

ประกาศคณะกรรมการส่งเสริมการพัฒนาฝีมือแรงงาน

เรื่อง มาตรฐานฝีมือแรงงานแห่งชาติ สาขาอาชีพภาคบริการ
สาขานักปฏิบัติการจัดส่งสินค้าด้วยรถจักรยานยนต์

อาศัยอำนาจตามความในมาตรา ๒๒ วรรคหนึ่ง แห่งพระราชบัญญัติส่งเสริมการพัฒนาฝีมือแรงงาน พ.ศ. ๒๕๔๕ และมาตรา ๓๙ (๓) แห่งพระราชบัญญัติส่งเสริมการพัฒนาฝีมือแรงงาน พ.ศ. ๒๕๔๕ ซึ่งแก้ไขเพิ่มเติมโดยพระราชบัญญัติส่งเสริมการพัฒนาฝีมือแรงงาน (ฉบับที่ ๒) พ.ศ. ๒๕๕๗ คณะกรรมการส่งเสริมการพัฒนาฝีมือแรงงาน จึงกำหนดมาตรฐานฝีมือแรงงานแห่งชาติ สาขาอาชีพภาคบริการ สาขานักปฏิบัติการจัดส่งสินค้าด้วยรถจักรยานยนต์ โดยความเห็นชอบของรัฐมนตรีว่าการกระทรวงแรงงาน ดังต่อไปนี้

ข้อ ๑ ในประกาศนี้ สาขานักปฏิบัติการจัดส่งสินค้าด้วยรถจักรยานยนต์ หมายถึง ผู้ที่ทำหน้าที่ในการจัดส่งสินค้าโดยใช้รถจักรยานยนต์ และผู้สนับสนุนให้กิจกรรมการจัดส่งเสร็จสิ้นสมบูรณ์ ถูกต้องตรงเวลา ด้วยเทคโนโลยีที่เหมาะสม โดยคำนึงถึงความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน เพื่อตอบสนองความพึงพอใจของลูกค้า

ข้อ ๒ มาตรฐานฝีมือแรงงานแห่งชาติ สาขานักปฏิบัติการจัดส่งสินค้าด้วยรถจักรยานยนต์ แบ่งออกเป็น ๔ ระดับ

๒.๑ ระดับ ๑ หมายถึง ผู้ที่สามารถปฏิบัติตามกฎระเบียบในการปฏิบัติงาน ปฏิบัติตามกฎระเบียบความปลอดภัย เตรียมความพร้อมก่อนการจัดส่งสินค้า จัดส่งสินค้าให้กับลูกค้า ใช้อุปกรณ์สนับสนุนขั้นพื้นฐานสำหรับการจัดส่ง ปิดงานประจำวันที่ได้รับมอบหมาย และประสานงานภายในองค์กรและภายนอกองค์กร

๒.๒ ระดับ ๒ หมายถึง ผู้ที่สามารถดำเนินการเอกสารที่เกี่ยวข้องกับธุรกรรมทางการเงิน ปรับเปลี่ยนเส้นทางหรือลำดับจัดส่งให้สอดคล้องกับสถานการณ์ ใช้อุปกรณ์สนับสนุนขั้นที่สูงขึ้นสำหรับการจัดส่ง ประสานงานกับลูกค้า และสอนงานเบื้องต้น

๒.๓ ระดับ ๓ หมายถึง ผู้ที่สามารถรับคำสั่งการดำเนินการเอกสารที่เกี่ยวข้องกับธุรกรรมทางการเงิน จัดเส้นทางจัดส่ง กระจายงานให้ผู้ใต้บังคับบัญชา ตัดสินใจแก้ปัญหาเฉพาะหน้า ควบคุมคุณภาพของการให้บริการ ประเมินผลการปฏิบัติงานตามตัวชี้วัด สอนงานและถ่ายทอดงาน และสรุปปิดงานประจำวันของลูกค้าทุกราย

๒.๔ ระดับ ๔ หมายถึง ผู้ที่สามารถบริหารงานปฏิบัติการจัดส่งสินค้า กำหนดขั้นตอนการปฏิบัติงานการจัดส่งสินค้า บริหารความพึงพอใจของลูกค้า บริหารต้นทุนการดำเนินงาน กำหนดตัวชี้วัดผลการปฏิบัติงาน จัดการทรัพยากรบุคคล กำหนดแนวทางการปรับปรุง และกำหนดมาตรการด้านความปลอดภัย อาชีวอนามัยและสภาพแวดล้อมในการทำงาน

