



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
10213	วางแผนจัดการคุณภาพสินค้าโซโล
10214	วางแผนกระบวนการให้บริการโซโล
10215	จัดการความพึงพอใจของลูกค้าโซโล
10216	บริหารต้นทุนและทรัพยากรในโซโล
10217	บริหารระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ และการจัดการโซโล

10. ระดับคุณวุฒิ

10.1 สาขาวิชาชีพโลจิสติกส์ สาขาจัดการคลังสินค้า สินค้าคงคลัง และกระจายสินค้า อาชีพผู้บริหารคลังสินค้าโซโล ระดับ 6

คุณลักษณะของผลการเรียนรู้ (Characteristics of Outcomes)

เป็นผู้ที่มีทักษะในการปฏิบัติงานด้านวางแผนจัดการคุณภาพสินค้าในโซโล วางแผนกระบวนการให้บริการ จัดการความพึงพอใจของลูกค้า บริหารต้นทุนและทรัพยากรในคลังสินค้า บริหารระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ และการจัดการคลังสินค้า โดยเป็นบุคคลที่มีคุณลักษณะของผลการเรียนรู้ ดังนี้

1. มีทักษะการสื่อสาร ประสานงานด้วยภาษาที่ใช้ในองค์กรได้อย่างมีประสิทธิภาพ
2. มีความเป็นผู้นำ ให้คำแนะนำ/สอนงานและกำกับดูแลผู้ได้บังคับบัญชา ประเมินผลปฏิบัติงาน และสามารถดำเนินงานได้ตามเป้าหมายขององค์กร
3. มีความรู้ในการวิเคราะห์และสังเคราะห์ข้อมูลในระดับสูง
4. สามารถบริหารจัดการเชิงกลยุทธ์เพื่อเพิ่มคุณภาพ และแก้ปัญหาที่ซับซ้อนมีการเปลี่ยนแปลง ให้คำปรึกษาในสาขางานที่มีประสบการณ์และความชำนาญ
5. มีความรู้ทางกฎระเบียบ ข้อบังคับ และกฎหมายที่เกี่ยวข้องในระดับองค์กร
6. กำหนดนโยบาย แนวทางทางการเลือกใช้เทคโนโลยีสารสนเทศที่เหมาะสมสำหรับหน่วยงานที่รับผิดชอบ
7. สนับสนุนและพัฒนานวัตกรรมที่มีประสิทธิภาพ และประสิทธิผลสำหรับหน่วยงานที่รับผิดชอบ
8. สามารถบริหารจัดการความเสี่ยงและโอกาส โดยการประเมิน วางแผน ดำเนินการป้องกันความเสี่ยงและความไม่แน่นอนที่เกิดขึ้นในกรณีต่าง ๆ
9. มีคุณธรรม จริยธรรม ความซื่อสัตย์ในการประกอบอาชีพ และเป็นแบบอย่างที่ดี
10. มีสำนึกถึงความเป็นเจ้าของ ใช้ทรัพยากรในการทำงานอย่างคุ้มค่า ประหยัด และให้เกิดประโยชน์สูงสุด

การเลื่อนระดับคุณวุฒิวิชาชีพ (Qualification Pathways)

1. ผู้สมัครต้องมีประสบการณ์ทำงานด้านการบริหารงานอย่างน้อย 3 ปี และประสบการณ์ในวิชาชีพ รวมทั้งสิ้นไม่น้อยกว่า 5 ปี
2. ผู้สมัครต้องมีหลักฐานการปฏิบัติงานประกอบการพิจารณาเป็นผู้เข้ารับการประเมินคุณวุฒิวิชาชีพ จะต้องมีการรับรองผลงาน เช่น ใบรับรองจากสถานศึกษา หรือใบรับรองการผ่านงาน เช่น ใบรับรองจากสถานประกอบการ หรือแฟ้มสะสมผลงาน หรือผลงานที่มีหลักฐานยืนยัน เช่น ใบผ่านการอบรม ใบประกาศเกียรติคุณ โดยพิจารณาตามหลักฐานที่ต้องการ หรือหลักฐานการปฏิบัติงาน

หลักเกณฑ์การต่ออายุหนังสือรับรองมาตรฐานอาชีพ

ผู้ประสงค์ขอต่ออายุหนังสือรับรองมาตรฐานอาชีพต้องแจ้งความประสงค์ต่อองค์กรรับรองขอต่ออายุหนังสือรับรองภายใน 90 วัน โดยแสดงหลักฐานการทำงานในอาชีพ 3 ปีอย่างต่อเนื่อง โดยหากไม่แสดงหลักฐานการทำงานในอาชีพ เจ้าหน้าที่สอบอาจพิจารณาให้ดำเนินการประเมินในสมรรถนะที่ไม่มีหลักฐานแสดงในเชิงประจักษ์

กลุ่มบุคคลในอาชีพ (Target Group)

บุคคลในกลุ่มอาชีพโลจิสติกส์และผู้เกี่ยวข้อง ซึ่งมีหน้าที่เกี่ยวกับการบริหาร วางแผน ควบคุมค่าใช้จ่าย เช่น ผู้บริหารในคลังสินค้า ผู้จัดการโรงงาน ผู้จัดการคลังสินค้า ผู้จัดการฝ่ายผลิต นักวางแผนและควบคุมคลังสินค้า ผู้จัดการโลจิสติกส์ และซัพพลายเชน นักวิเคราะห์ระบบโลจิสติกส์ เป็นต้น

หน่วยสมรรถนะ (หน่วยสมรรถนะทั้งหมดของคุณวุฒิวิชาชีพนี้)

- 10213 วางแผนจัดการคุณภาพสินค้าโซโล
- 10214 วางแผนกระบวนการให้บริการโซโล
- 10215 จัดการความพึงพอใจของลูกค้าโซโล
- 10216 บริหารต้นทุนและทรัพยากรในโซโล
- 10217 บริหารระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ และการจัดการโซโล

ตารางแผนผังแสดงหน้าที่

1. ตารางแสดงหน้าที่ 1

ประกาศใช้ ณ 16/09/2563

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 ตารางแผนผังแสดงหน้าที่เป็นแผนผังที่ใช้วิเคราะห์หน้าที่งานเพื่อให้ได้หน้าที่หลัก (Key Function)

2. ตารางแสดงหน้าที่ 1 (ต่อ)

ประกาศใช้ ณ 16/09/2563

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

หน้าที่หลัก Key Function		หน่วยสมรรถนะ Unit of Competence		หน่วยสมรรถนะย่อย Element of Competence	
รหัส	คำอธิบาย	รหัส	คำอธิบาย	รหัส	คำอธิบาย
01	Key Function สาขาวิชาชีพโลจิสติกส์	10213	วางแผนจัดการคุณภาพสินค้าโซโล	102131	วางแผนควบคุมคุณภาพสินค้าในโซโล
				102132	วางแผนการปฏิบัติงานให้เป็นไปตามข้อกำหนดในการจัดเก็บสินค้าในโซโล
				102133	กำหนดเกณฑ์การตรวจสอบคุณภาพของสินค้าเข้าออกจากโซโล
				102134	กำหนดสภาพแวดล้อมการจัดเก็บสินค้าในโซโล
		10214	วางแผนกระบวนการให้บริการโซโล	102141	กำหนดกลยุทธ์การดำเนินงานของกระบวนการให้บริการโซโล
				102142	พิจารณาเอกสารที่ใช้ในกระบวนการให้บริการโซโล
				102143	กำหนดนโยบายควบคุมเอกสารที่ใช้ในกระบวนการให้บริการโซโล
				102144	กำหนดหลักเกณฑ์การควบคุมกระบวนการให้บริการโซโลตามระบบบริหารคุณภาพขององค์กร
				102145	จัดการทรัพยากรที่ใช้ดำเนินการกระบวนการให้บริการโซโล
				102146	ประเมินผลการดำเนินงานตามกระบวนการให้บริการโซโล
		10215	จัดการความพึงพอใจของลูกค้าโซโล	102151	จัดการรับข้อร้องเรียนของลูกค้าโซโล
				102152	ประเมินความพึงพอใจของลูกค้าโซโล
				102153	แก้ไขปัญหาการบริการลูกค้าโซโล
				102154	จัดการป้องกันปัญหาการบริการลูกค้าโซโล
		10216	บริหารต้นทุนและทรัพยากรในโซโล	102161	วางแผนต้นทุนและทรัพยากรในโซโล
				102162	ควบคุมต้นทุนและทรัพยากรในโซโล
				102163	ปรับปรุงแผนต้นทุนและทรัพยากรในโซโล
		10217	บริหารระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและการจัดการโซโล	102171	วางแผนระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและเทคโนโลยีการจัดการโซโล

หน้าที่หลัก Key Function		หน่วยสมรรถนะ Unit of Competence		หน่วยสมรรถนะย่อย Element of Competence	
รหัส	คำอธิบาย	รหัส	คำอธิบาย	รหัส	คำอธิบาย
01	Key Function สาขาวิชาชีพโลจิสติกส์	10217	บริหารระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและการจัดการโซโล	10217 2	ควบคุมระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและเทคโนโลยีการจัดการโซโล
				102173	ปรับปรุงแผนระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและเทคโนโลยีการจัดการโซโล

คำอธิบาย

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

1. รหัสหน่วยสมรรถนะ

10213
2. ชื่อหน่วยสมรรถนะ

วางแผนจัดการคุณภาพสินค้าในไซโล
3. ทบทวนครั้งที่

- / -
4. สร้างใหม่

☒

ปรับปรุง

☐

5. สำหรับชื่ออาชีพและรหัสอาชีพ (Occupational Classification)

