



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
10402	วางแผนการรับพัสดุด้วยในประเทศ
10405	วางแผนขนส่งพัสดุด้วยในประเทศ
10415	แก้ปัญหาการจัดส่งเอกสารและพัสดุด้วยในประเทศ
10801	บริหารจัดการบุคลากรในองค์กรของธุรกิจจัดส่งเอกสารพัสดุและขนย้ายสินค้า
10806	บริหารจัดการความปลอดภัยและอาชีวอนามัยในการทำงานในองค์กรของธุรกิจจัดส่งเอกสารพัสดุและขนย้ายสินค้า
10807	บริหารจัดการลูกค้าสัมพันธ์และความพึงพอใจของลูกค้า

10. ระดับคุณวุฒิ

10.1 สาขาวิชาชีพโลจิสติกส์ สาขาธุรกิจจัดส่งพัสดุ อาชีพผู้ให้บริการจัดส่งเอกสารและพัสดุด้วยในประเทศ ระดับ 5

คุณลักษณะของผลการเรียนรู้ (Characteristics of Outcomes)

- เป็นผู้ที่มีทักษะในการปฏิบัติงานด้านการวางแผนการรับและการขนส่ง ปล่องยานพาหนะเพื่อจัดส่งพัสดุและสิ่งของด้วยในประเทศ รวมถึงการจัดเตรียมการนำส่งพัสดุและสิ่งของด้วยให้กับผู้รับ การปิดรายการเอกสารส่งมอบพัสดุและสิ่งของด้วยในประเทศ
- มีทักษะในการบริหารงานด้านจัดการบุคลากร จัดการความปลอดภัยและอาชีวอนามัยในการทำงาน จัดการลูกค้าสัมพันธ์และความพึงพอใจของลูกค้า โดยเป็นบุคคลที่
1. มีความรู้พื้นฐานการคำนวณ และการวิเคราะห์ข้อมูลเบื้องต้น
 2. มีทักษะการสื่อสารกับลูกค้า และการติดต่อประสานงานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทั้งภายในและภายนอกองค์กร
 3. มีการวางแผนการรับและการขนส่งพัสดุและสิ่งของ พัฒนาระบบการทำงานการบรรจุหีบห่อและขนย้ายสินค้า
 4. มีความสามารถปฏิบัติที่หลากหลายและแก้ไขปัญหาในการปฏิบัติงานการจัดส่งสิ่งของด้วยในประเทศ
 5. มีความสามารถประยุกต์ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการปฏิบัติงานจัดส่งพัสดุและสิ่งของด้วยในประเทศ
 6. มีความสามารถพัฒนาระบบงาน และจัดการปล่องยานพาหนะเพื่อจัดส่งพัสดุและสิ่งของด้วยในประเทศ

การเลื่อนระดับคุณวุฒิวิชาชีพ (Qualification Pathways)

1. ผู้ขอรับการประเมินคุณวุฒิวิชาชีพ อาชีพผู้ให้บริการจัดส่งเอกสารและพัสดุด้วยในประเทศ ระดับ 5 ต้องเป็นผู้ที่มีประสบการณ์ทำงานด้านปฏิบัติการจัดส่งพัสดุและสิ่งของด้วยในประเทศ หรือสาขาที่เกี่ยวข้องอย่างน้อย 3 ปี โดยมีเอกสารรับรองจากสถานประกอบการหรือหน่วยงานต้นสังกัด
2. ผู้ขอรับการประเมินที่ได้รับคุณวุฒิวิชาชีพ อาชีพผู้ให้บริการจัดส่งเอกสารและพัสดุด้วยในประเทศ ระดับ 5 ต้องเป็นผู้ที่ได้รับการรับรองคุณวุฒิวิชาชีพ อาชีพผู้ให้บริการจัดส่งเอกสารและพัสดุด้วยในประเทศ ระดับ 4 หรือ มีหลักฐานแสดงถึงความรู้และทักษะในสมรรถนะของอาชีพผู้ให้บริการจัดส่งเอกสารและพัสดุด้วยในประเทศ ระดับ 4 ได้แก่
 - 2.1 ปล่อยานพาหนะเพื่อจัดส่งพัสดุด้วยในประเทศ
 - 2.2 จัดเตรียมการนำส่งพัสดุด้วยในประเทศให้กับผู้รับ
 - 2.3 ปิดรายการเอกสารส่งมอบพัสดุด้วยในประเทศ
 - 2.4 วางแผนการรับส่งพัสดุด้วยในประเทศ
 - 2.5 วางแผนขนส่งพัสดุด้วยในประเทศ
 - 2.6 ปล่อยานพาหนะเพื่อจัดส่งพัสดุด้วยในประเทศ
 - 2.7 จัดเตรียมการนำส่งพัสดุด้วยในประเทศให้กับผู้รับ
 - 2.8 ปิดรายการเอกสารส่งมอบพัสดุด้วยในประเทศ

หลักเกณฑ์การต่ออายุหนังสือรับรองมาตรฐานอาชีพ

-

กลุ่มบุคคลในอาชีพ (Target Group)

บุคคลในกลุ่มอาชีพธุรกิจจัดส่งพัสดุ ซึ่งมีหน้าที่ควบคุมการปฏิบัติงานจัดส่งพัสดุและสิ่งของภายในประเทศ โดยมีตำแหน่งงาน เช่น หัวหน้าพนักงานประจำศูนย์รับและกระจาย ผู้ช่วยผู้จัดการประจำศูนย์รับ/กระจายสินค้า ผู้บริหารงานจัดส่งพัสดุและสิ่งของระดับต้น หัวหน้าแผนกปฏิบัติการ เป็นต้น

หน่วยสมรรถนะ (หน่วยสมรรถนะทั้งหมดของคุณวุฒิวิชาชีพนี้)

- 10402 วางแผนการรับพัสดุด้วยในประเทศ
- 10405 วางแผนขนส่งพัสดุด้วยในประเทศ
- 10415 แก้ปัญหาการจัดส่งเอกสารและพัสดุด้วยในประเทศ
- 10801 บริหารจัดการบุคลากรในองค์กรของธุรกิจจัดส่งเอกสารพัสดุด้วยและขนย้ายสินค้า
- 10806 บริหารจัดการความปลอดภัยและอาชีวอนามัยในการทำงานในองค์กรของธุรกิจจัดส่งเอกสารพัสดุด้วยและขนย้ายสินค้า
- 10807 บริหารจัดการลูกค้าสัมพันธ์และความพึงพอใจของลูกค้า

ตารางแผนผังแสดงหน้าที่

1. ตารางแสดงหน้าที่ 1

ประกาศใช้ ณ 25/05/2566

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

ความมุ่งหมายหลัก Key Purpose	บทบาทหลัก Key Roles		หน้าที่หลัก Key Function	
	รหัส	คำอธิบาย	รหัส	คำอธิบาย
จัดการธุรกิจจัดส่งเอกสารและพัสดุให้มีประสิทธิภาพตามมาตรฐานสากล	10	จัดการธุรกิจจัดส่งพัสดุ	104	จัดการส่งพัสดุด้วยในประเทศ (Domestic)
			108	บริหารธุรกิจจัดส่งเอกสารพัสดุด้วยและขนย้ายสินค้า

คำอธิบาย ตารางแผนผังแสดงหน้าท่เป็นแผนผังท่ใช้เคราะห์หน้าท่งานเพื่อให้ได้หน้าท่หลัก (Key Function)

2. ตารางแสดงหน้าที่ 1 (ต่อ)

ประกาศใช้ ณ 25/05/2566

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

หน้าที่หลัก Key Function		หน่วยสมรรถนะ Unit of Competence		หน่วยสมรรถนะย่อย Element of Competence	
รหัส	คำอธิบาย	รหัส	คำอธิบาย	รหัส	คำอธิบาย
104	จัดการส่งพัสดุภัณฑ์ภายในประเทศ (Domestic)	10402	วางแผนการรับพัสดุภัณฑ์ภายในประเทศ	10402.01	วางแผนเตรียมความพร้อมรับพัสดุภัณฑ์ภายในประเทศ
				10402.02	วางแผนการใช้ทรัพยากรและอุปกรณ์เครื่องมือในการรับพัสดุภัณฑ์ภายในประเทศ
				10402.03	วางแผนการจัดยานพาหนะเพื่อไปรับพัสดุภัณฑ์ภายในประเทศ
				10402.04	วางแผนใช้เทคโนโลยีในการรับพัสดุภัณฑ์ภายในประเทศ
		10405	วางแผนขนส่งพัสดุภัณฑ์ภายในประเทศ	10405.01	สรุปรายการพัสดุภัณฑ์ภายในประเทศที่ต้องนำส่งไปยังปลายทาง
				10405.02	วางแผนการจัดส่งพัสดุภัณฑ์ภายในประเทศ
				10405.03	ประสานงานการควบคุมยานพาหนะขนส่งพัสดุภัณฑ์ภายในประเทศ
				10405.04	จัดตารางเวลาในการรับส่งพัสดุภัณฑ์ภายในประเทศ
				10405.05	ใช้เทคโนโลยีในการวางแผนขนส่งพัสดุภัณฑ์ภายในประเทศ
		10415	แก้ปัญหาการจัดส่งเอกสารและพัสดุภัณฑ์ภายในประเทศ	10415.01	ตัดสินใจในการแก้ไขปัญหาการจัดส่งเอกสารและพัสดุภัณฑ์ภายในประเทศ
				10415.02	ดำเนินการแก้ไขปัญหาการจัดส่งเอกสารและพัสดุภัณฑ์ภายในประเทศ

