



มาตรฐานอาชีพและคุณวุฒิวิชาชีพ
Occupational Standard and Professional Qualifications

1. ชื่อมาตรฐานอาชีพ

N/A

2. ประวัติการปรับปรุงมาตรฐาน

N/A

3. ทะเบียนอ้างอิง (Imprint)

N/A

4. ข้อมูลเบื้องต้น

N/A

5. ประวัติการปรับปรุงมาตรฐานในแต่ละครั้ง

N/A

6. ครั้งที่

N/A

7. คุณวุฒิวิชาชีพที่ครอบคลุม (Professional Qualifications included)

สาขาวิชาชีพการท่องเที่ยว การโรงแรม ภัตตาคารและร้านอาหาร

8. คุณวุฒิวิชาชีพที่เกี่ยวข้อง (Related Professional Qualifications)

N/A

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

รหัสหน่วยสมรรถนะ	เนื้อหา
3.01.005	ทำตามระเบียบปฏิบัติ ด้านสุขลักษณะในสถานที่ทำงาน
3.01.013	อ่านและเข้าใจคำสั่งพื้นฐาน คำแนะนำ และแผนภาพ
3.01.016	ทำงานกับเพื่อนร่วมงานและลูกค้าอย่างมีประสิทธิภาพ
3.01.017	ทำงานในสภาพแวดล้อมที่มีความหลากหลาย
3.03.132	ให้บริการงานแม่บ้านแก่ลูกค้า
3.03.133	ทำความสะอาดพื้นที่สาธารณะ อุปกรณ์ เครื่องมือเครื่องใช้
3.03.134	ทำความสะอาดและเตรียมห้องพักสำหรับลูกค้า
3.03.135	ปฏิบัติหน้าที่และบริหารงานแผนกซักรีด
3.03.136	จัดการห้องผ้า (Linen Room)
3.03.138	ทำความสะอาดอุปกรณ์และพื้นที่ปฏิบัติงาน
3.04.141	ใช้เครื่องมือรักษาความปลอดภัยเบื้องต้น
3.04.143	สังเกตการณ์และดูแลตรวจสอบบุคคลเข้า-ออก
3.09.243	วางแผนและจัดการงานเพื่อความยั่งยืน
3.10.110	ทำตามคำสั่งที่เป็นภาษาอังกฤษอย่างมีประสิทธิภาพ

10. ระดับคุณวุฒิ

10.1 สาขาวิชาชีพการท่องเที่ยว การโรงแรม ภัตตาคารและร้านอาหาร สาขางานโรงแรม อาชีพแม่บ้านในโรงแรม ระดับ 1

คุณลักษณะของผลการเรียนรู้ (Characteristics of Outcomes)

N/A

การเลื่อนระดับคุณวุฒิวิชาชีพ (Qualification Pathways)

N/A

หลักเกณฑ์การต่ออายุหนังสือรับรองมาตรฐานอาชีพ

N/A

กลุ่มบุคคลในอาชีพ (Target Group)

N/A

หน่วยสมรรถนะ (หน่วยสมรรถนะทั้งหมดของคุณวุฒิจำนวนี่)

- 3.01.005 ทำตามระเบียบปฏิบัติ ด้านสุขลักษณะในสถานที่ทำงาน
- 3.01.013 อ่านและเข้าใจคำสั่งพื้นฐาน คำแนะนำ และแผนภาพ
- 3.01.016 ทำงานกับเพื่อนร่วมงานและลูกค้าอย่างมีประสิทธิภาพ
- 3.01.017 ทำงานในสภาพแวดล้อมที่มีความหลากหลาย
- 3.03.132 ให้บริการงานแม่บ้านแก่ลูกค้า
- 3.03.133 ทำความสะอาดพื้นที่สาธารณะ อุปกรณ์ เครื่องมือเครื่องใช้
- 3.03.134 ทำความสะอาดและเตรียมห้องพักสำหรับลูกค้า
- 3.03.135 ปฏิบัติหน้าที่และบริหารงานแผนกซักรีด
- 3.03.136 จัดการห้องผ้า (Linen Room)
- 3.03.138 ทำความสะอาดอุปกรณ์และพื้นที่ปฏิบัติงาน
- 3.04.141 ใช้เครื่องมือรักษาความปลอดภัยเบื้องต้น
- 3.04.143 สังเกตการณ์และดูแลตรวจสอบบุคคลเข้า-ออก
- 3.09.243 วางแผนและจัดการงานเพื่อความยั่งยืน
- 3.10.110 ทำตามคำสั่งที่เป็นภาษาอังกฤษอย่างมีประสิทธิภาพ

ตารางแผนผังแสดงหน้าที่

1. ตารางแสดงหน้าที่ 1

ประกาศใช้ ณ 22/04/2564

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

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

คำอธิบาย ตารางแผนผังแสดงหน้าที่เป็นแผนผังที่ชี้วิเคราะห์หน้าที่งานเพื่อให้ได้หน้าที่หลัก (Key Function)

2. ตารางแสดงหน้าที่ 1 (ต่อ)

ประกาศใช้ ณ 22/04/2564

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

หน้าที่หลัก Key Function		หน่วยสมรรถนะ Unit of Competence		หน่วยสมรรถนะย่อย Element of Competence	
รหัส	คำอธิบาย	รหัส	คำอธิบาย	รหัส	คำอธิบาย
0101	บริหารจัดการสภาพแวดล้อมที่พักท้องถิ่น	3.01.005	ทำตามระเบียบปฏิบัติด้านสุขลักษณะในสถานที่ทำงาน	3.01.005.01	ปฏิบัติตามระเบียบปฏิบัติด้านสุขลักษณะ
				3.01.005.02	ระบุและป้องกันความเสี่ยงด้านสุขลักษณะ
				3.01.005.03	ดำรงรักษามาตรฐานที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานส่วนบุคคลสำหรับพนักงานที่ปฏิบัติหน้าที่เกี่ยวข้องกับการจัดการและการนำเสนออาหารอย่างปลอดภัย
		3.01.013	อ่านและเข้าใจคำสั่งพื้นฐาน คำแนะนำและแผนภาพ	3.01.013.01	เตรียมความพร้อมสำหรับการทำงาน
				3.01.013.02	อ่านและแปลความหมายข้อมูลเกี่ยวกับงานประจำขั้นตอนหรือเหตุการณ์ต่าง ๆ
				3.01.013.03	รับและตอบสนองต่อคำสั่งพื้นฐาน
		3.01.016	ทำงานกับเพื่อนร่วมงานและลูกค้าอย่างมีประสิทธิภาพ	3.01.016.01	สื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพ
				3.01.016.02	สร้างและรักษาความสัมพันธ์ที่ดีกับเพื่อนร่วมงานและลูกค้า
				3.01.016.03	ทำงานเป็นทีม
		3.01.017	ทำงานในสภาพแวดล้อมที่มีความหลากหลาย	3.01.017.01	สื่อสารกับลูกค้าและเพื่อนร่วมงานที่มาจากภูมิหลังที่หลากหลาย
				3.01.017.02	รับมือกับปัญหาการเข้าใจผิดที่เกิดจากวัฒนธรรมที่ต่างกัน
		3.03.132	ให้บริการงานแม่บ้านแก่ลูกค้า	3.03.132.01	รับเรื่อง
				3.03.132.02	ให้คำแนะนำแก่ลูกค้า
				3.03.132.03	ประสานงานกับหน่วยงานอื่น
		3.03.133	ทำความสะอาดพื้นที่สาธารณะ อุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้	3.03.133.01	ประยุกต์ใช้เทคนิคการทำความสะอาดเครื่องเรือนเครื่องเบาะที่ทำจากหนังสัตว์
				3.03.133.02	ประยุกต์ใช้เทคนิคการทำความสะอาดเครื่องเรือนเครื่องเบาะที่ทำจากผ้า
				3.03.133.03	ประยุกต์ใช้เทคนิคการทำความสะอาดพื้นผิวกระจก
				3.03.133.04	ประยุกต์ใช้เทคนิคการทำความสะอาดผ้าเพดานพื้นผิว และชิ้นส่วนอุปกรณ์เครื่องมือ

หน้าที่หลัก Key Function		หน่วยสมรรถนะ Unit of Competence		หน่วยสมรรถนะย่อย Element of Competence	
รหัส	คำอธิบาย	รหัส	คำอธิบาย	รหัส	คำอธิบาย
0101	บริหารจัดการสภาพแวดล้อมที่พักท้องถิ่น	3.03.133	ทำความสะอาดพื้นที่สาธารณะ อุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้	3.03.1 33.05	ประยุกต์ใช้เทคนิคการทำความสะอาดพื้นที่เปียก/ชุ่มน้ำ
				3.03.13 3.06	ใช้เครื่องฉีดน้ำแรงดันสูง
				3.03.13 3.07	ประยุกต์ใช้เทคนิคการทำความสะอาดในพื้นที่สูง
		3.03.134	ทำความสะอาดและเตรียมห้องพักสำหรับลูกค้า	3.03.1 34.01	จัดเตรียมอุปกรณ์และรถเข็นแม่บ้าน
				3.03.13 4.02	เข้าไปยังห้องพัก
				3.03.13 4.03	ทำความสะอาดห้องน้ำ
				3.03.13 4.04	ทำเตียง
				3.03.13 4.05	ทำความสะอาดและสางห้องพัก
				3.03.13 4.06	ทำความสะอาดและจัดเก็บรถเข็นแม่บ้าน
				3.03.13 4.07	ลดผลกระทบในทางลบต่อสิ่งแวดล้อม
		3.03.135	ปฏิบัติหน้าที่และบริหารงานแผนกซักรีด	3.03.1 35.01	กำหนดบทบาทของแผนกซักรีดภายในองค์กร (On-premise Laundry – OPL)
				3.03.13 5.02	เก็บและคัดแยกผ้าลินินที่ใช้แล้ว
				3.03.13 5.03	ซักและรีดผ้า
				3.03.13 5.04	จัดทำและรักษาข้อมูลรายการซักผ้า
				3.03.13 5.05	ดำเนินการบำรุงรักษา
		3.03.136	จัดการห้องผ้า (Linen Room)	3.03.1 36.01	ควบคุมผ้าประจำวัน
				3.03.13 6.02	ควบคุมเครื่องแบบพนักงาน
				3.03.13 6.03	ควบคุมสต็อกผ้า
				3.03.13 6.04	ดำเนินงานเอกสารของห้องผ้า

หน้าที่หลัก Key Function		หน่วยสมรรถนะ Unit of Competence		หน่วยสมรรถนะย่อย Element of Competence	
รหัส	คำอธิบาย	รหัส	คำอธิบาย	รหัส	คำอธิบาย
0101	บริหารจัดการสภาพแวดล้อมที่พักท้องถิ่น	3.03.138	ทำความสะอาดอุปกรณ์และพื้นที่ปฏิบัติงาน	3.03.138.01	กำหนดเงื่อนไขความต้องการการทำความสะอาดและบำรุงรักษา
				3.03.138.02	ทำความสะอาดพื้นที่ปฏิบัติงาน
				3.03.138.03	ทำความสะอาดอุปกรณ์ เครื่องจักร เครื่องมือเครื่องใช้
				3.03.138.04	บำรุงรักษาอุปกรณ์ เครื่องจักร เครื่องมือเครื่องใช้และพื้นที่ต่าง ๆ
		3.04.141	ใช้เครื่องมือรักษาความปลอดภัยเบื้องต้น	3.04.141.01	เลือกและจัดเตรียมอุปกรณ์รักษาความปลอดภัยสำหรับการใช้งาน
				3.04.141.02	ใช้อุปกรณ์รักษาความปลอดภัย
				3.04.141.03	บำรุงรักษาอุปกรณ์และทรัพยากร
		3.04.143	สังเกตการณ์และดูแลตรวจสอบบุคคลเข้า-ออก	3.04.143.01	เตรียมการสังเกตการณ์และดูแลตรวจสอบบุคคลเข้า-ออก
				3.04.143.02	ดำเนินกิจกรรมสังเกตการณ์และดูแลตรวจสอบบุคคลเข้า-ออก
				3.04.143.03	กำหนด/เตรียมการจับกุม
				3.04.143.04	จับกุมผู้บุกรุก/กระทำความผิด
				3.04.143.05	ดำเนินงานด้านธุรการ
		3.09.243	วางแผนและจัดการงานเพื่อความยั่งยืน	3.09.243.01	ใช้พลังงานอย่างมีประสิทธิภาพ
				3.09.243.02	จัดการขยะ
				3.09.243.03	ใช้น้ำอย่างมีประสิทธิภาพ
				3.09.243.04	สรรหาวัตถุดิบในท้องถิ่นมาใช้
				3.09.243.05	ประยุกต์ใช้เรื่องราวและวัฒนธรรมท้องถิ่น
		3.10.110	ทำตามคำสั่งที่เป็นภาษาอังกฤษอย่างมีประสิทธิภาพ	3.10.110.01	โต้ตอบด้วยวาจา
				3.10.110.02	โต้ตอบด้วยการเขียนแบบง่าย ๆ

หน้าที่หลัก Key Function		หน่วยสมรรถนะ Unit of Competence		หน่วยสมรรถนะย่อย Element of Competence	
รหัส	คำอธิบาย	รหัส	คำอธิบาย	รหัส	คำอธิบาย
0101	บริหารจัดการสภาพแวดล้อมที่พักท้องถิ่น	3.10.110	ทำตามคำสั่งที่เป็นภาษาอังกฤษอย่างมีประสิทธิภาพ	3.10.110.03	โต้ตอบได้ทันทีทันใด
				3.10.110.04	ปฏิบัติตามขั้นตอน

คำอธิบาย

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

1. รหัสหน่วยสมรรถนะ

3.01.005
2. ชื่อหน่วยสมรรถนะ

ทำตามระเบียบปฏิบัติ ด้านสุขลักษณะในสถานที่ทำงาน
3. ทบทวนครั้งที่

- / -
4. สร้างใหม่

☒

ปรับปรุง

☐

5. สำหรับชื่ออาชีพและรหัสอาชีพ (Occupational Classification)

5121 (ISCO-88:TH) แม่บ้านในโรงแรม

6. คำอธิบายหน่วยสมรรถนะ (Description of Unit of Competency)

หน่วยสมรรถนะนี้เป็นหน่วยที่เกี่ยวกับความรู้และทักษะที่จำเป็นในการทำตามระเบียบปฏิบัติด้านสุขลักษณะในสถานที่ทำงาน ซึ่งเกี่ยวข้องกับการปฏิบัติตามระเบียบปฏิบัติด้านสุขลักษณะ การระบุและป้องกันความเสี่ยงด้านสุขลักษณะ และการดำรงรักษามาตรฐานที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานส่วนบุคคลสำหรับพนักงานที่ปฏิบัติหน้าที่เกี่ยวข้องกับการจัดการและการนำเสนออาหารอย่างปลอดภัย

7. สำหรับระดับคุณวุฒิ

1	2	3	4	5	6	7	8
☒	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐

8. กลุ่มอาชีพ (Sector)

สาขาวิชาชีพการท่องเที่ยว การโรงแรม และภัตตาคาร

9. ชื่ออาชีพและรหัสอาชีพอื่นที่หน่วยสมรรถนะนี้สามารถใช้ได้ (ถ้ามี)

- 4222 (ISCO-88:TH) พนักงานบริการส่วนหน้าของโรงแรม
- 5121 (ISCO-88:TH) แม่บ้านในโรงแรม
- 5123 (ISCO-88:TH) พนักงานบริการอาหารและเครื่องดื่ม
- 5122 (ISCO-88:TH) พอคัว
- 7412 (ISCO-88:TH) พอคัวขนมปังจอบ

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

N/A

11. สมรรถนะย่อยและเกณฑ์การปฏิบัติงาน (Elements and Performance Criteria)

สมรรถนะย่อย (Element)	เกณฑ์ในการปฏิบัติงาน (Performance Criteria)	วิธีการประเมิน (Assessment)
3.01.005.01 ปฏิบัติตามระเบียบปฏิบัติงานด้านสุขลักษณะ	1.1 ระบุระเบียบปฏิบัติงานด้านสุขลักษณะที่จำเป็นต้องยึดถือและนำมาใช้ปฏิบัติ 1.2 ระบุมาตรฐานขององค์กรและข้อกำหนดทางกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับระเบียบปฏิบัติงานด้านสุขลักษณะ 1.3 ปฏิบัติตามระเบียบปฏิบัติงานด้านสุขลักษณะที่สอดคล้องกับมาตรฐานขององค์กรและข้อกำหนดทางกฎหมาย 1.4 รับ จัดการ และจัดเก็บสิ่งของประเภทอาหารตามมาตรฐานขององค์กรและข้อกำหนดด้านกฎหมาย 1.5 จัดเตรียม เสิร์ฟ และจัดเก็บอาหารตามมาตรฐานขององค์กรและข้อกำหนดด้านกฎหมาย 1.6 ทำความสะอาดสิ่งของ พื้นที่และเครื่องมือเครื่องใช้ที่เกี่ยวข้องกับอาหารตามมาตรฐานขององค์กรและข้อกำหนดด้านกฎหมาย	
3.01.005.02 ระบุและป้องกันความเสี่ยงด้านสุขลักษณะ	2.1 ระบุปัจจัยเสี่ยงด้านอาหาร บุคลากร สิ่งแวดล้อม และความเสี่ยงอื่นๆในสถานที่ปฏิบัติงาน 2.2 ดำเนินกิจกรรมเพื่อลดหรือกำจัดปัจจัยเสี่ยงที่จะทำให้อาหารถูกปนเปื้อนในหน้าที่รับผิดชอบของแต่ละบุคคล 2.3 จัดการและกำจัดของเสียและขยะเกี่ยวกับอาหารสอดคล้องตามมาตรฐานองค์กรและข้อกำหนดด้านกฎหมาย	
3.01.005.03 ดำรงรักษามาตรฐานที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานส่วนบุคคลสำหรับพนักงานที่ปฏิบัติหน้าที่เกี่ยวข้องกับการจัดการและการนำเสนออาหารอย่างปลอดภัย	3.1 ระบุมาตรฐานและข้อกำหนดด้านกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานส่วนบุคคลสำหรับพนักงานที่ปฏิบัติหน้าที่เกี่ยวข้องกับการจัดการและการนำเสนออาหาร 3.2 ปฏิบัติตามมาตรฐานและข้อกำหนดด้านกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานส่วนบุคคลสำหรับพนักงานที่ปฏิบัติหน้าที่เกี่ยวข้องกับการจัดการและการนำเสนออาหาร	

12. ความรู้และทักษะก่อนหน้าที่จำเป็น (Pre-requisite Skill & Knowledge)

N/A

13. ทักษะและความรู้ที่ต้องการ (Required Skills and Knowledge)

(ก) ความต้องการด้านทักษะ

- การสื่อสาร การเป็นผู้นำ การติดต่อสื่อสารระหว่างบุคคล และการเจรจาต่อรอง
- เทคนิคการจัดการอาหารอย่างปลอดภัยและมีสุขอนามัยส่วนบุคคลที่ดี

(ข) ความต้องการด้านความรู้

- นโยบายและระเบียบวิธีปฏิบัติขององค์กรที่เกี่ยวข้องกับสุขลักษณะในสถานที่ทำการ
- ความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับข้อกำหนด/ระเบียบปฏิบัติด้านสุขลักษณะของประเทศ
- ความรู้/ความเข้าใจเกี่ยวกับสาเหตุที่ทำให้เกิดการละเมิดข้อกำหนดด้านสุขลักษณะ
- ความรู้เกี่ยวกับหลักการบริหารความเสี่ยงด้านสุขลักษณะ
- ความรู้เกี่ยวกับสารเคมีที่ใช้ในการทำความสะอาดและฆ่าเชื้อโรค
- ความรู้เกี่ยวกับหลักการจัดการอาหารอย่างปลอดภัย การจัดเตรียม การจัดเก็บ การละลาย การทำให้คืนสู่สภาพเดิม และการให้บริการอาหาร
- ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับสภาวะของอาหารที่มีศักยภาพในการก่อให้เกิดปัญหาต่อสุขภาพ
- ความรู้เกี่ยวกับแหล่งของการปนเปื้อนในอาหารและวิธีการบ่งชี้ การลดและทำลายการปนเปื้อน

14. หลักฐานที่ต้องการ (Evidence Guide)

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

(ก) หลักฐานการปฏิบัติงาน (Performance Evidence)

- แสดงความสามารถในการปฏิบัติตามข้อกำหนดสุขอนามัยส่วนบุคคลที่ดี
- สามารถปฏิบัติตามแผน/โครงการความปลอดภัยด้านอาหารที่มีใช้ในองค์กร

(ข) หลักฐานความรู้ (Knowledge Evidence)

- แสดงความรู้และความเข้าใจในนโยบายและระเบียบวิธีปฏิบัติขององค์กรที่เกี่ยวข้องกับสุขลักษณะในสถานที่ทำการ ข้อกำหนด/ระเบียบปฏิบัติด้านสุขลักษณะ สาเหตุที่ทำให้เกิดการละเมิดข้อกำหนดด้านสุขลักษณะ หลักการบริหารความเสี่ยงด้านสุขลักษณะ
- แสดงความรู้เกี่ยวกับสารเคมีที่ใช้ในการทำความสะอาดและฆ่าเชื้อโรค
- แสดงความรู้เกี่ยวกับหลักการจัดการอาหารอย่างปลอดภัย การจัดเตรียม การจัดเก็บ การละลาย การทำให้คืนสู่สภาพเดิม และการให้บริการอาหาร สภาวะของอาหารที่ก่อให้เกิดปัญหาต่อสุขภาพ แหล่งของการปนเปื้อนในอาหารและวิธีการบ่งชี้ การลดและทำลายการปนเปื้อน

(ค) คำแนะนำในการประเมิน

การประเมินควรให้ความสำคัญกับบริบทเฉพาะของอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว การโรงแรม และภัตตาคาร

(ง) วิธีการประเมิน

- ทำแบบทดสอบกรณีศึกษา
- ทดสอบความรู้โดยการสัมภาษณ์
- ทดสอบความรู้โดยทำข้อสอบข้อเขียน
- สังเกตการปฏิบัติงานหน้างาน
- มอบหมายงาน/โครงการ
- ตั้งโจทย์ปัญหาและประเมินทักษะการแก้ปัญหา
- ทดสอบทักษะการปฏิบัติงานจากการจำลองสถานการณ์และ/หรือบทบาทสมมติ
- พิจารณาแฟ้มสะสมผลงาน
- พิจารณาผลการประเมินจากหน่วยงานภายนอก
- พิจารณาเอกสารหลักฐานที่เกี่ยวข้อง

15. ขอบเขต (Range Statement)

ขอบเขตอธิบายถึงขอบเขตของการปฏิบัติงาน และสภาพแวดล้อมอื่นๆหรือสถานการณ์อื่นๆ ที่มีผลกระทบต่อการทำงาน รวมถึงเครื่องมือ อุปกรณ์ เทคโนโลยี ทรัพยากรที่ใช้ หรือข้อกำหนดอื่นๆที่เกี่ยวข้อง

(ก) คำแนะนำ

ไม่มี

(ข) คำอธิบายรายละเอียด

- มาตรฐานขององค์กรและข้อกำหนดทางกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับระเบียบปฏิบัติด้านสุขลักษณะ รวมถึง รายละเอียดของนโยบายและข้อกำหนดที่องค์กรสร้างขึ้น มาตรฐานความปลอดภัยด้านอาหารที่องค์กรถือปฏิบัติ และข้อกำหนดทางกฎหมายที่บังคับใช้ในประเทศ

