



มาตรฐานอาชีพและคุณวุฒิวิชาชีพ
Occupational Standard and Professional Qualifications

1. ชื่อมาตรฐานอาชีพ

N/A

2. ประวัติการปรับปรุงมาตรฐาน

N/A

3. ทะเบียนอ้างอิง (Imprint)

N/A

4. ข้อมูลเบื้องต้น

N/A

5. ประวัติการปรับปรุงมาตรฐานในแต่ละครั้ง

N/A

6. ครั้งที่

N/A

7. คุณวุฒิวิชาชีพที่ครอบคลุม (Professional Qualifications included)

สาขาวิชาชีพการท่องเที่ยว การโรงแรม ภัตตาคารและร้านอาหาร

8. คุณวุฒิวิชาชีพที่เกี่ยวข้อง (Related Professional Qualifications)

N/A

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

รหัสหน่วยสมรรถนะ	เนื้อหา
7.05.072	สร้างและรักษาความสัมพันธ์ทางธุรกิจ
7.05.211	วางแผนและดำเนินกิจกรรมรณรงค์ทางการตลาด
7.05.247	พัฒนา จัดการและประเมินผลกลยุทธ์ทางการตลาดและการขาย
7.08.250	เตรียมการ จัดโครงการฝึกอบรม และประเมินผลโครงการ
7.09.107	สรรหาและคัดเลือกพนักงาน
7.09.108	จัดตารางทำงานและมอบหมายงานให้พนักงาน
7.09.232	จัดการความหลากหลายในที่ทำงาน
7.09.234	บริหารการปฏิบัติงานในที่ทำงาน
7.09.251	วางแผน ดำเนินการและประเมินผลการปฏิบัติงานพนักงาน
7.16.099	เป็นผู้นำและบริหารคน

10. ระดับคุณวุฒิ

10.1 สาขาวิชาชีพการท่องเที่ยว การโรงแรม ภัตตาคารและร้านอาหาร สาขางานท่องเที่ยว อาชีพสำรองบัตรโดยสาร ระดับ 5

คุณลักษณะของผลการเรียนรู้ (Characteristics of Outcomes)

N/A

การเลื่อนระดับคุณวุฒิวิชาชีพ (Qualification Pathways)

N/A

หลักเกณฑ์การต่ออายุหนังสือรับรองมาตรฐานอาชีพ

N/A

กลุ่มบุคคลในอาชีพ (Target Group)

N/A

หน่วยสมรรถนะ (หน่วยสมรรถนะทั้งหมดของคุณวุฒิชีพนี้)

- 7.05.072 สร้างและรักษาความสัมพันธ์ทางธุรกิจ
- 7.05.211 วางแผนและดำเนินกิจกรรมรณรงค์ทางการตลาด
- 7.05.247 พัฒนา จัดการและประเมินผลกลยุทธ์ทางการตลาดและการขาย
- 7.08.250 เตรียมการ จัดโครงการฝึกอบรม และประเมินผลโครงการ
- 7.09.107 สรรหาและคัดเลือกพนักงาน
- 7.09.108 จัดตารางทำงานและมอบหมายงานให้พนักงาน
- 7.09.232 จัดการความหลากหลายในที่ทำงาน
- 7.09.234 บริหารการปฏิบัติงานในที่ทำงาน
- 7.09.251 วางแผน ดำเนินการและประเมินผลการปฏิบัติงานพนักงาน
- 7.16.099 เป็นผู้นำและบริหารคน

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 ตารางแผนผังแสดงหน้าที่เป็นแผนผังที่ใช้วิเคราะห์หน้าที่งานเพื่อให้ได้หน้าที่หลัก (Key Function)

2. ตารางแสดงหน้าที่ 1 (ต่อ)

ประกาศใช้ ณ 22/04/2564

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

หน้าที่หลัก Key Function		หน่วยสมรรถนะ Unit of Competence		หน่วยสมรรถนะย่อย Element of Competence	
รหัส	คำอธิบาย	รหัส	คำอธิบาย	รหัส	คำอธิบาย
0101	บริหารจัดการสภาพแวดล้อมที่พักท้องถิ่น	7.05.072	สร้างและรักษาความสัมพันธ์ทางธุรกิจ	7.05.072.01	ริเริ่มและดำเนินงานด้านธุรกิจสัมพันธ์
				7.05.072.02	ดำเนินการเจรจาต่อรอง
				7.05.072.03	ทำข้อตกลงทางธุรกิจอย่างเป็นทางการ
				7.05.072.04	ส่งเสริมและรักษาความสัมพันธ์ทางธุรกิจ
		7.05.211	วางแผนและดำเนินกิจกรรมรณรงค์ทางการตลาด	7.05.211.01	ระบุบริบทของกิจกรรมการขาย
				7.05.211.02	วางแผนกิจกรรมการขาย
				7.05.211.03	เตรียมความพร้อมในการเข้าเยี่ยมลูกค้าเพื่อการขาย
				7.05.211.04	เข้าเยี่ยมลูกค้าเพื่อการขาย
				7.05.211.05	ประเมินผลการทำกิจกรรมการขาย
		7.05.247	พัฒนาจัดการและประเมินผลกลยุทธ์ทางการตลาดและการขาย	7.05.247.01	รวบรวมและวิเคราะห์สภาพแวดล้อมทางการตลาดของธุรกิจ
				7.05.247.02	พัฒนากลยุทธ์ทางการตลาดให้สอดคล้องกับสภาพแวดล้อมทางธุรกิจ
				7.05.247.03	เตรียมกลยุทธ์ทางการตลาดหรือแผนการตลาด
				7.05.247.04	จัดการและควบคุมกิจกรรมการตลาดและกลยุทธ์การขาย
				7.05.247.05	ดำเนินการตามนโยบายและกระบวนการขาย
				7.05.247.06	ตรวจสอบผลสัมฤทธิ์ของเป้าหมายการขายจุดมุ่งหมายและผลลัพธ์ทางธุรกิจ
				7.05.247.07	ดำเนินการประเมินผลอย่างต่อเนื่อง
		7.08.250	เตรียมการ จัดโครงการฝึกอบรมและประเมินผลโครงการ	7.08.250.01	ตรวจสอบความต้องการการฝึกอบรม
				7.08.250.02	เตรียมแผนการฝึกอบรม

หน้าที่หลัก Key Function		หน่วยสมรรถนะ Unit of Competence		หน่วยสมรรถนะย่อย Element of Competence	
รหัส	คำอธิบาย	รหัส	คำอธิบาย	รหัส	คำอธิบาย
0101	บริหารจัดการสภาพแวดล้อมที่พักท้องถิ่น	7.08.250	เตรียมการ จัดโครงการฝึกอบรมและประเมินผลโครงการ	7.08.250.03	จัดโครงการฝึกอบรมและพัฒนาในที่ทำงาน
				7.08.250.04	ตรวจสอบโครงการฝึกอบรมและพัฒนาในที่ทำงาน
				7.08.250.05	ประเมินโครงการฝึกอบรมและพัฒนาในที่ทำงาน
		7.09.107	สรรหาและคัดเลือกพนักงาน	7.09.107.01	ระบุความต้องการสรรหาพนักงาน
				7.09.107.02	สรรหาพนักงาน
				7.09.107.03	สัมภาษณ์พนักงาน
				7.09.107.04	คัดเลือกพนักงาน
				7.09.107.05	ดำเนินการปฐมนิเทศ
		7.09.108	จัดทำตารางทำงานและมอบหมายงานให้พนักงาน	7.09.108.01	ระบุบทบาทของตารางการปฏิบัติงาน
				7.09.108.02	อธิบายเกี่ยวกับเงื่อนไขการจ้างงาน
				7.09.108.03	จัดทำตารางการปฏิบัติงาน
				7.09.108.04	ปรับปรุงข้อมูลพนักงาน
		7.09.232	จัดการความหลากหลายในที่ทำงาน	7.09.232.01	กระตุ้นให้เคารพต่อความหลากหลายในที่ทำงาน
				7.09.232.02	ใช้ความหลากหลายให้เกิดประโยชน์
				7.09.232.03	แก้ปัญหาที่เกิดจากประเด็นของความหลากหลายในสถานที่ทำงาน
		7.09.234	บริหารการปฏิบัติงานในที่ทำงาน	7.09.234.01	ควบคุมและปรับปรุงการดำเนินงานในที่ทำงาน
				7.09.234.02	วางแผนและจัดขั้นตอนการทำงาน (workflow)
				7.09.234.03	จัดเก็บบันทึกการทำงาน
				7.09.234.04	แก้ปัญหาและทำการตัดสินใจ

