มาตรฐานอาชีพและคุณวุฒิวิชาชีพ
Occupational Standard and Professional Qualifications

สาขาวิชาชีพธุรกิจค้าปลีก

จัดทำโดย สถาบันคุณวุฒิวิชาชีพ (องค์การมหาชน)
ร่วมกับ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช

1. ชื่อมาตรฐานอาชีพ

สาขาวิชาชีพธุรกิจค้าปลีก

2. ประวัติการปรับปรุงมาตรฐาน

ครั้งที่ 1 พ.ศ. 2562

3. ทะเบียนอ้างอิง (Imprint)

N/A

4. ข้อมูลเบื้องต้น

เป้าหมายหลักของการประกอบธุรกิจค้าปลีก คือ การตอบสนองความต้องการในสินค้า และบริการชนิดต่างๆ ของลูกค้า
ภายใต้แรงงานที่ได้รับการพัฒนาประสิทธิภาพในการทำงานอย่างต่อเนื่อง ทั้งนี้เพื่อให้สามารถบรรลุเป้าหมายหลักของการประกอบธุรกิจค้าปลีกได้
ธุรกิจค้าปลีกจะต้องมีบทบาทที่สำคัญ 2 ส่วนหลัก ได้แก่ ส่วนการดำเนินงานร้านค้าปลีก และส่วนสนับสนุนธุรกิจค้าปลีก
โดยบทบาทหลักที่สำคัญในสองส่วนนี้จะประกอบไปด้วยหน้าที่งานหลักที่สำคัญ คือพนักงานขาย บริหารร้านค้า บริหารธุรกิจค้าปลีก ป้องกันความสูญเสีย บริหารสินค้า
นักการเงิน นักการตลาด จัดการด้านโลจิสติกส์ จัดการด้านทรัพยากรบุคคล และนักพัฒนาธุรกิจค้าปลีก ซึ่งการจัดทำมาตรฐานอาชีพสาขาอาชีพธุรกิจค้าปลีก
จะจัดทำในรูปของหน่วยสมรรถนะ (Unit of Competence) โดยในแต่ละหน่วยสมรรถนะจะระบุถึงหน่วยสมรรถนะหลัก
และหน่วยสมรรถนะย่อยที่จำเป็นต้องมีอยู่ในตัวบุคคลที่จะปฏิบัติงานในหน้าที่นั้นๆ นอกจากนี้ในแต่ละหน่วยสมรรถนะจะระบุถึงเกณฑ์ในการปฏิบัติงาน
และการประเมินผลการปฏิบัติงาน
สำหรับการจัดทำมาตรฐานอาชีพสาขาวิชาชีพธุรกิจค้าปลีกในครั้งนี้จะครอบคลุมถึงหน้าที่งานหลัก 3 หน้าที่งาน ได้แก่ พนักงานขาย บริหารร้านค้า และป้องกันความสูญเสีย

5. ประวัติการปรับปรุงมาตรฐานในแต่ละครั้ง

N/A

6. ครั้งที่

1 กันยายน 2558

7. คุณวุฒิวิชาชีพที่ครอบคลุม (Professional Qualifications included)

สาขาวิชาชีพธุรกิจค้าปลีก

สาขาร้านค้าปลีก

อาชีพบริหารร้านค้า ระดับ 4

8. คุณวุฒิวิชาชีพที่เกี่ยวข้อง (Related Professional Qualifications)

คุณวุฒิวิชาชีพโลจิสติกส์

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

รหัสหน่วยสมรรถนะ	เนื้อหา
LOG-POC-3-004ZA	สำรวจแหล่งขาย และผู้ขายสินค้าหรือบริการ
LOG-POC-5-001ZA	สำรวจความต้องการใช้สินค้าหรือบริการ
LOG-POC-5-003ZA	กำหนดขอบเขต คุณลักษณะ เงื่อนไขของสินค้าหรือบริการที่ต้องการ
LOG-POC-6-002ZA	พยากรณ์การจัดซื้อสินค้าหรือบริการที่เกี่ยวข้องกับกิจกรรมโลจิสติกส์
RSLPMS02104	รักษาความปลอดภัยของร้านค้า
RSLPSQ02103	รักษาความมั่นคงปลอดภัยของร้านค้า
SORVDT01206	พัฒนาทีมขาย
SORVMP01205	บริหารทีมขาย

SORVMT01204 จัดการทีมขาย

10. ระดับคุณวุฒิ

10.1 สาขาวิชาชีพธุรกิจค้าปลีก สาขาร้านค้าปลีก อาชีพบริหารร้านค้า ระดับ 4

คุณลักษณะของผลการเรียนรู้ (Characteristics of Outcomes)

เป็นผู้ที่มีสมรรถนะ และทักษะในการปฏิบัติงานด้านค้าปลีก ตามที่ระบุในระดับ บริหารร้านค้าคุณวุฒิวิชาชีพ ระดับ 4 และสามารถปฏิบัติงานในร้านค้าปลีกลักษณะต่างๆ เช่น ห้างสรรพสินค้าซูเปอร์มาร์เก็ต ร้านสะดวกซื้อ และร้านค้าปลีกดั้งเดิม

การเลื่อนระดับคุณวุฒิวิชาชีพ (Qualification Pathways)

ได้รับคุณวุฒิวิชาชีพบริหารร้านค้า คุณวุฒิวิชาชีพ ระดับ 3 หรือต้องผ่านการปฏิบัติงานเป็นระยะเวลาไม่น้อยกว่า 2 ปี

หลักเกณฑ์การต่ออายุหนังสือรับรองมาตรฐานอาชีพ

N/A

กลุ่มบุคคลในอาชีพ (Target Group)

บุคคลในกลุ่มอาชีพธุรกิจค้าปลีก

หน่วยสมรรถนะ (หน่วยสมรรถนะทั้งหมดของคุณวุฒิวิชาชีพนี้)

LOG-POC-3-004ZA สำรวจแหล่งขาย และผู้ขายสินค้าหรือบริการ

LOG-POC-5-001ZA สำรวจความต้องการใช้สินค้าหรือบริการ

LOG-POC-5-003ZA กำหนดขอบเขต คุณลักษณะ เงื่อนไขของสินค้าหรือบริการที่ต้องการ

LOG-POC-6-002ZA พยากรณ์การจัดซื้อสินค้าหรือบริการที่เกี่ยวข้องกับกิจกรรมโลจิสติกส์

RSLPMS02104 รักษาความปลอดภัยของร้านค้า

RSLPSQ02103 รักษาความมั่นคงปลอดภัยของร้านค้า

SORVDT01206 พัฒนาทีมขาย

SORVMP01205 บริหารทีมขาย

SORVMT01204 จัดการทีมขาย

ตารางแผนผังแสดงหน้าที่

1. ตารางแสดงหน้าที่ 1

ประกาศใช้ ณ 20/07/2566

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 20/07/2566

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
SORV012	บริหารร้านค้า	LOG-POC-3-004ZA	สำรวจแหล่งขาย และผู้ขายสินค้าหรือบริการ	LOG-POC-3-004ZA.1	สำรวจและจัดทำฐานข้อมูลแหล่ง ขายผู้ขายสินค้า บริการ
				LOG-POC-3-004ZA.2	สำรวจและจัดทำฐานข้อมูลราคา กลางของสินค้า บริการที่ต้องการ
				LOG-POC-3-004ZA.3	สำรวจและจัดทำฐานข้อมูล คุณสมบัติผู้ขายผู้ให้บริการ
				LOG-POC-3-004ZA.4	สรุปรายชื่อผู้ขายผู้ให้บริการที่มี ศักยภาพในรูปแบบสารสนเทศ
				LOG-POC-3-004ZA.5	ขอใบเสนอราคาจากผู้ขาย ผู้ ให้บริการ
		LOG-POC-5-001ZA	สำรวจความต้องการใช้สินค้าหรือบริการ	LOG-POC-5-001ZA.1	รวบรวมและจัดทำเครื่องมือความ ต้องการใช้สินค้าบริการ (Requirement Gathering)
				LOG-POC-5-001ZA.2	รวบรวมข้อมูลเพื่อจัดทำประวัติ การใช้สินค้า บริการ โดยการจัดการเครื่องมือ
				LOG-POC-5-001ZA.3	จัดหมวดหมู่และใช้เครื่องมือ กำหนดลำดับความสำคัญของความต้องการใช้สินค้า บริการ
		LOG-POC-5-003ZA	กำหนดขอบเขต คุณลักษณะเงื่อนไขของสินค้าหรือบริการที่ต้องการ	LOG-POC-5-003ZA.1	จัดทำฐานข้อมูลผู้ขายสินค้าและบริการ
				LOG-POC-5-003ZA.2	รวบรวมสารสนเทศคุณลักษณะ ของสินค้าบริการที่ต้องการ
				LOG-POC-5-003ZA.3	จัดทำสารสนเทศข้อกำหนด คุณลักษณะ ราคา และเงื่อนไขของสินค้า บริการ
		LOG-POC-6-002ZA	พยากรณ์การจัดซื้อสินค้าหรือบริการที่เกี่ยวข้องกับกิจกรรมโลจิสติกส์	LOG-POC-6-002ZA.1	รวบรวมข้อมูลประกอบการ พยากรณ์จัดซื้อ โดยการจัดการระบบสารสนเทศ
				LOG-POC-6-002ZA.2	ประมาณการความต้องการใช้ สินค้าบริการ โดยใช้วิธีทางสถิติ
		RSLPMS02104	รักษาความปลอดภัยของร้านค้า	021041	ให้ข้อมูลแก่สมาชิกในทีมในเรื่องอาชีวอนามัยและความปลอดภัยในการทำงาน
				021042	เชื่อมโยงสมาชิกในทีมเข้ากับเรื่องอาชีวอนามัยและความปลอดภัยในการทำงาน
				021043	ติดตามและรักษาสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ปลอดภัย
				021044	ฝึกอบรมเรื่องอาชีวอนามัยและความปลอดภัยในการทำงานที่จำเป็นต้องฝึกอบรม
		RSLPSQ02103	รักษาความมั่นคงปลอดภัยของร้านค้า	021031	รักษาความมั่นคงปลอดภัยของร้านค้า

หน้าที่หลัก Key Function		หน่วยสมรรถนะ Unit of Competence		หน่วยสมรรถนะย่อย Element of Competence	
รหัส	**คำอธิบาย**	**รหัส**	**คำอธิบาย**	**รหัส**	**คำอธิบาย**
SORV012	บริหารร้านค้า	RSLPSQ02103	รักษาความมั่นคงปลอดภัยของร้านค้า	021032	สร้างความเข้าใจถึงความมั่นคงปลอดภัยและป้องกันการถูกลักขโมย
		SORVDT01206	พัฒนาทีมขาย	012061	สร้างพัฒนาและปรับปรุงทีม
				012062	พัฒนาการเป็นผู้นำอย่างต่อเนื่อง
				012063	มอบหมายความรับผิดชอบและให้อำนาจ
				012064	สื่อสารกับทีมงานให้เกิดประสิทธิผล
				012065	ให้การสนับสนุนการปฏิบัติงานของทีมงาน
		SORVMP01205	บริหารทีมขาย	012051	แสดงภาวะการเป็นผู้นำทีมงาน
				012052	แสดงแบบอย่างที่ดีให้กับทีมงาน
				012053	พัฒนาและสื่อสารวัตถุประสงค์ของทีม
		SORVMT01204	จัดการทีมขาย	012041	พิจารณา ขั้นตอนการขายและเป้าหมายรายได้จากการขาย
				012042	จัดทีมขาย ให้ปฏิบัติงานตามแผนการขายของร้าน
				012043	จัดการให้ทีมขายปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิผล
				012044	ตรวจสอบโครงสร้างราคาและต้นทุนสินค้าบริการในตลาดและปรับเปลี่ยนให้เหมาะสม
				012045	พิจารณาปรับเปลี่ยนวัตถุประสงค์ของทีมขาย

คำอธิบาย

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

1. รหัสหน่วยสมรรถนะ LOG-POC-3-004ZA

2. ชื่อหน่วยสมรรถนะ สำรวจแหล่งขาย และผู้ขายสินค้าหรือบริการ

3. ทบทวนครั้งที่ N/A

4. สร้างใหม่ ☐ **ปรับปรุง** ☐

5. สำหรับชื่ออาชีพและรหัสอาชีพ (Occupational Classification)

อาชีพนักจัดซื้อ จัดหา จัดจ้าง

6. คำอธิบายหน่วยสมรรถนะ (Description of Unit of Competency)

บุคคลที่ทำหน้าที่จัดซื้อ จัดหา จัดจ้าง ซึ่งจะต้องปฏิบัติงานเกี่ยวกับการสำรวจแหล่งขายหรือผู้ขาย สำรวจราคากลาง สำรวจคุณสมบัติผู้ขายผู้ให้บริการ สรุปรายชื่อผู้ขายผู้ให้บริการที่มีศักยภาพ และขอใบเสนอราคา

7. สำหรับระดับคุณวุฒิ

1	2	3	4	5	6	7	8
☐	☐	☐	☑	☐	☐	☐	☐

8. กลุ่มอาชีพ (Sector)

3323 ผู้จัดซื้อ

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)
LOG-POC-3-004ZA.1 สำรวจและจัดทำฐานข้อมูลแหล่ง ขายผู้ขายสินค้า บริการ	1. สำรวจข้อมูลผู้ขายสินค้ารายใหม่ อย่างต่อเนื่อง 2. จัดทำและปรับปรุงและเพิ่มข้อมูล จากการสำรวจในฐานข้อมูลผู้ขายให้ ทันสมัย	ข้อสอบข้อเขียน การสัมภาษณ์
LOG-POC-3-004ZA.2 สำรวจและจัดทำฐานข้อมูลราคา กลางของสินค้า บริการที่ต้องการ	1. สำรวจคุณสมบัติของผู้ขาย ผู้ ให้บริการอย่างต่อเนื่อง 2. จัดทำรายงานสรุปคุณสมบัติของ ผู้ขายได้อย่างถูกต้องครบถ้วนตาม ข้อกำหนด	ข้อสอบข้อเขียน การสัมภาษณ์
LOG-POC-3-004ZA.3 สำรวจและจัดทำฐานข้อมูล คุณสมบัติผู้ขายผู้ให้บริการ	1.คุณสมบัติผู้ขาย ผู้ให้บริการมีการสำรวจอย่างต่อเนื่อง 2.รายงานสรุปคุณสมบัติของผู้ขายมีการจัดทำได้อย่างถูกต้องครบถ้วน	การสาธิตการปฏิบัติงาน การสัมภาษณ์
LOG-POC-3-004ZA.4 สรุปรายชื่อผู้ขายผู้ให้บริการที่มี ศักยภาพในรูปแบบสารสนเทศ	1. เปรียบเทียบคุณสมบัติขีด ความสามารถในการส่งมอบ ของผู้ขาย ผู้ให้บริการ ให้เป็นไปตามเกณฑ์ที่ กำหนด 2. วิเคราะห์และสรุปผลผู้ขาย ผู้ ให้บริการให้เป็นตามเกณฑ์ที่กำหนด	ข้อสอบข้อเขียน การสัมภาษณ์
LOG-POC-3-004ZA.5 ขอใบเสนอราคาจากผู้ขาย ผู้ ให้บริการ	1. ตรวจสอบรายละเอียดที่กำหนดในใบ เสนอราคาที่ได้รับ 2. จัดทำเอกสารเปรียบเทียบผลการ คัดเลือกผู้ขายตามใบเสนอราคาจาก ผู้ขายได้อย่างถูกต้องครบถ้วนตาม ข้อกำหนด	ข้อสอบข้อเขียน การสัมภาษณ์

