



มาตรฐานอาชีพและคุณวุฒิวิชาชีพ  
Occupational Standard and Professional Qualifications

สาขาวิชาชีพธุรกิจสั่งหาริมทรัพย์  
สาขาการขายและตลาดโครงการอสังหาริมทรัพย์

จัดทำโดย สถาบันคุณวุฒิวิชาชีพ (องค์การมหาชน)  
ร่วมกับ ศูนย์บริหารการจัดการองค์กรสากล (Global Enterprise Management  
Center) สังกัดกลุ่มสาขาวิชาเทคโนโลยีการจัดการระบบสารสนเทศ  
คณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล

#### 1. ชื่อมาตรฐานอาชีพ

สาขาวิชาชีพธุรกิจอสังหาริมทรัพย์ สาขาการขายและตลาดโครงการอสังหาริมทรัพย์

#### 2. ประวัติการปรับปรุงมาตรฐาน

ปรับปรุงครั้งที่ 1

#### 3. ทะเบียนอ้างอิง (Imprint)

N/A

#### 4. ข้อมูลเบื้องต้น

สืบเนื่องจากที่ประเทศไทยจะเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน (AEC) ในปี 2558

ซึ่งมีผลทำให้ประเทศในกลุ่มสมาชิกมีผลประโยชน์ทางเศรษฐกิจรวมกันเป็นตลาดและมีฐานการผลิตเดียวกัน

โดยธุรกิจอสังหาริมทรัพย์นั้นมีความสำคัญเพื่อส่งเสริมให้กลุ่มอาชีพในด้านอสังหาริมทรัพย์มีความเป็นสากล เป็นที่ยอมรับทั้งภายในประเทศและระดับสากล

และจัดให้มีการรองรับและประเมินองค์กรที่ทดสอบความรู้ความสามารถในการประกอบอาชีพของบุคคลในสาขาวิชาชีพ

รวมถึงเทียบเคียงคุณวุฒิวิชาชีพกับคุณวุฒิทางการศึกษา เพื่อนำไปสู่การต่อยอดองค์ความรู้และทักษะของผู้ประกอบอาชีพในด้านธุรกิจอสังหาริมทรัพย์

ตอบสนองความต้องการของตลาดแรงงานในอาชีพ เพื่อเพิ่มศักยภาพในการแข่งขันทางเศรษฐกิจของประเทศไทยต่อไป

มาตรฐานอาชีพและคุณวุฒิวิชาชีพ สาขาวิชาชีพธุรกิจอสังหาริมทรัพย์ฉบับนี้จัดทำโดยการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับธุรกิจอสังหาริมทรัพย์ ทั้งห่วงโซ่อุปทาน

ตั้งแต่ต้นน้ำถึงปลายน้ำ ร่วมกับวิธีเทคนิควิเคราะห์หน้าที่ (Functional Analysis) ในทุกหน้าที่งานที่มีความสำคัญต่อการปฏิบัติงานในธุรกิจอสังหาริมทรัพย์

โดยจากการวิเคราะห์พบว่า มีบทบาทหลัก (Key Role) 10 บทบาทหลัก โดยประกอบไปด้วยหลากหลายอาชีพที่เกี่ยวข้อง โดยได้ดำเนินการจัดทำทั้งสิ้น 10 อาชีพ 38

คุณวุฒิวิชาชีพตามรายละเอียดที่อยู่ในมาตรฐานอาชีพนี้

#### 5. ประวัติการปรับปรุงมาตรฐานในแต่ละครั้ง

N/A

#### 6. ครั้งที่

1

(รายละเอียดของชุดฝึกอบรมที่ได้รับการรับรองตามการปรับปรุงในแต่ละครั้ง แสดงในตารางข้างล่าง ข้อมูลครั้งล่าสุดจะแสดงอยู่ในบรรทัดบนสุด)

ครั้งที่ (อื่น ๆ) :N/A

ครั้งที่ประกาศก่อนหน้า วันที่ประกาศ: N/A

ข้อสังเกต :N/A

การเปลี่ยนแปลงที่สำคัญ :N/A

#### 7. คุณวุฒิวิชาชีพที่ครอบคลุม (Professional Qualifications included)

สาขาวิชาชีพธุรกิจอสังหาริมทรัพย์

สาขาการขายและตลาดโครงการอสังหาริมทรัพย์

อาชีพนักจัดการลูกค้าสัมพันธ์โครงการอสังหาริมทรัพย์ ระดับ 3

#### 8. คุณวุฒิวิชาชีพที่เกี่ยวข้อง (Related Professional Qualifications)

N/A

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

รหัสหน่วยสมรรถนะ

เนื้อหา

19101	จัดทำเอกสารจัดเก็บข้อมูลต่างๆ
19102	สร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า
19103	กำหนดกระบวนการที่สนับสนุนการตลาด

## 10. ระดับคุณวุฒิ

### 10.1 สาขาวิชาชีพธุรกิจอสังหาริมทรัพย์ สาขาการขายและตลาดโครงการอสังหาริมทรัพย์ อาชีพนักจัดการลูกค้าสัมพันธ์โครงการอสังหาริมทรัพย์ ระดับ 3

#### คุณลักษณะของผลการเรียนรู้ (Characteristics of Outcomes)

มีลักษณะและแนวทางในการดำเนินงาน เพื่อที่จะสามารถดำเนินการ สนับสนุนและการจัดการลูกค้าสัมพันธ์โครงการอสังหาริมทรัพย์ ที่มีการปฏิบัติวิชาชีพครอบคลุมโดยตลอดช่วงอายุของการพัฒนาโครงการ มีส่วนร่วมในด้านการจัดการลูกค้าสัมพันธ์อสังหาริมทรัพย์ บางส่วน (ระดับผู้ปฏิบัติงาน: พนักงานลูกค้าสัมพันธ์) คิดแก้ไขปัญหาในระดับต้นได้ สามารถใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการปฏิบัติงานด้านการจัดการลูกค้าสัมพันธ์ได้ และต้องมีคุณลักษณะดังต่อไปนี้ - ทักษะการสื่อสาร และทำงานร่วมกับผู้อื่น - มีจิตสาธารณะ - มีความเข้าใจในธุรกิจอสังหาริมทรัพย์เบื้องต้น - มีการเรียนรู้ สามารถแก้ไขปัญหาได้

#### การเลื่อนระดับคุณวุฒิวิชาชีพ (Qualification Pathways)

1. ผู้ที่จะผ่านการประเมินและได้รับการรับรองคุณวุฒิวิชาชีพ อาชีพนักจัดการลูกค้าสัมพันธ์โครงการอสังหาริมทรัพย์ ระดับ 3 ต้องผ่านเกณฑ์การประเมินตามหน่วยสมรรถนะอาชีพ ระดับ 3 จำนวน 3 หน่วยสมรรถนะ 2. ผู้ที่เข้าสู่อุปสรรคคุณวุฒิวิชาชีพ อาชีพนักจัดการลูกค้าสัมพันธ์โครงการอสังหาริมทรัพย์ ระดับ 3 ต้องมีคุณสมบัติดังต่อไปนี้ - ต้องมีวุฒิการศึกษาขั้นต่ำ คือ สำเร็จการศึกษา อนุปริญญา - มีประสบการณ์ในการจัดการลูกค้าสัมพันธ์โครงการอสังหาริมทรัพย์ มาไม่น้อยกว่า 2 ปี - เป็นสมาชิกสมาคมการขายและการตลาดอสังหาริมทรัพย์ไทย ไม่น้อยกว่า 6 เดือน - ผ่านการอบรมหลักสูตรที่เกี่ยวข้องกับการจัดการลูกค้าสัมพันธ์โครงการอสังหาริมทรัพย์ ไม่น้อยกว่า 12 ชั่วโมง 3. การต่ออายุหนังสือรับรองมาตรฐานอาชีพให้เป็นไปตามคู่มือสำหรับผู้เข้ารับการประเมินหรือคู่มือเจ้าหน้าที่สอบ(Assessment Standard)