หน้าที่หลัก Key Function		หน่วยสมรรถนะ Unit of Competence		หน่วยสมรรถนะย่อย Element of Competence	
รหัส	คำอธิบาย	รหัส	คำอธิบาย	รหัส	คำอธิบาย
0101	บริหารจัดการสภาพแวดล้อมที่พักท้องถิ่น	7.09.251	วางแผน ดำเนินการและประเมินผลการปฏิบัติงานของพนักงาน	7.09.2	วางแผนและพัฒนาระบบการบริหารผลการปฏิบัติงานของพนักงาน
				51.01	งานของพนักงาน
				7.09.251.02	ดำเนินการประเมินผลการปฏิบัติงานของพนักงาน
				7.09.251.03	ให้คำปรึกษาแก่พนักงาน
				7.09.251.04	นำระบบการให้รางวัลและการสร้างแรงจูงใจมาใช้
				7.09.251.05	นำระเบียบการด้านวินัยและการเลิกจ้างมาใช้
		7.16.099	เป็นผู้นำและบริหารคน	7.16.0	เป็นแบบอย่างของมาตรฐานที่ดีของพฤติกรรมและการดำเนินงาน
				99.01	
				7.16.099.02	พัฒนาความผูกพันและการทำงานร่วมกันเป็นทีม
				7.16.099.03	จัดการประสิทธิภาพการดำเนินงานของทีมงาน

คำอธิบาย

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

1. รหัสหน่วยสมรรถนะ

7.05.072
2. ชื่อหน่วยสมรรถนะ

สร้างและรักษาความสัมพันธ์ทางธุรกิจ
3. ทบทวนครั้งที่

N/A
4. สร้างใหม่

☐

ปรับปรุง

☐

5. สำหรับชื่ออาชีพและรหัสอาชีพ (Occupational Classification)

6. คำอธิบายหน่วยสมรรถนะ (Description of Unit of Competency)

N/A

7. สำหรับระดับคุณวุฒิ

1	2	3	4	5	6	7	8
☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐

8. กลุ่มอาชีพ (Sector)

N/A

9. ชื่ออาชีพและรหัสอาชีพอื่นที่หน่วยสมรรถนะนี้สามารถใช้ได้ (ถ้ามี)

N/A

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

N/A

11. สมรรถนะย่อยและเกณฑ์การปฏิบัติงาน (Elements and Performance Criteria)

สมรรถนะย่อย (Element)	เกณฑ์ในการปฏิบัติงาน (Performance Criteria)	วิธีการประเมิน (Assessment)
7.05.072.01 ริเริ่มและดำเนินงานด้านธุรกิจสัมพันธ์	1.1 สร้างความสัมพันธ์ทางธุรกิจ ตามบริบททางวัฒนธรรมที่เหมาะสมในลักษณะที่ส่งเสริมความ มีมิตรไมตรีและความไว้วางใจระหว่างองค์กรและลูกค้ารวม ทั้ง ผู้จัดจำหน่าย 1.2 สร้างความน่าเชื่อถือและให้ความเคารพต่อความสัมพันธ์ทาง ธุรกิจ 1.3 ระบุและใช้โอกาสที่เหมาะสมในการติดต่อกับลูกค้าและผู้จัด จำหน่ายอย่างสม่ำเสมอ	

สมรรถนะย่อย (Element)	เกณฑ์ในการปฏิบัติงาน (Performance Criteria)	วิธีการประเมิน (Assessment)
7.05.072.02 ดำเนินการเจรจาต่อรอง	2.1 ดำเนินการเจรจาต่อรองอย่างมืออาชีพตามบริบททางวัฒนธรรมที่เกี่ยวข้องได้อย่างเหมาะสม 2.2 ดำเนินการเจรจาต่อรองตามบริบทของสถานการณ์ทางการตลาด ภายใต้ข้อจำกัดทางกฎหมายและจริยธรรม 2.3 ใช้กลวิธีให้ประโยชน์สูงสุดสำหรับทุกฝ่ายในการเจรจาต่อรอง 2.4 รวบรวมความคิดเห็นและข้อมูลจากเพื่อนร่วมงานเพื่อนำไปใช้ในการเจรจาต่อรอง ตามความเหมาะสม 2.5 เผยแพร่ผลของการเจรจาต่อรองกับผู้ร่วมงานและผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้อง	
7.05.072.03 ทำข้อตกลงทางธุรกิจอย่างเป็นทางการ	3.1 ทำข้อตกลงเป็นลายลักษณ์อักษร โดยทำสัญญาอย่างเป็นทางการตามความเหมาะสมและข้อกำหนดขององค์กร 3.2 ตรวจสอบและรับรองข้อตกลงตามขั้นตอนการดำเนินการขององค์กร 3.3 ระบุถึงความจำเป็นและขอคำแนะนำจากผู้เชี่ยวชาญในการทำสัญญาตามความเหมาะสม	
7.05.072.04 ส่งเสริมและรักษาความสัมพันธ์ทางธุรกิจ	4.1 หมั่นค้นหา ตรวจสอบ และปฏิบัติตามข้อมูลเพื่อรักษาความสัมพันธ์ที่ดีทางธุรกิจ 4.2 เคารพข้อตกลงภายในขอบเขตของความรับผิดชอบแต่ละข้อ(สอดคล้องกับตัวชี้วัดประสิทธิภาพ:KPI) 4.3 การปรับข้อตกลงตามคำแนะนำของลูกค้า/ผู้จัดจำหน่ายและแบ่งปันข้อมูลต่อผู้ร่วมงาน ตามความเหมาะสม 4.4 รักษาความสัมพันธ์โดยการติดต่อกับผู้ที่เกี่ยวข้องอย่างสม่ำเสมอ(ใช้รูปแบบการสื่อสารและมนุษยสัมพันธ์ที่มีประสิทธิภาพ)	

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. utschahkrrmrvwm/gldmashprrwm (ldm)

N/A

18. ralselldkrrbwnkrlldvldkrrprrmn (Assessment Description and Procedure)

N/A

1. รหัสหน่วยสมรรถนะ7.05.211
2. ชื่อหน่วยสมรรถนะวางแผนและดำเนินกิจกรรมรณรงค์ทางการตลาด
3. ทบทวนครั้งที่N/A
4. สร้างใหม่

☐

ปรับปรุง

☐

5. สำหรับชื่ออาชีพและรหัสอาชีพ (Occupational Classification)

6. คำอธิบายหน่วยสมรรถนะ (Description of Unit of Competency)

N/A

7. สำหรับระดับคุณวุฒิ

1	2	3	4	5	6	7	8
☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐

8. กลุ่มอาชีพ (Sector)

