



มาตรฐานอาชีพและคุณวุฒิวิชาชีพ
Occupational Standard and Professional Qualifications

สาขาวิชาชีพการท่องเที่ยว การโรงแรม ภัตตาคารและร้านอาหาร
สาขางานท่องเที่ยว อาชีพที่ปรึกษาการเดินทางท่องเที่ยว

จัดทำโดย สถาบันคุณวุฒิวิชาชีพ (องค์การมหาชน)

1. ชื่อมาตรฐานอาชีพ

สาขาวิชาชีพการท่องเที่ยว การโรงแรม ภัตตาคารและร้านอาหาร สาขางานท่องเที่ยว อาชีพที่ปรึกษาการเดินทางท่องเที่ยว

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

ครั้งที่ 1 โครงการทบทวนมาตรฐานอาชีพและคุณวุฒิวิชาชีพ สาขาวิชาชีพการท่องเที่ยว การโรงแรม ภัตตาคารและร้านอาหาร พ.ศ. 2562 ครั้งที่ 2
โครงการทบทวนมาตรฐานอาชีพและคุณวุฒิวิชาชีพ สาขาวิชาชีพการท่องเที่ยว การโรงแรม ภัตตาคารและร้านอาหาร พ.ศ. 2567

6. ครั้งที่

2/2567

7. คุณวุฒิวิชาชีพที่ครอบคลุม (Professional Qualifications included)

สาขาวิชาชีพการท่องเที่ยว การโรงแรม ภัตตาคารและร้านอาหาร

สาขางานท่องเที่ยว

อาชีพที่ปรึกษาการเดินทางท่องเที่ยว ระดับ 6

8. คุณวุฒิวิชาชีพที่เกี่ยวข้อง (Related Professional Qualifications)

อาชีพที่ปรึกษาการเดินทางท่องเที่ยว อาชีพสำรองบัตรโดยสาร และอาชีพมัคคุเทศก์ทั่วไป

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

รหัสหน่วยสมรรถนะ	เนื้อหา
6.05.211	วางแผน ดำเนินกิจกรรมและประเมินผลกลยุทธ์ทางการตลาดสำหรับงานที่ปรึกษาการเดินทางท่องเที่ยว
6.07.223	บริหารและควบคุมค่าใช้จ่ายของที่ปรึกษาการเดินทางท่องเที่ยวในการดำเนินธุรกิจ
6.08.250	วางแผนการจัดโครงการฝึกอบรม และประเมินผลโครงการสำหรับงานที่ปรึกษาการเดินทางท่องเที่ยว
6.09.100	บริหารธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับที่ปรึกษาการเดินทางท่องเที่ยวให้เป็นไปตามข้อกำหนดของกฎหมาย
6.09.108	จัดตารางทำงานและมอบหมายงานให้พนักงานที่ปรึกษาการเดินทางท่องเที่ยว
6.09.251	วางแผน ดำเนินการและประเมินผลการปฏิบัติงานของที่ปรึกษาการเดินทางท่องเที่ยว
6.16.252	พัฒนา ดำเนินการ และบริหารกลยุทธ์ทางธุรกิจในงานที่ปรึกษาการเดินทางท่องเที่ยว

10. ระดับคุณวุฒิ

10.1 สาขาวิชาชีพการท่องเที่ยว การโรงแรม ภัตตาคารและร้านอาหาร สาขางานท่องเที่ยว อาชีพที่ปรึกษาการเดินทางท่องเที่ยว ระดับ 6

คุณลักษณะของผลการเรียนรู้ (Characteristics of Outcomes)

เป็นบุคคลที่มีทักษะในการบริหารจัดการ วิเคราะห์และประเมิน เพื่อแก้ไขปัญหาที่ซับซ้อนและที่ไม่สามารถคาดการณ์ได้อย่างเป็นระบบและมีประสิทธิภาพ ซึ่งครอบคลุมสมรรถนะ ระดับ 3 4 และ 5 ตลอดจนสามารถครอบคลุม การวางแผน ดำเนินกิจกรรมและประเมินผลกลยุทธ์ทางการตลาด บริหารและควบคุมค่าใช้จ่ายในการดำเนินธุรกิจ วางแผนการจัดโครงการฝึกอบรม และประเมินผลโครงการสำหรับที่ปรึกษาด้านการท่องเที่ยว บริหารธุรกิจให้เป็นไปตามข้อกำหนดของกฎหมาย จัดตารางทำงานและมอบหมายงานให้พนักงาน วางแผน ดำเนินการและประเมินผลการปฏิบัติงานของที่ปรึกษาด้านการท่องเที่ยว พัฒนา ดำเนินการ และบริหารกลยุทธ์ทางธุรกิจในงานที่ปรึกษาด้านการท่องเที่ยว

การเลื่อนระดับคุณวุฒิวิชาชีพ (Qualification Pathways)

1. เป็นผู้สำเร็จการศึกษาไม่น้อยกว่าระดับปริญญาตรี สาขาวิชาการท่องเที่ยว การโรงแรม หรือการบริการ อย่างใดอย่างหนึ่ง
2. มีประสบการณ์การปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องกับคุณวุฒิที่ขอรับไม่น้อยกว่า 5 ปี
3. มีประสบการณ์การปฏิบัติงานในระดับผู้จัดการที่เกี่ยวข้องกับคุณวุฒิมาตรฐานอาชีพและคุณวุฒิวิชาชีพ สาขางานท่องเที่ยว อาชีพที่ปรึกษาการเดินทางท่องเที่ยวที่ขอรับไม่น้อยกว่า 3 ปี
4. ไม่เป็นโรคที่กฎหมายกำหนดว่าสุขภาพไม่สมบูรณ์เป็นอุปสรรคในการทำงาน 5 โรค ดังนี้คือ โรคเรื้อน, วัณโรคระยะอันตราย, ดิยาเสพติดให้โทษอย่างร้ายแรง, โรคทำซ้ำในระยะที่ปรากฏอาการ เป็นที่รังเกียจแก่สังคม และโรคพิษสุราเรื้อรัง (อ้างอิงจากแหล่งข้อมูล <http://www.doctor.or.th/article/detail/5368> สืบค้นเมื่อวันที่ 22 กันยายน 2557)

หลักเกณฑ์การต่ออายุหนังสือรับรองมาตรฐานอาชีพ

N/A

กลุ่มบุคคลในอาชีพ (Target Group)

ผู้จัดการแผนกนำเที่ยว (Tour Manager)

หน่วยสมรรถนะ (หน่วยสมรรถนะทั้งหมดของคุณวุฒิวิชาชีพนี้)

- 6.05.211 วางแผน ดำเนินกิจกรรมและประเมินผลกลยุทธ์ทางการตลาดสำหรับงานที่ปรึกษาการเดินทางท่องเที่ยว
- 6.07.223 บริหารและควบคุมค่าใช้จ่ายของที่ปรึกษาการเดินทางท่องเที่ยวในการดำเนินธุรกิจ
- 6.08.250 วางแผนการจัดโครงการฝึกอบรม และประเมินผลโครงการสำหรับงานที่ปรึกษาการเดินทางท่องเที่ยว
- 6.09.100 บริหารธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับที่ปรึกษาการเดินทางท่องเที่ยวให้เป็นไปตามข้อกำหนดของกฎหมาย
- 6.09.108 จัดตารางทำงานและมอบหมายงานให้พนักงานที่ปรึกษาการเดินทางท่องเที่ยว
- 6.09.251 วางแผน ดำเนินการและประเมินผลการปฏิบัติงานของที่ปรึกษาการเดินทางท่องเที่ยว
- 6.16.252 พัฒนา ดำเนินการ และบริหารกลยุทธ์ทางธุรกิจในงานที่ปรึกษาการเดินทางท่องเที่ยว

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 อาชีพที่ปรึกษาการเดินทางท่องเที่ยว สำหรับกลุ่มสาขาบริหารธุรกิจนำเที่ยว ให้เป็นที่ยอมรับ	6	ปฏิบัติงานในอาชีพที่ปรึกษาการเดินทางท่องเที่ยวได้อย่างมีคุณภาพ	6.05	บริการลูกค้า ปฏิบัติงานด้านการขายและการตลาด
			6.07	บริหารการเงิน
			6.08	พัฒนาทรัพยากรมนุษย์
			6.09	จัดการทรัพยากร
			6.16	บริหารและการเป็นผู้นำ

คำอธิบาย ตารางแผนผังแสดงหน้าที่เป็นแผนผังที่วิเคราะห์หน้าที่งานเพื่อให้ได้หน้าที่หลัก (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
6.05	บริการลูกค้า ปฏิบัติงานด้านการขายและการตลาด	6.05.211	วางแผน ดำเนินกิจกรรมและประเมินผลกลยุทธ์ทางการตลาดสำหรับงานที่ปรึกษาการเดินทางท่องเที่ยว	6.05.2	ระบุบริบทของกิจกรรมการขาย
				11.01	
				6.05.21	วางแผนกิจกรรมการขาย
				1.02	
				6.05.21	เตรียมความพร้อมในการเข้าเยี่ยมลูกค้าเพื่อการขาย
6.07	บริหารการเงิน	6.07.223	บริหารและควบคุมค่าใช้จ่ายของที่ปรึกษาการเดินทางท่องเที่ยวในการดำเนินธุรกิจ	6.05.21	เข้าเยี่ยมลูกค้าเพื่อการขาย
				1.04	
				6.05.21	ประเมินผลการทำกิจกรรมการขาย
				1.05	
				6.07.2	ระบุบริบทของค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน
6.08	พัฒนาทรัพยากรมนุษย์	6.08.250	วางแผนการจัดโครงการฝึกอบรมและประเมินผลโครงการสำหรับงานที่ปรึกษาการเดินทางท่องเที่ยว	23.01	
				6.07.22	บริหารจัดการค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน
				3.02	
				6.07.22	ควบคุมค่าใช้จ่ายการดำเนินงาน
				3.03	
6.09	จัดการทรัพยากร	6.09.100	บริหารธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับที่ปรึกษาการเดินทางท่องเที่ยวให้เป็นไปตามข้อกำหนดของกฎหมาย	6.08.2	ตรวจสอบความต้องการฝึกอบรม
				50.01	
				6.08.25	เตรียมแผนการฝึกอบรม
				0.02	
				6.08.25	จัดโครงการฝึกอบรมและพัฒนาในที่ทำงาน
6.09	จัดการทรัพยากร	6.09.108	จัดตารางทำงานและมอบหมายงานให้พนักงานที่ปรึกษาการเดินทางท่องเที่ยว	0.03	
				6.08.25	ตรวจสอบโครงการฝึกอบรมและพัฒนาในที่ทำงาน
				0.04	
				6.08.25	ประเมินโครงการฝึกอบรมและพัฒนาในที่ทำงาน
				0.05	
6.09	จัดการทรัพยากร	6.09.100	บริหารธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับที่ปรึกษาการเดินทางท่องเที่ยวให้เป็นไปตามข้อกำหนดของกฎหมาย	6.09.1	ศึกษาข้อกฎหมายที่จำเป็นสำหรับการบริหารธุรกิจ
				00.01	
				6.09.10	บริหารงานให้สอดคล้องกับข้อกำหนดทางกฎหมาย
				0.02	
				6.09.10	ศึกษาหาความรู้เกี่ยวกับกฎหมายเพิ่มเติม
6.09	จัดการทรัพยากร	6.09.108	จัดตารางทำงานและมอบหมายงานให้พนักงานที่ปรึกษาการเดินทางท่องเที่ยว	0.03	
				6.09.1	ระบุบทบาทของตารางการปฏิบัติงาน
				08.01	
				6.09.10	อธิบายเกี่ยวกับเงื่อนไขการว่าจ้างงาน
				8.02	

หน้าที่หลัก Key Function		หน่วยสมรรถนะ Unit of Competence		หน่วยสมรรถนะย่อย Element of Competence	
รหัส	คำอธิบาย	รหัส	คำอธิบาย	รหัส	คำอธิบาย
6.09	จัดการทรัพยากร	6.09.108	จัดตารางทำงานและมอบหมายงานให้พนักงานที่ ปรึกษาการเดินทางท่องเที่ยว	6.09.1 08.03	จัดทำตารางการปฏิบัติงาน
				6.09.10 8.04	ปรับปรุงข้อมูลพนักงาน
		6.09.251	วางแผน ดำเนินการและประเมินผลการปฏิบัติงานของที่ป ริษการการเดินทางท่องเที่ยว	6.09.2 51.01	วางแผนและพัฒนาระบบการบริหารผลการปฏิบัติ งานของพนักงาน
				6.09.25 1.02	ดำเนินการประเมินผลการปฏิบัติงานของพนักงาน
				6.09.25 1.03	ให้คำปรึกษาแก่พนักงาน
				6.09.25 1.04	นำระบบการให้รางวัลและการสร้างแรงจูงใจมาใช้
				6.09.25 1.05	นำระเบียบการด้านวินัยและการเลิกจ้างมาใช้
6.16	บริหารและการเป็นผู้นำ	6.16.252	พัฒนา ดำเนินการ และบริหารกลยุทธ์ทางธุรกิจในงานที่ปรึกษาการเ ดินทางท่องเที่ยว	6.16.2 52.01	วิเคราะห์สภาพแวดล้อมทางธุรกิจทั้งภายนอกและ ภายในธุรกิจ
				6.16.25 2.02	กำหนดแผนและกลยุทธ์ทางธุรกิจ
				6.16.25 2.03	ดำเนินการตามแผนธุรกิจ
				6.16.25 2.04	ติดตามการดำเนินการตามแผนธุรกิจ
				6.16.25 2.05	จัดการความเสี่ยงที่เกี่ยวข้องกับกลยุทธ์ทางธุรกิจ

คำอธิบาย

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

1. รหัสหน่วยสมรรถนะ

6.05.211
2. ชื่อหน่วยสมรรถนะ

วางแผน ดำเนินกิจกรรมและประเมินผลกลยุทธ์ทางการตลาดสำหรับงานที่ปรึกษาการเดินทางท่องเที่ยว
3. ทบทวนครั้งที่

N/A
4. สร้างใหม่

☐

ปรับปรุง

☐

5. สำหรับชื่ออาชีพและรหัสอาชีพ (Occupational Classification)

3414 (ISCO-88:TH) ที่ปรึกษาการเดินทางท่องเที่ยว

6. คำอธิบายหน่วยสมรรถนะ (Description of Unit of Competency)

หน่วยสมรรถนะนี้ เป็นหน่วยที่เกี่ยวกับทักษะและความรู้ที่จำเป็นในการวางแผนและดำเนินกิจกรรมการขาย ซึ่งครอบคลุมถึง

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
- 1229 (ISCO-88:TH) อาชีพสำรองบัตรโดยสาร

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

N/A

11. สมรรถนะย่อยและเกณฑ์การปฏิบัติงาน (Elements and Performance Criteria)

สมรรถนะย่อย (Element)	เกณฑ์ในการปฏิบัติงาน (Performance Criteria)	วิธีการประเมิน (Assessment)
6.05.211.01 ระบุบริบทของกิจกรรมการขาย	1.1 อธิบายวัตถุประสงค์ของแผนการขายอย่างชัดเจน 1.2 ระบุนโยบายองค์กรและขั้นตอนที่เกี่ยวข้องได้ 1.3 กำหนดตัวชี้วัดในการประเมินผลการขาย	ข้อสอบข้อเขียน แฟ้มสะสมผลงาน การสัมภาษณ์ การสังเกตการณ์ ณ สถานที่ปฏิบัติงาน การประเมินด้วยบุคคลที่ 3 ประเมินโดยหัวหน้างาน การจำลองสถานการณ์

สมรรถนะย่อย (Element)	เกณฑ์ในการปฏิบัติงาน (Performance Criteria)	วิธีการประเมิน (Assessment)
6.05.211.02 วางแผนกิจกรรมการขาย	2.1 ระบุวิเคราะห์และรวบรวมข้อมูลที่จะใช้ในกระบวนการวางแผนการขาย โดยเฉพาะข้อมูลบริษัท ลูกค้าและข้อมูลทางการตลาด 2.2 หาแหล่งที่มาของลูกค้าในอนาคตและสร้างโปรไฟล์ไว้ 2.3 วางแผนและจัดตารางกิจกรรมการขายสำหรับกลุ่มลูกค้าเดิมและกลุ่มลูกค้าใหม่ ตามเอกสารภายในและ/หรือระบบที่เกี่ยวข้อง 2.4 ประเมินการรายได้โดยอาศัยการวิเคราะห์ข้อมูลทางการตลาดที่รวบรวมมาข้างต้น ประกอบกับข้อมูลลูกค้าเดิมและลูกค้ากลุ่มใหม่ รวมถึงความคิดเห็นจากหัวหน้างาน และเพื่อนร่วมงานหรือผู้ที่เกี่ยวข้อง 2.5 วางแผนกิจกรรมที่จะเพิ่มโอกาสสูงสุดในการบรรลุเป้าหมายของผลการขาย โดยคำนึงถึงเวลาและจังหวะที่เหมาะสมกับแต่ละกลุ่มลูกค้าเป้าหมาย 2.6 สร้างรูปแบบการเข้าเยี่ยมลูกค้าเพื่อการขาย (Sale calls) บนพื้นฐานของการวิเคราะห์ข้อมูลลูกค้าและข้อมูลทางการตลาดที่เกี่ยวข้องทั้งหมด โดยเข้าถึงกลุ่มลูกค้าคาดการณ์ว่าสามารถทำรายได้มากหรือกลุ่มลูกค้าหลัก เป็นลำดับสำคัญ	ข้อสอบข้อเขียน แฟ้มสะสมผลงาน การสัมภาษณ์ การสังเกตการณ์ ณ สถานที่ปฏิบัติงาน การประเมินด้วยบุคคลที่ 3 ประเมินโดยหัวหน้างาน การจำลองสถานการณ์
6.05.211.03 เตรียมความพร้อมในการเข้าเยี่ยมลูกค้าเพื่อการขาย	3.1 ทำการนัดหมายล่วงหน้าสำหรับการเข้าเยี่ยมลูกค้าเพื่อการขาย 3.2 พัฒนากลยุทธ์และขั้นเชิงในการเข้าเยี่ยมลูกค้าเพื่อการขาย 3.3 รวบรวมข้อมูลเฉพาะและเครื่องมือสนับสนุนการเข้าเยี่ยมลูกค้าเพื่อการขายส่วนบุคคล	ข้อสอบข้อเขียน แฟ้มสะสมผลงาน การสัมภาษณ์ การสังเกตการณ์ ณ สถานที่ปฏิบัติงาน การประเมินด้วยบุคคลที่ 3 ประเมินโดยหัวหน้างาน การจำลองสถานการณ์
6.05.211.04 เข้าเยี่ยมลูกค้าเพื่อการขาย	4.1 เข้าพบลูกค้าตามตารางนัดหมาย 4.2 สร้างความสัมพันธ์และสร้างความเป็นมิตรกับลูกค้า 4.3 สร้างความไว้วางใจและความเชื่อมั่นให้กับลูกค้า 4.4 ระบุและแก้ไขปัญหาประเด็นเกี่ยวกับการซื้อของลูกค้า 4.5 ใช้เทคนิคการขายเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและโอกาสในบรรลุเป้าหมายในการขาย 4.6 ให้ข้อมูลเกี่ยวกับจุดเด่นและประโยชน์ของสินค้าและบริการตามนโยบายและขั้นตอนของบริษัท 4.7 ขอข้อมูลย้อนกลับจากลูกค้า 4.8 หาข้อมูลการตลาดจากลูกค้า	ข้อสอบข้อเขียน แฟ้มสะสมผลงาน การสัมภาษณ์ การสังเกตการณ์ ณ สถานที่ปฏิบัติงาน การประเมินด้วยบุคคลที่ 3 ประเมินโดยหัวหน้างาน การจำลองสถานการณ์

สมรรถนะย่อย (Element)	เกณฑ์ในการปฏิบัติงาน (Performance Criteria)	วิธีการประเมิน (Assessment)
6.05.211.05 ประเมินผลการทำกิจกรรมการขาย	5.1 ทบทวนกิจกรรมการขายตามวิธีที่กำหนดไว้ 5.2 รวบรวมผลการทบทวนกิจกรรมการขายสำหรับแผนการขายในอนาคต 5.3 จัดทำรายงานการขาย 5.4 ให้ข่าวสารการตลาดเพื่อสนับสนุนกิจกรรมวางแผนการขาย 5.5 แบ่งปันข้อมูลเกี่ยวกับการขายให้สมาชิกในทีมขาย	ข้อสอบข้อเขียน แฟ้มสะสมผลงาน การสัมภาษณ์ การสังเกตการณ์ ณ สถานที่ปฏิบัติงาน การประเมินด้วยบุคคลที่ 3 ประเมินโดยหัวหน้างาน การจำลองสถานการณ์

