาน
- เวลาในการปฏิบัติงาน
- ความสามารถในการสื่อสาร

• ข้อจำกัดทางกฎหมายและจริยธรรม อาจครอบคลุม

- กฎหมาย
- กฎระเบียบ
- เกณฑ์การปฏิบัติ
- ความคาดหวังและอิทธิพลทางวัฒนธรรม
- ความรับผิดชอบต่อสังคม เช่น การคุ้มครองแรงงานเด็ก ปัญหาสิ่งแวดล้อม

• เพื่อนร่วมงาน อาจครอบคลุม

- หัวหน้างานและผู้จัดการ
- เจ้าหน้าที่ฝ่ายทรัพยากรบุคคล
- ผู้ร่วมงาน
- ผู้ฝึกอบรม
- ผู้เชี่ยวชาญ
- ประสิทธิภาพและประสิทธิผลของระบบ อาจครอบคลุม
- เกณฑ์ตามการปฏิบัติงาน
- ต้นทุนและเวลาที่เกี่ยวข้อง
- ข้อดีและข้อผิดพลาดของระบบ

16. หน่วยสมรรถนะร่วม (ถ้ามี)

N/A

17. อุตสาหกรรมร่วม/กลุ่มอาชีพร่วม (ถ้ามี)

N/A

18. รายละเอียดกระบวนการและวิธีการประเมิน (Assessment Description and Procedure)

กระบวนการและวิธีการประเมินให้ดูในคู่มือการประเมิน

1. รหัสหน่วยสมรรถนะ 3.07.087

2. ชื่อหน่วยสมรรถนะ บริหารจัดการการเงินให้อยู่ภายในงบประมาณ สำหรับงานแม่บ้านในโรงแรม

3. ทบทวนครั้งที่ 2 / 2567

4. สร้างใหม่ ☐ **ปรับปรุง** ☑

5. สำหรับชื่ออาชีพและรหัสอาชีพ (Occupational Classification)

5121 (ISCO-88:TH) แม่บ้านในโรงแรม

6. คำอธิบายหน่วยสมรรถนะ (Description of Unit of Competency)

หน่วยสมรรถนะนี้เป็นหน่วยที่เกี่ยวกับความรู้และทักษะที่จำเป็นในการตรวจสอบขั้นตอนทางการเงิน ซึ่งเกี่ยวข้องกับการติดตามดูแลการปฏิบัติงานทางด้านการเงินและการจัดทำรายงานทางการเงิน

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)
3.07.087.01 ติดตามดูแลการปฏิบัติงานทางด้านการเงิน	1.1 ตรวจสอบรายการทางการค้าได้ถูกดำเนินการตามข้อกำหนดที่ตกลงกัน 1.2 กระทบยอดรายการให้ถูกต้อง 1.3 ตรวจสอบยอดคงเหลือที่จัดทำโดยหน่วยงานอื่นว่าเป็นไปตามข้อกำหนดที่ตกลงกัน 1.4 ใช้และควบคุมระบบงานทางการเงินตามนโยบายขององค์กร 1.5 ติดตามดูแลระบบงานทางด้านการเงินและให้ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงแก่บุคคลที่เกี่ยวข้อง 1.6 ระบุและแก้ไขผลต่างหรือข้อผิดพลาดตามอำนาจที่ได้รับมอบหมายภายใต้คำปรึกษาของบุคคลที่เหมาะสม	การสัมภาษณ์ ข้อสอบข้อเขียน การสังเกตการณ์ ณ สถานที่ปฏิบัติงาน แฟ้มสะสมผลงาน

สมรรถนะย่อย (Element)	เกณฑ์ในการปฏิบัติงาน (Performance Criteria)	วิธีการประเมิน (Assessment)
3.07.087.02 จัดทำรายงานทางการเงิน	2.1 จัดทำรายงานทางการเงินหรือสถิติข้อมูลตามระยะเวลาที่กำหนด 2.2 ส่งมอบรายงานหรือข้อมูลสถิติให้แก่หน่วยงานหรือบุคคลที่เกี่ยวข้อง ตามเวลาที่กำหนด	การสัมภาษณ์ ข้อสอบข้อเขียน การสังเกตการณ์ ณ สถานที่ปฏิบัติงาน แฟ้มสะสมผลงาน

12. ความรู้และทักษะก่อนหน้าที่จำเป็น (Pre-requisite Skill & Knowledge)

N/A

13. ทักษะและความรู้ที่ต้องการ (Required Skills and Knowledge)

(ก) ความต้องการด้านทักษะ
- ทักษะในการระบุข้อผิดพลาดทางบัญชี และตอบสนองข้อผิดพลาดที่แตกต่างกัน
- ทักษะในการระบุความต้องการทางบัญชี เพื่อให้สอดคล้องกับความต้องการขององค์กร

(ข) ความต้องการด้านความรู้
- ความรู้เกี่ยวกับหลักการบัญชีเบื้องต้น และการทำบัญชีตามเกณฑ์คงค้าง

14. หลักฐานที่ต้องการ (Evidence Guide)

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

• หลักฐานการปฏิบัติงาน (Performance Evidence)
- สามารถจัดทำรายงานทางการเงินที่ได้รับมอบหมายให้แล้วเสร็จในเวลาที่กำหนด

• หลักฐานความรู้ (Knowledge Evidence)
- รายงานทางการเงินที่จัดทำมีความถูกต้อง เป็นไประเบียบ วิธีการ ข้อกำหนดขององค์กร

คำแนะนำในการประเมิน

การประเมินควรให้ความสำคัญกับบริบทเฉพาะของอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว การโรงแรม และภัตตาคาร

วิธีการประเมิน
- ทำแบบทดสอบกรณีศึกษา
- ทดสอบความรู้โดยการสัมภาษณ์
- ทดสอบความรู้โดยทำข้อสอบข้อเขียน
- สังเกตการปฏิบัติงานหน้างาน
- มอบหมายงาน/โครงการ
- ตั้งโจทย์ปัญหาและประเมินทักษะการแก้ปัญหา
- พิจารณาเอกสารหลักฐานที่เกี่ยวข้อง

15. ขอบเขต (Range Statement)

ขอบเขตอธิบายถึงขอบเขตของการปฏิบัติงาน และสภาพแวดล้อมอื่นๆหรือสถานการณ์อื่น ๆ ที่มีผลกระทบต่อการทำงาน รวมถึงเครื่องมือ อุปกรณ์ เทคโนโลยี ทรัพยากรที่ใช้ หรือข้อกำหนดอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง

คำแนะนำ

ไม่มี

คำอธิบายรายละเอียด

• รายการทางบัญชีอาจรวมถึง
- การจัดซื้อสินทรัพย์ถาวร
- การขายสินทรัพย์ถาวร
- แก้ไขข้อผิดพลาดการลงระบบ
- การตัดหนี้สูญ
- ค่าใช้จ่ายและดอกเบี้ยที่เกิดขึ้น

- ดอกเบี้ยค้างรับ
- รายการใหม่ทางธุรกิจ
- ถอนหุ้น/สินทรัพย์โดยเจ้าของ
- การทำรายการที่ไม่ใช่เงินสด เช่น การตัดค่าเสื่อม รายการขาดทุน เป็นต้น
- การใช้สกุลเงินต่างประเทศ
- รายงานการใช้ทรัพยากร/งบประมาณของหน่วยงาน

