



มาตรฐานอาชีพและคุณวุฒิวิชาชีพ
Occupational Standard and Professional Qualifications

สาขาวิชาชีพธุรกิจสั่งหาริมทรัพย์
สาขาการขายและตลาดโครงการอสังหาริมทรัพย์

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

19104	กำหนดกระบวนการการทำงาน
19105	บริหารงานสร้างความสัมพันธ์ลูกค้า
19106	วิเคราะห์ความเกี่ยวข้องกับกลยุทธ์การตลาด
19107	กำหนดกลยุทธ์เพิ่มช่องทางในการติดต่อลูกค้า
19108	วิเคราะห์ข้อมูลพัฒนาโครงการต่อไป

10. ระดับคุณวุฒิ

10.1 สาขาวิชาชีพธุรกิจลอจิสติกส์ สาขาการขายและตลาดโครงการลอจิสติกส์ อาชีพนักจัดการลูกค้าสัมพันธ์โครงการลอจิสติกส์ ระดับ 4

คุณลักษณะของผลการเรียนรู้ (Characteristics of Outcomes)

มีลักษณะและแนวทางในการดำเนินงาน เพื่อที่จะสามารถดำเนินการ สนับสนุนและการจัดการลูกค้าสัมพันธ์โครงการลอจิสติกส์ที่มีการปฏิบัติวิชาชีพครอบคลุมโดยตลอดช่วงอายุของการพัฒนาโครงการที่ซับซ้อนและทีมงานมีจำนวนมาก มีส่วนร่วมในการวางแผนจัดการลูกค้าสัมพันธ์โครงการที่ซับซ้อน มีกิจกรรมที่หลากหลาย และทีมงานมีจำนวนมาก กำหนด (ระดับผู้บริหารระดับต้น: หัวหน้าส่วนหรือผู้จัดการแผนก) นโยบายขององค์กรโดยใช้ทฤษฎีและเทคนิคในการแก้ไขปัญหาได้อย่างอิสระ สามารถใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการปฏิบัติงานด้านการจัดการลูกค้าสัมพันธ์โครงการได้และต้องมีคุณลักษณะ ดังต่อไปนี้ - ทักษะการสื่อสาร และทำงานร่วมกับผู้อื่น - มีจิตสำนึกเข้าใจในงานบริการ - มีความเข้าใจในธุรกิจลอจิสติกส์เบื้องต้น - มีการเรียนรู้ สามารถแก้ไขปัญหาได้ สามารถปฏิบัติงาน และการจัดการลูกค้าสัมพันธ์โครงการลอจิสติกส์บรรลุได้เชิงสำเร็จ (โดยตลอดช่วงระยะเวลาของโครงการได้) เรียบร้อย ในช่วงเวลา 3 ปี

การเลื่อนระดับคุณวุฒิวิชาชีพ (Qualification Pathways)

1. ผู้ที่ผ่านการประเมินและได้รับการรับรองคุณวุฒิวิชาชีพ อาชีพนักจัดการลูกค้าสัมพันธ์โครงการลอจิสติกส์ ระดับ 4 ต้องผ่านเกณฑ์การประเมินตามหน่วยสมรรถนะอาชีพ ระดับ 4 จำนวน 5 หน่วยสมรรถนะ
2. ผู้ที่เข้าสู่วิชาชีพ อาชีพนักจัดการลูกค้าสัมพันธ์โครงการลอจิสติกส์ ระดับ 3 ต้องมีคุณสมบัติดังต่อไปนี้ - ต้องมีวุฒิการศึกษาขั้นต่ำ คือ สำเร็จการศึกษา ปริญญาตรี - มีประสบการณ์ในการจัดการลูกค้าสัมพันธ์โครงการลอจิสติกส์ ไม่น้อยกว่า 3 ปี - เป็นสมาชิกสมาคมการขายและการตลาดลอจิสติกส์ไทย ไม่น้อยกว่า 2 ปี - ผ่านการอบรมหลักสูตรที่เกี่ยวข้องกับการจัดการลูกค้าสัมพันธ์โครงการลอจิสติกส์ ไม่น้อยกว่า 24 ชั่วโมง 3. การต่ออายุหนังสือรับรองมาตรฐานอาชีพให้เป็นไปตามคู่มือสำหรับผู้เข้ารับการประเมินหรือคู่มือเจ้าหน้าที่สอบ (Assessment Standard)

หลักเกณฑ์การต่ออายุหนังสือรับรองมาตรฐานอาชีพ

N/A

กลุ่มบุคคลในอาชีพ (Target Group)

นักจัดการลูกค้าสัมพันธ์โครงการลอจิสติกส์ นักการตลาด นักการขาย ผู้ประกอบการ หรือบุคลากรที่ดำเนินงานในสถานประกอบการ หรือองค์กรภาครัฐที่เกี่ยวข้องในธุรกิจลอจิสติกส์

หมายเหตุ : N/A

หน่วยสมรรถนะ (หน่วยสมรรถนะทั้งหมดของคุณวุฒิวิชาชีพนี้)

- 19104 กำหนดกระบวนการการทำงาน
- 19105 บริหารงานสร้างความสัมพันธ์ลูกค้า
- 19106 วิเคราะห์ความเกี่ยวข้องกับกลยุทธ์การตลาด
- 19107 กำหนดกลยุทธ์เพิ่มช่องทางในการติดต่อลูกค้า

19108 วิเคราะห์ข้อมูลพัฒนาโครงการต่อไป

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
พัฒนาบุคลากรของสายงานธุรกิจลอจิสติกส์ให้มีมาตรฐาน และมีจรรยาบรรณที่ดี รับผิดชอบไปสู่ความเป็นมาตรฐานในวิชาชีพ	19	ผู้ปฏิบัติจะสามารถที่จะบริหารจัดการลูกค้าสัมพันธ์โครงการลอจิสติกส์ในแต่ละประเภทของธุรกิจลอจิสติกส์ ด้วยมาตรฐานในวิชาชีพ	191	ปฏิบัติงานลูกค้าสัมพันธ์โครงการลอจิสติกส์

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	ปฏิบัติงานลูกค้าสัมพันธ์โครงการลอจิสติกส์	19104	กำหนดกระบวนการการทำงาน	19104.01	กำหนดวิธีการจัดเก็บข้อมูลฐานลูกค้า
				19104.02	วิเคราะห์พฤติกรรมของลูกค้า
				19104.03	บริหารให้ลูกค้ามีความสัมพันธ์กับโครงการ
				19104.04	นำเทคโนโลยีสารสนเทศมาพัฒนาการทำงาน
		19105	บริหารงานสร้างความสัมพันธ์ลูกค้า	19105.01	ประสานความสัมพันธ์กับลูกค้า
				19105.02	จัดกิจกรรมเสริมความสัมพันธ์

หน้าที่หลัก Key Function		หน่วยสมรรถนะ Unit of Competence		หน่วยสมรรถนะย่อย Element of Competence	
รหัส	คำอธิบาย	รหัส	คำอธิบาย	รหัส	คำอธิบาย
191	ปฏิบัติงานลูกค้าสัมพันธ์โครงการอสังหาริมทรัพย์	19105	บริหารงานสร้างความสัมพันธ์ลูกค้า	19105.03	ประสานงานกับฝ่ายที่เกี่ยวข้อง
				19105.04	สนับสนุนการบริหารงานการตลาด
				19105.05	ประชาสัมพันธ์โครงการอสังหาริมทรัพย์
				19105.01	ประสานความสัมพันธ์กับลูกค้า
				19105.02	จัดกิจกรรมเสริมความสัมพันธ์
				19106.01	วิเคราะห์กลยุทธ์นำมาปรับใช้
		19106	วิเคราะห์ความเกี่ยวข้องกับกลยุทธ์การตลาด		