N/A

9. ชื่ออาชีพและรหัสอาชีพอื่นที่หน่วยสมรรถนะนี้สามารถใช้ได้ (ถ้ามี)

N/A

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

N/A

11. สมรรถนะย่อยและเกณฑ์การปฏิบัติงาน (Elements and Performance Criteria)

สมรรถนะย่อย (Element)	เกณฑ์ในการปฏิบัติงาน (Performance Criteria)	วิธีการประเมิน (Assessment)
7.05.211.01 ระบุบริบทของกิจกรรมการขาย	1.อธิบายวัตถุประสงค์การขายของเอกสารภายในที่เกี่ยวข้องกับ 1.2ระบุนโยบายองค์กรและขั้นตอนที่เกี่ยวข้องได้ 1.3กำหนดตัวชี้วัดในการประเมินผลการขาย	
7.05.211.02 วางแผนกิจกรรมการขาย	2.1วางแผนและจัดตารางกิจกรรมการขายสำหรับกลุ่มลูกค้าเดิมและกลุ่มลูกค้าใหม่ ตามเอกสารภายในและ/หรือระบบที่เกี่ยวข้อง 2.2ระบุวิเคราะห์และรวบรวมข้อมูลที่จะใช้ในกระบวนการวางแผนการขาย โดยเฉพาะข้อมูลบริษัทลูกค้าและข้อมูลทางการตลาด 2.3หาแหล่งที่มาของลูกค้าในอนาคตและสร้างโปรไฟล์ไว้ 2.4ประมาณการรายได้โดยอาศัยการวิเคราะห์ข้อมูลจากการปรึกษาหารือกับเพื่อนร่วมงานที่เหมาะสม 2.5วางแผนกิจกรรมที่จะเพิ่มโอกาสสูงสุดในการบรรลุเป้าหมายของผลการขาย 2.6สร้างรูปแบบการเข้าเยี่ยมลูกค้าเพื่อการขาย (Sale calls)บนพื้นฐานของการวิเคราะห์ข้อมูลลูกค้าและข้อมูลทางการตลาดที่เกี่ยวข้องทั้งหมด	

สมรรถนะย่อย (Element)	เกณฑ์ในการปฏิบัติงาน (Performance Criteria)	วิธีการประเมิน (Assessment)
7.05.211.03 เตรียมความพร้อมในการเข้าเยี่ยมลูกค้าเพื่อการขาย	3.1 ทำการนัดหมายล่วงหน้าสำหรับการเข้าเยี่ยมลูกค้าเพื่อการขาย 3.2 พัฒนากลยุทธ์และชั้นเชิงในการเข้าเยี่ยมลูกค้าเพื่อการขาย 3.3 รวบรวมข้อมูลเฉพาะและเครื่องมือสนับสนุนการเข้าเยี่ยมลูกค้าเพื่อการขายส่วนบุคคล	
7.05.211.04 เข้าเยี่ยมลูกค้าเพื่อการขาย	4.1 โทรศัพท์หาลูกค้าตามตารางนัดหมาย 4.2 สร้างความสัมพันธ์และสร้างความเป็นมิตรกับลูกค้า 4.3 สร้างความไว้วางใจและความเชื่อมั่นให้กับลูกค้า 4.4 ระบุและแก้ไขประเด็นเกี่ยวกับการซื้อของลูกค้า 4.5 ใช้เทคนิคการขายเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและโอกาสในบรรลุเป้าหมายในการขาย 4.6 ให้ข้อมูลเกี่ยวกับจุดเด่นและประโยชน์ของสินค้าและบริการ ตามนโยบายและขั้นตอนของบริษัท 4.7 ขอข้อมูลย้อนกลับจากลูกค้า 4.8 หาข้อมูลการตลาดจากลูกค้า	
7.05.211.05 ประเมินผลการทำกิจกรรมการขาย	5.1 ทบทวนกิจกรรมการขายตามวิธีที่กำหนดไว้ 5.2 รวบรวมผลการทบทวนกิจกรรมการขายสำหรับแผนการขายในอนาคต 5.3 จัดทำรายงานการขาย 5.4 ให้ข่าวสารการตลาดเพื่อสนับสนุนกิจกรรมวางแผนการขาย 5.5 แบ่งปันข้อมูลเกี่ยวกับการขายให้สมาชิกในทีมขาย	

12. ความรู้และทักษะก่อนหน้าที่จำเป็น (Pre-requisite Skill & Knowledge)

N/A

13. ทักษะและความรู้ที่ต้องการ (Required Skills and Knowledge)

(ก) ความต้องการด้านทักษะ

(ข) ความต้องการด้านความรู้

N/A

14. หลักฐานที่ต้องการ (Evidence Guide)

N/A

15. ขอบเขต (Range Statement)

N/A

16. หน่วยสมรรถนะรวม (ถ้ามี)

N/A

17. อุตสาหกรรมร่วม/กลุ่มอาชีพร่วม (ถ้ามี)

N/A

18. รายละเอียดกระบวนการและวิธีการประเมิน (Assessment Description and Procedure)

N/A

1. รหัสหน่วยสมรรถนะ 7.05.247
2. ชื่อหน่วยสมรรถนะ พัฒนา จัดการและประเมินผลกลยุทธ์ทางการตลาดและการขาย
3. ทบทวนครั้งที่ N/A
4. สร้างใหม่ ☐ ปรับปรุง ☐

5. สำหรับชื่ออาชีพและรหัสอาชีพ (Occupational Classification)

6. คำอธิบายหน่วยสมรรถนะ (Description of Unit of Competency)

N/A

7. สำหรับระดับคุณวุฒิ

1	2	3	4	5	6	7	8
☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐

8. กลุ่มอาชีพ (Sector)

N/A

9. ชื่ออาชีพและรหัสอาชีพอื่นที่หน่วยสมรรถนะนี้สามารถใช้ได้ (ถ้ามี)

N/A

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

N/A

11. สมรรถนะย่อยและเกณฑ์การปฏิบัติงาน (Elements and Performance Criteria)

สมรรถนะย่อย (Element)	เกณฑ์ในการปฏิบัติงาน (Performance Criteria)	วิธีการประเมิน (Assessment)
7.05.247.01 รวบรวมและวิเคราะห์สภาพแวดล้อมทางการตลาดของธุรกิจ	1.1 ระบุและวิเคราะห์ข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการเติบโตของตลาดหรือการลดลงอันเนื่องมาจากปัจจัยเสี่ยง 1.2 รวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูลการตลาดเปรียบเทียบ 1.3 ระบุและวิเคราะห์แนวโน้มและการพัฒนาของอุตสาหกรรมและผู้บริโภค รวมทั้งประเด็นสำคัญที่เกี่ยวข้องและเทคโนโลยีใหม่ ๆ 1.4 ระบุและวิเคราะห์ข้อจำกัดทางกฎหมายและจริยธรรมของตลาด รวมทั้งผลกระทบทางธุรกิจที่อาจเกิดขึ้น 1.5 ระบุและวิเคราะห์ศักยภาพและทรัพยากรที่มีอยู่ 1.6 บันทึกและรายงานข้อมูล ตามความจำเป็นขององค์กร	

