



มาตรฐานอาชีพและคุณวุฒิวิชาชีพ  
Occupational Standard and Professional Qualifications

สาขาวิชาชีพการท่องเที่ยว การโรงแรม ภัตตาคารและร้านอาหาร สาขางานโรงแรม  
อาชีพพนักงานบริการส่วนหน้าของโรงแรม (Front Office)

จัดทำโดย สถาบันคุณวุฒิวิชาชีพ (องค์การมหาชน)  
ร่วมกับ สภาอุตสาหกรรมท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย

#### 1. ชื่อมาตรฐานอาชีพ

สาขาวิชาชีพการท่องเที่ยว การโรงแรม ภัตตาคารและร้านอาหาร สาขางานโรงแรม อาชีพพนักงานบริการส่วนหน้าของโรงแรม (Front Office)

#### 2. ประวัติการปรับปรุงมาตรฐาน

ไม่มี (N/A)

#### 3. ทะเบียนอ้างอิง (Imprint)

ไม่มี (N/A)

#### 4. ข้อมูลเบื้องต้น

ในขณะที่ประเทศไทยกำลังเปลี่ยนแปลงก้าวเข้าสู่ประชาคมอาเซียน และกรอบทางการค้า แรงงานที่เปลี่ยนแปลง ทำให้เกิดความตื่นตัว การโยกย้ายแรงงาน และการกีดกันแรงงาน เริ่มเกิดขึ้นในหลายภาคส่วน ทำให้แรงงานไทยเกิดความเสียเปรียบ และไม่สามารถตอบสนองต่ออุปสงค์แรงงานได้อย่างชัดเจน จึงมีความจำเป็นอย่างเร่งด่วนที่จะต้องหันมาทบทวนกระบวนการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ของประเทศไทย

เดิมการพัฒนากำลังคน หรือทรัพยากรมนุษย์ ทำในหลายภาคส่วน โดยมีภาคการศึกษาเป็นแกนหลักสำคัญในการพัฒนา การจัดการศึกษาในยุคก่อนเน้นการส่งเสริมความงอกงามในพุทธิพิสัย (ความรู้) และการวัดผลสัมฤทธิ์ในมิติของความจำ และความเข้าใจเป็นเรื่องหลัก ซึ่งจะพบว่าในหลาย ๆ อาชีพ ความรู้ ความเข้าใจเป็นเพียงองค์ประกอบส่วนหนึ่ง แต่ความสามารถ ทักษะ และประสบการณ์เป็นองค์ประกอบสำคัญในคุณภาพของแรงงาน ในขณะที่ประเทศที่พัฒนาแล้วในหลาย ๆ ประเทศ ต่างมีแกนในการจัดการศึกษา แบบคู่ขนาน คือ การจัดการศึกษาสายวิชาการควบคู่กับการจัดการศึกษาสายอาชีพ เพื่อสร้างแรงงานที่มีคุณภาพทั้งเชิงทฤษฎีและเชิงปฏิบัติการ

นอกจากนี้การที่ประเทศไทยเน้นการวัดคุณภาพคน และโอกาสในการศึกษาต่อจากผู้ที่จบในภาคการศึกษาเป็นหลัก จึงเป็นเหตุทำให้โอกาสการเรียนรู้ของคนไทยอยู่ในกรอบที่จำกัด ผู้ที่ไม่มีโอกาสได้เรียนตามระบบยากที่จะสามารถกลับเข้าสู่ภาคการศึกษาตามระบบได้อีกครั้ง จากสาเหตุและปัญหาดังกล่าว จึงเป็นที่มาของการจัดทำ เครื่องมือวัดสมรรถนะของคนในสายอาชีพ ที่เรียกว่า มาตรฐานคุณวุฒิวิชาชีพ เพื่อใช้ในการกลั่นกรอง ยกระดับ พัฒนา แรงงานในสายอาชีพต่าง ๆ ให้มีมาตรฐาน สามารถพัฒนาต่อยอดทางการพัฒนาทุนมนุษย์ อีกทั้งได้รับสิทธิอันพึงมีตามศักยภาพของตน อนึ่งงานด้านการบริการของคนไทยเป็นที่ยอมรับและชื่นชมของคนทั้งในระดับประเทศ ภูมิภาค และนานาชาติว่า คนไทยมีจิตใจในการให้บริการที่ดี (Service Mind) ดังนั้น “มาตรฐานอาชีพ พนักงานบริการส่วนหน้าของโรงแรม (Front Office)” จึงเป็นอีกสาขาวิชาชีพที่มีความจำเป็นอย่างเร่งด่วนในการจัดทำมาตรฐานคุณวุฒิวิชาชีพ เพื่อส่งเสริมการมีงานทำทั้งในและต่างประเทศของคนในสายอาชีพนี้ ให้สามารถแข่งขันในประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนและระดับสากลได้อย่างมีประสิทธิภาพ

#### 5. ประวัติการปรับปรุงมาตรฐานในแต่ละครั้ง

ไม่มี (N/A)

#### 6. ครั้งที่

1 (ตัวอย่าง : 15 มิถุนายน 2556)

(รายละเอียดของชุดฝึกอบรมที่ได้รับการรับรองตามการปรับปรุงในแต่ละครั้ง แสดงในตารางข้างล่าง ข้อมูลครั้งล่าสุดจะแสดงอยู่ในบรรทัดบนสุด)

ครั้งที่ (อื่น ๆ) : (ตัวอย่าง : 15 มิถุนายน 2556)

ครั้งที่ประกาศก่อนหน้านี้ ไม่มี (N/A) วันที่ประกาศ ไม่มี (N/A)

ข้อสังเกต ไม่มี (N/A)

การเปลี่ยนแปลงที่สำคัญ ไม่มี (N/A)

#### 7. คุณวุฒิวิชาชีพที่ครอบคลุม (Professional Qualifications included)

สาขาวิชาชีพการท่องเที่ยว การโรงแรม ภัตตาคารและร้านอาหาร

สาขางานโรงแรม

อาชีพพนักงานบริการส่วนหน้าของโรงแรม ระดับ 2

#### 8. คุณวุฒิวิชาชีพที่เกี่ยวข้อง (Related Professional Qualifications)

ก. อาชีพ แม่บ้านในโรงแรม (Housekeeper) ข. อาชีพ พนักงานบริการอาหารและเครื่องดื่ม (Food and Beverage Service) ค. อาชีพ พ่อครัว (Chef) ง. อาชีพ พ่อครัวขนมปังอบ (Pastry Chef) จ. อาชีพ สำรองบัตรโดยสาร (Reservation and Ticketing) สำหรับกลุ่มสาขาตัวแทนธุรกิจนำเที่ยว (Travel Agencies) ฉ. อาชีพ ที่ปรึกษาการเดินทางท่องเที่ยว (Travel Consultants) สำหรับกลุ่มสาขาบริหารธุรกิจนำเที่ยว (Tour Operation)

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

| รหัสหน่วยสมรรถนะ | เนื้อหา                                                 |
|------------------|---------------------------------------------------------|
| 1.01.011         | ปฏิบัติงานธุรการ                                        |
| 1.02.121         | ดำเนินการสำรองห้องพักผ่านระบบคอมพิวเตอร์                |
| 1.02.122         | ต้อนรับและให้บริการด้านที่พัก                           |
| 1.02.123         | จัดเก็บรักษาข้อมูลทางการเงินของลูกค้า                   |
| 1.02.124         | ดำเนินงานเกี่ยวกับบัญชีธุรกรรมทางการเงิน ณ จุดขาย       |
| 1.02.127         | ปฏิบัติหน้าที่ใช้ระบบโทรศัพท์ตู้สาขาอัตโนมัติพีเอเอ็กซ์ |
| 1.02.128         | รับและโอนโทรศัพท์สายเข้า                                |
| 1.02.129         | อำนวยความสะดวกโทรศัพท์สายออก                            |
| 1.02.131         | ให้ข้อมูลด้านโทรศัพท์ระหว่างประเทศ                      |
| 1.02.164         | รับสำรองห้องพักและดำเนินการขั้นตอนการสำรองห้องพัก       |
| 1.04.146         | บริการอำนวยความสะดวกในการจัดเก็บสิ่งของมีค่า            |
| 1.05.072         | สร้างและรักษาความสัมพันธ์ทางธุรกิจ                      |
| 1.06.076         | จัดทำเอกสาร รายงาน และใบงานโดยคอมพิวเตอร์               |
| 1.07.221         | รักษาความปลอดภัยระบบการเงินและบัญชี                     |

## 10. ระดับคุณวุฒิ

### 10.1 สาขาวิชาชีพการท่องเที่ยว การโรงแรม ภัตตาคารและร้านอาหาร สาขางานโรงแรม อาชีพพนักงานบริการส่วนหน้าของโรงแรม ระดับ 2

#### คุณลักษณะของผลการเรียนรู้ (Characteristics of Outcomes)

เป็นบุคคลที่มีทักษะฝีมือในการปฏิบัติงานที่ถูกกำหนดไว้แล้ว สามารถแก้ปัญหาพื้นฐานที่พบเป็นประจำ โดยประยุกต์ใช้ทฤษฎี เครื่องมือและข้อมูลพื้นฐานภายใต้การควบคุมแนะแนวของผู้บังคับบัญชา

#### การเลื่อนระดับคุณวุฒิวิชาชีพ (Qualification Pathways)

- มีอายุตั้งแต่ 22 ปีขึ้นไป หรือ
- มีประสบการณ์ทำงานไม่น้อยกว่า 3 ปี หลังจากได้รับการรับรอง ระดับ 1 หรือ
- มีประสบการณ์การทำงานในระดับคุณวุฒิวิชาชีพที่ขอรับการประเมินไม่ต่ำกว่า 3 ปี หรือ
- ผ่านการฝึกงานในระดับคุณวุฒิวิชาชีพที่ขอรับการประเมินไม่ต่ำกว่า 3 เดือน
- ไม่เป็นโรคที่กฎหมายกำหนดว่าสุขภาพไม่สมบูรณ์เป็นอุปสรรคในการทำงาน 5 โรค ดังนี้คือ โรคเรื้อน, วัณโรคระยะอันตราย, ดิยาเสฟติดให้โทษอย่างร้ายแรง, โรคเท้าช้างในระยะที่ปรากฏอาการ เป็นที่รังเกียจแก่สังคม และโรคพิษสุราเรื้อรัง (อ้างอิงจากแหล่งข้อมูล <http://www.doctor.or.th/article/detail/5368> สืบค้นเมื่อวันที่ 22 กันยายน 2557)

#### หลักเกณฑ์การต่ออายุหนังสือรับรองมาตรฐานอาชีพ

N/A

#### กลุ่มบุคคลในอาชีพ (Target Group)

พนักงานบริการส่วนหน้าของโรงแรม  
หมายเหตุ : (ข้อเสนอแนะเฉพาะสำหรับคุณวุฒิวิชาชีพนี้) ไม่มี (N/A)

- หน่วยสมรรถนะ (หน่วยสมรรถนะทั้งหมดของคุณวุฒิวิชาชีพนี้)**
- 1.01.011 ปฏิบัติงานธุรการ
  - 1.02.121 ดำเนินการสำรองห้องพักผ่านระบบคอมพิวเตอร์
  - 1.02.122 ต้อนรับและให้บริการด้านที่พัก
  - 1.02.123 จัดเก็บรักษาข้อมูลทางการเงินของลูกค้า
  - 1.02.124 ดำเนินงานเกี่ยวกับบัญชีธุรกรรมทางการเงิน ณ จุดขาย
  - 1.02.127 ปฏิบัติหน้าที่ใช้ระบบโทรศัพท์ตู้สาขาอัตโนมัติพีเอแบ็กซ์
  - 1.02.128 รับและโอนโทรศัพท์สายเข้า
  - 1.02.129 อำนวยความสะดวกโทรศัพท์สายออก
  - 1.02.131 ให้ข้อมูลด้านโทรศัพท์ระหว่างประเทศ
  - 1.02.164 รับสำรองห้องพักและดำเนินการขั้นตอนการสำรองห้องพัก
  - 1.04.146 บริการอำนวยความสะดวกในการจัดเก็บสิ่งของมีค่า
  - 1.05.072 สร้างและรักษาความสัมพันธ์ทางธุรกิจ
  - 1.06.076 จัดทำเอกสาร รายงาน และใบงานโดยคอมพิวเตอร์
  - 1.07.221 รักษาความปลอดภัยระบบการเงินและบัญชี

**ตารางแผนผังแสดงหน้าที่**

**1. ตารางแสดงหน้าที่ 1**

ประกาศใช้ ณ 22/04/2564

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

| ความมุ่งหมายหลัก<br>Key Purpose                                                                                                                                                                  | บทบาทหลัก<br>Key Roles |                                                                           | หน้าที่หลัก<br>Key Function |                                             |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------|---------------------------------------------------------------------------|-----------------------------|---------------------------------------------|
|                                                                                                                                                                                                  | รหัส                   | คำอธิบาย                                                                  | รหัส                        | คำอธิบาย                                    |
| พัฒนาศักยภาพบุคลากรในสาขาวิชาชีพการท่องเที่ยวและการโรงแรม<br>อาชีพพนักงานบริการส่วนหน้าของโรงแรม (Front Office)<br>ให้มีมาตรฐานสามารถแข่งขันและเป็นที่ยอมรับในประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนและระดับสากล | 1                      | ปฏิบัติหน้าที่ในแผนกบริการส่วนหน้าของโรงแรม (Front Office)ตามมาตรฐานอาชีพ | 1.01                        | ปฏิบัติงานในสมรรถนะรวมหลัก                  |
|                                                                                                                                                                                                  |                        |                                                                           | 1.02                        | ปฏิบัติงานต้อนรับส่วนหน้า                   |
|                                                                                                                                                                                                  |                        |                                                                           | 1.04                        | รักษาความปลอดภัย                            |
|                                                                                                                                                                                                  |                        |                                                                           | 1.05                        | บริการลูกค้า ปฏิบัติงานด้านการขายและการตลาด |
|                                                                                                                                                                                                  |                        |                                                                           | 1.06                        | บริหารงานทั่วไป                             |
|                                                                                                                                                                                                  |                        |                                                                           | 1.07                        | บริหารการเงิน                               |
|                                                                                                                                                                                                  |                        |                                                                           |                             |                                             |

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<br>Key Function |                            | หน่วยสมรรถนะ<br>Unit of Competence |                                                   | หน่วยสมรรถนะย่อย<br>Element of Competence |                                                        |
|-----------------------------|----------------------------|------------------------------------|---------------------------------------------------|-------------------------------------------|--------------------------------------------------------|
| รหัส                        | คำอธิบาย                   | รหัส                               | คำอธิบาย                                          | รหัส                                      | คำอธิบาย                                               |
| 1.01                        | ปฏิบัติงานในสมรรถนะรวมหลัก | 1.01.011                           | ปฏิบัติงานธุรการ                                  | 1.01.0<br>11.1                            | จัดการเอกสาร                                           |
|                             |                            |                                    |                                                   | 1.01.01<br>1.2                            | ร่างเอกสาร                                             |
|                             |                            |                                    |                                                   | 1.01.01<br>1.3                            | ดูแลระบบเอกสาร                                         |
| 1.02                        | ปฏิบัติงานต้อนรับส่วนหน้า  | 1.02.121                           | ดำเนินการสำรองห้องพักผ่านระบบคอมพิวเตอร์          | 1.02.1<br>21.1                            | ระบุคุณลักษณะของระบบการสำรองห้องพักผ่านระบบคอมพิวเตอร์ |
|                             |                            |                                    |                                                   | 1.02.12<br>1.2                            | ใช้งานระบบการสำรองห้องพักผ่านระบบคอมพิวเตอร์           |
|                             |                            |                                    |                                                   | 1.02.12<br>1.3                            | ดำเนินการสื่อสารการสำรองห้องพักผ่านระบบคอมพิวเตอร์     |
|                             |                            | 1.02.122                           | ต้อนรับและให้บริการด้านที่พัก                     | 1.02.1<br>22.1                            | จัดเตรียมพื้นที่ต้อนรับ                                |
|                             |                            |                                    |                                                   | 1.02.12<br>2.2                            | ดำเนินการในการเช็คอิน                                  |
|                             |                            |                                    |                                                   | 1.02.12<br>2.3                            | ดำเนินการระหว่างทางเข้าพัก                             |
|                             |                            |                                    |                                                   | 1.02.12<br>2.4                            | ดำเนินการในการเช็คเอาท์                                |
|                             |                            |                                    |                                                   | 1.02.12<br>2.5                            | จัดเตรียมบันทึกและรายงาน                               |
|                             |                            | 1.02.123                           | จัดเก็บรักษาข้อมูลทางการเงินของลูกค้า             | 1.02.1<br>23.1                            | ตรวจสอบบริบทของบันทึกทางการเงินของลูกค้า               |
|                             |                            |                                    |                                                   | 1.02.12<br>3.2                            | สร้างบันทึกทางการเงินของลูกค้า                         |
|                             |                            |                                    |                                                   | 1.02.12<br>3.3                            | รักษบันทึกทางการเงินของลูกค้า                          |
|                             |                            |                                    |                                                   | 1.02.12<br>3.4                            | ทำบันทึกทางการเงินของลูกค้าให้เสร็จสมบูรณ์             |
|                             |                            | 1.02.124                           | ดำเนินงานเกี่ยวกับบัญชีธุรกรรมทางการเงิน ณ จุดขาย | 1.02.1<br>24.1                            | จัดเตรียมพื้นที่ ณ จุดขาย (POS)                        |
|                             |                            |                                    |                                                   | 1.02.12<br>4.2                            | รับและจ่ายเงินในระหว่างรอบการขาย                       |
|                             |                            |                                    |                                                   | 1.02.12<br>4.3                            | กระทบบยอดรายการทางการเงินเมื่อปิดการขาย                |

| หน้าที่หลัก<br>Key Function |                           | หน่วยสมรรถนะ<br>Unit of Competence |                                                          | หน่วยสมรรถนะย่อย<br>Element of Competence |                                                                      |
|-----------------------------|---------------------------|------------------------------------|----------------------------------------------------------|-------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------|
| รหัส                        | คำอธิบาย                  | รหัส                               | คำอธิบาย                                                 | รหัส                                      | คำอธิบาย                                                             |
| 1.02                        | ปฏิบัติงานต้อนรับส่วนหน้า | 1.02.127                           | ปฏิบัติหน้าที่ใช้ระบบโทรศัพท์ตู้สาขาอัตโนมัติพีเอบีเอกซ์ | 1.02.1<br>27.1                            | ระบุลักษณะหรือรูปแบบของระบบโทรศัพท์ตู้สาขาอัตโนมัติพีเอบีเอกซ์       |
|                             |                           |                                    |                                                          | 1.02.12<br>7.2                            | แสดงให้เห็นรูปแบบการใช้งานของระบบโทรศัพท์ตู้สาขาอัตโนมัติพีเอบีเอกซ์ |
|                             |                           |                                    |                                                          | 1.02.12<br>7.3                            | ทำการติดต่อทางโทรศัพท์                                               |
|                             |                           | 1.02.128                           | รับและโอนโทรศัพท์สายเข้า                                 | 1.02.1<br>28.1                            | ระบุองค์ประกอบและสิ่งอำนวยความสะดวกของระบบโทรศัพท์ที่ใช้ในโรงแรม     |
|                             |                           |                                    |                                                          | 1.02.12<br>8.2                            | แสดงให้เห็นถึงทักษะในการสื่อสารทางโทรศัพท์ที่เหมาะสม                 |
|                             |                           |                                    |                                                          | 1.02.12<br>8.3                            | รับสายเรียกเข้า                                                      |
|                             |                           |                                    |                                                          | 1.02.12<br>8.4                            | โอนสายเรียกเข้า                                                      |
|                             |                           | 1.02.129                           | อำนวยความสะดวกโทรศัพท์สายออก                             | 1.02.1<br>29.1                            | ระบุองค์ประกอบและสิ่งอำนวยความสะดวกของระบบโทรศัพท์ที่ใช้ในโรงแรม     |
|                             |                           |                                    |                                                          | 1.02.12<br>9.2                            | แสดงให้เห็นถึงทักษะในการสื่อสารทางโทรศัพท์ที่เหมาะสม                 |
|                             |                           |                                    |                                                          | 1.02.12<br>9.3                            | โทรออกในนามขององค์กร                                                 |
|                             |                           |                                    |                                                          | 1.02.12<br>9.4                            | โทรออกในนามของลูกค้า                                                 |
|                             |                           | 1.02.131                           | ให้ข้อมูลด้านโทรศัพท์ระหว่างประเทศ                       | 1.02.1<br>31.1                            | จัดเตรียมความพร้อมในการให้บริการโทรศัพท์สายตรงระหว่างประเทศ (IDD)    |
|                             |                           |                                    |                                                          | 1.02.13<br>1.2                            | ให้ข้อมูลการบริการโทรศัพท์สายตรงระหว่างประเทศ (IDD) กับลูกค้า        |
|                             |                           | 1.02.164                           | รับสำรองห้องพักและดำเนินการขั้นตอนการสำรองห้องพัก        | 1.02.1<br>64.1                            | อธิบายถึงองค์ประกอบของระบบการสำรองห้องพัก                            |
|                             |                           |                                    |                                                          | 1.02.16<br>4.2                            | ตอบสนองต่อความต้องการการสำรองห้องพัก                                 |
|                             |                           |                                    |                                                          | 1.02.16<br>4.3                            | กรอกข้อมูลลงในระบบการสำรองห้องพัก                                    |
|                             |                           |                                    |                                                          | 1.02.16<br>4.4                            | ดูแลรักษาข้อมูลการสำรองห้องพัก                                       |
|                             |                           |                                    |                                                          | 1.02.16<br>4.5                            | สื่อสารรายละเอียดการสำรองห้องพักไปยังแผนกต่างๆ                       |
| 1.04                        | รักษาความปลอดภัย          | 1.04.146                           | บริการอำนวยความสะดวกในการจัดเก็บสิ่งของมีค่า             | 1.04.1<br>46.1                            | จัดเตรียมการดำเนินการให้ความคุ้มครองขนส่งและจัดเก็บสิ่งของมีค่า      |

| หน้าที่หลัก<br>Key Function |                                                | หน่วยสมรรถนะ<br>Unit of Competence |                                              | หน่วยสมรรถนะย่อย<br>Element of Competence |                                                                                              |
|-----------------------------|------------------------------------------------|------------------------------------|----------------------------------------------|-------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------|
| รหัส                        | คำอธิบาย                                       | รหัส                               | คำอธิบาย                                     | รหัส                                      | คำอธิบาย                                                                                     |
| 1.04                        | รักษาความปลอดภัย                               | 1.04.146                           | บริการอำนวยความสะดวกในการจัดเก็บสิ่งของมีค่า | 1.04.1                                    | ดำเนินการให้ความคุ้มครองหรือคุ้มกันขณะขนย้ายของมีค่า                                         |
|                             |                                                |                                    |                                              | 1.04.14                                   | ขนส่งสิ่งของมีค่า                                                                            |
|                             |                                                |                                    |                                              | 1.04.14                                   | จัดเก็บสิ่งของมีค่า                                                                          |
| 1.05                        | บริการลูกค้า<br>ปฏิบัติงานด้านการขายและการตลาด | 1.05.072                           | สร้างและรักษาความสัมพันธ์ทางธุรกิจ           | 1.05.0                                    | ริเริ่มและดำเนินการสร้างความสัมพันธ์ทางธุรกิจ                                                |
|                             |                                                |                                    |                                              | 72.1                                      |                                                                                              |
|                             |                                                |                                    |                                              | 1.05.07                                   | ดำเนินการเจรจาต่อรอง                                                                         |
|                             |                                                |                                    |                                              | 2.2                                       |                                                                                              |
| 1.06                        | บริหารงานทั่วไป                                | 1.06.076                           | จัดทำเอกสาร รายงาน และใบงานโดยคอมพิวเตอร์    | 1.05.07                                   | ทำข้อตกลงทางธุรกิจอย่างเป็นทางการ                                                            |
|                             |                                                |                                    |                                              | 2.3                                       |                                                                                              |
|                             |                                                |                                    |                                              | 1.05.07                                   | ส่งเสริมและรักษาความสัมพันธ์ทางธุรกิจ                                                        |
|                             |                                                |                                    |                                              | 2.4                                       |                                                                                              |
| 1.07                        | บริหารการเงิน                                  | 1.07.221                           | รักษาความปลอดภัยระบบการเงินและบัญชี          | 1.06.0                                    | กำหนดการนำเสนอและรูปแบบของเอกสาร                                                             |
|                             |                                                |                                    |                                              | 76.1                                      |                                                                                              |
|                             |                                                |                                    |                                              | 1.06.07                                   | จัดทำเอกสาร                                                                                  |
| 1.07                        | บริหารการเงิน                                  | 1.07.221                           | รักษาความปลอดภัยระบบการเงินและบัญชี          | 6.2                                       |                                                                                              |
|                             |                                                |                                    |                                              | 1.06.07                                   | พิมพ์และนำเสนอเอกสาร                                                                         |
|                             |                                                |                                    |                                              | 6.3                                       |                                                                                              |
|                             |                                                |                                    |                                              | 1.07.2                                    | ตรวจสอบยอดบัญชีแยกประเภททั่วไป                                                               |
|                             |                                                |                                    |                                              | 21.1                                      |                                                                                              |
| 1.07                        | บริหารการเงิน                                  | 1.07.221                           | รักษาความปลอดภัยระบบการเงินและบัญชี          | 1.07.22                                   | ตรวจสอบยอดบัญชีแยกประเภททั่วไปกับระบบที่เกี่ยวข้อง                                           |
|                             |                                                |                                    |                                              | 1.2                                       |                                                                                              |
|                             |                                                |                                    |                                              | 1.07.22                                   | สำรองข้อมูล                                                                                  |
|                             |                                                |                                    |                                              | 1.3                                       |                                                                                              |
|                             |                                                |                                    |                                              | 1.07.22                                   | ติดตามตรวจสอบดูแลความสุจริตในการทำหน้าที่ที่เกี่ยวข้องกับระบบทางบัญชีการเงิน                 |
| 1.07                        | บริหารการเงิน                                  | 1.07.221                           | รักษาความปลอดภัยระบบการเงินและบัญชี          | 1.4                                       |                                                                                              |
|                             |                                                |                                    |                                              | 1.07.22                                   | ปรับปรุงระบบให้สอดคล้องกับความต้องการในการบริหารจัดการและเป็นไปตามข้อกำหนดกฎระเบียบขององค์กร |
| 1.07                        | บริหารการเงิน                                  | 1.07.221                           | รักษาความปลอดภัยระบบการเงินและบัญชี          | 1.5                                       |                                                                                              |
|                             |                                                |                                    |                                              | 1.07.22                                   |                                                                                              |

#### คำอธิบาย

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

1. รหัสหน่วยสมรรถนะ 1.01.011
2. ชื่อหน่วยสมรรถนะ ปฏิบัติงานธุรการ
3. ทบทวนครั้งที่ - / -
4. สร้างใหม่ ☒ ปรับปรุง ☐

5. สำหรับชื่ออาชีพและรหัสอาชีพ (Occupational Classification)

พนักงานบริการส่วนหน้าในโรงแรม - 4222 (ISCO-88 : TH) หรือ 4224 (ISCO-08 : TH)

6. คำอธิบายหน่วยสมรรถนะ (Description of Unit of Competency)

หน่วยสมรรถนะนี้เป็นหน่วยที่เกี่ยวกับความรู้และทักษะที่จำเป็นในการปฏิบัติงานธุรการ ซึ่งเกี่ยวกับการจัดการเอกสาร การร่างจดหมาย และการดูแลระบบเอกสาร

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)

กลุ่มสาขาวิชาชีพการท่องเที่ยว การโรงแรม และภัตตาคาร

9. ชื่ออาชีพและรหัสอาชีพอื่นที่หน่วยสมรรถนะนี้สามารถใช้ได้ (ถ้ามี)

แม่บ้านในโรงแรม - 5121 (ISCO-88 : TH) หรือ 5151 (ISCO-08 : TH)  
 พอคั่ว - 5122 (ISCO-88 : TH) หรือ 3434 (ISCO-08 : TH)  
 พอคั่วขนมปังอบ - 7412 (ISCO-88 : TH)  
 พนักงานบริการอาหารและเครื่องดื่ม - 5123 (ISCO-88 : TH) หรือ 5131 (ISCO-08 : TH)

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

N/A

11. สมรรถนะย่อยและเกณฑ์การปฏิบัติงาน (Elements and Performance Criteria)

| สมรรถนะย่อย (Element)     | เกณฑ์ในการปฏิบัติงาน (Performance Criteria)                                                                                                                                                                                    | วิธีการประเมิน (Assessment)                                                                                             |
|---------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1.01.011.1 จัดการเอกสาร   | 1.1 จัดทำเอกสารด้วยอุปกรณ์สำนักงานที่เหมาะสมตามขั้นตอนขององค์กรและภายในระยะเวลาที่กำหนด<br>1.2 ระบุและแก้ไข และ/หรือ รายงานความผิดปกติทันทีตามกระบวนการขององค์กร<br>1.3 เลือกใช้อุปกรณ์สำนักงานในการจัดทำเอกสารได้อย่างเหมาะสม | แฟ้มสะสมผลงาน<br>การสัมภาษณ์<br>การสังเกตการณ์ ณ สถานที่ปฏิบัติงาน<br>การสาธิตการปฏิบัติงาน<br>การประเมินด้วยบุคคลที่ 3 |
| 1.01.011.2 ร่างเอกสาร     | 2.1 เขียนข้อความด้วยภาษาที่ถูกต้องชัดเจน<br>2.2 ตรวจสอบว่าข้อความไม่มีความผิดพลาดด้านคำสะกดผิดคำเชื่อมประโยค หรือผิดพลาดไวยากรณ์                                                                                               | แฟ้มสะสมผลงาน<br>การสัมภาษณ์<br>การสังเกตการณ์ ณ สถานที่ปฏิบัติงาน<br>การสาธิตการปฏิบัติงาน<br>การประเมินด้วยบุคคลที่ 3 |
| 1.01.011.3 ดูแลระบบเอกสาร | 3.1 จัดเก็บเอกสารตามระเบียบองค์กร<br>3.2 แก้ไขหรือปรับปรุงระบบบันทึกตามระเบียบองค์กร                                                                                                                                           | แฟ้มสะสมผลงาน<br>การสัมภาษณ์<br>การสังเกตการณ์ ณ สถานที่ปฏิบัติงาน<br>การประเมินด้วยบุคคลที่ 3<br>การสาธิตการปฏิบัติงาน |

12. ความรู้และทักษะก่อนหน้าที่จำเป็น (Pre-requisite Skill & Knowledge)



N/A

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

(ก) ความต้องการด้านทักษะ

- ความสามารถในการร่างจดหมายเอกสาร การดำเนินการด้านเอกสาร และการรักษาระบบเอกสาร

(ข) ความต้องการด้านความรู้

- ความรู้ด้านนโยบายและวิธีการขององค์กร เกี่ยวกับการดำเนินการด้านเอกสาร
- ความรู้ด้านนโยบายและวิธีการขององค์กร เกี่ยวกับการใช้ระบบจัดเก็บเอกสาร

### 14. หลักฐานที่ต้องการ (Evidence Guide)

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

(ก) หลักฐานการปฏิบัติงาน (Performance Evidence)

