**แบบวิเคราะห์หลักสูตรกับสมรรถนะตามมาตรฐานอาชีพ**

**โครงการพัฒนาระบบธนาคารหน่วยกิตดิจิทัล (Digital Credit Bank System)**

**เพื่อรองรับการเชื่อมโยงคุณวุฒิวิชาชีพสู่คุณวุฒิการศึกษา**

**ด้านบริการ**

**สาขาวิชาชีพการท่องเที่ยว การโรงแรม ภัตตาคารและร้านอาหาร**

**สาขางานท่องเที่ยว**

**อาชีพสำรองบัตรโดยสาร**

**คุณวุฒิระดับ 3 (18 หน่วยสมรรถนะ)**

**หน่วยสมรรถนะ** [THR-TAT-3-016ZB ส่งเสริมการขายสินค้าและบริการให้แก่ลูกค้า](https://tpqi-net.tpqi.go.th/qualifications/unitinfo/15070) (4 สมรรถนะย่อย)

| **สคช.** | | **การศึกษา** | | | | **ความสอดคล้องกับเกณฑ์มาตรฐานในการปฏิบัติงาน**  **(ร้อยละ)** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **สมรรถนะย่อย (EOC)** | **เกณฑ์มาตรฐานในการปฏิบัติงาน (Performance Criteria)** | **รหัสวิชา** | **ชื่อวิชา** | **Course learning outcomes (CLO)/ competencies**  **(ผลลัพธ์การเรียนรู้รายวิชา/สมรรถนะรายวิชา)** | **คำอธิบายรายวิชา** |
| 7.05.120.01 สร้างความรู้เกี่ยวกับสินค้าและบริการ | 1.1 ระบุโอกาสในการพัฒนาความรู้เกี่ยวกับสินค้าและบริการ |  |  |  |  |  |
| 1.2 อธิบายประโยชน์ที่ตกแก่พนักงานในกรณีที่มีความรู้เกี่ยวกับสินค้าและบริการอยู่ในระดับสูง |  |  |  |  |  |
| 1.3 ประยุกต์เทคนิคการวิจัยทั้งที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการเพื่อเสริมสร้างความรู้เกี่ยวกับสินค้าและบริการ |  |  |  |  |  |
| 1.4 หาข้อมูลย้อนกลับจากลูกค้าเพื่อเสริมสร้างความรู้เกี่ยวกับสินค้าและบริการ |  |  |  |  |  |
| 1.5 แบ่งปันความรู้เกี่ยวกับสินค้าและบริการให้กับหน่วยงานอื่น |  |  |  |  |  |
| 1.6 ริเริ่มกิจกรรมเพื่อระบุการเปลี่ยนแปลงในความชอบความต้องการ ความจำเป็น ความปรารถนา และความคาดหวังของลูกค้า |  |  |  |  |  |
| 1.7 สนับสนุนการเปลี่ยนแปลงในสินค้า บริการมาตรฐานการบริการเพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้า |  |  |  |  |  |
| **สรุปความสอดคล้องกับหน่วยสมรรถนะ (ร้อยละ)** | | | | | |  |
| 7.05.120.02 พัฒนาความรู้เกี่ยวกับตลาด | 2.1 อธิบายแนวคิดของกลุ่มตลาดเป้าหมาย |  |  |  |  |  |
| 2.2 ให้นิยามแนวคิดของตลาดเฉพาะกลุ่ม |  |  |  |  |  |
| 2.3 อธิบายความแตกต่างของข้อเสนอและการส่งเสริมการตลาดเพื่อตอบสนองกลุ่มเป้าหมายที่แตกต่างกัน |  |  |  |  |  |
| 2.4 ระบุแหล่งข้อมูลเกี่ยวกับกลุ่มตลาดเป้าหมายเฉพาะขององค์กร |  |  |  |  |  |
| 2.5 อธิบายลักษณะทางประชากรศาสตร์ของกลุ่มตลาดเป้าหมายขององค์กร |  |  |  |  |  |
| 2.6 อธิบายประโยชน์ของการใช้แนวคิดกลุ่มตลาดเป้าหมายภายในองค์กร |  |  |  |  |  |
| **สรุปความสอดคล้องกับหน่วยสมรรถนะ (ร้อยละ)** | | | | | |  |
| 7.05.120.03 ส่งเสริมการขายสินค้าและบริการ | 3.1 ระบุกิจกรรมส่งเสริมการตลาดที่สามารถดำเนินการเพื่อส่งเสริมสินค้า |  |  |  |  |  |
| 3.2 แสดงการพัฒนาและจัดทำสื่อส่งเสริมการตลาดสำหรับใช้ภายในองค์กร |  |  |  |  |  |
| 3.3 ส่งเสริมสินค้าและ/หรือบริการให้แก่ลูกค้าด้วยวาจา |  |  |  |  |  |
| 3.4 สาธิตการใช้สินค้าและ/หรือบริการให้แก่ลูกค้า |  |  |  |  |  |
| **สรุปความสอดคล้องกับหน่วยสมรรถนะ (ร้อยละ)** | | | | | |  |
| 7.05.120.04 ประยุกต์ใช้ทักษะการขาย | 4.1 เข้าหาลูกค้าที่อยู่ในบรรยากาศแห่งการขายสินค้า |  |  |  |  |  |
| 4.2 รวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับความต้องการ ความจำเป็นและความชอบของลูกค้า |  |  |  |  |  |
| 4.3 แสดงทักษะในการขาย |  |  |  |  |  |
| 4.4 เอาชนะอุปสรรคในการขาย |  |  |  |  |  |
| 4.5 สร้างโอกาสในการขายสูงสุดในแต่ละสถานการณ์ |  |  |  |  |  |
| 4.6 ปิดการขาย |  |  |  |  |  |
| **สรุปความสอดคล้องกับหน่วยสมรรถนะ (ร้อยละ)** | | | | | |  |

**หน่วยสมรรถนะ** [THR-TAT-3-017ZB จัดทำและนำเสนองาน](https://tpqi-net.tpqi.go.th/qualifications/unitinfo/15071) (3 สมรรถนะย่อย)

| **สคช.** | | **การศึกษา** | | | | **ความสอดคล้องกับเกณฑ์มาตรฐานในการปฏิบัติงาน**  **(ร้อยละ)** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **สมรรถนะย่อย (EOC)** | **เกณฑ์มาตรฐานในการปฏิบัติงาน (Performance Criteria)** | **รหัสวิชา** | **ชื่อวิชา** | **Course learning outcomes (CLO)/ competencies**  **(ผลลัพธ์การเรียนรู้รายวิชา/สมรรถนะรายวิชา)** | **คำอธิบายรายวิชา** |
| 7.05.150.01 เตรียมการนำเสนองาน | 1.1 อธิบายรูปแบบการนำเสนอที่เหมาะสม |  |  |  |  |  |
| 1.2 ระบุ/กำหนดเครื่องมือและวิธีการดำเนินงานที่จำเป็นสำหรับการนำเสนอ |  |  |  |  |  |
| 1.3 ระบุ/กำหนดผู้ฟังการนำเสนอ |  |  |  |  |  |
| 1.4วิจัย/เก็บข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการนำเสนอ |  |  |  |  |  |
| 1.5เลือกสื่อ/ข้อมูลที่จะรวมไว้ในการนำเสนอ |  |  |  |  |  |
| 1.6 วางแผนและเขียนงานการนำเสนอ |  |  |  |  |  |
| 1.7 พัฒนา/จัดทำ/หาข้อมูลสนับสนุนสำหรับการนำเสนอ |  |  |  |  |  |
| 1.8 ระบุอุปกรณ์ในการนำเสนองานที่จำเป็น |  |  |  |  |  |
| 1.9 เตรียม/ซ้อมการนำเสนอ |  |  |  |  |  |
| 1.10 ปรับปรุงการนำเสนอ |  |  |  |  |  |
| **สรุปความสอดคล้องกับหน่วยสมรรถนะ (ร้อยละ)** | | | | | |  |
| 7.05.150.02 นำเสนองาน | 2.1 จัดเตรียมสถานที่ |  |  |  |  |  |
| 2.2 กล่าวขอบคุณผู้ฟังสำหรับโอกาสที่ได้รับ |  |  |  |  |  |
| 2.3 นำเสนองาน |  |  |  |  |  |
| 2.4 รับสารจากผู้ฟังเพื่อปรับปรุงวิธีการนำเสนอให้เกิดผลสำเร็จสูงสุด |  |  |  |  |  |
| 2.5 ตอบคำถามอย่างเหมาะสม |  |  |  |  |  |
| 2.6 สรุปการนำเสนอ |  |  |  |  |  |
| **สรุปความสอดคล้องกับหน่วยสมรรถนะ (ร้อยละ)** | | | | | |  |
| 7.05.150.03 ทบทวนการนำเสนองาน | 3.1ติดตามประเด็นที่เกิดขึ้นระหว่างการนำเสนอ |  |  |  |  |  |
| 3.2ประเมินการนำเสนอเปรียบเทียบระหว่างขั้นการวางแผนและการนำเสนอจริง |  |  |  |  |  |
| **สรุปความสอดคล้องกับหน่วยสมรรถนะ (ร้อยละ)** | | | | | |  |

**หน่วยสมรรถนะ** [THR-TAT-3-018ZB ใช้เทคนิคการขาย (POINT OF SALE: POS)](https://tpqi-net.tpqi.go.th/qualifications/unitinfo/15072) (3 สมรรถนะย่อย)

| **สคช.** | | **การศึกษา** | | | | **ความสอดคล้องกับเกณฑ์มาตรฐานในการปฏิบัติงาน**  **(ร้อยละ)** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **สมรรถนะย่อย (EOC)** | **เกณฑ์มาตรฐานในการปฏิบัติงาน (Performance Criteria)** | **รหัสวิชา** | **ชื่อวิชา** | **Course learning outcomes (CLO)/ competencies**  **(ผลลัพธ์การเรียนรู้รายวิชา/สมรรถนะรายวิชา)** | **คำอธิบายรายวิชา** |
| 7.05.197.01 ใช้ POS สำหรับการบริการ | 1.1 ระบุอุปกรณ์ POS สิ่งอำนวยความสะดวกและระบบ |  |  |  |  |  |
| 1.2 จัดเตรียมอุปกรณ์ POS สิ่งอำนวยความสะดวกและระบบสำหรับใช้งาน |  |  |  |  |  |
| 1.3 เปิดพื้นที่ POS สำหรับให้บริการ |  |  |  |  |  |
| 1.4 ใช้งานอุปกรณ์ POS สิ่งอำนวยความสะดวกและระบบตามคำแนะนำของผู้ผลิต |  |  |  |  |  |
| **สรุปความสอดคล้องกับหน่วยสมรรถนะ (ร้อยละ)** | | | | | |  |
| 7.05.197.02 ทำธุรกรรม POS | 2.1 ดำเนินการขายให้สอดคล้องกับความต้องการของลูกค้า |  |  |  |  |  |
| 2.2 รับชำระเงินค่าสินค้าและบริการ |  |  |  |  |  |
| 2.3 สร้างความสัมพันธ์อันดีกับลูกค้าระหว่างการบริการ |  |  |  |  |  |
| 2.4 เพิ่มประสิทธิภาพการขายแต่ละรายการ ตามความเหมาะสม |  |  |  |  |  |
| 2.5 ดำเนินการเกี่ยวกับการส่งคืน การคืนเงินและการเปลี่ยนสินค้าหรือบริการ |  |  |  |  |  |
| 2.6 สร้างและรักษาระดับการให้บริการที่มีประสิทธิภาพ ณ พื้นที่ POS |  |  |  |  |  |
| 2.7จัดทำเอกสาร POS ประกอบการทำธุรกรรม |  |  |  |  |  |
| 2.8 นัดหมายการจัดส่งสินค้าให้สอดคล้องกับความต้องการของลูกค้า |  |  |  |  |  |
| **สรุปความสอดคล้องกับหน่วยสมรรถนะ (ร้อยละ)** | | | | | |  |
| 7.05.197.03 ปิดพื้นที่ POS | 3.1 ปิดและกระทบยอดเครื่องบันทึกเงินสด |  |  |  |  |  |
| 3.2 ปิดอุปกรณ์ POS |  |  |  |  |  |
| 3.3 เตรียมรายการที่จำเป็นสำหรับรอบถัดไป |  |  |  |  |  |
| 3.4 ใช้ระบบความปลอดภัย ตามความเหมาะสม |  |  |  |  |  |
| 3.5 สรุปเอกสารภายในขั้นสุดท้ายที่เกี่ยวกับธุรกรรมและการบริการ |  |  |  |  |  |
| 3.6 แจ้งฝ่ายบริหารถึงประเด็นที่เกิดขึ้นระหว่างการบริการ |  |  |  |  |  |
| **สรุปความสอดคล้องกับหน่วยสมรรถนะ (ร้อยละ)** | | | | | |  |

**หน่วยสมรรถนะ** [THR-TAT-3-019ZB วางแผน สร้างระบบและกระบวนการทำงาน](https://tpqi-net.tpqi.go.th/qualifications/unitinfo/15073) (3 สมรรถนะย่อย)

| **สคช.** | | **การศึกษา** | | | | **ความสอดคล้องกับเกณฑ์มาตรฐานในการปฏิบัติงาน**  **(ร้อยละ)** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **สมรรถนะย่อย (EOC)** | **เกณฑ์มาตรฐานในการปฏิบัติงาน (Performance Criteria)** | **รหัสวิชา** | **ชื่อวิชา** | **Course learning outcomes (CLO)/ competencies**  **(ผลลัพธ์การเรียนรู้รายวิชา/สมรรถนะรายวิชา)** | **คำอธิบายรายวิชา** |
| 7.06.081.01 วางแผนและพัฒนาระบบและกระบวนการปฏิบัติงาน | 1.1 ระบุความต้องการเกี่ยวกับระบบและกระบวนการปฏิบัติงานตามความจำเป็นขององค์กรโดยการดูแลสถานที่ทำงานและปรึกษาผู้ร่วมงานและลูกค้าอย่างต่อเนื่อง |  |  |  |  |  |
| 1.2 ระบุพื้นที่ที่พบปัญหาและดำเนินการเพื่อแก้ปัญหาเท่าที่จะทำได้อย่างทันท่วงที |  |  |  |  |  |
| 1.3 พัฒนาหรือแก้ไขระบบและกระบวนการในการให้คำปรึกษาที่เหมาะสม |  |  |  |  |  |
| 1.4 พิจารณาถึงความจำเป็น เป้าหมายขององค์กรขีดความสามารถและทรัพยากรในการปฏิบัติงานเมื่อทำการพัฒนาหรือปรับปรุงแก้ไขระบบและกระบวนการปฏิบัติงาน |  |  |  |  |  |
| 1.5 ระบุกฎหมายและข้อจำกัดด้านจริยธรรมที่เกี่ยวข้อง |  |  |  |  |  |
| **สรุปความสอดคล้องกับหน่วยสมรรถนะ (ร้อยละ)** | | | | | |  |
| 7.06.081.02 สร้างระบบและกระบวนปฏิบัติงาน | 2.1เตรียมข้อมูลล่วงหน้าเกี่ยวกับระบบและกระบวนการทำงานใหม่สำหรับแจ้งให้พนักงานทราบ |  |  |  |  |  |
| 2.2 แนะนำระบบและกระบวนการปฏิบัติงานที่ทำให้เกิดความยุ่งยากแก่ลูกค้าและเพื่อนร่วมงานน้อยที่สุด |  |  |  |  |  |
| 2.3 จัดเตรียมการฝึกอบรมและให้การสนับสนุนผู้ร่วมงานตามความจำเป็น |  |  |  |  |  |
| **สรุปความสอดคล้องกับหน่วยสมรรถนะ (ร้อยละ)** | | | | | |  |
| 7.06.081.03 ทบทวนระบบและกระบวนการปฏิบัติงาน | 3.1 ตรวจสอบประสิทธิภาพและประสิทธิผลของระบบและกระบวนการตอนการปฏิบัติงาน |  |  |  |  |  |
| 3.2ขอคำแนะนำสำหรับการปรับปรุงระบบและกระบวนการทำงานจากผู้ร่วมงานในทุกระดับ |  |  |  |  |  |
| 3.3ทำการปรับเปลี่ยนระบบและกระบวนการปฏิบัติงานตามความจำเป็น |  |  |  |  |  |
| **สรุปความสอดคล้องกับหน่วยสมรรถนะ (ร้อยละ)** | | | | | |  |

**หน่วยสมรรถนะ** [THR-TAT-3-020ZB ใช้เครื่องมือและเทคโนโลยีทางธุรกิจทั่วไป](https://tpqi-net.tpqi.go.th/qualifications/unitinfo/15074) (3 สมรรถนะย่อย)

| **สคช.** | | **การศึกษา** | | | | **ความสอดคล้องกับเกณฑ์มาตรฐานในการปฏิบัติงาน**  **(ร้อยละ)** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **สมรรถนะย่อย (EOC)** | **เกณฑ์มาตรฐานในการปฏิบัติงาน (Performance Criteria)** | **รหัสวิชา** | **ชื่อวิชา** | **Course learning outcomes (CLO)/ competencies**  **(ผลลัพธ์การเรียนรู้รายวิชา/สมรรถนะรายวิชา)** | **คำอธิบายรายวิชา** |
| 7.06.084.01 เข้าถึงและใช้งานเครื่องมือทางธุรกิจ | 1.1กำหนดเครื่องมือทางธุรกิจ เช่น คอมพิวเตอร์ระบบอินเตอร์เน็ตแบบไร้สาย ที่จำเป็นที่จะต้องใช้ในขั้นตอนต่าง ๆเพื่อให้บรรลุผลการปฏิบัติงานตามนโยบายและขั้นตอนขององค์กร |  |  |  |  |  |
| 1.2 ใช้เครื่องมือทางธุรกิจได้อย่างมีประสิทธิภาพและมีประสิทธิผลสอดคล้องกับนโยบายและวิธีการขององค์กร |  |  |  |  |  |
| 1.3 บำรุงรักษาเครื่องมือทางธุรกิจที่จำเป็นในการสนับสนุนกิจกรรมในสถานที่ทำงาน |  |  |  |  |  |
| 1.4 เก็บเครื่องมือทางธุรกิจตามขั้นตอนขององค์กร เพื่อลดการโจรกรรมและการฉ้อโกง |  |  |  |  |  |
| **สรุปความสอดคล้องกับหน่วยสมรรถนะ (ร้อยละ)** | | | | | |  |
| 7.06.084.02 เลือกใช้เทคโนโลยีสำหรับธุรกิจ | 2.1 เลือกเทคโนโลยีทางธุรกิจหรือการใช้ซอฟแวร์ที่เหมาะสมเพื่อให้บรรลุความต้องการของงานที่ทำและขององค์กร |  |  |  |  |  |
| 2.2 ใช้เทคโนโลยีในทางที่จะส่งเสริมสภาพแวดล้อมและส่งเสริมความปลอดภัยในการปฏิบัติงาน |  |  |  |  |  |
| **สรุปความสอดคล้องกับหน่วยสมรรถนะ (ร้อยละ)** | | | | | |  |
| 7.06.084.03 ดูแลรักษาเทคโนโลยี | 3.1ระบุและเปลี่ยนวัสดุสิ้นเปลืองตามคำแนะนำของผู้ผลิตและความต้องการขององค์กร |  |  |  |  |  |
| 3.2 ดำเนินการและจัดให้มีการซ่อมบำรุงประจำ เพื่อให้แน่ใจว่าอุปกรณ์ที่ได้รับการปรับปรุงตามคำแนะนำของผู้ผลิตและความต้องการขององค์กร |  |  |  |  |  |
| 3.3 ระบุความผิดพลาดของอุปกรณ์และหาการดำเนินการที่เหมาะสมหรือขอความช่วยเหลือพิเศษตามคำแนะนำของผู้ผลิต |  |  |  |  |  |
| **สรุปความสอดคล้องกับหน่วยสมรรถนะ (ร้อยละ)** | | | | | |  |

**หน่วยสมรรถนะ** [THR-TAT-3-021ZB บริหารจัดการตามสัญญาข้อตกลง](https://tpqi-net.tpqi.go.th/qualifications/unitinfo/15075) (3 สมรรถนะ)

| **สคช.** | | **การศึกษา** | | | | **ความสอดคล้องกับเกณฑ์มาตรฐานในการปฏิบัติงาน**  **(ร้อยละ)** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **สมรรถนะย่อย (EOC)** | **เกณฑ์มาตรฐานในการปฏิบัติงาน (Performance Criteria)** | **รหัสวิชา** | **ชื่อวิชา** | **Course learning outcomes (CLO)/ competencies**  **(ผลลัพธ์การเรียนรู้รายวิชา/สมรรถนะรายวิชา)** | **คำอธิบายรายวิชา** |
| 7.06.222.01 จัดทำสัญญาและกลยุทธ์ในการจัดการภาระผูกพัน | 1.1 ยืนยันข้อกำหนดในสัญญากับทุกฝ่ายสำหรับทุกสัญญาหรือภาระผูกพัน |  |  |  |  |  |
| 1.2 สร้างกลยุทธ์การสื่อสารและข้อมูลที่มีประสิทธิภาพ สำหรับทุกสัญญาหรือภาระผูกพัน |  |  |  |  |  |
| 1.3 ยืนยันและดำเนินการเริ่มการทำงานหรือการจัดเตรียมการเปลี่ยนแปลงสำหรับทุกสัญญาหรือภาระผูกพัน |  |  |  |  |  |
| 1.4 ใช้กลยุทธ์การจัดการเอกสารตลอดอายุของแต่ละในสัญญาหรือภาระผูกพัน |  |  |  |  |  |
| 1.5 ตรวจสอบการประยุกต์ใช้กลยุทธ์การจัดการตามที่ระบุ |  |  |  |  |  |
| 1.6รับกลยุทธ์ในการจัดการเอกสารตามที่กำหนด |  |  |  |  |  |
| **สรุปความสอดคล้องกับหน่วยสมรรถนะ (ร้อยละ)** | | | | | |  |
| 7.06.222.02 ควบคุมดูแล รักษาประสิทธิภาพของสัญญาและภาระผูกพัน | 2.1 การจัดการความสัมพันธ์กับคู่สัญญาในสอดคล้องกับนโยบายขององค์กรและวิธีการ |  |  |  |  |  |
| 2.2 ตรวจสอบประสิทธิภาพการทำงานของทุกสัญญาหรือภาระผูกพัน |  |  |  |  |  |
| 2.3 ปฏิบัติตามภาระหน้าที่ที่ให้แก่คู่สัญญา |  |  |  |  |  |
| 2.4 ระบุและการจัดการความเสี่ยงที่เกิดขึ้นตลอดอายุของทุกสัญญาหรือภาระผูกพัน |  |  |  |  |  |
| 2.5 ระบุการเปลี่ยนแปลงสัญญา |  |  |  |  |  |
| 2.6 การจัดการการเปลี่ยนแปลงสัญญา |  |  |  |  |  |
| 2.7 ตรวจสอบ แก้ไขข้อพิพาทหรือข้อพิพาทอ้างหรือข้อร้องเรียน |  |  |  |  |  |
| 2.8 เจรจาต่อรองประเด็นที่เกี่ยวข้องกับสัญญาหรือภาระผูกพัน |  |  |  |  |  |
| 2.9 รักษาการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพการทำงานของสัญญาหรือภาระผูกพัน |  |  |  |  |  |
| 2.10 รักษาข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับสัญญาหรือภาระผูกพัน |  |  |  |  |  |
| **สรุปความสอดคล้องกับหน่วยสมรรถนะ (ร้อยละ)** | | | | | |  |
| 7.06.222.03 จัดทำสัญญาหรือภาระผูกพันให้เสร็จสิ้นและใช้กลยุทธ์การตรวจสอบ | 3.1 จัดทำสัญญาหรือภาระผูกพันให้เสร็จสิ้น |  |  |  |  |  |
| 3.2 ใช้กลยุทธ์ในการจัดการกับข้อตกลงสัญญาหรือภาระผูกพัน |  |  |  |  |  |
| 3.3 ทบทวนกลยุทธ์การตรวจสอบใช้ในการจัดการสัญญาหรือภาระผูกพัน |  |  |  |  |  |
| 3.4 อธิบายถึงเอกสารและผลต่างระหว่างตัวชี้วัดประสิทธิภาพการทำงานที่สำคัญในสัญญาหรือภาระผูกพันและผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นจริง |  |  |  |  |  |
| 3.5 ใช้ข้อมูลการแสดงความคิดเห็นผู้ให้บริการเพื่อเป็นแนวทางให้คำแนะนำสำหรับการปรับปรุงสัญญาข้อตกลงหรือภาระผูกพันในอนาคต |  |  |  |  |  |
| **สรุปความสอดคล้องกับหน่วยสมรรถนะ (ร้อยละ)** | | | | | |  |

