มาตรฐานอาชีพและคุณวุฒิวิชาชีพ
Occupational Standard and Professional Qualifications

สาขาวิชาชีพสิ่งแวดล้อมและสารอันตราย สาขาการจัดการของเสียชุมชน

จัดทำโดย สถาบันคุณวุฒิวิชาชีพ (องค์การมหาชน)

1. ชื่อมาตรฐานอาชีพ

สาขาวิชาชีพสิ่งแวดล้อมและสารอันตราย สาขาการจัดการของเสียชุมชน

2. ประวัติการปรับปรุงมาตรฐาน

2/2568

3. ทะเบียนอ้างอิง (Imprint)

N/A

4. ข้อมูลเบื้องต้น

ความหมายของของเสีย และของเสียชุมชนโดยทั่วไป เป็นดังนี้

ของเสีย หมายถึง ขยะมูลฝอย สิ่งปฏิกูล น้ำเสีย อากาศเสีย มลสาร หรือวัตถุอันตรายอื่นใด ซึ่งปล่อยทิ้งหรือมีที่มาจากแหล่งกำเนิดมลพิษ รวมทั้งการตกตะกอน หรือสิ่งตกค้างจากสิ่งเหล่านั้น ที่อยู่ในรูปของแข็ง ของเหลว หรือก๊าซ ของเสียสามารถแบ่งออกได้เป็น 2 ประเภทหลัก ๆ ตามแหล่งกำเนิดของของเสีย คือ ของเสียชุมชน และของเสียอุตสาหกรรม ในที่นี้จะเน้นไปที่ของเสียชุมชน

คำจำกัดความของเสียชุมชน

- ของเสียชุมชนทั่วไป หมายถึง ของเสียที่เกิดจากกิจกรรมต่างๆ ที่เกิดขึ้นจากชุมชน เช่น บ้านพักอาศัย ตลาดสดธุรกิจร้านค้า สถานบริการ สถานประกอบการ เศษวัสดุก่อสร้างที่ไม่ได้มาจากอุตสาหกรรม และไม่รวมของเสียอันตรายชุมชนและของเสียติดเชื้อ
- ของเสียอันตรายชุมชน หมายถึง ของเสียที่เป็นพิษ วัตถุระเบิดได้ วัตถุไวไฟ วัตถุออกซิไดซ์และวัตถุเปอร์ออกไซด์ วัตถุทำให้เกิดโรค วัตถุกัมมันตรังสีวัตถุที่ก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงทาง พันธุกรรม วัตถุกัดกร่อน วัตถุที่ก่อให้เกิดการระคายเคือง และวัตถุอย่างอื่นไม่ว่าจะเป็นเคมีภัณฑ์หรือสิ่งอื่นใดที่อาจทำให้เกิดอันตรายแก่บุคคล สัตว์พืช ทรัพย์สินหรือสิ่งแวดล้อม ที่ต้องใช้การทำลายเป็นพิเศษ เช่น แบตเตอรี่รถยนต์ ถ่านไฟฉาย หลอดไฟ สารฆ่าแมลง กระป๋องสเปรย์
- ของเสียติดเชื้อ หมายถึง ของเสียทางการแพทย์หรือจากทางสถานพยาบาล ทั้งจากมนุษย์และสิ่งมีชีวิตต่างๆ ที่มีเหตุให้สงสัยว่ามีหรืออาจมีเชื้อโรค ของเสียที่สัมผัสหรือสงสัยว่าสัมผัสกับเลือดหรือของเหลวจากร่างกาย

การจัดการของเสียชุมชนอย่างมีประสิทธิสำหรับประเทศไทยจะต้องพิจารณาปัจจัย 4 ด้าน ได้แก่ 1) ระบบการดำเนินการจัดการของเสียชุมชน 2) เทคโนโลยีการจัดการของเสียชุมชนที่รองรับ 3) นโยบายและกฎระเบียบที่เหมาะสม และ 4) การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ทั้งผู้ก่อของเสียและผู้ดำเนินการจัดการของเสียชุมชน ซึ่งการจัดทำมาตรฐานอาชีพและคุณวุฒิวิชาชีพ สาขาวิชาชีพสิ่งแวดล้อมและสารอันตราย สาขาการจัดการของเสียชุมชน เป็นการมุ่งเน้นไปที่การพัฒนาบุคลากรที่เกี่ยวข้องในการจัดการของเสียชุมชน

สาขาอาชีพการจัดการของเสียชุมชน หมายถึง ผู้ปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องกับการจัดการของเสียชุมชึ่งครอบคลุมทักษะของบุคลากรในระบบการดำเนินการจัดการของเสียชุมชน ตั้งแต่การเก็บรวบรวมของเสียชุมชนจากแหล่งรวบรวมของเสีย การแยกประเภทของเสียชุมชน ได้แก่ มูลฝอยทั่วไป ของเสียอันตรายชุมชน ของเสียติดเชื้อ การเก็บขนและการขนส่งไปยังสถานที่กำจัด การคัดแยกของเสียเพื่อกำจัดหรือการรีไซเคิล การกำจัดของเสียชุมชนด้วยเทคโนโลยีการจำกัดที่ประเทศไทยดำเนินการใช้ในการกำจัดของเสียชุมชนอยู่ ได้แก่ การฝังกลบของเสียชุมชน และการเผาของเสียชุมชน ตั้งแต่การรับของเสียชุมชนเข้าสถานที่จัดการจนกระทั้งการกำจัดสุดท้าย รวมถึงการติดตามตรวจสอบคุณภาพด้านสิ่งแวดล้อมต่างๆ ที่อาจเกิดผลกระทบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมจากการดำเนินการจัดการของเสียชุมชน การประสานและประชาสัมพันธ์ด้านสิ่งแวดล้อมต่างๆ กับชุมชน ตามที่นโยบาย กฎระเบียบข้อบังคับและกฎหมายที่ใช้อยู่ เพื่อเป็นการเพิ่มประสิทธิในการจัดการของเสียชุมชนในด้านของการพัฒนาทรัพยากรบุคคลในอาชีพการจัดการของเสียชุมชนให้มีมาตรฐานสามารถปฏิบัติงานได้ตรงตามทักษะการปฏิบัติงานและครบถ้วนตามหน้าที่รับผิดชอบ

ดังนั้น การจัดทำมาตรฐานอาชีพและคุณวุฒิวิชาชีพ สาขาวิชาชีพสิ่งแวดล้อมและสารอันตราย สาขาการจัดการของเสียชุมชน มีวัตถุประสงค์เพื่อให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้ปฏิบัติงาน ผู้ประกอบการ รวมถึงการสร้างเครือข่ายเผยแพร่มาตรฐานอาชีพและคุณวุฒิวิชาชีพให้เป็นที่ยอมรับในระดับสากล ซึ่งเป็นกลไกหนึ่งในการสร้างความระดับความรู้ ความสามารถของบุคคล รวมถึงสร้างความเข้มแข็งให้แก่ผู้ประกอบอาชีพที่เกี่ยวข้องกับการจัดการของเสียชุมชน ให้มีสมรรถนะและขีดความสามารถของแรงงานด้านการจัดการของเสียชุมชนในอนาคต และให้มีความพร้อมรองรับให้ก้าวทันการเปลี่ยนแปลงของการพัฒนาและการแข่งขันของประเทศ

5. ประวัติการปรับปรุงมาตรฐานในแต่ละครั้ง

2/2568

6. ครั้งที่

2

7. คุณวุฒิวิชาชีพที่ครอบคลุม (Professional Qualifications included)

สาขาวิชาชีพสิ่งแวดล้อมและสารอันตราย

สาขาการจัดการของเสียชุมชน

อาชีพผู้ประสานงานสิ่งแวดล้อมชุมชนในสถานที่จัดการของเสีย ระดับ 4

8. คุณวุฒิวิชาชีพที่เกี่ยวข้อง (Related Professional Qualifications)

N/A

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

รหัสหน่วยสมรรถนะ	**เนื้อหา**
03101	เตรียมความพร้อมในการรับเรื่องร้องเรียนปัญหาด้านสิ่งแวดล้อมในสถานที่จัดการของเสีย
03102	รับเรื่องร้องเรียนและตรวจสอบปัญหาด้านสิ่งแวดล้อมในสถานที่จัดการของเสีย
03103	ดำเนินการลงพื้นที่สำรวจปัญหาเรื่องร้องเรียนด้านสิ่งแวดล้อมในสถานที่จัดการของเสีย
03104	จัดการปัญหาเรื่องร้องเรียนด้านสิ่งแวดล้อมในสถานที่จัดการของเสีย
03105	ติดตามผลการดำเนินการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนด้านสิ่งแวดล้อมในสถานที่จัดการของเสีย
03106	รายงานผลการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนด้านสิ่งแวดล้อมในสถานที่จัดการของเสียไปยังผู้ที่เกี่ยวข้อง
03107	ประชาสัมพันธ์และดำเนินกิจกรรมให้ความรู้ด้านสิ่งแวดล้อมแก่ชุมชนบริเวณสถานที่จัดการของเสีย

10. ระดับคุณวุฒิ

10.1 สาขาวิชาชีพสิ่งแวดล้อมและสารอันตราย สาขาการจัดการของเสียชุมชน อาชีพผู้ประสานงานสิ่งแวดล้อมชุมชนในสถานที่จัดการของเสีย ระดับ 4

คุณลักษณะของผลการเรียนรู้ (Characteristics of Outcomes)

มีความสามารถในการปฏิบัติงานเชิงรุกด้านการจัดการข้อร้องเรียนและการประสานงานกับชุมชนอย่างมีประสิทธิภาพ
โดยสามารถเตรียมความพร้อมและรับเรื่องร้องเรียนปัญหาด้านสิ่งแวดล้อมได้อย่างถูกต้อง
ตรวจสอบข้อเท็จจริงและดำเนินการลงพื้นที่เพื่อสำรวจและวิเคราะห์ปัญหาที่เกิดขึ้น
พร้อมทั้งจัดการปัญหาและติดตามผลการแก้ไขให้แล้วเสร็จตามระยะเวลาและมาตรการที่กำหนด
อีกทั้งสามารถรายงานผลการแก้ไขปัญหาไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้องอย่างเป็นระบบ มีทักษะในการประชาสัมพันธ์ ถ่ายทอดข้อมูล
และจัดกิจกรรมให้ความรู้ด้านสิ่งแวดล้อมแก่ชุมชนรอบสถานที่จัดการของเสีย เพื่อสร้างความเข้าใจ ความร่วมมือ และลดความขัดแย้ง
ผู้ปฏิบัติงานระดับนี้ยังต้องมีความสามารถในการบูรณาการข้อมูล การสื่อสารเชิงสร้างสรรค์
และการใช้ดุลยพินิจที่เหมาะสมเพื่อเสริมสร้างความสัมพันธ์อันดีกับชุมชนและสนับสนุนการดำเนินงานด้านสิ่งแวดล้อมให้มีประสิทธิภาพและยั่งยืน

การเลื่อนระดับคุณวุฒิวิชาชีพ (Qualification Pathways)

คุณสมบัติของผู้ที่สามารถขอเข้ารับการประเมินคุณวุฒิวิชาชีพ อาชีพผู้ประสานงานสิ่งแวดล้อมชุมชนในสถานที่จัดการของเสีย ระดับ 4

1. มีอายุไม่ต่ำกว่า 20 ปีบริบูรณ์
2. ผ่านการประเมินคุณวุฒิวิชาชีพ ระดับ 3 ไม่น้อยกว่า 1 ปี

หรือ กำลังศึกษาในระดับปริญญาตรีในปีการศึกษาสุดท้ายในสาขาที่เกี่ยวข้อง

หรือ ประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง (ปวส.) หรือเทียบเท่า และมีประสบการณ์ทำงานที่เกี่ยวข้องกับการประสานงานสิ่งแวดล้อมชุมชนในสถานที่จัดการของเสีย ไม่น้อยกว่า 1 ปี

หรือ สำเร็จการศึกษาขั้นต่ำระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย (ม.6) และมีประสบการณ์ทำงานที่เกี่ยวข้องกับการประสานงานสิ่งแวดล้อมชุมชนในสถานที่จัดการของเสีย ไม่น้อยกว่า 2 ปี

หลักเกณฑ์การต่ออายุหนังสือรับรองมาตรฐานอาชีพ

N/A

กลุ่มบุคคลในอาชีพ (Target Group)

ผู้ประสานงานสิ่งแวดล้อมชุมชนในสถานที่จัดการของเสีย Community Environmental Coordinator at Solid Waste Management Facility

หน่วยสมรรถนะ (หน่วยสมรรถนะทั้งหมดของคุณวุฒิวิชาชีพนี้)

03101 เตรียมความพร้อมในการรับเรื่องร้องเรียนปัญหาด้านสิ่งแวดล้อมในสถานที่จัดการของเสีย

03102 รับเรื่องร้องเรียนและตรวจสอบปัญหาด้านสิ่งแวดล้อมในสถานที่จัดการของเสีย

03103 ดำเนินการลงพื้นที่สำรวจปัญหาเรื่องร้องเรียนด้านสิ่งแวดล้อมในสถานที่จัดการของเสีย

03104 จัดการปัญหาเรื่องร้องเรียนด้านสิ่งแวดล้อมในสถานที่จัดการของเสีย

03105 ติดตามผลการดำเนินการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนด้านสิ่งแวดล้อมในสถานที่จัดการของเสีย

03106 รายงานผลการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนด้านสิ่งแวดล้อมในสถานที่จัดการของเสียไปยังผู้ที่เกี่ยวข้อง

03107 ประชาสัมพันธ์และดำเนินกิจกรรมให้ความรู้ด้านสิ่งแวดล้อมแก่ชุมชนบริเวณสถานที่จัดการของเสีย

ตารางแผนผังแสดงหน้าที่

1. ตารางแสดงหน้าที่ 1

ประกาศใช้ ณ

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
จัดการของเสียชุมชนของประเทศไทย อย่างเป็นระบบถูกต้องตามหลักมาตรฐานสากล	03	ติดตาม ตรวจสอบและประชาสัมพันธ์ได้อย่างถูกต้อง	031	ประสานงานประชาสัมพันธ์

คำอธิบาย ตารางแผนผังแสดงหน้าที่เป็นแผนผังที่ใช้วิเคราะห์หน้าที่งานเพื่อให้ได้หน้าที่หลัก (Key Function)

2. ตารางแสดงหน้าที่ 1 (ต่อ)