12. ความรู้และทักษะก่อนหน้าที่จำเป็น (Pre-requisite Skill & Knowledge)

N/A

13. ทักษะและความรู้ที่ต้องการ (Required Skills and Knowledge)

(ก) ความต้องการด้านทักษะ

1. ปฏิบัติการสำรวจแหล่งขาย ผู้ขายสินค้า บริการ

1.1 สามารถสำรวจข้อมูลผู้ขายสินค้ารายใหม่อย่างต่อเนื่อง

1.2 สามารถจัดทำและปรับปรุงข้อมูลจากการสำรวจในฐานข้อมูลผู้ขายให้ทันสมัย

2. ปฏิบัติการสำรวจราคากลางของสินค้า บริการที่ต้องการ

2.1 สามารถสำรวจราคากลางของสินค้า บริการอย่างต่อเนื่อง

2.2 สามารถจัดทำรายการเปรียบเทียบราคาของผู้ขายแต่ละรายอย่างครอบคลุมและจำแนกถึงความแตกต่าง

2.3 สามารถจัดทำรายการโครงสร้างต้นทุนของสินค้า บริการ อย่างครอบคลุมประเด็นสำคัญ เพื่อประมาณการต้นทุนของสินค้าและบริการ(จัดทำ Approve vendor list)

3. ปฏิบัติการสำรวจคุณสมบัติผู้ขาย ผู้ให้บริการ

3.1 สามารถสำรวจคุณสมบัติของผู้ขาย ผู้ให้บริการอย่างต่อเนื่อง

3.2 สามารถจัดทำรายงานสรุปคุณสมบัติของผู้ขายได้อย่างถูกต้องครบถ้วน

4. ปฏิบัติสรุปรายชื่อผู้ขายผู้ให้บริการที่มีศักยภาพ

4.1 สามารถเปรียบเทียบคุณสมบัติขีดความสามารถในการส่งมอบ ของผู้ขาย ผู้ให้บริการ ให้เป็นไปตามเกณฑ์ที่กำหนด

4.2 สามารถวิเคราะห์และสรุปผลผู้ขาย ผู้ให้บริการให้เป็นตามเกณฑ์ที่กำหนด

5. ปฏิบัติการขอใบเสนอราคาจากผู้ขาย ผู้ให้บริการ

5.1 สามารถตรวจสอบรายละเอียดที่กำหนดในใบเสนอราคาที่ได้รับ

5.2 สามารถจัดทำรายงานผลการคัดเลือกผู้ขายตามใบเสนอราคาจากผู้ขายได้อย่างถูกต้อง

(ข) ความต้องการด้านความรู้

1. การสำรวจแหล่งขาย
2. การสำรวจราคากลาง
3. การวิเคราะห์คุณสมบัติสินค้า
4. การใช้งานระบบโปรแกรมประยุกต์ที่องค์กรใช้งานหรือโปรแกรมสำเร็จรูป
5. โครงสร้างต้นทุนของสินค้า บริการ
6. การตลาดของสินค้า บริการ

14. หลักฐานที่ต้องการ (Evidence Guide)

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

(ก) หลักฐานการปฏิบัติงาน (Performance Evidence)

1. รายงานผลการจัดทำ และปรับปรุงข้อมูลในฐานข้อมูลผู้ขาย
2. รายการโครงสร้างต้นทุนของสินค้า บริการ
3. รายงานคุณสมบัติของผู้ขาย
4. รายงานการวิเคราะห์และสรุปผลรายชื่อผู้ขาย
5. รายงานผลการคัดเลือกผู้ขายตามใบเสนอราคา

(ข) หลักฐานความรู้ (Knowledge Evidence)

1. ใบผ่านการอบรมการปฏิบัติการงานจัดซื้อ
2. เอกสารรับรองและผลการประเมินจากหน่วยงาน
3. ใบรับรองหรือหลักฐานที่แสดงถึงความสามารถการใช้งานระบบโปรแกรมประยุกต์ที่องค์กรใช้งานหรือโปรแกรมสำเร็จรูป

(ค) คำแนะนำในการประเมิน

ประเมินเกี่ยวกับการสำรวจแหล่งขายและผู้ขายสินค้าหรือบริการ

(ง) วิธีการประเมิน

1. พิจารณาหลักฐานความรู้
2. พิจารณาหลักฐานการปฏิบัติงาน

15. ขอบเขต (Range Statement)

(ข) คำอธิบายรายละเอียด

1. ผู้ปฏิบัติงานทำการสำรวจและเพิ่มเติมข้อมูลผู้ขายรายใหม่ ๆ อย่างต่อเนื่อง ทำให้ข้อมูลมีความทันสมัยที่สุด
นอกจากนี้ต้องมีการปรับปรุงราคากลางการขายหากมีการเปลี่ยนแปลง โดยมีการเปรียบเทียบราคาจากผู้ขายรายต่าง ๆ ใช้การจำแนกวิเคราะห์ปัจจัยต่าง ๆ เช่นต้นทุนในการซื้อ ต้นทุนในการจัดเก็บ คุณภาพของสินค้า ความทันต่อเวลา

2. ผู้ปฏิบัติงานพิจารณาปัจจัยต่าง ๆ ในการเลือกแหล่งขายได้แก่ ขีดความสามารถในการจำหน่าย ขนาดและขีดความสามารถในการจัดส่ง จรรยาบรรณและความขัดแย้งต่าง ๆ ที่อาจมี

3. ผู้ปฏิบัติงานสรุปรายชื่อผู้ขายที่ผ่านเกณฑ์ที่กำหนดครบถ้วน แยกแยะเป็นผู้ขายที่มีเพียงแหล่งเดียวหรือหลายแหล่ง

16. หน่วยสมรรถนะร่วม (ถ้ามี)

N/A

17. อุตสาหกรรมร่วม/กลุ่มอาชีพร่วม (ถ้ามี)

N/A

18. รายละเอียดกระบวนการและวิธีการประเมิน (Assessment Description and Procedure)

18.1 เครื่องมือการประเมิน
1. แบบประเมินความรู้ ใช้แบบทดสอบปรนัย หรือ แบบทดสอบอัตนัย
2. แบบประเมินผลสาธิตการปฏิบัติงาน
3. แบบประเมินผลจากการสัมภาษณ์
ดูรายละเอียดจากคู่มือการประเมิน
18.2 เครื่องมือการประเมิน
1. แบบประเมินความรู้ ใช้แบบทดสอบปรนัย หรือ แบบทดสอบอัตนัย
2. แบบประเมินผลสาธิตการปฏิบัติงาน
3. แบบประเมินผลจากการสัมภาษณ์
ดูรายละเอียดจากคู่มือการประเมิน
18.3 เครื่องมือการประเมิน
1. แบบประเมินความรู้ ใช้แบบทดสอบปรนัย หรือ แบบทดสอบอัตนัย
2. แบบประเมินผลสาธิตการปฏิบัติงาน
3. แบบประเมินผลจากการสัมภาษณ์
ดูรายละเอียดจากคู่มือการประเมิน
18.4 เครื่องมือการประเมิน
1. แบบประเมินความรู้ ใช้แบบทดสอบปรนัย หรือ แบบทดสอบอัตนัย
2. แบบประเมินผลสาธิตการปฏิบัติงาน
3. แบบประเมินผลจากการสัมภาษณ์
ดูรายละเอียดจากคู่มือการประเมิน
18.5 เครื่องมือการประเมิน
1. แบบประเมินความรู้ ใช้แบบทดสอบปรนัย หรือ แบบทดสอบอัตนัย
2. แบบประเมินผลสาธิตการปฏิบัติงาน
3. แบบประเมินผลจากการสัมภาษณ์
ดูรายละเอียดจากคู่มือการประเมิน

1. รหัสหน่วยสมรรถนะ LOG-POC-5-001ZA

2. ชื่อหน่วยสมรรถนะ สำรวจความต้องการใช้สินค้าหรือบริการ

3. ทบทวนครั้งที่ N/A

4. สร้างใหม่ ☑ **ปรับปรุง** ☐

5. สำหรับชื่ออาชีพและรหัสอาชีพ (Occupational Classification)

อาชีพนักจัดซื้อ จัดหา จัดจ้าง

6. คำอธิบายหน่วยสมรรถนะ (Description of Unit of Competency)

บุคคลที่ทำหน้าที่จัดซื้อ จัดหา จัดจ้าง ซึ่งจะต้องปฏิบัติงานเกี่ยวกับการรวบรวมความต้องการใช้สินค้าบริการ (Requirement Gathering) จัดหมวดหมู่และจัดลำดับความสำคัญของความต้องการใช้สินค้า บริการ

7. สำหรับระดับคุณวุฒิ

1	2	3	4	5	6	7	8
☐	☐	☐	☑	☐	☐	☐	☐

8. กลุ่มอาชีพ (Sector)

3323 ผู้จัดซื้อ

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)
LOG-POC-5-001ZA.1 รวบรวมและจัดทำเครื่องมือความต้องการใช้สินค้าบริการ (Requirement Gathering)	1. ตรวจสอบแบบฟอร์มของการเบิกใช้สินค้า บริการในแต่ละวันได้อย่างถูกต้องครบถ้วน ตามข้อกำหนด 2. จัดทำรายงานสรุปความต้องการใช้สินค้า บริการ ได้ตรงตามวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ 3. รวบรวมรายงานประมาณซื้อจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องอย่างครบถ้วน	ข้อสอบข้อเขียน การสัมภาษณ์
LOG-POC-5-001ZA.2 รวบรวมข้อมูลเพื่อจัดทำประวัติการใช้สินค้า บริการ โดยการ จัดการเครื่องมือ	1. ตรวจสอบการรวบรวมรายงานประวัติการ ใช้สินค้าบริการโดยรวม จากหน่วยงานที่ เกี่ยวข้องอย่างครบถ้วน 2. วิเคราะห์ประวัติการเบิกใช้สินค้า บริการเพื่อนำไปวางแผนการจัดซื้อประจำปี	ข้อสอบข้อเขียน การสัมภาษณ์
LOG-POC-5-001ZA.3 จัดหมวดหมู่และใช้เครื่องมือกำหนดลำดับความสำคัญของ ความต้องการใช้สินค้า บริการ	1. ตรวจสอบรายงานความต้องการ แยก หมวดหมู่ของสินค้าบริการ ตามลักษณะที่ กำหนดได้ถูกต้องครบถ้วนตามข้อกำหนด 2. กำหนดและจัดเรียงความต้องการตามลำดับความสำคัญได้อย่างถูกต้อง ครบถ้วนตามข้อกำหนด	ข้อสอบข้อเขียน การสัมภาษณ์

12. ความรู้และทักษะก่อนหน้าที่จำเป็น (Pre-requisite Skill & Knowledge)

N/A

13. ทักษะและความรู้ที่ต้องการ (Required Skills and Knowledge)

(ก) ความต้องการด้านทักษะ

1. ปฏิบัติงานการรวบรวมความต้องการใช้สินค้าบริการ
   1.1 สามารถตรวจสอบแบบฟอร์มของการเบิกใช้สินค้า บริการ ในแต่ละวันได้อย่างถูกต้อง ครบถ้วน
   1.2 สามารถจัดทำรายงานสรุปความต้องการใช้สินค้า บริการ ได้ ตรงตามวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้
   1.3 สามารถรวบรวมรายงานประมาณซื้อจากหน่วยงาน ที่เกี่ยวข้องอย่างครบถ้วน
2.ปฏิบัติงานการรวบรวมข้อมูลและจัดทำประวัติการใช้สินค้า บริการ
   2.1 สามารถตรวจสอบการรวบรวมรายงานประวัติการใช้สินค้า บริการโดยรวมจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องอย่างครบถ้วน
   2.2 สามารถวิเคราะห์ประวัติการเบิกใช้สินค้า บริการ เพื่อนำไปวางแผนการจัดซื้อประจำปี
3. ปฏิบัติงานการจัดหมวดหมู่ และจัดลำดับความสำคัญของความต้องการใช้สินค้า บริการ
   3.1 สามารถตรวจสอบรายงานความต้องการ แยกหมวดหมู่ของสินค้า บริการ ตามลักษณะที่กำหนด ได้ถูกต้อง ครบถ้วน
   3.2 สามารถกำหนดและจัดเรียงความต้องการตามลำดับความสำคัญได้อย่างถูกต้อง

(ข) ความต้องการด้านความรู้

1. การจัดการงานจัดซื้อ
2. วิธีการซื้อและวิธีการขอซื้อ
3. วงจรงานจัดซื้อ
4. การระบุความต้องการในการจัดซื้อ
5. การใช้โปรแกรมประยุกต์ที่องค์กรใช้งานหรือโปรแกรมสำเร็จรูป

14. หลักฐานที่ต้องการ (Evidence Guide)

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

(ก) หลักฐานการปฏิบัติงาน (Performance Evidence)

1. รายงานการสรุปความต้องการใช้สินค้าบริการ (Requirement Gathering)
2. รายงานการตรวจสอบการจัดลำดับความสำคัญของความต้องการใช้สินค้า บริการ

(ข) หลักฐานความรู้ (Knowledge Evidence)

1. ใบผ่านการอบรมการจัดการงานจัดซื้อ
2. เอกสารรับรองและผลการประเมินจากหน่วยงาน
3. ใบรับรองหรือหลักฐานที่แสดงถึงความสามารถการใช้โปรแกรมประยุกต์ที่องค์กรใช้งานหรือโปรแกรมสำเร็จรูป
4. เอกสารการนำเสนองานหรือการบรรยายที่เกี่ยวข้องกับการจัดการงานจัดซื้อ
5. หนังสือ คู่มือ บทความ งานวิจัย ที่เกี่ยวข้องกับการจัดการงานจัดซื้อ
6. ใบรับรองหรือหลักฐานที่แสดงถึงความสามารถในการสำรวจความต้องการใช้สินค้าหรือบริการ

(ค) คำแนะนำในการประเมิน

ประเมินเกี่ยวกับการสำรวจความต้องการใช้สินค้าหรือบริการ

(ง) วิธีการประเมิน

1. พิจารณาหลักฐานความรู้
2. พิจารณาหลักฐานการปฏิบัติงาน

15. ขอบเขต (Range Statement)

