



มาตรฐานอาชีพและคุณวุฒิวิชาชีพ  
Occupational Standard and Professional Qualifications

1. ชื่อมาตรฐานอาชีพ

N/A

2. ประวัติการปรับปรุงมาตรฐาน

N/A

3. ทะเบียนอ้างอิง (Imprint)

N/A

4. ข้อมูลเบื้องต้น

N/A

5. ประวัติการปรับปรุงมาตรฐานในแต่ละครั้ง

N/A

6. ครั้งที่

N/A

7. คุณวุฒิวิชาชีพที่ครอบคลุม (Professional Qualifications included)

สาขาวิชาชีพการท่องเที่ยว การโรงแรม ภัตตาคารและร้านอาหาร

8. คุณวุฒิวิชาชีพที่เกี่ยวข้อง (Related Professional Qualifications)

N/A

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

รหัสหน่วยสมรรถนะ	เนื้อหา
3.01.012	ปฏิบัติการปฐมพยาบาลเบื้องต้น
3.04.145	จัดการบุคคลที่ก่อความเดือดร้อน รำคาญ
3.10.111	สร้างบทสนทนาเพื่อพัฒนาและสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้า
3.10.116	อ่านข้อมูลทั่วไปและสื่อต่างๆ
3.16.218	รับและเก็บรักษาสินค้า

10. ระดับคุณวุฒิ

10.1 สาขาวิชาชีพการท่องเที่ยว การโรงแรม ภัตตาคารและร้านอาหาร สาขางานโรงแรม อาชีพแม่บ้านในโรงแรม ระดับ 2

คุณลักษณะของผลการเรียนรู้ (Characteristics of Outcomes)

N/A

การเลื่อนระดับคุณวุฒิวิชาชีพ (Qualification Pathways)

N/A

หลักเกณฑ์การต่ออายุหนังสือรับรองมาตรฐานอาชีพ

N/A

กลุ่มบุคคลในอาชีพ (Target Group)

N/A

หน่วยสมรรถนะ (หน่วยสมรรถนะทั้งหมดของคุณวุฒิวิชาชีพนี้)

- 3.01.012 ปฏิบัติการปฐมพยาบาลเบื้องต้น
- 3.04.145 จัดการบุคคลที่ก่อความเดือดร้อน รำคาญ
- 3.10.111 สร้างบทสนทนาเพื่อพัฒนาและสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้า

3.10.116 อ่านข้อมูลทั่วไปและสื่อต่างๆ

3.16.218 รับและเก็บรักษาสินค้า

ตารางแผนผังแสดงหน้าที่

1. ตารางแสดงหน้าที่ 1

(ทบทวนครั้งที่ (ไม่มี) ประกาศใช้ ณ วัน/เดือน/ปี)

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

ความมุ่งหมายหลัก Key Purpose	บทบาทหลัก Key Roles		หน้าที่หลัก Key Function	
	รหัส	คำอธิบาย	รหัส	คำอธิบาย
ยกระดับการจัดการท่องเที่ยวในท้องถิ่นให้มีคุณภาพ และยั่งยืนบนพื้นฐานอัตลักษณ์ และวิถีไทยโดยการมีส่วนร่วมของชุมชน	01	บริหารจัดการงานที่พักรท้องถิ่น	0101	บริหารจัดการสภาพแวดล้อมที่พักรท้องถิ่น

คำอธิบาย ตารางแผนผังแสดงหน้าที่เป็นแผนผังที่ใช้วิเคราะห์หน้าที่งานเพื่อให้ได้หน้าที่หลัก (Key Function)

2. ตารางแสดงหน้าที่ 1 (ต่อ)

(ทบทวนครั้งที่ (ไม่มี) ประกาศใช้ ณ วัน/เดือน/ปี)

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

หน้าที่หลัก Key Function		หน่วยสมรรถนะ Unit of Competence		หน่วยสมรรถนะย่อย Element of Competence	
รหัส	คำอธิบาย	รหัส	คำอธิบาย	รหัส	คำอธิบาย
0101	บริหารจัดการสภาพแวดล้อมที่พักท้องถิ่น	3.01.012	ปฏิบัติการปฐมพยาบาลเบื้องต้น	3.01.0	ประเมินสถานการณ์
				12.01	
				3.01.01	ประยุกต์ใช้เทคนิคการปฐมพยาบาลเบื้องต้น
		2.02			
		3.01.01	สื่อสารรายละเอียดเกี่ยวกับเหตุการณ์		
		2.03			
		3.04.145	จัดการบุคคลที่ก่อความเดือดร้อน รำคาญ	3.04.1	ระบุระดับของความเดือดร้อนหรือรำคาญที่อาจจะเกิดขึ้น
				45.01	
				3.04.14	ประยุกต์ใช้ขั้นตอนที่เหมาะสม
		5.02			
		3.04.14	ปฏิบัติตามกฎหมายที่เกี่ยวข้อง		
		5.03			
		3.10.111	สร้างบทสนทนาเพื่อพัฒนาและสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้า	3.10.1	พบและทักทายผู้เข้าพัก
				11.01	
				3.10.11	ตอบสนองความต้องการของลูกค้า
		1.02			
		3.10.11	สนทนากับลูกค้าเป็นเวลาสั้น ๆ		
		1.03			
		3.10.116	อ่านข้อมูลทั่วไปและสื่อต่างๆ	3.10.1	ระบุวัตถุประสงค์ของข้อมูลหรือสื่อที่อ่าน
				16.01	
3.10.11	ประยุกต์กลยุทธ์การอ่านเพื่อจับใจความ				
6.02					
3.10.11	ประยุกต์กลยุทธ์การอ่านอย่างมีวิจารณญาณ				
6.03					
3.16.218	รับและเก็บรักษาสินค้า	3.16.2	ดำเนินการตรวจรับสินค้า		
		18.01			
		3.16.21	จัดเก็บสินค้า		
		8.02			
3.16.21	ดูแลรักษาสินค้าและสถานที่จัดเก็บ				
8.03					
3.16.21	จัดทำเอกสารและบันทึกข้อมูลในระบบงานที่เกี่ยวข้อง				
8.04					