หน้าที่หลัก Key Function		หน่วยสมรรถนะ Unit of Competence		หน่วยสมรรถนะย่อย Element of Competence	
รหัส	คำอธิบาย	รหัส	คำอธิบาย	รหัส	คำอธิบาย
191	ปฏิบัติงานลูกค้าสัมพันธ์โครงการอสังหาริมทรัพย์	19106	วิเคราะห์ความเกี่ยวข้องกับกลยุทธ์การตลาด	19106.02	วิเคราะห์ความต้องการของผู้ซื้อ
				19106.03	วิเคราะห์ช่องทางการรับรู้สื่อโฆษณา
				19106.04	วิเคราะห์สภาพการแข่งขันในตลาด
				19106.01	วิเคราะห์กลยุทธ์นำมาปรับใช้
		19107	กำหนดกลยุทธ์เพิ่มช่องทางในการติดต่อลูกค้า	19107.01	วิเคราะห์ช่องทางการติดต่อลูกค้า
				19107.02	สำรวจ รวบรวมข้อมูล
				19107.03	กำหนดช่องทางติดต่อลูกค้าใหม่
				19107.04	ปรับช่องทางการติดต่อให้เข้าถึงกลุ่มเป้าหมาย

หน้าที่หลัก Key Function		หน่วยสมรรถนะ Unit of Competence		หน่วยสมรรถนะย่อย Element of Competence	
รหัส	คำอธิบาย	รหัส	คำอธิบาย	รหัส	คำอธิบาย
191	ปฏิบัติงานลูกค้าสัมพันธ์โครงการลอจิสติกส์	19107	กำหนดกลยุทธ์เพิ่มช่องทางในการติดต่อลูกค้า	19107.01	วิเคราะห์ช่องทางการติดต่อลูกค้า
				19107.02	สำรวจ รวบรวมข้อมูล
				19107.03	กำหนดช่องทางการติดต่อลูกค้าใหม่
				19107.04	ปรับช่องทางการติดต่อให้เข้าถึงกลุ่มเป้าหมาย
		19108	วิเคราะห์ข้อมูลพัฒนาโครงการต่อไป	19108.01	จัดเตรียมข้อมูลเพื่อช่วยในการวิเคราะห์
				19108.02	กำหนดกลยุทธ์การแข่งขัน
				19108.03	กำหนดกระบวนการทางธุรกิจ
				19108.04	วิเคราะห์แนวทางการแก้ไขปัญหา

หน้าที่หลัก Key Function		หน่วยสมรรถนะ Unit of Competence		หน่วยสมรรถนะย่อย Element of Competence	
รหัส	คำอธิบาย	รหัส	คำอธิบาย	รหัส	คำอธิบาย
191	ปฏิบัติงานลูกค้าสัมพันธ์โครงการลอจิสติกส์	19108	วิเคราะห์ข้อมูลพัฒนาโครงการต่อไป	19108.04	วิเคราะห์แนวทางการแก้ไขปัญหา
				19108.01	จัดเตรียมข้อมูลเพื่อช่วยในการวิเคราะห์
				19108.02	กำหนดกลยุทธ์การแข่งขัน
				19108.03	กำหนดกระบวนการทางธุรกิจ

คำอธิบาย

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

1. รหัสหน่วยสมรรถนะ

19104
2. ชื่อหน่วยสมรรถนะ

กำหนดกระบวนการการทำงาน
3. ทบทวนครั้งที่

- / -
4. สร้างใหม่

☒

ปรับปรุง

☐
5. สำหรับอาชีพและรหัสอาชีพ (Occupational Classification)

นักจัดการลูกค้าสัมพันธ์โครงการสิ่งทอ

6. คำอธิบายหน่วยสมรรถนะ (Description of Unit of Competency)

ผู้เข้ารับการประเมินจะต้องมีความรู้ ความสามารถเกี่ยวกับการกำหนดวิธีการจัดเก็บข้อมูลลูกค้า การวิเคราะห์พฤติกรรมของลูกค้า การบริหารให้ลูกค้ามีความสัมพันธ์กับโครงการ รวมไปถึงการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาพัฒนาการทำงาน

7. สำหรับระดับคุณวุฒิ

1	2	3	4	5	6	7	8
☐	☐	☐	☒	☐	☐	☐	☐

8. กลุ่มอาชีพ (Sector)

นักจัดการลูกค้าสัมพันธ์โครงการสิ่งทอนักการตลาด นักการขาย ผู้ประกอบการ หรือบุคลากรที่ดำเนินงานในสถานประกอบการ หรือองค์กรภาครัฐที่เกี่ยวข้องในธุรกิจสิ่งทอ

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)
19104.01 กำหนดวิธีการจัดเก็บข้อมูลลูกค้า	1. กำหนดเครื่องมือที่ใช้ในการจัดเก็บข้อมูล 2. จัดประเภทการจัดเก็บข้อมูล 3. จัดลำดับความสำคัญของข้อมูล 4. วิเคราะห์ฐานข้อมูลลูกค้าเบื้องต้น	ข้อสอบข้อเขียน การสัมภาษณ์
19104.02 วิเคราะห์พฤติกรรมของลูกค้า	1. รวบรวมข้อมูลลูกค้า 2. วิเคราะห์ปัจจัยที่มีอิทธิพลในการตัดสินใจซื้อ 3. จัดประเภทพฤติกรรมลูกค้า 4. กำหนดแนวทางในการดำเนินกิจกรรมการซื้อ	ข้อสอบข้อเขียน การสัมภาษณ์
19104.03 บริหารให้ลูกค้ามีความสัมพันธ์กับโครงการ	1. กำหนดกิจกรรมสร้างความสัมพันธ์ลูกค้า 2. จัดการประเภทการสร้างความสัมพันธ์ 3. ดำเนินการจัดกิจกรรม 4. วิเคราะห์ผลการดำเนินการ	ข้อสอบข้อเขียน การสัมภาษณ์

สมรรถนะย่อย (Element)	เกณฑ์ในการปฏิบัติงาน (Performance Criteria)	วิธีการประเมิน (Assessment)
19104.04 นำเทคโนโลยีสารสนเทศมาพัฒนาการทำงาน	1. กำหนดเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บฐานข้อมูล 2. กำหนดวิธีการจัดเก็บข้อมูล 3. ประเมินผลการวิเคราะห์ข้อมูล 4. ประยุกต์ใช้เครื่องมือในการวิเคราะห์ข้อมูล	ข้อสอบข้อเขียน การสัมภาษณ์

12. ความรู้และทักษะก่อนหน้าที่จำเป็น (Pre-requisite Skill & Knowledge)

มีความรู้พื้นฐานในธุรกิจลอจิสติกส์เบื้องต้น หรือการตลาดโครงการลอจิสติกส์ หรือการขายโครงการลอจิสติกส์ และมีประสบการณ์ทำงานในอาชีพที่เกี่ยวข้อง (ถ้ามี)

13. ทักษะและความรู้ที่ต้องการ (Required Skills and Knowledge)

