



มาตรฐานอาชีพและคุณวุฒิวิชาชีพ
Occupational Standard and Professional Qualifications

สาขาวิชาชีพการผลิตอาหารและเครื่องดื่ม สาขาการแปรรูปนม

จัดทำโดย สถาบันคุณวุฒิวิชาชีพ (องค์การมหาชน)
ร่วมกับ สถาบันการจัดการปัญญาภิวัฒน์

1. ชื่อมาตรฐานอาชีพ

สาขาวิชาชีพการผลิตอาหารและเครื่องดื่ม สาขาการแปรรูปนม

2. ประวัติการปรับปรุงมาตรฐาน

ไม่ระบุ

3. ทะเบียนอ้างอิง (Imprint)

ไม่ระบุ

4. ข้อมูลเบื้องต้น

มาตรฐานอาชีพสาขาการแปรรูปนม อาชีพนักผลิตผลิตภัณฑ์นม อาชีพนักประกันคุณภาพผลิตภัณฑ์นม อาชีพนักวิจัยและพัฒนาผลิตภัณฑ์นม อาชีพนักซ่อมบำรุงอุตสาหกรรมผลิตภัณฑ์นม และอาชีพนักบริหารอุตสาหกรรมผลิตภัณฑ์นม มีแผนภาพหน้าทำงาน ประกอบด้วย 1 ความมุ่งหมายหลัก (Key Purpose) 5 บทบาทหลัก (Key Role) 15 หน้าที่หลัก (Key Function) 49 หน่วยสมรรถนะ (Unit of Competence) และ 136 สมรรถนะย่อย (Element of Competence)

จัดทำหน่วยสมรรถนะ ที่มีรายละเอียดตามองค์ประกอบจำนวน 49 หน่วยสมรรถนะ แต่ละหน่วยสมรรถนะ ประกอบด้วยองค์ประกอบหลัก ได้แก่ สมรรถนะย่อย (Element of Competence) เกณฑ์การปฏิบัติงาน (Performance Criteria) ขอบเขต (Range Statement) หลักฐานที่ต้องการทั้งหลักฐานการปฏิบัติงานและหลักฐานความรู้ (Evidence Requirements) แนวทางการประเมิน (Assessment Guidance)

5. ประวัติการปรับปรุงมาตรฐานในแต่ละครั้ง

ไม่ระบุ

6. ครั้งที่

1

(รายละเอียดของชุดฝึกอบรมที่ได้รับการรับรองตามการปรับปรุงในแต่ละครั้ง แสดงในตารางข้างล่าง ข้อมูลครั้งล่าสุดจะแสดงอยู่ในบรรทัดบนสุด)

ครั้งที่ (อื่น ๆ) :

ครั้งที่ประกาศก่อนหน้านี้ วันที่ประกาศ

ข้อสังเกต :

การเปลี่ยนแปลงที่สำคัญ :

7. คุณวุฒิวิชาชีพที่ครอบคลุม (Professional Qualifications included)

สาขาวิชาชีพการผลิตอาหารและเครื่องดื่ม

สาขาการแปรรูปนม

อาชีพนักประกันคุณภาพผลิตภัณฑ์นม ระดับ 5

8. คุณวุฒิวิชาชีพที่เกี่ยวข้อง (Related Professional Qualifications)

N/A

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

รหัสหน่วยสมรรถนะ	เนื้อหา
B201	ตรวจสอบระบบคุณภาพตามแผนการประกันคุณภาพและการควบคุมคุณภาพผลิตภัณฑ์นม
B301	จัดทำและประเมินระบบประกันคุณภาพและการควบคุมคุณภาพผลิตภัณฑ์นม
B303	บริหารจัดการข้อร้องเรียนจากลูกค้าตามแผนการตัดสินใจ

10. ระดับคุณวุฒิ

10.1 สาขาวิชาชีพการผลิตอาหารและเครื่องดื่ม สาขาการแปรรูปนม อาชีพนักประกันคุณภาพผลิตภัณฑ์นม ระดับ 5

คุณลักษณะของผลการเรียนรู้ (Characteristics of Outcomes)

บุคคลที่มีคุณลักษณะของผลการเรียนรู้ที่พึงประสงค์ในอาชีพนักจัดการและประกันคุณภาพแปรรูปนม ระดับ 5 นั้น จะมีทักษะในการสอบเทียบเครื่องมือ อุปกรณ์ และทวนสอบกระบวนการ วางแผนการตรวจสอบและวางแผนการสุ่มตัวอย่าง ตรวจสอบระบบตามข้อกำหนดโดยหน่วยงานภายในและภายนอก เพื่อให้การผลิตและแปรรูปผลิตภัณฑ์นมมีประสิทธิภาพและเป็นที่ยอมรับทั้งในระดับประเทศและสากล ต้องมีคุณลักษณะดังนี้

