



มาตรฐานอาชีพและคุณวุฒิวิชาชีพ
Occupational Standard and Professional Qualifications

1. ชื่อมาตรฐานอาชีพ

N/A

2. ประวัติการปรับปรุงมาตรฐาน

N/A

3. ทะเบียนอ้างอิง (Imprint)

N/A

4. ข้อมูลเบื้องต้น

N/A

5. ประวัติการปรับปรุงมาตรฐานในแต่ละครั้ง

N/A

6. ครั้งที่

N/A

7. คุณวุฒิวิชาชีพที่ครอบคลุม (Professional Qualifications included)

สาขาวิชาชีพการท่องเที่ยว การโรงแรม ภัตตาคารและร้านอาหาร

8. คุณวุฒิวิชาชีพที่เกี่ยวข้อง (Related Professional Qualifications)

N/A

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

รหัสหน่วยสมรรถนะ	เนื้อหา
7.05.120	ส่งเสริมการขายสินค้าและบริการให้แก่ลูกค้า
7.05.150	จัดทำและนำเสนองาน
7.05.197	ใช้เทคนิคการขาย (POINT OF SALE: POS)
7.06.081	วางแผน สร้างระบบและกระบวนการทำงาน
7.06.084	ใช้เครื่องมือและเทคโนโลยีทางธุรกิจทั่วไป
7.06.222	บริหารจัดการตามสัญญาข้อตกลง
7.07.220	เข้าใจรายงานทางการเงิน
7.09.073	ดูแลรักษาการบริการลูกค้าให้ได้มาตรฐาน
7.09.246	ปฏิบัติงานกับเพื่อนร่วมงานและลูกค้าอย่างมีประสิทธิภาพในสภาพแวดล้อมที่มีความหลากหลาย
7.17.153	บริหารการออกใบเสร็จและระบบการเรียกเก็บเงิน (BSP)
7.17.154	ใช้กฎและขั้นตอนเรื่องราคาตัวโดยสาร
7.17.156	สำรองบริการเสริม นอกเหนือจากบัตรโดยสารเครื่องบิน
7.17.157	สร้างและออกบัตรโดยสารเครื่องบินภายในประเทศ
7.17.158	สร้างและออกบัตรโดยสารเครื่องบินระหว่างประเทศ ตัวโปรโมชัน
7.17.159	สร้างและออกบัตรโดยสารเครื่องบินระหว่างประเทศ
7.17.160	จัดแสดงนิทรรศการส่งเสริมการขาย
7.20.080	ตรวจสอบและบำรุงรักษาระบบคอมพิวเตอร์ที่ใช้งาน
7.20.249	ประสานงานสร้างสื่อสิ่งพิมพ์และสื่อออนไลน์

10. ระดับคุณวุฒิ

10.1 สาขาวิชาชีพการท่องเที่ยว การโรงแรม ภัตตาคารและร้านอาหาร สาขางานท่องเที่ยว อาชีพสำรองบัตรโดยสาร ระดับ 3

คุณลักษณะของผลการเรียนรู้ (Characteristics of Outcomes)

N/A

การเลื่อนระดับคุณวุฒิวิชาชีพ (Qualification Pathways)

N/A

หลักเกณฑ์การต่ออายุหนังสือรับรองมาตรฐานอาชีพ

N/A

กลุ่มบุคคลในอาชีพ (Target Group)

N/A

หน่วยสมรรถนะ (หน่วยสมรรถนะทั้งหมดของคุณวุฒิวิชาชีพนี้)

7.05.120 ส่งเสริมการขายสินค้าและบริการให้แก่ลูกค้า

7.05.150 จัดทำและนำเสนองาน

7.05.197 ใช้เทคนิคการขาย (POINT OF SALE: POS)

7.06.081 วางแผน สร้างระบบและกระบวนการทำงาน

7.06.084 ใช้เครื่องมือและเทคโนโลยีทางธุรกิจทั่วไป

7.06.222 บริหารจัดการตามสัญญาข้อตกลง

7.07.220 เข้าใจรายงานทางการเงิน

7.09.073 ดูแลรักษาการบริการลูกค้าให้ได้มาตรฐาน

7.09.246 ปฏิบัติงานกับเพื่อนร่วมงานและลูกค้าอย่างมีประสิทธิภาพในสภาพแวดล้อมที่มีความหลากหลาย

7.17.153 บริหารการออกใบเสร็จและระบบการเรียกเก็บเงิน (BSP)

7.17.154 ใช้กฎและขั้นตอนเรื่องราคาตั๋วโดยสาร

7.17.156 สำรองบริการเสริม นอกเหนือจากบัตรโดยสารเครื่องบิน

7.17.157 สร้างและออกบัตรโดยสารเครื่องบินภายในประเทศ

7.17.158 สร้างและออกบัตรโดยสารเครื่องบินระหว่างประเทศ ตั๋วโปรโมชั่น

7.17.159 สร้างและออกบัตรโดยสารเครื่องบินระหว่างประเทศ

7.17.160 จัดแสดงนิทรรศการส่งเสริมการขาย

7.20.080 ตรวจสอบและบำรุงรักษาระบบคอมพิวเตอร์ที่ใช้งาน

7.20.249 ประสานงานสร้างสื่อสิ่งพิมพ์และสื่อออนไลน์

ตารางแผนผังแสดงหน้าที่

1. ตารางแสดงหน้าที่ 1

ประกาศใช้ ณ 22/04/2564

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

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

คำอธิบาย ตารางแผนผังแสดงหน้าที่เป็นแผนผังที่วิเคราะห์หน้าที่งานเพื่อให้ได้หน้าที่หลัก (Key Function)

2. ตารางแสดงหน้าที่ 1 (ต่อ)

ประกาศใช้ ณ 22/04/2564

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

หน้าที่หลัก Key Function		หน่วยสมรรถนะ Unit of Competence		หน่วยสมรรถนะย่อย Element of Competence	
รหัส	คำอธิบาย	รหัส	คำอธิบาย	รหัส	คำอธิบาย
0101	บริหารจัดการสภาพแวดล้อมที่พักท้องถิ่น	7.05.120	ส่งเสริมการขายสินค้าและบริการให้แก่ลูกค้า	7.05.120.01	สร้างความรู้เกี่ยวกับสินค้าและบริการ
				7.05.120.02	พัฒนาความรู้เกี่ยวกับตลาด
				7.05.120.03	ส่งเสริมการขายสินค้าและบริการ
				7.05.120.04	ประยุกต์ใช้ทักษะการขาย
		7.05.150	จัดทำและนำเสนองาน	7.05.150.01	เตรียมการนำเสนองาน
				7.05.150.02	นำเสนองาน
				7.05.150.03	ทบทวนการนำเสนองาน
		7.05.197	ใช้เทคนิคการขาย (POINT OF SALE: POS)	7.05.197.01	ใช้ POS สำหรับบริการ
				7.05.197.02	ทำธุรกรรม POS
				7.05.197.03	ปิดพื้นที่ POS
		7.06.081	วางแผน สร้างระบบและกระบวนการทำงาน	7.06.081.01	วางแผนและพัฒนาระบบและกระบวนการปฏิบัติงาน
				7.06.081.02	สร้างระบบและกระบวนการปฏิบัติงาน
				7.06.081.03	ทบทวนระบบและกระบวนการปฏิบัติงาน
		7.06.084	ใช้เครื่องมือและเทคโนโลยีทางธุรกิจทั่วไป	7.06.084.01	เข้าถึงและใช้งานเครื่องมือทางธุรกิจ
				7.06.084.02	เลือกใช้เทคโนโลยีสำหรับธุรกิจ
				7.06.084.03	ดูแลรักษาเทคโนโลยี
		7.06.222	บริหารจัดการตามสัญญาข้อตกลง	7.06.222.01	จัดทำสัญญาและกลยุทธ์ในการจัดการภาระผูกพัน
				7.06.222.02	ควบคุมดูแลรักษาประสิทธิภาพของสัญญาและภาระผูกพัน

หน้าที่หลัก Key Function		หน่วยสมรรถนะ Unit of Competence		หน่วยสมรรถนะย่อย Element of Competence	
รหัส	คำอธิบาย	รหัส	คำอธิบาย	รหัส	คำอธิบาย
0101	บริหารจัดการสภาพแวดล้อมที่พักท้องถิ่น	7.06.222	บริหารจัดการตามสัญญาข้อตกลง	7.06.2	จัดทำสัญญาหรือภาระผูกพันให้เสร็จสิ้นและใช้กลยุทธ์การตรวจสอบ
		7.07.220	เข้าใจรายงานทางการเงิน	22.03	
				7.07.2	ตรวจสอบบริบทของข้อมูลทางการเงิน
				20.01	
				7.07.22	อ่านผลข้อมูลทางการเงิน
				0.02	
				7.07.22	ตรวจสอบการดำเนินการภายใต้พื้นฐานของการแปลค
				0.03	ความหมายของข้อมูลทางการเงิน
		7.09.073	ดูแลรักษาการบริการลูกค้าให้ได้มาตรฐาน	7.09.0	ระบุความต้องการของลูกค้า
				73.01	
				7.09.07	ส่งมอบสินค้าและบริการที่มีคุณภาพ
				3.02	
				7.09.07	ประเมินผลการให้บริการลูกค้า
				3.03	
		7.09.246	ปฏิบัติงานกับเพื่อนร่วมงานและลูกค้าอย่างมีประสิทธิภาพในสภาพแวดล้อมที่มีความหลากหลาย	7.09.2	สื่อสารกับเพื่อนร่วมงานและลูกค้าที่มีภูมิหลังที่หลากหลาย
				46.01	
				7.09.24	จัดการกับความเข้าใจผิดที่เกิดจากความแตกต่างทางวัฒนธรรม
				6.02	
				7.09.24	สร้างและรักษาความสัมพันธ์ที่มีประสิทธิภาพต่อเพื่อนร่วมงานและลูกค้า
				6.03	
				7.09.24	ทำงานเป็นทีม
				6.04	
		7.17.153	บริหารการออกใบเสร็จและระบบการเรียกเก็บเงิน (BSP)	7.17.1	ระบุถึงการเป็น BSP
				53.01	
				7.17.15	ทำตามขั้นตอนการรายงานตามหลัก IATA ของเอเยนต์ที่เป็น BSP
				3.02	
				7.17.15	ทำตามข้อกำหนดข้อบังคับและการเก็บเงินตามหลัก IATA ของเอเยนต์ที่เป็น BSP
				3.03	
				7.17.15	ทำตามขั้นตอนการส่งเงินตามหลัก IATA ของเอเยนต์ที่เป็น BSP
				3.04	
		7.17.154	ใช้กฎและขั้นตอนเรื่องราคาค่าตัวโดยสาร	7.17.1	ยืนยันความต้องการของลูกค้าสำหรับการซื้อขาย
				54.01	
				7.17.15	ออกราคาค่าตัว
				4.02	
				7.17.15	สร้างราคาตัวที่รวม add-ons
				4.03	
				7.17.15	เตรียมคำแนะนำเรื่องการชำระเงินค่าตัวล่วงหน้าระหว่างประเทศ
				4.04	

