



มาตรฐานอาชีพและคุณวุฒิวิชาชีพ
Occupational Standard and Professional Qualifications

สาขาวิชาชีพโลจิสติกส์ สาขาจัดการขนส่ง อาชีพผู้ปฏิบัติการขนส่งสินค้าทางถนน
ระดับ 1-4 อาชีพผู้บริหารงานขนส่งสินค้าทางถนน ระดับ 5-7

จัดทำโดย สถาบันคุณวุฒิวิชาชีพ (องค์การมหาชน)
ร่วมกับ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

1. ชื่อมาตรฐานอาชีพ

สาขาวิชาชีพโลจิสติกส์ สาขาจัดการขนส่ง อาชีพผู้ปฏิบัติการขนส่งสินค้าทางถนน ระดับ 1-4 อาชีพผู้บริหารงานขนส่งสินค้าทางถนน ระดับ 5-7

2. ประวัติการปรับปรุงมาตรฐาน

N/A

3. ทะเบียนอ้างอิง (Imprint)

N/A

4. ข้อมูลเบื้องต้น

การจัดการด้านโลจิสติกส์ คือ การจัดการในการขนส่งสินค้าหรือบริการเพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าโดยมีการวางแผน ควบคุม จัดเก็บข้อมูลสินค้าหรือบริการที่เกี่ยวข้องเพื่อให้ไปถึงยังจุดหมายได้อย่างมีประสิทธิภาพ

โดยระบบโลจิสติกส์นั้นช่วยให้การบริหารงานด้านธุรกิจให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและเป็นการลดรายจ่ายที่ไม่จำเป็นออกไปด้วย

ในการจัดการด้านโลจิสติกส์นั้นจะมีกระบวนการจัดการ เริ่มต้นด้วยการรวบรวมสินค้าที่ส่งมอบจากขั้นตอนแรกไปจนถึงขั้นตอนการส่งมอบสินค้าที่จุดหมายปลายทาง โดยจะยึดจากความต้องการของลูกค้า มาตรฐานด้านอุตสาหกรรม และมาตรฐานด้านการขนส่ง นอกจากนี้การจัดการด้านโลจิสติกส์ ยังช่วยในการวางแผนด้านกลยุทธ์และการดำเนินการอีกด้วย และในที่นี่จะอธิบายถึงการดำเนินการในเชิง Logistics Management ซึ่งการจัดการด้านโลจิสติกส์นี้จะเกี่ยวข้องกับองค์ประกอบหลายอย่าง รวมถึง

1. การเลือกผู้ขายสินค้าหรือบริการที่เหมาะสม พร้อมทั้งความสามารถในการจัดส่งและการอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ในด้านการขนส่ง
2. การเลือกเส้นทางที่ดีที่สุดเพื่อใช้ในการขนส่งสินค้าหรือบริการไปยังจุดหมาย
3. การเลือกวิธีการจัดส่งสินค้าหรือบริการที่มีประสิทธิภาพมากที่สุด
4. ใช้ซอฟต์แวร์หรือเทคโนโลยีเข้าช่วยในการจัดการกระบวนการต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการดำเนินการ

ส่วนการบริหารจัดการโซ่อุปทาน (Supply Chain Management) หมายถึง การบริหารแบบเชิงกลยุทธ์ที่คำนึงถึงความเกี่ยวเนื่อง หรือความสัมพันธ์กับแบบบูรณาการของหน่วยงานหรือแผนกภายในองค์กรและคู่ค้าที่เกี่ยวข้องไม่ว่าจะเป็นลูกค้าหรือซัพพลายเออร์ในโซ่อุปทาน

โดยมีจุดประสงค์ที่จะนำส่งสินค้าหรือบริการตามความต้องการของผู้บริโภคให้ดีที่สุด ไม่ว่าจะเป็นในเรื่องของเวลา ราคา หรือคุณภาพ

โดยจะบริหารจัดการในเรื่องของข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินการขององค์กรและคู่ค้าอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล จัดความล่าช้าในการทำธุรกรรมต่าง ๆ รวมถึงการจัดปัญหาในการส่งหรือรับมอบสินค้าและบริการที่มีผลมาจากกระบวนการจัดการด้านการเงินที่ไม่มีประสิทธิภาพ โดยอาจกล่าวได้ว่า

เป็นการบริหารจัดการตั้งแต่ต้นน้ำหรือแหล่งวัตถุดิบในการผลิตชิ้นส่วนต่าง ๆ ป้อนเข้าโรงงานจนถึงปลายน้ำหรือมือผู้บริโภค

สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ (สศช.) ได้แบ่งโครงสร้างกลุ่มธุรกิจโลจิสติกส์เป็น 5 ประเภท ได้แก่

- การขนส่งสินค้า (Freight Transportation and Forwarding) ซึ่งครอบคลุมงานทางโลจิสติกส์ที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการด้านการขนส่งสินค้าทั้งภายใน และส่งออกนอกประเทศ ในรูปแบบต่าง ๆ ทั้งทางถนน ทางรถไฟ ทางทะเล และทางอากาศ
- การจัดเก็บสินค้า ดูแล และบริหารคลังสินค้าและการให้บริการติดสลากสินค้าหรือบริการด้านบรรจุภัณฑ์ (Warehousing/Inventory Management and Packing) รวมทั้งการกระจายสินค้า
- การให้บริการด้านพิธีการต่าง ๆ ที่เกี่ยวกับงานโลจิสติกส์ (Non - As set Based Logistics Services) ครอบคลุมงานพิธีการศุลกากร งานเอกสารต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการนำเข้าหรือส่งออกสินค้า
- การให้บริการงานโลจิสติกส์ที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการเสริม เช่น ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและงานที่ปรึกษาด้านโลจิสติกส์ (Information and Communication Technology/ Consulting)
- การให้บริการพัสดุและไปรษณีย์ภัณฑ์ (Courier and Postal Services) เป็นการให้บริการเกี่ยวกับการจัดส่งทั้งภายในและภายนอกประเทศ

5. ประวัติการปรับปรุงมาตรฐานในแต่ละครั้ง

ทบทวนครั้งที่ 2

6. ครั้งที่

2 ทบทวนมาตรฐานอาชีพและคุณวุฒิวิชาชีพ ปี พ.ศ.2565

ครั้งที่ (อื่น ๆ) : N/A

ครั้งที่ประกาศก่อนหน้านี้ N/A วันที่ประกาศ N/A

ข้อสังเกต.....