1. ทักษะการสื่อสารและการนำเสนอ
2. การทำงานเป็นทีม
3. สามารถนำทฤษฎีและนวัตกรรมใหม่มาประยุกต์ใช้ในการแก้ปัญหาได้
4. การมีไหวพริบและความคิดสร้างสรรค์เพื่อพัฒนาและปรับปรุงวิธีการทำงาน
5. มีความเชี่ยวชาญในการใช้เครื่องมือและอุปกรณ์
6. มีความระมัดระวังรอบคอบในการทำงาน
7. สามารถถ่ายทอดฝึกอบรมและฝึกฝนบุคคลอื่นได้
8. ทักษะความเป็นผู้นำและกล้าตัดสินใจ
9. ทักษะในการบริหารจัดการ

การเลื่อนระดับคุณวุฒิวิชาชีพ (Qualification Pathways)

ผู้ที่เข้ารับการประเมินจะต้องมีคุณสมบัติข้อใดข้อหนึ่ง ดังต่อไปนี้

1. คุณวุฒิการศึกษาขั้นต่ำ ระดับปริญญาตรี และมีประสบการณ์การทำงานในโรงงานแปรรูปนม ไม่น้อยกว่า 5 ปี
2. ผ่านการประเมินสมรรถนะอาชีพ สาขาวิชาชีพการผลิตอาหารและเครื่องดื่ม สาขาการแปรรูปนม อาชีพนักประกันคุณภาพผลิตภัณฑ์นม ระดับ 4

หลักเกณฑ์การต่ออายุหนังสือรับรองมาตรฐานอาชีพ

N/A

กลุ่มบุคคลในอาชีพ (Target Group)

N/A

หน่วยสมรรถนะ (หน่วยสมรรถนะทั้งหมดของคุณวุฒิวิชาชีพนี้)

B201 ตรวจสอบระบบคุณภาพตามแผนการประกันคุณภาพและการควบคุมคุณภาพผลิตภัณฑ์นม

B301 จัดทำและประเมินระบบประกันคุณภาพและการควบคุมคุณภาพผลิตภัณฑ์นม

B303 บริหารจัดการข้อร้องเรียนจากลูกค้าตามแผนการตัดสินใจ

ตารางแผนผังแสดงหน้าที่

1. ตารางแสดงหน้าที่ 1

ประกาศใช้ ณ 01/12/2563

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

ความมุ่งหมายหลัก Key Purpose	บทบาทหลัก Key Roles		หน้าที่หลัก Key Function	
คำอธิบาย	รหัส	คำอธิบาย	รหัส	คำอธิบาย
พัฒนาศักยภาพและสมรรถนะของบุคลากรด้านการ แปรรูปนมให้ตรงตามความต้องการของอุตสาหกรรม แปรรูปนมและเป็นที่ยอมรับทั้งในและต่างประเทศ	B	ประกันคุณภาพกระบวนการผลิตผลิตภัณฑ์นม	B2	ตรวจสอบระบบคุณภาพวิเคราะห์และรายงานผลการประกันคุณภาพและควบคุมคุณภาพผลิตภัณฑ์นม
			B3	ตรวจสอบและรับการตรวจสอบทั้งภายในและภายนอกของการประกันคุณภาพและควบคุมคุณภาพผลิตภัณฑ์นม

คำอธิบาย ตารางแผนผังแสดงหน้าที่เป็นแผนผังที่ใช้วิเคราะห์หน้าที่งานเพื่อให้ได้หน้าที่หลัก (Key Function)

2. ตารางแสดงหน้าที่ 1 (ต่อ)

ประกาศใช้ ณ 01/12/2563

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
B2	ตรวจสอบระบบคุณภาพวิเคราะห์และรายงานผลการประกันคุณภาพและควบคุมคุณภาพผลิตภัณฑ์นม	B201	ตรวจสอบระบบคุณภาพตามแผนการประกันคุณภาพและการควบคุมคุณภาพผลิตภัณฑ์นม	B2011	เลือกวิธีการสุ่มตัวอย่างผลิตภัณฑ์นมให้สอดคล้องตามแผนที่กำหนดไว้
				B2012	ดำเนินการตรวจสอบคุณภาพตามตัวชี้วัดในแผนการประกันคุณภาพและควบคุมคุณภาพผลิตภัณฑ์นมที่กำหนดไว้
B3	ตรวจสอบและรับการตรวจสอบทั้งภายในและภายนอกของการประกันคุณภาพและควบคุมคุณภาพผลิตภัณฑ์นม	B301	จัดทำและประเมินระบบประกันคุณภาพและการควบคุมคุณภาพผลิตภัณฑ์นม	B3011	กำหนดหลักเกณฑ์มาตรฐานระบบคุณภาพตามข้อกำหนดมาตรฐานของการประกันคุณภาพและควบคุมคุณภาพผลิตภัณฑ์นม
				B3012	วางแผนและจัดทำระบบมาตรฐานการประกันคุณภาพและควบคุมคุณภาพผลิตภัณฑ์นม(สร้างคู่มือ)
				B3013	นำระบบมาตรฐานการประกันคุณภาพและควบคุมคุณภาพผลิตภัณฑ์นมไปประยุกต์ใช้
		B303	บริหารจัดการข้อร้องเรียนจากลูกค้าตามแผนการตัดสินใจ	B3031	วางแผนและวิเคราะห์การปรับปรุงแก้ไขข้อบกพร่องในกระบวนการผลิตที่กำหนดไว้ให้มีประสิทธิภาพสูงสุด
				B3032	ดำเนินการปรับปรุงและแก้ไขข้อบกพร่องในกระบวนการผลิตให้เป็นไปตามแผนการประกันคุณภาพและควบคุมคุณภาพผลิตภัณฑ์นมที่กำหนดได้อย่างมีประสิทธิภาพ
				B3033	ลงบันทึกข้อมูลลูกค้าและข้อมูลผลิตภัณฑ์
				B3034	รับตัวอย่างจากลูกค้ามาส่งห้องปฏิบัติการ
				B3035	บริหารจัดการข้อร้องเรียนจากลูกค้า
				B3036	รายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนให้แก่ลูกค้า
				B3037	รับฟังข้อมูลย้อนกลับและสื่อสารเกี่ยวกับการประกันคุณภาพและควบคุมคุณภาพผลิตภัณฑ์นมเพื่อสร้างความสัมพันธ์ที่ดีต่อลูกค้า