12. ความรู้และทักษะก่อนหน้าที่จำเป็น (Pre-requisite Skill & Knowledge)

N/A

13. ทักษะและความรู้ที่ต้องการ (Required Skills and Knowledge)

(ก) ความต้องการด้านทักษะ

- ทักษะการวิจัย
- ทักษะการสื่อสาร การเจรจาต่อรอง การสร้างความสัมพันธ์ และทักษะระหว่างบุคคล
- การปฏิบัติตามกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการส่งเสริมและการขายผลิตภัณฑ์และบริการ
- ความสามารถในการตอบสนองและการเอาชนะการปฏิเสธการซื้อ
- ความสามารถในการให้คำแนะนำและข้อเสนอแนะ ตามความต้องการ ความจำเป็น และความชอบของลูกค้า
- ความสามารถในการใช้เทคนิคการขายที่หลากหลาย เพื่อบรรลุเป้าหมายโดยปราศจากการกดดันต่อลูกค้า

(ข) ความต้องการด้านความรู้

- นโยบายขององค์กรและขั้นตอนการดำเนินงานที่เกี่ยวข้องกับการส่งเสริมการขายผลิตภัณฑ์และ/หรือบริการ
- หลักการส่งเสริมการขายและการขาย
- ความรู้เกี่ยวกับผลิตภัณฑ์และบริการ
- ความรู้เกี่ยวกับตลาดเป้าหมายสำหรับองค์กร
- ความรู้เกี่ยวกับความชอบ ความจำเป็น และความต้องการของลูกค้าที่แตกต่างกัน

14. หลักฐานที่ต้องการ (Evidence Guide)

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

(ก) หลักฐานการปฏิบัติงาน (Performance Evidence)

- แฟ้มสะสมงาน (สื่อการขาย ข้อมูลวิจัยตลาด ข้อมูลย้อนกลับจากลูกค้า รายงานการขาย)
- 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 (สื่อการขาย ข้อมูลวิจัยตลาด ข้อมูลย้อนกลับจากลูกค้า รายงานการขาย)
- 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

- วัตถุประสงค์การขาย อาจจะเกี่ยวข้องกับ
 - ส่วนแบ่งการตลาด
 - ผลประกอบการ
 - กำไร
 - หน่วยขาย
 - ร้อยละของการเจริญเติบโต
 - อัตราการเปลี่ยนแปลงของข้อมูลการขาย
 - จำนวนคำถามเกี่ยวกับการขายที่ได้รับ
 - สินค้าหรือบริการเฉพาะ
- ระยะเวลา รวมถึง ฤดูกาลท่องเที่ยว กิจกรรม วันหยุด
- นโยบายองค์กรและขั้นตอนที่เกี่ยวข้อง อาจรวมถึง
 - วิธีการหรือเทคนิคการขายที่ได้รับการอนุมัติ
 - เทคนิคในการเข้าหาลูกค้าและปิดการขาย
 - ประเภทและรูปแบบของแคมเปญโฆษณาที่ได้รับการอนุญาต
 - กลุ่มตลาดเป้าหมายที่กำหนดไว้ รวมทั้งกลุ่มตลาดเฉพาะ (Niche)

- สื่อที่จะใช้สำหรับการโฆษณา
- วิธีการส่งเสริมการขายที่ได้รับอนุญาต
- ความคิดริเริ่มในการประชาสัมพันธ์ที่ได้รับอนุญาต/อนุมัติ
- ขอบเขตของอำนาจในการตัดสินใจที่เกี่ยวข้องกับการขาย
- ประเด็นราคาที่เกี่ยวข้องกับส่วนลด สิทธิประโยชน์ หรือสินค้าและบริการฟรี โครงการเกี่ยวกับลูกค้าภักดี และปัจจัยอื่น ๆ ที่ส่งผลกระทบต่อราคาขายและกำไร
- ตัวชี้วัดในการประเมินผลการขาย จะรวมถึง
- วัตถุประสงค์การขาย
- ผลกระทบที่มีต่อระดับการให้บริการและความพึงพอใจของลูกค้า ที่ทำให้ออดขายเพิ่ม
- การพิจารณาขององค์ประกอบที่จับต้องไม่ได้ที่มีผลต่อการดำเนินงานและชื่อเสียงของธุรกิจ
- ช่วงเวลาและเหตุการณ์สำคัญที่เกี่ยวข้อง
- ผลตอบแทนในการลงทุน สำหรับเงินที่ใช้ในกิจกรรมการขาย
- อัตราความสำเร็จในกิจกรรมตรง สื่อแคมเปญ กิจกรรมประชาสัมพันธ์ และกิจกรรมส่งเสริมการขายอื่น ๆ
- การสนับสนุนของบริษัทร่วมทุนหรือเอเจนต์ รวมทั้งการพิจารณาค่าใช้จ่ายที่เกี่ยวข้องกับข้อตกลง
- เอกสารภายในที่เกี่ยวข้อง ควรจะรวมถึง
- แผนธุรกิจ
- แผนกลยุทธ์
- แผนการตลาด
- แผนปฏิบัติการของแผนก
- รายงานงบประมาณและงบการเงิน รวมทั้งการพิจารณารายได้ กระแสเงินสด ค่าใช้จ่ายและกำไร
- การทบทวนกิจกรรมการตลาดและการขายที่ผ่านมา
- ข้อมูลย้อนกลับจากลูกค้า
- ข้อมูลที่จะใช้ในกระบวนการวางแผนการขาย ควรเกี่ยวข้องกับ
- รายงานการขายและการตลาด
- สถิติทางการเงิน
- แนวโน้มตลาด
- กิจกรรมการแข่งขัน
- การพิจารณาผลิตภัณฑ์และบริการใหม่/ปรับปรุง
- เศรษฐกิจของประเทศในปัจจุบัน
- การหาแหล่งที่มาของลูกค้าในอนาคตและสร้างโปรไฟล์ไว้ อาจรวมถึง
- การหาลูกค้าในอนาคต
- การตรวจสอบประวัติการซื้อที่ผ่านมาของลูกค้า
- การขอให้ลูกค้าเก่าแนะนำ
- การใช้เว็บไซต์อินเทอร์เน็ตเพื่อเก็บข้อมูลลูกค้าในอนาคต
- การทำกิจกรรมภายในและภายนอกเพื่อเก็บข้อมูลลูกค้าในอนาคต
- การสร้างไฟล์สำหรับลูกค้าที่มีศักยภาพ รวมถึงการแสดงผลข้อมูลส่วนบุคคลที่จำเป็นเพื่อสนับสนุนกิจกรรมการขายให้ประสบความสำเร็จ
- การประมาณการรายได้ อาจรวมถึง
- การใช้เทคนิคแบบจำลองต่าง ๆ
- การตั้งราคาขายหลายระดับ
- การคำนวณการเพิ่มขึ้นของยอดขายที่เป็นไปได้ ซึ่งมาจาก
 - การลดราคาขาย
 - แพคเกจและโปรโมชั่น
 - ข้อเสนอเกี่ยวกับเวลา
 - การเพิ่มราคา
 - การเพิ่มมูลค่าให้สินค้าและบริการที่มีอยู่
 - การเปลี่ยนแปลงด้านส่วนประสมทางการตลาด (ราคา สถานที่ ผลิตภัณฑ์ การส่งเสริมการขาย)
- การทำวิจัยตลาดเกี่ยวกับรูปแบบการใช้จ่ายของกลุ่มตลาดเป้าหมาย และการเปลี่ยนแปลงของรูปแบบที่มีต่อกิจกรรมการขาย

- เพื่อนร่วมงานที่เหมาะสม อาจรวมถึง
 - หัวหน้างาน ผู้จัดการ และเจ้าของ
 - แผนกบัญชี
 - ฝ่ายขายและการตลาด
 - พนักงานขาย
 - พนักงานที่ติดต่อกับลูกค้า
 - ที่ปรึกษาทางการตลาด (ภายนอก)
 - ผู้แทนจากสำนักงานใหญ่ และองค์กรอื่นที่ธุรกิจมีข้อตกลงร่วมกัน
- กิจกรรมที่จะเพิ่มโอกาสสูงสุดในการบรรลุเป้าหมายของผลการขาย อาจรวมถึง
 - การโฆษณา
 - โปรโมชั่น
 - การเข้าสู่ตลาดใหม่
 - การเพิ่มรายการผลิตภัณฑ์และบริการใหม่
 - การประชาสัมพันธ์
 - การขายตรง
 - การทำโปรโมชั่นรวม
 - การพิจารณากิจกรรมส่วนบุคคล และกิจกรรมของทีม/แผนก
- การสร้างรูปแบบการเข้าเยี่ยมลูกค้าเพื่อการขาย (Sale calls) อาจรวมถึง
 - การระบุกลุ่มเป้าหมาย
 - การแบ่งสายการเข้าเยี่ยมลูกค้าอย่างเท่าเทียมกัน
 - การจัดสรรพนักงานขายที่เกี่ยวข้องที่สุดในการเข้าเยี่ยมลูกค้า
 - การจัดตารางเข้าเยี่ยม
 - การจัดพนักงานตามรอบการทำงาน
 - การกำหนดหรือการสร้างชัดเจนในเป้าหมายการขายและรายได้
 - การกำหนดระดับของการเข้าเยี่ยมตามความจำเป็น
 - การพิจารณาข้อจำกัดและปัจจัยทางภูมิศาสตร์ที่เกี่ยวข้อง
 - ความสอดคล้องกับลำดับความสำคัญขององค์กร
 - การรองรับความต้องการสำหรับกิจกรรมการบริหารและการจัดทำรายงาน
- การนัดหมายล่วงหน้าสำหรับการเข้าเยี่ยมลูกค้าเพื่อการขาย อาจรวมถึง
 - การติดต่อลูกค้า ทางอีเมล โทรศัพท์ หรือส่วนตัว
 - การกำหนดเวลาที่ดีที่สุดในการเข้าเยี่ยมเพื่อทำการขาย
 - การแนะนำลูกค้าเกี่ยวกับเนื้อหาและระยะเวลาในการเข้าเยี่ยม
 - การเสนอที่จะส่งข้อมูลการขายล่วงหน้า เพื่อให้ลูกค้าพิจารณา
 - การยืนยันรายละเอียดการติดต่อ
- การพัฒนากลยุทธ์และขั้นเชิงในการเข้าเยี่ยมลูกค้าเพื่อการขาย อาจรวมถึง
 - การใช้วิธีการที่อาศัยความรู้ทางการตลาด การมุ่งเน้นการขายปัจจุบัน และการปรึกษากับเพื่อนร่วมงานที่เหมาะสม
 - การให้ความสำคัญกับความพร้อมของผลิตภัณฑ์และบริการที่จะขาย
 - การมุ่งเน้นผลิตภัณฑ์/ข้อเสนอเฉพาะ
 - ทบทวนประวัติการขาย
 - การประเมินตัวเลขยอดขายปัจจุบันในระยะเวลาที่กำหนด
 - กิจกรรมที่ดำเนินการโดยคู่แข่ง
- ข้อมูลเฉพาะและเครื่องมือสนับสนุนการเข้าเยี่ยมลูกค้าเพื่อการขายส่วนบุคคล อาจรวมถึง
 - รายละเอียดของบริษัท
 - แผนที่
 - ใบราคาขาย
 - เอกสารประกอบคำบรรยาย และใบปลิว

- สื่อ/วัสดุจากบุคคลที่สาม
- ข้อมูลทางอินเทอร์เน็ตและการดาวน์โหลดเอกสาร
- การปรับปรุงวัสดุและข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ที่มีอยู่
- สื่อ/วัสดุที่จัดแสดง
- ตัวอย่าง
- ของที่ระลึก
- วัสดุสร้างแรงจูงใจ
 - การโทรศัพท์หาลูกค้า อาจรวมถึง
- การตรวจสอบประวัติการโทร
- การศึกษาข้อมูลที่สัญญาไว้ และความพร้อมของข้อมูล
- มั่นใจว่าสินค้าที่สัญญาไว้ พร้อมสำหรับการจัดจำหน่าย
- การตรวจสอบความพร้อมของบุคลิกภาพและรูปลักษณ์ส่วนบุคคล
- รายชื่อสถานที่ในการติดต่อ
- การโทรเตือนล่วงหน้า และการตรงต่อเวลา
- การกำหนดวิธีขายที่จะใช้ล่วงหน้า
 - การสร้างความสัมพันธ์และสร้างความเป็นมิตร อาจรวมถึง
- การใช้ทักษะระหว่างบุคคลอย่างมีประสิทธิภาพ
- การใช้ชื่อของลูกค้า
- การแสดงถึงความเคารพและเอาใจใส่ต่อลูกค้า
- การปรับตารางเข้าเยี่ยม ในกรณีจำเป็น
- การเข้าใจถึงความจำเป็น ความต้องการและความชอบของลูกค้า
- การอธิบายศักยภาพและความสามารถขององค์กร
- การใช้ทักษะและเทคนิคในการสื่อสารที่เหมาะสม ทั้งวัจนภาษาและอวัจนภาษา
- การแสดงถึงความตั้งใจในการให้บริการ
- การขอบคุณลูกค้าสำหรับการเสียสละเวลา
- การสร้างความไว้วางใจและความเชื่อมั่น อาจรวมถึง
- การแสดงให้เห็นถึงความเป็นมืออาชีพ
- การบอกความจริง รวมทั้งการแจ้งลูกค้าเกี่ยวกับต้นทุนของผลิตภัณฑ์และบริการที่ขาย
- การแจ้งข้อจำกัดของผลิตภัณฑ์และบริการ
- การไม่โฆษณาสินค้าหรือบริการเกินความจริง
- การยอมที่จะสูญเสียการขายมากกว่าที่ให้ข้อมูลที่ไม่เป็นจริง
- การหลีกเลี่ยงการวิจารณ์คู่แข่ง
 - การระบุและแก้ไขประเด็นเกี่ยวกับการซื้อ อาจรวมถึง
- การนำเสนอข้อเสนอทางธุรกิจให้กับลูกค้า ตามความเหมาะสม
- การอธิบายประโยชน์ของผลิตภัณฑ์และ/หรือบริการ
- การเน้นข้อได้เปรียบในการซื้อสินค้าและบริการจากบริษัท
- การอธิบายว่าผลิตภัณฑ์และบริการสามารถตอบสนองความจำเป็น ความต้องการ และความชอบของลูกค้า
- การใช้วิธีการขายแบบเกลี้ยกล่อม
- การเอาชนะการปฏิเสธการซื้อ รวมถึง
 - การระบุและการยอมรับการปฏิเสธการซื้อของลูกค้า
 - การจัดประเภทของการปฏิเสธ เช่น ราคา เวลา ลักษณะผลิตภัณฑ์/บริการ
 - การเสนอทางออกตามนโยบายขององค์กร
 - การประยุกต์การแก้ปัญหาเพื่อให้ลูกค้าเปลี่ยนใจซื้อ
 - การใช้วิธี 'feel-felt-found'
- การใช้เทคนิคการขาย อาจรวมถึง
- การเสนอโบนัสและสิ่งจูงใจ รวมทั้งของที่ระลึก

- การสร้างแพคเกจที่เพิ่มมูลค่าให้กับธุรกิจ
- การเปลี่ยนแปลงข้อกำหนดและเงื่อนไข (หากเป็นไปได้) เพื่อให้เหมาะสมกับความต้องการ/ความชอบของลูกค้า
- การตระหนักถึงโอกาสในการทำยอดขายเพิ่ม
- การแนะนำลูกค้าถึงผลิตภัณฑ์หรือบริการเสริมตามความต้องการของลูกค้า
- การแสดงถึงความสามารถในการเพิ่มเติมเกี่ยวกับการขาย และการทำยอดขายเพิ่ม การใช้เทคนิคการขายเชิงแนะนำ และวิธีการอื่นเพื่อเพิ่มยอดขายสูงสุด
- ปฏิบัติตามนโยบายขององค์กรที่เกี่ยวข้องกับการขาย
- การปิดการขาย โดยใช้กลยุทธ์ที่ได้รับการยอมรับ ซึ่งอาจรวมถึง
 - การตอบสนองต่อสัญญาณการซื้อของลูกค้า
 - การจูงใจให้ลูกค้าตัดสินใจซื้อโดยใช้วันภาษาและอวัจนภาษาที่เหมาะสม
 - การแสดงความยินดีกับลูกค้าในการเลือกซื้อ
 - การขอบคุณลูกค้า
 - การกระตุ้นให้ลูกค้ากลับมาซื้อสินค้าอีก
- การให้ข้อมูลเกี่ยวกับจุดเด่นและประโยชน์ของสินค้าและบริการ อาจรวมถึง
- การให้สื่อ/วัสดุส่งเสริมการขาย รวมถึงแผ่นพับ สื่อ/วัสดุจากบุคคลที่สาม ดีวีดี
- การให้คำอธิบายด้วยวาจา
- การใช้เว็บไซต์ขององค์กรร่วมกับลูกค้า
- การถ่ายทอดสาระให้กับลูกค้า
- การให้ข้อมูลที่ถูกต้อง เกี่ยวข้อง และเป็นปัจจุบัน
- การขอข้อมูลย้อนกลับ อาจรวมถึง
- การขอให้ลูกค้าให้ข้อมูลย้อนกลับ
- การให้ลูกค้ากรอกใบแสดงความคิดเห็น และส่งคืนบริษัท
- การส่งเสริมการให้ข้อมูลย้อนกลับออนไลน์
- การจัดบันทึกความคิดเห็นของลูกค้า
- การถามลูกค้าถึงเหตุผลในการตัดสินใจซื้อหรือจอง
- การหาข้อมูลการตลาดจากลูกค้า อาจรวมถึง
- การถามลูกค้าเกี่ยวกับการประสบการณ์ท่องเที่ยวที่ผ่านมา
- การประยุกต์ใช้การวิจัยตลาด
- การขอชื่อและรายละเอียดการติดต่อของคนที่มีแนวโน้มสนใจในสินค้าและบริการที่นำเสนอ
- การทบทวนกิจกรรมการขาย อาจรวมถึง
- การประเมินผลของกิจกรรมการขาย โดยอ้างอิงกับตัวชี้วัดผลการดำเนินงานหลัก และวัตถุประสงค์การขายที่กำหนดโดยองค์กร
- การประเมินกิจกรรม เพื่อประเมินความเหมาะสม ค่าใช้จ่าย ประสิทธิภาพและความสามารถในการยอมรับในกลุ่มตลาดเป้าหมาย
- การระบุกิจกรรมที่เป็นนวัตกรรมใหม่และการเสนอแนะที่อาจเกิดขึ้นในช่วงที่ผ่านมา
- การจัดทำรายงานการขาย อาจรวมถึง
- การจัดทำรายงานตามช่วงเวลา ตามขั้นตอน รวมถึงข้อกำหนดในการนำเสนอ
- การระบุผลลัพธ์ในแง่ของตัวชี้วัดและเป้าหมายการขาย
- การระบุยอดขาย การจอง และข้อสงสัยจากสมาชิกในทีมขาย
- การประกาศกิตติคุณให้กับความพยายามของทีมขาย
- การระบุปัจจัยที่เป็นอุปสรรคต่อการขาย รวมถึงสภาพอากาศ กิจกรรมทางการเมือง สภาพเศรษฐกิจ การเจ็บป่วยของพนักงาน กิจกรรมของคู่แข่ง
- การระบุถึงแนวโน้มที่เกิดขึ้น
- การระบุถึงผลิตภัณฑ์และบริการที่ได้รับการกล่าวถึงเป็นประจำโดยลูกค้าและลูกค้าในอนาคต
- การให้ข่าวสารการตลาด อาจรวมถึง
- การให้ข้อมูลการวิจัยตลาดใหม่ ๆ
- การให้ข้อมูลย้อนกลับจากลูกค้าที่ผ่านมา
- การให้ข้อมูลที่รวบรวมจากการสังเกตและประสบการณ์
- การให้ข้อมูลเกี่ยวกับการขายที่รวบรวม ทั้งประเภทและปริมาณของสินค้าและบริการ คอมมิชชั่น และเวลา
- การส่งต่อรายชื่อและรายละเอียดของลูกค้าในอนาคตให้แก่พนักงานที่เกี่ยวข้อง

- การให้ข้อมูลเกี่ยวกับเทคนิคการขายและกลยุทธ์ใหม่ ๆ กับทีมขาย
- การให้คำแนะนำแก่ทีมขายถึงการเปลี่ยนแปลงนโยบายและขั้นตอนขององค์กร
- การแบ่งปันข้อมูลเกี่ยวกับการขาย อาจรวมถึง
- การประชุมทีม
- การให้ข้อมูลในรูปเอกสาร
- การแบ่งปันข้อมูลผ่านทางอินเทอร์เน็ต
- การเผยแพร่ข้อมูลในการประชุมพนักงาน