สมรรถนะย่อย (Element)	เกณฑ์ในการปฏิบัติงาน (Performance Criteria)	วิธีการประเมิน (Assessment)
7.05.247.02 พัฒนากลยุทธ์ทางการตลาดให้สอดคล้องกับสภาพแวดล้อมทางธุรกิจ	2.1 ระบุและวิเคราะห์โอกาสทางธุรกิจบนพื้นฐานของการวิเคราะห์ตลาด ทั้งภายนอกและภายในองค์กร 2.2 พัฒนากลยุทธ์การตลาดและการขายที่สอดคล้องกับทิศทาง มูลค่าและแผนธุรกิจขององค์กร 2.3 พัฒนากลยุทธ์ โดยการปรึกษากับผู้ที่มีส่วนได้ส่วนเสียตามเป้าหมายและผลลัพธ์ทางธุรกิจ 2.4 พัฒนากลยุทธ์ทางการตลาดโดยคำนึงถึงข้อจำกัดทางกฎหมายและจริยธรรม 2.5 ให้โอกาสเพื่อนร่วมงานสำหรับการมีส่วนร่วมในการวางแผนการตลาดและวิธีการปฏิบัติ 2.6 ส่งแผนการตลาด เพื่อพิจารณาอนุมัติตามนโยบายขององค์กร	
7.05.247.03 เตรียมกลยุทธ์ทางการตลาดหรือแผนการตลาด	3.1 อธิบายและถ่ายทอดข้อมูลเกี่ยวกับความรับผิดชอบระยะเวลางบประมาณ และประเด็นสำคัญต่าง ๆ ให้แก่เพื่อนร่วมงานที่เกี่ยวข้องตามสายงาน ได้อย่างชัดเจน 3.2 เตรียมการและควบคุมการปฏิบัติงานให้เกิดความคุ้มค่าเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนดและภาระผูกพัน 3.3 ทำรายงานต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องตามนโยบายขององค์กร 3.4 แบ่งปันข้อมูลเกี่ยวกับการจัดกิจกรรมทางการตลาดและกลยุทธ์การขายให้กับพนักงานเพื่อให้เกิดการตระหนักรู้ถึงประเด็นที่อยู่ในความสนใจขององค์กร	
7.05.247.04 จัดการและควบคุมกิจกรรมการตลาดและกลยุทธ์การขาย	4.1 จัดการและควบคุมการปฏิบัติงานตามนโยบายและกระบวนการขององค์กร รวมทั้ง กฎระเบียบกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการขาย 4.2 จัดการและควบคุมนโยบายและกระบวนการทำงานขององค์กรที่เกี่ยวข้องกับการซื้อขาย 4.3 ติดตามคณะทำงาน ณ จุดขาย เพื่อให้แน่ใจว่าได้ให้ข้อมูลที่ถูกต้อง 4.4 ติดตามคณะทำงาน ณ จุดขาย เพื่อให้แน่ใจว่าได้ส่งมอบสินค้าที่มีประสิทธิภาพและด้วยความปลอดภัย	

สมรรถนะย่อย (Element)	เกณฑ์ในการปฏิบัติงาน (Performance Criteria)	วิธีการประเมิน (Assessment)
7.05.247.05 ดำเนินการตามนโยบายและกระบวนการขาย	5.1 ติดตามและบันทึกผลการขายแบบรายบุคคลและรายแผนกให้สอดคล้องกับนโยบายและกระบวนการของและองค์กร 5.2 ติดตามและบันทึกผลการขายให้เป็นไปตามเป้าหมายและสอดคล้องกับนโยบายและกระบวนการขององค์กร 5.3 จัดเตรียมความคิดเห็นเสนอต่อคณะผู้บริหารและพนักงานเกี่ยวกับผลประกอบการ ยอดขายและการวางแผนการขาย	
7.05.247.06 ตรวจสอบผลสัมฤทธิ์ของเป้าหมายการขาย จุดมุ่งหมายและผลลัพธ์ทางธุรกิจ	6.1 ติดตามความก้าวหน้าของยอดขายอย่างสม่ำเสมอ 6.2 ประเมินปัจจัยที่มีผลกระทบต่อการขายและยอดขายตามเป้าหมาย 6.3 คาดการณ์ล่วงหน้าและอธิบายถึงปัจจัยที่อาจจะกระทบต่อความสำเร็จของยอดขาย	
7.05.247.07 ดำเนินการประเมินผลอย่างต่อเนื่อง	7.1 ประเมินผลกิจกรรมทางการตลาดและการขายโดยใช้ตัวชี้วัดและเกณฑ์มาตรฐานตามข้อตกลง 7.2 ทำการปรับเปลี่ยนข้อตกลงตามความเหมาะสมเพื่อให้สอดคล้องกับผลการประเมิน 7.3 สื่อสารและดำเนินการตามการเปลี่ยนแปลงที่ตกลงกันให้ทันที่	

12. ความรู้และทักษะก่อนหน้าที่จำเป็น (Pre-requisite Skill & Knowledge)

N/A

13. ทักษะและความรู้ที่ต้องการ (Required Skills and Knowledge)

(ก) ความต้องการด้านทักษะ

(ข) ความต้องการด้านความรู้

N/A

14. หลักฐานที่ต้องการ (Evidence Guide)

N/A

15. ขอบเขต (Range Statement)

N/A

16. หน่วยสมรรถนะร่วม (ถ้ามี)

N/A

17. อุตสาหกรรมร่วม/กลุ่มอาชีพร่วม (ถ้ามี)

N/A

18. รายละเอียดกระบวนการและวิธีการประเมิน (Assessment Description and Procedure)

N/A

1. รหัสหน่วยสมรรถนะ7.08.250
2. ชื่อหน่วยสมรรถนะเตรียมการ จัดโครงการฝึกอบรม และประเมินผลโครงการ
3. ทบทวนครั้งที่N/A
4. สร้างใหม่

☐

ปรับปรุง

☐

5. สำหรับชื่ออาชีพและรหัสอาชีพ (Occupational Classification)

6. คำอธิบายหน่วยสมรรถนะ (Description of Unit of Competency)

N/A

7. สำหรับระดับคุณวุฒิ

1	2	3	4	5	6	7	8
☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐

8. กลุ่มอาชีพ (Sector)

N/A

9. ชื่ออาชีพและรหัสอาชีพอื่นที่หน่วยสมรรถนะนี้สามารถใช้ได้ (ถ้ามี)

N/A

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

N/A

11. สมรรถนะย่อยและเกณฑ์การปฏิบัติงาน (Elements and Performance Criteria)

สมรรถนะย่อย (Element)	เกณฑ์ในการปฏิบัติงาน (Performance Criteria)	วิธีการประเมิน (Assessment)
7.08.250.01 ตรวจสอบความต้องการฝึกอบรม	1.1ระบุสมรรถนะปัจจุบันของผู้เรียน 1.2ระบุสมรรถนะที่จำเป็นสำหรับผู้เรียน 1.3อธิบายช่องโหว่ในการฝึกอบรมสำหรับผู้เรียน 1.4ยืนยันช่องโหว่ในการฝึกอบรมให้กับบุคลากรที่เกี่ยวข้อง 1.5กำหนดการสนับสนุนสำหรับการฝึกอบรม 1.6เสนอคำแนะนำสำหรับการฝึกอบรม	
7.08.250.02 เตรียมแผนการฝึกอบรม	2.1พัฒนาโครงการฝึกอบรมเพื่อขออนุมัติ 2.2พัฒนาเนื้อหาการฝึกอบรม 2.3พัฒนาทรัพยากรและสื่อการฝึกอบรม 2.4พัฒนาชุดการฝึกอบรมส่วนบุคคล 2.5 จัดทำข้อกำหนดของการฝึกอบรม	
7.08.250.03 จัดโครงการฝึกอบรมและพัฒนาในที่ทำงาน	3.1ยืนยันการเข้าร่วมของผู้เรียน 3.2จัดเตรียมสถานที่ฝึกอบรม 3.3แนะนำหัวข้อการฝึกอบรมให้ผู้เรียน 3.4อธิบายกิจกรรมการอบรมและประเมินผล 3.5ให้การอบรม 3.6เปิดโอกาสให้ผู้เรียนได้ฝึกทักษะ 3.7ให้ข้อมูลย้อนกลับแก่ผู้เรียน	

