



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
040105	ตรวจสอบการขนส่งสินค้าทางถนนด้วยเทคโนโลยี
040106	ควบคุมการขนส่งสินค้าทางถนนด้วยเทคโนโลยี
040107	จัดการข้อมูลสารสนเทศที่เกี่ยวข้องกับขนส่งสินค้าทางถนน
040108	วัดความพึงพอใจของผู้รับบริการ

10. ระดับคุณวุฒิ

10.1 สาขาวิชาชีพโลจิสติกส์ สาขาจัดการขนส่ง อาชีพนักขนส่งสินค้าทางถนนด้วยเทคโนโลยี ระดับ 4

คุณลักษณะของผลการเรียนรู้ (Characteristics of Outcomes)

คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของบุคคลที่ประกอบอาชีพนักขนส่งสินค้าทางถนนด้วยเทคโนโลยี ชั้น 4 ควรประกอบไปด้วย

-ทักษะการสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพในระหว่างการทำงาน

-ทักษะในการทำงานร่วมกับผู้อื่นในระหว่างการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ

-ทักษะการเรียนรู้และพัฒนาตัวเองอย่างต่อเนื่อง

-ทักษะการตรวจสอบข้อมูล บุคคลากร อุปกรณ์และยานพาหนะเพื่อให้พร้อมในการปฏิบัติการ

- ทักษะการติดตามดูแลกระบวนการในการดำเนินการและสถานะการดำเนินการ
- ทักษะการใช้เทคโนโลยีในการติดตามและตรวจสอบ
- ทักษะการบริหารต้นทุน
- ทักษะการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินการขนส่งสินค้า
- ทักษะการเรียกข้อมูลสารสนเทศ
- ทักษะการบันทึกข้อมูล
- ทักษะการแก้ไขปัญหา
- ทักษะการวัดความพึงพอใจลูกค้าและคู่ค้า และทักษะการนำเสนอ

การเลื่อนระดับคุณวุฒิวิชาชีพ (Qualification Pathways)

ผู้ที่ผ่านการประเมินและได้รับรองคุณวุฒิวิชาชีพนักขนส่งสินค้าทางถนนด้วยเทคโนโลยี ชั้น 4 นั้น จะต้อง มีคุณสมบัติ ดังนี้

- 1) เป็นผู้ที่มีประสบการณ์การทำงานด้านการปฏิบัติการขนส่งสินค้าทางถนน ไม่น้อยกว่า 3 ปี และ
- 2) ผ่านการอบรมเชิงปฏิบัติการหลักสูตรการจัดการขนส่ง และ
- 3) ผ่านเกณฑ์การประเมินตามหน่วยสมรรถนะอาชีพ นักขนส่งสินค้าทางถนนด้วยเทคโนโลยี ชั้น 4 จำนวน 4 หน่วย คือ หน่วยสมรรถนะ 040105 - 040108

หลักเกณฑ์การต่ออายุหนังสือรับรองมาตรฐานอาชีพ

N/A

กลุ่มบุคคลในอาชีพ (Target Group)

ผู้ปฏิบัติงานในอุตสาหกรรมกรรมการขนส่งสินค้าทางถนน สาขาการวิเคราะห์การขนส่งสินค้าทางถนน และปฏิบัติการขนส่งสินค้าทางถนนโดยใช้เทคโนโลยี

หน่วยสมรรถนะ (หน่วยสมรรถนะทั้งหมดของคุณวุฒิวิชาชีพนี้)

040105 ตรวจสอบการขนส่งสินค้าทางถนนด้วยเทคโนโลยี

040106 ควบคุมการขนส่งสินค้าทางถนนด้วยเทคโนโลยี

040107 จัดการข้อมูลสารสนเทศที่เกี่ยวข้องกับขนส่งสินค้าทางถนน

040108 วัดความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ตารางแผนผังแสดงหน้าที่

1. ตารางแสดงหน้าที่ 1

ประกาศใช้ ณ 26/04/2564

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

ความมุ่งหมายหลัก Key Purpose		บทบาทหลัก Key Roles		หน้าที่หลัก Key Function	
คำอธิบาย		รหัส	คำอธิบาย	รหัส	คำอธิบาย

คำอธิบาย ตารางแผนผังแสดงหน้าที่เป็นแผนผังที่ใช้วิเคราะห์หน้าที่งานเพื่อให้ได้หน้าที่หลัก (Key Function)

2. ตารางแสดงหน้าที่ 1 (ต่อ)

ประกาศใช้ ณ 26/04/2564

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	040105	ตรวจสอบการขนส่งสินค้าทางถนนด้วยเทคโนโลยี	040105.1	ตรวจสอบข้อมูลการขนส่งสินค้าตามแผนการขนส่งสินค้า
				040105.2	ตรวจสอบความพร้อมก่อนปฏิบัติงาน
				040105.3	ตรวจสอบข้อมูลการขนส่งและรับสินค้า
				040105.4	ติดตามยานพาหนะด้วยเทคโนโลยีและสารสนเทศ
				040105.5	ตรวจสอบการรับและจัดวางสินค้า
				040105.6	ตรวจสอบสถานะและความสำเร็จการขนส่งสินค้า
				040105.7	นำเสนอรายงานการดำเนินการ
		040106	ควบคุมการขนส่งสินค้าทางถนนด้วยเทคโนโลยี	040106.1	บริหารต้นทุนขนส่งตามแผนการขนส่งสินค้าทางถนน
				040106.2	ควบคุมการดำเนินการดำเนินการขนส่งสินค้าทางถนนตามเงื่อนไขของลูกค้า
				040106.3	ประสานข้อมูลลูกค้าหากมีความล่าช้า
		040107	จัดการข้อมูลสารสนเทศที่เกี่ยวข้องกับขนส่งสินค้าทางถนน	040107.1	ปรับปรุงฐานข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินการ
				040107.2	บันทึกข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับสถานะและความสำเร็จการขนส่งสินค้า
		040108	วัดความพึงพอใจของผู้รับบริการ	040108.1	พัฒนาแบบประเมินความพึงพอใจ
				040108.2	เรียกข้อมูลผู้ที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการด้านการขนส่ง
				040108.3	ประสานงานผู้ที่เกี่ยวข้องเพื่อเก็บข้อมูลด้านความพึงพอใจ
				040108.4	นำข้อมูลมาวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจ
				040108.5	นำเสนอข้อมูลระดับความพึงพอใจ

คำอธิบาย

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

1. รหัสหน่วยสมรรถนะ 040105
2. ชื่อหน่วยสมรรถนะ ตรวจสอบการขนส่งสินค้าทางถนนด้วยเทคโนโลยี
3. ทบทวนครั้งที่ - / -
4. สร้างใหม่ ☒ ปรับปรุง ☐

5. สำหรับอาชีพและรหัสอาชีพ (Occupational Classification)

1324 ผู้จัดการด้านการจัดหาและจัดส่งสินค้า

6. คำอธิบายหน่วยสมรรถนะ (Description of Unit of Competency)

