

## ประกาศคณะกรรมการส่งเสริมการพัฒนาฝีมือแรงงาน

เรื่อง มาตรฐานฝีมือแรงงานแห่งชาติ สาขาอาชีพภาคบริการ สาขานักบริการลูกค้างานโลจิสติกส์

อาศัยอำนาจตามความในมาตรา ๒๒ วรรคหนึ่ง และมาตรา ๓๙ (๓) แห่งพระราชบัญญัติส่งเสริมการพัฒนาฝีมือแรงงาน พ.ศ. ๒๕๔๕ คณะกรรมการส่งเสริมการพัฒนาฝีมือแรงงานจึงกำหนดมาตรฐานฝีมือแรงงานแห่งชาติ สาขาอาชีพภาคบริการ สาขานักบริการลูกค้างานโลจิสติกส์ โดยความเห็นชอบของรัฐมนตรีว่าการกระทรวงแรงงาน ดังต่อไปนี้

ข้อ ๑ ในประกาศนี้ สาขานักบริการลูกค้างานโลจิสติกส์ หมายถึง ผู้ที่ทำหน้าที่วางแผน ดำเนินการและควบคุมงานบริการลูกค้างานโลจิสติกส์ตั้งแต่การรับคำสั่งซื้อจนถึงการจัดส่งและรับคืนสินค้า หรือตั้งแต่รับคำสั่งซื้อจนถึงการรับชำระเงินเพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าและสอดคล้องกับเป้าหมายขององค์กร ตลอดจนประสานงานกับหน่วยงานต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องโดยคำนึงถึงความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน

ข้อ ๒ มาตรฐานฝีมือแรงงานแห่งชาติ สาขาอาชีพภาคบริการ สาขานักบริการลูกค้างานโลจิสติกส์ แบ่งออกเป็น ๔ ระดับ

๒.๑ ระดับ ๑ หมายถึง ผู้ที่สามารถปฏิบัติตามกฎระเบียบในการปฏิบัติงานและตามข้อกำหนดของการบริการลูกค้างานโลจิสติกส์ บันทึกข้อมูลเกี่ยวกับธุรกรรมของลูกค้า รับข้อร้องเรียนของลูกค้า ประสานงานกับบุคลากรที่เกี่ยวข้องภายในหน่วยงาน รายงานผลการปฏิบัติงานรายวันและจัดเก็บแฟ้มข้อมูลงาน สามารถปฏิบัติงานที่ไม่ซับซ้อนและไม่มีการเปลี่ยนแปลงตามขอบเขตงานที่ได้รับมอบหมาย มีความรู้เบื้องต้นและความเข้าใจในงานที่รับผิดชอบ ปฏิบัติงานที่มีการระบุลักษณะงานที่ชัดเจน และอยู่ภายใต้การดูแลของผู้บังคับบัญชาในลำดับถัดไปอย่างใกล้ชิด

๒.๒ ระดับ ๒ หมายถึง ผู้ที่สามารถติดตามสถานะของคำสั่งซื้อ ตัดสินใจแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าในระหว่างการปฏิบัติงาน ดำเนินการกับข้อร้องเรียนของลูกค้า จัดทำรายงานสรุปผลการปฏิบัติงานรายวัน มอบหมายงานและประสานงานกับผู้ที่เกี่ยวข้องทั้งภายในและภายนอกหน่วยงาน สามารถปฏิบัติงานที่มีความซับซ้อนและต้องใช้ความชำนาญมากขึ้น มีความรู้และความเข้าใจในงานของตนเองเป็นอย่างดี ปฏิบัติงานที่ต้องใช้ทักษะฝีมือที่สูงขึ้นภายใต้การดูแลของผู้บังคับบัญชาในลำดับถัดไป

๒.๓ ระดับ ๓ หมายถึง ผู้ที่สามารถกำหนดแผนการดำเนินงาน กำกับดูแลการปฏิบัติงาน รายงานให้เป็นไปตามแผนงาน ประเมินผลการปฏิบัติงาน ตรวจสอบกระบวนการทำงาน เสนอแนวทางการปรับปรุงการบริการลูกค้า ประยุกต์ใช้เทคโนโลยีด้านการจัดการข้อมูลและสอนงานผู้ใต้บังคับบัญชา