คำอธิบาย

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

1. รหัสหน่วยสมรรถนะ 3.01.012
2. ชื่อหน่วยสมรรถนะ ปฏิบัติการปฐมพยาบาลเบื้องต้น
3. ทบทวนครั้งที่ - / -
4. สร้างใหม่  ปรับปรุง

5. สำหรับชื่ออาชีพและรหัสอาชีพ (Occupational Classification)

5121 (ISCO-88:TH) แม่บ้านในโรงแรม

6. คำอธิบายหน่วยสมรรถนะ (Description of Unit of Competency)

หน่วยสมรรถนะนี้เป็นหน่วยที่เกี่ยวกับความรู้และทักษะที่จำเป็นในการปฏิบัติการปฐมพยาบาลเบื้องต้น ซึ่งเกี่ยวข้องกับการประเมินสถานการณ์ การประยุกต์ใช้เทคนิคการปฐมพยาบาลเบื้องต้น และการสื่อสารรายละเอียดเกี่ยวกับเหตุการณ์

7. สำหรับระดับคุณวุฒิ

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

8. กลุ่มอาชีพ (Sector)

สาขาวิชาชีพการท่องเที่ยว การโรงแรม และกัดอาคาร

9. ชื่ออาชีพและรหัสอาชีพอื่นที่หน่วยสมรรถนะนี้สามารถใช้ได้ (ถ้ามี)

- 5121(ISCO-88:TH) แม่บ้านในโรงแรม
- 4222 (ISCO-88:TH) พนักงานบริการส่วนหน้าของโรงแรม
- 5122 (ISCO-88:TH) พอคัวร์
- 7412 (ISCO-88:TH) พอคัวร์ขนมปังอบ
- 5123 (ISCO-88:TH) พนักงานบริการอาหารและเครื่องดื่ม

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

N/A

11. สมรรถนะย่อยและเกณฑ์การปฏิบัติงาน (Elements and Performance Criteria)

สมรรถนะย่อย (Element)	เกณฑ์ในการปฏิบัติงาน (Performance Criteria)	วิธีการประเมิน (Assessment)
3.01.012.01 ประเมินสถานการณ์	1.1 ระบุอันตรายทางกายภาพของตนเองรวมถึงสุขภาพและความปลอดภัยของบุคคลอื่น 1.2 ลดความเสี่ยงในปัจจุบันที่มีต่อภัยส่วนบุคคลสุขภาพและความปลอดภัยโดยควบคุมสภาวะที่ทำให้เกิดความเสียหายตามแนวปฏิบัติมาตรฐาน 1.3 ประเมินอาการบาดเจ็บและสภาพร่างกายตามแนวปฏิบัติมาตรฐาน	

สมรรถนะย่อย (Element)	เกณฑ์ในการปฏิบัติงาน (Performance Criteria)	วิธีการประเมิน (Assessment)
3.01.012.02 ประยุกต์ใช้เทคนิคการปฐมพยาบาลเบื้องต้น	2.1 ดำเนินการปฐมพยาบาลตามขั้นตอนที่กำหนดด้วยอุปกรณ์และทรัพยากรที่มีอยู่ 2.2 ติดตามดูแลอาการบาดเจ็บและตอบสนองต่ออาการบาดเจ็บตามหลักการปฐมพยาบาลที่ได้รับการยอมรับและตามแนวทางขององค์กร 2.3 ขอความช่วยเหลือปฐมพยาบาลจากบุคคลอื่นในเวลาที่เหมาะสม และตามความเหมาะสม 2.4 บันทึกการเกิดอุบัติเหตุและการบาดเจ็บการตามขั้นตอนขององค์กร	
3.01.012.03 สื่อสารรายละเอียดเกี่ยวกับเหตุการณ์	3.1 ขอความช่วยเหลือทางการแพทย์ที่เหมาะสมโดยใช้วิธีการสื่อสารที่เป็นไปได้และเหมาะสม 3.2 ชี้แจงรายละเอียดการบาดเจ็บและการให้การปฐมพยาบาลอย่างถูกต้องแก่หน่วยบริการฉุกเฉิน 3.3 จัดทำรายงานให้ผู้บังคับบัญชาในเวลาที่เหมาะสมนำเสนอข้อเท็จจริงที่เกี่ยวข้องทั้งหมดตามแนวทางขององค์กร	

12. ความรู้และทักษะก่อนหน้าที่จำเป็น (Pre-requisite Skill & Knowledge)

N/A

13. ทักษะและความรู้ที่ต้องการ (Required Skills and Knowledge)

(ก) ความต้องการด้านทักษะ

- ทักษะหรือเทคนิคพื้นฐานของการปฐมพยาบาล
- ทักษะการรับมือกับสถานการณ์ที่เป็นภัยคุกคามต่อชีวิต

(ข) ความต้องการด้านความรู้

- ความรู้เกี่ยวกับนโยบายและระเบียบวิธีปฏิบัติขององค์กรที่เกี่ยวข้องกับการปฐมพยาบาล
- ความรู้เกี่ยวกับการปฐมพยาบาล

14. หลักฐานที่ต้องการ (Evidence Guide)

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

(ก) หลักฐานการปฏิบัติงาน (Performance Evidence)

- สามารถให้การปฐมพยาบาลในลักษณะที่ได้รับมอบหมาย หรือให้การปฐมพยาบาลขั้นต่ำที่องค์กรกำหนด เช่น การพันผ้า การเข้าเฝือกชั่วคราว การเคลื่อนย้ายผู้ป่วย การห้ามเลือด การปฐมพยาบาลสิ่งมีพิษกัดต่อย การช่วยเหลือผู้ป่วยหรือผู้บาดเจ็บเนื่องจากเหตุต่างๆ เป็นต้น
- แสดงความสามารถในการรับมือกับสถานการณ์ที่เป็นภัยคุกคามต่อชีวิต จากสถานการณ์จำลองที่กำหนด

(ข) หลักฐานความรู้ (Knowledge Evidence)

- แสดงความรู้เกี่ยวกับนโยบายและระเบียบวิธีปฏิบัติขององค์กรที่เกี่ยวข้องกับการปฐมพยาบาล

