มาตรฐานอาชีพและคุณวุฒิวิชาชีพ
Occupational Standard and Professional Qualifications

สาขาวิชาชีพธุรกิจบริการ สาขาธุรกิจบริการทำความสะอาด อาชีพแม่บ้าน

จัดทำโดย มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช

1. ชื่อมาตรฐานอาชีพ

สาขาวิชาชีพธุรกิจบริการ สาขาธุรกิจบริการทำความสะอาด อาชีพแม่บ้าน

2. ประวัติการปรับปรุงมาตรฐาน

ครั้งที่ 3 พ.ศ. 2567

3. ทะเบียนอ้างอิง (Imprint)

N/A

4. ข้อมูลเบื้องต้น

“อาชีพแม่บ้าน” เป็นอาชีพที่มีหน้าที่หลักในการทำความสะอาดภายในและภายนอกอาคารสถานที่ บริการและอำนวยความสะดวกแก่บุคคลภายในอาคาร ดูแลความเรียบร้อยและความปลอดภัยภายในและภายนอกอาคาร ซึ่งเป็นได้ทั้งผู้ที่ทำงานที่บ้าน อาคารที่อยู่อาศัย อาคารสำนักงาน โรงงาน หรือร้านค้า นิยามที่ใช้เรียกผู้ประกอบงานในอาชีพแม่บ้านอาจแตกต่างกันตามสถานที่ และลักษณะงานที่ปฏิบัติงาน เช่น แม่บ้าน พนักงานทำความสะอาด เป็นต้น

อาชีพแม่บ้านเป็นอาชีพที่ยังคงมีความต้องการอย่างต่อเนื่อง เนื่องจากสถานที่ต่างๆ ล้วนต้องการความสะอาดและปลอดภัย ประกอบกับปัจจุบันมีเทคโนโลยีของวัสดุอุปกรณ์ทำความสะอาดที่ทันสมัยเข้ามาช่วย ทำให้แม่บ้านสามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น ส่งผลให้อาชีพแม่บ้านทำความสะอาดมีแนวโน้มที่จะเติบโตขึ้นในอนาคต คุณสมบัติของแม่บ้านทำความสะอาดที่ดี ได้แก่ มีความละเอียดรอบคอบ รักความสะอาด มีความรับผิดชอบ มีความขยันอดทน มีทักษะในการใช้อุปกรณ์ทำความสะอาด มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี อาชีพแม่บ้านทำความสะอาด เป็นอาชีพที่มีความสำคัญต่อสังคม เนื่องจากช่วยดูแลรักษาความสะอาดของสถานที่ต่างๆ ช่วยให้ผู้คนสามารถใช้ชีวิตได้อย่างสะดวกสบายและปลอดภัย

ลักษณะหน้าที่งานของอาชีพแม่บ้านที่นำมาจัดทำเป็นมาตรฐานอาชีพและคุณวุฒิวิชาชีพสำหรับอาชีพ สอดคล้องกับคำอธิบายของคณะกรรมาธิการยุโรป (European Commission) ได้กำหนดคำอธิบายทักษะ สมรรถนะการทำงาน คุณสมบัติ และการประกอบอาชีพ (European Skills, Competences, Qualifications and Occupations: ESCO) ของอาชีพ Domestic cleaners and helpers ซึ่งเป็นพนักงานทำความสะอาดและผู้ช่วยภายในบ้าน

โดยมีการกำหนดหน้าที่ในการทำงานประกอบด้วย การทำความสะอาดพื้นภายในสถานที่ โดยปัดกวาด ดูดฝุ่นพื้น ล้างและขัดเงาพื้นและเฟอร์นิเจอร์ ทำความสะอาดกระจกและส่วนอื่น ๆ การซักผ้า รีดผ้า ซ่อมแซมเสื้อผ้า การล้างจาน เครื่องใช้ในครัว การเตรียมอาหาร ปรุงอาหาร และจัดเสิร์ฟอาหารและเครื่องดื่ม การเตรียมจัดซื้ออาหารและเครื่องใช้ในภายบ้าน การทำความสะอาดห้องครัว ห้องน้ำให้ปลอดเชื้อและปลอดภัย (ที่มา:https://esco.ec.europa.eu/en/ classification/skills?uri= http%3A//data.europa.eu/esco/isco/C9111)

ในการจัดทำและทบทวนมาตรฐานอาชีพและคุณวุฒิวิชาชีพ สาขาวิชาชีพธุรกิจบริการ สาขาธุรกิจบริการทำความสะอาด อาชีพแม่บ้าน ได้มีการระดมความคิดเห็นจากทุกภาคส่วนที่เกี่ยวข้องทั้งผู้ปฏิบัติงานในอาชีพ สถานประกอบการที่สรรหาแม่บ้าน และผู้ที่ต้องการผู้ปฏิบัติงานหน้าที่แม่บ้าน ซึ่งได้ลักษณะงานและสมรรถนะที่จำเป็น ประกอบด้วยการทำความสะอาดสถานที่ เช่น การซักล้าง กวาดถู เก็บขยะ ฯลฯ จัดระเบียบสิ่งของต่างๆ ในสถานที่ ซึ่งรวมถึงการจัดเก็บอุปกรณ์ทำความสะอาด และสิ่งของต่างๆ ขึ้นอยู่กับสถานที่ที่ทำงาน และดูแลและตรวจตราอุปกรณ์ต่างๆ ให้มีครบและพร้อมใช้งานอยู่เสมอ เช่น อุปกรณ์ที่ใช้ในสถานที่ อุปกรณ์ทำความสะอาด ผลิตภัณฑ์ทำความสะอาด ฯลฯ ทั้งนี้การปฏิบัติหน้าที่และสมรรถนะของแม่บ้านมีความแตกต่างกันบ้างตามสถานที่ปฏิบัติงาน แม่บ้านที่ทำงานที่บ้าน มีหน้าที่รับผิดชอบทำความสะอาดห้องต่างๆ ในบ้านเรือน เช่น ห้องนอน ห้องครัว ห้องน้ำ ระเบียง เป็นต้น อำนวยความสะดวกให้ผู้อยู่อาศัยในบ้าน เช่น เตรียมอาหาร ซักผ้า รีดผ้า ดูแลเด็ก ดูแลผู้สูงวัย เป็นต้น ส่วนแม่บ้านบริษัทหรือพนักงานทำความสะอาดที่ทำงานตามสำนักงาน มีหน้าที่รับผิดชอบทำความสะอาดสำนักงาน เช่น ห้องทำงาน ห้องประชุม ห้องอาหาร ห้องน้ำ เป็นต้น ดูแลความรียบร้อยของพื้นที่ในสถานที่ อำนวยความสะดวกให้ผู้ที่ทำงานในสำนักงาน เช่น จัดเสิร์ฟอาหารและเครื่องดื่ม เป็นต้น

5. ประวัติการปรับปรุงมาตรฐานในแต่ละครั้ง

N/A

6. ครั้งที่

ครั้งที่ 1 พ.ศ. 2562
ครั้งที่ 2 พ.ศ. 2566
ครั้งที่ประกาศก่อนหน้านี้ N/A วันที่ประกาศ N/A
ข้อสังเกต N/A
การเปลี่ยนแปลงที่สำคัญ N/A

7. คุณวุฒิวิชาชีพที่ครอบคลุม (Professional Qualifications included)

สาขาวิชาชีพธุรกิจบริการ

สาขาธุรกิจบริการทำความสะอาด

อาชีพแม่บ้าน ระดับ 5

8. คุณวุฒิวิชาชีพที่เกี่ยวข้อง (Related Professional Qualifications)

ไม่มี

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

รหัสหน่วยสมรรถนะ	**เนื้อหา**
4011	วางแผนจำนวนพนักงานให้สอดคล้องกับงานในพื้นที่
4012	คัดเลือกพนักงานที่ปฏิบัติงานอาชีพแม่บ้าน
4013	สอนงานให้แก่ผู้ปฏิบัติงานในอาชีพแม่บ้าน
4021	กำกับดูแลการทำงานของแม่บ้านให้เป็นด้วยความเรียบร้อย
4022	ให้คำแนะนำแม่บ้านให้ปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ
4023	ประเมินผลการปฏิบัติงานของแม่บ้าน

10. ระดับคุณวุฒิ

10.1 สาขาวิชาชีพธุรกิจบริการ สาขาธุรกิจบริการทำความสะอาด อาชีพแม่บ้าน ระดับ 5

คุณลักษณะของผลการเรียนรู้ (Characteristics of Outcomes)

บุคคลที่มีสมรรถนะในการวางแผนจำนวนพนักงานให้สอดคล้องกับงานในพื้นที่ คัดเลือกพนักงานที่ปฏิบัติงานอาชีพแม่บ้าน สอนงานให้แก่ผู้ปฏิบัติงานในอาชีพแม่บ้าน กำกับดูแลการทำงานของแม่บ้านพนักงานทำความสะอาดให้เป็นด้วยความเรียบร้อย ให้คำแนะนำแม่บ้านให้ปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ รวมกึงการประเมินผลการปฏิบัติงานของแม่บ้าน

การเลื่อนระดับคุณวุฒิวิชาชีพ (Qualification Pathways)

ผู้ที่เข้ารับการประเมินและและรับรองคุณวุฒิวิชาชีพ สาขาธุรกิจบริการทำความสะอาด อาชีพแม่บ้าน ระดับ 5
- ต้องมีประสบการณ์ทำงานที่เกี่ยวข้องเป็นเวลาไม่น้อยกว่า 3 ปี หรือ
- ผ่านการอบรมด้านการทำความสะอาดไม่น้อยกว่า 48 ชั่วโมง

โดยต้องผ่านการประเมินหน่วยสมรรถนะของคุณวุฒิวิชาชีพระดับนี้ จำนวน 6 หน่วยสมรรถนะ

หลักเกณฑ์การต่ออายุหนังสือรับรองมาตรฐานอาชีพ

N/A

กลุ่มบุคคลในอาชีพ (Target Group)

หัวหน้าแม่บ้านที่ทำงานบ้าน หรือหัวหน้าแม่บ้านบริษัทที่ทำหน้าที่วางแผน คัดเลือกผู้ปฏิบัติงานแม่บ้าน และกำกับดูแลแลประเมินผลการปฏิบัติงานของแม่บ้านในความดูแลให้ทำงานด้วยความเรียบร้อย รวมทั้งการสอนงานและให้คำแนะนำแม่บ้านให้สามารถปฏิบัติได้อย่างมีประสิทธิภาพ

หน่วยสมรรถนะ (หน่วยสมรรถนะทั้งหมดของคุณวุฒิวิชาชีพนี้)

4011 วางแผนจำนวนพนักงานให้สอดคล้องกับงานในพื้นที่

4012 คัดเลือกพนักงานที่ปฏิบัติงานอาชีพแม่บ้าน

4013 สอนงานให้แก่ผู้ปฏิบัติงานในอาชีพแม่บ้าน

4021 กำกับดูแลการทำงานของแม่บ้านให้เป็นด้วยความเรียบร้อย

4022 ให้คำแนะนำแม่บ้านให้ปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ

4023 ประเมินผลการปฏิบัติงานของแม่บ้าน

ตารางแผนผังแสดงหน้าที่

1. ตารางแสดงหน้าที่ 1

ประกาศใช้ ณ 26/12/2567

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
เพื่อยกระดับอาชีพแม่บ้านในมีมาตรฐานในระดับสากล (ที่ปรึกษา)	40	วางแผนและควบคุมการบริการทำความสะอาด	401	วางแผนการบริการทำความสะอาด
			402	ควบคุมการบริการทำความสะอาด

คำอธิบาย ตารางแผนผังแสดงหน้าที่เป็นแผนผังที่ใช้วิเคราะห์หน้าที่งานเพื่อให้ได้หน้าที่หลัก (Key Function)