#### หลักเกณฑ์การต่ออายุหนังสือรับรองมาตรฐานอาชีพ

N/A

#### กลุ่มบุคคลในอาชีพ (Target Group)

นักจัดการลูกค้าสัมพันธ์โครงการอสังหาริมทรัพย์นักการตลาด นักการขาย ผู้ประกอบการ หรือบุคลากรที่ดำเนินงานในสถานประกอบการ หรือองค์กรภาครัฐ ที่เกี่ยวข้องในธุรกิจอสังหาริมทรัพย์

หมายเหตุ :N/A

#### หน่วยสมรรถนะ (หน่วยสมรรถนะทั้งหมดของคุณวุฒิวิชาชีพนี้)

19101	จัดทำเอกสารจัดเก็บข้อมูลต่างๆ
19102	สร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า
19103	กำหนดกระบวนการที่สนับสนุนการตลาด

#### ตารางแผนผังแสดงหน้าที่

##### 1. ตารางแสดงหน้าที่ 1

ประกาศใช้ ณ 04/12/2563

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
พัฒนาบุคลากรของสายงานธุรกิจก่อสร้างหัตถ์ที่มีมาตรฐาน และมีจรรยาบรรณที่ดี รับผิดชอบไปสู่ความเป็นมาตรฐานในวิชาชีพ	19	ผู้ปฏิบัติจะสามารถที่จะบริหารจัดการลูกค้าสัมพันธ์โครงการก่อสร้างหัตถ์ในแต่ละประเภทของธุรกิจก่อสร้างหัตถ์ ด้วยมาตรฐานในวิชาชีพ	191	ปฏิบัติงานลูกค้าสัมพันธ์โครงการก่อสร้างหัตถ์

คำอธิบาย ตารางแผนผังแสดงหน้าที่เป็นแผนผังที่ใช้วิเคราะห์หน้าที่งานเพื่อให้ได้หน้าที่หลัก (Key Function)

2. ตารางแสดงหน้าที่ 1 (ต่อ)

ประกาศใช้ ณ 04/12/2563

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
191	ปฏิบัติงานลูกค้าสัมพันธ์โครงการอสังหาริมทรัพย์	19101	จัดทำเอกสารจัดเก็บข้อมูลต่างๆ	19101.01	รวบรวมข้อมูลเชิงสนับสนุนการตลาดและการขาย
				19101.02	จัดเก็บฐานข้อมูลลูกค้า
				19101.03	จัดทำรายงานการวิเคราะห์ข้อมูล
		19102	สร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า	19102.01	สำรวจข้อมูลพื้นฐานลูกค้า
				19102.02	ให้ข้อมูลต่างๆที่เกี่ยวข้องกับลูกค้า
				19102.03	วิเคราะห์ปัญหาที่เกิดขึ้น
				19102.04	จัดกระบวนการสร้างความพึงพอใจในระยะยาว
				19102.05	บริหารกิจกรรมสร้างความสัมพันธ์

หน้าที่หลัก Key Function		หน่วยสมรรถนะ Unit of Competence		หน่วยสมรรถนะย่อย Element of Competence	
รหัส	คำอธิบาย	รหัส	คำอธิบาย	รหัส	คำอธิบาย
191	ปฏิบัติงานลูกค้าสัมพันธ์โครงการอสังหาริมทรัพย์	19102	สร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า	19102.02	ให้ข้อมูลต่างๆที่เกี่ยวข้องกับลูกค้า
				19102.03	วิเคราะห์ปัญหาที่เกิดขึ้น
				19102.04	จัดกระบวนการสร้างความพึงพอใจในระยะยาว
				19102.05	บริหารกิจกรรมสร้างความสัมพันธ์
				19102.01	สำรวจข้อมูลพื้นฐานลูกค้า
		19103	กำหนดกระบวนการที่สนับสนุนการตลาด	19103.01	กำหนดการใช้โปรแกรมจัดเก็บข้อมูล
				19103.02	กำหนดกลยุทธ์การสร้างทัศนคติที่ดี
				19103.03	กำหนดกลยุทธ์ส่งเสริมการขาย
				19103.04	วางแผนบริการหลังการขาย

หน้าที่หลัก Key Function		หน่วยสมรรถนะ Unit of Competence		หน่วยสมรรถนะย่อย Element of Competence	
รหัส	คำอธิบาย	รหัส	คำอธิบาย	รหัส	คำอธิบาย
191	ปฏิบัติงานลูกค้าสัมพันธ์โครงการอสังหาริมทรัพย์	19103	กำหนดกระบวนการที่สนับสนุนการตลาด	19103.02	กำหนดกลยุทธ์การสร้างทัศนคติที่ดี
				19103.03	กำหนดกลยุทธ์ส่งเสริมการขาย
				19103.04	วางแผนบริการหลังการขาย
				19103.01	กำหนดการใช้โปรแกรมจัดเก็บข้อมูล

**คำอธิบาย**

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

1. รหัสหน่วยสมรรถนะ 19101
2. ชื่อหน่วยสมรรถนะ จัดทำเอกสารจัดเก็บข้อมูลต่างๆ
3. ทบทวนครั้งที่ - / -
4. สร้างใหม่  ปรับปรุง
5. สำหรับชื่ออาชีพและรหัสอาชีพ (Occupational Classification)

นักจัดการลูกค้าสัมพันธ์โครงการอสังหาริมทรัพย์

6. คำอธิบายหน่วยสมรรถนะ (Description of Unit of Competency)

ผู้เข้ารับการประเมินจะต้องมีความรู้ ความสามารถเกี่ยวกับการรวบรวมข้อมูลเชิงสนับสนุนการตลาดและการขาย การจัดเก็บฐานข้อมูลลูกค้า รวมไปถึงการจัดทำรายงานการวิเคราะห์ข้อมูล

7. สำหรับระดับคุณวุฒิ

1	2	3	4	5	6	7	8
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

8. กลุ่มอาชีพ (Sector)

นักจัดการลูกค้าสัมพันธ์โครงการอสังหาริมทรัพย์นักการตลาด นักการขาย ผู้ประกอบการ หรือบุคลากรที่ดำเนินงานในสถานประกอบการ หรือองค์กรภาครัฐที่เกี่ยวข้องในธุรกิจอสังหาริมทรัพย์

9. ชื่ออาชีพและรหัสอาชีพอื่นที่หน่วยสมรรถนะนี้สามารถใช้ได้ (ถ้ามี)

ไม่ระบุ

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

ไม่ระบุ

11. สมรรถนะย่อยและเกณฑ์การปฏิบัติงาน (Elements and Performance Criteria)

สมรรถนะย่อย (Element)	เกณฑ์ในการปฏิบัติงาน (Performance Criteria)	วิธีการประเมิน (Assessment)
19101.01 รวบรวมข้อมูลเชิงสนับสนุนการตลาดและการขาย	1. วิเคราะห์ความต้องการและสร้างความต้องการ 2. กำหนดแนวทางปฏิบัติ 3. จัดเก็บฐานข้อมูลลูกค้า 4. จัดทำรายงานแบ่งข้อมูลลูกค้า	ข้อสอบข้อเขียน การสัมภาษณ์
19101.02 จัดเก็บฐานข้อมูลลูกค้า	1. นำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการจัดเก็บข้อมูล 2. วิเคราะห์กลุ่มลูกค้าในรายงาน 3. กำหนดลักษณะข้อมูลที่จัดเก็บ 4. จัดเก็บข้อมูลอย่างเป็นระบบ	ข้อสอบข้อเขียน การสัมภาษณ์
19101.03 จัดทำรายงานการวิเคราะห์ข้อมูล	1. จัดทำรายงานบัญชีรายชื่อลูกค้า 2. กำหนด วิเคราะห์กลยุทธ์การตลาดนำมาปรับใช้ 3. จัดทำประเภทฐานข้อมูล 4. วิเคราะห์การจัดการบริการหลังการขาย	ข้อสอบข้อเขียน การสัมภาษณ์

12. ความรู้และทักษะก่อนหน้าที่จำเป็น (Pre-requisite Skill & Knowledge)



มีความรู้พื้นฐานในธุรกิจอสังหาริมทรัพย์เบื้องต้น หรือการตลาดโครงการอสังหาริมทรัพย์ หรือการขายโครงการอสังหาริมทรัพย์ และมีประสบการณ์ทำงานในอาชีพที่เกี่ยวข้อง (ถ้ามี)