• ตรวจสอบยอดคงเหลืออาจรวมถึง
- ตรวจสอบความถูกต้องของยอดคงเหลือจากบัญชีลูกหนี้
- ตรวจสอบความถูกต้องของยอดคงเหลือจากบัญชีเจ้าหนี้
- การตรวจสอบบัญชีทั้งหมดจากตารางของลูกหนี้เท่ากับยอดเงินคงเหลือ
- การตรวจสอบบัญชีทั้งหมดจากตารางเจ้าหนี้
- การตรวจสอบยอดคงเหลือของทรัพยากรที่หน่วยงานดูแลรับผิดชอบ

• ระบบงานทางด้านการเงิน เกี่ยวข้องกับ
- การรายงานยอดขายและผลตอบแทน
- การซื้อสินค้า วัตถุดิบ วัสดุและของใช้สิ้นเปลือง
- การบริหารเงินสดในมือ เงินสดย่อย
- การจัดหาสินทรัพย์ถาวร
- การควบคุมสินค้าคงคลัง
- การควบคุมลูกหนี้
- การควบคุมเจ้าหนี้
- การทำธุรกรรมกับธนาคาร

• ความแตกต่างหรือข้อผิดพลาด อาจเกี่ยวข้องกับ
- ข้อผิดพลาดในการป้อนข้อมูล
- ยอดขายที่มีความผิดพลาดไม่ตรงกับรายงานรายได้จากระบบงานที่เกี่ยวข้อง
- ยอดซื้อที่มีความผิดพลาดไม่ตรงกับใบแจ้งหนี้ที่เพิ่มขึ้น
- สินค้าที่ไม่ส่ง แต่คิดค่าบริการ

• ข้อผิดพลาดในการลงระบบ รวมไปถึง
- ลงระบบด้วยจำนวนเงินที่ไม่ถูกต้อง
- ความถนัดในการลงระบบที่แตกต่างกัน
- ลงระบบในคอลัมน์ที่ไม่ถูกต้อง
- การลงระบบซ้ำ หรือลงระบบมากกว่าหนึ่งครั้ง

• บุคคลที่เกี่ยวข้องทางการบัญชีอาจรวมถึง
- ผู้บังคับบัญชา
- บุคลากรของธนาคาร
- แผนกบุคคลและบุคคลที่ได้รับการอนุญาตขององค์กร
- สายงานการบริหารจัดการ
- บุคลากรที่เกี่ยวข้องในการออกกฎระเบียบข้อบังคับ

• รายงานสถิติทางการเงินอาจเกี่ยวข้องกับ
- การทำธุรกรรมทางการเงินรายวัน รายสัปดาห์และรายงานรายเดือน
- การยกเลิกที่เกี่ยวข้องทางการเงิน
- การเข้าพัก
- ยอดขาย
- รายได้ค่าคอมมิชชั่น
- ผลตอบแทนการขาย
- กิจกรรมของบัญชีในด้านการขาย
- กิจกรรมที่ใช้สกุลเงินตราต่างประเทศ

- ทุกประเภทของการชำระเงิน
- ระยะเวลาที่กำหนด อาจเกี่ยวข้องกับ
- ระยะเวลาภายในที่ตกลงกัน
- รายเดือน
- ทุก ๆ ช่วงปลายเดือน
- กำหนดเวลาโดยองค์กร

16. หน่วยสมรรถนะร่วม (ถ้ามี)

N/A

17. อุตสาหกรรมร่วม/กลุ่มอาชีพร่วม (ถ้ามี)

N/A

18. รายละเอียดกระบวนการและวิธีการประเมิน (Assessment Description and Procedure)

กระบวนการและวิธีการประเมินให้ดูในคู่มือการประเมิน

1. รหัสหน่วยสมรรถนะ 3.07.235

2. ชื่อหน่วยสมรรถนะ จัดเตรียมและควบคุมงบประมาณ สำหรับงานแม่บ้านในโรงแรม

3. ทบทวนครั้งที่ 2 / 2567

4. สร้างใหม่ ☐ **ปรับปรุง** ☑

5. สำหรับชื่ออาชีพและรหัสอาชีพ (Occupational Classification)

5121 (ISCO-88:TH) แม่บ้านในโรงแรม

6. คำอธิบายหน่วยสมรรถนะ (Description of Unit of Competency)

หน่วยสมรรถนะนี้เป็นหน่วยที่เกี่ยวกับความรู้และทักษะที่จำเป็นในการจัดเตรียมและควบคุมงบประมาณ ซึ่งเกี่ยวข้องกับการจัดเตรียมข้อมูลสำหรับการจัดทำงบประมาณ การจัดทำงบประมาณ และการควบคุมและทบทวนงบประมาณ

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)
3.07.235.01 จัดเตรียมข้อมูลสำหรับการจัดทำงบประมาณ	1.1 ระบุและอธิบายข้อมูลและแหล่งข้อมูลที่จำเป็นสำหรับการเตรียมงบประมาณที่เกี่ยวข้องอย่างถูกต้อง 1.2 ทบทวนและวิเคราะห์ข้อมูล 1.3 ใช้ข้อมูลจากผู้บริหารอาวุโส หรือข้อมูลจากผู้มีส่วนได้เสียอื่น 1.4 ให้โอกาสพนักงานที่เกี่ยวข้องมีส่วนร่วมในกระบวนการวางแผนงบประมาณ	การสังเกตการณ์ ณ สถานที่ปฏิบัติงาน การสัมภาษณ์ การจำลองสถานการณ์ แฟ้มสะสมผลงาน ข้อสอบข้อเขียน

สมรรถนะย่อย (Element)	เกณฑ์ในการปฏิบัติงาน (Performance Criteria)	วิธีการประเมิน (Assessment)
3.07.235.02 จัดทำงบประมาณ	2.1 ร่างงบประมาณโดยอิงการวิเคราะห์ข้อมูลที่มีอยู่ภายใต้นโยบายของบริษัท 2.2 ประมาณการรายรับและรายจ่ายด้วยข้อมูลที่ถูกต้องน่าเชื่อถือและสัมพันธ์กัน รวมถึงรายรับและรายจ่ายในช่วงเวลาที่ผ่านมา 2.3 นำเสนอข้อเสนอแนะอย่างชัดเจน กระชับ ในรูปแบบที่เหมาะสม 2.4 เผยแพร่ร่างงบประมาณให้กับพนักงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้ความเห็นและทำการปรับแก้ที่จำเป็น 2.5 จัดทำงบประมาณที่สมบูรณ์ภายในระยะเวลาที่กำหนด 2.6 แจ้งพนักงานเกี่ยวกับการตัดสินใจด้านงบประมาณและผลที่ได้รับในเวลาที่เหมาะสม	การจำลองสถานการณ์ การสังเกตการณ์ ณ สถานที่ปฏิบัติงาน การสัมภาษณ์ การสาธิตการปฏิบัติงาน ข้อสอบข้อเขียน แฟ้มสะสมผลงาน
3.07.235.03 ควบคุมและทบทวนงบประมาณ	3.1 ทบทวนงบประมาณอย่างสม่ำเสมอ เพื่อประเมินผลการดำเนินงานจริงกับผลการดำเนินการที่ประมาณการไว้ รวมถึงจัดเตรียมรายงานทางการเงินที่ถูกต้อง 3.2 รวบรวมข้อผูกมัดทางการเงินอย่างรวดเร็วและถูกต้อง ใส่ในงบประมาณและรายงานที่เกี่ยวกับงบประมาณทุกเรื่อง 3.3 สำรวจและทำการปรับปรุงผลต่างงบประมาณที่สำคัญอย่างเหมาะสม 3.4 วิเคราะห์การเปลี่ยนแปลงในสภาพแวดล้อมภายในและภายนอก ระหว่างการทบทวนงบประมาณ และทำการปรับตาม 3.5 จัดเก็บและบันทึกข้อมูลที่เกี่ยวข้องสำหรับสนับสนุนการเตรียมงบประมาณในอนาคต	การจำลองสถานการณ์ การสังเกตการณ์ ณ สถานที่ปฏิบัติงาน การสัมภาษณ์ ข้อสอบข้อเขียน การสาธิตการปฏิบัติงาน แฟ้มสะสมผลงาน