การเปลี่ยนแปลงที่สำคัญ

มีการปรับปรุงสมรรถนะย่อยและคำผิดในเล่มมาตรฐาน โดยมีการปรับปรุงดังนี้
 ปรับเพิ่มหน่วยสมรรถนะย่อย ในหน่วยสมรรถนะ 21002 วางแผนการขนส่งสินค้าทางถนน

7. คุณวุฒิวิชาชีพที่ครอบคลุม (Professional Qualifications included)

สาขาวิชาชีพโลจิสติกส์

สาขาจัดการขนส่ง

อาชีพผู้บริหารงานขนส่งสินค้าทางถนน ระดับ 7

8. คุณวุฒิวิชาชีพที่เกี่ยวข้อง (Related Professional Qualifications)

.....N/A.....

9. หน่วยสมรรถนะทั้งหมดในมาตรฐานอาชีพ (List of All Units of Competence within this Occupational Standards)

รหัสหน่วยสมรรถนะ	เนื้อหา
21017	บริหารเครือข่ายในงานขนส่งสินค้าทางถนน
21018	บริหารความเสี่ยงขององค์กรในงานขนส่งสินค้าทางถนน
21019	บริหารงานขนส่งสินค้าทางถนน

10. ระดับคุณวุฒิ

10.1 สาขาวิชาชีพโลจิสติกส์ สาขาจัดการขนส่ง อาชีพผู้บริหารงานขนส่งสินค้าทางถนน ระดับ 7

คุณลักษณะของผลการเรียนรู้ (Characteristics of Outcomes)

เป็นผู้ที่มีทักษะในการปฏิบัติงานด้านการประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในภาครัฐและเอกชน พัฒนางค์ความรู้ให้กับบุคลากรในองค์กร ส่งเสริมและสนับสนุนการเข้าร่วมเครือข่ายด้านโลจิสติกส์ ทำประกันภัยการขนส่งสินค้าทางถนน จัดทำสัญญาการว่าจ้างการขนส่งสินค้า บริหารจัดการคุณภาพในการให้บริการ บริหารจัดการลูกค้าสัมพันธ์ บริหารจัดการความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม จัดการบริหารงบประมาณ และจัดการบุคลากรในการขนส่งสินค้าทางถนน โดยเป็นบุคคลที่มีคุณลักษณะของผลการเรียนรู้ ดังนี้

1. สามารถการวิเคราะห์ข้อมูลและกำหนดวิธีการในการบริหารงาน
2. มีทักษะการสื่อสารภาษาต่างประเทศในระดับสากล
3. สามารถบริหารจัดการเชิงนโยบาย การแก้ปัญหาที่คาดการณ์ไม่ได้ การให้ความเห็นแก่สังคมด้วยวิจารณ์งานที่ถูกต้องในงานอาชีพ
4. สามารถบริหารความเสี่ยงขององค์กรอย่างมีประสิทธิภาพ
5. มีความรู้ทางกฎหมายที่เกี่ยวข้องในสาขาอาชีพ
6. พัฒนานวัตกรรมและเทคโนโลยีที่เหมาะสมกับกลุ่มอาชีพ
7. สามารถค้นคว้า วิจัยและสร้างองค์ความรู้ใหม่ๆ ในอาชีพ
8. มีคุณธรรมและจริยธรรมในการประกอบอาชีพ และเป็นแบบอย่างที่ดี

การเลื่อนระดับคุณวุฒิวิชาชีพ (Qualification Pathways)

1. ผู้ขอรับการประเมินต้องมีประสบการณ์ทำงานด้านการบริหารงานอย่างน้อย 3 ปี และประสบการณ์ในวิชาชีพ รวมทั้งสิ้นไม่น้อยกว่า 7 ปี
2. ผู้ขอรับการประเมินต้องมีหลักฐานการปฏิบัติงานประกอบการพิจารณาเป็นผู้เข้ารับการประเมินคุณวุฒิวิชาชีพ จะต้องมีการรับรองผลงาน เช่น ใบรับรองจากสถานศึกษา หรือใบรับรองการผ่านงาน เช่น ใบรับรองจากสถานประกอบการ หรือแฟ้มสะสมผลงาน หรือผลงานที่มีหลักฐานยืนยัน เช่น ใบผ่านการอบรม ใบประกาศเกียรติคุณ โดยพิจารณาตามหลักฐานที่ต้องการ หรือหลักฐานการปฏิบัติงาน
3. ผู้ที่มีคุณวุฒิวิชาชีพระดับ 7 อาชีพผู้บริหารงานขนส่งสินค้าทางถนน จะต้องมีความรู้คุณวุฒิวิชาชีพไม่ต่ำกว่าสมรรถนะและเกณฑ์ที่กำหนด

หลักเกณฑ์การต่ออายุหนังสือรับรองมาตรฐานอาชีพ

ผู้ประสงค์ขอต่ออายุหนังสือรับรองมาตรฐานอาชีพต้องแจ้งความประสงค์ต่อองค์กรรับรองขอต่ออายุหนังสือรับรองภายใน 90 วัน โดยแสดงหลักฐานการทำงานในอาชีพ 3 ปีอย่างต่อเนื่อง โดยหากไม่แสดงหลักฐานการทำงานในอาชีพ
เจ้าหน้าที่สอบอาจพิจารณาให้ดำเนินการประเมินในสมรรถนะที่ไม่มีหลักฐานแสดงในเชิงประจักษ์

กลุ่มบุคคลในอาชีพ (Target Group)

บุคคลในอาชีพขนส่งสินค้าทางถนน เช่น ผู้จัดการอาวุโส ผู้อำนวยการ ผู้จัดการทั่วไป และกรรมการผู้จัดการ เป็นต้น
1324 ผู้จัดการด้านการจัดหาและจัดซื้อสินค้า

หน่วยสมรรถนะ (หน่วยสมรรถนะทั้งหมดของคุณวุฒिवิชาชีพนี้)

- 21017 บริหารเครือข่ายในงานขนส่งสินค้าทางถนน
- 21018 บริหารความเสี่ยงขององค์กรในงานขนส่งสินค้าทางถนน
- 21019 บริหารงานขนส่งสินค้าทางถนน

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	
	รหัส	คำอธิบาย	รหัส	คำอธิบาย
พัฒนาสมรรถนะบุคคลในอาชีพ โลจิสติกส์ของประเทศไทยให้มีมาตรฐานรองรับอาเซียนและสากล	02	การจัดการขนส่ง (Transportation)	210	จัดการขนส่งสินค้าทางถนน

