



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
10313	วางแผนกระบวนการให้บริการห้องเย็น
10314	จัดการความพึงพอใจของลูกค้าห้องเย็น
10315	บริหารต้นทุนและทรัพยากรในห้องเย็น
10316	บริหารระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ และเทคโนโลยีการจัดการห้องเย็น

10. ระดับคุณวุฒิ

10.1 สาขาวิชาชีพโลจิสติกส์ สาขาจัดการคลังสินค้า สินค้าคงคลัง และกระจายสินค้า อาชีพผู้บริหารคลังสินค้าห้องเย็น ระดับ 6

คุณลักษณะของผลการเรียนรู้ (Characteristics of Outcomes)

เป็นผู้ที่มีทักษะในการปฏิบัติงานด้านวางแผนกระบวนการให้บริการ จัดการความพึงพอใจของลูกค้า บริหารต้นทุนและทรัพยากรในคลังสินค้า บริหารระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและเทคโนโลยีการจัดการคลังสินค้า โดยเป็นบุคคลที่มีคุณลักษณะของผลการเรียนรู้ ดังนี้

1. มีทักษะการสื่อสาร ประสานงานด้วยภาษาที่ใช้ในองค์กรได้อย่างมีประสิทธิภาพ
2. มีความเป็นผู้นำ ให้คำแนะนำ/สอนงานและกำกับดูแลผู้ได้บังคับบัญชา ประเมินผลปฏิบัติงาน และสามารถดำเนินงานได้ตามเป้าหมายขององค์กร
3. มีความรู้ในการวิเคราะห์และสังเคราะห์ข้อมูลในระดับสูง
4. สามารถบริหารจัดการเชิงกลยุทธ์เพื่อเพิ่มคุณภาพ และแก้ปัญหาที่ซับซ้อนมีการเปลี่ยนแปลงให้คำปรึกษาในสาขางานที่มีประสพการณ์และความชำนาญ
5. มีความรู้ทางกฎระเบียบ ข้อบังคับ และกฎหมายที่เกี่ยวข้องในระดับองค์กร
6. กำหนดนโยบาย แนวทางทางการเลือกใช้เทคโนโลยีสารสนเทศที่เหมาะสมสำหรับหน่วยงานที่รับผิดชอบ
7. สนับสนุนและพัฒนานวัตกรรมที่มีประสิทธิภาพ และประสิทธิผลสำหรับหน่วยงานที่รับผิดชอบ
8. สามารถบริหารจัดการความเสี่ยงและโอกาส โดยการประเมิน วางแผน ดำเนินการป้องกันความเสี่ยงและความไม่แน่นอนที่เกิดขึ้นในกรณีต่าง ๆ
9. มีคุณธรรม จริยธรรม ความซื่อสัตย์ในการประกอบอาชีพ และเป็นแบบอย่างที่ดี
10. มีสำนึกถึงความเป็นเจ้าของ ใ้ทรัพยากรในการทำงานอย่างคุ้มค่า ประหยัด และให้เกิดประโยชน์สูงสุด

### การเลื่อนระดับคุณวุฒิวิชาชีพ (Qualification Pathways)

1. ผู้สมัครต้องมีประสบการณ์ทำงานด้านการบริหารงานอย่างน้อย 3 ปี และประสบการณ์ในวิชาชีพ รวมทั้งสิ้นไม่น้อยกว่า 5 ปี
2. ผู้สมัครต้องมีหลักฐานการปฏิบัติงานประกอบการพิจารณาเป็นผู้เข้ารับการประเมินคุณวุฒิวิชาชีพ จะต้องมีใบรับรองผลงาน เช่น ใบรับรองจากสถานศึกษา หรือใบรับรองการผ่านงาน เช่น ใบรับรองจากสถานประกอบการ หรือแฟ้มสะสมผลงาน หรือผลงานที่มีหลักฐานยืนยัน เช่น ใบผ่านการอบรม ใบประกาศเกียรติคุณ โดยพิจารณาตามหลักฐานที่ต้องการ หรือหลักฐานการปฏิบัติงาน

#### หลักเกณฑ์การต่ออายุหนังสือรับรองมาตรฐานอาชีพ

ผู้ประสงค์ขอต่ออายุหนังสือรับรองมาตรฐานอาชีพต้องแจ้งความประสงค์ต่อองค์กรรับรองขอต่ออายุหนังสือรับรองภายใน 90 วัน โดยแสดงหลักฐานการทำงานในอาชีพ 3 ปีอย่างต่อเนื่อง โดยหากไม่แสดงหลักฐานการทำงานในอาชีพ เจ้าหน้าที่สอบอาจพิจารณาให้ดำเนินการประเมินในสมรรถนะที่ไม่มีหลักฐานแสดงในเชิงประจักษ์

#### กลุ่มบุคคลในอาชีพ (Target Group)

บุคคลในกลุ่มอาชีพโลจิสติกส์และผู้เกี่ยวข้อง ซึ่งมีหน้าที่เกี่ยวกับการบริหารงานห้องเย็นเช่น ผู้บริหารในคลังสินค้า ผู้จัดการฝ่ายคลังสินค้า นักวิเคราะห์ระบบโลจิสติกส์ นักวางแผนและควบคุมคลังสินค้า นักวางแผนการใช้พื้นที่จัดเก็บสินค้า ผู้จัดการโลจิสติกส์และซัพพลายเชน เป็นต้น

#### หน่วยสมรรถนะ (หน่วยสมรรถนะทั้งหมดของคุณวุฒิวิชาชีพนี้)

- 10313 วางแผนกระบวนการให้บริการห้องเย็น
- 10314 จัดการความพึงพอใจของลูกค้าห้องเย็น
- 10315 บริหารต้นทุนและทรัพยากรในห้องเย็น
- 10316 บริหารระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ และเทคโนโลยีการจัดการห้องเย็น

#### ตารางแผนผังแสดงหน้าที่

##### 1. ตารางแสดงหน้าที่ 1

ประกาศใช้ ณ 16/09/2563

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

ความมุ่งหมายหลัก Key Purpose	บทบาทหลัก Key Roles		หน้าที่หลัก Key Function	
	รหัส	คำอธิบาย	รหัส	คำอธิบาย
คำอธิบาย				

คำอธิบาย ตารางแผนผังแสดงหน้าที่เป็นแผนผังที่ใช้วิเคราะห์หน้าที่งานเพื่อให้ได้หน้าที่หลัก (Key Function)

2. ตารางแสดงหน้าที่ 1 (ต่อ)

ประกาศใช้ ณ 16/09/2563

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
01	Key Function สาขาวิชาซีพีโลจิสติกส์	10313	วางแผนกระบวนการให้บริการห้องเย็น	103131	กำหนดขั้นตอนการดำเนินงานของกระบวนการให้บริการห้องเย็น
				103132	กำหนดเอกสารที่ใช้ในกระบวนการให้บริการห้องเย็น
				103133	ควบคุมเอกสารที่ใช้ในกระบวนการให้บริการห้องเย็น
				103134	กำหนดหลักเกณฑ์การควบคุมกระบวนการให้บริการห้องเย็น
				103135	จัดการทรัพยากรที่ใช้ดำเนินกระบวนการให้บริการห้องเย็น
				103136	ประเมินผลการดำเนินงานตามกระบวนการให้บริการห้องเย็น
		10314	จัดการความพึงพอใจของลูกค้าห้องเย็น	103141	จัดการรับข้อร้องเรียนของลูกค้าห้องเย็น
				103142	ประเมินความพึงพอใจของลูกค้าห้องเย็น
				103143	แก้ไขปัญหาการบริการลูกค้าห้องเย็น
				103144	จัดการป้องกันปัญหาการบริการลูกค้าห้องเย็น
		10315	บริหารต้นทุนและทรัพยากรในห้องเย็น	103151	วางแผนต้นทุนและทรัพยากรในห้องเย็น
				103152	ควบคุมต้นทุนและทรัพยากรในห้องเย็น
				103153	ปรับปรุงแผนต้นทุนและทรัพยากรในห้องเย็น
		10316	บริหารระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและเทคโนโลยีการจัดการห้องเย็น	103161	วางแผนระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและเทคโนโลยีการจัดการห้องเย็น
				103162	ควบคุมระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและเทคโนโลยีการจัดการห้องเย็น
				103163	ปรับปรุงแผนระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและเทคโนโลยีการจัดการห้องเย็น