ปฏิบัติการตรวจสอบข้อมูลการขนส่งสินค้าตามแผนการขนส่งสินค้า ตรวจสอบความพร้อมก่อนปฏิบัติงาน (คน เครื่องมืออุปกรณ์ ระบบ ยานพาหนะและข้อมูล) ตรวจสอบข้อมูลการขนส่งและรับสินค้า ติดตามยานพาหนะด้วยเทคโนโลยีและสารสนเทศและเทคโนโลยี ตรวจสอบการรับและจัดวางสินค้า (ตรวจสอบสถานะการจัดส่งสินค้าด้วยระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ) และนำเสนอรายงานการดำเนินการ

7. สำหรับระดับคุณวุฒิ

1	2	3	4	5	6	7	8
☐	☐	☐	☒	☐	☐	☐	☐

8. กลุ่มอาชีพ (Sector)

กลุ่มอาชีพโลจิสติกส์

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)
040105.1 ตรวจสอบข้อมูลการขนส่งสินค้าตามแผนการขนส่งสินค้า	1. ตรวจสอบแผนการขนส่งประจำวัน 2. ตรวจสอบข้อมูลการขนส่งสินค้าจากระบบสารสนเทศการขนส่ง 3. ยืนยันความถูกต้องของข้อมูลผ่านระบบสารสนเทศ	ข้อสอบข้อเขียน แฟ้มสะสมผลงาน การสัมภาษณ์
040105.2 ตรวจสอบความพร้อมก่อนปฏิบัติงาน	1. ตรวจสอบความพร้อมยานพาหนะเพื่อให้อยู่ในสภาพพร้อมในการทำงาน 2. ตรวจสอบการซ่อมบำรุงรักษาเชิงป้องกันยานพาหนะ เครื่องมืออุปกรณ์ และระบบเทคโนโลยีสารสนเทศให้เป็นไปตามแผนที่กำหนด 3. จัดทำรายงานผลการตรวจสอบความพร้อมของยานพาหนะ	ข้อสอบข้อเขียน แฟ้มสะสมผลงาน การสัมภาษณ์
040105.3 ตรวจสอบข้อมูลการขนส่งและรับสินค้า	1. เรียกข้อมูลสถานะการส่งสินค้าในระบบสารสนเทศ 2. ตรวจสอบข้อมูลการรับสินค้าในระบบสารสนเทศเทียบกับใบรายการส่งสินค้า	ข้อสอบข้อเขียน แฟ้มสะสมผลงาน การสัมภาษณ์
040105.4 ติดตามยานพาหนะด้วยเทคโนโลยีและสารสนเทศ	1. ใช้เครื่องมือในการติดตามยานพาหนะที่ใช้ในการขนส่งมีการติดตามและควบคุมให้ถึงจุดหมายด้วยความปลอดภัย 2. ติดตามการขนส่งสินค้าให้ถึงจุดหมายด้วยความปลอดภัยด้วยการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ	ข้อสอบข้อเขียน แฟ้มสะสมผลงาน

สมรรถนะย่อย (Element)	เกณฑ์ในการปฏิบัติงาน (Performance Criteria)	วิธีการประเมิน (Assessment)
040105.5 ตรวจสอบการรับและจัดวางสินค้า	1.เรียกข้อมูลสถานะการส่งสินค้าในระบบสารสนเทศ 2. ตรวจสอบข้อมูลการรับสินค้าตามเงื่อนไขของลูกค้า	ข้อสอบข้อเขียน แฟ้มสะสมผลงาน การสัมภาษณ์
040105.6 ตรวจสอบสถานะและความสำเร็จการส่งสินค้า	1.เรียกดูสถานะการขนส่งสินค้าในระบบสารสนเทศ 2. ประสานลูกค้าเพื่อตรวจสอบความสำเร็จในการขนส่งสินค้า	ข้อสอบข้อเขียน การสัมภาษณ์
040105.7 นำเสนอรายงานการดำเนินการ	1.รวบรวมข้อมูลการดำเนินการจัดส่งสินค้า 2. รายงานผลการดำเนินการตามขั้นตอนขององค์กร	ข้อสอบข้อเขียน การสัมภาษณ์

12. ความรู้และทักษะก่อนหน้าที่จำเป็น (Pre-requisite Skill & Knowledge)

- (ก) ความต้องการด้านทักษะ
 - (2) ทักษะการจัดการข้อมูล
 - (3) ทักษะการวิเคราะห์
 - (4) ทักษะการนำเสนอข้อมูล
- (ข) ความต้องการด้านความรู้
 - (1) ความรู้พื้นฐานการใช้ระบบสารสนเทศในการจัดการด้านข้อมูลและการประสานการดำเนินการ
 - (2) ความรู้ด้านระบบสารสนเทศการติดตามยานพาหนะทางไกล
 - (3) ความรู้พื้นฐานด้านการขนส่งและกระบวนการโลจิสติกส์

13. ทักษะและความรู้ที่ต้องการ (Required Skills and Knowledge)

- (ก) ความต้องการด้านทักษะ
 - (1) ทักษะการใช้งานระบบสารสนเทศที่เกี่ยวข้องกับการขนส่งสินค้าและติดตามสภาพยานพาหนะ
 - (2) ทักษะการแก้ไขปัญหาในการขนส่งสินค้าทางถนน
 - (3) ทักษะในการสื่อสารและนำเสนอ
- (ข) ความต้องการด้านความรู้
 - (1) ความรู้ด้านการตรวจสอบและควบคุมภายใน
 - (2) ความรู้ด้านกระบวนการในการขนส่งและวิธีปฏิบัติด้านการขนส่งทางถนน
 - (3) ความรู้พื้นฐานด้านการจัดการและการดูยานพาหนะและอุปกรณ์ขนส่ง
 - (4) ความรู้ในการบำรุงรักษาอุปกรณ์หลังจากการใช้งาน

14. หลักฐานที่ต้องการ (Evidence Guide)

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

(ก) หลักฐานการปฏิบัติงาน (Performance Evidence)

- (1) หนังสือรับรองการผ่านงานที่เกี่ยวข้องกับหน่วยสมรรถนะนี้ หรือ
- (2) แฟ้มสะสมผลงาน (Portfolio) หรือ
- (3) ตัวอย่างรายงานในการปฏิบัติการ เช่น รายงานการวิเคราะห์ระบบสารสนเทศ (ประเมินการลงทุน รายงานการวิเคราะห์ระบบสารสนเทศและเทคโนโลยีการขนส่ง รายงานการปรับปรุงระบบหรือเชื่อมต่อระบบระหว่างหน่วยงานหรือองค์กร เอกสารการทดสอบระบบ) รายงานการศึกษาเทคโนโลยีการขนส่งสินค้า แบบฟอร์มระบุความต้องการเชิงเทคนิคในการจัดจ้างผู้ให้บริการ เอกสารระบุผลขอขอบเขตของบริการ และสัญญาการจัดจ้างผู้ให้บริการขนส่งสินค้าทางถนน