13. ทักษะและความรู้ที่ต้องการ (Required Skills and Knowledge)

(ก) ความต้องการด้านทักษะ

- 1.รวบรวมข้อมูลเชิงสนับสนุนการตลาดและการขาย
  - 0.868 1. วิเคราะห์ความต้องการและสร้างความต้องการ
  - 0.869 2. กำหนดแนวทางปฏิบัติ
  - 0.870 3. จัดเก็บฐานข้อมูลลูกค้า
  - 0.871 4. จัดทำรายงานแบ่งข้อมูลลูกค้า
- 1.จัดเก็บฐานข้อมูลลูกค้า
  - 0.872 1. นำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการจัดเก็บข้อมูล
  - 0.873 2. วิเคราะห์กลุ่มลูกค้าในรายงาน
  - 0.874 3. กำหนดลักษณะข้อมูลที่จัดเก็บ
  - 0.875 4. จัดเก็บข้อมูลอย่างเป็นระบบ
- 1.จัดทำรายงานการวิเคราะห์ข้อมูล
  - 0.876 1. จัดทำรายงานบัญชีรายชื่อลูกค้า
  - 0.877 2. กำหนด วิเคราะห์กลยุทธ์การตลาดนำมาปรับใช้
  - 0.878 3. จัดทำประเภทฐานข้อมูล
  - 0.879 4. วิเคราะห์การจัดการบริการหลังการขาย
- 1.รวบรวมข้อมูลเชิงสนับสนุนการตลาดและการขาย
  - 0.868 1. วิเคราะห์ความต้องการและสร้างความต้องการ
  - 0.869 2. กำหนดแนวทางปฏิบัติ
  - 0.870 3. จัดเก็บฐานข้อมูลลูกค้า
  - 0.871 4. จัดทำรายงานแบ่งข้อมูลลูกค้า
- 1.จัดเก็บฐานข้อมูลลูกค้า
  - 0.872 1. นำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการจัดเก็บข้อมูล
  - 0.873 2. วิเคราะห์กลุ่มลูกค้าในรายงาน
  - 0.874 3. กำหนดลักษณะข้อมูลที่จัดเก็บ
  - 0.875 4. จัดเก็บข้อมูลอย่างเป็นระบบ
- 1.จัดทำรายงานการวิเคราะห์ข้อมูล
  - 0.876 1. จัดทำรายงานบัญชีรายชื่อลูกค้า
  - 0.877 2. กำหนด วิเคราะห์กลยุทธ์การตลาดนำมาปรับใช้
  - 0.878 3. จัดทำประเภทฐานข้อมูล
  - 0.879 4. วิเคราะห์การจัดการบริการหลังการขาย
- 1.รวบรวมข้อมูลเชิงสนับสนุนการตลาดและการขาย
  - 0.868 1. วิเคราะห์ความต้องการและสร้างความต้องการ
  - 0.869 2. กำหนดแนวทางปฏิบัติ
  - 0.870 3. จัดเก็บฐานข้อมูลลูกค้า
  - 0.871 4. จัดทำรายงานแบ่งข้อมูลลูกค้า
- 1.จัดเก็บฐานข้อมูลลูกค้า
  - 0.872 1. นำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการจัดเก็บข้อมูล
  - 0.873 2. วิเคราะห์กลุ่มลูกค้าในรายงาน
  - 0.874 3. กำหนดลักษณะข้อมูลที่จัดเก็บ
  - 0.875 4. จัดเก็บข้อมูลอย่างเป็นระบบ
- 1.จัดทำรายงานการวิเคราะห์ข้อมูล
  - 0.876 1. จัดทำรายงานบัญชีรายชื่อลูกค้า
  - 0.877 2. กำหนด วิเคราะห์กลยุทธ์การตลาดนำมาปรับใช้
  - 0.878 3. จัดทำประเภทฐานข้อมูล
  - 0.879 4. วิเคราะห์การจัดการบริการหลังการขาย
- 1.รวบรวมข้อมูลเชิงสนับสนุนการตลาดและการขาย
  - 0.868 1. วิเคราะห์ความต้องการและสร้างความต้องการ
  - 0.869 2. กำหนดแนวทางปฏิบัติ
  - 0.870 3. จัดเก็บฐานข้อมูลลูกค้า
  - 0.871 4. จัดทำรายงานแบ่งข้อมูลลูกค้า
- 1.จัดเก็บฐานข้อมูลลูกค้า
  - 0.872 1. นำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการจัดเก็บข้อมูล
  - 0.873 2. วิเคราะห์กลุ่มลูกค้าในรายงาน
  - 0.874 3. กำหนดลักษณะข้อมูลที่จัดเก็บ
  - 0.875 4. จัดเก็บข้อมูลอย่างเป็นระบบ
- 1.จัดทำรายงานการวิเคราะห์ข้อมูล
  - 0.876 1. จัดทำรายงานบัญชีรายชื่อลูกค้า
  - 0.877 2. กำหนด วิเคราะห์กลยุทธ์การตลาดนำมาปรับใช้
  - 0.878 3. จัดทำประเภทฐานข้อมูล
  - 0.879 4. วิเคราะห์การจัดการบริการหลังการขาย

(ข) ความต้องการด้านความรู้

เป็นการวัดความสามารถในการจดจำเรื่องราวข้อเท็จจริงกฎเกณฑ์ต่างๆที่บุคคลได้เรียนรู้จากแหล่งความรู้ต่างๆด้วยคำถามวัดความรู้แบ่งออกเป็น 3 - 4 ชนิด

- มีความรู้ในเนื้อหาที่เช่นเช่นศัพท์คำนิยมกฎความรู้จริงข้อมูลเชิงความรู้เบื้องต้น
- มีความเข้าใจในวิธีการดำเนินการกระบวนการ ขั้นตอนของการปฏิบัติงานและหลักเกณฑ์ต่างๆ เป็นต้น
- มีความเข้าใจ ประยุกต์ในการวางแผน และแบบแผนการทำงานได้
- มีการประมวลความรู้รวบรวมข้อมูลเป็นการถามความสามารถในการจดจำข้อสรุปของงานที่รับผิดชอบได้

**ความต้องการด้านคุณสมบัติที่พึงประสงค์**

การวัดลักษณะผู้ปฏิบัติงาน "สาขาวิชาชีพรุกิจอสังหาริมทรัพย์" ที่ต้องพึงมีเพื่อการปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ ประกอบด้วย

- มีความละเอียดรอบคอบในการปฏิบัติงานรวมถึงปฏิบัติงานด้วยความประณีต
- มีความรับผิดชอบตรงต่อเวลา
- มีความซื่อสัตย์โปร่งใสตรวจสอบได้ปฏิบัติงานตามความเป็นจริงตรงไปตรงมา
- ปฏิบัติงานตามระเบียบแบบแผนข้อกำหนด
- มีคุณธรรมความเสียสละไม่เอาตัวเอียงเปรียบต่อเพื่อนร่วมงาน
- มีใจรักในงานบริการปฏิบัติงานด้วยหลักการให้บริการที่ดี
- มีปฏิภาณไหวพริบสามารถแก้ปัญหาเฉพาะหน้าได้

#### 14. หลักฐานที่ต้องการ (Evidence Guide)

หลักฐานที่ต้องการจะกำหนดข้อแนะนำเกี่ยวกับการประเมินและควรที่จะใช้ประกอบร่วมกันกับเกณฑ์การปฏิบัติงาน (Performance Criteria) และทักษะและความรู้ที่ต้องการ (Required Skills and Knowledge)

##### หลักฐานการปฏิบัติงาน (Performance Evidence)

- เอกสารงานที่ปฏิบัติเช่นรายงานการประมวลผลจากแบบบันทึกข้อมูล
- เอกสารรับรองการทำงานเช่นหนังสือรับรองประสบการณ์การทำงานจากเจ้าของอาชีพในสถานประกอบการแบบประเมินงานจากหัวหน้างาน
- แฟ้มสะสมงานเช่นภาพถ่ายสมุดบันทึกการปฏิบัติงานประจำวัน (Log Book)