หน้าที่หลัก Key Function		หน่วยสมรรถนะ Unit of Competence		หน่วยสมรรถนะย่อย Element of Competence	
รหัส	คำอธิบาย	รหัส	คำอธิบาย	รหัส	คำอธิบาย
0101	บริหารจัดการสภาพแวดล้อมที่พักท้องถิ่น	7.17.154	ใช้กฎและขั้นตอนเรื่องราคาตั๋วโดยสาร	7.17.1 54.05	สร้างเส้นทางรอบโลก และเส้นทางไป-กลับ
				7.17.15 4.06	สร้างราคาตั๋วสำหรับเส้นทาง open-jaw
				7.17.15 4.07	ใช้แนวคิดราคาต่อหน่วยในการกำหนดราคาตั๋ว
				7.17.15 4.08	เก็บไฟล์ลูกค้า
		7.17.156	สำรองบริการเสริม นอกเหนือจากบัตรโดยสารเครื่องบิน	7.17.1 56.01	ยืนยันข้อมูลและความต้องการของลูกค้าในการเดินทาง
				7.17.15 6.02	จัดทำแผนการเดินทางตามความต้องการ
				7.17.15 6.03	ดำเนินการเอกสารที่เกี่ยวข้องกับการเดินทางและการชำระเงิน
		7.17.157	สร้างและออกบัตรโดยสารเครื่องบินภายในประเทศ	7.17.1 57.01	ยืนยันความต้องการของลูกค้าในการเดินทางทางอากาศภายในประเทศ
				7.17.15 7.02	อธิบายข้อมูลค่าบัตรโดยสารเครื่องบินภายในประเทศ
				7.17.15 7.03	สร้างและตั้งราคาเส้นทางทางการเดินทางทางอากาศภายในประเทศ
				7.17.15 7.04	จัดทำเอกสารสำหรับการเดินทางทางอากาศภายในประเทศ
		7.17.158	สร้างและออกบัตรโดยสารเครื่องบินระหว่างประเทศ ด้วยตั๋วโปรโมชัน	7.17.1 58.01	ยืนยันความต้องการของลูกค้าในการเดินทางทางอากาศระหว่างประเทศด้วยตั๋วโปรโมชัน
				7.17.15 8.02	อธิบายข้อมูลค่าบัตรโดยสารเครื่องบินด้วยตั๋วโปรโมชัน
				7.17.15 8.03	สร้างและตั้งราคาเส้นทางทางการเดินทางสำหรับตั๋วโปรโมชัน
				7.17.15 8.04	จัดทำเอกสารสำหรับการเดินทางทางอากาศด้วยตั๋วโปรโมชัน
		7.17.159	สร้างและออกบัตรโดยสารเครื่องบินระหว่างประเทศ	7.17.1 59.01	ยืนยันความต้องการของลูกค้าในการเดินทางทางอากาศระหว่างประเทศ
				7.17.15 9.02	อธิบายข้อมูลค่าตั๋วโดยสารเครื่องบินระหว่างประเทศ
				7.17.15 9.03	สร้างและตั้งราคาเส้นทางทางการเดินทางระหว่างประเทศ
				7.17.15 9.04	จัดทำเอกสารการเดินทางทางอากาศระหว่างประเทศ

หน้าที่หลัก Key Function		หน่วยสมรรถนะ Unit of Competence		หน่วยสมรรถนะย่อย Element of Competence	
รหัส	คำอธิบาย	รหัส	คำอธิบาย	รหัส	คำอธิบาย
0101	บริหารจัดการสภาพแวดล้อมที่พักรถยนต์	7.17.160	จัดแสดงนิทรรศการส่งเสริมการขาย	7.17.160.01	อธิบายความต้องการจัดนิทรรศการส่งเสริมการขาย
				7.17.160.02	วางแผนการจัดนิทรรศการ
				7.17.160.03	สร้าง display/stand
				7.17.160.04	นำ display/stand ไปใช้
				7.17.160.05	เก็บรักษา display/stand
		7.20.080	ตรวจสอบและบำรุงรักษาระบบคอมพิวเตอร์ที่ใช้ งาน	7.20.080.01	ตรวจสอบประสิทธิภาพของอุปกรณ์คอมพิวเตอร์
				7.20.080.02	จัดซื้อฮาร์ดแวร์และซอฟต์แวร์
				7.20.080.03	บำรุงรักษาอุปกรณ์และระบบคอมพิวเตอร์
		7.20.249	ประสานงานสร้างสื่อสิ่งพิมพ์และสื่อออนไลน์	7.20.249.01	ระบุบริบทของสื่อที่ต้องการ
				7.20.249.02	บริหารจัดการสื่อ
				7.20.249.03	บริหารกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับการผลิตโครงร่างของสื่อ
				7.20.249.04	ขอรับใบเสนอราคาในการผลิตสื่อ
				7.20.249.05	บริหารกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับการผลิตสื่อ

คำอธิบาย

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

1. รหัสหน่วยสมรรถนะ 7.05.120
2. ชื่อหน่วยสมรรถนะ ส่งเสริมการขายสินค้าและบริการให้แก่ลูกค้า
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
☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐

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)	เกณฑ์การปฏิบัติงาน (Performance Criteria)	วิธีการประเมิน (Assessment)
7.05.120.01 สร้างความรู้เกี่ยวกับสินค้าและบริการ	1.1 ระบุโอกาสในการพัฒนาความรู้เกี่ยวกับสินค้าและบริการ 1.2 อธิบายประโยชน์ที่ตกแก่พนักงานในกรณีที่มีความรู้เกี่ยวกับสินค้าและบริการอยู่ในระดับสูง 1.3 ประยุกต์เทคนิคการวิจัยทั้งที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการเพื่อเสริมสร้างความรู้เกี่ยวกับสินค้าและบริการ 1.4 หาข้อมูลย้อนกลับจากลูกค้าเพื่อเสริมสร้างความรู้เกี่ยวกับสินค้าและบริการ 1.5 แบ่งปันความรู้เกี่ยวกับสินค้าและบริการให้กับหน่วยงานอื่น 1.6 ริเริ่มกิจกรรมเพื่อระบุนการเปลี่ยนแปลงในความชอบความต้องการ ความจำเป็น ความปรารถนา และความคาดหวังของลูกค้า 1.7 สนับสนุนการเปลี่ยนแปลงในสินค้าบริการมาตรฐานการบริการเพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้า	

สมรรถนะย่อย (Element)	เกณฑ์ในการปฏิบัติงาน (Performance Criteria)	วิธีการประเมิน (Assessment)
7.05.120.02 พัฒนาความรู้เกี่ยวกับตลาด	2.1 อธิบายแนวคิดของกลุ่มตลาดเป้าหมาย 2.2 ให้นิยามแนวคิดของตลาดเฉพาะกลุ่ม 2.3 อธิบายความแตกต่างของข้อเสนอและการส่งเสริมการตลาดเพื่อตอบสนองกลุ่มเป้าหมายที่แตกต่างกัน 2.4 ระบุแหล่งข้อมูลเกี่ยวกับกลุ่มตลาดเป้าหมายเฉพาะขององค์กร 2.5 อธิบายลักษณะทางประชากรศาสตร์ของกลุ่มตลาดเป้าหมายขององค์กร 2.6 อธิบายประโยชน์ของการใช้แนวคิดกลุ่มตลาดเป้าหมายภายในองค์กร	
7.05.120.03 ส่งเสริมการขายสินค้าและบริการ	3.1 ระบุกิจกรรมส่งเสริมการตลาดที่สามารถดำเนินการเพื่อส่งเสริมสินค้า 3.2 แสดงการพัฒนาและจัดทำสื่อส่งเสริมการตลาดสำหรับใช้ภายในองค์กร 3.3 ส่งเสริมสินค้าและ/หรือบริการให้แก่ลูกค้าด้วยวาจา 3.4 สาธิตการใช้สินค้าและ/หรือบริการให้แก่ลูกค้า	
7.05.120.04 ประยุกต์ใช้ทักษะการขาย	4.1 เข้าหาลูกค้าที่อยู่ในบรรยากาศแห่งการขายสินค้า 4.2 รวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับความต้องการ ความจำเป็นและความชอบของลูกค้า 4.3 แสดงทักษะในการขาย 4.4 เอาชนะอุปสรรคในการขาย 4.5 สร้างโอกาสในการขายสูงสุดในแต่ละสถานการณ์ 4.6 ปิดการขาย	

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. ชุดสาหรณ์รวม/กลุ่มอาชีพรวม (ถ้ามี)

N/A

18. รายละเอียดกระบวนการและวิธีการประเมิน (Assessment Description and Procedure)

N/A

1. รหัสหน่วยสมรรถนะ 7.05.150
2. ชื่อหน่วยสมรรถนะ จัดทำและนำเสนองาน
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
☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐

8. กลุ่มอาชีพ (Sector)

N/A

9. ชื่ออาชีพและรหัสอาชีพอื่นที่หน่วยสมรรถนะนี้สามารถใช้ได้ (ถ้ามี)

N/A

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

N/A

11. สมรรถนะย่อยและเกณฑ์การปฏิบัติงาน (Elements and Performance Criteria)

สมรรถนะย่อย (Element)	เกณฑ์ในการปฏิบัติงาน (Performance Criteria)	วิธีการประเมิน (Assessment)
7.05.150.01 เตรียมการนำเสนอ	1.1อธิบายรูปแบบการนำเสนอที่เหมาะสม 1.2ระบุ/กำหนดเครื่องมือและวิธีการดำเนินงานที่จำเป็นสำหรับการนำเสนอ 1.3ระบุ/กำหนดผู้ฟังการนำเสนอ 1.4วิจัย/เก็บข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการนำเสนอ 1.5เลือกสื่อ/ข้อมูลที่จะรวมไว้ในการนำเสนอ 1.6วางแผนและเขียนงานการนำเสนอ 1.7พัฒนา/จัดทำ/หาข้อมูลสนับสนุนสำหรับการนำเสนอ 1.8ระบุอุปกรณ์ในการนำเสนอที่จำเป็น 1.9เตรียม/ซ้อมการนำเสนอ 1.10ปรับปรุงการนำเสนอ	
7.05.150.02 นำเสนอ	2.1จัดเตรียมสถานที่ 2.2กล่าวขอบคุณผู้ฟังสำหรับโอกาสที่ได้รับ 2.3นำเสนอ 2.4รับสารจากผู้ฟังเพื่อปรับปรุงวิธีการนำเสนอให้เกิดผลสำเร็จสูงสุด 2.5ตอบคำถามอย่างเหมาะสม 2.6สรุปการนำเสนอ	
7.05.150.03 ทบทวนการนำเสนอ	3.1ติดตามประเด็นที่เกิดขึ้นระหว่างการนำเสนอ 3.2ประเมินการนำเสนอเปรียบเทียบกับระหว่างขั้นการวางแผนและการนำเสนอจริง	

