



มาตรฐานอาชีพและคุณวุฒิวิชาชีพ
Occupational Standard and Professional Qualifications

สาขาวิชาชีพการท่องเที่ยว การโรงแรม ภัตตาคารและร้านอาหาร
สาขางานท่องเที่ยว อาชีพสำรองบัตรโดยสาร

จัดทำโดย สถาบันคุณวุฒิวิชาชีพ (องค์การมหาชน)

1. ชื่อมาตรฐานอาชีพ

สาขาวิชาชีพการท่องเที่ยว การโรงแรม ภัตตาคารและร้านอาหาร สาขางานท่องเที่ยว อาชีพสำรองบัตรโดยสาร

2. ประวัติการปรับปรุงมาตรฐาน

- โครงการทบทวนมาตรฐานอาชีพและคุณวุฒิวิชาชีพ สาขาวิชาชีพการท่องเที่ยว การโรงแรม ภัตตาคารและร้านอาหาร พ.ศ. 2562 -
โครงการทบทวนมาตรฐานอาชีพและคุณวุฒิวิชาชีพ สาขาวิชาชีพการท่องเที่ยว การโรงแรม ภัตตาคารและร้านอาหาร พ.ศ. 2567

3. ทะเบียนอ้างอิง (Imprint)

N/A

4. ข้อมูลเบื้องต้น

N/A

5. ประวัติการปรับปรุงมาตรฐานในแต่ละครั้ง

- โครงการทบทวนมาตรฐานอาชีพและคุณวุฒิวิชาชีพ สาขาวิชาชีพการท่องเที่ยว การโรงแรม ภัตตาคารและร้านอาหาร พ.ศ. 2562 -
โครงการทบทวนมาตรฐานอาชีพและคุณวุฒิวิชาชีพ สาขาวิชาชีพการท่องเที่ยว การโรงแรม ภัตตาคารและร้านอาหาร พ.ศ. 2567

6. ครั้งที่

2/2567

7. คุณวุฒิวิชาชีพที่ครอบคลุม (Professional Qualifications included)

สาขาวิชาชีพการท่องเที่ยว การโรงแรม ภัตตาคารและร้านอาหาร

สาขางานท่องเที่ยว

อาชีพสำรองบัตรโดยสาร ระดับ 5

8. คุณวุฒิวิชาชีพที่เกี่ยวข้อง (Related Professional Qualifications)

N/A

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

รหัสหน่วยสมรรถนะ	เนื้อหา
7.06.081	วางแผน สร้างระบบและกระบวนการทำงานของงานผู้สำรองบัตรโดยสาร
7.06.222	บริหารจัดการตามสัญญาข้อตกลงกับพันธมิตรทางธุรกิจสำหรับผู้สำรองบัตรโดยสาร
7.07.087	ตรวจสอบขั้นตอนทางการเงินสำหรับผู้สำรองบัตรโดยสาร
7.09.246	ปฏิบัติงานกับเพื่อนร่วมงานและลูกค้าที่ใช้บริการผู้สำรองบัตรโดยสารในสภาพแวดล้อมที่มีความหลากหลาย
7.10.237	ใช้ภาษาอังกฤษสำหรับผู้สำรองบัตรโดยสารในระดับหัวหน้างาน

10. ระดับคุณวุฒิ

10.1 สาขาวิชาชีพการท่องเที่ยว การโรงแรม ภัตตาคารและร้านอาหาร สาขางานท่องเที่ยว อาชีพสำรองบัตรโดยสาร ระดับ 5

คุณลักษณะของผลการเรียนรู้ (Characteristics of Outcomes)

เป็นบุคคลที่มีทักษะในการปฏิบัติงานที่ซับซ้อน ที่ครอบคลุมสมรรถนะ ระดับ 3 และ 4 ตลอดจนสามารถวางแผน สร้างระบบและกระบวนการทำงาน
บริหารจัดการตามสัญญาข้อตกลงกับพันธมิตรทางธุรกิจ ตรวจสอบขั้นตอนทางการเงิน
ปฏิบัติงานกับเพื่อนร่วมงานและลูกค้าที่ใช้บริการผู้สำรองบัตรโดยสารในสภาพแวดล้อมที่มีความหลากหลาย และใช้ภาษาอังกฤษสำหรับผู้สำรองบัตรโดยสาร
ในระดับหัวหน้างานได้

การเลื่อนระดับคุณวุฒิวิชาชีพ (Qualification Pathways)

1. เป็นผู้สำเร็จการศึกษาไม่น้อยกว่าระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง (ปวส.) หรืออนุปริญญา หรือเทียบเท่า ในสาขาวิชาที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจการบิน หรือการโรงแรม หรือการบริการ หรือการท่องเที่ยว
2. มีประกาศนียบัตรผ่านการอบรมระบบคอมพิวเตอร์เพื่อการสำรองบัตรโดยสาร หรือ
3. มีประสบการณ์การทำงานในคุณวุฒิวิชาชีพที่ขอรับการประเมินไม่ต่ำกว่า 3 ปี หรือ
4. มีประสบการณ์การทำงานระดับผู้จัดการในคุณวุฒิวิชาชีพที่ขอรับการประเมินไม่ต่ำกว่า 2 ปี
5. ไม่เป็นโรคที่กฎหมายกำหนดว่าสุขภาพไม่สมบูรณ์เป็นอุปสรรคในการทำงาน 5 โรค ดังนี้คือ โรคเรื้อน, วัณโรคระยะอันตราย, ตีดยาเสพติดให้โทษอย่างร้ายแรง, โรคเท้าช้างในระยะที่ปรากฏอาการ เป็นที่รังเกียจแก่สังคม และโรคพิษสุราเรื้อรัง (อ้างอิงจากแหล่งข้อมูล <http://www.doctor.or.th/article/detail/5368> สืบค้นเมื่อวันที่ 22 กันยายน 2562)

หลักเกณฑ์การต่ออายุหนังสือรับรองมาตรฐานอาชีพ

N/A

กลุ่มบุคคลในอาชีพ (Target Group)

- หัวหน้าแผนกออกบัตรโดยสาร (Ticketing Supervisor)
- ผู้จัดการแผนกสำรองตั๋ว (Reservations Manager)

หน่วยสมรรถนะ (หน่วยสมรรถนะทั้งหมดของคุณวุฒิวิชาชีพนี้)

- 7.06.081 วางแผน สร้างระบบและกระบวนการทำงานของงานผู้สำรองบัตรโดยสาร
- 7.06.222 บริหารจัดการตามสัญญาข้อตกลงกับพันธมิตรทางธุรกิจสำหรับผู้สำรองบัตรโดยสาร
- 7.07.087 ตรวจสอบขั้นตอนทางการเงินสำหรับผู้สำรองบัตรโดยสาร
- 7.09.246 ปฏิบัติงานกับเพื่อนร่วมงานและลูกค้าที่ใช้บริการผู้สำรองบัตรโดยสารในสภาพแวดล้อมที่มีความหลากหลาย
- 7.10.237 ใช้ภาษาอังกฤษสำหรับผู้สำรองบัตรโดยสารในระดับหัวหน้างาน

ตารางแผนผังแสดงหน้าที่

1. ตารางแสดงหน้าที่ 1

ประกาศใช้ ณ

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

ความมุ่งหมายหลัก Key Purpose	บทบาทหลัก Key Roles		หน้าที่หลัก Key Function	
	รหัส	คำอธิบาย	รหัส	คำอธิบาย
พัฒนาศักยภาพบุคลากรในสาขาวิชาชีพการท่องเที่ยว อาชีพสำรองบัตรโดยสาร สำหรับกลุ่มสาขาตัวแทนธุรกิจนำเที่ยว ให้เป็นที่ยอมรับ	7	ปฏิบัติงานในอาชีพสำรองบัตรโดยสารได้อย่างมีคุณภาพ	7.06	บริหารงานทั่วไป
			7.07	บริหารการเงิน
			7.09	จัดการทรัพยากร
			7.10	สื่อสารโดยใช้ภาษาอังกฤษ

คำอธิบาย ตารางแผนผังแสดงหน้าที่เป็นแผนผังที่ใช้วิเคราะห์หน้าที่งานเพื่อให้ได้หน้าที่หลัก (Key Function)

2. ตารางแสดงหน้าที่ 1 (ต่อ)