๒.๔ ระดับ ๔ หมายถึง ผู้ที่สามารถกำหนดขั้นตอนการบริการลูกค้างานโลจิสติกส์ บริหารงานบริการลูกค้า บริหารต้นทุนการดำเนินงาน ระบุตัวชี้วัดผลการปฏิบัติงาน กำหนดแนวทางการปรับปรุงการบริการลูกค้าและจัดการด้านทรัพยากรบุคคล

ข้อ ๓ ข้อกำหนดทางวิชาการที่ใช้เป็นหลักเกณฑ์วัดความรู้ ความสามารถ และทัศนคติ  
ในการทำงานของผู้ประกอบอาชีพในสาขานักบริการลูกค้างานโลจิสติกส์ ให้เป็นดังนี้

๓.๑ มาตรฐานฝีมือแรงงานแห่งชาติระดับ ๑ ได้แก่

๓.๑.๑ ความรู้ ประกอบด้วย ขอบเขตความรู้ ความเข้าใจในเรื่องดังต่อไปนี้

๓.๑.๑.๑ การปฏิบัติตามกฎระเบียบในการปฏิบัติงาน

(๑) โครงสร้างองค์กรและสายงานบังคับบัญชา

(๒) เอกสารการปฏิบัติงาน

(๓) ระเบียบและข้อกำหนดในการปฏิบัติงาน

(๔) นโยบายด้านความปลอดภัย อาชีวอนามัยและ

สภาพแวดล้อมในการทำงาน

(๕) รายละเอียดของสินค้า

(๖) ขั้นตอนการทำงานตั้งแต่การรับคำสั่งซื้อจนถึง

การรับชำระเงิน

(๗) รูปแบบของเอกสารทั้งหมดตั้งแต่การรับคำสั่งซื้อ

จนถึงการรับชำระเงิน

(๘) ข้อกำหนดของการบริการลูกค้า

๓.๑.๑.๒ การบันทึกข้อมูลเกี่ยวกับธุรกรรมของลูกค้า

(๑) รายละเอียดของสินค้า

(๒) รูปแบบคำสั่งซื้อของลูกค้า

(๓) เงื่อนไขการรับคำสั่งซื้อจากลูกค้า

(๔) เทคนิคการสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพ

(๕) เทคนิคการจดบันทึกข้อมูล

(๖) รูปแบบเอกสารของลูกค้า

(๗) องค์ประกอบของข้อมูลหลักของลูกค้า

(๘) การบันทึกข้อมูลเข้าระบบ

(๙) โครงสร้างองค์กรและสายงานบังคับบัญชา

(๑๐) รูปแบบการทำธุรกรรมของลูกค้า

(๑๑) รูปแบบของเอกสารทั้งหมดตั้งแต่การรับคำสั่งซื้อ

จนถึงการรับชำระเงิน

๓.๑.๑.๓ การรับข้อร้องเรียนของลูกค้า

(๑) ขั้นตอนการทำงานตั้งแต่การรับคำสั่งซื้อจนถึง

การรับชำระเงิน

- (๒) รายละเอียดของสินค้า
- (๓) รูปแบบของการรับซื้อร้องเรียนจากลูกค้า
- (๔) เทคนิคการสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพ
- (๕) เทคนิคการจดบันทึกข้อมูล
- (๖) เทคนิคการใช้ภาษาเพื่อการสื่อสาร
- (๗) ระบบการบันทึกข้อมูล
- (๘) เทคนิคการรายงาน
- ๓.๑.๑.๔ การประสานงานกับบุคลากรที่เกี่ยวข้องภายในหน่วยงาน
- (๑) โครงสร้างองค์กรและสายงานบังคับบัญชา
- (๒) ขั้นตอนการทำงานตั้งแต่การรับคำสั่งซื้อจนถึง
- การรับชำระเงิน
- (๓) เทคนิคการลำดับความสำคัญและความเร่งด่วน
- (๔) เทคนิคการสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพ
- (๕) เทคนิคการประสานงาน
- ๓.๑.๑.๕ การรายงานผลการปฏิบัติงานรายวัน
- (๑) รูปแบบของเอกสารทั้งหมดตั้งแต่การรับคำสั่งซื้อ
- จนถึงการรับชำระเงิน
- (๒) ประเภทของข้อมูล
- (๓) การบันทึกข้อมูลเข้าระบบ
- (๔) การใช้งานโปรแกรมสำเร็จรูปสำหรับสำนักงาน
- (๕) เทคนิคการจัดทำรายงาน
- (๖) เทคนิคการสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพ
- ๓.๑.๑.๖ จัดเก็บแฟ้มข้อมูลงาน
- (๑) ขั้นตอนการทำงานตั้งแต่การรับคำสั่งซื้อจนถึง
- การรับชำระเงิน
- (๒) รูปแบบของเอกสารทั้งหมดตั้งแต่การรับคำสั่งซื้อ
- จนถึงการรับชำระเงิน
- (๓) ประเภทของข้อมูล
- (๔) การบันทึกข้อมูลเข้าระบบ
- (๕) โครงสร้างองค์กรและสายงานบังคับบัญชา
- (๖) ประเภทและรูปแบบรายงาน
- (๗) รูปแบบการรับส่งข้อมูลภายในองค์กร