- ระเบียบปฏิบัติด้านสุขลักษณะในสถานที่ทำงานเกี่ยวข้องกับ สุขอนามัยส่วนบุคคล การจัดการอาหารและเครื่องดื่มอย่างปลอดภัย การจัดเก็บอาหารอย่างถูกสุขลักษณะ การแต่งกายและสวมใส่อุปกรณ์ป้องกัน การหลีกเลี่ยงการปนเปื้อนข้าม (Cross Contamination) วิธีการทำความสะอาดและการฆ่าเชื้อ การจัดการผ้าลินินและผ้าที่ซักกรีดอย่างปลอดภัย การกำจัดแมลง การจัดการขยะและสิ่งปฏิกูล สุขลักษณะด้านการทำความสะอาดมือ ห้องน้ำ ความสะอาดของอากาศการกำจัดน้ำเสีย การทำความสะอาดพื้นผิว และการจัดการด้านเอกสารเกี่ยวกับโครงการความปลอดภัยด้านอาหาร
- การสุขาภิบาลด้านอาหารในโรงแรม เกี่ยวข้องตั้งแต่ บริเวณรับอาหาร/วัตถุดิบ บริเวณที่เตรียม/ปรุงอาหาร วัตถุดิบ อาหาร น้ำ น้ำแข็ง ภาชนะและอุปกรณ์ ผู้สัมผัสอาหาร ห้องน้ำ/ห้องสุขา บริเวณที่รับประทานอาหาร
- การรับ จัดการ และจัดเก็บสิ่งของประเภทอาหารตามข้อกำหนดทางด้านสุขอนามัยสำหรับสถานที่ประกอบอาหาร ครอบคลุมตั้งแต่
 - การบำรุงรักษาอาคาร อุปกรณ์ เครื่องมือ และสิ่งอำนวยความสะดวกอื่นๆ ในสถานที่ประกอบอาหาร รวมถึงท่อระบายน้ำ
 - การทำความสะอาดและการฆ่าเชื้อ
 - โปรแกรมการควบคุมทางด้านสุขอนามัย โดยมีการกำหนดวิธีการปฏิบัติงานการทำความสะอาดและการฆ่าเชื้อโรคสำหรับสถานที่ประกอบอาหาร
 - การจัดเก็บและการกำจัดของเสีย
 - การควบคุมสัตว์พาหะนำเชื้อ (สัตว์รบกวน) และการใช้ยาฆ่าแมลง
 - การเก็บรักษาวัตถุดิบอันตราย
 - การเก็บรักษาของใช้ส่วนตัวและเสื้อผ้า
- การจัดเตรียม เสิร์ฟ และจัดเก็บอาหารตามข้อกำหนดด้านสุขลักษณะในกระบวนการผลิต ครอบคลุมตั้งแต่การรับวัตถุดิบ การตรวจสอบและคัดเลือกวัตถุดิบ การล้างวัตถุดิบหรือส่วนผสมควรใช้ในขั้นตอนการเตรียมอาหาร การละลายผลิตภัณฑ์แช่แข็ง การปรุงสุก การแบ่งส่วนวัตถุดิบ การแช่เย็นและสถานะในการเก็บรักษาอาหารแช่เย็น การขนส่งอาหารที่ปรุงสุกแล้วและอาหารที่ผ่านกระบวนการทำให้สุกเบื้องต้นแล้ว การอุ่นอาหารและการให้บริการ
- การปฏิบัติงานส่วนบุคคลสำหรับพนักงานที่ปฏิบัติหน้าที่เกี่ยวข้องกับการจัดการและการนำเสนออาหาร ควรเป็นไปตามข้อกำหนดด้านสุขอนามัยส่วนบุคคลและข้อกำหนดทางด้านสุขภาพ ซึ่งหมายรวมถึง
 - การฝึกอบรมทางด้านสุขอนามัย
 - การตรวจสอบสุขภาพบุคคลที่ทำหน้าที่สัมผัสกับอาหาร และผู้ปฏิบัติการเกี่ยวกับอาหาร
 - การเข้าทำงานในพื้นที่ประกอบอาหารของผู้ที่ทราบแน่ชัดหรือสงสัยว่าจะเป็นโรคติดต่อ ผู้ที่มีบาดแผล
 - การล้างมือด้วยอุปกรณ์ที่เหมาะสมของพนักงานที่ทำหน้าที่ในพื้นที่ปฏิบัติงานด้านอาหารทุกคน มีประกาศแจ้งการล้างมือติดไว้ในที่เปิดเผย และมีการตรวจสอบเพื่อให้มั่นใจได้ว่าการปฏิบัติที่สอดคล้องกับข้อกำหนด
 - การรักษาความสะอาดส่วนบุคคลของพนักงานทุกคนที่ปฏิบัติงานในพื้นที่ประกอบอาหาร
 - ข้อห้ามสำหรับพฤติกรรมต่างๆ ซึ่งสามารถทำให้เกิดการปนเปื้อนของอาหาร
 - การควบคุมดูแลพนักงานทั้งหมดโดยผู้ที่มีความความสามารถ

16. หน่วยสมรรถนะร่วม (ถ้ามี)

N/A

17. อุตสาหกรรมร่วม/กลุ่มอาชีพร่วม (ถ้ามี)

N/A

18. รายละเอียดกระบวนการและวิธีการประเมิน (Assessment Description and Procedure)

กระบวนการและวิธีการประเมินใหญ่ในคู่มือการประเมิน

1. รหัสหน่วยสมรรถนะ 3.01.013
2. ชื่อหน่วยสมรรถนะ อ่านและเข้าใจคำสั่งพื้นฐาน คำแนะนำ และแผนภาพ
3. ทบทวนครั้งที่ - / -
4. สร้างใหม่ ☒ ปรับปรุง ☐

5. สำหรับชื่ออาชีพและรหัสอาชีพ (Occupational Classification)

5121 (ISCO-88:TH) แม่บ้านในโรงแรม

6. คำอธิบายหน่วยสมรรถนะ (Description of Unit of Competency)

หน่วยสมรรถนะนี้เป็นหน่วยที่เกี่ยวกับความรู้และทักษะที่จำเป็นในการอ่านและเข้าใจคำสั่งพื้นฐาน คำแนะนำ และแผนภาพ ซึ่งเกี่ยวข้องกับการเตรียมการ การอ่านและแปลความหมายข้อมูลเกี่ยวกับงานประจำ ขั้นตอนหรือเหตุการณ์ต่างๆ และการรับและตอบสนองต่อคำสั่งพื้นฐาน

7. สำหรับระดับคุณวุฒิ

1	2	3	4	5	6	7	8
☒	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐

8. กลุ่มอาชีพ (Sector)

สาขาวิชาชีพการท่องเที่ยว การโรงแรม และภัตตาคาร

9. ชื่ออาชีพและรหัสอาชีพอื่นที่หน่วยสมรรถนะนี้สามารถใช้ได้ (ถ้ามี)

- 5121 (ISCO-88:TH) แม่บ้านในโรงแรม
- 4222 (ISCO-88:TH) พนักงานบริการส่วนหน้าของโรงแรม
- 7412 (ISCO-88:TH) พ่อครัวขนมปังอบ
- 5123 (ISCO-88:TH) พนักงานบริการอาหารและเครื่องดื่ม
- 1229 (ISCO-88:TH) สำรองบัตรโดยสาร
- 3414 (ISCO-88:TH) ที่ปรึกษาการเดินทางท่องเที่ยว

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

N/A

11. สมรรถนะย่อยและเกณฑ์การปฏิบัติงาน (Elements and Performance Criteria)

สมรรถนะย่อย (Element)	เกณฑ์ในการปฏิบัติงาน (Performance Criteria)	วิธีการประเมิน (Assessment)
3.01.013.01 เตรียมความพร้อมสำหรับการทำงาน	1.1 อ่านและตีความข้อกำหนดของงานจากลูกค้าภายในและภายนอก 1.2 อ่านและแปลความหมายของขั้นตอนต่างๆ 1.3 อ่านและแปลความหมายคำสั่งพื้นฐานและ/หรือแผนภาพ 1.4 อ่านและแปลความหมายของคำสั่งในการทำงานเพื่อทำความเข้าใจข้อกำหนดของงาน	

สมรรถนะย่อย (Element)	เกณฑ์ในการปฏิบัติงาน (Performance Criteria)	วิธีการประเมิน (Assessment)
3.01.013.02 อ่านและแปลความหมายข้อมูลเกี่ยวกับงานประจำ ขั้นตอนหรือเหตุการณ์ต่าง ๆ	2.1 ระบุแหล่งที่มาของข้อมูลที่เกี่ยวข้อง/เอกสารเพื่อให้สามารถด ำเนินงานได้ตามความต้องการขององค์กร 2.2 ระบุวัตถุประสงค์ของคำสั่ง คำชี้แนะ และ/หรือแผนภาพสำหรับงานอย่างใดอย่างหนึ่ง 2.3 ถามคำถามจากผู้รู้เพื่อที่จะได้รับข้อมูลเพิ่มเติมและ/หรือเพื่อส ร้างความเข้าใจ 2.4 อ่านและตีความรายละเอียดที่เกี่ยวข้องจากคำสั่งทิศทาง และ/หรือแผนภาพเพื่อประยุกต์ใช้กับงานใดงานหนึ่ง	
3.01.013.03 รับและตอบสนองต่อคำสั่งพื้นฐาน	3.1 รับทราบ ทำความเข้าใจ และประเมินข้อกำหนดของคำสั่งและ/หรือคำชี้แนะที่สอดคล้อง กับนโยบายและแนวทางขององค์กร 3.2 ถามคำถามและยืนยันคำสั่งของงานที่ได้รับมอบหมายในกรณี ที่จำเป็น 3.3 ทำงานตามคำสั่งภายในระยะเวลาที่กำหนด 3.4 ขอรับคำติชมหรือข้อชี้แนะภายหลังการปฏิบัติงานตามคำสั่งที่ ได้รับมอบหมาย	

12. ความรู้และทักษะก่อนหน้าที่จำเป็น (Pre-requisite Skill & Knowledge)

N/A

13. ทักษะและความรู้ที่ต้องการ (Required Skills and Knowledge)

- (ก) ความต้องการด้านทักษะ
 - สามารถบอก/ระบุถึงข้อมูล อธิบายและประยุกต์ใช้ข้อมูลที่เกี่ยวข้อง
- (ข) ความต้องการด้านความรู้
 - ความรู้เกี่ยวกับสัญลักษณ์ เครื่องหมายต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานในหน้าที่ต่าง ๆ
 - ความรู้เกี่ยวกับกฎระเบียบ นโยบาย ขั้นตอนและวิธีการต่าง ๆ ที่มีใช้ในสถานที่ทำงาน

14. หลักฐานที่ต้องการ (Evidence Guide)

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

(ก) หลักฐานการปฏิบัติงาน (Performance Evidence)

- แสดงความสามารถในการระบุข้อมูลเกี่ยวกับการปฏิบัติหน้าที่งานประจำ กระบวนการทำงาน เหตุการณ์หรือทักษะต่าง ๆ

(ข) หลักฐานความรู้ (Knowledge Evidence)

- แสดงความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการใช้สัญลักษณ์ เครื่องหมายต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานในหน้าที่ต่าง ๆ
- แสดงความรู้ความเข้าใจในกฎระเบียบ นโยบาย ขั้นตอนและวิธีการต่าง ๆ ที่มีใช้ในสถานที่ทำงาน

(ค) คำแนะนำในการประเมิน

การประเมินควรให้ความสำคัญกับบริบทเฉพาะของอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว การโรงแรม และภัตตาคาร

(ง) วิธีการประเมิน

- ทดสอบความรู้โดยการสัมภาษณ์
- ทดสอบความรู้โดยทำข้อสอบข้อเขียน
- สังเกตการปฏิบัติงานหน้างาน
- ตั้งโจทย์ปัญหาและประเมินทักษะการแก้ปัญหา
- ทดสอบทักษะการปฏิบัติงานจากการจำลองสถานการณ์และ/หรือบทบาทสมมติ

15. ขอบเขต (Range Statement)

ขอบเขตอธิบายถึงขอบเขตของการปฏิบัติงาน และสภาพแวดล้อมอื่นๆหรือสถานการณ์อื่นๆ ที่มีผลกระทบต่อการทำงาน รวมถึงเครื่องมือ อุปกรณ์ เทคโนโลยี ทรัพยากรที่ใช้ หรือข้อกำหนดอื่นๆที่เกี่ยวข้อง

- คำแนะนำ

ไม่มี

- คำอธิบายรายละเอียด

- ข้อกำหนดของงาน (Job Specification) รวมถึง

- ผลลัพธ์หรือผลงาน
- หน้าที่
- สายการบังคับบัญชา

- ลูกข่ายในองค์กรรวมถึง

- เพื่อนร่วมงานจากแผนกอื่น ๆ
- สมาชิกในกลุ่ม
- หัวหน้างานและผู้จัดการ

- ลูกข่ายนอกองค์กรรวมถึง

- ลูกค้า
- ลูกค้า

- ขั้นตอน รวมถึง

- ขั้นตอนการปฏิบัติงานหรือมาตรฐานการปฏิบัติงานตามแผนการบริหารจัดการความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน
- ขั้นตอนการปฏิบัติกรณีฉุกเฉิน ไฟไหม้ และอุบัติเหตุ
- ขั้นตอนการปฏิบัติสำหรับรักษาความปลอดภัยส่วนบุคคล
- ขั้นตอนการใช้เสื้อผ้าและอุปกรณ์ป้องกันส่วนบุคคล
- การใช้ยานยนต์
- ขั้นตอนการแก้ไขปัญหาต่าง ๆ
- ขั้นตอนการทำงานและคำสั่งที่เกี่ยวกับการทำงาน

- คำสั่ง คำชี้แนะและแผนภาพ รวมถึง

- คำสั่งเกี่ยวกับการทำงาน

- คำชี้แนะในการใช้อุปกรณ์ให้ปลอดภัย
- คำชี้แนะในการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ
- แผนภาพแสดงขั้นตอนการทำงานอย่างปลอดภัย
- นโยบายและขั้นตอน
- คู่มือ
- คำสั่งเกี่ยวกับการทำงาน รวมถึง
 - วิธีการทำงาน
 - วิธีการและขั้นตอน
 - อุปกรณ์
 - นโยบายและขั้นตอน
 - คู่มือ
- ข้อมูลและเอกสารรวมถึง
 - ขั้นตอนในสถานที่ทำงาน รายการที่ต้องทำ (Check-list) และคำสั่ง
 - รหัสสินค้าและบาร์โค้ด
 - บัญชีแสดงรายละเอียดสินค้า บาร์โค้ด รหัสตู้บรรจุสินค้า
 - ข้อกำหนดของผู้ผลิต
 - นโยบายในสถานที่ทำงาน
 - คำสั่งของลูกค้าและลูกค้า
 - ข้อมูลอุปกรณ์เพื่อความปลอดภัย
 - เกณฑ์ปฏิบัติ (Code of Practice) คู่มือมาตรฐาน และข้อกำหนดความปลอดภัยในอุตสาหกรรม
 - กฎระเบียบและเอกสารที่เกี่ยวข้อง
 - รางวัล ข้อตกลงในการต่อรองราคา ข้อตกลงอื่น ๆ ของอุตสาหกรรม
 - มาตรฐานและข้อกำหนดของใบอนุญาต
 - ขั้นตอนการประกันคุณภาพ
 - ขั้นตอนวิธีการสำหรับเหตุฉุกเฉิน
- บุคคลที่เหมาะสมรวมถึง
 - หัวหน้าและผู้จัดการ
 - เพื่อนร่วมงาน
 - ฝ่ายทรัพยากรบุคคล
 - บุคคลสาธารณะ
 - ลูกค้า
- คำสั่งและข้อชี้แนะ รวมถึง
 - จดหมาย
 - บันทึก
 - โทรสาร
 - จดหมายอิเล็กทรอนิกส์
 - ใบเรียกเก็บเงินและใบสั่งซื้อ
 - นโยบายและขั้นตอน
 - คู่มือ
- งานที่ได้รับมอบหมาย (Assignment) รวมถึง
 - คำสั่งจากลูกค้า หัวหน้างาน ผู้จัดการและฝ่ายบริหาร
 - วัตถุประสงค์ของงานที่มอบหมายและกำหนดเวลา
 - กิจกรรมและขั้นตอนการปฏิบัติงาน
 - ข้อกำหนดเกี่ยวกับทรัพยากรและเครื่องมือสนับสนุนการทำงาน
 - การรายงานและข้อกำหนดด้านเอกสาร
 - ความต้องการในอุปกรณ์ เครื่องมือป้องกันภัยส่วนบุคคล

- คำติชมหรือข้อชี้แนะ หมายรวมถึง การรับฟังความคิดเห็นทั้งที่เป็นทางการ และไม่เป็นทางการ โดย
 - ความคิดเห็นที่เป็นทางการ อาจอยู่ในรูปแบบของ
 - การประเมินแบบ 360 องศา
 - แบบสำรวจความพึงพอใจของลูกค้า
 - การประเมินของกลุ่ม
 - การตรวจทานการปฏิบัติงาน
 - ความคิดเห็นอย่างไม่เป็นทางการ รวมถึง
 - การสอบสวนเหตุการณ์สำคัญ/อุบัติเหตุ
 - การซักถามความเห็นของลูกค้าเกี่ยวกับสินค้าและบริการ
 - โอกาสในการพูดคุยกับลูกค้า
 - การโค้ชและการสอน
 - ค้นหาความคิดเห็นจากผู้อื่น

16. หน่วยสมรรถนะร่วม (ถ้ามี)

N/A

17. อุตสาหกรรมร่วม/กลุ่มอาชีพร่วม (ถ้ามี)

N/A

18. รายละเอียดกระบวนการและวิธีการประเมิน (Assessment Description and Procedure)

กระบวนการและวิธีการประเมินให้ดูในคู่มือการประเมิน

1. รหัสหน่วยสมรรถนะ3.01.016
2. ชื่อหน่วยสมรรถนะทำงานกับเพื่อนร่วมงานและลูกค้าอย่างมีประสิทธิภาพ
3. ทบทวนครั้งที่- / -
4. สร้างใหม่☒ปรับปรุง☐

5. สำหรับชื่ออาชีพและรหัสอาชีพ (Occupational Classification)

5121 (ISCO-88:TH) แม่บ้านในโรงแรม

6. คำอธิบายหน่วยสมรรถนะ (Description of Unit of Competency)

หน่วยสมรรถนะนี้เป็นหน่วยที่เกี่ยวกับความรู้และทักษะที่จำเป็นในการทำงานกับเพื่อนร่วมงานและลูกค้าอย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งเกี่ยวข้องกับการสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพ การสร้างและรักษาความสัมพันธ์ที่ดีกับเพื่อนร่วมงานและลูกค้า และการทำงานเป็นทีม

7. สำหรับระดับคุณวุฒิ

1	2	3	4	5	6	7	8
☒	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐

8. กลุ่มอาชีพ (Sector)

สาขาวิชาชีพการท่องเที่ยว การโรงแรม และภัตตาคาร

9. ชื่ออาชีพและรหัสอาชีพอื่นที่หน่วยสมรรถนะนี้สามารถใช้ได้ (ถ้ามี)

- 5121 (ISCO-88:TH) แม่บ้านในโรงแรม
- 4222 (ISCO-88:TH) พนักงานบริการส่วนหน้าของโรงแรม
- 7412 (ISCO-88:TH) พ่อครัวขนมปังอบ
- 5123 (ISCO-88:TH) พนักงานบริการอาหารและเครื่องดื่ม
- 1229 (ISCO-88:TH) สำรองบัตรโดยสาร
- 3414 (ISCO-88:TH) ที่ปรึกษาการเดินทางท่องเที่ยว

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

11. สมรรถนะย่อยและเกณฑ์การปฏิบัติงาน (Elements and Performance Criteria)

สมรรถนะย่อย (Element)	เกณฑ์ในการปฏิบัติงาน (Performance Criteria)	วิธีการประเมิน (Assessment)
3.01.016.01 สื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพ	1.1 ถ่ายทอดข้อมูลในลักษณะที่ชัดเจนและรัดกุมโดยใช้เทคนิคการสื่อสารที่เหมาะสม 1.2 ใช้ภาษาและน้ำเสียงที่เหมาะสมกับผู้ฟัง วัตถุประสงค์และสถานการณ์โดยคำนึงถึงปัจจัยที่เกี่ยวข้อง 1.3 ใช้การฟังอย่างกระตือรือร้นและการซักถามเพื่อการสื่อสารสองทางที่มีประสิทธิภาพ 1.4 ระบุความขัดแย้งที่มีอยู่และมีแนวโน้มว่าจะเกิดขึ้นและหาทางแก้ปัญหาพร้อมกับทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้อง 1.5 ดำเนินงานเอกสารประจำวันอย่างถูกต้องและในเวลาที่กำหนด	

สมรรถนะย่อย (Element)	เกณฑ์ในการปฏิบัติงาน (Performance Criteria)	วิธีการประเมิน (Assessment)
3.01.016.02 สร้างและรักษาความสัมพันธ์ที่ดีกับเพื่อนร่วมงานและลูกค้า	2.1 ตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของลูกค้าภายในและลูกค้าภายนอกตามมาตรฐานนโยบายและขั้นตอนขององค์กรและภายในกรอบเวลาที่เหมาะสม 2.2 ให้การช่วยเหลือในการแก้ปัญหาความขัดแย้งในสถานที่ทำงานและจัดการปัญหาเพื่อให้ได้ผลลัพธ์ที่ดี 2.3 แสดงความคิดเห็นอย่างเป็นทางการและไม่เป็นทางการเพื่อระบุและดำเนินการปรับปรุงผลิตภัณฑ์การบริการ กระบวนการหรือผลลัพธ์สำหรับลูกค้าภายในและภายนอก 2.4 รับมือกับข้อร้องเรียนอย่างสุภาพกับผู้ร้องเรียน 2.5 รักษาสภาพแวดล้อมการทำงานที่ช่วยเหลือซึ่งกันและกัน 2.6 มีทัศนคติที่ไม่เลือกปฏิบัติเมื่อมีปฏิสัมพันธ์กับลูกค้าพนักงานและฝ่ายบริหาร	
3.01.016.03 ทำงานเป็นทีม	3.1 ร้องขอหรือให้ความช่วยเหลือเพื่อให้กิจกรรมเสร็จสมบูรณ์ 3.2 ให้การสนับสนุนเพื่อนร่วมงานเพื่อให้แน่ใจในความสำเร็จของทีม 3.3 หารือและแก้ไขปัญหาผ่านกระบวนการเห็นชอบและ/หรือมติการยอมรับ 3.4 ตระหนักและรับมือกับความแตกต่างทางวัฒนธรรมของคนภายในทีม 3.5 ระบุจัดลำดับความสำคัญและดำเนินงานแต่ละงานให้แล้วเสร็จในเวลาที่กำหนด 3.6 รับทราบและตอบสนองต่อความคิดเห็นและข้อมูลจากสมาชิกอื่นๆ ในทีม	

12. ความรู้และทักษะก่อนหน้าที่จำเป็น (Pre-requisite Skill & Knowledge)

N/A

13. ทักษะและความรู้ที่ต้องการ (Required Skills and Knowledge)

(ก) ความต้องการด้านทักษะ

- ทักษะด้านจิตวิทยาเพื่อเข้าใจคน พฤติกรรม และแรงจูงใจทางจิตวิทยา
- ทักษะในการพูด/การสื่อสารเพื่อโน้มน้าวใจ

(ข) ความต้องการด้านความรู้

- ความรู้เกี่ยวกับหลักการสื่อสารระหว่างบุคคลเบื้องต้น
- ความรู้เกี่ยวกับแนวคิดและหลักการการทำงานเป็นทีม

14. หลักฐานที่ต้องการ (Evidence Guide)

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

(ก) หลักฐานการปฏิบัติงาน (Performance Evidence)

- แสดงความสามารถในการนำหลักของการสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพมาปรับใช้
- แสดงความสามารถในการฟังอย่างกระตือรือร้น เทคนิคการตอบสนอง และเทคนิคการสร้างกลุ่มเพื่อสร้างและคงไว้ซึ่งความสัมพันธ์ในการสร้างกลุ่ม
- สามารถบ่งชี้ความต้องการหรือความกังวลของผู้อื่น
- สามารถให้คำแนะนำที่เหมาะสมจากข้อชี้แนะ ข้อติชมและปัญหา
- สามารถสื่อสารกับบุคคลในระดับต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ

(ข) หลักฐานความรู้ (Knowledge Evidence)

- แสดงความรู้เกี่ยวกับหลักการสื่อสารระหว่างบุคคลเบื้องต้น
- แสดงความรู้เกี่ยวกับแนวคิดและหลักการการทำงานเป็นทีม

(ค) คำแนะนำในการประเมิน

การประเมินควรให้ความสำคัญกับบริบทเฉพาะของอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว การโรงแรม และภัตตาคาร

(ง) วิธีการประเมิน

- ทำแบบทดสอบกรณีศึกษา
- ทดสอบความรู้โดยการสัมภาษณ์
- ทดสอบความรู้โดยทำข้อสอบข้อเขียน
- สังเกตการปฏิบัติงานหน้างาน
- มอบหมายงาน/โครงการ
- ตั้งโจทย์ปัญหาและประเมินทักษะการแก้ปัญหา
- ทดสอบทักษะการปฏิบัติงานจากการจำลองสถานการณ์และ/หรือบทบาทสมมติ

15. ขอบเขต (Range Statement)

ขอบเขตอธิบายถึงขอบเขตของการปฏิบัติงาน และสภาพแวดล้อมอื่นๆหรือสถานการณ์อื่นๆ ที่มีผลกระทบต่อการทำงาน รวมถึงเครื่องมือ อุปกรณ์ เทคโนโลยี ทรัพยากรที่ใช้ หรือข้อกำหนดอื่นๆที่เกี่ยวข้อง

(ก) คำแนะนำ

ไม่มี

(ข) คำอธิบายรายละเอียด

- เทคนิคการสื่อสารที่เหมาะสม รวมถึง
 - การฟังอย่างมีความกระตือรือร้น
 - การใช้คำถามแบบปลายเปิดและปิด
 - การพูดที่ชัดเจน
 - การใช้ภาษาและน้ำเสียงที่เหมาะสม
 - การให้ความสนใจ
 - การรักษาไว้ซึ่งการมองตาผู้ที่สื่อสารด้วย การใช้ภาษากายในการสื่อสารแบบต่อหน้า
 - ภาษา ความสนใจและบุคลิกในการนำเสนอ
- ภาษาและน้ำเสียง รวมถึง
 - ใช้ภาษาและน้ำเสียงที่ง่าย ชัดเจน ที่ผู้ฟังสามารถเข้าใจได้ง่าย
 - ใช้ภาษาที่เหมาะสม เช่น ไม่ซ้ำๆ ไม่ตึงเกินไป ไม่เบาเกินไป ไม่ตะโกนและไม่โกรธ เป็นต้น
- ข้อขัดแย้งรวมถึง
 - ความขัดแย้งในกลุ่ม
 - ความขัดแย้งระหว่างบุคคล
 - ความขัดแย้งระหว่างผู้ร่วมงาน
- เอกสารในสถานที่ทำงาน รวมถึง
 - จดหมาย
 - บันทึก

