



มาตรฐานอาชีพและคุณวุฒิวิชาชีพ
Occupational Standard and Professional Qualifications

สาขาวิชาชีพสิ่งแวดล้อมและสารอันตราย สาขาการจัดการของเสียชุมชน

จัดทำโดย สถาบันคุณวุฒิวิชาชีพ (องค์การมหาชน)
ร่วมกับ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

1. ชื่อมาตรฐานอาชีพ

สาขาวิชาชีพสิ่งแวดล้อมและสารอันตราย สาขาการจัดการของเสียชุมชน

2. ประวัติการปรับปรุงมาตรฐาน

ไม่ระบุ

3. ทะเบียนอ้างอิง (Imprint)

ไม่ระบุ

4. ข้อมูลเบื้องต้น

ความหมายของของเสีย และของเสียชุมชนโดยทั่วไป เป็นต้นนี้ ของเสีย หมายถึง ขยะมูลฝอย สิ่งปฏิกูล น้ำเสีย อากาศเสีย มลสาร หรือวัตถุอันตรายอื่นใด ซึ่งปล่อยทิ้งหรือมีที่มาจากแหล่งกำเนิดมลพิษ รวมทั้งการตกตะกอน หรือสิ่งตกค้างจากสิ่งเหล่านั้น ที่อยู่ในรูปของแข็ง ของเหลว หรือก๊าซ ของเสียสามารถแบ่งออกได้เป็น 2 ประเภทหลัก ๆ ตามแหล่งกำเนิดของของเสีย คือ ของเสียชุมชน และของเสียอุตสาหกรรม ในที่นี้จะเน้นไปที่ของเสียชุมชนคำจำกัดความของเสียชุมชน

- มูลฝอยชุมชนทั่วไป หมายถึง ของเสียที่เกิดจากกิจกรรมต่างๆ ที่เกิดขึ้นจากชุมชน เช่น บ้านพักอาศัย ตลาดสดธุรกิจร้านค้า สถานบริการ สถานประกอบการ เศรษฐกิจก่อสร้างที่ไม่ได้มาจากอุตสาหกรรม และไม่รวมของเสียอันตรายชุมชนและมูลฝอยติดเชื้อ - ของเสียอันตรายชุมชน หมายถึง ของเสียที่เป็นพิษ วัตถุระเบิดได้ วัตถุไวไฟ วัตถุออกซิไดซ์และวัตถุเปอร์ออกไซด์ วัตถุทำให้เกิดโรค วัตถุกัมมันตรังสีวัตถุที่ก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงทางพันธุกรรม วัตถุกัดกร่อน วัตถุที่ก่อให้เกิดการระคายเคือง และวัตถุอย่างอื่นไม่ว่าจะเป็นเคมีภัณฑ์หรือสิ่งอื่นใดที่อาจทำให้เกิดอันตรายแก่บุคคล สัตว์พืช ทรัพย์สินหรือสิ่งแวดล้อม ที่ต้องใช้การทำลายเป็นพิเศษ เช่น แบตเตอรี่รถยนต์ ถ่านไฟฉาย หลอดไฟ สารฆ่าแมลง กระบองสปเรย์ - มูลฝอยติดเชื้อ หมายถึง ของเสียทางการแพทย์หรือจากสถานพยาบาล ทั้งจากมนุษย์และสิ่งมีชีวิตต่าง ๆ ที่มีเหตุให้สงสัยว่ามีหรืออาจมีเชื้อโรค ของเสียที่สัมผัสหรือสงสัยว่าสัมผัสกับเลือดหรือของเหลวจากร่างกายการจัดการของเสียชุมชนอย่างมีประสิทธิภาพสำหรับประเทศไทยจะต้องพิจารณาปัจจัย 4 ด้าน ได้แก่ 1) ระบบการดำเนินการจัดการของเสียชุมชน 2) เทคโนโลยีการจัดการของเสียชุมชนที่รองรับ 3) นโยบายและกฎระเบียบที่เหมาะสม และ 4) การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ทั้งผู้ก่อของเสียและผู้ดำเนินการจัดการ

ของเสียชุมชน ซึ่งการจัดทำมาตรฐานอาชีพและคุณวุฒิวิชาชีพ สาขาวิชาชีพสิ่งแวดล้อมและสารอันตราย สาขาการจัดการของเสียชุมชน เป็นการมุ่งเน้นไปที่การพัฒนาบุคลากรที่เกี่ยวข้องในการจัดการของเสียชุมชน สาขาอาชีพการจัดการของเสียชุมชน หมายถึง ผู้ปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องกับการจัดการของเสียชุมชนซึ่งครอบคลุมทักษะของบุคลากรในระบบการดำเนินการจัดการของเสียชุมชน ตั้งแต่การเก็บรวบรวมของเสียชุมชนจากแหล่งรวบรวมของเสีย การแยกประเภทของเสียชุมชน ได้แก่ มูลฝอยทั่วไป ของเสียอันตรายชุมชน มูลฝอยติดเชื้อ การเก็บขนและการขนส่งไปยังสถานที่กำจัด การคัดแยกของเสียเพื่อกำจัดหรือการรีไซเคิล การกำจัดของเสียชุมชนด้วยเทคโนโลยีการกำจัดที่ประเทศไทยดำเนินการใช้ในการกำจัดของเสียชุมชนอยู่ ได้แก่ การฝังกลบของเสียชุมชน และการเผาของเสียชุมชน ตั้งแต่การรับของเสียชุมชนเข้าสถานที่จัดการจนกระทั่งการกำจัดสุดท้าย รวมถึงการติดตามตรวจสอบคุณภาพด้านสิ่งแวดล้อมต่างๆ ที่อาจเกิดผลกระทบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมจากการดำเนินการจัดการของเสียชุมชน การประสานและประชาสัมพันธ์ด้านสิ่งแวดล้อมต่าง ๆ กับชุมชน ตามที่นโยบาย กฎระเบียบข้อบังคับและกฎหมายที่ใช้อยู่ เพื่อเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพในการจัดการของเสียชุมชนในด้านของการพัฒนาทรัพยากรบุคคลในอาชีพการจัดการของเสียชุมชนให้มีมาตรฐานสามารถปฏิบัติงานได้ตรงตามทักษะ การปฏิบัติงานและครบถ้วนตามหน้าที่รับผิดชอบ ดังนั้น การจัดทำมาตรฐานอาชีพและคุณวุฒิวิชาชีพ สาขาวิชาชีพสิ่งแวดล้อมและสารอันตราย สาขาการจัดการของเสียชุมชน มีวัตถุประสงค์เพื่อให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้ปฏิบัติงาน ผู้ประกอบการ รวมถึงการสร้างเครือข่ายเผยแพร่มาตรฐานอาชีพและคุณวุฒิวิชาชีพให้เป็นที่ยอมรับในระดับสากล ซึ่งเป็นกลไกหนึ่งในการสร้างความรู้ ความสามารถของบุคคล รวมถึงสร้างความเข้มแข็งให้แก่ผู้ประกอบการอาชีพที่เกี่ยวข้องกับการจัดการของเสียชุมชน ให้มีสมรรถนะและขีดความสามารถของแรงงานด้านการจัดการของเสียชุมชนในอนาคต และให้มีความพร้อมรองรับให้ก้าวทันการเปลี่ยนแปลงของการพัฒนาและการแข่งขันของประเทศ