(ข) หลักฐานความรู้ (Knowledge Evidence)

- (1) ใบรับรองผ่านการอบรมในหลักสูตรที่เกี่ยวข้องกับการจัดการขนส่งสินค้าทางถนน หรือเทคโนโลยีการขนส่งสินค้าทางถนน หรือ
- (2) ประกาศนียบัตร/วุฒิบัตรแสดงถึงการผ่านการอบรมในหลักสูตรที่เกี่ยวข้องกับการขนส่ง
- (3) เอกสารรับรองและผลการประเมินจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับความสามารถในตรวจสอบข้อมูลการขนส่งสินค้าตามแผนการขนส่งสินค้า ตรวจสอบความพร้อมก่อนปฏิบัติงาน ตรวจสอบข้อมูลการขนส่งและรับสินค้า ติดตามยานพาหนะด้วยเทคโนโลยีและสารสนเทศ ตรวจสอบการรับและจัดวางสินค้า ตรวจสอบสถานะและความสำเร็จการส่งสินค้า และนำเสนอรายงานการดำเนินการ

(ค) คำแนะนำในการประเมิน

- (1) ผู้ที่เข้ารับการประเมินในหน่วยสมรรถนะนี้จะต้องแสดงหลักฐานการปฏิบัติงานและหลักฐานความรู้ ที่สอดคล้องกับรายละเอียดที่ระบุไว้ในหน่วยสมรรถนะนี้

(ง) วิธีการประเมิน

- (1) การประเมินความรู้และทักษะในหน่วยสมรรถนะนี้ จะต้องดำเนินการโดยองค์กรที่มีหน้าที่รับรองสมรรถนะของบุคคลตามมาตรฐานอาชีพที่ขึ้นทะเบียนเท่านั้น
- (2) การประเมินความรู้ กำหนดให้ทำการสอบข้อเขียนแบบปรนัย 4 ตัวเลือก ส่วนการประเมินทักษะปฏิบัติงานนั้นกำหนดให้พิจารณาจากแฟ้มสะสมผลงาน หรือการสัมภาษณ์

15. ขอบเขต (Range Statement)

ขอบเขตอธิบายถึงขอบเขตของการปฏิบัติงาน และสภาพแวดล้อมอื่นๆ หรือสถานการณ์อื่นๆ ที่มีผลกระทบต่อการทำงาน รวมถึงเครื่องมือ อุปกรณ์ เทคโนโลยี ทรัพยากรที่ใช้ หรือข้อกำหนดอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง

(ก) คำแนะนำ

- (1) ผู้เข้ารับการประเมินจะต้องสามารถตรวจสอบข้อมูลการขนส่งสินค้าตามแผนการขนส่งสินค้า
- (2) ผู้เข้ารับการประเมินจะต้องสามารถตรวจสอบความพร้อมก่อนปฏิบัติงาน
- (3) ผู้เข้ารับการประเมินจะต้องสามารถตรวจสอบข้อมูลการขนส่งและรับสินค้า
- (4) ผู้เข้ารับการประเมินจะต้องสามารถติดตามยานพาหนะด้วยเทคโนโลยีและสารสนเทศ
- (5) ผู้เข้ารับการประเมินจะต้องสามารถตรวจสอบการรับและจัดวางสินค้า
- (6) ผู้เข้ารับการประเมินจะต้องสามารถตรวจสอบสถานะและความสำเร็จการส่งสินค้า
- (7) ผู้เข้ารับการประเมินจะต้องสามารถนำเสนอรายงานการดำเนินการ

(ข) คำอธิบายรายละเอียด

(1) ใช้สารสนเทศและระบบติดตามทางไกลเพื่อดึงข้อมูล อันได้แก่ ข้อมูลลูกค้า รายการสินค้า จำนวนรายการขนส่ง คุณภาพสินค้า เส้นทางขนส่ง จุดเริ่มต้นและสถานที่ส่งมอบ รวมถึงตรวจสอบแผนการขนส่งประจำวัน ได้แก่ จำนวนรถที่ต้องใช้ จำนวนลูกค้า และเส้นทางขนส่ง ตรวจสอบแผนอัตราค่าจ้างจากระบบสารสนเทศ

(2) สามารถตรวจสอบความพร้อมยานพาหนะ อุปกรณ์เครื่องมือ ระบบและกำลังคน (คนขับ คนติดรถ คนลงของ) เพื่อให้อยู่ในสภาพพร้อมในการทำงานและใช้งานตามประเภทการใช้งานที่กำหนด โดยใช้เครื่องมือ เช่น เช็คลิสล์ บันทึกผล รายงาน ในระบบสารสนเทศ

(3) การติดตาม ซึ่งประกอบด้วย ตำแหน่งของยานพาหนะ สถานะและตำแหน่งของสินค้า สถานะการรับสินค้า สภาพของสินค้า โดยใช้ระบบสารสนเทศ

(4) ตรวจสอบข้อมูลการขนส่งสินค้าจากระบบสารสนเทศการขนส่ง (SO, Invoice) จำนวนสินค้า รายการสินค้า คุณภาพสินค้า , ชื่อลูกค้า ,สถานที่ส่งมอบ ต้องสอดคล้องตรงกัน (ตรวจสอบข้อมูลการขนส่งและการรับสินค้า ต้องตรงกับของจริงที่นำส่ง)

(5) การตรวจสอบข้อมูลการรับสินค้า ประกอบด้วย ประเภทยานพาหนะ จำนวนสินค้า คุณภาพสินค้า การจัดเรียงและเงื่อนไขของลูกค้า

16. หน่วยสมรรถนะรวม (ถ้ามี)

ไม่ระบุ

17. อุตสาหกรรมร่วม/กลุ่มอาชีพร่วม (ถ้ามี)

ไม่ระบุ

18. รายละเอียดกระบวนการและวิธีการประเมิน (Assessment Description and Procedure)

1. เครื่องมือประเมินความสามารถตรวจสอบข้อมูลการขนส่งสินค้าตามแผนการขนส่งสินค้า

(1) ข้อสอบข้อเขียนแบบปรนัย 4 ตัวเลือก

(2) พิจารณาจากแฟ้มสะสมผลงาน (Portfolio)

(3) การสอบสัมภาษณ์

2. เครื่องมือประเมินสามารถตรวจสอบความพร้อมก่อนปฏิบัติงาน

(1) ข้อสอบข้อเขียนแบบปรนัย 4 ตัวเลือก

(2) พิจารณาจากแฟ้มสะสมผลงาน (Portfolio)

(3) การสอบสัมภาษณ์

3. เครื่องมือประเมินสามารถตรวจสอบข้อมูลการขนส่งและรับสินค้า

(1) ข้อสอบข้อเขียนแบบปรนัย 4 ตัวเลือก

(2) พิจารณาจากแฟ้มสะสมผลงาน (Portfolio)