2. ตารางแสดงหน้าที่ 1 (ต่อ)

ประกาศใช้ ณ 26/12/2567

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**
401	วางแผนการบริการทำความสะอาด	4011	วางแผนจำนวนพนักงานให้สอดคล้องกับงานในพื้นที่	40111	รวบรวมข้อมูลความต้องการแม่บ้าน
				40112	สำรวจจำนวนแม่บ้านที่มีความพร้อมทำงานได้
		4012	คัดเลือกพนักงานที่ปฏิบัติงานอาชีพแม่บ้าน	40121	กำหนดคุณสมบัติแม่บ้านตามความต้องการ
				40122	ตรวจสอบคุณสมบัติแม่บ้านที่สมัครเข้ามา
				40123	กำหนดเกณฑ์การคัดเลือกแม่บ้านให้ตรงกับคุณสมบัติที่กำหนด
		4013	สอนงานให้แก่ผู้ปฏิบัติงานในอาชีพแม่บ้าน	40131	ทดลองให้แม่บ้านปฏิบัติงานตามความต้องการของเจ้าของบ้าน/หน่วยงาน
				40132	สอนงานแนวทางการปฏิบัติงานให้แม่บ้านให้สอดคล้องตามความต้องการของเจ้าของบ้าน/หน่วยงาน
402	ควบคุมการบริการทำความสะอาด	4021	กำกับดูแลการทำงานของแม่บ้านให้เป็นด้วยความเรียบร้อย	40211	จัดทำตารางการตรวจดูแลการปฏิบัติงานของแม่บ้าน
				40212	ตรวจการปฏิบัติงานของแม่บ้านตามตารางที่กำหนด
				40213	เก็บข้อมูลการปฏิบัติงานของแม่บ้านอย่างเป็นระบบ
		4022	ให้คำแนะนำแม่บ้านให้ปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ	40221	จัดอบรมเพื่อพัฒนาทักษะการปฏิบัติงานแม่บ้าน
				40222	แลกเปลี่ยนทัศนคติและประสบการณ์การปฏิบัติงานแม่บ้าน
		4023	ประเมินผลการปฏิบัติงานของแม่บ้าน	40231	ประเมินการปฏิบัติงานแม่บ้านให้สอดคล้องกับงานที่ปฏิบัติจริง
				40232	สรุปผลการปฏิบัติงานของแม่บ้านที่อยู่ในการดูแลอย่างเป็นธรรมและซื่อตรง

คำอธิบาย

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

1. รหัสหน่วยสมรรถนะ 4011

2. ชื่อหน่วยสมรรถนะ วางแผนจำนวนพนักงานให้สอดคล้องกับงานในพื้นที่

3. ทบทวนครั้งที่ 3 / 2567

4. สร้างใหม่ ☑ **ปรับปรุง** ☐

5. สำหรับชื่ออาชีพและรหัสอาชีพ (Occupational Classification)

Unit Group 5152 Domestic Housekeepers (ISCO – 08)

ISCO 5152 พนักงานดูแลงานบ้านแม่บ้าน

6. คำอธิบายหน่วยสมรรถนะ (Description of Unit of Competency)

หน่วยสมรรถนะนี้เกี่ยวข้องกับความสามารถในการวิเคราะห์ปริมาณงานและความซับซ้อนของงานทำความสะอาดในแต่ละพื้นที่ เพื่อกำหนดจำนวนแม่บ้านที่ต้องการ จัดตารางทำงาน มอบหมายงาน และประเมินความพร้อมของแม่บ้านที่มีอยู่ เพื่อให้สามารถจัดสรรกำลังคนได้อย่างเหมาะสมและมีประสิทธิภาพ

7. สำหรับระดับคุณวุฒิ

1	2	3	4	5	6	7	8
☐	☐	☐	☐	☑	☐	☐	☐

8. กลุ่มอาชีพ (Sector)

อาชีพแม่บ้าน

9. ชื่ออาชีพและรหัสอาชีพอื่นที่หน่วยสมรรถนะนี้สามารถใช้ได้ (ถ้ามี)

Unit Group 5152 Domestic Housekeepers (ISCO – 08)

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

N/A

11. สมรรถนะย่อยและเกณฑ์การปฏิบัติงาน (Elements and Performance Criteria)

สมรรถนะย่อย (Element)	เกณฑ์ในการปฏิบัติงาน (Performance Criteria)	วิธีการประเมิน (Assessment)
40111 รวบรวมข้อมูลความต้องการแม่บ้าน	เก็บรวมรวบรายละเอียดข้อมูลขนาดพื้นที่การปฏิบัติงาน ขอบเขตการดูแลรับผิดชอบงานของแม่บ้าน วิเคราะห์รายละเอียดของงานทำความสะอาด ตำแหน่งงาน ภาระงาน จำนวนแม่บ้านที่รับผิดชอบงาน	การสัมภาษณ์
40112 สำรวจจำนวนแม่บ้านที่มีความพร้อมทำงานได้	สำรวจ คัดสรรแม่บ้านลงพื้นที่ปฏิบัติงานตามตำแหน่ง ภาระงาน จำนวนแม่บ้านตามข้อมูลงานที่วิเคราะห์ กำหนดมอบหมายหน้าที่งานให้แม่บ้านดูแลรับผิดชอบพื้นที่ปฏิบัติงาน	การสัมภาษณ์ การสาธิตการปฏิบัติงาน

12. ความรู้และทักษะก่อนหน้าที่จำเป็น (Pre-requisite Skill & Knowledge)

สามารถสื่อสารเพื่อกำกับดูแล และควบคุมการปฏิบัติงานแม่บ้านได้

13. ทักษะและความรู้ที่ต้องการ (Required Skills and Knowledge)

(ก) ความต้องการด้านทักษะ

- ความสามารถในการใช้เครื่องมือ/โปรแกรมสำเร็จรูปที่จำเป็นสำหรับการจัดตารางการทำงาน
- ทักษะในการประมวลผล/คิดวิเคราะห์ความต้องการพนักงานและลักษณะบริการ

(ข) ความต้องการด้านความรู้

- นโยบายและระเบียบวิธีปฏิบัติเกี่ยวกับการจัดตารางทำงานและมอบหมายงานให้พนักงาน
- ความรู้ในเชิงลึกเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของหน่วยงาน
- ความรู้เกี่ยวกับอัตราค่าจ้าง เงื่อนไขและสภาพการจ้างงาน
- ข้อกำหนดตามกฎหมายแรงงาน และระเบียบเกี่ยวกับการจ้างงานที่ส่งผลกระทบต่อการจัดตารางการทำงาน และเวลาปฏิบัติงาน

14. หลักฐานที่ต้องการ (Evidence Guide)

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

(ก) หลักฐานการปฏิบัติงาน (Performance Evidence)

- แสดงความสามารถในการจัดตารางการทำงาน

และมอบหมายการปฏิบัติหน้าที่ตามตารางที่กำหนดให้กับพนักงานที่เกี่ยวข้องทราบตลอดจนแก้ไขปัญหาที่อาจจะเกิดขึ้นจากการจัดตารางการทำงาน

- แสดงความสามารถในการใช้เครื่องมือ/โปรแกรมสำเร็จรูปที่จำเป็นสำหรับการจัดตารางการทำงาน

(ข) หลักฐานความรู้ (Knowledge Evidence)

- แสดงความรู้เกี่ยวกับนโยบายและระเบียบวิธีปฏิบัติเกี่ยวกับการจัดตารางทำงานและมอบหมายงานให้พนักงาน
- อธิบายผลกระทบที่เกิดขึ้นจากการจัดตารางการทำงานในแต่ละสถานการณ์ได้

(ค) คำแนะนำในการประเมิน

การประเมินควรให้ความสำคัญกับบริบทเฉพาะของอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว การโรงแรม และภัตตาคาร

(ง) วิธีการประเมิน

- สังเกตการณ์ผลการดำเนินงาน
- ทำแบบสาธิตกรณีศึกษา
- ทำแบบฝึกหัด
- สาธิตความรู้โดยการตอบคำถามด้วยวาจาหรือข้อเขียน
- มอบหมายงาน/โครงการ
- สาธิตโดยการฝึกซ้อมกับสถานการณ์จำลอง

15. ขอบเขต (Range Statement)

ขอบเขตอธิบายถึงขอบเขตของการปฏิบัติงาน และสภาพแวดล้อมอื่นๆหรือสถานการณ์อื่นๆ ที่มีผลกระทบต่อการทำงาน รวมถึงเครื่องมือ อุปกรณ์ เทคโนโลยี ทรัพยากรที่ใช้ หรือข้อกำหนดอื่นๆที่เกี่ยวข้อง

(ก) คำแนะนำ

N/A

(ข) คำอธิบายรายละเอียด

1. การจัดทำตารางการทำงานและการมอบหมายงาน หมายรวมถึง การจัดการและบริหารพนักงานขององค์กรเพื่อให้สามารถให้บริการได้ตามที่ต้องการโดยต้องสร้างสมดุลระหว่างพนักงานที่มีประสบการณ์กับพนักงานใหม่หรือยังไม่มีประสบการณ์ หรือจัดตารางเวลาโดยคำนึงถึงพนักงานที่พูดภาษาต่างประเทศได้และสื่อสารความต้องการพนักงานให้ทุกคนได้รับทราบ นอกจากนี้ การจัดตารางการทำงานยังช่วยในการควบคุมค่าแรงงาน และวางแผนวันหยุดของพนักงานอีกด้วย

2. ตารางการทำงาน หมายรวมถึง ตารางการทำงานสำหรับหน่วยงานใดหน่วยงานหนึ่ง ตารางการทำงานสำหรับทั้งองค์กรหรือตารางการทำงานสำหรับงานโครงการ/งานจัดเลี้ยง/งานสัมมนาเฉพาะ

3. การจัดตารางการทำงานช่วยในการจัดเตรียมงบประมาณค่าแรง ทำให้ทราบถึงสัดส่วนของค่าแรงต่อค่าใช้จ่ายดำเนินงานรวม ทำให้เกิดการเปรียบเทียบค่าแรงงานที่จะเกิดขึ้นจากตารางเวลาการปฏิบัติงานที่จัดทำกับงบประมาณที่ได้รับ นอกจากนี้ยังช่วยให้เกิดความรู้ความเข้าใจในเทคนิคและวิธีการลดค่าแรงงานให้อยู่ในระดับที่ต้องการ

4. ตารางการทำงานอาจจะอยู่ในรูปแบบต่าง ๆ ทั้งที่เป็นกระดาษ (manual) หรืออิเล็กทรอนิกส์ และควรมีคำอธิบายเกี่ยวกับระบบเวลาที่ใช้ในตารางการทำงาน ความหมายของคำย่อที่ใช้เป็นการทั่วไป ข้อกำหนดขั้นพื้นฐานของการจัดทำตารางการทำงาน การทำงานเป็นกะหรือผลัด และการหมุนเวียนกะและช่วงเวลาการทำงาน

5. รูปแบบการจ้างงาน อาจหมายถึง การจ้างพนักงานประจำ (Full-time Worker) พนักงานชั่วคราว (Part-time Worker) พนักงานสัญญาจ้าง (Contract/Temporary Worker) พนักงานฝึกงาน (Internship) พนักงานฝึกหัด (Trainee) การรับงานนอกสถานที่ (Offshoring) การนำพนักงานเกษียณกลับเข้ามาทำงาน (Retire Worker)

