

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**
6.04.253	ปฏิบัติตามกฎระเบียบด้านอาชีวอนามัยและการรักษาความปลอดภัย
6.05.212	จัดทำและนำส่งใบเสนอราคา
6.05.217	ป้องกันการลักทรัพย์
6.05.248	ศึกษาและพัฒนาความรู้เกี่ยวกับอุตสาหกรรมท่องเที่ยวและภูมิปัญญาท้องถิ่น
6.06.254	ปฏิบัติงานเอกสารธุรการ
6.10.109	สนทนาภาษาอังกฤษในระดับปฏิบัติการ
6.10.236	อ่านและเขียนภาษาอังกฤษในระดับปฏิบัติการ
6.20.001	เข้าถึงและจัดเก็บข้อมูลจากคอมพิวเตอร์
6.20.004	สื่อสารทางโทรศัพท์
6.20.162	ดำเนินงานระบบข้อมูลอัตโนมัติ

10. ระดับคุณวุฒิ

10.1 สาขาวิชาชีพการท่องเที่ยว การโรงแรม ภัตตาคารและร้านอาหาร สาขางานท่องเที่ยว อาชีพที่ปรึกษาการเดินทางท่องเที่ยว ระดับ 2

คุณลักษณะของผลการเรียนรู้ (Characteristics of Outcomes)

N/A

การเลื่อนระดับคุณวุฒิวิชาชีพ (Qualification Pathways)

N/A

หลักเกณฑ์การต่ออายุหนังสือรับรองมาตรฐานอาชีพ

N/A

กลุ่มบุคคลในอาชีพ (Target Group)

N/A

หน่วยสมรรถนะ (หน่วยสมรรถนะทั้งหมดของคุณวุฒิวิชาชีพนี้)

6.04.253 ปฏิบัติตามกฎระเบียบด้านอาชีวอนามัยและการรักษาความปลอดภัย

6.05.212 จัดทำและนำส่งใบเสนอราคา

6.05.217 ป้องกันการลักทรัพย์

6.05.248 ศึกษาและพัฒนาความรู้เกี่ยวกับอุตสาหกรรมท่องเที่ยวและภูมิปัญญาท้องถิ่น

6.06.254 ปฏิบัติงานเอกสารธุรการ

6.10.109 สนทนาภาษาอังกฤษในระดับปฏิบัติการ

6.10.236 อ่านและเขียนภาษาอังกฤษในระดับปฏิบัติการ

6.20.001 เข้าถึงและจัดเก็บข้อมูลจากคอมพิวเตอร์

6.20.004 สื่อสารทางโทรศัพท์

6.20.162 ดำเนินงานระบบข้อมูลอัตโนมัติ

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	
คำอธิบาย	รหัส	คำอธิบาย	รหัส	คำอธิบาย
ยกระดับการจัดการท่องเที่ยวในท้องถิ่นให้มีคุณภาพและยั่งยืนบนพื้นฐานอัตลักษณ์และวิถีไทยโดยการมีส่วนร่วมของชุมชน	01	บริหารจัดการงานที่พักท้องถิ่น	0101	บริหารจัดการสภาพแวดล้อมที่พักท้องถิ่น

คำอธิบาย ตารางแผนผังแสดงหน้าที่เป็นแผนผังที่ใช้วิเคราะห์หน้าที่งานเพื่อให้ได้หน้าที่หลัก (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	6.04.253	ปฏิบัติตามกฎระเบียบด้านอาชีวอนามัยและการรักษาความปลอดภัย	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	จัดทำและนำส่งใบเสนอราคา	6.05.212.01	ระบุบริบทสำหรับใบเสนอราคา
				6.05.212.02	จัดทำใบเสนอราคา
				6.05.212.03	นำส่งใบเสนอราคา
				6.05.212.04	ติดตามใบเสนอราคา
		6.05.217	ป้องกันการลักทรัพย์	6.05.217.01	กำหนดความเสี่ยงการโจรกรรมที่องค์กรต้องเผชิญ
				6.05.217.02	กำหนดระเบียบวิธีการลดปริมาณการโจรกรรม
				6.05.217.03	ใช้การกำหนดระเบียบวิธีเพื่อลดปริมาณการโจรกรรมทั้งภายในและภายนอกองค์กร
				6.05.217.04	ให้คำแนะนำเพื่อลดปริมาณการโจรกรรมและการบริการให้กับลูกค้า
				6.05.217.05	ตรวจสอบปัญหาการโจรกรรมที่เกี่ยวข้อง
		6.05.248	ศึกษาและพัฒนาความรู้เกี่ยวกับอุตสาหกรรมท่องเที่ยวและภูมิปัญญาท้องถิ่น	6.05.248.01	รู้แหล่งข้อมูลอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวที่เป็นปัจจุบัน
				6.05.248.02	รู้แหล่งข้อมูลที่เกี่ยวกับข้อกำหนด ข้อควรปฏิบัติและประเด็นที่ส่งผลกระทบต่ออุตสาหกรรมการท่องเที่ยว

