มาตรฐานอาชีพและคุณวุฒิวิชาชีพ

Occupational Standard and Professional Qualifications

1. ชื่อมาตรฐานอาชีพ

N/A

2. ประวัติการปรับปรุงมาตรฐาน

N/A

3. ทะเบียนอ้างอิง (Imprint)

N/A

4. ข้อมูลเบื้องต้น

N/A

5. ประวัติการปรับปรุงมาตรฐานในแต่ละครั้ง

N/A

6. ครั้งที่

N/A

7. คุณวุฒิวิชาชีพที่ครอบคลุม (Professional Qualifications included)

สาขาวิชาชีพโลจิสติกส์

8. คุณวุฒิวิชาชีพที่เกี่ยวข้อง (Related Professional Qualifications)

N/A

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

รหัสหน่วยสมรรถนะ	**เนื้อหา**
10801	บริหารจัดการบุคลากรในองค์กรของธุรกิจจัดส่งเอกสารพัสดุด่วนและขนย้ายสินค้า
10802	บริหารจัดการระบบคุณภาพในองค์กรของธุรกิจจัดส่งเอกสารพัสดุด่วนและขนย้ายสินค้า
10803	บริหารจัดการต้นทุนในองค์กรของธุรกิจจัดส่งเอกสารพัสดุด่วนและขนย้ายสินค้า
10804	บริหารจัดการความเสี่ยงในองค์กรของธุรกิจจัดส่งเอกสารพัสดุด่วนและขนย้ายสินค้า
10806	บริหารจัดการความปลอดภัยและอาชีวอนามัยในการทำงานในองค์กรของธุรกิจจัดส่งเอกสารพัสดุด่วนและขนย้ายสินค้า
10807	บริหารจัดการลูกค้าสัมพันธ์และความพึงพอใจของลูกค้า
10813	บริหารงานการขนย้ายสินค้า
10814	บริหารจัดการบรรจุหีบห่อสินค้าเพื่อการขนย้าย

10. ระดับคุณวุฒิ

10.1 สาขาวิชาชีพโลจิสติกส์ สาขาธุรกิจจัดส่งพัสดุ อาชีพผู้ให้บริการงานบรรจุหีบห่อและขนย้ายสินค้า ระดับ 6

คุณลักษณะของผลการเรียนรู้ (Characteristics of Outcomes)

เป็นผู้ที่มีทักษะในการบริหารงานด้านจัดการบุคลากร จัดการระบบคุณภาพ จัดการต้นทุน จัดการความปลอดภัยและอาชีวอนามัยในการทำงาน จัดการลูกค้าสัมพันธ์และความพึงพอใจของลูกค้า บริหารงานการขนย้ายสินค้า และจัดการบรรจุหีบห่อสินค้าเพื่อการขนย้าย โดยเป็นบุคคลที่

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

การเลื่อนระดับคุณวุฒิวิชาชีพ (Qualification Pathways)

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

หลักเกณฑ์การต่ออายุหนังสือรับรองมาตรฐานอาชีพ

-

กลุ่มบุคคลในอาชีพ (Target Group)

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

หน่วยสมรรถนะ (หน่วยสมรรถนะทั้งหมดของคุณวุฒิวิชาชีพนี้)

10801 บริหารจัดการบุคลากรในองค์กรของธุรกิจจัดส่งเอกสารพัสดุด่วนและขนย้ายสินค้า

10802 บริหารจัดการระบบคุณภาพในองค์กรของธุรกิจจัดส่งเอกสารพัสดุด่วนและขนย้ายสินค้า

10803 บริหารจัดการต้นทุนในองค์กรของธุรกิจจัดส่งเอกสารพัสดุด่วนและขนย้ายสินค้า

10804 บริหารจัดการความเสี่ยงในองค์กรของธุรกิจจัดส่งเอกสารพัสดุด่วนและขนย้ายสินค้า

10806 บริหารจัดการความปลอดภัยและอาชีวอนามัยในการทำงานในองค์กรของธุรกิจจัดส่งเอกสารพัสดุด่วนและขนย้ายสินค้า

10807 บริหารจัดการลูกค้าสัมพันธ์และความพึงพอใจของลูกค้า

10813 บริหารงานการขนย้ายสินค้า

10814 บริหารจัดการบรรจุหีบห่อสินค้าเพื่อการขนย้าย

ตารางแผนผังแสดงหน้าที่

1. ตารางแสดงหน้าที่ 1

ประกาศใช้ ณ 25/05/2566

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

ความมุ่งหมายหลัก Key Purpose	บทบาทหลัก Key Roles		หน้าที่หลัก Key Function	
คำอธิบาย	รหัส	คำอธิบาย	รหัส	คำอธิบาย
จัดการธุรกิจจัดส่งเอกสารและพัสดุให้มีประสิทธิภาพตามมาตรฐานสากล	10	จัดการธุรกิจจัดส่งพัสดุ	108	บริหารธุรกิจจัดส่งเอกสารพัสดุด่วนและขนย้ายสินค้า

คำอธิบาย ตารางแผนผังแสดงหน้าที่เป็นแผนผังที่ใช้วิเคราะห์หน้าที่งานเพื่อให้ได้หน้าที่หลัก (Key Function)

2. ตารางแสดงหน้าที่ 1 (ต่อ)

ประกาศใช้ ณ 25/05/2566

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

หน้าที่หลัก Key Function		หน่วยสมรรถนะ Unit of Competence		หน่วยสมรรถนะย่อย Element of Competence	
รหัส	คำอธิบาย	รหัส	คำอธิบาย	รหัส	คำอธิบาย
108	บริหารธุรกิจจัดส่งเอกสารพัสดุด่วนและขนย้ายสินค้า	10801	บริหารจัดการบุคลากรในองค์กรของธุรกิจจัดส่งเอกสารพัสดุด่วนและขนย้ายสินค้า	10801.01	วางแผนการพัฒนาบุคลากรในองค์กรของธุรกิจจัดส่งเอกสารพัสดุด่วนและขนย้ายสินค้า
				10801.02	พัฒนาบุคลากรในองค์กรของธุรกิจจัดส่งเอกสารพัสดุด่วนและขนย้ายสินค้า
				10801.03	ประเมินผลบุคลากรในองค์กรของธุรกิจจัดส่งเอกสารพัสดุด่วนและขนย้ายสินค้า
		10802	บริหารจัดการระบบคุณภาพในองค์กรของธุรกิจจัดส่งเอกสารพัสดุด่วนและขนย้ายสินค้า	10802.01	วางแผนการบริหารคุณภาพภายในองค์กรของธุรกิจจัดส่งเอกสารพัสดุด่วนและขนย้ายสินค้า
				10802.02	จัดทำระบบเอกสารควบคุมคุณภาพในองค์กรของธุรกิจจัดส่งเอกสารพัสดุด่วนและขนย้ายสินค้า
				10802.03	ควบคุมคุณภาพภายในองค์กรของธุรกิจจัดส่งเอกสารพัสดุด่วนและขนย้ายสินค้า
		10803	บริหารจัดการต้นทุนในองค์กรของธุรกิจจัดส่งเอกสารพัสดุด่วนและขนย้ายสินค้า	10803.01	วางแผนต้นทุนการดำเนินงานในองค์กรของธุรกิจจัดส่งเอกสารพัสดุด่วนและขนย้ายสินค้า
				10803.02	ควบคุมต้นทุนการดำเนินงานในองค์กรของธุรกิจจัดส่งเอกสารพัสดุด่วนและขนย้ายสินค้า
		10804	บริหารจัดการความเสี่ยงในองค์กรของธุรกิจจัดส่งเอกสารพัสดุด่วนและขนย้ายสินค้า	10804.01	วางแผนบริหารความเสี่ยงในการปฏิบัติงานในองค์กรของธุรกิจจัดส่งเอกสารพัสดุด่วนและขนย้ายสินค้า
				10804.02	จัดการความเสี่ยงด้านการบริหารงานในองค์กรของธุรกิจจัดส่งเอกสารพัสดุด่วนและขนย้ายสินค้า
				10804.03	จัดการความเสี่ยงด้านผลกระทบของต้นทุนในองค์กรของธุรกิจจัดส่งเอกสารพัสดุด่วนและขนย้ายสินค้า
		10806	บริหารจัดการความปลอดภัยและอาชีวอนามัยในการทำงานในองค์กรของธุรกิจจัดส่งเอกสารพัสดุด่วนและขนย้ายสินค้า	10806.01	วางแผนกำหนดมาตรการความปลอดภัยและอาชีวอนามัยในการทำงานในองค์กรของธุรกิจจัดส่งเอกสารพัสดุด่วนและขนย้ายสินค้า
				10806.02	จัดทำเอกสารควบคุมความปลอดภัยและอาชีวอนามัยในการทำงานในองค์กรของธุรกิจจัดส่งเอกสารพัสดุด่วนและขนย้ายสินค้า
				10806.03	ควบคุมความปลอดภัยและอาชีวอนามัยในการทำงานในองค์กรของธุรกิจจัดส่งเอกสารพัสดุด่วนและขนย้ายสินค้า
		10807	บริหารจัดการลูกค้าสัมพันธ์และความพึงพอใจของลูกค้า	10807.01	วางแผนจัดการลูกค้าสัมพันธ์ในองค์กรของธุรกิจจัดส่งเอกสารพัสดุด่วนและขนย้ายสินค้า
				10807.02	จัดการฝ่ายลูกค้าสัมพันธ์ในองค์กรของธุรกิจจัดส่งเอกสารพัสดุด่วนและขนย้ายสินค้า
				10807.03	จัดการด้านความพึงพอใจของลูกค้าในองค์กรของธุรกิจจัดส่งเอกสารพัสดุด่วนและขนย้ายสินค้า
		10813	บริหารงานการขนย้ายสินค้า	10813.01	ควบคุมและปรับปรุงการดำเนินงานขนย้ายสินค้า

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

คำอธิบาย

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

1. รหัสหน่วยสมรรถนะ 10801

2. ชื่อหน่วยสมรรถนะ บริหารจัดการบุคลากรในองค์กรของธุรกิจจัดส่งเอกสารพัสดุด่วนและขนย้ายสินค้า

3. ทบทวนครั้งที่ 1 / -

4. สร้างใหม่ ☐ **ปรับปรุง** ☑

5. สำหรับชื่ออาชีพและรหัสอาชีพ (Occupational Classification)