หน้าที่หลัก Key Function		หน่วยสมรรถนะ Unit of Competence		หน่วยสมรรถนะย่อย Element of Competence	
รหัส	คำอธิบาย	รหัส	คำอธิบาย	รหัส	คำอธิบาย
108	บริหารธุรกิจจัดส่งเอกสารพัสดุต้นและขนย้ายสินค้า	10801	บริหารจัดการบุคลากรในองค์กรของธุรกิจจัดส่งเอกสารพัสดุต้นและขนย้ายสินค้า	10801.01	วางแผนการพัฒนาบุคลากรในองค์กรของธุรกิจจัดส่งเอกสารพัสดุต้นและขนย้ายสินค้า
				10801.02	พัฒนาบุคลากรในองค์กรของธุรกิจจัดส่งเอกสารพัสดุต้นและขนย้ายสินค้า
				10801.03	ประเมินผลบุคลากรในองค์กรของธุรกิจจัดส่งเอกสารพัสดุต้นและขนย้ายสินค้า
		10806	บริหารจัดการความปลอดภัยและอาชีวอนามัยในการทำงานในองค์กรของธุรกิจจัดส่งเอกสารพัสดุต้นและขนย้ายสินค้า	10806.01	วางแผนกำหนดมาตรการความปลอดภัยและอาชีวอนามัยในการทำงานในองค์กรของธุรกิจจัดส่งเอกสารพัสดุต้นและขนย้ายสินค้า
				10806.02	จัดทำเอกสารควบคุมความปลอดภัยและอาชีวอนามัยในการทำงานในองค์กรของธุรกิจจัดส่งเอกสารพัสดุต้นและขนย้ายสินค้า
				10806.03	ควบคุมความปลอดภัยและอาชีวอนามัยในการทำงานในองค์กรของธุรกิจจัดส่งเอกสารพัสดุต้นและขนย้ายสินค้า
		10807	บริหารจัดการลูกค้าสัมพันธ์และความพึงพอใจของลูกค้า	10807.01	วางแผนจัดการลูกค้าสัมพันธ์ในองค์กรของธุรกิจจัดส่งเอกสารพัสดุต้นและขนย้ายสินค้า

หน้าที่หลัก Key Function		หน่วยสมรรถนะ Unit of Competence		หน่วยสมรรถนะย่อย Element of Competence	
รหัส	คำอธิบาย	รหัส	คำอธิบาย	รหัส	คำอธิบาย
108	บริหารธุรกิจจัดส่งเอกสารพัสดุต้นและขนย้ายสินค้า	10807	บริหารจัดการลูกค้าสัมพันธ์และความพึงพอใจของลูกค้า	10807.02	จัดการฝ่ายลูกค้าสัมพันธ์ในองค์กรของธุรกิจจัดส่งเอกสารพัสดุต้นและขนย้ายสินค้า
				10807.03	จัดการด้านความพึงพอใจของลูกค้าในองค์กรของธุรกิจจัดส่งเอกสารพัสดุต้นและขนย้ายสินค้า

คำอธิบาย

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

1. รหัสหน่วยสมรรถนะ10402
2. ชื่อหน่วยสมรรถนะวางแผนการรับพัสดุด้วยภายในประเทศ
3. ทบทวนครั้งที่1 / -
4. สร้างใหม่ปรับปรุง

5. สำหรับชื่ออาชีพและรหัสอาชีพ (Occupational Classification)

ผู้ให้บริการจัดส่งเอกสารและพัสดุด้วยภายในประเทศ
ISCO 4323 เสมียนด้านการขนส่ง
ISCO 4412 เสมียนรับส่งและแยกประเภทจดหมาย ไปรษณีย์ภัณฑ์

6. คำอธิบายหน่วยสมรรถนะ (Description of Unit of Competency)

N/A

7. สำหรับระดับคุณวุฒิ

1	2	3	4	5	6	7	8

8. กลุ่มอาชีพ (Sector)

กลุ่มวิชาชีพโลจิสติกส์ สาขารัฐกิจจัดส่งพัสดุ

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)
10402.01 วางแผนเตรียมความพร้อมรับพัสดุด้วยภายในประเทศ	1.รูปแบบการให้บริการแก่ลูกค้าได้ถูกวางแผนการให้บริการ อย่างถูกต้องตามแผนที่กำหนด 2. เส้นทาง และวัน เวลาในการรับพัสดุจากลูกค้าได้ถูกกำหนดเส้นทางวันเวลาใน การรับพัสดุจากลูกค้าได้อย่างถูกต้องตามแผนที่กำหนด	ข้อสอบข้อเขียน การจำลองสถานการณ์ การสัมภาษณ์
10402.02 วางแผนการใช้ทรัพยากรและอุปกรณ์เครื่องมือในการรับพัสดุด ด้วยภายในประเทศ	1.บุคลากรได้รับการวางแผนจัดเตรียมจำนวนคนที่ใช้ ในการรับพัสดุจากลูกค้าได้ครบถ้วนตามแผนที่กำหนด 2.อุปกรณ์ เครื่องมือได้รับการวางแผนการเพื่อใช้รับพัสดุจากลูกค้า ได้อย่างถูกต้องตามแผนที่กำหนด	ข้อสอบข้อเขียน การจำลองสถานการณ์ การสัมภาษณ์
10402.03 วางแผนการจัดยานพาหนะเพื่อไปรับพัสดุดด้วยภายในประเทศ	1.การเลือกใช้นายพาหนะในการรับพัสดุจากลูกค้าได้มีการวางแผนการเลือกใช้นายพาหนะอย่างถูกต้องตามแผนที่กำหนด 2. การใช้นายพาหนะได้มีการวางแผนการจองเวลายานพาหนะที่จะออกไปรับพัสดุจากลูกค้าอย่างถูกต้องตามแผนที่กำหนด 3. ข้อมูลรายละเอียดผู้ควบคุมยานพาหนะได้ถูกให้ไว้อย่างถูกต้องตามขั้นตอนที่กำหนด 4. ข้อมูลเส้นทางขนส่งพัสดุของยานพาหนะได้ถูกนำมาใช้วางแผนเส้นทางในการรับพัสดุอย่างถูกต้องตามแผนที่กำหนด	ข้อสอบข้อเขียน การจำลองสถานการณ์ การสัมภาษณ์

สมรรถนะย่อย (Element)	เกณฑ์ในการปฏิบัติงาน (Performance Criteria)	วิธีการประเมิน (Assessment)
10402.04 วางแผนใช้เทคโนโลยีในการรับพัสดุด่วนภายในประเทศ	1. เทคโนโลยีได้ถูกเลือกใช้สำหรับวางแผนการรับพัสดุ อย่างถูกต้องตามขั้นตอนที่กำหนด 2. เทคโนโลยีได้ถูกนำมาประยุกต์ใช้วางแผนการรับพัสดุ อย่างถูกต้องตามขั้นตอนที่กำหนด	ข้อสอบข้อเขียน การจำลองสถานการณ์ การสัมภาษณ์

12. ความรู้และทักษะก่อนหน้าที่จำเป็น (Pre-requisite Skill & Knowledge)

N/A

13. ทักษะและความรู้ที่ต้องการ (Required Skills and Knowledge)

(ก) ความต้องการด้านทักษะ

1. การกำหนดรูปแบบการให้บริการ วันเวลา และเส้นทางการรับพัสดุจากลูกค้า
2. การเตรียมทรัพยากรในการให้บริการแก่ลูกค้า
3. การกำหนดประเภทของยานพาหนะที่จะให้บริการลูกค้า
4. การกำหนดเวลาในการจัดยานพาหนะเพื่อไปรับพัสดุ
5. การใช้เทคโนโลยีในการรับพัสดุจากลูกค้าที่ให้บริการ

(ข) ความต้องการด้านความรู้

1. ความรู้เกี่ยวกับการบริหารจัดการรับส่งพัสดุและสิ่งของ
2. ความรู้เกี่ยวกับการบริหารทรัพยากรในการรับส่งสินค้า
3. ความรู้เกี่ยวกับการบริหารจัดการเวลาในการเดินทางพาหนะ
4. ประเภทและการทำงานของอุปกรณ์ในการลำเลียง
5. ความรู้ด้านเทคโนโลยีที่ใช้ในการจัดการการรับพัสดุจากลูกค้า

14. หลักฐานที่ต้องการ (Evidence Guide)

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

(ก) หลักฐานการปฏิบัติงาน (Performance Evidence)

1. เอกสารรับรองการปฏิบัติงานหรือผลการประเมินการปฏิบัติงานจากสถานประกอบการ
2. เอกสารการประเมินการจำลองสถานการณ์ตามรายการประเมิน
3. เอกสารการประเมินการสัมภาษณ์จากการปฏิบัติงาน

(ข) หลักฐานความรู้ (Knowledge Evidence)

1. เอกสารผ่านการอบรมเกี่ยวกับการวางแผนการรับพัสดุด่วนภายในประเทศ
2. เอกสารรับรองการผ่านการสอบข้อเขียนหรือผลการทดสอบความรู้

