



มาตรฐานอาชีพและคุณวุฒิวิชาชีพ  
Occupational Standard and Professional Qualifications

สาขาวิชาชีพการท่องเที่ยว การโรงแรม ภัตตาคารและร้านอาหาร  
สาขางานท่องเที่ยว อาชีพที่ปรึกษาการเดินทางท่องเที่ยว

จัดทำโดย สถาบันคุณวุฒิวิชาชีพ (องค์การมหาชน)

## 1. ชื่อมาตรฐานอาชีพ

สาขาวิชาชีพการท่องเที่ยว การโรงแรม ภัตตาคารและร้านอาหาร สาขางานท่องเที่ยว อาชีพที่ปรึกษาการเดินทางท่องเที่ยว

## 2. ประวัติการปรับปรุงมาตรฐาน

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

## 3. ทะเบียนอ้างอิง (Imprint)

N/A

## 4. ข้อมูลเบื้องต้น

N/A

## 5. ประวัติการปรับปรุงมาตรฐานในแต่ละครั้ง

ครั้งที่ 1 โครงการทบทวนมาตรฐานอาชีพและคุณวุฒิวิชาชีพ สาขาวิชาชีพการท่องเที่ยว การโรงแรม ภัตตาคารและร้านอาหาร พ.ศ. 2562 ครั้งที่ 2  
โครงการทบทวนมาตรฐานอาชีพและคุณวุฒิวิชาชีพ สาขาวิชาชีพการท่องเที่ยว การโรงแรม ภัตตาคารและร้านอาหาร พ.ศ. 2567

## 6. ครั้งที่

2/2567

## 7. คุณวุฒิวิชาชีพที่ครอบคลุม (Professional Qualifications included)

สาขาวิชาชีพการท่องเที่ยว การโรงแรม ภัตตาคารและร้านอาหาร

สาขางานท่องเที่ยว

อาชีพที่ปรึกษาการเดินทางท่องเที่ยว ระดับ 3

## 8. คุณวุฒิวิชาชีพที่เกี่ยวข้อง (Related Professional Qualifications)

อาชีพที่ปรึกษาการเดินทางท่องเที่ยว อาชีพสำรองบัตรโดยสาร และอาชีพมัคคุเทศก์ทั่วไป

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

| รหัสหน่วยสมรรถนะ | เนื้อหา                                                                                              |
|------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 6.04.253         | จัดและปฏิบัติตามกฎระเบียบด้านอาชีวอนามัยและการรักษาความปลอดภัยสำหรับงานที่ปรึกษาการเดินทางท่องเที่ยว |
| 6.05.212         | จัดทำและนำเสนอใบเสนอราคาสำหรับงานที่ปรึกษาการเดินทางท่องเที่ยว                                       |
| 6.06.219         | จัดหาแหล่งข้อมูลและการนำเสนอ ข้อมูลด้านการท่องเที่ยว                                                 |
| 6.10.109         | สนทนาภาษาอังกฤษสำหรับงานที่ปรึกษาการเดินทางท่องเที่ยวในระดับปฏิบัติการ                               |
| 6.20.162         | ดำเนินงานระบบข้อมูลอัตโนมัติที่เกี่ยวข้องกับงานที่ปรึกษาการเดินทางท่องเที่ยว                         |

## 10. ระดับคุณวุฒิ

10.1 สาขาวิชาชีพการท่องเที่ยว การโรงแรม ภัตตาคารและร้านอาหาร สาขางานท่องเที่ยว อาชีพที่ปรึกษาการเดินทางท่องเที่ยว ระดับ 3

### คุณลักษณะของผลการเรียนรู้ (Characteristics of Outcomes)

เป็นบุคคลที่มีทักษะในการปฏิบัติงานประจำในขั้นพื้นฐานทั่วไป ทักษะระดับฝีมือเฉพาะทางและเทคนิคในการปฏิบัติงาน ตลอดจนสามารถจัดและปฏิบัติตามกฎระเบียบด้านอาชีวอนามัยและการรักษาความปลอดภัย จัดทำและนำเสนอใบเสนอราคา จัดหาแหล่งข้อมูลและการนำเสนอข้อมูลด้านการท่องเที่ยว ดำเนินงานระบบข้อมูลอัตโนมัติ และสนทนาภาษาอังกฤษสำหรับงานที่ปรึกษาการเดินทางท่องเที่ยวในระดับปฏิบัติการได้อย่างมีประสิทธิภาพ

### การเลื่อนระดับคุณวุฒิวิชาชีพ (Qualification Pathways)

- 1. เป็นผู้สำเร็จการศึกษาไม่น้อยกว่าระดับชั้นมัธยมศึกษาตอนปลายหรือประกาศนียบัตรวิชาชีพ (ปวช.) หรือเทียบเท่า ในสาขาวิชาที่เกี่ยวข้องกับการโรงแรม หรือการบริการ หรือการท่องเที่ยว
- 2. มีประสบการณ์การปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องกับคุณวุฒิที่ขอรับไม่น้อยกว่า 1 ปี
- 3. ไม่เป็นโรคที่กฎหมายกำหนดว่าสุขภาพไม่สมบูรณ์เป็นอุปสรรคในการทำงาน 5 โรค ดังนี้คือ โรคเรื้อน, วัณโรคระยะอันตราย, ตีดยาเสพติดให้โทษอย่างร้ายแรง, โรคเท้าช้างในระยะที่ปรากฏอาการ เป็นที่รังเกียจแก่สังคม และโรคพิษสุราเรื้อรัง (อ้างอิงจากแหล่งข้อมูล <http://www.doctor.or.th/article/detail/5368> สืบค้นเมื่อวันที่ 22 กันยายน 2557)

หลักเกณฑ์การต่ออายุหนังสือรับรองมาตรฐานอาชีพ

N/A

กลุ่มบุคคลในอาชีพ (Target Group)

พนักงานผู้เชี่ยวชาญที่ปรึกษาด้านนำเที่ยว (Expertise Travel Advisor Staff)

หน่วยสมรรถนะ (หน่วยสมรรถนะทั้งหมดของคุณวุฒิวิชาชีพนี้)

- 6.04.253 จัดและปฏิบัติตามกฎระเบียบด้านอาชีวอนามัยและการรักษาความปลอดภัยสำหรับงานที่ปรึกษาการเดินทางท่องเที่ยว
- 6.05.212 จัดทำและนำเสนอใบเสนอราคาสำหรับงานที่ปรึกษาการเดินทางท่องเที่ยว
- 6.06.219 จัดหาแหล่งข้อมูลและการนำเสนอ ข้อมูลด้านการท่องเที่ยว
- 6.10.109 สนทนาภาษา อังกฤษสำหรับงานที่ปรึกษาการเดินทางท่องเที่ยวในระดับปฏิบัติการ
- 6.20.162 ดำเนินงานระบบข้อมูลอัตโนมัติที่เกี่ยวข้องกับงานที่ปรึกษาการเดินทางท่องเที่ยว

ตารางแผนผังแสดงหน้าที่

1. ตารางแสดงหน้าที่ 1

ประกาศใช้ ณ

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

| ความมุ่งหมายหลัก<br>Key Purpose                                                                                                       | บทบาทหลัก<br>Key Roles |                                                                | หน้าที่หลัก<br>Key Function |                                             |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------|----------------------------------------------------------------|-----------------------------|---------------------------------------------|
|                                                                                                                                       | รหัส                   | คำอธิบาย                                                       | รหัส                        | คำอธิบาย                                    |
| พัฒนาศักยภาพบุคลากรในสาขาวิชาชีพการท่องเที่ยว อาชีพที่ปรึกษาการเดินทางท่องเที่ยว สำหรับกลุ่มสาขาบริหารธุรกิจนำเที่ยว ให้เป็นที่ยอมรับ | 6                      | ปฏิบัติงานในอาชีพที่ปรึกษาการเดินทางท่องเที่ยวได้อย่างมีคุณภาพ | 6.04                        | รักษาความปลอดภัย                            |
|                                                                                                                                       |                        |                                                                | 6.05                        | บริการลูกค้า ปฏิบัติงานด้านการขายและการตลาด |
|                                                                                                                                       |                        |                                                                | 6.06                        | บริหารงานทั่วไป                             |
|                                                                                                                                       |                        |                                                                | 6.10                        | สื่อสารโดยใช้ภาษาอังกฤษ                     |
|                                                                                                                                       |                        |                                                                | 6.20                        | ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและอุปกรณ์สำนักงาน      |

คำอธิบาย ตารางแผนผังแสดงหน้าที่เป็นแผนผังที่วิเคราะห์หน้าที่งานเพื่อให้ได้หน้าที่หลัก (Key Function)

## 2. ตารางแสดงหน้าที่ 1 (ต่อ)

ประกาศใช้ ณ

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

| หน้าที่หลัก<br>Key Function |                                            | หน่วยสมรรถนะ<br>Unit of Competence |                                                                                                      | หน่วยสมรรถนะย่อย<br>Element of Competence |                                                                                       |
|-----------------------------|--------------------------------------------|------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------|
| รหัส                        | คำอธิบาย                                   | รหัส                               | คำอธิบาย                                                                                             | รหัส                                      | คำอธิบาย                                                                              |
| 6.04                        | รักษาความปลอดภัย                           | 6.04.253                           | จัดและปฏิบัติตามกฎระเบียบด้านอาชีวอนามัยและการรักษาความปลอดภัยสำหรับงานที่ปรึกษาการเดินทางท่องเที่ยว | 6.04.253.01                               | ระบุและให้ข้อมูลเกี่ยวกับอาชีวอนามัยและความปลอดภัย                                    |
|                             |                                            |                                    |                                                                                                      | 6.04.253.02                               | ประสานงานการมีส่วนร่วมในปัญหาอาชีวอนามัยและความปลอดภัย                                |
|                             |                                            |                                    |                                                                                                      | 6.04.253.03                               | ดำเนินการและตรวจสอบขั้นตอนในการควบคุมอันตรายและความเสี่ยง                             |
|                             |                                            |                                    |                                                                                                      | 6.04.253.04                               | ดำเนินการและควบคุมการอบรมเรื่องอาชีวอนามัยและความปลอดภัย                              |
|                             |                                            |                                    |                                                                                                      | 6.04.253.05                               | การตอบสนองต่อสถานการณ์ฉุกเฉิน                                                         |
|                             |                                            |                                    |                                                                                                      | 6.04.253.06                               | ดูแลการบันทึกข้อมูลอาชีวอนามัยและความปลอดภัย                                          |
|                             |                                            |                                    |                                                                                                      | 6.04.253.07                               | ให้ข้อเสนอแนะเพื่อการจัดการด้านอาชีวอนามัยและความปลอดภัยและขั้นตอนการรักษาความปลอดภัย |
|                             |                                            |                                    |                                                                                                      | 6.05.212.01                               | ระบุบริบทสำหรับใบเสนอราคา                                                             |
| 6.05                        | บริการลูกค้าปฏิบัติงานด้านการขายและการตลาด | 6.05.212                           | จัดทำและนำเสนอใบเสนอราคาสำหรับงานที่ปรึกษาการเดินทางท่องเที่ยว                                       | 6.05.212.02                               | จัดทำใบเสนอราคา                                                                       |
|                             |                                            |                                    |                                                                                                      | 6.05.212.03                               | นำเสนอใบเสนอราคา                                                                      |
|                             |                                            |                                    |                                                                                                      | 6.05.212.04                               | ติดตามใบเสนอราคา                                                                      |
|                             |                                            |                                    |                                                                                                      | 6.06.219.01                               | กำหนดบริบทสำหรับข้อมูล                                                                |
| 6.06                        | บริหารงานทั่วไป                            | 6.06.219                           | จัดหาแหล่งข้อมูลและการนำเสนอข้อมูลด้านการท่องเที่ยว                                                  | 6.06.219.02                               | การวิจัยตามข้อกำหนดของข้อมูลที่ระบุไว้                                                |
|                             |                                            |                                    |                                                                                                      | 6.06.219.03                               | พิจารณาการระบุข้อมูล                                                                  |
|                             |                                            |                                    |                                                                                                      | 6.06.219.04                               | เตรียมบันทึกข้อมูล                                                                    |
|                             |                                            |                                    |                                                                                                      | 6.06.219.05                               | นำเสนอข้อมูล                                                                          |
|                             |                                            |                                    |                                                                                                      | 6.10.109.01                               | สนทนาในหัวข้อที่คุ้นเคยกับเพื่อนร่วมงาน                                               |
| 6.10                        | สื่อสารโดยใช้ภาษาอังกฤษ                    | 6.10.109                           | สนทนาภาษาอังกฤษสำหรับงานที่ปรึกษาการเดินทางท่องเที่ยวในระดับปฏิบัติการ                               | 6.10.109.02                               | ตอบสนองต่อคำสั่งหรือคำร้องขอพื้นฐาน                                                   |

| หน้าที่หลัก<br>Key Function |                                        | หน่วยสมรรถนะ<br>Unit of Competence |                                                                              | หน่วยสมรรถนะย่อย<br>Element of Competence |                                              |
|-----------------------------|----------------------------------------|------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------|----------------------------------------------|
| รหัส                        | คำอธิบาย                               | รหัส                               | คำอธิบาย                                                                     | รหัส                                      | คำอธิบาย                                     |
| 6.10                        | สื่อสารโดยใช้ภาษาอังกฤษ                | 6.10.109                           | สนทนาภาษาอังกฤษสำหรับงานที่ปรึกษาการเดินทางท่องเที่ยวในระดับปฏิบัติการ       | 6.10.109.03                               | ร้องขออย่างง่าย                              |
|                             |                                        |                                    |                                                                              | 6.10.109.04                               | อธิบายขั้นตอนการปฏิบัติงาน                   |
|                             |                                        |                                    |                                                                              | 6.10.109.05                               | แสดงความชอบ ไม่ชอบ และความพึงพอใจได้         |
|                             |                                        |                                    |                                                                              | 6.10.109.06                               | ระบุการแสดงออกรูปแบบต่าง ๆ ด้วยภาษาอังกฤษได้ |
| 6.20                        | ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและอุปกรณ์สำนักงาน | 6.20.162                           | ดำเนินงานระบบข้อมูลอัตโนมัติที่เกี่ยวข้องกับงานที่ปรึกษาการเดินทางท่องเที่ยว | 6.20.162.01                               | ระบุวิธีสำหรับการใช้ระบบข้อมูลอัตโนมัติ      |
|                             |                                        |                                    |                                                                              | 6.20.162.02                               | เข้าถึงข้อมูลโดยใช้ระบบข้อมูลอัตโนมัติ       |
|                             |                                        |                                    |                                                                              | 6.20.162.03                               | ได้ข้อมูลจากการใช้ระบบข้อมูลอัตโนมัติ        |
|                             |                                        |                                    |                                                                              | 6.20.162.04                               | ใช้ข้อมูลจากข้อมูลของระบบข้อมูลอัตโนมัติ     |
|                             |                                        |                                    |                                                                              | 6.20.162.05                               | ปรับปรุงและรักษาข้อมูลในระบบข้อมูลอัตโนมัติ  |