สมรรถนะย่อย (Element)	เกณฑ์ในการปฏิบัติงาน (Performance Criteria)	วิธีการประเมิน (Assessment)
7.08.250.04 ตรวจสอบโครงการฝึกอบรมและพัฒนาในที่ทำงาน	4.1 ติดตามความคืบหน้าในการจัดโครงการฝึกอบรมและพัฒนา 4.2 บันทึกการตรวจสอบโครงการฝึกอบรมและพัฒนาในที่ทำงาน 4.3 ระบุความคลาดเคลื่อนจากแผนงานการจัดโครงการฝึกอบรมและพัฒนาในที่ทำงาน 4.4 สรุปรายความคลาดเคลื่อนที่ระบุไว้ 4.5 ดำเนินการแก้ไขความคลาดเคลื่อนที่ระบุไว้	
7.08.250.05 ประเมินโครงการฝึกอบรมและพัฒนาในที่ทำงาน	5.1 ทบทวนการจัดโครงการฝึกอบรมและพัฒนาในที่ทำงานตาม 5.2 เปรียบเทียบผลลัพธ์ของโครงการฝึกอบรมและพัฒนาในสถานที่ทำงานกับเป้าหมายที่ตั้งไว้ 5.3 รวบรวมข้อมูลสะท้อนกลับจากผู้เข้าร่วมโครงการฝึกอบรมและพัฒนาในที่ทำงาน 5.4 จัดทำรายงานการประเมินผลการจัดโครงการฝึกอบรมและพัฒนาในที่ทำงาน 5.5 เผยแพร่รายงานการประเมินผล 5.6 จัดเก็บรายงานการประเมินผล 5.7 ทำการปรับเปลี่ยนโครงการฝึกอบรมและพัฒนาในที่ทำงานตามผลที่ได้จากกระบวนการประเมิน	

12. ความรู้และทักษะก่อนหน้าที่จำเป็น (Pre-requisite Skill & Knowledge)

N/A

13. ทักษะและความรู้ที่ต้องการ (Required Skills and Knowledge)

(ก) ความต้องการด้านทักษะ

(ข) ความต้องการด้านความรู้

N/A

14. หลักฐานที่ต้องการ (Evidence Guide)

N/A

15. ขอบเขต (Range Statement)

N/A

16. หน่วยสมรรถนะร่วม (ถ้ามี)

N/A

17. อุตสาหกรรมร่วม/กลุ่มอาชีพร่วม (ถ้ามี)

N/A

18. รายละเอียดกระบวนการและวิธีการประเมิน (Assessment Description and Procedure)

N/A

1. รหัสหน่วยสมรรถนะ7.09.107
2. ชื่อหน่วยสมรรถนะสรรหาและคัดเลือกพนักงาน
3. ทบทวนครั้งที่N/A
4. สร้างใหม่

☐

ปรับปรุง

☐

5. สำหรับชื่ออาชีพและรหัสอาชีพ (Occupational Classification)

6. คำอธิบายหน่วยสมรรถนะ (Description of Unit of Competency)

N/A

7. สำหรับระดับคุณวุฒิ

1	2	3	4	5	6	7	8
☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐

8. กลุ่มอาชีพ (Sector)

N/A

9. ชื่ออาชีพและรหัสอาชีพอื่นที่หน่วยสมรรถนะนี้สามารถใช้ได้ (ถ้ามี)

N/A

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

N/A

11. สมรรถนะย่อยและเกณฑ์การปฏิบัติงาน (Elements and Performance Criteria)

สมรรถนะย่อย (Element)	เกณฑ์ในการปฏิบัติงาน (Performance Criteria)	วิธีการประเมิน (Assessment)
7.09.107.01 ระบุความต้องการสรรหาพนักงาน	1.1ขอรับและอ่านนโยบายและระเบียบวิธีปฏิบัติขององค์กรที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการสรรหาพนักงาน 1.2ระบุปัจจัยภายในที่ส่งผลกระทบต่อความต้องการพนักงาน 1.3ระบุปัจจัยภายนอกที่ส่งผลกระทบต่อความต้องการพนักงาน 1.4อธิบายเทคนิควิธีการในการติดตามประเมินผลประสิทธิภาพของการดำเนินงาน 1.5ปรึกษากับผู้ที่มีส่วนได้ส่วนเสียเพื่อกำหนดความต้องการพนักงาน 1.6อธิบายและกำหนดจำนวนความต้องการพนักงานรายตำแหน่งและระบุตำแหน่งในแผนผังองค์กร 1.7ดำเนินการวิเคราะห์ภาระงานของแต่ละตำแหน่งที่ต้องการ 1.8จัดทำคุณลักษณะของพนักงานที่ต้องการ (Job Specification) และคำบรรยายลักษณะงาน (Job Description) สำหรับตำแหน่งที่ต้องการ	
7.09.107.02 สรรหาพนักงาน	2.1ระบุและกำหนดจำนวนตำแหน่งที่จะโฆษณา 2.2จัดทำเงื่อนไขสำคัญในการคัดเลือกแต่ละตำแหน่งงานสำหรับเผยแพร่ในโฆษณา 2.3ขอรับการอนุมัติการสรรหาพนักงาน 2.4กำหนดแหล่งสรรหาพนักงาน 2.5ดำเนินการกระบวนการโฆษณาหรือแจ้งความจำนงค์กับแหล่งสรรหาพนักงานที่เลือก	

สมรรถนะย่อย (Element)	เกณฑ์ในการปฏิบัติงาน (Performance Criteria)	วิธีการประเมิน (Assessment)
7.09.107.03 สัมภาษณ์พนักงาน	3.1 รับใบสมัครงาน 3.2 คัดเลือกผู้สมัครเบื้องต้น (ให้เหลือน้อยราย) 3.3 ตรวจสอบการอ้างอิงและบุคคลอ้างอิง 3.4 แจ้งผู้สมัครเกี่ยวกับการสัมภาษณ์ 3.5 ดำเนินการสัมภาษณ์งาน 3.6 ประยุกต์ใช้วิธีการทดสอบที่เกี่ยวข้อง 3.7 รวบรวมและจัดเก็บใบสมัครและผลการสัมภาษณ์	
7.09.107.04 คัดเลือกพนักงาน	4.1 คัดเลือกผู้สมัครที่ผ่านเกณฑ์เงื่อนไขที่กำหนด 4.2 แจ้งผู้สมัครที่ได้รับการคัดเลือกและจัดทำหนังสือการว่าจ้างงานอย่างเป็นทางการ 4.3 แจ้งผู้สมัครที่ไม่ได้รับการคัดเลือก 4.4 ติดตามงานจากผู้สมัครที่ได้รับการคัดเลือกตามที่จำเป็น	
7.09.107.05 ดำเนินการปฐมนิเทศ	5.1 วางแผนงานการเข้ารับตำแหน่งและการปฐมนิเทศ 5.2 ดำเนินการตามแผนงานการเข้ารับตำแหน่งและการปฐมนิเทศ 5.3 ทบทวน/ประเมินผลการเข้ารับตำแหน่งและการปฐมนิเทศ	

12. ความรู้และทักษะก่อนหน้าที่จำเป็น (Pre-requisite Skill & Knowledge)

N/A

13. ทักษะและความรู้ที่ต้องการ (Required Skills and Knowledge)

(ก) ความต้องการด้านทักษะ

(ข) ความต้องการด้านความรู้

N/A

14. หลักฐานที่ต้องการ (Evidence Guide)

N/A

15. ขอบเขต (Range Statement)