- ๓.๑.๒ ความสามารถ ประกอบด้วย ขอบเขตความสามารถในการปฏิบัติงาน  
ดังต่อไปนี้
- ๓.๑.๒.๑ การปฏิบัติตามกฎระเบียบในการปฏิบัติงาน
- (๑) การปฏิบัติงานตามระเบียบและข้อกำหนด  
ในการปฏิบัติงาน
- (๒) การปฏิบัติงานตามข้อกำหนดของการบริการลูกค้า  
งานโลจิสติกส์
- ๓.๑.๒.๒ การบันทึกข้อมูลเกี่ยวกับธุรกรรมของลูกค้า
- (๑) การรับคำสั่งซื้อของลูกค้า  
master data)
- (๒) การบันทึกข้อมูลหลักของลูกค้า (Customer  
master data)
- (๓) การบันทึกข้อมูลทางธุรกรรมของลูกค้า
- ๓.๑.๒.๓ การรับข้อร้องเรียนของลูกค้า
- (๑) การรับคำร้องเรียนจากลูกค้า
- (๒) การสื่อสารกับลูกค้า
- ๓.๑.๒.๔ การประสานงานกับบุคลากรที่เกี่ยวข้องภายในหน่วยงาน
- (๑) การกำหนดรายชื่อและลำดับในการประสานงาน
- (๒) การลำดับความสำคัญและความเร่งด่วนในการประสานงาน
- (๓) การลงมือประสานงาน
- ๓.๑.๒.๕ การรายงานผลการปฏิบัติงานรายวัน
- (๑) การรวบรวมเอกสารและข้อมูลจากการปฏิบัติงานรายวัน
- (๒) การจัดทำรายงานสรุปเอกสารและข้อมูลประจำวัน
- ๓.๑.๒.๖ การจัดเก็บแฟ้มข้อมูลงาน
- (๑) การรวบรวมข้อมูลประจำวัน
- (๒) การบันทึกข้อมูลเข้าระบบ
- (๓) การจัดพิมพ์รายงานสรุป
- ๓.๑.๓ ทักษะคติ ประกอบด้วย มีระเบียบวินัย มีจิตสำนึกในการปฏิบัติงาน  
อย่างถูกต้องและปลอดภัย มีความซื่อสัตย์ มีความรับผิดชอบหน้าที่
- ๓.๒ มาตรฐานฝีมือแรงงานแห่งชาติระดับ ๒ ได้แก่
- ๓.๒.๑ ความรู้ ประกอบด้วย ขอบเขตความรู้ ความเข้าใจในเรื่องดังต่อไปนี้
- ๓.๒.๑.๑ การติดตามสถานะของคำสั่งซื้อ
- (๑) การบันทึกข้อมูลเข้าระบบ