ประกาศใช้ ณ

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**
031	ประสานงานประชาสัมพันธ์	03101	เตรียมความพร้อมในการรับเรื่องร้องเรียนปัญหาด้านสิ่งแวดล้อมในสถานที่จัดการของเสีย	03101.01	แสดงความรู้เกี่ยวกับการจัดการของเสียในสถานที่จัดการของเสีย
				03101.02	อธิบายแนวทางการปฏิบัติงานรับเรื่องร้องเรียน
				03101.03	จัดเตรียมเอกสารสำหรับรับเรื่องร้องเรียน
		03102	รับเรื่องร้องเรียนและตรวจสอบปัญหาด้านสิ่งแวดล้อมในสถานที่จัดการของเสีย	03102.01	รับเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับปัญหาด้านสิ่งแวดล้อมในสถานที่จัดการของเสีย
				03102.02	ตรวจสอบข้อเท็จจริงของเรื่องร้องเรียนเบื้องต้นกับผู้ร้องเรียน
				03102.03	ประสานงานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อจัดการกับปัญหาด้านสิ่งแวดล้อมในสถานที่จัดการของเสียที่เกิดขึ้นจากเรื่องร้องเรียน
				03102.04	ตรวจติดตามผลการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน
		03103	ดำเนินการลงพื้นที่สำรวจปัญหาเรื่องร้องเรียนด้านสิ่งแวดล้อมในสถานที่จัดการของเสีย	03103.01	เตรียมความพร้อมก่อนลงพื้นที่
				03103.02	สำรวจพื้นที่ตรวจสอบปัญหา
				03103.03	สำรวจพื้นที่ติดตามผลการดำเนินการแก้ไขปัญหาจากเรื่องร้องเรียน
		03104	จัดการปัญหาเรื่องร้องเรียนด้านสิ่งแวดล้อมในสถานที่จัดการของเสีย	03104.01	ระบุแนวทางลงพื้นที่ตรวจสอบข้อเท็จจริงปัญหาเรื่องร้องเรียน
				03104.02	ตรวจสอบข้อเท็จจริงในพื้นที่ที่เกิดปัญหาเรื่องร้องเรียนและบริเวณรอบข้างที่ได้รับผลกระทบ
				03104.03	ประเมินปัญหาเรื่องร้องเรียน
				03104.04	กำหนดวิธีการจัดการปัญหาเรื่องร้องเรียน
				03104.05	จัดการปัญหาเรื่องร้องเรียน
		03105	ติดตามผลการดำเนินการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนด้านสิ่งแวดล้อมในสถานที่จัดการของเสีย	03105.01	ระบุแนวทางเตรียมการเพื่อติดตามผลความคืบหน้าการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน
				03105.02	ติดตามผลความคืบหน้าการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน
				03105.03	ปรับปรุงกระบวนการติดตามผลการดำเนินการให้มีประสิทธิภาพและยั่งยืน

หน้าที่หลัก Key Function		หน่วยสมรรถนะ Unit of Competence		หน่วยสมรรถนะย่อย Element of Competence	
รหัส	**คำอธิบาย**	**รหัส**	**คำอธิบาย**	**รหัส**	**คำอธิบาย**
031	ประสานงานประชาสัมพันธ์	03106	รายงานผลการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนด้านสิ่งแวดล้อมในสถานที่จัดการของเสียไปยังผู้ที่เกี่ยวข้อง	03106.01	สรุปผลการจัดการเรื่องร้องเรียน
				03106.02	รายงานผลการจัดการเรื่องร้องเรียนไปยังผู้ที่เกี่ยวข้อง
		03107	ประชาสัมพันธ์และดำเนินกิจกรรมให้ความรู้ด้านสิ่งแวดล้อมแก่ชุมชนบริเวณสถานที่จัดการของเสีย	03107.01	กำหนดข้อมูลด้านสิ่งแวดล้อมที่เกี่ยวข้องกับการจัดการของเสีย
				03107.02	จัดทำสื่อประชาสัมพันธ์ในการให้ความรู้แก่ผู้ที่เกี่ยวข้อง
				03107.03	นำเสนอข้อมูลด้านสิ่งแวดล้อมที่เกี่ยวข้องกับการจัดการของเสีย
				03107.04	ประเมินผลการให้ความรู้แก่ประชาชน

คำอธิบาย

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

1. รหัสหน่วยสมรรถนะ 03101

2. ชื่อหน่วยสมรรถนะ เตรียมความพร้อมในการรับเรื่องร้องเรียนปัญหาด้านสิ่งแวดล้อมในสถานที่จัดการของเสีย

3. ทบทวนครั้งที่ 2 / 2568

4. สร้างใหม่ ☐ **ปรับปรุง** ☑

5. สำหรับชื่ออาชีพและรหัสอาชีพ (Occupational Classification)

อาชีพผู้ประสานงานสิ่งแวดล้อมชุมชนในสถานที่จัดการของเสีย Community Environmental Coordinator at Solid Waste Management Facility
3112 – เจ้าหน้าที่เทคนิคสิ่งแวดล้อม

6. คำอธิบายหน่วยสมรรถนะ (Description of Unit of Competency)

ผู้ที่ผ่านหน่วยสมรรถนะนี้จะสามารถแสดงความรู้เกี่ยวกับการจัดการของเสียในสถานที่จัดการของเสีย ระบุปัญหาด้านสิ่งแวดล้อมที่อาจเกิดขึ้น เสนอแนวทางแก้ไข และให้ข้อมูลพื้นฐานตามกฎหมาย ขอบเขตอำนาจหน้าที่ของหน่วยงาน รวมถึงข้อกำหนดที่เกี่ยวข้องแก่ผู้ร้องเรียน เพื่อสร้างความเข้าใจที่ถูกต้อง
สามารถอธิบายแนวทางการปฏิบัติงานรับเรื่องร้องเรียน โดยครอบคลุมการจำแนกประเภทเรื่องร้องเรียน อธิบายหลักเกณฑ์ในการรับเรื่อง เผยแพร่ช่องทางร้องเรียน และชี้แจงขั้นตอนการพิจารณาตามคู่มือปฏิบัติงาน เพื่อให้การรับและจัดการเรื่องร้องเรียนมีมาตรฐานและตรวจสอบได้
พร้อมทั้งสามารถจัดเตรียมเอกสารสำหรับรับเรื่องร้องเรียน ได้แก่ แบบฟอร์มรับเรื่อง บัญชีรายชื่อผู้ร้องเรียน หนังสือแจ้งผล แบบประเมินความพึงพอใจ และเอกสารอื่นที่จำเป็น เพื่อสนับสนุนกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนให้ครบถ้วนและเป็นระบบได้

7. สำหรับระดับคุณวุฒิ

1	2	3	4	5	6	7	8
☐	☐	☐	☑	☐	☐	☐	☐

8. กลุ่มอาชีพ (Sector)

กลุ่มอาชีพการจัดการของเสียชุมชน

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)
03101.01 แสดงความรู้เกี่ยวกับการจัดการของเสียในสถานที่จัดการของเสีย	1. อธิบายวิธีการจัดการของเสียในสถานที่จัดการของเสีย 2. ระบุปัญหาทางด้านสิ่งแวดล้อมที่อาจเกิดขึ้นในบริเวณสถานที่จัดการของเสีย 3. เสนอแนวทางแก้ไขปัญหาทางด้านสิ่งแวดล้อมในสถานที่จัดการของเสีย 4. ให้ข้อมูลพื้นฐานตามกฎหมาย ขอบเขตอำนาจ/หน้าที่ของหน่วยงานและข้อกำหนดที่เป็นปัจจุบันแก่ผู้ร้องเรียน	ข้อสอบข้อเขียน การสัมภาษณ์

สมรรถนะย่อย (Element)	เกณฑ์ในการปฏิบัติงาน (Performance Criteria)	วิธีการประเมิน (Assessment)
03101.02 อธิบายแนวทางการปฏิบัติงานรับเรื่องร้องเรียน	1. บอกประเภทเรื่องร้องเรียนที่อยู่ในความรับผิดชอบ 2. อธิบายหลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียน 3. แนะนำและเผยแพร่ช่องทางการร้องเรียนปัญหาที่เกิดจากการจัดการของเสียตามคู่มือปฏิบัติงาน 4. อธิบายแนวทางการรับและพิจารณาเรื่องร้องเรียนตามช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน 5. ชี้แจ้งขั้นตอนการดำเนินงานจัดการเรื่องร้องเรียนตามคู่มือปฏิบัติงาน	ข้อสอบข้อเขียน การสัมภาษณ์
03101.03 จัดเตรียมเอกสารสำหรับรับเรื่องร้องเรียน	1. จัดเตรียมแบบฟอร์มการรับเรื่องร้องเรียนตามคู่มือปฏิบัติงาน 2. จัดเตรียมแบบฟอร์มบัญชีรายชื่อผู้ร้องเรียน/หน่วยงานที่ส่งเรื่องร้องเรียน 3. จัดเตรียมหนังสือแจ้งผลเรื่องร้องเรียนแก่ผู้ร้องเรียนหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง 4. จัดเตรียมแบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการรับเรื่องร้องเรียน 5. จัดทำเอกสารที่เกี่ยวข้องและแบบฟอร์มที่จำเป็นตามที่ได้รับมอบหมาย	ข้อสอบข้อเขียน การสัมภาษณ์

12. ความรู้และทักษะก่อนหน้าที่จำเป็น (Pre-requisite Skill & Knowledge)

N/A

13. ทักษะและความรู้ที่ต้องการ (Required Skills and Knowledge)

(ก) ความต้องการด้านทักษะ

1. ทักษะการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ เพื่อแสดงความรู้เกี่ยวกับการจัดการของเสียแก่ผู้ที่เกี่ยวข้อง แนะนำช่องทางการร้องเรียน
2. ทักษะการจัดเตรียมเอกสาร แบบฟอร์มการรับเรื่องร้องเรียน

(ข) ความต้องการด้านความรู้

1. วิธีการจัดการของเสียในสถานที่จัดการของเสีย
2. ปัญหาทางด้านสิ่งแวดล้อมที่อาจเกิดขึ้นได้ในจากการจัดการของเสียในบริเวณสถานที่จัดการของเสีย
3. แนวทาง/วิธีการแก้ไขปัญหาทางด้านสิ่งแวดล้อมที่อาจเกิดขึ้นจากสถานที่จัดการของเสียเบื้องต้น
4. ขั้นตอนการดำเนินงานในการจัดการกับปัญหาของหน่วยงาน
5. ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน
6. ขอบเขตของการรับเรื่องร้องเรียน
7. กฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการจัดการของเสียของสถานที่จัดการของเสีย และกฎหมายสิ่งแวดล้อมอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง

14. หลักฐานที่ต้องการ (Evidence Guide)

หลักฐานที่ต้องการประกอบด้วยหลักฐานการปฏิบัติงาน (Performance Evidence) และหลักฐานความรู้ (Knowledge Evidence) คำแนะนำในการประเมิน และวิธีการประเมิน ซึ่งควรจะพิจารณาร่วมกัน

(ก) หลักฐานการปฏิบัติงาน (Performance Evidence)

1. หนังสือรับรองประสบการณ์ทำงาน
2. ผลการสอบสัมภาษณ์เชิงเทคนิค
3. ผลการสอบข้อเขียน (อัตนัย)

(ข) หลักฐานความรู้ (Knowledge Evidence)

1. หลักฐานคุณวุฒิการศึกษา
2. ผลการสอบข้อเขียน (ปรนัย)
3. ผลการสอบข้อเขียน (อัตนัย)

(ค) คำแนะนำในการประเมิน

ผู้ประเมินตรวจประเมินเกี่ยวกับการแสดงความรู้เกี่ยวกับการจัดการของเสียในสถานที่จัดการของเสีย อธิบายแนวทางการปฏิบัติงานรับเรื่องร้องเรียน และจัดเตรียมเอกสารสำหรับรับเรื่องร้องเรียน โดยพิจารณาจากหลักฐานที่เกี่ยวข้อง ทั้งหลักฐานการปฏิบัติงาน และหลักฐานด้านความรู้

(ง) วิธีการประเมิน

1. พิจารณาตามหลักฐานการปฏิบัติงาน ได้แก่ ผลการสอบสัมภาษณ์เชิงเทคนิค และผลการสอบผ่านข้อเขียน (อัตนัย)
2. พิจารณาตามหลักฐานความรู้ ได้แก่ ผลการสอบผ่านข้อเขียน (ปรนัย) และผลการสอบผ่านข้อเขียน (อัตนัย)

15. ขอบเขต (Range Statement)

การเตรียมความพร้อมในการรับเรื่องร้องเรียนปัญหาด้านสิ่งแวดล้อมในสถานที่จัดการของเสีย ในระดับคุณวุฒิที่ 4 เป็นการเตรียมตัวก่อนที่จะรับเรื่องร้องเรียน ครอบคลุมถึงการแสดงความรู้และความเข้าใจเกี่ยวกับการจัดการของเสียในสถานที่จัดการของเสีย
โดยเริ่มต้นจากการศึกษากระบวนการจัดการของเสียของสถานที่จัดการของเสีย และปัญหาทางด้านสิ่งแวดล้อมที่อาจเกิดขึ้นจากการจัดการของเสีย
นำเสนอแนวทางแก้ไขและให้ข้อมูลพื้นฐานทางกฎหมายที่เกี่ยวข้องอย่างถูกต้องและเป็นปัจจุบันแก่ผู้ร้องเรียน
ครอบคลุมการอธิบายแนวทางการรับเรื่องร้องเรียนที่อยู่ในขอบเขตความรับผิดชอบ รวมถึงการให้ข้อมูลเกี่ยวกับช่องทาง หลักเกณฑ์
และขั้นตอนการดำเนินงานตามคู่มือปฏิบัติงาน และเตรียมเอกสารที่เกี่ยวข้อง เช่น แบบฟอร์มรับเรื่องร้องเรียน บัญชีรายชื่อ หนังสือแจ้งผล และแบบประเมินความพึงพอใจ
เพื่อให้กระบวนการรับเรื่องร้องเรียนดำเนินไปอย่างมีระบบ โปร่งใส และตรวจสอบได้

(ก) คำแนะนำ

1. ผู้เข้ารับการประเมินต้องสามารถระบุขั้นตอนในการจัดการของเสียในสถานที่จัดการของเสียได้พอสังเขป
2. ผู้เข้ารับการประเมินจะต้องทราบถึงปัญหาทางด้านสิ่งแวดล้อมที่อาจเกิดขึ้นในการจัดการของเสียชุมชนของสถานที่จัดการของเสีย
3. ผู้เข้ารับการประเมินต้องทราบช่องทางการร้องเรียนของหน่วยงานที่จัดเตรียมไว้

(ข) คำอธิบายรายละเอียด

1. สถานที่จัดการของเสีย หมายถึง สถานที่จัดการของเสียชุมชน เช่น หลุมฝังกลบอย่างถูกหลักสุขาภิบาล และเตาเผาของเสียชุมชน เป็นต้น
2. ปัญหาทางด้านสิ่งแวดล้อมที่อาจเกิดขึ้นจากการจัดการของเสีย อาจเกี่ยวข้องกับ กลิ่น น้ำเสีย สัตว์และแมลง พาหะนำโรค เสียง และการจราจร เป็นต้น
3. ช่องทางการร้องเรียน เช่น การร้องเรียนด้วยตนเอง การร้องเรียนทางโทรศัพท์ การร้องเรียนทางจดหมาย การร้องเรียนผ่านเว็บไซต์หน่วยงาน การร้องเรียนทางอีเมล การร้องเรียนผ่านช่องทางอื่นๆ ที่หน่วยงานจัดเตรียมไว้ เช่น Facebook ของหน่วยงาน เป็นต้น
4. คู่มือปฏิบัติงานมีรายละเอียด เช่น กระบวนการการจัดการเรื่องร้องเรียน ระยะเวลาในการจัดการเรื่องร้องเรียน แบบฟอร์มการรับเรื่องร้องเรียน เป็นต้น
5. ขอบเขตในการรับเรื่องร้องเรียน หมายถึง การรับการร้องเรียนเฉพาะปัญหาที่เกิดจากการจัดการของเสียของสถานที่จัดการของเสีย รวมถึงข้อเสนอแนะและข้อคิดเห็นในการบริการ
6. เอกสารที่เกี่ยวข้องและแบบฟอร์มที่จำเป็น เช่น ขั้นตอนการรับเรื่องร้องเรียน ข้อมูลหน่วยงานที่เกี่ยวข้องต่างๆ เพื่อใช้ในการติดต่อในการประสานงาน เป็นต้น
7. แบบฟอร์มการรับเรื่องร้องเรียน ประกอบด้วย ชื่อ นามสกุลผู้แจ้งเรื่องร้องเรียน ปัญหาที่ผู้ร้องเรียนได้รับ วันที่ เวลาแจ้งการร้องเรียน เป็นหลัก

16. หน่วยสมรรถนะร่วม (ถ้ามี)

N/A

17. อุตสาหกรรมร่วม/กลุ่มอาชีพร่วม (ถ้ามี)