(ข) คำอธิบายรายละเอียด

1. ผู้ปฏิบัติงานจะต้องรวบรวมความต้องการใช้สินค้าหรือบริการจากหน่วยงานต่าง ๆ เช่น ฝ่ายขายสินค้า ฝ่ายคลังสินค้า ฝ่ายผลิตสินค้า โดยการรวบรวมข้อมูลจากฝ่ายขายใช้แบบพยากรณ์ยอดขาย พยากรณ์การผลิตสินค้าจากแผนการผลิตสินค้า และปริมาณการใช้สินค้าโดยรวบรวมจากแบบฟอร์มเบิกใช้สินค้าบริการ ทำการตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูล

2. ผู้ปฏิบัติงานนำข้อมูลที่ได้จากทุกฝ่ายนำมาจัดทำทำรายงานสรุปความต้องการใช้สินค้า บริการ โดยแยกตามผู้ใช้สินค้าและบริหาร และแบบสรุปรวมทั้งหมด

3. ผู้ปฏิบัติงานรวบรวมและจัดทำรายงานประวัติการใช้สินค้า บริการ จากใบเบิกสินค้าและบริการ

4. ผู้ปฏิบัติงานวิเคราะห์ประวัติการเบิกใช้สินค้า บริการ ทั้งด้านปริมาณระยะเวลาที่ต้องการใช้ คุณภาพของสินค้าที่ต้องการ

รวมถึงปริมาณสินค้าหรือบริการที่มีการเบิกใช้ต่ำหรือสูงกว่าปริมาณที่เตรียมไว้ เพื่อนำข้อมูลที่ได้ไปใช้ประกอบการวางแผนการจัดซื้อประจำปี

5. ผู้ปฏิบัติงานนำข้อมูลที่ได้จากการวิเคราะห์ประวัติการเบิกใช้สินค้า และความต้องการใช้สินค้าของแต่ละแผนก และทำการแยกหมวดหมู่ของสินค้า บริการ โดยแยกสินค้าที่ต้องจัดซื้อจำนวนมาก สินค้าที่ต้องจัดซื้อตามระเวลาต่าง ๆ เพื่อให้สามารถวางแผนการจัดซื้อได้อย่างถูกต้อง และทันเวลา และมีต้นทุนการจัดซื้อที่มีต้นทุนต่ำ

6. ผู้ปฏิบัติงานกำหนดหมวดหมู่ของสินค้า และบริการที่ต้องจัดซื้อ โดยต้องมีการกำหนดเกณฑ์ในการจัดเรียงสินค้า และบริการที่ต้องจัดซื้อ เช่น จัดเรียงตามความต้องใช้ จัดเรียงตามปริมาณที่ต้องการใช้ จัดเรียงตามระยะเวลาที่ต้องการใช้ เป็นต้น

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. แบบประเมินการสาธิตการปฏิบัติงาน
3. การประเมินจากการสัมภาษณ์
ดูรายละเอียดจากคู่มือการประเมิน
18.2 เครื่องมือการประเมิน
1. แบบประเมินความรู้ ใช้แบบทดสอบปรนัย ชนิด 4 ตัวเลือก
2. แบบประเมินการสาธิตการปฏิบัติงาน
3. การประเมินจากการสัมภาษณ์
ดูรายละเอียดจากคู่มือการประเมิน
18.3 เครื่องมือการประเมิน
1. แบบประเมินความรู้ ใช้แบบทดสอบปรนัย ชนิด 4 ตัวเลือก
2. แบบประเมินการสาธิตการปฏิบัติงาน
3. การประเมินจากการสัมภาษณ์
ดูรายละเอียดจากคู่มือการประเมิน

1. รหัสหน่วยสมรรถนะ LOG-POC-5-003ZA

2. ชื่อหน่วยสมรรถนะ กำหนดขอบเขต คุณลักษณะ เงื่อนไขของสินค้าหรือบริการที่ต้องการ

3. ทบทวนครั้งที่ N/A

4. สร้างใหม่ ☑ **ปรับปรุง** ☐

5. สำหรับชื่ออาชีพและรหัสอาชีพ (Occupational Classification)

อาชีพนักจัดซื้อ จัดหา จัดจ้าง

6. คำอธิบายหน่วยสมรรถนะ (Description of Unit of Competency)

บุคคลที่ทำหน้าที่จัดซื้อ จัดหา จัดจ้าง ซึ่งจะต้องปฏิบัติงานเกี่ยวกับการจัดทำฐานข้อมูลผู้ขายสินค้าและบริการ รวบรวมข้อมูลคุณลักษณะของสินค้า และบริการที่ต้องการ และจัดทำข้อกำหนด คุณลักษณะ ราคา และเงื่อนไขของสินค้า และบริการ

7. สำหรับระดับคุณวุฒิ

1	2	3	4	5	6	7	8
☐	☐	☐	☑	☐	☐	☐	☐

8. กลุ่มอาชีพ (Sector)

3323 ผู้จัดซื้อ

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)
LOG-POC-5-003ZA.1 จัดทำฐานข้อมูลผู้ขายสินค้าและบริการ	1. วิเคราะห์ผลการกำหนดรหัสผู้ขาย จากที่ประชุมได้อย่างถูกต้องครบถ้วน ตามข้อกำหนด 2. ออกแบบฐานข้อมูลผู้ขายผู้ให้บริการ ได้ถูกต้องครบถ้วนตามข้อกำหนด และ ทันสมัย	ข้อสอบข้อเขียน การสัมภาษณ์
LOG-POC-5-003ZA.2 รวบรวมสารสนเทศคุณลักษณะของสินค้าบริการที่ต้องการ	1. รายการสินค้าบริการที่มีความต้องการ จากผู้ใช้ที่เกี่ยวข้อง ได้อย่างถูกต้อง ครบถ้วนตามข้อกำหนด 2. ตรวจสอบรายการสินค้าบริการที่ ต้องการมีการตรวจสอบจากคู่มือ คุณลักษณะของสินค้า บริการ (Cataloging) 3. สืบค้นข้อมูลคุณลักษณะของสินค้า บริการที่ต้องการจากแหล่งอื่นมีการ สืบค้นข้อมูลได้อย่างถูกต้องครบถ้วนตาม ข้อกำหนด	ข้อสอบข้อเขียน การสัมภาษณ์
LOG-POC-5-003ZA.3 จัดทำสารสนเทศข้อกำหนด คุณลักษณะ ราคา และเงื่อนไขของสินค้า บริการ	1. กำหนดคุณลักษณะ วิเคราะห์จาก ข้อมูลที่ได้รวบรวมไว้และมีการระบุค่าที่ ยอมรับได้ทางสถิติ 2. กำหนดและเงื่อนไขของสินค้า บริการ ตรงตามคุณลักษณะ ราคา และเงื่อนไขของสินค้าและบริการ	ข้อสอบข้อเขียน การสัมภาษณ์

12. ความรู้และทักษะก่อนหน้าที่จำเป็น (Pre-requisite Skill & Knowledge)

N/A

13. ทักษะและความรู้ที่ต้องการ (Required Skills and Knowledge)

(ก) ความต้องการด้านทักษะ

1. ปฏิบัติงานการจัดทำฐานข้อมูลผู้ขายสินค้าและบริการ
   1.1 สามารถกำหนดรหัสผู้ขาย มีการวิเคราะห์จากที่ประชุมได้อย่างถูกต้อง
   1.2 สามารถออกแบบฐานข้อมูลผู้ขายให้ถูกต้อง ครบถ้วน และทันสมัย
2. ปฏิบัติงานการรวบรวมข้อมูลคุณลักษณะของสินค้าบริการที่ต้องการ
   2.1 สามารถวิเคราะห์รายการสินค้าบริการที่มีความต้องการจากผู้ใช้ที่เกี่ยวข้องได้อย่างถูกต้อง
   2.2 สามารถตรวจสอบรายการสินค้าบริการที่ต้องการจากคู่มือคุณลักษณะของสินค้า บริการ ได้
   2.3 สามารถสืบค้นข้อมูลคุณลักษณะของสินค้าบริการที่ต้องการจากแหล่งอื่นได้อย่างถูกต้อง
3. ปฏิบัติงานการจัดทำข้อกำหนด คุณลักษณะ ราคา และเงื่อนไขของสินค้าบริการ
   3.1 สามารถรวบรวมข้อกำหนดคุณลักษณะ และวิเคราะห์จากข้อมูลที่ได้ทางสถิติ
   3.2 สามารถกำหนดและเงื่อนไขของสินค้า บริการ ตรงตามคุณลักษณะ ราคา และเงื่อนไขของสินค้า บริการ

(ข) ความต้องการด้านความรู้

1. การจัดการงานจัดซื้อ
2. วิธีการซื้อและวิธีการขอซื้อ
3. วงจรงานจัดซื้อ
4. การระบุความต้องการในการจัดซื้อ
5. การใช้งานระบบโปรแกรมประยุกต์ที่องค์กรใช้งานหรือโปรแกรมสำเร็จรูป

14. หลักฐานที่ต้องการ (Evidence Guide)

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

1. หลักฐานการปฏิบัติงาน (Performance Evidence)
2. รายงานผลการตรวจสอบรายการสินค้าจากคู่มือคุณลักษณะของสินค้า บริการ (Cataloging)

(ข) หลักฐานความรู้ (Knowledge Evidence)

1. ใบผ่านการอบรมการจัดการงานจัดซื้อ
2. เอกสารรับรองและผลการประเมินจากหน่วยงาน
3. ใบรับรองหรือหลักฐานที่แสดงถึงความสามารถการใช้งานระบบโปรแกรมประยุกต์ที่องค์กรใช้งานหรือโปรแกรมสำเร็จรูป
4. เอกสารการนำเสนองานหรือการบรรยายที่เกี่ยวข้องกับการจัดการงานจัดซื้อ
5. หนังสือ คู่มือ บทความ งานวิจัย ที่เกี่ยวข้องกับการจัดการงานจัดซื้อ
6. ใบรับรองหรือหลักฐานที่แสดงถึงความสามารถในการกำหนดขอบเขต คุณลักษณะ และเงื่อนไขของสินค้าหรือบริการที่ต้องการ

(ค) คำแนะนำในการประเมิน

ประเมินเกี่ยวกับการกำหนดขอบเขต คุณลักษณะ และเงื่อนไขของสินค้าหรือบริการที่ต้องการ

(ง) วิธีการประเมิน

1. พิจารณาหลักฐานความรู้
2. พิจารณาหลักฐานการปฏิบัติงาน

15. ขอบเขต (Range Statement)

(ข) คำอธิบายรายละเอียด

1. ผู้ปฏิบัติงานออกแบบและนำข้อมูลผู้ขายจัดทำด้วยระบบฐานข้อมูล ภายในข้อมูลผู้ขายประกอบด้วย รหัส ชื่อ ที่อยู่ ตัวแทนติดต่อ ข้อมูลด้านธนาคารของผู้ขาย เป็นต้น

2. ผู้ปฏิบัติงานทำการรวมรวมข้อมูลเกี่ยวกับสินค้าและบริการ ได้แก่ หมวดหมู่ รายการสินค้า/บริการ จัดเก็บเป็นฐานข้อมูล และจัดทำ Catalog เพื่อสะดวกในการเรียกคืน

3. ผู้ปฏิบัติมีการค้นหาข้อมูลจากแหล่งอื่น ๆ เช่น อินเทอร์เน็ตเพื่อนำมาใช้เป็นข้อมูลรายการสินค้า/บริการ

4. ผู้ปฏิบัติงานจัดทำขอบเขตการจัดซื้อให้อยู่ในรูปแบบฟอร์มที่เป็นมาตรฐาน ประกอบด้วยคุณลักษณะสินค้า/บริการ ราคา เงื่อนไขต่าง ๆ เพื่อใช้เป็นเครื่องมือหรือเป็นเงื่อนไขในการคัดเลือกผู้ขาย รวมทั้งต้องมีการบริหารด้านการอนุมัติการซื้อการขาย เพื่อป้องกันปัญหาจากการเปลี่ยนแปลงขอบเขตในอนาคต

16. หน่วยสมรรถนะร่วม (ถ้ามี)

N/A

17. อุตสาหกรรมร่วม/กลุ่มอาชีพร่วม (ถ้ามี)

N/A

18. รายละเอียดกระบวนการและวิธีการประเมิน (Assessment Description and Procedure)

1. เครื่องมือการประเมิน
   1. แบบประเมินความรู้ ใช้แบบทดสอบปรนัย ชนิด 4 ตัวเลือก
   2. แบบประเมินผลสาธิตการปฏิบัติงาน
   3. แบบประเมินผลจากการสัมภาษณ์

   ดูรายละเอียดจากคู่มือการประเมิน
2. เครื่องมือการประเมิน
   1. แบบประเมินความรู้ ใช้แบบทดสอบปรนัย ชนิด 4 ตัวเลือก
   2. แบบประเมินผลสาธิตการปฏิบัติงาน
   3. แบบประเมินผลจากการสัมภาษณ์

   ดูรายละเอียดจากคู่มือการประเมิน
3. เครื่องมือการประเมิน
   1. แบบประเมินความรู้ ใช้แบบทดสอบปรนัย ชนิด 4 ตัวเลือก
   2. แบบประเมินผลสาธิตการปฏิบัติงาน
   3. แบบประเมินผลจากการสัมภาษณ์

   ดูรายละเอียดจากคู่มือการประเมิน

1. รหัสหน่วยสมรรถนะ LOG-POC-6-002ZA

2. ชื่อหน่วยสมรรถนะ พยากรณ์การจัดซื้อสินค้าหรือบริการที่เกี่ยวข้องกับกิจกรรมโลจิสติกส์

3. ทบทวนครั้งที่ N/A

4. สร้างใหม่ ☑ **ปรับปรุง** ☐

5. สำหรับชื่ออาชีพและรหัสอาชีพ (Occupational Classification)

อาชีพนักจัดซื้อ จัดหา จัดจ้าง

6. คำอธิบายหน่วยสมรรถนะ (Description of Unit of Competency)

บุคคลที่ทำหน้าที่จัดซื้อ จัดหา จัดจ้าง ซึ่งจะต้องปฏิบัติงานเกี่ยวกับการจัดการข้อมูลประมาณการขาย รวบรวมข้อมูลและจัดทำประวัติการใช้สินค้าและบริการประมาณการความต้องการใช้สินค้าและบริการ

7. สำหรับระดับคุณวุฒิ

1	2	3	4	5	6	7	8
☐	☐	☐	☑	☐	☐	☐	☐

8. กลุ่มอาชีพ (Sector)

