



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
7.05.199	สร้างและรักษาทีมงานเพื่อส่งมอบบริการ
7.05.202	สร้างและดำเนินการประเมินผลการริเริ่มผลิตภัณฑ์เชิงกลยุทธ์
7.05.245	จัดการและแก้ไขข้อร้องเรียน และสถานการณ์ความขัดแย้ง
7.06.082	วางแผน บริหารและดำเนินการจัดการประชุม
7.07.087	ตรวจสอบขั้นตอนทางการเงิน
7.08.239	สอนทักษะในการทำงาน
7.10.115	อ่านและเขียนภาษาอังกฤษในระดับสูง
7.10.237	ใช้ภาษาอังกฤษในระดับหัวหน้างาน
7.10.238	อ่านและเขียนภาษาอังกฤษในระดับหัวหน้างาน
7.16.233	จัดการและรักษาความสัมพันธ์ในที่ทำงาน
7.16.252	พัฒนา ดำเนินการ และบริหารกลยุทธ์ทางธุรกิจ

10. ระดับคุณวุฒิ

10.1 สาขาวิชาชีพการท่องเที่ยว การโรงแรม ภัตตาคารและร้านอาหาร สาขางานท่องเที่ยว อาชีพสำรองบัตรโดยสาร ระดับ 4

คุณลักษณะของผลการเรียนรู้ (Characteristics of Outcomes)

N/A

การเลื่อนระดับคุณวุฒิวิชาชีพ (Qualification Pathways)

N/A

หลักเกณฑ์การต่ออายุหนังสือรับรองมาตรฐานอาชีพ

N/A

กลุ่มบุคคลในอาชีพ (Target Group)

N/A

หน่วยสมรรถนะ (หน่วยสมรรถนะทั้งหมดของคุณวุฒิวชิวิชาชีพนี้)

- 7.05.199 สร้างและรักษาทีมงานเพื่อส่งมอบบริการ
- 7.05.202 สร้างและดำเนินการประเมินผลการริเริ่มผลิตภัณฑ์เชิงกลยุทธ์
- 7.05.245 จัดการและแก้ไขข้อร้องเรียน และสถานการณ์ความขัดแย้ง
- 7.06.082 วางแผน บริหารและดำเนินการจัดการประชุม
- 7.07.087 ตรวจสอบขั้นตอนทางการเงิน
- 7.08.239 สอนทักษะในการทำงาน
- 7.10.115 อ่านและเขียนภาษาอังกฤษในระดับสูง
- 7.10.237 ใช้ภาษาอังกฤษในระดับหัวหน้างาน
- 7.10.238 อ่านและเขียนภาษาอังกฤษในระดับหัวหน้างาน
- 7.16.233 จัดการและรักษาความสัมพันธ์ในที่ทำงาน
- 7.16.252 พัฒนา ดำเนินการ และบริหารกลยุทธ์ทางธุรกิจ

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	
	รหัส	คำอธิบาย	รหัส	คำอธิบาย
ยกระดับการจัดการท่องเที่ยวในท้องถิ่นให้มีคุณภาพ และยั่งยืนบนพื้นฐานอัตลักษณ์ และวิถีไทยโดยการมีส่วนร่วมของชุมชน	01	บริหารจัดการงานที่พักรท้องถิ่น	0101	บริหารจัดการสภาพแวดล้อมที่พักรท้องถิ่น

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	7.05.199	สร้างและรักษาทีมงานเพื่อส่งมอบบริการ	7.05.199.01	พัฒนามาตรฐานการบริการ		
				7.05.199.02	สร้างทีมบริการ		
				7.05.199.03	ดำเนินการปรับปรุงการบริการ		
				7.05.199.04	ประสานงานกับฝ่ายบริหารเกี่ยวกับการส่งมอบบริการ		
				7.05.199.05	นำทีมส่งมอบบริการ		
				7.05.202	สร้างและดำเนินการประเมินผลการริเริ่มผลิตภัณฑ์เชิงกลยุทธ์	7.05.202.01	สร้างการริเริ่มผลิตภัณฑ์เชิงกลยุทธ์
						7.05.202.02	ดำเนินการตามการริเริ่มผลิตภัณฑ์เชิงกลยุทธ์
						7.05.202.03	ประเมินการริเริ่มผลิตภัณฑ์เชิงกลยุทธ์
				7.05.245	จัดการและแก้ไขข้อร้องเรียนและสถานการณ์ความขัดแย้ง	7.05.245.01	ตอบสนองข้อร้องเรียน
		7.05.245.02	ระบุและจัดการสถานการณ์ความขัดแย้ง				
		7.05.245.03	แก้ไขปัญหาสถานการณ์ความขัดแย้ง				
		7.06.082	วางแผน บริหารและดำเนินการจัดการประชุม	7.06.082.01	วางแผนและเตรียมการประชุม		
				7.06.082.02	ดำเนินการประชุม		
				7.06.082.03	สรุปและติดตามผลการประชุม		
		7.07.087	ตรวจสอบขั้นตอนทางการเงิน	7.07.087.01	ติดตามดูแลการปฏิบัติงานทางการเงิน		
				7.07.087.02	จัดทำรายงานทางการเงิน		
		7.08.239	สอนทักษะในการทำงาน	7.08.239.01	เตรียมการสอนงาน		
				7.08.239.02	สอนงานพนักงาน		