5. ประวัติการปรับปรุงมาตรฐานในแต่ละครั้ง

ไม่ระบุ

6. ครั้งที่

1

7. คุณวุฒิวิชาชีพที่ครอบคลุม (Professional Qualifications included)

สาขาวิชาชีพสิ่งแวดล้อมและสารอันตราย

สาขาการจัดการของเสียชุมชน

อาชีพผู้ประสานงานสิ่งแวดล้อมชุมชนรอบสถานที่จัดการของเสีย ระดับ 3

8. คุณวุฒิวิชาชีพที่เกี่ยวข้อง (Related Professional Qualifications)

N/A

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

รหัสหน่วยสมรรถนะ	เนื้อหา
03201	เตรียมความพร้อมในการรับเรื่องร้องเรียน
03202	รับเรื่องร้องเรียน และสำรวจปัญหาที่เกิดขึ้นเบื้องต้น
03203	ประสานงานเพื่อจัดการปัญหาที่เกิดขึ้นจากเรื่องร้องเรียน

10. ระดับคุณวุฒิ

10.1 สาขาวิชาชีพสิ่งแวดล้อมและสารอันตราย สาขาการจัดการของเสียชุมชน อาชีพผู้ประสานงานสิ่งแวดล้อมชุมชนรอบสถานที่จัดการของเสีย ระดับ 3

คุณลักษณะของผลการเรียนรู้ (Characteristics of Outcomes)

มีความรู้ความเข้าใจในภาพรวมและหลักการทำงานของสถานที่จัดการของเสีย สามารถระบุปัญหาทางด้านสิ่งแวดล้อมที่อาจเกิดขึ้นและแนวทางแก้ไขเบื้องต้นได้ สามารถแนะนำช่องทางการร้องเรียน สามารถระบุกระบวนการในการจัดการเรื่องร้องเรียนของหน่วยงาน รับเรื่องร้องเรียนในขอบเขตที่เกี่ยวข้องกับปัญหาทางด้านสิ่งแวดล้อมของสถานที่จัดการของเสีย สามารถจัดเตรียมแบบฟอร์มการรับเรื่องร้องเรียนและเอกสารอื่นๆ ตามที่ได้รับมอบหมายได้ บันทึกข้อมูลการร้องเรียน มีความรู้ด้านติดต่อประสานงานกับหน่วยงานหรือบุคคลที่เกี่ยวข้องในกรณีมีการร้องเรียนสถานที่จัดการของเสีย มีทักษะในการสื่อสาร/เจรจากับชุมชนโดยรอบสถานที่จัดการของเสีย มีความสามารถในการประเมินระดับความสำคัญ/รุนแรงของปัญหาเบื้องต้น มีความสามารถในการตรวจสอบข้อมูลและข้อเท็จจริงเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน ตรวจสอบติดตามและรายงานผลการจัดการปัญหาและปัญหาที่มีความซับซ้อนให้ผู้ชำนาญการในอาชีพ สามารถใช้เทคโนโลยีและโปรแกรมคอมพิวเตอร์ขั้นพื้นฐานในการปฏิบัติงานได้

การเลื่อนระดับคุณวุฒิวิชาชีพ (Qualification Pathways)

- ผู้ที่ผ่านการประเมินและได้รับการรับรองคุณวุฒิวิชาชีพ อาชีพผู้ประสานงานสิ่งแวดล้อมชุมชนรอบสถานที่จัดการของเสีย ชั้น 3
 - ผ่านเกณฑ์การประเมินตามหน่วยสมรรถนะอาชีพ ชั้น 3 ทั้ง 3 หน่วย
 - ผ่านเกณฑ์คุณสมบัติด้านวิชาชีพ (Professional Profile) รวมกับการสัมภาษณ์เชิงเทคนิค และสอบข้อเขียน และสาธิตการปฏิบัติงาน
- คุณสมบัติของผู้ที่สามารถขอเข้ารับการประเมินคุณวุฒิวิชาชีพ อาชีพผู้ประสานงานสิ่งแวดล้อมชุมชนรอบสถานที่จัดการของเสีย ชั้น 3
 - มีอายุไม่ต่ำกว่า 20 ปีบริบูรณ์
 - ผ่านการประเมินคุณวุฒิวิชาชีพ ชั้น 2 ไม่น้อยกว่า 1 ปี
 - หรือสำเร็จการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย (ม.6) หรือประกาศนียบัตรวิชาชีพ (ปวช.) หรือเทียบเท่าในสาขาที่เกี่ยวข้อง และมีประสบการณ์การทำงานที่เกี่ยวข้องกับการประสานงานสิ่งแวดล้อมชุมชนรอบสถานที่จัดการของเสีย ไม่น้อยกว่า 3 เดือนอย่างต่อเนื่อง
 - หรือสำเร็จการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนต้น (ม.3) หรือเทียบเท่า และมีประสบการณ์การทำงานที่เกี่ยวข้องกับการประสานงานสิ่งแวดล้อมชุมชนรอบสถานที่จัดการของเสีย ไม่น้อยกว่า 1 ปีอย่างต่อเนื่อง

2.5. หรือสำเร็จการศึกษาต่ำกว่าระดับมัธยมศึกษาตอนต้น (ม.3) หรือเทียบเท่า และมีประสบการณ์ทำงานที่เกี่ยวข้องกับการประสานงานสิ่งแวดล้อมชุมชนรอบสถานที่จัดการของเสีย ไม่น้อยกว่า 3 ปีอย่างต่อเนื่อง

