

มาตรฐานอาชีพและคุณวุฒิวิชาชีพ

Occupational Standard and Professional Qualifications

1. ชื่อมาตรฐานอาชีพ

N/A

2. ประวัติการปรับปรุงมาตรฐาน

N/A

3. ทะเบียนอ้างอิง (Imprint)

N/A

4. ข้อมูลเบื้องต้น

N/A

5. ประวัติการปรับปรุงมาตรฐานในแต่ละครั้ง

N/A

6. ครั้งที่

N/A

7. คุณวุฒิวิชาชีพที่ครอบคลุม (Professional Qualifications included)

สาขาวิชาชีพการท่องเที่ยว การโรงแรม ภัตตาคารและร้านอาหาร

8. คุณวุฒิวิชาชีพที่เกี่ยวข้อง (Related Professional Qualifications)

N/A

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

รหัสหน่วยสมรรถนะ	**เนื้อหา**
5.01.001	เข้าถึงและเรียกดูข้อมูลจากคอมพิวเตอร์
5.01.009	จัดการและแก้ไขปัญหาสถานการณ์ความขัดแย้ง
5.01.011	ปฏิบัติงานธุรการ
5.05.014	รับและแก้ปัญหาคำร้องเรียนของลูกค้า
5.05.241	ดำเนินการป้องกันการใช้แรงงานเด็กในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว
5.06.079	จัดการและดำเนินการโครงการขนาดเล็ก
5.06.082	วางแผน บริหารและดำเนินการจัดการประชุม
5.06.085	ทำงานร่วมกันในสภาพ แวดล้อมการบริหารงานทั่วไป
5.07.087	ตรวจสอบขั้นตอนทางการเงิน
5.08.093	ประเมินผลระบบการฝึกอบรม
5.08.094	ติดตามและประเมินผลความมีประสิทธิภาพของการฝึกอบรม
5.08.095	วางแผน ปฏิบัติงาน และประเมินผลการปฏิบัติงานพนักงาน
5.08.096	วางแผนและดำเนินการชุดกิจกรรมการฝึกอบรม
5.08.097	เตรียมและจัดการฝึกอบรม
5.08.225	วิเคราะห์สมรรถนะที่ต้องการ
5.08.239	สอน (Coach) ทักษะในการทำงาน
5.09.102	บริหารการจัดงานในโอกาสพิเศษต่างๆ
5.09.103	จัดการรายการซื้อและจัดเก็บสินค้า
5.09.105	ตรวจสอบการทำงานของพนักงาน

5.09.106	ให้การสนับสนุนด้านวิชาชีพแก่เพื่อนร่วมงาน
5.09.107	สรรหาและคัดเลือกพนักงาน
5.09.108	จัดตารางทำงานและมอบหมายงานให้พนักงาน
5.09.232	การจัดการความหลากหลายในที่ทำงาน
5.09.234	บริหารการปฏิบัติงานในที่ทำงาน
5.09.243	วางแผนและจัดการงานเพื่อความยั่งยืน
5.10.113	ใช้ภาษาอังกฤษในการแลกเปลี่ยนข้อคิดเห็นที่ซับซ้อนได้
5.12.022	จัดระบบการบริการอาหาร
5.12.024	วางแผนเตรียมการและจัดวางอาหารเพื่อให้บริการบุฟเฟ่ต์
5.16.233	การจัดการและการรักษาความสัมพันธ์ในที่ทำงาน

10. ระดับคุณวุฒิ

10.1 สาขาวิชาชีพการท่องเที่ยว การโรงแรม ภัตตาคารและร้านอาหาร สาขางานโรงแรม อาชีพผู้ปรุงขนมปังอบ ระดับ 5

คุณลักษณะของผลการเรียนรู้ (Characteristics of Outcomes)

N/A

การเลื่อนระดับคุณวุฒิวิชาชีพ (Qualification Pathways)

N/A

หลักเกณฑ์การต่ออายุหนังสือรับรองมาตรฐานอาชีพ

N/A

กลุ่มบุคคลในอาชีพ (Target Group)

N/A

หน่วยสมรรถนะ (หน่วยสมรรถนะทั้งหมดของคุณวุฒิวิชาชีพนี้)

5.01.001 เข้าถึงและเรียกดูข้อมูลจากคอมพิวเตอร์
5.01.009 จัดการและแก้ไขปัญหาสถานการณ์ความขัดแย้ง
5.01.011 ปฏิบัติงานธุรการ
5.05.014 รับและแก้ปัญหาคำร้องเรียนของลูกค้า
5.05.241 ดำเนินการป้องกันการใช้แรงงานเด็กในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว
5.06.079 จัดการและดำเนินการโครงการขนาดเล็ก
5.06.082 วางแผน บริหารและดำเนินการจัดการประชุม
5.06.085 ทำงานร่วมกันในสภาพ แวดล้อมการบริหารงานทั่วไป
5.07.087 ตรวจสอบขั้นตอนทางการเงิน
5.08.093 ประเมินผลระบบการฝึกอบรม
5.08.094 ติดตามและประเมินผลความมีประสิทธิภาพของการฝึกอบรม
5.08.095 วางแผน ปฏิบัติงาน และประเมินผลการปฏิบัติงานพนักงาน
5.08.096 วางแผนและดำเนินการชุดกิจกรรมการฝึกอบรม
5.08.097 เตรียมและจัดการฝึกอบรม
5.08.225 วิเคราะห์สมรรถนะที่ต้องการ
5.08.239 สอน (Coach) ทักษะในการทำงาน
5.09.102 บริหารการจัดงานในโอกาสพิเศษต่างๆ
5.09.103 จัดการรายการซื้อและจัดเก็บสินค้า

5.09.105 ตรวจสอบการทำงานของพนักงาน

5.09.106 ให้การสนับสนุนด้านวิชาชีพแก่เพื่อนร่วมงาน

5.09.107 สรรหาและคัดเลือกพนักงาน

5.09.108 จัดตารางทำงานและมอบหมายงานให้พนักงาน

5.09.232 การจัดการความหลากหลายในที่ทำงาน

5.09.234 บริหารการปฏิบัติงานในที่ทำงาน

5.09.243 วางแผนและจัดการงานเพื่อความยั่งยืน

5.10.113 ใช้ภาษาอังกฤษในการแลกเปลี่ยนข้อคิดเห็นที่ซับซ้อนได้

5.12.022 จัดระบบการบริการอาหาร

5.12.024 วางแผนเตรียมการและจัดวางอาหารเพื่อให้บริการบุฟเฟ่ต์

5.16.233 การจัดการและการรักษาความสัมพันธ์ในที่ทำงาน

ตารางแผนผังแสดงหน้าที่

1. ตารางแสดงหน้าที่ 1

ประกาศใช้ ณ 22/04/2564

ตาราง 1 : FUNCTIONAL MAP แสดง KEY PURPOSE , KEY ROLES , KEY FUNCTION

ความมุ่งหมายหลัก Key Purpose	บทบาทหลัก Key Roles		หน้าที่หลัก Key Function	
คำอธิบาย	รหัส	คำอธิบาย	รหัส	คำอธิบาย
ยกระดับการจัดการท่องเที่ยวในท้องถิ่นให้มีคุณภาพและยั่งยืนบนพื้นฐานอัตลักษณ์และวิถีไทยโดยการมีส่วนร่วมของชุมชน	01	บริหารจัดการงานที่พักท้องถิ่น	0101	บริหารจัดการสภาพแวดล้อมที่พักท้องถิ่น

คำอธิบาย ตารางแผนผังแสดงหน้าที่เป็นแผนผังที่ใช้วิเคราะห์หน้าที่งานเพื่อให้ได้หน้าที่หลัก (Key Function)

2. ตารางแสดงหน้าที่ 1 (ต่อ)

ประกาศใช้ ณ 22/04/2564

ตาราง 2 : FUNCTIONAL MAP แสดง KEY FUNCTION , UNIT OF COMPETENCE , ELEMENT OF COMPETENCE

หน้าที่หลัก Key Function		หน่วยสมรรถนะ Unit of Competence		หน่วยสมรรถนะย่อย Element of Competence	
รหัส	**คำอธิบาย**	**รหัส**	**คำอธิบาย**	**รหัส**	**คำอธิบาย**
0101	บริหารจัดการสภาพแวดล้อมที่พักท้องถิ่น	5.01.001	เข้าถึงและเรียกดูข้อมูลจากคอมพิวเตอร์	5.01.001.01	เปิดไฟล์เอกสาร
				5.01.001.02	เข้าถึงข้อมูลในคอมพิวเตอร์
				5.01.001.03	เรียกดูข้อมูลในคอมพิวเตอร์
				5.01.001.04	ปิดไฟล์และปิดอุปกรณ์
		5.01.009	จัดการและแก้ไขปัญหาสถานการณ์ความขัดแย้ง	5.01.009.01	ตอบสนองกับข้อร้องเรียน
				5.01.009.02	ระบุและจัดการกับสถานการณ์ความขัดแย้ง
				5.01.009.03	แก้ไขปัญหาสถานการณ์ความขัดแย้ง
		5.01.011	ปฏิบัติงานธุรการ	5.01.011.01	กระบวนการจัดการเอกสาร
				5.01.011.02	การร่างจดหมาย
				5.01.011.03	การดูแลระบบเอกสาร
		5.05.014	รับและแก้ปัญหาคำร้องเรียนของลูกค้า	5.05.014.01	ระบุและวิเคราะห์คำร้องเรียน
				5.05.014.02	การตอบสนองต่อคำร้องเรียน
				5.05.014.03	ตรวจสอบและหาข้อตกลงที่จะดำเนินการตามความเหมาะสมในการแก้ปัญหาคำร้องเรียน
				5.05.014.04	อ้างอิงถึงส่วนหรือบุคคลที่เกี่ยวข้องในการแก้ปัญหาคำร้องเรียน
		5.05.241	ดำเนินการป้องกันการใช้แรงงานเด็กในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว	5.05.241.01	ระบุประเด็นที่นักท่องเที่ยวมีการใช้ประโยชน์ทางเพศจากเด็ก
				5.05.241.02	อธิบายการดำเนินการระดับประเทศ ภูมิภาค และนานาชาติ เพื่อป้องกันนักท่องเที่ยวใช้ประโยชน์ทางเพศจากเด็ก
				5.05.241.03	อธิบายการดำเนินงานที่สามารถทำได้และสร้างความตระหนักในที่ทำงานเพื่อปกป้องเด็กจากการใช้ประโยชน์ทางเพศของนักท่องเที่ยว
		5.06.079	จัดการและดำเนินการโครงการขนาดเล็ก	5.06.079.01	วางแผนโครงการ

หน้าที่หลัก Key Function		หน่วยสมรรถนะ Unit of Competence		หน่วยสมรรถนะย่อย Element of Competence	
รหัส	คำอธิบาย	รหัส	คำอธิบาย	รหัส	คำอธิบาย
0101	บริหารจัดการสภาพแวดล้อมที่พักท้องถิ่น	5.06.079	จัดการและดำเนินการโครงการขนาดเล็ก	5.06.079.02	บริหารและตรวจสอบโครงการ
				5.06.079.03	ประเมินโครงการ
		5.06.082	วางแผน บริหารและดำเนินการจัดการประชุม	5.06.082.01	วางแผนและเตรียมการประชุม
				5.06.082.02	ดำเนินการประชุม
				5.06.082.03	สรุปและติดตามผลการประชุม
		5.06.085	ทำงานร่วมกันในสภาพแวดล้อมการบริหารงานทั่วไป	5.06.085.01	พัฒนาความสัมพันธ์ที่มีประสิทธิภาพในทีม
				5.06.085.02	มีส่วนร่วมในงานของทีมที่ได้รับมอบหมาย
				5.06.085.03	มีส่วนในการพัฒนาทีม
		5.07.087	ตรวจสอบขั้นตอนทางการเงิน	5.07.087.01	ติดตามดูแลการปฏิบัติงานทางด้านการเงิน
				5.07.087.02	จัดทำรายงานทางการเงิน
		5.08.093	ประเมินผลระบบการฝึกอบรม	5.08.093.01	เผยแพร่ข้อมูลเกี่ยวกับระบบการประเมิน
				5.08.093.02	ให้การสนับสนุนผู้ประเมินขององค์กร
				5.08.093.03	จัดการเก็บบันทึกการประเมิน
				5.08.093.04	ควบคุมกระบวนการประกันคุณภาพ
				5.08.093.05	รายงานผลการปฏิบัติงานตามระบบการประเมินการฝึกอบรมและการดำเนินงานขององค์กร
		5.08.094	ติดตามและประเมินผลความมีประสิทธิภาพของการฝึกอบรม	5.08.094.01	กำหนดรายการการฝึกอบรมที่จะถูกติดตามและประเมินผล
				5.08.094.02	ติดตามประสิทธิภาพการฝึกอบรม
				5.08.094.03	ประเมินประสิทธิภาพของการฝึกอบรม
				5.08.094.04	จัดเตรียมรายงานเกี่ยวกับความมีประสิทธิภาพของการฝึกอบรม

หน้าที่หลัก Key Function		หน่วยสมรรถนะ Unit of Competence		หน่วยสมรรถนะย่อย Element of Competence	
รหัส	คำอธิบาย	รหัส	คำอธิบาย	รหัส	คำอธิบาย
0101	บริหารจัดการสภาพแวดล้อมที่พักท้องถิ่น	5.08.095	วางแผน ปฏิบัติงาน และประเมินผลการปฏิบัติงานพนักงาน	5.08.095.01	วางแผนการประเมินประสิทธิภาพการทำงานของพนักงาน
				5.08.095.02	จัดทำการประเมินผลการปฏิบัติงานของพนักงาน
				5.08.095.03	ประเมินผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่
		5.08.096	วางแผนและดำเนินการชุดกิจกรรมการฝึกอบรม	5.08.096.01	วางแผนชุดกิจกรรมการฝึกอบรม
				5.08.096.02	ดำเนินการตามชุดกิจกรรมการฝึกอบรม
				5.08.096.03	ทบทวนแผนการดำเนินงานตามชุดของกิจกรรมการฝึกอบรม
		5.08.097	เตรียมและจัดการฝึกอบรม	5.08.097.01	ตรวจสอบความต้องการฝึกอบรม
				5.08.097.02	เตรียมแผนการฝึกอบรม
				5.08.097.03	จัดฝึกอบรม
		5.08.225	วิเคราะห์สมรรถนะที่ต้องการ	5.08.225.01	ระบุสมรรถนะที่ต้องการ
				5.08.225.02	ดำเนินการวิเคราะห์ความต้องการ
				5.08.225.03	รับรองผลของการวิจัย
				5.08.225.04	จัดทำเอกสารเกี่ยวกับสมรรถนะที่ต้องการ
				5.08.225.05	ตรวจสอบสมรรถนะและดำเนินการตามแผน
		5.08.239	สอน (Coach) ทักษะในการทำงาน	5.08.239.01	เตรียมการสอนงาน
				5.08.239.02	สอนงานพนักงาน
				5.08.239.03	ควบคุมและทบทวนงบประมาณ
		5.09.102	บริหารการจัดงานในโอกาสพิเศษต่างๆ	5.09.102.01	พัฒนาแนวคิดและข้อเสนอในการจัดงาน
				5.09.102.02	กำหนดสถานที่ในการจัดงาน

หน้าที่หลัก Key Function		หน่วยสมรรถนะ Unit of Competence		หน่วยสมรรถนะย่อย Element of Competence	
รหัส	คำอธิบาย	รหัส	คำอธิบาย	รหัส	คำอธิบาย
0101	บริหารจัดการสภาพแวดล้อมที่พักท้องถิ่น	5.09.102	บริหารการจัดงานในโอกาสพิเศษต่างๆ	5.09.102.03	วางแผนและดำเนินงานการให้บริการอาหารและเครื่องดื่ม
				5.09.102.04	วางแผนและดำเนินงาน การขอสนับสนุนการจัดงาน
				5.09.102.05	วางแผนและดำเนินงาน บริหารการจัดงาน
				5.09.102.06	วางแผนและดำเนินงาน การลงทะเบียน
				5.09.102.07	วางแผนและดำเนินงานเกี่ยวกับโครงสร้างพื้นฐานที่จำเป็น สำหรับงานกลางแจ้ง
				5.09.102.08	ดำเนินการประเมินหลังการจัดงาน
		5.09.103	จัดการรายการซื้อและจัดเก็บสินค้า	5.09.103.01	ระบุความจำเป็นในการควบคุมสต็อกและการจัดการ
				5.09.103.02	พัฒนาการดำเนินการจัดซื้อและการจัดทำระบบจัดซื้อ
				5.09.103.03	พัฒนาและดำเนินการตามขั้นตอนจัดเก็บสินค้าคงคลัง
				5.09.103.04	พัฒนาและดำเนินการระบบการจัดเก็บสต็อก
				5.09.103.05	พัฒนาและดำเนินการระบบการจัดเก็บ
				5.09.103.06	พัฒนาและดำเนินการระบบการจัดการสต็อก
		5.09.105	ตรวจสอบการทำงานของพนักงาน	5.09.105.01	พัฒนาระบบการบริหารผลการปฏิบัติงาน
				5.09.105.02	ดำเนินการประเมินผลการปฏิบัติงาน
				5.09.105.03	นำระบบการให้รางวัลและการสร้างแรงจูงใจมาใช้
				5.09.105.04	ให้คำปรึกษาแก่พนักงาน
				5.09.105.05	นำระเบียบการด้านวินัยและการเลิกจ้างมาใช้
		5.09.106	ให้การสนับสนุนด้านวิชาชีพแก่เพื่อนร่วมงาน	5.09.106.01	อธิบายหลักการพื้นฐานของการสนับสนุนวิชาชีพแก่เพื่อนร่วมงาน
				5.09.106.02	สร้างและรักษาความสัมพันธ์ที่ดีและให้การสนับสนุนกับเพื่อนร่วมงาน