ข้อ ๓ ข้อกำหนดทางวิชาการที่ใช้เป็นเกณฑ์วัดความรู้ ความสามารถและทัศนคติในการทำงานของผู้ประกอบอาชีพ ในสาขานักปฏิบัติการจัดส่งสินค้าด้วยรถจักรยานยนต์ ให้เป็นดังนี้

๓.๑ มาตรฐานฝีมือแรงงานแห่งชาติ ระดับ ๑ ได้แก่

๓.๑.๑ ความรู้ ประกอบด้วย ขอบเขตความรู้ ความเข้าใจ ในเรื่องดังต่อไปนี้

๓.๑.๑.๑ การเตรียมความพร้อมก่อนการจัดส่งสินค้า

(๑) ระเบียบข้อบังคับ ขั้นตอนการทำงานและขั้นตอน

การปฏิบัติงาน

(๒) การปฏิบัติงานด้วยความปลอดภัย อาชีวอนามัยและ

สภาพแวดล้อมในการทำงาน

(๓) การบำรุงรักษารถจักรยานยนต์ขั้นพื้นฐาน

(๔) เครื่องอุปกรณ์ประกอบในการจัดส่งสินค้า เช่น

กล่องใส่สินค้าท้ายรถ กระเป๋าใส่สินค้า เป็นต้น

๓.๑.๑.๒ การจัดส่งสินค้าให้กับลูกค้า

(๑) รายละเอียดและเงื่อนไขการส่งมอบสินค้า

(๒) ประเภทของสินค้าที่จัดส่ง

(๓) การจัดเรียงสินค้ากับบรรจุภัณฑ์

(๔) รูปแบบของเอกสารใบสั่งงาน

(๕) ประเภทของเอกสารที่ใช้ในงานจัดส่งสินค้า

๓.๑.๑.๓ การปิดงานประจำวันที่ได้รับมอบหมาย

(๑) ระเบียบและข้อกำหนดในการปฏิบัติงาน

(๒) รูปแบบเอกสารที่ใช้

๓.๑.๑.๔ การประสานงานภายในและภายนอกองค์กร

(๑) โครงสร้างองค์กรและสายงานบังคับบัญชา

(๒) การลำดับความสำคัญและความเร่งด่วน

(๓) การสื่อสารและประสานงาน

(๔) ขอบเขตในการประสานงาน

๓.๑.๒ ความสามารถ ประกอบด้วย ขอบเขตสามารถในการปฏิบัติงาน

ดังต่อไปนี้

๓.๑.๒.๑ เตรียมความพร้อมก่อนการจัดส่งสินค้า

(๑) ปฏิบัติตามระเบียบข้อบังคับ ขั้นตอนการทำงานและ

ขั้นตอนการปฏิบัติงานที่กำหนด

(๒) สวมใส่อุปกรณ์ป้องกันภัยส่วนบุคคล

- (๓) จัดเตรียมรถจักรยานยนต์ให้พร้อมสำหรับการปฏิบัติงาน
- (๔) จัดเตรียมอุปกรณ์ในการจัดส่งสินค้า
- ๓.๑.๒.๒ จัดส่งสินค้าให้กับลูกค้า
- (๑) ตรวจสอบความสมบูรณ์ของใบสั่งงาน เส้นทางขนส่ง และรายละเอียดของลูกค้า
- (๒) จัดเรียงสินค้าในบรรจุภัณฑ์สำหรับการจัดส่ง
- (๓) ส่งมอบสินค้าพร้อมเอกสารให้กับลูกค้าปลายทาง
- ๓.๑.๒.๓ ปิดงานประจำวันที่ได้รับมอบหมาย
- (๑) รวบรวมเอกสารปฏิบัติการประจำวัน
- (๒) จัดชุดเอกสารการส่งมอบสินค้า ใบคุมเอกสาร และเส้นทางจัดส่งที่เสร็จสิ้นสมบูรณ์
- ๓.๑.๒.๔ ประสานงานภายในและภายนอกองค์กร
- (๑) ระบุชื่อบุคลากรและหน่วยงานที่สอดคล้องกับหัวเรื่องที่ต้องการจะประสานงาน
- (๒) ระบุลำดับก่อนหลังในการประสานงานตามสถานการณ์ที่ต้องการการตอบสนอง