- (๒) เทคนิคการค้นหาข้อมูลและเอกสาร  
 (๓) เทคนิคการประสานงาน  
 (๔) เทคนิคการสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพ  
 (๕) เทคนิคการค้นหาสาเหตุ  
 (๖) การใช้งานโปรแกรมสำเร็จรูปสำหรับสำนักงาน  
 (๗) เทคนิคการจัดทำรายงาน
- ๓.๒.๑.๒ การตัดสินใจแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าในระหว่างการทำงาน  
 (๑) ขั้นตอนการทำงานตั้งแต่การรับคำสั่งซื้อจนถึง  
 การรับชำระเงิน  
 (๒) รูปแบบของเอกสารทั้งหมดตั้งแต่การรับคำสั่งซื้อ  
 จนถึงการรับชำระเงิน  
 (๓) ข้อกำหนดการบริการลูกค้า  
 (๔) เงื่อนไขการรับคำสั่งซื้อจากลูกค้า  
 (๕) เทคนิคการประเมินสถานการณ์  
 (๖) เทคนิคการสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพ  
 (๗) เทคนิคการตัดสินใจแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า
- ๓.๒.๑.๓ การดำเนินการกับข้อร้องเรียนของลูกค้า  
 (๑) ขั้นตอนการทำงานตั้งแต่การรับคำสั่งซื้อจนถึงการรับ  
 ชำระเงิน  
 (๒) รูปแบบของเอกสารทั้งหมดตั้งแต่การรับคำสั่งซื้อ  
 จนถึงการรับชำระเงิน  
 (๓) ข้อกำหนดของการบริการลูกค้า  
 (๔) เงื่อนไขการรับคำสั่งซื้อจากลูกค้า  
 (๕) เทคนิคการประเมินสถานการณ์  
 (๖) เทคนิคการสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพ  
 (๗) เทคนิคการสรุปผลการดำเนินงาน  
 (๘) เทคนิคการใช้ภาษาเพื่อการสื่อสาร  
 (๙) การบันทึกข้อมูลเข้าระบบ  
 (๑๐) เทคนิคการรายงาน
- ๓.๒.๑.๔ การจัดทำรายงานสรุปผลการปฏิบัติงานรายวัน  
 (๑) ขั้นตอนการทำงานตั้งแต่การรับคำสั่งซื้อจนถึง  
 การรับชำระเงิน

- การรับชำระเงิน
- (๒) รูปแบบของเอกสารทั้งหมดตั้งแต่การรับคำสั่งซื้อจนถึง
- การปฏิบัติงาน
- (๓) เทคนิคการประเมินความผิดปกติในเอกสารและข้อมูล
- (๔) การบันทึกข้อมูลเข้าระบบ
- (๕) การใช้งานโปรแกรมสำเร็จรูปสำหรับสำนักงาน
- (๖) เทคนิคการจัดทำรายงาน
- (๗) การใช้งานเครื่องคำนวณพื้นฐาน
- (๘) เทคนิคการสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพ
- ๓.๒.๑.๕ การมอบหมายงาน
- (๑) ขั้นตอนของการปฏิบัติงาน
- (๒) เทคนิคการประเมินปริมาณงาน
- (๓) เทคนิคการประเมินศักยภาพของบุคลากร
- (๔) เทคนิคการอธิบายงานและการมอบหมายงาน
- (๕) เทคนิคการประเมินความผิดปกติในการปฏิบัติงาน
- (๖) ระเบียบและข้อกำหนดในการปฏิบัติงาน
- (๗) เทคนิคการจัดทำรายงาน
- ๓.๒.๑.๖ การประสานงานกับผู้ที่เกี่ยวข้องทั้งภายในและภายนอก
- หน่วยงาน
- (๑) โครงสร้างองค์กรและสายงานบังคับบัญชา
- (๒) ขั้นตอนการทำงานตั้งแต่การรับคำสั่งซื้อจนถึง
- การรับชำระเงิน
- (๓) เทคนิคการลำดับความสำคัญและความเร่งด่วน
- (๔) เทคนิคการสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพ
- (๕) เทคนิคการประสานงาน
- ๓.๒.๒ ความสามารถ ประกอบด้วย ขอบเขตความสามารถในการปฏิบัติงาน
- ดังต่อไปนี้
- ๓.๒.๒.๑ การติดตามสถานะของคำสั่งซื้อ
- (๑) การค้นหาคำสั่งซื้อคงค้าง ณ เวลาปัจจุบัน
- (๒) การตรวจสอบสถานะของคำสั่งซื้อคงค้างแต่ละรายการ
- (๓) การสรุปผลการติดตาม