**หน่วยสมรรถนะ** [THR-TAT-3-022ZB เข้าใจรายงานทางการเงิน](https://tpqi-net.tpqi.go.th/qualifications/unitinfo/15076) (3 สมรรถนะย่อย)

| **สคช.** | | **การศึกษา** | | | | **ความสอดคล้องกับเกณฑ์มาตรฐานในการปฏิบัติงาน**  **(ร้อยละ)** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **สมรรถนะย่อย (EOC)** | **เกณฑ์มาตรฐานในการปฏิบัติงาน (Performance Criteria)** | **รหัสวิชา** | **ชื่อวิชา** | **Course learning outcomes (CLO)/ competencies**  **(ผลลัพธ์การเรียนรู้รายวิชา/สมรรถนะรายวิชา)** | **คำอธิบายรายวิชา** |
| 7.07.220.01 ตรวจสอบบริบทของข้อมูลทางการเงิน | 1.1ระบุงบการเงินและรายงานทางการเงินที่เกี่ยวข้ององค์กร |  |  |  |  |  |
| 1.2กำหนดคำศัพท์ทางการเงินสำหรับองค์กร |  |  |  |  |  |
| 1.3ระบุตัวชี้วัดทางการเงินสำหรับองค์กร |  |  |  |  |  |
| 1.4ระบุจำนวนข้อมูลทางการเงินที่จะต้องตีความ |  |  |  |  |  |
| 1.5ระบุบุคลากรที่รับผิดชอบในการให้ข้อมูลทางการเงินและรายงานงบการเงิน |  |  |  |  |  |
| 1.6อธิบายตัวชี้วัดที่ไม่เกี่ยวข้องทางการเงินที่จะต้องพิจารณาประกอบการตีความข้อมูลทางการเงิน |  |  |  |  |  |
| 1.7อธิบายการดำเนินงานในพื้นที่ที่การตีความหมายของข้อมูลทางการเงินที่มีผลบังคับใช้ |  |  |  |  |  |
| **สรุปความสอดคล้องกับหน่วยสมรรถนะ (ร้อยละ)** | | | | | |  |
| 7.07.220.02 อ่านผลข้อมูลทางการเงิน | 2.1ตรวจทานข้อมูลทางการเงินที่มีให้ |  |  |  |  |  |
| 2.2ตรวจสอบข้อมูลมีอยู่ในเอกสารที่มี |  |  |  |  |  |
| 2.3ดำเนินการวิเคราะห์สถิติของข้อมูลทางการเงินที่มีให้ |  |  |  |  |  |
| 2.4สรุปข้อมูลจากรายงานทางการเงินตามที่กำหนด |  |  |  |  |  |
| **สรุปความสอดคล้องกับหน่วยสมรรถนะ (ร้อยละ)** | | | | | |  |
| 7.07.220.03 ตรวจสอบการดำเนินการภายใต้พื้นฐานของการแปลความหมายของข้อมูลทางการเงิน | 3.1ระบุการกระทำที่ต้องดำเนินการหรือไม่ดำเนินการ |  |  |  |  |  |
| 3.2พิจารณาตัวเลือกที่มีอยู่ ในการกล่าวถึงความต้องการเฉพาะ |  |  |  |  |  |
| 3.3เลือกตัวเลือกที่เหมาะสมที่สุดสำหรับการดำเนินการ |  |  |  |  |  |
| 3.4แบ่งปันข้อมูลและมีการดำเนินการเสนอกับบุคลากรที่เกี่ยวข้อง |  |  |  |  |  |
| 3.5ปฏิบัติการตามที่มีการนำเสนอไว้ |  |  |  |  |  |
| 3.6ตรวจสอบผลของการเปลี่ยนแปลง |  |  |  |  |  |
| 3.7ตรวจสอบการดำเนินการแก้ไขและปรับตามความจำเป็น |  |  |  |  |  |
| **สรุปความสอดคล้องกับหน่วยสมรรถนะ (ร้อยละ)** | | | | | |  |

**หน่วยสมรรถนะ** [THR-TAT-3-023ZB ดูแลรักษาการบริการลูกค้าให้ได้มาตรฐาน](https://tpqi-net.tpqi.go.th/qualifications/unitinfo/15077) (3 สมรรถนะย่อย)

| **สคช.** | | **การศึกษา** | | | | **ความสอดคล้องกับเกณฑ์มาตรฐานในการปฏิบัติงาน**  **(ร้อยละ)** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **สมรรถนะย่อย (EOC)** | **เกณฑ์มาตรฐานในการปฏิบัติงาน (Performance Criteria)** | **รหัสวิชา** | **ชื่อวิชา** | **Course learning outcomes (CLO)/ competencies**  **(ผลลัพธ์การเรียนรู้รายวิชา/สมรรถนะรายวิชา)** | **คำอธิบายรายวิชา** |
| 7.09.073.01 ระบุความต้องการของลูกค้า | 1.1 วิจัยและประเมินความต้องการของลูกค้า |  |  |  |  |  |
| 1.2 ดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อระบุข้อบกพร่องที่เกิดขึ้นในการส่งมอบบริการ |  |  |  |  |  |
| 1.3 ระบุทางเลือกเพื่อใช้ปรับปรุงระดับการให้บริการ |  |  |  |  |  |
| **สรุปความสอดคล้องกับหน่วยสมรรถนะ (ร้อยละ)** | | | | | |  |
| 7.09.073.02 ส่งมอบสินค้าและบริการที่มีคุณภาพ | 2.1 สร้างความมั่นใจว่าผลิตภัณฑ์/บริการตอบสนองความต้องการของลูกค้า และแสดงให้เห็นถึงมาตรฐานขององค์กร |  |  |  |  |  |
| 2.2ตรวจสอบประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของคณะทำงานให้ตรงตามมาตรฐานองค์กร |  |  |  |  |  |
| 2.3 ช่วยเหลือเพื่อนร่วมงานให้งานเป็นไปตามมาตรฐานการบริการลูกค้าโดยจัดให้มีการพัฒนาความเป็นมืออาชีพตามความเหมาะสม |  |  |  |  |  |
| **สรุปความสอดคล้องกับหน่วยสมรรถนะ (ร้อยละ)** | | | | | |  |
| 7.09.073.03 ประเมินผลการให้บริการลูกค้า | 3.1 ตรวจสอบความพึงพอใจของลูกค้า จากการส่งมอบบริการด้วยวิธีการที่เหมาะสมและสามารถผลิตข้อมูลที่ตรวจสอบได้ |  |  |  |  |  |
| 3.2 ตรวจสอบและเปรียบเทียบระบบ ข้อมูลและขั้นตอนต่าง ๆเพื่อระบุและรายงานเกี่ยวกับความพึงพอใจของลูกค้าที่เปลี่ยนแปลงไป |  |  |  |  |  |
| 3.3 ประเมินผลการให้บริการลูกค้าและรายงานไปยังกลุ่มหรือบุคคลที่เกี่ยวข้อง |  |  |  |  |  |
| 3.4ใช้ข้อตกลงที่เหมาะสมจากการปรึกษาหารือกับกลุ่มหรือบุคคลที่เกี่ยวข้องเพื่อดำเนินการแก้ไขปัญหา ปรับปรุงสินค้า/บริการ |  |  |  |  |  |
| **สรุปความสอดคล้องกับหน่วยสมรรถนะ (ร้อยละ)** | | | | | |  |

**หน่วยสมรรถนะ** [THR-TAT-3-024ZB ปฏิบัติงานกับเพื่อนร่วมงานและลูกค้าอย่างมีประสิทธิภาพในสภาพแวดล้อมที่มีความหลากหลาย](https://tpqi-net.tpqi.go.th/qualifications/unitinfo/15078) (4 สมรรถนะย่อย)

| **สคช.** | | **การศึกษา** | | | | **ความสอดคล้องกับเกณฑ์มาตรฐานในการปฏิบัติงาน**  **(ร้อยละ)** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **สมรรถนะย่อย (EOC)** | **เกณฑ์มาตรฐานในการปฏิบัติงาน (Performance Criteria)** | **รหัสวิชา** | **ชื่อวิชา** | **Course learning outcomes (CLO)/ competencies**  **(ผลลัพธ์การเรียนรู้รายวิชา/สมรรถนะรายวิชา)** | **คำอธิบายรายวิชา** |
| 7.09.246.01 สื่อสารกับเพื่อนร่วมงานและลูกค้าที่มีภูมิหลังที่หลากหลาย | 1.1 ให้เกียรติลูกค้าและเพื่อนร่วมงานที่มาจากวัฒนธรรมที่แตกต่างกันและปฏิบัติต่อพวกเขาอย่างมีเกียรติ |  |  |  |  |  |
| 1.2 คำนึงถึงความแตกต่างทางวัฒนธรรมในการสื่อสารทั้งทางวาจาและทางอื่น ๆ |  |  |  |  |  |
| 1.3 พยายามเอาชนะอุปสรรคด้านภาษา |  |  |  |  |  |
| 1.4 รับความช่วยเหลือจากเพื่อนร่วมงาน หนังสืออ้างอิง หรือองค์กรภายนอกเมื่อจำเป็น |  |  |  |  |  |
| **สรุปความสอดคล้องกับหน่วยสมรรถนะ (ร้อยละ)** | | | | | |  |
| 7.09.246.02 จัดการกับความเข้าใจผิดที่เกิดจากความแตกต่างทางวัฒนธรรม | 2.1 ระบุประเด็นที่อาจทำให้เกิดความขัดแย้งหรือความเข้าใจผิดในที่ทำงานหรือการบริการลูกค้า |  |  |  |  |  |
| 2.2 ถามปัญหากับบุคคลที่เหมาะสมและขอความช่วยเหลือจากผู้นำทีมเมื่อจำเป็น |  |  |  |  |  |
| 2.3 พิจารณาถึงความแตกต่างทางวัฒนธรรม เมื่อเกิดอุปสรรคหรือความเข้าใจผิด |  |  |  |  |  |
| 2.4 พยายามแก้ไขความเข้าใจผิดเกี่ยวกับวัฒนธรรม |  |  |  |  |  |
| 2.5 รายงานประเด็นและปัญหาให้กับทีมผู้นำหรือผู้บังคับบัญชาที่เหมาะสม เพื่อการติดตามในขั้นต่อไป |  |  |  |  |  |
| **สรุปความสอดคล้องกับหน่วยสมรรถนะ (ร้อยละ)** | | | | | |  |
| 7.09.246.03 สร้างและรักษาความสัมพันธ์ที่มีประสิทธิภาพต่อเพื่อนร่วมงานและลูกค้า | 3.1 ตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของลูกค้าภายในและลูกค้าภายนอกตามมาตรฐาน นโยบายและและขั้นตอนขององค์กร ภายในกรอบเวลาที่เหมาะสม |  |  |  |  |  |
| 3.2ช่วยแก้ปัญหาความขัดแย้งในสถานที่ทำงานและจัดการปัญหาเพื่อให้ได้ผลลัพธ์ที่ดี |  |  |  |  |  |
| 3.3ใช้ข้อมูลย้อนกลับอย่างเป็นทางการและไม่เป็นทางการ เพื่อระบุและดำเนินการปรับปรุงผลิตภัณฑ์การบริการ กระบวนการหรือผลลัพธ์สำหรับลูกค้าภายในและภายนอก |  |  |  |  |  |
| 3.4จัดการข้อร้องเรียนอย่างสุภาพและเป็นกลาง ร่วมกับผู้ร้องเรียน |  |  |  |  |  |
| 3.5รักษาลักษณะการทำงานที่ช่วยเหลือซึ่งกัน |  |  |  |  |  |
| 3.6มีทัศนคติและภาษาที่ไม่เลือกปฏิบัติ เมื่อมีปฏิสัมพันธ์กับลูกค้าพนักงาน และฝ่ายบริหาร |  |  |  |  |  |
| **สรุปความสอดคล้องกับหน่วยสมรรถนะ (ร้อยละ)** | | | | | |  |
| 7.09.246.04 ทำงานเป็นทีม | 4.1 ร้องขอหรือให้ความช่วยเหลือเพื่อให้กิจกรรมเสร็จสมบูรณ์ |  |  |  |  |  |
| 4.2 ให้การสนับสนุนเพื่อนร่วมงานเพื่อให้แน่ใจในความสำเร็จของทีม |  |  |  |  |  |
| 4.3 หารือและแก้ไขปัญหาผ่านกระบวนการเห็นชอบและ/หรือมติการยอมรับ |  |  |  |  |  |
| 4.4 ตระหนักและรับมือกับความแตกต่างทางวัฒนธรรมของคนภายในทีม |  |  |  |  |  |
| 4.5 ระบุลำดับความสำคัญและดำเนินการงานในแต่ละสายเวลาที่กำหนด |  |  |  |  |  |
| 4.6 รับทราบและตอบสนองต่อความคิดเห็นและข้อมูลจากสมาชิกอื่น ๆ ในทีม |  |  |  |  |  |
| **สรุปความสอดคล้องกับหน่วยสมรรถนะ (ร้อยละ)** | | | | | |  |

**หน่วยสมรรถนะ** [THR-TAT-3-025ZB บริหารการออกใบเสร็จและระบบการเรียกเก็บเงิน (BSP)](https://tpqi-net.tpqi.go.th/qualifications/unitinfo/15079) (4 สมรรถนะย่อย)

| **สคช.** | | **การศึกษา** | | | | **ความสอดคล้องกับเกณฑ์มาตรฐานในการปฏิบัติงาน**  **(ร้อยละ)** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **สมรรถนะย่อย (EOC)** | **เกณฑ์มาตรฐานในการปฏิบัติงาน (Performance Criteria)** | **รหัสวิชา** | **ชื่อวิชา** | **Course learning outcomes (CLO)/ competencies**  **(ผลลัพธ์การเรียนรู้รายวิชา/สมรรถนะรายวิชา)** | **คำอธิบายรายวิชา** |
| 7.17.153.01 ระบุถึงการเป็น BSP | 1.1 ระบุและอธิบายถึงบทบาทและการดำเนินงานของการเป็นเอเย่นต์ BSP ตามหลัก IATA |  |  |  |  |  |
| 1.2 ระบุถึงประโยชน์ของการเป็นเอเย่นต์ BSP ตามหลัก IATA |  |  |  |  |  |
| 1.3ระบุผู้เกี่ยวข้องและซัพพลายเออร์ในระบบ BSP |  |  |  |  |  |
| 1.4 ระบุและอธิบายถึงการทำงานของเอเย่นต์ BSP ตามหลักIATA |  |  |  |  |  |
| 1.5 ระบุบทบาทหน้าที่ของเอกสารและคู่มือการเป็นเอเย่นต์ BSP ตามหลัก IATA |  |  |  |  |  |
| 1.6 หาและอธิบายคำย่อและตัวย่อที่ใช้ใน BSP |  |  |  |  |  |
| 1.7 อธิบายอภิธานศัพท์เทคนิคเอเย่นต์ BSP ตามหลัก IATA |  |  |  |  |  |
| 1.8 เข้าใจการเชื่อมโยงงานอัตโนมัติระหว่างตัวแทน สายการบินและเอเย่นต์ BSP |  |  |  |  |  |
| 1.9เข้าใจหลักการจัดการของ IATA ในส่วนเอเย่นต์BSP |  |  |  |  |  |
| **สรุปความสอดคล้องกับหน่วยสมรรถนะ (ร้อยละ)** | | | | | |  |
| 7.17.153.02 ทำตามขั้นตอนการรายงานตามหลัก IATA ของเอเย่นต์ที่เป็น BSP | 2.1 ระบุวันกำหนดส่งที่ต้องการ |  |  |  |  |  |
| 2.2 บรรยายวิธีทำธุรกรรมทางบัญชี |  |  |  |  |  |
| 2.3 กรอกแบบฟอร์ม AST |  |  |  |  |  |
| 2.4 กรอกแบบฟอร์มสรุปการขายแบบเป็นคณะ (Group Sales Summary: GSS) |  |  |  |  |  |
| 2.5 จัดทำบันทึกบัญชีของสายการบิน |  |  |  |  |  |
| 2.6 จัดทำรายงานเอกสารทรัพย์สินผู้โดยสารสูญหาย |  |  |  |  |  |
| 2.7จัดทำแบบฟอร์มเอกสารส่งคืนทรัพย์สินผู้โดยสารที่สูญหาย |  |  |  |  |  |
| **สรุปความสอดคล้องกับหน่วยสมรรถนะ (ร้อยละ)** | | | | | |  |
| 7.17.153.03 ทำตามข้อกำหนดข้อบังคับและการเก็บเงินตามหลัก IATA ของเอเย่นต์ที่เป็น BSP | 3.1ออกใบเรียกเก็บเงินของเอเย่นต์ |  |  |  |  |  |
| 3.2จัดทำเอกสารคืนเงิน |  |  |  |  |  |
| **สรุปความสอดคล้องกับหน่วยสมรรถนะ (ร้อยละ)** | | | | | |  |
| 7.17.153.04 ทำตามขั้นตอนการส่งเงินตามหลัก IATA ของเอเย่นต์ที่เป็น BSP | 4.1 ดำเนินการขั้นตอนการส่งเงินของเอเย่นต์ |  |  |  |  |  |
| 4.2จัดการเรื่องที่ไม่เป็นไปตามกฎและการผิดนัดชำระหนี้ |  |  |  |  |  |
| **สรุปความสอดคล้องกับหน่วยสมรรถนะ (ร้อยละ)** | | | | | |  |

**หน่วยสมรรถนะ** [THR-TAT-3-026ZB ใช้กฎและขั้นตอนเรื่องราคาค่าตั๋วโดยสาร](https://tpqi-net.tpqi.go.th/qualifications/unitinfo/15080) (8 สมรรถนะย่อย)

| **สคช.** | | **การศึกษา** | | | | **ความสอดคล้องกับเกณฑ์มาตรฐานในการปฏิบัติงาน**  **(ร้อยละ)** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **สมรรถนะย่อย (EOC)** | **เกณฑ์มาตรฐานในการปฏิบัติงาน (Performance Criteria)** | **รหัสวิชา** | **ชื่อวิชา** | **Course learning outcomes (CLO)/ competencies**  **(ผลลัพธ์การเรียนรู้รายวิชา/สมรรถนะรายวิชา)** | **คำอธิบายรายวิชา** |
| 7.17.154.01 ยืนยันความต้องการของลูกค้าสำหรับการซื้อขาย | 1.1 ระบุและยืนยันความต้องการและความชอบของลูกค้า |  |  |  |  |  |
| 1.2 ระบุและเข้าถึงทรัพยากรที่เหมาะสม เพื่อดำเนินการตามความต้องการของลูกค้า |  |  |  |  |  |
| **สรุปความสอดคล้องกับหน่วยสมรรถนะ (ร้อยละ)** | | | | | |  |
| 7.17.154.02 ออกราคาตั๋ว | 2.1 ระบุและยืนยันที่ว่างในแต่ละชั้นบริการ |  |  |  |  |  |
| 2.2 เลือกราคาค่าตั๋วตามที่ลูกค้าต้องการ |  |  |  |  |  |
| 2.3 ออกราคาตั๋วตามข้อกำหนดในการดำเนินงาน |  |  |  |  |  |
| 2.4 คำนวณราคาตั๋วแต่ละชั้นบริการ |  |  |  |  |  |
| 2.5 สร้างและตรวจสอบความถูกต้องสมบูรณ์ของเส้นทางการเดินทางทางอากาศ |  |  |  |  |  |
| **สรุปความสอดคล้องกับหน่วยสมรรถนะ (ร้อยละ)** | | | | | |  |
| 7.17.154.03 สร้างราคาตั๋วที่รวม add-ons | 3.1 ระบุและอธิบาย add-onsที่มีในเที่ยวบิน |  |  |  |  |  |
| 3.2 ออกราคาตั๋วตามข้อกำหนดในการดำเนินงาน |  |  |  |  |  |
| 3.3 คำนวณราคาตั๋วรวมถึง add-ons |  |  |  |  |  |
| 3.4 สร้างและตรวจสอบความถูกต้องสมบูรณ์ของเส้นทางการเดินทางทางอากาศ |  |  |  |  |  |
| **สรุปความสอดคล้องกับหน่วยสมรรถนะ (ร้อยละ)** | | | | | |  |
| 7.17.154.04 เตรียมคำแนะนำเรื่องการชำระเงินค่าตั๋วล่วงหน้าระหว่างประเทศ | 4.1 ระบุความต้องการและความชอบของลูกค้าสำหรับตั๋ว pre-paid ticketadvice (PTA) |  |  |  |  |  |
| 4.2 เลือกเที่ยวบินและสายการบินที่ดีที่สุดที่ตรงความต้องการของลูกค้าที่สุด |  |  |  |  |  |
| 4.3 ดำเนินการ PTA ตามข้อกำหนดในการดำเนินงาน |  |  |  |  |  |
| 4.4 ออกหรือส่งต่อ PTA |  |  |  |  |  |
| **สรุปความสอดคล้องกับหน่วยสมรรถนะ (ร้อยละ)** | | | | | |  |
| 7.17.154.05 สร้างเส้นทางรอบโลก และเส้นทางไป-กลับ | 5.1 ระบุและยืนยันความต้องการและความชอบของลูกค้า |  |  |  |  |  |
| 5.2 ระบุและเข้าถึงทรัพยากรที่เหมาะสมเพื่อดำเนินการตามความต้องการของลูกค้า |  |  |  |  |  |
| 5.3 ระบุและยืนยันเที่ยวบินว่างตามที่ลูกค้าต้องการ |  |  |  |  |  |
| 5.4 ออกราคาตั๋วตามข้อกำหนดในการดำเนินงาน |  |  |  |  |  |
| 5.5 คำนวณราคาตั๋ว |  |  |  |  |  |
| 5.6 สร้างและตรวจสอบความถูกต้องสมบูรณ์ของเส้นทางการเดินทางทางอากาศ |  |  |  |  |  |
| **สรุปความสอดคล้องกับหน่วยสมรรถนะ (ร้อยละ)** | | | | | |  |
| 7.17.154.06 สร้างราคาตั๋วสำหรับเส้นทาง open-jaw | 6.1 ระบุและยืนยันความต้องการและความชอบของลูกค้า |  |  |  |  |  |
| 6.2 ระบุและเข้าถึงทรัพยากรที่เหมาะสม เพื่อดำเนินการตามความต้องการของลูกค้า |  |  |  |  |  |
| 6.3 ระบุทางเลือกที่เอื้อต่อการเส้นทาง open-jaw |  |  |  |  |  |
| 6.4 ระบุและยืนยันเที่ยวบินว่างตามที่ลูกค้าต้องการ |  |  |  |  |  |
| 6.5 ออกราคาตั๋วตามข้อกำหนดในการดำเนินงาน |  |  |  |  |  |
| 6.6 คำนวณราคาตั๋ว |  |  |  |  |  |
| 6.7 สร้างและตรวจสอบความถูกต้องสมบูรณ์ของเส้นทางการเดินทางทางอากาศ |  |  |  |  |  |
| **สรุปความสอดคล้องกับหน่วยสมรรถนะ (ร้อยละ)** | | | | | |  |
| 7.17.154.07 ใช้แนวคิดราคาต่อหน่วยในการกำหนดราคาตั๋ว | 7.1 แบ่งการคิดราคาเส้นทางทั้งหมดออกเป็นราคาต่อเส้นทางเดี่ยว (Stand-alonepricing unit) |  |  |  |  |  |
| 7.2 คำนวณราคาต่อหน่วยที่ต่ำที่สุด |  |  |  |  |  |
| **สรุปความสอดคล้องกับหน่วยสมรรถนะ (ร้อยละ)** | | | | | |  |
| 7.17.154.08 เก็บไฟล์ลูกค้า | 8.1 บันทึกและปรับความต้องการและความชอบของลูกค้า |  |  |  |  |  |
| 8.2 บันทึกเส้นทางการเดินทางและราคาค่าตั๋วที่เสนอ |  |  |  |  |  |
| 8.3 สร้างและออกเอกสารให้ลูกค้า |  |  |  |  |  |
| 8.4 บันทึกและดำเนินการสิ่งที่เปลี่ยนแปลงในการจอง |  |  |  |  |  |
| 8.5 บันทึก ปรับปรุง และออกใบรับชำระเงินให้ลูกค้า |  |  |  |  |  |
| **สรุปความสอดคล้องกับหน่วยสมรรถนะ (ร้อยละ)** | | | | | |  |