ผู้บริหารคลังสินค้าในไซโล

6. คำอธิบายหน่วยสมรรถนะ (Description of Unit of Competency)

บุคคลทำหน้าที่เกี่ยวกับวางแผนควบคุมคุณภาพสินค้าในไซโล วางแผนการปฏิบัติงานให้เป็นไปตามข้อกำหนดในการจัดเก็บสินค้าในไซโล กำหนดเกณฑ์การตรวจสอบคุณภาพของสินค้าเข้า/ออกจากไซโล และกำหนดสภาพแวดล้อมการจัดเก็บสินค้าในไซโล

7. สำหรับระดับคุณวุฒิ

1	2	3	4	5	6	7	8
☐	☐	☐	☐	☐	☒	☐	☐

8. กลุ่มอาชีพ (Sector)

1324 ผู้จัดการด้านการจัดหาและจัดส่งสินค้า

9. ชื่ออาชีพและรหัสอาชีพอื่นที่หน่วยสมรรถนะนี้สามารถใช้ได้ (ถ้ามี)

ไม่ระบุ

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

ไม่ระบุ

11. สมรรถนะย่อยและเกณฑ์การปฏิบัติงาน (Elements and Performance Criteria)

สมรรถนะย่อย (Element)	เกณฑ์ในการปฏิบัติงาน (Performance Criteria)	วิธีการประเมิน (Assessment)
102131 วางแผนควบคุมคุณภาพสินค้าในไซโล	1. วางแผนควบคุมคุณภาพของสินค้าในไซโลตามข้อกำหนดด้านคุณภาพของสถานประกอบการ 2. ตรวจสอบและดำเนินการควบคุมคุณภาพของสินค้าในไซโลตามแผนควบคุมคุณภาพของสถานประกอบการ 3. จัดทำรายงานการควบคุมคุณภาพของสินค้าในไซโลตามแผนการควบคุมคุณภาพสินค้าในไซโล	ข้อสอบข้อเขียน การสัมภาษณ์ แฟ้มสะสมผลงาน
102132 วางแผนการปฏิบัติงานให้เป็นไปตามข้อกำหนดในการจัดเก็บสินค้าในไซโล	1. วางแผนการทำความสะอาดอุปกรณ์และสินค้าที่จัดเก็บในไซโลก่อนจัดเก็บ ตามแผนการจัดเก็บสินค้าที่กำหนด 2. ตรวจสอบการทำความสะอาดและจัดทำรายงานให้เป็นไปตามแผนการจัดเก็บสินค้าที่กำหนด	ข้อสอบข้อเขียน การสัมภาษณ์ แฟ้มสะสมผลงาน
102133 กำหนดเกณฑ์การตรวจสอบคุณภาพของสินค้าเข้าออกจากไซโล	1. กำหนดเกณฑ์การตรวจสอบคุณภาพของสินค้าเข้าออกไซโลตามเกณฑ์ที่สถานประกอบการกำหนด 2. ตรวจสอบคุณภาพสินค้าเข้าออกจากไซโลตามเกณฑ์ที่สถานประกอบการกำหนด 3. รายงานผลการตรวจสอบคุณภาพของสินค้าเข้าออกไซโลตามเกณฑ์ ตามเกณฑ์ที่สถานประกอบการกำหนด	ข้อสอบข้อเขียน การสัมภาษณ์ แฟ้มสะสมผลงาน

สมรรถนะย่อย (Element)	เกณฑ์ในการปฏิบัติงาน (Performance Criteria)	วิธีการประเมิน (Assessment)
102134 กำหนดสภาพแวดล้อมการจัดเก็บสินค้าในไซโล	1. กำหนดสภาพแวดล้อมในการจัดเก็บสินค้าในไซโลตามเกณฑ์ที่สถานประกอบการกำหนด 2. ตรวจสอบและดำเนินการควบคุมคุณภาพของสินค้าในไซโลตามเกณฑ์ที่สถานประกอบการกำหนด 3. จัดทำรายงานการควบคุมคุณภาพของสินค้าในไซโลตามข้อมูลที่ได้รับจากการตรวจสอบคุณภาพสินค้าในไซโลของสถานประกอบการ	ข้อสอบข้อเขียน การสัมภาษณ์ แฟ้มสะสมผลงาน

12. ความรู้และทักษะก่อนหน้าที่จำเป็น (Pre-requisite Skill & Knowledge)

ไม่ระบุ

13. ทักษะและความรู้ที่ต้องการ (Required Skills and Knowledge)

(ก) ความต้องการด้านทักษะ

1. ปฏิบัติการวางแผนควบคุมคุณภาพสินค้าในไซโล
 - 1.1 สามารถวางแผนควบคุมคุณภาพของสินค้าในไซโลได้อย่างถูกต้องตามข้อกำหนดด้านคุณภาพ
 - 1.2 สามารถตรวจสอบ และดำเนินการควบคุมคุณภาพของสินค้าในไซโลตามแผนที่กำหนดได้อย่างถูกต้องครบถ้วนตามข้อกำหนดด้านคุณภาพ
 - 1.3 สามารถจัดทำรายงานการควบคุมคุณภาพของสินค้าในไซโลได้อย่างถูกต้องครบถ้วนตามที่กำหนด
2. ปฏิบัติการวางแผนการปฏิบัติงานให้เป็นไปตามข้อกำหนดในการจัดเก็บสินค้าในไซโล
 - 2.1 สามารถวางแผนการทำความสะอาดอุปกรณ์และสินค้าที่จัดเก็บในไซโลก่อนจัดเก็บได้อย่างถูกต้องตามมาตรฐานที่กำหนด
 - 2.2 สามารถตรวจสอบการทำความสะอาดและจัดทำรายงานได้อย่างถูกต้อง ครบถ้วน ตามแผนที่กำหนด
3. ปฏิบัติการกำหนดเกณฑ์การตรวจสอบคุณภาพของสินค้าเข้า/ออกจากไซโล
 - 3.1 สามารถกำหนดเกณฑ์การตรวจสอบคุณภาพของสินค้าเข้า/ออกไซโล ได้อย่างถูกต้องครบถ้วนตามเกณฑ์ที่กำหนด
 - 3.2 สามารถตรวจสอบคุณภาพสินค้าเข้า/ออกจากไซโลตามเกณฑ์การตรวจสอบคุณภาพที่กำหนด
 - 3.3 สามารถรายงานผลการตรวจสอบคุณภาพของสินค้าเข้า/ออกไซโลตามเกณฑ์ได้อย่างถูกต้องตามเกณฑ์ที่กำหนด
4. ปฏิบัติการกำหนดสภาพแวดล้อมการจัดเก็บสินค้าในไซโล
 - 4.1 สามารถกำหนดสภาพแวดล้อมในการจัดเก็บสินค้าในไซโลได้อย่างถูกต้องตามเกณฑ์ที่กำหนด
 - 4.2 สามารถตรวจสอบ และดำเนินการควบคุมคุณภาพของสินค้าในไซโลตามแผนที่กำหนดได้อย่างถูกต้องครบถ้วนตามเกณฑ์ที่กำหนด
 - 4.3 สามารถจัดทำรายงานการควบคุมคุณภาพของสินค้าในไซโลได้อย่างถูกต้องครบถ้วนตามเกณฑ์ที่กำหนด

(ข) ความต้องการด้านความรู้

1. การวางแผนควบคุมคุณภาพสินค้าในไซโล
2. การวางแผนการปฏิบัติงานให้เป็นไปตามข้อกำหนดในการจัดเก็บสินค้าในไซโล
3. เกณฑ์การตรวจสอบคุณภาพของสินค้าเข้า/ออกจากไซโล
4. กำหนดสภาพแวดล้อมการจัดเก็บสินค้าในไซโล

14. หลักฐานที่ต้องการ (Evidence Guide)

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

(ก) หลักฐานการปฏิบัติงาน (Performance Evidence)

1. เอกสารรับรองการปฏิบัติงานจากสถานประกอบการ
2. เอกสารรับรองหรือประเมินผลจากสถานประกอบการ
3. แบบบันทึกรายการจากการสังเกตการปฏิบัติงาน

(ข) หลักฐานความรู้ (Knowledge Evidence)

1. เอกสารการรับรองผลการประเมินจากสถานประกอบการ
2. เอกสารการรับรองการผ่านการสอบข้อเขียนหรือการสัมภาษณ์ด้านความรู้
3. แฟ้มสะสมผลงาน

(ค) คำแนะนำในการประเมิน

ประเมินเกี่ยวกับการวางแผนจัดการคุณภาพสินค้าในโซโล โดยพิจารณาหลักฐานที่เกี่ยวข้องทั้งหลักฐานการปฏิบัติงานและหลักฐานด้านความรู้

(ง) วิธีประเมิน

1. พิจารณาจากหลักฐานความรู้
2. พิจารณาจากหลักฐานการปฏิบัติงาน

15. ขอบเขต (Range Statement)

(ก) คำแนะนำ

การวางแผนควบคุมคุณภาพสินค้าในโซโล วางแผนการปฏิบัติงานให้เป็นไปตามข้อกำหนดในการจัดเก็บสินค้าในโซโล กำหนดเกณฑ์ตรวจสอบคุณภาพของสินค้าเข้า/ออกจากโซโล และกำหนดสภาพแวดล้อมการจัดเก็บสินค้าในโซโล