หน้าที่หลัก Key Function		หน่วยสมรรถนะ Unit of Competence		หน่วยสมรรถนะย่อย Element of Competence	
รหัส	คำอธิบาย	รหัส	คำอธิบาย	รหัส	คำอธิบาย
0101	บริหารจัดการสภาพแวดล้อมที่พักท้องถิ่น	5.09.106	ให้การสนับสนุนด้านวิชาชีพแก่เพื่อนร่วมงาน	5.09.106.03	ให้การสนับสนุน/การเรียนรู้อย่างมีโครงสร้างแก่เพื่อนร่วมงาน
				5.09.106.04	ให้การสนับสนุน/การเรียนรู้อย่างไม่มีโครงสร้างแก่เพื่อนร่วมงาน
		5.09.107	สรรหาและคัดเลือกพนักงาน	5.09.107.01	ระบุความต้องการสรรหาพนักงาน
				5.09.107.02	สรรหาพนักงาน
				5.09.107.03	สัมภาษณ์พนักงาน
				5.09.107.04	คัดเลือกพนักงาน
				5.09.107.05	ดำเนินการปฐมนิเทศ
		5.09.108	จัดตารางทำงานและมอบหมายงานให้พนักงาน	5.09.108.01	จัดทำตารางเวลาการทำงานของพนักงาน
				5.09.108.02	นำเสนอและสื่อสารตารางการทำงาน
				5.09.108.03	บันทึกและเก็บรักษาข้อมูลการปฏิบัติงานของพนักงาน
				5.09.108.04	ประเมินผลการจัดทำตารางการทำงาน
		5.09.232	การจัดการความหลากหลายในที่ทำงาน	5.09.232.01	กระตุ้นให้เคารพถึงความหลากหลายในที่ทำงาน
				5.09.232.02	ใช้ความหลากหลายให้เป็นประโยชน์
				5.09.232.03	แก้ปัญหาที่เกิดจากประเด็นความหลากหลายได้
		5.09.234	บริหารการปฏิบัติงานในที่ทำงาน	5.09.234.01	ควบคุมและปรับปรุงการดำเนินงานในที่ทำงาน
				5.09.234.02	วางแผนและจัดขั้นตอนการทำงาน
				5.09.234.03	จัดเก็บบันทึกการทำงาน
				5.09.234.04	แก้ปัญหาและทำการตัดสินใจ
		5.09.243	วางแผนและจัดการงานเพื่อความยั่งยืน	5.09.243.01	ใช้พลังงานอย่างมีประสิทธิภาพ

หน้าที่หลัก Key Function		หน่วยสมรรถนะ Unit of Competence		หน่วยสมรรถนะย่อย Element of Competence	
รหัส	คำอธิบาย	รหัส	คำอธิบาย	รหัส	คำอธิบาย
0101	บริหารจัดการสภาพแวดล้อมที่พักท้องถิ่น	5.09.243	วางแผนและจัดการงานเพื่อความยั่งยืน	5.09.243.02	จัดการขยะ
				5.09.243.03	ใช้น้ำอย่างมีประสิทธิภาพ
				5.09.243.04	สรรหาวัตถุดิบในท้องถิ่นมาใช้
				5.09.243.05	ประยุกต์ใช้เรื่องราวและวัฒนธรรมท้องถิ่น
		5.10.113	ใช้ภาษาอังกฤษในการแลกเปลี่ยนข้อคิดเห็นที่ซับซ้อนได้	5.10.113.01	อภิปรายเกี่ยวกับกลยุทธ์ในการแก้ไขปัญหา
				5.10.113.02	ตอบสนองต่อข้อสมมติฐานได้
				5.10.113.03	อภิปรายเกี่ยวกับแนวคิดที่เป็นนามธรรม
				5.10.113.04	แสดงความคิดเห็นได้
				5.10.113.05	อภิปรายเกี่ยวกับรูปแบบการเรียนรู้ที่ต้องการได้
		5.12.022	จัดระบบการบริการอาหาร	5.12.022.01	วางแผนสำหรับการผลิตการบริการอาหาร
				5.12.022.02	จัดเตรียมและผลิตรายการอาหารที่ให้บริการอาหาร
				5.12.022.03	จัดห้องครัวสำหรับการให้บริการอาหาร
				5.12.022.04	จัดเก็บวัตถุดิบสำหรับบริการอาหาร
				5.12.022.05	จัดเก็บวัตถุดิบหลังจากบริการเพื่อควบคุมคุณภาพอาหาร
		5.12.024	วางแผนเตรียมการและจัดวางอาหารเพื่อให้บริการบุฟเฟ่ต์	5.12.024.01	วางแผนการจัดวางอาหารการบริการเพื่อให้บริการบุฟเฟ่ต์
				5.12.024.02	เตรียมการทำอาหารบุฟเฟต์
				5.12.024.03	จัดวางอาหารบุฟเฟต์
				5.12.024.04	จัดเก็บอาหารบุฟเฟต์
		5.16.233	การจัดการและการรักษาความสัมพันธ์ในที่ทำงาน	5.16.233.01	สร้างบรรยากาศความสัมพันธ์อันดี

หน้าที่หลัก Key Function		หน่วยสมรรถนะ Unit of Competence		หน่วยสมรรถนะย่อย Element of Competence	
รหัส	**คำอธิบาย**	**รหัส**	**คำอธิบาย**	**รหัส**	**คำอธิบาย**
0101	บริหารจัดการสภาพแวดล้อมที่พักท้องถิ่น	5.16.233	การจัดการและการรักษาความสัมพันธ์ในที่ทำงาน	5.16.233.02	นำขั้นตอนที่มีแบบแผนมาใช้

คำอธิบาย

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

1. รหัสหน่วยสมรรถนะ 5.01.001

2. ชื่อหน่วยสมรรถนะ เข้าถึงและเรียกดูข้อมูลจากคอมพิวเตอร์

3. ทบทวนครั้งที่ N/A

4. สร้างใหม่ ☐ **ปรับปรุง** ☐

5. สำหรับชื่ออาชีพและรหัสอาชีพ (Occupational Classification)

6. คำอธิบายหน่วยสมรรถนะ (Description of Unit of Competency)

N/A

7. สำหรับระดับคุณวุฒิ

1	2	3	4	5	6	7	8
☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐

8. กลุ่มอาชีพ (Sector)

N/A

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)
5.01.001.01 เปิดไฟล์เอกสาร	1.1 เปิดคอมพิวเตอร์และเข้าถึงระบบได้ 1.2 เลือกและดาวน์โหลดซอฟแวร์ที่เหมาะสมได้ 1.3 บอกชื่อและเปิดไฟล์ได้	
5.01.001.02 เข้าถึงข้อมูลในคอมพิวเตอร์	2.1 ใช้งานคุณลักษณะต่างๆของคอมพิวเตอร์เพื่อเปิดดูข้อมูลได้ 2.2 เรียกดูข้อมูลจากระบบที่ใช้งานและรู้เทคนิคการใช้คีย์บอร์ด 2.3 เข้าถึงข้อมูลที่เก็บไว้ในอุปกรณ์จัดเก็บข้อมูลเครือข่ายคอมพิวเตอร์ส่วนบุคคล และอินเตอร์เน็ตได้ 2.4 สามารถค้นหาและตั้งคำถามเพื่อค้นหาข้อมูลที่ต้องการได้	
5.01.001.03 เรียกดูข้อมูลในคอมพิวเตอร์	3.1 ค้นหาข้อมูลที่จะเรียกค้นได้ 3.2 ตรวจสอบว่าข้อมูลตรงตามความต้องการ 3.3 สั่งพิมพ์หรือแปลงไฟล์เพื่อเก็บในอุปกรณ์จัดเก็บข้อมูลได้	
5.01.001.04 ปิดไฟล์และปิดอุปกรณ์	4.1 ปิดไฟล์โดยใช้วิธีการที่เหมาะสมและสามารถใช้เทคนิคบนคีย์บอร์ด 4.2 ปิดอุปกรณ์โดยใช้ระบบที่กำหนดตามลำดับ และสามารถใช้ใช้เทคนิคบนคีย์บอร์ด	

12. ความรู้และทักษะก่อนหน้าที่จำเป็น (Pre-requisite Skill & Knowledge)

N/A

13. ทักษะและความรู้ที่ต้องการ (Required Skills and Knowledge)

(ก) ความต้องการด้านทักษะ
(ข) ความต้องการด้านความรู้

N/A

14. หลักฐานที่ต้องการ (Evidence Guide)

N/A

15. ขอบเขต (Range Statement)

N/A

16. หน่วยสมรรถนะร่วม (ถ้ามี)

N/A

17. อุตสาหกรรมร่วม/กลุ่มอาชีพร่วม (ถ้ามี)

N/A

18. รายละเอียดกระบวนการและวิธีการประเมิน (Assessment Description and Procedure)

N/A

1. รหัสหน่วยสมรรถนะ 5.01.009

2. ชื่อหน่วยสมรรถนะ จัดการและแก้ไขปัญหาสถานการณ์ความขัดแย้ง

3. ทบทวนครั้งที่ N/A

4. สร้างใหม่ ☐ **ปรับปรุง** ☐

5. สำหรับชื่ออาชีพและรหัสอาชีพ (Occupational Classification)

6. คำอธิบายหน่วยสมรรถนะ (Description of Unit of Competency)

N/A

7. สำหรับระดับคุณวุฒิ

1	2	3	4	5	6	7	8
☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐

8. กลุ่มอาชีพ (Sector)

N/A

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)
5.01.009.01 ตอบสนองกับข้อร้องเรียน	1.1 จัดการกับข้อร้องเรียนอย่างสุภาพและระมัดระวัง 1.2 รับผิดชอบในการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน 1.3 จัดการกับข้อร้องเรียนตามขั้นตอนขององค์กร	
5.01.009.02 ระบุและจัดการกับสถานการณ์ความขัดแย้ง	2.1 ระบุเหตุการณ์ที่อาจกลายเป็นความขัดแย้งได้อย่างรวดเร็วและดำเนินการอย่างเหมาะสมเพื่อป้องกันไม่ให้เหตุการณ์บานปลาย 2.2 ระบุภัยคุกคามต่อความปลอดภัยส่วนบุคคลของลูกค้าหรือเพื่อนร่วมงานได้อย่างรวดเร็วและจัดการให้ความช่วยเหลือที่เหมาะสม	
5.01.009.03 แก้ไขปัญหาสถานการณ์ความขัดแย้ง	3.1 รับผิดชอบในการหาวิธีการแก้สถานการณ์ความขัดแย้งภายในขอบเขตความรับผิดชอบของและบทบาทงานของแต่ละบุคคล 3.2 การจัดการความขัดแย้งโดยการใช้ทักษะในการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพและเทคนิคการจัดการความโกรธ 3.3 ใช้ทักษะการแก้ปัญหาความขัดแย้งในการจัดการสถานการณ์ความขัดแย้งและการหาทางออก	

12. ความรู้และทักษะก่อนหน้าที่จำเป็น (Pre-requisite Skill & Knowledge)

N/A

13. ทักษะและความรู้ที่ต้องการ (Required Skills and Knowledge)

(ก) ความต้องการด้านทักษะ
(ข) ความต้องการด้านความรู้
N/A

14. หลักฐานที่ต้องการ (Evidence Guide)

N/A

15. ขอบเขต (Range Statement)

N/A

16. หน่วยสมรรถนะร่วม (ถ้ามี)

N/A

17. อุตสาหกรรมร่วม/กลุ่มอาชีพร่วม (ถ้ามี)

N/A

18. รายละเอียดกระบวนการและวิธีการประเมิน (Assessment Description and Procedure)

N/A

1. รหัสหน่วยสมรรถนะ 5.01.011

2. ชื่อหน่วยสมรรถนะ ปฏิบัติงานธุรการ

3. ทบทวนครั้งที่ N/A

4. สร้างใหม่ ☐ **ปรับปรุง** ☐

5. สำหรับชื่ออาชีพและรหัสอาชีพ (Occupational Classification)

6. คำอธิบายหน่วยสมรรถนะ (Description of Unit of Competency)

N/A

7. สำหรับระดับคุณวุฒิ

1	2	3	4	5	6	7	8
☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐

8. กลุ่มอาชีพ (Sector)

N/A

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)
5.01.011.01 กระบวนการจัดการเอกสาร	1.1 จัดทำเอกสารด้วยอุปกรณ์สำนักงานที่เหมาะสมตามขั้นตอนขององค์กรและภายในระยะเวลาที่กำหนด 1.2 ระบุและแก้ไขและ/หรือรายงานความผิดปกติทันทีตามกระบวนการขององค์กร 1.3 ใช้อุปกรณ์สำนักงานในการจัดทำเอกสาร	
5.01.011.02 การร่างจดหมาย	2.1 เขียนข้อความด้วยภาษาที่ถูกต้องชัดเจน 2.2ตรวจสอบว่าข้อความไม่มีความผิดพลาดด้านคำสะกดผิด คำเชื่อมประโยคหรือผิดหลักไวยากรณ์	
5.01.011.03 การดูแลระบบเอกสาร	3.1 จัดเก็บเอกสารตามระเบียบองค์กร 3.2 แก้ไขหรือปรับปรุงระบบบันทึกตามระเบียบองค์กร	

12. ความรู้และทักษะก่อนหน้าที่จำเป็น (Pre-requisite Skill & Knowledge)

N/A

13. ทักษะและความรู้ที่ต้องการ (Required Skills and Knowledge)

(ก) ความต้องการด้านทักษะ
(ข) ความต้องการด้านความรู้
N/A

14. หลักฐานที่ต้องการ (Evidence Guide)

N/A

15. ขอบเขต (Range Statement)

N/A

16. หน่วยสมรรถนะร่วม (ถ้ามี)

N/A

17. อุตสาหกรรมร่วม/กลุ่มอาชีพร่วม (ถ้ามี)

N/A

18. รายละเอียดกระบวนการและวิธีการประเมิน (Assessment Description and Procedure)

N/A

1. รหัสหน่วยสมรรถนะ 5.05.014

2. ชื่อหน่วยสมรรถนะ รับและแก้ปัญหาคำร้องเรียนของลูกค้า

3. ทบทวนครั้งที่ N/A

4. สร้างใหม่ ☐ **ปรับปรุง** ☐

5. สำหรับชื่ออาชีพและรหัสอาชีพ (Occupational Classification)

6. คำอธิบายหน่วยสมรรถนะ (Description of Unit of Competency)

N/A

7. สำหรับระดับคุณวุฒิ

1	2	3	4	5	6	7	8
☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐

8. กลุ่มอาชีพ (Sector)

N/A

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)
5.05.014.01 ระบุและวิเคราะห์คำร้องเรียน	1.1 รับและบันทึกคำร้องเรียนด้วยวาจาโดยใช้เทคนิคการฟังและการเอาใจใส่ได้อย่างถูกต้อง 1.2 ระบุลักษณะคำร้องเรียนของลูกค้าโดยใช้เทคนิคการสื่อสารที่เหมาะสม 1.3 เก็บรักษาแฟ้มลงทะเบียนหรือแฟ้มคำร้องเรียนให้สอดคล้องความต้องการของระบบสารสนเทศขององค์กร 1.4 ดำเนินการกับคำร้องเรียนให้สอดคล้องกับมาตรฐานนโยบายและแนวทางปฏิบัติขององค์กร	
5.05.014.02 การตอบสนองต่อคำร้องเรียน	2.1 รับและตรวจสอบเอกสารที่เกี่ยวกับคำร้องเรียน 2.2 เก็บรักษาการลงทะเบียนคำร้องเรียนและข้อพิพาท	
5.05.014.03 ตรวจสอบและหาข้อตกลงที่จะดำเนินการตามความเหมาะสมในการแก้ปัญหาคำร้องเรียน	3.1 ระบุและทบทวนทางเลือกที่จะใช้ในการแก้ปัญหาคำร้องเรียนภายใต้กรอบนโยบายข้อปฏิบัติและแนวทางที่กำหนด 3.2 เห็นด้วยและยืนยันแนวทางปฏิบัติในการแก้ปัญหาการร้องเรียนกับลูกค้า 3.3 แสดงให้ลูกค้าเห็นถึงความมุ่งมั่นในการแก้ปัญหาคำร้องเรียน 3.4 แจ้งให้ลูกค้าทราบถึงผลจากการสืบสวนเรื่องคำร้องเรียน	

สมรรถนะย่อย (Element)	เกณฑ์ในการปฏิบัติงาน (Performance Criteria)	วิธีการประเมิน (Assessment)
5.05.014.04 อ้างอิงถึงส่วนหรือบุคคลที่เกี่ยวข้องในการแก้ปัญหาคำร้องเรียน	4.1 ระบุคำร้องเรียนที่ต้องมีการอ้างอิงถึงบุคลากรอื่นๆ หรือหน่วยงานภายนอก 4.2 ส่งต่อคำร้องเรียนไปยังบุคลากรที่เหมาะสมและอยู่ในระดับความรับผิดชอบสำหรับการติดตามเรื่องต่อไป 4.3 ส่งเอกสารที่จำเป็นรวมทั้งรายงานการตรวจสอบไปยังบุคคลที่เหมาะสม 4.4 ส่งเรื่องคำร้องเรียนที่บานปลายและไม่สามารถแก้ไข้ได้ไปยังบุคคลที่เหมาะสม	

12. ความรู้และทักษะก่อนหน้าที่จำเป็น (Pre-requisite Skill & Knowledge)

N/A

13. ทักษะและความรู้ที่ต้องการ (Required Skills and Knowledge)

(ก) ความต้องการด้านทักษะ
(ข) ความต้องการด้านความรู้
N/A

14. หลักฐานที่ต้องการ (Evidence Guide)

