



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
1308	วางแผนกระบวนการให้บริการ
1313	จัดการความพึงพอใจของลูกค้า
1314	บริหารต้นทุนในคลังสินค้า

10. ระดับคุณวุฒิ

10.1 สาขาวิชาชีพโลจิสติกส์ สาขางานจัดการคลังสินค้า สินค้าคงคลัง และการกระจายสินค้า อาชีพผู้บริหารห้องเย็น ชั้น 6

คุณลักษณะของผลการเรียนรู้ (Characteristics of Outcomes)

ปฏิบัติงานเกี่ยวกับสาขาวิชาชีพโลจิสติกส์ สาขางานจัดการคลังสินค้า สินค้าคงคลัง และการกระจายสินค้า อาชีพผู้บริหารห้องเย็น โดยบุคคลจะต้องมีคุณลักษณะดังนี้

1. มีทักษะการสื่อสารภาษาต่างประเทศในระดับสากล
2. มีส่วนร่วมในการบริหารจัดการ วิเคราะห์และกำหนดนโยบายขององค์กร
3. วิเคราะห์และประเมินสถานการณ์เพื่อแก้ไขปัญหาที่ซับซ้อนและเหตุการณ์เฉพาะหน้าได้อย่างเป็นระบบและมีประสิทธิภาพ
4. พัฒนานวัตกรรมและเทคโนโลยีที่เหมาะสมกับกลุ่มอาชีพ 5. สามารถค้นคว้า วิจัยและสร้างองค์ความรู้ใหม่ๆ ในอาชีพ

การเลื่อนระดับคุณวุฒิวิชาชีพ (Qualification Pathways)

1. ผู้ที่จะได้รับคุณวุฒิวิชาชีพ ชั้น 6 สาขาวิชาชีพโลจิสติกส์ อาชีพผู้บริหารห้องเย็น ต้องผ่านเกณฑ์การประเมินสมรรถนะอาชีพ ชั้น 6
2. ผู้ที่จะได้รับคุณวุฒิวิชาชีพ ชั้น 6 สาขาวิชาชีพโลจิสติกส์ อาชีพผู้บริหารห้องเย็น ต้องมีประสบการณ์ทำงานด้านคลังสินค้าหรือ ด้านห้องเย็น อย่างน้อย 5 ปี

และมีประสบการณ์ทำงานด้านการบริหารงานคลังสินค้า ไม่น้อยกว่า 3 ปี

หลักเกณฑ์การต่ออายุหนังสือรับรองมาตรฐานอาชีพ

N/A

กลุ่มบุคคลในอาชีพ (Target Group)

.....N/A.....

หน่วยสมรรถนะ (หน่วยสมรรถนะทั้งหมดของคุณวุฒิวิชาชีพนี้)

1308 วางแผนกระบวนการให้บริการ

1313 จัดการความพึงพอใจของลูกค้า

1314 บริหารต้นทุนในคลังสินค้า

ตารางแผนผังแสดงหน้าที่

1. ตารางแสดงหน้าที่ 1

(ทบทวนครั้งที่ (ไม่มี) ประกาศใช้ ณ วัน/เดือน/ปี)

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

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

คำอธิบาย ตารางแผนผังแสดงหน้าที่เป็นแผนผังที่ใช้วิเคราะห์หน้าที่งานเพื่อให้ได้หน้าที่หลัก (Key Function)

2. ตารางแสดงหน้าที่ 1 (ต่อ)

(ทบทวนครั้งที่ (ไม่มี) ประกาศใช้ ณ วัน/เดือน/ปี)

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

หน้าที่หลัก Key Function		หน่วยสมรรถนะ Unit of Competence		หน่วยสมรรถนะย่อย Element of Competence			
รหัส	คำอธิบาย	รหัส	คำอธิบาย	รหัส	คำอธิบาย		
01	Key Function สาขาวิชาซีพีโลจิสติกส์	1308	วางแผนกระบวนการให้บริการ	13081	กำหนดขั้นตอนการดำเนินงานของกระบวนการให้บริการ		
				13082	กำหนดเอกสารที่ใช้ในกระบวนการให้บริการ		
				13083	ควบคุมเอกสารที่ใช้ในกระบวนการให้บริการ		
				13084	กำหนดหลักเกณฑ์การควบคุมกระบวนการให้บริการ		
				13085	จัดการทรัพยากรที่ใช้ดำเนินการให้บริการ		
				13086	ประเมินผลการดำเนินงานตามกระบวนการให้บริการ		
				1313	จัดการความพึงพอใจของลูกค้า	13131	จัดทำารับข้อร้องเรียนของลูกค้า
						13132	ประเมินความพึงพอใจของลูกค้า
						13133	แก้ไขปัญหาการบริการลูกค้า
		13134	จัดทำารป้องกันปัญหาการบริการลูกค้า				
		1314	บริหารต้นทุนในคลังสินค้า	13141	วางแผนต้นทุนในคลังสินค้า		
				13142	ควบคุมต้นทุนในคลังสินค้า		
						13143	ปรับปรุงแผนต้นทุนในคลังสินค้า

