

ประกาศคณะกรรมการส่งเสริมการพัฒนาฝีมือแรงงาน

เรื่อง มาตรฐานฝีมือแรงงานแห่งชาติ สาขาอาชีพภาคบริการ สาขานักควบคุมคุณภาพบริการขนส่งสินค้าทางถนน

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

ข้อ ๑ ในประกาศนี้สาขาอาชีพภาคบริการ สาขานักควบคุมคุณภาพบริการขนส่งสินค้าทางถนน หมายถึง ผู้ที่มีความรู้ ความสามารถในการตรวจสอบและติดตามผู้ปฏิบัติงานในสายงานขนส่ง การประเมินคุณภาพกระบวนการขนส่ง การปรับปรุงงานและสร้างนวัตกรรมองค์ความรู้ใหม่ และการบริหารจัดการ

ข้อ ๒ มาตรฐานฝีมือแรงงานแห่งชาติ สาขานักควบคุมคุณภาพบริการขนส่งสินค้าทางถนน แบ่งออกเป็น ๒ ระดับ

๒.๑ ระดับ ๒ หมายถึง ผู้ที่มีความรู้ ความสามารถในการตรวจสอบขั้นตอน การปฏิบัติงาน การตรวจสอบเครื่องมือ การตรวจสอบผู้ปฏิบัติงานในสายงานขนส่ง การติดตามการทำงานระหว่างปฏิบัติการขนส่ง การรับรองคุณภาพการขนส่งในแต่ละกระบวนการ และการรับรองคุณภาพกระบวนการขนส่งเมื่อเสร็จสิ้นภารกิจ

๒.๒ ระดับ ๓ หมายถึง ผู้ที่มีความรู้ ความสามารถในการปรับปรุงพัฒนางาน ให้ได้มาตรฐานการสร้างองค์ความรู้ใหม่และนวัตกรรม การวางแผนงาน การพัฒนาทุนมนุษย์ การบริหารงบประมาณ และการบริหารความเสี่ยง

ข้อ ๓ ข้อกำหนดทางวิชาการมาตรฐานฝีมือที่ใช้เป็นเกณฑ์วัดความรู้ ความเข้าใจ ความสามารถ และทัศนคติในการทำงานของผู้ประกอบอาชีพในสาขาอาชีพภาคบริการ สาขานักควบคุมคุณภาพบริการขนส่งสินค้าทางถนน ให้เป็น ดังนี้

๓.๑ มาตรฐานฝีมือแรงงานแห่งชาติ ระดับ ๒ ได้แก่

๓.๑.๑ ความรู้ ความเข้าใจ ประกอบด้วย ขอบเขตความรู้ ความเข้าใจ

ในเรื่องดังต่อไปนี้

๓.๑.๑.๑ การตรวจสอบขั้นตอนการปฏิบัติงาน

(๑) กระบวนการด้านโลจิสติกส์และซัพพลายเชน

(๒) ระเบียบข้อบังคับการปฏิบัติงาน

(๓) ขั้นตอนการทำงานตามคู่มือการปฏิบัติงาน

การปฏิบัติงาน

- (๔) ข้อกฎหมายและข้อบังคับที่เกี่ยวข้อง
- (๕) ความปลอดภัยและการบริหารความเสี่ยง
- (๖) การสื่อสารภาษาอังกฤษหรือภาษาต่างประเทศอื่น
- (๗) เอกสารควบคุมคุณภาพการปฏิบัติงานตามคู่มือ

(๘) คู่มือการปฏิบัติงาน

(๙) รายละเอียดของการประกันภัย

๓.๑.๑.๒ การตรวจสอบเครื่องมือ

- (๑) การจัดการระบบขนส่ง
- (๒) อุปกรณ์ที่ใช้ในการตรวจสอบและควบคุมระบบขนส่ง
- (๓) เทคโนโลยีที่ใช้ในการตรวจสอบและควบคุมระบบขนส่ง
- (๔) ศัพท์เทคนิคเฉพาะด้านที่เกี่ยวข้อง
- (๕) วิธีการใช้เครื่องมือและอุปกรณ์
- (๖) การบำรุงรักษาเครื่องมือและอุปกรณ์
- (๗) วิธีการบันทึกข้อมูลการตรวจสอบเครื่องมือและอุปกรณ์