16. หน่วยสมรรถนะรวม (ถ้ามี)

N/A

17. อุตสาหกรรมร่วม/กลุ่มอาชีพร่วม (ถ้ามี)

N/A

18. รายละเอียดกระบวนการและวิธีการประเมิน (Assessment Description and Procedure)

กระบวนการและวิธีการประเมินให้ผู้ในคู่มือประเมิน

1. รหัสหน่วยสมรรถนะ6.07.223
2. ชื่อหน่วยสมรรถนะบริหารและควบคุมค่าใช้จ่ายของที่ปรึกษาการเดินทางท่องเที่ยวในการดำเนินธุรกิจ
3. ทบทวนครั้งที่N/A
4. สร้างใหม่

☐

ปรับปรุง

☐

5. สำหรับชื่ออาชีพและรหัสอาชีพ (Occupational Classification)

3414 (ISCO-88:TH) ที่ปรึกษาการเดินทางท่องเที่ยว

6. คำอธิบายหน่วยสมรรถนะ (Description of Unit of Competency)

หน่วยสมรรถนะนี้ เป็นหน่วยที่เกี่ยวกับทักษะและความรู้ที่จำเป็นในการบริหารและควบคุมค่าใช้จ่ายในการดำเนินธุรกิจ ซึ่งครอบคลุมถึงระบบบริหารของค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน บริหารจัดการค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานและการควบคุมค่าใช้จ่ายการดำเนินงาน

7. สำหรับระดับคุณวุฒิ

1	2	3	4	5	6	7	8
☐	☐	☐	☐	☐	☒	☐	☐

8. กลุ่มอาชีพ (Sector)

กลุ่มสาขาวิชาชีพการท่องเที่ยว การโรงแรมและภัตตาคาร

9. ชื่ออาชีพและรหัสอาชีพอื่นที่หน่วยสมรรถนะนี้สามารถใช้ได้ (ถ้ามี)

4222 (ISCO-88:TH) พนักงานบริการส่วนหน้าของโรงแรม
1229 (ISCO-88:TH) อาชีพสำรองบัตรโดยสาร

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

11. สมรรถนะย่อยและเกณฑ์การปฏิบัติงาน (Elements and Performance Criteria)

สมรรถนะย่อย (Element)	เกณฑ์ในการปฏิบัติงาน (Performance Criteria)	วิธีการประเมิน (Assessment)
6.07.223.01 ระบบบริหารของค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน	1.1 กำหนดความหมายของต้นทุนค่าใช้จ่ายขององค์กร 1.2 จำแนกประเภทของค่าใช้จ่ายที่เกิดขึ้นในอดีตขององค์กร 1.3 ระบุตัวอย่างของค่าใช้จ่ายที่เกิดขึ้นจริงในอดีตขององค์กร 1.4 ระบุขั้นตอนการตัดสินใจที่เกี่ยวข้องกับค่าใช้จ่ายภายในองค์กร 1.5 ระบุการควบคุมค่าใช้จ่ายที่ได้รับจากการจัดทำงบประมาณ 1.6 จำแนกความแตกต่างและจัดประเภทงบประมาณและระบบการประยุกต์ใช้ภายในองค์กร 1.7 ระบุวงจรงบประมาณ 1.8 ระบุงบประมาณที่มีอยู่ภายในขององค์กร 1.9 ตรวจสอบสถานะปัจจุบันของงบประมาณที่มีอยู่	ข้อสอบข้อเขียน การสัมภาษณ์ การสังเกตการณ์ ณ สถานที่ปฏิบัติงาน แฟ้มสะสมผลงาน การประเมินด้วยบุคคลที่ 3 ประเมินโดยหัวหน้างาน

สมรรถนะย่อย (Element)	เกณฑ์ในการปฏิบัติงาน (Performance Criteria)	วิธีการประเมิน (Assessment)
6.07.223.02 บริหารจัดการค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน	2.1 พัฒนาหรือการยืนยันขั้นตอนสำหรับการจัดการค่าใช้จ่าย 2.2 พัฒนาหรือการยืนยันเอกสารที่จำเป็นในการสนับสนุนและการจัดสรรค่าใช้จ่ายในการบันทึกงบประมาณ 2.2 พัฒนาหรือการยืนยันเอกสารที่จำเป็นในการสนับสนุนและการจัดสรรค่าใช้จ่ายในการบันทึกงบประมาณ 2.3 พัฒนาหรือการยืนยันการวิเคราะห์ค่าใช้จ่ายและขั้นตอนการตรวจสอบ 2.4 การพัฒนาหรือการยืนยันขั้นตอนการรายงานค่าใช้จ่ายที่เกี่ยวข้อง	ข้อสอบข้อเขียน การสัมภาษณ์ การสังเกตการณ์ ณ สถานที่ปฏิบัติงาน แฟ้มสะสมผลงาน การประเมินด้วยบุคคลที่ 3 ประเมินโดยหัวหน้างาน
6.07.223.03 ควบคุมค่าใช้จ่ายการดำเนินงาน	3.1 กำหนดวงเงินงบประมาณและวัตถุประสงค์สำหรับงบประมาณค่าใช้จ่ายที่เกี่ยวข้องกับบุคคล 3.2 ตรวจสอบประสิทธิภาพการทำงานของงบประมาณค่าใช้จ่ายที่เกี่ยวข้อง 3.3 ดำเนินการเพื่อแก้ไขผลต่างเชิงลบ 3.4 ดำเนินการเพื่อรักษาผลต่างที่เป็นบวกหรือผลการดำเนินงานงบประมาณที่ยอมรับได้	ข้อสอบข้อเขียน การสัมภาษณ์ การสังเกตการณ์ ณ สถานที่ปฏิบัติงาน แฟ้มสะสมผลงาน การประเมินด้วยบุคคลที่ 3 ประเมินโดยหัวหน้างาน

12. ความรู้และทักษะก่อนหน้าที่จำเป็น (Pre-requisite Skill & Knowledge)

N/A

13. ทักษะและความรู้ที่ต้องการ (Required Skills and Knowledge)

(ก) ความต้องการด้านทักษะ

- ความสามารถในการใช้เทคนิคการควบคุมงบประมาณและการตรวจสอบภายใน
- ความสามารถในการวิเคราะห์และแปลความหมายงบประมาณ

(ข) ความต้องการด้านความรู้

- นโยบายขององค์กรและวิธีการในเรื่องการบริหารจัดการทางการเงินและการควบคุม
- ความรู้และความสามารถในการใช้หลักการของการบัญชีรวมถึงการใช้สมุดรายวันทั่วไปและสมุดบัญชีแยกประเภทและระบบบัญชีคู่
- ความรู้เกี่ยวกับค่าใช้จ่ายที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินการขององค์กร
- ความเข้าใจในทางเลือกของการจัดหาและเงื่อนไขที่เกี่ยวข้องกับผลิตภัณฑ์และบริการที่ซื้อและการเจรจาต่อรองที่นำไปใช้ในการเดินทางและการท่องเที่ยวอุตสาหกรรม

14. หลักฐานที่ต้องการ (Evidence Guide)

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

(ก) หลักฐานการปฏิบัติงาน (Performance Evidence)

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

(ข) หลักฐานความรู้ (Knowledge Evidence)

- ผลข้อสอบข้อเขียน
- ผลการสัมภาษณ์
- ผลการประเมินด้วยบุคคลที่ 3

(ค) คำแนะนำในการประเมิน

การประเมินควรให้ความสำคัญกับบริบทเฉพาะของอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว การโรงแรม และภัตตาคาร

(ง) วิธีการประเมิน

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

15. ขอบเขต (Range Statement)

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

(ก) คำแนะนำ

ไม่มี

(ข) คำอธิบายรายละเอียด

หน่วยสมรรถนะนี้ มีขอบเขตและบริบทที่ครอบคลุมเกณฑ์ในการปฏิบัติงาน ดังนี้

- ความหมายของต้นทุนค่าใช้จ่ายขององค์กร อาจจะเกี่ยวข้องกับ

- ☐ ค่าใช้จ่ายเกี่ยวกับการเป็นสินทรัพย์
- ☐ การพิจารณาสินทรัพย์ที่อาจเกิดขึ้นเป็นค่าใช้จ่าย
- ☐ ความแตกต่างระหว่างต้นทุนและค่าใช้จ่าย

- จำแนกประเภทของค่าใช้จ่าย อาจจะรวมถึง

- ☐ ค่าใช้จ่ายที่เกิดขึ้นจริง
- ☐ ค่าใช้จ่ายงบประมาณ
- ☐ ค่าใช้จ่ายโดยตรง
- ☐ ค่าใช้จ่ายทางอ้อม
- ☐ ควบคุมค่าใช้จ่าย
- ☐ ค่าใช้จ่ายรวมกัน
- ☐ ค่าใช้จ่ายเกี่ยวกับการตัดสินใจ
- ☐ ค่าใช้จ่ายที่เกี่ยวข้อง
- ☐ ต้นทุนค่าเสียโอกาส
- ☐ ค่าใช้จ่ายคงที่และต้นทุนผันแปร
- ☐ ค่าใช้จ่ายกึ่งคงที่และค่าใช้จ่ายกึ่งตัวแปร
- ☐ ต้นทุนมาตรฐาน

- ค่าใช้จ่ายที่เกิดขึ้นจริง อาจเกี่ยวข้องกับ
 - ☐ แรงงาน
 - ☐ วัตถุดิบรวมทั้งอาหารและเครื่องดื่มสำหรับทัวร์
 - ☐ ยานพาหนะ น้ำมันเชื้อเพลิง การซ่อมแซมและการจดทะเบียน
 - ☐ อาคารรวมทั้งอุปกรณ์ในการเก็บรักษาและการใช้งานสำนักงาน
 - ☐ อุปกรณ์สำหรับการท่องเที่ยว รวมถึงการซื้อสินค้าครั้งแรก การซื้อทดแทนและการซื้อกิจการใหม่
 - ☐ การซื้อสินค้าที่ทำมาจากผู้จัดจำหน่าย ผู้ให้บริการ ผู้ประกอบการและบุคคลที่สาม
 - ☐ โปรโมชันและการโฆษณา
 - ☐ การใช้พลังงานและสาธารณูปโภค
 - ☐ ค่าคอมมิชชั่นที่จ่าย
 - ☐ การจ่ายดอกเบี้ยและการชำระคืนเงินทุน
- ระบุการควบคุมค่าใช้จ่ายที่ได้รับจากการจัดงบประมาณ ควรเกี่ยวข้องกับ
 - ☐ การสร้างผังบัญชีรวมถึงค่าใช้จ่ายที่ความของงบประมาณ เส้นงบประมาณและการจัดสรรรหัส
 - ☐ การจัดสรรเงินทุนให้กับงบประมาณและเส้นงบประมาณ
 - ☐ การดำเนินกิจกรรมการคาดการณ์ที่กำหนดความต้องการงบประมาณและระยะเวลาของความพร้อมเงินทุน
 - ☐ การพิจารณาค่าใช้จ่ายในแต่ละพื้นที่จำแนกตามประเภทและตามลักษณะ
 - ☐ การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ที่เกี่ยวข้องโดยตรงต่อรายได้ที่ประมาณการหรือคาดการณ์ไว้ รวมทั้งการอ้างอิงถึงการบันทึกบัญชีข้อมูลและข้อมูลในอดีตและ
- ระบุวงจรงบประมาณ จะรวมถึง
 - ☐ วัตถุประสงค์สำหรับการจัดตั้งแต่ละงบประมาณ
 - ☐ การพัฒนาแผนการที่จะช่วยให้วัตถุประสงค์ประสบความสำเร็จ
 - ☐ การเปรียบเทียบผลที่เกิดขึ้นจริงกับผลที่คาดการณ์ไว้
 - ☐ การดำเนินการแก้ไขตามที่ต้องการโดยการเปรียบเทียบผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นจริงและที่คาดการณ์
 - ☐ การปรับปรุงประสิทธิภาพการใช้งบประมาณแนวคิดพัฒนาอย่างต่อเนื่อง
- พัฒนาหรือยืนยันการวิเคราะห์ค่าใช้จ่ายและขั้นตอนการตรวจสอบ อาจรวมถึง
 - ☐ การตรวจสอบกิจกรรมของงบประมาณ
 - ☐ การจัดสรรค่าใช้จ่ายในการตรวจสอบให้กับสายงานงบประมาณ
 - ☐ การจัดสรรค่าใช้จ่ายทางอ้อมเพื่อเป็นรายได้
 - ☐ การคำนวณค่าความแปรปรวนงบประมาณ
 - ☐ พิสูจน์ความถูกต้องของงบประมาณ
 - ☐ การดำเนินการคำนวณต้นทุนต่อหน่วย รวมถึงผลิตภัณฑ์บริการหรือแพคเกจ
 - ☐ เปรียบเทียบสถิติปัจจุบันกับสถิติย้อนหลังก่อนหน้านี้
 - ☐ ค่าใช้จ่ายในการติดตาม
- การพัฒนาหรือการยืนยันขั้นตอนการรายงานค่าใช้จ่ายที่เกี่ยวข้องอาจรวมถึง
 - ☐ การบัญชีและการรายงานทางการเงิน
 - ☐ รายงานงบประมาณ
 - ☐ รายงานการปฏิบัติงาน
 - ☐ การสร้างความเชื่อมั่นในความถูกต้องและสามารถจัดทำรายงานได้เสร็จสิ้น สามารถใช้ได้ในเวลาที่กำหนด
 - ☐ การบันทึกงบประมาณและรายงานทางการเงินให้เป็นลายลักษณ์อักษร
- กำหนดวงเงินงบประมาณและวัตถุประสงค์สำหรับงบประมาณค่าใช้จ่ายที่เกี่ยวข้องกับบุคคลอาจรวมถึง
 - ☐ การรายงานจำนวนการเงิน
 - ☐ การรายงานจำนวนปริมาณของงบประมาณที่ไม่เป็นตัวเงิน
 - ☐ มาตรฐานของงบประมาณที่ยอมรับได้สำหรับผลการดำเนินงานรวมทั้งการแจ้งเตือนหากงบประมาณต่ำกว่ามาตรฐาน
 - ☐ ตัวชี้วัดสำหรับการประเมินผลการดำเนินงานงบประมาณในระยะสั้นและระยะยาว
- ตรวจสอบประสิทธิภาพการทำงานของงบประมาณค่าใช้จ่ายที่เกี่ยวข้อง อาจรวมถึง
 - ☐ การกำหนดเวลาการตรวจสอบงบประมาณและการวิเคราะห์เป็นประจำ
 - ☐ จัดทำเอกสารประกอบเป็นประจำ

- ☐ ตรวจสอบข้อผิดพลาดและความผิดปกติ
- ☐ การคำนวณสถิติที่เกี่ยวข้อง อัตราส่วน ร้อยละและอื่น ๆ
- ☐ ค่าใช้จ่ายในการติดตาม
- ☐ เปรียบเทียบค่าใช้จ่ายที่เกิดขึ้นจริงกับประมาณการคาดการณ์
- ☐ การสร้างความเชื่อมั่นในการบันทึกรายงานงบประมาณหรืองบประมาณได้อย่างถูกต้อง
- ☐ ตรวจสอบเอกสารประกอบค่าใช้จ่าย
- ☐ การปฏิบัติตามนโยบายและขั้นตอนที่เกี่ยวข้องกับงบประมาณและการใช้จ่าย

16. หน่วยสมรรถนะรวม (ถ้ามี)

N/A

17. ชุดสาหรณ์รวม/กลุ่มอาชีพรวม (ถ้ามี)

N/A

18. รายละเอียดกระบวนการและวิธีการประเมิน (Assessment Description and Procedure)

กระบวนการและวิธีการประเมินให้ดูในคู่มือประเมิน

1. รหัสหน่วยสมรรถนะ6.08.250
2. ชื่อหน่วยสมรรถนะวางแผนการจัดโครงการฝึกอบรม และประเมินผลโครงการสำหรับงานที่ปรึกษาการเดินทางท่องเที่ยว
3. ทบทวนครั้งที่N/A
4. สร้างใหม่

☐

ปรับปรุง

☐

5. สำหรับชื่ออาชีพและรหัสอาชีพ (Occupational Classification)

3414 (ISCO-88:TH) ที่ปรึกษาการเดินทางท่องเที่ยว

6. คำอธิบายหน่วยสมรรถนะ (Description of Unit of Competency)

หน่วยสมรรถนะนี้ เป็นหน่วยที่เกี่ยวกับทักษะและความรู้ที่จำเป็นในการเตรียมการ จัดโครงการฝึกอบรม และประเมินผลโครงการ ซึ่งครอบคลุมถึงการตรวจสอบความต้องการฝึกอบรม การเตรียมแผนการฝึกอบรม การจัดโครงการฝึกอบรมและพัฒนาในที่ทำงาน รวมถึงการตรวจสอบโครงการฝึกอบรมและพัฒนาในที่ทำงาน และการประเมินโครงการฝึกอบรมและพัฒนาในที่ทำงาน

7. สำหรับระดับคุณวุฒิ

1	2	3	4	5	6	7	8
☐	☐	☐	☐	☐	☒	☐	☐

8. กลุ่มอาชีพ (Sector)

กลุ่มสาขาวิชาชีพการท่องเที่ยว การโรงแรมและภัตตาคาร

9. ชื่ออาชีพและรหัสอาชีพอื่นที่หน่วยสมรรถนะนี้สามารถใช้ได้ (ถ้ามี)

1229 (ISCO-88:TH) อาชีพสำรองบัตรโดยสาร

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

N/A

11. สมรรถนะย่อยและเกณฑ์การปฏิบัติงาน (Elements and Performance Criteria)

สมรรถนะย่อย (Element)	เกณฑ์ในการปฏิบัติงาน (Performance Criteria)	วิธีการประเมิน (Assessment)
6.08.250.01 ตรวจสอบความต้องการฝึกอบรม	1.1 ระบุสมรรถนะปัจจุบันของผู้เรียน 1.2 ระบุสมรรถนะที่จำเป็นสำหรับผู้เรียน 1.3 อธิบายช่องโหว่ในการฝึกอบรมสำหรับผู้เรียน 1.4 ยืนยันช่องโหว่ในการฝึกอบรมให้กับบุคลากรที่เกี่ยวข้อง 1.5 กำหนดการสนับสนุนสำหรับการฝึกอบรม 1.6 เสนอคำแนะนำสำหรับการฝึกอบรม	ข้อสอบข้อเขียน แฟ้มสะสมผลงาน การสัมภาษณ์ การประเมินด้วยบุคคลที่ 3 ประเมินโดยหัวหน้างาน การจำลองสถานการณ์
6.08.250.02 เตรียมแผนการฝึกอบรม	2.1 พัฒนาโครงร่างการฝึกอบรมเพื่อขออนุมัติ 2.2 พัฒนาเนื้อหาการฝึกอบรม 2.3 พัฒนาทรัพยากรและสื่อการฝึกอบรม 2.4 พัฒนาชุดการฝึกอบรมส่วนบุคคล 2.5 จัดทำข้อกำหนดของการฝึกอบรม	ข้อสอบข้อเขียน แฟ้มสะสมผลงาน การสังเกตการณ์ ณ สถานที่ปฏิบัติงาน การประเมินด้วยบุคคลที่ 3 ประเมินโดยหัวหน้างาน การจำลองสถานการณ์
6.08.250.03 จัดโครงการฝึกอบรมและพัฒนาในที่ทำงาน	3.1 ยืนยันการเข้าร่วมของผู้เรียน 3.2 จัดเตรียมสถานที่ฝึกอบรม 3.3 แนะนำหัวข้อการฝึกอบรมให้ผู้เรียน 3.4 อธิบายกิจกรรมการอบรมและประเมินผล 3.5 ให้การอบรม 3.6 เปิดโอกาสให้ผู้เรียนได้ฝึกทักษะ 3.7 ให้ข้อมูลย้อนกลับแก่ผู้เรียน	ข้อสอบข้อเขียน แฟ้มสะสมผลงาน การสังเกตการณ์ ณ สถานที่ปฏิบัติงาน การประเมินด้วยบุคคลที่ 3 การประเมินด้วยบุคคลที่ 3 ประเมินโดยหัวหน้างาน การจำลองสถานการณ์