หน้าที่หลัก Key Function		หน่วยสมรรถนะ Unit of Competence		หน่วยสมรรถนะย่อย Element of Competence	
รหัส	คำอธิบาย	รหัส	คำอธิบาย	รหัส	คำอธิบาย
0101	บริหารจัดการสภาพแวดล้อมที่พักท้องถิ่น	6.05.248	ศึกษาและพัฒนาความรู้เกี่ยวกับอุตสาหกรรมท่องเที่ยวและภูมิปัญญาท้องถิ่น	6.05.248.03	รู้แหล่งข้อมูลที่เกี่ยวกับความรู้ท้องถิ่น
				6.05.248.04	ปรับปรุงความรู้ในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวและความรู้ของท้องถิ่นให้ทันสมัย
				6.05.248.05	นำข้อมูลอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวและท้องถิ่นที่ปรับปรุงไปใช้
		6.06.254	ปฏิบัติงานเอกสารธุรการ	6.06.254.01	กำหนดการนำเสนอและรูปแบบของเอกสาร
				6.06.254.02	จัดทำเอกสาร
				6.06.254.03	ดูแลระบบเอกสาร
		6.10.109	สนทนาภาษาอังกฤษในระดับปฏิบัติการ	6.10.109.01	สนทนาในหัวข้อที่คุ้นเคยกับเพื่อนร่วมงาน
				6.10.109.02	ตอบสนองต่อคำสั่งหรือคำร้องขอพื้นฐาน
				6.10.109.03	ร้องขออย่างง่าย
				6.10.109.04	อธิบายขั้นตอนการปฏิบัติงาน
				6.10.109.05	แสดงความชอบ ไม่ชอบ และความพึงพอใจได้
				6.10.109.06	ระบุการแสดงออกรูปแบบต่าง ๆ ด้วยภาษาอังกฤษได้
		6.10.236	อ่านและเขียนภาษาอังกฤษในระดับปฏิบัติการ	6.10.236.01	อ่านและทำความเข้าใจข้อความพื้นฐาน
				6.10.236.02	เขียนข้อความพื้นฐานเกี่ยวกับที่ทำงาน
		6.20.001	เข้าถึงและจัดเก็บข้อมูลจากคอมพิวเตอร์	6.20.001.01	เปิดไฟล์เอกสาร
				6.20.001.02	เข้าถึงและเรียกดูข้อมูลในคอมพิวเตอร์
				6.20.001.03	จัดเก็บข้อมูลในคอมพิวเตอร์
		6.20.004	สื่อสารทางโทรศัพท์	6.20.004.01	ตอบรับสายโทรศัพท์ที่โทรเข้า
				6.20.004.02	สามารถใช้โทรศัพท์โทรออก

หน้าที่หลัก Key Function		หน่วยสมรรถนะ Unit of Competence		หน่วยสมรรถนะย่อย Element of Competence	
รหัส	**คำอธิบาย**	**รหัส**	**คำอธิบาย**	**รหัส**	**คำอธิบาย**
0101	บริหารจัดการสภาพแวดล้อมที่พักท้องถิ่น	6.20.162	ดำเนินงานระบบข้อมูลอัตโนมัติ	6.20.162.01	ระบุบริบทสำหรับการใช้ระบบข้อมูลอัตโนมัติ
				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. รหัสหน่วยสมรรถนะ 6.04.253