(ข) คำอธิบายรายละเอียด

1. จัดการวางแผนควบคุมคุณภาพสินค้าในโซโล จะต้องวางแผนควบคุมคุณภาพของสินค้าในโซโลตามข้อกำหนดด้านคุณภาพ สามารถตรวจสอบดำเนินการควบคุมคุณภาพของสินค้าในโซโลตามแผนที่กำหนด และรวมถึงจัดทำรายงานการควบคุมคุณภาพของสินค้าในโซโล
2. จัดการวางแผนการปฏิบัติงานให้เป็นไปตามข้อกำหนดในการจัดเก็บสินค้าในโซโล จะต้องวางแผนการทำความสะอาดอุปกรณ์และสินค้าที่จัดเก็บในโซโลก่อนจัดเก็บ สามารถตรวจสอบการทำความสะอาด และรวมถึงจัดทำรายงานแจ้งให้ผู้เกี่ยวข้อง
3. จัดการกำหนดเกณฑ์การตรวจสอบคุณภาพของสินค้าเข้าออกจากโซโล จะต้องกำหนดเกณฑ์การตรวจสอบคุณภาพของสินค้าเข้าออกโซโล สามารถตรวจสอบคุณภาพสินค้าเข้าออกจากโซโล และรวมถึงสามารถรายงานผลการตรวจสอบคุณภาพของสินค้าเข้าออกโซโล
4. จัดการกำหนดสภาพแวดล้อมการจัดเก็บสินค้าในโซโล จะต้องกำหนดสภาพแวดล้อมในการจัดเก็บสินค้าในโซโล สามารถตรวจสอบและดำเนินการควบคุมคุณภาพของสินค้าในโซโล และรวมถึงจัดทำรายงานการควบคุมคุณภาพของสินค้าในโซโล

16. หน่วยสมรรถนะร่วม (ถ้ามี)

ไม่ระบุ

17. อุตสาหกรรมร่วม/กลุ่มอาชีพร่วม (ถ้ามี)

ไม่ระบุ

18. รายละเอียดกระบวนการและวิธีการประเมิน (Assessment Description and Procedure)

1. เครื่องมือการประเมิน

1. แบบทดสอบอัตนัย
2. แบบประเมินผลการปฏิบัติงานโดยวิธีการสัมภาษณ์
3. แบบประเมินแฟ้มสะสมงาน

ดูรายละเอียดจากคู่มือการประเมิน

2. เครื่องมือการประเมิน

1. แบบทดสอบอัตนัย
2. แบบประเมินผลการปฏิบัติงานโดยวิธีการสัมภาษณ์
3. แบบประเมินแฟ้มสะสมงาน

ดูรายละเอียดจากคู่มือการประเมิน

3. เครื่องมือการประเมิน

1. แบบทดสอบอัตนัย
2. แบบประเมินผลการปฏิบัติงานโดยวิธีการสัมภาษณ์
3. แบบประเมินแฟ้มสะสมงาน

ดูรายละเอียดจากคู่มือการประเมิน

4. เครื่องมือการประเมิน

1. แบบทดสอบอัตนัย
2. แบบประเมินผลการปฏิบัติงานโดยวิธีการสัมภาษณ์
3. แบบประเมินแฟ้มสะสมงาน

ดูรายละเอียดจากคู่มือการประเมิน

1. รหัสหน่วยสมรรถนะ

10214

2. ชื่อหน่วยสมรรถนะ

วางแผนกระบวนการให้บริการไซโล

3. ทบทวนครั้งที่

- / -

4. สร้างใหม่

☒

ปรับปรุง

☐

5. สำหรับชื่ออาชีพและรหัสอาชีพ (Occupational Classification)

ผู้บริหารคลังสินค้าไซโล

6. คำอธิบายหน่วยสมรรถนะ (Description of Unit of Competency)

บุคคลที่ทำหน้าที่เกี่ยวกับ การกำหนดกลยุทธ์การดำเนินงานของกระบวนการให้บริการไซโล พิจารณาเอกสารที่ใช้ในกระบวนการให้บริการไซโล กำหนดนโยบายควบคุมเอกสารที่ใช้ในกระบวนการให้บริการไซโล กำหนดหลักเกณฑ์การควบคุมกระบวนการให้บริการไซโลตามระบบบริหารคุณภาพขององค์กร จัดการทรัพยากรที่ใช้ดำเนินการให้บริการไซโล และประเมินผลการดำเนินงานตามกระบวนการให้บริการไซโล

7. สำหรับระดับคุณวุฒิ

1	2	3	4	5	6	7	8
☐	☐	☐	☐	☐	☒	☐	☐

8. กลุ่มอาชีพ (Sector)

1324 ผู้จัดการด้านการจัดหาและจัดส่งสินค้า

9. ชื่ออาชีพและรหัสอาชีพอื่นที่หน่วยสมรรถนะนี้สามารถใช้ได้ (ถ้ามี)

ไม่ระบุ

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

ไม่ระบุ

11. สมรรถนะย่อยและเกณฑ์การปฏิบัติงาน (Elements and Performance Criteria)

สมรรถนะย่อย (Element)	เกณฑ์ในการปฏิบัติงาน (Performance Criteria)	วิธีการประเมิน (Assessment)
102141 กำหนดกลยุทธ์การดำเนินงานของกระบวนการให้บริการไซโล	1. กำหนดกลยุทธ์การให้บริการไซโล ให้เป็นไปตามข้อกำหนดการให้บริการของสถานประกอบการ 2. ปรับกลยุทธ์ที่จำเป็นที่ไม่ได้ระบุไว้ แต่จำเป็นสำหรับการบริการให้เป็นไปตามข้อกำหนดการให้บริการของสถานประกอบการ 3. กำกับการปฏิบัติให้เป็นไปตามเกณฑ์มาตรฐาน ตามข้อกำหนด กฎหมาย กฎระเบียบที่เกี่ยวข้อง ให้เป็นไปตามข้อกำหนดการให้บริการของสถานประกอบการ 4. กำหนดเกณฑ์ข้อกำหนดเพิ่มเติมที่กำหนดขึ้นโดยองค์กร ให้เป็นไปตามข้อกำหนดการให้บริการของสถานประกอบการ	ข้อสอบข้อเขียน การสัมภาษณ์ แฟ้มสะสมผลงาน
102142 พิจารณาเอกสารที่ใช้ในกระบวนการให้บริการไซโล	1. พิจารณาเอกสารที่ใช้ในกระบวนการ ให้บริการไซโล ให้เป็นไปตามข้อกำหนดการให้บริการของสถานประกอบการ 2. อนุมัติการจัดทำเอกสาร บันทึกที่สอดคล้องกับระเบียบปฏิบัติ ข้อกฎหมายให้เป็นไปตามข้อกำหนดการให้บริการของสถานประกอบการ	ข้อสอบข้อเขียน การสัมภาษณ์ แฟ้มสะสมผลงาน

สมรรถนะย่อย (Element)	เกณฑ์ในการปฏิบัติงาน (Performance Criteria)	วิธีการประเมิน (Assessment)
102143 กำหนดนโยบายควบคุมเอกสารที่ใช้ในกระบวนการให้บริการไซโล	1. กำหนดนโยบายการควบคุมเอกสารที่ใช้ในกระบวนการให้บริการให้เป็นไปตามข้อกำหนดการให้บริการของสถานประกอบการ 2. อนุมัติ ควบคุม ตรวจสอบเอกสารเผยแพร่ออกไปภายนอกให้เป็นไปตามข้อกำหนดการให้บริการของสถานประกอบการ	ข้อสอบข้อเขียน การสัมภาษณ์ แฟ้มสะสมผลงาน
102144 กำหนดหลักเกณฑ์การควบคุมกระบวนการให้บริการไซโลตามระบบบริหารคุณภาพขององค์กร	1. กำหนดหลักเกณฑ์ควบคุมกระบวนการให้บริการตามระบบบริหารคุณภาพขององค์กรให้เป็นไปตามข้อกำหนดการให้บริการของสถานประกอบการ 2. ติดตามผลการควบคุมกระบวนการให้บริการในระบบบริหารคุณภาพขององค์กรตามข้อกำหนดการให้บริการของสถานประกอบการ 3. รายงานผลการควบคุมกระบวนการให้บริการตามระบบบริหารคุณภาพขององค์กรตามข้อกำหนดการให้บริการของสถานประกอบการ 4. ควบคุมเครื่องมือเฝ้าระวังตามข้อกำหนดการให้บริการของสถานประกอบการให้เป็นไปตามข้อกำหนดการให้บริการของสถานประกอบการ	ข้อสอบข้อเขียน การสัมภาษณ์ แฟ้มสะสมผลงาน
102145 จัดการทรัพยากรที่ใช้ดำเนินการกระบวนการให้บริการไซโล	1. กำหนดรายละเอียด คุณสมบัติ จำนวนของทรัพยากรที่ใช้ดำเนินการกระบวนการให้บริการตามข้อกำหนดการให้บริการของสถานประกอบการ 2. ติดตามการจัดหาทรัพยากรที่ใช้ในกระบวนการให้บริการให้เป็นไปตามข้อกำหนดรายละเอียด คุณสมบัติ และจำนวนของทรัพยากรที่กำหนดตามข้อกำหนดการให้บริการของสถานประกอบการ 3. ประเมินผลการจัดทรัพยากรที่ใช้ในกระบวนการให้บริการให้เป็นไปตามข้อกำหนดการให้บริการของสถานประกอบการ	ข้อสอบข้อเขียน การสัมภาษณ์ แฟ้มสะสมผลงาน
102146 ประเมินผลการดำเนินงานตามกระบวนการให้บริการไซโล	1. กำหนดเกณฑ์ประเมินผลการดำเนินงานตามกระบวนการให้บริการ ตามข้อกำหนดการให้บริการของสถานประกอบการ 2. ประเมินผลการดำเนินงานตามกระบวนการให้บริการตามข้อกำหนดการให้บริการของสถานประกอบการ 3. วิเคราะห์ ปรับปรุงผลการดำเนินงานตามกระบวนการให้บริการตามข้อกำหนดการให้บริการของสถานประกอบการ	ข้อสอบข้อเขียน การสัมภาษณ์ แฟ้มสะสมผลงาน

