มาตรฐานอาชีพและคุณวุฒิวิชาชีพ
Occupational Standard and Professional Qualifications

สาขาวิชาชีพธุรกิจค้าปลีก สาขาธุรกิจขายตรง

จัดทำโดย สถาบันคุณวุฒิวิชาชีพ (องค์การมหาชน)
ร่วมกับ -

1. ชื่อมาตรฐานอาชีพ

สาขาวิชาชีพธุรกิจค้าปลีก สาขาธุรกิจขายตรง

2. ประวัติการปรับปรุงมาตรฐาน

-

3. ทะเบียนอ้างอิง (Imprint)

-

4. ข้อมูลเบื้องต้น

-

5. ประวัติการปรับปรุงมาตรฐานในแต่ละครั้ง

-

6. ครั้งที่

-

7. คุณวุฒิวิชาชีพที่ครอบคลุม (Professional Qualifications included)

สาขาวิชาชีพธุรกิจค้าปลีก

ธุรกิจขายตรง

อาชีพนักขาย ระดับ 4

8. คุณวุฒิวิชาชีพที่เกี่ยวข้อง (Related Professional Qualifications)

-

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

รหัสหน่วยสมรรถนะ	เนื้อหา
30111	กำหนดช่องทางการขายทั้งช่องทางปกติและช่องทางอีเล็คทรอนิกส์
30112	จัดทำแผนการตลาดที่เหมาะสมกับกลุ่มลูกค้าเป้าหมาย
30121	นำเสนอสินค้าหรือบริการในรูปแบบต่างๆ
30122	ปฏิบัติการด้านตลาดดิจิทัล
30123	วางแผนและบริหารกลยุทธ์ด้านการตลาดดิจิทัล
30131	จัดทำเอกสารสำหรับการสั่งซื้อสินค้าหรือบริการ
30132	ส่งมอบสินค้าให้แก่ลูกค้าในสภาพที่สมบูรณ์ครบถ้วน
30141	สอบถามความพึงพอใจในการใช้งานสินค้าหรือบริการ
30142	ติดตามแก้ไขปัญหาที่เกิดจากการใช้สินค้า
30151	วิเคราะห์สาเหตุที่ลูกค้าต้องการเปลี่ยนหรือคืนสินค้า
30152	จัดทำเอกสารการเปลี่ยนคืนสินค้าให้ลูกค้าตามที่ต้องการ

10. ระดับคุณวุฒิ

10.1 สาขาวิชาชีพธุรกิจค้าปลีก ธุรกิจขายตรง อาชีพนักขาย ระดับ 4

คุณลักษณะของผลการเรียนรู้ (Characteristics of Outcomes)

กำหนดช่องทางการขายทั้งช่องทางปกติและช่องทางอีเล็คทรอนิกส์ จัดทำแผนการตลาดที่เหมาะสมกับกลุ่มลูกค้าเป้าหมาย

เตรียมการนำเสนอสินค้าหรือบริการในรูปแบบต่าง ๆ สามารถปฏิบัติการด้านตลาดดิจิทัล วางแผนและบริหารกลยุทธ์ด้านการตลาดดิจิทัล
เตรียมจัดทำเอกสารสำหรับการสั่งซื้อสินค้าหรือบริการ ส่งมอบสินค้าให้แก่ลูกค้าในสภาพที่สมบูรณ์ครบถ้วน สอบถามความพึงพอใจในการใช้งานสินค้าหรือบริการ ติดตามแก้ไขปัญหาที่เกิดจากการใช้สินค้า ให้ความรู้แก่สมาชิกที่เป็นการขยายฐานลูกค้าใหม่โดยให้คำแนะนำและฝึกอบรม
ปฏิบัติการจัดจำหน่ายสินค้าหรือบริการให้แก่ลูกค้ารายใหม่ ปฏิบัติตามข้อกำหนดของกฎหมายอย่างถูกต้อง

การเลื่อนระดับคุณวุฒิวิชาชีพ (Qualification Pathways)