- โทรสาร
- จดหมายอิเล็กทรอนิกส์
- ใบเรียกเก็บเงินและใบสั่งซื้อ
- ลูกค้ายภายในองค์กรรวมถึง
- เพื่อนร่วมงานจากแผนกอื่น ๆ
- สมาชิกในกลุ่ม
- หัวหน้างานและผู้จัดการ
- ลูกค้ายภายนอกองค์กรรวมถึง
- คู่ค้า
- ลูกค้า
- มาตรฐานองค์กร นโยบายและขั้นตอนรวมถึง
- ขั้นตอนการร้องเรียน
- แบบฟอร์มรายงานตามมาตรฐานองค์กร
- คำอธิบายงาน
- หลักจริยธรรม
- ระบบคุณภาพ มาตรฐานและแนวทาง
- ความคิดเห็นอย่างเป็นทางการรวมถึง:
- การประเมินแบบ 360 องศา
- แบบสำรวจความพึงพอใจของลูกค้า
- การประเมินของกลุ่ม
- การตรวจทานการปฏิบัติงาน
- ความคิดเห็นอย่างไม่เป็นทางการ รวมถึง
- การสอบสวนอุบัติเหตุ/ตรวจทานเหตุการณ์ที่เกิดโดยบังเอิญ
- การซักถามความเห็นของลูกค้าเกี่ยวกับสินค้าและบริการ
- โอกาสในการพูดคุยกับลูกค้า
- การโค้ชและการสอน
- ค้นหาความคิดเห็นจากผู้อื่น
- ทักษะที่ไม่เลือกปฏิบัติและภาษา รวมถึง
- ภาษาและเชื้อชาติที่แตกต่างกัน
- ไม่ด่วนสรุปลักษณะทางกายภาพ และไม่ด่วนสรุปเรื่องความสามารถ
- การใช้ภาษาที่ไม่เลือกปฏิบัติกับผู้พิการ
- ไม่แบ่งแยกเพศและภาษา
- ความแตกต่างทางวัฒนธรรม รวมถึง
- รูปแบบการสื่อสาร
- ระดับความเป็นทางการและไม่เป็นทางการ
- พฤติกรรมการสื่อสารภาษากาย
- จริยธรรมในที่ทำงาน
- การพัฒนาความคิดและจิตใจที่เป็นผลจากการเลี้ยงดูของแต่ละบุคคล
- ภาระหรือความผูกพันกับครอบครัว
- วันหยุดตามวัฒนธรรม
- ความต้องการพิเศษ
- ความชอบส่วนบุคคล

16. หน่วยสมรรถนะรวม (ถ้ามี)

N/A

17. utschakrrmrmvrm/klumashiprvrm (lam)

N/A

18. ralyshyaytkrbwnkarnlavivikarpaymin (Assessment Description and Procedure)

krbwnkarnlavivikarpayminhtuinkumokarpaymin

1. รหัสหน่วยสมรรถนะ3.01.017
2. ชื่อหน่วยสมรรถนะทำงานในสภาพแวดล้อมที่มีความหลากหลาย
3. ทบทวนครั้งที่- / -
4. สร้างใหม่☒ปรับปรุง☐

5. สำหรับชื่ออาชีพและรหัสอาชีพ (Occupational Classification)

5121 (ISCO-88:TH) แม่บ้านในโรงแรม

6. คำอธิบายหน่วยสมรรถนะ (Description of Unit of Competency)

หน่วยสมรรถนะนี้เป็นหน่วยที่เกี่ยวกับความรู้และทักษะที่จำเป็นในการทำงานในสภาพแวดล้อมที่มีความหลากหลาย ซึ่งเกี่ยวข้องกับการสื่อสารกับลูกค้าและเพื่อนร่วมงานที่มาจากภูมิหลังที่หลากหลาย และการรับมือกับปัญหาการเข้าใจผิดที่เกิดจากวัฒนธรรมที่ต่างกัน

7. สำหรับระดับคุณวุฒิ

1	2	3	4	5	6	7	8
☒	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐

8. กลุ่มอาชีพ (Sector)

N/A

9. ชื่ออาชีพและรหัสอาชีพอื่นที่หน่วยสมรรถนะนี้สามารถใช้ได้ (ถ้ามี)

- 5121 (ISCO-88:TH) แม่บ้านในโรงแรม
- 4222 (ISCO-88:TH) พนักงานบริการส่วนหน้าของโรงแรม
- 7412 (ISCO-88:TH) พ่อครัวขนมปังอบ
- 5123 (ISCO-88:TH) พนักงานบริการอาหารและเครื่องดื่ม
- 1229 (ISCO-88:TH) สำรองบัตรโดยสาร
- 3414 (ISCO-88:TH) ที่ปรึกษาการเดินทางท่องเที่ยว

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

N/A

11. สมรรถนะย่อยและเกณฑ์การปฏิบัติงาน (Elements and Performance Criteria)

สมรรถนะย่อย (Element)	เกณฑ์ในการปฏิบัติงาน (Performance Criteria)	วิธีการประเมิน (Assessment)
3.01.017.01 สื่อสารกับลูกค้าและเพื่อนร่วมงานที่มาจากภูมิหลังที่หลากหลาย	1.1 ให้เกียรติลูกค้าและเพื่อนร่วมงานที่มาจากวัฒนธรรมที่แตกต่างกันและปฏิบัติต่อพวกเขาอย่างมีเกียรติ 1.2 คำนึงถึงความแตกต่างทางวัฒนธรรมในการสื่อสารทั้งทางวาจาและทางอื่นๆ 1.3 พยายามที่จะเอาชนะอุปสรรคด้านภาษา 1.4 ได้รับความช่วยเหลือจากเพื่อนร่วมงานหนังสืออ้างอิงหรือองค์กรภายนอกเมื่อจำเป็น	

สมรรถนะย่อย (Element)	เกณฑ์ในการปฏิบัติงาน (Performance Criteria)	วิธีการประเมิน (Assessment)
3.01.017.02 รับมือกับปัญหาการเข้าใจผิดที่เกิดจากวัฒนธรรมที่ต่างกัน	2.1 ระบุปัญหาที่อาจทำให้เกิดความขัดแย้งหรือความเข้าใจผิดในที่ทำงาน 2.2 จัดการความยุ่งยากที่เกิดขึ้นโดยปรึกษากับบุคคลที่เหมาะสมและขอความช่วยเหลือจากหัวหน้างานเมื่อจำเป็น 2.3 พิจารณาถึงความแตกต่างทางวัฒนธรรมเมื่อเกิดอุปสรรคหรือความเข้าใจผิด 2.4 พยายามที่จะแก้ไขความเข้าใจผิดเกี่ยวกับวัฒนธรรม 2.5 รายงานประเด็นและปัญหาให้กับหัวหน้างาน หรือผู้บังคับบัญชาที่เหมาะสมเพื่อการติดตามเรื่องต่อไป	

12. ความรู้และทักษะก่อนหน้าที่จำเป็น (Pre-requisite Skill & Knowledge)

N/A

13. ทักษะและความรู้ที่ต้องการ (Required Skills and Knowledge)

(ก) ความต้องการด้านทักษะ

- ทักษะทางวัฒนธรรม มีความคล่องตัวทางวัฒนธรรม
- ทักษะการสื่อสารระหว่างบุคคล เทคนิคการตอบสนอง

และเทคนิคการสร้างกลุ่มเพื่อสร้างและคงไว้ซึ่งความสัมพันธ์ระหว่างลูกค้าและเพื่อนร่วมงานที่มาจากพื้นฐานที่แตกต่าง

- ทักษะการเจรจาต่อรอง

(ข) ความต้องการด้านความรู้

- ความรู้เกี่ยวกับหลักการสื่อสารระหว่างบุคคลเบื้องต้น
- ความรู้เกี่ยวกับวัฒนธรรมขององค์กร

14. หลักฐานที่ต้องการ (Evidence Guide)

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

(ก) หลักฐานการปฏิบัติงาน (Performance Evidence)

- สามารถใช้การฟัง เทคนิคการตอบสนอง และเทคนิคการสร้างกลุ่มเพื่อสร้างและคงไว้ซึ่งความสัมพันธ์ระหว่างลูกค้าและเพื่อนร่วมงานที่มาจากพื้นฐานที่แตกต่าง
- แสดงความสามารถในการบ่งชี้ความต้องการหรือความกังวลของผู้อื่น
- แสดงความสามารถในการสื่อสารกับบุคคลในระดับต่าง ๆ กัน ที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานที่มาจากพื้นฐานที่แตกต่างอย่างมีประสิทธิภาพ
- แสดงความสามารถในการจัดการต่อรองกับความเข้าใจผิดของความแตกต่างทางวัฒนธรรมได้อย่างเหมาะสม

(ข) หลักฐานความรู้ (Knowledge Evidence)

- แสดงให้เห็นถึงความเข้าใจของความแตกต่างทางวัฒนธรรม ความเข้าใจเกี่ยวกับวัฒนธรรมต่างชาติ

(ค) คำแนะนำในการประเมิน

การประเมินควรให้ความสำคัญกับบริบทเฉพาะของอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว การโรงแรม และภัตตาคาร

(ง) วิธีการประเมิน

- ทำแบบทดสอบกรณีศึกษา
- ทดสอบความรู้โดยการสัมภาษณ์
- สังเกตการปฏิบัติงานหน้างาน
- มอบหมายงาน/โครงการ
- ตั้งโจทย์ปัญหาและประเมินทักษะการแก้ปัญหา
- ทดสอบทักษะการปฏิบัติงานจากการจำลองสถานการณ์และ/หรือบทบาทสมมติ

15. ขอบเขต (Range Statement)

ขอบเขตอธิบายถึงขอบเขตของการปฏิบัติงาน และสภาพแวดล้อมอื่นๆหรือสถานการณ์อื่นๆ ที่มีผลกระทบต่อการทำงาน รวมถึงเครื่องมือ อุปกรณ์ เทคโนโลยี ทรัพยากรที่ใช้ หรือข้อกำหนดอื่นๆที่เกี่ยวข้อง

(ก) คำแนะนำ

ไม่มี

(ข) คำอธิบายรายละเอียด

- ความแตกต่างทางวัฒนธรรมรวมถึง
 - รูปแบบของที่อยู่
 - ระดับความเป็นทางการและไม่เป็นทางการ
 - พฤติกรรมการสื่อสารภาษากาย
 - จริยธรรมในที่ทำงาน
 - การพัฒนาความคิดและจิตใจที่เป็นผลจากการเลี้ยงดูของแต่ละบุคคล
 - ภาระหรือความผูกพันกับครอบครัว
 - วันหยุดตามวัฒนธรรม
 - ความต้องการพิเศษ
 - ความชอบส่วนบุคคล
- เอาชนะอุปสรรคด้านภาษา รวมถึง
 - ใช้ภาษากายที่ง่าย
 - ใช้คำพูดที่ง่าย
 - ใช้คำที่เป็นภาษาของผู้อื่น
 - อธิบายสินค้าและบริการอย่างง่าย
 - ใช้แผนที่หรือแผนภาพที่อธิบายแบบง่าย
- ความช่วยเหลือ รวมถึง
 - ผู้ร่วมงานที่ใช้ภาษาเดียวกัน
 - บริการล่ามแปลภาษา
 - การดำเนินการทางการพูด

- หัวหน้า ผู้จัดการ ลูกค้าพิเศษที่อยู่ในองค์กร
- ปัญหาที่เกิดจากความขัดแย้ง รวมถึง
- กลุ่มบุคคลที่แข่งขันกัน ความสนใจของครอบครัวและบุคคลที่แตกต่างกัน
- ปัญหาการควบคุมและการใช้อำนาจ
- ขาดการสื่อสาร
- ความแตกต่างของบุคลิก
- ความแตกต่างทางวัฒนธรรม
- ความแตกต่างทางวัฒนธรรมของกลุ่ม
- ความไม่พอใจของชุมชน
- ความต้องการที่ไม่สอดคล้องกัน หรือแข่งขันกัน
- การเข้าใจผิดในที่ทำงาน รวมถึง
- พูดเร็วและเบาเกินไป
- ไม่มีเบาะแสที่เห็นได้
- การสังเกตที่ไม่มีคุณภาพ
- วิธีการสื่อสารที่ไม่มีคุณภาพ
- ความไม่อดทน
- อคติ
- ทักษะการใช้ภาษาไม่เพียงพอ
- คำถามที่ไม่ชัดเจน
- ภาษากายที่ไม่เหมาะสม
- ความเข้าใจวัฒนธรรมอื่น ๆ น้อยเกินไป
- แก้ไขความเข้าใจผิด รวมถึง
- การฝึกอบรมพนักงาน
- ฝึกพนักงานให้มีทักษะทางวัฒนธรรม
- การใช้ความหลากหลายของวิธีการสื่อสาร
- ความรู้เกี่ยวกับสถานที่ตั้งของอาคารสถานที่ทางวัฒนธรรมและหน่วยงานสนับสนุน
- การพัฒนาความเข้าใจและความอดทนของความหลากหลายทางวัฒนธรรม
- การเอาชนะอคติและข้อสมมติฐาน
- การใช้ทักษะในการสื่อสารที่ไม่ใช้คำพูด
- กระตือรือร้นหาในการแก้ไขอุปสรรค
- ความคล่องทางวัฒนธรรม (Culturally Fluent) ประกอบด้วยทักษะต่อไปนี้
- การเข้าใจตนเองทั้งความเชื่อพื้นฐาน และรากฐานทางวัฒนธรรมของตน
- การเข้าใจความเป็นจริงทางวัฒนธรรมอื่น ๆ ของคนอื่น
- มีแนวคิดหลักในการดำเนินชีวิต เช่น แนวทางจริยศาสตร์ในการตัดสินใจ-ถูก
- การมองโลกในภาพกว้างที่ครอบคลุมกว้างขวาง ขณะเดียวกันก็ให้ความสำคัญกับอนาคต
- สามารถเอาใจเขามาใส่ใจเรา รู้วิธีฟังคนอื่น และสื่อสารเข้าถึงเขาได้

16. หน่วยสมรรถนะรวม (ถ้ามี)

N/A

17. อุตสาหกรรมร่วม/กลุ่มอาชีพร่วม (ถ้ามี)

N/A

18. รายละเอียดกระบวนการและวิธีการประเมิน (Assessment Description and Procedure)

กระบวนการและวิธีการประเมินให้ดูในคู่มือการประเมิน

1. รหัสหน่วยสมรรถนะ

3.03.132
2. ชื่อหน่วยสมรรถนะ

ให้บริการงานแม่บ้านแก่ลูกค้า
3. ทบทวนครั้งที่

- / -
4. สร้างใหม่

☒

ปรับปรุง

☐

5. สำหรับชื่ออาชีพและรหัสอาชีพ (Occupational Classification)

5121 (ISCO-88:TH) แม่บ้านในโรงแรม

6. คำอธิบายหน่วยสมรรถนะ (Description of Unit of Competency)

หน่วยสมรรถนะนี้เป็นหน่วยที่เกี่ยวกับความรู้และทักษะที่จำเป็นในการให้บริการงานแม่บ้านแก่ลูกค้า ซึ่งครอบคลุมตั้งแต่การรับเรื่องและให้บริการ การให้คำแนะนำแก่ลูกค้า และการประสานงานกับหน่วยงานอื่น

7. สำหรับระดับคุณวุฒิ

1	2	3	4	5	6	7	8
☒	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐

8. กลุ่มอาชีพ (Sector)

สาขาวิชาชีพการท่องเที่ยว การโรงแรม และภัตตาคาร

9. ชื่ออาชีพและรหัสอาชีพอื่นที่หน่วยสมรรถนะนี้สามารถใช้ได้ (ถ้ามี)

5121 (ISCO-88:TH) แม่บ้านในโรงแรม

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

N/A

11. สมรรถนะย่อยและเกณฑ์การปฏิบัติงาน (Elements and Performance Criteria)

สมรรถนะย่อย (Element)	เกณฑ์การปฏิบัติงาน (Performance Criteria)	วิธีการประเมิน (Assessment)
3.03.132.01 รับเรื่อง	1.1 รับเรื่องหรือคำร้องขอจากลูกค้า 1.2 รับเรื่องหรือคำร้องขอจากพนักงาน 1.3 บันทึกคำร้องขอความต้องการบริการแม่บ้านตามระเบียบวิธีปฏิบัติขององค์กร 1.4 ระบุเวลาที่จะให้บริการได้สำเร็จ/เวลาที่สิ่งของที่ร้องขอจะส่งถึงห้องพักรักลูกค้า 1.5 ประสานงานกับหน่วยงานอื่นเพื่อให้บริการตามที่ได้รับคำร้องขอ 1.6 ค้นหาและส่งมอบสิ่งของที่ได้รับการร้องขอถึงห้องพักรักลูกค้า 1.7 ติดตั้งอุปกรณ์ที่ได้รับการร้องขอในห้องพักรักลูกค้า 1.8 กำจัดสิ่งของออกจากห้องพักรักลูกค้าตามที่ได้รับคำร้องขอ	

สมรรถนะย่อย (Element)	เกณฑ์ในการปฏิบัติงาน (Performance Criteria)	วิธีการประเมิน (Assessment)
3.03.132.02 ให้คำแนะนำแก่ลูกค้า	2.1 ให้คำแนะนำแก่ลูกค้าสำหรับบริการและสิ่งของที่แผนกแม่บ้านมีไว้เพื่อให้บริการ 2.2 ให้คำแนะนำการใช้งานสิ่งของ/อุปกรณ์ที่ส่งมอบให้ลูกค้าถ้าจำเป็น 2.3 สาธิตการใช้งานอุปกรณ์ที่ส่งมอบให้แก่ลูกค้า 2.4 ประสานงานกับพนักงานหรือหน่วยงานอื่นเพื่อให้คำแนะนำเพิ่มเติมถ้าจำเป็น	
3.03.132.03 ประสานงานกับหน่วยงานอื่น	3.1 รายงานข้อบกพร่องที่เกิดขึ้น 3.2 แจ้งผู้บริหารเกี่ยวกับเหตุการณ์น่าสงสัยหรืออันตรายที่อาจเกิดขึ้น 3.3 เข้าร่วมการวางแผนความต้องการจัดหาสินทรัพย์หรือการวางแผนมาตรฐานคุณภาพบริการ	

12. ความรู้และทักษะก่อนหน้าที่จำเป็น (Pre-requisite Skill & Knowledge)

N/A

13. ทักษะและความรู้ที่ต้องการ (Required Skills and Knowledge)

(ก) ความต้องการด้านทักษะ

- ทักษะการสื่อสารทั้งวจนภาษา และอวจนภาษา ทักษะในการเจรจาต่อรองและการแก้ปัญหา
- ความสามารถใช้ทักษะการแก้ปัญหาเพื่อตอบสนองความต้องการให้แก่ลูกค้า

(ข) ความต้องการด้านความรู้

- ความรู้เกี่ยวกับนโยบายและระเบียบวิธีปฏิบัติขององค์กรที่เกี่ยวข้องกับการส่งมอบบริการให้แก่ลูกค้า
- ความรู้เกี่ยวกับมาตรฐานการปฏิบัติงานแม่บ้านในโรงแรม
- ความรู้เกี่ยวกับมาตรการความมั่นคงและความปลอดภัยสำหรับลูกค้าและพนักงานที่อยู่ระหว่างปฏิบัติหน้าที่ในห้องพักของลูกค้า
- ความรู้เกี่ยวกับสิ่งอำนวยความสะดวกและบริการที่หน่วยงานจัดให้บริการแก่ลูกค้า

14. หลักฐานที่ต้องการ (Evidence Guide)

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

(ก) หลักฐานการปฏิบัติงาน (Performance Evidence)

- แสดงความสามารถในการใช้ทักษะการสื่อสารทั้งวันภาษา และอวัจนภาษา ทักษะในการเจรจาต่อรองและการแก้ปัญหา เพื่อตอบสนองความต้องการให้แก่ลูกค้า
- แสดงความสามารถในการรับคำร้องขอของลูกค้า และจัดหาสิ่งของที่ลูกค้าร้องขอได้อย่างเหมาะสม
- มีความพร้อมในการปรับปรุงมาตรฐานการส่งมอบบริการให้สอดคล้องกับความต้องการและความปรารถนาของลูกค้า

(ข) หลักฐานความรู้ (Knowledge Evidence)

- แสดงความรู้เกี่ยวกับนโยบายและระเบียบวิธีปฏิบัติขององค์กรที่เกี่ยวข้องกับการส่งมอบบริการให้แก่ลูกค้า
- แสดงความรู้เกี่ยวกับมาตรฐานการปฏิบัติงานแม่บ้านในโรงแรม

มาตรการความมั่นคงและความปลอดภัยสำหรับลูกค้าและพนักงานที่อยู่ระหว่างปฏิบัติหน้าที่ในห้องพักของลูกค้า
สิ่งอำนวยความสะดวกและบริการที่หน่วยงานจัดให้บริการแก่ลูกค้า

(ค) คำแนะนำในการประเมิน

การประเมินควรให้ความสำคัญกับบริบทเฉพาะของอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว การโรงแรม และภัตตาคาร

(ง) วิธีการประเมิน

- ทดสอบความรู้โดยการสัมภาษณ์
- สังเกตการปฏิบัติงานหน้างาน
- มอบหมายงาน/โครงการ
- ทดสอบทักษะการปฏิบัติงานจากการจำลองสถานการณ์และ/หรือบทบาทสมมติ

15. ขอบเขต (Range Statement)

ขอบเขตอธิบายถึงขอบเขตของการปฏิบัติงาน และสภาพแวดล้อมอื่นๆหรือสถานการณ์อื่นๆ ที่มีผลกระทบต่อการทำงาน รวมถึงเครื่องมือ อุปกรณ์ เทคโนโลยี ทรัพยากรที่ใช้ หรือข้อกำหนดอื่นๆที่เกี่ยวข้อง

(ก) คำแนะนำ

ไม่มี

(ข) คำอธิบายรายละเอียด

- คำร้องขอจากลูกค้า อาจหมายรวมถึง
- คำร้องขอที่เกิดขึ้นอย่างปัจจุบันทันด่วนในกรณีที่ต้องอำนวยความสะดวกในห้องพักไม่สามารถใช้งานได้ตามปกติ
- คำร้องขอสำหรับการดำเนินการเพื่อให้ห้องพักกลับเข้าสู่สภาพปกติ/มาตรฐานที่ควรจะเป็น เช่น การทำความสะอาดสิ่งสกปรก/ปฏิกูล
- คำร้องขอให้เคลื่อนย้ายสิ่งที่ไม่เป็นที่ต้องการออกจากห้องพัก
- การร้องขออุปกรณ์หรือสิ่งอำนวยความสะดวกเพิ่มเติมสำหรับลูกค้าเสริม
- ขอให้เปลี่ยนแทนสิ่งของที่แตกหัก/เสียหาย
- การขอวัสดุ/ของใช้สิ้นเปลืองที่มอบให้แก่ลูกค้าโดยไม่คิดมูลค่า
- การสอบถามข้อมูลเกี่ยวกับสินค้าและบริการภายในโรงแรม
- การอำนวยความสะดวกกรณีมีสิ่งของสูญหาย
- การสอบถามข้อมูลเกี่ยวกับบริการที่มีในท้องถิ่น สถานที่ท่องเที่ยว การขนส่ง ร้านค้า และสถานบันเทิง
- คำร้องขอจากพนักงาน อาจหมายรวมถึง
- การให้บริการอาหารภายในห้องพัก
- การให้บริการผู้ช่วยพิเศษ (Concierge Service)
- การให้บริการซักรีด (Valet Service)
- การให้บริการบำรุงรักษาเครื่องจักร เครื่องมือเครื่องใช้ อุปกรณ์ต่าง ๆ
- การบันทึกคำร้องขอความต้องการบริการแม่บ้านตามระเบียบวิธีปฏิบัติขององค์กร หมายถึง
- การกระทำที่ต้องอาศัยทักษะการติดต่อสื่อสาร
- การจดบันทึกคำร้องขอ พร้อมทั้งการยืนยันชื่อลูกค้าและหมายเลขห้องพัก ยืนยันความต้องการและจำนวนที่ต้องการ
- การใช้เอกสารหรือแบบฟอร์มที่องค์กรกำหนด
- กล่าวขอโทษในกรณีที่ไม่สามารถตอบสนองต่อคำร้องขอได้