คำอธิบาย

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

1. รหัสหน่วยสมรรถนะ 10313
2. ชื่อหน่วยสมรรถนะ วางแผนกระบวนการให้บริการท้องถิ่น
3. ทบทวนครั้งที่ - / -
4. สร้างใหม่  ปรับปรุง

5. สำหรับชื่ออาชีพและรหัสอาชีพ (Occupational Classification)

ผู้บริหารคลังสินค้าท้องถิ่น

6. คำอธิบายหน่วยสมรรถนะ (Description of Unit of Competency)

บุคคลที่ทำหน้าที่เกี่ยวกับ การกำหนดขั้นตอนการดำเนินงานของกระบวนการให้บริการท้องถิ่น กำหนดเอกสารที่ใช้ในกระบวนการให้บริการท้องถิ่น ควบคุมเอกสารที่ใช้ในกระบวนการให้บริการท้องถิ่น กำหนดหลักเกณฑ์การควบคุมกระบวนการให้บริการท้องถิ่น จัดการทรัพยากรที่ใช้ดำเนินการให้บริการท้องถิ่น และประเมินผลการดำเนินงานตามกระบวนการให้บริการท้องถิ่น

7. สำหรับระดับคุณวุฒิ

1	2	3	4	5	6	7	8
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

8. กลุ่มอาชีพ (Sector)

1324 ผู้จัดการด้านการจัดหาและจัดส่งสินค้า

9. ชื่ออาชีพและรหัสอาชีพอื่นที่หน่วยสมรรถนะนี้สามารถใช้ได้ (ถ้ามี)

ไม่ระบุ

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

ไม่ระบุ

11. สมรรถนะย่อยและเกณฑ์การปฏิบัติงาน (Elements and Performance Criteria)

สมรรถนะย่อย (Element)	เกณฑ์ในการปฏิบัติงาน (Performance Criteria)	วิธีการประเมิน (Assessment)
103131 กำหนดขั้นตอนการดำเนินงานของกระบวนการให้บริการท้องถิ่น	1. กำหนดกลยุทธ์การให้บริการท้องถิ่นให้เป็นไปตามข้อกำหนดการให้บริการของสถานประกอบการ 2. ปรับกลยุทธ์ที่จำเป็นที่ไม่ได้ระบุไว้ แต่จำเป็นสำหรับการบริการท้องถิ่นให้เป็นไปตามข้อกำหนดการให้บริการของสถานประกอบการ 3. กำกับการปฏิบัติให้เป็นไปตามเกณฑ์มาตรฐานตามข้อกำหนด กฎหมาย กฎระเบียบที่เกี่ยวข้อง ให้เป็นไปตามข้อกำหนดการให้บริการของสถานประกอบการ 4. กำหนดเกณฑ์ข้อกำหนดเพิ่มเติมที่กำหนดขึ้นโดยองค์กร ให้เป็นไปตามข้อกำหนดการให้บริการของสถานประกอบการ	ข้อสอบข้อเขียน การสัมภาษณ์ แฟ้มสะสมผลงาน
103132 กำหนดเอกสารที่ใช้ในกระบวนการให้บริการท้องถิ่น	1. พิจารณาเอกสารที่ใช้ในกระบวนการ ให้เป็นไปตามข้อกำหนดการให้บริการของสถานประกอบการ 2. อนุมัติการจัดทำเอกสารและบันทึกที่สอดคล้องกับระเบียบปฏิบัติ และข้อกำหนดให้เป็นไปตามข้อกำหนดการให้บริการของสถานประกอบการ	ข้อสอบข้อเขียน การสัมภาษณ์ แฟ้มสะสมผลงาน

สมรรถนะย่อย (Element)	เกณฑ์ในการปฏิบัติงาน (Performance Criteria)	วิธีการประเมิน (Assessment)
103133 ควบคุมเอกสารที่ใช้ในกระบวนการให้บริการห้องเย็น	1. กำหนดนโยบายการควบคุมเอกสารที่ใช้ในกระบวนการให้บริการห้องเย็น ให้เป็นไปตามข้อกำหนดการให้บริการของสถานประกอบการ 2. อนุมัติ ควบคุม และตรวจสอบเอกสารเผยแพร่ออกไปภายนอก ให้เป็นไปตามข้อกำหนดการให้บริการของสถานประกอบการ	ข้อสอบข้อเขียน การสัมภาษณ์ แฟ้มสะสมผลงาน
103134 กำหนดหลักเกณฑ์การควบคุมกระบวนการให้บริการห้องเย็น	1. กำหนดหลักเกณฑ์ควบคุมกระบวนการให้บริการตามระบบบริหารคุณภาพขององค์กร ให้เป็นไปตามข้อกำหนดการให้บริการของสถานประกอบการ 2. ติดตามผลการควบคุมกระบวนการให้บริการห้องเย็นในระบบบริหารคุณภาพขององค์กรตามข้อกำหนดการให้บริการของสถานประกอบการ 3. รายงานผลการควบคุมกระบวนการให้บริการห้องเย็นตามระบบบริหารคุณภาพขององค์กรตามข้อกำหนดการให้บริการของสถานประกอบการ 4. ควบคุมเครื่องมือแผ้วถางการให้บริการ ให้เป็นไปตามข้อกำหนดการให้บริการของสถานประกอบการ	ข้อสอบข้อเขียน การสัมภาษณ์ แฟ้มสะสมผลงาน
103135 จัดการทรัพยากรที่ใช้ดำเนินการให้บริการห้องเย็น	1. กำหนดรายละเอียด คุณสมบัติ และจำนวนของทรัพยากรที่ใช้ดำเนินการให้บริการห้องเย็นตามข้อกำหนดการให้บริการของสถานประกอบการ 2. ติดตามการจัดหาทรัพยากรที่ใช้ในกระบวนการให้บริการห้องเย็นให้เป็นไปตามข้อกำหนดรายละเอียด คุณสมบัติและจำนวนของทรัพยากรที่กำหนดตามข้อกำหนดการให้บริการของสถานประกอบการ 3. ประเมินผลการจัดทรัพยากรที่ใช้ในกระบวนการให้บริการห้องเย็น ตามข้อกำหนดการให้บริการของสถานประกอบการ	ข้อสอบข้อเขียน การสัมภาษณ์ แฟ้มสะสมผลงาน
103136 ประเมินผลการดำเนินงานตามกระบวนการให้บริการห้องเย็น	1. กำหนดเกณฑ์ประเมินผลการดำเนินงานตามกระบวนการให้บริการห้องเย็น ตามข้อกำหนดการให้บริการของสถานประกอบการ 2. ประเมินผลการดำเนินงานตามกระบวนการให้บริการห้องเย็นตามข้อกำหนดการให้บริการของสถานประกอบการ 3. วิเคราะห์ และปรับปรุงผลการดำเนินงานตามกระบวนการให้บริการห้องเย็นได้ตามข้อกำหนดการให้บริการของสถานประกอบการ	ข้อสอบข้อเขียน การสัมภาษณ์ แฟ้มสะสมผลงาน

12. ความรู้และทักษะก่อนหน้าที่จำเป็น (Pre-requisite Skill & Knowledge)

ไม่ระบุ

13. ทักษะและความรู้ที่ต้องการ (Required Skills and Knowledge)