**หน่วยสมรรถนะ** [THR-TAT-3-027ZB สำรองบริการเสริม นอกเหนือจากบัตรโดยสารเครื่องบิน](https://tpqi-net.tpqi.go.th/qualifications/unitinfo/15081) (3 สมรรถนะย่อย)

| **สคช.** | | **การศึกษา** | | | | **ความสอดคล้องกับเกณฑ์มาตรฐานในการปฏิบัติงาน**  **(ร้อยละ)** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **สมรรถนะย่อย (EOC)** | **เกณฑ์มาตรฐานในการปฏิบัติงาน (Performance Criteria)** | **รหัสวิชา** | **ชื่อวิชา** | **Course learning outcomes (CLO)/ competencies**  **(ผลลัพธ์การเรียนรู้รายวิชา/สมรรถนะรายวิชา)** | **คำอธิบายรายวิชา** |
| 7.17.156.01 ยืนยันข้อมูลและความต้องการของลูกค้าในการเดินทาง | 1.1 สรุปและยืนยันรายละเอียดของลูกค้า |  |  |  |  |  |
| 1.2 ยืนยันสิ่งที่ได้จัดเตรียมไว้ให้ลูกค้าตามเส้นทางการเดินทาง |  |  |  |  |  |
| 1.3 ระบุและยืนยันความต้องการและความชอบของลูกค้า |  |  |  |  |  |
| 1.4 ระบุและเข้าถึงทรัพยากรที่เหมาะสม และแหล่งที่มาของข้อมูลเพื่อดำเนินการตามความต้องการของลูกค้า |  |  |  |  |  |
| 1.5 ระบุกำหนดเวลาในการจอง |  |  |  |  |  |
| **สรุปความสอดคล้องกับหน่วยสมรรถนะ (ร้อยละ)** | | | | | |  |
| 7.17.156.02 จัดทำแผนการเดินทางตามความต้องการ | 2.1 เลือกสายการบินและซัพพลายเออร์ตามที่ลูกค้าระบุ |  |  |  |  |  |
| 2.2 สร้างและตั้งราคาร่างเส้นทางการเดินทางตามข้อกำหนดในการดำเนินงานของบริษัทและตามที่ลูกค้าต้องการ |  |  |  |  |  |
| 2.3 ได้รับการอนุมัติและมอบอำนาจให้ดำเนินการจองแทนลูกค้า |  |  |  |  |  |
| 2.4 ทำการจองเส้นทางการเดินทางที่ได้อนุมัติจากสายการบิน |  |  |  |  |  |
| 2.5 รับชำระเงินจากลูกค้า ถ้าจำเป็น |  |  |  |  |  |
| **สรุปความสอดคล้องกับหน่วยสมรรถนะ (ร้อยละ)** | | | | | |  |
| 7.17.156.03 ดำเนินการเอกสารที่เกี่ยวข้องกับการเดินทางและการชำระเงิน | 3.1 เตรียมเอกสารการเดินทางที่จำเป็นเพื่อใช้ในอนุมัติการจองให้ลูกค้า |  |  |  |  |  |
| 3.2 ดำเนินการรับชำระเงินจากลูกค้า |  |  |  |  |  |
| 3.3 ออกเอกสารเกี่ยวกับการเดินทาง |  |  |  |  |  |
| 3.4 จ่ายเงินซัพพลายเออร์ |  |  |  |  |  |
| 3.5 ปรับบันทึกภายใน |  |  |  |  |  |
| **สรุปความสอดคล้องกับหน่วยสมรรถนะ (ร้อยละ)** | | | | | |  |

**หน่วยสมรรถนะ** [THR-TAT-3-028ZB สร้างและออกบัตรโดยสารเครื่องบินภายในประเทศ](https://tpqi-net.tpqi.go.th/qualifications/unitinfo/15082) (4 สมรรถนะย่อย)

| **สคช.** | | **การศึกษา** | | | | **ความสอดคล้องกับเกณฑ์มาตรฐานในการปฏิบัติงาน**  **(ร้อยละ)** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **สมรรถนะย่อย (EOC)** | **เกณฑ์มาตรฐานในการปฏิบัติงาน (Performance Criteria)** | **รหัสวิชา** | **ชื่อวิชา** | **Course learning outcomes (CLO)/ competencies**  **(ผลลัพธ์การเรียนรู้รายวิชา/สมรรถนะรายวิชา)** | **คำอธิบายรายวิชา** |
| 7.17.157.01 ยืนยันความต้องการของลูกค้าในการเดินทางทางอากาศภายในประเทศ | 1.1 ระบุและยืนยันความต้องการและความชอบของลูกค้า |  |  |  |  |  |
| 1.2 ระบุและเข้าถึงทรัพยากรที่เหมาะสมเพื่อดำเนินการตามความต้องการของลูกค้า |  |  |  |  |  |
| **สรุปความสอดคล้องกับหน่วยสมรรถนะ (ร้อยละ)** | | | | | |  |
| 7.17.157.02 อธิบายข้อมูลค่าบัตรโดยสารเครื่องบินภายในประเทศ | 2.1 ระบุและอธิบายข้อมูลค่าบัตรโดยสารเครื่องบินภายในประเทศ |  |  |  |  |  |
| **สรุปความสอดคล้องกับหน่วยสมรรถนะ (ร้อยละ)** | | | | | |  |
| 7.17.157.03 สร้างและตั้งราคาเส้นทางการเดินทางทางอากาศภายในประเทศ | 3.1 เลือกสายการบินตามที่ลูกค้าต้องการ |  |  |  |  |  |
| 3.2 สร้างและตั้งราคาร่างเส้นทางการเดินทางตามข้อกำหนดในการดำเนินงานของบริษัทและตามที่ลูกค้าต้องการ |  |  |  |  |  |
| 3.3 ได้รับการอนุมัติและมอบอำนาจให้ดำเนินการจองแทนลูกค้า |  |  |  |  |  |
| 3.4 ทำการจองเส้นทางการเดินทางที่ได้อนุมัติจากสายการบิน |  |  |  |  |  |
| 3.5 รับชำระเงินจากลูกค้า ถ้าจำเป็น |  |  |  |  |  |
| **สรุปความสอดคล้องกับหน่วยสมรรถนะ (ร้อยละ)** | | | | | |  |
| 7.17.157.04 จัดทำเอกสารสำหรับการเดินทางทางอากาศภายในประเทศ | 4.1 เตรียมเอกสารการเดินทางที่จำเป็นเพื่อใช้ในอนุมัติการจองให้ลูกค้า |  |  |  |  |  |
| 4.2 ดำเนินการรับชำระเงินจากลูกค้า |  |  |  |  |  |
| 4.3 ออกเอกสารเกี่ยวกับการเดินทาง |  |  |  |  |  |
| 4.4 ปรับบันทึกภายใน |  |  |  |  |  |
| **สรุปความสอดคล้องกับหน่วยสมรรถนะ (ร้อยละ)** | | | | | |  |

**หน่วยสมรรถนะ** [THR-TAT-3-029ZB สร้างและออกบัตรโดยสารเครื่องบินระหว่างประเทศ ตั๋วโปรโมชั่น](https://tpqi-net.tpqi.go.th/qualifications/unitinfo/15083) (4 สมรรถนะย่อย)

| **สคช.** | | **การศึกษา** | | | | **ความสอดคล้องกับเกณฑ์มาตรฐานในการปฏิบัติงาน**  **(ร้อยละ)** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **สมรรถนะย่อย (EOC)** | **เกณฑ์มาตรฐานในการปฏิบัติงาน (Performance Criteria)** | **รหัสวิชา** | **ชื่อวิชา** | **Course learning outcomes (CLO)/ competencies**  **(ผลลัพธ์การเรียนรู้รายวิชา/สมรรถนะรายวิชา)** | **คำอธิบายรายวิชา** |
| 7.17.158.01 ยืนยันความต้องการของลูกค้าในการเดินทางทางอากาศระหว่างประเทศด้วยตั๋วโปรโมชั่น | 1.1 ระบุและยืนยันความต้องการและความชอบของลูกค้า |  |  |  |  |  |
| 1.2 ระบุและเข้าถึงทรัพยากรที่เหมาะสมเพื่อดำเนินการตามความต้องการของลูกค้า |  |  |  |  |  |
| **สรุปความสอดคล้องกับหน่วยสมรรถนะ (ร้อยละ)** | | | | | |  |
| 7.17.158.02 อธิบายความข้อมูลค่าบัตรโดยสารเครื่องบินตั๋วโปรโมชั่น | 2.1 ระบุและอธิบายข้อมูลค่าตั๋วโปรโมชั่นระหว่างประเทศ |  |  |  |  |  |
| **สรุปความสอดคล้องกับหน่วยสมรรถนะ (ร้อยละ)** | | | | | |  |
| 7.17.158.03 สร้างและตั้งราคาเส้นทางการเดินทางสำหรับตั๋วโปรโมชั่น | 3.1 เลือกสายการบินตามที่ลูกค้าต้องการ |  |  |  |  |  |
| 3.2 สร้างและตั้งราคาร่างเส้นทางการเดินทางตามข้อกำหนดในการดำเนินงานของบริษัทและตามที่ลูกค้าต้องการ |  |  |  |  |  |
| 3.3 ได้รับการอนุมัติและมอบอำนาจให้ดำเนินการจองแทนลูกค้า |  |  |  |  |  |
| 3.4 ทำการจองเส้นทางการเดินทางที่ได้อนุมัติจากสายการบิน |  |  |  |  |  |
| 3.5 รับชำระเงินจากลูกค้า ถ้าจำเป็น |  |  |  |  |  |
| **สรุปความสอดคล้องกับหน่วยสมรรถนะ (ร้อยละ)** | | | | | |  |
| 7.17.158.04 จัดทำเอกสารสำหรับการเดินทางทางอากาศด้วยตั๋วโปรโมชั่น | 4.1 เตรียมเอกสารการเดินทางที่จำเป็นเพื่อใช้ในอนุมัติการจองให้ลูกค้า |  |  |  |  |  |
| 4.2 ดำเนินการรับชำระเงินจากลูกค้า |  |  |  |  |  |
| 4.3 ออกเอกสารเกี่ยวกับการเดินทาง |  |  |  |  |  |
| 4.4 ปรับบันทึกภายใน |  |  |  |  |  |
| **สรุปความสอดคล้องกับหน่วยสมรรถนะ (ร้อยละ)** | | | | | |  |

**หน่วยสมรรถนะ** [THR-TAT-3-030ZB สร้างและออกบัตรโดยสารเครื่องบินระหว่างประเทศ](https://tpqi-net.tpqi.go.th/qualifications/unitinfo/15084) (4 สมรรถนะย่อย)

| **สคช.** | | **การศึกษา** | | | | **ความสอดคล้องกับเกณฑ์มาตรฐานในการปฏิบัติงาน**  **(ร้อยละ)** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **สมรรถนะย่อย (EOC)** | **เกณฑ์มาตรฐานในการปฏิบัติงาน (Performance Criteria)** | **รหัสวิชา** | **ชื่อวิชา** | **Course learning outcomes (CLO)/ competencies**  **(ผลลัพธ์การเรียนรู้รายวิชา/สมรรถนะรายวิชา)** | **คำอธิบายรายวิชา** |
| 7.17.159.01 ยืนยันความต้องการของลูกค้าในการเดินทางทางอากาศระหว่างประเทศ | 1.1 ระบุและยืนยันความต้องการและความชอบของลูกค้า |  |  |  |  |  |
| 1.2 ระบุและเข้าถึงทรัพยากรที่เหมาะสมเพื่อดำเนินการตามความต้องการของลูกค้า |  |  |  |  |  |
| **สรุปความสอดคล้องกับหน่วยสมรรถนะ (ร้อยละ)** | | | | | |  |
| 7.17.159.02 อธิบายข้อมูลค่าตั๋วโดยสารเครื่องบินระหว่างประเทศ | 2.1 ระบุและอธิบายข้อมูลค่าเครื่องบินระหว่างประเทศ |  |  |  |  |  |
| **สรุปความสอดคล้องกับหน่วยสมรรถนะ (ร้อยละ)** | | | | | |  |
| 7.17.159.03 สร้างและตั้งราคาเส้นทางการเดินทางระหว่างประเทศ | 3.1 เลือกสายการบินตามที่ลูกค้าต้องการ |  |  |  |  |  |
| 3.2 สร้างและตั้งราคาร่างเส้นทางการเดินทางตามข้อกำหนดในการดำเนินงานของบริษัทและตามที่ลูกค้าต้องการ |  |  |  |  |  |
| 3.3 ได้รับการอนุมัติและมอบอำนาจให้ดำเนินการจองแทนลูกค้า |  |  |  |  |  |
| 3.4 ทำการจองเส้นทางการเดินทางที่ได้อนุมัติจากสายการบิน |  |  |  |  |  |
| 3.5 รับชำระเงินจากลูกค้า ถ้าจำเป็น |  |  |  |  |  |
| **สรุปความสอดคล้องกับหน่วยสมรรถนะ (ร้อยละ)** | | | | | |  |
| 7.17.159.04 จัดทำเอกสารการเดินทางทางอากาศระหว่างประเทศ | 4.1 เตรียมเอกสารการเดินทางที่จำเป็นเพื่อใช้ในอนุมัติการจองให้ลูกค้า |  |  |  |  |  |
| 4.2 ดำเนินการรับชำระเงินจากลูกค้า |  |  |  |  |  |
| 4.3 ออกเอกสารเกี่ยวกับการเดินทาง |  |  |  |  |  |
| 4.4 ปรับบันทึกภายใน |  |  |  |  |  |
| **สรุปความสอดคล้องกับหน่วยสมรรถนะ (ร้อยละ)** | | | | | |  |

**หน่วยสมรรถนะ** [THR-TAT-3-031ZB จัดแสดงนิทรรศการส่งเสริมการขาย](https://tpqi-net.tpqi.go.th/qualifications/unitinfo/15085) (5 สมรรถนะย่อย)

| **สคช.** | | **การศึกษา** | | | | **ความสอดคล้องกับเกณฑ์มาตรฐานในการปฏิบัติงาน**  **(ร้อยละ)** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **สมรรถนะย่อย (EOC)** | **เกณฑ์มาตรฐานในการปฏิบัติงาน (Performance Criteria)** | **รหัสวิชา** | **ชื่อวิชา** | **Course learning outcomes (CLO)/ competencies**  **(ผลลัพธ์การเรียนรู้รายวิชา/สมรรถนะรายวิชา)** | **คำอธิบายรายวิชา** |
| 7.17.160.01 อธิบายความต้องการจัดนิทรรศการส่งเสริมการขาย | 1.1 กำหนดวัตถุประสงค์และบริบทของ display/stand |  |  |  |  |  |
| 1.2 ระบุกลุ่มเป้าหมาย |  |  |  |  |  |
| 1.3 ระบุข้อกำหนดในการดำเนินงาน ข้อมูล และข้อจำกัด |  |  |  |  |  |
| 1.4 ระบุทรัพยากรที่จำเป็นในการพัฒนา หรือจัดนิทรรศการ |  |  |  |  |  |
| **สรุปความสอดคล้องกับหน่วยสมรรถนะ (ร้อยละ)** | | | | | |  |
| 7.17.160.02 วางแผนการจัดนิทรรศการ | 2.1 ประสานงานบุคคลที่เกี่ยวข้อง เพื่อวางแผนการจัดนิทรรศการ |  |  |  |  |  |
| 2.2 พัฒนาแนวคิดนิทรรศการ |  |  |  |  |  |
| 2.3 เตรียมแผนการจัดนิทรรศการ |  |  |  |  |  |
| 2.4 จัดหาวัสดุ สำหรับสร้าง ตกแต่ง นิทรรศการ และเก็บรักษา |  |  |  |  |  |
| **สรุปความสอดคล้องกับหน่วยสมรรถนะ (ร้อยละ)** | | | | | |  |
| 7.17.160.03 สร้าง display/stand | 3.1 สร้าง display/stand |  |  |  |  |  |
| 3.2 ตกแต่ง display/stand |  |  |  |  |  |
| 3.3 ประยุกต์เทคนิคเข้ากับ display |  |  |  |  |  |
| 3.4 นำวัสดุ display มาใช้ |  |  |  |  |  |
| 3.5 ตรวจสอบว่า display/stand ที่สร้างตรงตามข้อกำหนดในการดำเนินงานข้อมูล และข้อจำกัด |  |  |  |  |  |
| **สรุปความสอดคล้องกับหน่วยสมรรถนะ (ร้อยละ)** | | | | | |  |
| 7.17.160.04 นำ display/stand ไปใช้ | 4.1 จัดเตรียมพนักงานประจำ display/stand ตามความจำเป็น |  |  |  |  |  |
| 4.2 ให้ข้อมูลและบริการลูกค้าตลอดการจัดแสดงสื่อโปรโมชั่น |  |  |  |  |  |
| 4.3 ติดตามโอกาสในการขาย หลังจากที่ลูกค้าให้ความสนใจ |  |  |  |  |  |
| **สรุปความสอดคล้องกับหน่วยสมรรถนะ (ร้อยละ)** | | | | | |  |
| 7.17.160.05 เก็บรักษา display/stand | 5.1 ดูแลความสะอาดเรียบร้อยของ display/stand |  |  |  |  |  |
| 5.2 ซ่อมแซม display/stand หรือวัสดุ ตามความจำเป็น |  |  |  |  |  |
| 5.3 ทบทวน หรือปรับเปลี่ยน display/stand ตามความจำเป็น |  |  |  |  |  |
| **สรุปความสอดคล้องกับหน่วยสมรรถนะ (ร้อยละ)** | | | | | |  |