- การติดตั้งอุปกรณ์ที่ได้รับการร้องขอในห้องพักลูกค้า หมายความว่ารวมถึง
 - ส่งมอบสิ่งของที่ร้องขอให้แก่ลูกค้าในห้องพัก
 - เข้าห้องพักลูกค้าตามนโยบายและระเบียบวิธีปฏิบัติขององค์กร
 - เคลื่อนย้ายสิ่งของที่แตกหักเสียหายหรือไม่สามารถใช้งานได้
 - เปลี่ยนแทนอุปกรณ์/สิ่งของที่ร้องขอ
 - ทดสอบการทำงานของอุปกรณ์/สิ่งของที่เปลี่ยนแทนนั้น
- การกำจัดสิ่งของออกจากห้องพักลูกค้าที่ได้รับการร้องขอ หมายความว่ารวมถึง
 - ถอดถอน และเคลื่อนย้ายสิ่งของ/อุปกรณ์ที่ไม่สามารถใช้งานได้
 - ประสานงานกับหน่วยงานอื่นเพื่อถอดถอน/เคลื่อนย้ายอุปกรณ์/สิ่งของในกรณีจำเป็น
 - ดัดป้ายและจัดบันทึกสิ่งของ/อุปกรณ์ที่ไม่สามารถใช้งานได้ตามขั้นตอนที่องค์กรกำหนด
- การให้คำแนะนำแก่ลูกค้าสำหรับบริการและสิ่งของที่แผนกแม่บ้านมีไว้เพื่อให้บริการ หมายความว่ารวมถึง
 - แจ้งลูกค้าเกี่ยวกับทางเลือกที่แผนกแม่บ้านมีให้บริการ
 - แจ้งลูกค้าเกี่ยวกับทางเลือกที่แผนกอื่นมีให้บริการ
- การให้คำแนะนำการใช้งานสิ่งของ/อุปกรณ์ที่ส่งมอบให้ลูกค้า หมายความว่ารวมถึง
 - ข้อควรพิจารณาเกี่ยวกับการใช้งานและความปลอดภัย
 - สอบถามเพื่อให้เชื่อมั่นว่าลูกค้ามีความเข้าใจที่ถูกต้องเกี่ยวกับการใช้งานอุปกรณ์
 - สอบถามความต้องการเพิ่มเติมของลูกค้า
- การรายงานข้อบกพร่องที่เกิดขึ้น หมายความว่ารวมถึง
 - การรายงานด้วยวาจาไปยังบุคคลที่เกี่ยวข้อง
 - จัดทำเอกสารที่องค์กรกำหนด เช่น คำร้องขอให้ดำเนินการซ่อมบำรุง หรือรายงานความเสียหายของอุปกรณ์
 - ติดต่อประสานงานกับผู้ให้บริการภายนอกที่รับผิดชอบการซ่อมแซม/บำรุงรักษา
- เหตุการณ์น่าสงสัยหรืออันตรายที่อาจเกิดขึ้น หมายความว่ารวมถึง
 - พฤติกรรมของลูกค้าที่ไม่สามารถรับได้ เช่น การข่มขู่ คุกคาม การกระทำที่ผิดกฎหมาย รุนแรง
 - เสียงที่ดังเกินไป การแต่งกายที่ไม่เหมาะสม
 - จำนวนผู้เข้าพักที่มากเกินไปกว่าข้อตกลง
 - การครอบครองอาวุธหรือสารเสพติด
 - การปรากฏตัวของบุคคลต้องห้าม
 - การพบบุคคลที่ไม่ได้รับอนุญาต/ไม่มีความเกี่ยวข้องในสถานที่ควบคุมการเข้า-ออก
- การเข้าร่วมการวางแผนความต้องการจัดหาสินทรัพย์หรือการวางแผนมาตรฐานคุณภาพบริการ หมายความว่า
 - การระบุหรือแจ้งให้ทราบเกี่ยวกับสิ่งของ/อุปกรณ์ที่มักจะได้รับการร้องเรียนหรือมีความเสียหายเกิดขึ้น
 - การระบุหรือแจ้งให้ทราบเกี่ยวกับสิ่งของ/อุปกรณ์ที่มักจะได้รับการร้องขอจากลูกค้า
 - การระบุหรือแจ้งให้ทราบเกี่ยวกับผู้ที่ต้องทำหน้าที่ให้บริการตามคำร้องขอ (กรณีที่ไม่เป็นไปตามการดำเนินงานปกติ)

16. หน่วยสมรรถนะรวม (ถ้ามี)

N/A

17. อุตสาหกรรมร่วม/กลุ่มอาชีพร่วม (ถ้ามี)

N/A

18. รายละเอียดกระบวนการและวิธีการประเมิน (Assessment Description and Procedure)

กระบวนการและวิธีการประเมินให้ดูในคู่มือการประเมิน

1. รหัสหน่วยสมรรถนะ3.03.133
2. ชื่อหน่วยสมรรถนะทำความสะอาดพื้นที่สาธารณะ อุปกรณ์ เครื่องมือเครื่องใช้
3. ทบทวนครั้งที่- / -
4. สร้างใหม่☒ปรับปรุง☐

5. สำหรับชื่ออาชีพและรหัสอาชีพ (Occupational Classification)

5121 (ISCO-88:TH) แม่บ้านในโรงแรม

6. คำอธิบายหน่วยสมรรถนะ (Description of Unit of Competency)

หน่วยสมรรถนะนี้เป็นหน่วยที่เกี่ยวกับความรู้และทักษะที่จำเป็นในการทำมาความสะอาดพื้นที่สาธารณะ อุปกรณ์ เครื่องมือเครื่องใช้ ซึ่งเกี่ยวข้องกับการประยุกต์ใช้เทคนิคการทำความสะอาดเครื่องเรือนเครื่องเบาะที่ทำจากหนังสัตว์ การประยุกต์ใช้เทคนิคการทำความสะอาดเครื่องเรือนเครื่องเบาะที่ทำจากผ้า การประยุกต์ใช้เทคนิคการทำความสะอาดพื้นผิวกระจก การประยุกต์ใช้เทคนิคการทำความสะอาดผ้าเพดาน พื้นผิว และชิ้นส่วนอุปกรณ์เครื่องมือ การประยุกต์ใช้เทคนิคการทำความสะอาดพื้นที่เปียก/ชุ่มน้ำ การใช้เครื่องมือฉีดน้ำแรงดันสูง และการประยุกต์ใช้เทคนิคการทำความสะอาดในพื้นที่สูง

7. สำหรับระดับคุณวุฒิ

1	2	3	4	5	6	7	8
☒	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐

8. กลุ่มอาชีพ (Sector)

สาขาวิชาชีพการท่องเที่ยว การโรงแรม และกัฏดาคร

9. ชื่ออาชีพและรหัสอาชีพอื่นที่หน่วยสมรรถนะนี้สามารถใช้ได้ (ถ้ามี)

5121 (ISCO-88:TH) แม่บ้านในโรงแรม

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

N/A

11. สมรรถนะย่อยและเกณฑ์การปฏิบัติงาน (Elements and Performance Criteria)

สมรรถนะย่อย (Element)	เกณฑ์ในการปฏิบัติงาน (Performance Criteria)	วิธีการประเมิน (Assessment)
3.03.133.01 ประยุกต์ใช้เทคนิคการทำความสะอาดเครื่องเรือนเครื่องเบาะที่ทำจากหนังสัตว์	1.1 ประเมินสภาพของเครื่องเรือนเครื่องเบาะที่ทำจากหนังสัตว์ 1.2 เลือกใช้อุปกรณ์และสารเคมีสำหรับการทำความสะอาดที่เหมาะสม 1.3 จัดเตรียมสถานที่ปฏิบัติงาน 1.4 ทำมาความสะอาดเครื่องเรือนเครื่องเบาะ 1.5 จัดเก็บสถานที่ปฏิบัติงานให้เรียบร้อย 1.6 ทำมาความสะอาด ตรวจสอบและจัดเก็บอุปกรณ์และสารเคมี	
3.03.133.02 ประยุกต์ใช้เทคนิคการทำความสะอาดเครื่องเรือนเครื่องเบาะที่ทำจากผ้า	2.1 ประเมินสภาพของเครื่องเรือนเครื่องเบาะที่ทำจากผ้า 2.2 เลือกใช้อุปกรณ์และสารเคมีสำหรับการทำความสะอาดที่เหมาะสม 2.3 จัดเตรียมสถานที่ปฏิบัติงาน 2.4 ทำมาความสะอาดเครื่องเรือนเครื่องเบาะ 2.5 จัดเก็บสถานที่ปฏิบัติงานให้เรียบร้อย 2.6 ทำมาความสะอาดตรวจสอบและจัดเก็บอุปกรณ์และสารเคมี	

สมรรถนะย่อย (Element)	เกณฑ์ในการปฏิบัติงาน (Performance Criteria)	วิธีการประเมิน (Assessment)
3.03.133.03 ประยุกต์ใช้เทคนิคการทำความสะอาดพื้นผิวกระจก	3.1 ประเมินสภาพพื้นผิวกระจกที่จะทำความสะอาด 3.2 เลือกใช้อุปกรณ์และสารเคมีสำหรับการทำความสะอาดที่เหมาะสม 3.3 จัดเตรียมสถานที่ปฏิบัติงาน 3.4 ทำความสะอาดพื้นผิวกระจก 3.5 จัดเก็บสถานที่ปฏิบัติงานให้เรียบร้อย 3.6 ทำความสะอาด ตรวจสอบและจัดเก็บอุปกรณ์และสารเคมี	
3.03.133.04 ประยุกต์ใช้เทคนิคการทำความสะอาดผ้าเพดาน พื้นผิวและชิ้นส่วนอุปกรณ์เครื่องมือ	4.1 ประเมินสภาพของผ้าเพดาน พื้นผิวและชิ้นส่วนอุปกรณ์เครื่องมือที่จะทำความสะอาด 4.2 เลือกใช้อุปกรณ์และสารเคมีสำหรับการทำความสะอาดที่เหมาะสม 4.3 จัดเตรียมสถานที่ปฏิบัติงาน 4.4 ทำความสะอาดผ้าเพดาน พื้นผิวและชิ้นส่วนอุปกรณ์เครื่องมือ 4.5 จัดเก็บสถานที่ปฏิบัติงานให้เรียบร้อย 4.6 ทำความสะอาดตรวจสอบและจัดเก็บอุปกรณ์และสารเคมี	
3.03.133.05 ประยุกต์ใช้เทคนิคการทำความสะอาดพื้นที่เปียก/ชุ่มน้ำ	5.1 ประเมินสภาพพื้นที่เปียก/ชุ่มน้ำที่จะทำความสะอาด 5.2 เลือกใช้อุปกรณ์และสารเคมีสำหรับการทำความสะอาดที่เหมาะสม 5.3 จัดเตรียมสถานที่ปฏิบัติงาน 5.4 ทำความสะอาดพื้นที่เปียก/ชุ่มน้ำ 5.5 จัดเก็บสถานที่ปฏิบัติงานให้เรียบร้อย 5.6 ทำความสะอาดตรวจสอบและจัดเก็บอุปกรณ์และสารเคมี	
3.03.133.06 ใช้เครื่องฉีดน้ำแรงดันสูง	6.1 ประเมินพื้นที่ที่จะทำความสะอาด 6.2 เลือกใช้อุปกรณ์และสารเคมีสำหรับการทำความสะอาดที่เหมาะสม 6.3 จัดเตรียมสถานที่ปฏิบัติงาน 6.4 ทำความสะอาดพื้นที่โดยใช้เครื่องฉีดน้ำแรงดันสูง 6.5 จัดเก็บสถานที่ปฏิบัติงานให้เรียบร้อย 6.6 ทำความสะอาดตรวจสอบและจัดเก็บอุปกรณ์และสารเคมี	
3.03.133.07 ประยุกต์ใช้เทคนิคการทำความสะอาดในพื้นที่สูง	7.1 ประเมินพื้นที่ที่จะทำความสะอาด 7.2 เลือกใช้อุปกรณ์และสารเคมีสำหรับการทำความสะอาดที่เหมาะสม 7.3 จัดเตรียมสถานที่ปฏิบัติงาน 7.4 ทำความสะอาดพื้นที่สูง 7.5 จัดเก็บสถานที่ปฏิบัติงานให้เรียบร้อย 7.6 ทำความสะอาดตรวจสอบและจัดเก็บอุปกรณ์และสารเคมี	

12. ความรู้และทักษะก่อนหน้าที่จำเป็น (Pre-requisite Skill & Knowledge)

N/A

13. ทักษะและความรู้ที่ต้องการ (Required Skills and Knowledge)

(ก) ความต้องการด้านทักษะ

- เทคนิคการทำความสะอาด และการใช้เครื่องมือทำความสะอาดอย่างเหมาะสม
- ทักษะการวางแผนงานและการปรับแต่งวิธีการทำงานเพื่อให้สามารถดำเนินงานการทำความสะอาดในเวลาที่เหมาะสม/ต้องการ

(ข) ความต้องการด้านความรู้

- ความรู้เกี่ยวกับนโยบายและระเบียบวิธีปฏิบัติขององค์กรที่เกี่ยวข้องกับการบริหารจัดการความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน การรายงานเหตุฉุกเฉิน
- ความรู้เกี่ยวกับการใช้สารเคมีสำหรับการทำความสะอาด
- ความรู้เกี่ยวกับการจัดการขยะ สิ่งปฏิกูล สิ่งของที่เป็นอันตราย สารกึ่งชีวภาพ ตลอดจนวิธีการกำจัดอย่างถูกสุขลักษณะ

14. หลักฐานที่ต้องการ (Evidence Guide)

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

(ก) หลักฐานการปฏิบัติงาน (Performance Evidence)

- แสดงความสามารถในการใช้สารเคมีสำหรับทำความสะอาดอย่างถูกต้องเหมาะสม
- แสดงความสามารถในการประเมินสถานที่/สิ่งของที่ต้องทำความสะอาด การวางแผนการทำความสะอาด การทำความสะอาด และการจัดเก็บพื้นที่ปฏิบัติงาน เครื่องมือ เครื่องใช้และอุปกรณ์หลังการทำความสะอาด

(ข) หลักฐานความรู้ (Knowledge Evidence)

- แสดงความรู้เกี่ยวกับนโยบายและระเบียบวิธีปฏิบัติขององค์กรที่เกี่ยวข้องกับการบริหารจัดการความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน การรายงานเหตุฉุกเฉิน
- แสดงความรู้เกี่ยวกับการใช้สารเคมีสำหรับการทำความสะอาด การจัดการขยะ สิ่งปฏิกูล สิ่งของที่เป็นอันตราย สารกึ่งชีวภาพ ตลอดจนวิธีการกำจัดอย่างถูกสุขลักษณะ

(ค) คำแนะนำในการประเมิน

การประเมินควรให้ความสำคัญกับบริบทเฉพาะของอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว การโรงแรม และภัตตาคาร

(ง) วิธีการประเมิน

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

15. ขอบเขต (Range Statement)

ขอบเขตอธิบายถึงขอบเขตของการปฏิบัติงาน และสภาพแวดล้อมอื่นๆหรือสถานการณ์อื่นๆ ที่มีผลกระทบต่อการทำงาน รวมถึงเครื่องมือ อุปกรณ์ เทคโนโลยี ทรัพยากรที่ใช้ หรือข้อกำหนดอื่นๆที่เกี่ยวข้อง

(ก) คำแนะนำ

ไม่มี

(ข) คำอธิบายรายละเอียด

- พื้นที่สาธารณะ อุปกรณ์ เครื่องมือเครื่องใช้ หมายรวมถึง
 - โถงต้อนรับ ทางเดิน ระเบียง สถานที่พักคอย
 - ที่จอดรถ ทางเท้า ทางเดินนอกอาคาร
 - สถานที่จัดการสันทนาการภายในและภายนอกอาคาร
 - โต๊ะ เก้าอี้ เบาะนอน ลิฟท์ บันไดเลื่อน ประตู หน้าต่าง
 - พื้นที่ส่งสินค้า
 - พื้นที่/บริเวณรองส้วมว่ายน้ำ

- บริเวณสวน
- การประเมินสภาพของเครื่องเรือนเครื่องเบาะที่ทำจากหนังสัตว์ หมายถึง
- พิจารณารูปแบบ สภาพเครื่องเรือน และสีที่ใช้
- ระบุสิ่งที่ทำให้เกิดรอยเปื้อน
- เลือกวิธีการทำความสะอาดที่เหมาะสม ซึ่งรวมถึงการทำความสะอาดเฉพาะจุด
- การเลือกใช้อุปกรณ์และสารเคมีสำหรับการทำความสะอาดที่เหมาะสม ขึ้นอยู่กับปัญหาและลักษณะของการทำความสะอาด แต่อาจหมายความรวมถึง
- การสวมใส่เสื้อผ้าและอุปกรณ์ป้องกันส่วนบุคคล
- อุปกรณ์การขัด ถู วัสดุ และอุปกรณ์ช่วยเหลือสำหรับการใช้สารเคมี
- การตรวจสอบความพร้อมใช้งาน และความปลอดภัย ตลอดจนการปรับแต่งอุปกรณ์เพื่องานแต่ละงาน
- ป้ายเตือนเกี่ยวกับความปลอดภัย
- การปฏิบัติตามคำแนะนำของผู้ผลิตเครื่องมือ ผู้จำหน่ายสารเคมี
- รายงานให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องทราบถึงสิ่งที่อาจจะเป็นอุปสรรคต่อการปฏิบัติหน้าที่ในระหว่างการทำทำความสะอาด
- การจัดเตรียมสถานที่ปฏิบัติงาน รวมถึง
- ปกคลุมสิ่งของในพื้นที่ทำความสะอาด
- ดำเนินการใด ๆ เพื่อป้องกันการเคลื่อนไหวและความเสียหายที่อาจเกิดขึ้น
- จัดวางป้ายเตือน หรือสิ่งกีดขวางการเข้าถึงพื้นที่
- เคลื่อนย้ายเฟอร์นิเจอร์และเครื่องติดตั้งอื่น ๆ
- แจ้งเตือนพนักงานที่เกี่ยวข้อง
- ประสานงานกับหน่วยงานอื่น เพื่อลดอุปสรรคการดำเนินงานให้น้อยที่สุด
- ปฏิบัติงานให้สอดคล้องกับนโยบายและระเบียบวิธีปฏิบัติขององค์กร หรือความต้องการที่เพิ่มขึ้น
- การจัดเก็บสถานที่ปฏิบัติงาน รวมถึง
- กำจัดขยะหรือสิ่งปฏิกูลที่ทำความสะอาด
- คำนึงถึงข้อกำหนดด้านสภาพแวดล้อม
- เคลื่อนย้ายเฟอร์นิเจอร์และเครื่องติดตั้งกลับยังสถานที่เดิม
- จัดเก็บป้ายเตือน หรือสิ่งกีดขวางการเข้าถึงพื้นที่
- การทำความสะอาด ตรวจสอบและจัดเก็บอุปกรณ์และสารเคมี หมายถึง
- ทำความสะอาดเครื่องมือ อุปกรณ์ที่ใช้
- ทำความสะอาดเสื้อผ้า อุปกรณ์สวมใส่เพื่อป้องกันอันตรายส่วนบุคคล
- ตรวจสอบความปลอดภัยของเครื่องมือที่ใช้
- ดำเนินการซ่อมบำรุงและซ่อมแซมอุปกรณ์
- จัดเก็บอุปกรณ์ตามขั้นตอนและวิธีการที่องค์กรกำหนด
- จัดเก็บสารเคมีตามข้อกำหนดและคำแนะนำของผู้ผลิต
- เติมน้ำของ/วัสดุสิ้นเปลือง
- การประเมินสภาพของเครื่องเรือนเครื่องเบาะที่ทำจากผ้า หมายถึง
- พิจารณารูปแบบ สภาพ เนื้อผ้า และการดูดซับสี
- ระบุสิ่งที่ทำให้เกิดรอยเปื้อน
- เลือกวิธีการทำความสะอาดที่เหมาะสม ซึ่งอาจจะต้องดำเนินการทดสอบก่อนทำความสะอาดจริง
- การประเมินสภาพพื้นผิวกระจกที่จะทำความสะอาด รวมถึง
- การตรวจสอบรอยร้าว รอยแตกหัก
- ระบุสิ่งที่ทำให้เกิดรอยเปื้อน
- เลือกวิธีการทำความสะอาดที่เหมาะสม
- ประเภทพื้นผิวกระจก ได้แก่
- กระจกธรรมดาปกติทั่วไป
- กระจกเคลือบผิว กระจกอบความร้อน
- กระจกฝ้า
- กระจกนิรภัย (กระจกลามิเนต กระจกเทมเปอร์)

- กระจกที่มีลวดลาย
- กระจกลี
- กระจกสะท้อนแสง
- การประเมินสภาพของผ้าเพดาน พื้นผิว และชิ้นส่วนอุปกรณ์เครื่องมือที่จะทำความสะอาด รวมถึง
- ระบุประเภทของผ้าเพดานที่จะทำความสะอาด เช่น เรียบ/เป็นชั้นๆ/พื้นผิวแข็ง/ดูดซับน้ำและสี
- ระบุวัสดุที่ใช้ทำผ้าเพดานหรือพื้นผิวที่จะทำความสะอาด เช่น ไม้ อีฐ โลหะ พื้นผิวที่เป็นภาพเขียน
- ระบุประเภทของชิ้นส่วนอุปกรณ์ที่จะทำความสะอาด เช่น กล้องวงจรปิด พัดลมเพดาน ดวงไฟ เครื่องตรวจจับสัญญาณควัน ลำโพง โทรทัศน์ หัวกระจายน้ำดับเพลิง ช่องระบายอากาศ ปล่องดูดควัน หน้ากากแอร์
- ระบุสิ่งที่ทำให้เกิดรอยเปื้อน
- เลือกวิธีการทำความสะอาดที่เหมาะสม
- การทำความสะอาดผ้าเพดาน พื้นผิว และชิ้นส่วนอุปกรณ์เครื่องมือ รวมถึง
- ขจัดไขมันงูม
- ทำความสะอาดทั้งแบบแห้งและแบบเปียก
- ดูดฝุ่น
- ทำความสะอาดเฉพาะจุด
- การเช็ดถู
- การล้างด้วยน้ำ
- การทำให้แห้ง
- การขัดถูเพื่อสร้างความมันวาว
- การประเมินสภาพพื้นที่เปียก/ชุ่มน้ำที่จะทำความสะอาด รวมถึง
- ระบุพื้นที่ที่จะทำความสะอาดโดยใช้น้ำและยืนยันความเหมาะสมของการใช้วิธีการทำความสะอาดด้วยน้ำ
- ระบุสิ่งที่ทำให้เกิดรอยเปื้อน
- เลือกวิธีการทำความสะอาดที่เหมาะสม
- ดำเนินการเพื่อให้เชื่อมั่นได้ว่าสภาพของพื้นที่และอุปกรณ์พร้อมสำหรับการทำความสะอาด
- การทำความสะอาดพื้นที่เปียก/ชุ่มน้ำ หมายรวมถึง
- การทำความสะอาดฝุ่นผง/ดิน
- การทำความสะอาดรอยปนสี
- การใช้สายยางฉีดล้างทำความสะอาด
- การขัดถู
- การใช้เครื่องฉีดน้ำแรงดันสูง
- การประเมินพื้นที่ที่จะทำความสะอาดโดยใช้เครื่องฉีดน้ำแรงดันสูง หมายถึง
- ระบุพื้นที่ที่จะทำความสะอาดและยืนยันความเหมาะสมของการใช้วิธีการทำความสะอาด
- ระบุสิ่งที่ทำให้เกิดรอยเปื้อน
- เลือกวิธีการทำความสะอาดที่เหมาะสม
- ดำเนินการเพื่อให้เชื่อมั่นได้ว่าสภาพของพื้นที่และอุปกรณ์พร้อมสำหรับการทำความสะอาด
- การทำความสะอาดพื้นที่โดยใช้เครื่องฉีดน้ำแรงดันสูง หมายถึง
- การล้างด้วยมือและล้างในจุดเล็ก ๆ
- การล้างด้วยเครื่องฉีดน้ำแรงดันสูง
- การล้างด้วยน้ำซ้ำอีกครั้ง
- การประเมินพื้นที่สูงที่จะทำความสะอาด หมายถึง
- ระบุพื้นที่ที่จะทำความสะอาด
- พิจารณาเลือกใช้เครื่องมือและวิธีที่เหมาะสมในการเข้าถึงระดับความสูงที่ต้องการอย่างปลอดภัย
- ระบุสิ่งที่ทำให้เกิดรอยเปื้อน
- เลือกวิธีการทำความสะอาดที่เหมาะสม
- การทำความสะอาดพื้นที่สูง หมายรวมถึง
- การใช้เครื่องฉีดน้ำแรงดันสูง

- การชำตู่
- การตุตฝุ่น
- การทำความสะอาดพื้นผิวกระจก
- การบัตฝุ่น
- การทำความสะอาดเฉพาะจุด

16. หน่วยสมรรถนะรวม (ถ้ามี)

N/A

17. อุตสาหกรรมรวม/กลุ่มอาชีพรวม (ถ้ามี)

N/A

18. รายละเอียดกระบวนการและวิธีการประเมิน (Assessment Description and Procedure)

กระบวนการและวิธีการประเมินให้อู่ในคู่มือการประเมิน

1. รหัสหน่วยสมรรถนะ3.03.134
2. ชื่อหน่วยสมรรถนะทำความสะอาดและเตรียมห้องพักสำหรับลูกค้า
3. ทบทวนครั้งที่- / -
4. สร้างใหม่☒ปรับปรุง☐

5. สำหรับชื่ออาชีพและรหัสอาชีพ (Occupational Classification)

5121 (ISCO-88:TH) แม่บ้านในโรงแรม

6. คำอธิบายหน่วยสมรรถนะ (Description of Unit of Competency)

หน่วยสมรรถนะนี้เป็นหน่วยที่เกี่ยวกับความรู้และทักษะที่จำเป็นในการทำทำความสะอาดและเตรียมห้องพักสำหรับลูกค้า ซึ่งครอบคลุมตั้งแต่การจัดเตรียมอุปกรณ์และรถเข็นแม่บ้าน การเข้าไปยังห้องพักแขก การจัดเตียง การทำความสะอาดและสะสมห้องพัก การทำความสะอาดและจัดเก็บรถเข็นแม่บ้าน ตลอดจนการลดผลกระทบในทางลบต่อสิ่งแวดล้อม

7. สำหรับระดับคุณวุฒิ

1	2	3	4	5	6	7	8
☒	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐

8. กลุ่มอาชีพ (Sector)

สาขาวิชาชีพการท่องเที่ยว การโรงแรม และภัตตาคาร

9. ชื่ออาชีพและรหัสอาชีพอื่นที่หน่วยสมรรถนะนี้สามารถใช้ได้ (ถ้ามี)

5121 (ISCO-88:TH) แม่บ้านในโรงแรม

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

N/A

11. สมรรถนะย่อยและเกณฑ์การปฏิบัติงาน (Elements and Performance Criteria)