คำอธิบาย

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

1. รหัสหน่วยสมรรถนะ

B201

2. ชื่อหน่วยสมรรถนะ

ตรวจสอบระบบคุณภาพตามแผนการประกันคุณภาพและการควบคุมคุณภาพผลิตภัณฑ์นม

3. ทบทวนครั้งที่

- / -

4. สร้างใหม่

☒

ปรับปรุง

☐

5. สำหรับชื่ออาชีพและรหัสอาชีพ (Occupational Classification)

7513 ผู้ผลิตผลิตภัณฑ์นม

6. คำอธิบายหน่วยสมรรถนะ (Description of Unit of Competency)

บุคคลที่ทำหน้าที่เกี่ยวกับการตรวจสอบระบบคุณภาพตามแผนที่กำหนด จะต้องสามารถปฏิบัติงาน ในส่วนของการตรวจสอบระบบคุณภาพต่าง ๆ ให้เป็นไปตามวิธีที่กำหนด และสามารถจัดเตรียมอุปกรณ์และดำเนินการตรวจสอบคุณภาพให้เป็นไปตามเกณฑ์มาตรฐานที่กำหนดไว้ พร้อมทั้งศึกษารายละเอียดและข้อกำหนดของระบบการประกันคุณภาพและควบคุมคุณภาพผลิตภัณฑ์นมตามแผนที่กำหนดได้ และประยุกต์ใช้ระบบการประกันคุณภาพและควบคุมคุณภาพผลิตภัณฑ์นมให้เหมาะสมกับสถานการณ์

7. สำหรับระดับคุณวุฒิ

1	2	3	4	5	6	7	8
☐	☐	☐	☐	☒	☐	☐	☐

8. กลุ่มอาชีพ (Sector)

ธุรกิจแปรรูปผลิตภัณฑ์นม

9. ชื่ออาชีพและรหัสอาชีพอื่นที่หน่วยสมรรถนะนี้สามารถใช้ได้ (ถ้ามี)

ไม่ระบุ

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

- ประกาศกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ เรื่อง กำหนดมาตรฐานสินค้าเกษตร: นำนมโคดิบตามพระราชบัญญัติมาตรฐานสินค้าเกษตร พ.ศ. 2551 (มกษ. 6003-2553)

- ประกาศกระทรวงสาธารณสุข (ฉบับที่ 193) พ.ศ. 2543 เรื่อง วิธีการผลิต เครื่องมือเครื่องใช้ในการผลิต และการเก็บรักษาอาหาร

- ประกาศกระทรวงสาธารณสุข (ฉบับที่ 298) พ.ศ. 2549 เรื่อง วิธีการผลิต เครื่องมือเครื่องใช้ในการผลิต และการเก็บรักษาผลิตภัณฑ์นมพร้อมบริโภคชนิดเหลวที่ผ่านกรรมวิธีฆ่าเชื้อด้วยความร้อนโดยวิธีพาสเจอร์ไรส์

- ประกาศกระทรวงสาธารณสุข (ฉบับที่ 351) พ.ศ. 2556 เรื่อง นมปรุงแต่ง

- ประกาศกระทรวงสาธารณสุข (ฉบับที่ 352) พ.ศ. 2556 เรื่อง ผลิตภัณฑ์ของนม

- ISO/IEC 17025 หรือมาตรฐานสากลซึ่งเป็นการประเมินความสามารถทางวิชาการของห้องปฏิบัติการ

11. สมรรถนะย่อยและเกณฑ์การปฏิบัติงาน (Elements and Performance Criteria)