(ก) ความต้องการด้านทักษะ
1.กำหนดวิธีการจัดเก็บข้อมูลลูกค้า
0.917 1. กำหนดเครื่องมือที่ใช้ในการจัดเก็บฐานข้อมูล
0.918 2. จัดประเภทการจัดเก็บฐานข้อมูล
0.919 3. จัดลำดับความสำคัญของข้อมูล
0.920 4. วิเคราะห์ฐานข้อมูลลูกค้าเบื้องต้น
1.วิเคราะห์พฤติกรรมการของลูกค้า
0.921 1. รวบรวมข้อมูลลูกค้า
0.922 2. วิเคราะห์ปัจจัยที่มีอิทธิพลในการตัดสินใจซื้อ
0.923 3. จัดประเภทพฤติกรรมการลูกค้า
0.924 4. กำหนดแนวทางการดำเนินงานกิจกรรมการซื้อ
1.บริหารลูกค้ามีความสัมพันธ์กับโครงการ
0.925 1. กำหนดกิจกรรมสร้างฐานสัมพันธ์ลูกค้า
0.926 2. จัดการประเภทการสร้างฐานสัมพันธ์
0.927 3. ดำเนินการจัดกิจกรรม
0.928 4. วิเคราะห์ผลการดำเนินงาน
1.นำเทคโนโลยีสารสนเทศมาพัฒนาการทำงาน
0.929 1. กำหนดเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บฐานข้อมูล
0.930 2. กำหนดวิธีการจัดเก็บข้อมูล
0.931 3. ประเมินผลการวิเคราะห์ข้อมูล
0.932 4. ประยุกต์ใช้เครื่องมือในการวิเคราะห์ข้อมูล
1.กำหนดวิธีการจัดเก็บข้อมูลลูกค้า
0.917 1. กำหนดเครื่องมือที่ใช้ในการจัดเก็บฐานข้อมูล
0.918 2. จัดประเภทการจัดเก็บฐานข้อมูล
0.919 3. จัดลำดับความสำคัญของข้อมูล
0.920 4. วิเคราะห์ฐานข้อมูลลูกค้าเบื้องต้น
1.วิเคราะห์พฤติกรรมการของลูกค้า
0.921 1. รวบรวมข้อมูลลูกค้า
0.922 2. วิเคราะห์ปัจจัยที่มีอิทธิพลในการตัดสินใจซื้อ
0.923 3. จัดประเภทพฤติกรรมการลูกค้า
0.924 4. กำหนดแนวทางการดำเนินงานกิจกรรมการซื้อ
1.บริหารลูกค้ามีความสัมพันธ์กับโครงการ
0.925 1. กำหนดกิจกรรมสร้างฐานสัมพันธ์ลูกค้า
0.926 2. จัดการประเภทการสร้างฐานสัมพันธ์
0.927 3. ดำเนินการจัดกิจกรรม
0.928 4. วิเคราะห์ผลการดำเนินงาน
1.นำเทคโนโลยีสารสนเทศมาพัฒนาการทำงาน
0.929 1. กำหนดเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บฐานข้อมูล
0.930 2. กำหนดวิธีการจัดเก็บข้อมูล
0.931 3. ประเมินผลการวิเคราะห์ข้อมูล
0.932 4. ประยุกต์ใช้เครื่องมือในการวิเคราะห์ข้อมูล
1.กำหนดวิธีการจัดเก็บข้อมูลลูกค้า
0.917 1. กำหนดเครื่องมือที่ใช้ในการจัดเก็บฐานข้อมูล
0.918 2. จัดประเภทการจัดเก็บฐานข้อมูล
0.919 3. จัดลำดับความสำคัญของข้อมูล
0.920 4. วิเคราะห์ฐานข้อมูลลูกค้าเบื้องต้น
1.วิเคราะห์พฤติกรรมการของลูกค้า
0.921 1. รวบรวมข้อมูลลูกค้า
0.922 2. วิเคราะห์ปัจจัยที่มีอิทธิพลในการตัดสินใจซื้อ
0.923 3. จัดประเภทพฤติกรรมการลูกค้า
0.924 4. กำหนดแนวทางการดำเนินงานกิจกรรมการซื้อ
1.บริหารลูกค้ามีความสัมพันธ์กับโครงการ
0.925 1. กำหนดกิจกรรมสร้างฐานสัมพันธ์ลูกค้า
0.926 2. จัดการประเภทการสร้างฐานสัมพันธ์
0.927 3. ดำเนินการจัดกิจกรรม
0.928 4. วิเคราะห์ผลการดำเนินงาน
1.นำเทคโนโลยีสารสนเทศมาพัฒนาการทำงาน
0.929 1. กำหนดเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บฐานข้อมูล
0.930 2. กำหนดวิธีการจัดเก็บข้อมูล
0.931 3. ประเมินผลการวิเคราะห์ข้อมูล
0.932 4. ประยุกต์ใช้เครื่องมือในการวิเคราะห์ข้อมูล
(ข) ความต้องการด้านความรู้

เป็นการวัดความสามารถในการจดจำเรื่องราวข้อเท็จจริงแยกแยะต่างๆที่บุคคลได้เรียนรู้จากแหล่งความรู้ต่างๆด้วยคำถามวัดความรู้แบบออกเป็น 3 – 4 ข้อ

- มีความรู้ในเรื่องอาชีพขั้นต้นศัพท์คำนิยมและความจริงข้อมูลเชิงความรู้เบื้องต้น
- มีความเข้าใจในวิธีการดำเนินงานกระบวนการ ขั้นตอนของการปฏิบัติงานและหลักเกณฑ์ต่างๆเป็นต้น
- มีความเข้าใจ ประยุกต์ในการสร้างแผน และแบบแผนการทำงานได้
- มีการประมวลความรู้รอบคอบการอ่านความสามารถในการจดจำข้อสรุปของงานที่รับผิดชอบได้

ความต้องการด้านคุณสมบัติที่ประสงค์

การวัดลักษณะผู้ปฏิบัติงาน "สาขาวิชาชีพธุรกิจสิ่งหัตถ์" ที่ต้องพึงเพื่อการปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ ประกอบด้วย

- มีความละเอียดรอบคอบในการปฏิบัติงานรวมถึงปฏิบัติงานด้วยความประณีต
- มีความรับผิดชอบต่อเวลา
- มีความซื่อสัตย์โปร่งใสตรวจสอบได้ปฏิบัติงานตามความเป็นจริงตรงไปตรงมา
- ปฏิบัติงานตามระเบียบแบบแผนข้อกำหนด
- มีความรู้ความเชี่ยวชาญในอาชีพอย่างต่อเนื่องพร้อมงาน
- มีเจตักในงานบริการปฏิบัติงานด้วยหลักการให้บริการที่ดี
- ปฏิบัติงานให้บรรลุตามเป้าหมายเฉพาะหน้าที่

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 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
- การจัดแบ่งข้อมูลเบื้องต้นสอดคล้องกับการปฏิบัติงานเพื่อนำไปสู่การค้นหาค้นหาข้อมูลแบบเจาะจงต่อไป
- องค์ประกอบความพร้อมของข้อมูลเบื้องต้น ได้แก่ ปริมาณของข้อมูลเบื้องต้นมีเพียงพอ

16. หน่วยสมรรถนะรวม (ถ้ามี)

ไม่ระบุ

17. อุตสาหกรรมร่วม/กลุ่มอาชีพร่วม (ถ้ามี)

ไม่ระบุ

18. รายละเอียดกระบวนการและวิธีการประเมิน (Assessment Description and Procedure)

- ด้านความรู้
- ด้านทักษะ
- ด้านคุณสมบัติที่พึงประสงค์

1. รหัสหน่วยสมรรถนะ

19105
2. ชื่อหน่วยสมรรถนะ

บริหารงานสร้างความสัมพันธ์ลูกค้า
3. ทบทวนครั้งที่

- / -
4. สร้างใหม่

☒

ปรับปรุง

☐

5. สำหรับชื่ออาชีพและรหัสอาชีพ (Occupational Classification)

นักจัดการลูกค้าสัมพันธ์โครงการลอจิสติกส์

6. คำอธิบายหน่วยสมรรถนะ (Description of Unit of Competency)

ผู้เข้ารับการประเมินจะต้องมีความรู้ ความสามารถเกี่ยวกับการประสานความสัมพันธ์กับลูกค้า การจัดกิจกรรมเสริมความสัมพันธ์ การประสานงานกับฝ่าย

7. สำหรับระดับคุณวุฒิ

1	2	3	4	5	6	7	8
☐	☐	☐	☒	☐	☐	☐	☐

8. กลุ่มอาชีพ (Sector)

นักจัดการลูกค้าสัมพันธ์โครงการลอจิสติกส์นักการตลาด นักการขาย ผู้ประกอบการ หรือบุคลากรที่ดำเนินงานในสถานประกอบการ หรือองค์กรภาครัฐที่เกี่ยวข้องในธุรกิจลอจิสติกส์