- ๓.๑.๓ ทักษะคติ ประกอบด้วย มีระเบียบวินัย มีจิตสำนึกในการปฏิบัติงานอย่างถูกต้องและปลอดภัย มีความซื่อสัตย์ มีความรับผิดชอบต่อหน้าที่
- ๓.๒ มาตรฐานฝีมือแรงงานแห่งชาติ ระดับ ๒ ได้แก่
- ๓.๒.๑ ความรู้ ประกอบด้วย ขอบเขตความรู้ ในเรื่องดังต่อไปนี้
- ๓.๒.๑.๑ การดำเนินการเอกสารที่เกี่ยวข้องกับธุรกรรมทางการเงิน
- (๑) ระเบียบข้อบังคับ ขั้นตอนการทำงานและขั้นตอนการปฏิบัติงาน
- (๒) การปฏิบัติงานด้วยความปลอดภัย อาชีวอนามัยและสภาพแวดล้อมในการทำงาน
- (๓) เงื่อนไขในการส่งและรับมอบเอกสารที่เกี่ยวข้องกับธุรกรรมทางการเงิน
- ๓.๒.๑.๒ การใช้อุปกรณ์สนับสนุนขั้นที่สูงขึ้นสำหรับการจัดส่ง
- (๑) ใช้อุปกรณ์พกพาหรือเทคโนโลยีอื่นในการจัดส่งสินค้า
- (๒) การใช้เครื่องมือและอุปกรณ์ในการสื่อสาร
- (๓) รูปแบบของคำสั่งงานหรือใบสรุปงาน

- (๔) เส้นทางจัดส่งสินค้า
- (๕) เงื่อนไขในการส่งและรับมอบสินค้า
- (๖) การสื่อสารและประสานงาน
- ๓.๒.๑.๓ การปรับเปลี่ยนเส้นทางหรือลำดับจัดส่งให้สอดคล้องกับ
สถานการณ์
- (๑) โครงสร้างองค์กรและสายงานบังคับบัญชาในองค์กร
- (๒) เงื่อนไขในการส่งมอบและรับมอบสินค้า
- (๓) การประเมินสถานการณ์การจัดส่ง
- (๔) การวิเคราะห์ทางเลือกเพื่อการตัดสินใจ
- (๕) ช่องทางของการสื่อสาร เช่น โทรศัพท์ อีเมล
- วิद्यุสื่อสาร เป็นต้น
- ๓.๒.๑.๔ การประสานงานกับลูกค้า
- (๑) ขอบเขตอำนาจหน้าที่ตามความรับผิดชอบ
- (๒) การลำดับความสำคัญและความเร่งด่วนของงาน
- (๓) ช่องทางของการสื่อสาร เช่น โทรศัพท์ อีเมล
- วิद्यุสื่อสาร เป็นต้น
- ๓.๒.๑.๕ การสอนงานเบื้องต้น
- (๑) รูปแบบและวิธีการในการสอนงาน
- (๒) เทคนิคการสอนงาน
- (๓) การจัดทำรายงาน
- ๓.๒.๒ ความสามารถ ประกอบด้วย ขอบเขตสามารถในการปฏิบัติงาน
- ดังต่อไปนี้
- ๓.๒.๒.๑ ดำเนินการเอกสารที่เกี่ยวข้องกับธุรกรรมทางการเงิน
- (๑) ปฏิบัติตามระเบียบข้อบังคับ ขั้นตอนการทำงานและ
- ขั้นตอนการปฏิบัติงาน
- (๒) ปฏิบัติตามนโยบายด้านความปลอดภัย อาชีวอนามัย
- และสภาพแวดล้อมในการทำงาน
- (๓) ปฏิบัติตามเงื่อนไขในการส่งและรับมอบเอกสาร
- ที่เกี่ยวข้องกับธุรกรรมทางการเงิน
- ๓.๒.๒.๒ การใช้อุปกรณ์สนับสนุนขั้นที่สูงขึ้นสำหรับการจัดส่ง
- (๑) ทดสอบใช้งานโปรแกรมสำหรับอุปกรณ์พกพาหรือ
- เทคโนโลยีอื่นในการจัดส่งสินค้า

