



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
10801	บริหารจัดการบุคลากรในองค์กรของธุรกิจจัดส่งเอกสารพัสดุภัณฑ์และขนย้ายสินค้า
10802	บริหารจัดการระบบคุณภาพในองค์กรของธุรกิจจัดส่งเอกสารพัสดุภัณฑ์และขนย้ายสินค้า
10803	บริหารจัดการต้นทุนในองค์กรของธุรกิจจัดส่งเอกสารพัสดุภัณฑ์และขนย้ายสินค้า
10804	บริหารจัดการความเสี่ยงในองค์กรของธุรกิจจัดส่งเอกสารพัสดุภัณฑ์และขนย้ายสินค้า
10806	บริหารจัดการความปลอดภัยและอาชีวอนามัยในการทำงานในองค์กรของธุรกิจจัดส่งเอกสารพัสดุภัณฑ์และขนย้ายสินค้า
10807	บริหารจัดการลูกค้าสัมพันธ์และความพึงพอใจของลูกค้า
10813	บริหารงานการขนย้ายสินค้า
10814	บริหารจัดการบรรจุหีบห่อสินค้าเพื่อการขนย้าย

10. ระดับคุณวุฒิ

10.1 สาขาวิชาชีพโลจิสติกส์ สาขาธุรกิจจัดส่งพัสดุ อาชีพผู้ให้บริการงานบรรจุหีบห่อและขนย้ายสินค้า ระดับ 6

คุณลักษณะของผลการเรียนรู้ (Characteristics of Outcomes)

เป็นผู้ที่มีทักษะในการบริหารงานด้านการจัดการบุคลากร จัดการระบบคุณภาพ จัดการต้นทุน จัดการความปลอดภัยและอาชีวอนามัยในการทำงาน จัดการลูกค้าสัมพันธ์และความพึงพอใจของลูกค้า บริหารงานการขนย้ายสินค้า และจัดการบรรจุหีบห่อสินค้าเพื่อการขนย้าย โดยเป็นบุคคลที่

1. มีความรู้การวิเคราะห์ข้อมูล เพื่อการบริหารจัดการบรรจุหีบห่อและขนย้ายสินค้า
2. มีทักษะการสื่อสารกับลูกค้า และการติดต่อประสานงานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทั้งภายในและภายนอกองค์กร
3. มีส่วนร่วมในการวางแผน บริหารจัดการ และกำหนดนโยบายขององค์กร เพื่อพัฒนาองค์กรให้มีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้น
4. มีการกำหนดแนวทางในการแก้ปัญหาที่ซับซ้อน และเลือกวิธีในการแก้ปัญหาที่เหมาะสม
5. มีความรู้ทางกฎหมายที่เกี่ยวข้องเกี่ยวกับการบรรจุหีบห่อและขนย้ายสินค้า
6. มีความสามารถพัฒนานวัตกรรมและเทคโนโลยีใหม่ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการบรรจุหีบห่อและขนย้ายสินค้า

การเลื่อนระดับคุณวุฒิวิชาชีพ (Qualification Pathways)

- 1. ผู้ขอเข้ารับการประเมินคุณวุฒิวิชาชีพ อาชีพผู้ให้บริการงานบรรจุหีบห่อและขนย้ายสินค้า ระดับ 6
 - 1.1 ต้องเป็นผู้ที่มีประสบการณ์ทำงานด้านการบริหารงานบรรจุหีบห่อและขนย้ายสินค้า อย่างน้อย 5 ปี โดยมีเอกสารรับรองจากสถานประกอบการหรือหน่วยงานต้นสังกัด
 - 1.2 ต้องมีแฟ้มสะสมผลงานด้านการบริหารงานบรรจุหีบห่อและขนย้ายสินค้า หรือผลงานที่มีหลักฐานยืนยัน เช่น ใบผ่านการอบรม ใบประกาศเกียรติคุณ

หลักเกณฑ์การต่ออายุหนังสือรับรองมาตรฐานอาชีพ

-

กลุ่มบุคคลในอาชีพ (Target Group)

บุคคลในกลุ่มอาชีพจัดส่งพัสดุและที่เกี่ยวข้อง ซึ่งมีหน้าที่บริหารงานบริการบรรจุหีบห่อและขนย้ายสินค้า เช่น หัวหน้างานลูกค้าสัมพันธ์ หัวหน้างานขนส่งสินค้า หัวหน้างานการบรรจุหีบห่อ หัวหน้างานงานคุณภาพ หัวหน้างานรับคำร้องเรียน หัวหน้างานความปลอดภัยและอาชีวอนามัย ผู้จัดการลูกค้าสัมพันธ์ ผู้จัดการขนส่งสินค้า ผู้จัดการการบรรจุหีบห่อ

หน่วยสมรรถนะ (หน่วยสมรรถนะทั้งหมดของคุณวุฒิวิชาชีพนี้)

- 10801 บริหารจัดการบุคลากรในองค์กรของธุรกิจจัดส่งเอกสารพัสดุภัณฑ์และขนย้ายสินค้า
- 10802 บริหารจัดการระบบคุณภาพในองค์กรของธุรกิจจัดส่งเอกสารพัสดุภัณฑ์และขนย้ายสินค้า
- 10803 บริหารจัดการต้นทุนในองค์กรของธุรกิจจัดส่งเอกสารพัสดุภัณฑ์และขนย้ายสินค้า
- 10804 บริหารจัดการความเสี่ยงในองค์กรของธุรกิจจัดส่งเอกสารพัสดุภัณฑ์และขนย้ายสินค้า
- 10806 บริหารจัดการความปลอดภัยและอาชีวอนามัยในการทำงานในองค์กรของธุรกิจจัดส่งเอกสารพัสดุภัณฑ์และขนย้ายสินค้า
- 10807 บริหารจัดการลูกค้าสัมพันธ์และความพึงพอใจของลูกค้า
- 10813 บริหารงานการขนย้ายสินค้า
- 10814 บริหารจัดการบรรจุหีบห่อสินค้าเพื่อการขนย้าย

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	108	บริหารธุรกิจจัดส่งเอกสารพัสดุภัณฑ์และขนย้ายสินค้า