(3) การสอบสัมภาษณ์

4. เครื่องมือประเมินสามารถติดตามยานพาหนะด้วยด้วยเทคโนโลยีและสารสนเทศ

(1) ข้อสอบข้อเขียนแบบปรนัย 4 ตัวเลือก

(2) พิจารณาจากแฟ้มสะสมผลงาน (Portfolio)

5. เครื่องมือประเมินสามารถตรวจสอบการรับและจัดวางสินค้า

(1) ข้อสอบข้อเขียนแบบปรนัย 4 ตัวเลือก

(2) พิจารณาจากแฟ้มสะสมผลงาน (Portfolio)

(3) การสอบสัมภาษณ์

6. เครื่องมือประเมินสามารถตรวจสอบสถานะและความสำเร็จการส่งสินค้า

(1) ข้อสอบข้อเขียนแบบปรนัย 4 ตัวเลือก

(2) การสอบสัมภาษณ์

7. เครื่องมือประเมินสามารถนำเสนอรายงานการดำเนินการ

(1) ข้อสอบข้อเขียนแบบปรนัย 4 ตัวเลือก

(2) การสอบสัมภาษณ์

1. รหัสหน่วยสมรรถนะ

040106

2. ชื่อหน่วยสมรรถนะ

ควบคุมการขนส่งสินค้าทางถนนด้วยเทคโนโลยี

3. ทบทวนครั้งที่

- / -

4. สร้างใหม่

☒

ปรับปรุง

☐

5. สำหรับชื่ออาชีพและรหัสอาชีพ (Occupational Classification)

1324 ผู้จัดการด้านการจัดหาและจัดส่งสินค้า

6. คำอธิบายหน่วยสมรรถนะ (Description of Unit of Competency)

ปฏิบัติการตรวจสอบข้อมูลการขนส่งสินค้า (ความต้องการของลูกค้า) ตามแผนการขนส่งสินค้า ตรวจสอบความพร้อมก่อนปฏิบัติงาน (คน เครื่องมืออุปกรณ์ ระบบ ยานพาหนะและข้อมูล) ตรวจสอบข้อมูลการขนส่งและรับสินค้า ติดตามยานพาหนะด้วยด้วยเทคโนโลยีและสารสนเทศและเทคโนโลยี ตรวจสอบการรับและจัดวางสินค้า (ตรวจสอบสถานะการจัดส่งสินค้าด้วยระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ) และนำเสนอรายงานการดำเนินการ

7. สำหรับระดับคุณวุฒิ

1	2	3	4	5	6	7	8
☐	☐	☐	☒	☐	☐	☐	☐

8. กลุ่มอาชีพ (Sector)

กลุ่มอาชีพโลจิสติกส์

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)
040106.1 บริหารต้นทุนขนส่งตามแผนการขนส่งสินค้าทางถนน	1.ควบคุมต้นทุนการขนส่งให้เป็นไปตามแผนการ งบประมาณ และแผนการดำเนินการ 2. ตรวจสอบผลการดำเนินการเปรียบเทียบระหว่างงบประมาณ ที่วางไว้กับค่าใช้จ่ายจริงที่เกิดขึ้น 3. จัดทำรายงานสรุปการบริหารต้นทุนการขนส่งสินค้า และข้อเสนอแนะ	ข้อสอบข้อเขียน แฟ้มสะสมผลงาน การสัมภาษณ์
040106.2 ควบคุมการดำเนินการดำเนินการขนส่งสินค้าทางถนนตามเงื่อนไขของลูกค้า	1.เรียกข้อมูลแผนการขนส่งประจำวัน จากระบบสารสนเทศการขนส่ง 2. เรียกข้อมูลความพร้อมของยานพาหนะ อุปกรณ์ คนระบบจากระบบสารสนเทศการขนส่ง 3. เรียกดูข้อมูลสถานะการขนส่งสินค้าจากระบบสารสนเทศการขนส่ง 4. เรียกดูข้อมูลความเสี่ยงในการปฏิบัติการขนส่ง 5. ให้คำแนะนำในกรณีที่มีปัญหาในการขนส่งหรือมีความล่าช้า	ข้อสอบข้อเขียน แฟ้มสะสมผลงาน การสัมภาษณ์

สมรรถนะย่อย (Element)	เกณฑ์ในการปฏิบัติงาน (Performance Criteria)	วิธีการประเมิน (Assessment)
040106.3 ประสานข้อมูลลูกค้าหากมีความล่าช้า	1. แจ้งลูกค้าผ่านระบบสารสนเทศ ถึงปัญหาต่างๆ ที่เกิดขึ้นจากการขนส่งที่ไม่เป็นไปตามเงื่อนไขของลูกค้า 2. ประสานงานนักปฏิบัติการขนส่งสินค้าเพื่อระบุปัญหา 3. ประสานงานลูกค้าเพื่อแจ้งทางเลือกในการให้บริการ 4. ประสานงานนักวางแผนปฏิบัติการขนส่งเพื่อแก้ปัญหาจากการ ขนส่งที่ไม่เป็นไปตามเงื่อนไขของลูกค้า	ข้อสอบข้อเขียน แฟ้มสะสมผลงาน

12. ความรู้และทักษะก่อนหน้าที่จำเป็น (Pre-requisite Skill & Knowledge)

- (ก) ความต้องการด้านทักษะ
 - (1) ทักษะการใช้ระบบสารสนเทศในการจัดการด้านข้อมูลและการประสานการดำเนินการ
 - (2) ทักษะการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า
- (ข) ความต้องการด้านความรู้
 - (1) ความรู้พื้นฐานการใช้ระบบสารสนเทศในการจัดการด้านข้อมูลและการประสานการดำเนินการ
 - (2) ความรู้ด้านระบบสารสนเทศการติดตามยานพาหนะทางไกล
 - (3) ความรู้พื้นฐานด้านการขนส่งและกระบวนการโลจิสติกส์

13. ทักษะและความรู้ที่ต้องการ (Required Skills and Knowledge)

- (ก) ความต้องการด้านทักษะ
 - (1) ทักษะการใช้งานระบบสารสนเทศที่เกี่ยวข้องกับการขนส่งสินค้าและติดตามสภาพยานพาหนะ
 - (2) ทักษะการแก้ไขปัญหาในการขนส่งสินค้าทางถนน
 - (3) ทักษะในการวิเคราะห์ต้นทุน
 - (4) ทักษะในการสื่อสารและนำเสนอ
- (ข) ความต้องการด้านความรู้
 - (1) ความรู้ด้านการวิเคราะห์และบริหารต้นทุน
 - (2) ความรู้ด้านกระบวนการในการขนส่งและวิธีปฏิบัติด้านการขนส่งทางถนน
 - (3) ความรู้พื้นฐานด้านการจัดการและการดูยานพาหนะและอุปกรณ์ขนส่ง
 - (4) ความรู้ในการบำรุงรักษาอุปกรณ์หลังจากการใช้งาน
 - (5) ความรู้ในการขนส่งและรับสินค้า

14. หลักฐานที่ต้องการ (Evidence Guide)

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

(ก) หลักฐานการปฏิบัติงาน (Performance Evidence)