##### หลักฐานความรู้ (Knowledge Evidence)

- เอกสารรับรองความรู้เช่นใบวุฒิบัตรใบประกาศนียบัตรต่างๆหรือแบบรายงานผลความรู้จากหน่วยงานที่มีความน่าเชื่อถือ หรือสถานประกอบการที่ปฏิบัติงาน
- แฟ้มสะสมงานเช่นภาพถ่ายสมุดบันทึกการเรียนรู้ของผู้ปฏิบัติงาน (Learning Book)
- แบบบันทึกผลการสัมภาษณ์

##### คำแนะนำในการประเมิน

หลักฐานที่ต้องการเพื่อแสดงถึงสมรรถนะในส่วนนี้ ต้องมีความสัมพันธ์และตอบเจตจำนงตามข้อกำหนดของสมรรถนะย่อย และเกณฑ์การปฏิบัติงานในหน่วยสมรรถนะนี้ โดยหลักฐานในที่นี้ ต้องแสดงถึง

- ความรู้และทักษะที่เกี่ยวข้อง และวิธีการปฏิบัติงาน
- ให้พิจารณาตามหลักฐานของความรู้และความเข้าใจในขอบเขตงานที่รับผิดชอบ

#### 15. ขอบเขต (Range Statement)

ขอบเขตที่เกี่ยวข้องกับหน่วยสมรรถนะนี้ จะระบุถึงข้อกำหนดการปฏิบัติงานและข้อมูล/เอกสาร

- ข้อมูลเบื้องต้นที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน ได้แก่ ประเภทของข้อมูล, ข้อมูลจากเอกสาร, ข้อมูลจากบุคคล, ข้อมูลจากประสบการณ์
- องค์ประกอบของแผนปฏิบัติงานจัดหาข้อมูลเบื้องต้น ได้แก่ วิธีการจัดหา ระยะเวลา งบประมาณและอุปกรณ์ที่ใช้
- การจัดหาข้อมูลเบื้องต้น ได้แก่ การค้นคว้าจากแหล่งเอกสารข้อมูล, การสัมภาษณ์บุคคล, การลงพื้นที่และการทดลองทำ
- การจัดแบ่งข้อมูลเบื้องต้นสอดคล้องกับการปฏิบัติงานเพื่อนำไปสู่การค้นหาข้อมูลแบบเจาะจงต่อไป
- องค์ประกอบความพร้อมของข้อมูลเบื้องต้น ได้แก่ ปริมาณของข้อมูลเบื้องต้นมีเพียงพอ

#### 16. หน่วยสมรรถนะร่วม (ถ้ามี)

ไม่ระบุ

#### 17. อุตสาหกรรมร่วม/กลุ่มอาชีพร่วม (ถ้ามี)

ไม่ระบุ

#### 18. รายละเอียดกระบวนการและวิธีการประเมิน (Assessment Description and Procedure)

- ด้านความรู้
- ด้านทักษะ
- ด้านคุณสมบัติที่พึงประสงค์

1. รหัสหน่วยสมรรถนะ 19102
2. ชื่อหน่วยสมรรถนะ สร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า
3. ทบทวนครั้งที่ - / -
4. สร้างใหม่  ปรับปรุง

5. สำหรับชื่ออาชีพและรหัสอาชีพ (Occupational Classification)

นักจัดการลูกค้าสัมพันธ์โครงการอสังหาริมทรัพย์

6. คำอธิบายหน่วยสมรรถนะ (Description of Unit of Competency)

ผู้เข้ารับการประเมินจะต้องมีความรู้ ความสามารถเกี่ยวกับการสำรวจข้อมูลพื้นฐานลูกค้า การให้ข้อมูลต่างๆที่เกี่ยวข้องกับลูกค้า การวิเคราะห์ปัญหาที่เกิดขึ้น การจัดการกระบวนการสร้างความพึงพอใจในระยะยาว รวมไปถึงการบริหารกิจกรรมสร้างความสัมพันธ์

7. สำหรับระดับคุณวุฒิ

1	2	3	4	5	6	7	8
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

8. กลุ่มอาชีพ (Sector)

นักจัดการลูกค้าสัมพันธ์โครงการอสังหาริมทรัพย์ นักการตลาด นักการขาย ผู้ประกอบการ หรือบุคลากรที่ดำเนินงานในสถานประกอบการ หรือองค์กรภาครัฐที่เกี่ยวข้องในธุรกิจอสังหาริมทรัพย์

9. ชื่ออาชีพและรหัสอาชีพอื่นที่หน่วยสมรรถนะนี้สามารถใช้ได้ (ถ้ามี)

ไม่ระบุ

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

ไม่ระบุ

11. สมรรถนะย่อยและเกณฑ์การปฏิบัติงาน (Elements and Performance Criteria)

สมรรถนะย่อย (Element)	เกณฑ์ในการปฏิบัติงาน (Performance Criteria)	วิธีการประเมิน (Assessment)
19102.01 สำรวจข้อมูลพื้นฐานลูกค้า	1. ระบุกลุ่มลูกค้าเป้าหมาย 2. คัดเลือกกลุ่มลูกค้า 3. กำหนดกลยุทธ์ที่จะเปลี่ยนลูกค้ากลุ่มเป้าหมายให้เป็นลูกค้า 4. กระตุ้นให้ลูกค้ามีกิจกรรมการซื้อ	ข้อสอบข้อเขียน การสัมภาษณ์
19102.02 ให้ข้อมูลต่างๆที่เกี่ยวข้องกับลูกค้า	1. วางแผนการให้บริการข้อมูลลูกค้า 2. รวบรวมข้อมูลให้ลูกค้า 3. จัดทำเอกสารให้บริการ 4. นำเสนอข้อมูลอย่างถูกต้อง	ข้อสอบข้อเขียน การสัมภาษณ์
19102.03 วิเคราะห์ปัญหาที่เกิดขึ้น	1. วิเคราะห์และกำหนดรายละเอียดของปัญหา 2. เลือกเครื่องมือและออกแบบขั้นตอนการแก้ปัญหา 3. ดำเนินการแก้ปัญหา 4. ตรวจสอบและปรับปรุง	ข้อสอบข้อเขียน การสัมภาษณ์

สมรรถนะย่อย (Element)	เกณฑ์ในการปฏิบัติงาน (Performance Criteria)	วิธีการประเมิน (Assessment)
19102.04 จัดกระบวนการสร้างความพึงพอใจในระยะยาว	<ol style="list-style-type: none"> <li>วิเคราะห์ความพึงพอใจที่ผู้บริโภครอคัดสินใจซื้อ</li> <li>นำเสนอวิธีการสร้างความพึงพอใจ</li> <li>กำหนดเครื่องมือมาประยุกต์ใช้</li> <li>กำหนดกลยุทธ์สร้างความพึงพอใจ</li> <li>กำหนดแนวทางการบริหารลูกค้าสัมพันธ์</li> </ol>	ข้อสอบข้อเขียน การสัมภาษณ์
19102.05 บริหารกิจกรรมสร้างความสัมพันธ์	<ol style="list-style-type: none"> <li>กำหนดกิจกรรมส่งเสริมการตลาด</li> <li>พัฒนาจุดมุ่งหมายในการสื่อสาร</li> <li>กำหนดกระบวนการสร้างกิจกรรม</li> </ol>	ข้อสอบข้อเขียน การสัมภาษณ์

**12. ความรู้และทักษะก่อนหน้าที่จำเป็น (Pre-requisite Skill & Knowledge)**

มีความรู้พื้นฐานในธุรกิจอสังหาริมทรัพย์เบื้องต้น หรือการตลาดโครงการอสังหาริมทรัพย์ หรือการขายโครงการอสังหาริมทรัพย์ และมีประสบการณ์ทำงานในอาชีพที่เกี่ยวข้อง (ถ้ามี)