ใบสรุปงาน	<ul style="list-style-type: none"> (๒) ทดสอบใช้งานเครื่องมือและอุปกรณ์ในการสื่อสาร (๓) ระบุรายละเอียดของงานทั้งหมดในคำสั่งงานหรือ
สินค้า	<ul style="list-style-type: none"> (๔) ใช้งานแผนที่และเส้นทางการจราจร (๕) ปฏิบัติตามเงื่อนไขในการส่งและรับมอบสินค้า (๖) สื่อสารและติดต่อประสานงานกับลูกค้าในการส่งมอบ
สถานการณ์	<p>๓.๒.๒.๓ การปรับเปลี่ยนเส้นทางหรือลำดับจัดส่งให้สอดคล้องกับ</p>
ต่อองค์กร	<ul style="list-style-type: none"> (๑) พิจารณาสาเหตุของปัญหาและอุปสรรคในเบื้องต้น (๒) คาดการณ์ระดับความรุนแรงของปัญหาที่ส่งผลกระทบต่อ
กำหนด	<ul style="list-style-type: none"> (๓) แจกแจงประเภทของทางเลือกเพื่อการตัดสินใจ (๔) ระบุบุคลากรที่เหมาะสมกับงานที่จะมอบหมาย (๕) มอบหมายงานตามช่องทางการสื่อสารที่องค์กร
อำนาจหน้าที่ของตนเอง	<p>๓.๒.๒.๔ การประสานงานกับลูกค้า</p> <ul style="list-style-type: none"> (๑) ติดต่อประสานงานกับลูกค้าภายในขอบเขต
กำหนด	<ul style="list-style-type: none"> (๒) เรียงลำดับก่อนหลังในการประสานงาน (๓) มอบหมายงานตามช่องทางการสื่อสารที่องค์กร
ผู้ได้บังคับบัญชาเป็นรายบุคคล	<p>๓.๒.๒.๕ การสอนงานเบื้องต้น</p> <ul style="list-style-type: none"> (๑) เลือกรูปแบบและวิธีการในการสอนงานให้กับ
ผู้ได้บังคับบัญชา	<ul style="list-style-type: none"> (๒) ถ่ายทอดสิ่งที่ต้องการให้เกิดการเรียนรู้กับ (๓) นำข้อมูลผลการประเมินมาจัดทำรายงานสรุป
<p>๓.๒.๓ ทักษะ ทักษะบุคคล ประกอบด้วย มีระเบียบวินัย มีจิตสำนึกในการปฏิบัติงานอย่างถูกต้องและปลอดภัย มีความซื่อสัตย์ มีความรับผิดชอบต่อนหน้าที่ รักความก้าวหน้า พร้อมทั้งจะเรียนรู้เทคโนโลยีใหม่ มีความรอบคอบ</p>	