หน้าที่หลัก Key Function		หน่วยสมรรถนะ Unit of Competence		หน่วยสมรรถนะย่อย Element of Competence	
รหัส	คำอธิบาย	รหัส	คำอธิบาย	รหัส	คำอธิบาย
0101	บริหารจัดการสภาพแวดล้อมที่พักท้องถิ่น	7.08.239	สอนทักษะในการทำงาน	7.08.2 39.03	ติดตามผลการสอนงาน
		7.10.115	อ่านและเขียนภาษาอังกฤษในระดับสูง	7.10.1 15.01	อ่านและทำความเข้าใจถ้อยความภาษาอังกฤษระดับสูง
				7.10.11 5.02	เขียนถ้อยความภาษาอังกฤษระดับสูง
		7.10.237	ใช้ภาษาอังกฤษในระดับหัวหน้างาน	7.10.2 37.01	ใช้ภาษาอังกฤษในการปฐมนิเทศพนักงานใหม่
				7.10.23 7.02	จัดประชุมพนักงาน
				7.10.23 7.03	ดูแลและจูงใจทีมงาน
		7.10.238	อ่านและเขียนภาษาอังกฤษในระดับหัวหน้างาน	7.10.2 38.01	อ่านและเขียนภาษาอังกฤษในการสรรหาและปฐมนิเทศพนักงานใหม่
				7.10.23 8.02	เขียนคำแนะนำ
				7.10.23 8.03	อ่านและเขียนภาษาอังกฤษเพื่อวิจารณ์ผลการปฏิบัติงานของพนักงาน
		7.16.233	จัดการและรักษาความสัมพันธ์ในที่ทำงาน	7.16.2 33.01	สร้างบรรยากาศความสัมพันธ์อันดี
				7.16.23 3.02	นำขั้นตอนที่มีแบบแผนมาใช้
		7.16.252	พัฒนา ดำเนินการ และบริหารกลยุทธ์ทางธุรกิจ	7.16.2 52.01	วิเคราะห์สภาพแวดล้อมทางธุรกิจทั้งภายนอกและภายในธุรกิจ
				7.16.25 2.02	กำหนดแผนและกลยุทธ์ทางธุรกิจ
				7.16.25 2.03	ดำเนินการตามแผนธุรกิจ
				7.16.25 2.04	ติดตามการดำเนินการตามแผนธุรกิจ
				7.16.25 2.05	จัดการความเสี่ยงที่เกี่ยวข้องกับกลยุทธ์ทางธุรกิจ

คำอธิบาย

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

1. รหัสหน่วยสมรรถนะ 7.05.199
2. ชื่อหน่วยสมรรถนะ สร้างและรักษาทีมงานเพื่อส่งมอบบริการ
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
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

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)
7.05.199.01 พัฒนามาตรฐานการบริการ	1.1ระบุปัจจัยภายในและภายนอกที่ส่งผลต่อระดับการให้บริการลูกค้า 1.2ศึกษาความคาดหวังและความคิดเห็นของลูกค้าที่มีต่อระดับการส่งมอบบริการในปัจจุบันและระดับที่คาดหวัง 1.3บูรณาการผลการวิจัยเข้ากับร่างมาตรฐานการบริการ 1.4ประสานฝ่ายบริหารเพื่ออนุมัติมาตรฐานการบริการ 1.5จัดทำมาตรฐานการบริการเป็นลายลักษณ์อักษรสำหรับทีมงานบริการนำไปใช้	
7.05.199.02 สร้างทีมบริการ	2.1แต่งตั้งทีมงานบริการที่จำเป็นในการสนับสนุนการส่งมอบบริการในระดับที่ต้องการ 2.2ระบุสมาชิกของทีมส่งมอบบริการและควบคุมการสร้างทีม 2.3สื่อสารมาตรฐานการบริการไปยังสมาชิกในทีม 2.4ฝึกอบรมพนักงานเกี่ยวกับมาตรฐานการส่งมอบบริการ	