คำอธิบาย ตารางแผนผังแสดงหน้าที่เป็นแผนผังที่วิเคราะห์หน้าที่งานเพื่อให้ได้หน้าที่หลัก (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
108	บริหารธุรกิจจัดส่งเอกสารพัสดุต้นและขนย้ายสินค้า	10801	บริหารจัดการบุคลากรในองค์กรของธุรกิจจัดส่งเอกสารพัสดุต้นและขนย้ายสินค้า	10801.01	วางแผนการพัฒนาบุคลากรในองค์กรของธุรกิจจัดส่งเอกสารพัสดุต้นและขนย้ายสินค้า
				10801.02	พัฒนาบุคลากรในองค์กรของธุรกิจจัดส่งเอกสารพัสดุต้นและขนย้ายสินค้า
				10801.03	ประเมินผลบุคลากรในองค์กรของธุรกิจจัดส่งเอกสารพัสดุต้นและขนย้ายสินค้า
		10802	บริหารจัดการระบบคุณภาพในองค์กรของธุรกิจจัดส่งเอกสารพัสดุต้นและขนย้ายสินค้า	10802.01	วางแผนการบริหารคุณภาพภายในองค์กรของธุรกิจจัดส่งเอกสารพัสดุต้นและขนย้ายสินค้า
				10802.02	จัดทำระบบเอกสารควบคุมคุณภาพในองค์กรของธุรกิจจัดส่งเอกสารพัสดุต้นและขนย้ายสินค้า
				10802.03	ควบคุมคุณภาพภายในองค์กรของธุรกิจจัดส่งเอกสารพัสดุต้นและขนย้ายสินค้า
		10803	บริหารจัดการต้นทุนในองค์กรของธุรกิจจัดส่งเอกสารพัสดุต้นและขนย้ายสินค้า	10803.01	วางแผนต้นทุนการดำเนินงานในองค์กรของธุรกิจจัดส่งเอกสารพัสดุต้นและขนย้ายสินค้า
				10803.02	ควบคุมต้นทุนการดำเนินงานในองค์กรของธุรกิจจัดส่งเอกสารพัสดุต้นและขนย้ายสินค้า
		10804	บริหารจัดการความเสี่ยงในองค์กรของธุรกิจจัดส่งเอกสารพัสดุต้นและขนย้ายสินค้า	10804.01	วางแผนบริหารความเสี่ยงในการปฏิบัติงานในองค์กรของธุรกิจจัดส่งเอกสารพัสดุต้นและขนย้ายสินค้า
				10804.02	จัดการความเสี่ยงด้านการบริหารงานในองค์กรของธุรกิจจัดส่งเอกสารพัสดุต้นและขนย้ายสินค้า
				10804.03	จัดการความเสี่ยงด้านผลกระทบของต้นทุนในองค์กรของธุรกิจจัดส่งเอกสารพัสดุต้นและขนย้ายสินค้า
		10806	บริหารจัดการความปลอดภัยและอาชีวอนามัยในการทำงานในองค์กรของธุรกิจจัดส่งเอกสารพัสดุต้นและขนย้ายสินค้า	10806.01	วางแผนกำหนดมาตรการความปลอดภัยและอาชีวอนามัยในการทำงานในองค์กรของธุรกิจจัดส่งเอกสารพัสดุต้นและขนย้ายสินค้า
				10806.02	จัดทำเอกสารควบคุมความปลอดภัยและอาชีวอนามัยในการทำงานในองค์กรของธุรกิจจัดส่งเอกสารพัสดุต้นและขนย้ายสินค้า
				10806.03	ควบคุมความปลอดภัยและอาชีวอนามัยในการทำงานในองค์กรของธุรกิจจัดส่งเอกสารพัสดุต้นและขนย้ายสินค้า
		10807	บริหารจัดการลูกค้าสัมพันธ์และความพึงพอใจของลูกค้า	10807.01	วางแผนจัดการลูกค้าสัมพันธ์ในองค์กรของธุรกิจจัดส่งเอกสารพัสดุต้นและขนย้ายสินค้า
				10807.02	จัดการฝ่ายลูกค้าสัมพันธ์ในองค์กรของธุรกิจจัดส่งเอกสารพัสดุต้นและขนย้ายสินค้า
				10807.03	จัดการด้านความพึงพอใจของลูกค้าในองค์กรของธุรกิจจัดส่งเอกสารพัสดุต้นและขนย้ายสินค้า
		10813	บริหารงานการขนย้ายสินค้า	10813.01	ควบคุมและปรับปรุงการดำเนินงานขนย้ายสินค้า

หน้าที่หลัก Key Function		หน่วยสมรรถนะ Unit of Competence		หน่วยสมรรถนะย่อย Element of Competence	
รหัส	คำอธิบาย	รหัส	คำอธิบาย	รหัส	คำอธิบาย
108	บริหารธุรกิจจัดส่งเอกสารพัสดุต้นและขนย้ายสินค้า	10813	บริหารงานการขนย้ายสินค้า	10813.02	วางแผนและจัดขั้นตอนการดำเนินงานขนย้ายสินค้า
				10813.03	จัดเก็บบันทึกการดำเนินงานขนย้ายสินค้า
				10813.04	แก้ปัญหาในการขนย้ายสินค้า
		10814	บริหารจัดการบรรจุหีบห่อสินค้าเพื่อการขนย้าย	10814.01	วางแผนการบรรจุหีบห่อสินค้าเพื่อการขนย้าย
				10814.02	ดำเนินการตามแผนการปฏิบัติงานบรรจุหีบห่อสินค้าเพื่อการขนย้าย
				10814.03	ติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงานบรรจุหีบห่อสินค้าเพื่อการขนย้าย
				10814.04	กำหนดแนวทางป้องกันแก้ไขปรับปรุงการปฏิบัติงานการบรรจุหีบห่อสินค้าเพื่อการขนย้าย

คำอธิบาย

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

1. รหัสหน่วยสมรรถนะ 10801
2. ชื่อหน่วยสมรรถนะ บริหารจัดการบุคลากรในองค์กรของรัฐกิจจัดส่งเอกสารพัสดุภัณฑ์และขนย้ายสินค้า
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 สาขารัฐกิจจัดส่งพัสดุ

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 วางแผนการพัฒนาบุคลากรในองค์กรของรัฐกิจจัดส่งเอกสารพัสดุภัณฑ์และขนย้ายสินค้า	1.แผนการพัฒนาบุคลากรในองค์กรถูกกำหนดตามนโยบายขององค์กร 2.ดัชนีชี้วัดการพัฒนาบุคลากรในองค์กรได้กำหนดอย่างครบถ้วนตามแผนพัฒนาบุคลากร 3.รายการติดตามการพัฒนาบุคลากรในองค์กรถูกจัดทำได้อย่างถูกต้องตามแผนพัฒนาบุคลากร	ข้อสอบข้อเขียน การสัมภาษณ์ แฟ้มสะสมผลงาน
10801.02 พัฒนาบุคลากรในองค์กรของรัฐกิจจัดส่งเอกสารพัสดุภัณฑ์และขนย้ายสินค้า	1.แผนการพัฒนาบุคลากรในองค์กรจัดทำอย่างครบถ้วนตามนโยบายขององค์กร 2.โครงการพัฒนาบุคลากรมีผู้เข้าร่วมโครงการตามแผนพัฒนาบุคลากร 3.รายงานประเมินการพัฒนาบุคลากรในองค์กรถูกจัดทำได้อย่างถูกต้องตามแผนพัฒนาบุคลากร	ข้อสอบข้อเขียน การสัมภาษณ์ แฟ้มสะสมผลงาน
10801.03 ประเมินผลบุคลากรในองค์กรของรัฐกิจจัดส่งเอกสารพัสดุภัณฑ์และขนย้ายสินค้า	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. รหัสหน่วยสมรรถนะ 10802
2. ชื่อหน่วยสมรรถนะ บริหารจัดการระบบคุณภาพในองค์กรของธุรกิจจัดส่งเอกสารพัสดุภัณฑ์และขนย้ายสินค้า
3. ทบทวนครั้งที่ 1 / -
4. สร้างใหม่ ☐ ปรับปรุง ☒

