มาตรฐานอาชีพและคุณวุฒิวิชาชีพ
Occupational Standard and Professional Qualifications

สาขาวิชาชีพการท่องเที่ยว การโรงแรม ภัตตาคารและร้านอาหาร
สาขางานท่องเที่ยว อาชีพสำรองบัตรโดยสาร

จัดทำโดย สถาบันคุณวุฒิวิชาชีพ (องค์การมหาชน)

1. ชื่อมาตรฐานอาชีพ

สาขาวิชาชีพการท่องเที่ยว การโรงแรม ภัตตาคารและร้านอาหาร สาขางานท่องเที่ยว อาชีพสำรองบัตรโดยสาร

2. ประวัติการปรับปรุงมาตรฐาน

- โครงการทบทวนมาตรฐานอาชีพและคุณวุฒิวิชาชีพ สาขาวิชาชีพการท่องเที่ยว การโรงแรม ภัตตาคารและร้านอาหาร พ.ศ. 2562 - โครงการทบทวนมาตรฐานอาชีพและคุณวุฒิวิชาชีพ สาขาวิชาชีพการท่องเที่ยว การโรงแรม ภัตตาคารและร้านอาหาร พ.ศ. 2567

3. ทะเบียนอ้างอิง (Imprint)

N/A

4. ข้อมูลเบื้องต้น

N/A

5. ประวัติการปรับปรุงมาตรฐานในแต่ละครั้ง

- โครงการทบทวนมาตรฐานอาชีพและคุณวุฒิวิชาชีพ สาขาวิชาชีพการท่องเที่ยว การโรงแรม ภัตตาคารและร้านอาหาร พ.ศ. 2562 - โครงการทบทวนมาตรฐานอาชีพและคุณวุฒิวิชาชีพ สาขาวิชาชีพการท่องเที่ยว การโรงแรม ภัตตาคารและร้านอาหาร พ.ศ. 2567

6. ครั้งที่

2/2567

7. คุณวุฒิวิชาชีพที่ครอบคลุม (Professional Qualifications included)

สาขาวิชาชีพการท่องเที่ยว การโรงแรม ภัตตาคารและร้านอาหาร

สาขางานท่องเที่ยว

อาชีพสำรองบัตรโดยสาร ระดับ 6

8. คุณวุฒิวิชาชีพที่เกี่ยวข้อง (Related Professional Qualifications)

N/A

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

รหัสหน่วยสมรรถนะ	เนื้อหา
7.05.211	วางแผน ดำเนินกิจกรรมและประเมินผลกลยุทธ์ทางการตลาดสำหรับงานสำรองบัตรโดยสาร
7.07.223	บริหารและควบคุมค่าใช้จ่ายของการสำรองบัตรโดยสารในการดำเนินธุรกิจ
7.08.250	วางแผนการจัดโครงการฝึกอบรม และประเมินผลโครงการสำหรับงานผู้สำรองบัตรโดยสาร
7.09.100	บริหารธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับการสำรองบัตรโดยสารให้เป็นไปตามข้อกำหนดของกฎหมาย
7.09.108	จัดตารางการทำงานและมอบหมายงานให้พนักงานผู้สำรองบัตรโดยสาร
7.09.251	วางแผน ดำเนินการและประเมินผลการปฏิบัติงานของผู้สำรองบัตรโดยสาร
7.16.252	พัฒนา ดำเนินการ และบริหารกลยุทธ์ทางธุรกิจในงานสำรองบัตรโดยสาร

10. ระดับคุณวุฒิ

10.1 สาขาวิชาชีพการท่องเที่ยว การโรงแรม ภัตตาคารและร้านอาหาร สาขางานท่องเที่ยว อาชีพสำรองบัตรโดยสาร ระดับ 6

คุณลักษณะของผลการเรียนรู้ (Characteristics of Outcomes)

เป็นบุคคลที่มีทักษะในการบริหารจัดการ ครอบคลุมสมรรถนะ ชั้น 3, 4 และ 5 โดยสามารถ วางแผน ดำเนินกิจกรรมและประเมินผลกลยุทธ์ทางการตลาด บริหารและควบคุมค่าใช้จ่ายในการดำเนินธุรกิจ วางแผนการจัดโครงการฝึกอบรม และประเมินผลโครงการ บริหารธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับงานสำรองบัตรโดยสารให้เป็นไปตามข้อกำหนดของกฎหมาย จัดตารางทำงานและมอบหมายงานให้พนักงาน วางแผน ดำเนินการและประเมินผลการปฏิบัติงาน พัฒนา ดำเนินการ และบริหารกลยุทธ์ทางธุรกิจในงานสำรองบัตรโดยสารได้

การเลื่อนระดับคุณวุฒิวิชาชีพ (Qualification Pathways)

1. เป็นผู้สำเร็จการศึกษาไม่น้อยกว่าระดับปริญญาตรี ในสาขาวิชาที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจการบิน หรือการโรงแรม หรือการบริการ หรือการท่องเที่ยว
2. มีประสบการณ์การทำงานในคุณวุฒิวิชาชีพที่ขอรับการประเมินไม่ต่ำกว่า 5 ปี หรือ
3. มีประสบการณ์การทำงานระดับผู้จัดการในคุณวุฒิวิชาชีพที่ขอรับการประเมินไม่ต่ำกว่า 3 ปี หรือ
4. ไม่เป็นโรคที่กฎหมายกำหนดว่าสุขภาพไม่สมบูรณ์เป็นอุปสรรคในการทำงาน 5 โรค ดังนี้คือ

โรคเรื้อน, วัณโรคระยะอันตราย, ติดยาเสพติดให้โทษอย่างร้ายแรง, โรคเท้าช้างในระยะที่ปรากฏอาการ เป็นที่รังเกียจแก่สังคม และโรคพิษสุราเรื้อรัง
(อ้างอิงจากแหล่งข้อมูล http://www.doctor.or.th/article/detail/5368 สืบค้นเมื่อวันที่ 22 กันยายน 2562)

หลักเกณฑ์การต่ออายุหนังสือรับรองมาตรฐานอาชีพ

N/A

กลุ่มบุคคลในอาชีพ (Target Group)

ผู้จัดการฝ่ายจำหน่ายบัตรโดยสาร (Ticketing Manager)

หน่วยสมรรถนะ (หน่วยสมรรถนะทั้งหมดของคุณวุฒิวิชาชีพนี้)

7.05.211 วางแผน ดำเนินกิจกรรมและประเมินผลกลยุทธ์ทางการตลาดสำหรับงานสำรองบัตรโดยสาร

7.07.223 บริหารและควบคุมค่าใช้จ่ายของการสำรองบัตรโดยสารในการดำเนินธุรกิจ

7.08.250 วางแผนการจัดโครงการฝึกอบรม และประเมินผลโครงการสำหรับงานผู้สำรองบัตรโดยสาร

7.09.100 บริหารธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับการสำรองบัตรโดยสารให้เป็นไปตามข้อกำหนดของกฎหมาย

7.09.108 จัดตารางการทำงานและมอบหมายงานให้พนักงานผู้สำรองบัตรโดยสาร

7.09.251 วางแผน ดำเนินการและประเมินผลการปฏิบัติงานของผู้สำรองบัตรโดยสาร

7.16.252 พัฒนา ดำเนินการ และบริหารกลยุทธ์ทางธุรกิจในงานสำรองบัตรโดยสาร

ตารางแผนผังแสดงหน้าที่

1. ตารางแสดงหน้าที่ 1

ประกาศใช้ ณ

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

ความมุ่งหมายหลัก Key Purpose	บทบาทหลัก Key Roles		หน้าที่หลัก Key Function	
คำอธิบาย	รหัส	คำอธิบาย	รหัส	คำอธิบาย
พัฒนาศักยภาพบุคลากรในสาขาวิชาชีพการท่องเที่ยว อาชีพสำรองบัตรโดยสาร สำหรับกลุ่มสาขาตัวแทนธุรกิจนำเที่ยว ให้เป็นที่ยอมรับ	7	ปฏิบัติงานในอาชีพสำรองบัตรโดยสารได้อย่างมีคุณภาพ	7.05	บริการลูกค้า ปฏิบัติงานด้านการขายและการตลาด
			7.07	บริหารการเงิน
			7.08	พัฒนาทรัพยากรมนุษย์
			7.09	จัดการทรัพยากร
			7.16	บริหารและการเป็นผู้นำ

คำอธิบาย ตารางแผนผังแสดงหน้าที่เป็นแผนผังที่ใช้วิเคราะห์หน้าที่งานเพื่อให้ได้หน้าที่หลัก (Key Function)

2. ตารางแสดงหน้าที่ 1 (ต่อ)

ประกาศใช้ ณ

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

หน้าที่หลัก Key Function		หน่วยสมรรถนะ Unit of Competence		หน่วยสมรรถนะย่อย Element of Competence	
รหัส	**คำอธิบาย**	**รหัส**	**คำอธิบาย**	**รหัส**	**คำอธิบาย**
7.05	บริการลูกค้า ปฏิบัติงานด้านการขายและการตลาด	7.05.211	วางแผน ดำเนินกิจกรรมและประเมินผลกลยุทธ์ทางการตลาดสำหรับงานสำรองบัตรโดยสาร	7.05.211.01	ระบุบริบทของกิจกรรมการขาย
				7.05.211.02	วางแผนกิจกรรมการขาย
				7.05.211.03	เตรียมความพร้อมในการเข้าเยี่ยมลูกค้าเพื่อการขาย
				7.05.211.04	เข้าเยี่ยมลูกค้าเพื่อการขาย
				7.05.211.05	ประเมินผลการทำกิจกรรมการขาย
7.07	บริหารการเงิน	7.07.223	บริหารและควบคุมค่าใช้จ่ายของการสำรองบัตรโดยสารในการดำเนินธุรกิจ	7.07.223.01	ระบุบริบทของค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน
				7.07.223.02	บริหารจัดการค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน
				7.07.223.03	ควบคุมค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน
7.08	พัฒนาทรัพยากรมนุษย์	7.08.250	วางแผนการจัดโครงการฝึกอบรมและประเมินผลโครงการสำหรับงานผู้สำรองบัตรโดยสาร	7.08.250.01	ตรวจสอบความต้องการฝึกอบรม
				7.08.250.02	เตรียมแผนการฝึกอบรม
				7.08.250.03	จัดโครงการฝึกอบรมและพัฒนาในที่ทำงาน
				7.08.250.04	ตรวจสอบโครงการฝึกอบรมและพัฒนาในที่ทำงาน
				7.08.250.05	ประเมินโครงการฝึกอบรมและพัฒนาในที่ทำงาน
				7.08.250.06	ประเมินโครงการฝึกอบรมและพัฒนาในที่ทำงาน
7.09	จัดการทรัพยากร	7.09.100	บริหารธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับการสำรองบัตรโดยสารให้เป็นไปตามข้อกำหนดของกฎหมาย	7.09.100.01	ศึกษาข้อกฎหมายที่จำเป็นสำหรับการบริหารธุรกิจ
				7.09.100.02	บริหารงานให้สอดคล้องกับข้อกำหนดทางกฎหมาย
				7.09.100.03	ศึกษาหาความรู้เกี่ยวกับกฎหมายเพิ่มเติม
		7.09.108	จัดตารางการทำงานและมอบหมายงานให้พนักงานผู้สำรองบัตรโดยสาร	7.09.108.01	ระบุบทบาทของตารางการปฏิบัติงาน

หน้าที่หลัก Key Function		หน่วยสมรรถนะ Unit of Competence		หน่วยสมรรถนะย่อย Element of Competence	
รหัส	คำอธิบาย	รหัส	คำอธิบาย	รหัส	คำอธิบาย
7.09	จัดการทรัพยากร	7.09.108	จัดตารางการทำงานและมอบหมายงานให้พนักงานผู้สำรองบัตรโดยสาร	7.09.108.02	อธิบายเกี่ยวกับเงื่อนไขการว่าจ้างงาน
				7.09.108.03	จัดทำตารางการปฏิบัติงาน
				7.09.108.04	ปรับปรุงข้อมูลพนักงาน
		7.09.251	วางแผน ดำเนินการและประเมินผลการปฏิบัติงานของผู้สำรองบัตรโดยสาร	7.09.251.01	วางแผนและพัฒนาระบบการบริหารผลการปฏิบัติงานของพนักงาน
				7.09.251.02	ดำเนินการประเมินผลการปฏิบัติงานของพนักงาน
				7.09.251.03	ให้คำปรึกษาแก่พนักงาน
				7.09.251.04	นำระบบการให้รางวัลและการสร้างแรงจูงใจมาใช้
				7.09.251.05	นำระเบียบการด้านวินัยและการเลิกจ้างมาใช้
7.16	บริหารและการเป็นผู้นำ	7.16.252	พัฒนา ดำเนินการและบริหารกลยุทธ์ทางธุรกิจในงานสำรองบัตรโดยสาร	7.16.252.01	วิเคราะห์สภาพแวดล้อมทางธุรกิจทั้งภายนอกและภายในธุรกิจ
				7.16.252.02	กำหนดแผนและกลยุทธ์ทางธุรกิจ
				7.16.252.03	ดำเนินการตามแผนธุรกิจ
				7.16.252.04	ติดตามการดำเนินการตามแผนธุรกิจ
				7.16.252.05	จัดการความเสี่ยงที่เกี่ยวข้องกับกลยุทธ์ทางธุรกิจ

คำอธิบาย

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

1. รหัสหน่วยสมรรถนะ 7.05.211

2. ชื่อหน่วยสมรรถนะ วางแผน ดำเนินกิจกรรมและประเมินผลกลยุทธ์ทางการตลาดสำหรับงานสำรองบัตรโดยสาร

3. ทบทวนครั้งที่ 2 / 2568

4. สร้างใหม่ ☐ **ปรับปรุง** ☑

5. สำหรับชื่ออาชีพและรหัสอาชีพ (Occupational Classification)

1229 (ISCO-88:TH) สำรองบัตรโดยสาร

6. คำอธิบายหน่วยสมรรถนะ (Description of Unit of Competency)

หน่วยสมรรถนะนี้ เป็นหน่วยที่เกี่ยวกับทักษะและความรู้ที่จำเป็นในการวางแผนและดำเนินกิจกรรมการขาย

7. สำหรับระดับคุณวุฒิ

1	2	3	4	5	6	7	8
☐	☐	☐	☐	☐	☑	☐	☐

8. กลุ่มอาชีพ (Sector)

กลุ่มสาขาวิชาชีพการท่องเที่ยว การโรงแรมและภัตตาคาร

9. ชื่ออาชีพและรหัสอาชีพอื่นที่หน่วยสมรรถนะนี้สามารถใช้ได้ (ถ้ามี)

4222 (ISCO-88:TH) พนักงานบริการส่วนหน้าของโรงแรม
5121 (ISCO-88:TH) แม่บ้านในโรงแรม
3414 (ISCO-88:TH) ที่ปรึกษาการเดินทางท่องเที่ยว

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

N/A

11. สมรรถนะย่อยและเกณฑ์การปฏิบัติงาน (Elements and Performance Criteria)

สมรรถนะย่อย (Element)	เกณฑ์ในการปฏิบัติงาน (Performance Criteria)	วิธีการประเมิน (Assessment)
7.05.211.01 ระบุบริบทของกิจกรรมการขาย	1.1 อธิบายวัตถุประสงค์ของแผนการขายอย่างชัดเจน 1.1 อธิบายวัตถุประสงค์ของแผนการขายอย่างชัดเจน 1.3 กำหนดตัวชี้วัดในการประเมินผลการขาย	การจำลองสถานการณ์ การประเมินด้วยบุคคลที่ 3 การสังเกตการณ์ ณ สถานที่ปฏิบัติงาน การสัมภาษณ์ การสาธิตการปฏิบัติงาน ข้อสอบข้อเขียน แฟ้มสะสมผลงาน

สมรรถนะย่อย (Element)	เกณฑ์ในการปฏิบัติงาน (Performance Criteria)	วิธีการประเมิน (Assessment)
7.05.211.02 วางแผนกิจกรรมการขาย	2.1 ระบุ วิเคราะห์และรวบรวมข้อมูลที่จะใช้ในกระบวนการวางแผนการขาย โดยเฉพาะข้อมูลบริษัท ลูกค้าและข้อมูลทางการตลาด 2.2 หาแหล่งที่มาของลูกค้าในอนาคตและสร้างโปรไฟล์ไว้ 2.3 วางแผนและจัดตารางกิจกรรมการขายสำหรับกลุ่มลูกค้าเดิมและกลุ่มลูกค้าใหม่ ตามเอกสารภายในและ/หรือระบบที่เกี่ยวข้อง 2.4 ประมาณการรายได้โดยอาศัยการวิเคราะห์ข้อมูลทางการตลาดที่รวบรวมมาข้างต้น ประกอบกับข้อมูลลูกค้าเดิมและลูกค้ากลุ่มใหม่ รวมถึงความคิดเห็นจากหัวหน้างาน และเพื่อนร่วมงาน หรือผู้ที่เกี่ยวข้อง 2.5 วางแผนกิจกรรมที่จะเพิ่มโอกาสสูงสุดในการบรรลุเป้าหมายของผลการขาย โดยคำนึงถึงเวลาและจังหวะที่	การจำลองสถานการณ์ การประเมินด้วยบุคคลที่ 3 การสังเกตการณ์ ณ สถานที่ปฏิบัติงาน การสัมภาษณ์ การสาธิตการปฏิบัติงาน ข้อสอบข้อเขียน แฟ้มสะสมผลงาน
7.05.211.03 เตรียมความพร้อมในการเข้าเยี่ยมลูกค้าเพื่อการขาย	3.1 ทำการนัดหมายล่วงหน้าสำหรับการเข้าเยี่ยมลูกค้าเพื่อการขาย 3.2 พัฒนากลยุทธ์และขั้นเชิงในการเข้าเยี่ยมลูกค้าเพื่อการขาย 3.3 รวบรวมข้อมูลเฉพาะและเครื่องมือสนับสนุนการเข้าเยี่ยมลูกค้าเพื่อการขายส่วนบุคคล	การจำลองสถานการณ์ การประเมินด้วยบุคคลที่ 3 การสังเกตการณ์ ณ สถานที่ปฏิบัติงาน การสัมภาษณ์ การสาธิตการปฏิบัติงาน ข้อสอบข้อเขียน แฟ้มสะสมผลงาน
7.05.211.04 เข้าเยี่ยมลูกค้าเพื่อการขาย	4.1 เข้าพบลูกค้าตามตารางนัดหมาย 4.2 สร้างความสัมพันธ์และสร้างความเป็นมิตรกับลูกค้า 4.3 สร้างความไว้ใจและความเชื่อมั่นให้กับลูกค้า 4.4 ระบุและแก้ไขประเด็นเกี่ยวกับการซื้อของลูกค้า 4.5 ใช้เทคนิคการขายเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและโอกาสในบรรลุเป้าหมายในการขาย 4.6 ให้ข้อมูลเกี่ยวกับจุดเด่นและประโยชน์ของสินค้าและบริการตามนโยบายและขั้นตอนของบริษัท 4.7 ขอข้อมูลย้อนกลับจากลูกค้า 4.8 หาข้อมูลการตลาดจากลูกค้า	การจำลองสถานการณ์ การประเมินด้วยบุคคลที่ 3 การสังเกตการณ์ ณ สถานที่ปฏิบัติงาน การสัมภาษณ์ การสาธิตการปฏิบัติงาน ข้อสอบข้อเขียน แฟ้มสะสมผลงาน
7.05.211.05 ประเมินผลการทำกิจกรรมการขาย	5.1 ทบทวนกิจกรรมการขายตามวิธีที่กำหนดไว้ 5.2 รวบรวมผลการทบทวนกิจกรรมการขายสำหรับแผนการขายในอนาคต 5.3 จัดทำรายงานการขาย 5.4 ให้ข่าวสารการตลาดเพื่อสนับสนุนกิจกรรมวางแผนการขาย 5.5 แบ่งปันข้อมูลเกี่ยวกับการขายให้สมาชิกในทีมขาย	การจำลองสถานการณ์ การประเมินด้วยบุคคลที่ 3 การสังเกตการณ์ ณ สถานที่ปฏิบัติงาน การสัมภาษณ์ การสาธิตการปฏิบัติงาน ข้อสอบข้อเขียน แฟ้มสะสมผลงาน

12. ความรู้และทักษะก่อนหน้าที่จำเป็น (Pre-requisite Skill & Knowledge)

N/A

13. ทักษะและความรู้ที่ต้องการ (Required Skills and Knowledge)

(ก) ความต้องการด้านทักษะ

- ทักษะการวิจัย
- ทักษะการสื่อสาร การเจรจาต่อรอง การสร้างความสัมพันธ์ และทักษะระหว่างบุคคล
- การปฏิบัติตามกฎหมายที่เกี่ยวกับการส่งเสริมและการขายผลิตภัณฑ์และบริการ
- ความสามารถในการตอบสนองและการเอาชนะการปฏิเสธการซื้อ
- ความสามารถในการให้คำแนะนำและข้อเสนอแนะ ตามความต้องการ ความจำเป็น และความชอบของลูกค้า
- ความสามารถในการใช้เทคนิคการขายที่หลากหลาย เพื่อบรรลุเป้าหมายโดยปราศจากการกดดันต่อลูกค้า