๓.๑.๑.๓ การตรวจสอบผู้ปฏิบัติงานในสายงานขนส่ง

- (๑) วิธีการตรวจสอบความพร้อมสภาวะทางกายภาพ
- (๒) วิธีการตรวจสอบแอลกอฮอล์และสารเสพติด
- (๓) วิธีการตรวจสอบความพร้อมสภาวะทางอารมณ์

๓.๑.๑.๔ การติดตามการทำงานระหว่างปฏิบัติการขนส่ง

- (๑) วิธีการใช้เทคโนโลยีและอุปกรณ์การติดตาม

การทำงานระหว่างปฏิบัติการขนส่ง

- (๒) ขั้นตอนการควบคุมการปฏิบัติงานตามคู่มือ

การปฏิบัติงาน

- (๓) ข้อกฎหมายและข้อบังคับที่เกี่ยวข้อง
- (๔) ความปลอดภัยและความเสี่ยงในการปฏิบัติงาน
- (๕) วิธีการวิเคราะห์และแก้ไขสถานการณ์เฉพาะหน้า
- (๖) วิธีการตรวจสอบความพร้อมสภาวะทางกายภาพ
- (๗) วิธีการตรวจสอบแอลกอฮอล์และสารเสพติด
- (๘) วิธีการตรวจสอบความพร้อมสภาวะทางอารมณ์
- (๙) การจัดการกรณีเกิดเหตุฉุกเฉิน

- (๑๐) หมายเลขโทรศัพท์หน่วยงานที่เกี่ยวข้องกรณี
เกิดเหตุฉุกเฉิน
- (๑๑) ประเภทของพฤติกรรมกรณการขับชี้ของพนักงานขับรถ
- ๓.๑.๑.๕ การรับรองคุณภาพการขนส่งในแต่ละกระบวนการ
- (๑) มาตรฐานคุณภาพบริการขนส่งสินค้าตามคู่มือ
การปฏิบัติงาน
- (๒) ข้อกำหนดที่เกี่ยวข้อง
- (๓) เทคนิคการวิเคราะห์ปัญหา
- (๔) กระบวนการแก้ไขปัญหา
- (๕) วิธีการเขียนรายงาน
- ๓.๑.๑.๖ การรับรองคุณภาพกระบวนการเมื่อเสร็จสิ้นภารกิจ
- (๑) มาตรฐานคุณภาพบริการขนส่งสินค้า
- (๒) ข้อกำหนดและข้อบังคับที่เกี่ยวข้อง
- (๓) วิธีการประเมินความพึงพอใจ
- (๔) การวิเคราะห์และแปรผล
- (๕) วิธีการจัดทำรายงานความพึงพอใจ
- (๖) การใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ
- ๓.๑.๒ ความสามารถ ประกอบด้วย ขอบเขตความสามารถในการปฏิบัติงาน
- ดั่งต่อไปนี้
- ๓.๑.๒.๑ ตรวจสอบขั้นตอนการปฏิบัติงาน
- (๑) สื่อสารกับบุคลากรที่เกี่ยวข้องกับการควบคุมคุณภาพ
การขนส่งทั้งภาษาไทยและภาษาอังกฤษหรือภาษาต่างประเทศอื่น
- (๒) ปฏิบัติตามระเบียบข้อบังคับการปฏิบัติงาน
- (๓) ปฏิบัติตามขั้นตอนการทำงานที่กำหนดในคู่มือ
การปฏิบัติงาน
- (๔) ตรวจสอบความถูกต้องและครบถ้วนของเอกสาร
ควบคุมคุณภาพ
- (๕) แนะนำและสอนวิธีการจัดการเอกสารให้กับพนักงาน
ขับรถและผู้เกี่ยวข้อง
- ๓.๑.๒.๒ ตรวจสอบเครื่องมือ
- (๑) ใช้อุปกรณ์ที่ใช้ในการตรวจสอบและควบคุมระบบขนส่ง