(ก) ความต้องการด้านทักษะ

1. ปฏิบัติการกำหนดกลยุทธ์การดำเนินงานของกระบวนการให้บริการห้องเย็น
  - 1.1 สามารถกำหนดกลยุทธ์การให้บริการห้องเย็นอย่างถูกต้องครบถ้วนตามเกณฑ์ที่กำหนด
  - 1.2 สามารถปรับกลยุทธ์ที่จำเป็นที่ไม่ได้ระบุไว้ แต่จำเป็นสำหรับการบริการห้องเย็นได้อย่างถูกต้องครบถ้วนตามเกณฑ์ที่กำหนด
  - 1.3 สามารถกำกับการปฏิบัติให้เป็นไปตามเกณฑ์มาตรฐาน ตามข้อกำหนด กฎหมาย กฎ ระเบียบที่เกี่ยวข้องได้อย่างถูกต้องครบถ้วนตามเกณฑ์ที่กำหนด
  - 1.4 สามารถกำหนดเกณฑ์ข้อกำหนดเพิ่มเติมที่กำหนดขึ้นโดยองค์กรอย่างถูกต้องครบถ้วนตามเกณฑ์ที่กำหนด
2. ปฏิบัติการพิจารณาเอกสารที่ใช้ในกระบวนการให้บริการห้องเย็น
  - 2.1 สามารถพิจารณาเอกสารที่ใช้ในกระบวนการ ได้อย่างถูกต้องครบถ้วน และมีประสิทธิภาพตามเกณฑ์ที่กำหนด
  - 2.2 สามารถอนุมัติการจัดทำเอกสารและบันทึกที่สอดคล้องกับระเบียบปฏิบัติ และขอกฎหมายได้อย่างถูกต้องครบถ้วนตามเกณฑ์ที่กำหนด
3. ปฏิบัติการกำหนดนโยบายควบคุมเอกสารที่ใช้ในกระบวนการให้บริการห้องเย็น
  - 3.1 สามารถกำหนดนโยบายการควบคุมเอกสารที่ใช้ในกระบวนการให้บริการห้องเย็นได้อย่างถูกต้องครบถ้วนตามเกณฑ์ที่กำหนด
  - 3.2 สามารถอนุมัติ ควบคุม และตรวจสอบเอกสารเผยแพร่ออกไปภายนอกได้อย่างถูกต้องครบถ้วนตามเกณฑ์ที่กำหนด
4. ปฏิบัติการกำหนดหลักเกณฑ์การควบคุมกระบวนการให้บริการห้องเย็นตามระบบบริหารคุณภาพขององค์กร
  - 4.1 สามารถกำหนดหลักเกณฑ์ควบคุมกระบวนการให้บริการห้องเย็นตามระบบบริหารคุณภาพขององค์กรได้อย่างถูกต้องครบถ้วนตามเกณฑ์ที่กำหนด
  - 4.2 สามารถติดตามผลการควบคุมกระบวนการให้บริการห้องเย็นในระบบบริหารคุณภาพขององค์กรได้อย่างถูกต้องครบถ้วนตามเกณฑ์ที่กำหนด
  - 4.3 รายงานผลการควบคุมกระบวนการให้บริการห้องเย็นตามระบบบริหารคุณภาพขององค์กรอย่างถูกต้องครบถ้วนตามเกณฑ์ที่กำหนด
  - 4.4 สามารถควบคุมเครื่องมือแผ้วถางและกวาด ได้อย่างถูกต้องครบถ้วนตามเกณฑ์ที่กำหนด
5. ปฏิบัติการจัดการทรัพยากรที่ใช้ดำเนินกระบวนการให้บริการห้องเย็น
  - 5.1 สามารถกำหนดรายละเอียด คุณสมบัติ และจำนวนของทรัพยากรที่ใช้ดำเนินกระบวนการให้บริการห้องเย็นได้อย่างเพียงพอและมีประสิทธิภาพตามเกณฑ์ที่กำหนด
  - 5.2 สามารถติดตามการจัดหาทรัพยากรที่ใช้ในกระบวนการให้บริการห้องเย็นให้เป็นไปตามข้อกำหนด รายละเอียด คุณสมบัติ และจำนวนของทรัพยากรที่กำหนดได้อย่างถูกต้องครบถ้วนตามเกณฑ์ที่กำหนด
  - 5.3 สามารถประเมินผลการจัดทรัพยากรที่ใช้ในกระบวนการให้บริการห้องเย็นอย่างถูกต้องครบถ้วนตามเกณฑ์ที่กำหนด
6. ปฏิบัติการประเมินผลการดำเนินงานตามกระบวนการให้บริการห้องเย็น
  - 6.1 สามารถกำหนดเกณฑ์ประเมินผลการดำเนินงานตามกระบวนการให้บริการห้องเย็นได้อย่างถูกต้องตามเกณฑ์ที่กำหนด
  - 6.2 สามารถประเมินผลการดำเนินงานตามกระบวนการให้บริการห้องเย็นได้อย่างถูกต้องครบถ้วนตามเกณฑ์ที่กำหนด
  - 6.3 วิเคราะห์ และปรับปรุงผลการดำเนินงานตามกระบวนการให้บริการห้องเย็นได้อย่างถูกต้องครบถ้วนตามเกณฑ์ที่กำหนด

(ข) ความต้องการด้านความรู้

1. กลยุทธ์การดำเนินงานของกระบวนการให้บริการห้องเย็น
2. เอกสารที่ใช้ในกระบวนการให้บริการห้องเย็น
3. นโยบายควบคุมเอกสารที่ใช้ในกระบวนการให้บริการห้องเย็น
4. หลักเกณฑ์การควบคุมกระบวนการให้บริการห้องเย็นตามระบบบริหารคุณภาพขององค์กร
5. การจัดการทรัพยากรที่ใช้ดำเนินกระบวนการให้บริการห้องเย็น
6. การประเมินผลการดำเนินงานตามกระบวนการให้บริการห้องเย็น

14. หลักฐานที่ต้องการ (Evidence Guide)

หลักฐานที่ต่อการจะกำหนดข้อแนะนำเกี่ยวกับการประเมิน และควรที่จะใช้ประกอบร่วมกับเกณฑ์การปฏิบัติงาน (Performance Criteria) และทักษะและความรู้ที่ต้องการ (Required Skills and Knowledge)

(ก) หลักฐานการปฏิบัติงาน (Performance Evidence)

1. เอกสารรับรองการปฏิบัติงานจากสถานประกอบการ
2. เอกสารการประเมินการปฏิบัติงานจริงตามรายการประเมิน
3. แบบบันทึกรายการจากการสังเกตจากการปฏิบัติงาน

(ข) หลักฐานความรู้ (Knowledge Evidence)

1. เอกสารผ่านการอบรมเกี่ยวกับวางแผนกระบวนการให้บริการคลังสินค้า หรือห้องเย็น
2. เอกสารรับรองหรือผลการประเมินจากสถานประกอบการ
3. เอกสารรับรองการผ่านการสอบข้อเขียนหรือการสัมภาษณ์ด้านความรู้
4. แฟ้มสะสมผลงาน

(ค) คำแนะนำในการประเมิน

ประเมินเกี่ยวกับการวางแผนกระบวนการให้บริการห้องเย็น โดยพิจารณาจากหลักฐานที่เกี่ยวข้อง ทั้งหลักฐานการปฏิบัติงานและหลักฐานด้านความรู้

(ง) วิธีการประเมิน

1. พิจารณาหลักฐานความรู้
2. พิจารณาหลักฐานการปฏิบัติงาน

## 15. ขอบเขต (Range Statement)

(ก) คำแนะนำ

การกำหนดกลยุทธ์การดำเนินงานของกระบวนการให้บริการห้องเย็น พิจารณาเอกสารที่ใช้ในกระบวนการให้บริการห้องเย็น กำหนดนโยบายควบคุมเอกสารที่ใช้ในกระบวนการให้บริการห้องเย็น กำหนดหลักเกณฑ์การควบคุมกระบวนการให้บริการห้องเย็นตามระบบบริหารคุณภาพขององค์กร จัดการทรัพยากรที่ใช้ดำเนินการกระบวนการให้บริการห้องเย็น และประเมินผลการดำเนินงานตามกระบวนการให้บริการห้องเย็น

(ข) คำอธิบายรายละเอียด

1. จัดการกำหนดกลยุทธ์การดำเนินงานของกระบวนการให้บริการห้องเย็น จะต้องกำหนดกลยุทธ์ให้บริการห้องเย็น สามารถปรับกลยุทธ์ที่จำเป็นที่ไม่ได้ระบุไว้ แต่จำเป็นสำหรับการบริการห้องเย็น สามารถกำกับกับการปฏิบัติให้เป็นไปตามเกณฑ์มาตรฐาน ตามข้อกำหนด กฎหมาย กฎ ระเบียบที่เกี่ยวข้อง และรวมถึงสามารถกำหนดเกณฑ์ข้อกำหนดเพิ่มเติมที่กำหนดขึ้นโดยองค์กร

2. จัดการพิจารณาเอกสารที่ใช้ในกระบวนการให้บริการห้องเย็น จะต้องพิจารณาเอกสารที่ใช้ใน และมีประสิทธิภาพตามเกณฑ์ที่กำหนด และรวมถึงสามารถอนุมัติการจัดทำเอกสาร บันทึกที่สอดคล้องกับระเบียบปฏิบัติ และข้อกฎหมาย