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)
19105.01 ประสานความสัมพันธ์กับลูกค้า	1. ประสานงานติดตามผลหลังการขาย 2. ประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในองค์กร 3. รวบรวมข้อมูลฐานลูกค้า 4. กระตุ้นให้ลูกค้ามีกิจกรรมการซื้อ	ข้อสอบข้อเขียน การสัมภาษณ์
19105.02 จัดกิจกรรมเสริมความสัมพันธ์	1. วางแผนการจัดกิจกรรมเสริมสร้างความสัมพันธ์ 2. รวบรวมฐานข้อมูลลูกค้า 3. จัดการดำเนินกิจกรรมเสริมความสัมพันธ์ 4. จัดทำรายงานสรุปผลนำไปพัฒนาเชิงการตลาด	ข้อสอบข้อเขียน การสัมภาษณ์
19105.03 ประสานงานกับฝ่ายที่เกี่ยวข้อง	1. ประสานงานกับฝ่ายขายเพื่อวิเคราะห์ข้อมูลลูกค้า 2. ประสานงานกับฝ่ายการตลาดเพื่อวิเคราะห์ข้อมูลเชิงสนับสนุน 3. รวบรวมข้อมูลนำไปดำเนินวิเคราะห์จัดกิจกรรม 4. วิเคราะห์ปัญหาที่เกิดขึ้นของแต่ละฝ่าย	ข้อสอบข้อเขียน การสัมภาษณ์
19105.04 สนับสนุนการบริหารงานการตลาด	1. วิเคราะห์ฐานข้อมูลลูกค้า 2. กำหนดแนวทางสนับสนุนการตลาด 3. ดำเนินการจัดกิจกรรมร่วมกับฝ่ายการตลาด 4. จัดทำแผนงานสนับสนุนการบริหารการตลาด 5. กำหนดกลยุทธ์การสร้างกลุ่มเป้าหมายเพิ่มขึ้น	ข้อสอบข้อเขียน การสัมภาษณ์

สมรรถนะย่อย (Element)	เกณฑ์ในการปฏิบัติงาน (Performance Criteria)	วิธีการประเมิน (Assessment)
19105.05 ประชาสัมพันธ์โครงการอสังหาริมทรัพย์	1. กำหนดแนวทางประชาสัมพันธ์โครงการอสังหาริมทรัพย์ 2. กำหนดวัตถุประสงค์การประชาสัมพันธ์โครงการ 3. กำหนดกระบวนการสร้างกิจกรรม 4. ดำเนินงานประชาสัมพันธ์โครงการ และสรุปผลรายงาน	ข้อสอบข้อเขียน การสัมภาษณ์

12. ความรู้และทักษะก่อนหน้าที่จำเป็น (Pre-requisite Skill & Knowledge)

มีความรู้พื้นฐานในธุรกิจอสังหาริมทรัพย์เบื้องต้น หรือการตลาดโครงการอสังหาริมทรัพย์ หรือการขายโครงการอสังหาริมทรัพย์ และมีประสบการณ์ทำงานในอาชีพที่เกี่ยวข้อง (ถ้ามี)

13. ทักษะและความรู้ที่ต้องการ (Required Skills and Knowledge)

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 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
- การจัดแบ่งข้อมูลเบื้องต้นสอดคล้องกับการปฏิบัติงานเพื่อนำไปสู่การค้นหาค้นหาข้อมูลแบบเจาะจงต่อไป
- องค์ประกอบความพร้อมของข้อมูลเบื้องต้น ได้แก่ ปริมาณของข้อมูลเบื้องต้นมีเพียงพอ

16. หน่วยสมรรถนะรวม (ถ้ามี)

ไม่ระบุ

17. อุตสาหกรรมร่วม/กลุ่มอาชีพร่วม (ถ้ามี)

ไม่ระบุ

18. รายละเอียดกระบวนการและวิธีการประเมิน (Assessment Description and Procedure)

- ด้านความรู้
- ด้านทักษะ
- ด้านคุณสมบัติที่พึงประสงค์

1. รหัสหน่วยสมรรถนะ

19106
2. ชื่อหน่วยสมรรถนะ

วิเคราะห์ความเกี่ยวข้องกับกลยุทธ์การตลาด
3. ทบทวนครั้งที่

- / -
4. สร้างใหม่

☒

ปรับปรุง

☐
5. สำหรับชื่ออาชีพและรหัสอาชีพ (Occupational Classification)

ผู้จัดการลูกค้าสัมพันธ์โครงการอสังหาริมทรัพย์

6. คำอธิบายหน่วยสมรรถนะ (Description of Unit of Competency)

ผู้เข้ารับการประเมินจะต้องมีความรู้ ความสามารถเกี่ยวกับการวิเคราะห์กลยุทธ์นำมาปรับใช้ การวิเคราะห์ความต้องการของผู้ซื้อ การวิเคราะห์ช่องทางการรับรู้สื่อโฆษณา รวมไปถึงการวิเคราะห์สภาพการแข่งขันในตลาด

7. สำหรับระดับคุณวุฒิ

1	2	3	4	5	6	7	8
☐	☐	☐	☒	☐	☐	☐	☐

8. กลุ่มอาชีพ (Sector)

ผู้จัดการลูกค้าสัมพันธ์โครงการอสังหาริมทรัพย์นักการตลาด 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)
19106.01 วิเคราะห์กลยุทธ์นำมาปรับใช้	1. วิเคราะห์กลยุทธ์การตลาดที่เกี่ยวข้องกับการจัดการลูกค้าสัมพันธ์ 2. นำการตลาดที่วิเคราะห์มาปรับใช้ในการจัดการลูกค้าสัมพันธ์ 3. ดำเนินการปฏิบัติ และจัดทำรายงานสรุปผล 4. จัดการนำผลสรุปไปวิเคราะห์เพื่อพัฒนาการตลาด	ข้อสอบข้อเขียน การสัมภาษณ์
19106.02 วิเคราะห์ความต้องการของผู้ซื้อ	1. แบ่งประเภทของอุปสงค์ 2. วิเคราะห์ปัจจัยที่กำหนดอุปสงค์ 3. วิเคราะห์ปัจจัยที่ทำให้อุปสงค์เปลี่ยนแปลง	ข้อสอบข้อเขียน การสัมภาษณ์
19106.03 วิเคราะห์ช่องทางการรับรู้สื่อโฆษณา	1. วิเคราะห์และกำหนดรายละเอียดของปัญหา 2. เลือกเครื่องมือและออกแบบขั้นตอนการแก้ปัญหา 3. ดำเนินการแก้ปัญหา 4. ตรวจสอบและปรับปรุง	ข้อสอบข้อเขียน การสัมภาษณ์

สมรรถนะย่อย (Element)	เกณฑ์ในการปฏิบัติงาน (Performance Criteria)	วิธีการประเมิน (Assessment)
19106.04 วิเคราะห์สภาพการแข่งขันในตลาด	1. วิเคราะห์ความพึงพอใจที่ผู้บริโภคตัดสินใจซื้อ 2. นำเสนอวิธีการสร้างความพึงพอใจ 3. กำหนดเครื่องมือมาประยุกต์ใช้ 4. กำหนดกลยุทธ์สร้างความพึงพอใจ 5. กำหนดแนวทางการบริหารลูกค้าสัมพันธ์	ข้อสอบข้อเขียน การสัมภาษณ์

12. ความรู้และทักษะก่อนหน้าที่จำเป็น (Pre-requisite Skill & Knowledge)

มีความรู้พื้นฐานในธุรกิจสิ่งทอเบื้องต้น หรือการตลาดโครงการสิ่งทอ หรือการขายโครงการสิ่งทอ และมีประสบการณ์ทำงานในอาชีพที่เกี่ยวข้อง (ถ้ามี)

13. ทักษะและความรู้ที่ต้องการ (Required Skills and Knowledge)