- ระบบขนส่ง
- ครบถ้วน
- และเทคโนโลยี
- ให้กับผู้ปฏิบัติงานในสายงานขนส่ง
- ๓.๑.๒.๓ ตรวจสอบผู้ปฏิบัติงานในสายงานขนส่ง
- ในสายงานขนส่ง
- และเหมาะสมกับสถานการณ์ต่าง ๆ
- ๓.๑.๒.๔ ติดตามการทำงานระหว่างปฏิบัติการขนส่ง
- ที่กำหนดไว้ในคู่มือการปฏิบัติงาน
- ให้กับผู้ปฏิบัติงานในสายงานขนส่ง
- ในสายงานขนส่ง
- และเหมาะสมกับสถานการณ์ต่าง ๆ
- (๒) ใช้เทคโนโลยีที่ใช้ในการตรวจสอบและควบคุม
- (๓) ใช้งานระบบและควบคุมการบันทึกข้อมูลคุณภาพให้
- (๔) บ่งชี้และสอบกลับของการทำงานของอุปกรณ์
- (๕) บันทึกข้อมูลการตรวจสอบเครื่องมือและอุปกรณ์
- (๖) แนะนำวิธีการลงบันทึกข้อมูลการตรวจสอบ
- (๑) ตรวจสอบความพร้อมสภาวะทางกายภาพ
- (๒) ตรวจสอบแอลกอฮอล์และสารเสพติด
- (๓) ตรวจสอบความพร้อมสภาวะทางอารมณ์
- (๔) แนะนำวิธีการปฏิบัติที่ถูกต้องให้กับผู้ปฏิบัติงาน
- (๕) สื่อสารกับผู้ปฏิบัติงานในสายงานขนส่งได้อย่างถูกต้อง
- (๑) ใช้เทคโนโลยีและอุปกรณ์การติดตาม
- (๒) ปฏิบัติงานตามขั้นตอนการควบคุมการปฏิบัติงาน
- (๓) ป้องกันความเสี่ยงที่จะเกิดขึ้นจากการทำงาน
- (๔) วิเคราะห์และแก้ไขสถานการณ์เฉพาะหน้า
- (๕) แนะนำวิธีการปฏิบัติงานที่ถูกต้องตามกฎหมาย
- (๖) ตรวจสอบความพร้อมสภาวะทางกายภาพ
- (๗) ตรวจสอบแอลกอฮอล์และสารเสพติด
- (๘) ตรวจสอบความพร้อมสภาวะทางอารมณ์
- (๙) แนะนำวิธีการปฏิบัติที่ถูกต้องให้กับผู้ปฏิบัติงาน
- (๑๐) สื่อสารกับผู้ปฏิบัติงานในสายงานขนส่งได้อย่างถูกต้อง