สมรรถนะย่อย (Element)	เกณฑ์ในการปฏิบัติงาน (Performance Criteria)	วิธีการประเมิน (Assessment)
7.05.199.03 ดำเนินการปรับปรุงการบริการ	3.1ควบคุมผลการดำเนินงานของทีมตามการส่งมอบบริการ 3.2ทบทวนนโยบาย ขั้นตอน และมาตรฐานเกี่ยวกับการส่งมอบบริการ 3.3จัดสรรทรัพยากรเพื่อสนับสนุนการกำหนดมาตรฐานการส่งมอบบริการ 3.4ช่วยเหลือสมาชิกในทีมในการแก้ไขข้อร้องเรียนของลูกค้าตามข้อกำหนดมาตรฐานการส่งมอบบริการ 3.5สนับสนุนสมาชิกในทีมในการปรับปรุงแก้ไขความบกพร่องของการส่งมอบบริการ 3.6ควบคุมการบรรลุเป้าหมายในการส่งมอบบริการ 3.7รับมือกับความล้มเหลว เพื่อตอบสนองเป้าหมายในการส่งมอบบริการ 3.8เก็บบันทึกเกี่ยวกับการส่งมอบบริการ	
7.05.199.04 ประสานงานกับฝ่ายบริหารเกี่ยวกับการส่งมอบบริการ	4.1หารือเกี่ยวกับข้อเสนอแนะสำหรับการปรับปรุงมาตรฐานการบริการ ร่วมกับฝ่ายบริหาร 4.2หารือเกี่ยวกับกรณีความล้มเหลวในการส่งมอบบริการตามมาตรฐานการส่งมอบบริการร่วมกับฝ่ายบริหาร 4.3เตรียมข้อมูลการดำเนินงานเกี่ยวกับการส่งมอบบริการให้ฝ่ายบริหาร 4.4มีส่วนร่วมในการพัฒนาทีมส่งมอบบริการและมาตรฐานที่เกิดขึ้นใหม่รวมถึงกิจกรรมทางธุรกิจใหม่และตลาด	
7.05.199.05 นำทีมส่งมอบบริการ	5.1อธิบายมาตรฐานการให้บริการที่ระบุไว้สำหรับสมาชิกในทีม 5.2ส่งเสริมสมาชิกในทีมใช้ประโยชน์จากโอกาสที่จะเพิ่มพูนการส่งมอบบริการ 5.3จัดสรรงานส่งมอบบริการให้สมาชิกในทีม 5.4ให้คำแนะนำสมาชิกในทีมเกี่ยวกับการเปลี่ยนแปลงในมาตรฐานและหรือเป้าหมายการส่งมอบบริการ 5.5ให้ข้อมูลย้อนกลับไปยังสมาชิกในทีมเกี่ยวกับข้อกำหนดการส่งมอบบริการ 5.6ส่งเสริมสมาชิกในทีมให้ข้อมูลย้อนกลับเกี่ยวกับความสำเร็จในการบริการและเป้าหมายการดำเนินงาน 5.7จัดการกับปัญหาประจำวันโดยใช้เทคนิคการแก้ปัญหาที่เหมาะสม	

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. หน่วยสมรรถนะรวม (ถ้ามี)

N/A

17. อุตสาหกรรมร่วม/กลุ่มอาชีพร่วม (ถ้ามี)

N/A

18. รายละเอียดกระบวนการและวิธีการประเมิน (Assessment Description and Procedure)

N/A

1. รหัสหน่วยสมรรถนะ 7.05.202
2. ชื่อหน่วยสมรรถนะ สร้างและดำเนินการประเมินผลการริเริ่มผลิตภัณฑ์เชิงกลยุทธ์
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
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

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)
7.05.202.01 สร้างการริเริ่มผลิตภัณฑ์เชิงกลยุทธ์	1.1 ระบุบริบทสำหรับการพัฒนาผลิตภัณฑ์ 1.2 ทำการวิจัยตลาดเกี่ยวกับโอกาสและตลาดเป้าหมาย 1.3 กำหนดประเด็นวงจรชีวิตผลิตภัณฑ์ที่ใช้กับโอกาสและผลิตภัณฑ์ 1.4 ตรวจสอบประเด็นการเงินที่เกี่ยวข้องกับการริเริ่มพัฒนาผลิตภัณฑ์ 1.5 วิจัยโอกาสในการพัฒนาผลิตภัณฑ์ที่สอดคล้องกับบริบทที่ใช้ 1.6 พัฒนาแผนพัฒนาผลิตภัณฑ์ที่สะท้อนให้เห็นถึงข้อมูลการวิจัยและวัตถุประสงค์ทางธุรกิจ 1.7 ทำการริเริ่มผลิตภัณฑ์และบริการที่ระบุ	
7.05.202.02 ดำเนินการตามการริเริ่มผลิตภัณฑ์เชิงกลยุทธ์	2.1 ทดลองการริเริ่มตามแผนที่กำหนด 2.2 ปรับปรุงการริเริ่มตามความจำเป็นบนพื้นฐานของการดำเนินงานและข้อมูลย้อนกลับของลูกค้า 2.3 ตรวจสอบการแนะนำและการดำเนินการของการริเริ่ม 2.4 ใช้ทักษะการจัดการการเปลี่ยนแปลงในการสนับสนุนการแนะนำและการสร้างการริเริ่ม 2.5 ส่งเสริมการริเริ่มให้กับลูกค้า	