N/A

16. หน่วยสมรรถนะรวม (ถ้ามี)

N/A

17. อุตสาหกรรมร่วม/กลุ่มอาชีพร่วม (ถ้ามี)

N/A

18. รายละเอียดกระบวนการและวิธีการประเมิน (Assessment Description and Procedure)

N/A

1. รหัสหน่วยสมรรถนะ 7.09.108
2. ชื่อหน่วยสมรรถนะ จัดตารางทำงานและมอบหมายงานให้พนักงาน
3. ทบทวนครั้งที่ N/A
4. สร้างใหม่ ☐ ปรับปรุง ☐

5. สำหรับชื่ออาชีพและรหัสอาชีพ (Occupational Classification)

6. คำอธิบายหน่วยสมรรถนะ (Description of Unit of Competency)

N/A

7. สำหรับระดับคุณวุฒิ

1	2	3	4	5	6	7	8
☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐

8. กลุ่มอาชีพ (Sector)

N/A

9. ชื่ออาชีพและรหัสอาชีพอื่นที่หน่วยสมรรถนะนี้สามารถใช้ได้ (ถ้ามี)

N/A

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

N/A

11. สมรรถนะย่อยและเกณฑ์การปฏิบัติงาน (Elements and Performance Criteria)

สมรรถนะย่อย (Element)	เกณฑ์ในการปฏิบัติงาน (Performance Criteria)	วิธีการประเมิน (Assessment)
7.09.108.01 ระบุบทบาทของตารางการปฏิบัติงาน	1.1อธิบายการใช้งานรูปแบบต่าง ๆ ของตารางการทำงาน 1.2อธิบายสถานการณ์ต่าง ๆ ที่ทำให้เกิดการปรับปรุงตารางการปฏิบัติงาน 1.3ระบุบุคลากรที่ต้องรับผิดชอบในการจัดทำตารางการปฏิบัติงาน 1.4ระบุผลกระทบที่ต้องประมาณค่าแรงงานจากการจัดตารางการปฏิบัติงาน 1.5จัดทำรูปแบบของตารางการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน 1.6ระบุปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อการจัดสรรพนักงานในตารางการทำงาน	
7.09.108.02 อธิบายเกี่ยวกับเงื่อนไขการว่าจ้างงาน	2.1อธิบายขอบเขตของเงื่อนไขการจ้างงานที่ใช้อยู่ในอุตสาหกรรม 2.2แบ่งแยกความแตกต่างระหว่างรูปแบบการจ้างงานต่าง ๆ 2.3แบ่งแยกความแตกต่างระหว่างอัตราค่าจ้างแต่ละอัตรา 2.4ระบุสิทธิการลาที่ได้รับ 2.5ระบุสวัสดิการอาหารและเวลาพักที่ได้รับ 2.6ระบุเบี้ยเลี้ยงที่ได้รับ 2.7บ่งชี้ข้อกำหนดด้านกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการจัดตารางการปฏิบัติงาน 2.8ระบุข้อกำหนดที่ปรับใช้กับและเหตุการณ์/การปฏิบัติงานเฉพาะและสถานการณ์ต่างๆ	

สมรรถนะย่อย (Element)	เกณฑ์ในการปฏิบัติงาน (Performance Criteria)	วิธีการประเมิน (Assessment)
7.09.108.03 จัดทำตารางการปฏิบัติงาน	3.1จัดทำตารางการปฏิบัติงานที่สอดคล้องกับความต้องการด้านการดำเนินงานขององค์กร 3.2แจกจ่ายตารางการปฏิบัติงานให้แก่พนักงาน	
7.09.108.04 ปรับปรุงข้อมูลพนักงาน	4.1ตรวจสอบและอนุมัติใบลงเวลาเพื่อการจ่ายเงิน 4.2ดูแลรักษาข้อมูลพนักงานที่เกี่ยวข้องกับการจัดทำตารางการปฏิบัติงาน	

12. ความรู้และทักษะก่อนหน้าที่จำเป็น (Pre-requisite Skill & Knowledge)

N/A

13. ทักษะและความรู้ที่ต้องการ (Required Skills and Knowledge)

(ก) ความต้องการด้านทักษะ

(ข) ความต้องการด้านความรู้

N/A

14. หลักฐานที่ต้องการ (Evidence Guide)

N/A

15. ขอบเขต (Range Statement)

N/A

16. หน่วยสมรรถนะร่วม (ถ้ามี)

N/A

17. อุตสาหกรรมร่วม/กลุ่มอาชีพร่วม (ถ้ามี)

N/A

18. รายละเอียดกระบวนการและวิธีการประเมิน (Assessment Description and Procedure)

N/A

1. รหัสหน่วยสมรรถนะ 7.09.232
2. ชื่อหน่วยสมรรถนะ จัดการความหลากหลายในที่ทำงาน
3. ทบทวนครั้งที่ N/A
4. สร้างใหม่ ☐ ปรับปรุง ☐

5. สำหรับชื่ออาชีพและรหัสอาชีพ (Occupational Classification)

6. คำอธิบายหน่วยสมรรถนะ (Description of Unit of Competency)

N/A

7. สำหรับระดับคุณวุฒิ

1	2	3	4	5	6	7	8
☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐

8. กลุ่มอาชีพ (Sector)

N/A

9. ชื่ออาชีพและรหัสอาชีพอื่นที่หน่วยสมรรถนะนี้สามารถใช้ได้ (ถ้ามี)

N/A

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

N/A

11. สมรรถนะย่อยและเกณฑ์การปฏิบัติงาน (Elements and Performance Criteria)

สมรรถนะย่อย (Element)	เกณฑ์การปฏิบัติงาน (Performance Criteria)	วิธีการประเมิน (Assessment)
7.09.232.01 กระตุ้นให้เคารพต่อความหลากหลายในที่ทำงาน	1.1 สร้างพฤติกรรมต้นแบบที่แสดงให้เห็นถึงความเคารพต่อความหลากหลาย 1.2 สร้างบรรยากาศ ที่อัตลักษณ์ของกลุ่ม ไม่มีส่วนทำให้ความสามารถของพนักงานยังเข้าข่ายขององค์กรหรือบรรลุเป้าหมายส่วนบุคคลได้ 1.3 ใช้นโยบายที่เน้นคุณค่าของความคิดในการสรรหาคัดเลือกและเลื่อนตำแหน่ง 1.4 วางแผน พัฒนาและสร้างแนวทางปฏิบัติงานที่แสดงความเคารพต่อความหลากหลายในสถานที่ทำงาน 1.5 ช่วยเหลือและฝึกเพื่อนร่วมงานให้มีความรักในความหลากหลายในหมู่เพื่อนร่วมงานและลูกค้า	
7.09.232.02 ใช้ความหลากหลายให้เกิดประโยชน์	2.1 ตระหนักถึงทักษะที่แตกต่างกันในสถานที่ทำงานที่มีความหลากหลายและใช้ความหลากหลายในการเพิ่มพูนผลประกอบการขององค์กรให้ดีขึ้น 2.2 ให้การสนับสนุนประโยชน์ของความหลากหลายที่มีประสิทธิภาพแก่เพื่อนร่วมงาน 2.3 พิจารณาและใช้วิธี มุมมอง ทางเลือก และวิธีแก้ปัญหาที่แตกต่างให้สอดคล้องกับหลักการจัดการความหลากหลาย 2.4 ระบุหรือลดข้อจำกัดทางด้านภาษา ความรู้ในการอ่านเขียนหนังสือและความรู้ในการคำนวณเพื่อที่จะได้รับความร่วมมือเต็มที่จากพนักงานทุกคนในองค์กร	

