มาตรฐานอาชีพและคุณวุฒิวิชาชีพ
Occupational Standard and Professional Qualifications

สาขาวิชาชีพบริหารงานบุคคล

จัดทำโดย สถาบันคุณวุฒิวิชาชีพ (องค์การมหาชน)
ร่วมกับ สมาคมการจัดการงานบุคคลแห่งประเทศไทย

1. ชื่อมาตรฐานอาชีพ

สาขาวิชาชีพบริหารงานบุคคล

2. ประวัติการปรับปรุงมาตรฐาน

ทบทวนครั้งที่ 1

3. ทะเบียนอ้างอิง (Imprint)

N/A

4. ข้อมูลเบื้องต้น

มาตรฐานอาชีพและคุณวุฒิวิชาชีพ สาขาวิชาชีพบริหารงานบุคคลเป็นไปตามประกาศสถาบันคุณวุฒิวิชาชีพ ฉบับที่ 4
ดำเนินการภายใต้การสนับสนุนจากสถาบันคุณวุฒิวิชาชีพ โดยใช้งบประมาณในโครงการจัดทำและทบทวนมาตรฐานอาชีพและคุณวุฒิวิชาชีพ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564
มาตรฐานอาชีพบริหารงานบุคคล มุ่งเน้นภารกิจที่สำคัญ 3 อาชีพ รวม 8 ลักษณะงาน คือ

(1) การบริหารทรัพยากรบุคคล (Human Resource Management) ซึ่งประกอบด้วย การวางแผนทรัพยากรบุคคล (Human Resources Planning) การสรรหาคัดเลือกบุคลากร และการบรรจุแต่งตั้ง (Recruitment, Selection & Employment) การกำหนดค่าจ้าง สวัสดิการและการให้รางวัลเพื่อจูงใจพนักงาน (Compensation & Benefits Management)

(2) การพัฒนาทรัพยากรบุคคล (Human Resource Development) ประกอบด้วย การประเมินผลการปฏิบัติงานและสมรรถนะบุคลากร (Performance Management) การฝึกอบรมและพัฒนาบุคลากร และการจัดการการเรียนรู้ (Training, Development & Learning) การพัฒนาอาชีพ (Career Development) และการพัฒนาองค์การ (Organization Development)

(3) ความผูกพันของพนักงานต่อองค์การ (People Engagement) ซึ่งรวมถึง การพนักงานสัมพันธ์ (Employee Relations) ความสัมพันธ์ภายในและภายนอกองค์การและความผูกพันต่อองค์การ (Engagement) กฎหมายและระเบียบข้อบังคับในการทำ งาน (Law , Rules &Regulation) วินัยและการกวดขันวินัย (Disciplinary Action) การสื่อสารในองค์การ(Employees Communication) การสร้างสภาพแวดล้อมการทำงานที่ดี สุขอนามัย ความปลอดภัยและสิ่งแวดล้อม (Work Environment) เป็นต้น

5. ประวัติการปรับปรุงมาตรฐานในแต่ละครั้ง

ครั้งที่ 1/2564

6. ครั้งที่

1. การจัดทำมาตรฐานอาชีพครั้งแรก ประกาศเมื่อวันที่ เมษายน 2558

2. การทบทวนมาตรฐานอาชีพ ครั้งที่ 1 ประกาศเมื่อวันที่ 30 กันยายน 2564

2.1 ข้อมูลการปรับปรุงในการทบทวน

1) เป็นการทบทวนตามรอบเวลาเพื่อพิจารณาตามการเปลี่ยนแปลงของรูปแบบและมาตรฐานการปฏิบัติงาน

2) เป็นการทบทวนมาตรฐานอาชีพและคุณวุฒิวิชาชีพตามกรอบคุณวุฒิวิชาชีพ 8 ระดับ ฉบับปรับปรุง ปี พ.ศ. 2561

2.2 การเปลี่ยนแปลงที่สำคัญ

2.2.1 คุณวุฒิวิชาชีพ

(1) ปรับแก้ชื่อคุณวุฒิโดยการกำหนด สาขาอาชีพ และอาชีพ ให้ชัดเจนมากขึ้น

(2) จำนวนคุณวุฒิที่เพิ่มขึ้นจากเดิมมี 14 คุณวุฒิ เป็น 22 คุณวุฒิ

(3) คำอธิบายคุณลักษณะที่พึงประสงค์ในการประกอบอาชีพ ให้สอดคล้องตามกรอบคุณวุฒิ 8 ระดับ ฉบับปรับปรุง ปี พ.ศ. 2561

(4) กำหนดหน่วยสมรรถนะที่เป็นมาตรฐานอาชีพในแต่ละคุณวุฒิ กำหนดคุณสมบัติผู้เข้ารับการประเมิน และเงื่อนไขการรับรองในแต่ละคุณวุฒิ

2.2.2 มาตรฐานอาชีพและหน่วยสมรรถนะ

(1) จำนวนหน่วยสมรรถนะที่เพิ่มขึ้นจากเดิมมี 65 หน่วย เป็น 83 หน่วย

(2) มีการปรับปรุงรายละเอียดในหน่วยสมรรถนะ ได้แก่ รหัสหน่วยสมรรถนะ ชื่อหน่วยสมรรถนะ เกณฑ์การปฏิบัติงาน ความรู้และทักษะที่ต้องการ หลักฐานที่ต้องการและรายละเอียดกระบวนการและวิธีการประเมิน รอสรุปจากคณะทำงาน

7. คุณวุฒิวิชาชีพที่ครอบคลุม (Professional Qualifications included)

สาขาวิชาชีพบริหารงานบุคคล

สาขาบริหารทรัพยากรบุคคล

อาชีพพนักงานสัมพันธ์ ระดับ 5

8. คุณวุฒิวิชาชีพที่เกี่ยวข้อง (Related Professional Qualifications)

N/A

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

รหัสหน่วยสมรรถนะ	**เนื้อหา**
10106	กำกับดูแล ติดตาม และประเมินผลการดำเนินกลยุทธ์
10502	สร้าง เสริม และรักษาความสัมพันธ์ที่ดี
10503	บริหารระเบียบข้อบังคับ และมาตรการทางวินัย
10505	บริหารกลไก และกระบวนการพนักงานสัมพันธ์
10506	จัดการสื่อสารระหว่างองค์การและพนักงาน
20102	มีจรรยาบรรณในการปฏิบัติงานวิชาชีพ และเป็นตัวอย่างที่ดี
20202	คิดวิเคราะห์และนวัตกรรม
20302	การวิเคราะห์ และประยุกต์ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและดิจิทัลในการปฏิบัติงาน
20402	เรียนรู้พัฒนาตนเอง และพัฒนาผู้ร่วมงานอย่างสม่ำเสมอ
20502	สื่อสาร และเลือกใช้สื่อได้อย่างถูกต้อง และสอดคล้องกับนโยบายขององค์การ
20602	บริหารทีมงานเพื่อบรรลุเป้าหมาย
20700	บริหารการเปลี่ยนแปลงและเป็นคู่คิดเชิงธุรกิจ
20800	บริหารความหลากหลาย

10. ระดับคุณวุฒิ

10.1 สาขาวิชาชีพบริหารงานบุคคล สาขาบริหารทรัพยากรบุคคล อาชีพพนักงานสัมพันธ์ ระดับ 5

คุณลักษณะของผลการเรียนรู้ (Characteristics of Outcomes)

เป็นบุคคลที่มีคุณลักษณะของผลลัพธ์การเรียนรู้ที่พึงประสงค์ในการประกอบอาชีพ สาขาวิชาชีพบริหารงานบุคคล สาขาบริหารทรัพยากรบุคคล อาชีพพนักงานสัมพันธ์ ระดับ 5 โดยมีความรู้ ทักษะ และความสามารถในการจัดทำแผนบริหารกลไกการพนักงานสัมพันธ์ ให้สอดคล้องกับสถานการณ์ทั้งภายในและภายนอกองค์การ รวมถึงจัดทำแผนการสื่อสารระหว่างองค์การและพนักงาน

เป็นบุคคลที่มีความรู้ความชำนาญในหลักการหรือทฤษฎีการบริหารจัดการและ/หรือ ในวิชาชีพการบริหารทรัพยากรบุคคลเฉพาะทาง หรือ หลากหลายสาขา มีความเข้าใจในแนวคิดหลักการ และภาพรวมของงานบริหารองค์การและทรัพยากรบุคคล ซึ่งสามารถประยุกต์เทคนิควิธีการเข้ากับการปฏิบัติงาน หรือพัฒนางานที่ปฏิบัติอยู่ ได้หลากหลายและครอบคลุม รวมถึงสามารถวิเคราะห์ สรุปข้อมูล และนำผลการวิเคราะห์มาปรับใช้วิธีการ เครื่องมือ สารสนเทศที่ถูกต้องเหมาะสมกับสถานการณ์ ตลอดจนมีความสามารถในการสื่อสารและโน้มน้าวผู้อื่นในระดับสูง เพื่อบรรลุเป้าหมายที่กำหนด และมีส่วนร่วมในการวางแผน บริหารจัดการ หรือกำหนดนโยบายขององค์กร

การเลื่อนระดับคุณวุฒิวิชาชีพ (Qualification Pathways)

บุคคลที่ประสงค์ขอรับรองสมรรถนะเพื่อรับใบประกาศนียบัตรคุณวุฒิวิชาชีพและหนังสือรับรองมาตรฐานอาชีพตามประกาศของสถาบันคุณวุฒิวิชาชีพ จะต้องดำเนินการดังนี้

1. ผู้สมัครจะต้องมีคุณสมบัติและหลักฐานที่ต้องแสดงดังนี้

(1) เป็นผู้บริหารระดับต้น หรือระดับกลาง หรือผู้ปฏิบัติงานที่ต้องใช้ความรู้ความชำนาญในวิชาชีพที่เชี่ยวชาญเฉพาะทาง หรือหลากหลายสาขาที่ใกล้เคียงกัน เช่น ‘งาน HRM HRD หรือ แรงงานสัมพันธ์

(2) มีทักษะความเชี่ยวชาญ และประสบการณ์ในงานวิชาชีพหลากหลายสาขาที่ใกล้เคียงกัน ไม่น้อยกว่า 7 ปี ที่แสดงหลักฐานไว้ในแฟ้มสะสมผลงาน

(3)

ผู้ที่จะเข้ารับการประเมินเพื่อขอการรับรองในคุณวุฒินี้จะต้องมีหลักฐานแสดงว่าได้ผ่านการประเมินและรับรองหรือมีหลักฐานอื่นที่น่าเชื่อถือของหน่วยสมรรถนะ 2 หน่วยดังต่อไปนี้

รหัสหน่วย หน่วยสมรรถนะ

10502 สร้าง เสริม และรักษาความสัมพันธ์ที่ดี

10503 บริหารระเบียบข้อบังคับ และมาตรการทางวินัย

ในกรณีที่ผู้สมัครที่จะเข้ารับการประเมินไม่สามารถแสดงหลักฐานการผ่านการประเมินและรับรองสมรรถนะดังกล่าว ผู้ผู้สมัครจะต้องได้รับการประเมินและรับรองสมรรถนะตามหน่วยสมรรถนะดังกล่าว

2. ผู้ที่จะได้รับการรับรองต้องผ่านการประเมินสมรรถนะดังนี้

(1) แสดงหลักฐานตามข้อ 1. ครบถ้วนแล้วได้รับการรับรองจากเจ้าหน้าที่สอบ

(2) ได้รับการประเมินและรับรองสมรรถนะตามหน่วยสมรรถนะบังคับทั้งหมด 11 หน่วย

(3) กรณีไม่มีหลักฐานแสดงว่าได้ผ่านการประเมินและรับรองตามหน่วยสมรรถนะ ข้อ1 (3) ทั้ง 2 หน่วย จะต้องทำการประเมินทั้งหมด 13 หน่วย

หลักเกณฑ์การต่ออายุหนังสือรับรองมาตรฐานอาชีพ

ผู้ประสงค์ขอต่ออายุหนังสือรับรองมาตรฐานอาชีพต้องแจ้งความประสงค์ต่อองค์กรรับรองฯขอต่ออายุหนังสือรับรองภายใน 90 วัน โดยแสดงหลักฐานการทำงานในระยะ 3 ปี หลังจากผ่านการรับรองมาตรฐานอาชีพในครั้งแรก และหนังสือรับรองมาตรฐานอาชีพฉบับเดิม โดยหากผู้ขอต่ออายุหนังสือรับรองฯ ไม่สามารถแสดงหลักฐานเชิงประจักษ์ ในการทำงานในอาชีพได้ เจ้าหน้าที่สอบอาจพิจารณาให้ดำเนินการประเมินในสมรรถนะที่ไม่มีหลักฐานแสดง

กลุ่มบุคคลในอาชีพ (Target Group)

บุคคลผู้ประกอบอาชีพในสาขาวิชาชีพบริหารงานบุคคล มีลักษณะการประกอบอาชีพการพนักงานสัมพันธ์ ตัวอย่างชื่ออาชีพหรือตำแหน่งงานในสถานประกอบการ อาทิ ผู้เชี่ยวชาญงานพนักงานสัมพันธ์ หัวหน้ากลุ่มพนักงานสัมพันธ์ หัวหน้ากลุ่มแรงงานสัมพันธ์ หัวหน้าแผนกแรงงานสัมพันธ์ ผู้จัดการแผนกพนักงานสัมพันธ์

หน่วยสมรรถนะ (หน่วยสมรรถนะทั้งหมดของคุณวุฒิวิชาชีพนี้)

10106 กำกับดูแล ติดตาม และประเมินผลการดำเนินกลยุทธ์

10502 สร้าง เสริม และรักษาความสัมพันธ์ที่ดี

10503 บริหารระเบียบข้อบังคับ และมาตรการทางวินัย

10505 บริหารกลไก และกระบวนการพนักงานสัมพันธ์

10506 จัดการสื่อสารระหว่างองค์การและพนักงาน

20102 มีจรรยาบรรณในการปฏิบัติงานวิชาชีพ และเป็นตัวอย่างที่ดี

20202 คิดวิเคราะห์และนวัตกรรม

20302 การวิเคราะห์ และประยุกต์ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและดิจิทัลในการปฏิบัติงาน

20402 เรียนรู้พัฒนาตนเอง และพัฒนาผู้ร่วมงานอย่างสม่ำเสมอ

20502 สื่อสาร และเลือกใช้สื่อได้อย่างถูกต้อง และสอดคล้องกับนโยบายขององค์การ

20602 บริหารทีมงานเพื่อบรรลุเป้าหมาย

20700 บริหารการเปลี่ยนแปลงและเป็นคู่คิดเชิงธุรกิจ

20800 บริหารความหลากหลาย

ตารางแผนผังแสดงหน้าที่

1. ตารางแสดงหน้าที่ 1

ประกาศใช้ ณ 30/09/2564

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**
กำหนดกลยุทธ์การบริหารองค์การและทรัพยากรบุคคลที่บูรณาการและสอดคล้องกับเป้าหมายและกลยุทธ์ธุรกิจ และดำเนินการเพื่อให้ได้มาซึ่งทรัพยากรบุคคลที่มีความรู้ ความสามารถ ในปริมาณที่เพียงพอ ดูแลรักษาทรัพยากรบุคคลที่มีคุณค่าไว้กับองค์การ จูงใจและใช้ประโยชน์จากทรัพยากรบุคคลที่มีอยู่ให้บรรลุเป้าหมายองค์การอย่างมีประสิทธิภาพ และส่งเสริมการเรียนรู้พัฒนาทรัพยากรบุคคลให้มีความ รู้ความสามารถ ศักยภาพ และเติบโตก้าวหน้าสอดคล้องกับความต้องการขององค์การในระยะสั้นและระยะยาว	10	การบริหารงานบุคคลตามหน้าที่ให้ได้มาตรฐานอาชีพ	101	วางแผนกลยุทธการบริหารทรัพยากรบุคคล
			105	พนักงานสัมพันธ์
	20	สมรรถนะวิชาชีพหลักในการบริหารงานบุคคล	201	จรรยาบรรณวิชาชีพ
			202	คิดวิเคราะห์และนวัตกรรม
			203	ทักษะด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและดิจิทัล
			204	พัฒนาตนเอง และผู้อื่น
			205	สื่อสาร และเลือกใช้สื่อ
			206	ให้ความร่วมมือ ทำงานเป็นทีมและภาวะผู้นำ
			207	บริหารการเปลี่ยนแปลง และเป็นคู่คิดเชิงธุรกิจ
			208	บริหารความหลากหลาย

