มาตรฐานอาชีพและคุณวุฒิวิชาชีพ
Occupational Standard and Professional Qualifications

สาขาวิชาชีพอุตสาหกรรมดิจิทัล สาขาธุรกิจดิจิทัลและพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์

จัดทำโดย สถาบันคุณวุฒิวิชาชีพ (องค์การมหาชน)

1. ชื่อมาตรฐานอาชีพ

สาขาวิชาชีพอุตสาหกรรมดิจิทัล สาขาธุรกิจดิจิทัลและพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์

2. ประวัติการปรับปรุงมาตรฐาน

N/A

3. ทะเบียนอ้างอิง (Imprint)

N/A

4. ข้อมูลเบื้องต้น

ปัจจุบันธุรกิจมีการนำเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาเป็นเครื่องมือในการทำธุรกิจ ทำให้มีความสามารถทางพาณิชย์กรรมในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ เรียกว่า พาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ โดยประโยชน์ที่ธุรกิจได้รับจากการทำพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์มีหลายประการ ได้แก่ การเข้าถึงลูกค้าโดยไร้ข้อจำกัดด้านสถานที่และเวลา การนำเสนอรายละเอียดสินค้าได้หลากหลายมากขึ้น ลูกค้าสามารถค้นหาสินค้าได้ตรงกับความต้องการ การรับคำสั่งซื้อ การลดค่าใช้จ่าย รวมถึงการนำข้อมูลมาวิเคราะห์ทางการตลาด ช่วยส่งเสริมให้ธุรกิจมีความสามารถในการค้าขายมากขึ้น ซึ่งธุรกิจที่มีศักยภาพด้านพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ช่วยส่งผลต่อความสามารถในการแข่งขันระดับประเทศ

หน่วยงานภาครัฐ เป็นหน่วยงานที่ช่วยสนับสนุนให้การทำพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ ให้ดำเนินไปได้อย่างสะดวกรวดเร็ว มีความน่าเชื่อถือ และมีความปลอดภัย เนื่องจากวิธีการทำพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์เป็นรูปแบบที่เปลี่ยนแปลงไปจากเดิมที่เคยปฏิบัติ มีเครื่องมือและวิธีการใหม่ ๆ ที่ธุรกิจและบุคลากรที่เกี่ยวข้องต้องเข้าใจในสิ่งแปลงใหม่เหล่านี้ ถึงแม้ว่าปัจจุบันธุรกิจได้มีการทำธุรกรรมในรูปแบบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์มาสักระยะแล้วก็ตาม แต่การจัดหาบุคลากรที่มีความรู้ตรงกับความต้องการยังมีความจำเป็น จึงควรมีการประเมินความรู้ของแรงงานที่มีความรู้และทักษาได้ตรงกับลักษณะงาน จึงควรมีการกำหนดให้มีการประเมินสมรรถนะความรู้และทักษะในการปฏิบัติงานดังกล่าว

การวัดสมรรถนะเป็นการประเมินคุณลักษณะในด้าน ทักษะ ความรู้ ความสามารถ สำหรับอาชีพนักพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ เป็นการบูรณาการความรู้ ได้แก่ ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ซึ่งประกอบไปด้วยโครงสร้างพื้นฐานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและความรู้ในการออกแบบและพัฒนาเว็บเพื่อค้าขาย ด้านการตลาดซึ่งประกอบด้วยกลยุทธ์การตลาดและการให้คำปรึกษาแก่ธุรกิจ โดยความรู้ที่กล่าวมานี้ ผู้ปฏิบัติงานจำเป็นต้องมีสมรรถนะในการปฏิบัติงาน ซึ่งมีความแตกต่างกันไป ตามลักษณะงานของพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ที่รับผิดชอบ

5. ประวัติการปรับปรุงมาตรฐานในแต่ละครั้ง

N/A

6. ครั้งที่

ครั้งที่ 1/2566

7. คุณวุฒิวิชาชีพที่ครอบคลุม (Professional Qualifications included)

สาขาวิชาชีพอุตสาหกรรมดิจิทัล

สาขาธุรกิจดิจิทัลและพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์

ที่ปรึกษาด้านพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ ระดับ 7

8. คุณวุฒิวิชาชีพที่เกี่ยวข้อง (Related Professional Qualifications)

N/A

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

รหัสหน่วยสมรรถนะ	เนื้อหา
1011	วางแผนกลยุทธ์ในการให้บริการด้านพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์และด้านการตลาดดิจิทัล
1012	วิเคราะห์ศักยภาพทางการตลาดด้านธุรกิจพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์
1013	ให้คำปรึกษาด้านพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์
1025	ปฏิบัติตามจรรยาบรรณ กฎหมายและความปลอดภัยในวิชาชีพด้านพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์

10. ระดับคุณวุฒิ

10.1 สาขาวิชาชีพอุตสาหกรรมดิจิทัล สาขาธุรกิจดิจิทัลและพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ ที่ปรึกษาด้านพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ ระดับ 7

คุณลักษณะของผลการเรียนรู้ (Characteristics of Outcomes)

เป็นผู้ที่มีสมรรถนะด้านให้คำปรึกษาด้านพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์และด้านการตลาดดิจิทัล โดยจะต้องมีความรู้
ความสามารถเกี่ยวกับการวางแผนกลยุทธ์ในการให้บริการด้านพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์และด้านการตลาดดิจิทัล
การวิเคราะห์ศักยภาพทางการตลาดด้านธุรกิจพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ และการให้คำปรึกษาด้านพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ โดยเป็นบุคคลที่มีคุณลักษณะของผลการเรียนรู้ดังนี้

1. มีความรู้การวิเคราะห์ข้อมูล
2. มีทักษะการสื่อสารภาษาต่างประเทศในระดับสากล
3. มีส่วนร่วมในการวางแผน บริหารจัดการ และกำหนดนโยบายขององค์กร
4. กำหนดแนวทางในการแก้ปัญหาที่ซับซ้อน และเลือกวิธีในการแก้ปัญหาที่เหมาะสม
5. มีความรู้ทางกฎหมายที่เกี่ยวข้อง
6. สามารถใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในระดับสากล
7. สามารถพัฒนานวัตกรรมและเทคโนโลยีใหม่ๆ ได้
8. มีคุณธรรมและจริยธรรม

การเลื่อนระดับคุณวุฒิวิชาชีพ (Qualification Pathways)

1. ผู้ขอเข้ารับการประเมินคุณวุฒิวิชาชีพ อาชีพที่ปรึกษาด้านพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ ระดับ 7 ต้องเป็นผู้ที่มีประสบการณ์ทำงานด้านที่ปรึกษาด้านพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์อย่างน้อย 3 ปี โดยมีหลักฐานรับรอง
2. การได้รับการรับรองคุณวุฒิวิชาชีพสาขาวิชาชีพอุตสาหกรรมดิจิทัล สาขาธุรกิจดิจิทัลและพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ อาชีพผู้ให้คำปรึกษาด้านพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ ระดับ 7 ผู้ขอเข้ารับการประเมินต้องผ่านเกณฑ์การประเมินตามหน่วยสมรรถนะในคุณวุฒิวิชาชีพนี้ จำนวนทั้งหมด 4 หน่วยสมรรถนะ

หลักเกณฑ์การต่ออายุหนังสือรับรองมาตรฐานอาชีพ

N/A

กลุ่มบุคคลในอาชีพ (Target Group)

บุคคลในกลุ่มอาชีพจัดส่งพัสดุและที่เกี่ยวข้อง ซึ่งมีหน้าที่ให้คำปรึกษาด้านพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์และด้านการตลาดดิจิทัล เช่น ผู้บริหารงานหน่วยงานรัฐและเอกชน นักวิชาการ อาจารย์ และผู้ทรงคุณวุฒิที่เกี่ยวข้องกับวิชาชีพด้านพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์และด้านการตลาดดิจิทัล เป็นต้น

หน่วยสมรรถนะ (หน่วยสมรรถนะทั้งหมดของคุณวุฒิวิชาชีพนี้)

1011 วางแผนกลยุทธ์ในการให้บริการด้านพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์และด้านการตลาดดิจิทัล
1012 วิเคราะห์ศักยภาพทางการตลาดด้านธุรกิจพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์
1013 ให้คำปรึกษาด้านพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์
1025 ปฏิบัติตามจรรยาบรรณ กฎหมายและความปลอดภัยในวิชาชีพด้านพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์

ตารางแผนผังแสดงหน้าที่

1. ตารางแสดงหน้าที่ 1

ประกาศใช้ ณ 19/05/2565

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
ให้บริการด้านพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์และเว็บไซต์อย่างมีประสิทธิภาพและมีความมั่นคงปลอดภัยในระดับสากล	10	ให้คำปรึกษาและบริหารด้านพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์และด้านการตลาดดิจิทัล	101	ให้คำปรึกษาด้านพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์และด้านการตลาดดิจิทัล
			102	บริหารจัดการด้านพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์และด้านการตลาดดิจิทัล

คำอธิบาย ตารางแผนผังแสดงหน้าที่เป็นแผนผังที่ใช้วิเคราะห์หน้าที่งานเพื่อให้ได้หน้าที่หลัก (Key Function)

2. ตารางแสดงหน้าที่ 1 (ต่อ)