ประกาศใช้ ณ

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
7.06	บริหารงานทั่วไป	7.06.081	วางแผน สร้างระบบและกระบวนการทำงานของงานผู้สำรองบัตรโดยสาร	7.06.0	วางแผนและพัฒนาระบบและกระบวนการปฏิบัติงาน
				81.01	
				7.06.081.02	สร้างระบบและกระบวนการปฏิบัติงาน
		7.06.222	บริหารจัดการตามสัญญาข้อตกลงกับพันธมิตรทางธุรกิจสำหรับผู้สำรองบัตรโดยสาร	7.06.081.03	ทบทวนระบบและกระบวนการปฏิบัติงาน
				7.06.2	จัดทำสัญญาและกลยุทธ์ในการจัดการภาระผูกพัน
				22.01	
7.07	บริหารการเงิน	7.07.087	ตรวจสอบขั้นตอนทางการเงินสำหรับผู้สำรองบัตรโดยสาร	7.06.222.02	ควบคุมดูแล รักษาประสิทธิภาพของสัญญาและภาระผูกพัน
				7.06.222.03	จัดทำสัญญาหรือภาระผูกพันให้เสร็จสิ้นและใช้กลยุทธ์การตรวจสอบ
				7.07.0	ติดตามดูแลการปฏิบัติงานทางการเงิน
				87.01	
7.09	จัดการทรัพยากร	7.09.246	ปฏิบัติงานกับเพื่อนร่วมงานและลูกค้าที่ใช้บริการ ผู้สำรองบัตรโดยสารในสภาพแวดล้อมที่มีความหลากหลาย	7.07.087.02	จัดทำรายงานทางการเงิน
				7.09.2	สื่อสารกับเพื่อนร่วมงานและลูกค้าที่มีภูมิหลังที่หลากหลาย
				46.01	
				7.09.246.02	จัดการกับความเข้าใจผิดที่เกิดจากความแตกต่างทางวัฒนธรรม
7.10	สื่อสารโดยใช้ภาษาอังกฤษ	7.10.237	ใช้ภาษาอังกฤษสำหรับผู้สำรองบัตรโดยสารในระดับหัวหน้างาน	7.09.246.03	สร้างและรักษาความสัมพันธ์ที่มีประสิทธิภาพต่อเพื่อนร่วมงานและลูกค้า
				7.09.246.04	ทำงานเป็นทีม
				7.10.2	ใช้ภาษาอังกฤษในการประชุมในเทศน์งานใหม่
				37.01	
7.10.237.02				7.10.237.02	จัดประชุมพนักงาน
				7.10.237.03	ดูแลและจูงใจทีมงาน

คำอธิบาย

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

1. รหัสหน่วยสมรรถนะ7.06.081
2. ชื่อหน่วยสมรรถนะวางแผน สร้างระบบและกระบวนการทำงานของงานผู้สำรองบัตรโดยสาร
3. ทบทวนครั้งที่2 / 2568
4. สร้างใหม่

☐

ปรับปรุง

☒

5. สำหรับชื่ออาชีพและรหัสอาชีพ (Occupational Classification)

1229 (ISCO-88:TH) อาชีพสำรองบัตรโดยสาร

6. คำอธิบายหน่วยสมรรถนะ (Description of Unit of Competency)

หน่วยสมรรถนะนี้ เป็นหน่วยที่เกี่ยวกับความรู้และทักษะที่จำเป็นในการวางแผนและสร้างระบบและกระบวนการทำงาน ซึ่งครอบคลุมถึงการวางแผนและพัฒนาระบบและกระบวนการปฏิบัติงาน การสร้างระบบและกระบวนการปฏิบัติงาน ตลอดจนการทบทวนระบบและกระบวนการปฏิบัติงาน

7. สำหรับระดับคุณวุฒิ

1	2	3	4	5	6	7	8
☐	☐	☐	☐	☒	☐	☐	☐

8. กลุ่มอาชีพ (Sector)

กลุ่มสาขาวิชาชีพการท่องเที่ยว การโรงแรมและภัตตาคาร

9. ชื่ออาชีพและรหัสอาชีพอื่นที่หน่วยสมรรถนะนี้สามารถใช้ได้ (ถ้ามี)

- 5121 (ISCO-88:TH) แม่บ้านในโรงแรม
- 4222 (ISCO-88:TH) พนักงานบริการส่วนหน้าของโรงแรม
- 5122 (ISCO-88:TH) พ่อบ้าน
- 7412 (ISCO-88:TH) พ่อบ้านขนมปังอบ
- 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)
7.06.081.01 วางแผนและพัฒนาระบบและกระบวนการปฏิบัติงาน	1.1 ระบุความต้องการเกี่ยวกับระบบและกระบวนการปฏิบัติงานตามความจำเป็นขององค์กร โดยการดูแลสถานที่ทำงานและปรึกษาผู้ร่วมงานและลูกค้าอย่างต่อเนื่อง 1.2 ระบุพื้นที่ที่พบปัญหาและดำเนินการเพื่อแก้ปัญหาเท่าที่จะทำได้ อย่างทันท่วงที 1.3 พัฒนาหรือแก้ไขระบบและกระบวนการในการให้คำปรึกษาที่เหมาะสม 1.4 พิจารณาถึงความจำเป็น เป้าหมายขององค์กร ชีตความสามารถและทรัพยากรในการปฏิบัติงานเมื่อทำการพัฒนาหรือปรับปรุงแก้ไขระบบและกระบวนการปฏิบัติงาน 1.5 ระบุกฎหมายและข้อกำหนดด้านจริยธรรมที่เกี่ยวข้อง	ข้อสอบข้อเขียน แฟ้มสะสมผลงาน การสัมภาษณ์ การประเมินด้วยบุคคลที่ 3

สมรรถนะย่อย (Element)	เกณฑ์ในการปฏิบัติงาน (Performance Criteria)	วิธีการประเมิน (Assessment)
7.06.081.02 สร้างระบบและกระบวนการปฏิบัติงาน	2.1 เตรียมข้อมูลล่วงหน้าเกี่ยวกับระบบและกระบวนการทำงานใน หม สำหรับแจ้งให้พนักงานทราบ 2.2 แนะนำระบบและกระบวนการปฏิบัติงานที่ทำให้เกิดความยุ่ง ยากแก่ลูกค้าและเพื่อนร่วมงานน้อยที่สุด 2.3 จัดเตรียมการฝึกอบรมและให้การสนับสนุนผู้ร่วมงาน ตามความจำเป็น	ข้อสอบข้อเขียน แฟ้มสะสมผลงาน การสังเกตการณ์ ณ สถานที่ปฏิบัติงาน การสัมภาษณ์
7.06.081.03 ทบทวนระบบและกระบวนการปฏิบัติงาน	3.1 ตรวจสอบประสิทธิภาพและประสิทธิผลของระบบและกระบวนการ การดำเนินการปฏิบัติงาน 3.2 ขอคำแนะนำสำหรับการปรับปรุงระบบและกระบวนการทำงาน จากผู้ร่วมงานในทุกระดับ 3.3 ทำการปรับเปลี่ยนระบบและกระบวนการปฏิบัติงานตามความ จำเป็น	การประเมินด้วยบุคคลที่ 3 การสังเกตการณ์ ณ สถานที่ปฏิบัติงาน การสัมภาษณ์ การสาธิตการปฏิบัติงาน ข้อสอบข้อเขียน แฟ้มสะสมผลงาน

12. ความรู้และทักษะก่อนหน้าที่จำเป็น (Pre-requisite Skill & Knowledge)

N/A

13. ทักษะและความรู้ที่ต้องการ (Required Skills and Knowledge)

(ก) ความต้องการด้านทักษะ

- ทักษะการแก้ปัญหาเกี่ยวกับระบบและกระบวนการปฏิบัติงาน

(ข) ความต้องการด้านความรู้

- ความรู้เกี่ยวกับระบบและขั้นตอนที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานในพื้นที่ที่กำหนด
- ความรู้ด้านเทคนิคเชิงลึกเกี่ยวกับพื้นที่ที่กำหนด
- ความรู้เชิงลึกเกี่ยวกับบริบทขององค์กร รวมทั้ง ด้านนโยบายและเป้าหมาย ด้านงบประมาณ ด้านบุคลากร และด้านช่องทางการสื่อสาร
- ความรู้เกี่ยวกับกรอบกฎหมายที่องค์กรต้องใช้

14. หลักฐานที่ต้องการ (Evidence Guide)

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

(จ) หลักฐานการปฏิบัติงาน (Performance Evidence)

- แฟ้มสะสมงาน
- ผลการสัมภาษณ์
- ผลการสังเกตการณ์ ณ หน่วยงานจริง
- ผลการประเมินด้วยบุคคลที่ 3
- ผลการประเมินจากโครงการที่รับผิดชอบ

(ฉ) หลักฐานความรู้ (Knowledge Evidence)

- ผลข้อสอบข้อเขียน
- ผลการสัมภาษณ์
- ผลการประเมินด้วยบุคคลที่ 3

(ช) คำแนะนำในการประเมิน

การประเมินควรให้ความสำคัญกับบริบทเฉพาะของอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว การโรงแรม และภัตตาคาร

(ซ) วิธีการประเมิน

- ข้อสอบข้อเขียน
- แฟ้มสะสมงาน
- การสัมภาษณ์
- การสังเกตการณ์ ณ หน่วยงานจริง
- การประเมินด้วยบุคคลที่ 3
- การประเมินจากโครงการที่รับผิดชอบ

15. ขอบเขต (Range Statement)