**13. ทักษะและความรู้ที่ต้องการ (Required Skills and Knowledge)**

(ก) ความต้องการด้านทักษะ

- 1.สำรวจข้อมูลพื้นฐานลูกค้า
  - 0.880 1. ระยาลูกค้าเป้าหมาย
  - 0.881 2. ศักยภาพลูกค้า
  - 0.882 3. กำหนดกลยุทธ์ที่จะเปลี่ยนลูกค้ากลุ่มเป้าหมายให้เป็นลูกค้า
  - 0.883 4. กระตุ้นให้ลูกค้ามีกิจกรรมการซื้อ
- 1.ให้ข้อมูลแก่ลูกค้าเกี่ยวกับข้อมูลลูกค้า
  - 0.884 1. รวมผลการให้บริการข้อมูลลูกค้า
  - 0.885 2. รวบรวมข้อมูลลูกค้า
  - 0.886 3. จัดทำเอกสารให้บริการ
  - 0.887 4. นำเสนอข้อมูลอย่างถูกต้อง
- 1.วิเคราะห์ปัญหาที่เกิดขึ้น
  - 0.888 1. วิเคราะห์และกำหนดรายละเอียดของปัญหา
  - 0.889 2. เลือกเครื่องมือและออกแบบขั้นตอนการแก้ปัญหา
  - 0.890 3. ดำเนินการแก้ปัญหา
  - 0.891 4. ตรวจสอบและปรับปรุง
- 1.จัดการระบบสร้างภาพลักษณ์ในโซเชียล
  - 0.892 1. วิเคราะห์ภาพเพื่อใช้สื่อวีดิทัศน์เคลื่อนไหว
  - 0.893 2. นำเสนอวิธีการสร้างความพึงพอใจ
  - 0.894 3. กำหนดเครื่องมือประยุกต์ใช้
  - 0.895 4. กำหนดกลยุทธ์สร้างความพึงพอใจ
  - 0.896 5. กำหนดแนวทางการบริหารลูกค้าสัมพันธ์
- 1.บริหารกิจกรรมสร้างแบรนด์สินค้า
  - 0.897 1. กำหนดกิจกรรมส่งเสริมการตลาด
  - 0.898 2. พัฒนาข้อมูลภายในการสื่อสาร
  - 0.899 3. กำหนดกระบวนการสร้างกิจกรรม
- 1.สำรวจข้อมูลพื้นฐานลูกค้า
  - 0.880 1. ระยาลูกค้าเป้าหมาย
  - 0.881 2. ศักยภาพลูกค้า
  - 0.882 3. กำหนดกลยุทธ์ที่จะเปลี่ยนลูกค้ากลุ่มเป้าหมายให้เป็นลูกค้า
  - 0.883 4. กระตุ้นให้ลูกค้ามีกิจกรรมการซื้อ
- 1.ให้ข้อมูลแก่ลูกค้าเกี่ยวกับข้อมูลลูกค้า
  - 0.884 1. รวมผลการให้บริการข้อมูลลูกค้า
  - 0.885 2. รวบรวมข้อมูลลูกค้า
  - 0.886 3. จัดทำเอกสารให้บริการ
  - 0.887 4. นำเสนอข้อมูลอย่างถูกต้อง
- 1.วิเคราะห์ปัญหาที่เกิดขึ้น
  - 0.888 1. วิเคราะห์และกำหนดรายละเอียดของปัญหา
  - 0.889 2. เลือกเครื่องมือและออกแบบขั้นตอนการแก้ปัญหา
  - 0.890 3. ดำเนินการแก้ปัญหา
  - 0.891 4. ตรวจสอบและปรับปรุง
- 1.จัดการระบบสร้างภาพลักษณ์ในโซเชียล
  - 0.892 1. วิเคราะห์ภาพเพื่อใช้สื่อวีดิทัศน์เคลื่อนไหว
  - 0.893 2. นำเสนอวิธีการสร้างความพึงพอใจ
  - 0.894 3. กำหนดเครื่องมือประยุกต์ใช้
  - 0.895 4. กำหนดกลยุทธ์สร้างความพึงพอใจ
  - 0.896 5. กำหนดแนวทางการบริหารลูกค้าสัมพันธ์
- 1.บริหารกิจกรรมสร้างแบรนด์สินค้า
  - 0.897 1. กำหนดกิจกรรมส่งเสริมการตลาด
  - 0.898 2. พัฒนาข้อมูลภายในการสื่อสาร
  - 0.899 3. กำหนดกระบวนการสร้างกิจกรรม
- 1.สำรวจข้อมูลพื้นฐานลูกค้า
  - 0.880 1. ระยาลูกค้าเป้าหมาย
  - 0.881 2. ศักยภาพลูกค้า
  - 0.882 3. กำหนดกลยุทธ์ที่จะเปลี่ยนลูกค้ากลุ่มเป้าหมายให้เป็นลูกค้า
  - 0.883 4. กระตุ้นให้ลูกค้ามีกิจกรรมการซื้อ
- 1.ให้ข้อมูลแก่ลูกค้าเกี่ยวกับข้อมูลลูกค้า
  - 0.884 1. รวมผลการให้บริการข้อมูลลูกค้า
  - 0.885 2. รวบรวมข้อมูลลูกค้า
  - 0.886 3. จัดทำเอกสารให้บริการ
  - 0.887 4. นำเสนอข้อมูลอย่างถูกต้อง
- 1.วิเคราะห์ปัญหาที่เกิดขึ้น
  - 0.888 1. วิเคราะห์และกำหนดรายละเอียดของปัญหา
  - 0.889 2. เลือกเครื่องมือและออกแบบขั้นตอนการแก้ปัญหา
  - 0.890 3. ดำเนินการแก้ปัญหา
  - 0.891 4. ตรวจสอบและปรับปรุง
- 1.จัดการระบบสร้างภาพลักษณ์ในโซเชียล
  - 0.892 1. วิเคราะห์ภาพเพื่อใช้สื่อวีดิทัศน์เคลื่อนไหว
  - 0.893 2. นำเสนอวิธีการสร้างความพึงพอใจ
  - 0.894 3. กำหนดเครื่องมือประยุกต์ใช้
  - 0.895 4. กำหนดกลยุทธ์สร้างความพึงพอใจ
  - 0.896 5. กำหนดแนวทางการบริหารลูกค้าสัมพันธ์
- 1.บริหารกิจกรรมสร้างแบรนด์สินค้า
  - 0.897 1. กำหนดกิจกรรมส่งเสริมการตลาด
  - 0.898 2. พัฒนาข้อมูลภายในการสื่อสาร
  - 0.899 3. กำหนดกระบวนการสร้างกิจกรรม
- 1.สำรวจข้อมูลพื้นฐานลูกค้า
  - 0.880 1. ระยาลูกค้าเป้าหมาย
  - 0.881 2. ศักยภาพลูกค้า
  - 0.882 3. กำหนดกลยุทธ์ที่จะเปลี่ยนลูกค้ากลุ่มเป้าหมายให้เป็นลูกค้า
  - 0.883 4. กระตุ้นให้ลูกค้ามีกิจกรรมการซื้อ
- 1.ให้ข้อมูลแก่ลูกค้าเกี่ยวกับข้อมูลลูกค้า
  - 0.884 1. รวมผลการให้บริการข้อมูลลูกค้า
  - 0.885 2. รวบรวมข้อมูลลูกค้า
  - 0.886 3. จัดทำเอกสารให้บริการ
  - 0.887 4. นำเสนอข้อมูลอย่างถูกต้อง
- 1.วิเคราะห์ปัญหาที่เกิดขึ้น
  - 0.888 1. วิเคราะห์และกำหนดรายละเอียดของปัญหา
  - 0.889 2. เลือกเครื่องมือและออกแบบขั้นตอนการแก้ปัญหา
  - 0.890 3. ดำเนินการแก้ปัญหา
  - 0.891 4. ตรวจสอบและปรับปรุง
- 1.จัดการระบบสร้างภาพลักษณ์ในโซเชียล
  - 0.892 1. วิเคราะห์ภาพเพื่อใช้สื่อวีดิทัศน์เคลื่อนไหว
  - 0.893 2. นำเสนอวิธีการสร้างความพึงพอใจ
  - 0.894 3. กำหนดเครื่องมือประยุกต์ใช้
  - 0.895 4. กำหนดกลยุทธ์สร้างความพึงพอใจ
  - 0.896 5. กำหนดแนวทางการบริหารลูกค้าสัมพันธ์
- 1.บริหารกิจกรรมสร้างแบรนด์สินค้า
  - 0.897 1. กำหนดกิจกรรมส่งเสริมการตลาด
  - 0.898 2. พัฒนาข้อมูลภายในการสื่อสาร
  - 0.899 3. กำหนดกระบวนการสร้างกิจกรรม