12. ความรู้และทักษะก่อนหน้าที่จำเป็น (Pre-requisite Skill & Knowledge)

N/A

13. ทักษะและความรู้ที่ต้องการ (Required Skills and Knowledge)

(ก) ความต้องการด้านทักษะ

- ทักษะการนำเสนองบประมาณและรายงานงบประมาณ
- ทักษะการใช้โปรแกรมสำเร็จรูปพัฒนางบประมาณและการควบคุมกระบวนการ
- ทักษะการเจรจาต่อรองในการวางแผนงบประมาณ

(ข) ความต้องการด้านความรู้

- ความรู้เกี่ยวกับบทบาทและประเภทงบประมาณในธุรกิจการท่องเที่ยวและการโรงแรม
- ความรู้เกี่ยวกับวิธีการจัดทำงบประมาณตามแนวทางที่องค์กรกำหนด ซึ่งรวมถึงความรู้เกี่ยวกับข้อมูลที่จำเป็นในการจัดทำงบประมาณ องค์ประกอบของงบประมาณ เทคนิคการประมาณการ การนำเสนอและรายงานด้านงบประมาณ
- ความรู้เกี่ยวกับการใช้โปรแกรมสำเร็จรูป ในการพัฒนาและควบคุมงบประมาณ

14. หลักฐานที่ต้องการ (Evidence Guide)

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

(ก) หลักฐานการปฏิบัติงาน (Performance Evidence)

- แสดงความสามารถในการประยุกต์ใช้กระบวนการ/ขั้นตอนการจัดทำงบประมาณแล้วเสร็จภายในเวลาที่กำหนด
- แสดงความสามารถในการจัดทำงบประมาณที่สามารถนำมาปรับใช้ได้หรือมีความเกี่ยวข้องกับการทำงานประจำวัน
- แสดงความสามารถในการวิเคราะห์ปัจจัยต่าง ๆ ทั้งภายในและภายนอกที่ส่งผลกระทบต่อกระบวนการพัฒนาและจัดทำงบประมาณ
- แสดงความสามารถในการสร้างการมีส่วนร่วมจากหน่วยงานต่าง ๆ หรือผู้มีส่วนได้เสียในกระบวนการพัฒนาและติดตามประเมินผลงบประมาณ

(ข) หลักฐานความรู้ (Knowledge Evidence)

- แสดงความรู้เกี่ยวกับวิธีการจัดทำงบประมาณตามแนวทางที่องค์กรกำหนด ซึ่งรวมถึงความรู้เกี่ยวกับข้อมูลที่จำเป็นในการจัดทำงบประมาณ องค์ประกอบของงบประมาณ เทคนิคการประมาณการ การนำเสนอและรายงานด้านงบประมาณ
- แสดงความรู้เกี่ยวกับการใช้โปรแกรมสำเร็จรูป ในการพัฒนาและควบคุมงบประมาณ

(ค) คำแนะนำในการประเมิน

การประเมินควรให้ความสำคัญกับบริบทเฉพาะของอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว การโรงแรม และภัตตาคาร

(ง) วิธีการประเมิน

- ทำแบบทดสอบกรณีศึกษา
- สังเกตผลการดำเนินงาน
- ทดสอบความรู้ โดยใช้แบบสัมภาษณ์ และ/หรือแบบทดสอบความรู้
- ตั้งโจทย์ปัญหาและประเมินทักษะการแก้ปัญหา
- ทดสอบโดยให้แสดงบทบาทสมมติ
- การประเมินจากหน่วยงานภายนอกและรับทราบโดยผู้บังคับบัญชา
- มอบหมายงาน/โครงการ
- พิจารณาเอกสารหลักฐานที่เกี่ยวข้อง

15. ขอบเขต (Range Statement)

ขอบเขตอธิบายถึงขอบเขตของการปฏิบัติงาน และสภาพแวดล้อมอื่นๆหรือสถานการณ์อื่นๆ ที่มีผลกระทบต่อการทำงาน รวมถึงเครื่องมือ อุปกรณ์ เทคโนโลยี ทรัพยากรที่ใช้ หรือข้อกำหนดอื่นๆที่เกี่ยวข้อง

(ก) คำแนะนำ

ไม่มี

(ข) คำอธิบายรายละเอียด

- ข้อมูลและแหล่งข้อมูลที่จำเป็นในการจัดทำงบประมาณ อาจครอบคลุม
- ข้อมูลการดำเนินงานในอดีต
- ข้อเสนอทางการเงินจากผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
- ข้อมูลทางการเงินจากผู้จัดจำหน่าย
- งานวิจัยลูกค้าหรือผู้จัดจำหน่าย
- งานวิจัยคู่แข่ง
- นโยบายและขั้นตอนการจัดการ
- แนวทางในการจัดทำงบประมาณของบริษัท
- พันธสัญญาในการปฏิบัติงาน
- แนวทางหรือข้อจำกัดในการระดมทุน
- ประเด็นภายในและภายนอก ที่ส่งผลกระทบต่อการพัฒนางบประมาณ
- การปรับโครงสร้างองค์กรหรือการจัดการ
- วัตถุประสงค์ของบริษัท
- กฎหมายและข้อบังคับใหม่
- สภาวะเศรษฐกิจที่เติบโตหรือถดถอย
- การเคลื่อนไหวของราคาสินค้าอุปโภคบริโภค
- การเปลี่ยนแปลงแนวโน้มทางการตลาด

- ขอบเขตของโครงการ
- สถานที่ (สำหรับการจัดงาน)
- ข้อกำหนดด้านทรัพยากรมนุษย์

• งบประมาณ อาจครอบคลุม

- งบประมาณเงินสด
- งบประมาณสำหรับแผนกใดแผนกหนึ่ง
- งบประมาณค่าจ้าง
- งบประมาณโครงการ
- งบประมาณการจัดงาน
- งบประมาณการขาย
- งบประมาณเพื่อการขอทุน
- งบประมาณสำหรับโครงการขนาดเล็ก

• ข้อมูลนำเข้า อาจครอบคลุม

- ข้อจำกัดในการทำงบประมาณ
- ความคาดหวังของลูกค้า

• พนักงานที่เกี่ยวข้อง อาจครอบคลุม

- หัวหน้าแผนก
- ผู้จัดการการเงิน

• แนวทางคำแนะนำ อาจครอบคลุม

- ข้อจำกัดในการทำงบประมาณ
- งบดำเนินการ
- แผนฉุกเฉิน

• การตัดสินใจด้านงบประมาณและผลที่ได้รับ อาจหมายถึง

- การเพิ่มขึ้นหรือลดลงในการจัดสรรงบประมาณ
- การตัดสินใจในการลดต้นทุน เช่น การลดจำนวนพนักงาน การปิดแผนก เป็นต้น
- การตัดสินใจเพิ่มเติม เช่น การจ้างพนักงานเพิ่ม การเปิดแผนกใหม่ เป็นต้น