คำอธิบาย

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

1. รหัสหน่วยสมรรถนะ 1308
2. ชื่อหน่วยสมรรถนะ วางแผนกระบวนการให้บริการ
3. ทบทวนครั้งที่ N/A
4. สร้างใหม่  ปรับปรุง

5. สำหรับชื่ออาชีพและรหัสอาชีพ (Occupational Classification)

6. คำอธิบายหน่วยสมรรถนะ (Description of Unit of Competency)

N/A

7. สำหรับระดับคุณวุฒิ

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

8. กลุ่มอาชีพ (Sector)

N/A

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)
13081 กำหนดขั้นตอนการดำเนินงานของกระบวนการให้บริการ	1.ข้อกำหนดที่ต้องระบุเกี่ยวกับการให้บริการได้รับการกำหนดตามเกณฑ์มาตรฐาน 2.ข้อกำหนดที่ไม่ได้ระบุแต่จำเป็นสำหรับการบริการได้รับการกำหนดตามเกณฑ์มาตรฐาน 3.ข้อกำหนด กฎหมาย กฎ ระเบียบที่เกี่ยวข้องได้รับการกำหนดตามเกณฑ์มาตรฐาน 4.ข้อกำหนดเพิ่มเติมที่กำหนดโดยองค์กร ได้รับการกำหนดตามเกณฑ์มาตรฐาน	
13082 กำหนดเอกสารที่ใช้ในกระบวนการให้บริการ	1.เอกสารที่ใช่วางแผนงานและการควบคุมกระบวนการ ได้รับการกำหนดได้อย่างถูกต้องมีประสิทธิภาพตามข้อกำหนดในการให้บริการ 2.เอกสารและบันทึกที่สอดคล้องกับกฎหมาย กฎ และระเบียบปฏิบัติได้รับการจัดทำอย่างถูกต้อง ครบถ้วนตามข้อกำหนดในการให้บริการ 3.บันทึกเกี่ยวกับมาตรฐานที่เกี่ยวข้อง ได้รับการจัดทำอย่างถูกต้องครบถ้วนตามข้อกำหนดในการให้บริการ	

สมรรถนะย่อย (Element)	เกณฑ์ในการปฏิบัติงาน (Performance Criteria)	วิธีการประเมิน (Assessment)
13083 ควบคุมเอกสารที่ใช้ในกระบวนการให้บริการ	1.เอกสารที่ใช้ในกระบวนการให้บริการได้รับการควบคุมอย่างถูกต้องครบถ้วนตามมาตรฐานที่กำหนด 2.เอกสารฉบับที่ใช้งานที่เกี่ยวข้องได้รับการจัดเตรียมไว้ ณ จุดปฏิบัติงานตามมาตรฐานที่กำหนด 3.เอกสารจากภายนอก ได้รับการระบุ ชี้บ่งและควบคุมการเผยแพร่อย่างถูกต้องและตรวจสอบได้ตามมาตรฐานที่กำหนด	
13084 กำหนดหลักเกณฑ์การควบคุมกระบวนการให้บริการ	1.ข้อกำหนดเกี่ยวกับการบริการ สุขลักษณะ และความปลอดภัยได้รับการจัดทำได้อย่างถูกต้อง ครบถ้วนตามเกณฑ์ที่กำหนด 2.การควบคุมการบริการ สุขลักษณะ และความปลอดภัยได้รับการจัดการอย่างถูกต้องครบถ้วนตามเกณฑ์ที่กำหนด 3.การรักษาสินค้าของลูกค้าได้รับการจัดการอย่างมีประสิทธิภาพตามเกณฑ์ที่กำหนด 4.การควบคุมเครื่องมือเฝ้าระวังและการวัดได้รับการจัดการอย่างถูกต้องครบถ้วนตามเกณฑ์ที่กำหนด	
13085 จัดการทรัพยากรที่ใช้ดำเนินกระบวนการให้บริการ	1.ทรัพยากรบุคคลที่มีความรู้ความสามารถในการทำงาน ได้รับการจัดหาอย่างเพียงพอและมีประสิทธิภาพตามมาตรฐานที่กำหนด 2.ทรัพยากรที่เป็นโครงสร้างพื้นฐานที่ใช้ดำเนินกระบวนการให้บริการได้รับการจัดหาอย่างเพียงพอและมีประสิทธิภาพตามมาตรฐานที่กำหนด 3.การปรับปรุง พัฒนาทรัพยากรที่ใช้ดำเนินกระบวนการให้บริการได้รับการดำเนินการอย่างต่อเนื่องและมีประสิทธิภาพตามมาตรฐานที่กำหนด	
13086 ประเมินผลการดำเนินงานตามกระบวนการให้บริการ	1.เกณฑ์ประเมินผลการดำเนินงานตามกระบวนการให้บริการ ได้รับการจัดทำอย่างมีประสิทธิภาพตามข้อกำหนดในการให้บริการ 2.การประเมินผลการดำเนินงานตามกระบวนการให้บริการได้รับการจัดทำอย่างมีประสิทธิภาพตามข้อกำหนดในการให้บริการ 3.การปรับปรุงผลการดำเนินงานตามกระบวนการให้บริการได้รับการดำเนินการอย่างครบถ้วนตามผลการประเมิน	