ผู้ให้บริการจัดส่งเอกสารและพัสดุด่วนระหว่างประเทศ
ผู้ให้บริการจัดส่งเอกสารและพัสดุด่วนภายในประเทศ
ผู้ให้บริการงานบรรจุหีบห่อและขนย้ายสินค้า
ISCO 1324 ผู้จัดการด้านการจัดหาและจัดส่งสินค้า

6. คำอธิบายหน่วยสมรรถนะ (Description of Unit of Competency)

บุคคลที่ทำหน้าที่เกี่ยวกับการวางแผนการพัฒนาบุคลากรในองค์กร การพัฒนาบุคลากรในองค์กร และการประเมินผลบุคลากรในองค์กร

7. สำหรับระดับคุณวุฒิ

1	2	3	4	5	6	7	8
☐	☐	☐	☐	☐	☑	☐	☐

8. กลุ่มอาชีพ (Sector)

กลุ่มวิชาชีพโลจิสติกส์ สาขาธุรกิจจัดส่งพัสดุ

9. ชื่ออาชีพและรหัสอาชีพอื่นที่หน่วยสมรรถนะนี้สามารถใช้ได้ (ถ้ามี)

N/A

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

N/A

11. สมรรถนะย่อยและเกณฑ์การปฏิบัติงาน (Elements and Performance Criteria)

สมรรถนะย่อย (Element)	เกณฑ์ในการปฏิบัติงาน (Performance Criteria)	วิธีการประเมิน (Assessment)
10801.01 วางแผนการพัฒนาบุคลากรในองค์กรของธุรกิจจัดส่งเอกสารพัสดุด่วนและขนย้ายสินค้า	1.แผนการพัฒนาบุคลากรในองค์กรถูกกำหนดตามนโยบายขององค์กร 2.ดัชนีชี้วัดการพัฒนาบุคลากรในองค์กรได้กำหนดอย่างครบถ้วนตามแผนพัฒนาบุคลากร 3.รายการติดตามการพัฒนาบุคลากรในองค์กรถูกจัดทำได้อย่างถูกต้องตามแผนพัฒนาบุคลากร	ข้อสอบข้อเขียน การสัมภาษณ์ แฟ้มสะสมผลงาน
10801.02 พัฒนาบุคลากรในองค์กรของธุรกิจจัดส่งเอกสารพัสดุด่วนและขนย้ายสินค้า	1.แผนการพัฒนาบุคลากรในองค์กรจัดทำอย่างครบถ้วนตามนโยบายขององค์กร 2. โครงการพัฒนาบุคลากรมีผู้เข้าร่วมโครงการตามแผนพัฒนาบุคลากร 3.รายงานประเมินการพัฒนาบุคลากรในองค์กรถูกจัดทำได้อย่างถูกต้องตามแผนพัฒนาบุคลากร	ข้อสอบข้อเขียน การสัมภาษณ์ แฟ้มสะสมผลงาน
10801.03 ประเมินผลบุคลากรในองค์กรของธุรกิจจัดส่งเอกสารพัสดุด่วนและขนย้ายสินค้า	1.เกณฑ์การประเมินผลบุคลากรในองค์กรถูกกำหนดได้อย่างครบถ้วนตามนโยบายขององค์กร 2. เครื่องมือการประเมินผลบุคลากรในองค์กรนำไปใช้ได้อย่างครบถ้วนตามขั้นตอนที่กำหนด 3.รายงานการประเมินผลบุคลากรในองค์กรถูกจัดทำได้อย่างถูกต้องตามแบบฟอร์มที่กำหนด	ข้อสอบข้อเขียน การสัมภาษณ์ แฟ้มสะสมผลงาน

12. ความรู้และทักษะก่อนหน้าที่จำเป็น (Pre-requisite Skill & Knowledge)

N/A

13. ทักษะและความรู้ที่ต้องการ (Required Skills and Knowledge)

(ก) ความต้องการด้านทักษะ

1. ปฏิบัติการวางแผนการพัฒนาบุคลากรในองค์กรของธุรกิจจัดส่งเอกสารพัสดุด่วนและขนย้ายสินค้า
2. ปฏิบัติการพัฒนาบุคลากรในองค์กรของธุรกิจจัดส่งเอกสารพัสดุด่วนและขนย้ายสินค้า
3. ปฏิบัติการประเมินผลบุคลากรในองค์กรของธุรกิจจัดส่งเอกสารพัสดุด่วนและขนย้ายสินค้า

(ข) ความต้องการด้านความรู้

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

14. หลักฐานที่ต้องการ (Evidence Guide)

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

(ก) หลักฐานการปฏิบัติงาน (Performance Evidence)

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

(ข) หลักฐานความรู้ (Knowledge Evidence)

1. เอกสารผ่านการอบรมเกี่ยวกับการบริหารจัดการบุคลากรในองค์กร
2. เอกสารรับรองการผ่านการสอบข้อเขียนหรือผลการทดสอบความรู้

(ค) คำแนะนำในการประเมิน

ประเมินเกี่ยวกับการบริหารจัดการบุคลากรในองค์กรของธุรกิจจัดส่งเอกสารพัสดุด่วนและขนย้ายสินค้าโดยพิจารณาจากหลักฐานที่เกี่ยวข้องทั้งหลักฐานการปฏิบัติงานและหลักฐานด้านความรู้

(ง) วิธีการประเมิน

1. พิจารณาหลักฐานความรู้
2. พิจารณาหลักฐานการปฏิบัติงาน

15. ขอบเขต (Range Statement)

(ก) คำแนะนำ

การบริหารจัดการบุคลากรในองค์กรของธุรกิจจัดส่งเอกสารพัสดุด่วนและขนย้ายสินค้า
ผู้เข้ารับการประเมินจะต้องแสดงเกี่ยวกับการวางแผนการพัฒนาบุคลากรในองค์กรและกำหนดดัชนีชี้วัดการพัฒนาบุคลากรในองค์กร การพัฒนาบุคลากรในองค์กรซึ่งได้จัดทำโครงการพัฒนาบุคลากรในองค์กรตามแผนที่กำหนด และการประเมินผลบุคลากรในองค์กร ซึ่งได้จัดทำเครื่องมือการประเมินผลบุคลากรในองค์กร
และจัดทำรายงานการประเมินผลบุคลากรในองค์กรตามแบบฟอร์มที่กำหนด

(ข) คำอธิบายรายละเอียด

1. การวางแผนการพัฒนาบุคลากรในองค์กร จะต้องกำหนดแผนการพัฒนาบุคลากรในองค์กรตามนโยบายขององค์กร กำหนดดัชนีชี้วัดการพัฒนาบุคลากรในองค์กร
และจัดทำรายการติดตามการพัฒนาบุคลากรในองค์กรตามแผนพัฒนาบุคลากร
2. การพัฒนาบุคลากรในองค์กร จะต้องจัดทำแผนการพัฒนาบุคลากรในองค์กรตามตำแหน่งงาน
จัดทำโครงการพัฒนาบุคลากรในองค์กร ดำเนินการโครงการพัฒนาบุคลากรตามแผนที่กำหนด และจัดทำรายงานประเมินการพัฒนาบุคลากรในองค์กร
3. การประเมินผลบุคลากรในองค์กร จะต้องจัดทำเกณฑ์การประเมินผลบุคลากรในองค์กร จัดทำเครื่องมือการประเมินผลบุคลากรในองค์กร
และนำเครื่องมือไปใช้ตามเกณฑ์ที่กำหนด และจัดทำรายงานการประเมินผลบุคลากรในองค์กรตามแบบฟอร์มที่กำหนด
4. ถูกต้องตามนโยบายขององค์กร หมายถึง หน่วยงานที่ผู้เข้ารับการประเมินสังกัด
โดยนโยบายองค์กรจะเป็นหลักการและวิธีปฏิบัติซึ่งถือเป็นแนวดำเนินการที่กำหนดขึ้นเพื่อใช้ในการดำเนินงานหรือปฏิบัติให้บรรลุเป้าหมายตามต้องการ
5. ถูกต้องตามแผนพัฒนาบุคลากร หมายถึง แนวทาง กลยุทธ์ หรือวิธีการที่แต่ละหน่วยงานหรือองค์กรกำหนดไว้ เพื่อใช้ในการพัฒนาบุคลกรตามลักษณะงาน
เพื่อพัฒนาบุคลากรให้เป็นไปตามคุณลักษณะบุคลากรที่ต้องการ ได้แก่ มีคุณภาพ มีความรักองค์กร มุ่งมั่นตั้งใจปฏิบัติหน้าที่ตามภาระงานที่กำหนด

ได้รับมอบหมายงานตามศักยภาพ ความถนัด ความสนใจของแต่ละบุคคล มีความพึงพอใจในการทำงาน ก่อให้เกิดสมรรถนะในการปฏิบัติงานได้ดี มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น และมีความก้าวหน้าในวิชาชีพตามสายงานที่ปฏิบัติ (Career path)

6. ถูกต้องตามตำแหน่งงาน หมายถึง คุณวุฒิของผู้ดำรงตำแหน่งของบุคคลให้เหมาะสมกับหน้าที่ความรับผิดชอบ

เพื่อการปฏิบัติงานจะได้บรรลุวัตถุประสงค์อย่างมีประสิทธิภาพ

7. ถูกต้องตามเกณฑ์ที่กำหนด หมายถึง สิ่งที่ช่วยในการตัดสินผลการประเมินบุคลากรในองค์กร โดยใช้เครื่องมือการประเมินประกอบกับเกณฑ์การตัดสินของผู้ประเมิน
8. ถูกต้องตามแบบฟอร์มที่กำหนด หมายถึง

เอกสารที่มีช่องว่างให้ผู้บันทึกดำเนินการจัดทำข้อมูลเกี่ยวกับการรายงานการประเมินผลบุคลากรลงในเอกสารอย่างถูกต้องและครบถ้วน

16. หน่วยสมรรถนะร่วม (ถ้ามี)

N/A

17. อุตสาหกรรมร่วม/กลุ่มอาชีพร่วม (ถ้ามี)

N/A

18. รายละเอียดกระบวนการและวิธีการประเมิน (Assessment Description and Procedure)

18.1 เครื่องมือการประเมิน

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

18.2 เครื่องมือการประเมิน

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

18.3 เครื่องมือการประเมิน

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

ดูรายละเอียดจากคู่มือการประเมิน

1. รหัสหน่วยสมรรถนะ 10802

2. ชื่อหน่วยสมรรถนะ บริหารจัดการระบบคุณภาพในองค์กรของธุรกิจจัดส่งเอกสารพัสดุด่วนและขนย้ายสินค้า