3. จัดการกำหนดนโยบายควบคุมเอกสารที่ใช้ในกระบวนการให้บริการห้องเย็น จะต้องกำหนดนโยบายการควบคุมเอกสารที่ใช้ในกระบวนการให้บริการห้องเย็น และรวมถึงสามารถอนุมัติ ควบคุม ตรวจสอบเอกสารเผยแพร่ออกไปภายนอก

4. จัดการกำหนดหลักเกณฑ์การควบคุมกระบวนการให้บริการห้องเย็นตามระบบบริหารคุณภาพขององค์กร จะต้องกำหนดหลักเกณฑ์ควบคุมกระบวนการให้บริการห้องเย็นตามระบบบริหารคุณภาพขององค์กร ติดตามผลการควบคุมกระบวนการให้บริการห้องเย็นในระบบบริหารคุณภาพขององค์กร สามารถรายงานผลการควบคุมกระบวนการให้บริการห้องเย็นตามระบบบริหารคุณภาพขององค์กร และรวมถึงสามารถควบคุมเครื่องมือเฝ้าระวังและการ

5. จัดการทรัพยากรที่ใช้ดำเนินการกระบวนการให้บริการห้องเย็น จะต้องกำหนดรายละเอียด คุณสมบัติ และจำนวนของทรัพยากรที่ใช้ดำเนินการกระบวนการให้บริการห้องเย็น สามารถติดตามการจัดทำทรัพยากรที่ใช้ในกระบวนการให้บริการให้เป็นไปตามข้อกำหนด รายละเอียด คุณสมบัติและจำนวนของทรัพยากร และรวมถึงสามารถประเมินผลการจัดทรัพยากรที่ใช้ในกระบวนการให้บริการห้องเย็น

6. จัดการทรัพยากรที่ใช้ดำเนินการกระบวนการให้บริการห้องเย็น จะต้องกำหนดเกณฑ์ประเมินผลการดำเนินงานตามกระบวนการให้บริการห้องเย็น สามารถประเมินผลการดำเนินงานตามกระบวนการให้บริการห้องเย็น และรวมถึงสามารถวิเคราะห์ ปรับปรุงผลการดำเนินงานตามกระบวนการให้บริการห้องเย็น



16. หน่วยสมรรถนะร่วม (ถ้ามี)

ไม่ระบุ

17. อุตสาหกรรมร่วม/กลุ่มอาชีพร่วม (ถ้ามี)

ไม่ระบุ

18. รายละเอียดกระบวนการและวิธีการประเมิน (Assessment Description and Procedure)

1. เครื่องมือการประเมิน

1. แบบทดสอบอัตนัย
2. แบบประเมินผลการปฏิบัติงานโดยวิธีการสัมภาษณ์
3. แบบประเมินแฟ้มสะสมงาน

ดูรายละเอียดจากคู่มือการประเมิน

2. เครื่องมือการประเมิน

1. แบบทดสอบอัตนัย
2. แบบประเมินผลการปฏิบัติงานโดยวิธีการสัมภาษณ์
3. แบบประเมินแฟ้มสะสมงาน

ดูรายละเอียดจากคู่มือการประเมิน

3. เครื่องมือการประเมิน

1. แบบทดสอบอัตนัย
2. แบบประเมินผลการปฏิบัติงานโดยวิธีการสัมภาษณ์
3. แบบประเมินแฟ้มสะสมงาน

ดูรายละเอียดจากคู่มือการประเมิน

4. เครื่องมือการประเมิน

1. แบบทดสอบอัตนัย
2. แบบประเมินผลการปฏิบัติงานโดยวิธีการสัมภาษณ์
3. แบบประเมินแฟ้มสะสมงาน

ดูรายละเอียดจากคู่มือการประเมิน

5. เครื่องมือการประเมิน

1. แบบทดสอบอัตนัย
2. แบบประเมินผลการปฏิบัติงานโดยวิธีการสัมภาษณ์
3. แบบประเมินแฟ้มสะสมงาน

ดูรายละเอียดจากคู่มือการประเมิน

6. เครื่องมือการประเมิน

1. แบบทดสอบอัตนัย
2. แบบประเมินผลการปฏิบัติงานโดยวิธีการสัมภาษณ์
3. แบบประเมินแฟ้มสะสมงาน

ดูรายละเอียดจากคู่มือการประเมิน

1. รหัสหน่วยสมรรถนะ 10314
2. ชื่อหน่วยสมรรถนะ จัดการความพึงพอใจของลูกค้าห้องเย็น
3. ทบทวนครั้งที่ - / -
4. สร้างใหม่  ปรับปรุง

5. สำหรับชื่ออาชีพและรหัสอาชีพ (Occupational Classification)

ผู้บริหารคลังสินค้าห้องเย็น

6. คำอธิบายหน่วยสมรรถนะ (Description of Unit of Competency)

บุคคลที่ทำหน้าที่เกี่ยวกับการจัดทำกรรับข้อร้องเรียนของลูกค้า ประเมินความพึงพอใจของลูกค้า แก้ไขปัญหาการบริการลูกค้า และกำหนดนโยบายป้องกันปัญหาการบริการลูกค้า

7. สำหรับระดับคุณวุฒิ

1	2	3	4	5	6	7	8
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

8. กลุ่มอาชีพ (Sector)

1324 ผู้จัดการด้านการจัดหาและจัดส่งสินค้า

9. ชื่ออาชีพและรหัสอาชีพอื่นที่หน่วยสมรรถนะนี้สามารถใช้ได้ (ถ้ามี)

ไม่ระบุ

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

ไม่ระบุ

11. สมรรถนะย่อยและเกณฑ์การปฏิบัติงาน (Elements and Performance Criteria)

สมรรถนะย่อย (Element)	เกณฑ์ในการปฏิบัติงาน (Performance Criteria)	วิธีการประเมิน (Assessment)
103141 จัดการรับข้อร้องเรียนของลูกค้าห้องเย็น	1. กำหนดนโยบายจัดการรับข้อร้องเรียนด้านการให้บริการแก่ลูกค้า ให้เป็นไปตามข้อกำหนดการให้บริการของสถานประกอบการ 2. ติดตามผลการรับข้อร้องเรียนด้านการให้บริการแก่ลูกค้า ให้เป็นไปตามข้อกำหนดการให้บริการของสถานประกอบการ 3. วิเคราะห์ แก้ไข และปรับปรุงข้อร้องเรียนด้านการให้บริการแก่ลูกค้าให้เป็นไป ตามข้อกำหนดการให้บริการของสถานประกอบการ	ข้อสอบข้อเขียน การสัมภาษณ์ แฟ้มสะสมผลงาน
103142 ประเมินความพึงพอใจของลูกค้าห้องเย็น	1. ประเมินความพึงพอใจของลูกค้า ตามข้อกำหนดของการให้บริการ ให้เป็นไปตามข้อกำหนดการให้บริการของสถานประกอบการ 2. ติดตามการดำเนินการตามขั้นตอนและแผนงานที่กำหนดไว้ใน แผนการวัดความพึงพอใจของลูกค้าให้เป็นไปตามข้อกำหนดการ ให้บริการของสถานประกอบการ 3. รายงานผลการประเมินความพึงพอใจของลูกค้าห้องเย็นให้แก่ ผู้เกี่ยวข้องตามข้อกำหนดการให้บริการของสถานประกอบการ	ข้อสอบข้อเขียน การสัมภาษณ์ แฟ้มสะสมผลงาน

สมรรถนะย่อย (Element)	เกณฑ์ในการปฏิบัติงาน (Performance Criteria)	วิธีการประเมิน (Assessment)
103143 แก้ไขปัญหาการบริการลูกค้าห้องเย็น	1. วิเคราะห์ และแก้ไขปัญหาและข้อร้องเรียนของลูกค้า ให้เป็นไปตามข้อกำหนดการให้บริการของสถานประกอบการ 2. ติดตามผลการแก้ปัญหา และข้อร้องเรียนของลูกค้าในภายหลัง ได้รับการดำเนินการให้เป็นไปตามข้อกำหนดการให้บริการของสถานประกอบการ 3. รายงานผลการแก้ปัญหาการบริการลูกค้าให้แก่ผู้เกี่ยวข้องทราบ ให้เป็นไปตามข้อกำหนดการให้บริการของสถานประกอบการ	ข้อสอบข้อเขียน การสัมภาษณ์ แฟ้มสะสมผลงาน
103144 จัดการป้องกันปัญหาการบริการลูกค้าห้องเย็น	1. กำหนดนโยบายป้องกันปัญหาการบริการลูกค้า ตามข้อกำหนดการให้บริการของสถานประกอบการ 2. ติดตามผลการปฏิบัติตามนโยบายป้องกันปัญหาการบริการลูกค้า ตามข้อกำหนดการให้บริการของสถานประกอบการ 3. รายงานผลการปฏิบัติตามนโยบายป้องกันปัญหาการบริการลูกค้า ตามข้อกำหนดการให้บริการของสถานประกอบการ	ข้อสอบข้อเขียน การสัมภาษณ์ แฟ้มสะสมผลงาน

