



มาตรฐานอาชีพและคุณวุฒิวิชาชีพ
Occupational Standard and Professional Qualifications

สาขาวิชาชีพอัญมณี เครื่องประดับ และโลหะมีค่า ระยะที่ 2

จัดทำโดย คุณวุฒิวิชาชีพ (องค์การมหาชน)
ร่วมกับ สถาบันวิจัยและพัฒนาอัญมณีและเครื่องประดับแห่งชาติ (องค์การมหาชน)

1. ชื่อมาตรฐานอาชีพ

สาขาวิชาชีพพณิชยการ เครื่องประดับ และโลหะมีค่า ระยะที่ 2

2. ประวัติการปรับปรุงมาตรฐาน

N/A

3. ทะเบียนอ้างอิง (Imprint)

N/A

4. ข้อมูลเบื้องต้น

N/A

5. ประวัติการปรับปรุงมาตรฐานในแต่ละครั้ง

N/A

6. ครั้งที่

N/A

7. คุณวุฒิวิชาชีพที่ครอบคลุม (Professional Qualifications included)

สาขาวิชาชีพพณิชยการ เครื่องประดับ และโลหะมีค่า

สาขาพณิชยการ เครื่องประดับ และโลหะมีค่า

อาชีพนักบริหารจัดการร้านทอง ระดับ 3

8. คุณวุฒิวิชาชีพที่เกี่ยวข้อง (Related Professional Qualifications)

N/A

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

รหัสหน่วยสมรรถนะ	เนื้อหา
600201	เสนอขายสินค้าและบริการ
600202	จัดการข้อโต้แย้งและปิดการขาย
600301	จัดการสถานประกอบการร้านทองรูปพรรณ
600302	บริหารจัดการสินค้าคงคลังหน้าร้าน
600402	ปฏิบัติงานตามความปลอดภัย

10. ระดับคุณวุฒิ

10.1 สาขาวิชาชีพพณิชยการ เครื่องประดับ และโลหะมีค่า สาขาพณิชยการ เครื่องประดับ และโลหะมีค่า อาชีพนักบริหารจัดการร้านทอง ระดับ 3

คุณลักษณะของผลการเรียนรู้ (Characteristics of Outcomes)

เป็นผู้ปฏิบัติงานหน้าร้านค้าทอง เป็นผู้ที่มีทักษะในการปฏิบัติงานด้านเสนอขายสินค้าและบริการ จัดการข้อโต้แย้งและปิดการขาย จัดการสถานประกอบการร้านทองรูปพรรณ บริหารจัดการสินค้าคงคลัง และปฏิบัติงานตามความปลอดภัย

การเลื่อนระดับคุณวุฒิวิชาชีพ (Qualification Pathways)

คุณสมบัติของผู้เข้ารับการประเมินคุณวุฒิวิชาชีพต้องมีประสบการณ์ทำงานที่เกี่ยวข้องกับอาชีพนักบริหารจัดการร้านทอง หรือเจ้าหน้าที่ หรือพนักงานขายในร้านทอง อย่างน้อย 1 ปี โดยมีเอกสารรับรองจากสถานประกอบการหรือหน่วยงานต้นสังกัด หรือเอกสารอื่นๆ ที่สามารถยืนยันถึงความรู้หรือประสบการณ์ดังกล่าว เพื่อประกอบการพิจารณา

หลักเกณฑ์การต่ออายุหนังสือรับรองมาตรฐานอาชีพ

1. หนังสือรับรองมาตรฐานคุณวุฒิวิชาชีพ ระดับ 3 มีระยะเวลาอายุหนังสือรับรอง เป็นระยะเวลา 3 ปี
2. การนับอายุหนังสือรับรองมาตรฐานคุณวุฒิวิชาชีพ ระดับ 3 นับจากการประกาศรับรองโดยสถาบันคุณวุฒิวิชาชีพ (องค์การมหาชน)
3. แสดงหลักฐานเชิงประจักษ์ในการปฏิบัติงานและมีสมรรถนะตามกรอบคุณวุฒิวิชาชีพ อาชีพนักบริหารจัดการร้านทอง ระดับ 3 ทุกหน่วยสมรรถนะ และเข้ารับการประเมินสมรรถนะโดยวิธีการสัมภาษณ์

กลุ่มบุคคลในอาชีพ (Target Group)

บุคคลในอาชีพอัญมณีและเครื่องประดับ มีหน้าที่ปฏิบัติงานในร้านค้าทองรูปพรรณ ซึ่งมีรูปแบบเป็นเจ้าของคนเดียว หรือสาขา หรือบริษัท เป็นผู้ปฏิบัติงานระดับพนักงานถึงระดับผู้จัดการสาขา หรือเป็นผู้มีความเชี่ยวชาญและประสบการณ์สูงของร้าน แต่ไม่ใช่เจ้าของกิจการ โดยมีตำแหน่งงานที่เกี่ยวข้อง เช่น พนักงานขาย และผู้จัดการสาขา เป็นต้น

หน่วยสมรรถนะ (หน่วยสมรรถนะทั้งหมดของคุณวุฒิวิชาชีพนี้)

- 600201 เสนอขายสินค้าและบริการ
- 600202 จัดการข้อโต้แย้งและปิดการขาย
- 600301 จัดการสถานประกอบการร้านทองรูปพรรณ
- 600302 บริหารจัดการสินค้าคงคลังหน้าร้าน
- 600402 ปฏิบัติงานตามความปลอดภัย

ตารางแผนผังแสดงหน้าที่

1. ตารางแสดงหน้าที่ 1

ประกาศใช้ ณ 14/01/2565

ตาราง 1 : FUNCTIONAL MAP แสดง KEY PURPOSE , KEY ROLES , KEY FUNCTION

ความมุ่งหมายหลัก Key Purpose	บทบาทหลัก Key Roles		หน้าที่หลัก Key Function	
	รหัส	คำอธิบาย	รหัส	คำอธิบาย
พัฒนารูจิวอัญมณี เครื่องประดับ และโลหะมีค่า ให้เป็นศูนย์กลางที่มีศักยภาพชั้นนำของโลก (ศูนย์กลางการค้าอัญมณีและเครื่องประดับของโลก)	60	บริหารจัดการร้านทองรูปพรรณและทองคำแท่ง รวมถึงการตรวจสอบคุณภาพและประเมินราคาทอง	6002	ใช้เทคนิคการขายสินค้าและบริการ
			6003	บริหารจัดการหน้าร้าน
			6004	บริหารความเสี่ยงในตลาดและธุรกิจทองคำ

คำอธิบาย ตารางแผนผังแสดงหน้าที่เป็นแผนผังที่ใช้วิเคราะห์หน้าที่งานเพื่อให้ได้หน้าที่หลัก (Key Function)

2. ตารางแสดงหน้าที่ 1 (ต่อ)

ประกาศใช้ ณ 14/01/2565

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
6002	ใช้เทคนิคการขายสินค้าและบริการ	600201	เสนอขายสินค้าและบริการ	60020101	นำเสนอขายตามสิ่งที่ลูกค้าต้องการ
				60020102	บริการซ่อมแซมชิ้นงานให้กับลูกค้าเบื้องต้น
		600202	จัดการข้อโต้แย้งและปิดการขาย	60020201	จัดการข้อโต้แย้ง
				60020202	ปิดการขาย
6003	บริหารจัดการหนาร้าน	600301	จัดการสถานประกอบการร้านทองรูปพรรณ	60030101	จัดแสดงทองรูปพรรณในตู้ตั้งพื้นและติดผนัง
				60030102	แสดงราคาซื้อขายทองคำประจำวัน
		600302	บริหารจัดการสินค้าคงคลังหนาร้าน	60030201	จัดการสินค้าคงคลังหนาร้านสำหรับทองใหม่
				60030202	จัดการสินค้าคงคลังหนาร้านสำหรับทองเก่า
				60030203	เสนอคำแนะนำเรื่องสินค้าแก่ผู้บริหารเพื่อบริหารสินค้าคงคลัง
				60030204	เสนอคำแนะนำเรื่องสินค้าแก่ผู้บริหารเพื่อบริหารสินค้าคงคลัง
6004	บริหารความเสี่ยงในตลาดและธุรกิจทองคำ	600402	ปฏิบัติตามตามความปลอดภัย	60040201	ดูแลรักษาความปลอดภัยในงานประจำ
				60040202	ปฏิบัติตามมาตรการป้องกันการถูกลักขโมยหรือโจรกรรม