- แฟ้มสะสมผลงาน
- ผลการสัมภาษณ์
- ผลการสังเกตการณ์ ณ หน่วยงานจริง
- ผลการสาธิตการปฏิบัติงาน
- ผลการประเมินด้วยบุคคลที่ 3

(ข) หลักฐานความรู้ (Knowledge Evidence)

- ผลการสัมภาษณ์
- ผลการประเมินด้วยบุคคลที่ 3

(ค) คำแนะนำในการประเมิน

การประเมินควรให้ความสำคัญกับบริบทเฉพาะของอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว โรงแรม และภัตตาคาร

(ง) วิธีการประเมิน

- แฟ้มสะสมผลงาน
- การสัมภาษณ์
- การสังเกตการณ์ ณ หน่วยงานจริง
- การสาธิตการปฏิบัติงาน
- การประเมินด้วยบุคคลที่ 3

### 15. ขอบเขต (Range Statement)

ขอบเขตอธิบายถึงขอบเขตของการปฏิบัติงาน และสภาพแวดล้อมอื่น ๆ หรือสถานการณ์อื่น ๆ ที่มีผลกระทบต่อการทำงาน รวมถึงเครื่องมือ อุปกรณ์ เทคโนโลยี ทรัพยากรที่ใช้ หรือข้อกำหนดอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง

(ก) คำแนะนำ

ไม่มี

(ข) คำอธิบายรายละเอียด

เอกสาร อาจครอบคลุมถึง

- เอกสารที่ติดต่อทางไปรษณีย์ เช่น เอกสารที่ส่ง เอกสารที่ได้รับ จดหมายจากลูกค้าหรือผู้เดินสาร)
- แฟ้มข้อมูล เช่น บันทึกข้อมูลลูกค้า จดหมาย บันทึกทางการเงิน ใบเสร็จ ใบรายการสินค้า ใบสั่งซื้อสินค้า
- เอกสารทางธุรกิจ เช่น จดหมาย โทรสาร บันทึกข้อความ และรายงาน
- รายการอาหาร

ขั้นตอนขององค์กรในการจัดทำเอกสาร อาจเกี่ยวข้องกับ

- การรวมแฟ้ม
- การเย็บเล่ม
- การถ่ายเอกสาร
- การส่งพัสดุ
- การส่งจดหมายอิเล็กทรอนิกส์
- การเก็บเอกสาร

อุปกรณ์สำนักงาน อาจครอบคลุม

- เครื่องถ่ายเอกสาร
- เครื่องโทรสาร
- เครื่องพิมพ์เอกสาร
- เครื่องสแกน

16. หน่วยสมรรถนะรวม (ถ้ามี)

N/A

17. วัสดุอุปกรณ์รวม/กลุ่มอาชีพรวม (ถ้ามี)

N/A

18. รายละเอียดกระบวนการและวิธีการประเมิน (Assessment Description and Procedure)

กระบวนการและวิธีการประเมินให้ดูในคู่มือการประเมิน

1. รหัสหน่วยสมรรถนะ1.02.121
2. ชื่อหน่วยสมรรถนะดำเนินการสำรองห้องพักผ่านระบบคอมพิวเตอร์
3. ทบทวนครั้งที่- / -
4. สร้างใหม่☒ปรับปรุง☐

5. สำหรับชื่ออาชีพและรหัสอาชีพ (Occupational Classification)  
พนักงานบริการส่วนหน้าในโรงแรม - 4222 (ISCO-88 : TH) หรือ 4224 (ISCO-08 : TH)

6. คำอธิบายหน่วยสมรรถนะ (Description of Unit of Competency)  
หน่วยสมรรถนะนี้เป็นหน่วยที่เกี่ยวกับความรู้และทักษะที่จำเป็นในการดำเนินการสำรองห้องพักผ่านระบบคอมพิวเตอร์ ซึ่งเกี่ยวข้องกับการระบุคุณลักษณะของระบบการสำรองห้องพักผ่านระบบคอมพิวเตอร์ การใช้งานระบบการสำรองห้องพักผ่านระบบคอมพิวเตอร์ และการดำเนินการสื่อสารการสำรองห้องพักผ่านระบบคอมพิวเตอร์

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)  
กลุ่มสาขาวิชาชีพการท่องเที่ยว การโรงแรม และภัตตาคาร

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)                                                                                                                                    |
|----------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1.02.121.1<br>ระบุคุณลักษณะของระบบการสำรองห้องพักผ่านระบบคอมพิวเตอร์ | 1.1<br>อธิบายถึงประโยชน์และอุปสรรคในการใช้ระบบการสำรองห้องพักด้วยระบบคอมพิวเตอร์<br>1.2<br>ระบุธุรกิจที่สามารถใช้ระบบการจองผ่านระบบคอมพิวเตอร์<br>1.3อธิบายขอบเขตของระบบการสำรองห้องพักผ่านระบบคอมพิวเตอร์<br>1.4อธิบายฟังก์ชันที่สามารถดำเนินการในระบบการสำรองห้องพักผ่านระบบคอมพิวเตอร์<br>1.5<br>เข้าใจการแสดงผลบนหน้าจอของระบบการสำรองห้องพักผ่านระบบคอมพิวเตอร์ | ข้อสอบข้อเขียน<br>แฟ้มสะสมผลงาน<br>การสัมภาษณ์<br>การสังเกตการณ์ ณ สถานที่ปฏิบัติงาน<br>การสาธิตการปฏิบัติงาน<br>การประเมินด้วยบุคคลที่ 3<br>การจำลองสถานการณ์ |

| สมรรถนะย่อย (Element)                                            | เกณฑ์ในการปฏิบัติงาน (Performance Criteria)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | วิธีการประเมิน (Assessment)                                                                                                                                    |
|------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1.02.121.2<br>ใช้งานระบบการสำรองห้องพักผ่านระบบคอมพิวเตอร์       | 2.1 เข้าสู่ระบบการสำรองห้องพักผ่านระบบคอมพิวเตอร์<br>2.2 สืบค้นข้อมูลที่อยู่ในระบบการสำรองห้องพักผ่านระบบคอมพิวเตอร์<br>2.3 ตรวจสอบข้อมูลการสำรองห้องพักผ่านระบบคอมพิวเตอร์<br>2.4 รับสำรองห้องพักผ่านระบบคอมพิวเตอร์<br>2.5 เรียกดูข้อมูลการสำรองห้องพักในระบบคอมพิวเตอร์<br>2.6 ปรับปรุงแก้ไขข้อมูลการสำรองห้องพักในระบบคอมพิวเตอร์<br>2.7<br>ส่งพิมพ์รายละเอียดการสำรองห้องพักผ่านระบบคอมพิวเตอร์ | ข้อสอบข้อเขียน<br>แฟ้มสะสมผลงาน<br>การสัมภาษณ์<br>การสังเกตการณ์ ณ สถานที่ปฏิบัติงาน<br>การสาธิตการปฏิบัติงาน<br>การประเมินด้วยบุคคลที่ 3<br>การจำลองสถานการณ์ |
| 1.02.121.3<br>ดำเนินการสื่อสารการสำรองห้องพักผ่านระบบคอมพิวเตอร์ | 3.1 ส่งพิมพ์รายงานจากระบบการสำรองห้องพักผ่านระบบคอมพิวเตอร์<br>3.2 ดำเนินการสื่อสารภายในโดยใช้ระบบการสำรองห้องพักผ่านระบบคอมพิวเตอร์<br>3.3<br>ให้ข้อมูลและตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้าโดยใช้ระบบการสำรองห้องพักผ่านระบบคอมพิวเตอร์<br>3.4 ทำการสื่อสารกับลูกค้า                                                                                                                                   | ข้อสอบข้อเขียน<br>แฟ้มสะสมผลงาน<br>การสัมภาษณ์<br>การสังเกตการณ์ ณ สถานที่ปฏิบัติงาน<br>การสาธิตการปฏิบัติงาน<br>การประเมินด้วยบุคคลที่ 3<br>การจำลองสถานการณ์ |

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

N/A

## 13. ทักษะและความรู้ที่ต้องการ (Required Skills and Knowledge)

(ก) ความต้องการด้านทักษะ

- ทักษะการติดต่อกับลูกค้า
- ทักษะในการมีปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคล
- ทักษะการเจรจาต่อรอง
- ทักษะการใช้โทรศัพท์

(ข) ความต้องการด้านความรู้

- ความรู้เกี่ยวกับนโยบายขององค์กรและวิธีการปฏิบัติงานในการสำรองห้องพัก
- ความรู้เกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ สินค้าและบริการที่จะทำการขาย
- ความรู้เกี่ยวกับระบบปฏิบัติการและการแก้ไขปัญหา
- ความรู้เกี่ยวกับการรักษาความปลอดภัยของข้อมูลในการเข้าสู่ระบบและการออกจากระบบรวมถึงความต้องการที่จะต้องเปลี่ยนรหัสผ่านเป็นประจำ
- ความรู้เกี่ยวกับการใช้รหัสต่าง ๆ ขององค์กรในการทำงานเพื่อเพิ่มความเร็วและประสิทธิภาพในการทำงาน รวมถึงความรู้ในการถอดรหัสหรือตีความรหัสดังกล่าว
- ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับระบบข้อมูลในส่วนที่จำเป็นต้องกรอกข้อมูล

## 14. หลักฐานที่ต้องการ (Evidence Guide)

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

(ก) หลักฐานการปฏิบัติงาน (Performance Evidence)

- แฟ้มสะสมผลงาน
- ผลการสัมภาษณ์
- ผลการสังเกตการณ์ ณ หน่วยงานจริง
- ผลการสาธิตการปฏิบัติงาน
- ผลการประเมินด้วยบุคคลที่ 3
- ผลการจำลองสถานการณ์และบทบาทสมมติ

(ข) หลักฐานความรู้ (Knowledge Evidence)

- ผลการสอบข้อเขียน
- ผลการสัมภาษณ์
- ผลการประเมินด้วยบุคคลที่ 3

(ค) คำแนะนำในการประเมิน

การประเมินควรให้ความสำคัญกับบริบทเฉพาะของอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว การโรงแรม และภัตตาคาร

(ง) วิธีการประเมิน

- ข้อสอบข้อเขียน
- แฟ้มสะสมผลงาน
- การสัมภาษณ์
- การสังเกตการณ์ ณ หน่วยงานจริง
- การสาธิตการปฏิบัติงาน
- การประเมินด้วยบุคคลที่ 3
- การจำลองสถานการณ์และบทบาทสมมติ

#### 15. ขอบเขต (Range Statement)

ขอบเขตอธิบายถึงขอบเขตของการปฏิบัติงาน และสภาพแวดล้อมอื่น ๆ หรือสถานการณ์อื่น ๆ ที่มีผลกระทบต่อการทำงาน รวมถึงเครื่องมือ อุปกรณ์ เทคโนโลยี ทรัพยากรที่ใช้ หรือข้อกำหนดอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง

(ก) คำแนะนำ

ไม่มี

(ข) คำอธิบายรายละเอียด

ประโยชน์และอุปสรรคในการใช้ระบบการจองห้องพักด้วยคอมพิวเตอร์ อาจรวมถึง

- ประโยชน์ ได้แก่
  - การประมวลผลที่เร็วขึ้นของการทำการจองห้องพักและใบเสนอราคา
  - มีศูนย์กลางในการเก็บข้อมูล ซึ่งทำให้ง่ายต่อการเข้าสู่ระบบโดยการเชื่อมโยงผ่านทางหน้าจอ รวมถึงการเรียกดูข้อมูลลูกค้าได้โดยง่าย
  - การทำงานร่วมกับเว็บหรือระบบการจองห้องพักออนไลน์
  - ช่วยให้สามารถใช้งานได้หลากหลายรูปแบบและหลายเว็บไซต์
  - รักษาความเป็นส่วนตัวและความลับ โดยใช้รหัสผ่านตามที่ผู้ประกอบการกำหนดเท่านั้น
  - อนุญาตให้มีการเชื่อมต่อจำกัดได้ล่วงหน้า เช่น วันที่ เวลา จำนวนห้องพักสูงสุด จำนวนการจองห้องพักสูงสุดที่จะได้รับจากระบบ

- อุปสรรค ได้แก่
- ค่าใช้จ่ายของสถานประกอบการเมื่อเริ่มกิจการ
- การฝึกอบรมพนักงาน
- ความแปรปรวนของระบบ หรือระบบทำงานผิดปกติ รวมถึงความจำเป็นต้องมีระบบสำรอง ระบบการบำรุงรักษาและการปรับปรุงระบบ
- ความแตกต่างระหว่างจำนวนการจองห้องพักแบบแมนนวลและแบบผ่านระบบคอมพิวเตอร์
- เจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานจะให้ความสนใจมุ่งเน้นไปที่หน้าจอกว่าลูกค้า

ธุรกิจที่สามารถใช้ระบบการจองผ่านระบบคอมพิวเตอร์ อาจรวมถึง

- บริษัททัวร์
- โรงแรม
- ศูนย์ข้อมูล
- สายการบิน
- บริษัท รถโค้ช รถบัส
- บริษัท เช่ารถ
- ผู้ให้บริการความบันเทิง เช่น โรงภาพยนตร์

ขอบเขตของระบบการสำรองห้องพักผ่านระบบคอมพิวเตอร์ อาจจะเกี่ยวข้องกับ

- การเข้าถึงอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวทั่วโลก
- ไข้เฉพาะภายในสถานที่ให้บริการของแต่ละบุคคล
- ผู้ให้บริการจะประมวลผลการร้องขอจากลูกค้า สำหรับการเดินทาง ที่พักและบริการอื่น ๆ
- การจองสำหรับลูกค้าในประเทศและระหว่างประเทศ

ฟังก์ชันที่สามารถดำเนินการในระบบการสำรองห้องพักผ่านระบบคอมพิวเตอร์ อาจรวมถึง

- การแก้ไขข้อมูลที่มีอยู่
- การจองห้องพักรวมแบบกลุ่มบุคคล หรือองค์กร
- การทำการสำรองห้องพัก แก้ไขเพิ่มเติมรายการ การขยายจำนวนวันที่เข้าพัก หรือการเปลี่ยนวันที่เข้าพัก การเปลี่ยนแปลงเที่ยวบิน การเปลี่ยนหมายเลขห้องพัก
- การระบุ ห้องว่าง ณ ปัจจุบัน
- การบันทึกรายละเอียดของลูกค้า

- การบันทึกคำขอพิเศษ
- การสร้างรายงานภายในและการบริหาร
- การสร้างประวัติของลูกค้า
- การสร้างรายชื่อผู้รับจดหมายหรือข้อความ
- การสร้างข้อมูลการตลาด
- การจัดทำบัญชี

การแสดงผลบนหน้าจอของระบบการสำรองห้องพักผ่านระบบคอมพิวเตอร์ ซึ่งเกี่ยวกับ

- เมนูหัวข้อใหญ่และเมนูย่อย
- การระบุข้อมูลข่าวสาร
- เมนูแบบเลื่อนลง
- ระบุสาขาที่ตนเองประจำการ
- ระบุสาขาทางเลือก
- การระบุข้อมูลที่จำเป็น
- การระบุข้อมูลข่าวสาร
- โดยใช้เมนูแถบเครื่องมือและการใช้แป้นพิมพ์ในการเข้าถึงข้อมูลและเมนู
- ความแตกต่างระหว่างระดับของการอนุญาตในการเข้าถึงข้อมูล
- การสร้างและใช้รหัสผ่าน และรหัสประจำตัวของผู้ใช้ เพื่ออนุญาตการเข้าถึงข้อมูล

เข้าสู่ระบบการสำรองห้องพักผ่านระบบคอมพิวเตอร์ อาจรวมถึง

- การเริ่มต้นการทำงานของระบบ
- การใส่รหัสผู้ใช้และรหัสผ่าน
- การสร้างความมั่นใจในการรักษาความปลอดภัยของข้อมูลและข้อมูลความเป็นส่วนตัว

สืบค้นข้อมูลที่อยู่ในระบบการสำรองห้องพัก อาจรวมถึง

- การใส่รหัสผ่านในการเข้าสู่ระบบ
- การตีความและยืนยันการทำรายการที่ปรากฏขึ้นบนหน้าจอ เช่น 'ใช่', 'ไม่มี', 'ตกลง', 'ดำเนินการต่อ?', 'สมัคร', 'ปรับปรุง', 'แก้ไข' และ 'พิมพ์'
- การตีความและการประยุกต์ใช้ด้วยอยู่บนหน้าจอ

- การใช้เครื่องมือนำทาง เช่น ปุ่มและแท็บ
- การใช้รูปแบบวันที่ที่ถูกต้องในระบบ
- การปฏิบัติตามข้อกำหนดหรือรูปแบบที่กำหนดในระบบ
- การกรอกข้อมูลที่จำเป็น
- อธิบายข้อมูลและการเชื่อมโยงเมนูต่าง ๆ ขอบแต่ละหน้าจอการทำงาน

การตรวจสอบข้อมูลการสำรองห้องพักผ่านระบบคอมพิวเตอร์ อาจรวมถึง

- การเข้าถึงข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการจองที่มีอยู่ ซึ่งอาจรวมถึง สถานะห้องพัก
- การยืนยันการจองห้องพัก รวมทั้งจำนวนของผู้เข้าพัก วันที่และเวลา
- หมายเหตุอื่น ๆ เช่น ข้อจำกัด ความต้องการพิเศษของลูกค้า เป็นต้น

การรับสำรองห้องพัก เกี่ยวข้องกับ

- การจองห้องพักสำหรับลูกค้าใหม่
- การจองห้องพักสำหรับลูกค้าที่มีอยู่
- การปฏิเสธการจองห้องพัก หรือการลดจำนวนการจองห้องพัก
- การแนะนำวิธีการชำระเงินให้ลูกค้า
- รายละเอียดการจอง
- รายละเอียดของลูกค้า
- การยืนยันรายละเอียดการจอง
- การบันทึกการจองห้องพัก
- การพิมพ์ใบจอง

การเรียกดูข้อมูลการสำรองห้องพัก รวมถึง:

- การเรียกดูข้อมูลการจองห้องพัก ตามวันที่ ตามชื่อลูกค้า หรือตามประเภทของห้องพัก

การปรับปรุงแก้ไขข้อมูลการสำรองห้องพัก ซึ่งขึ้นอยู่กับเงื่อนไขที่บังคับใช้ในการจองห้องพัก แต่อาจรวมถึง

- การยกเลิกการจองห้องพัก
- การเปลี่ยนวันที่ที่จะเข้าพัก
- การเปลี่ยนแปลงจำนวนคืน



- การเปลี่ยนแปลงจำนวนคน
- การเพิ่มเด็ก
- การเพิ่มความต้องการพิเศษ
- การเปลี่ยนแปลงอัตราราคา
- การแยกการสำรองห้องพักออกเป็น 2 รายการ
- การจ่ายเงินล่วงหน้า
- การเปลี่ยนแปลงรายละเอียดการเดินทาง
- การเปลี่ยนชื่อลูกค้า

รายงาน อาจเกี่ยวข้องกับ

- รายงานการดำเนินงานของพนักงานแต่ละคน
- รายงานค่านายหน้า/ค่าคอมมิชชั่น
- รายงานส่วนแบ่งทางการตลาด
- รายงานการให้บริการจองห้องพักตามประเภทของห้องพัก
- รายงานสรุปการทำธุรกรรมทางการเงิน
- รายงานสรุปประจำสัปดาห์และรายงานสรุปประจำวัน
- รายงานทางการเงิน เช่น การชำระเงินเต็มจำนวน การชำระเงินบางส่วน การชำระเงินล่วงหน้า
- การประมาณการในอนาคต

การสื่อสารภายใน อาจเกี่ยวข้องกับ

- การให้ข้อมูลและสถิติที่มีการเชื่อมโยงกับระบบ
- การให้ข้อมูลการเปลี่ยนแปลงในระบบเพื่อให้หน่วยงานอื่น ๆ ภายในองค์กรวางแผนสำหรับการเปลี่ยน
- ความถูกต้องและความเป็นปัจจุบันของข้อมูล

การให้ข้อมูลและการตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้า อาจเกี่ยวข้องกับ

- การให้ข้อมูลยืนยันการจองห้องพัก
- การตอบสนองเกี่ยวกับการเสนอราคาผ่านทางออนไลน์
- การตอบคำถามทางโทรศัพท์หรือการตอบคำถามต่อหน้าลูกค้าเกี่ยวกับข้อมูลการจองที่มีอยู่ในระบบ

16. หน่วยสมรรถนะรวม (ถ้ามี)

N/A

17. อุตสาหกรรมร่วม/กลุ่มอาชีพร่วม (ถ้ามี)

N/A

18. รายละเอียดกระบวนการและวิธีการประเมิน (Assessment Description and Procedure)

กระบวนการและวิธีการประเมินให้ดูในคู่มือการประเมิน

1. รหัสหน่วยสมรรถนะ1.02.122
2. ชื่อหน่วยสมรรถนะต้อนรับและให้บริการด้านที่พัก
3. ทบทวนครั้งที่- / -
4. สร้างใหม่☒ปรับปรุง☐

5. สำหรับชื่ออาชีพและรหัสอาชีพ (Occupational Classification)  
พนักงานบริการส่วนหน้าในโรงแรม - 4222 (ISCO-88 : TH) หรือ 4224 (ISCO-08 : TH)

6. คำอธิบายหน่วยสมรรถนะ (Description of Unit of Competency)  
หน่วยสมรรถนะนี้เป็นหน่วยที่เกี่ยวกับความรู้และทักษะที่จำเป็นในการต้อนรับและให้บริการด้านที่พัก ซึ่งเกี่ยวข้องกับการจัดเตรียมพื้นที่ต้อนรับ การดำเนินการในการเช็คอิน การดำเนินการระหว่างการเข้าพัก การดำเนินการในการเช็คเอาท์ และการจัดเตรียมบันทึกและรายงาน

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)  
กลุ่มสาขาวิชาชีพการท่องเที่ยว การโรงแรม และภัตตาคาร

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) |
|------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------|
| 1.02.122.1 จัดเตรียมพื้นที่ต้อนรับ | 1.1 จัดเตรียมพื้นที่ต้อนรับ<br>1.2 ตรวจสอบความพร้อมของเครื่องมือและโปรแกรมต่าง ๆ ก่อนเริ่มใช้งาน<br>1.3 ตรวจสอบการคาดการณ์ความเคลื่อนไหวของผู้เข้าพักในแต่ละวัน เช่น จะมีลูกค้ามาเช็คอินกี่ห้อง/จะมีลูกค้าเช็คเอาท์กี่ห้อง<br>1.4 จัดสรรห้องพักให้สอดคล้องกับความต้องการพิเศษของลูกค้าตามความเป็นไปได้<br>1.5 ติดตามการจองห้องพักและการเข้าเช็คอินที่ไม่แน่นอน<br>1.6 รวบรวมรายชื่อลูกค้าที่จะเข้าพัก<br>1.7 แจกจ่ายรายชื่อลูกค้าที่จะเข้าพักให้แก่แผนกที่เกี่ยวข้อง<br>1.8 แจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องให้รับทราบถึงความต้องการพิเศษของลูกค้าหรือลูกค้าวีไอพี |                             |

| สมรรถนะย่อย (Element)                 | เกณฑ์ในการปฏิบัติงาน (Performance Criteria)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | วิธีการประเมิน (Assessment) |
|---------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------|
| 1.02.122.2 ดำเนินการในการเช็คอิน      | 2.1 ให้การต้อนรับลูกค้าที่เข้ามาเช็คอิน<br>2.2 ตรวจสอบรายชื่อของลูกค้าว่ามีการสำรองห้องพักและยืนยันการสำรองห้องพักไว้หรือไม่พร้อมทั้งอธิบายรายละเอียดการสำรองห้องพัก<br>2.3 ตรวจสอบว่าลูกค้าได้ทำการสำรองห้องพักล่วงหน้าหรือไม่พร้อมกับการตรวจสอบว่ามีห้องพักพร้อมให้บริการหรือไม่<br>2.4 ปฏิเสธลูกค้าด้วยเหตุผลและความเหมาะสม<br>2.5 ดำเนินการตามขั้นตอนการลงทะเบียนเข้าพักให้เรียบร้อย<br>2.6 มอบกุญแจห้องพักและเอกสารต่าง ๆ ตามความจำเป็น<br>2.7 ติดตามบัญชีค่าใช้จ่ายต่าง ๆ ของลูกค้าภายในโรงแรม<br>2.8 อธิบายรายละเอียดของห้องพักและการบริการต่าง ๆ ให้กับลูกค้า<br>2.9 จัดให้บริการยกกระเป๋า<br>2.10 จัดให้มีหรือดำเนินการมาตรฐานการปฏิบัติงานในสถานการณ์ที่มีปัญหา<br>2.11 ติดตามตรวจสอบลูกค้าที่เข้าพักและดำเนินการตามความเหมาะสม |                             |
| 1.02.122.3 ดำเนินการระหว่างการเข้าพัก | 3.1 ดำเนินการเปลี่ยนห้องพัก/ย้ายห้องเมื่อลูกค้าร้องขอ<br>3.2 ดำเนินการขยายวันเข้าพัก (ขอพักต่อ)<br>3.3 ดำเนินการเปลี่ยนแปลงจำนวนผู้เข้าพัก<br>3.4 ดำเนินการเปลี่ยนแปลงราคาห้องพัก<br>3.5 ดำเนินการยกระดับประเภทของห้องพัก<br>3.6 ดำเนินการต่อความต้องการพิเศษของลูกค้า<br>3.7 ดำเนินการเกี่ยวกับการคิดค่าใช้จ่ายของลูกค้า<br>3.8 ตอบคำถามของลูกค้า                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |                             |
| 1.02.122.4 ดำเนินการในการเช็คเอาท์    | 4.1 เตรียมบัญชีลูกหนี้ของลูกค้า<br>4.2 เตรียมและตรวจสอบรายชื่อลูกค้าที่จะเช็คเอาท์<br>4.3 แจ้งยอดค่าใช้จ่ายต่อลูกค้า<br>4.4 ดำเนินการชำระเงิน การคืนเงินและออกใบเสร็จรับเงิน<br>4.5 ดำเนินการเช็คเอาท์แบบด่วน<br>4.6 ดำเนินการเช็คเอาท์ของลูกค้าที่เข้าพักแบบเป็นกลุ่ม<br>4.7 แจกจ่ายรายชื่อการสิ้นสุดการเข้าพักของลูกค้าตามคำร้องขอ<br>4.8 ให้ความช่วยเหลือแก่ลูกค้าที่เช็คเอาท์ตามคำร้องขอ                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |                             |
| 1.02.122.5 จัดเตรียมบันทึกและรายงาน   | 5.1 จัดทำและปรับปรุงข้อมูลของการให้บริการส่วนหน้า<br>5.2 จัดทำรายงานต่าง ๆ ตามความต้องการภายในโรงแรม<br>5.3 อำนวยความสะดวกในการตรวจสอบบัญชีธุรกรรมในช่วงกลางคืน                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |                             |

12. ความรู้และทักษะก่อนหน้าที่จำเป็น (Pre-requisite Skill & Knowledge)

N/A

13. ทักษะและความรู้ที่ต้องการ (Required Skills and Knowledge)

(ก) ความต้องการด้านทักษะ

ทักษะในการจัดการกับลูกค้าที่มีปัญหา รวมถึงการจัดการในสถานการณ์ความขัดแย้ง

(ข) ความต้องการด้านความรู้

- ความรู้เกี่ยวกับนโยบายขององค์กรและมาตรฐานในการปฏิบัติงานด้านการสำรองห้องพัก การให้บริการลูกค้า การจัดการกับเงินสด การคืนเงิน การจ่ายเงินล่วงหน้า การยกเลิกการจองห้องพัก เป็นต้น
- ความรู้เกี่ยวกับหลักการในการใช้ระบบการจองห้องพักของแผนกบริการส่วนหน้าทั้งแบบแมนนวลหรือแบบผ่านระบบคอมพิวเตอร์
- ความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับเอกสารและไฟล์งานทั้งหมด ทั้งในรูปแบบเอกสารหรืออิเล็กทรอนิกส์ ที่ใช้ในการปฏิบัติงานต้อนรับส่วนหน้า
- ความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับรายการที่ถูกบันทึกไว้ทั้งหมด รวมทั้งรายงานต่าง ๆ ที่จะต้องมีดำเนินการสร้าง ปรับปรุงแก้ไข หรือทำการแจกจ่ายให้กับส่วนที่เกี่ยวข้อง
- ความรู้เกี่ยวกับผลิตภัณฑ์และบริการทั้งหมดในองค์กร
- ความรู้ท้องถิ่น
- ความเข้าใจในการทำบัญชีของฝ่ายปฏิบัติงานต้อนรับส่วนหน้า
- ความเข้าใจถึงความสัมพันธ์ การประสานงานกับแผนกต่าง ๆ กับแผนกปฏิบัติงานต้อนรับส่วนหน้า
- ความเข้าใจถึงความสัมพันธ์ระหว่างภาคอุตสาหกรรมอื่น ๆ กับแผนกปฏิบัติงานต้อนรับส่วนหน้า

#### 14. หลักฐานที่ต้องการ (Evidence Guide)

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

(ก) หลักฐานการปฏิบัติงาน (Performance Evidence)

- แฟ้มสะสมผลงาน
- ผลการสัมภาษณ์
- ผลการสังเกตการณ์ ณ หน่วยงานจริง
- ผลการสาธิตการปฏิบัติงาน
- ผลการประเมินด้วยบุคคลที่ 3
- ผลการจำลองสถานการณ์และบทบาทสมมติ

(ข) หลักฐานความรู้ (Knowledge Evidence)

- ผลการสัมภาษณ์
- ผลการประเมินด้วยบุคคลที่ 3

(ค) คำแนะนำในการประเมิน

การประเมินควรให้ความสำคัญกับบริบทเฉพาะของอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว การโรงแรม และภัตตาคาร

(ง) วิธีการประเมิน

- แฟ้มสะสมผลงาน
- การสัมภาษณ์
- การสังเกตการณ์ ณ หน่วยงานจริง
- การสาธิตการปฏิบัติงาน
- การประเมินด้วยบุคคลที่ 3
- การจำลองสถานการณ์ และบทบาทสมมติ

#### 15. ขอบเขต (Range Statement)

ขอบเขตอธิบายถึงขอบเขตของการปฏิบัติงาน และสภาพแวดล้อมอื่น ๆ หรือสถานการณ์อื่น ๆ ที่มีผลกระทบต่อการทำงาน รวมถึงเครื่องมือ อุปกรณ์ เทคโนโลยี ทรัพยากรที่ใช้ หรือข้อกำหนดอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง

(ก) คำแนะนำ

ไม่มี

(ข) คำอธิบายรายละเอียด

การจัดเตรียมพื้นที่ต้อนรับ อาจรวมถึง

- การทำความสะอาดและเตรียมพร้อมในส่วนของพื้นที่ต้อนรับ
- ความพร้อมในการอำนวยความสะดวกและการให้บริการ
- การตรวจสอบความพร้อมและอุปกรณ์ที่จำเป็นทั้งหมดว่ามีเพียงพอต่อการปฏิบัติหน้าที่หรือไม่

การตรวจสอบความพร้อมของเครื่องมือและโปรแกรมต่าง ๆ ก่อนเริ่มใช้งาน รวมถึง

- การตรวจสอบระบบและการทำงานของอุปกรณ์ทั้งหมดก่อนการดำเนินงาน
- การจัดให้มีกำหนดการซ่อมแซม การดูแลบำรุงรักษา ตามความจำเป็น