#### คำอธิบาย

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

1. รหัสหน่วยสมรรถนะ6.04.253
2. ชื่อหน่วยสมรรถนะจัดและปฏิบัติตามกฎระเบียบด้านอาชีวอนามัยและการรักษาความปลอดภัยสำหรับงานที่ปรึกษาการเดินทางท่องเที่ยว
3. ทบทวนครั้งที่2 / 2567
4. สร้างใหม่

☐

ปรับปรุง

☒

5. สำหรับชื่ออาชีพและรหัสอาชีพ (Occupational Classification)

3414 (ISCO-88:TH) ที่ปรึกษาการเดินทางท่องเที่ยว

6. คำอธิบายหน่วยสมรรถนะ (Description of Unit of Competency)

หน่วยสมรรถนะนี้ เป็นหน่วยที่เกี่ยวกับทักษะและความรู้ที่จำเป็นในการจัดและปฏิบัติตามกฎระเบียบด้านอาชีวอนามัยและการรักษาความปลอดภัย ซึ่งครอบคลุมถึงการระบุและให้ข้อมูลเกี่ยวกับอาชีวอนามัยและความปลอดภัย การประสานงานการมีส่วนร่วมในปัญหาอาชีวอนามัยและความปลอดภัย การดำเนินการและตรวจสอบขั้นตอนในการควบคุมอันตรายและความเสี่ยง การดำเนินการและควบคุมการอบรมเรื่องอาชีวอนามัยและความปลอดภัย การตอบสนองต่อสถานการณ์ฉุกเฉิน และการให้ข้อเสนอแนะเพื่อการจัดการด้านอาชีวอนามัยและความปลอดภัยและขั้นตอนการรักษาความปลอดภัย

7. สำหรับระดับคุณวุฒิ

|                          |                          |                                     |                          |                          |                          |                          |                          |
|--------------------------|--------------------------|-------------------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| 1                        | 2                        | 3                                   | 4                        | 5                        | 6                        | 7                        | 8                        |
| <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

8. กลุ่มอาชีพ (Sector)

กลุ่มสาขาวิชาชีพการท่องเที่ยว การโรงแรมและภัตตาคาร

9. ชื่ออาชีพและรหัสอาชีพอื่นที่หน่วยสมรรถนะนี้สามารถใช้ได้ (ถ้ามี)

1229 (ISCO-88:TH) สำรองบัตรโดยสาร

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

N/A

11. สมรรถนะย่อยและเกณฑ์การปฏิบัติงาน (Elements and Performance Criteria)

| สมรรถนะย่อย (Element)                                                 | เกณฑ์ในการปฏิบัติงาน (Performance Criteria)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | วิธีการประเมิน (Assessment)                                                                                                                                    |
|-----------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 6.04.253.01<br>ระบุและให้ข้อมูลเกี่ยวกับอาชีวอนามัยและความปลอดภัย     | 1.1 อธิบายกฎหมายในด้านอาชีวอนามัยและความปลอดภัยในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว<br>1.2 ระบุทรัพยากรที่มีอยู่เพื่อสนับสนุนในขั้นตอนที่จำเป็น<br>1.3 ให้ข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับกลุ่มงานด้านอาชีวอนามัยและนโยบายความปลอดภัย                                                                                                                                                             | การจำลองสถานการณ์<br>การประเมินด้วยบุคคลที่ 3<br>การสังเกตการณ์ ณ สถานที่ปฏิบัติงาน<br>การสัมภาษณ์<br>การสาธิตการปฏิบัติงาน<br>ข้อสอบข้อเขียน<br>แฟ้มสะสมผลงาน |
| 6.04.253.02<br>ประสานงานการมีส่วนร่วมในปัญหาอาชีวอนามัยและความปลอดภัย | 2.1 ดำเนินการและดูแลขั้นตอนการทำงานขององค์กร<br>สำหรับการให้คำปรึกษาด้านสุขภาพและความปลอดภัยเพื่อให้มั่นใจว่าสมาชิกทุกคนในกลุ่มงานมีส่วนร่วมด้วย<br>2.2 จัดการและแก้ไขปัญหาที่เกิดจากการให้คำปรึกษาและแก้ไขปัญหาทันทีหรือให้บุคลากรที่เหมาะสมเข้ามาแก้ไขปัญหาตามขั้นตอนการทำงาน<br>2.3 ประเมินผลของการให้คำปรึกษาเรื่องสุขภาพและความปลอดภัยให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องทราบทันที | การจำลองสถานการณ์<br>การประเมินด้วยบุคคลที่ 3<br>การสังเกตการณ์ ณ สถานที่ปฏิบัติงาน<br>การสัมภาษณ์<br>การสาธิตการปฏิบัติงาน<br>ข้อสอบข้อเขียน<br>แฟ้มสะสมผลงาน |

| สมรรถนะย่อย (Element)                                                    | เกณฑ์ในการปฏิบัติงาน (Performance Criteria)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | วิธีการประเมิน (Assessment)                                                                                                                                    |
|--------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 6.04.253.03<br>ดำเนินการและตรวจสอบขั้นตอนในการควบคุมอันตรายและความเสี่ยง | 3.1 ระบุและรายงานอันตรายที่มีอยู่และที่อาจเกิดขึ้นในพื้นที่ทำงาน เพื่อประเมินความเสี่ยงและทำตามขั้นตอนการควบคุมความเสี่ยง<br>3.2 ดำเนินการขั้นตอนการทำงานเพื่อควบคุมความเสี่ยง และตรวจสอบการปฏิบัติงานโดยกลุ่มงานให้เป็นไปตามขั้นตอนการทำงาน<br>3.3 ตรวจสอบมาตรการควบคุมความเสี่ยงที่มีอยู่ และรายงานผลอย่างสม่ำเสมอให้สอดคล้องกับขั้นตอนการทำงาน<br>3.4 ระบุความบกพร่องในมาตรการการควบคุมความเสี่ยงที่มีอยู่ ให้สอดคล้องกับลำดับขั้นของการควบคุมและรายงานให้บุคลากรที่ได้รับมอบหมาย | การจำลองสถานการณ์<br>การประเมินด้วยบุคคลที่ 3<br>การสังเกตการณ์ ณ สถานที่ปฏิบัติงาน<br>การสัมภาษณ์<br>การสาธิตการปฏิบัติงาน<br>ข้อสอบข้อเขียน<br>แฟ้มสะสมผลงาน |
| 6.04.253.04<br>ดำเนินการและควบคุมการอบรมเรื่องอาชีวอนามัยและความปลอดภัย  | 4.1 ระบุอาชีวอนามัยและความปลอดภัยในการฝึกอบรมตามความต้องการอย่างถูกต้องในการตรวจสอบสถานที่ทำงาน<br>4.2 จัดตารางเวลาเพื่อตอบสนองต่อความต้องการในการฝึกอบรมอาชีวอนามัยและความปลอดภัยกับผู้ที่เกี่ยวข้อง                                                                                                                                                                                                                                                                                | การจำลองสถานการณ์<br>การประเมินด้วยบุคคลที่ 3<br>การสังเกตการณ์ ณ สถานที่ปฏิบัติงาน<br>การสัมภาษณ์<br>การสาธิตการปฏิบัติงาน<br>ข้อสอบข้อเขียน<br>แฟ้มสะสมผลงาน |
| 6.04.253.05 การตอบสนองต่อสถานการณ์ฉุกเฉิน                                | 5.1 ระบุและประเมินสถานการณ์ฉุกเฉิน<br>5.2 ตรวจสอบการดำเนินการที่ใช้ในการตอบสนองต่อสถานการณ์ฉุกเฉิน<br>5.3 ปฏิบัติตามขั้นตอนการรับมือกับสถานการณ์ฉุกเฉิน<br>5.4 ขอความช่วยเหลือเพื่ออำนวยความสะดวกในการตอบสนองต่อสถานการณ์ฉุกเฉินจากบุคลากรที่เกี่ยวข้อง<br>5.5 บันทึกเอกสารประกอบการดำเนินการในการตอบสนองต่อสถานการณ์ฉุกเฉินให้ครบถ้วนสมบูรณ์                                                                                                                                        | การจำลองสถานการณ์<br>การประเมินด้วยบุคคลที่ 3<br>การสังเกตการณ์ ณ สถานที่ปฏิบัติงาน<br>การสัมภาษณ์<br>การสาธิตการปฏิบัติงาน<br>ข้อสอบข้อเขียน<br>แฟ้มสะสมผลงาน |
| 6.04.253.06<br>ดูแลการบันทึกข้อมูลอาชีวอนามัยและความปลอดภัย              | 6.1 จัดทำการบันทึกข้อมูลด้านอาชีวอนามัยและความปลอดภัยในที่ทำงานอย่างถูกต้องและชัดเจนตามที่กฎหมายกำหนด<br>6.2 เตรียมข้อมูลที่นำเสนอต่อผู้บริหารด้านอาชีวอนามัยและความปลอดภัยของสถานที่ทำงาน                                                                                                                                                                                                                                                                                           | การจำลองสถานการณ์<br>การประเมินด้วยบุคคลที่ 3<br>การสังเกตการณ์ ณ สถานที่ปฏิบัติงาน<br>การสัมภาษณ์<br>การสาธิตการปฏิบัติงาน<br>ข้อสอบข้อเขียน<br>แฟ้มสะสมผลงาน |

| สมรรถนะย่อย (Element)                                                                                | เกณฑ์ในการปฏิบัติงาน (Performance Criteria)                                                                 | วิธีการประเมิน (Assessment)                                                                                                                                    |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 6.04.253.07<br>ให้ข้อเสนอแนะเพื่อการจัดการด้านอาชีวอนามัยและความปลอดภัยและขั้นตอนการรักษาความปลอดภัย | 7.1 ระบุปัญหาที่ต้องควรระวัง<br>7.2 การยกประเด็นที่เกี่ยวกับการจัดการ<br>7.3 แนะนำวิธีการแก้ปัญหาตามที่ระบุ | การจำลองสถานการณ์<br>การประเมินด้วยบุคคลที่ 3<br>การสังเกตการณ์ ณ สถานที่ปฏิบัติงาน<br>การสัมภาษณ์<br>การสาธิตการปฏิบัติงาน<br>ข้อสอบข้อเขียน<br>แฟ้มสะสมผลงาน |

## 12. ความรู้และทักษะก่อนหน้าที่จำเป็น (Pre-requisite Skill & Knowledge)

N/A

## 13. ทักษะและความรู้ที่ต้องการ (Required Skills and Knowledge)

(ก) ความต้องการด้านทักษะ

- ทักษะการสื่อสารระหว่างบุคคล ความเป็นผู้นำ และทักษะการเจรจาต่อรอง
- ความสามารถในการดูแลด้านสุขภาพและความปลอดภัย ภายใต้บริบทของระบบที่คิดขึ้น

(ข) ความต้องการด้านความรู้

- ความเข้าใจนโยบายขององค์กรและวิธีการเกี่ยวกับความปลอดภัยและการรักษาความปลอดภัย
- ความรู้เกี่ยวกับภาพรวมของกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับความปลอดภัยและการรักษาความปลอดภัยของประเทศ เจ้าหน้าที่ท้องถิ่นและองค์กร
- ความรู้เกี่ยวกับสาเหตุของการเกิดอุบัติเหตุการบาดเจ็บและการละเมิดการรักษาความปลอดภัย
- ความรู้เกี่ยวกับหลักการบริหารความเสี่ยง
- ความรู้เกี่ยวกับระบบการสื่อสารและกฎระเบียบในประเทศที่เกี่ยวข้อง
- ความรู้เกี่ยวกับบริการฉุกเฉิน และหน่วยงานในประเทศที่เกี่ยวข้อง
- ความรู้ในข้อกำหนดการประกันและปัญหานี้สิน
- ความรู้เกี่ยวกับการปฏิบัติงานที่ปลอดภัย
- ความรู้เกี่ยวกับนโยบายและขั้นตอนขององค์กรในการปรับใช้นโยบายด้านสุขภาพและความปลอดภัย
- ความเข้าใจในหลักการพื้นฐานด้านสุขภาพและความปลอดภัย รวมถึงการระบุความเสี่ยง การประเมินและการควบคุมความเสี่ยง

## 14. หลักฐานที่ต้องการ (Evidence Guide)

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

(ก) หลักฐานการปฏิบัติงาน (Performance Evidence)

- แฟ้มสะสมงาน (คำบรรยายลักษณะงาน นโยบาย และคำแนะนำ)
- ผลการสัมภาษณ์
- ผลการสังเกตการณ์ ณ หน่วยงานจริง
- ผลการประเมินด้วยบุคคลที่ 3
- ผลการประเมินจากโครงการที่รับผิดชอบ
- ผลการจำลองสถานการณ์และบทบาทสมมติ

(ข) หลักฐานความรู้ (Knowledge Evidence)

- ผลข้อสอบข้อเขียน
- ผลการสัมภาษณ์
- ผลการประเมินด้วยบุคคลที่ 3

(ค) คำแนะนำในการประเมิน

การประเมินควรให้ความสำคัญกับบริบทเฉพาะของอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว การโรงแรม และภัตตาคาร