(ค) คำแนะนำในการประเมิน

ประเมินเกี่ยวกับการวางแผนการรับพัสดุด่วนภายในประเทศ โดยพิจารณาจากหลักฐานที่เกี่ยวข้อง ทั้งหลักฐานการปฏิบัติงานและหลักฐานด้านความรู้

(ง) วิธีการประเมิน

1. พิจารณาหลักฐานความรู้
2. พิจารณาหลักฐานการปฏิบัติงาน

15. ขอบเขต (Range Statement)

(ก) คำแนะนำ

การวางแผนการรับพัสดุด่วนภายในประเทศ ผู้เข้ารับการประเมินจะต้องแสดงเกี่ยวกับวางแผนเตรียมความพร้อมรับพัสดุ วางแผนการใช้อุปกรณ์เครื่องมือในการรับพัสดุ วางแผนการจัดรถเพื่อไปรับพัสดุด่วนและวางแผนใช้เทคโนโลยีในการรับพัสดุ

(ข) คำอธิบายรายละเอียด

1. การวางแผนเตรียมความพร้อมรับพัสดุด่วนภายในประเทศ จะต้องวางแผนรูปแบบการให้บริการแก่ลูกค้าและวางแผนเส้นทาง วัน เวลาในการรับพัสดุจากลูกค้า
2. การวางแผนการใช้ทรัพยากรและอุปกรณ์เครื่องมือในการรับพัสดุด่วนภายในประเทศ จะต้องวางแผนจำนวนบุคลากร อุปกรณ์ เครื่องมือที่ต้องใช้ในการออกไปรับส่งของจากลูกค้า

3. การวางแผนการจัดยานพาหนะเพื่อไปรับพัสดุด่วนภายในประเทศ จะต้องเลือกใช้นายพาหนะในการออกไปรับสินค้าจากลูกค้า โดยแผนที่วางไว้จะต้องแจ้งข้อมูลรายละเอียดของผู้ควบคุมยานพาหนะ เช่น ชื่อ เบอร์โทรศัพท์ติดต่อ ฯลฯ และแจ้งข้อมูลเส้นทางที่ต้องไปจัดส่งสินค้าให้กับลูกค้า

4. การวางแผนใช้เทคโนโลยีในการรับพัสดุภายในประเทศ จะต้องเลือกใช้เทคโนโลยีและประยุกต์ใช้ในการวางแผนเพื่อรับพัสดุภายในประเทศ
5. ถูกต้องตามแผนที่กำหนด หมายถึง แนวปฏิบัติที่กำหนดไว้ล่วงหน้า ซึ่งอาจกระทำขึ้นเป็นลายลักษณ์อักษร แบบเป็นทางการหรือไม่เป็นทางการก็ได้ โดยให้ผู้ปฏิบัติงานนำไปใช้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ
6. ถูกต้องตามขั้นตอนที่กำหนด หมายถึงความถูกต้องตามกระบวนการปฏิบัติงานตามที่ระบุไว้ในแบบประเมินทักษะในการปฏิบัติงาน

16. หน่วยสมรรถนะร่วม (ถ้ามี)

N/A

17. อุตสาหกรรมร่วม/กลุ่มอาชีพร่วม (ถ้ามี)

N/A

18. รายละเอียดกระบวนการและวิธีการประเมิน (Assessment Description and Procedure)

18.1 เครื่องมือการประเมิน

1. แบบทดสอบปรนัย ชนิด 4 ตัวเลือก
2. แบบประเมินผลจากการจำลองสถานการณ์
3. แบบประเมินผลจากการสัมภาษณ์

18.2 เครื่องมือการประเมิน

1. แบบทดสอบปรนัย ชนิด 4 ตัวเลือก
2. แบบประเมินผลจากการจำลองสถานการณ์
3. แบบประเมินผลจากการสัมภาษณ์

18.3 เครื่องมือการประเมิน

1. แบบทดสอบปรนัย ชนิด 4 ตัวเลือก
2. แบบประเมินผลจากการจำลองสถานการณ์
3. แบบประเมินผลจากการสัมภาษณ์

18.4 เครื่องมือการประเมิน

1. แบบทดสอบปรนัย ชนิด 4 ตัวเลือก
2. แบบประเมินผลจากการจำลองสถานการณ์
3. แบบประเมินผลจากการสัมภาษณ์

ดูรายละเอียดจากคู่มือการประเมิน

1. รหัสหน่วยสมรรถนะ 10405
2. ชื่อหน่วยสมรรถนะ วางแผนขนส่งพัสดุด่วนภายในประเทศ
3. ทบทวนครั้งที่ 1 / -
4. สร้างใหม่ ☐ ปรับปรุง ☒

5. สำหรับชื่ออาชีพและรหัสอาชีพ (Occupational Classification)

ผู้ให้บริการจัดส่งเอกสารและพัสดุด่วนภายในประเทศ

ISCO 4323 เสมียนด้านการขนส่ง

ISCO 4412 เสมียนรับส่งและแยกประเภทจดหมาย ไปรษณีย์ภัณฑ์

ISCO 9621 พนักงานรับส่งข่าวสาร ทึบห่อสิ่งของและสัมภาระ

6. คำอธิบายหน่วยสมรรถนะ (Description of Unit of Competency)

บุคคลที่ทำหน้าที่เกี่ยวกับการสรุปการพัสดุด่วนที่ต้องนำส่งไปยังปลายทาง การวางแผนจัดส่งพัสดุด่วนภายในประเทศ

การประสานงานการควบคุมยานพาหนะขนส่งพัสดุด่วนภายในประเทศ การจัดตารางเวลาในการรับส่งพัสดุด่วนภายในประเทศ

การใช้เทคโนโลยีในการวางแผนขนส่งพัสดุด่วนภายในประเทศ

7. สำหรับระดับคุณวุฒิ

1	2	3	4	5	6	7	8
☐	☐	☐	☐	☒	☐	☐	☐

8. กลุ่มอาชีพ (Sector)

กลุ่มวิชาชีพโลจิสติกส์ สาขาธุรกิจจัดส่งพัสดุ

9. ชื่ออาชีพและรหัสอาชีพอื่นที่หน่วยสมรรถนะนี้สามารถใช้ได้ (ถ้ามี)

N/A

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

N/A

11. สมรรถนะย่อยและเกณฑ์การปฏิบัติงาน (Elements and Performance Criteria)

สมรรถนะย่อย (Element)	เกณฑ์ในการปฏิบัติงาน (Performance Criteria)	วิธีการประเมิน (Assessment)
10405.01 สรุปการพัสดุด่วนภายในประเทศที่ต้องนำส่งไปยังปลายทาง	1.รายการพัสดุที่ต้องนำส่งลูกค้าได้รับการตรวจสอบอย่างถูกต้องตามเอกสารที่กำหนด 2.รายงานของรายการตรวจสอบพัสดุที่ต้องส่งให้กับลูกค้าได้ถูกจัดทำขึ้นอย่างถูกต้องตามเอกสารที่กำหนด 3.รายการตรวจสอบพัสดุที่ต้องส่งให้กับลูกค้าได้ถูกจัดทำรายงานสรุปอย่างถูกต้องตามเอกสารที่กำหนด	ข้อสอบข้อเขียน การจำลองสถานการณ์ การสัมภาษณ์
10405.02 วางแผนการจัดส่งพัสดุด่วนภายในประเทศ	1.เส้นทางการจัดส่งพัสดุด่วนภายในประเทศได้ถูกวางแผนอย่างถูกต้องตามเอกสารที่กำหนด 2.การจัดลำดับก่อนหลังในการรับ/ส่งพัสดุให้กับลูกค้าได้รับการวางแผนอย่างถูกต้องตามเอกสารที่กำหนด	ข้อสอบข้อเขียน การจำลองสถานการณ์ การสัมภาษณ์
10405.03 ประสานงานการควบคุมยานพาหนะขนส่งพัสดุด่วนภายในประเทศ	1. ผู้รับของปลายทางได้รับการประสานงานแจ้งถึงเวลาเดินทางหมายเลขทะเบียนยานพาหนะ ชื่อผู้ควบคุมรถ และเบอร์โทรติดต่ออย่างถูกต้องตามขั้นตอนที่กำหนด 2. เครื่องมืออุปกรณ์ในการรับพัสดุที่ปลายทางถูกประสานงานให้มีการจัดเตรียมได้อย่างถูกต้องตามขั้นตอนที่กำหนด	ข้อสอบข้อเขียน การจำลองสถานการณ์ การสัมภาษณ์

สมรรถนะย่อย (Element)	เกณฑ์ในการปฏิบัติงาน (Performance Criteria)	วิธีการประเมิน (Assessment)
10405.04 จัดตารางเวลาในการรับส่งพัสดุภัณฑ์ในประเทศ	1.การรับส่งพัสดุภัณฑ์ในประเทศได้รับการจัดตารางเวลาในการรับและ ส่งพัสดุได้อย่างถูกต้องตามขั้นตอนที่กำหนด 2. รายละเอียดของเวลาในการรับและส่งพัสดุได้รับการบันทึกอย่างถูกต้องตามขั้นตอนที่กำหนด	ข้อสอบข้อเขียน การจำลองสถานการณ์ การสัมภาษณ์
10405.05 ใช้เทคโนโลยีในการวางแผนขนส่งพัสดุภัณฑ์ในประเทศ	1.เทคโนโลยีที่ใช้ในวางแผนขนส่งพัสดุภัณฑ์ในประเทศถูกเลือกใช้อย่างถูกต้องตามขั้นตอนที่กำหนด 2.เทคโนโลยีที่ใช้ในวางแผนขนส่งพัสดุภัณฑ์ในประเทศถูกประยุกต์ใช้อย่างถูกต้องตามขั้นตอนที่กำหนด	ข้อสอบข้อเขียน การจำลองสถานการณ์ การสัมภาษณ์