6. สิทธิตามกฎหมายแรงงาน ครอบคลุมตั้งแต่ เวลาการทำงาน จำนวนชั่วโมงการทำงานสูงสุดต่อวัน ชั่วโมงการทำงานสูงสุดต่อสัปดาห์ เวลาพัก วันหยุดประจำสัปดาห์ ข้อกำหนดหรือข้อตกลงการสะสมหรือเลื่อนวันหยุดประจำสัปดาห์ ข้อกำหนดการประกาศวันหยุดให้ทราบเป็นการล่วงหน้า วันหยุดตามประเพณี วันหยุดพักผ่อนประจำปี สิทธิการลาประเภทต่าง ๆ ค่าจ้าง/ค่าตอบแทนสำหรับระยะเวลาการทำงานปกติเป็นรายชั่วโมง รายวัน รายสัปดาห์ หรือระยะเวลาอื่น อัตราค่าจ้างขั้นต่ำ การทำงานล่วงเวลาและการทำงานในวันหยุด ค่าล่วงเวลา ค่าทำงานในวันหยุดและค่าล่วงเวลาในวันหยุด

7. การบันทึกการลงเวลาเข้า-ออกการทำงาน เป็นการบันทึกเวลาการมาปฏิบัติงานและเลิกจากการปฏิบัติงาน ซึ่งครอบคลุมถึงแนวปฏิบัติกรณีที่พนักงานลืมรูดบัตรบันทึกเวลาการมาทำงาน และผลกระทบของการไม่ปฏิบัติตามข้อกำหนดดังกล่าว การมาทำงานสาย การลา การส่งใบลาป่วย

8. ข้อมูลพนักงานที่เกี่ยวข้องกับการจัดทำตารางการทำงาน ได้แก่ ข้อมูลเวลาการปฏิบัติงาน ผลัดหรือกะงานที่มอบหมายให้พนักงาน การหมุนหรือแลกเปลี่ยนกะงาน การขาดงาน การมาสาย วันลา วันลาคงเหลือ เป็นต้น

16. หน่วยสมรรถนะร่วม (ถ้ามี)

N/A

17. อุตสาหกรรมร่วม/กลุ่มอาชีพร่วม (ถ้ามี)

N/A

18. รายละเอียดกระบวนการและวิธีการประเมิน (Assessment Description and Procedure)

1. การสาธิตการปฏิบัติงาน
2. การสัมภาษณ์

1. รหัสหน่วยสมรรถนะ 4012

2. ชื่อหน่วยสมรรถนะ คัดเลือกพนักงานที่ปฏิบัติงานอาชีพแม่บ้าน

3. ทบทวนครั้งที่ 3 / 2567

4. สร้างใหม่ ☑ **ปรับปรุง** ☐

5. สำหรับชื่ออาชีพและรหัสอาชีพ (Occupational Classification)

Unit Group 5152 Domestic Housekeepers (ISCO – 08)

ISCO 5152 พนักงานดูแลงานบ้านแม่บ้าน

6. คำอธิบายหน่วยสมรรถนะ (Description of Unit of Competency)

หน่วยสมรรถนะนี้เกี่ยวข้องกับการกำหนดคุณสมบัติ คุณลักษณะ ภาระงานของแม่บ้านในแต่ละตำแหน่งตามเงื่อนไขที่ต้องการ การกำหนดวิธีการคัดเลือก สรรหา ประเมินผลผู้สมัครเข้ารับการคัดเลือกแม่บ้าน ได้ตรงตามตำแหน่งงาน

7. สำหรับระดับคุณวุฒิ

1	2	3	4	5	6	7	8
☐	☐	☐	☐	☑	☐	☐	☐

8. กลุ่มอาชีพ (Sector)

อาชีพแม่บ้าน

9. ชื่ออาชีพและรหัสอาชีพอื่นที่หน่วยสมรรถนะนี้สามารถใช้ได้ (ถ้ามี)

Unit Group 5152 Domestic Housekeepers (ISCO – 08)

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

N/A

11. สมรรถนะย่อยและเกณฑ์การปฏิบัติงาน (Elements and Performance Criteria)

สมรรถนะย่อย (Element)	เกณฑ์ในการปฏิบัติงาน (Performance Criteria)	วิธีการประเมิน (Assessment)
40121 กำหนดคุณสมบัติแม่บ้านตามความต้องการ	วิเคราะห์ภาระงานของแม่บ้านแต่ละตำแหน่งตามเงื่อนไขที่ต้องการ จัดทำคุณลักษณะของแม่บ้านที่ต้องการ (Job Specification) และคำบรรยายลักษณะงาน (Job Description) สำหรับตำแหน่งที่ต้องการ	การสัมภาษณ์
40122 ตรวจสอบคุณสมบัติแม่บ้านที่สมัครเข้ามา	ตรวจสอบคุณสมบัติ หลักฐานความรู้ ประสบการณ์การผ่านงาน หนังสือรับรองงาน ผู้สมัครแม่บ้านเบื้องต้น คัดเลือกผู้สมัครงานที่มีคุณสมบัติผ่านตามเกณฑ์เข้ารับการทดสอบคัดเลือก แจ้งผลการพิจารณาผู้สมัครที่ผ่านคุณสมบัติ นัดเข้ารับการทดสอบคัดเลือก	การสัมภาษณ์ การสาธิตการปฏิบัติงาน

สมรรถนะย่อย (Element)	เกณฑ์ในการปฏิบัติงาน (Performance Criteria)	วิธีการประเมิน (Assessment)
40123 กำหนดเกณฑ์การคัดเลือกแม่บ้านให้ตรงกับคุณสมบัติที่กำหนด	คัดเลือกแม่บ้านตามขั้นตอน เงื่อนไขที่กำหนด ทดสอบความรู้ สัมภาษณ์ ทดสอบทักษะการปฏิบัติงาน พิจารณาความเหมาะสม ประเมินความรู้ ทักษะการปฏิบัติงาน ให้คะแนนผู้เข้ารับการคัดเลือกแม่บ้านให้ตรงตามคุณสมบัติที่กำหนด ตัดสินผลการคัดเลือกผู้สมัครเข้ารับการคัดเลือกแม่บ้าน แจ้งผลผู้สมัครที่ได้รับการคัดเลือกและแจ้งรายละเอียดข้อเสนอการจ้างงาน	การสัมภาษณ์ การสาธิตการปฏิบัติงาน

12. ความรู้และทักษะก่อนหน้าที่จำเป็น (Pre-requisite Skill & Knowledge)

สามารถสื่อสารเพื่อกำกับ ควบคุมและดูแลการปฏิบัติงานของผู้ใต้บังคับบัญชาได้

13. ทักษะและความรู้ที่ต้องการ (Required Skills and Knowledge)

(ก) ความต้องการด้านทักษะ

ทักษะการสัมภาษณ์ การเจรจาต่อรอง การสื่อสารและมนุษย์สัมพันธ์

(ข) ความต้องการด้านความรู้

- นโยบายและระเบียบวิธีปฏิบัติที่เกี่ยวข้องกับการสรรหา การคัดเลือก และการฝึกอบรมก่อนเข้าทำงาน
- ความรู้เกี่ยวกับข้อกำหนดด้านแรงงานสัมพันธ์ กฎหมายแรงงาน และความหลากหลายของข้อปฏิบัติต่างๆ
- ความรู้เกี่ยวกับหน้าที่การปฏิบัติงานของตำแหน่งที่ต้องการสรรหาและคัดเลือกพนักงาน

14. หลักฐานที่ต้องการ (Evidence Guide)

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

(ก) หลักฐานการปฏิบัติงาน (Performance Evidence)

แสดงความสามารถในการสรรหาและคัดเลือกพนักงาน โดยการดำเนินกิจกรรมต่างๆ ตั้งแต่การร่างโฆษณารับสมัครงาน การประสานงานกับบริษัทจัดหางาน การสัมภาษณ์ จนถึงการตัดสินใจคัดเลือกผู้สมัครงาน

(ข) หลักฐานความรู้ (Knowledge Evidence)

แสดงความรู้เกี่ยวกับนโยบายและระเบียบวิธีปฏิบัติขององค์กรที่เกี่ยวข้องกับการสรรหา การคัดเลือก และการฝึกอบรมก่อนเข้าทำงาน ข้อกำหนดด้านแรงงานสัมพันธ์ กฎหมายแรงงาน และความหลากหลายของข้อปฏิบัติต่าง ๆ

(ค) คำแนะนำในการประเมิน

การประเมินควรให้ความสำคัญกับบริบทเฉพาะของอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว การโรงแรม และภัตตาคาร

(ง) วิธีการประเมิน

- ทำแบบสาธิตกรณีศึกษา
- ความรู้โดยการสัมภาษณ์
- ทดสอบความรู้โดยทำข้อสอบข้อเขียน
- สังเกตการปฏิบัติงานหน้างาน
- มอบหมายงาน/โครงการ
- ตั้งโจทย์ปัญหาและประเมินทักษะการแก้ปัญหา
- ทดสอบทักษะการปฏิบัติงานจากการจำลองสถานการณ์และ/หรือบทบาทสมมติ
- พิจารณาแฟ้มสะสมผลงาน

15. ขอบเขต (Range Statement)

ขอบเขตอธิบายถึงขอบเขตของการปฏิบัติงาน และสภาพแวดล้อมอื่นๆหรือสถานการณ์อื่นๆ ที่มีผลกระทบต่อการทำงาน รวมถึงเครื่องมือ อุปกรณ์ เทคโนโลยี ทรัพยากรที่ใช้ หรือข้อกำหนดอื่นๆที่เกี่ยวข้อง

(ก) คำแนะนำ

N/A

(ข) คำอธิบายรายละเอียด

นโยบายและระเบียบวิธีปฏิบัติขององค์กรที่เกี่ยวกับกระบวนการสรรหาพนักงาน หมายรวมถึง

• รายละเอียดของข้อมูลที่สามารถนำไปเปิดเผยในโฆษณารับสมัครงานได้

• นโยบายการเลื่อนขั้น/ตำแหน่ง และการสรรหาจากพนักงานภายในองค์กร

• การฝึกอบรมพนักงาน

• ระบบการให้ผลตอบแทน และผลประโยชน์พนักงาน

• ระยะเวลาการทดลองงาน

• ข้อกำหนดและเงื่อนไขการจ้างงาน

• นโยบายบริษัทที่ส่งผลกระทบต่อพนักงานแต่ละคน เช่น เครื่องแบบ ข้อปฏิบัติสำหรับการสูบบุหรี่ ข้อกำหนดเกี่ยวกับจริยธรรม (Code of Conduct)

ข้อห้ามการปฏิบัติตนในลักษณะที่มีความขัดแย้งด้านประโยชน์ส่วนตนกับกิจการขององค์กร (Conflict of Interest) สิทธิการลา การเข้างาน

และการใช้สินทรัพย์ของบริษัท

• องค์ประกอบของคณะกรรมการสรรหา และเจ้าหน้าที่ดำเนินการสัมภาษณ์ผู้สมัครงาน

• ข้อกำหนดด้านแรงงานสัมพันธ์ กฎหมายแรงงาน และความหลากหลายของข้อปฏิบัติต่าง ๆ

ปัจจัยภายในที่ส่งผลกระทบต่อความต้องการพนักงาน อาจหมายรวมถึง งบประมาณ ระดับชั้น จำนวนและระดับสมรรถนะของพนักงานปัจจุบัน มาตรฐานการให้บริการ เวลาทำการ จำนวนลูกค้า ลักษณะและพฤติกรรมของลูกค้า ทิศทางการดำเนินงานขององค์กร ชื่อเสียงของกิจการที่สั่งสมมา ข้อกำหนดด้านการให้บริการที่เสนอต่อลูกค้า อัตราการเข้า-ออกพนักงาน