3. ทบทวนครั้งที่ 1 / -

4. สร้างใหม่ ☐ **ปรับปรุง** ☑

5. สำหรับชื่ออาชีพและรหัสอาชีพ (Occupational Classification)

ผู้ให้บริการจัดส่งเอกสารและพัสดุด่วนระหว่างประเทศ
ผู้ให้บริการจัดส่งเอกสารและพัสดุด่วนภายในประเทศ
ผู้ให้บริการงานบรรจุหีบห่อและขนย้ายสินค้า
ISCO 1324 ผู้จัดการด้านการจัดหาและจัดส่งสินค้า

6. คำอธิบายหน่วยสมรรถนะ (Description of Unit of Competency)

บุคคลที่ทำหน้าที่เกี่ยวกับการวางแผนการบริหารคุณภาพภายในองค์กรของธุรกิจจัดส่งเอกสารพัสดุด่วนและขนย้ายสินค้า การจัดทำระบบเอกสารควบคุมคุณภาพและการควบคุมคุณภาพภายในองค์กรของธุรกิจจัดส่งเอกสารพัสดุด่วนและขนย้ายสินค้า

7. สำหรับระดับคุณวุฒิ

1	2	3	4	5	6	7	8
☐	☐	☐	☐	☐	☑	☐	☐

8. กลุ่มอาชีพ (Sector)

กลุ่มวิชาชีพโลจิสติกส์ สาขาธุรกิจจัดส่งพัสดุ

9. ชื่ออาชีพและรหัสอาชีพอื่นที่หน่วยสมรรถนะนี้สามารถใช้ได้ (ถ้ามี)

N/A

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

N/A

11. สมรรถนะย่อยและเกณฑ์การปฏิบัติงาน (Elements and Performance Criteria)

สมรรถนะย่อย (Element)	เกณฑ์ในการปฏิบัติงาน (Performance Criteria)	วิธีการประเมิน (Assessment)
10802.01 วางแผนการบริหารคุณภาพภายในองค์กรของธุรกิจจัดส่งเอกสารพัสดุด่วนและขนย้ายสินค้า	1.แผนการบริหารคุณภาพภายในองค์กรถูกกำหนดได้อย่างครบถ้วนตามนโยบายขององค์กร 2.ตัวชี้วัดคุณภาพภายในองค์กรมีการจัดทำขึ้นอย่างครบถ้วนตามแผนคุณภาพ	ข้อสอบข้อเขียน การสัมภาษณ์ แฟ้มสะสมผลงาน
10802.02 จัดทำระบบเอกสารควบคุมคุณภาพในองค์กรของธุรกิจจัดส่งเอกสารพัสดุด่วนและขนย้ายสินค้า	1.รายการของระบบคุณภาพมีการวิเคราะห์ตามแผนคุณภาพขององค์กร 2. เอกสารควบคุมคุณภาพได้จัดทำอย่างถูกต้องตามแผนคุณภาพ 3. เอกสารควบคุมคุณภาพได้รับการตรวจสอบอย่างครบถ้วนตามขั้นตอนที่กำหนด	ข้อสอบข้อเขียน การสัมภาษณ์ แฟ้มสะสมผลงาน
10802.03 ควบคุมคุณภาพภายในองค์กรของธุรกิจจัดส่งเอกสารพัสดุด่วนและขนย้ายสินค้า	1.ระบบคุณภาพภายในองค์กรได้รับการตรวจสอบอย่างครบถ้วนตามขั้นตอนที่กำหนด 2.รายงานการประเมินผลคุณภาพภายในองค์กรถูกจัดทำอย่างถูกต้องตามข้อมูลขององค์กร 3.การพัฒนาคุณภาพภายในองค์กรมีการติดตามผลการดำเนินการตามขั้นตอนที่กำหนด	ข้อสอบข้อเขียน การสัมภาษณ์ แฟ้มสะสมผลงาน

12. ความรู้และทักษะก่อนหน้าที่จำเป็น (Pre-requisite Skill & Knowledge)

N/A

13. ทักษะและความรู้ที่ต้องการ (Required Skills and Knowledge)

(ก) ความต้องการด้านทักษะ

1. ปฏิบัติการวางแผนการบริหารคุณภาพภายในองค์กรของธุรกิจจัดส่งเอกสารพัสดุด่วนและขนย้ายสินค้า
2. ปฏิบัติการจัดทำระบบเอกสารควบคุมคุณภาพ
3. ปฏิบัติการควบคุมคุณภาพภายในองค์กรของธุรกิจจัดส่งเอกสารพัสดุด่วนและขนย้ายสินค้า

(ข) ความต้องการด้านความรู้

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

14. หลักฐานที่ต้องการ (Evidence Guide)

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

(ก) หลักฐานการปฏิบัติงาน (Performance Evidence)

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

(ข) หลักฐานความรู้ (Knowledge Evidence)

1. เอกสารผ่านการอบรมเกี่ยวกับการบริหารจัดการระบบคุณภาพในองค์กร
2. เอกสารรับรองการผ่านการสอบข้อเขียนหรือผลการทดสอบความรู้

(ค) คำแนะนำในการประเมิน

ประเมินเกี่ยวกับการบริหารจัดการระบบคุณภาพในองค์กรของธุรกิจจัดส่งเอกสารพัสดุด่วนและขนย้ายสินค้าโดยพิจารณาจากหลักฐานที่เกี่ยวข้องทั้งหลักฐานการปฏิบัติงานและหลักฐานด้านความรู้

(ง) วิธีการประเมิน

1. พิจารณาหลักฐานความรู้
2. พิจารณาหลักฐานการปฏิบัติงาน

15. ขอบเขต (Range Statement)

(ก) คำแนะนำ

บริหารจัดการระบบคุณภาพภายในองค์กรของธุรกิจจัดส่งเอกสารพัสดุด่วนและขนย้ายสินค้า
ผู้เข้ารับการประเมินจะต้องแสดงเกี่ยวกับการวางแผนการบริหารคุณภาพภายในองค์กร ข้อกำหนดของแผนการบริหารคุณภาพและตัวชี้วัดคุณภาพภายในองค์กร การจัดทำระบบเอกสารควบคุมคุณภาพภายในองค์กร และการควบคุมคุณภาพภายในองค์กร ตลอดจนแนวทางการพัฒนาคุณภาพภายในองค์กร

(ข) คำอธิบายรายละเอียด

1. การวางแผนการบริหารคุณภาพภายในองค์กร จะต้องกำหนดแผนการบริหารคุณภาพภายในองค์กรตามนโยบายขององค์กร จัดทำตัวชี้วัดคุณภาพภายในองค์กรตามข้อกำหนดของแผนคุณภาพ
2. การจัดทำระบบเอกสารควบคุมคุณภาพ จะต้องวิเคราะห์รายการของระบบคุณภาพตามแผนคุณภาพขององค์กร จัดทำเอกสารควบคุมคุณภาพตามแผนคุณภาพและการตรวจสอบเอกสารควบคุมคุณภาพตามข้อกำหนดของแผนคุณภาพ
3. การควบคุมคุณภาพภายในองค์กร จะต้องตรวจสอบจากคณะกรรมการระบบคุณภาพภายในองค์กรตามข้อกำหนดการจัดทำรายงานการประเมินผลคุณภาพภายในองค์กร และการติดตามผลการดำเนินการพัฒนาคุณภาพภายในองค์กรตามข้อกำหนดของแผนคุณภาพ
4. ถูกต้องตามนโยบายขององค์กร หมายถึง หน่วยงานที่ผู้เข้ารับการประเมินสังกัดโดยนโยบายองค์กรจะเป็นหลักการและวิธีปฏิบัติซึ่งถือเป็นแนวดำเนินการที่กำหนดขึ้นเพื่อใช้ในการดำเนินงานหรือปฏิบัติให้บรรลุเป้าหมายตามต้องการ
5. ถูกต้องตามแผนคุณภาพ หมายถึง การจัดทำแผนปฏิบัติการดำเนินงานขององค์กรโดยข้อกำหนดตามนโยบายขององค์กรเพื่อให้สามารถบรรลุผลเป็นรูปธรรมได้จริงด้วยกิจกรรมที่ปรากฏในแผนคุณภาพ

16. หน่วยสมรรถนะร่วม (ถ้ามี)

N/A

17. อุตสาหกรรมร่วม/กลุ่มอาชีพร่วม (ถ้ามี)

N/A

18. รายละเอียดกระบวนการและวิธีการประเมิน (Assessment Description and Procedure)

18.1 เครื่องมือการประเมิน

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

18.2 เครื่องมือการประเมิน

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

18.3 เครื่องมือการประเมิน

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

ดูรายละเอียดจากคู่มือการประเมิน

1. รหัสหน่วยสมรรถนะ 10803

2. ชื่อหน่วยสมรรถนะ บริหารจัดการต้นทุนในองค์กรของธุรกิจจัดส่งเอกสารพัสดุด่วนและขนย้ายสินค้า

3. ทบทวนครั้งที่ 1 / -

4. สร้างใหม่ ☐ **ปรับปรุง** ☑

5. สำหรับชื่ออาชีพและรหัสอาชีพ (Occupational Classification)

ผู้ให้บริการจัดส่งเอกสารและพัสดุด่วนระหว่างประเทศ
ผู้ให้บริการจัดส่งเอกสารและพัสดุด่วนภายในประเทศ
ผู้ให้บริการงานบรรจุหีบห่อและขนย้ายสินค้า
ISCO 1324 ผู้จัดการด้านการจัดหาและจัดส่งสินค้า

6. คำอธิบายหน่วยสมรรถนะ (Description of Unit of Competency)

บุคคลที่ทำหน้าที่เกี่ยวกับการวางแผนต้นทุนการดำเนินงานในองค์กรของธุรกิจจัดส่งเอกสารพัสดุด่วนและขนย้ายสินค้า และควบคุมต้นทุนการดำเนินงานในองค์กรของธุรกิจจัดส่งเอกสารพัสดุด่วนและขนย้ายสินค้า

7. สำหรับระดับคุณวุฒิ

1	2	3	4	5	6	7	8
☐	☐	☐	☐	☐	☑	☐	☐

8. กลุ่มอาชีพ (Sector)

กลุ่มวิชาชีพโลจิสติกส์ สาขาธุรกิจจัดส่งพัสดุ

9. ชื่ออาชีพและรหัสอาชีพอื่นที่หน่วยสมรรถนะนี้สามารถใช้ได้ (ถ้ามี)

