



มาตรฐานอาชีพและคุณวุฒิวิชาชีพ
Occupational Standard and Professional Qualifications

1. ชื่อมาตรฐานอาชีพ

N/A

2. ประวัติการปรับปรุงมาตรฐาน

N/A

3. ทะเบียนอ้างอิง (Imprint)

N/A

4. ข้อมูลเบื้องต้น

N/A

5. ประวัติการปรับปรุงมาตรฐานในแต่ละครั้ง

N/A

6. ครั้งที่

N/A

7. คุณวุฒิวิชาชีพที่ครอบคลุม (Professional Qualifications included)

สาขาวิชาชีพโลจิสติกส์

8. คุณวุฒิวิชาชีพที่เกี่ยวข้อง (Related Professional Qualifications)

N/A

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

รหัสหน่วยสมรรถนะ	เนื้อหา
10213	จัดการเส้นทางการส่งออกและพัสดุด่วนจากต่างประเทศให้กับลูกค้า
10302	วางแผนการรับเอกสารและพัสดุด่วนจากลูกค้าไปต่างประเทศ
10801	บริหารจัดการบุคลากรในองค์กรของธุรกิจจัดส่งเอกสารพัสดุด่วนและขนย้ายสินค้า
10806	บริหารจัดการความปลอดภัยและอาชีวอนามัยในการทำงานในองค์กรของธุรกิจจัดส่งเอกสารพัสดุด่วนและขนย้ายสินค้า
10807	บริหารจัดการลูกค้าสัมพันธ์และความพึงพอใจของลูกค้า

10. ระดับคุณวุฒิ

10.1 สาขาวิชาชีพโลจิสติกส์ สาขาธุรกิจจัดส่งพัสดุ อาชีพผู้ให้บริการจัดส่งเอกสารและพัสดุด่วนระหว่างประเทศ ระดับ 5

คุณลักษณะของผลการเรียนรู้ (Characteristics of Outcomes)

เป็นผู้ที่มีทักษะในการบริหารงานด้านการจัดการบุคลากร จัดการระบบคุณภาพ จัดการต้นทุน จัดการทรัพยากรและสิ่งแวดล้อม จัดการความปลอดภัยและอาชีวอนามัยในการทำงาน จัดการลูกค้าสัมพันธ์และความพึงพอใจของลูกค้า จัดการระบบเทคโนโลยีสารสนเทศในองค์กร บริหารงานการจัดส่งเอกสารและพัสดุด่วนระหว่างประเทศ จัดการพิธีการศุลกากรเพื่อนำเข้าและส่งออกสินค้าเร่งด่วน โดยเป็นบุคคลที่

1. มีความรู้การวิเคราะห์ข้อมูล เพื่อการบริหารจัดการจัดส่งเอกสารและพัสดุด่วน
2. มีทักษะการสื่อสารด้วยภาษาอังกฤษสำหรับการจัดส่งเอกสารและพัสดุด่วน
3. มีส่วนร่วมในการวางแผน บริหารจัดการ และกำหนดนโยบายขององค์กร เพื่อพัฒนาองค์กรให้มีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้น
4. มีการกำหนดแนวทางในการแก้ปัญหาที่ซับซ้อน และเลือกวิธีในการแก้ปัญหาที่เหมาะสม
5. มีความรู้ทางกฎหมายที่เกี่ยวข้องเกี่ยวกับการจัดส่งเอกสารและพัสดุด่วนระหว่างประเทศ
6. มีความสามารถประยุกต์ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการบริหารงานจัดส่งเอกสารและพัสดุด่วนระหว่างประเทศ
7. มีความสามารถพัฒนานวัตกรรมและเทคโนโลยีใหม่ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการจัดส่งเอกสารและพัสดุด่วนระหว่างประเทศ

การเลื่อนระดับคุณวุฒิวิชาชีพ (Qualification Pathways)

1. ผู้ขอรับการประเมิน อาชีพผู้ให้บริการจัดส่งเอกสารและพัสดุระหว่างประเทศ ระดับ 5 ต้องเป็นผู้ที่มีประสบการณ์ทำงานด้านการปฏิบัติการจัดส่งเอกสารและพัสดุระหว่างประเทศหรือสาขาที่เกี่ยวข้อง อย่างน้อย 3 ปี โดยมีเอกสารรับรองจากสถานประกอบการหรือหน่วยงานต้นสังกัด และต้องมีแฟ้มสะสมผลงานด้านการบริหารจัดการจัดส่งเอกสารและพัสดุระหว่างประเทศ หรือผลงานที่มีหลักฐานยืนยัน เช่น ใบผ่านการอบรม ใบประกาศเกียรติคุณ
2. ผู้ขอรับการประเมิน อาชีพผู้ให้บริการจัดส่งเอกสารและพัสดุระหว่างประเทศ ระดับ 5 ต้องเป็นผู้ที่ได้รับการรับรองคุณวุฒิวิชาชีพ อาชีพผู้ให้บริการจัดส่งเอกสารและพัสดุระหว่างประเทศ ระดับ 4 หรือ มีหลักฐานแสดงถึงความรู้และทักษะในสมรรถนะของอาชีพผู้ให้บริการจัดส่งเอกสารและพัสดุระหว่างประเทศ ระดับ 4 ได้แก่
 - 2.1 ติดต่อประสานงานกับผู้รับเอกสารและพัสดุด่วนจากต่างประเทศ
 - 2.2 เตรียมการจัดส่งเอกสารและพัสดุด่วนจากต่างประเทศให้กับลูกค้า
 - 2.3 ติดต่อประสานงานกับลูกค้าเพื่อรับเอกสารและพัสดุด่วนเพื่อจัดส่งไปต่างประเทศ
 - 2.4 เตรียมเอกสารสำหรับการจัดส่งเอกสารและพัสดุด่วนจากลูกค้าไปต่างประเทศ
 - 2.5 จัดส่งเอกสารและพัสดุด่วนจากลูกค้าไปต่างประเทศ

หลักเกณฑ์การต่ออายุหนังสือรับรองมาตรฐานอาชีพ

-

กลุ่มบุคคลในอาชีพ (Target Group)

บุคคลในกลุ่มอาชีพธุรกิจจัดส่งพัสดุ เช่น นักปฏิบัติงานขนส่ง หัวหน้างานด้านปฏิบัติการขาเข้าและออก ผู้ชำนาญการด้านปฏิบัติงานขนส่ง Supervisor เป็นต้น

หน่วยสมรรถนะ (หน่วยสมรรถนะทั้งหมดของคุณวุฒิวิชาชีพนี้)

- 10213 จัดการเส้นทางการส่งเอกสารและพัสดุด่วนจากต่างประเทศให้กับลูกค้า
- 10302 วางแผนการรับเอกสารและพัสดุด่วนจากลูกค้าไปต่างประเทศ
- 10801 บริหารจัดการบุคลากรในองค์กรของธุรกิจจัดส่งเอกสารพัสดุด่วนและขนย้ายสินค้า
- 10806 บริหารจัดการความปลอดภัยและอาชีวอนามัยในการทำงานในองค์กรของธุรกิจจัดส่งเอกสารพัสดุด่วนและขนย้ายสินค้า
- 10807 บริหารจัดการลูกค้าสัมพันธ์และความพึงพอใจของลูกค้า

ตารางแผนผังแสดงหน้าที่

1. ตารางแสดงหน้าที่ 1

ประกาศใช้ ณ 25/05/2566

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

ความมุ่งหมายหลัก Key Purpose	บทบาทหลัก Key Roles		หน้าที่หลัก Key Function	
	รหัส	คำอธิบาย	รหัส	คำอธิบาย
จัดการธุรกิจจัดส่งเอกสารและพัสดุให้มีประสิทธิภาพตามมาตรฐานสากล	10	จัดการธุรกิจจัดส่งพัสดุ	102	จัดการนำเข้าเอกสารและพัสดุด่วนจากต่างประเทศถึงลูกค้า (International/Inbound)
			103	จัดการส่งออกเอกสารและพัสดุด่วนจากลูกค้าไปต่างประเทศ (International/Outbound)
			108	บริหารธุรกิจจัดส่งเอกสารพัสดุด่วนและขนย้ายสินค้า

คำอธิบาย ตารางแผนผังแสดงหน้าที่เป็นแผนผังที่ใช้วิเคราะห์หน้าที่งานเพื่อให้ได้หน้าที่หลัก (Key Function)

2. ตารางแสดงหน้าที่ 1 (ต่อ)