**หน่วยสมรรถนะ** [THR-TAT-3-032ZB ตรวจสอบและบำรุงรักษาระบบคอมพิวเตอร์ที่ใช้งาน](https://tpqi-net.tpqi.go.th/qualifications/unitinfo/15086) (3 สมรรถนะย่อย)

| **สคช.** | | **การศึกษา** | | | | **ความสอดคล้องกับเกณฑ์มาตรฐานในการปฏิบัติงาน**  **(ร้อยละ)** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **สมรรถนะย่อย (EOC)** | **เกณฑ์มาตรฐานในการปฏิบัติงาน (Performance Criteria)** | **รหัสวิชา** | **ชื่อวิชา** | **Course learning outcomes (CLO)/ competencies**  **(ผลลัพธ์การเรียนรู้รายวิชา/สมรรถนะรายวิชา)** | **คำอธิบายรายวิชา** |
| 7.20.080.01 ตรวจสอบประสิทธิภาพของอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ | 1.1 ตรวจสอบและประเมินการทำงานของอุปกรณ์คอมพิวเตอร์เพื่อให้แน่ใจว่าเป็นไปตามความต้องการองค์กร โดยการปรึกษาหารือกับผู้ใช้อย่างต่อเนื่อง |  |  |  |  |  |
| 1.2 ตรวจสอบความมีประสิทธิผลโดยการประเมินความสามารถและประสิทธิภาพในการปฏิบัติงงาน |  |  |  |  |  |
| 1.3 สร้างกระบวนการและดำเนินการในการระบุและแก้ไขปัญหาเกี่ยวกับการทำงาน รวมทั้งการขอความช่วยเหลือเฉพาะด้าน |  |  |  |  |  |
| 1.4 ระบุการฝึกอบรมด้านคอมพิวเตอร์ที่จำเป็นและจัดให้มีการฝึกอบรมตามโอกาส |  |  |  |  |  |
| **สรุปความสอดคล้องกับหน่วยสมรรถนะ (ร้อยละ)** | | | | | |  |
| 7.20.080.02 จัดซื้อฮาร์ดแวร์และซอฟต์แวร์ | 2.1 ระบุอุปกรณ์ฮาร์ดแวร์และซอฟต์แวร์ของคอมพิวเตอร์อย่างกว้าง ๆได้อย่างถูกต้องและศึกษาวิธีการปฏิบัติงานแบบใหม่ ๆ จากแหล่งข้อมูลที่เหมาะสม |  |  |  |  |  |
| 2.2 ประเมินความเป็นไปได้ในการนำมาใช้หรือปรับปรุงให้ดีขึ้นตามข้อมูลที่มีอยู่ |  |  |  |  |  |
| 2.3 ประเมินทางเลือกกับความจำเป็นขององค์กร รวมทั้งข้อได้เปรียบและข้อจำกัด |  |  |  |  |  |
| 2.4 ตรวจสอบการใช้งาน ระบบช่วยเหลือและประเด็นการฝึกอบรม |  |  |  |  |  |
| 2.5 ขอความช่วยเหลือจากผู้เชี่ยวชาญภายนอกตามความจำเป็น |  |  |  |  |  |
| 2.6 ทำการตัดสินใจ ในการจัดหาคอมพิวเตอร์โดยขอคำแนะนำจากเพื่อนร่วมงาน ตามความเหมาะสม |  |  |  |  |  |
| 2.7 วางแผนการให้คำแนะนำเบื้องต้นเกี่ยวกับระบบคอมพิวเตอร์ใหม่โดยคำนึงถึงผลที่จะเกิดขึ้นต่อผู้ร่วมงานและลูกค้า |  |  |  |  |  |
| 2.8 สร้างความมั่นใจว่าพนักงานได้รับการฝึกอบรมที่เพียงพอในการใช้ระบบใหม่ |  |  |  |  |  |
| 2.9 ตรวจสอบประสิทธิภาพของระบบใหม่และดำเนินการตามความเหมาะสม |  |  |  |  |  |
| **สรุปความสอดคล้องกับหน่วยสมรรถนะ (ร้อยละ)** | | | | | |  |
| 7.20.080.03 บำรุงรักษาอุปกรณ์และระบบคอมพิวเตอร์ | 3.1 จัดทำและดูแลระบบการทำความสะอาด การบำรุงรักษาและเปลี่ยนอุปกรณ์แบบง่าย ๆ ตามคำแนะนำของผู้ผลิต |  |  |  |  |  |
| 3.2 รายงานข้อบกพร่องต่อตัวแทนจำหน่ายหรือผู้จัดจำหน่ายสำหรับการแก้ไขอุปกรณ์และระบบ |  |  |  |  |  |
| 3.3 จัดทำและดูแลตามกระบวนการ เพื่อให้แน่ใจว่าข้อมูลมีความปลอดภัยรวมทั้งสำรองข้อมูลและตรวจสอบไวรัสอย่างสม่ำเสมอ |  |  |  |  |  |
| 3.4 สร้างระบบและขั้นตอนจัดเก็บเอกสาร ที่สอดคล้องกับขนาด ลักษณะการใช้งานและความซับซ้อนขององค์กร |  |  |  |  |  |
| 3.5 ตั้งค่าอุปกรณ์ที่รองรับซอฟต์แวร์และระบบการปฏิบัติงานที่ใช้อยู่ในองค์กร |  |  |  |  |  |
| **สรุปความสอดคล้องกับหน่วยสมรรถนะ (ร้อยละ)** | | | | | |  |

**หน่วยสมรรถนะ** [THR-TAT-3-033ZB ประสานงานสร้างสื่อสิ่งพิมพ์และสื่อออนไลน์](https://tpqi-net.tpqi.go.th/qualifications/unitinfo/15087) (5 สมรรถนะย่อย)

| **สคช.** | | **การศึกษา** | | | | **ความสอดคล้องกับเกณฑ์มาตรฐานในการปฏิบัติงาน**  **(ร้อยละ)** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **สมรรถนะย่อย (EOC)** | **เกณฑ์มาตรฐานในการปฏิบัติงาน (Performance Criteria)** | **รหัสวิชา** | **ชื่อวิชา** | **Course learning outcomes (CLO)/ competencies**  **(ผลลัพธ์การเรียนรู้รายวิชา/สมรรถนะรายวิชา)** | **คำอธิบายรายวิชา** |
| 7.20.249.01 ระบุบริบทของสื่อที่ต้องการ | 1.1 การตรวจสอบปัจจัยที่จะนำไปใช้ในการผลิตสื่อ |  |  |  |  |  |
| 1.2 วางแผนการผลิตสื่อ |  |  |  |  |  |
| 1.3 พัฒนาแผนปฏิบัติการสำหรับสื่อที่ต้องการ |  |  |  |  |  |
| **สรุปความสอดคล้องกับหน่วยสมรรถนะ (ร้อยละ)** | | | | | |  |
| 7.20.249.02 บริหารจัดการสื่อ | 2.1 กำหนดเป้าหมาย |  |  |  |  |  |
| 2.2 กำหนดเนื้อหา |  |  |  |  |  |
| 2.3 กำหนดรูปแบบ |  |  |  |  |  |
| 2.4 กำหนดภาษาที่ใช้ |  |  |  |  |  |
| 2.5 กำหนดราคา |  |  |  |  |  |
| 2.6 ตรวจสอบการคัดลอก |  |  |  |  |  |
| **สรุปความสอดคล้องกับหน่วยสมรรถนะ (ร้อยละ)** | | | | | |  |
| 7.20.249.03 บริหารกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับการผลิตโครงร่างของสื่อ | 3.1 จัดหาทรัพยากรในการผลิตโครงร่าง |  |  |  |  |  |
| 3.2 ตรวจสอบวัสดุในการผลิตโครงร่าง |  |  |  |  |  |
| 3.3 เผยแพร่โครงร่างเพื่อขอความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ |  |  |  |  |  |
| 3.4 ปรับปรุงแก้ไขสื่อ |  |  |  |  |  |
| **สรุปความสอดคล้องกับหน่วยสมรรถนะ (ร้อยละ)** | | | | | |  |
| 7.20.249.04 ขอรับใบเสนอราคาในการผลิตสื่อ | 4.1 ประสานงานและเจรจาต่อรองเกี่ยวกับข้อเสนอของใบเสนอราคากับผู้ให้บริการ |  |  |  |  |  |
| 4.2 กำหนดรายละเอียดของข้อกำหนดขั้นพื้นฐาน สำหรับการขอรับใบเสนอราคา |  |  |  |  |  |
| 4.3 ขอรับใบเสนอราคาในขั้นตอนของการผลิตแผ่นพับและสื่อการตลาด |  |  |  |  |  |
| 4.4 ประเมินใบเสนอราคาที่ได้รับประกอบการตัดสินใจซื้อ |  |  |  |  |  |
| 4.5 เลือกผู้ให้บริการในการผลิตสื่อ |  |  |  |  |  |
| **สรุปความสอดคล้องกับหน่วยสมรรถนะ (ร้อยละ)** | | | | | |  |
| 7.20.249.05 บริหารกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับการผลิตสื่อ | 5.1 ตรวจสอบกิจกรรมการผลิตที่ดำเนินการโดยผู้ให้บริการที่เลือก |  |  |  |  |  |
| 5.2 ตรวจสอบความถูกต้องของการชำระเงินให้กับผู้ให้บริการตามข้อตกลง |  |  |  |  |  |
| 5.3 ระบุทางเลือกสำหรับผู้ให้บริการที่ไม่ได้กำหนดระยะเวลาการผลิต |  |  |  |  |  |
| 5.4 หลักฐานการตรวจสอบวัสดุที่ใช้ในการผลิตในขั้นตอนสุดท้ายก่อนการอนุมัติการผลิตเต็มรูปแบบ |  |  |  |  |  |
| 5.5 อนุมัติการผลิตสื่อ |  |  |  |  |  |
| 5.6 ตรวจสอบสื่อที่จัดทำโดยผู้ให้บริการ |  |  |  |  |  |
| **สรุปความสอดคล้องกับหน่วยสมรรถนะ (ร้อยละ)** | | | | | |  |

**ด้านบริการ**

**สาขาวิชาชีพการท่องเที่ยว การโรงแรม ภัตตาคารและร้านอาหาร**

**สาขางานท่องเที่ยว**

**อาชีพสำรองบัตรโดยสาร**

**คุณวุฒิระดับ 4 (11 หน่วยสมรรถนะ)**

**หน่วยสมรรถนะ** [THR-TAT-4-034ZB สร้างและรักษาทีมงานเพื่อส่งมอบบริการ](https://tpqi-net.tpqi.go.th/qualifications/unitinfo/15088) (5 สมรรถนะย่อย)

| **สคช.** | | **การศึกษา** | | | | **ความสอดคล้องกับเกณฑ์มาตรฐานในการปฏิบัติงาน**  **(ร้อยละ)** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **สมรรถนะย่อย (EOC)** | **เกณฑ์มาตรฐานในการปฏิบัติงาน (Performance Criteria)** | **รหัสวิชา** | **ชื่อวิชา** | **Course learning outcomes (CLO)/ competencies**  **(ผลลัพธ์การเรียนรู้รายวิชา/สมรรถนะรายวิชา)** | **คำอธิบายรายวิชา** |
| 7.05.199.01 พัฒนามาตรฐานการบริการ | 1.1 ระบุปัจจัยภายในและภายนอกที่ส่งผลต่อระดับการให้บริการลูกค้า |  |  |  |  |  |
| 1.2 ศึกษาความคาดหวังและความคิดเห็นของลูกค้าที่มีต่อระดับการส่งมอบบริการในปัจจุบันและระดับที่คาดหวัง |  |  |  |  |  |
| 1.3 บูรณาการผลการวิจัยเข้ากับร่างมาตรฐานการบริการ |  |  |  |  |  |
| 1.4 ประสานฝ่ายบริหารเพื่ออนุมัติมาตรฐานการบริการ |  |  |  |  |  |
| 1.5 จัดทำมาตรฐานการบริการเป็นลายลักษณ์อักษรสำหรับทีมบริการนำไปใช้ |  |  |  |  |  |
| **สรุปความสอดคล้องกับหน่วยสมรรถนะ (ร้อยละ)** | | | | | |  |
| 7.05.199.02 สร้างทีมบริการ | 2.1 แต่งตั้งทีมบริการที่จำเป็นในการสนับสนุนการส่งมอบบริการในระดับที่ต้องการ |  |  |  |  |  |
| 2.2 ระบุสมาชิกของทีมส่งมอบบริการ และควบคุมการสร้างทีม |  |  |  |  |  |
| 2.3 สื่อสารมาตรฐานการบริการไปยังสมาชิกในทีม |  |  |  |  |  |
| 2.4 ฝึกอบรมพนักงานเกี่ยวกับมาตรฐานการส่งมอบบริการ |  |  |  |  |  |
| **สรุปความสอดคล้องกับหน่วยสมรรถนะ (ร้อยละ)** | | | | | |  |
| 7.05.199.03 ดำเนินการปรับปรุงการบริการ | 3.1 ควบคุมผลการดำเนินงานของทีมตามการส่งมอบบริการ |  |  |  |  |  |
| 3.2 ทบทวนนโยบาย ขั้นตอน และมาตรฐานเกี่ยวกับการส่งมอบบริการ |  |  |  |  |  |
| 3.3 จัดสรรทรัพยากรเพื่อสนับสนุนการกำหนดมาตรฐานการส่งมอบบริการ |  |  |  |  |  |
| 3.4 ช่วยเหลือสมาชิกในทีมในการแก้ไขข้อร้องเรียนของลูกค้าตามข้อกำหนดมาตรฐานการส่งมอบบริการ |  |  |  |  |  |
| 3.5 สนับสนุนสมาชิกในทีมในการปรับปรุงแก้ไขความบกพร่องของการส่งมอบบริการ |  |  |  |  |  |
| 3.6 ควบคุมการบรรลุเป้าหมายในการส่งมอบบริการ |  |  |  |  |  |
| 3.7 รับมือกับความล้มเหลว เพื่อตอบสนองเป้าหมายในการส่งมอบบริการ |  |  |  |  |  |
| 3.8 เก็บบันทึกเกี่ยวกับการส่งมอบบริการ |  |  |  |  |  |
| **สรุปความสอดคล้องกับหน่วยสมรรถนะ (ร้อยละ)** | | | | | |  |
| 7.05.199.04 ประสานงานกับฝ่ายบริหารเกี่ยวกับการส่งมอบบริการ | 4.1 หารือเกี่ยวกับข้อเสนอแนะสำหรับการปรับปรุงมาตรฐานการบริการ ร่วมกับฝ่ายบริหาร |  |  |  |  |  |
| 4.2 หารือเกี่ยวกับกรณีความล้มเหลวในการส่งมอบบริการตามมาตรฐานการส่งมอบบริการร่วมกับฝ่ายบริหาร |  |  |  |  |  |
| 4.3 เตรียมข้อมูลการดำเนินงานเกี่ยวกับการส่งมอบบริการ ให้ฝ่ายบริหาร |  |  |  |  |  |
| 4.4 มีส่วนร่วมในการพัฒนาทีมส่งมอบบริการและมาตรฐานที่เกิดขึ้นใหม่รวมถึงกิจกรรมทางธุรกิจใหม่และตลาด |  |  |  |  |  |
| **สรุปความสอดคล้องกับหน่วยสมรรถนะ (ร้อยละ)** | | | | | |  |
| 7.05.199.03 ดำเนินการปรับปรุงการบริการ | 5.1 อธิบายมาตรฐานการให้บริการที่ระบุไว้สำหรับสมาชิกในทีม |  |  |  |  |  |
| 5.2 ส่งเสริมสมาชิกในทีมใช้ประโยชน์จากโอกาสที่จะเพิ่มพูนการส่งมอบบริการ |  |  |  |  |  |
| 5.3 จัดสรรงานส่งมอบบริการให้สมาชิกในทีม |  |  |  |  |  |
| 5.4 ให้คำแนะนำสมาชิกในทีมเกี่ยวกับการเปลี่ยนแปลงในมาตรฐานและหรือเป้าหมายการส่งมอบบริการ |  |  |  |  |  |
| 5.5 ให้ข้อมูลย้อนกลับไปยังสมาชิกในทีมเกี่ยวกับข้อกำหนดการส่งมอบบริการ |  |  |  |  |  |
| 5.6 ส่งเสริมสมาชิกในทีมให้ข้อมูลย้อนกลับเกี่ยวกับความสำเร็จในการบริการและเป้าหมายการดำเนินงาน |  |  |  |  |  |
| 5.7 จัดการกับปัญหาประจำวันโดยใช้เทคนิคการแก้ปัญหาที่เหมาะสม |  |  |  |  |  |
| **สรุปความสอดคล้องกับหน่วยสมรรถนะ (ร้อยละ)** | | | | | |  |

**หน่วยสมรรถนะ** [THR-TAT-4-035ZB สร้างและดำเนินการประเมินผลการริเริ่มผลิตภัณฑ์เชิงกลยุทธ์](https://tpqi-net.tpqi.go.th/qualifications/unitinfo/15089) (3 สมรรถนะย่อย)

| **สคช.** | | **การศึกษา** | | | | **ความสอดคล้องกับเกณฑ์มาตรฐานในการปฏิบัติงาน**  **(ร้อยละ)** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **สมรรถนะย่อย (EOC)** | **เกณฑ์มาตรฐานในการปฏิบัติงาน (Performance Criteria)** | **รหัสวิชา** | **ชื่อวิชา** | **Course learning outcomes (CLO)/ competencies**  **(ผลลัพธ์การเรียนรู้รายวิชา/สมรรถนะรายวิชา)** | **คำอธิบายรายวิชา** |
| 7.05.202.01 สร้างการริเริ่มผลิตภัณฑ์เชิงกลยุทธ์ | 1.1 ระบุบริบทสำหรับการพัฒนาผลิตภัณฑ์ |  |  |  |  |  |
| 1.2 ทำการวิจัยตลาดเกี่ยวกับโอกาสและตลาดเป้าหมาย |  |  |  |  |  |
| 1.3 กำหนดประเด็นวงจรชีวิตผลิตภัณฑ์ ที่ใช้กับโอกาสและผลิตภัณฑ์0 |  |  |  |  |  |
| 1.4 ตรวจสอบประเด็นการเงินที่เกี่ยวข้องกับการริเริ่มพัฒนาผลิตภัณฑ์ |  |  |  |  |  |
| 1.5 วิจัยโอกาสในการพัฒนาผลิตภัณฑ์ที่สอดคล้องกับบริบทที่ใช้ |  |  |  |  |  |
| 1.6 พัฒนาแผนพัฒนาผลิตภัณฑ์ที่สะท้อนให้เห็นถึงข้อมูลการวิจัยและวัตถุประสงค์ทางธุรกิจ |  |  |  |  |  |
| 1.7 ทำการริเริ่มผลิตภัณฑ์และบริการที่ระบุ |  |  |  |  |  |
| **สรุปความสอดคล้องกับหน่วยสมรรถนะ (ร้อยละ)** | | | | | |  |
| 7.05.202.02 ดำเนินการตามการริเริ่มผลิตภัณฑ์เชิงกลยุทธ์ | 2.1 ทดลองการริเริ่มตามแผนที่กำหนด |  |  |  |  |  |
| 2.2 ปรับปรุงการริเริ่มตามความจำเป็นบนพื้นฐานของการดำเนินงานและข้อมูลย้อนกลับของลูกค้า |  |  |  |  |  |
| 2.3 ตรวจสอบการแนะนำและการดำเนินการของการริเริ่ม |  |  |  |  |  |
| 2.4 ใช้ทักษะการจัดการการเปลี่ยนแปลงในการสนับสนุนการแนะนำและการสร้างการริเริ่ม |  |  |  |  |  |
| 2.5 ส่งเสริมการรีเริ่มให้กับลูกค้า |  |  |  |  |  |
| **สรุปความสอดคล้องกับหน่วยสมรรถนะ (ร้อยละ)** | | | | | |  |
| 7.05.202.03 ประเมินการริเริ่มผลิตภัณฑ์เชิงกลยุทธ์ | 3.1 บันทึกข้อมูลเชิงสถิติ สำหรับใช้ประเมินผลเทียบกับตัวชี้วัดผลการดำเนินงาน |  |  |  |  |  |
| 3.2 ขอและบันทึกข้อมูลย้อนกลับจากผู้มีส่วนได้เสีย |  |  |  |  |  |
| 3.3 เปรียบเทียบผลลัพธ์ที่คาดการณ์ไว้กับผลที่เกิดขึ้นจริง |  |  |  |  |  |
| 3.4 ตัดสินใจและดำเนินการเปลี่ยนแปลง (ถ้ามี)ที่จำเป็นในการรักษาหรือทบทวนการริเริ่ม |  |  |  |  |  |
| **สรุปความสอดคล้องกับหน่วยสมรรถนะ (ร้อยละ)** | | | | | |  |

**หน่วยสมรรถนะ** [THR-TAT-4-036ZB จัดการและแก้ไขข้อร้องเรียน และสถานการณ์ความขัดแย้ง](https://tpqi-net.tpqi.go.th/qualifications/unitinfo/15090) (3 สมรรถนะย่อย)

| **สคช.** | | **การศึกษา** | | | | **ความสอดคล้องกับเกณฑ์มาตรฐานในการปฏิบัติงาน**  **(ร้อยละ)** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **สมรรถนะย่อย (EOC)** | **เกณฑ์มาตรฐานในการปฏิบัติงาน (Performance Criteria)** | **รหัสวิชา** | **ชื่อวิชา** | **Course learning outcomes (CLO)/ competencies**  **(ผลลัพธ์การเรียนรู้รายวิชา/สมรรถนะรายวิชา)** | **คำอธิบายรายวิชา** |
| 7.05.245.01 ตอบสนองข้อร้องเรียน | 1.1 รับทราบข้อร้องเรียนอย่างเป็นกลาง |  |  |  |  |  |
| 1.2 ดำเนินการตามขั้นตอนขององค์กร |  |  |  |  |  |
| 1.3 รับผิดชอบในการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน |  |  |  |  |  |
| 1.4 จัดการข้อร้องเรียนอย่างสุภาพและระมัดระวังต่อผู้ร้องเรียน |  |  |  |  |  |
| **สรุปความสอดคล้องกับหน่วยสมรรถนะ (ร้อยละ)** | | | | | |  |
| 7.05.245.02 ระบุและจัดการสถานการณ์ความขัดแย้ง | 2.1 ระบุเหตุการณ์ที่อาจกลายเป็นความขัดแย้งได้อย่างรวดเร็วและดำเนินการป้องกันอย่างเหมาะสม |  |  |  |  |  |
| 2.2 ระบุภัยคุกคามต่อความปลอดภัยส่วนบุคคลของลูกค้าหรือเพื่อนร่วมงานได้อย่างรวดเร็วและให้ความช่วยเหลือที่เหมาะสม |  |  |  |  |  |
| **สรุปความสอดคล้องกับหน่วยสมรรถนะ (ร้อยละ)** | | | | | |  |
| 7.05.245.03 แก้ไขปัญหาสถานการณ์ความขัดแย้ง | 3.1 หาวิธีการแก้ไขสถานการณ์ความขัดแย้งภายใต้ขอบเขตความรับผิดชอบและบทบาทงานของแต่ละบุคคล |  |  |  |  |  |
| 3.2 จัดการความขัดแย้งโดยการใช้ทักษะในการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพและเทคนิคการจัดการความโกรธ |  |  |  |  |  |
| 3.3ใช้ทักษะการแก้ปัญหาความขัดแย้งในการจัดการสถานการณ์ความขัดแย้งและการหาทางออก |  |  |  |  |  |
| **สรุปความสอดคล้องกับหน่วยสมรรถนะ (ร้อยละ)** | | | | | |  |