(ข) ความต้องการด้านความรู้

- นโยบายขององค์กรและขั้นตอนการดำเนินงานที่เกี่ยวกับการส่งเสริมการขายผลิตภัณฑ์และ/หรือบริการ
- หลักการส่งเสริมการขายและการขาย
- ความรู้เกี่ยวกับผลิตภัณฑ์และบริการ
- ความรู้เกี่ยวกับตลาดเป้าหมายสำหรับองค์กร
- ความรู้เกี่ยวกับความชอบ ความจำเป็น และความต้องการของลูกค้าที่แตกต่างกัน

14. หลักฐานที่ต้องการ (Evidence Guide)

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

(ก) หลักฐานการปฏิบัติงาน (Performance Evidence)

- แฟ้มสะสมงาน
- ผลการสัมภาษณ์
- ผลการสังเกตการณ์ ณ หน้างานจริง
- ผลการประเมินด้วยบุคคลที่ 3
- ผลการประเมินจากโครงการที่รับผิดชอบ
- ผลการจำลองสถานการณ์และบทบาทสมมุติ

(ข) หลักฐานความรู้ (Knowledge Evidence)

- ผลข้อสอบข้อเขียน
- ผลการสัมภาษณ์
- ผลการประเมินด้วยบุคคลที่ 3

(ค) คำแนะนำในการประเมิน

การประเมินควรให้ความสำคัญกับบริบทเฉพาะของอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว การโรงแรม และภัตตาคาร

(ง) วิธีการประเมิน

- ข้อสอบข้อเขียน
- แฟ้มสะสมงาน
- การสัมภาษณ์
- การสังเกตการณ์ ณ หน้างานจริง
- การประเมินด้วยบุคคลที่ 3
- การประเมินจากโครงการที่รับผิดชอบ
- การจำลองสถานการณ์และบทบาทสมมุติ

15. ขอบเขต (Range Statement)

ขอบเขตอธิบายถึงขอบเขตของการปฏิบัติงาน และสภาพแวดล้อมอื่น ๆ หรือสถานการณ์อื่น ๆ ที่มีผลกระทบต่อการทำงาน รวมถึงเครื่องมือ อุปกรณ์ เทคโนโลยี ทรัพยากรที่ใช้ หรือข้อกำหนดอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง

(ค) คำแนะนำ

ไม่มี

(ง) คำอธิบายรายละเอียด

หน่วยสมรรถนะนี้ มีขอบเขตและบริบทที่ครอบคลุมเกณฑ์ในการปฏิบัติงาน ดังนี้

- โอกาสในการพัฒนาความรู้เกี่ยวกับสินค้าและบริการ หมายถึง
• ประสบการณ์ส่วนบุคคล
• การศึกษาข้อมูลจากแผ่นพับ และสื่ออื่น ๆ จากผู้ขายและผู้ผลิต
• การอ่านฉลากผลิตภัณฑ์
• การเข้าร่วมการเปิดตัวสินค้า
• การเยี่ยมชมกิจการของผู้ขาย ผู้จัดจำหน่าย และผู้ผลิต
• การประชุมร่วมกับตัวแทนขาย
- ประโยชน์ที่ตกแก่พนักงานในกรณีที่มีความรู้เกี่ยวกับสินค้าและบริการอยู่ในระดับสูง หมายรวมถึง
• ความสามารถในการให้ความช่วยเหลืออย่างมืออาชีพแก่ลูกค้า
• ความสามารถในการแยกความแตกต่างระหว่างทางเลือกต่าง ๆ ที่มี
• การตอบสนองความต้องการของลูกค้า
• การสร้างโอกาสในการขายสูงสุด
• การเอาชนะอุปสรรคในการขายได้มากขึ้น
- ความรู้เกี่ยวกับสินค้าและบริการ ได้แก่ ความรู้เกี่ยวกับการท่องเที่ยวและการขนส่ง การประชุมหรือสัมมนาที่มี ห้องจัดเลี้ยงหรือสิ่งอำนวยความสะดวกที่มี ร้านค้าและภัตตาคาร อาหารและเครื่องดื่ม ร้านค้าปลีกต่าง ๆ เช่น ร้านดอกไม้ ร้านจำหน่ายสุรา ร้านจำหน่ายของขวัญของที่ระลึก
- เทคนิคการวิจัยทั้งที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการ หมายถึง
• การประชุม/อภิปรายร่วมกับเพื่อนร่วมงาน ผู้บริหารและลูกค้า
• การศึกษาข้อเท็จจริงเกี่ยวกับสินค้าและบริการขององค์กร
• การสร้างความคุ้นเคยกับการรับฟังความคิดเห็นจากลูกค้า รวมถึงการร้องเรียน
• การศึกษาและวิจัยข้อมูลของสินค้าจากผู้ขาย
• การดำเนินการทดสอบเพื่อประเมินคุณภาพและความแตกต่าง
• การวิจัยจากสื่อทั่วไป
• การพัฒนา แจกจ่าย และวิเคราะห์คำตอบที่ได้รับจากแบบสอบถาม
□ การอ่านผลงานวิจัยและผลการประเมินที่จัดทำโดยหน่วยงานภายนอก
- ข้อมูลย้อนกลับจากลูกค้า รวมถึง
• การพัฒนา แจกจ่าย และวิเคราะห์คำตอบที่ได้รับจากแบบสอบถาม
• การพูดคุยกับลูกค้าเพื่อให้ได้รับความคิดและความเห็นเกี่ยวกับสินค้าและบริการ
• การตรวจสอบรูปแบบและแนวโน้มการซื้อสินค้า
- การแบ่งปันความรู้เกี่ยวกับสินค้าและบริการ หมายถึง
• การจัดประชุมภายในเพื่อแบ่งปันข้อมูล
• การจัดทำข้อมูลและรายงานให้กับพนักงาน
• การสาธิตการใช้สินค้าและบริการ
• การทดสอบอาหารและเครื่องดื่ม
• การอนุญาตให้พนักงานได้มีโอกาสใช้สินค้าและบริการขององค์กร
- การริเริ่มกิจกรรมเพื่อระบุการเปลี่ยนแปลงในความชอบ ความต้องการ ความจำเป็น ความปรารถนา และความคาดหวังของลูกค้า หมายถึง
• การดำเนินการวิจัยตลาด
• การจัดจ้างหน่วยงานวิจัยจากภายนอกองค์กร
• การติดตามแนวโน้มและการเปลี่ยนแปลงของรูปแบบการขายภายในองค์กร โดยอ้างอิงจากฐานข้อมูลลูกค้า และ/หรือประวัติการขาย สถิติการใช้สินค้า
• การรวบรวมข้อมูลจากลูกค้าโดยจัดการสนทนากลุ่ม (Focus Group)
• การเข้าร่วมการวิจัยของอุตสาหกรรม
• การขอรับ ศึกษาและทำความเข้าใจงานวิจัยตลาดเกี่ยวกับการเปลี่ยนแปลงความชอบของลูกค้า
- การสนับสนุนการเปลี่ยนแปลงในสินค้า บริการ มาตรฐานการบริการ หมายถึง

- การแนะนำเหตุผลสำหรับการเปลี่ยนแปลง
- การจัดทำเอกสารนำเสนอเพื่อสนับสนุนข้อเสนอการเปลี่ยนแปลง
- การดำเนินการใด ๆ เพื่อให้เชื่อมั่นว่าข้อเสนอการเปลี่ยนแปลงมีเหตุผลรองรับและคำนึงถึงค่าใช้จ่ายอย่างครบถ้วน
- การจัดทำแผนปฏิบัติการเพื่อนำข้อเสนอการเปลี่ยนแปลงไปใช้ปฏิบัติ
- การเข้าร่วมกิจกรรมกลุ่มที่ออกแบบสำหรับการระบุและพัฒนาการเปลี่ยนแปลงที่เกี่ยวข้อง
- วิพากษ์ข้อเสนอการเปลี่ยนแปลงที่จัดทำโดยบุคคลอื่น

- แนวคิดของกลุ่มตลาดเป้าหมาย หมายถึง
- การระบุกลุ่มตลาดเป้าหมายขององค์กร
- การระบุความแตกต่างระหว่างกลุ่มตลาดเป้าหมายถาวรต่าง ๆ
- การอธิบายได้ว่าเพราะเหตุใดกลุ่มตลาดเป้าหมายถาวรนั้นจึงถูกเลือก
- การอธิบายการปรับเปลี่ยนสินค้าและ/หรือบริการขององค์กรเพื่อตอบสนองความต้องการของกลุ่มตลาดเป้าหมาย
- การระบุสินค้าและ/หรือบริการที่ประยุกต์เข้ากับกลุ่มตลาดเป้าหมาย
- การศึกษาวิเคราะห์งานวิจัยตลาดสำหรับการพัฒนากลุ่มตลาดเป้าหมาย

- แนวคิดของตลาดเฉพาะกลุ่ม หมายถึง
- คำจำกัดความของตลาดเฉพาะกลุ่ม
- ประโยชน์ของการระบุและสถาปนาตลาดเฉพาะกลุ่ม
- การอธิบายการตอบสนองขององค์กรต่อความต้องการของกลุ่มตลาดเฉพาะกลุ่มและความแตกต่างของการตอบสนองเมื่อเทียบกับกลุ่มตลาดเป้าหมายอื่น

- ความแตกต่างของข้อเสนอและการส่งเสริมการตลาดเพื่อตอบสนองกลุ่มเป้าหมายที่แตกต่างกัน หมายถึง
- การพิจารณาส่วนประสมการตลาด เช่น ราคา ช่องทางการจัดจำหน่าย สินค้า และการส่งเสริมการขาย
- การระบุแนวทางการพัฒนาและกระบวนการวิจัยเพื่อบ่งชี้ข้อเสนอต่อกลุ่มตลาดเป้าหมายกลุ่มต่าง ๆ
- การระบุกระบวนการติดตามประเมินและดัชนีชี้วัดที่เกี่ยวข้องกับประเมินการส่งเสริมการขาย

- แหล่งข้อมูลเกี่ยวกับกลุ่มตลาดเป้าหมายเฉพาะขององค์กร หมายถึง
- ข้อมูลภายใน สถิติการขาย ประวัติการซื้อสินค้า ฐานข้อมูลลูกค้า รายการสินค้า บัญชีลูกค้า
- งานวิจัยตลาด
- ข้อมูลจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เช่น ผู้ขายสินค้า ผู้จัดจำหน่าย ตัวแทน สำนักงานใหญ่ ผู้ผลิต ผู้ค้าส่ง บริษัทที่ดำเนินกิจกรรมทางการตลาด
- ข้อมูลย้อนกลับจากลูกค้า เช่น ความเห็นจากลูกค้า ข้อร้องเรียน

- คุณลักษณะทางประชากรศาสตร์ หมายถึง
- อายุ
- เพศ
- สถานภาพการสมรส รวมถึงรายละเอียดของครอบครัว
- ธรรมชาติและขนาดของการซื้อ เช่น บริษัท ส่วนบุคคล ตัวแทน ค้าส่ง ค้าปลีก รัฐบาล ภายในประเทศ และต่างประเทศ
- ระดับรายได้และ/หรือรายได้ที่สามารถใช้จ่ายได้จริง (Disposable Income)
- แหล่งเงินกู้ที่เข้าถึงได้
- เชื้อชาติ ภาษาพูด
- ที่อยู่
- การจ้างงาน เช่น ประเภทหรือสถานะการจ้าง
- รูปแบบการขนส่งที่ใช้
- สื่อที่บริโภค
- ทางเลือกการชำระเงิน

- ประโยชน์ของการใช้แนวคิดกลุ่มตลาดเป้าหมาย หมายถึง
- ความสามารถในการตอบสนองความต้องการที่ระบุได้ดีขึ้น
- การขายที่เร็วขึ้นและทำกำไรได้มากขึ้น
- ลูกค้าพึงพอใจมากขึ้น
- ความสูญเสียน้อยลง
- ผลการประเมินที่ดีขึ้น เช่น เป็นผู้ขายในกลุ่มพิเศษ

- การรู้จักและเข้าใจกลุ่มเป้าหมายได้ดีขึ้น เนื่องจากมีการสถาปนาความสัมพันธ์กับกลุ่ม เป้าหมาย
- การลดโอกาสที่คู่แข่งขันจะเข้าสู่ตลาด

- กิจกรรมส่งเสริมการตลาด หมายถึง

- การรณรงค์ทางสื่อ
- การส่งเสริมภายใน เช่น ใช้สื่อที่จัดแสดง การทดสอบสินค้า การปรากฏตัวของผู้ได้รับความนิยม กิจกรรมการตลาด การนำเสนอแพคเกจพิเศษ

- สื่อส่งเสริมการตลาดสำหรับใช้ภายในองค์กร หมายถึง

- การจัดแสดงบริเวณหน้าร้าน (Window Displays)
- การจัดแสดงตามสถานที่ต่าง ๆ
- สื่อโฆษณาที่สนับสนุนสินค้าและบริการต่าง ๆ
- ป้ายแสดงราคา
- การใช้สินค้าจริง
- การใช้อุปกรณ์ประกอบการนำเสนอ หรือเน้นย้ำสินค้าหรือบริการที่ต้องการส่งเสริม
- การรวมกับสื่อภายนอกและการรณรงค์อื่น ๆ

- การส่งเสริมสินค้าและ/หรือบริการให้แก่ลูกค้าด้วยวาจา หมายรวมถึง

- ความซื่อสัตย์และความถูกต้องในรายละเอียด
- ความสอดคล้องกับนโยบายและระเบียบวิธีปฏิบัติที่เกี่ยวกับการขาย
- การใช้เทคนิคการตั้งคำถามและการฟังที่เหมาะสม
- การใช้คำพูดที่เป็นการบรรยายหรือให้รายละเอียด
- การนำเสนอให้เห็นถึงประโยชน์ที่ได้รับ
- การเปรียบเทียบระหว่างสินค้าและ/หรือบริการอื่น ๆ
- การให้ข้อเสนอแนะและคำแนะนำ
- การตอบสนองความต้องการของลูกค้า

- การสาธิตการใช้สินค้าและ/หรือบริการ หมายถึง

- การแสดงให้ลูกค้าเห็น
- การสร้างความเกี่ยวข้องกับลูกค้า
- การคำนึงถึงความมั่นคงและความปลอดภัยตลอดการสาธิต
- ความสอดคล้องกับนโยบายและระเบียบวิธีปฏิบัติขององค์กร
- ความสอดคล้องกับบทบัญญัติทางกฎหมายที่เกี่ยวข้อง

- การเข้าหาลูกค้า หมายถึง

- การระบุเวลาที่เหมาะสมของการเข้าหา
- การกล่าวคำต้อนรับลูกค้า
- การแจ้งชื่อและนำเสนอความช่วยเหลือ
- การระบุแนวทางการขายที่เหมาะสมกับสถานการณ์
- การสร้างความประทับใจเพื่อกระตุ้นและ/หรือดำรงรักษาความสนใจของลูกค้า
- การตอบสนองต่อพฤติกรรมการซื้อของลูกค้าที่สังเกตเห็น

- การรวบรวมข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการขาย รวมถึง

- การประยุกต์ใช้เทคนิคการตั้งคำถามเพื่อประเมินแรงจูงใจในการซื้อของลูกค้า
- การใช้ทักษะการฟังเพื่อประเมินความต้องการของลูกค้า
- การตีความและแปลความหมายภาษากายของลูกค้า
- หากเป็นไปได้ ให้เรียกลูกค้าด้วยชื่ออย่างเหมาะสม
- การพาลูกค้าไปยังสินค้าที่ต้องการ

- ทักษะการขาย หมายถึง

- การจับคู่ความต้องการของลูกค้ากับสินค้าและบริการ
- การสื่อสารคุณลักษณะและประโยชน์ของสินค้าอย่างชัดเจนให้แก่ลูกค้า
- การบรรยายวิธีการใช้สินค้าและ/หรือบริการและข้อกำหนดด้านความปลอดภัยให้แก่ลูกค้า
- การใช้บริการของผู้เชี่ยวชาญเมื่อจำเป็น

- การตอบคำถามปกติของลูกค้าเกี่ยวกับสินค้าและบริการอย่างถูกต้องและซื่อสัตย์ หรือขอความช่วยเหลือจากผู้มีประสบการณ์
- อุปสรรคในการขาย หมายถึง
- การระบุและยอมรับข้อโต้แย้งของลูกค้า
- การแบ่งกลุ่มข้อโต้แย้งเป็นเรื่องของ ราคา เวลา และคุณลักษณะของสินค้าและบริการ
- การเสนอทางเลือกตามนโยบายขององค์กร
- การประยุกต์ใช้ทักษะการแก้ปัญหาเพื่อเอาชนะอุปสรรคในการขาย
- การใช้กลยุทธ์ feel-felt-found (“ดิฉันเข้าใจว่าคุณรู้สึกอย่างไร” “คนอื่นก็เคยรู้สึกแบบเดียวกับคุณมาแล้ว” “และในที่สุด เขาก็พบว่า...”)
- การสร้างโอกาสในการขายสูงสุด หมายถึง
- การรับรู้โอกาสในการขาย (ได้เพิ่มขึ้น)
- การแนะนำลูกค้าเกี่ยวกับของแถม/ของฟรี
- การแสดงความสามารถในการเพิ่มยอดขาย กระตุ้นการขาย ด้วยเทคนิคการขายโดยให้คำแนะนำ และกลยุทธ์ ABC เพื่อเพิ่มยอดขาย
  - A = Antecedents (สิ่งกระตุ้น หรือ เหตุการณ์ที่เกิดก่อนที่จะแสดงพฤติกรรม)
  - B = Behaviors (พฤติกรรมหรือการแสดงออก)
  - C = Consequences (ผลลัพธ์ หรือผลที่ตามมาหลังจากแสดงพฤติกรรมแล้ว)
- การแสดงความสามารถในการเป็นผู้สร้างยอดขาย แทนการเป็นผู้รับคำสั่งซื้อ
- ความสอดคล้องกับนโยบายขององค์กร
- การปิดการขาย หมายถึง
- การประเมิน ระบุและตอบสนองอย่างเหมาะสมต่อสัญญาณซื้อของลูกค้า
- การกระตุ้นให้ลูกค้าตัดสินใจซื้อโดยการใช้คำพูดและภาษากายที่เหมาะสม และทันท่วงที
- การแสดงความยินดีแก่ลูกค้าสำหรับทางเลือกที่ตัดสินใจ
- การขอบคุณลูกค้า
- การสนับสนุนให้ลูกค้ากลับมาใช้บริการในอนาคต

16. หน่วยสมรรถนะร่วม (ถ้ามี)

N/A

17. อุตสาหกรรมร่วม/กลุ่มอาชีพร่วม (ถ้ามี)

N/A

18. รายละเอียดกระบวนการและวิธีการประเมิน (Assessment Description and Procedure)

กระบวนการและวิธีการประเมินให้ดูในคู่มือประเมิน

1. รหัสหน่วยสมรรถนะ 7.07.223

2. ชื่อหน่วยสมรรถนะ บริหารและควบคุมค่าใช้จ่ายของการสำรองบัตรโดยสารในการดำเนินธุรกิจ

3. ทบทวนครั้งที่ 2 / 2568

4. สร้างใหม่ ☐ **ปรับปรุง** ☑

5. สำหรับชื่ออาชีพและรหัสอาชีพ (Occupational Classification)

1229 (ISCO-88:TH) อาชีพสำรองบัตรโดยสาร

6. คำอธิบายหน่วยสมรรถนะ (Description of Unit of Competency)

หน่วยสมรรถนะนี้ เป็นหน่วยที่เกี่ยวกับทักษะและความรู้ที่จำเป็นในการบริหารและควบคุมค่าใช้จ่ายในการดำเนินธุรกิจ
ซึ่งครอบคลุมถึงระบุบริบทของค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน บริหารจัดการค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานและการควบคุมค่าใช้จ่ายการดำเนินงาน

7. สำหรับระดับคุณวุฒิ

1	2	3	4	5	6	7	8
☐	☐	☐	☐	☐	☑	☐	☐

8. กลุ่มอาชีพ (Sector)

กลุ่มสาขาวิชาชีพการท่องเที่ยว การโรงแรมและภัตตาคาร

9. ชื่ออาชีพและรหัสอาชีพอื่นที่หน่วยสมรรถนะนี้สามารถใช้ได้ (ถ้ามี)

4222 (ISCO-88:TH) พนักงานบริการส่วนหน้าของโรงแรม
3414 (ISCO-88:TH) ที่ปรึกษาการเดินทางท่องเที่ยว

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

N/A

11. สมรรถนะย่อยและเกณฑ์การปฏิบัติงาน (Elements and Performance Criteria)