12. ความรู้และทักษะก่อนหน้าที่จำเป็น (Pre-requisite Skill & Knowledge)

ไม่ระบุ

13. ทักษะและความรู้ที่ต้องการ (Required Skills and Knowledge)

(ก) ความต้องการด้านทักษะ

1. ปฏิบัติการจัดทำการรับข้อร้องเรียนของลูกค้า
  - 1.1 สามารถกำหนดนโยบายจัดการรับข้อร้องเรียนด้านการให้บริการห้องเย็นแก่ลูกค้าได้อย่างถูกต้องครบถ้วนตามเกณฑ์ที่กำหนด
  - 1.2 สามารถติดตามผลการรับข้อร้องเรียนด้านการให้บริการห้องเย็นแก่ลูกค้า ได้อย่างถูกต้องครบถ้วนตามเกณฑ์ที่กำหนด
  - 1.3 สามารถวิเคราะห์ แก้ไข และปรับปรุงข้อร้องเรียนด้านการให้บริการห้องเย็นแก่ลูกค้าได้อย่างถูกต้องครบถ้วน
2. ปฏิบัติการประเมินความพึงพอใจของลูกค้า
  - 2.1 สามารถประเมินความพึงพอใจของลูกค้า ตามข้อกำหนดของการให้บริการห้องเย็นได้อย่างถูกต้องตามข้อกำหนดการให้บริการ
  - 2.2 สามารถติดตามการดำเนินการตามขั้นตอนและแผนงานที่กำหนดไว้ในแผนการเฝ้าระวังและวัดบริการห้องเย็น ได้อย่างถูกต้องครบถ้วนตามข้อกำหนดการให้บริการ
  - 2.3 สามารถรายงานผลการประเมินความพึงพอใจ การเฝ้าระวังและการวัด ให้แก่หัวหน้างานได้อย่างถูกต้องครบถ้วนตามเกณฑ์ที่กำหนด
3. ปฏิบัติการแก้ไขปัญหาการบริการลูกค้า
  - 3.1 สามารถวิเคราะห์ และแก้ไขปัญหาและข้อร้องเรียนของลูกค้าได้ถูกต้อง และมีประสิทธิภาพตามเกณฑ์ที่กำหนด
  - 3.2 สามารถติดตามผลการแก้ปัญหาและข้อร้องเรียนของลูกค้าในภายหลัง ได้รับการดำเนินการตามข้อกำหนดในการให้บริการห้องเย็นได้อย่างมีประสิทธิภาพ
  - 3.3 สามารถรายงานผลการแก้ปัญหาการบริการห้องเย็นแก่ลูกค้าให้ผู้เกี่ยวข้องทราบได้อย่างถูกต้องครบถ้วนตามเกณฑ์ที่กำหนด
4. ปฏิบัติการจัดทำการป้องกันปัญหาการบริการลูกค้า
  - 4.1 สามารถกำหนดนโยบายป้องกันปัญหาการบริการลูกค้า ได้อย่างมีประสิทธิภาพตามข้อกำหนดในการให้บริการห้องเย็น
  - 4.2 สามารถติดตามผลการปฏิบัติตามนโยบายป้องกันปัญหาการบริการลูกค้า ได้อย่างถูกต้องตามข้อกำหนดในการให้บริการห้องเย็น
  - 4.3 สามารถรายงานผลการปฏิบัติตามนโยบายป้องกันปัญหาการบริการลูกค้า ได้ถูกต้องครบถ้วนตามเกณฑ์ที่กำหนด

(ข) ความต้องการด้านความรู้

1. การจัดการรับข้อร้องเรียนของลูกค้า
2. การประเมินความพึงพอใจของลูกค้า
3. การแก้ไขปัญหาการบริการห้องเย็นแก่ลูกค้า
4. การกำหนดนโยบายป้องกันปัญหาการบริการลูกค้า

14. หลักฐานที่ต้องการ (Evidence Guide)

หลักฐานที่ต้องการจะกำหนดข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการประเมิน และควรที่จะใช้ประกอบรวมกันกับเกณฑ์การปฏิบัติงาน (Performance Criteria) และทักษะและความรู้ที่ต้องการ (Required Skills and Knowledge)

(ก) หลักฐานการปฏิบัติงาน (Performance Evidence)

1. เอกสารรับรองการปฏิบัติงานจากสถานประกอบการ
2. เอกสารการประเมินการปฏิบัติงานจริงตามรายการประเมิน
3. แบบบันทึกรายการจากการสังเกตจากการปฏิบัติงาน

(ข) หลักฐานความรู้ (Knowledge Evidence)

1. เอกสารผ่านการอบรมเกี่ยวกับจัดการความพึงพอใจของลูกค้า
2. เอกสารรับรองหรือผลการประเมินจากสถานประกอบการ
3. เอกสารรับรองการผ่านการสอบข้อเขียนหรือการสัมภาษณ์ด้านความรู้
4. แฟ้มสะสมผลงาน

(ค) คำแนะนำในการประเมิน

ประเมินเกี่ยวกับจัดการจัดการความพึงพอใจของลูกค้า โดยพิจารณาจากหลักฐานที่เกี่ยวข้อง ทั้งหลักฐานการปฏิบัติงานและหลักฐานด้านความรู้

(ง) วิธีการประเมิน

1. พิจารณาหลักฐานความรู้
2. พิจารณาหลักฐานการปฏิบัติงาน

## 15. ขอบเขต (Range Statement)

(ก) คำแนะนำ

การจัดการรับข้อร้องเรียนของลูกค้า ประเมินความพึงพอใจของลูกค้า แก้ไขปัญหาการบริการลูกค้า และกำหนดนโยบายป้องกันปัญหาการบริการลูกค้า

(ข) คำอธิบายรายละเอียด

1. การจัดการรับข้อร้องเรียนของลูกค้า จะต้องกำหนดนโยบายจัดการรับข้อร้องเรียนด้านการให้บริการห้องเย็นแก่ลูกค้า สามารถติดตามผลการรับข้อร้องเรียนด้านการให้บริการห้องเย็นแก่ลูกค้า และรวมถึงสามารถวิเคราะห์ แก้ไข และปรับปรุงข้อร้องเรียนด้านการให้บริการห้องเย็นแก่ลูกค้า
2. การประเมินความพึงพอใจของลูกค้าหลังสินค้าห้องเย็น จะต้องประเมินความพึงพอใจของลูกค้า ตามข้อกำหนดของการให้บริการห้องเย็นตามข้อกำหนดการให้บริการ สามารถติดตามการดำเนินการตามขั้นตอนและแผนงานที่กำหนดไว้ในแผนการวัดความพึงพอใจของลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการ และรวมถึงรายงานผลการประเมินความพึงพอใจของลูกค้าให้แก่ผู้เกี่ยวข้องทราบ
3. การแก้ไขปัญหาการบริการห้องเย็นแก่ลูกค้า จะต้องวิเคราะห์ และแก้ไขปัญหาและข้อร้องเรียนของลูกค้า สามารถติดตามผลการแก้ปัญหาและข้อร้องเรียนของลูกค้าในภายหลังได้รับการดำเนินการตามข้อกำหนดในการให้บริการ และรวมถึงรายงานผลการแก้ปัญหาการบริการห้องเย็นแก่ลูกค้าให้แก่ผู้เกี่ยวข้องทราบ
4. การกำหนดนโยบายป้องกันปัญหาการบริการห้องเย็นแก่ลูกค้า จะต้องกำหนดนโยบายป้องกันปัญหาการบริการห้องเย็นแก่ลูกค้าตามข้อกำหนดในการให้บริการ สามารถติดตามผลการปฏิบัติตามนโยบายป้องกันปัญหาการบริการห้องเย็นแก่ลูกค้า และรวมถึงรายงานผลการปฏิบัติตามนโยบายป้องกันปัญหาการบริการห้องเย็นแก่ลูกค้า