- ในระหว่างการปฏิบัติงาน
- ๓.๒.๒.๒ การตัดสินใจแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าในระหว่างการปฏิบัติงาน
- (๑) การรับทราบปัญหาและอุปสรรคเบื้องต้นที่พบ
- (๒) การตัดสินใจแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า
- ๓.๒.๒.๓ การดำเนินการกับข้อร้องเรียนของลูกค้า
- (๑) การประเมินข้อร้องเรียนของลูกค้า
- (๒) การดำเนินการแก้ไข
- (๓) การแจ้งผลการดำเนินการให้ลูกค้าทราบ
- ๓.๒.๒.๔ การจัดทำรายงานสรุปผลการปฏิบัติงานรายวัน
- (๑) การตรวจสอบเอกสารและข้อมูลจากการปฏิบัติงาน
- (๒) การสรุปผลการปฏิบัติงาน
- ๓.๒.๒.๕ การมอบหมายงาน
- (๑) การมอบหมายงาน
- (๒) การควบคุมการปฏิบัติงานให้ถูกต้องตามการมอบหมาย
- (๓) การรายงานผลงานจากงานที่ได้รับมอบหมาย
- ๓.๒.๒.๖ การประสานงานกับผู้ที่เกี่ยวข้องทั้งภายในและภายนอก
- หน่วยงาน
- (๑) การกำหนดรายชื่อและลำดับในการประสานงาน
- (๒) การลำดับความสำคัญและความเร่งด่วน
- ในการประสานงาน
- (๓) การลงมือประสานงาน
- ๓.๒.๓ ทักษะคติ ประกอบด้วย มีระเบียบวินัย มีจิตสำนึกในการปฏิบัติงานอย่างถูกต้องและปลอดภัย มีความซื่อสัตย์ มีความรับผิดชอบต่อหน้าที่ รักความก้าวหน้าพร้อมที่จะเรียนรู้เทคโนโลยีใหม่ มีความรอบคอบ
- ๓.๓ มาตรฐานฝีมือแรงงานแห่งชาติระดับ ๓ ได้แก่
- ๓.๓.๑ ความรู้ ประกอบด้วย ขอบเขตความรู้ ความเข้าใจในเรื่องดังต่อไปนี้
- ๓.๓.๑.๑ การกำหนดแผนการดำเนินงาน
- (๑) ขั้นตอนการทำงานตั้งแต่การรับคำสั่งซื้อจนถึงการรับ
- ชำระเงิน
- (๒) รูปแบบของเอกสารทั้งหมดตั้งแต่การรับคำสั่งซื้อ
- จนถึงการรับชำระเงิน
- (๓) ข้อกำหนดการบริการลูกค้า

- (๔) เงื่อนไขการรับคำสั่งซื้อจากลูกค้า
- (๕) เทคนิคการนำเสนอผลงาน
- (๖) เทคนิคการสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพ
- (๗) การใช้งานโปรแกรมสำเร็จรูปสำหรับสำนักงาน
- (๘) เทคนิคการจัดทำรายงาน
- ๓.๓.๑.๒ การกำกับดูแลการปฏิบัติงานรายวันให้เป็นไปตามแผนงาน
- (๑) ขั้นตอนการทำงานตั้งแต่การรับคำสั่งซื้อจนถึงการรับ
- ชำระเงิน
- (๒) ข้อกำหนดของการบริการลูกค้า
- (๓) เงื่อนไขการรับคำสั่งซื้อจากลูกค้า
- (๔) การบันทึกข้อมูลเข้าระบบ
- (๕) การสืบค้นข้อมูลและเอกสาร
- (๖) โครงสร้างองค์กรและสายงานบังคับบัญชา
- (๗) เทคนิคการประสานงาน
- (๘) เทคนิคการสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพ
- (๙) เทคนิคการประเมินผลงาน
- ๓.๓.๑.๓ การประเมินผลการปฏิบัติงาน
- (๑) ขั้นตอนการทำงานตั้งแต่การรับคำสั่งซื้อจนถึงการรับ
- ชำระเงิน
- (๒) รูปแบบของเอกสารทั้งหมดตั้งแต่การรับคำสั่งซื้อ
- จนถึงการรับชำระเงิน
- (๓) ข้อกำหนดของการบริการลูกค้า
- (๔) เงื่อนไขการรับคำสั่งซื้อจากลูกค้า
- (๕) รูปแบบของข้อมูล
- (๖) การบันทึกข้อมูลเข้าระบบ
- (๗) การสืบค้นข้อมูลและเอกสาร
- (๘) เทคนิคการวิเคราะห์ข้อมูล
- (๙) การใช้งานโปรแกรมสำเร็จรูปสำหรับสำนักงาน
- (๑๐) เทคนิคการจัดทำรายงาน
- (๑๑) เทคนิคการสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพ

- ๓.๓.๑.๔ การตรวจสอบกระบวนการทำงาน
- ชำระเงิน
- จนถึงการรับชำระเงิน
- (๑) ขั้นตอนการทำงานตั้งแต่การรับคำสั่งซื้อจนถึงการรับ
  - (๒) รูปแบบของเอกสารทั้งหมดตั้งแต่การรับคำสั่งซื้อ
  - (๓) ข้อกำหนดของการบริการลูกค้า
  - (๔) เงื่อนไขการรับคำสั่งซื้อจากลูกค้า
  - (๕) เทคนิคการวิเคราะห์รายงาน
  - (๖) การใช้งานโปรแกรมสำเร็จรูปสำหรับสำนักงาน
  - (๗) เทคนิคการจัดทำรายงาน
  - (๘) เทคนิคการนำเสนอผลงาน
  - (๙) เทคนิคการสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพ
- ๓.๓.๑.๕ การเสนอแนวทางการปรับปรุงการบริการลูกค้า
- ชำระเงิน
- (๑) ขั้นตอนการทำงานตั้งแต่การรับคำสั่งซื้อจนถึงการรับ
  - (๒) ข้อกำหนดของการบริการลูกค้า
  - (๓) เงื่อนไขการรับคำสั่งซื้อจากลูกค้า
  - (๔) เทคนิคการวิเคราะห์งาน
  - (๕) เทคนิคการจัดทำโครงการ
  - (๖) การใช้งานโปรแกรมสำเร็จรูปสำหรับสำนักงาน
  - (๗) เทคนิคการจัดทำรายงาน
  - (๘) เทคนิคการนำเสนอผลงาน
  - (๙) เทคนิคการสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพ
- ๓.๓.๑.๖ การประยุกต์ใช้เทคโนโลยีด้านการจัดการข้อมูล
- ประยุกต์ใช้
- (๑) เทคโนโลยีการจัดการข้อมูล
  - (๒) การบริการลูกค้าที่เชื่อมโยงกับการใช้เทคโนโลยี
  - (๓) การวิเคราะห์และจัดทำข้อมูล
  - (๔) เทคนิคการสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพ
  - (๕) เทคนิคการประสานงาน
  - (๖) เทคโนโลยีการจัดการข้อมูล
  - (๗) การประเมินความคุ้มค่าของการนำเทคโนโลยีมา
  - (๘) การใช้งานโปรแกรมการจัดการข้อมูล

## ๓.๓.๑.๗ การสอนงานผู้ได้บังคับบัญชา

- (๑) การกำหนดวัตถุประสงค์ในการสอนงาน
- (๒) ระเบียบและข้อกำหนดในการบริการลูกค้า
- (๓) การพัฒนาบุคลากรเบื้องต้น
- (๔) การประเมินผลการเรียนรู้และความสามารถบุคลากร
- (๕) การบริการลูกค้างานโลจิสติกส์
- (๖) ระเบียบและข้อกำหนดในการปฏิบัติงาน
- (๗) จิตวิทยาการอบรมและการสอน
- (๘) เทคนิคการสอน
- (๙) เทคนิคการใช้สื่อเพื่อการสอนงาน
- (๑๐) การประเมินผลการเรียนรู้
- (๑๑) การจัดทำแบบติดตามประเมินผล
- (๑๒) การติดตามประเมินผลการเรียนรู้
- (๑๓) การติดตามประเมินผลพฤติกรรมกรรมการปฏิบัติงานหลัง

การเรียนรู้

ดังต่อไปนี้

## ๓.๓.๒ ความสามารถ ประกอบด้วย ขอบเขตความสามารถในการปฏิบัติงาน

## ๓.๓.๒.๑ การกำหนดแผนการดำเนินงาน

- (๑) การกำหนดขั้นตอนการปฏิบัติงาน
- (๒) การกำหนดตัวชี้วัดผลการปฏิบัติงาน
- (๓) การกำหนดรูปแบบการสรุปผลการปฏิบัติงาน

## ๓.๓.๒.๒ การกำกับดูแลการปฏิบัติงานรายวันให้เป็นไปตามแผนงาน

- (๑) การติดตามสถานะคำสั่งซื้อของลูกค้า
- (๒) การกำกับดูแลการประสานงานภายในและภายนอก