2. ชื่อหน่วยสมรรถนะ ปฏิบัติตามกฎระเบียบด้านอาชีวอนามัยและการรักษาความปลอดภัย

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)
6.04.253.01 ระบุและให้ข้อมูลเกี่ยวกับอาชีวอนามัยและความปลอดภัย	1.1อธิบายกฎหมายในด้านอาชีวอนามัยและความปลอดภัยในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว 1.2 ระบุทรัพยากรที่มีอยู่เพื่อสนับสนุนในขั้นตอนที่จำเป็น 1.3 ให้ข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับกลุ่มงานด้านอาชีวอนามัยและนโยบายความปลอดภัย	
6.04.253.02 ประสานงานการมีส่วนร่วมในปัญหาอาชีวอนามัยและความปลอดภัย	2.1ดำเนินการและดูแลขั้นตอนการทำงานขององค์กรสำหรับการให้คำปรึกษาด้านสุขภาพและความปลอดภัยเพื่อให้แน่ใจว่าสมาชิกทุกคนในกลุ่มงานมีส่วนร่วมด้วย 2.2จัดการและแก้ไขปัญหาที่เกิดจากการให้คำปรึกษาและแก้ไขปัญหาทันทีหรือให้บุคลากรที่เหมาะสมเข้ามาแก้ปัญหาตามขั้นตอนการทำงาน 2.3ประกาศผลของการให้คำปรึกษาเรื่องสุขภาพและความปลอดภัยให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องทราบทันที	

สมรรถนะย่อย (Element)	เกณฑ์ในการปฏิบัติงาน (Performance Criteria)	วิธีการประเมิน (Assessment)
6.04.253.03 ดำเนินการและตรวจสอบขั้นตอนในการควบคุมอันตรายและความเสี่ยง	3.1ระบุและรายงานอันตรายที่มีอยู่และที่อาจเกิดขึ้นในพื้นที่ทำงานเพื่อประเมินความเสี่ยงและทำตามขั้นตอนการควบคุมความเสี่ยง 3.2ดำเนินการขั้นตอนการทำงานเพื่อควบคุมความเสี่ยงและตรวจสอบการปฏิบัติงานโดยกลุ่มงานให้เป็นไปตามขั้นตอนการทำงาน 3.3ตรวจสอบมาตรการควบคุมความเสี่ยงที่มีอยู่และรายงานผลอย่างสม่ำเสมอให้สอดคล้องกับขั้นตอนการทำงาน 3.4ระบุความบกพร่องในมาตรการการควบคุมความเสี่ยงที่มีอยู่ให้สอดคล้องกับลำดับชั้นของการควบคุมและรายงานให้บุคลากรที่ได้รับมอบหมาย	
6.04.253.04 ดำเนินการและควบคุมการอบรมเรื่องอาชีวอนามัยและความปลอดภัย	4.1ระบุอาชีวอนามัยและความปลอดภัยในการฝึกอบรมตามความต้องการอย่างถูกต้องในการตรวจสอบสถานที่ทำงาน 4.2จัดตารางเวลาเพื่อตอบสนองต่อความต้องการในการฝึกอบรมอาชีวอนามัยและความปลอดภัยกับผู้ที่เกี่ยวข้อง	
6.04.253.05 การตอบสนองต่อสถานการณ์ฉุกเฉิน	5.1 ระบุและประเมินสถานการณ์ฉุกเฉิน 5.2 ตรวจสอบการดำเนินการที่ใช้ในการตอบสนองต่อสถานการณ์ฉุกเฉิน 5.3 ปฏิบัติตามขั้นตอนการรับมือกับสถานการณ์ฉุกเฉิน 5.4 ขอความช่วยเหลือเพื่ออำนวยความสะดวกในการตอบสนองต่อสถานการณ์ฉุกเฉินจากบุคลากรที่เกี่ยวข้อง 5.5 บันทึกเอกสารประกอบการดำเนินการในการตอบสนองต่อสถานการณ์ฉุกเฉินให้ครบถ้วนสมบูรณ์	
6.04.253.06 ดูแลการบันทึกข้อมูลอาชีวอนามัยและความปลอดภัย	6.1 จัดทำการบันทึกข้อมูลด้านอาชีวอนามัยและความปลอดภัยในที่ทำงานอย่างถูกต้องและชัดเจนตามที่กฎหมายกำหนด 6.2 เตรียมข้อมูลที่น่าเชื่อถือแก่ผู้บริหารด้านอาชีวอนามัยและความปลอดภัยของสถานที่ทำงาน	
6.04.253.07 ให้ข้อเสนอแนะเพื่อการจัดการด้านอาชีวอนามัยและความปลอดภัยและขั้นตอนการรักษาความปลอดภัย	7.1ระบุปัญหาที่ต้องควรระวัง 7.2การยกประเด็นที่เกี่ยวกับการจัดการ 7.3 แนะนำวิธีการแก้ปัญหาตามที่ระบุ	