5. สำหรับชื่ออาชีพและรหัสอาชีพ (Occupational Classification)

ผู้ให้บริการจัดส่งเอกสารและพัสดุภัณฑ์ระหว่างประเทศ
ผู้ให้บริการจัดส่งเอกสารและพัสดุภัณฑ์ภายในประเทศ
ผู้ให้บริการงานบรรจุหีบห่อและขนย้ายสินค้า
ISCO 1324 ผู้จัดการด้านการจัดหาและจัดส่งสินค้า

6. คำอธิบายหน่วยสมรรถนะ (Description of Unit of Competency)

บุคคลที่ทำหน้าที่เกี่ยวกับการวางแผนการบริหารคุณภาพภายในองค์กรของธุรกิจจัดส่งเอกสารพัสดุภัณฑ์และขนย้ายสินค้า การจัดทำระบบเอกสารควบคุมคุณภาพ และการควบคุมคุณภาพภายในองค์กรของธุรกิจจัดส่งเอกสารพัสดุภัณฑ์และขนย้ายสินค้า

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)
10802.01 วางแผนการบริหารคุณภาพภายในองค์กรของธุรกิจจัดส่งเอกสารพัสดุภัณฑ์และขนย้ายสินค้า	1.แผนการบริหารคุณภาพภายในองค์กรถูกกำหนดได้อย่างครบถ้วนตามนโยบายขององค์กร 2.ตัวชี้วัดคุณภาพภายในองค์กรมีการจัดทำขึ้นอย่างครบถ้วนตามแผนคุณภาพ	ข้อสอบข้อเขียน การสัมภาษณ์ แฟ้มสะสมผลงาน
10802.02 จัดทำระบบเอกสารควบคุมคุณภาพในองค์กรของธุรกิจจัดส่งเอกสารพัสดุภัณฑ์และขนย้ายสินค้า	1.รายการของระบบคุณภาพมีการวิเคราะห์ตามแผนคุณภาพขององค์กร 2.เอกสารควบคุมคุณภาพได้จัดทำอย่างถูกต้องตามแผนคุณภาพ 3. เอกสารควบคุมคุณภาพได้รับการตรวจสอบอย่างครบถ้วนตามขั้นตอนที่กำหนด	ข้อสอบข้อเขียน การสัมภาษณ์ แฟ้มสะสมผลงาน
10802.03 ควบคุมคุณภาพภายในองค์กรของธุรกิจจัดส่งเอกสารพัสดุภัณฑ์และขนย้ายสินค้า	1.ระบบคุณภาพภายในองค์กรได้รับการตรวจสอบอย่างครบถ้วนตามขั้นตอนที่กำหนด 2.รายงานการประเมินผลคุณภาพภายในองค์กรถูกจัดทำอย่างถูกต้องตามข้อมูลขององค์กร 3.การพัฒนาคุณภาพภายในองค์กรมีการติดตามผลการดำเนินการตามขั้นตอนที่กำหนด	ข้อสอบข้อเขียน การสัมภาษณ์ แฟ้มสะสมผลงาน

12. ความรู้และทักษะก่อนหน้าที่จำเป็น (Pre-requisite Skill & Knowledge)

N/A

13. ทักษะและความรู้ที่ต้องการ (Required Skills and Knowledge)

(ก) ความต้องการด้านทักษะ

1. ปฏิบัติการวางแผนการบริหารคุณภาพภายในองค์กรของธุรกิจจัดส่งเอกสารพัสดุภัณฑ์และขนย้ายสินค้า
2. ปฏิบัติการจัดทำระบบเอกสารควบคุมคุณภาพ
3. ปฏิบัติการควบคุมคุณภาพภายในองค์กรของธุรกิจจัดส่งเอกสารพัสดุภัณฑ์และขนย้ายสินค้า

(ข) ความต้องการด้านความรู้

1. การจัดส่งพัสดุภัณฑ์
2. บริหารจัดการระบบคุณภาพ
3. การจัดทำระบบเอกสารควบคุมคุณภาพในองค์กร
4. มาตรฐานคุณภาพการปฏิบัติงาน
5. การประเมินคุณภาพภายในองค์กร

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. เอกสารผ่านการอบรมเกี่ยวกับการบริหารจัดการระบบคุณภาพในองค์กร
2. เอกสารรับรองการผ่านการสอบข้อเขียนหรือผลการทดสอบความรู้

(ค) คำแนะนำในการประเมิน

ประเมินเกี่ยวกับการบริหารจัดการระบบคุณภาพในองค์กรของธุรกิจจัดส่งเอกสารพัสดุภัณฑ์และขนย้ายสินค้าโดยพิจารณาจากหลักฐานที่เกี่ยวข้องทั้งหลักฐานการปฏิบัติงานและหลักฐานด้านความรู้

(ง) วิธีการประเมิน

1. พิจารณาหลักฐานความรู้
2. พิจารณาหลักฐานการปฏิบัติงาน

15. ขอบเขต (Range Statement)

(ก) คำแนะนำ

บริหารจัดการระบบคุณภาพภายในองค์กรของธุรกิจจัดส่งเอกสารพัสดุภัณฑ์และขนย้ายสินค้า

ผู้เข้ารับการประเมินจะต้องแสดงเกี่ยวกับการวางแผนการบริหารคุณภาพภายในองค์กร ข้อกำหนดของแผนการบริหารคุณภาพและตัวชี้วัดคุณภาพภายในองค์กร การจัดทำระบบเอกสารควบคุมคุณภาพภายในองค์กร และการควบคุมคุณภาพภายในองค์กร ตลอดจนแนวทางการพัฒนาคุณภาพภายในองค์กร

(ข) คำอธิบายรายละเอียด

1. การวางแผนการบริหารคุณภาพภายในองค์กร จะต้องกำหนดแผนการบริหารคุณภาพภายในองค์กรตามนโยบายขององค์กร จัดทำตัวชี้วัดคุณภาพภายในองค์กรตามข้อกำหนดของแผนคุณภาพ
 2. การจัดทำระบบเอกสารควบคุมคุณภาพ จะต้องวิเคราะห์รายการของระบบคุณภาพตามแผนคุณภาพขององค์กร จัดทำเอกสารควบคุมคุณภาพตามแผนคุณภาพ และการตรวจสอบเอกสารควบคุมคุณภาพตามข้อกำหนดของแผนคุณภาพ
 3. การควบคุมคุณภาพภายในองค์กร จะต้องตรวจสอบจากคณะกรรมการระบบคุณภาพภายในองค์กรตามข้อกำหนด การจัดทำรายงานการประเมินผลคุณภาพภายในองค์กร และการติดตามผลการดำเนินการพัฒนาคุณภาพภายในองค์กรตามข้อกำหนดของแผนคุณภาพ
 4. ถูกต้องตามนโยบายขององค์กร หมายถึง หน่วยงานที่ผู้เข้ารับการประเมินสังกัด
- โดยนโยบายองค์กรจะเป็นหลักการและวิธีปฏิบัติซึ่งถือเป็นแนวดำเนินการที่กำหนดขึ้นเพื่อใช้ในการดำเนินงานหรือปฏิบัติให้บรรลุเป้าหมายตามต้องการ
5. ถูกต้องตามแผนคุณภาพ หมายถึง การจัดทำแผนปฏิบัติการดำเนินงานขององค์กรโดยข้อกำหนดตามนโยบายขององค์กร เพื่อให้สามารถบรรลุผลเป็นรูปธรรมได้จริงด้วยกิจกรรมที่ปรากฏในแผนคุณภาพ