สมรรถนะย่อย (Element)	เกณฑ์ในการปฏิบัติงาน (Performance Criteria)	วิธีการประเมิน (Assessment)
3.03.134.01 จัดเตรียมอุปกรณ์และรถเข็นแม่บ้าน	1.1 คัดเลือกและจัดเตรียมเครื่องมือเครื่องใช้ที่จำเป็นสำหรับการปฏิบัติงาน 1.2 สั่งและหรือจัดเตรียมของใช้สิ้นเปลืองให้เพียงพอ 1.3 บรรจุจัดเตรียมรถเข็นอย่างเรียบร้อยและปลอดภัย	
3.03.134.02 เข้าไปยังห้องพัก	2.1 ระบุห้องที่ต้องการให้ทำความสะอาดจากข้อมูลที่ได้รับ 2.2 เข้าไปยังห้องพักแขกโดยคำนึงถึงระเบียบรักษาความปลอดภัย และการให้บริการลูกค้า	
3.03.134.03 ทำความสะอาดห้องน้ำ	3.1 กวาดพื้นและจัดสิ่งสกปรกที่ติดอยู่บนพื้น 3.2 เทถังขยะ 3.3 ตรวจสอบหลอดไฟ เปลี่ยนหลอดที่ชำรุด 3.4 เต็มกล่องกระดาษ สบู่ แชมพูให้เต็มและเช็คทำความสะอาด 3.5 ทำความสะอาดรอยเปื้อนตามผนัง และประตู 3.6 เช็ดกระจก 3.7 ทำความสะอาดอ่างล้างมือ โถชักโครกอ่างอาบน้ำ 3.8 เช็ดพื้น	

สมรรถนะย่อย (Element)	เกณฑ์ในการปฏิบัติงาน (Performance Criteria)	วิธีการประเมิน (Assessment)
3.03.134.04 ทำเตียง	4.1 ถอดผ้าปูเตียง ที่นอน ชุดเครื่องนอน หมอนเพื่อตรวจสอบรอยเปื้อนและความเสียหาย 4.2 กำจัดรอยเปื้อนตามแนวทางที่กำหนด 4.3 เปลี่ยนชุดเครื่องนอนตามมาตรฐานและขั้นตอนที่กำหนด	
3.03.134.05 ทำความสะอาดและสะสมสิ่งของห้องพัก	5.1 ทำความสะอาดห้องพักรับลูกค้าตามลำดับขั้นตอนและพยายามให้ มีเสียงรบกวนน้อยที่สุด 5.2 ทำความสะอาดและตรวจสอบเฟอร์นิเจอร์อุปกรณ์ตกแต่ง เครื่องใช้ในห้องพัก ตามขั้นตอนและข้อกำหนดด้านสุขอนามัย 5.3 จัดวางสิ่งของทั้งหมดตามมาตรฐานที่กำหนด 5.4 ตรวจสอบ เดิมหรือเปลี่ยนแทนของใช้สิ้นเปลืองตามมาตรฐานที่กำหนด 5.5 ตรวจสอบร่องรอยการรบกวนของแมลงและดำเนินการตามขั้นตอน ที่เหมาะสม 5.6 ตรวจสอบความเสียหายที่เกิดขึ้นในห้องพักและรายงานตามขั้นตอน 5.7 บันทึกรายการสิ่งของเสียหายตามแนวปฏิบัติของโรงแรม 5.8 รายงานสิ่งผิดปกติหรือน่าสงสัยตามขั้นตอนของโรงแรม 5.9 รวบรวมสิ่งของที่ลูกค้าลืมทิ้งไว้ นำไปจัดเก็บในสถานที่ที่กำหนดตามแนวปฏิบัติของโรงแรม	
3.03.134.06 ทำความสะอาดและจัดเก็บรถเข็นแม่บ้าน	6.1 ทำความสะอาดรถเข็นแม่บ้านและเครื่องมือเครื่องใช้ภายหลัง การใช้งานตามแนวปฏิบัติของโรงแรม 6.2 จัดเก็บสิ่งของทุกอย่างตามแนวทางของโรงแรม 6.3 เทขยะที่เก็บมาจากห้องพัก 6.3 ตรวจสอบ เดิมหรือสั่งซื้อของใช้สิ้นเปลืองตามแนวทางของโรงแรม	
3.03.134.07 ลดผลกระทบในทางลบต่อสิ่งแวดล้อม	7.1 ใช้พลังงาน น้ำและทรัพยากรอื่นอย่างมีประสิทธิภาพ และส่งผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมให้น้อยที่สุด 7.2 จัดการขยะ ปฏิบัติ โดยเฉพาะอย่างยิ่งสารพิษหรือสิ่งที่เป็นอันตรายอย่างปลอดภัย เพื่อลดผลกระทบในทางลบต่อสิ่งแวดล้อม	

12. ความรู้และทักษะก่อนหน้าที่จำเป็น (Pre-requisite Skill & Knowledge)

N/A

13. ทักษะและความรู้ที่ต้องการ (Required Skills and Knowledge)

(ก) ความต้องการด้านทักษะ

- เทคนิค วิธีการ และทักษะการใช้อุปกรณ์ เครื่องมือทำความสะอาด
- เทคนิค วิธีการยกของที่ถูกรับ (การประยุกต์หลักการยศาสตร์ในการยกย้ายสิ่งของ)
- ทักษะการติดต่อสื่อสาร การไหว้ทักทาย และภาษาทักทายทางที่เหมาะสม และมนุษยสัมพันธ์ในการสื่อสารกับลูกค้า

(ข) ความต้องการด้านความรู้

- นโยบายและระเบียบวิธีปฏิบัติที่เกี่ยวข้องกับการทำความสะอาดห้องพักแขกของโรงแรม
- หลักการทำความสะอาดและการใช้น้ำยาทำความสะอาด

14. หลักฐานที่ต้องการ (Evidence Guide)

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

(ก) หลักฐานการปฏิบัติงาน (Performance Evidence)

- สามารถจัดเตรียมรถเข็นแม่บ้านให้พร้อมใช้งาน
- สามารถจัด/ทำเตียงประเภทต่าง ๆ ได้ตามข้อกำหนดของโรงแรม ตั้งแต่ การปูและจัดเก็บเตียง การวางและจัดเตรียมหมอน การเปิดเตียงและใช้ผ้าคลุมที่นอน การพับและวางผ้าเช็ดตัว การจัดเตรียมและวางของใช้ส่วนตัวไว้บริการแขก การจัดเตรียมและการวางหนังสือของโรงแรมและสิ่งพิมพ์ต่างๆ เป็นต้น
- สามารถทำความสะอาดห้องน้ำ เครื่องสุขภัณฑ์ ตลอดจนอุปกรณ์ต่าง ๆ ได้อย่างสะอาด เรียบร้อย และภายในกำหนดเวลา
- สามารถทำความสะอาดห้องพักแขกประเภทต่าง ๆ ได้อย่างสะอาด เรียบร้อย และภายในกำหนดเวลา
- สามารถทำความสะอาดเครื่องมือ เครื่องใช้ และเติมอุปกรณ์และของใช้ที่จำเป็นในการทำงานให้เพียงพอ
- สามารถให้บริการงานแม่บ้านตามที่ลูกค้าร้องขอได้

(ข) หลักฐานความรู้ (Knowledge Evidence)

- แสดงความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับนโยบายและระเบียบวิธีปฏิบัติที่เกี่ยวข้องกับการทำความสะอาดห้องพักแขกของโรงแรม มาตรฐานการให้บริการ การปฏิบัติต่อลูกค้าระดับ VIP นโยบายความเป็นส่วนตัวของลูกค้า ระเบียบการใช้อุปกรณ์และเครื่องอำนวยความสะดวกของโรงแรม ข้อกำหนดเกี่ยวกับการเติมของใช้ในห้องพักแขก ข้อกำหนดด้านความมั่นคงและความปลอดภัย ข้อกำหนดด้านการแต่งกาย
- แสดงความรู้เกี่ยวกับหลักการทำความสะอาดและการใช้น้ำยาทำความสะอาด

(ค) คำแนะนำในการประเมิน

การประเมินควรให้ความสำคัญกับบริบทเฉพาะของอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว การโรงแรม และภัตตาคาร

(ง) วิธีการประเมิน

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

15. ขอบเขต (Range Statement)

ขอบเขตอธิบายถึงขอบเขตของการปฏิบัติงาน และสภาพแวดล้อมอื่นๆหรือสถานการณ์อื่นๆ ที่มีผลกระทบต่อการทำงาน รวมถึงเครื่องมือ อุปกรณ์ เทคโนโลยี ทรัพยากรที่ใช้ หรือข้อกำหนดอื่นๆที่เกี่ยวข้อง

(ก) คำแนะนำ

ไม่มี

(ข) คำอธิบายรายละเอียด

- เครื่องมือเครื่องใช้ที่จำเป็น รวมถึง
 - อุปกรณ์การทำความสะอาด
 - น้ำยา/สารเคมีสำหรับทำความสะอาด
 - เครื่องดูดฝุ่น

- ผ้าที่ใช้ทำความสะอาด ผ้าที่ใช้ในการขัดถู
- ม็อบถูพื้น ถังน้ำ แปรง ผ้า
- อุปกรณ์ป้องกันส่วนบุคคล เช่น ถุงมือ
- ของใช้สิ้นเปลือง รวมถึง อุปกรณ์อาบน้ำ ชุดเข็มด้าย (Sewing Kits) เครื่องเขียน ถุงส่งผ้าซัก (Laundry Bag)
- ผ้าลินิน รวมถึง ผ้าปูเตียงทุกขนาด ปลอกหมอน ผ้าเช็ดตัว ผ้าเช็ดเท้า ผ้าเช็ดหน้า ผ้าห่ม ผ้ารองกันเปื้อน ปลอกผ้าวม ถุงผ้าสำหรับใส่ผ้าลินิน
- สื่อโฆษณาที่วางในห้องพัก
- การบรรจุ จัดเตรียมรถเข็น หมายความว่ารวมถึง
- ความปลอดภัย
- ความเป็นระเบียบเรียบร้อย
- ความครบถ้วนและพร้อมใช้งาน
- การระบุห้องที่ต้องการให้ทำความสะอาด หมายถึง
- การรายงานตัวและรับมอบงานที่ต้องกระทำในวันนั้น ๆ
- รับกุญแจห้องพักที่ต้องทำความสะอาด
- การรับมอบงานจากหัวหน้าประจำชั้น (Floor Supervisor)
- ตรวจสอบสถานะห้องพักและเรียงลำดับการเข้าทำความสะอาดก่อน-หลัง (ห้องที่ร้องขอให้ทำความสะอาด ห้องที่ check-out และถูกจองแล้ว ห้องที่ check-out ห้องที่มีลูกค้าเข้าพัก) ตลอดจนการตรวจสอบจำนวนห้องที่แขกเข้าพัก
- ระเบียบรักษาความปลอดภัยและการให้บริการลูกค้า หมายถึง
- การสวมใส่อุปกรณ์ป้องกันส่วนบุคคล เช่น ถุงมือ ในระหว่างการปฏิบัติหน้าที่
- การปฏิบัติหน้าที่ด้วยพนักงานสองคน เพื่อป้องกันความปลอดภัยให้แก่พนักงาน
- การเข้าห้องพักแขกโดยไม่ทำความรำคาญหรือรบกวนลูกค้า การเข้าห้องพักที่แขวนป้าย “ห้ามรบกวน” วิธีการเคาะประตู การเปิดประตู
- การเข้าไปยังห้องพักแขก หมายถึง
- จอดรถเข็นแม่บ้านวางประตูห้องเพื่อป้องกันบุคคลอื่นเข้าไปในห้อง
- เคาะประตูห้องพักก่อนเข้า รอเวลาที่เหมาะสม เมื่อแน่ใจว่าไม่มีลูกค้าอยู่ในห้องพักจึงไขกุญแจเปิดประตู พร้อมแขวนป้าย “ทำความสะอาด” หน้าห้อง
- การสื่อสารกับลูกค้าในกรณีที่เข้าห้องพักแล้วพบว่า ลูกค้ากำลังพักผ่อน อยู่ในห้องน้ำ อยู่ในห้องพัก
- การทำเตียง มีข้อควรพิจารณา คือ
- ระเบียบวิธีปฏิบัติขององค์กร เช่น ระยะเวลาการเปลี่ยนผ้าห่ม เทคนิคการทำเตียง/ปูเตียง จำนวนผ้าที่ใช้ การเก็บมุมเตียง การทำเตียงสำหรับห้องที่ลูกค้ายังเข้าพักต่อเนื่องเป็นต้น
- การเก็บรวบรวมผ้าลินินที่ใช้แล้ว
- ตรวจสอบรอยเปื้อนและความเสียหายต่าง ๆ
- ตรวจสอบผ้าคลุมฐานเตียง (Bed Skirts) และเปลี่ยนเมื่อจำเป็น
- การทำความสะอาดห้องน้ำ หมายความว่า
- การสวมใส่อุปกรณ์ป้องกันตามข้อกำหนด
- การขนย้ายผ้าเช็ดตัวที่ใช้แล้ว ผ้าเช็ดเท้า ผ้าเช็ดหน้า
- ตรวจสอบปลั๊กไฟ ไม่มีอุปกรณ์แปลกปลอม
- ล้างทำความสะอาด ฆ่าเชื้อผ้าปูที่นอนหรือกระเบื้องปูพื้น
- ทำความสะอาด บัดกวด เช็ดถูกระเบื้อง อ่างอาบน้ำ ฝักบัว ก๊อกน้ำ ที่วางสบู่ เครื่องสุขภัณฑ์ อุปกรณ์ต่าง ๆ ในห้องน้ำ
- ปรับระยะฝักบัวอาบน้ำ หรือตรวจสอบเพื่อให้เชื่อมั่นว่าก๊อกน้ำและฝักบัวทำงานได้ตามปกติ
- การทำความสะอาดและสางห้องพัก อาจหมายถึง
- ตรวจสอบความชำรุดเสียหายของหลอดไฟในห้องพัก
- รูดม่านเปิด ปิดหน้าต่างห้องพัก เพื่อให้อากาศถ่ายเท และปิดม่านและหน้าต่างเมื่อออกจากห้องพัก
- เก็บเสื้อผ้าของลูกค้าที่วางทิ้งไว้ตามที่ต่าง ๆ พับเก็บให้เรียบร้อย
- ทำความสะอาดแก้วน้ำดื่ม ที่เขี่ยบุหรี่
- ตรวจสอบทรัพย์สินของแขกและทรัพย์สินของโรงแรม
- เช็ดฝุ่นตามเฟอร์นิเจอร์ต่าง ๆ รวมทั้งหัวเตียง
- เทถังขยะ
- ดูดฝุ่น จัดโต๊ะข้างเตียง โต๊ะเครื่องแป้ง แก้วอีร์แบก

- ตรวจสอบการทำงานของวิทยุ โทรศัพท์ โทรศัพท์ เปลี่ยนแบตเตอรี่เมื่อจำเป็น
- ขนย้ายเครื่องเรือน/เฟอร์นิเจอร์ที่ถูกคำร้องขอเพิ่มเติมไปยังสถานที่จัดเก็บ
- จัดทำรายงานความเสียหายหรือคำร้องขอให้ซ่อมแซมสิ่งของตามความจำเป็น
- การตรวจความเรียบร้อย การเปิดเตียง
- สิ่งผิดปกติหรือน่าสงสัย หมายถึง
- รอยเลือดบนสิ่งของต่าง ๆ
- สิ่งของที่ถูกวางทิ้งไว้ในที่สาธารณะหรือทางเดิน
- ยา หรือของใช้ส่วนตัว
- อาวุธ
- บุคคลที่ไม่ได้รับอนุญาตเข้ามาในพื้นที่หวงห้าม
- สิ่งของที่ถูกคัดค้านทิ้งไว้
- มักพบเห็นได้ที่เตียงนอน ลิ้นชัก ตู้และชั้นต่าง ๆ
- จัดทำรายงานสิ่งของที่พบตามระเบียบวิธีปฏิบัติขององค์กร
- การทำความสะอาดรถเข็นแม่บ้านและเครื่องมือเครื่องใช้ภายหลังการใช้งาน รวมถึง
- ตรวจสอบถุงใส่ขยะและถุงใส่ผ้าใช้แล้วถ้าสกปรกมากหรือมีราขึ้น ควรเปลี่ยนถุงใหม่หรือส่งซักให้สะอาด
- ตรวจสอบส่วนประกอบของรถที่เป็นโลหะควรเช็ดให้แห้ง
- ใช้ผ้าที่ไม่ใช่แล้วและสะอาดคลุมรถกันฝุ่น หลังจากเตรียมรถเสร็จ
- หมั่นหยอดน้ำมันที่ล้อรถเสมอ
- ใช้พลังงาน น้ำและทรัพยากรอื่นๆ อย่างมีประสิทธิภาพ และส่งผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม หมายถึง
- ใช้ยาทำความสะอาดที่เป็นสารธรรมชาติ ใช้วัสดุที่เป็นธรรมชาติมาใช้แก้ปัญหาในเรื่องกลิ่น และความสะดวกในโรงแรม
- ใช้ผลิตภัณฑ์ที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม เช่น ใช้พลาสติกที่ย่อยสลายได้
- ใช้วัสดุอุปกรณ์ที่สนับสนุนการประหยัดพลังงาน
- ไม่สนับสนุนกิจกรรมที่เป็นการรบกวนและทำลายสิ่งแวดล้อม
- รณรงค์การใช้ทรัพยากรและพลังงานอย่างประหยัด
- การจัดการขยะ ปฏิบัติ หมายถึง
- การคัดแยกขยะมูลฝอย สิ่งปฏิกูล การเก็บรวบรวม การขนย้าย
- การจัดการขยะมีพิษหรือของเสียมีพิษอย่างถูกต้อง
- การสนับสนุนให้ลดปริมาณขยะ เช่น การหลีกเลี่ยงหรือปฏิเสธผลิตภัณฑ์ที่ใช้บรรจุภัณฑ์ห่อหลายชั้น เป็นต้น

16. หน่วยสมรรถนะรวม (ถ้ามี)

N/A

17. อุตสาหกรรมร่วม/กลุ่มอาชีพร่วม (ถ้ามี)

N/A

18. รายละเอียดกระบวนการและวิธีการประเมิน (Assessment Description and Procedure)

กระบวนการและวิธีการประเมินให้ผู้ในคู่มือการประเมิน

1. รหัสหน่วยสมรรถนะ3.03.135
2. ชื่อหน่วยสมรรถนะปฏิบัติหน้าที่และบริหารงานแผนกซักรีด
3. ทบทวนครั้งที่- / -
4. สร้างใหม่☒ปรับปรุง☐

5. สำหรับชื่ออาชีพและรหัสอาชีพ (Occupational Classification)

5121 (ISCO-88:TH) แม่บ้านในโรงแรม

6. คำอธิบายหน่วยสมรรถนะ (Description of Unit of Competency)

หน่วยสมรรถนะนี้เป็นหน่วยที่เกี่ยวกับความรู้และทักษะที่จำเป็นในการปฏิบัติหน้าที่และบริหารงานแผนกซักรีด ซึ่งเกี่ยวข้องกับการกำหนดบทบาทของแผนกซักรีดภายในองค์กร (On-premise Laundry – OPL) การเก็บและคัดแยกผ้าลินินที่ใช้แล้ว การซักและรีดผ้า การจัดทำและรักษาข้อมูลรายการซักผ้า และการดำเนินการบำรุงรักษา

7. สำหรับระดับคุณวุฒิ

1	2	3	4	5	6	7	8
☒	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐

8. กลุ่มอาชีพ (Sector)

สาขาวิชาชีพการท่องเที่ยว การโรงแรม และภัตตาคาร

9. ชื่ออาชีพและรหัสอาชีพอื่นที่หน่วยสมรรถนะนี้สามารถใช้ได้ (ถ้ามี)

5121 (ISCO-88:TH) แม่บ้านในโรงแรม

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

N/A

11. สมรรถนะย่อยและเกณฑ์การปฏิบัติงาน (Elements and Performance Criteria)

สมรรถนะย่อย (Element)	เกณฑ์ในการปฏิบัติงาน (Performance Criteria)	วิธีการประเมิน (Assessment)
3.03.135.01 กำหนดบทบาทของแผนกซักรีดภายในองค์กร (On-premise Laundry – OPL)	1.1 กำหนดประเภทของผ้าลินินที่จะซักรีดภายในโรงแรม 1.2 กำหนดความต้องการของการซักรีดและ/หรือจำนวนของผ้าที่ OPL สามารถรองรับได้ 1.3 กำหนดจำนวนผ้าที่จะจัดเก็บไว้ในห้องเก็บผ้า 1.4 กำหนดสารเคมีที่ใช้ในการซักรีดภายในโรงแรม 1.5 นำเสนอแนวคิดเรื่องเครื่องจักรและอุปกรณ์ที่เหมาะสมสำหรับ OPL 1.6 นำเสนอแนวคิดเรื่องคุณลักษณะและตำแหน่งหน้าที่ของพนักงานในแผนกซักรีด	
3.03.135.02 เก็บและคัดแยกผ้าลินินที่ใช้แล้ว	2.1 เก็บผ้าลินินที่ใช้แล้วจากห้องพักรักลูกค้า 2.2 เก็บผ้าลินินจากห้องอาหาร 2.3 ขนย้ายผ้าที่ใช้แล้วไปยังแผนกซักรีด 2.4 คัดแยกผ้า 2.5 ขจัดรอยเปื้อนเฉพาะจุดด้วยสารเคมีก่อนนำไปซัก	

สมรรถนะย่อย (Element)	เกณฑ์ในการปฏิบัติงาน (Performance Criteria)	วิธีการประเมิน (Assessment)
3.03.135.03 ซักและรีดผ้า	3.1 ชั่งน้ำหนักผ้าที่จะซัก 3.2 กำหนดเวลาและอุณหภูมิของการซักผ้า 3.3 เลือกสารเคมีที่เหมาะสมสำหรับการซักผ้า 3.4 ซักผ้าด้วยเครื่องซักผ้าตามขั้นตอน 3.5 อบผ้าด้วยเครื่องอบผ้าตามขั้นตอน 3.6 รีดผ้าด้วยมือหรือด้วยเครื่องรีดผ้าแล้วแต่กรณี 3.7 ตรวจสอบและพับผ้า 3.8 นับและบรรจุผ้าเพื่อการจัดส่ง 3.9 ส่งคืนผ้าที่มีรอยเปื้อนหรือขาดที่ไม่พร้อมใช้งาน 3.10 เก็บผ้าในสถานที่ที่กำหนด 3.11 ขนย้ายผ้าไปยังสถานที่ที่ต้องการใช้	
3.03.135.04 จัดทำและรักษาข้อมูลรายการซักผ้า	4.1 จัดบันทึกข้อมูลรายละเอียดเกี่ยวกับการซักผ้าสำหรับใช้ภายใน 4.2 จัดบันทึกข้อมูลรายละเอียดเกี่ยวกับการซักผ้าสำหรับใช้ภายนอก	
3.03.135.05 ดำเนินการบำรุงรักษา	5.1 ดำเนินการบำรุงรักษาตามคู่มือการบำรุงรักษา 5.2 จัดการบำรุงรักษาโดยหน่วยงานภายนอก	

12. ความรู้และทักษะก่อนหน้าที่จำเป็น (Pre-requisite Skill & Knowledge)

N/A

13. ทักษะและความรู้ที่ต้องการ (Required Skills and Knowledge)

- (ก) ความต้องการด้านทักษะ
- เทคนิคการซักน้ำ (Laundry Technology) ตั้งแต่การใช้เครื่องจักรและอุปกรณ์ ผงซักผ้า เคมีต่าง ๆ ชนิดของผ้าและเส้นใย การคัดแยกชนิดของงานซักผ้า ตลอดจนเครื่องมือและอุปกรณ์ในการป้องกันความปลอดภัยในระหว่างการทำงาน
 - เทคนิคการรีดผ้าซักน้ำ (Laundry Finishing Technology) ตั้งแต่การใช้เครื่องจักรและอุปกรณ์ในการรีดผ้าลินินที่ซักน้ำ เช่น เครื่องรีดแบบลูกกลิ้ง (Flat-ironer) เครื่องอบผ้า (Tumblers) เครื่องพับผ้า (Folder) เป็นต้น กำลังผลิตของเครื่องจักรแต่ละชนิด และวิธีการตรวจเช็คคุณภาพงานของผ้าที่รีดแล้ว
 - เทคนิคการซักแห้ง (Dry-Cleaning Technology) เทคนิคการซักแห้งขั้นพื้นฐาน การคัดเลือกผ้า การจัดเตรียมเปื้อน เครื่องซักแห้งและการใช้เครื่อง การรีดผ้าซักแห้ง ตลอดจนเครื่องมือและอุปกรณ์ในการป้องกันความปลอดภัยในระหว่างทำงาน
 - เทคนิคการรีดผ้าซักแห้ง (Garment Finishing) เครื่องมือที่ใช้ในการรีด การใช้ไอน้ำและแรงอัด ระบบดูดความชื้น
- (ข) ความต้องการด้านความรู้
- ความรู้เกี่ยวกับนโยบายและระเบียบวิธีปฏิบัติขององค์กรเกี่ยวกับการให้บริการซักรีด และการบริหารงานห้องผ้า
 - ความรู้เกี่ยวกับการใช้เครื่องจักรและอุปกรณ์และผงซักผ้าและเคมีต่าง ๆ
 - ความรู้เกี่ยวกับกฎหมายหรือข้อกำหนดด้านสิ่งแวดล้อมที่เกี่ยวข้องกับน้ำทิ้งจากแผนกซักรีด
 - ความรู้เกี่ยวกับคุณลักษณะเฉพาะของเส้นใยผ้าแต่ละประเภท ตลอดจนสัญลักษณ์การดูแลรักษาผ้า
 - ความรู้เกี่ยวกับคุณลักษณะและตำแหน่งหน้าที่ของพนักงานตำแหน่งต่าง ๆ ในแผนกซักรีด