คำอธิบาย

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

1. รหัสหน่วยสมรรถนะ 600201
2. ชื่อหน่วยสมรรถนะ เสนอขายสินค้าและบริการ
3. ทบทวนครั้งที่ N/A
4. สร้างใหม่ ปรับปรุง

5. สำหรับชื่ออาชีพและรหัสอาชีพ (Occupational Classification)

1. อาชีพนักบริหารจัดการร้านค้าทอง

ISCO 5223 พนักงานช่วยขายในร้านค้า

6. คำอธิบายหน่วยสมรรถนะ (Description of Unit of Competency)

หน่วยสมรรถนะนี้ใช้กับผู้ปฏิบัติงานในร้านค้าทองรูปพรรณ

หรือผู้ปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องกับการจำหน่ายทองรูปพรรณหรือทองคำแท่งในอุตสาหกรรมอัญณณ์และเครื่องประดับ

หน่วยสมรรถนะนี้ใช้ในสภาพแวดล้อมในรูปแบบของการทำงานแบบประจำ ที่มีความเกี่ยวข้องกับการขายในธุรกิจร้านค้าทองรูปพรรณ

ผู้ปฏิบัติงานต้องมีความรู้และทักษะในเรื่องของการเสนอขายสินค้าและบริการ รวมถึงบริการซ่อมแซมชิ้นงานให้กับลูกค้าเบื้องต้น

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)

กลุ่มวิชาชีพอัณณณ์และเครื่องประดับ

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)
60020101 นำเสนอขายตามสิ่งที่ลูกค้าต้องการ	1. สอบถามและรวบรวมข้อมูลความต้องการของลูกค้า 2. ให้คำปรึกษา และแนะนำสินค้าหรือบริการให้ลูกค้า 3. จัดแสดงสินค้าให้แก่ลูกค้า	ข้อสอบข้อเขียน การสัมภาษณ์
60020102 บริการซ่อมแซมชิ้นงานให้กับลูกค้าเบื้องต้น	1. ใช้เครื่องมือช่างทองได้เบื้องต้น 2. สามารถซ่อมแซมทองรูปพรรณได้เบื้องต้น (เช่น ขยายขนาดแหวน ตัดข้อต่อสร้อย เป็นต้น) 3. ประสานงานกับช่าง เพื่อซ่อมแซมทองที่แก้ไขได้ยาก	ข้อสอบข้อเขียน การสัมภาษณ์

12. ความรู้และทักษะก่อนหน้าที่จำเป็น (Pre-requisite Skill & Knowledge)

N/A

13. ทักษะและความรู้ที่ต้องการ (Required Skills and Knowledge)

(ก) ความต้องการด้านทักษะ

1. สามารถสอบถามและรวบรวมข้อมูลความต้องการของลูกค้า
2. สามารถให้คำปรึกษา และแนะนำสินค้าหรือบริการให้ลูกค้า
3. สามารถจัดแสดงสินค้าให้แก่ลูกค้า
4. สามารถใช้เครื่องมือช่างทองได้เบื้องต้น
5. สามารถซ่อมแซมทองรูปพรรณได้เบื้องต้น (เช่น ขยายขนาดแหวน ตัดข้อต่อสร้อย เป็นต้น)
6. สามารถประสานงานกับช่าง เพื่อซ่อมแซมทองที่แก้ไขได้ยาก

(ข) ความต้องการด้านความรู้

1. ความรู้เกี่ยวกับการสอบถามและรวบรวมข้อมูลความต้องการของลูกค้า
2. ความรู้เกี่ยวกับการให้คำปรึกษา และแนะนำสินค้าหรือบริการให้ลูกค้า
3. ความรู้เกี่ยวกับการจัดแสดงสินค้าให้แก่ลูกค้า
4. ความรู้เกี่ยวกับการใช้เครื่องมือช่างทองได้เบื้องต้น
5. ความรู้เกี่ยวกับการซ่อมแซมทองรูปพรรณได้เบื้องต้น (เช่น ขยายขนาดแหวน ตัดข้อต่อสร้อย เป็นต้น)
6. ความรู้เกี่ยวกับการประสานงานกับช่าง เพื่อซ่อมแซมทองที่แก้ไขได้ยาก

14. หลักฐานที่ต้องการ (Evidence Guide)

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

(ก) หลักฐานการปฏิบัติงาน (Performance Evidence)

1. แสดงการสอบถามและรวบรวมข้อมูลความต้องการของลูกค้า
2. แสดงการให้คำปรึกษา และแนะนำสินค้าหรือบริการให้ลูกค้า
3. แสดงการจัดแสดงสินค้าให้แก่ลูกค้า
4. แสดงการใช้เครื่องมือช่างทองได้เบื้องต้น
5. แสดงการซ่อมแซมทองรูปพรรณได้เบื้องต้น (เช่น ขยายขนาดแหวน ตัดข้อต่อสร้อย เป็นต้น)
6. แสดงการประสานงานกับช่าง เพื่อซ่อมแซมทองที่แก้ไขได้ยาก
7. ใบบันทึกผลการทดสอบ การสัมภาษณ์

(ข) หลักฐานความรู้ (Knowledge Evidence)

1. อธิบายเกี่ยวกับการสอบถามและรวบรวมข้อมูลความต้องการของลูกค้า
2. อธิบายเกี่ยวกับการให้คำปรึกษา และแนะนำสินค้าหรือบริการให้ลูกค้า
3. อธิบายเกี่ยวกับการจัดแสดงสินค้าให้แก่ลูกค้า
4. อธิบายเกี่ยวกับการใช้เครื่องมือช่างทองได้เบื้องต้น
5. อธิบายเกี่ยวกับการซ่อมแซมทองรูปพรรณได้เบื้องต้น (เช่น ขยายขนาดแหวน ตัดข้อต่อสร้อย เป็นต้น)
6. อธิบายเกี่ยวกับการประสานงานกับช่าง เพื่อซ่อมแซมทองที่แก้ไขได้ยาก
7. ใบบันทึกผลการทดสอบข้อเขียน

(ค) คำแนะนำในการประเมิน

ผู้ประเมินตรวจประเมินเกี่ยวกับความรู้เกี่ยวกับการเสนอขายสินค้าและบริการ รวมถึงบริการซ่อมแซมชิ้นงานให้กับลูกค้าเบื้องต้น โดยพิจารณาจากหลักฐานที่เกี่ยวข้อง ทั้งหลักฐานการปฏิบัติงาน และหลักฐานด้านความรู้

(ง) วิธีการประเมิน

1. ข้อสอบข้อเขียน แบบทดสอบปรนัย ชนิด 4 ตัวเลือก
2. การสัมภาษณ์

15. ขอบเขต (Range Statement)

(ก) คำแนะนำ

ผู้เข้ารับการประเมินต้องมีความรู้และทักษะในเรื่องของการนำเสนอขายสินค้าและบริการต่างๆของร้านทองรูปพรรณ การนำเสนอขายในสมรรถนะนี้ คือ การค้นหาความต้องการของลูกค้า การอธิบายให้ลูกค้าได้ทราบถึงรายละเอียดต่างๆ เกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ บริการ และผลประโยชน์และสิทธิพิเศษต่างๆ ที่จะได้รับ ตลอดจนการโน้มน้าวให้ลูกค้าเกิดความต้องการในตัวผลิตภัณฑ์หรือบริการขึ้นมา ทั้งนี้มีจุดมุ่งหมายเพื่อให้ลูกค้าเกิดการตัดสินใจซื้อ