(ง) วิธีการประเมิน

- ข้อสอบข้อเขียน
- แฟ้มสะสมงาน (คำบรรยายลักษณะงาน นโยบาย และคำแนะนำ)
- การสัมภาษณ์
- การสังเกตการณ์ ณ หน่วยงานจริง
- การประเมินด้วยบุคคลที่ 3
- การประเมินจากโครงการที่รับผิดชอบ
- การจำลองสถานการณ์และบทบาทสมมติ

## 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

- กฎหมายด้านอาชีวอนามัยและความปลอดภัย อาจเกี่ยวข้องกับ
- กฎเกณฑ์และข้อบังคับของประเทศ ทั้งในระดับท้องถิ่นและระดับชาติที่เหมาะสม
- รหัสของการปฏิบัติงานจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องและหน่วยงานอื่น ๆ
- คำแนะนำและข้อเสนอแนะจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องและหน่วยงานอื่น ๆ
- หน้าที่ดูแล
- ความรับผิดชอบตามกฎหมาย
- ทรัพยากรที่มีอยู่ รวมถึง
- การฝึกอบรม ชูป้องกันอันตรายและอุปกรณ์ส่วนบุคคล
- แผนการ รวมทั้งแผนการจัดการเหตุฉุกเฉินและแผนสำรองเหตุฉุกเฉิน
- ความปลอดภัยและอุปกรณ์รักษาความปลอดภัยและระบบรักษาความปลอดภัย
- เอกสารประกอบคำบรรยายและโปรแกรม วัสดุรวมทั้งแจกจ่ายให้กับลูกค้าทั้งก่อนและระหว่างการเดินทางและการเดินทาง
- ข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับกลุ่มงานด้านอาชีวอนามัยและนโยบายความปลอดภัย หมายถึง
- บทบาทและความรับผิดชอบของบุคลากร
- พันธกรณีทางกฎหมาย
- การเตรียมการมีส่วนร่วมเพื่อสุขภาพและความปลอดภัย

- สถานที่ตั้งของข้อมูลด้านสุขภาพอนามัยและความปลอดภัย รวมถึงขั้นตอนและนโยบายต่าง ๆ
- ความเสี่ยงเฉพาะด้านและการควบคุมที่จำเป็น
- รหัสที่ใช้ในการปฏิบัติงาน
- ขั้นตอนการทำงานเพื่อควบคุมความเสี่ยง
- การรักษากลุ่มร่วมกัน
- กิจกรรมการกำกับดูแล
- การกระทำของผู้กำกับดูแล
- สร้างความมั่นใจอย่างเหมาะสมกับชุดป้องกันส่วนบุคคลและอุปกรณ์สวมใส่เมื่อจำเป็น
- การยึดมั่นในความปลอดภัยและการรักษาความปลอดภัยสำหรับแนวทางการจัดกิจกรรมของแต่ละคนรวมถึงผู้ที่ถูกกำหนด โดยสถานที่จัดงาน

สถานที่ท่องเที่ยวและผู้ให้บริการภายนอก

- ปฏิบัติตามแผนการที่เตรียมไว้เพื่อความปลอดภัยและการควบคุมความปลอดภัยในการทำกิจกรรมแต่ละครั้งของการเดินทาง
- ความเสี่ยง หมายถึง
- ไฟไหม้และเหตุการณ์ฉุกเฉิน
- ความเสี่ยงที่เกิดจากความซุกมุนของกลุ่มคน
- ระเบิด
- โจรขโมยและการปล้นอาวุธ
- อุปกรณ์ชำรุด
- สัตว์ที่สร้างความรบกวน
- อุปกรณ์ที่มีความเสี่ยงก่อให้เกิดอันตราย
- การลื่นล้ม
- การตกจากที่สูง
- การใช้ยาและแอลกอฮอล์ในที่ทำงาน
- การใช้ความรุนแรงในสถานที่ทำงาน
- การใช้สารที่เป็นอันตราย
- การฝึกอบรม อาจหมายถึง
- การทำเวิร์คช็อป
- การให้ข้อมูล
- การจัดทำใบข้อมูล (Fact sheets)
- การให้พนักงานรุ่นพี่สอนงาน (Mentoring)
- การสอนหรืออบรมในห้องเรียน (Lectures)
- การสาธิตตามหลักปฏิบัติจริง
- การเรียกประชุมกลุ่มสุขภาพอนามัยและความปลอดภัย
- การตอบสนองต่อสถานการณ์ฉุกเฉิน อาจรวมถึง
- ความต้องการของการดำเนินการในกรณีฉุกเฉินที่จัดตั้งขึ้นและแผนฉุกเฉิน
- การตอบสนองต่อปัญหาที่เกิดขึ้นซึ่งไม่มีแผนฉุกเฉินได้รับการจัดตั้งขึ้น
- ขอความช่วยเหลือจากหน่วยงาน
- การวางความปลอดภัยของชีวิตสูงกว่าการรักษาความปลอดภัยของอุปกรณ์
- การดำเนินการอพยพและแผนตั้ง
- เอกสารประกอบการดำเนินการ อาจรวมถึง
- การรักษาความปลอดภัยและรายการตรวจสอบความปลอดภัย
- สรุปประจำวันภายใน
- รายงาน
- รูปแบบการบำรุงรักษา
- รูปแบบการขึ้นบันได
- การท่องเที่ยวและบันทึกการเดินทาง
- การเขียนงบประมาณ

- การระบุและประเมินสถานการณ์ฉุกเฉิน อาจรวมถึง
  - การจำแนกประเภทสถานการณ์ฉุกเฉิน ซึ่งอาจรวมถึง
    - การช่วงระเบิด ภัยคุกคาม การก่อการร้ายและกิจกรรมการก่อการร้าย
    - คนวิกลจริต
    - ยานพาหนะหรือที่คล้ายกัน
    - การเกิดอุบัติเหตุ
    - การกระทำผิดทางอาญารวมทั้งการถูกทำร้าย การชิงทรัพย์ การโจรกรรม
    - ภัยธรรมชาติรวมถึง สภาพอากาศ แผ่นดินไหว พายุ น้ำท่วม
    - การบาดเจ็บส่วนบุคคลและความเจ็บป่วย
    - การสูญเสีย อาหาร น้ำ การขนส่งหรือการสื่อสาร
  - การพิจารณาผลกระทบที่อาจเกิดขึ้นและขอบเขตของสถานการณ์ฉุกเฉิน
- บันทึก หมายถึง
  - ทะเบียนเรื่องสุขภาพและความปลอดภัย
  - จำนวนสิ่งที่หายไป (จำนวนที่ใกล้เคียงความจริงที่สุด)
  - ความคิดเรื่องการพัฒนาสุขภาพอนามัยและความปลอดภัยที่ส่งให้พนักงานในกลุ่มต่าง ๆ
  - บันทึกเกี่ยวกับยาต่าง ๆ
  - บันทึกเกี่ยวกับการอบรมสุขภาพอนามัยและความปลอดภัย
  - รายงานเกี่ยวกับอันตรายต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับพนักงานในกลุ่ม
- การระบุปัญหาที่ต้องควรระวัง อาจรวมถึง
  - การใช้มาตรการป้องกันทันที
  - การอพยพคน
  - การแจ้งเจ้าหน้าที่เพื่อขอคำแนะนำหรือเรียกความช่วยเหลือ
  - การปฏิบัติตามการรักษาความปลอดภัยในครั้งแรก
  - แจ้งให้ลูกค้าทราบถึงจุดหมายของการดำเนินการ
  - ทบทวนข้อเสนอแนะจากลูกค้าเพื่อให้แน่ใจลูกค้าเข้าใจแน่นอนสำหรับการนำเสนอรูปแบบการดำเนินงานและสามารถปฏิบัติตามในรูปแบบเดียวกัน
  - ติดตามแผนการจัดการเหตุฉุกเฉินของที่เตรียมไว้หรือแผนสำรองฉุกเฉิน
- การยกประเด็นที่เกี่ยวกับการจัดการ อาจรวมถึง
  - การยกปัญหาเกี่ยวกับการจัดการ
  - การจัดทำคำอธิบายที่เป็นลายลักษณ์อักษรและรายงาน
- การแนะนำวิธีการแก้ปัญหาตามที่ระบุ อาจรวมถึง
  - แนะนำทางเลือกในสถานการณ์ที่ก่อให้เกิดการระบุปัญหา
  - การปรับแผนมาตรฐาน
  - การพัฒนาแผนการเพิ่มเติมหรือรายการตรวจสอบ
  - ตรวจสอบต้นทุนและการประเมินคำตอบที่เป็นไปได้ที่จะระบุปัญหา

#### 16. หน่วยสมรรถนะรวม (ถ้ามี)

N/A

#### 17. ชุดสาทกรรมร่วม/กลุ่มอาชีพร่วม (ถ้ามี)

N/A

#### 18. รายละเอียดกระบวนการและวิธีการประเมิน (Assessment Description and Procedure)

กระบวนการและวิธีการประเมินให้ดูในคู่มือประเมิน

1. รหัสหน่วยสมรรถนะ6.05.212
2. ชื่อหน่วยสมรรถนะจัดทำและนำเสนอใบเสนอราคาสำหรับงานที่ปรึกษาการเดินทางท่องเที่ยว
3. ทบทวนครั้งที่2 / 2567
4. สร้างใหม่ปรับปรุง

5. สำหรับชื่ออาชีพและรหัสอาชีพ (Occupational Classification)

3414 (ISCO-88:TH) ที่ปรึกษาการเดินทางท่องเที่ยว

6. คำอธิบายหน่วยสมรรถนะ (Description of Unit of Competency)

หน่วยสมรรถนะนี้ เป็นหน่วยที่เกี่ยวกับทักษะและความรู้ที่จำเป็นในการจัดทำและนำเสนอใบเสนอราคาซึ่งครอบคลุมถึงการจัดทำใบเสนอราคา  
นำเสนอใบเสนอราคาและการติดตามใบเสนอราคา

7. สำหรับระดับคุณวุฒิ

|                        |                        |                        |                        |                        |                        |                        |                        |
|------------------------|------------------------|------------------------|------------------------|------------------------|------------------------|------------------------|------------------------|
| 1                      | 2                      | 3                      | 4                      | 5                      | 6                      | 7                      | 8                      |
| <div><div></div></div> | <div><div></div></div> | <div><div></div></div> | <div><div></div></div> | <div><div></div></div> | <div><div></div></div> | <div><div></div></div> | <div><div></div></div> |

8. กลุ่มอาชีพ (Sector)

กลุ่มสาขาวิชาชีพการท่องเที่ยว การโรงแรมและภัตตาคาร

9. ชื่ออาชีพและรหัสอาชีพอื่นที่หน่วยสมรรถนะนี้สามารถใช้ได้ (ถ้ามี)

1229 (ISCO-88:TH) อาชีพสำรองบัตรโดยสาร

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

N/A

11. สมรรถนะย่อยและเกณฑ์การปฏิบัติงาน (Elements and Performance Criteria)

| สมรรถนะย่อย (Element)                 | เกณฑ์ในการปฏิบัติงาน (Performance Criteria)                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | วิธีการประเมิน (Assessment)                                                                                                                                    |
|---------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 6.05.212.01 ระบุบริบทสำหรับใบเสนอราคา | 1.1 ระบุความสำคัญใบเสนอราคา<br>1.2 ระบุรายละเอียดใบเสนอราคา                                                                                                                                                                                                                                                                                              | ข้อสอบข้อเขียน<br>การสัมภาษณ์<br>การสังเกตการณ์ ณ สถานที่ปฏิบัติงาน<br>แฟ้มสะสมผลงาน<br>การประเมินด้วยบุคคลที่ 3                                               |
| 6.05.212.02 จัดทำใบเสนอราคา           | 2.1 สร้างไฟล์บันทึกใบเสนอราคา<br>2.2 ระบุผู้จัดจำหน่ายและผู้ให้บริการกับทางเลือกที่เหมาะสม<br>2.3<br>คำนวณค่าใช้จ่ายของสินค้าและบริการที่จำเป็นสำหรับใบเสนอราคา<br>2.4 ระบุข้อกำหนดและเงื่อนไขที่เข้ากับใบเสนอราคา<br>2.5 นำส่งโครงร่างใบเสนอราคาเพื่อขออนุมัติ<br>2.6 แก้ไขโครงร่างใบเสนอราคาตามที่กำหนด<br>2.7 บันทึกและยื่นใบเสนอราคาได้รับการอนุมัติ | การสังเกตการณ์ ณ สถานที่ปฏิบัติงาน<br>การประเมินด้วยบุคคลที่ 3<br>การสัมภาษณ์<br>การสาธิตการปฏิบัติงาน<br>ข้อสอบข้อเขียน<br>แฟ้มสะสมผลงาน                      |
| 6.05.212.03 นำส่งใบเสนอราคา           | 3.1 ระบุกระบวนการจัดส่งที่สำคัญ<br>3.2 จัดให้มีการเสนอราคา<br>และตรวจสอบว่าลูกค้าได้รับใบเสนอราคาที่ได้จัดส่งไปหรือไม่<br>3.3<br>อธิบายและสร้างความเข้าใจในรายละเอียดของใบเสนอราคา<br>3.4 สนับสนุนให้ลูกค้าถามจากลูกค้า<br>3.5 ให้คำแนะนำลูกค้าในการดำเนินการจองห้องพัก                                                                                  | การจำลองสถานการณ์<br>การประเมินด้วยบุคคลที่ 3<br>การสังเกตการณ์ ณ สถานที่ปฏิบัติงาน<br>การสัมภาษณ์<br>การสาธิตการปฏิบัติงาน<br>ข้อสอบข้อเขียน<br>แฟ้มสะสมผลงาน |

| สมรรถนะย่อย (Element)        | เกณฑ์ในการปฏิบัติงาน (Performance Criteria)                                                                                                                                                                                                                              | วิธีการประเมิน (Assessment)                                                                                      |
|------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 6.05.212.04 ติดตามใบเสนอราคา | 4.1 ให้คำแนะนำลูกค้าสำหรับการเปลี่ยนแปลงใด ๆ<br>ที่จะส่งผลกระทบต่อใบเสนอราคา<br>4.2 ให้คำแนะนำเพิ่มเติมและความช่วยเหลือกับการร้องขอ<br>4.3 รักษาการติดต่อกับลูกค้า<br>4.4 ดำเนินการเพื่อปิดการขาย<br>4.5<br>บันทึกถึงการเปลี่ยนแปลงและการสื่อสารเกี่ยวกับใบเสนอราคา<br>1 | การประเมินด้วยบุคคลที่ 3<br>การสัมภาษณ์<br>การสังเกตการณ์ ณ สถานที่ปฏิบัติงาน<br>ข้อสอบข้อเขียน<br>แฟ้มสะสมผลงาน |