## 16. หน่วยสมรรถนะร่วม (ถ้ามี)

ไม่ระบุ

## 17. อุตสาหกรรมร่วม/กลุ่มอาชีพร่วม (ถ้ามี)

ไม่ระบุ

## 18. รายละเอียดกระบวนการและวิธีการประเมิน (Assessment Description and Procedure)

1 เครื่องมือการประเมิน

1. แบบทดสอบอัตนัย
2. แบบประเมินผลการปฏิบัติงานโดยวิธีการสัมภาษณ์
3. แบบประเมินแฟ้มสะสมงาน

ดูรายละเอียดจากคู่มือการประเมิน

2 เครื่องมือการประเมิน

1. แบบทดสอบอัตนัย
2. แบบประเมินผลการปฏิบัติงานโดยวิธีการสัมภาษณ์
3. แบบประเมินแฟ้มสะสมงาน

ดูรายละเอียดจากคู่มือการประเมิน

3. เครื่องมือการประเมิน

1. แบบทดสอบอัตนัย
2. แบบประเมินผลการปฏิบัติงานโดยวิธีการสัมภาษณ์
3. แบบประเมินแฟ้มสะสมงาน

ดูรายละเอียดจากคู่มือการประเมิน

4. เครื่องมือการประเมิน

1. แบบทดสอบอัตนัย
2. แบบประเมินผลการปฏิบัติงานโดยวิธีการสัมภาษณ์
3. แบบประเมินแฟ้มสะสมงาน

ดูรายละเอียดจากคู่มือการประเมิน

1. รหัสหน่วยสมรรถนะ 10315
2. ชื่อหน่วยสมรรถนะ บริหารต้นทุนและทรัพยากรในท้องถิ่น
3. ทบพวนครั้งที่ - / -
4. สร้างใหม่  ปรับปรุง

5. สำหรับชื่ออาชีพและรหัสอาชีพ (Occupational Classification)

ผู้บริหารคลังสินค้าท้องถิ่น

6. คำอธิบายหน่วยสมรรถนะ (Description of Unit of Competency)

บุคคลทำหน้าที่เกี่ยวกับวางแผนต้นทุนและทรัพยากรในคลังสินค้าท้องถิ่น ควบคุมต้นทุนและทรัพยากรในคลังสินค้าท้องถิ่น และปรับปรุงแผนต้นทุนและทรัพยากรในคลังสินค้าท้องถิ่น

7. สำหรับระดับคุณวุฒิ

1	2	3	4	5	6	7	8
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

8. กลุ่มอาชีพ (Sector)

1324 ผู้จัดการด้านการจัดหาและจัดส่งสินค้า

9. ชื่ออาชีพและรหัสอาชีพอื่นที่หน่วยสมรรถนะนี้สามารถใช้ได้ (ถ้ามี)

ไม่ระบุ

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

ไม่ระบุ

11. สมรรถนะย่อยและเกณฑ์การปฏิบัติงาน (Elements and Performance Criteria)

สมรรถนะย่อย (Element)	เกณฑ์ในการปฏิบัติงาน (Performance Criteria)	วิธีการประเมิน (Assessment)
103151 วางแผนต้นทุนและทรัพยากรในท้องถิ่น	1. วิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อต้นทุนและทรัพยากรในคลังสินค้าท้องถิ่นตามแผนที่สถานประกอบการกำหนด 2. กำหนดทรัพยากรที่จะใช้ในคลังสินค้าท้องถิ่นตามแผนที่สถานประกอบการกำหนด 3. จัดทำแผนการลดต้นทุนและทรัพยากรในคลังสินค้าท้องถิ่นตามแผนที่สถานประกอบการกำหนด 4. ตรวจสอบแผนการลดต้นทุนและทรัพยากรในคลังสินค้าท้องถิ่นตามแผนที่สถานประกอบการกำหนด	ข้อสอบข้อเขียน การสัมภาษณ์ แฟ้มสะสมผลงาน
103152 ควบคุมต้นทุนและทรัพยากรในท้องถิ่น	1. ควบคุมปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อต้นทุนและทรัพยากรที่ใช้ในคลังสินค้าท้องถิ่นตามแผนการลดต้นทุนและทรัพยากรของสถานประกอบการที่กำหนด 2. ตรวจสอบ ประเมินปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อต้นทุนและทรัพยากรที่ใช้ในคลังสินค้าท้องถิ่นตามแผนการลดต้นทุนและทรัพยากรของสถานประกอบการที่กำหนด 3. ตรวจสอบผลรายงานการลดต้นทุนและทรัพยากรในคลังสินค้าท้องถิ่นตามแผนการลดต้นทุนและทรัพยากรของสถานประกอบการที่กำหนด	ข้อสอบข้อเขียน การสัมภาษณ์ แฟ้มสะสมผลงาน

สมรรถนะย่อย (Element)	เกณฑ์ในการปฏิบัติงาน (Performance Criteria)	วิธีการประเมิน (Assessment)
103153 ปรับปรุงแผนต้นทุนและทรัพยากรในห้องเย็น	1. จัดทำแผนปรับปรุงต้นทุนและทรัพยากรในคลังสินค้าห้องเย็นตามแผนการลดต้นทุนและทรัพยากรของสถานประกอบการที่กำหนด 2. ควบคุมแผนปรับปรุงต้นทุนและทรัพยากรในคลังสินค้าห้องเย็นตามแผนการลดต้นทุนและทรัพยากรของสถานประกอบการที่กำหนด 3. ประเมินแผนปรับปรุงต้นทุนและทรัพยากรในคลังสินค้าห้องเย็นตามแผนการลดต้นทุนและทรัพยากรของสถานประกอบการที่กำหนด	ข้อสอบข้อเขียน การสัมภาษณ์ แฟ้มสะสมผลงาน

12. ความรู้และทักษะก่อนหน้าที่จำเป็น (Pre-requisite Skill & Knowledge)

ไม่ระบุ

13. ทักษะและความรู้ที่ต้องการ (Required Skills and Knowledge)

(ก) ความต้องการด้านทักษะ

1. ปฏิบัติการวางแผนต้นทุนและทรัพยากรในคลังสินค้าห้องเย็น

- 1.1 สามารถวิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อต้นทุน และทรัพยากรในคลังสินค้าห้องเย็นได้อย่างถูกต้องครบถ้วนตามแผนที่กำหนด
- 1.2 สามารถกำหนดทรัพยากรที่จะใช้ในคลังสินค้าห้องเย็นอย่างถูกต้องครบถ้วนตามแผนที่กำหนด
- 1.3 สามารถจัดทำแผนการลดต้นทุน

และทรัพยากรในคลังสินค้าห้องเย็นได้อย่างครบถ้วนได้ถูกต้องเหมาะสมตามแผนการลดต้นทุนและทรัพยากรในคลังสินค้าห้องเย็นตามที่กำหนด

- 1.4 สามารถตรวจสอบแผนการลดต้นทุน และทรัพยากรในคลังสินค้าห้องเย็นได้อย่างถูกต้องครบถ้วนตามแผนที่กำหนด

2. ปฏิบัติการควบคุมต้นทุนและทรัพยากรในคลังสินค้าห้องเย็น

- 2.1 สามารถควบคุมปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อต้นทุน และทรัพยากรที่ใช้ในคลังสินค้าห้องเย็นได้อย่างถูกต้องครบถ้วนตามแผนที่กำหนด
- 2.2 สามารถตรวจสอบ ประเมินปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อต้นทุน และทรัพยากรที่ใช้ในคลังสินค้าห้องเย็นอย่างถูกต้อง และมีประสิทธิภาพตามแผนที่กำหนด
- 2.3 สามารถตรวจสอบผลรายงานการลดต้นทุน และทรัพยากรในคลังสินค้าห้องเย็นได้อย่างถูกต้องครบถ้วนตามแผนที่กำหนด