สมรรถนะย่อย (Element)	เกณฑ์ในการปฏิบัติงาน (Performance Criteria)	วิธีการประเมิน (Assessment)
6.08.250.04 ตรวจสอบโครงการฝึกอบรมและพัฒนาในที่ทำงาน	4.1 ติดตามความคืบหน้าในการจัดโครงการฝึกอบรมและพัฒนาในสถานที่ทำงาน 4.2 บันทึกการตรวจสอบโครงการฝึกอบรมและพัฒนาในสถานที่ทำงาน 4.3 ระบุความคลาดเคลื่อนจากแผนงานการจัดโครงการฝึกอบรมและพัฒนาในสถานที่ทำงาน 4.4 สำรวจความคลาดเคลื่อนที่ระบุไว้ 4.5 ดำเนินการแก้ไขความคลาดเคลื่อนที่ระบุไว้	ข้อสอบข้อเขียน แฟ้มสะสมผลงาน การสัมภาษณ์ การสังเกตการณ์ ณ สถานที่ปฏิบัติงาน การประเมินด้วยบุคคลที่ 3 ประเมินโดยหัวหน้างาน การจำลองสถานการณ์
6.08.250.05 ประเมินโครงการฝึกอบรมและพัฒนาในที่ทำงาน	5.1 ทบทวนการจัดโครงการฝึกอบรมและพัฒนาในสถานที่ทำงานตามที่ระบุ 5.2 เปรียบเทียบผลลัพธ์ของโครงการฝึกอบรมและพัฒนาในสถานที่ทำงานกับเป้าหมายที่ตั้งไว้ 5.3 รวบรวมข้อมูลสะท้อนกลับจากผู้เข้าร่วมโครงการฝึกอบรมและพัฒนาในสถานที่ทำงาน 5.4 จัดทำรายงานการประเมินผลการจัดโครงการฝึกอบรมและพัฒนาในสถานที่ทำงาน 5.5 เผยแพร่รายงานการประเมินผล 5.6 จัดเก็บรายงานการประเมินผล 5.7 ทำการปรับเปลี่ยนโครงการฝึกอบรมและพัฒนาในสถานที่ทำงานตามผลที่ได้จากกระบวนการประเมิน	ข้อสอบข้อเขียน แฟ้มสะสมผลงาน การสัมภาษณ์ การสังเกตการณ์ ณ สถานที่ปฏิบัติงาน ประเมินโดยหัวหน้างาน การจำลองสถานการณ์

12. ความรู้และทักษะก่อนหน้าที่จำเป็น (Pre-requisite Skill & Knowledge)

N/A

13. ทักษะและความรู้ที่ต้องการ (Required Skills and Knowledge)

(ก) ความต้องการด้านทักษะ

- ความสามารถในการฝึกอบรมอาชีพ
- ความสามารถในการนำทักษะด้านงานวิจัย การวางแผน การประสานงาน การเจรจาต่อรอง และเทคนิคการนำเสนอ มาใช้ก่อนการฝึกอบรม
- ความสามารถในการนำทักษะด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล การสื่อสาร และความเป็นผู้นำ มาใช้ระหว่างการฝึกอบรม
- ความสามารถในการระบุความแตกต่างแต่ละอย่าง ของกลุ่มผู้เรียน
- ความสามารถในการวางแผนการฝึกอบรม รวมทั้ง การพัฒนาเครื่องมือ/ทรัพยากร ที่ใช้สนับสนุนการฝึกอบรม
- ความสามารถในการใช้กลยุทธ์/เทคนิคการจัดฝึกอบรมสำหรับผู้เข้ารับการฝึกอบรม ในสถานประกอบการ
- ความสามารถในการพัฒนาแผน เพื่อเป็นแนวทางในการจัดการฝึกอบรม
- ความสามารถในการทำเอกสารเกี่ยวกับทรัพยากร ขั้นตอนการประเมิน และการสนับสนุนที่จำเป็นต่อฝึกอบรม
- ความสามารถในการใช้เทคนิคการจัดการที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินการตรวจสอบและการประเมินผลโครงการ

(ข) ความต้องการด้านความรู้

- ความรู้เกี่ยวกับนโยบายและกระบวนการขององค์กร ที่เกี่ยวข้องกับการเตรียมการฝึกอบรมและการประเมินผล
- ความรู้เกี่ยวกับการจัดสรรทรัพยากรเพื่อสนับสนุนการส่งมอบการฝึกอบรมและการพัฒนา

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 ที่มีผลกระทบต่องาน รวมถึงเครื่องมือ อุปกรณ์ เทคโนโลยี ทรัพยากรที่ใช้ หรือข้อกำหนดอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง

(ก) คำแนะนำ

ไม่มี

(ข) คำอธิบายรายละเอียด

หน่วยสมรรถนะนี้ มีขอบเขตและบริบทที่ครอบคลุมเกณฑ์ในการปฏิบัติงาน ดังนี้

- การระบุนสมรรถนะปัจจุบัน อาจเกี่ยวข้องกับ
 - การสังเกตการปฏิบัติของพนักงาน
 - การขอความคิดเห็นจากเพื่อนร่วมงาน
 - การให้พนักงานทำแบบประเมินและวิเคราะห์ตนเอง
 - การทบทวนข้อมูลในระบบ/ฐานข้อมูลผลการปฏิบัติงานของพนักงาน
 - การทบทวนใบสมัครและประวัติย่อ
 - การหาข้อมูลจากผู้จัดการ หัวหน้างานและเพื่อนร่วมงาน
 - ข้อมูลย้อนกลับจากลูกค้า
 - การตรวจสอบคุณสมบัติ ประกาศนียบัตร และใบอนุญาตปัจจุบัน
 - การระบุความต้องการส่วนบุคคลในการฝึกอบรม
 - การประเมินระดับของความสามารถในการเข้าใจและการคำนวณของกลุ่มเป้าหมาย
 - การระบุความแตกต่างที่มีในกลุ่มผู้เรียน เช่น
 - เพศ อายุ ภูมิหลังทางการศึกษา

- ระดับของแรงจูงใจ
- ระดับของความสามารถในการเข้าใจและการคำนวณ หรือความสามารถทางภาษา
- ภาระผูกพันที่ไม่เกี่ยวกับงาน ที่อาจจะกระทบกับความพร้อมสำหรับการฝึกอบรม
- ความเชื่อมั่นในตัวเอง
- การมีส่วนร่วมในการฝึกอบรมครั้งก่อน และระดับของการบรรลุผลที่ได้
- ประสบการณ์/ระยะเวลาในการทำงานในตำแหน่งงานหรืออุตสาหกรรม
- ความพิการทางร่างกายหรือจิตใจ
- ประเด็นทางวัฒนธรรม
- การระบุสมรรถนะที่จำเป็น อาจรวมถึง
 - การทบทวนโครงการฝึกอบรมที่เกี่ยวข้อง
 - การทบทวนแผนธุรกิจ
 - การทบทวนนโยบายและขั้นตอนที่เกี่ยวข้อง
 - การทบทวนเอกสารวิเคราะห์งาน
 - การอธิบายมาตรฐานการปฏิบัติงาน
 - การระบุเกณฑ์สินค้าและบริการ
 - การอธิบายบริบทของการทำงาน รวมทั้งสภาพแวดล้อมที่เอื้อต่อความสมบูรณ์ของงาน
- การอธิบายข้อเท็จจริงในการฝึกอบรม อาจรวมถึง
 - การระบุความแตกต่างระหว่างความคาดหวังขององค์กรในผลการปฏิบัติงานของพนักงาน/ผู้เรียนกับระดับของผลการปฏิบัติงานจริงของพนักงาน/ผู้เรียนแต่ละคน
 - การยืนยันข้อเท็จจริงในการอบรมแก่พนักงาน/ผู้เรียนรายบุคคล
- บุคลากรที่เกี่ยวข้อง อาจรวมถึง
 - หัวหน้างาน ผู้จัดการ และเจ้าของ
 - องค์กรในอุตสาหกรรม
 - ผู้เชี่ยวชาญเฉพาะ
 - สำนักงานใหญ่
 - ผู้แทนสหภาพ
 - แผนกทรัพยากรมนุษย์
 - พนักงาน/ผู้เรียน
 - ผู้ฝึกอบรมและผู้ประเมิน
 - ที่ปรึกษาภายนอก
- การสนับสนุนสำหรับการฝึกอบรม อาจรวมถึง
 - เวลา
 - ทรัพยากรทางกายภาพ
 - ทรัพยากรมนุษย์
 - ทรัพยากรทางการเงิน
 - ทรัพยากร สื่อการฝึกอบรม และสถานที่ฝึกอบรม
 - การสนับสนุนการจากฝ่ายบริหารในการคิดริเริ่ม
 - การวางแผนเส้นทางอาชีพบนพื้นฐานของการฝึกอบรมภายใน
- การเสนอคำแนะนำ อาจรวมถึง
 - การให้การเสนอแนะด้วยวาจา หรือลายลักษณ์อักษร
 - การอธิบายถึงความจำเป็นในการฝึกอบรม
 - การคำนวณค่าใช้จ่ายที่เกี่ยวกับความล้มเหลวในการฝึกอบรม
 - การอธิบายถึงประโยชน์ที่จะได้จากการฝึกอบรม
 - การระบุถึงการประเมินที่ใช้
 - การคำนวณค่าใช้จ่ายเกี่ยวกับการจัดการฝึกอบรม
 - การขออนุมัติและการสนับสนุนจากผู้บริหารและอื่น ๆ
- การพัฒนาโครงการฝึกอบรม อาจรวมถึง

- การยืนยันเนื้อหา/หัวข้อทั่วไป สำหรับการฝึกอบรมกลุ่มหรือส่วนบุคคล รวมทั้งเน้นทฤษฎีหรือการปฏิบัติ หรือทั้งสองอย่าง
- การจัดลำดับเนื้อหาการฝึกอบรม
- การจัดสรรเวลาสำหรับเนื้อหาและหัวข้อการฝึกอบรม
- การอธิบายวัตถุประสงค์และผลการฝึกอบรม
- การหาข้อมูล หัวข้อ เนื้อหาการฝึกอบรม จากสถานที่ทำงานและผู้เชี่ยวชาญ
- การได้รับอนุมัติจากบุคลากรที่เกี่ยวข้องเพื่อนำเสนอการฝึกอบรม
- การยืนยันทรัพยากรที่ใช้สนับสนุนการฝึกอบรม
- การพัฒนาเนื้อหาการฝึกอบรม อาจรวมถึง
 - ความถูกต้องของเนื้อหาที่เสนอ
 - ความครอบคลุมของเนื้อหาที่เสนอ
 - ความสอดคล้องกับข้อกำหนดทางกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับเนื้อหาที่นำเสนอ
 - การตรวจสอบลำดับของเนื้อหาที่นำเสนอ
- การปฏิบัติตามข้อกำหนดในเอกสารหลักสูตรการฝึกอบรม รวมทั้งหลักสูตร มาตรฐานสมรรถนะ การวิเคราะห์งาน ฯลฯ
- การระบุหัวข้อและหัวข้อย่อยสำหรับการฝึกอบรม
- การระบุแหล่งที่มาของข้อมูล ทั้งภายในและภายนอก สำหรับการเตรียมการและจัดอบรม
- การระบุทัศนคติ ทักษะและความรู้ที่ต้องการสำหรับเนื้อหาที่เสนอ
- การระบุและ/หรือยืนยันความต้องการเฉพาะในที่ทำงาน รวมถึงคำอธิบายรายละเอียดของบริบทการฝึกอบรมที่เสนอ
- การจับคู่เนื้อหาการฝึกอบรมกับสมรรถนะที่ต้องการของพนักงาน/ผู้เรียน
- การพัฒนาทรัพยากรและสื่อการฝึกอบรม อาจรวมถึง
 - การจับคู่ทรัพยากรและสื่อการฝึกอบรมและวัสดุกับความต้องการของที่ทำงาน
- การระบุวัสดุและทรัพยากรเฉพาะ รวมทั้งคู่มือ ตำรา หนังสือ คู่มือการฝึกอบรม เอกสารประกอบคำบรรยาย ขั้นตอนการดำเนินงานมาตรฐาน पोสเตอร์ วิดีโอ รายการตัวอย่าง รายการสาธิต
- ความเป็นปัจจุบันและความเกี่ยวข้องของสื่อการอบรมสำหรับการใช้งานในอนาคต
- การจัดซื้อวัสดุและทรัพยากรสำเร็จรูปทั่วไปสำหรับฝึกอบรม
- การสร้างสื่อและทรัพยากรเฉพาะในการฝึกอบรมตามความต้องการ
- การใช้สื่อและทรัพยากรในการฝึกอบรมให้สามารถสะท้อนความแตกต่างระหว่างบุคคล รวมถึงความชอบรูปแบบการเรียนรู้ ความสามารถในการเข้าใจและการคำนวณความต้องการทางภาษา
- การเชื่อมต่อข้อจำกัดในการพัฒนาและการจัดหาทรัพยากรและวัสดุในการฝึกอบรม
- การหาข้อมูลจากผู้เชี่ยวชาญในที่ทำงาน ผู้ฝึกอบรม หน่วยงานฝึกอบรม และพนักงาน/ผู้เรียนที่ผ่านการอบรมแล้ว
- การทบทวนผลการประเมินที่ผ่านมา และการบูรณาการบทเรียนที่เกี่ยวข้องเข้ากับการฝึกอบรมที่เสนอ
- การพัฒนาชุดการฝึกอบรมส่วนบุคคล อาจรวมถึง
 - การเตรียมการฝึกอบรมสำหรับบุคคลและกลุ่ม
- การบรรจุเนื้อหาการฝึกอบรมตามที่ตกลงในโครงการฝึกอบรม ตามความเหมาะสม
- การระบุวันและเวลาสำหรับการฝึกอบรม รวมถึงเวลาเริ่มและสิ้นสุด และการให้การฝึกอบรมเสริม
- การระบุและจัดเตรียมการฝึกปฏิบัติ เพื่อพัฒนาทักษะ ครอบคลุม การฝึกในเวลางาน การฝึกนอกเวลางาน การฝึกอบรมเพิ่มเติม รวมทั้ง การหมุนเวียนหน้าที่ การแบ่งงานกันทำ การทำงานแทนกัน
- การระบุและอนุญาตให้มีการประเมินการทำงานตามความจำเป็น รวมทั้ง การเตรียมแบบฟอร์มการประเมิน การพัฒนาเครื่องมือการประเมิน การจัดสรรเวลาในการฝึกอบรม ทั้งในและนอกเวลางาน การประเมินผลเพิ่มเติม
- การกำหนดสถานที่สำหรับการจัดฝึกอบรม ทั้งภายในและภายนอกสถานที่
- การระบุกลยุทธ์และเทคนิคการฝึกอบรมที่นำมาใช้ ครอบคลุม การนำเสนอด้วยปากเปล่า การจำลองการทำงาน การมอบหมายโครงการ การสาธิต การทัศนศึกษา การฟังวิทยากร การแสดงบทบาทสมมติ การสัมภาษณ์ การตรวจประเมินผลงาน การให้คำปรึกษา การสอนงาน การอบรมโดยคอมพิวเตอร์ การเรียนรู้ด้วยตนเอง การบรรยาย การอภิปราย
- ระบุรายการอุปกรณ์ วัสดุ และเครื่องใช้ รวมทั้งเอกสารประกอบที่จำเป็นในการฝึกอบรม
- สร้างความมั่นใจว่า การฝึกอบรมบรรลุวัตถุประสงค์และผลลัพธ์ที่ระบุ
- พัฒนาแผน/รายการฝึกอบรมของแต่ละช่วง
- การจัดซื้อ/วัสดุในการฝึกอบรมให้สอดคล้องกับเนื้อหาในแต่ละช่วง

- สร้างความมั่นใจว่า โครงการการฝึกอบรม รองรับความจำเป็นของผู้เรียน
- การจัดทำข้อกำหนดของการฝึกอบรม อาจรวมถึง
- การได้รับงบประมาณทางการเงินและอื่น ๆ เพื่อสนับสนุนการดำเนินการฝึกอบรม
- การระบุทรัพยากรในการฝึกอบรม
- การส่งเสริมการฝึกอบรมภายในให้กับพนักงาน
- การได้รับอุปกรณ์ที่จำเป็นและเครื่องอุปโภคบริโภคให้การสนับสนุนการจัดฝึกอบรม
- จัดให้มีการสนับสนุนการฝึกอบรมจากภายนอก เช่น วิทยากร, เจ้าหน้าที่รัฐบาล, ผู้เชี่ยวชาญเรื่อง
- การจัดเตรียมวัสดุการสนับสนุนการฝึกอบรม
- รายละเอียดการบันทึกของผู้เรียนที่ประสงค์จะมีส่วนร่วมในการฝึกอบรม
- ความรับผิดชอบงบประมาณที่ใช้ในการเตรียมความพร้อมของการฝึกอบรมและการจัดซื้อวัสดุอุปกรณ์ต่าง ๆ
- การเตรียมสถานที่ฝึกอบรม
- การประชุมกับผู้บังคับบัญชา อธิบายถึงกระบวนการการฝึกอบรม พร้อมขอความร่วมมือในการจัดการฝึกอบรมและการให้ความช่วยเหลือ
- การเข้าถึงพื้นที่และอุปกรณ์อื่น ๆ สำหรับการฝึกอบรม, การประเมินผลรวมทั้งการสาคิตและการฝึกปฏิบัติ
- การดูแลรักษาอุปกรณ์และสถานที่ที่จะใช้สำหรับการฝึกอบรม รวมถึงความเข้าใจในการวางแผนการจัดการเหตุฉุกเฉินที่ใช้กับสถานที่ในการฝึกอบรม
- การระบุเกณฑ์การกำหนดประสิทธิภาพการฝึกอบรม
- การยืนยันการเข้าร่วมของผู้เรียน อาจรวมถึง
- การแจ้งเตือนผู้เรียนเกี่ยวกับเวลาและสถานที่ในการฝึกอบรม
- การประสานงานกับหัวหน้างาน เพื่อให้อนุญาตผู้เรียนเข้าร่วมการฝึกอบรม
- การกระตุ้นให้ผู้เรียนเข้าร่วมฝึกอบรม
- การขอความช่วยเหลือจากพนักงานฝ่ายสนับสนุนในการบันทึกชื่อผู้เรียน
- การแจ้งฝ่ายบริหารให้กระตุ้นพนักงานเข้าร่วมการฝึกอบรม
- การจัดเตรียมสถานที่ฝึกอบรม อาจรวมถึง
- การทำความสะอาดและจัดระเบียบสถานที่
- การตรวจสอบความพร้อมในการใช้งานของอุปกรณ์ที่จำเป็น
- การตรวจสอบความพร้อมและความปลอดภัยในการทำงานของอุปกรณ์
- การทดสอบอุปกรณ์ที่ใช้ในการฝึกอบรมทุกขั้นตอน เช่น หูฟัง เครื่องฉาย คอมพิวเตอร์ ฯลฯ
- การปรับสภาพแวดล้อม เพื่อเพิ่มความสะดวกสบายให้แก่ผู้เรียน
- การจัดหาอาหารสำหรับผู้เรียน
- การจัดหาและจัดเตรียมทรัพยากรและอุปกรณ์ที่ใช้ในการฝึกอบรม รวมทั้งเครื่องอุปโภคบริโภค
- การจัดครุภัณฑ์ เพื่อทำให้การฝึกอบรมเป็นไปตามผลลัพธ์และวัตถุประสงค์ที่วางไว้
- การแนะนำหัวข้อการฝึกอบรม อาจรวมถึง
- การอธิบายความจำเป็นในการฝึกอบรม
- การสร้างแรงจูงใจให้ผู้เรียน
- การเสนอประโยชน์ของผู้เรียนจะได้รับ เมื่อสำเร็จการฝึกอบรม
- ตัวอย่างทางอุตสาหกรรมและการอ้างอิงประกอบ
- การยกตัวอย่างและอ้างอิงประเด็นในอุตสาหกรรม
- การระบุผลลัพธ์ที่ต้องการในการฝึกอบรม
- การอธิบายวิธีการบูรณาการการฝึกอบรม
- การอธิบายโอกาสในการฝึกปฏิบัติ
- การอธิบายขั้นตอนการประเมิน
- การระบุกรอบเวลาที่ใช้ในการเรียนและการบรรลุสมรรถนะ
- การให้ข้อมูลภาพรวมของการฝึกอบรม
- การอธิบายกิจกรรมการอบรมและประเมินผล อาจรวมถึง
- การอธิบายขอบเขตด้านเวลาที่ใช้ ในการฝึกอบรมและการประเมินผล
- การระบุระดับของสมรรถนะที่ต้องการ
- การจัดกิจกรรมให้ตรงกับกลุ่มผู้เรียน