N/A

15. ขอบเขต (Range Statement)

N/A

16. หน่วยสมรรถนะร่วม (ถ้ามี)

N/A

17. อุตสาหกรรมร่วม/กลุ่มอาชีพร่วม (ถ้ามี)

N/A

18. รายละเอียดกระบวนการและวิธีการประเมิน (Assessment Description and Procedure)

N/A

1. รหัสหน่วยสมรรถนะ 5.05.241

2. ชื่อหน่วยสมรรถนะ ดำเนินการป้องกันการใช้แรงงานเด็กในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว

3. ทบทวนครั้งที่ N/A

4. สร้างใหม่ ☐ **ปรับปรุง** ☐

5. สำหรับชื่ออาชีพและรหัสอาชีพ (Occupational Classification)

6. คำอธิบายหน่วยสมรรถนะ (Description of Unit of Competency)

N/A

7. สำหรับระดับคุณวุฒิ

1	2	3	4	5	6	7	8
☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐

8. กลุ่มอาชีพ (Sector)

N/A

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)
5.05.241.01 ระบุประเด็นที่นักท่องเที่ยวมีการใช้ประโยชน์ทางเพศจากเด็ก	1.1ระบุปัญหาของการใช้ประโยชน์ทางเพศจากเด็ก (child-sextourism) 1.2 อธิบายผลกระทบของการใช้ประโยชน์ทางเพศจากเด็กที่ส่งผลต่อตัวเด็กชุมชน รวมถึงอุตสาหกรรมท่องเที่ยวและโรงแรม 1.3 ระบุพฤติกรรมที่น่าสงสัยที่นักท่องเที่ยวแสดงให้เห็น	
5.05.241.02 อธิบายการดำเนินการระดับประเทศ ภูมิภาคและนานาชาติ เพื่อป้องกันนักท่องเที่ยวใช้ประโยชน์ทางเพศจากเด็ก	2.1 ศึกษาและทำความคุ้นเคยกับthe United Nations Convention on the Rights (UNCRC) of the Child และบทความหลักของ UN ที่เกี่ยวกับสิทธิของเด็กที่ต้องได้รับความปลอดภัยจากการใช้ประโยชน์ทางเพศ 2.2 สำรวจการดำเนินการระดับประเทศภูมิภาคและนานาชาติ ในการใช้ประโยชน์ทางเพศจากเด็กของนักท่องเที่ยว 2.3 ระบุกลไกการรายงานถ้าพบพฤติกรรมที่น่าสงสัย	
5.05.241.03 อธิบายการดำเนินงานที่สามารถทำได้และสร้างความตระหนักในที่ทำงานเพื่อปกป้องเด็กจากการใช้ประโยชน์ทางเพศของนักท่องเที่ยว	3.1 เตรียมรายการการดำเนินงานที่พนักงานของโรงแรมหรือตัวแทนนำเที่ยวสามารถทำได้เพื่อป้องกันการใช้ประโยชน์ทางเพศจากเด็กของนักท่องเที่ยว	

12. ความรู้และทักษะก่อนหน้าที่จำเป็น (Pre-requisite Skill & Knowledge)

N/A

13. ทักษะและความรู้ที่ต้องการ (Required Skills and Knowledge)

(ก) ความต้องการด้านทักษะ
(ข) ความต้องการด้านความรู้

N/A

14. หลักฐานที่ต้องการ (Evidence Guide)

N/A

15. ขอบเขต (Range Statement)

N/A

16. หน่วยสมรรถนะร่วม (ถ้ามี)

N/A

17. อุตสาหกรรมร่วม/กลุ่มอาชีพร่วม (ถ้ามี)

N/A

18. รายละเอียดกระบวนการและวิธีการประเมิน (Assessment Description and Procedure)

N/A

1. รหัสหน่วยสมรรถนะ 5.06.079

2. ชื่อหน่วยสมรรถนะ จัดการและดำเนินการโครงการขนาดเล็ก

3. ทบทวนครั้งที่ N/A

4. สร้างใหม่ ☐ **ปรับปรุง** ☐

5. สำหรับชื่ออาชีพและรหัสอาชีพ (Occupational Classification)

6. คำอธิบายหน่วยสมรรถนะ (Description of Unit of Competency)

N/A

7. สำหรับระดับคุณวุฒิ

1	2	3	4	5	6	7	8
☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐

8. กลุ่มอาชีพ (Sector)

N/A

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)
5.06.079.01 วางแผนโครงการ	1.1 พัฒนาวัตถุประสงค์และขอบเขตของโครงการโดยมีการปรึกษาหารือกับเพื่อนร่วมงานและลูกค้าที่เหมาะสม 1.2 กำหนดและพัฒนากลยุทธ์ทรัพยากรของโครงการ 1.3 ประเมินเรื่องการเงินของโครงการโดยวิเคราะห์จากปัจจัยสำคัญ 1.4 วางแผนและสร้างโครงสร้างการบริหารสำหรับโครงการ 1.5 จัดสรรความรับผิดชอบในโครงการผ่านความเห็นชอบร่วมกับคนอื่นๆและมีการสื่อสารที่ชัดเจนในเรื่องของการแบ่งหน้าที่ความรับผิดชอบไปยังทุกคนที่เกี่ยวข้อง 1.6 วางแผนการสื่อสารทั้งภายในและภายนอกซึ่งรวมไปถึงการประชาสัมพันธ์และกลยุทธ์ทางการตลาดร่วมกันกับเพื่อนร่วมงานที่เหมาะสม 1.7 บรรลุข้อตกลงในวิธีการประเมินผลโครงการที่เหมาะสม 1.8 พัฒนาแผนการบริหารจัดการโครงการโดยรวมและมีการสื่อสารแผนการทำงานไปยังเพื่อนร่วมงานที่เหมาะสม 1.9 ระบุความคืบหน้าโครงการที่สำคัญและสื่อสารสิ่งเหล่านี้ไปยังบุคคลที่เกี่ยวข้อง	

สมรรถนะย่อย (Element)	เกณฑ์ในการปฏิบัติงาน (Performance Criteria)	วิธีการประเมิน (Assessment)
5.06.079.02 บริหารและตรวจสอบโครงการ	2.1 ตรวจสอบการดำเนินการโครงการร่วมกับทีมงานโครงการ 2.2 ให้การสนับสนุนและความช่วยเหลือสมาชิกในทีมตามข้อกำหนด 2.3 สร้างความไว้วางใจและให้ความเคารพกับสมาชิกในทีมของโครงการ 2.4 ประเมินและทบทวนความก้าวหน้าโดยเปรียบเทียบกับเป้าหมายของโครงการโดยมีการปรึกษาหารือกับสมาชิกในทีมงานโครงการ 2.5 กำหนดความต้องการที่เพิ่มขึ้นเป็นพิเศษของทรัพยากรในโครงการและมีการดำเนินการตามความเหมาะสม 2.6 ควบคุมงบประมาณให้สอดคล้องตามแผนการดำเนินงานขององค์กร 2.7 จัดเตรียมรายงานทั่วไปที่เกี่ยวกับความคืบหน้าของโครงการให้แก่เพื่อนร่วมงานและลูกค้าตามความเหมาะสม 2.8 ดำเนินการให้โครงการเสร็จสิ้นภายในกำหนดเวลาที่ตกลงกันไว้	
5.06.079.03 ประเมินโครงการ	3.1 ประเมินโครงการตามขั้นตอนที่ระบุไว้โดยใช้วิธีการประเมินผลตามที่ได้ตกลงกันไว้ 3.2 คำนึงถึงเป้าหมายที่ตกลงกันไว้และลำดับความสำคัญเมื่อมีการประเมินผลโครงการ 3.3 จัดให้ผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับโครงการเพื่อนร่วมงานและลูกค้าได้เข้าร่วมการประเมินผลโครงการ 3.4 รวบรวมผลการประเมินในการจัดการโครงการอย่างต่อเนื่อง 3.5 แบ่งปันข้อมูลจากการประเมินผลโครงการที่มีให้เพื่อนร่วมงานที่เหมาะสมและนำข้อมูลไปใช้ในการวางแผนในอนาคต 3.6 รายงานผลโครงการ	

12. ความรู้และทักษะก่อนหน้าที่จำเป็น (Pre-requisite Skill & Knowledge)

N/A

13. ทักษะและความรู้ที่ต้องการ (Required Skills and Knowledge)

(ก) ความต้องการด้านทักษะ
(ข) ความต้องการด้านความรู้

N/A

14. หลักฐานที่ต้องการ (Evidence Guide)

N/A

15. ขอบเขต (Range Statement)

N/A

16. หน่วยสมรรถนะร่วม (ถ้ามี)

N/A

17. อุตสาหกรรมร่วม/กลุ่มอาชีพร่วม (ถ้ามี)

N/A

18. รายละเอียดกระบวนการและวิธีการประเมิน (Assessment Description and Procedure)

N/A

1. รหัสหน่วยสมรรถนะ 5.06.082

2. ชื่อหน่วยสมรรถนะ วางแผน บริหารและดำเนินการจัดการประชุม

3. ทบทวนครั้งที่ N/A

4. สร้างใหม่ ☐ **ปรับปรุง** ☐

5. สำหรับชื่ออาชีพและรหัสอาชีพ (Occupational Classification)

6. คำอธิบายหน่วยสมรรถนะ (Description of Unit of Competency)

N/A

7. สำหรับระดับคุณวุฒิ

1	2	3	4	5	6	7	8
☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐

8. กลุ่มอาชีพ (Sector)

N/A

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)
5.06.082.01 วางแผนและเตรียมการประชุม	1.1ระบุความจำเป็นในการจัดประชุมและบุคคลที่ควรเข้าร่วมการประชุม 1.2ตัดสินใจเกี่ยวกับรูปแบบการจัดประชุมและระดับทางการตามวัตถุประสงค์ โอกาสพิเศษธรรมชาติของผู้เข้าร่วมและกระบวนการในการจัดประชุมขององค์กร 1.3จัดเตรียมการงานประชุมให้เป็นไปตามความจำเป็นขององค์กรและภายในระยะเวลาที่วางไว้ 1.4พัฒนาวาระการประชุมให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการประชุม 1.5เตรียมเอกสารการประชุมและจัดส่งให้ผู้เข้าร่วมก่อนการประชุมตามสถานที่และช่วงเวลาที่เหมาะสม	

สมรรถนะย่อย (Element)	เกณฑ์ในการปฏิบัติงาน (Performance Criteria)	วิธีการประเมิน (Assessment)
5.06.082.02 ดำเนินการประชุม	2.1ประชุมตามขั้นตอนและระเบียบการประชุมองค์กร 2.2กระตุ้นให้เกิดการพูดคุยที่เปิดกว้างและสร้างสรรค์ 2.3บรรลุข้อตกลงกับผู้เข้าร่วมประชุม ตามเป้าหมายของการประชุม 2.4นำเสนอข้อมูลและความคิดอย่างชัดเจนและรัดกุม 2.5เปิดโอกาสให้ผู้เข้าร่วมทุกคนมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็น 2.6บริหารการประชุมโดยมุ่งเน้นไปยังเป้าหมายตามที่ตกลงกัน 2.7ดำเนินการประชุมภายในเวลาที่ตกลงกันหรือปรับเปลี่ยนตามการตกลงของผู้เข้าร่วมประชุม 2.8 บันทึกรายงานการประชุมได้อย่างถูกต้องตามความเหมาะสม	
5.06.082.03 สรุปและติดตามผลการประชุม	3.1ทำรายงานการประชุมและแจกจ่ายไปยังผู้เข้าร่วมประชุม 3.2แจ้งเพื่อนร่วมงานเกี่ยวกับผลของการประชุม 3.3รวบรวมงานที่เกิดจากการประชุม ลงในตารางการปฏิบัติงาน ประกอบด้วยงานที่ต้องทำและวิธีการดำเนินงาน โดยเรียงลำดับตามความสำคัญ	

12. ความรู้และทักษะก่อนหน้าที่จำเป็น (Pre-requisite Skill & Knowledge)

N/A

13. ทักษะและความรู้ที่ต้องการ (Required Skills and Knowledge)

(ก) ความต้องการด้านทักษะ
(ข) ความต้องการด้านความรู้
N/A

14. หลักฐานที่ต้องการ (Evidence Guide)

N/A

15. ขอบเขต (Range Statement)

N/A

16. หน่วยสมรรถนะร่วม (ถ้ามี)

N/A

17. อุตสาหกรรมร่วม/กลุ่มอาชีพร่วม (ถ้ามี)

N/A

18. รายละเอียดกระบวนการและวิธีการประเมิน (Assessment Description and Procedure)

N/A

1. รหัสหน่วยสมรรถนะ 5.06.085

2. ชื่อหน่วยสมรรถนะ ทำงานร่วมกันในสภาพ แวดล้อมการบริหารงานทั่วไป

3. ทบทวนครั้งที่ N/A

4. สร้างใหม่ ☐ **ปรับปรุง** ☐

5. สำหรับชื่ออาชีพและรหัสอาชีพ (Occupational Classification)

6. คำอธิบายหน่วยสมรรถนะ (Description of Unit of Competency)

N/A

7. สำหรับระดับคุณวุฒิ

1	2	3	4	5	6	7	8
☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐

8. กลุ่มอาชีพ (Sector)

N/A

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)
5.06.085.01 พัฒนาความสัมพันธ์ที่มีประสิทธิภาพในทีม	1.1 พัฒนาและรักษาความสัมพันธ์กับสมาชิกในทีมและส่งเสริมผลประโยชน์ของการทำงานร่วมกันโดยให้สอดคล้องกับเป้าหมายและวัตถุประสงค์ขององค์กร 1.2 รับผิดชอบงานที่ได้รับมอบหมายด้วยกิริยาที่ดีเพื่อส่งเสริมความสัมพันธ์ที่มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานกลุ่ม 1.3 สื่อสารกับผู้อื่นอย่างสุภาพและเหมาะสมโดยเคารพต่อความแตกต่างทางสังคมและวัฒนธรรมของแต่ละบุคคลตามระเบียบขององค์กร 1.4 ใช้เทคนิคการสื่อสารที่เหมาะสมในการถ่ายทอดข้อมูลในลักษณะที่ชัดเจนและรัดกุม 1.5 ใช้ภาษาและน้ำเสียงที่เหมาะสมกับผู้รับสารรวมทั้งให้เหมาะสมกับวัตถุประสงค์และสถานการณ์โดยคำนึงถึงปัจจัยที่เกี่ยวข้อง 1.6 ตระหนักและปรึกษาหารือเกี่ยวกับปัญหาที่อาจนำไปสู่ความขัดแย้งกับสมาชิกในทีมหรือมีการรายงานไปยังบุคคลที่เหมาะสม 1.7 ทำงานเอกสารที่เป็นงานประจำอย่างถูกต้องในเวลาที่เหมาะสม	

สมรรถนะย่อย (Element)	เกณฑ์ในการปฏิบัติงาน (Performance Criteria)	วิธีการประเมิน (Assessment)
5.06.085.02 มีส่วนร่วมในงานของทีมที่ได้รับมอบหมาย	2.1 ระบุและตอบสนองต่อความรับผิดชอบในแต่ละกลุ่มโดยให้สอดคล้องกับความต้องการขององค์กร 2.2 ให้ความช่วยเหลือกับสมาชิกในทีมเพื่อให้แน่ใจว่างานเสร็จอย่างมีประสิทธิภาพและปลอดภัยตามข้อกำหนดรวมทั้งข้อกฎหมายและระเบียบองค์กร 2.3 สื่อสารข้อมูลกับสมาชิกในทีมให้เสร็จสมบูรณ์อย่างมีประสิทธิภาพโดยให้มีสอดคล้องกับเป้าหมายและวัตถุประสงค์ของงานที่ได้รับมอบหมาย 2.4 ให้ความช่วยเหลือที่เหมาะสมกับเพื่อนร่วมงานตามความจำเป็นเพื่อให้การปฏิบัติงานในเสร็จสมบูรณ์ภายในระยะเวลาที่กำหนด 2.5 ตระหนักและรับรู้ถึงความแตกต่างทางวัฒนธรรมภายในทีม	
5.06.085.03 มีส่วนในการพัฒนาทีม	3.1 ตอบสนองต่อความต้องการและความคาดหวังของลูกค้าทั้งภายนอกและภายในตามมาตรฐานขององค์กรรวมไปถึงนโยบายและกระบวนการภายในกรอบเวลาที่กำหนด 3.2 ให้กำลังใจและสนับสนุนให้สมาชิกในทีมคนอื่นๆ พร้อมทั้งให้โอกาสในการพัฒนาตัวเอง 3.3 เสาะหาข้อเสนอแนะทั้งที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการที่เกี่ยวข้องกับผลงานของทีมทั้งจากเพื่อนร่วมงานและจากผู้บังคับบัญชา เพื่อปรับปรุงผลิตภัณฑ์ การให้บริการรวมทั้งกระบวนการต่าง ๆ และผลลัพธ์ที่ดีขึ้น 3.4 รักษามาตรฐานการปฏิบัติงานส่วนบุคคลในลักษณะที่สนับสนุนการทำงานเป็นกลุ่มและความต้องการขององค์กร 3.5 ให้การสนับสนุนเชิงบวกในกระบวนการวางแผนเพื่อปรับปรุงการปฏิบัติงาน 3.6 ใช้ทัศนคติที่ไม่เลือกปฏิบัติแต่จะเลือกใช้ภาษาที่เหมาะสมเมื่อมีปฏิสัมพันธ์กับลูกค้าพนักงานและฝ่ายบริหารอย่างสม่ำเสมอ	

12. ความรู้และทักษะก่อนหน้าที่จำเป็น (Pre-requisite Skill & Knowledge)

N/A

13. ทักษะและความรู้ที่ต้องการ (Required Skills and Knowledge)