สมรรถนะย่อย (Element)	เกณฑ์ในการปฏิบัติงาน (Performance Criteria)	วิธีการประเมิน (Assessment)
7.07.223.01 ระบุบริบทของค่าใช้จ่าย ในการดำเนินงาน	1.1 กำหนดความหมายของต้นทุนค่าใช้จ่ายขององค์กร 1.2 จำแนกประเภทของค่าใช้จ่ายที่เกิดขึ้นในอดีตขององค์กร 1.3 ระบุตัวอย่างของค่าใช้จ่ายที่เกิดขึ้นจริงในอดีตขององค์กร 1.4 ระบุขั้นตอนการตัดสินใจที่เกี่ยวข้องกับค่าใช้จ่ายภายในองค์กร 1.4 ระบุขั้นตอนการตัดสินใจที่เกี่ยวข้องกับค่าใช้จ่ายภายในองค์กร 1.6 จำแนกความแตกต่างและจัดประเภทงบประมาณและระบุการประยุกต์ใช้ภายในองค์กร 1.7 ระบุวงจรงบประมาณ 1.8 ระบุงบประมาณที่มีอยู่ภายในขององค์กร 1.9 ตรวจสอบสถานะปัจจุบันของงบประมาณที่มีอยู่	การประเมินด้วยบุคคลที่ 3 การสังเกตการณ์ ณ สถานที่ปฏิบัติงาน การสัมภาษณ์ การสาธิตการปฏิบัติงาน ข้อสอบข้อเขียน แฟ้มสะสมผลงาน

สมรรถนะย่อย (Element)	เกณฑ์ในการปฏิบัติงาน (Performance Criteria)	วิธีการประเมิน (Assessment)
7.07.223.02 บริหารจัดการค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน	2.1 พัฒนาหรือการยืนยันขั้นตอนสำหรับการจัดการค่าใช้จ่ายาน 2.2 พัฒนาหรือการยืนยันเอกสารที่จำเป็นในการสนับสนุนและการจัดสรรค่าใช้จ่ายในการบันทึกงบประมาณ 2.3 พัฒนาหรือการยืนยันเอกสารที่จำเป็นในการสนับสนุนและการจัดสรรค่าใช้จ่ายในการบันทึกงบประมาณ 2.4 พัฒนาหรือยืนยันการวิเคราะห์ค่าใช้จ่ายและขั้นตอนการตรวจสอบ 2.5 การพัฒนาหรือการยืนยันขั้นตอนการรายงานค่าใช้จ่ายที่เกี่ยวข้อง	ข้อสอบข้อเขียน การสัมภาษณ์ แฟ้มสะสมผลงาน การประเมินด้วยบุคคลที่ 3
7.07.223.03 ควบคุมค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน	3.1 กำหนดวงเงินงบประมาณและวัตถุประสงค์สำหรับงบประมาณค่าใช้จ่ายที่เกี่ยวข้องกับบุคคล 3.2 ตรวจสอบประสิทธิภาพการทำงานของงบประมาณค่าใช้จ่ายที่เกี่ยวข้อง 3.3 ดำเนินการเพื่อแก้ไขผลต่างเชิงลบ 3.4 ดำเนินการเพื่อรักษาผลต่างที่เป็นบวกหรือผลการดำเนินงานงบประมาณที่ยอมรับได้	ข้อสอบข้อเขียน การสัมภาษณ์ การสังเกตการณ์ ณ สถานที่ปฏิบัติงาน การสาธิตการปฏิบัติงาน แฟ้มสะสมผลงาน

12. ความรู้และทักษะก่อนหน้าที่จำเป็น (Pre-requisite Skill & Knowledge)

N/A

13. ทักษะและความรู้ที่ต้องการ (Required Skills and Knowledge)

(ก) ความต้องการด้านทักษะ

- ความสามารถในการใช้เทคนิคการควบคุมงบประมาณและการตรวจสอบภายใน
- ความสามารถในการวิเคราะห์และแปลความหมายงบประมาณ

(ข) ความต้องการด้านความรู้

- นโยบายขององค์กรและวิธีการในเรื่องการบริหารจัดการทางการเงินและการควบคุม
- ความรู้และความสามารถในการใช้หลักการของการบัญชีรวมถึงการใช้สมุดรายวันทั่วไปและสมุดบัญชีแยกประเภทและระบบบัญชีคู่
- ความรู้เกี่ยวกับค่าใช้จ่ายที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินการขององค์กร
- ความเข้าใจในทางเลือกของการจัดหาและเงื่อนไขที่เกี่ยวข้องกับผลิตภัณฑ์และบริการที่ซื้อและการเจรจาต่อรองที่นำไปใช้ในการเดินทางและการท่องเที่ยวอุตสาหกรรม

14. หลักฐานที่ต้องการ (Evidence Guide)

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

(ก) หลักฐานการปฏิบัติงาน (Performance Evidence)

- ผลการสัมภาษณ์
- ผลการสังเกตการณ์ ณ หน้างานจริง
- ผลการประเมินด้วยบุคคลที่ 3
- ผลการประเมินจากโครงการที่รับผิดชอบ
- ผลการจำลองสถานการณ์และบทบาทสมมุติ

(ข) หลักฐานความรู้ (Knowledge Evidence)

- ผลข้อสอบข้อเขียน
- ผลการสัมภาษณ์
- ผลการประเมินด้วยบุคคลที่ 3

(ค) คำแนะนำในการประเมิน

การประเมินควรให้ความสำคัญกับบริบทเฉพาะของอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว การโรงแรม และภัตตาคาร

(ง) วิธีการประเมิน

- ข้อสอบข้อเขียน
- การสัมภาษณ์
- การสังเกตการณ์ ณ หน้างานจริง
- การประเมินด้วยบุคคลที่ 3
- การประเมินจากโครงการที่รับผิดชอบ
- การจำลองสถานการณ์และบทบาทสมมุติ

15. ขอบเขต (Range Statement)

ขอบเขตอธิบายถึงขอบเขตของการปฏิบัติงาน และสภาพแวดล้อมอื่น ๆ หรือสถานการณ์อื่น ๆ ที่มีผลกระทบต่อการทำงาน รวมถึงเครื่องมือ อุปกรณ์ เทคโนโลยี ทรัพยากรที่ใช้ หรือข้อกำหนดอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง

(ก) คำแนะนำ

ไม่มี

(ข) คำอธิบายรายละเอียด

หน่วยสมรรถนะนี้ มีขอบเขตและบริบทที่ครอบคลุมเกณฑ์ในการปฏิบัติงาน ดังนี้

- ความหมายของต้นทุนค่าใช้จ่ายขององค์กร อาจจะเกี่ยวข้องกับ

☐ ค่าใช้จ่ายเกี่ยวกับการเป็นสินทรัพย์
☐ การพิจารณาสินทรัพย์ที่อาจเกิดขึ้นเป็นค่าใช้จ่าย
☐ ความแตกต่างระหว่างต้นทุนและค่าใช้จ่าย

- จำแนกประเภทของค่าใช้จ่าย อาจรวมถึง

☐ ค่าใช้จ่ายที่เกิดขึ้นจริง
☐ ค่าใช้จ่ายงบประมาณ
☐ ค่าใช้จ่ายโดยตรง
☐ ค่าใช้จ่ายทางอ้อม
☐ ควบคุมค่าใช้จ่าย
☐ ค่าใช้จ่ายร่วมกัน
☐ ค่าใช้จ่ายเกี่ยวกับการตัดสินใจ
☐ ค่าใช้จ่ายที่เกี่ยวข้อง
☐ ต้นทุนค่าเสียโอกาส
☐ ค่าใช้จ่ายคงที่และต้นทุนผันแปร
☐ ค่าใช้จ่ายกึ่งคงที่และค่าใช้จ่ายกึ่งตัวแปร
☐ ต้นทุนมาตรฐาน

- ค่าใช้จ่ายที่เกิดขึ้นจริง อาจจะเกี่ยวข้องกับ
  - แรงงาน
  - วัตถุดิบรวมทั้งอาหารและเครื่องดื่มสำหรับทัวร์
  - ยานพาหนะ น้ำมันเชื้อเพลิง การซ่อมแซมและการจดทะเบียน
  - อาคารรวมทั้งอุปกรณ์ในการเก็บรักษาและการใช้งานสำนักงาน
  - อุปกรณ์สำหรับการท่องเที่ยว รวมถึงการซื้อสินค้าครั้งแรก การซื้อทดแทนและการซื้อกิจการใหม่
  - การซื้อสินค้าที่ทำมาจากผู้จัดจำหน่าย ผู้ให้บริการ ผู้ประกอบการและบุคคลที่สาม
  - โปรโมชั่นและการโฆษณา
  - การใช้พลังงานและสาธารณูปโภค
  - ค่าคอมมิชชั่นที่จ่าย
  - การจ่ายดอกเบี้ยและการชำระคืนเงินทุน
- ระบุการควบคุมค่าใช้จ่ายที่ได้รับจากการจัดทำงบประมาณ ควรเกี่ยวข้องกับ
  - การสร้างผังบัญชีรวมถึงคำจำกัดความของงบประมาณ เส้นงบประมาณและการจัดสรรรหัส
  - การจัดสรรเงินทุนให้กับงบประมาณและเส้นงบประมาณ
  - การดำเนินกิจกรรมการคาดการณ์ที่จะกำหนดความต้องการงบประมาณและระยะเวลาของที่ความพร้อมเงินทุน
  - การพิจารณาค่าใช้จ่ายในแต่ละพื้นที่จำแนกตามประเภทและตามลักษณะ
  - การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ที่เกี่ยวข้องโดยตรงต่อรายได้ที่ประมาณการหรือคาดการณ์ไว้ รวมทั้งการอ้างอิงถึงการบันทึกบัญชีข้อมูลและข้อมูลในอดีตและ
- ระบุวงจรงบประมาณ จะรวมถึง
  - วัตถุประสงค์สำหรับการจัดตั้งแต่ละงบประมาณ
  - การพัฒนาแผนการที่จะช่วยให้วัตถุประสงค์ประสบความสำเร็จ
  - การเปรียบเทียบผลที่เกิดขึ้นจริงกับผลที่คาดการณ์ไว้
  - การดำเนินการแก้ไขตามที่ต้องการโดยการเปรียบเทียบผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นจริงและที่คาดการณ์
  - การปรับปรุงประสิทธิภาพการใช้งบประมาณแนวคิดพัฒนาอย่างต่อเนื่อง
- พัฒนาหรือยืนยันการวิเคราะห์ค่าใช้จ่ายและขั้นตอนการตรวจสอบ อาจรวมถึง
  - การตรวจสอบกิจกรรมของงบประมาณ
  - การจัดสรรค่าใช้จ่ายในการตรวจสอบให้กับสายงานงบประมาณ
  - การจัดสรรค่าใช้จ่ายทางอ้อมเพื่อเป็นรายได้
  - การคำนวณค่าความแปรปรวนงบประมาณ
  - พิสูจน์ความถูกต้องของงบประมาณ
  - การดำเนินการคำนวณต้นทุนต่อหน่อย รวมถึงผลิตภัณฑ์บริการหรือแพคเกจ
  - เปรียบเทียบสถิติปัจจุบันกับสถิติย้อนหลังก่อนหน้านี้
  - ค่าใช้จ่ายในการติดตาม
- การพัฒนาหรือการยืนยันขั้นตอนการรายงานค่าใช้จ่ายที่เกี่ยวข้องอาจรวมถึง
  - การบัญชีและการรายงานทางการเงิน
  - รายงานงบประมาณ
  - รายงานการปฏิบัติงาน
  - การสร้างความเชื่อมั่นในความถูกต้องและสามารถจัดทำรายงานได้เสร็จสิ้น สามารถใช้ได้ในเวลาที่กำหนด
  - การบันทึกงบประมาณและรายงานทางการเงินให้เป็นลายลักษณ์อักษร
- กำหนดวงเงินงบประมาณและวัตถุประสงค์สำหรับงบประมาณค่าใช้จ่ายที่เกี่ยวข้องกับบุคคลอาจรวมถึง
  - การรายงานจำนวนการเงิน
  - การรายงานจำนวนปริมาณของงบประมาณที่ไม่เป็นตัวเงิน
  - มาตรฐานของงบประมาณที่ยอมรับได้สำหรับผลการดำเนินงานรวมทั้งการแจ้งเตือนหากงบประมาณต่ำกว่ามาตรฐาน
  - ตัวชี้วัดสำหรับการประเมินผลการดำเนินงานงบประมาณในระยะสั้นและระยะยาว
- ตรวจสอบประสิทธิภาพการทำงานของงบประมาณค่าใช้จ่ายที่เกี่ยวข้อง อาจรวมถึง
  - การกำหนดเวลาการตรวจสอบงบประมาณและการวิเคราะห์เป็นประจำ
  - จัดทำเอกสารประกอบเป็นประจำ

- ☐ ตรวจสอบข้อผิดพลาดและความผิดปกติ
- ☐ การคำนวณสถิติที่เกี่ยวข้อง อัตราส่วน ร้อยละและอื่น ๆ
- ☐ ค่าใช้จ่ายในการติดตาม
- ☐ เปรียบเทียบค่าใช้จ่ายที่เกิดขึ้นจริงกับประมาณการคาดการณ์
- ☐ การสร้างความเชื่อมั่นในการบันทึกรายงานงบประมาณหรืองบประมาณได้อย่างถูกต้อง
- ☐ ตรวจสอบเอกสารประกอบค่าใช้จ่าย
- ☐ การปฏิบัติตามนโยบายและขั้นตอนที่เกี่ยวข้องกับงบประมาณและการใช้จ่าย

16. หน่วยสมรรถนะร่วม (ถ้ามี)

N/A

17. อุตสาหกรรมร่วม/กลุ่มอาชีพร่วม (ถ้ามี)

N/A

18. รายละเอียดกระบวนการและวิธีการประเมิน (Assessment Description and Procedure)

กระบวนการและวิธีการประเมินให้ดูในคู่มือประเมิน

1. รหัสหน่วยสมรรถนะ 7.08.250

2. ชื่อหน่วยสมรรถนะ วางแผนการจัดโครงการฝึกอบรม และประเมินผลโครงการสำหรับงานผู้สำรองบัตรโดยสาร

3. ทบทวนครั้งที่ 2 / 2568

4. สร้างใหม่ ☐ **ปรับปรุง** ☑

5. สำหรับชื่ออาชีพและรหัสอาชีพ (Occupational Classification)

1229 (ISCO-88:TH) อาชีพสำรองบัตรโดยสาร

6. คำอธิบายหน่วยสมรรถนะ (Description of Unit of Competency)

หน่วยสมรรถนะนี้ เป็นหน่วยที่เกี่ยวกับทักษะและความรู้ที่จำเป็นในการเตรียมการ จัดโครงการฝึกอบรม และประเมินผลโครงการ ซึ่งครอบคลุมถึงการตรวจสอบความต้องการฝึกอบรม การเตรียมแผนการฝึกอบรม การจัดโครงการฝึกอบรมและพัฒนาในที่ทำงาน รวมถึงการตรวจสอบโครงการฝึกอบรมและพัฒนาในที่ทำงาน และการประเมินโครงการฝึกอบรมและพัฒนาในที่ทำงาน

7. สำหรับระดับคุณวุฒิ

1	2	3	4	5	6	7	8
☐	☐	☐	☐	☐	☑	☐	☐

8. กลุ่มอาชีพ (Sector)

กลุ่มสาขาวิชาชีพการท่องเที่ยว การโรงแรมและภัตตาคาร

9. ชื่ออาชีพและรหัสอาชีพอื่นที่หน่วยสมรรถนะนี้สามารถใช้ได้ (ถ้ามี)

3414 (ISCO-88:TH) ที่ปรึกษาการเดินทางท่องเที่ยว

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

N/A

11. สมรรถนะย่อยและเกณฑ์การปฏิบัติงาน (Elements and Performance Criteria)

สมรรถนะย่อย (Element)	เกณฑ์ในการปฏิบัติงาน (Performance Criteria)	วิธีการประเมิน (Assessment)
7.08.250.01 ตรวจสอบความต้องการฝึกอบรม	1.1 ระบุสมรรถนะปัจจุบันของผู้เรียน 1.2 ระบุสมรรถนะที่จำเป็นสำหรับผู้เรียน 1.3 อธิบายช่องโหว่ในการฝึกอบรมสำหรับผู้เรียน 1.4 ยืนยันช่องโหว่ในการฝึกอบรมให้กับบุคลากรที่เกี่ยวข้อง 1.5 กำหนดการสนับสนุนสำหรับการฝึกอบรม 1.6 เสนอคำแนะนำสำหรับการฝึกอบรม	การจำลองสถานการณ์ การประเมินด้วยบุคคลที่ 3 การสังเกตการณ์ ณ สถานที่ปฏิบัติงาน การสัมภาษณ์ การสาธิตการปฏิบัติงาน ข้อสอบข้อเขียน แฟ้มสะสมผลงาน
7.08.250.02 เตรียมแผนการฝึกอบรม	2.1 พัฒนาโครงร่างการฝึกอบรมเพื่อขออนุมัติ 2.2 พัฒนาเนื้อหาการฝึกอบรม 2.3 พัฒนาทรัพยากรและสื่อการฝึกอบรม 2.4 พัฒนาชุดการฝึกอบรมส่วนบุคคล 2.5 จัดทำข้อกำหนดของการฝึกอบรม	การจำลองสถานการณ์ การประเมินด้วยบุคคลที่ 3 การสังเกตการณ์ ณ สถานที่ปฏิบัติงาน การสัมภาษณ์ การสาธิตการปฏิบัติงาน ข้อสอบข้อเขียน แฟ้มสะสมผลงาน

สมรรถนะย่อย (Element)	เกณฑ์ในการปฏิบัติงาน (Performance Criteria)	วิธีการประเมิน (Assessment)
7.08.250.03 จัดโครงการฝึกอบรมและพัฒนาในที่ทำงาน	3.1 ยืนยันการเข้าร่วมของผู้เรียน 3.2 จัดเตรียมสถานที่ฝึกอบรม 3.3 แนะนำหัวข้อการฝึกอบรมให้ผู้เรียน 3.4 อธิบายกิจกรรมการอบรมและประเมินผล 3.5 ให้การอบรม 3.6 เปิดโอกาสให้ผู้เรียนได้ฝึกทักษะ 3.7 ให้ข้อมูลย้อนกลับแก่ผู้เรียน	การจำลองสถานการณ์ การประเมินด้วยบุคคลที่ 3 การสังเกตการณ์ ณ สถานที่ปฏิบัติงาน การสัมภาษณ์ การสาธิตการปฏิบัติงาน ข้อสอบข้อเขียน แฟ้มสะสมผลงาน
7.08.250.04 ตรวจสอบโครงการฝึกอบรมและพัฒนาในที่ทำงาน	4.1 ติดตามความคืบหน้าในการจัดโครงการฝึกอบรมและพัฒนาในสถานที่ทำงาน 4.2 บันทึกการตรวจสอบโครงการฝึกอบรมและพัฒนาในสถานที่ทำงาน 4.3 ระระบุความคลาดเคลื่อนจากแผนงานการจัดโครงการฝึกอบรมและพัฒนาในสถานที่ทำงาน 4.4 สำรวจความคลาดเคลื่อนที่ระบุไว้ 4.5 ดำเนินการแก้ไขความคลาดเคลื่อนที่ระบุไว้	การจำลองสถานการณ์ การประเมินด้วยบุคคลที่ 3 การสังเกตการณ์ ณ สถานที่ปฏิบัติงาน การสัมภาษณ์ การสาธิตการปฏิบัติงาน ข้อสอบข้อเขียน แฟ้มสะสมผลงาน
7.08.250.05 ประเมินโครงการฝึกอบรมและพัฒนาในที่ทำงาน	5.1 ทบทวนการจัดโครงการฝึกอบรมและพัฒนาในสถานที่ทำงานตามที่ระบุ 5.2 เปรียบเทียบผลลัพธ์ของโครงการฝึกอบรมและพัฒนาในสถานที่ทำงานกับเป้าหมายที่ตั้งไว้ 5.3 รวบรวมข้อมูลสะท้อนกลับจากผู้เข้าร่วมโครงการฝึกอบรมและพัฒนาในสถานที่ทำงาน 5.4 จัดทำรายงานการประเมินผลการจัดโครงการฝึกอบรมและพัฒนาในสถานที่ทำงาน 5.5 เผยแพร่รายงานการประเมินผล 5.6 จัดเก็บรายงานการประเมินผล 5.7 ทำการปรับเปลี่ยนโครงการฝึกอบรมและพัฒนาในสถานที่ทำงานตามผลที่ได้จากกระบวนการประเมิน	การจำลองสถานการณ์ การประเมินด้วยบุคคลที่ 3 การสังเกตการณ์ ณ สถานที่ปฏิบัติงาน การสัมภาษณ์ การสาธิตการปฏิบัติงาน ข้อสอบข้อเขียน แฟ้มสะสมผลงาน
7.08.250.06 ประเมินโครงการฝึกอบรมและพัฒนาในที่ทำงาน		

12. ความรู้และทักษะก่อนหน้าที่จำเป็น (Pre-requisite Skill & Knowledge)

N/A

13. ทักษะและความรู้ที่ต้องการ (Required Skills and Knowledge)

(ก) ความต้องการด้านทักษะ

- ความสามารถในการฝึกอบรมอาชีพ
- ความสามารถในการนำทักษะด้านงานวิจัย การวางแผน การประสานงาน การเจรจาต่อรอง และเทคนิคการนำเสนอ มาใช้ก่อนการฝึกอบรม
- ความสามารถในการนำทักษะด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล การสื่อสาร และความเป็นผู้นำ มาใช้ระหว่างการฝึกอบรม
- ความสามารถในการระบุความแตกต่างแต่ละอย่าง ของกลุ่มผู้เรียน
- ความสามารถในการวางแผนการฝึกอบรม รวมทั้ง การพัฒนาเครื่องมือ/ทรัพยากร ที่ใช้สนับสนุนการฝึกอบรม
- ความสามารถในการใช้กลยุทธ์/เทคนิคการจัดฝึกอบรมสำหรับผู้เข้ารับการฝึกอบรม ในสถานประกอบการ
- ความสามารถในการพัฒนาแผน เพื่อเป็นแนวทางในการจัดการฝึกอบรม
- ความสามารถในการทำเอกสารเกี่ยวกับทรัพยากร ขั้นตอนการประเมิน และการสนับสนุนที่จำเป็นต่อฝึกอบรม
- ความสามารถในการใช้เทคนิคการจัดการที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินการตรวจสอบและการประเมินผลโครงการ