(ข) ความต้องการด้านความรู้

- เป็นการวัดความสามารถในการจดจำเรื่องราวหรือสิ่งของตามทักษะที่บุคคลได้เรียนรู้จากแหล่งความรู้ต่างๆด้วยคำจำกัดความรู้แบ่งออกเป็น 3 - 4 ชนิด
- มีความรู้ในเนื้อหาที่สนใจหรือที่ศึกษาค้นคว้าหรือมีความรู้เชิงทฤษฎีหรือความรู้เบื้องต้น
  - มีความเข้าใจในวิธีการดำเนินการหรือกระบวนการ ขั้นตอนของการปฏิบัติงานและลักษณะต่างๆที่เป็นต้น
  - มีความเข้าใจ ประยุกต์ในการสร้างแผน และแบบแผนการทำงานได้
  - มีการประมวลความรู้หรือข้อมูลในการนำมาวิเคราะห์หรือใช้ในการจัดตั้งข้อมูลของงานที่รับผิดชอบได้
- ความรู้ที่ต้องการตามคุณสมบัติที่ประสงค์**
- การวัดผลและปฏิบัติงาน "สาขาวิชาซึ่งบูรณาการสิ่งทอสิ่งไหมมัทรีพย์" ที่ต้องให้มีผลการปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ ประกอบด้วย
- มีความละเอียดรอบคอบในการปฏิบัติงานรวมถึงปฏิบัติงานด้วยความประณีต
  - มีความรับผิดชอบตรงต่อเวลา
  - มีความซื่อสัตย์โปร่งใสตรวจสอบได้ปฏิบัติงานตามความเป็นจริงไม่ประมาท
  - ปฏิบัติงานตามระเบียบแบบแผนข้อกำหนด
  - มีความความละเอียดรอบคอบในการทำงาน
  - มีจิตวิญญาณบริการปฏิบัติงานด้วยหลักการให้บริการที่ดี
  - มีปฏิสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานและผู้เกี่ยวข้อง

#### 14. หลักฐานที่ต้องการ (Evidence Guide)

หลักฐานที่ต้องการจะกำหนดคำแนะนำเกี่ยวกับการประเมินและควรที่จะใช้ประกอบรวมกันกับเกณฑ์การปฏิบัติงาน (Performance Criteria) และทักษะและความรู้ที่ต้องการ (Required Skills and Knowledge)

##### หลักฐานการปฏิบัติงาน (Performance Evidence)

- เอกสารงานที่ปฏิบัติเช่นรายงานการประมวลผลจากแบบบันทึกข้อมูล
- เอกสารรับรองการทำงานเช่นหนังสือรับรองประสบการณ์การทำงานจากเจ้าของอาชีพในสถานประกอบการแบบประเมินงานจากหัวหน้างาน
- แฟ้มสะสมงานเช่นภาพถ่ายสมุดบันทึกการปฏิบัติงานประจำวัน (Log Book)

##### หลักฐานความรู้ (Knowledge Evidence)

- เอกสารรับรองความรู้เช่นใบวุฒิบัตรใบประกาศนียบัตรต่างๆหรือแบบรายงานผลความรู้จากหน่วยงานที่มีความน่าเชื่อถือ หรือสถานประกอบการที่ปฏิบัติงาน
- แฟ้มสะสมงานเช่นภาพถ่ายสมุดบันทึกการเรียนรู้ของผู้ปฏิบัติงาน (Learning Book)
- แบบบันทึกผลการสัมภาษณ์

##### คำแนะนำในการประเมิน

หลักฐานที่ต้องการเพื่อแสดงถึงสมรรถนะในส่วนนี้ ต้องมีความสัมพันธ์และตอบโต้ตามข้อกำหนดของสมรรถนะย่อย และเกณฑ์การปฏิบัติงานในหน่วยสมรรถนะนี้ โดยหลักฐานในที่นี้ ต้องแสดงถึง

- ความรู้และทักษะที่เกี่ยวข้อง และวิธีการปฏิบัติงาน
- ให้พิจารณาตามหลักฐานของความรู้และความเข้าใจในขอบเขตงานที่รับผิดชอบ

#### 15. ขอบเขต (Range Statement)

ขอบเขตที่เกี่ยวข้องกับหน่วยสมรรถนะนี้ จะระบุถึงข้อกำหนดการปฏิบัติงานและข้อมูล/เอกสาร

- ข้อมูลเบื้องต้นที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน ได้แก่ ประเภทของข้อมูล, ข้อมูลจากเอกสาร, ข้อมูลจากบุคคล, ข้อมูลจากประสบการณ์
- องค์ประกอบของแผนปฏิบัติงานจัดหาข้อมูลเบื้องต้น ได้แก่ วิธีการจัดหา ระยะเวลา งบประมาณและอุปกรณ์ที่ใช้
- การจัดหาข้อมูลเบื้องต้น ได้แก่ การค้นคว้าจากแหล่งเอกสารข้อมูล, การสัมภาษณ์บุคคล, การลงพื้นที่และการทดลองทำ
- การจัดแบ่งข้อมูลเบื้องต้นสอดคล้องกับการปฏิบัติงานเพื่อนำไปสู่การค้นหาข้อมูลแบบเจาะจงต่อไป
- องค์ประกอบความพร้อมของข้อมูลเบื้องต้น ได้แก่ ปริมาณของข้อมูลเบื้องต้นมีเพียงพอ

#### 16. หน่วยสมรรถนะร่วม (ถ้ามี)

ไม่ระบุ

#### 17. อุตสาหกรรมร่วม/กลุ่มอาชีพร่วม (ถ้ามี)

ไม่ระบุ

#### 18. รายละเอียดกระบวนการและวิธีการประเมิน (Assessment Description and Procedure)

- ด้านความรู้
- ด้านทักษะ
- ด้านคุณสมบัติที่พึงประสงค์

1. รหัสหน่วยสมรรถนะ 19103
2. ชื่อหน่วยสมรรถนะ กำหนดกระบวนการที่สนับสนุนการตลาด
3. ทบทวนครั้งที่ - / -
4. สร้างใหม่  ปรับปรุง
5. สำหรับชื่ออาชีพและรหัสอาชีพ (Occupational Classification)

นักจัดการลูกค้าสัมพันธ์โครงการลอจิสติกส์

6. คำอธิบายหน่วยสมรรถนะ (Description of Unit of Competency)

ผู้เข้ารับการประเมินจะต้องมีความรู้ ความสามารถเกี่ยวกับการกำหนดการใช้โปรแกรมจัดเก็บข้อมูล การกำหนดกลยุทธ์การสร้างทัศนคติที่ดี การกำหนดกลยุทธ์ส่งเสริมการขาย รวมไปถึงการวางแผนบริการหลังการขาย

7. สำหรับระดับคุณวุฒิ

1	2	3	4	5	6	7	8
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

8. กลุ่มอาชีพ (Sector)

นักจัดการลูกค้าสัมพันธ์โครงการลอจิสติกส์ นักการตลาด นักการขาย ผู้ประกอบการ หรือบุคลากรที่ดำเนินงานในสถานประกอบการ หรือองค์กรภาครัฐ ที่เกี่ยวข้องในธุรกิจลอจิสติกส์

9. ชื่ออาชีพและรหัสอาชีพอื่นที่หน่วยสมรรถนะนี้สามารถใช้ได้ (ถ้ามี)

ไม่ระบุ

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

ไม่ระบุ

11. สมรรถนะย่อยและเกณฑ์การปฏิบัติงาน (Elements and Performance Criteria)