3. การเลื่อนระดับคุณวุฒิวิชาชีพในขั้นที่สูงขึ้นไป

3.1. หลังจากผ่านเกณฑ์การประเมินสมรรถนะอาชีพและได้รับคุณวุฒิวิชาชีพ อาชีพผู้ประสานงานสิ่งแวดล้อมชุมชนรอบสถานที่จัดการของเสีย ชั้น 3 เป็นระยะเวลาไม่น้อยกว่า 3 ปี จึงจะสามารถสมัครเข้ารับการประเมินสมรรถนะเพื่อเลื่อนระดับคุณวุฒิในขั้นที่สูงขึ้นไปได้

หลักเกณฑ์การต่ออายุหนังสือรับรองมาตรฐานอาชีพ

N/A

กลุ่มบุคคลในอาชีพ (Target Group)

ผู้ปฏิบัติงานด้านการประสานงานในสถานที่จัดการของเสีย หมายเหตุ : N/A

หน่วยสมรรถนะ (หน่วยสมรรถนะทั้งหมดของคุณวุฒิวิชาชีพนี้)

- 03201 เตรียมความพร้อมในการรับเรื่องร้องเรียน
- 03202 รับเรื่องร้องเรียน และสำรวจปัญหาที่เกิดขึ้นเบื้องต้น
- 03203 ประสานงานเพื่อจัดการปัญหาที่เกิดขึ้นจากเรื่องร้องเรียน

ตารางแผนผังแสดงหน้าที่

1. ตารางแสดงหน้าที่ 1

ประกาศใช้ ณ 26/04/2564

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

ความมุ่งหมายหลัก Key Purpose	บทบาทหลัก Key Roles		หน้าที่หลัก Key Function	
	รหัส	คำอธิบาย	รหัส	คำอธิบาย
จัดการของเสียอุตสาหกรรมของประเทศไทยอย่างเป็นระบบ ถูกต้อง ปลอดภัยและมีคุณภาพตามหลักสากล	03	ดูแลการจัดการของเสียอุตสาหกรรมให้เป็นไปตาม มาตรฐาน	032	ประสานงานประชาสัมพันธ์

คำอธิบาย ตารางแผนผังแสดงหน้าที่เป็นแผนผังที่ใช้วิเคราะห์หน้าที่งานเพื่อให้ได้หน้าที่หลัก (Key Function)

2. ตารางแสดงหน้าที่ 1 (ต่อ)

ประกาศใช้ ณ 26/04/2564

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

หน้าที่หลัก Key Function		หน่วยสมรรถนะ Unit of Competence		หน่วยสมรรถนะย่อย Element of Competence	
รหัส	คำอธิบาย	รหัส	คำอธิบาย	รหัส	คำอธิบาย
032	ประสานงานประชาสัมพันธ์	03201	เตรียมความพร้อมในการรับเรื่องร้องเรียน	03201.01	แสดงความรู้เกี่ยวกับการจัดการของเสียของสถานที่จัดการของเสีย
				03201.02	เผยแพร่ช่องทางในการร้องเรียน
				03201.03	จัดเตรียมเอกสารสำหรับรับเรื่องร้องเรียน
		03202	รับเรื่องร้องเรียนและสำรวจปัญหาที่เกิดขึ้นเบื้องต้น	03202.01	รับเรื่องร้องเรียน
				03202.02	ตรวจสอบเรื่องร้องเรียนเบื้องต้นและบันทึกข้อมูลการร้องเรียน
				03202.03	สำรวจปัญหาที่เกิดขึ้นเบื้องต้น
		03203	ประสานงานเพื่อจัดการปัญหาที่เกิดขึ้นจากเรื่องร้องเรียน	03203.01	ประสานงานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อจัดการกับปัญหาที่เกิดขึ้น
				03203.02	ตรวจติดตาม พร้อมรายงานผลการจัดการปัญหา

คำอธิบาย

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

1. รหัสหน่วยสมรรถนะ 03201
2. ชื่อหน่วยสมรรถนะ เตรียมความพร้อมในการรับเรื่องร้องเรียน
3. ทบทวนครั้งที่ - / -
4. สร้างใหม่ ☒ ปรับปรุง ☐

5. สำหรับชื่ออาชีพและรหัสอาชีพ (Occupational Classification)

อาชีพผู้ประสานงานสิ่งแวดล้อมชุมชนรอบสถานที่จัดการของเสีย

ISCO 2432 ผู้ประกอบวิชาชีพด้านการประชาสัมพันธ์

6. คำอธิบายหน่วยสมรรถนะ (Description of Unit of Competency)

ผู้ที่ผ่านหน่วยสมรรถนะนี้จะสามารถอธิบายการจัดการของเสียของสถานที่จัดการของเสียที่ปฏิบัติงาน ระบุปัญหาทางด้านสิ่งแวดล้อมที่อาจเกิดขึ้นและแนวทางแก้ไขเบื้องต้นได้ รวมทั้งสามารถแนะนำช่องทางการร้องเรียน ต้องทราบกระบวนการในการจัดการเรื่องร้องเรียนของหน่วยงาน รับเรื่องร้องเรียนในขอบเขตที่เกี่ยวข้องกับปัญหาทางด้านสิ่งแวดล้อมของสถานที่จัดการของเสีย และสามารถจัดเตรียมแบบฟอร์มการรับเรื่องร้องเรียนและเอกสารอื่นๆ ตามที่ได้รับมอบหมายได้

7. สำหรับระดับคุณวุฒิ

1	2	3	4	5	6	7	8
☐	☐	☒	☐	☐	☐	☐	☐

8. กลุ่มอาชีพ (Sector)

กลุ่มอาชีพการจัดการของเสียชุมชน

9. ชื่ออาชีพและรหัสอาชีพอื่นที่หน่วยสมรรถนะนี้สามารถใช้ได้ (ถ้ามี)

รหัสอาชีพ 2432 : เจ้าหน้าที่กิจกรรมเพื่อสังคมและสื่อสารองค์กร (ISCO, 2008)

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

ไม่ระบุ

11. สมรรถนะย่อยและเกณฑ์การปฏิบัติงาน (Elements and Performance Criteria)

สมรรถนะย่อย (Element)	เกณฑ์ในการปฏิบัติงาน (Performance Criteria)	วิธีการประเมิน (Assessment)
03201.01 แสดงความรู้เกี่ยวกับการจัดการของเสียของสถานที่จัดการของเสีย	1. อธิบายวิธีการจัดการของเสียในสถานที่จัดการของเสีย 2. ระบุปัญหาทางด้านสิ่งแวดล้อมที่อาจเกิดขึ้นจากสถานที่จัดการของเสีย 3. ระบุแนวทางแก้ไขปัญหาทางด้านสิ่งแวดล้อมที่เกิดขึ้น	การสัมภาษณ์ ข้อสอบข้อเขียน
03201.02 เผยแพร่ช่องทางการร้องเรียน	1. แนะนำช่องทางการร้องเรียนปัญหาที่เกิดจากการจัดการของเสียตามคู่มือปฏิบัติงาน 2. อธิบายกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนตามคู่มือปฏิบัติงาน 3. ระบุขอบเขตในการรับเรื่องร้องเรียน	การสัมภาษณ์ ข้อสอบข้อเขียน