(ข) ความต้องการด้านความรู้

- ความรู้เกี่ยวกับนโยบายและกระบวนการขององค์กร ที่เกี่ยวข้องกับการเตรียมการฝึกอบรมและการประเมินผล
- ความรู้เกี่ยวกับการจัดสรรทรัพยากรเพื่อสนับสนุนการส่งมอบการฝึกอบรมและการพัฒนา

14. หลักฐานที่ต้องการ (Evidence Guide)

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

(ก) หลักฐานการปฏิบัติงาน (Performance Evidence)

- แฟ้มสะสมงาน
- ผลการสัมภาษณ์
- ผลการสังเกตการณ์ ณ หน้างานจริง
- ผลการประเมินด้วยบุคคลที่ 3
- ผลการประเมินจากโครงการที่รับผิดชอบ
- ผลการจำลองสถานการณ์และบทบาทสมมุติ

(ข) หลักฐานความรู้ (Knowledge Evidence)

- ผลข้อสอบข้อเขียน
- ผลการสัมภาษณ์
- ผลการประเมินด้วยบุคคลที่ 3

(ค) คำแนะนำในการประเมิน

การประเมินควรให้ความสำคัญกับบริบทเฉพาะของอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว การโรงแรม และภัตตาคาร

(ง) วิธีการประเมิน

- ข้อสอบข้อเขียน
- แฟ้มสะสมงาน
- การสัมภาษณ์
- การสังเกตการณ์ ณ หน้างานจริง
- การประเมินด้วยบุคคลที่ 3
- การประเมินจากโครงการที่รับผิดชอบ
- การจำลองสถานการณ์และบทบาทสมมุติ

15. ขอบเขต (Range Statement)

ขอบเขตอธิบายถึงขอบเขตของการปฏิบัติงาน และสภาพแวดล้อมอื่น ๆ หรือสถานการณ์อื่น ๆ ที่มีผลกระทบต่อการทำงาน รวมถึงเครื่องมือ อุปกรณ์ เทคโนโลยี ทรัพยากรที่ใช้ หรือข้อกำหนดอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง

(ก) คำแนะนำ

ไม่มี

(ข) คำอธิบายรายละเอียด

หน่วยสมรรถนะนี้ มีขอบเขตและบริบทที่ครอบคลุมเกณฑ์ในการปฏิบัติงาน ดังนี้

- การระบุสมรรถนะปัจจุบัน อาจเกี่ยวข้องกับ
• การสังเกตการปฏิบัติของพนักงาน
• การขอความคิดเห็นจากเพื่อนร่วมงาน
• การให้พนักงานทำแบบประเมินและวิเคราะห์ตนเอง
• การทบทวนข้อมูลในระบบ/ฐานข้อมูลผลการปฏิบัติงานของพนักงาน
• การทบทวนใบสมัครและประวัติย่อ
• การหาข้อมูลจากผู้จัดการ หัวหน้างานและเพื่อนร่วมงาน
• ข้อมูลย้อนกลับจากลูกค้า
• การตรวจสอบคุณวุฒิ ประกาศนียบัตร และใบอนุญาตปัจจุบัน
• การระบุความต้องการส่วนบุคคลในการฝึกอบรม
• การประเมินระดับของความสามารถในการเข้าใจและการคำนวณของกลุ่มเป้าหมาย
• การระบุความแตกต่างที่มีในกลุ่มผู้เรียน เช่น
o เพศ อายุ ภูมิหลังทางการศึกษา
o ระดับของแรงจูงใจ
o ระดับของความสามารถในการเข้าใจและการคำนวณ หรือความสามารถทางภาษา
o ภาระผูกพันที่ไม่เกี่ยวกับงาน ที่อาจจะกระทบกับความพร้อมสำหรับการฝึกอบรม
o ความเชื่อมั่นในตัวเอง
o การมีส่วนร่วมในการฝึกอบรมครั้งก่อน และระดับของการบรรลุผลที่ได้
o ประสบการณ์/ระยะเวลาในการทำงานในตำแหน่งงานหรืออุตสาหกรรม
o ความพิการทางร่างกายหรือจิตใจ
o ประเด็นทางวัฒนธรรม
- การระบุสมรรถนะที่จำเป็น อาจรวมถึง
• การทบทวนโครงการฝึกอบรมที่เกี่ยวข้อง
• การทบทวนแผนธุรกิจ
• การทบทวนนโยบายและขั้นตอนที่เกี่ยวข้อง
• การทบทวนเอกสารวิเคราะห์งาน
• การอธิบายมาตรฐานการปฏิบัติงาน
• การระบุเกณฑ์สินค้าและบริการ
• การอธิบายบริบทของที่ทำงาน รวมทั้งสภาพแวดล้อมที่เอื้อต่อความสมบูรณ์ของงาน
- การอธิบายช่องโหว่ในการฝึกอบรม อาจรวมถึง
• การระบุความแตกต่างระหว่างความคาดหวังขององค์กรในผลการปฏิบัติงานของพนักงาน/ผู้เรียนกับระดับของผลการปฏิบัติงานจริงของพนักงาน/ผู้เรียนแต่ละคน
• การยืนยันช่องโหว่ในการอบรมแก่พนักงาน/ผู้เรียนรายบุคคล
- บุคลากรที่เกี่ยวข้อง อาจรวมถึง
• หัวหน้างาน ผู้จัดการ และเจ้าของ
• องค์กรในอุตสาหกรรม
• ผู้เชี่ยวชาญเฉพาะ
• สำนักงานใหญ่
• ผู้แทนสหภาพ
• แผนกทรัพยากรมนุษย์
• พนักงาน/ผู้เรียน
• ผู้ฝึกอบรมและผู้ประเมิน
• ที่ปรึกษาภายนอก
- การสนับสนุนสำหรับการฝึกอบรม อาจรวมถึง
• เวลา
• ทรัพยากรทางกายภาพ
• ทรัพยากรมนุษย์

- ทรัพยากรทางการเงิน
- ทรัพยากร สื่อการฝึกอบรม และสถานที่ฝึกอบรม
- การสนับสนุนการจากฝ่ายบริหารในการคิดริเริ่ม
- การวางแผนเส้นทางอาชีพบนพื้นฐานของการฝึกอบรมภายใน

- การเสนอคำแนะนำ อาจรวมถึง

- การให้การเสนอแนะด้วยวาจา หรือลายลักษณ์อักษร
- การอธิบายถึงความจำเป็นในการฝึกอบรม
- การคำนวณค่าใช้จ่ายที่เกี่ยวกับความล้มเหลวในการฝึกอบรม
- การอธิบายถึงประโยชน์ที่จะได้จากการฝึกอบรม
- การระบุถึงการประเมินที่ใช้
- การคำนวณค่าใช้จ่ายที่เกี่ยวกับการจัดการฝึกอบรม
- การขออนุมัติและการสนับสนุนจากผู้บริหารและอื่น ๆ

- การพัฒนาโครงร่างการฝึกอบรม อาจรวมถึง

- การยืนยันเนื้อหา/หัวข้อทั่วไป สำหรับการฝึกอบรมกลุ่มหรือส่วนบุคคล รวมทั้งเน้นทฤษฎีหรือการปฏิบัติ หรือทั้งสองอย่าง
- การจัดลำดับเนื้อหาการฝึกอบรม
- การจัดสรรเวลาสำหรับเนื้อหาและหัวข้อการฝึกอบรม
- การอธิบายวัตถุประสงค์และผลการฝึกอบรม
- การหาข้อมูล หัวข้อ เนื้อหาการฝึกอบรม จากสถานที่ทำงานและผู้เชี่ยวชาญ
- การได้รับอนุมัติจากบุคลากรที่เกี่ยวข้องเพื่อนำเสนอการฝึกอบรม
- การยืนยันทรัพยากรที่ใช้สนับสนุนการฝึกอบรม

- การพัฒนาเนื้อหาการฝึกอบรม อาจรวมถึง

- ความถูกต้องของเนื้อหาที่เสนอ
- ความครอบคลุมของเนื้อหาที่เสนอ
- ความสอดคล้องกับข้อกำหนดทางกฎหมายที่เกี่ยวกับเนื้อหาที่นำเสนอ
- การตรวจสอบลำดับของเนื้อหาที่นำเสนอ
- การปฏิบัติตามข้อกำหนดในเอกสารหลักสูตรการฝึกอบรม รวมทั้งหลักสูตร มาตรฐานสมรรถนะ การวิเคราะห์งาน ฯลฯ
- การระบุหัวข้อและหัวข้อย่อยสำหรับการฝึกอบรม
- การระบุแหล่งที่มาของข้อมูล ทั้งภายในและภายนอก สำหรับการเตรียมการและจัดอบรม
- การระบุทัศนคติ ทักษะและความรู้ที่ต้องการสำหรับเนื้อหาที่เสนอ
- การระบุและ/หรือยืนยันความต้องการเฉพาะในที่ทำงาน รวมถึงคำอธิบายรายละเอียดของบริบทการฝึกอบรมที่เสนอ
- การจับคู่เนื้อหาการฝึกอบรมกับสมรรถนะที่ต้องการของพนักงาน/ผู้เรียน

- การพัฒนาทรัพยากรและสื่อการฝึกอบรม อาจรวมถึง

- การจับคู่ทรัพยากรและสื่อการฝึกอบรมและวัสดุกับความต้องการของที่ทำงาน
- การระบุวัสดุและทรัพยากรเฉพาะ รวมทั้งคู่มือ ตำรา หนังสือ คู่มือการฝึกอบรม เอกสารประกอบคำบรรยาย ขั้นตอนการดำเนินงานมาตรฐาน โปสเตอร์ วิดีโอ รายการตัวอย่าง รายการสาธิต
- ความเป็นปัจจุบันและความเกี่ยวข้องของสื่อการอบรมสำหรับการใช้งานในอนาคต
- การจัดซื้อวัสดุและทรัพยากรสำเร็จรูปทั่วไปสำหรับฝึกอบรม
- การสร้างสื่อและทรัพยากรเฉพาะในการฝึกอบรมตามความต้องการ
- การใช้สื่อและทรัพยากรในการฝึกอบรมให้สามารถสะท้อนความแตกต่างระหว่างบุคคล รวมถึงความชอบรูปแบบการเรียนรู้ ความสามารถในการเข้าใจและการคำนวณ ความต้องการทางภาษา
- การเอื้อต่อข้อจำกัดในการพัฒนาและการจัดหาทรัพยากรและวัสดุในการฝึกอบรม
- การหาข้อมูลจากผู้เชี่ยวชาญในที่ทำงาน ผู้ฝึกอบรม หน่วยงานฝึกอบรม และพนักงาน/ผู้เรียนที่ผ่านการอบรมแล้ว
- การทบทวนผลการประเมินที่ผ่านมา และการบูรณาการบทเรียนที่เกี่ยวข้องเข้ากับการฝึกอบรมที่เสนอ

- การพัฒนาชุดการฝึกอบรมส่วนบุคคล อาจรวมถึง

- การเตรียมการฝึกอบรมสำหรับบุคคลและกลุ่ม
- การบรรจุเนื้อหาการฝึกอบรมตามที่ตกลงในโครงการฝึกอบรม ตามความเหมาะสม

- การระบุวันและเวลาสำหรับการฝึกอบรม รวมถึงเวลาเริ่มและสิ้นสุด และการให้การฝึกอบรมเสริม
- การระบุและจัดเตรียมการฝึกปฏิบัติ เพื่อพัฒนาทักษะ ครอบคลุม การฝึกในเวลางาน การฝึกนอกเวลางาน การฝึกอบรมเพิ่มเติม รวมทั้ง การหมุนเวียนหน้าที่ การแบ่งงานกันทำ การทำงานแทนกัน
- การระบุและอนุญาตให้มีการประเมินการทำงานตามความจำเป็น รวมทั้ง การเตรียมแบบฟอร์มการประเมิน การพัฒนาเครื่องมือการประเมิน การจัดสรรเวลาในการฝึกอบรม ทั้งในและนอกเวลางาน การประเมินผลเพิ่มเติม
- การกำหนดสถานที่สำหรับการจัดฝึกอบรม ทั้งภายในและภายนอกสถานที่
- การระบุกลยุทธ์และเทคนิคการฝึกอบรมที่นำมาใช้ ครอบคลุม การนำเสนอด้วยปากเปล่า การจำลองการทำงาน การมอบหมายโครงการ การสาธิต การทัศนศึกษา การฟังวิทยากร การแสดงบทบาทสมมุติ การสัมภาษณ์ การตรวจแฟ้มสะสมผลงาน การให้คำปรึกษา การสอนงาน การอบรมโดยคอมพิวเตอร์ การเรียนรู้ด้วยตนเอง การบรรยาย การอภิปราย
- ระบุรายการอุปกรณ์ วัสดุ และเครื่องใช้ รวมทั้งเอกสารประกอบที่จำเป็นในการฝึกอบรม
- สร้างความมั่นใจว่า การฝึกอบรมบรรลุวัตถุประสงค์และผลลัพธ์ที่ระบุ
- พัฒนาแผน/รายการฝึกอบรมของแต่ละช่วง
- การจัดสื่อ/วัสดุในการฝึกอบรมให้สอดคล้องกับเนื้อหาในแต่ละช่วง
- สร้างความมั่นใจว่า โครงการการฝึกอบรม รองรับความจำเป็นของผู้เรียน

- การจัดทำข้อกำหนดของการฝึกอบรม อาจรวมถึง
- การได้รับงบประมาณทางการเงินและอื่น ๆ เพื่อสนับสนุนการดำเนินการฝึกอบรม
- การระบุทรัพยากรในการฝึกอบรม
- การส่งเสริมการฝึกอบรมภายในให้กับพนักงาน
- การได้รับอุปกรณ์ที่จำเป็นและเครื่องอุปโภคบริโภคให้การสนับสนุนการจัดฝึกอบรม
- จัดให้มีการสนับสนุนการฝึกอบรมจากภายนอก เช่น วิทยากร, เจ้าหน้าที่รัฐบาล, ผู้เชี่ยวชาญเรื่อง
- การจัดเตรียมวัสดุการสนับสนุนการฝึกอบรม
- รายละเอียดการบันทึกของผู้เรียนที่ประสงค์จะมีส่วนร่วมในการฝึกอบรม
- ความรับผิดชอบงบประมาณที่ใช้ในการเตรียมความพร้อมของการฝึกอบรมและการจัดซื้อวัสดุอุปกรณ์ต่าง ๆ
- การเตรียมสถานที่ฝึกอบรม
- การประชุมกับผู้บังคับบัญชา อธิบายถึงกระบวนการการฝึกอบรม พร้อมขอความร่วมมือในการจัดการฝึกอบรมและการให้ความช่วยเหลือ
- การเข้าถึงพื้นที่และอุปกรณ์อื่น ๆ สำหรับการฝึกอบรม, การประเมินผลรวมทั้งการสาธิตและการฝึกปฏิบัติ
- การดูแลรักษาอุปกรณ์และสถานที่ที่จะใช้สำหรับการฝึกอบรม รวมถึงความเข้าใจในการวางแผนการจัดการเหตุฉุกเฉินที่ใช้กับสถานที่ในการฝึกอบรม
- การระบุเกณฑ์การกำหนดประสิทธิภาพการฝึกอบรม
- การยืนยันการเข้าร่วมของผู้เรียน อาจรวมถึง
- การแจ้งเตือนผู้เรียนเกี่ยวกับเวลาและสถานที่ในการฝึกอบรม
- การประสานงานกับหัวหน้างาน เพื่อให้อนุญาตผู้เรียนเข้าร่วมการฝึกอบรม
- การกระตุ้นให้ผู้เรียนเข้าร่วมฝึกอบรม
- การขอความช่วยเหลือจากพนักงานฝ่ายสนับสนุนในการบันทึกชื่อผู้เรียน
- การแจ้งฝ่ายบริหารให้กระตุ้นพนักงานเข้าร่วมการฝึกอบรม
- การจัดเตรียมสถานที่ฝึกอบรม อาจรวมถึง
- การทำความสะอาดและจัดระเบียบสถานที่
- การตรวจสอบความพร้อมในการใช้งานของอุปกรณ์ที่จำเป็น
- การตรวจสอบความพร้อมและความปลอดภัยในการทำงานของอุปกรณ์
- การทดสอบอุปกรณ์ที่ใช้ในการฝึกอบรมทุกขั้นตอน เช่น หูฟัง เครื่องฉาย คอมพิวเตอร์ ฯลฯ
- การปรับสภาพแวดล้อม เพื่อเพิ่มความสะดวกสบายให้แก่ผู้เรียน
- การจัดหาอาหารสำหรับผู้เรียน
- การจัดหาและจัดเตรียมทรัพยากรและอุปกรณ์ที่ใช้ในการฝึกอบรม รวมทั้งเครื่องอุปโภคบริโภค
- การจัดครุภัณฑ์ เพื่อทำให้การฝึกอบรมเป็นไปตามผลลัพธ์และวัตถุประสงค์ที่วางไว้
- การแนะนำหัวข้อการฝึกอบรม อาจรวมถึง
- การอธิบายความจำเป็นในการฝึกอบรม

- การสร้างแรงจูงใจให้ผู้เรียน
- การเสนอประโยชน์ของผู้เรียนจะได้รับ เมื่อสำเร็จการฝึกอบรม
- ตัวอย่างทางอุตสาหกรรมและการอ้างอิงประกอบ
- การยกตัวอย่างและอ้างอิงประเด็นในอุตสาหกรรม
- การระบุผลลัพธ์ที่ต้องการในการฝึกอบรม
- การอธิบายวิธีการบูรณาการการฝึกอบรม
- การอธิบายโอกาสในการฝึกปฏิบัติ
- การอธิบายขั้นตอนการประเมิน
- การระบุกรอบเวลาที่ใช้ในการเรียนและการบรรลุสมรรถนะ
- การให้ข้อมูลภาพรวมของการฝึกอบรม
- การอธิบายกิจกรรมการอบรมและประเมินผล อาจรวมถึง
- การอธิบายขอบเขตด้านเวลาที่ใช้ ในการฝึกอบรมและการประเมินผล
- การระบุระดับของสมรรถนะที่ต้องการ
- การจัดกิจกรมให้ตรงกับกลุ่มผู้เรียน
- การอธิบายการเปลี่ยนแปลงที่อาจเกิดขึ้น ระหว่างกิจกรรมการฝึกอบรมและการประเมินผล
- การยืนยันวัน/เวลา และสถานที่ในการฝึกอบรมและประเมินผล
- การอธิบายองค์ประกอบของการประเมินผล ครอบคลุม ภาคทฤษฎีและภาคปฏิบัติ กาประเมินระหว่างเวลางานและนอกเวลางาน

การประเมินที่เป็นวาจาและลายลักษณ์อักษร แหล่งข้อมูลที่สามารถใช้เป็นหลักฐานในการประเมิน

- การเปิดโอกาสให้ผู้เรียนได้ฝึกทักษะ อาจรวมถึง
- โอกาสในการฝึกปฏิบัติ ระหว่างการฝึกอบรม
- โอกาสในการฝึก นอกเวลางาน
- การจัดเตรียมโอกาสในการได้รับคำแนะนำขณะทำงาน จากผู้ฝึกอบรม หัวหน้างาน และผู้อาวุโส/พนักงานที่มีประสบการณ์
- การรวมการฝึกอบรมในเวลางานกับนอกเวลางาน
- การให้ข้อมูลย้อนกลับแก่ผู้เรียน อาจรวมถึง
- การให้คำแนะนำที่ง่ายต่อการตอบสนอง
- การให้คำติชมในเชิงบวก เพื่อสร้างแรงจูงใจและให้กำลังใจผู้เรียน
- ความแสดงให้เห็นถึงคุณค่าของความพยายาม ไม่เน้นเฉพาะความสำเร็จ
- การให้คำติชมด้านลบ โดยใช้วิธีการเชิงบวก
- ความจริงใจในการให้คำติชม
- การเปิดโอกาสผู้เรียนให้คำติชมแก่ผู้นำการฝึกอบรม
- การใช้เทคนิคการให้คำติชม แบบวัจนภาษาและอวัจนภาษา
- ติดตามความคืบหน้าในการจัดโครงการ อาจครอบคลุม
- การบันทึกอย่างต่อเนื่อง และปรับเพิ่มข้อมูลในการบันทึกให้เป็นปัจจุบันตามความจำเป็น
- การสำรวจค่าใช้จ่ายที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานโครงการ
- การประสานงานกับผู้เข้าร่วม
- การสังเกตการณ์ส่วนบุคคล
- การประสานงานกับบุคคลที่ได้รับผลกระทบจากโครงการ เช่น พนักงานภายในองค์กร คู่ค้า และลูกค้า ตามความเหมาะสม
- การเปรียบเทียบความสำเร็จที่เกิดขึ้นจริงกับที่คาดการณ์ไว้
- บันทึกการตรวจสอบ อาจครอบคลุม
- การบันทึกข้อมูลเชิงสถิติ เช่น ระยะเวลาที่ใช้ ค่าใช้จ่าย จำนวนพนักงานที่ใช้ ปัจจัยที่สิ้นเปลือง และปัจจัยที่ใช้งาน
- การบันทึกข้อมูลเชิงคุณภาพ เช่น การอ้างอิงถึงมาตรฐานการให้บริการ ระดับความพึงพอใจ และประเด็นเกี่ยวกับมูลค่า
- การใช้รูปแบบการบันทึกด้วยสิ่งพิมพ์และ/หรืออิเล็กทรอนิกส์
- การเตรียมการบันทึกให้พร้อมสำหรับบุคคลอื่นที่เกี่ยวข้องภายในองค์กร
- ระบุความคลาดเคลื่อน ควรครอบคลุม
- การสังเกตผลที่เกิดขึ้นจริงและมีนัยสำคัญในเชิงบวกหรือเชิงลบ เมื่อเปรียบเทียบกับเป้าหมาย ผลที่คาดไว้ และตัวชี้วัดประสิทธิภาพ (KPI) ที่กำหนดไว้ในตอนแรก
- สำรวจความคลาดเคลื่อน อาจครอบคลุม