N/A

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

N/A

11. สมรรถนะย่อยและเกณฑ์การปฏิบัติงาน (Elements and Performance Criteria)

สมรรถนะย่อย (Element)	เกณฑ์ในการปฏิบัติงาน (Performance Criteria)	วิธีการประเมิน (Assessment)
10803.01 วางแผนต้นทุนการดำเนินงานในองค์กรของธุรกิจจัดส่งเอกสารพัสดุด่วนและขนย้ายสินค้า	1.แผนการควบคุมต้นทุนโดยรวมได้ถูกกำหนดอย่างครบถ้วนตามนโยบายขององค์กร 2. รายการต้นทุนการบริหารจัดการได้ถูกกำหนดอย่างครบถ้วนตามแผนดำเนินงาน 3.แผนการควบคุมต้นทุนโดยรวมได้รับการตรวจสอบอย่างครบถ้วนตามนโยบายขององค์กร	ข้อสอบข้อเขียน การสัมภาษณ์ แฟ้มสะสมผลงาน
10803.02 ควบคุมต้นทุนการดำเนินงานในองค์กรของธุรกิจจัดส่งเอกสารพัสดุด่วนและขนย้ายสินค้า	1.รายการต้นทุนถูกควบคุมอย่างถูกต้องตามแผนรายการต้นทุนการดำเนินงาน 2.รายงานประเมินผลการควบคุมต้นทุนถูกจัดทำอย่างถูกต้องตามข้อมูลขององค์กร 3.รายการควบคุมต้นทุนถูกนำไปปรับปรุงแผนการควบคุมต้นทุนโดยรวมได้อย่างครบถ้วนตามนโยบายขององค์กร	ข้อสอบข้อเขียน การสัมภาษณ์ แฟ้มสะสมผลงาน

12. ความรู้และทักษะก่อนหน้าที่จำเป็น (Pre-requisite Skill & Knowledge)

N/A

13. ทักษะและความรู้ที่ต้องการ (Required Skills and Knowledge)

(ก) ความต้องการด้านทักษะ

1. ปฏิบัติการวางแผนต้นทุนการดำเนินงานในองค์กรของธุรกิจจัดส่งเอกสารพัสดุด่วนและขนย้ายสินค้า
2. ปฏิบัติการควบคุมต้นทุนการดำเนินงานในองค์กรของธุรกิจจัดส่งเอกสารพัสดุด่วนและขนย้ายสินค้า

(ข) ความต้องการด้านความรู้

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

14. หลักฐานที่ต้องการ (Evidence Guide)

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

(ก) หลักฐานการปฏิบัติงาน (Performance Evidence)

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

(ข) หลักฐานความรู้ (Knowledge Evidence)

1. เอกสารผ่านการอบรมเกี่ยวกับการบริหารจัดการต้นทุน
2. เอกสารรับรองการผ่านการสอบข้อเขียนหรือผลการทดสอบความรู้

(ค) คำแนะนำในการประเมิน

ประเมินเกี่ยวกับการบริหารจัดการต้นทุนในองค์กรของธุรกิจจัดส่งเอกสารพัสดุด่วนและขนย้ายสินค้า โดยพิจารณาจากหลักฐานที่เกี่ยวข้องทั้งหลักฐานการปฏิบัติงานและหลักฐานด้านความรู้

(ง) วิธีการประเมิน

1. พิจารณาหลักฐานความรู้
2. พิจารณาหลักฐานการปฏิบัติงาน

15. ขอบเขต (Range Statement)

(ก) คำแนะนำ

บริหารจัดการต้นทุนในองค์กรของธุรกิจจัดส่งเอกสารพัสดุด่วนและขนย้ายสินค้า ผู้เข้ารับการประเมินจะต้องแสดงเกี่ยวกับการวางแผนต้นทุนการดำเนินงานในองค์กรและการควบคุมต้นทุนการดำเนินงานในองค์กรได้อย่างมีประสิทธิภาพ

(ข) คำอธิบายรายละเอียด

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

16. หน่วยสมรรถนะร่วม (ถ้ามี)

N/A

17. อุตสาหกรรมร่วม/กลุ่มอาชีพร่วม (ถ้ามี)

N/A

18. รายละเอียดกระบวนการและวิธีการประเมิน (Assessment Description and Procedure)

18.1 เครื่องมือการประเมิน

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

18.2 เครื่องมือการประเมิน

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

ดูรายละเอียดจากคู่มือการประเมิน

1. รหัสหน่วยสมรรถนะ 10804

2. ชื่อหน่วยสมรรถนะ บริหารจัดการความเสี่ยงในองค์กรของธุรกิจจัดส่งเอกสารพัสดุด่วนและขนย้ายสินค้า

3. ทบทวนครั้งที่ 1 / -

4. สร้างใหม่ ☐ **ปรับปรุง** ☑

5. สำหรับชื่ออาชีพและรหัสอาชีพ (Occupational Classification)

ผู้ให้บริการจัดส่งเอกสารและพัสดุด่วนภายในประเทศ
ISCO 1324 ผู้จัดการด้านการจัดหาและจัดส่งสินค้า

6. คำอธิบายหน่วยสมรรถนะ (Description of Unit of Competency)

บุคคลที่ทำหน้าที่เกี่ยวกับการวางแผนบริหารเสี่ยงในการปฏิบัติงานในองค์กรของธุรกิจจัดส่งเอกสารพัสดุด่วนและขนย้ายสินค้า
จัดการความเสี่ยงด้านการบริหารงานในองค์กรของธุรกิจจัดส่งเอกสารพัสดุด่วนและขนย้ายสินค้า
และจัดการความเสี่ยงด้านผลกระทบต้นทุนในองค์กรของธุรกิจจัดส่งเอกสารพัสดุด่วนและขนย้ายสินค้า

7. สำหรับระดับคุณวุฒิ

1	2	3	4	5	6	7	8
☐	☐	☐	☐	☐	☑	☐	☐

8. กลุ่มอาชีพ (Sector)

กลุ่มวิชาชีพโลจิสติกส์ สาขาธุรกิจจัดส่งพัสดุ

9. ชื่ออาชีพและรหัสอาชีพอื่นที่หน่วยสมรรถนะนี้สามารถใช้ได้ (ถ้ามี)

N/A

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

N/A

11. สมรรถนะย่อยและเกณฑ์การปฏิบัติงาน (Elements and Performance Criteria)

สมรรถนะย่อย (Element)	เกณฑ์ในการปฏิบัติงาน (Performance Criteria)	วิธีการประเมิน (Assessment)
10804.01 วางแผนบริหารความเสี่ยงในการปฏิบัติงานในองค์กรของธุรกิจจัดส่งเอกสารพัสดุด่วนและขนย้ายสินค้า	1.แผนการบริหารความเสี่ยงในองค์กรถูกกำหนดอย่างครบถ้วนตามนโยบายขององค์กร 2. นโยบาย กลยุทธ์ กรอบบริหารความเสี่ยงและแผนจัดการความเสี่ยงได้รับการพิจารณาและอนุมัติอย่างถูกต้องตามเกณฑ์ที่กำหนดขององค์กร 3.แผนบริหารความเสี่ยงในการปฏิบัติงานในองค์กรถูกนำไปใช้อย่างครบถ้วนตามเกณฑ์ที่กำหนดขององค์กร	ข้อสอบข้อเขียน การสัมภาษณ์ แฟ้มสะสมผลงาน
10804.02 จัดการความเสี่ยงด้านการบริหารงานในองค์กรของธุรกิจจัดส่งเอกสารพัสดุด่วนและขนย้ายสินค้า	1.แนวทางดำเนินการป้องกันความเสี่ยงและความเสียหายที่จะเกิดขึ้นจะถูกกำหนดวิธีจัดการป้องกันอย่างถูกต้องตามเกณฑ์ที่กำหนดขององค์กร 2.ความเสี่ยงจากทุกหน่วยงานภายในองค์กรได้ถูกติดตามและรายงานอย่างถูกต้องตามเกณฑ์ที่กำหนดขององค์กร 3.ความเสี่ยงจากความเสียหายในการขนส่งถูกจะกำหนดแนวทางป้องกันแก้ไขอย่างเหมาะสมตามเกณฑ์ที่กำหนดขององค์กร	ข้อสอบข้อเขียน การสัมภาษณ์ แฟ้มสะสมผลงาน

สมรรถนะย่อย (Element)	เกณฑ์ในการปฏิบัติงาน (Performance Criteria)	วิธีการประเมิน (Assessment)
10804.03 จัดการความเสี่ยงด้านผลกระทบของต้นทุนในองค์กรของธุรกิจจัดส่งเอกสารพัสดุด่วนและขนย้ายสินค้า	1.ผลกระทบที่มีมูลค่าความเสียหาย หรือมีความรุนแรงต่อองค์กรจะถูกนำมาวิเคราะห์และประเมินผลอย่างถูกต้องตามเกณฑ์ที่กำหนดขององค์กร 2.ความเสี่ยงที่มีผลกระทบต่อต้นทุนขององค์กรได้รับการจัดการอย่างถูกต้องตามเกณฑ์ที่กำหนดขององค์กร	ข้อสอบข้อเขียน การสัมภาษณ์ แฟ้มสะสมผลงาน

12. ความรู้และทักษะก่อนหน้าที่จำเป็น (Pre-requisite Skill & Knowledge)

N/A

13. ทักษะและความรู้ที่ต้องการ (Required Skills and Knowledge)

(ก) ความต้องการด้านทักษะ

1. ปฏิบัติการวางแผนบริหารเสี่ยงในการปฏิบัติงานในองค์กรของธุรกิจจัดส่งเอกสารพัสดุด่วน และ ขนย้ายสินค้า
2. ปฏิบัติการจัดการความเสี่ยงด้านการบริหารงานในองค์กรของธุรกิจจัดส่งเอกสารพัสดุด่วน และ ขนย้ายสินค้า
3. ปฏิบัติการจัดการความเสี่ยงด้านผลกระทบต้นทุนในองค์กรของธุรกิจจัดส่งเอกสารพัสดุด่วน และขนย้ายสินค้า

(ข) ความต้องการด้านความรู้

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

14. หลักฐานที่ต้องการ (Evidence Guide)

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

(ก) หลักฐานการปฏิบัติงาน (Performance Evidence)

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

(ข) หลักฐานความรู้ (Knowledge Evidence)