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
210	จัดการขนส่งสินค้าทางถนน	21017	บริหารเครือข่ายในงานขนส่งสินค้าทางถนน	21017 1	ประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในภาครัฐและเอกชน
				210172	พัฒนาองค์ความรู้ให้กับบุคลากรในองค์กร
				210173	ส่งเสริมและสนับสนุนการเข้าร่วมเครือข่ายด้านโลจิสติกส์
		21018	บริหารความเสี่ยงขององค์กรในงานขนส่งสินค้าทางถนน	21018 1	ทำประกันภัยการขนส่งสินค้าทางถนน
				210182	จัดทำสัญญาการว่าจ้างการขนส่งสินค้า
		21019	บริหารงานขนส่งสินค้าทางถนน	21019 1	บริหารจัดการคุณภาพในการให้บริการ
				210192	บริหารจัดการลูกค้าสัมพันธ์
				210193	บริหารจัดการความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม
				210194	จัดการบริหารงบประมาณ
				210195	จัดการบุคลากรในการขนส่งสินค้าทางถนน

คำอธิบาย

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

1. รหัสหน่วยสมรรถนะ 21017
2. ชื่อหน่วยสมรรถนะ บริหารเครือข่ายในงานขนส่งสินค้าทางถนน
3. ทบทวนครั้งที่ 1 / 2565

4. สร้างใหม่ ☐ ปรับปรุง ☒

5. สำหรับชื่ออาชีพและรหัสอาชีพ (Occupational Classification)

ผู้บริหารงานขนส่งสินค้าทางถนน

6. คำอธิบายหน่วยสมรรถนะ (Description of Unit of Competency)

บุคคลที่ทำหน้าที่บริหารงานขนส่งสินค้าทางถนน ซึ่งจะต้องปฏิบัติงานเกี่ยวกับการประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในภาครัฐและเอกชน การพัฒนาองค์ความรู้ให้กับบุคลากรในองค์กร และการส่งเสริมและสนับสนุนการเข้าร่วมเครือข่ายด้านโลจิสติกส์

7. สำหรับระดับคุณวุฒิ

1	2	3	4	5	6	7	8
☐	☐	☐	☐	☐	☐	☒	☐

8. กลุ่มอาชีพ (Sector)

กลุ่มวิชาชีพโลจิสติกส์

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)
210171 ประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในภาครัฐและเอกชน	1. ดำเนินงานประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในภาครัฐและเอกชนอย่างมีประสิทธิภาพ 2. จัดทำรายงานการวางแผนประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในภาครัฐและเอกชนได้อย่างถูกต้องครบถ้วน	ข้อสอบข้อเขียน การสัมภาษณ์ แฟ้มสะสมผลงาน
210172 พัฒนาองค์ความรู้ให้กับบุคลากรในองค์กร	1. สำรวจความรู้ภายในองค์กรขนส่งสินค้าทางถนนอย่างครบถ้วน 2. จัดการความรู้ให้กับบุคลากรในองค์กรได้อย่างมีประสิทธิภาพ	ข้อสอบข้อเขียน การสัมภาษณ์ แฟ้มสะสมผลงาน
210173 ส่งเสริมและสนับสนุนการเข้าร่วมเครือข่ายด้านโลจิสติกส์	1. สร้างความเข้าใจกับสมาชิกในองค์กรในการเข้าร่วมเครือข่ายด้านโลจิสติกส์อย่างถูกต้อง 2. จัดกิจกรรมให้บุคลากรเข้าร่วมเครือข่ายด้านโลจิสติกส์เพื่อแลกเปลี่ยนแนวคิดในการบริหารงานธุรกิจอย่างครบถ้วน 3. สร้างความร่วมมือในการพัฒนาการทำงานขององค์กรในเครือข่ายให้มีต้นทุนที่มีความได้เปรียบในการแข่งขันอย่างมีประสิทธิภาพ	ข้อสอบข้อเขียน การสัมภาษณ์ แฟ้มสะสมผลงาน

12. ความรู้และทักษะก่อนหน้าที่จำเป็น (Pre-requisite Skill & Knowledge)

N/A

13. ทักษะและความรู้ที่ต้องการ (Required Skills and Knowledge)

(ก) ความต้องการด้านทักษะ

1. ปฏิบัติการประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในภาครัฐและเอกชน
 - 1.1 สามารถดำเนินงานประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในภาครัฐและเอกชน
 - 1.2 สามารถจัดทำรายงานการวางแผนประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในภาครัฐและเอกชนได้อย่างถูกต้อง
2. ปฏิบัติการพัฒนาศักยภาพให้กับบุคลากรในองค์กร
 - 2.1 สามารถสำรวจความรู้ภายในองค์กรขนส่งสินค้าทางถนนอย่างครบถ้วน
 - 2.2 สามารถจัดการความรู้ให้กับบุคลากรในองค์กรได้อย่างมีประสิทธิภาพ
3. ปฏิบัติการส่งเสริมและสนับสนุนการเข้าร่วมเครือข่ายด้านโลจิสติกส์
 - 3.1 สามารถสร้างความเข้าใจกับสมาชิกในองค์กรในการเข้าร่วมเครือข่ายด้านโลจิสติกส์
 - 3.2 สามารถจัดกิจกรรมให้บุคลากรเข้าร่วมเครือข่ายด้านโลจิสติกส์ เพื่อแลกเปลี่ยนแนวคิดในการบริหารงานธุรกิจ
 - 3.3 สามารถสร้างความร่วมมือในการพัฒนาการทำงานขององค์กรในเครือข่ายให้มีความได้เปรียบในการแข่งขัน

(ข) ความต้องการด้านความรู้

1. เทคนิคการประสานงาน
2. การพัฒนาศักยภาพ
3. การบริหารเครือข่ายในงานขนส่งสินค้าทางถนน

14. หลักฐานที่ต้องการ (Evidence Guide)

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

(ก) หลักฐานการปฏิบัติงาน (Performance Evidence)

1. เอกสารรับรองการปฏิบัติงานหรือผลการประเมินการปฏิบัติงานจากสถานประกอบการ
2. เอกสารการประเมินตามหน่วยสมรรถนะครอบคลุมคุณวุฒิวิชาชีพ

(ข) หลักฐานความรู้ (Knowledge Evidence)

1. เอกสารรับรองการผ่านการอบรมที่เกี่ยวข้องกับการบริหารเครือข่ายในงานขนส่งสินค้าทางถนน
2. เอกสารรับรองการผ่านการสอบข้อเขียนหรือผลการทดสอบความรู้

(ค) คำแนะนำในการประเมิน

ประเมินเกี่ยวกับการบริหารเครือข่ายในงานขนส่งสินค้าทางถนน โดยพิจารณาจากหลักฐานที่เกี่ยวข้อง ทั้งหลักฐานการปฏิบัติงานและหลักฐานด้านความรู้