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. รหัสหน่วยสมรรถนะ 10803
2. ชื่อหน่วยสมรรถนะ บริหารจัดการต้นทุนในองค์กรของธุรกิจจัดส่งเอกสารพัสดุภัณฑ์และขนย้ายสินค้า
3. ทบทวนครั้งที่ 1 / -
4. สร้างใหม่ ☐ ปรับปรุง ☒

5. สำหรับชื่ออาชีพและรหัสอาชีพ (Occupational Classification)

ผู้ให้บริการจัดส่งเอกสารและพัสดุภัณฑ์ระหว่างประเทศ
 ผู้ให้บริการจัดส่งเอกสารและพัสดุภัณฑ์ภายในประเทศ
 ผู้ให้บริการงานบรรจุหีบห่อและขนย้ายสินค้า
 ISCO 1324 ผู้จัดการด้านการจัดหาและจัดส่งสินค้า

6. คำอธิบายหน่วยสมรรถนะ (Description of Unit of Competency)

บุคคลที่ทำหน้าที่เกี่ยวกับการวางแผนต้นทุนการดำเนินงานในองค์กรของธุรกิจจัดส่งเอกสารพัสดุภัณฑ์และขนย้ายสินค้า
 และควบคุมต้นทุนการดำเนินงานในองค์กรของธุรกิจจัดส่งเอกสารพัสดุภัณฑ์และขนย้ายสินค้า

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)
10803.01 วางแผนต้นทุนการดำเนินงานในองค์กรของธุรกิจจัดส่งเอกสารพัสดุภัณฑ์และขนย้ายสินค้า	1.แผนการควบคุมต้นทุนโดยรวมได้ถูกกำหนด อย่างครบถ้วนตามนโยบายขององค์กร 2. รายการต้นทุนการบริหารจัดการได้ถูกกำหนด อย่างครบถ้วนตามแผนดำเนินงาน 3.แผนการควบคุมต้นทุนโดยรวมได้รับการตรวจสอบ อย่างครบถ้วนตามนโยบายขององค์กร	ข้อสอบข้อเขียน การสัมภาษณ์ แฟ้มสะสมผลงาน
10803.02 ควบคุมต้นทุนการดำเนินงานในองค์กรของธุรกิจจัดส่งเอกสารพัสดุภัณฑ์และขนย้ายสินค้า	1.รายการต้นทุนถูกควบคุมอย่างถูกต้อง ตามแผนรายการต้นทุนการดำเนินงาน 2.รายงานประเมินผลการควบคุมต้นทุนถูกจัดทำอย่างถูกต้อง ตามข้อมูลขององค์กร 3.รายการควบคุมต้นทุนถูกนำไปปรับปรุงแผนการควบคุม ต้นทุนโดยรวมได้อย่างครบถ้วนตามนโยบายขององค์กร	ข้อสอบข้อเขียน การสัมภาษณ์ แฟ้มสะสมผลงาน

12. ความรู้และทักษะก่อนหน้าที่จำเป็น (Pre-requisite Skill & Knowledge)

N/A

13. ทักษะและความรู้ที่ต้องการ (Required Skills and Knowledge)

(ก) ความต้องการด้านทักษะ

1. ปฏิบัติการวางแผนต้นทุนการดำเนินงานในองค์กรของธุรกิจจัดส่งเอกสารพัสดุภัณฑ์และขนย้ายสินค้า
2. ปฏิบัติการควบคุมต้นทุนการดำเนินงานในองค์กรของธุรกิจจัดส่งเอกสารพัสดุภัณฑ์และขนย้ายสินค้า

(ข) ความต้องการด้านความรู้

1. การจัดส่งพัสดุภัณฑ์
2. การบริหารต้นทุน
3. การบริหารองค์กร
4. หลักเศรษฐศาสตร์พื้นฐาน

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. เอกสารผ่านการอบรมเกี่ยวกับการบริหารจัดการต้นทุน
2. เอกสารรับรองการผ่านการสอบข้อเขียนหรือผลการทดสอบความรู้

(ค) คำแนะนำในการประเมิน

ประเมินเกี่ยวกับการบริหารจัดการต้นทุนในองค์กรของธุรกิจจัดส่งเอกสารพัสดุภัณฑ์และขนย้ายสินค้า โดยพิจารณาจากหลักฐานที่เกี่ยวข้องทั้งหลักฐานการปฏิบัติงานและหลักฐานด้านความรู้

(ง) วิธีการประเมิน

1. พิจารณาหลักฐานความรู้
2. พิจารณาหลักฐานการปฏิบัติงาน

15. ขอบเขต (Range Statement)

(ก) คำแนะนำ

บริหารจัดการต้นทุนในองค์กรของธุรกิจจัดส่งเอกสารพัสดุภัณฑ์และขนย้ายสินค้า ผู้เข้ารับการประเมินจะต้องแสดงเกี่ยวกับการวางแผนต้นทุนการดำเนินงานในองค์กร และการควบคุมต้นทุนการดำเนินงานในองค์กรได้อย่างมีประสิทธิภาพ

(ข) คำอธิบายรายละเอียด

1. การวางแผนต้นทุนการดำเนินงานในองค์กร จะต้องกำหนดแผนการลดต้นทุนโดยรวมตามนโยบายขององค์กร
- กำหนดรายการต้นทุนการบริหารจัดการตามแผนดำเนินงาน และการรับรองแผนการลดต้นทุนโดยรวมจากคณะกรรมการที่เกี่ยวข้องอย่างครบถ้วนตามนโยบายขององค์กร
2. การควบคุมต้นทุนการดำเนินงานในองค์กร จะต้องควบคุมรายการต้นทุนได้อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งได้แก่ ต้นทุนทางตรง ต้นทุนทางอ้อม ต้นทุนคงที่ ต้นทุนแปรผัน เป็นต้น
 3. การจัดทำรายงานประเมินผลการควบคุมการลดต้นทุน จะต้องปรับปรุงแผนการลดต้นทุนโดยรวมตามนโยบายขององค์กร และนำไปปรับปรุงเกณฑ์ประเมินผลและตัวชี้วัดการลดต้นทุนโดยรวมตามนโยบายขององค์กร
 4. ถูกต้องตามนโยบายขององค์กร หมายถึง หน่วยงานที่ผู้เข้ารับการประเมินสังกัด
- โดยนโยบายองค์กรจะเป็นหลักการและวิธีปฏิบัติซึ่งถือเป็นแนวดำเนินการที่กำหนดขึ้นเพื่อใช้ในการดำเนินงานหรือปฏิบัติให้บรรลุเป้าหมายตามต้องการ
5. ถูกต้องตามแผนดำเนินงาน หมายถึง แผนการปฏิบัติงานหรือแผนของหน่วยงานที่ใช้ปฏิบัติงาน โดยจะต้องจัดทำขึ้นเพื่อใช้เป็นเครื่องมือในการติดตามการดำเนินงานและการประเมินผลการดำเนินงานของหน่วยงานหรือการปฏิบัติงานในหน่วยงานนั้นให้เป็นไปอย่างเหมาะสมและมีประสิทธิภาพ