12. ความรู้และทักษะก่อนหน้าที่จำเป็น (Pre-requisite Skill & Knowledge)

N/A

13. ทักษะและความรู้ที่ต้องการ (Required Skills and Knowledge)

- (ก) ความต้องการด้านทักษะ
1. ปฏิบัติการตรวจสอบรายการสินค้า และจัดทำรายการพัสดุภัณฑ์ที่ต้องนำส่ง
 2. ปฏิบัติการวางแผนเส้นทางและจัดอันดับสินค้าหรือพัสดุที่ต้องนำส่ง
 3. ปฏิบัติการติดต่อประสานงานผู้รับสินค้าหรือพัสดุปลายทาง
 4. ปฏิบัติการจัดตารางเวลา และบันทึกรายละเอียดในการรับส่งสินค้าหรือพัสดุ
 5. ปฏิบัติการใช้เทคโนโลยีในการติดต่อประสานงานรับหรือส่งสินค้าหรือพัสดุ
- (ข) ความต้องการด้านความรู้
1. ความรู้เกี่ยวกับการจัดการรายการเอกสารจัดส่งสินค้าหรือพัสดุภัณฑ์ในประเทศ
 2. ความรู้เกี่ยวกับการบริหารจัดการเส้นทางจัดส่งสินค้า
 3. ความรู้เกี่ยวกับมนุษย์สัมพันธ์ที่ใช้ในการติดต่อสื่อสารกับผู้เกี่ยวข้อง
 4. ความรู้เกี่ยวกับการบริหารจัดการเวลาในการรับหรือส่งพัสดุภัณฑ์ในประเทศ
 5. ความรู้ในการใช้เทคโนโลยีในการนัดหมายเวลาในการรับส่งพัสดุ

14. หลักฐานที่ต้องการ (Evidence Guide)

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

- (ก) หลักฐานการปฏิบัติงาน (Performance Evidence)
1. เอกสารรับรองการปฏิบัติงานหรือผลการประเมินการปฏิบัติงานจากสถานประกอบการ
 2. เอกสารการประเมินการจำลองสถานการณ์ตามรายการประเมิน
 3. เอกสารการประเมินการสัมภาษณ์จากการปฏิบัติงาน
- (ข) หลักฐานความรู้ (Knowledge Evidence)
1. เอกสารผ่านการอบรมเกี่ยวกับการวางแผนขนส่งพัสดุภัณฑ์ในประเทศ
 2. เอกสารรับรองการผ่านการสอบข้อเขียนหรือผลการทดสอบความรู้
- (ค) คำแนะนำในการประเมิน
- ประเมินเกี่ยวกับการวางแผนขนส่งพัสดุภัณฑ์ในประเทศ โดยพิจารณาจากหลักฐานที่เกี่ยวข้อง ทั้งหลักฐานการปฏิบัติงานและหลักฐานด้านความรู้
- (ง) วิธีการประเมิน
1. พิจารณาหลักฐานความรู้
 2. พิจารณาหลักฐานการปฏิบัติงาน

15. ขอบเขต (Range Statement)

- (ก) คำแนะนำ
- การวางแผนขนส่งพัสดุภัณฑ์ในประเทศ ผู้เข้ารับการประเมินจะต้องแสดงเกี่ยวกับการสรุปรายการพัสดุภัณฑ์ การวางแผนจัดส่งพัสดุภัณฑ์ การประสานงานการควบคุมยานพาหนะขนส่งพัสดุภัณฑ์ การจัดตารางเวลาในการรับส่งพัสดุภัณฑ์และการใช้เทคโนโลยีในการวางแผนขนส่งพัสดุภัณฑ์
- (ข) คำอธิบายรายละเอียด
1. การสรุปรายการพัสดุภัณฑ์ในประเทศที่ต้องนำส่งไปยังปลายทาง จะต้องตรวจสอบรายการพัสดุภัณฑ์ที่ต้องจัดส่งให้กับลูกค้าว่ามีจำนวนเท่าใด และรายการใดบ้าง

ต้องจัดทำเป็นรายงานรายการพัสดุที่ต้องจัดส่งให้กับลูกค้า พร้อมทั้งรายงานสรุปผลจำนวนพัสดุที่ต้องจัดส่งให้กับลูกค้า

2. การวางแผนจัดส่งพัสดุด่วนภายในประเทศ จะต้องวางแผนเส้นทางเดินทางพาหนะเพื่อจัดส่งพัสดุให้กับผู้รับปลายทาง พร้อมทั้งวางแผนการจัดลำดับก่อนหลังในการรับ/ส่งพัสดุให้กับผู้รับพัสดุปลายทาง

3. การประสานงานการควบคุมยานพาหนะขนส่งพัสดุด่วนภายในประเทศ จะต้องติดต่อกับผู้รับปลายทางเพื่อแจ้งถึง วัน เวลา ที่จะไปส่งพัสดุให้กับผู้รับ รวมถึงต้องแจ้งหมายเลขทะเบียนยานพาหนะ ชื่อผู้ควบคุมรถ และเบอร์โทรติดต่อแก่เจ้าหน้าที่หรือผู้รับของปลายทางทราบ พร้อมทั้งติดต่อประสานงานให้มีการจัดเตรียมเครื่องมือ อุปกรณ์ เช่น แชนด์ลิฟท์ รถยก ฯลฯ ในการรับพัสดุที่ปลายทาง

4. การจัดตารางเวลาในการรับส่งพัสดุด่วนภายในประเทศ จะต้องจัดตารางเวลาในการเข้าไปรับหรือส่งพัสดุให้กับเจ้าหน้าที่หรือลูกค้าพัสดุปลายทาง พร้อมทั้งบันทึกรายละเอียดของเวลาที่ได้ออกไปรับหรือส่งพัสดุด่วนในตารางเวลาในการรับหรือส่งพัสดุ

5. การใช้เทคโนโลยีในการวางแผนขนส่งพัสดุด่วนภายในประเทศ จะต้องเลือกใช้เทคโนโลยีและประยุกต์ใช้ในการวางแผนขนส่งพัสดุด่วนภายในประเทศ เช่น การใช้แอปพลิเคชันปฏิทินบนมือถือในการลงตารางเวลาในการรับหรือส่งพัสดุด่วนภายในประเทศ ฯลฯ

6. ถูกต้องตามเอกสารที่กำหนด หมายถึงเอกสารที่เกี่ยวข้องกับการจัดส่งสินค้าให้กับลูกค้า

โดยใช้เป็นเอกสารในการประกอบการปฏิบัติงานในการจัดส่งสินค้าไปยังผู้รับสินค้าปลายทาง

7. ถูกต้องตามขั้นตอนที่กำหนด หมายถึงความถูกต้องตามกระบวนการปฏิบัติงานตามที่ระบุไว้ในแบบประเมินทักษะในการปฏิบัติงาน

16. หน่วยสมรรถนะร่วม (ถ้ามี)

N/A

17. อุตสาหกรรมร่วม/กลุ่มอาชีพร่วม (ถ้ามี)

N/A

18. รายละเอียดกระบวนการและวิธีการประเมิน (Assessment Description and Procedure)

18.1 เครื่องมือการประเมิน

1. แบบทดสอบปรนัย ชนิด 4 ตัวเลือก
2. แบบประเมินผลการจำลองสถานการณ์
3. แบบประเมินผลการสัมภาษณ์

18.2 เครื่องมือการประเมิน

1. แบบทดสอบปรนัย ชนิด 4 ตัวเลือก
2. แบบประเมินผลการจำลองสถานการณ์
3. แบบประเมินผลการสัมภาษณ์

18.3 เครื่องมือการประเมิน

1. แบบทดสอบปรนัย ชนิด 4 ตัวเลือก
2. แบบประเมินผลการจำลองสถานการณ์
3. แบบประเมินผลการสัมภาษณ์

18.4 เครื่องมือการประเมิน

1. แบบทดสอบปรนัย ชนิด 4 ตัวเลือก
2. แบบประเมินผลการจำลองสถานการณ์
3. แบบประเมินผลการสัมภาษณ์

18.5 เครื่องมือการประเมิน

1. แบบทดสอบปรนัย ชนิด 4 ตัวเลือก
2. แบบประเมินผลการจำลองสถานการณ์
3. แบบประเมินผลการสัมภาษณ์

ดูรายละเอียดจากคู่มือการประเมิน

1. รหัสหน่วยสมรรถนะ 10415
2. ชื่อหน่วยสมรรถนะ แก้ปัญหาการจัดส่งเอกสารและพัสดุด้วยในประเทศ
3. ทบทวนครั้งที่ 1 / -
4. สร้างใหม่ ☐ ปรับปรุง ☒

5. สำหรับชื่ออาชีพและรหัสอาชีพ (Occupational Classification)

ผู้ให้บริการจัดส่งเอกสารและพัสดุด้วยในประเทศ
ISCO 4323 เสมียนด้านการขนส่ง
ISCO 4412 เสมียนรับส่งและแยกประเภทจดหมาย ไปรษณีย์ภัณฑ์
ISCO 9621 พนักงานรับส่งข่าวสาร ทึบห่อสิ่งของและสัมภาระ