• ข้อผูกมัดทางงบประมาณ อาจเกี่ยวข้องกับ

- สัญญาที่เกี่ยวกับค่าใช้จ่าย
- สัญญาที่เกี่ยวกับรายได้

• ผลต่างของงบประมาณ เฉพาะการเบี่ยงเบนอย่างมีนัยสำคัญ อาจครอบคลุม

- การเพิ่มขึ้นของต้นทุนในอัตราที่สูง
- ผลลัพธ์ทางการเงิน ที่แตกต่างกับงบประมาณอย่างมีนัยสำคัญ

16. หน่วยสมรรถนะร่วม (ถ้ามี)

N/A

17. อุตสาหกรรมร่วม/กลุ่มอาชีพร่วม (ถ้ามี)

N/A

18. รายละเอียดกระบวนการและวิธีการประเมิน (Assessment Description and Procedure)

กระบวนการและวิธีการประเมินให้ดูในคู่มือการประเมิน

1. รหัสหน่วยสมรรถนะ 3.08.239

2. ชื่อหน่วยสมรรถนะ สอน (Coach) ทักษะในการทำงาน สำหรับงานแม่บ้านในโรงแรม

3. ทบทวนครั้งที่ 2 / 2567

4. สร้างใหม่ ☐ **ปรับปรุง** ☑

5. สำหรับชื่ออาชีพและรหัสอาชีพ (Occupational Classification)

5121 (ISCO-88:TH) แม่บ้านในโรงแรม

6. คำอธิบายหน่วยสมรรถนะ (Description of Unit of Competency)

หน่วยสมรรถนะนี้เป็นหน่วยที่เกี่ยวกับความรู้และทักษะที่จำเป็นในการสอนทักษะในการทำงาน ซึ่งเกี่ยวข้องกับการ

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
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)
3.08.239.01 เตรียมการสอนงาน	1.1 ระบุความต้องการในการสอนงาน อิงตามปัจจัยต่าง ๆ 1.2 ระบุทักษะที่บกพร่องที่ควรได้รับการสอนงาน จากการพูดคุยกับพนักงานที่จะเข้ารับการสอนงาน 1.3 จัดเวลาและสถานที่ที่เหมาะสมให้กับพนักงาน สำหรับการสอนงานตามนโยบายของบริษัท	การสัมภาษณ์ ข้อสอบข้อเขียน การสังเกตการณ์ ณ สถานที่ปฏิบัติงาน การจำลองสถานการณ์ แฟ้มสะสมผลงาน
3.08.239.02 สอนงานพนักงาน	2.1 อธิบายพนักงานถึงจุดประสงค์ในการสอนงาน 2.2 อธิบายและแสดงให้เห็นถึงทักษะเฉพาะที่จะถูกสอน 2.3 สื่อสารให้ชัดเจนถึงความรู้พื้นฐานที่จำเป็น 2.4 ตรวจสอบความเข้าใจของพนักงาน 2.5 ให้โอกาสพนักงานฝึกทักษะและถามคำถาม 2.6 ให้ผลสะท้อนกลับในเชิงสนับสนุนและสร้างสรรค์	การสัมภาษณ์ การจำลองสถานการณ์ ข้อสอบข้อเขียน แฟ้มสะสมผลงาน การสังเกตการณ์ ณ สถานที่ปฏิบัติงาน
3.08.239.03 ติดตามผลการสอนงาน	3.1 ควบคุมความก้าวหน้าของทักษะใหม่ในที่ทำงาน และให้การช่วยเหลือเชิงสนับสนุนตามความจำเป็น 3.2 รายงานความก้าวหน้าไปยังผู้เกี่ยวข้องตามความจำเป็น 3.3 ระบุปัญหาในการดำเนินงาน หรือความลำบากในการสอนงาน และทำการแก้ไข หรือส่งต่อปัญหาไปยังผู้เกี่ยวข้อง	การสัมภาษณ์ การจำลองสถานการณ์ การสังเกตการณ์ ณ สถานที่ปฏิบัติงาน ข้อสอบข้อเขียน แฟ้มสะสมผลงาน

12. ความรู้และทักษะก่อนหน้าที่จำเป็น (Pre-requisite Skill & Knowledge)

N/A

13. ทักษะและความรู้ที่ต้องการ (Required Skills and Knowledge)

(ก) ความต้องการด้านทักษะ

- ทักษะในการปฏิบัติงานเฉพาะหน้าที่ส่วนที่จะเป็นผู้สอนงาน
- ทักษะการฟัง การถาม การทำความเข้าใจผู้อื่น การสื่อสารอย่างชัดเจนกับบุคคลที่มาจากภูมิหลังที่หลากหลาย การโน้มน้าวใจ และการให้คำแนะนำเชิงสนับสนุนและสร้างสรรค์ และการทำงานเป็นทีม
- ทักษะการประเมินผล การติดตามผลการดำเนินงาน และการให้ข้อมูลย้อนกลับ

(ข) ความต้องการด้านความรู้

- ความรู้เกี่ยวกับหลักการขั้นพื้นฐานในการสอนงาน และการจัดทำแผนการสอนแนะนำงาน

14. หลักฐานที่ต้องการ (Evidence Guide)

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

(ก) หลักฐานการปฏิบัติงาน (Performance Evidence)

- แสดงความสามารถในการสอนงานหรือให้การสนับสนุนแก่เพื่อนร่วมงานอย่างสร้างสรรค์และเป็นประโยชน์
- แสดงความสามารถในการสื่อสารเพื่อสร้างความเข้าใจกับบุคคลที่มาจากภูมิหลังที่หลากหลาย
- แสดงความสามารถในการประยุกต์ใช้เทคนิคการฝึกอบรม
- แสดงความสามารถในการติดตามและประเมินผลการปฏิบัติหน้าที่ของเพื่อนร่วมงานที่ได้รับการสอนงาน เพื่อพิจารณาความมีประสิทธิผลของการสอนงาน

(ข) หลักฐานความรู้ (Knowledge Evidence)

- แสดงความรู้เกี่ยวกับหลักการขั้นพื้นฐานในการสอนงาน และการจัดทำแผนการสอนแนะนำงาน

(ค) คำแนะนำในการประเมิน

การประเมินควรให้ความสำคัญกับบริบทเฉพาะของอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว การโรงแรม และภัตตาคาร

(ง) วิธีการประเมิน

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

15. ขอบเขต (Range Statement)

ขอบเขตอธิบายถึงขอบเขตของการปฏิบัติงาน และสภาพแวดล้อมอื่นๆหรือสถานการณ์อื่น ๆ ที่มีผลกระทบต่อการทำงาน รวมถึงเครื่องมือ อุปกรณ์ เทคโนโลยี ทรัพยากรที่ใช้ หรือข้อกำหนดอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง

(ก) คำแนะนำ

ไม่มี

(ข) คำอธิบายรายละเอียด

- การสอนงาน คือการให้ความช่วยเหลือแก่เพื่อนร่วมงานในการพัฒนาขีดความสามารถในการทำงาน ซึ่งอาจครอบคลุมถึง
  - การอธิบายเล่าขั้นตอน ชี้แจงความเข้าใจ
  - การแสดงตัวอย่างหรือสาธิตให้ดู
  - การให้ลงมือปฏิบัติตามที่ผู้สอนสาธิตให้ดู
  - การมอบหมายงานให้ไปปฏิบัติหรือให้ช่วยเหลือ
  - การให้คำแนะนำและให้กำลังใจ

- การสอนงานให้กับผู้ใต้บังคับบัญชาต้องให้ความสำคัญกับการให้ความชัดเจนเกี่ยวกับกระบวนการแก้ปัญหาและเสนอการมีส่วนร่วมช่วยแก้ปัญหาในการทำงาน
- การสอนงานให้กับผู้ที่มิได้เป็นผู้ใต้บังคับบัญชา ควรให้ความสำคัญกับการตอบข้อซักถามให้ชัดเจน

• ปัจจัย อาจครอบคลุม
- การร้องขอการสอนงานจากเพื่อนร่วมงาน
- การสังเกตการณ์ด้วยตนเอง และประสบการณ์ในสถานที่ทำงาน
- คำสั่งให้สอนงาน

• ทักษะที่บกพร่องที่ควรได้รับการสอนงาน อาจครอบคลุม
- ทักษะที่ไม่จำเป็นต้องมีการอบรมอย่างเป็นทางการหรือเพิ่มเติม แต่เป็นทักษะที่ใช้ในงานทั่วไป เช่น ทักษะการบริการลูกค้า ทักษะทางเทคนิคหรือทางปฏิบัติ ทักษะการขายหรือประชาสัมพันธ์สินค้าและบริการ
- เมื่อรับพนักงานใหม่
- เมื่อมีการเปลี่ยนแปลงระบบการทำงานใหม่

• เวลาและสถานที่ที่เหมาะสม อาจครอบคลุม
- ระหว่างการทำงาน
- ก่อนหรือหลังการทำงาน
- ในสถานที่จำลองการปฏิบัติงาน

• จุดประสงค์ในการสอนงาน อาจครอบคลุม
- การพัฒนาทักษะ
- การระบุถึงปัญหาของสมรรถนะในการทำงาน
- การร้องขอจากหัวหน้างานหรือบุคคลอื่น

• ทักษะเฉพาะ อาจครอบคลุม
- ทักษะที่รองรับในการใช้อุปกรณ์ ระบบ ระเบียบปฏิบัติใหม่
- ทักษะที่ทำให้งานเสร็จสมบูรณ์อย่างมีประสิทธิภาพประสิทธิผล

• ความรู้พื้นฐานที่จำเป็น อาจครอบคลุม
- ความรู้เกี่ยวกับขั้นตอน และระเบียบวิธีปฏิบัติงาน
- ความรู้เกี่ยวกับหลักการและแนวปฏิบัติ
- การใช้เทคนิคหรือวิธีการปฏิบัติงานที่ทำให้เกิดการทำงานที่มีประสิทธิผล
- ความรู้ในภาคทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับทักษะที่ต้องการสร้างให้มีขึ้น
- วิธีการและทักษะการสื่อสารเพื่อสร้างบรรยากาศการทำงานที่สอดคล้องและกลมเกลียวกันระหว่างพนักงานและลูกค้า
- วิธีการและทักษะการทำงานเป็นทีมเพื่อสร้างบรรยากาศการทำงานที่ดีระหว่างเพื่อนร่วมงาน และทำให้เกิดผลสัมฤทธิ์ในการทำงาน
- วิธีการและทักษะการแก้ไขปัญหาเพื่อทำให้เกิดผลสัมฤทธิ์ในการทำงาน
- วิธีการและทักษะในการวางแผนและการบริหารจัดการการทำงานเพื่อบรรลุเป้าหมายทั้งในระยะสั้นและระยะยาว
- วิธีการและทักษะในการบริหารจัดการตนเองเพื่อสร้างความพึงพอใจในการทำงาน

• ข้อมูลย้อนกลับ เป็นส่วนที่สำคัญในการสอนงาน ซึ่งอาจครอบคลุม
- การแนะนำพนักงานที่ได้รับการสอนแนะนำงาน
- การให้ข้อมูลย้อนกลับอย่างสร้างสรรค์ เพื่อให้ผู้ถูกสอนงานได้รับการกระตุ้นอย่างเหมาะสมและยินยอมพร้อมใจที่จะปรับปรุงพัฒนาการทำงานของตนเอง
- การให้ข้อมูลย้อนกลับอย่างสม่ำเสมอ เพื่อให้ผู้ถูกสอนงานสามารถนำไปปรับใช้กับการปฏิบัติงานได้อย่างทันท่วงที
- การให้ข้อมูลย้อนกลับควรเชื่อมโยงกับเป้าหมายการเรียนรู้ที่กำหนด เพื่อให้ผู้ถูกสอนงานทราบความก้าวหน้าของตนเอง
- การให้ข้อมูลย้อนกลับควรให้ความสำคัญกับเป้าหมายด้วยการประเมินผลสัมฤทธิ์ของการทำงาน แต่ไม่ควรประเมินเพียงแค่ความพยายามของผู้ที่ถูกสอนงาน

• ควบคุมความก้าวหน้า อาจครอบคลุม
- การระบุความก้าวหน้าของพนักงานที่ได้รับการสอนงาน
- การระบุถึงการเปลี่ยนแปลงของเนื้อหาในการสอนงานที่จำเป็น
- การระบุถึงการเปลี่ยนแปลงในระบบการสอนงานที่จำเป็น

• อุปสรรคในการสอนงาน อาจเป็นสาเหตุจาก
- ผู้สอนงาน – ไม่มีเวลา ไม่ดำเนินการต่อเนื่อง เคยชินในการสั่งมากกว่าการสอน ไม่สนใจปัญหาที่แท้จริงของผู้ถูกสอนงาน ไม่มีความรู้ความเข้าใจในเนื้อหาการปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้อง
- ผู้ถูกสอนงาน - ไม่มีเป้าหมายในการทำงาน หรือไม่สนใจที่จะพัฒนาตนเอง กลัวการเปลี่ยนแปลง ไม่พร้อมที่จะรับฟัง หรือขาดความเคารพศรัทธาผู้สอนงาน

หรือมีผู้สอนงานมากเกินไปจนทำให้เกิดความสับสน

16. หน่วยสมรรถนะร่วม (ถ้ามี)

N/A

17. อุตสาหกรรมร่วม/กลุ่มอาชีพร่วม (ถ้ามี)

N/A

18. รายละเอียดกระบวนการและวิธีการประเมิน (Assessment Description and Procedure)

กระบวนการและวิธีการประเมินให้ดูในคู่มือการประเมิน

1. รหัสหน่วยสมรรถนะ 3.09.100

2. ชื่อหน่วยสมรรถนะ บริหารธุรกิจให้เป็นไปตามข้อกำหนดของกฎหมาย สำหรับงานแม่บ้านในโรงแรม

3. ทบทวนครั้งที่ 2 / 2567

4. สร้างใหม่ ☐ **ปรับปรุง** ☑

5. สำหรับชื่ออาชีพและรหัสอาชีพ (Occupational Classification)