**หน่วยสมรรถนะ** [THR-TAT-4-037ZB วางแผน บริหารและดำเนินการจัดการประชุม](https://tpqi-net.tpqi.go.th/qualifications/unitinfo/15091) (3 สมรรถนะย่อย)

| **สคช.** | | **การศึกษา** | | | | **ความสอดคล้องกับเกณฑ์มาตรฐานในการปฏิบัติงาน**  **(ร้อยละ)** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **สมรรถนะย่อย (EOC)** | **เกณฑ์มาตรฐานในการปฏิบัติงาน (Performance Criteria)** | **รหัสวิชา** | **ชื่อวิชา** | **Course learning outcomes (CLO)/ competencies**  **(ผลลัพธ์การเรียนรู้รายวิชา/สมรรถนะรายวิชา)** | **คำอธิบายรายวิชา** |
| 7.06.082.01 วางแผนและเตรียมการประชุม | 1.1 ระบุความจำเป็นในการจัดประชุมและบุคคลที่ควรเข้าร่วมการประชุม |  |  |  |  |  |
| 1.2ตัดสินใจเกี่ยวกับรูปแบบการจัดประชุมและระดับทางการตามวัตถุประสงค์ โอกาสพิเศษธรรมชาติของผู้เข้าร่วมและกระบวนการในการจัดประชุมขององค์กร |  |  |  |  |  |
| 1.3จัดเตรียมการงานประชุมให้เป็นไปตามความจำเป็นขององค์กรและภายในระยะเวลาที่วางไว้ |  |  |  |  |  |
| 1.4 พัฒนาวาระการประชุมให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการประชุม |  |  |  |  |  |
| 1.5 เตรียมเอกสารการประชุมและจัดส่งให้ผู้เข้าร่วมก่อนการประชุมตามสถานที่และช่วงเวลาที่เหมาะสม |  |  |  |  |  |
| **สรุปความสอดคล้องกับหน่วยสมรรถนะ (ร้อยละ)** | | | | | |  |
| 7.06.082.02 ดำเนินการประชุม | 2.1 ประชุมตามขั้นตอนและระเบียบการประชุมองค์กร |  |  |  |  |  |
| 2.2กระตุ้นให้เกิดการพูดคุยที่เปิดกว้างและสร้างสรรค์ |  |  |  |  |  |
| 2.3 บรรลุข้อตกลงกับผู้เข้าร่วมประชุมตามเป้าหมายของการประชุม |  |  |  |  |  |
| 2.4 นำเสนอข้อมูลและความคิดอย่างชัดเจนและรัดกุม |  |  |  |  |  |
| 2.5เปิดโอกาสให้ผู้เข้าร่วมทุกคนมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็น |  |  |  |  |  |
| 2.6บริหารการประชุมโดยมุ่งเน้นไปยังเป้าหมายตามที่ตกลงกัน |  |  |  |  |  |
| 2.7ดำเนินการประชุมภายในเวลาที่ตกลงกันหรือปรับเปลี่ยนตามการตกลงของผู้เข้าร่วมประชุม |  |  |  |  |  |
| 2.8 บันทึกรายงานการประชุมได้อย่างถูกต้องตามความเหมาะสม |  |  |  |  |  |
| **สรุปความสอดคล้องกับหน่วยสมรรถนะ (ร้อยละ)** | | | | | |  |
| 7.06.082.03 สรุปและติดตามผลการประชุม | 3.1 ทำรายงานการประชุมและแจกจ่ายไปยังผู้เข้าร่วมประชุม |  |  |  |  |  |
| 3.2 แจ้งเพื่อนร่วมงานเกี่ยวกับผลของการประชุม |  |  |  |  |  |
| 3.3 รวบรวมงานที่เกิดจากการประชุม ลงในตารางการปฏิบัติงาน ประกอบด้วยงานที่ต้องทำและวิธีการดำเนินงาน โดยเรียงลำดับตามความสำคัญ |  |  |  |  |  |
| **สรุปความสอดคล้องกับหน่วยสมรรถนะ (ร้อยละ)** | | | | | |  |

**หน่วยสมรรถนะ** [THR-TAT-4-038ZB ตรวจสอบขั้นตอนทางการเงิน](https://tpqi-net.tpqi.go.th/qualifications/unitinfo/15092) (2 สมรรถนะย่อย)

| **สคช.** | | **การศึกษา** | | | | **ความสอดคล้องกับเกณฑ์มาตรฐานในการปฏิบัติงาน**  **(ร้อยละ)** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **สมรรถนะย่อย (EOC)** | **เกณฑ์มาตรฐานในการปฏิบัติงาน (Performance Criteria)** | **รหัสวิชา** | **ชื่อวิชา** | **Course learning outcomes (CLO)/ competencies**  **(ผลลัพธ์การเรียนรู้รายวิชา/สมรรถนะรายวิชา)** | **คำอธิบายรายวิชา** |
| 7.07.087.01 ติดตามดูแลการปฏิบัติงานทางด้านการเงิน | 1.1 ตรวจสอบรายการธุรกรรม ตามกระบวนการขององค์กร |  |  |  |  |  |
| 1.2 ทำรายการธุรกรรมให้สมดุล |  |  |  |  |  |
| 1.3 ตรวจสอบสมดุลทางการเงิน ที่จัดทำโดยหน่วยงานอื่นให้เป็นไปตามกระบวนการขององค์กร |  |  |  |  |  |
| 1.4 ปฏิบัติงานและควบคุมระบบงานทางการเงิน ให้เป็นไปตามนโยบายขององค์กร |  |  |  |  |  |
| 1.5 ติดตามระบบทางการเงินและให้ข้อเสนอแนะในการปรับปรุง แก่บุคคลที่เกี่ยวข้อง |  |  |  |  |  |
| 1.6 ระบุและแก้ไขความแตกต่างหรือข้อผิดพลาดตามระดับความรับผิดชอบ ภายใต้คำปรึกษาของบุคคลที่เกี่ยวข้อง |  |  |  |  |  |
| **สรุปความสอดคล้องกับหน่วยสมรรถนะ (ร้อยละ)** | | | | | |  |
| 7.07.087.02 จัดทำรายงานทางการเงิน | 2.1 จัดทำรายงานทางการเงิน/ข้อมูลทางสถิติตามระยะเวลาที่กำหนด |  |  |  |  |  |
| 2.2 ส่งมอบรายงานทางการเงิน/ข้อมูลทางสถิติให้แก่หน่วยงานหรือบุคคลที่เกี่ยวข้อง ตามเวลาที่กำหนด |  |  |  |  |  |
| **สรุปความสอดคล้องกับหน่วยสมรรถนะ (ร้อยละ)** | | | | | |  |

**หน่วยสมรรถนะ** [THR-TAT-4-039ZB สอนทักษะในการทำงาน](https://tpqi-net.tpqi.go.th/qualifications/unitinfo/15093) (3 สมรรถนะย่อย)

| **สคช.** | | **การศึกษา** | | | | **ความสอดคล้องกับเกณฑ์มาตรฐานในการปฏิบัติงาน**  **(ร้อยละ)** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **สมรรถนะย่อย (EOC)** | **เกณฑ์มาตรฐานในการปฏิบัติงาน (Performance Criteria)** | **รหัสวิชา** | **ชื่อวิชา** | **Course learning outcomes (CLO)/ competencies**  **(ผลลัพธ์การเรียนรู้รายวิชา/สมรรถนะรายวิชา)** | **คำอธิบายรายวิชา** |
| 7.08.239.01 เตรียมการสอนงาน | 1.1 ระบุความต้องการในการสอนงาน อิงตามปัจจัยต่าง ๆ |  |  |  |  |  |
| 1.2ระบุทักษะที่บกพร่องที่ควรได้รับการสอนงานจากการพูดคุยกับพนักงานที่จะเข้ารับการสอนงาน |  |  |  |  |  |
| 1.3 จัดเวลาและสถานที่ที่เหมาะสมในการสอนงานตามนโยบายของบริษัทให้กับพนักงาน |  |  |  |  |  |
| **สรุปความสอดคล้องกับหน่วยสมรรถนะ (ร้อยละ)** | | | | | |  |
| 7.08.239.02 สอนงานพนักงาน | 2.1 อธิบายจุดประสงค์ในการสอนงานให้กับพนักงาน |  |  |  |  |  |
| 2.2 อธิบายและแสดงให้เห็นถึงทักษะเฉพาะที่จะใช้สอนงาน |  |  |  |  |  |
| 2.3 สื่อสารถึงความรู้พื้นฐานที่จำเป็นอย่างชัดเจน |  |  |  |  |  |
| 2.4 ตรวจสอบความเข้าใจของพนักงาน |  |  |  |  |  |
| 2.5 ให้โอกาสพนักงานฝึกทักษะและตั้งคำถาม |  |  |  |  |  |
| 2.6 ให้คำแนะนำในเชิงสนับสนุนและสร้างสรรค์ |  |  |  |  |  |
| **สรุปความสอดคล้องกับหน่วยสมรรถนะ (ร้อยละ)** | | | | | |  |
| 7.08.239.03 ติดตามผลการสอนงาน | 3.1 ควบคุมความก้าวหน้าของทักษะใหม่ในสถานที่ทำงานและให้การช่วยเหลือเชิงสนับสนุนตามความจำเป็น |  |  |  |  |  |
| 3.2 รายงานความก้าวหน้าไปยังผู้เกี่ยวข้องตามความจำเป็น |  |  |  |  |  |
| 3.3 ระบุปัญหาในการดำเนินงาน หรืออุปสรรคในการสอนงานและทำการแก้ไข หรือส่งต่อปัญหาไปยังผู้เกี่ยวข้องเพื่อการแก้ไข |  |  |  |  |  |
| **สรุปความสอดคล้องกับหน่วยสมรรถนะ (ร้อยละ)** | | | | | |  |

**หน่วยสมรรถนะ** [THR-TAT-4-040ZB อ่านและเขียนภาษาอังกฤษในระดับสูง](https://tpqi-net.tpqi.go.th/qualifications/unitinfo/15094) (2 สมรรถนะย่อย)

| **สคช.** | | **การศึกษา** | | | | **ความสอดคล้องกับเกณฑ์มาตรฐานในการปฏิบัติงาน**  **(ร้อยละ)** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **สมรรถนะย่อย (EOC)** | **เกณฑ์มาตรฐานในการปฏิบัติงาน (Performance Criteria)** | **รหัสวิชา** | **ชื่อวิชา** | **Course learning outcomes (CLO)/ competencies**  **(ผลลัพธ์การเรียนรู้รายวิชา/สมรรถนะรายวิชา)** | **คำอธิบายรายวิชา** |
| 7.10.115.01 อ่านและทำความเข้าใจถ้อยความภาษาอังกฤษระดับสูง | 1.1 ระบุถ้อยความภาษาอังกฤษระดับสูงในสถานที่ทำงาน |  |  |  |  |  |
| 1.2 หาข้อมูลสำหรับการวิจัยตามวัตถุประสงค์ที่กำหนด |  |  |  |  |  |
| 1.3 เข้าใจใจความสำคัญของถ้อยความภาษาอังกฤษขั้นสูง |  |  |  |  |  |
| 1.4 บ่งชี้ข้อมูลเฉพาะที่อยู่ในถ้อยความภาษาอังกฤษขั้นสูง |  |  |  |  |  |
| 1.5 ประยุกต์ทักษะการคิดเชิงวิพากษ์เพื่อบ่งชี้ความเอนเอียงในถ้อยความภาษาอังกฤษขั้นสูง |  |  |  |  |  |
| **สรุปความสอดคล้องกับหน่วยสมรรถนะ (ร้อยละ)** | | | | | |  |
| 7.10.115.02 เขียนถ้อยความภาษาอังกฤษระดับสูง | 2.1 ระบุรูปแบบของรายงานทางธุรกิจที่แตกต่าง |  |  |  |  |  |
| 2.2 เขียนรายงานทางธุรกิจ |  |  |  |  |  |
| 2.3 เขียนจดหมายตอบข้อร้องเรียน |  |  |  |  |  |
| 2.4 เขียนจดหมายส่งเสริมการขายสินค้าและ/หรือบริการให้แก่ลูกค้า/ผู้เข้าพักโดยใช้ภาษาที่โน้มน้าวจิตใจ |  |  |  |  |  |
| **สรุปความสอดคล้องกับหน่วยสมรรถนะ (ร้อยละ)** | | | | | |  |

**หน่วยสมรรถนะ** [THR-TAT-4-041ZB ใช้ภาษาอังกฤษในระดับหัวหน้างาน](https://tpqi-net.tpqi.go.th/qualifications/unitinfo/15095) (3 สมรรถนะย่อย)

| **สคช.** | | **การศึกษา** | | | | **ความสอดคล้องกับเกณฑ์มาตรฐานในการปฏิบัติงาน**  **(ร้อยละ)** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **สมรรถนะย่อย (EOC)** | **เกณฑ์มาตรฐานในการปฏิบัติงาน (Performance Criteria)** | **รหัสวิชา** | **ชื่อวิชา** | **Course learning outcomes (CLO)/ competencies**  **(ผลลัพธ์การเรียนรู้รายวิชา/สมรรถนะรายวิชา)** | **คำอธิบายรายวิชา** |
| 7.10.237.01 ใช้ภาษาอังกฤษในการปฐมนิเทศพนักงานใหม่ | 1.1 ต้อนรับพนักงานใหม่ และแนะนำพนักงานใหม่ต่อบุคลากรสำคัญ |  |  |  |  |  |
| 1.2 อธิบายความสัมพันธ์ของตำแหน่งงานกับตำแหน่งงานอื่นในบริษัท |  |  |  |  |  |
| 1.3 กล่าวในเชิงบวกถึงโครงสร้างบริษัท it’s goals and priorities |  |  |  |  |  |
| 1.4 ให้ข้อมูลเกี่ยวกับบทบาทและความรับชอบของพนักงานใหม่ |  |  |  |  |  |
| 1.5 แนะนำและอธิบายลักษณะเฉพาะในพื้นที่ใช้งาน |  |  |  |  |  |
| 1.6 ร่างรายละเอียดของความต้องการฝึกอบรม |  |  |  |  |  |
| **สรุปความสอดคล้องกับหน่วยสมรรถนะ (ร้อยละ)** | | | | | |  |
| 7.10.237.02 จัดประชุมพนักงาน | 2.1 แจ้งเตือนเวลาประชุมพนักงานให้พนักงานที่เกี่ยวข้องทุกคน |  |  |  |  |  |
| 2.2 ร่างวาระการประชุมพนักงาน |  |  |  |  |  |
| 2.3 ควบคุมการประชุม |  |  |  |  |  |
| 2.4 พัฒนาแผนปฏิบัติการและกำหนดเวลา |  |  |  |  |  |
| **สรุปความสอดคล้องกับหน่วยสมรรถนะ (ร้อยละ)** | | | | | |  |
| 7.10.237.03 ดูแลและจูงใจทีมงาน | 3.1 ให้คำแนะนำในการทำงานที่ชัดเจน และกำหนดเวลาที่สามารถปฏิบัติได้จริง |  |  |  |  |  |
| 3.2 ตรวจสอบว่า พนักงานที่เกี่ยวข้องเข้าใจขั้นตอนการทำงาน |  |  |  |  |  |
| 3.3 ให้ผลสะท้อนกลับเชิงสร้างสรรค์ต่อผลการปฏิบัติงาน |  |  |  |  |  |
| 3.4 ขอคำแนะนำจากพนักงานสำหรับการพัฒนา |  |  |  |  |  |
| **สรุปความสอดคล้องกับหน่วยสมรรถนะ (ร้อยละ)** | | | | | |  |

**หน่วยสมรรถนะ** [THR-TAT-4-042ZB อ่านและเขียนภาษาอังกฤษในระดับหัวหน้างาน](https://tpqi-net.tpqi.go.th/qualifications/unitinfo/15096) (3 สมรรถนะย่อย)

| **สคช.** | | **การศึกษา** | | | | **ความสอดคล้องกับเกณฑ์มาตรฐานในการปฏิบัติงาน**  **(ร้อยละ)** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **สมรรถนะย่อย (EOC)** | **เกณฑ์มาตรฐานในการปฏิบัติงาน (Performance Criteria)** | **รหัสวิชา** | **ชื่อวิชา** | **Course learning outcomes (CLO)/ competencies**  **(ผลลัพธ์การเรียนรู้รายวิชา/สมรรถนะรายวิชา)** | **คำอธิบายรายวิชา** |
| 7.10.238.01 อ่านและเขียนภาษาอังกฤษในการสรรหาและปฐมนิเทศพนักงานใหม่ | 1.1 เขียนคำอธิบายลักษณะงานสำหรับตำแหน่งงานในบริษัท |  |  |  |  |  |
| 1.2 อ่านใบสมัครและพิจารณาร่วมกับหลักเกณฑ์การคัดเลือกและเกณฑ์ที่ต้องการ |  |  |  |  |  |
| 1.3 อ่านและอธิบายนโยบายและข้อปฏิบัติของบริษัท |  |  |  |  |  |
| **สรุปความสอดคล้องกับหน่วยสมรรถนะ (ร้อยละ)** | | | | | |  |
| 7.10.238.02 เขียนคำแนะนำ | 2.1 เขียนคำแนะนำในการทำงาน หรือแนวทางในการทำงานเฉพาะอย่าง ให้ชัดเจนถูกต้องตามตัวสะกด และไวยากรณ์ |  |  |  |  |  |
| 2.2 เขียนการเปลี่ยนแปลงที่ส่งผลต่อคำแนะนำในการทำงาน |  |  |  |  |  |
| 2.3 เขียนคำแนะนำที่มีความเป็นไปได้สำหรับการทำงานเฉพาะอย่าง |  |  |  |  |  |
| **สรุปความสอดคล้องกับหน่วยสมรรถนะ (ร้อยละ)** | | | | | |  |
| 7.10.238.03 อ่านและเขียนภาษาอังกฤษเพื่อวิจารณ์ผลการปฏิบัติงานของพนักงาน | 3.1 อ่านและอภิปรายแบบประเมินผลการปฏิบัติงานร่วมกับพนักงาน |  |  |  |  |  |
| 3.2 เขียนคำแนะนำเชิงสร้างสรรค์เกี่ยวกับผลการปฏิบัติงานของพนักงานโดยใช้แบบประเมินผลการปฏิบัติงานของพนักงาน |  |  |  |  |  |
| 3.3 เขียนผลลัพธ์จากการประชุมประเมินผลการปฏิบัติงานของพนักงาน |  |  |  |  |  |
| **สรุปความสอดคล้องกับหน่วยสมรรถนะ (ร้อยละ)** | | | | | |  |

**หน่วยสมรรถนะ** [THR-TAT-4-043ZB จัดการและรักษาความสัมพันธ์ในที่ทำงาน](https://tpqi-net.tpqi.go.th/qualifications/unitinfo/15097) (2 สมรรถนะย่อย)

| **สคช.** | | **การศึกษา** | | | | **ความสอดคล้องกับเกณฑ์มาตรฐานในการปฏิบัติงาน**  **(ร้อยละ)** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **สมรรถนะย่อย (EOC)** | **เกณฑ์มาตรฐานในการปฏิบัติงาน (Performance Criteria)** | **รหัสวิชา** | **ชื่อวิชา** | **Course learning outcomes (CLO)/ competencies**  **(ผลลัพธ์การเรียนรู้รายวิชา/สมรรถนะรายวิชา)** | **คำอธิบายรายวิชา** |
| 7.16.233.01 สร้างบรรยากาศความสัมพันธ์อันดี | 1.1 ให้ข้อมูลที่ถูกต้องและเป็นธรรมแก่พนักงานในเรื่องที่เกี่ยวกับบริษัทที่อาจมีผลกระทบต่อพนักงาน |  |  |  |  |  |
| 1.2 ระบุความเปลี่ยนแปลงในที่ทำงานหรือประเด็นที่อาจเป็นสาเหตุให้เกิดความไม่สงบในที่ทำงานอย่างรวดเร็ว และจัดการการเปลี่ยนแปลงหรือประเด็นที่เกิดขึ้นอย่างเหมาะสม |  |  |  |  |  |
| 1.3 ระบุสาเหตุที่เป็นไปได้ของความวุ่นวายในที่ทำงานจากสภาพแวดล้อมภายนอกอย่างรวดเร็วและจัดความไม่สงบที่เกิดขึ้นอย่างเหมาะสม |  |  |  |  |  |
| 1.4 ประยุกต์ใช้เงื่อนไขการจ้างงานให้สอดคล้องกับกฎหมายที่เกี่ยวข้องรวมถึงข้อตกลงของบริษัทด้วย |  |  |  |  |  |
| 1.5 ใช้กลไกสำหรับการให้คำปรึกษาแก่พนักงาน และการสื่อสารสองทาง |  |  |  |  |  |
| 1.6 มั่นใจว่าการอบรมเบื้องต้นถูกนำมาใช้ในการพัฒนาพนักงานที่มีความสามารถอย่างมีประสิทธิผล |  |  |  |  |  |
| 1.7 ใช้กระบวนการให้คำปรึกษาสำหรับการวินิจฉัยและแก้ปัญหาข้อร้องทุกข์รวมถึงการนำแนวปฏิบัติใหม่ในการทำงานมาใช้ |  |  |  |  |  |
| **สรุปความสอดคล้องกับหน่วยสมรรถนะ (ร้อยละ)** | | | | | |  |
| 7.16.233.02 นำขั้นตอนที่มีแบบแผนมาใช้ | 2.1สนับสนุนการพัฒนาขั้นตอนที่มีแบบแผนทางการในการให้คำปรึกษา/การแลกเปลี่ยนความคิดเห็นกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง |  |  |  |  |  |
| 2.2 ใช้ขั้นตอนที่ได้รับการยอมรับในการแก้ปัญหาพนักงานสัมพันธ์ตามนโยบายของบริษัทและข้อกำหนดเกี่ยวกับกฎหมาย |  |  |  |  |  |
| 2.3 ควบคุมขั้นตอนที่ได้รับการยอมรับ และทำการแก้ไขให้เหมาะสมภายใต้การให้คำปรึกษา/การแลกเปลี่ยนความคิดกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง |  |  |  |  |  |
| 2.4 ระบุความต้องการและการเข้าถึงความช่วยเหลือจากผู้เชี่ยวชาญในเรื่องเกี่ยวกับบริษัท |  |  |  |  |  |
| **สรุปความสอดคล้องกับหน่วยสมรรถนะ (ร้อยละ)** | | | | | |  |