(ค) คำแนะนำในการประเมิน

การประเมินควรให้ความสำคัญกับบริบทเฉพาะของอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว การโรงแรม และภัฏดาการ

(ง) วิธีการประเมิน

- ทดสอบความรู้โดยการสัมภาษณ์
- ทดสอบความรู้โดยทำข้อสอบข้อเขียน
- สังเกตการปฏิบัติงานหน้างาน
- มอบหมายงาน/โครงการ
- ทดสอบทักษะการปฏิบัติงานจากการจำลองสถานการณ์และ/หรือบทบาทสมมติ
- พิจารณาแฟ้มสะสมผลงาน
- พิจารณาผลการประเมินจากหน่วยงานภายนอก

## 15. ขอบเขต (Range Statement)

ขอบเขตอธิบายถึงขอบเขตของการปฏิบัติงาน และสภาพแวดล้อมอื่นๆหรือสถานการณ์อื่นๆ ที่มีผลกระทบต่อการทำงาน รวมถึงเครื่องมือ อุปกรณ์ เทคโนโลยี ทรัพยากรที่ใช้ หรือข้อกำหนดอื่นๆที่เกี่ยวข้อง

(ก) คำแนะนำ

ไม่มี

(ข) คำอธิบายรายละเอียด

- อันตรายทางกายภาพหมายถึง
- อันตรายในที่ทำงานที่เกิดจากเครื่องจักร
- อันตรายในที่ทำงานที่เกิดจากยานพาหนะ
- อันตรายในที่ทำงานที่เกิดจากสิ่งแวดล้อม
- อันตรายที่เกิดจากระบบการบริหารจัดการผู้บาดเจ็บ เช่น โดนกัด หรือผู้บาดเจ็บที่ยังสับสนมีอาการบ้าคลั่งจนเป็นอันตรายต่อผู้อื่น
- อันตรายจากสารคัดหลั่ง
- ความเสี่ยงด้านการบาดเจ็บอื่นๆที่นำไปสู่การเสียชีวิต
- สัญญาณชีพของผู้บาดเจ็บและสภาพร่างกาย หมายถึง
- การตอบสนองว่าร่างกายรู้สึกตัวหรือไม่
- ระบบการหายใจติดขัดหรือไม่
- อาการที่เกี่ยวข้องกับการหายใจว่าหายใจเป็นปกติหรือไม่ มีปัญหาเกี่ยวกับปอดหรือไม่
- การไหลเวียน เช่น อัตราการเต้นของหัวใจ อัตราการเต้นของชีพจรว่าอ่อนแรงหรือไม่
- การบาดเจ็บของคอและหลัง
- อาการช็อค
- อาการแพ้
- เลือดออก
- การจัดการการปฐมพยาบาล อาจรวมถึง
- การจัดการกับเลือดที่ไหล
- การจัดการกับสภาวะช็อค
- การจัดการบาดแผลเล็กๆและ

- การควบคุมการติดเชื้อ
- การจัดการบาดแผลที่โดนพิษ ติดเชื้อ
- การควบคุมอาการแพ้ สภาวะภูมิแพ้
- การจัดการกระดูกที่แตก
- การจัดการบาดแผลที่ศีรษะและกระดูกสันหลัง
- การจัดการอาการที่ต้อ
- การปฐมพยาบาล รวมถึง
- เทคนิคการช่วยชีวิต
- การช่วยชีวิตโดยการเป่าลมหายใจทางปาก (CPR)
- การห้ามเลือดและบาดแผล
- การเย็บแผลที่ถูกไฟไหม้และน้ำร้อนลวก
- การควบคุมการติดเชื้อ
- การพันแผลและการเข้าเฝือก
- การขอความช่วยเหลือปฐมพยาบาลอาจรวมถึง
- การหาคนช่วย
- การหาปฐมพยาบาล
- การเรียกรถพยาบาล
- การช่วยเหลือทางการแพทย์
- รายละเอียด อาจเกี่ยวข้องกับ
- เงื่อนไขสภาพร่างกายของผู้บาดเจ็บ
- สถานที่เกิดเหตุ
- การจัดหาผู้ช่วยเหลือ
- จำนวนของผู้บาดเจ็บหรือผู้เสียชีวิต
- ความต้องการการช่วยเหลือ

16. หน่วยสมรรถนะร่วม (ถ้ามี)

N/A

17. อุตสาหกรรมร่วม/กลุ่มอาชีพร่วม (ถ้ามี)

N/A

18. รายละเอียดกระบวนการและวิธีการประเมิน (Assessment Description and Procedure)

กระบวนการและวิธีการประเมินให้ดูในคู่มือการประเมิน



1. รหัสหน่วยสมรรถนะ 3.04.145
2. ชื่อหน่วยสมรรถนะ จัดการบุคคลที่ก่อความเดือดร้อน รำคาญ
3. ทบทวนครั้งที่ N/A
4. สร้างใหม่  ปรับปรุง

5. สำหรับชื่ออาชีพและรหัสอาชีพ (Occupational Classification)

6. คำอธิบายหน่วยสมรรถนะ (Description of Unit of Competency)

N/A

7. สำหรับระดับคุณวุฒิ

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

8. กลุ่มอาชีพ (Sector)

N/A

9. ชื่ออาชีพและรหัสอาชีพอื่นที่หน่วยสมรรถนะนี้สามารถใช้ได้ (ถ้ามี)

N/A

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

N/A

11. สมรรถนะย่อยและเกณฑ์การปฏิบัติงาน (Elements and Performance Criteria)