6

สมรรถนะย่อย (Element)	เกณฑ์ในการปฏิบัติงาน (Performance Criteria)	วิธีการประเมิน (Assessment)
B2011 เลือกวิธีการสุ่มตัวอย่างผลิตภัณฑ์ให้สอดคล้องตามแผนที่กำหนดไว้	201101 เลือกวิธีการสุ่มตัวอย่างได้อย่างเหมาะสมและสอดคล้องตามแผนที่กำหนดไว้ 201102 ศึกษารายละเอียดและข้อกำหนดของระบบการประกันคุณภาพและควบคุมคุณภาพผลิตภัณฑ์ตามแผนที่กำหนด 201103 ประยุกต์ระบบการประกันคุณภาพและควบคุมคุณภาพผลิตภัณฑ์ให้เหมาะสมกับสถานการณ์	ข้อสอบข้อเขียน การสัมภาษณ์ การสาธิตการปฏิบัติงาน
B2012 ดำเนินการตรวจสอบคุณภาพตามตัวชี้วัดในแผนการประกันคุณภาพ และควบคุมคุณภาพผลิตภัณฑ์ที่กำหนดไว้	201201 ศึกษารายละเอียดและความหมายของตัวชี้วัดต่าง ๆ ตามแผนที่กำหนด 201202 ดำเนินการตรวจสอบคุณภาพตามตัวชี้วัดในแผนที่กำหนดไว้	ข้อสอบข้อเขียน การสัมภาษณ์ การสาธิตการปฏิบัติงาน

12. ความรู้และทักษะก่อนหน้าที่จำเป็น (Pre-requisite Skill & Knowledge)

- ความรู้และทักษะงานด้านควบคุมคุณภาพ
- ความรู้และทักษะด้านงานห้องปฏิบัติการ

13. ทักษะและความรู้ที่ต้องการ (Required Skills and Knowledge)

(ก) ความต้องการด้านทักษะ

1. ทักษะด้านการวิเคราะห์และตรวจสอบคุณภาพ
 2. ทักษะด้านการสังเกต ความละเอียด รอบคอบ
 3. ทักษะด้านการติดต่อสื่อสารและประสานงาน
 4. ทักษะด้านการจดบันทึกที่ตรงตามแบบฟอร์มที่กำหนด
- (ข) ความต้องการด้านความรู้

1. ความรู้พื้นฐานด้านผลิตภัณฑ์เบื้องต้น
2. ความรู้ด้านการวิเคราะห์และตรวจสอบคุณภาพ

14. หลักฐานที่ต้องการ (Evidence Guide)

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

(ก) หลักฐานการปฏิบัติงาน (Performance Evidence)

ไม่มี

(ข) หลักฐานความรู้ (Knowledge Evidence)

ไม่มี

(ค) คำแนะนำในการประเมิน

N/A

(ง) วิธีการประเมิน

1. ข้อสอบข้อเขียน
2. ข้อสอบสัมภาษณ์
3. สาคิตการปฏิบัติงาน

15. ขอบเขต (Range Statement)

ขอบเขตอธิบายถึงขอบเขตของการปฏิบัติงาน และสภาพแวดล้อมอื่น ๆ หรือสถานการณ์อื่น ๆ ที่มีผลกระทบต่องาน รวมถึงเครื่องมือ อุปกรณ์ เทคโนโลยี ทรัพยากรที่ใช้ หรือข้อกำหนดอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง

(ก) คำแนะนำ

หากผู้เข้ารับการประเมินปฏิบัติตามเกณฑ์บางข้อไม่สมบูรณ์ ให้ผู้ทดสอบใช้ดุลยพินิจในการพิจารณาผลการประเมิน และผู้ทดสอบต้องให้คำแนะนำในการพัฒนาการปฏิบัติงานในเกณฑ์ที่ไม่สมบูรณ์นั้น โดยชี้แจงรายละเอียดในหัวข้อนั้นๆ เพื่อให้ผู้เข้ารับการประเมินมีความเข้าใจ

(ข) คำอธิบายรายละเอียด

N/A

16. หน่วยสมรรถนะร่วม (ถ้ามี)

ไม่ระบุ

17. อุตสาหกรรมร่วม/กลุ่มอาชีพร่วม (ถ้ามี)

ไม่ระบุ

18. รายละเอียดกระบวนการและวิธีการประเมิน (Assessment Description and Procedure)

1. ข้อสอบข้อเขียน
2. ข้อสอบสัมภาษณ์
3. สาคิตการปฏิบัติงาน

1. รหัสหน่วยสมรรถนะ

B301
2. ชื่อหน่วยสมรรถนะ

จัดทำและประเมินระบบประกันคุณภาพและการควบคุมคุณภาพผลิตภัณฑ์นม
3. ทบทวนครั้งที่

- / -
4. สร้างใหม่

☒

ปรับปรุง

☐
5. สำหรับชื่ออาชีพและรหัสอาชีพ (Occupational Classification)

7513 ผู้ผลิตผลิตภัณฑ์นม

6. คำอธิบายหน่วยสมรรถนะ (Description of Unit of Competency)

บุคคลที่ทำหน้าที่จัดทำและประเมินระบบคุณภาพ โดยจะต้องสามารถปฏิบัติงานในส่วนการศึกษาข้อกำหนดหรือระบบมาตรฐานที่เกี่ยวข้องกับองค์กร วางแผนจัดทำเกณฑ์ และจัดสร้างคู่มือระบบคุณภาพตามมาตรฐานได้ พร้อมทั้งประสานงานกับหน่วยงานภายในองค์กรที่เกี่ยวข้องเพื่อให้เกิดการประยุกต์ใช้ระบบคุณภาพ