- (๑๑) ติดต่อบริการกับหน่วยงานสนับสนุนที่เกี่ยวข้อง
- กรณีเกิดเหตุฉุกเฉิน
- (๑๒) แก้ไขปัญหาเฉพาะหน้ากรณีเกิดเหตุฉุกเฉิน
- (๑๓) บันทึกพฤติกรรมการขับขี่ของพนักงานขับรถ
- ๓.๑.๒.๕ รับรองคุณภาพการขนส่งในแต่ละกระบวนการ
- (๑) วิเคราะห์คุณภาพการขนส่งในแต่ละกระบวนการ
- (๒) รับรองคุณภาพการขนส่งในแต่ละกระบวนการ
- (๓) วิเคราะห์ปัญหาและแก้ไข้ปัญหา
- (๔) จัดทำรายงานการประเมินคุณภาพการขนส่งได้อย่าง
- เป็นระบบ
- ๓.๑.๒.๖ รับรองคุณภาพกระบวนการเมื่อเสร็จสิ้นภารกิจ
- (๑) ประเมินและรับรองคุณภาพบริการขนส่งสินค้า
- เมื่อเสร็จสิ้นภารกิจ
- (๒) ออกแบบประเมินความพึงพอใจ
- (๓) วิเคราะห์และแปรผลที่ได้จากการสอบถามความพึงพอใจ
- (๔) จัดทำรายงานความพึงพอใจ
- ๓.๑.๓ ทักษะคนดี ประกอบด้วย มีระเบียบวินัย มีคุณลักษณะและจรรยาบรรณ
- ในการปฏิบัติงานอย่างถูกต้องและปลอดภัย มีความซื่อสัตย์ มีความรับผิดชอบต่อหน้าที่ มีมนุษยสัมพันธ์
- มีความเป็นผู้นำ ตรงต่อเวลา รักการเรียนรู้ และมีบุคลิกภาพที่ดี
- ๓.๒ มาตรฐานฝีมือแรงงานแห่งชาติ ระดับ ๓ ได้แก่
- ๓.๒.๑ ความรู้ ความเข้าใจ ประกอบด้วย ขอบเขตความรู้ ความเข้าใจ
- ในเรื่องต่าง ๆ ตามที่กำหนดไว้ในมาตรฐานฝีมือแรงงานแห่งชาติ ระดับ ๒ ข้อ ๓.๑.๑ และมีความรู้
- ความเข้าใจ ในเรื่องต่อไปนี้
- ๓.๒.๑.๑ การปรับปรุงพัฒนางานให้ได้มาตรฐาน
- (๑) องค์กรความรู้เกี่ยวกับกระบวนการควบคุมคุณภาพ
- การขนส่งทั้งกระบวนการ
- (๒) เทคนิคในการปรับปรุงพัฒนางาน
- ๓.๒.๑.๒ การสร้างองค์ความรู้ใหม่และนวัตกรรม
- (๑) วิธีการคิดเชิงสังเคราะห์
- (๒) วิธีการคิดเชิงวิทยาศาสตร์
- (๓) วิธีการคิดเชิงบูรณาการ
- (๔) วิธีการคิดเชิงอนาคต

- (๕) วิธีการคิดเชิงเปรียบเทียบ
 - (๖) วิธีการคิดเชิงมโนทัศน์
 - (๗) วิธีการคิดเชิงสร้างสรรค์
 - (๘) ความรู้ทางวิทยาศาสตร์
 - (๙) วิธีการวางแผนการทดลอง
 - (๑๐) วิธีการออกแบบกระบวนการใหม่/นวัตกรรม
 - (๑๑) ความรู้เกี่ยวกับทรัพย์สินทางปัญญา
 - (๑๒) ความรู้เกี่ยวกับกฎหมายทรัพย์สินทางปัญญา
- ๓.๒.๑.๓ การวางแผนงาน
- (๑) วิธีการวิเคราะห์ด้านธุรกิจ
 - (๒) Gap Analysis
 - (๓) วิธีการประเมินสถานการณ์
 - (๔) วิธีการเขียนแผนดำเนินงานและการบริหารความเสี่ยง
- ๓.๒.๑.๔ การพัฒนาทุนมนุษย์
- (๑) ความรู้ในการบริหารทรัพยากรมนุษย์
 - (๒) ความรู้ในกระบวนการทำงานทั้งหมด
 - (๓) ความรู้เกี่ยวกับกฎหมายแรงงาน
 - (๔) ความรู้ในกระบวนการทำงานทั้งหมด
 - (๕) วิธีการวิเคราะห์สมรรถนะ
 - (๖) วิธีการวิเคราะห์ช่องว่างสมรรถนะ
 - (๗) วิธีการจัดทำแผนการพัฒนารายบุคคล
 - (๘) วิธีการพัฒนาพนักงานตามรายสมรรถนะ
- ๓.๒.๑.๕ การบริหารงบประมาณ
- (๑) วิธีการจัดทำแผนงบประมาณ
 - (๒) ระเบียบการเบิกจ่ายงบประมาณ
 - (๓) วิธีการตรวจสอบแผนงบประมาณ
- ๓.๒.๑.๖ การบริหารความเสี่ยง
- (๑) ประเภทของความเสี่ยง
 - (๒) วิธีการวิเคราะห์ความเสี่ยง
 - (๓) วิธีการจัดทำรายงานความเสี่ยง
 - (๔) วิธีการจัดทำแผนความเสี่ยง
 - (๕) วิธีการแก้ไขปัญหา และการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า