๓.๓ มาตรฐานฝีมือแรงงานแห่งชาติ ระดับ ๓ ได้แก่

๓.๓.๑ ความรู้ ประกอบด้วย ขอบเขตความรู้ ในเรื่องดังต่อไปนี้

๓.๓.๑.๑ การรับคำสั่งการดำเนินงานเอกสารที่เกี่ยวข้องกับธุรกรรม

ทางการเงิน

(๑) ระเบียบข้อบังคับ ขั้นตอนการทำงานและขั้นตอน

การปฏิบัติงาน

(๒) การปฏิบัติงานด้วยความปลอดภัย อาชีวอนามัยและ

สภาพแวดล้อมในการทำงาน

(๓) เงื่อนไขในเอกสารที่เกี่ยวข้องธุรกรรมทางการเงิน

(๔) การมอบหมายงาน

๓.๓.๑.๒ การจัดเส้นทางจัดส่งสินค้า

(๑) แผนที่และเส้นทางการจราจร

(๒) เส้นทางจัดส่งสินค้า

(๓) ลักษณะและประเภทของสินค้า

(๔) รูปแบบของคำสั่งหรือใบสั่งงาน

(๕) เงื่อนไขในการส่งและรับมอบสินค้า

๓.๓.๑.๓ การกระจายงานให้ผู้ใต้บังคับบัญชา

(๑) พฤติกรรมและจิตวิทยาในการเป็นหัวหน้างาน

(๒) การมอบหมายงาน

๓.๓.๑.๔ การตัดสินใจแก้ปัญหาเฉพาะหน้า

(๑) กระบวนการการปฏิบัติงานจัดส่งสินค้าด้วย

รถจักรยานยนต์

(๒) การวิเคราะห์ทางเลือกเพื่อการตัดสินใจ

(๓) การสื่อสารทั้งภายในและภายนอกองค์กร

(๔) การสื่อสารกับผู้ใต้บังคับบัญชา

๓.๓.๑.๕ การควบคุมคุณภาพของการให้บริการ

(๑) นโยบายองค์กร เป้าประสงค์ และดัชนีชี้วัด

(๒) กระบวนการปฏิบัติการงานจัดส่งสินค้าด้วย

รถจักรยานยนต์

(๓) ฐานข้อมูลหลักของลูกค้า

(๔) เงื่อนไขในการส่งและรับมอบสินค้า

(๕) รูปแบบของใบสั่งงาน

		(๖) การวิเคราะห์ค้นหาสาเหตุที่ไม่เป็นไปตามเป้าประสงค์
		(๗) การประเมินความพึงพอใจของลูกค้า
	๓.๓.๑.๖	การประเมินผลการปฏิบัติงานตามตัวชี้วัด
		(๑) เทคนิคการประเมินผลการปฏิบัติงาน
		(๒) การจัดทำรายงาน
	๓.๓.๑.๗	การสอนงานและถ่ายทอดงาน
		(๑) วิธีการสอนงาน
		(๒) การจัดทำรายงาน
	๓.๓.๑.๘	การสรุปปิดงานประจำวันของลูกค้าทุกราย
		(๑) เอกสารการปฏิบัติงาน
		(๒) ใบสรุปปิดงานประจำวัน
		(๓) ระเบียบและข้อกำหนดในการปฏิบัติงาน
	๓.๓.๒	ความสามารถ ประกอบด้วย ขอบเขตสามารถในการปฏิบัติงาน
ดังต่อไปนี้		
	๓.๓.๒.๑	รับคำสั่งการดำเนินงานเอกสารที่เกี่ยวข้องกับธุรกรรม
ทางการเงิน		
		(๑) ปฏิบัติตามระเบียบข้อบังคับ ขั้นตอนการทำงานและ
ขั้นตอนการปฏิบัติงาน		(๒) ปฏิบัติตามนโยบายด้านความปลอดภัย อาชีวอนามัย
และสภาพแวดล้อมในการทำงาน		(๓) ดำเนินการตามเงื่อนไขในเอกสารที่เกี่ยวข้องธุรกรรม
ทางการเงิน		
		(๔) ระบุรายชื่อผู้ปฏิบัติงานในแต่ละงาน
	๓.๓.๒.๒	จัดเส้นทางจัดส่งสินค้า
		(๑) รวบรวมงานแต่ละเส้นทางจัดส่งสินค้า
		(๒) คัดแยกคำสั่งตามเส้นทางจัดส่งและกำหนดชื่อ
ผู้ปฏิบัติงาน		
		(๓) กำหนดจำนวนผู้ปฏิบัติงานในแต่ละเส้นทางจัดส่ง
		(๔) บันทึกรายละเอียดของงานทั้งหมดลงในคำสั่งหรือ
ใบสรุปงาน		
	๓.๓.๒.๓	กระจายงานให้ผู้ใต้บังคับบัญชา
		(๑) คัดเลือกพนักงานให้เหมาะสมกับแต่ละกิจกรรมและ
เส้นทางจัดส่งสินค้า		