- การอธิบายการเปลี่ยนแปลงที่อาจเกิดขึ้น ระหว่างกิจกรรมการฝึกอบรมและการประเมินผล
 - การยืนยันวัน/เวลา และสถานที่ในการฝึกอบรมและประเมินผล
 - การอธิบายองค์ประกอบของการประเมินผล ครอบคลุม ภาคทฤษฎีและภาคปฏิบัติ กาประเมินระหว่างเวลางานและนอกเวลางาน
- การประเมินที่เป็นวาจาและลายลักษณ์อักษร แหล่งข้อมูลที่สามารถใช้เป็นหลักฐานในการประเมิน
- การเปิดโอกาสให้ผู้เรียนได้ฝึกทักษะ อาจรวมถึง
 - โอกาสในการฝึกปฏิบัติ ระหว่างการฝึกอบรม
 - โอกาสในการฝึก นอกเวลางาน
 - การจัดเตรียมโอกาสในการได้รับคำแนะนำขณะทำงาน จากผู้ฝึกอบรม หัวหน้างาน และผู้อาวุโส/พนักงานที่มีประสบการณ์
 - การรวมการฝึกอบรมในเวลางานกับนอกเวลางาน
 - การให้ข้อมูลย้อนกลับแก่ผู้เรียน อาจรวมถึง
 - การให้คำแนะนำที่ง่ายต่อการตอบสนอง
 - การให้คำติชมในเชิงบวก เพื่อสร้างแรงจูงใจและให้กำลังใจผู้เรียน
 - ความแสดงให้เห็นถึงคุณค่าของความพยายาม ไม่เน้นเฉพาะความสำเร็จ
 - การให้คำติชมด้านลบ โดยใช้วิธีการเชิงบวก
 - ความจริงใจในการให้คำติชม
 - การเปิดโอกาสผู้เรียนให้คำติชมแก่ผู้นำการฝึกอบรม
 - การใช้เทคนิคการให้คำติชม แบบวิงวาทภาษาและอวัจนภาษา
 - ติดตามความคืบหน้าในการจัดโครงการ อาจครอบคลุม
 - การบันทึกอย่างต่อเนื่อง และปรับเพิ่มข้อมูลในการบันทึกให้เป็นปัจจุบันตามความจำเป็น
 - การสำรวจค่าใช้จ่ายที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานโครงการ
 - การประสานงานกับผู้เข้าร่วม
 - การสังเกตการณ์ส่วนบุคคล
 - การประสานงานกับบุคคลที่ได้รับผลกระทบจากโครงการ เช่น พนักงานภายในองค์กร คู่ค้า และลูกค้า ตามความเหมาะสม
 - การเปรียบเทียบความสำเร็จที่เกิดขึ้นจริงกับที่คาดการณ์ไว้
 - บันทึกการตรวจสอบ อาจครอบคลุม
 - การบันทึกข้อมูลเชิงสถิติ เช่น ระยะเวลาที่ใช้ ค่าใช้จ่าย จำนวนพนักงานที่ใช้ บัณฑิตที่สิ้นเปลือง และบัณฑิตที่ใช้งาน
 - การบันทึกข้อมูลเชิงคุณภาพ เช่น การอ้างอิงถึงมาตรฐานการให้บริการ ระดับความพึงพอใจ และประเด็นเกี่ยวกับมูลค่า
 - การใช้รูปแบบการบันทึกด้วยสิ่งพิมพ์และ/หรืออิเล็กทรอนิกส์
 - การเตรียมการบันทึกให้พร้อมสำหรับบุคคลอื่นที่เกี่ยวข้องภายในองค์กร
 - ระบุความคลาดเคลื่อน ควรครอบคลุม
 - การสังเกตผลที่เกิดขึ้นจริงและมีนัยสำคัญในเชิงบวกหรือเชิงลบ เมื่อเปรียบเทียบกับเป้าหมาย ผลที่คาดหวัง และตัวชี้วัดประสิทธิภาพ (KPI) ที่กำหนดไว้ในตอนแรก
 - สำรวจความคลาดเคลื่อน อาจครอบคลุม
 - การดำเนินการกระบวนการต่าง ๆ ที่ออกแบบมาเพื่อค้นหาสาเหตุที่เป็นต้นตอของความคลาดเคลื่อนที่มีนัยสำคัญในเชิงบวกหรือเชิงลบ จากเป้าหมาย ผลที่คาดหวัง และตัวชี้วัดประสิทธิภาพ (KPI) ที่กำหนดไว้ในตอนแรก
 - การวิเคราะห์การดำเนินงานต่าง ๆ
 - การตรวจสอบบุคคลที่เกี่ยวข้องในโครงการ เช่น ผู้ให้การฝึกอบรม และอื่น ๆ รวมถึงผู้เข้าร่วมการฝึกอบรม
 - การตรวจสอบสถานที่จัดงาน และสื่อและทรัพยากรที่ใช้ในการดำเนินงาน
 - การสัมภาษณ์ผู้เข้าร่วม
 - การระบุถึงการเปลี่ยนแปลงใด ๆ ที่เกิดขึ้นในบริบทของการดำเนินงานขององค์กรที่จัด
 - การตรวจสอบเพื่อให้มั่นใจว่าผลที่ระบุไว้สะท้อนสิ่งที่เกิดขึ้นจริง
 - ดำเนินการแก้ไข อาจครอบคลุม
 - การปรับแผนงานที่จัดทำขึ้นในบริบทที่กว้างที่สุด
 - การเพิ่มและ/หรือปรับการจัดหาทรัพยากร รวมถึงทรัพยากรทางกายภาพ และทรัพยากรที่เกี่ยวข้องกับเวลา
 - การยกเลิก ปรับเปลี่ยน หรือแก้ไขโครงสร้างและองค์ประกอบของกลุ่มบุคคลที่มีส่วนร่วมในโครงการฝึกอบรมและพัฒนา
 - การเปลี่ยนประเด็นที่เน้นย้ำของโครงการไปตามข้อมูลที่ค้นพบ
 - การทำให้ผู้มีส่วนได้เสียหลักมีส่วนร่วมในกระบวนการ

- การยกเลิกหรือเลื่อนการดำเนินโครงการออกไป
- ทบทวนการจัด อาจครอบคลุม
- การสัมภาษณ์ผู้เข้าร่วม
- การสะท้อนให้เห็นถึงปัญหาที่พบ

การพิจารณาสภาพแวดล้อมของการดำเนินงานโครงการฝึกอบรมและพัฒนาที่เป็นอยู่ในปัจจุบันและที่ได้รับการแก้ไขเพื่อระบุสิ่งที่ต้องเปลี่ยนแปลงในการจัดโครงการในอนาคต

- การรวบรวมข้อมูลที่เกี่ยวข้องทั้งหมดและข้อมูลที่ได้รับการบันทึกระหว่างการดำเนินงานโครงการ
- การระบุแผนการเชิงธุรกิจและเชิงกลยุทธ์ขององค์กร
- เปรียบเทียบผลลัพธ์ของโครงการฝึกอบรมและพัฒนาในสถานที่ทำงานกับเป้าหมายที่ตั้งไว้ อาจครอบคลุม
- การเปรียบเทียบผลที่เกิดขึ้นจริงกับเป้าหมายที่คาดการณ์ไว้
- การระบุประเด็นความคลาดเคลื่อนที่มีนัยสำคัญ
- การแยกปัจจัยที่ไม่สามารถจับต้องได้แต่ส่งผลกระทบต่อผลโดยรวมของโครงการ
- การสังเกตปัจจัยที่ผิดปกติและส่งผลกระทบต่อผลในการดำเนินงานโครงการ เช่น การระบุผลกระทบที่เกิดขึ้น
- การคำนวณผลลัพธ์ที่ได้ของประสิทธิภาพของทรัพยากรที่ใช้ ต่อเป้าหมายที่คาดการณ์ไว้ และอื่น ๆ

- รวบรวมข้อมูลสะท้อนกลับ อาจครอบคลุม
- การจัดประชุมเพื่อทบทวนการดำเนินงานและขอข้อเสนอแนะ
- การจัดเตรียมแบบการประเมินผลและให้ข้อเสนอแนะ
- การอำนวยความสะดวกการให้ข้อเสนอแนะผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์
- การให้ความเชื่อมั่นว่าได้รับทุก ๆ ข้อเสนอแนะ หากเหมาะสม
- รายงานการประเมินผล อาจครอบคลุม
- การสรุปโครงการฝึกอบรมและพัฒนาในเบื้องต้น รวมถึงผลลัพธ์ที่คาดหวัง
- ทรัพยากรที่ใช้
- บุคคลที่เกี่ยวข้อง
- ปัญหาและประเด็นที่พบเจอ
- ผลลัพธ์จริงที่เกิดขึ้นจริง
- ประเด็นที่ระบุ และการฝึกอบรมและพัฒนาที่รอดำเนินการ
- คำแนะนำสำหรับการเปลี่ยนแปลงและการดำเนินงานโครงการฝึกอบรมและพัฒนาในอนาคต
- เผยแพร่รายงานการประเมินผล อาจครอบคลุม
- การกระจายในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์และ/หรือสื่อสิ่งพิมพ์
- การอธิบายรายงาน
- การยกตัวอย่างที่เฉพาะเจาะจงของประเด็นและปัญหาต่าง ๆ
- การตีความข้อมูลที่ปรากฏในรายงาน
- การเฝ้าต่อการตั้งคำถาม
- การอำนวยความสะดวกในการอภิปรายและการโต้แย้ง
- การขอความเห็นชอบและการอนุมัติสำหรับคำแนะนำที่ปรากฏในรายงาน

16. หน่วยสมรรถนะรวม (ถ้ามี)

N/A

17. ชุดสาหรกรมร่วม/กลุ่มอาชีพร่วม (ถ้ามี)

N/A

18. รายละเอียดกระบวนการและวิธีการประเมิน (Assessment Description and Procedure)

กระบวนการและวิธีการประเมินให้ดูในคู่มือประเมิน

1. รหัสหน่วยสมรรถนะ6.09.100
2. ชื่อหน่วยสมรรถนะบริหารธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับที่ปรึกษาการเดินทางท่องเที่ยวให้เป็นไปตามข้อกำหนดของกฎหมาย
3. ทบทวนครั้งที่N/A
4. สร้างใหม่

☐

ปรับปรุง

☐

5. สำหรับชื่ออาชีพและรหัสอาชีพ (Occupational Classification)

3414 (ISCO-88:TH) ที่ปรึกษาการเดินทางท่องเที่ยว

6. คำอธิบายหน่วยสมรรถนะ (Description of Unit of Competency)

หน่วยสมรรถนะนี้เป็นหน่วยที่เกี่ยวกับความรู้และทักษะที่จำเป็นในการบริหารธุรกิจให้เป็นไปตามข้อกำหนดของกฎหมาย ซึ่งครอบคลุมถึงการศึกษาข้อกำหนดที่จำเป็นสำหรับการบริหารธุรกิจ การบริหารงานให้สอดคล้องกับข้อกำหนดทางกฎหมาย การศึกษาหาความรู้เกี่ยวกับกฎหมายเพิ่มเติม

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) พ่อบ้าน
7412 (ISCO-88:TH) พ่อบ้านขนมปังอบ
1229 (ISCO-88:TH) อาชีพสำรองบัตรโดยสาร

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

N/A

11. สมรรถนะย่อยและเกณฑ์การปฏิบัติงาน (Elements and Performance Criteria)

สมรรถนะย่อย (Element)	เกณฑ์ในการปฏิบัติงาน (Performance Criteria)	วิธีการประเมิน (Assessment)
6.09.100.01 ศึกษาข้อกำหนดที่จำเป็นสำหรับการบริหารธุรกิจ	1.1 ระบุแหล่งที่มาของข้อมูลทางกฎหมายและให้คำแนะนำอย่างถูกต้อง 1.2 เข้าถึงและวิเคราะห์ข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจ 1.3 บันทึกและเผยแพร่ข้อมูลอย่างเหมาะสม	ข้อสอบข้อเขียน แฟ้มสะสมผลงาน การสังเกตการณ์ ณ สถานที่ปฏิบัติงาน แฟ้มสะสมผลงาน การประเมินด้วยบุคคลที่ 3 ประเมินโดยหัวหน้างาน การจำลองสถานการณ์

สมรรถนะย่อย (Element)	เกณฑ์ในการปฏิบัติงาน (Performance Criteria)	วิธีการประเมิน (Assessment)
6.09.100.02 บริหารงานให้สอดคล้องกับข้อกำหนดทางกฎหมาย	2.1 ประเมินความจำเป็นในการให้คำแนะนำด้านกฎหมายและการขอความช่วยเหลือที่เหมาะสม 2.2 แบ่งปันข้อมูลกับเพื่อนร่วมงานตามเวลาและความเหมาะสม 2.3 จัดระเบียบข้อมูลและทำการฝึกอบรมถ่ายทอดสู่เพื่อนร่วมงานและพนักงานตามเวลาที่เหมาะสม 2.4 ตรวจสอบระบบการทำงานและกระบวนการทำงานในแผนกเพื่อให้สอดคล้องกับข้อกำหนดทางกฎหมาย 2.5 ระบุแง่มุมของการดำเนินงานที่อาจละเมิดกฎหมายการออกใบอนุญาตและขอคำแนะนำเกี่ยวกับวิธีการพัฒนาและดำเนินการแก้ไข	ข้อสอบข้อเขียน แฟ้มสะสมผลงาน การสัมภาษณ์ การสังเกตการณ์ ณ สถานที่ปฏิบัติงาน แฟ้มสะสมผลงาน การประเมินด้วยบุคคลที่ 3 ประเมินโดยหัวหน้างาน การจำลองสถานการณ์
6.09.100.03 ศึกษาหาความรู้เกี่ยวกับกฎหมายเพิ่มเติม	3.1 ใช้งานวิจัยอย่างเป็นทางการ และไม่เป็นทางการในการปรับปรุงความรู้ทางกฎหมายที่จำเป็นสำหรับการบริหารธุรกิจ 3.2 ปรับปรุงและแบ่งปันความรู้กับเพื่อนร่วมงานเพื่อนำไปสู่การวางแผนการทำงานและการดำเนินงานที่ดี	ข้อสอบข้อเขียน แฟ้มสะสมผลงาน การสัมภาษณ์ การสังเกตการณ์ ณ สถานที่ปฏิบัติงาน แฟ้มสะสมผลงาน การประเมินด้วยบุคคลที่ 3 ประเมินโดยหัวหน้างาน การจำลองสถานการณ์

12. ความรู้และทักษะก่อนหน้าที่จำเป็น (Pre-requisite Skill & Knowledge)

N/A

13. ทักษะและความรู้ที่ต้องการ (Required Skills and Knowledge)

(ก) ความต้องการด้านทักษะ

N/A

(ข) ความต้องการด้านความรู้

- ความรู้เกี่ยวกับความรับผิดชอบทางกฎหมาย/หนี้สินของผู้บริหารและคณะกรรมการ
- ความรู้เกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภคและข้อกำหนดทางการค้ารวมถึงคุณสมบัติที่สำคัญของการปฏิบัติทางการค้าและการออกกฎหมายการค้าที่เป็นธรรมซึ่งเป็นสิ่งสำคัญที่อุตสาหกรรมการท่องเที่ยวและธุรกิจโรงแรมจะต้องปฏิบัติตาม
- ความรู้เกี่ยวกับการออกใบอนุญาตรวมถึงใบอนุญาตที่จำเป็นต่าง ๆ และบุคคล กรม กอง หน่วยงานที่ติดต่อขอใบอนุญาต ขั้นตอนการสมัครใบอนุญาต การต่ออายุใบอนุญาตเพื่อรักษาสีห์การใช้งาน การตรวจสอบและระบบการตรวจสอบ เหตุผลในการยกเลิกใบอนุญาต
- ความรู้ของสัญญาต่าง ๆ รวมถึงความแตกต่างระหว่างสัญญา ผลกระทบทางกฎหมายสัญญา, ผู้ประกอบการรวมถึงเงื่อนไขและภาระผูกพันของสัญญา วิธีการของสัญญา ข้อตกลง ข้อยกเว้น และการสิ้นสุดของสัญญา
- ความรู้ของการประกัน เช่น การประกันภัยธุรกิจที่สำคัญ
- ความรู้เกี่ยวกับการเกษียณอายุ รวมถึงความรับผิดชอบของนายจ้างเกี่ยวกับการชำระเงินของการเกษียณอายุสำหรับพนักงาน
- ความรู้เกี่ยวกับความสัมพันธ์ระหว่างอุตสาหกรรม, พนักงานและนายจ้างภายใต้กฎหมายแรงงานสัมพันธ์
- ความรู้เกี่ยวกับการจัดเก็บภาษี
- ความรู้เกี่ยวกับโอกาสการจ้างงานที่เท่าเทียมกันและต่อต้านการเลือกปฏิบัติ ความรับผิดชอบของนายจ้างและการขยายตัวของการทำงานที่ขัดกับกฎหมาย
- ความรู้เกี่ยวกับกฎหมายที่เฉพาะเจาะจงและกฎระเบียบในประเทศที่ส่งผลกระทบต่อโรงแรมหรือการเดินทาง เช่น ความรับผิดชอบในการบริการเครื่องดื่มแอลกอฮอล์ อาชญากรรม เด็ก เพศ ฯลฯ

14. หลักฐานที่ต้องการ (Evidence Guide)

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

(ก) หลักฐานการปฏิบัติงาน (Performance Evidence)

- แฟ้มสะสมงาน
- ผลการสัมภาษณ์
- ผลการสังเกตการณ์ ณ หน่วยงานจริง
- ผลงานหรือชิ้นงานที่ทำสำเร็จแล้ว
- 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
- ผลงานหรือชิ้นงานที่ทำสำเร็จแล้ว
- 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

- แหล่งที่มาของข้อมูลทางกฎหมาย อาจครอบคลุม
 - หนังสืออ้างอิง
 - สื่อ
 - สมาคมในอุตสาหกรรมและ/หรือสมาคมายจ้าง
 - วารสารในอุตสาหกรรม
 - อินเทอร์เน็ต
 - ลูกค้าและคู่ค้า
 - ผู้เชี่ยวชาญด้านกฎหมาย
 - งานวิจัยอย่างเป็นทางการและไม่เป็นทางการ
 - หน่วยงานภาครัฐ
- เพื่อนร่วมงาน อาจครอบคลุม
 - ผู้บังคับบัญชาหรือผู้จัดการ

- เจ้าหน้าที่ทรัพยากรมนุษย์
- เพื่อนร่วมงาน
- เจ้าหน้าที่ชำนาญการ
- ที่ปรึกษา
- ผู้รับเหมา
- ระบบการทำงานและวิธีการที่สอดคล้องกับข้อกำหนดทางกฎหมาย อาจครอบคลุม
- การรับสมัคร การสิ้นสุดการเป็นพนักงาน และการจัดการปัญหาของแผนกทรัพยากรบุคคล
- การฝึกอบรม
- กระบวนการอนุมัติและจัดทำกิจกรรมเพื่อเสริมการทำงานต่าง ๆ
- การปฏิบัติงานทั่วไปเมื่อเทียบกับวิธีการทำงานขององค์กร
- รูปแบบสถานที่ทำงาน
- การกระจายข้อมูลภายในองค์กร
- บัญชีบอกความสำคัญ
- อาชีวอนามัยและความปลอดภัย
- การออกใบอนุญาต หมายถึง ใบอนุญาตต่าง ๆ ที่จำเป็นในการดำเนินธุรกิจท่องเที่ยวและโรงแรม อาจครอบคลุม
- สุรา
- การพนัน
- การขายผลิตภัณฑ์การท่องเที่ยว
- การรักษาความปลอดภัย
- การค้า
- การเข้าถึงพื้นที่คุ้มครอง
- การเสนอราคา
- งานวิจัย อาจครอบคลุม
- การขอคำแนะนำจากผู้เชี่ยวชาญ
- อินเทอร์เน็ต
- วรรณกรรม
- สื่อสิ่งพิมพ์ของอุตสาหกรรม
- สมาคมต่าง ๆ ในอุตสาหกรรม

16. หน่วยสมรรถนะรวม (ถ้ามี)

N/A

17. อุตสาหกรรมร่วม/กลุ่มอาชีพร่วม (ถ้ามี)

N/A

18. รายละเอียดกระบวนการและวิธีการประเมิน (Assessment Description and Procedure)

กระบวนการและวิธีการประเมินให้ดูในคู่มือประเมิน

1. รหัสหน่วยสมรรถนะ6.09.108
2. ชื่อหน่วยสมรรถนะจัดการงานและมอบหมายงานให้พนักงานที่ปรึกษาการเดินทางท่องเที่ยว
3. ทบทวนครั้งที่N/A
4. สร้างใหม่

☐

ปรับปรุง

☐

5. สำหรับชื่ออาชีพและรหัสอาชีพ (Occupational Classification)