7. สำหรับระดับคุณวุฒิ

1	2	3	4	5	6	7	8
☐	☐	☐	☐	☒	☐	☐	☐

8. กลุ่มอาชีพ (Sector)

ธุรกิจแปรรูปผลิตภัณฑ์นม

9. ชื่ออาชีพและรหัสอาชีพอื่นที่หน่วยสมรรถนะนี้สามารถใช้ได้ (ถ้ามี)

ไม่ระบุ

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

- ประกาศกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ เรื่อง กำหนดมาตรฐานสินค้าเกษตร: นำนมโคดิบตามพระราชบัญญัติมาตรฐานสินค้าเกษตร พ.ศ. 2551 (มกษ. 6003-2553)
- ประกาศกระทรวงสาธารณสุข (ฉบับที่ 193) พ.ศ. 2543 เรื่อง วิธีการผลิต เครื่องมือเครื่องใช้ในการผลิต และการเก็บรักษาอาหาร
- ประกาศกระทรวงสาธารณสุข (ฉบับที่ 298) พ.ศ. 2549 เรื่อง วิธีการผลิต เครื่องมือเครื่องใช้ในการผลิต และการเก็บรักษาผลิตภัณฑ์นมพร้อมบริโภคชนิดเหลวที่ผ่านกรรมวิธีฆ่าเชื้อด้วยความร้อนโดยวิธีพาสเจอร์ไรส์
- ประกาศกระทรวงสาธารณสุข (ฉบับที่ 351) พ.ศ. 2556 เรื่อง นมปรุงแต่ง
- ประกาศกระทรวงสาธารณสุข (ฉบับที่ 352) พ.ศ. 2556 เรื่อง ผลิตภัณฑ์ของนม
- ISO/IEC 17025 หรือมาตรฐานสากลซึ่งเป็นการประเมินความสามารถทางวิชาการของห้องปฏิบัติการ

11. สมรรถนะย่อยและเกณฑ์การปฏิบัติงาน (Elements and Performance Criteria)

สมรรถนะย่อย (Element)	เกณฑ์ในการปฏิบัติงาน (Performance Criteria)	วิธีการประเมิน (Assessment)
B3011 กำหนดหลักเกณฑ์มาตรฐานระบบคุณภาพตามข้อกำหนดมาตรฐานของการประกันคุณภาพและควบคุมคุณภาพผลิตภัณฑ์นม	301101 กำหนดหลักเกณฑ์มาตรฐานการประกันคุณภาพและควบคุมคุณภาพผลิตภัณฑ์นมจากข้อกำหนดของมาตรฐานต่าง 301102 จัดทำระบบคุณภาพตามหลักเกณฑ์และข้อกำหนดของมาตรฐานการประกันคุณภาพและควบคุมคุณภาพผลิตภัณฑ์นม	ข้อสอบข้อเขียน การสัมภาษณ์
B3012 วางแผนและจัดทำระบบมาตรฐานการประกันคุณภาพและควบคุมคุณภาพผลิตภัณฑ์นม(สร้างคู่มือ)	301201 วางแผนจัดทำเกณฑ์มาตรฐานการประกันคุณภาพและควบคุมคุณภาพผลิตภัณฑ์นมที่กำหนดไว้ 301202 จัดทำคู่มือระบบการประกันคุณภาพและควบคุมคุณภาพผลิตภัณฑ์นมตามเกณฑ์มาตรฐาน	ข้อสอบข้อเขียน การสัมภาษณ์
B3013 นำระบบมาตรฐานการประกันคุณภาพและควบคุมคุณภาพผลิตภัณฑ์นมไปประยุกต์ใช้	301301 ประสานงานกับหน่วยงานภายในองค์กรที่เกี่ยวข้องกับระบบการประกันคุณภาพและควบคุมคุณภาพผลิตภัณฑ์เพื่อให้เกิดการใช้ระบบคุณภาพ 301302 นำระบบการประกันคุณภาพและควบคุมคุณภาพผลิตภัณฑ์นมไปประยุกต์ใช้ในสถานการณ์จริง	ข้อสอบข้อเขียน การสัมภาษณ์

12. ความรู้และทักษะก่อนหน้าที่จำเป็น (Pre-requisite Skill & Knowledge)

- ความรู้และทักษะด้านการตรวจสอบคุณภาพและตรวจสอบกระบวนการผลิต
- ความรู้เกี่ยวกับมาตรฐานและข้อกำหนดต่าง ๆ เช่น GMP และ/หรือ Codex

13. ทักษะและความรู้ที่ต้องการ (Required Skills and Knowledge)

(ก) ความต้องการด้านทักษะ

1. ทักษะด้านการวิเคราะห์ปัญหาในเบื้องต้น
 2. ทักษะด้านภาษา
 3. ทักษะด้านการสังเกตที่มีความละเอียดและรอบคอบ
 4. ทักษะด้านการติดต่อสื่อสารและประสานงาน
 5. ทักษะด้านการอ่านและตีความ
 6. ทักษะด้านคอมพิวเตอร์
 7. ทักษะด้านการจัดทำเอกสารและรายงาน
- (ข) ความต้องการด้านความรู้