6. คำอธิบายหน่วยสมรรถนะ (Description of Unit of Competency)

บุคคลที่ทำหน้าที่เกี่ยวกับการแก้ปัญหาการจัดส่งเอกสารและพัสดุด้วยในประเทศ
โดยสามารถตัดสินใจและดำเนินการแก้ไขปัญหาของการจัดส่งเอกสารและพัสดุด้วยในประเทศ

7. สำหรับระดับคุณวุฒิ

1	2	3	4	5	6	7	8
☐	☐	☐	☐	☒	☐	☐	☐

8. กลุ่มอาชีพ (Sector)

กลุ่มวิชาชีพโลจิสติกส์ สาขาธุรกิจจัดส่งพัสดุ

9. ชื่ออาชีพและรหัสอาชีพอื่นที่หน่วยสมรรถนะนี้สามารถใช้ได้ (ถ้ามี)

N/A

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

N/A

11. สมรรถนะย่อยและเกณฑ์การปฏิบัติงาน (Elements and Performance Criteria)

สมรรถนะย่อย (Element)	เกณฑ์ในการปฏิบัติงาน (Performance Criteria)	วิธีการประเมิน (Assessment)
10415.01 ตัดสินใจในการแก้ไขปัญหาการจัดส่งเอกสารและพัสดุด้วยในประเทศ	1. ระบุปัญหาการจัดส่งเอกสารและพัสดุด้วยในประเทศได้ถูกต้องตามสถานการณ์ 2. ระบุวิธีการจัดการปัญหาการจัดส่งเอกสารและพัสดุด้วยในประเทศได้ถูกต้องตามสถานการณ์และเป็นไปตามเงื่อนไขของผู้รับบริการ 3. เลือกแนวทางจัดการปัญหาเกี่ยวกับการจัดส่งเอกสารและพัสดุด้วยในประเทศได้ถูกต้องตามสถานการณ์และเป็นไปตามขั้นตอนที่กำหนดของสถานประกอบการ	การสัมภาษณ์
10415.02 ดำเนินการแก้ไขปัญหาการจัดส่งเอกสารและพัสดุด้วยในประเทศ	1. วิเคราะห์ลักษณะปัญหาการจัดส่งเอกสารและพัสดุด้วยในประเทศได้อย่างถูกต้องตามสถานการณ์ 2. แก้ไขปัญหาการจัดส่งเอกสารและพัสดุด้วยในประเทศได้อย่างถูกต้องเหมาะสมตามสถานการณ์และเป็นไปตามขั้นตอนที่กำหนดของสถานประกอบการ	การสัมภาษณ์

12. ความรู้และทักษะก่อนหน้าที่จำเป็น (Pre-requisite Skill & Knowledge)

N/A

13. ทักษะและความรู้ที่ต้องการ (Required Skills and Knowledge)

(ก) ความต้องการด้านทักษะ

1. ทักษะในการวิเคราะห์ลักษณะปัญหาการจัดส่งเอกสารและพัสดุต้นภายในประเทศตามสถานการณ์
2. ทักษะในการเลือกแนวทางจัดการปัญหาเกี่ยวกับการจัดส่งเอกสารและพัสดุต้นภายในประเทศตามสถานการณ์และเป็นไปตามขั้นตอนของสถานประกอบการ
3. ทักษะในการแก้ไขปัญหาการจัดส่งเอกสารและพัสดุต้นภายในประเทศตามสถานการณ์และตามขั้นตอนของสถานประกอบการ

(ข) ความต้องการด้านความรู้

1. ความรู้เกี่ยวกับการขั้นตอนการจัดส่งเอกสารและพัสดุต้นภายในประเทศ

14. หลักฐานที่ต้องการ (Evidence Guide)

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

(ก) หลักฐานการปฏิบัติงาน (Performance Evidence)

1. เอกสารรับรองการปฏิบัติงานหรือผลการประเมินการปฏิบัติงานจากสถานประกอบการ
2. เอกสารการประเมินการสัมภาษณ์จากการปฏิบัติงาน

(ข) หลักฐานความรู้ (Knowledge Evidence)

1. เอกสารการประเมินการสัมภาษณ์จากการปฏิบัติงาน

(ค) คำแนะนำในการประเมิน

ประเมินเกี่ยวกับการตัดสินใจและดำเนินการแก้ไขปัญหาของการจัดส่งเอกสารและพัสดุต้นภายในประเทศโดยพิจารณาจากหลักฐานที่เกี่ยวข้องทั้งหลักฐานการปฏิบัติงานและหลักฐานด้านความรู้

(ง) วิธีการประเมิน

1. พิจารณาหลักฐานความรู้
2. พิจารณาหลักฐานการปฏิบัติงาน

15. ขอบเขต (Range Statement)

(ก) คำแนะนำ

ผู้เข้ารับการประเมินจะต้องแสดงเกี่ยวกับตัดสินใจและดำเนินการแก้ไขปัญหาของการจัดส่งเอกสารและพัสดุต้นภายในประเทศ

โดยต้องสามารถระบุปัญหาและวิธีการจัดการปัญหาของการจัดส่งเอกสารและพัสดุต้นภายในประเทศ

สามารถวิเคราะห์ลักษณะของปัญหาและเลือกแนวทางจัดการปัญหาวรรณทั้งดำเนินการแก้ไขปัญหาของการจัดส่งเอกสารและพัสดุต้นภายในประเทศ

ได้ถูกต้องตามสถานการณ์และเป็นไปตามขั้นตอนที่กำหนดของสถานประกอบการ

(ข) คำอธิบายรายละเอียด

N/A

16. หน่วยสมรรถนะรวม (ถ้ามี)

N/A

17. อุตสาหกรรมร่วม/กลุ่มอาชีพร่วม (ถ้ามี)

N/A

18. รายละเอียดกระบวนการและวิธีการประเมิน (Assessment Description and Procedure)

18.1 เครื่องมือการประเมิน

1. แบบประเมินผลจากการสัมภาษณ์

18.2 เครื่องมือการประเมิน

1. แบบประเมินผลจากการสัมภาษณ์

ดูรายละเอียดจากคู่มือการประเมิน

1. รหัสหน่วยสมรรถนะ 10801
2. ชื่อหน่วยสมรรถนะ บริหารจัดการบุคลากรในองค์กรของธุรกิจจัดส่งเอกสารพัสดุภัณฑ์และขนย้ายสินค้า
3. ทบทวนครั้งที่ 1 / -
4. สร้างใหม่ ☐ ปรับปรุง ☒

5. สำหรับชื่ออาชีพและรหัสอาชีพ (Occupational Classification)

ผู้ให้บริการจัดส่งเอกสารและพัสดุภัณฑ์ระหว่างประเทศ
 ผู้ให้บริการจัดส่งเอกสารและพัสดุภัณฑ์ภายในประเทศ
 ผู้ให้บริการงานบรรจุหีบห่อและขนย้ายสินค้า
 ISCO 1324 ผู้จัดการด้านการจัดหาและจัดส่งสินค้า

6. คำอธิบายหน่วยสมรรถนะ (Description of Unit of Competency)

บุคคลที่ทำหน้าที่เกี่ยวกับการวางแผนการพัฒนาบุคลากรในองค์กร การพัฒนาบุคลากรในองค์กร และการประเมินผลบุคลากรในองค์กร

7. สำหรับระดับคุณวุฒิ

1	2	3	4	5	6	7	8
☐	☐	☐	☐	☒	☐	☐	☐

8. กลุ่มอาชีพ (Sector)

กลุ่มวิชาชีพโลจิสติกส์ สาขาธุรกิจจัดส่งพัสดุ

9. ชื่ออาชีพและรหัสอาชีพอื่นที่หน่วยสมรรถนะนี้สามารถใช้ได้ (ถ้ามี)

N/A

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

N/A

11. สมรรถนะย่อยและเกณฑ์การปฏิบัติงาน (Elements and Performance Criteria)

สมรรถนะย่อย (Element)	เกณฑ์การปฏิบัติงาน (Performance Criteria)	วิธีการประเมิน (Assessment)
10801.01 วางแผนการพัฒนาบุคลากรในองค์กรของธุรกิจจัดส่งเอกสารพัสดุภัณฑ์และขนย้ายสินค้า	1.แผนการพัฒนาบุคลากรในองค์กรถูกกำหนดตามนโยบายขององค์กร 2.ดัชนีชี้วัดการพัฒนาบุคลากรในองค์กรได้กำหนดอย่างครบถ้วนตามแผนพัฒนาบุคลากร 3.รายการติดตามการพัฒนาบุคลากรในองค์กรถูกจัดทำได้อย่างถูกต้องตามแผนพัฒนาบุคลากร	ข้อสอบข้อเขียน การสัมภาษณ์ แฟ้มสะสมผลงาน
10801.02 พัฒนาบุคลากรในองค์กรของธุรกิจจัดส่งเอกสารพัสดุภัณฑ์และขนย้ายสินค้า	1.แผนการพัฒนาบุคลากรในองค์กรจัดทำอย่างครบถ้วนตามนโยบายขององค์กร 2.โครงการพัฒนาบุคลากรมีผู้เข้าร่วมโครงการตามแผนพัฒนาบุคลากร 3.รายงานประเมินการพัฒนาบุคลากรในองค์กรถูกจัดทำได้อย่างถูกต้องตามแผนพัฒนาบุคลากร	ข้อสอบข้อเขียน การสัมภาษณ์ แฟ้มสะสมผลงาน
10801.03 ประเมินผลบุคลากรในองค์กรของธุรกิจจัดส่งเอกสารพัสดุภัณฑ์และขนย้ายสินค้า	1.เกณฑ์การประเมินผลบุคลากรในองค์กรถูกกำหนดได้อย่างครบถ้วนตามนโยบายขององค์กร 2.เครื่องมือการประเมินผลบุคลากรในองค์กรนำไปใช้ได้อย่างครบถ้วนตามขั้นตอนที่กำหนด 3.รายงานการประเมินผลบุคลากรในองค์กรถูกจัดทำได้อย่างถูกต้องตามแบบฟอร์มที่กำหนด	ข้อสอบข้อเขียน การสัมภาษณ์ แฟ้มสะสมผลงาน