(ก) ความต้องการด้านทักษะ
(ข) ความต้องการด้านความรู้

N/A

14. หลักฐานที่ต้องการ (Evidence Guide)

N/A

15. ขอบเขต (Range Statement)

N/A

16. หน่วยสมรรถนะร่วม (ถ้ามี)

N/A

17. อุตสาหกรรมร่วม/กลุ่มอาชีพร่วม (ถ้ามี)

N/A

18. รายละเอียดกระบวนการและวิธีการประเมิน (Assessment Description and Procedure)

N/A

1. รหัสหน่วยสมรรถนะ 5.07.087

2. ชื่อหน่วยสมรรถนะ ตรวจสอบขั้นตอนทางการเงิน

3. ทบทวนครั้งที่ N/A

4. สร้างใหม่ ☐ **ปรับปรุง** ☐

5. สำหรับชื่ออาชีพและรหัสอาชีพ (Occupational Classification)

6. คำอธิบายหน่วยสมรรถนะ (Description of Unit of Competency)

N/A

7. สำหรับระดับคุณวุฒิ

1	2	3	4	5	6	7	8
☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐

8. กลุ่มอาชีพ (Sector)

N/A

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)
5.07.087.01 ติดตามดูแลการปฏิบัติงานทางด้านการเงิน	1.1 ตรวจสอบรายการธุรกรรมตามกระบวนการขององค์กร 1.2 ทำรายการธุรกรรมให้สมดุล 1.3 ตรวจสอบสมดุลทางการเงินที่จัดทำโดยหน่วยงานอื่นให้เป็นไปตามกระบวนการขององค์กร 1.4 ปฏิบัติงานและควบคุมระบบงานทางการเงินให้เป็นไปตามนโยบายขององค์กร 1.5 ติดตามระบบทางการเงินและให้ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงแก่บุคคลที่เกี่ยวข้อง 1.6 ระบุและแก้ไขความแตกต่างหรือข้อผิดพลาดตามระดับความรับผิดชอบภายใต้คำปรึกษาของบุคคลที่เกี่ยวข้อง	
5.07.087.02 จัดทำรายงานทางการเงิน	2.1 จัดทำรายงานทางการเงิน/ข้อมูลทางสถิติตามระยะเวลาที่กำหนด 2.2 ส่งมอบรายงานทางการเงิน/ข้อมูลทางสถิติให้แก่หน่วยงานหรือบุคคลที่เกี่ยวข้อง ตามเวลาที่กำหนด	

12. ความรู้และทักษะก่อนหน้าที่จำเป็น (Pre-requisite Skill & Knowledge)

N/A

13. ทักษะและความรู้ที่ต้องการ (Required Skills and Knowledge)

(ก) ความต้องการด้านทักษะ

(ข) ความต้องการด้านความรู้

N/A

14. หลักฐานที่ต้องการ (Evidence Guide)

N/A

15. ขอบเขต (Range Statement)

N/A

16. หน่วยสมรรถนะร่วม (ถ้ามี)

N/A

17. อุตสาหกรรมร่วม/กลุ่มอาชีพร่วม (ถ้ามี)

N/A

18. รายละเอียดกระบวนการและวิธีการประเมิน (Assessment Description and Procedure)

N/A

1. รหัสหน่วยสมรรถนะ 5.08.093

2. ชื่อหน่วยสมรรถนะ ประเมินผลระบบการฝึกอบรม

3. ทบทวนครั้งที่ N/A

4. สร้างใหม่ ☐ **ปรับปรุง** ☐

5. สำหรับชื่ออาชีพและรหัสอาชีพ (Occupational Classification)

6. คำอธิบายหน่วยสมรรถนะ (Description of Unit of Competency)

N/A

7. สำหรับระดับคุณวุฒิ

1	2	3	4	5	6	7	8
☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐

8. กลุ่มอาชีพ (Sector)

N/A

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)
5.08.093.01 เผยแพร่ข้อมูลเกี่ยวกับระบบการประเมิน	1.1 กำหนดวัตถุประสงค์ของระบบการประเมิน 1.2เตรียมเอกสารและแจกจ่ายข้อมูลสำคัญและกระบวนการเกี่ยวกับระบบการประเมินไปยังผู้ที่มีส่วนได้ส่วนเสีย 1.3 จัดทำขั้นตอนในการให้ข้อมูลแก่ผู้ที่มีส่วนได้ส่วนเสียเกี่ยวกับลักษณะที่สำคัญของระบบประเมิน	
5.08.093.02 ให้การสนับสนุนผู้ประเมินขององค์กร	2.1ตรวจสอบมาตรฐานสมรรถนะของผู้ประเมินให้เป็นไปตามข้อกำหนด2.2 ระบุการฝึกอบรมที่จำเป็นสำหรับผู้ประเมิน 2.3จัดการประเมินอย่างเหมาะสม 2.4จัดให้มีการเสนอแนะเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของผู้ประเมิน 2.5 อำนวยความสะดวกในการเชื่อมต่อเครือข่ายกลุ่มผู้ประเมิน	
5.08.093.03 จัดการเก็บบันทึกการประเมิน	3.1ระบุและพัฒนาการจัดเก็บข้อมูลภายในองค์กร ที่จำเป็นในการสนับสนุนระบบการประเมิน 3.2ระบุถึงข้อกำหนดที่จำเป็นในการจัดเก็บข้อมูลการประเมินให้สมบูรณ์ 3.3จัดเก็บข้อมูลการประเมิน 3.4หมั่นทบทวนและศึกษาระบบการจัดเก็บข้อมูลการประเมิน	

สมรรถนะย่อย (Element)	เกณฑ์ในการปฏิบัติงาน (Performance Criteria)	วิธีการประเมิน (Assessment)
5.08.093.04 ควบคุมกระบวนการประกันคุณภาพ	4.1กำหนดกระบวนการประกันคุณภาพสำหรับระบบการประเมิน 4.2ดำเนินการตรวจสอบภายในของระบบการประเมิน 4.3ใช้ผลการตรวจสอบการประกันคุณภาพเพื่อปรับปรุงระบบการประเมิน 4.4 ทบทวนผลการใช้งานของกระบวนการประกันคุณภาพให้มีความคล่องตัวต่อระบบการประเมิน	
5.08.093.05 รายงานผลการปฏิบัติงานตามระบบการประเมินการฝึกอบรมและการดำเนินงานขององค์กร	5.1ระบุถึงผลลัพธ์เพื่อแสดงให้เห็นว่าระบบการประเมินได้ถูกนำไปใช้ 5.2 ทบทวนการปฏิบัติงานของระบบการประเมิน 5.3ให้คำแนะนำสำหรับนำไปใช้ในการเปลี่ยนแปลงระบบการประเมิน 5.4จัดทำและเผยแพร่รายงาน 5.5 แก้ไขระบบการประเมินที่ใช้อยู่จากผลการตอบรับต่อรายงาน	

12. ความรู้และทักษะก่อนหน้าที่จำเป็น (Pre-requisite Skill & Knowledge)

N/A

13. ทักษะและความรู้ที่ต้องการ (Required Skills and Knowledge)

(ก) ความต้องการด้านทักษะ

(ข) ความต้องการด้านความรู้

N/A

14. หลักฐานที่ต้องการ (Evidence Guide)

N/A

15. ขอบเขต (Range Statement)

N/A

16. หน่วยสมรรถนะร่วม (ถ้ามี)

N/A

17. อุตสาหกรรมร่วม/กลุ่มอาชีพร่วม (ถ้ามี)

N/A

18. รายละเอียดกระบวนการและวิธีการประเมิน (Assessment Description and Procedure)

N/A

1. รหัสหน่วยสมรรถนะ 5.08.094

2. ชื่อหน่วยสมรรถนะ ติดตามและประเมินผลความมีประสิทธิภาพของการฝึกอบรม

3. ทบทวนครั้งที่ N/A

4. สร้างใหม่ ☐ **ปรับปรุง** ☐

5. สำหรับชื่ออาชีพและรหัสอาชีพ (Occupational Classification)

6. คำอธิบายหน่วยสมรรถนะ (Description of Unit of Competency)

N/A

7. สำหรับระดับคุณวุฒิ

1	2	3	4	5	6	7	8
☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐

8. กลุ่มอาชีพ (Sector)

N/A

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)
5.08.094.01 กำหนดรายการการฝึกอบรม ที่จะถูกติดตามและประเมินผล	1.1จัดหาเอกสารประกอบการวางแผนที่เกี่ยวข้องกับการจัดฝึกอบรมในองค์กร 1.2ชี้แจงผลลัพธ์ที่คาดหวังจากการฝึกอบรมกับบุคคลที่เกี่ยวข้อง 1.3 กำหนดผลลัพธ์การฝึกอบรมเฉพาะส่วนงานที่ระบุโดยองค์กร 1.4กำหนดผลลัพธ์การฝึกอบรมเฉพาะส่วนงานที่จะถูกตรวจสอบและประเมินผล 1.5 กำหนดช่วงเวลาในการดำเนินการและกระบวนการในการประเมินผล	
5.08.094.02 ติดตามประสิทธิภาพการฝึกอบรม	2.1ทบทวนข้อมูลที่รวบรวม เกี่ยวกับการฝึกอบรมที่จะถูกติดตาม 2.2ประชุมกับบุคคลที่เกี่ยวข้องเพื่อหารือเกี่ยวกับข้อมูลการฝึกอบรมที่จะถูกติดตาม 2.3มั่นใจว่าข้อมูลของการฝึกอบรมที่จะถูกติดตาม ทำให้การประเมินผลเกิดประสิทธิภาพ 2.4สร้างข้อมูลอิสระที่เกี่ยวข้องกับการฝึกอบรม 2.5เปรียบเทียบข้อมูลการฝึกอบรมทั่วไปกับข้อมูลการฝึกอบรมที่ถูกติดตาม 2.6 แก้ไขขั้นตอนการเก็บข้อมูลตามความเหมาะสม	

สมรรถนะย่อย (Element)	เกณฑ์ในการปฏิบัติงาน (Performance Criteria)	วิธีการประเมิน (Assessment)
5.08.094.03 ประเมินประสิทธิภาพของการฝึกอบรม	3.1 ประเมินผลการฝึกอบรมเปรียบเทียบกับความจำเป็นขององค์กร 3.2 ตรวจสอบการปฏิบัติหน้าที่ของของผู้อบรมและผู้ประเมิน 3.3ตรวจสอบประสิทธิภาพของทรัพยากรที่ใช้ในการดำเนินการฝึกอบรมและการจัดประเมิน 3.4ระบุถึงผลลัพธ์ด้านบวกและด้านลบที่นำไปสู่ความสำเร็จขององการฝึกอบรม 3.5ระบุถึงผลด้านบวกและด้านลบ เกี่ยวกับประเด็นต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นระหว่างดำเนินการตามขั้นตอนการประเมินผล 3.6ระบุหัวข้อการอบรมใหม่ และ/หรือเป้าหมายของการฝึกอบรมและการประเมินผลในอนาคต 3.7กำหนดข้อมูลที่สามารถนำไปใช้ให้เกิดเป็นประโยชน์ในอนาคตสำหรับการฝึกอบรมและประเมินผลภายในองค์กร	
5.08.094.04 จัดเตรียมรายงานเกี่ยวกับความมีประสิทธิภาพของการฝึกอบรม	4.1จัดทำรายงานอย่างเป็นทางการ เกี่ยวกับประสิทธิภาพของการฝึกอบรม 4.2ให้คำแนะนำในการเปลี่ยนแปลงเกี่ยวกับการจัดฝึกอบรมและข้อกำหนดเกี่ยวกับการประเมินผล 4.3 เผยแพร่รายงาน 4.4 รับฟังความคิดเห็นเกี่ยวกับรายงาน	

12. ความรู้และทักษะก่อนหน้าที่จำเป็น (Pre-requisite Skill & Knowledge)

N/A

13. ทักษะและความรู้ที่ต้องการ (Required Skills and Knowledge)

(ก) ความต้องการด้านทักษะ

(ข) ความต้องการด้านความรู้

N/A

14. หลักฐานที่ต้องการ (Evidence Guide)

N/A

15. ขอบเขต (Range Statement)

N/A

16. หน่วยสมรรถนะร่วม (ถ้ามี)

N/A

17. อุตสาหกรรมร่วม/กลุ่มอาชีพร่วม (ถ้ามี)

N/A

18. รายละเอียดกระบวนการและวิธีการประเมิน (Assessment Description and Procedure)

N/A

1. รหัสหน่วยสมรรถนะ 5.08.095

2. ชื่อหน่วยสมรรถนะ วางแผน ปฏิบัติงาน และประเมินผลการปฏิบัติงานพนักงาน

3. ทบทวนครั้งที่ N/A

4. สร้างใหม่ ☐ **ปรับปรุง** ☐

5. สำหรับชื่ออาชีพและรหัสอาชีพ (Occupational Classification)

6. คำอธิบายหน่วยสมรรถนะ (Description of Unit of Competency)

N/A

7. สำหรับระดับคุณวุฒิ

1	2	3	4	5	6	7	8
☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐

8. กลุ่มอาชีพ (Sector)

N/A

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)
5.08.095.01 วางแผนการประเมินประสิทธิภาพการทำงานของพนักงาน	1.1 กำหนดบริบทที่จะใช้ในการประเมินผลการปฏิบัติงานของพนักงาน 1.2 ระบุความแตกต่างของตัวเลือกที่ใช้ในการประเมินผลการปฏิบัติงานของพนักงาน 1.3 แบ่งปันข้อมูลการประเมินผลการปฏิบัติงานระหว่างพนักงานที่จะได้รับการประเมิน 1.4 กำหนดจุดหมายเบื้องต้นของการประเมินผลการปฏิบัติงานของพนักงานแต่ละคน 1.5 จัดเตรียมเอกสารในการบันทึกสถิติการประเมินผลการปฏิบัติงานและข้อมูลการปฏิบัติงาน 1.6 ออกแบบแผนปฏิบัติการเพื่อเป็นแนวทางในการประเมินผลการปฏิบัติงาน	
5.08.095.02 จัดทำการประเมินผลการปฏิบัติงานของพนักงาน	2.1 รวบรวมหลักฐานการปฏิบัติงานของพนักงาน 2.2 ตีความข้อมูลการปฏิบัติงานของพนักงาน	

สมรรถนะย่อย (Element)	เกณฑ์ในการปฏิบัติงาน (Performance Criteria)	วิธีการประเมิน (Assessment)
5.08.095.03 ประเมินผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่	3.1 เตรียมความพร้อมในการสัมภาษณ์เพื่อประเมินผลการปฏิบัติงานของพนักงาน 3.2 ทบทวนผลการปฏิบัติงานของพนักงานแต่ละคน 3.3 เตรียมเป้าหมายการประเมินผลการปฏิบัติงานของพนักงานในช่วงถัดไป	

12. ความรู้และทักษะก่อนหน้าที่จำเป็น (Pre-requisite Skill & Knowledge)

N/A

13. ทักษะและความรู้ที่ต้องการ (Required Skills and Knowledge)

(ก) ความต้องการด้านทักษะ
(ข) ความต้องการด้านความรู้
N/A

14. หลักฐานที่ต้องการ (Evidence Guide)

N/A

15. ขอบเขต (Range Statement)

N/A

16. หน่วยสมรรถนะร่วม (ถ้ามี)

N/A

17. อุตสาหกรรมร่วม/กลุ่มอาชีพร่วม (ถ้ามี)

N/A

18. รายละเอียดกระบวนการและวิธีการประเมิน (Assessment Description and Procedure)

N/A

1. รหัสหน่วยสมรรถนะ 5.08.096

2. ชื่อหน่วยสมรรถนะ วางแผนและดำเนินการชุดกิจกรรมการฝึกอบรม

3. ทบทวนครั้งที่ N/A

4. สร้างใหม่ ☐ **ปรับปรุง** ☐

5. สำหรับชื่ออาชีพและรหัสอาชีพ (Occupational Classification)

6. คำอธิบายหน่วยสมรรถนะ (Description of Unit of Competency)

N/A

7. สำหรับระดับคุณวุฒิ

1	2	3	4	5	6	7	8
☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐

8. กลุ่มอาชีพ (Sector)

N/A

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)
5.08.096.01 วางแผนชุดกิจกรรมการฝึกอบรม	1.1 ตรวจสอบความจำเป็นในการฝึกอบรม 1.2จัดลำดับความสำคัญของความจำเป็นในการฝึกอบรม 1.3กำหนดทรัพยากรที่ต้องใช้ในการสนับสนุนกิจกรรมการฝึกอบรม 1.4ระบุถึงกิจกรรมการฝึกอบรมที่จำเป็นต่อองค์กร 1.5ตรวจสอบความพร้อมของผู้เรียนในการเข้าร่วมกิจกรรมการฝึกอบรม 1.6 นำผู้ที่มีส่วนได้ส่วนเสียมามีส่วนร่วมในการวางแผนกิจกรรมการฝึกอบรม 1.7พัฒนาตารางเวลาในการดำเนินการกิจกรรมการฝึกอบรมตามที่ระบุไว้ 1.8พัฒนาแผนปฏิบัติการเพื่อช่วยในการดำเนินกิจกรรมการฝึกอบรม 1.9ส่งแผนการดำเนินกิจกรรมการฝึกอบรมให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย 1.10 กระตุ้นให้ผู้เรียนมีส่วนในการจัดกิจกรรมการฝึกอบรม	