นอกจากนี้ผู้เข้ารับการประเมินต้องมีความรู้และทักษะในเรื่องของการให้บริการซ่อมแซมชิ้นงานให้กับลูกค้าเบื้องต้น เช่น ขยายขนาดแหวน ตัดข้อต่อสร้อย เป็นต้น

รวมถึงประสานงานกับช่าง เพื่อซ่อมแซมทองที่แก้ไขได้ยาก

(ข) คำอธิบายรายละเอียด

-

16. หน่วยสมรรถนะรวม (ถ้ามี)

N/A

17. อุตสาหกรรมร่วม/กลุ่มอาชีพร่วม (ถ้ามี)

N/A

18. รายละเอียดกระบวนการและวิธีการประเมิน (Assessment Description and Procedure)

18.1 เครื่องมือการประเมิน

1. ข้อสอบข้อเขียน แบบทดสอบปรนัย ชนิด 4 ตัวเลือก
2. การสัมภาษณ์

ดูรายละเอียดจากคู่มือการประเมิน

1. รหัสหน่วยสมรรถนะ 600202
2. ชื่อหน่วยสมรรถนะ จัดการข้อโต้แย้งและปิดการขาย
3. ทบทวนครั้งที่ N/A
4. สร้างใหม่ ปรับปรุง

5. สำหรับชื่ออาชีพและรหัสอาชีพ (Occupational Classification)

1. อาชีพนักบริหารจัดการร้านทอง

ISCO 5223 พนักงานช่วยขายในร้านค้า

6. คำอธิบายหน่วยสมรรถนะ (Description of Unit of Competency)

หน่วยสมรรถนะนี้ใช้กับผู้ปฏิบัติงานในร้านค้าทองรูปพรรณ

หรือผู้ปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องกับการจำหน่ายทองรูปพรรณหรือทองคำแท่งในอุตสาหกรรมอัญมณีและเครื่องประดับ

หน่วยสมรรถนะนี้ใช้ในสภาพแวดล้อมในรูปแบบของการทำงานแบบประจำ ที่มีความเกี่ยวข้องกับการขายในธุรกิจร้านค้าทองรูปพรรณ

ผู้ปฏิบัติงานต้องมีความรู้และทักษะในเรื่องของการจัดการข้อโต้แย้งและปิดการขาย

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)

กลุ่มวิชาชีพอัญมณีและเครื่องประดับ

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)
60020201 ขจัดข้อโต้แย้ง	1. รับฟังปัญหาหรือข้อโต้แย้ง 2. วิเคราะห์และเลือกใช้เทคนิคขจัดข้อโต้แย้ง 3. ตอบข้อโต้แย้งอย่างสุภาพและมั่นใจ	ข้อสอบข้อเขียน
60020202 ปิดการขาย	1. สังเกต ระบุ และตอบสนองต่อสัญญาณซื้อของลูกค้า 2. กระตุ้นให้ลูกค้าตัดสินใจซื้อ 3. เลือกและใช้เทคนิคปิดการขาย	ข้อสอบข้อเขียน

12. ความรู้และทักษะก่อนหน้าที่จำเป็น (Pre-requisite Skill & Knowledge)

N/A

13. ทักษะและความรู้ที่ต้องการ (Required Skills and Knowledge)

(ก) ความต้องการด้านทักษะ

1. สามารถรับฟังปัญหาหรือข้อโต้แย้ง
2. สามารถวิเคราะห์และเลือกใช้เทคนิคจัดข้อโต้แย้ง
3. สามารถตอบข้อโต้แย้งอย่างสุภาพและมั่นใจ
4. สามารถสังเกต ระบุ และตอบสนองต่อสัญญาณซื้อของลูกค้า
5. สามารถกระตุ้นให้ลูกค้าตัดสินใจซื้อ
6. สามารถเลือกและใช้เทคนิคปิดการขาย

(ข) ความต้องการด้านความรู้

1. ความรู้เกี่ยวกับการรับฟังปัญหาหรือข้อโต้แย้ง
2. ความรู้เกี่ยวกับการวิเคราะห์และเลือกใช้เทคนิคจัดข้อโต้แย้ง
3. ความรู้เกี่ยวกับการตอบข้อโต้แย้งอย่างสุภาพและมั่นใจ
4. ความรู้เกี่ยวกับการสังเกต ระบุ และตอบสนองต่อสัญญาณซื้อของลูกค้า
5. ความรู้เกี่ยวกับการกระตุ้นให้ลูกค้าตัดสินใจซื้อ
6. ความรู้เกี่ยวกับการเลือกและใช้เทคนิคปิดการขาย

14. หลักฐานที่ต้องการ (Evidence Guide)

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

(ก) หลักฐานการปฏิบัติงาน (Performance Evidence)

1. แสดงการรับฟังปัญหาหรือข้อโต้แย้ง
2. แสดงการวิเคราะห์และเลือกใช้เทคนิคจัดข้อโต้แย้ง
3. แสดงการตอบข้อโต้แย้ง อย่างสุภาพและมั่นใจ
4. แสดงการสังเกต ระบุ และตอบสนองต่อสัญญาณซื้อของลูกค้า
5. แสดงการกระตุ้นให้ลูกค้าตัดสินใจซื้อ
6. แสดงการเลือกและใช้เทคนิคปิดการขาย

(ข) หลักฐานความรู้ (Knowledge Evidence)

1. อธิบายเกี่ยวกับการรับฟังปัญหาหรือข้อโต้แย้ง
2. อธิบายเกี่ยวกับการวิเคราะห์และเลือกใช้เทคนิคจัดข้อโต้แย้ง
3. อธิบายเกี่ยวกับการตอบข้อโต้แย้ง อย่างสุภาพและมั่นใจ
4. อธิบายเกี่ยวกับการสังเกต ระบุ และตอบสนองต่อสัญญาณซื้อของลูกค้า
5. อธิบายเกี่ยวกับการกระตุ้นให้ลูกค้าตัดสินใจซื้อ
6. อธิบายเกี่ยวกับการเลือกและใช้เทคนิคปิดการขาย
7. ไปบันทึกผลการทดสอบข้อเขียน

(ค) คำแนะนำในการประเมิน

ผู้ประเมินตรวจสอบประเมินเกี่ยวกับความรู้เกี่ยวกับการจัดการข้อโต้แย้งและปิดการขายในธุรกิจร้านค้าทองรูปพรรณ โดยพิจารณาจากหลักฐานที่เกี่ยวข้อง ทั้งหลักฐานการปฏิบัติงาน และหลักฐานด้านความรู้

(ง) วิธีการประเมิน

1. ข้อสอบข้อเขียน แบบทดสอบปรนัย ชนิด 4 ตัวเลือก

15. ขอบเขต (Range Statement)

(ก) คำแนะนำ

ผู้เข้ารับการประเมินต้องมีความรู้และทักษะในเรื่องของในเรื่องของการจัดการข้อโต้แย้งและปิดการขาย

(ข) คำอธิบายรายละเอียด

ข้อโต้แย้ง (Objection) คือ ข้อแตกต่างระหว่างความคิดเห็นของลูกค้าและพนักงานขายในเรื่องเกี่ยวกับสินค้าหรือบริการ ข้อโต้แย้งอาจเกิดขึ้นได้จากสาเหตุต่างๆ ดังนี้