12. ความรู้และทักษะก่อนหน้าที่จำเป็น (Pre-requisite Skill & Knowledge)

N/A

13. ทักษะและความรู้ที่ต้องการ (Required Skills and Knowledge)

- (ก) ความต้องการด้านทักษะ
 - (ข) ความต้องการด้านความรู้
- N/A

14. หลักฐานที่ต้องการ (Evidence Guide)

N/A

15. ขอบเขต (Range Statement)

N/A

16. หน่วยสมรรถนะรวม (ถ้ามี)

N/A

17. อุตสาหกรรมร่วม/กลุ่มอาชีพร่วม (ถ้ามี)

N/A

18. รายละเอียดกระบวนการและวิธีการประเมิน (Assessment Description and Procedure)

N/A

1. รหัสหน่วยสมรรถนะ 7.05.197
2. ชื่อหน่วยสมรรถนะ ใช้เทคนิคการขาย (POINT OF SALE: POS)
3. ทบทวนครั้งที่ N/A
4. สร้างใหม่ ☐ ปรับปรุง ☐

5. สำหรับอาชีพและรหัสอาชีพ (Occupational Classification)

6. คำอธิบายหน่วยสมรรถนะ (Description of Unit of Competency)

N/A

7. สำหรับระดับคุณวุฒิ

1	2	3	4	5	6	7	8
☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐

8. กลุ่มอาชีพ (Sector)

N/A

9. ชื่ออาชีพและรหัสอาชีพอื่นที่หน่วยสมรรถนะนี้สามารถใช้ได้ (ถ้ามี)

N/A

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

N/A

11. สมรรถนะย่อยและเกณฑ์การปฏิบัติงาน (Elements and Performance Criteria)

สมรรถนะย่อย (Element)	เกณฑ์ในการปฏิบัติงาน (Performance Criteria)	วิธีการประเมิน (Assessment)
7.05.197.01 ใช้ POS สำหรับการบริการ	1.1 ระบุอุปกรณ์ POS สิ่งอำนวยความสะดวกและระบบ 1.2 จัดเตรียมอุปกรณ์ POS สิ่งอำนวยความสะดวกและระบบสำหรับใช้งาน 1.3 เปิดพื้นที่ POS สำหรับให้บริการ 1.4 ใช้งานอุปกรณ์ POS สิ่งอำนวยความสะดวกและระบบตามคำแนะนำของผู้ผลิต	
7.05.197.02 ทำธุรกรรม POS	2.1 ดำเนินการขายให้สอดคล้องกับความต้องการของลูกค้า 2.2 รับชำระเงินค่าสินค้าและบริการ 2.3 สร้างความสัมพันธ์อันดีกับลูกค้าระหว่างการบริการ 2.4 เพิ่มประสิทธิภาพการขายแต่ละรายการ ตามความเหมาะสม 2.5 ดำเนินการเกี่ยวกับการส่งคืน การคืนเงินและการเปลี่ยนสินค้าหรือบริการ 2.6 สร้างและรักษาระดับการให้บริการที่มีประสิทธิภาพ ณ พื้นที่ POS 2.7 จัดทำเอกสาร POS ประกอบการทำธุรกรรม 2.8 นัดหมายการจัดส่งสินค้าให้สอดคล้องกับความต้องการของ ลูกค้า	

สมรรถนะย่อย (Element)	เกณฑ์ในการปฏิบัติงาน (Performance Criteria)	วิธีการประเมิน (Assessment)
7.05.197.03 ปิดพื้นที่ POS	3.1 ปิดและกระพริบยอดเครื่องบันทึกเงินสด 3.2 ปิดอุปกรณ์ POS 3.3 เตรียมรายการที่จำเป็นสำหรับรอบถัดไป 3.4 ใช้ระบบความปลอดภัย ตามความเหมาะสม 3.5 สรุปเอกสารภายในขั้นสุดท้ายเกี่ยวกับธุรกรรมและการบริการ 3.6 แจ้งฝ่ายบริหารถึงประเด็นที่เกิดขึ้นระหว่างการบริการ	

12. ความรู้และทักษะก่อนหน้าที่จำเป็น (Pre-requisite Skill & Knowledge)

N/A

13. ทักษะและความรู้ที่ต้องการ (Required Skills and Knowledge)

(ก) ความต้องการด้านทักษะ

(ข) ความต้องการด้านความรู้

N/A

14. หลักฐานที่ต้องการ (Evidence Guide)

N/A

15. ขอบเขต (Range Statement)

N/A

16. หน่วยสมรรถนะรวม (ถ้ามี)

N/A

17. อุตสาหกรรมร่วม/กลุ่มอาชีพร่วม (ถ้ามี)

N/A

18. รายละเอียดกระบวนการและวิธีการประเมิน (Assessment Description and Procedure)

N/A

1. รหัสหน่วยสมรรถนะ7.06.081
2. ชื่อหน่วยสมรรถนะวางแผน สร้างระบบและกระบวนการทำงาน
3. ทบทวนครั้งที่N/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
☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐

8. กลุ่มอาชีพ (Sector)

N/A

9. ชื่ออาชีพและรหัสอาชีพอื่นที่หน่วยสมรรถนะนี้สามารถใช้ได้ (ถ้ามี)

N/A

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

N/A

11. สมรรถนะย่อยและเกณฑ์การปฏิบัติงาน (Elements and Performance Criteria)

สมรรถนะย่อย (Element)	เกณฑ์ในการปฏิบัติงาน (Performance Criteria)	วิธีการประเมิน (Assessment)
7.06.081.01 วางแผนและพัฒนาระบบและกระบวนการปฏิบัติงาน	1.1 ระบุความต้องการเกี่ยวกับระบบและกระบวนการปฏิบัติงานตามความจำเป็นขององค์กรโดยการดูแลสถานที่ทำงานและปรึกษาผู้ร่วมงานและลูกค้าอย่างต่อเนื่อง 1.2 ระบุพื้นที่ที่พบปัญหาและดำเนินการเพื่อแก้ปัญหาเท่าที่จะทำได้อย่างทันทั่วทั้งที่ 1.3 พัฒนาหรือแก้ไขระบบและกระบวนการในการให้คำปรึกษาที่เหมาะสม 1.4 พิจารณาถึงความจำเป็นเป้าหมายขององค์กรขีดความสามารถและทรัพยากรในการปฏิบัติงานเมื่อทำการพัฒนาหรือปรับปรุงแก้ไขระบบและกระบวนการปฏิบัติงาน 1.5 ระบุกฎหมายและข้อจำกัดด้านจริยธรรมที่เกี่ยวข้อง	
7.06.081.02 สร้างระบบและกระบวนการปฏิบัติงาน	2.1 เตรียมข้อมูลล่วงหน้าเกี่ยวกับระบบและกระบวนการทำงานใหม่สำหรับแจ้งให้พนักงานทราบ 2.2 แนะนำระบบและกระบวนการปฏิบัติงานที่ทำให้เกิดความยุ่งยากแก่ลูกค้าและเพื่อนร่วมงานน้อยที่สุด 2.3 จัดเตรียมการฝึกอบรมและให้การสนับสนุนผู้ร่วมงานตามความจำเป็น	

สมรรถนะย่อย (Element)	เกณฑ์ในการปฏิบัติงาน (Performance Criteria)	วิธีการประเมิน (Assessment)
7.06.081.03 ทบทวนระบบและกระบวนการปฏิบัติงาน	3.1 ตรวจสอบประสิทธิภาพและประสิทธิผลของระบบและกระบวนการตอนการปฏิบัติงาน 3.2 ขอคำแนะนำสำหรับการปรับปรุงระบบและกระบวนการทำงานจากผู้ร่วมงานในทุกกระดับ 3.3 ทำการปรับเปลี่ยนระบบและกระบวนการปฏิบัติงานตามความจำเป็น	

12. ความรู้และทักษะก่อนหน้าที่จำเป็น (Pre-requisite Skill & Knowledge)

N/A

13. ทักษะและความรู้ที่ต้องการ (Required Skills and Knowledge)

(ก) ความต้องการด้านทักษะ

(ข) ความต้องการด้านความรู้

N/A

14. หลักฐานที่ต้องการ (Evidence Guide)

N/A

15. ขอบเขต (Range Statement)

N/A

16. หน่วยสมรรถนะร่วม (ถ้ามี)

N/A

17. อุตสาหกรรมร่วม/กลุ่มอาชีพร่วม (ถ้ามี)

N/A

18. รายละเอียดกระบวนการและวิธีการประเมิน (Assessment Description and Procedure)

N/A

1. รหัสหน่วยสมรรถนะ

7.06.084
2. ชื่อหน่วยสมรรถนะ

ใช้เครื่องมือและเทคโนโลยีทางธุรกิจทั่วไป
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
☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐

8. กลุ่มอาชีพ (Sector)

N/A

9. ชื่ออาชีพและรหัสอาชีพอื่นที่หน่วยสมรรถนะนี้สามารถใช้ได้ (ถ้ามี)

N/A

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

N/A

11. สมรรถนะย่อยและเกณฑ์การปฏิบัติงาน (Elements and Performance Criteria)

สมรรถนะย่อย (Element)	เกณฑ์ในการปฏิบัติงาน (Performance Criteria)	วิธีการประเมิน (Assessment)
7.06.084.01 เข้าถึงและใช้งานเครื่องมือทางธุรกิจ	1.1 กำหนดเครื่องมือทางธุรกิจ เช่น คอมพิวเตอร์ระบบอินเตอร์เน็ตแบบไร้สาย ที่จำเป็นที่จะต้องใช้ในขั้นตอนต่าง ๆ เพื่อให้บรรลุผลการปฏิบัติงานตามนโยบายและขั้นตอนขององค์กร 1.2 ใช้เครื่องมือทางธุรกิจได้อย่างมีประสิทธิภาพและมีประสิทธิภาพสอดคล้องกับนโยบายและวิธีการขององค์กร 1.3 บำรุงรักษาเครื่องมือทางธุรกิจที่จำเป็นในการสนับสนุนกิจกรรมในสถานที่ทำงาน 1.4 เก็บเครื่องมือทางธุรกิจตามขั้นตอนขององค์กร เพื่อลดการโจรกรรมและการฉ้อโกง	
7.06.084.02 เลือกใช้เทคโนโลยีสำหรับธุรกิจ	2.1 เลือกเทคโนโลยีทางธุรกิจหรือการใช้ซอฟต์แวร์ที่เหมาะสมเพื่อให้บรรลุความต้องการของงานที่ทำและขององค์กร 2.2 ใช้เทคโนโลยีในทางที่จะส่งเสริมสภาพแวดล้อมและส่งเสริมความปลอดภัยในการปฏิบัติงาน	