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

ดูรายละเอียดจากคู่มือการประเมิน

1. รหัสหน่วยสมรรถนะ10804
2. ชื่อหน่วยสมรรถนะบริหารจัดการความเสี่ยงในองค์กรของธุรกิจจัดส่งเอกสารพัสดุภัณฑ์และขนย้ายสินค้า
3. ทบพวนครั้งที่1 / -
4. สร้างใหม่

☐

ปรับปรุง

☒

5. สำหรับชื่ออาชีพและรหัสอาชีพ (Occupational Classification)

ผู้ให้บริการจัดส่งเอกสารและพัสดุภัณฑ์ภายในประเทศ
ISCO 1324 ผู้จัดการด้านการจัดหาและจัดส่งสินค้า

6. คำอธิบายหน่วยสมรรถนะ (Description of Unit of Competency)

บุคคลที่ทำหน้าที่เกี่ยวกับการวางแผนบริหารเสี่ยงในการปฏิบัติงานในองค์กรของธุรกิจจัดส่งเอกสารพัสดุภัณฑ์และขนย้ายสินค้า
จัดการความเสี่ยงด้านการบริหารงานในองค์กรของธุรกิจจัดส่งเอกสารพัสดุภัณฑ์และขนย้ายสินค้า
และจัดการความเสี่ยงด้านผลกระทบต้นทุนในองค์กรของธุรกิจจัดส่งเอกสารพัสดุภัณฑ์และขนย้ายสินค้า

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)
10804.01 วางแผนบริหารความเสี่ยงในการปฏิบัติงานในองค์กรของธุรกิจจัดส่งเอกสารพัสดุภัณฑ์และขนย้ายสินค้า	1.แผนการบริหารความเสี่ยงในองค์กรถูกกำหนดอย่างครบถ้วนตามนโยบายขององค์กร 2. นโยบาย กลยุทธ์ กรอบบริหารความเสี่ยง และแผนจัดการความเสี่ยงได้รับการพิจารณาและอนุมัติอย่างถูกต้องตามเกณฑ์ที่กำหนดขององค์กร 3.แผนบริหารความเสี่ยงในการปฏิบัติงานในองค์กรถูกนำไปใช้อย่างครบถ้วนตามเกณฑ์ที่กำหนดขององค์กร	ข้อสอบข้อเขียน การสัมภาษณ์ แฟ้มสะสมผลงาน
10804.02 จัดการความเสี่ยงด้านการบริหารงานในองค์กรของธุรกิจจัดส่งเอกสารพัสดุภัณฑ์และขนย้ายสินค้า	1.แนวทางดำเนินการป้องกันความเสี่ยงและความเสียหายที่จะเกิดขึ้นจะถูกกำหนดวิธีจัดการป้องกันอย่างถูกต้องตามเกณฑ์ที่กำหนดขององค์กร 2.ความเสี่ยงจากทุกหน่วยงานภายในองค์กรได้ถูกติดตามและรายงานอย่างถูกต้องตามเกณฑ์ที่กำหนดขององค์กร 3.ความเสี่ยงจากความเสียหายในการขนส่งจะถูกจะกำหนดแนวทางป้องกันแก้ไขอย่างเหมาะสมตามเกณฑ์ที่กำหนดขององค์กร	ข้อสอบข้อเขียน การสัมภาษณ์ แฟ้มสะสมผลงาน

สมรรถนะย่อย (Element)	เกณฑ์ในการปฏิบัติงาน (Performance Criteria)	วิธีการประเมิน (Assessment)
10804.03 จัดการความเสี่ยงด้านผลกระทบของต้นทุนในองค์กรของธุรกิจ จัดส่งเอกสารพัสดุต้นและขนย้ายสินค้า	1.ผลกระทบที่มีมูลค่าความเสียหาย หรือมีความรุนแรงต่อองค์กรจะถูกนำมาวิเคราะห์และประเมิน ผลอย่างถูกต้องตามเกณฑ์ที่กำหนดขององค์กร 2.ความเสี่ยงที่มีผลกระทบต่อต้นทุนขององค์กร ได้รับการจัดการอย่างถูกต้องตามเกณฑ์ที่กำหนดขององค์กร	ข้อสอบข้อเขียน การสัมภาษณ์ แฟ้มสะสมผลงาน

12. ความรู้และทักษะก่อนหน้าที่จำเป็น (Pre-requisite Skill & Knowledge)

N/A

13. ทักษะและความรู้ที่ต้องการ (Required Skills and Knowledge)

(ก) ความต้องการด้านทักษะ

1. ปฏิบัติการวางแผนบริหารเสี่ยงในการปฏิบัติงานในองค์กรของธุรกิจจัดส่งเอกสารพัสดุต้น และ ขนย้ายสินค้า
2. ปฏิบัติการจัดการความเสี่ยงด้านการบริหารงานในองค์กรของธุรกิจจัดส่งเอกสารพัสดุต้น และ ขนย้ายสินค้า
3. ปฏิบัติการจัดการความเสี่ยงด้านผลกระทบต้นทุนในองค์กรของธุรกิจจัดส่งเอกสารพัสดุต้น และขนย้ายสินค้า

(ข) ความต้องการด้านความรู้

1. การจัดส่งพัสดุต้น
2. การบริหารจัดการความเสี่ยงขององค์กร
3. การบริหารต้นทุน
4. การบริหารองค์กร
5. หลักเศรษฐศาสตร์พื้นฐาน

14. หลักฐานที่ต้องการ (Evidence Guide)

หลักฐานที่ต้องการจะกำหนดข้อแนะนำเกี่ยวกับการประเมิน และควรที่จะใช้ประกอบร่วมกันกับเกณฑ์การปฏิบัติงาน (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. เอกสารผ่านการอบรมเกี่ยวกับการบริหารจัดการความเสี่ยง
3. เอกสารรับรองการผ่านการสอบข้อเขียนหรือผลการทดสอบความรู้

(ค) คำแนะนำในการประเมิน

ประเมินเกี่ยวกับการบริหารจัดการความเสี่ยงในองค์กรของธุรกิจจัดส่งเอกสารพัสดุต้นและขนย้ายสินค้า โดยพิจารณาจากหลักฐานที่เกี่ยวข้อง ทั้งหลักฐาน
การปฏิบัติงานและหลักฐานด้านความรู้

(ง) วิธีการประเมิน

1. พิจารณาหลักฐานความรู้
2. พิจารณาหลักฐานการปฏิบัติงาน

15. ขอบเขต (Range Statement)