สมรรถนะย่อย (Element)	เกณฑ์ในการปฏิบัติงาน (Performance Criteria)	วิธีการประเมิน (Assessment)
3.04.145.01 ระดับของความเดือดร้อนหรือรำคาญที่อาจเกิดขึ้น	1.1 ประเมินระดับความรุนแรงของความเดือดร้อนหรือรำคาญของลูกค้ำ 1.2 เสนอให้ความช่วยเหลือแก่บุคคลที่ก่อความเดือดร้อนรำคาญ 1.3 รายงานความรุนแรงของปัญหาไปยังเจ้าหน้าที่ที่เหมาะสมทั้งภายในและภายนอกหน่วยงาน 1.4 ขอความช่วยเหลือจากหน่วยงานที่เหมาะสมสำหรับสถานการณ์ที่อาจจะเป็นภัยคุกคามต่อความมั่นคงปลอดภัยของเจ้าหน้าที่ลูกค้ำและสินทรัพย์	
3.04.145.02 ประยุกต์ใช้ขั้นตอนที่เหมาะสม	2.1 วิเคราะห์สถานการณ์อย่างละเอียดรอบคอบ 2.2 พิจารณาเลือกใช้วิธีการรับมือกับสถานการณ์อย่างเหมาะสมและสอดคล้องกับนโยบายของบริษัท 2.3 อธิบายสถานการณ์ให้ลูกค้ำทราบโดยใช้ทักษะการสื่อสารที่เหมาะสม 2.4 ให้ความช่วยเหลือแก่แขก/ลูกค้ำหากจำเป็นต้องอพยพออกจากสถานที่	

สมรรถนะย่อย (Element)	เกณฑ์ในการปฏิบัติงาน (Performance Criteria)	วิธีการประเมิน (Assessment)
3.04.145.03 ปฏิบัติตามกฎหมายที่เกี่ยวข้อง	3.1 ประเมินสถานการณ์ 3.2 รับมือกับบุคคลที่ก่อความเดือดร้อนรำคาญอย่างเหมาะสม 3.3 รับมือกับนักท่องเที่ยว 3.4 ปฏิบัติตามข้อกำหนดของกฎหมายที่เกี่ยวข้อง	

12. ความรู้และทักษะก่อนหน้าที่จำเป็น (Pre-requisite Skill & Knowledge)

N/A

13. ทักษะและความรู้ที่ต้องการ (Required Skills and Knowledge)

(ก) ความต้องการด้านทักษะ

(ข) ความต้องการด้านความรู้

N/A

14. หลักฐานที่ต้องการ (Evidence Guide)

N/A

15. ขอบเขต (Range Statement)

N/A

16. หน่วยสมรรถนะร่วม (ถ้ามี)

N/A

17. อุตสาหกรรมร่วม/กลุ่มอาชีพร่วม (ถ้ามี)

N/A

18. รายละเอียดกระบวนการและวิธีการประเมิน (Assessment Description and Procedure)

N/A

1. รหัสหน่วยสมรรถนะ 3.10.111
2. ชื่อหน่วยสมรรถนะ สร้างบทสนทนาเพื่อพัฒนาและสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้า
3. ทบทวนครั้งที่ - / -
4. สร้างใหม่  ปรับปรุง

5. สำหรับชื่ออาชีพและรหัสอาชีพ (Occupational Classification)

5121 (ISCO-88:TH) แม่บ้านในโรงแรม

6. คำอธิบายหน่วยสมรรถนะ (Description of Unit of Competency)

หน่วยสมรรถนะนี้เป็นหน่วยที่เกี่ยวกับความรู้และทักษะที่จำเป็นในการสร้างบทสนทนาเพื่อพัฒนาและสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้า ซึ่งเกี่ยวข้องกับการพบและทักทายผู้เข้าพัก การตอบสนองความต้องการของลูกค้า และการสนทนากับลูกค้าเป็นเวลานาน ๆ

7. สำหรับระดับคุณวุฒิ

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

8. กลุ่มอาชีพ (Sector)

สาขาวิชาซีพีการท่องเที่ยว การโรงแรม และกัตาคาร

9. ชื่ออาชีพและรหัสอาชีพอื่นที่หน่วยสมรรถนะนี้สามารถใช้ได้ (ถ้ามี)

- 4222 (ISCO-88:TH) พนักงานบริการส่วนหน้าของโรงแรม
- 5121 (ISCO-88:TH) แม่บ้านในโรงแรม
- 5123 (ISCO-88:TH) พนักงานบริการอาหารและเครื่องดื่ม
- 5122 (ISCO-88:TH) พอคิว
- 7412 (ISCO-88:TH) พอคิวขนมปังอบ

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

N/A

11. สมรรถนะย่อยและเกณฑ์การปฏิบัติงาน (Elements and Performance Criteria)

สมรรถนะย่อย (Element)	เกณฑ์ในการปฏิบัติงาน (Performance Criteria)	วิธีการประเมิน (Assessment)
3.10.111.01 พบและทักทายผู้เข้าพัก	1.1 กล่าวทักทายต้อนรับลูกค้า 1.2 แนะนำตนเอง 1.3 ถามความต้องการของลูกค้า	
3.10.111.02 ตอบสนองความต้องการของลูกค้า	2.1 ตอบคำถามได้อย่างชัดเจนและตรงไปตรงมา 2.2 ทบทวนการร้องขอ หรือความต้องการของลูกค้า 2.3 ตอบสนองความต้องการของลูกค้าในเวลาที่กำหนด 2.4 ให้คำอธิบายและตักท้วงลูกค้าอย่างสุภาพ หากไม่สามารถที่จะตอบคำถามหรือตอบสนองความต้องการได้ 2.5 ในกรณีที่ไม่สามารถตอบคำถามหรือตอบสนองลูกค้าได้ ต้องหาทางหรือวิธีอื่นๆ หรือทำให้ลูกค้ารู้สึกได้ถึงความช่วยเหลือ	

สมรรถนะย่อย (Element)	เกณฑ์ในการปฏิบัติงาน (Performance Criteria)	วิธีการประเมิน (Assessment)
3.10.111.03 สนทนากับลูกค้าเป็นเวลาสั้น ๆ	3.1 สนทนาด้วยหัวข้อที่เหมาะสม 3.2 แสดงให้เห็นถึงความอยากร่วมสนทนา 3.3 แสดงความสนใจในสิ่งที่ผู้พูดพูด 3.4 ชัดแจ้งหะการสนทนาอย่างสุภาพ 3.5 ปิดการสนทนาอย่างสุภาพ	