ประกาศใช้ ณ 19/05/2565

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**
101	ให้คำปรึกษาด้านพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์และด้านการตลาดดิจิทัล	1011	วางแผนกลยุทธ์ในการให้บริการด้านพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์และด้านการตลาดดิจิทัล	10111	วางแผนกลยุทธ์ทางธุรกิจพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์
				10112	วางแผนกลยุทธ์การใช้และวิเคราะห์ข้อมูล
				10113	วางแผนกลยุทธ์การใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและการติดต่อสื่อสาร
				10114	วางแผนกลยุทธ์ด้านระบบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์
				10115	วางแผนกลยุทธ์ด้านการตลาดดิจิทัล
		1012	วิเคราะห์ศักยภาพทางการตลาดด้านธุรกิจพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์	10121	วิเคราะห์กลุ่มเป้าหมาย
				10122	ประเมินศักยภาพผู้ประกอบการ
				10123	เสนอทางเลือกการใช้ทรัพยากรทางการตลาด
		1013	ให้คำปรึกษาด้านพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์	10131	ให้คำปรึกษาด้านการตลาดและการขาย
				10132	ให้คำปรึกษาด้านบริหารจัดการด้านพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์
				10133	ประเมินผลการให้คำปรึกษาด้านพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์
102	บริหารจัดการด้านพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์และด้านการตลาดดิจิทัล	1025	ปฏิบัติตามจรรยาบรรณ กฎหมายและความปลอดภัยในวิชาชีพด้านพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์	10251	ปฏิบัติตามจรรยาบรรณวิชาชีพด้านพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์
				10252	ปฏิบัติตามกฎหมายพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์
				10253	ปฏิบัติความปลอดภัยในวิชาชีพด้านพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์

คำอธิบาย

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

1. รหัสหน่วยสมรรถนะ 1011

2. ชื่อหน่วยสมรรถนะ วางแผนกลยุทธ์ในการให้บริการด้านพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์และด้านการตลาดดิจิทัล

3. ทบทวนครั้งที่ 1 / 2566

4. สร้างใหม่ ☐ **ปรับปรุง** ☑

5. สำหรับชื่ออาชีพและรหัสอาชีพ (Occupational Classification)

ที่ปรึกษาด้านพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์

6. คำอธิบายหน่วยสมรรถนะ (Description of Unit of Competency)

บุคคลที่ทำหน้าที่เกี่ยวกับการวางแผนกลยุทธ์ทางธุรกิจพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ วางแผนกลยุทธ์การใช้ระบบสารสนเทศ
วางแผนกลยุทธ์การใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและการติดต่อสื่อสาร วางแผนกลยุทธ์ด้านระบบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ และวางแผนกลยุทธ์ด้านการตลาดดิจิทัล

7. สำหรับระดับคุณวุฒิ

1	2	3	4	5	6	7	8
☐	☐	☐	☐	☐	☐	☑	☐

8. กลุ่มอาชีพ (Sector)

กลุ่มวิชาชีพอุตสาหกรรมดิจิทัล สาขาธุรกิจดิจิทัลและพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์

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)
10111 วางแผนกลยุทธ์ทางธุรกิจพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์	1..วิเคราะห์ข้อมูลขององค์การในธุรกิจพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ 2..กำหนดประเด็นยุทธศาสตร์ในธุรกิจพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ 3..กำหนดกลยุทธ์ธุรกิจพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ 4.จัดทำแผนดำเนินงานการนำกลยุทธ์ทางธุรกิจพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ไปใช้ในองค์การ 5..ตรวจสอบแผนกลยุทธ์ทางธุรกิจพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์	ข้อสอบข้อเขียน การสัมภาษณ์ แฟ้มสะสมผลงาน
10112 วางแผนกลยุทธ์การใช้และวิเคราะห์ข้อมูล	1..วิเคราะห์ข้อมูลขององค์การเกี่ยวกับการใช้ข้อมูล 2.กำหนดประเด็นยุทธศาสตร์การใช้ข้อมูล 3.กำหนดกลยุทธ์การใช้ข้อมูล 4.จัดทำแผนดำเนินงานการนำกลยุทธ์การใช้ข้อมูลไปใช้ในองค์การ 5.ตรวจสอบแผนกลยุทธ์การใช้ข้อมูล	ข้อสอบข้อเขียน การสัมภาษณ์ แฟ้มสะสมผลงาน

สมรรถนะย่อย (Element)	เกณฑ์ในการปฏิบัติงาน (Performance Criteria)	วิธีการประเมิน (Assessment)
10113 วางแผนกลยุทธ์การใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและการติดต่อสื่อสาร	1.วิเคราะห์ข้อมูลขององค์การเกี่ยวกับการใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและการติดต่อสื่อสาร 2.กำหนดประเด็นยุทธศาสตร์การใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและการติดต่อสื่อสาร 3.กำหนดกลยุทธ์การใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและการติดต่อสื่อสาร 4.จัดทำแผนดำเนินงานการนำกลยุทธ์การใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและการติดต่อสื่อสารไปใช้ในองค์การ 5.ตรวจสอบแผนกลยุทธ์การใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและการติดต่อสื่อสาร	ข้อสอบข้อเขียน การสัมภาษณ์ แฟ้มสะสมผลงาน
10114 วางแผนกลยุทธ์ด้านระบบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์	1.วิเคราะห์ข้อมูลขององค์การในด้านระบบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ 2.กำหนดประเด็นยุทธศาสตร์ด้านระบบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ 3.กำหนดกลยุทธ์ด้านระบบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ 4.จัดทำแผนดำเนินงานการนำกลยุทธ์ด้านระบบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ไปใช้ในองค์การ 5.ตรวจสอบแผนกลยุทธ์ด้านระบบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์	ข้อสอบข้อเขียน การสัมภาษณ์ แฟ้มสะสมผลงาน
10115 วางแผนกลยุทธ์ด้านการตลาดดิจิทัล	1.วิเคราะห์ข้อมูลขององค์การในด้านการตลาดดิจิทัล 2.กำหนดประเด็นยุทธศาสตร์ด้านการตลาดดิจิทัล 3.กำหนดกลยุทธ์ด้านการตลาดดิจิทัล 4.จัดทำแผนดำเนินงานการนำกลยุทธ์ด้านการตลาดดิจิทัลไปใช้ในองค์การ 5.ตรวจสอบแผนกลยุทธ์ด้านการตลาดดิจิทัล	ข้อสอบข้อเขียน การสัมภาษณ์ แฟ้มสะสมผลงาน

12. ความรู้และทักษะก่อนหน้าที่จำเป็น (Pre-requisite Skill & Knowledge)

N/A

13. ทักษะและความรู้ที่ต้องการ (Required Skills and Knowledge)

(ก) ความต้องการด้านทักษะ

1. ปฏิบัติการวางแผนกลยุทธ์ทางธุรกิจพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์
2. ปฏิบัติการวางแผนกลยุทธ์การใช้ระบบสารสนเทศ
3. ปฏิบัติการวางแผนกลยุทธ์การใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและการติดต่อสื่อสาร
4. ปฏิบัติการวางแผนกลยุทธ์ด้านระบบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์
5. ปฏิบัติการวางแผนกลยุทธ์ด้านการตลาดดิจิทัล

(ข) ความต้องการด้านความรู้

1. การวางแผนกลยุทธ์
2. ธุรกิจพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์
3. การใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและการติดต่อสื่อสาร
4. การตลาดดิจิทัล

14. หลักฐานที่ต้องการ (Evidence Guide)

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

(ก) หลักฐานการปฏิบัติงาน (Performance Evidence)

1. เอกสารการประเมินการสัมภาษณ์
2. แฟ้มสะสมผลงาน

(ข) หลักฐานความรู้ (Knowledge Evidence)

1. เอกสารผ่านการอบรมเกี่ยวกับการวางแผนกลยุทธ์ในการให้บริการด้านพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ และด้านการตลาดดิจิทัล
2. เอกสารรับรองการผ่านการสอบข้อเขียนหรือผลการทดสอบความรู้

(ค) คำแนะนำในการประเมิน

ประเมินเกี่ยวกับการวางแผนกลยุทธ์ในการให้บริการด้านพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ และด้านการตลาดดิจิทัล
โดยพิจารณาจากหลักฐานที่เกี่ยวข้องทั้งหลักฐานการปฏิบัติงานและหลักฐานด้านความรู้

(ง) วิธีการประเมิน

1. พิจารณาหลักฐานความรู้
2. พิจารณาหลักฐานการปฏิบัติงาน

15. ขอบเขต (Range Statement)

ขอบเขตอธิบายถึงขอบเขตของการปฏิบัติงาน และสภาพแวดล้อมอื่น ๆ หรือสถานการณ์อื่น ๆ ที่มีผลกระทบต่อการทำงาน รวมถึงเครื่องมือ อุปกรณ์ เทคโนโลยี ทรัพยากรที่ใช้ หรือข้อกำหนดอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง

(ก) คำแนะนำ

วางแผนกลยุทธ์ในการให้บริการด้านพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ และด้านการตลาดดิจิทัล
ผู้เข้ารับการประเมินจะต้องแสดงเกี่ยวกับการวางแผนกลยุทธ์ทางธุรกิจพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ วางแผนกลยุทธ์การใช้ระบบสารสนเทศ วางแผนกลยุทธ์การใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและการติดต่อสื่อสาร วางแผนกลยุทธ์ด้านระบบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ และวางแผนกลยุทธ์ด้านการตลาดดิจิทัล ซึ่งองค์ประกอบในการวางกลยุทธ์ประกอบด้วย การวิเคราะห์ข้อมูลขององค์กร การกำหนดประเด็นยุทธศาสตร์ การกำหนดกลยุทธ์ การตรวจสอบแผนกลยุทธ์ และการจัดทำแผนดำเนินงานการนำกลยุทธ์ไปใช้ในองค์การ