- ปัจจัยภายนอกที่ส่งผลกระทบต่อความต้องการพนักงาน อาจหมายรวมถึง ภาวะเศรษฐกิจ ภาวการณ์แข่งขัน การดำเนินกิจกรรมของคู่แข่งขันในอุตสาหกรรม แนวโน้มการดำเนินธุรกิจใหม่ๆ การเปลี่ยนแปลงในข้อกฎหมายและเทคโนโลยี ความเพียงพอของพนักงานที่ต้องการสรรหา

- เทคนิควิธีการในการติดตามประเมินผลประสิทธิภาพของการดำเนินงาน อาจหมายรวมถึง การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างแรงงานและรายได้ของกิจการ การวิจัยทั้งในเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ การวัดและเปรียบเทียบ (Benchmarking) ผลิตภัณฑ์ บริการ

และวิธีการปฏิบัติกับแผนก/องค์กรอื่นเพื่อนำผลของการเปรียบเทียบมาใช้ในการปรับปรุงตนเอง

- ผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้อง อาจหมายรวมถึง เจ้าของกิจการ คณะกรรมการบริษัท ผู้ถือหุ้น ผู้บริหารระดับสูง หัวหน้างาน เพื่อนร่วมงาน ลูกค้า และคู่ค้าทางธุรกิจ

- เงื่อนไขสำคัญในการคัดเลือก อาจหมายรวมถึง ประสบการณ์ สมรรถนะ คุณสมบัติ และความเข้ากันได้

- การคัดเลือกพนักงาน อาจหมายรวมถึง การให้คะแนนผู้สมัครทุกรายตามเงื่อนไขการคัดเลือก ผลการสอบ ขอรับความคิดเห็นและฉันทามติจากผู้สัมภาษณ์ทุกราย และการจัดลำดับผู้สมัครตามคะแนนที่ได้รับ

วางแผนงานการเข้ารับตำแหน่ง (Induction) และการปฐมนิเทศ อาจหมายรวมถึง

• จัดทำงานเอกสารที่เกี่ยวกับการจ้าง

• ข้อมูลที่ผู้ได้รับการคัดเลือกควรได้รับทราบ

• การเยี่ยมชมสถานที่ปฏิบัติงาน

• การประชุมร่วมกับฝ่ายบริหาร

• การแจกจ่ายเครื่องแต่งกายและอุปกรณ์ที่กำหนด

• การประชุมเพื่อชี้แจงข้อกำหนดการปฏิบัติงาน นโยบายและความคาดหวังขององค์กร คำบรรยายลักษณะงาน หน้าที่ความรับผิดชอบ ดัชนีชี้วัดผลการปฏิบัติงาน การบังคับบัญชา ข้อกำหนดด้านอาชีวอนามัยและความปลอดภัย

• สิทธิประโยชน์และการให้รางวัล

• วัฒนธรรมองค์กร

• ช่องทางการสื่อสารภายในองค์กร

16. หน่วยสมรรถนะร่วม (ถ้ามี)

N/A

17. อุตสาหกรรมร่วม/กลุ่มอาชีพร่วม (ถ้ามี)

N/A

18. รายละเอียดกระบวนการและวิธีการประเมิน (Assessment Description and Procedure)

1. การสาธิตการปฏิบัติงาน
2. การสัมภาษณ์

1. รหัสหน่วยสมรรถนะ 4013

2. ชื่อหน่วยสมรรถนะ สอนงานให้แก่ผู้ปฏิบัติงานในอาชีพแม่บ้าน

3. ทบทวนครั้งที่ 3 / 2567

4. สร้างใหม่ ☑ **ปรับปรุง** ☐

5. สำหรับชื่ออาชีพและรหัสอาชีพ (Occupational Classification)

Unit Group 5152 Domestic Housekeepers (ISCO – 08)

ISCO 5152 พนักงานดูแลงานบ้านแม่บ้าน

6. คำอธิบายหน่วยสมรรถนะ (Description of Unit of Competency)

หน่วยสมรรถนะนี้เกี่ยวข้องกับความสามารถในการถ่ายทอดความรู้ ทักษะ และประสบการณ์ในการทำงานให้แก่แม่บ้านใหม่หรือแม่บ้านที่มีประสบการณ์น้อย โดยทดลองให้แม่บ้านปฏิบัติงาน และสอนงานแนวทางการปฏิบัติงานให้แม่บ้าน เพื่อให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง มีประสิทธิภาพ และตรงตามมาตรฐานที่กำหนดตามความต้องการของเจ้าของบ้าน/หน่วยงาน

7. สำหรับระดับคุณวุฒิ

1	2	3	4	5	6	7	8
☐	☐	☐	☐	☑	☐	☐	☐

8. กลุ่มอาชีพ (Sector)

อาชีพแม่บ้าน

9. ชื่ออาชีพและรหัสอาชีพอื่นที่หน่วยสมรรถนะนี้สามารถใช้ได้ (ถ้ามี)

Unit Group 5152 Domestic Housekeepers (ISCO – 08)

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

N/A

11. สมรรถนะย่อยและเกณฑ์การปฏิบัติงาน (Elements and Performance Criteria)

สมรรถนะย่อย (Element)	เกณฑ์ในการปฏิบัติงาน (Performance Criteria)	วิธีการประเมิน (Assessment)
40131 ทดลองให้แม่บ้านปฏิบัติงานตามความต้องการของเจ้าของบ้าน/หน่วยงาน	วิเคราะห์ ประเมินผลทักษะการปฏิบัติงานของแม่บ้านตามความต้องการของเจ้าของบ้าน/หน่วยงาน ระบุทักษะที่บกพร่องที่ควรได้รับการสอนงานจากผลการทดลองปฏิบัติงานของแม่บ้าน	การสัมภาษณ์
40132 สอนงานแนวทางการปฏิบัติงานให้แม่บ้านให้สอดคล้องตามความต้องการของเจ้าของบ้าน/หน่วยงาน	กำหนดจุดประสงค์ หัวข้อในการสอนงานให้สอดคล้องตามความต้องการของเจ้าของบ้าน/หน่วยงาน สอนงาน สื่อสาร อธิบายและแสดงให้เห็นถึงทักษะการปฏิบัติงานที่ถูกต้องของแม่บ้าน ตรวจสอบความเข้าใจ ถาม-ตอบคำถาม การปฏิบัติงานของแม่บ้าน	การสัมภาษณ์ การสาธิตการปฏิบัติงาน

12. ความรู้และทักษะก่อนหน้าที่จำเป็น (Pre-requisite Skill & Knowledge)

สามารถสื่อสารและสอนงานได้

13. ทักษะและความรู้ที่ต้องการ (Required Skills and Knowledge)

(ก) ความต้องการด้านทักษะ

ทักษะการปฏิบัติงานอาชีพแม่บ้าน

ทักษะการสื่อสาร: สามารถสื่อสารข้อมูลได้อย่างชัดเจน เข้าใจง่าย และกระตุ้นให้ผู้เรียนเกิดความสนใจ

ทักษะการนำเสนอ: สามารถนำเสนอข้อมูลได้อย่างน่าสนใจและกระตุ้นให้ผู้เรียนอยากเรียนรู้

ทักษะการฟัง: สามารถฟังปัญหาและความคิดเห็นของผู้เรียนได้อย่างตั้งใจ

ทักษะการให้คำปรึกษา: สามารถให้คำแนะนำและตอบข้อสงสัยของผู้เรียนได้อย่างตรงจุดและทันท่วงที

ทักษะการสร้างแรงจูงใจ: สามารถสร้างแรงจูงใจให้ผู้เรียนอยากเรียนรู้และพัฒนาตนเอง

(ข) ความต้องการด้านความรู้

ความรู้เกี่ยวกับการปฏิบัติงานอาชีพแม่บ้าน

14. หลักฐานที่ต้องการ (Evidence Guide)

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

(ก) หลักฐานการปฏิบัติงาน (Performance Evidence)

N/A

(ข) หลักฐานความรู้ (Knowledge Evidence)

N/A

(ค) คำแนะนำในการประเมิน

N/A

(ง) วิธีการประเมิน

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

15. ขอบเขต (Range Statement)

ขอบเขตอธิบายถึงขอบเขตของการปฏิบัติงาน และสภาพแวดล้อมอื่นๆหรือสถานการณ์อื่นๆ ที่มีผลกระทบต่อการทำงาน รวมถึงเครื่องมือ อุปกรณ์ เทคโนโลยี ทรัพยากรที่ใช้ หรือข้อกำหนดอื่นๆที่เกี่ยวข้อง

(ก) คำแนะนำ

N/A

(ข) คำอธิบายรายละเอียด

การวางแผนการสอน สามารถวางแผนการสอนได้อย่างเป็นระบบ ครอบคลุมเนื้อหาที่จำเป็น และสอดคล้องกับความสามารถของผู้เรียน

การสื่อสาร สามารถสื่อสารข้อมูลได้อย่างชัดเจน เข้าใจง่าย และกระตุ้นให้ผู้เรียนเกิดความสนใจ

การสาธิต สามารถสาธิตวิธีการทำงานได้อย่างถูกต้องและชัดเจน เพื่อให้ผู้เรียนเห็นภาพและเข้าใจขั้นตอนการทำงาน

การให้คำแนะนำ สามารถให้คำแนะนำและตอบข้อสงสัยของผู้เรียนได้อย่างตรงจุดและทันท่วงที

การประเมินผล สามารถประเมินผลการเรียนรู้ของผู้เรียนได้อย่างเป็นธรรมและสม่ำเสมอ เพื่อนำไปปรับปรุงการสอนในครั้งต่อไป

ขั้นตอนการสอนงาน

การเตรียมความพร้อม: ศึกษาข้อมูลเกี่ยวกับผู้เรียน เช่น ประสบการณ์ ความรู้ และความสามารถ วางแผนการสอนโดยละเอียด เตรียมอุปกรณ์และสื่อการสอนที่จำเป็น

การแนะนำตัวและงาน: แนะนำตนเองและบทบาทความรับผิดชอบ อธิบายเกี่ยวกับงานที่ผู้เรียนจะต้องทำ สร้างความเข้าใจในความสำคัญของงาน

การสาธิตการทำงาน: สาธิตวิธีการทำงานแต่ละขั้นตอนอย่างชัดเจน อธิบายเหตุผลของการปฏิบัติงานในแต่ละขั้นตอน

การฝึกปฏิบัติ: ให้ผู้เรียนฝึกปฏิบัติตามที่ได้เรียนรู้ ให้คำแนะนำและแก้ไขข้อผิดพลาด

การประเมินผล: สังเกตพฤติกรรมการทำงานของผู้เรียน ให้ผู้เรียนตอบคำถามเกี่ยวกับสิ่งที่ได้เรียนรู้ ให้ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุง

16. หน่วยสมรรถนะร่วม (ถ้ามี)

N/A

17. อุตสาหกรรมร่วม/กลุ่มอาชีพร่วม (ถ้ามี)

N/A

18. รายละเอียดกระบวนการและวิธีการประเมิน (Assessment Description and Procedure)

1. การสาธิตการปฏิบัติงาน
2. การสัมภาษณ์

1. รหัสหน่วยสมรรถนะ 4021

2. ชื่อหน่วยสมรรถนะ กำกับดูแลการทำงานของแม่บ้านให้เป็นด้วยความเรียบร้อย

3. ทบทวนครั้งที่ 3 / 2567

4. สร้างใหม่ ☑ **ปรับปรุง** ☐

5. สำหรับชื่ออาชีพและรหัสอาชีพ (Occupational Classification)

อาชีพแม่บ้าน

ISCO 5152 พนักงานดูแลงานบ้านแม่บ้าน

6. คำอธิบายหน่วยสมรรถนะ (Description of Unit of Competency)