3414 (ISCO-88:TH) ที่ปรึกษาการเดินทางท่องเที่ยว

6. คำอธิบายหน่วยสมรรถนะ (Description of Unit of Competency)

หน่วยสมรรถนะนี้เป็นหน่วยที่เกี่ยวกับความรู้และทักษะที่จำเป็นในการจัดการงานและมอบหมายงานให้พนักงาน ซึ่งครอบคลุมถึงการระบุบทบาทของตารางการปฏิบัติงาน การอธิบายมิติต่าง ๆ ของการดำเนินงานตามเงื่อนไขการทำงานที่ใช้ การจัดทำตารางการทำงาน และการปรับปรุงข้อมูลพนักงาน

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) พ่อบ้าน
- 7412 (ISCO-88:TH) พ่อบ้านขนมปังอบ
- 1229 (ISCO-88:TH) อาชีพสำรองบัตรโดยสาร

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

N/A

11. สมรรถนะย่อยและเกณฑ์การปฏิบัติงาน (Elements and Performance Criteria)

สมรรถนะย่อย (Element)	เกณฑ์ในการปฏิบัติงาน (Performance Criteria)	วิธีการประเมิน (Assessment)
6.09.108.01 ระบุบทบาทของตารางการปฏิบัติงาน	1.1 อธิบายการใช้งานรูปแบบต่าง ๆ ของตารางการทำงาน 1.2 อธิบายสถานการณ์ต่าง ๆ ที่ทำให้เกิดการปรับปรุงตารางการปฏิบัติงาน 1.3 ระบุบุคลากรที่ต้องรับผิดชอบในการจัดทำตารางการปฏิบัติงาน 1.4 ระบุผลกระทบต่อบรรยากาศการทำงานจากการจัดทำตารางการปฏิบัติงาน 1.5 จัดทำรูปแบบของตารางการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน 1.6 ระบุปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อการจัดสรรพนักงานในตารางการทำงาน	ข้อสอบข้อเขียน การสัมภาษณ์ การสังเกตการณ์ ณ สถานที่ปฏิบัติงาน การประเมินด้วยบุคคลที่ 3 ประเมินโดยหัวหน้างาน การจำลองสถานการณ์

สมรรถนะย่อย (Element)	เกณฑ์ในการปฏิบัติงาน (Performance Criteria)	วิธีการประเมิน (Assessment)
6.09.108.02 อธิบายเกี่ยวกับเงื่อนไขการจ้างงาน	2.1 อธิบายขอบเขตของเงื่อนไขการจ้างงานที่ใช้อยู่ในอุตสาหกรรม 2.2 แบ่งแยกความแตกต่างระหว่างรูปแบบการจ้างงานต่าง ๆ 2.3 แบ่งแยกความแตกต่างระหว่างอัตราค่าจ้างแต่ละอัตรา 2.4 ระบุสิทธิการลาที่ได้รับ 2.5 ระบุสวัสดิการอาหารและเวลาพักที่ได้รับ 2.6 ระบุเบี้ยเลี้ยงที่ได้รับ 2.7 บ่งชี้ข้อกำหนดด้านกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการจัดตารางการปฏิบัติงาน 2.8 ระบุข้อกำหนดที่ปรับใช้กับและเหตุการณ์/การปฏิบัติงานเฉพาะและสถานการณ์ต่าง ๆ	ข้อสอบข้อเขียน การสัมภาษณ์ การสังเกตการณ์ ณ สถานที่ปฏิบัติงาน การประเมินด้วยบุคคลที่ 3 ประเมินโดยหัวหน้างาน การจำลองสถานการณ์
6.09.108.03 จัดทำตารางการปฏิบัติงาน	3.1 จัดทำตารางการปฏิบัติงานที่สอดคล้องกับความต้องการด้านการดำเนินงานขององค์กร 3.2 แจกจ่ายตารางการปฏิบัติงานให้แก่พนักงานล่วงหน้าด้วยจำนวนวันที่เหมาะสม เพื่อให้มั่นใจว่าพนักงานสามารถจัดสรรเวลาส่วนตัวและมาปฏิบัติงานได้ตามตารางที่จัดเตรียมไว้	ข้อสอบข้อเขียน การสัมภาษณ์ การสังเกตการณ์ ณ สถานที่ปฏิบัติงาน การประเมินด้วยบุคคลที่ 3 ประเมินโดยหัวหน้างาน การจำลองสถานการณ์
6.09.108.04 ปรับปรุงข้อมูลพนักงาน	4.1 ตรวจสอบและอนุมัติใบลงเวลาเพื่อการจ่ายเงิน 4.2 ดูแลรักษาข้อมูลพนักงานที่เกี่ยวข้องกับการจัดทำตารางการปฏิบัติงาน	ข้อสอบข้อเขียน การสัมภาษณ์ การสังเกตการณ์ ณ สถานที่ปฏิบัติงาน การประเมินด้วยบุคคลที่ 3 ประเมินโดยหัวหน้างาน การจำลองสถานการณ์

12. ความรู้และทักษะก่อนหน้าที่จำเป็น (Pre-requisite Skill & Knowledge)

N/A

13. ทักษะและความรู้ที่ต้องการ (Required Skills and Knowledge)

(ก) ความต้องการด้านทักษะ

- ความสามารถในการใช้เครื่องมือ/โปรแกรมสำเร็จรูปที่จำเป็นสำหรับการจัดตารางการทำงาน
- ความสามารถในการประมวลผล/คิดวิเคราะห์ความต้องการพนักงานและลักษณะบริการที่ต้องการ

(ข) ความต้องการด้านความรู้

- ความรู้เกี่ยวกับนโยบายและระเบียบวิธีปฏิบัติเกี่ยวกับการจัดตารางทำงานและมอบหมายงานให้พนักงาน
- ความรู้ในเชิงลึกเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของหน่วยงาน
- ความรู้เกี่ยวกับอัตราค่าจ้าง เงื่อนไข และสภาพการจ้างงาน
- ความรู้เกี่ยวกับข้อกำหนดตามกฎหมายแรงงาน และระเบียบเกี่ยวกับการจ้างงานที่ส่งผลกระทบต่อการจัดตารางการทำงาน และเวลาปฏิบัติงาน

14. หลักฐานที่ต้องการ (Evidence Guide)

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

(ก) หลักฐานการปฏิบัติงาน (Performance Evidence)

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

(ข) หลักฐานความรู้ (Knowledge Evidence)

- ผลข้อสอบข้อเขียน
- ผลการสัมภาษณ์
- ผลการประเมินด้วยบุคคลที่ 3

(ค) คำแนะนำในการประเมิน

การประเมินควรให้ความสำคัญกับบริบทเฉพาะของอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว การโรงแรม และภัตตาคาร

(ง) วิธีการประเมิน

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

15. ขอบเขต (Range Statement)

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

(ก) คำแนะนำ

ไม่มี

(ข) คำอธิบายรายละเอียด

หน่วยสมรรถนะนี้ มีขอบเขตและบริบทที่ครอบคลุมเกณฑ์ในการปฏิบัติงาน ดังนี้

- การใช้งานรูปแบบต่าง ๆ ของตารางการทำงาน อ้างอิงถึง
 - ☐ การจัดการและบริหารพนักงานขององค์กรเพื่อให้สามารถให้บริการได้ตามที่ต้องการ
 - ☐ การสร้างสมดุลระหว่างพนักงานที่มีประสบการณ์กับพนักงานใหม่หรือยังไม่มีประสบการณ์
 - ☐ การสื่อสารความต้องการในการจ้างพนักงานแก่พนักงานที่เกี่ยวข้อง
 - ☐ การควบคุมค่าแรงงาน
 - ☐ การให้ความช่วยเหลือวางแผนเวลาที่ไม่ได้ปฏิบัติงานของพนักงาน
- สถานการณ์ต่าง ๆ ที่ทำให้เกิดการปรับปรุงตารางการปฏิบัติงาน อาจครอบคลุม
 - ☐ แผนกของตนเอง/แผนกบริหารรายได้ภายในองค์กร
 - ☐ สถานการณ์ขององค์กร
 - ☐ หน้าที่ในโครงการเฉพาะ เช่น งานอีเว้นท์ และการประชุมต่าง ๆ
- บุคลากรที่ต้องรับผิดชอบในการจัดทำตารางการปฏิบัติงาน อาจครอบคลุม
 - ☐ เจ้าของและผู้จัดการ
 - ☐ ผู้บังคับบัญชาและหัวหน้าแผนก
- ผลกระทบต่องบประมาณค่าแรงงานจากการจัดทำตารางการปฏิบัติงาน อ้างอิงถึง
 - ☐ การจัดเตรียมงบประมาณค่าแรงงาน
 - ☐ การคำนวณสัดส่วนของค่าแรงงาน
 - ☐ การประเมินค่าใช้จ่ายจากตารางการปฏิบัติงาน
 - ☐ การเปรียบเทียบตารางการปฏิบัติงานที่ประเมินค่าใช้จ่ายแล้วกับความต้องการ/ข้อจำกัดของค่าแรงงาน

- ☐ การแสดงถึงงบประมาณค่าแรงงาน ที่ไม่สามารถควบคุมได้อย่างต่อเนื่อง
- ☐ เทคนิคการพียงงบประมาณค่าแรงงานให้อยู่ภายใต้การควบคุม
- รูปแบบของตารางการปฏิบัติงาน อ้างอิงถึง
 - ☐ รูปแบบกระดาษหรืออิเล็กทรอนิกส์
 - ☐ การใช้เวลาแบบนาฬิกาในรูปของงบประมาณ
 - ☐ การอธิบายอักษรย่อในตารางการปฏิบัติงานที่ใช้โดยทั่วกัน
 - ☐ ข้อกำหนดขั้นพื้นฐานของตารางการปฏิบัติงานของพนักงาน
 - ☐ โปรแกรมสำหรับจัดทำตารางการปฏิบัติงาน
 - ☐ ตารางการปฏิบัติงานแบบหมุนเวียน
- ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อการจัดสรรพนักงาน อาจครอบคลุม
 - ☐ การผสมผสานความแตกต่างของพนักงานเข้าด้วยกัน เช่น ผสมผสานระหว่างพนักงานใหม่และพนักงานที่มีประสบการณ์ ผสมผสานระหว่างพนักงานที่มีความแตกต่างทางเพศ ผสมผสานระหว่างพนักงานที่มีความแตกต่างในอายุ ผสมผสานระหว่างกลุ่มทักษะ ผสมผสานระหว่างภาษาที่ใช้พูด
 - ☐ ระดับการให้บริการ เช่น ช่วงในและนอกฤดูกาลท่องเที่ยว
 - ☐ การทำงานที่หลากหลายและสูงขึ้นของพนักงาน
 - ☐ ความต้องการเชิงปฏิบัติงานของสถานที่ทำงานและความคาดหวังของลูกค้า
- ขอบเขตของเงื่อนไขการจ้างงาน อาจครอบคลุม
 - ☐ รางวัล
 - ☐ ข้อตกลง
 - ☐ สัญญาการว่าจ้าง
- รูปแบบการจ้างงาน อาจครอบคลุม
 - ☐ ความแตกต่างระหว่างพนักงานเต็มเวลา (Full-time Staff) พนักงานไม่เต็มเวลา (Part-time Staff) พนักงานชั่วคราว (Casual Staff) เช่นในเรื่องของค่าจำกัดความ ชั่วโมงการทำงาน ช่วงของการทำงาน รวมถึงการกระจายชั่วโมงทำงาน และข้อกำหนดอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการชำระค่าปรับ
 - ☐ ประเภทของพนักงานที่ว่าจ้าง เช่น ความแตกต่างระหว่างบทบาทและระดับ
 - ☐ เนื้องานที่จัดสรรแก่พนักงานประเภทต่าง ๆ
 - ☐ จำนวนชั่วโมงที่ทำงาน รวมถึงการพิจารณาการแบ่งกะของการทำงาน การทำงานล่วงเวลาที่สมเหตุสมผล การกระจายชั่วโมงการทำงาน และการทำงานควบกะของการทำงาน
- อัตราค่าจ้าง อาจครอบคลุม
 - ☐ อัตราการจ่ายเงิน รวมถึงอัตราโบนัสและค่าปรับ วันหยุดสุดสัปดาห์ วันหยุดราชการ
 - ☐ การพัก มื้ออาหาร และการจ่ายค่าทำงานล่วงเวลา
 - ☐ การพิจารณาเรื่องเวลาที่เกี่ยวข้องกับการจ่ายค่าล่วงเวลาและค่าปรับ
 - ☐ การระบุอัตราการจ่ายเงินที่แตกต่างกันออกไป เช่นจ่ายให้ใคร เมื่อไหร่ และอย่างไร
 - ☐ การใช้วิธีการจ่ายเงินในอัตราสูงเพื่อสมทบค่าใช้จ่ายอื่น ๆ (Over-award Payments) หรือวิธีที่ใกล้เคียง
 - ☐ การใช้วิธีการจ่ายเงินตามรายการจริง เช่น การลาป่วย วันหยุด การลาคลอดบุตร การเกษียณอายุ
- สิทธิการลา อาจครอบคลุม
 - ☐ การลาพักร้อน
 - ☐ การลาป่วย
 - ☐ การลาหยุดเนื่องจากการเสียชีวิตของญาติมิตรที่ใกล้ชิด
 - ☐ การลาหยุดเพื่อดูแลคนป่วยในบ้าน
 - ☐ การลาคลอดบุตร การลาหยุดเพื่อเลี้ยงดูบุตร
 - ☐ การลาเรียน
 - ☐ การลาหยุดโดยไม่รับค่าจ้าง
- สวัสดิการอาหารและเวลาพัก อาจครอบคลุม
 - ☐ เวลาที่กำหนดให้พักและรับประทานอาหาร
 - ☐ ระยะเวลาในการรับประทานอาหารและเวลาพักอื่น ๆ
 - ☐ สิ่งที่จัดเตรียมระหว่างเวลาพักรับประทานอาหารขึ้นอยู่กับองค์กร
- เบี้ยเลี้ยง อาจครอบคลุม

- ☐ เบี้ยเลี้ยงค่ามื้ออาหาร
- ☐ เบี้ยเลี้ยงค่าปฐมพยาบาล
- ☐ เบี้ยเลี้ยงค่าเสื้อผ้า
- ☐ เบี้ยเลี้ยงค่าเครื่องมือและอุปกรณ์
- ☐ เบี้ยเลี้ยงค่าเดินทาง
- ข้อกำหนดด้านกฎหมาย อ้างอิงถึง
 - ☐ ข้อกำหนดหรือกฎหมายที่เกี่ยวข้องในประเทศที่ต้องปฏิบัติตาม อาจครอบคลุม
 - o ข้อกำหนดในการไม่เลือกปฏิบัติ
 - o การจัดสรรโอกาสอย่างเท่าเทียมกัน
 - o ข้อกำหนดในเรื่องของความสัมพันธ์ในอุตสาหกรรมโดยเฉพาะ
 - o ข้อกำหนดในการเยียวยาอุบัติเหตุและการบาดเจ็บ
 - เหตุการณ์/การปฏิบัติงานเฉพาะและสถานการณ์ต่าง ๆ อาจครอบคลุม
 - ☐ การพักงาน
 - ☐ การจ่ายค่าชดเชยอุบัติเหตุ
 - ☐ การแจ้งเพื่อยกเลิกการว่าจ้างงาน
 - ☐ การถูกปลดออกจากงาน
 - จัดทำตารางการปฏิบัติงาน อาจครอบคลุม
 - ☐ การจัดเตรียมตารางการปฏิบัติงานที่ระบุลงในอัตราค่าจ้าง
 - ☐ ระดับงบประมาณว่าจ้าง ซึ่งต้องใช้อัตราค่าจ้างในปัจจุบันและค่าปรับหรือการจ่ายเงินอื่น ๆ ในกรณีคำนวณตารางการปฏิบัติงาน
 - ☐ ความสามารถในการบรรลุระดับของการให้บริการที่ต้องการตลอดในช่วงของการปฏิบัติงาน
 - ☐ การครอบคลุมการให้บริการตลอดวันและช่วงเวลาในการปฏิบัติงาน รวมถึงกิจกรรมก่อนเวลาเปิดทำการ เวลาพัก/รับประทานอาหาร ขั้นตอนการปิดทำการ และการสลับกะของพนักงาน
 - แจกจ่ายตารางการปฏิบัติงาน อ้างอิงถึง
 - ☐ การปฏิบัติตามเงื่อนไขของการว่าจ้างงานที่ต้องแจ้งพนักงานให้ทราบล่วงหน้า
 - ☐ การจัดเตรียมตารางการปฏิบัติงานในรูปแบบที่เสนอไว้
 - ☐ การอธิบายความหมายต่าง ๆ ที่ปรากฏในตารางการปฏิบัติงาน
- อนุมัติใบลงเวลาเพื่อการจ่ายเงิน อาจครอบคลุม
 - ☐ การตรวจสอบบัตรตอกเวลาการเข้างาน-ออกงาน
 - ☐ การตรวจสอบความสมบูรณ์ของใบลงเวลา
 - ☐ การอธิบายข้อซักถามจากเจ้าหน้าที่แผนกทรัพยากรมนุษย์และ/หรือแผนกบัญชี
- ข้อมูลพนักงานที่เกี่ยวข้องกับการจัดทำตารางการปฏิบัติงาน อาจครอบคลุม
 - ☐ ข้อมูลการป่วยของพนักงาน
 - ☐ ข้อมูลการใช้วันหยุด
 - ☐ ข้อมูลการฝึกอบรมของพนักงาน
 - ☐ เอกสารการตกเดือนและมาตรการทางวินัย
 - ☐ เอกสารจากฝ่ายบุคคลเกี่ยวกับการเลื่อนตำแหน่งของพนักงาน การฝึกอบรม การปลดออก

16. หน่วยสมรรถนะรวม (ถ้ามี)

N/A

17. อุตสาหกรรมร่วม/กลุ่มอาชีพร่วม (ถ้ามี)

N/A

18. รายละเอียดกระบวนการและวิธีการประเมิน (Assessment Description and Procedure)

กระบวนการและวิธีการประเมินให้ดูในคู่มือประเมิน

1. รหัสหน่วยสมรรถนะ6.09.251
2. ชื่อหน่วยสมรรถนะวางแผน ดำเนินการและประเมินผลการปฏิบัติงานของที่ปรึกษาการเดินทางท่องเที่ยว
3. ทบทวนครั้งที่N/A
4. สร้างใหม่ปรับปรุง

5. สำหรับชื่ออาชีพและรหัสอาชีพ (Occupational Classification)

3414 (ISCO-88:TH) ที่ปรึกษาการเดินทางท่องเที่ยว

6. คำอธิบายหน่วยสมรรถนะ (Description of Unit of Competency)

หน่วยสมรรถนะนี้ เป็นหน่วยที่เกี่ยวกับทักษะและความรู้ที่จำเป็นในการวางแผน ดำเนินการและประเมินผลการปฏิบัติงานของพนักงาน ซึ่งครอบคลุมถึงการวางแผนและพัฒนาระบบการบริหารผลการปฏิบัติงานของพนักงาน การดำเนินการประเมินผลการปฏิบัติงานของพนักงาน การให้คำปรึกษาแก่พนักงาน ตลอดจนการนำระบบการให้รางวัลและการสร้างแรงจูงใจมาใช้ และการนำระเบียบการด้านวินัยและการเลิกจ้างมาใช้

7. สำหรับระดับคุณวุฒิ

1	2	3	4	5	6	7	8

8. กลุ่มอาชีพ (Sector)

กลุ่มสาขาวิชาชีพการท่องเที่ยว การโรงแรมและภัตตาคาร

9. ชื่ออาชีพและรหัสอาชีพอื่นที่หน่วยสมรรถนะนี้สามารถใช้ได้ (ถ้ามี)

1229 (ISCO-88:TH) อาชีพสำรองบัตรโดยสาร

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

N/A

11. สมรรถนะย่อยและเกณฑ์การปฏิบัติงาน (Elements and Performance Criteria)

