



มาตรฐานอาชีพและคุณวุฒิวิชาชีพ  
Occupational Standard and Professional Qualifications

สาขาวิชาชีพการท่องเที่ยว การโรงแรม ภัตตาคารและร้านอาหาร  
สาขาการจัดการการท่องเที่ยวในท้องถิ่น

จัดทำโดย สถาบันคุณวุฒิวิชาชีพ (องค์การมหาชน)  
ร่วมกับ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์

## 1. ชื่อมาตรฐานอาชีพ

สาขาวิชาชีพการท่องเที่ยว การโรงแรม ภัตตาคารและร้านอาหาร สาขาการจัดการการท่องเที่ยวในท้องถิ่น

## 2. ประวัติการปรับปรุงมาตรฐาน

N/A

## 3. ทะเบียนอ้างอิง (Imprint)

N/A

## 4. ข้อมูลเบื้องต้น

สาขาวิชาชีพการท่องเที่ยว การโรงแรม ภัตตาคารและร้านอาหาร สาขาการจัดการการท่องเที่ยวในท้องถิ่น

บทบาทครอบคลุมขอบเขตอาชีพที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวเฉพาะในท้องถิ่นเป็นหลักเท่านั้น โดยประกอบด้วย 6 อาชีพ ได้แก่ ผู้ประกอบการที่พักท้องถิ่น

ผู้ประกอบการอาหารท้องถิ่น ผู้ประกอบการของที่ระลึกและผลิตภัณฑ์ท้องถิ่น นักเล่าเรื่องท้องถิ่น นักออกแบบประสบการณ์การท่องเที่ยวท้องถิ่น

และนักการตลาดท่องเที่ยวท้องถิ่น

## 5. ประวัติการปรับปรุงมาตรฐานในแต่ละครั้ง

N/A

## 6. ครั้งที่

1

(รายละเอียดของชุดฝึกอบรมที่ได้รับการรับรองตามการปรับปรุงในแต่ละครั้ง แสดงในตารางข้างล่าง ข้อมูลครั้งล่าสุดจะแสดงอยู่ในบรรทัดบนสุด)

ครั้งที่ (อื่น ๆ) :

ครั้งที่ประกาศก่อนหน้านี้ วันที่ประกาศ

ข้อสังเกต :

การเปลี่ยนแปลงที่สำคัญ :

## 7. คุณวุฒิวิชาชีพที่ครอบคลุม (Professional Qualifications included)

สาขาวิชาชีพการท่องเที่ยว การโรงแรม ภัตตาคารและร้านอาหาร

สาขาการจัดการการท่องเที่ยวในท้องถิ่น

อาชีพผู้ประกอบการที่พักท้องถิ่น ระดับ 2

## 8. คุณวุฒิวิชาชีพที่เกี่ยวข้อง (Related Professional Qualifications)

N/A

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

รหัสหน่วยสมรรถนะ	เนื้อหา
020101	ปฏิบัติตามขั้นตอนงานบริการในที่พักท้องถิ่น
020102	จัดการที่พักให้มีความสะอาดถูกสุขอนามัย

## 10. ระดับคุณวุฒิ

10.1 สาขาวิชาชีพการท่องเที่ยว การโรงแรม ภัตตาคารและร้านอาหาร สาขาการจัดการการท่องเที่ยวในท้องถิ่น อาชีพผู้ประกอบการที่พักท้องถิ่น ระดับ 2

### คุณลักษณะของผลการเรียนรู้ (Characteristics of Outcomes)

ผู้มีสมรรถนะฝีมือในงานอาชีพ สาขาวิชาชีพการท่องเที่ยว การโรงแรม ภัตตาคารและร้านอาหาร สาขาการจัดการการท่องเที่ยวในท้องถิ่น โดยปฏิบัติงานครอบคลุมสมรรถนะระดับ 2 ในการปฏิบัติตามขั้นตอนงานบริการในที่พักท้องถิ่น ประกอบด้วย การให้บริการนักท่องเที่ยวก่อนการเข้าพัก ได้แก่ การจองที่พัก การลงทะเบียนเข้าพัก การต้อนรับนักท่องเที่ยว รวมถึงการบริการและอำนวยความสะดวกให้กับนักท่องเที่ยวในขณะที่เข้าพักและส่งออกจากที่พัก โดยการให้บริการข้อมูลเกี่ยวกับบุคคล ศิลปะ วัฒนธรรมของท้องถิ่น และแนะนำข้อมูลเกี่ยวกับแหล่งท่องเที่ยว อาหาร และผลิตภัณฑ์ของท้องถิ่นแก่นักท่องเที่ยว รวมทั้งจัดการที่พักให้มีความสะอาดถูกสุขอนามัยด้วยการดูแลรักษาความสะอาดความเป็นระเบียบทั้งภายในที่พักและบริเวณโดยรอบของที่พัก โดยการทำมาสะอาดเครื่องนอน และกำจัดแมลงที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพของนักท่องเที่ยว