- การดำเนินกระบวนการต่าง ๆ ที่ออกแบบมาเพื่อค้นหาสาเหตุที่เป็นต้นตอของความคลาดเคลื่อนที่มีนัยสำคัญในเชิงบวกหรือเชิงลบ จากเป้าหมาย ผลที่คาดไว้ และตัวชี้วัดประสิทธิภาพ (KPI) ที่กำหนดไว้ในตอนแรก
- การวิเคราะห์การดำเนินงานต่าง ๆ
- การตรวจสอบบุคคลที่เกี่ยวข้องในโครงการ เช่น ผู้ให้การฝึกอบรม และอื่น ๆ รวมถึงผู้เข้าร่วมการฝึกอบรม
- การตรวจสอบสถานที่จัดงาน และสื่อและทรัพยากรที่ใช้ในการดำเนินงาน
- การสัมภาษณ์ผู้เข้าร่วม
- การระบุถึงการเปลี่ยนแปลงใด ๆ ที่เกิดขึ้นในบริบทของการดำเนินงานขององค์กรที่จัด
- การตรวจสอบเพื่อให้มั่นใจว่าผลที่ระบุไว้สะท้อนสิ่งที่เกิดขึ้นจริง

- ดำเนินการแก้ไข อาจครอบคลุม
- การปรับแผนงานที่จัดทำขึ้นในบริบทที่กว้างที่สุด
- การเพิ่มและ/หรือปรับการจัดหาทรัพยากร รวมถึงทรัพยากรทางกายภาพ และทรัพยากรที่เกี่ยวข้องกับเวลา
- การยกเลิก ปรับเปลี่ยน หรือแก้ไขโครงสร้างและองค์ประกอบของกลุ่มบุคคลที่มีส่วนร่วมในโครงการฝึกอบรมและพัฒนา
- การเปลี่ยนประเด็นที่เน้นย้ำของโครงการไปตามข้อมูลที่ค้นพบ
- การทำให้ผู้มีส่วนได้เสียหลักมีส่วนร่วมในกระบวนการ
- การยกเลิกหรือเลื่อนการดำเนินโครงการออกไป

- ทบทวนการจัด อาจครอบคลุม
- การสัมภาษณ์ผู้เข้าร่วม
- การสะท้อนให้เห็นถึงปัญหาที่พบ
-

การพิจารณาสภาพแวดล้อมของการดำเนินงานโครงการฝึกอบรมและพัฒนาที่เป็นอยู่ในปัจจุบันและที่ได้รับการแก้ไขเพื่อระบุสิ่งที่ต้องเปลี่ยนแปลงในการจัดโครงการในอนาคต

- การรวบรวมข้อมูลที่เกี่ยวข้องทั้งหมดและข้อมูลที่ได้รับการบันทึกระหว่างการดำเนินงานโครงการ
- การระบุแผนการเชิงธุรกิจและเชิงกลยุทธ์ขององค์กร

- เปรียบเทียบผลลัพธ์ของโครงการฝึกอบรมและพัฒนาในสถานที่ทำงานกับเป้าหมายที่ตั้งไว้ อาจครอบคลุม
- การเปรียบเทียบผลที่เกิดขึ้นจริงกับเป้าหมายที่คาดการณ์ไว้
- การระบุประเด็นความคลาดเคลื่อนที่มีนัยสำคัญ
- การแยกปัจจัยที่ไม่สามารถจับต้องได้แต่ส่งผลกระทบต่อผลโดยรวมของโครงการ
- การสังเกตปัจจัยที่ผิดปกติและส่งผลกระทบในการดำเนินงานโครงการ เช่น การระบุผลกระทบที่เกิดขึ้น
- การคำนวณผลลัพธ์ที่ได้ของประสิทธิภาพของทรัพยากรที่ใช้ ต่อเป้าหมายที่คาดการณ์ไว้ และอื่น ๆ

- รวบรวมข้อมูลสะท้อนกลับ อาจครอบคลุม
- การจัดประชุมเพื่อทบทวนการดำเนินงานและขอข้อเสนอแนะ
- การจัดเตรียมแบบการประเมินผลและให้ข้อเสนอแนะ
- การอำนวยความสะดวกการให้ข้อเสนอแนะผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์
- การให้ความเชื่อมั่นว่าได้รับทุก ๆ ข้อเสนอแนะ หากเหมาะสม

- รายงานการประเมินผล อาจครอบคลุม
- การสรุปโครงการฝึกอบรมและพัฒนาในเบื้องต้น รวมถึงผลลัพธ์ที่คาดหวัง
- ทรัพยากรที่ใช้
- บุคคลที่เกี่ยวข้อง
- ปัญหาและประเด็นที่พบเจอ
- ผลลัพธ์จริงที่เกิดขึ้นจริง
- ประเด็นที่ระบุ และการฝึกอบรมและพัฒนาที่รอดำเนินการ
- คำแนะนำสำหรับการเปลี่ยนแปลงและการดำเนินงานโครงการฝึกอบรมและพัฒนาในอนาคต

- เผยแพร่รายงานการประเมินผล อาจครอบคลุม
- การกระจายในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์และ/หรือสื่อสิ่งพิมพ์
- การอธิบายรายงาน
- การยกตัวอย่างที่เฉพาะเจาะจงของประเด็นและปัญหาต่าง ๆ

- การตีความข้อมูลที่ปรากฏในรายงาน
- การเอื้อต่อการตั้งคำถาม
- การอำนวยความสะดวกในการอภิปรายและการโต้วาที
- การขอความเห็นชอบและการอนุมัติสำหรับคำแนะนำที่ปรากฏในรายงาน

16. หน่วยสมรรถนะร่วม (ถ้ามี)

N/A

17. อุตสาหกรรมร่วม/กลุ่มอาชีพร่วม (ถ้ามี)

N/A

18. รายละเอียดกระบวนการและวิธีการประเมิน (Assessment Description and Procedure)

กระบวนการและวิธีการประเมินให้ดูในคู่มือประเมิน

1. รหัสหน่วยสมรรถนะ 7.09.100

2. ชื่อหน่วยสมรรถนะ บริหารธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับการสำรองบัตรโดยสารให้เป็นไปตามข้อกำหนดของกฎหมาย

3. ทบทวนครั้งที่ N/A

4. สร้างใหม่ ☐ **ปรับปรุง** ☐

5. สำหรับชื่ออาชีพและรหัสอาชีพ (Occupational Classification)

1229 (ISCO-88:TH) อาชีพสำรองบัตรโดยสาร

6. คำอธิบายหน่วยสมรรถนะ (Description of Unit of Competency)

หน่วยสมรรถนะนี้เป็นหน่วยที่เกี่ยวกับความรู้และทักษะที่จำเป็นในการบริหารธุรกิจให้เป็นไปตามข้อกำหนดของกฎหมาย
ซึ่งครอบคลุมถึงการศึกษาข้อกฎหมายที่จำเป็นสำหรับการบริหารธุรกิจ การบริหารงานให้สอดคล้องกับข้อกำหนดทางกฎหมาย การศึกษาหาความรู้เกี่ยวกับกฎหมายเพิ่มเติม

7. สำหรับระดับคุณวุฒิ

1	2	3	4	5	6	7	8
☐	☐	☐	☐	☐	☑	☐	☐

8. กลุ่มอาชีพ (Sector)

กลุ่มสาขาวิชาชีพการท่องเที่ยว การโรงแรมและภัตตาคาร

9. ชื่ออาชีพและรหัสอาชีพอื่นที่หน่วยสมรรถนะนี้สามารถใช้ได้ (ถ้ามี)

4222 (ISCO-88:TH) พนักงานบริการส่วนหน้าของโรงแรม
5121 (ISCO-88:TH) แม่บ้านในโรงแรม
5122 (ISCO-88:TH) พ่อครัว
7412 (ISCO-88:TH) พ่อครัวขนมปังอบ
3414 (ISCO-88:TH) ที่ปรึกษาการเดินทางท่องเที่ยว

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

N/A

11. สมรรถนะย่อยและเกณฑ์การปฏิบัติงาน (Elements and Performance Criteria)

สมรรถนะย่อย (Element)	เกณฑ์ในการปฏิบัติงาน (Performance Criteria)	วิธีการประเมิน (Assessment)
7.09.100.01 ศึกษาข้อกฎหมายที่จำเป็นสำหรับการบริหารธุรกิจ	1.1 ระบุแหล่งที่มาของข้อมูลทางกฎหมายและให้คำแนะนำอย่างถูกต้อง 1.2 เข้าถึงและวิเคราะห์ข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจ 1.3 บันทึกและเผยแพร่ข้อมูลอย่างเหมาะสม	การจำลองสถานการณ์ การประเมินด้วยบุคคลที่ 3 การสังเกตการณ์ ณ สถานที่ปฏิบัติงาน การสัมภาษณ์ การสาธิตการปฏิบัติงาน แฟ้มสะสมผลงาน

สมรรถนะย่อย (Element)	เกณฑ์ในการปฏิบัติงาน (Performance Criteria)	วิธีการประเมิน (Assessment)
7.09.100.02 บริหารงานให้สอดคล้องกับข้อกำหนดทางกฎหมาย	2.1 ประเมินความจำเป็นในการให้คำแนะนำด้านกฎหมายและการขอความช่วยเหลือที่เหมาะสม 2.2 แบ่งปันข้อมูลกับเพื่อนร่วมงานตามเวลาและความเหมาะสม 2.3 จัดระเบียบข้อมูลและทำการฝึกอบรมถ่ายทอดสู่เพื่อนร่วมงานและพนักงานตามเวลาที่เหมาะสม 2.4 ตรวจสอบระบบการทำงานและกระบวนการทำงานในแผนกเพื่อให้สอดคล้องกับข้อกำหนดทางกฎหมาย 2.5 ระบุแง่มุมของการดำเนินงานที่อาจละเมิดกฎหมายการออกใบอนุญาตและขอคำแนะนำเกี่ยวกับวิธีการพัฒนาและดำเนินการแก้ไข	การจำลองสถานการณ์ การประเมินด้วยบุคคลที่ 3 การสังเกตการณ์ ณ สถานที่ปฏิบัติงาน การสัมภาษณ์ การสาธิตการปฏิบัติงาน ข้อสอบข้อเขียน แฟ้มสะสมผลงาน
7.09.100.03 ศึกษาหาความรู้เกี่ยวกับกฎหมายเพิ่มเติม	3.1 ใช้งานวิจัยอย่างเป็นทางการ และไม่เป็นทางการในการปรับปรุงความรู้ทางกฎหมายที่จำเป็นสำหรับการบริหารธุรกิจ 3.2 ปรับปรุงและแบ่งปันความรู้กับเพื่อนร่วมงานเพื่อนำไปสู่การวางแผนการทำงานและการดำเนินงานที่ดี	การจำลองสถานการณ์ การประเมินด้วยบุคคลที่ 3 การสังเกตการณ์ ณ สถานที่ปฏิบัติงาน การสัมภาษณ์ การสาธิตการปฏิบัติงาน แฟ้มสะสมผลงาน

12. ความรู้และทักษะก่อนหน้าที่จำเป็น (Pre-requisite Skill & Knowledge)

N/A

13. ทักษะและความรู้ที่ต้องการ (Required Skills and Knowledge)

(ก) ความต้องการด้านทักษะ

N/A

(ข) ความต้องการด้านความรู้

- ความรู้เกี่ยวกับความรับผิดชอบทางกฎหมาย/หนี้สินของผู้บริหารและคณะกรรมการ
- ความรู้เกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภคและข้อกำหนดทางการค้ารวมถึงคุณสมบัติที่สำคัญของการปฏิบัติทางการค้าและการออกกฎหมายการค้าที่เป็นธรรมซึ่งเป็นสิ่งสำคัญที่อุตสาหกรรมการท่องเที่ยวและธุรกิจโรงแรมจะต้องปฏิบัติตาม
- ความรู้เกี่ยวกับการออกใบอนุญาตรวมถึงใบอนุญาตที่จำเป็นต่าง ๆ และบุคคล กรม กอง หน่วยงานที่ติดต่อขอใบอนุญาต ขั้นตอนการสมัครใบอนุญาต การต่ออายุใบอนุญาตเพื่อรักษาสิทธิ์การใช้งาน การตรวจสอบและระบบการตรวจสอบ เหตุผลในการยกเลิกใบอนุญาต
- ความรู้ของสัญญาต่าง ๆ รวมถึงความแตกต่างระหว่างสัญญา ผลกระทบทางกฎหมายสัญญา, ผู้ประกอบการรวมถึงเงื่อนไขและภาระผูกพันของสัญญา วิธีการของสัญญา ข้อตกลง ข้อยกเว้น และการสิ้นสุดของสัญญา
- ความรู้ของการประกัน เช่น การประกันภัยธุรกิจที่สำคัญ
- ความรู้เกี่ยวกับการเกษียณอายุ รวมถึงความรับผิดชอบของนายจ้างเกี่ยวกับการชำระเงินของการเกษียณอายุสำหรับพนักงาน
- ความรู้เกี่ยวกับความสัมพันธ์ระหว่างอุตสาหกรรม, พนักงานและนายจ้างภายใต้กฎหมายแรงงานสัมพันธ์
- ความรู้เกี่ยวกับการจัดเก็บภาษี
- ความรู้เกี่ยวกับโอกาสการจ้างงานที่เท่าเทียมกันและต่อต้านการเลือกปฏิบัติ ความรับผิดชอบของนายจ้างและการขยายตัวของการดำเนินงานที่ขัดกับกฎหมาย
- ความรู้เกี่ยวกับกฎหมายที่เฉพาะเจาะจงและกฎระเบียบในประเทศที่ส่งผลกระทบต่อโรงแรมหรือการเดินทาง เช่น ความรับผิดชอบในการบริการเครื่องดื่มแอลกอฮอล์ อาชญากรรม เด็ก เพศ ฯลฯ

14. หลักฐานที่ต้องการ (Evidence Guide)

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

(จ) หลักฐานการปฏิบัติงาน (Performance Evidence)

- แฟ้มสะสมงาน
- ผลการสัมภาษณ์
- ผลการสังเกตการณ์ ณ หน้างานจริง
- ผลงานหรือชิ้นงานที่ทำสำเร็จแล้ว
- ผลการประเมินด้วยบุคคลที่ 3
- ผลการประเมินจากโครงการที่รับผิดชอบ
- ผลการจำลองสถานการณ์และบทบาทสมมุติ

(ฉ) หลักฐานความรู้ (Knowledge Evidence)

- ผลข้อสอบข้อเขียน
- ผลการสัมภาษณ์
- ผลการประเมินด้วยบุคคลที่ 3

(ช) คำแนะนำในการประเมิน

การประเมินควรให้ความสำคัญกับบริบทเฉพาะของอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว การโรงแรม และภัตตาคาร

(ซ) วิธีการประเมิน

- ข้อสอบข้อเขียน
- แฟ้มสะสมงาน
- การสัมภาษณ์
- การสังเกตการณ์ ณ หน้างานจริง
- ผลงานหรือชิ้นงานที่ทำสำเร็จแล้ว
- การประเมินด้วยบุคคลที่ 3
- การประเมินจากโครงการที่รับผิดชอบ
- การจำลองสถานการณ์และบทบาทสมมุติ

15. ขอบเขต (Range Statement)

ขอบเขตอธิบายถึงขอบเขตของการปฏิบัติงาน และสภาพแวดล้อมอื่น ๆ หรือสถานการณ์อื่น ๆ ที่มีผลกระทบต่อการทำงาน รวมถึงเครื่องมือ อุปกรณ์ เทคโนโลยี ทรัพยากรที่ใช้ หรือข้อกำหนดอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง

(ก) คำแนะนำ

ไม่มี

(ข) คำอธิบายรายละเอียด

หน่วยสมรรถนะนี้ มีขอบเขตและบริบทที่ครอบคลุมเกณฑ์ในการปฏิบัติงาน ดังนี้

- แหล่งที่มาของข้อมูลทางกฎหมาย อาจครอบคลุม
  - หนังสืออ้างอิง
  - สื่อ
  - สมาคมในอุตสาหกรรมและ/หรือสมาคมนายจ้าง
  - วารสารในอุตสาหกรรม
  - อินเตอร์เน็ต
  - ลูกค้าและคู่ค้า
  - ผู้เชี่ยวชาญด้านกฎหมาย
  - งานวิจัยอย่างเป็นทางการและไม่เป็นทางการ
  - หน่วยงานภาครัฐ
- เพื่อนร่วมงาน อาจครอบคลุม
  - ผู้บังคับบัญชาหรือผู้จัดการ
  - เจ้าหน้าที่ทรัพยากรมนุษย์
  - เพื่อนร่วมงาน

- เจ้าหน้าที่ชำนาญการ
- ที่ปรึกษา
- ผู้รับเหมา
- ระบบการทำงานและวิธีการที่สอดคล้องกับข้อกำหนดทางกฎหมาย อาจครอบคลุม
- การรับสมัคร การสิ้นสุดการเป็นพนักงาน และการจัดการปัญหาของแผนกทรัพยากรบุคคล
- การฝึกอบรม
- กระบวนการอนุมัติและจัดทำกิจกรรมเพื่อเสริมการทำงานต่าง ๆ
- การปฏิบัติงานทั่วไปเมื่อเทียบกับวิธีการทำงานขององค์กร
- รูปแบบสถานที่ทำงาน
- การกระจายข้อมูลภายในองค์กร
- ป้ายบอกความสำคัญ
- อาชีวอนามัยและความปลอดภัย
- การออกใบอนุญาต หมายถึง ใบอนุญาตต่าง ๆ ที่จำเป็นในการดำเนินธุรกิจท่องเที่ยวและโรงแรม อาจครอบคลุม
- สุรา
- การพนัน
- การขายผลิตภัณฑ์การท่องเที่ยว
- การรักษาความปลอดภัย
- การค้า
- การเข้าถึงพื้นที่คุ้มครอง
- การเสนอราคา
- งานวิจัย อาจครอบคลุม
- การขอคำแนะนำจากผู้เชี่ยวชาญ
- อินเตอร์เน็ต
- วรรณกรรม
- สื่อสิ่งพิมพ์ของอุตสาหกรรม
- สมาคมต่าง ๆ ในอุตสาหกรรม

16. หน่วยสมรรถนะร่วม (ถ้ามี)

N/A

17. อุตสาหกรรมร่วม/กลุ่มอาชีพร่วม (ถ้ามี)

N/A

18. รายละเอียดกระบวนการและวิธีการประเมิน (Assessment Description and Procedure)

กระบวนการและวิธีการประเมินให้ดูในคู่มือประเมิน

1. รหัสหน่วยสมรรถนะ 7.09.108

2. ชื่อหน่วยสมรรถนะ จัดตารางการทำงานและมอบหมายงานให้พนักงานผู้สำรองบัตรโดยสาร

3. ทบทวนครั้งที่ 2 / 2568

4. สร้างใหม่ ☐ **ปรับปรุง** ☑

5. สำหรับชื่ออาชีพและรหัสอาชีพ (Occupational Classification)

1229 (ISCO-88:TH) อาชีพสำรองบัตรโดยสาร

6. คำอธิบายหน่วยสมรรถนะ (Description of Unit of Competency)

หน่วยสมรรถนะนี้เป็นหน่วยที่เกี่ยวกับความรู้และทักษะที่จำเป็นในการจัดตารางทำงานและมอบหมายงานให้พนักงาน ซึ่งครอบคลุมถึงการระบุบทบาทของตารางการปฏิบัติงาน การอธิบายมิติต่าง ๆ ของการดำเนินงานตามเงื่อนไขการจ้างงานที่ใช้ การจัดทำตารางการทำงาน และการปรับปรุงข้อมูลพนักงาน

7. สำหรับระดับคุณวุฒิ

1	2	3	4	5	6	7	8
☐	☐	☐	☐	☐	☑	☐	☐

8. กลุ่มอาชีพ (Sector)