3323 ผู้จัดซื้อ

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)
LOG-POC-6-002ZA.1 รวบรวมข้อมูลประกอบการ พยากรณ์จัดซื้อ โดยการจัดการระบบสารสนเทศ	1. จัดทำสรุปข้อมูลการจัดซื้อปีที่ผ่านมา 2. รวบรวมสรุปข้อมูลการพยากรณ์ 3. รวบรวมข้อมูลความต้องการในวัตถุดิบ 4. รวบรวมปัญหาที่เคยพบในการจัดซื้อที่ผ่านมา 5. จัดทำสรุปการพยากรณ์การจัดซื้อ	ข้อสอบข้อเขียน แฟ้มสะสมผลงาน การสัมภาษณ์
LOG-POC-6-002ZA.2 ประมาณการความต้องการใช้ สินค้าบริการ โดยใช้วิธีทางสถิติ	1. วิเคราะห์แผนประมาณการความต้องการใช้ สินค้า บริการ จากประวัติการใช้สินค้า และ ประมาณการขายสินค้า เพื่อนำไปกำหนด นโยบายการจัดซื้อได้อย่างมีประสิทธิภาพ 2. ใช้วิธีการทางสถิติเพื่อจัดทำงบประมาณ รายจ่ายประจำปี เพื่อแผนประมาณการความ ต้องการใช้สินค้า บริการ 3. นำเสนอแผนประมาณการความต้องการใช้ สินค้า จากผู้บริหารระดับสูง	ข้อสอบข้อเขียน แฟ้มสะสมผลงาน การสัมภาษณ์

12. ความรู้และทักษะก่อนหน้าที่จำเป็น (Pre-requisite Skill & Knowledge)

N/A

13. ทักษะและความรู้ที่ต้องการ (Required Skills and Knowledge)

(ก) ความต้องการด้านทักษะ

1. ปฏิบัติงานด้านการรวบรวมข้อมูลประกอบการพยากรณ์จัดซื้อ

1.1 สามารถจัดทำสรุปข้อมูลการจัดซื้อปีที่ผ่านมา

1.2 สามารถรวบรวมสรุปข้อมูลการพยากรณ์จากฝ่ายขาย

1.3 สามารถรวบรวมข้อมูลความต้องการในวัตถุดิบจากฝ่ายผลิต

1.4 สามารถรวบรวมปัญหาที่เคยพบในการจัดซื้อที่ผ่านมา

1.5 สามารถจัดทำสรุปการพยากรณ์การจัดซื้อ

2. ปฏิบัติงานด้านประมาณการความต้องการใช้สินค้าบริการ

2.1 สามารถวิเคราะห์แผนประมาณการความต้องการใช้ สินค้า บริการ จากประวัติการใช้สินค้า และประมาณการขายสินค้าเพื่อนำไปกำหนดนโยบายการจัดซื้อได้อย่างมีประสิทธิภาพ

2.2 สามารถใช้วิธีการทางสถิติเพื่อจัดทำงบประมาณรายจ่ายประจำปี เพื่อแผนประมาณการความต้องการใช้สินค้า บริการ

2.3 สามารถการยอมรับแผนประมาณการความต้องการใช้สินค้า จากผู้บริหารระดับสูง

(ข) ความต้องการด้านความรู้

1. พยากรณ์ความต้องการซื้อ
2. วิธีการซื้อและวิธีการขอซื้อ
3. วงจรงานจัดซื้อ
4. การระบุความต้องการในการจัดซื้อ
5. การประยุกต์ใช้วิธีการทางสถิติ
6. การใช้งานระบบโปรแกรมประยุกต์ที่องค์กรใช้งานหรือโปรแกรมสำเร็จรูป

14. หลักฐานที่ต้องการ (Evidence Guide)

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

(ก) หลักฐานการปฏิบัติงาน (Performance Evidence)

1. รายงานประมาณการความต้องการซื้อโดยรวมขององค์กร
2. รายงานสรุปผลการวิเคราะห์ประวัติการเบิกใช้สินค้า
3. แผนประมาณการความต้องการใช้สินค้า บริการ

(ข) หลักฐานความรู้ (Knowledge Evidence)

1. ใบผ่านการอบรมการบริหารงานจัดซื้อ
2. เอกสารรับรองและผลการประเมินจากหน่วยงาน
3. ใบรับรองหรือหลักฐานที่แสดงถึงความสามารถการใช้งานระบบโปรแกรมประยุกต์ที่องค์กรใช้งานหรือโปรแกรมสำเร็จรูป
4. เอกสารการนำเสนองานหรือการบรรยายที่เกี่ยวข้องกับการบริหารงานจัดซื้อ
5. หนังสือ คู่มือ บทความ งานวิจัย ที่เกี่ยวข้องกับการบริหารงานจัดซื้อ
6. ใบรับรองหรือหลักฐานที่แสดงถึงความสามารถในการพยากรณ์ความต้องการซื้อ

(ค) คำแนะนำในการประเมิน

ประเมินเกี่ยวกับการพยากรณ์ความต้องการใช้สินค้าหรือบริการที่เกี่ยวข้องกับกิจกรรมโลจิสติกส์

(ง) วิธีการประเมิน

1. พิจารณาหลักฐานความรู้
2. พิจารณาหลักฐานการปฏิบัติงาน

15. ขอบเขต (Range Statement)

1. คำอธิบายรายละเอียด

1. ผู้ปฏิบัติงานทำการรวบรวมข้อมูลการจัดซื้อที่ผ่านมา ซึ่งประกอบด้วย ข้อมูลรายการสินค้า บริการ ปริมาณการจัดซื้อ รายชื่อผู้ขาย นำข้อมูลมาจากการพยากรณ์แนวโน้มการขายจากฝ่ายขาย และข้อมูลการคาดการแนวโน้มความต้องการวัตถุดิบจากฝ่ายผลิต มาจัดทำเป็นตารางหรือฐานข้อมูลพร้อมสู่การวิเคราะห์ด้วยระบบคอมพิวเตอร์ โดยจัดเก็บไว้ในตาราง Excel, หรือ ระบบจัดการฐานข้อมูลใด ๆ

2. ผู้ปฏิบัติงานดำเนินการวิเคราะห์ความต้องการโดยใช้ประวัติและแนวโน้มและพิจารณานโยบายการจัดซื้อของกิจการประกอบเพื่อให้การพยากรณ์เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

3. ผู้ปฏิบัติงานมีความรู้ในการใช้โมเดลการพยากรณ์เช่น วิธีถัวเฉลี่ย วิธีเอ็กโปเนนเชียล วิธีสมการเชิงเส้นถดถอย เป็นต้น

4. ผู้ปฏิบัติอธิบายและสามารถนำเสนอผลการพยากรณ์ให้แก่ผู้บริหารอธิบายหากมีเงื่อนไขอื่น ๆ หรือหากข้อมูลประกอบการพยากรณ์มีการปรับเปลี่ยน

16. หน่วยสมรรถนะร่วม (ถ้ามี)

N/A

17. อุตสาหกรรมร่วม/กลุ่มอาชีพร่วม (ถ้ามี)

N/A

18. รายละเอียดกระบวนการและวิธีการประเมิน (Assessment Description and Procedure)

1. เครื่องมือการประเมิน
   1. แบบประเมินความรู้ ใช้แบบทดสอบปรนัย หรือ แบบทดสอบอัตนัย
   2. แบบประเมินจากการสัมภาษณ์
   3. แบบประเมินผลการสาธิตการปฏิบัติงาน
   4. แบบประเมินผลการจำลองสถานการณ์

   ดูรายละเอียดจากคู่มือการประเมิน
2. เครื่องมือการประเมิน
   1. แบบประเมินความรู้ ใช้แบบทดสอบปรนัย หรือ แบบทดสอบอัตนัย
   2. แบบประเมินจากการสัมภาษณ์
   3. แบบประเมินผลการสาธิตการปฏิบัติงาน
   4. แบบประเมินผลการจำลองสถานการณ์

   ดูรายละเอียดจากคู่มือการประเมิน

1. รหัสหน่วยสมรรถนะ RSLPMS02104

2. ชื่อหน่วยสมรรถนะ รักษาความปลอดภัยของร้านค้า

3. ทบทวนครั้งที่ 1 / 2562

4. สร้างใหม่ ☐ **ปรับปรุง** ☑

5. สำหรับชื่ออาชีพและรหัสอาชีพ (Occupational Classification)

ป้องกันความสูญเสีย ระดับ 4 และ บริหารร้านค้า ระดับ 4

6. คำอธิบายหน่วยสมรรถนะ (Description of Unit of Competency)

หน่วยสมรรถนะนี้ ผู้ผ่านการประเมินควร มีทักษะ มีความรู้ และมีคุณสมบัติที่พึงประสงค์ในอาชีพป้องกันความสูญเสีย ระดับ 4 และ บริหารร้านค้า ระดับ 4 ที่มีความสามารถในการปฏิบัติงานเกี่ยวกับ การให้ข้อมูลแก่สมาชิกในทีมในเรื่องอาชีวอนามัยและความปลอดภัยในการทำงาน การเชื่อมโยงสมาชิกในทีมเข้ากับเรื่องอาชีวอนามัยและความปลอดภัยในการทำงาน การติดตามและรักษาสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ปลอดภัย และการระบุเรื่องอาชีวอนามัยและความปลอดภัยในการทำงานที่จำเป็นต้องฝึกอบรม

7. สำหรับระดับคุณวุฒิ

1	2	3	4	5	6	7	8
☐	☐	☐	☑	☐	☐	☐	☐

8. กลุ่มอาชีพ (Sector)

ธุรกิจค้าปลีก

9. ชื่ออาชีพและรหัสอาชีพอื่นที่หน่วยสมรรถนะนี้สามารถใช้ได้ (ถ้ามี)

ไม่มี

10. ข้อกำหนดหรือกฎระเบียบที่เกี่ยวข้อง (Licensing or Regulation Related) (ถ้ามี)

ไม่มี

11. สมรรถนะย่อยและเกณฑ์การปฏิบัติงาน (Elements and Performance Criteria)

สมรรถนะย่อย (Element)	เกณฑ์ในการปฏิบัติงาน (Performance Criteria)	วิธีการประเมิน (Assessment)
021041 ให้ข้อมูลแก่สมาชิกในทีมในเรื่องอาชีวอนามัยและความปลอดภัยในการทำงาน	1.1อธิบายถึงนโยบายขององค์กรและข้อกำหนดในเรื่องอาชีวอนามัยและความปลอดภัยในการทำงานให้กับสมาชิกในทีมทราบอย่างชัดเจนและถูกต้องรวมถึงวิธีการเมื่อเกิดเหตุฉุกเฉิน 1.2 อธิบายได้ถึงวิธีการที่ทำให้สมาชิกในทีมทราบและเข้าใจนโยบายและวิธีการในเรื่องอาชีวอนามัยและความปลอดภัยในการทำงาน 1.3 ให้ข้อมูลเรื่องอันตรายและวิธีการควบคุมความเสี่ยงแก่สมาชิกในทีมได้รับทราบอย่างสม่ำเสมอ	ข้อสอบข้อเขียน การสัมภาษณ์ แฟ้มสะสมผลงาน
021042 เชื่อมโยงสมาชิกในทีมเข้ากับเรื่องอาชีวอนามัยและความปลอดภัยในการทำงาน	2.1 เปิดโอกาสให้สมาชิกในทีมเข้ามามีส่วนร่วมในกระบวนการให้ข้อมูลและแบ่งปันข้อมูลเรื่องอาชีวอนามัยและความปลอดภัยในการทำงาน 2.2ยกชื่อหรืออ้างอิงชื่อบุคคลที่รับผิดชอบเรื่องอาชีวอนามัยและความปลอดภัยในการทำงานได้ทันที 2.3สื่อสารข้อมูลเรื่องอาชีวอนามัยและความปลอดภัยในการทำงานให้กับสมาชิกในทีมได้อย่างทันท่วงที	ข้อสอบข้อเขียน การสัมภาษณ์ แฟ้มสะสมผลงาน

สมรรถนะย่อย (Element)	เกณฑ์ในการปฏิบัติงาน (Performance Criteria)	วิธีการประเมิน (Assessment)
021043 ติดตามและรักษาสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ปลอดภัย	3.1 ปฏิบัติตามนโยบายและข้อกำหนดขององค์กรในการระบุป้องกันและรายงานถึงสิ่งที่เป็นอันตราย 3.2 แก้ไขเหตุการณ์ที่เกิดอันตรายได้อย่างทันท่วงที 3.3 สืบสวนหาสาเหตุที่เกิดอันตราย รายงานข้อบกพร่องของการควบคุมความเสี่ยงหรือการจัดสรรทรัพยากรที่เกี่ยวข้องกับการควบคุมความเสี่ยงต่อบุคคลที่เกี่ยวข้อง 3.4 ควบคุมและป้องกันความเสี่ยงเพื่อไม่ให้เกิดอันตรายหรือเกิดเหตุซ้ำตามนโยบายขององค์กร 3.5 จัดเก็บสินค้าอันตรายตามนโยบายขององค์กรและข้อกำหนดเรื่องอาชีวอนามัยและความปลอดภัยในการทำงาน 3.6 บำรุงรักษาเครื่องมือ และอุปกรณ์ตามนโยบายขององค์กรและข้อกำหนดเรื่องอาชีวอนามัยและความปลอดภัยในการทำงาน 3.7 ติดตามทีมปฏิบัติงานเพื่อให้แน่ใจว่าปฏิบัติงานตามคู่มือด้านเทคนิค 3.8 ปฏิบัติตามนโยบายและวิธีการปฏิบัติขององค์กรเมื่อเกิดเหตุฉุกเฉินได้ทันที	ข้อสอบข้อเขียน การสัมภาษณ์ แฟ้มสะสมผลงาน
021044 ฝึกอบรมเรื่องอาชีวอนามัยและความปลอดภัยในการทำงานที่จำเป็นต้องฝึกอบรม	4.1 ระบุได้ถึงเรื่องอาชีวอนามัยและความปลอดภัยในการทำงานที่จำเป็นต้องฝึกอบรมให้กับสมาชิกในทีม 4.2 จัดการฝึกอบรมตามนโยบายขององค์กร	ข้อสอบข้อเขียน การสัมภาษณ์ แฟ้มสะสมผลงาน

12. ความรู้และทักษะก่อนหน้าที่จำเป็น (Pre-requisite Skill & Knowledge)

ไม่มี

13. ทักษะและความรู้ที่ต้องการ (Required Skills and Knowledge)

(ก) ความต้องการด้านทักษะ

1. ทักษะด้านการสื่อสาร

1.1 การให้ข้อมูล การฝึก และการตอบกลับแก่สมาชิกในทีม

1.2 แจ้งเรื่องกับผู้ที่เกี่ยวข้องโดยตรงและชัดเจน

1.3 การพูดจูงใจ และชักนำทีม

1.4 การใช้และการแปลความการสื่อสารที่ไม่ใช่คำพูด

2. ทักษะด้านการอ่าน เขียน และการคำนวณ ได้แก่ :