- (1) หนังสือรับรองการผ่านงานที่เกี่ยวข้องกับหน่วยสมรรถนะนี้ หรือ
- (2) แฟ้มสะสมผลงาน (Portfolio) หรือ
- (3) ตัวอย่างรายงานในการปฏิบัติการ เช่น รายงานต้นทุนขนส่งตามแผนการขนส่งสินค้า สถานะการดำเนินการดำเนินการขนส่งสินค้าตามเงื่อนไขของลูกค้า และรายงานความล่าช้าและการแก้ไขปัญหา

(ข) หลักฐานความรู้ (Knowledge Evidence)

- (1) ใบรับรองผ่านการอบรมในหลักสูตรที่เกี่ยวข้องกับการจัดการขนส่งสินค้าทางถนน หรือเทคโนโลยีการขนส่งสินค้าทางถนน หรือ
- (2) ประกาศนียบัตร/วุฒิบัตรแสดงถึงการผ่านการอบรมในหลักสูตรที่เกี่ยวข้องกับการขนส่ง
- (3) เอกสารรับรองและผลการประเมินจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับความสามารถในการบริหารต้นทุนขนส่งตามแผนการขนส่งสินค้า ควบคุมการดำเนินการดำเนินการขนส่งสินค้าตามเงื่อนไขของลูกค้า และรายงานประสานข้อมูลลูกค้าหากมีความล่าช้า

(ค) คำแนะนำในการประเมิน

- (1) ผู้ที่เข้ารับการประเมินในหน่วยสมรรถนะนี้จะต้องแสดงหลักฐานการปฏิบัติงานและหลักฐานความรู้ ที่สอดคล้องกับรายละเอียดที่ระบุไว้ในหน่วยสมรรถนะนี้

(ง) วิธีการประเมิน

- (1) การประเมินความรู้และทักษะในหน่วยสมรรถนะนี้ จะต้องดำเนินการโดยองค์กรที่มีหน้าที่รับความรับรองสมรรถนะของบุคคลตามมาตรฐานอาชีพที่ขึ้นทะเบียนเท่านั้น
- (2) การประเมินความรู้ กำหนดให้ทำการสอบข้อเขียนแบบปรนัย 4 ตัวเลือก ส่วนการประเมินทักษะปฏิบัติงานนั้นกำหนดให้พิจารณาจากแฟ้มสะสมผลงาน หรือการสัมภาษณ์

15. ขอบเขต (Range Statement)

ขอบเขตอธิบายถึงขอบเขตของการปฏิบัติงาน และสภาพแวดล้อมอื่นๆ หรือสถานการณ์อื่นๆ ที่มีผลกระทบต่อการทำงาน รวมถึงเครื่องมือ อุปกรณ์ เทคโนโลยี ทรัพยากรที่ใช้ หรือข้อกำหนดอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง

(ก) คำแนะนำ

- (1) ผู้เข้ารับการประเมินจะต้องสามารถบริหารต้นทุนขนส่งตามแผนการขนส่งสินค้า
- (2) ผู้เข้ารับการประเมินจะต้องสามารถควบคุมการดำเนินการดำเนินการขนส่งสินค้าตามเงื่อนไขของลูกค้า
- (3) ผู้เข้ารับการประเมินจะต้องสามารถประสานข้อมูลลูกค้าหากมีความล่าช้า

(ข) คำอธิบายรายละเอียด

- (1) การควบคุมต้นทุนและการดำเนินการให้เป็นไปตามงบประมาณ ความรวดเร็วในการขนส่งสินค้า รูปแบบการขนส่งสินค้า เส้นทางขนส่ง ระยะเวลาในการขนส่ง ผลการตรวจรับสินค้าตามเวลาที่กำหนดและระดับการบริการตามเงื่อนไขที่ตกลงกับลูกค้า
- (2) การวิเคราะห์ต้นทุนในการดำเนินการและทางเลือกในการดำเนินการ ซึ่งต้นทุนประกอบด้วย เช่น ค่าซ่อมบำรุง ค่าจ้าง ค่าเชื้อเพลิง ภาษีรถ เบี้ยประกันภัย ค่าเสื่อมราคา ค่าแรงคนขับรถ ค่าเช่าที่จอดรถ ค่าใช้จ่ายที่เกี่ยวข้องกับคนอื่น ค่าบริหารจัดการสำหรับการตั้งราคาและการบริหารต้นทุน
- (3) การประสานงานเพื่อแก้ปัญหาการขนส่งที่ไม่ตรงตามเงื่อนไขที่ตกลงไว้กับลูกค้าในการดำเนินการขนส่งสินค้าทางถนนระบบโดยใช้เทคโนโลยี โดยระบุถึงสาเหตุการแก้ไข และกำหนดการถึงที่หมายของสินค้านั้นๆ รวมถึงการรับคำแนะนำ การจัดการต้นทุนการผิดเงื่อนไข และหาแนวทางปรับปรุงประสิทธิภาพตามเงื่อนไขของลูกค้าได้ รวมถึงการพิจารณาข้อตกลงด้านค่าปรับตามสัญญา
- (4) ความเสี่ยงด้านความปลอดภัยในการขับขี่และชีวอนามัย
- (5) ควบคุมการปฏิบัติการขนส่ง อันได้แก่ การตรวจสอบความประเมินความพร้อมของคน ยานพาหนะขนส่งและอุปกรณ์ จัดเตรียมเอกสารการขนส่งสินค้า รวบรวมข้อมูลการขนส่งสินค้า ประสานงานกับพนักงานขับรถ ขนถ่ายสินค้าขึ้นยานพาหนะและจัดวาง ส่งมอบสินค้าตามสถานที่จัดส่งและบันทึกข้อมูล บันทึกข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับสถานะและความสำเร็จการขนส่งสินค้า

16. หน่วยสมรรถนะรวม (ถ้ามี)

ไม่ระบุ

17. อุตสาหกรรมรวม/กลุ่มอาชีพรวม (ถ้ามี)

ไม่ระบุ

18. รายละเอียดกระบวนการและวิธีการประเมิน (Assessment Description and Procedure)

1. เครื่องมือประเมินความสามารถในการบริหารต้นทุนขนส่งตามแผนการขนส่งสินค้า
 - (1) ข้อสอบข้อเขียนแบบปรนัย 4 ตัวเลือก
 - (2) พิจารณาจากแฟ้มสะสมผลงาน (Portfolio)
 - (3) การสัมภาษณ์
2. เครื่องมือประเมินสามารถในการควบคุมการดำเนินการขนส่งสินค้าตามเงื่อนไขของลูกค้า
 - (1) ข้อสอบข้อเขียนแบบปรนัย 4 ตัวเลือก
 - (2) พิจารณาจากแฟ้มสะสมผลงาน (Portfolio)
 - (3) การสัมภาษณ์
3. เครื่องมือประเมินสามารถในการประสานข้อมูลลูกค้าหากมีความล่าช้าในการขนส่งสินค้าทางถนน
 - (1) ข้อสอบข้อเขียนแบบปรนัย 4 ตัวเลือก
 - (2) พิจารณาจากแฟ้มสะสมผลงาน (Portfolio)