5121 (ISCO-88:TH) แม่บ้านในโรงแรม

6. คำอธิบายหน่วยสมรรถนะ (Description of Unit of Competency)

หน่วยสมรรถนะนี้เป็นหน่วยที่เกี่ยวกับความรู้และทักษะที่จำเป็นในการบริหารธุรกิจให้เป็นไปตามข้อกำหนดของกฎหมาย ซึ่งเกี่ยวข้องกับการวิจัยข้อกฎหมายที่จำเป็นสำหรับการบริหารธุรกิจ การบริหารงานให้สอดคล้องกับข้อกำหนดทางกฎหมาย และการปรับปรุงและเพิ่มเติมความรู้ทางกฎหมาย

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)
3.09.100.01 วิจัยข้อกฎหมายที่จำเป็นสำหรับการบริหารธุรกิจ	1.1 ระบุแหล่งที่มาของข้อมูลทางกฎหมายและให้คำแนะนำอย่างถูกต้อง 1.2 เข้าถึงและวิเคราะห์ข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจ 1.3 บันทึกและเผยแพร่ข้อมูลอย่างเหมาะสม	การสัมภาษณ์ ข้อสอบข้อเขียน การจำลองสถานการณ์ แฟ้มสะสมผลงาน

สมรรถนะย่อย (Element)	เกณฑ์ในการปฏิบัติงาน (Performance Criteria)	วิธีการประเมิน (Assessment)
3.09.100.02 บริหารงานให้สอดคล้องกับข้อกำหนดทางกฎหมาย	2.1 ประเมินความจำเป็นในการให้คำแนะนำด้านกฎหมายและการขอความช่วยเหลือที่เหมาะสม 2.2 แบ่งปันข้อมูลกับเพื่อนร่วมงานตามเวลาและความเหมาะสม 2.3 จัดระเบียบข้อมูลและทำการฝึกอบรมถ่ายทอดสู่เพื่อนร่วมงานและพนักงานตามเวลาที่เหมาะสม 2.4 ตรวจสอบระบบการทำงานและกระบวนการทำงานในแผนกเพื่อให้สอดคล้องกับข้อกำหนดทางกฎหมาย 2.5 ระบุแง่มุมของการดำเนินงานที่อาจละเมิดกฎหมายการออกใบอนุญาตและขอคำแนะนำเกี่ยวกับวิธีการพัฒนาและดำเนินการแก้ไข	การสัมภาษณ์ ข้อสอบข้อเขียน การสังเกตการณ์ ณ สถานที่ปฏิบัติงาน การจำลองสถานการณ์ แฟ้มสะสมผลงาน
3.09.100.03 ปรับปรุงและเพิ่มเติมความรู้ทางกฎหมาย	3.1 ใช้งานวิจัยอย่างเป็นทางการ และไม่เป็นทางการในการปรับปรุงความรู้ทางกฎหมายที่จำเป็นสำหรับการบริหารธุรกิจ 3.2 ปรับปรุงและแบ่งปันความรู้กับเพื่อนร่วมงานเพื่อนำไปสู่การวางแผนการทำงานและการดำเนินงานที่ดี	การจำลองสถานการณ์ การสังเกตการณ์ ณ สถานที่ปฏิบัติงาน การสัมภาษณ์ การสาธิตการปฏิบัติงาน ข้อสอบข้อเขียน แฟ้มสะสมผลงาน

12. ความรู้และทักษะก่อนหน้าที่จำเป็น (Pre-requisite Skill & Knowledge)

N/A

13. ทักษะและความรู้ที่ต้องการ (Required Skills and Knowledge)

(ก) ความต้องการด้านทักษะ

N/A

(ข) ความต้องการด้านความรู้

- ความรู้เกี่ยวกับความรับผิดชอบทางกฎหมาย/หนี้สินของผู้บริหารและคณะกรรมการ
- ความรู้เกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภคและข้อกำหนดทางการค้ารวมถึงคุณสมบัติที่สำคัญของการปฏิบัติทางการค้าและการออกกฎหมายการค้าที่เป็นธรรม ซึ่งเป็นสิ่งสำคัญที่อุตสาหกรรมการท่องเที่ยวและธุรกิจโรงแรมจะต้องปฏิบัติตาม
- ความรู้เกี่ยวกับการออกใบอนุญาตรวมถึงใบอนุญาตที่จำเป็นต่าง ๆ และบุคคล กรม กอง หน่วยงานที่ติดต่อขอใบอนุญาต ขั้นตอนการสมัครใบอนุญาต การต่ออายุใบอนุญาตเพื่อรักษาสิทธิ์การใช้งาน การตรวจสอบและระบบการตรวจสอบ เหตุผลในการยกเลิกใบอนุญาต
- ความรู้ของสัญญาต่าง ๆ รวมถึงความแตกต่างระหว่างสัญญา ผลกระทบทางกฎหมายสัญญา ผู้ประกอบการรวมถึงเงื่อนไขและภาระผูกพันของสัญญา วิธีการของสัญญา ข้อตกลง ข้อยกเว้นและการสิ้นสุดของสัญญา
- ความรู้เกี่ยวกับการประกัน เช่น การประกันภัยธุรกิจที่สำคัญ
- ความรู้เกี่ยวกับการเกษียณอายุ รวมถึงความรับผิดชอบของนายจ้างเกี่ยวกับการชำระเงินของการเกษียณอายุสำหรับพนักงาน
- ความรู้เกี่ยวกับความสัมพันธ์ระหว่างอุตสาหกรรม พนักงานและนายจ้างภายใต้กฎหมายแรงงานสัมพันธ์
- ความรู้เกี่ยวกับการจัดเก็บภาษี
- ความรู้เกี่ยวกับโอกาสการจ้างงานที่เท่าเทียมกันและต่อต้านการเลือกปฏิบัติ ความรับผิดชอบของนายจ้างและการขยายตัวของการดำเนินงานที่ขัดกับกฎหมาย
- ความรู้เกี่ยวกับกฎหมายที่เฉพาะเจาะจงและกฎระเบียบในประเทศที่ส่งผลกระทบต่อโรงแรมหรือการเดินทาง เช่น ความรับผิดชอบในการบริการเครื่องดื่มแอลกอฮอล์ อาชญากรรม เด็กและเยาวชน และเรื่องที่เกี่ยวกับบริการทางเพศ ฯลฯ

14. หลักฐานที่ต้องการ (Evidence Guide)

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

• หลักฐานการปฏิบัติงาน (Performance Evidence)

- ไม่มีการฝ่าฝืนข้อกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย
หรือสามารถดำเนินการแก้ไขการปฏิบัติงานที่ไม่สอดคล้องกับข้อกำหนดทางกฎหมายอยู่ในปัจจุบัน

• หลักฐานความรู้ (Knowledge Evidence)

- แสดงความรู้เกี่ยวกับแง่มุมทางด้านกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย เช่น การคุ้มครองผู้บริโภคและข้อกำหนดทางการค้า ใบอนุญาตต่าง ๆ การทำสัญญาทางธุรกิจ การประกันภัย กฎหมายแรงงาน ข้อกำหนดด้านแรงงานสัมพันธ์ การจัดเก็บภาษี การบริการเครื่องดื่มแอลกอฮอล์ อาชญากรรม เด็กและเยาวชน และเรื่องที่เกี่ยวกับบริการทางเพศ ฯลฯ