(ง) วิธีการประเมิน

1. พิจารณาหลักฐานความรู้
2. พิจารณาหลักฐานการปฏิบัติงาน

15. ขอบเขต (Range Statement)

ขอบเขตอธิบายถึงขอบเขตของการปฏิบัติงาน และสภาพแวดล้อมอื่น ๆ หรือสถานการณ์อื่น ๆ ที่มีผลกระทบต่อการทำงาน รวมถึงเครื่องมือ อุปกรณ์ เทคโนโลยี ทรัพยากรที่ใช้ หรือข้อกำหนดอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง

(ก) คำแนะนำ

การบริหารเครือข่ายในงานขนส่งสินค้าทางถนน ผู้เข้ารับการประเมินจะต้องแสดงเกี่ยวกับการประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในภาครัฐและเอกชน การพัฒนาศักยภาพให้กับบุคลากรในองค์กร และการส่งเสริมและสนับสนุนการเข้าร่วมเครือข่ายด้านโลจิสติกส์

(ข) คำอธิบายรายละเอียด

1. การประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในภาครัฐและเอกชน ซึ่งหน่วยงาน หมายถึง กลุ่มคนที่รวมตัวกันเพื่อดำเนินการในกิจกรรมอย่างใดอย่างหนึ่งให้สำเร็จตามวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ ในการรวมตัวจะต้องมีการจัดระเบียบการติดต่อ การแบ่งงานกันทำและต้องมีการประสานประโยชน์ของแต่ละบุคคลด้วย มีวัสดุอุปกรณ์ เครื่องมือและทรัพยากรต่าง ๆ เพื่อใช้ในการปฏิบัติงาน มีการจัดระบบความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลที่มาร่วมปฏิบัติงาน หน่วยงาน แบ่งออกเป็น 4 ประเภท คือ หน่วยงานของรัฐ หน่วยงานธุรกิจ หน่วยงานรัฐวิสาหกิจ และหน่วยงานอาสาสมัคร เช่น มูลนิธิรณรงค์ภัยพิบัติ มูลนิธิสายใจไทย สมาคมวิชาชีพ เป็นต้น ในการประสานงาน จะต้อง

ดำเนินงานประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในภาครัฐและเอกชน และจัดทำรายงานการวางแผนประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในภาครัฐและเอกชน

2. การพัฒนาองค์ความรู้ให้กับบุคลากรในองค์กร เป็นกระบวนการเพื่อรวบรวม และจัดเก็บความรู้ภายในองค์กรอย่างเป็นระบบ เพื่อที่จะนำมาใช้หรือถ่ายทอดให้กับบุคลากรภายในองค์กร อันจะเกิดประโยชน์ต่อการปฏิบัติงาน หรือเพื่อสร้างความได้เปรียบด้านการแข่งขันในเชิงธุรกิจ โดยจะต้องทำการสำรวจความรู้ภายในองค์กรขนส่งสินค้าทางถนน และจัดการความรู้ให้กับบุคลากรในองค์กรให้มีประสิทธิภาพ

3. การส่งเสริมและสนับสนุนการเข้าร่วมเครือข่ายด้านโลจิสติกส์ เป็นการเชื่อมโยงของกลุ่มของคนหรือกลุ่มองค์กรที่สนใจ ที่จะแลกเปลี่ยนข่าวสารร่วมกัน หรือทำกิจกรรมร่วมกัน การทำให้มีการติดต่อ สนับสนุนให้มีการแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสารและการร่วมมือกันด้วยความสมัครใจ

การสร้างเครือข่ายควรสนับสนุนและอำนวยความสะดวก ให้สมาชิกในเครือข่ายมีความสัมพันธ์กัน

โดยจะต้องสร้างความเข้าใจกับสมาชิกในองค์กรในการเข้าร่วมเครือข่ายด้านโลจิสติกส์ จัดกิจกรรมให้บุคลากรเข้าร่วมเครือข่ายด้านโลจิสติกส์

เพื่อแลกเปลี่ยนแนวคิดในการบริหารงานธุรกิจ และสร้างความร่วมมือในการพัฒนาการทำงานขององค์กรในเครือข่ายให้มีต้นทุนที่มีความได้เปรียบในการแข่งขัน

16. หน่วยสมรรถนะรวม (ถ้ามี)

N/A

17. อุตสาหกรรมร่วม/กลุ่มอาชีพร่วม (ถ้ามี)

N/A

18. รายละเอียดกระบวนการและวิธีการประเมิน (Assessment Description and Procedure)

18.1 เครื่องมือการประเมิน

1. แบบประเมินความรู้ ใช้แบบทดสอบปรนัย ชนิด 4 ตัวเลือก
2. แบบประเมินสัมภาษณ์
3. แบบประเมินโดยใช้แฟ้มสะสมผลงาน

ดูรายละเอียดจากคู่มือการประเมิน

18.2 เครื่องมือการประเมิน

1. แบบประเมินความรู้ ใช้แบบทดสอบปรนัย ชนิด 4 ตัวเลือก
2. แบบประเมินสัมภาษณ์
3. แบบประเมินโดยใช้แฟ้มสะสมผลงาน

ดูรายละเอียดจากคู่มือการประเมิน

18.3 เครื่องมือการประเมิน

1. แบบประเมินความรู้ ใช้แบบทดสอบปรนัย ชนิด 4 ตัวเลือก
2. แบบประเมินสัมภาษณ์
3. แบบประเมินโดยใช้แฟ้มสะสมผลงาน

ดูรายละเอียดจากคู่มือการประเมิน

1. รหัสหน่วยสมรรถนะ

21018
2. ชื่อหน่วยสมรรถนะ

บริหารความเสี่ยงขององค์กรในงานขนส่งสินค้าทางถนน
3. ทบทวนครั้งที่

1 / 2565
4. สร้างใหม่

☐

ปรับปรุง

☒

5. สำหรับชื่ออาชีพและรหัสอาชีพ (Occupational Classification)

ผู้บริหารงานขนส่งสินค้าทางถนน

6. คำอธิบายหน่วยสมรรถนะ (Description of Unit of Competency)

บุคคลที่ทำหน้าที่บริหารงานขนส่งสินค้าทางถนน ซึ่งจะต้องปฏิบัติงานเกี่ยวกับการทำประกันภัยการขนส่งสินค้าทางถนน และการจัดทำสัญญาการว่าจ้างการขนส่งสินค้า

7. สำหรับระดับคุณวุฒิ

1	2	3	4	5	6	7	8
☐	☐	☐	☐	☐	☐	☒	☐

8. กลุ่มอาชีพ (Sector)