(ก) คำแนะนำ

บริหารจัดการความเสี่ยงในองค์กรของธุรกิจจัดส่งเอกสารพัสดุต้นและขนย้ายสินค้าผู้เข้ารับการประเมินจะต้องแสดงเกี่ยวกับการวางแผนการบริหารความเสี่ยง
ในการปฏิบัติงานการจัดการความเสี่ยงด้านการบริหารงาน และการจัดการความเสี่ยงด้านผลกระทบของต้นทุน

(ข) คำอธิบายรายละเอียด

1. การวางแผนการบริหารความเสี่ยงในการปฏิบัติงาน จะต้องวางแผนการบริหารความเสี่ยงในองค์กร นโยบาย กลยุทธ์ กรอบบริหารความเสี่ยง
และแผนบริหารจัดการความเสี่ยงในการปฏิบัติงานถูกไปใช้ตามนโยบายขององค์กรและเกณฑ์ที่กำหนด
2. จัดการความเสี่ยงด้านการบริหารงาน จะต้องกำหนดแนวทางดำเนินการป้องกันความเสี่ยงและความเสียหาย
ติดตามและรายงานความเสี่ยงจากทุกหน่วยงานภายในองค์กร และกำหนดแนวทางป้องกันความเสี่ยงจากความเสียหายในการขนส่งตามเกณฑ์ที่กำหนดขององค์กร

3. จัดการความเสี่ยงด้านผลกระทบต้นทุน จะต้องวิเคราะห์และประเมินผลกระทบที่มีมูลค่าความเสียหายหรือมีความรุนแรงต่อองค์กร และจัดการความเสี่ยงที่มีผลกระทบต่อต้นทุนขององค์กรตามเกณฑ์ที่กำหนด
4. ถูกต้องตามนโยบายขององค์กร หมายถึง หน่วยงานที่ผู้ให้บริการประเมินสังกัด โดยนโยบายองค์กรจะเป็นหลักการและวิธีปฏิบัติซึ่งถือเป็นแนวดำเนินการที่กำหนดขึ้นเพื่อใช้ในการดำเนินงานหรือปฏิบัติให้บรรลุเป้าหมายตามต้องการ
5. ถูกต้องตามเกณฑ์ที่กำหนด หมายถึง สิ่งที่ช่วยในการประเมินความเสี่ยงในการปฏิบัติงานในองค์กร โดยใช้เครื่องมือการประเมินผลกระทบที่มีมูลค่าความเสียหายหรือมีความรุนแรงต่อองค์กร

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

☐

ปรับปรุง

☒

5. สำหรับชื่ออาชีพและรหัสอาชีพ (Occupational Classification)

ผู้ให้บริการจัดส่งเอกสารและพัสดุต้นทางทั่วประเทศ
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. ปฏิบัติการจัดการด้านความพึงพอใจของลูกค้าในองค์กรของธุรกิจจัดส่งเอกสารพัสดุภัณฑ์ และขนย้ายสินค้า

(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 และมีความพึงพอใจที่ให้บริการต่อความต้องการแก่ลูกค้าอย่างมีประสิทธิภาพและเป็นประโยชน์ต่อลูกค้ามากที่สุด

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

1. รหัสหน่วยสมรรถนะ

10813
2. ชื่อหน่วยสมรรถนะ

บริหารงานขนย้ายสินค้า
3. ทบทวนครั้งที่

1 / -
4. สร้างใหม่

☐

ปรับปรุง

☒

5. สำหรับชื่ออาชีพและรหัสอาชีพ (Occupational Classification)

ผู้ให้บริการงานบรรจุหีบห่อและขนย้ายสินค้า
ISCO 1324 ผู้จัดการด้านการจัดหาและจัดส่งสินค้า

6. คำอธิบายหน่วยสมรรถนะ (Description of Unit of Competency)

บุคคลที่ทำหน้าที่เกี่ยวกับควบคุมและปรับปรุงการดำเนินงานขนย้ายสินค้า วางแผนและจัดขั้นตอนการทำงานขนย้ายสินค้า จัดเก็บบันทึกการทำงานขนย้ายสินค้า และแก้ปัญหาและทำการตัดสินใจแก้ปัญหาในการขนย้าย

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)
10813.01 ควบคุมและปรับปรุงการดำเนินงานขนย้ายสินค้า	1.ระบบควบคุมการดำเนินการขนย้ายสินค้าถูกกำหนดอย่างถูกต้องครบถ้วนตามขั้นตอนที่กำหนด 2. รายงานการควบคุมการขนย้ายสินค้าถูกจัดทำได้อย่างถูกต้องครบถ้วนตามขั้นตอนที่กำหนด 3. พัฒนาระบบควบคุมการขนย้ายสินค้าถูกนำไปปรับปรุงเพื่อลดขั้นตอนการดำเนินงานอย่างครบถ้วนตามขั้นตอนที่กำหนด	ข้อสอบข้อเขียน การสัมภาษณ์ แฟ้มสะสมผลงาน
10813.02 วางแผนและจัดขั้นตอนการดำเนินงานขนย้ายสินค้า	1.แผนและขั้นตอนในการดำเนินงานขนย้ายสินค้าได้ถูกกำหนดอย่างครบถ้วนตามแผนดำเนินงาน 2. แผนการดำเนินงานขนย้ายสินค้าถูกจัดทำได้อย่างถูกต้องครบถ้วนตามแผนดำเนินงาน 3. แผนการดำเนินงานถูกนำไปปฏิบัติถูกต้องครบถ้วนตามแผนดำเนินงาน	ข้อสอบข้อเขียน การสัมภาษณ์ แฟ้มสะสมผลงาน

สมรรถนะย่อย (Element)	เกณฑ์ในการปฏิบัติงาน (Performance Criteria)	วิธีการประเมิน (Assessment)
10813.03 จัดเก็บบันทึกการดำเนินงานขนย้ายสินค้า	1.รายการดำเนินงานขนย้ายสินค้าถูกบันทึกอย่างถูกต้องครบถ้วนตามขั้นตอนที่กำหนด 2.เอกสารและรายงานการเก็บบันทึกการขนย้ายสินค้าได้จัดทำอย่างถูกต้องครบถ้วนตามขั้นตอนที่กำหนด 3.เอกสารและรายงานการบันทึกการดำเนินงานขนย้ายสินค้าได้รับการตรวจสอบอย่างละเอียดครบถ้วนตามขั้นตอนที่กำหนด	ข้อสอบข้อเขียน การสัมภาษณ์ แฟ้มสะสมผลงาน
10813.04 แก้ปัญหาในการขนย้ายสินค้า	1.รายงานปัญหาในการขนย้ายสินค้าได้ถูกจัดทำอย่างถูกต้องครบถ้วนตามขั้นตอนที่กำหนด 2.การแก้ไขปัญหาในการขนย้ายสินค้าถูกดำเนินการตามแผนงานขององค์กรอย่างถูกต้องตามขั้นตอนที่กำหนด 3.แผนงานแก้ปัญหาได้รับการตรวจสอบตามแผนงานได้อย่างถูกต้องตามนโยบายขององค์กร	ข้อสอบข้อเขียน การสัมภาษณ์ แฟ้มสะสมผลงาน