12. ความรู้และทักษะก่อนหน้าที่จำเป็น (Pre-requisite Skill & Knowledge)

ไม่ระบุ

13. ทักษะและความรู้ที่ต้องการ (Required Skills and Knowledge)

(ก) ความต้องการด้านทักษะ

1. ปฏิบัติการกำหนดกลยุทธ์การดำเนินงานของกระบวนการให้บริการไซโล
 - 1.1 สามารถกำหนดกลยุทธ์การให้บริการไซโลอย่างถูกต้องครบถ้วนตามเกณฑ์ที่กำหนด
 - 1.2 สามารถปรับกลยุทธ์ที่จำเป็นที่ไม่ได้ระบุไว้ แต่จำเป็นสำหรับการบริการไซโลได้อย่างถูกต้องครบถ้วนตามเกณฑ์ที่กำหนด
 - 1.3 สามารถกำกับการปฏิบัติให้เป็นไปตามเกณฑ์มาตรฐาน ตามข้อกำหนด กฎหมาย กฎ ระเบียบที่เกี่ยวข้องได้ถูกต้องครบถ้วนตามเกณฑ์ที่กำหนด
 - 1.4 สามารถกำหนดเกณฑ์ข้อกำหนดเพิ่มเติมที่กำหนดขึ้นโดยองค์กรอย่างถูกต้องครบถ้วนตามเกณฑ์ที่กำหนด
2. ปฏิบัติการพิจารณาเอกสารที่ใช้ในกระบวนการให้บริการไซโล
 - 2.1 สามารถพิจารณาเอกสารที่ใช้ในกระบวนการ ได้อย่างถูกต้องครบถ้วน และมีประสิทธิภาพตามเกณฑ์ที่กำหนด
 - 2.2 สามารถอนุมัติการจัดทำเอกสารและบันทึกที่สอดคล้องกับระเบียบปฏิบัติ และข้อกำหนดได้อย่างถูกต้องครบถ้วนตามเกณฑ์ที่กำหนด
3. ปฏิบัติการกำหนดนโยบายควบคุมเอกสารที่ใช้ในกระบวนการให้บริการไซโล
 - 3.1 สามารถกำหนดนโยบายการควบคุมเอกสารที่ใช้ในกระบวนการให้บริการไซโลได้อย่างถูกต้องครบถ้วนตามเกณฑ์ที่กำหนด
 - 3.2 สามารถอนุมัติ ควบคุม และตรวจสอบเอกสารเผยแพร่ออกไปภายนอกได้อย่างถูกต้องครบถ้วนตามเกณฑ์ที่กำหนด
4. ปฏิบัติการกำหนดหลักเกณฑ์การควบคุมกระบวนการให้บริการไซโลตามระบบบริหารคุณภาพขององค์กร
 - 4.1 สามารถกำหนดหลักเกณฑ์ควบคุมกระบวนการให้บริการไซโลตามระบบบริหารคุณภาพขององค์กรได้อย่างถูกต้องครบถ้วนตามเกณฑ์ที่กำหนด
 - 4.2 สามารถติดตามผลการควบคุมกระบวนการให้บริการไซโลในระบบบริหารคุณภาพขององค์กรได้อย่างถูกต้องครบถ้วนตามเกณฑ์ที่กำหนด
 - 4.3 รายงานผลการควบคุมกระบวนการให้บริการไซโลตามระบบบริหารคุณภาพขององค์กรอย่างถูกต้องครบถ้วนตามเกณฑ์ที่กำหนด
 - 4.4 สามารถควบคุมเครื่องมือเฝ้าระวังและกาวัด ได้อย่างถูกต้องครบถ้วนตามเกณฑ์ที่กำหนด
5. ปฏิบัติการจัดการทรัพยากรที่ใช้ดำเนินกระบวนการให้บริการ
 - 5.1 สามารถกำหนดรายละเอียด คุณสมบัติ และจำนวนของทรัพยากรที่ใช้ดำเนินกระบวนการให้บริการไซโลได้อย่างเพียงพอและมีประสิทธิภาพตามเกณฑ์ที่กำหนด
 - 5.2 สามารถติดตามการจัดหาทรัพยากรที่ใช้ในกระบวนการให้บริการไซโลให้เป็นไปตามข้อกำหนด รายละเอียด คุณสมบัติและจำนวนของทรัพยากรที่กำหนดได้อย่างถูกต้องครบถ้วนตามเกณฑ์ที่กำหนด
 - 5.3 สามารถประเมินผลการจัดทรัพยากรที่ใช้ในกระบวนการให้บริการไซโลอย่างถูกต้องครบถ้วนตามเกณฑ์ที่กำหนด
6. ปฏิบัติการประเมินผลการดำเนินงานตามกระบวนการให้บริการไซโล
 - 6.1 สามารถกำหนดเกณฑ์ประเมินผลการดำเนินงานตามกระบวนการให้บริการไซโลได้อย่างถูกต้องตามเกณฑ์ที่กำหนด
 - 6.2 สามารถประเมินผลการดำเนินงานตามกระบวนการให้บริการไซโลได้อย่างถูกต้องครบถ้วนตามเกณฑ์ที่กำหนด
 - 6.3 วิเคราะห์ และปรับปรุงผลการดำเนินงานตามกระบวนการให้บริการไซโลได้อย่างถูกต้องครบถ้วนตามเกณฑ์ที่กำหนด

(ข) ความต้องการด้านความรู้

1. กลยุทธ์การดำเนินงานของกระบวนการให้บริการไซโล
2. เอกสารที่ใช้ในกระบวนการให้บริการไซโล
3. นโยบายควบคุมเอกสารที่ใช้ในกระบวนการให้บริการไซโล
4. หลักเกณฑ์การควบคุมกระบวนการให้บริการไซโลตามระบบบริหารคุณภาพขององค์กร
5. การจัดการทรัพยากรที่ใช้ดำเนินกระบวนการให้บริการไซโล
6. การประเมินผลการดำเนินงานตามกระบวนการให้บริการไซโล

14. หลักฐานที่ต้องการ (Evidence Guide)

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

(ก) หลักฐานการปฏิบัติงาน (Performance Evidence)

1. เอกสารรับรองการปฏิบัติงานจากสถานประกอบการ
2. เอกสารการประเมินการปฏิบัติงานจริงตามรายการประเมิน
3. แบบบันทึกรายการจากการสังเกตจากการปฏิบัติงาน

(ข) หลักฐานความรู้ (Knowledge Evidence)

1. เอกสารผ่านการอบรมเกี่ยวกับวางแผนกระบวนการให้บริการไซโล
2. เอกสารรับรองหรือผลการประเมินจากสถานประกอบการ
3. เอกสารรับรองการผ่านการสอบข้อเขียนหรือการสัมภาษณ์ด้านความรู้
4. แฟ้มสะสมผลงาน

(ค) คำแนะนำในการประเมิน

ประเมินเกี่ยวกับการวางแผนกระบวนการให้บริการไซโล โดยพิจารณาจากหลักฐานที่เกี่ยวข้อง ทั้งหลักฐานการปฏิบัติงานและหลักฐานด้านความรู้

(ง) วิธีการประเมิน

1. พิจารณาหลักฐานความรู้
2. พิจารณาหลักฐานการปฏิบัติงาน

15. ขอบเขต (Range Statement)

(ก) คำแนะนำ

การกำหนดกลยุทธ์การดำเนินงานของกระบวนการให้บริการไซโล พิจารณาเอกสารที่ใช้ในกระบวนการให้บริการไซโล กำหนดนโยบายควบคุมเอกสารที่ใช้ในกระบวนการให้บริการไซโล กำหนดหลักเกณฑ์การควบคุมกระบวนการให้บริการไซโลตามระบบบริหารคุณภาพขององค์กร จัดการทรัพยากรที่ใช้ดำเนินการกระบวนการให้บริการไซโล และประเมินผลการดำเนินงานตามกระบวนการให้บริการไซโล