14. หลักฐานที่ต้องการ (Evidence Guide)

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

(ก) หลักฐานการปฏิบัติงาน (Performance Evidence)

- แสดงความสามารถในการใช้เครื่องมือเครื่องจักรที่เกี่ยวข้องในแผนกซักรีดตามหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย เช่น เครื่องซักผ้า เครื่องซักแห้ง เครื่องสลัดผ้า เครื่องรีดผ้า เครื่องอบผ้า เครื่องปั๊มหมายเลขผ้า เครื่องบรรจุผ้า
- แสดงความสามารถในการจัดรอยเปื้อนพิเศษ หรือรอยเปื้อนเฉพาะจุด
- แสดงความสามารถในการบริหารจัดการแผนกซักรีด และการดำเนินการด้านเอกสารของหน่วยงาน

โดยบรรลุเป้าหมายของแผนกซักรีดที่ทำให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องได้รับผ้าที่ขาวและสะอาด ทันเวลา และค่าใช้จ่ายอยู่ภายใต้กรอบงบประมาณที่กำหนด

- แสดงความสามารถในการให้บริการซักรีดผ้าแก่ลูกค้าของโรงแรม (Guest Laundry Service) ตั้งแต่การเก็บผ้า การคัดเลือกผ้าและการทำเครื่องหมาย ขบวนการซักน้ำและซักแห้ง ขบวนการรีดผ้า การตรวจเช็คคุณภาพ การจัดเตรียมเสื้อผ้าและบรรจุห่อ และการนำเสื้อผ้าที่ซักรีดแล้วส่งคืนแขก

(ข) หลักฐานความรู้ (Knowledge Evidence)

- แสดงความรู้เกี่ยวกับนโยบายและระเบียบวิธีปฏิบัติขององค์กรเกี่ยวกับการให้บริการซักรีด และการบริหารงานห้องผ้า กฎหมายหรือข้อกำหนดด้านสิ่งแวดล้อมที่เกี่ยวข้องกับน้ำทิ้งจากแผนกซักรีด และคุณลักษณะและตำแหน่งหน้าที่ของพนักงานตำแหน่งต่าง ๆ ในแผนกซักรีด
- แสดงความรู้เกี่ยวกับการใช้สารเคมีในการซักผ้า คุณลักษณะเฉพาะของเส้นใยผ้าแต่ละประเภท และการอ่านสัญลักษณ์การดูแลรักษาผ้า

(ค) คำแนะนำในการประเมิน

การประเมินควรให้ความสำคัญกับบริบทเฉพาะของอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว การโรงแรม และภัตตาคาร

(ง) วิธีการประเมิน

- ทำแบบทดสอบกรณีศึกษา
- ทดสอบความรู้โดยการสัมภาษณ์
- ทดสอบความรู้โดยทำข้อสอบข้อเขียน
- สังเกตการปฏิบัติงานหน้างาน
- มอบหมายงาน/โครงการ
- ตั้งโจทย์ปัญหาและประเมินทักษะการแก้ปัญหา
- ทดสอบทักษะการปฏิบัติงานจากการจำลองสถานการณ์และ/หรือบทบาทสมมติ
- พิจารณาเอกสารหลักฐานที่เกี่ยวข้อง

15. ขอบเขต (Range Statement)

ขอบเขตอธิบายถึงขอบเขตของการปฏิบัติงาน และสภาพแวดล้อมอื่นๆหรือสถานการณ์อื่นๆ ที่มีผลกระทบต่อการทำงาน รวมถึงเครื่องมือ อุปกรณ์ เทคโนโลยี ทรัพยากรที่ใช้ หรือข้อกำหนดอื่นๆที่เกี่ยวข้อง

(ก) คำแนะนำ

ไม่มี

(ข) คำอธิบายรายละเอียด

- การกำหนดประเภทของผ้าลินินที่จะซักรีดภายในโรงแรม และการกำหนดความต้องการของการซักรีดและ/หรือจำนวนของผ้าที่ OPL สามารถรองรับได้
- มีข้อควรพิจารณาได้แก่

- การเปรียบเทียบกับบริการที่จะได้รับจากหน่วยงานภายนอก ทั้งค่าใช้จ่ายที่จะเกิดขึ้น อัตราการสิ้นเปลืองของผ้าลินิน เวลาในการรับและส่งผ้าลินิน
- ข้อจำกัดด้านสถานที่และเครื่องมือในการปฏิบัติงาน
- จำนวนแขกที่เข้าพัก จำนวนแขกที่ใช้บริการห้องอาหารและเครื่องดื่ม
- ช่วงเวลาที่กิจกรรมในโรงแรมสูงสุด
- การตัดสินใจให้บริการซักรีดและซักแห้งให้กับลูกค้าที่เข้าพัก
- การใช้สารเคมีสำหรับการซักรีด มีวัตถุประสงค์เพื่อใช้กำจัดสิ่งสกปรกที่ตกค้างบนผ้า และยังคงช่วยถนอมเส้นใยผ้าให้ใช้ได้ยาวนานขึ้น

สารเคมีที่ใช้ในแผนกซักรีดหมายรวมถึง

- ผงซักฟอก
- เคมีเสริมแต่ง (Builder)
- สารฟอกขาว (Bleach)
- ผงล้างผ้า
- น้ำยาปรับผ้านุ่ม

- ผลิตภัณฑ์จัดคราบไขมัน
- แป้งลงผ้า
- เคมีจัดรอยเปื้อนเฉพาะจุด
- น้ำยาซักแห้ง
- ตำแหน่งหน้าที่ของพนักงานในแผนกซักรีด หมายรวมถึง
- หัวหน้าแผนกซักรีด และผู้ช่วย
- หัวหน้างานย่อย (Supervisor)
- พนักงานซักผ้า
- พนักงานรีดผ้า
- พนักงานรับผ้า (Valet Boy)
- พนักงานตรวจสอบผ้า (Checker)
- เสมียนห้องผ้า
- การเก็บผ้าลินินที่ใช้แล้ว รวมถึง
- ผ้าลินินที่ใช้แล้วจากห้องพักรักค้า
- ผ้าลินินที่ใช้แล้วจากห้องอาหาร
- วิธีการเก็บผ้าควรไม่ทำให้เกิดความเสียหายมากขึ้น หรือสกปรกมากขึ้น
- คัดแยกผ้าตามความสกปรก หรือผ้าที่มีคราบอาหารติดอยู่แยกออกต่างหาก เช่น บรรจุในภาชนะต่างหาก หรือมัดปมผ้าเพื่อแสดงสัญลักษณ์
- ระมัดระวังไม่ให้อุปกรณ์ในห้องอาหาร เช่น ช้อน ส้อม มีด ปะปนไปกับผ้าที่ใช้แล้ว
- การขนย้ายผ้าที่ใช้แล้วไปยังแผนกซักรีด หมายรวมถึง
- การขนย้ายด้วยมือ หรือรถเข็น
- ใช้ความระมัดระวัง ไม่ทำให้ผ้าสกปรกมากขึ้น หรือสร้างความอันตรายให้เกิดขึ้นแก่ตัวพนักงานเองหรือผู้อื่น
- อุปกรณ์ควรช่วยให้พนักงานสามารถเคลื่อนไหวได้อย่างถูกต้องตามหลักการยศาสตร์
- การคัดแยกผ้า มีวัตถุประสงค์เพื่อ
- พิจารณาจากความสกปรกของผ้า และชนิดของผ้า
- เพื่อให้สามารถเลือกใช้สารเคมี อุณหภูมิ ได้เหมาะสมกับการซักผ้า
- เพื่อให้สามารถจัดรอยเปื้อนเฉพาะจุดด้วยสารเคมีก่อนนำไปซัก
- การจัดรอยเปื้อนเฉพาะจุดด้วยสารเคมีก่อนนำไปซัก หมายถึง
- การแยกชนิดของผ้าเพื่อให้เลือกใช้สารเคมีได้อย่างเหมาะสม
- แยกประเภทของรอยเปื้อน
- ทดสอบน้ำยาจัดรอยเปื้อนบนผ้า เพื่อดูผลต่อผ้า และผลต่อสีผ้า
- จัดรอยเปื้อนทันที
- ทั้งระยะเวลาให้น้ำยาจัดรอยเปื้อนได้ทำงาน
- ล้างน้ำยาจัดรอยเปื้อนให้หมด
- การซักรีดผ้าที่ซักแล้ว มีวัตถุประสงค์เพื่อ
- ป้องกันไม่ให้ใช้เครื่องซักผ้าทำงานเกินความสามารถของเครื่อง
- เป็นการวัดผลผลิตของแผนกซักรีด
- การเก็บผ้า หมายรวมถึง
- การเก็บผ้าในสถานที่ที่เหมาะสม ระบายอากาศได้ดี
- เก็บผ้าแยกตามประเภทและขนาด
- พิจารณาถึงระยะเวลาการพักผ้าเพื่อช่วยยืดอายุการใช้งานของผ้า
- การขนย้ายผ้า หมายรวมถึง
- การแยกการใช้งานรถเข็นผ้า ระหว่างรถเข็นผ้าสะอาดและรถเข็นผ้าสกปรก
- ใช้ผ้าคลุมเพื่อป้องกันสิ่งสกปรก
- ข้อมูล รายละเอียดที่เกี่ยวข้องกับการซักผ้า หมายถึง

- รายงานการปฏิบัติงาน
- รายละเอียดแรงงานที่ใช้ปฏิบัติงาน
- การใช้สารเคมี
- รายงานการทำงานของเครื่องจักร
- คำร้องขอให้ซ่อมแซม/บำรุงรักษาเครื่องจักร
- เอกสารสำหรับการเรียกเก็บเงินจากลูกค้า
- รายละเอียดของลูกค้าที่ใช้บริการ

16. หน่วยสมรรถนะรวม (ถ้ามี)

N/A

17. อุตสาหกรรมร่วม/กลุ่มอาชีพร่วม (ถ้ามี)

N/A

18. รายละเอียดกระบวนการและวิธีการประเมิน (Assessment Description and Procedure)

กระบวนการและวิธีการประเมินให้ดูในคู่มือการประเมิน

1. รหัสหน่วยสมรรถนะ3.03.136
2. ชื่อหน่วยสมรรถนะจัดการห้องผ้า (Linen Room)
3. ทบทวนครั้งที่- / -
4. สร้างใหม่☒ปรับปรุง☐

5. สำหรับชื่ออาชีพและรหัสอาชีพ (Occupational Classification)

5121 (ISCO-88:TH) แม่บ้านในโรงแรม

6. คำอธิบายหน่วยสมรรถนะ (Description of Unit of Competency)

หน่วยสมรรถนะนี้เป็นหน่วยที่เกี่ยวกับความรู้และทักษะที่จำเป็นในการจัดการห้องผ้า ซึ่งเกี่ยวข้องกับการควบคุมผ้าประจำวัน การควบคุมเครื่องแบบพนักงาน การควบคุมสต็อกผ้า และการดำเนินงานเอกสารของห้องผ้า

7. สำหรับระดับคุณวุฒิ

1	2	3	4	5	6	7	8
☒	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐

8. กลุ่มอาชีพ (Sector)

สาขาวิชาชีพการท่องเที่ยว การโรงแรม และภัตตาคาร

9. ชื่ออาชีพและรหัสอาชีพอื่นที่หน่วยสมรรถนะนี้สามารถใช้ได้ (ถ้ามี)

5121 (ISCO-88:TH) แม่บ้านในโรงแรม

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

N/A

11. สมรรถนะย่อยและเกณฑ์การปฏิบัติงาน (Elements and Performance Criteria)

สมรรถนะย่อย (Element)	เกณฑ์ในการปฏิบัติงาน (Performance Criteria)	วิธีการประเมิน (Assessment)
3.03.136.01 ควบคุมผ้าประจำวัน	1.1 นับจำนวนผ้าสกปรกทั้งหมดที่ส่งไปยังแผนกซักรีด 1.2 นับจำนวนผ้าสะอาดทั้งหมดที่ได้รับคืนมาจากแผนกซักรีด 1.3 ตรวจสอบและคัดแยกผ้าที่ชำรุดหรือมีรอยเปื้อน 1.4 จัดเก็บผ้าแยกประเภทตามสถานที่ที่ใช้ขนาดของโต๊ะหรือขนาดของผ้า 1.5 ซ่อมแซมผ้าชำรุด 1.6 จ่ายผ้าและเติมผ้าให้ครบตามจำนวนในห้องเก็บผ้าแต่ละชั้น 1.7 ตรวจสอบผ้าตกค้างในสถานที่ต่าง ๆ เช่น ปล่องส่งผ้ารถเข็นผ้า 1.8 ป้องกันการใช้ผ้าในทางที่ไม่สมควรหรือไม่ถูกวิธี 1.9 ประสานงานกับแผนกซักรีดอย่างใกล้ชิด	
3.03.136.02 ควบคุมเครื่องแบบพนักงาน	2.1 นับจำนวนเครื่องแบบพนักงานที่ส่งไปยังแผนกซักรีด 2.2 นับจำนวนเครื่องแบบพนักงานที่ได้รับคืนมาจากแผนกซักรีด 2.3 ซ่อมแซมเครื่องแบบพนักงาน 2.4 เบิกจ่ายเครื่องแบบพนักงาน	

สมรรถนะย่อย (Element)	เกณฑ์ในการปฏิบัติงาน (Performance Criteria)	วิธีการประเมิน (Assessment)
3.03.136.03 ควบคุมสต็อกผ้า	3.1 ตั้งมาตรฐานคุณสมบัติของผ้าเพื่อการจัดซื้อ 3.2 ตรวจนับจำนวนผ้าที่มีใช้และประเมินความเพียงพอของผ้า 3.3 คำนวณค่าใช้จ่ายในการจัดซื้อผ้าที่ทดแทนผ้าชำรุดและผ้าสูญหาย 3.4 ตรวจเช็คสต็อกผ้าประจำปี	
3.03.136.04 ดำเนินงานเอกสารของห้องผ้า	4.1 จัดบันทึกข้อมูลรายละเอียดเกี่ยวกับห้องผ้าสำหรับใช้ภายใน 4.2 จัดบันทึกข้อมูลรายละเอียดเกี่ยวกับห้องผ้าสำหรับใช้ภายนอก	

12. ความรู้และทักษะก่อนหน้าที่จำเป็น (Pre-requisite Skill & Knowledge)

N/A

13. ทักษะและความรู้ที่ต้องการ (Required Skills and Knowledge)

(ก) ความต้องการด้านทักษะ

- เทคนิคการจัดการผ้าลินินและการบำรุงรักษา (Linen Management and Conservation) ตั้งแต่การทำความสะอาดผ้าลินิน (House Linen Laundry) การคัดเลือกผ้าเปื้อน ขบวนการซัก ขบวนการอบและรีดผ้า การจัดเก็บผ้าที่ซักรีดแล้ว การจ่ายผ้าลินิน และการดำเนินการกับผ้าชำรุด
- ทักษะการคิดวิเคราะห์ การบริหารงาน การวางแผน การสร้างแรงจูงใจในการทำงาน และการเจรจาต่อรอง

(ข) ความต้องการด้านความรู้

- ความรู้เกี่ยวกับนโยบายและระเบียบวิธีปฏิบัติขององค์กรเกี่ยวกับการทำความสะอาดและการเปลี่ยนแทนผ้าลินินในห้องพัก การให้บริการซักรีด และการบริหารงานห้องผ้า
- ความรู้เกี่ยวกับการคำนวณค่าใช้จ่ายในการจัดซื้อผ้า การตรวจเช็คสต็อกผ้าประจำปี การตั้งมาตรฐานคุณสมบัติของผ้าเพื่อการจัดซื้อ และการใช้ผ้าอย่างถูกวิธี
- ความรู้ด้านสุขอนามัยและความปลอดภัยในระหว่างทำงาน อาทิเช่น การรักษาความสะอาดเครื่องมือและสถานที่ทำงาน การใช้เคมีต่างๆ อย่างถูกวิธีและปลอดภัย และเครื่องป้องกันอันตรายจากสารเคมี (Personal Protective Equipment)

14. หลักฐานที่ต้องการ (Evidence Guide)

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

(ก) หลักฐานการปฏิบัติงาน (Performance Evidence)

- แสดงความสามารถในการจัดการและบำรุงรักษาผ้าลินิน ตั้งแต่การทำความสะอาดผ้าลินิน การคัดเลือกผ้าเปื้อน การซัก การอบและรีดผ้า การจัดเก็บผ้าที่ซักเรียบร้อยแล้ว การจ่ายผ้าลินิน และการดำเนินการกับผ้าชำรุด
- แสดงความสามารถในการควบคุมและบริหารจัดการห้องผ้าตามหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย

(ข) หลักฐานความรู้ (Knowledge Evidence)

- แสดงความรู้เกี่ยวกับนโยบายและระเบียบวิธีปฏิบัติขององค์กรเกี่ยวกับการทำความสะอาดและการเปลี่ยนแทนผ้าลินินในห้องพัก การให้บริการซักรีด และการบริหารงานห้องผ้า
- แสดงความรู้เกี่ยวกับการคำนวณค่าใช้จ่ายในการจัดซื้อผ้า การตรวจเช็คสต็อกผ้าประจำปี การตั้งมาตรฐานคุณสมบัติของผ้าเพื่อการจัดซื้อ และการใช้ผ้าอย่างถูกวิธี
- แสดงความรู้ด้านสุขอนามัยและความปลอดภัยในระหว่างทำงาน อาทิเช่น การรักษาความปลอดภัยเครื่องมือและสถานที่ทำงาน การใช้เคมีต่างๆ อย่างถูกวิธีและปลอดภัย และเครื่องป้องกันอันตรายจากสารเคมี

(ค) คำแนะนำในการประเมิน

การประเมินควรให้ความสำคัญกับบริบทเฉพาะของอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว การโรงแรม และกัตตาการ

(ง) วิธีการประเมิน

- ทดสอบความรู้โดยการสัมภาษณ์
- สังเกตการปฏิบัติงานหน้างาน
- มอบหมายงาน/โครงการ
- ตั้งโจทย์ปัญหาและประเมินทักษะการแก้ปัญหา
- ทดสอบทักษะการปฏิบัติงานจากการจำลองสถานการณ์และ/หรือบทบาทสมมติ

15. ขอบเขต (Range Statement)

ขอบเขตอธิบายถึงขอบเขตของการปฏิบัติงาน และสภาพแวดล้อมอื่นๆหรือสถานการณ์อื่นๆ ที่มีผลกระทบต่อการทำงาน รวมถึงเครื่องมือ อุปกรณ์ เทคโนโลยี ทรัพยากรที่ใช้ หรือข้อกำหนดอื่นๆที่เกี่ยวข้อง

(ก) คำแนะนำ

ไม่มี

(ข) คำอธิบายรายละเอียด

- การนับจำนวนผ้าสกปรกทั้งหมดที่ส่งไปยังแผนกซักรีด หมายถึง
 - การนับจำนวนผ้าที่ห้องผ้าได้รับ โดยเป็นผ้าสกปรกที่ถูกส่งมาจากส่วนต่าง ๆ ทั้งหมดในโรงแรม
 - การนับจำนวนผ้าเพื่อให้เชื่อมั่นได้ว่าผ้ามีเพียงพอกับการใช้งาน หรือไม่มีการเก็บผ้าค้างเป็นจำนวนที่มากเกินไป
- การนับจำนวนผ้าสะอาดทั้งหมดที่ได้รับคืนมาจากแผนกซักรีด หมายถึง
 - การนับจำนวนผ้าที่ห้องผ้าได้รับ โดยเป็นผ้าสะอาดที่ส่งมาจากห้องซักรีดของโรงแรม และ/หรือผ้าสะอาดจากผู้รับจ้างซักรีดจากภายนอก
 - การนับจำนวนผ้าเพื่อให้เชื่อมั่นได้ว่าผ้ามีเพียงพอกับการใช้งาน หรือไม่มีการเก็บผ้าค้างเป็นจำนวนที่มากเกินไป
- การตรวจสอบและคัดแยกผ้าที่ชำรุดหรือมีรอยเปื้อน หมายถึง
 - การคัดแยกผ้าที่เปื้อนคราบเลือด ไขมัน และเศษอาหารเพื่อจะได้ใช้น้ำยาทำความสะอาดจากผ้าก่อนนำไปซัก
 - การคัดแยกผ้าที่ชำรุดหรือมีรอยเปื้อนจะช่วยประหยัดค่าใช้จ่าย และเวลาในการทำงานของแผนกซักรีด และไม่ทำให้ผ้าชำรุดก่อนเวลาสมควร
 - การตรวจพบผ้าชำรุดควรแยกออกเป็นผ้าที่ใช้งานได้ และนำไปดัดแปลงการใช้สำหรับกรณีอื่น
- การจัดเก็บผ้า หมายถึง
 - การจัดเก็บผ้าโดยแยกประเภทตามสถานที่การใช้ ขนาดของโต๊ะหรือขนาดของผ้า
 - ผ้าที่จัดเก็บในห้องผ้าควรเป็นผ้าสะอาดที่ไม่มีรอยชำรุด และปราศจากความสกปรก มีรอยพับผ้าที่ถูกต้อง และเป็นผ้าของโรงแรม
 - ผ้าที่ใช้นาน ๆ ครั้ง หรือผ้าที่เก็บเป็นผ้าสำรอง ควรมีผ้าสะอาดคลุมกันเปื้อนเมื่อจะจัดเก็บ
 - การจัดเก็บผ้าที่ทำให้ผ้าทุกชิ้นได้มีโอกาสถูกนำไปใช้อย่างหมุนเวียน
 - การจัดเก็บผ้าควรจัดเก็บให้ง่ายต่อการตรวจนับ
- การจ่ายผ้า หมายถึง
 - การจ่ายผ้าแยกตามชั้น - จำนวนผ้าที่จำเป็นต้องใช้ในแต่ละวันตามจำนวนห้องที่ต้องทำความสะอาดในแต่ละชั้น
 - การจ่ายผ้าแยกตามส่วนงานให้บริการอาหารและเครื่องดื่ม

- การซ่อมแซมผ้าชำรุด หมายถึง
 - การซ่อมแซมผ้าด้วยมือ หรือเครื่องจักร
 - การซ่อมแซมก่อนการซัก หรือการซ่อมแซมหลังการซัก
 - การพิจารณาผ้าที่ไม่สามารถซ่อมแซมได้ให้เป็นไปตามนโยบายและระเบียบวิธีปฏิบัติขององค์กร
 - การเติมผ้าให้ครบตามจำนวนในห้องเก็บผ้าแต่ละชั้น หมายถึง
 - การเติมจำนวนผ้าให้ครบตามจำนวนที่กำหนดไว้ (Par) ในทุก ๆ วัน
 - การจัดเก็บผ้าในห้องเก็บผ้าที่สามารถปิดล็อกได้
 - การจัดเก็บผ้าในห้องที่มีชั้นเก็บผ้าที่สะอาดและมีจำนวนชั้นเก็บผ้าที่เพียงพอ
 - ผ้าในห้องเก็บผ้าแต่ละชั้นจะต้องถูกนำไปใช้หมุนเวียนอย่างเหมาะสม ไม่มีการเก็บจนกระทั่งฝุ่นจับ
 - การตรวจสอบผ้าตกค้าง หมายถึง
 - การตรวจสอบผ้าตกค้างในสถานที่ต่าง ๆ เช่น ปล่องส่งผ้า รถเข็นผ้า
 - การตรวจสอบทั้งผ้าที่ใช้แล้วและผ้าสะอาด
 - การใช้ผ้าในทางที่ไม่สมควรหรือไม่ถูกวิธี หมายถึง
 - การใช้ผ้าผิดประเภทหรือผิดวัตถุประสงค์
 - การใช้ผ้าผิดประเภทเกิดขึ้นได้กับตัวพนักงานเอง และลูกค้าที่เข้าพัก เช่น พนักงานใช้ผ้าเช็ดตัวไปเช็ดฝุ่นทำให้เกิดคราบฝังแน่น
 - การใช้สีหรือสัญลักษณ์เพื่อให้ทราบได้ทันทีว่าการใช้ผ้าถูกต้องหรือไม่
 - การประสานงานกับแผนกซักหรืออย่างใกล้ชิด หมายถึง
 - การปรับแผนการทำงานตามความต้องการใช้ผ้าของโรงแรม
 - การเร่งหรือชะลอการซักผ้าสำหรับห้องพัก
 - การเร่งหรือชะลอผ้าสำหรับการจัดเลี้ยง
 - การนับจำนวนเครื่องแบบพนักงานที่ส่งไปยังแผนกซักรีด หมายถึง
 - การนับจำนวนเครื่องแบบที่ห้องผ้าได้รับ โดยแยกเป็นเครื่องแบบของพนักงานแต่ละคน และพนักงานทั้งหมดในโรงแรม
 - การนับจำนวนเครื่องแบบเพื่อให้เชื่อมั่นได้ว่าพนักงานแต่ละคนมีเครื่องแบบใช้งานตามจำนวนที่องค์กรกำหนด
 - การซ่อมแซมเครื่องแบบพนักงาน หมายถึง
 - การซ่อมแซมเครื่องแบบพนักงานด้วยมือ หรือเครื่องจักร
 - การซ่อมแซมเครื่องแบบก่อนการซัก หรือการซ่อมแซมหลังการซัก
 - การเบิกจ่ายเครื่องแบบพนักงาน หมายถึง
 - การเบิกจ่ายแยกพนักงานรายบุคคล
 - การเบิกจ่ายเครื่องแบบพนักงาน ควรคำนึงถึงขนาดหรือไซส์ของเครื่องแบบด้วย
 - มาตรฐานคุณสมบัติของผ้าเพื่อการจัดซื้อ หมายถึง
 - มาตรฐานผ้าที่แตกต่างกันตามวัตถุประสงค์ ได้แก่ ผ้าลินินที่ใช้ในห้องพัก ผ้าลินินที่ใช้ในห้องน้ำ ผ้าปูโต๊ะ ผ้าที่ใช้ในภัตตาคาร/ร้านอาหาร
 - มาตรฐานแยกตามขนาด และ/หรือน้ำหนัก วัตถุดิบที่ใช้ในการผลิต
 - การตรวจนับจำนวนผ้าที่ใช้และประเมินความเพียงพอของผ้า หมายถึง
 - การประเมินความเพียงพอผ้าสำหรับการใช้งานทั้งในช่วงเวลาการทำงานปกติ และช่วงเวลาเทศกาล
 - การประเมินความเพียงพอของผ้า จำเป็นต้องคาดการณ์จำนวนผ้าที่ต้องการใช้ ซึ่งเป็นผลกระทบจากนโยบายขององค์กร
- โดยเฉพาะนโยบายการเปลี่ยนแทนผ้าลินินในห้องพัก ความสามารถของแผนกซักรีด และจำนวนผ้าที่ต้องสำรอง
- การประเมินความเพียงพอของผ้าในกรณีที่ให้บริการซักรีดผ้าลินินจากหน่วยงานภายนอกจำเป็นต้องพิจารณาถึงระยะเวลาการส่งมอบผ้าสะอาด (Lead Time) มาถึงองค์กรประกอบการพิจารณาด้วย
- การตรวจเช็คสต็อกผ้าประจำปี หมายถึง
 - การตรวจนับเพื่อแสดงจำนวนและชนิดของผ้า ตามรอบระยะเวลาที่กำหนด
 - การตรวจนับเพื่อแสดงจำนวนผ้าที่มีอยู่
 - การตรวจนับเพื่อบ่งชี้/แสดงจำนวนผ้าที่หายไป

