



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
0113	ควบคุมการปฏิบัติงานและการให้บริการอาหารและเครื่องดื่ม
0114	บริหารจัดการยอดขายให้เป็นไปตามเป้าหมายที่กำหนด

10. ระดับคุณวุฒิ

10.1 สาขาวิชาชีพการท่องเที่ยว การโรงแรม ภัตตาคารและร้านอาหาร สาขารัฐกิจอาหาร อาชีพผู้จัดการร้าน ระดับ 5

คุณลักษณะของผลการเรียนรู้ (Characteristics of Outcomes)

N/A

การเลื่อนระดับคุณวุฒิวิชาชีพ (Qualification Pathways)

N/A

หลักเกณฑ์การต่ออายุหนังสือรับรองมาตรฐานอาชีพ

N/A

กลุ่มบุคคลในอาชีพ (Target Group)

N/A

หน่วยสมรรถนะ (หน่วยสมรรถนะทั้งหมดของคุณวุฒิวิชาชีพนี้)

- 0113 ควบคุมการปฏิบัติงานและการให้บริการอาหารและเครื่องดื่ม
0114 บริหารจัดการยอดขายให้เป็นไปตามเป้าหมายที่กำหนด

ตารางแผนผังแสดงหน้าที่

1. ตารางแสดงหน้าที่ 1

ประกาศใช้ ณ 22/04/2564

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

ความมุ่งหมายหลัก Key Purpose	บทบาทหลัก Key Roles		หน้าที่หลัก Key Function	
คำอธิบาย	รหัส	คำอธิบาย	รหัส	คำอธิบาย
ยกระดับการจัดการท่องเที่ยวในท้องถิ่นให้มีความภาพ 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	0113	ควบคุมการปฏิบัติงานและการให้บริการอาหารและเครื่องดื่ม	01131	ควบคุมการให้บริการอาหารและเครื่องดื่ม
				01132	ควบคุมพนักงานในการให้บริการอาหารและเครื่องดื่ม
				01133	จัดการลำดับการให้บริการของลูกค้า
				01134	ดูแลและบริการลูกค้าให้เกิดความพึงพอใจ
		0114	บริหารจัดการยอดขายให้เป็นไปตามเป้าหมายที่กำหนด	01141	กำหนดยอดขายตามเป้าหมาย
				01142	ส่งเสริมการขายผลิตภัณฑ์และบริการให้ได้ตามเป้าที่กำหนด
				01143	ตรวจสอบและแก้ไขปัญหาการบริการลูกค้า

คำอธิบาย

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

1. รหัสหน่วยสมรรถนะ 0113
2. ชื่อหน่วยสมรรถนะ ควบคุมการปฏิบัติงานและการให้บริการอาหารและเครื่องดื่ม
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)
01131 ควบคุมการให้บริการอาหารและเครื่องดื่ม	1. สภาพแวดล้อมในการทำงานสะอาดปลอดภัยและสุภาพ 2. ทรพยากรเพียงพอในบริการอาหารและเครื่องดื่ม 3. บริการอาหารด้วยวิธีตามมาตรฐาน	
01132 ควบคุมพนักงานในการให้บริการอาหารและเครื่องดื่ม	1. พนักงานให้บริการอาหารและเครื่องดื่มด้วยวิธีการที่กำหนด 2. พนักงานให้บริการอาหารและเครื่องดื่มด้วยจิตบริการ 3. ลูกค้าเกิดความพึงพอใจในดูแลและบริการ	
01133 จัดการลำดับการให้บริการของลูกค้า	1. การจูงหน้ามีการจัดลำดับการให้บริการลูกค้าตามกำหนด 2. จัดลำดับการให้บริการบริเวณหน้าร้านได้ถูกต้องตามกำหนด 3. การเข้าและการออกของลูกค้ารวดเร็วเพื่อเพิ่มรายได้สูงสุด	
01134 ดูแลและบริการลูกค้าให้เกิดความพึงพอใจ	1. พนักงานมีจิตบริการเพื่อความพึงพอใจของลูกค้า 2. วิเคราะห์และเข้าใจพฤติกรรมภาษากายของลูกค้า 3. แก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าในการให้บริการตามข้อร้องเรียนลูกค้า	

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 0114
2. ชื่อหน่วยสมรรถนะ บริหารจัดการยอดขายให้เป็นไปตามเป้าหมายที่กำหนด
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)
01141 กำหนดยอดขายตามเป้าหมาย	1. ตั้งเป้าหมายยอดขายตามเป้าหมายได้ 2. พยากรณ์ยอดขายตามเป้าหมายด้วยเทคนิคเชิงคุณภาพ 3. พยากรณ์ยอดขายตามเป้าหมายด้วยเทคนิคเชิงปริมาณ	
01142 ส่งเสริมการขายผลิตภัณฑ์และบริการให้ได้ตามเป้าที่กำหนด	1. วางแผนการส่งเสริมการขายผลิตภัณฑ์และบริการ 2. กำหนดวิธีในการส่งเสริมการขายผลิตภัณฑ์และบริการ	
01143 ตรวจสอบและแก้ไขปัญหาการบริการลูกค้า	1. ระบุสาเหตุปัญหาการบริการลูกค้า 2. แก้ไขปัญหาการบริการลูกค้าเพื่อความพึงพอใจของลูกค้า 3. ป้องกันการเกิดปัญหาการบริการลูกค้าซ้ำอีก	

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