หน่วยสมรรถนะนี้เกี่ยวข้องกับการใช้ความสามารถในการวางแผน จัดทำตารางงาน จัดขั้นตอนการทำงาน (workflow) กำหนดงาน มอบหมายงาน ควบคุม ตรวจสอบ จัดเก็บบันทึกผลการทำงาน และประเมินผลการทำงานของแม่บ้าน เพื่อปรับปรุงประสิทธิภาพ แก้ปัญหาและตัดสินใจให้การทำงานเป็นไปตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ และบรรลุผลสำเร็จตามมาตรฐานที่กำหนด

7. สำหรับระดับคุณวุฒิ

1	2	3	4	5	6	7	8
☐	☐	☐	☐	☑	☐	☐	☐

8. กลุ่มอาชีพ (Sector)

อาชีพแม่บ้าน

9. ชื่ออาชีพและรหัสอาชีพอื่นที่หน่วยสมรรถนะนี้สามารถใช้ได้ (ถ้ามี)

Unit Group 5152 Domestic Housekeepers (ISCO – 08)

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

N/A

11. สมรรถนะย่อยและเกณฑ์การปฏิบัติงาน (Elements and Performance Criteria)

สมรรถนะย่อย (Element)	เกณฑ์ในการปฏิบัติงาน (Performance Criteria)	วิธีการประเมิน (Assessment)
40211 จัดทำตารางการตรวจ ดูแลการปฏิบัติงานของแม่บ้าน	วางแผนกำหนดงาน จัดทำตารางการปฏิบัติงานของแม่บ้าน มอบหมายงานแม่บ้านปฏิบัติงานตามหลักของการมอบหมายงาน	การสัมภาษณ์
40212 ตรวจการปฏิบัติงานของแม่บ้านตามตารางที่กำหนด	ติดตามและควบคุมการปฏิบัติงานของแม่บ้าน จัดเก็บบันทึกผลการปฏิบัติงานตามตารางงานที่กำหนด ประเมินผลการปฏิบัติงาน เทียบกับวัตถุประสงค์และเป้าหมายที่ตั้งไว้ เสนอวิธีการปรับปรุงประสิทธิภาพปฏิบัติงาน แก้ไขปัญหาที่เหมาะสม	การสัมภาษณ์ การสาธิตการปฏิบัติงาน
40213 เก็บข้อมูลการปฏิบัติงานของแม่บ้านอย่างเป็นระบบ	จัดทำบันทึกการทำงานอย่างถูกต้องและส่งมอบภายในกำหนดเวลา มอบงานและตรวจสอบความสมบูรณ์ของบันทึกการทำงานก่อนการส่งมอบ	การสัมภาษณ์ การสาธิตการปฏิบัติงาน

12. ความรู้และทักษะก่อนหน้าที่จำเป็น (Pre-requisite Skill & Knowledge)

สามารถสื่อสารเพื่อกำกับดูแล และควบคุมการปฏิบัติงานแม่บ้านได้

13. ทักษะและความรู้ที่ต้องการ (Required Skills and Knowledge)

(ก) ความต้องการด้านทักษะ

ทักษะเกี่ยวกับการทำความสะอาด: เข้าใจขั้นตอนการทำความสะอาดที่ถูกต้อง วิธีการใช้สารเคมีและอุปกรณ์ทำความสะอาด

ทักษะการวางแผน: สามารถวางแผนงานได้อย่างมีระบบและมีประสิทธิภาพ

ทักษะการสื่อสาร: สามารถสื่อสารกับแม่บ้านได้อย่างชัดเจน เข้าใจง่าย และสร้างความร่วมมือ

ทักษะการแก้ปัญหา: สามารถวิเคราะห์ปัญหาและหาทางแก้ไขได้อย่างรวดเร็ว

ทักษะการเป็นผู้นำ: สามารถนำทีมทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

(ข) ความต้องการด้านความรู้

ความรู้เกี่ยวกับการทำความสะอาด: เข้าใจขั้นตอนการทำความสะอาดที่ถูกต้อง วิธีการใช้สารเคมีและอุปกรณ์ทำความสะอาด

14. หลักฐานที่ต้องการ (Evidence Guide)

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

(ก) หลักฐานการปฏิบัติงาน (Performance Evidence)

N/A

(ข) หลักฐานความรู้ (Knowledge Evidence)

N/A

(ค) คำแนะนำในการประเมิน

N/A

(ง) วิธีการประเมิน

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

15. ขอบเขต (Range Statement)

ขอบเขตอธิบายถึงขอบเขตของการปฏิบัติงาน และสภาพแวดล้อมอื่นๆหรือสถานการณ์อื่นๆ ที่มีผลกระทบต่อการทำงาน รวมถึงเครื่องมือ อุปกรณ์ เทคโนโลยี ทรัพยากรที่ใช้ หรือข้อกำหนดอื่นๆที่เกี่ยวข้อง

(ก) คำแนะนำ

N/A

(ข) คำอธิบายรายละเอียด

1. กำกับดูแลการทำงานของแม่บ้านให้เป็นด้วยความเรียบร้อย ประกอบด้วย

1.1 การวางแผนและกำหนดงาน: สามารถวางแผนงานทำความสะอาดได้อย่างมีประสิทธิภาพ กำหนดลำดับความสำคัญของงาน และจัดสรรเวลาได้อย่างเหมาะสม

1.2 การมอบหมายงาน: สามารถมอบหมายงานให้กับแม่บ้านได้อย่างชัดเจน เข้าใจง่าย และตรงตามความสามารถของแต่ละบุคคล

1.3 การติดตามและควบคุมงาน: สามารถติดตามความคืบหน้าของงาน ตรวจสอบคุณภาพงาน และแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นได้อย่างทันท่วงที

1.4 การประเมินผลการทำงาน: สามารถประเมินผลการทำงานของแม่บ้านได้อย่างเป็นธรรมและสม่ำเสมอ เพื่อนำไปปรับปรุงการทำงานในครั้งต่อไป

1.5 การพัฒนาบุคลากร: สามารถให้คำแนะนำและฝึกอบรมพัฒนาความรู้และทักษะให้กับแม่บ้าน

2. ขั้นตอนวิธีการปฏิบัติงาน ประกอบด้วย

2.1 วางแผนงาน: กำหนดพื้นที่ที่ต้องทำความสะอาด

2.2 กำหนดงานที่ต้องทำ เช่น การกวาดพื้น ถูพื้น เช็ดฝุ่น

2.3 กำหนดเวลาที่ต้องใช้ในการทำงานแต่ละอย่าง จัดทำตารางงาน

2.4 มอบหมายงาน: อธิบายงานที่ต้องทำอย่างละเอียด

2.5 กำหนดมาตรฐานคุณภาพของงาน กำหนดเวลาที่ต้องส่งมอบงาน

2.6 ติดตามและควบคุมงาน: ตรวจสอบความคืบหน้าของงานเป็นระยะ

2.7 ตรวจสอบคุณภาพของงาน แก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นทันที

2.8 ประเมินผลการทำงาน: ประเมินผลการทำงานของแม่บ้านแต่ละคน

2.9 ให้ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุง

3. การพัฒนาบุคลากร: จัดอบรมให้ความรู้และทักษะใหม่ๆ สนับสนุนให้แม่บ้านพัฒนาตนเอง
4. ความรู้ ทักษะที่เกี่ยวข้อง
4.1 ความรู้เกี่ยวกับการทำความสะอาด: เข้าใจขั้นตอนการทำความสะอาดที่ถูกต้อง วิธีการใช้สารเคมีและอุปกรณ์ทำความสะอาด
4.2 ทักษะการวางแผน: สามารถวางแผนงานได้อย่างมีระบบและมีประสิทธิภาพ
4.3 ทักษะการสื่อสาร: สามารถสื่อสารกับแม่บ้านได้อย่างชัดเจน เข้าใจง่าย และสร้างความร่วมมือ
4.4 ทักษะการแก้ปัญหา: สามารถวิเคราะห์ปัญหาและหาทางแก้ไขได้อย่างรวดเร็ว
4.5 ทักษะการเป็นผู้นำ: สามารถนำทีมทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ
5. คุณสมบัติของผู้กำกับดูแล
5.1 ความรับผิดชอบ: มีความรับผิดชอบต่องานที่ได้รับมอบหมาย
5.2 ความอดทน: สามารถทำงานภายใต้สภาวะกดดันได้
5.3 ความยุติธรรม: ปฏิบัติต่อแม่บ้านอย่างเท่าเทียม
5.4 ความเป็นผู้นำ: สามารถสร้างแรงจูงใจและนำทีมทำงานได้
5.5 ความสามารถในการปรับตัว: สามารถปรับตัวเข้ากับสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงได้
การกำกับดูแลการทำงานของแม่บ้านให้เป็นไปด้วยความเรียบร้อย เป็นสิ่งสำคัญที่ช่วยให้การทำงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ และส่งผลต่อภาพลักษณ์ขององค์กร

16. หน่วยสมรรถนะร่วม (ถ้ามี)

N/A

17. อุตสาหกรรมร่วม/กลุ่มอาชีพร่วม (ถ้ามี)

N/A

18. รายละเอียดกระบวนการและวิธีการประเมิน (Assessment Description and Procedure)

1. การสาธิตการปฏิบัติงาน
2. การสัมภาษณ์

1. รหัสหน่วยสมรรถนะ 4022

2. ชื่อหน่วยสมรรถนะ ให้คำแนะนำแม่บ้านให้ปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ

3. ทบทวนครั้งที่ 3 / 2567

4. สร้างใหม่ ☑ **ปรับปรุง** ☐

5. สำหรับชื่ออาชีพและรหัสอาชีพ (Occupational Classification)

Unit Group 5152 Domestic Housekeepers (ISCO – 08)

ISCO 5152 พนักงานดูแลงานบ้านแม่บ้าน

6. คำอธิบายหน่วยสมรรถนะ (Description of Unit of Competency)

หน่วยสมรรถนะนี้เกี่ยวข้องกับการให้คำปรึกษาแนะนำแก่แม่บ้าน ประยุกต์ใช้เทคนิคและกลยุทธ์การให้คำปรึกษาแนะนำ สอนงาน ฝึกอบรม ความรู้ทักษะแม่บ้านเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานที่จะช่วยให้การทำงานเป็นไปอย่างราบรื่นและมีคุณภาพมากขึ้น เน้นทักษะในการสื่อสาร การให้คำแนะนำ และการแก้ไขปัญหาเพื่อให้แม่บ้านสามารถปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้องและมีประสิทธิภาพ

7. สำหรับระดับคุณวุฒิ

1	2	3	4	5	6	7	8
☐	☐	☐	☐	☑	☐	☐	☐

8. กลุ่มอาชีพ (Sector)

อาชีพแม่บ้าน

9. ชื่ออาชีพและรหัสอาชีพอื่นที่หน่วยสมรรถนะนี้สามารถใช้ได้ (ถ้ามี)

Unit Group 5152 Domestic Housekeepers (ISCO – 08)

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

N/A

11. สมรรถนะย่อยและเกณฑ์การปฏิบัติงาน (Elements and Performance Criteria)