ประกาศใช้ ณ 25/05/2566

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
102	จัดการนำเข้าเอกสารและพัสดุต้นจากต่างประเทศถึงลูกค้า (International/Inbound)	10213	จัดการเส้นทางการส่งเอกสารและพัสดุต้นจากต่างประเทศให้กับลูกค้า	10213.01	วางแผนเส้นทางการจัดส่งเอกสารและพัสดุต้นจากต่างประเทศ
				10213.02	รวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับสภาพการจราจร
				10213.03	คำนวณระยะทางในเส้นทางการจัดส่ง
103	จัดการส่งออกเอกสารและพัสดุต้นจากลูกค้าไปต่างประเทศ (International/Outbound)	10302	วางแผนการรับเอกสารและพัสดุต้นจากลูกค้าไปต่างประเทศ	10302.01	รับข้อมูลจากลูกค้าเพื่อจัดส่งเอกสารและพัสดุต้นไปต่างประเทศ
				10302.02	วิเคราะห์เส้นทางการจัดส่งเอกสารและพัสดุต้นไปประเทศปลายทาง
				10302.03	จัดทำแผนการจัดส่งเอกสารและพัสดุต้นไปประเทศปลายทาง
				10302.04	ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศสำหรับตรวจสอบเส้นทางการจัดส่งเอกสารและพัสดุต้นไปต่างประเทศ
108	บริหารธุรกิจจัดส่งเอกสารพัสดุต้นและขนย้ายสินค้า	10801	บริหารจัดการบุคลากรในองค์กรของธุรกิจจัดส่งเอกสารพัสดุต้นและขนย้ายสินค้า	10801.01	วางแผนการพัฒนาบุคลากรในองค์กรของธุรกิจจัดส่งเอกสารพัสดุต้นและขนย้ายสินค้า
				10801.02	พัฒนาบุคลากรในองค์กรของธุรกิจจัดส่งเอกสารพัสดุต้นและขนย้ายสินค้า
				10801.03	ประเมินผลบุคลากรในองค์กรของธุรกิจจัดส่งเอกสารพัสดุต้นและขนย้ายสินค้า
		10806	บริหารจัดการความปลอดภัยและอาชีวอนามัยในการทำงานในองค์กรของธุรกิจจัดส่งเอกสารพัสดุต้นและขนย้ายสินค้า	10806.01	วางแผนกำหนดมาตรการความปลอดภัยและอาชีวอนามัยในการทำงานในองค์กรของธุรกิจจัดส่งเอกสารพัสดุต้นและขนย้ายสินค้า
				10806.02	จัดทำเอกสารควบคุมความปลอดภัยและอาชีวอนามัยในการทำงานในองค์กรของธุรกิจจัดส่งเอกสารพัสดุต้นและขนย้ายสินค้า
				10806.03	ควบคุมความปลอดภัยและอาชีวอนามัยในการทำงานในองค์กรของธุรกิจจัดส่งเอกสารพัสดุต้นและขนย้ายสินค้า
		10807	บริหารจัดการลูกค้าสัมพันธ์และความพึงพอใจของลูกค้า	10807.01	วางแผนจัดการลูกค้าสัมพันธ์ในองค์กรของธุรกิจจัดส่งเอกสารพัสดุต้นและขนย้ายสินค้า
				10807.02	จัดการฝ่ายลูกค้าสัมพันธ์ในองค์กรของธุรกิจจัดส่งเอกสารพัสดุต้นและขนย้ายสินค้า
				10807.03	จัดการด้านความพึงพอใจของลูกค้าในองค์กรของธุรกิจจัดส่งเอกสารพัสดุต้นและขนย้ายสินค้า

คำอธิบาย

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

1. รหัสหน่วยสมรรถนะ 10213
2. ชื่อหน่วยสมรรถนะ จัดการเส้นทางการส่งเอกสารและพัสดุต้นจากต่างประเทศให้กับลูกค้า
3. ทบทวนครั้งที่ 1 / -
4. สร้างใหม่ ☐ ปรับปรุง ☒

5. สำหรับชื่ออาชีพและรหัสอาชีพ (Occupational Classification)

ผู้ให้บริการจัดส่งเอกสารและพัสดุต้นระหว่างประเทศ
ISCO 4412 เสมียนรับส่งและแยกประเภทจดหมาย ไปรษณีย์ภัณฑ์
ISCO 9621 พนักงานรับส่งข่าวสาร หีบห่อสิ่งของและสัมภาระ

6. คำอธิบายหน่วยสมรรถนะ (Description of Unit of Competency)

บุคคลที่ทำหน้าที่เกี่ยวกับการวางแผนเส้นทางการจัดส่งเอกสารและพัสดุต้นจากต่างประเทศ การรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับสภาพการจราจร และการคำนวณระยะทางในเส้นทางการจัดส่ง

7. สำหรับระดับคุณวุฒิ

1	2	3	4	5	6	7	8
☐	☐	☐	☐	☒	☐	☐	☐

8. กลุ่มอาชีพ (Sector)

กลุ่มวิชาชีพโลจิสติกส์ สาขาธุรกิจจัดส่งพัสดุ

9. ชื่ออาชีพและรหัสอาชีพอื่นที่หน่วยสมรรถนะนี้สามารถใช้ได้ (ถ้ามี)

N/A

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

N/A

11. สมรรถนะย่อยและเกณฑ์การปฏิบัติงาน (Elements and Performance Criteria)

สมรรถนะย่อย (Element)	เกณฑ์ในการปฏิบัติงาน (Performance Criteria)	วิธีการประเมิน (Assessment)
10213.01 วางแผนเส้นทางการจัดส่งเอกสารและพัสดุต้นจากต่างประเทศ	1.เส้นทางการจัดส่งเอกสารได้ถูกจัดเตรียมเพื่อจัดส่งเอกสารและพัสดุต้นอย่างครบถ้วนตามแผนเส้นทางที่กำหนด 2.เส้นทางการจัดส่งเอกสารและพัสดุต้นได้ถูกวิเคราะห์ข้อมูลและปัญหาในการจัดส่งอย่างถูกต้องครบถ้วนตามแผนเส้นทางที่กำหนด 3.เส้นทางการจัดส่งได้ถูกกำหนดแผนงานและแนวทางปฏิบัติตามแผนการจัดส่งเอกสารและพัสดุต้นอย่างถูกต้องครบถ้วนตามแผนเส้นทางที่กำหนด	ข้อสอบข้อเขียน การสัมภาษณ์
10213.02 รวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับสภาพการจราจร	1.ข้อมูลเกี่ยวกับสภาพการจราจรได้ถูกจัดเตรียมไว้อย่างครบถ้วนตามแผนเส้นทางที่กำหนด 2.ข้อมูลเกี่ยวกับสภาพการจราจรได้ถูกนำไปวิเคราะห์อย่างถูกต้องครบถ้วนตามแผนเส้นทางที่กำหนด	ข้อสอบข้อเขียน การสัมภาษณ์
10213.03 คำนวณระยะทางในเส้นทางการจัดส่ง	1.เส้นทางในการจัดส่งได้ถูกจัดเตรียมเพื่อคำนวณระยะทางได้อย่างถูกต้องครบถ้วนตามแผนเส้นทางที่กำหนด 2.เส้นทางในการจัดส่งได้ถูกประมวลผลการคำนวณระยะทางอย่างถูกต้องครบถ้วนตามแผนเส้นทางที่กำหนด	ข้อสอบข้อเขียน การสัมภาษณ์

12. ความรู้และทักษะก่อนหน้าที่จำเป็น (Pre-requisite Skill & Knowledge)

N/A

13. ทักษะและความรู้ที่ต้องการ (Required Skills and Knowledge)

(ก) ความต้องการด้านทักษะ

1. ปฏิบัติการวางแผนเส้นทางการจัดส่งเอกสารและพัสดุต้นจากต่างประเทศ
2. ปฏิบัติการรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับสภาพการจราจร
3. ปฏิบัติการคำนวณระยะทางในเส้นทางการจัดส่ง

(ข) ความต้องการด้านความรู้

1. การจัดส่งเอกสารและพัสดุต้นระหว่างประเทศ
2. การจัดการเส้นทางการส่งเอกสารและพัสดุต้นจากต่างประเทศให้กับลูกค้า
3. วิธีการอ่านแผนที่
4. การคำนวณระยะทางในเส้นทางการจัดส่ง
5. การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและคอมพิวเตอร์

14. หลักฐานที่ต้องการ (Evidence Guide)

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

(ก) หลักฐานการปฏิบัติงาน (Performance Evidence)

1. เอกสารรับรองการปฏิบัติงานหรือผลการประเมินการปฏิบัติงานจากสถานประกอบการ
2. เอกสารการประเมินการสัมภาษณ์จากการปฏิบัติงาน

(ข) หลักฐานความรู้ (Knowledge Evidence)