(ข) คำอธิบายรายละเอียด

1. วิเคราะห์ข้อมูลขององค์การในด้านธุรกิจพาณิชย์ ด้านการใช้ระบบสารสนเทศ ด้านการใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและการติดต่อสื่อสาร ด้านระบบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ และด้านการตลาดดิจิทัล โดยจะต้องวิเคราะห์ปัจจัยภายในและปัจจัยภายนอกขององค์การ โดยใช้วิธี SWOT เพื่อช่วยในการวิเคราะห์องค์การ
2. กำหนดประเด็นยุทธศาสตร์ในด้านธุรกิจพาณิชย์ ด้านการใช้ระบบสารสนเทศ ด้านการใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและการติดต่อสื่อสาร ด้านระบบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ และด้านการตลาดดิจิทัล โดยจะต้องวิเคราะห์

2.1 วิสัยทัศน์ (vision) มีความหมายว่า การมองอนาคตให้ถูกต้องว่าจะเกิดอะไร ถ้าอนาคตที่เกิดขึ้นเป็นจริงตามคะเนก็เรียกว่าวิสัยทัศน์

2.2 ภารกิจ (mission) เป็นคำที่ขยายความหมายของวิสัยทัศน์ให้ชัดเจนขึ้น
ซึ่งแสดงให้เห็นถึงทิศทางและความเชื่อที่ระบุว่าวิสัยทัศน์จะนำองค์การไปสู่ความสำเร็จตามเป้าหมาย

2.3 เป้าหมาย (goal) และวัตถุประสงค์ (objective) เป้าหมายกับวัตถุประสงค์จะแตกต่างกันในรายละเอียด เป้าหมายจะระบุถึงจุดหมายปลายทางขององค์การที่เป็นส่วนรวม ส่วนวัตถุประสงค์ก็จะเป็นจุดหมายปลายทางของการดำเนินงานในระดับหน่วยงาน

3.กำหนดกลยุทธ์ในด้านธุรกิจพาณิชย์ ด้านการใช้ระบบสารสนเทศ ด้านการใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและการติดต่อสื่อสาร ด้านระบบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ และด้านการตลาดดิจิทัล โดยจะต้องกำหนดกลยุทธ์ (strategy) ซึ่งหมายถึง แบบแผนสำคัญเกี่ยวกับวัตถุประสงค์ที่มีอยู่ในปัจจุบันและที่ได้วางแผนไว้ ตลอดจนการจัดสรรทรัพยากรและปฏิกิริยาโต้ตอบกัน ระหว่างบริษัทกับตลาดคู่แข่งและปัจจัยต่าง ๆ ในสภาวะแวดล้อม หรือ เป็นกลวิธีหรือวิธีการที่บริษัทเลือกขึ้นมาเพื่อช่วยสร้างความสำเร็จตามวัตถุประสงค์ที่องค์การตั้งขึ้น

4.จัดทำแผนดำเนินงานการนำไปใช้ในองค์การในด้านธุรกิจพาณิชย์ ด้านการใช้ระบบสารสนเทศ ด้านการใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและการติดต่อสื่อสาร ด้านระบบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ และด้านการตลาดดิจิทัล โดยจะต้องนำแผนดำเนินงานไปใช้ในองค์การ ซึ่งแผนการดำเนินงาน (operating plan) หมายถึง การจัดทำแผนดำเนินงานก็เพื่อเชื่อมต่อสิ่งต่างๆ ที่กล่าวมาเข้าด้วยกัน เพื่อให้องค์การสามารถดำเนินงานได้สำเร็จตามเป้าหมาย แผนดำเนินงานจะกำหนดขึ้นมาสอดคล้องกับเป้าหมายและวัตถุประสงค์

16. หน่วยสมรรถนะร่วม (ถ้ามี)

N/A

17. อุตสาหกรรมร่วม/กลุ่มอาชีพร่วม (ถ้ามี)

N/A

18. รายละเอียดกระบวนการและวิธีการประเมิน (Assessment Description and Procedure)

18.1 เครื่องมือการประเมิน
1. แบบทดสอบปรนัย ชนิด 4 ตัวเลือก
2. แบบประเมินการสัมภาษณ์
3. แบบประเมินแฟ้มสะสมงาน

หรือ

4. RESK

ดูรายละเอียดจากคู่มือการประเมิน

18.2 เครื่องมือการประเมิน
1. แบบทดสอบปรนัย ชนิด 4 ตัวเลือก
2. แบบประเมินการสัมภาษณ์
3. แบบประเมินแฟ้มสะสมงาน

หรือ

4. RESK

ดูรายละเอียดจากคู่มือการประเมิน

18.3 เครื่องมือการประเมิน
1. แบบทดสอบปรนัย ชนิด 4 ตัวเลือก
2. แบบประเมินการสัมภาษณ์
3. แบบประเมินแฟ้มสะสมงาน

หรือ

4. RESK

ดูรายละเอียดจากคู่มือการประเมิน

18.4 เครื่องมือการประเมิน
1. แบบทดสอบปรนัย ชนิด 4 ตัวเลือก
2. แบบประเมินการสัมภาษณ์
3. แบบประเมินแฟ้มสะสมงาน

หรือ

4. RESK

ดูรายละเอียดจากคู่มือการประเมิน

18.5 เครื่องมือการประเมิน
1. แบบทดสอบปรนัย ชนิด 4 ตัวเลือก
2. แบบประเมินการสัมภาษณ์
3. แบบประเมินแฟ้มสะสมงาน

หรือ

4. RESK

ดูรายละเอียดจากคู่มือการประเมิน

1. รหัสหน่วยสมรรถนะ 1012

2. ชื่อหน่วยสมรรถนะ วิเคราะห์ศักยภาพทางการตลาดด้านธุรกิจพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์

3. ทบทวนครั้งที่ 1 / 2566

4. สร้างใหม่ ☐ **ปรับปรุง** ☑

5. สำหรับชื่ออาชีพและรหัสอาชีพ (Occupational Classification)

ที่ปรึกษาด้านพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์

6. คำอธิบายหน่วยสมรรถนะ (Description of Unit of Competency)

บุคคลที่ทำหน้าที่เกี่ยวกับการวิเคราะห์ความต้องการของกลุ่มเป้าหมาย ประเมินศักยภาพผู้ประกอบการ และเสนอทางเลือกการใช้ทรัพยากรสารสนเทศทางการตลาด

7. สำหรับระดับคุณวุฒิ

1	2	3	4	5	6	7	8
☐	☐	☐	☐	☐	☐	☑	☐

8. กลุ่มอาชีพ (Sector)

กลุ่มวิชาชีพอุตสาหกรรมดิจิทัล สาขาธุรกิจดิจิทัลและพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์

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)
10121 วิเคราะห์กลุ่มเป้าหมาย	1.รวบรวมข้อมูลกลุ่มเป้าหมาย 2.วิเคราะห์ข้อมูลและความต้องการของกลุ่มเป้าหมาย 3.จัดเรียงข้อมูลและความต้องการของกลุ่มเป้าหมายตามลำดับความสำคัญ 4.จัดทำรายงานสรุปข้อมูลและความต้องการของกลุ่มเป้าหมายตามลำดับความสำคัญ	ข้อสอบข้อเขียน การสัมภาษณ์ แฟ้มสะสมผลงาน
10122 ประเมินศักยภาพผู้ประกอบการ	1.ตรวจประเมินโครงสร้างพื้นฐานขององค์การ 2.ตรวจประเมินผลิตภัณฑ์สินค้า 3.ตรวจประเมินด้านการตลาด 4.ตรวจประเมินบุคลากรในองค์การ	ข้อสอบข้อเขียน การสัมภาษณ์ แฟ้มสะสมผลงาน
10123 เสนอทางเลือกการใช้ทรัพยากรทางการตลาด	1.รวบรวมและวิเคราะห์ทรัพยากรทางการตลาดสำหรับกลุ่มเป้าหมายและผู้ประกอบการ 2.เสนอช่องทางเลือกการใช้ทรัพยากรทางการตลาด	ข้อสอบข้อเขียน การสัมภาษณ์ แฟ้มสะสมผลงาน

12. ความรู้และทักษะก่อนหน้าที่จำเป็น (Pre-requisite Skill & Knowledge)

N/A

13. ทักษะและความรู้ที่ต้องการ (Required Skills and Knowledge)

(ก) ความต้องการด้านทักษะ

1. ปฏิบัติการวิเคราะห์กลุ่มเป้าหมาย
2. ปฏิบัติการประเมินศักยภาพผู้ประกอบการ
3. ปฏิบัติการเสนอทางเลือกการใช้ทรัพยากรทางการตลาด

(ข) ความต้องการด้านความรู้

1. วิเคราะห์การตลาด
2. การประเมินศักยภาพผู้ประกอบการ
3. ธุรกิจพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์
4. การใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและการติดต่อสื่อสาร
5. การตลาดดิจิทัล

14. หลักฐานที่ต้องการ (Evidence Guide)

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

(ก) หลักฐานการปฏิบัติงาน (Performance Evidence)

1. เอกสารการประเมินการสัมภาษณ์
2. แฟ้มสะสมผลงาน

(ข) หลักฐานความรู้ (Knowledge Evidence)

1. เอกสารผ่านการอบรมเกี่ยวกับการวิเคราะห์ศักยภาพทางการตลาดด้านธุรกิจพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์
2. เอกสารรับรองการผ่านการสอบข้อเขียนหรือผลการทดสอบความรู้

(ค) คำแนะนำในการประเมิน

ประเมินเกี่ยวกับการวิเคราะห์ศักยภาพทางการตลาดด้านธุรกิจพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์
โดยพิจารณาจากหลักฐานที่เกี่ยวข้องทั้งหลักฐานการปฏิบัติงานและหลักฐานด้านความรู้