**หน่วยสมรรถนะ** [THR-TAT-4-044ZB พัฒนา ดำเนินการ และบริหารกลยุทธ์ทางธุรกิจ](https://tpqi-net.tpqi.go.th/qualifications/unitinfo/15098) (5 สมรรถนะย่อย)

| **สคช.** | | **การศึกษา** | | | | **ความสอดคล้องกับเกณฑ์มาตรฐานในการปฏิบัติงาน**  **(ร้อยละ)** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **สมรรถนะย่อย (EOC)** | **เกณฑ์มาตรฐานในการปฏิบัติงาน (Performance Criteria)** | **รหัสวิชา** | **ชื่อวิชา** | **Course learning outcomes (CLO)/ competencies**  **(ผลลัพธ์การเรียนรู้รายวิชา/สมรรถนะรายวิชา)** | **คำอธิบายรายวิชา** |
| 7.16.252.01 วิเคราะห์สภาพแวดล้อมทางธุรกิจทั้งภายนอกและภายในธุรกิจ | 1.1 กำหนดข้อมูลที่จำเป็นและทำการวิจัยเพื่อให้ได้ข้อมูลที่ตรงประเด็น |  |  |  |  |  |
| 1.2 ปรึกษาหารือกับบุคคลที่ส่วนได้ส่วนเสียทั้งภายนอกและภายในองค์กร ในกระบวนการทำวิจัย |  |  |  |  |  |
| 1.3 ใช้ผลการวิจัยเพื่อช่วยในการคาดการณ์แนวโน้มการพัฒนาทางสังคม การเมือง เศรษฐกิจ และเทคโนโลยี |  |  |  |  |  |
| 1.4 ระบุและแสวงหาความช่วยเหลือและคำแนะนำจากผู้เชี่ยวชาญที่เหมาะสมเมื่อมีความจำเป็น |  |  |  |  |  |
| 1.5 ทบทวนและวิเคราะห์ทรัพยากรและขีดความสามารถขององค์กร |  |  |  |  |  |
| 1.6 ใช้เอกสารอ้างอิงวิเคราะห์โอกาสและอุปสรรคทางธุรกิจ ตามข้อมูลการตลาดเชิงเปรียบเทียบที่ถูกต้องและเชื่อถือได้ |  |  |  |  |  |
| 1.7 ทบทวนและวิเคราะห์ผลกระทบที่เกิดขึ้นจากคู่แข่งรายปัจจุบันและคู่แข่งรายใหม่ |  |  |  |  |  |
| **สรุปความสอดคล้องกับหน่วยสมรรถนะ (ร้อยละ)** | | | | | |  |
| 7.16.252.02 กำหนดแผนและกลยุทธ์ทางธุรกิจทางธุรกิจทั้งภายนอกและภายในธุรกิจ | 2.1 กำหนดวิสัยทัศน์ พันธกิจและวัตถุประสงค์ขององค์กร อันเป็นจุดเริ่มต้นของการจัดทำแผนธุรกิจเพื่อใช้ในการปรึกษากับผู้ที่มีส่วนได้ส่วนเสีย |  |  |  |  |  |
| 2.2 กำหนดวัตถุประสงค์ขององค์กรที่เป็นไปได้ ชัดเจนและสามารถวัดได้ |  |  |  |  |  |
| 2.3 พัฒนากลยุทธ์และยุทธวิธีที่เหมาะสมสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ และครอบคลุมขอบเขตในการดำเนินธุรกิจ |  |  |  |  |  |
| 2.4 ระบุและเชื่อมโอกาสสำหรับการร่วมมือทางธุรกิจในเชิงกลยุทธ์ |  |  |  |  |  |
| 2.5 พัฒนาแผนธุรกิจให้ครอบคลุมทุกแง่มุมเพื่อให้แน่ใจว่า ดำเนินธุรกิจ สอดคล้องตามข้อกำหนดกฎหมาย สังคม สิ่งแวดล้อมและจริยธรรมที่เกี่ยวข้อง |  |  |  |  |  |
| 2.6 รวมแผนปฏิบัติการและกระบวนการการประเมินผล รวมทั้งตัวชี้วัดที่เหมาะสม |  |  |  |  |  |
| 2.7 ปรึกษาหารือกับพนักงาน ผู้บริหารและผู้ที่มีส่วนได้ส่วนเสียอื่น ๆ ในการสนับสนุนกระบวนการวางแผนเพื่อให้ได้มุมมองที่ครอบคลุม ในการดำเนินการพัฒนาแผนงาน |  |  |  |  |  |
| **สรุปความสอดคล้องกับหน่วยสมรรถนะ (ร้อยละ)** | | | | | |  |
| 7.16.252.03 ดำเนินการตามแผนธุรกิจ | 3.1 สื่อสารวัตถุประสงค์และเนื้อหาของแผนในเวลาที่เหมาะสมเพื่อให้เข้าใจเกี่ยวกับแผนงาน กิจกรรม และความรับผิดชอบแต่ละอย่าง |  |  |  |  |  |
| 3.2 ใช้เทคนิคความเป็นผู้นำเพื่อกระตุ้นให้เกิดฉันทามติในการทำงาน ตามแผนธุรกิจ |  |  |  |  |  |
| 3.3 กระตุ้นให้พนักงานปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่องตามแผนธุรกิจ |  |  |  |  |  |
| 3.4 ดำเนินการและจัดระเบียบการปฏิบัติงานตามแผนให้เกิดความคุ้มค่า เป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด |  |  |  |  |  |
| **สรุปความสอดคล้องกับหน่วยสมรรถนะ (ร้อยละ)** | | | | | |  |
| 7.16.252.04 ติดตามการดำเนินการตามแผนธุรกิจ | 4.1 ทบทวนแผนธุรกิจอย่างสม่ำเสมอและปรับปรุงตามการเปลี่ยนแปลงสถานการณ์ |  |  |  |  |  |
| 4.2 ควบคุมกิจกรรมตามรายละเอียดในแผนธุรกิจอย่างต่อเนื่อง |  |  |  |  |  |
| 4.3 ระบุและวิเคราะห์ถึงผลสำเร็จและช่องว่างในการทำงานอย่างต่อเนื่อง |  |  |  |  |  |
| 4.4 ดำเนินการเปลี่ยนแปลงตามข้อตกลง ให้ทันท่วงที |  |  |  |  |  |
| 4.5 รายงานผลการดำเนินงานอย่างโปร่งใสต่อผู้ที่มีส่วนได้ส่วนเสีย |  |  |  |  |  |
| **สรุปความสอดคล้องกับหน่วยสมรรถนะ (ร้อยละ)** | | | | | |  |
| 7.16.252.05 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 |  |  |  |  |  |
| **สรุปความสอดคล้องกับหน่วยสมรรถนะ (ร้อยละ)** | | | | | |  |

**ด้านบริการ**

**สาขาวิชาชีพการท่องเที่ยว การโรงแรม ภัตตาคารและร้านอาหาร**

**สาขางานท่องเที่ยว**

**อาชีพสำรองบัตรโดยสาร**

**คุณวุฒิระดับ 5 (9 หน่วยสมรรถนะ)**

**หน่วยสมรรถนะ** [THR-TAT-5-048ZB สร้างและรักษาความสัมพันธ์ทางธุรกิจ](https://tpqi-net.tpqi.go.th/qualifications/unitinfo/15102) (4 สมรรถนะย่อย)

| **สคช.** | | **การศึกษา** | | | | **ความสอดคล้องกับเกณฑ์มาตรฐานในการปฏิบัติงาน**  **(ร้อยละ)** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **สมรรถนะย่อย (EOC)** | **เกณฑ์มาตรฐานในการปฏิบัติงาน (Performance Criteria)** | **รหัสวิชา** | **ชื่อวิชา** | **Course learning outcomes (CLO)/ competencies**  **(ผลลัพธ์การเรียนรู้รายวิชา/สมรรถนะรายวิชา)** | **คำอธิบายรายวิชา** |
| 7.05.072.01 ริเริ่มและดำเนินงานด้านธุรกิจสัมพันธ์ | 1.1 สร้างความสัมพันธ์ทางธุรกิจ ตามบริบททางวัฒนธรรมที่เหมาะสมในลักษณะที่ส่งเสริมความมีมิตรไมตรีและความไว้วางใจระหว่างองค์กรและลูกค้ารวมทั้ง ผู้จัดจำหน่าย |  |  |  |  |  |
| 1.2 สร้างความน่าเชื่อถือและให้ความเคารพต่อความสัมพันธ์ทางธุรกิจ |  |  |  |  |  |
| 1.3 ระบุและใช้โอกาสที่เหมาะสมในการติดต่อกับลูกค้าและผู้จัดจำหน่ายอย่างสม่ำเสมอ |  |  |  |  |  |
| **สรุปความสอดคล้องกับหน่วยสมรรถนะ (ร้อยละ)** | | | | | |  |
| 7.05.072.02 ดำเนินการเจรจาต่อรอง | 2.1 ดำเนินการเจรจาต่อรองอย่างมืออาชีพตามบริบททางวัฒนธรรมที่เกี่ยวข้องได้อย่างเหมาะสม |  |  |  |  |  |
| 2.2 ดำเนินการเจรจาต่อรองตามบริบทของสถานการณ์ทางการตลาด ภายใต้ข้อจำกัดทางกฎหมายและจริยธรรม |  |  |  |  |  |
| 2.3 ใช้กลวิธีที่ให้ประโยชน์สูงสุดสำหรับทุกฝ่ายในการเจรจาต่อรอง |  |  |  |  |  |
| 2.4 รวบรวมความคิดเห็นและข้อมูลจากเพื่อนร่วมงานเพื่อนำไปใช้ในการเจรจาต่อรอง ตามความเหมาะสม |  |  |  |  |  |
| 2.5 เผยแพร่ผลของการเจรจาต่อรองกับผู้ร่วมงานและผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้อง |  |  |  |  |  |
| **สรุปความสอดคล้องกับหน่วยสมรรถนะ (ร้อยละ)** | | | | | |  |
| 7.05.072.03 ทำข้อตกลงทางธุรกิจอย่างเป็นทางการ | 3.1 ทำข้อตกลงเป็นลายลักษณ์อักษร โดยทำสัญญาอย่างเป็นทางการตามความเหมาะสมและข้อกำหนดขององค์กร |  |  |  |  |  |
| 3.2 ตรวจสอบและรับรองข้อตกลง ตามขั้นตอนการดำเนินการขององค์กร |  |  |  |  |  |
| 3.3 ระบุถึงความจำเป็นและขอคำแนะนำจากผู้เชี่ยวชาญ ในการทำสัญญาตามความเหมาะสม |  |  |  |  |  |
| **สรุปความสอดคล้องกับหน่วยสมรรถนะ (ร้อยละ)** | | | | | |  |
| 7.05.072.04 ส่งเสริมและรักษาความสัมพันธ์ทางธุรกิจ | 4.1 หมั่นค้นหา ตรวจทาน และปฏิบัติตามข้อมูลเพื่อรักษาความสัมพันธ์ที่ดีทางธุรกิจ |  |  |  |  |  |
| 4.2 เคารพข้อตกลงภายในขอบเขตของความรับผิดชอบแต่ละข้อ(สอดคล้องกับตัวชี้วัดประสิทธิภาพ:KPI) |  |  |  |  |  |
| 4.3 ทำการปรับข้อตกลงตามคำแนะนำของลูกค้า/ผู้จัดจำหน่ายและแบ่งปันข้อมูลต่อผู้ร่วมงาน ตามความเหมาะสม |  |  |  |  |  |
| 4.4 รักษาความสัมพันธ์โดยการติดต่อกับผู้ที่เกี่ยวข้องอย่างสม่ำเสมอ(ใช้รูปแบบการสื่อสารและมนุษยสัมพันธ์ที่มีประสิทธิภาพ) |  |  |  |  |  |
| **สรุปความสอดคล้องกับหน่วยสมรรถนะ (ร้อยละ)** | | | | | |  |

**หน่วยสมรรถนะ** [THR-TAT-5-049ZB วางแผนและดำเนินกิจกรรมรณรงค์ทางการตลาด](https://tpqi-net.tpqi.go.th/qualifications/unitinfo/15103) (5 สมรรถนะย่อย)

| **สคช.** | | **การศึกษา** | | | | **ความสอดคล้องกับเกณฑ์มาตรฐานในการปฏิบัติงาน**  **(ร้อยละ)** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **สมรรถนะย่อย (EOC)** | **เกณฑ์มาตรฐานในการปฏิบัติงาน (Performance Criteria)** | **รหัสวิชา** | **ชื่อวิชา** | **Course learning outcomes (CLO)/ competencies**  **(ผลลัพธ์การเรียนรู้รายวิชา/สมรรถนะรายวิชา)** | **คำอธิบายรายวิชา** |
| 7.05.211.01 ระบุบริบทของกิจกรรมการขาย | 1.1 อธิบายวัตถุประสงค์การขายของเอกสารภายในที่เกี่ยวข้องกับ |  |  |  |  |  |
| 1.2 ระบุนโยบายองค์กรและขั้นตอนที่เกี่ยวข้องได้ |  |  |  |  |  |
| 1.3 กำหนดตัวชี้วัดในการประเมินผลการขาย |  |  |  |  |  |
| **สรุปความสอดคล้องกับหน่วยสมรรถนะ (ร้อยละ)** | | | | | |  |
| 7.05.211.02 วางแผนกิจกรรมการขาย | 2.1 วางแผนและจัดตารางกิจกรรมการขายสำหรับกลุ่มลูกค้าเดิมและกลุ่มลูกค้าใหม่ ตามเอกสารภายในและ/หรือระบบที่เกี่ยวข้อง |  |  |  |  |  |
| 2.2 ระบุ วิเคราะห์และรวบรวมข้อมูลที่จะใช้ในกระบวนการวางแผนการขาย โดยเฉพาะข้อมูลบริษัทลูกค้าและข้อมูลทางการตลาด |  |  |  |  |  |
| 2.3 หาแหล่งที่มาของลูกค้าในอนาคตและสร้างโปรไฟล์ไว้ |  |  |  |  |  |
| 2.4 ประมาณการรายได้โดยอาศัยการวิเคราะห์ข้อมูลจากการปรึกษาหารือกับเพื่อนร่วมงานที่เหมาะสม |  |  |  |  |  |
| 2.5 วางแผนกิจกรรมที่จะเพิ่มโอกาสสูงสุดในการบรรลุเป้าหมายของผลการขาย |  |  |  |  |  |
| 2.6 สร้างรูปแบบการเข้าเยี่ยมลูกค้าเพื่อการขาย (Sale calls)บนพื้นฐานของการวิเคราะห์ข้อมูลลูกค้าและข้อมูลทางการตลาดที่เกี่ยวข้องทั้งหมด |  |  |  |  |  |
| **สรุปความสอดคล้องกับหน่วยสมรรถนะ (ร้อยละ)** | | | | | |  |
| 7.05.211.03 เตรียมความพร้อมในการเข้าเยี่ยมลูกค้าเพื่อการขาย | 3.1 ทำการนัดหมายล่วงหน้าสำหรับการเข้าเยี่ยมลูกค้าเพื่อการขาย |  |  |  |  |  |
| 3.2 พัฒนากลยุทธ์และชั้นเชิงในการเข้าเยี่ยมลูกค้าเพื่อการขาย |  |  |  |  |  |
| 3.3 รวบรวมข้อมูลเฉพาะและเครื่องมือสนับสนุนการเข้าเยี่ยมลูกค้าเพื่อการขายส่วนบุคคล |  |  |  |  |  |
| **สรุปความสอดคล้องกับหน่วยสมรรถนะ (ร้อยละ)** | | | | | |  |
| 7.05.211.04 เข้าเยี่ยมลูกค้าเพื่อการขาย | 4.1 โทรศัพท์หาลูกค้าตามตารางนัดหมาย |  |  |  |  |  |
| 4.2 สร้างความสัมพันธ์และสร้างความเป็นมิตรกับลูกค้า |  |  |  |  |  |
| 4.3 สร้างความไว้ใจและความเชื่อมั่นให้กับลูกค้า |  |  |  |  |  |
| 4.4 ระบุและแก้ไขประเด็นเกี่ยวกับการซื้อของลูกค้า |  |  |  |  |  |
| 4.5 ใช้เทคนิคการขายเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและโอกาสในบรรลุเป้าหมายในการขาย |  |  |  |  |  |
| 4.6 ให้ข้อมูลเกี่ยวกับจุดเด่นและประโยชน์ของสินค้าและบริการ ตามนโยบายและขั้นตอนของบริษัท |  |  |  |  |  |
| 4.7 ขอข้อมูลย้อนกลับจากลูกค้า |  |  |  |  |  |
| 4.8 หาข้อมูลการตลาดจากลูกค้า |  |  |  |  |  |
| **สรุปความสอดคล้องกับหน่วยสมรรถนะ (ร้อยละ)** | | | | | |  |
| 7.05.211.05 ประเมินผลการทำกิจกรรมการขาย | 5.1 ทบทวนกิจกรรมการขายตามวิธีที่กำหนดไว้ |  |  |  |  |  |
| 5.2 รวบรวมผลการทบทวนกิจกรรมการขายสำหรับแผนการขายในอนาคต |  |  |  |  |  |
| 5.3 จัดทำรายงานการขาย |  |  |  |  |  |
| 5.4 ให้ข่าวสารการตลาดเพื่อสนับสนุนกิจกรรมวางแผนการขาย |  |  |  |  |  |
| 5.5 แบ่งปันข้อมูลเกี่ยวกับการขายให้สมาชิกในทีมขาย |  |  |  |  |  |
| **สรุปความสอดคล้องกับหน่วยสมรรถนะ (ร้อยละ)** | | | | | |  |

**หน่วยสมรรถนะ** [THR-TAT-5-050ZB พัฒนา จัดการและประเมินผลกลยุทธ์ทางการตลาดและการขาย](https://tpqi-net.tpqi.go.th/qualifications/unitinfo/15104) (7 สมรรถนะย่อย)

| **สคช.** | | **การศึกษา** | | | | **ความสอดคล้องกับเกณฑ์มาตรฐานในการปฏิบัติงาน**  **(ร้อยละ)** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **สมรรถนะย่อย (EOC)** | **เกณฑ์มาตรฐานในการปฏิบัติงาน (Performance Criteria)** | **รหัสวิชา** | **ชื่อวิชา** | **Course learning outcomes (CLO)/ competencies**  **(ผลลัพธ์การเรียนรู้รายวิชา/สมรรถนะรายวิชา)** | **คำอธิบายรายวิชา** |
| 7.05.247.01 รวบรวมและวิเคราะห์สภาพแวดล้อมทางการตลาดของธุรกิจ | 1.1 ระบุและวิเคราะห์ข้อมูลที่เกี่ยวกับการเติบโตของตลาดหรือการลดลงอันเนื่องมาจากปัจจัยเสี่ยง |  |  |  |  |  |
| 1.2 รวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูลการตลาดเปรียบเทียบ |  |  |  |  |  |
| 1.3 ระบุและวิเคราะห์แนวโน้มและการพัฒนาของอุตสาหกรรมและผู้บริโภค รวมทั้งประเด็นสำคัญที่เกี่ยวข้อง และเทคโนโลยีใหม่ ๆ |  |  |  |  |  |
| 1.4 ระบุและวิเคราะห์ข้อจำกัดทางกฎหมายและจริยธรรมของตลาด รวมทั้งผลกระทบทางธุรกิจที่อาจเกิดขึ้น |  |  |  |  |  |
| 1.5 ระบุและวิเคราะห์ศักยภาพและทรัพยากรที่มีอยู่ |  |  |  |  |  |
| 1.6 บันทึกและรายงานข้อมูล ตามความจำเป็นขององค์กร |  |  |  |  |  |
| **สรุปความสอดคล้องกับหน่วยสมรรถนะ (ร้อยละ)** | | | | | |  |
| 7.05.247.02 พัฒนากลยุทธ์ทางการตลาดให้สอดคล้องกับสภาพแวดล้อมทางธุรกิจ | 2.1 ระบุและวิเคราะห์โอกาสทางธุรกิจบนพื้นฐานของการวิเคราะห์ตลาด ทั้งภายนอกและภายในองค์กร |  |  |  |  |  |
| 2.2 พัฒนากลยุทธ์การตลาดและการขาย ที่สอดคล้องกับทิศทาง มูลค่าและแผนธุรกิจขององค์กร |  |  |  |  |  |
| 2.3 พัฒนากลยุทธ์ โดยการปรึกษากับผู้ที่มีส่วนได้ส่วนเสียตามเป้าหมายและผลลัพธ์ทางธุรกิจ |  |  |  |  |  |
| 2.4 พัฒนากลยุทธ์ทางการตลาดโดยคำนึงถึงข้อจำกัดทางกฎหมายและจริยธรรม |  |  |  |  |  |
| 2.5 ให้โอกาสเพื่อนร่วมงานสำหรับการมีส่วนร่วมในการวางแผนการตลาดและวิธีการปฏิบัติ |  |  |  |  |  |
| 2.6 ส่งแผนการตลาด เพื่อพิจารณาอนุมัติ ตามนโยบายขององค์กร |  |  |  |  |  |
| **สรุปความสอดคล้องกับหน่วยสมรรถนะ (ร้อยละ)** | | | | | |  |
| 7.05.247.03 เตรียมกลยุทธ์ทางการตลาดหรือแผนการตลาด | 3.1 อธิบายและถ่ายทอดข้อมูลเกี่ยวกับความรับผิดชอบระยะเวลา งบประมาณ และประเด็นสำคัญต่าง ๆให้แก่เพื่อนร่วมงานที่เกี่ยวข้องตามสายงาน ได้อย่างชัดเจน |  |  |  |  |  |
| 3.2 เตรียมการและควบคุมการปฏิบัติงานให้เกิดความคุ้มค่า เป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนดและภาระผูกพัน |  |  |  |  |  |
| 3.3 ทำรายงานต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องตามนโยบายขององค์กร |  |  |  |  |  |
| 3.4 แบ่งปันข้อมูลเกี่ยวกับการจัดกิจกรรมทางการตลาดและกลยุทธ์การขายให้กับพนักงานเพื่อให้เกิดการตระหนักรับรู้ถึงประเด็นที่อยู่ในความสนใจขององค์กร |  |  |  |  |  |
| **สรุปความสอดคล้องกับหน่วยสมรรถนะ (ร้อยละ)** | | | | | |  |
| 7.05.247.04 จัดการและควบคุมกิจกรรมการตลาดและกลยุทธ์การขาย | 4.1 จัดการและควบคุมการปฏิบัติงานตามนโยบายและกระบวนการขององค์กร รวมทั้ง กฎระเบียบกฎหมายที่เกี่ยวกับการขาย |  |  |  |  |  |
| 4.2 จัดการและควบคุมนโยบายและกระบวนการทำงานขององค์กรที่เกี่ยวข้องกับการซื้อขาย |  |  |  |  |  |
| 4.3 ติดตามคณะทำงาน ณ จุดขาย เพื่อให้แน่ใจว่าได้ให้ข้อมูลที่ถูกต้อง |  |  |  |  |  |
| 4.4 ติดตามคณะทำงาน ณ จุดขาย เพื่อให้แน่ใจว่าได้ส่งมอบสินค้าที่มีประสิทธิภาพและด้วยความปลอดภัย |  |  |  |  |  |
| **สรุปความสอดคล้องกับหน่วยสมรรถนะ (ร้อยละ)** | | | | | |  |
| 7.05.247.05 ดำเนินการตามนโยบายและกระบวนการขาย | 5.1 ติดตามและบันทึกผลการขายแบบรายบุคคลและรายแผนกให้สอดคล้องกับนโยบายและกระบวนการของและองค์กร |  |  |  |  |  |
| 5.2 ติดตามและบันทึกผลการขาย ให้เป็นไปตามเป้าหมายและสอดคล้องกับนโยบายและกระบวนการขององค์กร |  |  |  |  |  |
| 5.3 จัดเตรียมความคิดเห็นเสนอต่อคณะผู้บริหารและพนักงานเกี่ยวกับผลประกอบการ ยอดขายและการวางแผนการขาย |  |  |  |  |  |
| **สรุปความสอดคล้องกับหน่วยสมรรถนะ (ร้อยละ)** | | | | | |  |
| 7.05.247.06 ตรวจสอบผลสัมฤทธิ์ของเป้าหมายการขาย จุดมุ่งหมายและผลลัพธ์ทางธุรกิจ | 6.1 ติดตามความก้าวหน้าของยอดขายอย่างสม่ำเสมอ |  |  |  |  |  |
| 6.2 ประเมินปัจจัยที่มีผลกระทบต่อการขายและยอดขายตามเป้าหมาย |  |  |  |  |  |
| 6.3 คาดการณ์ล่วงหน้าและอธิบายถึงปัจจัยที่อาจจะกระทบต่อความสำเร็จของยอดขาย |  |  |  |  |  |
| **สรุปความสอดคล้องกับหน่วยสมรรถนะ (ร้อยละ)** | | | | | |  |
| 7.05.247.07 ดำเนินการประเมินผลอย่างต่อเนื่อง | 7.1 ประเมินผลกิจกรรมทางการตลาดและการขายโดยใช้ตัวชี้วัดและเกณฑ์มาตรฐานตามข้อตกลง |  |  |  |  |  |
| 7.2 ทำการปรับเปลี่ยนข้อตกลงตามความเหมาะสมเพื่อให้สอดคล้องกับผลการประเมิน |  |  |  |  |  |
| 7.3 สื่อสารและดำเนินการตามการเปลี่ยนแปลงที่ตกลงกันให้ทันท่วงที |  |  |  |  |  |
| **สรุปความสอดคล้องกับหน่วยสมรรถนะ (ร้อยละ)** | | | | | |  |