N/A

18. รายละเอียดกระบวนการและวิธีการประเมิน (Assessment Description and Procedure)

18.1 เครื่องมือประเมินหน่วยสมรรถนะย่อย แสดงความรู้เกี่ยวกับการจัดการของเสียของสถานที่จัดการของเสีย

1. ข้อสอบสัมภาษณ์เชิงเทคนิค
2. ข้อสอบข้อเขียน (ปรนัย)
3. ข้อสอบข้อเขียน (อัตนัย)

ดูรายละเอียดจากคู่มือประเมิน

18.2 เครื่องมือประเมินหน่วยสมรรถนะย่อย เผยแพร่ช่องทางในการร้องเรียน

1. ข้อสอบสัมภาษณ์เชิงเทคนิค
2. ข้อสอบข้อเขียน (ปรนัย)
3. ข้อสอบข้อเขียน (อัตนัย)

ดูรายละเอียดจากคู่มือประเมิน

18.3 เครื่องมือประเมินหน่วยสมรรถนะย่อย จัดเตรียมเอกสารสำหรับรับเรื่องร้องเรียน

1. ข้อสอบสัมภาษณ์เชิงเทคนิค
2. ข้อสอบข้อเขียน (ปรนัย)
3. ข้อสอบข้อเขียน (อัตนัย)

ดูรายละเอียดจากคู่มือประเมิน

1. รหัสหน่วยสมรรถนะ 03102

2. ชื่อหน่วยสมรรถนะ รับเรื่องร้องเรียนและตรวจสอบปัญหาด้านสิ่งแวดล้อมในสถานที่จัดการของเสีย

3. ทบทวนครั้งที่ 2 / 2568

4. สร้างใหม่ ☐ **ปรับปรุง** ☑

5. สำหรับชื่ออาชีพและรหัสอาชีพ (Occupational Classification)

อาชีพผู้ประสานงานสิ่งแวดล้อมชุมชนในสถานที่จัดการของเสีย Community Environmental Coordinator at Solid Waste Management Facility
3112 – เจ้าหน้าที่เทคนิคสิ่งแวดล้อม

6. คำอธิบายหน่วยสมรรถนะ (Description of Unit of Competency)

ผู้ที่ผ่านหน่วยสมรรถนะนี้จะสามารถให้บริการรับเรื่องร้องเรียน โดยครอบคลุมการอำนวยความสะดวกแก่ผู้ร้อง
การแจ้งข้อมูลติดต่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้องหากอยู่นอกอำนาจหน้าที่ การให้คำแนะนำเบื้องต้น และการบันทึกผลการให้บริการลงในแบบฟอร์มหรือระบบ
เพื่อให้การรับเรื่องมีความชัดเจนและตรวจสอบได้ สามารถตรวจสอบข้อเท็จจริงและข้อมูลเบื้องต้นของเรื่องร้องเรียน รวมถึงการตรวจสอบประวัติความซ้ำซ้อน
การสอบถามเพิ่มเติมเพื่อให้ข้อมูลครบถ้วน และการแจ้งผลการรับเรื่องแก่ผู้ร้องเรียน เพื่อสร้างความมั่นใจ ความโปร่งใส และให้ผู้ร้องเรียนสามารถติดตามความคืบหน้าได้
สามารถจัดทำเอกสารที่เกี่ยวข้อง เช่น ใบรับแจ้งและหนังสือประสานงาน พร้อมทั้งดำเนินการติดต่อหน่วยงานหรือบุคคลที่เกี่ยวข้อง สรุปผลการประสานงาน
และแจ้งผลการดำเนินงานกลับไปยังผู้ร้องเรียน เพื่อให้ปัญหาที่แจ้งได้รับการจัดการอย่างมีระบบ และสามารถประสานงานและติดตามผล โดยเร่งรัดการดำเนินงาน
ตรวจสอบและรวบรวมข้อมูลเรื่องร้องเรียนที่ล่าช้า ยังไม่แจ้งผล หรือดำเนินการเสร็จสิ้นแล้ว พร้อมรายงานต่อผู้ที่เกี่ยวข้อง จัดเก็บหลักฐานอย่างเป็นระบบ
และแจ้งผลแก่ผู้ร้องเรียนอย่างเป็นทางการ เพื่อให้กระบวนการมีประสิทธิภาพ โปร่งใส และตรวจสอบย้อนหลังได้

7. สำหรับระดับคุณวุฒิ

1	2	3	4	5	6	7	8
☐	☐	☐	☑	☐	☐	☐	☐

8. กลุ่มอาชีพ (Sector)

กลุ่มอาชีพการจัดการของเสียชุมชน

9. ชื่ออาชีพและรหัสอาชีพอื่นที่หน่วยสมรรถนะนี้สามารถใช้ได้ (ถ้ามี)

รหัสอาชีพ 2432 : เจ้าหน้าที่กิจกรรมเพื่อสังคมและสื่อสารองค์กร (ISCO, 2008)

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

N/A

11. สมรรถนะย่อยและเกณฑ์การปฏิบัติงาน (Elements and Performance Criteria)

สมรรถนะย่อย (Element)	เกณฑ์ในการปฏิบัติงาน (Performance Criteria)	วิธีการประเมิน (Assessment)
03102.01 รับเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับปัญหาด้านสิ่งแวดล้อมในสถานที่จัดการของเสีย	1. รับเรื่องร้องเรียนจากช่องทางการร้องเรียน 2. อำนวยความสะดวกแก่ผู้ร้องเรียน ณ จุดบริการ 3. แจ้งชื่อหน่วยงานภายนอกที่รับผิดชอบแก่ผู้ร้องเรียน เมื่อเรื่องร้องเรียนอยู่นอกเหนืออำนาจหน้าที่ของหน่วยงานรับเรื่อง พร้อมแจ้งช่องทาง/รายละเอียดการติดต่อหน่วยงานนั้น 4. ให้คำแนะนำการแก้ไขปัญหาเบื้องต้นแก่ผู้ร้องเรียน 5. บันทึกผลการให้บริการในแบบฟอร์มการร้องเรียนหรือในระบบ	ข้อสอบข้อเขียน

สมรรถนะย่อย (Element)	เกณฑ์ในการปฏิบัติงาน (Performance Criteria)	วิธีการประเมิน (Assessment)
03102.02 ตรวจสอบข้อเท็จจริงของเรื่องร้องเรียนเบื้องต้นกับผู้ร้องเรียน	1. ตรวจสอบข้อเท็จจริงเบื้องต้นของเรื่องร้องเรียน 2. ตรวจสอบประวัติการแจ้งเรื่องร้องเรียนเพื่อยืนยันความซ้ำซ้อนของการแจ้งเรื่อง เคยดำเนินการเรื่องนี้แล้วหรืออยู่ระหว่างดำเนินการ 3. สอบถามรายละเอียดของเรื่องร้องเรียนเพิ่มเติมจากผู้ร้องเรียนที่แจ้งชื่อไว้หากข้อมูลที่ได้ไม่ครบถ้วน 4. แจ้งผลการรับเรื่องต่อผู้ร้องเรียน เพื่อสร้างความมั่นใจและโปร่งใส พร้อมระบุช่องทางที่ผู้ร้องเรียนสามารถติดตามเรื่องได้	ข้อสอบข้อเขียน
03102.03 ประสานงานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อจัดการกับปัญหาด้านสิ่งแวดล้อมในสถานที่จัดการของเสียที่เกิดขึ้นจากเรื่องร้องเรียน	1. จัดทำใบรับแจ้งเรื่องร้องเรียน พร้อมหนังสือประสานงานที่เกี่ยวข้อง 2. ติดต่อประสานงานหน่วยงาน/บุคคลที่เกี่ยวข้องเพื่อดำเนินจัดการปัญหาที่เกิดขึ้นจากเรื่องร้องเรียน ตามที่ได้รับมอบหมายจากหัวหน้า 3. สรุปผลการติดต่อประสานงานที่เกิดขึ้นจากเรื่องร้องเรียน 4. แจ้งผลการดำเนินงานประสานงานไปยังผู้ร้องเรียน	ข้อสอบข้อเขียน การสัมภาษณ์
03102.04 ตรวจติดตามผลการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน	1. ประสานงานหน่วยงาน/บุคคลที่รับผิดชอบเพื่อเร่งรัดดำเนินการ ตามช่องทางการติดต่อ ทั้งช่องทางเป็นทางการ และไม่เป็นทางการ 2. ตรวจสอบและรวบรวมเรื่องร้องเรียนที่แก้ไขล่าช้าเกินกำหนด 3. ตรวจสอบและรวบรวมเรื่องร้องเรียนที่ยังไม่ได้แจ้งกลับผู้ร้องเรียน หรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง 4. ตรวจสอบและรวบรวมเรื่องร้องเรียนที่ดำเนินการเสร็จสิ้นแล้ว 5. รายงานการจัดการปัญหาแก่หัวหน้า 6. จัดเก็บข้อมูล หลักฐานอย่างเป็นระบบ สำหรับการตรวจสอบในอนาคต 7. แจ้งผลการดำเนินงานจัดการปัญหาเรื่องร้องเรียนให้ผู้ร้องเรียนทราบอย่างเป็นทางการ ในกรณีเป็นเรื่องร้องเรียนทั่วไปไม่ซับซ้อนหรือส่งผลกระทบน้อย	ข้อสอบข้อเขียน การสัมภาษณ์

12. ความรู้และทักษะก่อนหน้าที่จำเป็น (Pre-requisite Skill & Knowledge)

N/A

13. ทักษะและความรู้ที่ต้องการ (Required Skills and Knowledge)

(ก) ความต้องการด้านทักษะ

1. ทักษะการใช้เครื่องมือในการสำรวจ เช่น กล้องถ่ายภาพ เครื่องตรวจวัดระดับเสียง เป็นต้น
2. ทักษะการสื่อสาร เจรจา ต่อรองกับผู้ร้องเรียน ประชาชน และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เป็นต้น
3. ทักษะคิดวิเคราะห์ผลเพื่อระบุความต้องการของผู้ร้องเรียน
4. ทักษะการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าและการจัดการความขัดแย้ง
5. ทักษะการเก็บข้อมูลและการเขียนรายงาน
6. ทักษะการสังเกตเพื่อตรวจสอบข้อเท็จจริงของเรื่องร้องเรียน และตรวจสอบประวัติการแจ้งเรื่อง

(ข) ความต้องการด้านความรู้

1. พื้นที่ บริบทของสังคม และวัฒนธรรมของชุมชนโดยรอบ
2. ปัญหาทางด้านสิ่งแวดล้อมที่อาจเกิดขึ้นได้ในจากการจัดการของเสียในบริเวณสถานที่จัดการของเสีย
3. ขั้นตอนการดำเนินงานในการจัดการเรื่องร้องเรียนของหน่วยงาน
4. วิธีการจัดการความขัดแย้งที่อาจเกิดขึ้น

14. หลักฐานที่ต้องการ (Evidence Guide)

หลักฐานที่ต้องการประกอบด้วยหลักฐานการปฏิบัติงาน (Performance Evidence) และหลักฐานความรู้ (Knowledge Evidence) คำแนะนำในการประเมิน และวิธีการประเมิน ซึ่งควรจะพิจารณาร่วมกัน

(ก) หลักฐานการปฏิบัติงาน (Performance Evidence)

1. หนังสือรับรองประสบการณ์ทำงาน
2. ผลการสัมภาษณ์เชิงเทคนิค
3. ผลการสอบข้อเขียน (อัตนัย)
4. ผลการสอบสาธิตการปฏิบัติงาน

(ข) หลักฐานความรู้ (Knowledge Evidence)

1. หลักฐานคุณวุฒิการศึกษา
2. ผลการสอบข้อเขียน (ปรนัย)
3. ผลการสอบข้อเขียน (อัตนัย)

(ค) คำแนะนำในการประเมิน

ผู้ประเมินตรวจประเมินเกี่ยวกับการรับเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับปัญหาด้านสิ่งแวดล้อมในสถานที่จัดการของเสีย
ตรวจสอบข้อเท็จจริงของเรื่องร้องเรียนเบื้องต้นกับผู้ร้องเรียน
ประสานงานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อจัดการปัญหาด้านสิ่งแวดล้อมในสถานที่จัดการของเสียที่เกิดขึ้นจากเรื่องร้องเรียน ตรวจติดตามผลการแก้ไขปัญหาข้อเรื่องร้องเรียน โดยพิจารณาจากหลักฐานที่เกี่ยวข้อง ทั้งหลักฐานการปฏิบัติงาน และหลักฐานด้านความรู้

(ง) วิธีการประเมิน

1. พิจารณาตามหลักฐานการปฏิบัติงาน ได้แก่ ผลการสอบสัมภาษณ์เชิงเทคนิค และผลการสอบผ่านข้อเขียน (อัตนัย)
2. พิจารณาตามหลักฐานความรู้ ได้แก่ ผลการสอบข้อเขียน (ปรนัย) และผลการสอบข้อเขียน (อัตนัย)

15. ขอบเขต (Range Statement)

การรับเรื่องร้องเรียนและตรวจสอบปัญหาด้านสิ่งแวดล้อมในสถานที่จัดการของเสียในระดับคุณวุฒิที่ 4 เป็นการรับเรื่องร้องเรียนจากช่องทางต่างๆ ที่หน่วยงานจัดเตรียมขึ้นจากผู้ร้องเรียน ดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงเบื้องต้นเกี่ยวกับปัญหาสิ่งแวดล้อมในสถานที่จัดการของเสีย พร้อมให้ข้อมูลและคำแนะนำเบื้องต้นแก่ผู้ร้องเรียน และส่งต่อเรื่องไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้องอย่างเหมาะสม ตรวจสอบความซ้ำซ้อนของข้อมูล ประสานข้อมูลเพิ่มเติมหากจำเป็น และแจ้งผลการรับเรื่องอย่างโปร่งใส จัดทำเอกสารที่เกี่ยวข้อง สรุปผลการประสานงาน และติดตามผลการดำเนินงานร่วมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง รวมถึงตรวจสอบความคืบหน้าเรื่องร้องเรียนโดยเฉพาะกรณีที่ไม่ซับซ้อนหรือมีผลกระทบต่ำ พร้อมจัดเก็บข้อมูลและแจ้งผลการดำเนินงานแก่ผู้ร้องเรียนอย่างเป็นระบบและตรวจสอบได้

(ก) คำแนะนำ

1. ผู้เข้ารับการประเมินต้องทราบช่องทางการร้องเรียนของหน่วยงานที่จัดเตรียมไว้
2. ผู้รับการประเมินต้องสามารถระบุขั้นตอนการจัดการเรื่องร้องเรียนได้
3. ผู้เข้ารับการประเมินต้องให้ความสำคัญกับการจัดการเรื่องร้องเรียน
4. ผู้เข้ารับการประเมินต้องให้ความสำคัญกับความต้องการของผู้ร้องเรียน

(ข) คำอธิบายรายละเอียด

1. ช่องทางการร้องเรียน เช่น การร้องเรียนด้วยตนเอง การร้องเรียนทางโทรศัพท์ การร้องเรียนทางจดหมาย การร้องเรียนผ่านเว็บไซต์หน่วยงาน การร้องเรียนทางอีเมล

การร้องเรียนผ่านช่องทางอื่นๆ ที่หน่วยงานจัดเตรียมไว้ เช่น Facebook/Line ของหน่วยงาน เป็นต้น

2. การอำนวยความสะดวก เป็นการทำให้ผู้ร้องเรียนผ่อนคลายอารมณ์ที่เกิดขึ้น หรือเป็นการรับรองเพื่อสร้างความสัมพันธ์อันดีต่อกัน วิธีการอำนวยความสะดวก เช่น การรับรองด้วยน้ำ การจัดหาที่นั่งให้ผู้ร้องเรียน เป็นต้น