กลุ่มวิชาชีพโลจิสติกส์

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)
210181 ทำประกันภัยการขนส่งสินค้าทางถนน	1. จัดเตรียมเอกสารประกอบการทำประกันภัยการขนส่งสินค้าทางถนน ได้อย่างถูกต้อง ครบถ้วน 2. คัดเลือกประเภทของสัญญาประกันภัย และคุณสมบัติผู้ให้บริการให้ครอบคลุมความเสียหายที่อาจจะเกิดขึ้นจากการขนส่งสินค้าทางถนนอย่างถูกต้อง	ข้อสอบข้อเขียน การสัมภาษณ์ แฟ้มสะสมผลงาน
210182 จัดทำสัญญาการว่าจ้างการขนส่งสินค้า	1. ศึกษาข้อมูลรายละเอียดของสัญญาการการว่าจ้างการขนส่งสินค้าอย่างถูกต้องครบถ้วน (ข้อตกลงและเงื่อนไขในสัญญา) 2. ดำเนินการลงนามในสัญญาการว่าจ้างขนส่งสินค้าทางถนนอย่างครบถ้วน	ข้อสอบข้อเขียน การสัมภาษณ์ แฟ้มสะสมผลงาน

12. ความรู้และทักษะก่อนหน้าที่จำเป็น (Pre-requisite Skill & Knowledge)

N/A

13. ทักษะและความรู้ที่ต้องการ (Required Skills and Knowledge)

(ก) ความต้องการด้านทักษะ

1. ปฏิบัติการรับประกันภัยการขนส่งสินค้าทางถนน
 - 1.1 สามารถจัดเตรียมเอกสารประกอบการรับประกันภัยการขนส่งสินค้าทางถนน ได้อย่างถูกต้อง ครบถ้วน
 - 1.2 สามารถคัดเลือกประเภทของสัญญาประกันภัย และคุณสมบัติผู้ให้บริการให้ครอบคลุมความเสียหายที่อาจเกิดขึ้นจากการขนส่งสินค้าทางถนน
2. ปฏิบัติการจัดทำสัญญาการว่าจ้างการขนส่งสินค้า
 - 2.1 สามารถศึกษาข้อมูลรายละเอียดของสัญญาการการว่าจ้างการขนส่งสินค้า
 - 2.2 สามารถดำเนินการลงนามในสัญญาการว่าจ้างขนส่งสินค้าทางถนนอย่างครบถ้วน

(ข) ความต้องการด้านความรู้

1. การบริหารความเสี่ยง
2. การบริหารการขนส่ง
3. การประกันภัยขนส่งสินค้าทางถนน
4. จัดทำสัญญาการว่าจ้างการขนส่งสินค้า

14. หลักฐานที่ต้องการ (Evidence Guide)

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

(ก) หลักฐานการปฏิบัติงาน (Performance Evidence)

1. เอกสารรับรองการปฏิบัติงานหรือผลการประเมินการปฏิบัติงานจากสถานประกอบการ
2. เอกสารการประเมินตามหน่วยสมรรถนะครอบคลุมคุณวุฒิวิชาชีพ

(ข) หลักฐานความรู้ (Knowledge Evidence)

1. เอกสารรับรองการผ่านการอบรมที่เกี่ยวกับการบริหารความเสี่ยงขององค์กรในงานขนส่งสินค้าทางถนน
2. เอกสารรับรองการผ่านการสอบข้อเขียนหรือผลการทดสอบความรู้

(ค) คำแนะนำในการประเมิน

ประเมินเกี่ยวกับการบริหารความเสี่ยงขององค์กรในงานขนส่งสินค้าทางถนน โดยพิจารณาจากหลักฐานที่เกี่ยวข้อง ทั้งหลักฐานการปฏิบัติงานและหลักฐานด้านความรู้

(ง) วิธีการประเมิน

1. พิจารณาหลักฐานความรู้
2. พิจารณาหลักฐานการปฏิบัติงาน

15. ขอบเขต (Range Statement)

ขอบเขตอธิบายถึงขอบเขตของการปฏิบัติงาน และสภาพแวดล้อมอื่น ๆ หรือสถานการณ์อื่น ๆ ที่มีผลกระทบต่อการทำงาน รวมถึงเครื่องมือ อุปกรณ์ เทคโนโลยี ทรัพยากรที่ใช้ หรือข้อกำหนดอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง

(ก) คำแนะนำ

การปฏิบัติบริหารความเสี่ยงขององค์กรในงานขนส่งสินค้าทางถนน ผู้เข้ารับการประเมินจะต้องแสดงเกี่ยวกับการรับประกันภัยการขนส่งสินค้าทางถนน และการจัดทำสัญญาการว่าจ้างการขนส่งสินค้า

(ข) คำอธิบายรายละเอียด

1. การทำประกันภัยการขนส่งสินค้าทางถนน ซึ่งการประกันภัยในการขนส่งสินค้ามีความสำคัญในการป้องกันความรับผิดชอบของผู้ขนส่ง หรือความเสี่ยงภัยอันอาจมีขึ้นแก่ตัวสินค้าโดยผู้ซื้อหรือผู้ขายสินค้าซึ่ง จากขึ้นอยู่ว่ากรรมสิทธิ์และความเสี่ยงในตัวสินค้าตกอยู่แก่ฝ่ายใด อันจะต้องพิจารณาจากสัญญาการซื้อขาย โดยจะต้องจัดเตรียมเอกสารประกอบการรับประกันภัยการขนส่งสินค้าทางถนน และกำหนดเลือกประเภทของสัญญาประกันภัย และคุณสมบัติผู้ให้บริการให้ครอบคลุมความเสียหายที่อาจเกิดขึ้นจากการขนส่งสินค้าทางถนน
 2. จัดทำสัญญาการว่าจ้างการขนส่งสินค้า หมายถึง สัญญาที่ผู้รับจ้างตกลงทำการงานสิ่งหนึ่งจนสำเร็จให้กับผู้ว่าจ้าง โดยผู้ว่าจ้างตกลงให้สินจ้างเพื่อผลสำเร็จของงานนั้นสาระสำคัญของสัญญาจ้างทำของคือผลสำเร็จของงานที่จ้าง ทั้งนี้ ตามที่บัญญัติไว้ในมาตรา 587 แห่งประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ โดยในการทำสัญญาว่าจ้างจะต้องศึกษาข้อมูลรายละเอียดของสัญญาการการว่าจ้างการขนส่งสินค้า (ข้อตกลงและเงื่อนไขในสัญญา) และดำเนินการลงนามในสัญญาการว่าจ้างขนส่งสินค้าทางถนนอย่างครบถ้วน
- ประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ มาตรา 587 "อันว่าจ้างทำของนั้น คือสัญญาซึ่งบุคคลคนหนึ่ง เรียกว่าผู้รับจ้างตกลงจะทำการงานสิ่งใดสิ่งหนึ่งจนสำเร็จให้แก่บุคคลอีกคนหนึ่ง เรียกว่าผู้ว่าจ้าง และผู้ว่าจ้างตกลงจะให้สินจ้างเพื่อผลสำเร็จแห่งการที่ทำนั้น"