**หน่วยสมรรถนะ** [THR-TAT-5-051ZB เตรียมการ จัดโครงการฝึกอบรม และประเมินผลโครงการ](https://tpqi-net.tpqi.go.th/qualifications/unitinfo/15105) (5 สมรรถนะย่อย)

| **สคช.** | | **การศึกษา** | | | | **ความสอดคล้องกับเกณฑ์มาตรฐานในการปฏิบัติงาน**  **(ร้อยละ)** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **สมรรถนะย่อย (EOC)** | **เกณฑ์มาตรฐานในการปฏิบัติงาน (Performance Criteria)** | **รหัสวิชา** | **ชื่อวิชา** | **Course learning outcomes (CLO)/ competencies**  **(ผลลัพธ์การเรียนรู้รายวิชา/สมรรถนะรายวิชา)** | **คำอธิบายรายวิชา** |
| 7.08.250.01 ตรวจสอบความต้องการฝึกอบรม | 1.1 ระบุสมรรถนะปัจจุบันของผู้เรียน |  |  |  |  |  |
| 1.2 ระบุสมรรถนะที่จำเป็นสำหรับผู้เรียน |  |  |  |  |  |
| 1.3 อธิบายช่องโหว่ในการฝึกอบรมสำหรับผู้เรียน |  |  |  |  |  |
| 1.4 ยืนยันช่องโหว่ในการฝึกอบรมให้กับบุคลากรที่เกี่ยวข้อง |  |  |  |  |  |
| 1.5 กำหนดการสนับสนุนสำหรับการฝึกอบรม |  |  |  |  |  |
| 1.6 เสนอคำแนะนำสำหรับการฝึกอบรม |  |  |  |  |  |
| **สรุปความสอดคล้องกับหน่วยสมรรถนะ (ร้อยละ)** | | | | | |  |
| 7.08.250.02 เตรียมแผนการฝึกอบรม | 2.1 พัฒนาโครงร่างการฝึกอบรมเพื่อขออนุมัติ |  |  |  |  |  |
| 2.2 พัฒนาเนื้อหาการฝึกอบรม |  |  |  |  |  |
| 2.3 พัฒนาทรัพยากรและสื่อการฝึกอบรม |  |  |  |  |  |
| 2.4 พัฒนาชุดการฝึกอบรมส่วนบุคคล |  |  |  |  |  |
| 2.5 จัดทำข้อกำหนดของการฝึกอบรม |  |  |  |  |  |
| **สรุปความสอดคล้องกับหน่วยสมรรถนะ (ร้อยละ)** | | | | | |  |
| 7.08.250.03 จัดโครงการฝึกอบรมและพัฒนาในที่ทำงาน | 3.1 ยืนยันการเข้าร่วมของผู้เรียน |  |  |  |  |  |
| 3.2 จัดเตรียมสถานที่ฝึกอบรม |  |  |  |  |  |
| 3.3 แนะนำหัวข้อการฝึกอบรมให้ผู้เรียน |  |  |  |  |  |
| 3.4 อธิบายกิจกรรมการอบรมและประเมินผล |  |  |  |  |  |
| 3.5 ให้การอบรม |  |  |  |  |  |
| 3.6 เปิดโอกาสให้ผู้เรียนได้ฝึกทักษะ |  |  |  |  |  |
| 3.7 ให้ข้อมูลย้อนกลับแก่ผู้เรียน |  |  |  |  |  |
| **สรุปความสอดคล้องกับหน่วยสมรรถนะ (ร้อยละ)** | | | | | |  |
| 7.08.250.04 ตรวจสอบโครงการฝึกอบรมและพัฒนาในที่ทำงาน | 4.1 ติดตามความคืบหน้าในการจัดโครงการฝึกอบรมและพัฒนาในสถานที่ทำงาน |  |  |  |  |  |
| 4.2 บันทึกการตรวจสอบโครงการฝึกอบรมและพัฒนาในสถานที่ทำงาน |  |  |  |  |  |
| 4.3 ระระบุความคลาดเคลื่อนจากแผนงานการจัดโครงการฝึกอบรมและพัฒนาในสถานที่ทำงาน |  |  |  |  |  |
| 4.4 สำรวจความคลาดเคลื่อนที่ระบุไว้ |  |  |  |  |  |
| 4.5 ดำเนินการแก้ไขความคลาดเคลื่อนที่ระบุไว้ |  |  |  |  |  |
| **สรุปความสอดคล้องกับหน่วยสมรรถนะ (ร้อยละ)** | | | | | |  |
| 7.08.250.05 ประเมินโครงการฝึกอบรมและพัฒนาในที่ทำงาน | 5.1 ทบทวนการจัดโครงการฝึกอบรมและพัฒนาในสถานที่ทำงานตามที่ระบุ |  |  |  |  |  |
| 5.2 เปรียบเทียบผลลัพธ์ของโครงการฝึกอบรมและพัฒนาในสถานที่ทำงานกับเป้าหมายที่ตั้งไว้ |  |  |  |  |  |
| 5.3 รวบรวมข้อมูลสะท้อนกลับจากผู้เข้าร่วมโครงการฝึกอบรมและพัฒนาในสถานที่ทำงาน |  |  |  |  |  |
| 5.4 จัดทำรายงานการประเมินผลการจัดโครงการฝึกอบรมและพัฒนาในสถานที่ทำงาน |  |  |  |  |  |
| 5.5 เผยแพร่รายงานการประเมินผล |  |  |  |  |  |
| 5.6 จัดเก็บรายงานการประเมินผล |  |  |  |  |  |
| 5.7 ทำการปรับเปลี่ยนโครงการฝึกอบรมและพัฒนาในสถานที่ทำงานตามผลที่ได้จากกระบวนการประเมิน |  |  |  |  |  |
| **สรุปความสอดคล้องกับหน่วยสมรรถนะ (ร้อยละ)** | | | | | |  |

**หน่วยสมรรถนะ** [THR-TAT-5-052ZB สรรหาและคัดเลือกพนักงาน](https://tpqi-net.tpqi.go.th/qualifications/unitinfo/15106) (5 สมรรถนะย่อย)

| **สคช.** | | **การศึกษา** | | | | **ความสอดคล้องกับเกณฑ์มาตรฐานในการปฏิบัติงาน**  **(ร้อยละ)** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **สมรรถนะย่อย (EOC)** | **เกณฑ์มาตรฐานในการปฏิบัติงาน (Performance Criteria)** | **รหัสวิชา** | **ชื่อวิชา** | **Course learning outcomes (CLO)/ competencies**  **(ผลลัพธ์การเรียนรู้รายวิชา/สมรรถนะรายวิชา)** | **คำอธิบายรายวิชา** |
| 7.09.107.01 ระบุความต้องการสรรหาพนักงาน | 1.1 ขอรับและอ่านนโยบายและระเบียบวิธีปฏิบัติขององค์กรที่เกี่ยวกับกระบวนการสรรหาพนักงาน |  |  |  |  |  |
| 1.2 ระบุปัจจัยภายในที่ส่งผลกระทบต่อความต้องการพนักงาน |  |  |  |  |  |
| 1.3 ระบุปัจจัยภายนอกที่ส่งผลกระทบต่อความต้องการพนักงาน |  |  |  |  |  |
| 1.4 อธิบายเทคนิควิธีการในการติดตามประเมินผลประสิทธิภาพของการดำเนินงาน |  |  |  |  |  |
| 1.5 ปรึกษากับผู้ที่มีส่วนได้ส่วนเสียเพื่อกำหนดความต้องการพนักงาน |  |  |  |  |  |
| 1.6 อธิบายและกำหนดจำนวนความต้องการพนักงานรายตำแหน่งและระบุตำแหน่งในแผนผังองค์กร |  |  |  |  |  |
| 1.7 ดำเนินการวิเคราะห์ภาระงานของแต่ละตำแหน่งที่ต้องการ |  |  |  |  |  |
| 1.8 จัดทำคุณลักษณะของพนักงานที่ต้องการ (Job Specification) และคำบรรยายลักษณะงาน (Job Description)สำหรับตำแหน่งที่ต้องการ |  |  |  |  |  |
| **สรุปความสอดคล้องกับหน่วยสมรรถนะ (ร้อยละ)** | | | | | |  |
| 7.09.107.02 สรรหาพนักงาน | 2.1 ระบุและกำหนดจำนวนตำแหน่งที่จะโฆษณา |  |  |  |  |  |
| 2.2 จัดทำเงื่อนไขสำคัญในการคัดเลือกแต่ละตำแหน่งงานสำหรับเผยแพร่ในโฆษณา |  |  |  |  |  |
| 2.3 ขอรับการอนุมัติการสรรหาพนักงาน |  |  |  |  |  |
| 2.4 กำหนดแหล่งสรรหาพนักงาน |  |  |  |  |  |
| 2.5 ดำเนินกระบวนการโฆษณาหรือแจ้งความจำนงกับแหล่งสรรหาพนักงานที่เลือก |  |  |  |  |  |
| **สรุปความสอดคล้องกับหน่วยสมรรถนะ (ร้อยละ)** | | | | | |  |
| 7.09.107.03 สัมภาษณ์พนักงาน | 3.1 รับใบสมัครงาน |  |  |  |  |  |
| 3.2 คัดเลือกผู้สมัครเบื้องต้น (ให้เหลือน้อยราย) |  |  |  |  |  |
| 3.3 ตรวจสอบการอ้างอิงและบุคคลอ้างอิง |  |  |  |  |  |
| 3.4 แจ้งผู้สมัครเกี่ยวกับการสัมภาษณ์ |  |  |  |  |  |
| 3.5 ดำเนินการสัมภาษณ์งาน |  |  |  |  |  |
| 3.6 ประยุกต์ใช้วิธีการทดสอบที่เกี่ยวข้อง |  |  |  |  |  |
| 3.7 รวบรวมและจัดเก็บใบสมัครและผลการสัมภาษณ์ |  |  |  |  |  |
| **สรุปความสอดคล้องกับหน่วยสมรรถนะ (ร้อยละ)** | | | | | |  |
| 7.09.107.04 คัดเลือกพนักงาน | 4.1 คัดเลือกผู้สมัครที่ผ่านเกณฑ์เงื่อนไขที่กำหนด |  |  |  |  |  |
| 4.2 แจ้งผู้สมัครที่ได้รับการคัดเลือกและจัดทำหนังสือการว่าจ้างงานอย่างเป็นทางการ |  |  |  |  |  |
| 4.3 แจ้งผู้สมัครที่ไม่ได้รับการคัดเลือก |  |  |  |  |  |
| 4.4 ติดตามงานจากผู้สมัครที่ได้รับการคัดเลือกตามที่จำเป็น |  |  |  |  |  |
| **สรุปความสอดคล้องกับหน่วยสมรรถนะ (ร้อยละ)** | | | | | |  |
| 7.09.107.05 ดำเนินการปฐมนิเทศ | 5.1 วางแผนงานการเข้ารับตำแหน่งและการปฐมนิเทศ |  |  |  |  |  |
| 5.2 ดำเนินการตามแผนงานการเข้ารับตำแหน่งและการปฐมนิเทศ |  |  |  |  |  |
| 5.3 ทบทวน/ประเมินผลการเข้ารับตำแหน่งและการปฐมนิเทศ |  |  |  |  |  |
| **สรุปความสอดคล้องกับหน่วยสมรรถนะ (ร้อยละ)** | | | | | |  |

**หน่วยสมรรถนะ** [THR-TAT-5-053ZB จัดตารางทำงานและมอบหมายงานให้พนักงาน](https://tpqi-net.tpqi.go.th/qualifications/unitinfo/15107) (4 สมรรถนะย่อย)

| **สคช.** | | **การศึกษา** | | | | **ความสอดคล้องกับเกณฑ์มาตรฐานในการปฏิบัติงาน**  **(ร้อยละ)** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **สมรรถนะย่อย (EOC)** | **เกณฑ์มาตรฐานในการปฏิบัติงาน (Performance Criteria)** | **รหัสวิชา** | **ชื่อวิชา** | **Course learning outcomes (CLO)/ competencies**  **(ผลลัพธ์การเรียนรู้รายวิชา/สมรรถนะรายวิชา)** | **คำอธิบายรายวิชา** |
| 7.09.108.01 ระบุบทบาทของตารางการปฏิบัติงาน | 1.1 อธิบายการใช้งานรูปแบบต่าง ๆ ของตารางการทำงาน |  |  |  |  |  |
| 1.2 อธิบายสถานการณ์ต่าง ๆ ที่ทำให้เกิดการปรับปรุงตารางการปฏิบัติงาน |  |  |  |  |  |
| 1.3 ระบุบุคลากรที่ต้องรับผิดชอบในการจัดทำตารางการปฏิบัติงาน |  |  |  |  |  |
| 1.4 ระบุผลกระทบต่องบประมาณค่าแรงงานจากการจัดตารางการปฏิบัติงาน |  |  |  |  |  |
| 1.5 จัดทำรูปแบบของตารางการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน |  |  |  |  |  |
| 1.6 ระบุปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อการจัดสรรพนักงานในตารางการทำงาน |  |  |  |  |  |
| **สรุปความสอดคล้องกับหน่วยสมรรถนะ (ร้อยละ)** | | | | | |  |
| 7.09.108.02 อธิบายเกี่ยวกับเงื่อนไขการว่าจ้างงาน | 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 |  |  |  |  |  |
| **สรุปความสอดคล้องกับหน่วยสมรรถนะ (ร้อยละ)** | | | | | |  |
| 7.09.108.03 จัดทำตารางการปฏิบัติงาน | 3.1 จัดทำตารางการปฏิบัติงานที่สอดคล้องกับความต้องการด้านการดำเนินงานขององค์กร |  |  |  |  |  |
| 3.2 แจกจ่ายตารางการปฏิบัติงานให้แก่พนักงาน |  |  |  |  |  |
| **สรุปความสอดคล้องกับหน่วยสมรรถนะ (ร้อยละ)** | | | | | |  |
| 7.09.108.04 ปรับปรุงข้อมูลพนักงาน | 4.1 ตรวจสอบและอนุมัติใบลงเวลาเพื่อการจ่ายเงิน |  |  |  |  |  |
| 4.2 ดูแลรักษาข้อมูลพนักงานที่เกี่ยวข้องกับการจัดทำตารางการปฏิบัติงาน |  |  |  |  |  |
| **สรุปความสอดคล้องกับหน่วยสมรรถนะ (ร้อยละ)** | | | | | |  |

**หน่วยสมรรถนะ** [THR-TAT-5-054ZB จัดการความหลากหลายในที่ทำงาน](https://tpqi-net.tpqi.go.th/qualifications/unitinfo/15108) (3 สมรรถนะย่อย)

| **สคช.** | | **การศึกษา** | | | | **ความสอดคล้องกับเกณฑ์มาตรฐานในการปฏิบัติงาน**  **(ร้อยละ)** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **สมรรถนะย่อย (EOC)** | **เกณฑ์มาตรฐานในการปฏิบัติงาน (Performance Criteria)** | **รหัสวิชา** | **ชื่อวิชา** | **Course learning outcomes (CLO)/ competencies**  **(ผลลัพธ์การเรียนรู้รายวิชา/สมรรถนะรายวิชา)** | **คำอธิบายรายวิชา** |
| 7.09.232.01 กระตุ้นให้เคารพต่อความหลากหลายในที่ทำงาน | 1.1 สร้างพฤติกรรมต้นแบบที่แสดงให้เห็นถึงความเคารพต่อความหลากหลาย |  |  |  |  |  |
| 1.2 สร้างบรรยากาศ ที่อัตลักษณ์ของกลุ่ม ไม่มีส่วนทำให้ความสามารถของพนักงานยับยั้งเป้าหมายขององค์กรหรือบรรลุเป้าหมายส่วนบุคคลได้ |  |  |  |  |  |
| 1.3 ใช้นโยบายที่เน้นคุณค่าของความดีในการสรรหา คัดเลือกและเลื่อนตำแหน่ง |  |  |  |  |  |
| 1.4 วางแผน พัฒนาและสร้างแนวทางปฏิบัติงานที่แสดงความเคารพต่อความหลากหลายในสถานที่ทำงาน |  |  |  |  |  |
| 1.5 ช่วยเหลือและฝึกเพื่อนร่วมงานให้มีความรักในความหลากหลายในหมู่เพื่อนร่วมงานและลูกค้า |  |  |  |  |  |
| **สรุปความสอดคล้องกับหน่วยสมรรถนะ (ร้อยละ)** | | | | | |  |
| 7.09.232.02 ใช้ความหลากหลายให้เกิดประโยชน์ | 2.1 ตระหนักถึงทักษะที่แตกต่างกันในสถานที่ทำงานที่มีความหลากหลายและใช้ความหลากหลายในการเพิ่มพูนผลประกอบการขององค์กรให้ดีขึ้น |  |  |  |  |  |
| 2.2 ให้การสนับสนุนประโยชน์ของความหลากหลายที่มีประสิทธิผลแก่เพื่อนร่วมงาน |  |  |  |  |  |
| 2.3 พิจารณาและใช้วิธี มุมมอง ทางเลือก และวิธีแก้ปัญหาที่แตกต่างให้สอดคล้องกับหลักการจัดการความหลากหลาย |  |  |  |  |  |
| 2.4 ระบุหรือลดข้อจำกัดทางด้านภาษา ความรู้ในการอ่านเขียนหนังสือและความรู้ในการคำนวณเพื่อที่จะได้รับความร่วมมือเต็มที่จากพนักงานทุกคนในองค์กร |  |  |  |  |  |
| **สรุปความสอดคล้องกับหน่วยสมรรถนะ (ร้อยละ)** | | | | | |  |
| 7.09.232.03 แก้ปัญหาที่เกิดจากประเด็นของความหลากหลายในสถานที่ทำงาน | 3.1 ตระหนักถึงปัญหาในสถานที่ทำงานที่เกิดขึ้นจากความหลากหลายและแก้ไขสถานการณ์ทันที |  |  |  |  |  |
| 3.2 ระบุความจำเป็นในการฝึกอบรม และดำเนินการอย่างเหมาะสม |  |  |  |  |  |
| 3.3 ใช้การให้คำปรึกษาและระบบพี่เลี้ยงเข้ามาช่วยเพื่อนร่วมงานที่จะปฏิบัติงานอย่างประสบความสำเร็จในสิ่งแวดล้อมที่หลากหลาย |  |  |  |  |  |
| **สรุปความสอดคล้องกับหน่วยสมรรถนะ (ร้อยละ)** | | | | | |  |

**หน่วยสมรรถนะ** [THR-TAT-5-055ZB บริหารการปฏิบัติงานในที่ทำงาน](https://tpqi-net.tpqi.go.th/qualifications/unitinfo/15109) (4 สมรรถนะย่อย)

| **สคช.** | | **การศึกษา** | | | | **ความสอดคล้องกับเกณฑ์มาตรฐานในการปฏิบัติงาน**  **(ร้อยละ)** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **สมรรถนะย่อย (EOC)** | **เกณฑ์มาตรฐานในการปฏิบัติงาน (Performance Criteria)** | **รหัสวิชา** | **ชื่อวิชา** | **Course learning outcomes (CLO)/ competencies**  **(ผลลัพธ์การเรียนรู้รายวิชา/สมรรถนะรายวิชา)** | **คำอธิบายรายวิชา** |
| 7.09.234.01 ควบคุมและปรับปรุงการดำเนินงานในที่ทำงาน | 1.1 ควบคุมประสิทธิภาพและระดับการให้บริการอย่างต่อเนื่องผ่านการสื่อสารอย่างใกล้ชิดในการดำเนินงานวันต่อวัน |  |  |  |  |  |
| 1.2 มั่นใจว่าการดำเนินงานในที่ทำงานสนับสนุนเป้าหมายของบริษัท และการประกันคุณภาพ |  |  |  |  |  |
| 1.3 ระบุปัญหาและประเด็นทางคุณภาพอย่างรวดเร็วรวมถึงทำการแก้ไขอย่างเหมาะสมตามการอนุมัติที่เกี่ยวข้อง |  |  |  |  |  |
| 1.4 ปรับปรุงขั้นตอนและระบบในการให้คำปรึกษากับพนักงานเพื่อพัฒนาประสิทธิภาพและประสิทธิผล |  |  |  |  |  |
| 1.5 ปรึกษาพนักงานเกี่ยวกับแนวทางในการพัฒนาประสิทธิภาพและระดับการบริการ |  |  |  |  |  |
| **สรุปความสอดคล้องกับหน่วยสมรรถนะ (ร้อยละ)** | | | | | |  |
| 7.09.234.02 วางแผนและจัดขั้นตอนการทำงาน (workflow) | 2.1 จัดตารางการทำงานที่เพิ่มประสิทธิภาพและคุณภาพการบริการลูกค้า |  |  |  |  |  |
| 2.2 มอบหมายงานให้เหมาะกับคน ตามหลักการมอบหมายงาน |  |  |  |  |  |
| 2.3 ประเมินความก้าวหน้ากับวัตถุประสงค์และกรอบเวลาที่ตั้งไว้ |  |  |  |  |  |
| 2.4 ช่วยเหลือพนักงานในการจัดลำดับความสำคัญของภาระงาน ผ่านข้อมูลย้อนกลับและการสอนงาน |  |  |  |  |  |
| **สรุปความสอดคล้องกับหน่วยสมรรถนะ (ร้อยละ)** | | | | | |  |
| 7.09.234.03 จัดเก็บบันทึกการทำงาน | 3.1 จัดเก็บบันทึกในที่ทำงานอย่างถูกต้อง และส่งมอบภายในกำหนดเวลา |  |  |  |  |  |
| 3.2 มอบงานและตรวจสอบความสมบูรณ์ของบันทึกการทำงานก่อนการส่งมอบ |  |  |  |  |  |
| **สรุปความสอดคล้องกับหน่วยสมรรถนะ (ร้อยละ)** | | | | | |  |
| 7.09.234.04 แก้ปัญหาและทำการตัดสินใจ | 4.1 ระบุปัญหาในที่ทำงานอย่างทันทีทันใดโดยวิเคราะห์จากมุมมองในการดำเนินงานและมุมมองในการให้บริการลูกค้า |  |  |  |  |  |
| 4.2 ใช้วิธีแก้ไขให้ถูกต้องอย่างทันทีทันใด |  |  |  |  |  |
| 4.3 หากสมาชิกในทีมยกปัญหาขึ้นมา ให้จูงใจสมาชิกแต่ละคนร่วมแก้ปัญหา |  |  |  |  |  |
| 4.4 ควบคุมประสิทธิผลของวิธีการแก้ปัญหาในที่ทำงาน |  |  |  |  |  |
| **สรุปความสอดคล้องกับหน่วยสมรรถนะ (ร้อยละ)** | | | | | |  |