สมรรถนะย่อย (Element)	เกณฑ์ในการปฏิบัติงาน (Performance Criteria)	วิธีการประเมิน (Assessment)
7.06.084.03 ดูแลรักษาเทคโนโลยี	3.1 ระบุและเปลี่ยนวัสดุสิ้นเปลืองตามคำแนะนำของผู้ผลิตและความต้องการขององค์กร 3.2 ดำเนินการและจัดให้มีการซ่อมบำรุงประจำเพื่อให้แน่ใจว่าอุปกรณ์ที่ได้รับการปรับปรุงตามคำแนะนำของผู้ผลิตและความต้องการขององค์กร 3.3 ระบุความผิดพลาดของอุปกรณ์และหาการดำเนินการที่เหมาะสมหรือขอความช่วยเหลือพิเศษตามคำแนะนำของผู้ผลิต	

12. ความรู้และทักษะก่อนหน้าที่จำเป็น (Pre-requisite Skill & Knowledge)

N/A

13. ทักษะและความรู้ที่ต้องการ (Required Skills and Knowledge)

(ก) ความต้องการด้านทักษะ

(ข) ความต้องการด้านความรู้

N/A

14. หลักฐานที่ต้องการ (Evidence Guide)

N/A

15. ขอบเขต (Range Statement)

N/A

16. หน่วยสมรรถนะรวม (ถ้ามี)

N/A

17. อุตสาหกรรมร่วม/กลุ่มอาชีพร่วม (ถ้ามี)

N/A

18. รายละเอียดกระบวนการและวิธีการประเมิน (Assessment Description and Procedure)

N/A

1. รหัสหน่วยสมรรถนะ

7.06.222
2. ชื่อหน่วยสมรรถนะ

บริหารจัดการตามสัญญาข้อตกลง
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
☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐

8. กลุ่มอาชีพ (Sector)

N/A

9. ชื่ออาชีพและรหัสอาชีพอื่นที่หน่วยสมรรถนะนี้สามารถใช้ได้ (ถ้ามี)

N/A

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

N/A

11. สมรรถนะย่อยและเกณฑ์การปฏิบัติงาน (Elements and Performance Criteria)

สมรรถนะย่อย (Element)	เกณฑ์ในการปฏิบัติงาน (Performance Criteria)	วิธีการประเมิน (Assessment)
7.06.222.01 จัดทำสัญญาและกลยุทธ์ในการจัดการภาระผูกพัน	1.1 ยืนยันข้อกำหนดในสัญญากับทุกฝ่ายสำหรับทุกสัญญาหรือภาระผูกพัน 1.2 สร้างกลยุทธ์การสื่อสารและข้อมูลที่มีประสิทธิภาพสำหรับทุกสัญญาหรือภาระผูกพัน 1.3 ยืนยันและดำเนินการเริ่มการทำงานหรือการจัดเตรียมการเปลี่ยนแปลงสำหรับทุกสัญญาหรือภาระผูกพัน 1.4 ใช้กลยุทธ์การจัดการเอกสารตลอดอายุของแต่ละในสัญญาหรือภาระผูกพัน 1.5 ตรวจสอบการประยุกต์ใช้กลยุทธ์การจัดการตามที่ระบุ 1.6 รับกลยุทธ์ในการจัดการเอกสารตามที่กำหนด	

สมรรถนะย่อย (Element)	เกณฑ์ในการปฏิบัติงาน (Performance Criteria)	วิธีการประเมิน (Assessment)
7.06.222.02 ควบคุมดูแลรักษาประสิทธิภาพของสัญญาและภาระผูกพัน	2.1การจัดการความสัมพันธ์กับคู่สัญญาในสอดคล้องกับนโยบายขององค์กรและวิธีการ 2.2ตรวจสอบประสิทธิภาพการทำงานของทุกสัญญาหรือภาระผูกพัน 2.3ปฏิบัติตามภาระหน้าที่ที่ให้แก่คู่สัญญา 2.4ระบุและการจัดการความเสี่ยงที่เกิดขึ้นตลอดอายุของทุกสัญญาหรือภาระผูกพัน 2.5ระบุการเปลี่ยนแปลงสัญญา 2.6การจัดการการเปลี่ยนแปลงสัญญา 2.7ตรวจสอบแก้ไขข้อพิพาทหรือข้อพิพาทอ้างหรือข้อร้องเรียน 2.8เจรจาต่อรองประเด็นที่เกี่ยวข้องกับสัญญาหรือภาระผูกพัน 2.9รักษาการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพการทำงานของสัญญาหรือภาระผูกพัน 2.10รักษาข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับสัญญาหรือภาระผูกพัน	
7.06.222.03 จัดทำสัญญาหรือภาระผูกพันให้เสร็จสิ้นและใช้กลยุทธ์การตรวจสอบ	3.1จัดทำสัญญาหรือภาระผูกพันให้เสร็จสิ้น 3.2ใช้กลยุทธ์ในการจัดการกับข้อตกลงสัญญาหรือภาระผูกพัน 3.3ทบทวนกลยุทธ์การตรวจสอบใช้ในการจัดการสัญญาหรือภาระผูกพัน 3.4อธิบายถึงเอกสารและผลต่างระหว่างตัวชี้วัดประสิทธิภาพการทำงานที่สำคัญในสัญญาหรือภาระผูกพันและผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นจริง 3.5ใช้ข้อมูลการแสดงความคิดเห็นผู้ให้บริการเพื่อเป็นแนวทางให้คำแนะนำสำหรับการปรับปรุงสัญญาข้อตกลงหรือภาระผูกพันในอนาคต	

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. ชุดสาขารวม/กลุ่มอาชีพรวม (ถ้ามี)

N/A

18. รายละเอียดกระบวนการและวิธีการประเมิน (Assessment Description and Procedure)

N/A

1. รหัสหน่วยสมรรถนะ7.07.220
2. ชื่อหน่วยสมรรถนะเข้าใจรายงานทางการเงิน
3. ทบทวนครั้งที่N/A
4. สร้างใหม่ปรับปรุง

5. สำหรับชื่ออาชีพและรหัสอาชีพ (Occupational Classification)

6. คำอธิบายหน่วยสมรรถนะ (Description of Unit of Competency)

N/A

7. สำหรับระดับคุณวุฒิ

1	2	3	4	5	6	7	8

8. กลุ่มอาชีพ (Sector)

N/A

9. ชื่ออาชีพและรหัสอาชีพอื่นที่หน่วยสมรรถนะนี้สามารถใช้ได้ (ถ้ามี)

N/A

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

N/A

11. สมรรถนะย่อยและเกณฑ์การปฏิบัติงาน (Elements and Performance Criteria)

สมรรถนะย่อย (Element)	เกณฑ์ในการปฏิบัติงาน (Performance Criteria)	วิธีการประเมิน (Assessment)
7.07.220.01 ตรวจสอบบริบทของข้อมูลทางการเงิน	1.1ระบุการเงินและรายงานทางการเงินที่เกี่ยวข้ององค์กร 1.2กำหนดคำศัพท์ทางการเงินสำหรับองค์กร 1.3ระบุตัวชี้วัดทางการเงินสำหรับองค์กร 1.4ระบุจำนวนข้อมูลทางการเงินที่จะต้องตีความ 1.5ระบุบุคลากรที่รับผิดชอบในการให้ข้อมูลทางการเงินและรายงานงบการเงิน 1.6อธิบายตัวชี้วัดที่ไม่เกี่ยวข้องทางการเงินที่จะต้องพิจารณาประกอบการตีความข้อมูลทางการเงิน 1.7อธิบายการดำเนินงานในพื้นที่ที่การตีความหมายของข้อมูลทางการเงินที่มีผลบังคับใช้	
7.07.220.02 อ่านผลข้อมูลทางการเงิน	2.1ตรวจทานข้อมูลทางการเงินที่มีให้ 2.2ตรวจสอบข้อมูลมีอยู่ในเอกสารที่มี 2.3ดำเนินการวิเคราะห์สถิติของข้อมูลทางการเงินที่มีให้ 2.4สรุปข้อมูลจากรายงานทางการเงินตามที่กำหนด	
7.07.220.03 ตรวจสอบการดำเนินการภายใต้พื้นฐานของการแปลความหมายของข้อมูลทางการเงิน	3.1ระบุการกระทำที่ต้องดำเนินการหรือไม่ดำเนินการ 3.2พิจารณาตัวเลือกที่มีอยู่ในการกล่าวถึงความต้องการเฉพาะ 3.3เลือกตัวเลือกที่เหมาะสมที่สุดสำหรับการดำเนินการ 3.4แบ่งปันข้อมูลและมีการดำเนินการเสนอกับบุคลากรที่เกี่ยวข้อง 3.5ปฏิบัติตามที่มีการนำเสนอไว้ 3.6ตรวจสอบผลของการเปลี่ยนแปลง 3.7ตรวจสอบการดำเนินการแก้ไขและปรับตามความจำเป็น	

12. ความรู้และทักษะก่อนหน้าที่จำเป็น (Pre-requisite Skill & Knowledge)

N/A

13. ทักษะและความรู้ที่ต้องการ (Required Skills and Knowledge)

(ก) ความต้องการด้านทักษะ

(ข) ความต้องการด้านความรู้

N/A

14. หลักฐานที่ต้องการ (Evidence Guide)

N/A

15. ขอบเขต (Range Statement)

N/A

16. หน่วยสมรรถนะรวม (ถ้ามี)

N/A

17. อุตสาหกรรมร่วม/กลุ่มอาชีพร่วม (ถ้ามี)

N/A

18. รายละเอียดกระบวนการและวิธีการประเมิน (Assessment Description and Procedure)

N/A

1. รหัสหน่วยสมรรถนะ7.09.073
2. ชื่อหน่วยสมรรถนะดูแลรักษาการบริการลูกค้าให้ได้มาตรฐาน
3. ทบทวนครั้งที่N/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
☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐

8. กลุ่มอาชีพ (Sector)

N/A

9. ชื่ออาชีพและรหัสอาชีพอื่นที่หน่วยสมรรถนะนี้สามารถใช้ได้ (ถ้ามี)

N/A

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

N/A

11. สมรรถนะย่อยและเกณฑ์การปฏิบัติงาน (Elements and Performance Criteria)