สมรรถนะย่อย (Element)	เกณฑ์ในการปฏิบัติงาน (Performance Criteria)	วิธีการประเมิน (Assessment)
5.08.096.02 ดำเนินการตามชุดกิจกรรมการฝึกอบรม	2.1ให้การสนับสนุนพนักงานในการเข้าร่วมกิจกรรมการฝึกอบรม 2.2จัดทรัพยากรที่จำเป็น เพื่อให้หัวหน้างานรักษาระดับการบริการ ระหว่างการดำเนินการจัดกิจกรรมการฝึกอบรม 2.3แนะนำผู้เรียนเกี่ยวกับข้อบังคับที่กำหนดโดยผู้จัดกิจกรรมการฝึกอบรม 2.4รับฟังความคิดเห็นจากผู้เรียน เกี่ยวกับกิจกรรมการฝึกอบรมแต่ละครั้ง 2.5ปรับเปลี่ยนตารางการจัดกิจกรรมการฝึกอบรมตามความคิดเห็นจากผู้เรียนและประเด็นอื่นๆที่เกิดขึ้น ระหว่างการจัดกิจกรรม 2.6เข้าร่วมกิจกรรมการฝึกอบรม เพื่อตรวจสอบและประเมินการดำเนินงาน 2.7 ติดต่อกับผู้จัด/ผู้ให้บริการการฝึกอบรม	
5.08.096.03 ทบทวนแผนการดำเนินงานตามชุดของกิจกรรมการฝึกอบรม	3.1ประเมินผลกระทบของการเข้าร่วมกิจกรรมการฝึกอบรม 3.2ประเมินความคุ้มค่าที่ได้จากการจัดกิจกรรมการฝึกอบรม 3.3ระบุแนวทางการสร้างความคุ้มค่า ในการจัดกิจกรรมการฝึกอบรมเพื่อให้เกิดประสิทธิผลยิ่งขึ้น 3.4 จัดทำรายงานการจัดกิจกรรมการฝึกอบรมขององค์กร	

12. ความรู้และทักษะก่อนหน้าที่จำเป็น (Pre-requisite Skill & Knowledge)

N/A

13. ทักษะและความรู้ที่ต้องการ (Required Skills and Knowledge)

(ก) ความต้องการด้านทักษะ

(ข) ความต้องการด้านความรู้

N/A

14. หลักฐานที่ต้องการ (Evidence Guide)

N/A

15. ขอบเขต (Range Statement)

N/A

16. หน่วยสมรรถนะร่วม (ถ้ามี)

N/A

17. อุตสาหกรรมร่วม/กลุ่มอาชีพร่วม (ถ้ามี)

N/A

18. รายละเอียดกระบวนการและวิธีการประเมิน (Assessment Description and Procedure)

N/A

1. รหัสหน่วยสมรรถนะ 5.08.097

2. ชื่อหน่วยสมรรถนะ เตรียมและจัดการฝึกอบรม

3. ทบทวนครั้งที่ N/A

4. สร้างใหม่ ☐ **ปรับปรุง** ☐

5. สำหรับชื่ออาชีพและรหัสอาชีพ (Occupational Classification)

6. คำอธิบายหน่วยสมรรถนะ (Description of Unit of Competency)

N/A

7. สำหรับระดับคุณวุฒิ

1	2	3	4	5	6	7	8
☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐

8. กลุ่มอาชีพ (Sector)

N/A

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)
5.08.097.01 ตรวจสอบความต้องการฝึกอบรม	1.1 ระบุสมรรถนะของผู้เรียน 1.2 ระบุสมรรถนะที่จำเป็นของผู้เรียน 1.3 อธิบายช่องว่างของการฝึกอบรมสำหรับผู้เรียน 1.4 ยืนยันช่องว่างของการฝึกอบรมกับบุคคลที่เกี่ยวข้อง 1.5 กำหนดความช่วยเหลือที่จัดเตรียมสำหรับการฝึกอบรม 1.6 นำเสนอข้อแนะสำหรับการฝึกอบรม	
5.08.097.02 เตรียมแผนการฝึกอบรม	2.1 พัฒนาโครงร่างการฝึกอบรมเพื่อขออนุมัติ 2.2 พัฒนาเนื้อหาการฝึกอบรม 2.3 พัฒนาเครื่องมือและทรัพยากรเพื่อใช้ในการฝึกอบรม 2.4 พัฒนาการฝึกอบรมในแต่ละช่วง 2.5 จัดทำข้อกำหนดของการฝึกอบรม	
5.08.097.03 จัดฝึกอบรม	3.1 ยืนยันการเข้าร่วมของผู้เรียน ในแต่ละช่วง 3.2 จัดเตรียมสถานที่สำหรับการฝึกอบรม 3.3 แนะนำหัวข้อการฝึกอบรมให้กับผู้เรียน 3.4 อธิบายกิจกรรมการฝึกอบรมและการประเมินผลที่เกี่ยวข้องกับการฝึกอบรมในแต่ละช่วง 3.5 นำเสนอชุดการฝึกอบรม 3.6เปิดโอกาสให้ผู้เรียนได้ฝึกทักษะ3.7ให้ข้อเสนอแนะแก่ผู้เรียน 3.8 ตรวจสอบความปลอดภัยของผู้เรียนทั้งในระหว่างการอบรมและการฝึกปฏิบัติ	

12. ความรู้และทักษะก่อนหน้าที่จำเป็น (Pre-requisite Skill & Knowledge)

N/A

13. ทักษะและความรู้ที่ต้องการ (Required Skills and Knowledge)

(ก) ความต้องการด้านทักษะ
(ข) ความต้องการด้านความรู้

N/A

14. หลักฐานที่ต้องการ (Evidence Guide)

N/A

15. ขอบเขต (Range Statement)

N/A

16. หน่วยสมรรถนะร่วม (ถ้ามี)

N/A

17. อุตสาหกรรมร่วม/กลุ่มอาชีพร่วม (ถ้ามี)

N/A

18. รายละเอียดกระบวนการและวิธีการประเมิน (Assessment Description and Procedure)

N/A

1. รหัสหน่วยสมรรถนะ 5.08.225

2. ชื่อหน่วยสมรรถนะ วิเคราะห์สมรรถนะที่ต้องการ

3. ทบทวนครั้งที่ N/A

4. สร้างใหม่ ☐ **ปรับปรุง** ☐

5. สำหรับชื่ออาชีพและรหัสอาชีพ (Occupational Classification)

6. คำอธิบายหน่วยสมรรถนะ (Description of Unit of Competency)

N/A

7. สำหรับระดับคุณวุฒิ

1	2	3	4	5	6	7	8
☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐

8. กลุ่มอาชีพ (Sector)

N/A

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)
5.08.225.01 ระบุสมรรถนะที่ต้องการ	1.1ปรึกษาหารือกับลูกค้าและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเพื่อระบุและบันทึกสมรรถนะที่ลูกค้าต้องการ 1.2 กำหนดสมรรถนะต้องการโดยใช้ข้อมูลที่เก็บรวบรวมจากผู้มีส่วนได้เสีย 1.3 จัดกลุ่มความต้องการตามประเภทความสำคัญและความเป็นไปได้ในการแก้ปัญหา	

สมรรถนะย่อย (Element)	เกณฑ์ในการปฏิบัติงาน (Performance Criteria)	วิธีการประเมิน (Assessment)
5.08.225.02 ดำเนินการวิเคราะห์ความต้องการ	2.1พัฒนาแผนโดยวิเคราะห์จากความต้องการดังต่อไปนี้- ผลที่ได้-ระยะเวลา-บุคลากรและความรับผิดชอบ- กลุ่มเป้าหมาย-แหล่งที่มาของข้อมูล 2.2 ระบุแหล่งที่มาของข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับสมรรถนะที่ต้องการและขอบเขตของสมรรถนะ 2.3 ปรับและพัฒนาวิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลให้มีประสิทธิภาพเชื่อถือได้และถูกต้อง 2.4 ระบุคุณสมบัติการประเมินผลหรือการฝึกอบรมที่ต้องการ 2.5 เก็บรวบรวมข้อมูลจัดการและวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อที่จะระบุส่วนประกอบของสมรรถนะ 2.6 จัดกลุ่มสมรรถนะให้เหมาะสมกับความต้องการสำหรับการพัฒนาสมรรถนะของกลุ่มเป้าหมาย	
5.08.225.03 รับรองผลของการวิจัย	3.1 ปรึกษาหารือกับผู้มีส่วนได้เสียเพื่อตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลจากงานวิจัยและความเป็นไปได้ในการนำข้อมูลดังกล่าวไปใช้ในบริบทที่ตั้งใจไว้และความเหมาะสมของกลุ่มเป้าหมาย 3.2 กำหนดความสำคัญของการดำเนินงานพัฒนาสมรรถนะให้สอดคล้องกับเป้าหมายทางธุรกิจประสิทธิภาพของบุคคลและองค์กร ทรัพยากรที่จะต้องใช้ข้อดีและข้อเสียและระยะเวลาที่ต้องการ 3.3ระบุและบันทึกความสำคัญและสมรรถนะ และประเมินโดยผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	
5.08.225.04 จัดทำเอกสารเกี่ยวกับสมรรถนะที่ต้องการ	4.1บันทึกสมรรถนะที่จำเป็นให้เหมาะสมกับความต้องการของลูกค้า 4.2ผสมผสานสมรรถนะให้เหมาะสมกับความต้องการ- เป้าหมายทางธุรกิจขององค์กร-บทบาทงาน- ทักษะที่เหมาะสมกับเส้นทางอาชีพ-การจำแนกประเภทงาน- รายละเอียดเกี่ยวตำแหน่งงาน-โปรแกรมการฝึกอบรม- การประเมินที่ต้องการ- เงื่อนไขการออกใบอนุญาตหรือการได้รับการรับรอง 4.3แผนการดำเนินงานการพัฒนา ซึ่งรวมไปถึง- การตลาดและการส่งเสริมการขาย-การจัดสรรทรัพยากร- ระยะเวลา	

สมรรถนะย่อย (Element)	เกณฑ์ในการปฏิบัติงาน (Performance Criteria)	วิธีการประเมิน (Assessment)
5.08.225.05 ตรวจสอบสมรรถนะและดำเนินการตามแผน	5.1 ผู้มีส่วนได้เสียมีส่วนร่วมในการตรวจสอบและประเมินบันทึกเกี่ยวกับสมรรถนะและในการวางแผนการดำเนินการโดยกระบวนการที่จัดตั้งขึ้นจะนำมาใช้ในการอนุมัติเอกสาร 5.2 ปรับเปลี่ยนเอกสารตามความต้องการที่เหมาะสม 5.3 อนุมัติเอกสารผ่านกระบวนการที่จัดตั้งขึ้น 5.4 ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในการดำเนินงานรับรองการเปลี่ยนแปลงใดๆที่เกิดขึ้นและที่เกี่ยวข้องกับนโยบายและกระบวนการดำเนินงานเพื่อให้สามารถดำเนินการตามแผนได้	

12. ความรู้และทักษะก่อนหน้าที่จำเป็น (Pre-requisite Skill & Knowledge)

N/A

13. ทักษะและความรู้ที่ต้องการ (Required Skills and Knowledge)

(ก) ความต้องการด้านทักษะ

(ข) ความต้องการด้านความรู้

N/A

14. หลักฐานที่ต้องการ (Evidence Guide)

N/A

15. ขอบเขต (Range Statement)

N/A

16. หน่วยสมรรถนะร่วม (ถ้ามี)

N/A

17. อุตสาหกรรมร่วม/กลุ่มอาชีพร่วม (ถ้ามี)

N/A

18. รายละเอียดกระบวนการและวิธีการประเมิน (Assessment Description and Procedure)

N/A

1. รหัสหน่วยสมรรถนะ 5.08.239

2. ชื่อหน่วยสมรรถนะ สอน (Coach) ทักษะในการทำงาน

3. ทบทวนครั้งที่ N/A

4. สร้างใหม่ ☐ **ปรับปรุง** ☐

5. สำหรับชื่ออาชีพและรหัสอาชีพ (Occupational Classification)

6. คำอธิบายหน่วยสมรรถนะ (Description of Unit of Competency)

N/A

7. สำหรับระดับคุณวุฒิ

1	2	3	4	5	6	7	8
☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐

8. กลุ่มอาชีพ (Sector)

N/A

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)
5.08.239.01 เตรียมการสอนงาน	1.1ระบุความต้องการในการสอนงาน อิงตามปัจจัยต่าง ๆ 1.2ระบุทักษะที่บกพร่องที่ควรได้รับการสอนงาน จากการพูดคุยกับพนักงานที่จะเข้ารับการสอนงาน 1.3จัดเวลาและสถานที่ที่เหมาะสมให้กับพนักงาน สำหรับการสอนงานตามนโยบายของบริษัท	
5.08.239.02 สอนงานพนักงาน	2.1 อธิบายให้พนักงานเข้าใจถึงจุดประสงค์ในการสอนงาน 2.2 อธิบายและแสดงให้เห็นถึงทักษะเฉพาะที่จะถูกสอน 2.3 สื่อสารให้ชัดเจนถึงความรู้พื้นฐานที่จำเป็น 2.4 ตรวจสอบความเข้าใจของพนักงาน 2.5 ให้โอกาสพนักงานฝึกทักษะและถามคำถาม 2.6 ให้ผลสะท้อนกลับในเชิงสนับสนุนและสร้างสรรค์	
5.08.239.03 ควบคุมและทบทวนงบประมาณ	3.1 ควบคุมความก้าวหน้าของทักษะใหม่ในที่ทำงานและให้การช่วยเหลือเชิงสนับสนุนตามความจำเป็น 3.2 รายงานความก้าวหน้าไปยังผู้เกี่ยวข้องตามความจำเป็น 3.3 ระบุปัญหาในการดำเนินงานหรือความลำบากในการสอนงานและทำการแก้ไข หรือส่งต่อปัญหาไปยังผู้เกี่ยวข้อง	

12. ความรู้และทักษะก่อนหน้าที่จำเป็น (Pre-requisite Skill & Knowledge)

N/A

13. ทักษะและความรู้ที่ต้องการ (Required Skills and Knowledge)

(ก) ความต้องการด้านทักษะ
(ข) ความต้องการด้านความรู้

N/A

14. หลักฐานที่ต้องการ (Evidence Guide)

N/A

15. ขอบเขต (Range Statement)

N/A

16. หน่วยสมรรถนะร่วม (ถ้ามี)

N/A

17. อุตสาหกรรมร่วม/กลุ่มอาชีพร่วม (ถ้ามี)

N/A

18. รายละเอียดกระบวนการและวิธีการประเมิน (Assessment Description and Procedure)

N/A

1. รหัสหน่วยสมรรถนะ 5.09.102

2. ชื่อหน่วยสมรรถนะ บริหารการจัดงานในโอกาสพิเศษต่างๆ

3. ทบทวนครั้งที่ N/A

4. สร้างใหม่ ☐ **ปรับปรุง** ☐

5. สำหรับชื่ออาชีพและรหัสอาชีพ (Occupational Classification)

6. คำอธิบายหน่วยสมรรถนะ (Description of Unit of Competency)

N/A

7. สำหรับระดับคุณวุฒิ

1	2	3	4	5	6	7	8
☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐

8. กลุ่มอาชีพ (Sector)

N/A

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)
5.09.102.01 พัฒนาแนวคิดและข้อเสนอในการจัดงาน	1.1 ระบุวัตถุประสงค์และขอบเขตของการจัดงาน 1.2 จัดทำแนวคิดทั่วไปแนวคิดเฉพาะ รูปแบบ และพิธีการของงาน 1.3จัดเตรียมสรุปรายละเอียดของงาน 1.4จัดทำข้อเสนอโครงการ/ใบเสนอราคา ตามจำเป็น	
5.09.102.02 กำหนดสถานที่ในการจัดงาน	2.1ระบุสถานที่และที่ตั้ง ที่มีศักยภาพในการจัดงาน 2.2วิเคราะห์ทางเลือกอื่นๆ ของสถานที่และที่ตั้ง ในการจัดงาน 2.3เลือกสถานที่และที่ตั้ง ในการจัดงาน 2.4 ยืนยันการจัดงานกับสถานที่/ที่ตั้งที่ถูกเลือก	
5.09.102.03 วางแผนและดำเนินงาน การให้บริการอาหารและเครื่องดื่ม	3.1 ระบุและวิเคราะห์ปัจจัยที่อาจส่งผลกระทบต่อการจัดบริการอาหารและเครื่องดื่ม 3.2จัดเตรียมใบเสนองานการจัดบริการอาหารและเครื่องดื่ม 3.3จัดเตรียมแผนการปฏิบัติงาน การจัดบริการอาหารและเครื่องดื่ม 3.4เริ่มปฏิบัติตามแผนการจัดบริการอาหารและเครื่องดื่ม	
5.09.102.04 วางแผนและดำเนินงาน การขอสนับสนุนการจัดงาน	4.1ระบุโอกาสในการสนับสนุนการจัดงานที่เหมาะสม 4..2 ทำชุดรายการการสนับสนุนการจัดงาน ตามความเหมาะสม 4.3ดำเนินกิจกรรมตามรายการ การสนับสนุนการจัดงาน 4.4 ติดตามงานกับผู้ให้การสนับสนุนการจัดงาน	