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

(ค) คำแนะนำ

ไม่มี

(ง) คำอธิบายรายละเอียด

หน่วยสมรรถนะนี้ มีขอบเขตและบริบทที่ครอบคลุมเกณฑ์ในการปฏิบัติงาน ดังนี้

- ระบบและกระบวนการปฏิบัติงาน อาจครอบคลุม
 - กระบวนการบริการลูกค้า
 - กระบวนการในบาร์หรือร้านอาหาร
 - ระบบและกระบวนการในห้องครัว รวมทั้ง ความปลอดภัยของอาหาร
 - ระบบการทำความสะอาด
 - ระบบการจัดการสำนักงาน
 - กระบวนการจอง
 - กระบวนการทำความสะอาดและบำรุงรักษา
 - กระบวนการประกันคุณภาพ
 - กระบวนการรักษาความปลอดภัย
 - ระบบและกระบวนการควบคุมสินค้าคงคลัง
 - กระบวนการอาชีวอนามัยและความปลอดภัย (OHS)
- กระบวนการในการให้คำปรึกษา อาจเกี่ยวข้องกับ
 - พนักงานคนอื่น ๆ และหัวหน้างาน
 - ลูกค้าและผู้จัดจำหน่าย
 - ผู้บริหารและตัวแทนของสหภาพ
 - อุตสาหกรรมสัมพันธ์

- ผู้เชี่ยวชาญด้านอาชีวอนามัยและความปลอดภัย (OHS)
- ผู้เชี่ยวชาญ พนักงานฝ่ายเทคนิค ผู้รับเหมา และพนักงานฝ่ายบำรุงรักษา
- เป้าหมายขององค์กร ครอบคลุม
- ตัวชี้วัดประสิทธิภาพ (KPI)
- วัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์
- ราคา
- ตัวชี้วัดทางตลาดและการขาย
- คุณค่าของตราผลิตภัณฑ์
- เกณฑ์และมาตรฐานคุณภาพ
- การเปรียบเทียบผลการดำเนินงาน
- ความสามารถและทรัพยากรในการปฏิบัติงาน อาจครอบคลุม
- ทรัพยากรมนุษย์
- ทรัพยากรทางการเงิน
- กำลังการผลิตของเครื่องมือ
- ระดับทักษะของพนักงาน
- เวลาในการปฏิบัติงาน
- ความสามารถในการสื่อสาร
- ข้อจำกัดทางกฎหมายและจริยธรรม อาจครอบคลุม
- กฎหมาย
- กฎระเบียบ
- เกณฑ์การปฏิบัติ
- ความคาดหวังและอิทธิพลทางวัฒนธรรม
- ความรับผิดชอบต่อสังคม เช่น การคุ้มครองแรงงานเด็ก ปัญหาสิ่งแวดล้อม
- เพื่อนร่วมงาน อาจครอบคลุม
- หัวหน้างานและผู้จัดการ
- เจ้าหน้าที่ฝ่ายทรัพยากรบุคคล
- ผู้ร่วมงาน
- ผู้ฝึกอบรม
- ผู้เชี่ยวชาญ
- ประสิทธิภาพและประสิทธิผลของระบบ อาจครอบคลุม
- เกณฑ์ตามการปฏิบัติงาน
- ต้นทุนและเวลาที่เกี่ยวข้อง
- ข้อดีและข้อผิดพลาดของระบบ

16. หน่วยสมรรถนะรวม (ถ้ามี)

N/A

17. อุตสาหกรรมร่วม/กลุ่มอาชีพร่วม (ถ้ามี)

N/A

18. รายละเอียดกระบวนการและวิธีการประเมิน (Assessment Description and Procedure)

กระบวนการและวิธีการประเมินให้ดูในคู่มือประเมิน

1. รหัสหน่วยสมรรถนะ7.06.222
2. ชื่อหน่วยสมรรถนะบริหารจัดการตามสัญญาข้อตกลงกับพันธมิตรทางธุรกิจสำหรับผู้สำรองบัตรโดยสาร
3. ทบพวนครั้งที่2 / 2568
4. สร้างใหม่

☐

ปรับปรุง

☒

5. สำหรับชื่ออาชีพและรหัสอาชีพ (Occupational Classification)

1229 (ISCO-88:TH) อาชีพสำรองบัตรโดยสาร

6. คำอธิบายหน่วยสมรรถนะ (Description of Unit of Competency)

หน่วยสมรรถนะนี้ เป็นหน่วยที่เกี่ยวกับทักษะและความรู้ที่จำเป็นในการบริหารจัดการตามสัญญาข้อตกลง ซึ่งครอบคลุมถึงการจัดทำสัญญาและกลยุทธ์ในการจัดการภาระผูกพัน การควบคุมดูแล รักษาประสิทธิภาพของสัญญาและภาระผูกพันและการจัดทำสัญญาหรือภาระผูกพันให้เสร็จสิ้นและใช้กลยุทธ์การตรวจสอบ

7. สำหรับระดับคุณวุฒิ

1	2	3	4	5	6	7	8
☐	☐	☐	☐	☒	☐	☐	☐

8. กลุ่มอาชีพ (Sector)

กลุ่มสาขาวิชาชีพการท่องเที่ยว การโรงแรมและภัตตาคาร

9. ชื่ออาชีพและรหัสอาชีพอื่นที่หน่วยสมรรถนะนี้สามารถใช้ได้ (ถ้ามี)

4222 (ISCO-88:TH) พนักงานบริการส่วนหน้าของโรงแรม
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)
7.06.222.01 จัดทำสัญญาและกลยุทธ์ในการจัดการภาระผูกพัน	1.1 ยืนยันข้อกำหนดในสัญญากับทุกฝ่ายสำหรับทุกสัญญาหรือภาระผูกพัน 1.2 สร้างกลยุทธ์การสื่อสารและข้อมูลที่มีประสิทธิภาพสำหรับทุกสัญญาหรือภาระผูกพัน 1.3 ยืนยันและดำเนินการเริ่มการทำงานหรือการจัดเตรียมการเปลี่ยนแปลงสำหรับทุกสัญญาหรือภาระผูกพัน 1.4 ใช้กลยุทธ์การจัดการเอกสารตลอดอายุของแต่ละในสัญญาหรือภาระผูกพัน 1.5 ตรวจสอบการประยุกต์ใช้กลยุทธ์การจัดการตามที่ระบุ 1.6 รับกลยุทธ์ในการจัดการเอกสารตามที่กำหนด	การจำลองสถานการณ์ การประเมินด้วยบุคคลที่ 3 การสังเกตการณ์ ณ สถานที่ปฏิบัติงาน การสัมภาษณ์ การสาธิตการปฏิบัติงาน ข้อสอบข้อเขียน แฟ้มสะสมผลงาน

สมรรถนะย่อย (Element)	เกณฑ์ในการปฏิบัติงาน (Performance Criteria)	วิธีการประเมิน (Assessment)
7.06.222.02 ควบคุมดูแล รักษาประสิทธิภาพของสัญญาและภาระผูกพัน	2.1 การจัดการความสัมพันธ์กับคู่สัญญาในสอดคล้องกับนโยบายขององค์กรและวิธีการ 2.2 ตรวจสอบประสิทธิภาพการทำงานของทุกสัญญาหรือภาระผูกพัน 2.3 ปฏิบัติตามภาระหน้าที่ที่ให้แก่คู่สัญญา 2.4 ระบุและการจัดการความเสี่ยงที่เกิดขึ้นตลอดอายุของทุกสัญญาหรือภาระผูกพัน 2.5 ระบุการเปลี่ยนแปลงสัญญา 2.6 การจัดการการเปลี่ยนแปลงสัญญา 2.7 ตรวจสอบ แก้ไขข้อพิพาทหรือข้อพิพาทอ้างหรือข้อร้องเรียน 2.8 เฝ้าระวังประเด็นที่เกี่ยวข้องกับสัญญาหรือภาระผูกพัน 2.9 รักษาการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพการทำงานของสัญญาหรือภาระผูกพัน 2.10 รักษาข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับสัญญาหรือภาระผูกพัน	ข้อสอบข้อเขียน การสัมภาษณ์ การสังเกตการณ์ ณ สถานที่ปฏิบัติงาน การสาธิตการปฏิบัติงาน การจำลองสถานการณ์
7.06.222.03 จัดทำสัญญาหรือภาระผูกพันให้เสร็จสิ้นและ ใช้กลยุทธ์การตรวจสอบ	3.1 จัดทำสัญญาหรือภาระผูกพันให้เสร็จสิ้น 3.2 ใช้กลยุทธ์ในการจัดการกับข้อตกลงสัญญาหรือภาระผูกพัน 3.3 ทบทวนกลยุทธ์การตรวจสอบใช้ในการจัดการสัญญาหรือภาระผูกพัน 3.4 อธิบายถึงเอกสารและผลต่างระหว่างตัวชี้วัดประสิทธิภาพการทำงานที่สำคัญในสัญญาหรือภาระผูกพันและผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นจริง 3.5 ใช้ข้อมูลการแสดงความคิดเห็นผู้ให้บริการเพื่อเป็นแนวทางให้คำแนะนำสำหรับการปรับปรุงสัญญาข้อตกลงหรือภาระผูกพันในอนาคต	การจำลองสถานการณ์ การประเมินด้วยบุคคลที่ 3 การสังเกตการณ์ ณ สถานที่ปฏิบัติงาน การสัมภาษณ์ การสาธิตการปฏิบัติงาน ข้อสอบข้อเขียน