สมรรถนะย่อย (Element)	เกณฑ์ในการปฏิบัติงาน (Performance Criteria)	วิธีการประเมิน (Assessment)
6.09.251.01 วางแผนและพัฒนาระบบการบริหารผลการปฏิบัติงานของพนักงาน	1.1 วิเคราะห์แผนกลยุทธ์และแผนปฏิบัติการ เพื่อระบุนโยบาย เป้าหมาย และวัตถุประสงค์ขององค์กร สำหรับกำหนดแนวทางการบริหารผลการปฏิบัติงาน 1.2 พัฒนาคัดชั้นชีวิตผลการปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อจัดทำเอกสาร ติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงานของพนักงาน 1.3 พัฒนาระบบสำหรับติดตามผลการปฏิบัติงานของพนักงาน และข้อมูลย้อนกลับจากพนักงาน	ข้อสอบข้อเขียน แฟ้มสะสมผลงาน การสัมภาษณ์ การสังเกตการณ์ ณ สถานที่ปฏิบัติงาน การประเมินด้วยบุคคลที่ 3 ประเมินโดยหัวหน้างาน การจำลองสถานการณ์
6.09.251.02 ดำเนินการประเมินผลการปฏิบัติงานของพนักงาน	2.1 รวบรวมหลักฐานในที่ทำงานเกี่ยวกับผลการปฏิบัติงานของพนักงาน 2.2 ประเมินผลการปฏิบัติงานของพนักงานในที่ทำงาน 2.3 ตีความข้อมูลผลการปฏิบัติงานของพนักงาน 2.4 แนะนำผลการประเมินให้พนักงาน 2.5 ระบุมาตรการปรับปรุงตามการประเมินผลการปฏิบัติงานรายบุคคล	ข้อสอบข้อเขียน แฟ้มสะสมผลงาน การสัมภาษณ์ การสังเกตการณ์ ณ สถานที่ปฏิบัติงาน การประเมินด้วยบุคคลที่ 3 ประเมินโดยหัวหน้างาน การจำลองสถานการณ์

สมรรถนะย่อย (Element)	เกณฑ์ในการปฏิบัติงาน (Performance Criteria)	วิธีการประเมิน (Assessment)
6.09.251.03 ให้คำปรึกษาแก่พนักงาน	3.1 ประยุกต์ใช้เทคนิคและกลยุทธ์ในการให้คำปรึกษาแก่พนักงาน ในกรณีที่ผลการประเมินต่ำกว่าเป้าหมายที่ได้รับมอบหมาย 3.2 จัดทำและรวบรวมการให้คำปรึกษาเป็นลายลักษณ์อักษร 3.3 จัดทำข้อตกลงสำหรับมาตรการปรับปรุงแก้ไขที่เป็นผลลัพธ์จา กการให้คำปรึกษา	ข้อสอบข้อเขียน แฟ้มสะสมผลงาน การสัมภาษณ์ การสังเกตการณ์ ณ สถานที่ปฏิบัติงาน การประเมินด้วยบุคคลที่ 3 ประเมินโดยหัวหน้างาน การจำลองสถานการณ์
6.09.251.04 นำระบบการให้รางวัลและการสร้างแรงจูงใจมาใช้	4.1 ออกแบบโปรแกรมการให้รางวัลและการสร้างแรงจูงใจเพื่อกร ะตุ้นให้พนักงานบรรลุเป้าหมายที่ได้รับมอบหมาย 4.2 สื่อสารโปรแกรมการให้รางวัลและการสร้างแรงจูงใจให้พนักงาน ได้ทราบ 4.3 บริหารจัดการโปรแกรมการให้รางวัลและการสร้างแรงจูงใจ	ข้อสอบข้อเขียน แฟ้มสะสมผลงาน การสัมภาษณ์ การสังเกตการณ์ ณ สถานที่ปฏิบัติงาน การประเมินด้วยบุคคลที่ 3 ประเมินโดยหัวหน้างาน การจำลองสถานการณ์
6.09.251.05 นำระเบียบการด้านวินัยและการเลิกจ้างมาใช้	5.1 พัฒนานโยบายการด้านวินัยและการเลิกจ้างสำหรับใช้ในการบ ริหารผลการปฏิบัติงาน 5.2 กำหนดเงื่อนไขการบังคับใช้ระเบียบการด้านวินัยและการเลิก จ้างในแต่ละกรณี 5.3 สื่อสารระเบียบการด้านวินัยและการเลิกจ้างให้พนักงานได้รับ ทราบ 5.4 ใช้ระเบียบการด้านวินัยและการเลิกจ้างตามความเหมาะสม	ข้อสอบข้อเขียน แฟ้มสะสมผลงาน การสัมภาษณ์ การประเมินด้วยบุคคลที่ 3 ประเมินโดยหัวหน้างาน การจำลองสถานการณ์

12. ความรู้และทักษะก่อนหน้าที่จำเป็น (Pre-requisite Skill & Knowledge)

N/A

13. ทักษะและความรู้ที่ต้องการ (Required Skills and Knowledge)

(ก) ความต้องการด้านทักษะ

- ทักษะและความสามารถในการใช้ตัวเลือกการประเมิน ผลการปฏิบัติงานต่าง ๆ ของเจ้าหน้าที่
- ทักษะและความสามารถในการใช้การประชุม การสื่อสาร การเจรจาต่อรอง การให้คำปรึกษาและการตรวจสอบการใช้เทคนิคต่าง ๆ ในสถานที่ทำงาน
- ทักษะและความสามารถในการบันทึกและวิเคราะห์ข้อมูลการทำงานที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่
- ทักษะและความสามารถในการวางแผนและจัดตารางเวลาการทำงาน, การปฏิบัติงานของพนักงานรวมถึงการจัดตารางการฝึกอบรม การให้คำปรึกษา
- ทักษะและความสามารถในการวางแผนการดำเนินงานให้คำปรึกษา และวางแผนทางเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน

(ข) ความต้องการด้านความรู้

- ความรู้ในเรื่องนโยบายและขั้นตอนการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ในองค์กรเพื่อจะนำไปสู่การประเมิน
 - ความรู้ในเรื่องของเอกสารและข้อมูลที่เกี่ยวข้องที่สามารถนำมาใช้เป็นแนวทางในการประเมิน
 - ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับหลักการบริหารผลการปฏิบัติงาน รูปแบบของมาตรฐานการปฏิบัติงาน ระบบการบริหารผลการปฏิบัติงาน
 - นโยบายและระเบียบวิธีปฏิบัติขององค์กรที่เกี่ยวข้องกับการบริหารผลการปฏิบัติงาน
 - ความรู้เกี่ยวกับวิธีการ/เครื่องมือที่จำเป็นสำหรับการบริหารผลการปฏิบัติงาน เช่น แบบจำลอง (Model) การประเมินผลการปฏิบัติงาน
- หลักเกณฑ์การประเมินเพื่อชี้แจงวิธีการประเมินผลและผลการประเมิน ความรู้เกี่ยวกับบทบาทของการสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพสำหรับการให้คำปรึกษา เป็นต้น
- ความรู้เกี่ยวกับข้อกำหนดด้านแรงงานสัมพันธ์ และความหลากหลายของข้อปฏิบัติต่าง ๆ

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

- การบริหารผลการปฏิบัติงาน อาจมีความหมายถึง

กระบวนการหรือชุดของกระบวนการสำหรับการสร้างความเข้าใจร่วมกันของสิ่งที่บุคคลหรือกลุ่มบุคคลต้องการที่จะประสบความสำเร็จ รวมถึงการบริหารบุคคลเพื่อเพิ่มความน่าจะเป็นในการประสบความสำเร็จ ทั้งในระยะสั้นและระยะยาว

- ดัชนีชี้วัดผลการปฏิบัติงาน อาจรวมถึง
 - ตัวชี้วัดผลการปฏิบัติงาน (KPIs) ที่ใช้เพื่อวัดผลการปฏิบัติงานจริงเทียบกับเป้าหมายที่ตั้งไว้
 - มาตรฐานผลการปฏิบัติงาน เป็นระดับการปฏิบัติงานของบุคคลหรือกลุ่มที่สามารถอธิบายได้ทั้งในเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ โดยอาจเกี่ยวข้องกับ
 - o ผลผลิตภาพ
 - o การตรงต่อเวลา
 - o การนำเสนอของบุคคล
 - o ระดับความถูกต้องของงาน
 - o การปฏิบัติตามขั้นตอน
 - o มาตรฐานการบริการลูกค้า

- การมีปฏิสัมพันธ์ในทีม
 - เวลาในการตอบสนอง
 - การลดปริมาณของเสีย
 - การลดต้นทุน
 - จรรยาบรรณ เป็นชุดของกฎข้อตกลงหรือข้อบังคับที่เกี่ยวกับพฤติกรรมของพนักงานหรือการปฏิบัติของพนักงานที่มีต่อพนักงานคนอื่นหรือลูกค้า
 - ระบบสำหรับติดตามผลการปฏิบัติงานของพนักงาน อาจรวมถึง
 - ระบบทางการที่ใช้อย่างสม่ำเสมอในการประเมินผลการปฏิบัติงานจริงของพนักงานเทียบกับเป้าหมายที่กำหนดไว้
- เพื่อกำหนดระดับของผลการปฏิบัติงานหรือการประสบความสำเร็จ
- การประเมินผลตามหลักฐานข้อเท็จจริง
 - การสนับสนุนบุคคลที่มีผลการปฏิบัติงานที่ได้รับการยอมรับ และแก้ไขผลการปฏิบัติงานที่ยอมรับไม่ได้
 - การให้คำปรึกษาและการดำเนินการทางวินัยสำหรับพนักงานที่ไม่สามารถทำการปฏิบัติงานได้ตามคาดหวังและตามมาตรฐาน
 - การรวบรวมหลักฐานในที่ทำงาน อาจรวมถึง
 - การใช้แผนปฏิบัติการรายบุคคลกับพนักงาน
 - การมั่นใจว่าองค์ประกอบอย่างไม่เป็นทางการของผลการปฏิบัติงานถูกรวบรวมอยู่ในข้อมูลทางการในที่ทำงาน
 - การใช้แบบฟอร์มที่เตรียมเพื่อตรวจสอบข้อมูล
 - การใช้แหล่งเก็บข้อมูลที่หลากหลาย เพื่อให้ได้ข้อมูล 360 องศา
 - การมั่นใจว่าการเก็บข้อมูลเป็นไปตามวัตถุประสงค์
 - การมีส่วนร่วมของบุคคลอื่นในกระบวนการเก็บรวบรวมข้อมูล
 - การประเมินผลการปฏิบัติงานของพนักงาน ควรรวมถึง
 - การดำเนินการประเมินผลอย่างสม่ำเสมอ ตามช่วงเวลาที่กำหนดไว้
 - การใช้การประเมินผลในทุกระดับพนักงาน ทั้งระดับบริหาร พนักงานงานเต็มเวลา พนักงานพิเศษ และพนักงานชั่วคราว
 - การกำหนดเป้าหมายสำหรับผลการปฏิบัติงาน และแจ้งให้พนักงานรายบุคคลทราบ
 - การรวบรวมหลักฐานของผลการปฏิบัติงานจริง ครอบคลุมถึง
 - ประเภทของการประเมิน ซึ่งอาจรวมถึงการประเมินเพื่อนร่วมงาน การประเมินตนเอง การประเมินทีม การใช้ตัวชี้วัดผลผลิตภาพ เช่น ข้อมูลย้อนกลับจากลูกค้า
 - วิธีการเก็บข้อมูลผลการปฏิบัติงาน เพื่อให้ได้ข้อมูลที่น่าเชื่อถือ บ่งบอกได้และสัมพันธ์กัน
 - วิธีการตีความข้อมูลผลการปฏิบัติงาน รวมทั้งการจัดลำดับความสำคัญของผลการประเมินและการทำความเข้าใจข้อมูลภายใต้บริบทของแต่ละบุคคล
 - การจัดประชุมเพื่อหารือผลการปฏิบัติงานกับพนักงานรายบุคคล รวมทั้ง การเชิญบุคคลที่เหมาะสมมาเข้าร่วม
 - การตีความข้อมูลผลการปฏิบัติงานของพนักงาน อาจรวมถึง
 - การกำหนดรูปแบบของข้อมูล
 - การระบุจุดอ่อนจุดแข็งของพนักงานรายบุคคล
 - การตัดสินใจและการพัฒนาข้อสรุป ตามวัตถุประสงค์ที่กำหนด
 - การค้นหาข้อมูลสนับสนุน เพื่อพิสูจน์ข้อสรุป
 - การไม่คำนึงถึงข้อมูลที่เกี่ยวข้อง
 - การเปรียบเทียบผลการปฏิบัติงานจริงกับเป้าหมายเฉพาะ เป้าหมายที่กำหนด และสถิติ
 - การรักษาความเป็นส่วนตัวและความลับของข้อมูล
 - การแนะนำผลการประเมินให้พนักงาน ควรรวมถึง
 - การให้ข้อมูลย้อนกลับตามหลักฐานของผลการปฏิบัติงาน
 - การยอมรับในระดับของความสอดคล้องระหว่างผลการปฏิบัติงานจริงกับผลการปฏิบัติงานที่ทำงานต้องการ
 - การกำหนดการดำเนินการปรับปรุง กำหนดเวลา และเป้าหมายสำหรับกระบวนการประเมินผลการปฏิบัติงานรอบต่อไป
 - มาตรการปรับปรุง เพื่อสนับสนุนความสำเร็จของเป้าหมายการปรับปรุง อาจรวมถึง
 - การให้การสนับสนุนที่จำเป็น เช่น การให้คำปรึกษา การสอนงาน การฝึกอบรม ทรัพยากร และข้อมูล
 - การให้การสนับสนุนสำหรับปัญหานอกที่ทำงานของพนักงาน
 - การจัดหน้าที่ใหม่และจัดปริมาณงาน
 - การจัดองค์กรใหม่ของการปฏิบัติงาน
 - ข้อตกลงในเป้าหมายระยะสั้นสำหรับการปรับปรุง
 - การทบทวนการปฏิบัติงานและมาตรฐานที่ต้องการ

- การให้คำปรึกษา
 - เทคนิคและกลยุทธ์ในการให้คำปรึกษา หมายถึง
- การอธิบายแบบมีโครงสร้างแต่ไม่เป็นทางการระหว่างผู้บริหารกับพนักงาน
- การให้คำปรึกษาตามกำหนดเวลาเพื่อลดผลกระทบในทางลบของความล่าช้าให้น้อยที่สุด และสามารถเชื่อมโยงการปรึกษาและผลลัพธ์ไปยังผลการดำเนินงานที่กำหนดและผลการดำเนินงานล่าสุด
- กำหนดหัวข้อที่จะให้คำปรึกษา ซึ่งรวมถึงการวางแผนการให้คำปรึกษา หัวข้อการประชุม คำที่ควรใช้ คำถามที่จะถาม เป้าหมายที่ปรับปรุงใหม่ ทางเลือก ข้อเสนอแนะและ/หรือการเตือนครั้งสุดท้าย
- การประยุกต์ใช้กลยุทธ์การให้คำปรึกษาที่เหมาะสมเพื่อบรรลุความต้องการส่วนบุคคลและความต้องการขององค์กร ซึ่งรวมถึงความผันแปรในระเบียบแบบแผน โครงสร้าง รูปแบบ ภาษาที่ใช้ และการใช้การประชุมร่วมกันทั้งภายในและภายนอก
- การจัดบันทึก/การจัดทำเอกสารของการให้คำปรึกษา
- การลงลายมือชื่อยอมรับข้อตกลงร่วมกันโดยพนักงานที่รับคำปรึกษา
- การให้การสนับสนุนอย่างเหมาะสมตามระดับความรุนแรงของปัญหา/ประเด็นที่อธิบาย
- อ้างอิงไปยังสมาชิกของทีมงานหรือบุคลากรจากหน่วยงานมืออาชีพภายนอกอย่างเหมาะสม
- โปรแกรมการให้รางวัลและการสร้างแรงจูงใจ หมายถึง
- การจัดสรรอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบที่เพิ่มขึ้น
- อำนาจดุลพินิจ (Discretionary Power) ที่เพิ่มขึ้น
- การรับรู้ที่ไม่เป็นทางการ
- การรับรู้การให้รางวัลเป็นการภายใน ซึ่งรวมถึงการจัดทำแผนป้ายจารึกคุณความดี การชี้แจงในจุลสารภายในองค์กร หรือในที่ประชุมทีมงาน
- การจ่ายโบนัส/เงินรางวัล
- การเลื่อนตำแหน่ง
- ค่านิยม
- วันหยุด
- เป้าหมายการขาย
- รายงานไปยังผู้บริหารเป็นลายลักษณ์อักษร
- ระเบียบการด้านวินัยและการเลิกจ้าง หมายถึง
- การเตือนด้วยวาจา ประกอบกับการเตือนเป็นลายลักษณ์อักษรตามขั้นตอน ซึ่งรวมถึงการลงลายมือชื่อของพนักงานและผู้เข้าร่วมการประชุมที่เป็นพยาน
- การลดตำแหน่งและการถอดถอนอำนาจหน้าที่/การอนุญาตและหน้าที่ความรับผิดชอบ
- การลดจำนวนชั่วโมงทำงานล่วงหน้าเวลาที่จัดสรรให้
- ข้อกำหนดที่ไม่สามารถต่อรองได้ เพื่อให้พนักงานเข้าร่วมการฝึกอบรม เข้าร่วมการให้คำปรึกษา หรือการประชุมที่จำเป็นอื่น ๆ
- ข้อกำหนด/บทบัญญัติที่เกี่ยวข้องกับรายละเอียดของความต้องการในสถานที่ปฏิบัติงาน และมาตรฐานที่คาดหวัง
- ข้อสรุปที่มีหลักฐานรองรับ การตัดสินใจและกิจกรรมที่ต้องการ
- การจัดบันทึก/การจัดทำเอกสารสำหรับการดำเนินงานตามขั้นตอนต่าง ๆ
- การประยุกต์ใช้ขั้นตอนที่กำหนดและบทลงโทษที่เป็นธรรมและเที่ยงตรง
- การดำเนินงานตามระเบียบวิธีปฏิบัติตามข้อกำหนดทางกฎหมายและจรรยาบรรณในการดำเนินงานขององค์กร
- การกำหนดเงื่อนไข เกี่ยวข้องกับ
- นโยบายและระเบียบวิธีปฏิบัติขององค์กร
- ข้อกำหนดทางกฎหมาย

16. หน่วยสมรรถนะร่วม (ถ้ามี)

N/A

17. อุตสาหกรรมร่วม/กลุ่มอาชีพร่วม (ถ้ามี)

N/A

18. รายละเอียดกระบวนการและวิธีการประเมิน (Assessment Description and Procedure)

กระบวนการและวิธีการประเมินให้ดูในคู่มือประเมิน

1. รหัสหน่วยสมรรถนะ6.16.252
2. ชื่อหน่วยสมรรถนะพัฒนา ดำเนินการ และบริหารกลยุทธ์ทางธุรกิจในงานที่ปรึกษาการเดินทางท่องเที่ยว
3. ทบทวนครั้งที่N/A
4. สร้างใหม่

☐

ปรับปรุง

☐

5. สำหรับชื่ออาชีพและรหัสอาชีพ (Occupational Classification)

3414 (ISCO-88:TH) ที่ปรึกษาการเดินทางท่องเที่ยว

6. คำอธิบายหน่วยสมรรถนะ (Description of Unit of Competency)

หน่วยสมรรถนะนี้ เป็นหน่วยที่เกี่ยวกับทักษะและความรู้ที่จำเป็นในการวางแผน ดำเนินการและประเมินผลการปฏิบัติงานของพนักงาน ซึ่งครอบคลุมถึงการวางแผนและพัฒนาระบบการบริหารผลการปฏิบัติงานของพนักงาน การดำเนินการประเมินผลการปฏิบัติงานของพนักงาน การให้คำปรึกษาแก่พนักงาน ตลอดจนการนำระบบการให้รางวัลและการสร้างแรงจูงใจมาใช้ และการนำระเบียบการด้านวินัยและการเลิกจ้างมาใช้

7. สำหรับระดับคุณวุฒิ

1	2	3	4	5	6	7	8
☐	☐	☐	☐	☐	☒	☐	☐

8. กลุ่มอาชีพ (Sector)

กลุ่มสาขาวิชาชีพการท่องเที่ยว การโรงแรมและภัตตาคาร

9. ชื่ออาชีพและรหัสอาชีพอื่นที่หน่วยสมรรถนะนี้สามารถใช้ได้ (ถ้ามี)

1229 (ISCO-88:TH) อาชีพสำรองบัตรโดยสาร

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

N/A

11. สมรรถนะย่อยและเกณฑ์การปฏิบัติงาน (Elements and Performance Criteria)