1. เอกสารผ่านการอบรมเกี่ยวกับการบริหารจัดการความเสี่ยง
3. เอกสารรับรองการผ่านการสอบข้อเขียนหรือผลการทดสอบความรู้

(ค) คำแนะนำในการประเมิน

ประเมินเกี่ยวกับการบริหารจัดการความเสี่ยงในองค์กรของธุรกิจจัดส่งเอกสารพัสดุด่วนและขนย้ายสินค้า โดยพิจารณาจากหลักฐานที่เกี่ยวข้อง ทั้งหลักฐานการปฏิบัติงานและหลักฐานด้านความรู้

(ง) วิธีการประเมิน

1. พิจารณาหลักฐานความรู้
2. พิจารณาหลักฐานการปฏิบัติงาน

15. ขอบเขต (Range Statement)

(ก) คำแนะนำ

บริหารจัดการความเสี่ยงในองค์กรของธุรกิจจัดส่งเอกสารพัสดุด่วนและขนย้ายสินค้าผู้เข้ารับการประเมินจะต้องแสดงเกี่ยวกับการวางแผนการบริหารความเสี่ยงในการปฏิบัติงานการจัดการความเสี่ยงด้านการบริหารงาน และการจัดการความเสี่ยงด้านผลกระทบของต้นทุน

(ข) คำอธิบายรายละเอียด

1. การวางแผนการบริหารความเสี่ยงในการปฏิบัติงาน จะต้องวางแผนการบริหารความเสี่ยงในองค์กร นโยบาย กลยุทธ์ กรอบบริหารความเสี่ยงและแผนบริหารจัดการความเสี่ยงในการปฏิบัติงานถูกไปใช้ตามนโยบายขององค์กรและเกณฑ์ที่กำหนด
2. จัดการความเสี่ยงด้านการบริหารงาน จะต้องกำหนดแนวทางดำเนินการป้องกันความเสี่ยงและความเสียหาย ติดตามและรายงานความเสี่ยงจากทุกหน่วยงานภายในองค์กร และกำหนดแนวทางป้องกันความเสี่ยงจากความเสียหายในการขนส่งตามเกณฑ์ที่กำหนดขององค์กร

3. จัดการความเสี่ยงด้านผลกระทบต้นทุน จะต้องวิเคราะห์และประเมินผลกระทบที่มีมูลค่าความเสียหายหรือมีความรุนแรงต่อองค์กร และจัดการความเสี่ยงที่มีผลกระทบต่อต้นทุนขององค์กรตามเกณฑ์ที่กำหนด

4. ถูกต้องตามนโยบายขององค์กร หมายถึง หน่วยงานที่ผู้เข้ารับการประเมินสังกัด โดยนโยบายองค์กรจะเป็นหลักการและวิธีปฏิบัติซึ่งถือเป็นแนวดำเนินการที่กำหนดขึ้นเพื่อใช้ในการดำเนินงานหรือปฏิบัติให้บรรลุเป้าหมายตามต้องการ

5. ถูกต้องตามเกณฑ์ที่กำหนด หมายถึง สิ่งที่ช่วยในการประเมินความเสี่ยงในการปฏิบัติงานในองค์กร โดยใช้เครื่องมือการประเมินผลกระทบที่มีมูลค่าความเสียหายหรือมีความรุนแรงต่อองค์กร

16. หน่วยสมรรถนะร่วม (ถ้ามี)

N/A

17. อุตสาหกรรมร่วม/กลุ่มอาชีพร่วม (ถ้ามี)

N/A

18. รายละเอียดกระบวนการและวิธีการประเมิน (Assessment Description and Procedure)

18.1 เครื่องมือการประเมิน

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

18.2 เครื่องมือการประเมิน

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

18.3 เครื่องมือการประเมิน

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

ดูรายละเอียดจากคู่มือการประเมิน

1. รหัสหน่วยสมรรถนะ 10806

2. ชื่อหน่วยสมรรถนะ บริหารจัดการความปลอดภัยและอาชีวอนามัยในการทำงานในองค์กรของธุรกิจจัดส่งเอกสารพัสดุด่วนและขนย้ายสินค้า

3. ทบทวนครั้งที่ 1 / -

4. สร้างใหม่ ☐ **ปรับปรุง** ☑

5. สำหรับชื่ออาชีพและรหัสอาชีพ (Occupational Classification)

ผู้ให้บริการจัดส่งเอกสารและพัสดุด่วนระหว่างประเทศ
ผู้ให้บริการจัดส่งเอกสารและพัสดุด่วนภายในประเทศ
ผู้ให้บริการงานบรรจุหีบห่อและขนย้ายสินค้า
ISCO 1324 ผู้จัดการด้านการจัดหาและจัดส่งสินค้า

6. คำอธิบายหน่วยสมรรถนะ (Description of Unit of Competency)

บุคคลที่ทำหน้าที่เกี่ยวกับการวางแผนกำหนดมาตรการความปลอดภัยและอาชีวอนามัยในการทำงานในองค์กรของธุรกิจจัดส่งเอกสารพัสดุด่วนและขนย้ายสินค้า
การจัดทำเอกสารควบคุมความปลอดภัยและอาชีวอนามัยในการทำงานในองค์กรของธุรกิจจัดส่งเอกสารพัสดุด่วนและขนย้ายสินค้า
การควบคุมความปลอดภัยและอาชีวอนามัยในการทำงานในองค์กรของธุรกิจจัดส่งเอกสารพัสดุด่วนและขนย้ายสินค้า

7. สำหรับระดับคุณวุฒิ

1	2	3	4	5	6	7	8
☐	☐	☐	☐	☐	☑	☐	☐

8. กลุ่มอาชีพ (Sector)

กลุ่มวิชาชีพโลจิสติกส์ สาขาธุรกิจจัดส่งพัสดุ

9. ชื่ออาชีพและรหัสอาชีพอื่นที่หน่วยสมรรถนะนี้สามารถใช้ได้ (ถ้ามี)

N/A

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

พระราชบัญญัติความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน พ.ศ. ๒๕๕๔

11. สมรรถนะย่อยและเกณฑ์การปฏิบัติงาน (Elements and Performance Criteria)

สมรรถนะย่อย (Element)	เกณฑ์ในการปฏิบัติงาน (Performance Criteria)	วิธีการประเมิน (Assessment)
10806.01 วางแผนกำหนดมาตรการความปลอดภัยและอาชีวอนามัยในการทำงานในองค์กรของธุรกิจจัดส่งเอกสารพัสดุด่วนและขนย้ายสินค้า	1. มาตรการความปลอดภัย และอาชีวอนามัยในการทำงานถูกกำหนดอย่างครบถ้วน ตามนโยบายที่กำหนด 2.แผนการจัดการมาตรการความปลอดภัย และอาชีวอนามัยในการทำงานถูกกำหนดแผนงาน อย่างครบถ้วนตามนโยบายที่กำหนด	ข้อสอบข้อเขียน การสัมภาษณ์ แฟ้มสะสมผลงาน
10806.02 จัดทำเอกสารควบคุมความปลอดภัยและอาชีวอนามัยในการทำงานในองค์กรของธุรกิจจัดส่งเอกสารพัสดุด่วนและขนย้ายสินค้า	1.เอกสารควบคุมความปลอดภัย และอาชีวอนามัยในการทำงานถูกจัดทำอย่างถูกต้อง ตามเกณฑ์ที่กำหนด 2. เอกสารควบคุมความปลอดภัย และอาชีวอนามัยในการทำงานได้รับการตรวจสอบ อย่างละเอียดครบถ้วนตามเกณฑ์ที่กำหนด	ข้อสอบข้อเขียน การสัมภาษณ์ แฟ้มสะสมผลงาน

สมรรถนะย่อย (Element)	เกณฑ์ในการปฏิบัติงาน (Performance Criteria)	วิธีการประเมิน (Assessment)
10806.03 ควบคุมความปลอดภัยและอาชีวอนามัยในการทำงานในองค์กรของธุรกิจจัดส่งเอกสารพัสดุด่วนและขนย้ายสินค้า	1.มาตรการความปลอดภัย และอาชีวอนามัยในการทำงานถูกนำไปควบคุมการปฏิบัติงาน อย่างถูกต้องตามเกณฑ์ที่กำหนด 2.รายงานการประเมินผลการควบคุมความปลอดภัย และอาชีวอนามัยในการทำงานถูกจัดทำได้อย่างถูกต้อง ตามแผนดำเนินการ	ข้อสอบข้อเขียน การสัมภาษณ์ แฟ้มสะสมผลงาน

12. ความรู้และทักษะก่อนหน้าที่จำเป็น (Pre-requisite Skill & Knowledge)

N/A

13. ทักษะและความรู้ที่ต้องการ (Required Skills and Knowledge)

(ก) ความต้องการด้านทักษะ

1. ปฏิบัติการวางแผนกำหนดมาตรการความปลอดภัยและอาชีวอนามัยในการทำงานในองค์กรของธุรกิจจัดส่งเอกสารพัสดุด่วนและขนย้ายสินค้า
2. ปฏิบัติการจัดทำเอกสารควบคุมความปลอดภัยและอาชีวอนามัยในการทำงานในองค์กรของธุรกิจจัดส่งเอกสารพัสดุด่วนและขนย้ายสินค้า
3. ปฏิบัติการควบคุมความปลอดภัยและอาชีวอนามัยในการทำงานในองค์กรของธุรกิจจัดส่งเอกสารพัสดุด่วนและขนย้ายสินค้า

(ข) ความต้องการด้านความรู้

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

14. หลักฐานที่ต้องการ (Evidence Guide)

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

(ก) หลักฐานการปฏิบัติงาน (Performance Evidence)

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

(ข) หลักฐานความรู้ (Knowledge Evidence)

1. เอกสารผ่านการอบรมเกี่ยวกับการบริหารจัดการความปลอดภัยและอาชีวอนามัยในการทำงาน
2. เอกสารรับรองการผ่านการสอบข้อเขียนหรือผลการทดสอบความรู้

(ค) คำแนะนำในการประเมิน

ประเมินเกี่ยวกับการบริหารจัดการความปลอดภัยและอาชีวอนามัยในการทำงานในองค์กรของธุรกิจจัดส่งเอกสารพัสดุด่วนและขนย้ายสินค้า โดยพิจารณาจากหลักฐานที่เกี่ยวข้อง ทั้งหลักฐานการปฏิบัติงานและหลักฐานด้านความรู้