## 12. ความรู้และทักษะก่อนหน้าที่จำเป็น (Pre-requisite Skill & Knowledge)

N/A

## 13. ทักษะและความรู้ที่ต้องการ (Required Skills and Knowledge)

(ก) ความต้องการด้านทักษะ

- ความสามารถในการใช้การวิจัย การสื่อสาร การเจรจาต่อรองและเทคนิคการปิดการขาย
- ความรู้เกี่ยวกับสัญญาข้อตกลงกับผู้จำหน่ายสินค้า ผู้ให้บริการและผู้ขนส่งสินค้ารวมทั้งข้อกำหนดและเงื่อนไขที่นำไปใช้กับลูกค้า
- ความรู้เกี่ยวกับคณะกรรมการอุตสาหกรรมและมาตรฐาน เครื่องหมายและการปฏิบัติ
- ความรู้เกี่ยวกับกฎหมายประเทศของลูกค้าที่ใช้กับการคุ้มครองผู้บริโภคและการค้าที่เป็นธรรม
- ความสามารถในการประมวลผลข้อมูลสถิติจัดการกับตัวเลขและการคำนวณราคา
- ความสามารถในการดำเนินงานระบบการจองห้องพักผ่านคอมพิวเตอร์และตรวจสอบความพร้อมของการบริการจองห้องพักตามที่ข้อกำหนดของใบเสนอราคา

(ข) ความต้องการด้านความรู้

- นโยบายขององค์กรและวิธีการในเรื่องที่เกี่ยวกับการจัดส่งใบเสนอราคารวมถึงข้อกำหนดที่เกี่ยวข้องกับการคิดต้นทุนและการกำหนดราคาสำหรับผู้จำหน่ายสินค้าและบริการรูปแบบสำหรับการส่งใบเสนอราคาและกลยุทธ์ที่ยอมรับได้สำหรับการขาย
  - ความรู้เกี่ยวกับผลิตภัณฑ์และบริการ (รวมทั้งข้อเสนอพิเศษและแพคเกจ)
- ที่นำเสนอโดยองค์กรรวมถึงผลิตภัณฑ์และบริการที่มีนำเสนอโดยผู้จำหน่ายสินค้าและผู้ให้บริการ
- หลักการของการขาย

## 14. หลักฐานที่ต้องการ (Evidence Guide)

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

(ก) หลักฐานการปฏิบัติงาน (Performance Evidence)

- แฟ้มสะสมงาน
- ผลการสัมภาษณ์
- ผลการสังเกตการณ์ ณ หน่วยงานจริง
- ผลการประเมินด้วยบุคคลที่ 3
- ผลการประเมินจากโครงการที่รับผิดชอบ

(ข) หลักฐานความรู้ (Knowledge Evidence)

- ผลข้อสอบข้อเขียน
- ผลการสัมภาษณ์
- ผลการประเมินด้วยบุคคลที่ 3

(ค) คำแนะนำในการประเมิน

การประเมินควรให้ความสำคัญกับบริบทเฉพาะของอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว การโรงแรม และภัตตาคาร

(ง) วิธีการประเมิน

- ข้อสอบข้อเขียน
- แฟ้มสะสมงาน
- การสัมภาษณ์
- การสังเกตการณ์ ณ หน่วยงานจริง
- การประเมินด้วยบุคคลที่ 3
- การประเมินจากโครงการที่รับผิดชอบ

## 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

- ระบุความสำคัญใบเสนอราคา อาจเกี่ยวข้องกับ
  - ☐ รายชื่อและรายละเอียดการติดต่อของลูกค้ารวมทั้งรายละเอียดของนักท่องเที่ยว
  - ☐ การนำเสนอรายละเอียดการเดินทางรวมทั้งสถานที่ท่องเที่ยว การบริการและกิจกรรมที่จำเป็นสถานที่ที่น่าสนใจและอื่น ๆ
  - ☐ ข้อกำหนดของห้องพักและอาหารและการจัดเลี้ยง
  - ☐ งบประมาณ
  - ☐ หมายเลขห้องพักของลูกค้ารวมทั้งการจัดหมวดหมู่ ผู้ใหญ่ เด็กทารกและกลุ่มอื่น ๆ
  - ☐ ตัวเลือกการเดินทางที่ต้องการรวมถึงข้อกำหนดของเส้นทาง
  - ☐ เหตุผลสำหรับการเดินทางและการเดินทางในรูปแบบต่าง ๆ
  - ☐ องค์ประกอบที่ไม่ได้เกี่ยวข้องกับใบเสนอราคา
  - ☐ ประวัติของลูกค้าเกี่ยวกับการจองห้องพัก
- ระบุรายละเอียดใบเสนอราคา อาจเกี่ยวข้องกับ
  - ☐ การประเมินทางเลือกกับข้อกำหนดที่ระบุในใบเสนอราคา
  - ☐ การประเมินทางเลือกกับเกณฑ์ที่กำหนดสำหรับใบเสนอราคา
  - ☐ ร่องรับความต้องการขององค์กรในส่วนที่เกี่ยวข้องกับการใช้งานผู้ผลิต ผู้จำหน่ายสินค้าและผู้ให้บริการ
  - ☐ ข้อมูลการวิจัยหรือข้อเสนอแนะที่สอดคล้องกับความต้องการลูกค้ากลุ่มตลาดเป้าหมาย
  - ☐ ตรวจสอบและเลือกผู้จำหน่ายสินค้าและผู้ให้บริการที่กำหนดให้เป็นตัวเลือกให้กับลูกค้า
- สร้างไฟล์บันทึกใบเสนอราคา อาจรวมถึง
  - ☐ การจัดเก็บไฟล์ข้อมูลในรูปแบบเอกสาร

- ☐ การจัดเก็บข้อมูลในรูปแบบไฟล์อิเล็กทรอนิกส์
- ระบุผู้จัดจำหน่ายและผู้ให้บริการกับทางเลือกที่เหมาะสม อาจเกี่ยวข้องกับ
  - ☐ การประเมินทางเลือกและระบุความต้องการใบเสนอราคา
  - ☐ การประเมินทางเลือกกับเกณฑ์ที่กำหนดสำหรับใบเสนอราคา
  - ☐ รวบรวมความต้องการขององค์กรที่เกี่ยวข้องกับการใช้งานของผู้ผลิต ผู้จัดจำหน่ายสินค้าและผู้ให้บริการ
  - ☐ สอดคล้องกับข้อกำหนดของความต้องการของลูกค้าแต่ละตลาดของข้อมูลการวิจัยและข้อเสนอแนะ
  - ☐ ตรวจสอบและเลือกผู้ผลิต ผู้จัดจำหน่ายสินค้าและผู้ให้บริการ ที่จะให้เป็นตัวเลือกให้กับลูกค้า
- คำนวณค่าใช้จ่ายของสินค้าและบริการที่จำเป็นสำหรับใบเสนอราคา ควรรวมถึง
  - ☐ การสร้างความมั่นใจความครอบคลุมและความถูกต้องของข้อมูล
  - ☐ ค่าใช้จ่ายในการเจรจาต่อรองกับผู้จัดจำหน่ายสินค้าและผู้ให้บริการ
  - ☐ การคำนวณค่าคอมมิชชั่นที่ใช้กับใบเสนอราคา
  - ☐ การคำนวณค่าใช้จ่ายสุทธิ
  - ☐ การใช้วิธีการขององค์กรในการกำหนดราคาขาย
  - ☐ รวมทั้งภาษีที่เกี่ยวข้องและถูกต้องตามกฎหมาย ค่าธรรมเนียมและค่าใช้จ่ายอื่น ๆ เพื่อให้ใบเสนอราคาไม่มีค่าใช้จ่ายแอบแฝง
  - ☐ การใช้ข้อกำหนดแปลงสกุลเงินลงในคำสั่งของราคาที่เหมาะสม
  - ☐ การจำแนกประเภทส่วนลด
  - ☐ พิจารณาข้อเสนอแพ็คเกจที่เหมาะสม
  - ☐ คำนึงถึงฤดูกาลท่องเที่ยวและค่าบริการพิเศษอื่น ๆ ที่อาจนำไปใช้กับการจองห้องพัก
  - ☐ การประมาณการตามราคาปัจจุบัน
- นำส่งโครงสร้างใบเสนอราคาเพื่อขออนุมัติ อาจรวมถึง
  - ☐ ข้อกำหนดของโครงสร้างใบเสนอราคา หัวหน้า ผู้จัดการหรือผู้ได้รับมอบหมายภายในองค์กร
  - ☐ การตรวจสอบ ข้อยกเว้นและการคำนวณใบเสนอราคา
  - ☐ การตรวจสอบความถูกต้อง ครบถ้วนสมบูรณ์ของใบเสนอราคา
  - ☐ การตรวจสอบความถูกต้องของใบเสนอราคา
- ระบุวิธีการส่งที่จำเป็น อาจรวมถึง
  - ☐ โทรศัพท์
  - ☐ โทรสาร
  - ☐ อีเมล
  - ☐ ไปรษณีย์
  - ☐ การสื่อสารภายในให้กับบุคลากรอื่น ๆ หรือหน่วยงาน
  - ☐ การนำเสนอไปยังลูกค้าหรือกลุ่มของลูกค้าโดยพนักงาน
- อธิบายและขยายความใบเสนอราคา อาจรวมถึง
  - ☐ การอธิบายด้วยวาจา
  - ☐ ให้ข้อมูลเพิ่มเติมตามความจำเป็น
  - ☐ อธิบายเหตุผลสำหรับค่าใช้จ่ายและค่าธรรมเนียมที่รวมอยู่ในใบเสนอราคา
  - ☐ ให้ความช่วยเหลือกับลูกค้าอธิบายให้เข้าใจรายละเอียดในใบเสนอราคาและข้อเสียและความเชี่ยวชาญของผู้ผลิต ผู้จัดจำหน่ายสินค้าและผู้ให้บริการ
  - ☐ ให้แผนพับและสื่อการตลาดเพื่อช่วยให้มีความเข้าใจในใบเสนอราคา
- ให้คำแนะนำลูกค้าสำหรับการเปลี่ยนแปลงใด ๆ ที่จะส่งผลกระทบต่อใบเสนอราคา อาจรวมถึง
  - ☐ การติดต่อลูกค้าเพื่อให้คำแนะนำในการเปลี่ยนแปลงราคาที่มีผลกระทบต่อข้อกำหนด
  - ☐ แนะนำให้ลูกค้าเปลี่ยนแปลงรายละเอียดการเดินทางหากเกิดภัยพิบัติทางธรรมชาติและ
  - ☐ อื่น ๆ รวมถึงการเปลี่ยนแปลงเนื่องจากไฟไหม้ ความไม่สงบทางการเมือง การปิดกิจการของผู้ให้บริการและข้อจำกัดในการการท่องเที่ยว ฯลฯ
  - ☐ ระบุการให้บริการเปลี่ยนแปลงตามมาตรการที่เกี่ยวข้องกับใบเสนอราคา
  - ☐ การจัดเก็บใบเสนอราคาผ่านการปรับปรุงในรูปแบบกระดาษและไฟล์อิเล็กทรอนิกส์ตามที่จำเป็น
- รักษาการติดต่อกับลูกค้า อาจรวมถึง
  - ☐ การยืนยันในตารางเวลาขององค์กรของการติดต่อกับลูกค้า
  - ☐ ความสะดวก รวดเร็วสำหรับการติดต่อของลูกค้า

- ☐ การพิจารณาความต้องการของลูกค้าสำหรับการติดต่อ
  - ☐ การกล่าวคำขอโทษสำหรับการติดต่อที่ไม่สะดวก
  - ☐ รองรับการร้องขอของลูกค้าที่จะยุติการติดต่อ
  - ดำเนินการเพื่อปิดการขาย อาจรวมถึง
    - ☐ ระบุการตรวจสอบการตอบสนองที่เหมาะสมไปยังลูกค้า รวมถึงความหมายของการสื่อสารและเอกสารข้อมูล
    - ☐ กระตุ้นให้ลูกค้าตัดสินใจสั่งซื้ออย่างเหมาะสมและเป็นที่ยอมรับทางวาจาและที่ไม่ใช่คำพูดรวมถึงการให้ข้อมูลเพิ่มเติมของคำสั่งซื้อ
- การเปรียบเทียบผลประโยชน์ของใบเสนอราคา แจ้งเตือนลูกค้าถึงข้อจำกัดของเวลาที่ใช้กับใบเสนอราคา
- ให้คำปรึกษาแก่ลูกค้าในส่วนของราคาที่เพิ่มขึ้นที่อาจส่งผลกระทบต่อผลิตภัณฑ์และบริการที่รวมอยู่ในใบเสนอราคา
- ☐ ได้รับอนุมัติให้บริการสื่อการตลาดและของขวัญเพื่อกระตุ้นให้เกิดการตัดสินใจซื้อ
  - ☐ การให้บริการรับรองเพื่อสร้างความพึงพอใจกับลูกค้า
  - ☐ แสดงความยินดีกับลูกค้าในเชิงบวกเมื่อลูกค้าตัดสินใจซื้อ
  - ☐ ขอขอบคุณลูกค้าสำหรับการใช้บริการของธุรกิจ
  - ☐ กระตุ้นให้ลูกค้าทำการสั่งซื้อเพิ่มเติม
  - บันทึกถึงการเปลี่ยนแปลงและการสื่อสารเกี่ยวกับใบเสนอราคา อาจรวมถึง
    - ☐ การปรับปรุงไฟล์ใบเสนอราคาให้ทันสมัย
    - ☐ แจ้งให้บุคลากรอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องและหน่วยงาน
    - ☐ แจ้งให้ผู้ผลิต ผู้จัดจำหน่ายสินค้าและผู้ให้บริการอย่างเหมาะสม