สมรรถนะย่อย (Element)	เกณฑ์ในการปฏิบัติงาน (Performance Criteria)	วิธีการประเมิน (Assessment)
40221 จัดอบรมเพื่อพัฒนาทักษะการปฏิบัติงานแม่บ้าน	วิเคราะห์ หัวข้อการอบรม เพื่อพัฒนาทักษะการปฏิบัติงานแม่บ้านให้สอดคล้องกับความต้องการของแม่บ้าน จัดทำแผนการอบรมที่ครอบคลุมเนื้อหา เตรียมสื่อ วัสดุ อุปกรณ์ สถานที่ ที่ใช้ในการอบรม ดำเนินการอบรม เลือกใช้เทคนิคการอบรมที่เหมาะสม เพื่อถ่ายทอดทักษะการปฏิบัติงานแม่บ้านได้ตรงตามวัตถุประสงค์ ประเมินผลระหว่างการอบรม สังเกตปฏิกิริยาของผู้เข้าอบรม และปรับเปลี่ยนวิธีการอบรมให้เหมาะสม	การสัมภาษณ์
40222 แลกเปลี่ยนทัศนคติและประสบการณ์การปฏิบัติงานแม่บ้าน	เปิดโอกาสให้แม่บ้านได้ถามคำถาม แสดงความคิดเห็น แลกเปลี่ยนทัศนคติและประสบการณ์การปฏิบัติงานแม่บ้าน ให้คำปรึกษาแนะนำ ถ่ายทอดทักษะการปฏิบัติงาน และแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นในการปฏิบัติงานแม่บ้าน	การสัมภาษณ์ การสาธิตการปฏิบัติงาน

12. ความรู้และทักษะก่อนหน้าที่จำเป็น (Pre-requisite Skill & Knowledge)

สามารถสื่อสารเพื่อกำกับดูแล และให้คำปรึกษาในการปฏิบัติงานแม่บ้านได้

13. ทักษะและความรู้ที่ต้องการ (Required Skills and Knowledge)

(ก) ความต้องการด้านทักษะ

เทคนิคการให้คำปรึกษาแก่พนักงานทั้งที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการ

(ข) ความต้องการด้านความรู้

ความรู้เกี่ยวกับวิธีการ/เครื่องมือที่จำเป็นสำหรับการบริหารผลการปฏิบัติงาน เช่น แบบจำลอง (Model) การประเมินผลการปฏิบัติงาน หลักเกณฑ์การประชุมเพื่อชี้แจงวิธีการประเมินผลและผลการประเมิน ความรู้เกี่ยวกับบทบาทของการสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพสำหรับการให้คำปรึกษา เป็นต้น ความรู้เกี่ยวกับข้อกำหนดด้านแรงงานสัมพันธ์ และความหลากหลายของข้อปฏิบัติต่าง ๆ

14. หลักฐานที่ต้องการ (Evidence Guide)

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

(ก) หลักฐานการปฏิบัติงาน (Performance Evidence)

แสดงความสามารถในการติดตาม ประเมินผลการดำเนินงานพนักงาน ตั้งแต่การกำหนดเป้าหมายและการวางแผนการทำงาน การสื่อสารกับทีมงาน การสั่งงานและมอบหมายงาน การให้คำปรึกษาแก่พนักงานทั้งที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการ

(ข) หลักฐานความรู้ (Knowledge Evidence)

- แสดงความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับนโยบายและระเบียบวิธีปฏิบัติขององค์กรที่เกี่ยวข้องกับการบริหารผลการปฏิบัติงาน หลักการบริหารผลการปฏิบัติงาน รูปแบบของมาตรฐานการปฏิบัติงาน ระบบการบริหารผลการปฏิบัติงาน วิธีการ/เครื่องมือที่จำเป็นสำหรับการบริหารผลการปฏิบัติงาน
- แสดงความรู้เกี่ยวกับข้อกำหนดด้านแรงงานสัมพันธ์ และความหลากหลายของข้อปฏิบัติต่าง ๆ

(ค) คำแนะนำในการประเมิน

N/A

(ง) วิธีการประเมิน

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

15. ขอบเขต (Range Statement)

ขอบเขตอธิบายถึงขอบเขตของการปฏิบัติงาน และสภาพแวดล้อมอื่นๆหรือสถานการณ์อื่นๆ ที่มีผลกระทบต่อการทำงาน รวมถึงเครื่องมือ อุปกรณ์ เทคโนโลยี ทรัพยากรที่ใช้ หรือข้อกำหนดอื่นๆที่เกี่ยวข้อง

(ก) คำแนะนำ

N/A

(ข) คำอธิบายรายละเอียด

1. ทักษะและความรู้ที่จำเป็นสำหรับผู้ให้คำแนะนำ เช่น

- ความรู้เกี่ยวกับงานทำความสะอาด: เข้าใจขั้นตอนการทำความสะอาดต่างๆ ชนิดของอุปกรณ์และสารเคมีที่ใช้
- ทักษะการสื่อสาร: สื่อสารได้อย่างชัดเจน เข้าใจง่าย และสร้างความสัมพันธ์ที่ดี
- ทักษะการฟัง: ฟังปัญหาและความคิดเห็นของผู้อื่นอย่างตั้งใจ
- ทักษะการให้คำปรึกษา: ให้คำแนะนำที่เป็นประโยชน์และสร้างสรรค์
- ทักษะการแก้ไขปัญหา: สามารถวิเคราะห์ปัญหาและหาแนวทางแก้ไขได้อย่างมีประสิทธิภาพ
- ความรู้เกี่ยวกับจิตวิทยา: เข้าใจพฤติกรรมของมนุษย์และสามารถสร้างแรงจูงใจให้ผู้อื่นได้

2. แนวปฏิบัติที่ดีในการให้คำแนะนำแม่บ้าน

- ให้คำแนะนำแบบตัวต่อตัว: เพื่อให้สามารถพูดคุยและให้คำแนะนำได้อย่างตรงจุด
- ใช้ภาษาที่เข้าใจง่าย: หลีกเลี่ยงคำศัพท์ที่ยากและซับซ้อน
- ให้ตัวอย่างที่เป็นรูปธรรม: เพื่อให้แม่บ้านเข้าใจได้ง่ายขึ้น
- ให้โอกาสแม่บ้านได้ถามคำถาม: เพื่อให้แน่ใจว่าแม่บ้านเข้าใจสิ่งที่ได้รับคำแนะนำ
- ให้กำลังใจและชื่นชม: เมื่อแม่บ้านทำได้ดี
- ติดตามผล: เพื่อดูว่าคำแนะนำที่ให้ไปมีผลต่อการทำงานของแม่บ้านหรือไม่

3. การจัดอบรมเพื่อพัฒนาทักษะการปฏิบัติงานของแม่บ้าน
การจัดอบรมเพื่อพัฒนาทักษะการปฏิบัติงานของแม่บ้านเป็นสิ่งสำคัญอย่างยิ่ง เพื่อให้แม่บ้านมีความรู้ความสามารถในการทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและได้มาตรฐาน นอกจากนี้ยังช่วยเพิ่มขวัญและกำลังใจในการทำงานให้กับพนักงานอีกด้วย
4. ขั้นตอนการจัดอบรม
4.1 วิเคราะห์ความต้องการ:
4.2 ประเมินความรู้และทักษะปัจจุบัน: ทำการประเมินความรู้และทักษะของแม่บ้านแต่ละคน เพื่อระบุจุดแข็ง จุดอ่อน และช่องว่างในการพัฒนา
4.3 กำหนดวัตถุประสงค์ของการอบรม: กำหนดเป้าหมายที่ชัดเจนว่าต้องการให้แม่บ้านมีความรู้และทักษะอะไรเพิ่มขึ้น
4.4 เลือกหัวข้อการอบรม: เลือกหัวข้อที่สอดคล้องกับความต้องการและปัญหาที่พบเจอในปัจจุบัน เช่น การทำความสะอาดพื้นผิวต่างๆ การใช้สารเคมี การดูแลรักษาอุปกรณ์
4.5 ออกแบบหลักสูตร:
กำหนดเนื้อหา: ออกแบบเนื้อหาการอบรมให้ครอบคลุมทุกหัวข้อที่ต้องการสอน
เลือกวิธีการสอน: เลือกวิธีการสอนที่หลากหลาย เช่น การบรรยาย การสาธิต การปฏิบัติจริง
จัดทำเอกสารประกอบการอบรม: จัดทำเอกสารประกอบการอบรม เช่น สไลด์นำเสนอ ใบความรู้ เพื่อให้ผู้เข้าอบรมได้ศึกษาเพิ่มเติม
4.6 เลือกวิทยากร:
เลือกวิทยากรที่มีความรู้และประสบการณ์: เลือกวิทยากรที่มีความรู้ความเชี่ยวชาญในด้านการทำความสะอาด หรือผู้ที่มีประสบการณ์ในการฝึกอบรม
วิทยากรภายในองค์กร: อาจเป็นหัวหน้างาน หรือพนักงานที่มีความรู้ความสามารถ
วิทยากรภายนอก: เชิญวิทยากรจากสถาบันฝึกอบรม หรือบริษัทผู้ผลิตผลิตภัณฑ์ทำความสะอาด
4.7 จัดเตรียมสถานที่และอุปกรณ์:
เลือกสถานที่: เลือกสถานที่ที่สะดวกต่อการเดินทางและมีอุปกรณ์ครบครัน
เตรียมอุปกรณ์: เตรียมอุปกรณ์ที่จำเป็นสำหรับการอบรม เช่น โปรเจคเตอร์ จอฉาย สื่อการสอน
4.8 ดำเนินการอบรม:
สร้างบรรยากาศการเรียนรู้: สร้างบรรยากาศที่ผ่อนคลายและเปิดโอกาสให้ผู้เข้าอบรมได้มีส่วนร่วม
ใช้สื่อการสอนที่หลากหลาย: ใช้สื่อการสอนที่น่าสนใจและเข้าใจง่าย
ให้ผู้เข้าอบรมได้ปฏิบัติจริง: จัดกิจกรรมให้ผู้เข้าอบรมได้ฝึกปฏิบัติจริง เพื่อเสริมสร้างทักษะ
ประเมินผลระหว่างการอบรม: สังเกตพฤติกรรมและสอบถามความคิดเห็นของผู้เข้าอบรม
4.9 ประเมินผลการอบรม:
ประเมินผลทันทีหลังการอบรม: สอบถามความคิดเห็นของผู้เข้าอบรมเกี่ยวกับการอบรม
ประเมินผลระยะยาว: ติดตามผลการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมและประสิทธิภาพการทำงานของผู้เข้าอบรม
5. หัวข้อการอบรมที่ควรนำเสนอ
ความรู้พื้นฐานเกี่ยวกับการทำความสะอาด: ประเภทของคราบ สารเคมีที่ใช้ วิธีการทำความสะอาดพื้นผิวต่างๆ
การใช้เครื่องมือและอุปกรณ์: วิธีการใช้งานและการดูแลรักษาเครื่องมือและอุปกรณ์ทำความสะอาด
การรักษาสุขอนามัย: การป้องกันการแพร่กระจายของเชื้อโรค การดูแลความสะอาดของตนเอง
การทำงานเป็นทีม: การทำงานร่วมกัน การสื่อสาร และการแก้ไขปัญหา
การประหยัดพลังงาน: วิธีการประหยัดน้ำ ประหยัดไฟ และลดการใช้สารเคมี
6. แนวทางการปฏิบัติหลังการอบรม
ติดตามผล: ติดตามผลการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมและประสิทธิภาพการทำงานของผู้เข้าอบรม
ให้คำแนะนำ: ให้คำแนะนำและแก้ไขปัญหาให้กับผู้เข้าอบรมอย่างต่อเนื่อง
จัดอบรมเพิ่มเติม: จัดอบรมเพิ่มเติมในหัวข้อที่ผู้เข้าอบรมต้องการ หรือเมื่อมีการเปลี่ยนแปลงกระบวนการทำงาน
ให้รางวัล: ให้รางวัลแก่ผู้เข้าอบรมที่มีผลการปฏิบัติงานดี เพื่อเป็นการสร้างแรงจูงใจ
7. การบริหารผลการปฏิบัติงาน หมายถึง การพัฒนา การติดตามผล การประเมินผล และการปรับปรุงผลการปฏิบัติงาน รวมทั้งคุณลักษณะเชิงพฤติกรรมที่มีคุณค่าต่อการปฏิบัติงานภายในเวลาที่กำหนดไว้อย่างแน่นอน โดยมุ่งเน้นความสอดคล้องของผลการปฏิบัติงานของบุคคลให้เป็นไปในทิศทางเดียวกับเป้าหมายรวมขององค์กร ด้วยการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์อย่างต่อเนื่อง และสม่ำเสมอ
8. วงจรที่สำคัญในการบริหารผลการปฏิบัติงานให้เกิดประสิทธิภาพ ประกอบด้วย 4 ขั้นตอนย่อย ได้แก่ การวางแผนผลการดำเนินงาน (Performance Planning) การให้ข้อมูลสะท้อนกลับและการพัฒนา (Performance Feedback and Development) การประเมินผลการปฏิบัติงาน (Performance Appraisal)และการให้รางวัลและโอกาสการพัฒนา (Performance Reward and Opportunity)
9. การวางแผนผลการดำเนินงาน เป็นการกำหนดปัจจัยวัดผลงานโดยผู้บังคับบัญชาจะต้องวางแผนเป้าหมายในการทำงานร่วมกับผู้ใต้บังคับบัญชา เน้นการสื่อสารสองทางแบบมีส่วนร่วม (Two-way Communications)