คำอธิบาย ตารางแผนผังแสดงหน้าที่เป็นแผนผังที่ใช้วิเคราะห์หน้าที่งานเพื่อให้ได้หน้าที่หลัก (Key Function)

2. ตารางแสดงหน้าที่ 1 (ต่อ)

ประกาศใช้ ณ 30/09/2564

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

หน้าที่หลัก Key Function		หน่วยสมรรถนะ Unit of Competence		หน่วยสมรรถนะย่อย Element of Competence	
รหัส	**คำอธิบาย**	**รหัส**	**คำอธิบาย**	**รหัส**	**คำอธิบาย**
101	วางแผนกลยุทธการบริหารทรัพยากรบุคคล	10106	กำกับดูแล ติดตาม และประเมินผลการดำเนินกลยุทธ์	1010601	กำหนดแนวทางการติดตามผลการดำเนินงาน
				1010602	กำกับดูแล ติดตาม และประเมินผลการดำเนินงานตามแผน
				1010603	สรุป และจัดทำรายงานผลการดำเนินงานตามกลยุทธ์
105	พนักงานสัมพันธ์	10502	สร้าง เสริม และรักษาความสัมพันธ์ที่ดี	1050201	วางแผนและดำเนินการจัดกิจกรรมสร้างเสริม รักษาความสัมพันธ์
				1050202	บริหารและจัดการความขัดแย้งระหว่างพนักงานและองค์การ
				1050203	ให้คำแนะนำปรึกษาที่เกี่ยวข้องกับการพนักงานสัมพันธ์แก่ผู้บังคับบัญชา
		10503	บริหารระเบียบข้อบังคับ และมาตรการทางวินัย	1050301	ติดตาม และศึกษาข้อมูลสถานการณ์และกฎหมายแรงงาน
				1050302	ร่างและนำเสนอข้อบังคับการพนักงาน และระเบียบที่เกี่ยวข้องให้สอดคล้องกับนโยบายและกฎหมาย
				1050303	ให้คำแนะนำแก่ผู้บังคับบัญชาในการพนักงานสัมพันธ์ การดูแล และกวดขันวินัยพนักงาน
		10505	บริหารกลไก และกระบวนการพนักงานสัมพันธ์	1050501	จัดทำแผนบริหารกลไกการพนักงานสัมพันธ์
				1050502	ดำเนินการ และติดตามผลการบริหารกลไกการพนักงานสัมพันธ์
		10506	จัดการสื่อสารระหว่างองค์การและพนักงาน	1050601	จัดทำแผนการสื่อสารระหว่างองค์การและพนักงาน
				1050602	ดำเนินการ และติดตามผลการสื่อสาร
201	จรรยาบรรณวิชาชีพ	20102	มีจรรยาบรรณในการปฏิบัติงานวิชาชีพ และเป็นตัวอย่างที่ดี	2010201	เป็นตัวอย่างที่ดีในการปฏิบัติงานอยู่บนพื้นฐานของจริยธรรม
				2010202	เป็นตัวอย่างที่ดีในการไม่แสวงหาผลประโยชน์โดยมิชอบ
202	คิดวิเคราะห์และนวัตกรรม	20202	คิดวิเคราะห์และนวัตกรรม	2020201	วิเคราะห์ข้อมูลอย่างเป็นระบบ
				2020202	คิดสร้างสรรค์และสร้างนวัตกรรม
203	ทักษะด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและดิจิทัล	20302	การวิเคราะห์ และประยุกต์ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและดิจิทัลในการปฏิบัติงาน	2030201	วิเคราะห์ และกำหนดแนวทางการใช้งานเทคโนโลยีสารสนเทศ

หน้าที่หลัก Key Function		หน่วยสมรรถนะ Unit of Competence		หน่วยสมรรถนะย่อย Element of Competence	
รหัส	คำอธิบาย	รหัส	คำอธิบาย	รหัส	คำอธิบาย
203	ทักษะด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและดิจิทัล	20302	การวิเคราะห์ และประยุกต์ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและดิจิทัลในการปฏิบัติงาน	2030202	ปรับใช้เทคโนโลยีดิจิทัล (Digital) ในการปฏิบัติงาน
204	พัฒนาตนเอง และผู้อื่น	20402	เรียนรู้พัฒนาตนเอง และพัฒนาผู้ร่วมงานอย่างสม่ำเสมอ	2040201	ส่งเสริมการเรียนรู้และพัฒนาตนเอง
				204020 2	พัฒนาผู้ร่วมงาน และติดตามผลการพัฒนา
205	สื่อสาร และเลือกใช้สื่อ	20502	สื่อสาร และเลือกใช้สื่อได้อย่างถูกต้อง และสอดคล้องกับนโยบายขององค์การ	2050201	วิเคราะห์ และวางแผนการสื่อสาร
				205020 2	บริหารการสื่อสารและกลไกในการสื่อสาร
				205020 3	สื่อสารได้อย่างสอดคล้องกับนโยบาย และถูกต้องตามหลักการ
				205020 4	สร้างความน่าเชื่อถือ
206	ให้ความร่วมมือ ทำงานเป็นทีมและภาวะผู้นำ	20602	บริหารทีมงานเพื่อบรรลุเป้าหมาย	2060201	แสดงออกถึงภาวะผู้นำ
				206020 2	ให้คำแนะนำ ช่วยเหลือและสนับสนุนทีมงานให้คำแนะนำ ช่วยเหลือและสนับสนุนทีมงาน
207	บริหารการเปลี่ยนแปลง และเป็นคู่คิดเชิงธุรกิจ	20700	บริหารการเปลี่ยนแปลงและเป็นคู่คิดเชิงธุรกิจ	2070001	บริหารการเปลี่ยนแปลง
				207000 2	สร้างความน่าเชื่อถือ และโน้มน้าวให้ผู้อื่นเห็นชอบและปฏิบัติตาม
				207000 3	เป็นคู่คิดเชิงธุรกิจ และคู่คิดเชิงกลยุทธ์องค์การ (Business & Strategic Partnering)
				207000 4	บริหารสถานการณ์วิกฤต
208	บริหารความหลากหลาย	20800	บริหารความหลากหลาย	2080001	ให้ความรู้และสร้างความตระหนักในคุณค่าของความแตกต่างหลากหลาย
				208000 2	สร้างบรรยากาศของการหลอมรวมความแตกต่างหลากหลายของบุคคลเข้าด้วยกัน
				208000 3	บริหารความขัดแย้งในองค์การ
				208000 4	บริหารความแตกต่างทางวัฒนธรรม

คำอธิบาย

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

1. รหัสหน่วยสมรรถนะ 10106

2. ชื่อหน่วยสมรรถนะ กำกับดูแล ติดตาม และประเมินผลการดำเนินกลยุทธ์

3. ทบทวนครั้งที่ 1 / 2564

4. สร้างใหม่ ☐ **ปรับปรุง** ☑

5. สำหรับชื่ออาชีพและรหัสอาชีพ (Occupational Classification)

TSCO 1232.20 : ผู้จัดการฝ่ายบุคคล
ISCO 1212 : ผู้จัดการด้านทรัพยากรบุคคล

ISCO 1212 ผู้จัดการด้านทรัพยากรบุคคล

6. คำอธิบายหน่วยสมรรถนะ (Description of Unit of Competency)

สามารถในการกำหนดแนวทางการติดตามผลการดำเนินงานและกำกับดูแล ติดตาม และประเมินผลการดำเนินงานตามแผน และสามารถให้คำแนะนำปรึกษาแก่ผู้บริหาร

7. สำหรับระดับคุณวุฒิ

1	2	3	4	5	6	7	8
☐	☐	☐	☐	☑	☐	☐	☐

8. กลุ่มอาชีพ (Sector)

สาขาวิชาชีพบริหารงานบุคคล

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)
1010601 กำหนดแนวทางการติดตามผลการดำเนินงาน	1.1 กำกับดูแลการดำเนินการตามแผนงานที่กำหนด ติดตามผล แก้ปัญหาและตัดสินใจ และผลักดันให้บรรลุเป้าหมาย	ข้อสอบข้อเขียน การสัมภาษณ์
1010602 กำกับดูแล ติดตาม และประเมินผลการดำเนินงานตามแผน	2.1 ประเมินผลสำเร็จและประสิทธิภาพการดำเนินงานตามแผนกลยุทธ์ ในกรอบระยะเวลาที่กำหนด 2.2 รายงานผลการดำเนินงานแก่ผู้เกี่ยวข้อง วิเคราะห์ผล และให้ความเห็นในการดำเนินงาน และปรับปรุงแก้ไข	การสัมภาษณ์ ข้อสอบข้อเขียน
1010603 สรุป และจัดทำรายงานผลการดำเนินงานตามกลยุทธ์	3.1 ให้ความรู้และคำแนะนำปรึกษาแก่ผู้บริหารหน่วยงานในการบริหารทรัพยากรบุคคลตามแผนกลยุทธ์	การสัมภาษณ์ ข้อสอบข้อเขียน

12. ความรู้และทักษะก่อนหน้าที่จำเป็น (Pre-requisite Skill & Knowledge)

N/A

13. ทักษะและความรู้ที่ต้องการ (Required Skills and Knowledge)

(ก) ความต้องการด้านทักษะ

1) ทักษะในการบริหารโครงการ และ/หรือ แผนงาน

2) ทักษะในการแก้ปัญหาและตัดสินใจ

3) ทักษะในการสื่อสาร เป็นคู่คิด

4) ทักษะในการให้คำแนะนำปรึกษาแก่ผู้บริหารในการบริหารแผนกลยุทธ์

5) ทักษะในการประเมินผลสำเร็จและประสิทธิภาพการดำเนินงานตามแผนกลยุทธ์ ตามกรอบระยะเวลาที่กำหนด

6) ทักษะในการสรุป วิเคราะห์ประเด็นสำคัญ และจัดทำรายงานผลการดำเนินงาน และให้ความเห็นในการดำเนินงาน และปรับปรุงแก้ไข

(ข) ความต้องการด้านความรู้

1) ความรู้เกี่ยวกับประโยชน์ของข้อมูลข่าวสาร แนวทางการเก็บข้อมูล การวิเคราะห์ และการจัดทำรายงาน

2) ความรู้เกี่ยวกับการประเมินผลสำเร็จและประสิทธิภาพการดำเนินงานตามแผนกลยุทธ์ ตามกรอบระยะเวลาที่กำหนด

14. หลักฐานที่ต้องการ (Evidence Guide)

14.1 หลักฐานความรู้ (Knowledge Evidence)

1) อธิบายการติดตามผล แก้ปัญหาและตัดสินใจต และผลักดันให้บรรลุเป้าหมาย

2) อธิบายการประเมินผลสำเร็จและประสิทธิภาพการดำเนินงานตามแผนกลยุทธ์

14.2 หลักฐานการปฏิบัติงาน (Performance Evidence)

1) ตัวอย่างรายงานผลการดำเนินงานกลยุทธ์องค์การ

2) ตัวอย่างเครื่องมือในการประเมิน เพื่อคัดเลือกพนักงานในแผนทดแทนตำแหน่งงาน

3) ตัวอย่างแผนการพัฒนาพนักงานตามแผนทดแทนตำแหน่งงาน

14.3 คำแนะนำในการประเมิน

ใช้วิธีการในการสอบสัมภาษณ์ประกอบกับการสอบข้อเขียน ทั้งนี้ผู้เข้ารับการประเมินต้องผ่านการประเมินที่ครอบคลุมในทุกสมรรถนะประเมินย่อย ขอบเขตความรู้และทักษะที่กำหนด

วิธีการประเมิน

1. ผู้ประเมินทำการประเมินการปฏิบัติงานที่ต้องการของผู้เข้าทดสอบโดยใช้ แฟ้มสะสมงาน ได้แก่ใบผ่านงาน ประกาศนียบัตร ใบวุฒิบัตร เอกสารต่าง ๆ และ/หรือ
2. ผู้ประเมินทำประเมินความรู้ผู้เข้าทดสอบโดยใช้แบบทดสอบ และ/หรือ ใช้แบบสัมภาษณ์

15. ขอบเขต (Range Statement)

แนวทางการติดตามผล หมายถึง เครื่องมือและกระบวนการต่าง ๆ ในการติดตามผลการดำเนินงานอย่างต่อเนื่อง เช่น การรายงานผลการดำเนินงาน On-line การประชุมประจำเดือนของหน่วยงาน รวมถึงการประชุมเพื่อนำเสนอการดำเนินงาน (Performance Review) รายเดือน ไตรมาส ครึ่งปี และสิ้นปี

16. หน่วยสมรรถนะร่วม (ถ้ามี)

N/A

17. อุตสาหกรรมร่วม/กลุ่มอาชีพร่วม (ถ้ามี)

N/A

18. รายละเอียดกระบวนการและวิธีการประเมิน (Assessment Description and Procedure)

คัดกรองผู้สมัครจากใบสมัคร เพื่อพิจารณาคุณสมบัติเบื้องต้นก่อนอนุมัติให้เข้าสู่กระบวนการประเมิน

และประเมินสมรรถนะของผู้เข้ารับการประเมินด้วยเครื่องมือประเมินความรู้และทักษะ ให้ครอบคลุมเกณฑ์การปฏิบัติงาน ทักษะและความรู้ที่ต้องการของหน่วยสมรรถนะนี้ ได้แก่

1) ประเมินภาคความรู้ด้วยข้อสอบข้อเขียนแบบตัวเลือก

2) ประเมินภาคความรู้ด้วยแบบการสัมภาษณ์

3) ประเมินความรู้และความสามารถจากประสบการณ์ด้วยแฟ้มสะสมผลงานของผู้รับการประเมิน

1. รหัสหน่วยสมรรถนะ 10502

2. ชื่อหน่วยสมรรถนะ สร้าง เสริม และรักษาความสัมพันธ์ที่ดี

3. ทบทวนครั้งที่ 1 / 2564

4. สร้างใหม่ ☐ **ปรับปรุง** ☑

5. สำหรับชื่ออาชีพและรหัสอาชีพ (Occupational Classification)

TSCO 2412.20 : นักวิเคราะห์งานอาชีพ
ISCO 2423 : ผู้ประกอบวิชาชีพด้านงานบุคคล

ISCO 2423 ผู้ประกอบวิชาชีพด้านงานบุคคลและอาชีพ

6. คำอธิบายหน่วยสมรรถนะ (Description of Unit of Competency)