**16. หน่วยสมรรถนะรวม (ถ้ามี)**

N/A

**17. อุตสาหกรรมร่วม/กลุ่มอาชีพร่วม (ถ้ามี)**

N/A

**18. รายละเอียดกระบวนการและวิธีการประเมิน (Assessment Description and Procedure)**

กระบวนการและวิธีการประเมินให้ผู้ในคู่มือประเมิน

1. รหัสหน่วยสมรรถนะ6.06.219
2. ชื่อหน่วยสมรรถนะจัดหาแหล่งข้อมูลและการนำเสนอ ข้อมูลด้านการท่องเที่ยว
3. ทบทวนครั้งที่2 / 2567
4. สร้างใหม่

☐

ปรับปรุง

☒

5. สำหรับชื่ออาชีพและรหัสอาชีพ (Occupational Classification)

3414 (ISCO-88:TH) ที่ปรึกษาการเดินทางท่องเที่ยว

6. คำอธิบายหน่วยสมรรถนะ (Description of Unit of Competency)

หน่วยสมรรถนะนี้ เป็นหน่วยที่เกี่ยวกับทักษะและความรู้ที่จำเป็นในการจัดหาแหล่งข้อมูลและการนำเสนอข้อมูล ซึ่งเกี่ยวข้องกับการกำหนดบริบทสำหรับข้อมูล การวิจัยตามข้อกำหนดของข้อมูลที่ระบุไว้ พิจารณาการระบุข้อมูล เตรียมบันทึกข้อมูลและนำเสนอข้อมูล

7. สำหรับระดับคุณวุฒิ

|                          |                          |                                     |                          |                          |                          |                          |                          |
|--------------------------|--------------------------|-------------------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| 1                        | 2                        | 3                                   | 4                        | 5                        | 6                        | 7                        | 8                        |
| <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

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)                                                                                                                                    |
|----------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 6.06.219.01 กำหนดบริบทสำหรับข้อมูล                 | 1.1 อธิบายถึงความจำเป็นในการระบุข้อมูล<br>1.2 กำหนดประเภทของข้อมูลที่เป็น<br>1.3 ระบุรายชื่อแหล่งข้อมูลที่มีศักยภาพของข้อมูลสำหรับผลิตภัณฑ์และบริการ<br>1.4 กำหนดข้อกำหนดการนำเสนอสำหรับข้อมูลที่เป็น<br>1.5 ระบุระยะเวลาสำหรับข้อมูลจำเป็นต้องใช้<br>1.6 ระบุงบประมาณสำหรับการจัดหาและนำเสนอข้อมูล<br>1.7 กำหนดขอบเขตของผู้มีอำนาจที่เกี่ยวข้องกับการวิจัยและกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับข้อมูล | การจำลองสถานการณ์<br>การประเมินด้วยบุคคลที่ 3<br>การสังเกตการณ์ ณ สถานที่ปฏิบัติงาน<br>การสัมภาษณ์<br>การสาธิตการปฏิบัติงาน<br>ข้อสอบข้อเขียน<br>แฟ้มสะสมผลงาน |
| 6.06.219.02 การวิจัยตามข้อกำหนดของข้อมูลที่ระบุไว้ | 2.1 ตรวจสอบแหล่งที่มาของข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการระบุข้อมูลที่เป็น<br>2.2 จัดประเภทและระบุข้อมูลที่รับตามความจำเป็น<br>2.3 ค้นหาแหล่งที่มาระบุข้อมูล<br>2.4 ระบุข้อมูลที่เกี่ยวข้อง<br>2.5 ขอความช่วยเหลือจากบุคคลภายนอกตามที่กำหนด                                                                                                                                                         | การจำลองสถานการณ์<br>การประเมินด้วยบุคคลที่ 3<br>การสังเกตการณ์ ณ สถานที่ปฏิบัติงาน<br>การสัมภาษณ์<br>การสาธิตการปฏิบัติงาน<br>ข้อสอบข้อเขียน<br>แฟ้มสะสมผลงาน |

| สมรรถนะย่อย (Element)            | เกณฑ์ในการปฏิบัติงาน (Performance Criteria)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | วิธีการประเมิน (Assessment)                                                                                                                                    |
|----------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 6.06.219.03 พิจารณาการระบุข้อมูล | 3.1 สร้างไฟล์และโฟลเดอร์ที่จะบันทึกข้อมูลตามที่ระบุ<br>3.2 ดาวนโหลดไฟล์อิเล็กทรอนิกส์จากอินเทอร์เน็ต<br>3.3 คัดลอกไฟล์เนื้อหาที่ได้รับ<br>3.4 ระบุแหล่งที่มาของข้อมูลที่ได้รับ<br>3.5 สกัดข้อมูลที่ได้จากแหล่งข้อมูลภายใน<br>3.6 สอบถามข้อมูลเพิ่มเติมและติดตามสถานการณ์ที่กำหนด<br>3.7 ดำเนินกิจกรรมการวิจัยทางตลาด                                                                    | การจำลองสถานการณ์<br>การประเมินด้วยบุคคลที่ 3<br>การสังเกตการณ์ ณ สถานที่ปฏิบัติงาน<br>การสัมภาษณ์<br>การสาธิตการปฏิบัติงาน<br>ข้อสอบข้อเขียน<br>แฟ้มสะสมผลงาน |
| 6.06.219.04 เตรียมบันทึกข้อมูล   | 4.1 ทบทวนการบันทึกข้อมูล<br>4.2 การวิเคราะห์ข้อมูลที่ถูกรับบันทึก<br>4.3 จัดการบันทึกข้อมูลเพื่อตอบสนองความต้องการที่ระบุ<br>4.4 สร้างข้อมูลที่เป็นในรูปแบบฉบับร่างที่เหมาะสมตามข้อกำหนดในการนำเสนอที่ระบุไว้<br>4.5 นำเสนอฉบับร่างเนื้อหาสำหรับความคิดเห็น<br>4.6 แก้ไขฉบับร่างของเนื้อหาบนพื้นฐานของผลที่ได้รับ<br>4.7 เตรียมอุปกรณ์ให้เพียงพอสำหรับบันทึกข้อมูลตามความต้องการที่ระบุ | การจำลองสถานการณ์<br>การประเมินด้วยบุคคลที่ 3<br>การสังเกตการณ์ ณ สถานที่ปฏิบัติงาน<br>การสัมภาษณ์<br>การสาธิตการปฏิบัติงาน<br>ข้อสอบข้อเขียน<br>แฟ้มสะสมผลงาน |
| 6.06.219.05 นำเสนอข้อมูล         | 5.1 ให้นำเสนอข้อมูลทางวาจาด้วยวัสดุ<br>5.2 แจกจ่ายเอกสารสำเนาข้อมูลให้กับผู้ใช้งานที่ได้ระบุไว้<br>5.3 เผยแพร่วัสดุอิเล็กทรอนิกส์ตามที่กำหนด                                                                                                                                                                                                                                            | การจำลองสถานการณ์<br>การประเมินด้วยบุคคลที่ 3<br>การสังเกตการณ์ ณ สถานที่ปฏิบัติงาน<br>การสัมภาษณ์<br>การสาธิตการปฏิบัติงาน<br>ข้อสอบข้อเขียน<br>แฟ้มสะสมผลงาน |

## 12. ความรู้และทักษะก่อนหน้าที่จำเป็น (Pre-requisite Skill & Knowledge)

N/A

## 13. ทักษะและความรู้ที่ต้องการ (Required Skills and Knowledge)

(ก) ความต้องการด้านทักษะ

ความสามารถในการใช้หลักการพื้นฐานของการวิจัยและข้อมูลหรือเทคนิคการตรวจสอบข้อมูล

- ความสามารถในการตรวจสอบข้อมูลที่จำเป็นจากสถานการณ์และหรือปัญหาที่นำเสนอ
- ความสามารถในการใช้การสัมภาษณ์พื้นฐาน การสื่อสาร การสอบถามและทักษะในการซักถามข้อมูล
- ความสามารถในการบันทึกข้อมูลตามที่ระบุ สำหรับการจัดเก็บข้อมูลและการอ้างอิงในภายหลัง
- ความสามารถในการเรียงลำดับขั้นตอนการวิเคราะห์และจำแนกข้อมูลและข้อมูลทางสถิติ

(ข) ความต้องการด้านความรู้

- นโยบายขององค์กรและวิธีการเกี่ยวกับการการจัดหาแหล่งข้อมูล

การตรวจสอบและนำเสนอข้อมูลในรูปแบบการบรรยายและข้อมูลสถิติรวมทั้งการเผยแพร่ข้อมูลดังกล่าว

## 14. หลักฐานที่ต้องการ (Evidence Guide)

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

(ก) หลักฐานการปฏิบัติงาน (Performance Evidence)

- แฟ้มสะสมผลงาน
- ผลการสังเกตการณ์ ณ หน่วยงานจริง
- ผลการสาธิตการปฏิบัติงาน
- ผลงานหรือชิ้นงานที่ทำสำเร็จแล้ว
- ผลการประเมินด้วยบุคคลที่ 3
- ผลการประเมินจากโครงการที่รับผิดชอบ
- การจำลองสถานการณ์ และบทบาทสมมติ

(ข) หลักฐานความรู้ (Knowledge Evidence)

- ผลข้อสอบข้อเขียน
- ผลการสัมภาษณ์

(ค) คำแนะนำในการประเมิน

การประเมินควรให้ความสำคัญกับบริบทเฉพาะของอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว การโรงแรม และภัตตาคาร

(ง) วิธีการประเมิน

- ข้อสอบข้อเขียน
- แฟ้มสะสมผลงาน
- การสัมภาษณ์
- การสังเกตการณ์ ณ หน่วยงานจริง
- การสาธิตการปฏิบัติงาน
- ผลงานหรือชิ้นงานที่ทำสำเร็จแล้ว
- การประเมินด้วยบุคคลที่ 3
- การประเมินจากโครงการที่รับผิดชอบ
- การจำลองสถานการณ์ และบทบาทสมมติ

## 15. ขอบเขต (Range Statement)

ขอบเขตอธิบายถึงขอบเขตของการปฏิบัติงาน และสภาพแวดล้อมอื่นๆหรือสถานการณ์อื่นๆ ที่มีผลกระทบต่อการทำงาน รวมถึงเครื่องมือ อุปกรณ์ เทคโนโลยี ทรัพยากรที่ใช้ หรือข้อกำหนดอื่นๆที่เกี่ยวข้อง

(ก) คำแนะนำ

ไม่มี

(ข) คำอธิบายรายละเอียด

หน่วยสมรรถนะนี้ มีขอบเขตและบริบทที่ครอบคลุมเกณฑ์ในการปฏิบัติงาน ดังนี้

- อธิบายถึงความจำเป็นในการระบุข้อมูล อาจจะเกี่ยวข้องกับ
  - การให้บริการผลิตภัณฑ์เกี่ยวกับข้อมูลและการบริการให้กับลูกค้าและตัวแทน
  - การเปรียบเทียบข้อมูลที่นำเสนอจากผู้จัดจำหน่ายสินค้าและบริการที่แตกต่างกัน
  - ประเมินผลสินค้าและบริการรวมถึงผู้ผลิต ผู้ให้บริการ สถานที่ท่องเที่ยว ข้อเสนอและผู้ให้บริการ
  - การปรับปรุงฐานข้อมูลและข้อมูลสินค้าคงเหลือและไฟล์ข้อมูลต่างๆ
- การตรวจสอบข้อมูลของลูกค้าหรือประชากรเป้าหมายที่ระบุในตลาดเป้าหมาย
- แนวโน้มและการเริ่มต้นใช้ตราแลกเปลี่ยนของสกุลเงินที่มีการเสนอขายในอุตสาหกรรม
- ปฏิบัติตามกฎหมายที่เกี่ยวข้อง การปฏิบัติตามกฎระเบียบอุตสาหกรรม มาตรฐานอุตสาหกรรมและมาตรฐานการปฏิบัติ
- การพัฒนาผลิตภัณฑ์ใหม่หรือปรับปรุงและบริการ
- การระบุการประเมินผลและการกำหนด ค่าใช้จ่าย ราคา ตารางค่าคอมมิชชั่น ส่วนลด โบนัสและ ปัญหาของผู้จัดจำหน่ายในอุตสาหกรรมและอื่น ๆ
- กำหนดประเภทของข้อมูลที่จำเป็น อาจจะเกี่ยวข้องกับ
  - การรวบรวมข้อมูลจากคู่มือ บทความสื่อ รายงาน การสรุปข้อมูล แผ่นพับสื่อการตลาดและหนังสือการตลาด