1. ความรู้พื้นฐานด้านวิทยาศาสตร์
2. ความรู้ด้านข้อกำหนดและระบบมาตรฐานที่เกี่ยวข้องกับองค์กร
3. ความรู้ด้านภาษาอังกฤษ
4. ความรู้ด้านกระบวนการผลิต
5. ความรู้ด้านมาตรฐานทางด้านอาหารหรือมาตรฐานอื่นที่เกี่ยวข้อง

14. หลักฐานที่ต้องการ (Evidence Guide)

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

(ก) หลักฐานการปฏิบัติงาน (Performance Evidence)

ไม่มี

(ข) หลักฐานความรู้ (Knowledge Evidence)

ไม่มี

(ค) คำแนะนำในการประเมิน

N/A

(ง) วิธีการประเมิน

1. ข้อสอบข้อเขียน
2. ข้อสอบสัมภาษณ์

15. ขอบเขต (Range Statement)

ขอบเขตอธิบายถึงขอบเขตของการปฏิบัติงาน และสภาพแวดล้อมอื่น ๆ หรือสถานการณ์อื่น ๆ ที่มีผลกระทบต่อการทำงาน รวมถึงเครื่องมือ อุปกรณ์ เทคโนโลยี ทรัพยากรที่ใช้ หรือข้อกำหนดอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง

(ก) คำแนะนำ

หากผู้เข้ารับการประเมินปฏิบัติตามเกณฑ์บางข้อไม่สมบูรณ์ ให้ผู้ทดสอบใช้ดุลยพินิจในการพิจารณาผลการประเมิน และผู้ทดสอบต้องให้คำแนะนำในการพัฒนาการปฏิบัติงานในเกณฑ์ที่ไม่สมบูรณ์นั้น โดยชี้แจงรายละเอียดในหัวข้อนั้นๆ เพื่อให้ผู้เข้ารับการประเมินมีความเข้าใจ

(ข) คำอธิบายรายละเอียด

การศึกษาข้อกำหนดหรือระบบมาตรฐานที่เกี่ยวข้องกับองค์กรทั้งภายในและภายนอก หมายถึง การวางแผนจัดทำเกณฑ์ และจัดสร้างคู่มือระบบคุณภาพตามมาตรฐาน พร้อมทั้งประสานงานกับหน่วยงานภายในองค์กรที่เกี่ยวข้องเพื่อให้เกิดการประยุกต์ใช้ระบบคุณภาพได้อย่างมีประสิทธิภาพ

16. หน่วยสมรรถนะรวม (ถ้ามี)

ไม่ระบุ

17. อุตสาหกรรมร่วม/กลุ่มอาชีพร่วม (ถ้ามี)

ไม่ระบุ

18. รายละเอียดกระบวนการและวิธีการประเมิน (Assessment Description and Procedure)

1. ข้อสอบข้อเขียน
2. ข้อสอบสัมภาษณ์

1. รหัสหน่วยสมรรถนะ

B303
2. ชื่อหน่วยสมรรถนะ

บริหารจัดการข้อร้องเรียนจากลูกค้าตามแผนการตัดสินใจ
3. ทบทวนครั้งที่

- / -
4. สร้างใหม่

☒

ปรับปรุง

☐
5. สำหรับข้ออาชีพและรหัสอาชีพ (Occupational Classification)

7513 ผู้ผลิตผลิตภัณฑ์นม

6. คำอธิบายหน่วยสมรรถนะ (Description of Unit of Competency)

บุคคลที่ทำหน้าที่เกี่ยวกับการปรับปรุงแก้ไขข้อบกพร่องในกระบวนการผลิต โดยจะต้องสามารถปฏิบัติงานในส่วนของการตรวจสอบปัญหาที่เกิดขึ้นกับผลิตภัณฑ์ โดยวิเคราะห์หาสาเหตุและแนวทางในการ ปรับปรุงแก้ไขข้อบกพร่องในกระบวนการผลิตที่ไม่เป็นไปตามเกณฑ์มาตรฐานที่กำหนด จัดทำแผนการทวนสอบย้อนกลับของการรับตัวอย่างที่ส่งคืนมาจากลูกค้าและจัดเก็บให้ถูกวิธี ตรวจวิเคราะห์ผลิตภัณฑ์ที่รับคืนตามวิธีมาตรฐานที่กำหนด จัดทำรายงานผลการวิเคราะห์ตัวอย่าง และรายงานผลการสอบย้อนกลับแก่ผู้บริหารได้อย่างถูกต้องและครบถ้วน

7. สำหรับระดับคุณวุฒิ

1	2	3	4	5	6	7	8
☐	☐	☐	☐	☒	☐	☐	☐

8. กลุ่มอาชีพ (Sector)

ธุรกิจแปรรูปผลิตภัณฑ์นม

9. ข้ออาชีพและรหัสอาชีพอื่นที่หน่วยสมรรถนะนี้สามารถใช้ได้ (ถ้ามี)