1. เอกสารผ่านการอบรมเกี่ยวกับการจัดการเส้นทางการส่งเอกสารและพัสดุต้นจากต่างประเทศให้กับลูกค้า
2. เอกสารรับรองการผ่านการสอบข้อเขียนหรือผลการทดสอบความรู้

(ค) คำแนะนำในการประเมิน

ประเมินเกี่ยวกับการจัดการเส้นทางการส่งเอกสารและพัสดุต้นจากต่างประเทศให้กับลูกค้า โดยพิจารณาจากหลักฐานที่เกี่ยวข้องทั้งหลักฐานการปฏิบัติงานและหลักฐานด้านความรู้

(ง) วิธีการประเมิน

1. พิจารณาหลักฐานความรู้
2. พิจารณาหลักฐานการปฏิบัติงาน

15. ขอบเขต (Range Statement)

(ก) คำแนะนำ

การจัดการเส้นทางการส่งเอกสารและพัสดุต้นจากต่างประเทศให้กับลูกค้าผู้เข้ารับการประเมินจะต้องแสดงเกี่ยวกับการวางแผนเส้นทางการจัดส่งเอกสารและพัสดุต้นจากต่างประเทศ การรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับสภาพการจราจร และการคำนวณระยะทางในเส้นทางการจัดส่ง

(ข) คำอธิบายรายละเอียด

1. การวางแผนเส้นทางการจัดส่งเอกสารและพัสดุต้นจากต่างประเทศ จะต้องจัดเตรียมและกำหนดเส้นทางการจัดส่งเอกสารและพัสดุต้นตลอดจนวิเคราะห์ข้อมูลและปัญหาในการจัดส่งอย่างถูกต้องครบถ้วนเช่น สภาพการจราจร เส้นทางหลัก เส้นทางรอง อุปสรรคของเส้นทางที่เกิดขึ้นระหว่างการจัดส่ง และอื่นๆ พร้อมทั้งกำหนดแผนงาน แนวทางการปฏิบัติตามแผนให้บรรลุผลสำเร็จตามเป้าหมายที่วางไว้และสามารถจัดส่งได้อย่างถูกต้องครบถ้วน
2. การรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับสภาพการจราจร จะต้องทำการรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับสภาพการจราจรเพื่อจัดเตรียมข้อมูลให้ผู้จัดส่งเอกสารและพัสดุต้นไว้อย่างครบถ้วน พร้อมทั้งดำเนินการบันทึกข้อมูลและวิเคราะห์สถานการณ์ตามหลักเกณฑ์การตัดสินใจคือ การรวบรวม วิเคราะห์ หาผลลัพธ์ เลือกทางเลือกที่ดีที่สุด และตัดสินใจได้ถูกต้อง
3. การคำนวณระยะทางในเส้นทางการจัดส่ง จะต้องจัดเตรียมเส้นทางการจัดส่งและจัดบันทึกวิธีการคำนวณระยะทางโดยอาศัยเครื่องมือและเทคโนโลยีในการคำนวณเส้นทางที่ให้ผลลัพธ์ที่ถูกต้องแม่นยำเช่น แผนที่อิเล็กทรอนิกส์ การคำนวณทางคณิตศาสตร์ การคำนวณระยะทาง เพื่อตัดสินใจเลือกเส้นทางในการจัดส่งเอกสารและพัสดุต้น
4. ถูกต้องตามแผนเส้นทางที่กำหนด หมายถึง ความถูกต้องตามเส้นทางตามที่ระบุไว้ในแบบประเมินทักษะในการปฏิบัติงาน

16. หน่วยสมรรถนะร่วม (ถ้ามี)

N/A

17. อุตสาหกรรมร่วม/กลุ่มอาชีพร่วม (ถ้ามี)

N/A

18. รายละเอียดกระบวนการและวิธีการประเมิน (Assessment Description and Procedure)

18.1 เครื่องมือการประเมิน

1. แบบทดสอบปรนัย ชนิด 4 ตัวเลือก
2. แบบประเมินการสัมภาษณ์

18.2 เครื่องมือการประเมิน

1. แบบทดสอบปรนัย ชนิด 4 ตัวเลือก
2. แบบประเมินการสัมภาษณ์

18.3 เครื่องมือการประเมิน

1. แบบทดสอบปรนัย ชนิด 4 ตัวเลือก
2. แบบประเมินการสัมภาษณ์

ดูรายละเอียดจากคู่มือการประเมิน

1. รหัสหน่วยสมรรถนะ10302
2. ชื่อหน่วยสมรรถนะวางแผนการรับเอกสารและพัสดุต้นจากลูกค้าไปต่างประเทศ
3. ทบทวนครั้งที่1 / -
4. สร้างใหม่

☐

ปรับปรุง

☒

5. สำหรับชื่ออาชีพและรหัสอาชีพ (Occupational Classification)

ผู้ให้บริการจัดส่งเอกสารและพัสดุต้นระหว่างประเทศ
ISCO 4323 เสมียนด้านการขนส่ง
ISCO 4412 เสมียนรับส่งและแยกประเภทจดหมาย ไปรษณีย์ภัณฑ์

6. คำอธิบายหน่วยสมรรถนะ (Description of Unit of Competency)

บุคคลที่ทำหน้าที่เกี่ยวกับการรับข้อมูลจากลูกค้าเพื่อจัดส่งเอกสารและพัสดุต้นไปต่างประเทศ การวิเคราะห์เส้นทางการจัดส่งเอกสารและพัสดุต้นไปประเทศปลายทาง การจัดทำแผนการจัดส่งเอกสารและพัสดุต้นไปประเทศปลายทาง และการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศสำหรับตรวจสอบเส้นทางการจัดส่งเอกสารและพัสดุต้นไปต่างประเทศ

7. สำหรับระดับคุณวุฒิ

1	2	3	4	5	6	7	8
☐	☐	☐	☐	☒	☐	☐	☐

8. กลุ่มอาชีพ (Sector)

กลุ่มวิชาชีพโลจิสติกส์ สาขาธุรกิจจัดส่งพัสดุ

9. ชื่ออาชีพและรหัสอาชีพอื่นที่หน่วยสมรรถนะนี้สามารถใช้ได้ (ถ้ามี)

N/A

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

N/A

11. สมรรถนะย่อยและเกณฑ์การปฏิบัติงาน (Elements and Performance Criteria)

สมรรถนะย่อย (Element)	เกณฑ์ในการปฏิบัติงาน (Performance Criteria)	วิธีการประเมิน (Assessment)
10302.01 รับข้อมูลจากลูกค้าเพื่อจัดส่งเอกสารและพัสดุต้นไปต่างประเทศ	1.ข้อมูลลูกค้าเพื่อจัดส่งเอกสารและพัสดุต้นไปต่างประเทศ ได้รับการประสานงานอย่างครบถ้วนตามรายการลูกค้า 2.ข้อมูลลูกค้าเพื่อจัดส่งเอกสารและพัสดุต้นไปต่างประเทศ ถูกจัดเรียงตามพื้นที่ที่รับเอกสารและพัสดุต้นอย่างถูกต้อง ตามรายการลูกค้า	ข้อสอบข้อเขียน การสัมภาษณ์
10302.02 วิเคราะห์เส้นทางการจัดส่งเอกสารและพัสดุต้นไปประเทศปลายทาง	1.เส้นทางการจัดส่งเอกสารและพัสดุต้นไปประเทศปลายทางได้ถูกจัดเตรียมอย่างครบถ้วนตามข้อมูลลูกค้า 2.เส้นทางการจัดส่งเอกสารและพัสดุต้นไปประเทศปลายทางได้ทำการวิเคราะห์อย่างถูกต้องตามข้อมูลลูกค้า 3.เส้นทางการจัดส่งเอกสารและพัสดุต้นไปประเทศปลายทางได้รับการตรวจสอบอย่างถูกต้องตามข้อมูลลูกค้า	ข้อสอบข้อเขียน การสัมภาษณ์

สมรรถนะย่อย (Element)	เกณฑ์ในการปฏิบัติงาน (Performance Criteria)	วิธีการประเมิน (Assessment)
10302.03 จัดทำแผนการจัดส่งเอกสารและพัสดุต้นไปประเทศปลายทาง	1.การจัดส่งเอกสารและพัสดุต้นไปประเทศปลายทางได้ จัดเตรียมการกำหนดแผนอย่างถูกต้องตามข้อมูลลูกค้า 2.แผนการจัดส่งเอกสารและพัสดุต้นไปประเทศปลายทางได้ ถูกจัดทำอย่างถูกต้องตามข้อมูลลูกค้า 3.การจัดส่งเอกสารและพัสดุต้นไปประเทศปลายทาง ได้รับการตรวจสอบอย่างถูกต้องตามข้อมูลลูกค้า	ข้อสอบข้อเขียน การสัมภาษณ์
10302.04 ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศสำหรับตรวจสอบเส้นทางการจัดส่งเอกสารและพัสดุต้นไปต่างประเทศ	1.เทคโนโลยีสารสนเทศสำหรับตรวจสอบเส้นทางการจัดส่งเอกสารและพัสดุต้นไปต่างประเทศมีการเลือกใช้ อย่างถูกต้องตามขั้นตอนที่กำหนด 2.เทคโนโลยีสารสนเทศสำหรับตรวจสอบเส้นทางการจัดส่งเอกสารและพัสดุต้นไปต่างประเทศถูกควบคุมการใช้งาน อย่างถูกต้องตามขั้นตอนที่กำหนด	ข้อสอบข้อเขียน การสัมภาษณ์