12. ความรู้และทักษะก่อนหน้าที่จำเป็น (Pre-requisite Skill & Knowledge)

N/A

13. ทักษะและความรู้ที่ต้องการ (Required Skills and Knowledge)

(ก) ความต้องการด้านทักษะ

- หลักการของการเจรจาต่อรองในการทำสัญญาและความสามารถในการใช้เทคนิคการเจรจาต่อรอง
- หลักการของการจัดการทางการเงิน

(ข) ความต้องการด้านความรู้

- นโยบายขององค์กรและวิธีการในเรื่องที่เกี่ยวกับการจัดทำสัญญาหรือภาระผูกพัน
- ความรู้เกี่ยวกับองค์ประกอบทางกฎหมายของสัญญา รวมถึงความรู้เกี่ยวกับรายละเอียดของข้อตกลงและเงื่อนไข การรับประกันและการค้ำประกัน ข้อยกเว้น การยกเลิกสัญญาและวิธีการชดเชยและการเตรียมความพร้อมในการแก้ปัญหาในระหว่างการดำเนินการ
- ความรู้เกี่ยวกับประเด็นทางกฎหมายของประเทศที่เกี่ยวข้องกับการทำสัญญา
- ความรู้เกี่ยวกับการรักษาความปลอดภัย ความเป็นส่วนตัวและปัญหาในเชิงพาณิชย์ในความเชื่อมั่น
- ความรู้เกี่ยวกับผู้จัดจำหน่าย ผู้ให้บริการขนส่งและผู้ให้บริการ รวมทั้งข้อกำหนดและมาตรฐานของเงื่อนไขในสัญญา

14. หลักฐานที่ต้องการ (Evidence Guide)

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

(ก) หลักฐานการปฏิบัติงาน (Performance Evidence)

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

(ข) หลักฐานความรู้ (Knowledge Evidence)

- ผลข้อสอบข้อเขียน
- ผลการสัมภาษณ์
- ผลการประเมินด้วยบุคคลที่ 3

(ค) คำแนะนำในการประเมิน

การประเมินควรให้ความสำคัญกับบริบทเฉพาะของอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว การโรงแรม และภัตตาคาร

(ง) วิธีการประเมิน

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

15. ขอบเขต (Range Statement)

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

(ก) คำแนะนำ

ไม่มี

(ข) คำอธิบายรายละเอียด

หน่วยสมรรถนะนี้ มีขอบเขตและบริบทที่ครอบคลุมเกณฑ์ในการปฏิบัติงาน ดังนี้

- สัญญาหรือภาระผูกพันอาจจะเกี่ยวข้องกับ

- สัญญา
- บันทึกความเข้าใจหรือบันทึกข้อตกลง
- ตัวเลือกคำสั่งในสัญญา
- การเตรียมการใช้งานทั่วไปหรือการยื่นข้อเสนอ
- สัญญาระหว่างรัฐบาล
- จดหมายแสดงเจตนา
- การออกใบอนุญาต
- กลยุทธ์การสื่อสารและข้อมูลที่มีประสิทธิภาพ อาจรวมถึง
- การแบ่งปันข้อมูล
- การกำหนดระยะเวลาการตอบสนองและพูดคุยอย่างสม่ำเสมอหรือการตรวจสอบความก้าวหน้า
- การแลกเปลี่ยนรายละเอียดการติดต่อ
- การระบุรายชื่อผู้ติดต่อและบันทึกข้อมูลเบื้องต้นภายในองค์กร
- การดำเนินการให้ความร่วมมือและการทำงานเพื่อความร่วมมือกับบุคคลอื่น
- การจัดการระเบียบวิธีกับผู้มีส่วนที่เกี่ยวข้องอื่น ๆ
- การเตรียมการติดต่อในกรณีฉุกเฉิน
- การใช้ระบบบันทึกเพื่อตรวจสอบเหตุการณ์ที่สำคัญที่ ระยะเวลาของการส่งมอบใบเสร็จรับเงินและอื่น ๆ
- กลยุทธ์ในการตรวจสอบการเคลื่อนย้ายของข้อมูลในขั้นตอนที่สำคัญของการทำสัญญา
- ยืนยันและดำเนินการเริ่มการทำงานหรือการจัดเตรียมการเปลี่ยนแปลง อาจเกี่ยวข้องกับ
- การระบุเงื่อนไขการชำระเงินครั้งแรก ระยะเวลาสัญญาและเงื่อนไข
- การระบุการปฏิบัติตามข้อกำหนดและการเผื่อระยะเวลาหรือความคลาดเคลื่อนในการปฏิบัติในกรณีแรก
- การกำหนดรายชื่อคู่สัญญาภายในองค์กรและอื่น ๆ เพื่อความสะดวกในการเตรียมการเปลี่ยนแปลงและให้การสนับสนุน
- ทำความเข้าใจกับเอกสารให้เสร็จเรียบร้อย
- กลยุทธ์การจัดการ อาจรวมถึง
- แผนการจัดการสัญญาอย่างเป็นทางการ
- การกำหนดการปฏิบัติ
- การตรวจสอบระบบการประกันคุณภาพ
- การถ่ายโอนความรับผิดชอบทางกฎหมาย
- การประกันภัย
- หลีกเลี่ยงการได้รับการยอมรับโดยนัยของเงื่อนไขที่แตกต่างกัน
- ไม่ใช่ข้อบังคับจากภาระผูกพันตามสัญญา
- นโยบายขององค์กรและวิธีการ อาจรวมถึง
- ระเบียบวิธีการปฏิบัติที่สำคัญ
- การอนุญาตให้นำเสนอข้อมูลในการดำเนินงาน รวมถึงการชำระเงินและการร้องขอการให้ข้อมูล
- ข้อมูลการดำเนินงาน
- การรักษาความปลอดภัย ความเป็นส่วนตัวและการรักษาความลับ
- ขอบเขตของผู้มีอำนาจ
- มีอำนาจที่จะกระทำหรือกระทำในนามของธุรกิจ
- การบอกเลิกสัญญาหรือภาระผูกพัน
- ตรวจสอบการประยุกต์ใช้กลยุทธ์การจัดการ อาจรวมถึง
- การสร้างความมั่นใจเกี่ยวกับภาระผูกพันภายใต้สัญญาทั้งหมดและอื่น ๆ
- การสร้างความมั่นใจความรู้เกี่ยวกับข้อกำหนดและเงื่อนไขของสัญญาและอื่น ๆ
- การประยุกต์กิจกรรมในการติดตาม
- การบันทึกกิจกรรมในการตรวจสอบ
- จัดทำสัญญาหรือภาระผูกพันให้เสร็จสิ้น อาจรวมถึง:
- การชำระเงิน

- การเข้าถึงสถานที่ให้บริการสิ่งอำนวยความสะดวกและข้อมูล
- เข้าร่วมการประชุมที่กำหนดไว้
- การเสนอให้ความช่วยเหลือหรือการสนับสนุนหรือบริการเสริม
- ระบุการเปลี่ยนแปลงสัญญา ที่อาจเกิดขึ้นจาก
- การเปลี่ยนแปลงจากขอบเขตสัญญา
- การเจรจาต่อรองของข้อตกลงและเงื่อนไขใหม่
- การยกเลิกของสัญญา
- การจัดการการเปลี่ยนแปลงสัญญา ควรจะรวมถึง
- ปฏิบัติตามเนื้อหาของสัญญา
- ปฏิบัติตามนโยบายและวิธีการขององค์กร
- ขอคำแนะนำทางกฎหมายที่เหมาะสม
- ทำความเข้าใจข้อตกลงและเงื่อนไขที่ไม่ชัดเจน
- ตรวจสอบ แก้ไขข้อพิพาทหรือข้อพิพาทอ้างหรือข้อร้องเรียน รวมถึง
- การประชุม
- การเจรจาต่อรอง
- การไกล่เกลี่ย
- อนุญาโตตุลาการ
- การยุติสัญญาข้อตกลง
- การพิจารณาตามกฎหมาย
- เจรจาต่อรองประเด็นที่เกี่ยวข้องกับสัญญาหรือภาระผูกพัน อาจรวมถึง
- ข้อกำหนดเกี่ยวกับการจัดหาสินค้าและบริการ
- ตารางเวลาการส่งมอบ
- การเปลี่ยนแปลงราคา
- ภาระเพิ่มเติม
- ตารางการชำระเงิน
- การร้องเรียนจากบุคคลที่สาม
- รักษาการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพการทำงานของสัญญาหรือภาระผูกพันอาจรวมถึง
- รวมถึงผู้มีส่วนที่เกี่ยวข้องทั้งหมด
- ปฏิบัติตามระเบียบขององค์กรและมาตรฐานอุตสาหกรรม
- การยึดมั่นในการติดต่อตามที่กำหนดไว้
- การเข้าร่วมการประชุม
- การให้หลักฐานที่จะสนับสนุนการสื่อสาร
- จัดทำสัญญาหรือภาระผูกพันให้เสร็จสิ้น อาจรวมถึง
- การยกเลิกสัญญาหรือภาระผูกพัน
- ปฏิบัติตามสัญญา
- ขอคำแนะนำทางกฎหมาย
- แจ้งให้คู่สัญญาทราบการแสดงเจตนาล่วงหน้าอย่างเหมาะสม
- ใช้กลยุทธ์ในการจัดการกับข้อตกลงสัญญาหรือภาระผูกพัน อาจเกี่ยวข้องกับ
- การจัดการสัญญา
- ประสิทธิภาพการทำงานผู้จำหน่าย
- ขั้นตอนของการทำสัญญา
- ระดับความพึงพอใจ
- ผลการตรวจสอบ
- ข้อเสนอแนะ
- ตัวชี้วัดประสิทธิภาพการทำงานที่สำคัญ อาจรวมถึง
- ระยะเวลาและวันที่สำหรับการจัดส่ง