สามารถวางแผนและดำเนินการจัดกิจกรรมสร้างเสริม รักษาความสัมพันธ์
บริหารและจัดการความขัดแย้งระหว่างพนักงานและองค์การและให้คำแนะนำปรึกษาแก่ผู้บริหารและพนักงานที่เกี่ยวข้องกับการพนักงานสัมพันธ์

7. สำหรับระดับคุณวุฒิ

1	2	3	4	5	6	7	8
☐	☐	☐	☐	☑	☐	☐	☐

8. กลุ่มอาชีพ (Sector)

สาขาวิชาชีพบริหารงานบุคคล

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)
1050201 วางแผนและดำเนินการจัดกิจกรรมสร้างเสริม รักษาความสัมพันธ์	1.1 กำหนดเป้าหมาย และวางแผนการดำเนินกิจกรรมสร้างความสัมพันธ์ 1.2 ติดตาม ประเมินผลการดำเนินงาน และนำเสนอผู้บริหาร	การสัมภาษณ์ ข้อสอบข้อเขียน
1050202 บริหารและจัดการความขัดแย้งระหว่างพนักงานและองค์การ	2.1 รวบรวมข้อมูลความขัดแย้งที่เกิดขึ้น และวิเคราะห์สาเหตุ 2.2 วางแผน และดำเนินการแก้ไข รวมถึงประเมินผลการดำเนินการแก้ไขความขัดแย้ง	การสัมภาษณ์ ข้อสอบข้อเขียน
1050203 ให้คำแนะนำปรึกษาที่เกี่ยวข้องกับการพนักงานสัมพันธ์แก่ผู้บังคับบัญชา	3.1 รับฟัง ศึกษา และวิเคราะห์ข้อมูลของพนักงาน และผู้บังคับบัญชา เพื่อให้คำแนะนำ 3.2 ให้คำแนะนำปรึกษาแก่พนักงานและผู้บังคับบัญชา ในการดำเนินงานพนักงานสัมพันธ์	การสัมภาษณ์ ข้อสอบข้อเขียน

12. ความรู้และทักษะก่อนหน้าที่จำเป็น (Pre-requisite Skill & Knowledge)

N/A

13. ทักษะและความรู้ที่ต้องการ (Required Skills and Knowledge)

(ก) ความต้องการด้านทักษะ

1) มีทักษะในการสื่อสาร เช่น การฟัง การถาม เป็นต้น เพื่อให้เกิดความเข้าใจที่ตรงกัน

2) ทักษะด้านการรวบรวม และวิเคราะห์ข้อมูล

(ข) ความต้องการด้านความรู้

1) ความรู้เกี่ยวกับการวางแผนงานพนักงานสัมพันธ์ และกิจกรรมการสร้างความสัมพันธ์

2) ความรู้เกี่ยวกับการบริหารโครงการ และการดำเนินงานกิจกรรมการสร้างความสัมพันธ์

3) ความรู้เกี่ยวกับการบริหารความขัดแย้ง

14. หลักฐานที่ต้องการ (Evidence Guide)

14.1 หลักฐานความรู้ (Knowledge Evidence)

1) อธิบายการกำหนดเป้าหมาย และวางแผนการดำเนินกิจกรรมสร้างความสัมพันธ์

2) อธิบายการติดตาม ประเมินผลการดำเนินงาน

3) อธิบายการรวบรวมข้อมูลความขัดแย้งที่เกิดขึ้น และวิเคราะห์สาเหตุ

4) อธิบายการวางแผน และดำเนินการแก้ไข รวมถึงการประเมินผลการดำเนินการแก้ไขความขัดแย้ง

14.2 หลักฐานการปฏิบัติงาน (Performance Evidence)

1) ตัวอย่างแผนดำเนินงานสร้างเสริมความสัมพันธ์อันดีระหว่างพนักงานและองค์การ

2) ตัวอย่างแนวทางการให้คำแนะนำแก่ผู้บริหารที่เกี่ยวกับการพนักงานสัมพันธ์

14.3 คำแนะนำในการประเมิน

ใช้วิธีการในการสอบสัมภาษณ์ประกอบกับการสอบข้อเขียน ทั้งนี้ผู้เข้ารับการประเมินต้องผ่านการประเมินที่ครอบคลุมในทุกสมรรถนะประเมินย่อย ขอบเขตความรู้และทักษะที่กำหนด

วิธีการประเมิน

1. ผู้ประเมินทำการประเมินการปฏิบัติงานที่ต้องการของผู้เข้าทดสอบโดยใช้ แฟ้มสะสมผลงาน ได้แก่ใบผ่านงาน ประกาศนียบัตร ใบวุฒิบัตร เอกสารต่าง ๆ และ/หรือ
2. ผู้ประเมินทำประเมินความรู้ผู้เข้าทดสอบโดยใช้แบบทดสอบ และ/หรือ ใช้แบบสัมภาษณ์

15. ขอบเขต (Range Statement)

การบริหารความขัดแย้ง หมายถึง การจัดการความขัดแย้งอันเนื่องมาจากการปฏิบัติงานระหว่างพนักงาน และระหว่างพนักงานกับองค์การ เพื่อให้บรรลุข้อตกลงอันดีระหว่างกันได้

16. หน่วยสมรรถนะร่วม (ถ้ามี)

N/A

17. อุตสาหกรรมร่วม/กลุ่มอาชีพร่วม (ถ้ามี)

N/A

18. รายละเอียดกระบวนการและวิธีการประเมิน (Assessment Description and Procedure)

คัดกรองผู้สมัครจากใบสมัคร เพื่อพิจารณาคุณสมบัติเบื้องต้นก่อนอนุมัติให้เข้าสู่กระบวนการประเมิน และประเมินสมรรถนะของผู้เข้ารับการประเมินด้วยเครื่องมือประเมินความรู้และทักษะ ให้ครอบคลุมเกณฑ์การปฏิบัติงาน ทักษะและความรู้ที่ต้องการของหน่วยสมรรถนะนี้ ได้แก่

1) ประเมินภาคความรู้ด้วยข้อสอบข้อเขียนแบบตัวเลือก

2) ประเมินภาคความรู้ด้วยแบบการสัมภาษณ์

3) ประเมินความรู้และความสามารถจากประสบการณ์ด้วยแฟ้มสะสมผลงานของผู้รับการประเมิน

1. รหัสหน่วยสมรรถนะ 10503

2. ชื่อหน่วยสมรรถนะ บริหารระเบียบข้อบังคับ และมาตรการทางวินัย

3. ทบทวนครั้งที่ 1 / 2564

4. สร้างใหม่ ☐ **ปรับปรุง** ☑

5. สำหรับชื่ออาชีพและรหัสอาชีพ (Occupational Classification)

TSCO 2412.20 : นักวิเคราะห์งานอาชีพ
ISCO 2423 : ผู้ประกอบวิชาชีพด้านงานบุคคล

ISCO 2423 ผู้ประกอบวิชาชีพด้านงานบุคคลและอาชีพ

6. คำอธิบายหน่วยสมรรถนะ (Description of Unit of Competency)

สามารถติดตาม และศึกษาข้อมูลถานการณ์ และกฎหมายแรงงาน จัดทำร่างและนำเสนอข้อบังคับการพนักงาน และระเบียบที่เกี่ยวข้องให้สอดคล้องกับนโยบาย และกฎหมาย เพื่อให้คำแนะนำแก่ผู้บังคับบัญชาในการพนักงานสัมพันธ์ การดูแล และกวดขันวินัยพนักงาน

7. สำหรับระดับคุณวุฒิ

1	2	3	4	5	6	7	8
☐	☐	☐	☐	☑	☐	☐	☐

8. กลุ่มอาชีพ (Sector)

สาขาวิชาชีพบริหารงานบุคคล

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)
1050301 ติดตาม และศึกษาข้อมูลสถานการณ์ และกฎหมายแรงงาน	1.1 ติดตาม และรวบรวมข้อมูลสถานการณ์ และกฎหมายแรงงานที่มีการเปลี่ยนแปลงอย่างสม่ำเสมอ 1.2 วิเคราะห์ และสรุปข้อมูลสถานการณ์แรงงาน และกฎหมายที่เกี่ยวข้อง เพื่อกำหนดมาตรการดำเนินการ	การสัมภาษณ์ ข้อสอบข้อเขียน
1050302 ร่างและนำเสนอข้อบังคับการพนักงาน และระเบียบที่เกี่ยวข้องให้สอดคล้องกับนโยบาย และกฎหมาย	2.1 ร่าง ทบทวน และนำเสนอระเบียบข้อบังคับเกี่ยวกับการทำงาน 2.2 สื่อสารให้ผู้ที่เกี่ยวข้องทราบ และดำเนินการใช้บังคับตามกำหนดเวลา	การสัมภาษณ์ ข้อสอบข้อเขียน
1050303 ให้คำแนะนำแก่ผู้บังคับบัญชาในการพนักงานสัมพันธ์ การดูแล และกวดขันวินัยพนักงาน	3.1 ให้ความรู้เกี่ยวกับการพนักงานสัมพันธ์ และระเบียบข้อบังคับเกี่ยวกับการทำงานแก่ผู้บังคับบัญชา 3.2 ให้คำแนะนำในการพนักงานสัมพันธ์ และการดำเนินการทางวินัยแก่ผู้บังคับบัญชา	การสัมภาษณ์ ข้อสอบข้อเขียน

12. ความรู้และทักษะก่อนหน้าที่จำเป็น (Pre-requisite Skill & Knowledge)

N/A

13. ทักษะและความรู้ที่ต้องการ (Required Skills and Knowledge)

(ก) ความต้องการด้านทักษะ

1) ทักษะในการสื่อสาร และโน้มน้าว ความรู้กฎหมายแรงงาน และระเบียบข้อบังคับของบริษัท ฯ

(ข) ความต้องการด้านความรู้

1) ความรู้พื้นฐานเกี่ยวกับการพนักงานสัมพันธ์ และความรู้กฎหมายแรงงาน

2) ความรู้เกี่ยวกับสถานการณ์แรงงาน และกฎหมายแรงงานที่เกี่ยวข้อง

3) ความรู้เกี่ยวกับการจดทะเบียนข้อบังคับเกี่ยวกับการทำงาน และการบริหารระเบียบข้อบังคับให้สอดคล้องกับกฎหมายและนโยบายขององค์การอยู่เสมอ

4) ความรู้เกี่ยวกับกฎหมายแรงงาน เจตนารมณ์ และแนวปฏิบัติของระเบียบข้อบังคับฯ การสืบสวนสอบสวน และการดำเนินการทางวินัย

14. หลักฐานที่ต้องการ (Evidence Guide)

14.1 หลักฐานความรู้ (Knowledge Evidence)

1) อธิบายการรวบรวมข้อมูลและวิเคราะห์ผลการประเมินผลานและสมรรถนะพนักงาน

2) อธิบายการจัดกลุ่มพนักงานเพื่อการบริหารความก้าวหน้าในอาชีพของพนักงานแต่ละกลุ่ม

3) อธิบายการวางแผนความก้าวหน้าในอาชีพของพนักงานให้เหมาะสมกับสมรรถนะของพนักงาน

14.2 หลักฐานการปฏิบัติงาน (Performance Evidence)

1) ตัวอย่างการร่างระเบียบข้อบังคับการพนักงาน

2) ใบรับรองการฝึกอบรมกฎหมายแรงงาน

14.3 คำแนะนำในการประเมิน

ใช้วิธีการในการสอบสัมภาษณ์ประกอบกับการสอบข้อเขียน ทั้งนี้ผู้เข้ารับการประเมินต้องผ่านการประเมินที่ครอบคลุมในทุกสมรรถนะประเมินย่อย ขอบเขตความรู้และทักษะที่กำหนด

วิธีการประเมิน

1. ผู้ประเมินทำการประเมินการปฏิบัติงานที่ต้องการของผู้เข้าทดสอบโดยใช้ แฟ้มสะสมงาน ได้แก่ใบผ่านงาน ประกาศนียบัตร ใบวุฒิบัตร เอกสารต่าง ๆ และ/หรือ
2. ผู้ประเมินทำประเมินความรู้ผู้เข้าทดสอบโดยใช้แบบทดสอบ และ/หรือ ใช้แบบสัมภาษณ์

15. ขอบเขต (Range Statement)

กฎหมายแรงงาน หมายถึง กฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานบริหารทรัพยากรบุคคล เช่น กฎหมายคุ้มครองแรงงาน กฎหมายแรงงานสัมพันธ์ เป็นต้น

16. หน่วยสมรรถนะร่วม (ถ้ามี)

N/A

17. อุตสาหกรรมร่วม/กลุ่มอาชีพร่วม (ถ้ามี)

N/A

18. รายละเอียดกระบวนการและวิธีการประเมิน (Assessment Description and Procedure)

คัดกรองผู้สมัครจากใบสมัคร เพื่อพิจารณาคุณสมบัติเบื้องต้นก่อนอนุมัติให้เข้าสู่กระบวนการประเมิน

และประเมินสมรรถนะของผู้เข้ารับการประเมินด้วยเครื่องมือประเมินความรู้และทักษะ ให้ครอบคลุมเกณฑ์การปฏิบัติงาน ทักษะและความรู้ที่ต้องการของหน่วยสมรรถนะนี้ ได้แก่

1) ประเมินภาคความรู้ด้วยข้อสอบข้อเขียนแบบตัวเลือก

2) ประเมินภาคความรู้ด้วยแบบการสัมภาษณ์

3) ประเมินความรู้และความสามารถจากประสบการณ์ด้วยแฟ้มสะสมผลงานของผู้รับการประเมิน

1. รหัสหน่วยสมรรถนะ 10505

2. ชื่อหน่วยสมรรถนะ บริหารกลไก และกระบวนการพนักงานสัมพันธ์

3. ทบทวนครั้งที่ 1 / 2564

4. สร้างใหม่ ☐ **ปรับปรุง** ☑

5. สำหรับชื่ออาชีพและรหัสอาชีพ (Occupational Classification)

TSCO 2412.20 : นักวิเคราะห์งานอาชีพ
ISCO 2423 : ผู้ประกอบวิชาชีพด้านงานบุคคล

ISCO 2423 ผู้ประกอบวิชาชีพด้านงานบุคคลและอาชีพ

6. คำอธิบายหน่วยสมรรถนะ (Description of Unit of Competency)

สามารจัดทำแผนบริหารกลไกการพนักงานสัมพันธ์ และดำเนินการรวมทั้งติดตามผลการบริหารกลไกการพนักงานสัมพันธ์

7. สำหรับระดับคุณวุฒิ

1	2	3	4	5	6	7	8
☐	☐	☐	☐	☑	☐	☐	☐

8. กลุ่มอาชีพ (Sector)

สาขาวิชาชีพบริหารงานบุคคล

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)
1050501 จัดทำแผนบริหารกลไกการพนักงานสัมพันธ์	1.1 จัดทำแผนบริหารกลไกการพนักงานสัมพันธ์ ให้สอดคล้องกับสถานการณ์ทั้งภายในและภายนอกองค์การ 1.2 สื่อสารกับผู้บริหาร และกลไกการพนักงานสัมพันธ์อย่างสม่ำเสมอ เพื่อสร้างความเข้าใจระหว่างกัน	การสัมภาษณ์ ข้อสอบข้อเขียน
1050502 ดำเนินการ และติดตามผลการบริหารกลไกการพนักงานสัมพันธ์	2.1 ดำเนินงานตามแผนการบริหารกลไกการพนักงานสัมพันธ์ 2.2 ประเมิน และปรับเปลี่ยนแผนงาน เพื่อให้การบริหารกลไกการพนักงานสัมพันธ์ เป็นไปตามนโยบายที่กำหนด 2.3 เป็นตัวแทนองค์การในการเจรจาต่อรองกับกลไกพนักงานสัมพันธ์ เพื่อให้เป็นไปตามเกี่ยวกับการทำงาน และสอดคล้องกับนโยบายขององค์การ	การสัมภาษณ์ ข้อสอบข้อเขียน