- (ก) ความต้องการด้านทักษะ
- 1.วิเคราะห์กลยุทธ์นำมาปรับใช้
- 0.954 1. วิเคราะห์กลยุทธ์การตลาดที่เกี่ยวข้องกับการจัดการลูกค้าสัมพันธ์
- 0.955 2. นำการตลาดที่วิเคราะห์มาปรับใช้ในการจัดการลูกค้าสัมพันธ์
- 0.956 3. ดำเนินการปฏิบัติ และจัดทำรายงานสรุปผล
- 0.957 4. จัดการนำผลสรุปไปวิเคราะห์เพื่อพัฒนาการตลาด
- 1.วิเคราะห์ความต้องการของผู้ซื้อ
- 0.958 1. แบ่งประเภทของผู้ประสงค์
- 0.959 2. วิเคราะห์ปัจจัยที่กำหนดของผู้ประสงค์
- 0.960 3. วิเคราะห์ปัจจัยที่ทำให้ผู้ประสงค์เปลี่ยนแปลง
- 1.วิเคราะห์ช่องทางการรับรู้สื่อโฆษณา
- 0.961 1. วิเคราะห์และกำหนดรายละเอียดของปัญหา
- 0.962 2. เลือกเครื่องมือและออกแบบขั้นตอนการแก้ปัญหา
- 0.963 3. ดำเนินการแก้ปัญหา
- 0.964 4. ตรวจสอบและปรับปรุง
- 1.วิเคราะห์สภาพการแข่งขันในตลาด
- 0.965 1. วิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้บริโภคตัดสินใจซื้อ
- 0.966 2. นำเสนอวิธีการสร้างความพึงพอใจ
- 0.967 3. กำหนดเครื่องมือมาประยุกต์ใช้
- 0.968 4. กำหนดกลยุทธ์สร้างความพึงพอใจ
- 0.969 5. กำหนดแนวทางการบริหารลูกค้าสัมพันธ์
- 1.วิเคราะห์กลยุทธ์นำมาปรับใช้
- 0.954 1. วิเคราะห์กลยุทธ์การตลาดที่เกี่ยวข้องกับการจัดการลูกค้าสัมพันธ์
- 0.955 2. นำการตลาดที่วิเคราะห์มาปรับใช้ในการจัดการลูกค้าสัมพันธ์
- 0.956 3. ดำเนินการปฏิบัติ และจัดทำรายงานสรุปผล
- 0.957 4. จัดการนำผลสรุปไปวิเคราะห์เพื่อพัฒนาการตลาด
- 1.วิเคราะห์ความต้องการของผู้ซื้อ
- 0.958 1. แบ่งประเภทของผู้ประสงค์
- 0.959 2. วิเคราะห์ปัจจัยที่กำหนดของผู้ประสงค์
- 0.960 3. วิเคราะห์ปัจจัยที่ทำให้ผู้ประสงค์เปลี่ยนแปลง
- 1.วิเคราะห์ช่องทางการรับรู้สื่อโฆษณา
- 0.961 1. วิเคราะห์และกำหนดรายละเอียดของปัญหา
- 0.962 2. เลือกเครื่องมือและออกแบบขั้นตอนการแก้ปัญหา
- 0.963 3. ดำเนินการแก้ปัญหา
- 0.964 4. ตรวจสอบและปรับปรุง
- 1.วิเคราะห์สภาพการแข่งขันในตลาด
- 0.965 1. วิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้บริโภคตัดสินใจซื้อ
- 0.966 2. นำเสนอวิธีการสร้างความพึงพอใจ
- 0.967 3. กำหนดเครื่องมือมาประยุกต์ใช้
- 0.968 4. กำหนดกลยุทธ์สร้างความพึงพอใจ
- 0.969 5. กำหนดแนวทางการบริหารลูกค้าสัมพันธ์
- 1.วิเคราะห์กลยุทธ์นำมาปรับใช้
- 0.954 1. วิเคราะห์กลยุทธ์การตลาดที่เกี่ยวข้องกับการจัดการลูกค้าสัมพันธ์
- 0.955 2. นำการตลาดที่วิเคราะห์มาปรับใช้ในการจัดการลูกค้าสัมพันธ์
- 0.956 3. ดำเนินการปฏิบัติ และจัดทำรายงานสรุปผล
- 0.957 4. จัดการนำผลสรุปไปวิเคราะห์เพื่อพัฒนาการตลาด
- 1.วิเคราะห์ความต้องการของผู้ซื้อ
- 0.958 1. แบ่งประเภทของผู้ประสงค์
- 0.959 2. วิเคราะห์ปัจจัยที่กำหนดของผู้ประสงค์
- 0.960 3. วิเคราะห์ปัจจัยที่ทำให้ผู้ประสงค์เปลี่ยนแปลง
- 1.วิเคราะห์ช่องทางการรับรู้สื่อโฆษณา
- 0.961 1. วิเคราะห์และกำหนดรายละเอียดของปัญหา
- 0.962 2. เลือกเครื่องมือและออกแบบขั้นตอนการแก้ปัญหา
- 0.963 3. ดำเนินการแก้ปัญหา
- 0.964 4. ตรวจสอบและปรับปรุง
- 1.วิเคราะห์สภาพการแข่งขันในตลาด
- 0.965 1. วิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้บริโภคตัดสินใจซื้อ
- 0.966 2. นำเสนอวิธีการสร้างความพึงพอใจ
- 0.967 3. กำหนดเครื่องมือมาประยุกต์ใช้
- 0.968 4. กำหนดกลยุทธ์สร้างความพึงพอใจ
- 0.969 5. กำหนดแนวทางการบริหารลูกค้าสัมพันธ์
- 1.วิเคราะห์กลยุทธ์นำมาปรับใช้
- 0.954 1. วิเคราะห์กลยุทธ์การตลาดที่เกี่ยวข้องกับการจัดการลูกค้าสัมพันธ์
- 0.955 2. นำการตลาดที่วิเคราะห์มาปรับใช้ในการจัดการลูกค้าสัมพันธ์
- 0.956 3. ดำเนินการปฏิบัติ และจัดทำรายงานสรุปผล
- 0.957 4. จัดการนำผลสรุปไปวิเคราะห์เพื่อพัฒนาการตลาด
- 1.วิเคราะห์ความต้องการของผู้ซื้อ
- 0.958 1. แบ่งประเภทของผู้ประสงค์
- 0.959 2. วิเคราะห์ปัจจัยที่กำหนดของผู้ประสงค์
- 0.960 3. วิเคราะห์ปัจจัยที่ทำให้ผู้ประสงค์เปลี่ยนแปลง
- 1.วิเคราะห์ช่องทางการรับรู้สื่อโฆษณา
- 0.961 1. วิเคราะห์และกำหนดรายละเอียดของปัญหา
- 0.962 2. เลือกเครื่องมือและออกแบบขั้นตอนการแก้ปัญหา
- 0.963 3. ดำเนินการแก้ปัญหา
- 0.964 4. ตรวจสอบและปรับปรุง
- 1.วิเคราะห์สภาพการแข่งขันในตลาด
- 0.965 1. วิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้บริโภคตัดสินใจซื้อ
- 0.966 2. นำเสนอวิธีการสร้างความพึงพอใจ
- 0.967 3. กำหนดเครื่องมือมาประยุกต์ใช้
- 0.968 4. กำหนดกลยุทธ์สร้างความพึงพอใจ
- 0.969 5. กำหนดแนวทางการบริหารลูกค้าสัมพันธ์
- (ข) ความต้องการด้านความรู้
- เป็นการวัดความสามารถในการจดจำเรื่องราวข้อเท็จจริงรูปแบบต่างๆที่บุคคลได้เรียนรู้จากแหล่งความรู้ต่างๆด้วยคำถามวัดความรู้แบ่งออกเป็น 3 – 4 ชนิด
- มีความรู้ในเนื้อหาที่เขาศึกษาที่คำนึงถึงความรู้เชิงข้อมูลเชิงความรู้เบื้องต้น
- มีความเข้าใจในวิธีการดำเนินการกระบวนการ ขั้นตอนของการปฏิบัติงานและหลักเกณฑ์ต่างๆเป็นต้น
- มีความเข้าใจ ประยุกต์ในการวางแผน และแบบแผนการทำงานได้
- มีการประมวลความรู้รอบคอบเป็นกรณีความรู้ความสามารถในการจดจำข้อสรุปของงานที่ได้รับมอบหมายได้
- ความต้องการด้านคุณสมบัติที่พึงประสงค์**
- การวัดลักษณะปฏิบัติงาน “สาขาวิชาชีพธุรกิจสิ่งหัตถ์” ที่ต้องพึงมีเพื่อการปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ ประกอบด้วย
- มีความละเอียดรอบคอบในการปฏิบัติงานรวมถึงปฏิบัติงานด้วยความประณีต
- มีความรับผิดชอบตรงต่อเวลา
- มีความซื่อสัตย์โปร่งใสตรวจสอบได้ปฏิบัติงานตามความเป็นจริงตรงไปตรงมา
- ปฏิบัติงานตามระเบียบแบบแผนข้อกำหนด
- มีคุณธรรมความเสียสละไม่เอาเปรียบต่อเพื่อนร่วมงาน
- มีเจตน์ในงานบริการปฏิบัติงานด้วยหลักการให้บริการที่ดี
- 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 ต้องมีความสัมพันธ์และตอบโต้ตามข้อกำหนดของสมรรถนะย่อย และเกณฑ์การปฏิบัติงานในหน่วยสมรรถนะนี้ โดยหลักฐานในนี้ 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
- การจัดแบ่งข้อมูลเบื้องต้นสอดคล้องกับการปฏิบัติงานเพื่อนำไปสู่การค้นหาค้นหาข้อมูลแบบเจาะจงต่อไป
- องค์ประกอบความพร้อมของข้อมูลเบื้องต้น ได้แก่ ปริมาณของข้อมูลเบื้องต้นมีเพียงพอ