- การให้บริการ
- ระดับการปฏิบัติตามสัญญาที่ทำ
- ผลสัมฤทธิ์และบริการที่มีคุณภาพ
- ราคา
- ความสะดวกในการจัดการกับธุรกิจ
- ความตั้งใจของธุรกิจเพื่อตอบสนองความต้องการที่เกิดขึ้นใหม่
- ความตั้งใจของธุรกิจที่จะช่วยแก้ไขปัญหาขององค์กรแต่ละบุคคล
- ใช้ข้อมูลการแสดงความคิดเห็นผู้ให้บริการเพื่อเป็นแนวทางให้คำแนะนำสำหรับการปรับปรุงสัญญา อาจรวมถึง
- ขั้นตอนการวางแผน
- จัดซื้อจัดจ้าง
- แหล่งที่มาและวิธีการในการเก็บรวบรวมข้อมูล
- บทบาทของเส้นทางการตรวจสอบ
- การตรวจการส่งออกข้อมูล
- การประชุมความต้องการของลูกค้า
- นวัตกรรม
- กลยุทธ์สำหรับการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง

16. หน่วยสมรรถนะร่วม (ถ้ามี)

N/A

17. อุตสาหกรรมร่วม/กลุ่มอาชีพร่วม (ถ้ามี)

N/A

18. รายละเอียดกระบวนการและวิธีการประเมิน (Assessment Description and Procedure)

กระบวนการและวิธีการประเมินให้ผู้ในคู่มือประเมิน

1. รหัสหน่วยสมรรถนะ7.07.087
2. ชื่อหน่วยสมรรถนะตรวจสอบขั้นตอนทางการเงินสำหรับผู้สำรองบัตรโดยสาร
3. ทบทวนครั้งที่2 / 2568
4. สร้างใหม่

☐

ปรับปรุง

☒

5. สำหรับชื่ออาชีพและรหัสอาชีพ (Occupational Classification)

1229 (ISCO-88:TH) อาชีพสำรองบัตรโดยสาร

6. คำอธิบายหน่วยสมรรถนะ (Description of Unit of Competency)

หน่วยสมรรถนะนี้เป็นหน่วยที่เกี่ยวกับความรู้และทักษะที่จำเป็นในการตรวจสอบขั้นตอนทางบัญชีและการเงิน ซึ่งครอบคลุมถึงการติดตามตรวจสอบขั้นตอนทางบัญชีและการเงิน การจัดทำรายงานทางบัญชีและการเงิน

7. สำหรับระดับคุณวุฒิ

1	2	3	4	5	6	7	8
☐	☐	☐	☐	☒	☐	☐	☐

8. กลุ่มอาชีพ (Sector)

กลุ่มสาขาวิชาชีพการท่องเที่ยว การโรงแรมและภัตตาคาร

9. ชื่ออาชีพและรหัสอาชีพอื่นที่หน่วยสมรรถนะนี้สามารถใช้ได้ (ถ้ามี)

- 4222 (ISCO-88:TH) พนักงานบริการส่วนหน้าของโรงแรม
- 5121 (ISCO-88:TH) แม่บ้านในโรงแรม
- 5122 (ISCO-88:TH) พอคาร์
- 7412 (ISCO-88:TH) พอคาร์ขนมอบ
- 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)
7.07.087.01 ติดตามดูแลการปฏิบัติงานทางการเงิน	1.1 ตรวจสอบรายการธุรกรรม ตามกระบวนการขององค์กร 1.2 ทำรายการธุรกรรมให้สมดุล 1.3 ตรวจสอบสมดุลทางการเงิน ที่จัดทำโดยหน่วยงานอื่น ให้เป็นไปตามกระบวนการขององค์กร 1.4 ปฏิบัติงานและควบคุมระบบงานทางการเงิน ให้เป็นไปตามนโยบายขององค์กร 1.5 ติดตามระบบทางการเงิน และให้ข้อเสนอแนะในการปรับปรุง แก่บุคคลที่เกี่ยวข้อง 1.6 ระบุและแก้ไขความแตกต่างหรือข้อผิดพลาด ตามระดับความรับผิดชอบ ภายใต้คำปรึกษาของบุคคลที่เกี่ยวข้อง	ข้อสอบข้อเขียน การประเมินด้วยบุคคลที่ 3 การสังเกตการณ์ ณ สถานที่ปฏิบัติงาน การสัมภาษณ์ การสาธิตการปฏิบัติงาน ข้อสอบข้อเขียน แฟ้มสะสมผลงาน

สมรรถนะย่อย (Element)	เกณฑ์ในการปฏิบัติงาน (Performance Criteria)	วิธีการประเมิน (Assessment)
7.07.087.02 จัดทำรายงานทางการเงิน	2.1 จัดทำรายงานทางการเงิน/ข้อมูลทางสถิติตามระยะเวลาที่กำหนด 2.2 ส่งมอบรายงานทางการเงิน/ข้อมูลทางสถิติให้แก่หน่วยงานหรือบุคคลที่เกี่ยวข้อง ตามเวลาที่กำหนด	การจำลองสถานการณ์ การประเมินด้วยบุคคลที่ 3 การสังเกตการณ์ ณ สถานที่ปฏิบัติงาน การสัมภาษณ์ การสาธิตการปฏิบัติงาน ข้อสอบข้อเขียน แฟ้มสะสมผลงาน

12. ความรู้และทักษะก่อนหน้าที่จำเป็น (Pre-requisite Skill & Knowledge)

N/A

13. ทักษะและความรู้ที่ต้องการ (Required Skills and Knowledge)

(ก) ความต้องการด้านทักษะ

- ความสามารถในการใช้กระบวนการ เพื่อระบุและแก้ไขความแตกต่างและข้อผิดพลาดทางบัญชี
- ความสามารถในการใช้กระบวนการ เพื่อระบุและปฏิบัติตามข้อกำหนดขององค์กร

(ข) ความต้องการด้านความรู้

- ความรู้เกี่ยวกับหลักการทำบัญชี และบัญชีคงค้าง

14. หลักฐานที่ต้องการ (Evidence Guide)

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

(ก) หลักฐานการปฏิบัติงาน (Performance Evidence)

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

(ข) หลักฐานความรู้ (Knowledge Evidence)

- ผลข้อสอบข้อเขียน
- ผลการสัมภาษณ์
- ผลการประเมินด้วยบุคคลที่ 3

(ค) คำแนะนำในการประเมิน

การประเมินควรให้ความสำคัญกับบริบทเฉพาะของอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว การโรงแรม และภัตตาคาร

(ง) วิธีการประเมิน

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

15. ขอบเขต (Range Statement)