16. หน่วยสมรรถนะร่วม (ถ้ามี)

N/A

17. อุตสาหกรรมร่วม/กลุ่มอาชีพร่วม (ถ้ามี)

N/A

18. รายละเอียดกระบวนการและวิธีการประเมิน (Assessment Description and Procedure)

18.1 เครื่องมือการประเมิน

1. แบบประเมินความรู้ ใช้แบบทดสอบปรนัย ชนิด 4 ตัวเลือก
2. แบบประเมินสัมภาษณ์
3. แบบประเมินโดยใช้แฟ้มสะสมผลงาน

ดูรายละเอียดจากคู่มือการประเมิน

18.2 เครื่องมือการประเมิน

1. แบบประเมินความรู้ ใช้แบบทดสอบปรนัย ชนิด 4 ตัวเลือก
2. แบบประเมินสัมภาษณ์
3. แบบประเมินโดยใช้แฟ้มสะสมผลงาน

ดูรายละเอียดจากคู่มือการประเมิน

1. รหัสหน่วยสมรรถนะ

21019
2. ชื่อหน่วยสมรรถนะ

บริหารงานขนส่งสินค้าทางถนน
3. ทบทวนครั้งที่

1 / 2565
4. สร้างใหม่

☐

ปรับปรุง

☒

5. สำหรับชื่ออาชีพและรหัสอาชีพ (Occupational Classification)

ผู้บริหารงานขนส่งสินค้าทางถนน

6. คำอธิบายหน่วยสมรรถนะ (Description of Unit of Competency)

บุคคลที่ทำหน้าที่บริหารงานขนส่งสินค้าทางถนน ซึ่งจะต้องปฏิบัติงานเกี่ยวกับการบริหารจัดการคุณภาพในการให้บริการ การบริหารจัดการลูกค้าสัมพันธ์ การบริหารจัดการความรับผิดชอบต่อสังคม และสิ่งแวดล้อม การจัดการบริหารงบประมาณ และการจัดการบุคลากรในการขนส่งสินค้าทางถนน

7. สำหรับระดับคุณวุฒิ

1	2	3	4	5	6	7	8
☐	☐	☐	☐	☐	☐	☒	☐

8. กลุ่มอาชีพ (Sector)

กลุ่มวิชาชีพโลจิสติกส์

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)
210191 บริหารจัดการคุณภาพในการให้บริการ	1. กำหนดเกณฑ์การประเมินคุณภาพการให้บริการจัดการขนส่งสินค้าทางถนนอย่างมีประสิทธิภาพ 2. จัดทำรายงานการจัดการคุณภาพการให้บริการขนส่งสินค้าทางถนนอย่างถูกต้องครบถ้วน	ข้อสอบข้อเขียน การสัมภาษณ์ แฟ้มสะสมผลงาน
210192 บริหารจัดการลูกค้าสัมพันธ์	1. นำข้อมูลการบริการลูกค้าวิเคราะห์และแบ่งกลุ่มตามลักษณะความต้องการของลูกค้าได้อย่างถูกต้อง 2. ดำเนินการบริหารลูกค้าสัมพันธ์อย่างมีประสิทธิภาพ 3. จัดทำรายงานผลการจัดการลูกค้าสัมพันธ์อย่างถูกต้องครบถ้วน	ข้อสอบข้อเขียน การสัมภาษณ์ แฟ้มสะสมผลงาน

สมรรถนะย่อย (Element)	เกณฑ์ในการปฏิบัติงาน (Performance Criteria)	วิธีการประเมิน (Assessment)
210193 บริหารจัดการความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม	- กำหนดนโยบายความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมอย่างครบถ้วน - ให้บริการขนส่งสินค้าทางถนนปฏิบัติตามนโยบายความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมอย่างถูกต้อง - จัดทำรายงานการจัดการความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมอย่างถูกต้องครบถ้วน	ข้อสอบข้อเขียน การสัมภาษณ์ แฟ้มสะสมผลงาน
210194 จัดการบริหารงบประมาณ	- วางแผนงบประมาณอย่างถูกต้องตามนโยบายที่กำหนดอย่างถูกต้อง - ควบคุมการใช้จ่ายตามแผนงบประมาณอย่างถูกต้องและมีประสิทธิภาพ - จัดทำรายงานการบริหารงบประมาณได้อย่างถูกต้องและตรวจสอบได้	ข้อสอบข้อเขียน การสัมภาษณ์ แฟ้มสะสมผลงาน
210195 จัดการบุคลากรในการขนส่งสินค้าทางถนน	- ชี้แจงและทำความเข้าใจขั้นตอนและการพัฒนาบุคลากรให้กับบุคลากรในการขนส่งสินค้าทางถนนตามนโยบายที่กำหนดอย่างถูกต้อง - จัดทำรายงานการบริหารจัดการบุคลากรในการขนส่งสินค้าทางถนนอย่างถูกต้องครบถ้วน	ข้อสอบข้อเขียน การสัมภาษณ์ แฟ้มสะสมผลงาน

12. ความรู้และทักษะก่อนหน้าที่จำเป็น (Pre-requisite Skill & Knowledge)

N/A

13. ทักษะและความรู้ที่ต้องการ (Required Skills and Knowledge)