สมรรถนะย่อย (Element)	เกณฑ์ในการปฏิบัติงาน (Performance Criteria)	วิธีการประเมิน (Assessment)
6.16.252.01 วิเคราะห์สภาพแวดล้อมทางธุรกิจทั้งภายนอกและภายในธุรกิจ	1.1 กำหนดข้อมูลที่จำเป็นและทำการวิจัยเพื่อให้ได้ข้อมูลที่ตรงประเด็น 1.2 ปรึกษารื้อกับบุคคลที่ส่วนได้ส่วนเสียทั้งภายนอกและภายในองค์กร ในกระบวนการทำวิจัย 1.3 ใช้ผลการวิจัยเพื่อช่วยในการคาดการณ์แนวโน้มการพัฒนาทางสังคมการเมือง เศรษฐกิจ และเทคโนโลยี 1.4 ระบุและแสวงหาความช่วยเหลือและคำแนะนำจากผู้เชี่ยวชาญที่เหมาะสม เมื่อมีความจำเป็น 1.5 ทบทวนและวิเคราะห์ทรัพยากรและขีดความสามารถขององค์กร 1.6 ใช้เอกสารอ้างอิง วิเคราะห์โอกาสและอุปสรรคทางธุรกิจตามข้อมูลการตลาดเชิงเปรียบเทียบ ที่ถูกต้องและเชื่อถือได้ 1.7 ทบทวนและวิเคราะห์ผลกระทบที่เกิดขึ้นจากคู่แข่งรายปัจจุบันและคู่แข่งรายใหม่	ข้อสอบข้อเขียน แฟ้มสะสมผลงาน การสัมภาษณ์ การสังเกตการณ์ ณ สถานที่ปฏิบัติงาน การประเมินด้วยบุคคลที่ 3 ประเมินโดยหัวหน้างาน การจำลองสถานการณ์

สมรรถนะย่อย (Element)	เกณฑ์ในการปฏิบัติงาน (Performance Criteria)	วิธีการประเมิน (Assessment)
6.16.252.02 กำหนดแผนและกลยุทธ์ทางธุรกิจ	2.1 กำหนดวิสัยทัศน์ พันธกิจ และวัตถุประสงค์ขององค์กร อันเป็นจุดเริ่มต้นของการจัดทำแผนธุรกิจ เพื่อใช้ในการปรึกษากับผู้ที่มีส่วนได้ส่วนเสีย 2.2 กำหนดวัตถุประสงค์ขององค์กรที่เป็นไปได้ ชัดเจน และสามารถวัดได้ 2.3 พัฒนากลยุทธ์และยุทธวิธีที่เหมาะสม สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ และครอบคลุมขอบเขตในการดำเนินธุรกิจ 2.4 ระบุและเชื่อมโยงโอกาส สำหรับการร่วมมือทางธุรกิจในเชิงกลยุทธ์ 2.5 พัฒนาแผนธุรกิจให้ครอบคลุมทุกแง่มุม เพื่อให้แน่ใจว่า ดำเนินธุรกิจ สอดคล้องตามข้อกำหนดกฎหมาย สังคม สิ่งแวดล้อม และจริยธรรมที่เกี่ยวข้อง 2.6 รวมแผนปฏิบัติการและกระบวนการประเมินผล รวมทั้ง ตัวชี้วัดที่เหมาะสม 2.7 ปรึกษารื้อกับพนักงาน ผู้บริหาร และผู้ที่มีส่วนได้ส่วนเสียอื่น ๆ ในการสนับสนุนกระบวนการวางแผน เพื่อให้ได้มุมมองที่ครอบคลุม ในการดำเนินการพัฒนาแผนงาน	ข้อสอบข้อเขียน แฟ้มสะสมผลงาน การสัมภาษณ์ การสังเกตการณ์ ณ สถานที่ปฏิบัติงาน การประเมินด้วยบุคคลที่ 3 ประเมินโดยหัวหน้างาน การจำลองสถานการณ์
6.16.252.03 ดำเนินการตามแผนธุรกิจ	3.1 สื่อสารวัตถุประสงค์และเนื้อหาของแผนในเวลาที่เหมาะสม เพื่อให้เข้าใจเกี่ยวกับแผนงาน กิจกรรม และความรับผิดชอบแต่ละอย่าง 3.2 ใช้เทคนิคความเป็นผู้นำ เพื่อกระตุ้นให้เกิดฉันทามติในการทำงาน ตามแผนธุรกิจ 3.3 กระตุ้นให้พนักงานปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่อง ตามแผนธุรกิจ 3.4 ดำเนินการและจัดระเบียบการปฏิบัติงานตามแผน ให้เกิดความคุ้มค่า เป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	ข้อสอบข้อเขียน แฟ้มสะสมผลงาน การสัมภาษณ์ การสังเกตการณ์ ณ สถานที่ปฏิบัติงาน การประเมินด้วยบุคคลที่ 3 ประเมินโดยหัวหน้างาน การจำลองสถานการณ์
6.16.252.04 ติดตามการดำเนินการตามแผนธุรกิจ	4.1 ทบทวนแผนธุรกิจอย่างสม่ำเสมอ และปรับปรุงตามการเปลี่ยนแปลงสถานการณ์ 4.2 ควบคุมกิจกรรมตามรายละเอียดในแผนธุรกิจอย่างต่อเนื่อง 4.3 ระบุและวิเคราะห์ถึงผลสำเร็จและช่องว่างในการทำงานอย่างต่อเนื่อง 4.4 ดำเนินการเปลี่ยนแปลงตามข้อตกลง ให้ทันท่วงที 4.5 รายงานผลการดำเนินงานอย่างโปร่งใสต่อผู้ที่มีส่วนได้ส่วนเสีย	ข้อสอบข้อเขียน แฟ้มสะสมผลงาน การสัมภาษณ์ การสังเกตการณ์ ณ สถานที่ปฏิบัติงาน การประเมินด้วยบุคคลที่ 3 ประเมินโดยหัวหน้างาน การจำลองสถานการณ์

สมรรถนะย่อย (Element)	เกณฑ์ในการปฏิบัติงาน (Performance Criteria)	วิธีการประเมิน (Assessment)
6.16.252.05 จัดการความเสี่ยงที่เกี่ยวข้องกับกลยุทธ์ทางธุรกิจ	5.1 ระบุความเสี่ยงที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินการตามแผนกลยุทธ์ 5.2 เข้าถึงแหล่งข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับความเสี่ยงที่ระบุ 5.3 ประเมินระดับความเสี่ยง 5.4 พัฒนานโยบายการบริหารความเสี่ยง เป็นลายลักษณ์อักษร 5.5 พัฒนาแผนการบริหารความเสี่ยง เป็นลายลักษณ์อักษร 5.6 พัฒนาแผนฉุกเฉิน เป็นลายลักษณ์อักษร 5.7 สื่อสารกลยุทธ์การบริหารความเสี่ยงไปยังผู้มีส่วนได้เสีย 5.8 ทบทวนและควบคุมแผนและขั้นตอนการบริหารความเสี่ยง	แฟ้มสะสมผลงาน การสัมภาษณ์ การสังเกตการณ์ ณ สถานที่ปฏิบัติงาน การประเมินด้วยบุคคลที่ 3 ประเมินโดยหัวหน้างาน การจำลองสถานการณ์

12. ความรู้และทักษะก่อนหน้าที่จำเป็น (Pre-requisite Skill & Knowledge)

N/A

13. ทักษะและความรู้ที่ต้องการ (Required Skills and Knowledge)

- (ก) ความต้องการด้านทักษะ
- ทักษะและความสามารถในการใช้ตัวเลือกการประเมิน ผลการปฏิบัติงานต่าง ๆ ของเจ้าหน้าที่
 - ทักษะและความสามารถในการใช้การประชุม การสื่อสาร การเจรจาต่อรอง การให้คำปรึกษาและการตรวจสอบการใช้เทคนิคต่าง ๆ ในสถานที่ทำงาน
 - ทักษะและความสามารถในการบันทึกและวิเคราะห์ข้อมูลการทำงานที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่
 - ทักษะและความสามารถในการวางแผนและจัดตารางเวลาการทำงาน, การปฏิบัติงานของพนักงานรวมถึงการจัดตารางการฝึกอบรม การให้คำปรึกษา
 - ทักษะและความสามารถในการวางแผนการดำเนินงานให้คำปรึกษา และวางแผนทางเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน
- (ข) ความต้องการด้านความรู้
- ความรู้ในเรื่องนโยบายและขั้นตอนการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ในองค์กรเพื่อจะนำไปสู่การประเมิน
 - ความรู้ในเรื่องของเอกสารและข้อมูลที่เกี่ยวข้องที่สามารถนำมาใช้เป็นแนวทางในการประเมิน
 - ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับหลักการบริหารผลการปฏิบัติงาน รูปแบบของมาตรฐานการปฏิบัติงาน ระบบการบริหารผลการปฏิบัติงาน
 - นโยบายและระเบียบวิธีปฏิบัติขององค์กรที่เกี่ยวข้องกับการบริหารผลการปฏิบัติงาน
 - ความรู้เกี่ยวกับวิธีการ/เครื่องมือที่จำเป็นสำหรับการบริหารผลการปฏิบัติงาน เช่น แบบจำลอง (Model) การประเมินผลการปฏิบัติงาน
- หลักเกณฑ์การประเมินเพื่อชี้แจงวิธีการประเมินผลและผลการประเมิน ความรู้เกี่ยวกับบทบาทของการสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพสำหรับการให้คำปรึกษา เป็นต้น
- ความรู้เกี่ยวกับข้อกำหนดด้านแรงงานสัมพันธ์ และความหลากหลายของข้อปฏิบัติต่าง ๆ

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

- การบริหารผลการปฏิบัติงาน อาจมีความหมายถึง

กระบวนการหรือชุดของกระบวนการสำหรับการสร้างความเข้าใจร่วมกันของสิ่งที่บุคคลหรือกลุ่มบุคคลต้องการที่จะประสบความสำเร็จ

รวมถึงการบริหารบุคคลเพื่อเพิ่มความน่าจะเป็นในการประสบความสำเร็จ ทั้งในระยะสั้นและระยะยาว

- ดัชนีชี้วัดผลการปฏิบัติงาน อาจรวมถึง
 - ตัวชี้วัดผลการปฏิบัติงาน (KPIs) ที่ใช้เพื่อวัดผลการปฏิบัติงานจริงเทียบกับเป้าหมายที่ตั้งไว้
 - มาตรฐานผลการปฏิบัติงาน เป็นระดับการปฏิบัติงานของบุคคลหรือกลุ่มที่สามารถอธิบายได้ทั้งในเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ โดยอาจเกี่ยวข้องกับ
 - o ผลผลิตภาพ
 - o การตรงต่อเวลา
 - o การนำเสนอของบุคคล
 - o ระดับความถูกต้องของงาน
 - o การปฏิบัติตามขั้นตอน
 - o มาตรฐานการบริการลูกค้า
 - o การมีปฏิสัมพันธ์ในทีม
 - o เวลาในการตอบสนอง

- การลดปริมาณของเสีย
 - การลดต้นทุน
 - จรรยาบรรณ เป็นชุดของกฎข้อตกลงหรือข้อบังคับที่เกี่ยวกับพฤติกรรมของพนักงานหรือการปฏิบัติของพนักงานที่มีต่อพนักงานคนอื่นหรือลูกค้า
 - ระบบสำหรับติดตามผลการปฏิบัติงานของพนักงาน อาจรวมถึง
 - ระบบทางการที่ใช้อย่างสม่ำเสมอในการประเมินผลการปฏิบัติงานจริงของพนักงานเทียบกับเป้าหมายที่กำหนดไว้
- เพื่อกำหนดระดับของผลการปฏิบัติงานหรือการประสบความสำเร็จ
- การประเมินผลตามหลักฐานข้อเท็จจริง
 - การสนับสนุนบุคคลที่มีผลการปฏิบัติงานที่ได้รับการยอมรับ และแก้ไขผลการปฏิบัติงานที่ยอมรับไม่ได้
 - การให้คำปรึกษาและการดำเนินการทางวินัยสำหรับพนักงานที่ไม่สามารถทำผลการปฏิบัติงานได้ตามคาดหวังและตามมาตรฐาน
 - การรวบรวมหลักฐานในที่ทำงาน อาจรวมถึง
 - การใช้แผนปฏิบัติการรายบุคคลกับพนักงาน
 - การมั่นใจว่าองค์ประกอบอย่างไม่เป็นทางการของผลการปฏิบัติงานถูกรวมอยู่ในข้อมูลทางการในที่ทำงาน
 - การใช้แบบฟอร์มที่เตรียมเพื่อตรวจสอบข้อมูล
 - การใช้แหล่งเก็บข้อมูลที่หลากหลาย เพื่อให้ได้ข้อมูล 360 องศา
 - การมั่นใจว่าการเก็บข้อมูลเป็นไปตามวัตถุประสงค์
 - การมีส่วนร่วมของบุคคลอื่นในกระบวนการเก็บรวบรวมข้อมูล
 - การประเมินผลการปฏิบัติงานของพนักงาน ควรรวมถึง
 - การดำเนินการประเมินผลอย่างสม่ำเสมอ ตามช่วงเวลาที่กำหนดไว้
 - การใช้การประเมินผลในทุกระดับพนักงาน ทั้งระดับบริหาร พนักงานงานเต็มเวลา พนักงานพิเศษ และพนักงานชั่วคราว
 - การกำหนดเป้าหมายสำหรับผลการปฏิบัติงาน และแจ้งให้พนักงานรายบุคคลทราบ
 - การรวบรวมหลักฐานของผลการปฏิบัติงานจริง ครอบคลุมถึง
 - ประเภทของการประเมิน ซึ่งอาจรวมถึงการประเมินเพื่อนร่วมงาน การประเมินตนเอง การประเมินทีม การใช้ตัวชี้วัดผลผลิตภาพ เช่น ข้อมูลย้อนกลับจากลูกค้า
 - วิธีการเก็บข้อมูลผลการปฏิบัติงาน เพื่อให้ได้ข้อมูลที่น่าเชื่อถือ บ่งบอกได้และสัมพันธ์กัน
 - วิธีการตีความข้อมูลผลการปฏิบัติงาน รวมทั้งการจัดลำดับความสำคัญของผลการประเมินและการทำความเข้าใจข้อมูลภายใต้บริบทของแต่ละบุคคล
 - การจัดประชุมเพื่อหารือผลการปฏิบัติงานกับพนักงานรายบุคคล รวมทั้ง การเชิญบุคคลที่เหมาะสมมาเข้าร่วม
 - การตีความข้อมูลผลการปฏิบัติงานของพนักงาน อาจรวมถึง
 - การกำหนดรูปแบบของข้อมูล
 - การระบุจุดอ่อนจุดแข็งของพนักงานรายบุคคล
 - การตัดสินใจและการพัฒนาข้อสรุป ตามวัตถุประสงค์ที่กำหนด
 - การค้นหาข้อมูลสนับสนุน เพื่อพิสูจน์ข้อสรุป
 - การไม่คำนึงถึงข้อมูลที่เกี่ยวข้อง
 - การเปรียบเทียบผลการปฏิบัติงานจริงกับเป้าหมายเฉพาะ เป้าหมายที่กำหนด และสถิติ
 - การรักษาความเป็นส่วนตัวและความลับของข้อมูล
 - การแนะนำผลการประเมินให้พนักงาน ควรรวมถึง
 - การให้ข้อมูลย้อนกลับตามหลักฐานของผลการปฏิบัติงาน
 - การยอมรับในระดับของความสอดคล้องระหว่างผลการปฏิบัติงานจริงกับผลการปฏิบัติงานที่ทำงานต้องการ
 - การกำหนดการดำเนินการปรับปรุง กำหนดเวลา และเป้าหมายสำหรับกระบวนการประเมินผลการปฏิบัติงานรอบต่อไป
 - มาตรการปรับปรุง เพื่อสนับสนุนความสำเร็จของเป้าหมายการปรับปรุง อาจรวมถึง
 - การให้การสนับสนุนที่จำเป็น เช่น การให้คำปรึกษา การสอนงาน การฝึกอบรม ทรัพยากร และข้อมูล
 - การให้การสนับสนุนสำหรับปัญหานอกที่ทำงานของพนักงาน
 - การจัดหน้าที่ใหม่และจัดปริมาณงาน
 - การจัดองค์กรใหม่ของการปฏิบัติงาน
 - ข้อตกลงในเป้าหมายระยะสั้นสำหรับการปรับปรุง
 - การทบทวนการปฏิบัติงานและมาตรฐานที่ต้องการ
 - การให้คำปรึกษา
 - เทคนิคและกลยุทธ์ในการให้คำปรึกษา หมายถึง

- การอธิบายแบบมีโครงสร้างแต่ไม่เป็นทางการระหว่างผู้บริหารกับพนักงาน
- การให้คำปรึกษาตามกำหนดเวลาเพื่อลดผลกระทบในทางลบของความล่าช้าให้น้อยที่สุด และสามารถเชื่อมโยงการปรึกษาและผลลัพธ์ไปยังผลการดำเนินงานที่กำหนดและผลการดำเนินงานล่าสุด
- กำหนดหัวข้อที่จะให้คำปรึกษา ซึ่งรวมถึงการวางแผนการให้คำปรึกษา หัวข้อการประชุม คำที่ควรใช้ คำถามที่จะถาม เป้าหมายที่ปรับปรุงใหม่ ทางเลือก ข้อเสนอแนะและ/หรือการเตือนครั้งสุดท้าย
- การประยุกต์ใช้กลยุทธ์การให้คำปรึกษาที่เหมาะสมเพื่อบรรลุความต้องการส่วนบุคคลและความต้องการขององค์กร ซึ่งรวมถึงความผันแปรในระเบียบแบบแผน โครงสร้าง รูปแบบ ภาษาที่ใช้ และการใช้การประชุมร่วมกันทั้งภายในและภายนอก
- การจัดบันทึก/การจัดทำเอกสารของการให้คำปรึกษา
- การลงลายมือชื่อยอมรับข้อตกลงร่วมกันโดยพนักงานที่รับคำปรึกษา
- การให้การสนับสนุนอย่างเหมาะสมตามระดับความรุนแรงของปัญหา/ประเด็นที่อธิบาย
- อ้างอิงไปยังสมาชิกของทีมงานหรือบุคลากรจากหน่วยงานมีอาชีพภายนอกอย่างเหมาะสม
- โปรแกรมการให้รางวัลและการสร้างแรงจูงใจ หมายถึง
- การจัดสรรอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบที่เพิ่มขึ้น
- อำนาจดุลพินิจ (Discretionary Power) ที่เพิ่มขึ้น
- การรับรู้ที่ไม่เป็นทางการ
- การรับรู้การให้รางวัลเป็นการภายใน ซึ่งรวมถึงการจัดทำแผนป้ายจารึกคุณความดี การชี้แจงในจุลสารภายในองค์กร หรือในที่ประชุมทีมงาน
- การจ่ายโบนัส/เงินรางวัล
- การเลื่อนตำแหน่ง
- ค่านิยม
- วันหยุด
- เป้าหมายการขาย
- รายงานไปยังผู้บริหารเป็นลายลักษณ์อักษร
- ระเบียบการด้านวินัยและการเลิกจ้าง หมายถึง
- การเตือนด้วยวาจา ประกอบกับการเตือนเป็นลายลักษณ์อักษรตามขั้นตอน ซึ่งรวมถึงการลงลายมือชื่อของพนักงานและผู้เข้าร่วมการประชุมที่เป็นพยาน
- การลดตำแหน่งและการถอดถอนอำนาจหน้าที่/การอนุญาตและหน้าที่ความรับผิดชอบ
- การลดจำนวนชั่วโมงทำงานล่วงเวลาที่จัดสรรให้
- ข้อกำหนดที่ไม่สามารถต่อรองได้ เพื่อให้พนักงานเข้าร่วมการฝึกอบรม เข้าร่วมการให้คำปรึกษา หรือการประชุมที่จำเป็นอื่น ๆ
- ข้อกำหนด/บทบัญญัติเกี่ยวกับรายละเอียดของความต้องการในสถานที่ปฏิบัติงาน และมาตรฐานที่คาดหวัง
- ข้อสรุปที่มีหลักฐานรองรับ การตัดสินใจและกิจกรรมที่ต้องการ
- การจัดบันทึก/การจัดทำเอกสารสำหรับการดำเนินงานตามขั้นตอนต่าง ๆ
- การประยุกต์ใช้ขั้นตอนที่กำหนดและบทลงโทษที่เป็นธรรมและเที่ยงตรง
- การดำเนินงานตามระเบียบวิธีปฏิบัติตามข้อกำหนดทางกฎหมายและจรรยาบรรณในการดำเนินงานขององค์กร
- การกำหนดเงื่อนไข เกี่ยวข้องกับ
- นโยบายและระเบียบวิธีปฏิบัติขององค์กร
- ข้อกำหนดทางกฎหมาย

16. หน่วยสมรรถนะรวม (ถ้ามี)

N/A

17. ชุดสาทกรรมร่วม/กลุ่มอาชีพร่วม (ถ้ามี)

N/A

18. รายละเอียดกระบวนการและวิธีการประเมิน (Assessment Description and Procedure)

กระบวนการและวิธีการประเมินให้ดูในคู่มือประเมิน