การตรวจสอบการคาดการณ์ความเคลื่อนไหวของผู้เข้าพักในแต่ละวัน อาจจะเกี่ยวข้องกับ

- การพิจารณาปริมาณของการจอง
- การพิจารณาปริมาณของห้องพัก
- การพิจารณาปริมาณของแขกที่จะเช็คอินก่อนกำหนด
- การพิจารณาของปริมาณของลูกค้าที่จะเข้าพักแบบกลุ่มบุคคล
- การพิจารณาปริมาณและเหตุผลของการเช็คอินล่าช้า

การจัดสรรห้องพักให้สอดคล้องกับความต้องการพิเศษของลูกค้าตามความเป็นไปได้ ควรจะรวมถึง

- การเริ่มจัดเตรียมห้องพักให้ลูกค้าทั้งที่จองในนามบุคคลและกลุ่มบุคคลก่อน
- การตั้งค่านโยบายของผู้เข้าพักเพื่อให้สอดคล้องกับการจัดสรรห้องพัก
- การตรวจสอบราคาห้องพักเพื่อให้สอดคล้องกับอัตราค่าห้องพัก และการร้องขอพิเศษ
- การเตรียมกุญแจห้องพักสำหรับลูกค้าที่จะเข้าพักในนามกลุ่มบุคคล
- การตรวจสอบสถานะห้องพักเพื่อให้สอดคล้องกับจำนวนการจอง และเตรียมการลงทะเบียนสำหรับลูกค้าล่วงหน้า

ติดตามการจองห้องพักและการเช็คอินที่ไม่แน่นอน เกี่ยวข้องกับ

- ตรวจสอบกับแผนกรับสำรองห้องพัก
- ติดต่อแขกผู้ที่จะเข้าพักทางโทรศัพท์
- ตรวจสอบสถานะห้องพักว่าสอดคล้องกับการจอง และเตรียมการลงทะเบียนล่วงหน้า
- แนะนำให้แขกผู้เข้าพักรับทราบเกี่ยวกับนโยบายการยกเลิกการจอง

รายชื่อลูกค้าที่จะเข้าพัก อาจรวมถึง

- รายชื่อการเข้าพักแบบรายบุคคล

- รายชื่อการเข้าพักแบบกลุ่มบุคคล
- การพิจารณารายชื่อลูกค้าวีไอพี และผู้เข้าพักฟรี
- การประสานงานกับแผนกต่าง ๆ เช่น แผนกทำความสะอาด แผนกบริหารและการจัดการ แผนกช่างบำรุงรักษา แผนกซักรีด แผนกอาหารและเครื่องดื่ม

การแจกจ่ายรายชื่อลูกค้าที่จะเข้าพักให้แก่แผนกที่เกี่ยวข้อง อาจรวมถึง

- แผนกทำความสะอาด
- พนักงานอาคันตุกะสัมพันธ์
- พนักงานยกกระเป๋า
- แผนกรักษาความปลอดภัย
- แผนกอาหารและเครื่องดื่ม
- แผนกซักรีด
- ห้องครัว

การตรวจสอบรายชื่อของลูกค้าว่ามีการสำรองห้องพักและยืนยันการสำรองห้องพักไว้หรือไม่พร้อมทั้งอธิบายรายละเอียดการสำรองห้องพัก อาจเกี่ยวข้องกับ

- การตรวจสอบบัตรประจำตัวของผู้เข้าพัก
- การยืนยันระยะของวัน เวลาในการเข้าพัก/เช็คเอาท์
- การยืนยันอัตราค่าห้องพัก
- การอธิบายเกี่ยวกับสิ่งอำนวยความสะดวก บัตรกำนัล และรายการฟรี ที่ระบุมาพร้อมกับการจองห้องพัก
- การยืนยันเงินมัดจำที่ได้รับ
- การระบุประเภทของห้องพักและจำนวนห้องพักตามเอกสารการจอง

การปฏิเสธลูกค้าด้วยเหตุผลและความเหมาะสม อาจเกี่ยวข้องกับ

- ผู้เข้าพักที่ได้รับการขึ้นบัญชีดำ ลูกค้าที่เคยปฏิเสธการจ่ายหรือลูกค้าหนีการจ่าย
- ผู้เข้าพักที่เป็นบุคคลชั่วเล้าเมายารุนแรง หรือมีนิสัยชอบหาเรื่องทะเลาะวิวาท
- ผู้เข้าพักที่มีชื่อเสียงในทางลบและประวัติที่ไม่ดี
- ผู้เข้าพักที่ไม่มีความสามารถพอที่จะจ่ายค่าห้องพักล่วงหน้า
- ผู้เข้าพักที่ไม่มีสัมภาระติดตัว
- ห้องพักไม่สามารถใช้งานได้ หรือห้องพักเต็ม

การลงทะเบียนเข้าพัก อาจรวมถึง

- การตรวจสอบหลักฐานยืนยันประจำตัวของผู้เข้าพัก
- การบันทึกรายละเอียดที่จำเป็นของผู้เข้าพักลงในบัตรลงทะเบียนผู้เข้าพัก
- การยืนยันจากผู้เข้าพักว่ารายละเอียดการลงทะเบียนถูกต้อง
- การลงลายมือชื่อของผู้เข้าพัก

การมอบกุญแจห้องพักและเอกสารต่าง ๆ อาจเกี่ยวข้องกับ

- การอธิบายการใช้คีย์การ์ด หรือกุญแจห้องพัก
- การอธิบายสิทธิและข้อจำกัด

ติดตามบัญชีค่าใช้จ่ายต่าง ๆ ของลูกค้าภายในโรงแรม อาจเกี่ยวข้องกับ

- ใบเสร็จรับเงินและการออกใบเสร็จรับเงินมัดจำล่วงหน้า
- การรับเงินมัดจำและการชำระเงินค่าห้องพัก
- การใช้ส่วนลดของผู้เข้าพักที่ได้รับสิทธิ
- กระบวนการขั้นตอนของการชำระด้วยบัตรเครดิต/เดบิต การตรวจสอบรับสำเนาบัตรเครดิต/เดบิตจากลูกค้า

การอธิบายรายละเอียดของห้องพักและบริการต่าง ๆ ให้กับลูกค้า อาจรวมถึง

- การส่งเสริมการขายผลิตภัณฑ์และบริการในโรงแรม
- การจองสำหรับร้านอาหาร
- การจัดบริการรูมเซอร์วิส
- การแนะนำสิ่งอำนวยความสะดวก และการรักษาความปลอดภัยต่าง ๆ
- การประสานงานกับเจ้าหน้าที่และพนักงาน
- การใช้ทักษะการขายที่มีประสิทธิภาพ

การจัดให้มีหรือดำเนินการมาตรฐาน การปฏิบัติงานในสถานการณ์ที่มีปัญหา อาจเกี่ยวข้องกับ

- การจองเกินจำนวนห้องพักที่มีอยู่
- ห้องพักรังไม่พร้อม
- ลูกค้าเมารุนแรงหรือขี้เหล้าเมายา ส่งเสียงดังโวยวาย
- ลูกค้าที่ถูกขึ้นบัญชีดำ



- การอ้างตัวว่าเป็นผู้เชี่ยวชาญ แต่ไม่มีหลักฐานในการเข้าพัก
- การจัดการกับคนที่ไม่พึงประสงค์ออกจากแผนกต้อนรับ และบริเวณล็อบบี้

การติดตามตรวจสอบลูกค้าที่เข้าพักและดำเนินการตามความเหมาะสม อาจรวมถึง

- การตรวจสอบผู้เข้าพักตามการจอง
- การตรวจสอบประเภทการจอง ว่าการจองนั้นมีการยืนยันการเข้าพัก หรือไม่มีการยืนยันการเข้าพัก มีประกันหรือไม่ประกัน
- การระบุและพยายามติดต่อไปยังลูกค้าที่คาดว่าจะไม่เข้ามาพัก
- การติดต่อลูกค้าที่อยู่ในรายชื่อของการสำรองห้องพัก แต่รอการยืนยันจากโรงแรม
- การแจ้งสถานะห้องว่างบนกระดาน เพื่อเป็นแนวทางและง่ายต่อระบบการขาย

การดำเนินการระหว่างการเข้าพัก อาจเกี่ยวข้องกับ

- การปรับปรุงเอกสารอิเล็กทรอนิกส์และเอกสารกระดาษที่ใช้
- การคำนวณค่าใช้จ่ายและบัญชีของผู้เข้าพัก
- การลงบัญชีในส่วนของลูกค้าที่ได้รับบัตรกำนัล ขั้นตอนการโพสต์ไปยังบัญชีของผู้เข้าพัก
- ประมวลผลการเบิกจ่าย
- ประสานงานกับเจ้าหน้าที่และหน่วยงานอื่น ๆ เพื่อช่วยเหลือลูกค้าในการขนย้ายกระเป๋าเดินทางหรือการร้องขอใด ๆ ของลูกค้า
- การอำนวยความสะดวกตามที่ลูกค้าร้องขอ รวมทั้งการใช้ประโยชน์จากทรัพยากรภายในและทรัพยากรภายนอกที่มีอยู่
- การโพสต์ค่าใช้จ่ายทั้งหมดที่เกิดขึ้นในโรงแรมไปยังบัญชีของผู้เข้าพัก
- การแนะนำสิ่งอำนวยความสะดวกให้ผู้เข้าพัก การแนะนำสถานที่ท่องเที่ยวท้องถิ่นและอำนวยความสะดวกในการจอง หากลูกค้าร้องขอ
- การส่งข้อความและจดหมายอิเล็กทรอนิกส์แก่ผู้เข้าพัก
- การรักษาความลับและความเป็นส่วนตัวของผู้เข้าพัก

การเตรียมบัญชีของผู้เข้าพัก อาจเกี่ยวข้องกับ

- การโพสต์ค่าใช้จ่าย
- การประสานงานกับผู้ตรวจสอบบัญชีธุรกรรมภาคกลางคืน
- การเตรียมความพร้อมของเอกสารค่าใช้จ่าย
- การตรวจสอบความถูกต้องของบัญชี

ตรวจสอบรายชื่อลูกค้าเช็คเอาท์ อาจเกี่ยวข้องกับ

- การพักต่อหรือการขายการเข้าพักออกไป
- การระบุการเช็คเอาท์แบบกลุ่มบุคคล
- การเน้นความต้องการพิเศษที่มีการระบุความต้องการในวันเดินทางออก เช่น การขนย้ายกระเป๋า และการจัดเก็บ หรือการส่งต่อ

การแจ้งยอดค่าใช้จ่ายต่อลูกค้า อาจเกี่ยวข้องกับ

- การอธิบายค่าใช้จ่าย อธิบายรหัสและตัวย่อ
- การโพสต์ค่านิมนต์ หรือค่าใช้จ่ายอื่น ๆ
- การนำเสนอหลักฐานที่แสดงให้เห็นถึงค่าใช้จ่าย
- การเจรจาต่อรองเพื่อลดค่าใช้จ่าย

การดำเนินการชำระเงิน อาจเกี่ยวข้องกับ

- รูปแบบการจ่ายเงินของลูกค้าที่นำเสนอต่อแคชเชียร์
- การชำระเงินในรูปแบบที่ได้รับการยอมรับ
- การรับกุญแจห้องพักคืน
- การประมวลผลการทำธุรกรรมแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศ รวมถึงการชำระเงินตราเวลเลอร์ เช็ค
- ปัญหาข้อพิพาทในการบริหารจัดการ
- การเปลี่ยนแปลงรายการบางรายการ
- การกล่าวขอบคุณและอำลาลูกค้า
- การให้ลูกค้ากรอกข้อเสนอแนะในการเข้าพัก

การดำเนินการเช็คเอาท์แบบด่วน อาจเกี่ยวข้องกับ

- การอธิบายค่าใช้จ่ายที่เกิดขึ้น
- รูปแบบของการชำระเงินแบบด่วน
- การชำระเงิน
- การส่งเอกสารของผู้เข้าพัก ประกอบกับการปิดบัญชีลูกค้า

การเช็คเอาท์แบบกลุ่มบุคคล อาจรวมถึง

- การจัดทำบัญชีหลัก
- การจัดทำบัญชีแต่ละบัญชีพิเศษ

- การประสานงานกับผู้นำกลุ่ม
- การรับชำระเงินหรือลายเซ็นสำหรับบัญชีหลัก

การแจกจ่ายรายชื่อการสิ้นสุดการเข้าพักของลูกค้าตามคำร้องขอไปยังส่วนที่เกี่ยวข้อง อาจรวมถึง

- แผนกทำความสะอาด
- พนักงานอาคันตุกะสัมพันธ์ และพนักงานยกกระเป๋า
- แผนกรักษาความปลอดภัย
- แผนกบริหารและการจัดการ
- แผนกช่างบำรุงรักษา

คำร้องขอของลูกค้าที่ใช้เคเอาท์ อาจเกี่ยวข้องกับ

- การจัดส่งเอกสาร
- บันทึกรายการสิ่งของสูญหาย
- การจองล่วงหน้า
- การจองพาหนะในการเดินทาง
- การเตรียมการที่จะส่งสิ่งของบางอย่าง เช่น รายการชักรีด กระเป๋าสัมภาระ

การจัดทำและปรับปรุงข้อมูลของการให้บริการส่วนหน้า ซึ่งอาจจะแตกต่างกันขึ้นอยู่กับระบบที่ใช้ ระบบเหล่านี้เกี่ยวข้องกับ

- การปรับปรุงสถานะห้องพัก
- การปรับปรุงห้องพักที่ว่าง
- การจัดสรรห้องพัก
- การปรับปรุงรายชื่อโทรศัพท์ภายใน
- การจัดเก็บเอกสารและข้อมูลต่าง ๆ เช่น บัตรสมาชิก เอกสารสนับสนุนสำหรับค่าใช้จ่ายในรูปแบบการเปลี่ยนแปลงประเภทห้องพัก
- การปรับปรุงประวัติของผู้เข้าพัก

การจัดทำรายงานต่าง ๆ ตามความต้องการภายในโรงแรม บางรายงานอาจจะถูกจัดทำโดย Night Auditor แต่พนักงานต้อนรับอาจจะต้องสร้างรายงานดังต่อไปนี้

- รายงานการเดินทางมาถึงของลูกค้า
- รายงานการเช็คเอาท์ของลูกค้า
- รายงานการไม่เข้าพักของลูกค้า

- รายงานสถานะห้องพัก
- รายงานคำร้องขอพิเศษ
- การพยากรณ์อัตราการเข้าพัก
- รายงานราคาค่าห้องพักเฉลี่ย
- รายงานค่าเฉลี่ยของห้องพักที่ถูกเข้าพัก
- รายงานรายชื่อลูกค้าที่เข้าพักตามชื่อ
- รายงานรายชื่อลูกค้าที่เข้าพักตามหมายเลขห้องพัก
- รายงานค่าตอบแทนบริษัททัวร์
- รายงานแพคเกจพิเศษ
- รายงานส่วนแบ่งทางการตลาด
- รายงานห้องพักเสีย ใช้งานไม่ได้ ซ่อม หรือปรับปรุง
- รายงานสรุปรายได้ของห้องพักต่อวัน
- รายงานสรุปรายได้ทั้งหมดเป็นรายวัน
- รายงานสรุปรายสัปดาห์
- รายงานสรุปการซื้อขายรายเดือน
- รายงานต้นปีจนถึงวันที่ปัจจุบัน
- รายงานความเคลื่อนไหวภายในโรงแรม
- รายงานเหตุการณ์ต่าง ๆ เพื่อแก้ไขปัญหาและเหตุการณ์ที่เกิดขึ้น

การอำนวยความสะดวกในการตรวจสอบบัญชีธุรกรรมในช่วงกลางคืน เกี่ยวข้องกับ

- การเตรียมเอกสารสำหรับผู้ตรวจสอบบัญชีธุรกรรมในช่วงกลางคืน
- การอธิบายการทำธุรกรรมและกิจกรรมสำหรับวันนั้น
- การให้ความช่วยเหลือผู้ตรวจสอบบัญชีธุรกรรมภาคกลางคืนด้วยการให้ข้อมูลเพื่อความกระจ่างเกี่ยวกับปัญหาและค่าใช้จ่าย
- การรายงานการปฏิบัติงานโดยตรงต่อผู้ตรวจสอบบัญชีธุรกรรมภาคกลางคืน

16. หน่วยสมรรถนะรวม (ถ้ามี)

N/A

17. อุตสาหกรรมร่วม/กลุ่มอาชีพร่วม (ถ้ามี)

N/A

18. รายละเอียดกระบวนการและวิธีการประเมิน (Assessment Description and Procedure)

กระบวนการและวิธีการประเมินให้ดูในคู่มือการประเมิน

1. รหัสหน่วยสมรรถนะ

1.02.123
2. ชื่อหน่วยสมรรถนะ

จัดเก็บรักษาข้อมูลทางการเงินของลูกค้า
3. ทบทวนครั้งที่

- / -
4. สร้างใหม่

☒

ปรับปรุง

☐

5. สำหรับชื่ออาชีพและรหัสอาชีพ (Occupational Classification)

พนักงานบริการส่วนหน้าในโรงแรม - 4222 (ISCO-88 : TH) หรือ 4224 (ISCO-08 : TH)

6. คำอธิบายหน่วยสมรรถนะ (Description of Unit of Competency)

หน่วยสมรรถนะนี้เป็นหน่วยที่เกี่ยวกับความรู้และทักษะที่จำเป็นในการจัดเก็บรักษาข้อมูลทางการเงินของลูกค้า ซึ่งเกี่ยวข้องกับการตรวจสอบบริบทของบันทึกทางการเงินของลูกค้า การสร้างบันทึกทางการเงินของลูกค้า การรักษาบันทึกทางการเงินของลูกค้า และการทำบันทึกทางการเงินของลูกค้าให้เสร็จสมบูรณ์

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)

กลุ่มสาขาวิชาชีพการท่องเที่ยว การโรงแรม และภัตตาคาร

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) |
|-----------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------|
| 1.02.123.1 ตรวจสอบบริบทของบันทึกทางการเงินของลูกค้า | 1.1 ระบุเอกสารทางการเงินที่เกี่ยวข้อง<br>1.2 ระบุสินค้าและบริการที่ต้องมีการบันทึก<br>1.3 ระบุกระบวนการทางบัญชี<br>1.4 ระบุประเภทของการทำธุรกรรมทางการเงินของลูกค้า<br>1.5 ระบุถึงการมัดจำและการชำระเงินล่วงหน้าตามที่โรงแรมกำหนด<br>1.6 ระบุอัตราค่าห้องพักตามที่กำหนด<br>1.7 ระบุบันทึกรายละเอียดของลูกค้าลงในระบบ<br>1.8 ระบุคนที่รับผิดชอบในการบันทึกทางการเงินของลูกค้า<br>1.9 ระบุข้อจำกัดและข้อห้ามในการทำธุรกรรมทางการเงินของลูกค้า<br>1.10 ระบุขั้นตอนการดำเนินการเพื่อจัดการกับบัญชีที่มีปัญหา<br>1.11 ระบุทางเลือกในการชำระเงินแก่ลูกค้า |                             |

| สมรรถนะย่อย (Element)                                 | เกณฑ์ในการปฏิบัติงาน (Performance Criteria)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | วิธีการประเมิน (Assessment) |
|-------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------|
| 1.02.123.2 สร้างบันทึกทางการเงินของลูกค้า             | 2.1 เปิดบัญชีค่าใช้จ่ายของลูกค้าตามข้อกำหนดของโรงแรม<br>2.2 ขอรับและบันทึกการชำระเงินจากลูกค้าที่เพิ่งเดินทางมาถึงในช่วงเวลาที่เหมาะสม<br>2.3 แจกแผนกรายรับเกี่ยวกับสถานะทางบัญชีของลูกค้า<br>2.4<br>การปรับปรุงแก้ไขข้อมูลบัญชีของลูกค้าที่เพิ่งเดินทางมาถึง<br>2.5 ตรวจสอบประวัติของลูกค้า                                                                                                                                                                                                                                       |                             |
| 1.02.123.3 รักษาบันทึกทางการเงินของลูกค้า             | 3.1 ปรับปรุงยอดค่าใช้จ่ายในบัญชีของลูกค้า<br>3.2 ปรับปรุงยอดการชำระเงินในบัญชีของลูกค้า<br>3.3 ติดตามและตรวจสอบยอดค่าใช้จ่ายสูงสุดในบัญชีของลูกค้าตามที่โรงแรมกำหนด<br>3.4<br>จัดไฟล์เอกสารที่เกี่ยวข้องกับค่าใช้จ่ายของลูกค้าที่เกิดจากการใช้สินค้าและบริการ<br>3.5 ปรับปรุงยอดบัญชีค่าใช้จ่ายของลูกค้า<br>3.6 แจกแผนกรายรับเกี่ยวกับการเปลี่ยนแปลงสถานะทางบัญชีของลูกค้า<br>3.7 คืนเงินให้กับลูกค้าตามความเหมาะสม<br>3.8 มีส่วนร่วมและให้ความร่วมมือในการตรวจสอบบัญชีธุรกรรมในช่วงกลางคืน<br>3.9 จัดเตรียมบัญชีสำหรับการชำระเงิน |                             |
| 1.02.123.4 ทำบันทึกทางการเงินของลูกค้าให้เสร็จสมบูรณ์ | 4.1 ยื่นเอกสารทางบัญชีให้กับลูกค้าเพื่อเรียกชำระเงิน<br>4.2 สามารถอธิบายค่าใช้จ่ายได้ในกรณีที่จำเป็น<br>4.3 รับการชำระเงิน<br>4.4 บันทึกการชำระเงิน<br>4.5 ทำบัญชีค่าใช้จ่ายของลูกค้าให้เสร็จสมบูรณ์<br>4.6 จัดการกับการชำระเงินที่ล่าช้า                                                                                                                                                                                                                                                                                          |                             |

12. ความรู้และทักษะก่อนหน้าที่จำเป็น (Pre-requisite Skill & Knowledge)

N/A

13. ทักษะและความรู้ที่ต้องการ (Required Skills and Knowledge)

(ก) ความต้องการด้านทักษะ

- ทักษะและความสามารถในการใช้เทคนิคและหลักการมาตรฐานด้านการบัญชี
- ทักษะและความสามารถในการใช้ระบบการจองห้องพักและระบบบัญชี
- ทักษะและความสามารถในการเจรจาต่อรองกับลูกค้า
- ทักษะและความสามารถในการแก้ไขปัญหาความขัดแย้งและข้อร้องเรียนของลูกค้า
- ทักษะและความสามารถที่เกี่ยวข้องกับตัวอักษรและตัวเลข
- ทักษะและความสามารถในการจัดการเงินสด
- ทักษะและความสามารถในการตรวจสอบความถูกต้องของการโพสต์และการวิเคราะห์ข้อมูลการขาย

(ข) ความต้องการด้านความรู้

- ความรู้เกี่ยวกับนโยบายขององค์กรและวิธีการปฏิบัติงานขององค์กรที่เกี่ยวกับการบันทึกบัญชีและการเก็บรักษาข้อมูลทางบัญชีของลูกค้า รวมถึงการยกเลิกการชำระเงินล่วงหน้าและการจ่ายเงินมัดจำ
- หลักการดำเนินงานของพนักงานปฏิบัติงานต้อนรับส่วนหน้า ซึ่งรวมถึงการรับจองห้องพัก การจัดสรรห้องพัก การดำเนินการสำรองห้องพัก ขั้นตอนการเช็คอินและเช็คเอาท์สำหรับแขกรายบุคคลและแบบกลุ่ม
- ความรู้ความเข้าใจในเอกสารและไฟล์ที่ใช้ในระบบการปฏิบัติงานต้อนรับส่วนหน้า ทั้งในรูปแบบเอกสารและไฟล์อิเล็กทรอนิกส์
- ความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับการบันทึกรายการต่าง ๆ รวมถึงรายงานต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง
- ความรู้เกี่ยวกับผลิตภัณฑ์และบริการทั้งหมดขององค์กร
- ความรู้เกี่ยวกับบทบาหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตรวจสอบบัญชีธุรกรรมในภาคกลางคืน ทั้งในด้านการจัดการและการดำเนินงานที่เกี่ยวข้องกับทรัพย์สินทั้งหมด

#### 14. หลักฐานที่ต้องการ (Evidence Guide)

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

(ก) หลักฐานการปฏิบัติงาน (Performance Evidence)

- แฟ้มสะสมผลงาน
- ผลการสัมภาษณ์
- ผลการสังเกตการณ์ ณ หน่วยงานจริง
- ผลการสาธิตการปฏิบัติงาน
- ผลการประเมินด้วยบุคคลที่ 3
- ผลการจำลองสถานการณ์และบทบาทสมมติ

(ข) หลักฐานความรู้ (Knowledge Evidence)

- ผลการสอบข้อเขียน
- ผลการสัมภาษณ์
- ผลการประเมินด้วยบุคคลที่ 3

(ค) คำแนะนำในการประเมิน

การประเมินควรให้ความสำคัญกับบริบทเฉพาะของอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว การโรงแรม และภัตตาคาร

(ง) วิธีการประเมิน

- สอบข้อเขียน
- แฟ้มสะสมผลงาน
- การสัมภาษณ์
- การสังเกตการณ์ ณ หน่วยงานจริง
- การสาธิตการปฏิบัติงาน
- การประเมินด้วยบุคคลที่ 3
- การจำลองสถานการณ์และบทบาทสมมติ

#### 15. ขอบเขต (Range Statement)

ขอบเขตอธิบายถึงขอบเขตของการปฏิบัติงาน และสภาพแวดล้อมอื่น ๆ หรือสถานการณ์อื่น ๆ ที่มีผลกระทบต่อการทำงาน รวมถึงเครื่องมือ อุปกรณ์ เทคโนโลยี ทรัพยากรที่ใช้ หรือข้อกำหนดอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง

(ก) คำแนะนำ



ไม่มี

(ข) คำอธิบายรายละเอียด

เอกสารทางการเงินที่เกี่ยวข้อง อาจรวมถึง

- บัญชีของผู้เข้าพัก
- บัญชีหลักของผู้เข้าพัก
- บัญชีค่าใช้จ่ายของลูกค้านอกที่ไม่ได้พักในโรงแรม
- บัญชีลูกหนี้
- งบการเงิน
- ใบเสร็จรับเงิน
- เงินมัดจำล่วงหน้า
- บันทึกรเครดิต
- รายงานเครดิตของผู้เข้าพัก
- เอกสารการคืนเงิน
- เอกสารสนับสนุนการทำธุรกรรมที่ไม่ใช่เงินสด
- การเบิกจ่าย เพื่อใช้ชำระเงินแทนผู้เข้าพัก Paid Out
- เอกสารการจ่ายเงิน หรือตัวเงินแทนการชำระ
- กระบวนการตัดบัตรเครดิต
- ค่าใช้จ่ายของผู้เข้าพักสามารถเรียกดูรายละเอียดได้โดยผู้เข้าพักเท่านั้น
- กระบวนการตรวจสอบการรับเงินสดหลังการลงทะเบียน

สินค้าและบริการ อาจรวมถึง

- ที่พัก
- อาหาร
- เครื่องดื่ม
- การบริการในห้องพักรวมถึงрумเซอร์วิส การเช่าวิดีโอ หรือบริการพิเศษ
- บริการซักรีด

- การเบิกจ่ายล่วงหน้า
- เช่าหรือการใช้สิ่งอำนวยความสะดวกในโรงแรม
- ฟังก์ชันการประชุมสัมมนา
- การซื้อสินค้าที่ทำในสถานประกอบการ หรือร้านค้าปลีก

กระบวนการทางบัญชี ควรเกี่ยวข้องกับ

- การวิเคราะห์การทำธุรกรรมที่เกิดขึ้นเป็นส่วนหนึ่งของกระบวนการทำบัญชี
- การระบุเอกสารที่อ้างอิงแต่ละขั้นตอนของกระบวนการการทำบัญชี
- การโพสต์เดบิตและเครดิตไปยังบัญชีของผู้เข้าพัก
- ตรวจสอบขั้นตอนทางบัญชี
- ตั้งค่าบัญชีหลัก

ประเภทของการทำธุรกรรม อาจจะเกี่ยวข้องกับ

- การทำธุรกรรมเงินสด
- รายการที่ไม่ใช่เงินสด
- การทำธุรกรรมลูกหนี้
- การทำธุรกรรมชำระบัญชี
- การทำธุรกรรมการจ่ายเงินสด
- การโพสต์ค่าใช้จ่าย
- การตรวจสอบบัญชี
- การชำระบัญชี

การมัดจำและการชำระเงินล่วงหน้า ควรจะรวมถึง

- ปริมาณการมัดจำซึ่งจะแตกต่างกันตามชนิดของห้องพักที่จองมา
- ระยะเวลาที่กำหนดไว้สำหรับเงินมัดจำและการชำระเงินล่วงหน้า
- ผลกระทบที่ไม่ได้จ่ายเงินมัดจำตามที่กำหนด ซึ่งส่งผลต่อสถานะของการจองห้องพัก
- วิธีการของการจ่ายเงินมัดจำล่วงหน้า

อัตราค่าห้องพัก ควรเกี่ยวข้องกับ

- อัตราค่าห้องพักที่แตกต่างกัน สำหรับการโพสต์ เช่น ค่าห้องพักรวมอาหารเช้า
- ราคาพิเศษ รวมถึงการมีสิทธิได้รับส่วนลด

การบันทึกรายละเอียดของลูกค่างานในระบบ อาจรวมถึง

- เอกสารกระดาษ
- เอกสารอิเล็กทรอนิกส์
- ระบบการจองด้วยคอมพิวเตอร์

คนที่รับผิดชอบในการบันทึกทางการเงินของลูกค้า อาจรวมถึง

- พนักงานต้อนรับ
- ผู้ตรวจสอบบัญชีธุรกรรมภาคกลางคืน
- พนักงานเรียกเก็บเงิน
- แคชเชียร์

ข้อจำกัดและข้อห้ามในการทำธุรกรรมทางการเงินของลูกค้า อาจรวมถึง

- ข้อจำกัดของบัตรเครดิตและสถานประกอบการ
- ข้อกำหนดในการชำระเงินล่วงหน้า
- นโยบายเกี่ยวกับการยกเลิกการรับประกัน การยืนยันหรือการปฏิเสธการจอง
- วิธีการชำระเงินโดยบริษัท หรือภาระลูกค้า
- การระบุนสินค้าและบริการ ที่สามารถและไม่สามารถเรียกเก็บเงินได้ภายใต้การเจรจาต่อรองกับลูกค้า

บัญชีที่มีปัญหา อาจรวมถึง

- หนี้สูญ
- ขึ้นเช็คไม่ได้
- การปฏิเสธบัตรเครดิต
- ค่าใช้จ่ายที่ตกเบิก ซึ่งอยู่นอกช่วงของค่าใช้จ่ายที่ได้รับการยอมรับ

ทางเลือกในการชำระเงิน อาจรวมถึง

- เงินสด
- บัตรเดบิตและบัตรเครดิต

- ทราเวลเลอร์ เช็ค
- เงินตราต่างประเทศ
- บัญชีที่ลงนามโดยแขกผู้เข้าพักและส่งต่อไปยังสำนักงานใหญ่ของนายจ้างหรือองค์กรอื่น ๆ