(ง) วิธีการประเมิน

1. พิจารณาหลักฐานความรู้
2. พิจารณาหลักฐานการปฏิบัติงาน

15. ขอบเขต (Range Statement)

(ก) คำแนะนำ

บริหารจัดการความปลอดภัยและอาชีวอนามัยในการทำงานในองค์กรของธุรกิจจัดส่งเอกสารพัสดุด่วนและขนย้ายสินค้า ผู้เข้ารับการประเมินจะต้องแสดงเกี่ยวกับการวางแผนกำหนดมาตรการความปลอดภัยและอาชีวอนามัยในการทำงาน การจัดทำเอกสารควบคุมความปลอดภัยและอาชีวอนามัยในการทำงาน การควบคุมความปลอดภัยและอาชีวอนามัยในการทำงาน

(ข) คำอธิบายรายละเอียด

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

เอกสารควบคุมการปฏิบัติงาน เป็นต้น และตรวจสอบเอกสารควบคุมความปลอดภัยและอาชีวอนามัยในการทำงานตามมาตรฐานที่กำหนด

3. การควบคุมความปลอดภัยและอาชีวอนามัยในการทำงาน จะต้องควบคุมการปฏิบัติงานตามมาตรการความปลอดภัยและอาชีวอนามัยในการทำงาน รวมถึงการนำเอกสารควบคุมไปใช้ในองค์กร และจัดทำรายงานการประเมินผลตามแผนดำเนินการ

4. ถูกต้องตามมาตรฐานที่กำหนด หมายถึง มาตรฐานการปฏิบัติงานด้านความปลอดภัยและอาชีวอนามัยในการทำงาน จะต้องมีหน้าที่จัดและดูแลสถานที่ทำงานและบุคลากรให้มีสภาพการทำงานและ สภาพแวดล้อมในการทำงานที่ปลอดภัยและถูกสุขลักษณะ รวมทั้งส่งเสริมสนับสนุนการปฏิบัติงานของบุคลากรมิให้ได้รับ อันตรายต่อชีวิต ร่างกาย จิตใจ และสุขภาพอนามัย

5. ถูกต้องตามแผนดำเนินงาน หมายถึง แผนการปฏิบัติงานหรือแผนของหน่วยงานที่ใช้ปฏิบัติงาน โดยจะต้องจัดทำขึ้นเพื่อใช้เป็นเครื่องมือในการติดตามการดำเนินงานและการประเมินผลการดำเนินงานของหน่วยงานหรือการปฏิบัติงานในหน่วยงานนั้นให้เป็นไปอย่างเหมาะสมและมีประสิทธิภาพ

16. หน่วยสมรรถนะร่วม (ถ้ามี)

N/A

17. อุตสาหกรรมร่วม/กลุ่มอาชีพร่วม (ถ้ามี)

N/A

18. รายละเอียดกระบวนการและวิธีการประเมิน (Assessment Description and Procedure)

18.1 เครื่องมือการประเมิน

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

18.2 เครื่องมือการประเมิน

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

18.3 เครื่องมือการประเมิน

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

ดูรายละเอียดจากคู่มือการประเมิน

1. รหัสหน่วยสมรรถนะ 10807

2. ชื่อหน่วยสมรรถนะ บริหารจัดการลูกค้าสัมพันธ์และความพึงพอใจของลูกค้า

3. ทบทวนครั้งที่ 1 / -

4. สร้างใหม่ ☐ **ปรับปรุง** ☑

5. สำหรับชื่ออาชีพและรหัสอาชีพ (Occupational Classification)

ผู้ให้บริการจัดส่งเอกสารและพัสดุด่วนระหว่างประเทศ
ผู้ให้บริการจัดส่งเอกสารและพัสดุด่วนภายในประเทศ
ผู้ให้บริการงานบรรจุหีบห่อและขนย้ายสินค้า
ISCO 1324 ผู้จัดการด้านการจัดหาและจัดส่งสินค้า

6. คำอธิบายหน่วยสมรรถนะ (Description of Unit of Competency)

บุคคลที่ทำหน้าที่เกี่ยวกับการวางแผนจัดการลูกค้าสัมพันธ์ในองค์กรของธุรกิจจัดส่งเอกสารพัสดุด่วนและขนย้ายสินค้า
การจัดการฝ่ายลูกค้าสัมพันธ์ในองค์กรของธุรกิจจัดส่งเอกสารพัสดุด่วนและขนย้ายสินค้า
และจัดการด้านความพึงพอใจของลูกค้าในองค์กรของธุรกิจจัดส่งเอกสารพัสดุด่วนและขนย้ายสินค้า

7. สำหรับระดับคุณวุฒิ

1	2	3	4	5	6	7	8
☐	☐	☐	☐	☐	☑	☐	☐

8. กลุ่มอาชีพ (Sector)

กลุ่มวิชาชีพโลจิสติกส์ สาขาธุรกิจจัดส่งพัสดุ

9. ชื่ออาชีพและรหัสอาชีพอื่นที่หน่วยสมรรถนะนี้สามารถใช้ได้ (ถ้ามี)

N/A

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

N/A

11. สมรรถนะย่อยและเกณฑ์การปฏิบัติงาน (Elements and Performance Criteria)

สมรรถนะย่อย (Element)	เกณฑ์ในการปฏิบัติงาน (Performance Criteria)	วิธีการประเมิน (Assessment)
10807.01 วางแผนจัดการลูกค้าสัมพันธ์ในองค์กรของธุรกิจจัดส่งเอกสารพัสดุด่วนและขนย้ายสินค้า	1.แผนการจัดการลูกค้าสัมพันธ์ถูกกำหนดตามนโยบายขององค์กร 2. ข้อมูลลูกค้าได้รับการจัดทำจากข้อมูลรายละเอียดความต้องการ และประวัติของลูกค้าอย่างครบถ้วนตามข้อมูลของลูกค้า 3. รายงานข้อมูลลูกค้าถูกจัดทำได้อย่างถูกต้องตามรายการที่กำหนด	ข้อสอบข้อเขียน การสัมภาษณ์ แฟ้มสะสมผลงาน
10807.02 จัดการฝ่ายลูกค้าสัมพันธ์ในองค์กรของธุรกิจจัดส่งเอกสารพัสดุด่วนและขนย้ายสินค้า	1.แผนการจัดการลูกค้าสัมพันธ์ได้นำใช้กับหน่วยงาน และผู้มีส่วนเกี่ยวข้องอย่างครบถ้วนตามแผนที่กำหนด 2. แผนการจัดการลูกค้าสัมพันธ์ได้รับการติดตามผล อย่างครบถ้วนตามแผนที่กำหนด	ข้อสอบข้อเขียน การสัมภาษณ์ แฟ้มสะสมผลงาน

สมรรถนะย่อย (Element)	เกณฑ์ในการปฏิบัติงาน (Performance Criteria)	วิธีการประเมิน (Assessment)
10807.03 จัดการด้านความพึงพอใจของลูกค้าในองค์กรของธุรกิจจัดส่งเอกสารพัสดุด่วนและขนย้ายสินค้า	1.การรับข้อร้องเรียนของลูกค้าได้รับการจัดทำตามข้อกำหนดการให้บริการ 2. ลูกค้าได้รับการประเมินความพึงพอใจตามข้อกำหนดการให้บริการ 3.ปัญหาและข้อร้องเรียนของลูกค้าได้รับการตอบสนองอย่างครบถ้วนตามข้อกำหนดการให้บริการ 4. มาตรการป้องกันปัญหาการบริการลูกค้าได้รับการกำหนดอย่างครบถ้วนตามข้อกำหนดการให้บริการ	ข้อสอบข้อเขียน การสัมภาษณ์ แฟ้มสะสมผลงาน

12. ความรู้และทักษะก่อนหน้าที่จำเป็น (Pre-requisite Skill & Knowledge)

N/A

13. ทักษะและความรู้ที่ต้องการ (Required Skills and Knowledge)

(ก) ความต้องการด้านทักษะ

1. ปฏิบัติการวางแผนจัดการลูกค้าสัมพันธ์ในองค์กรของธุรกิจจัดส่งเอกสารพัสดุด่วนและขนย้ายสินค้า
2. ปฏิบัติการจัดการฝ่ายลูกค้าสัมพันธ์ในองค์กรของธุรกิจจัดส่งเอกสารพัสดุด่วนและขนย้ายสินค้า
3. ปฏิบัติการจัดการด้านความพึงพอใจของลูกค้าในองค์กรของธุรกิจจัดส่งเอกสารพัสดุด่วน และขนย้ายสินค้า

(ข) ความต้องการด้านความรู้

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

14. หลักฐานที่ต้องการ (Evidence Guide)

หลักฐานที่ต้องการจะกำหนดข้อแนะนำเกี่ยวกับการประเมิน และควรที่จะใช้ประกอบร่วมกัน กับเกณฑ์การปฏิบัติงาน (Performance Criteria) และทักษะและความรู้ที่ต้องการ (Required Skills and Knowledge)

(ก) หลักฐานการปฏิบัติงาน (Performance Evidence)

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

(ข) หลักฐานความรู้ (Knowledge Evidence)

1. เอกสารผ่านการอบรมเกี่ยวกับการบริหารจัดการลูกค้าสัมพันธ์และความพึงพอใจของลูกค้า
2. เอกสารรับรองการผ่านการสอบข้อเขียนหรือผลการทดสอบความรู้

(ค) คำแนะนำในการประเมิน

ประเมินเกี่ยวกับการบริหารจัดการลูกค้าสัมพันธ์และความพึงพอใจของลูกค้าในองค์กรของธุรกิจจัดส่งเอกสารพัสดุด่วนและขนย้ายสินค้าโดยพิจารณาจากหลักฐานที่เกี่ยวข้อง ทั้งหลักฐานการปฏิบัติงานและหลักฐานด้านความรู้

(ง) วิธีการประเมิน

1. พิจารณาหลักฐานความรู้
2. พิจารณาหลักฐานการปฏิบัติงาน

15. ขอบเขต (Range Statement)

(ก) คำแนะนำ

บริหารจัดการลูกค้าสัมพันธ์และความพึงพอใจของลูกค้าในองค์กรของธุรกิจจัดส่งเอกสารพัสดุด่วนและขนย้ายสินค้า ผู้เข้ารับการประเมินจะต้องแสดงเกี่ยวกับการวางแผนจัดการลูกค้าสัมพันธ์ การจัดการฝ่ายลูกค้าสัมพันธ์ และการจัดการด้านความพึงพอใจของลูกค้าตลอดจนการแก้ไขปัญหารการบริการตามข้อกำหนดการบริการลูกค้า