3. หน่วยงานภายนอก หมายถึง หน่วยงานที่เกี่ยวข้องในกรณีที่ปัญหาไม่ได้เกิดจากสถานที่จัดการของเสียนั้น หรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการจัดการของเสียที่ไม่ใช่สถานที่จัดการของเสียนั้น เช่น ตำรวจ สถานีดับเพลิง โรงงานอุตสาหกรรม สำนักสิ่งแวดล้อมภาค สำนักสิ่งแวดล้อมจังหวัด ศูนย์บริการสาธารณสุข และองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เป็นต้น

4. การแก้ไขปัญหาเบื้องต้น เป็นการแนะนำจากเจ้าหน้าที่ผู้รับเรื่องในการแนะนำผู้ร้องเรียนป้องกันหรือแก้ไขปัญหาที่ผู้ร้องเรียนได้รับเบื้องต้น เพื่อเป็นการบรรเทาผลกระทบที่ผู้ร้องเรียนได้รับ

5. การตรวจสอบข้อเท็จจริงของการร้องเรียน เป็นการตรวจสอบเบื้องต้น เพื่อให้แน่ใจว่าผู้แจ้งเรื่องร้องเรียนนั้นมีตัวตนอยู่จริง และเกิดปัญหาขึ้นจริง

6. รายละเอียดของเรื่องร้องเรียน มีส่วนที่สำคัญ ได้แก่ ข้อร้องเรียน สภาพปัญหาที่ได้รับ ช่วงเวลาที่ได้รับปัญหา เป็นต้น

7. ข้อมูลการร้องเรียน ประกอบด้วย ชื่อ-สกุลผู้ร้องเรียน ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ เรื่องร้องเรียน สถานที่เกิดเหตุ ผลกระทบที่ได้รับ เป็นต้น

8. ข้อมูล หมายถึง ข้อมูลที่ผู้บังคับบัญชาแจกแจง เช่น แผนการลงพื้นที่สำรวจ รวมถึงข้อมูลปัญหาที่เกิดขึ้น ข้อมูลพื้นที่ ข้อมูลข้อร้องเรียนที่เกิดขึ้น เป็นต้น

9. แบบฟอร์มรับเรื่องร้องเรียน เป็นการเก็บข้อมูลการร้องเรียนในรูปแบบเอกสาร และการเก็บข้อมูลในระบบอิเล็กทรอนิคส์

10. ผลการลงพื้นที่สำรวจ หมายถึง ข้อมูลจากการตรวจวัดด้านสิ่งแวดล้อม เช่น ระดับเสียง กลิ่น เป็นต้น ข้อมูลการตรวจวัดทางห้องปฏิบัติการ (ถ้ามี) และข้อมูลอื่นๆ เช่น วัน ช่วงเวลาที่เกิดปัญหา การสังเกตการณ์ของสัตว์ แมลง เป็นต้น

11. บุคคลที่เกี่ยวข้อง เช่น ประชาชน ผู้ร้องเรียน หัวหน้างาน ผู้ร่วมงาน เป็นต้น

16. หน่วยสมรรถนะร่วม (ถ้ามี)

N/A

17. อุตสาหกรรมร่วม/กลุ่มอาชีพร่วม (ถ้ามี)

N/A

18. รายละเอียดกระบวนการและวิธีการประเมิน (Assessment Description and Procedure)

18.1 เครื่องมือประเมินหน่วยสมรรถนะย่อย รับเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับปัญหาด้านสิ่งแวดล้อมในสถานที่จัดการของเสีย

1. ข้อสอบข้อเขียน (ปรนัย)
2. ข้อสอบข้อเขียน (อัตนัย)

ดูรายละเอียดจากคู่มือประเมิน

18.2 เครื่องมือประเมินหน่วยสมรรถนะย่อย ตรวจสอบข้อเท็จจริงของเรื่องร้องเรียนเบื้องต้นกับผู้ร้องเรียน

1. ข้อสอบข้อเขียน (ปรนัย)
2. ข้อสอบข้อเขียน (อัตนัย)

ดูรายละเอียดจากคู่มือประเมิน

18.3 เครื่องมือประเมินหน่วยสมรรถนะย่อย ประสานงานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อจัดการปัญหาด้านสิ่งแวดล้อมในสถานที่จัดการของเสียที่เกิดขึ้นจากเรื่องร้องเรียน

1. ข้อสอบสัมภาษณ์เชิงเทคนิค
2. ข้อสอบข้อเขียน (ปรนัย)

ดูรายละเอียดจากคู่มือประเมิน

18.4 เครื่องมือประเมินหน่วยสมรรถนะย่อย ตรวจติดตามผลการแก้ไขปัญหาข้อเรื่องร้องเรียน

1. ข้อสอบสัมภาษณ์เชิงเทคนิค
2. ข้อสอบข้อเขียน (ปรนัย)

ดูรายละเอียดจากคู่มือประเมิน

1. รหัสหน่วยสมรรถนะ 03103

2. ชื่อหน่วยสมรรถนะ ดำเนินการลงพื้นที่สำรวจปัญหาเรื่องร้องเรียนด้านสิ่งแวดล้อมในสถานที่จัดการของเสีย

3. ทบทวนครั้งที่ 2 / 2568

4. สร้างใหม่ ☐ **ปรับปรุง** ☑

5. สำหรับชื่ออาชีพและรหัสอาชีพ (Occupational Classification)

อาชีพผู้ประสานงานสิ่งแวดล้อมชุมชนในสถานที่จัดการของเสีย Community Environmental Coordinator at Solid Waste Management Facility
3112 – เจ้าหน้าที่เทคนิคสิ่งแวดล้อม

6. คำอธิบายหน่วยสมรรถนะ (Description of Unit of Competency)

ผู้ที่ผ่านหน่วยสมรรถนะนี้จะสามารถเตรียมความพร้อมก่อนการลงพื้นที่สำรวจเรื่องร้องเรียน โดยศึกษาข้อมูลเบื้องต้น ติดต่อประสานหน่วยงานหรือบุคคลที่เกี่ยวข้อง จัดเตรียมเอกสารและแบบฟอร์มบันทึก รวมถึงเครื่องมือและอุปกรณ์ที่จำเป็น เพื่อให้การลงพื้นที่เป็นไปอย่างราบรื่นและครบถ้วน สามารถปฏิบัติในพื้นที่ที่ถูกร้องเรียน โดยทำการสำรวจและบันทึกสภาพปัญหาอย่างละเอียด สื่อสารและรับข้อมูลจากผู้ร้องเรียนหรือประชาชน จดบันทึกถ้อยคำ รวบรวมพิกัดและข้อมูลสำรวจ พร้อมรายงานปัญหาและข้อเสนอแนะ เพื่อใช้ประกอบการแก้ไขอย่างมีประสิทธิภาพ และสามารถติดตามผลการแก้ไขปัญหาในพื้นที่ที่ถูกร้องเรียน โดยสำรวจและบันทึกสภาพพื้นที่หลังการแก้ไข ประเมินความพึงพอใจของผู้ร้องเรียนหรือประชาชนผ่านการสื่อสารและบันทึกถ้อยคำ รวบรวมพิกัดและข้อมูลติดตามผลอย่างครบถ้วน และจัดทำรายงานสรุปผลการดำเนินงานพร้อมข้อเสนอแนะต่อผู้เกี่ยวข้องได้

7. สำหรับระดับคุณวุฒิ

1	2	3	4	5	6	7	8
☐	☐	☐	☑	☐	☐	☐	☐

8. กลุ่มอาชีพ (Sector)

กลุ่มอาชีพการจัดการของเสียชุมชน

9. ชื่ออาชีพและรหัสอาชีพอื่นที่หน่วยสมรรถนะนี้สามารถใช้ได้ (ถ้ามี)

รหัสอาชีพ 2432 : เจ้าหน้าที่กิจกรรมเพื่อสังคมและสื่อสารองค์กร (ISCO, 2008)

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

N/A

11. สมรรถนะย่อยและเกณฑ์การปฏิบัติงาน (Elements and Performance Criteria)

สมรรถนะย่อย (Element)	เกณฑ์ในการปฏิบัติงาน (Performance Criteria)	วิธีการประเมิน (Assessment)
03103.01 เตรียมความพร้อมก่อนลงพื้นที่	1. ศึกษาข้อมูลเบื้องต้นการร้องเรียนก่อนลงพื้นที่สำรวจ 2. ติดต่อประสานงานหน่วยงาน/บุคคลที่เกี่ยวข้องเพื่อเตรียมลงพื้นที่ 3. จัดเตรียมเอกสารและแบบฟอร์มบันทึกสำหรับการลงพื้นที่ 4. จัดเตรียมเครื่องมือ อุปกรณ์ที่จำเป็นสำหรับการลงพื้นที่	ข้อสอบข้อเขียน การสัมภาษณ์

สมรรถนะย่อย (Element)	เกณฑ์ในการปฏิบัติงาน (Performance Criteria)	วิธีการประเมิน (Assessment)
03103.02 สำรวจพื้นที่ตรวจสอบปัญหา	1. สำรวจพื้นที่ที่ถูกร้องเรียนตามจุดที่ระบุ 2. บันทึกสภาพแวดล้อม และลักษณะปัญหาโดยละเอียด 3. สื่อสารและเจรจาเบื้องต้นกับผู้ร้องเรียนหรือประชาชนในพื้นที่เพื่อรับทราบข้อมูลเพิ่มเติม 4. จดบันทึกถ้อยคำของผู้ร้องเรียนหรือประชาชนที่ให้ข้อมูลการลงพื้นที่สำรวจตรวจสอบปัญหาโดยละเอียด 5. รวบรวมพิกัดและข้อมูลการลงพื้นที่สำรวจตรวจสอบปัญหาให้ครบถ้วน 6. รายงานปัญหาและข้อเสนอแนะผู้ที่เกี่ยวข้อง	ข้อสอบข้อเขียน
03103.03 สำรวจพื้นที่ติดตามผลการดำเนินการแก้ไขปัญหาจากเรื่องร้องเรียน	1. สำรวจพื้นที่ที่ถูกร้องเรียน เพื่อติดตามการแก้ไขปัญหาตามจุดที่ระบุ 2. บันทึกสภาพแวดล้อม และลักษณะสภาพพื้นที่หลังการแก้ไขปัญหาโดยละเอียด 3. สื่อสารและเจรจาเบื้องต้นกับผู้ร้องเรียนหรือประชาชนในพื้นที่เพื่อประเมินความพึงพอใจในการแก้ไขปัญหา 4. จดบันทึกถ้อยคำของผู้ร้องเรียนหรือประชาชนที่ให้ข้อมูลติดตามการแก้ไขปัญหาโดยละเอียด 5. รวบรวมพิกัดและข้อมูลการลงพื้นที่ติดตามการแก้ไขปัญหาให้ครบถ้วน 6. รายงานผลการติดตามผลการดำเนินการและข้อเสนอแนะผู้ที่เกี่ยวข้อง	ข้อสอบข้อเขียน

12. ความรู้และทักษะก่อนหน้าที่จำเป็น (Pre-requisite Skill & Knowledge)

N/A

13. ทักษะและความรู้ที่ต้องการ (Required Skills and Knowledge)

(ก) ความต้องการด้านทักษะ

1. ทักษะการสื่อสาร ติดต่อประสานอย่างมีประสิทธิภาพกับผู้ที่เกี่ยวข้อง
2. ทักษะการสังเกตเพื่อตรวจสอบการดำเนินการของเรื่องร้องเรียน

(ข) ความต้องการด้านความรู้

1. ช่องทางติดต่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง/ผู้ที่เกี่ยวข้อง
2. รายชื่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง และความรับผิดชอบของหน่วยงานนั้นๆ

14. หลักฐานที่ต้องการ (Evidence Guide)

หลักฐานที่ต้องการประกอบด้วยหลักฐานการปฏิบัติงาน (Performance Evidence) และหลักฐานความรู้ (Knowledge Evidence) คำแนะนำในการประเมิน และวิธีการประเมิน ซึ่งควรจะพิจารณาร่วมกัน

(ก) หลักฐานการปฏิบัติงาน (Performance Evidence)

1. หนังสือรับรองประสบการณ์ทำงาน
2. ผลการสัมภาษณ์เชิงเทคนิค

(ข) หลักฐานความรู้ (Knowledge Evidence)

1. หลักฐานคุณวุฒิการศึกษา
2. ผลการสอบผ่านข้อเขียน (ปรนัย)

(ค) คำแนะนำในการประเมิน

ผู้ประเมินตรวจประเมินเกี่ยวกับการเตรียมความพร้อมก่อนลงพื้นที่ สำรวจพื้นที่ตรวจสอบปัญหา สำรวจพื้นที่ติดตามผลการดำเนินการแก้ไขปัญหาจากเรื่องร้องเรียน โดยพิจารณาจากหลักฐานที่เกี่ยวข้อง ทั้งหลักฐานการปฏิบัติงาน และหลักฐานด้านความรู้

(ง) วิธีการประเมิน

1. พิจารณาตามหลักฐานการปฏิบัติงาน ได้แก่ ผลการสอบสัมภาษณ์เชิงเทคนิค และผลการสอบข้อเขียน (อัตนัย)
2. พิจารณาตามหลักฐานความรู้ ได้แก่ ผลการสอบข้อเขียน (ปรนัย) และผลการสอบข้อเขียน (อัตนัย)

15. ขอบเขต (Range Statement)

การดำเนินการลงพื้นที่สำรวจปัญหาเรื่องร้องเรียนด้านสิ่งแวดล้อมในสถานที่จัดการของเสียในระดับชั้นคุณวุฒิที่ 4
ครอบคลุมการเตรียมความพร้อมและดำเนินการลงพื้นที่ตรวจสอบเรื่องร้องเรียนด้านสิ่งแวดล้อมในสถานที่จัดการของเสีย การศึกษาข้อมูลเบื้องต้นจากแหล่งข้อมูลที่เกี่ยวข้อง การประสานงานกับหน่วยงานหรือบุคคลที่เกี่ยวข้อง และการจัดเตรียมเอกสาร แบบฟอร์ม เครื่องมือและอุปกรณ์ที่จำเป็นสำหรับการลงพื้นที่อย่างครบถ้วน
การสำรวจพื้นที่ตรวจสอบปัญหาเพื่อรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับสภาพแวดล้อมและลักษณะของปัญหา
อีกทั้งการสื่อสารกับผู้เกี่ยวข้องเพื่อเก็บข้อมูลภาคสนามอย่างเป็นระบบและน่าเชื่อถือ การจดบันทึกข้อมูลต่างๆ และรวบรวมพิกัด
รวมถึงการลงพื้นที่เพื่อติดตามผลการแก้ไขปัญหา เพื่อตรวจสอบสภาพแวดล้อมหลังการดำเนินงาน การประเมินผลเบื้องต้นร่วมกับผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง
และจัดทำรายงานนำเสนอหัวหน้างานอย่างครบถ้วน ชัดเจน และตรวจสอบได้

(ก) คำแนะนำ

1. ผู้เข้ารับการประเมินต้องให้ความสำคัญกับการจัดการเรื่องร้องเรียน
2. ผู้เข้ารับการประเมินสามารถระบุหน่วยงานที่เกี่ยวข้องได้
3. ผู้เข้ารับการประเมินจะได้รับคู่มือเพื่อใช้ในการประเมิน