ไม่ระบุ

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

- ประกาศกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ เรื่อง กำหนดมาตรฐานสินค้าเกษตร: นำนมโคดิบตามพระราชบัญญัติมาตรฐานสินค้าเกษตร พ.ศ. 2551 (มกษ. 6003-2553)
- ประกาศกระทรวงสาธารณสุข (ฉบับที่ 193) พ.ศ. 2543 เรื่อง วิธีการผลิต เครื่องมือเครื่องใช้ในการผลิต และการเก็บรักษาอาหาร
- ประกาศกระทรวงสาธารณสุข (ฉบับที่ 298) พ.ศ. 2549 เรื่อง วิธีการผลิต เครื่องมือเครื่องใช้ในการผลิต และการเก็บรักษาผลิตภัณฑ์นมพร้อมบริโภคชนิดเหลวที่ผ่านกรรมวิธีฆ่าเชื้อด้วยความร้อนโดยวิธีพาสเจอร์ไรส์
- ประกาศกระทรวงสาธารณสุข (ฉบับที่ 351) พ.ศ. 2556 เรื่อง นมปรุงแต่ง
- ประกาศกระทรวงสาธารณสุข (ฉบับที่ 352) พ.ศ. 2556 เรื่อง ผลิตภัณฑ์ของนม
- ISO/IEC 17025 หรือมาตรฐานสากลซึ่งเป็นการประเมินความสามารถทางวิชาการของห้องปฏิบัติการ

11. สมรรถนะย่อยและเกณฑ์การปฏิบัติงาน (Elements and Performance Criteria)

สมรรถนะย่อย (Element)	เกณฑ์ในการปฏิบัติงาน (Performance Criteria)	วิธีการประเมิน (Assessment)
B3031 วางแผนและวิเคราะห์การปรับปรุงแก้ไขข้อบกพร่องในกระบวนการผลิตที่กำหนดไว้ให้มีประสิทธิภาพสูงสุด	303101 วางแผนกระบวนการผลิตได้อย่างถูกต้องตามข้อกำหนด 303102 วิเคราะห์ข้อบกพร่องที่เกิดขึ้นในกระบวนการผลิตได้อย่างมีประสิทธิภาพสูงสุด 303103 สามารถดำเนินการแก้ไขข้อบกพร่องที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสมและสอดคล้องกับสถานการณ์ที่เกิดขึ้น	ข้อสอบข้อเขียน การสัมภาษณ์
B3032 ดำเนินการปรับปรุงและแก้ไขข้อบกพร่องในกระบวนการผลิตให้เป็นไปตามแผนการประกันคุณภาพและควบคุมคุณภาพผลิตภัณฑ์ตามที่กำหนดได้อย่างมีประสิทธิภาพ	303201 วิเคราะห์หาแนวทางในการปรับปรุงและแก้ไขข้อบกพร่องในกระบวนการผลิต 303202 ดำเนินการปรับปรุงและแก้ไขข้อบกพร่องในกระบวนการผลิตได้อย่างมีประสิทธิภาพ	ข้อสอบข้อเขียน การสัมภาษณ์
B3033 ลงบันทึกข้อมูลลูกค้าและข้อมูลผลิตภัณฑ์	303301 ลงบันทึกข้อมูลลูกค้าและข้อมูลผลิตภัณฑ์ได้ถูกต้องครบถ้วน 303302 ลงบันทึกข้อมูลผลิตภัณฑ์ได้อย่างถูกต้องครบถ้วน	ข้อสอบข้อเขียน การสัมภาษณ์
B3034 รับตัวอย่างจากลูกค้ามาส่งห้องปฏิบัติการ	303401 นำสินค้าที่ได้รับจากลูกค้ามาส่งต่อให้ห้องปฏิบัติการเพื่อดำเนินการต่อไปได้อย่างถูกต้อง 303402 ดำเนินงานตามขั้นตอนการรับตัวอย่างที่ได้รับการร้องเรียนมาจากลูกค้าให้เป็นไปตามมาตรฐานที่กำหนด	ข้อสอบข้อเขียน การสัมภาษณ์
B3035 บริหารจัดการข้อร้องเรียนจากลูกค้า	303501 ปฏิบัติงานตามขั้นตอนของ Product complaint ตามวิธีขั้นตอนที่กำหนดไว้ 303502 ปฏิบัติงานตามขั้นตอนของ Product recall ตามวิธีขั้นตอนที่กำหนดไว้ 303503 ปฏิบัติงานตามขั้นตอนของ Traceability ตามวิธีขั้นตอนที่กำหนดไว้	ข้อสอบข้อเขียน การสัมภาษณ์
B3036 รายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนให้แก่ลูกค้า	303601 จัดทำรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนได้อย่างถูกต้องและครบถ้วนทุกขั้นตอน 303602 นำผลรายงานการจัดการข้อร้องเรียนไปดำเนินการตามขั้นตอนที่กำหนดไว้โดยคำนึงถึงความพึงพอใจของลูกค้า 303603ดำเนินการชดเชยผลิตภัณฑ์หรือค่าเสียหายตามเกณฑ์มาตรฐานที่กำหนดไว้	ข้อสอบข้อเขียน การสัมภาษณ์
B3037 รับฟังข้อมูลย้อนกลับและสื่อสารเกี่ยวกับการประกันคุณภาพและควบคุมคุณภาพผลิตภัณฑ์เพื่อสร้างความสัมพันธ์ที่ดีต่อลูกค้า	303701 มีทัศนคติเชิงบวกและทักษะการสื่อสารที่ดีในการจัดการข้อร้องเรียนอย่างมีประสิทธิภาพ 303702 ใช้เทคนิคการเจรจาต่อรองที่ดีและมีประสิทธิภาพ 303703สามารถนำผลข้อมูลย้อนกลับไปปรับปรุงและจัดการข้อร้องเรียนให้ดียิ่งขึ้นได้	ข้อสอบข้อเขียน การสัมภาษณ์