การเปิดบัญชีค่าใช้จ่ายของลูกค้าตามข้อกำหนดของโรงแรม อาจรวมถึง

- การทำบัญชีให้สอดคล้องกับการจัดสรรห้องพัก
- การบอกรายละเอียดของแขกผู้เข้าพักไปรวมยังฐานข้อมูลแฟ้มประวัติของแขกผู้เข้าพัก
- การชำระเงินซึ่งเป็นส่วนสำคัญของกระบวนการจองห้องพัก
- การโพสต์ข้อมูลในวันที่มีการสั่งซื้อโดยทันที

การชำระเงินจากลูกค้าที่เพิ่งเดินทางมาถึง อาจรวมถึง

- ลูกค้า Walk In
- ผู้ที่มีการจองห้องพัก แต่ยังไม่ชำระเงินมัดจำล่วงหน้า
- ผู้เข้าพักก่อน แล้วชำระเงินภายหลัง

แจ้งแผนการรับเกี่ยวกับสถานะทางบัญชีของลูกค้า อาจรวมถึง

- การปรับปรุงระบบภายในโดยอ้างอิงรายละเอียดของแขกผู้เข้าพัก
- การให้ข้อมูลเกี่ยวกับประเภทของค่าใช้จ่ายที่ได้รับ รวมถึงเงินสดล่วงหน้าที่ได้รับ
- แจ้งเกี่ยวกับลูกค้าที่ Walk In ลูกค้าที่เคยไม่จ่ายเงิน ลูกค้าที่มีความเสี่ยงทางด้านเครดิต

การปรับปรุงแก้ไขข้อมูลบัญชีของลูกค้า อาจรวมถึง

- การบันทึกการรับชำระเงิน
- การบันทึกข้อมูลบนบัตรเครดิต
- การย้ายบัญชีลูกค้าเพื่อให้สอดคล้องกับสถานะการเข้าพักของลูกค้า

การตรวจสอบประวัติของลูกค้า รวมถึง

- ประวัติการใช้จ่ายก่อนหน้าของลูกค้า
- ปัญหาการชำระเงินก่อนหน้าของลูกค้า

ปรับปรุงยอดค่าใช้จ่ายในบัญชีของลูกค้า อาจรวมถึง

- การโพสต์ค่าใช้จ่ายไปยังบัญชีของลูกค้า

- เอกสารหลักฐานที่จะสนับสนุนค่าใช้จ่ายทั้งหมด
- ตรวจสอบความถูกต้องของเอกสารสนับสนุน
- ค่าใช้จ่ายแบ่งตามประเภทที่ถูกต้อง
- การรักษายอดเงินในบัญชีที่ถูกต้องและเป็นปัจจุบัน
- การรักษาดุลบัญชี
- การใช้รหัสที่เหมาะสม
- การแก้ปัญหาความแปรปรวนระหว่างบัญชีและยอดคงเหลือ

การปรับปรุงยอดค่าใช้จ่ายในบัญชีของลูกค้า อาจรวมถึง

- การโพสต์การชำระเงินที่ได้รับไปยังบัญชีของลูกค้า
- การออกใบเสร็จรับเงิน
- การสังเกตวิธีการชำระเงินที่ใช้โดยบุคคลทั่วไป
- การส่งเงินไปยังสถานที่ภายในที่เหมาะสม
- การรักษายอดเงินในบัญชีที่ถูกต้องและเป็นปัจจุบัน
- การรักษาดุลบัญชี

การติดตามและตรวจสอบยอดค่าใช้จ่ายสูงสุดในบัญชีของลูกค้าตามที่โรงแรมกำหนด อาจรวมถึง

- การกำหนดวงเงินสำหรับลูกค้าแต่ละคน
- การแจ้งให้ลูกค้ามาชำระเงินเมื่อยอดค่าใช้จ่ายถึงวงเงินที่กำหนดไว้
- การดำเนินการที่เหมาะสม หากไม่ได้รับการชำระเงิน
- การบันทึกการชำระเงินที่ได้รับและการดำเนินการตามขั้นตอนที่โรงแรมกำหนด

ไฟล์เอกสารที่เกี่ยวข้องกับค่าใช้จ่ายของลูกค้าที่เกิดจากการใช้สินค้าและบริการ อาจรวมถึง

- บัตรกำนัล รายการส่งเสริมการขายต่าง ๆ ที่ออกมาเป็นเอกสาร
- สำเนาเอกสารที่มีการลงนามเพื่อเป็นหลักฐานในการเข้าพัก
- ต้องแน่ใจว่า เอกสารเกี่ยวกับค่าใช้จ่ายของลูกค้าที่แนบไว้ถูกต้องตรงกับห้องของลูกค้า

การปรับปรุงยอดบัญชีค่าใช้จ่ายของลูกค้า อาจรวมถึง

- การตรวจสอบค่าใช้จ่าย

- การโพสต์ค่าใช้จ่ายในไปยังห้องพักที่ถูกต้อง
- รายรับสมดุลระหว่างค่าใช้จ่ายกับการขาย
- การตรวจสอบข้อผิดพลาด
- ตรวจสอบและแก้ไขข้อผิดพลาด
- พิสูจน์และกระทบบยอด

แจ้งแผนกรายรับเกี่ยวกับการเปลี่ยนแปลงสถานะทางบัญชีของลูกค้า อาจรวมถึง

- สถานะของผู้เข้าพักเปลี่ยนแปลงจากการวางบิลเป็นการจ่ายชำระด้วยเงินสด
- แจ้งเมื่อลูกค้ามีค่าใช้จ่ายถึงวงเงินสูงสุดตามที่โรงแรมกำหนด

การคืนเงินให้ลูกค้า อาจรวมถึง

- การคืนเงินแก่ลูกค้าในกรณียกเลิกการเข้าพัก แต่ต้องอยู่ภายใต้เงื่อนไขที่โรงแรมกำหนดไว้
- การคืนส่วนลดแก่ลูกค้า เมื่อมีการอนุมัติจากหัวหน้างานในกรณีลูกค้าร้องเรียนหรือได้รับการบริการที่ต่ำกว่ามาตรฐาน

หน้าที่ของผู้ตรวจสอบบัญชีธุรกรรมในช่วงกลางคืน อาจรวมถึง

- การตรวจสอบการโพสต์ธุรกรรมทางการเงินที่เกี่ยวข้องทั้งหมด
- การตรวจสอบการทำธุรกรรมด้านค่าใช้จ่ายและรายได้
- การโพสต์ค่าห้องในแต่ละวัน
- การกระทบบยอดการทำธุรกรรมต่าง ๆ
- การระบุและแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้น
- การดำเนินการควบคุมระบบการเงินภายใน

การจัดเตรียมบัญชีสำหรับการชำระเงิน อาจรวมถึง

- ต้องแน่ใจว่าการโพสต์ค่าใช้จ่ายทั้งหมดถูกต้อง
- ต้องแน่ใจว่าได้บันทึกการชำระเงินทั้งหมดที่ได้รับ
- ต้องแน่ใจในเอกสารประกอบการชำระเงิน

การยื่นเอกสารทางบัญชีให้กับลูกค้าเพื่อเรียกชำระเงิน อาจรวมถึง

- การนำเสนอสำเนาบัญชีค่าใช้จ่ายทั้งหมดต่อลูกค้าในวันที่เช็คเอาท์
- การให้บริการและอำนวยความสะดวกด้านบัญชีในวันเช็คเอาท์

- การรับชำระเงินจากลูกค้า รวมถึงการส่งหลักฐานทางบัญชีและการรับเงินไปยังแผนกบัญชี

การอธิบายค่าใช้จ่าย อาจรวมถึง

- การอธิบายรหัสที่เกี่ยวข้องกับค่าใช้จ่ายที่เกิดขึ้น
- การนำเอกสารที่เกี่ยวข้องเพื่อพิสูจน์ค่าใช้จ่าย
- การตัดสินใจที่จะหักค่าใช้จ่ายออกจากบัญชี ในกรณีที่มีข้อผิดพลาด และมีการขอโทษ

การรับชำระเงิน อาจรวมถึง

- การชำระเงินภายใต้เงื่อนไขที่ได้รับอนุญาต
- การตรวจสอบผู้มีอำนาจลงนามสำหรับลูกค้าที่ได้รับเงื่อนไขพิเศษ
- เงื่อนไขการรับชำระเงินด้วยเช็ค
- การกล่าวขอบคุณลูกค้า
- การปฏิบัติหน้าที่แคชเชียร์ปกติ

บันทึกการชำระเงิน อาจรวมถึง

- การออกใบรับชำระเงิน
- การประมวลผลบัญชีของลูกค้า
- การปรับปรุงยอดคงเหลือที่จำเป็น
- แน่ใจว่าได้รับชำระเต็มจำนวน ยอดคงเหลือต้องเป็นศูนย์

การทำบัญชีค่าใช้จ่ายของลูกค้าให้เสร็จสมบูรณ์ อาจรวมถึง

- การประมวลผลการชำระเงินที่เป็นไปตามขั้นตอนของโรงแรม
- การส่งหลักฐานการชำระเงินยังแผนกบัญชี
- การส่งเอกสารประกอบการชำระเงิน
- การปรับปรุงเปลี่ยนแปลงที่มีผลต่อการรับชำระเงินจากลูกค้า

จัดการกับการชำระเงินที่ล่าช้า อาจรวมถึง

- ดำเนินการชาร์บัตรเครดิตตามข้อมูลบัตรเครดิตที่ได้รับ
- การส่งเอกสาร หลักฐานการใช้บริการ และจดหมายเพื่ออธิบายชี้แจง
- การลงนามรับรองเพื่อจำหน่ายหนี้สูญ

16. หน่วยสมรรถนะรวม (ถ้ามี)

N/A

17. อุตสาหกรรมร่วม/กลุ่มอาชีพร่วม (ถ้ามี)

N/A

18. รายละเอียดกระบวนการและวิธีการประเมิน (Assessment Description and Procedure)

กระบวนการและวิธีการประเมินให้ดูในคู่มือการประเมิน



1. รหัสหน่วยสมรรถนะ1.02.124
2. ชื่อหน่วยสมรรถนะดำเนินงานเกี่ยวกับบัญชีธุรกรรมทางการเงิน ณ จุดขาย
3. ทบทวนครั้งที่- / -
4. สร้างใหม่☒ปรับปรุง☐

5. สำหรับชื่ออาชีพและรหัสอาชีพ (Occupational Classification)  
พนักงานบริการส่วนหน้าในโรงแรม - 4222 (ISCO-88 : TH) หรือ 4224 (ISCO-08 : TH)

6. คำอธิบายหน่วยสมรรถนะ (Description of Unit of Competency)  
หน่วยสมรรถนะนี้เป็นหน่วยที่เกี่ยวกับความรู้และทักษะที่จำเป็นในการดำเนินงานเกี่ยวกับบัญชีธุรกรรมทางการเงิน ณ จุดขาย ซึ่งเกี่ยวข้องกับการจัดเตรียมพื้นที่ ณ จุดขาย การรับและจ่ายเงินในระหว่างรอบการขาย และการกระทบยอดรายการทางการเงินเมื่อปิดการขาย

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)  
กลุ่มสาขาวิชาชีพการท่องเที่ยว การโรงแรม และภัตตาคาร

9. ชื่ออาชีพและรหัสอาชีพอื่นที่หน่วยสมรรถนะนี้สามารถใช้ได้ (ถ้ามี)  
แม่บ้านในโรงแรม - 5121 (ISCO-88 : TH) หรือ 5151 (ISCO-08 : TH)  
พนักงานบริการอาหารและเครื่องดื่ม - 5123 (ISCO-88 : TH) หรือ 5131 (ISCO-08 : TH)

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

11. สมรรถนะย่อยและเกณฑ์การปฏิบัติงาน (Elements and Performance Criteria)

| สมรรถนะย่อย (Element)                      | เกณฑ์ในการปฏิบัติงาน (Performance Criteria)                                                                                                                                                                                                                                                       | วิธีการประเมิน (Assessment) |
|--------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------|
| 1.02.124.1 จัดเตรียมพื้นที่ ณ จุดขาย (POS) | 1.1 จัดเตรียมอุปกรณ์ขายหน้าร้าน (POS)<br>1.2 เปิดระบบขายหน้าร้าน (POS)<br>1.3 ขอรับเงินหมุนเวียนสำหรับการขาย<br>1.4 พิจารณาจำนวนเงินทอนให้มีใช้อย่างเพียงพอ<br>1.5 เบิกเงินสดที่จำเป็นสำหรับอุปกรณ์ขายหน้าร้าน<br>1.6<br>ดูแลรักษาความสะอาดบริเวณที่ขายสินค้าและเครื่องมือให้เป็นระเบียบเรียบร้อย |                             |

| สมรรถนะย่อย (Element)                              | เกณฑ์ในการปฏิบัติงาน (Performance Criteria)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | วิธีการประเมิน (Assessment) |
|----------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------|
| 1.02.124.2 รับและจ่ายเงินในระหว่างรอบการขาย        | 2.1 จำนวนจำนวนเงินที่ขายและตรวจสอบให้ถูกต้อง<br>2.2 รับชำระเป็นเงินสดและออกใบเสร็จรับเงิน<br>2.3 รับชำระที่ไม่เป็นเงินสดและออกใบเสร็จรับเงิน<br>2.4 คิดเงินรับล่วงหน้าและจำนวนที่จ่ายชำระ<br>2.5 ดำเนินกระบวนการคืนเงิน(ถ้ามี)<br>2.6 ทอนเงิน<br>2.7<br>จัดทำเอกสารหลักฐานที่เกี่ยวข้องกับการขายเพื่อการบันทึกการขาย<br>2.8 จ่ายชำระเงินตามที่ได้รับการร้องขอ<br>2.9<br>จ่ายชำระค่าสินค้า/บริการขององค์กร(ตามนโยบายขององค์กร)<br>2.10 ให้บริการการขายอย่างมีประสิทธิภาพ |                             |
| 1.02.124.3 กระทบบยอดรายการทางการเงินเมื่อปิดการขาย | 3.1 ปิดการขายในระบบ<br>3.2 ปิดร้าน<br>3.3 เรียกรายงานการขายจากระบบ<br>3.4 ตรวจสอบเงินสดคงเหลือในเครื่อง<br>3.5<br>จำนวนจำนวนเงินที่ไม่ได้รับชำระเป็นเงินสดในรอบการขาย<br>3.6 ตรวจสอบรายงานการขายกับจำนวนเงินที่รับชำระรวม<br>3.7 ตรวจสอบและแก้ไขผลต่างของตัวเงิน (ถ้ามี)<br>3.8 จัดทำเอกสารการปิดรอบการขาย<br>3.9<br>ส่งมอบเอกสารการขายและเงินสดที่รับชำระให้กับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง                                                                                   |                             |

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

N/A

## 13. ทักษะและความรู้ที่ต้องการ (Required Skills and Knowledge)

(ก) ความต้องการด้านทักษะ

- ทักษะทางคณิตศาสตร์เบื้องต้น คิดเลขได้ถูกต้องและรวดเร็ว
- ทักษะการนับเงินและทอนเงินได้อย่างถูกต้อง

(ข) ความต้องการด้านความรู้

- ความรู้เกี่ยวกับนโยบายและระเบียบวิธีปฏิบัติที่เกี่ยวข้องกับการบริหารจัดการเงินสด และการเก็บรักษาเงินสด
- ความรู้เกี่ยวกับนโยบายและระเบียบวิธีปฏิบัติที่เกี่ยวข้องกับมาตรฐานการให้บริการแก่ลูกค้า และความรวดเร็วของการให้บริการ
- ความรู้เกี่ยวกับระเบียบวิธีปฏิบัติเกี่ยวกับการรับชำระค่าใช้จ่ายที่ไม่เป็นเงินสดตามนโยบายขององค์กร
- ความรู้เกี่ยวกับระเบียบวิธีปฏิบัติเกี่ยวกับการเก็บรักษาเอกสารสำคัญ
- ความรู้เกี่ยวกับหลักการควบคุมภายใน เกี่ยวกับการรักษาเงินสดย่อย
- ความรู้เกี่ยวกับภาษีอากร ค่าธรรมเนียม ค่าใช้จ่าย และค่าปรับที่เกี่ยวข้องกับการจัดซื้อ

## 14. หลักฐานที่ต้องการ (Evidence Guide)

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

(ก) หลักฐานการปฏิบัติงาน (Performance Evidence)

- แฟ้มสะสมผลงาน
- ผลการสัมภาษณ์
- ผลการสังเกตการณ์ ณ หน่วยงานจริง
- ผลการสาธิตการปฏิบัติงาน
- ผลการประเมินด้วยบุคคลที่ 3
- ผลการจำลองสถานการณ์และบทบาทสมมติ

(ข) หลักฐานความรู้ (Knowledge Evidence)

- ผลการสัมภาษณ์
- ผลการประเมินด้วยบุคคลที่ 3

(ค) คำแนะนำในการประเมิน

การประเมินควรให้ความสำคัญกับบริบทเฉพาะของอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว การโรงแรม และภัตตาคาร

(ง) วิธีการประเมิน

- แฟ้มสะสมผลงาน
- การสัมภาษณ์
- การสังเกตการณ์ ณ หน่วยงานจริง
- การสาธิตการปฏิบัติงาน
- การประเมินด้วยบุคคลที่ 3
- การจำลองสถานการณ์และบทบาทสมมติ

## 15. ขอบเขต (Range Statement)

ขอบเขตอธิบายถึงขอบเขตของการปฏิบัติงาน และสภาพแวดล้อมอื่น ๆ หรือสถานการณ์อื่น ๆ ที่มีผลกระทบต่อการทำงาน รวมถึงเครื่องมือ อุปกรณ์ เทคโนโลยี ทรัพยากรที่ใช้ หรือข้อกำหนดอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง

(ก) คำแนะนำ

ไม่มี

(ข) คำอธิบายรายละเอียด

การจัดเตรียมอุปกรณ์ขายหน้าร้าน อาจเกี่ยวข้องกับ

- การเปิดอุปกรณ์ใช้งาน
- การป้อนข้อมูลวันที่
- การใส่ข้อมูลราคาสินค้า ส่วนลดหรือการส่งเสริมการขาย

การเปิดระบบขายหน้าร้าน อาจครอบคลุม

- การบันทึกรหัสพนักงานขาย
- การตรวจสอบความพร้อมทำงานของเครื่อง

การพิจารณาจำนวนเงินทอน อาจเกี่ยวข้องกับ

- การจัดทำเอกสารหลักฐานที่เกี่ยวข้อง
- การขอรับเงินทอน ทั้งที่เป็นเหรียญและธนบัตรราคาต่าง ๆ
- การเก็บรักษาเงินทอน

#### การรับชำระเป็นเงินสด อาจเกี่ยวข้องกับ

- การชำระเงินเป็นธนบัตรและเหรียญ
- กรณีที่ยอมรับการชำระเงินด้วยเงินตราต่างประเทศ การคำนวณจำนวนเงินที่นำมาจ่ายชำระจะต้องคำนึงถึงการเลือกใช้อัตราแลกเปลี่ยนที่ถูกต้อง การคำนวณจำนวนเงินบาทที่แลกเปลี่ยนได้ และค่าธรรมเนียมที่เกี่ยวข้อง
- การตรวจสอบเงินที่รับชำระจากลูกค้า

#### การรับชำระที่ไม่เป็นเงินสด อาจเกี่ยวข้องกับ

- การจ่ายชำระด้วยบัตรเครดิตหรือบัตรเดบิต
- เช็คธนาคาร
- เช็คส่วนบุคคล
- ทราเวลเลอร์ เช็ค (Travelers Checks)
- บัตร EFTPOS (Electronic Funds Transfer at Point of Sale)
- คูปองเงินสด/บัตรของขวัญขององค์กร
- การหักบัญชีระหว่างบริษัท

#### กระบวนการคืนเงิน อาจครอบคลุม

- บันทึกเหตุผลของการคืนเงิน
- ดำเนินการตามขั้นตอนการคืนเงิน ตามนโยบายขององค์กร
- การจัดทำเอกสารตามที่องค์กรกำหนด
- การรวบรวมความคิดเห็นของลูกค้าที่ได้รับการคืนเงิน

#### เอกสารหลักฐานที่เกี่ยวข้องกับการขาย อาจเกี่ยวข้องกับ

- รายงานสรุปการขายประจำวัน ใบเสร็จรับเงิน/ใบกำกับภาษีอย่างย่อ
- รายงานการรับ/ส่งเงิน เอกสารหลักฐานเกี่ยวกับการคืนเงินให้แก่ลูกค้า
- เอกสารหลักฐานการรับชำระเงินที่ไม่เป็นเงินสด

#### เอกสารหลักฐานยืนยันการขาย อาจเกี่ยวข้องกับ

- ใบเสร็จรับเงิน/ใบกำกับภาษีอย่างย่อ
- ใบเสร็จรับเงิน/ใบกำกับภาษีเต็มรูปแบบ
- ข้อกำหนดทางภาษีอากรเกี่ยวกับใบเสร็จรับเงินที่ออก

การจ่ายชำระค่าสินค้า/บริการขององค์กร ต้องดำเนินการให้เป็นไปตามนโยบายและระเบียบวิธีปฏิบัติขององค์กร

ซึ่งบางองค์กรอาจจะยอมให้ชำระเงินสดไปจ่ายชำระค่าสินค้าและบริการได้ หรือบางองค์กรอาจจะไม่อนุญาตให้ดำเนินการดังกล่าว ในกรณีที่องค์กรอนุญาตให้ดำเนินการได้ ขั้นตอนหรือกระบวนการที่เกี่ยวข้อง อาจครอบคลุม

- การตรวจสอบเอกสารหลักฐานการขอรับชำระเงิน
- การยืนยันความถูกต้องของการชำระเงิน
- การส่งมอบเอกสารหลักฐานการรับชำระเงินให้กับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

#### การตรวจสอบและแก้ไขผลต่างของตัวเงิน อาจครอบคลุม

- การนับเงินซ้ำอีกครั้ง

- การคำนวณจำนวนที่ได้รับชำระที่ไม่เป็นเงินสด
- การตรวจสอบรายละเอียดข้อสรุปการขาย
- การตรวจสอบเอกสารหลักฐานการจ่ายเงิน

16. หน่วยสมรรถนะรวม (ถ้ามี)

N/A

17. ชุดสาขารวม/กลุ่มอาชีพรวม (ถ้ามี)

N/A

18. รายละเอียดกระบวนการและวิธีการประเมิน (Assessment Description and Procedure)

กระบวนการและวิธีการประเมินให้ผู้ในคู่มือการประเมิน

1. รหัสหน่วยสมรรถนะ

1.02.127
2. ชื่อหน่วยสมรรถนะ

ปฏิบัติหน้าที่ใช้ระบบโทรศัพท์ตู้สาขาอัตโนมัติพีเอบีเอกซ์
3. ทบทวนครั้งที่

- / -
4. สร้างใหม่

☒

ปรับปรุง

☐

5. สำหรับชื่ออาชีพและรหัสอาชีพ (Occupational Classification)

พนักงานบริการส่วนหน้าในโรงแรม - 4222 (ISCO-88 : TH) หรือ 4224 (ISCO-08 : TH)

6. คำอธิบายหน่วยสมรรถนะ (Description of Unit of Competency)

หน่วยสมรรถนะนี้เป็นหน่วยที่เกี่ยวกับความรู้และทักษะที่จำเป็นในการปฏิบัติหน้าที่ใช้ระบบโทรศัพท์ ตู้สาขาอัตโนมัติพีเอบีเอกซ์ ซึ่งเกี่ยวข้องกับการระบุลักษณะหรือรูปแบบของระบบโทรศัพท์ตู้สาขาอัตโนมัติพีเอบีเอกซ์ การแสดงให้เห็นรูปแบบการใช้งานของระบบโทรศัพท์ตู้สาขาอัตโนมัติพีเอบีเอกซ์ และการทำการติดต่อทางโทรศัพท์

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)

กลุ่มสาขาวิชาชีพการท่องเที่ยว การโรงแรม และภัตตาคาร

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) |
|------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------|
| 1.02.127.1<br>ระบุลักษณะหรือรูปแบบของระบบโทรศัพท์ตู้สาขาอัตโนมัติพีเอบีเอกซ์ | 1.1 ระบุชื่อของระบบโทรศัพท์ตู้สาขาอัตโนมัติพีเอบีเอกซ์ที่ใช้งานอยู่ในโรงแรมได้<br>1.2 อธิบายเกี่ยวกับอุปกรณ์ที่เชื่อมต่อกับระบบ<br>1.3 ระบุคีย์ต่าง ๆ<br>ของระบบและอธิบายความหมายของสัญญาณไฟที่แสดงถึงสถานะต่าง ๆ ได้<br>1.4 ระบุโครงสร้างของชุดคำสั่งที่ใช้กับระบบได้ |                             |

| สมรรถนะย่อย (Element)                                                              | เกณฑ์ในการปฏิบัติงาน (Performance Criteria)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | วิธีการประเมิน (Assessment) |
|------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------|
| 1.02.127.2<br>แสดงให้เห็นรูปแบบการใช้งานของระบบโทรศัพท์ตู้สาขาอัตโนมัติพีเอบีเอกซ์ | 2.1 การเขียนข้อความ<br>2.2 สร้างรหัสผ่าน<br>2.3 ดูแลจัดการหมายเลขโทรเลขหรือโทรศัพท์ต่าง ๆ ภายในโรงแรม<br>2.4 ดูแลจัดการรายชื่อตามหมวดหมู่ต่าง ๆ<br>2.5 กำหนดหมายเลขและการโปรแกรมคีย์ต่าง ๆ<br>2.6 กำหนดหน้าที่การทำงานของแต่ละรหัส<br>2.7 บันทึกการสนทนาทางโทรศัพท์<br>2.8 โปรแกรมฟังก์ชันการโอนสาย<br>2.9 จัดเก็บหมายเลขโทรศัพท์ที่ใช้เป็นประจำ<br>2.10 สาธิตการใช้งานเครื่องมือวัดหรือเครื่องบันทึกการโทรโดยอัตโนมัติ<br>2.11 สาธิตการใช้งานรับฝาก-ส่งข้อความภายในโรงแรม<br>2.12 สาธิตการใช้งานระบบกล่องรับจดหมาย<br>2.13 ตั้งวันที่และเวลา<br>2.14 สาธิตการใช้คุณลักษณะพิเศษของระบบ |                             |
| 1.02.127.3 ทำการติดต่อทางโทรศัพท์                                                  | 3.1 สาธิตการต่อโทรศัพท์เพื่อการโทรออก<br>3.2 สาธิตการรับสายโทรศัพท์ที่โทรเข้ามาในโรงแรม                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |                             |

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

N/A

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

(ก) ความต้องการด้านทักษะ

N/A

(ข) ความต้องการด้านความรู้

- ความรู้เกี่ยวกับนโยบายและวิธีการปฏิบัติงานในส่วนที่เกี่ยวข้องกับระบบโทรศัพท์ขององค์กรรวมถึงประเด็นทางกฎหมายและความเป็นส่วนตัว
- เทคนิคและหลักการของการสื่อสารทางโทรศัพท์
- ความรู้เกี่ยวกับคุณสมบัติและสิ่งอำนวยความสะดวกที่เกี่ยวข้องกับระบบโทรศัพท์ที่ใช้ในองค์กร
- ความรู้เกี่ยวกับข้อกำหนดทางกฎหมายที่ใช้กับการบันทึกและเล่น แสดงข้อความ จากโทรศัพท์
- ความรู้เกี่ยวกับการอนุมัติ/อนุญาตสำหรับการใช้งานฟังก์ชันในระดับต่าง ๆ

#### 14. หลักฐานที่ต้องการ (Evidence Guide)

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

(ก) หลักฐานการปฏิบัติงาน (Performance Evidence)

- ผลการสัมภาษณ์
- ผลการสังเกตการณ์ ณ หน่วยงานจริง
- ผลการสาธิตการปฏิบัติงาน
- ผลการประเมินด้วยบุคคลที่ 3
- ผลการจำลองสถานการณ์และบทบาทสมมติ

(ข) หลักฐานความรู้ (Knowledge Evidence)

- ผลการสัมภาษณ์
- ผลการประเมินด้วยบุคคลที่ 3

(ค) คำแนะนำในการประเมิน

การประเมินควรให้ความสำคัญกับบริบทเฉพาะของอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว การโรงแรม และภัตตาคาร

(ง) วิธีการประเมิน

- การสัมภาษณ์
- การสังเกตการณ์ ณ หน่วยงานจริง
- การสาธิตการปฏิบัติงาน
- การประเมินด้วยบุคคลที่ 3
- การจำลองสถานการณ์และบทบาทสมมติ

#### 15. ขอบเขต (Range Statement)

ขอบเขตอธิบายถึงขอบเขตของการปฏิบัติงาน และสภาพแวดล้อมอื่น ๆ หรือสถานการณ์อื่น ๆ ที่มีผลกระทบต่อการทำงาน รวมถึงเครื่องมือ อุปกรณ์ เทคโนโลยี ทรัพยากรที่ใช้ หรือข้อกำหนดอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง

(ก) คำแนะนำ

ไม่มี

(ข) คำอธิบายรายละเอียด

ชื่อของระบบโทรศัพท์ตู้สาขาอัตโนมัติพีเอชอาร์รวมถึง

- ชื่อผู้ผลิต
- ชื่อชนิด ชื่อรุ่น และความสามารถของระบบ
- คู่มือการใช้งาน

อุปกรณ์ที่เชื่อมต่อกับระบบ อาจรวมถึง

- โทรศัพท์มือถือ โทรศัพท์ที่มีรูปแบบการใช้งานอื่น ๆ ตามความเหมาะสมสำหรับผู้ประกอบการ สำนักงาน ห้องพัก และหน่วยงาน
- อุปกรณ์เสริมอื่น ๆ รวมถึง เทปบันทึกเสียง สัญญาณไฟแสดงสถานะหน้าห้อง สายเชื่อมต่อ Universal Serial Bus (USB) ชุดมือถือ บัตรคอมพิวเตอร์ส่วนบุคคล (PC Card) ชุดหูฟัง

คีย์ต่าง ๆ ของระบบและสัญญาณไฟ อาจรวมถึง

- ฟังก์ชันหรือหน้าที่การทำงาน รวมถึง การควบคุมความชัดของเสียง ลำโพง การเปิดเพลงรอสาย การควบคุมความดังของเสียง คีย์ที่สามารถโปรแกรมได้ คีย์ตัวอักษร-ตัวเลข เป็นต้น



- สัญญาณไฟ ได้แก่ สัญญาณแสดงสถานะไม่ว่าง มีข้อความเข้า รอสาย สายเรียกเข้า เป็นต้น

โครงสร้างของชุดคำสั่งที่ใช้กับระบบ อาจเกี่ยวข้องกับ

- การบันทึกเสียงประกาศ การขยายเบอร์ต่อภายใน การบำรุงรักษา กล้องรับข้อความ เสียงตอบรับทางโทรศัพท์อัตโนมัติ การนิยามรหัสผ่าน การระบุระดับของการได้รับอนุญาต การควบคุมหมายเลขโทรเลขโทรรี การตั้งวันที่และเวลา เป็นต้น

- การเปลี่ยนแปลงสถานะห้อง การโอนสายขึ้นห้อง รวมถึงการตั้งปลุก

การเขียนข้อความ อาจเกี่ยวข้องกับ

- ทำตามคำแนะนำของผู้ผลิต
- ยืนยันการตั้งค่าของระบบ
- การเพิ่มชื่อในรายการโทรภายใน
- การสร้างและการเปลี่ยนรหัสผ่าน