12. ความรู้และทักษะก่อนหน้าที่จำเป็น (Pre-requisite Skill & Knowledge)

N/A

13. ทักษะและความรู้ที่ต้องการ (Required Skills and Knowledge)

(ก) ความต้องการด้านทักษะ

1. ปฏิบัติการควบคุมและปรับปรุงการดำเนินงานขนย้ายสินค้า
2. ปฏิบัติการวางแผนและจัดขั้นตอนการดำเนินงานขนย้ายสินค้า
3. ปฏิบัติการจัดเก็บบันทึกการดำเนินงานขนย้ายสินค้า
4. ปฏิบัติการแก้ปัญหาและทำการตัดสินใจแก้ปัญหาในการขนย้ายสินค้า

(ข) ความต้องการด้านความรู้

1. การจัดการขนย้ายสินค้า
2. การวางแผนการดำเนินงานขนย้ายสินค้า
3. การบันทึกและการจัดเก็บข้อมูล

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. เอกสารผ่านการอบรมเกี่ยวกับการบริหารจัดการขนย้ายสินค้า
2. เอกสารรับรองการผ่านการสอบข้อเขียนหรือผลการทดสอบความรู้

(ค) คำแนะนำในการประเมิน

ประเมินเกี่ยวกับการบริหารจัดการขนย้ายสินค้า โดยพิจารณาจากหลักฐานที่เกี่ยวข้อง ทั้งหลักฐานการปฏิบัติงานและหลักฐานด้านความรู้

(ง) วิธีการประเมิน

1. พิจารณาหลักฐานความรู้
2. พิจารณาหลักฐานการปฏิบัติงาน

15. ขอบเขต (Range Statement)

(ก) คำแนะนำ

บริหารจัดการขนย้ายสินค้า

ผู้เข้ารับการประเมินจะต้องแสดงเกี่ยวกับการควบคุมและปรับปรุงการดำเนินงานขนย้ายสินค้าการวางแผนและจัดขั้นตอนการดำเนินงานขนย้ายสินค้า การจัดเก็บบันทึกการดำเนินงานขนย้ายสินค้าและการแก้ปัญหาและการตัดสินใจแก้ปัญหาในการขนย้ายสินค้า

(ข) คำอธิบายรายละเอียด

1. ควบคุมและปรับปรุงการดำเนินงานขนย้ายสินค้า จะต้องควบคุมรายการขนย้ายสินค้าตามแผนการดำเนินงาน และพัฒนาระบบการควบคุมการขนย้ายสินค้าเพื่อลดขั้นตอนการดำเนินงานตามขั้นตอนที่กำหนด
 2. วางแผนและจัดขั้นตอนการดำเนินงานขนย้ายสินค้า จะต้องวางแผนขั้นตอนและวิธีการดำเนินงานขนย้ายสินค้าตามนโยบายขององค์กร
 3. จัดเก็บบันทึกการดำเนินงานขนย้ายสินค้า จะต้องการบันทึกการขนย้ายสินค้า และตรวจสอบเอกสารรายงานการขนย้ายอย่างถูกต้องตามขั้นตอนที่กำหนด
 4. แก้ปัญหาและการตัดสินใจแก้ปัญหาในการขนย้ายสินค้า จะต้องรายงานปัญหาในการขนย้ายและกำหนดแผนการแก้ปัญหตามนโยบายขององค์กร
 5. ถูกต้องตามนโยบายขององค์กร หมายถึง หน่วยงานที่ผู้เข้ารับการประเมินสังกัด
- โดยนโยบายองค์กรจะเป็นหลักการและวิธีปฏิบัติซึ่งถือเป็นแนวดำเนินการที่กำหนดขึ้นเพื่อใช้ในการดำเนินงานหรือปฏิบัติให้บรรลุเป้าหมายตามต้องการ
6. ถูกต้องตามขั้นตอนที่กำหนด หมายถึง ความถูกต้องตามขั้นตอนการปฏิบัติงานตามที่องค์กรกำหนดหรือระบุไว้ในแบบประเมินทักษะในการปฏิบัติงาน
 7. ถูกต้องตามแผนที่กำหนด หมายถึง แนวปฏิบัติที่กำหนดไว้ล่วงหน้า ซึ่งอาจจะทำขึ้นเป็นลายลักษณ์อักษร แบบเป็นทางการหรือไม่เป็นทางการก็ได้ โดยให้ผู้ปฏิบัติสามารถนำไปใช้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

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

18.4 เครื่องมือการประเมิน

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

ดูรายละเอียดจากคู่มือการประเมิน

1. รหัสหน่วยสมรรถนะ

10814
2. ชื่อหน่วยสมรรถนะ

บริหารจัดการบรรจุหีบห่อสินค้าเพื่อการขนย้าย
3. ทบทวนครั้งที่

1 / -
4. สร้างใหม่

☐

ปรับปรุง

☒

5. สำหรับชื่ออาชีพและรหัสอาชีพ (Occupational Classification)

ผู้ให้บริการงานบรรจุหีบห่อและขนย้ายสินค้า
ISCO 1324 ผู้จัดการด้านการจัดหาและจัดส่งสินค้า

6. คำอธิบายหน่วยสมรรถนะ (Description of Unit of Competency)

บุคคลที่ทำหน้าที่เกี่ยวกับวางแผนการบรรจุหีบห่อสินค้าเพื่อการขนย้าย ดำเนินการตามแผนการปฏิบัติงานบรรจุหีบห่อสินค้าเพื่อการขนย้าย
ติดตามประเมินผลการปฏิบัติงานบรรจุหีบห่อสินค้าเพื่อการขนย้าย และกำหนดแนวทางป้องกัน แก้ไข ปรับปรุงการปฏิบัติงานการบรรจุหีบห่อสินค้าเพื่อการขนย้าย

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)
10814.01 วางแผนการบรรจุหีบห่อสินค้าเพื่อการขนย้าย	1.แผนการบรรจุหีบห่อถูกกำหนดได้อย่างต้องครบถ้วนตามแผนการขนย้ายสินค้า 2.เอกสารการควบคุมแผนการบรรจุหีบห่อได้จัดทำอย่างครบถ้วนตามขั้นตอนที่กำหนด	ข้อสอบข้อเขียน การสัมภาษณ์ แฟ้มสะสมผลงาน
10814.02 ดำเนินการตามแผนการปฏิบัติงานบรรจุหีบห่อสินค้าเพื่อการขนย้าย	1.ปฏิบัติงานบรรจุหีบห่อตามแผนที่ได้จัดทำอย่างถูกต้องตามแผนดำเนินงาน 2. การปฏิบัติงานบรรจุหีบห่อสินค้าได้รับการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นอย่างถูกต้องครบถ้วนตามแผนการดำเนินงาน 3.รายงานผลการปฏิบัติงานบรรจุหีบห่อจัดทำอย่างถูกต้องตามแผนการดำเนินงาน	ข้อสอบข้อเขียน การสัมภาษณ์ แฟ้มสะสมผลงาน
10814.03 ติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงานบรรจุหีบห่อสินค้าเพื่อการขนย้าย	1.ผลการปฏิบัติงานบรรจุหีบห่อถูกติดตามการปฏิบัติงานอย่างถูกต้องตามแผนดำเนินงาน 2.ประเมินผลการติดตามการปฏิบัติงานบรรจุหีบห่อถูกจัดทำได้อย่างถูกต้องตามแผนดำเนินงาน	ข้อสอบข้อเขียน การสัมภาษณ์ แฟ้มสะสมผลงาน