1. รหัสหน่วยสมรรถนะ 040107
2. ชื่อหน่วยสมรรถนะ จัดการข้อมูลสารสนเทศที่เกี่ยวข้องกับขนส่งสินค้าทางถนน
3. ทบทวนครั้งที่ - / -
4. สร้างใหม่ ☒ ปรับปรุง ☐

5. สำหรับชื่ออาชีพและรหัสอาชีพ (Occupational Classification)

4222 พนักงานศูนย์บริการข้อมูลข่าวสาร

6. คำอธิบายหน่วยสมรรถนะ (Description of Unit of Competency)

ปฏิบัติการใส่ข้อมูลและปรับปรุงฐานข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินการและประสานงานและบันทึกข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับสถานะและความสำเร็จการส่งสินค้า

7. สำหรับระดับคุณวุฒิ

1	2	3	4	5	6	7	8
☐	☐	☐	☒	☐	☐	☐	☐

8. กลุ่มอาชีพ (Sector)

กลุ่มอาชีพโลจิสติกส์

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)
040107.1 ปรับปรุงฐานข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินการ	1.บันทึกข้อมูลปัจจุบันที่เกี่ยวข้องกับปฏิบัติการขนส่งด้วยระบบสารสนเทศลงในฐานข้อมูลโปรแกรมสำเร็จรูป 2. ตรวจสอบข้อมูลในระบบกับเอกสารที่เกี่ยวข้อง	ข้อสอบข้อเขียน แฟ้มสะสมผลงาน การสัมภาษณ์
040107.2 บันทึกข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับสถานะและความสำเร็จการส่งสินค้า	1.ตรวจสอบสถานะของการปฏิบัติการขนส่งด้วยระบบสารสนเทศ 2. บันทึกข้อมูลความสำเร็จของการปฏิบัติการขนส่งด้วยระบบสารสนเทศลงในฐานข้อมูลโปรแกรมสำเร็จรูป	ข้อสอบข้อเขียน แฟ้มสะสมผลงาน การสัมภาษณ์

12. ความรู้และทักษะก่อนหน้าที่จำเป็น (Pre-requisite Skill & Knowledge)

(ก) ความต้องการด้านทักษะ

- (1) ทักษะการติดต่อประสานงานที่เกี่ยวข้องกับปฏิบัติการขนส่งสินค้า
- (2) ทักษะการวิเคราะห์ข้อมูลเบื้องต้น
- (3) ทักษะการแก้ปัญหาเฉพาะหน้า
- (4) ความรู้ด้านกฎหมายการขนส่ง เช่น พระราชบัญญัติการขนส่งทางบก

(ข) ความต้องการด้านความรู้

- (1) พื้นฐานการใช้ระบบสารสนเทศในการจัดการด้านข้อมูลและการประสานการดำเนินการ
- (2) ความรู้ด้านกฎหมายการขนส่ง เช่น พระราชบัญญัติการขนส่งทางบก

13. ทักษะและความรู้ที่ต้องการ (Required Skills and Knowledge)

(ก) ความต้องการด้านทักษะ

- (1) ทักษะการใช้งานระบบสารสนเทศที่เกี่ยวข้องกับการขนส่งสินค้า
- (2) ทักษะด้านการประสานงาน

(ข) ความต้องการด้านความรู้

- (1) ความรู้ด้านการขนส่งและกระบวนการโลจิสติกส์
- (2) ความรู้ในการจัดเก็บและการบริหารคลังสินค้า
- (3) ความรู้ด้านข้อมูลและเอกสารการดำเนินการขนส่ง
- (4) ความรู้ด้านการจัดการยานพาหนะและอุปกรณ์

14. หลักฐานที่ต้องการ (Evidence Guide)

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

(ก) หลักฐานการปฏิบัติงาน (Performance Evidence)

- (1) หนังสือรับรองการผ่านงานที่เกี่ยวข้องกับหน่วยสมรรถนะนี้ หรือ
- (2) แฟ้มสะสมผลงาน (Portfolio) หรือ
- (3) ตัวอย่างรายงานในการปฏิบัติการโดยพิจารณาความสมบูรณ์ถูกต้องของข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการขนส่งสินค้าทางถนนในระบบ

(ข) หลักฐานความรู้ (Knowledge Evidence)

- (1) ใบรับรองผ่านการอบรมในหลักสูตรที่เกี่ยวข้องกับการจัดการขนส่งสินค้าทางถนนหรือสารสนเทศการจัดการขนส่งทางถนน หรือ
- (2) ประกาศนียบัตร/วุฒิบัตรแสดงถึงการผ่านการอบรมในหลักสูตรที่เกี่ยวข้องกับการขนส่ง
- (3) เอกสารรับรองและผลการประเมินจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการบันทึกปรับปรุงฐานข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินการ

ประสานงานและสถานการณ์ขนส่งสินค้าในระบบสารสนเทศ

(ค) คำแนะนำในการประเมิน

- (1) ผู้ที่เข้ารับการประเมินในหน่วยสมรรถนะนี้จะต้องแสดงหลักฐานการปฏิบัติงานและหลักฐานความรู้ ที่สอดคล้องกับรายละเอียดที่ระบุไว้ในหน่วยสมรรถนะนี้

(ง) วิธีการประเมิน

- (1) การประเมินความรู้และทักษะในหน่วยสมรรถนะนี้ จะต้องดำเนินการโดยองค์กรที่มีหน้าที่รับรองสมรรถนะของบุคคลตามมาตรฐานอาชีพที่ขึ้นทะเบียนเท่านั้น
- (2) การประเมินความรู้ กำหนดให้ทำการสอบข้อเขียนแบบปรนัย 4 ตัวเลือก ส่วนการประเมินทักษะปฏิบัติงานนั้นกำหนดให้พิจารณาจากแฟ้มสะสมผลงาน หรือการสัมภาษณ์

15. ขอบเขต (Range Statement)

ขอบเขตอธิบายถึงขอบเขตของการปฏิบัติงาน และสภาพแวดล้อมอื่นๆ หรือสถานการณ์อื่นๆ ที่มีผลกระทบต่อการทำงาน รวมถึงเครื่องมือ อุปกรณ์ เทคโนโลยี ทรัพยากรที่ใช้ หรือข้อกำหนดอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง

(ก) คำแนะนำ

- (1) ผู้เข้ารับการประเมินจะต้องสามารถบันทึกปรับปรุงฐานข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินการและประสานงานการขนส่งสินค้าทางถนน
- (2) ผู้เข้ารับการประเมินจะต้องสามารถบันทึกข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับสถานะและความสำเร็จการส่งสินค้า