(ข) คำอธิบายรายละเอียด

1. จัดการกำหนดกลยุทธ์การดำเนินงานของกระบวนการให้บริการไซโล จะต้องกำหนดกลยุทธ์ให้บริการตามเกณฑ์ที่กำหนด สามารถปรับกลยุทธ์ที่จำเป็นที่ไม่ได้ระบุไว้ แต่จำเป็นสำหรับการบริการไซโล สามารถกำกับกับการปฏิบัติให้เป็นไปตามตามข้อกำหนด กฎหมาย กฎ ระเบียบที่เกี่ยวข้อง และรวมถึงสามารถกำหนดเกณฑ์ข้อกำหนดเพิ่มเติมที่กำหนดขึ้นโดยองค์กร
2. จัดการพิจารณาเอกสารที่ใช้ในกระบวนการให้บริการไซโล จะต้องพิจารณาเอกสารที่ใช้ในกระบวนการ และรวมถึงสามารถอนุมัติการจัดทำเอกสารและบันทึกที่สอดคล้องกับระเบียบปฏิบัติ และข้อกำหนด
3. จัดการกำหนดนโยบายควบคุมเอกสารที่ใช้ในกระบวนการให้บริการไซโล จะต้องกำหนดนโยบายการควบคุมเอกสารที่ใช้ในกระบวนการให้บริการไซโล และรวมถึงสามารถอนุมัติ ควบคุม ตรวจสอบเอกสารเผยแพร่ออกไปภายนอก
4. จัดการกำหนดหลักเกณฑ์การควบคุมกระบวนการให้บริการตามระบบบริหารคุณภาพขององค์กร จะต้องกำหนดหลักเกณฑ์ควบคุมกระบวนการให้บริการไซโลตามระบบบริหารคุณภาพขององค์กร สามารถติดตามผลการควบคุมกระบวนการให้บริการไซโลในระบบบริหารคุณภาพขององค์กร สามารถรายงานผลการควบคุมกระบวนการให้บริการตามระบบบริหารคุณภาพขององค์กร และรวมถึงสามารถควบคุมเครื่องมือเผื่อระวัง
5. จัดการทรัพยากรที่ใช้ดำเนินการกระบวนการให้บริการไซโล จะต้องกำหนดรายละเอียด คุณสมบัติ และจำนวนของทรัพยากรที่ใช้ดำเนินการกระบวนการให้บริการไซโล สามารถติดตามการจัดทำทรัพยากรที่ใช้ในกระบวนการให้บริการไซโลตามข้อกำหนด รายละเอียด คุณสมบัติ จำนวนของทรัพยากร และรวมถึงสามารถประเมินผลการจัดทรัพยากรที่ใช้ในกระบวนการให้บริการไซโล
6. จัดการทรัพยากรที่ใช้ดำเนินการกระบวนการให้บริการไซโล จะต้องกำหนดเกณฑ์ประเมินผลการดำเนินงานตามกระบวนการให้บริการไซโล สามารถประเมินผลการดำเนินงานตามกระบวนการให้บริการไซโล และรวมถึงสามารถวิเคราะห์ ปรับปรุงผลการดำเนินงานตามกระบวนการให้บริการไซโล

16. หน่วยสมรรถนะร่วม (ถ้ามี)

ไม่ระบุ

17. อุตสาหกรรมร่วม/กลุ่มอาชีพร่วม (ถ้ามี)

ไม่ระบุ

18. รายละเอียดกระบวนการและวิธีการประเมิน (Assessment Description and Procedure)

1. เครื่องมือการประเมิน

1. แบบทดสอบอัตนัย
2. แบบประเมินผลการปฏิบัติงานโดยวิธีการสัมภาษณ์
3. แบบประเมินแฟ้มสะสมงาน

ดูรายละเอียดจากคู่มือการประเมิน

2. เครื่องมือการประเมิน

1. แบบทดสอบอัตนัย
2. แบบประเมินผลการปฏิบัติงานโดยวิธีการสัมภาษณ์
3. แบบประเมินแฟ้มสะสมงาน

ดูรายละเอียดจากคู่มือการประเมิน

3. เครื่องมือการประเมิน

1. แบบทดสอบอัตนัย
2. แบบประเมินผลการปฏิบัติงานโดยวิธีการสัมภาษณ์
3. แบบประเมินแฟ้มสะสมงาน

ดูรายละเอียดจากคู่มือการประเมิน

4. เครื่องมือการประเมิน

1. แบบทดสอบอัตนัย
2. แบบประเมินผลการปฏิบัติงานโดยวิธีการสัมภาษณ์
3. แบบประเมินแฟ้มสะสมงาน

ดูรายละเอียดจากคู่มือการประเมิน

6 เครื่องมือการประเมิน

1. แบบทดสอบอัตนัย
2. แบบประเมินผลการปฏิบัติงานโดยวิธีการสัมภาษณ์
3. แบบประเมินแฟ้มสะสมงาน

ดูรายละเอียดจากคู่มือการประเมิน

1. รหัสหน่วยสมรรถนะ

10215
2. ชื่อหน่วยสมรรถนะ

จัดการความพึงพอใจของลูกค้าไซโล
3. ทบทวนครั้งที่

- / -
4. สร้างใหม่

☒

ปรับปรุง

☐

5. สำหรับชื่ออาชีพและรหัสอาชีพ (Occupational Classification)

ผู้บริหารคลังสินค้าไซโล

6. คำอธิบายหน่วยสมรรถนะ (Description of Unit of Competency)

บุคคลที่ทำหน้าที่เกี่ยวกับการจัดการรับซื้อเครื่องเรียนของลูกค้า ประเมินความพึงพอใจของลูกค้า แก้ไขปัญหาการบริการลูกค้า และจัดทำการป้องกันปัญหาการบริการลูกค้า

7. สำหรับระดับคุณวุฒิ

1	2	3	4	5	6	7	8
☐	☐	☐	☐	☐	☒	☐	☐

8. กลุ่มอาชีพ (Sector)

1324 ผู้จัดการด้านการจัดหาและจัดส่งสินค้า

9. ชื่ออาชีพและรหัสอาชีพอื่นที่หน่วยสมรรถนะนี้สามารถใช้ได้ (ถ้ามี)

ไม่ระบุ

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

ไม่ระบุ

11. สมรรถนะย่อยและเกณฑ์การปฏิบัติงาน (Elements and Performance Criteria)

สมรรถนะย่อย (Element)	เกณฑ์ในการปฏิบัติงาน (Performance Criteria)	วิธีการประเมิน (Assessment)
102151 จัดการรับซื้อเครื่องเรียนของลูกค้าไซโล	1. กำหนดนโยบายจัดการรับซื้อเครื่องเรียนด้านการให้บริการแก่ลูกค้าตามข้อกำหนดการให้บริการของสถานประกอบการ 2. ติดตามผลการรับซื้อเครื่องเรียนด้านการให้บริการแก่ลูกค้าตามข้อกำหนดการให้บริการของสถานประกอบการ 3. วิเคราะห์ แก้ไข และปรับปรุงข้อร้องเรียนด้านการให้บริการแก่ลูกค้าตามข้อกำหนดการให้บริการของสถานประกอบการ	ข้อสอบข้อเขียน การสัมภาษณ์ แฟ้มสะสมผลงาน
102152 ประเมินความพึงพอใจของลูกค้าไซโล	1. ประเมินความพึงพอใจของลูกค้าตามข้อกำหนดการให้บริการตามข้อกำหนดการให้บริการของสถานประกอบการ 2. ติดตามการดำเนินการตามขั้นตอนและแผนงานที่กำหนดไว้ในแผนการวัดความพึงพอใจของลูกค้าตามข้อกำหนดการให้บริการของสถานประกอบการ 3. รายงานผลการประเมินความพึงพอใจของลูกค้าให้แก่หัวหน้างาน ตามข้อกำหนดการให้บริการของสถานประกอบการ	ข้อสอบข้อเขียน การสัมภาษณ์ แฟ้มสะสมผลงาน

สมรรถนะย่อย (Element)	เกณฑ์ในการปฏิบัติงาน (Performance Criteria)	วิธีการประเมิน (Assessment)
102153 แก้ไขปัญหาการบริการลูกค้าโซโล	1. วิเคราะห์ และแก้ไขปัญหาและข้อร้องเรียนของลูกค้าตามข้อกำหนดการให้บริการของสถานประกอบการ 2. ติดตามผลการแก้ปัญหาและข้อร้องเรียนของลูกค้าในภายหลังได้รับการดำเนินการตามข้อกำหนดในการให้บริการตามข้อกำหนดการให้บริการของสถานประกอบการ 3. รายงานผลการแก้ปัญหาการบริการลูกค้าให้แก่ผู้เกี่ยวข้องทราบ ตามข้อกำหนดการให้บริการของสถานประกอบการ	ข้อสอบข้อเขียน การสัมภาษณ์ แฟ้มสะสมผลงาน
102154 จัดการป้องกันปัญหาการบริการลูกค้าโซโล	1. กำหนดนโยบายป้องกันปัญหาการบริการลูกค้าตามข้อกำหนดการให้บริการของสถานประกอบการ 2. ติดตามผลการปฏิบัติตามนโยบายป้องกันปัญหาการบริการลูกค้า ตามข้อกำหนดการให้บริการของสถานประกอบการ 3. รายงานผลการปฏิบัติตามนโยบายป้องกันปัญหาการบริการลูกค้า ตามข้อกำหนดการให้บริการของสถานประกอบการ	ข้อสอบข้อเขียน การสัมภาษณ์ แฟ้มสะสมผลงาน

12. ความรู้และทักษะก่อนหน้าที่จำเป็น (Pre-requisite Skill & Knowledge)

ไม่ระบุ

13. ทักษะและความรู้ที่ต้องการ (Required Skills and Knowledge)

(ก) ความต้องการด้านทักษะ

1. ปฏิบัติการจัดการรับข้อร้องเรียนของลูกค้า

- 1.1 สามารถกำหนดนโยบายจัดการรับข้อร้องเรียนด้านการให้บริการแก่ลูกค้าได้อย่างถูกต้องครบถ้วนตามเกณฑ์ที่กำหนด
- 1.2 สามารถติดตามผลการรับข้อร้องเรียนด้านการให้บริการแก่ลูกค้าอย่างถูกต้องครบถ้วนตามเกณฑ์ที่กำหนด
- 1.3 สามารถวิเคราะห์ แก้ไข และปรับปรุงข้อร้องเรียนด้านการให้บริการแก่ลูกค้าอย่างถูกต้องครบถ้วน และมีประสิทธิภาพ

2. ปฏิบัติการประเมินความพึงพอใจของลูกค้า

- 2.1 สามารถประเมินความพึงพอใจของลูกค้า ตามข้อกำหนดของการให้บริการได้อย่างถูกต้องตามข้อกำหนดการให้บริการ
- 2.2 สามารถติดตามการดำเนินการตามขั้นตอนและแผนงานที่กำหนดไว้ในแผนการเฝ้าระวังและวัดบริการอย่างถูกต้องครบถ้วนตามข้อกำหนดการให้บริการ
- 2.3 สามารถรายงานผลการประเมินความพึงพอใจ การเฝ้าระวังและกาวัด ให้แก่หัวหน้างานอย่างถูกต้องครบถ้วนตามเกณฑ์ที่กำหนด