- สถิติ
- หนังสือรับรอง
- ข้อมูลเฉพาะ
- ใบเสนอราคา
- รูปภาพ รวมทั้งการถ่ายภาพและการบันทึก
- การสังเกตแบบมีส่วนร่วมรวมทั้งการบันทึกการสัมภาษณ์และการประชุม
- ระบุงบประมาณสำหรับการจัดหาและนำเสนอข้อมูล อาจเกี่ยวข้องกับ
  - การจัดสรรเวลาในการทำวิจัย
- พนักงานวิจัยหรือผู้ช่วยวิจัยที่ช่วยเหลือในการวิเคราะห์ การจัดทำและการนำเสนอข้อมูล
  - เงินทุนที่จะได้รับเพื่อสนับสนุนข้อมูลการวิจัยรอง
  - กองทุนเพื่อเปิดใช้งานการดำเนินการของการวิจัยตลาดหลัก
- ค้นหาแหล่งที่มาระบุข้อมูลอาจรวมถึง
  - การอ่านข้อมูล
  - การสอบถามจากฐานข้อมูล
  - การสอบถามคำถามข้อมูล
  - สืบค้นหาข้อมูล
  - การดำเนินการค้นหาตามเว็บไซต์ รวมถึงการใช้เครื่องมือค้นหาที่เกี่ยวข้องกับอุตสาหกรรมและองค์กร
- ขอความช่วยเหลือจากบุคคลภายนอกตามที่กำหนดอาจรวมถึงผู้ให้บริการข้อมูลที่เป็นมืออาชีพจากบุคคลภายนอก
  - นักวิจัย
  - เครือข่ายงานวิจัย
- สร้างไฟล์และโฟลเดอร์ที่จะบันทึกข้อมูลตามที่ระบุอาจรวมถึง
  - แฟ้มสำหรับการจัดเก็บข้อมูลในรูปแบบเอกสาร
  - แฟ้มสำหรับการจัดเก็บข้อมูลในรูปแบบไฟล์อิเล็กทรอนิกส์
- ดำเนินการโหลดไฟล์อิเล็กทรอนิกส์จากอินเทอร์เน็ต อาจรวมถึง
  - การบันทึกไฟล์ไปยังโฟลเดอร์ที่จัดตั้งขึ้น
- การจัดพิมพ์ข้อมูล
  - ประหยัดต่อขนาดพื้นที่จัดเก็บข้อมูล
- ดำเนินกิจกรรมการวิจัยทางตลาดอาจรวมถึง
  - การกำหนดวัตถุประสงค์ของการวิจัยตลาด
  - เริ่มต้นดำเนินการวิจัยเชิงคุณภาพและเชิงปริมาณ
  - เริ่มต้นการวิจัยข้อมูลหลักและข้อมูลรอง
  - ระบุเทคนิคการวิจัยตลาดที่จะนำมาใช้
  - การกำหนดประชากรการวิจัยตลาด
  - ระบุการประยุกต์ใช้เทคนิคสำหรับการวิจัยตลาด
- ทบทวนการบันทึกข้อมูลอาจรวมถึง
  - ยืนยันการใช้ประโยชน์ของข้อมูลตามข้อกำหนดของการวิจัย
  - การกำหนดข้อมูลเพิ่มเติมที่จำเป็นเพื่อตอบสนองความต้องการตามที่ระบุ
  - ตรวจสอบความถูกต้อง ความเกี่ยวข้องและแหล่งที่มาของข้อมูล
  - การสร้างความเชื่อมั่นของแหล่งที่มาของข้อมูลที่ได้รับ
  - การประชุมร่วมกับผู้ใช้ข้อมูลเพื่อตรวจสอบ ความครบถ้วนสมบูรณ์ของข้อมูลตามที่กำหนด
  - การประชุมร่วมกับนักวิจัยเพื่อชี้แจงจุดที่กำกวมตามความเหมาะสม
- การวิเคราะห์ข้อมูลที่ถูกบันทึก อาจรวมถึง:
  - การประเมินข้อมูล
  - การจัดหมวดหมู่ข้อมูล
  - การกำหนดแนวโน้มรูปแบบและการดำเนินการตรวจสอบข้อมูลทางสถิติตามที่กำหนด

- การเปรียบเทียบข้อมูล การระบุมาตรฐานของธุรกิจในอดีตสาขารวม กรอบของระยะเวลา ข้อมูลของประเทศต่างๆที่เกี่ยวข้อง ผู้ให้บริการและอื่นๆ ตามที่ต้องการ
- จัดทำรายงานการวิเคราะห์เพื่อสะท้อนผลที่ได้รับจากการดำเนินการ
- เตรียมสรุปข้อมูลที่มีหลักฐานสนับสนุนผลของการวิเคราะห์ข้อมูล
- แก้ไขฉบับร่างของเนื้อหาบนพื้นฐานของผลที่ได้รับอาจรวมถึง
  - การกำจัดข้อมูล
    - การยอมรับหรือปฏิเสธข้อเสนอแนะ
    - รวมถึงการเพิ่มเติมข้อมูล
  - การแก้ไขข้อสรุปข้อเสนอแนะและสรุป
  - การรวบรวมข้อมูลใหม่
  - การปรับปรุงแบบและการนำเสนอ
- เตรียมอุปกรณ์ให้เพียงพอสำหรับบันทึกข้อมูลตามความต้องการที่ระบุ อาจรวมถึง
- เตรียมสำเนาเอกสารของวัสดุ
- มีส่วนร่วมในการผลิตวัสดุตามที่ต้องการกับผู้ให้บริการภายนอก
- ให้นำเสนอข้อมูลทางวาจาด้วยวัสดุ อาจรวมถึง
  - นำเสนอข้อมูลให้กับประชาชนทั่วไปและกลุ่ม คณะบุคคลทั้งภายในองค์กรและภายนอกธุรกิจรวมถึงการนำเสนอผลงานที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการ
  - อธิบายวิธีการดำเนินการวิจัย
  - อธิบายข้อมูลสนับสนุนที่เกี่ยวข้อง
  - การตอบสนองต่อคำถาม
  - การติดตามประเมินผลคำถามที่เกิดขึ้น
- แจกจ่ายเอกสารสำเนาข้อมูลให้กับผู้ใช้งานที่ได้รับไว้ อาจรวมถึง
  - แจกจ่ายเอกสารสำเนาข้อมูลให้กับเพื่อนร่วมงานภายในองค์กรรวมทั้งการจัดผ่านระบบอีเมลภายในและเอกสารในที่ประชุม
  - แจกจ่ายเอกสารข้อมูลกับลูกค้า รวมทั้งโปสเตอร์ ใบปลิว แผ่นพับและสื่อการตลาด
  - รวมทั้งวัสดุที่ใช้ในการสื่อสารตามที่กำหนดและจัดทำขึ้นเฉพาะกิจ
  - การใช้บริการไปรษณีย์ในการจัดส่งเพื่อเผยแพร่วัสดุ
  - การจัดส่งโดยตรงไปยังผู้ขอรับข้อมูล
- เผยแพร่วัสดุอิเล็กทรอนิกส์ตามที่กำหนด อาจรวมถึง
  - เผยแพร่วัสดุอิเล็กทรอนิกส์บนระบบอินเทอร์เน็ตขององค์กร
  - นำเสนอวัสดุอิเล็กทรอนิกส์บนเว็บไซต์ขององค์กร
  - จัดทำสำเนาอิเล็กทรอนิกส์สำหรับลูกค้าและเพื่อนร่วมงานในองค์กรให้สอดคล้องกับความต้องการตามที่กำหนด

#### 16. หน่วยสมรรถนะร่วม (ถ้ามี)

N/A

#### 17. อุตสาหกรรมร่วม/กลุ่มอาชีพร่วม (ถ้ามี)

N/A

#### 18. รายละเอียดกระบวนการและวิธีการประเมิน (Assessment Description and Procedure)

กระบวนการและวิธีการประเมินให้ดูในคู่มือประเมิน

1. รหัสหน่วยสมรรถนะ6.10.109
2. ชื่อหน่วยสมรรถนะสนทนาภาษาอังกฤษสำหรับงานที่ปรึกษาการเดินทางท่องเที่ยวในระดับปฏิบัติการ
3. ทบทวนครั้งที่2 / 2567
4. สร้างใหม่

☐

ปรับปรุง

☒

5. สำหรับชื่ออาชีพและรหัสอาชีพ (Occupational Classification)

3414 (ISCO-88:TH) ที่ปรึกษาการเดินทางท่องเที่ยว

6. คำอธิบายหน่วยสมรรถนะ (Description of Unit of Competency)

หน่วยสมรรถนะนี้เป็นหน่วยที่เกี่ยวกับความรู้และทักษะที่จำเป็นในการสนทนาภาษาอังกฤษในระดับปฏิบัติงานทั่วไป ซึ่งครอบคลุมถึงการร่วมสนทนาในหัวข้อที่คุ้นเคยกับเพื่อนร่วมงานได้ การตอบสนองต่อคำสั่งหรือคำร้องขอพื้นฐานได้ การทำการร้องของ่าย ๆ ได้ การอธิบายขั้นตอนการทำงานที่ทำเป็นประจำได้ การแสดงความชอบ ไม่ชอบ และความพึงพอใจได้ การระบุการแสดงออกรูปแบบต่าง ๆ ด้วยภาษาอังกฤษได้

7. สำหรับระดับคุณวุฒิ

|                          |                          |                                     |                          |                          |                          |                          |                          |
|--------------------------|--------------------------|-------------------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| 1                        | 2                        | 3                                   | 4                        | 5                        | 6                        | 7                        | 8                        |
| <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

8. กลุ่มอาชีพ (Sector)

กลุ่มสาขาวิชาชีพการท่องเที่ยว การโรงแรมและภัตตาคาร

9. ชื่ออาชีพและรหัสอาชีพอื่นที่หน่วยสมรรถนะนี้สามารถใช้ได้ (ถ้ามี)

- 4222 (ISCO-88:TH) พนักงานบริการส่วนหน้าของโรงแรม
- 5121 (ISCO-88:TH) แม่บ้านในโรงแรม
- 5122 (ISCO-88:TH) พ่อดูครัว
- 7412 (ISCO-88:TH) พ่อดูขนมปังอบ
- 1229 (ISCO-88:TH) อาชีพสำรองบัตรโดยสาร

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

N/A

11. สมรรถนะย่อยและเกณฑ์การปฏิบัติงาน (Elements and Performance Criteria)

| สมรรถนะย่อย (Element)                               | เกณฑ์ในการปฏิบัติงาน (Performance Criteria)                                                                                                                                                  | วิธีการประเมิน (Assessment)                                                              |
|-----------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------|
| 6.10.109.01 สนทนาในหัวข้อที่คุ้นเคยกับเพื่อนร่วมงาน | 1.1 ใช้การตอบโต้โดยเปิดความคิดเห็น<br>1.2 แสดงความคิดเห็นในหัวข้อที่คุ้นเคย<br>1.3 เล่าเรื่องราวเกี่ยวกับเหตุการณ์ในอดีต<br>1.4 ใช้คำพูดที่เหมาะสมที่จะจบการสนทนา                            | ข้อสอบข้อเขียน<br>การสัมภาษณ์<br>การสังเกตการณ์ ณ สถานที่ปฏิบัติงาน<br>การจำลองสถานการณ์ |
| 6.10.109.02 ตอบสนองต่อคำสั่งหรือคำร้องขอพื้นฐาน     | 2.1 ยืนยันความเข้าใจต่อคำสั่งหรือคำร้องขอของหัวหน้างานได้<br>2.2 พูดซ้ำหรือชี้แจง คำสั่งหรือคำร้องขอต่าง ๆ ได้                                                                               | ข้อสอบข้อเขียน<br>การสัมภาษณ์<br>การสังเกตการณ์ ณ สถานที่ปฏิบัติงาน<br>การจำลองสถานการณ์ |
| 6.10.109.03 ร้องขออย่างง่าย                         | 3.1 ใช้รูปแบบประโยคที่สุภาพในการร้องขอแบบง่าย ๆ ได้<br>3.2 แสดงความขอบคุณบุคคลที่ให้การตอบสนองต่อการร้องขอของคุณได้<br>3.3 แสดงความขอบคุณต่อบุคคลที่ไม่สามารถให้การตอบสนองการร้องขอของคุณได้ | ข้อสอบข้อเขียน<br>การสัมภาษณ์<br>การสังเกตการณ์ ณ สถานที่ปฏิบัติงาน<br>การจำลองสถานการณ์ |

| สมรรถนะย่อย (Element)                                    | เกณฑ์ในการปฏิบัติงาน (Performance Criteria)                                                                                                                                                           | วิธีการประเมิน (Assessment)                                                              |
|----------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------|
| 6.10.109.04 อธิบายขั้นตอนการปฏิบัติงาน                   | 4.1 อธิบายลำดับเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นเป็นประจำในการทำงานปกติได้<br>4.2 อธิบายข้อยกเว้นต่าง ๆ ของขั้นตอนการทำงานที่ทำเป็นประจำได้<br>4.3 ให้ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงขั้นตอนการปฏิบัติงานที่ทำเป็นประจำได้ | ข้อสอบข้อเขียน<br>การสัมภาษณ์<br>การสังเกตการณ์ ณ สถานที่ปฏิบัติงาน<br>การจำลองสถานการณ์ |
| 6.10.109.05 แสดงความชอบ ไม่ชอบ และความพึงพอใจได้         | 5.1 พูดคุยเกี่ยวกับเรื่องที่ชอบและไม่ชอบในหัวข้อที่คุ้นเคยหรือสถานการณ์ที่คุ้นเคยได้<br>5.2 อภิปรายเกี่ยวกับความพึงพอใจพร้อมให้เหตุผลได้                                                              | ข้อสอบข้อเขียน<br>การสัมภาษณ์<br>การสังเกตการณ์ ณ สถานที่ปฏิบัติงาน<br>การจำลองสถานการณ์ |
| 6.10.109.06 ระบุการแสดงออกรูปแบบต่าง ๆ ด้วยภาษาอังกฤษได้ | 6.1 สร้างประโยคที่เป็นทางการได้<br>6.2 ระบุตัวชี้วัดของการแสดงออกที่ไม่เป็นทางการในภาษาอังกฤษได้<br>6.3 บอกความแตกต่างระหว่างคำถาม 'ปลายเปิด' และ 'ปลายปิด' ได้                                       | การสังเกตการณ์ ณ สถานที่ปฏิบัติงาน<br>การสัมภาษณ์<br>การจำลองสถานการณ์                   |

## 12. ความรู้และทักษะก่อนหน้าที่จำเป็น (Pre-requisite Skill & Knowledge)

N/A

## 13. ทักษะและความรู้ที่ต้องการ (Required Skills and Knowledge)

(ก) ความต้องการด้านทักษะ

- ความสามารถในการแยกแยะความแตกต่างของภาษาอังกฤษที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการ
- ความสามารถในการเริ่มต้นการสนทนา
- ความสามารถในการตอบการสนทนา
- ความสามารถในการให้การสนทนาในหัวข้อที่คุ้นเคย
- ความสามารถในการพูดคุยเกี่ยวกับเหตุการณ์ที่ผ่านมาโดยเรียงลำดับได้ถูกต้อง
- ความสามารถในการปิดการสนทนาอย่างสุภาพ
- ความสามารถในการถามคำถามที่เกี่ยวข้องกับการชี้แจงและขอคำแนะนำ
- ความสามารถในการร้องขอแบบสุภาพ
- ความสามารถในการอธิบายขั้นตอนการทำงานประจำ
- ความสามารถในการให้คำแนะนำ
- ความสามารถในการหารือเกี่ยวกับการชอบไม่ชอบ