3. ปฏิบัติการปรับปรุงแผนต้นทุนและทรัพยากรในคลังสินค้าห้องเย็น

- 3.1 สามารถจัดทำแผนปรับปรุงต้นทุน และทรัพยากรในคลังสินค้าห้องเย็นได้อย่างมีประสิทธิภาพตามแผนที่กำหนด
- 3.2 สามารถควบคุมแผนปรับปรุงต้นทุน และทรัพยากรในคลังสินค้าห้องเย็นให้ปฏิบัติอย่างมีประสิทธิภาพตามแผนที่กำหนด
- 3.3 สามารถประเมินแผนปรับปรุงต้นทุน และทรัพยากรในคลังสินค้าห้องเย็นได้อย่างมีประสิทธิภาพตามแผนที่กำหนด

(ข) ความต้องการด้านความรู้

1. การวางแผนต้นทุนและทรัพยากรในคลังสินค้า
2. การควบคุมต้นทุนและทรัพยากรในคลังสินค้า
3. การปรับปรุงแผนต้นทุนและทรัพยากรในคลังสินค้า

14. หลักฐานที่ต้องการ (Evidence Guide)

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

(ก) หลักฐานการปฏิบัติงาน (Performance Evidence)

1. เอกสารรับรองการปฏิบัติงานจากสถานประกอบการ
2. เอกสารรับรองหรือประเมินผลจากสถานประกอบการ
3. แบบบันทึกรายการจากการสังเกตการปฏิบัติงาน

(ข) หลักฐานความรู้ (Knowledge Evidence)

1. เอกสารผ่านการอบรมการจัดการทรัพยากร และการลดต้นทุนของคลังสินค้าห้องเย็น
2. เอกสารการรับรองผลการประเมินจากสถานประกอบการ
3. เอกสารการรับรองการผ่านการสอบข้อเขียนหรือการสัมภาษณ์ด้านความรู้
4. แฟ้มสะสมผลงาน

(ค) คำแนะนำในการประเมิน

ประเมินเกี่ยวกับจัดการบริหารต้นทุนและทรัพยากรในคลังสินค้าห้องเย็น โดยพิจารณาหลักฐานที่เกี่ยวข้องทั้งหลักฐานการปฏิบัติงานและหลักฐานด้านความรู้

(ง) วิธีประเมิน

1. พิจารณาจากหลักฐานความรู้
2. พิจารณาจากหลักฐานการปฏิบัติงาน

## 15. ขอบเขต (Range Statement)

(ก) คำแนะนำ

การวางแผนต้นทุนและทรัพยากรในคลังสินค้าห้องเย็น ควบคุมต้นทุนและทรัพยากรในคลังสินค้าห้องเย็น และปรับปรุงแผนต้นทุนและทรัพยากรในคลังสินค้าห้องเย็น

(ข) คำอธิบายรายละเอียด

1. จัดการวางแผนต้นทุนและทรัพยากรในคลังสินค้าห้องเย็น จะต้องวิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อต้นทุน และทรัพยากรในคลังสินค้าห้องเย็น สามารถวางแผนกำหนดทรัพยากรที่จะใช้ในคลังสินค้าห้องเย็น สามารถจัดทำแผนการลดต้นทุนและทรัพยากรในคลังสินค้าห้องเย็น และรวมถึงสามารถตรวจสอบแผนการลดต้นทุนและทรัพยากรในคลังสินค้าห้องเย็น
2. จัดการควบคุมต้นทุนและทรัพยากรในคลังสินค้าห้องเย็น จะต้องควบคุมปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อต้นทุน และทรัพยากรที่ใช้ในคลังสินค้าห้องเย็น สามารถตรวจสอบประเมินปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อต้นทุนและทรัพยากรที่ใช้ในคลังสินค้าห้องเย็น และรวมถึงสามารถตรวจสอบผลรายงานการลดต้นทุนและทรัพยากรในคลังสินค้าห้องเย็น
3. จัดการปรับปรุงแผนต้นทุนและทรัพยากรในคลังสินค้าห้องเย็น จะต้องจัดทำแผนปรับปรุงต้นทุน และทรัพยากรในคลังสินค้าห้องเย็น สามารถควบคุมแผนปรับปรุงต้นทุนและทรัพยากรในคลังสินค้าห้องเย็นให้ปฏิบัติตามแผนที่กำหนด และรวมถึงสามารถประเมินแผนปรับปรุงต้นทุนและทรัพยากรในคลังสินค้าห้องเย็น

## 16. หน่วยสมรรถนะร่วม (ถ้ามี)

ไม่ระบุ

## 17. อุตสาหกรรมร่วม/กลุ่มอาชีพร่วม (ถ้ามี)

ไม่ระบุ

## 18. รายละเอียดกระบวนการและวิธีการประเมิน (Assessment Description and Procedure)



1. เครื่องมือการประเมิน

1. แบบทดสอบอัตนัย
2. แบบประเมินผลการปฏิบัติงานโดยวิธีการสัมภาษณ์
3. แบบประเมินเพิ่มคะแนน

ดูรายละเอียดจากคู่มือการประเมิน

2. เครื่องมือการประเมิน

1. แบบทดสอบอัตนัย
2. แบบประเมินผลการปฏิบัติงานโดยวิธีการสัมภาษณ์
3. แบบประเมินเพิ่มคะแนน

ดูรายละเอียดจากคู่มือการประเมิน

3. เครื่องมือการประเมิน

1. แบบทดสอบอัตนัย
2. แบบประเมินผลการปฏิบัติงานโดยวิธีการสัมภาษณ์
3. แบบประเมินเพิ่มคะแนน

ดูรายละเอียดจากคู่มือการประเมิน

1. รหัสหน่วยสมรรถนะ 10316
2. ชื่อหน่วยสมรรถนะ บริหารระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ และเทคโนโลยีการจัดการห้องเย็น
3. ทบทวนครั้งที่ - / -
4. สร้างใหม่  ปรับปรุง

5. สำหรับชื่ออาชีพและรหัสอาชีพ (Occupational Classification)

ผู้บริหารคลังสินค้าห้องเย็น

6. คำอธิบายหน่วยสมรรถนะ (Description of Unit of Competency)

บุคคลทำหน้าที่เกี่ยวกับวางแผนระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและเทคโนโลยีการจัดการคลังสินค้าห้องเย็น การควบคุมระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและการจัดการคลังสินค้าห้องเย็น และปรับปรุงแผนระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและการจัดการคลังสินค้าห้องเย็น

7. สำหรับระดับคุณวุฒิ

1	2	3	4	5	6	7	8
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

8. กลุ่มอาชีพ (Sector)

1324 ผู้จัดการด้านการจัดหาและจัดส่งสินค้า

9. ชื่ออาชีพและรหัสอาชีพอื่นที่หน่วยสมรรถนะนี้สามารถใช้ได้ (ถ้ามี)

ไม่ระบุ

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

ไม่ระบุ

11. สมรรถนะย่อยและเกณฑ์การปฏิบัติงาน (Elements and Performance Criteria)

สมรรถนะย่อย (Element)	เกณฑ์ในการปฏิบัติงาน (Performance Criteria)	วิธีการประเมิน (Assessment)
103161 วางแผนระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและเทคโนโลยีการจัดการห้องเย็น	1. วางแผนการใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและเทคโนโลยีการจัดการคลังสินค้าห้องเย็นตามมาตรฐานของสถานประกอบการที่กำหนด 2. เลือกใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและเทคโนโลยีการจัดการคลังสินค้าห้องเย็นตามแผนการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและเทคโนโลยีการจัดการห้องเย็นที่กำหนด 3. บริหารจัดการระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและเทคโนโลยีการจัดการคลังสินค้าห้องเย็นตามแผนการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและเทคโนโลยีการจัดการห้องเย็นที่กำหนด	ข้อสอบข้อเขียน การสัมภาษณ์ แฟ้มสะสมผลงาน
103162 ควบคุมระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและเทคโนโลยีการจัดการห้องเย็น	1. กำหนดข้อมูลสินค้าในระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและเทคโนโลยีการจัดการคลังสินค้าห้องเย็นตามแผนการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและเทคโนโลยีการจัดการห้องเย็นของสถานประกอบการที่กำหนด 2. วิเคราะห์ข้อมูลสินค้าและรูปแบบบริการที่ได้จากระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและเทคโนโลยีการจัดการคลังสินค้าห้องเย็นตามแผนการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและเทคโนโลยีการจัดการห้องเย็นของสถานประกอบการที่กำหนด	ข้อสอบข้อเขียน การสัมภาษณ์ แฟ้มสะสมผลงาน