12. ความรู้และทักษะก่อนหน้าที่จำเป็น (Pre-requisite Skill & Knowledge)

N/A

13. ทักษะและความรู้ที่ต้องการ (Required Skills and Knowledge)

(ก) ความต้องการด้านทักษะ

1. ปฏิบัติการรับข้อมูลจากลูกค้าเพื่อจัดส่งเอกสารและพัสดุต้นไปต่างประเทศ
2. ปฏิบัติการวิเคราะห์เส้นทางการจัดส่งเอกสารและพัสดุต้นไปประเทศปลายทาง
3. ปฏิบัติการจัดทำแผนการจัดส่งเอกสารและพัสดุต้นไปประเทศปลายทาง
4. ปฏิบัติการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศสำหรับตรวจสอบเส้นทางการจัดส่งเอกสารและพัสดุต้นไปต่างประเทศ

(ข) ความต้องการด้านความรู้

1. การจัดส่งเอกสารและพัสดุต้นระหว่างประเทศ
2. วิเคราะห์เส้นทางการขนส่งสินค้าไปต่างประเทศ
3. การวางแผนการขนส่งสินค้าไปต่างประเทศ
4. การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและคอมพิวเตอร์

14. หลักฐานที่ต้องการ (Evidence Guide)

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

(ก) หลักฐานการปฏิบัติงาน (Performance Evidence)

1. เอกสารรับรองการปฏิบัติงานหรือผลการประเมินการปฏิบัติงานจากสถานประกอบการ
2. เอกสารการประเมินการสัมภาษณ์จากการปฏิบัติงาน

(ข) หลักฐานความรู้ (Knowledge Evidence)

1. เอกสารผ่านการอบรมเกี่ยวกับการจัดการเส้นทางการส่งเอกสารและพัสดุต้นจากต่างประเทศให้กับลูกค้า
2. เอกสารรับรองการผ่านการสอบข้อเขียนหรือผลการทดสอบความรู้

(ค) คำแนะนำในการประเมิน

ประเมินเกี่ยวกับการวางแผนการรับเอกสารและพัสดุต้นจากลูกค้าไปต่างประเทศ โดยพิจารณาจากหลักฐานที่เกี่ยวข้องทั้งหลักฐานการปฏิบัติงานและหลักฐานด้านความรู้

(ง) วิธีการประเมิน

1. พิจารณาหลักฐานความรู้
2. พิจารณาหลักฐานการปฏิบัติงาน

15. ขอบเขต (Range Statement)

(ก) คำแนะนำ

การวางแผนการรับเอกสารและพัสดุต้นจากลูกค้าไปต่างประเทศ

ผู้เข้ารับการประเมินจะต้องแสดงเกี่ยวกับการรับข้อมูลจากลูกค้าเพื่อจัดส่งเอกสารและพัสดุต้นไปต่างประเทศ

การวิเคราะห์เส้นทางการจัดส่งเอกสารและพัสดุภัณฑ์ไปประเทศปลายทาง การจัดทำแผนการจัดส่งเอกสารและพัสดุภัณฑ์ไปประเทศปลายทาง และการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศสำหรับตรวจสอบเส้นทางการจัดส่งเอกสารและพัสดุภัณฑ์ไปต่างประเทศ

(ข) คำอธิบายรายละเอียด

1. การรับข้อมูลจากลูกค้าเพื่อจัดส่งเอกสารและพัสดุภัณฑ์ไปต่างประเทศ จะต้องรับข้อมูลจากลูกค้าเพื่อจัดส่งเอกสารและพัสดุภัณฑ์ไปต่างประเทศตามรายการที่ลูกค้ากำหนด พร้อมทั้งมีการจัดเรียงข้อมูลตามเขตพื้นที่ที่รับเอกสารและพัสดุภัณฑ์เพื่อจัดส่งเอกสารและพัสดุภัณฑ์ไปต่างประเทศ

2. การวิเคราะห์เส้นทางการจัดส่งเอกสารและพัสดุภัณฑ์ไปประเทศปลายทาง

จะต้องจัดเตรียมเส้นทางการจัดส่งเอกสารและพัสดุภัณฑ์พร้อมทั้งมีการวิเคราะห์ศึกษาความเหมาะสมของเส้นทางการจัดส่งไปประเทศปลายทาง

พร้อมทั้งมีการตรวจสอบเส้นทางการจัดส่งเอกสารและพัสดุภัณฑ์ไปประเทศปลายทางที่เหมาะสม

3. การจัดทำแผนการจัดส่งเอกสารและพัสดุภัณฑ์ไปประเทศปลายทาง จะต้องจัดเตรียมการกำหนดแผนการจัดส่งเอกสาร

พร้อมทั้งจัดทำแผนการดำเนินงานและดำเนินงานตามแผน ตลอดจนตรวจสอบแผนการจัดส่งเอกสารและพัสดุภัณฑ์ไปประเทศปลายทางตามขั้นตอนที่กำหนด

4. การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการติดต่อประสานงานกับลูกค้าเพื่อรับเอกสารและพัสดุภัณฑ์จะต้องจัดโปรแกรมสำเร็จรูปในการใช้งานในการติดต่อประสานงานกับลูกค้า เพื่อรับเอกสารและพัสดุภัณฑ์ได้อย่างมีประสิทธิภาพตามมาตรฐานที่กำหนด หมายถึง

ผู้ปฏิบัติงานสามารถนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการปฏิบัติงานในการส่งมอบเอกสารและพัสดุภัณฑ์

โดยมีสิ่งมุ่งหวังถึงผลสำเร็จและผลสำเร็จนั้นได้มาโดยการใช้ทรัพยากรน้อยที่สุดและดำเนินการเป็นไปอย่างประหยัดไม่ว่าจะเป็น เวลา ทรัพยากร ต้นทุน บุคคล

ให้ถูกต้องและมีผลสำเร็จตามเป้าหมาย

5. ถูกต้องตามข้อมูลลูกค้า หมายถึง ความถูกต้องที่บันทึกข้อมูลของลูกค้าตามที่ระบุไว้ในแบบประเมินทักษะในการปฏิบัติงาน

6. คำว่า “ถูกต้องตามขั้นตอนที่กำหนด” หมายถึง ความถูกต้องตามขั้นตอนการปฏิบัติงานตามที่ระบุไว้ในแบบประเมินทักษะในการปฏิบัติงาน

16. หน่วยสมรรถนะรวม (ถ้ามี)

N/A

17. อุตสาหกรรมร่วม/กลุ่มอาชีพร่วม (ถ้ามี)

N/A

18. รายละเอียดกระบวนการและวิธีการประเมิน (Assessment Description and Procedure)

18.1 เครื่องมือการประเมิน

1. แบบทดสอบปรนัย ชนิด 4 ตัวเลือก
2. แบบประเมินการสัมภาษณ์

18.2 เครื่องมือการประเมิน

1. แบบทดสอบปรนัย ชนิด 4 ตัวเลือก
2. แบบประเมินการสัมภาษณ์

18.3 เครื่องมือการประเมิน

1. แบบทดสอบปรนัย ชนิด 4 ตัวเลือก
2. แบบประเมินการสัมภาษณ์

18.4 เครื่องมือการประเมิน

1. แบบทดสอบปรนัย ชนิด 4 ตัวเลือก
2. แบบประเมินการสัมภาษณ์

ดูรายละเอียดจากคู่มือการประเมิน

1. รหัสหน่วยสมรรถนะ 10801
2. ชื่อหน่วยสมรรถนะ บริหารจัดการบุคลากรในองค์กรของธุรกิจจัดส่งเอกสารพัสดุภัณฑ์และขนย้ายสินค้า
3. ทบทวนครั้งที่ 1 / -
4. สร้างใหม่ ☐ ปรับปรุง ☒

5. สำหรับชื่ออาชีพและรหัสอาชีพ (Occupational Classification)