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

N/A

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

(ก) ความต้องการด้านทักษะ

- ทักษะและความสามารถในการพบปะและทักทายแขกผู้เข้าพัก
- ทักษะและความสามารถในการแนะนำตัวเองและคนอื่น ๆ
- ทักษะและความสามารถในการเริ่มต้นและปิดการสนทนาได้อย่างเป็นธรรมชาติ
- ทักษะและความสามารถในการที่จะถามคำถามเพื่อให้เกิดการสนทนาต่อไป
- ทักษะและความสามารถในการตอบสนองคำถามและคำร้องขอของผู้เข้าพัก

(ข) ความต้องการด้านความรู้

N/A

**14. หลักฐานที่ต้องการ (Evidence Guide)**

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

(ก) หลักฐานการปฏิบัติงาน (Performance Evidence)

- แสดงความสามารถในการพบปะและทักทายแขกผู้เข้าพัก การตอบสนองคำถามและคำร้องขอของผู้เข้าพัก การเริ่มต้นและปิดการสนทนาได้อย่างเป็นธรรมชาติ

(ข) หลักฐานความรู้ (Knowledge Evidence)

ไม่มี

(ค) คำแนะนำในการประเมิน

การประเมินควรให้ความสำคัญกับบริบทเฉพาะของอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว การโรงแรม และภัตตาคาร

(ง) วิธีการประเมิน

- ทดสอบความรู้โดยการสัมภาษณ์
- สังเกตการปฏิบัติงานหน้างาน
- ทดสอบทักษะการปฏิบัติงานจากการจำลองสถานการณ์และ/หรือบทบาทสมมติ

**15. ขอบเขต (Range Statement)**

ขอบเขตอธิบายถึงขอบเขตของการปฏิบัติงาน และสภาพแวดล้อมอื่นๆหรือสถานการณ์อื่นๆ ที่มีผลกระทบต่อการทำงาน รวมถึงเครื่องมือ อุปกรณ์ เทคโนโลยี ทรัพยากรที่ใช้หรือข้อกำหนดอื่นๆที่เกี่ยวข้อง

(ก) คำแนะนำ

ไม่มี

(ข) คำอธิบายรายละเอียด

- พบและทักทายลูกค้าผู้เข้าพัก อาจารย์รวมถึง
- ทักทายผู้เข้าร่วมประชุมด้วยใบหน้าเป็นมิตร พร้อมรอยยิ้ม
- การใช้น้ำเสียงที่เป็นมิตร “Welcome to ...”
- แนะนำตัวเองแบบสั้นๆ “My name is ... and I’ve been working here for ...”
- การแสดงออกเพื่อให้ลูกค้ารับรู้ถึง การช่วยเหลือด้วยความยินดีอย่างแท้จริง
- สร้างความประทับใจแรกต่อลูกค้า

- ตอบสนองต่อคำถามหรือความต้องการของลูกค้า อาจรวมถึง
  - ให้คำแนะนำ
  - การทำตามข้อเสนอแนะ
  - ถามคำถาม
  - บอกทิศทาง
  - ให้รายละเอียด
  - ให้คำอธิบาย
  - นำเสนอความคิดเห็น
  - ยอมรับ และไม่เห็นด้วยอย่างสุภาพ
  - ขอโทษ
  - สัญญาว่าจะทำตามการร้องขอ
  - ให้ข้อมูลข้อเท็จจริง
- การสนทนาสั้นๆ หรือแบบไม่เป็นทางการกับลูกค้าอาจรวมถึง
  - เหตุการณ์การทำงานร่วมกัน
  - การขยายความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล
  - การแลกเปลี่ยนความคิดเห็นที่คาดเดาไม่ได้
  - การขึ้นบริบทใหม่
- หัวข้อที่เหมาะสมหมายถึง การแสดงความคิดเห็นในหัวข้อที่ไม่ก่อให้เกิดการเข้าใจผิดและหลีกเลี่ยงหัวข้อต่างๆ ที่จะทำให้เกิดการพิพาทหรือเป็นหัวข้อที่จะล่อไปในทางผิดกฎหมาย
  - เทคนิคในการหยุดหรือละจากการสนทนาและกลับไปร่วมการสนทนาใหม่อาจรวมถึง
    - เริ่มต้นการสนทนาด้วยการเลือกหัวข้อที่เหมาะสมเพื่อให้ตรงกับบริบท เช่น “Did you have a good flight? Is this your first time to visit ...?”
    - เปิดโอกาสให้คู่สนทนาได้พูด โดยการเว้นจังหวะ พูดให้ช้าลง ใช้เสียงต่ำ ใช้สายตาแสดงการตั้งคำถาม หรือถามคำถามโดยตรง
    - ปิดโอกาสคู่สนทนาในการพูด โดยการพูดให้เร็วขึ้น ไม่เว้นจังหวะ ใช้เสียงสูง
    - จับจังหวะในการสนทนา โดยสังเกตช่วงการเว้นจังหวะของคู่สนทนา หรือเริ่มพูดก่อนคำสุดท้ายของคู่สนทนาจะจบลงเพียงเล็กน้อย ใช้เสียงสูง หรือพูดเร็วขึ้น
    - ใช้นิพจน์เช่น “By the way..., Before I forget ..., That reminds me of ..., Incidentally ...”
  - แสดงถึงความสนใจในสิ่งที่ผู้พูดกำลังพูดอาจรวมถึง
    - แสดงความสนใจในสิ่งที่คนอื่นพูด
    - การตอบสนองอย่างเหมาะสม เพื่อเสริมสิ่งที่คนอื่นพูด เช่น “Sorry to interrupt, but ..., Excuse me for interrupting, but ..., I just have to say ...”
  - ชัดจังหวะการสนทนาอย่างสุภาพหมายถึง
    - ใช้วิธีการชัดเจนที่สุภาพที่จะหยุดการสนทนา เช่น “Really! That’s amazing; Oh no!, I totally agree”
    - รู้วิธีการปิดการสนทนาอย่างสุภาพ
    - ตระหนักถึงช่วงจังหวะการพูดของคนอื่น

16. หน่วยสมรรถนะร่วม (ถ้ามี)

N/A

17. อุตสาหกรรมร่วม/กลุ่มอาชีพร่วม (ถ้ามี)

N/A

18. รายละเอียดกระบวนการและวิธีการประเมิน (Assessment Description and Procedure)