คำแนะนำในการประเมิน

การประเมินควรให้ความสำคัญกับบริบทเฉพาะของอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว การโรงแรม และภัตตาคาร

วิธีการประเมิน

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

15. ขอบเขต (Range Statement)

ขอบเขตอธิบายถึงขอบเขตของการปฏิบัติงาน และสภาพแวดล้อมอื่นๆหรือสถานการณ์อื่น ๆ ที่มีผลกระทบต่อการทำงาน รวมถึงเครื่องมือ อุปกรณ์ เทคโนโลยี ทรัพยากรที่ใช้ หรือข้อกำหนดอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง

คำแนะนำ

ไม่มี

คำอธิบายรายละเอียด

• แหล่งที่มาของข้อมูลทางกฎหมายอาจรวมถึง

- หนังสืออ้างอิง
- สื่อ
- ภาคอุตสาหกรรมและหรือสมาคมนายจ้าง
- วารสารภาคอุตสาหกรรม
- อินเทอร์เน็ต
- ลูกค้าและคู่ค้า
- ผู้เชี่ยวชาญด้านกฎหมาย
- งานวิจัยอย่างเป็นทางการ
- หน่วยงานภาครัฐและเอกชน

• เพื่อนร่วมงานอาจรวมถึง

- ผู้บังคับบัญชาหรือผู้จัดการ
- เจ้าหน้าที่ทรัพยากรมนุษย์
- เพื่อนร่วมงานแผนกต่างๆ
- พนักงานผู้เชี่ยวชาญ
- ที่ปรึกษา
- ผู้รับเหมา

- ระบบการทำงานและวิธีการที่สอดคล้องกับข้อกำหนดทางกฎหมาย อาจจะหมายถึง
- การรับสมัคร การสิ้นสุดการเป็นพนักงาน และการจัดการปัญหาของแผนกทรัพยากรบุคคล
- การฝึกอบรม
- กระบวนการอนุมัติและจัดทำกิจกรรมเพื่อเสริมการทำงานต่างๆ
- การปฏิบัติงานทั่วไปเมื่อเทียบกับวิธีการทำงานขององค์กร
- ออกแบบสถานที่ทำงาน
- การกระจายข้อมูลภายในองค์กร
- ป้ายบอกความสำคัญ
- ด้านอาชีวอนามัยและความปลอดภัย
- การขอใบอนุญาตต่างๆ ที่จำเป็นในการทำงาน การเดินทางหรือธุรกิจโรงแรมอาจเกี่ยวข้องกับ
- สุรา
- การเล่นเกม
- ขายของผลิตภัณฑ์การท่องเที่ยว
- การรักษาความปลอดภัย
- ธุรกิจการค้า
- การเข้าถึงพื้นที่คุ้มครอง
- ใบเสนอราคา

- การวิจัยอาจเกี่ยวข้องกับ
- ขอคำแนะนำจากผู้เชี่ยวชาญ
- อินเทอร์เน็ต
- วรรณกรรม
- อุตสาหกรรมสิ่งพิมพ์
- สมาคมต่าง ๆ ในภาคอุตสาหกรรม

16. หน่วยสมรรถนะร่วม (ถ้ามี)

N/A

17. อุตสาหกรรมร่วม/กลุ่มอาชีพร่วม (ถ้ามี)

N/A

18. รายละเอียดกระบวนการและวิธีการประเมิน (Assessment Description and Procedure)

กระบวนการและวิธีการประเมินให้ดูในคู่มือการประเมิน

1. รหัสหน่วยสมรรถนะ 3.10.115

2. ชื่อหน่วยสมรรถนะ ใช้ภาษาอังกฤษระดับสูง สำหรับงานแม่บ้านในโรงแรม

3. ทบทวนครั้งที่ 2 / 2567

4. สร้างใหม่ ☐ **ปรับปรุง** ☑

5. สำหรับชื่ออาชีพและรหัสอาชีพ (Occupational Classification)

5121 (ISCO-88:TH) แม่บ้านในโรงแรม

6. คำอธิบายหน่วยสมรรถนะ (Description of Unit of Competency)

หน่วยสมรรถนะนี้เป็นหน่วยที่เกี่ยวกับความรู้และทักษะที่จำเป็นในการอ่านเขียนภาษาอังกฤษได้ในระดับสูง
ซึ่งเกี่ยวข้องกับการอ่านและทำความเข้าใจถ้อยความภาษาอังกฤษระดับสูง และการเขียนถ้อยความภาษาอังกฤษในระดับสูง

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)
3.10.115.01 อ่านและทำความเข้าใจถ้อยความภาษาอังกฤษระดับสูง	1.1 ระบุถ้อยความภาษาอังกฤษระดับสูงในสถานที่ทำงาน 1.2 หาข้อมูลสำหรับการวิจัยตามวัตถุประสงค์ที่กำหนด 1.3 เข้าใจความหมายสำคัญของถ้อยความภาษาอังกฤษ 1.4 บ่งชี้ข้อมูลเฉพาะที่อยู่ในถ้อยความภาษาอังกฤษ 1.5 ประยุกต์ทักษะการคิดเชิงวิพากษ์เพื่อบ่งชี้ความเบี่ยงเบน/ลำเอียงในถ้อยความภาษาอังกฤษ	การสังเกตการณ์ ณ สถานที่ปฏิบัติงาน การสัมภาษณ์
3.10.115.02 เขียนถ้อยความภาษาอังกฤษระดับสูง	2.1 ระบุรูปแบบต่างๆ ของรายงานทางธุรกิจ 2.2 เขียนรายงานทางธุรกิจ 2.3 เขียนจดหมายตอบข้อร้องเรียน 2.4 เขียนจดหมายส่งเสริมการขายสินค้าและ/หรือบริการให้แก่ลูกค้า/แขก โดยใช้ภาษาที่โน้มน้าวจิตใจ	การสังเกตการณ์ ณ สถานที่ปฏิบัติงาน การสัมภาษณ์

12. ความรู้และทักษะก่อนหน้าที่จำเป็น (Pre-requisite Skill & Knowledge)

N/A

13. ทักษะและความรู้ที่ต้องการ (Required Skills and Knowledge)

(ก) ความต้องการด้านทักษะ

- สามารถระบุคำศัพท์ขั้นสูงที่ใช้ในการทำงาน
- สามารถสืบค้นข้อมูลจำเพาะที่เป็นภาษาอังกฤษและเกี่ยวข้องหรือจำเป็นสำหรับการวิจัยตามความต้องการขององค์กร
- สามารถระบุใจความสำคัญหรือใจความหลักของเรื่อง
- สามารถบ่งชี้ความเบี่ยงเบนหรือลำเอียงในถ้อยความภาษาอังกฤษได้
- สามารถเขียนรายงานทางธุรกิจเป็นภาษาอังกฤษได้ตามความต้องการขององค์กร
- สามารถเขียนจดหมายตอบข้อร้องเรียนเป็นภาษาอังกฤษได้
- สามารถเขียนจดหมายส่งเสริมการขายสินค้าและ/หรือบริการให้แก่ลูกค้า/แขก โดยใช้ภาษาที่โน้มน้าวจิตใจ

(ข) ความต้องการด้านความรู้

ความรู้เกี่ยวกับนโยบายและระเบียบวิธีปฏิบัติขององค์กรเกี่ยวกับการอ่านและเขียนภาษาอังกฤษในระดับสูง