(ข) ความต้องการด้านความรู้

N/A

## 14. หลักฐานที่ต้องการ (Evidence Guide)

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

(ก) หลักฐานการปฏิบัติงาน (Performance Evidence)

- ผลการสัมภาษณ์
- ผลการสังเกตการณ์ ณ หน่วยงานจริง
- ผลการสาธิตการปฏิบัติงาน
- ผลการจำลองสถานการณ์และบทบาทสมมุติ

(ข) หลักฐานความรู้ (Knowledge Evidence)

- ผลข้อสอบข้อเขียน
- ผลการสัมภาษณ์

(ค) คำแนะนำในการประเมิน

การประเมินควรให้ความสำคัญกับบริบทเฉพาะของอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว การโรงแรม และภัตตาคาร

(ง) วิธีการประเมิน

- ข้อสอบข้อเขียน
- การสัมภาษณ์
- การสังเกตการณ์ ณ หน่วยงานจริง
- 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

- ประเด็นที่เปิดให้แสดงความคิดเห็น อาจครอบคลุม
  - ☐ How are you?
  - ☐ How did your shift go?
  - ☐ Is there anything I need to know?
  - ☐ You should be aware...
- หัวข้อที่คุ้นเคย อาจครอบคลุม
  - ☐ การบอกทิศทาง
  - ☐ การให้คำแนะนำเกี่ยวกับสถานที่
  - ☐ การให้คำแนะนำเกี่ยวกับความต้องการพิเศษของลูกค้า
  - ☐ การให้ข้อมูลต่าง ๆ
  - ☐ การร้องเรียนของลูกค้าเพื่อเสนอแนะผู้บังคับบัญชา
- ข้อคิดเห็นที่เหมาะสมในการปิดท้ายการสนทนา อาจครอบคลุม
  - ☐ I hope you enjoy your stay/tour
  - ☐ Goodbye and I hope we see you again soon
  - ☐ Thank you for staying at...; Please enjoy your tour
- ยืนยันความเข้าใจต่อคำสั่งหรือคำร้องขอของหัวหน้างาน อาจครอบคลุม
  - ☐ So you want me to ...?
  - ☐ I understand you would like me to ...
- ขอให้พูดซ้ำหรือชี้แจง อาจครอบคลุม
  - ☐ การขอให้พูดซ้ำ เช่น

- ☐ Would you mind saying that again?
- ☐ Sorry I didn't catch that
- ☐ Sorry I missed that
- ☐ Can you go over that again? Can you say that again please?
- ☐ การขอให้ชัดเจน เช่น
- ☐ What should I do when I finish that?
- ☐ You would like me to swap shifts with you?
- ลำดับเหตุการณ์ที่เกิดขึ้น อาจครอบคลุม
  - ☐ ครั้งแรก (First)
  - ☐ แล้ว (Then)
  - ☐ หลังจากนั้น (After that)
  - ☐ ต่อไป (Next)
  - ☐ ในตอนท้าย (At the end)
  - ☐ ในที่สุด (Finally)
- ข้อยกเว้นต่าง ๆ อาจครอบคลุม
  - ☐ Sometimes ... happens.
  - ☐ Occasionally, I ...
  - ☐ When ... happens, I usually ...but this doesn't happen very often.
- ให้ข้อเสนอแนะ อาจครอบคลุม
  - ☐ Why don't I check that for you?
  - ☐ I think it would be a good idea if ...
  - ☐ How about ... ?
  - ☐ Let's ...
  - ☐ I think it would be a good idea if you ...
- ประโยคที่เป็นทางการ อาจครอบคลุม
  - ☐ ภาษาเขียนหรือภาษาพูดที่ถูกต้องตามหลักไวยากรณ์และใช้กริยาคำแสดงเวลา(Tense) อย่างถูกต้องในประโยคหรือย่อหน้า
  - ☐ ประโยคที่ใช้คำกริยาช่วย เช่น "would" "could"
- การแสดงออกที่ไม่เป็นทางการ อาจครอบคลุม
  - ☐ ภาษาเขียนหรือภาษาพูดที่อาจไม่ถูกต้องตามหลักไวยากรณ์ และ/หรืออาจประกอบด้วยภาษาปาก หรือคำอุทาน หรือคำสแลง
- คำถาม 'ปลายเปิด' อาจครอบคลุม
  - ☐ คำถามที่ต้องการคำตอบแบบเต็มประโยค เช่น "Where would you like to go?"
- คำถาม 'ปลายปิด' อาจครอบคลุม
  - ☐ คำถามที่บังคับให้เลือกคำตอบใดคำตอบหนึ่ง เช่น คำตอบที่เป็น "yes" หรือ "no"

#### 16. หน่วยสมรรถนะร่วม (ถ้ามี)

N/A

#### 17. อุตสาหกรรมร่วม/กลุ่มอาชีพร่วม (ถ้ามี)

N/A

#### 18. รายละเอียดกระบวนการและวิธีการประเมิน (Assessment Description and Procedure)

กระบวนการและวิธีการประเมินให้ดูในคู่มือประเมิน

1. รหัสหน่วยสมรรถนะ6.20.162
2. ชื่อหน่วยสมรรถนะดำเนินงานระบบข้อมูลอัตโนมัติที่เกี่ยวข้องกับงานที่ปรึกษาการเดินทางท่องเที่ยว
3. ทบทวนครั้งที่2 / 2567
4. สร้างใหม่

☐

ปรับปรุง

☒

5. สำหรับชื่ออาชีพและรหัสอาชีพ (Occupational Classification)

3414 (ISCO-88:TH) ที่ปรึกษาการเดินทางท่องเที่ยว

6. คำอธิบายหน่วยสมรรถนะ (Description of Unit of Competency)

หน่วยสมรรถนะนี้ เป็นหน่วยที่เกี่ยวกับทักษะและความรู้ที่จำเป็นในการดำเนินงานระบบข้อมูลอัตโนมัติ ซึ่งครอบคลุมถึงการระบุบริบทสำหรับการใช้ระบบข้อมูลอัตโนมัติ การเข้าถึงข้อมูลโดยใช้ระบบข้อมูลอัตโนมัติ การได้ข้อมูลจากการใช้ระบบข้อมูลอัตโนมัติ การใช้ข้อมูลจากข้อมูลของระบบข้อมูลอัตโนมัติ และการปรับปรุงและรักษาข้อมูลในระบบข้อมูลอัตโนมัติ

7. สำหรับระดับคุณวุฒิ

|                          |                          |                                     |                          |                          |                          |                          |                          |
|--------------------------|--------------------------|-------------------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| 1                        | 2                        | 3                                   | 4                        | 5                        | 6                        | 7                        | 8                        |
| <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

8. กลุ่มอาชีพ (Sector)

กลุ่มสาขาวิชาชีพการท่องเที่ยว การโรงแรมและภัตตาคาร

9. ชื่ออาชีพและรหัสอาชีพอื่นที่หน่วยสมรรถนะนี้สามารถใช้ได้ (ถ้ามี)

4222 (ISCO-88:TH) พนักงานบริการส่วนหน้าของโรงแรม  
1229 (ISCO-88:TH) สำรองบัตรโดยสาร

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

N/A

11. สมรรถนะย่อยและเกณฑ์การปฏิบัติงาน (Elements and Performance Criteria)

| สมรรถนะย่อย (Element)                                | เกณฑ์ในการปฏิบัติงาน (Performance Criteria)                                                                                                                                                                                                               | วิธีการประเมิน (Assessment)                                                                                                                                                   |
|------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 6.20.162.01 ระบุบริบทสำหรับการใช้ระบบข้อมูลอัตโนมัติ | 1.1 ระบุช่วงของระบบข้อมูลและแหล่งที่มาในการใช้งานในอุตสาหกรรม<br>1.2 อธิบายนโยบายและขั้นตอนสำหรับการดำเนินงานของระบบข้อมูลอัตโนมัติ<br>1.3 ทำรายการข้อมูลที่มีอยู่ผ่านระบบข้อมูลอัตโนมัติ<br>1.4 ระบุการทำงานของระบบข้อมูลอัตโนมัติ                       | การจำลองสถานการณ์<br>การประเมินด้วยบุคคลที่ 3<br>การสังเกตการณ์ ณ สถานที่ปฏิบัติงาน<br>การสัมภาษณ์<br>การสาธิตการปฏิบัติงาน<br>ข้อสอบข้อเขียน<br>แฟ้มสะสมผลงาน                |
| 6.20.162.02 เข้าถึงข้อมูลโดยใช้ระบบข้อมูลอัตโนมัติ   | 2.1 ระบุความต้องการข้อมูล<br>2.2 ระบุและเลือกแหล่งข้อมูลที่เหมาะสม<br>2.3 ใช้เทคนิคการค้นหาเพื่อค้นหาข้อมูลที่เกี่ยวข้อง<br>2.4 ดำเนินระบบการรักษาความปลอดภัยของข้อมูลที่มีในระบบอย่างเต็มรูปแบบ<br>2.5 ตรวจสอบข้อมูลเพื่อตอบสนองความต้องการที่เกี่ยวข้อง | การจำลองสถานการณ์<br>การประเมินด้วยบุคคลที่ 3<br>การสังเกตการณ์ ณ สถานที่ปฏิบัติงาน<br>การสัมภาษณ์<br>การสัมภาษณ์<br>การสาธิตการปฏิบัติงาน<br>ข้อสอบข้อเขียน<br>แฟ้มสะสมผลงาน |

| สมรรถนะย่อย (Element)                                      | เกณฑ์ในการปฏิบัติงาน (Performance Criteria)                                                                           | วิธีการประเมิน (Assessment)                                                                                                                                    |
|------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 6.20.162.03 ได้ข้อมูลจากการใช้ระบบข้อมูลอัตโนมัติ          | 3.1 เปิดการเข้าถึงระบบที่จำเป็น และ/หรือข้อมูล<br>3.2 เลือกข้อมูลที่ต้องการ<br>3.3 คำนวณโหลดข้อมูล<br>3.4 พิมพ์ข้อมูล | การจำลองสถานการณ์<br>การประเมินด้วยบุคคลที่ 3<br>การสังเกตการณ์ ณ สถานที่ปฏิบัติงาน<br>การสาธิตการปฏิบัติงาน<br>การสัมภาษณ์<br>ข้อสอบข้อเขียน<br>แฟ้มสะสมผลงาน |
| 6.20.162.04 ไขข้อมูลจากข้อมูลของระบบข้อมูลอัตโนมัติ        | 4.1 ส่งต่อข้อมูลตามความจำเป็น<br>4.2 บันทึกข้อมูลที่ระบุ<br>4.3 จัดการกับข้อมูลที่เข้าถึง<br>4.4 รายงานผลการวิจัย     | การจำลองสถานการณ์<br>การประเมินด้วยบุคคลที่ 3<br>การสังเกตการณ์ ณ สถานที่ปฏิบัติงาน<br>การสัมภาษณ์<br>การสาธิตการปฏิบัติงาน<br>ข้อสอบข้อเขียน<br>แฟ้มสะสมผลงาน |
| 6.20.162.05<br>ปรับปรุงและรักษาข้อมูลในระบบข้อมูลอัตโนมัติ | 5.1 ป้อนข้อมูลเข้าสู่ระบบข้อมูลอัตโนมัติ<br>5.2 บันทึกและสำรองข้อมูล                                                  | การจำลองสถานการณ์<br>การประเมินด้วยบุคคลที่ 3<br>การสังเกตการณ์ ณ สถานที่ปฏิบัติงาน<br>การสัมภาษณ์<br>การสาธิตการปฏิบัติงาน<br>ข้อสอบข้อเขียน<br>แฟ้มสะสมผลงาน |

#### 12. ความรู้และทักษะก่อนหน้าที่จำเป็น (Pre-requisite Skill & Knowledge)

N/A

#### 13. ทักษะและความรู้ที่ต้องการ (Required Skills and Knowledge)

(ก) ความต้องการด้านทักษะ

- ความสามารถในการใช้การค้นหาโดยระบบอินเทอร์เน็ตและการสืบค้นฐานข้อมูลต่าง ๆ
- ความสามารถในการแสดงให้เห็นถึงทักษะการใช้แป้นพิมพ์คอมพิวเตอร์ขั้นพื้นฐาน
- ความสามารถในการแสดงให้เห็นถึงความสามารถในการจัดการระบบข้อมูลอัตโนมัติ รวมถึงการสร้างแฟ้ม การตั้งชื่อแฟ้ม และการเปลี่ยนชื่อ การบันทึก การคัดลอก การแก้ไขและการพิมพ์

(ข) ความต้องการด้านความรู้

- หลักการของการดำเนินงานของระบบข้อมูลอัตโนมัติ
- หลักการกำกับดูแลสิทธิ์ การใช้ทรัพย์สินทางปัญญา ความเป็นส่วนตัวและการออกกฎหมาย การรักษาความลับของในประเทศ

#### 14. หลักฐานที่ต้องการ (Evidence Guide)

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

(ก) หลักฐานการปฏิบัติงาน (Performance Evidence)

- แฟ้มสะสมผลงาน
- ผลการสังเกตการณ์ ณ หน่วยงานจริง
- ผลการประเมินด้วยบุคคลที่ 3
- ผลการประเมินจากโครงการที่รับผิดชอบ
- ผลการจำลองสถานการณ์ และบทบาทสมมุติ

(ข) หลักฐานความรู้ (Knowledge Evidence)

- ผลข้อสอบข้อเขียน
- ผลการสัมภาษณ์

(ค) คำแนะนำในการประเมิน

การประเมินควรให้ความสำคัญกับบริบทเฉพาะของอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว การโรงแรม และภัตตาคาร