12. ความรู้และทักษะก่อนหน้าที่จำเป็น (Pre-requisite Skill & Knowledge)

N/A

13. ทักษะและความรู้ที่ต้องการ (Required Skills and Knowledge)

(ก) ความต้องการด้านทักษะ

1) ทักษะในการสื่อสาร นโยบายและแนวปฏิบัติในงานพนักงานสัมพันธ์ขององค์การ

2) ทักษะในการเจรจาต่อรองกับกลไกแรงงานสัมพันธ์ เช่น สหภาพแรงงาน เป็นต้น

(ข) ความต้องการด้านความรู้

1) ความรู้เกี่ยวกับกฎหมายแรงงาน และการวางแผนบริหารกลไกพนักงานสัมพันธ์

2) ความรู้เกี่ยวกับความสามารถในการบริหารกลไกพนักงานสัมพันธ์

14. หลักฐานที่ต้องการ (Evidence Guide)

14.1 หลักฐานความรู้ (Knowledge Evidence)

1) ความรู้เกี่ยวกับกฎหมายแรงงาน

2) ความรู้เกี่ยวกับการวางแผนบริหารกลไกพนักงานสัมพันธ์

14.2 หลักฐานการปฏิบัติงาน (Performance Evidence)

1) ตัวอย่างแผนงานที่เกี่ยวข้องกับกลไกพนักงานสัมพันธ์

2) ตัวอย่างแนวทางการบริหารกลไกพนักงานสัมพันธ์

14.3 คำแนะนำในการประเมิน

ใช้วิธีการในการสอบสัมภาษณ์ประกอบกับการสอบข้อเขียน ทั้งนี้ผู้เข้ารับการประเมินต้องผ่านการประเมินที่ครอบคลุมในทุกสมรรถนะประเมินย่อย ขอบเขตความรู้และทักษะที่กำหนด

วิธีการประเมิน

1. ผู้ประเมินทำการประเมินการปฏิบัติงานที่ต้องการของผู้เข้าทดสอบโดยใช้ แฟ้มสะสมงาน ได้แก่ใบผ่านงาน ประกาศนียบัตร ใบวุฒิบัตร เอกสารต่าง ๆ และ/หรือ
2. ผู้ประเมินทำประเมินความรู้ผู้เข้าทดสอบโดยใช้แบบทดสอบ และ/หรือ ใช้แบบสัมภาษณ์

15. ขอบเขต (Range Statement)

กลไกการแรงงานสัมพันธ์ หมายถึง ผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับการพนักงานสัมพันธ์ขององค์การทั้งภายในและภายนอกองค์การ เช่น ผู้บังคับบัญชา สหภาพแรงงาน หน่วยงานภาครัฐ เป็นต้น

16. หน่วยสมรรถนะร่วม (ถ้ามี)

N/A

17. อุตสาหกรรมร่วม/กลุ่มอาชีพร่วม (ถ้ามี)

N/A

18. รายละเอียดกระบวนการและวิธีการประเมิน (Assessment Description and Procedure)

คัดกรองผู้สมัครจากใบสมัคร เพื่อพิจารณาคุณสมบัติเบื้องต้นก่อนอนุมัติให้เข้าสู่กระบวนการประเมิน

และประเมินสมรรถนะของผู้เข้ารับการประเมินด้วยเครื่องมือประเมินความรู้และทักษะ ให้ครอบคลุมเกณฑ์การปฏิบัติงาน ทักษะและความรู้ที่ต้องการของหน่วยสมรรถนะนี้ ได้แก่

1) ประเมินภาคความรู้ด้วยข้อสอบข้อเขียนแบบตัวเลือก

2) ประเมินภาคความรู้ด้วยแบบการสัมภาษณ์

3) ประเมินความรู้และความสามารถจากประสบการณ์ด้วยแฟ้มสะสมผลงานของผู้รับการประเมิน

1. รหัสหน่วยสมรรถนะ 10506

2. ชื่อหน่วยสมรรถนะ จัดการสื่อสารระหว่างองค์การและพนักงาน

3. ทบทวนครั้งที่ 1 / 2564

4. สร้างใหม่ ☐ **ปรับปรุง** ☑

5. สำหรับชื่ออาชีพและรหัสอาชีพ (Occupational Classification)

TSCO 2412.20 : นักวิเคราะห์งานอาชีพ
ISCO 2423 : ผู้ประกอบวิชาชีพด้านงานบุคคล

ISCO 2423 ผู้ประกอบวิชาชีพด้านงานบุคคลและอาชีพ

6. คำอธิบายหน่วยสมรรถนะ (Description of Unit of Competency)

สามารถจัดทำแผนการสื่อสารระหว่างองค์การและพนักงานและดำเนินการ และติดตามผลการสื่อสาร

7. สำหรับระดับคุณวุฒิ

1	2	3	4	5	6	7	8
☐	☐	☐	☐	☑	☐	☐	☐

8. กลุ่มอาชีพ (Sector)

นักบริหารงานบุคคล

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)
1050601 จัดทำแผนการสื่อสารระหว่างองค์การและพนักงาน	1.1 ศึกษา วิเคราะห์ และกำหนดช่องทางการสื่อสารระหว่างองค์การกับพนักงาน 1.2 จัดทำแผนการสื่อสารภายในองค์การ	การสัมภาษณ์ ข้อสอบข้อเขียน
1050602 ดำเนินการ และติดตามผลการสื่อสาร	2.1 ดำเนินการสื่อสารตามแผนงานให้ผู้ที่เกี่ยวข้องทราบ 2.2 ติดตาม และประเมินผล เพื่อปรับปรุงการดำเนินงาน	การสัมภาษณ์ ข้อสอบข้อเขียน

12. ความรู้และทักษะก่อนหน้าที่จำเป็น (Pre-requisite Skill & Knowledge)

N/A

13. ทักษะและความรู้ที่ต้องการ (Required Skills and Knowledge)

(ก) ความต้องการด้านทักษะ
1) ทักษะในการสื่อสาร ผู้สื่อ เนื้อหา ช่องทางและเครื่องมือ และผู้รับ และเป้าประสงค์ในการสื่อสาร
2) ทักษะในการวางแผน และประเมินโครงการ

(ข) ความต้องการด้านความรู้
1) ความรู้เกี่ยวกับหลักการสื่อสารในองค์การ

14. หลักฐานที่ต้องการ (Evidence Guide)

14.1 หลักฐานความรู้ (Knowledge Evidence)

1) อธิบายการจัดทำการสื่อสารภายในองค์การ

14.2 หลักฐานการปฏิบัติงาน (Performance Evidence)

1) ตัวอย่างแนวทางการสื่อสารในองค์การ

14.3 คำแนะนำในการประเมิน

ใช้วิธีการในการสอบสัมภาษณ์ประกอบกับการสอบข้อเขียน ทั้งนี้ผู้เข้ารับการประเมินต้องผ่านการประเมินที่ครอบคลุมในทุกสมรรถนะประเมินย่อย ขอบเขตความรู้และทักษะที่กำหนด

วิธีการประเมิน

1. ผู้ประเมินทำการประเมินการปฏิบัติงานที่ต้องการของผู้เข้าทดสอบโดยใช้ แฟ้มสะสมงาน ได้แก่ใบผ่านงาน ประกาศนียบัตร ใบวุฒิบัตร เอกสารต่าง ๆ และ/หรือ
2. ผู้ประเมินทำประเมินความรู้ผู้เข้าทดสอบโดยใช้แบบทดสอบ และ/หรือ ใช้แบบสัมภาษณ์

15. ขอบเขต (Range Statement)

1. การสื่อสารในองค์การ มีจุดมุ่งหมายเพื่อสร้างความเข้าใจให้ตรงกันในข้อมูล ข่าวสารจำเป็นสำหรับการปฏิบัติงานของทุกคนในองค์การ
2. การสื่อสารจะต้องมีการกำหนดแผนงาน วิเคราะห์ข้อมูล ช่องทางการสื่อสาร ทำการสื่อสารและประเมินผล เพื่อปรับปรุงการดำเนินงานสื่อสาร

16. หน่วยสมรรถนะร่วม (ถ้ามี)

N/A

17. อุตสาหกรรมร่วม/กลุ่มอาชีพร่วม (ถ้ามี)

N/A

18. รายละเอียดกระบวนการและวิธีการประเมิน (Assessment Description and Procedure)

คัดกรองผู้สมัครจากใบสมัคร เพื่อพิจารณาคุณสมบัติเบื้องต้นก่อนอนุมัติให้เข้าสู่กระบวนการประเมิน และประเมินสมรรถนะของผู้เข้ารับการประเมินด้วยเครื่องมือประเมินความรู้และทักษะ ให้ครอบคลุมเกณฑ์การปฏิบัติงาน ทักษะและความรู้ที่ต้องการของหน่วยสมรรถนะนี้ ได้แก่

1) ประเมินภาคความรู้ด้วยข้อสอบข้อเขียนแบบตัวเลือก

2) ประเมินภาคความรู้ด้วยแบบการสัมภาษณ์

3) ประเมินความรู้และความสามารถจากประสบการณ์ด้วยแฟ้มสะสมผลงานของผู้รับการประเมิน

1. รหัสหน่วยสมรรถนะ 20102

2. ชื่อหน่วยสมรรถนะ มีจรรยาบรรณในการปฏิบัติงานวิชาชีพ และเป็นตัวอย่างทีดี

3. ทบทวนครั้งที่ 1 / 2564

4. สร้างใหม่ ☐ **ปรับปรุง** ☑

5. สำหรับชื่ออาชีพและรหัสอาชีพ (Occupational Classification)

TSCO 2412.20 : นักวิเคราะห์งานอาชีพ, TSCO 2412.30 นักแนะแนวอาชีพ
ISCO 2423 : ผู้ประกอบวิชาชีพด้านงานบุคคล

ISCO 2423 ผู้ประกอบวิชาชีพด้านงานบุคคลและอาชีพ

6. คำอธิบายหน่วยสมรรถนะ (Description of Unit of Competency)

สามารถเป็นตัวอย่างที่ดีในการปฏิบัติงานอยู่บนพื้นฐานของจริยธรรม และเป็นตัวอย่างทีดีในการไม่แสวงหาผลประโยชน์โดยมิชอบ

7. สำหรับระดับคุณวุฒิ

1	2	3	4	5	6	7	8
☐	☐	☐	☐	☑	☐	☐	☐

8. กลุ่มอาชีพ (Sector)

สาขาวิชาชีพบริหารงานบุคคล

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)
2010201 เป็นตัวอย่างที่ดีในการปฏิบัติงานอยู่บนพื้นฐานของจริยธรรม	1.1 เป็นตัวอย่างที่ดีในปฏิบัติงานอยู่บนพื้นฐานของคุณธรรมจริยธรรมอันดี เคารพ และปฏิบัติตามกฎหมาย ระเบียบข้อบังคับ และจรรยาบรรณวิชาชีพที่กำหนด 1.2 เคารพ และเป็นตัวอย่างที่ดีในการปฏิบัติตามกฎหมาย ระเบียบข้อบังคับ และจรรยาบรรณวิชาชีพที่กำหนด 1.3 เป็นตัวอย่างที่ดีในการประกอบวิชาชีพอย่างเต็มความสามารถ ด้วยความซื่อสัตย์สุจริต โดยไม่เลือกปฏิบัติ รวมถึงเคารพและรักษาความลับข้อมูลส่วนบุคคล และองค์การ 1.4 เป็นตัวอย่างที่ดีในการใช้ข้อมูล และทรัพยากรขององค์การอย่างสุจริต มีประสิทธิภาพ เพื่อบรรลุเป้าประสงค์ขององค์การ 1.5 ถ่ายทอด และจูงใจให้ผู้ร่วมงานยึดมั่นในหลักที่พึงปฏิบัติ ให้คำปรึกษาแนะนำ และส่งเสริมผู้ร่วมงานและผู้ใต้บังคับบัญชาให้ปฏิบัติตนที่เหมาะสมอย่างสม่ำเสมอ	การสัมภาษณ์ ข้อสอบข้อเขียน

สมรรถนะย่อย (Element)	เกณฑ์ในการปฏิบัติงาน (Performance Criteria)	วิธีการประเมิน (Assessment)
2010202 เป็นตัวอย่างทีดีในการไม่แสวงหาผลประโยชน์โดยมิชอบ	2.1 เป็นตัวอย่างที่ดีในการไม่รับผลประโยชน์อันมิชอบด้วยกฎหมาย และจรรยาบรรณวิชาชีพ รวมถึงไม่ใช้ตำแหน่งหน้าที่เอื้อประโยชน์อันมิควรแก่ตนเองและผู้อื่น 2.2 เป็นตัวอย่างที่ดีในการไม่ประกอบธุรกิจส่วนตัวหรือมีส่วนร่วมในการประกอบธุรกิจ หรืออาชีพอื่นที่เป็นการแข่งขันหรือขัดต่อผลประโยชน์ขององค์การที่ตนสังกัดอยู่	การสัมภาษณ์ ข้อสอบข้อเขียน

12. ความรู้และทักษะก่อนหน้าที่จำเป็น (Pre-requisite Skill & Knowledge)

N/A

13. ทักษะและความรู้ที่ต้องการ (Required Skills and Knowledge)

(ก) ความต้องการด้านทักษะ
ทักษะในการสื่อสาร ถ่ายทอด
(ข) ความต้องการด้านความรู้
1) ความรู้เกี่ยวกับกฎหมาย
2) ความรู้เกี่ยวกับนโยบายองค์การ
3) ความรู้เกี่ยวกับจรรยาบรรณวิชาชีพ

14. หลักฐานที่ต้องการ (Evidence Guide)

14.1 หลักฐานความรู้ (Knowledge Evidence)
1) ระบุหรืออธิบายกฎหมายที่เกี่ยวข้อง นโยบาย ระเบียบข้อบังคับ และแนวปฏิบัติขององค์การ
2) ระบุหรืออธิบายหลักคุณธรรม จริยธรรม และมาตรฐานความประพฤติอันดี
3) ระบุหรืออธิบายกฎหมาย ระเบียบข้อบังคับ และจรรยาบรรณของผู้ประกอบวิชาชีพการบริหารทรัพยากรบุคคล โดยสมาคมการจัดการงานบุคคลแห่งประเทศไทย (สจท.)
14.2 หลักฐานการปฏิบัติงาน (Performance Evidence)
1) เอกสารรับรองการปฏิบัติงานจากบริษัท หรือหัวหน้างาน ที่แสดงออกถึงการทำงานอย่างเต็มความสามารถ และความซื่อสัตย์สุจริตเป็นระยะเวลานาน
2) เอกสารรับรองการปฏิบัติงานจากบริษัท หรือหัวหน้างาน ที่แสดงออกถึงการไม่มีพฤติกรรมอันไม่พึงประสงค์
3) เอกสารรับรองการปฏิบัติงานจากบริษัท หรือหัวหน้างาน ที่แสดงออกถึงการต่อต้าน หรือไม่เห็นด้วยกับพฤติกรรมหรือการกระทำที่ไม่เหมาะสมและมีส่วนร่วมกำหนดแนวทางป้องกัน
14.3 คำแนะนำในการประเมิน
ใช้วิธีการในการสอบข้อเขียน หรือตามหลักฐานที่ต้องแสดง ทั้งนี้ผู้เข้ารับการประเมินต้องผ่านการประเมิน ที่ครอบคลุมในทุกเกณฑ์ในการปฏิบัติงาน สมรรถนะย่อย ขอบเขตความรู้และทักษะที่กำหนด

15. ขอบเขต (Range Statement)

ระเบียบข้อบังคับ และจรรยาบรรณของผู้ประกอบวิชาชีพการบริหารทรัพยากรบุคคล โดยสมาคมการจัดการงานบุคคลแห่งประเทศไทย (สจท.)