12. ความรู้และทักษะก่อนหน้าที่จำเป็น (Pre-requisite Skill & Knowledge)

- ความรู้และทักษะในการควบคุมคุณภาพ

- ความรู้และทักษะในการควบคุมการผลิต

13. ทักษะและความรู้ที่ต้องการ (Required Skills and Knowledge)

(ก) ความต้องการด้านทักษะ

1. ทักษะและความชำนาญเฉพาะด้านสายการผลิตและตรวจสอบคุณภาพ
2. ทักษะด้านการสังเกต ความละเอียด รอบคอบ
3. ทักษะด้านการติดต่อสื่อสารและประสานงานที่มีประสิทธิภาพ
4. ทักษะด้านการอ่าน ตีความและแปลความหมายแบบฟอร์มบันทึกการปฏิบัติงาน

(ข) ความต้องการด้านความรู้

1. ความรู้ด้านการประกันคุณภาพ
2. ความรู้ด้านกระบวนการผลิต
3. ความรู้ด้านมาตรฐานกระบวนการผลิต และมาตรฐานคุณภาพสินค้า
4. ความรู้ด้านระบบ HACCP ISO 9001 และ GMP

14. หลักฐานที่ต้องการ (Evidence Guide)

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

(ก) หลักฐานการปฏิบัติงาน (Performance Evidence)

ไม่มี

(ข) หลักฐานความรู้ (Knowledge Evidence)

ไม่มี

(ค) คำแนะนำในการประเมิน

N/A

(ง) วิธีการประเมิน

1. ข้อสอบข้อเขียน
2. ข้อสอบสัมภาษณ์

15. ขอบเขต (Range Statement)

ขอบเขตอธิบายถึงขอบเขตของการปฏิบัติงาน และสภาพแวดล้อมอื่น ๆ หรือสถานการณ์อื่น ๆ ที่มีผลกระทบต่อการทำงาน รวมถึงเครื่องมือ อุปกรณ์ เทคโนโลยี ทรัพยากรที่ใช้ หรือข้อกำหนดอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง

(ก) คำแนะนำ

หากผู้เข้ารับการประเมินปฏิบัติตามเกณฑ์บางข้อไม่สมบูรณ์ ให้ผู้ทดสอบใช้ดุลยพินิจในการพิจารณาผลการประเมิน และผู้ทดสอบต้องให้คำแนะนำในการพัฒนาการปฏิบัติงานในเกณฑ์ที่ไม่สมบูรณ์นั้น โดยชี้แจงรายละเอียดในหัวข้อนั้นๆ เพื่อให้ผู้เข้ารับการประเมินมีความเข้าใจ

(ข) คำอธิบายรายละเอียด 1. การปรับปรุงแก้ไขข้อบกพร่องในกระบวนการผลิต หมายถึง การตรวจสอบปัญหาที่เกิดขึ้นกับผลิตภัณฑ์ โดยวิเคราะห์หาสาเหตุ แนวทางในการปรับปรุงแก้ไขข้อบกพร่องในกระบวนการผลิตที่ไม่เป็นไปตามเกณฑ์มาตรฐานที่กำหนด

2. Product complaint หมายถึง การร้องเรียน ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็น คำชมเชย การสอบถามหรือร้องขอข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์

3. Product recall หมายถึง กระบวนการเรียกคืนผลิตภัณฑ์จากผู้บริโภคเพื่อนำกลับมาทำลายโดยมีสาเหตุมาจากความผิดปกติของผลิตภัณฑ์อันเนื่องมาจากการกระบวนการผลิต เช่น มีสารเคมีปนเปื้อนเกินกำหนด ภาชนะบรรจุเกิดปัญหามีสารก่อภูมิแพ้

4. Traceability หมายถึง กลไกเพื่อติดตามที่มาของสินค้าตลอดห่วงโซ่อุปทานตั้งแต่กระบวนการผลิตไปจนถึงผู้บริโภค

16. หน่วยสมรรถนะร่วม (ถ้ามี)

ไม่ระบุ

17. อุตสาหกรรมร่วม/กลุ่มอาชีพร่วม (ถ้ามี)

ไม่ระบุ

18. รายละเอียดกระบวนการและวิธีการประเมิน (Assessment Description and Procedure)

1. ข้อสอบข้อเขียน
2. ข้อสอบสัมภาษณ์