- ไม่เห็นความจำเป็นที่จะต้องซื้อผลิตภัณฑ์ที่นำเสนอ

- ขาดข้อมูลข่าวสารที่เพียงพอ
- มีลักษณะชอบโต้แย้งตามธรรมชาติ
- ไม่ใช่ลูกค้าคาดหวังที่แท้จริง
- มีสัญชาตญาณในการต่อรอง
- มีความเป็นปรัภักษ์โดยส่วนตัว
- มีความผูกพันกับคู่แข่งของร้านอยู่

ลักษณะของข้อโต้แย้งเป็นได้หลายลักษณะเช่น

- ข้อโต้แย้งเกี่ยวกับผู้ขาย (Source objections) คือ ลูกค้ามีความเป็นปรัภักษ์กับผู้ขายหรือพนักงานขาย
- ข้อโต้แย้งเกี่ยวกับความจำเป็น (Need objections) เมื่อลูกค้าปฏิเสธว่าผลิตภัณฑ์ที่นำเสนอไม่มีความจำเป็นสำหรับลูกค้า นั่นอาจหมายความว่าลูกค้าไม่รู้จักผลิตภัณฑ์ที่พอ
- ข้อโต้แย้งเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ (Product objections) คือ การที่ลูกค้ามีข้อโต้แย้งเกี่ยวกับตัวผลิตภัณฑ์ ดังนั้นพนักงานขายควรรับฟังข้อโต้แย้งของลูกค้าและทำการอธิบายว่าผลิตภัณฑ์ของร้านสามารถที่จะแก้ไขปัญหาให้ลูกค้าอย่างไร
- ข้อโต้แย้งเกี่ยวกับเวลา (Timing objections) ลูกค้าอาจโต้แย้งว่ายังไม่มีความจำเป็นต้องใช้ผลิตภัณฑ์ของร้านในตอนนี้นักพนักงานขายที่ดีต้องสามารถสร้างความรู้สึกถึงความจำเป็นที่ลูกค้าต้องใช้ผลิตภัณฑ์ของร้านทันที
- ข้อโต้แย้งเกี่ยวกับราคา (Price objections) ลูกค้าอาจโต้แย้งว่าราคาสูงเกินไป พนักงานขายควรเน้นให้ลูกค้าเห็นถึงคุณภาพและคุณค่าของผลิตภัณฑ์หรือนำเสนอส่วนลดเมื่อซื้อปริมาณมาก

เทคนิคในการปฏิบัติข้อโต้แย้งมีดังนี้

- วิธีตอบปฏิเสธโดยตรงหรือขัดแย้ง ต้องใช้อย่างระมัดระวังอย่างยิ่ง เพราะเป็นการบอกผู้มุ่งหวังว่าเขาผิด โดยจะใช้เทคนิคนี้เมื่อมีการยกข้อโต้แย้งที่ผิดๆ เพื่อโจมตีร้าน สินค้า หรือบริการอย่างไม่เป็นธรรม
- เทคนิคผ่านเลยไปหรือไม่ตอบ ถ้าข้อโต้แย้งนั้นไม่สำคัญไรสาระ หรือไม่จริงก็ไม่ควรเสียเวลาและผ่านเลยไป
- วิธีตอบโต้การใส่คำถาม หากพนักงานขายเริ่มคิดข้อโต้แย้งทุกอย่างเป็นคำถาม จะทำให้สามารถสร้างคำถามได้อย่างรวดเร็ว
- วิธีอธิบายย้อนกลับเทคนิคที่ใช้คำโต้แย้งของลูกค้าเป็นเหตุผล เช่น ตอบว่าเขาไม่เขาจึงควรซื้อ และควรใช้เทคนิคนี้ขึ้นตอนสุดท้ายของการเสนอขายร่วมกับบริการอิมเมี่ยม และทำที่ที่เป็นมิตรเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ
- เทคนิคการชดเชยหรือยกจุดเด่น สินค้าส่วนมากไม่สมบูรณ์ และมีข้อจำกัดที่ทำให้ลูกค้าโต้แย้งได้ งานของพนักงานขายคือใช้จุดด้อยของสินค้ามาเป็นจุดเด่น เพื่อชักจูงให้ลูกค้าเห็นประโยชน์จากสิ่งที่เสียประโยชน์ เช่น การขายโทรศัพท์มือถือที่ฟังก์ชันน้อยพนักงานขายอาจกล่าวชดเชย คือ ประหยัดค่าใช้จ่ายตัดส่วนที่ใช้งานน้อยทิ้งไป

การปิดการขาย คือ การสรุปผลการเสนอขาย เป็นเทคนิคขั้นสุดท้ายที่สร้างความสนใจของลูกค้าให้ตัดสินใจซื้อผลิตภัณฑ์ด้วยความพึงพอใจ การปิดการขายจะกระทำภายหลังจากการที่พนักงานขายสามารถจัดข้อโต้แย้งของลูกค้าที่เกิดขึ้นได้แล้ว เป็นเทคนิคของการขายที่เรียกร้องให้ลูกค้ามีการกระทำเกิดขึ้น

เวลาที่ควรปิดการขาย สามารถทำได้ทุกขณะของการเสนอขาย อย่างไรก็ตาม เวลาที่เหมาะสมที่สุดที่จะทำการปิดการขาย คือ

- เมื่อพนักงานขายได้ทำการสาริตต่างๆ และชี้แจงรายละเอียดของสินค้ามาเป็นเวลานาน
- เมื่อพนักงานขายได้ตอบข้อโต้แย้งต่างๆ ของลูกค้าจนเป็นที่พอใจ
- เมื่อลูกค้าแสดงออกถึงความต้องการซื้อในผลิตภัณฑ์ หรือเมื่อมีสัญญาณซื้อจากลูกค้าเกิดขึ้น

การปิดการขายจะมีเทคนิคที่ใช้อยู่หลายวิธี โดยทั่วไปเทคนิคการปิดการขายที่นิยมใช้กันคือ

- สันนิษฐานเพื่อปิดการขาย เป็นการสันนิษฐานว่าลูกค้าผู้คาดหวังจะซื้อผลิตภัณฑ์ จะกระทำเมื่อภายหลังการนำเสนอเสร็จสิ้นไปแล้ว
- สรุปประโยชน์ที่ได้รับจากผลิตภัณฑ์ เป็นการกล่าวเน้นถึงประโยชน์ที่ลูกค้าจะได้รับจากการซื้อผลิตภัณฑ์ก่อนทำการปิดการขาย
- ถามถึงคำสั่งซื้อ เป็นการปิดการขายโดยการถามลูกค้าตรงๆ ถึงคำสั่งซื้อวิธีนี้จะได้ผลต่อเมื่อแน่ใจว่าคำตอบที่ได้รับจากลูกค้า คือ การตอบรับ
- ปิดการขายโดยเสนอทางเลือก เช่น ท่านจะรับสีแดงหรือสีขาวครับ

- การให้ข้อเสนอพิเศษ เช่น การให้ส่วนลดพิเศษ การให้ของแถม เป็นต้น
- โอกาสสุดท้าย เป็นการบอกลูกค้าว่าเป็นโอกาสสุดท้ายที่พวกเขาจะซื้อผลิตภัณฑ์ได้ หรือเป็นโอกาสสุดท้ายที่พวกเขาจะได้ข้อเสนอพิเศษ

16. หน่วยสมรรถนะร่วม (ถ้ามี)

N/A

17. อุตสาหกรรมร่วม/กลุ่มอาชีพร่วม (ถ้ามี)

N/A

18. รายละเอียดกระบวนการและวิธีการประเมิน (Assessment Description and Procedure)

18.1 เครื่องมือการประเมิน

1. ข้อสอบข้อเขียน แบบทดสอบปรนัย ชนิด 4 ตัวเลือก

ดูรายละเอียดจากคู่มือการประเมิน

1. รหัสหน่วยสมรรถนะ 600301
2. ชื่อหน่วยสมรรถนะ จัดการสถานประกอบการร้านทองรูปพรรณ
3. ทบทวนครั้งที่ N/A
4. สร้างใหม่ ปรับปรุง