(๒) ระบุรายชื่อผู้ปฏิบัติงานในแต่ละงาน

๓.๓.๒.๔ ตัดสินใจแก้ปัญหาเฉพาะหน้า

(๑) แจกแจงกระบวนการปฏิบัติงาน

(๒) แจกแจงประเภทของทางเลือกเพื่อการตัดสินใจ

(๓) เลือกรูปแบบการสื่อสารที่เหมาะสม

๓.๓.๒.๕ ควบคุมคุณภาพของการให้บริการ

(๑) ตรวจสอบเงื่อนไขในการส่งและรับมอบสินค้า

(๒) ตรวจสอบรายละเอียดในใบสั่งงาน

(๓) ใช้เทคโนโลยีเพื่อเข้าถึงฐานข้อมูลหลักของลูกค้า

(๔) แจกแจงรายละเอียดในใบสั่งงาน

(๕) เปรียบเทียบแผนและผลการดำเนินงาน

(๖) สร้างกระบวนการวิเคราะห์เชิงระบบ

(๗) แจกแจงกระบวนการปฏิบัติงาน

(๘) เลือกใช้รูปแบบการประเมินความพึงพอใจ

๓.๓.๒.๖ ประเมินผลการปฏิบัติงานตามตัวชี้วัด

(๑) เลือกใช้เครื่องมือในการประเมินผลการปฏิบัติงาน

(๒) นำข้อมูลผลการประเมินมาจัดทำรายงานสรุป

๓.๓.๒.๗ สอนงานและถ่ายทอดงาน

(๑) เลือกรูปแบบและวิธีการในการสอนงาน

(๒) นำข้อมูลผลการประเมินของการสอนงานมาจัดทำ

รายงานสรุป

๓.๓.๒.๘ สรุปปิดงานประจำวันของลูกค้าทุกราย

(๑) รวบรวมเอกสารการปฏิบัติงานจากผู้ใต้บังคับบัญชา

(๒) ลงรายละเอียดของทุกงานในใบสรุปปิดงานประจำวัน

(๓) ปฏิบัติตามขั้นตอนการส่งยอดเงินและส่งมอบเอกสาร

ทางการเงิน

๓.๓.๓ ทักษะบุคคล ประกอบด้วย มีระเบียบวินัย มีจิตสำนึกในการปฏิบัติงาน อย่างถูกต้องและปลอดภัย มีความรับผิดชอบต่อหน้าที่ มีความเป็นธรรม มีความซื่อสัตย์ มีมนุษยสัมพันธ์ มีทัศนคติเชิงบวก มีความเป็นผู้นำ และมีความเข้าใจในวัฒนธรรมที่แตกต่างกัน

๓.๔ มาตรฐานฝีมือแรงงานแห่งชาติ ระดับ ๔ ได้แก่

๓.๔.๑ ความรู้ ประกอบด้วย ขอบเขตความรู้ ในเรื่องดังต่อไปนี้

๓.๔.๑.๑ การบริหารงานปฏิบัติการจัดส่งสินค้าด้วยรถจักรยานยนต์

- (๑) กฎหมายและกฎระเบียบที่เกี่ยวข้องกับการจัดส่งสินค้าด้วยรถจักรยานยนต์
- (๒) นโยบายขององค์กร เป้าประสงค์ และดัชนีชี้วัด
- (๓) โครงสร้างองค์กรและสายงานบังคับบัญชาในองค์กร
- (๔) แผนงานจัดส่งสินค้าด้วยรถจักรยานยนต์
- (๕) นโยบายด้านความปลอดภัย อาชีวอนามัยและสภาพแวดล้อมในการทำงาน
- (๖) การปฏิบัติงานด้วยความปลอดภัย อาชีวอนามัยและสภาพแวดล้อมในการทำงาน
- (๗) ประเภท เกณฑ์และข้อกำหนดของเครื่องมือที่ใช้ในการตัดสินใจ
- (๘) การวิเคราะห์ทางเลือกเพื่อการตัดสินใจ
- ๓.๔.๑.๒ การกำหนดขั้นตอนการปฏิบัติงานจัดส่งสินค้าด้วยรถจักรยานยนต์
- (๑) นโยบายขององค์กร เป้าประสงค์ และดัชนีชี้วัด
- (๒) กระบวนการจัดส่งสินค้าด้วยรถจักรยานยนต์
- (๓) โครงสร้างองค์กรและสายงานบังคับบัญชาในองค์กร
- ๓.๔.๑.๓ การบริหารความพึงพอใจของลูกค้า
- (๑) รูปแบบการสร้างปฏิสัมพันธ์กับลูกค้า
- (๒) การสำรวจความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการ
- (๓) เทคนิคการประเมินความพึงพอใจของลูกค้า
- (๔) เทคนิคการปรับปรุงการทำงาน
- ๓.๔.๑.๔ การบริหารต้นทุนการดำเนินงาน
- (๑) นโยบาย เป้าหมายและดัชนีชี้วัดขององค์กร
- (๒) เทคนิคการจัดทำงบประมาณ
- (๓) การกำหนดรายการในงบประมาณประจำปี
- (๔) การกำหนดรายละเอียดของโครงการ
- (๕) เทคนิคการควบคุมงบประมาณหรืองบลงทุนโครงการ
- ๓.๔.๑.๕ การกำหนดดัชนีชี้วัดผลการปฏิบัติงาน
- (๑) เทคนิคการวิเคราะห์งาน
- (๒) การวิเคราะห์กิจกรรมเชิงปริมาณ
- (๓) ดัชนีชี้วัดผลการปฏิบัติงาน