สมรรถนะย่อย (Element)	เกณฑ์ในการปฏิบัติงาน (Performance Criteria)	วิธีการประเมิน (Assessment)
7.05.202.03 ประเมินการริเริ่มผลิตภัณฑ์เชิงกลยุทธ์	3.1 บันทึกรายข้อมูลเชิงสถิติ สำหรับใช้ประเมินผลเทียบกับตัวชี้วัดผลการดำเนินงาน 3.2 ขอและบันทึกข้อมูลย้อนกลับจากผู้มีส่วนได้เสีย 3.3 เปรียบเทียบผลลัพธ์ที่คาดการณ์ไว้กับผลที่เกิดขึ้นจริง 3.4 ตัดสินใจและดำเนินการเปลี่ยนแปลง (ถ้ามี)ที่จำเป็นในการรักษาหรือทบทวนการริเริ่ม	

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. หน่วยสมรรถนะรวม (ถ้ามี)

N/A

17. อุตสาหกรรมร่วม/กลุ่มอาชีพร่วม (ถ้ามี)

N/A

18. รายละเอียดกระบวนการและวิธีการประเมิน (Assessment Description and Procedure)

N/A

1. รหัสหน่วยสมรรถนะ 7.05.245
2. ชื่อหน่วยสมรรถนะ จัดการและแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน และสถานการณ์ความขัดแย้ง
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
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

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)
7.05.245.01 ตอบสนองข้อร้องเรียน	1.1 รับทราบข้อร้องเรียนอย่างเป็นกลาง 1.2 ดำเนินการตามขั้นตอนขององค์กร 1.3 รับผิดชอบในการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน 1.4 จัดการข้อร้องเรียนอย่างสุภาพและระมัดระวังต่อผู้ร้องเรียน	
7.05.245.02 ระบุและจัดการสถานการณ์ความขัดแย้ง	2.1 ระบุเหตุการณ์ที่อาจกลายเป็นความขัดแย้งได้อย่างรวดเร็วและดำเนินการป้องกันอย่างเหมาะสม 2.2 ระบุภัยคุกคามต่อความปลอดภัยส่วนบุคคลของลูกค้าหรือเพื่อนร่วมงานได้อย่างรวดเร็วและให้ความช่วยเหลือที่เหมาะสม	
7.05.245.03 แก้ไขปัญหาสถานการณ์ความขัดแย้ง	3.1 ทหาวิธีการแก้ไขสถานการณ์ความขัดแย้งภายใต้ขอบเขตความรับผิดชอบและบทบาทงานของแต่ละบุคคล 3.2 จัดการความขัดแย้งโดยใช้ทักษะในการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพและเทคนิคการจัดการความโกรธ 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. หน่วยสมรรถนะรวม (ถ้ามี)

N/A

17. อุตสาหกรรมร่วม/กลุ่มอาชีพร่วม (ถ้ามี)

N/A

18. รายละเอียดกระบวนการและวิธีการประเมิน (Assessment Description and Procedure)

N/A

1. รหัสหน่วยสมรรถนะ 7.06.082
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
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

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)
7.06.082.01 วางแผนและเตรียมการประชุม	1.1 ระบุความจำเป็นในการจัดประชุมและบุคคลที่ควรเข้าร่วมการประชุม 1.2 ตัดสินใจเกี่ยวกับรูปแบบการจัดประชุมและระดับทางการตามวัตถุประสงค์ โอกาสพิเศษธรรมชาติของผู้เข้าร่วมและกระบวนการในการจัดประชุมขององค์กร 1.3 จัดเตรียมงานประชุมให้เป็นไปตามความจำเป็นขององค์กรและภายในระยะเวลาที่วางไว้ 1.4 พัฒนาวาระการประชุมให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการประชุม 1.5 เตรียมเอกสารการประชุมและจัดส่งให้ผู้เข้าร่วมก่อนการประชุมตามสถานที่และช่วงเวลาที่เหมาะสม	