(ข) คำอธิบายรายละเอียด

1. ปัญหาที่เกิดขึ้น เป็นปัญหาที่รับเรื่องร้องเรียนมาโดยเกิดขึ้นจากการจัดการของเสียของสถานที่จัดการของเสีย อาจเกี่ยวข้องกับ กลิ่น น้ำเสีย สัตว์และแมลงพาหะนำโรค เสียง การปนเปื้อนต่างๆ การจราจร
2. หน่วยงาน/บุคคลที่เกี่ยวข้อง เป็นหน่วยงาน/บุคคลทั้งภายในและภายนอกที่มีความเกี่ยวข้องกับการทำให้เกิดปัญหาหรือหน่วยงาน/บุคคลที่มีหน้าที่จัดการกับปัญหาเมื่อเกิดปัญหาขึ้น เช่น กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม ฝ่ายรักษาความสะอาดและสวนสาธารณะ องค์การบริหารส่วนตำบล เทศบาล ตำรวจ กรมควบคุมมลพิษ โรงงานอุตสาหกรรม สถานีดับเพลิง รวมถึงเจ้าหน้าที่ต่างๆ

16. หน่วยสมรรถนะร่วม (ถ้ามี)

N/A

17. อุตสาหกรรมร่วม/กลุ่มอาชีพร่วม (ถ้ามี)

N/A

18. รายละเอียดกระบวนการและวิธีการประเมิน (Assessment Description and Procedure)

18.1 เครื่องมือประเมินหน่วยสมรรถนะย่อย เตรียมความพร้อมก่อนลงพื้นที่

1. ข้อสอบข้อเขียน (ปรนัย)
2. ข้อสอบสัมภาษณ์เชิงเทคนิค

ดูรายละเอียดจากคู่มือประเมิน

18.2 เครื่องมือประเมินหน่วยสมรรถนะย่อย สำรวจพื้นที่ตรวจสอบปัญหา

1. ข้อสอบข้อเขียน (ปรนัย)
2. ข้อสอบข้อเขียน (อัตนัย)

ดูรายละเอียดจากคู่มือประเมิน

18.3 เครื่องมือประเมินหน่วยสมรรถนะย่อย สำรวจพื้นที่ติดตามผลการดำเนินการแก้ไขปัญหาจากเรื่องร้องเรียน

1. ข้อสอบข้อเขียน (ปรนัย)
2. ข้อสอบข้อเขียน (อัตนัย)

ดูรายละเอียดจากคู่มือประเมิน

1. รหัสหน่วยสมรรถนะ 03104

2. ชื่อหน่วยสมรรถนะ จัดการปัญหาเรื่องร้องเรียนด้านสิ่งแวดล้อมในสถานที่จัดการของเสีย

3. ทบทวนครั้งที่ 2 / 2568

4. สร้างใหม่ ☐ **ปรับปรุง** ☑

5. สำหรับชื่ออาชีพและรหัสอาชีพ (Occupational Classification)

อาชีพผู้ประสานงานสิ่งแวดล้อมชุมชนในสถานที่จัดการของเสีย Community Environmental Coordinator at Solid Waste Management Facility
3112 – เจ้าหน้าที่เทคนิคสิ่งแวดล้อม

6. คำอธิบายหน่วยสมรรถนะ (Description of Unit of Competency)

ผู้ที่ผ่านหน่วยสมรรถนะนี้จะสามารถระบุแนวทางลงพื้นที่ตรวจสอบข้อเท็จจริงปัญหาเรื่องร้องเรียน โดยศึกษาข้อมูลการร้องเรียนอย่างรอบด้าน กำหนดวัตถุประสงค์การลงพื้นที่ พร้อมระบุหน่วยงานหรือบุคคลที่เกี่ยวข้องเพื่อมอบหมายเจ้าหน้าที่ประสานงาน จัดเตรียมเอกสาร แบบฟอร์ม เครื่องมือและอุปกรณ์ที่จำเป็น ตลอดจนกำหนดขอบเขตและพารามิเตอร์ในการเก็บตัวอย่างเพื่อการตรวจวิเคราะห์สิ่งแวดล้อม สามารถลงพื้นที่เพื่อตรวจสอบปัญหาและควบคุมการดำเนินงาน พร้อมอธิบายบทบาทของหน่วยงานและวัตถุประสงค์ต่อผู้ที่เกี่ยวข้อง สื่อสารและเจรจากับผู้ร้องเรียนเพื่อหาทางแก้ไข และตรวจสอบสภาพแวดล้อมกับปัจจัยที่อาจส่งผลต่อสถานการณ์ สามารถเก็บรวบรวมและตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูล วิเคราะห์หาสาเหตุของปัญหา ประเมินความเสี่ยงและระดับความรุนแรงเบื้องต้น รวมทั้งเจรจาแลกเปลี่ยนข้อมูลเพื่อสร้างความเข้าใจร่วมกันระหว่างหน่วยงานและผู้ร้องเรียน ก่อนสรุปสาเหตุของปัญหาอย่างชัดเจน นำเสนอวิธีการแก้ไขที่เหมาะสม โดยกำหนดเป้าหมายและแนวทางการดำเนินงาน ประเมินศักยภาพของหน่วยงาน คัดเลือกแนวทางที่เหมาะสมที่สุดร่วมกับผู้เกี่ยวข้อง และเสนอผู้บริหารเพื่ออนุมัติหรือกำหนดวิธีการใหม่เมื่อเกินขีดความสามารถของหน่วยงาน พร้อมทั้งสามารถวิเคราะห์และสรุปผลการลงพื้นที่เพื่อยืนยันปัญหา มอบหมายงานแก่ผู้ปฏิบัติและประสานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง หากเกินขอบเขตการแก้ไขของหน่วยงาน ดำเนินการแก้ไขตามแผน จัดทำรายงานผล และแจ้งผลอย่างเป็นทางการแก่ผู้ร้องเรียนและผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง โดยเฉพาะในกรณีปัญหาที่ซับซ้อนหรือมีผลกระทบสูง

7. สำหรับระดับคุณวุฒิ

1	2	3	4	5	6	7	8
☐	☐	☐	☑	☐	☐	☐	☐

8. กลุ่มอาชีพ (Sector)

กลุ่มอาชีพการจัดการของเสียชุมชน

9. ชื่ออาชีพและรหัสอาชีพอื่นที่หน่วยสมรรถนะนี้สามารถใช้ได้ (ถ้ามี)

รหัสอาชีพ 2432 : เจ้าหน้าที่กิจกรรมเพื่อสังคมและสื่อสารองค์กร (ISCO, 2008)

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

N/A

11. สมรรถนะย่อยและเกณฑ์การปฏิบัติงาน (Elements and Performance Criteria)

สมรรถนะย่อย (Element)	เกณฑ์ในการปฏิบัติงาน (Performance Criteria)	วิธีการประเมิน (Assessment)
03104.01 ระบุแนวทางลงพื้นที่ตรวจสอบข้อเท็จจริงปัญหาเรื่องร้องเรียน	1. ศึกษาและรวบรวมข้อมูลการร้องเรียนก่อนลงพื้นที่สำรวจ 2. กำหนดวัตถุประสงค์ในการลงพื้นที่ 3. ระบุหน่วยงาน/บุคคลที่เกี่ยวข้องในการจัดการกับปัญหาเรื่องร้องเรียน เพื่อมอบหมายเจ้าหน้าที่ประสานงาน 4. ระบุเอกสารและแบบฟอร์มบันทึกสำหรับการลงพื้นที่ 5. ระบุเครื่องมือ อุปกรณ์ที่จำเป็นสำหรับการลงพื้นที่ 6. กำหนดขอบเขตและพารามิเตอร์สำหรับส่งตัวอย่างทางด้านสิ่งแวดล้อมเพื่อส่งตรวจวิเคราะห์	ข้อสอบข้อเขียน

สมรรถนะย่อย (Element)	เกณฑ์ในการปฏิบัติงาน (Performance Criteria)	วิธีการประเมิน (Assessment)
03104.02 ตรวจสอบข้อเท็จจริงในพื้นที่ที่เกิดปัญหาเรื่องร้องเรียนและบริเวณรอบข้างที่ได้รับผลกระทบ	1. ลงพื้นที่และควบคุมการดำเนินงานตรวจสอบข้อเท็จจริงปัญหาเรื่องร้องเรียนที่เกิดขึ้นในสถานที่จัดการของเสียและบริเวณรอบข้างที่ได้รับผลกระทบ 2. อธิบายบทบาทของหน่วยงานและวัตถุประสงค์ในการลงพื้นที่แก่ผู้ที่เกี่ยวข้อง 3. สื่อสาร/เจรจากับผู้ร้องเรียน ผู้ที่เกี่ยวข้องในพื้นที่เพื่อจัดการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นจากเรื่องร้องเรียน 4. ตรวจสอบสภาพแวดล้อมและปัจจัยที่อาจส่งผลกระทบต่อสถานการณ์	ข้อสอบข้อเขียน
03104.03 ประเมินปัญหาเรื่องร้องเรียน	1. รวบรวมข้อมูลที่ได้รับจากการตรวจสอบข้อเท็จจริงและตรวจสอบความถูกต้องและครบถ้วนของข้อมูล 2. วิเคราะห์ข้อมูลที่ได้รับเพื่อระบุสาเหตุของปัญหา 3. ประเมินผลกระทบ/ความเสี่ยงที่อาจจะเกิดขึ้น และวิเคราะห์ระดับความรุนแรงเบื้องต้น 4. เจรจาและแลกเปลี่ยนข้อมูลให้เกิดความเข้าใจตรงกันระหว่างผู้ร้องเรียนและหน่วยงาน เพื่อจัดการข้อขัดแย้งและหาทางแก้ไขปัญหาร่วมกัน 5. สรุปสาเหตุของปัญหาเรื่องร้องเรียน	ข้อสอบข้อเขียน
03104.04 กำหนดวิธีการจัดการปัญหาเรื่องร้องเรียน	1. อธิบายวิธีการจัดการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้น 2. กำหนดเป้าหมายและแนวทาง/วิธีการจัดการแก้ไขปัญหา 3. ประเมินความสามารถในการแก้ไขปัญหาของหน่วยงาน 4. คัดเลือกแนวทาง/วิธีจัดการแก้ไขปัญหาที่เหมาะสมที่สุดร่วมกับผู้เกี่ยวข้อง 5. นำเสนอผู้บริหารเพื่อขออนุมัติหรือกำหนดวิธีการแก้ไขปัญหากรณีที่การแก้ปัญหาข้อร้องเรียนเกินศักยภาพหน่วยงานหรือวิธีการปกติ	ข้อสอบข้อเขียน

สมรรถนะย่อย (Element)	เกณฑ์ในการปฏิบัติงาน (Performance Criteria)	วิธีการประเมิน (Assessment)
03104.05 จัดการปัญหาเรื่องร้องเรียน	1. วิเคราะห์และสรุปผลการลงพื้นที่สำรวจเพื่อยืนยันปัญหาและแนวทางแก้ไข 2. มอบหมายงานให้แก่ผู้ปฏิบัติงานในการประสานงานเพื่อจัดการแก้ไขปัญหา 3. ประสานเรื่องร้องเรียนแก่หน่วยงาน/บุคคลที่มีหน้าที่รับผิดชอบ หรือมีศักยภาพในการแก้ไขปัญหากรณีที่ไม่สามารถแก้ไขปัญหาได้โดยหน่วยงาน 4. ดำเนินการแก้ไขปัญหาตามแผนที่กำหนดไว้ 5. จัดทำรายงานผลการจัดการปัญหาเรื่องร้องเรียน 6. แจ้งผลการดำเนินงานจัดการปัญหาเรื่องร้องเรียนให้ผู้ร้องเรียนและผู้ที่เกี่ยวข้องทราบอย่างเป็นทางการในกรณีเป็นเรื่องร้องเรียนที่มีความซับซ้อนหรือมีผลกระทบสูง	ข้อสอบข้อเขียน

12. ความรู้และทักษะก่อนหน้าที่จำเป็น (Pre-requisite Skill & Knowledge)

N/A

13. ทักษะและความรู้ที่ต้องการ (Required Skills and Knowledge)

(ก) ความต้องการด้านทักษะ

1. ทักษะการวิเคราะห์ข้อมูล เพื่อวิเคราะห์ผลการดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียน
2. ทักษะการนำเสนอข้อมูล เพื่อนำเสนอผลการดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียนต่อผู้บริหาร
3. ทักษะการเขียน เพื่อจัดทำรายงานและเอกสารการนำเสนอ

(ข) ความต้องการด้านความรู้

1. วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล
2. รูปแบบการจัดทำรายงาน
3. รูปแบบการนำเสนอผลงาน

14. หลักฐานที่ต้องการ (Evidence Guide)

หลักฐานที่ต้องการประกอบด้วยหลักฐานการปฏิบัติงาน (Performance Evidence) และหลักฐานความรู้ (Knowledge Evidence) คำแนะนำในการประเมิน และวิธีการประเมิน ซึ่งควรจะพิจารณาร่วมกัน

(ก) หลักฐานการปฏิบัติงาน (Performance Evidence)

1. หนังสือรับรองประสบการณ์ทำงาน
2. ผลการสอบข้อเขียน (อัตนัย)

(ข) หลักฐานความรู้ (Knowledge Evidence)

1. หลักฐานคุณวุฒิการศึกษา
2. ผลการสอบผ่านข้อเขียน (ปรนัย)

(ค) คำแนะนำในการประเมิน

ผู้ประเมินตรวจประเมินเกี่ยวกับการระบุแนวทางลงพื้นที่ตรวจสอบข้อเท็จจริงปัญหาเรื่องร้องเรียน ตรวจสอบข้อเท็จจริงในพื้นที่ที่เกิดปัญหาเรื่องร้องเรียนและบริเวณรอบข้างที่ได้รับผลกระทบ ประเมินปัญหาเรื่องร้องเรียน กำหนดวิธีการจัดการปัญหาเรื่องร้องเรียน จัดการปัญหาเรื่องร้องเรียน โดยพิจารณาจากหลักฐานที่เกี่ยวข้อง ทั้งหลักฐานการปฏิบัติงาน และหลักฐานด้านความรู้

(ง) วิธีการประเมิน

1. พิจารณาตามหลักฐานการปฏิบัติงาน ได้แก่ ผลการสอบข้อเขียน (อัตนัย)
2. พิจารณาตามหลักฐานความรู้ ได้แก่ ผลการสอบผ่านข้อเขียน (ปรนัย) และผลการสอบข้อเขียน (อัตนัย)

15. ขอบเขต (Range Statement)

การจัดการปัญหาเรื่องร้องเรียนด้านสิ่งแวดล้อมในสถานที่จัดการของเสียในระดับชั้นคุณวุฒิที่ 4

เป็นการเตรียมการและติดตามผลความคืบหน้าในการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนด้านสิ่งแวดล้อมในสถานที่จัดการของเสียอย่างเป็นระบบ โดยรวมถึงการกำหนดระยะเวลา รูปแบบการติดตาม ขอบเขตและพารามิเตอร์ในการตรวจวิเคราะห์ ระบุหน่วยงาน บุคคล เอกสาร แบบฟอร์ม และเครื่องมือที่จำเป็น
การควบคุมหรือมอบหมายเจ้าหน้าที่ลงพื้นที่สำรวจสภาพปัญหา การรวบรวมข้อมูล ความคิดเห็น และข้อเสนอแนะจากผู้ร้องเรียนและผู้มีส่วนได้เสีย รวมถึงการวิเคราะห์ ประเมินประสิทธิภาพ และการจัดทำรายงานแจ้งผลให้ผู้เกี่ยวข้องรับทราบอย่างเป็นทางการ ทั้งนี้ยังครอบคลุมการติดตามผลการดำเนินงานของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง การรวบรวมหลักฐาน ทบทวนผลการดำเนินงาน วิเคราะห์ปัญหา และจัดทำข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงกระบวนการติดตามผลให้มีประสิทธิภาพและยั่งยืนในระยะยาว

(ก) คำแนะนำ

1. ผู้เข้ารับการประเมินต้องให้ความสำคัญกับการคิด วิเคราะห์ในการแก้ไขปัญหา
2. ผู้เข้ารับการประเมินต้องให้ความสำคัญการเลือกรูปแบบการนำเสนอข้อมูลต่อผู้บริหาร