16. หน่วยสมรรถนะรวม (ถ้ามี)

ไม่ระบุ

17. อุตสาหกรรมร่วม/กลุ่มอาชีพร่วม (ถ้ามี)

ไม่ระบุ

18. รายละเอียดกระบวนการและวิธีการประเมิน (Assessment Description and Procedure)

- ด้านความรู้
- ด้านทักษะ
- ด้านคุณสมบัติที่พึงประสงค์

1. รหัสหน่วยสมรรถนะ

19107
2. ชื่อหน่วยสมรรถนะ

กำหนดกลยุทธ์เพิ่มช่องทางการติดต่อลูกค้า
3. ทบทวนครั้งที่

- / -
4. สร้างใหม่

☒

ปรับปรุง

☐
5. สำหรับอาชีพและรหัสอาชีพ (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
☐	☐	☐	☒	☐	☐	☐	☐

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)
19107.01 วิเคราะห์ช่องทางการติดต่อลูกค้า	1. กำหนดเป้าหมายในการหาช่องทางการติดต่อลูกค้า 2. วิเคราะห์หาช่องทางเพิ่มในการติดต่อลูกค้า 3. รวบรวมข้อมูลลูกค้า 4. วิเคราะห์ช่องทางติดต่อให้เข้าถึงกลุ่มเป้าหมาย	ข้อสอบข้อเขียน การสัมภาษณ์
19107.02 สำรวจ รวบรวมข้อมูล	1. สำรวจกลุ่มลูกค้าเป้าหมาย 2. กำหนดกลุ่มลูกค้าเป้าหมายและที่คาดว่าจะเป็เป้าหมาย 3. รวบรวมข้อมูลเพื่อจัดทำกรวิเคราะห์เชิงการจัดการลูกค้าสัมพันธ์	ข้อสอบข้อเขียน การสัมภาษณ์
19107.03 กำหนดช่องทางติดต่อลูกค้าใหม่	1. วิเคราะห์ช่องทางการเข้าถึงกลุ่มลูกค้าใหม่ 2. วิเคราะห์การเข้าถึงกลุ่มลูกค้า 3. กำหนดแนวทางในการปฏิบัติงาน 4. วางแผนการดำเนินงานเพิ่มช่องทางการเข้าถึง	ข้อสอบข้อเขียน การสัมภาษณ์

สมรรถนะย่อย (Element)	เกณฑ์ในการปฏิบัติงาน (Performance Criteria)	วิธีการประเมิน (Assessment)
19107.04 ปรับช่องทางการติดต่อให้เข้าถึงกลุ่มเป้าหมาย	1. วิเคราะห์การเข้าถึงสื่อของกลุ่มเป้าหมาย 2. วิเคราะห์พฤติกรรมการใช้สื่อของกลุ่มเป้าหมายในปัจจุบัน 3. กำหนดแนวทางในการปรับช่องทางการติดต่อให้เข้าถึงกลุ่มเป้าหมาย 4. วางแผนแนวทางร่วมกับฝ่ายการตลาด	ข้อสอบข้อเขียน การสัมภาษณ์

12. ความรู้และทักษะก่อนหน้าที่จำเป็น (Pre-requisite Skill & Knowledge)

มีความรู้พื้นฐานในธุรกิจสิ่งทอเบื้องต้น หรือการตลาดโครงการสิ่งทอ หรือการขายโครงการสิ่งทอ และมีประสบการณ์ทำงานในอาชีพที่เกี่ยวข้อง (ถ้ามี)

13. ทักษะและความรู้ที่ต้องการ (Required Skills and Knowledge)