5. สำหรับชื่ออาชีพและรหัสอาชีพ (Occupational Classification)

1. อาชีพนักบริหารจัดการร้านทอง

ISCO 5223 พนักงานช่วยขายในร้านค้า

6. คำอธิบายหน่วยสมรรถนะ (Description of Unit of Competency)

หน่วยสมรรถนะนี้ใช้กับผู้ปฏิบัติงานในร้านค้าทองรูปพรรณ

หรือผู้ปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องกับการจำหน่ายทองรูปพรรณหรือทองคำแท่งในอุตสาหกรรมอัญมณีและเครื่องประดับ

หน่วยสมรรถนะนี้ใช้ในสภาพแวดล้อมในรูปแบบของการทำงานแบบประจำ ผู้ปฏิบัติงานต้องมีความรู้และทักษะในเรื่องของการแสดงสินค้าหน้าร้าน

และจัดแสดงราคาซื้อขายทองคำประจำวัน ที่มีความเกี่ยวข้องกับการทำธุรกิจร้านค้าทองรูปพรรณ

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)

กลุ่มวิชาชีพอัญมณีและเครื่องประดับ

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)
60030101 จัดแสดงทองรูปพรรณในตู้ตั้งพื้นและติดผนัง	1. จัดวางสินค้าให้เป็นหมวดหมู่ 2. จัดแสดงป้ายราคาสินค้าตามกฎหมายการคุ้มครองผู้บริโภค 3. จัดวางสินค้าให้มีความสวยงาม 4. จัดระบบไฟส่องสว่างให้เห็นสินค้าชัดเจน	ข้อสอบข้อเขียน การสัมภาษณ์
60030102 แสดงราคาซื้อขายทองคำประจำวัน	1. ตรวจสอบราคากลางซื้อขายทองคำที่ประกาศจากสมาคมผู้ค้าทอง 2. ปรับเปลี่ยนราคากลางซื้อขายทองคำระหว่างวันตามประกาศของสมาคมผู้ค้าทอง	ข้อสอบข้อเขียน การสัมภาษณ์

12. ความรู้และทักษะก่อนหน้าที่จำเป็น (Pre-requisite Skill & Knowledge)

N/A

13. ทักษะและความรู้ที่ต้องการ (Required Skills and Knowledge)

(ก) ความต้องการด้านทักษะ

1. สามารถจัดวางสินค้าให้เป็นหมวดหมู่
2. สามารถจัดแสดงป้ายราคาสินค้าตามกฎหมายการค้าปลีกผู้บริโภคร
3. สามารถจัดวางสินค้าใหม่มีความสวยงาม
4. สามารถจัดระบบไฟส่องสว่างให้เห็นสินค้าชัดเจน
5. สามารถตรวจสอบราคากลางซื้อขายทองคำที่ประกาศจากสมาคมผู้ค้าทอง
6. สามารถปรับเปลี่ยนราคากลางซื้อขายทองคำระหว่างวันตามประกาศของสมาคมผู้ค้าทอง

(ข) ความต้องการด้านความรู้

1. ความรู้เกี่ยวกับการจัดวางสินค้าให้เป็นหมวดหมู่
2. ความรู้เกี่ยวกับการจัดแสดงป้ายราคาสินค้าตามกฎหมายการค้าปลีกผู้บริโภคร
3. ความรู้เกี่ยวกับการจัดวางสินค้าใหม่มีความสวยงาม
4. ความรู้เกี่ยวกับการจัดระบบไฟส่องสว่างให้เห็นสินค้าชัดเจน
5. ความรู้เกี่ยวกับการตรวจสอบราคากลางซื้อขายทองคำที่ประกาศจากสมาคมผู้ค้าทอง
6. ความรู้เกี่ยวกับการปรับเปลี่ยนราคากลางซื้อขายทองคำระหว่างวันตามประกาศของสมาคมผู้ค้าทอง

14. หลักฐานที่ต้องการ (Evidence Guide)

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

(ก) หลักฐานการปฏิบัติงาน (Performance Evidence)

1. แสดงการจัดวางสินค้าให้เป็นหมวดหมู่
2. แสดงการจัดแสดงป้ายราคาสินค้าตามกฎหมายการค้าปลีกผู้บริโภคร
3. แสดงการจัดวางสินค้าใหม่มีความสวยงาม
4. แสดงการจัดระบบไฟส่องสว่างให้เห็นสินค้าชัดเจน
5. แสดงการตรวจสอบราคากลางซื้อขายทองคำที่ประกาศจากสมาคมผู้ค้าทอง
6. แสดงการปรับเปลี่ยนราคากลางซื้อขายทองคำระหว่างวันตามประกาศของสมาคมผู้ค้าทอง
7. ใบบันทึกผลการสัมภาษณ์

(ข) หลักฐานความรู้ (Knowledge Evidence)

1. อธิบายเกี่ยวกับการจัดวางสินค้าให้เป็นหมวดหมู่
2. อธิบายเกี่ยวกับการจัดแสดงป้ายราคาสินค้าตามกฎหมายการค้าปลีกผู้บริโภคร
3. อธิบายเกี่ยวกับการจัดวางสินค้าใหม่มีความสวยงาม
4. อธิบายเกี่ยวกับการจัดระบบไฟส่องสว่างให้เห็นสินค้าชัดเจน
5. อธิบายเกี่ยวกับการตรวจสอบราคากลางซื้อขายทองคำที่ประกาศจากสมาคมผู้ค้าทอง
6. อธิบายเกี่ยวกับการปรับเปลี่ยนราคากลางซื้อขายทองคำระหว่างวันตามประกาศของสมาคมผู้ค้าทอง
7. ใบบันทึกผลการทดสอบข้อเขียน

(ค) คำแนะนำในการประเมิน

ผู้ประเมินควรประเมินเกี่ยวกับความรู้เกี่ยวกับการแสดงสินค้าหน้าร้าน และจัดแสดงราคาซื้อขายทองคำประจำวัน โดยพิจารณาจากหลักฐานที่เกี่ยวข้อง ทั้งหลักฐานการปฏิบัติงาน และหลักฐานด้านความรู้

(ง) วิธีการประเมิน

1. ข้อสอบข้อเขียน แบบทดสอบปรนัย ชนิด 4 ตัวเลือก
2. การสัมภาษณ์

15. ขอบเขต (Range Statement)

(ก) คำแนะนำ

ผู้เข้ารับการประเมินต้องมีความรู้และทักษะในเรื่องของการจัดแสดงสินค้าของรูปพรรณ ทั้งรูปแบบตั้งพื้นและติดผนัง และการรักษาความสะอาดบริเวณพื้นที่ร้าน ทั้งภายในร้านและหน้าร้าน

(ข) คำอธิบายรายละเอียด

การจัดแสดงสินค้าในร้านทองรูปพรรณ มีลักษณะเป็นการจัดแสดงสินค้าภายในร้านค้า (Interior Display) เป็นประเภทการจัดแสดงสินค้าแบบปิด ซึ่งเป็นการนำสินค้าทองรูปพรรณหรือทองคำแท่ง จัดวางไว้ในตู้กระจกใส อาจตั้งไว้บนพื้นหรือติดไว้กับผนังของร้านค้า ที่ลูกค้าสามารถมองเห็นตัวสินค้าได้ มีพนักงานขายคอยอำนวยความสะดวกในการขายและการนำสินค้ามาชม ซึ่งการจัดแสดงสินค้าแบบนี้เหมาะกับการจัดแสดงสินค้าขนาดเล็ก คุณภาพดี ราคาสูง ที่อาจถูกลักขโมยได้ง่าย การจัดแสดงสินค้าแบบนี้สามารถทำให้สินค้าดูมีคุณค่าด้วยการใช้ไฟเข้ามาช่วยเน้นให้สินค้าดูเด่นขึ้น ทั้งนี้ควรจัดวางสินค้าให้สวยงาม เป็นหมวดหมู่ เพื่อสะดวก และง่ายต่อการเลือกซื้อ โดยมีการจัดระบบไฟส่องสว่างให้เห็นสินค้าชัดเจน นอกจากนี้ในเรื่องการจัดแสดงสินค้าแล้ว สิ่งที่ต้องคำนึงในการสร้างความน่าสนใจและดึงดูดใจลูกค้า คือ ความสะอาด ทั้งภายในร้านและหน้าร้าน โดยเฉพาะบริเวณพื้นทางเดิน และตู้แสดงสินค้า หากกระจกบนตู้เต็มไปด้วยคราบฝุ่นละอองหรือฝุ่นละอองนั้นมาจับติดอยู่ที่สินค้า วัสดุตกแต่งเหล็ก กระจกหน้าต่างโซลาร์ฟิล์มไม่ใส เนื่องจากมีฝุ่นละอองติดอยู่ ความน่าสนใจและความดึงดูดใจก็จะลดน้อยลง