สมรรถนะย่อย (Element)	เกณฑ์ในการปฏิบัติงาน (Performance Criteria)	วิธีการประเมิน (Assessment)
7.09.073.01 ระบุความต้องการของลูกค้า	1.1 วิจัยและประเมินความต้องการของลูกค้า 1.2 ดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อระบุข้อบกพร่องที่เกิดขึ้นในการส่งมอบบริการ 1.3 ระบุทางเลือกเพื่อใช้ปรับปรุงระดับการให้บริการ	
7.09.073.02 ส่งมอบสินค้าและบริการที่มีคุณภาพ	2.1 สร้างความมั่นใจว่าผลิตภัณฑ์/บริการตอบสนองความต้องการของลูกค้า และแสดงให้เห็นถึงมาตรฐานขององค์กร 2.2 ตรวจสอบประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของคณะทำงานให้ตรงตามมาตรฐานองค์กร 2.3 ช่วยเหลือเพื่อนร่วมงานให้งานเป็นไปตามมาตรฐานการบริการลูกค้าโดยจัดให้มีการพัฒนาความเป็นมืออาชีพตามความเหมาะสม	

สมรรถนะย่อย (Element)	เกณฑ์ในการปฏิบัติงาน (Performance Criteria)	วิธีการประเมิน (Assessment)
7.09.073.03 ประเมินผลการให้บริการลูกค้า	3.1 ตรวจสอบความพึงพอใจของลูกค้าจากการส่งมอบบริการด้วยวิธีการที่เหมาะสมและสามารถผลิตข้อมูลที่ตรวจสอบได้ 3.2 ตรวจสอบและเปรียบเทียบระบบ ข้อมูลและขั้นตอนต่างๆ เพื่อระบุและรายงานเกี่ยวกับความพึงพอใจของลูกค้าที่เปลี่ยนแปลงไป 3.3 ประเมินผลการให้บริการลูกค้าและรายงานไปยังกลุ่มหรือบุคคลที่เกี่ยวข้อง 3.4 ใช้ข้อตกลงที่เหมาะสมจากการปรึกษารวบรวมกลุ่มหรือบุคคลที่เกี่ยวข้องเพื่อดำเนินการแก้ไขปัญหาปรับปรุงสินค้า/บริการ	

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. รหัสหน่วยสมรรถนะ7.09.246
2. ชื่อหน่วยสมรรถนะปฏิบัติงานกับเพื่อนร่วมงานและลูกค้าอย่างมีประสิทธิภาพในสภาพแวดล้อมที่มีความหลากหลาย
3. ทบทวนครั้งที่N/A
4. สร้างใหม่ปรับปรุง
5. สำหรับชื่ออาชีพและรหัสอาชีพ (Occupational Classification)
6. คำอธิบายหน่วยสมรรถนะ (Description of Unit of Competency)

N/A

7. สำหรับระดับคุณวุฒิ

1	2	3	4	5	6	7	8

8. กลุ่มอาชีพ (Sector)

- N/A
9. ชื่ออาชีพและรหัสอาชีพอื่นที่หน่วยสมรรถนะนี้สามารถใช้ได้ (ถ้ามี)

N/A

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

N/A

11. สมรรถนะย่อยและเกณฑ์การปฏิบัติงาน (Elements and Performance Criteria)

สมรรถนะย่อย (Element)	เกณฑ์ในการปฏิบัติงาน (Performance Criteria)	วิธีการประเมิน (Assessment)
7.09.246.01 สื่อสารกับเพื่อนร่วมงานและลูกค้าที่มีภูมิหลังที่หลากหลาย	1.1ให้เกียรติลูกค้าและเพื่อนร่วมงานที่มาจากวัฒนธรรมที่แตกต่างและปฏิบัติต่อพวกเขาอย่างมีเกียรติ 1.2คำนึงถึงความแตกต่างทางวัฒนธรรมในการสื่อสารทั้งทางวาจาและทางอื่นๆ 1.3พยายามเอาชนะอุปสรรคด้านภาษา 1.4รับความช่วยเหลือจากเพื่อนร่วมงาน หนังสืออ้างอิงหรือองค์กรภายนอกเมื่อจำเป็น	
7.09.246.02 จัดการกับความเข้าใจผิดที่เกิดจากความแตกต่างทางวัฒนธรรม	2.1ระบุประเด็นที่อาจทำให้เกิดความขัดแย้งหรือความเข้าใจผิดในการทำงานหรือการบริการลูกค้า 2.2ถามปัญหากับบุคคลที่เหมาะสมและขอความช่วยเหลือจากผู้นำทีมเมื่อจำเป็น 2.3พิจารณาถึงความแตกต่างทางวัฒนธรรมเมื่อเกิดอุปสรรคหรือความเข้าใจผิด 2.4พยายามแก้ไขความเข้าใจผิดเกี่ยวกับวัฒนธรรม 2.5รายงานประเด็นและปัญหาให้กับทีมผู้นำหรือผู้บังคับบัญชาที่เหมาะสม เพื่อการติดตามในขั้นต่อไป	

สมรรถนะย่อย (Element)	เกณฑ์ในการปฏิบัติงาน (Performance Criteria)	วิธีการประเมิน (Assessment)
7.09.246.03 สร้างและรักษาความสัมพันธ์ที่มีประสิทธิภาพต่อเพื่อนร่วมงานและลูกค้า	3.1 ตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของลูกค้าภายในและลูกค้าภายนอกตามมาตรฐานนโยบายและขั้นตอนขององค์กรภายในกรอบเวลาที่เหมาะสม 3.2 ช่วยแก้ปัญหาความขัดแย้งในสถานที่ทำงานและจัดการปัญหาเพื่อให้ได้ผลลัพธ์ที่ดี 3.3 ใช้ข้อมูลย้อนกลับอย่างเป็นทางการและไม่เป็นทางการเพื่อระบุและดำเนินการปรับปรุงผลิตภัณฑ์การบริการกระบวนการหรือผลลัพธ์สำหรับลูกค้าภายในและภายนอก 3.4 จัดการข้อร้องเรียนอย่างสุภาพและเป็นกลางร่วมกับผู้ร้องเรียน 3.5 รักษาลักษณะการทำงานที่ช่วยเหลือซึ่งกัน 3.6 มีทัศนคติและภาษาที่ไม่เลือกปฏิบัติ เมื่อมีปฏิสัมพันธ์กับลูกค้าพนักงาน และฝ่ายบริหาร	
7.09.246.04 ทำงานเป็นทีม	4.1 ร้องขอหรือให้ความช่วยเหลือเพื่อให้กิจกรรมเสร็จสมบูรณ์ 4.2 ให้การสนับสนุนเพื่อนร่วมงานเพื่อให้แน่ใจในความสำเร็จของทีม 4.3 ทหารและแก้ไขปัญหาผ่านกระบวนการเห็นชอบและ/หรือมติการยอมรับ 4.4 ตระหนักและรับมือกับความแตกต่างทางวัฒนธรรมของคนภายในทีม 4.5 ระบุลำดับความสำคัญและดำเนินการงานในแต่ละสายเวลาที่กำหนด 4.6 รับทราบและตอบสนองต่อความคิดเห็นและข้อมูลจากสมาชิกอื่นๆ ในทีม	

12. ความรู้และทักษะก่อนหน้าที่จำเป็น (Pre-requisite Skill & Knowledge)

N/A

13. ทักษะและความรู้ที่ต้องการ (Required Skills and Knowledge)

(ก) ความต้องการด้านทักษะ

(ข) ความต้องการด้านความรู้

N/A

14. หลักฐานที่ต้องการ (Evidence Guide)

N/A

15. ขอบเขต (Range Statement)

N/A

16. หน่วยสมรรถนะรวม (ถ้ามี)

N/A

17. อุตสาหกรรมร่วม/กลุ่มอาชีพร่วม (ถ้ามี)

N/A

18. รายละเอียดกระบวนการและวิธีการประเมิน (Assessment Description and Procedure)

N/A

1. รหัสหน่วยสมรรถนะ 7.17.153
2. ชื่อหน่วยสมรรถนะ บริหารการออกใบเสร็จและระบบการเรียกเก็บเงิน (BSP)
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
☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐

8. กลุ่มอาชีพ (Sector)

N/A

9. ชื่ออาชีพและรหัสอาชีพอื่นที่หน่วยสมรรถนะนี้สามารถใช้ได้ (ถ้ามี)

N/A

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

N/A

11. สมรรถนะย่อยและเกณฑ์การปฏิบัติงาน (Elements and Performance Criteria)

สมรรถนะย่อย (Element)	เกณฑ์ในการปฏิบัติงาน (Performance Criteria)	วิธีการประเมิน (Assessment)
7.17.153.01 ระบุถึงการเป็น BSP	1.1 ระบุและอธิบายถึงบทบาทและการดำเนินงานของการเป็นเอเยนต์ BSP ตามหลัก IATA 1.2 ระบุถึงประโยชน์ของการเป็นเอเยนต์ BSP ตามหลัก IATA 1.3 ระบุผู้เกี่ยวข้องและซัพพลายเออร์ในระบบ BSP 1.4 ระบุและอธิบายถึงการทำงานของเอเยนต์ BSP ตามหลัก IATA 1.5 ระบุบทบาทหน้าที่ของเอกสารและคู่มือการเป็นเอเยนต์ BSP ตามหลัก IATA 1.6 หาและอธิบายคำย่อและตัวย่อที่ใช้ใน BSP 1.7 อธิบายอิทธิพลของเทคนิคเอเยนต์ BSP ตามหลัก IATA 1.8 เข้าใจการเชื่อมโยงงานอัตโนมัติระหว่างตัวแทนสายการบินและเอเยนต์ BSP 1.9 เข้าใจหลักการจัดการของ IATA ในส่วนเอเยนต์ BSP	

สมรรถนะย่อย (Element)	เกณฑ์ในการปฏิบัติงาน (Performance Criteria)	วิธีการประเมิน (Assessment)
7.17.153.02 ทำตามขั้นตอนการรายงานตามหลัก IATA ของเอเยนต์ที่เป็น BSP	2.1 ระบุวันกำหนดส่งที่ต้องการ 2.2 บรรยายวิธีทำธุรกรรมทางบัญชี 2.3 กรอกแบบฟอร์ม AST 2.4 กรอกแบบฟอร์มสรุปการขายแบบเป็นคณะ (Group Sales Summary: GSS) 2.5 จัดทำบันทึกบัญชีของสายการบิน 2.6 จัดทำรายงานเอกสารทรัพย์สินผู้โดยสารสูญหาย 2.7 จัดทำแบบฟอร์มเอกสารส่งคืนทรัพย์สินผู้โดยสารที่สูญหาย	
7.17.153.03 ทำตามข้อกำหนดข้อบังคับและการเก็บเงินตามหลัก IATA ของเอเยนต์ที่เป็น BSP	3.1 ออกใบเรียกเก็บเงินของเอเยนต์ 3.2 จัดทำเอกสารคืนเงิน	
7.17.153.04 ทำตามขั้นตอนการส่งเงินตามหลัก IATA ของเอเยนต์ที่เป็น BSP	4.1 ดำเนินการขั้นตอนการส่งเงินของเอเยนต์ 4.2 จัดการเรื่องที่ไม่เป็นไปตามกฎและการผิดนัดชำระหนี้	