(ก) ความต้องการด้านทักษะ

- 1.วิเคราะห์ช่องทางการติดต่อลูกค้า
 - 0.970 1. กำหนดเป้าหมายในการหาช่องทางติดต่อลูกค้า
 - 0.971 2. วิเคราะห์หาช่องทางเพิ่มในการติดต่อลูกค้า
 - 0.972 3. รวบรวมข้อมูลลูกค้า
 - 0.973 4. วิเคราะห์หาช่องทางติดต่อให้เข้าถึงกลุ่มเป้าหมาย
- 1.สำรวจ รวบรวมข้อมูล
 - 0.974 1. สำรวจกลุ่มลูกค้าเป้าหมาย
 - 0.975 2. กำหนดกลุ่มลูกค้าเป้าหมายและที่คาดว่าจะเป็นเป้าหมาย
 - 0.976 3. รวบรวมข้อมูลเพื่อจัดทำกรวิเคราะห์เชิงการจัดการลูกค้าสัมพันธ์
- 1.กำหนดช่องทางติดต่อลูกค้าใหม่
 - 0.977 1. วิเคราะห์ช่องทางการเข้าถึงกลุ่มลูกค้าใหม่
 - 0.978 2. วิเคราะห์การเข้าถึงกลุ่มลูกค้า
 - 0.979 3. กำหนดแนวทางในการปฏิบัติงาน
 - 0.980 4. วางแผนการดำเนินงานเพิ่มช่องทางการเข้าถึง
- 1.ปรับปรุงทางการติดต่อให้เข้าถึงกลุ่มเป้าหมาย
 - 0.981 1. วิเคราะห์การเข้าถึงสื่อของกลุ่มเป้าหมาย
 - 0.982 2. วิเคราะห์พฤติกรรมการใช้สื่อของกลุ่มเป้าหมายในปัจจุบัน
 - 0.983 3. กำหนดแนวทางในการปรับปรุงทางการติดต่อให้เข้าถึงกลุ่มเป้าหมาย
 - 0.984 4. วางแผนแนวทางร่วมกับฝ่ายการตลาด
- 1.วิเคราะห์ช่องทางการติดต่อลูกค้า
 - 0.970 1. กำหนดเป้าหมายในการหาช่องทางติดต่อลูกค้า
 - 0.971 2. วิเคราะห์หาช่องทางเพิ่มในการติดต่อลูกค้า
 - 0.972 3. รวบรวมข้อมูลลูกค้า
 - 0.973 4. วิเคราะห์หาช่องทางติดต่อให้เข้าถึงกลุ่มเป้าหมาย
- 1.สำรวจ รวบรวมข้อมูล
 - 0.974 1. สำรวจกลุ่มลูกค้าเป้าหมาย
 - 0.975 2. กำหนดกลุ่มลูกค้าเป้าหมายและที่คาดว่าจะเป็นเป้าหมาย
 - 0.976 3. รวบรวมข้อมูลเพื่อจัดทำกรวิเคราะห์เชิงการจัดการลูกค้าสัมพันธ์
- 1.กำหนดช่องทางติดต่อลูกค้าใหม่
 - 0.977 1. วิเคราะห์ช่องทางการเข้าถึงกลุ่มลูกค้าใหม่
 - 0.978 2. วิเคราะห์การเข้าถึงกลุ่มลูกค้า
 - 0.979 3. กำหนดแนวทางในการปฏิบัติงาน
 - 0.980 4. วางแผนการดำเนินงานเพิ่มช่องทางการเข้าถึง
- 1.ปรับปรุงทางการติดต่อให้เข้าถึงกลุ่มเป้าหมาย
 - 0.981 1. วิเคราะห์การเข้าถึงสื่อของกลุ่มเป้าหมาย
 - 0.982 2. วิเคราะห์พฤติกรรมการใช้สื่อของกลุ่มเป้าหมายในปัจจุบัน
 - 0.983 3. กำหนดแนวทางในการปรับปรุงทางการติดต่อให้เข้าถึงกลุ่มเป้าหมาย
 - 0.984 4. วางแผนแนวทางร่วมกับฝ่ายการตลาด
- 1.วิเคราะห์ช่องทางการติดต่อลูกค้า
 - 0.970 1. กำหนดเป้าหมายในการหาช่องทางติดต่อลูกค้า
 - 0.971 2. วิเคราะห์หาช่องทางเพิ่มในการติดต่อลูกค้า
 - 0.972 3. รวบรวมข้อมูลลูกค้า
 - 0.973 4. วิเคราะห์หาช่องทางติดต่อให้เข้าถึงกลุ่มเป้าหมาย
- 1.สำรวจ รวบรวมข้อมูล
 - 0.974 1. สำรวจกลุ่มลูกค้าเป้าหมาย
 - 0.975 2. กำหนดกลุ่มลูกค้าเป้าหมายและที่คาดว่าจะเป็นเป้าหมาย
 - 0.976 3. รวบรวมข้อมูลเพื่อจัดทำกรวิเคราะห์เชิงการจัดการลูกค้าสัมพันธ์
- 1.กำหนดช่องทางติดต่อลูกค้าใหม่
 - 0.977 1. วิเคราะห์ช่องทางการเข้าถึงกลุ่มลูกค้าใหม่
 - 0.978 2. วิเคราะห์การเข้าถึงกลุ่มลูกค้า
 - 0.979 3. กำหนดแนวทางในการปฏิบัติงาน
 - 0.980 4. วางแผนการดำเนินงานเพิ่มช่องทางการเข้าถึง
- 1.ปรับปรุงทางการติดต่อให้เข้าถึงกลุ่มเป้าหมาย
 - 0.981 1. วิเคราะห์การเข้าถึงสื่อของกลุ่มเป้าหมาย
 - 0.982 2. วิเคราะห์พฤติกรรมการใช้สื่อของกลุ่มเป้าหมายในปัจจุบัน
 - 0.983 3. กำหนดแนวทางในการปรับปรุงทางการติดต่อให้เข้าถึงกลุ่มเป้าหมาย
 - 0.984 4. วางแผนแนวทางร่วมกับฝ่ายการตลาด
- 1.วิเคราะห์ช่องทางการติดต่อลูกค้า
 - 0.970 1. กำหนดเป้าหมายในการหาช่องทางติดต่อลูกค้า
 - 0.971 2. วิเคราะห์หาช่องทางเพิ่มในการติดต่อลูกค้า
 - 0.972 3. รวบรวมข้อมูลลูกค้า
 - 0.973 4. วิเคราะห์หาช่องทางติดต่อให้เข้าถึงกลุ่มเป้าหมาย
- 1.สำรวจ รวบรวมข้อมูล
 - 0.974 1. สำรวจกลุ่มลูกค้าเป้าหมาย
 - 0.975 2. กำหนดกลุ่มลูกค้าเป้าหมายและที่คาดว่าจะเป็นเป้าหมาย
 - 0.976 3. รวบรวมข้อมูลเพื่อจัดทำกรวิเคราะห์เชิงการจัดการลูกค้าสัมพันธ์
- 1.กำหนดช่องทางติดต่อลูกค้าใหม่
 - 0.977 1. วิเคราะห์ช่องทางการเข้าถึงกลุ่มลูกค้าใหม่
 - 0.978 2. วิเคราะห์การเข้าถึงกลุ่มลูกค้า
 - 0.979 3. กำหนดแนวทางในการปฏิบัติงาน
 - 0.980 4. วางแผนการดำเนินงานเพิ่มช่องทางการเข้าถึง
- 1.ปรับปรุงทางการติดต่อให้เข้าถึงกลุ่มเป้าหมาย
 - 0.981 1. วิเคราะห์การเข้าถึงสื่อของกลุ่มเป้าหมาย
 - 0.982 2. วิเคราะห์พฤติกรรมการใช้สื่อของกลุ่มเป้าหมายในปัจจุบัน
 - 0.983 3. กำหนดแนวทางในการปรับปรุงทางการติดต่อให้เข้าถึงกลุ่มเป้าหมาย
 - 0.984 4. วางแผนแนวทางร่วมกับฝ่ายการตลาด

(ข) ความต้องการด้านความรู้

- เป็นการวัดความสามารถในการจดจำเรื่องราวข้อเท็จจริงกฎเกณฑ์ต่างๆที่บุคคลได้เรียนรู้จากแหล่งความรู้ต่างๆด้วยคำถามวัดความรู้นแบ่งออกเป็น 3 – 4 ชนิด
- มีความรู้ในเนื้อหาวิชาที่เข่นศัพท์คำนิยมกฎความจริยธรรมเชิงคุณธรรมบุเอื้อตน
- มีความเข้าใจในวิธีการดำเนินการกระบวนการ ขั้นตอนของการปฏิบัติงานและหลักเกณฑ์ต่างๆเป็นต้น
- มีความเข้าใจ ประยุกต์ในการวางแผน และแบบแผนการทำงานได้

มีการประเมินความรู้รอบคอบเป็นการถามความสามารในการจดจำข้อสรุปของงานที่รับผิดชอบได้

ความต้องการด้านคุณสมบัตืที่พึงประสงค์

- การวัดลักษณะปฏิบัติงาน “สาขาวิชาชีพรูทีจอสังหาริมทรัพย์” ที่ต้องพึงมีเพื่อการปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ ประกอบด้วย
- มีความละเอียดรอบคอบในการปฏิบัติงานรวมถึงปฏิบัติงานด้วยความประณีต
- มีความรับผิดชอบตรงต่อเวลา
- มีความซื่อสัตย์โปร่งใสตรวจสอบได้ปฏิบัติงานตามความเป็นจริงไปตรงมา
- ปฏิบัติงานตามระเบียบแบบแผนข้อกำหนด
- มีคุณธรรมความเสียสละในเอารัดเอาเปรียบต่อเพื่อนร่วมงาน
- 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 ต้องมีความสัมพันธ์และตอบโต้ตามข้อกำหนดของสมรรถนะย่อย และเกณฑ์การปฏิบัติงานในหน่วยสมรรถนะนี้ โดยหลักฐานในนี้ 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
- การจัดแบ่งข้อมูลเบื้องต้นสอดคล้องกับการปฏิบัติงานเพื่อนำไปสู่การค้นหาค้นหาข้อมูลแบบเจาะจงต่อไป
- องค์ประกอบความพร้อมของข้อมูลเบื้องต้น ได้แก่ ปริมาณของข้อมูลเบื้องต้นมีเพียงพอ

16. หน่วยสมรรถนะรวม (ถ้ามี)

ไม่ระบุ

17. อุตสาหกรรมร่วม/กลุ่มอาชีพร่วม (ถ้ามี)