(ข) คำอธิบายรายละเอียด

(1) ข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินการ การตรวจสอบและการประสานงานการขนส่งสินค้าทางถนน ประกอบด้วย เอกสารการส่งสินค้า เอกสารสั่งซื้อสินค้า เอกสารอธิบายถึงเส้นทางและเงื่อนไขการขนส่ง ทั้งจุดรับสินค้า จุดส่งสินค้า ลักษณะของยานพาหนะ อุปกรณ์พิเศษ การประสานงานกับคลังสินค้ารับและส่ง รายชื่อสินค้า รายชื่อผู้ให้บริการขนส่ง เป็นต้น

(2) ข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับสถานะและความสำเร็จการส่งสินค้าประกอบด้วย ข้อมูลที่แสดงถึงความสำเร็จในกิจกรรมของกิจกรรมในการส่งสินค้า

(3) ระบบจัดการการขนส่ง คือโปรแกรมที่ใช้ในการบริหารธุรกิจขนส่ง โดยช่วยในการจัดระบบงานและเก็บข้อมูลต่างๆ ในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งครอบคลุมการสร้างเอกสารติดตามสินค้า การรับสินค้าจากลูกค้า รายละเอียดผู้ส่งและรับสินค้า การคุมรถและพนักงานประจำรถ ประวัติของรถและการซ่อมบำรุง

การกระจายสินค้าและการวางบิล และการติดตามการจัดส่ง การออกรายงานต่างๆ เช่น ประสิทธิภาพของผู้ส่งสินค้าทางถนน

16. หน่วยสมรรถนะร่วม (ถ้ามี)

ไม่ระบุ

17. อุตสาหกรรมร่วม/กลุ่มอาชีพร่วม (ถ้ามี)

ไม่ระบุ

18. รายละเอียดกระบวนการและวิธีการประเมิน (Assessment Description and Procedure)

1. เครื่องมือประเมินความสามารถในการบันทึกปรับปรุงฐานข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินการและประสานงาน
 - (1) ข้อสอบข้อเขียนแบบปรนัย 4 ตัวเลือก
 - (2) การสอบสัมภาษณ์
 - (3) พิจารณาจากแฟ้มสะสมผลงาน (Portfolio)
2. เครื่องมือประเมินสามารถบันทึกข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับสถานะและความสำเร็จการส่งสินค้า
 - (1) ข้อสอบข้อเขียนแบบปรนัย 4 ตัวเลือก
 - (2) การสอบสัมภาษณ์
 - (3) พิจารณาจากแฟ้มสะสมผลงาน (Portfolio)

1. รหัสหน่วยสมรรถนะ

040108
2. ชื่อหน่วยสมรรถนะ

วัดความพึงพอใจของผู้รับบริการ
3. ทบทวนครั้งที่

- / -
4. สร้างใหม่

☒

ปรับปรุง

☐

5. สำหรับชื่ออาชีพและรหัสอาชีพ (Occupational Classification)

1223 ผู้จัดการด้านการวิจัยและพัฒนา

6. คำอธิบายหน่วยสมรรถนะ (Description of Unit of Competency)

ปฏิบัติการพัฒนาแบบประเมินความพึงพอใจ เรียกข้อมูลผู้ที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการด้านการขนส่ง ประสานงานผู้ที่เกี่ยวข้องเพื่อเก็บข้อมูลด้านความพึงพอใจ นำข้อมูลมาวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจ นำเสนอข้อมูลระดับความพึงพอใจและให้คำแนะนำแก่หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

7. สำหรับระดับคุณวุฒิ

1	2	3	4	5	6	7	8
☐	☐	☐	☒	☐	☐	☐	☐

8. กลุ่มอาชีพ (Sector)

กลุ่มอาชีพโลจิสติกส์

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)
040108.1 พัฒนาแบบประเมินความพึงพอใจ	1.กำหนดตัวชี้วัดความพึงพอใจของผู้รับบริการ 2. ระบุปัจจัยหลักในการให้บริการลูกค้า 3. จัดทำแบบฟอร์มคำถามเพื่อวัดความพึงพอใจของผู้รับบริการ	ข้อสอบข้อเขียน แฟ้มสะสมผลงาน การสัมภาษณ์
040108.2 เรียกข้อมูลผู้ที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการด้านการขนส่ง	1.เรียกข้อมูลของผู้รับบริการจากระบบฐานข้อมูลผู้รับบริการ 2.พัฒนาฐานข้อมูลรายชื่อผู้ที่จะส่งแบบฟอร์มเพื่อขอประเมินความพึงพอใจ	ข้อสอบข้อเขียน การสัมภาษณ์
040108.3 ประสานงานผู้ที่เกี่ยวข้องเพื่อเก็บข้อมูลด้านความพึงพอใจ	1.เรียกข้อมูลรายชื่อผู้รับบริการจากระบบฐานข้อมูลผู้รับบริการ 2. ประสานงานผู้รับบริการเพื่อขอให้ประเมินความพึงพอใจ	ข้อสอบข้อเขียน การสัมภาษณ์
040108.4 นำข้อมูลมาวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจ	1.นำข้อมูลที่เก็บรวบรวมได้มาบันทึกในโปรแกรมสำเร็จรูป 2.ใช้โปรแกรมสำเร็จรูปวิเคราะห์ข้อมูลวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้รับบริการ	ข้อสอบข้อเขียน แฟ้มสะสมผลงาน การสัมภาษณ์
040108.5 นำเสนอข้อมูลระดับความพึงพอใจ	1.นำข้อมูลวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้รับบริการมาพัฒนาเป็นเอกสารนำเสนอต่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง 2. นำเสนอผลความพึงพอใจต่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง 3. ให้คำแนะนำในการพัฒนาความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	ข้อสอบข้อเขียน แฟ้มสะสมผลงาน การสัมภาษณ์

12. ความรู้และทักษะก่อนหน้าที่จำเป็น (Pre-requisite Skill & Knowledge)

(ก) ความต้องการด้านทักษะ

- (1) ทักษะการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ
- (2) ทักษะการวิเคราะห์ข้อมูลเบื้องต้น
- (3) ทักษะการนำเสนอ

(ข) ความต้องการด้านความรู้

- (1) ความรู้พื้นฐานที่เกี่ยวข้องกับการวิจัย
- (2) ความรู้การวิเคราะห์เชิงปริมาณขั้นต้น

13. ทักษะและความรู้ที่ต้องการ (Required Skills and Knowledge)

(ก) ความต้องการด้านทักษะ

- (1) ทักษะการใช้งานระบบสารสนเทศที่เกี่ยวข้องกับการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงสถิติ
- (2) ทักษะด้านการวัดประเมิน

(ข) ความต้องการด้านความรู้

- (1) ความรู้ด้านการเก็บข้อมูล
- (2) ความรู้ด้านการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ
- (3) ความรู้ด้านการดำเนินกิจกรรมขนส่งสินค้าทางถนน
- (4) ความรู้ด้านการจัดการยานพาหนะและอุปกรณ์
- (5) ความรู้ด้านความปลอดภัยของการขนส่งทางถนน

14. หลักฐานที่ต้องการ (Evidence Guide)