การสร้างรหัสผ่าน อาจเกี่ยวข้องกับ

- ทำตามคำแนะนำของผู้ผลิต
- การสร้างรหัสผ่านที่ได้จากการตั้งค่าเริ่มต้นของระบบ
- การเปลี่ยนรหัสผ่านให้สอดคล้องกับความต้องการรักษาความปลอดภัย
- อ่านผลการคำนวณทางคอมพิวเตอร์เกี่ยวกับค่าใช้จ่ายสำหรับหมายเลขหลัก

การจัดหมายเลขโทรเลขโทรรีต่าง ๆ ภายในโรงแรม อาจเกี่ยวข้องกับ

- ทำตามคำแนะนำของผู้ผลิต
- กำหนดตัวเลขกดต่อสายทั้งการต่อสายภายในและการต่อสายภายนอก
- กำหนดตัวเลขกลุ่มของสิ่งอำนวยความสะดวก
- กำหนดชื่อ
- การจัดเก็บหมายเลขโทรเลขโทรรี
- การกำหนดตัวเลขให้แก่แต่ละแผนก
- การอ่านหมายเลขโทรเลขโทรรี
- การทำรายชื่อและหมายเลขโทรเลขโทรรี
- การเปลี่ยนหรือย้ายตำแหน่งของหมายเลขต่อสายภายใน

ดูแลจัดการรายชื่อตามหมวดหมู่ต่าง ๆ อาจเกี่ยวข้องกับ

- ทำตามคำแนะนำของผู้ผลิต
- การจัดกลุ่มตามชนิดของผู้ใช้ที่คล้ายกัน เช่น หน่วยงานและการจำแนกประเภทของพนักงาน
- การจัดสรรตามฟังก์ชันที่กำหนด
- การจัดสรรหมายเลขต่อสายภายในและการเดินสายสัญญาณ

กำหนดหมายเลขและการโปรแกรมคีย์ต่าง ๆ อาจเกี่ยวข้องกับ

- ทำตามคำแนะนำของผู้ผลิต
- การจัดสรรหมายเลขต่าง ๆ ไปยังคีย์ที่สามารถโปรแกรมได้โดยการทำตามขั้นตอนการติดตั้งเครื่องโทรศัพท์ใหม่
- การกำหนดหมายเลขย่อของแต่ละบุคคล
- การใช้ตารางการจัดสรรหมายเลขสำหรับปุ่มโปรแกรมและหมายเลขย่อของแต่ละบุคคล

กำหนดหน้าที่การทำงานของแต่ละรหัส อาจเกี่ยวข้องกับ

- ทำตามคำแนะนำของผู้ผลิต
- ฟังก์ชันการเลือกชื่อ
- ฟังก์ชันต่อสายภายนอก
- ฟังก์ชันผู้บังคับบัญชา
- ฟังก์ชันเพจล้าโพง
- ฟังก์ชันตอบรับอัตโนมัติ
- การใส่คีย์ฟังก์ชันที่สำคัญ
- ฟังก์ชันเลขที่บัญชี
- ฟังก์ชันระบุผู้โทร

การบันทึกการสนทนาทางโทรศัพท์ อาจรวมถึง

- ทำตามคำแนะนำของผู้ผลิต
- สอดคล้องกับกฎหมายที่เกี่ยวข้อง
- เริ่มต้นฟังก์ชันการบันทึก
- การขออนุญาตที่จะบันทึกการโทร

- การนำเทปบันทึกการสนทนาเปิดฟังซ้ำสำหรับการอ้างอิงในภายหลัง
- การลบบันทึกการโทร

ฟังก์ชันการโอนสายโทรศัพท์ อาจเกี่ยวข้องกับ

- ทำตามคำแนะนำของผู้ผลิต
- เปิดใช้งานการโอนสายอัตโนมัติ
- การโอนสายในกรณีไม่มีการตอบรับ
- การโอนสายเมื่อสายไม่ว่าง

การจัดเก็บหมายเลขโทรศัพท์ที่ใช้เป็นประจำ อาจรวมถึง

- ทำตามคำแนะนำของผู้ผลิต
- การระบุหมายเลขที่ต้องการ
- การกำหนดประเภทของหมายเลขที่ใช้ติดต่อเป็นประจำ
- การจัดสรรที่จัดเก็บ
- การบ่อนข้อมูลและยืนยันการจัดเก็บข้อมูล
- การจัดสรรประเภทของหมายเลขที่ใช้โทรออก

สถิติการใช้งานเครื่องมือวัดหรือเครื่องบันทึกการโทรโดยอัตโนมัติ อาจเกี่ยวข้องกับ

- ทำตามคำแนะนำของผู้ผลิต
- คำนวณค่าใช้จ่ายของตัวเอง
- คำนวณค่าใช้จ่ายของแผนอื่น ๆ
- อ่าน พิมพ์ และการตั้งค่าของค่าใช้จ่าย
- การโปรแกรมที่ต้องระบุสกุลเงินเพื่อใช้ในการคำนวณค่าใช้จ่าย

สถิติการใช้งานรับฝาก-ส่งข้อความภายในโรงแรม อาจรวมถึง

- ทำตามคำแนะนำของผู้ผลิต
- การควบคุมข้อความโทรกลับ
- การฝากข้อความเสียงและการเรียกฟังข้อความเสียง
- การส่งข้อความที่เป็นตัวอักษร

- ฟังก์ชันการควบคุมข้อความภายใน เช่น การส่งข้อความสำหรับคนอื่น ๆ การส่งข้อความเสียง การส่งข้อความที่เป็นตัวอักษร การส่งข้อความเพื่อแจ้งให้โทรกลับ เป็นต้น
- ฟังก์ชันการใช้กลุ่มคำสั่ง
- การใช้รหัสผ่านเพื่อรับฟังข้อความ

สถิติการใช้งานระบบกล่องรับจดหมาย อาจารย์รวมถึง

- ทำตามคำแนะนำของผู้ผลิต
- การบันทึกข้อความตกหายของระบบกล่องจดหมาย
- การเปลี่ยนแปลงข้อความตกหายของระบบกล่องจดหมาย
- การเข้าถึงกล่องจดหมาย
- การควบคุมการเข้าถึงระบบกล่องจดหมาย
- การอำนวยความสะดวกในการใช้ระบบกล่องจดหมาย

วันที่และเวลา อาจารย์รวมถึง

- ทำตามคำแนะนำของผู้ผลิต
- รูปแบบการตั้งค่าวัน วันที่ เดือน ปี
- รูปแบบการตั้งค่าเวลา ชั่วโมง นาที และวินาที
- รูปแบบการตั้งค่าเวลา เป็นแบบ 12 ชั่วโมงหรือรูปแบบ 24 ชั่วโมง

คุณลักษณะพิเศษของระบบ อาจารย์รวมถึง

- ทำตามคำแนะนำของผู้ผลิต
- การโทรกลับ
- การแทรกสายหรือการเรียกสายซ้อน
- การพักสาย
- การหน่วงระยะเวลาการโทร
- การแจ้งเตือน
- การประชุมผ่านทางโทรศัพท์

สถิติการต่อโทรศัพท์เพื่อการโทรออก อาจารย์รวมถึง

- ทำตามคำแนะนำของผู้ผลิต

- การต่อสายภายนอก
- การต่อสายภายในเพื่อต่อไปยังหมายเลขติดต่ออื่น
- การต่อสายภายนอกในนามของบุคคลที่สาม
- การต่อสายภายในในนามของบุคคลที่สาม
- การโอนสาย
- การโทรออกโดยใช้หมายเลขที่ถูกจัดเก็บเอาไว้
- การโทรออกโดยใช้คี้อัตโนมัติ-ตัวเลข
- การบันทึกการโทรออก
- การถือปฏิบัติตามหลักขั้นตอนวิธีการปฏิบัติงานการใช้โทรศัพท์ขององค์กร

สถิติการรับสายโทรศัพท์ที่โทรเข้ามาในโรงแรม อาจรวมถึง

- ทำตามคำแนะนำของผู้ผลิต
- รับสายที่โทรเข้ามาจากภายนอก
- รับสายที่โทรมาจากภายใน
- การใช้ระบบเพื่อแยกความแตกต่างระหว่างสายภายในและสายภายนอก
- การพักสาย หรือการให้รอสาย
- การโอนสาย
- การถือปฏิบัติตามหลักขั้นตอนวิธีการปฏิบัติงานการใช้โทรศัพท์ขององค์กร
- การบันทึกสายโทรเข้า

**16. หน่วยสมรรถนะรวม (ถ้ามี)**

N/A

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

N/A

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

กระบวนการและวิธีการประเมินให้ดูในคู่มือการประเมิน

1. รหัสหน่วยสมรรถนะ

1.02.128
2. ชื่อหน่วยสมรรถนะ

รับและโอนโทรศัพท์สายเข้า
3. ทบทวนครั้งที่

- / -
4. สร้างใหม่

☒

ปรับปรุง

☐

5. สำหรับชื่ออาชีพและรหัสอาชีพ (Occupational Classification)

พนักงานบริการส่วนหน้าในโรงแรม - 4222 (ISCO-88 : TH) หรือ 4224 (ISCO-08 : TH)

6. คำอธิบายหน่วยสมรรถนะ (Description of Unit of Competency)

หน่วยสมรรถนะนี้เป็นหน่วยที่เกี่ยวกับความรู้และทักษะที่จำเป็นในการรับและโอนโทรศัพท์สายเข้า ซึ่งเกี่ยวข้องกับการระบุดังประกอบและสิ่งอำนวยความสะดวกของระบบโทรศัพท์ที่ใช้ในโรงแรม การแสดงให้เห็นถึงทักษะในการสื่อสารทางโทรศัพท์ที่เหมาะสม การรับสายเรียกเข้า และการโอนสายเรียกเข้า

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)

กลุ่มสาขาวิชาชีพการท่องเที่ยว การโรงแรม และภัตตาคาร

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) |
|-------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------|
| 1.02.128.1<br>ระบุดังประกอบและสิ่งอำนวยความสะดวกของระบบโทรศัพท์ที่ใช้ในโรงแรม | 1.1 ระบุประเภทของสายเรียกเข้าและความสำคัญต่อธุรกิจ<br>1.2 ระบุดังประกอบของระบบโทรศัพท์<br>1.3 อธิบายฟังก์ชันและคุณลักษณะต่าง ๆ ที่มีอยู่ในระบบโทรศัพท์ของโรงแรม                                                                                                                                                                                                                                                                            |                             |
| 1.02.128.2<br>แสดงให้เห็นถึงทักษะในการสื่อสารทางโทรศัพท์ที่เหมาะสม            | 2.1 เข้าใจนโยบายและขั้นตอนการปฏิบัติงานของโรงแรมในส่วนที่เกี่ยวข้องกับการใช้โทรศัพท์<br>2.2 อธิบายความสำคัญของการสร้างความประทับใจแรกจากการรับโทรศัพท์<br>2.3 อธิบายถึงความแตกต่างระหว่างการสนทนาแบบเห็นหน้ากับการสนทนาทางโทรศัพท์<br>2.4 ใช้ทักษะการสื่อสารทางโทรศัพท์อย่างเหมาะสม<br>2.5 ใช้เทคนิคทางโทรศัพท์อย่างเหมาะสม<br>2.6 อธิบายมารยาทที่ดีในการใช้โทรศัพท์<br>2.7 ระบุดังเรียนต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการทำธุรกรรมผ่านทางโทรศัพท์ |                             |

| สมรรถนะย่อย (Element)      | เกณฑ์ในการปฏิบัติงาน (Performance Criteria)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | วิธีการประเมิน (Assessment) |
|----------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------|
| 1.02.128.3 รับสายเรียกเข้า | 3.1 เตรียมพร้อมในการรับสายเรียกเข้า<br>3.2 รับสายทันทีตามมาตรฐานที่โรงแรมกำหนดไว้<br>3.3 ระบุการโทรทางไกลหรือการโทรระหว่างประเทศ<br>3.4 กำหนดวัตถุประสงค์ของการโทรเข้า<br>3.5<br>3.6 ตอบสนองต่อคำร้องขอของผู้โทรเข้ามาตามความเหมาะสม<br>3.7 รับและบันทึกข้อความจากผู้โทรเข้า<br>3.8 ถ่ายทอดหรือส่งต่อข้อความพร้อมกับติดตามในกรณีที่เป็น<br>3.9 อำนวยความสะดวกในการประชุมผ่านทางโทรศัพท์<br>3.10 จัดการกับสายโทรเข้าที่ต้องสงสัยหรือสายโทรเข้าที่เป็นภัยคุกคาม<br>3.11 จัดการกับคนโทรสายเรียกเข้าที่เป็นเจ้าปัญหาหรือดื้อ<br>3.12 เตรียมข้อความเสี่ยงและเพลงพื้นหลัง |                             |
| 1.02.128.4 โอนสายเรียกเข้า | 4.1 โอนสายได้อย่างเหมาะสม<br>4.2 พักสายหรือให้รอสายได้อย่างเหมาะสม                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |                             |

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

N/A

## 13. ทักษะและความรู้ที่ต้องการ (Required Skills and Knowledge)

(ก) ความต้องการด้านทักษะ

- ทักษะและความสามารถในการใช้ระบบโทรศัพท์และสิ่งอำนวยความสะดวกของระบบโทรศัพท์
- ทักษะและความสามารถในการสื่อสารทางวาจา
- ทักษะและความสามารถในการบริการลูกค้า
- ทักษะและความสามารถในการตัดสินใจ
- ทักษะการแก้ปัญหาความขัดแย้ง
- ทักษะและความสามารถในการรับมือภายใต้ความกดดัน

(ข) ความต้องการด้านความรู้

- ความรู้เกี่ยวกับนโยบายและวิธีการปฏิบัติงานในส่วนที่เกี่ยวกับการใช้งานโทรศัพท์และการดำเนินการตามแผนจัดการเหตุฉุกเฉิน
- ความรู้เกี่ยวกับหลักการของการสื่อสารทางโทรศัพท์
- ความรู้เกี่ยวกับสินค้าและบริการ รวมทั้งความรู้เกี่ยวกับองค์กร พนักงาน อัตราค่าบริการ หมายเลขติดต่อ

## 14. หลักฐานที่ต้องการ (Evidence Guide)

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

(ก) หลักฐานการปฏิบัติงาน (Performance Evidence)

- ผลการสัมภาษณ์
- ผลการสังเกตการณ์ ณ หน่วยงานจริง
- ผลการสาธิตการปฏิบัติงาน
- ผลการประเมินด้วยบุคคลที่ 3
- ผลการจำลองสถานการณ์และบทบาทสมมติ

(ข) หลักฐานความรู้ (Knowledge Evidence)

- ผลการสัมภาษณ์
- ผลการประเมินด้วยบุคคลที่ 3

(ค) คำแนะนำในการประเมิน

การประเมินควรให้ความสำคัญกับบริบทเฉพาะของอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว การโรงแรม และภัตตาคาร

(ง) วิธีการประเมิน

- การสัมภาษณ์
- การสังเกตการณ์ ณ หน่วยงานจริง
- การสาธิตการปฏิบัติงาน
- การประเมินด้วยบุคคลที่ 3
- การจำลองสถานการณ์และบทบาทสมมติ

#### 15. ขอบเขต (Range Statement)

ขอบเขตอธิบายถึงขอบเขตของการปฏิบัติงาน และสภาพแวดล้อมอื่น ๆ หรือสถานการณ์อื่น ๆ ที่มีผลกระทบต่อการทำงาน รวมถึงเครื่องมือ อุปกรณ์ เทคโนโลยี ทรัพยากรที่ใช้ หรือข้อกำหนดอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง

(ก) คำแนะนำ

ไม่มี

(ข) คำอธิบายรายละเอียด

ประเภทของสายเรียกเข้า อาจจะเกี่ยวข้องกับ

- สอบถามข้อมูล
- สำรองห้องพัก
- ร้องเรียน
- ฝากข้อความถึงผู้บริหาร พนักงาน ลูกค้า
- ยืนยันความชัดเจนของคำสั่งซื้อจากผู้จำหน่ายสินค้า
- โทรติดต่อกลับ

องค์ประกอบของระบบโทรศัพท์ อาจรวมถึง

- สายโทรศัพท์ รวมถึงสายพ่วงโทรศัพท์
- โทรศัพท์มือถือ



- ระบบเพจวิทยุติดตามตัว
- ชุดหูฟัง
- สิ่งอำนวยความสะดวกในการระบุชื่อผู้โทร รวมทั้งรหัสประจำตัวแคววไอพี

ฟังก์ชันและคุณลักษณะต่าง ๆ ที่มีอยู่ในระบบโทรศัพท์ของโรงแรม อาจจะเกี่ยวข้องกับ

- ฟังก์ชันการรอสาย
- ฟังก์ชันการโอนสาย
- ฟังก์ชันการระบุชื่อผู้โทร
- ฟังก์ชันการป้องกันสายเรียกเข้า
- ฟังก์ชันการโทรกลับในกรณีสายไม่ว่าง
- ฟังก์ชันในกรณีที่ไม่ม่ผู้รับสาย
- ฟังก์ชันการโทรกลับอัตโนมัติ
- บริการบันทึกข้อความ
- ฟังก์ชันการโอนสายและการเรียกสายคืน
- ฟังก์ชันการพักสาย
- ฟังก์ชันการประชุมทางโทรศัพท์

นโยบายและขั้นตอนการปฏิบัติงานของโรงแรมในส่วนที่เกี่ยวข้องกับการใช้โทรศัพท์ อาจรวมถึง

- การรักษาความลับและความเป็นส่วนตัว
- การตอบสนองต่อการโทรเข้ามาข่มขู่หรือการโทรที่น่าสงสัย
- การกล่าวทักทายตามมาตรฐาน
- ระดับการอนุญาตเพื่อใช้งานโทรศัพท์ในฟังก์ชันต่าง ๆ
- ความต้องการฝึกอบรม
- การจัดลำดับความสำคัญระหว่างลูกค้าที่อยู่ตรงหน้ากับลูกค้าที่รับบริการทางสายโทรศัพท์

ทักษะการสื่อสารทางโทรศัพท์ ควรเกี่ยวข้องกับ

- การมีทัศนคติที่เป็นบวกและเป็นประโยชน์
- การใช้น้ำเสียงได้อย่างมีประสิทธิภาพ เป็นธรรมชาติและเหมาะสม

- การฟังอย่างตั้งใจ และใช้ทักษะในการตั้งคำถามอย่างมีประสิทธิภาพ
- ทักษะการพูดในเชิงบวก รวมถึงการให้ความชัดเจนและรอบคอบ
- การตอบสายเรียกเข้าอย่างมืออาชีพ
- การเลือกใช้น้ำเสียง ระดับเสียง และภาษาที่เหมาะสม ในการตอบสายเรียกเข้า
- การตรวจคัดกรองสายเรียกเข้า

#### เทคนิคทางโทรศัพท์ อาจรวมถึง

- เข้าใจวัตถุประสงค์หรือความต้องการของผู้โทร
- การทวนซ้ำในส่วนขอ ชื่อ วันที่ และเวลา
- การใช้รหัสอักษรเพื่อย้ายรายละเอียดการโทร เช่น การสะกดชื่อลูกค้า
- ตระหนักว่าผู้โทรไม่สามารถเข้าใจการแสดงออกทางสีหน้าของผู้รับสาย และความเข้าใจในสถานการณ์ที่ผู้โทรเข้ามามีความกดดันหรือความเครียดอยู่

#### มารยาทที่ดีในการใช้โทรศัพท์ อาจรวมถึง

- ความสุภาพและการให้ความเคารพ
- การลดเสียงรบกวน
- การดำเนินการที่ถูกต้องในการใช้งานระบบโทรศัพท์เพื่อป้องกันผู้โทรเกิดความวุ่นวายใจ
- การใช้ชื่อของผู้โทร หลังจากทราบบชื่อแล้ว
- การขอบคุณ
- การขอให้ถือสายรอก่อนที่จะดำเนินการให้รอสาย
- การแจ้งชื่อของผู้รับที่เรากำลังจะโอนสายไปให้
- การขอโทษสำหรับความล่าช้าในการรับสาย และจะต้องไม่ให้ลูกค้ารอสายนานเกิน 30 วินาที

#### ข้อร้องเรียนต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการทำธุรกรรมผ่านทางโทรศัพท์ อาจรวมถึง

- การที่ผู้โทรเข้ามาต้องรอนานก่อนจะมีผู้รับสาย
- การให้รอสายหรือการพักสายนานเกินไป
- การติดต่อยาก เช่น สายไม่ว่างอยู่ตลอด โทรเข้ามาไม่ติด
- พนักงานต้อนรับไม่ยอมแจ้งชื่อเมื่อถูกถามชื่อ
- ความผิดพลาดในการตัดสินใจว่าจะโอนสายไปยังแผนกไหน

- ความผิดพลาดในการฟัง
- ความไม่ชำนาญในการใช้ระบบ เช่น ทำให้สายหลุดในขณะที่โอนสาย
- ขาดความเป็นมืออาชีพ ซึ่งรวมถึง การที่ไม่พักสายไว้ก่อนที่จะพูดคุยกับเพื่อนร่วมงาน การกล่าวทักทายที่ไม่เหมาะสม
- การใช้น้ำเสียงของพนักงานต้อนรับที่ไม่เหมาะสม

การเตรียมพร้อมในการรับสาย อาจเกี่ยวข้องกับ

- การจัดพื้นที่ทำงาน
- การเตรียมหมายเลขโทรศัพท์ติดต่อภายในของพนักงานและลูกค้า
- คู่มือการใช้ระบบโทรศัพท์
- การกำจัดสิ่งรบกวนสมาธิ

การรับสาย อาจเกี่ยวข้องกับ

- ตอบรับภายใน 3 ครั้งดัง หรือภายในจำนวนครั้งดังตามที่องค์กรกำหนดไว้
- ใช้คำกล่าวทักทายตามมาตรฐานที่องค์กรกำหนด
- บอกชื่อตนเอง หน่วยงาน กล่าวทักทาย และเสนอความช่วยเหลือ
- มุ่งเน้นและให้ความสนใจไปการคุยโทรศัพท์
- การบันทึกโน้ต
- การระบุผู้โทรโทรทางไกลหรือโทรต่างประเทศ
- การระบุผู้ที่โทรเข้ามาเป็นลูกค้าระดับวีไอพีหรือไม่
- การตรวจคัดกรองสายที่โทรเข้ามา
- การพักสายเพื่อสลับไปรับสายที่โทรเข้ามาใหม่

กำหนดวัตถุประสงค์ของการโทรเข้า อาจรวมถึง

- การยืนยันความเข้าใจถึงความต้องการของผู้โทร
- การตั้งคำถาม
- การพูดทวนข้อมูลเพื่อยืนยันความเข้าใจ

การตอบสนองต่อคำร้องขอของผู้โทรเข้ามาตามความเหมาะสม อาจเกี่ยวข้องกับ

- การตอบคำถามของผู้โทร

- การหาข้อมูลเพิ่มเติมจากผู้โทร
- ขอโทษหากไม่สามารถให้คำตอบที่ถูกต้องได้ทันที
- การโอนสายไปยังหมายเลขที่ถูกต้องและเหมาะสม
- การสอบถามผู้โทรว่าต้องการที่จะรอสายหรือจะติดต่อกลับเข้ามาใหม่

รับและบันทึกข้อความ ควรจะรวมถึง

- การเสนอทางเลือกที่เป็นการฝากข้อความเสียง (ถ้ามี)
- การระบุว่าข้อความดังกล่าวต้องการฝากถึงใคร
- ยืนยันการสะกดชื่อ
- การตรวจสอบ วันที่ เวลา และตัวเลขที่เกี่ยวข้อง
- การทวนรายละเอียดทั้งหมดอีกครั้ง
- การระบุหมายเหตุหรือระดับความเร่งด่วนของข้อความ

ถ่ายทอดหรือส่งต่อข้อความ พร้อมกับติดตามในกรณีที่น่าเป็น อาจเกี่ยวข้องกับ

- แจ้งด้วยวาจา
- ส่งข้อความในกล่องรับข้อความหรือสมุดรับฝากข้อความ
- ส่งข้อความผ่านระบบรับข้อความ
- ส่งข้อความผ่านระบบเพจวิทูติดตามตัวภายใน
- โทรกลับไปแจ้งความคืบหน้าแก่ผู้โทรว่าได้ดำเนินการฝากข้อความเรียบร้อยแล้ว

การจัดการกับสายโทรเข้าที่ต้องสงสัยหรือสายโทรเข้าที่เป็นภัยคุกคาม อาจเกี่ยวข้องกับ

- จับรายละเอียดให้มากที่สุดเกี่ยวกับข้อมูลการโทร ผู้โทร และลักษณะของภัยคุกคาม
- แจ้งให้ผู้บริหารและพนักงานอื่น ๆ ทราบ
- ดำเนินการตามแผนจัดการเหตุฉุกเฉิน
- แจ้งให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องทราบ
- ให้ความช่วยเหลือในการแจ้งไปยังแผนกต่าง ๆ และห้องพักต่าง ๆ เพื่อเป็นการแจ้งเตือนโดยให้สอดคล้องกับแผนจัดการเหตุฉุกเฉิน

คนโทรสายเรียกเข้าที่เป็นเจ้าปัญหาหรือดื้อ อาจรวมถึง

- ผู้โทรเข้ามาใช้ภาษาที่แตกต่างกัน

- ผู้ไทรเข้ามาด้วยกิริยาหรือคำพูดก้าวร้าวไม่เหมาะสม
- ผู้ไทรเข้ามาด้วยวาจาหาหยาบคายและใจร้อน
- ผู้ไทรเข้ามาด้วยอาการเมายา

การเตรียมข้อความเสียงและเพลงพื้นหลัง อาจเกี่ยวข้องกับ

- การกำหนดเนื้อหาของข้อความ
- การกำหนดเพลงพื้นหลังที่เหมาะสม
- การบันทึกข้อความสำหรับสายถูกพักสายหรือให้รอสายไว้
- การบันทึกข้อความสำหรับสายที่กำลังจะถูกโอนสาย
- การบันทึกข้อความถึงบุคคลที่มีการโอนสายไปให้แต่กลับไม่มีคนรับสาย
- การบันทึกข้อความในช่วงเวลาเลิกงาน
- การบันทึกข้อความในขณะที่รอคิวรับสาย

การโอนสาย อาจรวมถึง

- การระบุชื่อของผู้ไทรและวัตถุประสงค์ของการไทร
- การกล่าวขอบคุณผู้ไทร
- การแจ้งผู้ไทรให้ทราบว่าจะมีการโอนสาย
- การแจ้งให้ทราบว่าโอนสายไปให้ใครหรือโอนสายไปยังแผนกไหน

การพักสายหรือให้รอสายได้อย่างเหมาะสม อาจรวมถึง

- การแจ้งผู้ไทรให้ทราบว่ามีการพักสายหรือให้รอสาย
- สอบถามผู้ไทรว่าต้องการที่จะรอสายหรือจะติดต่อกลับมาใหม่
- กล่าวขอบคุณผู้ไทรและขอโทษสำหรับความล่าช้า

#### 16. หน่วยสมรรถนะรวม (ถ้ามี)

N/A

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

N/A

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

กระบวนการและวิธีการประเมินให้ดูในคู่มือการประเมิน

1. รหัสหน่วยสมรรถนะ1.02.129
2. ชื่อหน่วยสมรรถนะอำนวยความสะดวกโทรศัพท์สายออก
3. ทบทวนครั้งที่N/A
4. สร้างใหม่☒ปรับปรุง☐

5. สำหรับชื่ออาชีพและรหัสอาชีพ (Occupational Classification)  
พนักงานบริการส่วนหน้าในโรงแรม - 4222 (ISCO-88 : TH) หรือ 4224 (ISCO-08 : TH)

6. คำอธิบายหน่วยสมรรถนะ (Description of Unit of Competency)  
หน่วยสมรรถนะนี้เป็นหน่วยที่เกี่ยวกับความรู้และทักษะที่จำเป็นในการอำนวยความสะดวกโทรศัพท์สายออก ซึ่งเกี่ยวข้องกับการระบุองค์ประกอบและสิ่งอำนวยความสะดวกของระบบโทรศัพท์ที่ใช้ในโรงแรม การแสดงให้เห็นถึงทักษะในการสื่อสารทางโทรศัพท์ที่เหมาะสม การโทรออกในนามขององค์กร และการโทรออกในนามของลูกค้า

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)  
กลุ่มสาขาวิชาชีพการท่องเที่ยว การโรงแรม และภัตตาคาร

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) |
|--------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------|
| 1.02.129.1<br>ระบุองค์ประกอบและสิ่งอำนวยความสะดวกของระบบโทรศัพท์ที่ใช้ในโรงแรม | 1.1 ระบุประเภทของการโทรออกและความสำคัญต่อธุรกิจ<br>1.2 ระบุองค์ประกอบของระบบโทรศัพท์<br>1.3 อธิบายฟังก์ชันและคุณลักษณะต่าง ๆ ที่มีอยู่ในระบบโทรศัพท์ของโรงแรม                                                                                                                                               |                             |
| 1.02.129.2<br>แสดงให้เห็นถึงทักษะในการสื่อสารทางโทรศัพท์ที่เหมาะสม             | 2.1 เข้าใจนโยบายและขั้นตอนการปฏิบัติงานของโรงแรมในส่วนที่เกี่ยวข้องกับการใช้งานโทรศัพท์<br>2.2 อธิบายถึงความแตกต่างระหว่างการสนทนาแบบเห็นหน้ากันกับการสนทนาทางโทรศัพท์<br>2.3 ใช้ทักษะการสื่อสารทางโทรศัพท์อย่างเหมาะสม<br>2.4 การใช้เทคนิคทางโทรศัพท์อย่างเหมาะสม<br>2.5 อธิบายมารยาทที่ดีในการใช้โทรศัพท์ |                             |

| สมรรถนะย่อย (Element)           | เกณฑ์ในการปฏิบัติงาน (Performance Criteria)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | วิธีการประเมิน (Assessment) |
|---------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------|
| 1.02.129.3 โทรออกในนามขององค์กร | <p>3.1 รับรายละเอียดของธุระหรือบุคคลที่จะโทรหา รวมถึงการขอรายละเอียดหมายเลขโทรศัพท์ที่จะทำการติดต่อ</p> <p>3.2 กำหนดวัตถุประสงค์ของการโทร</p> <p>3.3 ต่อสายและเริ่มสนทนากับบุคคลที่ต้องการหรือเริ่มติดต่อธุระที่ต้องการ</p> <p>3.4 อธิบายวัตถุประสงค์ของการโทร</p> <p>3.5 โอนสายไปยังผู้ที่ต้องการโทรออก</p> <p>3.6 อำนวยความสะดวกในการประชุมผ่านทางโทรศัพท์</p> <p>3.7 ดำเนินการตามมาตรฐานของการต่อสายซ้ำอีกครั้งในกรณีที่จำเป็น</p> <p>3.8 บันทึกรายละเอียดการโทรออกตามขั้นตอนการปฏิบัติงานของโรงแรม</p> <p>3.9 โทรออกในกรณีฉุกเฉิน</p> <p>3.10 ป้อนหมายเลขโทรศัพท์ที่ใช้เป็นประจำเข้าสู่ระบบเพื่ออำนวยความสะดวกในการโทรออกได้อย่างรวดเร็ว</p> |                             |
| 1.02.129.4 โทรออกในนามของลูกค้า | <p>4.1 กล่าวทักทายลูกค้าและทำการต่อสายโทรศัพท์เพื่อโทรออก</p> <p>4.2 รับรายละเอียดของธุระหรือบุคคลที่ลูกค้าต้องการจะโทรหา รวมถึงหมายเลขโทรศัพท์ที่จะทำการติดต่อ</p> <p>4.3 ต่อสายและเริ่มสนทนากับบุคคลที่ต้องการหรือเริ่มติดต่อธุระที่ต้องการ</p> <p>4.4 ดำเนินการตามมาตรฐานของการต่อสายซ้ำอีกครั้งในกรณีที่จำเป็น</p> <p>4.5 บันทึกรายละเอียดการโทรออกตามขั้นตอนการปฏิบัติงานของโรงแรม</p> <p>4.6 คิดค่าบริการการโทรออกเพื่อนำไปลงบัญชีค่าใช้จ่ายของลูกค้า</p>                                                                                                                                                                                  |                             |