ผู้ให้บริการจัดส่งเอกสารและพัสดุภัณฑ์ระหว่างประเทศ
 ผู้ให้บริการจัดส่งเอกสารและพัสดุภัณฑ์ภายในประเทศ
 ผู้ให้บริการงานบรรจุหีบห่อและขนย้ายสินค้า
 ISCO 1324 ผู้จัดการด้านการจัดหาและจัดส่งสินค้า

6. คำอธิบายหน่วยสมรรถนะ (Description of Unit of Competency)

บุคคลที่ทำหน้าที่เกี่ยวกับการวางแผนการพัฒนาบุคลากรในองค์กร การพัฒนาบุคลากรในองค์กร และการประเมินผลบุคลากรในองค์กร

7. สำหรับระดับคุณวุฒิ

1	2	3	4	5	6	7	8
☐	☐	☐	☐	☒	☐	☐	☐

8. กลุ่มอาชีพ (Sector)

กลุ่มวิชาชีพโลจิสติกส์ สาขาธุรกิจจัดส่งพัสดุ

9. ชื่ออาชีพและรหัสอาชีพอื่นที่หน่วยสมรรถนะนี้สามารถใช้ได้ (ถ้ามี)

N/A

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

N/A

11. สมรรถนะย่อยและเกณฑ์การปฏิบัติงาน (Elements and Performance Criteria)

สมรรถนะย่อย (Element)	เกณฑ์การปฏิบัติงาน (Performance Criteria)	วิธีการประเมิน (Assessment)
10801.01 วางแผนการพัฒนาบุคลากรในองค์กรของธุรกิจจัดส่งเอกสารพัสดุภัณฑ์และขนย้ายสินค้า	1.แผนการพัฒนาบุคลากรในองค์กรถูกกำหนดตามนโยบายขององค์กร 2.ดัชนีชี้วัดการพัฒนาบุคลากรในองค์กรได้กำหนดอย่างครบถ้วนตามแผนพัฒนาบุคลากร 3.รายการติดตามการพัฒนาบุคลากรในองค์กรถูกจัดทำได้อย่างถูกต้องตามแผนพัฒนาบุคลากร	ข้อสอบข้อเขียน การสัมภาษณ์ แฟ้มสะสมผลงาน
10801.02 พัฒนาบุคลากรในองค์กรของธุรกิจจัดส่งเอกสารพัสดุภัณฑ์และขนย้ายสินค้า	1.แผนการพัฒนาบุคลากรในองค์กรจัดทำอย่างครบถ้วนตามนโยบายขององค์กร 2.โครงการพัฒนาบุคลากรมีผู้เข้าร่วมโครงการตามแผนพัฒนาบุคลากร 3.รายงานประเมินการพัฒนาบุคลากรในองค์กรถูกจัดทำได้อย่างถูกต้องตามแผนพัฒนาบุคลากร	ข้อสอบข้อเขียน การสัมภาษณ์ แฟ้มสะสมผลงาน
10801.03 ประเมินผลบุคลากรในองค์กรของธุรกิจจัดส่งเอกสารพัสดุภัณฑ์และขนย้ายสินค้า	1.เกณฑ์การประเมินผลบุคลากรในองค์กรถูกกำหนดได้อย่างครบถ้วนตามนโยบายขององค์กร 2.เครื่องมือการประเมินผลบุคลากรในองค์กรนำไปใช้ได้อย่างครบถ้วนตามขั้นตอนที่กำหนด 3.รายงานการประเมินผลบุคลากรในองค์กรถูกจัดทำได้อย่างถูกต้องตามแบบฟอร์มที่กำหนด	ข้อสอบข้อเขียน การสัมภาษณ์ แฟ้มสะสมผลงาน

12. ความรู้และทักษะก่อนหน้าที่จำเป็น (Pre-requisite Skill & Knowledge)

N/A

13. ทักษะและความรู้ที่ต้องการ (Required Skills and Knowledge)

(ก) ความต้องการด้านทักษะ

1. ปฏิบัติการวางแผนการพัฒนาบุคลากรในองค์กรของธุรกิจจัดส่งเอกสารพัสดุภัณฑ์และขนย้ายสินค้า
2. ปฏิบัติการพัฒนาบุคลากรในองค์กรของธุรกิจจัดส่งเอกสารพัสดุภัณฑ์และขนย้ายสินค้า
3. ปฏิบัติการประเมินผลบุคลากรในองค์กรของธุรกิจจัดส่งเอกสารพัสดุภัณฑ์และขนย้ายสินค้า

(ข) ความต้องการด้านความรู้

1. การจัดส่งพัสดุภัณฑ์
2. การวางแผนพัฒนาบุคลากร
3. การบริหารทรัพยากรมนุษย์
4. การประเมินผลการปฏิบัติงาน

14. หลักฐานที่ต้องการ (Evidence Guide)

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

(ก) หลักฐานการปฏิบัติงาน (Performance Evidence)

1. เอกสารรับรองการปฏิบัติงานหรือผลการประเมินการปฏิบัติงานจากสถานประกอบการ
2. เอกสารการประเมินจากการจำลองสถานการณ์โดยใช้กรณีศึกษา
3. เอกสารการประเมินการสัมภาษณ์
4. แฟ้มสะสมผลงาน

(ข) หลักฐานความรู้ (Knowledge Evidence)

1. เอกสารผ่านการอบรมเกี่ยวกับการบริหารจัดการบุคลากรในองค์กร
2. เอกสารรับรองการผ่านการสอบข้อเขียนหรือผลการทดสอบความรู้

(ค) คำแนะนำในการประเมิน

ประเมินเกี่ยวกับการบริหารจัดการบุคลากรในองค์กรของธุรกิจจัดส่งเอกสารพัสดุภัณฑ์และขนย้ายสินค้าโดยพิจารณาจากหลักฐานที่เกี่ยวข้องทั้งหลักฐานการปฏิบัติงานและหลักฐานด้านความรู้

(ง) วิธีการประเมิน

1. พิจารณาหลักฐานความรู้
2. พิจารณาหลักฐานการปฏิบัติงาน

15. ขอบเขต (Range Statement)

(ก) คำแนะนำ

การบริหารจัดการบุคลากรในองค์กรของธุรกิจจัดส่งเอกสารพัสดุภัณฑ์และขนย้ายสินค้า

ผู้เข้ารับการประเมินจะต้องแสดงเกี่ยวกับการวางแผนการพัฒนาบุคลากรในองค์กรและกำหนดดัชนีชี้วัดการพัฒนาบุคลากรในองค์กร การพัฒนาบุคลากรในองค์กรซึ่งได้จัดทำโครงการพัฒนาบุคลากรในองค์กรตามแผนที่กำหนด และการประเมินผลบุคลากรในองค์กร ซึ่งได้จัดทำเครื่องมือการประเมินผลบุคลากรในองค์กร และจัดทำรายงานการประเมินผลบุคลากรในองค์กรตามแบบฟอร์มที่กำหนด

(ข) คำอธิบายรายละเอียด

1. การวางแผนการพัฒนาบุคลากรในองค์กร จะต้องกำหนดแผนการพัฒนาบุคลากรในองค์กรตามนโยบายขององค์กร กำหนดดัชนีชี้วัดการพัฒนาบุคลากรในองค์กร และจัดทำรายการติดตามการพัฒนาบุคลากรในองค์กรตามแผนพัฒนาบุคลากร

2. การพัฒนาบุคลากรในองค์กร จะต้องจัดทำแผนการพัฒนาบุคลากรในองค์กรตามตำแหน่งงาน

จัดทำโครงการพัฒนาบุคลากรในองค์กร ดำเนินการโครงการพัฒนาบุคลากรตามแผนที่กำหนด และจัดทำรายงานประเมินการพัฒนาบุคลากรในองค์กร

3. การประเมินผลบุคลากรในองค์กร จะต้องจัดทำเกณฑ์การประเมินผลบุคลากรในองค์กร จัดทำเครื่องมือการประเมินผลบุคลากรในองค์กร และนำเครื่องมือไปใช้ตามเกณฑ์ที่กำหนด และจัดทำรายงานการประเมินผลบุคลากรในองค์กรตามแบบฟอร์มที่กำหนด

4. ถูกต้องตามนโยบายขององค์กร หมายถึง หน่วยงานที่ผู้เข้ารับการประเมินสังกัด

โดยนโยบายองค์กรจะเป็นหลักการและวิธีปฏิบัติซึ่งเป็นแนวดำเนินการที่กำหนดขึ้นเพื่อใช้ในการดำเนินงานหรือปฏิบัติให้บรรลุเป้าหมายตามต้องการ