2.1 การรายงาน

2.2 การตีความและการปฏิบัติตามข้อบังคับเรื่องอาชีวอนามัยและความปลอดภัยในการทำงาน

2.3 การแปลสัญลักษณ์ที่ใช้ในเรื่องอาชีวอนามัยและความปลอดภัยในการทำงาน

2.4 การอ่านนโยบายและข้อกำหนดขององค์กร

3. ทักษะด้านเทคนิค

3.1 ทักษะการจัดการกับอุปกรณ์เครื่องใช้ที่ชำรุดหรือเสียหาย

3.2 ทักษะการจัดเก็บ และการใช้สารเคมี หรือวัตถุอันตราย

3.3 ทักษะการใช้สัญญาณแจ้งเตือนความปลอดภัย อุปกรณ์ดับเพลิง และทางออกฉุกเฉิน

(ข) ความต้องการด้านความรู้

1. ความรู้ในเรื่องล าดับขั้นของการควบคุมความเสี่ยง ได้แก่

1.1 การขจัดอันตราย

1.2 การควบคุมทางวิศวกรรมเพื่อลดความเสี่ยง

1.3 การควบคุมด้านการบริหาร

2. ความรู้เกี่ยวกับบทบาทหน้าที่ และความรับผิดชอบ

3. ความรู้เกี่ยวกับต าแหน่งที่ตั้งของสถานพยาบาลที่ใกล้ที่สุด

4. ความรู้เกี่ยวกับการใช้ลิฟต์

5. ความรู้เกี่ยวกับอันตรายที่อาจท าให้เกิดไฟไหม้

6. ความรู้พื้นฐานเกี่ยวกับเทคนิคในการสื่อสาร

7. ความรู้เกี่ยวกับข้อก าหนดทางกฎหมายและแนวปฏิบัติเรื่องอาชีวอนามัยและความปลอดภัยในการท างาน

8. ความรู้เกี่ยวกับขั้นตอนการปฏิบัติเมื่อเกิดการเจ็บป่วยหรืออุบัติเหตุ

9. ความรู้เกี่ยวกับนโยบายและข้อก าหนดขององค์กร ได้แก่

9.1 คู่มือการปฏิบัติงาน

9.2 ขั้นตอนฉุกเฉินในเรื่องอาชีวอนามัยและความปลอดภัยในการท างาน

9.3 สินค้าอันตราย

9.4 การจัดเก็บสินค้า

9.5 การอพยพ

14. หลักฐานที่ต้องการ (Evidence Guide)

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

(ก) หลักฐานการปฏิบัติงาน (Performance Evidence)

1. หนังสือผ่านงาน หนังสือรับรองการทำงาน
2. แฟ้มสะสมผลงาน (portfolio)

(ข) หลักฐานความรู้ (Knowledge Evidence)

1. การรู้จักสภาพแวดล้อมของการทำงานในธุรกิจค้าปลีก
2. ความรู้ในเรื่องเครื่องมือ และอุปกรณ์ เช่น

2.1 อุปกรณ์ในการขนย้าย
2.2 ระบบเตือนภัย
2.3 เครื่องมือการปฐมพยาบาล
2.4 อุปกรณ์ดับเพลิง
2.5 อุปกรณ์สื่อสาร

3. เอกสารที่เกี่ยวข้อง เช่น

3.1 ความรู้ในเรื่องกฎหมายเกี่ยวกับเรื่องอาชีวอนามัยและความปลอดภัยในการทำงาน
3.2 ความรู้ในเรื่องวิธีการอพยพ
3.3 ความรู้ในเรื่องนโยบายขององค์กรและคู่มือการทำงาน

(ค) คำแนะนำในการประเมิน

ไม่มี

15. ขอบเขต (Range Statement)

ขอบเขตอธิบายถึงขอบเขตของการปฏิบัติงาน และสภาพแวดล้อมอื่นๆหรือสถานการณ์อื่นๆ ที่มีผลกระทบต่อการทำงาน รวมถึงเครื่องมือ อุปกรณ์ เทคโนโลยี ทรัพยากรที่ใช้ หรือข้อกำหนดอื่นๆที่เกี่ยวข้อง

(ก) คำแนะนำ

ไม่มี

(ข) คำอธิบายรายละเอียด

1. วิธีการเมื่อเกิดเหตุฉุกเฉิน : เช่น

1.1 อุบัติเหตุ
1.2 ระเบิด
1.3 ไฟไหม้
1.4 น้ำท่วม
1.5 เจ็บป่วย
1.6 เรียกคืนสินค้า เนื่องจากมีการปนเปื้อน

2. นโยบายและวิธีการในเรื่องอาชีวอนามัยและความปลอดภัยในการทำงาน : ในเรื่องเกี่ยวกับ

2.1 ขั้นตอนพื้นฐานในเรื่องความปลอดภัย
2.2 ลูกค้า
2.3 สินค้าอันตราย
2.4 ขั้นตอนฉุกเฉิน
2.5 เครื่องมือและอุปกรณ์
2.6 พนักงาน
2.7 สินค้า
2.8 คู่มือการทำงาน

3. อันตราย : ในเรื่องเกี่ยวกับ

3.1 เครื่องมือ อุปกรณ์ที่ชำรุดเสียหาย
3.2 สารเคมีหก
3.3 การทำลายบรรจุภัณฑ์
3.4 ไฟฟ้า น้ำประปา

3.5 ไฟไหม้
3.6 อุปกรณ์ ของใช้มีคม
4. เปิดโอกาสให้สมาชิกในทีมเข้ามามีส่วนร่วมในกระบวนการให้ข้อมูลและแบ่งปัน : เช่น
4.1 การประชุมวิชาการเรื่องอาชีวอนามัยและความปลอดภัยในการทำงาน
4.2 การประชุมทีมงาน/พนักงาน
4.3 ข้อเสนอแนะจากทีมงานเพื่อนำมาใช้ในการพัฒนาวิธีการทำงาน
5. การจัดสรรทรัพยากร : เช่น
5.1 อุปกรณ์ และเทคโนโลยี
5.2 การเงิน
5.3 คน
5.4 เวลา

6. บุคคลที่เกี่ยวข้อง : เช่น
6.1 ผู้จัดการ
6.2 ผู้แทนด้านความปลอดภัย
6.3 ผู้ควบคุมงาน
6.4 หัวหน้าทีม
7. สินค้าอันตราย : เช่น
7.1 สารเคมี
7.2 เครื่องใช้ไฟฟ้า
7.3 วัตถุไวไฟ
8. เครื่องมือ และอุปกรณ์ : เช่น
8.1 คอมพิวเตอร์
8.2 อุปกรณ์ในการยก หรือเคลื่อนย้ายสินค้า
8.3 อุปกรณ์ที่ใช้ในการจัดเก็บสินค้า ตู้เย็น
8.4 เครื่องชั่งน้ำหนัก
8.5 เครื่องพิมพ์
8.6 เครื่องบรรจุภัณฑ์
8.7 รถเข็น
9. คู่มือด้านเทคนิค : เช่น
9.1 ขั้นตอนการทำงาน
9.2 วิธีการยกหรือการเคลื่อนย้าย
9.3 วิธีการใช้เครื่องจักร หรืออุปกรณ์
10. นโยบายและวิธีการปฏิบัติเมื่อเกิดเหตุฉุกเฉินขององค์กร : เช่น
10.1 ระบบและขั้นตอนในการเตือนภัย
10.2 เหตุการณ์ที่อาจเกิดอันตรายต่อพนักงาน ลูกค้า หรือบุคคลภายนอก
10.3 วิธีการดับเพลิง
10.4 การรักษาพยาบาล
10.5 การเรียกคืนสินค้าที่มีการปนเปื้อน
10.6 วิธีการอพยพพนักงานและลูกค้า
10.7 การเคลื่อนย้ายผู้ป่วยหรือผู้บาดเจ็บ
11. การฝึกอบรม : เช่น
11.1 ขั้นตอนเมื่อเกิดเหตุฉุกเฉิน
11.2 วิธีการอพยพ
11.3 วิธีการปฐมพยาบาล
11.4 ขั้นตอนการรายงาน

11.5 การจัดการความเครียด

16. หน่วยสมรรถนะร่วม (ถ้ามี)

ไม่มี

17. อุตสาหกรรมร่วม/กลุ่มอาชีพร่วม (ถ้ามี)

ไม่มี

18. รายละเอียดกระบวนการและวิธีการประเมิน (Assessment Description and Procedure)

1. สอบข้อเขียน เพื่อประเมินความเข้าใจในการปฏิบัติงาน
2. สอบถามปากเปล่า/สัมภาษณ์ เกี่ยวกับทักษะ ประสบการณ์ และความรู้เฉพาะด้าน
3. แฟ้มข้อมูลประวัติการทำงานและรายงานผลการปฏิบัติงานจากบุคคลที่สาม

1. รหัสหน่วยสมรรถนะ RSLPSQ02103

2. ชื่อหน่วยสมรรถนะ รักษาความมั่นคงปลอดภัยของร้านค้า

3. ทบทวนครั้งที่ 1 / 2562

4. สร้างใหม่ ☐ **ปรับปรุง** ☑

5. สำหรับชื่ออาชีพและรหัสอาชีพ (Occupational Classification)

ป้องกันความสูญเสีย ระดับ 4 และบริหารร้านค้า ระดับ 4

6. คำอธิบายหน่วยสมรรถนะ (Description of Unit of Competency)

หน่วยสมรรถนะนี้ ผู้ผ่านการประเมินควร มีทักษะ มีความรู้ และมีคุณสมบัติที่พึงประสงค์ในอาชีพป้องกันความสูญเสีย ระดับ 4 และบริหารร้านค้า ระดับ 4 ที่มีความสามารถในการปฏิบัติงานเกี่ยวกับ การรักษาความมั่นคงปลอดภัยของร้านค้า และการตระหนักถึงความมั่นคงปลอดภัย และป้องกันการถูกลักขโมย

7. สำหรับระดับคุณวุฒิ

1	2	3	4	5	6	7	8
☐	☐	☐	☑	☐	☐	☐	☐

8. กลุ่มอาชีพ (Sector)

ธุรกิจค้าปลีก

9. ชื่ออาชีพและรหัสอาชีพอื่นที่หน่วยสมรรถนะนี้สามารถใช้ได้ (ถ้ามี)

ไม่มี

10. ข้อกำหนดหรือกฎระเบียบที่เกี่ยวข้อง (Licensing or Regulation Related) (ถ้ามี)

ไม่มี

11. สมรรถนะย่อยและเกณฑ์การปฏิบัติงาน (Elements and Performance Criteria)

สมรรถนะย่อย (Element)	เกณฑ์ในการปฏิบัติงาน (Performance Criteria)	วิธีการประเมิน (Assessment)
021031 รักษาความมั่นคงปลอดภัยของร้านค้า	1.1ปฏิบัติตามนโยบายและขั้นตอนการรักษาความมั่นคงปลอดภัยของร้านค้า 1.2ติดตามและทบทวนขั้นตอนการรักษาความมั่นคงปลอดภัยให้เป็นไปตามนโยบายขององค์กรและข้อกำหนดทางกฎหมาย 1.3ปฏิบัติตามขั้นตอนเพื่อลดการถูกลักขโมยของสินค้าที่สามารถถูกลักขโมยได้ง่าย 1.4รักษาความมั่นคงปลอดภัยของเงินสด เครื่องบันทึกการเก็บเงิน และกุญแจตามนโยบายขององค์กร 1.5 รายงานผลการรักษาความมั่นคงปลอดภัยตามนโยบายขององค์กร	ข้อสอบข้อเขียน การสัมภาษณ์ แฟ้มสะสมผลงาน

สมรรถนะย่อย (Element)	เกณฑ์ในการปฏิบัติงาน (Performance Criteria)	วิธีการประเมิน (Assessment)
021032 สร้างความเข้าใจถึงความมั่นคงปลอดภัยและป้องกันการถูกลักขโมย	2.1 แจ้งสมาชิกในทีมถึงนโยบายและขั้นตอนการรักษาความมั่นคงปลอดภัย 2.2 ให้สมาชิกในทีมให้ข้อเสนอแนะในเรื่องการปฏิบัติตามหรือไม่สามารถปฏิบัติตามขั้นตอนการรักษาความมั่นคงปลอดภัย 2.3 จัดฝึกอบรมให้สมาชิกในทีมตระหนักถึงความมั่นคงปลอดภัยและป้องกันการถูกลักขโมย	การสัมภาษณ์ แฟ้มสะสมผลงาน

12. ความรู้และทักษะก่อนหน้าที่จำเป็น (Pre-requisite Skill & Knowledge)

ไม่มี

13. ทักษะและความรู้ที่ต้องการ (Required Skills and Knowledge)

(ก) ความต้องการด้านทักษะ

1. ทักษะด้านการสื่อสาร

1.1 ทักษะในการให้ข้อมูลข่าวสาร การตอบกลับ และการฝึกอบรมให้ทีมงาน

1.2 ทักษะการรายงานเรื่องที่เกี่ยวข้องอย่างชัดเจนและตรงประเด็น

1.3 ทักษะในการถามคำถามได้ตรงประเด็นและตรงตามความต้องการ

1.4 ทักษะในการแบ่งปันข้อมูลข่าวสาร

1.5 ทักษะในการให้คำแนะนำ

1.6 ทักษะการใช้และการตีความการสื่อสารที่ไม่ใช่คำพูด

2. ทักษะด้านการอ่านและเขียน

2.1 ทักษะการอ่านและการตีความเอกสาร

2.2 ทักษะการเขียนรายงาน

2.3 ทักษะการวิเคราะห์และการประเมินผลการปฏิบัติงาน

(ข) ความต้องการด้านความรู้

1. ความรู้เกี่ยวกับนโยบายและขั้นตอนการปฏิบัติงาน ในเรื่อง:

1.1 ความปลอดภัย

1.2 เงินสดและรายการที่ไม่ใช่เงินสด

1.3 ผู้ลักขโมยทั้งที่เป็นบุคคลภายในและบุคคลภายนอก

1.4 สถานการณ์ที่น่าสงสัย

1.5 การฝึกอบรมในเรื่องการรักษาความปลอดภัย

2. ความรู้ด้านกฎหมายและข้อบังคับที่เกี่ยวข้อง โดยเฉพาะในเรื่องการตรวจค้นกระเป๋าลูกค้า

3. ความรู้เรื่องการเตือนภัยและระบบการรักษาความปลอดภัยที่ใช้ในอุตสาหกรรมค้าปลีก

14. หลักฐานที่ต้องการ (Evidence Guide)

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

(ข) หลักฐานการปฏิบัติงาน (Performance Evidence)

1. หนังสือผ่านงาน หนังสือรับรองการทำงาน
2. แฟ้มสะสมผลงาน (portfolio)