(ข) คำอธิบายรายละเอียด

1. การวางแผนจัดการลูกค้าสัมพันธ์ จะต้องกำหนดแผนตามนโยบายขององค์กร การจัดทำข้อมูลลูกค้าจากข้อมูลรายละเอียดความต้องการและประวัติของลูกค้าอย่างครบถ้วน และจัดทำรายงานข้อมูลลูกค้าอย่างถูกต้องตามรายการที่กำหนด
2. การจัดการฝ่ายลูกค้าสัมพันธ์ จะต้องนำแผนการจัดการลูกค้าสัมพันธ์ไปใช้กับหน่วยงานและ ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องและติดตามผลการใช้แผนตามกรอบระยะเวลาและงบประมาณเพื่อให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพตามแผนที่กำหนด
3. การจัดการด้านความพึงพอใจของลูกค้า จะต้องรับข้อร้องเรียนของลูกค้าได้รับการจัดทำตามข้อกำหนด การประเมินความพึงพอใจของลูกค้า การแก้ไขปัญหาและข้อร้องเรียนของลูกค้าได้รับการตอบสนอง และแนวทางหรือมาตรการป้องกันปัญหาการบริการลูกค้าเพื่อป้องกันปัญหาในการบริการลูกค้าที่อาจเกิดขึ้นได้ในอนาคต
4. ถูกต้องตามนโยบายขององค์กร หมายถึง นโยบายองค์กรหน่วยงานที่ผู้เข้ารับการประเมินสังกัดจะเป็นหลักการและวิธีปฏิบัติซึ่งถือเป็นแนวดำเนินการที่กำหนดขึ้นเพื่อใช้ในการดำเนินงานหรือปฏิบัติให้บรรลุเป้าหมายตามต้องการ
5. ถูกต้องตามข้อมูลของลูกค้า หมายถึง ข้อมูลรายละเอียด ความต้องการและประวัติของลูกค้าที่มาใช้บริการ โดยการบันทึกประวัติในการใช้บริการ
6. ถูกต้องตามแผนที่กำหนด หมายถึง แนวปฏิบัติที่กำหนดไว้ล่วงหน้า ซึ่งอาจกระทำขึ้นเป็นลายลักษณ์อักษร แบบเป็นทางการหรือไม่เป็นทางการก็ได้ โดยให้ผู้ปฏิบัติสามารถนำไปใช้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ
7. ถูกต้องตามข้อกำหนดการให้บริการ หมายถึง ความสามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าที่มารับบริการและมีความพึงพอใจที่ให้บริการต่อความต้องการแก่ลูกค้าอย่างมีประสิทธิภาพและเป็นประโยชน์ต่อลูกค้ามากที่สุด

16. หน่วยสมรรถนะร่วม (ถ้ามี)

N/A

17. อุตสาหกรรมร่วม/กลุ่มอาชีพร่วม (ถ้ามี)

N/A

18. รายละเอียดกระบวนการและวิธีการประเมิน (Assessment Description and Procedure)

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

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

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

ดูรายละเอียดจากคู่มือการประเมิน

1. รหัสหน่วยสมรรถนะ 10813

2. ชื่อหน่วยสมรรถนะ บริหารงานการขนย้ายสินค้า

3. ทบทวนครั้งที่ 1 / -

4. สร้างใหม่ ☐ **ปรับปรุง** ☑

5. สำหรับชื่ออาชีพและรหัสอาชีพ (Occupational Classification)

ผู้ให้บริการงานบรรจุหีบห่อและขนย้ายสินค้า
ISCO 1324 ผู้จัดการด้านการจัดหาและจัดส่งสินค้า

6. คำอธิบายหน่วยสมรรถนะ (Description of Unit of Competency)

บุคคลที่ทำหน้าที่เกี่ยวกับควบคุมและปรับปรุงการดำเนินงานขนย้ายสินค้า วางแผนและจัดขั้นตอนการทำงานขนย้ายสินค้า จัดเก็บบันทึกการทำงานขนย้ายสินค้า และแก้ปัญหาและทำการตัดสินใจแก้ปัญหาในการขนย้าย

7. สำหรับระดับคุณวุฒิ

1	2	3	4	5	6	7	8
☐	☐	☐	☐	☐	☑	☐	☐

8. กลุ่มอาชีพ (Sector)

กลุ่มวิชาชีพโลจิสติกส์ สาขาธุรกิจจัดส่งพัสดุ

9. ชื่ออาชีพและรหัสอาชีพอื่นที่หน่วยสมรรถนะนี้สามารถใช้ได้ (ถ้ามี)

N/A

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

N/A

11. สมรรถนะย่อยและเกณฑ์การปฏิบัติงาน (Elements and Performance Criteria)

สมรรถนะย่อย (Element)	เกณฑ์ในการปฏิบัติงาน (Performance Criteria)	วิธีการประเมิน (Assessment)
10813.01 ควบคุมและปรับปรุงการดำเนินงานขนย้ายสินค้า	1.ระบบควบคุมการดำเนินการขนย้ายสินค้าถูกกำหนดอย่างถูกต้องครบถ้วนตามขั้นตอนที่กำหนด 2. รายงานการควบคุมการขนย้ายสินค้าถูกจัดทำได้อย่างถูกต้องครบถ้วนตามขั้นตอนที่กำหนด 3. พัฒนาระบบควบคุมการขนย้ายสินค้าถูกนำไปปรับปรุงเพื่อลดขั้นตอนการดำเนินงานอย่างครบถ้วนตามขั้นตอนที่กำหนด	ข้อสอบข้อเขียน การสัมภาษณ์ แฟ้มสะสมผลงาน
10813.02 วางแผนและจัดขั้นตอนการดำเนินงานขนย้ายสินค้า	1.แผนและขั้นตอนในการดำเนินงานขนย้ายสินค้าได้ถูกกำหนดอย่างครบถ้วนตามแผนดำเนินงาน 2. แผนการดำเนินงานขนย้ายสินค้าถูกจัดทำได้อย่างถูกต้องครบถ้วนตามแผนดำเนินงาน 3. แผนการดำเนินงานถูกนำไปปฏิบัติถูกต้องครบถ้วนตามแผนดำเนินงาน	ข้อสอบข้อเขียน การสัมภาษณ์ แฟ้มสะสมผลงาน

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

12. ความรู้และทักษะก่อนหน้าที่จำเป็น (Pre-requisite Skill & Knowledge)

N/A

13. ทักษะและความรู้ที่ต้องการ (Required Skills and Knowledge)

(ก) ความต้องการด้านทักษะ

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

(ข) ความต้องการด้านความรู้

1. การจัดการขนย้ายสินค้า
2. การวางแผนการดำเนินงานขนย้ายสินค้า
3. การบันทึกและการจัดเก็บข้อมูล

14. หลักฐานที่ต้องการ (Evidence Guide)

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

(ก) หลักฐานการปฏิบัติงาน (Performance Evidence)

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

(ข) หลักฐานความรู้ (Knowledge Evidence)

1. เอกสารผ่านการอบรมเกี่ยวกับการบริหารจัดการขนย้ายสินค้า
2. เอกสารรับรองการผ่านการสอบข้อเขียนหรือผลการทดสอบความรู้

(ค) คำแนะนำในการประเมิน

ประเมินเกี่ยวกับการบริหารจัดการขนย้ายสินค้า โดยพิจารณาจากหลักฐานที่เกี่ยวข้อง ทั้งหลักฐานการปฏิบัติงานและหลักฐานด้านความรู้

(ง) วิธีการประเมิน

1. พิจารณาหลักฐานความรู้
2. พิจารณาหลักฐานการปฏิบัติงาน

15. ขอบเขต (Range Statement)

(ก) คำแนะนำ

บริหารจัดการขนย้ายสินค้า

ผู้เข้ารับการประเมินจะต้องแสดงเกี่ยวกับการควบคุมและปรับปรุงการดำเนินงานขนย้ายสินค้าการวางแผนและจัดขั้นตอนการดำเนินงานขนย้ายสินค้า การจัดเก็บบันทึกการดำเนินงานขนย้ายสินค้าและการแก้ปัญหาและทำการตัดสินใจแก้ปัญหาในการขนย้ายสินค้า

(ข) คำอธิบายรายละเอียด

1. ควบคุมและปรับปรุงการดำเนินงานขนย้ายสินค้า จะต้องควบคุมรายการขนย้ายสินค้าตามแผนการดำเนินงานและพัฒนาระบบการควบคุมการขนย้ายสินค้าเพื่อลดขั้นการดำเนินงานตามขั้นตอนที่กำหนด
2. วางแผนและจัดขั้นตอนการดำเนินงานขนย้ายสินค้า จะต้องวางแผนขั้นตอนและวิธีการดำเนินงานขนย้ายสินค้าตามนโยบายขององค์กร
3. จัดเก็บบันทึกการดำเนินงานขนย้ายสินค้า จะต้องการบันทึกการขนย้ายสินค้า และตรวจสอบเอกสารรายงานการขนย้ายอย่างถูกต้องตามขั้นตอนที่กำหนด
4. แก้ปัญหาและทำการตัดสินใจแก้ปัญหาในการขนย้ายสินค้า จะต้องรายงานปัญหาในการขนย้ายและกำหนดแผนการแก้ปัญหาตามนโยบายขององค์กร
5. ถูกต้องตามนโยบายขององค์กร หมายถึง หน่วยงานที่ผู้เข้ารับการประเมินสังกัดโดยนโยบายองค์กรจะเป็นหลักการและวิธีปฏิบัติซึ่งถือเป็นแนวดำเนินการที่กำหนดขึ้นเพื่อใช้ในการดำเนินงานหรือปฏิบัติให้บรรลุเป้าหมายตามต้องการ
6. ถูกต้องตามขั้นตอนที่กำหนด หมายถึง ความถูกต้องตามขั้นตอนการปฏิบัติงานตามที่องค์กรกำหนดหรือระบุไว้ในแบบประเมินทักษะในการปฏิบัติงาน
7. ถูกต้องตามแผนที่กำหนด หมายถึง แนวปฏิบัติที่กำหนดไว้ล่วงหน้า ซึ่งอาจกระทำขึ้นเป็นลายลักษณ์อักษร แบบเป็นทางการหรือไม่เป็นทางการก็ได้โดยให้ผู้ปฏิบัติสามารถนำไปใช้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