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

(ก) หลักฐานการปฏิบัติงาน (Performance Evidence)

- (1) หนังสือรับรองการผ่านงานที่เกี่ยวข้องกับหน่วยสมรรถนะนี้ หรือ
- (2) แฟ้มสะสมผลงาน (Portfolio) หรือ
- (3) ตัวอย่างรายงานในการปฏิบัติงาน เช่น รายงานความพึงพอใจในการให้บริการขนส่งทางถนน

(ข) หลักฐานความรู้ (Knowledge Evidence)

- (1) ใบรับรองผ่านการอบรมในหลักสูตรที่เกี่ยวข้องกับการจัดการขนส่งสินค้าทางถนนหรือสารสนเทศการจัดการขนส่งทางถนนหรือการวิจัยเบื้องต้น หรือ
- (2) ประกาศนียบัตร/วุฒิบัตรแสดงถึงการผ่านการอบรมในหลักสูตรที่เกี่ยวข้องกับการขนส่ง
- (3) เอกสารรับรองและผลการประเมินจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการบันทึกปรับปรุงฐานข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินการ

ประสานงานและสถานะการขนส่งสินค้าในระบบสารสนเทศ

(ค) คำแนะนำในการประเมิน

- (1) ผู้ที่เข้ารับการประเมินในหน่วยสมรรถนะนี้จะต้องแสดงหลักฐานการปฏิบัติงานและหลักฐานความรู้ ที่สอดคล้องกับรายละเอียดที่ระบุไว้ในหน่วยสมรรถนะนี้

(ง) วิธีการประเมิน

- (1) การประเมินความรู้และทักษะในหน่วยสมรรถนะนี้ จะต้องดำเนินการโดยองค์กรที่มีหน้าที่รับรองสมรรถนะของบุคคลตามมาตรฐานอาชีพที่ขึ้นทะเบียนเท่านั้น
- (2) การประเมินความรู้ กำหนดให้ทำการสอบข้อเขียนแบบปรนัย 4 ตัวเลือก ส่วนการประเมินทักษะปฏิบัติงานนั้นกำหนดให้พิจารณาจากแฟ้มสะสมผลงาน หรือสัมภาษณ์

15. ขอบเขต (Range Statement)

ขอบเขตอธิบายถึงขอบเขตของการปฏิบัติงาน และสภาพแวดล้อมอื่นๆ หรือสถานการณ์อื่นๆ ที่มีผลกระทบต่อการทำงาน รวมถึงเครื่องมือ อุปกรณ์ เทคโนโลยี ทรัพยากรที่ใช้ หรือข้อกำหนดอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง

(ก) คำแนะนำ

- (1) ผู้เข้ารับการประเมินจะต้องสามารถพัฒนาแบบประเมินความพึงพอใจ
- (2) ผู้เข้ารับการประเมินจะต้องสามารถเรียกข้อมูลผู้ที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการด้านการขนส่ง
- (3) ผู้เข้ารับการประเมินจะต้องสามารถประสานงานผู้ที่เกี่ยวข้องเพื่อเก็บข้อมูลด้านความพึงพอใจ

(4) ผู้เข้ารับการประเมินจะต้องสามารถนำข้อมูลมาวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจ

(5) ผู้เข้ารับการประเมินจะต้องสามารถนำเสนอข้อมูลระดับความพึงพอใจ

(6) ผู้เข้ารับการประเมินจะต้องสามารถให้คำแนะนำแก่หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

(ข) คำอธิบายรายละเอียด

(1) การพัฒนาแบบประเมินความพึงพอใจหมายถึง การประเมินกิจกรรมหลักที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการของการขนส่งทางถนน เช่นการประสานงาน ความหลากหลายของบริการขนส่ง การมีอยู่ของอุปกรณ์การขนส่ง การตั้งราคา การให้บริการของผู้ขนส่งและผู้ประสานงาน ความสามารถในการขนส่งสินค้าในเงื่อนไขของลูกค้าและคู่ค้า

(2) ข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับสถานะและความสำเร็จการส่งสินค้าประกอบด้วย ข้อมูลที่แสดงถึงความสำเร็จในกิจกรรมของกิจกรรมในการส่งสินค้า ซึ่งรวมถึงตั้งแต่การได้รับคำสั่งในการขนส่ง การเตรียมเอกสาร การประสานงาน การเตรียมยานพาหนะ อุปกรณ์และคน การเข้ารับสินค้า การขึ้นสินค้า การจัดเรียงสินค้าในรถขนส่ง การนำสินค้าไปยังปลายทาง และการนำสินค้าไปส่ง ณ ปลายทาง และการตรวจยานพาหนะหลังส่ง

(3) ผู้ที่เกี่ยวข้องในการขนส่งสินค้า ได้แก่ หน่วยงานภายในองค์กร คู่ค้า ลูกค้า และผู้ร่วมให้บริการหรือสนับสนุนการบริการ

(4) โปรแกรมสำเร็จรูปที่ใช้ในการวิเคราะห์ ได้แก่ โปรแกรม Excel, SPSS, METATAB, PSPP, เว็บเซอร์วิสหรือที่คล้ายคลึง

16. หน่วยสมรรถนะร่วม (ถ้ามี)

ไม่ระบุ

17. อุตสาหกรรมร่วม/กลุ่มอาชีพร่วม (ถ้ามี)

ไม่ระบุ

18. รายละเอียดกระบวนการและวิธีการประเมิน (Assessment Description and Procedure)

1. เครื่องมือประเมินความสามารถในการพัฒนาแบบประเมินความพึงพอใจ

(1) ข้อสอบข้อเขียนแบบปรนัย 4 ตัวเลือก

(2) พิจารณาจากแฟ้มสะสมผลงาน (Portfolio)

(3) การสอบสัมภาษณ์

2. เครื่องมือประเมินความสามารถในการเรียกข้อมูลผู้ที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการด้านการขนส่ง

(1) ข้อสอบข้อเขียนแบบปรนัย 4 ตัวเลือก

(2) การสอบสัมภาษณ์

3. เครื่องมือประเมินความสามารถในการประสานงานผู้ที่เกี่ยวข้องเพื่อเก็บข้อมูลด้านความพึงพอใจ

(1) ข้อสอบข้อเขียนแบบปรนัย 4 ตัวเลือก

(2) การสอบสัมภาษณ์

4. เครื่องมือประเมินความสามารถในการนำข้อมูลมาวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจ

(1) ข้อสอบข้อเขียนแบบปรนัย 4 ตัวเลือก

(2) พิจารณาจากแฟ้มสะสมผลงาน (Portfolio)

(3) การสอบสัมภาษณ์

5. เครื่องมือประเมินความสามารถในการนำเสนอข้อมูลระดับความพึงพอใจ

(1) ข้อสอบข้อเขียนแบบปรนัย 4 ตัวเลือก

(2) พิจารณาจากแฟ้มสะสมผลงาน (Portfolio)

(3) การสอบสัมภาษณ์