(ก) ความต้องการด้านทักษะ

1. ปฏิบัติการบริหารจัดการคุณภาพในการให้บริการ
 - 1.1 สามารถกำหนดเกณฑ์การประเมินคุณภาพการให้บริการจัดการขนส่งสินค้าทางถนนอย่างมีประสิทธิภาพ
 - 1.2 สามารถจัดทำรายงานการจัดการคุณภาพการให้บริการขนส่งสินค้าทางถนนอย่างถูกต้องครบถ้วน
2. ปฏิบัติการบริหารจัดการลูกค้าสัมพันธ์
 - 2.1 สามารถนำข้อมูลการบริการลูกค้ามาวิเคราะห์และแบ่งกลุ่มตามลักษณะความต้องการของลูกค้าได้อย่างถูกต้อง
 - 2.2 สามารถดำเนินการบริหารลูกค้าสัมพันธ์อย่างมีประสิทธิภาพ
 - 2.3 สามารถจัดทำรายงานผลการจัดการลูกค้าสัมพันธ์อย่างถูกต้องครบถ้วน
3. ปฏิบัติการบริหารจัดการความรับผิดชอบต่อสังคม และสิ่งแวดล้อม
 - 3.1 สามารถกำหนดนโยบายความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมอย่างครบถ้วน
 - 3.2 สามารถให้บริการขนส่งสินค้าทางถนนปฏิบัติตามนโยบายความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมอย่างถูกต้อง
 - 3.3 สามารถจัดทำรายงานการจัดการความรับผิดชอบต่อสังคม และสิ่งแวดล้อมอย่างถูกต้องครบถ้วน
4. ปฏิบัติการจัดการบริหารงบประมาณ
 - 4.1 สามารถวางแผนงบประมาณอย่างถูกต้องตามนโยบายที่กำหนด
 - 4.2 สามารถควบคุมการใช้จ่ายตามแผนงบประมาณอย่างถูกต้องและมีประสิทธิภาพ
 - 4.3 สามารถจัดทำรายงานบริหารงบประมาณได้อย่างถูกต้องและตรวจสอบได้
5. ปฏิบัติการจัดการบุคลากรในการขนส่งสินค้าทางถนน
 - 5.1 สามารถชี้แจงและทำความเข้าใจขั้นตอน และการพัฒนาบุคลากรให้กับบุคลากรในการขนส่งสินค้าทางถนนตามนโยบายที่กำหนด
 - 5.2 สามารถจัดทำรายงานการบริหารจัดการบุคลากรในการขนส่งสินค้าทางถนนอย่างถูกต้องครบถ้วน

(ข) ความต้องการด้านความรู้

1. การจัดการคุณภาพในการให้บริการ
2. การบริหารลูกค้าสัมพันธ์
3. การจัดการขนส่งสินค้าทางถนน
4. ความรับผิดชอบต่อสังคม และสิ่งแวดล้อม
5. การบริหารงบประมาณ
6. หลักการบริหารจัดการบุคลากร
7. การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์
8. การวิเคราะห์ค่างาน

14. หลักฐานที่ต้องการ (Evidence Guide)

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

(ก) หลักฐานการปฏิบัติงาน (Performance Evidence)

1. เอกสารรับรองการปฏิบัติงานหรือผลการประเมินการปฏิบัติงานจากสถานประกอบการ
2. เอกสารการประเมินตามหน่วยสมรรถนะครอบคลุมคุณวุฒิวิชาชีพ

(ข) หลักฐานความรู้ (Knowledge Evidence)

1. เอกสารรับรองการผ่านการอบรมที่เกี่ยวข้องกับการบริหารงานขนส่งสินค้าทางถนน
2. เอกสารรับรองการผ่านการสอบข้อเขียนหรือผลการทดสอบความรู้

(ค) คำแนะนำในการประเมิน

ประเมินเกี่ยวกับการบริหารงานขนส่งสินค้าทางถนน โดยพิจารณาจากหลักฐานที่เกี่ยวข้อง ทั้งหลักฐานการปฏิบัติงานและหลักฐานด้านความรู้

(ง) วิธีการประเมิน

1. พิจารณาหลักฐานความรู้
2. พิจารณาหลักฐานการปฏิบัติงาน

15. ขอบเขต (Range Statement)

ขอบเขตอธิบายถึงขอบเขตของการปฏิบัติงาน และสภาพแวดล้อมอื่น ๆ หรือสถานการณ์อื่น ๆ ที่มีผลกระทบต่อการทำงาน รวมถึงเครื่องมือ อุปกรณ์ เทคโนโลยี

ทรัพยากรที่ใช้ หรือข้อกำหนดอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง

(ก) คำแนะนำ

การบริหารงานขนส่งสินค้าทางถนน ผู้เข้ารับการประเมินจะต้องแสดงเกี่ยวกับการบริหารจัดการคุณภาพในการให้บริการ การบริหารจัดการลูกค้าสัมพันธ์ การบริหารจัดการความรับผิดชอบต่อสังคม และสิ่งแวดล้อม การจัดการบริหารงบประมาณ และการจัดการบุคลากรในการขนส่งสินค้าทางถนน

(ข) คำอธิบายรายละเอียด

1. การบริหารจัดการคุณภาพในการให้บริการ เป็นกิจกรรมหรือกระบวนการที่ต่อเนื่องในการเน้นคุณภาพและการปรับปรุงคุณภาพของการทำงานทุกส่วนกิจกรรมตลอดทั้งวงจรทุกขั้นตอนของการทำงาน ซึ่งการปรับปรุงคุณภาพเป็นหน้าที่ของทุกคนเป้าหมายที่สำคัญคือการมุ่งทำให้เกิดความพึงพอใจของลูกค้าภายในและภายนอก ซึ่งมีส่วนประกอบ 3 ด้าน คือ การให้ความสำคัญกับลูกค้า การพัฒนาอย่างต่อเนื่อง และการมีส่วนร่วมในองค์กร

โดยจะต้องกำหนดเกณฑ์การประเมินคุณภาพการให้บริการจัดการขนส่งสินค้าทางถนน

และจัดทำรายงานการจัดการคุณภาพการให้บริการการขนส่งสินค้าทางถนนอย่างครบถ้วน

2. การบริหารจัดการลูกค้าสัมพันธ์ เป็นการผสมผสานของนโยบาย กระบวนการ และกลยุทธ์ที่นำมาปฏิบัติโดยองค์กร

เพื่อให้เกิดเอกภาพของการมีปฏิสัมพันธ์กับลูกค้า และเพื่อให้เครื่องมือสำหรับการค้นหาข้อมูล ข่าวสารของลูกค้า

ซึ่งจะรวมไปถึงการใช้เทคโนโลยีในการหาลูกค้าใหม่ที่สนใจและสามารถช่วยให้ธุรกิจมีกำไรเพิ่มขึ้น ซึ่งประกอบด้วย การรวบรวม จัดเก็บ และการเรียกใช้ซึ่งข้อมูล

ข่าวสารเกี่ยวกับลูกค้าและปฏิสัมพันธ์ที่มีกับลูกค้าของแต่ละแผนกในองค์กร เป้าหมายหลักที่มีอยู่เดิมของการทำ CRM ก็คือ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพของบริการที่มีให้กับลูกค้า และเพื่อใช้ข้อมูล ข่าวสารที่ได้รับจากการติดต่อกับลูกค้าสำหรับการทำการตลาดกับกลุ่มเป้าหมาย