10. การให้ข้อมูลสะท้อนกลับและการพัฒนา (Performance Feedback and Development) หมายถึง
การให้ข้อมูลป้อนกลับถึงผลการปฏิบัติงานของพนักงานอันนำไปสู่ข้อตกลงร่วมกันในการพัฒนาต่อไป
เป็นขั้นตอนที่เกิดขึ้นภายหลังจากที่หัวหน้างานและผู้ถูกประเมินได้วางแผนปัจจัยผลการดำเนินงาน (Performance Planning) เสร็จเป็นที่เรียบร้อยแล้วในช่วงต้นปี หลังจากนั้นหัวหน้างานจะต้องติดตามตรวจสอบว่าพนักงานมีผลงานเป็นไปตามเป้าหมายของปัจจัยประเมินผลงานที่กำหนดขึ้นในช่วงต้นปีหรือไม่
11. หน้าที่ของหัวหน้างานในการตรวจสอบการทำงาน ประกอบด้วย การให้ข้อมูลป้อนกลับแก่พนักงานถึงผลการปฏิบัติงานจริงที่เกิดขึ้น (Performance Feedback) และคิดหาวิธีการหรือเครื่องมือนำไปสู่การพัฒนาพนักงาน (Performance Development)
12. การนำแนวคิดตัวชี้วัดผลงานหลัก (Key Performance Indicators: KPIs) มาใช้ จะต้องประกอบด้วย 3 ส่วนหลัก คือ ปัจจัยที่ใช้ประเมินผลงาน
น้ำหนักของปัจจัยที่กำหนด และวิธีการประเมินผลงาน
13. แนวทางการกำหนดดัชนีชี้วัดผลการปฏิบัติงาน แบ่งได้เป็น ประเภทที่มุ่งเน้นปริมาณของงาน (จำนวนผลงานที่ทำได้สำเร็จเปรียบเทียบกับปริมาณงานที่กำหนด หรือปริมาณงานที่ควรจะทำได้ในเวลาที่ควรจะเป็น) ประเภทที่มุ่งเน้นคุณภาพของงาน (ความถูกต้อง ความประณีต ความเรียบร้อยของงาน และตรงตามมาตรฐานของงาน) ประเภทที่มุ่งเน้นความรวดเร็วหรือทันการณ์ (เวลาที่ใช้ปฏิบัติงานเทียบกับเวลาที่กำหนดไว้) และประเภทที่มุ่งเน้นความประหยัดหรือความคุ้มค่าในการใช้ทรัพยากร (การประหยัดในการใช้วัสดุอุปกรณ์ต้นทุน หรือค่าใช้จ่ายในการทำงาน การระวังรักษาเครื่องมือเครื่องใช้)
ดัชนีชี้วัดผลการปฏิบัติงาน รวมถึง
• ตัวชี้วัดที่ใช้ประเมินผลการดำเนินงานจริงเปรียบเทียบกับชุดของเป้าหมายที่กำหนด
• มาตรฐานการดำเนินงานที่เป็นการระบุระดับของการปฏิบัติงานที่ต้องการจากแต่ละบุคคลหรือจากกลุ่ม ซึ่งอาจจะแสดงเป็นเป้าหมายในเชิงคุณภาพหรือเชิงปริมาณ และอาจจะเกี่ยวข้องกับ
ประสิทธิภาพ
ความตรงต่อเวลา
การนำเสนอส่วนบุคคล
ระดับความถูกต้องในการปฏิบัติงาน
ความสอดคล้องกับระเบียบ/ขั้นตอนการทำงาน
มาตรฐานการให้บริการแก่ลูกค้า
การมีปฏิสัมพันธ์กับทีมงาน
เวลาที่ใช้ในการตอบสนอง
การสูญเสียที่น้อยที่สุด
ต้นทุนต่ำที่สุด
14. การให้คำแนะนำเกี่ยวกับผลลัพธ์แก่พนักงาน หมายถึง
• การให้ข้อมูลย้อนกลับที่ตั้งอยู่บนข้อเท็จจริง/หลักฐานของผลการดำเนินงาน
• การเห็นชอบร่วมกันในผลการดำเนินงานจริงและระดับผลการดำเนินงานที่ต้องการ
• การบ่งชี้กิจกรรมที่ควรปรับปรุง กำหนดเวลาและเป้าหมายสำหรับการประเมินครั้ง/รอบถัดไป
15. การระบุมาตรการปรับปรุงแก้ไข หมายถึง
• การให้การสนับสนุนอย่างเพียงพอ เช่น การใช้ระบบพี่เลี้ยงและให้คำปรึกษา (Mentoring) การสอนงาน (Coaching) การฝึกอบรม ทรัพยากรที่ต้องการ ข้อมูล
• การให้การสนับสนุน/แก้ไขปัญหานอกเหนือจากหน้าที่งานที่พนักงานกำลังเผชิญ
• การจัดสรรหน้าที่ความรับผิดชอบและการปรับภาระงาน
• การปรับโครงสร้างการปฏิบัติงาน
• การปรับปรุงภาระงานที่ต้องการและ/หรือมาตรฐานการทำงาน
16. โปรแกรมการให้รางวัลและการสร้างแรงจูงใจ หมายถึง
• การจัดสรรอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบที่เพิ่มขึ้น
• อำนาจดุลพินิจ (Discretionary Power) ที่เพิ่มขึ้น
• การรับรู้การให้รางวัลเป็นการภายใน ซึ่งรวมถึงการจัดทำแผ่นป้ายจารึกคุณความดี การชี้แจงในจุลสารภายในองค์กร หรือในที่ประชุมทีมงาน
• การจ่ายโบนัส/เงินรางวัล
• การเลื่อนตำแหน่ง
• วันหยุด
17. ระเบียบการด้านวินัยและการเลิกจ้าง หมายถึง
• การเตือนด้วยวาจา ประกอบกับการเตือนเป็นลายลักษณ์อักษรตามขั้นตอน ซึ่งรวมถึงการลงลายมือชื่อของพนักงานและผู้เข้าร่วมการประชุมที่เป็นพยาน
• การลดตำแหน่งและการถอดถอนอำนาจหน้าที่/การอนุญาตและหน้าที่ความรับผิดชอบ

- การลดจำนวนชั่วโมงทำงานล่วงเวลาที่จัดสรรให้
- ข้อกำหนดที่ไม่สามารถต่อรองได้ เพื่อให้พนักงานเข้าร่วมการฝึกอบรม เข้าร่วมการให้คำปรึกษา หรือการประชุมที่จำเป็นอื่น ๆ
- การประยุกต์ใช้ขั้นตอนที่กำหนดและบทลงโทษที่เป็นธรรมและเที่ยงตรง
- การดำเนินงานตามระเบียบวิธีปฏิบัติตามข้อกำหนดทางกฎหมายและจรรยาบรรณในการดำเนินงานขององค์กร

การกำหนดเงื่อนไขการบังคับใช้ระเบียบการด้านวินัยและการเลิกจ้าง เกี่ยวข้องกับ

- นโยบายและระเบียบวิธีปฏิบัติขององค์กร
- ข้อกำหนดทางกฎหมาย

16. หน่วยสมรรถนะร่วม (ถ้ามี)

N/A

17. อุตสาหกรรมร่วม/กลุ่มอาชีพร่วม (ถ้ามี)

N/A

18. รายละเอียดกระบวนการและวิธีการประเมิน (Assessment Description and Procedure)

1. การสาธิตการปฏิบัติงาน
2. การสัมภาษณ์

1. รหัสหน่วยสมรรถนะ 4023

2. ชื่อหน่วยสมรรถนะ ประเมินผลการปฏิบัติงานของแม่บ้าน

3. ทบทวนครั้งที่ 3 / 2567

4. สร้างใหม่ ☑ **ปรับปรุง** ☐

5. สำหรับชื่ออาชีพและรหัสอาชีพ (Occupational Classification)

Unit Group 5152 Domestic Housekeepers (ISCO – 08)

ISCO 5152 พนักงานดูแลงานบ้านแม่บ้าน

6. คำอธิบายหน่วยสมรรถนะ (Description of Unit of Competency)

หน่วยสมรรถนะนี้เกี่ยวข้องกับการตรวจสอบประเมินผลการปฏิบัติงานของแม่บ้าน การกำหนดเกณฑ์การประเมินผลการปฏิบัติงานของแม่บ้านอย่างชัดเจน จะช่วยให้การประเมินเป็นไปอย่างเป็นธรรมและสอดคล้องกับงานที่ต้องรับผิดชอบ ซึ่งจะส่งผลต่อการพัฒนาประสิทธิภาพในการทำงานของแม่บ้านได้เป็นอย่างดี

7. สำหรับระดับคุณวุฒิ

1	2	3	4	5	6	7	8
☐	☐	☐	☐	☑	☐	☐	☐

8. กลุ่มอาชีพ (Sector)

อาชีพแม่บ้าน

9. ชื่ออาชีพและรหัสอาชีพอื่นที่หน่วยสมรรถนะนี้สามารถใช้ได้ (ถ้ามี)

Unit Group 5152 Domestic Housekeepers (ISCO – 08)

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

N/A

11. สมรรถนะย่อยและเกณฑ์การปฏิบัติงาน (Elements and Performance Criteria)

สมรรถนะย่อย (Element)	เกณฑ์ในการปฏิบัติงาน (Performance Criteria)	วิธีการประเมิน (Assessment)
40231 ประเมินการปฏิบัติงานแม่บ้านให้สอดคล้องกับงานที่ปฏิบัติจริง	กำหนดเกณฑ์การให้คะแนนประเมินผลการปฏิบัติงานของแม่บ้านที่ชัดเจน ใช้เครื่องมือประเมินสอดคล้องกับงานที่ปฏิบัติจริง	การสัมภาษณ์
40232 สรุปผลการปฏิบัติงานของแม่บ้านที่อยู่ในการดูแลอย่างเป็นธรรมและซื่อตรง	สรุปผลประเมินการปฏิบัติงานของแม่บ้าน แจ้งผลการประเมินและให้คำแนะนำแก่แม่บ้าน ระบุแนวทางปรับปรุงแก้ไขจากการประเมินผลงานรายบุคคล	การสัมภาษณ์ การสาธิตการปฏิบัติงาน

12. ความรู้และทักษะก่อนหน้าที่จำเป็น (Pre-requisite Skill & Knowledge)

สามารถสื่อสารเพื่อกำกับดูแล และควบคุมการปฏิบัติงานแม่บ้านได้

13. ทักษะและความรู้ที่ต้องการ (Required Skills and Knowledge)