16. หน่วยสมรรถนะร่วม (ถ้ามี)

N/A

17. อุตสาหกรรมร่วม/กลุ่มอาชีพร่วม (ถ้ามี)

N/A

18. รายละเอียดกระบวนการและวิธีการประเมิน (Assessment Description and Procedure)

เจ้าหน้าที่สอบพิจารณาหลักฐานจากแฟ้มสะสมผลงานที่เป็นเอกสารรับรองผลงาน รับรองความรู้ความสามารถที่ผ่านมาก่อนหน้า
หากไม่ชัดเจนหรือมีปริมาณเพียงพอให้เชื่อถือได้ ให้ประเมินสมรรถนะของผู้เข้ารับการประเมินด้วยเครื่องมือประเมินความรู้และทักษะ ให้ครอบคลุมเกณฑ์การปฏิบัติงาน ทักษะและความรู้ที่ต้องการของหน่วยสมรรถนะนี้ ได้แก่

1) ประเมินภาคความรู้ด้วยข้อสอบข้อเขียนแบบตัวเลือก
2) ประเมินภาคความรู้ด้วยแบบการสัมภาษณ์เชิงเทคนิค
3) ประเมินภาคความรู้ด้วยเอกสารรับรองการศึกษาฝึกอบรม

1. รหัสหน่วยสมรรถนะ 20202

2. ชื่อหน่วยสมรรถนะ คิดวิเคราะห์และนวัตกรรม

3. ทบทวนครั้งที่ 1 / 2564

4. สร้างใหม่ ☐ **ปรับปรุง** ☑

5. สำหรับชื่ออาชีพและรหัสอาชีพ (Occupational Classification)

TSCO 2412.20 : นักวิเคราะห์งานอาชีพ, TSCO 2412.30 นักแนะแนวอาชีพ
ISCO 2423 : ผู้ประกอบวิชาชีพด้านงานบุคคล

ISCO 2423 ผู้ประกอบวิชาชีพด้านงานบุคคลและอาชีพ

6. คำอธิบายหน่วยสมรรถนะ (Description of Unit of Competency)

สามารถวิเคราะห์ข้อมูลอย่างเป็นระบบ คิดสร้างสรรค์และสร้างนวัตกรรม

7. สำหรับระดับคุณวุฒิ

1	2	3	4	5	6	7	8
☐	☐	☐	☐	☑	☐	☐	☐

8. กลุ่มอาชีพ (Sector)

สาขาวิชาชีพบริหารงานบุคคล

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)
2020201 วิเคราะห์ข้อมูลอย่างเป็นระบบ	1.1 สามารถคิดตรรกะเชิงเหตุผล (Logical Thinking / Reasoning) เพื่อระบุประเด็นสำคัญ 1.2 วิเคราะห์ทางเลือกที่เป็นไปได้ในการแก้ไข-รับมือกับปัญหาหรือสถานการณ์ที่คาดว่าจะเกิดขึ้น 1.3 ตัดสินใจเลือกทางเลือกที่เหมาะสมในการแก้ไข-รับมือกับปัญหาหรือสถานการณ์ที่คาดว่าจะเกิดขึ้น	การสัมภาษณ์ ข้อสอบข้อเขียน
2020202 คิดสร้างสรรค์และสร้างนวัตกรรม	2.1 ระบุข้อบกพร่อง หรือช่องโอกาสในการพัฒนาหรือสร้างนวัตกรรม 2.2 สร้างสรรค์นวัตกรรม และนำไปสู่การปฏิบัติในองค์การ	การสัมภาษณ์ ข้อสอบข้อเขียน

12. ความรู้และทักษะก่อนหน้าที่จำเป็น (Pre-requisite Skill & Knowledge)

N/A

13. ทักษะและความรู้ที่ต้องการ (Required Skills and Knowledge)

(ก) ความต้องการด้านทักษะ

1) ทักษะในการค้นคว้า รวบรวม และแยกแยะข้อมูล

2) ทักษะในการคิดวิเคราะห์

3) ทักษะในการบริหารจัดการฐานข้อมูล

4) ทักษะในการตัดสินใจ

(ข) ความต้องการด้านความรู้

1) ความรู้เกี่ยวกับวัตถุประสงค์ ของการวิเคราะห์

2) ความรู้เกี่ยวกับข่าวสาร สถานการณ์ต่างๆที่เกี่ยวข้องกับองค์การ

3) ความรู้ความเข้าใจในเนื้อหาของเรื่องที่ต้องวิเคราะห์

4) ความรู้เกี่ยวกับการสรุป และจัดทำรายงาน

5) ความรู้เกี่ยวกับงานหรือเรื่องที่จะสร้างนวัตกรรม

14. หลักฐานที่ต้องการ (Evidence Guide)

14.1 หลักฐานความรู้ (Knowledge Evidence)

1) เข้าใจวัตถุประสงค์ ของการวิเคราะห์เนื้อหา

2) รวบรวมและประยุกต์ใช้ข่าวสาร สถานการณ์ต่างๆที่เกี่ยวข้องกับองค์การ

3) ทำความเข้าใจในเนื้อหาของเรื่องที่ต้องวิเคราะห์

4) สรุป และจัดทำรายงานเนื้อหาที่ต้องการวิเคราะห์

14.2 หลักฐานการปฏิบัติงาน (Performance Evidence)

1) แบบรวบรวมข้อมูล

2) รายงานสรุปผลข้อมูล

3) รายงานผลการวิเคราะห์ข้อมูล

4) ความสำเร็จในการกำหนดหลักการในการตัดสินใจ

5) รายงานผลการวิเคราะห์

14.3 คำแนะนำในการประเมิน

ใช้วิธีการในการสอบข้อเขียน หรือตามหลักฐานที่ต้องแสดง ทั้งนี้ผู้เข้ารับการประเมินต้องผ่านการประเมิน ที่ครอบคลุมในทุกเกณฑ์ในการปฏิบัติงาน สมรรถนะย่อย ขอบเขตความรู้และทักษะที่กำหนด

15. ขอบเขต (Range Statement)

นวัตกรรม หมายถึง การใช้ความรู้ แนวคิด รวมไปถึงประสบการณ์เพื่อสร้างหรือพัฒนาสิ่งใหม่ ทั้งที่เป็นสิ่งใหม่ที่ไม่เคยเกิดขึ้นมาก่อน และสิ่งที่ปรับปรุงหรือพัฒนาขึ้นให้ดีกว่าเดิมอันนามาซึ่งคุณค่าหรือผลประโยชน์นวัตกรรมอาจเป็นนวัตกรรมสินค้า และบริการ และนวัตกรรมกระบวนการ

16. หน่วยสมรรถนะร่วม (ถ้ามี)

N/A

17. อุตสาหกรรมร่วม/กลุ่มอาชีพร่วม (ถ้ามี)

N/A

18. รายละเอียดกระบวนการและวิธีการประเมิน (Assessment Description and Procedure)

เจ้าหน้าที่สอบพิจารณาหลักฐานจากแฟ้มสะสมผลงานที่เป็นเอกสารรับรองผลงาน รับรองความรู้ความสามารถที่ผ่านมาก่อนหน้า
หากไม่ชัดเจนหรือมีปริมาณเพียงพอให้เชื่อถือได้ ให้ประเมินสมรรถนะของผู้เข้ารับการประเมินด้วยเครื่องมือประเมินความรู้และทักษะ ให้ครอบคลุมเกณฑ์การปฏิบัติงาน ทักษะและความรู้ที่ต้องการของหน่วยสมรรถนะนี้ ได้แก่

1) ประเมินภาคความรู้ด้วยข้อสอบข้อเขียนแบบตัวเลือก
2) ประเมินภาคความรู้ด้วยแบบการสัมภาษณ์เชิงเทคนิค
3) ประเมินภาคความรู้ด้วยเอกสารรับรองการศึกษาฝึกอบรม
4) ประเมินความรู้และความสามารถจากประสบการณ์ด้วยแฟ้มสะสมผลงานของผู้รับการประเมิน

1. รหัสหน่วยสมรรถนะ 20302

2. ชื่อหน่วยสมรรถนะ การวิเคราะห์ และประยุกต์ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและดิจิทัลในการปฏิบัติงาน

3. ทบทวนครั้งที่ 1 / 2564

4. สร้างใหม่ ☐ **ปรับปรุง** ☑

5. สำหรับชื่ออาชีพและรหัสอาชีพ (Occupational Classification)

TSCO 2412.20 : นักวิเคราะห์งานอาชีพ, TSCO 2412.30 นักแนะแนวอาชีพ
ISCO 2423 : ผู้ประกอบวิชาชีพด้านงานบุคคล

ISCO 2423 ผู้ประกอบวิชาชีพด้านงานบุคคลและอาชีพ

6. คำอธิบายหน่วยสมรรถนะ (Description of Unit of Competency)

สามารถนำทักษะทางด้านดิจิทัล มาประยุกต์ใช้เพื่อให้ตอบสนองกับเป้าหมายและยุทธศาสตร์องค์การ
ครอบคลุมถึงการใช้ทักษะทางด้านดิจิทัลอย่างมีจริยธรรมและรับผิดชอบ ในการสืบค้น ประมวลผลและนำเสนอข้อมูล (Ethical and Responsible use of the Digital)
ตลอดจนติดตามความก้าวหน้าของเทคโนโลยี และการพัฒนาขีดความสามารถในการใช้งานของตนเองให้ทันกับเทคโนโลยีที่เปลี่ยนแปลงไปอย่างสม่ำเสมอ

7. สำหรับระดับคุณวุฒิ

1	2	3	4	5	6	7	8
☐	☐	☐	☐	☑	☐	☐	☐

8. กลุ่มอาชีพ (Sector)

นักบริหารงานบุคคล

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)
2030201 วิเคราะห์ และกำหนดแนวทางการใช้งานเทคโนโลยีสารสนเทศ	1.1 วิเคราะห์ กลั่นกรองข้อมูลให้เป็นสารสนเทศ สำหรับการปฏิบัติงานได้อย่างเป็นระบบ 1.2 กำหนดวัตถุประสงค์ และความต้องการในการวางระบบ ICT (เทคโนโลยีสารสนเทศ) ในการปฏิบัติงาน 1.3 ร่วมในการตัดสินใจเลือกระบบ ICT ที่ต้องการใช้ในการปฏิบัติงาน รวมถึงการวางแผน และให้ข้อมูลสำหรับการวางระบบ ICT 1.4 ทดลองใช้ระบบ ICT และประเมินประสิทธิผล และประสิทธิภาพของระบบ ICT รวมถึงติดตาม ประเมินผลการใช้งานระบบ ICT เพื่อปรับปรุงอย่างสม่ำเสมอ 1.5 ให้ความรู้ในการใช้งานระบบ ICT แก่ผู้ใช้งานที่เกี่ยวข้องในองค์การ รวมถึงติดตาม ประเมินผลการใช้งานระบบ ICT เพื่อปรับปรุงอย่างสม่ำเสมอ	การสัมภาษณ์ ข้อสอบข้อเขียน

สมรรถนะย่อย (Element)	เกณฑ์ในการปฏิบัติงาน (Performance Criteria)	วิธีการประเมิน (Assessment)
2030202 ปรับใช้เทคโนโลยีดิจิทัล (Digital) ในการปฏิบัติงาน	2.1 ศึกษาข้อมูล ความก้าวหน้าที่เกี่ยวกับอุปกรณ์และสื่อด้านดิจิทัล เพื่อนำมาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงาน 2.2 นำเสนอแนวทางการใช้อุปกรณ์ด้านดิจิทัลให้ทันสมัย และสอดคล้องกับการใช้งานขององค์การ	การสัมภาษณ์ ข้อสอบข้อเขียน

12. ความรู้และทักษะก่อนหน้าที่จำเป็น (Pre-requisite Skill & Knowledge)

N/A

13. ทักษะและความรู้ที่ต้องการ (Required Skills and Knowledge)

(ก) ความต้องการด้านทักษะ

1) ทักษะในการคิดวิเคราะห์อย่างเป็นระบบ

2) ทักษะในการสรุป และจัดทำรายงาน

(ข) ความต้องการด้านความรู้

1) ความรู้เกี่ยวกับเป้าประสงค์ และภาระหน้าที่หลักของงาน

2) ความรู้เกี่ยวกับแหล่งข้อมูล

3) ความรู้เกี่ยวกับกระบวนการปฏิบัติงานที่ต้องการวางระบบ ICT

4) ความรู้เกี่ยวกับระบบ ICT (เทคโนโลยีสารสนเทศ)

5) ความรู้เกี่ยวกับการวางแผนงาน

6) ความรู้ความเข้าใจในวิธีการสั่งงานของระบบ ICT

14. หลักฐานที่ต้องการ (Evidence Guide)

14.1 หลักฐานความรู้ (Knowledge Evidence)

1) ระบุความรู้เกี่ยวกับเป้าประสงค์ และภาระหน้าที่หลักของงาน

2) เข้าใจกระบวนการปฏิบัติงานที่ต้องการวางระบบ ICT

3) มีความรู้เกี่ยวกับระบบ ICT (เทคโนโลยีสารสนเทศ) ในการปฏิบัติหน้าที่

4) เข้าใจในวิธีการสั่งงานและกระบวนการทำงานของระบบ ICT

14.2 หลักฐานการปฏิบัติงาน (Performance Evidence)

1) หนังสือรับรองการฝึกอบรมด้านสารสนเทศ

2) การใช้ระบบเครือข่ายสื่อสังคมออนไลน์ (Social media skills) ในการปฏิบัติงาน

14.3 คำแนะนำในการประเมิน

ใช้วิธีการในการสอบข้อเขียน หรือตามหลักฐานที่ต้องแสดง ทั้งนี้ผู้เข้ารับการประเมินต้องผ่านการประเมิน ที่ครอบคลุมในทุกเกณฑ์ในการปฏิบัติงาน สมรรถนะย่อย ขอบเขตความรู้และทักษะที่กำหนด

1. ผู้ประเมินทำการประเมินการปฏิบัติงานที่ต้องการของผู้เข้าทดสอบโดยใช้ แฟ้มสะสมผลงาน ได้แก่ใบผ่านงาน ประกาศนียบัตร ใบวุฒิบัตร เอกสารต่าง ๆ และ/หรือ
2. ผู้ประเมินทำประเมินความรู้ผู้เข้าทดสอบโดยใช้แบบทดสอบ และ/หรือ ใช้แบบสัมภาษณ์

15. ขอบเขต (Range Statement)

1) แสวงหาข้อมูลซึ่งประกอบด้วยข่าวสาร เอกสาร ข้อเท็จจริงเกี่ยวกับบุคคล สิ่งของหรือเหตุการณ์ในรูปแบบของตัวเลข ภาพ ตัวอักษร และสัญลักษณ์ต่าง ๆ เพื่อทำการผ่านการเปลี่ยนแปลงหรือมีการประมวลผลหรือวิเคราะห์สรุปผลด้วยวิธีการต่าง ๆ แล้วเก็บรวบรวมไว้ เพื่อนำมาใช้ประโยชน์ตามต้องการ