สมรรถนะย่อย (Element)	เกณฑ์ในการปฏิบัติงาน (Performance Criteria)	วิธีการประเมิน (Assessment)
5.09.102.05 วางแผนและดำเนินงาน บริหารการจัดงาน	5.1ติดต่อประสานงานกับผู้เกี่ยวข้อง 5.2เตรียมแผนบริหารการจัดการ 5.3 จัดงานตามแผนบริหารการจัดงาน 5.4ควบคุมการดำเนินงาน ตามแผนบริหารการจัดงาน 5.5 จัดให้มีการสรุปรายละเอียดของกิจกรรมตามแผนบริหารการจัดงาน	
5.09.102.06 วางแผนและดำเนินงาน การลงทะเบียน	6.1จัดให้มีการจองและการลงทะเบียนเข้างาน 6.2ควบคุมการลงทะเบียนเข้างาน อย่างสม่ำเสมอ และดำเนินการปรับแผนตามความจำเป็นเพื่อเพิ่มจำนวนผู้เข้าร่วมงาน/ การลงทะเบียน 6.3สรุปผลการลงทะเบียน 6.4จัดทำสิ่งของที่ใช้ในการจัดงาน สำหรับลูกค้าผู้มีเกียรติและผู้เข้าร่วมงาน 6.5 ประสานงานและดำเนินการลงทะเบียนแขกผู้มีเกียรติและผู้เข้าร่วมงานในวันงาน	
5.09.102.07 วางแผนและดำเนินงานเกี่ยวกับโครงสร้างพื้นฐานที่จำเป็น สำหรับงานกลางแจ้ง	7.1ระบุรายการโครงสร้างพื้นฐานที่จำเป็น 7.2จัดระเบียบงานโครงสร้างพื้นฐานที่จำเป็น 7.3 ตรวจสอบงานโครงสร้างพื้นฐานตามที่ระบุ	
5.09.102.08 ดำเนินการประเมินหลังการจัดงาน	8.1 พบลูกค้าเพื่อพูดคุยและสรุปประเด็นสำคัญของการจัดงาน 8.2พบผู้ให้การสนับสนุนการจัดงาน เพื่อรับฟังและวิเคราะห์ความคิดเห็นจากผลการจัดงาน 8.3 พบคณะทำงานเพื่อสรุปผลการจัดงาน 8.4คำนวณผลลัพธ์ทางการเงินในการจัดงาน 8.5 ประเมินค่าการจัดงานที่บรรลุผลตามวัตถุประสงค์การจัดงาน	

12. ความรู้และทักษะก่อนหน้าที่จำเป็น (Pre-requisite Skill & Knowledge)

N/A

13. ทักษะและความรู้ที่ต้องการ (Required Skills and Knowledge)

(ก) ความต้องการด้านทักษะ
(ข) ความต้องการด้านความรู้

N/A

14. หลักฐานที่ต้องการ (Evidence Guide)

N/A

15. ขอบเขต (Range Statement)

N/A

16. หน่วยสมรรถนะร่วม (ถ้ามี)

N/A

17. อุตสาหกรรมร่วม/กลุ่มอาชีพร่วม (ถ้ามี)

N/A

18. รายละเอียดกระบวนการและวิธีการประเมิน (Assessment Description and Procedure)

N/A

1. รหัสหน่วยสมรรถนะ 5.09.103

2. ชื่อหน่วยสมรรถนะ จัดการรายการซื้อและจัดเก็บสินค้า

3. ทบทวนครั้งที่ N/A

4. สร้างใหม่ ☐ **ปรับปรุง** ☐

5. สำหรับชื่ออาชีพและรหัสอาชีพ (Occupational Classification)

6. คำอธิบายหน่วยสมรรถนะ (Description of Unit of Competency)

N/A

7. สำหรับระดับคุณวุฒิ

1	2	3	4	5	6	7	8
☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐

8. กลุ่มอาชีพ (Sector)

N/A

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)
5.09.103.01 ระบุความจำเป็นในการควบคุมสต็อกและการจัดการ	1.1 ระบุความต้องการภายในองค์กรในระบบควบคุมและจัดการคลังสินค้า 1.2 จัดทำรายการสินค้าในคลังที่จะควบคุมโดยระบบควบคุมและจัดการคลังสินค้า 1.3 กำหนดบุคลากรที่ทำหน้าที่ควบคุมและจัดการคลังสินค้า 1.4บรรยายขั้นตอนในวงจรการควบคุมคลังสินค้า 1.5ระบุและบรรยายถึงบทบาทของงานเอกสารในกระบวนการควบคุมและจัดการคลังสินค้า 1.6 พัฒนาความรู้เกี่ยวกับสินค้าที่เกี่ยวข้องกับสินค้าในคลังที่จะต้องนำมาใช้	
5.09.103.02 พัฒนาการดำเนินการจัดซื้อและการจัดทำระบบจัดซื้อ	2.1ระบุและแยกความแตกต่างระหว่างคู่ค้าต่าง ๆ ที่มีศักยภาพ 2.2เลือกคู่ค้าให้เหมาะสมกับความต้องการภายในองค์กร 2.3กำหนดความต้องการในการจัดซื้อและจัดหาเพื่อชี้ทำความต้องการของตลาด 2.4กำหนดเงื่อนไขในการจัดซื้อที่อาจใช้กับการซื้อสินค้าในคลัง 2.5ใช้ระบบการสั่งซื้อที่ใช้บริการคู่ค้าที่ระบุไว้	

สมรรถนะย่อย (Element)	เกณฑ์ในการปฏิบัติงาน (Performance Criteria)	วิธีการประเมิน (Assessment)
5.09.103.03 พัฒนาและดำเนินการตามขั้นตอนจัดเก็บสินค้าคงคลัง	3.1ตรวจสอบการส่งมอบและคลังสินค้า 3.2ตรวจสอบสินค้าที่เข้ามา 3.3คืนหรือตีกลับสินค้านอกรายการ หรือสินค้าที่เสียหาย 3.4 ปฏิเสธสินค้าที่ไม่เหมาะสม 3.5ทำเอกสารประกอบการส่งมอบให้สมบูรณ์	
5.09.103.04 พัฒนาและดำเนินการระบบการจัดเก็บสต๊อก	4.1สร้างสภาพสำหรับการจัดเก็บสินค้าที่เหมาะสมกับสินค้าทั้งหมดที่ต้องเก็บในคลังสินค้า 4.2จัดเก็บสินค้าให้เป็นไปตามเงื่อนไขการจัดเก็บ 4.3 ป้อนข้อมูลสินค้าในคลังไปในระบบคลังสินค้าภายในองค์กร 4.4เก็บรักษาและป้องกันสินค้าจากความเสียหายการเสื่อมสภาพและการเข้าถึงอย่างไม่ได้รับอนุญาต	
5.09.103.05 พัฒนาและดำเนินการระบบการจัดเก็บ	5.1ระบุสินค้าที่จะจ่ายหรือกระจายภายในองค์กร 5.2จัดทำเอกสารการเบิกจ่ายสินค้าในคลัง 5.3 จัดการการกระจายสินค้าในคลังภายในองค์กร 5.4ติดตามและบันทึกความเคลื่อนไหวของสินค้าในคลังภายในองค์กร	
5.09.103.06 พัฒนาและดำเนินการระบบการจัดการสต๊อก	6.1สร้างและนำระบบการนับสินค้าในคลังไปใช้ 6.2 สร้างและนำระบบการประเมินมูลค่าสินค้าในคลังไปใช้ 6.3สร้างและนำระบบการรายงานสินค้าในคลังไปใช้ 6.4 ให้คำแนะนำเพื่อปรับปรุงการทำงานของระบบคลังสินค้าที่มีอยู่	

12. ความรู้และทักษะก่อนหน้าที่จำเป็น (Pre-requisite Skill & Knowledge)

N/A

13. ทักษะและความรู้ที่ต้องการ (Required Skills and Knowledge)

(ก) ความต้องการด้านทักษะ

(ข) ความต้องการด้านความรู้

N/A

14. หลักฐานที่ต้องการ (Evidence Guide)

N/A

15. ขอบเขต (Range Statement)

N/A

16. หน่วยสมรรถนะร่วม (ถ้ามี)

N/A

17. อุตสาหกรรมร่วม/กลุ่มอาชีพร่วม (ถ้ามี)

N/A

18. รายละเอียดกระบวนการและวิธีการประเมิน (Assessment Description and Procedure)

N/A

1. รหัสหน่วยสมรรถนะ 5.09.105

2. ชื่อหน่วยสมรรถนะ ตรวจสอบการทำงานของพนักงาน

3. ทบทวนครั้งที่ N/A

4. สร้างใหม่ ☐ **ปรับปรุง** ☐

5. สำหรับชื่ออาชีพและรหัสอาชีพ (Occupational Classification)

6. คำอธิบายหน่วยสมรรถนะ (Description of Unit of Competency)

N/A

7. สำหรับระดับคุณวุฒิ

1	2	3	4	5	6	7	8
☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐

8. กลุ่มอาชีพ (Sector)

N/A

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)
5.09.105.01 พัฒนาระบบการบริหารผลการปฏิบัติงาน	1.1วิเคราะห์แผนกลยุทธ์และแผนปฏิบัติการเพื่อระบุนโยบายเป้าหมาย และวัตถุประสงค์ขององค์กร สำหรับกำหนดแนวทางการบริหารผลการปฏิบัติงาน 1.2พัฒนาดัชนีชี้วัดผลการปฏิบัติงานเพื่อใช้ในการเก็บข้อมูลติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงานของพนักงาน 1.3พัฒนาระบบการบริหารผลการปฏิบัติงานเพื่อให้เชื่อมั่นได้ว่าผลการปฏิบัติงานได้ถูกติดตามอย่างสม่ำเสมอและมีการให้ข้อมูลย้อนกลับแก่พนักงาน	
5.09.105.02 ดำเนินการประเมินผลการปฏิบัติงาน	2.4ประเมินผลการปฏิบัติงานของพนักงาน 2.5แจ้งผลการประเมินและให้คำแนะนำแก่พนักงาน 2.6ระบุมาตรการปรับปรุงแก้ไขจากการประเมินผลงานรายบุคคล	
5.09.105.03 นำระบบการให้รางวัลและการสร้างแรงจูงใจมาใช้	3.3ออกแบบโปรแกรมการให้รางวัลและการสร้างแรงจูงใจเพื่อกระตุ้นให้พนักงานบรรลุเป้าหมายที่ได้รับมอบหมาย 3.4สื่อสารโปรแกรมการให้รางวัลและการสร้างแรงจูงใจให้พนักงานได้ทราบ 3.5บริหารจัดการโปรแกรมการให้รางวัลและการสร้างแรงจูงใจ	
5.09.105.04 ให้คำปรึกษาแก่พนักงาน	4.1ประยุกต์ใช้เทคนิคและกลยุทธ์การให้คำปรึกษาแก่พนักงานในกรณีที่ผลการประเมินต่ำกว่าเป้าหมายที่ได้รับมอบหมาย 4.2จัดทำและรวบรวมการให้คำปรึกษาเป็นลายลักษณ์อักษร 4.3จัดทำข้อตกลงสำหรับมาตรการปรับปรุงแก้ไขที่เป็นผลลัพธ์จากการให้คำปรึกษา	

สมรรถนะย่อย (Element)	เกณฑ์ในการปฏิบัติงาน (Performance Criteria)	วิธีการประเมิน (Assessment)
5.09.105.05 นำระเบียบการด้านวินัยและการเลิกจ้างมาใช้	5.1พัฒนาระเบียบการด้านวินัยและการเลิกจ้างสำหรับใช้ในการบริหารผลการปฏิบัติงาน 5.2กำหนดเงื่อนไขการบังคับใช้ระเบียบการด้านวินัยและการเลิกจ้างในแต่ละกรณี 5.3สื่อสารระเบียบการด้านวินัยและการเลิกจ้างให้พนักงานได้รับทราบ 5.4ใช้ระเบียบการด้านวินัยและการเลิกจ้างตามความเหมาะสม	

12. ความรู้และทักษะก่อนหน้าที่จำเป็น (Pre-requisite Skill & Knowledge)

N/A

13. ทักษะและความรู้ที่ต้องการ (Required Skills and Knowledge)

(ก) ความต้องการด้านทักษะ
(ข) ความต้องการด้านความรู้
N/A

14. หลักฐานที่ต้องการ (Evidence Guide)

N/A

15. ขอบเขต (Range Statement)

N/A

16. หน่วยสมรรถนะร่วม (ถ้ามี)

N/A

17. อุตสาหกรรมร่วม/กลุ่มอาชีพร่วม (ถ้ามี)

N/A

18. รายละเอียดกระบวนการและวิธีการประเมิน (Assessment Description and Procedure)

N/A

1. รหัสหน่วยสมรรถนะ 5.09.106

2. ชื่อหน่วยสมรรถนะ ให้การสนับสนุนด้านวิชาชีพแก่เพื่อนร่วมงาน

3. ทบทวนครั้งที่ N/A

4. สร้างใหม่ ☐ **ปรับปรุง** ☐

5. สำหรับชื่ออาชีพและรหัสอาชีพ (Occupational Classification)

6. คำอธิบายหน่วยสมรรถนะ (Description of Unit of Competency)

N/A

7. สำหรับระดับคุณวุฒิ

1	2	3	4	5	6	7	8
☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐

8. กลุ่มอาชีพ (Sector)

N/A

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)
5.09.106.01 อธิบายหลักการพื้นฐานของการสนับสนุนวิชาชีพแก่เพื่อนร่วมงาน	1.1ระบุประโยชน์ของการริเริ่มการสนับสนุนการทำงานให้แก่เพื่อนร่วมงาน 1.2ระบุพนักงานที่จะเป็นผู้ให้การสนับสนุนด้านวิชาชีพภายในองค์กร 1.3ระบุพนักงานที่จะเป็นผู้รับการสนับสนุนด้านวิชาชีพภายในองค์กร 1.4 อธิบายถึงทรัพยากรที่อาจจะจำเป็นต้องใช้ในการให้การสนับสนุนด้านวิชาชีพ	
5.09.106.02 สร้างและรักษาความสัมพันธ์ที่ดีและให้การสนับสนุนกับเพื่อนร่วมงาน	2.1 นำทักษะระหว่างบุคคลมาใช้ได้อย่างเหมาะสม 2.2 สร้างความเชื่อมั่นความไว้วางใจซึ่งกันและกัน และความสามัคคี 2.3ดำรงไว้ซึ่งความเป็นส่วนตัวของเพื่อนร่วมงาน 2.4 แบ่งปันประสบการณ์ ความคับข้องใจและความท้าทายในสถานที่ทำงาน 2.5 ส่งเสริมและกระตุ้นเพื่อนร่วมงาน 2.6 ให้ความสนใจกับสถานการณ์หรือเหตุการณ์นอกเวลาการปฏิบัติงานที่มีผลกระทบต่อผลการปฏิบัติงาน	

สมรรถนะย่อย (Element)	เกณฑ์ในการปฏิบัติงาน (Performance Criteria)	วิธีการประเมิน (Assessment)
5.09.106.03 ให้การสนับสนุน/การเรียนรู้อย่างมีโครงสร้างแก่เพื่อนร่วมงาน	3.1ระบุโอกาสและข้อตกลงในการสร้างกลไกสำหรับการสนับสนุน/การเรียนรู้นอกเวลาการปฏิบัติงานอย่างมีโครงสร้าง 3.2 พัฒนากลไกสำหรับการสนับสนุน/การเรียนรู้นอกเวลาการปฏิบัติงานอย่างมีโครงสร้างและมีกำหนดการ 3.3พัฒนาโครงร่างและวัตถุประสงค์ของกลไกสำหรับการสนับสนุน/การการเรียนรู้นอกเวลาการปฏิบัติงานอย่างมีโครงสร้างและกำหนดการ 3.4 ปรับเปลี่ยนการสนับสนุน/การเรียนรู้นอกเวลาการปฏิบัติงานอย่างมีโครงสร้างตามความเหมาะสม	
5.09.106.04 ให้การสนับสนุน/การเรียนรู้อย่างไม่มีโครงสร้างแก่เพื่อนร่วมงาน	4.1ระบุโอกาสในการให้การสนับสนุน/การเรียนรู้ระหว่างการปฏิบัติงาน 4.2ให้การสนับสนุน/การเรียนรู้ที่เหมาะสมระหว่างการปฏิบัติงาน 4.3 บูรณาการการสนับสนุน/การเรียนรู้ในระหว่างการปฏิบัติงานและนอกเวลาการปฏิบัติงานเข้าด้วยกัน	

12. ความรู้และทักษะก่อนหน้าที่จำเป็น (Pre-requisite Skill & Knowledge)

N/A

13. ทักษะและความรู้ที่ต้องการ (Required Skills and Knowledge)

(ก) ความต้องการด้านทักษะ
(ข) ความต้องการด้านความรู้
N/A

14. หลักฐานที่ต้องการ (Evidence Guide)

N/A

15. ขอบเขต (Range Statement)

N/A

16. หน่วยสมรรถนะร่วม (ถ้ามี)

N/A

17. อุตสาหกรรมร่วม/กลุ่มอาชีพร่วม (ถ้ามี)

N/A

18. รายละเอียดกระบวนการและวิธีการประเมิน (Assessment Description and Procedure)

N/A

1. รหัสหน่วยสมรรถนะ 5.09.107

2. ชื่อหน่วยสมรรถนะ สรรหาและคัดเลือกพนักงาน

3. ทบทวนครั้งที่ N/A

4. สร้างใหม่ ☐ **ปรับปรุง** ☐

5. สำหรับชื่ออาชีพและรหัสอาชีพ (Occupational Classification)

6. คำอธิบายหน่วยสมรรถนะ (Description of Unit of Competency)

N/A

7. สำหรับระดับคุณวุฒิ

1	2	3	4	5	6	7	8
☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐

8. กลุ่มอาชีพ (Sector)