ไม่ระบุ

18. รายละเอียดกระบวนการและวิธีการประเมิน (Assessment Description and Procedure)

- ด้านความรู้
- ด้านทักษะ
- ด้านคุณสมบัติที่พึงประสงค์

1. รหัสหน่วยสมรรถนะ19108
2. ชื่อหน่วยสมรรถนะวิเคราะห์ข้อมูลพัฒนาโครงการต่อไป
3. ทบทวนครั้งที่- / -
4. สร้างใหม่☒ปรับปรุง☐

5. สำหรับชื่ออาชีพและรหัสอาชีพ (Occupational Classification)

นักจัดการลูกค้าสัมพันธ์โครงการสิ่งทอ

6. คำอธิบายหน่วยสมรรถนะ (Description of Unit of Competency)

ผู้เข้ารับการแข่งขันจะต้องมีความรู้ ความสามารถเกี่ยวกับการจัดเตรียมข้อมูลเพื่อใช้ในการวิเคราะห์ การกำหนดกลยุทธ์การแข่งขัน การกำหนดกระบวนการทางธุรกิจ รวมไปถึงการวิเคราะห์แนวทางการแก้ไขปัญหา

7. สำหรับระดับคุณวุฒิ

1	2	3	4	5	6	7	8
☐	☐	☐	☒	☐	☐	☐	☐

8. กลุ่มอาชีพ (Sector)

นักจัดการลูกค้าสัมพันธ์โครงการสิ่งทอนักการตลาด นักการขาย ผู้ประกอบการ หรือบุคลากรที่ดำเนินงานในสถานประกอบการ หรือองค์กรภาครัฐที่เกี่ยวข้องในธุรกิจสิ่งทอ

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)
19108.01 จัดเตรียมข้อมูลเพื่อใช้ในการวิเคราะห์	1. ระบุกลุ่มลูกค้าเป้าหมาย 2. คัดเลือกกลุ่มลูกค้า 3. กำหนดกลยุทธ์ที่จะเปลี่ยนลูกค้ากลุ่มเป้าหมายให้เป็นลูกค้า 4. กระตุ้นให้ลูกค้ามีกิจกรรมการซื้อ	ข้อสอบข้อเขียน การสัมภาษณ์
19108.02 กำหนดกลยุทธ์การแข่งขัน	1. วางแผนการให้บริการข้อมูลลูกค้า 2. รวบรวมข้อมูลให้ลูกค้า 3. จัดทำเอกสารให้บริการ 4. นำเสนอข้อมูลอย่างถูกต้อง	ข้อสอบข้อเขียน การสัมภาษณ์
19108.03 กำหนดกระบวนการทางธุรกิจ	1. วิเคราะห์และกำหนดรายละเอียดของปัญหา 2. เลือกเครื่องมือและออกแบบขั้นตอนการแก้ปัญหา 3. ดำเนินการแก้ปัญหา 4. ตรวจสอบและปรับปรุง	ข้อสอบข้อเขียน การสัมภาษณ์
19108.04 วิเคราะห์แนวทางการแก้ไขปัญหา	1. วิเคราะห์ความพึงพอใจที่ผู้บริโภคตัดสินใจซื้อ 2. นำเสนอวิธีการสร้างความพึงพอใจ 3. กำหนดเครื่องมือมาประยุกต์ใช้ 4. กำหนดกลยุทธ์สร้างความพึงพอใจ 5. กำหนดแนวทางการบริหารลูกค้าสัมพันธ์	ข้อสอบข้อเขียน การสัมภาษณ์

12. ความรู้และทักษะก่อนหน้าที่จำเป็น (Pre-requisite Skill & Knowledge)

มีความรู้พื้นฐานในธุรกิจอสังหาริมทรัพย์เบื้องต้น หรือการตลาดโครงการอสังหาริมทรัพย์ หรือการขายโครงการอสังหาริมทรัพย์ และมีประสบการณ์ทำงานในอาชีพที่เกี่ยวข้อง (ถ้ามี)

13. ทักษะและความรู้ที่ต้องการ (Required Skills and Knowledge)

(ก) ความต้องการด้านทักษะ

เป็นการวัดความสามารถในการปฏิบัติและ/หรือผลงานที่เกิดจากการปฏิบัติซึ่งเกิดจากการประยุกต์ใช้ความรู้โดยใช้การจำลองสถานการณ์เพื่อทดสอบการปฏิบัติงานของผู้เข้ารับการประเมินโดยผู้รับการประเมินจะได้รับมอบหมายให้สาธิตการปฏิบัติงานนั้นๆซึ่งมีจุดมุ่งหมายคือได้การปฏิบัติที่เน้นความถูกต้องสมบูรณ์ของการปฏิบัติ (Process) และผลงานที่ได้จากการปฏิบัติ (Product)

- เข้าใจ กระบวนการ และปฏิบัติในสายอาชีพได้อย่างมีประสิทธิภาพ
- กำหนดเป้าหมายของการปฏิบัติงานในสายอาชีพได้อย่างมีประสิทธิภาพ (หมายเหตุ ตรวจสอบความต้องการด้านทักษะ ผ่านแฟ้มสะสมงาน)

(ข) ความต้องการด้านความรู้

เป็นการวัดความสามารถในการจดจำเรื่องราวข้อเท็จจริงกฎเกณฑ์ต่างๆที่บุคคลได้เรียนรู้จากแหล่งความรู้ต่างๆด้วยคำถามวัดความรู้แบ่งออกเป็น 3 - 4 ชนิด

- มีความรู้ในเนื้อหาวิชาที่เรียน เช่น ศัพท์คำนิยามกฎความจริงข้อมูลเชิงความรู้เบื้องต้น
- มีความเข้าใจในวิธีการดำเนินการกระบวนการ ขั้นตอนของการปฏิบัติงานและหลักเกณฑ์ต่างๆเป็นต้น
- มีความเข้าใจ ประยุกต์ในการสร้างแผน และแบบแผนการทำงานได้
- มีการประมวลความรู้รวบยอดเป็นการถามความสามารถในการจดจำข้อสรุปของงานที่ได้รับมอบหมายได้

ความต้องการด้านคุณสมบัติที่พึงประสงค์

การวัดลักษณะผู้ปฏิบัติงาน “สาขาวิชาชีพธุรกิจอสังหาริมทรัพย์” ที่ต้องพึงมีเพื่อการปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ ประกอบด้วย

- มีความละเอียดรอบคอบในการปฏิบัติงานรวมถึงปฏิบัติงานด้วยความประณีต
- มีความรับผิดชอบตรงต่อเวลา
- มีความซื่อสัตย์โปร่งใสตรวจสอบได้ปฏิบัติงานตามความเป็นจริงตรงไปตรงมา
- ปฏิบัติงานตามระเบียบแบบแผนข้อกำหนด
- มีคุณธรรมความเสียสละไม่เอารัดเอาเปรียบต่อเพื่อนร่วมงาน
- มีใจรักในงานบริการปฏิบัติงานด้วยหลักการให้บริการที่ดี
- มีปฏิภาณไหวพริบสามารถแก้ปัญหาเฉพาะหน้าได้

14. หลักฐานที่ต้องการ (Evidence Guide)

หลักฐานที่ต้องการจะกำหนดข้อแนะนำเกี่ยวกับการประเมินและควรที่จะใช้ประกอบร่วมกันกับเกณฑ์การปฏิบัติงาน (Performance Criteria) และ ทักษะและความรู้ที่ต้องการ (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 - ให้พิจารณาตามหลักฐานของความรู้และความเข้าใจในขอบเขตงานที่ได้รับมอบ

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. หน่วยสมรรถนะรวม (ถ้ามี)

N/A

17. อุตสาหกรรมร่วม/กลุ่มอาชีพร่วม (ถ้ามี)

N/A

18. รายละเอียดกระบวนการและวิธีการประเมิน (Assessment Description and Procedure)

- ด้านความรู้ - ด้านทักษะ - ด้านคุณสมบัติที่พึงประสงค์