(ข) หลักฐานความรู้ (Knowledge Evidence)

1. การรู้จักสภาพแวดล้อมของการทำงานในธุรกิจค้าปลีก
2. เอกสารที่เกี่ยวข้อง เช่น

2.1 นโยบายและขั้นตอนการรักษาความปลอดภัยในร้านค้า

2.2 กฎหมายและข้อบังคับที่เกี่ยวข้อง

3. การรู้จักอุปกรณ์ที่เกี่ยวข้อง เช่น

3.1 ระบบเตือนภัย

3.2 อุปกรณ์ ณ จุดขาย

3.3 อุปกรณ์การสื่อสาร

(ค) คำแนะนำในการประเมิน

ไม่มี

15. ขอบเขต (Range Statement)

ขอบเขตอธิบายถึงขอบเขตของการปฏิบัติงาน และสภาพแวดล้อมอื่นๆหรือสถานการณ์อื่นๆ ที่มีผลกระทบต่อการทำงาน รวมถึงเครื่องมือ อุปกรณ์ เทคโนโลยี ทรัพยากรที่ใช้ หรือข้อกำหนดอื่นๆที่เกี่ยวข้อง

(ก) คำแนะนำ

ไม่มี

(ข) คำอธิบายรายละเอียด

1. นโยบายและขั้นตอนการรักษาความมั่นคงปลอดภัยของร้านค้า : ในเรื่องเกี่ยวกับ

1.1 การตรวจค้นกระเป๋า

1.2 เงินสดและสิ่งที่ไม่ใช่เงินสด

1.3 การเฝ้าระวังสินค้า

1.4 การรายงานปัญหาและข้อบกพร่อง

2. ขั้นตอนการรักษาความมั่นคงปลอดภัย : ในเรื่องเกี่ยวกับ

2.1 ลูกค้า

2.2 พนักงาน หรือทรัพย์สินของพนักงาน

2.3 ผู้เข้าชม ตัวแทนขาย ผู้ส่งสินค้า

2.4 คลังสินค้า

2.5 เงินสด และการขนย้ายเงินสด

2.6 อุปกรณ์

2.7 สถานที่

2.8 การขโมย

2.9 การปล้น

2.10 เหตุการณ์ที่จะก่อให้เกิดอันตรายต่อลูกค้าและพนักงาน

3. ข้อกำหนดทางกฎหมาย : ได้แก่

3.1 กฎหมายที่เกี่ยวกับการละเมิดสิทธิส่วนบุคคล

3.2 กฎหมายการค้า

3.3 กฎหมายคุ้มครองผู้บริโภค

3.4 กฎหมายแพ่ง

3.5 กฎหมายอาญา

4. สมาชิกในทีม : ได้แก่

4.1 ทีมงานย่อย

4.2 ทีมงานร้านค้า
4.3 ทีมงานขององค์กร
4.4 พนักงานเต็มเวลา พนักงาน part-time พนักงานประจำ และพนักงานสัญญาจ้าง
5. ข้อเสนอแนะ : อยู่ในรูปแบบ
5.1 ด้วยวาจา
5.2 ลายลักษณ์อักษร
5.3 ในนามของกลุ่มหรือรายบุคคล
6. ฝึกอบรม : เช่น
6.1 ให้คำปรึกษา หรือการฝึกฝน
6.2 การฝึกปฏิบัติหน้างาน
7. รายงาน : ในรูปแบบ
7.1 ด้วยวาจา
7.2 ลายลักษณ์อักษร
7.3 เป็นทางการและไม่เป็นทางการ

16. หน่วยสมรรถนะร่วม (ถ้ามี)

ไม่มี

17. อุตสาหกรรมร่วม/กลุ่มอาชีพร่วม (ถ้ามี)

ไม่มี

18. รายละเอียดกระบวนการและวิธีการประเมิน (Assessment Description and Procedure)

1. สอบข้อเขียน เพื่อประเมินความเข้าใจในการปฏิบัติงาน
2. สอบถามปากเปล่า/สัมภาษณ์ เกี่ยวกับทักษะ ประสบการณ์ และความรู้เฉพาะด้าน
3. แฟ้มข้อมูลประวัติการทำงานและรายงานผลการปฏิบัติงานจากบุคคลที่สาม

1. รหัสหน่วยสมรรถนะ SORVDT01206

2. ชื่อหน่วยสมรรถนะ พัฒนาทีมขาย

3. ทบทวนครั้งที่ 1 / 2562

4. สร้างใหม่ ☐ **ปรับปรุง** ☑

5. สำหรับชื่ออาชีพและรหัสอาชีพ (Occupational Classification)

บริหารร้านค้า ระดับ 4

6. คำอธิบายหน่วยสมรรถนะ (Description of Unit of Competency)

หน่วยสมรรถนะนี้ ผู้ผ่านการประเมินควร มีทักษะ มีความรู้ และมีคุณสมบัติที่พึงประสงค์ในอาชีพบริหารร้านค้า ระดับ 4 ที่มีความสามารถในการปฏิบัติงานเกี่ยวกับการพัฒนา และปรับปรุงทีมขาย การพัฒนาการเป็นผู้นำทีมอย่างต่อเนื่อง การมอบหมายความรับผิดชอบ และให้อำนาจ ตลอดจนการสื่อสารกับทีมงานให้เกิดประสิทธิผล

7. สำหรับระดับคุณวุฒิ

1	2	3	4	5	6	7	8
☐	☐	☐	☑	☐	☐	☐	☐

8. กลุ่มอาชีพ (Sector)

ธุรกิจค้าปลีก

9. ชื่ออาชีพและรหัสอาชีพอื่นที่หน่วยสมรรถนะนี้สามารถใช้ได้ (ถ้ามี)

ISCO 1420 ผู้จัดการด้านการค้าปลีกและค้าส่ง

10. ข้อกำหนดหรือกฎระเบียบที่เกี่ยวข้อง (Licensing or Regulation Related) (ถ้ามี)

ไม่มี

11. สมรรถนะย่อยและเกณฑ์การปฏิบัติงาน (Elements and Performance Criteria)

สมรรถนะย่อย (Element)	เกณฑ์ในการปฏิบัติงาน (Performance Criteria)	วิธีการประเมิน (Assessment)
012061 สร้างพัฒนาและปรับปรุงทีม	1.1 เข้าถึงข้อมูลที่เกี่ยวข้องเพื่อพัฒนาแผนงาน ซึ่งขึ้นอยู่กับผลการประเมินสมรรถนะและแรงบันดาลใจในอาชีพในปัจจุบันตามความต้องการของกิจการในปัจจุบันและอนาคต 1.2 ส่งเสริมให้บุคลากรมีความรับผิดชอบในการพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่อง 1.3 สร้างทีมงานและมีแผนการพัฒนาบุคลากรที่มีความชัดเจน 1.4 ลดสิ่งที่เป็นสาเหตุให้ทีมไม่สามารถปฏิบัติงานให้บรรลุผลสำเร็จตามจุดประสงค์ได้ 1.5 สร้าง และกระชับความสัมพันธ์ที่ดีให้เกิดขึ้นระหว่างสมาชิกในทีมงาน 1.6 ส่งเสริมให้สมาชิกในทีม ร่วมแสดงความคิดเห็นที่สร้างสรรค์อย่างอิสระ 1.7 ตระหนักถึงความสำคัญของข้อเสนอแนะจากสมาชิกในทีมงาน พร้อมให้คำอธิบายเมื่อต้องปฏิเสธข้อเสนอแนะนั้น 1.8 ตระหนักถึงผลการปฏิบัติงานที่บรรลุผลอย่างโดดเด่น มีการชื่นชม และให้รางวัล 1.9 สัญญาและรับปากกับทีมงานในสิ่งที่เป็นไปได้ 1.10 ส่งเสริมสมาชิกในทีมให้มีการสนับสนุนกันและกันอย่างเหมาะสมเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพในการทำงานและกำลังใจในการทำงาน	ข้อสอบข้อเขียน การสัมภาษณ์
012062 พัฒนาการเป็นผู้นำอย่างต่อเนื่อง	2.1 ระบุสมรรถนะในปัจจุบันและแผนการพัฒนาตามตำแหน่งงานในปัจจุบันและเส้นทางอาชีพในอนาคต 2.2 พิจารณาถึงการพัฒนาในสิ่งที่มีความเป็นไปได้และมีความท้าทาย 2.3 รับผิดชอบในภาระหน้าที่และปฏิบัติงานให้บรรลุวัตถุประสงค์โดยการพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่อง 2.4 ยอมรับในผลการพิจารณาการปฏิบัติงานจากผู้บังคับบัญชาเพื่อพัฒนาปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง 2.5 นำข้อเสนอแนะจากผู้เกี่ยวข้องไปใช้ในการปรับปรุงการปฏิบัติงานในอนาคต	ข้อสอบข้อเขียน การสัมภาษณ์

สมรรถนะย่อย (Element)	เกณฑ์ในการปฏิบัติงาน (Performance Criteria)	วิธีการประเมิน (Assessment)
012063 มอบหมายความรับผิดชอบและให้อำนาจ	3.1 มอบอำนาจและความรับผิดชอบ ให้แต่ละบุคคลในทีมงานอย่างชัดเจน และเป็นไปตามนโยบายของกิจการ 3.2 ถ่ายทอดสารสนเทศที่จำเป็นแก่บุคคลในช่วงเวลาที่เหมาะสม 3.3 มอบหมายภาระหน้าที่ให้บุคคล อย่างชัดเจน เปิดเผยและสามารถที่จะดำเนินการให้แล้วเสร็จได้ภายในระยะเวลาที่กำหนด 3.4 มอบหมายให้ที่ประชุมทีมงานหาข้อสรุปเรื่องของทรัพยากรและวิธีการดำเนินงานที่มีประสิทธิภาพ 3.5 สนับสนุนให้ทีมงานสามารถนำทรัพยากรไปใช้ในการปฏิบัติงานได้อย่างเพียงพอ 3.6 พิจารณาการมอบหมายงาน และดำเนินการปรับเปลี่ยนตามความเหมาะสม	ข้อสอบข้อเขียน การสัมภาษณ์
012064 สื่อสารกับทีมงานให้เกิดประสิทธิผล	4.1 อธิบายถึงนโยบาย แผนงาน ปัญหาและการแก้ปัญหา อย่างชัดเจนและรัดกุม ตามนโยบายของกิจการ 4.2 ให้คำปรึกษาบุคลากร ด้วยความจริงใจ ถูกต้อง และชัดเจนตามนโยบายของกิจการ 4.3 ดำเนินการประชุมทีมงานอย่างมีประสิทธิภาพ เช่น จัดสรรเวลาสำหรับอภิปรายหัวข้อต่างๆตามความสำคัญ ความเร่งด่วน หรือความซับซ้อน และให้ข้อแนะนำที่ถูกต้องเป็นประโยชน์ต่อการปฏิบัติงาน 4.4 สื่อสารและบันทึกการตัดสินใจร่วมกับทีมงานอย่างถูกต้อง และนำไปใช้ในการปฏิบัติงาน 4.5 การสื่อสารด้วยการเขียน และด้วยคำพูดได้อย่างชัดเจนและกระชับตามนโยบายของกิจการ	ข้อสอบข้อเขียน การสัมภาษณ์
012065 ให้การสนับสนุนการปฏิบัติงานของทีมงาน	5.1 สนับสนุนพนักงาน ตามนโยบายของกิจการ 5.2 สนับสนุนสมาชิกในทีมงาน เพื่อให้สามารถปฏิบัติงานได้สำเร็จตามเป้าหมายที่วางไว้ 5.3 สนับสนุนให้มีการทำงานเป็นทีม ต่อการปฏิบัติงานตามแผน ให้บรรลุเป้าหมายของกิจการ 5.4 ส่งเสริมการมีส่วนร่วมอย่างสร้างสรรค์ ของสมาชิกในทีมงาน	ข้อสอบข้อเขียน

12. ความรู้และทักษะก่อนหน้าที่จำเป็น (Pre-requisite Skill & Knowledge)

ไม่มี

13. ทักษะและความรู้ที่ต้องการ (Required Skills and Knowledge)

(ก) ความต้องการด้านทักษะ

1. ทักษะด้านการสื่อสารอย่างถูกต้อง
2. ทักษะด้านการมอบหมาย ควบคุม และติดตามงาน
3. ทักษะการสอนงาน และให้คำปรึกษาแนะนำ
4. ทักษะการแก้ปัญหาและตัดสินใจ
5. ทักษะการโน้มน้าว และกระตุ้นให้เกิดการพัฒนา

(ข) ความต้องการด้านความรู้

1. การสื่อสารในงานที่มีประสิทธิภาพ
2. เทคนิคการพัฒนาและสอนงานพนักงาน
3. เทคนิคการจูงใจ
4. การมอบหมายงาน การควบคุม และติดตามงาน
5. การบริหารทีมงาน
6. การพัฒนาทีมงาน
7. การสนับสนุนทีมงาน

14. หลักฐานที่ต้องการ (Evidence Guide)

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

(ก) หลักฐานการปฏิบัติงาน (Performance Evidence)

1. หนังสือผ่านงาน หนังสือรับรองการทำงาน
2. แฟ้มสะสมผลงาน (portfolio)

(ข) หลักฐานความรู้ (Knowledge Evidence)

1. ใบผ่านการอบรมหลักสูตรผู้บริหาร ที่มีหัวข้ออบรม ต่อไปนี้

1.1 บทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบของหัวหน้างาน
1.2 ภาวะผู้นำสำหรับหัวหน้างาน
1.3 การสื่อสารในงานที่มีประสิทธิภาพ
1.4 เทคนิคการพัฒนาและสอนงานพนักงาน
1.5 เทคนิคการจูงใจ
1.6 การมอบหมายงาน การควบคุม และติดตามงาน
1.7 การบริหารทีมงาน
1.8 การให้คำปรึกษาแนะนำทีมงาน
1.9 การพัฒนาทีมงาน
1.10 การสนับสนุนทีมงาน

2. ใบผ่านการอบรม สภาพแวดล้อมการปฏิบัติงานในธุรกิจค้าปลีก ที่มีหัวข้ออบรม ต่อไปนี้

2.1 นโยบายและวิธีการปฏิบัติขององค์กรในเรื่องการจัดการกลุ่มคน และการพัฒนาพนักงาน
2.2 วัตถุประสงค์ของทีมงานและขององค์กร
2.3 การบริหารทีมงาน
2.4 การบริหารร้านค้าปลีก

(ค) คำแนะนำในการประเมิน

ไม่มี

15. ขอบเขต (Range Statement)

ขอบเขตอธิบายถึงขอบเขตของการปฏิบัติงาน และสภาพแวดล้อมอื่นๆหรือสถานการณ์อื่นๆ ที่มีผลกระทบต่อการทำงาน รวมถึงเครื่องมือ อุปกรณ์ เทคโนโลยี ทรัพยากรที่ใช้ หรือข้อกำหนดอื่นๆที่เกี่ยวข้อง

