

## ประกาศคณะกรรมการส่งเสริมการพัฒนาฝีมือแรงงาน

เรื่อง วิธีการทดสอบมาตรฐานฝีมือแรงงานแห่งชาติ  
และการออกหนังสือรับรองว่าเป็นผู้ผ่านการทดสอบมาตรฐานฝีมือแรงงานแห่งชาติ  
สาขาอาชีพภาคบริการ สาขานักบริการลูกค้างานโลจิสติกส์  
ระดับ ๔

อาศัยอำนาจตามความในมาตรา ๒๒ วรรคสาม แห่งพระราชบัญญัติส่งเสริมการพัฒนาฝีมือแรงงาน พ.ศ. ๒๕๔๕ และมาตรา ๓๙ (๓) แห่งพระราชบัญญัติส่งเสริมการพัฒนาฝีมือแรงงาน พ.ศ. ๒๕๔๕ ซึ่งแก้ไขเพิ่มเติมโดยพระราชบัญญัติส่งเสริมการพัฒนาฝีมือแรงงาน (ฉบับที่ ๒) พ.ศ. ๒๕๕๗ คณะกรรมการส่งเสริมการพัฒนาฝีมือแรงงาน จึงกำหนดวิธีการทดสอบมาตรฐานฝีมือแรงงานแห่งชาติ สาขาอาชีพภาคบริการ สาขานักบริการลูกค้างานโลจิสติกส์ และการออกหนังสือรับรองว่าเป็นผู้ผ่านการทดสอบมาตรฐานฝีมือแรงงานแห่งชาติ สาขาอาชีพภาคบริการ สาขานักบริการลูกค้างานโลจิสติกส์ ระดับ ๔ ไว้ ดังต่อไปนี้

ข้อ ๑ วิธีการทดสอบมาตรฐานฝีมือแรงงานแห่งชาติ สาขาอาชีพภาคบริการ สาขานักบริการลูกค้างานโลจิสติกส์ ระดับ ๔

### ๑.๑ การทดสอบความรู้

เป็นการทดสอบความรู้ ที่จำเป็นจะต้องนำไปใช้ในการปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้องตามหลักวิชาการ ลักษณะข้อสอบเป็นข้อสอบแบบปรนัยชนิด ๔ ตัวเลือก จำนวน ๕๐ ข้อ ใช้เวลาในการทดสอบ ๑ ชั่วโมง คะแนนการทดสอบคิดเป็นร้อยละสามสิบของคะแนนทั้งหมด โดยจะต้องสอบได้คะแนนไม่น้อยกว่าร้อยละเจ็ดสิบของการทดสอบความรู้

### ๑.๒ การทดสอบความสามารถ

เป็นการทดสอบความสามารถซึ่งเกิดจากการสะสมประสบการณ์จนเกิดความชำนาญเพียงพอที่จะปฏิบัติงานได้อย่างมีคุณภาพตามข้อกำหนดทุกขั้นตอนและเสร็จตามเวลาที่กำหนด ลักษณะแบบทดสอบเป็นการทดสอบความสามารถโดยให้ผู้เข้ารับการทดสอบปฏิบัติงานตามแบบที่กำหนดในวิธีการทดสอบมาตรฐานฝีมือแรงงานแห่งชาติ สาขาอาชีพภาคบริการ สาขานักบริการลูกค้างานโลจิสติกส์ ระดับ ๔ คะแนนการทดสอบคิดเป็นร้อยละเจ็ดสิบของคะแนนทั้งหมด ซึ่งแบ่งการทดสอบออกเป็น ๒ แบบทดสอบ ดังนี้

#### (๑) แบบทดสอบที่ ๑

กลยุทธ์การบริหารงานและการปรับปรุงงานบริการลูกค้า ใช้เวลาในการทดสอบ ๓๐ นาที

#### (๒) แบบทดสอบที่ ๒

การบริหารต้นทุน กำหนดตัวชี้วัด การจัดการทรัพยากรบุคคล ใช้เวลาในการทดสอบ ๖๐ นาที

ผู้เข้ารับการทดสอบต้องสอบภาคความสามารถทั้ง ๒ แบบทดสอบ ในแต่ละแบบทดสอบต้องได้คะแนนไม่น้อยกว่าร้อยละเจ็ดสิบ และต้องผ่านเกณฑ์การทดสอบทุกแบบทดสอบที่กำหนดไว้

๑.๓ รายละเอียดวิธีการทดสอบให้เป็นไปตามที่คณะกรรมการกำหนด

ข้อ ๒ การออกหนังสือรับรองว่าเป็นผู้ผ่านการทดสอบมาตรฐานฝีมือแรงงานแห่งชาติ สาขาอาชีพภาคบริการ สาขานักบริการลูกค้างานโลจิสติกส์ ระดับ ๔ โดยมีเกณฑ์ ดังนี้

๒.๑ ผู้เข้ารับการทดสอบต้องสอบได้คะแนนภาคความรู้ ไม่น้อยกว่าร้อยละเจ็ดสิบของคะแนนภาคความรู้ และ

๒.๒ ผู้เข้ารับการทดสอบต้องสอบได้คะแนนภาคความสามารถของแต่ละแบบทดสอบ ไม่น้อยกว่าร้อยละเจ็ดสิบของแบบทดสอบนั้น และ

๒.๓ ผู้เข้ารับการทดสอบต้องสอบได้คะแนนรวมทั้งภาคความรู้และภาคความสามารถ ไม่น้อยกว่าร้อยละเจ็ดสิบของคะแนนทั้งหมด

จึงจะถือว่าผ่านเกณฑ์การทดสอบมาตรฐานฝีมือแรงงานแห่งชาติ สาขาอาชีพภาคบริการ สาขานักบริการลูกค้างานโลจิสติกส์ ระดับ ๔

ประกาศ ณ วันที่ ๔ กันยายน พ.ศ. ๒๕๖๒

สุทธิ สุโกศล

ปลัดกระทรวงแรงงาน

ประธานกรรมการส่งเสริมการพัฒนาฝีมือแรงงาน