กลุ่มสาขาวิชาชีพการท่องเที่ยว การโรงแรมและภัตตาคาร

9. ชื่ออาชีพและรหัสอาชีพอื่นที่หน่วยสมรรถนะนี้สามารถใช้ได้ (ถ้ามี)

4222 (ISCO-88:TH) พนักงานบริการส่วนหน้าของโรงแรม
5121 (ISCO-88:TH) แม่บ้านในโรงแรม
5122 (ISCO-88:TH) พ่อครัว
7412 (ISCO-88:TH) พ่อครัวขนมปังอบ
3414 (ISCO-88:TH) ที่ปรึกษาการเดินทางท่องเที่ยว

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

N/A

11. สมรรถนะย่อยและเกณฑ์การปฏิบัติงาน (Elements and Performance Criteria)

สมรรถนะย่อย (Element)	เกณฑ์ในการปฏิบัติงาน (Performance Criteria)	วิธีการประเมิน (Assessment)
7.09.108.01 ระบุบทบาทของตาราง การปฏิบัติงาน	1.1 อธิบายการใช้งานรูปแบบต่าง ๆ ของตารางการทำงาน 1.2 อธิบายสถานการณ์ต่าง ๆ ที่ทำให้เกิดการปรับปรุงตารางการปฏิบัติงาน 1.3 ระบุบุคลากรที่ต้องรับผิดชอบในการจัดทำตารางการปฏิบัติงาน 1.4 ระบุผลกระทบต่องบประมาณค่าแรงงานจากการจัดตารางการปฏิบัติงาน 1.5 จัดทำรูปแบบของตารางการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน 1.6 ระบุปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อการจัดสรรพนักงานในตารางการทำงาน	การจำลองสถานการณ์ การประเมินด้วยบุคคลที่ 3 การสังเกตการณ์ ณ สถานที่ปฏิบัติงาน การสัมภาษณ์ ข้อสอบข้อเขียน

สมรรถนะย่อย (Element)	เกณฑ์ในการปฏิบัติงาน (Performance Criteria)	วิธีการประเมิน (Assessment)
7.09.108.02 อธิบายเกี่ยวกับเงื่อนไข การว่าจ้างงาน	2.1 อธิบายขอบเขตของเงื่อนไขการจ้างงานที่ใช้อยู่ในอุตสาหกรรม 2.2 แบ่งแยกความแตกต่างระหว่างรูปแบบการจ้างงานต่าง ๆ 2.3 แบ่งแยกความแตกต่างระหว่างอัตราค่าจ้างแต่ละอัตรา 2.4 ระบุสิทธิการลาที่ได้รับ 2.5 ระบุสวัสดิการอาหารและเวลาพักที่ได้รับ 2.6 ระบุเบี้ยเลี้ยงที่ได้รับ 2.7 บ่งชี้ข้อกำหนดด้านกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการจัดตารางการปฏิบัติงาน 2.8 ระบุข้อกำหนดที่ปรับใช้กับและเหตุการณ์/การปฏิบัติงานเฉพาะและสถานการณ์ต่าง ๆ	การจำลองสถานการณ์ การประเมินด้วยบุคคลที่ 3 การสังเกตการณ์ ณ สถานที่ปฏิบัติงาน การสัมภาษณ์ ข้อสอบข้อเขียน แฟ้มสะสมผลงาน
7.09.108.03 จัดทำตารางการปฏิบัติงาน	3.1 จัดทำตารางการปฏิบัติงานที่สอดคล้องกับความต้องการด้านการดำเนินงานขององค์กร 3.2 แจกจ่ายตารางการปฏิบัติงานให้แก่พนักงาน	การจำลองสถานการณ์ การสังเกตการณ์ ณ สถานที่ปฏิบัติงาน
7.09.108.04 ปรับปรุงข้อมูลพนักงาน	4.1 ตรวจสอบและอนุมัติใบลงเวลาเพื่อการจ่ายเงิน 4.2 ดูแลรักษาข้อมูลพนักงานที่เกี่ยวข้องกับการจัดทำตารางการปฏิบัติงาน	การจำลองสถานการณ์ การประเมินด้วยบุคคลที่ 3 การสังเกตการณ์ ณ สถานที่ปฏิบัติงาน การสัมภาษณ์ ข้อสอบข้อเขียน

12. ความรู้และทักษะก่อนหน้าที่จำเป็น (Pre-requisite Skill & Knowledge)

N/A

13. ทักษะและความรู้ที่ต้องการ (Required Skills and Knowledge)

(ก) ความต้องการด้านทักษะ

- ความสามารถในการใช้เครื่องมือ/โปรแกรมสำเร็จรูปที่จำเป็นสำหรับการจัดตารางการทำงาน
- ความสามารถในการประมวลผล/คิดวิเคราะห์ความต้องการพนักงานและลักษณะบริการที่ต้องการ

(ข) ความต้องการด้านความรู้

- ความรู้เกี่ยวกับนโยบายและระเบียบวิธีปฏิบัติเกี่ยวกับการจัดตารางทำงานและมอบหมายงานให้พนักงาน
- ความรู้ในเชิงลึกเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของหน่วยงาน
- ความรู้เกี่ยวกับอัตราค่าจ้าง เงื่อนไข และสภาพการจ้างงาน
- ความรู้เกี่ยวกับข้อกำหนดตามกฎหมายแรงงาน และระเบียบเกี่ยวกับการจ้างงานที่ส่งผลกระทบต่อการจัดตารางการทำงาน และเวลาปฏิบัติงาน

14. หลักฐานที่ต้องการ (Evidence Guide)

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

(ก) หลักฐานการปฏิบัติงาน (Performance Evidence)

- ผลการสัมภาษณ์
- ผลการสังเกตการณ์ ณ หน้างานจริง
- ผลการประเมินด้วยบุคคลที่ 3
- ผลการประเมินจากโครงการที่รับผิดชอบ
- ผลการจำลองสถานการณ์และบทบาทสมมุติ

(ข) หลักฐานความรู้ (Knowledge Evidence)

- ผลข้อสอบข้อเขียน
- ผลการสัมภาษณ์
- ผลการประเมินด้วยบุคคลที่ 3

(ค) คำแนะนำในการประเมิน

การประเมินควรให้ความสำคัญกับบริบทเฉพาะของอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว การโรงแรม และภัตตาคาร

(ง) วิธีการประเมิน

- ข้อสอบข้อเขียน
- การสัมภาษณ์
- การสังเกตการณ์ ณ หน้างานจริง
- การประเมินด้วยบุคคลที่ 3
- การประเมินจากโครงการที่รับผิดชอบ
- การจำลองสถานการณ์และบทบาทสมมุติ

15. ขอบเขต (Range Statement)

ขอบเขตอธิบายถึงขอบเขตของการปฏิบัติงาน และสภาพแวดล้อมอื่น ๆ หรือสถานการณ์อื่น ๆ ที่มีผลกระทบต่อการทำงาน รวมถึงเครื่องมือ อุปกรณ์ เทคโนโลยี ทรัพยากรที่ใช้ หรือข้อกำหนดอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง

(ค) คำแนะนำ

ไม่มี

(ง) คำอธิบายรายละเอียด

หน่วยสมรรถนะนี้ มีขอบเขตและบริบทที่ครอบคลุมเกณฑ์ในการปฏิบัติงาน ดังนี้

- การใช้งานรูปแบบต่าง ๆ ของตารางการทำงาน อ้างอิงถึง

☐ การจัดการและบริหารพนักงานขององค์กรเพื่อให้สามารถให้บริการได้ตามที่ต้องการ
☐ การสร้างสมดุลระหว่างพนักงานที่มีประสบการณ์กับพนักงานใหม่หรือยังไม่มีประสบการณ์
☐ การสื่อสารความต้องการในการจ้างพนักงานแก่พนักงานที่เกี่ยวข้อง
☐ การควบคุมค่าแรงงาน
☐ การให้ความช่วยวางแผนเวลาที่ไม่ได้ปฏิบัติงานของพนักงาน

- สถานการณ์ต่าง ๆ ที่ทำให้เกิดการปรับปรุงตารางการปฏิบัติงาน อาจครอบคลุม

☐ แผนกของตนเอง/แผนกบริหารรายได้ภายในองค์กร
☐ สถานการณ์ขององค์กร
☐ หน้าที่ในโครงการเฉพาะ เช่น งานอีเว้นท์ และการประชุมต่าง ๆ

- บุคลากรที่ต้องรับผิดชอบในการจัดทำตารางการปฏิบัติงาน อาจครอบคลุม

☐ เจ้าของและผู้จัดการ
☐ ผู้บังคับบัญชาและหัวหน้าแผนก

- ผลกระทบต่องบประมาณค่าแรงงานจากการจัดตารางการปฏิบัติงาน อ้างอิงถึง

☐ การจัดเตรียมงบประมาณค่าแรงงาน
☐ การคำนวณสัดส่วนของค่าแรงงาน
☐ การประเมินค่าใช้จ่ายจากตารางการปฏิบัติงาน

- การเปรียบเทียบตารางการปฏิบัติงานที่ประเมินค่าใช้จ่ายแล้วกับความต้องการ/ข้อจำกัดของค่าแรงงาน
- การแสดงถึงงบประมาณค่าแรงงาน ที่ไม่สามารถควบคุมได้อย่างต่อเนื่อง
- เทคนิคการพยุงงบประมาณค่าแรงงานให้อยู่ภายใต้การควบคุม

- รูปแบบของตารางการปฏิบัติงาน อ้างอิงถึง
- รูปแบบกระดาษหรืออิเล็กทรอนิกส์
- การใช้เวลาแบบนานาชาติในรูปแบบของงบประมาณ
- การอธิบายอักษรย่อในตารางการปฏิบัติงานที่ใช้โดยทั่วกัน
- ข้อกำหนดขั้นพื้นฐานของตารางการปฏิบัติงานของพนักงาน
- โปรแกรมสำหรับจัดทำตารางการปฏิบัติงาน
- ตารางการปฏิบัติงานแบบหมุนเวียน

- ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อการจัดสรรพนักงาน อาจครอบคลุม
- การผสานความแตกต่างของพนักงานเข้าด้วยกัน เช่น ผสานระหว่างพนักงานใหม่และพนักงานที่มีประสบการณ์ ผสานระหว่างพนักงานที่มีความแตกต่างทางเพศ ผสานระหว่างพนักงานที่มีความแตกต่างในอายุ ผสานระหว่างกลุ่มทักษะ ผสานระหว่างภาษาที่ใช้พูด
- ระดับการให้บริการ เช่น ช่วงในและนอกฤดูกาลท่องเที่ยว
- การทำงานที่หลากหลายและสูงขึ้นของพนักงาน
- ความต้องการเชิงปฏิบัติงานของสถานที่ทำงานและความคาดหวังของลูกค้า

- ขอบเขตของเงื่อนไขการจ้างงาน อาจครอบคลุม
- รางวัล
- ข้อตกลง
- สัญญาการว่าจ้าง

- รูปแบบการจ้างงาน อาจครอบคลุม
- ความแตกต่างระหว่างพนักงานเต็มเวลา (Full-time Staff) พนักงานไม่เต็มเวลา (Part-time Staff) พนักงานชั่วคราว (Casual Staff) เช่นในเรื่องของคำจำกัดความชั่วโมงการทำงาน ช่วงของการทำงาน รวมถึงการกระจายชั่วโมงทำงาน และข้อกำหนดอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการชำระค่าปรับ
- ประเภทของพนักงานที่ว่าจ้าง เช่น ความแตกต่างระหว่างบทบาทและระดับ
- เนื้องานที่จัดสรรแก่พนักงานประเภทต่าง ๆ
- จำนวนชั่วโมงที่ทำงาน รวมถึงการพิจารณาการแบ่งกะของการทำงาน การทำงานล่วงเวลาที่สมเหตุสมผล การกระจายชั่วโมงการทำงาน และการทำงานควบกะของการทำงาน

- อัตราค่าจ้าง อาจครอบคลุม
- อัตราการจ่ายเงิน รวมถึงอัตราโบนัสและค่าปรับ วันหยุดสุดสัปดาห์ วันหยุดราชการ
- การพัก มื้ออาหาร และการจ่ายค่าทำงานล่วงเวลา
- การพิจารณาเรื่องเวลาที่เกี่ยวโยงกับการจ่ายค่าล่วงเวลาและค่าปรับ
- การระบุอัตราการจ่ายเงินที่แตกต่างกันออกไป เช่นจ่ายให้ใคร เมื่อไหร่ และอย่างไร
- การใช้วิธีการจ่ายเงินในอัตราสูงเพื่อสมทบค่าใช้จ่ายอื่น ๆ (Over-award Payments) หรือวิธีที่ใกล้เคียง
- การใช้วิธีการจ่ายเงินตามรายการจริง เช่น การลาป่วย วันหยุด การลาคลอดบุตร การเกษียณอายุ

- สิทธิการลา อาจครอบคลุม
- การลาพักร้อน
- การลาป่วย
- การลาหยุดเนื่องจากการเสียชีวิตของญาติมิตรที่ใกล้ชิด
- การลาหยุดเพื่อดูแลคนป่วยในบ้าน
- การลาคลอดบุตร การลาหยุดเพื่อเลี้ยงดูบุตร
- การลาเรียน
- การลาหยุดโดยไม่รับค่าจ้าง

- สวัสดิการอาหารและเวลาพัก อาจครอบคลุม
- เวลาที่กำหนดให้พักและรับประทานอาหาร

- ☐ ระยะเวลาในการรับประทานอาหารและเวลาพักอื่น ๆ
- ☐ สิ่งที่จัดเตรียมระหว่างเวลาพักรับประทานอาหารขึ้นอยู่กับองค์กร

- เบี้ยเลี้ยง อาจครอบคลุม
- ☐ เบี้ยเลี้ยงค่ามื้ออาหาร
- ☐ เบี้ยเลี้ยงค่าปฐมพยาบาล
- ☐ เบี้ยเลี้ยงค่าเสื้อผ้า
- ☐ เบี้ยเลี้ยงค่าเครื่องมือและอุปกรณ์
- ☐ เบี้ยเลี้ยงค่าเดินทาง

- ข้อกำหนดด้านกฎหมาย อ้างอิงถึง
- ☐ ข้อกฎหมายหรือกฎเกณฑ์ที่เกี่ยวข้องในประเทศที่ต้องปฏิบัติตาม อาจครอบคลุม
- o ข้อกำหนดในการไม่เลือกปฏิบัติ
- o การจัดสรรโอกาสอย่างเท่าเทียมกัน
- o ข้อจำกัดในเรื่องของความสัมพันธ์ในอุตสาหกรรมโดยเฉพาะ
- o ข้อกำหนดในการเยียวยาอุบัติเหตุและการบาดเจ็บ

- เหตุการณ์/การปฏิบัติงานเฉพาะและสถานการณ์ต่าง ๆ อาจครอบคลุม
- ☐ การพักงาน
- ☐ การจ่ายค่าชดเชยอุบัติเหตุ
- ☐ การแจ้งเพื่อยกเลิกการว่าจ้างงาน
- ☐ การถูกปลดออกจากงาน

- จัดทำตารางการปฏิบัติงาน อาจครอบคลุม
- ☐ การจัดเตรียมตารางการปฏิบัติงานที่ระบุลงในอัตราค่าจ้าง
- ☐ ระดับงบประมาณว่าจ้าง ซึ่งต้องใช้อัตราค่าจ้างในปัจจุบันและค่าปรับหรือการจ่ายเงินอื่น ๆ ในการคำนวณตารางการปฏิบัติงาน
- ☐ ความสามารถในการบรรลุระดับของการให้บริการที่ต้องการตลอดในช่วงของการปฏิบัติงาน
- ☐ การครอบคลุมการให้บริการตลอดวันและช่วงเวลาในการปฏิบัติงาน รวมถึงกิจกรรมก่อนเวลาเปิดทำการ เวลาพัก/รับประทานอาหาร ขั้นตอนการปิดทำการและการสลับกะของพนักงาน

- แจกจ่ายตารางการปฏิบัติงาน อ้างอิงถึง
- ☐ การปฏิบัติตามเงื่อนไขของการว่าจ้างงานที่ต้องแจ้งพนักงานให้ทราบล่วงหน้า
- ☐ การจัดเตรียมตารางการปฏิบัติงานในรูปแบบที่เสนอไว้
- ☐ การอธิบายความหมายต่าง ๆ ที่ปรากฏในตารางการปฏิบัติงาน

- อนุมัติใบลงเวลาเพื่อการจ่ายเงิน อาจครอบคลุม
- ☐ การตรวจสอบบัตรตอกเวลาการเข้างาน-ออกงาน
- ☐ การตรวจสอบความสมบูรณ์ของใบลงเวลา
- ☐ การอธิบายข้อซักถามจากเจ้าหน้าที่แผนกทรัพยากรมนุษย์และ/หรือแผนกบัญชี

- ข้อมูลพนักงานที่เกี่ยวข้องกับการจัดทำตารางการปฏิบัติงาน อาจครอบคลุม
- ☐ ข้อมูลการป่วยของพนักงาน
- ☐ ข้อมูลการใช้วันลาหยุด
- ☐ ขอมูลการฝึกอบรมของพนักงาน
- ☐ เอกสารการตักเตือนและมาตรการทางวินัย
- ☐ เอกสารจากฝ่ายบุคคลเกี่ยวกับการเลื่อนตำแหน่งของพนักงาน การฝึกอบรม การปลดออกจากงาน

16. หน่วยสมรรถนะร่วม (ถ้ามี)

N/A

17. อุตสาหกรรมร่วม/กลุ่มอาชีพร่วม (ถ้ามี)

N/A

18. รายละเอียดกระบวนการและวิธีการประเมิน (Assessment Description and Procedure)

กระบวนการและวิธีการประเมินให้ดูในคู่มือประเมิน

1. รหัสหน่วยสมรรถนะ 7.09.251

2. ชื่อหน่วยสมรรถนะ วางแผน ดำเนินการและประเมินผลการปฏิบัติงานของผู้สำรองบัตรโดยสาร

3. ทบทวนครั้งที่ 2 / 2568

4. สร้างใหม่ ☐ **ปรับปรุง** ☑

5. สำหรับชื่ออาชีพและรหัสอาชีพ (Occupational Classification)

1229 (ISCO-88:TH) อาชีพสำรองบัตรโดยสาร

6. คำอธิบายหน่วยสมรรถนะ (Description of Unit of Competency)

หน่วยสมรรถนะนี้ เป็นหน่วยที่เกี่ยวกับทักษะและความรู้ที่จำเป็นในการวางแผน ดำเนินการและประเมินผลการปฏิบัติงานพนักงาน ซึ่งครอบคลุมถึงการวางแผนและพัฒนาระบบการบริหารผลการปฏิบัติงานของพนักงาน การดำเนินการประเมินผลการปฏิบัติงานของพนักงาน การให้คำปรึกษาแก่พนักงาน ตลอดจนการนำระบบการให้รางวัลและการสร้างแรงจูงใจมาใช้ และการนำระเบียบการด้านวินัยและการเลิกจ้างมาใช้

7. สำหรับระดับคุณวุฒิ

1	2	3	4	5	6	7	8
☐	☐	☐	☐	☐	☑	☐	☐

8. กลุ่มอาชีพ (Sector)

กลุ่มสาขาวิชาชีพการท่องเที่ยว การโรงแรมและภัตตาคาร

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)
7.09.251.01 วางแผนและพัฒนาระบบการบริหารผลการปฏิบัติงานของพนักงาน	1.1 วิเคราะห์แผนกลยุทธ์และแผนปฏิบัติการเพื่อระบุนโยบาย เป้าหมาย และวัตถุประสงค์ขององค์กรสำหรับกำหนดแนวทางการบริหารผลการปฏิบัติงาน 1.2 พัฒนาดัชนีชี้วัดผลการปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องเพื่อจัดทำเอกสารติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงานของพนักงาน 1.3 พัฒนาระบบสำหรับติดตามผลการปฏิบัติงานของพนักงานและข้อมูลย้อนกลับจากพนักงาน	การจำลองสถานการณ์ การประเมินด้วยบุคคลที่ 3 การสังเกตการณ์ ณ สถานที่ปฏิบัติงาน การสัมภาษณ์ การสาธิตการปฏิบัติงาน ข้อสอบข้อเขียน แฟ้มสะสมผลงาน
7.09.251.02 ดำเนินการประเมินผลการปฏิบัติงานของพนักงาน	2.1 รวบรวมหลักฐานในที่ทำงานเกี่ยวกับผลการปฏิบัติงานของพนักงาน 2.2 ประเมินผลการปฏิบัติงานของพนักงานในที่ทำงาน 2.3 ตีความข้อมูลผลการปฏิบัติงานของพนักงาน 2.4 แนะนำผลการประเมินให้พนักงาน 2.5 ระบุมาตรการปรับปรุงตามการประเมินผลการปฏิบัติงานรายบุคคล	การจำลองสถานการณ์ การประเมินด้วยบุคคลที่ 3 การสังเกตการณ์ ณ สถานที่ปฏิบัติงาน การสัมภาษณ์ การสาธิตการปฏิบัติงาน ข้อสอบข้อเขียน