2) วิเคราะห์และเลือกข้อมูลที่ได้มาเพื่อกลั่นกรองเป็นสารสนเทศ และนำไปใช้ในการปฏิบัติงาน นำสารสนเทศที่ได้มาใช้เพื่อประกอบการทำรายงาน

3) กำหนดวัตถุประสงค์และความต้องการนการวางระบบ ICT ในการปฏิบัติงานเพื่อเสนอความต้องการให้กับฝ่าย IT ขององค์การ

4) เข้าไปมีส่วนร่วมในการตัดสินใจเลือกระบบ ICT โดยพิจารณาเลือก ICT ที่เหมาะสมต่อการปฏิบัติงาน

5) เข้าไปมีส่วนร่วมในวางแผนและให้ข้อมูลสำหรับการวางระบบ ICT โดยวางแผนให้สอดคล้องกับการปฏิบัติงาน

6) ทดลองใช้ระบบ ICT และประเมินประสิทธิผล และประสิทธิภาพของระบบ ICT

7) ถ่ายทอดความรู้ด้านการใช้ระบบงาน ICT ให้แก่ผู้ใช้งานที่เกี่ยวข้องในองค์การ

16. หน่วยสมรรถนะร่วม (ถ้ามี)

N/A

17. อุตสาหกรรมร่วม/กลุ่มอาชีพร่วม (ถ้ามี)

N/A

18. รายละเอียดกระบวนการและวิธีการประเมิน (Assessment Description and Procedure)

คัดกรองผู้สมัครจากใบสมัคร เพื่อพิจารณาคุณสมบัติเบื้องต้นก่อนอนุมัติให้เข้าสู่กระบวนการประเมิน
และประเมินสมรรถนะของผู้เข้ารับการประเมินด้วยเครื่องมือประเมินความรู้และทักษะ ให้ครอบคลุมเกณฑ์การปฏิบัติงาน ทักษะและความรู้ที่ต้องการของหน่วยสมรรถนะนี้ ได้แก่

1) ประเมินภาคความรู้ด้วยข้อสอบข้อเขียนแบบตัวเลือก
2) ประเมินภาคความรู้ด้วยแบบการสัมภาษณ์
3) ประเมินภาคความรู้เอกสารรับรองการศึกษาฝึกอบรม
4) ประเมินความรู้และความสามารถจากประสบการณ์ด้วยแฟ้มสะสมผลงานของผู้รับการประเมิน

1. รหัสหน่วยสมรรถนะ 20402

2. ชื่อหน่วยสมรรถนะ เรียนรู้พัฒนาตนเอง และพัฒนาผู้ร่วมงานอย่างสม่ำเสมอ

3. ทบทวนครั้งที่ 1 / 2564

4. สร้างใหม่ ☐ **ปรับปรุง** ☑

5. สำหรับชื่ออาชีพและรหัสอาชีพ (Occupational Classification)

TSCO 2412.20 : นักวิเคราะห์งานอาชีพ, TSCO 2412.30 นักแนะแนวอาชีพ
ISCO 2423 : ผู้ประกอบวิชาชีพด้านงานบุคคล

ISCO 2423 ผู้ประกอบวิชาชีพด้านงานบุคคลและอาชีพ

6. คำอธิบายหน่วยสมรรถนะ (Description of Unit of Competency)

สามารถเรียนรู้ และพัฒนาตนเองอย่างสม่ำเสมอ รวมถึงพัฒนาผู้ร่วมงาน ตลอดจนใช้ความรู้นั้นในการปฏิบัติงานเต็มความสามารถและศักยภาพ และพัฒนางานในความรับผิดชอบอย่างต่อเนื่อง

7. สำหรับระดับคุณวุฒิ

1	2	3	4	5	6	7	8
☐	☐	☐	☐	☑	☐	☐	☐

8. กลุ่มอาชีพ (Sector)

นักบริหารงานบุคคล

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)
2040201 ส่งเสริมการเรียนรู้และพัฒนาตนเอง	1.1 ส่งเสริมและสนับสนุนให้เกิดบรรยากาศในการเรียนรู้และพัฒนาตนเองทั้งระดับบุคคลและองค์การ 1.2 ปรับเปลี่ยนแนวคิดให้สอดคล้องกับสถานการณ์และพัฒนาตนเองอย่างสม่ำเสมอ	การสัมภาษณ์ ข้อสอบข้อเขียน
2040202 พัฒนาผู้ร่วมงาน และติดตามผลการพัฒนา	2.1 วิเคราะห์ความจำเป็น กำหนดเป้าหมายและวางแผนการพัฒนาผู้ร่วมงาน 2.2 ดำเนินการพัฒนาผู้ร่วมงานตามแผน โค้ชและให้คำแนะนำปรึกษา ติดตามผล และติดตามผล	การสัมภาษณ์ ข้อสอบข้อเขียน

12. ความรู้และทักษะก่อนหน้าที่จำเป็น (Pre-requisite Skill & Knowledge)

N/A

13. ทักษะและความรู้ที่ต้องการ (Required Skills and Knowledge)

(ก) ความต้องการด้านทักษะ

1) ทักษะในการสื่อสาร การฟัง การถาม และการให้คำแนะนำปรึกษา เพื่อกระตุ้นให้เกิดการพัฒนาได้

2) ทักษะในการกำหนดแนวทางและดำเนินการส่งเสริมและสนับสนุนผู้ร่วมงานให้เกิดการเรียนรู้พัฒนา

3) ทักษะในการปรับตัว ปรับเปลี่ยนแนวคิด วิธีการปฏิบัติงานที่สอดคล้องกับสถานการที่เปลี่ยนแปลงและไม่แน่นอน

4) ทักษะในการประยุกต์ใช้ความรู้ในการปฏิบัติงานและพัฒนาปรับปรุงงานให้เหมาะสมกับสภาพแวดล้อม

5) ทักษะในการใช้เทคนิค และวิธีการโค้ชที่มีประสิทธิผล

(ข) ความต้องการด้านความรู้

1) ความรู้เกี่ยวกับแหล่งข้อมูล และแนวทางการศึกษาค้นคว้าเพื่อการเรียนรู้พัฒนาตนเอง

2) ความรู้เกี่ยวกับสภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงและเกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน

3) ความรู้เกี่ยวกับหลักเกณฑ์ เครื่องมือ และวิธีการพัฒนาบุคลากร

4) ความรู้เกี่ยวกับบทบาท หลักเกณฑ์ ของการโค้ช

14. หลักฐานที่ต้องการ (Evidence Guide)

1. หลักฐานความรู้ (Knowledge Evidence)

1) ระบุแหล่งข้อมูล และแนวทางการศึกษาค้นคว้าเพื่อการเรียนรู้พัฒนาตนเอง

2) มีความรู้เกี่ยวกับสภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงและเกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน

3) เข้าใจหลักเกณฑ์ เครื่องมือ และวิธีการพัฒนาบุคลากร

4) มีความรู้เกี่ยวกับบทบาท หลักเกณฑ์ ของการโค้ช

2. หลักฐานการปฏิบัติงาน (Performance Evidence)

1) หนังสือรับรองการศึกษาอบรมด้านการเรียนรู้และพัฒนา

3. คำแนะนำในการประเมิน

ใช้วิธีการในการสอบข้อเขียน หรือตามหลักฐานที่ต้องแสดง ทั้งนี้ผู้เข้ารับการประเมินต้องผ่านการประเมิน ที่ครอบคลุมในทุกเกณฑ์ในการปฏิบัติงาน สมรรถนะย่อย ขอบเขตความรู้และทักษะที่กำหนด

1) ผู้ประเมินทำการประเมินการปฏิบัติงานที่ต้องการของผู้เข้าทดสอบโดยใช้ แฟ้มสะสมผลงาน ได้แก่ใบผ่านงาน ประกาศนียบัตร ใบวุฒิบัตร เอกสารต่าง ๆ และ/หรือ

2) ผู้ประเมินทำประเมินความรู้ผู้เข้าทดสอบโดยใช้แบบทดสอบ และ/หรือ ใช้แบบสัมภาษณ์

15. ขอบเขต (Range Statement)

1) การสื่อสารที่ไม่เกิดความคลาดเคลื่อนจากการใช้ภาษา และวัฒนธรรม

2) บริหารกลไกการสื่อสารที่คุ้มค่า คล่องตัว รวดเร็ว และทั่วถึง

3) แผนการสื่อสารที่มีรายละเอียดชัดเจน นำไปปฏิบัติต่อได้

4) ความเคลื่อนไหวของข้อมูลทั้งที่เป็นทางการ และไม่เป็นทางการ

16. หน่วยสมรรถนะร่วม (ถ้ามี)

N/A

17. อุตสาหกรรมร่วม/กลุ่มอาชีพร่วม (ถ้ามี)

N/A

18. รายละเอียดกระบวนการและวิธีการประเมิน (Assessment Description and Procedure)

คัดกรองผู้สมัครจากใบสมัคร เพื่อพิจารณาคุณสมบัติเบื้องต้นก่อนอนุมัติให้เข้าสู่กระบวนการประเมิน
และประเมินสมรรถนะของผู้เข้ารับการประเมินด้วยเครื่องมือประเมินความรู้และทักษะ ให้ครอบคลุมเกณฑ์การปฏิบัติงาน ทักษะและความรู้ที่ต้องการของหน่วยสมรรถนะนี้ ได้แก่

1) ประเมินภาคความรู้ด้วยข้อสอบข้อเขียนแบบตัวเลือก

2) ประเมินภาคความรู้ด้วยแบบการสัมภาษณ์

3) ประเมินความรู้และความสามารถจากประสบการณ์ด้วยแฟ้มสะสมผลงานของผู้รับการประเมิน

1. รหัสหน่วยสมรรถนะ 20502

2. ชื่อหน่วยสมรรถนะ สื่อสาร และเลือกใช้สื่อได้อย่างถูกต้อง และสอดคล้องกับนโยบายขององค์การ

3. ทบทวนครั้งที่ 1 / 2564

4. สร้างใหม่ ☐ **ปรับปรุง** ☑

5. สำหรับชื่ออาชีพและรหัสอาชีพ (Occupational Classification)

TSCO 2412.20 : นักวิเคราะห์งานอาชีพ, TSCO 2412.30 นักแนะแนวอาชีพ
ISCO 2423 : ผู้ประกอบวิชาชีพด้านงานบุคคล

ISCO 2423 ผู้ประกอบวิชาชีพด้านงานบุคคลและอาชีพ

6. คำอธิบายหน่วยสมรรถนะ (Description of Unit of Competency)

สามารถประเมิน จัดลำดับ และตัดสินประสิทธิภาพ และผลกระทบที่เกิดจากการเลือกใช้สื่อ และเทคโนโลยีต่าง ๆ ที่ใช้ในการสื่อสารได้เป็นอย่างดี ครบคลุมถึงทักษะการสื่อสารภายใต้สภาพแวดล้อมที่มีองค์ประกอบที่หลากหลาย ทั้งในด้านภาษา และวัฒนธรรม

7. สำหรับระดับคุณวุฒิ

1	2	3	4	5	6	7	8
☐	☐	☐	☐	☑	☐	☐	☐

8. กลุ่มอาชีพ (Sector)

นักบริหารงานบุคคล

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)
2050201 วิเคราะห์ และวางแผนการสื่อสาร	1.1 วิเคราะห์ข้อมูล และวางแผนการสื่อสาร ประเภท เนื้อหา ขั้นตอน วิธีการ เวลา และภาษาที่เหมาะสมกับเนื้อหา สถานการณ์ และกลุ่มเป้าหมาย 1.2 จัดทำสื่อ ช่องทาง และเครื่องมือสำหรับการสื่อสารให้สอดคล้องกับเป้าหมาย	การสัมภาษณ์ ข้อสอบข้อเขียน
2050202 บริหารการสื่อสารและกลไกในการสื่อสาร	2.1 บริหารกลไกการสื่อสาร ช่องทาง สื่อ และเครื่องมือให้มีประสิทธิภาพ 2.2 ทบทวน ปรับเปลี่ยน และพัฒนาแผนการสื่อสารให้บรรลุวัตถุประสงค์	การสัมภาษณ์ ข้อสอบข้อเขียน
2050203 สื่อสารได้อย่างสอดคล้องกับนโยบาย และถูกต้องตามหลักการ	3.1 ติดตามข้อมูล ข่าวสาร ความเคลื่อนไหวของข้อมูลต่างๆ ในองค์การอย่างสม่ำเสมอ 3.2 เรียบเรียงเนื้อหาในการสื่อสารได้อย่างสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ในการสื่อสาร 3.3 สื่อสารเชิงรุก และตอบสนองต่อข้อสงสัย หรือปัญหาต่างๆ จากผู้ที่เกี่ยวข้องอย่างฉับไว	การสัมภาษณ์ ข้อสอบข้อเขียน

สมรรถนะย่อย (Element)	เกณฑ์ในการปฏิบัติงาน (Performance Criteria)	วิธีการประเมิน (Assessment)
2050204 สร้างความน่าเชื่อถือ	4.1 สามารถนำเสนอผลงานต่อที่ประชุมเพื่อขออนุมัติการดำเนินงาน	การสัมภาษณ์ ข้อสอบข้อเขียน

12. ความรู้และทักษะก่อนหน้าที่จำเป็น (Pre-requisite Skill & Knowledge)

N/A

13. ทักษะและความรู้ที่ต้องการ (Required Skills and Knowledge)

(ก) ความต้องการด้านทักษะ

1) ทักษะในการวิเคราะห์และวางแผนการสื่อสาร

2) ทักษะในการเก็บ วิเคราะห์ข้อมูล และประเมินผลการสื่อสาร

3) ทักษะในการนำเสนอ

(ข) ความต้องการด้านความรู้

1) ความรู้เกี่ยวกับการสร้างวิธีการสื่อสารเชิงรุก และความเข้าใจเกี่ยวกับความละเอียดอ่อนของความรู้สึกของผู้รับสารในการสื่อสาร

2) ความรู้เกี่ยวกับช่องทางการสื่อสารต่าง ๆ ขององค์การทั้งที่เป็นทางการ และไม่เป็นทางการ

3) ความรู้เกี่ยวกับหลักการในการนำเสนอ

4) ความรู้เกี่ยวกับแนวทางการสื่อสาร ประเภทของสื่อ และข้อดีข้อเสีย

14. หลักฐานที่ต้องการ (Evidence Guide)

14.1 หลักฐานความรู้ (Knowledge Evidence)

1) อธิบายการวิเคราะห์ข้อมูลและการวางแผนการสื่อสาร

2) อธิบายการจัดทำสื่อ ช่องทาง และเครื่องมือสำหรับการสื่อสาร

3) อธิบายการสื่อสารเชิงรุก

14.2 หลักฐานการปฏิบัติงาน (Performance Evidence)

1) หนังสือรับรองการศึกษาอบรมเรื่องการสื่อสาร

2) หนังสือรับรองการปฏิบัติงาน

14.3 คำแนะนำในการประเมิน

ใช้วิธีการในการสอบข้อเขียน หรือตามหลักฐานที่ต้องแสดง ทั้งนี้ผู้เข้ารับการประเมินต้องผ่านการประเมิน ที่ครอบคลุมในทุกเกณฑ์ในการปฏิบัติงาน สมรรถนะย่อย ขอบเขตความรู้และทักษะที่กำหนด