สมรรถนะย่อย (Element)	เกณฑ์ในการปฏิบัติงาน (Performance Criteria)	วิธีการประเมิน (Assessment)
10814.04 กำหนดแนวทางป้องกันแก้ไขปรับปรุงการปฏิบัติงานการบรรจุหีบห่อสินค้าเพื่อการขนย้าย	1.ปฏิบัติงานบรรจุหีบห่อสินค้า เพื่อการขนย้ายได้ถูกกำหนดแนวทางป้องกัน อย่างถูกต้องตามขั้นตอนที่กำหนด 2. แนวทางแก้ไข ปรับปรุงการปฏิบัติงานบรรจุหีบห่อจัดทำได้อย่างถูกต้องตาม ขั้นตอนที่กำหนด 3. รายการแนวทางป้องกัน แก้ไขปรับปรุงการปฏิบัติงานบรรจุหีบห่อสินค้า เพื่อการขนย้ายจัดทำได้อย่างถูกต้อง ตามนโยบายขององค์กร	ข้อสอบข้อเขียน การสัมภาษณ์ แฟ้มสะสมผลงาน

12. ความรู้และทักษะก่อนหน้าที่จำเป็น (Pre-requisite Skill & Knowledge)

N/A

13. ทักษะและความรู้ที่ต้องการ (Required Skills and Knowledge)

(ก) ความต้องการด้านทักษะ

1. ปฏิบัติการวางแผนการบรรจุหีบห่อสินค้าเพื่อการขนย้าย
2. ปฏิบัติการดำเนินการตามแผนการปฏิบัติงานบรรจุหีบห่อสินค้าเพื่อการขนย้าย
3. ปฏิบัติการติดตามประเมินผลการปฏิบัติงานบรรจุหีบห่อสินค้าเพื่อการขนย้าย
4. ปฏิบัติการกำหนดแนวทางป้องกันแก้ไข ปรับปรุงการปฏิบัติงานการบรรจุหีบห่อสินค้าเพื่อการขนย้าย

(ข) ความต้องการด้านความรู้

1. การจัดการบรรจุหีบห่อสินค้า
2. การวางแผนงาน
3. การศึกษากระบวนการทำงาน

14. หลักฐานที่ต้องการ (Evidence Guide)

หลักฐานที่ต้องการจะกำหนดข้อแนะนำเกี่ยวกับการประเมิน และควรที่จะใช้ประกอบร่วมกันกับเกณฑ์การปฏิบัติงาน (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. เอกสารผ่านการอบรมเกี่ยวกับการบริหารการบรรจุหีบห่อสินค้าเพื่อการขนย้าย
2. เอกสารรับรองการผ่านการสอบข้อเขียนหรือผลการทดสอบความรู้

(ค) คำแนะนำในการประเมิน

ประเมินเกี่ยวกับการบริหารการบรรจุหีบห่อสินค้าเพื่อการขนย้าย โดยพิจารณาจากหลักฐานที่เกี่ยวข้อง ทั้งหลักฐานการปฏิบัติงานและหลักฐานด้านความรู้

(ง) วิธีการประเมิน

1. พิจารณาหลักฐานความรู้
2. พิจารณาหลักฐานการปฏิบัติงาน

15. ขอบเขต (Range Statement)

(ก) คำแนะนำ

บริหารการบรรจุหีบห่อสินค้าเพื่อการขนย้าย

ผู้เข้ารับการประเมินจะต้องแสดงเกี่ยวกับการวางแผนการบรรจุหีบห่อสินค้าเพื่อการขนย้าย การดำเนินการตามแผนการปฏิบัติงานบรรจุหีบห่อสินค้าเพื่อการขนย้าย การติดตามประเมินผลการปฏิบัติงานบรรจุหีบห่อสินค้าเพื่อการขนย้าย การกำหนดแนวทางป้องกันแก้ไข ปรับปรุงการปฏิบัติงานการบรรจุหีบห่อสินค้าเพื่อการขนย้าย

(ข) คำอธิบายรายละเอียด

1. วางแผนการบรรจุหีบห่อสินค้าเพื่อการขนย้าย จะต้องวางแผนการบรรจุหีบห่อ และควบคุมแผนการบรรจุหีบห่อได้จัดทำอย่างครบถ้วนตามขั้นตอนที่กำหนด

2. ดำเนินการตามแผนการปฏิบัติงานบรรจุหีบห่อสินค้าเพื่อการขนถ่าย จะต้องจัดทำเอกสารแผนการปฏิบัติงานบรรจุหีบห่อ ขั้นตอนการบรรจุหีบห่อ เป็นต้น
 3. ติดตามประเมินผลการปฏิบัติงานบรรจุหีบห่อสินค้าเพื่อการขนถ่าย จะต้องติดตามผลการปฏิบัติงานบรรจุหีบห่อถูกต้องตามแผนดำเนินงาน
 4. กำหนดแนวทางป้องกันแก้ไข ปรับปรุงการปฏิบัติงานการบรรจุหีบห่อสินค้าเพื่อการขนถ่าย จะต้องกำหนดแนวทางการปฏิบัติงานบรรจุหีบห่อ การป้องกัน แก้ไข ปรับปรุงการปฏิบัติงานบรรจุหีบห่อตามขั้นตอนที่กำหนด
 5. จัดทำรายการจัดการบรรจุหีบห่อสินค้าเพื่อการขนถ่าย จะต้องกำหนดแนวทางป้องกัน แก้ไข ปรับปรุงการปฏิบัติงานบรรจุหีบห่อสินค้าเพื่อการขนถ่ายตามนโยบายขององค์กร
 6. ถูกต้องตามนโยบายขององค์กร หมายถึง หน่วยงานที่ผู้เข้ารับการประเมินสังกัด
- โดยนโยบายองค์กรจะเป็นหลักการและวิธีปฏิบัติซึ่งถือเป็นแนวดำเนินการที่กำหนดขึ้นเพื่อใช้ในการดำเนินงานหรือปฏิบัติให้บรรลุเป้าหมายตามต้องการ
7. ถูกต้องตามขั้นตอนที่กำหนด หมายถึง ความถูกต้องตามขั้นตอนการปฏิบัติงานตามที่องค์กรกำหนดหรือระบุไว้ในแบบประเมินทักษะในการปฏิบัติงาน
 8. ถูกต้องตามแผนที่กำหนด หมายถึง แนวปฏิบัติที่กำหนดไว้ล่วงหน้า ซึ่งอาจจะทำขึ้นเป็นลายลักษณ์อักษร แบบเป็นทางการหรือไม่เป็นทางการก็ได้ โดยให้ผู้ปฏิบัติสามารถนำไปใช้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

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

18.4 เครื่องมือการประเมิน

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

ดูรายละเอียดจากคู่มือการประเมิน