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 6.05.212

2. ชื่อหน่วยสมรรถนะ จัดทำและนำส่งใบเสนอราคา

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)
6.05.212.01 ระบุบริบทสำหรับใบเสนอราคา	1.1ระบุความสำคัญใบเสนอราคา 1.2ระบุรายละเอียดใบเสนอราคา	
6.05.212.02 จัดทำใบเสนอราคา	2.1สร้างไฟล์บันทึกใบเสนอราคา 2.2ระบุผู้จัดจำหน่ายและผู้ให้บริการกับทางเลือกที่เหมาะสม 2.3คำนวณค่าใช้จ่ายของสินค้าและบริการที่จำเป็นสำหรับใบเสนอราคา 2.4ระบุข้อกำหนดและเงื่อนไขที่ใช้กับใบเสนอราคา 2.5นำส่งโครงร่างใบเสนอราคาเพื่อขออนุมัติ 2.6แก้ไขโครงร่างใบเสนอราคาตามที่กำหนด 2.7บันทึกและยื่นใบเสนอราคาได้รับการอนุมัติ	
6.05.212.03 นำส่งใบเสนอราคา	3.1ระบุวิธีการส่งที่จำเป็น 3.2จัดให้มีการเสนอราคา 3.3อธิบายและขยายความใบเสนอราคา 3.4สนับสนุนให้มีคำถามจากลูกค้า 3.5ให้คำแนะนำลูกค้าในการดำเนินการจองห้องพัก	
6.05.212.04 ติดตามใบเสนอราคา	4.1ให้คำแนะนำลูกค้าสำหรับการเปลี่ยนแปลงใด ๆ ที่จะส่งผลกระทบต่อใบเสนอราคา 4.2ให้คำแนะนำเพิ่มเติมและความช่วยเหลือกับการร้องขอ 4.3รักษาการติดต่อกับลูกค้า 4.4ดำเนินการเพื่อปิดการขาย 4.5บันทึกถึงการเปลี่ยนแปลงและการสื่อสารเกี่ยวกับใบเสนอราคา	

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 6.05.217

2. ชื่อหน่วยสมรรถนะ ป้องกันการลักทรัพย์

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)
6.05.217.01 กำหนดความเสี่ยงการโจรกรรมที่องค์กรต้องเผชิญ	1.1ระบุโอกาสในการโจรกรรมภายในองค์กร 1.2ระบุบุคลากรที่อาจจะเกี่ยวข้องกับการโจรกรรมภายในองค์กร 1.3ระบุโอกาสในการโจรกรรมภายนอกองค์กร 1.4ระบุบุคลากรที่อาจจะเกี่ยวข้องกับการโจรกรรมภายนอกองค์กร 1.5ระบุการโจรกรรมที่เป็นภัยคุกคามสำหรับทัวร์	
6.05.217.02 กำหนดระเบียบวิธีการลดปริมาณการโจรกรรม	2.1การวิจัยข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการลดปริมาณการโจรกรรม 2.2ทบทวนระเบียบวิธีการลดปริมาณการโจรกรรมในปัจจุบัน 2.3ระบุระบบรักษาความปลอดภัยและอุปกรณ์เพื่อให้ความช่วยเหลือพร้อมระบุความต้องการลดการโจรกรรม 2.4สร้างนโยบายป้องกันการโจรกรรมขององค์กร 2.5จัดเตรียมกระบวนการลดปริมาณการโจรกรรม 2.6ปฏิบัติตามข้อกำหนดที่กำหนด 2.7สร้างเอกสารเพื่อสนับสนุนระเบียบวิธีการลดปริมาณการโจรกรรม 2.8การทดลองและแก้ไขระเบียบวิธีการลดปริมาณการโจรกรรม 2.9สื่อสารระเบียบวิธีการลดปริมาณการโจรกรรมและข้อกำหนดให้กับพนักงาน	