สมรรถนะย่อย (Element)	เกณฑ์ในการปฏิบัติงาน (Performance Criteria)	วิธีการประเมิน (Assessment)
7.09.251.03 ให้คำปรึกษาแก่พนักงาน	3.1 ประยุกต์ใช้เทคนิคและกลยุทธ์ในการให้คำปรึกษาแก่พนักงานในกรณีที่ผลการประเมินต่ำกว่าเป้าหมายที่ได้รับมอบหมาย 3.2 จัดทำและรวบรวมการให้คำปรึกษาเป็นลายลักษณ์อักษร 3.2 จัดทำและรวบรวมการให้คำปรึกษาเป็นลายลักษณ์อักษร	การจำลองสถานการณ์ การประเมินด้วยบุคคลที่ 3 การสังเกตการณ์ ณ สถานที่ปฏิบัติงาน การสัมภาษณ์ การสาธิตการปฏิบัติงาน ข้อสอบข้อเขียน แฟ้มสะสมผลงาน
7.09.251.04 นำระบบการให้รางวัลและการสร้างแรงจูงใจมาใช้	4.1 ออกแบบโปรแกรมการให้รางวัลและการสร้างแรงจูงใจเพื่อกระตุ้นให้พนักงานบรรลุเป้าหมายที่ได้รับมอบหมาย 4.2 สื่อสารโปรแกรมการให้รางวัลและการสร้างแรงจูงใจให้พนักงานได้ทราบ 4.3 บริหารจัดการโปรแกรมการให้รางวัลและการสร้างแรงจูงใจ	การจำลองสถานการณ์ การประเมินด้วยบุคคลที่ 3 การสังเกตการณ์ ณ สถานที่ปฏิบัติงาน การสัมภาษณ์ การสาธิตการปฏิบัติงาน ข้อสอบข้อเขียน แฟ้มสะสมผลงาน
7.09.251.05 นำระเบียบการด้านวินัยและการเลิกจ้างมาใช้	5.1 พัฒนาระเบียบการด้านวินัยและการเลิกจ้างสำหรับใช้ในการบริหารผลการปฏิบัติงาน 5.2 กำหนดเงื่อนไขการบังคับใช้ระเบียบการด้านวินัยและการเลิกจ้างในแต่ละกรณี 5.3 สื่อสารระเบียบการด้านวินัยและการเลิกจ้างให้พนักงานได้รับทราบ 5.4 ใช้ระเบียบการด้านวินัยและการเลิกจ้างตามความเหมาะสม	การประเมินด้วยบุคคลที่ 3 การจำลองสถานการณ์ การสังเกตการณ์ ณ สถานที่ปฏิบัติงาน การสัมภาษณ์ การสาธิตการปฏิบัติงาน ข้อสอบข้อเขียน แฟ้มสะสมผลงาน

12. ความรู้และทักษะก่อนหน้าที่จำเป็น (Pre-requisite Skill & Knowledge)

N/A

13. ทักษะและความรู้ที่ต้องการ (Required Skills and Knowledge)

(ก) ความต้องการด้านทักษะ

- ทักษะและความสามารถในการใช้ตัวเลือกการประเมิน ผลการปฏิบัติงานต่าง ๆ ของเจ้าหน้าที่
- ทักษะและความสามารถในการใช้การประชุม การสื่อสาร การเจรจาต่อรอง การให้คำปรึกษาและการตรวจสอบการใช้เทคนิคต่าง ๆ ในสถานที่ทำงาน
- ทักษะและความสามารถในการบันทึกและวิเคราะห์ข้อมูลการทำงานที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่
- ทักษะและความสามารถในการวางแผนและจัดตารางเวลาการทำงาน, การปฏิบัติงานของพนักงานรวมถึงการจัดตารางการฝึกอบรม การให้คำปรึกษา
- ทักษะและความสามารถในการวางแผนการดำเนินงานให้คำปรึกษา และวางแนวทางเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน

(ข) ความต้องการด้านความรู้

- ความรู้ในเรื่องนโยบายและขั้นตอนการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ในองค์กรเพื่อจะนำไปสู่การประเมิน
- ความรู้ในเรื่องของเอกสารและข้อมูลที่เกี่ยวข้องที่สามารถนำมาใช้เป็นแนวทางในการประเมิน
- ความรูความเข้าใจเกี่ยวกับหลักการบริหารผลการปฏิบัติงาน รูปแบบของมาตรฐานการปฏิบัติงาน ระบบการบริหารผลการปฏิบัติงาน
- นโยบายและระเบียบวิธีปฏิบัติขององค์กรที่เกี่ยวข้องกับการบริหารผลการปฏิบัติงาน
- ความรู้เกี่ยวกับวิธีการ/เครื่องมือที่จำเป็นสำหรับการบริหารผลการปฏิบัติงาน เช่น แบบจำลอง (Model) การประเมินผลการปฏิบัติงาน

หลักเกณฑ์การประชุมเพื่อชี้แจงวิธีการประเมินผลและผลการประเมิน ความรู้เกี่ยวกับบทบาทของการสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพสำหรับการให้คำปรึกษา เป็นต้น

- ความรู้เกี่ยวกับข้อกำหนดด้านแรงงานสัมพันธ์ และความหลากหลายของข้อปฏิบัติต่าง ๆ

14. หลักฐานที่ต้องการ (Evidence Guide)

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

(ก) หลักฐานการปฏิบัติงาน (Performance Evidence)

- แฟ้มสะสมงาน
- ผลการสัมภาษณ์
- ผลการสังเกตการณ์ ณ หน้างานจริง
- ผลการประเมินด้วยบุคคลที่ 3
- ผลการประเมินจากโครงการที่รับผิดชอบ
- ผลการจำลองสถานการณ์และบทบาทสมมุติ

(ข) หลักฐานความรู้ (Knowledge Evidence)

- ผลข้อสอบข้อเขียน
- ผลการสัมภาษณ์
- ผลการประเมินด้วยบุคคลที่ 3

(ค) คำแนะนำในการประเมิน

การประเมินควรให้ความสำคัญกับบริบทเฉพาะของอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว การโรงแรม และภัตตาคาร

(ง) วิธีการประเมิน

- ข้อสอบข้อเขียน
- แฟ้มสะสมงาน
- การสัมภาษณ์
- การสังเกตการณ์ ณ หน้างานจริง
- การประเมินด้วยบุคคลที่ 3
- การประเมินจากโครงการที่รับผิดชอบ
- การจำลองสถานการณ์และบทบาทสมมุติ

15. ขอบเขต (Range Statement)

ขอบเขตอธิบายถึงขอบเขตของการปฏิบัติงาน และสภาพแวดล้อมอื่น ๆ หรือสถานการณ์อื่น ๆ ที่มีผลกระทบต่อการทำงาน รวมถึงเครื่องมือ อุปกรณ์ เทคโนโลยี ทรัพยากรที่ใช้ หรือข้อกำหนดอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง

(ค) คำแนะนำ

ไม่มี

(ง) คำอธิบายรายละเอียด

หน่วยสมรรถนะนี้ มีขอบเขตและบริบทที่ครอบคลุมเกณฑ์ในการปฏิบัติงาน ดังนี้

- การบริหารผลการปฏิบัติงาน อาจมีความหมายถึง

กระบวนการหรือชุดของกระบวนการสำหรับการสร้างความเข้าใจร่วมกันของสิ่งที่บุคคลหรือกลุ่มบุคคลต้องการที่จะประสบความสำเร็จ รวมถึงการบริหารบุคคลเพื่อเพิ่มความน่าจะเป็นในการประสบความสำเร็จ ทั้งในระยะสั้นและระยะยาว

- ดัชนีชี้วัดผลการปฏิบัติงาน อาจรวมถึง

• ตัวชี้วัดผลการปฏิบัติงาน (KPIs) ที่ใช้เพื่อวัดผลการปฏิบัติงานจริงเทียบกับเป้าหมายที่ตั้งไว้
• มาตรฐานผลการปฏิบัติงาน เป็นระดับการปฏิบัติงานของบุคคลหรือกลุ่มที่สามารถอธิบายได้ทั้งในเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ โดยอาจเกี่ยวข้องกับ

o ผลิตภาพ
o การตรงต่อเวลา
o การนำเสนอของบุคคล
o ระดับความถูกต้องของงาน
o การปฏิบัติตามขั้นตอน
o มาตรฐานการบริการลูกค้า

- o การมีปฏิสัมพันธ์ในทีม
- o เวลาในการตอบสนอง
- o การลดปริมาณของเสีย
- o การลดต้นทุน

• จรรยาบรรณ เป็นชุดของกฎข้อตกลงหรือข้อบังคับที่เกี่ยวกับพฤติกรรมของพนักงานหรือการปฏิบัติของพนักงานที่มีต่อพนักงานคนอื่นหรือลูกค้า

- ระบบสำหรับติดตามผลการปฏิบัติงานของพนักงาน อาจรวมถึง

• ระบบทางการที่ใช้อย่างสม่ำเสมอในการประเมินผลการปฏิบัติงานจริงของพนักงานเทียบกับเป้าหมายที่กำหนดไว้

เพื่อกำหนดระดับของผลการปฏิบัติงานหรือการประสบความสำเร็จ

• การประเมินผลตามหลักฐานข้อเท็จจริง
• การสนับสนุนบุคคลที่มีผลการปฏิบัติงานที่ได้รับการยอมรับ และแก้ไขผลการปฏิบัติงานที่ยอมรับไม่ได้
• การให้คำปรึกษาและการดำเนินการทางวินัยสำหรับพนักงานที่ไม่สามารถทำผลการปฏิบัติงานได้ตามคาดหวังและตามมาตรฐาน

- การรวบรวมหลักฐานในที่ทำงาน อาจรวมถึง

• การใช้แผนปฏิบัติการรายบุคคลกับพนักงาน
• การมั่นใจว่าองค์ประกอบอย่างไม่เป็นทางการของผลการปฏิบัติงานถูกรวมอยู่ในข้อมูลทางการในที่ทำงาน
• การใช้แบบฟอร์มที่เตรียมเพื่อตรวจสอบข้อมูล
• การใช้แหล่งเก็บข้อมูลที่หลากหลาย เพื่อให้ได้ข้อมูล 360 องศา
• การมั่นใจว่าการเก็บข้อมูลเป็นไปตามวัตถุประสงค์
• การมีส่วนร่วมของบุคคลอื่นในกระบวนการเก็บรวบรวมข้อมูล

- การประเมินผลการปฏิบัติงานของพนักงาน ควรรวมถึง

• การดำเนินการประเมินผลอย่างสม่ำเสมอ ตามช่วงเวลาที่กำหนดไว้
• การใช้การประเมินผลในทุกระดับพนักงาน ทั้งระดับบริหาร พนักงานงานเต็มเวลา พนักงานพิเศษ และพนักงานชั่วคราว
• การกำหนดเป้าหมายสำหรับผลการปฏิบัติงาน และแจ้งให้พนักงานรายบุคคลทราบ
• การรวบรวมหลักฐานของผลการปฏิบัติงานจริง ครอบคลุมถึง

- o ประเภทของการประเมิน ซึ่งอาจรวมถึงการประเมินเพื่อนร่วมงาน การประเมินตนเอง การประเมินทีม การใช้ตัวชี้วัดผลิตภาพ เช่น ข้อมูลย้อนกลับจากลูกค้า
- o วิธีการเก็บข้อมูลผลการปฏิบัติงาน เพื่อให้ได้ข้อมูลที่น่าเชื่อถือ บ่งบอกได้และสัมพันธ์กัน
- o วิธีการตีความข้อมูลผลการปฏิบัติงาน รวมทั้งการจัดลำดับความสำคัญของผลการประเมินและการทำความข้อมูลภายใต้บริบทของแต่ละบุคคล

• การจัดประชุมเพื่อหารือผลการปฏิบัติงานกับพนักงานรายบุคคล รวมทั้ง การเชิญบุคคลที่เหมาะสมมาเข้าร่วม

- การตีความข้อมูลผลการปฏิบัติงานของพนักงาน อาจรวมถึง

• การกำหนดรูปแบบของข้อมูล
• การระบุจุดอ่อนจุดแข็งของพนักงานรายบุคคล
• การตัดสินใจและการพัฒนาข้อสรุป ตามวัตถุประสงค์ที่กำหนด
• การค้นหาข้อมูลสนับสนุน เพื่อพิสูจน์ข้อสรุป
• การไม่คำนึงถึงข้อมูลที่เกี่ยวข้อง
• การเปรียบเทียบผลการปฏิบัติงานจริงกับเป้าหมายเฉพาะ เป้าหมายที่กำหนด และสถิติ
• การรักษาความเป็นส่วนตัวและความลับของข้อมูล

- การแนะนำผลการประเมินให้พนักงาน ควรรวมถึง

• การให้ข้อมูลย้อนกลับตามหลักฐานของผลการปฏิบัติงาน
• การยอมรับในระดับของความสอดคล้องระหว่างผลการปฏิบัติงานจริงกับผลการปฏิบัติงานที่ที่ทำงานต้องการ
• การกำหนดการดำเนินการปรับปรุง กำหนดเวลา และเป้าหมายสำหรับกระบวนการประเมินผลการปฏิบัติงานรอบต่อไป

- มาตรการปรับปรุง เพื่อสนับสนุนความสำเร็จของเป้าหมายการปรับปรุง อาจรวมถึง

• การให้การสนับสนุนที่จำเป็น เช่น การให้คำปรึกษา การสอนงาน การฝึกอบรม ทรัพยากร และข้อมูล
• การให้การสนับสนุนสำหรับปัญหานอกที่ทำงานของพนักงาน
• การจัดหน้าที่ใหม่และจัดปริมาณงาน
• การจัดองค์กรใหม่ของการปฏิบัติงาน
• ข้อตกลงในเป้าหมายระยะสั้นสำหรับการปรับปรุง
• การทบทวนการปฏิบัติงานและมาตรฐานที่ต้องการ

- การให้คำปรึกษา
- เทคนิคและกลยุทธ์ในการให้คำปรึกษา หมายถึง
- การอภิปรายแบบมีโครงสร้างแต่ไม่เป็นทางการระหว่างผู้บริหารกับพนักงาน
- การให้คำปรึกษาตามกำหนดเวลาเพื่อลดผลกระทบในทางลบของความล่าช้าให้น้อยที่สุด

และสามารถเชื่อมโยงการปรึกษาและผลลัพธ์ไปยังผลการดำเนินงานที่กำหนดและผลการดำเนินงานล่าสุด

- กำหนดหัวข้อที่จะให้คำปรึกษา ซึ่งรวมถึงการวางแผนการให้คำปรึกษา หัวข้อการประชุม คำที่ควรใช้ คำถามที่จะถาม เป้าหมายที่ปรับปรุงใหม่ ทางเลือก

ข้อเสนอแนะและ/หรือการเตือนครั้งสุดท้าย

- การประยุกต์ใช้กลยุทธ์การให้คำปรึกษาที่เหมาะสมเพื่อบรรลุความต้องการส่วนบุคคลและความต้องการขององค์กร ซึ่งรวมถึงความผันแปรในระเบียบแบบแผน โครงสร้าง

รูปแบบ ภาษาที่ใช้ และการใช้การประชุมร่วมกันทั้งภายในและภายนอก

- การจดบันทึก/การจัดทำเอกสารของการให้คำปรึกษา
- การลงลายมือชื่อยอมรับข้อตกลงร่วมกันโดยพนักงานที่รับคำปรึกษา
- การให้การสนับสนุนอย่างเหมาะสมตามระดับความรุนแรงของปัญหา/ประเด็นที่อภิปราย
- อ้างอิงไปยังสมาชิกของทีมงานหรือบุคลากรจากหน่วยงานมืออาชีพภายนอกอย่างเหมาะสม
- โปรแกรมการให้รางวัลและการสร้างแรงจูงใจ หมายถึง
- การจัดสรรอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบที่เพิ่มขึ้น
- อำนาจดุลพินิจ (Discretionary Power) ที่เพิ่มขึ้น
- การรับรู้ที่ไม่เป็นทางการ
- การรับรู้การให้รางวัลเป็นการภายใน ซึ่งรวมถึงการจัดทำแผ่นป้ายจารึกคุณความดี การชี้แจงในจุลสารภายในองค์กร หรือในที่ประชุมทีมงาน
- การจ่ายโบนัส/เงินรางวัล
- การเลื่อนตำแหน่ง
- คำนิยม
- วันหยุด
- เป้าหมายการขาย
- รายงานไปยังผู้บริหารเป็นลายลักษณ์อักษร
- ระเบียบการด้านวินัยและการเลิกจ้าง หมายถึง
- การเตือนด้วยวาจา ประกอบกับการเตือนเป็นลายลักษณ์อักษรตามขั้นตอน ซึ่งรวมถึงการลงลายมือชื่อของพนักงานและผู้เข้าร่วมการประชุมที่เป็นพยาน
- การลดตำแหน่งและการถอดถอนอำนาจหน้าที่/การอนุญาตและหน้าที่ความรับผิดชอบ
- การลดจำนวนชั่วโมงทำงานล่วงเวลาที่จัดสรรให้
- ข้อกำหนดที่ไม่สามารถต่อรองได้ เพื่อให้พนักงานเข้าร่วมการฝึกอบรม เข้าร่วมการให้คำปรึกษา หรือการประชุมที่จำเป็นอื่น ๆ
- ข้อกำหนด/บทบัญญัติที่เกี่ยวกับรายละเอียดของความต้องการในสถานที่ปฏิบัติงาน และมาตรฐานที่คาดหวัง
- ข้อสรุปที่มีหลักฐานรองรับ การตัดสินใจและกิจกรรมที่ต้องการ
- การจดบันทึก/การจัดทำเอกสารสำหรับการดำเนินงานตามขั้นตอนต่าง ๆ
- การประยุกต์ใช้ขั้นตอนที่กำหนดและบทลงโทษที่เป็นธรรมและเที่ยงตรง
- การดำเนินงานตามระเบียบวิธีปฏิบัติตามข้อกำหนดทางกฎหมายและจรรยาบรรณในการดำเนินงานขององค์กร
- การกำหนดเงื่อนไข เกี่ยวข้องกับ
- นโยบายและระเบียบวิธีปฏิบัติขององค์กร
- ข้อกำหนดทางกฎหมาย

16. หน่วยสมรรถนะร่วม (ถ้ามี)

N/A

17. อุตสาหกรรมร่วม/กลุ่มอาชีพร่วม (ถ้ามี)

N/A

18. รายละเอียดกระบวนการและวิธีการประเมิน (Assessment Description and Procedure)

กระบวนการและวิธีการประเมินให้ดูในคู่มือประเมิน

1. รหัสหน่วยสมรรถนะ 7.16.252

2. ชื่อหน่วยสมรรถนะ พัฒนา ดำเนินการ และบริหารกลยุทธ์ทางธุรกิจในงานสำรองบัตรโดยสาร

3. ทบทวนครั้งที่ 2 / 2568

4. สร้างใหม่ ☐ **ปรับปรุง** ☑

5. สำหรับชื่ออาชีพและรหัสอาชีพ (Occupational Classification)

1229 (ISCO-88:TH) อาชีพสำรองบัตรโดยสาร

6. คำอธิบายหน่วยสมรรถนะ (Description of Unit of Competency)

หน่วยสมรรถนะนี้ เป็นหน่วยที่เกี่ยวกับทักษะและความรู้ที่จำเป็นในการพัฒนา ดำเนินการ และบริหารกลยุทธ์ทางธุรกิจ ซึ่งครอบคลุมถึงการวิเคราะห์สภาพแวดล้อมทางธุรกิจทั้งภายนอกและภายในธุรกิจ การกำหนดแผนและกลยุทธ์ทางธุรกิจ การดำเนินการตามแผนธุรกิจ การติดตามการดำเนินการตามแผนธุรกิจ รวมถึงการจัดการความเสี่ยงที่เกี่ยวข้องกับกลยุทธ์ทางธุรกิจ

7. สำหรับระดับคุณวุฒิ

1	2	3	4	5	6	7	8
☐	☐	☐	☐	☐	☑	☐	☐

8. กลุ่มอาชีพ (Sector)

กลุ่มสาขาวิชาชีพการท่องเที่ยว การโรงแรมและภัตตาคาร

9. ชื่ออาชีพและรหัสอาชีพอื่นที่หน่วยสมรรถนะนี้สามารถใช้ได้ (ถ้ามี)

3414 (ISCO-88:TH) ที่ปรึกษาการเดินทางท่องเที่ยว

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

N/A

11. สมรรถนะย่อยและเกณฑ์การปฏิบัติงาน (Elements and Performance Criteria)

สมรรถนะย่อย (Element)	เกณฑ์ในการปฏิบัติงาน (Performance Criteria)	วิธีการประเมิน (Assessment)
7.16.252.01 วิเคราะห์สภาพแวดล้อมทางธุรกิจทั้งภายนอกและภายในธุรกิจ	1.1 กำหนดข้อมูลที่จำเป็นและทำการวิจัยเพื่อให้ได้ข้อมูลที่ตรงประเด็น 1.2 ปรึกษาหารือกับบุคคลที่ส่วนได้ส่วนเสีย ทั้งภายนอกและภายในองค์กร ในกระบวนการทำวิจัย 1.3 ใช้ผลการวิจัย เพื่อช่วยในการคาดการณ์แนวโน้มการพัฒนาทางสังคม การเมือง เศรษฐกิจ และเทคโนโลยี 1.4 ระบุและแสวงหาความช่วยเหลือและคำแนะนำจากผู้เชี่ยวชาญที่เหมาะสม เมื่อมีความจำเป็น 1.5 ทบทวนและวิเคราะห์ทรัพยากรและขีดความสามารถขององค์กร 1.6 ใช้เอกสารอ้างอิง วิเคราะห์โอกาสและอุปสรรคทางธุรกิจตามข้อมูลการตลาดเชิงเปรียบเทียบ ที่ถูกต้องและเชื่อถือได้ 1.7 ทบทวนและวิเคราะห์ผลกระทบที่เกิดขึ้นจากคู่แข่งรายปัจจุบันและคู่แข่งรายใหม่	การจำลองสถานการณ์ การประเมินด้วยบุคคลที่ 3 การสังเกตการณ์ ณ สถานที่ปฏิบัติงาน การสัมภาษณ์ การสาธิตการปฏิบัติงาน ข้อสอบข้อเขียน แฟ้มสะสมผลงาน