N/A

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)
5.09.107.01 ระบุความต้องการสรรหาพนักงาน	1.1ขอรับและอ่านนโยบายและระเบียบวิธีปฏิบัติขององค์กรที่เกี่ยวกับกระบวนการสรรหาพนักงาน 1.2ระบุปัจจัยภายในที่ส่งผลกระทบต่อความต้องการพนักงาน 1.3ระบุปัจจัยภายนอกที่ส่งผลกระทบต่อความต้องการพนักงาน 1.4อธิบายเทคนิควิธีการในการติดตามประเมินผลประสิทธิภาพของการดำเนินงาน 1.5ปรึกษากับผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องเพื่อกำหนดความต้องการพนักงาน 1.6อธิบายและกำหนดจำนวนความต้องการพนักงานรายตำแหน่งและระบุตำแหน่งในผังโครงสร้างองค์กร 1.7ดำเนินการวิเคราะห์ภาระงานของแต่ละตำแหน่งที่ต้องการ 1.8จัดทำคุณลักษณะของพนักงานที่ต้องการ(Job Specification)และคำบรรยายลักษณะงาน(Job Description)สำหรับตำแหน่งที่ต้องการ	
5.09.107.02 สรรหาพนักงาน	2.1ระบุและกำหนดจำนวนตำแหน่งที่จะโฆษณา 2.2จัดทำเงื่อนไขสำคัญในการคัดเลือกแต่ละตำแหน่งงานสำหรับเผยแพร่ในโฆษณา 2.3ขอรับการอนุมัติการสรรหาพนักงาน 2.4กำหนดแหล่งสรรหาพนักงาน 2.5ดำเนินกระบวนการโฆษณาหรือแจ้งความจำนงกับแหล่งสรรหาพนักงานที่เลือก	

สมรรถนะย่อย (Element)	เกณฑ์ในการปฏิบัติงาน (Performance Criteria)	วิธีการประเมิน (Assessment)
5.09.107.03 สัมภาษณ์พนักงาน	3.1รับใบสมัครงาน 3.2คัดเลือกผู้สมัครเบื้องต้น(ให้เหลือน้อยราย) 3.3ตรวจสอบการรับรองและผู้ให้การรับรอง 3.4แจ้งผู้สมัครเกี่ยวกับการสัมภาษณ์ 3.5ดำเนินการสัมภาษณ์ 3.6ประยุกต์ใช้วิธีการทดสอบที่เกี่ยวข้อง 3.7รวบรวมและจัดเก็บใบสมัครและผลการสัมภาษณ์	
5.09.107.04 คัดเลือกพนักงาน	4.1คัดเลือกพนักงานตามเงื่อนไขที่กำหนด 4.2แจ้งผู้สมัครที่ได้รับการคัดเลือกและจัดทำหนังสือข้อเสนอการจ้างงานอย่างเป็นทางการ 4.3แจ้งผู้สมัครที่ไม่ได้รับการคัดเลือก 4.4ติดตามงานตามที่จำเป็น	
5.09.107.05 ดำเนินการปฐมนิเทศ	5.1วางแผนงานการเข้ารับตำแหน่ง (Induction) และการปฐมนิเทศ 5.2ดำเนินการตามแผนงานการเข้ารับตำแหน่งและงานปฐมนิเทศ 5.3ทบทวน/ประเมินผลการเข้ารับตำแหน่งและการปฐมนิเทศ	

12. ความรู้และทักษะก่อนหน้าที่จำเป็น (Pre-requisite Skill & Knowledge)

N/A

13. ทักษะและความรู้ที่ต้องการ (Required Skills and Knowledge)

(ก) ความต้องการด้านทักษะ
(ข) ความต้องการด้านความรู้

N/A

14. หลักฐานที่ต้องการ (Evidence Guide)

N/A

15. ขอบเขต (Range Statement)

N/A

16. หน่วยสมรรถนะร่วม (ถ้ามี)

N/A

17. อุตสาหกรรมร่วม/กลุ่มอาชีพร่วม (ถ้ามี)

N/A

18. รายละเอียดกระบวนการและวิธีการประเมิน (Assessment Description and Procedure)

N/A

1. รหัสหน่วยสมรรถนะ 5.09.108

2. ชื่อหน่วยสมรรถนะ จัดตารางทำงานและมอบหมายงานให้พนักงาน

3. ทบทวนครั้งที่ N/A

4. สร้างใหม่ ☐ **ปรับปรุง** ☐

5. สำหรับชื่ออาชีพและรหัสอาชีพ (Occupational Classification)

6. คำอธิบายหน่วยสมรรถนะ (Description of Unit of Competency)

N/A

7. สำหรับระดับคุณวุฒิ

1	2	3	4	5	6	7	8
☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐

8. กลุ่มอาชีพ (Sector)

N/A

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)
5.09.108.01 จัดทำตารางเวลาการทำงานของพนักงาน	1.1อธิบายการใช้งานรูปแบบต่างๆของตารางการทำงาน 1.2อธิบายสถานการณ์ต่าง ๆที่ทำให้เกิดการปรับปรุงตารางการทำงาน 1.3ระบุความรับผิดชอบส่วนบุคคลในการจัดทำตารางการทำงาน 1.4ระบุผลกระทบต่องบประมาณค่าแรงงานจากการจัดตารางการทำงาน 1.5จัดทำตารางการทำงานในหลายๆรูปแบบที่แตกต่างกัน 1.6ระบุปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อการจัดสรรพนักงานในตารางการทำงาน	
5.09.108.02 นำเสนอและสื่อสารตารางการทำงาน	2.1อธิบายขอบเขตของเงื่อนไขการจ้างงานที่ใช้อยู่ในอุตสาหกรรม 2.2แบ่งแยกความแตกต่างระหว่างการจ้างงานรูปแบบต่างๆ 2.3แบ่งแยกความแตกต่างระหว่างอัตราค่าจ้างแต่ละอัตรา 2.4ระบุสิทธิการลาที่ได้รับ 2.5ระบุสวัสดิการอาหารและเวลาพักที่ได้รับ 2.6ระบุเบี้ยเลี้ยงที่ได้รับ 2.7บ่งชี้ข้อกำหนดด้านกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการจัดตารางการทำงาน 2.8ระบุข้อกำหนดที่ปรับใช้กับและเหตุการณ์/การปฏิบัติงานเฉพาะและสถานการณ์ต่างๆ	

สมรรถนะย่อย (Element)	เกณฑ์ในการปฏิบัติงาน (Performance Criteria)	วิธีการประเมิน (Assessment)
5.09.108.03 บันทึกและเก็บรักษาข้อมูลการปฏิบัติงานของพนักงาน	3.1จัดทำตารางการทำงานที่สอดคล้องกับความต้องการด้านการดำเนินงาน 3.2แจกจ่ายตารางการทำงานให้แก่พนักงาน	
5.09.108.04 ประเมินผลการจัดทำตารางการทำงาน	4.1ตรวจสอบและอนุมัติใบลงเวลาเพื่อการจ่ายเงิน 4.2ดูแลรักษาข้อมูลพนักงานที่เกี่ยวข้องกับการจัดทำตารางการทำงาน	

12. ความรู้และทักษะก่อนหน้าที่จำเป็น (Pre-requisite Skill & Knowledge)

N/A

13. ทักษะและความรู้ที่ต้องการ (Required Skills and Knowledge)

(ก) ความต้องการด้านทักษะ
(ข) ความต้องการด้านความรู้
N/A

14. หลักฐานที่ต้องการ (Evidence Guide)

N/A

15. ขอบเขต (Range Statement)

N/A

16. หน่วยสมรรถนะร่วม (ถ้ามี)

N/A

17. อุตสาหกรรมร่วม/กลุ่มอาชีพร่วม (ถ้ามี)

N/A

18. รายละเอียดกระบวนการและวิธีการประเมิน (Assessment Description and Procedure)

N/A

1. รหัสหน่วยสมรรถนะ 5.09.232

2. ชื่อหน่วยสมรรถนะ การจัดการความหลากหลายในที่ทำงาน

3. ทบทวนครั้งที่ N/A

4. สร้างใหม่ ☐ **ปรับปรุง** ☐

5. สำหรับชื่ออาชีพและรหัสอาชีพ (Occupational Classification)

6. คำอธิบายหน่วยสมรรถนะ (Description of Unit of Competency)

N/A

7. สำหรับระดับคุณวุฒิ

1	2	3	4	5	6	7	8
☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐

8. กลุ่มอาชีพ (Sector)

N/A

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)
5.09.232.01 กระตุ้นให้เคารพถึงความหลากหลายในที่ทำงาน	1.1 สร้างพฤติกรรมต้นแบบส่วนบุคคลในการที่จะแสดงความเคารพในความหลากหลาย 1.2 สร้างประเพณีนิยมให้กับกลุ่มที่ถูกระบุว่าไม่ได้ยับยั้งขัดขวางความสามารถของพนักงานใดๆที่จะทำงานเพื่อองค์กรหรือเพื่อบรรลุเป้าหมายการทำงานส่วนตัว 1.3 ใช้นโยบายที่เน้นคุณค่าของความดีในการสรรหาการคัดเลือกและการเลื่อนตำแหน่ง 1.4 วางแผนพัฒนาและสร้างแนวทางปฏิบัติงานที่แสดงว่าเคารพความหลากหลายในที่ทำงาน 1.5ช่วยและให้คำปรึกษาแก่เพื่อนร่วมงานเพื่อที่จะรวมรวมความหลากหลายให้เป็นหนึ่งเดียวกันทั้งระหว่างหมู่เพื่อนร่วมงานและลูกค้า	

สมรรถนะย่อย (Element)	เกณฑ์ในการปฏิบัติงาน (Performance Criteria)	วิธีการประเมิน (Assessment)
5.09.232.02 ใช้ความหลากหลายให้เป็นประโยชน์	2.1 ตระหนักถึงทักษะที่แตกต่างกันของที่ทำงานที่มีความหลากหลายและใช้ความหลากหลายนั้นมาเพิ่มผลประกอบการของหน่วยงานให้ดีขึ้น 2.2 สนับสนุนประโยชน์ของความหลากหลายที่เป็นผลดีแก่เพื่อนร่วมงาน 2.3 พิจารณาและใช้วิธีมุมมอง ทางเลือกและวิธีแก้ปัญหาที่แตกต่างกันตามหลักการของการจัดการความหลากหลาย 2.4 ระบุหรือลดข้อจำกัดทางด้านภาษาความรู้ในการอ่านเขียนหนังสือ ความรู้ในการคำนวณเพื่อที่จะได้รับความร่วมมือเต็มที่จากพนักงานทุกคนในองค์กร	
5.09.232.03 แก้ปัญหาที่เกิดจากประเด็นความหลากหลายได้	3.1 ตระหนักถึงปัญหาในที่ทำงานที่เกิดขึ้นจากความหลากหลายและแก้ปัญหาทันที 3.2ระบุความจำเป็นในการฝึกอบรม และทำในสิ่งที่ควร 3.3 ใช้การให้คำปรึกษาและระบบพี่เลี้ยงเข้ามาช่วยเพื่อนร่วมงานที่จะทำงานอย่างประสบความสำเร็จในสิ่งแวดล้อมที่หลากหลาย	

12. ความรู้และทักษะก่อนหน้าที่จำเป็น (Pre-requisite Skill & Knowledge)

N/A

13. ทักษะและความรู้ที่ต้องการ (Required Skills and Knowledge)

(ก) ความต้องการด้านทักษะ
(ข) ความต้องการด้านความรู้

N/A

14. หลักฐานที่ต้องการ (Evidence Guide)

N/A

15. ขอบเขต (Range Statement)

N/A

16. หน่วยสมรรถนะร่วม (ถ้ามี)

N/A

17. อุตสาหกรรมร่วม/กลุ่มอาชีพร่วม (ถ้ามี)

N/A

18. รายละเอียดกระบวนการและวิธีการประเมิน (Assessment Description and Procedure)

N/A

1. รหัสหน่วยสมรรถนะ 5.09.234

2. ชื่อหน่วยสมรรถนะ บริหารการปฏิบัติงานในที่ทำงาน

3. ทบทวนครั้งที่ N/A

4. สร้างใหม่ ☐ **ปรับปรุง** ☐

5. สำหรับชื่ออาชีพและรหัสอาชีพ (Occupational Classification)

6. คำอธิบายหน่วยสมรรถนะ (Description of Unit of Competency)

N/A

7. สำหรับระดับคุณวุฒิ

1	2	3	4	5	6	7	8
☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐

8. กลุ่มอาชีพ (Sector)

N/A

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)
5.09.234.01 ควบคุมและปรับปรุงการดำเนินงานในที่ทำงาน	1.1ควบคุมประสิทธิภาพและระดับการบริการอย่างต่อเนื่องผ่านการสื่อสารอย่างใกล้ชิดในการดำเนินงานวันต่อวัน 1.2มั่นใจว่าการดำเนินงานในที่ทำงานสนับสนุนเป้าหมายของบริษัท และการประกันคุณภาพ 1.3 ระบุปัญหาและประเด็นคุณภาพอย่างรวดเร็วรวมถึงทำการแก้ไขอย่างเหมาะสมตามการอนุมัติที่เกี่ยวข้อง 1.4ปรับปรุงขั้นตอนและระบบในการให้คำปรึกษากับพนักงานเพื่อพัฒนาประสิทธิภาพและประสิทธิผล 1.5ปรึกษาพนักงานเกี่ยวกับแนวทางในการพัฒนาประสิทธิภาพและระดับการบริการ	
5.09.234.02 วางแผนและจัดขั้นตอนการทำงาน	2.1 จัดตารางงานที่เพิ่มประสิทธิภาพและคุณภาพการบริการลูกค้า 2.2 มอบหมายงานให้เหมาะกับคนตามหลักการมอบหมายงาน 2.3 ประเมินความก้าวหน้ากับวัตถุประสงค์และกรอบเวลาที่ตั้งไว้ 2.4 ช่วยเหลือพนักงานในการจัดลำดับความสำคัญของภาระงานผ่านผลสะท้อนกลับและการสอนงาน	

สมรรถนะย่อย (Element)	เกณฑ์ในการปฏิบัติงาน (Performance Criteria)	วิธีการประเมิน (Assessment)
5.09.234.03 จัดเก็บบันทึกการทำงาน	3.1 จัดทำบันทึกการทำงานอย่างถูกต้องและส่งมอบภายในกำหนดเวลา 3.2 มอบงานและตรวจสอบความสมบูรณ์ของบันทึกการทำงานก่อนการส่งมอบ	
5.09.234.04 แก้ปัญหาและทำการตัดสินใจ	4.1 ระบุปัญหาในที่ทำงานอย่างทันทีทันใดโดยวิเคราะห์จากมุมมองในการดำเนินงานและมุมมองในการให้บริการลูกค้า 4.2 ใช้วิธีการแก้ไขให้ถูกต้องอย่างทันทีทันใด 4.3 หากสมาชิกในทีมยกปัญหาขึ้นมาให้จูงใจสมาชิกแต่ละคนร่วมแก้ปัญหา 4.5 ควบคุมประสิทธิผลของวิธีการแก้ปัญหาในที่ทำงาน	

12. ความรู้และทักษะก่อนหน้าที่จำเป็น (Pre-requisite Skill & Knowledge)

N/A

13. ทักษะและความรู้ที่ต้องการ (Required Skills and Knowledge)

(ก) ความต้องการด้านทักษะ
(ข) ความต้องการด้านความรู้
N/A

14. หลักฐานที่ต้องการ (Evidence Guide)

N/A

15. ขอบเขต (Range Statement)

N/A

16. หน่วยสมรรถนะร่วม (ถ้ามี)

N/A

17. อุตสาหกรรมร่วม/กลุ่มอาชีพร่วม (ถ้ามี)

N/A

18. รายละเอียดกระบวนการและวิธีการประเมิน (Assessment Description and Procedure)

N/A

1. รหัสหน่วยสมรรถนะ 5.09.243

2. ชื่อหน่วยสมรรถนะ วางแผนและจัดการงานเพื่อความยั่งยืน

3. ทบทวนครั้งที่ N/A

4. สร้างใหม่ ☐ **ปรับปรุง** ☐

5. สำหรับชื่ออาชีพและรหัสอาชีพ (Occupational Classification)

6. คำอธิบายหน่วยสมรรถนะ (Description of Unit of Competency)

N/A

7. สำหรับระดับคุณวุฒิ

1	2	3	4	5	6	7	8
☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐

8. กลุ่มอาชีพ (Sector)

N/A

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)
5.09.243.01 ใช้พลังงานอย่างมีประสิทธิภาพ	1.1 เข้าใจเรื่องใช้พลังงานไฟฟ้าอย่างประหยัด 1.2วางแผนงานของตนเองได้ว่าจะร่วมนำการประหยัดพลังงานมาใช้ 1.3สื่อสารเรื่องการใช้พลังงานให้เพื่อนร่วมงานและทีมงาน 1.4 สื่อสารเรื่องการใช้พลังงานอย่างประหยัดกับแขก	
5.09.243.02 จัดการขยะ	2.1เข้าใจและประยุกต์ใช้เรื่องการจัดการปริมาณขยะ (ลด นำกลับไปใช้ และแยก) 2.2วางแผนงานของตนเองได้ว่าจะร่วมจัดการปริมาณขยะ 2.3สื่อสารเรื่องการจัดการปริมาณขยะให้เพื่อนร่วมงานและทีมงาน 2.4 สื่อสารเรื่องการจัดการปริมาณขยะกับแขก	
5.09.243.03 ใช้น้ำอย่างมีประสิทธิภาพ	3.1 เข้าใจและประยุกต์ใช้เรื่องการจัดการน้ำ 3.2 วางแผนงานของตนเองได้ว่าจะร่วมจัดการการใช้น้ำอย่างมีประสิทธิภาพ 3.3 สื่อสารเรื่องการจัดการการใช้น้ำอย่างมีประสิทธิภาพให้เพื่อนร่วมงานและทีมงาน 3.4 สื่อสารเรื่องการจัดการการใช้น้ำอย่างมีประสิทธิภาพกับแขก	