3. ปฏิบัติการแก้ไขปัญหาการบริการลูกค้า

- 3.1 สามารถวิเคราะห์ และแก้ไขปัญหาและข้อร้องเรียนของลูกค้าได้อย่างถูกต้องครบถ้วนตามเกณฑ์ที่กำหนด
- 3.2 สามารถติดตามผลการแก้ปัญหาและข้อร้องเรียนของลูกค้าในภายหลัง

ได้รับการดำเนินการตามข้อกำหนดในการให้บริการได้ถูกต้องครบถ้วนตามเกณฑ์ที่กำหนด

- 3.3 สามารถรายงานผลการแก้ปัญหาการบริการลูกค้าให้แก่ผู้เกี่ยวข้องทราบได้อย่างถูกต้องครบถ้วนตามเกณฑ์ที่กำหนด

4. ปฏิบัติการกำหนดนโยบายป้องกันปัญหาการบริการลูกค้า

- 4.1 สามารถกำหนดนโยบายป้องกันปัญหาการบริการลูกค้า ได้อย่างมีประสิทธิภาพตามข้อกำหนดในการให้บริการ
- 4.2 สามารถติดตามผลการปฏิบัติตามนโยบายป้องกันปัญหาการบริการลูกค้าได้อย่างถูกต้องครบถ้วนตามข้อกำหนดในการให้บริการ
- 4.3 สามารถรายงานผลการปฏิบัติตามนโยบายป้องกันปัญหาการบริการลูกค้าอย่างถูกต้องครบถ้วนตามเกณฑ์ที่กำหนด

(ข) ความต้องการด้านความรู้

1. การจัดการรับข้อร้องเรียนของลูกค้า
2. การประเมินความพึงพอใจของลูกค้า
3. การแก้ไขปัญหาการบริการลูกค้า
4. การกำหนดนโยบายป้องกันปัญหาการบริการลูกค้า

14. หลักฐานที่ต้องการ (Evidence Guide)

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

(ก) หลักฐานการปฏิบัติงาน (Performance Evidence)

1. เอกสารรับรองการปฏิบัติงานจากสถานประกอบการ
2. เอกสารการประเมินการปฏิบัติงานจริงตามรายการประเมิน
3. แบบบันทึกรายการจากการสังเกตจากการปฏิบัติงาน

(ข) หลักฐานความรู้ (Knowledge Evidence)

1. เอกสารรับรองหรือผลการประเมินจากสถานประกอบการ
2. เอกสารรับรองการผ่านการสอบข้อเขียนหรือการสัมภาษณ์ด้านความรู้
3. แฟ้มสะสมผลงาน

(ค) คำแนะนำในการประเมิน

ประเมินเกี่ยวกับจัดการจัดการความพึงพอใจของลูกค้า โดยพิจารณาจากหลักฐานที่เกี่ยวข้อง ทั้งหลักฐานการปฏิบัติงานและหลักฐานด้านความรู้

(ง) วิธีการประเมิน

1. พิจารณาหลักฐานความรู้
2. พิจารณาหลักฐานการปฏิบัติงาน

15. ขอบเขต (Range Statement)

(ก) คำแนะนำ

การจัดการรับข้อร้องเรียนของลูกค้าไซโล ประเมินความพึงพอใจของลูกค้าไซโล แก้ไขปัญหาการบริการลูกค้าไซโล และกำหนดนโยบายป้องกันปัญหาการบริการลูกค้าไซโล

(ข) คำอธิบายรายละเอียด

1. การจัดการรับข้อร้องเรียนของลูกค้าไซโล จะต้องกำหนดนโยบายจัดการรับข้อร้องเรียนด้านการให้บริการแก่ลูกค้า สามารถติดตามผลการรับข้อร้องเรียนด้านการให้บริการแก่ลูกค้า และรวมถึงสามารถวิเคราะห์ แก้ไข ปรับปรุงข้อร้องเรียนด้านการให้บริการแก่ลูกค้า
2. การประเมินความพึงพอใจของลูกค้าไซโล จะต้องประเมินความพึงพอใจของลูกค้าไซโล ตามข้อกำหนดของการให้บริการไซโลตามข้อกำหนดการให้บริการ สามารถติดตามการดำเนินการตามขั้นตอนและแผนงานที่กำหนดไว้ในแผนการวัดความพึงพอใจของลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการ และรวมถึงรายงานผลการประเมินความพึงพอใจของลูกค้าให้แก่ผู้เกี่ยวข้องทราบ
3. การแก้ไขปัญหาการบริการลูกค้าไซโล จะต้องวิเคราะห์ แก้ไขปัญหาและข้อร้องเรียนของลูกค้า ติดตามผลการแก้ปัญหา และข้อร้องเรียนของลูกค้าในภายหลัง และรวมถึงรายงานผลการแก้ปัญหาการบริการลูกค้าให้แก่ผู้เกี่ยวข้องทราบ
4. การกำหนดนโยบายป้องกันปัญหาการบริการลูกค้าไซโล จะต้องกำหนดนโยบายป้องกันปัญหาการบริการลูกค้า สามารถติดตามผลการปฏิบัติตามนโยบายป้องกันปัญหาการบริการลูกค้า และรวมถึงรายงานผลการปฏิบัติตามนโยบายป้องกันปัญหาการบริการลูกค้า

16. หน่วยสมรรถนะรวม (ถ้ามี)

ไม่ระบุ

17. อุตสาหกรรมร่วม/กลุ่มอาชีพร่วม (ถ้ามี)

ไม่ระบุ

18. รายละเอียดกระบวนการและวิธีการประเมิน (Assessment Description and Procedure)

1. เครื่องมือการประเมิน

1. แบบทดสอบอัตนัย
2. แบบประเมินผลการปฏิบัติงานโดยวิธีการสัมภาษณ์
3. แบบประเมินแฟ้มสะสมงาน

ดูรายละเอียดจากคู่มือการประเมิน

2. เครื่องมือการประเมิน

1. แบบทดสอบอัตนัย
2. แบบประเมินผลการปฏิบัติงานโดยวิธีการสัมภาษณ์
3. แบบประเมินแฟ้มสะสมงาน

ดูรายละเอียดจากคู่มือการประเมิน

3. เครื่องมือการประเมิน

1. แบบทดสอบอัตนัย
2. แบบประเมินผลการปฏิบัติงานโดยวิธีการสัมภาษณ์
3. แบบประเมินแฟ้มสะสมงาน

ดูรายละเอียดจากคู่มือการประเมิน

4. เครื่องมือการประเมิน

1. แบบทดสอบอัตนัย
2. แบบประเมินผลการปฏิบัติงานโดยวิธีการสัมภาษณ์
3. แบบประเมินแฟ้มสะสมงาน

ดูรายละเอียดจากคู่มือการประเมิน

1. รหัสหน่วยสมรรถนะ

10216
2. ชื่อหน่วยสมรรถนะ

บริหารต้นทุนและทรัพยากรในโซโล
3. ทบพวนครั้งที่

- / -
4. สร้างใหม่

☒

ปรับปรุง

☐

5. สำหรับชื่ออาชีพและรหัสอาชีพ (Occupational Classification)

ผู้บริหารคลังสินค้าโซโล

6. คำอธิบายหน่วยสมรรถนะ (Description of Unit of Competency)

บุคคลทำหน้าที่เกี่ยวกับวางแผนต้นทุนและทรัพยากรในโซโล ควบคุมต้นทุนและทรัพยากรในโซโล และปรับปรุงแผนต้นทุนและทรัพยากรในโซโล

7. สำหรับระดับคุณวุฒิ

1	2	3	4	5	6	7	8
☐	☐	☐	☐	☐	☒	☐	☐

8. กลุ่มอาชีพ (Sector)

1324 ผู้จัดการด้านการจัดหาและจัดส่งสินค้า

9. ชื่ออาชีพและรหัสอาชีพอื่นที่หน่วยสมรรถนะนี้สามารถใช้ได้ (ถ้ามี)

ไม่ระบุ

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

ไม่ระบุ

11. สมรรถนะย่อยและเกณฑ์การปฏิบัติงาน (Elements and Performance Criteria)

สมรรถนะย่อย (Element)	เกณฑ์ในการปฏิบัติงาน (Performance Criteria)	วิธีการประเมิน (Assessment)
102161 วางแผนต้นทุนและทรัพยากรในโซโล	1. วิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อต้นทุนและทรัพยากรในคลังสินค้าโซโลตามแผนที่สถานประกอบการกำหนด 2. กำหนดทรัพยากรที่จะใช้ในคลังสินค้าโซโลตามแผนที่สถานประกอบการกำหนด 3. จัดทำแผนการลดต้นทุน และทรัพยากรในคลังสินค้าโซโลตามแผนที่สถานประกอบการกำหนด 4. ตรวจสอบแผนการลดต้นทุนและทรัพยากรในคลังสินค้าโซโลตามแผนที่สถานประกอบการกำหนด	ข้อสอบข้อเขียน การสัมภาษณ์ แฟ้มสะสมผลงาน
102162 ควบคุมต้นทุนและทรัพยากรในโซโล	1. ควบคุมปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อต้นทุนและทรัพยากรที่ใช้ในคลังสินค้าโซโลตามแผนการลดต้นทุนและทรัพยากรในโซโลที่กำหนด 2. ตรวจสอบ ประเมินปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อต้นทุนและทรัพยากรที่ใช้ในคลังสินค้าโซโลตามแผนการลดต้นทุนและทรัพยากรในโซโลที่กำหนด 3. ตรวจสอบผลรายงานการลดต้นทุนและทรัพยากรในคลังสินค้าโซโลตามแผนการลดต้นทุนและทรัพยากรในโซโลที่กำหนด	ข้อสอบข้อเขียน การสัมภาษณ์ แฟ้มสะสมผลงาน