1. ผู้ประเมินทำการประเมินการปฏิบัติงานที่ต้องการของผู้เข้าทดสอบโดยใช้ แฟ้มสะสมผลงาน ได้แก่ใบผ่านงาน ประกาศนียบัตร ใบวุฒิบัตร เอกสารต่าง ๆ และ/หรือ
2. ผู้ประเมินทำประเมินความรู้ผู้เข้าทดสอบโดยใช้แบบทดสอบ และ/หรือ ใช้แบบสัมภาษณ์

15. ขอบเขต (Range Statement)

1) การสื่อสารที่ไม่เกิดความคลาดเคลื่อนจากการใช้ภาษา และวัฒนธรรม

2) บริหารกลไกการสื่อสารที่คุ้มค่า คล่องตัว รวดเร็ว และทั่วถึง

3) แผนการสื่อสารที่มีรายละเอียดชัดเจน นำไปปฏิบัติต่อได้

4) ความเคลื่อนไหวของข้อมูลทั้งที่เป็นทางการ และไม่เป็นทางการ

16. หน่วยสมรรถนะร่วม (ถ้ามี)

N/A

17. อุตสาหกรรมร่วม/กลุ่มอาชีพร่วม (ถ้ามี)

N/A

18. รายละเอียดกระบวนการและวิธีการประเมิน (Assessment Description and Procedure)

คัดกรองผู้สมัครจากใบสมัคร เพื่อพิจารณาคุณสมบัติเบื้องต้นก่อนอนุมัติให้เข้าสู่กระบวนการประเมิน
และประเมินสมรรถนะของผู้เข้ารับการประเมินด้วยเครื่องมือประเมินความรู้และทักษะ ให้ครอบคลุมเกณฑ์การปฏิบัติงาน ทักษะและความรู้ที่ต้องการของหน่วยสมรรถนะนี้ ได้แก่

1) ประเมินภาคความรู้ด้วยข้อสอบข้อเขียนแบบตัวเลือก

2) ประเมินภาคความรู้ด้วยแบบการสัมภาษณ์

3) ประเมินความรู้และความสามารถจากประสบการณ์ด้วยแฟ้มสะสมผลงานของผู้รับการประเมิน

1. รหัสหน่วยสมรรถนะ 20602

2. ชื่อหน่วยสมรรถนะ บริหารทีมงานเพื่อบรรลุเป้าหมาย

3. ทบทวนครั้งที่ 1 / 2564

4. สร้างใหม่ ☐ **ปรับปรุง** ☑

5. สำหรับชื่ออาชีพและรหัสอาชีพ (Occupational Classification)

TSCO 2412.20 : นักวิเคราะห์งานอาชีพ, TSCO 2412.30 นักแนะแนวอาชีพ
ISCO 2423 : ผู้ประกอบวิชาชีพด้านงานบุคคล

ISCO 2423 ผู้ประกอบวิชาชีพด้านงานบุคคลและอาชีพ

6. คำอธิบายหน่วยสมรรถนะ (Description of Unit of Competency)

สามารถแสดงออกถึงภาวะผู้นำ และกระตุ้นให้สมาชิกทุกคนในทีมต่างมุ่งมั่น และมีแรงขับอย่างแรงกล้าที่จะผลักดันให้ทีมบรรลุเป้าหมาย และเกิดความสำเร็จสูงสุด อย่างไม่ย่อท้อต่ออุปสรรค สามารถผลักดันโน้มน้าวจูงใจ (Motivation) สมาชิกในทีมให้เกิดความเข้าใจ เกิดการยอมรับ เหตุและผลซึ่งกันและกัน รู้สึกเป็นมิตร และมีภาวะผู้นำในการขับเคลื่อนทีมไปพร้อม ๆ กัน ในทิศทางที่เหมาะสมกลมเกลียว และราบรื่น อีกทั้งยังให้คำแนะนำ ช่วยเหลือ และสนับสนุนทีมงาน

7. สำหรับระดับคุณวุฒิ

1	2	3	4	5	6	7	8
☐	☐	☐	☐	☑	☐	☐	☐

8. กลุ่มอาชีพ (Sector)

สาขาวิชาชีพบริหารงานบุคคล

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)
2060201 แสดงออกถึงภาวะผู้นำ	1.1 เป็นแบบอย่างที่ดี และเป็นผู้นำในการปฏิบัติงานให้บรรลุเป้าหมาย และพร้อมรับผิดชอบผลงานที่เกิดขึ้น 1.2 สร้างโอกาส สนับสนุนให้สมาชิกในทีมมีส่วนร่วม แลกเปลี่ยนความคิดเห็น และผูกพันต่อเป้าหมายของทีมร่วมกัน	การสัมภาษณ์ ข้อสอบข้อเขียน
2060202 ให้คำแนะนำ ช่วยเหลือและสนับสนุนทีมงานให้คำแนะนำ ช่วยเหลือและสนับสนุนทีมงาน	2.1 ให้แนวทาง ให้คำแนะนำช่วยเหลือ ส่งเสริมและสนับสนุนให้ทีมทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ มุ่งสู่เป้าหมายเดียวกัน 2.2 ติดตามประเมินผลการทำงานของทีม ชื่นชม และสร้างแรงจูงใจในการทำงานร่วมกันให้บรรลุเป้าหมาย	การสัมภาษณ์ ข้อสอบข้อเขียน

12. ความรู้และทักษะก่อนหน้าที่จำเป็น (Pre-requisite Skill & Knowledge)

N/A

13. ทักษะและความรู้ที่ต้องการ (Required Skills and Knowledge)

(ก) ความต้องการด้านทักษะ

1) ทักษะในการนำเสนอ แสดงออกซึ่งความคิดเห็น และแลกเปลี่ยนข้อมูลกับผู้อื่น

2) ทักษะในด้านมนุษยสัมพันธ์ และการจูงใจ

3) ทักษะด้านการเป็นผู้นำ แสดงออกถึงการเป็นผู้นำในการปฏิบัติงานให้บรรลุเป้าหมาย

(ข) ความต้องการด้านความรู้

1) ความรู้เกี่ยวกับการเป็นแบบอย่างที่ดี

2) ความรู้เกี่ยวกับการส่งเสริมและสนับสนุนให้ทีมทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ

3) ความรู้เกี่ยวกับการสร้างแรงจูงใจในการทำงานร่วมกัน

14. หลักฐานที่ต้องการ (Evidence Guide)

14.1 หลักฐานความรู้ (Knowledge Evidence)

1) อธิบายการแนวทางส่งเสริมและสนับสนุนให้ทีมทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ

2) อธิบายการติดตามประเมินผลการทำงานของทีม

14.2 หลักฐานการปฏิบัติงาน (Performance Evidence)

1) แฟ้มประวัติการทำงาน

2) แฟ้มประวัติสะสมผลงาน

14.3 คำแนะนำในการประเมิน

ใช้วิธีการในการสอบข้อเขียน หรือตามหลักฐานที่ต้องแสดง ทั้งนี้ผู้เข้ารับการประเมินต้องผ่านการประเมิน ที่ครอบคลุมในทุกเกณฑ์ในการปฏิบัติงาน สมรรถนะย่อย ขอบเขตความรู้และทักษะที่กำหนด

1. ผู้ประเมินทำการประเมินการปฏิบัติงานที่ต้องการของผู้เข้าทดสอบโดยใช้ แฟ้มสะสมผลงาน ได้แก่ใบผ่านงาน ประกาศนียบัตร ใบวุฒิบัตร เอกสารต่าง ๆ และ/หรือ
2. ผู้ประเมินทำประเมินความรู้ผู้เข้าทดสอบโดยใช้แบบทดสอบ และ/หรือ ใช้แบบสัมภาษณ์

15. ขอบเขต (Range Statement)

ความร่วมมือช่วยเหลือผู้อื่นทั้งภายในหน่วยงาน และภายนอกหน่วยงาน ภายในทีม และภายนอกทีม เป็นบทบาทหน้าที่ทั้งที่เป็นทางการเกี่ยวกับภารกิจที่รับผิดชอบ และบทบาทที่ไม่เป็นทางการในการทำงานร่วมกัน หมายความรวมถึง การไม่ย่อท้อต่ออุปสรรคในงาน

16. หน่วยสมรรถนะร่วม (ถ้ามี)

N/A

17. อุตสาหกรรมร่วม/กลุ่มอาชีพร่วม (ถ้ามี)

N/A

18. รายละเอียดกระบวนการและวิธีการประเมิน (Assessment Description and Procedure)

คัดกรองผู้สมัครจากใบสมัคร เพื่อพิจารณาคุณสมบัติเบื้องต้นก่อนอนุมัติให้เข้าสู่กระบวนการประเมิน
และประเมินสมรรถนะของผู้เข้ารับการประเมินด้วยเครื่องมือประเมินความรู้และทักษะ ให้ครอบคลุมเกณฑ์การปฏิบัติงาน ทักษะและความรู้ที่ต้องการของหน่วยสมรรถนะนี้ ได้แก่

1) ประเมินภาคความรู้ด้วยข้อสอบข้อเขียนแบบตัวเลือก

2) ประเมินภาคความรู้ด้วยแบบการสัมภาษณ์

3) ประเมินความรู้และความสามารถจากประสบการณ์ด้วยแฟ้มสะสมผลงานของผู้รับการประเมิน

1. รหัสหน่วยสมรรถนะ 20700

2. ชื่อหน่วยสมรรถนะ บริหารการเปลี่ยนแปลงและเป็นคู่คิดเชิงธุรกิจ

3. ทบทวนครั้งที่ 1 / 2564

4. สร้างใหม่ ☐ **ปรับปรุง** ☑

5. สำหรับชื่ออาชีพและรหัสอาชีพ (Occupational Classification)

TSCO 1232.20 : ผู้จัดการฝ่ายบุคคลม TSCO 2412.20 : นักวิเคราะห์งานอาชีพ, TSCO 2412.30 นักแนะแนวอาชีพ
ISCO 1212 : ผู้จัดการด้านทรัพยากรบุคคล, ISCO 2423 : ผู้ประกอบวิชาชีพด้านงานบุคคล

ISCO 1212 ผู้จัดการด้านทรัพยากรบุคคล
ISCO 2423 ผู้ประกอบวิชาชีพด้านงานบุคคลและอาชีพ

6. คำอธิบายหน่วยสมรรถนะ (Description of Unit of Competency)

สามารถบริหารการเปลี่ยนแปลง และเป็นคู่คิดเชิงธุรกิจ (Change Management and Partnering) เป็นความสามารถ และทักษะในการประยุกต์ใช้ความรู้ ประสบการณ์ ความเข้าใจในธุรกิจ และกลยุทธ์องค์การ รวมถึงสร้างความน่าเชื่อถือและสามารถโน้มน้าวผู้อื่นให้เห็นชอบและปฏิบัติตาม

7. สำหรับระดับคุณวุฒิ

1	2	3	4	5	6	7	8
☐	☐	☐	☐	☑	☐	☐	☐

8. กลุ่มอาชีพ (Sector)

นักบริหารงานบุคคล

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)
2070001 บริหารการเปลี่ยนแปลง	1.1 วิเคราะห์ กำหนดเป้าหมาย และวางแผนการบริหารการเปลี่ยนแปลงในองค์การ 1.2 ติดตามให้มีการดำเนินงานตามแผน ประเมินผล และปรับเปลี่ยนแผนเพื่อบรรลุเป้าหมายที่กำหนด	การสัมภาษณ์ ข้อสอบข้อเขียน
2070002 สร้างความน่าเชื่อถือ และโน้มน้าวให้ผู้อื่นเห็นชอบและปฏิบัติตาม	2.1 ศึกษาและวิเคราะห์ข้อมูล กำหนดเป้าหมาย และแนวทางการนำเสนอ 2.2 ดำเนินการนำเสนอ รับฟังความคิดเห็น โต้แย้ง และอภิปรายเพื่อบรรลุเป้าหมาย รวมถึงสร้างการมีส่วนร่วมในการดำเนินการบริหารการเปลี่ยนแปลง	การสัมภาษณ์ ข้อสอบข้อเขียน แฟ้มสะสมผลงาน

สมรรถนะย่อย (Element)	เกณฑ์ในการปฏิบัติงาน (Performance Criteria)	วิธีการประเมิน (Assessment)
2070003 เป็นคู่คิดเชิงธุรกิจ และคู่คิดเชิงกลยุทธ์องค์การ (Business & Strategic Partnering)	3.1 ร่วมกำหนดนโยบาย กลยุทธ์ และแผนงานการบริหารทรัพยากรบุคคล ให้สอดคล้องและสนับสนุนการดำเนินธุรกิจ และการปฏิบัติงานของหน่วยงานต่างๆในองค์การ 3.2 ให้คำแนะนำปรึกษาแก่ผู้บริหารในการบริหารทรัพยากรบุคคล ขององค์การและหน่วยงานอย่างใกล้ชิด 3.3 สื่อสาร สร้างความสัมพันธ์อันดี และติดต่อประสานงานกับหน่วยงานภายนอก ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินธุรกิจ และการบริหารทรัพยากรบุคคลขององค์การ 3.4 วิเคราะห์ความเสี่ยงขององค์การที่อาจเกิดขึ้นจากการดำเนินงานบริหารทรัพยากรบุคคล 3.5 กำหนดแนวทางและแผนป้องกันความเสี่ยงจากการดำเนินงานบริหารทรัพยากรบุคคล 3.6 ดำเนินการ ติดตาม และทบทวนผลการปฏิบัติตามแผนป้องกันความเสี่ยง สรุปและนำเสนอผล	การสัมภาษณ์ ข้อสอบข้อเขียน
2070004 บริหารสถานการณ์วิกฤต	4.1 วิเคราะห์สถานการณ์วิกฤตที่อาจเกิดขึ้น และติดตามสถานการณ์ต่างๆ ที่อาจมีผลกระทบต่อการดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่อง 4.2 กำหนดแนวทางบริหาร และแผนปฏิบัติงานในกรณีที่เกิดเหตุการณ์วิกฤต 4.3 ดำเนินการตามแผนงาน และประเมินผล เพื่อปรับเปลี่ยนวิธีการให้สอดคล้องกับเหตุการณ์	การสัมภาษณ์ ข้อสอบข้อเขียน

12. ความรู้และทักษะก่อนหน้าที่จำเป็น (Pre-requisite Skill & Knowledge)

N/A

13. ทักษะและความรู้ที่ต้องการ (Required Skills and Knowledge)

(ก) ความต้องการด้านทักษะ

1) ทักษะในการติดตาม และประเมินผลการเปลี่ยนแปลง

2) ทักษะในการแก้ปัญหาและตัดสินใจ

3) ทักษะในการหาและวิเคราะห์ข้อมูล เนื้อหา ช่องทาง และกลุ่มเป้าหมาย และกำหนดเป้าหมายและแผนงานการนำเสนอ

4) ทักษะในการบริหารการเปลี่ยนแปลง

5) ทักษะในการประสานงาน และการสร้างความร่วมมือของทุกฝ่ายในการดำเนินงาน

6) ทักษะในการสื่อสาร การนำเสนอ และการจูงใจผู้อื่น

(ข) ความต้องการด้านความรู้

1) ความรู้เกี่ยวกับการบริหารการเปลี่ยนแปลง

2) ความรู้เกี่ยวกับการบริหารโครงการ

3) ความรู้เกี่ยวกับการดำเนินธุรกิจขององค์การ นโยบาย และกลยุทธ์องค์การ และการดำเนินงานของหน่วยงานต่าง ๆ