(ง) วิธีการประเมิน

1. พิจารณาหลักฐานความรู้
2. พิจารณาหลักฐานการปฏิบัติงาน

15. ขอบเขต (Range Statement)

ขอบเขตอธิบายถึงขอบเขตของการปฏิบัติงาน และสภาพแวดล้อมอื่น ๆ หรือสถานการณ์อื่น ๆ ที่มีผลกระทบต่อการทำงาน รวมถึงเครื่องมือ อุปกรณ์ เทคโนโลยี ทรัพยากรที่ใช้ หรือข้อกำหนดอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง

(ก) คำแนะนำ

การวิเคราะห์ศักยภาพทางการตลาดด้านธุรกิจพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ ผู้เข้ารับการประเมินจะต้องแสดงเกี่ยวกับการการวิเคราะห์กลุ่มเป้าหมาย การประเมินศักยภาพผู้ประกอบการ และการเสนอทางเลือกการใช้ทรัพยากรทางการตลาด

(ข) คำอธิบายรายละเอียด

1. การวิเคราะห์กลุ่มเป้าหมาย ประกอบด้วย การรวบรวมข้อมูลกลุ่มเป้าหมาย การวิเคราะห์ข้อมูลและความต้องการของกลุ่มเป้าหมาย การจัดเรียงข้อมูลและความต้องการของกลุ่มเป้าหมายตามลำดับความสำคัญ และการจัดทำรายงานสรุปข้อมูลและความต้องการของกลุ่มเป้าหมายตามลำดับความสำคัญ โดยการวิเคราะห์กลุ่มเป้าหมายตามขั้นตอนของการใช้เครื่องมือ STP จะมีอยู่ 3 ส่วน คือ

Segmentation หมายถึง การแบ่งส่วนตลาด โดยใช้หลักเกณฑ์การแบ่งเพื่อให้เห็นตลาดที่ชัดเจนก่อนที่จะกำหนดกลุ่มเป้าหมาย ซึ่งสามารถใช้ปัจจัยในการแบ่งส่วนตลาดดังนี้

- แบ่งตามหลักประชากรศาสตร์ (Demographic Segmentation) ซึ่งมีตัวแปรในการกำหนดส่วนตลาด คือ เพศ อายุ อาชีพ รายได้ การศึกษา เชื้อชาติ ศาสนา ขนาดของครอบครัว
- แบ่งตามหลักภูมิศาสตร์ (Geographic Segmentation) เป็นการวิเคราะห์พื้นที่ของกลุ่มเป้าหมายว่าพื้นที่ในการทำการตลาดหรือขายผลิตภัณฑ์ควรเป็นที่ใด โดยมีตัวแปรในการแบ่งคือ ประเทศ ภูมิภาค จังหวัด พื้นที่ในจังหวัด เช่น ใจกลางเมือง หมู่บ้าน ชนบท
- แบ่งตามหลักจิตวิทยา (Psychographic Segmentation) แบ่งส่วนตลาดจากกลุ่มประชากรโดยใช้หลักจิตวิทยา มีตัวแปรที่ใช้ในการแบ่ง คือ รูปแบบการดำเนินชีวิต ค่านิยม บุคลิกของผู้ใช้ ชนระดับทางสังคม

- แบ่งตามหลักพฤติกรรมศาสตร์ (Behavior Segmentation) ศึกษาถึงพฤติกรรมการใช้ของตลาดเป้าหมาย โดยมีตัวแปรที่ใช้ในการวัดผล คือ โอกาสของการใช้ ความถี่ในการใช้ อัตราการใช้ ประโยชน์ที่ได้รับจากสินค้า ความภักดีต่อสินค้า

Targeting หมายถึง การกำหนดตลาดเป้าหมายโดยพิจารณาว่าตลาดเป้าหมายโดยมีขั้นตอนในการเลือกตลาดเป้าหมายดังนี้

1. ประเมินสถานการณ์ตลาด โดยพิจาณาถึงขนาดของตลาด ความยากง่ายในการเข้าตลาด จำนวนคู่แข่งในตลาด ความรุนแรงทางการแข่งขันในตลาด ผู้นำตลาดคือใคร
2. เลือกตลาดเป้าหมาย โดยการเลือกตลาดจะต้องมีความสัมพันธ์กับผลิตภัณฑ์ โดยวิธีเลือกตลาดจะมีดังนี้

2.1 มุ่งตลาดเฉพาะส่วนโดยใช้ผลิตภัณฑ์เดียว โดยมีสินค้าหรือบริการเพียงอย่างเดียวเพื่อตอบสนองต่อกลุ่มเป้าหมายเดียวเท่านั้น การดำเนินธุรกิจในตลาดเฉพาะส่วนจะใช้ต้นทุนต่ำแต่มีความเสี่ยงสูงด้วยเช่นกัน

2.2 มุ่งตลาดหลายส่วนโดยใช้หลายผลิตภัณฑ์ ธุรกิจจะมีสินค้าหรือบริการหลายอย่างที่สามารถตอบสนองให้กลุ่มเป้าหมายแต่ละกลุ่ม โดยแต่ละตลาดจะมีความต้องการที่ต่างกัน ดังนั้นกลยุทธ์ที่ใช้จะต้องมีหลายกลยุทธ์เพื่อความสอดคล้องกับแต่ละกลุ่มเป้าหมาย

2.3 มุ่งตลาดหลายส่วนโดยใช้ผลิตภัณฑ์เดียว อาศัยจุดเด่นหรือความเชี่ยวชาญในผลิตภัณฑ์ชนิดเดียวแต่กระจายผลิตภัณฑ์ไปยังหลายๆตลาด อย่างไรก็ตามกลยุทธ์ในการดำเนินการก็ย่อมเปลี่ยนไปตามกลุ่มลูกค้าด้วย

2.4 มุ่งตลาดส่วนเดียวโดยใช้ผลิตภัณฑ์หลายชนิด เจาะตลาดกลุ่มเป้าหมายเพียงตลาดเดียวโดยศึกษาความต้องการของตลาดนั้นและนำสินค้าหรือบริการตอบสนองความต่อความต้องการในนั้น

2.5 มุ่งตลาดรวม เป็นการขายสินค้าหรือบริการหลายประเภทให้กับกลุ่มเป้าหมายทุกกลุ่ม ซึ่งผลิตภัณฑ์ในกลุ่มนี้จะเป็นประเภทสินค้าอุปโภคบริโภคที่ใช้ในชีวิตประจำวันที่ไม่เฉพาะเจาะจงกับคนกลุ่มใดกลุ่มหนึ่ง ต้องใช้เงินทุนจำนวนมากในการจัดการและทำการตลาด

Positioning หมายถึง การวางตำแหน่งผลิตภัณฑ์ โดยจะต้องมีการพิจารณาเรื่องจุดเด่นของผลิตภัณฑ์ คุณภาพ ความทนทาน รูปลักษณ์ รูปแบบ ราคาของผลิตภัณฑ์ การใช้งานได้ตามวัตถุประสงค์ การซ่อมแซมสามารถทำได้ง่าย ซึ่งปัจจัยเหล่านี้จะต้องเปรียบเทียบกับคู่แข่งขันในตลาดว่าเรามีอะไรที่ดีกว่าหรือด้อยกว่า เมื่อวิเคราะห์เสร็จสิ้นเราจะสามารถทราบได้ว่าผลิตภัณฑ์ของเราอยู่ในตำแหน่งใดในตลาด หรืออาจสร้างแผนภาพเพื่อให้เห็นตำแหน่งของผลิตภัณฑ์ได้ชัดเจนยิ่งขึ้น

2. การประเมินศักยภาพผู้ประกอบการ ประกอบด้วย การตรวจประเมินโครงสร้างพื้นฐานขององค์การ การตรวจประเมินผลิตภัณฑ์สินค้า การตรวจประเมินด้านการตลาด และตรวจประเมินบุคลากรในองค์การ โดยขั้นตอนการตรวจสอบมีดังนี้

2.1 ศึกษาข้อมูลของผู้ประกอบการจากเอกสารรายงานประจำปี ข้อมูลการดำเนินงานที่ผ่านมา ผลการปฏิบัติงานขององค์การ

2.2 ตรวจประเมินศักยภาพมี 5 ด้าน ประเมินโครงสร้างพื้นฐานขององค์การ ได้แก่ การจัดการความรู้ในองค์การ การลงทุนในบริการและโครงการพื้นฐาน เป็นต้น การประเมินผลิตภัณฑ์สินค้า ได้แก่ การเพิ่มพูนค่าและคุณภาพของสินค้า และรูปแบบการขายสินค้า ช่องการสั่งซื้อสินค้า ช่องทางการชำระเงิน เป็นต้น การประเมินด้านการตลาด ได้แก่ การตอบสนองต่อความผันผวนของราคา ความสม่ำเสมอของปริมาณสินค้าที่จะขาย การจัดส่งสินค้า และบริการหลังการขาย เป็นต้น และการประเมินบุคลากรในองค์การ ได้แก่ ความสามารถของบุคลากร ความสามารถในการใช้เทคโนโลยี เป็นต้น

3. ประเมินศักยภาพ หมายถึง การประเมินความสามารถสูงสุดของบุคคลนั้นหรือองค์การในการพัฒนาธุรกิจดิจิทัลและพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ โดยนำมาเทียบกับเกณฑ์ที่กำหนดไว้