การแสดงผลและปรับเปลี่ยนราคาซื้อขายทองคำประจำวัน ผู้ปฏิบัติงานจะต้องตรวจสอบจากราคากลางซื้อขายทองคำที่ประกาศจากสมาคมผู้ค้าทองคำ สมาคมค้าทองคำนี้จะเป็นผู้กำหนดและประกาศราคาทองคำในประเทศไทย ถือเป็นราคาอ้างอิงกลางของประเทศไทย สามารถตรวจสอบราคาที่เว็บไซต์ของสมาคมค้าทองคำ www.goldtraders.or.th หรือโทรศัพท์สอบถามที่เบอร์ 02-020-9000 (กด 1) ทั้งนี้การปรับขึ้นลงของราคาทองคำขึ้นอยู่กับราคาตลาดโลก บางวันอาจปรับเพียงครั้งเดียว บางครั้งอาจปรับหลายรอบได้เช่นกัน ไม่มีกำหนดตายตัว โดยสมาคมค้าทองคำจะประกาศราคาครั้งแรกประมาณ 9.20-9.40 น. ของวันนั้นๆ

สำหรับประกาศราคาของทองคำในแต่ละวัน จะเป็นตารางของทองคำที่มีค่าความบริสุทธิ์ 96.5% โดยในตารางจะมีคำว่า “ทองคำแท่ง” และ “ทองคำรูปพรรณ” โดยจะแสดงทั้งราคาของ “รับซื้อ” และ “ขายออก” คำว่า “รับซื้อ” หมายถึง ราคาทองที่ร้านทองรับซื้อจากลูกค้า ส่วนคำว่า “ขายออก” หมายถึง ราคาทองที่ร้านทองขายให้ลูกค้า

16. หน่วยสมรรถนะร่วม (ถ้ามี)

N/A

17. อุตสาหกรรมร่วม/กลุ่มอาชีพร่วม (ถ้ามี)

N/A

18. รายละเอียดกระบวนการและวิธีการประเมิน (Assessment Description and Procedure)

18.1 เครื่องมือการประเมิน

1. ข้อสอบข้อเขียน แบบทดสอบปรนัย ชนิด 4 ตัวเลือก
2. การสัมภาษณ์

ดูรายละเอียดจากคู่มือการประเมิน

1. รหัสหน่วยสมรรถนะ 600302
2. ชื่อหน่วยสมรรถนะ บริหารจัดการสินค้าคงคลังหน้าร้าน
3. ทบทวนครั้งที่ N/A
4. สร้างใหม่ ปรับปรุง

5. สำหรับชื่ออาชีพและรหัสอาชีพ (Occupational Classification)

1. อาชีพนักบริหารจัดการร้านทอง

ISCO 5223 พนักงานช่วยขายในร้านค้า

6. คำอธิบายหน่วยสมรรถนะ (Description of Unit of Competency)

หน่วยสมรรถนะนี้ใช้กับผู้ปฏิบัติงานในร้านค้าทองรูปพรรณ

หรือผู้ปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องกับการจำหน่ายทองรูปพรรณหรือทองคำแท่งในอุตสาหกรรมอัญมณีและเครื่องประดับ

หน่วยสมรรถนะนี้ใช้ในสภาพแวดล้อมในรูปแบบของการทำงานแบบประจำ ผู้ปฏิบัติงานต้องมีความรู้และทักษะในเรื่องของการบริหารจัดการสินค้าคงคลัง

โดยเฉพาะการจัดการสินค้าบริเวณหน้าร้าน ทั้งสต็อกสินค้าและสต็อกในตู้ทอง

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)

กลุ่มวิชาชีพอัญมณีและเครื่องประดับ

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)
60030201 จัดการสินค้าคงคลังหน้าร้านสำหรับทองใหม่	1. เบิกสินค้าเพื่อมาเติมสินค้าคงคลังหน้าร้าน 2. นับจำนวนและชั่งน้ำหนักทองหน้าร้าน และจดบันทึก 3. เก็บรักษาสินค้าตามบริเวณที่กำหนด	ข้อสอบข้อเขียน การสัมภาษณ์
60030202 จัดการสินค้าคงคลังหน้าร้านสำหรับทองเก่า	1. ชั่งน้ำหนักทองเก่า ที่มีการรับซื้อหรือขายฝากทองในวันนั้น และจดบันทึก 2. ตรวจสอบความถูกต้องของเอกสารบันทึกและทอง 3. เก็บรักษาสินค้าตามบริเวณที่กำหนด	ข้อสอบข้อเขียน
60030203 เสนอคำแนะนำเรื่องสินค้าแก่ผู้บริหาร เพื่อบริหารสินค้าคงคลัง	1. สังเกตการเคลื่อนไหวของยอดขายสินค้าแต่ละรายการ 2. รายงานยอดจำหน่ายสินค้าที่ขายดีและไม่ดีแก่ผู้บริหาร	ข้อสอบข้อเขียน

12. ความรู้และทักษะก่อนหน้าที่จำเป็น (Pre-requisite Skill & Knowledge)

N/A

13. ทักษะและความรู้ที่ต้องการ (Required Skills and Knowledge)

(ก) ความต้องการด้านทักษะ

1. สามารถเบิกสินค้า เพื่อมาเติมสินค้าคงคลังหน้าร้าน
2. สามารถนับจำนวนและชั่งน้ำหนักของหน้าร้าน และจัดบันทึก
3. สามารถเก็บรักษาสินค้าตามบริเวณที่กำหนด
4. สามารถชั่งน้ำหนักของเก่า ที่มีการรับซื้อหรือขายฝากทองในวันนั้น และจัดบันทึก
5. สามารถตรวจสอบความถูกต้องของเอกสารบันทึกและทอง
6. สามารถสังเกตการเคลื่อนไหวของยอดขายสินค้าแต่ละรายการ
7. สามารถรายงานยอดจำหน่ายสินค้าที่ขายดีและไม่ดีแก่ผู้บริหาร

(ข) ความต้องการด้านความรู้

1. ความรู้เกี่ยวกับการเบิกสินค้า เพื่อมาเติมสินค้าคงคลังหน้าร้าน
2. ความรู้เกี่ยวกับการนับจำนวนและชั่งน้ำหนักของหน้าร้าน และจัดบันทึก
3. ความรู้เกี่ยวกับการเก็บรักษาสินค้าตามบริเวณที่กำหนด
4. ความรู้เกี่ยวกับการชั่งน้ำหนักของเก่า ที่มีการรับซื้อหรือขายฝากทองในวันนั้น และจัดบันทึก
5. ความรู้เกี่ยวกับการตรวจสอบความถูกต้องของเอกสารบันทึกและทอง
6. ความรู้เกี่ยวกับการสังเกตการเคลื่อนไหวของยอดขายสินค้าแต่ละรายการ
7. ความรู้เกี่ยวกับการรายงานยอดจำหน่ายสินค้าที่ขายดีและไม่ดีแก่ผู้บริหาร