12. ความรู้และทักษะก่อนหน้าที่จำเป็น (Pre-requisite Skill & Knowledge)

N/A

13. ทักษะและความรู้ที่ต้องการ (Required Skills and Knowledge)



(ก) ความต้องการด้านทักษะ

- ทักษะและความสามารถในการใช้ระบบโทรศัพท์และสิ่งอำนวยความสะดวกของระบบโทรศัพท์
- ทักษะและความสามารถในการสื่อสารทางวาจา
- ทักษะและความสามารถในการบริการลูกค้า
- ทักษะและความสามารถในการตัดสินใจ
- ทักษะการแก้ปัญหาความขัดแย้ง
- ทักษะและความสามารถในการรับมือภายใต้ความกดดัน

(ข) ความต้องการด้านความรู้

- ความรู้เกี่ยวกับนโยบายและวิธีการปฏิบัติงานในส่วนที่เกี่ยวข้องกับการใช้งานโทรศัพท์และการดำเนินการตามแผนจัดการเหตุฉุกเฉิน
- ความรู้เกี่ยวกับหลักการของการสื่อสารทางโทรศัพท์
- ความรู้เกี่ยวกับรายการหมายเลขโทรศัพท์ภายในและต่างประเทศ รหัสที่ใช้ตามความเหมาะสมขององค์กรและความต้องการของการโทรออกทั่วไป

#### 14. หลักฐานที่ต้องการ (Evidence Guide)

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

(ก) หลักฐานการปฏิบัติงาน (Performance Evidence)

- ผลการสัมภาษณ์
- ผลการสังเกตการณ์ ณ หน่วยงานจริง
- ผลการสาธิตการปฏิบัติงาน
- ผลการประเมินด้วยบุคคลที่ 3
- ผลการจำลองสถานการณ์และบทบาทสมมุติ

(ข) หลักฐานความรู้ (Knowledge Evidence)

- ผลการสัมภาษณ์
- ผลการประเมินด้วยบุคคลที่ 3

(ค) คำแนะนำในการประเมิน

การประเมินควรให้ความสำคัญกับบริบทเฉพาะของอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว การโรงแรม และภัตตาคาร

(ง) วิธีการประเมิน

- การสัมภาษณ์
- การสังเกตการณ์ ณ หน่วยงานจริง
- การสาธิตการปฏิบัติงาน
- การประเมินด้วยบุคคลที่ 3
- การจำลองสถานการณ์และบทบาทสมมุติ

#### 15. ขอบเขต (Range Statement)

ขอบเขตอธิบายถึงขอบเขตของการปฏิบัติงาน และสภาพแวดล้อมอื่น ๆ หรือสถานการณ์อื่น ๆ ที่มีผลกระทบต่อการทำงาน รวมถึงเครื่องมือ อุปกรณ์ เทคโนโลยี ทรัพยากรที่ใช้ หรือข้อกำหนดอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง

(ก) คำแนะนำ

ไม่มี

(ข) คำอธิบายรายละเอียด

ประเภทของการโทรออกและความสำคัญต่อธุรกิจ อาจเกี่ยวข้องกับ

- การติดต่อซัพพลายเออร์ การสั่งซื้อสินค้าและผลิตภัณฑ์ต่าง ๆ หรือการติดต่อหน่วยงานหรือองค์กรสนับสนุนต่าง ๆ
- การติดต่อบริการฉุกเฉิน
- การใช้งานสายส่วนบุคคลสำหรับพนักงาน ผู้บริหาร และลูกค้า
- การตลาดและการขาย

- การยืนยันการจอง
- การจองห้องพัก
- การโทรติดตามสถานการณ์ต่าง ๆ
- การโทรเพื่อตอบสนองต่อผู้ร้องเรียน
- การโทรเพื่อติดต่อกลับ

องค์ประกอบของระบบโทรศัพท์ อาจรวมถึง

- สายโทรศัพท์ รวมถึงสายพ่วงโทรศัพท์
- โทรศัพท์มือถือ
- ระบบเพจวิทยุติดตามตัว
- ชุดหูฟัง
- สิ่งอำนวยความสะดวกในการระบุชื่อโทร รวมทั้งรหัสประจำตัวแวกวีไอพี

ฟังก์ชันและคุณลักษณะต่าง ๆ ที่มีอยู่ในระบบโทรศัพท์ของโรงแรม อาจจะเกี่ยวข้องกับ

- ฟังก์ชันการระบุชื่อโทร
- ฟังก์ชันการโทรกลับอัตโนมัติ
- ฟังก์ชันการโอนสายและการเรียกสายคืน
- ฟังก์ชันการพักสายหรือการให้รอสาย
- ฟังก์ชันการประชุมทางโทรศัพท์

นโยบายและขั้นตอนการปฏิบัติงานของโรงแรมในส่วนที่เกี่ยวข้องกับการใช้งานโทรศัพท์ อาจรวมถึง

- การรักษาความลับและความเป็นส่วนตัว
- ข้อห้ามหรือข้อจำกัดการใช้โทรศัพท์ขององค์กรในการโทรติดต่อเรื่องส่วนตัว รวมถึงการห้ามใช้ติดต่อหมายเลขบางหมายเลข
- การคิดค่าบริการในการโทรของพนักงานและลูกค้า
- การให้คำจำกัดความหรือคำนิยามเกี่ยวกับการใช้อุปกรณ์หรือสิ่งอำนวยความสะดวกของระบบโทรศัพท์ที่ถูกต้องและไม่ถูกต้อง
- การกล่าวทักทายตามมาตรฐาน
- ระดับการอนุญาตเพื่อใช้งานโทรศัพท์ในฟังก์ชันต่าง ๆ
- ความต้องการฝึกอบรม
- บทบาทหน้าที่ในการโทรในกรณีเหตุฉุกเฉิน

ทักษะการสื่อสารทางโทรศัพท์ อาจเกี่ยวข้องกับ

- การถ่ายทอดทัศนคติที่เป็นบวกและเป็นประโยชน์
- การใช้น้ำเสียงได้อย่างมีประสิทธิภาพ เป็นธรรมชาติและเหมาะสม
- การฟังอย่างตั้งใจ และใช้ทักษะในการตั้งคำถามอย่างมีประสิทธิภาพ
- ทักษะการพูดในเชิงบวก รวมถึงการให้ความชัดเจนและรอบคอบ
- การตอบสนองอย่างมีอาชีพเมื่อมีคำขอเพื่อให้เกิดการโทรออก
- การเลือกใช้น้ำเสียง ระดับเสียง และภาษาที่เหมาะสม ในการตอบสายเรียกเข้า

เทคนิคทางโทรศัพท์ อาจรวมถึง

- ความเข้าใจถึงวัตถุประสงค์หรือความต้องการของผู้โทร
- การทวน ชื่อ วันที่ และเวลา
- การใช้รหัสอักษรเพื่อย้ายรายละเอียดการโทร เช่น การสะกดชื่อลูกค้า
- ตระหนักว่าผู้โทรไม่สามารถเข้าใจการแสดงออกทางสีหน้าของผู้รับสาย และความเข้าใจในสถานการณ์ที่ผู้โทรเข้ามามีความกดดันหรือความเครียดอยู่

มารยาทที่ดีในการใช้โทรศัพท์ อาจรวมถึง

- ความสุภาพและการให้ความเคารพ
- การลดเสียงรบกวน

- การดำเนินการที่ถูกต้องในการใช้งานระบบโทรศัพท์เพื่อป้องกันผู้โทรเกิดความวุ่นวายใจ
- การใช้ชื่อของผู้โทร หลังจากทราบชื่อแล้ว
- การขอบคุณ
- การขอให้ถือสายรอก่อนที่จะดำเนินการให้รอสาย
- การแจ้งชื่อของผู้รับที่เรากำลังจะโอนสายไปให้
- การขอโทษสำหรับความล่าช้าในการรับสาย และจะต้องไม่ให้ลูกค้ารอสายนานเกิน 30 วินาที

การขอรายละเอียดหมายเลขโทรศัพท์ที่จะทำการติดต่อ อาจจะเกี่ยวข้องกับ

- การปรึกษาเพื่อค้นหาหมายเลขโทรศัพท์ภายใน
- การปรึกษาเพื่อค้นหาหมายเลขโทรศัพท์ของลูกค้า
- การปรึกษาเพื่อค้นหาหมายเลขโทรศัพท์ภายนอกซึ่งอาจจะอยู่ในรูปของสำเนาอิเล็กทรอนิกส์หรือเอกสาร รวมถึงหมายเลขโทรศัพท์ท้องถิ่น ภูมิภาค ระดับชาติและนานาชาติ
- การใช้ความช่วยเหลือในการค้นหาหมายเลขโทรศัพท์ภายนอก
- การตรวจสอบเอกสารที่เกี่ยวข้องเพื่อให้หมายเลขติดต่อและรายละเอียดที่เกี่ยวข้อง
- การตรวจสอบจากฐานข้อมูลภายในองค์กร

วัตถุประสงค์ของการโทร อาจรวมถึง

- การโทรเพื่อติดต่อกลับ
- การโทรเพื่อสอบถามรายละเอียดข้อมูล
- การโทรเพื่อหาข้อมูล
- การโทรเพื่อติดตามผล
- การโทรเพื่อการขายและกิจกรรมทางการตลาด
- การโทรเพื่อสั่งซื้อของ

การบันทึกรายละเอียดการโทรออกตามขั้นตอนการปฏิบัติงานของโรงแรม อาจเกี่ยวข้องกับ

- การบันทึก วันที่ เวลา ที่มีการโทรออก
- การบันทึกชื่อผู้โทรหรือหน่วยงานที่โทรออก
- การบันทึกระยะเวลาการโทรทางไกลและการโทรระหว่างประเทศ
- การบันทึกชื่อลูกค้าและหมายเลขห้องพัก

การโทรออกในกรณีฉุกเฉิน อาจรวมถึง

- ระบุและอธิบายลักษณะของเหตุฉุกเฉิน
- ระบุตำแหน่งของอาคารสถานที่เกิดเหตุฉุกเฉิน
- การยึดถือปฏิบัติตามแนวทางและแผนการจัดการเหตุฉุกเฉิน

การคิดค่าบริการการโทรออกเพื่อนำไปลงบัญชีค่าใช้จ่ายของลูกค้า อาจเกี่ยวข้องกับ

- ค่าธรรมเนียมในการต่อสายโทรออก และค่าใช้จ่ายต่อนาทีสำหรับการโทรออก
- การระบุระยะเวลาการโทร
- การคำนวณค่าโทรโดยใช้สูตรการคิดค่าโทรขององค์กร
- บันทึกค่าใช้จ่ายลงในเอกสารที่เหมาะสม
- นำส่งเอกสารดังกล่าวไปยังแผนกที่เกี่ยวข้องเพื่อโพสต์ค่าใช้จ่ายที่เกิดขึ้นจริงลงในระบบอิเล็กทรอนิกส์เพื่อเป็นหลักฐาน

## 16. หน่วยสมรรถนะร่วม (ถ้ามี)

N/A

## 17. อุตสาหกรรมร่วม/กลุ่มอาชีพร่วม (ถ้ามี)

N/A

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

กระบวนการและวิธีการประเมินให้ดูในคู่มือการประเมิน

1. รหัสหน่วยสมรรถนะ

1.02.131
2. ชื่อหน่วยสมรรถนะ

ให้ข้อมูลด้านโทรศัพท์ระหว่างประเทศ
3. ทบทวนครั้งที่

N/A
4. สร้างใหม่

☒

ปรับปรุง

☐

5. สำหรับชื่ออาชีพและรหัสอาชีพ (Occupational Classification)

พนักงานบริการส่วนหน้าในโรงแรม - 4222 (ISCO-88 : TH) หรือ 4224 (ISCO-08 : TH)

6. คำอธิบายหน่วยสมรรถนะ (Description of Unit of Competency)

หน่วยสมรรถนะนี้เป็นหน่วยที่เกี่ยวกับความรู้และทักษะที่จำเป็นในการให้ข้อมูลด้านโทรศัพท์ระหว่างประเทศ ซึ่งเกี่ยวข้องกับการจัดเตรียมความพร้อมในการให้บริการโทรศัพท์สายตรงระหว่างประเทศ (IDD) และการให้ข้อมูลการบริการโทรศัพท์สายตรงระหว่างประเทศ (IDD) กับลูกค้า

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)

กลุ่มสาขาวิชาชีพการท่องเที่ยว การโรงแรม และภัตตาคาร

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) |
|---------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------|
| 1.02.131.1<br>จัดเตรียมความพร้อมในการให้บริการโทรศัพท์สายตรงระหว่างประเทศ (IDD) | 1.1<br>ระบุตำแหน่งโทรศัพท์ที่สามารถให้บริการโทรสายตรงระหว่างประเทศ(IDD)<br>1.2ระบุข้อจำกัดในการให้บริการโทรศัพท์สายตรงระหว่างประเทศ (IDD)<br>1.3<br>ระบุแหล่งข้อมูลภายนอกที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการโทรศัพท์สายตรงระหว่างประเทศ(IDD) |                             |

| สมรรถนะย่อย (Element)                                                       | เกณฑ์ในการปฏิบัติงาน (Performance Criteria)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | วิธีการประเมิน (Assessment) |
|-----------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------|
| 1.02.131.2<br>ให้ข้อมูลการบริการโทรศัพท์สายตรงระหว่างประเทศ (IDD) กับลูกค้า | 2.1 บอกรหัสหรือหมายเลขโทรศัพท์ที่เกี่ยวข้องกับการโทรศัพท์สายตรงระหว่างประเทศ (IDD)<br>2.2 ให้คำแนะนำเกี่ยวกับการคิดค่าบริการสำหรับการโทรศัพท์สายตรงระหว่างประเทศ (IDD)<br>2.3 อธิบายวิธีการต่อสายตรงระหว่างประเทศ (IDD) รวมทั้งแนะนำเกี่ยวกับคำสั่งที่เกิดขึ้นในระหว่างการต่อสายโทรศัพท์ระหว่างประเทศ<br>2.4 ให้คำแนะนำเกี่ยวกับสิ่งพิมพ์ที่ให้ข้อมูลการใช้โทรศัพท์สายตรงระหว่างประเทศ (IDD)<br>2.5 ให้คำแนะนำเกี่ยวกับคุณภาพของการโทร<br>2.6 ระบุการเทียบเวลาในการโทรศัพท์สายตรงระหว่างประเทศ (IDD)<br>2.7 ในกรณีที่จำเป็นสามารถแนะนำให้ลูกค้าติดต่อพนักงานต้อนรับหรือโอเปอเรเตอร์ |                             |

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

N/A

## 13. ทักษะและความรู้ที่ต้องการ (Required Skills and Knowledge)

(ก) ความต้องการด้านทักษะ

- ทักษะและความสามารถในการแปลงสกุลเงิน และเทียบเวลาท้องถิ่นกับเวลาของประเทศอื่น ๆ
- ทักษะและความสามารถในการใช้ระบบโทรศัพท์ในโรงแรม
- ทักษะและความสามารถในการระบุหมายเลขโทรศัพท์ปลายทางต่างประเทศ

(ข) ความต้องการด้านความรู้

- ความรู้เกี่ยวกับนโยบายและวิธีปฏิบัติงานในการให้บริการโทรศัพท์สายตรงระหว่างประเทศขององค์กร
- ความรู้เกี่ยวกับข้อมูลการใช้โทรศัพท์สายตรงระหว่างประเทศ (IDD) ที่เกี่ยวข้องกับผู้ใช้บริการการสื่อสารโทรคมนาคม รวมถึงรหัส อัตราค่าบริการและการต่อสายออก
- ความรู้เกี่ยวกับการคิดค่าบริการขององค์กรในการให้บริการโทรศัพท์สายตรงระหว่างประเทศ (IDD)

## 14. หลักฐานที่ต้องการ (Evidence Guide)

N/A

## 15. ขอบเขต (Range Statement)

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

(ก) หลักฐานการปฏิบัติงาน (Performance Evidence)

- แฟ้มสะสมผลงาน
- ผลการสัมภาษณ์
- ผลการสังเกตการณ์ ณ หน่วยงานจริง
- ผลการสาธิตการปฏิบัติงาน
- ผลการประเมินด้วยบุคคลที่ 3
- ผลการจำลองสถานการณ์และบทบาทสมมุติ

(ข) หลักฐานความรู้ (Knowledge Evidence)

- ผลการสอบข้อเขียน
- ผลการสัมภาษณ์
- ผลการประเมินด้วยบุคคลที่ 3

(ค) คำแนะนำในการประเมิน

การประเมินควรให้ความสำคัญกับบริบทเฉพาะของอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว การโรงแรม และภัตตาคาร

(ง) วิธีการประเมิน

- ข้อสอบข้อเขียน
- แฟ้มสะสมผลงาน
- การสัมภาษณ์
- การสังเกตการณ์ ณ หน่วยงานจริง
- การสาธิตการปฏิบัติงาน
- การประเมินด้วยบุคคลที่ 3
- การจำลองสถานการณ์และบทบาทสมมุติ

15. ขอบเขต (Range Statement)

ขอบเขตอธิบายถึงขอบเขตของการปฏิบัติงาน และสภาพแวดล้อมอื่น ๆ หรือสถานการณ์อื่น ๆ ที่มีผลกระทบต่อการปฏิบัติงาน รวมถึงเครื่องมือ อุปกรณ์ เทคโนโลยี ทรัพยากรที่ใช้ หรือข้อกำหนดอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง

(ก) คำแนะนำ

ไม่มี

(ข) คำอธิบายรายละเอียด

ตำแหน่งโทรศัพท์ที่สามารถให้บริการโทรศัพท์สายตรงระหว่างประเทศ (IDD) อาจจะเกี่ยวข้องกับ

- โทรศัพท์ในห้องพัก
- ตู้โทรศัพท์ภายในโรงแรม
- โทรศัพท์ในสำนักงาน
- โทรศัพท์ของแต่ละแผนก
- ระบุเครื่องโทรศัพท์ที่ไม่สามารถใช้โทรศัพท์สายตรงระหว่างประเทศได้

ข้อจำกัดในการให้บริการโทรศัพท์สายตรงระหว่างประเทศ (IDD) อาจรวมถึง

- ข้อจำกัดของประเทศ เช่น มีข้อจำกัดระยะเวลาในการโทร
- การล๊อคโทรศัพท์ภายในหรือการจำกัดสิทธิ์ในการใช้โทรศัพท์สายตรงระหว่างประเทศ (IDD)

แหล่งข้อมูลภายนอก อาจจะเกี่ยวข้องกับ

- ผู้ให้บริการโทรคมนาคมที่ใช้โดยองค์กร
- เว็บไซต์ของผู้ให้บริการโทรคมนาคม
- สมุดโทรศัพท์

รหัสหรือหมายเลขโทรศัพท์ที่เกี่ยวข้องกับการโทรศัพท์สายตรงระหว่างประเทศ (IDD) ควรจะรวมถึง:

- หมายเลขหน้าสายตรงระหว่างประเทศ (IDD) เช่น 001 หรือ 007
- รหัสประเทศ
- รหัสเมือง
- รหัสพื้นที่
- รหัสท้องถิ่น
- การแนะนำลูกค้าเพื่อให้ได้หมายเลขติดต่อท้องถิ่นโดยใช้ความช่วยเหลือทางใดแรกทอรี

การคิดค่าบริการในการโทรศัพท์สายตรงระหว่างประเทศ (IDD) อาจรวมถึง

- ค่าบริการนาทีแรก
- ค่าบริการนาทีถัดไป
- อัตราการแปลงสกุลเงิน

อธิบายวิธีการต่อสายตรงระหว่างประเทศ (IDD) รวมทั้งแนะนำเกี่ยวกับคำสิ่งที่เกิดขึ้นในระหว่างการต่อสายโทรศัพท์ระหว่างประเทศ อาจรวมถึง

- อธิบายคำสั่งในการใช้งานระบบโทรศัพท์ เช่น กด 0 ก่อนที่จะทำการโทรออก
- การแสดงให้เห็นถึงวิธีการต่อโทรศัพท์สายตรงระหว่างประเทศ (IDD)
- การเสนอตัวเพื่อเข้าไปช่วยเหลือในการโทรออกให้ลูกค้า

สิ่งพิมพ์ที่ให้ข้อมูลเกี่ยวกับการใช้โทรศัพท์สายตรงระหว่างประเทศ (IDD) อาจรวมถึง

- ข้อมูลที่อยู่ในห้องพัก
- แผ่นข้อมูลที่แผนกต้อนรับ และแผนกบริการส่วนหน้า
- ข้อมูลในแฟ้มในตู้โทรศัพท์สาธารณะ

คำแนะนำเกี่ยวกับคุณภาพของการโทร อาจรวมถึง

- การบอกกล่าวจากประสบการณ์ เช่น เสียงแตก เสียงรบกวน การหน่วงของสัญญาณเสียงหรือเสียงดีเลย์ ความชัด ความดังของเสียง

การเทียบเวลา อาจรวมถึง

- การให้ความช่วยเหลือลูกค้าในการคำนวณเวลาของประเทศอื่น ๆ ที่ตั้งอยู่ในเขตเวลาของโลกที่แตกต่างกัน

การแนะนำให้ลูกค้าติดต่อพนักงานต้อนรับหรือโอเปอเรเตอร์ อาจรวมถึง

- เรื่องที่เกี่ยวข้องกับพนักงานต้อนรับหรือโอเปอเรเตอร์ เช่น การติดตามการโทร

สายไม่ว่าง กรณีที่ไม่สามารถเชื่อมต่อสายได้ กรณีที่ไม่สามารถติดต่อหมายเลขโทรศัพท์ดังกล่าวได้ การโทรกลับ การประชุมผ่านทางโทรศัพท์

## 16. หน่วยสมรรถนะรวม (ถ้ามี)

N/A

## 17. ชุดสาขารวม/กลุ่มอาชีพรวม (ถ้ามี)

N/A

## 18. รายละเอียดกระบวนการและวิธีการประเมิน (Assessment Description and Procedure)

กระบวนการและวิธีการประเมินให้ดูในคู่มือการประเมิน



1. รหัสหน่วยสมรรถนะ1.02.164
2. ชื่อหน่วยสมรรถนะรับสำรองห้องพักและดำเนินการตามขั้นตอนการสำรองห้องพัก
3. ทบทวนครั้งที่N/A
4. สร้างใหม่☒ปรับปรุง☐

5. สำหรับชื่ออาชีพและรหัสอาชีพ (Occupational Classification)  
พนักงานบริการส่วนหน้าในโรงแรม - 4222 (ISCO-88 : TH) หรือ 4224 (ISCO-08 : TH)

6. คำอธิบายหน่วยสมรรถนะ (Description of Unit of Competency)  
หน่วยสมรรถนะนี้เป็นหน่วยที่เกี่ยวกับความรู้และทักษะที่จำเป็นในการรับสำรองห้องพักและดำเนินการตามขั้นตอนการสำรองห้องพัก ซึ่งเกี่ยวข้องกับการอธิบายถึงองค์ประกอบของระบบการสำรองห้องพัก การตอบสนองต่อความต้องการสำรองห้องพัก การกรอกข้อมูลลงในระบบการสำรองห้องพัก การดูแลรักษาข้อมูลการสำรองห้องพัก และการสื่อสารรายละเอียดการสำรองห้องพักไปยังแผนกต่าง ๆ

7. สำหรับระดับคุณวุฒิ

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

8. กลุ่มอาชีพ (Sector)  
กลุ่มสาขาวิชาชีพการท่องเที่ยว การโรงแรม และภัตตาคาร

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) |
|---------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------|
| 1.02.164.1<br>อธิบายถึงองค์ประกอบของระบบการสำรองห้องพัก | 1.1 ระบุความแตกต่างระหว่างการสำรองห้องพักระบบแมนนวลและการสำรองห้องพักผ่านระบบคอมพิวเตอร์<br>1.2 อธิบายประเภทของการจอง<br>1.3 ระบุช่องทางในการสำรองห้องพัก<br>1.4 ระบุความแตกต่างระหว่างลูกค้าที่ต้องการทำการสำรองห้องพัก                                                                                                                                                                                         |                             |
| 1.02.164.2 ตอบสนองต่อความต้องการสำรองห้องพัก            | 2.1 รับทราบความต้องการของลูกค้าที่จะทำการสำรองห้องพัก<br>2.2 ระบุรายละเอียดที่จำเป็นต่อการสำรองห้องพัก<br>2.3 ให้คำแนะนำแก่ลูกค้าเกี่ยวกับความพร้อมในการให้บริการสำรองห้องพักตามที่ลูกค้าร้องขอ<br>2.4 เสนอทางเลือกอื่น ๆ ในกรณีที่การสำรองห้องพักตามที่คุณลูกค้าร้องขอไม่พร้อมให้บริการ<br>2.5 แนะนำและให้ข้อมูลเกี่ยวกับสินค้า บริการ และสิ่งอำนวยความสะดวกอื่นๆ ที่พร้อมให้บริการ<br>2.6 ตอบคำถามของลูกค้าได้ |                             |

| สมรรถนะย่อย (Element)                                         | เกณฑ์ในการปฏิบัติงาน (Performance Criteria)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | วิธีการประเมิน (Assessment) |
|---------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------|
| 1.02.164.3 กรอกข้อมูลลงในระบบการสำรองห้องพัก                  | 3.1 บันทึกรายละเอียดการสำรองห้องพัก<br>3.2 ปรับปรุงแก้ไขและใช้ประโยชน์จากประวัติของลูกค้าที่มีอยู่ในระบบ<br>3.3 ยืนยันรายละเอียดการสำรองห้องพักกับลูกค้าตามข้อมูลที่ป้อนเข้าสู่ระบบการสำรองห้องพัก<br>3.4 อธิบายประเด็นที่เกี่ยวข้องกับการสำรองห้องพักได้<br>3.5 รับชำระเงินสำหรับการสำรองห้องพัก<br>3.6 จัดเก็บข้อมูลการสำรองห้องพัก<br>3.7 สร้างเอกสารที่เกี่ยวข้องกับการสำรองห้องพัก |                             |
| 1.02.164.4 ดูแลรักษาข้อมูลการสำรองห้องพัก                     | 4.1 แก้ไขปรับปรุงข้อมูลการสำรองห้องพัก<br>4.2 ยกเลิกการสำรองห้องพัก<br>4.3 ติดตามการสำรองห้องพักที่ยังไม่มีการยืนยัน<br>4.4 ปรับปรุงข้อมูลระเบียบเอกสารและไฟล์ต่าง ๆ                                                                                                                                                                                                                    |                             |
| 1.02.164.5<br>สื่อสารรายละเอียดการสำรองห้องพักไปยังแผนกต่าง ๆ | 5.1<br>แจ้งฝ่ายที่เกี่ยวข้องกับการสำรองห้องพักและบุคคลที่อยู่ในพื้นที่ให้บริการ<br>5.2 แจ้งหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้องกับการสำรองห้องพัก                                                                                                                                                                                                                                                |                             |

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

N/A

## 13. ทักษะและความรู้ที่ต้องการ (Required Skills and Knowledge)

(ก) ความต้องการด้านทักษะ

- ทักษะการป้อนข้อมูลโดยใช้คีย์บอร์ด/ทักษะการพิมพ์
- ทักษะการเขียน
- ทักษะการติดต่อกับลูกค้า
- ทักษะในการมีปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคล
- ทักษะการเจรจาต่อรอง
- ทักษะการขาย
- ทักษะการใช้โทรศัพท์

(ข) ความต้องการด้านความรู้

- ความรู้เกี่ยวกับนโยบายและวิธีการปฏิบัติงานในส่วนที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการสำรองห้องพัก การบริการลูกค้า การรับเงินมัดจำและการคืนเงิน
- ความรู้เกี่ยวกับสินค้าและบริการที่จะถูกขาย
- ความรู้เกี่ยวกับระบบปฏิบัติการและการแก้ไขปัญหาการสำรองห้องพักด้วยระบบคอมพิวเตอร์
- ความรู้เกี่ยวกับขั้นตอนในการเข้าสู่ระบบและการออกจากระบบเพื่อความปลอดภัยของข้อมูล รวมถึงการเปลี่ยนรหัสผ่านเป็นประจำ
- ความรู้เกี่ยวกับรหัสที่ใช้ในองค์กรเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและความรวดเร็วในการทำงาน การกรอกรหัสและการแปลความหมายรหัสที่ถูกต้อง
- ความรู้เกี่ยวกับข้อมูลที่จำเป็นต้องกรอกในการสำรองห้องพักด้วยระบบคอมพิวเตอร์
- ความรู้เกี่ยวกับเอกสาร ความสัมพันธ์ระหว่างเอกสารต่าง ๆ ที่ใช้ในการสำรองห้องพักและไฟล์ต่าง ๆ ที่ใช้ในการสำรองห้องพักแบบแมนนวล

## 14. หลักฐานที่ต้องการ (Evidence Guide)

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

(ก) หลักฐานการปฏิบัติงาน (Performance Evidence)

- แฟ้มสะสมผลงาน
- ผลการสัมภาษณ์
- ผลการสังเกตการณ์ ณ หน่วยงานจริง
- ผลการสาธิตการปฏิบัติงาน
- ผลการประเมินด้วยบุคคลที่ 3
- ผลการจำลองสถานการณ์และบทบาทสมมุติ

(ข) หลักฐานความรู้ (Knowledge Evidence)

- ผลการสอบข้อเขียน
- ผลการสัมภาษณ์
- ผลการประเมินด้วยบุคคลที่ 3

(ค) คำแนะนำในการประเมิน

การประเมินควรให้ความสำคัญกับบริบทเฉพาะของอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว การโรงแรม และภัตตาคาร

(ง) วิธีการประเมิน

- ข้อสอบข้อเขียน
- แฟ้มสะสมผลงาน
- การสัมภาษณ์
- การสังเกตการณ์ ณ หน่วยงานจริง
- การสาธิตการปฏิบัติงาน
- การประเมินด้วยบุคคลที่ 3
- การจำลองสถานการณ์และบทบาทสมมุติ

## 15. ขอบเขต (Range Statement)

ขอบเขตอธิบายถึงขอบเขตของการปฏิบัติงาน และสภาพแวดล้อมอื่น ๆ หรือสถานการณ์อื่น ๆ ที่มีผลกระทบต่อการปฏิบัติงาน รวมถึงเครื่องมือ อุปกรณ์ เทคโนโลยี ทรัพยากรที่ใช้ หรือข้อกำหนดอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง

(ก) คำแนะนำ

ไม่มี

(ข) คำอธิบายรายละเอียด

ระบุความแตกต่างระหว่างการสำรองห้องพักระบบแมนนวลและการสำรองห้องพักผ่านระบบคอมพิวเตอร์ ซึ่งรวมถึง