(ก) ความต้องการด้านทักษะ
- ทักษะการกำหนดเป้าหมายและการวางแผนการทำงาน
- ทักษะการสื่อสารกับทีมงาน การสั่งงานและมอบหมายงาน
- ความสามารถในการตัดสินใจ และการแก้ไขปัญหา
- เทคนิคการให้คำปรึกษาแก่พนักงานทั้งที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการ
(ข) ความต้องการด้านความรู้
- ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับหลักการบริหารผลการปฏิบัติงาน รูปแบบของมาตรฐานการปฏิบัติงาน ระบบการบริหารผลการปฏิบัติงาน
- นโยบายและระเบียบวิธีปฏิบัติขององค์กรที่เกี่ยวข้องกับการบริหารผลการปฏิบัติงาน
- ความรู้เกี่ยวกับวิธีการ/เครื่องมือที่จำเป็นสำหรับการบริหารผลการปฏิบัติงาน เช่น แบบจำลอง (Model) การประเมินผลการปฏิบัติงาน หลักเกณฑ์การประชุมเพื่อชี้แจงวิธีการประเมินผลและผลการประเมิน
- ความรู้เกี่ยวกับบทบาทของการสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพสำหรับการให้คำปรึกษา เป็นต้น

14. หลักฐานที่ต้องการ (Evidence Guide)

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

(ก) หลักฐานการปฏิบัติงาน (Performance Evidence)
- แสดงความสามารถในการติดตาม ประเมินผลการดำเนินงานพนักงาน ตั้งแต่การกำหนดเป้าหมายและการวางแผนการทำงาน การสื่อสารกับทีมงาน การสั่งงานและมอบหมายงาน การให้คำปรึกษาแก่พนักงานทั้งที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการ
- แสดงความสามารถในการตัดสินใจ และการแก้ไขปัญหา

(ข) หลักฐานความรู้ (Knowledge Evidence)
- แสดงความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับนโยบายและระเบียบวิธีปฏิบัติขององค์กรที่เกี่ยวข้องกับการบริหารผลการปฏิบัติงาน หลักการบริหารผลการปฏิบัติงาน รูปแบบของมาตรฐานการปฏิบัติงาน ระบบการบริหารผลการปฏิบัติงาน วิธีการ/เครื่องมือที่จำเป็นสำหรับการบริหารผลการปฏิบัติงาน

(ค) คำแนะนำในการประเมิน

N/A

(ง) วิธีการประเมิน
- สังเกตการณ์ผลการดำเนินงาน
- ทดสอบโดยให้แสดงบทบาทสมมติ
- ทำแบบทดสอบกรณีศึกษา
- ทดสอบความรู้โดยการตอบคำถามด้วยวาจาหรือข้อเขียน
- พิจารณารายงานจากหน่วยงานภายนอก
- มอบหมายงาน/โครงการ
- ทดสอบโดยการฝึกซ้อมกับสถานการณ์จำลอง

15. ขอบเขต (Range Statement)

ขอบเขตอธิบายถึงขอบเขตของการปฏิบัติงาน และสภาพแวดล้อมอื่นๆหรือสถานการณ์อื่นๆ ที่มีผลกระทบต่อการทำงาน รวมถึงเครื่องมือ อุปกรณ์ เทคโนโลยี ทรัพยากรที่ใช้ หรือข้อกำหนดอื่นๆที่เกี่ยวข้อง

(ก) คำแนะนำ

N/A

(ข) คำอธิบายรายละเอียด

1. การกำหนดเกณฑ์การประเมินที่ชัดเจน โดยเกณฑ์การประเมิน เช่น
- ความสะอาด: ประเมินความสะอาดของพื้นผิวต่างๆ เช่น พื้น กระเบื้อง เฟอร์นิเจอร์ ห้องน้ำ ห้องครัว
- ความเรียบร้อย: ประเมินการจัดเรียงสิ่งของ การจัดเก็บอุปกรณ์ทำความสะอาด
- คุณภาพงาน: ประเมินความละเอียดรอบคอบในการทำงาน เช่น การขัดเงา การขจัดคราบ
- ความตรงต่อเวลา: ประเมินการปฏิบัติงานตามเวลาที่กำหนด
- ทัศนคติในการทำงาน: ประเมินความขยันหมั่นเพียร ความรับผิดชอบ และความกระตือรือร้น
- การปฏิบัติตามกฎระเบียบ: ประเมินการปฏิบัติตามกฎระเบียบขององค์กร

2. เครื่องมือที่ใช้ประเมินควรหลากหลาย ประกอบด้วย
- แบบประเมิน: ใช้แบบประเมินที่ออกแบบมาโดยเฉพาะ เพื่อให้ได้ข้อมูลที่ครอบคลุมและเป็นรูปธรรม

- การสังเกตการณ์: สังเกตพฤติกรรมการทำงานของแม่บ้านในขณะปฏิบัติงาน
- การสัมภาษณ์: สัมภาษณ์แม่บ้านเพื่อรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ
- การตรวจสอบงาน: ตรวจสอบผลงานที่แม่บ้านได้ปฏิบัติ
- การให้คะแนน: ใช้เกณฑ์การให้คะแนนที่ชัดเจน เช่น ระดับ 1-5 หรือ ดีมาก ดี พอใช้ ปรับปรุง

3. การให้ความสำคัญกับความคิดเห็นของผู้เกี่ยวข้อง
- ผู้บังคับบัญชา: ประเมินจากมุมมองของผู้บังคับบัญชาเกี่ยวกับประสิทธิภาพการทำงานโดยรวม
- เพื่อนร่วมงาน: ประเมินจากมุมมองของเพื่อนร่วมงานเกี่ยวกับการทำงานร่วมกัน
- ผู้รับบริการ: ประเมินจากความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ

4. การให้โอกาสในการพัฒนา
- ระบุจุดแข็งและจุดอ่อน: ชี้ให้เห็นถึงจุดแข็งและจุดอ่อนของแต่ละบุคคล
- วางแผนการพัฒนา: วางแผนการพัฒนาศักยภาพเพื่อให้แม่บ้านสามารถแก้ไขจุดอ่อนและพัฒนาตนเอง
- ให้การฝึกอบรม: จัดอบรมให้ความรู้และทักษะที่จำเป็น

5. หน้าที่ของหัวหน้างานในการตรวจสอบการทำงาน ประกอบด้วย การให้ข้อมูลป้อนกลับแก่พนักงานถึงผลการปฏิบัติงานจริงที่เกิดขึ้น (Performance Feedback) และคิดหาวิธีการหรือเครื่องมือนำไปสู่การพัฒนาพนักงาน (Performance Development)

6. ความยุติธรรมหรือความเท่าเทียมกันในการประเมินผลงาน ประกอบด้วย
- ความยุติธรรมเชิงกระบวนการหมายถึง ความเหมาะสมของกระบวนการประเมิน ได้แก่ โอกาสในการแสดงความคิดเห็น ความคงเส้นคงวาในการประเมิน และความเกี่ยวข้องกับงานและปราศจากอคติ
- ความยุติธรรมเชิงการปฏิบัติต่อบุคคลหมายถึง การติดต่อสื่อสารและการปฏิบัติต่อบุคคลอย่างเหมาะสม ได้แก่ ความซื่อสัตย์และการปฏิบัติอย่างมีจรรยาบรรณ และการสื่อสารและการแจ้งผลการประเมินอย่างรวดเร็วและละเอียด
- ความยุติธรรมเชิงผลลัพธ์หมายถึงความเหมาะสมของการตัดสินและผลลัพธ์ที่ตามมา โดยที่ผลลัพธ์มีความสอดคล้องกับความคาดหวังของพนักงาน

7. การนำแนวคิดตัวชี้วัดผลงานหลัก (Key Performance Indicators: KPIs) มาใช้ จะต้องประกอบด้วย 3 ส่วนหลัก คือ ปัจจัยที่ใช้ประเมินผลงาน น้ำหนักของปัจจัยที่กำหนด และวิธีการประเมินผลงาน

8. แนวทางการกำหนดดัชนีชี้วัดผลการปฏิบัติงาน แบ่งได้เป็น ประเภทที่มุ่งเน้นปริมาณของงาน (จำนวนผลงานที่ทำได้สำเร็จเปรียบเทียบกับปริมาณงานที่กำหนด หรือปริมาณงานที่ควรจะทำได้ในเวลาที่ควรจะเป็น) ประเภทที่มุ่งเน้นคุณภาพของงาน (ความถูกต้อง ความประณีต ความเรียบร้อยของงาน และตรงตามมาตรฐานของงาน) ประเภทที่มุ่งเน้นความรวดเร็วหรือทันการณ์ (เวลาที่ใช้ปฏิบัติงานเทียบกับเวลาที่กำหนดไว้) และประเภทที่มุ่งเน้นความประหยัดหรือความคุ้มค่าในการใช้ทรัพยากร (การประหยัดในการใช้วัสดุอุปกรณ์ต้นทุน หรือค่าใช้จ่ายในการทำงาน การระวังรักษาเครื่องมือเครื่องใช้)

9. ดัชนีชี้วัดผลการปฏิบัติงาน รวมถึง
- ตัวชี้วัดที่ใช้ประเมินผลการดำเนินงานจริงเปรียบเทียบกับชุดของเป้าหมายที่กำหนด
- มาตรฐานการดำเนินงานที่เป็นการระบุระดับของการปฏิบัติงานที่ต้องการจากแต่ละบุคคลหรือจากกลุ่ม ซึ่งอาจจะแสดงเป็นเป้าหมายในเชิงคุณภาพหรือเชิงปริมาณ และอาจจะเกี่ยวข้องกับ
- ประสิทธิภาพ
- ความตรงต่อเวลา
- การนำเสนอส่วนบุคคล
- ระดับความถูกต้องในการปฏิบัติงาน
- ความสอดคล้องกับระเบียบ/ขั้นตอนการทำงาน
- มาตรฐานการให้บริการแก่ลูกค้า
- การมีปฏิสัมพันธ์กับทีมงาน
- เวลาที่ใช้ในการตอบสนอง
- การสูญเสียที่น้อยที่สุด
- ต้นทุนต่ำที่สุด

10. การให้คำแนะนำเกี่ยวกับผลลัพธ์แก่พนักงาน หมายถึง
- การให้ข้อมูลย้อนกลับที่ตั้งอยู่บนข้อเท็จจริง/หลักฐานของผลการดำเนินงาน
- การเห็นชอบร่วมกันในผลการดำเนินงานจริงและระดับผลการดำเนินงานที่ต้องการ
- การบ่งชี้กิจกรรมที่ควรปรับปรุง กำหนดเวลาและเป้าหมายสำหรับการประเมินครั้ง/รอบถัดไป

11. การระบุมาตรการปรับปรุงแก้ไข หมายถึง
- การให้การสนับสนุนอย่างเพียงพอ เช่น การใช้ระบบพี่เลี้ยงและให้คำปรึกษา (Mentoring) การสอนงาน (Coaching) การฝึกอบรม ทรัพยากรที่ต้องการ ข้อมูล

- การให้การสนับสนุน/แก้ไขปัญหานอกเหนือจากหน้าที่งานที่พนักงานกำลังเผชิญ
- การจัดสรรหน้าที่ความรับผิดชอบและการปรับภาระงาน
- การปรับโครงสร้างการปฏิบัติงาน
- การปรับปรุงภาะงานที่ต้องการและ/หรือมาตรฐานการทำงาน

16. หน่วยสมรรถนะร่วม (ถ้ามี)

N/A

17. อุตสาหกรรมร่วม/กลุ่มอาชีพร่วม (ถ้ามี)

N/A

18. รายละเอียดกระบวนการและวิธีการประเมิน (Assessment Description and Procedure)

1. การสาธิตการปฏิบัติงาน
2. การสัมภาษณ์