### การเลื่อนระดับคุณวุฒิวิชาชีพ (Qualification Pathways)

ผู้ที่ผ่านการประเมินและได้รับการรับรองคุณวุฒิวิชาชีพ อาชีพผู้ประกอบการที่พักท้องถิ่น ระดับ 2 ได้ต้องผ่านเกณฑ์การประเมิน ที่ครอบคลุมหน่วยสมรรถนะ ดังนี้ ระดับ 2 จำนวน 2 หน่วยสมรรถนะ รวม จำนวน 2 หน่วยสมรรถนะ

### หลักเกณฑ์การต่ออายุหนังสือรับรองมาตรฐานอาชีพ

N/A

### กลุ่มบุคคลในอาชีพ (Target Group)

อาชีพผู้ประกอบการที่พักท้องถิ่น บุคคลในกลุ่มอาชีพผู้ประกอบการที่พักท้องถิ่น ซึ่งมีหน้าที่ปฏิบัติงานในการบริหารจัดการงานและบริการที่พักในท้องถิ่น ได้แก่ ผู้ที่ให้บริการบ้านพักในหมู่บ้าน โฮมสเตย์ บังกะโล ที่ตั้งแคมป์หรือเต็นท์ ที่พักลอยน้ำ บ้านรับรอง โรงแรม เกสต์เฮาส์ รีสอร์ท เป็นต้น หมายเหตุ : ผู้ที่จะเข้ารับการประเมินต้องเป็นผู้ที่ให้บริการที่พักในสถานประกอบการที่พักที่ระบุไว้ข้างต้นหรือที่เกี่ยวข้องกับการบริการที่พักอาศัยให้กับนักท่องเที่ยว โดยสถานประกอบการที่พักเหล่านั้นต้องตั้งอยู่ในท้องถิ่น

### หน่วยสมรรถนะ (หน่วยสมรรถนะทั้งหมดของคุณวุฒิวิชาชีพนี้)

020101 ปฏิบัติตามขั้นตอนงานบริการในที่พักท้องถิ่น

020102 จัดการที่พักให้มีความสะอาดถูกสุขอนามัย

### 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	02	บริหารจัดการงานบริการที่พักท้องถิ่น	0201	บริหารจัดการงานบริการที่พักท้องถิ่น

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
0201	บริหารจัดการงานบริการที่พักท้องถิ่น	020101	ปฏิบัติตามขั้นตอนงานบริการในที่พักท้องถิ่น	020101.1	จัดให้บริการนักท่องเที่ยวก่อนการเข้าพัก
				020101.2	จัดให้การต้อนรับนักท่องเที่ยวและอำนวยความสะดวกนักท่องเที่ยวในระหว่างที่เข้าพักและส่งออกจากที่พัก
				020101.3	จัดให้ข้อมูลเกี่ยวกับท้องถิ่นที่นักท่องเที่ยวสนใจ
		020102	จัดการที่พักให้มีความสะอาดถูกสุขอนามัย	020102.1	จัดให้มีการรักษาความสะอาดความเป็นระเบียบภายในและบริเวณโดยรอบของที่พัก
				020102.2	ดูแลให้มีการทำความสะอาดเครื่องนอนในห้องพักและทำการเปลี่ยนทุกครั้งหลังจากการใช้งาน
				020102.3	ดูแลให้มีการกำจัดแมลงที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพอยู่เสมอ

คำอธิบาย

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

1. รหัสหน่วยสมรรถนะ 020101
2. ชื่อหน่วยสมรรถนะ ปฏิบัติตามขั้นตอนงานบริการในที่พักท้องถิ่น
3. ทบทวนครั้งที่ - / -
4. สร้างใหม่  ปรับปรุง

5. สำหรับชื่ออาชีพและรหัสอาชีพ (Occupational Classification)