12. ความรู้และทักษะก่อนหน้าที่จำเป็น (Pre-requisite Skill & Knowledge)

N/A

13. ทักษะและความรู้ที่ต้องการ (Required Skills and Knowledge)

(ก) ความต้องการด้านทักษะ

1. ปฏิบัติการวางแผนการพัฒนาบุคลากรในองค์กรของธุรกิจจัดส่งเอกสารพัสดุภัณฑ์และขนย้ายสินค้า
2. ปฏิบัติการพัฒนาบุคลากรในองค์กรของธุรกิจจัดส่งเอกสารพัสดุภัณฑ์และขนย้ายสินค้า
3. ปฏิบัติการประเมินผลบุคลากรในองค์กรของธุรกิจจัดส่งเอกสารพัสดุภัณฑ์และขนย้ายสินค้า

(ข) ความต้องการด้านความรู้

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

14. หลักฐานที่ต้องการ (Evidence Guide)

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

(ก) หลักฐานการปฏิบัติงาน (Performance Evidence)

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

(ข) หลักฐานความรู้ (Knowledge Evidence)

1. เอกสารผ่านการอบรมเกี่ยวกับการบริหารจัดการบุคลากรในองค์กร
2. เอกสารรับรองการผ่านการสอบข้อเขียนหรือผลการทดสอบความรู้

(ค) คำแนะนำในการประเมิน

ประเมินเกี่ยวกับการบริหารจัดการบุคลากรในองค์กรของธุรกิจจัดส่งเอกสารพัสดุภัณฑ์และขนย้ายสินค้าโดยพิจารณาจากหลักฐานที่เกี่ยวข้องทั้งหลักฐานการปฏิบัติงานและหลักฐานด้านความรู้

(ง) วิธีการประเมิน

1. พิจารณาหลักฐานความรู้
2. พิจารณาหลักฐานการปฏิบัติงาน

15. ขอบเขต (Range Statement)

(ก) คำแนะนำ

การบริหารจัดการบุคลากรในองค์กรของธุรกิจจัดส่งเอกสารพัสดุภัณฑ์และขนย้ายสินค้า

ผู้เข้ารับการประเมินจะต้องแสดงเกี่ยวกับการวางแผนการพัฒนาบุคลากรในองค์กรและกำหนดดัชนีชี้วัดการพัฒนาบุคลากรในองค์กร การพัฒนาบุคลากรในองค์กรซึ่งได้จัดทำโครงการพัฒนาบุคลากรในองค์กรตามแผนที่กำหนด และการประเมินผลบุคลากรในองค์กร ซึ่งได้จัดทำเครื่องมือการประเมินผลบุคลากรในองค์กร และจัดทำรายงานการประเมินผลบุคลากรในองค์กรตามแบบฟอร์มที่กำหนด

(ข) คำอธิบายรายละเอียด

1. การวางแผนการพัฒนาบุคลากรในองค์กร จะต้องกำหนดแผนการพัฒนาบุคลากรในองค์กรตามนโยบายขององค์กร กำหนดดัชนีชี้วัดการพัฒนาบุคลากรในองค์กร และจัดทำรายการติดตามการพัฒนาบุคลากรในองค์กรตามแผนพัฒนาบุคลากร

2. การพัฒนาบุคลากรในองค์กร จะต้องจัดทำแผนการพัฒนาบุคลากรในองค์กรตามตำแหน่งงาน

จัดทำโครงการพัฒนาบุคลากรในองค์กร ดำเนินการโครงการพัฒนาบุคลากรตามแผนที่กำหนด และจัดทำรายงานประเมินการพัฒนาบุคลากรในองค์กร

3. การประเมินผลบุคลากรในองค์กร จะต้องจัดทำเกณฑ์การประเมินผลบุคลากรในองค์กร จัดทำเครื่องมือการประเมินผลบุคลากรในองค์กร และนำเครื่องมือไปใช้ตามเกณฑ์ที่กำหนด และจัดทำรายงานการประเมินผลบุคลากรในองค์กรตามแบบฟอร์มที่กำหนด

4. ถูกต้องตามนโยบายขององค์กร หมายถึง หน่วยงานที่ผู้เข้ารับการประเมินสังกัด

โดยนโยบายองค์กรจะเป็นหลักการและวิธีปฏิบัติซึ่งเป็นแนวดำเนินการที่กำหนดขึ้นเพื่อใช้ในการดำเนินงานหรือปฏิบัติให้บรรลุเป้าหมายตามต้องการ

5. ถูกต้องตามแผนพัฒนาบุคลากร หมายถึง แนวทาง กลยุทธ์ หรือวิธีการที่แต่ละหน่วยงานหรือองค์กรกำหนดไว้ เพื่อใช้ในการพัฒนาบุคลากรตามลักษณะงาน เพื่อพัฒนาบุคลากรให้เป็นไปตามคุณลักษณะบุคลากรที่ต้องการ ได้แก่ มีคุณภาพ มีความรักองค์กร มุ่งมั่นตั้งใจปฏิบัติหน้าที่ตามภาระงานที่กำหนด

ได้รับมอบหมายงานตามศักยภาพ ความถนัด ความสนใจของแต่ละบุคคล มีความพึงพอใจในการทำงาน ก่อให้เกิดสมรรถนะในการปฏิบัติงานได้ดี มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น และมีความก้าวหน้าในวิชาชีพตามสายงานที่ปฏิบัติ (Career path)

6. ถูกต้องตามตำแหน่งงาน หมายถึง คุณวุฒิของผู้ดำรงตำแหน่งของบุคคลให้เหมาะสมกับหน้าที่ความรับผิดชอบ

เพื่อการปฏิบัติงานจะได้บรรลุวัตถุประสงค์อย่างมีประสิทธิภาพ

7. ถูกต้องตามเกณฑ์ที่กำหนด หมายถึง สิ่งที่ช่วยในการตัดสินใจผลการประเมินบุคลากรในองค์กร โดยใช้เครื่องมือการประเมินประกอบกับเกณฑ์การตัดสินของผู้ประเมิน

8. ถูกต้องตามแบบฟอร์มที่กำหนด หมายถึง

เอกสารที่มีช่องว่างให้ผู้บันทึกดำเนินการจัดทำข้อมูลเกี่ยวกับการรายงานการประเมินผลบุคลากรลงในเอกสารอย่างถูกต้องและครบถ้วน

16. หน่วยสมรรถนะร่วม (ถ้ามี)

N/A

17. ชุดสาขาร่วม/กลุ่มอาชีพร่วม (ถ้ามี)

N/A

18. รายละเอียดกระบวนการและวิธีการประเมิน (Assessment Description and Procedure)

18.1 เครื่องมือการประเมิน

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

18.2 เครื่องมือการประเมิน

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

18.3 เครื่องมือการประเมิน

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

1. รหัสหน่วยสมรรถนะ10806
2. ชื่อหน่วยสมรรถนะบริหารจัดการความปลอดภัยและอาชีวอนามัยในการทำงานในองค์กรของธุรกิจจัดส่งเอกสารพัสดุต้นและขนย้ายสินค้า
3. ทบทวนครั้งที่1 / -
4. สร้างใหม่

☐

ปรับปรุง

☒

5. สำหรับชื่ออาชีพและรหัสอาชีพ (Occupational Classification)

ผู้ให้บริการจัดส่งเอกสารและพัสดุต้นระหว่างประเทศ
ผู้ให้บริการจัดส่งเอกสารและพัสดุต้นภายในประเทศ
ผู้ให้บริการงานบรรจุหีบห่อและขนย้ายสินค้า
ISCO 1324 ผู้จัดการด้านการจัดหาและจัดส่งสินค้า

6. คำอธิบายหน่วยสมรรถนะ (Description of Unit of Competency)

บุคคลที่ทำหน้าที่เกี่ยวกับการวางแผนกำหนดมาตรการความปลอดภัยและอาชีวอนามัยในการทำงานในองค์กรของธุรกิจจัดส่งเอกสารพัสดุต้นและขนย้ายสินค้า
การจัดทำเอกสารควบคุมความปลอดภัยและอาชีวอนามัยในการทำงานในองค์กรของธุรกิจจัดส่งเอกสารพัสดุต้นและขนย้ายสินค้า
การควบคุมความปลอดภัยและอาชีวอนามัยในการทำงานในองค์กรของธุรกิจจัดส่งเอกสารพัสดุต้นและขนย้ายสินค้า