สมรรถนะย่อย (Element)	เกณฑ์ในการปฏิบัติงาน (Performance Criteria)	วิธีการประเมิน (Assessment)
03201.03 จัดเตรียมเอกสารสำหรับรับเรื่องร้องเรียน	1. จัดเตรียมแบบฟอร์มการรับเรื่องร้องเรียนตามคู่มือปฏิบัติงาน 2. จัดทำเอกสารที่เกี่ยวข้องตามที่ได้รับมอบหมาย	การสัมภาษณ์ ข้อสอบข้อเขียน

12. ความรู้และทักษะก่อนหน้าที่จำเป็น (Pre-requisite Skill & Knowledge)

ไม่ระบุ

13. ทักษะและความรู้ที่ต้องการ (Required Skills and Knowledge)

(ก) ความต้องการด้านทักษะ

1. ทักษะการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ เพื่อแสดงความรู้เกี่ยวกับการจัดการของเสียแก่ผู้ที่เกี่ยวข้อง แนะนำช่องทางการร้องเรียน
2. ทักษะการจัดเตรียมเอกสาร แบบฟอร์มการรับเรื่องร้องเรียน

(ข) ความต้องการด้านความรู้

1. วิธีการจัดการของเสียในสถานที่จัดการของเสีย
2. ปัญหาทางด้านสิ่งแวดล้อมที่อาจเกิดขึ้นได้จากการจัดการของเสียในบริเวณสถานที่จัดการของเสีย
3. แนวทาง/วิธีการแก้ไขปัญหาทางด้านสิ่งแวดล้อมที่อาจเกิดขึ้นจากสถานที่จัดการของเสียเบื้องต้น
4. ขั้นตอนการดำเนินงานในการจัดการกับปัญหาของหน่วยงาน
5. ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน
6. ขอบเขตของการรับเรื่องร้องเรียน
7. กฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการจัดการของเสียของสถานที่จัดการของเสีย และกฎหมายสิ่งแวดล้อมอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง

14. หลักฐานที่ต้องการ (Evidence Guide)

หลักฐานที่ต้องการประกอบด้วยหลักฐานการปฏิบัติงาน (Performance Evidence) และหลักฐานความรู้ (Knowledge Evidence) คำแนะนำในการประเมิน และวิธีการประเมิน ซึ่งควรพิจารณาาร่วมกัน

(ก) หลักฐานการปฏิบัติงาน (Performance Evidence)

1. เอกสารรับรองประสิทธิภาพการทำงาน
2. ผลการสอบสัมภาษณ์เชิงเทคนิค

(ข) หลักฐานความรู้ (Knowledge Evidence)

1. หลักฐานคุณวุฒิการศึกษา
2. ผลการสอบผ่านข้อเขียน (ปรนัย)
3. ผลการสอบผ่านข้อเขียน (อัตนัย)

(ค) คำแนะนำในการประเมิน

ผู้ประเมินควรประเมินเกี่ยวกับการเตรียมความพร้อมในการรับเรื่องร้องเรียน โดยพิจารณาจากหลักฐานที่เกี่ยวข้อง ทั้งหลักฐานการปฏิบัติงาน และหลักฐานด้านความรู้

(ง) วิธีการประเมิน

1. พิจารณาตามหลักฐานการปฏิบัติงาน ได้แก่ ผลการสอบสัมภาษณ์เชิงเทคนิค
2. พิจารณาตามหลักฐานความรู้ ได้แก่ ผลการสอบผ่านข้อเขียน (ปรนัย) และผลการสอบผ่านข้อเขียน (อัตนัย)

15. ขอบเขต (Range Statement)

การเตรียมตัวรับเรื่องร้องเรียนในระดับคุณวุฒิที่ 3 เป็นการเตรียมตัวก่อนที่จะรับเรื่องร้องเรียน โดยเริ่มต้นจากการศึกษากระบวนการจัดการของเสียของสถานที่จัดการของเสีย

และปัญหาทางด้านสิ่งแวดล้อมที่อาจเกิดขึ้นจากการจัดการของเสีย มีการประชาสัมพันธ์การจัดการของเสียชุมชนของสถานที่จัดการของเสีย รวมถึงต้องทราบช่องทางในการร้องเรียน และเตรียมเอกสารต่างๆ สำหรับการรับเรื่องร้องเรียน

(ก) คำแนะนำ

1. ผู้เข้ารับการประเมินต้องสามารถระบุขั้นตอนในการจัดการของเสียในสถานที่จัดการของเสียได้พอสังเขป
2. ผู้เข้ารับการประเมินจะต้องทราบถึงปัญหาทางด้านสิ่งแวดล้อมที่อาจเกิดขึ้นในการจัดการของเสียชุมชนของสถานที่จัดการของเสีย
3. ผู้เข้ารับการประเมินต้องทราบช่องทางการร้องเรียนของหน่วยงานที่จัดเตรียมไว้

(ข) คำอธิบายรายละเอียด

1. สถานที่จัดการของเสีย หมายถึง สถานที่จัดการของเสียชุมชน เช่น หลุมฝังกลบอย่างถูกหลักสุขาภิบาล และเตาเผาของเสียชุมชน เป็นต้น
2. ปัญหาทางด้านสิ่งแวดล้อมที่อาจเกิดขึ้นจากการจัดการของเสีย อาจเกี่ยวข้องกับ กลิ่น น้ำเสีย สัตว์และแมลง พาหะนำโรค เสียง และการจราจร เป็นต้น
3. ช่องทางการร้องเรียน เช่น การร้องเรียนด้วยตนเอง การร้องเรียนทางโทรศัพท์ การร้องเรียนทางจดหมาย การร้องเรียนผ่านเว็บไซต์หน่วยงาน การร้องเรียนทางอีเมล การร้องเรียนผ่านช่องทางอื่นๆ ที่หน่วยงานจัดเตรียมไว้ เช่น Facebook ของหน่วยงาน เป็นต้น
4. คู่มือปฏิบัติงานมีรายละเอียด เช่น กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน ระยะเวลาในการจัดการเรื่องร้องเรียน แบบฟอร์มการรับเรื่องร้องเรียน เป็นต้น
5. ขอบเขตในการรับเรื่องร้องเรียน หมายถึง การรับการร้องเรียนเฉพาะปัญหาที่เกิดจากการจัดการของเสียของสถานที่จัดการของเสีย รวมถึงข้อเสนอแนะและข้อคิดเห็นในการบริการ
6. เอกสารที่เกี่ยวข้อง เช่น ขั้นตอนการรับเรื่องร้องเรียน ข้อมูลหน่วยงานที่เกี่ยวข้องต่างๆ เพื่อใช้ในการติดต่อในการประสานงาน เป็นต้น
7. แบบฟอร์มการรับเรื่องร้องเรียน ประกอบด้วย ชื่อ นามสกุลผู้แจ้งเรื่องร้องเรียน ปัญหาที่ผู้ร้องเรียนได้รับ วันที่ เวลาแจ้งการร้องเรียน เป็นหลัก