12. ความรู้และทักษะก่อนหน้าที่จำเป็น (Pre-requisite Skill & Knowledge)

N/A

13. ทักษะและความรู้ที่ต้องการ (Required Skills and Knowledge)

(ก) ความต้องการด้านทักษะ

(ข) ความต้องการด้านความรู้

N/A

14. หลักฐานที่ต้องการ (Evidence Guide)

N/A

15. ขอบเขต (Range Statement)

N/A

16. หน่วยสมรรถนะรวม (ถ้ามี)

N/A

17. อุตสาหกรรมร่วม/กลุ่มอาชีพร่วม (ถ้ามี)

N/A

18. รายละเอียดกระบวนการและวิธีการประเมิน (Assessment Description and Procedure)

N/A

1. รหัสหน่วยสมรรถนะ 7.17.154
2. ชื่อหน่วยสมรรถนะ ใช้กฎและขั้นตอนเรื่องราคาตั๋วโดยสาร
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
☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐

8. กลุ่มอาชีพ (Sector)

N/A

9. ชื่ออาชีพและรหัสอาชีพอื่นที่หน่วยสมรรถนะนี้สามารถใช้ได้ (ถ้ามี)

N/A

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

N/A

11. สมรรถนะย่อยและเกณฑ์การปฏิบัติงาน (Elements and Performance Criteria)

สมรรถนะย่อย (Element)	เกณฑ์ในการปฏิบัติงาน (Performance Criteria)	วิธีการประเมิน (Assessment)
7.17.154.01 ยืนยันความต้องการของลูกค้าสำหรับการซื้อขาย	1.1 ระบุและยืนยันความต้องการและความชอบของลูกค้า 1.2 ระบุและเข้าถึงทรัพยากรที่เหมาะสม เพื่อดำเนินการตามความต้องการของลูกค้า	
7.17.154.02 ออกราคาตั๋ว	2.1 ระบุและยืนยันที่ว่างในแต่ละชั้นบริการ 2.2 เลือกราคาตั๋วตามที่ลูกค้าต้องการ 2.3 ออกราคาตั๋วตามข้อกำหนดในการดำเนินงาน 2.4 คำนวณราคาตั๋วแต่ละชั้นบริการ 2.5 สร้างและตรวจสอบความถูกต้องสมบูรณ์ของเส้นทางการเดินทางทางอากาศ	
7.17.154.03 สร้างราคาตั๋วที่รวม add-ons	3.1 ระบุและอธิบาย add-ons ที่มีให้บริการ 3.2 ออกราคาตั๋วตามข้อกำหนดในการดำเนินงาน 3.3 คำนวณราคาตั๋วรวมถึง add-ons 3.4 สร้างและตรวจสอบความถูกต้องสมบูรณ์ของเส้นทางการเดินทางทางอากาศ	
7.17.154.04 เตรียมคำแนะนำเรื่องการชำระเงินค่าตั๋วล่วงหน้าระหว่างประเทศ	4.1 ระบุความต้องการและความชอบของลูกค้าสำหรับตั๋ว pre-paid ticket advice (PTA) 4.2 เลือกเที่ยวบินและสายการบินที่ดีที่สุดที่ตรงความต้องการของลูกค้าที่สุด 4.3 ดำเนินการ PTA ตามข้อกำหนดในการดำเนินงาน 4.4 ออกหรือส่งต่อ PTA	

สมรรถนะย่อย (Element)	เกณฑ์ในการปฏิบัติงาน (Performance Criteria)	วิธีการประเมิน (Assessment)
7.17.154.05 สร้างเส้นทางรอบโลก และเส้นทางไป-กลับ	5.1 ระบุและยืนยันความต้องการและความชอบของลูกค้า 5.2 ระบุและเข้าถึงทรัพยากรที่เหมาะสมเพื่อดำเนินการตามความต้องการของลูกค้า 5.3 ระบุและยืนยันเที่ยวบินว่างตามที่ลูกค้าต้องการ 5.4 ออกราคาตั๋วตามข้อกำหนดในการดำเนินงาน 5.5 คำนวณราคาตั๋ว 5.6 สร้างและตรวจสอบความถูกต้องสมบูรณ์ของเส้นทางการเดินทางทางอากาศ	
7.17.154.06 สร้างราคาตั๋วสำหรับเส้นทาง open-jaw	6.1 ระบุและยืนยันความต้องการและความชอบของลูกค้า 6.2 ระบุและเข้าถึงทรัพยากรที่เหมาะสมเพื่อดำเนินการตามความต้องการของลูกค้า 6.3 ระบุทางเลือกที่เอื้อต่อการเส้นทาง open-jaw 6.4 ระบุและยืนยันเที่ยวบินว่างตามที่ลูกค้าต้องการ 6.5 ออกราคาตั๋วตามข้อกำหนดในการดำเนินงาน 6.6 คำนวณราคาตั๋ว 6.7 สร้างและตรวจสอบความถูกต้องสมบูรณ์ของเส้นทางการเดินทางทางอากาศ	
7.17.154.07 ใช้แนวคิดราคาต่อหน่วยในการกำหนดราคาตั๋ว	7.1 แบ่งการคิดราคาเส้นทางทั้งหมดออกเป็นราคาต่อเส้นทางเดี่ยว (Stand-alone pricing unit) 7.2 คำนวณราคาต่อหน่วยที่ต่ำที่สุด	
7.17.154.08 เก็บไฟล์ลูกค้า	8.1 บันทึกและปรับความต้องการและความชอบของลูกค้า 8.2 บันทึกเส้นทางการเดินทางและราคาตั๋วที่เสนอ 8.3 สร้างและออกเอกสารให้ลูกค้า 8.4 บันทึกและดำเนินการสิ่งที่เปลี่ยนแปลงในการจอง 8.5 บันทึก ปรับปรุง และออกใบรับชำระเงินให้ลูกค้า	

12. ความรู้และทักษะก่อนหน้าที่จำเป็น (Pre-requisite Skill & Knowledge)

N/A

13. ทักษะและความรู้ที่ต้องการ (Required Skills and Knowledge)

- (ก) ความต้องการด้านทักษะ
- (ข) ความต้องการด้านความรู้

N/A

14. หลักฐานที่ต้องการ (Evidence Guide)

N/A

15. ขอบเขต (Range Statement)

N/A

16. หน่วยสมรรถนะรวม (ถ้ามี)

N/A

17. อุตสาหกรรมร่วม/กลุ่มอาชีพร่วม (ถ้ามี)

N/A

18. รายละเอียดกระบวนการและวิธีการประเมิน (Assessment Description and Procedure)

N/A

1. รหัสหน่วยสมรรถนะ7.17.156
2. ชื่อหน่วยสมรรถนะสำรองบริการเสริม นอกเหนือจากบัตรโดยสารเครื่องบิน
3. ทบทวนครั้งที่N/A
4. สร้างใหม่ปรับปรุง

5. สำหรับชื่ออาชีพและรหัสอาชีพ (Occupational Classification)

6. คำอธิบายหน่วยสมรรถนะ (Description of Unit of Competency)

N/A

7. สำหรับระดับคุณวุฒิ

1	2	3	4	5	6	7	8

8. กลุ่มอาชีพ (Sector)

N/A

9. ชื่ออาชีพและรหัสอาชีพอื่นที่หน่วยสมรรถนะนี้สามารถใช้ได้ (ถ้ามี)

N/A

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

N/A

11. สมรรถนะย่อยและเกณฑ์การปฏิบัติงาน (Elements and Performance Criteria)

สมรรถนะย่อย (Element)	เกณฑ์ในการปฏิบัติงาน (Performance Criteria)	วิธีการประเมิน (Assessment)
7.17.156.01 ยืนยันข้อมูลและความต้องการของลูกค้าในการเดินทาง	1.1สรุปและยืนยันรายละเอียดของลูกค้า 1.2ยืนยันสิ่งที่ได้จัดเตรียมไว้ให้ลูกค้าตามเส้นทางการเดินทาง 1.3ระบุและยืนยันความต้องการและความชอบของลูกค้า 1.4ระบุและเข้าถึงทรัพยากรที่เหมาะสม และแหล่งที่มาของข้อมูลเพื่อดำเนินการตามความต้องการของลูกค้า 1.5ระบุกำหนดเวลาในการจอง	
7.17.156.02 จัดทำแผนการเดินทางตามความต้องการ	2.1 เลือกสายการบินและชัฟฟลายเออร์ตามที่ลูกค้าระบุ 2.2สร้างและตั้งราคาเส้นทางเดินทางตามข้อกำหนดในการดำเนินงานของบริษัทและตามที่ลูกค้าต้องการ 2.3 ได้รับการอนุมัติและมอบอำนาจให้ดำเนินการจองแทนลูกค้า 2.4ทำการจองเส้นทางเดินทางที่ได้อนุมัติจากสายการบิน 2.5รับชำระเงินจากลูกค้า ถ้าจำเป็น	
7.17.156.03 ดำเนินการเอกสารที่เกี่ยวข้องกับการเดินทางและการชำระเงิน	3.1เตรียมเอกสารการเดินทางที่จำเป็นเพื่อใช้ในอนุมัติการจองให้ลูกค้า 3.2ดำเนินการรับชำระเงินจากลูกค้า 3.3ออกเอกสารเกี่ยวกับการเดินทาง 3.4จ่ายเงินชัฟฟลายเออร์ 3.5ปรับบันทึกภายใน	

12. ความรู้และทักษะก่อนหน้าที่จำเป็น (Pre-requisite Skill & Knowledge)

N/A

13. ทักษะและความรู้ที่ต้องการ (Required Skills and Knowledge)

- (ก) ความต้องการด้านทักษะ
- (ข) ความต้องการด้านความรู้
- N/A

14. หลักฐานที่ต้องการ (Evidence Guide)

N/A

15. ขอบเขต (Range Statement)

N/A

16. หน่วยสมรรถนะรวม (ถ้ามี)

N/A

17. อุตสาหกรรมร่วม/กลุ่มอาชีพร่วม (ถ้ามี)

N/A

18. รายละเอียดกระบวนการและวิธีการประเมิน (Assessment Description and Procedure)

N/A

1. รหัสหน่วยสมรรถนะ7.17.157
2. ชื่อหน่วยสมรรถนะสร้างและออกบัตรโดยสารเครื่องบินภายในประเทศ
3. ทบทวนครั้งที่N/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
☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐

8. กลุ่มอาชีพ (Sector)

N/A

9. ชื่ออาชีพและรหัสอาชีพอื่นที่หน่วยสมรรถนะนี้สามารถใช้ได้ (ถ้ามี)