- ๓.๔.๑.๖ การบริหารทรัพยากรบุคคล
- (๑) การวางแผนความต้องการทรัพยากรบุคคล
 - (๒) การจัดการทรัพยากรบุคคล
 - (๓) เทคนิคการประเมินผลงาน
 - (๔) จิตวิทยาด้านแรงงานสัมพันธ์
- ๓.๔.๑.๗ การกำหนดแนวทางการปรับปรุง
- (๑) เทคนิคการวิเคราะห์เพื่อการปรับปรุง
 - (๒) เทคนิคการตัดสินใจเพื่อประเมินทางเลือก
 - (๓) แผนการปฏิบัติการเพื่อปรับปรุงการให้บริการ
- ๓.๔.๑.๘ การกำหนดมาตรการด้านความปลอดภัย อาชีวอนามัยและสภาพแวดล้อมในการทำงาน
- (๑) นโยบายองค์กรกับความปลอดภัย อาชีวอนามัยและสภาพแวดล้อมในการทำงาน
 - (๒) ความปลอดภัย อาชีวอนามัยและสภาพแวดล้อมในการทำงานว่าด้วยแนวทางการปฏิบัติ
 - (๓) การประเมินความเสี่ยงในการปฏิบัติงาน
- ๓.๔.๒ ความสามารถ ประกอบด้วย ขอบเขตความสามารถในการปฏิบัติงานดังต่อไปนี้
- ๓.๔.๒.๑ บริหารงานปฏิบัติการจัดส่งสินค้าด้วยรถจักรยานยนต์
- (๑) วางแผนงานให้สอดคล้องตามกฎหมายและกฎระเบียบที่เกี่ยวข้องกับการจัดส่งสินค้าด้วยรถจักรยานยนต์
 - (๒) ถ่ายทอดนโยบายขององค์กร เป้าประสงค์ และดัชนีชี้วัดให้กับผู้ใต้บังคับบัญชา
 - (๓) กำหนดหน้าที่และรับผิดชอบให้กับบุคลากร
 - (๔) ปฏิบัติตามนโยบายด้านความปลอดภัย อาชีวอนามัยและสภาพแวดล้อมในการทำงาน
 - (๕) ควบคุมการปฏิบัติงานให้เป็นไปตามแผนงาน
 - (๖) ควบคุมผู้ใต้บังคับบัญชาให้ปฏิบัติงานด้วยความปลอดภัย
 - (๗) คัดเลือกเครื่องมือที่ใช้ในการตัดสินใจ
 - (๘) แจกแจงประเภทของทางเลือกในการตัดสินใจ