กระบวนการและวิธีการประเมินให้ดูในคู่มือการประเมิน

1. รหัสหน่วยสมรรถนะ 3.10.116
2. ชื่อหน่วยสมรรถนะ อ่านข้อมูลทั่วไปและสื่อต่างๆ
3. ทบทวนครั้งที่ - / -
4. สร้างใหม่  ปรับปรุง

5. สำหรับชื่ออาชีพและรหัสอาชีพ (Occupational Classification)

5121 (ISCO-88:TH) แม่บ้านในโรงแรม

6. คำอธิบายหน่วยสมรรถนะ (Description of Unit of Competency)

หน่วยสมรรถนะนี้เป็นหน่วยที่เกี่ยวกับการอ่านข้อมูลทั่วไปและสื่อต่างๆ ซึ่งเกี่ยวข้องกับการระบุวัตถุประสงค์ของข้อมูลหรือสื่อที่อ่าน การประยุกต์กลยุทธ์การอ่านเพื่อจับใจความ และการประยุกต์กลยุทธ์การอ่านอย่างมีวิจารณญาณ

7. สำหรับระดับคุณวุฒิ

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

8. กลุ่มอาชีพ (Sector)

สาขาวิชาชีพการท่องเที่ยว การโรงแรม และกวดาคาร

9. ชื่ออาชีพและรหัสอาชีพอื่นที่หน่วยสมรรถนะนี้สามารถใช้ได้ (ถ้ามี)

- 4222 (ISCO-88:TH) พนักงานบริการส่วนหน้าของโรงแรม
- 5121 (ISCO-88:TH) แม่บ้านในโรงแรม
- 5123 (ISCO-88:TH) พนักงานบริการอาหารและเครื่องดื่ม
- 5122 (ISCO-88:TH) พอคิว
- 7412 (ISCO-88:TH) พอคิวขนมปังอบ

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

N/A

11. สมรรถนะย่อยและเกณฑ์การปฏิบัติงาน (Elements and Performance Criteria)

สมรรถนะย่อย (Element)	เกณฑ์ในการปฏิบัติงาน (Performance Criteria)	วิธีการประเมิน (Assessment)
3.10.116.01 ระบุวัตถุประสงค์ของข้อมูลหรือสื่อที่อ่าน	1.1 พิจารณาสาระที่ปรากฏอยู่ในข้อมูลทั่วไปหรือสื่อที่อ่าน 1.2 พิจารณาความน่าเชื่อถือของข้อมูลหรือสื่อ 1.3 พิจารณาการชี้แจงหรือการอธิบายที่ปรากฏ 1.4 พิจารณาแนวทางการบรรยาย/พรรณนาของข้อมูลทั่วไปหรือสื่อ	
3.10.116.02 ประยุกต์กลยุทธ์การอ่านเพื่อจับใจความ	2.1 ใช้เทคนิคการอ่านอย่างรวดเร็วเพื่อตีความหมายหลัก/ใจความสำคัญขึ้นมา 2.2 ใช้เทคนิคการอ่านผ่านเพื่อหาข้อความเฉพาะ/สำคัญ	
3.10.116.03 ประยุกต์กลยุทธ์การอ่านอย่างมีวิจารณญาณ	3.1 วิเคราะห์และระบุความเอนเอียงหรือการกล่าวอ้างเกินจริงที่มีอยู่ 3.2 อ่าน/ค้นหาส่วนสำคัญที่มักไม่ได้รับความสนใจในเอกสาร 3.3 ประเมินความถูกต้องของเนื้อหาที่เขียน 3.4 สังเคราะห์สิ่งที่อ่านด้วยการแสดงความเข้าใจเรื่องทั้งหมด	

12. ความรู้และทักษะก่อนหน้าที่จำเป็น (Pre-requisite Skill & Knowledge)

N/A

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

(ก) ความต้องการด้านทักษะ

- ทักษะการประยุกต์เทคนิคการอ่านอย่างรวดเร็วเพื่อตีความหมายหลัก/ใจความสำคัญ
- ทักษะการประยุกต์เทคนิคการอ่านผ่านเพื่อหาข้อความเฉพาะ/สำคัญ
- ทักษะการประยุกต์การอ่านอย่างมีวิจารณญาณ
- ทักษะการวิเคราะห์และระบุความเอนเอียงหรือการกล่าวอ้างเกินจริง
- ทักษะการประเมินความถูกต้องของเนื้อหาที่เขียน
- ทักษะการสังเคราะห์ข้อมูล

(ข) ความต้องการด้านความรู้

- สามารถระบุรูปแบบต่างๆ ของข้อมูล เช่น การให้ข้อมูล คำสั่ง การเชิญชวน และการอธิบายรายละเอียด

### 14. หลักฐานที่ต้องการ (Evidence Guide)

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

(ก) หลักฐานการปฏิบัติงาน (Performance Evidence)

- แสดงความสามารถในการประยุกต์ใช้เทคนิคการอ่านเอาเรื่องและการอ่านอย่างรวดเร็ว
- แสดงความสามารถในการประยุกต์ใช้เทคนิคการอ่านอย่างมีวิจารณญาณ อ่านการวิเคราะห์ การประเมิน และการสังเคราะห์เนื้อหา

(ข) หลักฐานความรู้ (Knowledge Evidence)

- แสดงความสามารถในการระบุวัตถุประสงค์รูปแบบต่างๆ ของข้อมูลหรือสื่อ

(ค) คำแนะนำในการประเมิน

การประเมินควรให้ความสำคัญกับบริบทเฉพาะของอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว การโรงแรม และภัตตาคาร

(ง) วิธีการประเมิน

- ทดสอบความรู้ โดยใช้แบบสัมภาษณ์ และ/หรือแบบทดสอบความรู้
- มอบหมายงาน/โครงการ
- จัดทำรายงานสรุป
- การประเมินจากหน่วยงานภายนอก

### 15. ขอบเขต (Range Statement)

ขอบเขตอธิบายถึงขอบเขตของการปฏิบัติงาน และสภาพแวดล้อมอื่นๆหรือสถานการณ์อื่นๆ ที่มีผลกระทบต่อการทำงาน รวมถึงเครื่องมือ อุปกรณ์ เทคโนโลยี ทรัพยากรที่ใช้หรือข้อกำหนดอื่นๆที่เกี่ยวข้อง