สมรรถนะย่อย (Element)	เกณฑ์ในการปฏิบัติงาน (Performance Criteria)	วิธีการประเมิน (Assessment)
19103.01 กำหนดการใช้โปรแกรมจัดเก็บข้อมูล	1. จัดการเก็บข้อมูลขององค์กร 2. กำหนดโปรแกรมฐานข้อมูลลูกค้าให้ง่ายต่อการค้นหา 3. กำหนดโปรแกรมการเรียกใช้ข้อมูล 4. ใช้โปรแกรมในการบันทึกข้อมูล	ข้อสอบข้อเขียน การสัมภาษณ์
19103.02 กำหนดกลยุทธ์การสร้างทัศนคติที่ดี	1. กำหนดกลยุทธ์สร้างแรงจูงใจ 2. กำหนดกลยุทธ์การเปลี่ยนแปลงทัศนคติ 3. กำหนดสร้างความรู้สึกเชิงบวก 4. วางแผนพัฒนาใหม่ประสิทธิภาพ	ข้อสอบข้อเขียน การสัมภาษณ์
19103.03 กำหนดกลยุทธ์ส่งเสริมการขาย	1. วิเคราะห์ส่วนประสมการส่งเสริมการตลาด 2. จัดเก็บรวบรวมข้อมูลเครื่องมือส่งเสริมการขาย 3. ดำเนินการสร้างกิจกรรมกระตุ้นให้เกิดการส่งเสริมการขาย 4. กำหนดวัตถุประสงค์กลยุทธ์ส่งเสริมการขาย	ข้อสอบข้อเขียน การสัมภาษณ์



สมรรถนะย่อย (Element)	เกณฑ์ในการปฏิบัติงาน (Performance Criteria)	วิธีการประเมิน (Assessment)
19103.04 วางแผนบริการหลังการขาย	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. วิเคราะห์ความพึงพอใจที่ผู้บริโภคตัดสินใจซื้อ</li> <li>2. นำเสนอวิธีการสร้างความพึงพอใจ</li> <li>3. กำหนดเครื่องมือมาประยุกต์ใช้</li> <li>4. กำหนดกลยุทธ์บริการหลังการขาย</li> <li>5. กำหนดแนวทางการบริหารลูกค้าสัมพันธ์</li> </ol>	ข้อสอบข้อเขียน การสัมภาษณ์

**12. ความรู้และทักษะก่อนหน้าที่จำเป็น (Pre-requisite Skill & Knowledge)**

มีความรู้พื้นฐานในธุรกิจอสังหาริมทรัพย์เบื้องต้น หรือการตลาดโครงการอสังหาริมทรัพย์ หรือการขายโครงการอสังหาริมทรัพย์ และมีประสบการณ์ทำงานในอาชีพที่เกี่ยวข้อง (ถ้ามี)

**13. ทักษะและความรู้ที่ต้องการ (Required Skills and Knowledge)**

(ก) ความต้องการด้านทักษะ

- 1.กำหนดการไปโปรแกรมจัดเก็บข้อมูล
  - 0.900 1. จัดการเก็บข้อมูลขององค์กร
  - 0.901 2. กำหนดโปรแกรมฐานข้อมูลลูกค้าให้สอดคล้องกับหน้า
  - 0.902 3. กำหนดโปรแกรมการเรียกใช้ข้อมูล
  - 0.903 4. ไปโปรแกรมในการบันทึกข้อมูล
- 1.กำหนดกลยุทธ์การสร้างทัศนคติที่ดี
  - 0.904 1. กำหนดกลยุทธ์สร้างแรงจูงใจ
  - 0.905 2. กำหนดกลยุทธ์การเปลี่ยนแปลงทัศนคติ
  - 0.906 3. กำหนดสร้างความรู้สึกเชิงบวก
  - 0.907 4. วางแผนพัฒนาให้มีประสิทธิภาพ
- 1.กำหนดกลยุทธ์ส่งเสริมการขาย
  - 0.908 1. วิเคราะห์ส่วนประสมการส่งเสริมการตลาด
  - 0.909 2. จัดเก็บรวบรวมข้อมูลเครื่องมือส่งเสริมการขาย
  - 0.910 3. ดำเนินการสร้างกิจกรรมกระตุ้นให้เกิดการส่งเสริมการขาย
  - 0.911 4. กำหนดวัตถุประสงค์กลยุทธ์ส่งเสริมการขาย
- 1.วางแผนบริการหลังการขาย
  - 0.912 1. วิเคราะห์ความพึงพอใจที่ผู้บริโภครู้สึกดีสินใจซื้อ
  - 0.913 2. นำเสนอวิธีการสร้างความพึงพอใจ
  - 0.914 3. กำหนดเครื่องมือมาประยุกต์ใช้
  - 0.915 4. กำหนดกลยุทธ์บริการหลังการขาย
  - 0.916 5. กำหนดแนวทางการบริหารลูกค้าสัมพันธ์
- 1.กำหนดการไปโปรแกรมจัดเก็บข้อมูล
  - 0.900 1. จัดการเก็บข้อมูลขององค์กร
  - 0.901 2. กำหนดโปรแกรมฐานข้อมูลลูกค้าให้สอดคล้องกับหน้า
  - 0.902 3. กำหนดโปรแกรมการเรียกใช้ข้อมูล
  - 0.903 4. ไปโปรแกรมในการบันทึกข้อมูล
- 1.กำหนดกลยุทธ์การสร้างทัศนคติที่ดี
  - 0.904 1. กำหนดกลยุทธ์สร้างแรงจูงใจ
  - 0.905 2. กำหนดกลยุทธ์การเปลี่ยนแปลงทัศนคติ
  - 0.906 3. กำหนดสร้างความรู้สึกเชิงบวก
  - 0.907 4. วางแผนพัฒนาให้มีประสิทธิภาพ
- 1.กำหนดกลยุทธ์ส่งเสริมการขาย
  - 0.908 1. วิเคราะห์ส่วนประสมการส่งเสริมการตลาด
  - 0.909 2. จัดเก็บรวบรวมข้อมูลเครื่องมือส่งเสริมการขาย
  - 0.910 3. ดำเนินการสร้างกิจกรรมกระตุ้นให้เกิดการส่งเสริมการขาย
  - 0.911 4. กำหนดวัตถุประสงค์กลยุทธ์ส่งเสริมการขาย
- 1.วางแผนบริการหลังการขาย
  - 0.912 1. วิเคราะห์ความพึงพอใจที่ผู้บริโภครู้สึกดีสินใจซื้อ
  - 0.913 2. นำเสนอวิธีการสร้างความพึงพอใจ
  - 0.914 3. กำหนดเครื่องมือมาประยุกต์ใช้
  - 0.915 4. กำหนดกลยุทธ์บริการหลังการขาย
  - 0.916 5. กำหนดแนวทางการบริหารลูกค้าสัมพันธ์
- 1.กำหนดการไปโปรแกรมจัดเก็บข้อมูล
  - 0.900 1. จัดการเก็บข้อมูลขององค์กร
  - 0.901 2. กำหนดโปรแกรมฐานข้อมูลลูกค้าให้สอดคล้องกับหน้า
  - 0.902 3. กำหนดโปรแกรมการเรียกใช้ข้อมูล
  - 0.903 4. ไปโปรแกรมในการบันทึกข้อมูล
- 1.กำหนดกลยุทธ์การสร้างทัศนคติที่ดี
  - 0.904 1. กำหนดกลยุทธ์สร้างแรงจูงใจ
  - 0.905 2. กำหนดกลยุทธ์การเปลี่ยนแปลงทัศนคติ
  - 0.906 3. กำหนดสร้างความรู้สึกเชิงบวก
  - 0.907 4. วางแผนพัฒนาให้มีประสิทธิภาพ
- 1.กำหนดกลยุทธ์ส่งเสริมการขาย
  - 0.908 1. วิเคราะห์ส่วนประสมการส่งเสริมการตลาด
  - 0.909 2. จัดเก็บรวบรวมข้อมูลเครื่องมือส่งเสริมการขาย
  - 0.910 3. ดำเนินการสร้างกิจกรรมกระตุ้นให้เกิดการส่งเสริมการขาย
  - 0.911 4. กำหนดวัตถุประสงค์กลยุทธ์ส่งเสริมการขาย
- 1.วางแผนบริการหลังการขาย
  - 0.912 1. วิเคราะห์ความพึงพอใจที่ผู้บริโภครู้สึกดีสินใจซื้อ
  - 0.913 2. นำเสนอวิธีการสร้างความพึงพอใจ
  - 0.914 3. กำหนดเครื่องมือมาประยุกต์ใช้
  - 0.915 4. กำหนดกลยุทธ์บริการหลังการขาย
  - 0.916 5. กำหนดแนวทางการบริหารลูกค้าสัมพันธ์
- 1.กำหนดการไปโปรแกรมจัดเก็บข้อมูล
  - 0.900 1. จัดการเก็บข้อมูลขององค์กร
  - 0.901 2. กำหนดโปรแกรมฐานข้อมูลลูกค้าให้สอดคล้องกับหน้า
  - 0.902 3. กำหนดโปรแกรมการเรียกใช้ข้อมูล
  - 0.903 4. ไปโปรแกรมในการบันทึกข้อมูล
- 1.กำหนดกลยุทธ์การสร้างทัศนคติที่ดี
  - 0.904 1. กำหนดกลยุทธ์สร้างแรงจูงใจ
  - 0.905 2. กำหนดกลยุทธ์การเปลี่ยนแปลงทัศนคติ
  - 0.906 3. กำหนดสร้างความรู้สึกเชิงบวก
  - 0.907 4. วางแผนพัฒนาให้มีประสิทธิภาพ
- 1.กำหนดกลยุทธ์ส่งเสริมการขาย
  - 0.908 1. วิเคราะห์ส่วนประสมการส่งเสริมการตลาด
  - 0.909 2. จัดเก็บรวบรวมข้อมูลเครื่องมือส่งเสริมการขาย
  - 0.910 3. ดำเนินการสร้างกิจกรรมกระตุ้นให้เกิดการส่งเสริมการขาย
  - 0.911 4. กำหนดวัตถุประสงค์กลยุทธ์ส่งเสริมการขาย
- 1.วางแผนบริการหลังการขาย
  - 0.912 1. วิเคราะห์ความพึงพอใจที่ผู้บริโภครู้สึกดีสินใจซื้อ
  - 0.913 2. นำเสนอวิธีการสร้างความพึงพอใจ
  - 0.914 3. กำหนดเครื่องมือมาประยุกต์ใช้
  - 0.915 4. กำหนดกลยุทธ์บริการหลังการขาย
  - 0.916 5. กำหนดแนวทางการบริหารลูกค้าสัมพันธ์