หน่วยงาน

- (๓) การประเมินรายงานสรุปผลการปฏิบัติงานประจำวัน

## ๓.๓.๒.๓ การประเมินผลการปฏิบัติงาน

- (๑) การเก็บรวบรวมข้อมูล
- (๒) การวิเคราะห์ข้อมูล
- (๓) การทำรายงานสรุปเชิงสารสนเทศ

## ๓.๓.๒.๔ การตรวจสอบกระบวนการทำงาน

- (๑) การทบทวนรายงาน

- (๒) การทบทวนขั้นตอนการดำเนินงาน
- (๓) การรับรองผลการตรวจสอบ
- ๓.๓.๒.๕ การเสนอแนวทางการปรับปรุงการบริการลูกค้า
- (๑) การวิเคราะห์ความเป็นไปได้ในการปรับปรุง
- (๒) การจัดทำแนวทางในการปรับปรุง
- (๓) การสรุปแนวทางการปรับปรุง
- ๓.๓.๒.๖ การประยุกต์ใช้เทคโนโลยีด้านการจัดการข้อมูล
- (๑) การประยุกต์ใช้เทคโนโลยีด้านการจัดการข้อมูล
- (๒) การศึกษาเพื่อพัฒนาการใช้เทคโนโลยีด้าน
- การจัดการข้อมูล
- ๓.๓.๒.๗ การสอนงานผู้ใต้บังคับบัญชา
- (๑) การกำหนดวัตถุประสงค์ในการสอนงาน
- (๒) การสอนงาน
- (๓) การติดตามประเมินผล
- ๓.๓.๓ ทักษะคติ ประกอบด้วย มีระเบียบวินัย มีจิตสำนึกในการปฏิบัติงาน  
อย่างถูกต้องและปลอดภัย มีความรับผิดชอบต่อหน้าที่ มีความเป็นธรรม มีความซื่อสัตย์ มีมนุษยสัมพันธ์  
มีทัศนคติเชิงบวก มีความเป็นผู้นำ
- ๓.๔ มาตรฐานฝีมือแรงงานแห่งชาติระดับ ๔ ได้แก่
- ๓.๔.๑ ความรู้ ประกอบด้วย ขอบเขตความรู้ ความเข้าใจในเรื่องดังต่อไปนี้
- ๓.๔.๑.๑ การกำหนดขั้นตอนการบริการลูกค้างานโลจิสติกส์
- (๑) ขั้นตอนการทำงานตั้งแต่การรับคำสั่งซื้อจนถึงการรับ
- ชำระเงิน
- (๒) ข้อกำหนดของการบริการลูกค้า
- (๓) เงื่อนไขการรับคำสั่งซื้อจากลูกค้า
- (๔) เทคนิคการวิเคราะห์งาน
- (๕) โครงสร้างองค์กรและสายงานบังคับบัญชา
- (๖) เทคนิคการกำหนดกลยุทธ์การบริการลูกค้า
- ๓.๔.๑.๒ การบริหารงานบริการลูกค้า
- (๑) ขั้นตอนการทำงานตั้งแต่การรับคำสั่งซื้อจนถึงการรับ
- ชำระเงิน
- (๒) ข้อกำหนดของการบริการลูกค้า
- (๓) เงื่อนไขการรับคำสั่งซื้อจากลูกค้า
- (๔) เทคนิคการวิเคราะห์งาน