16. หน่วยสมรรถนะร่วม (ถ้ามี)

N/A

17. อุตสาหกรรมร่วม/กลุ่มอาชีพร่วม (ถ้ามี)

N/A

18. รายละเอียดกระบวนการและวิธีการประเมิน (Assessment Description and Procedure)

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

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

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

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

ดูรายละเอียดจากคู่มือการประเมิน

1. รหัสหน่วยสมรรถนะ 10814

2. ชื่อหน่วยสมรรถนะ บริหารจัดการบรรจุหีบห่อสินค้าเพื่อการขนย้าย

3. ทบทวนครั้งที่ 1 / -

4. สร้างใหม่ ☐ **ปรับปรุง** ☑

5. สำหรับชื่ออาชีพและรหัสอาชีพ (Occupational Classification)

ผู้ให้บริการงานบรรจุหีบห่อและขนย้ายสินค้า
ISCO 1324 ผู้จัดการด้านการจัดหาและจัดส่งสินค้า

6. คำอธิบายหน่วยสมรรถนะ (Description of Unit of Competency)

บุคคลที่ทำหน้าที่เกี่ยวกับวางแผนการบรรจุหีบห่อสินค้าเพื่อการขนย้าย ดำเนินการตามแผนการปฏิบัติงานบรรจุหีบห่อสินค้าเพื่อการขนย้าย ติดตามประเมินผลการปฏิบัติงานบรรจุหีบห่อสินค้าเพื่อการขนย้าย และกำหนดแนวทางป้องกัน แก้ไข ปรับปรุงการปฏิบัติงานการบรรจุหีบห่อสินค้าเพื่อการขนย้าย

7. สำหรับระดับคุณวุฒิ

1	2	3	4	5	6	7	8
☐	☐	☐	☐	☐	☑	☐	☐

8. กลุ่มอาชีพ (Sector)

กลุ่มวิชาชีพโลจิสติกส์ สาขาธุรกิจจัดส่งพัสดุ

9. ชื่ออาชีพและรหัสอาชีพอื่นที่หน่วยสมรรถนะนี้สามารถใช้ได้ (ถ้ามี)

N/A

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

N/A

11. สมรรถนะย่อยและเกณฑ์การปฏิบัติงาน (Elements and Performance Criteria)

สมรรถนะย่อย (Element)	เกณฑ์ในการปฏิบัติงาน (Performance Criteria)	วิธีการประเมิน (Assessment)
10814.01 วางแผนการบรรจุหีบห่อสินค้าเพื่อการขนย้าย	1.แผนการบรรจุหีบห่อถูกกำหนดได้อย่างต้องครบถ้วนตามแผนการขนย้ายสินค้า 2.เอกสารการควบคุมแผนการบรรจุหีบห่อได้จัดทำอย่างครบถ้วนตามขั้นตอนที่กำหนด	ข้อสอบข้อเขียน การสัมภาษณ์ แฟ้มสะสมผลงาน
10814.02 ดำเนินการตามแผนการปฏิบัติงานบรรจุหีบห่อสินค้าเพื่อการขนย้าย	1.ปฏิบัติงานบรรจุหีบห่อตามแผนที่ได้จัดทำอย่างถูกต้องตามแผนดำเนินงาน 2. การปฏิบัติงานบรรจุหีบห่อสินค้าได้รับการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นอย่างถูกต้องครบถ้วนตามแผนการดำเนินงาน 3.รายงานผลการปฏิบัติงานบรรจุหีบห่อจัดทำอย่างถูกต้องตามแผนการดำเนินงาน	ข้อสอบข้อเขียน การสัมภาษณ์ แฟ้มสะสมผลงาน
10814.03 ติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงานบรรจุหีบห่อสินค้าเพื่อการขนย้าย	1.ผลการปฏิบัติงานบรรจุหีบห่อถูกติดตามการปฏิบัติงานอย่างถูกต้องตามแผนดำเนินงาน 2.ประเมินผลการติดตามการปฏิบัติงานบรรจุหีบห่อถูกจัดทำได้อย่างถูกต้องตามแผนดำเนินงาน	ข้อสอบข้อเขียน การสัมภาษณ์ แฟ้มสะสมผลงาน

สมรรถนะย่อย (Element)	เกณฑ์ในการปฏิบัติงาน (Performance Criteria)	วิธีการประเมิน (Assessment)
10814.04 กำหนดแนวทางป้องกันแก้ไขปรับปรุงการปฏิบัติงานการบรรจุหีบห่อสินค้าเพื่อการขนย้าย	1.ปฏิบัติงานบรรจุหีบห่อสินค้าเพื่อการขนย้ายได้ถูกกำหนดแนวทางการป้องกันอย่างถูกต้องตามขั้นตอนที่กำหนด 2. แนวทางแก้ไข ปรับปรุงการปฏิบัติงานบรรจุหีบห่อจัดทำได้อย่างถูกต้องตามขั้นตอนที่กำหนด 3. รายการแนวทางป้องกัน แก้ไขปรับปรุงการปฏิบัติงานบรรจุหีบห่อสินค้าเพื่อการขนย้ายจัดทำได้อย่างถูกต้อง ตามนโยบายขององค์กร	ข้อสอบข้อเขียน การสัมภาษณ์ แฟ้มสะสมผลงาน

12. ความรู้และทักษะก่อนหน้าที่จำเป็น (Pre-requisite Skill & Knowledge)

N/A

13. ทักษะและความรู้ที่ต้องการ (Required Skills and Knowledge)

(ก) ความต้องการด้านทักษะ

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

(ข) ความต้องการด้านความรู้

1. การจัดการบรรจุหีบห่อสินค้า
2. การวางแผนงาน
3. การศึกษากระบวนการทำงาน

14. หลักฐานที่ต้องการ (Evidence Guide)

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

(ก) หลักฐานการปฏิบัติงาน (Performance Evidence)

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

(ข) หลักฐานความรู้ (Knowledge Evidence)

1. เอกสารผ่านการอบรมเกี่ยวกับการบริหารการบรรจุหีบห่อสินค้าเพื่อการขนย้าย
2. เอกสารรับรองการผ่านการสอบข้อเขียนหรือผลการทดสอบความรู้

(ค) คำแนะนำในการประเมิน

ประเมินเกี่ยวกับการบริหารการบรรจุหีบห่อสินค้าเพื่อการขนย้าย โดยพิจารณาจากหลักฐานที่เกี่ยวข้อง ทั้งหลักฐานการปฏิบัติงานและหลักฐานด้านความรู้

(ง) วิธีการประเมิน

1. พิจารณาหลักฐานความรู้
2. พิจารณาหลักฐานการปฏิบัติงาน

15. ขอบเขต (Range Statement)

(ก) คำแนะนำ

บริหารการบรรจุหีบห่อสินค้าเพื่อการขนย้าย

ผู้เข้ารับการประเมินจะต้องแสดงเกี่ยวกับการวางแผนการบรรจุหีบห่อสินค้าเพื่อการขนย้าย การดำเนินการตามแผนการปฏิบัติงานบรรจุหีบห่อสินค้าเพื่อการขนย้าย การติดตามประเมินผลการปฏิบัติงานบรรจุหีบห่อสินค้าเพื่อการขนย้าย การกำหนดแนวทางป้องกันแก้ไข ปรับปรุงการปฏิบัติงานการบรรจุหีบห่อสินค้าเพื่อการขนย้าย

(ข) คำอธิบายรายละเอียด

1. วางแผนการบรรจุหีบห่อสินค้าเพื่อการขนย้าย จะต้องวางแผนการบรรจุหีบห่อ และควบคุมแผนการบรรจุหีบห่อได้จัดทำอย่างครบถ้วนตามขั้นตอนที่กำหนด

2. ดำเนินการตามแผนการปฏิบัติงานบรรจุหีบห่อสินค้าเพื่อการขนย้าย จะต้องจัดทำเอกสารแผนการปฏิบัติงานบรรจุหีบห่อ ขั้นตอนการบรรจุหีบห่อ เป็นต้น

3. ติดตามประเมินผลการปฏิบัติงานบรรจุหีบห่อสินค้าเพื่อการขนย้าย จะต้องติดตามผลการปฏิบัติบรรจุหีบห่อถูกต้องตามแผนดำเนินงาน

4. กำหนดแนวทางป้องกันแก้ไข ปรับปรุงการปฏิบัติงานการบรรจุหีบห่อสินค้าเพื่อการขนย้าย จะต้องกำหนดแนวทางการปฏิบัติงานบรรจุหีบห่อ การป้องกัน แก้ไข ปรับปรุงการปฏิบัติงานบรรจุหีบห่อตามขั้นตอนที่กำหนด

5. จัดทำรายการจัดการบรรจุหีบห่อสินค้าเพื่อการขนย้าย จะต้องกำหนดแนวทางป้องกัน แก้ไข ปรับปรุงการปฏิบัติงานบรรจุหีบห่อสินค้าเพื่อการขนย้ายตามนโยบายขององค์กร

6. ถูกต้องตามนโยบายขององค์กร หมายถึง หน่วยงานที่ผู้เข้ารับการประเมินสังกัด โดยนโยบายองค์กรจะเป็นหลักการและวิธีปฏิบัติซึ่งถือเป็นแนวดำเนินการที่กำหนดขึ้นเพื่อใช้ในการดำเนินงานหรือปฏิบัติให้บรรลุเป้าหมายตามต้องการ

7. ถูกต้องตามขั้นตอนที่กำหนด หมายถึง ความถูกต้องตามขั้นตอนการปฏิบัติงานตามที่องค์กรกำหนดหรือระบุไว้ในแบบประเมินทักษะในการปฏิบัติงาน

8. ถูกต้องตามแผนที่กำหนด หมายถึง แนวปฏิบัติที่กำหนดไว้ล่วงหน้า ซึ่งอาจกระทำขึ้นเป็นลายลักษณ์อักษร แบบเป็นทางการหรือไม่เป็นทางการก็ได้ โดยให้ผู้ปฏิบัติสามารถนำไปใช้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

16. หน่วยสมรรถนะร่วม (ถ้ามี)

N/A

17. อุตสาหกรรมร่วม/กลุ่มอาชีพร่วม (ถ้ามี)

N/A

18. รายละเอียดกระบวนการและวิธีการประเมิน (Assessment Description and Procedure)

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

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

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

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

ดูรายละเอียดจากคู่มือการประเมิน