4) ความรู้เกี่ยวกับสภาพแวดล้อมที่มีผลต่อการดำเนินธุรกิจขององค์การ

5) ความรู้เกี่ยวกับการจัดทำแผนกลยุทธ์การบริหารทรัพยากรบุคคลที่เชื่อมโยงกับกลยุทธ์องค์การ

6) ความรู้เกี่ยวกับการประยุกต์ใช้องค์ความรู้การบริหารทรัพยากรบุคคล เพื่อสนับสนุนการดำเนินธุรกิจขององค์การและหน่วยงาน

7) ความรู้เกี่ยวกับการวิเคราะห์ความเสี่ยง

8) ความรู้เกี่ยวกับการวางแผนป้องกันความเสี่ยง

9) ความรู้เกี่ยวกับกระบวนการบริหารความเสี่ยง การดำเนินการ ติดตาม ประเมินผล และการนำเสนอผล

10) ความรู้เกี่ยวกับความสามารถในการเก็บ วิเคราะห์ข้อมูล และประเมินผล

11) ความรู้เกี่ยวกับการวิเคราะห์สถานการณ์วิกฤต แนวทางการป้องกัน การรับมือกับสถานการณ์วิกฤตที่อาจเกิดขึ้น

12) ความรู้เกี่ยวกับการวางแผนป้องกัน และรับมือกับสถานการณ์วิกฤติที่อาจเกิดขึ้น

13) ความรู้เกี่ยวกับการดำเนินการตามแผนป้องกัน และรับมือกับสถานการณ์วิกฤติที่อาจเกิดขึ้น

14. หลักฐานที่ต้องการ (Evidence Guide)

14.1 หลักฐานความรู้ (Knowledge Evidence)

1) อธิบายการกำหนดเป้าหมาย และการวางแผนการบริหารการเปลี่ยนแปลง

2) อธิบายการประเมินผลละปรับเปลี่ยนแผนเพื่อบรรลุเป้าหมาย

3) อธิบายการกำหนดเป้าหมายและแนวทางการนำเสนอ

4) อธิบายการมีส่วนร่วมในการดำเนินการบริหารการเปลี่ยนแปลง

5) อธิบายการกำหนดนโยบาย กลยุทธ์ และแผนงานการบริหารทรัพยากรบุคคล

6) อธิบายแนวทางและแผนป้องกันความเสี่ยงจากการดำเนินงาน

7) อธิบายแนวทางบริหารและแผนปฏิบัติ กรณีเกิดเหตุการณ์วิกฤต

14.2 หลักฐานการปฏิบัติงาน (Performance Evidence)

1) ตัวอย่างแผนบริหารการเปลี่ยนแปลง

2) แนวคิด วิธีการโน้มน้าวผู้อื่น

3) ตัวอย่างแผนงาน และแนวดำเนินธุรกิจขององค์การ

4) ตัวอย่างแผนบริหารความเสี่ยงของหน่วยงาน

5) ตัวอย่างแผนการบริหารสถานการณ์วิกฤต

14.3 คำแนะนำในการประเมิน

ใช้วิธีการในการสอบข้อเขียน หรือตามหลักฐานที่ต้องแสดง ทั้งนี้ผู้เข้ารับการประเมินต้องผ่านการประเมิน ที่ครอบคลุมในทุกเกณฑ์ในการปฏิบัติงาน สมรรถนะย่อย ขอบเขตความรู้และทักษะที่กำหนด

1. ผู้ประเมินทำการประเมินการปฏิบัติงานที่ต้องการของผู้เข้าทดสอบโดยใช้ แฟ้มสะสมผลงาน ได้แก่ใบผ่านงาน ประกาศนียบัตร ใบวุฒิบัตร เอกสารต่าง ๆ และ/หรือ

2. ผู้ประเมินทำประเมินความรู้ผู้เข้าทดสอบโดยใช้แบบทดสอบ และ/หรือ ใช้แบบสัมภาษณ์

15. ขอบเขต (Range Statement)

การบริหารสถานการณ์วิกฤต (Crisis) หมายถึง กระบวนการในการรับมือกับสถานการณ์ที่อาจทำให้เกิดความเสียหายอย่างร้ายแรงต่อองค์การ ผู้มีส่วนได้เสีย หรือต่อสาธารณะ

16. หน่วยสมรรถนะร่วม (ถ้ามี)

N/A

17. อุตสาหกรรมร่วม/กลุ่มอาชีพร่วม (ถ้ามี)

N/A

18. รายละเอียดกระบวนการและวิธีการประเมิน (Assessment Description and Procedure)

คัดกรองผู้สมัครจากใบสมัคร เพื่อพิจารณาคุณสมบัติเบื้องต้นก่อนอนุมัติให้เข้าสู่กระบวนการประเมิน
และประเมินสมรรถนะของผู้เข้ารับการประเมินด้วยเครื่องมือประเมินความรู้และทักษะ ให้ครอบคลุมเกณฑ์การปฏิบัติงาน ทักษะและความรู้ที่ต้องการของหน่วยสมรรถนะนี้ ได้แก่

1) ประเมินภาคความรู้ด้วยข้อสอบข้อเขียนแบบตัวเลือก
2) ประเมินภาคความรู้ด้วยแบบการสัมภาษณ์
3) ประเมินความรู้และความสามารถจากประสบการณ์ด้วยแฟ้มสะสมผลงานของผู้รับการประเมิน

1. รหัสหน่วยสมรรถนะ 20800

2. ชื่อหน่วยสมรรถนะ บริหารความหลากหลาย

3. ทบทวนครั้งที่ 1 / 2564

4. สร้างใหม่ ☐ **ปรับปรุง** ☑

5. สำหรับชื่ออาชีพและรหัสอาชีพ (Occupational Classification)

TSCO 1232.20 : ผู้จัดการฝ่ายบุคคลม TSCO 2412.20 : นักวิเคราะห์งานอาชีพ, TSCO 2412.30 นักแนะแนวอาชีพ
ISCO 1212 : ผู้จัดการด้านทรัพยากรบุคคล, ISCO 2423 : ผู้ประกอบวิชาชีพด้านงานบุคคล

ISCO 1212 ผู้จัดการด้านทรัพยากรบุคคล
ISCO 2423 ผู้ประกอบวิชาชีพด้านงานบุคคลและอาชีพ

6. คำอธิบายหน่วยสมรรถนะ (Description of Unit of Competency)

สามารถบริหารความหลากหลายของแต่ละบุคคล อันหมายถึงด้านชาติพันธุ์ เพศ อายุ รวมถึงความแตกต่างทางด้านความคิด ค่านิยม วัฒนธรรม ด้วยความเข้าใจถึงความแตกต่างหลากหลาย ตระหนักเห็นคุณค่าของความหลากหลาย (Valued Diversity) และให้ความสำคัญกับแต่ละบุคคลอย่างเท่าเทียมกัน สามารถนำจุดแข็งในความหลากหลายของแต่ละบุคคล มาใช้ให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อหน่วยงานและองค์การ

7. สำหรับระดับคุณวุฒิ

1	2	3	4	5	6	7	8
☐	☐	☐	☐	☑	☐	☐	☐

8. กลุ่มอาชีพ (Sector)

นักบริหารงานบุคคล

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)
2080001 ให้ความรู้และสร้างความตระหนักในคุณค่าของความแตกต่างหลากหลาย	1.1 วิเคราะห์ประเด็นความหลากหลายที่เกิดขึ้นในปัจจุบันและแนวโน้มความท้าทายที่อาจเกิดขึ้นในอนาคตที่อาจจะมีผลกระทบต่อองค์การ 1.2 ออกแบบและจัดหากิจกรรมที่ส่งเสริมให้พนักงานในทุกๆ ระดับได้ความรู้และมีส่วนร่วมร่วมกัน โดยคำนึงถึงรูปแบบการเรียนรู้ของพนักงาน (Learning Style) และ วัฒนธรรมการเรียนรู้ (Learning culture) 1.3 จัดช่องทางเพื่อการสื่อสารและประชาสัมพันธ์เพื่อการเผยแพร่ความรู้เกี่ยวกับประเด็นความหลากหลายและแนวทางการปฏิบัติตนเพื่อการอยู่ร่วมกัน	การสัมภาษณ์ ข้อสอบข้อเขียน

สมรรถนะย่อย (Element)	เกณฑ์ในการปฏิบัติงาน (Performance Criteria)	วิธีการประเมิน (Assessment)
2080002 สร้างบรรยากาศของการหลอมรวมความแตกต่างหลากหลายของบุคคลเข้าด้วยกัน	2.1 กำหนดนโยบายและหลักในการปฏิบัติงานร่วมกันภายในองค์การ 2.2 สนับสนุน และส่งเสริมการมีความเคารพซึ่งกันและกัน (Respect) การเปิดใจรับฟัง (Open-mindedness)	การสัมภาษณ์ ข้อสอบข้อเขียน
2080003 บริหารความขัดแย้งในองค์การ	3.1 นิยามประเด็นความขัดแย้ง โดยรวบรวมข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการเกิดประเด็นความขัดแย้ง 3.2 วิเคราะห์ข้อมูล บริบทและปัจจัย ต่างๆ และประเมินระดับความรุนแรงของความขัดแย้งที่เกิดขึ้น และผลกระทบทั้งในด้านที่เป็นประโยชน์ และด้านที่เป็นโทษของความขัดแย้ง 3.3 วิเคราะห์หาแนวทางการบริหารประเด็นความขัดแย้ง โดยรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับรูปแบบ/โมเดลในการบริหารความขัดแย้ง และดำเนินการบริหารความขัดแย้ง	การสัมภาษณ์ ข้อสอบข้อเขียน
2080004 บริหารความแตกต่างทางวัฒนธรรม	4.1 ให้ความรู้และสร้างความเข้าใจเกี่ยวกับวัฒนธรรมที่หลากหลาย ค่านิยม และแนวทางการอยู่ร่วมกัน (awareness) 4.2 ปลูกฝังการรับรู้และความไวกับวัฒนธรรม (Cultural sensitivity) ให้กับพนักงาน 4.3 ออกแบบและกำหนดตัวแบบพฤติกรรมทางวัฒนธรรมที่เหมาะสม (Cultural competence)	การสัมภาษณ์ ข้อสอบข้อเขียน

12. ความรู้และทักษะก่อนหน้าที่จำเป็น (Pre-requisite Skill & Knowledge)

N/A

13. ทักษะและความรู้ที่ต้องการ (Required Skills and Knowledge)

(ก) ความต้องการด้านทักษะ

1) ทักษะเจรจาต่อรอง

2) ทักษะการสื่อสาร

3) ทักษะการคิดวิเคราะห์

4) ทักษะการคิดอย่างเป็นระบบ

(ข) ความต้องการด้านความรู้

1) ความรู้เกี่ยวกับหลักการบริหารความหลากหลาย

2) ความรู้เกี่ยวกับการจัดทำแผนปฏิบัติการ (Action plan)

3) ความรู้เกี่ยวกับรูปแบบการเรียนรู้ และการฝึกอบรม

4) ความรู้เกี่ยวกับการทำงานในทีมงานที่มีความแตกต่างหลากหลายทางวัฒนธรรม (Cross Cultural team)

5) ความรู้เกี่ยวกับการออกแบบกิจกรรม เพื่อบรรลุเป้าประสงค์

6) ความรู้เกี่ยวกับกิจกรรมการเรียนรู้

7) ความรู้เกี่ยวกับวัฒนธรรมการเรียนรู้

8) ความรู้เกี่ยวกับการบริหารโครงการ การประเมินผลโครงการ

9) ความรู้เกี่ยวกับกิจกรรมการเรียนรู้

10) ความรู้เกี่ยวกับการเขียนแนวนโยบาย และระเบียบปฏิบัติ

11) ความรู้เกี่ยวกับวิธีการปลูกฝังค่านิยม

12) ความรู้เกี่ยวกับการจัดช่องทางการสื่อสาร

13) ความรู้เกี่ยวกับเทคโนโลยี และสื่อสังคมออนไลน์ (Technology and Social Media)

14) ความรู้เกี่ยวกับการพัฒนาหลักสูตร

15) ความรู้เกี่ยวกับประเภทของความขัดแย้ง

16) ความรู้เกี่ยวกับรูปแบบความขัดแย้ง

17) ความรู้เกี่ยวกับวัฒนธรรมที่หลากหลาย

14. หลักฐานที่ต้องการ (Evidence Guide)

14.1 หลักฐานความรู้ (Knowledge Evidence

1) อธิบายหลักการบริหารจัดการองค์การและทรัพยากรบุคคล ความหมาย วัตถุประสงค์ ความต้องการ ความแตกต่างของมนุษย์กับทรัพยากรบุคคลอื่น

2) อธิบายหลักการบริหารจัดการองค์การและทรัพยากรบุคคล ในการวางแผนและดำเนินการบริหาร

3) อธิบายลักษณะธุรกิจที่องค์การดำเนินการอยู่ในปัจจุบัน

4) อธิบายการประยุกต์ใช้ระบบ เครื่องมือ และกระบวนการบริหารทรัพยากรบุคคลขององค์การ

14.2 หลักฐานการปฏิบัติงาน (Performance Evidence)

1) ตัวอย่างแผนการบริหารทรัพยากรบุคคล

2) หนังสือรับรองการปฏิบัติงาน

3) หนังสือรับรองการศึกษาอบรมด้านการบริหารความแตกต่าง

14.3 คำแนะนำในการประเมิน

ใช้วิธีการในการสอบสัมภาษณ์ประกอบกับการสอบข้อเขียน ทั้งนี้ผู้เข้ารับการประเมินต้องผ่านการประเมินที่ครอบคลุมในทุกสมรรถนะประเมินย่อย ขอบเขตความรู้และทักษะที่กำหนด

วิธีการประเมิน

1. ผู้ประเมินทำการประเมินการปฏิบัติงานที่ต้องการของผู้เข้าทดสอบโดยใช้ แฟ้มสะสมผลงาน ได้แก่ใบผ่านงาน ประกาศนียบัตร ใบวุฒิบัตร เอกสารต่าง ๆ และ/หรือ
2. ผู้ประเมินทำประเมินความรู้ผู้เข้าทดสอบโดยใช้แบบทดสอบ และ/หรือ ใช้แบบสัมภาษณ์

15. ขอบเขต (Range Statement)

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

16. หน่วยสมรรถนะร่วม (ถ้ามี)

N/A

17. อุตสาหกรรมร่วม/กลุ่มอาชีพร่วม (ถ้ามี)

N/A

18. รายละเอียดกระบวนการและวิธีการประเมิน (Assessment Description and Procedure)

คัดกรองผู้สมัครจากใบสมัคร เพื่อพิจารณาคุณสมบัติเบื้องต้นก่อนอนุมัติให้เข้าสู่กระบวนการประเมิน
และประเมินสมรรถนะของผู้เข้ารับการประเมินด้วยเครื่องมือประเมินความรู้และทักษะ ให้ครอบคลุมเกณฑ์การปฏิบัติงาน ทักษะและความรู้ที่ต้องการของหน่วยสมรรถนะนี้ ได้แก่

1) ประเมินภาคความรู้ด้วยข้อสอบข้อเขียนแบบตัวเลือก
2) ประเมินภาคความรู้ด้วยแบบการสัมภาษณ์
3) ประเมินความรู้และความสามารถจากประสบการณ์ด้วยแฟ้มสะสมผลงานของผู้รับการประเมิน