4. การเสนอทางเลือกการใช้ทรัพยากรทางการตลาด โดยการรวบรวมและวิเคราะห์ทรัพยากรทางการตลาดสำหรับกลุ่มเป้าหมายและผู้ประกอบการ และนำเสนอช่องทางเลือกการใช้ทรัพยากรทางการตลาด

5. ทรัพยากรทางการตลาด ได้แก่ ช่องทางในการจำหน่ายร่วมกัน หน่วยงานขาย คลังสินค้า การชำระเงินในระบบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ การจัดส่งสินค้าในระบบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ และบุคลากรที่เกี่ยวข้องกับการธุรกิจพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์

16. หน่วยสมรรถนะร่วม (ถ้ามี)

N/A

17. อุตสาหกรรมร่วม/กลุ่มอาชีพร่วม (ถ้ามี)

N/A

18. รายละเอียดกระบวนการและวิธีการประเมิน (Assessment Description and Procedure)

18.1 เครื่องมือการประเมิน

1. แบบทดสอบปรนัย ชนิด 4 ตัวเลือก
2. แบบประเมินการสัมภาษณ์
3. แบบประเมินแฟ้มสะสมงาน

หรือ

4. RESK

ดูรายละเอียดจากคู่มือการประเมิน

18.2 เครื่องมือการประเมิน

1. แบบทดสอบปรนัย ชนิด 4 ตัวเลือก
2. แบบประเมินการสัมภาษณ์
3. แบบประเมินแฟ้มสะสมงาน

หรือ

4. RESK

ดูรายละเอียดจากคู่มือการประเมิน

18.3 เครื่องมือการประเมิน

1. แบบทดสอบปรนัย ชนิด 4 ตัวเลือก
2. แบบประเมินการสัมภาษณ์
3. แบบประเมินแฟ้มสะสมงาน

หรือ

4. RESK

ดูรายละเอียดจากคู่มือการประเมิน

1. รหัสหน่วยสมรรถนะ 1013

2. ชื่อหน่วยสมรรถนะ ให้คำปรึกษาด้านพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์

3. ทบทวนครั้งที่ 1 / 2566

4. สร้างใหม่ ☐ **ปรับปรุง** ☑

5. สำหรับชื่ออาชีพและรหัสอาชีพ (Occupational Classification)

ที่ปรึกษาด้านพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์

6. คำอธิบายหน่วยสมรรถนะ (Description of Unit of Competency)

บุคคลที่ทำหน้าที่เกี่ยวกับการให้คำปรึกษาด้านการตลาด ให้คำปรึกษาด้านบริหารจัดการพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ และการประเมินผลการให้คำปรึกษาด้านพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์

7. สำหรับระดับคุณวุฒิ

1	2	3	4	5	6	7	8
☐	☐	☐	☐	☐	☐	☑	☐

8. กลุ่มอาชีพ (Sector)

กลุ่มวิชาชีพอุตสาหกรรมดิจิทัล สาขาธุรกิจดิจิทัลและพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์

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)
10131 ให้คำปรึกษาด้านการตลาดและการขาย	1. วางแผนให้คำปรึกษาด้านการตลาดและการขาย 2. จัดทำแผนการให้คำปรึกษาด้านการตลาดและการขาย 3. ดำเนินการให้คำปรึกษาด้านการตลาดและการขาย	ข้อสอบข้อเขียน การสัมภาษณ์ แฟ้มสะสมผลงาน
10132 ให้คำปรึกษาด้านบริหารจัดการด้านพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์	1. ให้คำปรึกษาด้านพัฒนาบุคลากรด้านพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ 2. ให้คำปรึกษาด้านพัฒนาธุรกิจพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ 3. ให้คำปรึกษาด้านกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ 4. ให้คำปรึกษาด้านการจัดการความสัมพันธ์กับลูกค้า	ข้อสอบข้อเขียน การสัมภาษณ์ แฟ้มสะสมผลงาน

สมรรถนะย่อย (Element)	เกณฑ์ในการปฏิบัติงาน (Performance Criteria)	วิธีการประเมิน (Assessment)
10133 ประเมินผลการให้คำปรึกษาด้านพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์	1. กำหนดวัตถุประสงค์การประเมินผลการให้คำปรึกษาด้านพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ 2. กำหนดดัชนีชี้วัดการให้คำปรึกษาด้านพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ 3. พัฒนาเครื่องมือการประเมินผลการให้คำปรึกษาด้านพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ 4. รวบรวมข้อมูลการประเมินผลการให้คำปรึกษาด้านพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ 5. จัดทำรายงานการประเมินผลการให้คำปรึกษาด้านพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์	ข้อสอบข้อเขียน การสัมภาษณ์ แฟ้มสะสมผลงาน

12. ความรู้และทักษะก่อนหน้าที่จำเป็น (Pre-requisite Skill & Knowledge)

N/A

13. ทักษะและความรู้ที่ต้องการ (Required Skills and Knowledge)

(ก) ความต้องการด้านทักษะ

1. ปฏิบัติการให้คำปรึกษาด้านการตลาด
2. ปฏิบัติการให้คำปรึกษาด้านบริหารจัดการด้านพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์
3. ปฏิบัติการประเมินผลการให้คำปรึกษาด้านพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์

(ข) ความต้องการด้านความรู้

1. การให้คำปรึกษาด้านพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์
2. ธุรกิจพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์
3. การใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและการติดต่อสื่อสาร
4. การตลาดดิจิทัล
5. การประเมินผลการให้คำปรึกษา

14. หลักฐานที่ต้องการ (Evidence Guide)

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

(ก) หลักฐานการปฏิบัติงาน (Performance Evidence)

1. เอกสารการประเมินการสัมภาษณ์
2. แฟ้มสะสมผลงาน

(ข) หลักฐานความรู้ (Knowledge Evidence)

1. เอกสารผ่านการอบรมเกี่ยวกับการให้คำปรึกษาด้านพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์
2. เอกสารรับรองการผ่านการสอบข้อเขียนหรือผลการทดสอบความรู้

(ค) คำแนะนำในการประเมิน

ประเมินเกี่ยวกับการให้คำปรึกษาด้านพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ โดยพิจารณาจากหลักฐานที่เกี่ยวข้องทั้งหลักฐานการปฏิบัติงานและหลักฐานด้านความรู้

(ง) วิธีการประเมิน

1. พิจารณาหลักฐานความรู้
2. พิจารณาหลักฐานการปฏิบัติงาน

15. ขอบเขต (Range Statement)

ขอบเขตอธิบายถึงขอบเขตของการปฏิบัติงาน และสภาพแวดล้อมอื่น ๆ หรือสถานการณ์อื่น ๆ ที่มีผลกระทบต่อการทำงาน รวมถึงเครื่องมือ อุปกรณ์ เทคโนโลยี ทรัพยากรที่ใช้ หรือข้อกำหนดอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง

(ก) คำแนะนำ

การให้คำปรึกษาด้านพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ ผู้เข้ารับการประเมินจะต้องแสดงเกี่ยวกับการให้คำปรึกษาด้านการตลาด ให้คำปรึกษาด้านบริหารจัดการด้านพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ และการประเมินผลการให้คำปรึกษาด้านพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์

(ข) คำอธิบายรายละเอียด

1. การให้คำปรึกษาด้านกระบวนด้านการตลาด ประกอบด้วย

1. การวางแผนให้คำปรึกษาด้านการตลาด ได้แก่ การติดตามสถานการณ์การตลาดในปัจจุบัน การวิเคราะห์ข้อมูลสภาพแวดล้อมการแข่งขันในตลาด การกำหนดช่องทางติดต่อลูกค้าใหม่ การจัดทำแผนกลยุทธ์ทางการตลาด และการปฏิบัติตามแผนกลยุทธ์ทางการตลาด

2. จัดทำแผนการให้คำปรึกษาด้านการตลาด

3. ดำเนินการให้คำปรึกษาด้านการตลาด

2. การให้คำปรึกษาด้านบริหารจัดการด้านพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ ประกอบด้วยให้คำปรึกษาด้านการพัฒนาบุคลากรด้านพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ ให้คำปรึกษาด้านการพัฒนาระบบธุรกิจด้านพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ ให้คำปรึกษาด้านกฎหมายด้านพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ ให้คำปรึกษาด้านการจัดการความสัมพันธ์กับลูกค้า

3. ให้คำปรึกษาด้านพัฒนาระบบธุรกิจด้านธุรกิจอีคอมเมิร์ซ ประกอบด้วยการวิเคราะห์สินค้าในระบบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ กำหนดช่องทางสินค้าในระบบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ การชำระเงินในระบบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ การจัดส่งสินค้าในระบบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ และบริการหลังการขายในระบบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์

4. ให้คำปรึกษาด้านการจัดการความสัมพันธ์กับลูกค้า ซึ่งได้แก่ การแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน การสร้างความพึงพอใจให้ลูกค้า การให้บริการดูแลลูกค้า และการธำรงรักษาลูกค้า

5. ระบบ CRM (Customer Relationship Management หรือ CRM) คือ ศาสตร์หรือกลยุทธ์การบริหารจัดการความสัมพันธ์ระหว่างบริษัทกับลูกค้าแบบหนึ่ง ซึ่งถูกออกแบบมาเพื่อช่วยให้บริษัท สามารถจัดการกระบวนการต่าง ๆ ภายในให้ดำเนินการนำเสนอสินค้าหรือบริการได้อย่างสอดคล้องและตอบสนองได้ตรงต่อความต้องการของลูกค้า CRM มี 4 ขั้นตอนดังนี้

1) Identify เก็บข้อมูลว่าลูกค้าของบริษัทเป็นใคร เช่น ชื่อลูกค้า ข้อมูลสำหรับติดต่อกับลูกค้า