สมรรถนะย่อย (Element)	เกณฑ์ในการปฏิบัติงาน (Performance Criteria)	วิธีการประเมิน (Assessment)
6.05.217.03 ใช้การกำหนดระเบียบวิธีเพื่อลดปริมาณการโจรกรรมทั้งภายในและภายนอกองค์กร	3.1ริเริ่มและระบุใช้ระเบียบวิธีการลดปริมาณการโจรกรรมตามวิธีการที่กำหนดและการวางแผน 3.2ทำงานร่วมกับเจ้าหน้าที่ป้องกันการสูญเสีย 3.3ติดตั้งและเปิดใช้งานระบบรักษาความปลอดภัยและอุปกรณ์ป้องกันการโจรกรรมตามข้อกำหนดระบุไว้ 3.4จัดให้มีการเข้าถึงพิเศษและข้อกำหนดการเข้า 3.5 ยืนยันและตรวจสอบการทำธุรกรรมทางการเงินและหุ้นทั้งหมด 3.6สังเกตคนที่ระบุพฤติกรรมที่น่าสงสัย 3.7ดำเนินการในที่ที่มีการสังเกตหรือเชื่อว่ามีการเกิดการโจรกรรมขึ้น	
6.05.217.04 ให้คำแนะนำเพื่อลดปริมาณการโจรกรรมและการบริการให้กับลูกค้า	4.1พัฒนาข้อมูลให้กับลูกค้าในส่วนที่เกี่ยวข้องที่จะปกป้องลูกค้าจากการโจรกรรมในขณะที่เดินทางหรือการท่องเที่ยว 4.2เผยแพร่คำแนะนำเพื่อลดปริมาณการโจรกรรมของลูกค้า 4.3ให้ที่พักและบริการลูกค้าท่องเที่ยว 4.4จัดให้มีมีตู้นิรภัยในการเก็บรักษาสำหรับการเดินทางเพื่ออำนวยความสะดวกสำหรับสมาชิกในกลุ่มทัวร์	
6.05.217.05 ตรวจสอบปัญหาการโจรกรรมที่เกี่ยวข้อง	5.1ตรวจสอบกรณีที่เกิดการโจรกรรม 5.2ดำเนินการตามกฎหมายในการตอบสนองต่อเหตุการณ์โจรกรรม 5.3ระบุการเปลี่ยนแปลงที่มีผลต่อการดำเนินงานที่อาจเกิดการโจรกรรม 5.4ขอความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาด้านความปลอดภัยและการโจรกรรม 5.5ทบทวนขั้นตอนและนโยบายการลดการโจรกรรม 5.6แก้ไขระเบียบวิธีการลดปริมาณการโจรกรรมตามที่กำหนด	

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 6.05.248

2. ชื่อหน่วยสมรรถนะ ศึกษาและพัฒนาความรู้เกี่ยวกับอุตสาหกรรมท่องเที่ยวและภูมิปัญญาท้องถิ่น

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)
6.05.248.01 รู้แหล่งข้อมูลอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวที่เป็นปัจจุบัน	1.1ระบุแหล่งที่มาของข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวโดยตรง 1.2ระบุแหล่งที่มาของข้อมูลที่เชื่อมโยงกับการท่องเที่ยว	
6.05.248.02 รู้แหล่งข้อมูลที่เกี่ยวกับข้อกำหนด ข้อควรปฏิบัติ และประเด็นที่ส่งผลกระทบต่ออุตสาหกรรมการท่องเที่ยว	2.1ระบุแหล่งที่มาของข้อมูลเกี่ยวกับประเด็นทางกฎหมาย 2.2ระบุแหล่งที่มาของข้อมูลเกี่ยวกับประเด็นทางจริยธรรม 2.3ระบุแหล่งที่มาของข้อมูลเกี่ยวกับประเด็นความสัมพันธ์ระหว่างอุตสาหกรรมท่องเที่ยวและสถานที่ทำงาน 2.4ระบุแหล่งที่มาของข้อมูลเกี่ยวกับประเด็นต่างๆในปัจจุบันที่เกี่ยวข้องสัมพันธ์กับอุตสาหกรรมท่องเที่ยว	
6.05.248.03 รู้แหล่งข้อมูลที่เกี่ยวกับความรู้ท้องถิ่น	3.1ระบุและเข้าถึงแหล่งที่มาของข้อมูลเกี่ยวกับท้องถิ่น 3.2ระบุแหล่งที่มาของข้อมูลเกี่ยวกับอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวในท้องถิ่น 3.3ระบุแหล่งที่มาของข้อมูลเกี่ยวกับความสัมพันธ์ระหว่างอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวกับบทบาทของชุมชนในท้องถิ่น	
6.05.248.04 ปรับปรุงความรู้ในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวและความรู้ของท้องถิ่นให้ทันสมัย	4.1ได้รับข้อมูลที่จะช่วยให้เข้าใจสถานการณ์การท่องเที่ยวในปัจจุบันได้อย่างถูกต้อง 4.2จัดเก็บและปรับปรุงข้อมูลตามระเบียบขั้นตอนขององค์กร 4.3แบ่งปันข้อมูลกับเพื่อนร่วมงาน	