16. หน่วยสมรรถนะร่วม (ถ้ามี)

ไม่ระบุ

17. อุตสาหกรรมร่วม/กลุ่มอาชีพร่วม (ถ้ามี)

ไม่ระบุ

18. รายละเอียดกระบวนการและวิธีการประเมิน (Assessment Description and Procedure)

18.1 เครื่องมือประเมินหน่วยสมรรถนะย่อย แสดงความรู้เกี่ยวกับการจัดการของเสียของสถานที่จัดการของเสีย

1. ข้อสอบสัมภาษณ์เชิงเทคนิค
2. ข้อสอบข้อเขียน (ปรนัย)
3. ข้อสอบข้อเขียน (อัตนัย)

ดูรายละเอียดจากคู่มือประเมิน

18.2 เครื่องมือประเมินหน่วยสมรรถนะย่อย เผยแพร่ช่องทางในการร้องเรียน

1. ข้อสอบสัมภาษณ์เชิงเทคนิค
2. ข้อสอบข้อเขียน (ปรนัย)
3. ข้อสอบข้อเขียน (อัตนัย)

ดูรายละเอียดจากคู่มือประเมิน

18.3 เครื่องมือประเมินหน่วยสมรรถนะย่อย จัดเตรียมเอกสารสำหรับรับเรื่องร้องเรียน

1. ข้อสอบสัมภาษณ์เชิงเทคนิค
2. ข้อสอบข้อเขียน (ปรนัย)

ดูรายละเอียดจากคู่มือประเมิน

1. รหัสหน่วยสมรรถนะ

03202
2. ชื่อหน่วยสมรรถนะ

รับเรื่องร้องเรียน และสำรวจปัญหาที่เกิดขึ้นเบื้องต้น
3. ทบทวนครั้งที่

- / -
4. สร้างใหม่

☒

ปรับปรุง

☐
5. สำหรับชื่ออาชีพและรหัสอาชีพ (Occupational Classification)

อาชีพผู้อาชีพผู้ประสานงานสิ่งแวดล้อมชุมชนรอบสถานที่จัดการของเสีย

ISCO 2432 ผู้ประกอบวิชาชีพด้านการประชาสัมพันธ์

6. คำอธิบายหน่วยสมรรถนะ (Description of Unit of Competency)

ผู้ที่ผ่านหน่วยสมรรถนะนี้จะสามารถรับเรื่องร้องเรียนจากช่องทางต่างๆ จากผู้ร้องเรียน โดยสามารถให้คำแนะนำการแก้ไขปัญหาเบื้องต้น ตรวจสอบเรื่องร้องเรียนเบื้องต้น พร้อมทั้งจัดทำการบันทึกข้อมูลการร้องเรียน ดำเนินการและสำรวจปัญหาที่เกิดขึ้น ทั้งสื่อสารและเจรจากับผู้ร้องเรียนทั่วไปในพื้นที่เพื่อจัดการแก้ไขปัญหา และรายงานผลการลงพื้นที่สำรวจแก่ผู้ที่เกี่ยวข้องเพื่อแก้ไขปัญหาได้

7. สำหรับระดับคุณวุฒิ

1	2	3	4	5	6	7	8
☐	☐	☒	☐	☐	☐	☐	☐

8. กลุ่มอาชีพ (Sector)

กลุ่มอาชีพการจัดการของเสียชุมชน

9. ชื่ออาชีพและรหัสอาชีพอื่นที่หน่วยสมรรถนะนี้สามารถใช้ได้ (ถ้ามี)

รหัสอาชีพ 2432 : เจ้าหน้าที่กิจกรรมเพื่อสังคมและสื่อสารองค์กร (ISCO, 2008)

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

ไม่ระบุ

11. สมรรถนะย่อยและเกณฑ์การปฏิบัติงาน (Elements and Performance Criteria)

สมรรถนะย่อย (Element)	เกณฑ์ในการปฏิบัติงาน (Performance Criteria)	วิธีการประเมิน (Assessment)
03202.01 รับเรื่องร้องเรียน	1. รับเรื่องร้องเรียนจากช่องทางการร้องเรียน 2. อำนวยความสะดวกแก่ผู้ร้องเรียนในกรณีที่มาติดต่อที่สถานที่รับเรื่อง 3. แจ้งชื่อหน่วยงานภายนอกที่รับผิดชอบแก่ผู้ร้องเรียน 4. ให้คำแนะนำการแก้ไขปัญหาเบื้องต้นแก่ผู้ร้องเรียน	การสัมภาษณ์ ข้อสอบข้อเขียน

สมรรถนะย่อย (Element)	เกณฑ์ในการปฏิบัติงาน (Performance Criteria)	วิธีการประเมิน (Assessment)
03202.02 ตรวจสอบเรื่องร้องเรียนเบื้องต้น และบันทึกข้อมูลการร้องเรียน	1. ตรวจสอบข้อเท็จจริงของเรื่องร้องเรียน 2. ตรวจสอบประวัติการแจ้งเรื่องร้องเรียนเพื่อยืนยันความซ้ำซ้อนของการแจ้งเรื่อง 3. สอบถามรายละเอียดของเรื่องร้องเรียนเพิ่มเติมจากผู้ร้องเรียนที่แจ้งข้อกล่าวหาข้อมูลที่ได้ไม่ครบถ้วน 4. บันทึกข้อมูลการร้องเรียนในแบบฟอร์มการร้องเรียน	การสัมภาษณ์ ข้อสอบข้อเขียน
03202.03 สำรวจปัญหาที่เกิดขึ้นเบื้องต้น	1. ศึกษาข้อมูลก่อนลงพื้นที่สำรวจ 2. ลงพื้นที่สำรวจปัญหาที่เกิดขึ้น 3. สื่อสาร/เจรจากับผู้ร้องเรียนหรือประชาชนทั่วไปในพื้นที่เพื่อจัดการแก้ไขปัญหา 4. จัดการความขัดแย้งที่อาจเกิดขึ้น 5. รายงานผลการลงพื้นที่สำรวจแก่บุคคลที่เกี่ยวข้อง	การสัมภาษณ์ ข้อสอบข้อเขียน