- การระบุชิ้นส่วนและองค์ประกอบของแต่ละระบบ
- อธิบายฟังก์ชันการทำงานและสิ่งอำนวยความสะดวกของแต่ละระบบ
- อธิบายข้อดีและข้อเสียของแต่ละระบบ

ประเภทของการจอง อาจรวมถึง

- การจองที่พัก เช่น โรงแรม เกสต์เฮาส์
- การจองบริการขนส่ง เช่น เครื่องบิน เรือ รถโค้ช รถลีมูซีน
- การจองทัวร์
- การจองเพื่อรถเช่า
- การจองเพื่อสำรองโต๊ะที่นั่งในร้านอาหาร
- การจองเพื่อเข้าชมสถานที่ท่องเที่ยวต่าง ๆ
- การจองเพื่อเข้าร่วมงานต่าง ๆ

ช่องทางในการสำรองห้องพัก อาจรวมถึง

- โทรศัพท์

- โทรสาร
- จดหมาย
- การเดินเข้าไปติดต่อที่หน้าเคาน์เตอร์
- อินเทอร์เน็ต/อีเมลหรือจดหมายอิเล็กทรอนิกส์

ความแตกต่างระหว่างลูกค้าที่ต้องการทำการสำรองห้องพัก ควรจะรวมถึง

- ลูกค้าที่เป็นรายบุคคล
- ลูกค้าที่เป็นกลุ่มบุคคล
- ลูกค้าที่เป็นองค์กร
- ลูกค้าที่เป็นหน่วยงานภาครัฐ
- ลูกค้าที่เป็นผู้แทนการประชุม
- ลูกค้าที่เป็นลูกค้าวีไอพี
- ลูกค้าที่เป็นบริษัทนำเที่ยวต่าง ๆ

รายละเอียดที่จำเป็นต่อการสำรองห้องพัก ควรจะรวมถึง

- การขอรายละเอียดการสำรองห้องพัก
- การทำความเข้าใจในรายละเอียดการสำรองห้องพัก รวมถึง ชื่อ วันที่ เวลาและความต้องการพิเศษ
- การทวนรายละเอียดการสำรองห้องพักเพื่อเป็นการยืนยันความถูกต้อง

ความพร้อมในการให้บริการสำรองห้องพักตามที่ลูกค้าร้องขอ ซึ่งเกี่ยวกับ

- ห้องว่าง
- ห้องเต็ม
- ห้องที่ว่าง มีเงื่อนไข เช่น ต้องพักอย่างน้อยกี่คืน
- ห้องที่ว่างมีอัตราค่าห้องพักที่แตกต่างกัน
- ห้องว่างในวันเวลาอื่น

การเสนอทางเลือกอื่น ๆ ในกรณีที่มีการสำรองห้องพักตามที่ลูกค้าร้องขอไม่พร้อมให้บริการ อาจเกี่ยวข้องกับ

- แนะนำให้รอการยกเลิกของลูกค้าท่านอื่น
- แนะนำให้เลื่อนเป็นวันเวลาอื่น
- แนะนำทางเลือกอื่นที่เหมาะสม

การแนะนำและให้ข้อมูลเกี่ยวกับสินค้า บริการ และสิ่งอำนวยความสะดวกอื่น ๆ ที่พร้อมให้บริการ อาจเกี่ยวข้องกับ

- การพยายามเพิ่มยอดขาย
- การใช้เทคนิคการขายสินค้าที่มีราคาสูงกว่า
- ให้คำแนะนำและข้อเสนอแนะ

ตอบคำถามของลูกค้าได้ อาจรวมถึง

- การนำเสนอค่าใช้จ่ายที่เกี่ยวข้องกับการสำรองห้องพัก
- การให้คำแนะนำเกี่ยวกับคุณลักษณะของสินค้าและบริการ
- การบอกถึงความแตกต่างระหว่างตัวเลือกอื่น ๆ ที่มี
- การเสนอแนะให้ลูกค้าติดต่อผู้เชี่ยวชาญภายในที่เกี่ยวข้อง
- การรับคำถามของลูกค้าไว้ก่อนแล้วพยายามหาคำตอบให้ภายหลัง

รายละเอียดการสำรองห้องพัก อาจรวมถึง

- การกรอกข้อมูลที่เป็นในระบบการสำรองห้องพักด้วยคอมพิวเตอร์
- การระบุวัน เวลา จำนวน ชื่อ รายละเอียดการติดต่อ รวมทั้งเงื่อนไขอื่น ๆ เช่น หมายเลขเที่ยวบิน เป็นต้น
- เริ่มต้นทำเอกสารภายในหรือไฟล์สำหรับการจองห้องพัก

- การปฏิบัติตามนโยบายและขั้นตอนการปฏิบัติงานการสำรองห้องพักขององค์กร
- การกรอกรายละเอียดลงในเอกสารต่าง ๆ ตามความต้องการขององค์กร

ประวัติของลูกค้า อาจเกี่ยวข้องกับ

- การเพิ่มระดับการบริการลูกค้า
- รายละเอียดความต้องการพิเศษของลูกค้า
- การใช้ข้อมูลร่วมกันกับแผนกอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง
- การยืนยันข้อมูลที่มีอยู่

ประเด็นที่เกี่ยวข้องกับการสำรองห้องพัก อาจเกี่ยวข้องกับ

- วัน เวลาที่ลูกค้าเดินทางมาถึง และวัน เวลา ที่ลูกค้าออกเดินทาง
- การชำระเงิน รวมถึงการวางเงินมัดจำล่วงหน้า
- การรับประกันการเข้าพัก
- นโยบายการคืนเงินและการแลกเปลี่ยน
- การยืนยันการเข้าพัก
- วันที่สำหรับการชำระเงินงวดสุดท้าย

การรับชำระเงินสำหรับการสำรองห้องพัก อาจเกี่ยวข้องกับ

- การรับชำระเงินด้วยบัตรเครดิตผ่านทางโทรศัพท์
- การอธิบายรายละเอียดการชำระเงิน ซึ่งเกี่ยวกับ จำนวนเงินที่ต้องจ่าย วัน เวลาที่ต้องจ่าย
- การรับเงินมัดจำ
- การอธิบายถึงนโยบายขององค์กรที่เกี่ยวกับการชำระเงินและการวางเงินมัดจำ
- การอธิบายว่าการจองห้องพักจะไม่ยืนยันสิทธิ์จนกว่าจะได้รับการชำระเงิน

การจัดเก็บข้อมูลการสำรองห้องพัก อาจเกี่ยวข้องกับ

- การบันทึกลงบนกระดาษ
- การตั้งชื่อไฟล์ของไฟล์อิเล็กทรอนิกส์
- การบันทึกการสำรองห้องพักบนระบบการสำรองห้องพักด้วยคอมพิวเตอร์
- การยืนยันการจองห้องพักได้รับการบันทึก

เอกสารที่เกี่ยวข้องกับการสำรองห้องพัก อาจเกี่ยวข้องกับ

- ใบแจ้งหนี้ บันทึกเครดิตและใบเสร็จรับเงิน
- การยืนยันการสำรองห้องพัก
- ใบบันทึกการจอง
- บัตรกำนัล
- แพคเกจข้อมูลและโปรโมชั่น
- การแจกจ่ายหรือส่งเอกสารไปยังแผนกต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องตามความเหมาะสม

การแก้ไขปรับปรุงข้อมูลการสำรองห้องพัก อาจเกี่ยวข้องกับ

- การเปลี่ยนระยะเวลาของการเข้าพัก หรือวันที่เข้าพัก
- การเปลี่ยนแปลงเที่ยวบินหรือวันเดินทาง
- การเปลี่ยนเวลาและหมายเลขของลูกค้า
- การเปลี่ยนที่อยู่ในการติดต่อลูกค้า หรือที่อยู่ในการเรียกเก็บเงิน

การสำรองห้องพักที่ยังไม่มีการยืนยัน อาจเกี่ยวข้องกับ

- การติดต่อลูกค้าเพื่อยืนยันทางวาจา

- การติดตามการชำระเงิน
- การแจ้งสถานะของการสำรองห้องพักที่ยังไม่ได้ชำระเงิน
- การโทรแจ้งเตือนอย่างสุภาพ
- แนะนำลูกค้าเกี่ยวกับกระบวนการยืนยันการสำรองห้องพักและการชำระเงิน

การปรับปรุงข้อมูลระเบียบเอกสารและไฟล์ต่าง ๆ อาจเกี่ยวข้องกับ

- การบันทึกข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการรับชำระเงิน รวมถึงจำนวนเงินที่ลูกค้าจ่าย
- การปรับบันทึกอัตราห้องพักเพื่อให้สอดคล้องกับการคืนเงินหรือส่วนลดที่ได้รับ
- การบันทึกข้อมูลทางการเงินลงในกระดานหรือไฟล์อิเล็กทรอนิกส์
- การจัดทำบันทึกเพื่อเตรียมสำหรับการตรวจสอบของผู้ตรวจสอบบัญชีธุรกรรมในช่วงเวลากลางคืนและการสร้างรายงานต่าง ๆ ตามที่องค์กรกำหนด
- การปฏิบัติตามนโยบายของการทำบัญชีและการเงิน รวมถึงการจัดเก็บบันทึกภายในองค์กร

การแจ้งฝ่ายที่เกี่ยวข้องกับการสำรองห้องพักและบุคคลที่อยู่ในพื้นที่ให้บริการ อาจเกี่ยวข้องกับ

- การแจ้งพื้นที่ในกรณีเร่งด่วน เช่น ลูกค้าพิเศษวีไอพี ลูกค้าร้องขอในกรณีพิเศษ หรือลูกค้าร้องขอในกรณีเร่งด่วน
- การส่งข้อมูลไปยังแผนกต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง เช่น แม่บ้าน
- การแจ้งรายละเอียดข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการสำรองห้องพัก เช่น เวลา วันที่ ความต้องการพิเศษ สถานะของลูกค้า สถานะการชำระเงิน และสัญญาที่ตกลงกันไว้

การแจ้งหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้องกับการสำรองห้องพัก อาจเกี่ยวข้องกับ

- การแจ้งพื้นที่ในกรณีเร่งด่วน เช่น ลูกค้าพิเศษวีไอพี
- การแจ้งรายละเอียดข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการสำรองห้องพัก เช่น เวลา วันที่ ความต้องการพิเศษ สถานะของลูกค้า สถานะการชำระเงิน และสัญญาที่ตกลงกันไว้
- การแจ้งรายละเอียดของค่าคอมมิชชั่น

#### 16. หน่วยสมรรถนะรวม (ถ้ามี)

N/A

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

N/A

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

กระบวนการและวิธีการประเมินให้ดูในคู่มือการประเมิน

1. รหัสหน่วยสมรรถนะ

1.04.146
2. ชื่อหน่วยสมรรถนะ

บริการอำนวยความสะดวกในการจัดเก็บสิ่งของมีค่า
3. ทบทวนครั้งที่

N/A
4. สร้างใหม่

☒

ปรับปรุง

☐

5. สำหรับชื่ออาชีพและรหัสอาชีพ (Occupational Classification)

พนักงานบริการส่วนหน้าในโรงแรม - 4222 (ISCO-88 : TH) หรือ 4224 (ISCO-08 : TH)

6. คำอธิบายหน่วยสมรรถนะ (Description of Unit of Competency)

หน่วยสมรรถนะนี้เป็นหน่วยที่เกี่ยวกับความรู้และทักษะที่จำเป็นในการบริการอำนวยความสะดวกในการจัดเก็บสิ่งของมีค่า ซึ่งเกี่ยวข้องกับการจัดเตรียมการดำเนินการให้ความคุ้มครอง ขนส่งและจัดเก็บสิ่งของมีค่า การดำเนินการให้ความคุ้มครองหรือคุ้มกันขณะขนย้ายของมีค่า การขนส่งสิ่งของมีค่า และการจัดเก็บสิ่งของมีค่า

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)

กลุ่มสาขาวิชาชีพการท่องเที่ยว การโรงแรม และภัตตาคาร

9. ชื่ออาชีพและรหัสอาชีพอื่นที่หน่วยสมรรถนะนี้สามารถใช้ได้ (ถ้ามี)

แม่บ้านในโรงแรม - 5121 (ISCO-88 : TH) หรือ 5151 (ISCO-08 : TH)

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

N/A

11. สมรรถนะย่อยและเกณฑ์การปฏิบัติงาน (Elements and Performance Criteria)

| สมรรถนะย่อย (Element)                                                          | เกณฑ์ในการปฏิบัติงาน (Performance Criteria)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | วิธีการประเมิน (Assessment) |
|--------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------|
| 1.04.146.1 จัดเตรียมการดำเนินการให้ความคุ้มครอง<br>ขนส่งและจัดเก็บสิ่งของมีค่า | 1.1 ระบุประเภทสิ่งของมีค่าที่ต้องการให้ความคุ้มครองจัดเก็บอย่างปลอดภัย<br>1.2 ระบุข้อกำหนดทางกฎหมายที่เกี่ยวกับความรับผิดชอบในทรัพย์สินของลูกค้า<br>1.3 จัดการฝึกอบรมเกี่ยวกับหน้าที่การคุ้มครองป้องกันและจัดเก็บสิ่งของมีค่า<br>1.4 ระบุลักษณะนิสัยของบุคคลที่จะได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติหน้าที่ให้ความคุ้มครองและจัดเก็บสิ่งของมีค่า<br>1.5 จัดทำแผนงานสำหรับการให้ความคุ้มครองและจัดเก็บสิ่งของมีค่า<br>1.6 กำหนดนโยบายและแนวทางวิธีการดำเนินงานเกี่ยวกับการเคลื่อนย้ายเงินสดสิ่งของมีค่าภายในและออกไปภายนอกอาคารสถานที่<br>1.7 ระบุโอกาสหรือภัยคุกคามที่อาจเกิดขึ้นในขณะเคลื่อนย้ายสิ่งของมีค่าเข้าออกหรือภายในอาคารสถานที่<br>1.8 ระบุทรัพยากรที่จำเป็นสำหรับอำนวยความสะดวกการทำหน้าที่ให้ความคุ้มครองและจัดเก็บสิ่งของมีค่า<br>1.9 มอบหมายงานการให้ความคุ้มครองและจัดเก็บสิ่งของมีค่าอย่างชัดเจน |                             |
| 1.04.146.2 ดำเนินการให้ความคุ้มครองหรือคุ้มกันขณะขนย้ายของมีค่า                | 2.1 กำหนดเส้นทางที่จะใช้<br>2.2 ประเมินภัยคุกคามที่อาจเกิดขึ้นในแต่ละครั้ง<br>2.3 ขอรับความช่วยเหลือหากจำเป็น<br>2.4 ดำเนินการคุ้มครองอย่างใกล้ชิด<br>2.5 รับมือกับภัยคุกคาม<br>2.6 จัดทำเอกสารที่เกี่ยวข้อง                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |                             |
| 1.04.146.3 ขนส่งสิ่งของมีค่า                                                   | 3.1 กำหนดเส้นทางที่จะใช้<br>3.2 ประเมินภัยคุกคามที่อาจเกิดขึ้นในแต่ละครั้ง<br>3.3 ขอรับความช่วยเหลือหากจำเป็น<br>3.4 ดำเนินการขนส่งสิ่งของมีค่า<br>3.5 รับมือกับภัยคุกคาม<br>3.6 จัดทำเอกสารที่เกี่ยวข้อง                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |                             |
| 1.04.146.4 จัดเก็บสิ่งของมีค่า                                                 | 4.1 ระบุทางเลือกการจัดเก็บที่จำเป็น<br>4.2 จัดเก็บสิ่งของในที่จัดเก็บ<br>4.3 จัดทำเอกสารที่เกี่ยวข้อง                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |                             |

12. ความรู้และทักษะก่อนหน้าที่จำเป็น (Pre-requisite Skill & Knowledge)

N/A

13. ทักษะและความรู้ที่ต้องการ (Required Skills and Knowledge)



(ก) ความต้องการด้านทักษะ

- ทักษะในการใช้อุปกรณ์และเครื่องมือรักษาความปลอดภัยทั่วไป
- ทักษะในการสังเกตและประเมินระดับความเสี่ยงภายในสถานที่ทำการ
- ทักษะในการวิเคราะห์ภัยคุกคาม
- ทักษะในการมีปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคล
- ทักษะในการสื่อสาร

(ข) ความต้องการด้านความรู้

- ความรู้เกี่ยวกับนโยบายและระเบียบวิธีปฏิบัติขององค์กรเกี่ยวกับการรับขนส่งสัมภาระหรือสิ่งของมีค่า และการรับฝากเก็บรักษาสิ่งของมีค่า
- ความรู้เกี่ยวกับหลักการความระมัดระวังรอบคอบในการรับฝากทรัพย์สิน

#### 14. หลักฐานที่ต้องการ (Evidence Guide)

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

(ก) หลักฐานการปฏิบัติงาน (Performance Evidence)

- ผลการสัมภาษณ์
- ผลการสังเกตการณ์ ณ หน่วยงานจริง
- ผลการสาธิตการปฏิบัติงาน
- ผลการประเมินด้วยบุคคลที่ 3
- ผลการจำลองสถานการณ์และบทบาทสมมุติ

(ข) หลักฐานความรู้ (Knowledge Evidence)

- ผลการสัมภาษณ์
- ผลการประเมินด้วยบุคคลที่ 3

(ค) คำแนะนำในการประเมิน

การประเมินควรให้ความสำคัญกับบริบทเฉพาะของอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว การโรงแรม และภัตตาคาร

(ง) วิธีการประเมิน

- การสัมภาษณ์
- การสังเกตการณ์ ณ หน่วยงานจริง
- การสาธิตการปฏิบัติงาน
- การประเมินด้วยบุคคลที่ 3
- การจำลองสถานการณ์และบทบาทสมมุติ

#### 15. ขอบเขต (Range Statement)

ขอบเขตอธิบายถึงขอบเขตของการปฏิบัติงาน และสภาพแวดล้อมอื่น ๆ หรือสถานการณ์อื่น ๆ ที่มีผลกระทบต่อการทำงาน รวมถึงเครื่องมือ อุปกรณ์ เทคโนโลยี ทรัพยากรที่ใช้ หรือข้อกำหนดอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง

(ก) คำแนะนำ

ไม่มี

(ข) คำอธิบายรายละเอียด

สิ่งของมีค่า อาจรวมถึง

- ☐ เงินสด
- ☐ อัญมณี หินมีค่า
- ☐ ทองคำ
- ☐ เอกสารสำคัญ
- ☐ งานศิลปะ

☐ ทรัพย์สินใด ๆ

ข้อกำหนดทางกฎหมายที่เกี่ยวกับความรับผิดชอบในทรัพย์สินของลูกค้า หมายรวมถึง

- ☐ กฎหมายเกี่ยวกับการฝากทรัพย์สิน
- ☐ หลักความระมัดระวังรอบคอบ

ลักษณะนิสัยของบุคคลที่จะได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติหน้าที่ให้ความคุ้มครองและจัดเก็บสิ่งของมีค่า เช่น

- ☐ ระมัดระวัง ตื่นตัว รอบคอบ
- ☐ ช่างสังเกต
- ☐ ใส่ใจรายละเอียด
- ☐ รักษาความลับได้
- ☐ มีความเชื่อมั่น

แผนงานสำหรับการให้ความคุ้มครองและจัดเก็บสิ่งของมีค่า อาจรวมถึง

- ☐ การระบุเส้นทางที่ปลอดภัยที่สุด หรือเส้นทางที่สั้นที่สุด
- ☐ การระบุเส้นทางที่เป็นทางเลือก
- ☐ การประเมินความเสี่ยง
- ☐ การระบุช่วงเวลาที่เหมาะสม
- ☐ การมอบหมายหน้าที่ให้พนักงาน
- ☐ การระบุทรัพยากรที่จำเป็นต้องใช้ในการให้ความคุ้มครองและจัดเก็บสิ่งของมีค่า
- ☐ การจัดเตรียมเอกสารเกี่ยวกับแผนงานที่ได้จัดทำขึ้น

การกำหนดนโยบายและแนวทางวิธีการดำเนินงานเกี่ยวกับการเคลื่อนย้ายเงินสด สิ่งของมีค่า อาจรวมถึง

- การกำหนดมูลค่าสูงสุดของสิ่งของที่จะรับฝาก รับคุ้มครอง หรือรับขนย้าย
- การระบุถึงขอบเขตอำนาจหน้าที่ความรับผิดชอบในการดูแลรักษาความปลอดภัย
- กระบวนการในการระบุถึงความเสี่ยงและการบริหารจัดการความเสี่ยง
- การกำหนดมาตรการดำเนินการต่าง ๆ ในกรณีที่มีเหตุการณ์ผิดปกติเกิดขึ้น
- การมอบหมายหน้าที่ความรับผิดชอบที่ชัดเจนให้แก่ผู้ให้บริการดูแลรักษาความปลอดภัย

ภัยคุกคามที่อาจเกิดขึ้น อาจรวมถึง

- ☐ อุบัติเหตุที่เกิดกับยานพาหนะในบริเวณใกล้เคียงกับสถานที่เก็บสิ่งของมีค่า
- ☐ สถานการณ์ผิดปกติ ต้องสงสัย
- ☐ การบุกรุก
- ☐ การโจรกรรมหรือคำขู่ต่าง ๆ
- ☐ ปัจจัยเสี่ยงทางธรรมชาติ เช่น ฝนตก พายุ หรือมีภัยธรรมชาติ
- ☐ ปัจจัยเสี่ยงที่เกิดจากวัสดุสิ่งของนั่นเอง เช่น มูลค่าของสิ่งของ และ/หรือ ปริมาณของสิ่งของ

ทรัพยากรที่จำเป็น อาจรวมถึง

- ☐ ยานพาหนะสำหรับการขนส่ง
- ☐ ภาชนะบรรจุหรือหีบห่อสำหรับจัดเก็บสิ่งของมีค่า
- ☐ อาวุธที่จำเป็น และเครื่องป้องกัน
- ☐ วิทียูสื่อสาร
- ☐ เครื่องกักกัน กีดขวาง
- ☐ กล้องวงจรปิด และสัญญาณเตือนภัย
- ☐ ตู้นิรภัย

การให้ความคุ้มครองและขนย้ายสิ่งของมีค่า อาจรวมถึง

- ☐ คำร้องขอจากลูกค้าบุคคลสำคัญ
- ☐ การให้บริการในวาระพิเศษที่ทำให้หน่วยงานมีรายได้และได้รับเงินสดเพิ่มสูงขึ้น
- ☐ การรับมือกับสถานการณ์ที่เคยเกิดขึ้น เช่น การโจรกรรมหรือการข่มขู่
- การให้บริการพิเศษแก่ลูกค้าพิเศษ
- การให้ความช่วยเหลือในการเคลื่อนย้ายเงินสด

การกำหนดเส้นทางที่จะใช้ในการขนย้ายสิ่งของมีค่า อาจเกี่ยวกับ

- ☐ การเลือกเส้นทางที่สั้นที่สุด
- ☐ การเลือกเส้นทางที่เร็วที่สุด
- ☐ การประเมินความเสี่ยงหรือภัยคุกคามที่อาจเกิดขึ้นในแต่ละเส้นทาง
- ☐ การระบุปัจจัยแวดล้อมต่าง ๆ เช่น ช่วงระยะเวลา สภาพอากาศ สภาพการจราจร เหตุการณ์พิเศษ จำนวนคน
- ☐ การประเมินจากเหตุการณ์ที่เคยเกิดขึ้นในอดีต เช่น การพกพาอาวุธ การโจรกรรม หรือการข่มขู่ การบุกโจมตี

การขอรับความช่วยเหลือ อาจรวมถึง

- ☐ ความช่วยเหลือจากหน่วยงานภายใน
- ☐ ความช่วยเหลือจากหน่วยงานรักษาความปลอดภัยจากภายนอก
- ☐ ขอรับการสนับสนุนจากส่วนราชการ

การคุ้มครองอย่างใกล้ชิด อาจรวมถึง

- การติดตามคุ้มครองลูกค้าหรือพนักงานที่ทำการขนย้ายสิ่งของมีค่า
- การปิดเส้นทางสำหรับลูกค้าหรือพนักงานที่ทำการขนย้ายสิ่งของมีค่า
- การตรวจตรา/ตรวจสอบดูแลการขนย้ายสิ่งของมีค่า
- การจัดเตรียมเครื่องกีดขวาง/สิ่งกีดขวางเพื่อขัดขวางผู้ที่จะกระทำความผิด
- การสร้างความมั่นใจในความปลอดภัยให้แก่ลูกค้าและพนักงาน

การรับมือกับภัยคุกคาม อาจเกี่ยวกับ

- ☐ การปฏิบัติตามขั้นตอนและระเบียบวิธีปฏิบัติขององค์กร
- ☐ ให้ความสำคัญกับความปลอดภัยของบุคคลมากกว่าทรัพย์สิน
- ☐ แจ้งรายละเอียดให้ผู้ที่เกี่ยวข้องทั้งหมดทราบ
- ☐ ขอความช่วยเหลือเมื่ออยู่ในสถานการณ์ที่ปลอดภัยเพียงพอที่จะทำได้
- ☐ แจ้งเหตุการณ์หรือให้ปากคำต่อเจ้าหน้าที่

การจัดทำเอกสารที่เกี่ยวข้อง อาจรวมถึง

- ☐ รายละเอียดของงาน
- ☐ เอกสารการขนส่ง และหรือเอกสารการนำเข้าสินค้า
- ☐ คำร้องขอสินไหมทดแทนจากบริษัทประกันภัย
- ☐ เอกสารหรือบันทึกขอความช่วยเหลือจากหน่วยงานภายใน
- ☐ รายงานบันทึกการรักษาความปลอดภัย
- ☐ รายงานเกี่ยวกับภัยคุกคามต่อความปลอดภัย
- ☐ เอกสารที่เกี่ยวข้องกับการธนาคาร เช่น การรับฝากเงิน การแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศ

ดำเนินการขนส่งสิ่งของมีค่า อาจรวมถึง

- การเคลื่อนย้ายสิ่งของมีค่าภายในอาณาบริเวณพื้นที่ขององค์กร
- การเคลื่อนย้ายสิ่งของมีค่าจากภายนอกเข้ามาในอาณาบริเวณพื้นที่ขององค์กร
- การเคลื่อนย้ายสิ่งของมีค่าจากอาณาบริเวณพื้นที่ขององค์กรออกไปนอกพื้นที่
- การขนส่งไปยังธนาคาร
- การเตรียมเงินทองหรือเงินเดือนพนักงานที่รับมาจากธนาคารหรือที่อื่น ๆ

ทางเลือกในการจัดเก็บ อาจรวมถึง

- ตู้নির্য্যต่าง ๆ
- พื้นที่จัดเก็บรักษาความปลอดภัยที่อยู่นอกพื้นที่อาณาบริเวณขององค์กร
- ตู้หรือลิ้นชักที่สามารถปิดล็อกได้

การจัดเก็บสิ่งของในที่จัดเก็บ อาจรวมถึง

- ☐ ยืนยันความถูกต้อง ความเป็นของแท้/ของจริง มูลค่า ปริมาณ และลักษณะที่มองเห็นได้ทั่วไปของสิ่งของมีค่า
- ☐ ให้คำแนะนำแก่ลูกค้าเกี่ยวกับสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับการจัดเก็บสิ่งของมีค่า
- ☐ ชี้แจงความรับผิดชอบของหน่วยงาน มูลค่าความเสียหายที่หน่วยงานรับผิดชอบ
- ☐ ขอรับคำยืนยันจากลูกค้า และลงลายมือชื่อเพื่อรับทราบและอนุญาต

16. หน่วยสมรรถนะรวม (ถ้ามี)

N/A

17. ชุดสาทกรรมรวม/กลุ่มอาชีพรวม (ถ้ามี)

N/A

18. รายละเอียดกระบวนการและวิธีการประเมิน (Assessment Description and Procedure)

กระบวนการและวิธีการประเมินให้ดูในคู่มือการประเมิน

1. รหัสหน่วยสมรรถนะ1.05.072
2. ชื่อหน่วยสมรรถนะสร้างและรักษาความสัมพันธ์ทางธุรกิจ
3. ทบทวนครั้งที่N/A
4. สร้างใหม่☒ปรับปรุง☐

5. สำหรับชื่ออาชีพและรหัสอาชีพ (Occupational Classification)  
พนักงานบริการส่วนหน้าในโรงแรม - 4222 (ISCO-88 : TH) หรือ 4224 (ISCO-08 : TH)

6. คำอธิบายหน่วยสมรรถนะ (Description of Unit of Competency)  
หน่วยสมรรถนะนี้เป็นหน่วยที่เกี่ยวกับความรู้และทักษะที่จำเป็นในการสร้างและรักษาความสัมพันธ์ทางธุรกิจ ซึ่งเกี่ยวข้องกับการริเริ่มและดำเนินการสร้างความสัมพันธ์ทางธุรกิจ การดำเนินการเจรจาต่อรอง การทำข้อตกลงทางธุรกิจอย่างเป็นทางการ และการส่งเสริมและรักษาความสัมพันธ์ทางธุรกิจ

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)  
กลุ่มสาขาวิชาชีพการท่องเที่ยว การโรงแรม และภัตตาคาร

9. ชื่ออาชีพและรหัสอาชีพอื่นที่หน่วยสมรรถนะนี้สามารถใช้ได้ (ถ้ามี)  
แม่บ้านในโรงแรม - 5121 (ISCO-88 : TH) หรือ 5151 (ISCO-08 : TH)  
พ่อบริการ - 5122 (ISCO-88 : TH) หรือ 3434 (ISCO-08 : TH)  
พ่อบริการขนมปังอบ - 7412 (ISCO-88 : TH)  
พนักงานบริการอาหารและเครื่องดื่ม - 5123 (ISCO-88 : TH) หรือ 5131 (ISCO-08 : TH)  
สำรองบัตรโดยสาร - 1229 (ISCO-88 : TH) หรือ 1439 (ISCO-08 : TH)  
ที่ปรึกษาการเดินทางท่องเที่ยว - 3414 (ISCO-88 : TH)