5. ถูกต้องตามแผนพัฒนาบุคลากร หมายถึง แนวทาง กลยุทธ์ หรือวิธีการที่แต่ละหน่วยงานหรือองค์กรกำหนดไว้ เพื่อใช้ในการพัฒนาบุคลากรตามลักษณะงาน เพื่อพัฒนาบุคลากรให้เป็นไปตามคุณลักษณะบุคลากรที่ต้องการ ได้แก่ มีคุณภาพ มีความรักองค์กร มุ่งมั่นตั้งใจปฏิบัติหน้าที่ตามภาระงานที่กำหนด

ได้รับมอบหมายงานตามศักยภาพ ความถนัด ความสนใจของแต่ละบุคคล มีความพึงพอใจในการทำงาน ก่อให้เกิดสมรรถนะในการปฏิบัติงานได้ดี มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น และมีความก้าวหน้าในวิชาชีพตามสายงานที่ปฏิบัติ (Career path)

6. ถูกต้องตามตำแหน่งงาน หมายถึง คุณวุฒิของผู้ดำรงตำแหน่งของบุคคลให้เหมาะสมกับหน้าที่ความรับผิดชอบ

เพื่อการปฏิบัติงานจะได้บรรลุวัตถุประสงค์อย่างมีประสิทธิภาพ

7. ถูกต้องตามเกณฑ์ที่กำหนด หมายถึง สิ่งที่จะใช้ในการตัดสินผลการประเมินบุคลากรในองค์กร โดยใช้เครื่องมือการประเมินประกอบกับเกณฑ์การตัดสินของผู้ประเมิน

8. ถูกต้องตามแบบฟอร์มที่กำหนด หมายถึง

เอกสารที่มีช่องว่างให้ผู้บันทึกดำเนินการจัดทำข้อมูลเกี่ยวกับการรายงานการประเมินผลบุคลากรลงในเอกสารอย่างถูกต้องและครบถ้วน

16. หน่วยสมรรถนะร่วม (ถ้ามี)

N/A

17. อุตสาหกรรมร่วม/กลุ่มอาชีพร่วม (ถ้ามี)

N/A

18. รายละเอียดกระบวนการและวิธีการประเมิน (Assessment Description and Procedure)

18.1 เครื่องมือการประเมิน

1. แบบทดสอบปรนัย ชนิด 4 ตัวเลือก
2. แบบประเมินการสัมภาษณ์
3. แบบประเมินแฟ้มสะสมงาน

18.2 เครื่องมือการประเมิน

1. แบบทดสอบปรนัย ชนิด 4 ตัวเลือก
2. แบบประเมินการสัมภาษณ์
3. แบบประเมินแฟ้มสะสมงาน

18.3 เครื่องมือการประเมิน

1. แบบทดสอบปรนัย ชนิด 4 ตัวเลือก
 2. แบบประเมินการสัมภาษณ์
 3. แบบประเมินแฟ้มสะสมงาน
- ดูรายละเอียดจากคู่มือการประเมิน

1. รหัสหน่วยสมรรถนะ10806
2. ชื่อหน่วยสมรรถนะบริหารจัดการความปลอดภัยและอาชีวอนามัยในการทำงานในองค์กรของธุรกิจจัดส่งเอกสารพัสดุต้นและขนย้ายสินค้า
3. ทบทวนครั้งที่1 / -
4. สร้างใหม่

☐

ปรับปรุง

☒

5. สำหรับชื่ออาชีพและรหัสอาชีพ (Occupational Classification)

ผู้ให้บริการจัดส่งเอกสารและพัสดุต้นระหว่างประเทศ
ผู้ให้บริการจัดส่งเอกสารและพัสดุต้นภายในประเทศ
ผู้ให้บริการงานบรรจุหีบห่อและขนย้ายสินค้า
ISCO 1324 ผู้จัดการด้านการจัดหาและจัดส่งสินค้า

6. คำอธิบายหน่วยสมรรถนะ (Description of Unit of Competency)

บุคคลที่ทำหน้าที่เกี่ยวกับการวางแผนกำหนดมาตรการความปลอดภัยและอาชีวอนามัยในการทำงานในองค์กรของธุรกิจจัดส่งเอกสารพัสดุต้นและขนย้ายสินค้า
การจัดทำเอกสารควบคุมความปลอดภัยและอาชีวอนามัยในการทำงานในองค์กรของธุรกิจจัดส่งเอกสารพัสดุต้นและขนย้ายสินค้า
การควบคุมความปลอดภัยและอาชีวอนามัยในการทำงานในองค์กรของธุรกิจจัดส่งเอกสารพัสดุต้นและขนย้ายสินค้า

7. สำหรับระดับคุณวุฒิ

1	2	3	4	5	6	7	8
☐	☐	☐	☐	☒	☐	☐	☐

8. กลุ่มอาชีพ (Sector)

กลุ่มวิชาชีพโลจิสติกส์ สาขาธุรกิจจัดส่งพัสดุ

9. ชื่ออาชีพและรหัสอาชีพอื่นที่หน่วยสมรรถนะนี้สามารถใช้ได้ (ถ้ามี)

N/A

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

พระราชบัญญัติความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน พ.ศ. ๒๕๕๔

11. สมรรถนะย่อยและเกณฑ์การปฏิบัติงาน (Elements and Performance Criteria)

สมรรถนะย่อย (Element)	เกณฑ์การปฏิบัติงาน (Performance Criteria)	วิธีการประเมิน (Assessment)
10806.01 วางแผนกำหนดมาตรการความปลอดภัยและอาชีวอนามัยในการทำงานในองค์กรของธุรกิจจัดส่งเอกสารพัสดุต้นและขนย้ายสินค้า	1. มาตรการความปลอดภัยและอาชีวอนามัยในการทำงานถูกกำหนดอย่างครบถ้วนตามนโยบายที่กำหนด 2. แผนการจัดการมาตรการความปลอดภัยและอาชีวอนามัยในการทำงานถูกกำหนดแผนงานอย่างครบถ้วนตามนโยบายที่กำหนด	ข้อสอบข้อเขียน การสัมภาษณ์ แฟ้มสะสมผลงาน
10806.02 จัดทำเอกสารควบคุมความปลอดภัยและอาชีวอนามัยในการทำงานในองค์กรของธุรกิจจัดส่งเอกสารพัสดุต้นและขนย้ายสินค้า	1. เอกสารควบคุมความปลอดภัยและอาชีวอนามัยในการทำงานถูกจัดทำอย่างถูกต้องตามเกณฑ์ที่กำหนด 2. เอกสารควบคุมความปลอดภัยและอาชีวอนามัยในการทำงานได้รับการตรวจสอบอย่างละเอียดครบถ้วนตามเกณฑ์ที่กำหนด	ข้อสอบข้อเขียน การสัมภาษณ์ แฟ้มสะสมผลงาน

สมรรถนะย่อย (Element)	เกณฑ์ในการปฏิบัติงาน (Performance Criteria)	วิธีการประเมิน (Assessment)
10806.03 ควบคุมความปลอดภัยและอาชีวอนามัยในการทำงานในองค์กรของธุรกิจจัดส่งเอกสารพัสดุภัณฑ์และขนย้ายสินค้า	1.มาตรการความปลอดภัยและอาชีวอนามัยในการทำงานถูกนำไปควบคุมการปฏิบัติงานอย่างถูกต้องตามเกณฑ์ที่กำหนด 2.รายงานการประเมินผลการควบคุมความปลอดภัยและอาชีวอนามัยในการทำงานถูกจัดทำได้อย่างถูกต้องตามแผนดำเนินการ	ข้อสอบข้อเขียน การสัมภาษณ์ แฟ้มสะสมผลงาน

12. ความรู้และทักษะก่อนหน้าที่จำเป็น (Pre-requisite Skill & Knowledge)

N/A

13. ทักษะและความรู้ที่ต้องการ (Required Skills and Knowledge)

(ก) ความต้องการด้านทักษะ

1. ปฏิบัติการวางแผนกำหนดมาตรการความปลอดภัยและอาชีวอนามัยในการทำงานในองค์กรของธุรกิจจัดส่งเอกสารพัสดุภัณฑ์และขนย้ายสินค้า
2. ปฏิบัติการจัดทำเอกสารควบคุมความปลอดภัยและอาชีวอนามัยในการทำงานในองค์กรของธุรกิจจัดส่งเอกสารพัสดุภัณฑ์และขนย้ายสินค้า
3. ปฏิบัติการควบคุมความปลอดภัยและอาชีวอนามัยในการทำงานในองค์กรของธุรกิจจัดส่งเอกสารพัสดุภัณฑ์และขนย้ายสินค้า

(ข) ความต้องการด้านความรู้

1. การจัดส่งพัสดุภัณฑ์
2. มาตรการความปลอดภัยและอาชีวอนามัยในการทำงาน
3. การบริหารความปลอดภัยและอาชีวอนามัยในการทำงาน
4. การศึกษากระบวนการทำงาน

14. หลักฐานที่ต้องการ (Evidence Guide)