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

(ก) คำแนะนำ

ไม่มี

(ข) คำอธิบายรายละเอียด

หน่วยสมรรถนะนี้ มีขอบเขตและบริบทที่ครอบคลุมเกณฑ์ในการปฏิบัติงาน ดังนี้

- รายการธุรกรรม อาจครอบคลุม
 - การซื้อสินทรัพย์ถาวร เป็นเงินเชื่อ
 - การขายสินทรัพย์ถาวร เป็นเงินเชื่อ
 - การแก้ไขข้อมูลที่ผิดพลาด
 - การตัดหนี้สูญ
 - ค่าใช้จ่ายดอกเบี้ยที่เกิดขึ้น
 - ดอกเบี้ยค้างรับ
 - รายการธุรกิจ
 - การถอนหุ้น/สินทรัพย์โดยเจ้าของ
 - รายการที่ไม่ใช่เงินสด เช่น การตัดค่าเสื่อม รายการขาดทุน
 - การใช้สกุลเงินต่างประเทศ
- ตรวจสอบยอดคงเหลือ อาจครอบคลุม
 - ตรวจสอบความถูกต้องของยอดคงเหลือจากบัญชีลูกหนี้
 - ตรวจสอบความถูกต้องของยอดคงเหลือจากบัญชีเจ้าหนี้
 - การตรวจสอบบัญชีทั้งหมดจากตารางของลูกหนี้เท่ากับยอดเงินคงเหลือ
 - การตรวจสอบบัญชีทั้งหมดจากตารางเจ้าหนี้
- ระบบการเงิน ควรเกี่ยวข้องกับ
 - ยอดขายและผลตอบแทน
 - การซื้อสินค้าและการส่งคืน
 - การรับชำระด้วยเงินสด
 - การชำระด้วยเงินสด
 - การได้มาซึ่งสินทรัพย์
 - การควบคุมคลังสินค้า
 - การควบคุมลูกหนี้
 - การควบคุมเจ้าหนี้
 - เงินสดย่อย
 - ขั้นตอนทางธนาคาร
 - การควบคุมเงินสด เช่น เงินหมุนเวียนสำหรับถอนหรือแลกเปลี่ยน
- ความแตกต่างหรือข้อผิดพลาด อาจเกี่ยวข้องกับ
 - ข้อผิดพลาดในการป้อนข้อมูล
 - ความผิดพลาดของยอดขาย ที่ไม่ตรงกับใบแจ้งหนี้ที่เพิ่มขึ้น
 - การคิดค่าบริการ แต่ไม่ได้รับสินค้า
- ข้อผิดพลาดในการลงข้อมูลในระบบ ครอบคลุม
 - จำนวนเงินไม่ถูกต้อง
 - การกรอกข้อมูลตกหล่น
 - การลงในช่องที่ไม่ถูกต้อง
 - การลงระบบซ้ำ หรือลงระบบมากกว่าหนึ่งครั้ง
- บุคคลที่เกี่ยวข้อง อาจครอบคลุม
 - หัวหน้างาน
 - บุคลากรของธนาคาร
 - บุคคลที่มีอำนาจสั่งการขององค์กร

- สายงานบริหาร
- บุคคลที่เกี่ยวข้อง ในการออกกฎระเบียบข้อบังคับ
- รายงานทางการเงิน/ข้อมูลทางสถิติ อาจเกี่ยวข้องกับ
- การทำธุรกรรมทางการเงินรายวัน รายสัปดาห์ และรายงานต่อเดือน
- การยกเลิกทางการเงิน
- การเข้าพัก
- ผลการขาย
- รายได้ค่าคอมมิชชั่น
- ผลตอบแทนการขาย
- รายการในบัญชีเงินฝากทางการค้า
- รายการสกุลเงินตราต่างประเทศ
- การชำระเงินทุกประเภท
- เวลาที่กำหนด อาจเกี่ยวข้องกับ
- ระยะเวลาที่ตกลงกัน
- รายเดือน
- ภายในสิ้นเดือน
- ภายในเวลา ที่องค์กรกำหนด

16. หน่วยสมรรถนะรวม (ถ้ามี)

N/A

17. อุตสาหกรรมร่วม/กลุ่มอาชีพร่วม (ถ้ามี)

N/A

18. รายละเอียดกระบวนการและวิธีการประเมิน (Assessment Description and Procedure)

กระบวนการและวิธีการประเมินให้ผู้ในคู่มือประเมิน

1. รหัสหน่วยสมรรถนะ7.09.246
2. ชื่อหน่วยสมรรถนะปฏิบัติงานกับเพื่อนร่วมงานและลูกค้าที่ใช้บริการผู้สำรองบัตรโดยสารในสภาพแวดล้อมที่มีความหลากหลาย
3. ทบทวนครั้งที่2 / 2568
4. สร้างใหม่ปรับปรุง

5. สำหรับชื่ออาชีพและรหัสอาชีพ (Occupational Classification)

1229 (ISCO-88:TH) อาชีพสำรองบัตรโดยสาร

6. คำอธิบายหน่วยสมรรถนะ (Description of Unit of Competency)

หน่วยสมรรถนะนี้ เป็นหน่วยที่เกี่ยวกับทักษะและความรู้ที่จำเป็นในการปฏิบัติงานกับเพื่อนร่วมงานและลูกค้าอย่างมีประสิทธิภาพในสภาพแวดล้อมที่มีความหลากหลาย ซึ่งครอบคลุมถึงการสื่อสารกับเพื่อนร่วมงานและลูกค้าที่มีภูมิหลังที่หลากหลาย การจัดการกับความเข้าใจผิดที่เกิดจากความแตกต่างทางวัฒนธรรม ตลอดจนการสร้างและรักษาความสัมพันธ์ที่มีประสิทธิภาพต่อเพื่อนร่วมงานและลูกค้า และการทำงานเป็นทีม

7. สำหรับระดับคุณวุฒิ

1	2	3	4	5	6	7	8

8. กลุ่มอาชีพ (Sector)

กลุ่มสาขาวิชาชีพการท่องเที่ยว การโรงแรมและภัตตาคาร

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)
7.09.246.01 สื่อสารกับเพื่อนร่วมงานและลูกค้าที่มีภูมิหลังที่หลากหลาย	1.1 ให้เกียรติลูกค้าและเพื่อนร่วมงานที่มาจากวัฒนธรรมที่แตกต่างกันและปฏิบัติต่อพวกเขาอย่างมีเกียรติ 1.2 คำนึงถึงความแตกต่างทางวัฒนธรรมในการสื่อสารทั้งทางวาจาและทางอื่น ๆ 1.3 พยายามเอาชนะอุปสรรคด้านภาษา 1.4 ได้รับความช่วยเหลือจากเพื่อนร่วมงาน หนังสืออ้างอิงหรือองค์กรภายนอกเมื่อจำเป็น	การจำลองสถานการณ์ การประเมินด้วยบุคคลที่ 3 การสังเกตการณ์ ณ สถานที่ปฏิบัติงาน การสัมภาษณ์ แฟ้มสะสมผลงาน ข้อสอบข้อเขียน
7.09.246.02 จัดการกับความเข้าใจผิดที่เกิดจากความแตกต่างทางวัฒนธรรม	2.1 ระบุงrounded ที่อาจทำให้เกิดความขัดแย้งหรือความเข้าใจผิดในที่ทำงาน หรือการบริการลูกค้า 2.2 ถามปัญหากับบุคคลที่เหมาะสมและขอความช่วยเหลือจากผู้นำทีมเมื่อจำเป็น 2.3 พิจารณาถึงความแตกต่างทางวัฒนธรรมเมื่อเกิดอุปสรรคหรือความเข้าใจผิด 2.4 พยายามแก้ไขความเข้าใจผิดเกี่ยวกับวัฒนธรรม 2.5 รายงานประเด็นและปัญหาให้กับทีมผู้นำหรือผู้บังคับบัญชาที่เหมาะสม เพื่อการติดตามในขั้นต่อไป	การจำลองสถานการณ์ การประเมินด้วยบุคคลที่ 3 การสังเกตการณ์ ณ สถานที่ปฏิบัติงาน การสัมภาษณ์ การสาธิตการปฏิบัติงาน ข้อสอบข้อเขียน

สมรรถนะย่อย (Element)	เกณฑ์ในการปฏิบัติงาน (Performance Criteria)	วิธีการประเมิน (Assessment)
7.09.246.03 สร้างและรักษาความสัมพันธ์ที่มีประสิทธิภาพต่อเพื่อนร่วมงานและลูกค้า	3.1 ตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของลูกค้าภายในและลูกค้าภายนอก ตามมาตรฐานนโยบายและขั้นตอนขององค์กรภายในกรอบเวลาที่เหมาะสม 3.2 ช่วยแก้ปัญหาความขัดแย้งในสถานที่ทำงานและจัดการปัญหาเพื่อให้ได้ผลลัพธ์ที่ดี 3.3 ใช้ข้อมูลย้อนกลับอย่างเป็นทางการและไม่เป็นทางการเพื่อระบุและดำเนินการปรับปรุงผลิตภัณฑ์ การบริการ กระบวนการหรือผลลัพธ์สำหรับลูกค้าภายในและภายนอก 3.4 จัดการข้อร้องเรียนอย่างสุภาพและเป็นกลางร่วมกับผู้ร้องเรียน 3.5 รักษาลักษณะการทำงานที่ช่วยเหลือซึ่งกัน 3.6 มีทัศนคติและภาษาที่ไม่เลือกปฏิบัติเมื่อมีปฏิสัมพันธ์กับลูกค้า พนักงาน และฝ่ายบริหาร	การจำลองสถานการณ์ การประเมินด้วยบุคคลที่ 3 การสังเกตการณ์ ณ สถานที่ปฏิบัติงาน การสัมภาษณ์ ข้อสอบข้อเขียน แฟ้มสะสมผลงาน
7.09.246.04 ทำงานเป็นทีม	4.1 ร้องขอหรือให้ความช่วยเหลือเพื่อให้กิจกรรมเสร็จสมบูรณ์ 4.2 ให้การสนับสนุนเพื่อนร่วมงานเพื่อให้แน่ใจในความสำเร็จของทีม 4.3 หารือและแก้ไขปัญหาผ่านกระบวนการเห็นชอบและ/หรือมติการยอมรับ 4.4 ตระหนักและรับมือกับความแตกต่างทางวัฒนธรรมของคนภายในทีม 4.5 ระบุลำดับความสำคัญและดำเนินการงานในแต่ละสายเวลาที่กำหนด 4.6 รับทราบและตอบสนองต่อความคิดเห็นและข้อมูลจากสมาชิกอื่น ๆ ในทีม	การจำลองสถานการณ์ การประเมินด้วยบุคคลที่ 3 การสังเกตการณ์ ณ สถานที่ปฏิบัติงาน การสัมภาษณ์ การสาธิตการปฏิบัติงาน ข้อสอบข้อเขียน