(ก) คำแนะนำ

ไม่มี

(ข) คำอธิบายรายละเอียด

1. คุณลักษณะของสมาชิกในทีมงาน

1.1 มาจากกลุ่มต่างๆ ในสังคม ที่หลากหลาย ในแง่ของทักษะการอ่านเขียน และทักษะการคิดคำนวณ ภูมิหลังทางด้านวัฒนธรรม และเชื้อชาติ

2. รูปแบบของการสื่อสาร ได้แก่
2.1 การพูดคุยกันแบบส่วนบุคคล หรือเป็นกลุ่ม
2.2 การประชุมร่วมกัน ทั้งแบบที่เป็นทางการ และไม่เป็นทางการ
2.3 การเขียนบันทึกเตือนความจำ
2.4 การอีเมล์ แฟกซ์ โทรศัพท์ ถึงกัน
2.5 การสื่อสารที่ใช้ภาษาอื่นๆ ในการสื่อสาร นอกเหนือจากภาษาไทยภาคกลาง เช่น ภาษาท้องถิ่น ภาษาต่างประเทศ ภาษาภาพ และภาษามือ
3. ขั้นตอน และนโยบายของร้าน ได้แก่
3.1 การพัฒนาพนักงาน การจัดการคน และการนำทีม
3.2 การแก้ปัญหาความขัดแย้ง และกระบวนการขจัดข้อข้องใจ
4. ทรัพยากร ได้แก่
4.1 วัสดุ และเครื่องมือ ที่ใช้ในการฝึกอบรม
4.2 สารสนเทศที่เกี่ยวข้อง
5. ที่มาของข้อเสนอแนะ
5.1 คำพูดจากการสนทนา หรือ จดหมาย บันทึก รายงาน จากบุคคล หรือกลุ่มบุคคล
6. แหล่งที่มาของสารสนเทศที่เกี่ยวข้อง
6.1 ข้อสังเกต และประสบการณ์ของแต่ละบุคคล
6.2 ผู้ร่วมงาน หัวหน้างาน ผู้บริหาร
6.3 เอกสาร และแฟ้มของบุคคล
6.4 องค์กรที่เกี่ยวข้อง เช่น สหภาพแรงงาน สมาคม
6.5 ในอุตสาหกรรม
6.6 เอกสารตีพิมพ์
6.7 อินเทอร์เน็ต
6.8 ผู้ให้บริการด้านสารสนเทศ
6.9 ที่ปรึกษา
7. บุคลากร ได้แก่
7.1 หัวหน้างาน และผู้บริหาร
7.2 สมาชิกของทีมงาน
8. วิธีการบันทึกการตัดสินใจ
8.1 บันทึกลงในเอกสาร โดยการเขียนด้วยมือ หรือใช้แป้นพิมพ์
8.2 บันทึกเสียง

16. หน่วยสมรรถนะร่วม (ถ้ามี)

ไม่มี

17. อุตสาหกรรมร่วม/กลุ่มอาชีพร่วม (ถ้ามี)

ไม่มี

18. รายละเอียดกระบวนการและวิธีการประเมิน (Assessment Description and Procedure)

1. สอบข้อเขียน เพื่อประเมินความรู้ ความเข้าใจในการปฏิบัติงาน
2. สอบถามปากเปล่า/สัมภาษณ์ เกี่ยวกับทักษะ ประสบการณ์ และความรู้เฉพาะด้าน

1. รหัสหน่วยสมรรถนะ SORVMP01205

2. ชื่อหน่วยสมรรถนะ บริหารทีมขาย

3. ทบทวนครั้งที่ 1 / 2562

4. สร้างใหม่ ☐ **ปรับปรุง** ☑

5. สำหรับชื่ออาชีพและรหัสอาชีพ (Occupational Classification)

บริหารร้านค้า ระดับ 4

6. คำอธิบายหน่วยสมรรถนะ (Description of Unit of Competency)

หน่วยสมรรถนะนี้ ผู้ผ่านการประเมินควร มีทักษะ มีความรู้ และมีคุณสมบัติที่พึงประสงค์ในอาชีพบริหารร้านค้า ระดับ 4 ที่มีความสามารถในการปฏิบัติงานเกี่ยวกับการเป็นผู้นำของทีมงาน การเป็นแบบอย่างที่ดีให้กับทีมงาน การพัฒนาและสื่อสารวัตถุประสงค์ของทีม

7. สำหรับระดับคุณวุฒิ

1	2	3	4	5	6	7	8
☐	☐	☐	☑	☐	☐	☐	☐

8. กลุ่มอาชีพ (Sector)

ธุรกิจค้าปลีก

9. ชื่ออาชีพและรหัสอาชีพอื่นที่หน่วยสมรรถนะนี้สามารถใช้ได้ (ถ้ามี)

ISCO 1420 ผู้จัดการด้านการค้าปลีกและค้าส่ง

10. ข้อกำหนดหรือกฎระเบียบที่เกี่ยวข้อง (Licensing or Regulation Related) (ถ้ามี)

ไม่มี

11. สมรรถนะย่อยและเกณฑ์การปฏิบัติงาน (Elements and Performance Criteria)

สมรรถนะย่อย (Element)	เกณฑ์ในการปฏิบัติงาน (Performance Criteria)	วิธีการประเมิน (Assessment)
012051 แสดงภาวะการเป็นผู้นำทีมงาน	1.1 เป็นผู้นำที่มีรูปแบบการนำที่สะท้อนถึงภาพลักษณ์และวัฒนธรรมขององค์กร 1.2 ปรับรูปแบบการจัดการให้เหมาะสมกับทีมงาน 1.3 สร้างสภาพแวดล้อมให้สมาชิกในทีมงานมีแรงจูงใจที่จะปฏิบัติงานให้ได้มาตรฐานระดับสูง	ข้อสอบข้อเขียน การสัมภาษณ์
012052 แสดงแบบอย่างที่ดีให้กับทีมงาน	2.1 มีผลการปฏิบัติงานที่ได้มาตรฐานระดับสูง 2.2 พร้อมที่จะเผชิญหน้ากับปัญหา และสถานการณ์ที่ยุ่งยาก 2.3มีความจริงใจ และเปิดเผยในการติดต่อสื่อสาร และให้คำปรึกษากับสมาชิกในทีมงาน 2.4 จัดการกับปัญหาและสถานการณ์ที่ยุ่งยากอย่างเสมอภาคตรงไปตรงมาตามนโยบาย และขั้นตอนการดำเนินงานของกิจการ	ข้อสอบข้อเขียน การสัมภาษณ์

สมรรถนะย่อย (Element)	เกณฑ์ในการปฏิบัติงาน (Performance Criteria)	วิธีการประเมิน (Assessment)
012053 พัฒนาและสื่อสารวัตถุประสงค์ของทีม	3.1 พัฒนาวัตถุประสงค์ของทีมงานให้มีความชัดเจน สามารถนำไปสู่การปฏิบัติให้ได้ผลงานตามคาดหวัง 3.2 วัตถุประสงค์ที่กำหนดขึ้นมีความเป็นไปได้ในทางปฏิบัติภายใต้เวลา และทรัพยากรที่มีอยู่ 3.3 อธิบายวัตถุประสงค์ของทีมงานอย่างชัดเจนต่อสมาชิกทุกคน 3.4 ปรับปรุงวัตถุประสงค์ของทีมงานให้สอดคล้องกับการปรับเปลี่ยนนโยบายของกิจการด้านต่างๆ 3.5 กระตุ้นให้สมาชิกในทีมแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับวัตถุประสงค์ และตอบข้อซักถามให้ชัดเจน	การสัมภาษณ์

12. ความรู้และทักษะก่อนหน้าที่จำเป็น (Pre-requisite Skill & Knowledge)

ไม่มี

13. ทักษะและความรู้ที่ต้องการ (Required Skills and Knowledge)

(ก) ความต้องการด้านทักษะ

1. ทักษะด้านการสื่อสารอย่างถูกต้อง
2. ทักษะด้านการมอบหมาย ควบคุมและติดตามงาน
3. ทักษะการสอนงาน และให้คำปรึกษาแนะนำ
4. ทักษะการแก้ปัญหาและตัดสินใจ

(ข) ความต้องการด้านความรู้

1. บทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบของหัวหน้างาน
2. ภาวะผู้นำสำหรับหัวหน้างาน
3. การสื่อสารในงานที่มีประสิทธิภาพ
4. เทคนิคการพัฒนาและสอนงานพนักงาน
5. เทคนิคการจูงใจ
6. การ มอบหมายงาน ควบคุมและติดตามงาน
7. การบริหารทีมงาน
8. การให้คำปรึกษาแนะนำ

14. หลักฐานที่ต้องการ (Evidence Guide)

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

(ก) หลักฐานการปฏิบัติงาน (Performance Evidence)

1. หนังสือผ่านงาน หนังสือรับรองการทำงาน
2. แฟ้มสะสมผลงาน (portfolio)

(ข) หลักฐานความรู้ (Knowledge Evidence)

1. ใบผ่านการอบรมหลักสูตรผู้บริหาร ที่มีหัวข้ออบรม ต่อไปนี้

1.1 บทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบของหัวหน้างาน
1.2 ภาวะผู้นำสำหรับหัวหน้างาน
1.3 การสื่อสารในงานที่มีประสิทธิภาพ
1.4 เทคนิคการพัฒนาและสอนงานพนักงาน
1.5 เทคนิคการจูงใจ
1.6 การมอบหมายงาน ควบคุม และติดตามงาน
1.7 การบริหารทีมงาน
1.8 การให้คำปรึกษาแนะนำทีมงาน

2. ใบผ่านการอบรม สภาพแวดล้อมการปฏิบัติงานในธุรกิจค้าปลีก ที่มีหัวข้ออบรม ต่อไปนี้

2.1 นโยบายและวิธีการปฏิบัติขององค์กรในเรื่องการจัดการกลุ่มคน และการพัฒนาพนักงาน
2.2 วัตถุประสงค์ของทีมงานและขององค์กร

(ค) คำแนะนำในการประเมิน

ไม่มี

15. ขอบเขต (Range Statement)

ขอบเขตอธิบายถึงขอบเขตของการปฏิบัติงาน และสภาพแวดล้อมอื่นๆหรือสถานการณ์อื่นๆ ที่มีผลกระทบต่อการทำงาน รวมถึงเครื่องมือ อุปกรณ์ เทคโนโลยี ทรัพยากรที่ใช้ หรือข้อกำหนดอื่นๆที่เกี่ยวข้อง

(ก) คำแนะนำ

ไม่มี

(ข) คำอธิบายรายละเอียด

1. ภาพลักษณ์และวัฒนธรรมขององค์กร สะท้อนจาก

1.1 สินค้า และบริการ
1.2 กิจกรรม และภาพลักษณ์ที่บุคลากร และร้าน แสดงให้เห็น
1.3 โครงสร้างขององค์กร ซึ่งประกอบด้วยลักษณะความเป็นเจ้าของ และบทบาทภายในโครงสร้าง
1.4 ลำดับขั้นตอนของคำสั่ง ขององค์กร
1.5 ขั้นตอนและนโยบายในการทำงาน
1.6 คุณค่าขององค์กร
1.7 พันธกิจ
1.8 เป้าหมายของร้าน

2. คุณลักษณะของสมาชิกในทีมงาน

2.1 มาจากกลุ่มต่างๆ ในสังคม ที่หลากหลาย ในแง่ของทักษะการอ่านเขียน และทักษะการคิดคำนวณ ภูมิหลังทางด้านวัฒนธรรม และเชื้อชาติ

3. ปัญหา และสถานการณ์ที่ยุ่งยาก

3.1 วิธีการปฏิบัติงานที่ไม่ปลอดภัย
3.2 การติดต่อกับลูกค้าที่สนองความต้องการได้ยาก
3.3 การดำเนินการเกี่ยวกับการร้องเรียนของลูกค้า
3.4 ปัญหาความขัดแย้งของทีมงาน
3.5 การจัดการเมื่อเกิดสถานการณ์ฉุกเฉิน

4. รูปแบบของการสื่อสาร ได้แก่

4.1 การพูดคุยกันแบบส่วนบุคคล หรือเป็นกลุ่ม

4.2 การประชุมร่วมกัน ทั้งแบบที่เป็นทางการ และไม่เป็นทางการ
4.3 การเขียนบันทึกเตือนความจำ
4.4 การอีเมล์ แฟ็กซ์ โทรศัพท์ ถึงกัน
4.5 การสื่อสารที่ใช้ภาษาอื่นๆ ในการสื่อสาร นอกเหนือจากภาษาไทยภาคกลาง เช่น ภาษาท้องถิ่น ภาษาต่างประเทศ ภาษาภาพ และภาษามือ
5. ขั้นตอน และนโยบายของร้าน ได้แก่
5.1 การพัฒนาพนักงาน การจัดการคน และการนำทีม
5.2 การแก้ปัญหาความขัดแย้ง และกระบวนการขจัดข้อข้องใจ
6. ทรัพยากร ได้แก่
6.1 วัสดุ และเครื่องมือ ที่ใช้ในการฝึกอบรม
6.2 สารสนเทศที่เกี่ยวข้อง
7. ที่มาของข้อเสนอแนะ
7.1 คำพูดจากการสนทนา หรือ จดหมาย บันทึก รายงาน จากบุคคล หรือกลุ่มบุคคล
8. แหล่งที่มาของสารสนเทศที่เกี่ยวข้อง
8.1 ข้อสังเกต และประสบการณ์ของแต่ละบุคคล
8.2 ผู้ร่วมงาน หัวหน้างาน ผู้บริหาร
8.3 เอกสาร และแฟ้มของบุคคล
8.4 องค์กรที่เกี่ยวข้อง เช่น สหภาพแรงงาน สมาคม
8.5 ในอุตสาหกรรม
8.6 เอกสารตีพิมพ์
8.7 อินเทอร์เน็ต
8.8 ผู้ให้บริการด้านสารสนเทศ
8.9 ที่ปรึกษา
9. บุคลากร ได้แก่
9.1 หัวหน้างาน และผู้บริหาร
9.2 สมาชิกของทีมงาน
10. วิธีการบันทึกการตัดสินใจ
10.1 บันทึกลงในเอกสาร โดยการเขียนด้วยมือ หรือใช้แป้นพิมพ์
10.2 บันทึกเสียง

16. หน่วยสมรรถนะร่วม (ถ้ามี)

ไม่มี

17. อุตสาหกรรมร่วม/กลุ่มอาชีพร่วม (ถ้ามี)

ไม่มี

18. รายละเอียดกระบวนการและวิธีการประเมิน (Assessment Description and Procedure)