12. ความรู้และทักษะก่อนหน้าที่จำเป็น (Pre-requisite Skill & Knowledge)

N/A

13. ทักษะและความรู้ที่ต้องการ (Required Skills and Knowledge)

(ก) ความต้องการด้านทักษะ

(ข) ความต้องการด้านความรู้

N/A

14. หลักฐานที่ต้องการ (Evidence Guide)

N/A

15. ขอบเขต (Range Statement)

N/A

16. หน่วยสมรรถนะรวม (ถ้ามี)

N/A

17. จุดสาทรกรรมรวม/กลุ่มอาชีพรวม (ถ้ามี)

N/A

18. รายละเอียดกระบวนการและวิธีการประเมิน (Assessment Description and Procedure)

N/A

1. รหัสหน่วยสมรรถนะ 1313
2. ชื่อหน่วยสมรรถนะ จัดการความพึงพอใจของลูกค้า
3. ทบทวนครั้งที่ N/A
4. สร้างใหม่  ปรับปรุง

5. สำหรับชื่ออาชีพและรหัสอาชีพ (Occupational Classification)

6. คำอธิบายหน่วยสมรรถนะ (Description of Unit of Competency)

N/A

7. สำหรับระดับคุณวุฒิ

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

8. กลุ่มอาชีพ (Sector)

N/A

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)
13131 จัดทำการรับข้อร้องเรียนของลูกค้า	1.ระบบการรับข้อร้องเรียนของลูกค้าได้รับการจัดทำตามข้อกำหนดในการให้บริการ 2.การเฝ้าระวังเพื่อรับรู้ข้อมูลความคาดหวังของลูกค้าจากแหล่งต่างๆได้รับการจัดทำตามข้อกำหนดในการให้บริการ 3.วิธีการ ขั้นตอนปฏิบัติงาน และผู้รับผิดชอบ เมื่อเกิดปัญหาข้อร้องเรียนได้รับการจัดทำตามข้อกำหนดในการให้บริการ	
13132 ประเมินความพึงพอใจของลูกค้า	1.ข้อมูลเอกสารได้รับการจัดเตรียมและตรวจสอบอย่างถูกต้องและครบถ้วนตามมาตรฐานที่กำหนด 2. เอกสารที่สำคัญได้รับการจัดเก็บอย่างปลอดภัยตามมาตรฐานที่กำหนด 3. เอกสารที่สำคัญได้รับการป้องกันการปลอมแปลงเอกสารได้อย่างปลอดภัยตามมาตรฐานที่กำหนด 1.การประเมินความพึงพอใจของลูกค้า ได้รับการจัดการตามข้อกำหนดของการให้บริการ 2.การเฝ้าระวังและวัดบริการ ได้รับการจัดการตามขั้นตอนและแผนงานที่กำหนดไว้ 3.การบันทึกผลการประเมินความพึงพอใจ การเฝ้าระวังและการวัดได้รับการจัดทำตามข้อกำหนด	



สมรรถนะย่อย (Element)	เกณฑ์ในการปฏิบัติงาน (Performance Criteria)	วิธีการประเมิน (Assessment)
13133 แก้ไขปัญหาการบริการลูกค้า	1. ปัญหาและข้อร้องเรียนของลูกค้าได้รับการตอบสนองอย่างมีประสิทธิภาพตามข้อกำหนดในการให้บริการ 2. การติดตามผลการแก้ปัญหาและข้อร้องเรียนของลูกค้าในภายหลังได้รับการดำเนินการอย่างมีประสิทธิภาพตามข้อกำหนดในการให้บริการ 3. การบันทึกปัญหา ข้อร้องเรียน และผลการปฏิบัติได้รับการจัดทำอย่างครบถ้วนตามข้อกำหนดในการให้บริการ	
13134 จัดทำการป้องกันปัญหาการบริการลูกค้า	1. มาตรการป้องกันปัญหาการบริการลูกค้าได้รับการกำหนดอย่างมีประสิทธิภาพตามข้อกำหนดในการให้บริการ 2. ควบคุมการปฏิบัติเพื่อให้เป็นไปตามมาตรการได้รับการดำเนินการอย่างมีประสิทธิภาพตามข้อกำหนดในการให้บริการ 3. รายงานการบันทึกผลการปฏิบัติตามมาตรการที่กำหนดได้รับการจัดทำอย่างมีประสิทธิภาพตามข้อกำหนดในการให้บริการ	