N/A

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

N/A

11. สมรรถนะย่อยและเกณฑ์การปฏิบัติงาน (Elements and Performance Criteria)

สมรรถนะย่อย (Element)	เกณฑ์ในการปฏิบัติงาน (Performance Criteria)	วิธีการประเมิน (Assessment)
7.17.157.01 ยืนยันความต้องการของลูกค้าในการเดินทางทางอากาศภายในประเทศ	1.1 ระบุและยืนยันความต้องการและความชอบของลูกค้า 1.2ระบุและเข้าถึงทรัพยากรที่เหมาะสมเพื่อดำเนินการตามความต้องการของลูกค้า	
7.17.157.02 อธิบายข้อมูลค่าบัตรโดยสารเครื่องบินภายในประเทศ	2.1ระบุและอธิบายข้อมูลค่าบัตรโดยสารเครื่องบินภายในประเทศ	
7.17.157.03 สร้างและตั้งราคาเส้นทางการเดินทางทางอากาศภายในประเทศ	3.1 เลือกสายการบินตามที่ลูกค้าต้องการ 3.2 สร้างและตั้งราคาเส้นทางทางการเดินทางตามข้อกำหนดในการดำเนินงานของบริษัทและตามที่ต้องการ 3.3 ได้รับการอนุมัติและมอบอำนาจให้ดำเนินการจองแทนลูกค้า 3.4ทำการจองเส้นทางทางการเดินทางที่ได้อนุมัติจากสายการบิน 3.5รับชำระเงินจากลูกค้า ถ้าจำเป็น	
7.17.157.04 จัดทำเอกสารสำหรับการเดินทางทางอากาศภายในประเทศ	4.1 เตรียมเอกสารการเดินทางที่จำเป็นเพื่อใช้ในอนุมัติการจองให้ลูกค้า 4.2 ดำเนินการรับชำระเงินจากลูกค้า 4.3 ออกเอกสารเกี่ยวกับการเดินทาง 4.4ปรับบันทึกภายใน	

12. ความรู้และทักษะก่อนหน้าที่จำเป็น (Pre-requisite Skill & Knowledge)

N/A

13. ทักษะและความรู้ที่ต้องการ (Required Skills and Knowledge)

(ก) ความต้องการด้านทักษะ

(ข) ความต้องการด้านความรู้

N/A

14. หลักฐานที่ต้องการ (Evidence Guide)

N/A

15. ขอบเขต (Range Statement)

N/A

16. หน่วยสมรรถนะรวม (ถ้ามี)

N/A

17. อุตสาหกรรมร่วม/กลุ่มอาชีพร่วม (ถ้ามี)

N/A

18. รายละเอียดกระบวนการและวิธีการประเมิน (Assessment Description and Procedure)

N/A

1. รหัสหน่วยสมรรถนะ7.17.158
2. ชื่อหน่วยสมรรถนะสร้างและออกบัตรโดยสารเครื่องบินระหว่างประเทศ ตัวโปรโมชัน
3. ทบทวนครั้งที่N/A
4. สร้างใหม่ปรับปรุง

5. สำหรับชื่ออาชีพและรหัสอาชีพ (Occupational Classification)

6. คำอธิบายหน่วยสมรรถนะ (Description of Unit of Competency)

N/A

7. สำหรับระดับคุณวุฒิ

1	2	3	4	5	6	7	8

8. กลุ่มอาชีพ (Sector)

N/A

9. ชื่ออาชีพและรหัสอาชีพอื่นที่หน่วยสมรรถนะนี้สามารถใช้ได้ (ถ้ามี)

N/A

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

N/A

11. สมรรถนะย่อยและเกณฑ์การปฏิบัติงาน (Elements and Performance Criteria)

สมรรถนะย่อย (Element)	เกณฑ์ในการปฏิบัติงาน (Performance Criteria)	วิธีการประเมิน (Assessment)
7.17.158.01 ยืนยันความต้องการของลูกค้าในการเดินทางทางอากาศระหว่างประเทศด้วยตัวโปรโมชัน	1.1 ระบุและยืนยันความต้องการและความชอบของลูกค้า 1.2ระบุและเข้าถึงทรัพยากรที่เหมาะสมเพื่อดำเนินการตามความต้องการของลูกค้า	
7.17.158.02 อธิบายความข้อมูลค่าบัตรโดยสารเครื่องบินตัวโปรโมชัน	2.1ระบุและอธิบายข้อมูลค่าตัวโปรโมชันระหว่างประเทศ	
7.17.158.03 สร้างและตั้งราคาเส้นทางการเดินทางสำหรับตัวโปรโมชัน	3.1 เลือกสายการบินตามที่ลูกค้าต้องการ 3.2สร้างและตั้งราคาร่างเส้นทางการเดินทางตามข้อกำหนดในการดำเนินงานของบริษัทและตามที่ลูกค้าต้องการ 3.3 ได้รับการอนุมัติและมอบอำนาจให้ดำเนินการจองแทนลูกค้า 3.4ทำการจองเส้นทางการเดินทางที่ได้อนุมัติจากสายการบิน 3.5รับชำระเงินจากลูกค้า ถ้าจำเป็น	
7.17.158.04 จัดทำเอกสารสำหรับการเดินทางทางอากาศด้วยตัวโปรโมชัน	4.1 เตรียมเอกสารการเดินทางที่จำเป็นเพื่อใช้ในอนุมัติการจองให้ลูกค้า 4.2 ดำเนินการรับชำระเงินจากลูกค้า 4.3 ออกเอกสารเกี่ยวกับการเดินทาง 4.4ปรับบันทึภายใน	

12. ความรู้และทักษะก่อนหน้าที่จำเป็น (Pre-requisite Skill & Knowledge)

N/A

13. ทักษะและความรู้ที่ต้องการ (Required Skills and Knowledge)

(ก) ความต้องการด้านทักษะ

(ข) ความต้องการด้านความรู้

N/A

14. หลักฐานที่ต้องการ (Evidence Guide)

N/A

15. ขอบเขต (Range Statement)

N/A

16. หน่วยสมรรถนะรวม (ถ้ามี)

N/A

17. อุตสาหกรรมร่วม/กลุ่มอาชีพร่วม (ถ้ามี)

N/A

18. รายละเอียดกระบวนการและวิธีการประเมิน (Assessment Description and Procedure)

N/A

1. รหัสหน่วยสมรรถนะ

7.17.159
2. ชื่อหน่วยสมรรถนะ

สร้างและออกบัตรโดยสารเครื่องบินระหว่างประเทศ
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
☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐

8. กลุ่มอาชีพ (Sector)

- N/A
9. ชื่ออาชีพและรหัสอาชีพอื่นที่หน่วยสมรรถนะนี้สามารถใช้ได้ (ถ้ามี)

N/A
10. ข้อกำหนดหรือกฎระเบียบที่เกี่ยวข้อง (Licensing or Regulation Related) (ถ้ามี)

N/A

11. สมรรถนะย่อยและเกณฑ์การปฏิบัติงาน (Elements and Performance Criteria)

สมรรถนะย่อย (Element)	เกณฑ์ในการปฏิบัติงาน (Performance Criteria)	วิธีการประเมิน (Assessment)
7.17.159.01 ยืนยันความต้องการของลูกค้าในการเดินทางทางอากาศระหว่างประเทศ	1.1 ระบุและยืนยันความต้องการและความชอบของลูกค้า 1.2ระบุและเข้าถึงทรัพยากรที่เหมาะสมเพื่อดำเนินการตามความต้องการของลูกค้า	
7.17.159.02 อธิบายข้อมูลค่าตัวโดยสารเครื่องบินระหว่างประเทศ	2.1ระบุและอธิบายข้อมูลค่าเครื่องบินระหว่างประเทศ	
7.17.159.03 สร้างและตั้งราคาเส้นทางการเดินทางระหว่างประเทศ	3.1 เลือกสายการบินตามที่ลูกค้าต้องการ 3.2สร้างและตั้งราคาร่างเส้นทางการเดินทางตามข้อกำหนดในการดำเนินงานของบริษัทและตามที่ลูกค้าต้องการ 3.3 ได้รับการอนุมัติและมอบอำนาจให้ดำเนินการจองแทนลูกค้า 3.4ทำการจองเส้นทางการเดินทางที่ได้อนุมัติจากสายการบิน 3.5รับชำระเงินจากลูกค้า ถ้าจำเป็น	
7.17.159.04 จัดทำเอกสารการเดินทางทางอากาศระหว่างประเทศ	4.1 เตรียมเอกสารการเดินทางที่จำเป็นเพื่อใช้ในอนุมัติการจองให้ลูกค้า 4.2 ดำเนินการรับชำระเงินจากลูกค้า 4.3 ออกเอกสารเกี่ยวกับการเดินทาง 4.4ปรับบันทึกลงใน	

12. ความรู้และทักษะก่อนหน้าที่จำเป็น (Pre-requisite Skill & Knowledge)

- N/A
13. ทักษะและความรู้ที่ต้องการ (Required Skills and Knowledge)

(ก) ความต้องการด้านทักษะ

(ข) ความต้องการด้านความรู้

N/A

14. หลักฐานที่ต้องการ (Evidence Guide)

N/A

15. ขอบเขต (Range Statement)

N/A

16. หน่วยสมรรถนะรวม (ถ้ามี)

N/A

17. อุตสาหกรรมร่วม/กลุ่มอาชีพร่วม (ถ้ามี)

N/A

18. รายละเอียดกระบวนการและวิธีการประเมิน (Assessment Description and Procedure)

N/A

1. รหัสหน่วยสมรรถนะ 7.17.160
2. ชื่อหน่วยสมรรถนะ จัดแสดงนิทรรศการส่งเสริมการขาย
3. ทบทวนครั้งที่ N/A
4. สร้างใหม่ ☐ ปรับปรุง ☐

5. สำหรับข้ออาชีพและรหัสอาชีพ (Occupational Classification)

6. คำอธิบายหน่วยสมรรถนะ (Description of Unit of Competency)

N/A

7. สำหรับระดับคุณวุฒิ

1	2	3	4	5	6	7	8
☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐

8. กลุ่มอาชีพ (Sector)

N/A

9. ข้ออาชีพและรหัสอาชีพอื่นที่หน่วยสมรรถนะนี้สามารถใช้ได้ (ถ้ามี)

N/A

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

N/A

11. สมรรถนะย่อยและเกณฑ์การปฏิบัติงาน (Elements and Performance Criteria)