อาชีพผู้ประกอบการที่พักท้องถิ่น

6. คำอธิบายหน่วยสมรรถนะ (Description of Unit of Competency)

หน่วยสมรรถนะนี้อธิบายถึง ความสามารถในการปฏิบัติงานตามขั้นตอนงานบริการในที่พักท้องถิ่นโดยการให้บริการนักท่องเที่ยวก่อนการเข้าพัก ได้แก่ การจองที่พัก การลงทะเบียนเข้าพัก การต้อนรับนักท่องเที่ยว ตลอดจนการอำนวยความสะดวกนักท่องเที่ยวในระหว่างที่เข้าพักและส่งออกจากที่บริการ ได้แก่การให้ข้อมูลเกี่ยวกับการท่องเที่ยว บุคคล ศิลปะ วัฒนธรรมของท้องถิ่น และแนะนำข้อมูลเกี่ยวกับแหล่งท่องเที่ยว อาหาร และผลิตภัณฑ์ของท้องถิ่นแก่นักท่องเที่ยว

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)

สาขาการจัดการการท่องเที่ยวในท้องถิ่น

9. ชื่ออาชีพและรหัสอาชีพอื่นที่หน่วยสมรรถนะนี้สามารถใช้ได้ (ถ้ามี)

ไม่ระบุ

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

ไม่ระบุ

11. สมรรถนะย่อยและเกณฑ์การปฏิบัติงาน (Elements and Performance Criteria)

สมรรถนะย่อย (Element)	เกณฑ์ในการปฏิบัติงาน (Performance Criteria)	วิธีการประเมิน (Assessment)
020101.1 จัดให้บริการนักท่องเที่ยวก่อนการเข้าพัก	1.1 จองที่พัก 1.2 ลงทะเบียนเข้าพัก 1.3 ระบบการชำระเงินที่เป็นระบบ 1.4 มีการเก็บประวัติผู้เข้าพัก	การสังเกตการปฏิบัติงาน
020101.2 จัดให้การต้อนรับนักท่องเที่ยวและอำนวยความสะดวกนักท่องเที่ยวในระหว่างที่เข้าพักและส่งออกจากที่พัก	2.1 ต้อนรับด้วยรอยยิ้ม แจ้งรายละเอียดบริการต่างๆให้นักท่องเที่ยวทราบ 2.2 นำนักท่องเที่ยวไปยังที่พัก	การสัมภาษณ์
020101.3 จัดให้ข้อมูลเกี่ยวกับท้องถิ่นที่นักท่องเที่ยวสนใจ	3.1 ข้อมูลเกี่ยวกับบุคคล ศิลปะ วัฒนธรรมของท้องถิ่น 3.2 แนะนำข้อมูลเกี่ยวกับแหล่งท่องเที่ยว อาหาร และผลิตภัณฑ์ของท้องถิ่น	การสัมภาษณ์

12. ความรู้และทักษะก่อนหน้าที่จำเป็น (Pre-requisite Skill & Knowledge)

ไม่ระบุ

13. ทักษะและความรู้ที่ต้องการ (Required Skills and Knowledge)

(ก) ความต้องการด้านทักษะ

1. ทักษะการใช้คอมพิวเตอร์ 2. ทักษะการสื่อสาร 3. ทักษะด้านภาษาและการใช้ศัพท์ของโรงแรม 4. ทักษะการบริการนักท่องเที่ยวก่อนการเข้าพัก 5. ทักษะการใช้ Software 6. ทักษะด้านภาษาอังกฤษ 7. ทักษะด้านบัญชีเบื้องต้น 8. ทักษะการใช้คอมพิวเตอร์ 9. ทักษะการอำนวยความสะดวกในระหว่างที่พักและส่งออกจากที่พัก 10. ทักษะในการแนะนำข้อมูลบุคคล ศิลปะ วัฒนธรรมท้องถิ่น แหล่งท่องเที่ยว อาหาร และผลิตภัณฑ์ท้องถิ่น

(ข) ความต้องการด้านความรู้

1. ความรู้เกี่ยวกับขั้นตอนงานบริการในที่พัก 2. ความรู้เกี่ยวกับแพลตฟอร์ม/แอปพลิเคชันที่ใช้จองที่พัก 3. ความรู้เกี่ยวกับการบันทึกข้อมูลลงทะเบียนที่พัก 4. ความรู้เกี่ยวกับโปรแกรม/บัญชีเบื้องต้น 5. ความรู้เกี่ยวกับกฎระเบียบราชการ การตรวจคนเข้าเมือง 6. ความรู้เกี่ยวกับการให้บริการด้วยใจ (Service Mind) 7. ความรู้เรื่องข้อมูลบุคคล ศิลปะ วัฒนธรรมท้องถิ่น แหล่งท่องเที่ยว อาหาร และผลิตภัณฑ์ท้องถิ่น 8. ความรู้ด้านภาษา