(ข) คำอธิบายรายละเอียด

1. เรื่องร้องเรียนที่เกิดขึ้น เป็นปัญหาที่รับเรื่องร้องเรียนมาโดยเกิดขึ้นจากการจัดการของเสียของสถานที่จัดการของเสีย อาจเกี่ยวข้องกับ กลิ่น น้ำเสีย สัตว์และแมลงพาหะนำโรค เสียง การปนเปื้อนต่างๆ การจราจร
2. รูปแบบการนำเสนอ/รูปแบบการนำเสนอผลงาน เช่น การจัดทำรายงาน การรายงานปากเปล่า การจัดการประชุมนำเสนอ การทำสถิติ เป็นต้น
3. ผู้บริหาร หมายถึง ผู้บังคับบัญชาในหน่วยงาน เช่น กรรมการผู้จัดการ ประธานบริษัท นายกองค์การบริหารส่วนจังหวัด นายกองค์การบริหารส่วนตำบล นายกเทศมนตรี เป็นต้น

16. หน่วยสมรรถนะร่วม (ถ้ามี)

N/A

17. อุตสาหกรรมร่วม/กลุ่มอาชีพร่วม (ถ้ามี)

N/A

18. รายละเอียดกระบวนการและวิธีการประเมิน (Assessment Description and Procedure)

18.1 เครื่องมือประเมินหน่วยสมรรถนะย่อย ระบุแนวทางลงพื้นที่ตรวจสอบข้อเท็จจริงปัญหาเรื่องร้องเรียน
1. ข้อสอบข้อเขียน (ปรนัย)
2. ข้อสอบข้อเขียน (อัตนัย)

ดูรายละเอียดจากคู่มือประเมิน

18.2 เครื่องมือประเมินหน่วยสมรรถนะย่อย ตรวจสอบข้อเท็จจริงในพื้นที่ที่เกิดปัญหาเรื่องร้องเรียนและบริเวณรอบข้างที่ได้รับผลกระทบ
1. ข้อสอบข้อเขียน (ปรนัย)
2. ข้อสอบข้อเขียน (อัตนัย)

ดูรายละเอียดจากคู่มือประเมิน

18.3 เครื่องมือประเมินหน่วยสมรรถนะย่อย ประเมินปัญหาเรื่องร้องเรียน
1. ข้อสอบข้อเขียน (ปรนัย)
2. ข้อสอบข้อเขียน (อัตนัย)

ดูรายละเอียดจากคู่มือประเมิน

18.4 เครื่องมือประเมินหน่วยสมรรถนะย่อย กำหนดวิธีการจัดการปัญหาเรื่องร้องเรียน
1. ข้อสอบข้อเขียน (ปรนัย)
2. ข้อสอบข้อเขียน (อัตนัย)

ดูรายละเอียดจากคู่มือประเมิน

18.5 เครื่องมือประเมินหน่วยสมรรถนะย่อย จัดการปัญหาเรื่องร้องเรียน
1. ข้อสอบข้อเขียน (ปรนัย)
2. ข้อสอบข้อเขียน (อัตนัย)

ดูรายละเอียดจากคู่มือประเมิน

1. รหัสหน่วยสมรรถนะ 03105

2. ชื่อหน่วยสมรรถนะ ติดตามผลการดำเนินการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนด้านสิ่งแวดล้อมในสถานที่จัดการของเสีย

3. ทบทวนครั้งที่ 2 / 2568

4. สร้างใหม่ ☐ **ปรับปรุง** ☑

5. สำหรับชื่ออาชีพและรหัสอาชีพ (Occupational Classification)

อาชีพผู้ประสานงานสิ่งแวดล้อมชุมชนในสถานที่จัดการของเสีย Community Environmental Coordinator at Solid Waste Management Facility
3112 – เจ้าหน้าที่เทคนิคสิ่งแวดล้อม

6. คำอธิบายหน่วยสมรรถนะ (Description of Unit of Competency)

ผู้ที่ผ่านหน่วยสมรรถนะนี้จะสามารถติดตามผลเริ่มจากการกำหนดระยะเวลาและรูปแบบที่ชัดเจน พร้อมระบุหน่วยงานหรือบุคคลที่เกี่ยวข้อง จัดเตรียมเอกสาร แบบฟอร์ม เครื่องมือ และอุปกรณ์ที่จำเป็น รวมถึงกำหนดขอบเขตและพารามิเตอร์ในการเก็บตัวอย่างสิ่งแวดล้อมเพื่อส่งตรวจวิเคราะห์
สามารถลงพื้นที่เพื่อตรวจสอบสภาพปัญหาหลังการแก้ไข ควบคุมกระบวนการตรวจสอบ และเก็บข้อมูลความพึงพอใจของผู้ร้องเรียนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย พร้อมบันทึกข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพื่อนำไปปรับปรุงในอนาคต จากนั้นวิเคราะห์และสรุปผล จัดทำรายงานอย่างเป็นระบบ และแจ้งผลการติดตามให้ผู้ร้องเรียนและผู้เกี่ยวข้องทราบ โดยเฉพาะในกรณีที่ปัญหามีความซับซ้อนหรือผลกระทบสูง
และสามารถติดตามผลการดำเนินงานของหน่วยงานที่ได้รับการประสานงาน รวบรวมข้อมูลและหลักฐานที่เกี่ยวข้อง พร้อมวิเคราะห์ปัญหาและผลสำเร็จที่เกิดขึ้น นำมาทบทวนเพื่อปรับปรุงแนวทาง ขั้นตอน และรูปแบบการร้องเรียนและติดตามผล
พร้อมทั้งจัดทำข้อเสนอหรือแนวปฏิบัติเพื่อพัฒนาระบบการทำงานให้มีประสิทธิภาพในระยะยาว

7. สำหรับระดับคุณวุฒิ

1	2	3	4	5	6	7	8
☐	☐	☐	☑	☐	☐	☐	☐

8. กลุ่มอาชีพ (Sector)

กลุ่มอาชีพการจัดการของเสียชุมชน

9. ชื่ออาชีพและรหัสอาชีพอื่นที่หน่วยสมรรถนะนี้สามารถใช้ได้ (ถ้ามี)

รหัสอาชีพ 2432 : เจ้าหน้าที่กิจกรรมเพื่อสังคมและสื่อสารองค์กร (ISCO, 2008)

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

N/A

11. สมรรถนะย่อยและเกณฑ์การปฏิบัติงาน (Elements and Performance Criteria)

สมรรถนะย่อย (Element)	เกณฑ์ในการปฏิบัติงาน (Performance Criteria)	วิธีการประเมิน (Assessment)
03105.01 ระบุแนวทางเตรียมการเพื่อติดตามผลความคืบหน้าการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน	1. กำหนดระยะเวลาและรูปแบบการติดตาม 2. ระบุหน่วยงาน/บุคคลที่เกี่ยวข้องในการติดตามผล 3. ระบุเอกสารและแบบฟอร์มบันทึกสำหรับการติดตามผล 4. ระบุเครื่องมือ อุปกรณ์ที่จำเป็นสำหรับการติดตามผล 5. กำหนดขอบเขตและพารามิเตอร์สำหรับส่งตัวอย่างทางด้านสิ่งแวดล้อมเพื่อส่งตรวจวิเคราะห์ สำหรับการติดตามผล	ข้อสอบข้อเขียน

สมรรถนะย่อย (Element)	เกณฑ์ในการปฏิบัติงาน (Performance Criteria)	วิธีการประเมิน (Assessment)
03105.02 ติดตามผลความคืบหน้าการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน	1. ลงพื้นที่/มอบหมายให้เจ้าหน้าที่ตรวจสอบสภาพปัญหาเรื่องร้องเรียนที่เกิดขึ้นในสถานที่จัดการของเสียและบริเวณรอบข้างที่ได้รับผลกระทบหลังการแก้ไขปัญหา 2. ควบคุมการดำเนินงานตรวจสอบสภาพปัญหาเรื่องร้องเรียนที่เกิดขึ้น 3. เก็บรวบรวมข้อมูลความพึงพอใจในการแก้ไขปัญหาจากผู้ร้องเรียนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่เกี่ยวข้อง 4. บันทึกความคิดเห็นและข้อเสนอแนะที่สำคัญเพื่อใช้ในการวางแผนครั้งต่อไป 5. วิเคราะห์และสรุปผลเพื่อประเมินภาพรวมของการดำเนินการ 6. จัดทำรายงานผลการติดตามการแก้ไขปัญหาจากเรื่องร้องเรียน 7. แจ้งผลการดำเนินงานติดตามผลความคืบหน้าให้ผู้ร้องเรียนและผู้ที่เกี่ยวข้องทราบอย่างเป็นทางการ ในกรณีเป็นเรื่องร้องเรียนที่มีความซับซ้อนหรือมีผลกระทบสูง	ข้อสอบข้อเขียน
03105.03 ปรับปรุงกระบวนการติดตามผลการดำเนินการให้มีประสิทธิภาพและยั่งยืน	1. ติดตามผลการดำเนินงานของหน่วยงานที่ได้ประสานงาน 2. รวบรวมข้อมูลและหลักฐานการประสานงาน 3. วิเคราะห์และสรุปผลสำเร็จ/ปัญหาในการประสานงาน 4. ทบทวนปรับปรุงแนวทาง/รูปแบบ/ขั้นตอนการร้องเรียน การติดตามและการประสานงาน 5. จัดทำแนวปฏิบัติ/ข้อเสนอเพื่อพัฒนาขั้นตอนการร้องเรียน การติดตามและการประสานงานในระยะยาว	ข้อสอบข้อเขียน

12. ความรู้และทักษะก่อนหน้าที่จำเป็น (Pre-requisite Skill & Knowledge)

N/A

13. ทักษะและความรู้ที่ต้องการ (Required Skills and Knowledge)

(ก) ความต้องการด้านทักษะ

1. ทักษะการวางแผน กำหนดระยะเวลา และรูปแบบการติดตามผล
2. ทักษะการประสานงานและควบคุมการปฏิบัติงานร่วมกับหลายฝ่าย
3. ทักษะการตรวจสอบสภาพปัญหา และเก็บข้อมูลภาคสนามอย่างถูกต้องและเป็นระบบ
4. ทักษะการใช้แบบฟอร์ม เอกสาร และจัดทำรายงานอย่างถูกต้องครบถ้วน
5. ทักษะการเลือกใช้อุปกรณ์/เครื่องมือเก็บข้อมูลและตัวอย่างทางสิ่งแวดล้อมได้เหมาะสม
6. ทักษะการสื่อสารและถ่ายทอดข้อมูลแก่ผู้ร้องเรียนและผู้เกี่ยวข้องอย่างชัดเจน
7. ทักษะการวิเคราะห์ สรุปผล และนำข้อเสนอแนะมาใช้วางแผนปรับปรุง
8. ทักษะการจัดทำแนวทางและข้อเสนอเพื่อพัฒนาการทำงานเชิงระบบในระยะยาว

(ข) ความต้องการด้านความรู้

1. ขั้นตอนการติดตามผล การร้องเรียน และการจัดการข้อร้องเรียนด้านสิ่งแวดล้อม
2. บทบาท หน้าที่ และความรับผิดชอบของหน่วยงาน/บุคคลที่เกี่ยวข้อง
3. การใช้แบบฟอร์ม เอกสาร และการจัดทำรายงานการติดตามผล
4. การใช้เครื่องมือ อุปกรณ์ และวิธีการเก็บตัวอย่างเพื่อการตรวจวิเคราะห์ทางสิ่งแวดล้อม
5. การประเมินความพึงพอใจของผู้ร้องเรียน และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
6. การวิเคราะห์ สรุปผล และการสื่อสารผลการติดตามอย่างเป็นทางการ
7. การทบทวน ปรับปรุง และพัฒนาแนวทางการติดตามและการประสานงานในระยะยาว

14. หลักฐานที่ต้องการ (Evidence Guide)

หลักฐานที่ต้องการประกอบด้วยหลักฐานการปฏิบัติงาน (Performance Evidence) และหลักฐานความรู้ (Knowledge Evidence) คำแนะนำในการประเมิน และวิธีการประเมิน ซึ่งควรจะพิจารณาร่วมกัน

(ก) หลักฐานการปฏิบัติงาน (Performance Evidence)

1. หนังสือรับรองประสบการณ์ทำงาน
2. ผลการสอบข้อเขียน (อัตนัย)

(ข) หลักฐานความรู้ (Knowledge Evidence)

1. หลักฐานคุณวุฒิการศึกษา
2. ผลการสอบผ่านข้อเขียน (ปรนัย)

(ค) คำแนะนำในการประเมิน

ผู้ประเมินตรวจประเมินเกี่ยวกับการระบุแนวทางเตรียมการเพื่อติดตามผลความคืบหน้าการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน ติดตามผลความคืบหน้าการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน ปรับปรุงกระบวนการติดตามผลการดำเนินการให้มีประสิทธิภาพและยั่งยืน โดยพิจารณาจากหลักฐานที่เกี่ยวข้อง ทั้งหลักฐานการปฏิบัติงาน และหลักฐานด้านความรู้

(ง) วิธีการประเมิน

1. พิจารณาตามหลักฐานการปฏิบัติงาน ได้แก่ ผลการสอบข้อเขียน (อัตนัย)
2. พิจารณาตามหลักฐานความรู้ ได้แก่ ผลการสอบข้อเขียน (ปรนัย) และผลการสอบข้อเขียน (อัตนัย)

15. ขอบเขต (Range Statement)

การติดตามผลการดำเนินการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนด้านสิ่งแวดล้อมในสถานที่จัดการของเสียในระดับชั้นคุณวุฒิที่ 4 ครอบคลุมการกำหนดกรอบเวลาและรูปแบบในการติดตาม การระบุหน่วยงานหรือบุคคลที่เกี่ยวข้อง ตลอดจนการใช้เอกสาร แบบฟอร์ม เครื่องมือ และอุปกรณ์ที่จำเป็นสำหรับการตรวจสอบและบันทึกข้อมูล รวมถึงการกำหนดพารามิเตอร์เพื่อการเก็บและส่งตัวอย่างสิ่งแวดล้อมไปตรวจวิเคราะห์ในห้องปฏิบัติการ นอกจากนี้ยังรวมถึงการลงพื้นที่ตรวจสอบปัญหาที่เกิดขึ้นจริง การควบคุมและติดตามผลการดำเนินงานหลังการแก้ไข การเก็บรวบรวมความคิดเห็นและความพึงพอใจจากผู้ร้องเรียนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย การวิเคราะห์และสรุปผลเพื่อใช้ประเมินภาพรวม ตลอดจนการจัดทำรายงานและการแจ้งผลการดำเนินงานอย่างเป็นทางการ ทั้งในกรณีทั่วไปและกรณีที่มีความซับซ้อน อีกทั้งครอบคลุมการติดตามประสิทธิผลของการประสานงาน การรวบรวมหลักฐาน และการทบทวนปรับปรุงแนวทาง เพื่อพัฒนาเป็นข้อเสนอและแนวปฏิบัติที่ยั่งยืนต่อไป

(ก) คำแนะนำ

1. ผู้เข้ารับการประเมินต้องให้ความสำคัญกับความถูกต้องของข้อมูลและกระบวนการทำงานตามมาตรฐาน เช่น การกำหนดเวลา รูปแบบติดตาม การจัดทำเอกสาร และการใช้เครื่องมือที่เหมาะสม
2. ผู้เข้ารับการประเมินต้องทราบเกี่ยวกับการปฏิบัติงานตามมาตรการด้านสิ่งแวดล้อมและความปลอดภัย
3. ผู้เข้ารับการประเมินต้องให้ความสำคัญกับการวิเคราะห์และแก้ปัญหาข้อร้องเรียน วางแนวทางแก้ไข ติดตามผล และปรับปรุงพัฒนาอย่างต่อเนื่อง