สมรรถนะย่อย (Element)	เกณฑ์ในการปฏิบัติงาน (Performance Criteria)	วิธีการประเมิน (Assessment)
7.06.082.02 ดำเนินการประชุม	2.1 ประชุมตามขั้นตอนและระเบียบการประชุมองค์กร 2.2 กระตุ้นให้เกิดการพูดคุยที่เปิดกว้างและสร้างสรรค์ 2.3 บรรลุข้อตกลงกับผู้เข้าร่วมประชุมตามเป้าหมายของการประชุม 2.4 นำเสนอข้อมูลและความคิดอย่างชัดเจนและรัดกุม 2.5 เปิดโอกาสให้ผู้เข้าร่วมทุกคนมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็น 2.6 บริหารการประชุมโดยมุ่งเน้นไปยังเป้าหมายตามที่ตกลงกัน 2.7 ดำเนินการประชุมภายในเวลาที่ตกลงกันหรือปรับเปลี่ยนตามการตกลงของผู้เข้าร่วมประชุม 2.8 บันทึกรายงานการประชุมได้อย่างถูกต้องตามความเหมาะสม	
7.06.082.03 สรุปและติดตามผลการประชุม	3.1 ทำรายงานการประชุมและแจกจ่ายไปยังผู้เข้าร่วมประชุม 3.2 แจงเพื่อนร่วมงานเกี่ยวกับผลของการประชุม 3.3 รวบรวมงานที่เกิดจากการประชุม 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 7.07.087
2. ชื่อหน่วยสมรรถนะ ตรวจสอบขั้นตอนทางการเงิน
3. ทบพวนครั้งที่ 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
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

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)
7.07.087.01 ติดตามดูแลการปฏิบัติงานทางการเงิน	1.1 ตรวจสอบรายการธุรกรรม ตามกระบวนการขององค์กร 1.2 ทำรายการธุรกรรมให้สมดุล 1.3 ตรวจสอบสมดุลทางการเงิน ที่จัดทำโดยหน่วยงานอื่นให้เป็นไปตามกระบวนการขององค์กร 1.4 ปฏิบัติงานและควบคุมระบบงานทางการเงิน ให้เป็นไปตามนโยบายขององค์กร 1.5 ติดตามระบบทางการเงินและให้ข้อเสนอแนะในการปรับปรุง แก่บุคคลที่เกี่ยวข้อง 1.6 ระบุและแก้ไขความแตกต่างหรือข้อผิดพลาดตามระดับความรู้ บผิดชอบ ภายใต้คำปรึกษาของบุคคลที่เกี่ยวข้อง	
7.07.087.02 จัดทำรายงานทางการเงิน	2.1 จัดทำรายงานทางการเงิน/ข้อมูลทางสถิติตามระยะเวลาที่กำหนด 2.2 ส่งมอบรายงานทางการเงิน/ข้อมูลทางสถิติให้แก่หน่วยงานหรือ บุคคลที่เกี่ยวข้อง 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. หน่วยสมรรถนะรวม (ถ้ามี)

N/A

17. อุตสาหกรรมร่วม/กลุ่มอาชีพร่วม (ถ้ามี)

N/A

18. รายละเอียดกระบวนการและวิธีการประเมิน (Assessment Description and Procedure)

N/A

1. รหัสหน่วยสมรรถนะ 7.08.239
2. ชื่อหน่วยสมรรถนะ สอนทักษะในการทำงาน
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
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

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)
7.08.239.01 เตรียมการสอนงาน	1.1 ระบุความต้องการในการสอนงาน อิงตามปัจจัยต่าง ๆ 1.2 ระบุทักษะที่บกพร่องที่ควรได้รับการสอนงานจากการพูดคุยกับพนักงานที่จะเข้ารับการสอนงาน 1.3 จัดเวลาและสถานที่ที่เหมาะสมในการสอนงานตามนโยบายของบริษัทให้กับพนักงาน	
7.08.239.02 สอนงานพนักงาน	2.1 อธิบายจุดประสงค์ในการสอนงานให้กับพนักงาน 2.2 อธิบายและแสดงให้เห็นถึงทักษะเฉพาะที่จะใช้สอนงาน 2.3 สื่อสารถึงความรู้พื้นฐานที่จำเป็นอย่างชัดเจน 2.4 ตรวจสอบความเข้าใจของพนักงาน 2.5 ให้โอกาสพนักงานฝึกทักษะและตั้งคำถาม 2.6 ให้คำแนะนำในเชิงสนับสนุนและสร้างสรรค์	
7.08.239.03 ติดตามผลการสอนงาน	3.1 ควบคุมความก้าวหน้าของทักษะใหม่ในสถานที่ทำงานและให้การช่วยเหลือเชิงสนับสนุนตามความจำเป็น 3.2 รายงานความก้าวหน้าไปยังผู้เกี่ยวข้องตามความจำเป็น 3.3 ระบุปัญหาในการดำเนินงาน หรืออุปสรรคในการสอนงานและทำการแก้ไข หรือส่งต่อปัญหาไปยังผู้เกี่ยวข้องเพื่อการแก้ไข	

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. หน่วยสมรรถนะรวม (ถ้ามี)

N/A

17. อุตสาหกรรมร่วม/กลุ่มอาชีพร่วม (ถ้ามี)

N/A

18. รายละเอียดกระบวนการและวิธีการประเมิน (Assessment Description and Procedure)

N/A

1. รหัสหน่วยสมรรถนะ 7.10.115
2. ชื่อหน่วยสมรรถนะ อ่านและเขียนภาษาอังกฤษในระดับสูง
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
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