สมรรถนะย่อย (Element)	เกณฑ์ในการปฏิบัติงาน (Performance Criteria)	วิธีการประเมิน (Assessment)
7.17.160.01 อธิบายความต้องการจัดนิทรรศการส่งเสริมการขาย	1.1 กำหนดวัตถุประสงค์และบริบทของ display/stand 1.2 ระบุกลุ่มเป้าหมาย 1.3 ระบุข้อกำหนดในการดำเนินงาน ข้อมูล และข้อจำกัด 1.4 ระบุทรัพยากรที่จำเป็นในการพัฒนา หรือจัดนิทรรศการ	
7.17.160.02 วางแผนการจัดนิทรรศการ	2.1 ประสานงานบุคคลที่เกี่ยวข้อง เพื่อวางแผนการจัดนิทรรศการ 2.2 พัฒนาแนวคิดนิทรรศการ 2.3 เตรียมแผนการจัดนิทรรศการ 2.4 จัดหาวัสดุ สำหรับสร้าง ตกแต่ง นิทรรศการ และเก็บรักษา	
7.17.160.03 สร้าง display/stand	3.1 สร้าง display/stand 3.2 ตกแต่ง display/stand 3.3 ประยุกต์เทคนิคเข้ากับ display 3.4 นำวัสดุ display มาใช้ 3.5 ตรวจสอบว่า display/stand ที่สร้างตรงตามข้อกำหนดในการดำเนินงานข้อมูล และข้อจำกัด	
7.17.160.04 นำ display/stand ไปใช้	4.1 จัดเตรียมพนักงานประจำ display/stand ตามความจำเป็น 4.2 ให้ข้อมูลและบริการลูกค้าตลอดการจัดแสดงสื่อโปรโมชั่น 4.3 ติดตามโอกาสในการขาย หลังจากที่ถูกค่าให้ความสนใจ	

สมรรถนัยย่อย (Element)	เกณฑ์ในการปฏิบัติงาน (Performance Criteria)	วิธีการประเมิน (Assessment)
7.17.160.05 เก็บรักษา display/stand	5.1 ดูแลความสะอาดเรียบร้อยของ display/stand 5.2 ซ่อมแซม display/stand หรือวัสดุ ตามความจำเป็น 5.3 ทบทวน หรือปรับเปลี่ยน display/stand ตามความจำเป็น	

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. ชุดกิจกรรมรวม/กลุ่มอาชีพรวม (ถ้ามี)

N/A

18. รายละเอียดกระบวนการและวิธีการประเมิน (Assessment Description and Procedure)

N/A

1. รหัสหน่วยสมรรถนะ

7.20.080
2. ชื่อหน่วยสมรรถนะ

ตรวจสอบและบำรุงรักษาระบบคอมพิวเตอร์ที่ใช้งาน
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
☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐

8. กลุ่มอาชีพ (Sector)

N/A
9. ชื่ออาชีพและรหัสอาชีพอื่นที่หน่วยสมรรถนะนี้สามารถใช้ได้ (ถ้ามี)

N/A
10. ข้อกำหนดหรือกฎระเบียบที่เกี่ยวข้อง (Licensing or Regulation Related) (ถ้ามี)

N/A

11. สมรรถนะย่อยและเกณฑ์การปฏิบัติงาน (Elements and Performance Criteria)

สมรรถนะย่อย (Element)	เกณฑ์ในการปฏิบัติงาน (Performance Criteria)	วิธีการประเมิน (Assessment)
7.20.080.01 ตรวจสอบประสิทธิภาพของอุปกรณ์คอมพิวเตอร์	1.1 ตรวจสอบและประเมินการทำงานของอุปกรณ์คอมพิวเตอร์เพื่อให้แน่ใจว่าเป็นไปตามความต้องการองค์กร โดยการปรึกษากับผู้ใช้อย่างต่อเนื่อง 1.2 ตรวจสอบความมีประสิทธิภาพโดยการประเมินความสามารถและประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน 1.3 สร้างกระบวนการและดำเนินการในการระบุและแก้ไขปัญหาเกี่ยวกับการทำงาน รวมทั้งการขอความช่วยเหลือเฉพาะด้าน 1.4 ระบุการฝึกอบรมด้านคอมพิวเตอร์ที่จำเป็นและจัดให้มีการฝึกอบรมตามโอกาส	

สมรรถนะย่อย (Element)	เกณฑ์ในการปฏิบัติงาน (Performance Criteria)	วิธีการประเมิน (Assessment)
7.20.080.02 จัดซื้อฮาร์ดแวร์และซอฟต์แวร์	2.1 ระบุอุปกรณ์ฮาร์ดแวร์และซอฟต์แวร์ของคอมพิวเตอร์อย่างกว้าง ๆ ได้อย่างถูกต้องและศึกษาวิธีการปฏิบัติงานแบบใหม่ ๆ จากแหล่งข้อมูลที่เหมาะสม 2.2 ประเมินความเป็นไปได้ในการนำมาใช้หรือปรับปรุงให้ดีขึ้นตามข้อมูลที่มีอยู่ 2.3 ประเมินทางเลือกกับความจำเป็นขององค์กร รวมทั้งข้อได้เปรียบและข้อจำกัด 2.4 ตรวจสอบการใช้งานระบบช่วยเหลือและประเด็นการฝึกอบรม 2.5 ขอความช่วยเหลือจากผู้เชี่ยวชาญภายนอกตามความจำเป็น 2.6 ทำการตัดสินใจในการจัดหาคอมพิวเตอร์โดยขอคำแนะนำจากเพื่อนร่วมงานตามความเหมาะสม 2.7 วางแผนการให้คำแนะนำเบื้องต้นเกี่ยวกับระบบคอมพิวเตอร์ใหม่โดยคำนึงถึงผลที่จะเกิดขึ้นต่อผู้ร่วมงานและลูกค้า 2.8 สร้างความมั่นใจว่าพนักงานได้รับการฝึกอบรมที่เพียงพอในการใช้ระบบใหม่ 2.9 ตรวจสอบประสิทธิภาพของระบบใหม่และดำเนินการตามความเหมาะสม	
7.20.080.03 บำรุงรักษาอุปกรณ์และระบบคอมพิวเตอร์	3.1 จัดทำและดูแลระบบการทำความสะอาดการบำรุงรักษาและเปลี่ยนอุปกรณ์แบบง่าย ๆ ตามคำแนะนำของผู้ผลิต 3.2 รายงานข้อบกพร่องต่อตัวแทนจำหน่ายหรือผู้จัดจำหน่ายสำหรับการแก้ไขอุปกรณ์และระบบ 3.3 จัดทำและดูแลตามกระบวนการเพื่อให้แน่ใจว่าข้อมูลมีความปลอดภัยรวมทั้งสำรองข้อมูลและตรวจสอบไวรัสอย่างสม่ำเสมอ 3.4 สร้างระบบและขั้นตอนจัดเก็บเอกสารที่สอดคล้องกับขนาดลักษณะการใช้งานและความซับซ้อนขององค์กร 3.5 ตั้งค่าอุปกรณ์ที่รองรับซอฟต์แวร์และระบบการปฏิบัติงานที่ใช้อยู่ในองค์กร	

12. ความรู้และทักษะก่อนหน้าที่จำเป็น (Pre-requisite Skill & Knowledge)

N/A

13. ทักษะและความรู้ที่ต้องการ (Required Skills and Knowledge)

(ก) ความต้องการด้านทักษะ

(ข) ความต้องการด้านความรู้

N/A

14. หลักฐานที่ต้องการ (Evidence Guide)

N/A

15. ขอบเขต (Range Statement)

N/A

16. หน่วยสมรรถนะรวม (ถ้ามี)

N/A

17. อุตสาหกรรมร่วม/กลุ่มอาชีพร่วม (ถ้ามี)

N/A

18. รายละเอียดกระบวนการและวิธีการประเมิน (Assessment Description and Procedure)

N/A

1. รหัสหน่วยสมรรถนะ

7.20.249
2. ชื่อหน่วยสมรรถนะ

ประสานงานสร้างสื่อสิ่งพิมพ์และสื่อออนไลน์
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
☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐

8. กลุ่มอาชีพ (Sector)

N/A

9. ชื่ออาชีพและรหัสอาชีพอื่นที่หน่วยสมรรถนะนี้สามารถใช้ได้ (ถ้ามี)

N/A

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

N/A

11. สมรรถนะย่อยและเกณฑ์การปฏิบัติงาน (Elements and Performance Criteria)

สมรรถนะย่อย (Element)	เกณฑ์ในการปฏิบัติงาน (Performance Criteria)	วิธีการประเมิน (Assessment)
7.20.249.01 ระบุบริบทของสื่อที่ต้องการ	1.1การตรวจสอบปัจจัยที่จะนำไปใช้ในการผลิตสื่อ 1.2วางแผนการผลิตสื่อ 1.3พัฒนาแผนปฏิบัติการสำหรับสื่อที่ต้องการ	
7.20.249.02 บริหารจัดการสื่อ	2.1กำหนดเป้าหมาย 2.2กำหนดเนื้อหา 2.3กำหนดรูปแบบ 2.4กำหนดภาษาที่ใช้ 2.5กำหนดราคา 2.6ตรวจสอบการคัดลอก	
7.20.249.03 บริหารกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับการผลิตโครงร่างของสื่อ	3.1จัดหาทรัพยากรในการผลิตโครงร่าง 3.2ตรวจสอบวัสดุในการผลิตโครงร่าง 3.3เผยแพร่โครงร่างเพื่อขอความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ 3.4ปรับปรุงแก้ไขสื่อ	
7.20.249.04 ขอรับใบเสนอราคาในการผลิตสื่อ	4.1ประสานงานและเจรจาต่อรองเกี่ยวกับข้อเสนอของใบเสนอราคากับผู้ให้บริการ 4.2กำหนดรายละเอียดของข้อกำหนดขั้นพื้นฐานสำหรับการขอรับใบเสนอราคา 4.3ขอรับใบเสนอราคาในขั้นตอนของการผลิตแผ่นพับและสื่อการตลาด 4.4ประเมินใบเสนอราคาที่ได้รับประกอบการตัดสินใจซื้อ 4.5เลือกผู้ให้บริการในการผลิตสื่อ	

สมรรถนะย่อย (Element)	เกณฑ์ในการปฏิบัติงาน (Performance Criteria)	วิธีการประเมิน (Assessment)
7.20.249.05 บริหารกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับการผลิตสื่อ	5.1 ตรวจสอบกิจกรรมการผลิตที่ดำเนินการโดยผู้ให้บริการที่เลือก 5.2 ตรวจสอบความถูกต้องของการชำระเงินให้กับผู้ให้บริการตามข้อตกลง 5.3 ระบุทางเลือกสำหรับผู้ให้บริการที่ไม่ได้กำหนดระยะเวลาการผลิต 5.4 หลักฐานการตรวจสอบวัสดุที่ใช้ในการผลิตในขั้นตอนสุดท้ายก่อนการอนุมัติการผลิตเต็มรูปแบบ 5.5 อนุมัติการผลิตสื่อ 5.6 ตรวจสอบสื่อที่จัดทำโดยผู้ให้บริการ	

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