12. ความรู้และทักษะก่อนหน้าที่จำเป็น (Pre-requisite Skill & Knowledge)

N/A

13. ทักษะและความรู้ที่ต้องการ (Required Skills and Knowledge)

(ก) ความต้องการด้านทักษะ

- สามารถนำหลักของการสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพมาปรับใช้
- สามารถใช้การฟัง เทคนิคการตอบสนอง และเทคนิคการสร้างกลุ่มเพื่อสร้างและคงไว้ซึ่งความสัมพันธ์ระหว่างลูกค้าและเพื่อร่วมงานที่มาจากพื้นฐานที่แตกต่าง
- สามารถระบุความต้องการและความสนใจของผู้อื่น
- สามารถสื่อสารกับบุคคลที่มีความเกี่ยวข้องกับตำแหน่งและหน้าที่งานได้อย่างมีประสิทธิภาพ
- สามารถจัดการต่อรองกับความเข้าใจผิดของความแตกต่างทางวัฒนธรรมได้อย่างเหมาะสม
- สามารถแนะนำการปฏิบัติที่เหมาะสมต่อข้อร้องเรียนหรือปัญหา
- สามารถตอบสนองต่อการร้องเรียนได้อย่างมีประสิทธิภาพ ทั้งรูปแบบการเขียนและการเผชิญหน้า

(ข) ความต้องการด้านความรู้

- มีความรู้เกี่ยวกับทักษะการสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพ
- มีความรู้ในการจัดการความเข้าใจผิดเกี่ยวกับความแตกต่างทางวัฒนธรรม

14. หลักฐานที่ต้องการ (Evidence Guide)

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

(ก) หลักฐานการปฏิบัติงาน (Performance Evidence)

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

(ข) หลักฐานความรู้ (Knowledge Evidence)

- ผลข้อสอบข้อเขียน
- ผลการสัมภาษณ์
- ผลการประเมินด้วยบุคคลที่ 3

(ค) คำแนะนำในการประเมิน

การประเมินควรให้ความสำคัญกับบริบทเฉพาะของอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว การโรงแรม และภัตตาคาร

(ง) วิธีการประเมิน

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

15. ขอบเขต (Range Statement)

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

(ค) คำแนะนำ

ไม่มี

(ง) คำอธิบายรายละเอียด

หน่วยสมรรถนะนี้ มีขอบเขตและบริบทที่ครอบคลุมเกณฑ์ในการปฏิบัติงาน ดังนี้

- ความแตกต่างทางวัฒนธรรม อาจรวมถึง

- รูปแบบการสื่อสาร
- ระดับความเป็นทางการและไม่เป็นทางการ
- พฤติกรรมการสื่อสารภาษากาย
- จริยธรรมในที่ทำงาน
- การแต่งกาย
- ภาระทางครอบครัว
- วันหยุด
- ความต้องการพิเศษ
- วิธีการติดต่อระหว่างบุคคล
 - การเอาชนะอุปสรรคด้านภาษา อาจรวมถึง
- ใช้ภาษากายที่ง่าย
- ใช้คำพูดที่ง่าย
- ใช้คำที่เป็นภาษาของผู้อื่น
- อธิบายสินค้าและบริการอย่างง่าย
- ใช้แผนที่หรือแผนภาพที่อธิบายแบบง่าย
 - ความช่วยเหลือ
- ผู้ร่วมงานที่ใช้ภาษาเดียวกัน
- บริการการประสานงาน
- การบริการทางการพูด
- หัวหน้า ผู้จัดการ ลูกค้าพิเศษที่อยู่ในองค์กร
 - ประเด็นที่อาจทำให้เกิดความขัดแย้ง อาจรวมถึง
- การแข่งขันเกี่ยวกับความสนใจของกลุ่ม ครอบครัวและบุคคล
- ประเด็นเกี่ยวกับอำนาจและการควบคุม
- การขาดการสื่อสาร
- ความแตกต่างของบุคลิก
- ความแตกต่างทางวัฒนธรรม
- ความแตกต่างทางวัฒนธรรมของกลุ่ม
- ความไม่พอใจของชุมชน
- การแข่งขันทางความต้องการ
 - ความเข้าใจผิดในที่ทำงาน อาจรวมถึง
- การพูดเร็วและเบาเกินไป
- การไม่มีเบาะแสที่เห็นได้
- การสังเกตที่ไม่มีคุณภาพ
- วิธีการสื่อสารที่ไม่มีคุณภาพ
- ความพ่ายแพ้
- อคติ
- ทักษะการใช้ภาษาไม่เพียงพอ
- คำถามที่ไม่ชัดเจน
- ภาษากายที่ไม่เหมาะสม
- ความเข้าใจวัฒนธรรมอื่น ๆ น้อยเกินไป
 - การแก้ไขความเข้าใจผิด อาจเกี่ยวข้องกับ
- การฝึกอบรมพนักงาน
- ฝึกพนักงานใหม่ทักษะทางวัฒนธรรม
- การใช้ความหลากหลายของวิธีการสื่อสาร
- ความรู้เกี่ยวกับสถานที่ตั้งของอาคารสถานที่ทางวัฒนธรรมและหน่วยงานสนับสนุน
- การพัฒนาความเข้าใจและความอดทนของความหลากหลายทางวัฒนธรรม

- การเอาชนะอคติและข้อสมมติฐาน
- การใช้ทักษะในการสื่อสารที่ไม่ใช่คำพูด
- กระตือรือร้นในการแก้ไขอุปสรรค
- ลูกค้ายภายใน อาจรวมถึง
- เพื่อนร่วมงานจากแผนกอื่น
- สมาชิกในกลุ่ม
- หัวหน้างานและผู้จัดการ
- ลูกค้ายภายนอก อาจรวมถึง
- ซัพพลายเออร์
- บุคคลที่ซื้อสินค้าและบริการ
- มาตรฐาน นโยบายและขั้นตอนขององค์กร อาจรวมถึง
- ขั้นตอนการร้องเรียน
- แบบฟอร์มรายงานตามมาตรฐานองค์กร
- คำอธิบายงาน
- หลักจริยธรรม
- ระบบคุณภาพ มาตรฐานและแนวทาง
- ข้อมูลย้อนกลับอย่างเป็นทางการ อาจรวมถึง
- การประเมินแบบ 360 องศา
- แบบสำรวจความพอใจของลูกค้า
- การประเมินของทีม
- การวิจารณ์ผลการปฏิบัติงาน
- ข้อมูลย้อนกลับอย่างไม่เป็นทางการ อาจรวมถึง
- การวิจารณ์เหตุการณ์สำคัญที่เกิดขึ้น
- การซักถามความเห็นของลูกค้าเกี่ยวกับสินค้าและบริการ
- โอกาสในการพูดคุยกับลูกค้า
- การโค้ชและการสอนงาน
- การค้นหาความคิดเห็นจากผู้อื่น
- ทักษะและภาษาที่ไม่เลือกปฏิบัติ อาจรวมถึง
- ภาษาที่สัมพันธ์กับเชื้อชาติและชาติพันธุ์ที่แตกต่าง
- การไม่ด่วนสรุปเกี่ยวกับความสามารถทางกายภาพและความสามารถทางสติปัญญา
- การใช้ภาษาที่ไม่เลือกปฏิบัติต่อผู้พิการ
- การไม่ใช้ภาษาแบ่งแยกเพศ

16. หน่วยสมรรถนะรวม (ถ้ามี)

N/A

17. อุตสาหกรรมร่วม/กลุ่มอาชีพร่วม (ถ้ามี)

N/A

18. รายละเอียดกระบวนการและวิธีการประเมิน (Assessment Description and Procedure)

กระบวนการและวิธีการประเมินให้ดูในคู่มือประเมิน

1. รหัสหน่วยสมรรถนะ7.10.237
2. ชื่อหน่วยสมรรถนะใช้ภาษาอังกฤษสำหรับผู้สํารองบ้ตรโดยสารในระดับห้ต้งนํางาน
3. ทบทวนครั้งที่2 / 2568
4. สร้างใหม่

ปร้บปร้จ

5. สําหรับชื่ออาชีพและรหัสอาชีพ (Occupational Classification)

1229 (ISCO-88:TH) อาชีพสํารองบ้ตรโดยสาร

6. คำอธิบายหน่วยสมรรถนะ (Description of Unit of Competency)

หน่วยสมรรถนะนี้ เป็นหน่วยที่เก้ยวกับทักษะและความรู้ที่จําเป็นในการใช้ภาษาอังกฤษในระดับห้ต้งนํางาน
ซึ่งครอบคลุมถึงการใช้ภาษาอังกฤษในการปฐมนิเทศพนักงานใหม่ การจัดประชุมพนักงานและการดูแลและจูงใจทีมงาน