16. หน่วยสมรรถนะรวม (ถ้ามี)

N/A

17. utschakrrmrmvrm/klumashiprvrm (lam)

N/A

18. ralyseeydkrbwnkarnlavivikarpameen (Assessment Description and Procedure)

krbwnkarnlavivikarpameenhituinuumokarpameen

1. รหัสหน่วยสมรรถนะ3.03.138
2. ชื่อหน่วยสมรรถนะทำความสะอาดอุปกรณ์และพื้นที่ปฏิบัติงาน
3. ทบทวนครั้งที่- / -
4. สร้างใหม่☒ปรับปรุง☐

5. สำหรับชื่ออาชีพและรหัสอาชีพ (Occupational Classification)

5121 (ISCO-88:TH) แม่บ้านในโรงแรม

6. คำอธิบายหน่วยสมรรถนะ (Description of Unit of Competency)

หน่วยสมรรถนะนี้เป็นหน่วยที่เกี่ยวกับความรู้และทักษะที่จำเป็นในการทำทำความสะอาดอุปกรณ์และพื้นที่ปฏิบัติงาน ซึ่งเกี่ยวข้องกับการกำหนดเงื่อนไขความต้องการการทำความสะอาดและบำรุงรักษา การทำความสะอาดพื้นที่ปฏิบัติงาน การทำความสะอาดอุปกรณ์ เครื่องจักร เครื่องมือเครื่องใช้ และการบำรุงรักษาอุปกรณ์ เครื่องจักร เครื่องมือเครื่องใช้และพื้นที่ต่างๆ

7. สำหรับระดับคุณวุฒิ

1	2	3	4	5	6	7	8
☒	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐

8. กลุ่มอาชีพ (Sector)

สาขาวิชาชีพการท่องเที่ยว การโรงแรม และภัตตาคาร

9. ชื่ออาชีพและรหัสอาชีพอื่นที่หน่วยสมรรถนะนี้สามารถใช้ได้ (ถ้ามี)

5121 (ISCO-88:TH) แม่บ้านในโรงแรม

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

N/A

11. สมรรถนะย่อยและเกณฑ์การปฏิบัติงาน (Elements and Performance Criteria)

สมรรถนะย่อย (Element)	เกณฑ์ในการปฏิบัติงาน (Performance Criteria)	วิธีการประเมิน (Assessment)
3.03.138.01 กำหนดเงื่อนไขความต้องการการทำความสะอาดและบำรุงรักษา	1.1 กำหนดพื้นที่ที่ต้องการให้ทำความสะอาดหรือบำรุงรักษา 1.2 ระบุอุปกรณ์ เครื่องมือเครื่องใช้ที่ต้องการให้ทำความสะอาดหรือบำรุงรักษา 1.3 กำหนดวิธีการทำความสะอาดและบำรุงรักษา	
3.03.138.02 ทำความสะอาดพื้นที่ปฏิบัติงาน	2.1 ประเมินพื้นที่ที่จะทำความสะอาด 2.2 เลือกใช้อุปกรณ์และสารเคมีสำหรับการทำความสะอาดที่เหมาะสม 2.3 เลือกอุปกรณ์ป้องกันและ/หรือชุดนิรภัยที่จำเป็น 2.4 จัดเตรียมสถานที่ 2.5 ทำความสะอาดตามขั้นตอนที่กำหนด 2.6 จัดเก็บขยะ/ของเสียที่เกิดขึ้น 2.7 ส่งคืนพื้นที่ในสภาพที่สามารถใช้งานได้ 2.8 ตรวจสอบ ทำความสะอาดและจัดเก็บอุปกรณ์และสารเคมีที่นำมาใช้	

สมรรถนะย่อย (Element)	เกณฑ์ในการปฏิบัติงาน (Performance Criteria)	วิธีการประเมิน (Assessment)
3.03.138.03 ทำความสะอาดอุปกรณ์ เครื่องจักร เครื่องมือเครื่องใช้	3.1 ประเมินเงื่อนไขความเหมาะสมของอุปกรณ์ เครื่องจักร เครื่องมือเครื่องใช้ที่จะทำความสะอาด 3.2 เลือกใช้อุปกรณ์และสารเคมีสำหรับการทำความสะอาดที่เหมาะสม 3.3 เลือกอุปกรณ์ป้องกันและ/หรือชุดนิรภัยที่จำเป็น 3.4 จัดเตรียมอุปกรณ์ เครื่องจักร เครื่องมือเครื่องใช้ให้พร้อมสำหรับการทำความสะอาด 3.5 ทำความสะอาดอุปกรณ์ เครื่องจักร เครื่องมือเครื่องใช้ตามวิธีการที่กำหนด 3.6 ทำความสะอาดจัดการพื้นที่ปฏิบัติงานให้พร้อมใช้งาน 3.7 จัดการของเสียที่เกิดขึ้น 3.8 ตรวจสอบ ทำความสะอาดและจัดเก็บอุปกรณ์และสารเคมีที่นำมาใช้	
3.03.138.04 บำรุงรักษาอุปกรณ์ เครื่องจักร เครื่องมือเครื่องใช้และพื้นที่ต่าง ๆ	4.1 กำหนดงานและตารางเวลาการบำรุงรักษาที่จำเป็น 4.2 ดำเนินการบำรุงรักษาตามข้อกำหนดการใช้งาน 4.3 รายงานปัญหาหรือความผิดพลาดที่จำเป็นต้องดำเนินการปรับปรุงแก้ไขเพิ่มเติม 4.4 จัดเก็บอุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ที่ใช้ในการบำรุงรักษา 4.5 จัดทำหรือดำเนินการเอกสาร/งานธุรการที่จำเป็น 4.6 ให้ความช่วยเหลือในโครงการพิเศษในกรณีที่เป็น 4.7 ประสานงานกับหน่วยงานให้บริการภายนอก	

12. ความรู้และทักษะก่อนหน้าที่จำเป็น (Pre-requisite Skill & Knowledge)

N/A

13. ทักษะและความรู้ที่ต้องการ (Required Skills and Knowledge)

(ก) ความต้องการด้านทักษะ

- ทักษะการใช้เครื่องมือ/อุปกรณ์การทำความสะอาด

(ข) ความต้องการด้านความรู้

- ความรู้เกี่ยวกับนโยบายและระเบียบวิธีปฏิบัติขององค์กรที่เกี่ยวข้องกับการทำความสะอาดและการบำรุงรักษาสถานที่ปฏิบัติงานและอุปกรณ์ รวมถึงข้อกำหนดด้านการบริหารจัดการความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน
- หลักการพื้นฐานเกี่ยวกับการบำรุงรักษาเครื่องจักรและอุปกรณ์
- หลักการพื้นฐานด้านสิ่งแวดล้อมและข้อกำหนดทางกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการกำจัดน้ำเสีย สิ่งปฏิกูล สารพิษต่าง ๆ

14. หลักฐานที่ต้องการ (Evidence Guide)

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

(ก) หลักฐานการปฏิบัติงาน (Performance Evidence)

- แสดงความสามารถในการทำความสะอาดพื้นที่ปฏิบัติงาน และ/หรืออุปกรณ์ เครื่องจักร เครื่องมือเครื่องใช้ได้อย่างสะอาดและปลอดภัย อย่างน้อยสามรายการที่ได้รับมอบหมาย
- แสดงความสามารถในการบำรุงรักษาอุปกรณ์ เครื่องจักร เครื่องมือเครื่องใช้และพื้นที่ต่างๆ ได้อย่างถูกต้องและปลอดภัย อย่างน้อยสามรายการที่ได้รับมอบหมาย

(ข) หลักฐานความรู้ (Knowledge Evidence)

- แสดงความรู้เกี่ยวกับนโยบายและระเบียบวิธีปฏิบัติขององค์กรที่เกี่ยวข้องกับการทำความสะอาดและการบำรุงรักษาสถานที่ปฏิบัติงานและอุปกรณ์ รวมถึงข้อกำหนดด้านการบริหารจัดการความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน
- แสดงความรู้ในหลักการพื้นฐานเกี่ยวกับการบำรุงรักษาเครื่องจักรและอุปกรณ์
- แสดงความรู้ในหลักการพื้นฐานด้านสิ่งแวดล้อมและข้อกำหนดทางกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการกำจัดน้ำเสีย สิ่งปฏิกูล สารพิษต่าง ๆ

(ค) คำแนะนำในการประเมิน

การประเมินควรให้ความสำคัญกับบริบทเฉพาะของอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว การโรงแรม และภัตตาคาร

(ง) วิธีการประเมิน

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

15. ขอบเขต (Range Statement)

ขอบเขตอธิบายถึงขอบเขตของการปฏิบัติงาน และสภาพแวดล้อมอื่นๆหรือสถานการณ์อื่นๆ ที่มีผลกระทบต่อการทำงาน รวมถึงเครื่องมือ อุปกรณ์ เทคโนโลยี ทรัพยากรที่ใช้ หรือข้อกำหนดอื่นๆที่เกี่ยวข้อง

(ก) คำแนะนำ

ไม่มี

(ข) คำอธิบายรายละเอียด

- พื้นที่ที่ต้องการให้ทำความสะอาดหรือบำรุงรักษา หมายถึง
 - บริเวณที่ลูกค้าสามารถเดินผ่านไปมา (Front of the House Areas) เช่น บริเวณทางเข้าโรงแรม โถงต้อนรับ พื้นที่ลงทะเบียน บริเวณต้อนรับแขก ลิฟท์ ห้องน้ำสาธารณะ ทางเดินเชื่อมต่อไปส่วนต่าง ๆ ของโรงแรม บริเวณสระว่ายน้ำ สถานที่ออกกำลังกาย ห้องจัดเลี้ยง ห้องประชุม ห้องอาหารห้องต่าง ๆ และพื้นที่ทั่วไป เช่น ที่จอดรถ พื้นที่รอบตัวตึก
 - บริเวณที่เป็นสถานที่ปฏิบัติงานหรือติดตั้งงานระหว่างแผนก (Back of the House Areas) เช่น ห้องแต่งตัวและห้องเก็บของพนักงาน ห้องทำงานของแผนกต่าง ๆ ห้องพักผ่อนของพนักงาน
- อุปกรณ์ เครื่องมือเครื่องใช้ที่ต้องการให้ทำความสะอาดหรือบำรุงรักษา หมายถึง
 - อุปกรณ์ เครื่องมือเครื่องใช้สำหรับบริเวณที่ลูกค้าสามารถเดินผ่านไปมา
 - อุปกรณ์ เครื่องมือเครื่องใช้สำหรับบริเวณที่เป็นสถานที่ปฏิบัติงานหรือติดตั้งงานระหว่างแผนก
- วิธีการทำความสะอาดและบำรุงรักษา หมายถึง
 - คำแนะนำการบำรุงรักษาจากผู้ผลิต (Manufacturer's Instructions) หรือคู่มือการปฏิบัติงาน
 - คำแนะนำด้านความปลอดภัย
 - มาตรฐานการปฏิบัติงานขององค์กร
- การประเมินพื้นที่ที่จะทำความสะอาด หมายถึง
 - การระบุสิ่งที่ทำให้เกิดความสกปรก ตลอดจนเทคนิค/วิธีการทำความสะอาดที่เหมาะสม
 - การเข้าไปยังพื้นที่
 - การระบุระยะเวลาที่ใช้ในการทำความสะอาด
 - การประเมินสภาพความเสียหายและผลกระทบจากการทำความสะอาด
 - การจัดเตรียมสถานที่ หมายถึง

- การจัดวางเครื่องกีดขวางการเข้าถึงพื้นที่ และ/หรือป้ายเตือน
- การเคลื่อนย้ายอุปกรณ์ สิ่งของ เครื่องติดตั้งในพื้นที่ที่จะทำความสะอาด
- การแจ้งเตือนพนักงานและลูกค้า
- การปกป้องหรือปิดคลุมอุปกรณ์ เครื่องมือเครื่องใช้ด้วยสิ่งป้องกันต่าง ๆ
- การประสานงานกับหน่วยงานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องเพื่อให้เกิดผลกระทบต่อการให้บริการน้อยที่สุด
- การส่งคืนพื้นที่ในสภาพที่สามารถใช้งานได้ หมายถึง
- การเคลื่อนย้ายอุปกรณ์ สิ่งของ เครื่องติดตั้งในพื้นที่ที่จะทำความสะอาดกลับมายังสถานที่เดิม
- การขนย้ายเครื่องกีดขวางการเข้าถึงพื้นที่ และ/หรือป้ายเตือนออกจากพื้นที่
- การประสานงานกับหน่วยงานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องเพื่อแจ้งให้ทราบถึงความพร้อมใช้งาน
- การประเมินเงื่อนไข ความเหมาะสมของอุปกรณ์ เครื่องจักร เครื่องมือเครื่องใช้ที่จะทำความสะอาด หมายถึง
- ประเมินความเหมาะสม/สอดคล้องระหว่างเครื่องมือกับเทคนิควิธีการทำความสะอาด
- ประเมินการนำอุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องจักรเข้าไปยังพื้นที่
- ประเมินทางเลือกต่าง ๆ ที่มี
- ยืนยันสภาพพื้นที่ปฏิบัติงาน
- ประเมินความเสียหายที่อาจจะเกิดขึ้นและผลกระทบที่เกิดขึ้นจากการทำความสะอาด
- อุปกรณ์ป้องกันและ/หรือชุดนิรภัยที่จำเป็น หมายถึง
- อุปกรณ์ป้องกันส่วนบุคคล
- อุปกรณ์ป้องกันสำหรับพื้นที่ สิ่งของต่าง ๆ ที่ติดตั้งในพื้นที่ปฏิบัติงาน
- การทำความสะอาดอุปกรณ์ เครื่องจักร เครื่องมือเครื่องใช้ตามวิธีการที่กำหนด หมายถึง
- การทำความสะอาดอุปกรณ์ เครื่องจักร เครื่องมือเครื่องใช้ตามคู่มือการปฏิบัติงาน
- ยืนยันเพื่อให้แน่ใจว่าการตั้งค่าการทำงานของอุปกรณ์ เครื่องจักร เครื่องมือเครื่องใช้ไม่เปลี่ยนแปลงไปจากข้อกำหนดที่ต้องการ
- การแยกชิ้นส่วนอุปกรณ์ เครื่องจักร เครื่องมือเครื่องใช้ เพื่อนำไปจัดเก็บ
- การบำรุงรักษา หมายถึง
- การบำรุงรักษาตามข้อกำหนดการใช้งานของเครื่องมือ/เครื่องจักร
- การซ่อมแซมขนาดเล็ก
- การทาสีและปรับปรุงตกแต่งสถานที่ใหม่
- การบำรุงรักษาอาจเป็นผลมาจากข้อกำหนดการใช้งานโดยผู้ผลิต กำหนดเวลาที่กำหนดไว้ล่วงหน้า หรือการสังเกต/ข้อคิดเห็นที่ได้รับจากลูกค้า
- การดำเนินการบำรุงรักษา มีข้อพิจารณา คือ
- การตอบสนองอย่างทันทีทันใดต่อคำร้องขอให้ดำเนินการบำรุงรักษา
- การดำเนินการบำรุงรักษาตามระยะเวลาที่กำหนด
- การลดผลกระทบที่จะเกิดขึ้นต่อการให้บริการขององค์กร
- การแยกพื้นที่ปฏิบัติงานบำรุงรักษาเพื่อความปลอดภัย
- ปัญหาหรือความผิดพลาดที่จำเป็นต้องดำเนินการปรับปรุงแก้ไขเพิ่มเติม
- การรายงานทางวาจาหรือเป็นลายลักษณ์อักษร
- ให้รายละเอียดเกี่ยวกับพื้นที่และประเภทของปัญหา ผลกระทบที่เกิดขึ้น ความบาดเจ็บที่ได้รับ ความต้องการให้ดำเนินการ ข้อเสนอแนะ
- การจัดเก็บอุปกรณ์ เครื่องมือเครื่องใช้ที่ใช้ในการบำรุงรักษา หมายถึง
- การตรวจนับอุปกรณ์ทั้งหมดเพื่อส่งคืน
- การจัดเก็บในสถานที่ที่กำหนด
- การเติมสารเคมีหรือของใช้สิ้นเปลืองให้อยู่ในระดับพร้อมใช้งาน
- เอกสาร/งานธุรการที่จำเป็น หมายถึง
- การจัดทำรายงานที่เกี่ยวข้อง เช่น รายงานการบำรุงรักษา
- การคำนวณค่าใช้จ่ายที่เกิดขึ้น
- การปรับปรุงกำหนดเวลาการบำรุงรักษาครั้งต่อไป
- การส่งมอบเอกสาร/รายงานให้กับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
- โครงการพิเศษ หมายถึง
- การติดตั้งอุปกรณ์/เครื่องจักรใหม่

- การทำให้อุปกรณ์/เครื่องจักรพร้อมใช้งาน
- การรื้อถอนอุปกรณ์/เครื่องจักรเก่าออกจากพื้นที่
- การเข้าร่วมในกิจกรรมบำรุงรักษาขนาดใหญ่/ครั้งสำคัญ
- การประสานงานกับหน่วยงานให้บริการภายนอก หมายถึง
- การให้คำปรึกษาแก่ผู้รับจ้างหรือหน่วยงานภายนอกเกี่ยวกับการให้บริการครั้งก่อน
- การระบุความช่วยเหลือที่องค์กรเป็นผู้รับผิดชอบ เช่น ผู้ประสานงาน ของใช้สิ้นเปลือง สถานที่ปฏิบัติงาน
- การให้ความช่วยเหลือในการยกขน ขนย้ายสิ่งของต่าง ๆ

16. หน่วยสมรรถนะรวม (ถ้ามี)

N/A

17. อุตสาหกรรมร่วม/กลุ่มอาชีพร่วม (ถ้ามี)

N/A

18. รายละเอียดกระบวนการและวิธีการประเมิน (Assessment Description and Procedure)

กระบวนการและวิธีการประเมินให้ดูในคู่มือการประเมิน

1. รหัสหน่วยสมรรถนะ3.04.141
2. ชื่อหน่วยสมรรถนะใช้เครื่องมือรักษาความปลอดภัยเบื้องต้น
3. ทบทวนครั้งที่- / -
4. สร้างใหม่☒ปรับปรุง☐

5. สำหรับชื่ออาชีพและรหัสอาชีพ (Occupational Classification)

5121 (ISCO-88:TH) แม่บ้านในโรงแรม

6. คำอธิบายหน่วยสมรรถนะ (Description of Unit of Competency)

หน่วยสมรรถนะนี้เป็นหน่วยที่เกี่ยวกับความรู้และทักษะที่จำเป็นในการใช้เครื่องมือรักษาความปลอดภัยเบื้องต้นซึ่งเกี่ยวข้องกับการเลือกและจัดเตรียมอุปกรณ์รักษาความปลอดภัยสำหรับการใช้งาน การใช้อุปกรณ์รักษาความปลอดภัย และการบำรุงรักษาอุปกรณ์และทรัพยากร

7. สำหรับระดับคุณวุฒิ

1	2	3	4	5	6	7	8
☒	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐

8. กลุ่มอาชีพ (Sector)

สาขาวิชาชีพการท่องเที่ยว การโรงแรม และภัตตาคาร

9. ชื่ออาชีพและรหัสอาชีพอื่นที่หน่วยสมรรถนะนี้สามารถใช้ได้ (ถ้ามี)

4222 (ISCO-88:TH) พนักงานบริการส่วนหน้าของโรงแรม
5121 (ISCO-88:TH) แม่บ้านในโรงแรม

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

N/A

11. สมรรถนะย่อยและเกณฑ์การปฏิบัติงาน (Elements and Performance Criteria)

สมรรถนะย่อย (Element)	เกณฑ์ในการปฏิบัติงาน (Performance Criteria)	วิธีการประเมิน (Assessment)
3.04.141.01 เลือกและจัดเตรียมอุปกรณ์รักษาความปลอดภัยสำหรับการใช้งาน	1.1 ระบุและเลือกใช้อุปกรณ์รักษาความปลอดภัยตามคำสั่งงานที่ได้รับมอบหมายและข้อกำหนดขององค์กร 1.2 ดำเนินขั้นตอนการตรวจสอบอุปกรณ์ก่อนการใช้งาน 1.3 บ่งชี้ แก๊สหรือเปลี่ยนแทนอุปกรณ์รักษาความปลอดภัยที่ชำรุดเสียหาย 1.4 ระบุและแจ้งให้ผู้เกี่ยวข้องทราบถึงความต้องการการฝึกอบรม (จัดตารางฝึกอบรม)	
3.04.141.02 ใช้อุปกรณ์รักษาความปลอดภัย	2.1 เลือก ใช้ และรักษาชุดนิรภัยที่เหมาะสม 2.2 ปฏิบัติตามกฎหมายหรือข้อกำหนดของหน่วยงานภายใน 2.3 ใช้งานเครื่องมือรักษาความปลอดภัยอย่างปลอดภัยและภายใต้การควบคุม 2.4 ฝ้าสังเกตอุปกรณ์ระบบแผ่รังสี 2.5 ทดสอบระบบการเตือนภัยตามระเบียบ	

สมรรถนะย่อย (Element)	เกณฑ์ในการปฏิบัติงาน (Performance Criteria)	วิธีการประเมิน (Assessment)
3.04.141.03 บำรุงรักษาอุปกรณ์และทรัพยากร	3.1 ส่งคืนอุปกรณ์รักษาความปลอดภัยในสภาพที่พร้อมใช้งาน 3.2 ทำความสะอาด รักษาและจัดเก็บอุปกรณ์และเครื่องมือรักษาความปลอดภัย 3.3 รายงานเครื่องมือ/อุปกรณ์รักษาความปลอดภัยที่เสียหายหรือไม่สามารถใช้งานได้ 3.4 จัดให้มีระบบสำรองสำหรับเครื่องมือ/อุปกรณ์รักษาความปลอดภัยที่เสียหายหรือไม่สามารถใช้งานได้ 3.5 จัดทำเอกสารและรายงานเกี่ยวกับการรักษาความปลอดภัย	

12. ความรู้และทักษะก่อนหน้าที่จำเป็น (Pre-requisite Skill & Knowledge)

N/A

13. ทักษะและความรู้ที่ต้องการ (Required Skills and Knowledge)

(ก) ความต้องการด้านทักษะ

- เทคนิคการรักษาความปลอดภัยเพื่อดำรงรักษาความปลอดภัยสูงสุด
- ทักษะการใช้เครื่องมือที่เกี่ยวข้องกับระบบการรักษาความปลอดภัย ตลอดจนการบันทึกหรือใส่ข้อมูลที่เป็นลงในเครื่องมือดังกล่าว
- ทักษะในการดูแลรักษา ซ่อมแซมอุปกรณ์/เครื่องมือรักษาความปลอดภัยเบื้องต้น และการบ่งชี้สถานการณ์ที่ต้องการการดูแลรักษาโดยหน่วยงานภายนอก
- ทักษะในการบ่งชี้อุปกรณ์/เครื่องมือรักษาความปลอดภัยในสภาวะการทำงานที่ผิดปกติ หรือไม่ทำงาน