(ง) วิธีการประเมิน

- ข้อสอบข้อเขียน
- แฟ้มสะสมผลงาน
- การสัมภาษณ์
- การสังเกตการณ์ ณ หน่วยงานจริง
- การประเมินด้วยบุคคลที่ 3
- การประเมินจากโครงการที่รับผิดชอบ
- การจำลองสถานการณ์ และบทบาทสมมุติ

## 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

- ระบุช่วงของระบบข้อมูลและแหล่งที่มาในการใช้งานในอุตสาหกรรม อาจรวมถึง
  - ☐ อินเทอร์เน็ต
  - ☐ การออกแบบระบบเฉพาะสำหรับองค์กรโดยองค์กรเอง
  - ☐ ระบบสารสนเทศสำหรับการเดินทางของรัฐบาลและผู้มีอำนาจในหน่วยงานการท่องเที่ยว
  - ☐ ระบบที่ใช้ในอุตสาหกรรม รวมถึง ระบบสารสนเทศที่ใช้ในระดับท้องถิ่น ระดับภูมิภาค ระดับประเทศและระหว่างประเทศ
  - ☐ ฟรีสำหรับค่าใช้จ่ายและค่าธรรมเนียมสำหรับการให้บริการระบบสารสนเทศและฐานข้อมูล
  - ☐ ระบบสำรองที่ผ่านคอมพิวเตอร์
- อธิบายนโยบายและขั้นตอนสำหรับการดำเนินงานของระบบข้อมูลอัตโนมัติ อาจรวมถึง
  - ☐ ระเบียบวิธีการเข้าถึงระบบ รวมทั้งระดับของการเข้าถึงระบบและระเบียบวิธีการเข้าสู่ระบบและเข้าสู่ระบบออก
  - ☐ โปรแกรมและการควบคุมการเปลี่ยนแปลงข้อมูล
  - ☐ การรับรองความถูกต้องของลูกค้าและผู้ให้ข้อมูล
  - ☐ การตรวจสอบข้อมูลออนไลน์เกี่ยวกับแหล่งที่มา
  - ☐ กฎหมายธุรกรรมทางระบบข้อมูลอัตโนมัติของประเทศที่ใช้บังคับ
  - ☐ การรักษาความลับของลูกค้าและข้อมูลทางธุรกิจ รวมถึงข้อกังวลเกี่ยวกับความเป็นส่วนตัว
  - ☐ การรักษาความปลอดภัยและความสมบูรณ์ของข้อมูล รวมทั้งระบบมาตรฐานการรักษาความปลอดภัยของอาคาร สำนักงานและสถานที่
  - ☐ ประเภทและระดับของการเข้ารหัส รวมถึงระบบป้องกันรหัสส่วนบุคคล

- ☐ สิทธิในทรัพย์สินทางปัญญา รวมทั้งการรักษาความปลอดภัยของทรัพย์สินทางปัญญา และแนวทางเกี่ยวกับการใช้
- ☐ ความถูกต้องของรายชื่อและการจัดทำรายชื่อผ่านระบบข้อมูลอัตโนมัติ รวมทั้งสามารถระบุเจาะจงผู้ที่สร้างและส่งข้อความ
- ☐ ปัญหาเขตอำนาจตามกฎหมาย
- ☐ ปัญหาการค้าระหว่างประเทศ
- ☐ ข้อกำหนดในการเก็บข้อมูล
- ทำรายการข้อมูลที่มีอยู่ผ่านระบบข้อมูลอัตโนมัติ เกี่ยวข้องกับ
  - ☐ ตัวเลือกแต่ละระบบและหน้าที่
  - ☐ การป้อนข้อมูลและการดึงข้อมูล
  - ☐ การจัดเก็บข้อมูลและการประมวลผล
  - ☐ การผลิตข้อมูลที่พิมพ์ลงกระดาษ
  - ☐ ระบบแฟล็กและทริกเกอร์และการปฏิบัติงาน
  - ☐ ระบบการดำเนินงานขั้นพื้นฐานของขั้นตอนการสำรองข้อมูล
  - ☐ เชื่อมกับระบบอื่น ๆ และข้อกำหนดในการดำเนินงาน
- ระบุการทำงานของระบบข้อมูลอัตโนมัติ อาจเกี่ยวข้องกับ
  - ☐ การร้องขอจากผู้ร่วมงานและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องอื่น ๆ หรือธุรกิจ
  - ☐ การร้องขอจากลูกค้ารวมถึงการตอบสนองต่อการร้องขอผ่านระบบออนไลน์
  - ☐ ความชัดเจนของสารสนเทศที่มีอยู่ในระบบ
  - ☐ คุณสมบัติของข้อมูลที่จำเป็น
- ระบุและเลือกแหล่งข้อมูล อาจรวมถึง
  - ☐ การเดินทาง รวมทั้งการเดินทางเครื่องบิน ทางเรือ รถไฟ รถประจำทางและรถยนต์
  - ☐ รวมทั้งข้อมูลทางสถิติและรายละเอียดที่เกี่ยวข้องกับสภาพภูมิอากาศ สกุลเงิน แผนที่
  - ☐ คู่มือท่องเที่ยว เทศกาล ภาษา ประวัติศาสตร์ ความปลอดภัย ข้อมูลของรัฐบาล โซนเวลา วัฒนธรรม และการสื่อสาร
  - ☐ กิจกรรมการท่องเที่ยวและสถานที่ท่องเที่ยว รวมทั้งทางธรรมชาติและสิ่งที่มีมนุษย์สร้างขึ้น
  - ☐ การท่องเที่ยว การเดินทาง การเที่ยวชมวิวและทัศนศึกษา
  - ☐ สิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับที่พักตั้งแต่ระดับ 5 ดาว ไปจนถึงสถานที่สำหรับนักท่องเที่ยวในรูปแบบสะพานเป้ รวมทั้งวันปิดการให้บริการ ในแต่ละฤดูและเวลา
- การซื้อสินค้า การให้บริการ การจองและข้อกำหนดการเข้าพักที่บังคับใช้
  - ☐ การบริการ รวมทั้ง ทางกายภาพ การบริการส่วนบุคคล บันเทิง กีฬา และการจัดจ่ายใช้สอย
  - ☐ ข้อกำหนดในการเดินทาง รวมถึงข้อกำหนดที่เกี่ยวข้องกับรายการของหนังสือเดินทาง การขอวีซ่า ค่าเดินทางและการเผยแพร่การให้คำปรึกษา
- รวมถึงสารสนเทศทางศุลกากร
  - ☐ ด้านการเงินและการประกันการเดินทาง
  - ☐ การจัดสรรทุกประเภทของผลิตภัณฑ์การท่องเที่ยว รวมทั้งที่พัก ที่นั่งสำหรับการเดินทาง
  - ☐ อัตราค่าใช้จ่ายและภาษี รวมทั้งรายละเอียดเกี่ยวกับการส่งเสริมการขาย แพคเกจ ส่วนลด อัตราค่าใช้จ่ายสำหรับฤดูกาลท่องเที่ยวและไม่ใช่ฤดูกาลท่องเที่ยว
- อัตราค่าใช้จ่ากรูปแบบพิเศษ ค่าคอมมิชชั่นและอัตราค่าใช้จ่ากรูปแบบกลุ่ม
  - ☐ เงื่อนไขและข้อกำหนดการขาย รวมทั้งรายละเอียดที่เกี่ยวกับธุรกิจและการให้กับลูกค้าและผู้ซื้อ
  - ☐ ข้อกำหนดในการจองห้องพัก รวมทั้งรายละเอียดสำคัญและระยะเวลาสำหรับการจองห้องพักล่วงหน้า
- ตรวจสอบข้อมูลเพื่อตอบสนองความต้องการที่ระบุ อาจรวมถึง
  - ☐ ตรวจสอบกับผู้ที่ทำให้การร้องขอข้อมูล
  - ☐ เปรียบเทียบเกณฑ์การร้องขอกับข้อมูลที่ได้รับมาและได้รับ
  - ☐ ตรวจสอบสกุลเงินของข้อมูล
  - ☐ ตรวจสอบแหล่งที่มาของข้อมูลรวมทั้งการประเมินชื่อเสียงและความน่าเชื่อถือของข้อมูล
  - ☐ ผู้จัดหา
  - ☐ การดำเนินการค้นหาติดตามและการวิจัยตามความจำเป็น
  - ☐ ปฏิบัติตามข้อกำหนดของเจ้าขององค์กร
- เปิดการเข้าถึงระบบที่จำเป็น และ/หรือข้อมูล อาจรวมถึง
  - ☐ การได้รับอำนาจภายในเพื่อลงทะเบียนหรือการเข้าถึงเว็บไซต์หรือระบบ
  - ☐ การชำระเงินหรือสั่งซื้อสินค้าที่จำเป็นต้องใช้ในการเข้าถึงผู้ให้บริการ

- ☐ รายละเอียดการลงทะเบียนของเจ้าขององค์กรกับผู้ให้บริการข้อมูล
- ☐ การส่งรหัสการเข้าถึงข้อมูลและข้อมูลเพื่อให้สามารถเข้าถึงโดยบุคคลอื่น ๆ รวมทั้งรายละเอียด
- ☐ ที่เกี่ยวข้องกับการเข้าถึงข้อมูลต่าง ๆ ที่เหมาะสม
- ☐ การออกบัตรหน่วยงานสำหรับพนักงานเพื่อให้สามารถเข้าถึงเว็บไซต์และแฟ้มเก็บข้อมูล รวมทั้งรายละเอียดเกี่ยวกับการเข้าถึงที่หลากหลายระดับที่เหมาะสม
- ☐ หนังสือเครื่องหมายเว็บไซต์ที่เกี่ยวข้อง
- ☐ ปฏิบัติตามข้อกำหนดของเจ้าขององค์กร
- เลือกข้อมูลที่ต้องการ อาจเกี่ยวข้องกับ
  - ☐ พิจารณาแหล่งที่มาของข้อมูลที่น่าเชื่อถือ
  - ☐ การพิจารณาและตรวจสอบแหล่งที่มาอย่างเหมาะสม
  - ☐ เลือกข้อมูลตัวเลือกที่ดีที่สุดเพื่อตอบสนองความต้องการที่ระบุ
- คำนวณโหลดข้อมูล อาจรวมถึง
  - ☐ การบันทึกแฟ้มข้อมูล
  - ☐ การผลิตวัสดุที่พิมพ์ลงกระดาษ
  - ☐ การเปิดใช้งานบนหน้าจอการเข้าถึงภาพโดยไม่บันทึกข้อมูล
  - ☐ ปฏิบัติตามระบบและข้อกำหนดขององค์กร
- การพิมพ์ข้อมูล หมายถึง
  - ☐ การผลิตข้อมูล
- ส่งต่อข้อมูลตามความจำเป็นรวมถึง
  - ☐ การส่งไฟล์ไปยังเครื่องคอมพิวเตอร์ที่เชื่อมโยงหรือระบบ
  - ☐ การกระจายข้อมูลที่พิมพ์ลงกระดาษรวมทั้งแจกจ่ายให้กับเพื่อนร่วมงานทั้งภายในและภายนอก
  - ☐ ธุรกิจและลูกค้า
  - ☐ ปฏิบัติตามระบบและข้อกำหนดขององค์กรหรือรูปแบบการพิมพ์ลงกระดาษ
- บันทึกข้อมูลที่ระบุ อาจรวมถึง
  - ☐ การบันทึกไฟล์อิเล็กทรอนิกส์ไปยังแฟ้มบันทึกข้อมูลและกำหนดชื่อ
  - ☐ การบันทึกข้อมูลที่พิมพ์ลงกระดาษไปยังแฟ้มกระดาษที่ใช้
  - ☐ การควบคุมรุ่น
  - ☐ แหล่งข้อมูลการบันทึก
- จัดการกับข้อมูลที่เข้าถึง อาจรวมถึง
  - ☐ การคำนวณเพื่อตรวจสอบตัวเลือก
  - ☐ การประมวลผลข้อมูลในการสร้างระบบที่รวมทั้งฮาร์ดแวร์และซอฟต์แวร์ที่ดีที่สุด
  - ☐ การบูรณาการข้อมูลลงในฐานข้อมูล
  - ☐ ปฏิบัติตามระบบและข้อกำหนดขององค์กร
- รายงานผลการวิจัย อาจรวมถึง
  - ☐ การจัดส่งข้อมูลทางอิเล็กทรอนิกส์ ด้วยวาจาหรือการตีพิมพ์ข้อเสนอแนะและผลการวิจัยไปที่
  - ☐ ผู้บริหาร เพื่อนร่วมงาน ในเครือข่ายธุรกิจและลูกค้า
- ป้อนข้อมูลเข้าสู่ระบบข้อมูลอัตโนมัติ รวมถึง
  - ☐ การป้อนข้อมูลในเวลาที่เหมาะสม
  - ☐ ความเชื่อมั่นว่าถูกต้องและครบถ้วนของข้อมูลภายในแฟ้มข้อมูลและเขตข้อมูล
  - ☐ สร้างความมั่นใจแฟ้มข้อมูลทั้งหมดและเขตข้อมูลจะเสร็จสมบูรณ์ตามที่กำหนด
  - ☐ การบูรณาการข้อมูลที่มีข้อมูลอื่น ๆ ตามที่กำหนด
  - ☐ ปฏิบัติตามระบบและข้อกำหนดขององค์กร
- บันทึกและสำรองข้อมูล อาจรวมถึง
  - ☐ ปฏิบัติตามตารางเวลาที่เกี่ยวข้อง
  - ☐ อุปกรณ์การเก็บข้อมูล
  - ☐ การจัดเก็บข้อมูลนอกสถานที่
  - ☐ การกรอกเอกสารเพื่อสนับสนุนการบันทึกข้อมูลและสำรองข้อมูล

☐ ปฏิบัติตามระบบและข้อกำหนดขององค์กร

16. หน่วยสมรรถนะร่วม (ถ้ามี)

N/A

17. อุตสาหกรรมร่วม/กลุ่มอาชีพร่วม (ถ้ามี)

N/A

18. รายละเอียดกระบวนการและวิธีการประเมิน (Assessment Description and Procedure)

กระบวนการและวิธีการประเมินให้ดูในคู่มือประเมิน