14. หลักฐานที่ต้องการ (Evidence Guide)

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

- หลักฐานการปฏิบัติงาน (Performance Evidence)
- แสดงความสามารถในการสืบค้นข้อมูลสำหรับการวิจัย
- แสดงความสามารถในการอ่านและเข้าใจงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับอุตสาหกรรมหรือองค์กร อย่างน้อยสองชิ้นงาน
- แสดงความสามารถในการประยุกต์ทักษะการคิดเชิงวิพากษ์เพื่อบ่งชี้ความเบี่ยงเบน/ลำเอียงในถ้อยความภาษาอังกฤษที่เกี่ยวข้องกับอุตสาหกรรมหรือองค์กรอย่างน้อยสามชิ้นงาน
- สามารถเขียนรายงานทางธุรกิจตามวัตถุประสงค์ที่กำหนด
- สามารถใช้ถ้อยคำหรือภาษาที่โน้มน้าวจิตใจในงานเขียนที่เกี่ยวข้องกับการขายสินค้า/บริการ
- หลักฐานความรู้ (Knowledge Evidence)
- มีความเข้าใจในถ้อยความภาษาอังกฤษหลายๆ ประเภทที่ใช้อยู่ในสถานที่ทำงาน
- สามารถระบุรูปแบบของรายงานประเภทต่าง ๆ ที่ใช้อยู่ในองค์กร

คำแนะนำในการประเมิน

การประเมินควรให้ความสำคัญกับบริบทเฉพาะของอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว การโรงแรม และภัตตาคาร

วิธีการประเมิน

- สังเกตการณ์ผลการดำเนินงาน
- ทดสอบความรู้โดยการตอบคำถามด้วยวาจาหรือข้อเขียน
- มอบหมายงาน/โครงการ

15. ขอบเขต (Range Statement)

ขอบเขตอธิบายถึงขอบเขตของการปฏิบัติงาน และสภาพแวดล้อมอื่นๆหรือสถานการณ์อื่น ๆ ที่มีผลกระทบต่อการทำงาน รวมถึงเครื่องมือ อุปกรณ์ เทคโนโลยี ทรัพยากรที่ใช้ หรือข้อกำหนดอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง

คำแนะนำ

ไม่มี

คำอธิบายรายละเอียด

- ถ้อยความภาษาอังกฤษระดับสูงในสถานที่ทำงาน สามารถพบเห็นได้จากเอกสารดังต่อไปนี้ Brochures, Catalogues คู่มือการปฏิบัติงาน (Manuals) คู่มือพนักงาน (Employee handbooks) นโยบายและระเบียบวิธีปฏิบัติในเรื่องต่าง ๆ เช่น การจัดการข้อร้องเรียน การรายงานเหตุการณ์ รายงานต่างๆ ที่ใช้อยู่ในองค์กร งานวิจัยจากวารสารวิชาการ นิตยสาร และจากอินเตอร์เน็ต รายงานการประชุม จดหมายโต้ตอบทางธุรกิจ ตารางการทำงาน
- งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับวัตถุประสงค์เฉพาะ อาจหมายรวมถึง การทำความเข้าใจกับความรู้และปัจจัยพื้นฐานในท้องถิ่น ประเพณี และวัฒนธรรม ความรู้ความเข้าใจในคู่แข่งขันในอุตสาหกรรม งานวิจัยขององค์กรที่ประสบความสำเร็จในอุตสาหกรรม การวิเคราะห์เปรียบเทียบสินค้าและบริการ ความรู้เกี่ยวกับผลิตภัณฑ์
- ข้อมูลเฉพาะที่อยู่ในถ้อยความภาษาอังกฤษ อาจหมายรวมถึง ข้อมูลวันที่และเวลา เงื่อนไขการดำเนินงาน ข้อมูลสถิติ/รายละเอียดที่ถูกต้อง (Facts and Figures) กำหนดเวลาและกิจกรรมที่ต้องดำเนินการ
- ความเบี่ยงเบนหรือความลำเอียงที่พบอาจเป็นผลมาจากทัศนคติและความตั้งใจของผู้เขียนถ้อยความ

การบ่งชี้ความเบี่ยงเบนหรือลำเอียงยังรวมถึงความสามารถในการระบุได้ว่าข้อความหรือสาระสำคัญใดขาดหายไปจากถ้อยความนั้น หรือ ข้อความนั้นไม่สามารถพิสูจน์หรือยืนยันความถูกต้องได้ หรือการใช้ถ้อยความที่กล่าวอ้างเกินจริง หรือการใช้ข้อมูลสถิติ/รายละเอียดที่เบี่ยงเบน เป็นต้น

- รายงานทางธุรกิจ หมายรวมถึง แผนกลยุทธ์ แผนการเงิน แผนการตลาด สภาวะอุตสาหกรรม แนวโน้มตลาด ประวัติองค์กร (Company Profile)

การประเมินผลการฝึกอบรม

- การเขียนรายงานทางธุรกิจ อาจรวมถึง การสรุปข้อมูลจากการวิเคราะห์ในรูปแบบดัชนี ตารางวิเคราะห์ข้อมูล แผนภาพ (Chart) การจำแนกข้อมูล หรือการใช้สถิติศาสตร์เป็นเทคนิควิธีวิเคราะห์สำหรับข้อมูลเชิงปริมาณ ส่วนข้อมูลเชิงคุณภาพหรือเชิงเนื้อหามักจะเกี่ยวข้องกับการกำหนดโครงสร้างของรายงาน ข้อกำหนดการจ้างงาน (Term of Reference - TOR) จุดมุ่งหมายและวัตถุประสงค์ของการจัดทำรายงาน ตัวแปร (Parameter) แสดงค่าข้อมูลที่สนใจ การคาดการณ์หรือการพยากรณ์แนวโน้มที่จะเกิดขึ้น คำแนะนำหรือข้อเสนอแนะจากสิ่งที่ค้นพบ ตลอดจนการใช้ข้อมูลที่ถูกต้องและมีความเกี่ยวข้อง และการใช้ภาษาที่กระชับเข้าใจง่าย
- การเขียนจดหมายตอบข้อร้องเรียน หมายรวมถึง การโต้ตอบที่รวดเร็ว จริงใจ เอาใจใส่และมีอารมณ์ร่วม ตัวอย่างเช่น
- We understand it must have been frustrating ...
- It is most unfortunate you were inconvenienced through this situation...
- We are so sorry for the inconvenience this has caused...
- You are a valued customer and we are committed to providing you with outstanding service in the future...
- การใช้ภาษาที่โน้มน้าวจิตใจ สามารถทำได้หลายรูปแบบ เช่น
- ใช้วิธีการตั้งคำถาม เช่น “Have you ever thought of ....?”
- ให้คำแนะนำ เช่น “Don’t miss this opportunity...”
- ใช้การเปรียบเทียบ เช่น “Ten times better value for money...”
- ใช้การเปรียบเทียบให้เห็นสิ่งที่ดีที่สุด เช่น “The best address in town...”

16. หน่วยสมรรถนะร่วม (ถ้ามี)

N/A

17. อุตสาหกรรมร่วม/กลุ่มอาชีพร่วม (ถ้ามี)

N/A

18. รายละเอียดกระบวนการและวิธีการประเมิน (Assessment Description and Procedure)

กระบวนการและวิธีการประเมินให้ดูในคู่มือการประเมิน