#### 14. หลักฐานที่ต้องการ (Evidence Guide)

(ก) หลักฐานการปฏิบัติงาน ( Performance Evidence ) 1. ผลการสอบปฏิบัติ 2. ผลการประเมินความพึงพอใจจากผู้ให้บริการ (ข) หลักฐานความรู้ (Knowledge Evidence) ผลการสัมภาษณ์ (ค) คำแนะนำในการประเมิน N/A (ง) วิธีการประเมิน 1. สอบสัมภาษณ์ 2. สอบปฏิบัติ

#### 15. ขอบเขต (Range Statement)

(ก) คำแนะนำ N/A (ข) คำอธิบายรายละเอียด ลงทะเบียนเข้าพัก อาจครอบคลุม • การบันทึกข้อมูลลงทะเบียนที่พัก • การแจ้งหน่วยงานราชการที่เกี่ยวข้องการเข้าพักของนักท่องเที่ยวที่อยู่ในเงื่อนไขตามที่กฎหมายกำหนด คุณสมบัติสำคัญที่ต้องการ : เป็นผู้มีความซื่อสัตย์ มีจิตมุ่งบริการ (Service Mind) และมีบุคลิกภาพที่ดี

#### 16. หน่วยสมรรถนะรวม (ถ้ามี)

ไม่ระบุ

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

ไม่ระบุ

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

กระบวนการและวิธีการประเมินให้ดูในคู่มือประเมิน

1. รหัสหน่วยสมรรถนะ 020102
2. ชื่อหน่วยสมรรถนะ จัดการที่พักให้มีความสะอาดถูกสุขอนามัย
3. ทบทวนครั้งที่ - / -
4. สร้างใหม่  ปรับปรุง

5. สำหรับชื่ออาชีพและรหัสอาชีพ (Occupational Classification)

อาชีพผู้ประกอบการที่พักท้องถิ่น

6. คำอธิบายหน่วยสมรรถนะ (Description of Unit of Competency)

หน่วยสมรรถนะนี้อธิบายถึง ความสามารถในการดูแลรักษาความสะอาดความเป็นระเบียบภายในและบริเวณโดยรอบของที่พัก ทำความสะอาดเครื่องนอน และกำจัดแมลงที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพอยู่เสมอ

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)

สาขาการจัดการการท่องเที่ยวในท้องถิ่น

9. ชื่ออาชีพและรหัสอาชีพอื่นที่หน่วยสมรรถนะนี้สามารถใช้ได้ (ถ้ามี)

ไม่ระบุ

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

ไม่ระบุ

11. สมรรถนะย่อยและเกณฑ์การปฏิบัติงาน (Elements and Performance Criteria)

สมรรถนะย่อย (Element)	เกณฑ์ในการปฏิบัติงาน (Performance Criteria)	วิธีการประเมิน (Assessment)
020102.1 จัดให้มีการรักษาความสะอาดความเป็นระเบียบภายในและบริเวณโดยรอบของที่พัก	1.1 รู้วิธีการทำให้บริเวณโดยรอบที่ที่พักปราศจากเศษขยะสิ่งสกปรก  1.2 รู้วิธีการทำให้ห้องนอน ห้องน้ำ มีความสะอาดปราศจากฝุ่น สิ่งสกปรก โยแมงมุม	ข้อสอบข้อเขียน
020102.2 ดูแลให้มีการทำความสะอาดเครื่องนอนในห้องพักและทำการเปลี่ยนทุกครั้งหลังจากการใช้งาน	2.1 มีผ้าปูที่นอนใหม่และสะอาดสำหรับนักท่องเที่ยว  2.2 เปลี่ยนเครื่องนอนทุกครั้งหลังจากการใช้งาน	ข้อสอบข้อเขียน การสาธิตการปฏิบัติงาน
020102.3 ดูแลให้มีการกำจัดแมลงที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพอยู่เสมอ	3.1 รู้วิธีการใช้ภูมิปัญญาท้องถิ่นในการกำจัดแมลงที่อาจเป็นอันตรายต่อสุขภาพ  3.2 มีความรู้ในการปฐมพยาบาลที่เกิดจากแมลงหรือสัตว์ที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ	ข้อสอบข้อเขียน