โดยจะต้องนำข้อมูลการบริการลูกค้ามาวิเคราะห์และแบ่งกลุ่มตามลักษณะความต้องการของลูกค้า และดำเนินการบริหารลูกค้าสัมพันธ์

รวมถึงจัดทำรายงานผลการจัดการลูกค้าสัมพันธ์

3. การบริหารจัดการความรับผิดชอบต่อสังคม และสิ่งแวดล้อม ในปัจจุบันทั่วโลกต่างให้ความสนใจในเรื่องของความรับผิดชอบต่อสังคมได้ขยายตัวอย่างมากในทุก ๆ

ภาคส่วนไม่ว่าจะเป็นในหน่วยงานของภาครัฐ หรือเอกชน ล้วนให้ความสนใจ และดำเนินกิจกรรมในรูปแบบต่าง ๆ ที่แสดงถึงความใส่ใจ ห่วงใย ช่วยเหลือ และพัฒนาสังคม

ให้มีความเป็นอยู่ที่ดีขึ้น ทั้งสังคมภายในองค์กร สังคมโดยรอบข้าง สังคมระดับประเทศและสังคมโลก โดยใช้มาตรฐาน ISO 26000 เป็นมาตรฐานที่ได้รับการพัฒนาขึ้นมาโดย ISO (the International Organization for Standardization) เพื่อใช้เป็นแนวทางสำหรับองค์กรต่าง ๆ ในการพัฒนาความรับผิดชอบต่อสังคมให้เกิดขึ้นกับองค์กร

ดังนั้นการบริหารจัดการความรับผิดชอบต่อสังคม และสิ่งแวดล้อม จะต้องกำหนดนโยบายความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม

การให้บริการขนส่งสินค้าทางถนนปฏิบัติตามนโยบายความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม และจัดทำรายงานการจัดการความรับผิดชอบต่อสังคม และสิ่งแวดล้อม

4. การจัดการบริหารงบประมาณ โดยงบประมาณ มี 2 ประเภท คือ งบประมาณระยะสั้นและงบประมาณระยะยาว งบประมาณระยะสั้น (Short-term Budgets) หมายถึง งบประมาณที่มีระยะเวลาไม่เกิน 1 ปี ส่วนงบประมาณระยะยาว (Long-term Budgets) หมายถึง งบประมาณที่มีระยะเวลาเกิน 1 ปี ขึ้นไปงบประมาณระยะสั้น

ซึ่งในทางบัญชีบริหาร เรียกว่า งบประมาณหลัก

งบประมาณหลัก (Master Budget) หมายถึง งบประมาณที่จัดทำขึ้น เพื่อดูผลการดำเนินงานทั้งหมดของกิจการสำหรับระยะเวลาใดเวลาหนึ่งในอนาคตที่ไม่เกิน 1 ปี งบประมาณหลัก ประกอบด้วย 2 ส่วน ส่วนที่ 1 คือ งบประมาณดำเนินงาน และส่วนที่ 2 คือ งบประมาณการเงิน

โดยการจัดการบริหารงบประมาณจะต้องวางแผนงบประมาณตามนโยบายที่กำหนด การควบคุมการใช้จ่ายตามแผนงบประมาณอย่างถูกต้องและมีประสิทธิภาพ

และจัดทำรายงานบริหารงบประมาณได้อย่างถูกต้องและตรวจสอบได้

5. การจัดการบุคลากรในการขนส่งสินค้าทางถนน เป็นกระบวนการที่เกี่ยวข้องกับบุคคลตั้งแต่ก่อนการบรรจุ

จนพ้นจากหน้าที่อย่างมีประสิทธิภาพและประสานประโยชน์ระหว่างบุคคลและองค์การ การกิจในการบริหารบุคคลจะประกอบด้วย การวางแผนบุคลากร

การสรรหาและการคัดเลือก การบรรจุและปฐมนิเทศ การพัฒนาและการฝึกอบรม การประเมินผลการปฏิบัติงาน การเปลี่ยนแปลงตำแหน่ง

บริหารค่าตอบแทนและผลประโยชน์ และการให้พ้นจากงาน โดยในการปฏิบัติจะต้องชี้แจงและทำความเข้าใจขั้นตอน

และการพัฒนาบุคลากรให้กับบุคลากรในการขนส่งสินค้าทางถนนตามนโยบายที่กำหนด

และจัดทำรายงานการบริหารจัดการบุคลากรในการขนส่งสินค้าทางถนนอย่างถูกต้องครบถ้วน

16. หน่วยสมรรถนะรวม (ถ้ามี)

N/A

17. อุตสาหกรรมร่วม/กลุ่มอาชีพร่วม (ถ้ามี)

N/A

18. รายละเอียดกระบวนการและวิธีการประเมิน (Assessment Description and Procedure)

18.1 เครื่องมือการประเมิน

1. แบบประเมินความรู้ ู้ใช้แบบทดสอบปรนัย ชนิด 4 ตัวเลือก
2. แบบประเมินสัมภาษณ์
3. แบบประเมินโดยใช้แฟ้มสะสมผลงาน

ดูรายละเอียดจากคู่มือการประเมิน

18.2 เครื่องมือการประเมิน

1. แบบประเมินความรู้ ู้ใช้แบบทดสอบปรนัย ชนิด 4 ตัวเลือก
2. แบบประเมินสัมภาษณ์
3. แบบประเมินโดยใช้แฟ้มสะสมผลงาน

ดูรายละเอียดจากคู่มือการประเมิน

18.3 เครื่องมือการประเมิน

1. แบบประเมินความรู้ ู้ใช้แบบทดสอบปรนัย ชนิด 4 ตัวเลือก
2. แบบประเมินสัมภาษณ์
3. แบบประเมินโดยใช้แฟ้มสะสมผลงาน

ดูรายละเอียดจากคู่มือการประเมิน

18.4 เครื่องมือการประเมิน

1. แบบประเมินความรู้ ู้ใช้แบบทดสอบปรนัย ชนิด 4 ตัวเลือก
2. แบบประเมินสัมภาษณ์
3. แบบประเมินโดยใช้แฟ้มสะสมผลงาน

ดูรายละเอียดจากคู่มือการประเมิน

18.5 เครื่องมือการประเมิน

1. แบบประเมินความรู้ ู้ใช้แบบทดสอบปรนัย ชนิด 4 ตัวเลือก
2. แบบประเมินสัมภาษณ์
3. แบบประเมินโดยใช้แฟ้มสะสมผลงาน

ดูรายละเอียดจากคู่มือการประเมิน