12. ความรู้และทักษะก่อนหน้าที่จำเป็น (Pre-requisite Skill & Knowledge)

ไม่ระบุ

13. ทักษะและความรู้ที่ต้องการ (Required Skills and Knowledge)

(ก) ความต้องการด้านทักษะ

1. ทักษะการใช้เครื่องมือในการสำรวจ เช่น กล้องถ่ายภาพ เครื่องตรวจวัดระดับเสียง เป็นต้น
2. ทักษะการสื่อสาร เสร็จจา ต่อรองกับผู้ร้องเรียน ประชาชน และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เป็นต้น
3. ทักษะคิดวิเคราะห์เพื่อระบุความต้องการของผู้ร้องเรียน
4. ทักษะการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าและการจัดการความขัดแย้ง
5. ทักษะการเก็บข้อมูลและการเขียนรายงาน
6. ทักษะการสังเกตเพื่อตรวจสอบข้อเท็จจริงของเรื่องร้องเรียน และตรวจสอบประวัติการแจ้งเรื่อง

(ข) ความต้องการด้านความรู้

1. พื้นที่ บริบทของสังคม และวัฒนธรรมของชุมชนโดยรอบ
2. ปัญหาทางด้านสิ่งแวดล้อมที่อาจเกิดขึ้นได้จากการจัดการของเสียในบริเวณสถานที่จัดการของเสีย
3. ขั้นตอนการดำเนินงานในการจัดการเรื่องร้องเรียนของหน่วยงาน
4. วิธีการจัดการความขัดแย้งที่อาจเกิดขึ้น

14. หลักฐานที่ต้องการ (Evidence Guide)

หลักฐานที่ต้องการประกอบด้วยหลักฐานการปฏิบัติงาน (Performance Evidence) และหลักฐานความรู้ (Knowledge Evidence) คำแนะนำในการประเมินและวิธีการประเมิน ซึ่งควรพิจารณาาร่วมกัน

(ก) หลักฐานการปฏิบัติงาน (Performance Evidence)

1. เอกสารรับรองประสิทธิภาพการทำงาน
2. ผลการสัมภาษณ์เชิงเทคนิค

(ข) หลักฐานความรู้ (Knowledge Evidence)

1. หลักฐานคุณวุฒิการศึกษา
2. ผลการสอบผ่านข้อเขียน (ปรนัย)
3. ผลการสอบผ่านข้อเขียน (อัตนัย)

(ค) คำแนะนำในการประเมิน

ผู้ประเมินตรวจสอบประเมินเกี่ยวกับการรับเรื่องร้องเรียน และสำรวจปัญหาที่เกิดขึ้นเบื้องต้น โดยพิจารณาจากหลักฐานที่เกี่ยวข้อง ทั้งหลักฐานการปฏิบัติงานและหลักฐานด้านความรู้

(ง) วิธีการประเมิน

1. พิจารณาตามหลักฐานการปฏิบัติงาน ได้แก่ ผลการสอบสัมภาษณ์เชิงเทคนิค
2. พิจารณาตามหลักฐานความรู้ ได้แก่ ผลการสอบผ่านข้อเขียน (ปรนัย) และผลการสอบผ่านข้อเขียน (อัตนัย)

15. ขอบเขต (Range Statement)

การรับเรื่องร้องเรียนในระดับคุณวุฒิที่ 3 เป็นการรับเรื่องร้องเรียนจากช่องทางต่างๆ ที่หน่วยงานจัดเตรียมขึ้นจากผู้ร้องเรียน ดำเนินการตรวจสอบเรื่องร้องเรียนเบื้องต้น พร้อมทั้งจัดทำการบันทึกประวัติการร้องเรียน รวมถึงประเมินความรุนแรงของปัญหาเบื้องต้นจากการรับเรื่องร้องเรียน เพื่อสามารถดำเนินการแก้ไขปัญหาอย่างเร่งด่วน นอกจากนี้มีการลงพื้นที่สำรวจปัญหาเบื้องต้นเพื่อจัดเก็บข้อมูล เพื่อหาแนวทางในการแก้ไขปัญหาด้วย

(ก) คำแนะนำ

1. ผู้เข้ารับการประเมินต้องทราบช่องทางการร้องเรียนของหน่วยงานที่จัดเตรียมไว้
2. ผู้รับการประเมินต้องสามารถระบุขั้นตอนการจัดการเรื่องร้องเรียนได้
3. ผู้เข้ารับการประเมินต้องให้ความสำคัญกับการจัดการเรื่องร้องเรียน
4. ผู้เข้ารับการประเมินต้องให้ความสำคัญกับความต้องการของผู้ร้องเรียน

(ข) คำอธิบายรายละเอียด

1. ช่องทางการร้องเรียน เช่น การร้องเรียนด้วยตนเอง การร้องเรียนทางโทรศัพท์ การร้องเรียนทางจดหมาย การร้องเรียนผ่านเว็บไซต์หน่วยงาน การร้องเรียนทางอีเมล การร้องเรียนผ่านช่องทางอื่นๆ ที่หน่วยงานจัดเตรียมไว้ เช่น Facebook ของหน่วยงาน เป็นต้น
2. การอำนวยความสะดวก เป็นการทำให้ผู้ร้องเรียนผ่อนคลายอารมณ์ที่เกิดขึ้น หรือเป็นการรับรองเพื่อสร้างความสัมพันธ์อันดีต่อกัน วิธีการอำนวยความสะดวก เช่น การรับรองด้วยน้ำ การจัดหาที่นั่งให้ผู้ร้องเรียน เป็นต้น
3. หน่วยงานภายนอก หมายถึง หน่วยงานที่เกี่ยวข้องในกรณีที่เกิดปัญหาไม่ได้เกิดจากสถานที่จัดการของเสีย นั้น หรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการจัดการของเสียที่ไม่ใช่สถานที่จัดการของเสีย นั้น เช่น ตำรวจ สถานีดับเพลิง โรงงานอุตสาหกรรม สำนักสิ่งแวดล้อมภาค สำนักสิ่งแวดล้อมจังหวัด ศูนย์บริการสาธารณสุข และองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เป็นต้น
4. การแก้ไขปัญหาเบื้องต้น เป็นการแนะนำจากเจ้าหน้าที่ผู้รับเรื่องในการแนะนำผู้ร้องเรียนป้องกันหรือแก้ไขปัญหาที่ผู้ร้องเรียนได้รับเบื้องต้น เพื่อเป็นการบรรเทาผลกระทบที่ผู้ร้องเรียนได้รับ
5. การตรวจสอบข้อเท็จจริงของการร้องเรียน เป็นการตรวจสอบเบื้องต้น เพื่อให้แน่ใจว่าผู้แจ้งเรื่องร้องเรียนนั้นมีความอยู่จริง และเกิดปัญหาขึ้นจริง