2) Differentiate วิเคราะห์พฤติกรรมของลูกค้าแต่ละคน และจัดแบ่งลูกค้าออกเป็นกลุ่มตามคุณค่าที่ลูกค้ามีต่อบริษัท

3) Interact มีปฏิสัมพันธ์กับลูกค้าเพื่อเรียนรู้ความต้องการของลูกค้า และเพื่อสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าในระยะยาว

4) Customize นำเสนอสินค้าหรือบริการที่มีความเหมาะสมเฉพาะตัวกับลูกค้าแต่ละคน

6. การประเมินผลการให้คำปรึกษาด้านพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ ประกอบด้วยการกำหนดวัตถุประสงค์การประเมินผลการให้คำปรึกษาด้านพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ การกำหนดดัชนีชี้วัดการให้คำปรึกษาด้านพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ การพัฒนาเครื่องมือการประเมินผลการให้คำปรึกษาด้านพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ การรวบรวมข้อมูลการประเมินผลการให้คำปรึกษาด้านพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ และการจัดทำรายงานการประเมินผลการให้คำปรึกษาด้านพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์

16. หน่วยสมรรถนะร่วม (ถ้ามี)

N/A

17. อุตสาหกรรมร่วม/กลุ่มอาชีพร่วม (ถ้ามี)

N/A

18. รายละเอียดกระบวนการและวิธีการประเมิน (Assessment Description and Procedure)

18.1 เครื่องมือการประเมิน

1. แบบทดสอบปรนัย ชนิด 4 ตัวเลือก
2. แบบประเมินการสัมภาษณ์
3. แบบประเมินแฟ้มสะสมงาน

หรือ

4. RESK

ดูรายละเอียดจากคู่มือการประเมิน

18.2 เครื่องมือการประเมิน

1. แบบทดสอบปรนัย ชนิด 4 ตัวเลือก
2. แบบประเมินการสัมภาษณ์
3. แบบประเมินแฟ้มสะสมงาน

หรือ

4. RESK

ดูรายละเอียดจากคู่มือการประเมิน

18.3 เครื่องมือการประเมิน

1. แบบทดสอบปรนัย ชนิด 4 ตัวเลือก
2. แบบประเมินการสัมภาษณ์
3. แบบประเมินแฟ้มสะสมงาน

หรือ

4. RESK

ดูรายละเอียดจากคู่มือการประเมิน

18.4 เครื่องมือการประเมิน

1. แบบทดสอบปรนัย ชนิด 4 ตัวเลือก
2. แบบประเมินการสัมภาษณ์
3. แบบประเมินแฟ้มสะสมงาน

หรือ

4. RESK

ดูรายละเอียดจากคู่มือการประเมิน

1. รหัสหน่วยสมรรถนะ 1025

2. ชื่อหน่วยสมรรถนะ ปฏิบัติตามจรรยาบรรณ กฎหมายและความปลอดภัยในวิชาชีพด้านพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์

3. ทบทวนครั้งที่ 1 / 2566

4. สร้างใหม่ ☐ **ปรับปรุง** ☑

5. สำหรับชื่ออาชีพและรหัสอาชีพ (Occupational Classification)

1.ที่ปรึกษาด้านพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์
2.นักพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์
3.นักการตลาดดิจิทัล
4.นักบริหารจัดการระบบบริการออนไลน์
5.นักบริหารระบบความมั่นคงปลอดภัยด้านพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์
6.นักประเมินระบบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์
7.นักพัฒนาระบบเว็บไซต์ด้านพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์
8.นักออกแบบเว็บไซต์

6. คำอธิบายหน่วยสมรรถนะ (Description of Unit of Competency)

บุคคลที่ทำหน้าที่เกี่ยวกับการปฏิบัติตามจรรยาบรรณวิชาชีพด้านพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ ปฏิบัติตามกฎหมายพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ และปฏิบัติความปลอดภัยในวิชาชีพด้านพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์

7. สำหรับระดับคุณวุฒิ

1	2	3	4	5	6	7	8
☐	☐	☐	☐	☐	☐	☑	☐

8. กลุ่มอาชีพ (Sector)

กลุ่มวิชาชีพอุตสาหกรรมดิจิทัล สาขาธุรกิจดิจิทัลและพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์

9. ชื่ออาชีพและรหัสอาชีพอื่นที่หน่วยสมรรถนะนี้สามารถใช้ได้ (ถ้ามี)

N/A

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

กฎหมายที่เกี่ยวข้องกับ กฎหมายพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ ได้แก่ กฎหมายธุรกรรมพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ กฎหมายคุ้มครองข้อมูล กฎหมายอาชญากรรมทางคอมพิวเตอร์ กฎหมายการแลกเปลี่ยนข้อมูลทางอิเล็กทรอนิกส์ กฎหมายลายมือชื่อทางอิเล็กทรอนิกส์ กฎหมายการโอนเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ กฎหมายโทรคมนาคม กฎหมายที่เกี่ยวเนื่องกับอินเตอร์เน็ต กฎหมายพัฒนาเทคโนโลยีและอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์และคอมพิวเตอร์ กฎหมายทรัพย์สินทางปัญญา

11. สมรรถนะย่อยและเกณฑ์การปฏิบัติงาน (Elements and Performance Criteria)

สมรรถนะย่อย (Element)	เกณฑ์ในการปฏิบัติงาน (Performance Criteria)	วิธีการประเมิน (Assessment)
10251 ปฏิบัติตามจรรยาบรรณวิชาชีพด้านพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์	1.มีจริยธรรมในการประกอบวิชาชีพด้านพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ 2.ใช้ทรัพยากรและข้อมูลอย่างสุจริต 3.รักษาความลับข้อมูลส่วนบุคคลและข้อมูลสำคัญองค์การ 4.ปฏิบัติงานโดยใช้หลักจรรยาบรรณวิชาชีพ	ข้อสอบข้อเขียน การสัมภาษณ์ แฟ้มสะสมผลงาน
10252 ปฏิบัติตามกฎหมายพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์	1.เลือกใช้กฎหมายเพื่อนำมาใช้ในการปฏิบัติงานในหน่วยงาน 2.ดำเนินงานตามข้อกำหนดและข้อบังคับใช้กฎหมาย 3.ระบุบทลงโทษที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานด้านพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์	ข้อสอบข้อเขียน การสัมภาษณ์ แฟ้มสะสมผลงาน
10253 ปฏิบัติความปลอดภัยในวิชาชีพด้านพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์	1.ป้องกันภัยคุกคามด้านความมั่นคงปลอดภัย 2.ปฏิบัติตามหลักการเพื่อรักษาความปลอดภัย	ข้อสอบข้อเขียน การสัมภาษณ์ แฟ้มสะสมผลงาน

12. ความรู้และทักษะก่อนหน้าที่จำเป็น (Pre-requisite Skill & Knowledge)

N/A

13. ทักษะและความรู้ที่ต้องการ (Required Skills and Knowledge)

(ก) ความต้องการด้านทักษะ

1. ปฏิบัติตามจรรยาบรรณวิชาชีพด้านพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์
2. ปฏิบัติตามกฎหมายพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์
3. ปฏิบัติความปลอดภัยในวิชาชีพด้านพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์

(ข) ความต้องการด้านความรู้

1. จรรยาบรรณ และจริยธรรมในวิชาชีพ
2. กฎหมายพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์
3. ความปลอดภัยในวิชาชีพด้านพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์
4. การใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและการติดต่อสื่อสาร
5. การพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์

14. หลักฐานที่ต้องการ (Evidence Guide)

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

(ก) หลักฐานการปฏิบัติงาน (Performance Evidence)

1. เอกสารการประเมินการสัมภาษณ์
2. แฟ้มสะสมผลงาน

(ข) หลักฐานความรู้ (Knowledge Evidence)

1. เอกสารผ่านการอบรมเกี่ยวกับการปฏิบัติตามจรรยาบรรณ กฎหมายและความปลอดภัยในวิชาชีพด้านพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์
2. เอกสารรับรองการผ่านการสอบข้อเขียนหรือผลการทดสอบความรู้(ค) คำแนะนำในการประเมิน

ประเมินเกี่ยวกับการปฏิบัติตามจรรยาบรรณ กฎหมายและความปลอดภัยในวิชาชีพด้านพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ โดยพิจารณาจากหลักฐานที่เกี่ยวข้องทั้งหลักฐานการปฏิบัติงานและหลักฐานด้านความรู้

(ง) วิธีการประเมิน

1. พิจารณาหลักฐานความรู้
2. พิจารณาหลักฐานการปฏิบัติงาน

15. ขอบเขต (Range Statement)

ขอบเขตอธิบายถึงขอบเขตของการปฏิบัติงาน และสภาพแวดล้อมอื่น ๆ หรือสถานการณ์อื่น ๆ ที่มีผลกระทบต่อการทำงาน รวมถึงเครื่องมือ อุปกรณ์ เทคโนโลยี ทรัพยากรที่ใช้ หรือข้อกำหนดอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง

(ก) คำแนะนำ

การปฏิบัติตามจรรยาบรรณ กฎหมายและความปลอดภัยในวิชาชีพด้านพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ ผู้เข้ารับการประเมินจะต้องแสดงเกี่ยวกับการมีจริยธรรมในการประกอบวิชาชีพด้านพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ การใช้ทรัพยากรและข้อมูลอย่างสุจริต การรักษาความลับข้อมูลส่วนบุคคลและองค์การ และการปฏิบัติงานโดยใช้หลักจรรยาบรรณวิชาชีพ การเลือกใช้กฎหมายเพื่อนำมาใช้ในการปฏิบัติงานในหน่วยงาน การดำเนินงานตามข้อกำหนดและข้อบังคับใช้กฎหมาย และการระบุบทลงโทษที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานด้านพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ รวมถึงการป้องกันภัยคุกคามด้านความมั่นคงปลอดภัย และการปฏิบัติตามหลักการเพื่อรักษาความปลอดภัย