14. หลักฐานที่ต้องการ (Evidence Guide)

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

(ก) หลักฐานการปฏิบัติงาน (Performance Evidence)

1. แสดงการเบิกสินค้า เพื่อมาเติมสินค้าคงคลังหน้าร้าน
2. แสดงการนับจำนวนและชั่งน้ำหนักของหน้าร้าน และจัดบันทึก
3. แสดงการเก็บรักษาสินค้าตามบริเวณที่กำหนด
4. แสดงการชั่งน้ำหนักของเก่า ที่มีการรับซื้อหรือขายฝากทองในวันนั้น และจัดบันทึก
5. แสดงการตรวจสอบความถูกต้องของเอกสารบันทึกและทอง
6. แสดงการสังเกตการเคลื่อนไหวของยอดขายสินค้าแต่ละรายการ
7. แสดงการรายงานยอดจำหน่ายสินค้าที่ขายดีและไม่ดีแก่ผู้บริหาร
8. ใบบันทึกผลการสัมภาษณ์

(ข) หลักฐานความรู้ (Knowledge Evidence)

1. อธิบายเกี่ยวกับการเบิกสินค้า เพื่อมาเติมสินค้าคงคลังหน้าร้าน
2. อธิบายเกี่ยวกับการนับจำนวนและชั่งน้ำหนักของหน้าร้าน และจัดบันทึก
3. อธิบายเกี่ยวกับการเก็บรักษาสินค้าตามบริเวณที่กำหนด
4. อธิบายเกี่ยวกับการชั่งน้ำหนักของเก่า ที่มีการรับซื้อหรือขายฝากทองในวันนั้น และจัดบันทึก
5. อธิบายเกี่ยวกับการตรวจสอบความถูกต้องของเอกสารบันทึกและทอง
6. อธิบายเกี่ยวกับการสังเกตการเคลื่อนไหวของยอดขายสินค้าแต่ละรายการ
7. อธิบายเกี่ยวกับการรายงานยอดจำหน่ายสินค้าที่ขายดีและไม่ดีแก่ผู้บริหาร
8. ใบบันทึกผลการทดสอบข้อเขียน

(ค) คำแนะนำในการประเมิน

ผู้ประเมินควรประเมินเกี่ยวกับความรู้การบริหารจัดการสินค้าคงคลัง โดยเฉพาะการจัดการสินค้าบริเวณหน้าร้าน โดยพิจารณาจากหลักฐานที่เกี่ยวข้อง ทั้งหลักฐานการปฏิบัติงาน และหลักฐานด้านความรู้

(ง) วิธีการประเมิน

1. ข้อสอบข้อเขียน แบบทดสอบปรนัย ชนิด 4 ตัวเลือก
2. การสัมภาษณ์

15. ขอบเขต (Range Statement)

(ก) คำแนะนำ

ผู้เข้ารับการประเมินต้องมีความรู้และทักษะในเรื่องของการบริหารจัดการสินค้าคงคลังในร้านทองรูปพรรณ

โดยเฉพาะการจัดการสินค้าบริเวณหน้าร้าน

ทั้งสต็อกสินค้าและสต็อกในตู้ทอง ผู้ปฏิบัติงานมีหน้าที่เบิกสินค้า เพื่อมาเติมสินค้าหน้าร้านให้เต็มอยู่เสมอ ดูแลสินค้าทั้งทองใหม่และทองเก่าให้มีจำนวนและน้ำหนักครบถ้วน และเก็บรักษาสินค้าตามบริเวณที่กำหนด รวมถึงต้องสังเกตการเคลื่อนไหวของยอดขายสินค้าแต่ละรายการ เพื่อรายงานยอดจำหน่ายสินค้าที่ขายดีและไม่ดีแก่หัวหน้าหรือผู้จัดการร้านทราบ เพื่อจะได้นำไปกำหนดจำนวนและเวลาที่ต้องสั่งซื้อสินค้า

(ข) คำอธิบายรายละเอียด

การบริหารสินค้าคงคลัง คือ การวางแผนและควบคุมสินค้าคงคลังในระดับปริมาณที่เหมาะสม โดยพิจารณาถึงจุดสั่งซื้อและปริมาณการสั่งซื้อที่ดีที่สุด เพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้ทันเวลาและเสียค่าใช้จ่ายเกี่ยวกับสินค้าคงคลังรวมต่ำสุด นอกจากนี้การวางแผนและควบคุมสินค้าอย่างเหมาะสมทำให้ธุรกิจทราบความเคลื่อนไหวของสินค้าได้ตลอดเวลาอย่างถูกต้อง แม่นยำ และรวดเร็ว

16. หน่วยสมรรถนะรวม (ถ้ามี)

N/A

17. อุตสาหกรรมร่วม/กลุ่มอาชีพร่วม (ถ้ามี)

N/A

18. รายละเอียดกระบวนการและวิธีการประเมิน (Assessment Description and Procedure)

18.1 เครื่องมือการประเมิน

1. ข้อสอบข้อเขียน แบบทดสอบปรนัย ชนิด 4 ตัวเลือก
2. การสัมภาษณ์

ดูรายละเอียดจากคู่มือการประเมิน

1. รหัสหน่วยสมรรถนะ 600402
2. ชื่อหน่วยสมรรถนะ ปฏิบัติงานตามความปลอดภัย
3. ทบทวนครั้งที่ N/A
4. สร้างใหม่ ปรับปรุง

5. สำหรับชื่ออาชีพและรหัสอาชีพ (Occupational Classification)

1. อาชีพนักบริหารจัดการร้านค้าทอง

ISCO 5223 พนักงานช่วยขายในร้านค้า

6. คำอธิบายหน่วยสมรรถนะ (Description of Unit of Competency)

หน่วยสมรรถนะนี้ใช้กับผู้ปฏิบัติงานในร้านค้าทองรูปพรรณ

หรือผู้ปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องกับการจำหน่ายทองรูปพรรณหรือทองคำแท่งในอุตสาหกรรมอัญมณีและเครื่องประดับ

หน่วยสมรรถนะนี้ใช้ในสภาพแวดล้อมในรูปแบบของการทำงานแบบประจำ ผู้ปฏิบัติงานต้องมีความรู้และทักษะในเรื่องของการปฏิบัติงานตามความปลอดภัยให้พ้นจากอันตรายต่อชีวิตและทรัพย์สิน

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)

กลุ่มวิชาชีพอัญมณีและเครื่องประดับ

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)
60040201 ดูแลรักษาความปลอดภัยในงานประจำ	1. ดูแลการจัดเก็บสินค้า 2. ดูแลอุปกรณ์ และเครื่องมือเครื่องใช้ อย่างปลอดภัย 3. ดูแลเกี่ยวกับเงิน	ข้อสอบข้อเขียน การสัมภาษณ์
60040202 ปฏิบัติตามมาตรการป้องกันการถูกลักขโมยหรือโจรกรรม	1. ปฏิบัติตามวิธีการและข้อกำหนดของร้านค้า เพื่อป้องกันการถูกลักขโมยหรือโจรกรรม 2. สังเกต ตรวจสอบ ลักษณะลูกค้า และทรัพย์สินภายในร้าน 3. ดูแลรักษาความปลอดภัยในสถานที่ ซีวิต และทรัพย์สิน 4. สังเกตการณ์ และประสานงานกับเจ้าหน้าที่ตำรวจ	ข้อสอบข้อเขียน การสัมภาษณ์

12. ความรู้และทักษะก่อนหน้าที่จำเป็น (Pre-requisite Skill & Knowledge)

N/A

13. ทักษะและความรู้ที่ต้องการ (Required Skills and Knowledge)