สมรรถนะย่อย (Element)	เกณฑ์ในการปฏิบัติงาน (Performance Criteria)	วิธีการประเมิน (Assessment)
7.16.252.02 กำหนดแผนและกลยุทธ์ทางธุรกิจ	2.1 กำหนดวิสัยทัศน์ พันธกิจ และวัตถุประสงค์ขององค์กร อันเป็นจุดเริ่มต้นของการจัดทำแผนธุรกิจ เพื่อใช้ในการปรึกษากับผู้ที่มีส่วนได้ส่วนเสีย 2.2 กำหนดวัตถุประสงค์ขององค์กรที่เป็นไปได้ ชัดเจน และสามารถวัดได้ 2.3 พัฒนากลยุทธ์และยุทธวิธีที่เหมาะสม สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ และครอบคลุมขอบเขตในการดำเนินธุรกิจ 2.4 ระบุและเชื่อมโอกาส สำหรับการร่วมมือทางธุรกิจในเชิงกลยุทธ์ 2.5 พัฒนาแผนธุรกิจให้ครอบคลุมทุกแง่มุม เพื่อให้แน่ใจว่าดำเนินธุรกิจ สอดคล้องตามข้อกำหนดกฎหมาย สังคม สิ่งแวดล้อม และจริยธรรมที่เกี่ยวข้อง 2.6 รวมแผนปฏิบัติการและกระบวนการการประเมินผล รวมทั้ง ตัวชี้วัดที่เหมาะสม 2.7 ปรึกษาหารือกับพนักงาน ผู้บริหาร และผู้ที่มีส่วนได้ส่วนเสียอื่น ๆ ในการสนับสนุนกระบวนการวางแผน เพื่อให้ได้มุมมองที่ครอบคลุม ในการดำเนินการพัฒนาแผนงาน	การจำลองสถานการณ์ การสังเกตการณ์ ณ สถานที่ปฏิบัติงาน การสัมภาษณ์ การสาธิตการปฏิบัติงาน ข้อสอบข้อเขียน แฟ้มสะสมผลงาน
7.16.252.03 ดำเนินการตามแผนธุรกิจ	2.1 กำหนดวิสัยทัศน์ พันธกิจ และวัตถุประสงค์ขององค์กร อันเป็นจุดเริ่มต้นของการจัดทำแผนธุรกิจ เพื่อใช้ในการปรึกษากับผู้ที่มีส่วนได้ส่วนเสีย 2.2 กำหนดวัตถุประสงค์ขององค์กรที่เป็นไปได้ ชัดเจน และสามารถวัดได้ 2.3 พัฒนากลยุทธ์และยุทธวิธีที่เหมาะสม สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ และครอบคลุมขอบเขตในการดำเนินธุรกิจ 2.4 ระบุและเชื่อมโอกาส สำหรับการร่วมมือทางธุรกิจในเชิงกลยุทธ์ 2.5 พัฒนาแผนธุรกิจให้ครอบคลุมทุกแง่มุม เพื่อให้แน่ใจว่าดำเนินธุรกิจ สอดคล้องตามข้อกำหนดกฎหมาย สังคม สิ่งแวดล้อม และจริยธรรมที่เกี่ยวข้อง 2.6 รวมแผนปฏิบัติการและกระบวนการการประเมินผล รวมทั้ง ตัวชี้วัดที่เหมาะสม 2.7 ปรึกษาหารือกับพนักงาน ผู้บริหาร และผู้ที่มีส่วนได้ส่วนเสียอื่น ๆ ในการสนับสนุนกระบวนการวางแผน เพื่อให้ได้มุมมองที่ครอบคลุม ในการดำเนินการพัฒนาแผนงาน	การจำลองสถานการณ์ การประเมินด้วยบุคคลที่ 3 การสัมภาษณ์ การสาธิตการปฏิบัติงาน ข้อสอบข้อเขียน แฟ้มสะสมผลงาน

สมรรถนะย่อย (Element)	เกณฑ์ในการปฏิบัติงาน (Performance Criteria)	วิธีการประเมิน (Assessment)
7.16.252.04 ติดตามการดำเนินการตามแผนธุรกิจ	4.1 ทบทวนแผนธุรกิจอย่างสม่ำเสมอ และปรับปรุงตามการเปลี่ยนแปลงสถานการณ์ 4.2 ควบคุมกิจกรรมตามรายละเอียดในแผนธุรกิจอย่างต่อเนื่อง 4.3 ระบุและวิเคราะห์ถึงผลสำเร็จและช่องว่างในการทำงานอย่าง ต่อเนื่อง 4.4 ดำเนินการเปลี่ยนแปลงตามข้อตกลง ให้ทันท่วงที 4.5 รายงานผลการดำเนินงานอย่างโปร่งใสต่อผู้ที่มีส่วนได้ส่วนเสีย	การจำลองสถานการณ์ การประเมินด้วยบุคคลที่ 3 การสังเกตการณ์ ณ สถานที่ปฏิบัติงาน การสัมภาษณ์ การสาธิตการปฏิบัติงาน ข้อสอบข้อเขียน แฟ้มสะสมผลงาน
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	การจำลองสถานการณ์ การสังเกตการณ์ ณ สถานที่ปฏิบัติงาน การสัมภาษณ์ การสาธิตการปฏิบัติงาน ข้อสอบข้อเขียน แฟ้มสะสมผลงาน

12. ความรู้และทักษะก่อนหน้าที่จำเป็น (Pre-requisite Skill & Knowledge)

N/A

13. ทักษะและความรู้ที่ต้องการ (Required Skills and Knowledge)

(ก) ความต้องการด้านทักษะ

- ทักษะการวิจัย ที่เกี่ยวข้องกับการระบุและวิเคราะห์ประเด็นที่ส่งผลกระทบต่อการดำเนินธุรกิจ
- ความสามารถในการวิเคราะห์ ตีความเอกสารและข้อมูล
- ทักษะในการจัดการ การเจรจาต่อรอง และการโน้มน้าว

(ข) ความต้องการด้านความรู้

- ความรู้เกี่ยวกับเทคนิคและรูปแบบการวางแผนธุรกิจ
- ความรู้เกี่ยวกับภาระหน้าที่และการปฏิบัติตามกฎหมาย ข้อบังคับทางสังคม สิ่งแวดล้อม และจริยธรรมที่ส่งผลกระทบต่ออุตสาหกรรมหรือองค์กร
- ความรู้เกี่ยวกับอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวและการบริการ ได้แก่ แนวโน้มในปัจจุบัน โครงสร้างและนโยบายของรัฐบาล
- ความรู้เกี่ยวกับนโยบายและขั้นตอนในการดำเนินงานในการพัฒนา ดำเนินการ ตรวจสอบ ทบทวน และสื่อสารแผนกลยุทธ์ธุรกิจ
- ความรู้เกี่ยวกับหลักการและกระบวนการบริหารความเสี่ยง

14. หลักฐานที่ต้องการ (Evidence Guide)

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

(ก) หลักฐานการปฏิบัติงาน (Performance Evidence)

- แฟ้มสะสมผลงาน
- ผลการสัมภาษณ์
- ผลการสังเกตการณ์ ณ หน้างานจริง
- ผลการประเมินด้วยบุคคลที่ 3
- ผลการประเมินจากโครงการที่รับผิดชอบ
- ผลการจำลองสถานการณ์และบทบาทสมมุติ

(ข) หลักฐานความรู้ (Knowledge Evidence)

- ผลสอบข้อเขียน
- ผลการสัมภาษณ์
- ผลการประเมินด้วยบุคคลที่ 3

(ค) คำแนะนำในการประเมิน

การประเมินควรให้ความสำคัญกับบริบทเฉพาะของอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว การโรงแรม และภัตตาคาร

(ง) วิธีการประเมิน

- ข้อสอบข้อเขียน
- แฟ้มสะสมผลงาน
- การสัมภาษณ์
- การสังเกตการณ์ ณ หน้างานจริง
- การประเมินด้วยบุคคลที่ 3
- การประเมินจากโครงการที่รับผิดชอบ
- การจำลองสถานการณ์และบทบาทสมมุติ

15. ขอบเขต (Range Statement)

ขอบเขตอธิบายถึงขอบเขตของการปฏิบัติงาน และสภาพแวดล้อมอื่น ๆ หรือสถานการณ์อื่น ๆ ที่มีผลกระทบต่อการทำงาน รวมถึงเครื่องมือ อุปกรณ์ เทคโนโลยี ทรัพยากรที่ใช้ หรือข้อกำหนดอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง

(ค) คำแนะนำ

ไม่มี

(ง) คำอธิบายรายละเอียด

หน่วยสมรรถนะนี้ มีขอบเขตและบริบทที่ครอบคลุมเกณฑ์ในการปฏิบัติงาน ดังนี้

- การวิเคราะห์สภาพแวดล้อมภายในและภายนอกทางธุรกิจ อาจครอบคลุม
- ความสามารถและทรัพยากร เช่น ทรัพยากรมนุษย์ ทรัพยากรการเงิน กำลังการผลิตของเครื่องมือ ระดับทักษะของพนักงาน
- จำนวนชั่วโมงในการปฏิบัติงาน
- ความสามารถในการสื่อสาร
- สถานที่และตำแหน่งที่ตั้ง
- แนวโน้มและการพัฒนาในตลาด เช่น เศรษฐกิจ ระบบนิเวศและสิ่งแวดล้อม กิจกรรมของภาครัฐ สังคม วัฒนธรรม ประชากร เทคโนโลยี อุตสาหกรรม
- ข้อมูลการตลาดเปรียบเทียบ
- ข้อมูลแนวปฏิบัติที่ดี (Best Practice)
- ข้อมูลการแข่งขัน
- ข้อมูลของคู่แข่ง
- กฎหมายและกฎระเบียบ
- ข้อจำกัดด้านกฎหมายและจริยธรรม
- เกณฑ์การปฏิบัติงาน
- ความคาดหวังและอิทธิพลทางวัฒนธรรม
- ความรับผิดชอบต่อสังคม เช่น การคุ้มครองแรงงานเด็ก ปัญหาสิ่งแวดล้อม

- การวิจัย อาจครอบคลุม
• การสัมภาษณ์เพื่อนร่วมงานและลูกค้า
• การสนทนากลุ่ม
• การวิเคราะห์ข้อมูล
• การทบทวนเอกสาร
- ข้อมูลที่ตรงประเด็น อาจครอบคลุม
• ข้อมูลปัจจุบันเกี่ยวกับการปฏิบัติงาน
• การขายและสัญญา
• แนวโน้มและโอกาสทางธุรกิจ
• ทรัพยากรและความสามารถในการผลิต
- ผู้ที่มีส่วนได้ส่วนเสีย อาจครอบคลุม
• ลูกค้า
• พนักงาน
• หน่วยงานราชการ
• เจ้าของ
• ผู้จัดจำหน่าย
• พันธมิตรเชิงกลยุทธ์
- แนวโน้มการพัฒนา อาจครอบคลุม
• ด้านเศรษฐกิจ
• ด้านระบบนิเวศ/สิ่งแวดล้อม
• กิจกรรมภาครัฐ
• ด้านประชากรศาสตร์
• ด้านเทคโนโลยี
• ด้านอุตสาหกรรม
- ความช่วยเหลือและคำแนะนำจากผู้เชี่ยวชาญ อาจเกี่ยวข้องกับ
• ข้อเท็จจริงและข้อมูล เช่น นักเขียน นักสื่อสารมวลชน นักวิจัย
• คำแนะนำทางกฎหมายหรือทางการเงิน เช่น ทนายความ นักบัญชี
- ทรัพยากรและขีดความสามารถ อาจครอบคลุม
• ทรัพยากรบุคคล
• ทรัพยากรทางการเงิน
• กำลังการผลิตของอุปกรณ์
• ระดับทักษะของพนักงาน
• เวลาทำการ
• ความสามารถในการสื่อสาร
• สถานที่/ตำแหน่ง
• การดำเนินกิจกรรมทางธุรกิจผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ (E-business)
- ข้อมูลการตลาดเชิงเปรียบเทียบ อาจครอบคลุม
• ข้อมูลแนวปฏิบัติที่ดี (Best Practice)
• เกณฑ์มาตรฐานอุตสาหกรรม
• ข้อมูลคู่แข่ง
- ทบทวนและวิเคราะห์ผลกระทบที่เกิดขึ้นจากคู่แข่ง อาจครอบคลุม
• ราคา
• ปริมาณ
• พื้นที่ให้บริการ
• บัญชีลูกค้า
• เงื่อนไขการค้า

- ส่วนแบ่งการตลาด
- ความพึงพอใจของลูกค้า
- แผนธุรกิจ อาจเกี่ยวข้องกับ
- ธุรกิจขนาดเล็กที่สร้างขึ้นใหม่
- ธุรกิจขนาดเล็กที่ดำเนินการอยู่
- แผนกหรือหน่วยงานขององค์กรขนาดใหญ่
- ความคิดริเริ่มในการพัฒนาผลิตภัณฑ์ใหม่
- วัตถุประสงค์ขององค์กร อาจครอบคลุม
- ตัวเลขยอดขาย
- รายได้
- ระยะเวลาการส่งมอบบริการ
- มาตรฐานการให้บริการ
- จำนวนลูกค้า
- ระยะเวลาในการจัดการลูกค้า
- อัตราการลาออกของพนักงาน
- ต้นทุนการให้บริการ
- ภาระหนี้
- ผลกำไร
- กลยุทธ์ อาจครอบคลุม
- การพัฒนาลูกค้า
- การขยายพื้นที่ให้บริการ ทางภูมิศาสตร์
- การขยายตัวขององค์กร
- การขยายการให้บริการ
- การลดหนี้
- การพัฒนารายได้
- ขอบเขตในการดำเนินธุรกิจ ควรครอบคลุม
- การดำเนินงาน
- การตลาด
- เทคโนโลยี
- ความต้องการทรัพยากรบุคคล/แรงงาน
- โครงสร้างองค์กรและการบริหาร
- แผนการเงิน
- การจัดการด้านคุณภาพ
- กระบวนการการประเมินผล อาจครอบคลุม
- ตัวชี้วัด
- การวิเคราะห์ช่องว่าง
- ข้อเสนอแนะของลูกค้า
- รายงานการกำกับดูแลการปฏิบัติงาน
- ความคิดเห็นของพนักงาน
- ตัวชี้วัดประสิทธิภาพ อาจครอบคลุม
- การขาย
- ผลตอบแทนจากการลงทุน (ROI)
- การบริการลูกค้า
- กระตุ้นให้เกิดฉันทามติในการทำงาน อาจครอบคลุม
- ความชัดเจนของวัตถุประสงค์ วิสัยทัศน์ พันธกิจ เป้าหมาย
- การสื่อสาร

- การประสานความร่วมมือในการทำงาน
- การสร้างความไว้วางใจ
- การมีส่วนร่วมของคณะทำงาน
- ภาระผูกพัน อาจเกี่ยวข้องกับ
- แผนการในการจัดการกับปัจจัยทางธุรกิจที่ไม่สามารถควบคุมได้
- ความท้าทาย ปัญหา อุปสรรค
- การทบทวนแผนธุรกิจ อาจเกี่ยวข้องกับ
- การทบทวนทุกไตรมาส
- วงจรชีวิตของแผนธุรกิจ
- เหตุการณ์สำคัญที่นำไปสู่การทบทวน เช่น การเปลี่ยนแปลงของตลาด
- รายงานผลการดำเนินงาน อาจเกี่ยวข้องกับ
- ส่วนแบ่งทางการตลาด
- ยอดขาย
- ความพึงพอใจของลูกค้า
- ความเสี่ยงที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินการตามแผนกลยุทธ์ อาจเกี่ยวข้องกับ
- คน
- สินทรัพย์
- สภาพแวดล้อมทางกายภาพ
- ชื่อเสียงและภาพลักษณ์ขององค์กร
- ประเด็นทางกฎหมาย
- ความต่อเนื่องทางธุรกิจ
- การเงิน
- แหล่งข้อมูล อาจรวมถึง
- การสร้างแบบจำลองคอมพิวเตอร์
- การวิเคราะห์อ่อนไหว
- สัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง
- ข้อมูลทางสถิติ
- แบบสอบถาม
- การวิเคราะห์ความล้มเหลว (Fault Tree Analysis)
- การวิเคราะห์ผลกระทบที่ตามมา รวมทั้งการสูญเสียเงิน เวลา แรงงาน การขายและสิ่งที่จับต้องไม่ได้
- การประเมินระดับความเสี่ยง อาจรวมถึง
- การกำหนดความเสี่ยงที่ยอมรับได้และยอมรับไม่ได้
- การจำแนกระดับและขอบเขตของความเสี่ยง
- การรักษาสมดุลระหว่างความเสี่ยงกับโอกาส
- นโยบายการบริหารความเสี่ยง อาจรวมถึง
- เหตุผลความจำเป็นขององค์กรที่ต้องการหรือจำเป็นต้องบริหารความเสี่ยงในการดำเนินงาน
- การกำหนดวัตถุประสงค์ของกลยุทธ์การบริหารความเสี่ยงในการดำเนินงาน
- ข้อความที่เกี่ยวข้องกับขอบเขตของความเสี่ยงในการดำเนินงานขององค์กร
- วิธีการที่องค์กรจะจัดการความเสี่ยงในการดำเนินงาน
- การจัดสรรความรับผิดชอบในการบริหารความเสี่ยงในการดำเนินงาน
- การระบุถึงการทบทวนกลยุทธ์การบริหารความเสี่ยงในการดำเนินงานที่มีอยู่
- คำยืนยันจากผู้บริหารถึงการยึดมั่นขององค์กรถึงการบริหารความเสี่ยงในการดำเนินงาน
- แผนการบริหารความเสี่ยง อาจรวมถึง
- ข้อความและคำอธิบายของความเสี่ยงในการดำเนินงานที่จะได้รับการจัดการ
- การจัดสรรความรับผิดชอบและทรัพยากรเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ของแผน
- รายละเอียดในการดำเนินการที่จะใช้ เมื่อมีความเสี่ยงในการดำเนินงานจริง รวมทั้ง การดำเนินการ การจัดลำดับการดำเนินการ

และการระบุทรัพยากรที่สนับสนุนการบริหารความเสี่ยง

- การดำเนินการป้องกัน เพื่อลดโอกาสความเสี่ยงในการดำเนินงาน
- ขั้นตอนการขจัดความเสี่ยงที่ยอมรับไม่ได้ รวมทั้งการจัดลำดับความสำคัญในการดำเนินงาน
- รายละเอียดเกี่ยวกับการใช้มาตรการควบคุมความเสี่ยงที่ไม่สามารถขจัดได้
- แผนฉุกเฉิน ควรรวมถึง
- รายละเอียดในการดำเนินการที่จะใช้ เมื่อมีความเสี่ยงในการดำเนินงานจริงที่ทำให้เกิดความเสียหายและสูญเสีย รวมถึงการระบุขอบเขตของอำนาจหน้าที่

การเปลี่ยนแปลง เพื่อสร้างมาตรฐานขั้นตอนการดำเนินงาน การระบุข้อจำกัดในการดำเนินงาน และการประสานงานกับหน่วยงานภายนอก เช่น สื่อสารมวลชน

-

รายละเอียดของการดำเนินการขององค์กรที่จะใช้เมื่อมีความเสี่ยงในการดำเนินงานได้กลายเป็นความจริงและการสูญเสียหรือความเสียหายที่เกิดขึ้นรวมถึงการระบุขอบเขตที่จ ำเป็นของหน่วยงานการเปลี่ยนแปลงขั้นตอนการดำเนินงานมาตรฐาน, ข้อ จำกัด ในการดำเนินการและการติดต่อกับหน่วยงานภายนอกรวมทั้งสื่อ

- กระบวนการที่จะคืนสถานการณ์การดำเนินงานให้อยู่ในสภาพปกติ
- การดำเนินการเฉพาะเพื่อรักษาลูกค้าและส่วนแบ่งตลาด
- การดำเนินการเฉพาะเพื่อรักษาความเชื่อมั่นขององอุตสาหกรรม ผู้มีส่วนได้เสีย และลูกค้าขององค์กร
- ระเบียบการเกี่ยวกับข้อจำกัดและการควบคุมความเสียหาย

16. หน่วยสมรรถนะร่วม (ถ้ามี)

N/A

17. อุตสาหกรรมร่วม/กลุ่มอาชีพร่วม (ถ้ามี)

N/A

18. รายละเอียดกระบวนการและวิธีการประเมิน (Assessment Description and Procedure)

กระบวนการและวิธีการประเมินให้ดูในคู่มือประเมิน