**หน่วยสมรรถนะ** [THR-TAT-5-056ZB วางแผน ดำเนินการและประเมินผลการปฏิบัติงานพนักงาน](https://tpqi-net.tpqi.go.th/qualifications/unitinfo/15110) (5 สมรรถนะย่อย)

| **สคช.** | | **การศึกษา** | | | | **ความสอดคล้องกับเกณฑ์มาตรฐานในการปฏิบัติงาน**  **(ร้อยละ)** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **สมรรถนะย่อย (EOC)** | **เกณฑ์มาตรฐานในการปฏิบัติงาน (Performance Criteria)** | **รหัสวิชา** | **ชื่อวิชา** | **Course learning outcomes (CLO)/ competencies**  **(ผลลัพธ์การเรียนรู้รายวิชา/สมรรถนะรายวิชา)** | **คำอธิบายรายวิชา** |
| 7.09.251.01 วางแผนและพัฒนาระบบการบริหารผลการปฏิบัติงานของพนักงาน | 1.1 วิเคราะห์แผนกลยุทธ์และแผนปฏิบัติการ เพื่อระบุนโยบาย เป้าหมายและวัตถุประสงค์ขององค์กร สำหรับกำหนดแนวทางการบริหารผลการปฏิบัติงาน |  |  |  |  |  |
| 1.2 พัฒนาดัชนีชี้วัดผลการปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อจัดทำเอกสารติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงานของพนักงาน |  |  |  |  |  |
| 1.3 พัฒนาระบบสำหรับติดตามผลการปฏิบัติงานของพนักงาน และข้อมูลย้อนกลับจากพนักงาน |  |  |  |  |  |
| **สรุปความสอดคล้องกับหน่วยสมรรถนะ (ร้อยละ)** | | | | | |  |
| 7.09.251.02 ดำเนินการประเมินผลการปฏิบัติงานของพนักงาน | 2.1 รวบรวมหลักฐานในที่ทำงานเกี่ยวกับผลการปฏิบัติงานของพนักงาน |  |  |  |  |  |
| 2.2 ประเมินผลการปฏิบัติงานของพนักงานในที่ทำงาน |  |  |  |  |  |
| 2.3 ตีความข้อมูลผลการปฏิบัติงานของพนักงาน |  |  |  |  |  |
| 2.4 แนะนำผลการประเมินให้พนักงาน |  |  |  |  |  |
| 2.5 ระบุมาตรการปรับปรุงตามการประเมินผลการปฏิบัติงานรายบุคคล |  |  |  |  |  |
| **สรุปความสอดคล้องกับหน่วยสมรรถนะ (ร้อยละ)** | | | | | |  |
| 7.09.251.03 ให้คำปรึกษาแก่พนักงาน | 3.1 ประยุกต์ใช้เทคนิคและกลยุทธ์ในการให้คำปรึกษาแก่พนักงานในกรณีที่ผลการประเมินต่ำกว่าเป้าหมายที่ได้รับมอบหมาย |  |  |  |  |  |
| 3.2 จัดทำและรวบรวมการให้คำปรึกษาเป็นลายลักษณ์อักษร |  |  |  |  |  |
| 3.3 จัดทำข้อตกลงสำหรับมาตรการปรับปรุงแก้ไขที่เป็นผลลัพธ์จากการให้คำปรึกษา |  |  |  |  |  |
| **สรุปความสอดคล้องกับหน่วยสมรรถนะ (ร้อยละ)** | | | | | |  |
| 7.09.251.04 นำระบบการให้รางวัลและการสร้างแรงจูงใจมาใช้ | 4.1 ออกแบบโปรแกรมการให้รางวัลและการสร้างแรงจูงใจเพื่อกระตุ้นให้พนักงานบรรลุเป้าหมายที่ได้รับมอบหมาย |  |  |  |  |  |
| 4.2 สื่อสารโปรแกรมการให้รางวัลและการสร้างแรงจูงใจให้พนักงานได้ทราบ |  |  |  |  |  |
| 4.3 บริหารจัดการโปรแกรมการให้รางวัลและการสร้างแรงจูงใจ |  |  |  |  |  |
| **สรุปความสอดคล้องกับหน่วยสมรรถนะ (ร้อยละ)** | | | | | |  |
| 7.09.251.05 นำระเบียบการด้านวินัยและการเลิกจ้างมาใช้ | 5.1 พัฒนาระเบียบการด้านวินัยและการเลิกจ้างสำหรับใช้ในการบริหารผลการปฏิบัติงาน |  |  |  |  |  |
| 5.2 กำหนดเงื่อนไขการบังคับใช้ระเบียบการด้านวินัยและการเลิกจ้างในแต่ละกรณี |  |  |  |  |  |
| 5.3 สื่อสารระเบียบการด้านวินัยและการเลิกจ้างให้พนักงานได้รับทราบ |  |  |  |  |  |
| 5.4 ใช้ระเบียบการด้านวินัยและการเลิกจ้างตามความเหมาะสม |  |  |  |  |  |
| **สรุปความสอดคล้องกับหน่วยสมรรถนะ (ร้อยละ)** | | | | | |  |

**หน่วยสมรรถนะ** [THR-TAT-5-057ZB เป็นผู้นำและบริหารคน](https://tpqi-net.tpqi.go.th/qualifications/unitinfo/15111) (3 สมรรถนะย่อย)

| **สคช.** | | **การศึกษา** | | | | **ความสอดคล้องกับเกณฑ์มาตรฐานในการปฏิบัติงาน**  **(ร้อยละ)** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **สมรรถนะย่อย (EOC)** | **เกณฑ์มาตรฐานในการปฏิบัติงาน (Performance Criteria)** | **รหัสวิชา** | **ชื่อวิชา** | **Course learning outcomes (CLO)/ competencies**  **(ผลลัพธ์การเรียนรู้รายวิชา/สมรรถนะรายวิชา)** | **คำอธิบายรายวิชา** |
| 7.16.099.01 เป็นแบบอย่างของมาตรฐานที่ดีของพฤติกรรมและการดำเนินงาน | 1.1 จัดทำให้การปฏิบัติงานของบุคคลที่มีประสิทธิภาพเป็นตัวอย่างที่ดีสำหรับบุคคลอื่น ๆ |  |  |  |  |  |
| 1.2 ให้การสนับสนุนและมีความมุ่งมั่นต่อเป้าหมายขององค์กรในที่จะปฏิบัติงานในแต่ละวันอย่างมีประสิทธิภาพ |  |  |  |  |  |
| 1.3 ปฏิบัติต่อผู้อื่นอย่างซื่อสัตย์สุจริตให้ความเคารพและมีความเห็นอกเห็นใจ |  |  |  |  |  |
| **สรุปความสอดคล้องกับหน่วยสมรรถนะ (ร้อยละ)** | | | | | |  |
| 7.16.099.02 พัฒนาความผูกพันและการทำงานร่วมกันเป็นทีม | 2.1 พัฒนาและสื่อสารแผนงานและวัตถุประสงค์อย่างชัดเจนโดยมีการปรึกษาหารือกับทีมงาน |  |  |  |  |  |
| 2.2 จัดทำแผนและวัตถุประสงค์ให้สอดคลอดกับเป้าหมายขององค์กร |  |  |  |  |  |
| 2.3 ถ่ายทอดความคาดหวัง บทบาทและความรับผิดชอบของสมาชิกในทีมและผู้นำไปในทางที่จะส่งเสริมให้บุคคลและทีมงานแสดงความรับผิดชอบในการปฏิบัติงานของแต่ละบุคคล |  |  |  |  |  |
| 2.4 ส่งเสริมให้ทีมงานและบุคคลพัฒนานวัตกรรมและแนวทางใหม่ในการปฏิบัติงาน |  |  |  |  |  |
| 2.5 ระบุ ส่งเสริมคุณค่า และให้การตอบแทนในความพยายามและการมีส่วนร่วมของบุคคลและทีมงาน |  |  |  |  |  |
| 2.6 เป็นแบบอย่างส่งเสริมและให้การสนับสนุนรูปแบบการสื่อสารที่เปิดกว้างภายในทีม |  |  |  |  |  |
| 2.7 ค้นหาข้อมูลจากที่อื่น ๆในวงกว้างและแบ่งปันข้อมูลนั้นให้กับเพื่อนร่วมทีม |  |  |  |  |  |
| 2.8 เป็นตัวแทนนำเสนอผลประโยชน์ของทีมอย่างเหมาะสมในวงกว้าง |  |  |  |  |  |
| **สรุปความสอดคล้องกับหน่วยสมรรถนะ (ร้อยละ)** | | | | | |  |
| 7.16.099.03 จัดการประสิทธิภาพการดำเนินงานของทีมงาน | 3.1 การประเมินทักษะของสมาชิกในทีมและให้โอกาสในการพัฒนาของบุคคล |  |  |  |  |  |
| 3.2 ตรวจสอบประสิทธิภาพของทีมงานเพื่อให้แน่ใจว่าการดำเนินงานมีความคืบหน้าและนำไปสู่ความสำเร็จตามเป้าหมาย |  |  |  |  |  |
| 3.3 มอบหมายงานตามความรับผิดชอบอย่างเหมาะสมระบุอุปสรรคและแนวทางการแก้ปัญหาสำหรับคณะผู้แทนในการดำเนินการตามกระบวนการ |  |  |  |  |  |
| 3.4 จัดให้มีการให้คำปรึกษา มีการฝึกฝนและให้การสนับสนุนกับสมาชิกในทีม |  |  |  |  |  |
| 3.5 ให้การยอมรับและรางวัลสำหรับความสำเร็จของทีม |  |  |  |  |  |
| **สรุปความสอดคล้องกับหน่วยสมรรถนะ (ร้อยละ)** | | | | | |  |

**ด้านบริการ**

**สาขาวิชาชีพการท่องเที่ยว การโรงแรม ภัตตาคารและร้านอาหาร**

**สาขางานท่องเที่ยว**

**อาชีพสำรองบัตรโดยสาร**

**คุณวุฒิระดับ 6 (3 หน่วยสมรรถนะ)**

**หน่วยสมรรถนะ** [THR-TAT-6-045ZB บริหารและควบคุมค่าใช้จ่ายในการดำเนินธุรกิจ](https://tpqi-net.tpqi.go.th/qualifications/unitinfo/15099) (3 สมรรถนะย่อย)

| **สคช.** | | **การศึกษา** | | | | **ความสอดคล้องกับเกณฑ์มาตรฐานในการปฏิบัติงาน**  **(ร้อยละ)** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **สมรรถนะย่อย (EOC)** | **เกณฑ์มาตรฐานในการปฏิบัติงาน (Performance Criteria)** | **รหัสวิชา** | **ชื่อวิชา** | **Course learning outcomes (CLO)/ competencies**  **(ผลลัพธ์การเรียนรู้รายวิชา/สมรรถนะรายวิชา)** | **คำอธิบายรายวิชา** |
| 7.07.223.01 ระบุบริบทของค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน | 1.1 กำหนดความหมายของต้นทุนค่าใช้จ่ายขององค์กร |  |  |  |  |  |
| 1.2 จำแนกประเภทของค่าใช้จ่ายที่เกิดขึ้นในอดีตขององค์กร |  |  |  |  |  |
| 1.3 ระบุตัวอย่างของค่าใช้จ่ายที่เกิดขึ้นจริงในอดีตขององค์กร |  |  |  |  |  |
| 1.4 ระบุขั้นตอนการตัดสินใจที่เกี่ยวข้องกับค่าใช้จ่ายภายในองค์กร |  |  |  |  |  |
| 1.5 ระบุการควบคุมค่าใช้จ่ายที่ได้รับจากการจัดทำงบประมาณ |  |  |  |  |  |
| 1.6 จำแนกความแตกต่างและจัดประเภทงบประมาณและระบุการประยุกต์ใช้ภายในองค์กร |  |  |  |  |  |
| 1.7 ระบุวงจรงบประมาณ |  |  |  |  |  |
| 1.8 ระบุงบประมาณที่มีอยู่ภายในขององค์กร |  |  |  |  |  |
| 1.9 ตรวจสอบสถานะปัจจุบันของงบประมาณที่มีอยู่ |  |  |  |  |  |
| **สรุปความสอดคล้องกับหน่วยสมรรถนะ (ร้อยละ)** | | | | | |  |
| 7.07.223.02 บริหารจัดการค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน | 2.1 พัฒนาหรือการยืนยันขั้นตอนสำหรับการจัดการค่าใช้จ่ายาน |  |  |  |  |  |
| 2.2 พัฒนาหรือการยืนยันเอกสารที่จำเป็นในการสนับสนุนและการจัดสรรค่าใช้จ่ายในการบันทึกงบประมาณ |  |  |  |  |  |
| 2.3 พัฒนาหรือยืนยันการวิเคราะห์ค่าใช้จ่ายและขั้นตอนการตรวจสอบ |  |  |  |  |  |
| 2.4 การพัฒนาหรือการยืนยันขั้นตอนการรายงานค่าใช้จ่ายที่เกี่ยวข้อง |  |  |  |  |  |
| **สรุปความสอดคล้องกับหน่วยสมรรถนะ (ร้อยละ)** | | | | | |  |
| 7.07.223.03 ควบคุมค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน | 3.1 กำหนดวงเงินงบประมาณและวัตถุประสงค์สำหรับงบประมาณค่าใช้จ่ายที่เกี่ยวข้องกับบุคคล |  |  |  |  |  |
| 3.2 ตรวจสอบประสิทธิภาพการทำงานของงบประมาณค่าใช้จ่ายที่เกี่ยวข้อง |  |  |  |  |  |
| 3.3 ดำเนินการเพื่อแก้ไขผลต่างเชิงลบ |  |  |  |  |  |
| 3.4 ดำเนินการเพื่อรักษาผลต่างที่เป็นบวกหรือผลการดำเนินงานงบประมาณที่ยอมรับได้ |  |  |  |  |  |
| **สรุปความสอดคล้องกับหน่วยสมรรถนะ (ร้อยละ)** | | | | | |  |

**หน่วยสมรรถนะ** [THR-TAT-6-046ZB บริหารธุรกิจให้เป็นไปตามข้อกำหนดของกฎหมาย](https://tpqi-net.tpqi.go.th/qualifications/unitinfo/15100) (3 สมรรถนะย่อย)

| **สคช.** | | **การศึกษา** | | | | **ความสอดคล้องกับเกณฑ์มาตรฐานในการปฏิบัติงาน**  **(ร้อยละ)** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **สมรรถนะย่อย (EOC)** | **เกณฑ์มาตรฐานในการปฏิบัติงาน (Performance Criteria)** | **รหัสวิชา** | **ชื่อวิชา** | **Course learning outcomes (CLO)/ competencies**  **(ผลลัพธ์การเรียนรู้รายวิชา/สมรรถนะรายวิชา)** | **คำอธิบายรายวิชา** |
| 7.09.100.01 ศึกษาข้อกฎหมายที่จำเป็นสำหรับการบริหารธุรกิจ | 1.1 ระบุแหล่งที่มาของข้อมูลทางกฎหมายและให้คำแนะนำอย่างถูกต้อง |  |  |  |  |  |
| 1.2 เข้าถึงและวิเคราะห์ข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจ |  |  |  |  |  |
| 1.3 บันทึกและเผยแพร่ข้อมูลอย่างเหมาะสม |  |  |  |  |  |
| **สรุปความสอดคล้องกับหน่วยสมรรถนะ (ร้อยละ)** | | | | | |  |
| 7.09.100.02 บริหารงานให้สอดคล้องกับข้อกำหนดทางกฎหมาย | 2.1 ประเมินความจำเป็นในการให้คำแนะนำด้านกฎหมายและการขอความช่วยเหลือที่เหมาะสม |  |  |  |  |  |
| 2.2 แบ่งปันข้อมูลกับเพื่อนร่วมงานตามเวลาและความเหมาะสม |  |  |  |  |  |
| 2.3 จัดระเบียบข้อมูลและทำการฝึกอบรมถ่ายทอดสู่เพื่อนร่วมงานและพนักงานตามเวลาที่เหมาะสม |  |  |  |  |  |
| 2.4 ตรวจสอบระบบการทำงานและกระบวนการทำงานในแผนกเพื่อให้สอดคล้องกับข้อกำหนดทางกฎหมาย |  |  |  |  |  |
| 2.5 ระบุแง่มุมของการดำเนินงานที่อาจละเมิดกฎหมายการออกใบอนุญาตและขอคำแนะนำเกี่ยวกับวิธีการพัฒนาและดำเนินการแก้ไข |  |  |  |  |  |
| **สรุปความสอดคล้องกับหน่วยสมรรถนะ (ร้อยละ)** | | | | | |  |
| 7.09.100.03 ศึกษาหาความรู้เกี่ยวกับกฎหมายเพิ่มเติม | 3.1 ใช้งานวิจัยอย่างเป็นทางการ และไม่เป็นทางการในการปรับปรุงความรู้ทางกฎหมายที่จำเป็นสำหรับการบริหารธุรกิจ |  |  |  |  |  |
| 3.2 ปรับปรุงและแบ่งปันความรู้กับเพื่อนร่วมงานเพื่อนำไปสู่การวางแผนการทำงานและการดำเนินงานที่ดี |  |  |  |  |  |
| **สรุปความสอดคล้องกับหน่วยสมรรถนะ (ร้อยละ)** | | | | | |  |

**หน่วยสมรรถนะ** [THR-TAT-6-047ZB วางแผนและจัดการงานเพื่อความยั่งยืน](https://tpqi-net.tpqi.go.th/qualifications/unitinfo/15101) (5 สมรรถนะย่อย)

| **สคช.** | | **การศึกษา** | | | | **ความสอดคล้องกับเกณฑ์มาตรฐานในการปฏิบัติงาน**  **(ร้อยละ)** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **สมรรถนะย่อย (EOC)** | **เกณฑ์มาตรฐานในการปฏิบัติงาน (Performance Criteria)** | **รหัสวิชา** | **ชื่อวิชา** | **Course learning outcomes (CLO)/ competencies**  **(ผลลัพธ์การเรียนรู้รายวิชา/สมรรถนะรายวิชา)** | **คำอธิบายรายวิชา** |
| 7.09.243.01 ใช้พลังงานอย่างมีประสิทธิภาพ | 1.1 เข้าใจเรื่องใช้พลังงานไฟฟ้าอย่างประหยัด |  |  |  |  |  |
| 1.2 วางแผนงานของตนเองได้ว่าจะร่วมนำการประหยัดพลังงานมาใช้ |  |  |  |  |  |
| 1.3 สื่อสารเรื่องการใช้พลังงานให้เพื่อนร่วมงานและทีมงาน |  |  |  |  |  |
| 1.4 สื่อสารเรื่องการใช้พลังงานอย่างประหยัดกับลูกค้า |  |  |  |  |  |
| **สรุปความสอดคล้องกับหน่วยสมรรถนะ (ร้อยละ)** | | | | | |  |
| 7.09.243.02 จัดการขยะ | 2.1 เข้าใจและประยุกต์ใช้เรื่องการจัดการปริมาณขยะ(ลด นำกลับไปใช้ และแยก) |  |  |  |  |  |
| 2.2 วางแผนงานของตนเองได้ว่าจะร่วมจัดการปริมาณขยะ |  |  |  |  |  |
| 2.3 สื่อสารเรื่องการจัดการปริมาณขยะให้เพื่อนร่วมงานและทีมงาน |  |  |  |  |  |
| 2.4 สื่อสารเรื่องการจัดการปริมาณขยะกับลูกค้า |  |  |  |  |  |
| **สรุปความสอดคล้องกับหน่วยสมรรถนะ (ร้อยละ)** | | | | | |  |
| 7.09.243.03 ใช้น้ำอย่างมีประสิทธิภาพ | 3.1 เข้าใจและประยุกต์ใช้เรื่องการจัดการน้ำ |  |  |  |  |  |
| 3.2 วางแผนงานของตนเองได้ว่าจะร่วมจัดการการใช้น้ำอย่างมีประสิทธิภาพ |  |  |  |  |  |
| 3.3 สื่อสารเรื่องการจัดการการใช้น้ำอย่างมีประสิทธิภาพให้เพื่อนร่วมงานและทีมงาน |  |  |  |  |  |
| 3.4 สื่อสารเรื่องการจัดการ การใช้น้ำอย่างมีประสิทธิภาพกับลูกค้า |  |  |  |  |  |
| **สรุปความสอดคล้องกับหน่วยสมรรถนะ (ร้อยละ)** | | | | | |  |
| 7.09.243.04 สรรหาวัตถุดิบในท้องถิ่นมาใช้ | 4.1 เข้าใจและเห็นคุณค่าของการใช้วัตถุดิบในท้องถิ่น |  |  |  |  |  |
| 4.2 จัดเก็บข้อมูลเรื่องวัตถุดิบในท้องถิ่น |  |  |  |  |  |
| 4.3 วางแผนให้เข้าถึงผู้ผลิตวัตถุดิบในท้องถิ่น |  |  |  |  |  |
| 4.4 ประยุกต์ใช้วัตถุดิบในท้องถิ่นเพื่อนำเสนออัตลักษณ์ |  |  |  |  |  |
| 4.5 ติดตามประเมินความพึงพอใจจากลูกค้า |  |  |  |  |  |
| **สรุปความสอดคล้องกับหน่วยสมรรถนะ (ร้อยละ)** | | | | | |  |
| 7.09.243.05 ประยุกต์ใช้เรื่องราวและวัฒนธรรมท้องถิ่น | 5.1 หมั่นเรียนรู้เรื่องราววัฒนธรรมท้องถิ่นในพื้นที่ที่ปฏิบัติงาน |  |  |  |  |  |
| 5.2 นำเสนอเรื่องราวเกี่ยวกับวัฒนธรรมท้องถิ่นในงานได้ |  |  |  |  |  |
| 5.3 ถ่ายทอดเรื่องราวท้องถิ่นให้เพื่อนร่วมงานใหม่ |  |  |  |  |  |
| **สรุปความสอดคล้องกับหน่วยสมรรถนะ (ร้อยละ)** | | | | | |  |