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)
7.10.115.01 อ่านและทำความเข้าใจถ้อยความภาษาอังกฤษระดับสูง	1.1 ระบุดถ้อยความภาษาอังกฤษระดับสูงในสถานที่ทำงาน 1.2 หาข้อมูลสำหรับการวิจัยตามวัตถุประสงค์ที่กำหนด 1.3 เข้าใจความสำคัญของถ้อยความภาษาอังกฤษชั้นสูง 1.4 บ่งชี้ข้อมูลเฉพาะที่อยู่ในถ้อยความภาษาอังกฤษชั้นสูง 1.5 ประยุกต์ทักษะการคิดเชิงวิพากษ์เพื่อบ่งชี้ความเอนเอียงในถ้อยความภาษาอังกฤษชั้นสูง	
7.10.115.02 เขียนถ้อยความภาษาอังกฤษระดับสูง	2.1 ระบุรูปแบบของรายงานทางธุรกิจที่แตกต่างกัน 2.2 เขียนรายงานทางธุรกิจ 2.3 เขียนจดหมายตอบข้อร้องเรียน 2.4 เขียนจดหมายส่งเสริมการขายสินค้าและ/หรือบริการให้แก่ลูกค้า/ผู้เข้าพักโดยใช้ภาษาที่โน้มน้าวจิตใจ	

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. หน่วยสมรรถนะรวม (ถ้ามี)

N/A

17. อุตสาหกรรมร่วม/กลุ่มอาชีพร่วม (ถ้ามี)

N/A

18. รายละเอียดกระบวนการและวิธีการประเมิน (Assessment Description and Procedure)

N/A

1. รหัสหน่วยสมรรถนะ 7.10.237
2. ชื่อหน่วยสมรรถนะ ใช้ภาษาอังกฤษในระดับหัวหน้างาน
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
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

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)
7.10.237.01 ใช้ภาษาอังกฤษในการปฐมนิเทศพนักงานใหม่	1.1ต้อนรับพนักงานใหม่ และแนะนำพนักงานใหม่ต่อบุคลากรสำคัญ 1.2อธิบายความสัมพันธ์ของตำแหน่งงานกับตำแหน่งงานอื่นในบริษัท 1.3กล่าวในเชิงบวกถึงโครงสร้างบริษัท it's goals and priorities 1.4ให้ข้อมูลเกี่ยวกับบทบาทและความรับผิดชอบของพนักงานใหม่ 1.5แนะนำและอธิบายลักษณะเฉพาะในพื้นที่ใช้งาน 1.6ร่างรายละเอียดของความต้องการฝึกอบรม	
7.10.237.02 จัดประชุมพนักงาน	2.1แจ้งเตือนเวลาประชุมพนักงานให้พนักงานที่เกี่ยวข้องทุกคน 2.2ร่างวาระการประชุมพนักงาน 2.3ควบคุมการประชุม 2.4พัฒนาแผนปฏิบัติการและกำหนดเวลา	
7.10.237.03 ดูแลและจูงใจทีมงาน	3.1ให้คำแนะนำในการทำงานที่ชัดเจน และกำหนดเวลาที่สามารถปฏิบัติได้จริง 3.2ตรวจสอบว่า พนักงานที่เกี่ยวข้องเข้าใจขั้นตอนการทำงาน 3.3ให้ผลสะท้อนกลับเชิงสร้างสรรค์ต่อผลการปฏิบัติงาน 3.4ขอคำแนะนำจากพนักงานสำหรับการพัฒนา	

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 7.10.238
2. ชื่อหน่วยสมรรถนะ อ่านและเขียนภาษาอังกฤษในระดับหัวหน้างาน
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
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

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)
7.10.238.01 อ่านและเขียนภาษาอังกฤษในการสรรหาและปฐมนิเทศพนักงานใหม่	1.1เขียนคำอธิบายลักษณะงานสำหรับตำแหน่งงานในบริษัท 1.2อ่านใบสมัครและพิจารณาพร้อมกับหลักเกณฑ์การคัดเลือกและเกณฑ์ที่ต้องการ 1.3อ่านและอธิบายนโยบายและข้อปฏิบัติของบริษัท	
7.10.238.02 เขียนคำแนะนำ	2.1เขียนคำแนะนำในการทำงานหรือแนวทางในการทำงานเฉพาะอย่างให้ชัดเจนถูกต้องตามวัตถุประสงค์ และไวยากรณ์ 2.2เขียนการเปลี่ยนแปลงที่ส่งผลต่อคำแนะนำในการทำงาน 2.3เขียนคำแนะนำที่มีความเป็นไปได้สำหรับการทำงานเฉพาะอย่าง	
7.10.238.03 อ่านและเขียนภาษาอังกฤษเพื่อวิจารณ์ผลการปฏิบัติงานของพนักงาน	3.1อ่านและอภิปรายแบบประเมินผลการปฏิบัติงานร่วมกับพนักงาน 3.2เขียนคำแนะนำเชิงสร้างสรรค์เกี่ยวกับผลการปฏิบัติงานของพนักงานโดยใช้แบบประเมินผลการปฏิบัติงานของพนักงาน 3.3เขียนผลลัพธ์จากการประชุมประเมินผลการปฏิบัติงานของพนักงาน	