(ก) คำแนะนำ

ไม่มี

(ข) คำอธิบายรายละเอียด

- ข้อมูลทั่วไปหรือสื่อต่าง ๆ หมายถึง
  - งานเขียน (ทั้งในภาษาไทยและภาษาอังกฤษ) ที่เป็นบทความในหนังสือพิมพ์และนิตยสาร
  - ข้อเท็จจริง (Factual Information) หนังสือทั่วไป หนังสือตำรา คู่มือปฏิบัติงาน
  - โบรชัวร์ สื่อโฆษณา จดหมายส่งเสริมการขายและจดหมายอิเล็กทรอนิกส์
  - สูตรอาหาร รายการอาหาร
  - ตารางการนัดหมาย
  - แผนที่อากาศ/รายงานการพยากรณ์อากาศ
  - ตารางอัตราแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศ
  - ข้อมูลจากเว็บไซต์ต่าง ๆ
- ข้อมูล/สื่อที่ต้องการโน้มน้าวหรือเชิญชวน มีคุณลักษณะที่สำคัญ คือ

- การใช้รูปแบบของคำกริยาที่แสดงถึงเหตุการณ์หรือการกระทำที่จะเกิดขึ้นในอนาคต
  - ใช้ตัวหนังสือพิมพ์ใหญ่ (Capital Letters) ในภาษาอังกฤษ
  - ใช้ประโยคที่เป็นคำอุทาน หรือใช้คำที่เลียนเสียงธรรมชาติ (มักจะมีเครื่องหมายอัศเจรีย์ต่อท้าย)
  - ใช้การตั้งคำถามที่ไม่ต้องการคำตอบ (Rhetorical Questions)
  - การให้เหตุผลข้างเดียว (One-sided Arguments)
  - ข้อมูล/สื่อที่ต้องการให้คำแนะนำหรือการสั่งการ เป็นการอรรถาธิบายวิธีการงานอย่างใดอย่างหนึ่ง ลักษณะของข้อมูล/สื่อประเภทนี้ ได้แก่
  - การใช้ประโยคคำสั่ง
  - การใช้สรรพนามบุรุษที่สอง
  - การใช้กริยาช่วยประเภท Modal Verbs (เช่น must, need, should เป็นต้น) เพื่อแสดงความเป็นไปได้ในระดับต่าง ๆ
  - ข้อมูล/สื่อที่ต้องการบรรยายหรือพรรณนา (พรรณนาอาหาร) มักจะ
  - เป็นการกล่าวถึงความงามของธรรมชาติ สถานที่ เหตุการณ์ อาหาร วัฒนธรรม ประเพณี หรือ ความรู้สึกนึกคิดอย่างละเอียด เพื่อให้ผู้อ่านเกิดความซาบซึ้งประทับใจและเกิดอารมณ์ความรู้สึก คล้อยตาม โดยใช้ถ้อยคำที่มีความไพเราะ และความหมายที่ลึกซึ้ง น่าสนใจ
  - พรรณนาอาหารมักใช้คำคุณศัพท์หรือคำวิเศษณ์ ใช้การเปรียบเทียบขั้นกว่าหรือขั้นสูงสุด คำศัพท์ที่ใช้ในการพรรณนามักจะปรากฏในรูปแบบ Tense ต่าง ๆ ทั้ง 5 Tenses หลัก (Present Simple, Present Continuous, Past Simple, Present Perfect และ Future Simple)
  - การอ่านอย่างรวดเร็ว หรือ Skimming Reading คือ การอ่านข้อความอย่างรวดเร็ว ๆ เป็นจุด ๆ เช่น อ่าน 2-3 คำแรก หรือ 2-3 ประโยคแรกแล้วข้ามไป อ่านเฉพาะหัวข้อใหญ่ และ/หรือหัวข้อย่อย หรืออ่านเฉพาะประโยคแรกและประโยคท้ายสุดของแต่ละย่อหน้า หรืออ่านเฉพาะคำหรือวลีที่สำคัญ ๆ เพื่อเก็บประเด็นหรือใจความสำคัญ และเพื่อเก็บรายละเอียดที่สำคัญบางอย่าง
  - การอ่านผ่าน หรือ Scanning Reading เป็นการอ่านอย่างรวดเร็ว ๆ คร่าว ๆ เพื่อจับประเด็นที่ต้องการ เช่น ชื่อคน เวลา ราคา เบอร์โทรศัพท์ เวลาเที่ยวบินขาออก สิ่งอำนวยความสะดวกที่มีให้บริการ ระเบียบการสั่งซื้อขั้นต่ำ ราคาในช่วงฤดูกาลท่องเที่ยว (High Season Rate) หรือนอกฤดูกาลท่องเที่ยว (Low Season Rate) เป็นต้น
  - การอ่านอย่างมีวิจารณญาณ (Critical Reading) เป็นการอ่านที่ใช้เหตุและผลในการพิจารณาเหตุและผลที่นำเสนอไว้ในงานเขียน เนื่องจากงานเขียนมักจะต้องนำเสนอข้อมูล ประเด็นความคิด แนวคิด หรือสารบางอย่างสู่ผู้อ่าน โดยใช้กลวิธีที่ทำให้ประเด็นต่างๆ มีความน่าเชื่อถือ โดยการให้เหตุผล ประจักษ์หลักฐาน หรือข้อมูลสนับสนุนในลักษณะต่าง ๆ เพื่อให้ผู้อ่านเกิดความเชื่อว่า สิ่งที่เขียนนั้นเป็นจริงหรือควรเชื่อ
- ในขณะที่ผู้อ่านจำเป็นต้องตรวจสอบการให้เหตุผลในงานเขียน ว่าเป็นสิ่งที่ถูกต้องหรือไม่ อย่างไร การอ่านอย่างมีวิจารณญาณทำให้ผู้อ่านสามารถ
- บอกได้ว่าคำแนะนำหรือแก่นเรื่องที่อ่านนั้น มีความถูกต้องหรือสมเหตุสมผลมากน้อยเพียงใด (โดยเฉพาะอย่างยิ่งข้อมูลที่พบหรือได้รับทางอินเทอร์เน็ต)
  - ข้อมูลที่นำมาประกอบการสนับสนุนแก่นเรื่องหรือประเด็นความคิดนั้น มีความถูกต้อง/น่าเชื่อถือมากน้อยเพียงใด
  - อ่านเพื่อนำข้อเท็จจริงไปใช้ปฏิบัติ เช่น ในกรณีค่าปรับ/ค่าใช้จ่ายที่เรียกเก็บเพิ่มเติมเมื่อยกเลิกบริการ
  - การสังเคราะห์ข้อมูลหมายถึงความสามารถในการรวมองค์ประกอบหรือปัจจัยต่าง ๆ เข้าเป็นเรื่องหนึ่งเดียวกัน โดยที่กลั่นกรองและย่อความสารสนเทศในแต่ละเรื่องหรือแต่ละแนวคิด จากหนึ่งแหล่งหรือมากกว่าหนึ่งแหล่ง และนำเสนอใหม่