- ๓.๔.๑.๓ การบริหารต้นทุนการดำเนินงาน
- (๑) การจัดทำแผนการดำเนินงาน
- (๒) ขั้นตอนการทำงานตั้งแต่การรับคำสั่งซื้อจนถึงการรับ
- ชำระเงิน
- (๓) การบัญชีและการเงินเพื่อจัดทำงบประมาณการประจำปี
- (๔) เทคนิคการจัดทำประมาณ
- (๕) เทคนิคการบริหารงบประมาณ
- ๓.๔.๑.๔ การระบุตัวชี้วัดผลการปฏิบัติงาน
- (๑) ขั้นตอนการทำงานตั้งแต่การรับคำสั่งซื้อจนถึงการรับ
- ชำระเงิน
- (๒) เทคนิคการกำหนดตัวชี้วัดผลการปฏิบัติงาน
- (๓) การจัดทำข้อมูลเชิงสถิติ
- (๔) เทคนิคการจัดทำแบบสอบถาม
- (๕) เทคนิคการวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติ
- (๖) เทคนิคการนำเสนอผลงาน
- (๗) เทคนิคการสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพ
- ๓.๔.๑.๕ การกำหนดแนวทางการปรับปรุงการบริการลูกค้า
- (๑) ขั้นตอนการทำงานตั้งแต่การรับคำสั่งซื้อจนถึงการรับ
- ชำระเงิน
- (๒) ข้อกำหนดของการบริการลูกค้า
- (๓) เงื่อนไขการรับคำสั่งซื้อจากลูกค้า
- (๔) เทคนิคการวิเคราะห์งาน
- (๕) การใช้งานโปรแกรมสำเร็จรูปสำหรับสำนักงาน
- (๖) เทคนิคการจัดทำโครงการ
- (๗) เทคนิคการนำเสนอผลงาน
- (๘) เทคนิคการสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพ
- ๓.๔.๑.๖ การจัดการด้านทรัพยากรบุคคล
- (๑) การจัดการทรัพยากรบุคคล
- (๒) แผนธุรกิจของหน่วยงาน
- (๓) แนวทางในการจัดทำโครงการพัฒนาบุคลากร
- (๔) ขั้นตอนการทำงานการบริการลูกค้า
- (๕) เทคนิคการเขียนคำพรรณนางาน

- (๖) เทคนิคการสัมภาษณ์เพื่อรับบุคลากร
- (๗) การจัดการทรัพยากรบุคคล
- (๘) เทคนิคการสอนงาน
- (๙) การกำหนดศักยภาพของบุคลากร
- (๑๐) การติดตามและประเมินผลการพัฒนา
- (๑๑) กฎหมายที่เกี่ยวข้องกับแรงงาน
- (๑๒) จิตวิทยาการอบรม
- (๑๓) เทคนิคการให้คำปรึกษา

๓.๔.๒ ความสามารถ ประกอบด้วย ขอบเขตความสามารถในการปฏิบัติงาน

ดังต่อไปนี้

๓.๔.๒.๑ การกำหนดขั้นตอนการบริการลูกค้างานโลจิสติกส์

- (๑) การกำหนดขั้นตอนการบริการลูกค้า
- (๒) การจัดทำกลยุทธ์การบริการลูกค้า

๓.๔.๒.๒ การบริหารงานบริการลูกค้า

- (๑) การกำหนดแผนการดำเนินงานการบริการลูกค้า
- (๒) การจัดทำกระบวนการกำกับดูแลการบริการลูกค้า

ให้เป็นไปตามแผน

๓.๔.๒.๓ การบริหารต้นทุนการดำเนินงาน

- (๑) การจัดทำงบประมาณประจำปี
- (๒) การควบคุมงบประมาณค่าใช้จ่าย

๓.๔.๒.๔ การระบุตัวชี้วัดผลการปฏิบัติงาน

- (๑) การกำหนดตัวชี้วัดผลการปฏิบัติงาน
- (๒) การกำหนดตัวชี้วัดผลการปฏิบัติงานร่วมกับลูกค้า

๓.๔.๒.๕ การกำหนดแนวทางการปรับปรุงการบริการลูกค้า

- (๑) การพิจารณารายงานสรุปแนวทางการปรับปรุงการบริการลูกค้า
- (๒) การนำเสนอโครงการการปรับปรุงการบริการลูกค้า

๓.๔.๒.๖ การจัดการด้านทรัพยากรบุคคล

- (๑) การวางแผนบุคลากร
- (๒) การพัฒนาบุคลากร
- (๓) การพนักงานสัมพันธ์
- (๔) การประเมินผลการปฏิบัติงาน

๓.๔.๓ ทักษะ ทักษะประกอบด้วย มีระเบียบวินัย มีจิตสำนึกในการปฏิบัติงาน  
อย่างถูกต้องและปลอดภัย มีความรับผิดชอบต่อหน้าที่ ความเป็นผู้นำ มีมนุษยสัมพันธ์ มีทัศนคติเชิงบวก  
มีความซื่อสัตย์ มีความละเอียดรอบคอบ มีคุณธรรมและจริยธรรม มีความคิดสร้างสรรค์

ประกาศ ณ วันที่ ๒๑ มกราคม พ.ศ. ๒๕๕๘

นคร ศิลปอาชา

ปลัดกระทรวงแรงงาน

ประธานกรรมการส่งเสริมการพัฒนาฝีมือแรงงาน