(ข) ความต้องการด้านความรู้

- ความรู้เกี่ยวกับนโยบายและระเบียบวิธีปฏิบัติเกี่ยวกับหลักการรักษาความปลอดภัยของอาคารสถานที่และความปลอดภัยส่วนบุคคล ตลอดจนเทคนิคการต่อสู้กับอัคคีภัย
- ความรู้เกี่ยวกับข้อกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการป้องกันและรักษาความปลอดภัย

14. หลักฐานที่ต้องการ (Evidence Guide)

หลักฐานที่ต้งการกำหนดข้อแนะนำเกี่ยวกับการประเมิน และควรที่จะใช้ประกอบร่วมนกันกับเกณฑ์การปฏิบัติงาน (Performance Criteria) และทักษะและความรู้ที่ต้งการ (Required Skills and Knowledge)

(ก) หลักฐานการปฏิบัติงาน (Performance Evidence)

- แสดงความสามารถในการตรวจสอบและจัดเตรียมอุปกรณ์/เครื่องมือรักษาความปลอดภัยให้พร้อมใช้งาน
- แสดงความสามารถในการเครื่องมือ/อุปกรณ์รักษาความปลอดภัยที่ได้รับมอบหมาย ในพื้นที่ที่กำหนด
- แสดงความสามารถในการตรวจตราอุปกรณ์ระบบเฝ้าระวัง และการตอบสนองต่อเหตุการณ์ต่าง ๆ อย่างถูกต้อง
- แสดงความสามารถในการซ่อมแซมอุปกรณ์รักษาความปลอดภัยที่ได้รับมอบหมาย
- แสดงความสามารถในการตอบสนองอย่างเหมาะสมต่อสถานการณ์เตือนภัยที่สมมติขึ้น
- แสดงความสามารถในการจัดทำเอกสาร/ข้อมูลต่าง ๆ ที่จำเป็นตามข้อกำหนดของกฎหมาย

(ข) หลักฐานความรู้ (Knowledge Evidence)

- แสดงความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับข้อกำหนดที่เกี่ยวข้องกับการป้องกันและรักษาความปลอดภัย

(ค) คำแนะนำในการประเมิน

การประเมินควรให้ความสำคัญกับบริบทเฉพาะของอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว การโรงแรม และกัฏดาคร

(ง) วิธีการประเมิน

- ทดสอบความรู้โดยการสัมภาษณ์
- สังเกตการปฏิบัติงานหน้างาน
- มอบหมายงาน/โครงการ
- ตั้งโจทย์ปัญหาและประเมินทักษะการแก้ปัญหา
- ทดสอบทักษะการปฏิบัติงานจากการจำลองสถานการณ์และ/หรือบทบาทสมมติ
- พิจารณาผลการประเมินจากหน่วยงานภายนอก

15. ขอบเขต (Range Statement)

ขอบเขตอธิบายถึงขอบเขตของการปฏิบัติงาน และสภาพแวดล้อมอื่นๆหรือสถานการณ์อื่นๆ ที่มีผลกระทบต่อการทำงาน รวมถึงเครื่องมือ อุปกรณ์ เทคโนโลยี ทรัพยากรที่ใช้หรือข้อกำหนดอื่นๆที่เกี่ยวข้อง

(ก) คำแนะนำ

ไม่มี

(ข) คำอธิบายรายละเอียด

- อุปกรณ์รักษาความปลอดภัย หมายถึง
 - อุปกรณ์การสื่อสาร เช่น วิทยุสื่อสารประชาชน (วอแดง) โทรศัพท์ประจำที่ โทรศัพท์เคลื่อนที่ เครื่องกระจายเสียง (โทรโข่ง) ระบบเสียงประกาศสาธารณะ (Public Address System)
 - อุปกรณ์สำนักงาน เช่น คอมพิวเตอร์ เครื่องโทรสาร เครื่องถ่ายเอกสาร
 - อุปกรณ์รักษาความปลอดภัย เช่น กล้องถ่ายภาพเคลื่อนไหว ระบบตรวจจับการบุกรุก ระบบกล้องโทรทัศน์วงจรปิด (CCTV) ระบบสัญญาณกันขโมย (Alarm System)
- ระบบการควบคุมการเข้าออก (Access control)
 - เครื่องมือและชุดป้องกันสำหรับการสวมใส่
 - เครื่องดับเพลิง
 - ชุดปฐมพยาบาล
- การใช้อุปกรณ์รักษาความปลอดภัยตามหน้าที่งานที่ได้รับมอบหมาย หมายถึง
 - งานการตรวจตรารักษาความปลอดภัย
 - งานการควบคุมฝูงชน
 - งานการให้การคุ้มกัน/รักษาความปลอดภัยแก่บุคคลและทรัพย์สิน
 - งานการควบคุมดูแลทางเข้า-ออก และการเข้าถึงสถานที่
 - การตอบสนองต่อสัญญาณเตือนภัย
 - งานการจัดทำเอกสารที่เกี่ยวข้อง
- การตรวจสอบอุปกรณ์ก่อนการใช้งาน เกี่ยวข้องกับ
 - การตรวจสอบสมุดบันทึก/ปูม (Log Book) หรือทะเบียนการซ่อมบำรุง
 - การอ่านทำความเข้าใจคู่มือการใช้งาน

- การทำความสะอาด การปรับแต่ง หรือการซ่อมแซมเบื้องต้น
- การดูแลรักษายานพาหนะเบื้องต้น เช่น การตรวจสอบระดับน้ำมัน น้ำมันเครื่อง ระดับน้ำ แรงดันลมยาง
- การบ่งชี้และการจำแนกอุปกรณ์ที่ไม่ปลอดภัยหรือไม่สามารถใช้งานได้ ที่ต้องการการซ่อมแซมหรือการเปลี่ยนแทน
- อุปกรณ์ป้องกันความปลอดภัยสำหรับการสวมใส่ อาจหมายถึง
- เสื้อเกราะป้องกันส่วนบุคคล
- เกราะกำบังโล่
- หน้ากาก หรือกระบังป้องกันใบหน้า (Face Shield)
- รองเท้านิรภัย
- เครื่องป้องกันศีรษะ
- แวนตานิรภัย
- สนับเข่า
- ถุงมือ
- ผ้าสังเกตุอุปกรณ์ระบบเผ่าระวัง หมายถึง
- การตั้งค่าเครื่องมือตามแนวทางที่ผู้ผลิตกำหนด
- การตั้งตารางการทำงาน ช่วงระยะเวลาการเผ่าระวัง
- ปฏิบัติหน้าที่เผ่าระวังตามกำหนดการ/ตารางเวลาที่ได้รับมอบหมาย
- การจัดทำบันทึกหลักฐานการเผ่าระวัง
- การทดสอบระบบการเตือนภัย หมายถึง
- ทดสอบตามกำหนดการ/ระเบียบ/ข้อกำหนดของกฎหมายที่เกี่ยวข้อง
- ขอความร่วมมือ/รับความช่วยเหลือจากหน่วยงานภายนอกในกรณีที่ต้องระบุความผิดพลาดหรือการทำงานที่ไม่ปกติของระบบเตือนภัย
- จัดทำหลักฐานบันทึกการทดสอบ
- การรายงานผลการดำเนินการอุปกรณ์ หมายถึง
- การรายงานเมื่อระบบสามารถทำงานได้ตามปกติ
- การรายงานกรณีที่ระบบไม่สามารถทำงานได้ตามปกติ เพื่อดำเนินการแก้ไข
- การจัดทำบันทึกการขัดข้องให้ผู้บริหารรับทราบในกรณีที่การรายงานผลการดำเนินการอุปกรณ์ไม่สามารถทำให้สำเร็จในเวลาที่กำหนด
- การจัดทำบันทึกการเสียหายให้ผู้บริหารรับทราบในกรณีที่ความเสียหายยังไม่สามารถแก้ไขได้ทั้งหมด

16. หน่วยสมรรถนะรวม (ถ้ามี)

N/A

17. อุตสาหกรรมร่วม/กลุ่มอาชีพร่วม (ถ้ามี)

N/A

18. รายละเอียดกระบวนการและวิธีการประเมิน (Assessment Description and Procedure)

กระบวนการและวิธีการประเมินให้ดูในคู่มือการประเมิน

1. รหัสหน่วยสมรรถนะ 3.04.143
2. ชื่อหน่วยสมรรถนะ สังเกตการณ์และดูแลตรวจสอบบุคคลเข้า-ออก
3. ทบทวนครั้งที่ N/A
4. สร้างใหม่ ☐ ปรับปรุง ☐

5. สำหรับชื่ออาชีพและรหัสอาชีพ (Occupational Classification)

6. คำอธิบายหน่วยสมรรถนะ (Description of Unit of Competency)

N/A

7. สำหรับระดับคุณวุฒิ

1	2	3	4	5	6	7	8
☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐

8. กลุ่มอาชีพ (Sector)

N/A

9. ชื่ออาชีพและรหัสอาชีพอื่นที่หน่วยสมรรถนะนี้สามารถใช้ได้ (ถ้ามี)

N/A

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

N/A

11. สมรรถนะย่อยและเกณฑ์การปฏิบัติงาน (Elements and Performance Criteria)

สมรรถนะย่อย (Element)	เกณฑ์ในการปฏิบัติงาน (Performance Criteria)	วิธีการประเมิน (Assessment)
3.04.143.01 เตรียมการสังเกตการณ์และดูแลตรวจสอบบุคคลเข้า-ออก	1.1 กำหนดพื้นที่และบุคลากรที่ควรได้รับการสังเกตการณ์และดูแลตรวจสอบ 1.2 ศึกษาสมุดบันทึก/รายงานเหตุการณ์ในอดีต 1.3 จัดเตรียมอุปกรณ์ 1.4 วางแผนการสังเกตการณ์และการเฝ้าระวัง 1.5 แจ้งพนักงานที่เกี่ยวข้องหรือหน่วยงานสนับสนุนอื่น	
3.04.143.02 ดำเนินกิจกรรมสังเกตการณ์และดูแลตรวจสอบบุคคลเข้า-ออก	2.1 ตรวจสอบบัตรประจำตัว 2.2 ดำเนินกิจกรรมเพื่อให้เชื่อมั่นว่ามีการเข้า-ออกอย่างถูกต้องในพื้นที่ควบคุม 2.3 สังเกตการณ์การเข้ามายังอาคารสถานที่ 2.4 สังเกตสิ่งของที่ถูกละเลย/ทอดทิ้ง 2.5 สังเกตการเข้า-ออกของบุคคลต้องห้าม 2.6 สังเกตบุคคลผู้มีพฤติกรรมน่าสงสัย 2.7 รับมือกับบุคคลและเหตุการณ์น่าสงสัยหรือฝ่าฝืนกฎหมาย	
3.04.143.03 กำหนด/เตรียมการจับกุม	3.1 ประเมินความจำเป็นหากต้องดำเนินการจับกุมอย่างถูกต้องตามกฎหมาย 3.2 เตรียมการจับกุม	

สมรรถนะย่อย (Element)	เกณฑ์ในการปฏิบัติงาน (Performance Criteria)	วิธีการประเมิน (Assessment)
3.04.143.04 จับกุมผู้บุกรุก/กระทำความผิด	4.1 ดูแลรักษาสิทธิของผู้กระทำความผิด 4.2 จับกุมผู้บุกรุก/กระทำความผิด 4.3 ค้นหาผู้บุกรุก/กระทำความผิด 4.4 รักษาความปลอดภัยส่วนบุคคล 4.5 กักตัว/คุมขังผู้บุกรุก/กระทำความผิด	
3.04.143.05 ดำเนินงานด้านธุรการ	5.1 จัดทำเอกสารหลักฐานและรายงานที่เกี่ยวข้องสำหรับใช้ภายใน 5.2 ประสานงานกับส่วนราชการ/เจ้าหน้าที่เพื่อส่งตัวหรือดำเนินคดีกับผู้บุกรุก/กระทำความผิด 5.3 ประสานงานกับฝ่ายบริหารเพื่อให้คำแนะนำสำหรับปรับปรุงสวัสดิภาพของลูกจ้างและพนักงาน	

12. ความรู้และทักษะก่อนหน้าที่จำเป็น (Pre-requisite Skill & Knowledge)

N/A

13. ทักษะและความรู้ที่ต้องการ (Required Skills and Knowledge)

- (ก) ความต้องการด้านทักษะ
- (ข) ความต้องการด้านความรู้

N/A

14. หลักฐานที่ต้องการ (Evidence Guide)

N/A

15. ขอบเขต (Range Statement)

N/A

16. หน่วยสมรรถนะรวม (ถ้ามี)

N/A

17. อุตสาหกรรมร่วม/กลุ่มอาชีพร่วม (ถ้ามี)

N/A

18. รายละเอียดกระบวนการและวิธีการประเมิน (Assessment Description and Procedure)

N/A

1. รหัสหน่วยสมรรถนะ3.09.243
2. ชื่อหน่วยสมรรถนะวางแผนและจัดการงานเพื่อความยั่งยืน
3. ทบทวนครั้งที่N/A
4. สร้างใหม่ปรับปรุง

5. สำหรับชื่ออาชีพและรหัสอาชีพ (Occupational Classification)

6. คำอธิบายหน่วยสมรรถนะ (Description of Unit of Competency)

N/A

7. สำหรับระดับคุณวุฒิ

1	2	3	4	5	6	7	8

8. กลุ่มอาชีพ (Sector)

N/A

9. ชื่ออาชีพและรหัสอาชีพอื่นที่หน่วยสมรรถนะนี้สามารถใช้ได้ (ถ้ามี)

N/A

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

N/A

11. สมรรถนะย่อยและเกณฑ์การปฏิบัติงาน (Elements and Performance Criteria)

สมรรถนะย่อย (Element)	เกณฑ์ในการปฏิบัติงาน (Performance Criteria)	วิธีการประเมิน (Assessment)
3.09.243.01 ใช้พลังงานอย่างมีประสิทธิภาพ	1.1 เข้าใจเรื่องใช้พลังงานไฟฟ้าอย่างประหยัด 1.2 วางแผนงานของตนเองได้ว่าจะร่วมนำการประหยัดพลังงานมาใช้ 1.3 สื่อสารเรื่องการใช้พลังงานให้เพื่อนร่วมงานและทีมงาน 1.4 สื่อสารเรื่องการใช้พลังงานอย่างประหยัดกับลูกค้า	
3.09.243.02 จัดการขยะ	2.1 เข้าใจและประยุกต์ใช้เรื่องการจัดการปริมาณขยะ(ลด นำกลับไปใช้ และแยก) 2.2 วางแผนงานของตนเองได้ว่าจะร่วมจัดการปริมาณขยะ 2.3 สื่อสารเรื่องการจัดการปริมาณขยะให้เพื่อนร่วมงานและทีมงาน 2.4 สื่อสารเรื่องการจัดการปริมาณขยะกับลูกค้า	
3.09.243.03 ใช้น้ำอย่างมีประสิทธิภาพ	3.1 เข้าใจและประยุกต์ใช้เรื่องการจัดการน้ำ 3.2 วางแผนงานของตนเองได้ว่าจะร่วมจัดการการใช้น้ำอย่างมีประสิทธิภาพ 3.3 สื่อสารเรื่องการจัดการการใช้น้ำอย่างมีประสิทธิภาพให้เพื่อนร่วมงานและทีมงาน 3.4 สื่อสารเรื่องการจัดการการใช้น้ำอย่างมีประสิทธิภาพกับลูกค้า	

สมรรถนะย่อย (Element)	เกณฑ์ในการปฏิบัติงาน (Performance Criteria)	วิธีการประเมิน (Assessment)
3.09.243.04 สรรหาวัตถุดิบในท้องถิ่นมาใช้	4.1 เข้าใจและเห็นคุณค่าของการใช้วัตถุดิบในท้องถิ่น 4.2 จัดเก็บข้อมูลเรื่องวัตถุดิบในท้องถิ่น 4.3 วางแผนให้เข้าถึงผู้ผลิตวัตถุดิบในท้องถิ่น 4.4 ประยุกต์ใช้วัตถุดิบในท้องถิ่นเพื่อนำเสนออัตลักษณ์ 4.5 ติดตามประเมินความพึงพอใจจากลูกค้า	
3.09.243.05 ประยุกต์ใช้เรื่องราวและวัฒนธรรมท้องถิ่น	5.1 หมั่นเรียนรู้เรื่องราววัฒนธรรมท้องถิ่นในพื้นที่ทำงาน 5.2 นำเสนอเรื่องราวเกี่ยวกับวัฒนธรรมท้องถิ่นในงานได้ 5.3 ถ่ายทอดเรื่องราวท้องถิ่นให้เพื่อนร่วมงานใหม่	

12. ความรู้และทักษะก่อนหน้าที่จำเป็น (Pre-requisite Skill & Knowledge)

N/A

13. ทักษะและความรู้ที่ต้องการ (Required Skills and Knowledge)

(ก) ความต้องการด้านทักษะ

(ข) ความต้องการด้านความรู้

N/A

14. หลักฐานที่ต้องการ (Evidence Guide)

N/A

15. ขอบเขต (Range Statement)

N/A

16. หน่วยสมรรถนะรวม (ถ้ามี)

N/A

17. อุตสาหกรรมร่วม/กลุ่มอาชีพร่วม (ถ้ามี)

N/A

18. รายละเอียดกระบวนการและวิธีการประเมิน (Assessment Description and Procedure)

N/A

1. รหัสหน่วยสมรรถนะ3.10.110
2. ชื่อหน่วยสมรรถนะทำตามคำสั่งที่เป็นภาษาอังกฤษอย่างมีประสิทธิภาพ
3. ทบทวนครั้งที่- / -
4. สร้างใหม่☒ปรับปรุง☐

5. สำหรับชื่ออาชีพและรหัสอาชีพ (Occupational Classification)

5121 (ISCO-88:TH) แม่บ้านในโรงแรม

6. คำอธิบายหน่วยสมรรถนะ (Description of Unit of Competency)

หน่วยสมรรถนะนี้เป็นหน่วยที่เกี่ยวกับความรู้และทักษะที่จำเป็นในการทำตามคำสั่งที่เป็นภาษาอังกฤษอย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งเกี่ยวข้องกับการโต้ตอบด้วยวาจา การโต้ตอบด้วยการเขียนแบบง่าย ๆ การโต้ตอบได้ทันทีทันใด และการปฏิบัติตามขั้นตอน

7. สำหรับระดับคุณวุฒิ

1	2	3	4	5	6	7	8
☒	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐

8. กลุ่มอาชีพ (Sector)

สาขาวิชาชีพการท่องเที่ยว การโรงแรม และภัตตาคาร

9. ชื่ออาชีพและรหัสอาชีพอื่นที่หน่วยสมรรถนะนี้สามารถใช้ได้ (ถ้ามี)

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

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

N/A

11. สมรรถนะย่อยและเกณฑ์การปฏิบัติงาน (Elements and Performance Criteria)

สมรรถนะย่อย (Element)	เกณฑ์ในการปฏิบัติงาน (Performance Criteria)	วิธีการประเมิน (Assessment)
3.10.110.01 โต้ตอบด้วยวาจา	1.1 การตอบโต้กันเองภายในสถานที่ทำงาน 1.2 ใช้ภาษาที่เหมาะสมในการบ่งบอกถึงความเข้าใจ 1.3 ถามคำถามเพื่อยืนยันความเข้าใจ	
3.10.110.02 โต้ตอบด้วยการเขียนแบบง่าย ๆ	2.1 ทำความเข้าใจของคำสั่งผู้บังคับบัญชา 2.2 วิเคราะห์ความต้องการให้กระจำงหรือการถามซ้ำ 2.3 ทำแผนภาพเพื่อยืนยันความเข้าใจ	
3.10.110.03 โต้ตอบได้ทันทีทันใด	3.1 จับประเด็นที่เกี่ยวข้องกับการตอบโต้ 3.2 ทาวิธีการในการตอบโต้ หรือการแก้ปัญหา 3.3 ทำความเข้าใจต่อคำสั่ง	
3.10.110.04 ปฏิบัติตามขั้นตอน	4.1 แสดงให้เห็นถึงความเข้าใจถึงการตอบโต้ด้วยภาษาอังกฤษในงานของตน 4.2 อธิบายข้อยกเว้นขั้นตอนตามปกติ 4.3 หาแนวทางปรับปรุงแก้ไข	

12. ความรู้และทักษะก่อนหน้าที่จำเป็น (Pre-requisite Skill & Knowledge)

N/A

13. ทักษะและความรู้ที่ต้องการ (Required Skills and Knowledge)

(ก) ความต้องการด้านทักษะ

- ทักษะและความสามารถในการยืนยันความเข้าใจคำสั่งภาษาอังกฤษด้วยวาจา
- ทักษะและความสามารถในการแสดงให้เห็นถึงความเข้าใจในคำแนะนำด้วยภาษาอังกฤษ
- ทักษะและความสามารถในการดำเนินการตามคำสั่งภายในระยะเวลาที่กำหนด
- ทักษะและความสามารถในการถามคำถามภาษาอังกฤษ
- ทักษะและความสามารถในการถามคำถามเพื่อชี้แจงชุดคำสั่ง
- ทักษะและความสามารถในการระบุปัญหาหรืออุปสรรคที่อาจเกิดขึ้น
- ทักษะและความสามารถในการที่จะนำเสนอทางเอาชนะปัญหาหรืออุปสรรคได้
- ทักษะและความสามารถในการอธิบายขั้นตอนการทำงานประจำ

(ข) ความต้องการด้านความรู้

N/A

14. หลักฐานที่ต้องการ (Evidence Guide)

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

(ก) หลักฐานการปฏิบัติงาน (Performance Evidence)

- แสดงความสามารถในการยืนยันความเข้าใจคำสั่งภาษาอังกฤษด้วยวาจา การดำเนินการตามคำสั่งภายในระยะเวลาที่กำหนด การถามคำถามภาษาอังกฤษ การถามคำถามเพื่อชี้แจงชุดคำสั่ง การระบุปัญหาหรืออุปสรรคที่อาจเกิดขึ้น การอธิบายขั้นตอนการทำงานประจำ

(ข) หลักฐานความรู้ (Knowledge Evidence)

ไม่มี

(ค) คำแนะนำในการประเมิน

การประเมินควรให้ความสำคัญกับบริบทเฉพาะของอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว การโรงแรม และภัตตาคาร

(ง) วิธีการประเมิน

- ทดสอบความรู้โดยการสัมภาษณ์
- สังเกตการปฏิบัติงานหน้างาน
- ทดสอบทักษะการปฏิบัติงานจากการจำลองสถานการณ์และ/หรือบทบาทสมมติ

15. ขอบเขต (Range Statement)

ขอบเขตอธิบายถึงขอบเขตของการปฏิบัติงาน และสภาพแวดล้อมอื่นๆหรือสถานการณ์อื่นๆ ที่มีผลกระทบต่อการทำงาน รวมถึงเครื่องมือ อุปกรณ์ เทคโนโลยี ทรัพยากรที่ใช้ หรือข้อกำหนดอื่นๆที่เกี่ยวข้อง

(ก) คำแนะนำ

ไม่มี

(ข) คำอธิบายรายละเอียด

- ชุดคำสั่งที่ได้รับในที่ทำงานอาจรวมถึง
- การอธิบายลำดับของสิ่งที่จะต้องทำ
- พื้นที่สำหรับการเก็บสิ่งของ
- ระยะเวลาในการใช้สิ่งของ
- นโยบายและคำแนะนำขั้นตอน
- การให้คำแนะนำแบบฉุกเฉิน เพื่อปฏิบัติตามปัญหาที่ได้รับ หรือตามคำสั่ง
- ภาษากายที่เหมาะสมเพื่อแสดงความเข้าใจอาจรวมถึง
- การพยักหน้า หรือพยักหัว
- การหยิบอุปกรณ์หรือภาษาที่จะใช้งานได้อย่างถูกต้อง

- วิธีที่จะถามคำถามเพื่อยืนยันความเข้าใจอาจใช้ประโยคภาษาอังกฤษซึ่งเป็นคำถามปลายเปิด เช่น
 - “So I print out the address labels first, then what do I do?”
 - “Should I send the brochures to all the travel agents listed here?”
 - “So you want me to store the fruit in the fridge. Is that right?”
- วิธีการที่ยืนยันความเข้าใจอาจใช้ประโยคภาษาอังกฤษที่ยกตัวอย่างมานี้
 - “Yes, I can do that”
 - “Okay, I’ll do that straight away”
 - “Fine, I understand. I’ll have that ready for you by tomorrow afternoon”
 - “Sure, I’ll start on that now”
 - giving a ‘closed’ statement in response to a question e.g. “Yes” or “No”
- ชุดคำสั่งที่ไม่แน่นอนหรือไม่ชัดเจนอาจใช้ประโยคภาษาอังกฤษที่ยกตัวอย่างมานี้
 - “If happens, then you should”
 - “If that doesn’t work try
 - “When happens, then you must
- อภิปรายถึงวิธีการในการพัฒนาปรับปรุงกระบวนการปฏิบัติงานปกติอาจรวมถึง
 - ใช้เครื่องหมายลำดับ เช่น ครั้งแรก แล้ว
 - การใช้คำวิเศษณ์ เช่น มักจะ บางครั้ง มักจะ เป็นครั้งคราว

16. หน่วยสมรรถนะรวม (ถ้ามี)

N/A

17. ชุดสาหรณ์รวม/กลุ่มอาชีพรวม (ถ้ามี)

N/A

18. รายละเอียดกระบวนการและวิธีการประเมิน (Assessment Description and Procedure)

กระบวนการและวิธีการประเมินให้ดูในคู่มือการประเมิน