สมรรถนะย่อย (Element)	เกณฑ์ในการปฏิบัติงาน (Performance Criteria)	วิธีการประเมิน (Assessment)
6.05.248.05 นำข้อมูลอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวและท้องถิ่นที่ปรับปรุงไปใช้	5.1รู้จักใช้ประโยชน์จากข้อมูลที่ได้รับ ทั้งแบบทางการและไม่ทางการเพื่อปรับปรุงความรู้ท้องถิ่น 5.2รวบรวมข้อมูลความรู้ที่ได้รับ 5.3 แบ่งปันข้อมูลกับเพื่อนร่วมงานและลูกค้า 5.4 ดำเนินการและทำกิจกรรมต่าง ๆ ตามข้อกำหนดของกฎหมายและมาตรฐานทางจริยธรรม 5.5ประยุกต์ใช้ข้อมูลและความรู้เพื่อดำเนินธุรกิจการท่องเที่ยว	

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 6.06.254

2. ชื่อหน่วยสมรรถนะ ปฏิบัติงานเอกสารธุรการ

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)
6.06.254.01 กำหนดการนำเสนอและรูปแบบของเอกสาร	1.1เลือกซอฟต์แวร์ที่สอดคล้องและเหมาะสมกับเอกสารที่จะจัดทำ 1.2เลือกเค้าโครงและรูปแบบของเอกสารอย่างเหมาะสมสอดคล้องกับแนวทางขององค์กร 1.3หารือถึงรูปแบบและการนำเสนอเอกสารกับบุคคลที่เกี่ยวข้อง	
6.06.254.02 จัดทำเอกสาร	2.1 ผลิตเอกสารตามรูปแบบที่กำหนด 2.2 ผลิตเอกสารภายในระยะเวลาที่กำหนด 2.3 บันทึกเอกสารเป็นประจำเพื่อป้องกันการสูญหายของข้อมูล 2.4 รวมข้อมูลจากซอฟต์แวร์ชุดเดียวกันหรือจากหลายชุดตามความจำเป็น 2.5ตรวจทานร่างเอกสาร ก่อนการพิมพ์	
6.06.254.03 ดูแลระบบเอกสาร	3.1จัดเก็บเอกสารตามระเบียบองค์กร 3.2แก้ไขหรือปรับปรุงระบบบันทึกตามระเบียบองค์กร	

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 6.10.109

2. ชื่อหน่วยสมรรถนะ สนทนาภาษาอังกฤษในระดับปฏิบัติการ

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)
6.10.109.01 สนทนาในหัวข้อที่คุ้นเคยกับเพื่อนร่วมงาน	1.1ใช้การตอบโต้โดยเปิดความคิดเห็น 1.2แสดงความคิดเห็นในหัวข้อที่คุ้นเคย 1.3เล่าเรื่องราวเกี่ยวกับเหตุการณ์ในอดีต 1.4ใช้คำพูดที่เหมาะสมที่จะจบการสนทนา	
6.10.109.02 ตอบสนองต่อคำสั่งหรือคำร้องขอพื้นฐาน	2.1ยืนยันความเข้าใจต่อคำสั่งหรือคำร้องขอของหัวหน้างานได้ 2.2 พูดซ้ำหรือชี้แจง คำสั่งหรือคำร้องขอต่าง ๆ ได้	
6.10.109.03 ร้องขออย่างง่าย	3.1 ใช้รูปแบบประโยคที่สุภาพในการร้องขอแบบง่าย ๆ ได้ 3.2 แสดงความขอบคุณบุคคลที่ให้การตอบสนองต่อการร้องขอของคุณได้ 3.3 แสดงความขอบคุณต่อบุคคลที่ไม่สามารถให้การตอบสนองการร้องขอของคุณได้	
6.10.109.04 อธิบายขั้นตอนการปฏิบัติงาน	4.1 อธิบายลำดับเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นเป็นประจำในการทำงานปกติได้ 4.2 อธิบายข้อยกเว้นต่าง ๆ ของขั้นตอนการทำงานที่ทำเป็นประจำได้ 4.3ให้ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงขั้นตอนการปฏิบัติงานที่ทำเป็นประจำได้	