(ข) คำอธิบายรายละเอียด

1. จรรยาบรรณ และจริยธรรมในวิชาชีพ

จรรยาบรรณการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศหมายถึง หลักศีลธรรมจรรยาที่กำหนดขึ้นเพื่อใช้เป็น แนวทางปฏิบัติ หรือควบคุมการใช้ระบบคอมพิวเตอร์และสารสนเทศความสำคัญ คือ จรรยาบรรณการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศทำให้การใช้อินเทอร์เน็ตเป็นไปอย่างสงบสุข ไม่เกิดปัญหาการละเมิดลิขสิทธิ์ อาชญากรรม การขโมยผลงานของคนอื่น การมีความเป็นส่วนตัวและการใช้งานอินเทอร์เน็ตไม่สร้างความรำคาญหรือรบกวนคนอื่น เป็นต้น ทำให้สังคมเป็นสุข

จรรยาบรรณนักคอมพิวเตอร์

1.มีความซื่อสัตย์ต่อตนเองและผู้อื่น
2.ไม่ละทิ้งงานในหน้าที่ ที่ได้รับมอบหมาย
3.ไม่เปิดเผยข้อมูลที่เป็นความลับกับผู้อื่น
4.มีความจงรักภักดีต่อองค์กร
5.อุทิศตนให้กับวิชาชีพอย่างเต็มกำลังความสามารถ
6.ไม่ทุจริตและคอรัปชั่น
7.มีความรักและศรัทธาต่ออาชีพ
จรรยาบรรณสำหรับผู้ใช้อินเทอร์เน็ต
1.ต้องไม่ใช้คอมพิวเตอร์ทำร้าย หรือละเมิดผู้อื่น
2.ต้องไม่รบกวนการทำงานของผู้อื่น
3.ต้องไม่สอดแนม แก้ไข หรือเปิดดูแฟ้มข้อมูลของผู้อื่น
4.ต้องไม่ใช้คอมพิวเตอร์เพื่อการโจรกรรมข้อมูลข่าวสาร
5.ต้องไม่ใช้คอมพิวเตอร์สร้างหลักฐานที่เป็นเท็จ
6.ต้องไม่คัดลอกโปรแกรมของผู้อื่นที่มีลิขสิทธิ์
7.ต้องไม่ละเมิดการใช้ทรัพยากรคอมพิวเตอร์โดยที่ตนเองไม่มีสิทธิ์
8.ต้องไม่นำเอาผลงานของผู้อื่นมาเป็นของตน
9.ต้องคำนึงถึงสิ่งที่จะเกิดขึ้นกับสังคม อันติดตามมาจากการกระทำของท่าน
10.ต้องใช้คอมพิวเตอร์โดยเคารพกฎระเบียบ กติกา และมีมารยาท
จริยธรรมในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ

โดยทั่วไปเมื่อพิจารณาถึงคุณธรรมจริยธรรมเกี่ยวกับการใช้เทคโนโลยีคอมพิวเตอร์และ สารสนเทศแล้ว จะกล่าวถึงใน 4 ประเด็น ที่รู้จักกันในลักษณะตัวย่อว่า PAPAประกอบด้วย
ความเป็นส่วนตัว (Information Privacy) หมายถึง สิทธิที่จะอยู่ตามลำพัง และเป็นสิทธิที่เจ้าของสามารถที่จะควบคุมข้อมูลของตนเองในการเปิดเผยให้กับ ผู้อื่น สิทธินี้ใช้ได้ครอบคลุมทั้งปัจเจกบุคคล กลุ่มบุคคล และองค์การต่างๆ ปัจจุบันมีประเด็นเกี่ยวกับความเป็นส่วนตัวที่เป็นข้อหน้าสังเกตดังนี้
1.1. การ เข้าไปดูข้อความในจดหมายอิเล็กทรอนิกส์และการบันทึกข้อมูลในเครื่อง คอมพิวเตอร์ รวมทั้งการบันทึก-แลกเปลี่ยนข้อมูลที่บุคคลเข้าไปใช้บริการเว็บไซต์และกลุ่มข่าวสาร
1.2. การ ใช้เทคโนโลยีในการติดตามความเคลื่อนไหวหรือพฤติกรรมของบุคคล ซึ่งทำให้สูญเสียความเป็นส่วนตัว ซึ่งการกระทำเช่นนี้ถือเป็นการผิดจริยธรรม
1.3. การใช้ข้อมูลของลูกค้าจากแหล่งต่างๆ เพื่อผลประโยชน์ในการขยายตลาด1.4.การ รวบรวมหมายเลขโทรศัพท์ ที่อยู่อีเมล์ หมายเลขบัตรเครดิต และข้อมูลส่วนตัวอื่นๆ เพื่อนำไปสร้างฐานข้อมูลประวัติลูกค้าขึ้นมาใหม่ แล้วนำไปขายให้กับบริษัทอื่น ดังนั้น เพื่อเป็นการป้องกันการละเมิดสิทธิความเป็นส่วนตัวของข้อมูลและสารสนเทศ จึงควรจะต้องระวังการให้ข้อมูล โดยเฉพาะการใช้อินเตอร์เน็ตที่มีการใช้โปรโมชั่น หรือระบุให้มีการลงทะเบียนก่อนเข้าใช้บริการ เช่น ข้อมูลบัตรเครดิต และที่อยู่อีเมล์
ความถูกต้อง (Information Accuracy) ในการใช้คอมพิวเตอร์เพื่อการรวบรวม จัดเก็บ และ เรียกใช้ข้อมูลนั้น คุณลักษณะที่สำคัญประการหนึ่ง คือ ความน่าเชื่อถือได้ของข้อมูล ทั้งนี้ จะขึ้นอยู่กับความถูกต้องในการบันทึกข้อมูลด้วย
โดยทั่วไปจะพิจารณาว่าใครจะเป็นผู้รับผิดชอบต่อความถูกต้องของข้อมูลที่จัดเก็บและเผยแพร่ ดังนั้น ในการจัดทำข้อมูลและสารสนเทศให้มีความถูกต้องและ น่าเชื่อถือนั้น ข้อมูลควรได้รับการตรวจสอบความถูกต้องก่อนที่จะนำเข้าฐานข้อมูล รวมถึงการปรับปรุงข้อมูลให้มีความทันสมัยอยู่เสมอ นอกจากนี้ ควรให้สิทธิแก่บุคคลในการเข้าไปตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลตนเองด้วย
ความเป็นเจ้าของ (Information Property) สิทธิความเป็นเจ้าของ หมายถึง กรรมสิทธิ์ในการถือครองทรัพย์สิน ซึ่งอาจเป็นทรัพย์สินทั่วไปที่จับต้องได้ เช่น คอมพิวเตอร์ รถยนต์ หรืออาจเป็นทรัพย์สินทางปัญญา (ความคิด) ที่จับต้องไม่ได้ เช่น บทเพลงโปรแกรมคอมพิวเตอร์ แต่สามารถถ่ายทอดและบันทึกลงในสื่อต่างๆ ได้ เช่น สิ่งพิมพ์ เทปซีดีรอม เป็นต้น โดยในการคัดลอกโปรแกรมคอมพิวเตอร์ให้กับเพื่อน เป็นการกระทำที่จะต้องพิจารณาให้รอบคอบก่อนว่าโปรแกรมที่จะทำการคัดลอกนั้น เป็นโปรแกรมคอมพิวเตอร์ที่ท่านมีสิทธิ์ในระดับใด
การเข้าถึงข้อมูล (Data Accessibility) ปัจจุบันการเข้าใช้งานโปรแกรม หรือระบบ คอมพิวเตอร์มักจะมีการกำหนดสิทธิตามระดับของผู้ใช้งาน ทั้งนี้ เพื่อเป็นการป้องกันการเข้าไปดำเนินการต่างๆ กับข้อมูลของผู้ใช้ที่ไม่มีส่วนเกี่ยวข้อง และเป็นการรักษาความลับของข้อมูล ดังนั้น ในการพัฒนาระบบคอมพิวเตอร์จึงได้มีการออกแบบระบบรักษาความปลอดภัยในการเข้าถึงของผู้ใช้ และการเข้าถึงข้อมูลของผู้อื่นโดยไม่ได้รับความยินยอมนั้น ก็ถือเป็นการผิดจริยธรรมเช่นเดียวกับการละเมิดข้อมูลส่วนตัว

2. กฎหมายที่เกี่ยวข้องกับพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์
2.1 กฎหมายธุรกรรมพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์
กฎหมายนี้จะต้องสอดคล้องกับกฎหมายระหว่างประเทศ และเหมาะสมกับสภาพของประเทศไทย ทั้งนี้ กฎหมายดังกล่าวรวมถึงกฎหมายธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์ (Electronic

Transaction Law) กฎหมาย ลายเซ็นอิเล็กทรอนิกส์ (Electronic Signature Law) กฎหมาย ธุรกรรมทางการเงินอิเล็กทรอนิกส์ (Electronic Financial Transaction Law) กฎหมายอาญาอันเนื่องมาจากอาชญากรรม พาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ (Electronic Commerce Criminal Code)