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. หน่วยสมรรถนะรวม (ถ้ามี)

N/A

17. อุตสาหกรรมร่วม/กลุ่มอาชีพร่วม (ถ้ามี)

N/A

18. รายละเอียดกระบวนการและวิธีการประเมิน (Assessment Description and Procedure)

N/A

1. รหัสหน่วยสมรรถนะ 7.16.233
2. ชื่อหน่วยสมรรถนะ จัดการและรักษาความสัมพันธ์ในที่ทำงาน
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
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

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)
7.16.233.01 สร้างบรรยากาศความสัมพันธ์อันดี	<p>1.1 ให้ข้อมูลที่ถูกต้องและเป็นธรรมแก่พนักงานในเรื่องที่เกี่ยวข้องกับบริษัทที่อาจมีผลกระทบต่อพนักงาน</p> <p>1.2 ระบุความเปลี่ยนแปลงในที่ทำงานหรือประเด็นที่อาจเป็นสาเหตุให้เกิดความไม่สงบในที่ทำงานอย่างรวดเร็ว และจัดการการเปลี่ยนแปลงหรือประเด็นที่เกิดขึ้นอย่างเหมาะสม</p> <p>1.3 ระบุสาเหตุที่เป็นไปได้ของความวุ่นวายในที่ทำงานจากสภาพแวดล้อมภายนอกอย่างรวดเร็วและจัดความไม่สงบที่เกิดขึ้นอย่างเหมาะสม</p> <p>1.4 ประยุกต์ใช้เงื่อนไขการจ้างงานให้สอดคล้องกับกฎหมายที่เกี่ยวข้องรวมถึงข้อตกลงของบริษัทด้วย</p> <p>1.5 ใช้กลไกสำหรับการให้คำปรึกษาแก่พนักงาน และการสื่อสารสองทาง</p> <p>1.6 มั่นใจว่ากรอบมเบื้องต้นถูกนำมาใช้ในการพัฒนาพนักงานที่มีความสามารถอย่างมีประสิทธิภาพ</p> <p>1.7 ใช้กระบวนการให้คำปรึกษาสำหรับการวินิจฉัยและแก้ปัญหาข้อร้องทุกข์รวมถึงการนำแนวปฏิบัติใหม่ในการทำงานมาใช้</p>	

สมรรถนะย่อย (Element)	เกณฑ์ในการปฏิบัติงาน (Performance Criteria)	วิธีการประเมิน (Assessment)
7.16.233.02 นำขั้นตอนที่มีแบบแผนมาใช้	2.1สนับสนุนการพัฒนาขั้นตอนที่มีแบบแผนทางการในการให้คำปรึกษา/การแลกเปลี่ยนความคิดเห็นกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง 2.2ใช้ขั้นตอนที่ได้รับการยอมรับในการแก้ปัญหาพนักงานสัมพันธ์ตามนโยบายของบริษัทและข้อกำหนดเกี่ยวกับกฎหมาย 2.3ควบคุมขั้นตอนที่ได้รับการยอมรับและทำการแก้ไขให้เหมาะสมภายใต้การให้คำปรึกษา/การแลกเปลี่ยนความคิดเห็นกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง 2.4ระบุความต้องการและการเข้าถึงความช่วยเหลือจากผู้เชี่ยวชาญในเรื่องเกี่ยวกับบริษัท	

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 7.16.252
2. ชื่อหน่วยสมรรถนะ พัฒนา ดำเนินการ และบริหารกลยุทธ์ทางธุรกิจ
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
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

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)
7.16.252.01 วิเคราะห์สภาพแวดล้อมทางธุรกิจทั้งภายนอกและภายในธุรกิจ	1.1 กำหนดข้อมูลที่จำเป็นและทำการวิจัยเพื่อให้ได้ข้อมูลที่ตรงประเด็น 1.2 ปรึกษาหารือกับบุคคลที่ส่วนได้ส่วนเสียทั้งภายนอกและภายในองค์กร ในกระบวนการทำวิจัย 1.3 ใช้ผลการวิจัยเพื่อช่วยในการคาดการณ์แนวโน้มการพัฒนาทางสังคม การเมือง เศรษฐกิจ และเทคโนโลยี 1.4 ระบุและแสวงหาความช่วยเหลือและคำแนะนำจากผู้เชี่ยวชาญที่เหมาะสมเมื่อมีความจำเป็น 1.5 ทบทวนและวิเคราะห์ทรัพยากรและขีดความสามารถขององค์กร 1.6 ใช้เอกสารอ้างอิงวิเคราะห์โอกาสและอุปสรรคทางธุรกิจตามข้อมูลการตลาดเชิงเปรียบเทียบที่ถูกต้องและเชื่อถือได้ 1.7 ทบทวนและวิเคราะห์ผลกระทบที่เกิดขึ้นจากคู่แข่งรายปัจจุบันและคู่แข่งรายใหม่	