6. รายละเอียดของเรื่องร้องเรียน มีส่วนที่สำคัญ ได้แก่ ข้อร้องเรียน สภาพปัญหาที่ได้รับ ช่วงเวลาที่ได้รับปัญหา เป็นต้น
7. ข้อมูลการร้องเรียน ประกอบด้วย ชื่อ-สกุลผู้ร้องเรียน ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ เรื่องร้องเรียน สถานที่เกิดเหตุ ผลกระทบที่ได้รับ เป็นต้น
8. ข้อมูล หมายถึง ข้อมูลที่ผู้บังคับบัญชาแจกแจง เช่น แผนการลงพื้นที่สำรวจ รวมถึงข้อมูลปัญหาที่เกิดขึ้น ข้อมูลพื้นที่ ข้อมูลข้อร้องเรียนที่เกิดขึ้น เป็นต้น
9. แบบฟอร์มรับเรื่องร้องเรียน เป็นการเก็บข้อมูลการร้องเรียนในรูปแบบเอกสาร และการเก็บข้อมูลในระบบอิเล็กทรอนิกส์
10. ผลการลงพื้นที่สำรวจ หมายถึง ข้อมูลจากการตรวจวัดด้านสิ่งแวดล้อม เช่น ระดับเสียง กลิ่น เป็นต้น ข้อมูลการตรวจวัดทางห้องปฏิบัติการ (ถ้ามี) และข้อมูลอื่นๆ เช่น วัน ช่วงเวลาที่เกิดปัญหา การสังเกตการณ์ของสัตว์ แมลง เป็นต้น
11. บุคคลที่เกี่ยวข้อง เช่น ประชาชน ผู้ร้องเรียน หัวหน้างาน ผู้ร่วมงาน เป็นต้น

16. หน่วยสมรรถนะรวม (ถ้ามี)

ไม่ระบุ

17. อุทิศทรัพยากรร่วม/กลุ่มอาชีพร่วม (ถ้ามี)

ไม่ระบุ

18. รายละเอียดกระบวนการและวิธีการประเมิน (Assessment Description and Procedure)

18.1 เครื่องมือประเมินหน่วยสมรรถนะย่อย รับเรื่องร้องเรียน

1. ข้อสอบสัมภาษณ์เชิงเทคนิค
2. ข้อสอบข้อเขียน (ปรนัย)
3. ข้อสอบข้อเขียน (อัตนัย)

ดูรายละเอียดจากคู่มือประเมิน

18.2 เครื่องมือประเมินหน่วยสมรรถนะย่อย ตรวจสอบเรื่องร้องเรียนเบื้องต้น และบันทึกข้อมูลการร้องเรียน

1. ข้อสอบข้อเขียน (ปรนัย)
2. ข้อสอบข้อเขียน (อัตนัย)

ดูรายละเอียดจากคู่มือประเมิน

18.3 เครื่องมือประเมินหน่วยสมรรถนะย่อย สำรวจปัญหาที่เกิดขึ้นเบื้องต้น

1. ข้อสอบสัมภาษณ์เชิงเทคนิค
2. ข้อสอบข้อเขียน (ปรนัย)
3. ข้อสอบข้อเขียน (อัตนัย)

ดูรายละเอียดจากคู่มือประเมิน

1. รหัสหน่วยสมรรถนะ03203
2. ชื่อหน่วยสมรรถนะประสานงานเพื่อจัดการปัญหาที่เกิดขึ้นจากเรื่องร้องเรียน
3. ทบทวนครั้งที่- / -
4. สร้างใหม่☒ปรับปรุง☐
5. สำหรับชื่ออาชีพและรหัสอาชีพ (Occupational Classification)

อาชีพผู้อาชีพผู้ประสานงานสิ่งแวดล้อมชุมชนรอบสถานที่จัดการของเสีย

6. คำอธิบายหน่วยสมรรถนะ (Description of Unit of Competency)

ผู้ที่ผ่านหน่วยสมรรถนะนี้จะสามารถระบุหน่วยงานหรือบุคคลที่เกี่ยวข้องกับการจัดการกับปัญหา พร้อมทั้งประสานงานเพื่อให้หน่วยงานหรือบุคคลข้างต้นจัดการกับปัญหาที่เกิดขึ้นและแจ้งการดำเนินการต่อผู้ร้องเรียน รวมถึงสามารถตรวจติดตามและตรวจสอบเรื่องร้องเรียนที่แก้ไขล่าช้า เรื่องร้องเรียนที่ยังไม่ได้แจ้งผลการดำเนินการต่อผู้ร้องเรียน และสามารถรายงานการประสานงานและการจัดการกับปัญหาของหน่วยงานหรือบุคคลที่เกี่ยวข้องกับผู้บังคับบัญชาได้

7. สำหรับระดับคุณวุฒิ

1	2	3	4	5	6	7	8
☐	☐	☒	☐	☐	☐	☐	☐

8. กลุ่มอาชีพ (Sector)

กลุ่มอาชีพการจัดการของเสียชุมชน

9. ชื่ออาชีพและรหัสอาชีพอื่นที่หน่วยสมรรถนะนี้สามารถใช้ได้ (ถ้ามี)

รหัสอาชีพ 2432 : เจ้าหน้าที่กิจกรรมเพื่อสังคมและสื่อสารองค์กร (ISCO, 2008)

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

ไม่ระบุ

11. สมรรถนะย่อยและเกณฑ์การปฏิบัติงาน (Elements and Performance Criteria)