สมรรถนะย่อย (Element)	เกณฑ์ในการปฏิบัติงาน (Performance Criteria)	วิธีการประเมิน (Assessment)
6.10.109.05 แสดงความชอบ ไม่ชอบ และความพึงพอใจได้	5.1พูดคุยเกี่ยวกับเรื่องที่ชอบและไม่ชอบในหัวข้อที่คุ้นเคยหรือสถานการณ์ที่คุ้นเคยได้ 5.2 อภิปรายเกี่ยวกับความพึงพอใจพร้อมให้เหตุผลได้	
6.10.109.06 ระบุการแสดงออกรูปแบบต่าง ๆ ด้วยภาษาอังกฤษได้	6.1 สร้างประโยคที่เป็นทางการได้ 6.2 ระบุตัวชี้วัดของการแสดงออกที่ไม่เป็นทางการในภาษาอังกฤษได้ 6.3 บอกความแตกต่างระหว่างคำถาม ปลายเปิด และปลายปิด ได้	

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 6.10.236

2. ชื่อหน่วยสมรรถนะ อ่านและเขียนภาษาอังกฤษในระดับปฏิบัติการ

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)
6.10.236.01 อ่านและทำความเข้าใจข้อความพื้นฐาน	1.1ระบุข้อความภาษาอังกฤษพื้นฐานในที่ทำงาน 1.2หาชื่อเฉพาะและที่อยู่ในรายการ 1.3เปรียบเทียบราคาสินค้าและบริการ 1.4อธิบายความหมายของสัญลักษณ์ภาษาอังกฤษในที่ทำงาน 1.5ตรวจสอบและทำความเข้าใจกำหนดการและแผนการเดินทาง 1.6อ่านและปฏิบัติตามคำแนะนำอย่างง่าย 1.7อ่านและทำความเข้าใจข้อความที่เกี่ยวกับที่ทำงานที่อาจอยู่ในรูปลายมือเขียนหรืออีเมล์	
6.10.236.02 เขียนข้อความพื้นฐานเกี่ยวกับที่ทำงาน	2.1กรอกแบบฟอร์มที่เกี่ยวข้อง 2.2เขียนข้อความสั้นเกี่ยวกับที่ทำงาน 2.3เขียนคำแนะนำอย่างง่าย รวมถึงรายละเอียดสำคัญ 2.4เขียนชื่อและที่อยู่ให้ชัดเจน และสะกดคำให้ถูกต้อง 2.5เขียนหนังสือเชิญ รวมถึงรายละเอียดสำคัญ	

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 6.20.001

2. ชื่อหน่วยสมรรถนะ เข้าถึงและจัดเก็บข้อมูลจากคอมพิวเตอร์

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)
6.20.001.01 เปิดไฟล์เอกสาร	1.1 เปิดคอมพิวเตอร์และเข้าถึงระบบได้ 1.2 เลือกและดาวน์โหลดซอฟแวร์ที่เหมาะสมได้ 1.3 บอกชื่อและเปิดไฟล์ได้	
6.20.001.02 เข้าถึงและเรียกดูข้อมูลในคอมพิวเตอร์	2.1 ใช้งานคุณลักษณะต่าง ๆของคอมพิวเตอร์เพื่อเปิดดูข้อมูลได้ 2.2 เรียกดูข้อมูลจากระบบที่ใช้งานและรู้เทคนิคการใช้คีย์บอร์ด 2.3 เข้าถึงข้อมูลที่เก็บไว้ในอุปกรณ์จัดเก็บข้อมูลเครือข่ายคอมพิวเตอร์ส่วนบุคคล และอินเตอร์เน็ตได้ 2.4 สามารถค้นหาและตั้งคำถามเพื่อค้นหาข้อมูลที่ต้องการได้	
6.20.001.03 จัดเก็บข้อมูลในคอมพิวเตอร์	3.1 ค้นหาข้อมูลที่จะเรียกค้นได้ 3.2 ตรวจสอบว่าข้อมูลตรงตามความต้องการ 3.3 สั่งพิมพ์หรือแปลงไฟล์เพื่อเก็บในอุปกรณ์จัดเก็บข้อมูลได้	