7. สำหรับระดับคุณวุฒิ

1	2	3	4	5	6	7	8
☐	☐	☐	☐	☒	☐	☐	☐

8. กลุ่มอาชีพ (Sector)

กลุ่มวิชาชีพโลจิสติกส์ สาขาธุรกิจจัดส่งพัสดุ

9. ชื่ออาชีพและรหัสอาชีพอื่นที่หน่วยสมรรถนะนี้สามารถใช้ได้ (ถ้ามี)

N/A

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

พระราชบัญญัติความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน พ.ศ. ๒๕๕๔

11. สมรรถนะย่อยและเกณฑ์การปฏิบัติงาน (Elements and Performance Criteria)

สมรรถนะย่อย (Element)	เกณฑ์การปฏิบัติงาน (Performance Criteria)	วิธีการประเมิน (Assessment)
10806.01 วางแผนกำหนดมาตรการความปลอดภัยและอาชีวอนามัยในการทำงานในองค์กรของธุรกิจจัดส่งเอกสารพัสดุต้นและขนย้ายสินค้า	1. มาตรการความปลอดภัยและอาชีวอนามัยในการทำงานถูกกำหนดอย่างครบถ้วนตามนโยบายที่กำหนด 2. แผนการจัดการมาตรการความปลอดภัยและอาชีวอนามัยในการทำงานถูกกำหนดแผนงานอย่างครบถ้วนตามนโยบายที่กำหนด	ข้อสอบข้อเขียน การสัมภาษณ์ แฟ้มสะสมผลงาน
10806.02 จัดทำเอกสารควบคุมความปลอดภัยและอาชีวอนามัยในการทำงานในองค์กรของธุรกิจจัดส่งเอกสารพัสดุต้นและขนย้ายสินค้า	1. เอกสารควบคุมความปลอดภัยและอาชีวอนามัยในการทำงานถูกจัดทำอย่างถูกต้องตามเกณฑ์ที่กำหนด 2. เอกสารควบคุมความปลอดภัยและอาชีวอนามัยในการทำงานได้รับการตรวจสอบอย่างละเอียดครบถ้วนตามเกณฑ์ที่กำหนด	ข้อสอบข้อเขียน การสัมภาษณ์ แฟ้มสะสมผลงาน

สมรรถนะย่อย (Element)	เกณฑ์ในการปฏิบัติงาน (Performance Criteria)	วิธีการประเมิน (Assessment)
10806.03 ควบคุมความปลอดภัยและอาชีวอนามัยในการทำงานในองค์กรของธุรกิจจัดส่งเอกสารพัสดุภัณฑ์และขนย้ายสินค้า	1.มาตรการความปลอดภัยและอาชีวอนามัยในการทำงานถูกนำไปควบคุมการปฏิบัติงานอย่างถูกต้องตามเกณฑ์ที่กำหนด 2.รายงานการประเมินผลการควบคุมความปลอดภัยและอาชีวอนามัยในการทำงานถูกจัดทำได้อย่างถูกต้องตามแผนดำเนินการ	ข้อสอบข้อเขียน การสัมภาษณ์ แฟ้มสะสมผลงาน

12. ความรู้และทักษะก่อนหน้าที่จำเป็น (Pre-requisite Skill & Knowledge)

N/A

13. ทักษะและความรู้ที่ต้องการ (Required Skills and Knowledge)

(ก) ความต้องการด้านทักษะ

1. ปฏิบัติการวางแผนกำหนดมาตรการความปลอดภัยและอาชีวอนามัยในการทำงานในองค์กรของธุรกิจจัดส่งเอกสารพัสดุภัณฑ์และขนย้ายสินค้า
2. ปฏิบัติการจัดทำเอกสารควบคุมความปลอดภัยและอาชีวอนามัยในการทำงานในองค์กรของธุรกิจจัดส่งเอกสารพัสดุภัณฑ์และขนย้ายสินค้า
3. ปฏิบัติการควบคุมความปลอดภัยและอาชีวอนามัยในการทำงานในองค์กรของธุรกิจจัดส่งเอกสารพัสดุภัณฑ์และขนย้ายสินค้า

(ข) ความต้องการด้านความรู้

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

14. หลักฐานที่ต้องการ (Evidence Guide)

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

(ก) หลักฐานการปฏิบัติงาน (Performance Evidence)

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

(ข) หลักฐานความรู้ (Knowledge Evidence)

1. เอกสารผ่านการอบรมเกี่ยวกับการบริหารจัดการความปลอดภัยและอาชีวอนามัยในการทำงาน
2. เอกสารรับรองการผ่านการสอบข้อเขียนหรือผลการทดสอบความรู้

(ค) คำแนะนำในการประเมิน

ประเมินเกี่ยวกับการบริหารจัดการความปลอดภัยและอาชีวอนามัยในการทำงานในองค์กรของธุรกิจจัดส่งเอกสารพัสดุภัณฑ์และขนย้ายสินค้า โดยพิจารณาจากหลักฐานที่เกี่ยวข้อง ทั้งหลักฐานการปฏิบัติงานและหลักฐานด้านความรู้

(ง) วิธีการประเมิน

1. พิจารณาหลักฐานความรู้
2. พิจารณาหลักฐานการปฏิบัติงาน

15. ขอบเขต (Range Statement)

(ก) คำแนะนำ

บริหารจัดการความปลอดภัยและอาชีวอนามัยในการทำงานในองค์กรของธุรกิจจัดส่งเอกสารพัสดุภัณฑ์และขนย้ายสินค้า ผู้เข้ารับการประเมินจะต้องแสดงเกี่ยวกับการวางแผนกำหนดมาตรการความปลอดภัยและอาชีวอนามัยในการทำงาน การจัดทำเอกสารควบคุมความปลอดภัยและอาชีวอนามัยในการทำงาน การควบคุมความปลอดภัยและอาชีวอนามัยในการทำงาน

(ข) คำอธิบายรายละเอียด

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

เอกสารควบคุมการปฏิบัติงาน เป็นต้น และตรวจสอบเอกสารควบคุมความปลอดภัยและอาชีวอนามัยในการทำงานตามมาตรฐานที่กำหนด

3. การควบคุมความปลอดภัยและอาชีวอนามัยในการทำงาน จะต้องควบคุมการปฏิบัติงานตามมาตรการความปลอดภัยและอาชีวอนามัยในการทำงาน รวมถึงการนำเอกสารควบคุมไปใช้ในองค์กร และจัดทำรายงานการประเมินผลตามแผนดำเนินการ

4. ถูกต้องตามมาตรฐานที่กำหนด หมายถึง มาตรฐานการปฏิบัติงานด้านความปลอดภัยและอาชีวอนามัยในการทำงาน จะต้องมีความที่จัดและดูแลสถานที่ทำงานและบุคลากรให้มีสภาพการทำงานและ สภาพแวดล้อมในการทำงานที่ปลอดภัยและถูกสุขลักษณะ รวมทั้งส่งเสริมสนับสนุนการปฏิบัติงานของบุคลากรให้ได้รับ อันตรายต่อชีวิต ร่างกาย จิตใจ และสุขภาพอนามัย

5. ถูกต้องตามแผนดำเนินงาน หมายถึง แผนการปฏิบัติงานหรือแผนของหน่วยงานที่ใช้ปฏิบัติงาน โดยจะต้องจัดทำขึ้นเพื่อใช้เป็นเครื่องมือในการติดตามการดำเนินงานและการประเมินผลการดำเนินงานของหน่วยงานหรือการปฏิบัติงานในหน่วยงานนั้นให้เป็นไปอย่างเหมาะสมและมีประสิทธิภาพ

16. หน่วยสมรรถนะร่วม (ถ้ามี)

N/A

17. ชุดสาขาร่วม/กลุ่มอาชีพร่วม (ถ้ามี)

N/A

18. รายละเอียดกระบวนการและวิธีการประเมิน (Assessment Description and Procedure)

18.1 เครื่องมือการประเมิน

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

18.2 เครื่องมือการประเมิน

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

18.3 เครื่องมือการประเมิน

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

1. รหัสหน่วยสมรรถนะ10807
2. ชื่อหน่วยสมรรถนะบริหารจัดการลูกค้าสัมพันธ์และความพึงพอใจของลูกค้า
3. ทบทวนครั้งที่1 / -
4. สร้างใหม่

☐

ปรับปรุง

☒

5. สำหรับชื่ออาชีพและรหัสอาชีพ (Occupational Classification)

ผู้ให้บริการจัดส่งเอกสารและพัสดุต้นทางทั่วประเทศ
ผู้ให้บริการจัดส่งเอกสารและพัสดุต้นทางภายในประเทศ
ผู้ให้บริการงานบรรจุหีบห่อและขนย้ายสินค้า
ISCO 1324 ผู้จัดการด้านการจัดหาและจัดส่งสินค้า

6. คำอธิบายหน่วยสมรรถนะ (Description of Unit of Competency)

บุคคลที่ทำหน้าที่เกี่ยวกับการวางแผนจัดการลูกค้าสัมพันธ์ในองค์กรของธุรกิจจัดส่งเอกสารพัสดุต้นทางและขนย้ายสินค้า
การจัดการฝ่ายลูกค้าสัมพันธ์ในองค์กรของธุรกิจจัดส่งเอกสารพัสดุต้นทางและขนย้ายสินค้า
และจัดการด้านความพึงพอใจของลูกค้าในองค์กรของธุรกิจจัดส่งเอกสารพัสดุต้นทางและขนย้ายสินค้า