7. สําหรับระดับคุณวุฒิ

1	2	3	4	5	6	7	8

8. กลุ่มอาชีพ (Sector)

กลุ่มสาขาวิชาชีพการท่องเที่ยว การโรงแรมและภัตตาคาร

9. ชื่ออาชีพและรหัสอาชีพอื่นที่หน่วยสมรรถนะนี้สามารถใช้ได้ (ถ้ามี)

4222 (ISCO-88:TH) พนักงานบริการส่วนหน้าของโรงแรม
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)
7.10.237.01 ใช้ภาษาอังกฤษในการปฐมนิเทศพนักงานใหม่	1.1 ด้อนรับพนักงานใหม่ และแนะนำพนักงานใหม่ต่อบุคลากรสําคัญ 1.2 อธิบายความสัมพันธ์ของตำแหน่งงานกับตำแหน่งงานอื่นในบริษัท 1.3 กล่าวในเชิงบวกถึงโครงสร้าง จุดมุ่งหมายหลักและทิศทางการดำเนินงานของบริษัท 1.4 ให้ข้อมูลเกี่ยวกับบทบาทและความรับผิดชอบของพนักงานใหม่ 1.5 แนะนำและอธิบายลักษณะเฉพาะในพื้นที่ใช้งาน 1.6 ร้างรายละเอียดของความต้องการฝึกอบรม	การจําลองสถานการณ์ การสังเกตการณ์ ณ สถานที่ปฏิบัติงาน การสัมภาษณ์ ข้อสอบข้อเขียน แฟ้มสะสมผลงาน
7.10.237.02 จัดประชุมพนักงาน	2.1 แจ้งเตือนเวลาประชุมพนักงานให้พนักงานที่เกี่ยวข้องทุกคน 2.2 ร้างวาระการประชุมพนักงาน 2.3 ควบคุมการประชุม 2.4 พัฒนาแผนปฏิบัติการและกำหนดเวลา	การจําลองสถานการณ์ การสังเกตการณ์ ณ สถานที่ปฏิบัติงาน การสัมภาษณ์ ข้อสอบข้อเขียน แฟ้มสะสมผลงาน

สมรรถนะย่อย (Element)	เกณฑ์ในการปฏิบัติงาน (Performance Criteria)	วิธีการประเมิน (Assessment)
7.10.237.03 ดูแลและจัดจ้ใจทีมงาน	3.1 ให้คำแนะนำในการทำงานที่ชัดเจน และกำหนดเวลาที่สามารถปฏิบัติได้จริง 3.2 ตรวจสอบว่า พนักงานที่เกี่ยวข้องเข้าใจขั้นตอนการทำงาน 3.3 ให้ผลสะท้อนกลับเชิงสร้างสรรค์ต่อผลการปฏิบัติงาน 3.4 รับฟังความคิดเห็นของพนักงานทุกคนในแผนก เพื่อนำไปสู่การพัฒนาองค์กรร่วมกัน	การจำลองสถานการณ์ การประเมินด้วยบุคคลที่ 3 การสัมภาษณ์ การสาธิตการปฏิบัติงาน ข้อสอบข้อเขียน แฟ้มสะสมผลงาน

12. ความรู้และทักษะก่อนหน้าที่จำเป็น (Pre-requisite Skill & Knowledge)

N/A

13. ทักษะและความรู้ที่ต้องการ (Required Skills and Knowledge)

- (ก) ความต้องการด้านทักษะ
- ความสามารถในการสรรหาพนักงานใหม่เข้าองค์กร
 - ความสามารถในการอธิบายบทบาทของพนักงาน ความรับผิดชอบและตำแหน่งที่เกี่ยวข้องกับบุคคลอื่น ๆ ในองค์กร
 - ความสามารถในการอธิบายโครงสร้างขององค์กรและเป้าหมายและลำดับความสำคัญ
 - ความสามารถในการดำเนินการประชุมพนักงาน
 - ความสามารถในการอธิบายขอบเขตการทำงานโดยการให้คำแนะนำที่ชัดเจน
 - ความสามารถในการให้ข้อเสนอแนะที่สร้างสรรค์ให้กับพนักงาน
- (ข) ความต้องการด้านความรู้
- นโยบายขององค์กรและขั้นตอนที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติหน้าที่การปฐมนิเทศ

14. หลักฐานที่ต้องการ (Evidence Guide)

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

(ก) หลักฐานการปฏิบัติงาน (Performance Evidence)

- ผลการสังเกตการณ์ ณ หน่วยงานจริง
- ผลการประเมินจากโครงการที่รับผิดชอบ
- การจำลองสถานการณ์ และบทบาทสมมุติ

(ข) หลักฐานความรู้ (Knowledge Evidence)

- ผลข้อสอบข้อเขียน
- แฟ้มสะสมผลงาน
- การสัมภาษณ์

(ค) คำแนะนำในการประเมิน

การประเมินควรให้ความสำคัญกับบริบทเฉพาะของอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว การโรงแรม และภัตตาคาร

(ง) วิธีการประเมิน

- ข้อสอบข้อเขียน
- แฟ้มสะสมผลงาน
- การสัมภาษณ์
- การสังเกตการณ์ ณ หน่วยงานจริง
- การประเมินจากโครงการที่รับผิดชอบ
- การจำลองสถานการณ์ และบทบาทสมมุติ

15. ขอบเขต (Range Statement)

ขอบเขตอธิบายถึงขอบเขตของการปฏิบัติงาน และสภาพแวดล้อมอื่น ๆ หรือสถานการณ์อื่น ๆ ที่มีผลกระทบต่อการดำเนินงาน รวมถึงเครื่องมือ อุปกรณ์ เทคโนโลยีทรัพยากรที่ใช้ หรือข้อกำหนดอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง

(ก) คำแนะนำ

ไม่มี

(ข) คำอธิบายรายละเอียด

หน่วยสมรรถนะนี้ มีขอบเขตและบริบทที่ครอบคลุมเกณฑ์ในการปฏิบัติงาน ดังนี้

- ต้อนรับพนักงานใหม่ และแนะนำพนักงานใหม่ต่อบุคลากรสำคัญ อาจรวมถึง

- ☐ ความสามารถในการทำให้พนักงานใหม่รู้สึกเป็นส่วนหนึ่งขององค์กรผ่านการต้อนรับอย่างอบอุ่นโดยการแนะนำที่เหมาะสมกับพนักงาน
- ☐ ความสามารถในการอธิบายโครงสร้างองค์กรของบริษัทและสายงานอย่างชัดเจน
- ☐ ความสามารถในการอธิบายเป้าหมายของบริษัทและลำดับความสำคัญ
- ☐ ความสามารถในการตอบคำถามเกี่ยวกับสิทธิการลาของพนักงานและขั้นตอนการขอยุติงาน

- ให้ข้อมูลเกี่ยวกับบทบาทและความรับผิดชอบของพนักงานใหม่ อาจรวมถึง

- ☐ การนำเสนออย่างมืออาชีพ
- ☐ การตรงต่อเวลา
- ☐ รายงานเกี่ยวกับอาชีวอนามัยและความปลอดภัยหรือปัญหาอื่น ๆ ที่ระบุกฎระเบียบหรือ
- ☐ ข้อบังคับภายในท้องถิ่น
- ☐ ความรับผิดชอบ

- ร่างรายละเอียดของความต้องการฝึกอบรม อาจรวมถึง

- ☐ ด้านอาชีวอนามัยและความปลอดภัย
- ☐ เทคโนโลยีสารสนเทศ
- ☐ ระเบียบวิธีการตอบรับโทรศัพท์
- ☐ การปฐมพยาบาลเบื้องต้น
- ☐ การบริการลูกค้า
- ☐ การขายและการตลาด
- ☐ การบำรุงรักษาอุปกรณ์
- ☐ การประกันคุณภาพ

- ให้คำแนะนำในการทำงานที่ชัดเจน และกำหนดเวลาที่สามารถปฏิบัติได้จริง เกี่ยวข้องกับ

- ☐ การระบุผู้ที่ปฏิบัติงานตามตกลงกันไว้
- ☐ วันที่เริ่มดำเนินการและวันที่ดำเนินการเสร็จสิ้น

- ให้ผลสะท้อนกลับเชิงสร้างสรรค์ต่อผลการปฏิบัติงาน อาจรวมถึง

- ☐ การให้คำชื่นชม
- ☐ ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงผลการดำเนินงาน
- ☐ ข้อเสนอแนะสำหรับทางเลือกการใช้กลยุทธ์ในการทำงานให้เสร็จสมบูรณ์
- ☐ ผลกระทบต่อโครงสร้างหากขั้นตอนบางอย่างยังไม่ได้ดำเนินการอย่างถูกต้อง

16. หน่วยสมรรถนะรวม (ถ้ามี)

N/A

17. อุตสาหกรรมร่วม/กลุ่มอาชีพร่วม (ถ้ามี)

N/A

18. รายละเอียดกระบวนการและวิธีการประเมิน (Assessment Description and Procedure)

กระบวนการและวิธีการประเมินให้ดูในคู่มือประเมิน