สมรรถนะย่อย (Element)	เกณฑ์ในการปฏิบัติงาน (Performance Criteria)	วิธีการประเมิน (Assessment)
103163 ปรับปรุงแผนระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและเทคโนโลยีการจัดการห้องเย็น	1. วางแผนปรับปรุงระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและเทคโนโลยีการจัดการคลังสินค้าห้องเย็นตามมาตรฐานของสถานประกอบการที่กำหนด 2. ติดตามและประเมินผลแผนปรับปรุงระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและเทคโนโลยีการจัดการคลังสินค้าห้องเย็นให้เป็นไปตามเป้าหมายขององค์กรตามแผนการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและเทคโนโลยีการจัดการห้องเย็นของสถานประกอบการที่กำหนด	ข้อสอบข้อเขียน การสัมภาษณ์ แฟ้มสะสมผลงาน

## 12. ความรู้และทักษะก่อนหน้าที่จำเป็น (Pre-requisite Skill & Knowledge)

ไม่ระบุ

## 13. ทักษะและความรู้ที่ต้องการ (Required Skills and Knowledge)

(ก) ความต้องการด้านทักษะ

1. ปฏิบัติการวางแผนระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ และเทคโนโลยีการจัดการคลังสินค้าห้องเย็น
  - 1.1 สามารถวางแผนการใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ และเทคโนโลยีการจัดการคลังสินค้าห้องเย็นได้อย่างถูกต้องมีประสิทธิภาพตามเกณฑ์ที่กำหนด
  - 1.2 เลือกใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ และเทคโนโลยีการจัดการคลังสินค้าห้องเย็นได้อย่างถูกต้องเหมาะสมตามแผนที่กำหนด
  - 1.3 บริหารจัดการระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ และเทคโนโลยีการจัดการคลังสินค้าห้องเย็นได้อย่างมีประสิทธิภาพตามแผนที่กำหนด
2. ปฏิบัติการควบคุมระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ และเทคโนโลยีการจัดการคลังสินค้าห้องเย็น
  - 2.1 สามารถกำหนดข้อมูลสินค้าในระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ และเทคโนโลยีการจัดการคลังสินค้าห้องเย็นให้มีความทันสมัย และถูกต้องครบถ้วนตามเกณฑ์ที่กำหนด
  - 2.2 สามารถวิเคราะห์ข้อมูลสินค้า และรูปแบบบริการที่ได้จากระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและเทคโนโลยีการจัดการคลังสินค้าห้องเย็นเพื่อการพัฒนาอย่างต่อเนื่องได้อย่างมีประสิทธิภาพตามเกณฑ์ที่กำหนด
3. ปฏิบัติการปรับปรุงแผนระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ และเทคโนโลยีการจัดการคลังสินค้าห้องเย็น
  - 3.1 สามารถวางแผนปรับปรุงระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ และเทคโนโลยีการจัดการคลังสินค้าห้องเย็นให้มีความทันสมัยได้อย่างถูกต้องครบถ้วนตามเกณฑ์ที่กำหนด
  - 3.2 สามารถติดตามและประเมินผลแผนปรับปรุงระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและเทคโนโลยีการจัดการคลังสินค้าห้องเย็นให้เป็นไปตามเป้าหมายขององค์กรอย่างถูกต้องครบถ้วนตามแผนที่กำหนด

(ข) ความต้องการด้านความรู้

1. การวางแผนระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ และเทคโนโลยีการจัดการคลังสินค้าห้องเย็น
2. การควบคุมระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ และเทคโนโลยีการจัดการคลังสินค้าห้องเย็น
3. การปรับปรุงแผนระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ และเทคโนโลยีการจัดการคลังสินค้าห้องเย็น

## 14. หลักฐานที่ต้องการ (Evidence Guide)

หลักฐานที่ต้องพิจารณาจะกำหนดข้อแนะนำเกี่ยวกับการประเมิน และควรที่จะใช้ประกอบร่วมกับเกณฑ์การปฏิบัติงาน (Performance Criteria) และทักษะและความรู้ที่ต้องการ (Required Skills and Knowledge)

(ก) หลักฐานการปฏิบัติงาน (Performance Evidence)

1. เอกสารรับรองการปฏิบัติงานจากสถานประกอบการ
2. เอกสารรับรองหรือประเมินผลจากสถานประกอบการ
3. แบบบันทึกรายการจากการสังเกตการปฏิบัติงาน

(ข) หลักฐานความรู้ (Knowledge Evidence)

1. เอกสารผ่านการอบรมระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ และระบบเทคโนโลยีการจัดการคลังสินค้า
2. เอกสารการรับรองผลการประเมินจากสถานประกอบการ
3. เอกสารการรับรองการผ่านการสอบข้อเขียนหรือการสัมภาษณ์ด้านความรู้
4. แฟ้มสะสมผลงาน

(ค) คำแนะนำในการประเมิน

ประเมินเกี่ยวกับจัดการบริหารระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ และการจัดการคลังสินค้า โดยพิจารณาหลักฐานที่เกี่ยวข้องทั้งหลักฐานการปฏิบัติงานและหลักฐานด้านความรู้

(ง) วิธีประเมิน

1. พิจารณาจากหลักฐานความรู้
2. พิจารณาจากหลักฐานการปฏิบัติงาน

## 15. ขอบเขต (Range Statement)

(ก) คำแนะนำ

การวางแผนระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ และเทคโนโลยีการจัดการคลังสินค้าห้องเย็น ควบคุมระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ และเทคโนโลยีการจัดการคลังสินค้าห้องเย็น และปรับปรุงแผนระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ และเทคโนโลยีการจัดการคลังสินค้าห้องเย็น

(ข) คำอธิบายรายละเอียด

1. จัดการวางแผนระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและเทคโนโลยีการจัดการคลังสินค้าห้องเย็น  
จะต้องวางแผนการใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและเทคโนโลยีการจัดการคลังสินค้าห้องเย็น  
สามารถเลือกใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและเทคโนโลยีการจัดการคลังสินค้าห้องเย็น และรวมถึงสามารถบริหารจัดการระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและเทคโนโลยีการจัดการคลังสินค้าห้องเย็น
2. จัดการควบคุมระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ และเทคโนโลยีการจัดการคลังสินค้าห้องเย็น จะต้องกำหนดข้อมูลสินค้าในระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ  
และเทคโนโลยีการจัดการคลังสินค้าห้องเย็นให้ทันสมัย  
และรวมถึงสามารถวิเคราะห์ข้อมูลสินค้าและรูปแบบบริการที่ได้จากระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและเทคโนโลยีการจัดการคลังสินค้าห้องเย็น
3. จัดการปรับปรุงแผนระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ และเทคโนโลยีการจัดการคลังสินค้าห้องเย็น  
จะต้องวางแผนปรับปรุงระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและเทคโนโลยีการจัดการคลังสินค้าห้องเย็นรวมถึงสามารถติดตาม  
และประเมินผลแผนปรับปรุงระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและเทคโนโลยีการจัดการคลังสินค้าห้องเย็น

## 16. หน่วยสมรรถนะร่วม (ถ้ามี)

ไม่ระบุ

## 17. อุตสาหกรรมร่วม/กลุ่มอาชีพร่วม (ถ้ามี)

ไม่ระบุ

## 18. รายละเอียดกระบวนการและวิธีการประเมิน (Assessment Description and Procedure)

1. เครื่องมือการประเมิน

1. แบบทดสอบอัตนัย
2. แบบประเมินผลการปฏิบัติงานโดยวิธีการสัมภาษณ์
3. แบบประเมินเพิ่มคะแนน

ดูรายละเอียดจากคู่มือการประเมิน

2. เครื่องมือการประเมิน

1. แบบทดสอบอัตนัย
2. แบบประเมินผลการปฏิบัติงานโดยวิธีการสัมภาษณ์
3. แบบประเมินเพิ่มคะแนน

ดูรายละเอียดจากคู่มือการประเมิน

3 เครื่องมือการประเมิน

1. แบบทดสอบอัตนัย
2. แบบประเมินผลการปฏิบัติงานโดยวิธีการสัมภาษณ์
3. แบบประเมินเพิ่มคะแนน

ดูรายละเอียดจากคู่มือการประเมิน