สมรรถนะย่อย (Element)	เกณฑ์ในการปฏิบัติงาน (Performance Criteria)	วิธีการประเมิน (Assessment)
102163 ปรับปรุงแผนต้นทุนและทรัพยากรในโซโล	1. จัดทำแผนปรับปรุงต้นทุน และทรัพยากรในคลังสินค้าโซโล ตามแผนการลดต้นทุนและทรัพยากรในโซโลที่กำหนด 2. ควบคุมแผนปรับปรุงต้นทุน และทรัพยากรในคลังสินค้าโซโล ตามแผนการลดต้นทุนและทรัพยากรในโซโลที่กำหนด 3. ประเมินแผนปรับปรุงต้นทุน และทรัพยากรในคลังสินค้าโซโล ตามแผนการลดต้นทุนและทรัพยากรในโซโลที่กำหนด	ข้อสอบข้อเขียน การสัมภาษณ์ แฟ้มสะสมผลงาน

12. ความรู้และทักษะก่อนหน้าที่จำเป็น (Pre-requisite Skill & Knowledge)

ไม่ระบุ

13. ทักษะและความรู้ที่ต้องการ (Required Skills and Knowledge)

- (ก) ความต้องการด้านทักษะ
1. ปฏิบัติการวางแผนต้นทุนและทรัพยากรในคลังสินค้าโซโล
 - 1.1 สามารถวิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อต้นทุน และทรัพยากรในคลังสินค้าโซโลได้อย่างถูกต้องครบถ้วนตามแผนที่กำหนด
 - 1.2 สามารถกำหนดทรัพยากรที่จะใช้ในคลังสินค้าโซโลอย่างถูกต้องครบถ้วนตามแผนที่กำหนด
 - 1.3 สามารถจัดทำแผนการลดต้นทุน และทรัพยากรในคลังสินค้าได้อย่างครบถ้วนได้ถูกต้องเหมาะสมตามแผนการลดต้นทุนและทรัพยากรตามที่กำหนด
 - 1.4 สามารถตรวจสอบแผนการลดต้นทุน และทรัพยากรในคลังสินค้าโซโลได้อย่างถูกต้องครบถ้วนตามแผนที่กำหนด
 2. ปฏิบัติการควบคุมต้นทุนและทรัพยากรในคลังสินค้าโซโล
 - 2.1 สามารถควบคุมปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อต้นทุน และทรัพยากรที่ใช้ในคลังสินค้าโซโลได้อย่างถูกต้องครบถ้วนตามแผนที่กำหนด
 - 2.2 สามารถตรวจสอบ ประเมินปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อต้นทุน และทรัพยากรที่ใช้ในคลังสินค้าโซโลอย่างถูกต้อง และมีประสิทธิภาพตามแผนที่กำหนด
 - 2.3 สามารถตรวจสอบผลรายงานการลดต้นทุน และทรัพยากรในคลังสินค้าโซโลได้อย่างถูกต้องครบถ้วนตามแผนที่กำหนด
 3. ปฏิบัติการปรับปรุงแผนต้นทุนและทรัพยากรในคลังสินค้าโซโล
 - 3.1 สามารถจัดทำแผนปรับปรุงต้นทุน และทรัพยากรในคลังสินค้าโซโลได้อย่างมีประสิทธิภาพตามแผนที่กำหนด
 - 3.2 สามารถควบคุมแผนปรับปรุงต้นทุน และทรัพยากรในคลังสินค้าโซโลให้ปฏิบัติอย่างมีประสิทธิภาพตามแผนที่กำหนด
 - 3.3 สามารถประเมินแผนปรับปรุงต้นทุน และทรัพยากรในคลังสินค้าโซโลได้อย่างมีประสิทธิภาพตามแผนที่กำหนด
- (ข) ความต้องการด้านความรู้
1. การวางแผนต้นทุนและทรัพยากรในคลังสินค้า
 2. การควบคุมต้นทุนและทรัพยากรในคลังสินค้า
 3. การปรับปรุงแผนต้นทุนและทรัพยากรในคลังสินค้า

14. หลักฐานที่ต้องการ (Evidence Guide)

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

(ก) หลักฐานการปฏิบัติงาน (Performance Evidence)

1. เอกสารรับรองการปฏิบัติงานจากสถานประกอบการ
2. เอกสารรับรองหรือประเมินผลจากสถานประกอบการ
3. แบบบันทึกรายการจากการสังเกตการปฏิบัติงาน

(ข) หลักฐานความรู้ (Knowledge Evidence)

1. เอกสารผ่านการอบรมการจัดการทรัพยากร และการลดต้นทุน
2. เอกสารการรับรองผลการประเมินจากสถานประกอบการ
3. เอกสารการรับรองการผ่านการสอบข้อเขียนหรือการสัมภาษณ์ด้านความรู้
4. แฟ้มสะสมผลงาน

(ค) คำแนะนำในการประเมิน

ประเมินเกี่ยวกับจัดการบริหารต้นทุนและทรัพยากรในคลังสินค้า/ไซโล โดยพิจารณาหลักฐานที่เกี่ยวข้องทั้งหลักฐานการปฏิบัติงานและหลักฐานด้านความรู้

(ง) วิธีประเมิน

1. พิจารณาจากหลักฐานความรู้
2. พิจารณาจากหลักฐานการปฏิบัติงาน

15. ขอบเขต (Range Statement)

(ก) คำแนะนำ

การวางแผนต้นทุนและทรัพยากรในไซโล ควบคุมต้นทุนและทรัพยากรในไซโล และปรับปรุงแผนต้นทุนและทรัพยากรในไซโล

(ข) คำอธิบายรายละเอียด

1. จัดการวางแผนต้นทุนและทรัพยากรในไซโล จะต้องวิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อต้นทุน และทรัพยากรในไซโล สามารถกำหนดทรัพยากรที่จะใช้ในไซโล สามารถจัดทำแผนการลดต้นทุน ทรัพยากรในไซโล และรวมถึงสามารถตรวจสอบแผนการลดต้นทุน ทรัพยากรในไซโล
2. จัดการควบคุมต้นทุนและทรัพยากรในไซโล จะต้องควบคุมปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อต้นทุน ทรัพยากรที่ใช้ในไซโล สามารถตรวจสอบ ประเมินปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อต้นทุน และทรัพยากรที่ใช้ในไซโล และรวมถึงสามารถตรวจสอบผลรายงานการลดต้นทุน และทรัพยากรในไซโลได้อย่างถูกต้องครบถ้วนตามแผนที่กำหนด
3. จัดการปรับปรุงแผนต้นทุนและทรัพยากรในไซโล จะต้องจัดทำแผนปรับปรุงต้นทุน ทรัพยากรในไซโล สามารถควบคุมแผนปรับปรุงต้นทุน ทรัพยากรในไซโล และรวมถึงประเมินแผนปรับปรุงต้นทุน และทรัพยากรในไซโล

16. หน่วยสมรรถนะรวม (ถ้ามี)

ไม่ระบุ

17. อุตสาหกรรมร่วม/กลุ่มอาชีพร่วม (ถ้ามี)

ไม่ระบุ

18. รายละเอียดกระบวนการและวิธีการประเมิน (Assessment Description and Procedure)

1. เครื่องมือการประเมิน

1. แบบทดสอบอัตนัย
2. แบบประเมินผลการปฏิบัติงานโดยวิธีการสัมภาษณ์
3. แบบประเมินแฟ้มสะสมงาน

ดูรายละเอียดจากคู่มือการประเมิน

2. เครื่องมือการประเมิน

1. แบบทดสอบอัตนัย
2. แบบประเมินผลการปฏิบัติงานโดยวิธีการสัมภาษณ์
3. แบบประเมินแฟ้มสะสมงาน

ดูรายละเอียดจากคู่มือการประเมิน

3. เครื่องมือการประเมิน

1. แบบทดสอบอัตนัย
2. แบบประเมินผลการปฏิบัติงานโดยวิธีการสัมภาษณ์
3. แบบประเมินแฟ้มสะสมงาน

ดูรายละเอียดจากคู่มือการประเมิน

1. รหัสหน่วยสมรรถนะ

10217
2. ชื่อหน่วยสมรรถนะ

บริหารระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ และการจัดการไซโล
3. ทบทวนครั้งที่

- / -
4. สร้างใหม่

☒

ปรับปรุง

☐

5. สำหรับชื่ออาชีพและรหัสอาชีพ (Occupational Classification)

ผู้บริหารคลังสินค้าไซโล

6. คำอธิบายหน่วยสมรรถนะ (Description of Unit of Competency)

บุคคลทำหน้าที่เกี่ยวกับวางแผนระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ และเทคโนโลยีการจัดการคลังสินค้าไซโล ควบคุมระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ และเทคโนโลยีการจัดการคลังสินค้าไซโล และปรับปรุงแผนระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและเทคโนโลยีการจัดการคลังสินค้าไซโล

7. สำหรับระดับคุณวุฒิ

1	2	3	4	5	6	7	8
☐	☐	☐	☐	☐	☒	☐	☐

8. กลุ่มอาชีพ (Sector)

1324 ผู้จัดการด้านการจัดหาและจัดส่งสินค้า

9. ชื่ออาชีพและรหัสอาชีพอื่นที่หน่วยสมรรถนะนี้สามารถใช้ได้ (ถ้ามี)