สมรรถนะย่อย (Element)	เกณฑ์ในการปฏิบัติงาน (Performance Criteria)	วิธีการประเมิน (Assessment)
5.09.243.04 สรรหาวัตถุดิบในท้องถิ่นมาใช้	4.1เข้าใจและเห็นคุณค่าของการใช้วัตถุดิบในท้องถิ่น 4.2จัดเก็บข้อมูลเรื่องวัตถุดิบในท้องถิ่น 4.3วางแผนให้เข้าถึงผู้ผลิตวัตถุดิบในท้องถิ่น 4.4ประยุกต์ใช้วัตถุดิบในท้องถิ่นเพื่อนำเสนออัตลักษณ์ 4.5ติดตามประเมินความพึงพอใจจากแขกและลูกค้า	
5.09.243.05 ประยุกต์ใช้เรื่องราวและวัฒนธรรมท้องถิ่น	5.1หมั่นเรียนรู้เรื่องราววัฒนธรรมท้องถิ่นในพื้นที่ที่ทำงาน 5.2นำเสนอเรื่องราวเกี่ยวกับวัฒนธรรมท้องถิ่นในงานได้ 5.3 ถ่ายทอดเรื่องราวท้องถิ่นให้เพื่อนร่วมงานใหม่	

12. ความรู้และทักษะก่อนหน้าที่จำเป็น (Pre-requisite Skill & Knowledge)

N/A

13. ทักษะและความรู้ที่ต้องการ (Required Skills and Knowledge)

(ก) ความต้องการด้านทักษะ
(ข) ความต้องการด้านความรู้

N/A

14. หลักฐานที่ต้องการ (Evidence Guide)

N/A

15. ขอบเขต (Range Statement)

N/A

16. หน่วยสมรรถนะร่วม (ถ้ามี)

N/A

17. อุตสาหกรรมร่วม/กลุ่มอาชีพร่วม (ถ้ามี)

N/A

18. รายละเอียดกระบวนการและวิธีการประเมิน (Assessment Description and Procedure)

N/A

1. รหัสหน่วยสมรรถนะ 5.10.113

2. ชื่อหน่วยสมรรถนะ ใช้ภาษาอังกฤษในการแลกเปลี่ยนข้อคิดเห็นที่ซับซ้อนได้

3. ทบทวนครั้งที่ N/A

4. สร้างใหม่ ☐ **ปรับปรุง** ☐

5. สำหรับชื่ออาชีพและรหัสอาชีพ (Occupational Classification)

6. คำอธิบายหน่วยสมรรถนะ (Description of Unit of Competency)

N/A

7. สำหรับระดับคุณวุฒิ

1	2	3	4	5	6	7	8
☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐

8. กลุ่มอาชีพ (Sector)

N/A

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)
5.10.113.01 อภิปรายเกี่ยวกับกลยุทธ์ในการแก้ไขปัญหา	1.1 กำหนดหัวข้อในการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นที่ซับซ้อน 1.2 ระบุและตกลงถึงผลลัพธ์ที่ต้องการ 1.3 ระบุถึงปัญหาหรืออุปสรรคที่ขัดขวางไม่ให้บรรลุผลลัพธ์ที่ต้องการ 1.4 ระบุสาเหตุของปัญหา 1.5 แนะนำวิธีการแก้ไขปัญหาหรืออุปสรรค 1.6 ประเมินผลและจัดลำดับวิธีการแก้ปัญหาตามเกณฑ์ที่กำหนด	
5.10.113.02 ตอบสนองต่อข้อสมมติฐานได้	2.1แนะนำวิธีการดำเนินการที่เป็นไปได้ที่จะตอบสนองต่อเหตุการณ์ที่คาดไม่ถึง 2.2 แสดงความเห็นด้วยหรือไม่เห็นด้วยต่อข้อเสนอแนะ 2.3อภิปรายถึงผลประโยชน์ที่อาจเกิดขึ้นจากการเปลี่ยนแปลง 2.4คาดคะเนข้อเสียเปรียบที่อาจเกิดขึ้นจากการเปลี่ยนแปลง 2.5 วางแผนสำรองในกรณีฉุกเฉิน	
5.10.113.03 อภิปรายเกี่ยวกับแนวคิดที่เป็นนามธรรม	3.1อภิปรายประเด็นที่เกี่ยวข้องกับความเข้าใจในวัฒนธรรมที่แตกต่างกัน 3.2 แสดงให้เห็นถึงความเข้าใจในแนวคิด เช่นความเชื่อ ค่านิยม และทัศนคติ 3.3 อภิปรายเกี่ยวกับผลกระทบจากวัฒนธรรมในการคาดหวังและการรับรู้ของลูกค้า	

สมรรถนะย่อย (Element)	เกณฑ์ในการปฏิบัติงาน (Performance Criteria)	วิธีการประเมิน (Assessment)
5.10.113.04 แสดงความคิดเห็นได้	4.1 แสดงและสนับสนุนความคิดเห็น 4.2 แสดงความเห็นด้วยและไม่เห็นด้วย 4.3 อภิปรายเกี่ยวกับความคิดเห็นอื่นๆ	
5.10.113.05 อภิปรายเกี่ยวกับรูปแบบการเรียนรู้ที่ต้องการได้	5.1 อภิปรายเกี่ยวกับรูปแบบต่าง ๆในการเรียนรู้ตามที่ต้องการ 5.2อภิปรายเกี่ยวกับผลที่ได้จากการทราบถึงรูปแบบการเรียนรู้ที่ตนเองต้องการ 5.3อภิปรายถึงผลที่ได้จากการทราบถึงรูปแบบการเรียนรู้ที่ต้องการของเพื่อนร่วมงานและลูกค้าสำหรับธุรกิจของตนเอง	

12. ความรู้และทักษะก่อนหน้าที่จำเป็น (Pre-requisite Skill & Knowledge)

N/A

13. ทักษะและความรู้ที่ต้องการ (Required Skills and Knowledge)

(ก) ความต้องการด้านทักษะ

(ข) ความต้องการด้านความรู้

N/A

14. หลักฐานที่ต้องการ (Evidence Guide)

N/A

15. ขอบเขต (Range Statement)

N/A

16. หน่วยสมรรถนะร่วม (ถ้ามี)

N/A

17. อุตสาหกรรมร่วม/กลุ่มอาชีพร่วม (ถ้ามี)

N/A

18. รายละเอียดกระบวนการและวิธีการประเมิน (Assessment Description and Procedure)

N/A

1. รหัสหน่วยสมรรถนะ 5.12.022

2. ชื่อหน่วยสมรรถนะ จัดระบบการบริการอาหาร

3. ทบทวนครั้งที่ N/A

4. สร้างใหม่ ☐ **ปรับปรุง** ☐

5. สำหรับชื่ออาชีพและรหัสอาชีพ (Occupational Classification)

6. คำอธิบายหน่วยสมรรถนะ (Description of Unit of Competency)

N/A

7. สำหรับระดับคุณวุฒิ

1	2	3	4	5	6	7	8
☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐

8. กลุ่มอาชีพ (Sector)

N/A

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)
5.12.022.01 วางแผนสำหรับการผลิตการบริการอาหาร	1.1 วางแผนเมนูสำหรับโอกาสพิเศษต่างๆรวมถึงทรัพยากรที่ต้องใช้ 1.2 กำหนดปริมาณที่จำเป็นสำหรับรายการอาหารตามสูตรมาตรฐาน 1.3สั่งซื้อสินค้าที่จำเป็นจากซัพพลายเออร์ตามข้อกำหนดของวัตถุดิบ 1.4 เตรียมเอกสารการผลิตอาหาร/ตารางการทำงาน	
5.12.022.02 จัดเตรียมและผลิตรายการอาหารที่ให้บริการอาหาร	2.1 ระบุและวางแผนขั้นตอนการทำงาน 2.2 สื่อสารกับทีมงานฝ่ายผลิตอาหาร	
5.12.022.03 จัดห้องครัวสำหรับการให้บริการอาหาร	3.1 จัดหาบุคลากรที่พร้อมให้บริการ 3.2 จัดสรรอุปกรณ์ในการประกอบอาหาร 3.3 กำหนดรูปแบบการบริการที่เหมาะสมกับการดำเนินงาน 3.4 ตรวจสอบความราบรื่นของการบริการ	

สมรรถนะย่อย (Element)	เกณฑ์ในการปฏิบัติงาน (Performance Criteria)	วิธีการประเมิน (Assessment)
5.12.022.04 จัดเก็บวัตถุดิบสำหรับบริการอาหาร	4.1 ใช้การจัดเตรียมและการปรุงอาหารโดยวิธีการที่เหมาะสม 4.2 ใช้อุปกรณ์การประกอบอาหารที่เหมาะสม 4.3 ปฏิบัติตามข้อกำหนดของการรักษาความปลอดภัยด้านอาหาร 4.4 การรักษาวัตถุดิบของอาหารในเมนู 4.5 การอุ่นวัตถุดิบของอาหารในเมนูให้ร้อนอีกครั้ง 4.6 บริการและนำเสนอรายการอาหารให้สอดคล้องกับปริมาณของลูกค้า	
5.12.022.05 จัดเก็บวัตถุดิบหลังจากบริการเพื่อควบคุมคุณภาพอาหาร	5.1 เก็บอาหารสดและห่อด้วยพลาสติกได้อย่างถูกต้อง 5.2 เปลี่ยนภาชนะที่เก็บอาหารและถาดมาตรฐานขององค์กร 5.3 ติดฉลากวัตถุดิบได้อย่างถูกต้อง 5.4 จัดเก็บวัตถุดิบในสภาพที่ถูกต้องเพื่อรักษาความสดและคุณภาพและลดของเสีย	

12. ความรู้และทักษะก่อนหน้าที่จำเป็น (Pre-requisite Skill & Knowledge)

N/A

13. ทักษะและความรู้ที่ต้องการ (Required Skills and Knowledge)

(ก) ความต้องการด้านทักษะ
(ข) ความต้องการด้านความรู้
N/A

14. หลักฐานที่ต้องการ (Evidence Guide)

N/A

15. ขอบเขต (Range Statement)

N/A

16. หน่วยสมรรถนะร่วม (ถ้ามี)

N/A

17. อุตสาหกรรมร่วม/กลุ่มอาชีพร่วม (ถ้ามี)

N/A

18. รายละเอียดกระบวนการและวิธีการประเมิน (Assessment Description and Procedure)

N/A

1. รหัสหน่วยสมรรถนะ 5.12.024

2. ชื่อหน่วยสมรรถนะ วางแผนเตรียมการและจัดวางอาหารเพื่อให้บริการบุฟเฟ่ต์

3. ทบทวนครั้งที่ N/A

4. สร้างใหม่ ☐ **ปรับปรุง** ☐

5. สำหรับชื่ออาชีพและรหัสอาชีพ (Occupational Classification)

6. คำอธิบายหน่วยสมรรถนะ (Description of Unit of Competency)

N/A

7. สำหรับระดับคุณวุฒิ

1	2	3	4	5	6	7	8
☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐

8. กลุ่มอาชีพ (Sector)

N/A

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)
5.12.024.01 วางแผนการจัดวางอาหารการบริการเพื่อให้บริการบุฟเฟ่ต์	1.1 วางแผนการจัดวางอาหารบุฟเฟ่ต์และการบริการที่เหมาะสมกับความต้องการของลูกค้า 1.2 วางแผนผังการจัดวาง และการนำเสนออาหารบุฟเฟ่ต์ 1.3 คำนวณปริมาณอาหารที่จำเป็นและค่าใช้จ่ายของอาหารบุฟเฟต์ 1.4 คัดสรรวัตถุดิบที่เหมาะสม 1.5 ระบุและเตรียมการรับมือกับความหลากหลายอาหารบุฟเฟต์	
5.12.024.02 เตรียมการทำอาหารบุฟเฟต์	2.1 เลือกวิธีการที่เหมาะสมในการเตรียมการปรุงอาหารสำหรับเมนูบุฟเฟ่ต์ 2.2 เคลือบความมันเงาให้อาหารบุฟเฟต์อย่างเหมาะสม 2.3 เตรียมวัตถุดิบที่ต้องการก่อนที่จะนำเสนอ 2.4 เตรียมเครื่องเคียงตกแต่งอาหารน้ำจิ้ม และสิ่งอื่นๆเพื่อจัดอาหารบุฟเฟต์ 2.5 ตกแต่งอาหารส่วนที่เหลือ	

สมรรถนะย่อย (Element)	เกณฑ์ในการปฏิบัติงาน (Performance Criteria)	วิธีการประเมิน (Assessment)
5.12.024.03 จัดวางอาหารบุฟเฟต์	3.1 นำเสนออาหารบุฟเฟต์ 3.2 เตรียมอาหารตามที่กำหนดในช่วงระยะเวลาของการให้บริการบุฟเฟ่ต์ 3.3 ลดอาหารเหลือทิ้งโดยการจัดจานและเติมอาหารให้เต็ม 3.4 จัดอาหารบุฟเฟต์ให้น่าดึงดูดใจ	
5.12.024.04 จัดเก็บอาหารบุฟเฟต์	4.1 เก็บอาหารสดและห่อด้วยพลาสติกได้อย่างถูกต้อง 4.2 จัดเก็บอาหารบุฟเฟต์ในภาชนะที่เหมาะสม 4.3 ติดฉลากอาหารบุฟเฟ่ต์ได้อย่างถูกต้อง 4.4 การจัดเก็บอาหารในสภาพที่ถูกต้องเพื่อรักษาความสดและคุณภาพ	

12. ความรู้และทักษะก่อนหน้าที่จำเป็น (Pre-requisite Skill & Knowledge)

N/A

13. ทักษะและความรู้ที่ต้องการ (Required Skills and Knowledge)

(ก) ความต้องการด้านทักษะ

(ข) ความต้องการด้านความรู้

N/A

14. หลักฐานที่ต้องการ (Evidence Guide)

N/A

15. ขอบเขต (Range Statement)

N/A

16. หน่วยสมรรถนะร่วม (ถ้ามี)

N/A

17. อุตสาหกรรมร่วม/กลุ่มอาชีพร่วม (ถ้ามี)

N/A

18. รายละเอียดกระบวนการและวิธีการประเมิน (Assessment Description and Procedure)

N/A

1. รหัสหน่วยสมรรถนะ 5.16.233

2. ชื่อหน่วยสมรรถนะ การจัดการและการรักษาความสัมพันธ์ในที่ทำงาน

3. ทบทวนครั้งที่ N/A

4. สร้างใหม่ ☐ **ปรับปรุง** ☐

5. สำหรับชื่ออาชีพและรหัสอาชีพ (Occupational Classification)

6. คำอธิบายหน่วยสมรรถนะ (Description of Unit of Competency)

N/A

7. สำหรับระดับคุณวุฒิ

1	2	3	4	5	6	7	8
☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐

8. กลุ่มอาชีพ (Sector)

N/A

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)
5.16.233.01 สร้างบรรยากาศความสัมพันธ์อันดี	1.1 ให้ข้อมูลที่ถูกต้องและเป็นธรรมแก่พนักงานในเรื่องที่เกี่ยวกับบริษัทที่อาจมีผลกระทบต่อพนักงาน 1.2 ระบุการเปลี่ยนแปลงในที่ทำงานหรือประเด็นที่อาจเป็นสาเหตุให้เกิดความไม่สงบในที่ทำงานอย่างรวดเร็ว และจัดการการเปลี่ยนแปลงหรือประเด็นที่เกิดขึ้นอย่างเหมาะสม 1.3ระบุสาเหตุที่เป็นไปได้ของความวุ่นวายในที่ทำงานจากสภาพแวดล้อมภายนอกอย่างรวดเร็วและจัดความไม่สงบที่เกิดขึ้นอย่างเหมาะสม 1.4 ประยุกต์ใช้เงื่อนไขการจ้างงานให้สอดคล้องกับกฎหมายที่เกี่ยวข้องรวมถึงข้อตกลงของบริษัทด้วย 1.5 ใช้กลไกสำหรับการให้คำปรึกษาแก่พนักงานและการสื่อสารสองทาง 1.6 มั่นใจว่าการอบรมเบื้องต้นถูกนำมาใช้ในการพัฒนาสมรรถนะของพนักงานอย่างมีประสิทธิผล 1.7 ใช้กระบวนการให้คำปรึกษาสำหรับการวินิจฉัยและแก้ปัญหาข้อร้องทุกข์รวมถึงการนำแนวปฏิบัติใหม่ในการทำงานมาใช้	

สมรรถนะย่อย (Element)	เกณฑ์ในการปฏิบัติงาน (Performance Criteria)	วิธีการประเมิน (Assessment)
5.16.233.02 นำขั้นตอนที่มีแบบแผนมาใช้	2.1 สนับสนุนการพัฒนาขั้นตอนที่มีแบบแผนในการให้คำปรึกษา/การแลกเปลี่ยนความคิดเห็นกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง 2.2ใช้ขั้นตอนที่ได้รับการยอมรับในการแก้ปัญหาพนักงานสัมพันธ์ตามนโยบายของบริษัทและข้อกำหนดเกี่ยวกับกฎหมาย 2.3 ควบคุมกระบวนการที่ได้รับการยอมรับและทำการแก้ไขให้เหมาะสมภายใต้การให้คำปรึกษา/การแลกเปลี่ยนความคิดกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง 2.4ระบุความต้องการและการเข้าถึงความช่วยเหลือของผู้เชี่ยวชาญในเรื่องเกี่ยวกับบริษัท	

12. ความรู้และทักษะก่อนหน้าที่จำเป็น (Pre-requisite Skill & Knowledge)

N/A

13. ทักษะและความรู้ที่ต้องการ (Required Skills and Knowledge)

(ก) ความต้องการด้านทักษะ
(ข) ความต้องการด้านความรู้
N/A

14. หลักฐานที่ต้องการ (Evidence Guide)

N/A

15. ขอบเขต (Range Statement)

N/A

16. หน่วยสมรรถนะร่วม (ถ้ามี)

N/A

17. อุตสาหกรรมร่วม/กลุ่มอาชีพร่วม (ถ้ามี)

N/A

18. รายละเอียดกระบวนการและวิธีการประเมิน (Assessment Description and Procedure)

N/A