สมรรถนะย่อย (Element)	เกณฑ์ในการปฏิบัติงาน (Performance Criteria)	วิธีการประเมิน (Assessment)
03203.01 ประสานงานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อจัดการกับปัญหาที่เกิดขึ้น	1. ระบุนหน่วยงาน/บุคคลที่เกี่ยวข้องในการจัดการกับปัญหา 2. ติดต่อประสานงานหน่วยงาน/บุคคลที่เกี่ยวข้องเพื่อดำเนินจัดการปัญหา 3. สรุปผลการติดต่อประสานงาน 4. แจ้งการดำเนินการแก่ผู้ร้องเรียน	การสัมภาษณ์ ข้อสอบข้อเขียน
03203.02 ตรวจติดตาม พร้อมรายงานผลการจัดการปัญหา	1. ตรวจสอบเรื่องร้องเรียนที่แก้ไขล่าช้าเกินกำหนด 2. ตรวจสอบเรื่องร้องเรียนที่ยังไม่ได้แจ้งกลับผู้ร้องเรียนหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง 3. ประสานงานหน่วยงาน/บุคคลที่รับผิดชอบเพื่อเร่งรัดดำเนินการ 4. รายงานการจัดการกับปัญหาแก่ผู้บังคับบัญชา	การสัมภาษณ์ ข้อสอบข้อเขียน

12. ความรู้และทักษะก่อนหน้าที่จำเป็น (Pre-requisite Skill & Knowledge)

ไม่ระบุ

13. ทักษะและความรู้ที่ต้องการ (Required Skills and Knowledge)

(ก) ความต้องการด้านทักษะ

1. ทักษะการสื่อสาร ติดต่อประสานอย่างมีประสิทธิภาพกับผู้ที่เกี่ยวข้อง

2. ทักษะการสังเกตเพื่อตรวจสอบการดำเนินการของเรื่องร้องเรียน

(ข) ความต้องการด้านความรู้

1. ช่องทางติดต่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง/ผู้ที่เกี่ยวข้อง

2. รายชื่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง และความรับผิดชอบของหน่วยงานนั้นๆ

14. หลักฐานที่ต้องการ (Evidence Guide)

หลักฐานที่ต้องการประกอบด้วยหลักฐานการปฏิบัติงาน (Performance Evidence) และหลักฐานความรู้ (Knowledge Evidence) คำแนะนำในการประเมิน และวิธีการประเมิน ซึ่งควรพิจารณาาร่วมกัน

(ก) หลักฐานการปฏิบัติงาน (Performance Evidence)

1. เอกสารรับรองประสบการณ์ทำงาน

2. ผลการสัมภาษณ์เชิงเทคนิค

(ข) หลักฐานความรู้ (Knowledge Evidence)

1. หลักฐานคุณวุฒิการศึกษา

2. ผลการสอบผ่านข้อเขียน (ปรนัย)

(ค) คำแนะนำในการประเมิน

ผู้ประเมินตรวจสอบประเมินเกี่ยวกับการประสานงานเพื่อจัดการปัญหาที่เกิดขึ้นจากเรื่องร้องเรียน โดยพิจารณาจากหลักฐานที่เกี่ยวข้อง ทั้งหลักฐานการปฏิบัติงาน และหลักฐานด้านความรู้

(ง) วิธีการประเมิน

1. พิจารณาตามหลักฐานการปฏิบัติงาน ได้แก่ ผลการสอบสัมภาษณ์เชิงเทคนิค

2. พิจารณาตามหลักฐานความรู้ ได้แก่ ผลการสอบผ่านข้อเขียน (ปรนัย) และผลการสอบผ่านข้อเขียน (อัตนัย)

15. ขอบเขต (Range Statement)

การประสานงานการจัดการปัญหาที่เกิดขึ้นในระดับชั้นคุณวุฒิที่ 3 เป็นการประสานงานภายในหน่วยงาน หรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อชี้แจง อธิบายรายละเอียดของปัญหาที่เกิดขึ้น เพื่อให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการจัดการกับปัญหาให้ลุล่วงตามความต้องการของผู้ร้องเรียน รวมถึงการตรวจติดตามเรื่องร้องเรียนที่ยังไม่สำเร็จลุล่วง เพื่อจัดการให้สำเร็จ และทำการรายงานการจัดการกับปัญหาให้กับระดับคุณวุฒิชั้น 4 และผู้ร้องเรียนทราบเกี่ยวกับการดำเนินการจัดการกับปัญหาที่ได้มีการร้องเรียนเข้ามา

(ก) คำแนะนำ

1. ผู้ได้รับการประเมินต้องให้ความสำคัญกับการจัดการเรื่องร้องเรียน

2. ผู้ได้รับการประเมินสามารถระบุหน่วยงานที่เกี่ยวข้องได้

3. ผู้ได้รับการประเมินจะได้รับคู่มือเพื่อใช้ในการประเมิน

(ข) คำอธิบายรายละเอียด

1. ปัญหาที่เกิดขึ้น เป็นปัญหาที่รับเรื่องร้องเรียนมาโดยเกิดขึ้นจากการจัดการของเสียของสถานที่จัดการของเสีย อาจเกี่ยวข้องกับ กลิ่น น้ำเสีย สัตว์และแมลงพาหะนำโรค เสียง การปนเปื้อนต่างๆ การจราจร

2. หน่วยงาน/บุคคลที่เกี่ยวข้อง เป็นหน่วยงาน/บุคคลทั้งภายในและภายนอกที่มีความเกี่ยวข้องกับการทำให้เกิดปัญหาหรือหน่วยงาน/บุคคลที่มีหน้าที่จัดการกับปัญหาเมื่อเกิดปัญหขึ้น เช่น กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม ฝ่ายรักษาความสะอาดและสวนสาธารณะ องค์การบริหารส่วนตำบล เทศบาล ตำรวจ กรมควบคุมมลพิษ โรงงานอุตสาหกรรม สถานีดับเพลิง รวมถึงเจ้าหน้าที่ต่างๆ

16. หน่วยสมรรถนะร่วม (ถ้ามี)

ไม่ระบุ

17. อุตสาหกรรมร่วม/กลุ่มอาชีพร่วม (ถ้ามี)

ไม่ระบุ

18. รายละเอียดกระบวนการและวิธีการประเมิน (Assessment Description and Procedure)

18.1 เครื่องมือประเมินหน่วยสมรรถนะย่อย ประสานงานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อจัดการกับปัญหาที่เกิดขึ้น

1. ข้อสอบข้อเขียน (ปรนัย)
2. ข้อสอบสัมภาษณ์เชิงเทคนิค

ดูรายละเอียดจากคู่มือประเมิน

18.2 เครื่องมือประเมินหน่วยสมรรถนะย่อย ตรวจสอบติดตาม พร้อมรายงานผลการจัดการปัญหา

1. ข้อสอบข้อเขียน (ปรนัย)
2. ข้อสอบสัมภาษณ์เชิงเทคนิค

ดูรายละเอียดจากคู่มือประเมิน