- ๓.๔.๒.๒ กำหนดขั้นตอนการปฏิบัติงานจัดส่งสินค้าด้วยรถจักรยานยนต์
- เป้าประสงค์ และดัชนีชี้วัด
- (๑) กำหนดขั้นตอนการปฏิบัติงานตามนโยบายองค์กร
 - (๒) ออกแบบกระบวนการจัดส่งสินค้าด้วยรถจักรยานยนต์
 - (๓) กำหนดบุคลากรให้รับผิดชอบแต่ละกระบวนการ
 - (๔) กำหนดเงื่อนไขการทำงานในแต่ละกระบวนการ
- ๓.๔.๒.๓ บริหารความพึงพอใจของลูกค้า
- ต่อการให้บริการ
- (๑) เลือกรูปแบบการสร้างปฏิสัมพันธ์กับลูกค้าแต่ละราย
 - (๒) กำหนดแบบฟอร์มการสำรวจความพึงพอใจของลูกค้า
 - (๓) เลือกใช้วิธีการประเมินที่สอดคล้องกับแต่ละข้อคำถาม
 - (๔) กำหนดหัวข้อในการปรับปรุงการทำงานจากผลการสำรวจความพึงพอใจของลูกค้า
- ๓.๔.๒.๔ บริหารต้นทุนการดำเนินงาน
- ดำเนินงาน
- (๑) ดำเนินการจัดทำร่างงบประมาณประจำปี
 - (๒) จัดทำรายการที่มีความสอดคล้องกับกิจกรรมการดำเนินงานในระยะเวลากลางและระยะยาว
 - (๓) จัดทำโครงการที่มีความสอดคล้องกับกิจกรรมการดำเนินงาน
 - (๔) แจกแจงรายละเอียดของงานและตัวเลขประมาณการงบประมาณเพื่อขอเสนออนุมัติจากผู้บริหารระดับสูง
 - (๕) กำกับดูแลการเบิกจ่ายแต่ละรายการในงบประมาณและงบลงทุน
- ๓.๔.๒.๕ กำหนดดัชนีชี้วัดผลการปฏิบัติงาน
- ปฏิบัติงาน
- (๑) ระบุกิจกรรมหลักตามที่ปรากฏในผังกระบวนการ
 - (๒) สังเคราะห์ดัชนีชี้วัดผลการปฏิบัติงานที่เชื่อมโยงกับกิจกรรมหลักที่กำหนด
 - (๓) ระบุเงื่อนไขและตัวเลขเป้าหมายของดัชนีชี้วัดที่เป็นไปตามหลักสากล

๓.๔.๒.๖ บริหารทรัพยากรบุคคล

(๑) กำหนดจำนวนและคุณลักษณะของบุคลากรของ
หน่วยงานในแต่ละช่วงเวลา

(๒) กำหนดแนวทางการพัฒนาบุคลากรเป็นรายบุคคล

(๓) กำหนดรูปแบบการสร้างความสัมพันธ์กับพนักงาน

ในเชิงจิตวิทยา

(๔) ประเมินผลการปฏิบัติงานของพนักงานเป็นรายบุคคล

ที่ครอบคลุมหลายมิติ

๓.๔.๒.๗ กำหนดแนวทางการปรับปรุง

(๑) ชี้ช่องว่าง (Gap) ในการปรับปรุงงาน

(๒) แจกแจงทางเลือกทั้งหมดที่มีภายใต้เงื่อนไขและ

ข้อจำกัดของสถานการณ์ปัจจุบัน

(๓) แจกแจงผู้รับผิดชอบ ขอบเขตงาน กรอบเวลาทำงาน

และงบประมาณเพื่อเสนอขออนุมัติต่อผู้บังคับบัญชา

๓.๔.๒.๘ กำหนดมาตรการด้านความปลอดภัย อาชีวอนามัยและ

สภาพแวดล้อมในการทำงาน

(๑) กำหนดเป้าหมายด้านความปลอดภัย อาชีวอนามัย

และสภาพแวดล้อมในสอดคล้องตามนโยบายขององค์กร

(๒) ระบุกิจกรรมที่ต้องดำเนินการให้สอดคล้องภายใต้

มาตรการด้านความปลอดภัย อาชีวอนามัยและสภาพแวดล้อมในการทำงาน

(๓) วิเคราะห์ความเสี่ยงในการปฏิบัติงานภายใต้มาตรการ

ด้านความปลอดภัย อาชีวอนามัยและสภาพแวดล้อมในการทำงาน

๓.๔.๓ ทักษะคนดี ประกอบด้วย มีระเบียบวินัย มีจิตสำนึกในการปฏิบัติงาน

อย่างถูกต้องและปลอดภัย มีความรับผิดชอบต่อหน้าที่ มีความเป็นผู้นำ มีมนุษยสัมพันธ์
มีทัศนคติเชิงบวก มีความซื่อสัตย์ มีความละเอียดรอบคอบ มีคุณธรรมและจริยธรรม มีความคิดสร้างสรรค์
และมีความเข้าใจในวัฒนธรรมที่แตกต่างกัน

ประกาศ ณ วันที่ ๑๘ กันยายน พ.ศ. ๒๕๖๒

สุทธิ สุโกศล

ปลัดกระทรวงแรงงาน

ประธานกรรมการส่งเสริมการพัฒนาฝีมือแรงงาน