สมรรถนะย่อย (Element)	เกณฑ์ในการปฏิบัติงาน (Performance Criteria)	วิธีการประเมิน (Assessment)
7.16.252.02 กำหนดแผนและกลยุทธ์ทางธุรกิจ	2.1 กำหนดวิสัยทัศน์ พันธกิจและวัตถุประสงค์ขององค์กร อันเป็นจุดเริ่มต้นของการจัดทำแผนธุรกิจเพื่อใช้ในการปรึกษากับผู้ที่มีส่วนได้ส่วนเสีย 2.2 กำหนดวัตถุประสงค์ขององค์กรที่เป็นไปได้ ชัดเจนและสามารถวัดได้ 2.3 พัฒนากลยุทธ์และยุทธวิธีที่เหมาะสมสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ และครอบคลุมขอบเขตในการดำเนินธุรกิจ 2.4 ระบุและเชื่อมโยงโอกาสสำหรับการร่วมมือทางธุรกิจในเชิงกลยุทธ์ 2.5 พัฒนาแผนธุรกิจให้ครอบคลุมทุกแง่มุมเพื่อให้แน่ใจว่า ดำเนินธุรกิจ สอดคล้องตามข้อกำหนดกฎหมาย สังคม สิ่งแวดล้อมและจริยธรรมที่เกี่ยวข้อง 2.6 รวมแผนปฏิบัติการและกระบวนการประเมินผล รวมทั้งตัวชี้วัดที่เหมาะสม 2.7 ปรึกษาหารือกับพนักงาน ผู้บริหารและผู้ที่มีส่วนได้ส่วนเสียอื่น ๆ ในการสนับสนุนกระบวนการวางแผนเพื่อให้ได้มุมมองที่ครอบคลุม ในการดำเนินการพัฒนาแผนงาน	
7.16.252.03 ดำเนินการตามแผนธุรกิจ	3.1 สื่อสารวัตถุประสงค์และเนื้อหาของแผนในเวลาที่เหมาะสมเพื่อให้เข้าใจเกี่ยวกับแผนงาน กิจกรรม และความรับผิดชอบแต่ละอย่าง 3.2 ใช้เทคนิคความเป็นผู้นำเพื่อกระตุ้นให้เกิดฉันทามติในการทำงาน ตามแผนธุรกิจ 3.3 กระตุ้นให้พนักงานปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่องตามแผนธุรกิจ 3.4 ดำเนินการและจัดระเบียบการปฏิบัติงานตามแผนให้เกิดความคุ้มค่า เป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	
7.16.252.04 ติดตามการดำเนินการตามแผนธุรกิจ	4.1 ทบทวนแผนธุรกิจอย่างสม่ำเสมอและปรับปรุงตามการเปลี่ยนแปลงสถานการณ์ 4.2 ควบคุมกิจกรรมตามรายละเอียดในแผนธุรกิจอย่างต่อเนื่อง 4.3 ระบุและวิเคราะห์ถึงผลสำเร็จและช่องว่างในการทำงานอย่างต่อเนื่อง 4.4 ดำเนินการเปลี่ยนแปลงตามข้อตกลง ให้ทันท่วงที 4.5 รายงานผลการดำเนินงานอย่างโปร่งใสต่อผู้ที่มีส่วนได้ส่วนเสีย	

สมรรถนะย่อย (Element)	เกณฑ์ในการปฏิบัติงาน (Performance Criteria)	วิธีการประเมิน (Assessment)
7.16.252.05 จัดการความเสี่ยงที่เกี่ยวข้องกับกลยุทธ์ทางธุรกิจ	5.1 ระบุความเสี่ยงที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินการตามแผนกลยุทธ์ 5.2 เข้าถึงแหล่งข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับความเสี่ยงที่ระบุ 5.3 ประเมินระดับความเสี่ยง 5.4 พัฒนานโยบายการบริหารความเสี่ยง เป็นลายลักษณ์อักษร 5.5 พัฒนาแผนการบริหารความเสี่ยง เป็นลายลักษณ์อักษร 5.6 พัฒนาแผนฉุกเฉิน เป็นลายลักษณ์อักษร 5.7 สื่อสารกลยุทธ์การบริหารความเสี่ยงไปยังผู้มีส่วนได้เสีย 5.8 ทบทวนและควบคุมแผนและขั้นตอนการบริหารความเสี่ยง	

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