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 6.20.004

2. ชื่อหน่วยสมรรถนะ สื่อสารทางโทรศัพท์

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)
6.20.004.01 ตอบรับสายโทรศัพท์ที่โทรเข้า	1.1 รับโทรศัพท์ทันเวลาด้วยลักษณะเหมาะสมตามมาตรฐานขององค์กร 1.2 เสนอความช่วยเหลืออย่างเป็นมิตรต่อผู้โทรเข้ามาและสามารถบอกจุดประสงค์ของการโทรได้ 1.3 ทบทวนข้อมูลให้กับผู้โทรเข้ามาเพื่อความเข้าใจที่ตรงกัน 1.4 ตอบคำถามของสายที่โทรเข้ามาอย่างรวดเร็วเพื่อที่จะโอนสายไปยังแผนกหรือบุคคลอื่นที่เหมาะสม 1.5 บันทึกความต้องการและข้อมูลของผู้โทรเข้ามาเพื่อส่งต่อไปยังแผนกหรือบุคคลที่เกี่ยวข้องเพื่อติดตามเรื่องในกรณีที่จำเป็น 1.6 ส่งต่อข้อมูลหรือข้อความที่ได้รับให้แก่บุคคลที่ได้รับการเสนอชื่อได้อย่างถูกต้องภายในเวลาที่เหมาะสม 1.7 รายงานสายที่โทรมาข่มขู่หรือมีพิรุธทันทีแก่ผู้บังคับบัญชาการตามกระบวนการขององค์กร 1.8 ใช้ภาษา ลักษณะการพูด และความดังของเสียงอย่างเหมาะสมและเป็นธรรมชาติในการพูดทางโทรศัพท์	

สมรรถนะย่อย (Element)	เกณฑ์ในการปฏิบัติงาน (Performance Criteria)	วิธีการประเมิน (Assessment)
6.20.004.02 สามารถใช้โทรศัพท์โทรออก	2.1 ค้นหาหมายเลขโทรศัพท์ที่จะโทรได้อย่างถูกต้อง 2.2 บอกจุดประสงค์ของการโทรได้อย่างชัดเจนก่อนที่จะทำการโทร 2.3 สามารถใช้อุปกรณ์เกี่ยวกับโทรศัพท์ได้อย่างถูกต้องเพื่อที่จะทำการโทร 2.4 สื่อสารชื่อตัว ชื่อองค์กรและเหตุผลในการโทรได้อย่างชัดเจน 2.5 สุภาพและอ่อนน้อมตลอดเวลา 2.6 จัดทำเอกสารเกี่ยวกับของการโทรตามระเบียบขององค์กรเมื่อมีการร้องขอ	

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 6.20.162

2. ชื่อหน่วยสมรรถนะ ดำเนินงานระบบข้อมูลอัตโนมัติ

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)
6.20.162.01 ระบุบริบทสำหรับการใช้ระบบข้อมูลอัตโนมัติ	1.1ระบุช่วงของระบบข้อมูลและแหล่งที่มาในการใช้งานในอุตสาหกรรม 1.2อธิบายนโยบายและขั้นตอนสำหรับการดำเนินงานของระบบข้อมูลอัตโนมัติ 1.3ทำรายการข้อมูลที่อาจมีอยู่ผ่านระบบข้อมูลอัตโนมัติ 1.4ระบุการทำงานของระบบข้อมูลอัตโนมัติ	
6.20.162.02 เข้าถึงข้อมูลโดยใช้ระบบข้อมูลอัตโนมัติ	2.1 ระบุความต้องการข้อมูล 2.2 ระบุและเลือกแหล่งข้อมูลที่เหมาะสม 2.3 ใช้เทคนิคการค้นหาเพื่อค้นหาข้อมูลที่ระบุ 2.4 ดำเนินระบบการรักษาความปลอดภัยของข้อมูลที่มีในระบบอย่างเต็มรูปแบบ 2.5ตรวจสอบข้อมูลเพื่อตอบสนองความต้องการที่ระบุ	
6.20.162.03 ได้ข้อมูลจากการใช้ระบบข้อมูลอัตโนมัติ	3.1 เปิดการเข้าถึงระบบที่จำเป็น และ/หรือข้อมูล 3.2 เลือกข้อมูลที่ต้องการ 3.3 ดาวน์โหลดข้อมูล 3.4พิมพ์ข้อมูล	
6.20.162.04 ใช้ข้อมูลจากข้อมูลของระบบข้อมูลอัตโนมัติ	4.1 ส่งต่อข้อมูลตามความจำเป็น 4.2 บันทึกข้อมูลที่ระบุ 4.3 จัดการกับข้อมูลที่เข้าถึง 4.4รายงานผลการวิจัย	
6.20.162.05 ปรับปรุงและรักษาข้อมูลในระบบข้อมูลอัตโนมัติ	5.1 ป้อนข้อมูลเข้าสู่ระบบข้อมูลอัตโนมัติ 5.2บันทึกและสำรองข้อมูล	

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