4. ผู้เข้ารับการประเมินต้องทราบเกี่ยวกับการจัดทำรายงานที่ครบถ้วน ถูกต้อง และสามารถตรวจสอบได้ พร้อมทั้งนำเสนอผลการดำเนินงานแก่ผู้เกี่ยวข้องอย่างเป็นทางการ

(ข) คำอธิบายรายละเอียด

1. เรื่องร้องเรียนที่เกิดขึ้น เป็นปัญหาที่รับเรื่องร้องเรียนมาโดยเกิดขึ้นจากการจัดการของเสียของสถานที่จัดการของเสีย อาจเกี่ยวข้องกับ กลิ่น น้ำเสีย สัตว์และแมลงพาหะนำโรค เสียง การปนเปื้อนต่างๆ การจราจร
2. รูปแบบการนำเสนอ/รูปแบบการนำเสนอผลงาน เช่น การจัดทำรายงาน การรายงานปากเปล่า การจัดการประชุมนำเสนอ การทำสถิติ เป็นต้น
3. ผู้บริหาร หมายถึง ผู้บังคับบัญชาในหน่วยงาน เช่น กรรมการผู้จัดการ ประธานบริษัท นายกองค์การบริหารส่วนจังหวัด นายกองค์การบริหารส่วนตำบล นายกเทศมนตรี เป็นต้น

16. หน่วยสมรรถนะร่วม (ถ้ามี)

N/A

17. อุตสาหกรรมร่วม/กลุ่มอาชีพร่วม (ถ้ามี)

N/A

18. รายละเอียดกระบวนการและวิธีการประเมิน (Assessment Description and Procedure)

18.1 เครื่องมือประเมินหน่วยสมรรถนะย่อย ระบุแนวทางเตรียมการเพื่อติดตามผลความคืบหน้าการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน
1. ข้อสอบข้อเขียน (ปรนัย)
2. ข้อสอบข้อเขียน (อัตนัย)

ดูรายละเอียดจากคู่มือประเมิน

18.2 เครื่องมือประเมินหน่วยสมรรถนะย่อย ติดตามผลความคืบหน้าการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน
1. ข้อสอบข้อเขียน (ปรนัย)
2. ข้อสอบข้อเขียน (อัตนัย)

ดูรายละเอียดจากคู่มือประเมิน

18.3 เครื่องมือประเมินหน่วยสมรรถนะย่อย ปรับปรุงกระบวนการติดตามผลการดำเนินการให้มีประสิทธิภาพและยั่งยืน
1. ข้อสอบข้อเขียน (ปรนัย)
2. ข้อสอบข้อเขียน (อัตนัย)

ดูรายละเอียดจากคู่มือประเมิน

1. รหัสหน่วยสมรรถนะ 03106

2. ชื่อหน่วยสมรรถนะ รายงานผลการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนด้านสิ่งแวดล้อมในสถานที่จัดการของเสียไปยังผู้ที่เกี่ยวข้อง

3. ทบทวนครั้งที่ 2 / 2568

4. สร้างใหม่ ☐ **ปรับปรุง** ☑

5. สำหรับชื่ออาชีพและรหัสอาชีพ (Occupational Classification)

อาชีพผู้ประสานงานสิ่งแวดล้อมชุมชนในสถานที่จัดการของเสีย Community Environmental Coordinator at Solid Waste Management Facility
3112 – เจ้าหน้าที่เทคนิคสิ่งแวดล้อม

6. คำอธิบายหน่วยสมรรถนะ (Description of Unit of Competency)

ผู้ที่ผ่านหน่วยสมรรถนะนี้จะสามารถสรุปผลการจัดการเรื่องร้องเรียนได้อย่างครบถ้วนและเป็นระบบ โดยสามารถรวบรวมข้อมูลสรุปเรื่องร้องเรียนที่เกิดขึ้น
พร้อมผลการจัดการจากหน่วยงานที่รับผิดชอบแต่ละส่วน จากนั้นวิเคราะห์ผลการดำเนินงานเพื่อประเมินความสำเร็จและข้อบกพร่อง
ก่อนจะสรุปผลการจัดการร้องเรียนอย่างเป็นระบบ พร้อมนำเสนอแนวทางปรับปรุงและพัฒนาในอนาคต
รวมถึงเสนอแนวทางหรือกระบวนการเฝ้าระวังปัจจัยต้นเหตุของปัญหา เพื่อให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องนำไปใช้ป้องกันการเกิดข้อร้องเรียนซ้ำ
และสามารถกำหนดรูปแบบการนำเสนอที่ชัดเจน พร้อมจัดทำรายงานและเอกสารประกอบ จากนั้นนำเสนอข้อมูลต่อผู้บริหารเพื่อรับความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ
ก่อนจะรายงานผลการดำเนินงานตามมติหรือข้อเสนอแนะดังกล่าวไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ทั้งภายใน ภายนอก หรือผู้ร้องเรียน
เพื่อให้การดำเนินงานมีความต่อเนื่องและโปร่งใส

7. สำหรับระดับคุณวุฒิ

1	2	3	4	5	6	7	8
☐	☐	☐	☑	☐	☐	☐	☐

8. กลุ่มอาชีพ (Sector)

กลุ่มอาชีพการจัดการของเสียชุมชน

9. ชื่ออาชีพและรหัสอาชีพอื่นที่หน่วยสมรรถนะนี้สามารถใช้ได้ (ถ้ามี)

รหัสอาชีพ 2432 : เจ้าหน้าที่กิจกรรมเพื่อสังคมและสื่อสารองค์กร (ISCO, 2008)

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

N/A

11. สมรรถนะย่อยและเกณฑ์การปฏิบัติงาน (Elements and Performance Criteria)

สมรรถนะย่อย (Element)	เกณฑ์ในการปฏิบัติงาน (Performance Criteria)	วิธีการประเมิน (Assessment)
03106.01 สรุปผลการจัดการเรื่องร้องเรียน	1. รวบรวมข้อมูลสรุปเรื่องร้องเรียนที่เกิดขึ้น 2. รวบรวมผลการจัดการเรื่องร้องเรียนของแต่ละหน่วยงาน/ส่วนงานที่รับผิดชอบ 3. วิเคราะห์ผลการดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียน 4. รูปผลการดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียน พร้อมเสนอแนะแนวทางการปรับปรุง/พัฒนา 5. เสนอแนวทาง/กระบวนการ เฝ้าระวังต้นเหตุการณ์เกิดปัญหาข้อร้องเรียน เพื่อให้หน่วยงานที่มีหน้าที่ดำเนินการ	ข้อสอบข้อเขียน

สมรรถนะย่อย (Element)	เกณฑ์ในการปฏิบัติงาน (Performance Criteria)	วิธีการประเมิน (Assessment)
03106.02 รายงานผลการจัดการเรื่องร้องเรียนไปยังผู้ที่เกี่ยวข้อง	1. กำหนดรูปแบบการนำเสนอที่ชัดเจนต่อผู้บริหาร 2. จัดทำรายงานและเอกสารการนำเสนอ 3. นำเสนอข้อมูลที่ได้จัดเตรียมต่อผู้บริหารและรวบรวมความคิดเห็น/ข้อเสนอแนะ 4. รายงานผลการดำเนินการตามมติหรือข้อเสนอแนะจากผู้บริหารต่อหน่วยงานภายนอก/ภายใน ที่เกี่ยวข้อง หรือผู้ร้องเรียน	ข้อสอบข้อเขียน

12. ความรู้และทักษะก่อนหน้าที่จำเป็น (Pre-requisite Skill & Knowledge)

N/A

13. ทักษะและความรู้ที่ต้องการ (Required Skills and Knowledge)

(ก) ความต้องการด้านทักษะ

1. ทักษะการสืบค้น รวบรวม และจัดระบบข้อมูลอย่างเป็นระเบียบ เพื่อให้สามารถนำมาวิเคราะห์ได้อย่างมีประสิทธิภาพ
2. ทักษะการวิเคราะห์เชิงเหตุผล การสรุปประเด็น และการเสนอแนวทางแก้ไขหรือปรับปรุงกระบวนการทำงาน
3. ทักษะการเขียนรายงานและจัดทำเอกสารที่ถูกต้องตามรูปแบบทางราชการ
4. ทักษะการสื่อสารและการนำเสนอ ทั้งการสื่อสารเชิงลายลักษณ์อักษรและการนำเสนอปากเปล่าอย่างชัดเจน ตรงประเด็น และเหมาะสมกับผู้บริหาร
5. ทักษะการประสานงานและการทำงานร่วมกับหน่วยงานต่าง ๆ เพื่อถ่ายทอดข้อเสนอแนะหรือผลการดำเนินงานได้อย่างราบรื่น

(ข) ความต้องการด้านความรู้

1. กระบวนการรับและจัดการเรื่องร้องเรียน กฎหมายหรือระเบียบที่เกี่ยวข้อง รวมถึงแนวทางปฏิบัติที่หน่วยงานกำหนด
2. การวิเคราะห์ข้อมูล การประเมินผลการดำเนินงาน และการหาสาเหตุของปัญหา
3. การบริหารจัดการคุณภาพ บริการประชาชน และมาตรฐานการสื่อสารองค์กร
4. การจัดทำรายงานทางวิชาการและเอกสารราชการ รวมถึงหลักเกณฑ์การนำเสนอข้อมูลต่อผู้บริหาร

14. หลักฐานที่ต้องการ (Evidence Guide)

หลักฐานที่ต้องการประกอบด้วยหลักฐานการปฏิบัติงาน (Performance Evidence) และหลักฐานความรู้ (Knowledge Evidence) คำแนะนำในการประเมิน และวิธีการประเมิน ซึ่งควรจะพิจารณาร่วมกัน

(ก) หลักฐานการปฏิบัติงาน (Performance Evidence)

1. หนังสือรับรองประสบการณ์ทำงาน
2. ผลการสอบข้อเขียน (อัตนัย)

(ข) หลักฐานความรู้ (Knowledge Evidence)

1. หลักฐานคุณวุฒิการศึกษา
2. ผลการสอบผ่านข้อเขียน (ปรนัย)

(ค) คำแนะนำในการประเมิน

ผู้ประเมินตรวจประเมินเกี่ยวกับการสรุปผลการจัดการเรื่องร้องเรียน เสนอเรื่องร้องเรียนต่อผู้บริหาร โดยพิจารณาจากหลักฐานที่เกี่ยวข้อง ทั้งหลักฐานการปฏิบัติงาน และหลักฐานด้านความรู้

(ง) วิธีการประเมิน

1. พิจารณาตามหลักฐานการปฏิบัติงาน ได้แก่ ผลการสอบข้อเขียน (อัตนัย)
2. พิจารณาตามหลักฐานความรู้ ได้แก่ ผลการสอบข้อเขียน (ปรนัย) และผลการสอบข้อเขียน (อัตนัย)

15. ขอบเขต (Range Statement)

การรายงานผลการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนด้านสิ่งแวดล้อมในสถานที่จัดการของเสียไปยังผู้ที่เกี่ยวข้องในระดับชั้นคุณวุฒิที่ 4 เป็นการสรุปผลการจัดการเรื่องร้องเรียนด้านสิ่งแวดล้อมอย่างครบถ้วน เป็นระบบ และสามารถนำไปใช้ประโยชน์เชิงบริหารและปฏิบัติได้ โดยผู้ปฏิบัติงานจะต้องสามารถรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนและผลการดำเนินการจากหน่วยงานหรือส่วนงานที่เกี่ยวข้อง วิเคราะห์ข้อมูลเพื่อประเมินประสิทธิภาพของการจัดการปัญหา และสรุปผลการดำเนินงานอย่างชัดเจน พร้อมทั้งการจัดเตรียมข้อมูลในรูปแบบที่เหมาะสมสำหรับการนำเสนอ เช่น รายงานสรุป เอกสารประกอบการประชุม หรือสื่อสนับสนุนการนำเสนออื่น ๆ เพื่อนำเสนอผลการดำเนินงานต่อผู้บริหารอย่างมีระบบ รวบรวมข้อเสนอแนะหรือมติที่ได้

เพื่อเป็นแนวทางในการปรับปรุงการปฏิบัติงาน ณ สถานที่จัดการของเสีย ให้มีผลกระทบต่อประชาชนหรือสิ่งแวดล้อมให้น้อยลง
และเพื่อจัดหาวิธีการจัดการกับปัญหาที่เกิดขึ้นได้รวดเร็วยิ่งขึ้น
และการรายงานผลการดำเนินการตามข้อเสนอแนะดังกล่าวกลับไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้องและผู้ร้องเรียนได้อย่างเหมาะสม มีประสิทธิภาพ และเป็นไปตามขั้นตอนที่กำหนด

(ก) คำแนะนำ

1. ผู้เข้ารับการประเมินต้องให้ความสำคัญกับการคิด วิเคราะห์ในการแก้ไขปัญหา
2. ผู้เข้ารับการประเมินต้องให้ความสำคัญการเลือกรูปแบบการนำเสนอข้อมูลต่อผู้บริหาร

(ข) คำอธิบายรายละเอียด

1. เรื่องร้องเรียนที่เกิดขึ้น เป็นปัญหาที่รับเรื่องร้องเรียนมาโดยเกิดขึ้นจากการจัดการของเสียของสถานที่จัดการของเสีย อาจเกี่ยวข้องกับ กลิ่น น้ำเสีย สัตว์และแมลงพาหะนำโรค เสียง การปนเปื้อนต่างๆ การจราจร
2. รูปแบบการนำเสนอ/รูปแบบการนำเสนอผลงาน เช่น การจัดทำรายงาน การรายงานปากเปล่า การจัดการประชุมนำเสนอ การทำสถิติ เป็นต้น
3. ผู้บริหาร หมายถึง ผู้บังคับบัญชาในหน่วยงาน เช่น กรรมการผู้จัดการ ประธานบริษัท นายกองค์การบริหารส่วนจังหวัด นายกองค์การบริหารส่วนตำบล นายกเทศมนตรี เป็นต้น

16. หน่วยสมรรถนะร่วม (ถ้ามี)

N/A

17. อุตสาหกรรมร่วม/กลุ่มอาชีพร่วม (ถ้ามี)

N/A

18. รายละเอียดกระบวนการและวิธีการประเมิน (Assessment Description and Procedure)

18.1 เครื่องมือประเมินหน่วยสมรรถนะย่อย สรุปผลการจัดการเรื่องร้องเรียน

1. ข้อสอบข้อเขียน (ปรนัย)
2. ข้อสอบข้อเขียน (อัตนัย)

ดูรายละเอียดจากคู่มือประเมิน

18.2 เครื่องมือประเมินหน่วยสมรรถนะย่อย รายงานผลการจัดการเรื่องร้องเรียนไปยังผู้ที่เกี่ยวข้อง

1. ข้อสอบข้อเขียน (ปรนัย)
2. ข้อสอบข้อเขียน (อัตนัย)

ดูรายละเอียดจากคู่มือประเมิน

1. รหัสหน่วยสมรรถนะ 03107

2. ชื่อหน่วยสมรรถนะ ประชาสัมพันธ์และดำเนินกิจกรรมให้ความรู้ด้านสิ่งแวดล้อมแก่ชุมชนบริเวณสถานที่จัดการของเสีย

3. ทบทวนครั้งที่ 2 / 2568

4. สร้างใหม่ ☐ **ปรับปรุง** ☑

5. สำหรับชื่ออาชีพและรหัสอาชีพ (Occupational Classification)

อาชีพผู้ประสานงานสิ่งแวดล้อมชุมชนในสถานที่จัดการของเสีย Community Environmental Coordinator at Solid Waste Management Facility
3112 – เจ้าหน้าที่เทคนิคสิ่งแวดล้อม