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

11. สมรรถนะย่อยและเกณฑ์การปฏิบัติงาน (Elements and Performance Criteria)

| สมรรถนะย่อย (Element)                                    | เกณฑ์ในการปฏิบัติงาน (Performance Criteria)                                                                                                                                                                                                                                                                               | วิธีการประเมิน (Assessment) |
|----------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------|
| 1.05.072.1 ริเริ่มและดำเนินการสร้างความสัมพันธ์ทางธุรกิจ | 1.1<br>สร้างความสัมพันธ์ทางธุรกิจตามบริบททางวัฒนธรรมที่เหมาะสม<br>ในลักษณะที่ส่งเสริมความมีมิตรไมตรีและความไว้วางใจระหว่างองค์กรและลูกค้ารวมทั้ง ผู้จัดจำหน่าย<br>1.2<br>สร้างความน่าเชื่อถือและให้ความเคารพต่อความสัมพันธ์ทางธุรกิจ<br>1.3<br>ระบุและใช้โอกาสที่เหมาะสมในการติดต่อกับลูกค้าและผู้จัดจำหน่ายอย่างสม่ำเสมอ |                             |

| สมรรถนะย่อย (Element)                            | เกณฑ์ในการปฏิบัติงาน (Performance Criteria)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | วิธีการประเมิน (Assessment) |
|--------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------|
| 1.05.072.2 ดำเนินการเจรจาต่อรอง                  | <p>2.1 ดำเนินการเจรจาต่อรองอย่างมืออาชีพตามบริบททางวัฒนธรรมที่เกี่ยวข้องได้อย่างเหมาะสม</p> <p>2.2 ดำเนินการเจรจาต่อรองตามบริบทของสถานการณ์ทางการตลาด ภายใต้ข้อจำกัดทางกฎหมายและจริยธรรม</p> <p>2.3 ใช้กลวิธีที่ให้ประโยชน์สูงสุดสำหรับทุกฝ่ายในการเจรจาต่อรอง</p> <p>2.4 รวบรวมความคิดเห็นและข้อมูลจากเพื่อนร่วมงานเพื่อนำไปใช้ในการเจรจาต่อรอง ตามความเหมาะสม</p> <p>2.5 เผยแพร่ผลของการเจรจาต่อรองกับผู้ร่วมงานและผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้อง</p> |                             |
| 1.05.072.3 ทำข้อตกลงทางธุรกิจอย่างเป็นทางการ     | <p>3.1 ทำข้อตกลงเป็นลายลักษณ์อักษร โดยทำสัญญาอย่างเป็นทางการตามความเหมาะสมและข้อกำหนดขององค์กร</p> <p>3.2 ตรวจสอบและรับรองข้อตกลงตามขั้นตอนการดำเนินการขององค์กร</p> <p>3.3 ระบุถึงความจำเป็นและขอคำแนะนำจากผู้เชี่ยวชาญในการทำสัญญา ตามความเหมาะสม</p>                                                                                                                                                                                         |                             |
| 1.05.072.4 ส่งเสริมและรักษาความสัมพันธ์ทางธุรกิจ | <p>4.1 หมั่นค้นหา ตรวจสอบ และปฏิบัติตามข้อมูลเพื่อรักษาความสัมพันธ์ที่ดีทางธุรกิจ</p> <p>4.2 เคารพข้อตกลงภายในขอบเขตของความรับผิดชอบแต่ละข้อ[สอดคล้องกับตัวชี้วัดประสิทธิภาพ (KPIs)]</p> <p>4.3 ทำการปรับข้อตกลงตามคำแนะนำของลูกค้า/ผู้จัดจำหน่ายและแบ่งปันข้อมูลต่อผู้ร่วมงาน ตามความเหมาะสม</p> <p>4.4 รักษาความสัมพันธ์โดยการติดต่อกับผู้ที่เกี่ยวข้องอย่างสม่ำเสมอ (ใช้รูปแบบการสื่อสารและมนุษยสัมพันธ์ที่มีประสิทธิภาพ)</p>                |                             |

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

N/A

## 13. ทักษะและความรู้ที่ต้องการ (Required Skills and Knowledge)

(ก) ความต้องการด้านทักษะ

- ทักษะเกี่ยวกับเทคนิคการเจรจาต่อรองและการสื่อสารที่เหมาะสม เพื่อเจรจาด้านการค้า

(ข) ความต้องการด้านความรู้

- ความรู้เกี่ยวกับสภาพแวดล้อมทางธุรกิจในอุตสาหกรรมโรงแรมและการท่องเที่ยว รวมทั้ง สถานการณ์ปัจจุบันของการบริหารจัดการและการตลาด
- ความรู้เกี่ยวกับประเด็นด้านกฎหมายที่มีผลกระทบต่อการเจรจาต่อรองและการทำสัญญา
- ความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับสัญญา

#### 14. หลักฐานที่ต้องการ (Evidence Guide)

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

(ก) หลักฐานการปฏิบัติงาน (Performance Evidence)

- แฟ้มสะสมผลงาน
- ผลการสัมภาษณ์
- ผลการสังเกตการณ์ ณ หน่วยงานจริง
- ผลการประเมินด้วยบุคคลที่ 3
- ผลการประเมินจากโครงการที่รับผิดชอบ
- ผลการจำลองสถานการณ์และบทบาทสมมุติ

(ข) หลักฐานความรู้ (Knowledge Evidence)

- ผลสอบข้อเขียน
- ผลการสัมภาษณ์
- ผลการประเมินด้วยบุคคลที่ 3

(ค) คำแนะนำในการประเมิน

การประเมินควรให้ความสำคัญกับบริบทเฉพาะของอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว การโรงแรม และภัตตาคาร

(ง) วิธีการประเมิน

- ข้อสอบข้อเขียน
- แฟ้มสะสมผลงาน
- การสัมภาษณ์
- การสังเกตการณ์ ณ หน่วยงานจริง
- การประเมินด้วยบุคคลที่ 3
- การประเมินจากโครงการที่รับผิดชอบ
- การจำลองสถานการณ์และบทบาทสมมุติ

#### 15. ขอบเขต (Range Statement)

ขอบเขตอธิบายถึงขอบเขตของการปฏิบัติงาน และสภาพแวดล้อมอื่น ๆ หรือสถานการณ์อื่น ๆ ที่มีผลกระทบต่อการทำงาน รวมถึงเครื่องมือ อุปกรณ์ เทคโนโลยี ทรัพยากรที่ใช้ หรือข้อกำหนดอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง

(ก) คำแนะนำ

ไม่มี

(ข) คำอธิบายรายละเอียด

ความสัมพันธ์ทางธุรกิจ อาจครอบคลุม

- ☐ ลูกค้า
- ☐ ผู้จัดหาสินค้า
- ☐ พันธมิตรทางธุรกิจ
- ☐ บริษัทเงินทุน
- ☐ พนักงาน
- ☐ กลุ่มอุตสาหกรรม
- ☐ หน่วยงานท้องถิ่น
- ☐ องค์กรอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง

โอกาสที่เหมาะสมในการติดต่อกับลูกค้าและผู้จัดจำหน่าย อาจครอบคลุม

- ☐ งานทางสร้างสรรค์แบบไม่เป็นทางการ
- ☐ งานจัดเลี้ยงในเครือข่ายอุตสาหกรรม

- ☐ งานพบปะสมาชิกของสมาคม
- ☐ กิจกรรมส่งเสริมการขาย
- ☐ การติดต่อทางโทรศัพท์

การเจรจาต่อรอง อาจเกี่ยวข้องกับ

- ☐ บัญชีของบริษัท
- ☐ สัญญาการให้บริการ
- ☐ ข้อตกลงของหน่วยงาน
- ☐ สัญญาเกี่ยวกับสถานที่
- ☐ เจรจาต่อรองเกี่ยวกับอัตรา
- ☐ ข้อตกลงด้านการตลาด
- ☐ ข้อตกลงเกี่ยวกับสินค้า

ข้อจำกัดทางกฎหมายและจริยธรรม อาจครอบคลุม

- ☐ กฎหมาย
- ☐ กฎระเบียบ
- ☐ เกณฑ์การปฏิบัติ
- ☐ ความคาดหวังและอิทธิพลทางวัฒนธรรม
- ☐ ความรับผิดชอบต่อสังคม เช่น การคุ้มครองแรงงานเด็ก ปัญหาสิ่งแวดล้อม

เทคนิคการเจรจาต่อรอง อาจครอบคลุม

- ☐ การระบุเป้าหมายและข้อจำกัด
- ☐ การแจกแจงความต้องการของทุกฝ่าย
- ☐ การระบุข้อตกลงและข้อแตกต่าง
- ☐ การวิจัยเบื้องต้นเกี่ยวกับข้อเท็จจริง
- ☐ การฟังและตั้งคำถาม
- ☐ เทคนิคการสื่อสารแบบอวัจนภาษา
- ☐ การใช้ภาษา
- ☐ การเจรจาต่อรอง
- ☐ การพัฒนาทางเลือก
- ☐ การยืนยันในข้อตกลง
- ☐ พฤติกรรมทางวัฒนธรรมที่เหมาะสม

เพื่อนร่วมงานและผู้ที่มีส่วนได้ส่วนเสีย อาจครอบคลุม

- ☐ เจ้าของ
- ☐ คณะกรรมการ
- ☐ ผู้จัดการ
- ☐ หัวหน้างาน
- ☐ พนักงานฝ่ายการเงิน
- ☐ พนักงานฝ่ายการตลาด
- ☐ พนักงานฝ่ายทรัพยากรมนุษย์
- ☐ พนักงานฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศ
- ☐ พนักงานฝ่ายการผลิต

คำแนะนำจากผู้เชี่ยวชาญ อาจครอบคลุม



- ☐ ด้านกฎหมาย
- ☐ ด้านการเงิน
- ☐ ด้านอุตสาหกรรม

16. หน่วยสมรรถนะรวม (ถ้ามี)

N/A

17. อุตสาหกรรมร่วม/กลุ่มอาชีพร่วม (ถ้ามี)

N/A

18. รายละเอียดกระบวนการและวิธีการประเมิน (Assessment Description and Procedure)

กระบวนการและวิธีการประเมินให้ดูในคู่มือการประเมิน

1. รหัสหน่วยสมรรถนะ1.06.076
2. ชื่อหน่วยสมรรถนะจัดทำเอกสาร รายงาน และใบงานโดยคอมพิวเตอร์
3. ทบทวนครั้งที่N/A
4. สร้างใหม่☒ปรับปรุง☐

5. สำหรับชื่ออาชีพและรหัสอาชีพ (Occupational Classification)

พนักงานบริการส่วนหน้าในโรงแรม - 4222 (ISCO-88 : TH) หรือ 4224 (ISCO-08 : TH)

6. คำอธิบายหน่วยสมรรถนะ (Description of Unit of Competency)

หน่วยสมรรถนะนี้ เป็นหน่วยที่เกี่ยวกับความรู้และทักษะที่จำเป็นในการจัดทำเอกสาร รายงาน และใบงานโดยคอมพิวเตอร์ ซึ่งเกี่ยวข้องกับการกำหนดการนำเสนอและรูปแบบของเอกสาร การจัดทำเอกสาร การพิมพ์และนำเสนอเอกสาร

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)

กลุ่มสาขาวิชาชีพการท่องเที่ยว การโรงแรม และภัตตาคาร

9. ชื่ออาชีพและรหัสอาชีพอื่นที่หน่วยสมรรถนะนี้สามารถใช้ได้ (ถ้ามี)

แม่บ้านในโรงแรม - 5121 (ISCO-88 : TH) หรือ 5151 (ISCO-08 : TH)  
พ่อครัว - 5122 (ISCO-88 : TH) หรือ 3434 (ISCO-08 : TH)  
พ่อครัวขนมปังอบ - 7412 (ISCO-88 : TH)  
พนักงานบริการอาหารและเครื่องดื่ม - 5123 (ISCO-88 : TH) หรือ 5131 (ISCO-08 : TH)

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

N/A

11. สมรรถนะย่อยและเกณฑ์การปฏิบัติงาน (Elements and Performance Criteria)

| สมรรถนะย่อย (Element)                       | เกณฑ์ในการปฏิบัติงาน (Performance Criteria)                                                                                                                                                                                              | วิธีการประเมิน (Assessment) |
|---------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------|
| 1.06.076.1 กำหนดการนำเสนอและรูปแบบของเอกสาร | 1.1เลือกซอฟต์แวร์ที่สอดคล้องและเหมาะสมกับเอกสารที่จะจัดทำ<br>1.2เลือกเค้าโครงและรูปแบบของเอกสารอย่างเหมาะสมสอดคล้องกับแนวทางขององค์กร<br>1.3หาหรือถึงรูปแบบและการนำเสนอเอกสารกับบุคคลที่เกี่ยวข้อง                                       |                             |
| 1.06.076.2 จัดทำเอกสาร                      | 2.1ผลิตเอกสารตามรูปแบบที่กำหนด<br>2.2ผลิตเอกสารภายในระยะเวลาที่กำหนด<br>2.3บันทึกเอกสารเป็นประจำเพื่อป้องกันการสูญหายของข้อมูล<br>2.4รวมข้อมูลจากซอฟต์แวร์ชุดเดียวกันหรือจากหลาย ๆ ชุดตามความจำเป็น<br>2.5ตรวจทานร่างเอกสาร ก่อนการพิมพ์ |                             |

| สมรรถนะย่อย (Element)           | เกณฑ์ในการปฏิบัติงาน (Performance Criteria)                                                                                                  | วิธีการประเมิน (Assessment) |
|---------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------|
| 1.06.076.3 พิมพ์และนำเสนอเอกสาร | 3.1 ใช้คำสั่งการพิมพ์<br>3.2 ตรวจทานเอกสาร<br>3.3 ทำการแก้ไข<br>เพื่อปรับปรุงเอกสารให้เป็นไปตามคุณลักษณะที่กำหนด<br>3.4 พิมพ์และนำเสนอเอกสาร |                             |

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

N/A

## 13. ทักษะและความรู้ที่ต้องการ (Required Skills and Knowledge)

(ก) ความต้องการด้านทักษะ

- ทักษะเกี่ยวกับการใช้ระบบพื้นฐานของโปรแกรมสำเร็จรูป
- ทักษะเกี่ยวกับการใช้อุปกรณ์การพิมพ์

(ข) ความต้องการด้านความรู้

- ความรู้เกี่ยวกับรูปแบบของเอกสารทางธุรกิจ

## 14. หลักฐานที่ต้องการ (Evidence Guide)

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

(ก) หลักฐานการปฏิบัติงาน (Performance Evidence)

- แฟ้มสะสมผลงาน
- ผลการสัมภาษณ์
- ผลการสังเกตการณ์ ณ หน่วยงานจริง
- ผลการประเมินด้วยบุคคลที่ 3
- ผลการประเมินจากโครงการที่รับผิดชอบ
- ผลการจำลองสถานการณ์และบทบาทสมมติ

(ข) หลักฐานความรู้ (Knowledge Evidence)

- ผลสอบข้อเขียน
- ผลการสัมภาษณ์
- ผลการประเมินด้วยบุคคลที่ 3

(ค) คำแนะนำในการประเมิน

การประเมินควรให้ความสำคัญกับบริบทเฉพาะของอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว การโรงแรม และภัตตาคาร

(ง) วิธีการประเมิน

- ข้อสอบข้อเขียน
- แฟ้มสะสมผลงาน
- การสัมภาษณ์
- การสังเกตการณ์ ณ หน่วยงานจริง
- การประเมินด้วยบุคคลที่ 3
- การประเมินจากโครงการที่รับผิดชอบ
- การจำลองสถานการณ์และบทบาทสมมติ

## 15. ขอบเขต (Range Statement)

ขอบเขตอธิบายถึงขอบเขตของการปฏิบัติงาน และสภาพแวดล้อมอื่น ๆ หรือสถานการณ์อื่น ๆ ที่มีผลกระทบต่อการทำงาน รวมถึงเครื่องมือ อุปกรณ์ เทคโนโลยี ทรัพยากรที่ใช้ หรือข้อกำหนดอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง

(ก) คำแนะนำ

ไม่มี

(ข) คำอธิบายรายละเอียด

ซอฟต์แวร์ อาจครอบคลุมถึง

- ☐ การประมวลผลคำ (Word Processing)
- ☐ ตารางคำนวณ (Spreadsheet)
- ☐ โปรแกรมนำเสนอ (PowerPoint)
- ☐ ฐานข้อมูล (Database)

เอกสาร อาจครอบคลุมถึง

- ☐ รายงาน
- ☐ โตราสาร
- ☐ บันทึกข้อความ
- ☐ ใบงาน
- ☐ จดหมาย

แนวทางขององค์กร อาจเกี่ยวข้องกับถึง

- ☐ รูปแบบของจดหมายธุรกิจ
- ☐ รูปแบบของบันทึกข้อความ โทรสาร
- ☐ รูปแบบของรายงานทางธุรกิจ

บุคคลที่เกี่ยวข้อง อาจครอบคลุมถึง

- ☐ หัวหน้างาน
- ☐ ผู้สร้างเอกสาร
- ☐ ผู้ร่วมงาน

รูปแบบและการนำเสนอเอกสาร อาจเกี่ยวข้องกับ

- ☐ เครื่องหมายวรรคตอน
- ☐ รูปแบบการสื่อสารอย่างเป็นทางการหรือไม่เป็นทางการ
- ☐ รูปแบบจดหมายธุรกิจ
- ☐ รูปแบบรายงาน

ตรวจทานร่างเอกสาร อาจเกี่ยวข้องกับ

- ☐ การใช้ฟังก์ชันตรวจสอบการสะกด
- ☐ การใช้ฟังก์ชันการตรวจสอบไวยากรณ์
- ☐ การตรวจสอบการแบ่งหน้า
- ☐ การตรวจสอบสำเนา/เอกสารจริง ตรวจสอบสำเนา/เอกสารฉบับร่าง

#### 16. หน่วยสมรรถนะร่วม (ถ้ามี)

N/A

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

N/A

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

กระบวนการและวิธีการประเมินให้ดูในคู่มือการประเมิน

1. รหัสหน่วยสมรรถนะ1.07.221
2. ชื่อหน่วยสมรรถนะรักษาความปลอดภัยระบบการเงินและบัญชี
3. ทบทวนครั้งที่-
4. สร้างใหม่☒ปรับปรุง☐

5. สำหรับชื่ออาชีพและรหัสอาชีพ (Occupational Classification)  
พนักงานบริการส่วนหน้าในโรงแรม - 4222 (ISCO-88 : TH) หรือ 4224 (ISCO-08 : TH)

6. คำอธิบายหน่วยสมรรถนะ (Description of Unit of Competency)  
หน่วยสมรรถนะนี้เป็นหน่วยที่เกี่ยวกับความรู้และทักษะที่จำเป็นในการรักษาความปลอดภัยระบบการเงินและบัญชี ซึ่งเกี่ยวข้องกับการตรวจสอบยอดบัญชีแยกประเภททั่วไป การตรวจสอบยอดบัญชีแยกประเภททั่วไปกับระบบที่เกี่ยวข้อง การสำรองข้อมูล การติดตามตรวจสอบดูแลความสุจริตในการทำหน้าที่ที่เกี่ยวข้องกับระบบทางบัญชีการเงิน รวมถึงการปรับปรุงระบบให้สอดคล้องกับความต้องการในการบริหารจัดการและเป็นไปตามข้อกำหนด กฎระเบียบขององค์กร

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)  
กลุ่มสาขาวิชาชีพการท่องเที่ยว การโรงแรม และภัตตาคาร

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) |
|---------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------|
| 1.07.221.1 ตรวจสอบยอดบัญชีแยกประเภททั่วไป                     | 1.1 ตรวจสอบยอดบัญชีแยกประเภททั่วไปกับบัญชีแยกประเภทย่อยอื่นๆ<br>1.2 แก้ไขปัญหารายการที่มียอดไม่ถูกต้อง<br>1.4 ได้รับอนุญาตและ/หรือได้รับการอนุมัติให้มีการปรับยอดการเงินในบัญชี<br>1.3 ตรวจสอบบัญชีธนาคารและทำเคลียร์บัญชีพัก (clear suspenseaccounts) |                             |
| 1.07.221.2 ตรวจสอบยอดบัญชีแยกประเภททั่วไปกับระบบที่เกี่ยวข้อง | 2.1 ดำเนินการเกี่ยวกับการเข้าสู่ระบบ<br>2.2 ตรวจสอบยอดโดยเชื่อมโยงจากระบบที่เกี่ยวข้อง<br>2.3 ตรวจสอบระบบที่เกี่ยวข้องเพื่อรักษาความซื่อสัตย์สุจริตของระบบบัญชี                                                                                        |                             |
| 1.07.221.3 สำรองข้อมูล                                        | 3.1 ทำตามตารางการสำรองข้อมูลของระบบอย่างถูกต้องแม่นยำ<br>3.2 ตรวจสอบการสำรองข้อมูล                                                                                                                                                                     |                             |

| สมรรถนะย่อย (Element)                                                                                       | เกณฑ์ในการปฏิบัติงาน (Performance Criteria)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | วิธีการประเมิน (Assessment) |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------|
| 1.07.221.4<br>ติดตามตรวจสอบดูแลความสุจริตในการทำหน้าที่ที่เกี่ยวข้องกับระบบทางบัญชีการเงิน                  | 4.1<br>สร้างกระบวนการในการตรวจสอบระบบการเงินอย่างสม่ำเสมอ<br>4.2<br>ระบุความคลาดเคลื่อนที่ต่างไปจากนโยบายและมาตรฐานการปฏิบัติงานขององค์กร<br>4.3<br>ประเมินความคลาดเคลื่อนที่ต่างไปจากนโยบายและมาตรฐานการปฏิบัติงานขององค์กร<br>4.4<br>สนับสนุนให้ผู้ใช้งานมีการขอเสนอแนะ                                                                                                                          |                             |
| 1.07.221.5<br>ปรับปรุงระบบให้สอดคล้องกับความต้องการในการบริหารจัดการและเป็นไปตามข้อกำหนด กฎระเบียบขององค์กร | 5.1<br>คำนวณประมาณต้นทุนที่เกี่ยวข้องกับการเปลี่ยนแปลง<br>5.2<br>วางแผนการเปลี่ยนแปลงและการปรับปรุงระบบ<br>5.3<br>ทดสอบระบบที่ถูกทำการปรับปรุงแก้ไขแล้ว<br>5.4<br>มั่นใจว่าการเปลี่ยนแปลงปรับปรุงแก้ไขครอบคลุมและรักษาความซื่อสัตย์สุจริตทางระบบบัญชีและการเงินได้<br>5.5<br>ดำเนินการเปลี่ยนแปลง<br>5.6<br>ทำหนังสือเวียนเพื่อแจ้งให้ผู้ที่เกี่ยวข้องทราบและ/หรือปรับปรุงแก้ไขเอกสารที่เกี่ยวข้อง |                             |

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

N/A

## 13. ทักษะและความรู้ที่ต้องการ (Required Skills and Knowledge)

(ก) ความต้องการด้านทักษะ

- ทักษะการสื่อสารเสียงประสานงานกับผู้จัดการแผนกและเจ้าหน้าที่/ซัพพลายเออร์

(ข) ความต้องการด้านความรู้

- นโยบายขององค์กรและวิธีการในเรื่องที่เกี่ยวกับการทำงานของบัญชีการเงิน
- ระบบบัญชีในธุรกิจ
- ความรู้ความสามารถในการใช้เทคนิคทางการบัญชี
- ความรู้ความสามารถในการตรวจสอบรายการในระบบที่เกี่ยวข้อง
- ความรู้รายละเอียดของกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติตามขั้นตอนทางการบัญชี
- ความรู้ที่ครอบคลุมการปฏิบัติทางการบัญชี
- ความรู้ความเข้าใจอย่างละเอียดของกระบวนการบัญชีของธนาคาร
- ความรู้ความสามารถในการสำรองและการปรับปรุงระบบการเงิน
- ความรู้ความสามารถในการใช้ข้อมูลที่เกี่ยวข้องและอุปกรณ์สำนักงาน

## 14. หลักฐานที่ต้องการ (Evidence Guide)

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

(ก) หลักฐานการปฏิบัติงาน (Performance Evidence)

- แฟ้มสะสมผลงาน
- ผลการสัมภาษณ์
- ผลการสังเกตการณ์ ณ หน่วยงานจริง
- ผลการสาธิตการปฏิบัติงาน
- ผลงานหรือชิ้นงานที่ทำสำเร็จแล้ว
- ผลการประเมินด้วยบุคคลที่ 3
- ผลการประเมินจากโครงการที่รับผิดชอบ
- ผลการประเมินผ่านเทคโนโลยีสารสนเทศ
- ผลการจำลองสถานการณ์และบทบาทสมมติ

(ข) หลักฐานความรู้ (Knowledge Evidence)

- ผลสอบข้อเขียน
- ผลการสัมภาษณ์
- ผลการประเมินผ่านเทคโนโลยีสารสนเทศ
- ผลการประเมินด้วยบุคคลที่ 3

(ค) คำแนะนำในการประเมิน

การประเมินควรให้ความสำคัญกับบริบทเฉพาะของอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว การโรงแรม และภัตตาคาร

(ง) วิธีการประเมิน

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

## 15. ขอบเขต (Range Statement)

ขอบเขตอธิบายถึงขอบเขตของการปฏิบัติงาน และสภาพแวดล้อมอื่น ๆ หรือสถานการณ์อื่น ๆ ที่มีผลกระทบต่องาน รวมถึงเครื่องมือ อุปกรณ์ เทคโนโลยี ทรัพยากรที่ใช้ หรือข้อกำหนดอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง

(ก) คำแนะนำ

ไม่มี

(ข) คำอธิบายรายละเอียด

ตรวจสอบยอดบัญชีแยกประเภททั่วไปกับบัญชีแยกประเภทย่อยอื่น ๆ อาจรวมถึง

- การดำเนินการตรวจสอบปกติ
- มั่นใจว่าถูกต้อง
- การยึดตามนโยบายและวิธีการขององค์กรซึ่งอาจรวมถึง
- คู่มือการดำเนินงาน
- แนวทางการควบคุมภายใน
- เอกสารและระบบคอมพิวเตอร์

แก้ไขปัญหารายการที่มียอดไม่ถูกต้อง รวมถึง

- การตรวจสอบการดำเนินการ
- มองหาข้อมูลจากคนอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับข้อมูลที่จำเป็น เพื่อเป็นการกำหนดปัญหา

- การแก้ไขที่เหมาะสมไปยังบัญชีที่เกี่ยวข้อง
- การสร้างความมั่นใจและความสมบูรณ์ของระบบ

ตรวจสอบบัญชีธนาคารและทำเคลียร์บัญชีหัก (clear suspense accounts) อาจเกี่ยวข้องกับ

- การสร้างความมั่นใจในความน่าเชื่อถือของบัญชีแยกประเภททั่วไป

ได้รับอนุญาต และ/หรือ ได้รับการอนุมัติให้มีการปรับยอดการเงินในบัญชี อาจรวมถึง

- การเข้าสู่ระบบโดยบุคลากรที่เหมาะสม เช่น บุคลากรบัญชี หน่วยของธุรกิจหรือผู้จัดการแผนก
- การยึดมั่นในนโยบายและวิธีการขององค์กร

การเข้าสู่ระบบ อาจรวมถึง

- บัญชีที่ให้ความสนใจเป็นพิเศษ
- บัญชีต้นทุน
- การลงทะเบียน
- การประมวลผลของข้อมูลพร้อมใช้
- ความถูกต้องของรายการ

การเชื่อมโยงจากระบบที่เกี่ยวข้อง อาจรวมถึง

- การยึดมั่นกับนโยบายขององค์กรและวิธีการ
- มั่นใจว่าข้อมูลถูกต้อง

ตรวจสอบระบบที่เกี่ยวข้อง จะต้อง

- ความถูกต้องเพื่อสร้างความมั่นใจ
- ความมั่นใจว่าข้อมูลถูกต้อง

ตารางการสำรองข้อมูลของระบบ อาจรวมถึง

- สำรองด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ในวัน รายสัปดาห์หรือรายเดือน
- การกำหนดหลักการปฏิบัติจะอยู่ในขั้นตอนขององค์กร

ตรวจสอบการสำรองข้อมูล อาจรวมถึง

- การสำรองข้อมูลที่จัดเก็บในสถานที่ที่มีความปลอดภัยและได้รับมอบหมาย
- การสร้างความมั่นใจการเข้าถึงของข้อมูลสำรอง
- การปกป้องความสมบูรณ์ของข้อมูลของระบบ
- ปฏิบัติตามข้อกำหนดของการตรวจสอบภายใน
- ปฏิบัติตามข้อกำหนดของการรักษาความปลอดภัยภายใน

กระบวนการในการตรวจสอบระบบการเงิน อาจรวมถึง

- การสร้างความมั่นใจความน่าเชื่อถือของระบบ
- การสร้างความมั่นใจความสมบูรณ์ของระบบ
- ตรวจสอบความสอดคล้องกับนโยบายและวิธีการขององค์กร
- ตรวจสอบความสอดคล้องของระบบที่มีความต้องการการจัดการที่เกี่ยวข้อง

กฎระเบียบ ซึ่งอาจรวมถึง

- ระดับอำนาจ
- ระบบการจัดหมวดหมู่



- คำจำกัดความของศูนย์ต้นทุน
- บัญชีค่าใช้จ่ายใหม่
- ผลตอบแทนและการรับประกันภัย
- การตรวจสอบเส้นทางทางการเงิน

ประเมินความคลาดเคลื่อนที่ต่างไปจากนโยบายและมาตรฐานการปฏิบัติงานขององค์กร อาจรวมถึง

- การพิจารณาผลกระทบต่อการระบบการเงิน
- การระบุการดำเนินการจะต้องดำเนินการเพื่อรับมือกับการเปลี่ยนแปลง

สนับสนุนให้ผู้ใช้งานมีการข้อเสนอแนะ อาจรวมถึง

- ข้อเสนอแนะที่ได้รับ
- การพิจารณาผลกระทบต่อการระบบการเงิน
- การระบุการดำเนินการ
- รวบรวมข้อมูลจากบุคลากรที่เหมาะสม
- ข้อเสนอแนะที่ได้รับการบันทึกจะสามารถนำมาใช้ได้ในอนาคต

คำนวณประมาณต้นทุนที่เกี่ยวข้องกับการเปลี่ยนแปลง อาจรวมถึง

- วิเคราะห์ต้นทุนการดำเนินการ
- การคำนวณค่าใช้จ่ายในแต่ละโอกาส
- การกำหนดค่าใช้จ่ายในโครงสร้างพื้นฐาน
- การกำหนดค่าใช้จ่ายในการฝึกอบรมให้กับพนักงาน
- การประเมินความคุ้มค่า

วางแผนการเปลี่ยนแปลงและการปรับปรุงระบบ อาจรวมถึง

- การจัดทำแผนการดำเนินงานเป็นลายลักษณ์อักษร
- การจัดสรรความรับผิดชอบ
- การระบุระยะเวลาที่เกี่ยวข้อง
- แนะนำให้เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องตามความเหมาะสม
- การดำเนินการฝึกอบรมเพื่อสนับสนุนการดำเนินงาน

ทดสอบระบบที่ถูกทำการปรับปรุงแก้ไขแล้ว อาจรวมถึง

- มั่นใจว่าพวกเขาสะท้อนให้เห็นถึงความต้องการการเปลี่ยนแปลง
- ระบุสิ่งที่ไม่คาดคิดที่ส่งผลกระทบจากการเปลี่ยนแปลงและการปรับปรุง

ดำเนินการเปลี่ยนแปลง อาจรวมถึง

- การสร้างความมั่นใจเพื่อความสะดวกคล่องของการประยุกต์ใช้ระบบทั้งหมด
- ข้อมูลการรายงานที่ถูกต้องเพื่อการสร้างความมั่นใจ
- การดำเนินการตรวจสอบ

ทำหนังสือเวียนเพื่อแจ้งให้ผู้ที่เกี่ยวข้องทราบ และ/หรือ ปรับปรุงแก้ไขเอกสารที่เกี่ยวข้อง อาจรวมถึง

- เพื่อให้มั่นใจว่าทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้องจะได้รับแจ้งการเปลี่ยนแปลง ซึ่งอาจรวมถึง การจัดการบุคลากรบัญชีอื่น ๆ และพนักงานขององค์กร

## 16. หน่วยสมรรถนะร่วม (ถ้ามี)

N/A

## 17. อุทิศทรัพยากรร่วม/กลุ่มอาชีพร่วม (ถ้ามี)

N/A

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

กระบวนการและวิธีการประเมินให้ดูในคู่มือการประเมิน