- (๖) วิธีการบริหารความเสี่ยง
- (๗) วิธีการปฏิบัติงานตามขั้นตอนของแผนความเสี่ยง
- (๘) วิธีการประเมินผลกระทบที่ได้จากความเสี่ยง
- (๙) วิธีการปฏิบัติงานตามขั้นตอนของแผนความเสี่ยง
- (๑๐) วิธีการเขียนรายงานการประเมินผล

๓.๒.๒ ความสามารถ ประกอบด้วย ขอบเขตความสามารถในการปฏิบัติงานต่าง ๆ ตามที่กำหนดไว้ในมาตรฐานฝีมือแรงงานแห่งชาติ ระดับ ๒ ข้อ ๓.๑.๒ และมีความสามารถในการปฏิบัติงานต่าง ๆ ดังต่อไปนี้

๓.๒.๒.๑ ปรับปรุงพัฒนางานให้ได้มาตรฐาน

- (๑) ตรวจสอบความถูกต้อง
- (๒) วิเคราะห์ และแก้ไขปัญหา
- (๓) สร้างทางเลือกในการตัดสินใจ
- (๔) ปรับปรุงและพัฒนางาน

๓.๒.๒.๒ สร้างองค์ความรู้ใหม่และนวัตกรรม

- (๑) คิดวิเคราะห์และเชื่อมโยงอย่างเป็นระบบ
- (๒) บูรณาการองค์ความรู้ที่เกี่ยวข้องทั้งหมด
- (๓) สังเคราะห์เชิงระบบ
- (๔) ออกแบบนวัตกรรม

๓.๒.๒.๓ วางแผนงาน

- (๑) วิเคราะห์สถานการณ์ในปัจจุบันและอนาคต
- (๒) นำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในจัดทำแผนดำเนินงาน
- (๓) จัดทำแผนดำเนินงาน

๓.๒.๒.๔ พัฒนาทุนมนุษย์

- (๑) จัดทำรายละเอียดของลักษณะงาน
- (๒) วิเคราะห์สมรรถนะของพนักงาน
- (๓) วิเคราะห์ช่องว่างสมรรถนะของพนักงาน
- (๔) จัดทำแผนพัฒนารายบุคคล

๓.๒.๒.๕ บริหารงบประมาณ

- (๑) จัดทำแผนงบประมาณ
- (๒) ปรับแผนงบประมาณ
- (๓) ตรวจสอบแผนงบประมาณ
- (๔) ติดตามผลการดำเนินงานตามแผนงบประมาณ

๓.๒.๒.๖ บริหารความเสี่ยง

- (๑) วิเคราะห์ ประเมิน และรายงานความเสี่ยง
- (๒) จัดทำแผนบริหารความเสี่ยง
- (๓) แก้ไขปัญหาและบริหารความเสี่ยง
- (๔) ปฏิบัติงานตามขั้นตอนของแผนบริหารความเสี่ยง
- (๕) ประเมิน วิเคราะห์ และแปรผลการดำเนินงาน

ตามแผนบริหารความเสี่ยง

- (๖) จัดทำรายงานการดำเนินงานตามแผนบริหารความเสี่ยง

๓.๒.๓ ทักษะคนดี ประกอบด้วย มีระเบียบวินัย มีคุณลักษณะ และจรรยาบรรณในการปฏิบัติงานอย่างถูกต้องและปลอดภัย มีความซื่อสัตย์ มีความรับผิดชอบ ต่อหน้าที่ มีมนุษยสัมพันธ์ มีความเป็นผู้นำ ตรงต่อเวลา รักการเรียนรู้ และมีบุคลิกภาพที่ดี

ประกาศ ณ วันที่ ๑ สิงหาคม พ.ศ. ๒๕๖๑

จรินทร์ จักกะพาก

ปลัดกระทรวงแรงงาน

ประธานกรรมการส่งเสริมการพัฒนาฝีมือแรงงาน