12. ความรู้และทักษะก่อนหน้าที่จำเป็น (Pre-requisite Skill & Knowledge)

ไม่ระบุ

13. ทักษะและความรู้ที่ต้องการ (Required Skills and Knowledge)

(ก) ความต้องการด้านทักษะ

1. ทักษะการดูแลเอาใจใส่เรื่องความสะอาดถูกสุขอนามัยภายในและบริเวณโดยรอบของที่พัก - บริเวณโดยรอบที่ที่พักปราศจากสิ่งสกปรก - ห้องนอน ห้องน้ำ มีความสะอาดปราศจากฝุ่น สิ่งสกปรก โยแมงมุม - การผลัดเปลี่ยนเครื่องนอนชุดใหม่หลังมีการใช้งานทุกครั้ง - ทำความสะอาด เช็ดถูให้ปราศจากฝุ่น กำจัดเรื้อดไรท์ที่หลบซ่อนอยู่ใต้พูก หัวเตียง ตะเข็บของเตียงนอน 2. ทักษะการติดต่อประสานงานหน่วยงานราชการที่เกี่ยวข้องในการเข้ามาฉีดพ่นยากำจัด และป้องกัน 3. ทักษะการปฐมพยาบาลเบื้องต้นเมื่อมีผู้ประสบปัญหาสุขภาพจากแมลงหรือสัตว์ที่เป็นอันตราย

(ข) ความต้องการด้านความรู้

1. ความรู้เกี่ยวกับวิธีการใช้อุปกรณ์ทำความสะอาด 2. ความรู้เกี่ยวกับสุขอนามัยที่ดีในที่พัก 3. ความรู้เกี่ยวกับการรักษาความสะอาด ความเป็นระเบียบภายในและบริเวณโดยรอบของที่พัก 4. ความรู้เกี่ยวกับการป้องกันและกำจัดแมลงที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ 5. ความรู้ในการกำจัดลูกน้ำ และแหล่งเพาะพันธุ์ของยุง และแมลงพาหะที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ 6. ความรู้เกี่ยวกับการปฐมพยาบาลเบื้องต้นผู้ที่ประสบปัญหาสุขภาพจากแมลงหรือสัตว์ที่เป็นอันตราย

14. หลักฐานที่ต้องการ (Evidence Guide)

หลักฐานที่ต้องการจะกำหนดข้อแนะนำเกี่ยวกับการประเมิน และควรที่จะใช้ประกอบร่วมกันกับเกณฑ์การปฏิบัติงาน (Performance Criteria) และ ทักษะและความรู้ที่ต้องการ (Required Skills and Knowledge) (ก) หลักฐานการปฏิบัติงาน (Performance Evidence) 1.

ใบรับรองหรือหลักฐานที่แสดงถึงความสามารถในการปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้อง 2. ผลการประเมินความพึงพอใจจากผู้ให้บริการ (ข) หลักฐานความรู้ (Knowledge Evidence)

1. ผลการสอบข้อเขียน 2. ผลการสอบสัมภาษณ์ (ค) คำแนะนำในการประเมิน การประเมินควรให้ความสำคัญกับบริบทเฉพาะของอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว การโรงแรม และ ภัตตาคาร (ง) วิธีการประเมิน 1. สอบข้อเขียน 2. สอบสัมภาษณ์

15. ขอบเขต (Range Statement)

(ก) คำแนะนำ N/A (ข) คำอธิบายรายละเอียด ดูแลให้มีกำจัดแมลงที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพอยู่เสมอ อาจครอบคลุม •

การใช้ภูมิปัญญาท้องถิ่นในการกำจัดแมลงที่อาจเป็นอันตรายต่อสุขภาพ • การปฐมพยาบาลที่เกิดจากแมลงหรือสัตว์ที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ

16. หน่วยสมรรถนะรวม (ถ้ามี)

ไม่ระบุ

17. อุตสาหกรรมร่วม/กลุ่มอาชีพร่วม (ถ้ามี)

ไม่ระบุ

18. รายละเอียดกระบวนการและวิธีการประเมิน (Assessment Description and Procedure)

กระบวนการและวิธีการประเมินให้ดูในคู่มือประเมิน