สมรรถนะย่อย (Element)	เกณฑ์ในการปฏิบัติงาน (Performance Criteria)	วิธีการประเมิน (Assessment)
7.09.232.03 แก้ปัญหาที่เกิดจากประเด็นของความหลากหลายในสถานที่ทำงาน	3.1 ตระหนักถึงปัญหาในสถานที่ทำงานที่เกิดขึ้นจากความหลากหลายและแก้ไขสถานการณ์ทันที 3.2 ระบุความจำเป็นในการฝึกอบรมและดำเนินการอย่างเหมาะสม 3.3 ใช้การให้คำปรึกษาและระบบพี่เลี้ยงเข้ามาช่วยเพื่อนร่วมงานที่จะปฏิบัติงานอย่างประสบความสำเร็จในสิ่งแวดล้อมที่หลากหลาย	

12. ความรู้และทักษะก่อนหน้าที่จำเป็น (Pre-requisite Skill & Knowledge)

N/A

13. ทักษะและความรู้ที่ต้องการ (Required Skills and Knowledge)

(ก) ความต้องการด้านทักษะ

(ข) ความต้องการด้านความรู้

N/A

14. หลักฐานที่ต้องการ (Evidence Guide)

N/A

15. ขอบเขต (Range Statement)

N/A

16. หน่วยสมรรถนะรวม (ถ้ามี)

N/A

17. อุตสาหกรรมร่วม/กลุ่มอาชีพร่วม (ถ้ามี)

N/A

18. รายละเอียดกระบวนการและวิธีการประเมิน (Assessment Description and Procedure)

N/A

1. รหัสหน่วยสมรรถนะ7.09.234
2. ชื่อหน่วยสมรรถนะบริหารการปฏิบัติงานในที่ทำงาน
3. ทบทวนครั้งที่N/A
4. สร้างใหม่

☐

ปรับปรุง

☐

5. สำหรับชื่ออาชีพและรหัสอาชีพ (Occupational Classification)

6. คำอธิบายหน่วยสมรรถนะ (Description of Unit of Competency)

N/A

7. สำหรับระดับคุณวุฒิ

1	2	3	4	5	6	7	8
☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐

8. กลุ่มอาชีพ (Sector)

N/A

9. ชื่ออาชีพและรหัสอาชีพอื่นที่หน่วยสมรรถนะนี้สามารถใช้ได้ (ถ้ามี)

N/A

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

N/A

11. สมรรถนะย่อยและเกณฑ์การปฏิบัติงาน (Elements and Performance Criteria)

สมรรถนะย่อย (Element)	เกณฑ์ในการปฏิบัติงาน (Performance Criteria)	วิธีการประเมิน (Assessment)
7.09.234.01 ควบคุมและปรับปรุงการดำเนินงานในที่ทำงาน	1.1ควบคุมประสิทธิภาพและระดับการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ผ่านการสื่อสารอย่างใกล้ชิดในการดำเนินงานวันต่อวัน 1.2มั่นใจว่าการดำเนินงานในที่ทำงานสนับสนุนเป้าหมายของ บริษัท และการประกันคุณภาพ 1.3ระบุปัญหาและประเด็นทางคุณภาพอย่างรวดเร็วรวมถึงท ำการแก้ไขอย่างเหมาะสมตามการอนุมัติที่เกี่ยวข้อง 1.4ปรับปรุงขั้นตอนและระบบในการให้คำปรึกษากับพนักงาน เพื่อพัฒนาประสิทธิภาพและประสิทธิผล 1.5ปรึกษาพนักงานเกี่ยวกับแนวทางในการพัฒนาประสิทธิภ าและระดับการบริการ	
7.09.234.02 วางแผนและจัดขั้นตอนการทำงาน (workflow)	2.1จัดตารางการทำงานที่เพิ่มประสิทธิภาพและคุณภาพการบ ริการลูกค้า 2.2มอบหมายงานให้เหมาะกับคน ตามหลักการมอบหมายงาน 2.3ประเมินความก้าวหน้ากับวัตถุประสงค์และกรอบเวลาที่ตั้ง ไว้ 2.4ช่วยเหลือพนักงานในการจัดลำดับความสำคัญของภาระง าน ผ่านข้อมูลย้อนกลับและการสอนงาน	
7.09.234.03 จัดเก็บบันทึกการทำงาน	3.1จัดเก็บบันทึกในที่ทำงานอย่างถูกต้อง และส่งมอบภายในกำหนดเวลา 3.2มอบงานและตรวจสอบความสมบูรณ์ของบันทึกการทำงาน ก่อนการส่งมอบ	

สมรรถนะย่อย (Element)	เกณฑ์ในการปฏิบัติงาน (Performance Criteria)	วิธีการประเมิน (Assessment)
7.09.234.04 แก้ปัญหาและทำการตัดสินใจ	4.1 ระบุปัญหาในที่ทำงานอย่างทันทีทันใดโดยวิเคราะห์จากมุมมองในการดำเนินงานและมุมมองในการให้บริการลูกค้า 4.2 ใช้วิธีแก้ไขให้ถูกต้องอย่างทันทีทันใด 4.3 หากสมาชิกในทีมยกปัญหาขึ้นมาให้แจ้งใจสมาชิกแต่ละคนร่วมแก้ปัญหา 4.4 ควบคุมประสิทธิภาพของวิธีการแก้ปัญหาในที่ทำงาน	

12. ความรู้และทักษะก่อนหน้าที่จำเป็น (Pre-requisite Skill & Knowledge)

N/A

13. ทักษะและความรู้ที่ต้องการ (Required Skills and Knowledge)

(ก) ความต้องการด้านทักษะ

(ข) ความต้องการด้านความรู้

N/A

14. หลักฐานที่ต้องการ (Evidence Guide)

N/A

15. ขอบเขต (Range Statement)

N/A

16. หน่วยสมรรถนะรวม (ถ้ามี)

N/A

17. อุตสาหกรรมร่วม/กลุ่มอาชีพร่วม (ถ้ามี)

N/A

18. รายละเอียดกระบวนการและวิธีการประเมิน (Assessment Description and Procedure)

N/A

1. รหัสหน่วยสมรรถนะ7.09.251
2. ชื่อหน่วยสมรรถนะวางแผน ดำเนินการและประเมินผลการปฏิบัติงานพนักงาน
3. ทบทวนครั้งที่N/A
4. สร้างใหม่ปรับปรุง

5. สำหรับชื่ออาชีพและรหัสอาชีพ (Occupational Classification)

6. คำอธิบายหน่วยสมรรถนะ (Description of Unit of Competency)

N/A

7. สำหรับระดับคุณวุฒิ

1	2	3	4	5	6	7	8

8. กลุ่มอาชีพ (Sector)

N/A

9. ชื่ออาชีพและรหัสอาชีพอื่นที่หน่วยสมรรถนะนี้สามารถใช้ได้ (ถ้ามี)

N/A

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

N/A

11. สมรรถนะย่อยและเกณฑ์การปฏิบัติงาน (Elements and Performance Criteria)