12. ความรู้และทักษะก่อนหน้าที่จำเป็น (Pre-requisite Skill & Knowledge)

N/A

13. ทักษะและความรู้ที่ต้องการ (Required Skills and Knowledge)

(ก) ความต้องการด้านทักษะ

(ข) ความต้องการด้านความรู้

N/A

14. หลักฐานที่ต้องการ (Evidence Guide)

N/A

15. ขอบเขต (Range Statement)

N/A

16. หน่วยสมรรถนะรวม (ถ้ามี)

N/A

17. อุตสาหกรรมร่วม/กลุ่มอาชีพร่วม (ถ้ามี)

N/A

18. รายละเอียดกระบวนการและวิธีการประเมิน (Assessment Description and Procedure)

N/A

1. รหัสหน่วยสมรรถนะ 1314
2. ชื่อหน่วยสมรรถนะ บริหารต้นทุนในคลังสินค้า
3. ทบทวนครั้งที่ N/A
4. สร้างใหม่  ปรับปรุง

5. สำหรับชื่ออาชีพและรหัสอาชีพ (Occupational Classification)

6. คำอธิบายหน่วยสมรรถนะ (Description of Unit of Competency)

N/A

7. สำหรับระดับคุณวุฒิ

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

8. กลุ่มอาชีพ (Sector)

N/A

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)
13141 วางแผนต้นทุนในคลังสินค้า	1.แผนต้นทุนในคลังสินค้านี้มีการวิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อต้นทุนในคลังสินค้าได้อย่างถูกต้องตามมาตรฐานที่กำหนด 2. การลดต้นทุนในคลังสินค้านี้มีการวางแผนลดปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อต้นทุนคลังสินค้าได้อย่างถูกต้องตามมาตรฐานที่กำหนด 3.แผนลดต้นทุนในคลังสินค้านี้มีการตรวจสอบแผนลดต้นทุนได้อย่างถูกต้องตามมาตรฐานที่กำหนด	
13142 ควบคุมต้นทุนในคลังสินค้า	1.การลดต้นทุนในคลังสินค้านี้มีการควบคุมปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อต้นทุนได้อย่างถูกต้องตามมาตรฐานที่กำหนด 2.การลดต้นทุนในคลังสินค้านี้มีการประเมินตรวจสอบปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อต้นทุนในคลังสินค้าได้อย่างถูกต้องตามมาตรฐานที่กำหนด 3.รายงานการลดต้นทุนในคลังสินค้านี้ถูกจัดทำได้อย่างถูกต้องตามมาตรฐานที่กำหนด	
13143 ปรับปรุงแผนต้นทุนในคลังสินค้า	1.แผนปรับปรุงต้นทุนในคลังสินค้านี้ถูกจัดทำได้อย่างมีประสิทธิภาพตามเกณฑ์ที่กำหนด 2.แผนปรับปรุงต้นทุนในคลังสินค้านี้ถูกควบคุมให้ปฏิบัติอย่างมีประสิทธิภาพตามเกณฑ์ที่กำหนด 3.แผนปรับปรุงต้นทุนในคลังสินค้านี้ถูกประเมินได้อย่างมีประสิทธิภาพตามเกณฑ์ที่กำหนด	

12. ความรู้และทักษะก่อนหน้าที่จำเป็น (Pre-requisite Skill & Knowledge)

N/A

13. ทักษะและความรู้ที่ต้องการ (Required Skills and Knowledge)

- (ก) ความต้องการด้านทักษะ
  - (ข) ความต้องการด้านความรู้
- N/A

14. หลักฐานที่ต้องการ (Evidence Guide)

N/A

15. ขอบเขต (Range Statement)

N/A

16. หน่วยสมรรถนะร่วม (ถ้ามี)

N/A

17. อุตสาหกรรมร่วม/กลุ่มอาชีพร่วม (ถ้ามี)

N/A

18. รายละเอียดกระบวนการและวิธีการประเมิน (Assessment Description and Procedure)

N/A