7. สำหรับระดับคุณวุฒิ

1	2	3	4	5	6	7	8
☐	☐	☐	☐	☒	☐	☐	☐

8. กลุ่มอาชีพ (Sector)

กลุ่มวิชาชีพโลจิสติกส์ สาขาธุรกิจจัดส่งพัสดุ

9. ชื่ออาชีพและรหัสอาชีพอื่นที่หน่วยสมรรถนะนี้สามารถใช้ได้ (ถ้ามี)

N/A

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

N/A

11. สมรรถนะย่อยและเกณฑ์การปฏิบัติงาน (Elements and Performance Criteria)

สมรรถนะย่อย (Element)	เกณฑ์ในการปฏิบัติงาน (Performance Criteria)	วิธีการประเมิน (Assessment)
10807.01 วางแผนจัดการลูกค้าสัมพันธ์ในองค์กรของธุรกิจจัดส่งเอกสารพัสดุต้นทางและขนย้ายสินค้า	1.แผนการจัดการลูกค้าสัมพันธ์ถูกกำหนดตามนโยบายขององค์กร 2. ข้อมูลลูกค้าได้รับการจัดทำจากข้อมูลรายละเอียดความต้องการและประวัติของลูกค้าอย่างครบถ้วนตามข้อมูลของลูกค้า 3. รายงานข้อมูลลูกค้าถูกจัดทำได้อย่างถูกต้องตามรายการที่กำหนด	ข้อสอบข้อเขียน การสัมภาษณ์ แฟ้มสะสมผลงาน
10807.02 จัดการฝ่ายลูกค้าสัมพันธ์ในองค์กรของธุรกิจจัดส่งเอกสารพัสดุต้นทางและขนย้ายสินค้า	1.แผนการจัดการลูกค้าสัมพันธ์ได้นำใช้กับหน่วยงานและผู้มีส่วนเกี่ยวข้องอย่างครบถ้วนตามแผนที่กำหนด 2. แผนการจัดการลูกค้าสัมพันธ์ได้รับการติดตามผลอย่างครบถ้วนตามแผนที่กำหนด	ข้อสอบข้อเขียน การสัมภาษณ์ แฟ้มสะสมผลงาน

สมรรถนะย่อย (Element)	เกณฑ์ในการปฏิบัติงาน (Performance Criteria)	วิธีการประเมิน (Assessment)
10807.03 จัดการด้านความพึงพอใจของลูกค้าในองค์กรของธุรกิจจัดส่งเอกสารพัสดุภัณฑ์และขนย้ายสินค้า	1.การรับข้อร้องเรียนของลูกค้าได้รับการจัดทำตามข้อกำหนด การให้บริการ 2. ลูกค้าได้รับการประเมินความพึงพอใจ ตามข้อกำหนดการให้บริการ 3.ปัญหาและข้อร้องเรียนของลูกค้าได้รับการตอบสนอง อย่างครบถ้วนตามข้อกำหนดการให้บริการ 4. มาตรการป้องกันปัญหาการบริการลูกค้าได้รับการกำหนด อย่างครบถ้วนตามข้อกำหนดการให้บริการ	ข้อสอบข้อเขียน การสัมภาษณ์ แฟ้มสะสมผลงาน

12. ความรู้และทักษะก่อนหน้าที่จำเป็น (Pre-requisite Skill & Knowledge)

N/A

13. ทักษะและความรู้ที่ต้องการ (Required Skills and Knowledge)

(ก) ความต้องการด้านทักษะ

1. ปฏิบัติการวางแผนจัดการลูกค้าสัมพันธ์ในองค์กรของธุรกิจจัดส่งเอกสารพัสดุภัณฑ์และขนย้ายสินค้า
2. ปฏิบัติการจัดการฝ่ายลูกค้าสัมพันธ์ในองค์กรของธุรกิจจัดส่งเอกสารพัสดุภัณฑ์และขนย้ายสินค้า
3. ปฏิบัติการจัดการด้านความพึงพอใจของลูกค้าในองค์กรของธุรกิจจัดส่งเอกสารพัสดุภัณฑ์ และขนย้ายสินค้า

(ข) ความต้องการด้านความรู้

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

14. หลักฐานที่ต้องการ (Evidence Guide)

หลักฐานที่ต้องการจะกำหนดข้อแนะนำเกี่ยวกับการประเมิน และควรที่จะใช้ประกอบร่วมกัน กับเกณฑ์การปฏิบัติงาน (Performance Criteria) และ ทักษะและความรู้ที่ต้องการ (Required Skills and Knowledge)

(ก) หลักฐานการปฏิบัติงาน (Performance Evidence)

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

(ข) หลักฐานความรู้ (Knowledge Evidence)

1. เอกสารผ่านการอบรมเกี่ยวกับการบริหารจัดการลูกค้าสัมพันธ์และความพึงพอใจของลูกค้า
2. เอกสารรับรองการผ่านการสอบข้อเขียนหรือผลการทดสอบความรู้

(ค) คำแนะนำในการประเมิน

ประเมินเกี่ยวกับการบริหารจัดการลูกค้าสัมพันธ์และความพึงพอใจของลูกค้าในองค์กรของธุรกิจจัดส่งเอกสารพัสดุภัณฑ์และขนย้ายสินค้าโดยพิจารณาจากหลักฐานที่เกี่ยวข้อง ทั้งหลักฐานการปฏิบัติงานและหลักฐานด้านความรู้

(ง) วิธีการประเมิน

1. พิจารณาหลักฐานความรู้
2. พิจารณาหลักฐานการปฏิบัติงาน

15. ขอบเขต (Range Statement)

(ก) คำแนะนำ

บริหารจัดการลูกค้าสัมพันธ์และความพึงพอใจของลูกค้าในองค์กรของธุรกิจจัดส่งเอกสารพัสดุภัณฑ์และขนย้ายสินค้า
ผู้เข้ารับการประเมินจะต้องแสดงเกี่ยวกับการวางแผนจัดการลูกค้าสัมพันธ์ การจัดการฝ่ายลูกค้าสัมพันธ์ และการจัดการด้านความพึงพอใจของลูกค้า ตลอดจนการแก้ไขปัญหาการบริการตามข้อกำหนดการบริการลูกค้า

(ข) คำอธิบายรายละเอียด

1. การวางแผนจัดการลูกค้าสัมพันธ์ จะต้องกำหนดแผนตามนโยบายขององค์กร การจัดทำข้อมูลลูกค้าจากข้อมูลรายละเอียดความต้องการและประวัติของลูกค้าอย่างครบถ้วน และจัดทำรายงานข้อมูลลูกค้าอย่างถูกต้องตามรายการที่กำหนด
2. การจัดการฝ่ายลูกค้าสัมพันธ์ จะต้องนำแผนการจัดการลูกค้าสัมพันธ์ไปใช้กับหน่วยงานและผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง และติดตามผลการใช้แผนตามกรอบระยะเวลาและงบประมาณเพื่อให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพตามแผนที่กำหนด
3. การจัดการด้านความพึงพอใจของลูกค้า จะต้องรับข้อร้องเรียนของลูกค้าได้รับการจัดทำตามข้อกำหนด การประเมินความพึงพอใจของลูกค้า การแก้ไขปัญหาและข้อร้องเรียนของลูกค้าได้รับการตอบสนอง และแนวทางหรือมาตรการป้องกันปัญหาการบริการลูกค้า เพื่อป้องกันปัญหาในการบริการลูกค้าที่อาจเกิดขึ้นได้ในอนาคต
4. ถูกต้องตามนโยบายขององค์กร หมายถึง นโยบายองค์กรหน่วยงานที่ผู้ให้บริการประเมินสังกัด จะเป็นหลักการและวิธีปฏิบัติซึ่งถือเป็นแนวดำเนินการที่กำหนดขึ้นเพื่อใช้ในการดำเนินงานหรือปฏิบัติให้บรรลุเป้าหมายตามต้องการ
5. ถูกต้องตามข้อมูลของลูกค้า หมายถึง ข้อมูลรายละเอียด ความต้องการและประวัติของลูกค้าที่มาใช้บริการ โดยการบันทึกประวัติในการใช้บริการ
6. ถูกต้องตามแผนที่กำหนด หมายถึง แนวปฏิบัติที่กำหนดไว้ล่วงหน้า ซึ่งอาจจะทำขึ้นเป็นลายลักษณ์อักษร แบบเป็นทางการหรือไม่เป็นทางการก็ได้ โดยให้ผู้ปฏิบัติสามารถนำไปใช้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ
7. ถูกต้องตามข้อกำหนดการให้บริการ หมายถึง ความสามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าที่มาใช้บริการ และมีความพึงพอใจที่ให้บริการต่อความต้องการแก่ลูกค้าอย่างมีประสิทธิภาพและเป็นประโยชน์ต่อลูกค้ามากที่สุด

16. หน่วยสมรรถนะรวม (ถ้ามี)

N/A

17. อุตสาหกรรมร่วม/กลุ่มอาชีพร่วม (ถ้ามี)

N/A

18. รายละเอียดกระบวนการและวิธีการประเมิน (Assessment Description and Procedure)

18.1 เครื่องมือการประเมิน

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

18.2 เครื่องมือการประเมิน

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

18.3 เครื่องมือการประเมิน

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