1. สอบข้อเขียน เพื่อประเมินความรู้ ความเข้าใจในการปฏิบัติงาน
2. สอบถามปากเปล่า/สัมภาษณ์ เกี่ยวกับทักษะ ประสบการณ์ และความรู้เฉพาะด้าน

1. รหัสหน่วยสมรรถนะ SORVMT01204

2. ชื่อหน่วยสมรรถนะ จัดการทีมขาย

3. ทบทวนครั้งที่ 1 / 2562

4. สร้างใหม่ ☐ **ปรับปรุง** ☑

5. สำหรับชื่ออาชีพและรหัสอาชีพ (Occupational Classification)

บริหารร้านค้า ระดับ 4

6. คำอธิบายหน่วยสมรรถนะ (Description of Unit of Competency)

หน่วยสมรรถนะนี้ ผู้ผ่านการประเมินควร มีทักษะ มีความรู้ และมีคุณสมบัติที่พึงประสงค์ในอาชีพบริหารร้านค้า ระดับ 4 ที่มีความสามารถในการปฏิบัติงานเกี่ยวกับการดูแล และจัดตารางงานให้พนักงาน การแจ้งเตือนสมาชิกในทีมงาน ฝึกสอนในขณะทำงาน การสร้างแรงจูงใจทีมงาน การเก็บรักษา และบันทึกข้อมูลของพนักงาน

7. สำหรับระดับคุณวุฒิ

1	2	3	4	5	6	7	8
☐	☐	☐	☑	☐	☐	☐	☐

8. กลุ่มอาชีพ (Sector)

ธุรกิจค้าปลีก

9. ชื่ออาชีพและรหัสอาชีพอื่นที่หน่วยสมรรถนะนี้สามารถใช้ได้ (ถ้ามี)

ISCO 1420 ผู้จัดการด้านการค้าปลีกและค้าส่ง

10. ข้อกำหนดหรือกฎระเบียบที่เกี่ยวข้อง (Licensing or Regulation Related) (ถ้ามี)

ไม่มี

11. สมรรถนะย่อยและเกณฑ์การปฏิบัติงาน (Elements and Performance Criteria)

สมรรถนะย่อย (Element)	เกณฑ์ในการปฏิบัติงาน (Performance Criteria)	วิธีการประเมิน (Assessment)
012041 พิจารณา ขั้นตอนการขาย และเป้าหมายรายได้จากการขาย	1.1 พิจารณารายงานการขายจากทีมงานขาย 1.2 วิเคราะห์และให้คำแนะนำการจัดทำรายงานของทีมขาย 1.3 ทบทวนขั้นตอนการโน้มน้าวลูกค้าในการขาย 1.4 กำหนดขั้นตอนการให้บริการลูกค้าของทีมขาย 1.5 วิเคราะห์ยอดขาย ต้นทุน และกำไรตามเขตพื้นที่ขาย และกลุ่มลูกค้า 1.6 พิจารณาผลการปฏิบัติงาน ตามขั้นตอนการประเมินบุคลากร ตามตัวชี้วัดผลงานทางธุรกิจเส้นทางของอาชีพ และแผนพัฒนาบุคลากร	ข้อสอบข้อเขียน

สมรรถนะย่อย (Element)	เกณฑ์ในการปฏิบัติงาน (Performance Criteria)	วิธีการประเมิน (Assessment)
012042 จัดทีมขาย ให้ปฏิบัติงานตามแผนการขายของร้าน	2.1วิเคราะห์ตำแหน่งทางธุรกิจของร้าน ในเขตพื้นที่ขาย และสื่อสารไปยังผู้มีอำนาจในการวางแผนการขาย 2.2กำหนดจำนวนบุคลากรทำหน้าที่ทีมขายและระบุทรัพยากรที่ต้องการใช้สำหรับการปฏิบัติตามแผนการขายของร้าน 2.3ถ่ายทอดแผนการขายของร้าน ตามเขตพื้นที่ขายโดยเฉพาะเป้าหมายยอดขายแก่ทีมงานขายอย่างชัดเจน และ ทั่วถึง 2.4ประเมินและวิเคราะห์ผลการปฏิบัติงานตามแผนการขาย พร้อมจัดทำรายงานข้อมูลเพื่อการปรับเปลี่ยนให้มีประสิทธิภาพต่อผู้มีอำนาจในการวางแผนการขาย 2.5สื่อสารเกี่ยวกับการแก้ไขและการปรับเปลี่ยนแผนการขายของร้านต่อบุคลากรที่เกี่ยวข้อง	การสัมภาษณ์
012043 จัดการให้ทีมขายปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิผล	3.1 ชี้แจงถึงกฎระเบียบการปฏิบัติงานของร้านแก่ทีมขายอย่างชัดเจนโดยมีเอกสารประกอบ 3.2 จัดการทีมขายตามขั้นตอนและนโยบายทางธุรกิจที่สอดคล้องกับกิจการอื่นๆในอุตสาหกรรม 3.3 กระตุ้นให้เกิดประสิทธิผลในการปฏิบัติงานโดยใช้แผนการให้รางวัลและค่าตอบแทนแก่ทีมขาย	การสัมภาษณ์
012044 ตรวจสอบโครงสร้างราคาและต้นทุนสินค้าบริการในตลาดและปรับเปลี่ยนให้เหมาะสม	4.1 รวบรวมสารสนเทศด้านการกำหนดราคาของคู่แข่ง 4.2 รายงานการตั้งราคาสินค้าและบริการต่อบุคลากรที่เกี่ยวข้อง 4.3 สื่อสารเกี่ยวกับการปรับเปลี่ยนราคาสินค้าและบริการตลอดจนวัตถุประสงค์ในการดำเนินการต่อบุคลากรที่เกี่ยวข้องในกิจการต่อซัพพลายเออร์ และต่อลูกค้า	ข้อสอบข้อเขียน การสัมภาษณ์
012045 พิจารณาปรับเปลี่ยนวัตถุประสงค์ของทีมขาย	5.1 พิจารณาความสอดคล้องเหมาะสมของวัตถุประสงค์ของทีมขายตามแผนงานขายกับงบประมาณสำหรับทีมขาย 5.2 จัดการให้มีการประชุมทีมขาย และเข้าร่วมประชุม 5.3 ควบคุมให้มีการนำข้อสรุปที่ได้จากการประชุมทีมขายไปปฏิบัติ ตามขั้นตอน และนโยบายทางธุรกิจ 5.4 ตรวจสอบการนำผลการประชุมทีมขายไปปฏิบัติจากรายงานผลการปฏิบัติงานของทีมขาย 5.5 ประเมินการปฏิบัติงานตามกลยุทธ์การขายและการกำหนดราคา เพื่อพิจารณาปรับปรุงวัตถุประสงค์ของทีมขาย	ข้อสอบข้อเขียน การสัมภาษณ์

12. ความรู้และทักษะก่อนหน้าที่จำเป็น (Pre-requisite Skill & Knowledge)

ไม่มี

13. ทักษะและความรู้ที่ต้องการ (Required Skills and Knowledge)

(ก) ความต้องการด้านทักษะ

1. ทักษะด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล เพื่อ

1.1 จัดการทีมขาย

1.2 สื่อสารกับบุคลากรในทีมขาย

1.3 จัดการและประสานงานการประชุม

1.4 นำเสนอผลงานผ่านการสื่อสารที่ชัดเจน

1.5 ถามคำถามที่ระบุและยืนยันความต้องการ

1.6 ใช้สารสนเทศร่วมกัน

1.7 ให้คำแนะนำ

1.8 ใช้ภาษาและแนวคิดที่เหมาะสมกับวัฒนธรรมที่แตกต่างกัน

1.9 ใช้ และตีความ การสื่อสารที่ไม่ใช่คำพูด

2. ทักษะในการคำนวณ เพื่อ

2.1 ตีความ และเก็บรักษาข้อมูล

2.2 พิจารณาทบทวนงบประมาณ

2.3 คำนวณต้นทุนและการกำหนดราคา

2.4 กำกับดูแลและมอบหมายภาระงานให้กับทีมขาย

(ข) ความต้องการด้านความรู้

1. หลักการและเทคนิค เกี่ยวกับ

1.1 การสื่อสารระหว่างบุคคล

1.2 การเป็นผู้นำ

1.3 การอำนวยความสะดวกในกลุ่ม

1.4 การวิเคราะห์ผลการดำเนินงานและประเมินผล

1.5 แผนกลยุทธ์ กระบวนการพัฒนา และการนำไปใช้

2. ตัวชี้วัดผลการทำงานที่เกี่ยวข้อง และสิ่งที่ต้องการ ใน :

2.1 แผนการขาย

2.2 แผนส่งเสริมการขาย

2.3 แผนการตลาด

2.4 แผนธุรกิจ

2.5 แผนกลยุทธ์

2.6 ด้านพนักงาน และทีมงานขายที่เกี่ยวข้อง

2.7 ด้านความสัมพันธ์ของพนักงานและอุตสาหกรรม

3. สุขภาพและความปลอดภัยในการทำงาน (WHS) ตามลักษณะของงาน

4. หลักเกณฑ์ และกฎหมายทางธุรกิจที่เกี่ยวข้อง เช่น ประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ ในส่วนของพาณิชย์

14. หลักฐานที่ต้องการ (Evidence Guide)

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

(ก) หลักฐานการปฏิบัติงาน (Performance Evidence)

1. หนังสือผ่านงาน หนังสือรับรองการทำงาน
2. แฟ้มสะสมผลงาน (portfolio)

(ข) หลักฐานความรู้ (Knowledge Evidence)

1. การรู้จักสภาพแวดล้อมของการทำงานในธุรกิจค้าปลีก
2. เอกสารที่เกี่ยวข้อง เช่น

2.1 นโยบายและคู่มือการทำงาน
2.2 เป้าหมายและแผนการขาย
2.3 ข้อมูลเกี่ยวกับการขาย
2.4 กฎหมายและแนวปฏิบัติในอุตสาหกรรมค้าปลีก
2.5 ข้อกำหนดและวิธีการในเรื่องอาชีวอนามัยและความปลอดภัยในการทำงาน

3. ความรู้ในเรื่องทีมขาย

(ค) คำแนะนำในการประเมิน

ไม่มี

15. ขอบเขต (Range Statement)

ขอบเขตอธิบายถึงขอบเขตของการปฏิบัติงาน และสภาพแวดล้อมอื่นๆหรือสถานการณ์อื่นๆ ที่มีผลกระทบต่อการทำงาน รวมถึงเครื่องมือ อุปกรณ์ เทคโนโลยี ทรัพยากรที่ใช้ หรือข้อกำหนดอื่นๆที่เกี่ยวข้อง

(ก) คำแนะนำ

ไม่มี

(ข) คำอธิบายรายละเอียด

1. สารสนเทศจากรายงานของทีมขาย ได้แก่

1.1 การสั่งซื้อ
1.2 บันทึกผลการดำเนินงานของผู้จัดจำหน่าย
1.3 กิจกรรมคู่แข่ง
1.4 การคืนสินค้า
1.5 ปัญหาของสินค้า
1.6 ความต้องการของลูกค้าที่เป็นองค์กรธุรกิจ
1.7 ข้อร้องเรียนของลูกค้า
1.8 ประวัติการติดต่อทีมขาย

2. ทีมขาย หมายถึง

2.1 พนักงานขายที่ทำงานเต็มเวลา และไม่เต็มเวลา หรือพนักงานขายสัญญาจ้าง ที่อาจมีระดับความสามารถทางภาษา และการอ่านเขียน ระดับต่างๆ

3. เขตพื้นที่ขาย หมายถึง

3.1 จำนวนประชากร ที่อยู่ หรือที่ตั้งของลูกค้า
3.2 ขอบเขตของพื้นที่ทางภูมิศาสตร์ที่มีที่ตั้งของลูกค้าอยู่

4. กลุ่มลูกค้า หมายถึง

4.1 บุคคลธรรมดา หรือนิติบุคคล
4.2 ลูกค้ารายใหม่ หรือลูกค้ารายเดิมที่มาซื้อซ้ำ

5. การสื่อสาร หมายถึง

5.1 การพูดกับบุคคล หรือกลุ่มบุคคล และการพูดทางโทรศัพท์
5.2 การประชุมในรูปแบบต่างๆ
5.3 การเขียนจดหมาย การเขียนและส่งอีเมล์ แฟกซ์

6. แผนการขาย เกี่ยวข้องกับ

6.1 ชนิดของผลิตภัณฑ์ที่ร้านค้านำมาขาย
6.2 ขนาด และที่ตั้งของกิจการ

6.3 ขอบเขตการบริหารสินค้าของร้านค้า
6.4 คุณลักษณะเฉพาะของผลิตภัณฑ์และบริการ
6.5 กลุ่มลูกค้า
6.6 ความเชื่อมั่น และความคาดหวังของลูกค้า
7. ทรัพยากรที่ทีมขายต้องการ ได้แก่
7.1 บุคลากร
7.2 วัสดุอุปกรณ์ และเทคโนโลยี
7.3 งบประมาณ
7.4 เวลา
7.5 การฝึกอบรม และพัฒนา
7.6 สารสนเทศที่เกี่ยวข้อง
8. บุคลากรที่เกี่ยวข้อง ได้แก่
8.1 ผู้บังคับบัญชา ผู้บริหาร
8.2 สมาชิกในทีมงาน
9. กฎระเบียบในการปฏิบัติงาน หมายถึง
9.1 ขั้นตอนการปฏิบัติงาน
9.2 การฝึกปฏิบัติงาน
9.3 ค่าจ้าง รางวัล เงื่อนไข และข้อตกลง
9.4 ข้อกำหนดด้านอาชีวอนามัย และความปลอดภัยในการทำงาน
10. ขั้นตอน และนโยบายของกิจการ ได้แก่
10.1 ความสัมพันธ์ของลูกจ้างและพนักงาน
10.2 การขายผลิตภัณฑ์และบริการ
10.3 การวางแผนกลยุทธ์ และการประเมิน
10.4 การตั้งราคา
11. รางวัล และค่าตอบแทน ได้แก่
11.1 คำชมเชย ข้อเสนอแนะเชิงบวก ระหว่างเพื่อนร่วมงาน และ/หรือ ผู้บริหาร
11.2 รางวัลที่เป็นสิ่งของ
11.3 คุณวุฒิ
11.4 เงินโบนัส
11.5 คอมมิชชั่นจากการขาย

16. หน่วยสมรรถนะร่วม (ถ้ามี)

ไม่มี

17. อุตสาหกรรมร่วม/กลุ่มอาชีพร่วม (ถ้ามี)

ไม่มี

18. รายละเอียดกระบวนการและวิธีการประเมิน (Assessment Description and Procedure)

1. สอบข้อเขียน เพื่อประเมินความรู้ ความเข้าใจในการปฏิบัติงาน
2. สอบถามปากเปล่า/สัมภาษณ์ เกี่ยวกับทักษะ ประสบการณ์ และความรู้เฉพาะด้าน