สมรรถนะย่อย (Element)	เกณฑ์ในการปฏิบัติงาน (Performance Criteria)	วิธีการประเมิน (Assessment)
7.09.251.01 วางแผนและพัฒนาระบบการบริหารผลการปฏิบัติงานของพนักงาน	1.1วิเคราะห์แผนกลยุทธ์และแผนปฏิบัติการ เพื่อระบุนโยบายเป้าหมายและวัตถุประสงค์ขององค์กร สำหรับกำหนดแนวทางการบริหารผลการปฏิบัติงาน 1.2พัฒนาดัชนีชี้วัดผลการปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อจัดทำเอกสารติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงานของพนักงาน 1.3พัฒนาระบบสำหรับติดตามผลการปฏิบัติงานของพนักงานและข้อมูลย้อนกลับจากพนักงาน	
7.09.251.02 ดำเนินการประเมินผลการปฏิบัติงานของพนักงาน	2.1รวบรวมหลักฐานในที่ทำงานเกี่ยวกับผลการปฏิบัติงานของพนักงาน 2.2ประเมินผลการปฏิบัติงานของพนักงานในที่ทำงาน 2.3ตีความข้อมูลผลการปฏิบัติงานของพนักงาน 2.4แนะนำผลการประเมินให้พนักงาน 2.5ระบุมাত্রการปรับปรุงตามการประเมินผลการปฏิบัติงานรายบุคคล	
7.09.251.03 ให้คำปรึกษาแก่พนักงาน	3.1ประยุกต์ใช้เทคนิคและกลยุทธ์ในการให้คำปรึกษาแก่พนักงานในกรณีที่ผลการประเมินต่ำกว่าเป้าหมายที่ได้รับมอบหมาย 3.2จัดทำและรวบรวมการให้คำปรึกษาเป็นลายลักษณ์อักษร 3.3จัดทำข้อตกลงสำหรับมาตรการปรับปรุงแก้ไขที่เป็นผลลัพท์จากการให้คำปรึกษา	

สมรรถนะย่อย (Element)	เกณฑ์ในการปฏิบัติงาน (Performance Criteria)	วิธีการประเมิน (Assessment)
7.09.251.04 นำระบบการให้รางวัลและการสร้างแรงจูงใจมาใช้	4.1 ออกแบบโปรแกรมการให้รางวัลและการสร้างแรงจูงใจเพื่อกระตุ้นให้พนักงานบรรลุเป้าหมายที่ได้รับมอบหมาย 4.2 สื่อสารโปรแกรมการให้รางวัลและการสร้างแรงจูงใจให้พนักงานได้ทราบ 4.3 บริหารจัดการโปรแกรมการให้รางวัลและการสร้างแรงจูงใจ	
7.09.251.05 นำระเบียบการด้านวินัยและการเลิกจ้างมาใช้	5.1 พัฒนาระเบียบการด้านวินัยและการเลิกจ้างสำหรับใช้ในก การบริหารผลการปฏิบัติงาน 5.2 กำหนดเงื่อนไขการบังคับใช้ระเบียบการด้านวินัยและการเลิกจ้างในแต่ละกรณี 5.3 สื่อสารระเบียบการด้านวินัยและการเลิกจ้างให้พนักงานได้รับทราบ 5.4 ใช้ระเบียบการด้านวินัยและการเลิกจ้างตามความเหมาะสม	

12. ความรู้และทักษะก่อนหน้าที่จำเป็น (Pre-requisite Skill & Knowledge)

N/A

13. ทักษะและความรู้ที่ต้องการ (Required Skills and Knowledge)

- (ก) ความต้องการด้านทักษะ
- (ข) ความต้องการด้านความรู้

N/A

14. หลักฐานที่ต้องการ (Evidence Guide)

N/A

15. ขอบเขต (Range Statement)

N/A

16. หน่วยสมรรถนะรวม (ถ้ามี)

N/A

17. อุตสาหกรรมร่วม/กลุ่มอาชีพร่วม (ถ้ามี)

N/A

18. รายละเอียดกระบวนการและวิธีการประเมิน (Assessment Description and Procedure)

N/A

1. รหัสหน่วยสมรรถนะ7.16.099
2. ชื่อหน่วยสมรรถนะเป็นผู้แนะนำและบริหารคน
3. ทบทวนครั้งที่N/A
4. สร้างใหม่☐ปรับปรุง☐

5. สำหรับชื่ออาชีพและรหัสอาชีพ (Occupational Classification)

6. คำอธิบายหน่วยสมรรถนะ (Description of Unit of Competency)

N/A

7. สำหรับระดับคุณวุฒิ

1	2	3	4	5	6	7	8
☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐

8. กลุ่มอาชีพ (Sector)

N/A

9. ชื่ออาชีพและรหัสอาชีพอื่นที่หน่วยสมรรถนะนี้สามารถใช้ได้ (ถ้ามี)

N/A

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

N/A

11. สมรรถนะย่อยและเกณฑ์การปฏิบัติงาน (Elements and Performance Criteria)

สมรรถนะย่อย (Element)	เกณฑ์ในการปฏิบัติงาน (Performance Criteria)	วิธีการประเมิน (Assessment)
7.16.099.01 เป็นแบบอย่างของมาตรฐานที่ดีของพฤติกรรมและการดำเนินงาน	1.1 จัดทำให้การปฏิบัติงานของบุคคลที่มีประสิทธิภาพเป็นตัวอย่างที่ดีสำหรับบุคคลอื่นๆ 1.2 ให้การสนับสนุนและมีความมุ่งมั่นต่อเป้าหมายขององค์กรในที่จะปฏิบัติงานในแต่ละวันอย่างมีประสิทธิภาพ 1.3 ปฏิบัติต่อผู้อื่นอย่างซื่อสัตย์สุจริตให้ความเคารพและมีความเห็นอกเห็นใจ	

สมรรถนะย่อย (Element)	เกณฑ์ในการปฏิบัติงาน (Performance Criteria)	วิธีการประเมิน (Assessment)
7.16.099.02 พัฒนาความผูกพันและการทำงานร่วมกันเป็นทีม	2.1 พัฒนาและสื่อสารแผนงานและวัตถุประสงค์อย่างชัดเจนโดยมีการปรึกษาหารือกับทีมงาน 2.2 จัดทำแผนและวัตถุประสงค์ให้สอดคล้องกับเป้าหมายขององค์กร 2.3 ถ่ายทอดความคาดหวัง บทบาทและความรับผิดชอบของสมาชิกในทีมและผู้นำไปในทางที่จะส่งเสริมให้บุคคลและทีมงานแสดงความรับผิดชอบในการปฏิบัติงานของแต่ละบุคคล 2.4 ส่งเสริมให้ทีมงานและบุคคลพัฒนานวัตกรรมและแนวทางใหม่ในการปฏิบัติงาน 2.5 ระบุ ส่งเสริมคุณค่า และให้การตอบแทนในความพยายามและการมีส่วนร่วมของบุคคลและทีมงาน 2.6 เป็นแบบอย่างส่งเสริมและให้การสนับสนุนรูปแบบการสื่อสารที่เปิดกว้างภายในทีม 2.7 ค้นหาข้อมูลจากที่อื่น ใดๆในวงกว้างและแบ่งปันข้อมูลนั้นให้กับเพื่อนร่วมทีม 2.8 เป็นตัวแทนนำเสนอผลประโยชน์ของทีมอย่างเหมาะสมในวงกว้าง	
7.16.099.03 จัดการประสิทธิภาพการดำเนินงานของทีมงาน	3.1 การประเมินทักษะของสมาชิกในทีมและให้โอกาสในการพัฒนาของบุคคล 3.2 ตรวจสอบประสิทธิภาพของทีมงานเพื่อให้แน่ใจว่าการดำเนินงานมีความคืบหน้าและนำไปสู่ความสำเร็จตามเป้าหมาย 3.3 มอบหมายงานตามความรับผิดชอบอย่างเหมาะสมระบุอุปสรรคและแนวทางการแก้ปัญหาสำหรับคณะผู้แทนในการดำเนินการตามกระบวนการ 3.4 จัดให้มีการให้คำปรึกษา มีการฝึกฝนและให้การสนับสนุนกับสมาชิกในทีม 3.5 ให้การยอมรับและรางวัลสำหรับความสำเร็จของทีม	

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