#### 16. หน่วยสมรรถนะรวม (ถ้ามี)

N/A

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

N/A

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

กระบวนการและวิธีการประเมินให้ดูในคู่มือการประเมิน



1. รหัสหน่วยสมรรถนะ 3.16.218
2. ชื่อหน่วยสมรรถนะ รับและเก็บรักษาสินค้า
3. ทบทวนครั้งที่ N/A
4. สร้างใหม่  ปรับปรุง
5. สำหรับชื่ออาชีพและรหัสอาชีพ (Occupational Classification)
6. คำอธิบายหน่วยสมรรถนะ (Description of Unit of Competency)

N/A

7. สำหรับระดับคุณวุฒิ

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

8. กลุ่มอาชีพ (Sector)

N/A

9. ชื่ออาชีพและรหัสอาชีพอื่นที่หน่วยสมรรถนะนี้สามารถใช้ได้ (ถ้ามี)

N/A

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

N/A

11. สมรรถนะย่อยและเกณฑ์การปฏิบัติงาน (Elements and Performance Criteria)

สมรรถนะย่อย (Element)	เกณฑ์ในการปฏิบัติงาน (Performance Criteria)	วิธีการประเมิน (Assessment)
3.16.218.01 ดำเนินการตรวจรับสินค้า	1.1 ตรวจสอบข้อมูลสินค้าที่จะรับเข้า 1.2 จัดเตรียมสถานที่สำหรับการรับสินค้า 1.3 ตรวจสอบว่าการรับสินค้าเป็นของสถานที่ถูกต้อง 1.4 ตรวจสอบคุณสมบัติของสินค้าที่รับเทียบกับเอกสารหลักฐานที่เกี่ยวข้อง 1.5 นับจำนวนสินค้าที่ได้รับเปรียบเทียบกับจำนวนที่สั่ง 1.6 ระบุความแตกต่างระหว่างสินค้าที่ได้รับกับเอกสารหลักฐาน 1.7 ส่งมอบสินค้าส่งคืนให้แก่ผู้ขาย 1.8 ติดตามแก้ไขความแตกต่างระหว่างจำนวนสินค้าที่ได้รับและเอกสารหลักฐาน 1.9 บริหารจัดการสินค้าส่วนเกินขององค์กร 1.10 ป้องกันสินค้าที่ได้รับไม่ให้เสียหายหรือสูญหาย	
3.16.218.02 จัดเก็บสินค้า	2.1 เคลื่อนย้ายสินค้าไปยังสถานที่ปฏิบัติงาน/ใช้งาน 2.2 คำนึงถึงข้อกำหนดด้านอาชีวอนามัยและความปลอดภัยอย่างเหมาะสม 2.3 เปิด/แกะหีบห่อสินค้าที่จำเป็น 2.4 เก็บสินค้าในสถานที่จัดเก็บ 2.5 เก็บขยะมูลฝอยออกจากสถานที่จัดเก็บสินค้า 2.6 ตัดฉลาก/ป้ายเพื่อระบุตัวสินค้า	

สมรรถนะย่อย (Element)	เกณฑ์ในการปฏิบัติงาน (Performance Criteria)	วิธีการประเมิน (Assessment)
3.16.218.03 ดูแลรักษาสินค้าและสถานที่จัดเก็บ	3.1 ดูแลรักษาการจัดเก็บสินค้าตามข้อกำหนดขององค์กรหรือเจือ นไขการจัดเก็บสินค้า 3.2 ตรวจสอบจำนวน สภาพของสินค้าและสถานที่จัดเก็บ 3.3 ดำเนินการแก้ไขปัญหาเกี่ยวกับสินค้า 3.4 ทำความสะอาดและจัดระเบียบสถานที่จัดเก็บสินค้า 3.5 ระบุอัตราการใช้สินค้า	
3.16.218.04 จัดทำเอกสารและบันทึกข้อมูลในระบบงานที่เกี่ยวข้อง	4.1 ตรวจสอบและยืนยันสินค้ากับเอกสารหลักฐานที่เกี่ยวข้อง 4.2 บันทึกข้อมูลในระบบงานเพื่อปรับปรุงยอดคงเหลือของสินค้า 4.3 ลงนามรับสินค้าในเอกสารของผู้ขายเพื่อดำเนินการจ่ายเงิน	

12. ความรู้และทักษะก่อนหน้าที่จำเป็น (Pre-requisite Skill & Knowledge)

N/A

13. ทักษะและความรู้ที่ต้องการ (Required Skills and Knowledge)

- (ก) ความต้องการด้านทักษะ
- (ข) ความต้องการด้านความรู้

N/A

14. หลักฐานที่ต้องการ (Evidence Guide)

N/A

15. ขอบเขต (Range Statement)

N/A

16. หน่วยสมรรถนะรวม (ถ้ามี)

N/A

17. อุตสาหกรรมร่วม/กลุ่มอาชีพร่วม (ถ้ามี)

N/A

18. รายละเอียดกระบวนการและวิธีการประเมิน (Assessment Description and Procedure)

N/A