(ข) ความต้องการด้านความรู้

- เป็นการวัดความสามารถในการจดจำเรื่องราวข้อเท็จจริงกฎเกณฑ์ต่างๆที่บุคคลได้เรียนรู้จากแหล่งความรู้ต่างๆด้วยคำถามวัดความรู้นับถอยหลัง 3 - 4 ข้อคิด
- มีความรู้ในเนื้อหาที่เข้แขนงพื้นที่คำนิยมกฎความจริงข้อมูลเชิงความรู้เบื้องต้น
  - มีความเข้าใจในวิธีการดำเนินงานกระบวนการ ขั้นตอนของการปฏิบัติงานและหลักเกณฑ์ต่างๆเป็นต้น
  - มีความเข้าใจ ประยุกต์ในการวางแผน และแบบแผนการทำงานได้
  - มีการประมวลความรู้รอบตัวเป็นการถามความสามารถในการจดจำข้อมูลของงานที่รับผิดชอบได้

**ความต้องการด้านคุณสมบัตินี้ที่ประสงค์**

การวัดลักษณะผู้ปฏิบัติงาน "สาขาวิชาชีพรุกกิจอสังหาริมทรัพย์" ที่ต้องพึงมีเพื่อการปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ ประกอบด้วย

- มีความละเอียดรอบคอบในการปฏิบัติงานรวมถึงปฏิบัติงานด้วยความประณีต
- มีความรับผิดชอบตรงต่อเวลา
- มีความซื่อสัตย์โปร่งใสตรวจสอบได้ปฏิบัติงานด้วยความเป็นจริงโปร่งใส
- ปฏิบัติงานตามระเบียบแบบแผนข้อกำหนด
- มีคุณธรรมความเสียสละไม่เอาตัวคนเดียวเพื่อส่วนรวม
- มีใจรักในงานบริการปฏิบัติงานด้วยหลักการให้บริการที่ดี
- มีปฏิภาณไหวพริบสามารถแก้ปัญหาเฉพาะหน้าได้

#### 14. หลักฐานที่ต้องการ (Evidence Guide)

หลักฐานที่ต้องการจะกำหนดคำแนะนำเกี่ยวกับการประเมินและควรที่จะใช้ประกอบรวมกันกับเกณฑ์การปฏิบัติงาน (Performance Criteria) และทักษะและความรู้ที่ต้องการ (Required Skills and Knowledge)

##### หลักฐานการปฏิบัติงาน (Performance Evidence)

- เอกสารงานที่ปฏิบัติเช่นรายงานการประมวลผลจากแบบบันทึกข้อมูล
- เอกสารรับรองการทำงานเช่นหนังสือรับรองประสบการณ์การทำงานจากเจ้าของอาชีพในสถานประกอบการแบบประเมินงานจากหัวหน้างาน
- แฟ้มสะสมงานเช่นภาพถ่ายสมุดบันทึกการปฏิบัติงานประจำวัน (Log Book)

##### หลักฐานความรู้ (Knowledge Evidence)

- เอกสารรับรองความรู้เช่นใบวุฒิบัตรใบประกาศนียบัตรต่างๆหรือแบบรายงานผลความรู้จากหน่วยงานที่มีความน่าเชื่อถือ หรือสถานประกอบการที่ปฏิบัติงาน
- แฟ้มสะสมงานเช่นภาพถ่ายสมุดบันทึกการเรียนรู้ของผู้ปฏิบัติงาน (Learning Book)
- แบบบันทึกผลการสัมภาษณ์

##### คำแนะนำในการประเมิน

หลักฐานที่ต้องการเพื่อแสดงถึงสมรรถนะในส่วนนี้ ต้องมีความสัมพันธ์และตอบโต้ตามข้อกำหนดของสมรรถนะย่อย และเกณฑ์การปฏิบัติงานในหน่วยสมรรถนะนี้ โดยหลักฐานในที่นี้ ต้องแสดงถึง

- ความรู้และทักษะที่เกี่ยวข้อง และวิธีการปฏิบัติงาน
- ให้พิจารณาตามหลักฐานของความรู้และความเข้าใจในขอบเขตงานที่รับผิดชอบ

#### 15. ขอบเขต (Range Statement)

ขอบเขตที่เกี่ยวข้องกับหน่วยสมรรถนะนี้ จะระบุถึงข้อกำหนดการปฏิบัติงานและข้อมูล/เอกสาร

- ข้อมูลเบื้องต้นที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน ได้แก่ ประเภทของข้อมูล, ข้อมูลจากเอกสาร, ข้อมูลจากบุคคล, ข้อมูลจากประสบการณ์
- องค์ประกอบของแผนปฏิบัติงานจัดหาข้อมูลเบื้องต้น ได้แก่ วิธีการจัดหา ระยะเวลา งบประมาณและอุปกรณ์ที่ใช้
- การจัดหาข้อมูลเบื้องต้น ได้แก่ การค้นคว้าจากแหล่งเอกสารข้อมูล, การสัมภาษณ์บุคคล, การลงพื้นที่และการทดลองทำ
- การจัดแบ่งข้อมูลเบื้องต้นสอดคล้องกับการปฏิบัติงานเพื่อนำไปสู่การค้นหาข้อมูลแบบเจาะจงต่อไป
- องค์ประกอบความพร้อมของข้อมูลเบื้องต้น ได้แก่ ปริมาณของข้อมูลเบื้องต้นมีเพียงพอ

#### 16. หน่วยสมรรถนะร่วม (ถ้ามี)

ไม่ระบุ

#### 17. อุตสาหกรรมร่วม/กลุ่มอาชีพร่วม (ถ้ามี)

ไม่ระบุ

#### 18. รายละเอียดกระบวนการและวิธีการประเมิน (Assessment Description and Procedure)

- ด้านความรู้
- ด้านทักษะ
- ด้านคุณสมบัติที่พึงประสงค์