ไม่ระบุ

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

ไม่ระบุ

11. สมรรถนะย่อยและเกณฑ์การปฏิบัติงาน (Elements and Performance Criteria)

สมรรถนะย่อย (Element)	เกณฑ์ในการปฏิบัติงาน (Performance Criteria)	วิธีการประเมิน (Assessment)
102171 วางแผนระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและเทคโนโลยีการจัดการไซโล	1. วางแผนการใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและเทคโนโลยีการจัดการคลังสินค้าไซโลตามเกณฑ์ที่สถานประกอบการกำหนด 2. เลือกใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและเทคโนโลยีการจัดการคลังสินค้าไซโลตามแผนการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและเทคโนโลยีการจัดการไซโลที่กำหนด 3. บริหารจัดการระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและเทคโนโลยีการจัดการคลังสินค้าไซโลตามแผนการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและเทคโนโลยีการจัดการไซโลที่กำหนด	ข้อสอบข้อเขียน การสัมภาษณ์ แฟ้มสะสมผลงาน
102172 ควบคุมระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและเทคโนโลยีการจัดการไซโล	1. กำหนดข้อมูลสินค้าในระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและเทคโนโลยีการจัดการคลังสินค้าไซโลตามแผนการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและเทคโนโลยีการจัดการไซโลของสถานประกอบการที่กำหนด 2. วิเคราะห์ข้อมูลสินค้าและรูปแบบบริการที่ได้จากระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและเทคโนโลยีการจัดการคลังสินค้าไซโลเพื่อการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง ตามแผนการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและเทคโนโลยีการจัดการไซโลของสถานประกอบการที่กำหนด	ข้อสอบข้อเขียน การสัมภาษณ์ แฟ้มสะสมผลงาน

สมรรถนะย่อย (Element)	เกณฑ์ในการปฏิบัติงาน (Performance Criteria)	วิธีการประเมิน (Assessment)
102173 ปรับปรุงแผนระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและเทคโนโลยีการจัดการโซโล	1. วางแผนปรับปรุงระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและเทคโนโลยีการจัดการคลังสินค้าโซโลให้มีความทันสมัยตามมาตรฐานของสถานประกอบการที่กำหนด 2. ติดตามและประเมินผลแผนปรับปรุงระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและเทคโนโลยีการจัดการคลังสินค้าโซโลให้เป็นไปตามเป้าหมายขององค์กรตามแผนการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและเทคโนโลยีการจัดการโซโลของสถานประกอบการที่กำหนด	ข้อสอบข้อเขียน การสัมภาษณ์ แฟ้มสะสมผลงาน

12. ความรู้และทักษะก่อนหน้าที่จำเป็น (Pre-requisite Skill & Knowledge)

ไม่ระบุ

13. ทักษะและความรู้ที่ต้องการ (Required Skills and Knowledge)

- (ก) ความต้องการด้านทักษะ
- 1. ปฏิบัติการวางแผนระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ และเทคโนโลยีการจัดการโซโล
 - 1.1 สามารถวางแผนการใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ และเทคโนโลยีการจัดการโซโลได้อย่างถูกต้องมีประสิทธิภาพตามเกณฑ์ที่กำหนด
 - 1.2 เลือกใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ และเทคโนโลยีการจัดการโซโลได้อย่างถูกต้องเหมาะสมตามแผนที่กำหนด
 - 1.3 บริหารจัดการระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ และเทคโนโลยีการจัดการโซโลได้อย่างมีประสิทธิภาพตามแผนที่กำหนด
 - 2. ปฏิบัติการควบคุมระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ และเทคโนโลยีการจัดการโซโล
 - 2.1 สามารถกำหนดข้อมูลสินค้าในระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ และเทคโนโลยีการจัดการโซโลให้มีความทันสมัย และถูกต้องครบถ้วนตามเกณฑ์ที่กำหนด
 - 2.2 สามารถวิเคราะห์ข้อมูลสินค้า และรูปแบบบริการที่ได้จากระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและเทคโนโลยีการจัดการโซโลเพื่อพัฒนาอย่างต่อเนื่องได้อย่างมีประสิทธิภาพตามเกณฑ์ที่กำหนด
 - 3. ปฏิบัติการปรับปรุงแผนระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ และเทคโนโลยีการจัดการโซโล
 - 3.1 สามารถวางแผนปรับปรุงระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ และเทคโนโลยีการจัดการโซโลให้มีความทันสมัยได้อย่างถูกต้องครบถ้วนตามเกณฑ์ที่กำหนด
 - 3.2 สามารถติดตามและประเมินผลแผนปรับปรุงระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและเทคโนโลยีการจัดการโซโลให้เป็นไปตามเป้าหมายขององค์กรอย่างถูกต้องครบถ้วนตามแผนที่กำหนด
- (ข) ความต้องการด้านความรู้
- 1. การวางแผนระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ และเทคโนโลยีการจัดการโซโล
 - 2. การควบคุมระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ และเทคโนโลยีการจัดการโซโล
 - 3. การปรับปรุงแผนระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ และเทคโนโลยีการจัดการโซโล

14. หลักฐานที่ต้องการ (Evidence Guide)

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

(ก) หลักฐานการปฏิบัติงาน (Performance Evidence)

1. เอกสารรับรองการปฏิบัติงานจากสถานประกอบการ
2. เอกสารรับรองหรือประเมินผลจากสถานประกอบการ
3. แบบบันทึกรายการจากการสังเกตการปฏิบัติงาน

(ข) หลักฐานความรู้ (Knowledge Evidence)

1. เอกสารผ่านการอบรมระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ และระบบเทคโนโลยีการจัดการไซโล
2. เอกสารการรับรองผลการประเมินจากสถานประกอบการ
3. เอกสารการรับรองการผ่านการสอบข้อเขียนหรือการสัมภาษณ์ด้านความรู้
4. แฟ้มสะสมผลงาน

(ค) คำแนะนำในการประเมิน

ประเมินเกี่ยวกับจัดการบริหารระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ และการจัดการไซโล โดยพิจารณาหลักฐานที่เกี่ยวข้องทั้งหลักฐานการปฏิบัติงานและหลักฐานด้านความรู้

(ง) วิธีประเมิน

1. พิจารณาจากหลักฐานความรู้
2. พิจารณาจากหลักฐานการปฏิบัติงาน

15. ขอบเขต (Range Statement)

(ก) คำแนะนำ

การวางแผนระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ และเทคโนโลยีการจัดการไซโล ควบคุมระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ และเทคโนโลยีการจัดการไซโล และปรับปรุงแผนระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ และเทคโนโลยีการจัดการไซโล

(ข) คำอธิบายรายละเอียด

1. จัดการวางแผนระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ และเทคโนโลยีการจัดการไซโล จะต้องวางแผนการใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ และเทคโนโลยีการจัดการไซโลได้อย่างถูกต้องมีประสิทธิภาพตามเกณฑ์ที่กำหนด เลือกใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ และเทคโนโลยีการจัดการไซโลได้อย่างถูกต้องเหมาะสมตามแผนที่กำหนด และรวมถึงบริหารจัดการระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ และเทคโนโลยีการจัดการไซโลได้อย่างมีประสิทธิภาพตามแผนที่กำหนด

2. จัดการควบคุมระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ และเทคโนโลยีการจัดการไซโล จะต้องกำหนดข้อมูลสินค้าในระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ และเทคโนโลยีการจัดการไซโลให้มีความทันสมัย และถูกต้องครบถ้วนตามเกณฑ์ที่กำหนด และรวมถึงวิเคราะห์ข้อมูลสินค้า และรูปแบบบริการที่ได้จากระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ และเทคโนโลยีการจัดการไซโลเพื่อการพัฒนาอย่างต่อเนื่องได้อย่างมีประสิทธิภาพตามเกณฑ์ที่กำหนด

3. จัดการปรับปรุงแผนระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ และเทคโนโลยีการจัดการไซโล จะต้องวางแผนปรับปรุงระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ และเทคโนโลยีการจัดการไซโลให้มีความทันสมัยได้อย่างถูกต้องครบถ้วนตามเกณฑ์ที่กำหนด และรวมถึงติดตาม และประเมินผลแผนปรับปรุงระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ และเทคโนโลยีการจัดการไซโลให้เป็นไปตามเป้าหมายขององค์กรอย่างถูกต้องครบถ้วนตามแผนที่กำหนด

16. หน่วยสมรรถนะร่วม (ถ้ามี)

ไม่ระบุ

17. อุตสาหกรรมร่วม/กลุ่มอาชีพร่วม (ถ้ามี)

ไม่ระบุ

18. รายละเอียดกระบวนการและวิธีการประเมิน (Assessment Description and Procedure)

1. เครื่องมือการประเมิน

1. แบบทดสอบอัตนัย
2. แบบประเมินผลการปฏิบัติงานโดยวิธีการสัมภาษณ์
3. แบบประเมินแฟ้มสะสมงาน

ดูรายละเอียดจากคู่มือการประเมิน

2. เครื่องมือการประเมิน

1. แบบทดสอบอัตนัย
2. แบบประเมินผลการปฏิบัติงานโดยวิธีการสัมภาษณ์
3. แบบประเมินแฟ้มสะสมงาน

ดูรายละเอียดจากคู่มือการประเมิน

3. เครื่องมือการประเมิน

1. แบบทดสอบอัตนัย
2. แบบประเมินผลการปฏิบัติงานโดยวิธีการสัมภาษณ์
3. แบบประเมินแฟ้มสะสมงาน

ดูรายละเอียดจากคู่มือการประเมิน