6. คำอธิบายหน่วยสมรรถนะ (Description of Unit of Competency)

ผู้ที่ผ่านหน่วยสมรรถนะนี้จะสามารถกำหนดวัตถุประสงค์ในการให้ความรู้ ระบุกลุ่มเป้าหมายอย่างชัดเจน พร้อมรวบรวมข้อมูลที่เกี่ยวข้อง
และกำหนดหัวข้อหรือเนื้อหาที่เหมาะสมสำหรับการให้ความรู้และประชาสัมพันธ์แก่ประชาชน สามารถจัดทำสื่อประชาสัมพันธ์ในการให้ความรู้แก่ผู้ที่เกี่ยวข้อง
โดยสามารถคัดเลือกสื่อที่เหมาะสมกับกลุ่มเป้าหมาย กำหนดเนื้อหาให้ตรงประเด็น เข้าใจง่าย ออกแบบและจัดทำสื่อประชาสัมพันธ์อย่างเป็นระบบ
พร้อมตรวจสอบความถูกต้องก่อนเผยแพร่ สามารถวางแผนการเผยแพร่ข้อมูลด้านสิ่งแวดล้อมที่เกี่ยวข้องกับการจัดการของเสียแก่ผู้ที่เกี่ยวข้อง
จัดกิจกรรมให้ความรู้และเปิดรับฟังความคิดเห็นจากประชาชน รวมถึงควบคุมการดำเนินกิจกรรมเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์อย่างมีประสิทธิภาพ และสามารถ
กำหนดรูปแบบการประเมินผลและประเมินผลลัพธ์ของการให้ความรู้ประชาชน สามารถวิเคราะห์และสรุปผลการประเมิน
ปรับปรุง/แก้ไขการดำเนินงานเพื่อพัฒนาประสิทธิภาพการดำเนินงาน พร้อมทั้งรายงานและบันทึกผลการประเมินได้

7. สำหรับระดับคุณวุฒิ

1	2	3	4	5	6	7	8
☐	☐	☐	☑	☐	☐	☐	☐

8. กลุ่มอาชีพ (Sector)

กลุ่มอาชีพการจัดการของเสียชุมชน

9. ชื่ออาชีพและรหัสอาชีพอื่นที่หน่วยสมรรถนะนี้สามารถใช้ได้ (ถ้ามี)

รหัสอาชีพ 2432 : เจ้าหน้าที่กิจกรรมเพื่อสังคมและสื่อสารองค์กร (ISCO, 2008)

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

N/A

11. สมรรถนะย่อยและเกณฑ์การปฏิบัติงาน (Elements and Performance Criteria)

สมรรถนะย่อย (Element)	เกณฑ์ในการปฏิบัติงาน (Performance Criteria)	วิธีการประเมิน (Assessment)
03107.01 กำหนดข้อมูลด้านสิ่งแวดล้อมที่เกี่ยวข้องกับการจัดการของเสีย	1. กำหนดวัตถุประสงค์ในการให้ความรู้ 2. ระบุกลุ่มเป้าหมายที่จะให้ความรู้ 3. รวบรวมข้อมูลที่จะให้ความรู้แก่ประชาชน 4. กำหนดหัวข้อและเนื้อหาในการให้ความรู้/ประชาสัมพันธ์	ข้อสอบข้อเขียน การสาธิตการปฏิบัติงาน
03107.02 จัดทำสื่อประชาสัมพันธ์ในการให้ความรู้แก่ผู้ที่เกี่ยวข้อง	1. เลือกสื่อประชาสัมพันธ์ที่เหมาะสมกับกลุ่มเป้าหมาย 2. กำหนดเนื้อหาให้ตรงประเด็น ชัดเจนและเข้าใจง่าย 3. ออกแบบและจัดทำสื่อประชาสัมพันธ์ 4. ตรวจสอบความถูกต้องของสื่อประชาสัมพันธ์	ข้อสอบข้อเขียน การสาธิตการปฏิบัติงาน

สมรรถนะย่อย (Element)	เกณฑ์ในการปฏิบัติงาน (Performance Criteria)	วิธีการประเมิน (Assessment)
03107.03 นำเสนอข้อมูลด้านสิ่งแวดล้อมที่เกี่ยวข้องกับการจัดการของเสีย	1. วางแผนการเผยแพร่ข้อมูลแก่ผู้ที่เกี่ยวข้อง 2. นำเสนอข้อมูลด้านสิ่งแวดล้อมที่เกี่ยวข้องกับการจัดการของเสียแก่ผู้ที่เกี่ยวข้อง 3. วางแผนจัดกิจกรรมให้ความรู้ด้านสิ่งแวดล้อมที่เกี่ยวข้องกับการจัดการของเสียแก่ผู้ที่เกี่ยวข้องและรับฟังข้อคิดเห็น 4. จัด/ควบคุมกิจกรรมให้ความรู้ด้านสิ่งแวดล้อมที่เกี่ยวข้องกับการจัดการของเสียแก่ประชาชนผู้ที่เกี่ยวข้องและรับฟังข้อคิดเห็น	ข้อสอบข้อเขียน การสาธิตการปฏิบัติงาน
03107.04 ประเมินผลการให้ความรู้แก่ประชาชน	1. กำหนดรูปแบบการประเมินผลการให้ความรู้แก่ผู้ที่เกี่ยวข้อง 2. ประเมินผลลัพธ์ของการให้ความรู้ประชาชน 3. วิเคราะห์และสรุปผลการประเมิน 4. ปรับปรุง/แก้ไขการดำเนินงานเพื่อพัฒนาประสิทธิภาพการดำเนินงาน 5. รายงานและบันทึกผลการประเมิน	ข้อสอบข้อเขียน

12. ความรู้และทักษะก่อนหน้าที่จำเป็น (Pre-requisite Skill & Knowledge)

N/A

13. ทักษะและความรู้ที่ต้องการ (Required Skills and Knowledge)

(ก) ความต้องการด้านทักษะ

1. ทักษะการสื่อสารระหว่างบุคคลเพื่อประเมินและสนองความต้องการของประชาชน และให้ข้อมูลแก่คนในทีมหรือประชาชนในประเด็นการจัดการของเสีย
2. ทักษะการพัฒนาสื่อเพื่อให้ความรู้
3. ทักษะการนำเสนอข้อมูลอย่างมีประสิทธิภาพ
4. ทักษะการประเมินผล เพื่อประเมินผลลัพธ์ของการให้ความรู้ประชาชน
5. ทักษะการเขียนรายงานและบันทึกผลการประเมิน

(ข) ความต้องการด้านความรู้

1. วิธีการจัดการของเสีย
2. การวิเคราะห์และเลือกสื่อในการให้ความรู้
3. ข้อมูลด้านสิ่งแวดล้อม
4. วิธีการประเมินผลการให้ความรู้

14. หลักฐานที่ต้องการ (Evidence Guide)

หลักฐานที่ต้องการประกอบด้วยหลักฐานการปฏิบัติงาน (Performance Evidence) และหลักฐานความรู้ (Knowledge Evidence) คำแนะนำในการประเมิน และวิธีการประเมิน ซึ่งควรจะพิจารณาร่วมกัน

(ก) หลักฐานการปฏิบัติงาน (Performance Evidence)

1. หนังสือรับรองประสบการณ์ทำงาน
2. ผลการสาธิตการปฏิบัติงาน
3. ผลการสอบผ่านข้อเขียน (อัตนัย)

(ข) หลักฐานความรู้ (Knowledge Evidence)

1. หลักฐานคุณวุฒิการศึกษา
2. ผลการสอบข้อเขียน (ปรนัย)
3. ผลการสอบข้อเขียน (อัตนัย)
4. ผลการสาธิตการปฏิบัติงาน

(ค) คำแนะนำในการประเมิน

ผู้ประเมินตรวจประเมินเกี่ยวกับการกำหนดข้อมูลด้านสิ่งแวดล้อมที่เกี่ยวข้องกับการจัดการของเสีย จัดทำสื่อประชาสัมพันธ์ในการให้ความรู้แก่ผู้ที่เกี่ยวข้อง นำเสนอข้อมูลด้านสิ่งแวดล้อมที่เกี่ยวข้องกับการจัดการของเสีย ประเมินผลการให้ความรู้แก่ผู้ที่เกี่ยวข้อง โดยพิจารณาจากหลักฐานที่เกี่ยวข้อง ทั้งหลักฐานการปฏิบัติงาน และหลักฐานด้านความรู้

(ง) วิธีการประเมิน

1. พิจารณาตามหลักฐานการปฏิบัติงาน ได้แก่ ผลการสาธิตการปฏิบัติงาน และผลการสอบข้อเขียน (อัตนัย)
2. พิจารณาตามหลักฐานความรู้ ได้แก่ ผลการสอบผ่านข้อเขียน (ปรนัย) และผลการสอบข้อเขียน (อัตนัย)

15. ขอบเขต (Range Statement)

การประชาสัมพันธ์และดำเนินกิจกรรมให้ความรู้ด้านสิ่งแวดล้อมแก่ชุมชนบริเวณสถานที่จัดการของเสียในระดับคุณวุฒิที่ 4 เป็นการจัดการข้อมูลด้านสิ่งแวดล้อมที่เกี่ยวข้องกับการจัดการของเสียเพื่อนำไปเผยแพร่และให้ความรู้แก่ประชาชนหรือผู้ที่เกี่ยวข้องอย่างเหมาะสมและมีประสิทธิภาพ เป็นการให้ความรู้ต่างๆ ในเรื่องเกี่ยวกับการจัดการของเสียชุมชนแก่ประชาชนในชุมชนโดยรอบสถานที่จัดการของเสีย เพื่อให้ประชาชนรับทราบข้อมูลเกี่ยวกับการจัดการของเสียชุมชนที่ถูกต้อง เพื่อเป็นการสร้างความเป็นมิตรแก่ชุมชน รวมถึงเพื่อเป็นการลดของเสียที่นำมากำจัดในสถานที่จัดการของเสียมีน้อยที่สุดด้วย โดยรวมถึงการกำหนดวัตถุประสงค์ ระบุกลุ่มเป้าหมาย รวบรวมข้อมูลที่เกี่ยวข้อง คัดเลือกหัวข้อและเนื้อหาสาระที่เหมาะสม การเลือกใช้สื่อประชาสัมพันธ์ที่สอดคล้องกับกลุ่มเป้าหมาย การออกแบบ จัดทำ และตรวจสอบความถูกต้องของสื่อก่อนเผยแพร่ การวางแผนจัดกิจกรรมให้ความรู้ การรวบรวมความคิดเห็นและข้อเสนอแนะจากผู้เข้าร่วม รวมถึงการกำหนดรูปแบบการประเมินผล วิเคราะห์ สรุปผล และจัดทำรายงานผลการให้ความรู้ เพื่อนำไปใช้เป็นข้อมูลในการปรับปรุงการดำเนินงานให้เกิดประสิทธิภาพและความยั่งยืนในอนาคต

(ก) คำแนะนำ

1. ผู้เข้ารับการประเมินต้องมีความรู้ในด้านการจัดการของเสียชุมชน
2. ผู้เข้ารับการประเมินสามารถอธิบายประเด็นการให้ความรู้ด้านการจัดการของเสียได้

(ข) คำอธิบายรายละเอียด

1. ข้อมูลด้านสิ่งแวดล้อม ครอบคลุมถึง การบริการการจัดการของเสีย การลดการเกิดของเสีย ขั้นตอนการจัดการของเสีย หลักการ 3R ผลกระทบของของเสียต่อสิ่งแวดล้อม การรีไซเคิล กฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการจัดการของเสีย เช่น พระราชบัญญัติการสาธารณสุข พ.ศ. 2535 กฎกระทรวงสุขลักษณะการจัดการมูลฝอยทั่วไป พ.ศ. 2560 เป็นต้น
2. ข้อมูล หมายถึง ข้อมูลในการให้ความรู้/ประชาสัมพันธ์ ให้กับประชาชน เช่น ข้อมูลที่สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ในการให้ความรู้ ปัญหาข้อร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับการจัดการของเสียชุมชน แนวทางการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน เป็นต้น
3. วัตถุประสงค์ในการให้ความรู้ เช่น การสร้างความตระหนักรู้ การเตือนความจำ การสร้างความรู้ความเข้าใจ การทำให้เกิดการวิเคราะห์ การทำเพื่อให้เกิดความสัมพันธ์ที่ดี
4. กลุ่มเป้าหมาย หมายถึง ประชาชน เช่น นักเรียน นักศึกษา กลุ่มแม่บ้าน กลุ่มผู้สูงอายุ ชุมชนเป็นต้น
5. สื่อประชาสัมพันธ์ หมายถึง เครื่องมือหรือตัวกลางที่ใช้ในการนำข่าวสาร เรื่องราว จากองค์กรหรือหน่วยงานไปสู่ประชาชน เช่น ภาพยนตร์สั้น วิดีโอ โปสเตอร์ การอธิบายทั้งที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการ แผ่นพับประชาสัมพันธ์ PowerPoint เป็นต้น
6. การวางแผนการนำเสนอข้อมูลแก่ประชาชน หมายถึง การกำหนดรูปแบบการนำเสนอข้อมูล เช่น การทำตารางเวลาในการนำเสนอข้อมูลอย่างชัดเจน การจัดกิจกรรมสันทนาการสอดแทรกความรู้ขณะนำเสนอข้อมูล เป็นต้น
7. แหล่งสืบค้นข้อมูลเพิ่มเติม หมายถึง สื่อสิ่งพิมพ์ของหน่วยงาน เว็บไซต์ของหน่วยงาน ข้อมูลจากทางรัฐบาล เป็นต้น
8. การประเมินผล หมายถึง การประเมินความเข้าใจของประชาชน ซึ่งอาจจะใช้การประเมินผลด้วยแบบสอบถาม เป็นต้น

16. หน่วยสมรรถนะร่วม (ถ้ามี)

N/A

17. อุตสาหกรรมร่วม/กลุ่มอาชีพร่วม (ถ้ามี)

N/A

18. รายละเอียดกระบวนการและวิธีการประเมิน (Assessment Description and Procedure)

18.1 เครื่องมือประเมินหน่วยสมรรถนะย่อย กำหนดข้อมูลด้านสิ่งแวดล้อมที่เกี่ยวข้องกับการจัดการของเสีย

1. ข้อสอบข้อเขียน (ปรนัย)
2. ข้อสอบข้อเขียน (อัตนัย)
3. ข้อสอบสาธิตการปฏิบัติงาน

ดูรายละเอียดจากคู่มือประเมิน

18.2 เครื่องมือประเมินหน่วยสมรรถนะย่อย จัดทำสื่อประชาสัมพันธ์ในการให้ความรู้แก่ประชาชน

1. ข้อสอบข้อเขียน (ปรนัย)
2. ข้อสอบข้อเขียน (อัตนัย)
3. ข้อสอบสาธิตการปฏิบัติงาน

ดูรายละเอียดจากคู่มือประเมิน

18.3 เครื่องมือประเมินหน่วยสมรรถนะย่อย นำเสนอข้อมูลด้านสิ่งแวดล้อมที่เกี่ยวข้องกับการจัดการของเสีย

1. ข้อสอบข้อเขียน (ปรนัย)
2. ข้อสอบข้อเขียน (อัตนัย)
3. ข้อสอบสาธิตการปฏิบัติงาน

ดูรายละเอียดจากคู่มือประเมิน

18.4 เครื่องมือประเมินหน่วยสมรรถนะย่อย ประเมินผลการให้ความรู้แก่ประชาชน

1. ข้อสอบข้อเขียน (ปรนัย)
2. ข้อสอบข้อเขียน (อัตนัย)

ดูรายละเอียดจากคู่มือประเมิน