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

(ก) หลักฐานการปฏิบัติงาน (Performance Evidence)

1. เอกสารรับรองการปฏิบัติงานหรือผลการประเมินการปฏิบัติงานจากสถานประกอบการ
2. เอกสารการประเมินจากการจำลองสถานการณ์โดยใช้กรณีศึกษา
3. เอกสารการประเมินการสัมภาษณ์
4. แฟ้มสะสมผลงาน

(ข) หลักฐานความรู้ (Knowledge Evidence)

1. เอกสารผ่านการอบรมเกี่ยวกับการบริหารจัดการความปลอดภัยและอาชีวอนามัยในการทำงาน
2. เอกสารรับรองการผ่านการสอบข้อเขียนหรือผลการทดสอบความรู้

(ค) คำแนะนำในการประเมิน

ประเมินเกี่ยวกับการบริหารจัดการความปลอดภัยและอาชีวอนามัยในการทำงานในองค์กรของธุรกิจจัดส่งเอกสารพัสดุภัณฑ์และขนย้ายสินค้า โดยพิจารณาจากหลักฐานที่เกี่ยวข้อง ทั้งหลักฐานการปฏิบัติงานและหลักฐานด้านความรู้

(ง) วิธีการประเมิน

1. พิจารณาหลักฐานความรู้
2. พิจารณาหลักฐานการปฏิบัติงาน

15. ขอบเขต (Range Statement)

(ก) คำแนะนำ

บริหารจัดการความปลอดภัยและอาชีวอนามัยในการทำงานในองค์กรของธุรกิจจัดส่งเอกสารพัสดุภัณฑ์และขนย้ายสินค้า ผู้เข้ารับการประเมินจะต้องแสดงเกี่ยวกับการวางแผนกำหนดมาตรการความปลอดภัยและอาชีวอนามัยในการทำงาน การจัดทำเอกสารควบคุมความปลอดภัยและอาชีวอนามัยในการทำงาน การควบคุมความปลอดภัยและอาชีวอนามัยในการทำงาน

(ข) คำอธิบายรายละเอียด

1. การวางแผนกำหนดมาตรการความปลอดภัยในการทำงาน จะต้องกำหนดตามกฎระเบียบความปลอดภัยในการทำงาน และกำหนดแผนการดำเนินงานตามมาตรการความปลอดภัยและ อาชีวอนามัยในการทำงานภายในองค์กรตามมาตรฐานที่กำหนด
2. การจัดทำเอกสารควบคุมความปลอดภัยและอาชีวอนามัยในการทำงาน จะต้องจัดทำเอกสารควบคุมตามข้อกำหนดความปลอดภัย เช่น คู่มือการปฏิบัติงาน

เอกสารควบคุมการปฏิบัติงาน เป็นต้น และตรวจสอบเอกสารควบคุมความปลอดภัยและอาชีวอนามัยในการทำงานตามมาตรฐานที่กำหนด

3. การควบคุมความปลอดภัยและอาชีวอนามัยในการทำงาน จะต้องควบคุมการปฏิบัติงานตามมาตรการความปลอดภัยและอาชีวอนามัยในการทำงาน รวมถึงการนำเอกสารควบคุมไปใช้ในองค์กร และจัดทำรายงานการประเมินผลตามแผนดำเนินการ

4. ถูกต้องตามมาตรฐานที่กำหนด หมายถึง มาตรฐานการปฏิบัติงานด้านความปลอดภัยและอาชีวอนามัยในการทำงาน จะต้องมีความที่จัดและดูแลสถานที่ทำงานและบุคลากรให้มีสภาพการทำงานและ สภาพแวดล้อมในการทำงานที่ปลอดภัยและถูกสุขลักษณะ รวมทั้งส่งเสริมสนับสนุนการปฏิบัติงานของบุคลากรให้ได้รับ อันตรายต่อชีวิต ร่างกาย จิตใจ และสุขภาพอนามัย

5. ถูกต้องตามแผนดำเนินงาน หมายถึง แผนการปฏิบัติงานหรือแผนของหน่วยงานที่ใช้ปฏิบัติงาน โดยจะต้องจัดทำขึ้นเพื่อใช้เป็นเครื่องมือในการติดตามการดำเนินงานและการประเมินผลการดำเนินงานของหน่วยงานหรือการปฏิบัติงานในหน่วยงานนั้นให้เป็นไปอย่างเหมาะสมและมีประสิทธิภาพ

16. หน่วยสมรรถนะร่วม (ถ้ามี)

N/A

17. ชุดสาขาร่วม/กลุ่มอาชีพร่วม (ถ้ามี)

N/A

18. รายละเอียดกระบวนการและวิธีการประเมิน (Assessment Description and Procedure)

18.1 เครื่องมือการประเมิน

1. แบบทดสอบปรนัย ชนิด 4 ตัวเลือก
2. แบบประเมินการสัมภาษณ์
3. แบบประเมินแฟ้มสะสมงาน

18.2 เครื่องมือการประเมิน

1. แบบทดสอบปรนัย ชนิด 4 ตัวเลือก
2. แบบประเมินการสัมภาษณ์
3. แบบประเมินแฟ้มสะสมงาน

18.3 เครื่องมือการประเมิน

1. แบบทดสอบปรนัย ชนิด 4 ตัวเลือก
 2. แบบประเมินการสัมภาษณ์
 3. แบบประเมินแฟ้มสะสมงาน
- ดูรายละเอียดจากคู่มือการประเมิน

1. รหัสหน่วยสมรรถนะ10807
2. ชื่อหน่วยสมรรถนะบริหารจัดการลูกค้าสัมพันธ์และความพึงพอใจของลูกค้า
3. ทบทวนครั้งที่1 / -
4. สร้างใหม่

☐

ปรับปรุง

☒

5. สำหรับชื่ออาชีพและรหัสอาชีพ (Occupational Classification)

ผู้ให้บริการจัดส่งเอกสารและพัสดุต้นทางระหว่างประเทศ
ผู้ให้บริการจัดส่งเอกสารและพัสดุต้นทางภายในประเทศ
ผู้ให้บริการงานบรรจุหีบห่อและขนย้ายสินค้า
ISCO 1324 ผู้จัดการด้านการจัดหาและจัดส่งสินค้า

6. คำอธิบายหน่วยสมรรถนะ (Description of Unit of Competency)

บุคคลที่ทำหน้าที่เกี่ยวกับการวางแผนจัดการลูกค้าสัมพันธ์ในองค์กรของธุรกิจจัดส่งเอกสารพัสดุต้นทางและขนย้ายสินค้า
การจัดการฝ่ายลูกค้าสัมพันธ์ในองค์กรของธุรกิจจัดส่งเอกสารพัสดุต้นทางและขนย้ายสินค้า
และจัดการด้านความพึงพอใจของลูกค้าในองค์กรของธุรกิจจัดส่งเอกสารพัสดุต้นทางและขนย้ายสินค้า

7. สำหรับระดับคุณวุฒิ

1	2	3	4	5	6	7	8
☐	☐	☐	☐	☒	☐	☐	☐

8. กลุ่มอาชีพ (Sector)

กลุ่มวิชาชีพโลจิสติกส์ สาขาธุรกิจจัดส่งพัสดุ

9. ชื่ออาชีพและรหัสอาชีพอื่นที่หน่วยสมรรถนะนี้สามารถใช้ได้ (ถ้ามี)

N/A

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

N/A

11. สมรรถนะย่อยและเกณฑ์การปฏิบัติงาน (Elements and Performance Criteria)

สมรรถนะย่อย (Element)	เกณฑ์ในการปฏิบัติงาน (Performance Criteria)	วิธีการประเมิน (Assessment)
10807.01 วางแผนจัดการลูกค้าสัมพันธ์ในองค์กรของธุรกิจจัดส่งเอกสารพัสดุต้นทางและขนย้ายสินค้า	1.แผนการจัดการลูกค้าสัมพันธ์ถูกกำหนดตามนโยบายขององค์กร 2. ข้อมูลลูกค้าได้รับการจัดทำจากข้อมูลรายละเอียดความต้องการและประวัติของลูกค้าอย่างครบถ้วนตามข้อมูลของลูกค้า 3. รายงานข้อมูลลูกค้าถูกจัดทำได้อย่างถูกต้องตามรายการที่กำหนด	ข้อสอบข้อเขียน การสัมภาษณ์ แฟ้มสะสมผลงาน
10807.02 จัดการฝ่ายลูกค้าสัมพันธ์ในองค์กรของธุรกิจจัดส่งเอกสารพัสดุต้นทางและขนย้ายสินค้า	1.แผนการจัดการลูกค้าสัมพันธ์ได้นำใช้กับหน่วยงานและผู้มีส่วนเกี่ยวข้องอย่างครบถ้วนตามแผนที่กำหนด 2. แผนการจัดการลูกค้าสัมพันธ์ได้รับการติดตามผลอย่างครบถ้วนตามแผนที่กำหนด	ข้อสอบข้อเขียน การสัมภาษณ์ แฟ้มสะสมผลงาน