(ก) ความต้องการด้านทักษะ

1. สามารถดูแลการจัดเก็บสินค้า
2. สามารถดูแลอุปกรณ์ และเครื่องมือเครื่องใช้ อย่างปลอดภัย
3. สามารถดูแลเกี่ยวกับเงิน
4. สามารถปฏิบัติตามวิธีการและข้อกำหนดของร้านค้า เพื่อป้องกันการถูกลักขโมยหรือโจรกรรม
5. สามารถสังเกต ตรวจสอบ ลักษณะลูกค้า และทรัพย์สินภายในร้าน
6. สามารถดูแลรักษาความปลอดภัยในสถานที่ ซีวิต และทรัพย์สิน
7. สามารถสังเกตการณ์ และประสานงานกับเจ้าหน้าที่ตำรวจ

(ข) ความต้องการด้านความรู้

1. ความรู้เกี่ยวกับการดูแลการจัดเก็บสินค้า
2. ความรู้เกี่ยวกับการดูแลอุปกรณ์ และเครื่องมือเครื่องใช้ อย่างปลอดภัย
3. ความรู้เกี่ยวกับการดูแลเกี่ยวกับเงิน
4. ความรู้เกี่ยวกับการปฏิบัติตามวิธีการและข้อกำหนดของร้านค้า เพื่อป้องกันการถูกลักขโมยหรือโจรกรรม
5. ความรู้เกี่ยวกับการสังเกต ตรวจสอบ ลักษณะลูกค้า และทรัพย์สินภายในร้าน
6. ความรู้เกี่ยวกับการดูแลรักษาความปลอดภัยในสถานที่ ซีวิต และทรัพย์สิน
7. ความรู้เกี่ยวกับการสังเกตการณ์ และประสานงานกับเจ้าหน้าที่ตำรวจ

14. หลักฐานที่ต้องการ (Evidence Guide)

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

(ก) หลักฐานการปฏิบัติงาน (Performance Evidence)

1. แสดงการดูแลการจัดเก็บสินค้า
2. แสดงการดูแลอุปกรณ์ และเครื่องมือเครื่องใช้ อย่างปลอดภัย
3. แสดงการดูแลเกี่ยวกับเงิน
4. แสดงการปฏิบัติตามวิธีการและข้อกำหนดของร้านค้า เพื่อป้องกันการถูกลักขโมยหรือโจรกรรม
5. แสดงการสังเกต ตรวจสอบ ลักษณะลูกค้า และทรัพย์สินภายในร้าน
6. แสดงการดูแลรักษาความปลอดภัยในสถานที่ ซีวิต และทรัพย์สิน
7. แสดงการสังเกตการณ์ และประสานงานกับเจ้าหน้าที่ตำรวจ
8. ใบบันทึกผลการสัมภาษณ์

(ข) หลักฐานความรู้ (Knowledge Evidence)

1. อธิบายเกี่ยวกับการดูแลการจัดเก็บสินค้า
2. อธิบายเกี่ยวกับการดูแลอุปกรณ์ และเครื่องมือเครื่องใช้ อย่างปลอดภัย
3. อธิบายเกี่ยวกับการดูแลเกี่ยวกับเงิน
4. อธิบายเกี่ยวกับการปฏิบัติตามวิธีการและข้อกำหนดของร้านค้า เพื่อป้องกันการถูกลักขโมยหรือโจรกรรม
5. อธิบายเกี่ยวกับการสังเกต ตรวจสอบ ลักษณะลูกค้า และทรัพย์สินภายในร้าน
6. อธิบายเกี่ยวกับการดูแลรักษาความปลอดภัยในสถานที่ ซีวิต และทรัพย์สิน
7. อธิบายเกี่ยวกับการสังเกตการณ์ และประสานงานกับเจ้าหน้าที่ตำรวจ
8. ใบบันทึกผลการทดสอบข้อเขียน

(ค) คำแนะนำในการประเมิน

ผู้ปฏิบัติงานต้องมีความรู้และทักษะในเรื่องของการแสดงความรู้ในการปฏิบัติงานตามความปลอดภัย ให้พ้นจากอันตรายต่อชีวิตและทรัพย์สิน โดยพิจารณาจากหลักฐานที่เกี่ยวข้อง ทั้งหลักฐานการปฏิบัติงาน และหลักฐานด้านความรู้

(ง) วิธีการประเมิน

1. ข้อสอบข้อเขียน แบบทดสอบปรนัย ชนิด 4 ตัวเลือก
2. การสัมภาษณ์

15. ขอบเขต (Range Statement)

(ก) คำแนะนำ

การปฏิบัติงานตามความปลอดภัย ให้พ้นจากอันตรายต่อชีวิตและทรัพย์สิน โดยทั่วไปในกิจการร้านทอง เป็นการดูแลรักษาความปลอดภัยในงานประจำ ได้แก่

การดูแลการจัดเก็บสินค้า ไม่ให้สูญหาย การดูแลอุปกรณ์และเครื่องมือเครื่องใช้ ให้อยู่ในสภาพพร้อมใช้งาน และการดูแลเกี่ยวกับเงิน ไม่ให้สูญหาย) และปฏิบัติตามมาตรการป้องกันการถูกลักขโมยหรือโจรกรรม

(ข) คำอธิบายรายละเอียด

มาตรการป้องกันการถูกลักขโมยหรือโจรกรรมของร้านค้าทองรูปพรรณในประเทศไทย ส่วนใหญ่จะมีระบบรักษาความปลอดภัยจากการโจรกรรม ซึ่งสามารถแบ่งเป็น 2 ส่วน คือ ส่วนเครื่องมือและอุปกรณ์ และส่วนของคุณคคนที่ปฏิบัติงานภายในร้าน ส่วนเครื่องมือและอุปกรณ์ที่มีการรักษาความปลอดภัย ได้แก่

- การติดตั้งกล้องวงจรปิด บริเวณภายในร้านและหน้าร้าน
- การติดตั้งราวเหล็กตัดกันตู้ทอง การติดตั้งกระจกันรัย
- การติดตั้งประตูไฟฟ้าที่ควบคุมการปลดล็อคจากภายในร้าน การติดตั้งสัญญาณเตือนภัย ทั้งด้านหน้าร้านและหลังร้าน การติดตั้งกล้องวงจรปิดไว้ครอบคลุมพื้นที่ของร้าน การติดป้ายคำเตือน ห้ามสวมหมวก, แว่น, หมวกกันน็อก

ส่วนของคุณคคนที่ปฏิบัติงานภายในร้าน มีข้อควรปฏิบัติ ได้แก่

- ควรหลีกเลี่ยงการปะทะต่อสู้อกับคนร้าย ควรปฏิบัติตามมาตรการของเจ้าหน้าที่ตำรวจในท้องที่ เช่น การกำหนดเวลาเปิด-ปิด ร้าน
- ควรมีการจัดฝึกอบรมความปลอดภัยให้แก่พนักงานในร้าน ทั้งเรื่องการป้องกันอาชญากรรม และวิธีแจ้งเหตุร้าย รวมถึงเทคนิคในการดูแลความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน
- ควรมีเบอร์ติดต่อตำรวจในพื้นที่ เพื่อแจ้งเหตุให้ทันท่วงที ควรมีการทำประกันภัยทั้งบุคคลและทรัพย์สิน

16. หน่วยสมรรถนะร่วม (ถ้ามี)

N/A

17. อุตสาหกรรมร่วม/กลุ่มอาชีพร่วม (ถ้ามี)

N/A

18. รายละเอียดกระบวนการและวิธีการประเมิน (Assessment Description and Procedure)

18.1 เครื่องมือการประเมิน

1. ข้อสอบข้อเขียน แบบทดสอบปรนัย ชนิด 4 ตัวเลือก
2. การสัมภาษณ์

ดูรายละเอียดจากคู่มือการประเมิน