2.2 กฎหมายคุ้มครองข้อมูล

เพื่อคุ้มครองสิทธิในความเป็นส่วนตัวจาก การนำข้อมูลของบุคคลไปใช้ในทางที่มิชอบ

2.3 กฎหมายอาชญากรรมทางคอมพิวเตอร์ (Computer Related Crime)

อันมีวัตถุประสงค์ในการคุ้มครองสังคม จากความผิดที่เกี่ยวกับข้อมูลข่าวสาร อันถือเป็นทรัพย์ที่ไม่มีรูปร่าง (Intangible Object)

แต่ทว่ามีค่ายิ่งในยุคแห่งเทคโนโลยีสารสนเทศ

2.4 กฎหมายการแลกเปลี่ยนข้อมูลทางอิเล็กทรอนิกส์ (Electronic Data Interchange: EDI)

ที่จะเอื้ออำนวยให้มีการ ทำนิติกรรมสัญญากันทางอิเล็กทรอนิกส์ได้

2.5 กฎหมายลายมือชื่อทางอิเล็กทรอนิกส์ (Electronic Signature Law)

ที่มีวัตถุประสงค์ในการสร้างความมั่นคงให้กับคู่กรณีในอันที่จะต้องพึ่งพาเทคโนโลยีเพื่อการลงลายมือชื่อ

2.6 กฎหมายการโอนเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ (Electronic Funds Transfer)

มีวัตถุประสงค์ในการคุ้มครองผู้บริโภคและสร้างหลักประกันที่มั่นคง ในการทำธุรกรรมทางการเงินดังกล่าว

2.7 กฎหมายโทรคมนาคม (Telecommunication Law)

มุ่งวางกลไกในการเปิดเสรีให้มีการแข่งขันที่เป็นธรรม และจัดให้องค์กรกำกับดูแลที่เป็นกลาง และมีประสิทธิภาพรวมทั้งสร้างหลักประกันให้ประชาชนสามารถเข้าถึงบริการโทรคมนาคมได้อย่างทั่วถึง (Universal Service) ซึ่งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องโดยตรง เช่น กระทรวงคมนาคม มีการดำเนินการอยู่แล้วกฎหมายระหว่างประเทศ องค์การระหว่างประเทศ และการค้าระหว่างประเทศที่เกี่ยวเนื่องกับเทคโนโลยีสารสนเทศ

2.8 กฎหมายที่เกี่ยวเนื่องกับอินเตอร์เน็ต

2.9 กฎหมายพัฒนาเทคโนโลยีและอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์และคอมพิวเตอร์

2.10 กฎหมายทรัพย์สินทางปัญญา

ดำเนินมาตรการที่จะเร่งรัดให้มีการคุ้มครองทรัพย์สินทางปัญญาอย่างเป็นรูปธรรม ทั้งในระยะสั้น เช่น การกำกับดูแล ให้เกิด ความถูกต้องตามกฎหมายลิขสิทธิ์ และในระยะยาว เช่น การให้ การศึกษากับเยาวชนในคุณค่าของทรัพย์สิน ทางปัญญา เป็นต้น

3. ความปลอดภัยในวิชาชีพด้านพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์

หลักการพื้นฐานความปลอดภัยแบบ The CIA triad

ความมั่นคงปลอดภัย (security) คือ สถานะที่มีความปลอดภัย ไร้กังวล อยู่ในสถานะที่ไม่มีอันตรายและได้รับการป้องกันจากภัยอันตรายทั้งที่เกิดขึ้นโดยตั้งใจหรือบังเอิญ

ความมั่นคงปลอดภัยของสารสนเทศ (Information Security) คือ การป้องกันสารสนเทศและองค์ประกอบอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง

ซึ่งรวมถึงระบบฮาร์ดแวร์ที่ใช้ในการจัดเก็บและโอนสารสนเทศนั้นด้วย

ความปลอดภัยในวิชาชีพด้านพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ จึงหมายถึง ความตระหนักและการป้องกันสารสนเทศและองค์ประกอบอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งรวมถึง ข้อมูล ซอฟต์แวร์ ระบบฮาร์ดแวร์ที่ใช้ในการจัดเก็บและถ่ายโอนสารสนเทศนั้นด้วย ซึ่งจะต้องสอดคล้องกับแนวคิดหลักของความมั่นคงปลอดภัยของสารสนเทศ

แนวคิดหลักของความมั่นคงปลอดภัยของสารสนเทศ

กลุ่มอุตสาหกรรมความมั่นคงปลอดภัยของคอมพิวเตอร์ ได้กำหนดแนวคิดขึ้นเรียกว่า The CIA triad ดังนี้

ความมั่นคงปลอดภัยของสารสนเทศ นั้นมีองค์ประกอบด้วยกัน 3 ประการ คือ

-ความลับ (Confidentiality)

-ความถูกต้อง ความสมบูรณ์ (Integrity)

-ความพร้อมใช้ (Availability)

ทรัพย์สิน (Asset) ที่มีความมั่นคงปลอดภัยนั้นต้องประกอบด้วยองค์ประกอบทั้ง 3 อย่างครบถ้วน ไม่ว่าทรัพย์สินนั้นจะเป็นสิ่งที่จับต้องได้ เช่น เครื่องคอมพิวเตอร์ อุปกรณ์เครือข่าย หรือทรัพย์สิน ที่จับต้องไม่ได้ เช่น ข้อมูล เป็นต้น

1. Confidentiality (ความลับ)

   เป็นการรับประกันว่า ผู้มีสิทธิ์และได้รับอนุญาตเท่านั้นที่สามารถเข้าถึงข้อมูลได้

   สารสนเทศที่ถูกเข้าถึงโดยบุคคลที่ไม่มีสิทธิ์หรือไม่ได้รับอนุญาต จะถือเป็นสารสนเทศที่เป็นความลับถูกเปิดเผย ซึ่งองค์กรต้องมีมาตรการป้องกัน เช่น

   - การจัดประเภทของสารสนเทศ
   - การรักษาความปลอดภัยให้กับแหล่งข้อมูล
   - การกำหนดนโยบายความมั่นคงปลอดภัยและนำไปใช้งาน
   - การให้การศึกษาแก่ทีมงานความมั่นคงปลอดภัยและนำไปใช้

2. Integrity (บูรณภาพ ความถูกต้อง ความสมบูรณ์)

บูรณภาพของข้อมูล คือ ความถูกต้องสมบูรณ์ ความครบถ้วน และไม่มีสิ่งปลอมปน ทั้งก่อน-ระหว่าง-และภายหลังการกระทำการใดๆ กับข้อมูลชุดนั้น ดังนั้น สารสนเทศที่มีความสมบูรณ์จึงเป็นสารสนเทศที่นำไปใช้ประโยชน์ได้อย่างถูกต้องและครบถ้วน เช่น ถูกทำให้เสียหาย ไฟล์หาย เนื่องจา virus, worm หรือ Hacker ทำการปลอมปน สร้างความเสียหายให้กับข้อมูลองค์การได้ ยอดเงินในบัญชีธนาคารหรือแก้ไขราคาในการสั่งซื้อ

3. Availability (สภาพพร้อมใช้)

สารสนเทศจะถูกเข้าใช้หรือเรียกใช้งานได้อย่างราบรื่น โดยผู้ใช้ระบบอื่นที่ได้รับอนุญาตเท่านั้น หากเป็นผู้ใช้ระบบที่ไม่ได้รับอนุญาต การเข้าถึงก็จะล้มเหลวถูกขัดขวาง เช่น การป้องกันให้เครื่องและระบบให้บริการพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์มีสภาพพร้อมใช้งาน สามารถให้บริการได้เสมอ ป้องกัน รับมือ ตอบสนอง และบรรเทาความเสียหายเมื่อถูกโจมตีได้ ดังนั้น จึงต้องมีการระบุตัวตน (Identification) ว่าเป็นสมาชิกและพิสูจน์ได้ว่าได้รับอนุญาตจริง (Authorization)

The CIA triad Extension

เพิ่มเติมจาก CIA Triangle เพื่อให้ครอบคลุม ดังนี้

- Authenticity – การพิสูจน์ตัวจริง (Authentication) พร้อมกับการมอบสิทธิ์ (Authorization)
- Accountability – ความรับผิดชอบ เป็นการรับประกันว่าธุรกรรมต้องสามารถตรวจสอบหลักฐานภายหลังได้
- Non-repudiation – การไม่สามารถบอกปัดความรับผิด เป็นการรับประกันว่าธุรกรรมต่างๆ สามารถทวนสอบความถูกต้องได้

16. หน่วยสมรรถนะร่วม (ถ้ามี)

N/A

17. อุตสาหกรรมร่วม/กลุ่มอาชีพร่วม (ถ้ามี)

N/A

18. รายละเอียดกระบวนการและวิธีการประเมิน (Assessment Description and Procedure)

18.1 เครื่องมือการประเมิน

1. แบบทดสอบปรนัย ชนิด 4 ตัวเลือก
2. แบบประเมินการสัมภาษณ์
3. แบบประเมินแฟ้มสะสมงาน

หรือ

4. RESK

ดูรายละเอียดจากคู่มือการประเมิน

18.2 เครื่องมือการประเมิน

1. แบบทดสอบปรนัย ชนิด 4 ตัวเลือก
2. แบบประเมินการสัมภาษณ์
3. แบบประเมินแฟ้มสะสมงาน

หรือ

4. RESK

ดูรายละเอียดจากคู่มือการประเมิน

18.3 เครื่องมือการประเมิน

1. แบบทดสอบปรนัย ชนิด 4 ตัวเลือก
2. แบบประเมินการสัมภาษณ์
3. แบบประเมินแฟ้มสะสมงาน

หรือ

4. RESK

ดูรายละเอียดจากคู่มือการประเมิน