สมรรถนะย่อย (Element)	เกณฑ์ในการปฏิบัติงาน (Performance Criteria)	วิธีการประเมิน (Assessment)
10807.03 จัดการด้านความพึงพอใจของลูกค้าในองค์กรของธุรกิจจัดส่งเอกสารพัสดุภัณฑ์และขนย้ายสินค้า	1. การรับข้อร้องเรียนของลูกค้าได้รับการจัดทำตามข้อกำหนด การให้บริการ 2. ลูกค้าได้รับการประเมินความพึงพอใจ ตามข้อกำหนดการให้บริการ 3. ปัญหาและข้อร้องเรียนของลูกค้าได้รับการตอบสนอง อย่างครบถ้วนตามข้อกำหนดการให้บริการ 4. มาตรการป้องกันปัญหาการบริการลูกค้าได้รับการกำหนด อย่างครบถ้วนตามข้อกำหนดการให้บริการ	ข้อสอบข้อเขียน การสัมภาษณ์ แฟ้มสะสมผลงาน

12. ความรู้และทักษะก่อนหน้าที่จำเป็น (Pre-requisite Skill & Knowledge)

N/A

13. ทักษะและความรู้ที่ต้องการ (Required Skills and Knowledge)

(ก) ความต้องการด้านทักษะ

1. ปฏิบัติการวางแผนจัดการลูกค้าสัมพันธ์ในองค์กรของธุรกิจจัดส่งเอกสารพัสดุภัณฑ์และขนย้ายสินค้า
2. ปฏิบัติการจัดการฝ่ายลูกค้าสัมพันธ์ในองค์กรของธุรกิจจัดส่งเอกสารพัสดุภัณฑ์และขนย้ายสินค้า
3. ปฏิบัติการจัดการด้านความพึงพอใจของลูกค้าในองค์กรของธุรกิจจัดส่งเอกสารพัสดุภัณฑ์และขนย้ายสินค้า

(ข) ความต้องการด้านความรู้

1. การจัดส่งพัสดุภัณฑ์
2. บริหารลูกค้าสัมพันธ์
3. การติดต่อสื่อสารเพื่อการประสานงาน
4. การประเมินความพึงพอใจของลูกค้า
5. การจัดการข้อร้องเรียนของลูกค้า
6. การวิเคราะห์ปัญหาและทางแก้ปัญหา

14. หลักฐานที่ต้องการ (Evidence Guide)

หลักฐานที่ต้องการจะกำหนดข้อแนะนำเกี่ยวกับการประเมิน และควรที่จะใช้ประกอบร่วมกัน กับเกณฑ์การปฏิบัติงาน (Performance Criteria) และ ทักษะและความรู้ที่ต้องการ (Required Skills and Knowledge)

(ก) หลักฐานการปฏิบัติงาน (Performance Evidence)

1. เอกสารรับรองการปฏิบัติงานหรือผลการประเมินการปฏิบัติงานจากสถานประกอบการ
2. เอกสารการประเมินจากการจำลองสถานการณ์โดยใช้กรณีศึกษา
3. เอกสารการประเมินการสัมภาษณ์
4. แฟ้มสะสมผลงาน

(ข) หลักฐานความรู้ (Knowledge Evidence)

1. เอกสารผ่านการอบรมเกี่ยวกับการบริหารจัดการลูกค้าสัมพันธ์และความพึงพอใจของลูกค้า
2. เอกสารรับรองการผ่านการสอบข้อเขียนหรือผลการทดสอบความรู้

(ค) คำแนะนำในการประเมิน

ประเมินเกี่ยวกับการบริหารจัดการลูกค้าสัมพันธ์และความพึงพอใจของลูกค้าในองค์กรของธุรกิจจัดส่งเอกสารพัสดุภัณฑ์และขนย้ายสินค้าโดยพิจารณาจากหลักฐานที่เกี่ยวข้อง ทั้งหลักฐานการปฏิบัติงานและหลักฐานด้านความรู้

(ง) วิธีการประเมิน

1. พิจารณาหลักฐานความรู้
2. พิจารณาหลักฐานการปฏิบัติงาน

15. ขอบเขต (Range Statement)

(ก) คำแนะนำ

บริหารจัดการลูกค้าสัมพันธ์และความพึงพอใจของลูกค้าในองค์กรของธุรกิจจัดส่งเอกสารพัสดุภัณฑ์และขนย้ายสินค้า
ผู้เข้ารับการประเมินจะต้องแสดงเกี่ยวกับการวางแผนจัดการลูกค้าสัมพันธ์ การจัดการฝ่ายลูกค้าสัมพันธ์ และการจัดการด้านความพึงพอใจของลูกค้า ตลอดจนการแก้ไขปัญหาการบริการตามข้อกำหนดการบริการลูกค้า

(ข) คำอธิบายรายละเอียด

1. การวางแผนจัดการลูกค้าสัมพันธ์ จะต้องกำหนดแผนตามนโยบายขององค์กร การจัดทำข้อมูลลูกค้าจากข้อมูลรายละเอียดความต้องการและประวัติของลูกค้าอย่างครบถ้วน และจัดทำรายงานข้อมูลลูกค้าอย่างถูกต้องตามรายการที่กำหนด
2. การจัดการฝ่ายลูกค้าสัมพันธ์ จะต้องนำแผนการจัดการลูกค้าสัมพันธ์ไปใช้กับหน่วยงานและผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง และติดตามผลการใช้แผนตามกรอบระยะเวลาและงบประมาณเพื่อให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพตามแผนที่กำหนด
3. การจัดการด้านความพึงพอใจของลูกค้า จะต้องรับข้อร้องเรียนของลูกค้าได้รับการจัดทำตามข้อกำหนด การประเมินความพึงพอใจของลูกค้า การแก้ไขปัญหาและข้อร้องเรียนของลูกค้าได้รับการตอบสนอง และแนวทางหรือมาตรการป้องกันปัญหาการบริการลูกค้า เพื่อป้องกันปัญหาในการบริการลูกค้าที่อาจเกิดขึ้นได้ในอนาคต
4. ถูกต้องตามนโยบายขององค์กร หมายถึง นโยบายองค์กรหน่วยงานที่ผู้ให้บริการประเมินสังกัด จะเป็นหลักการและวิธีปฏิบัติซึ่งถือเป็นแนวดำเนินการที่กำหนดขึ้นเพื่อใช้ในการดำเนินงานหรือปฏิบัติให้บรรลุเป้าหมายตามต้องการ
5. ถูกต้องตามข้อมูลของลูกค้า หมายถึง ข้อมูลรายละเอียด ความต้องการและประวัติของลูกค้าที่มาใช้บริการ โดยการบันทึกประวัติในการใช้บริการ
6. ถูกต้องตามแผนที่กำหนด หมายถึง แนวปฏิบัติที่กำหนดไว้ล่วงหน้า ซึ่งอาจจะทำขึ้นเป็นลายลักษณ์อักษร แบบเป็นทางการหรือไม่เป็นทางการก็ได้ โดยให้ผู้ปฏิบัติสามารถนำไปใช้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ
7. ถูกต้องตามข้อกำหนดการให้บริการ หมายถึง ความสามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าที่มาใช้บริการ และมีความพึงพอใจที่ให้บริการต่อความต้องการของลูกค้าอย่างมีประสิทธิภาพและเป็นประโยชน์ต่อลูกค้ามากที่สุด

16. หน่วยสมรรถนะรวม (ถ้ามี)

N/A

17. อุตสาหกรรมร่วม/กลุ่มอาชีพร่วม (ถ้ามี)

N/A

18. รายละเอียดกระบวนการและวิธีการประเมิน (Assessment Description and Procedure)

18.1 เครื่องมือการประเมิน

1. แบบทดสอบปรนัย ชนิด 4 ตัวเลือก
2. แบบประเมินการสัมภาษณ์
3. แบบประเมินแฟ้มสะสมงาน

18.2 เครื่องมือการประเมิน

1. แบบทดสอบปรนัย ชนิด 4 ตัวเลือก
2. แบบประเมินการสัมภาษณ์
3. แบบประเมินแฟ้มสะสมงาน

18.3 เครื่องมือการประเมิน

1. แบบทดสอบปรนัย ชนิด 4 ตัวเลือก
 2. แบบประเมินการสัมภาษณ์
 3. แบบประเมินแฟ้มสะสมงาน
- ดูรายละเอียดจากคู่มือการประเมิน