1. ผู้ที่มีคุณวุฒิวิชาชีพสาขาวิชาชีพ อาชีพนักขาย ระดับ 4 จะต้องมีคุณสมบัติข้อใดข้อหนึ่ง ดังนี้
   1.1 มีคุณวุฒิไม่ต่ำกว่าการศึกษาระดับประถมศึกษา หรือการศึกษาภาคบังคับ หรือ
   1.2 มีประสบการณ์ในการเป็นนักขาย ไม่น้อยกว่า 1 ปี
2. ผ่านเกณฑ์การประเมินตามหน่วยสมรรถนะ สาขาวิชาชีพธุรกิจค้าปลีก สาขาธุรกิจขายตรง อาชีพนักขาย ระดับ 4 จำนวน 11 หน่วยสมรรถนะของคุณวุฒิวิชาชีพนี้
3. แสดงหลักฐานและประสบการณ์ที่เกี่ยวข้องกับทุกรายการสมรรถนะตามคุณวุฒิวิชาชีพนี้

หลักเกณฑ์การต่ออายุหนังสือรับรองมาตรฐานอาชีพ

-

กลุ่มบุคคลในอาชีพ (Target Group)

ผู้ที่ทำงานในกลุ่มธุรกิจค้าปลีก ธุรกิจขายตรง ซึ่งบุคคลในอาชีพประกอบด้วย นักขาย ตัวแทนขาย ผู้จำหน่ายอิสระ

หน่วยสมรรถนะ (หน่วยสมรรถนะทั้งหมดของคุณวุฒิวิชาชีพนี้)

30111 กำหนดช่องทางการขายทั้งช่องทางปกติและช่องทางอีเล็คทรอนิกส์
30112 จัดทำแผนการตลาดที่เหมาะสมกับกลุ่มลูกค้าเป้าหมาย
30121 นำเสนอสินค้าหรือบริการในรูปแบบต่างๆ
30122 ปฏิบัติการด้านตลาดดิจิทัล
30123 วางแผนและบริหารกลยุทธ์ด้านการตลาดดิจิทัล
30131 จัดทำเอกสารสำหรับการสั่งซื้อสินค้าหรือบริการ
30132 ส่งมอบสินค้าให้แก่ลูกค้าในสภาพที่สมบูรณ์ครบถ้วน
30141 สอบถามความพึงพอใจในการใช้งานสินค้าหรือบริการ
30142 ติดตามแก้ไขปัญหาที่เกิดจากการใช้สินค้า
30151 วิเคราะห์สาเหตุที่ลูกค้าต้องการเปลี่ยนหรือคืนสินค้า
30152 จัดทำเอกสารการเปลี่ยนคืนสินค้าให้ลูกค้าตามที่ต้องการ

ตารางแผนผังแสดงหน้าที่

1. ตารางแสดงหน้าที่ 1

ประกาศใช้ ณ 21/03/2562

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
เพื่อพัฒนาธุรกิจให้เจริญเติบโต ด้วยการจัดหาและจำหน่ายสินค้าหรือบริการที่มีมาตรฐาน ในอัตราผลกำไรที่เป็นธรรมตามหลักสากล โดยการขยายตลาดผ่านบุคลากรที่ได้รับการพัฒนาองค์ความรู้ และความสามารถที่มีมาตรฐานอาชีพในธุรกิจขายตรงและตลาดแบบตรง	301	เพิ่มมูลค่าเพิ่มให้สินค้าหรือบริการ โดยการขายสินค้า	3011	สร้างการรับรู้ในตัวสินค้าหรือบริการและทำการขาย
			3012	เตรียมการขายสินค้าหรือบริการตามหลักวิธีและเทคนิคการขาย
			3013	ปิดการขายสินค้าหรือบริการและส่งมอบสินค้าให้แก่ลูกค้า
			3014	ให้บริการหลังการขาย
			3015	อธิบายนโยบายการรับประกันสินค้าในกรณีที่ลูกค้าไม่พึงพอใจ

คำอธิบาย ตารางแผนผังแสดงหน้าที่เป็นแผนผังที่ใช้วิเคราะห์หน้าที่งานเพื่อให้ได้หน้าที่หลัก (Key Function)

2. ตารางแสดงหน้าที่ 1 (ต่อ)

ประกาศใช้ ณ 21/03/2562

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**
3011	สร้างการรับรู้ในตัวสินค้าหรือบริการและทำการขาย	30111	กำหนดช่องทางการขายทั้งช่องทางปกติและช่องทางอีเล็คทรอนิกส์	301111	กำหนดช่องทางการขายทั้งช่องทางปกติและช่องทางอีเล็คทรอนิกส์
				301112	จัดทำแผนการตลาดที่เหมาะสมกับกลุ่มลูกค้าเป้าหมาย
		30112	จัดทำแผนการตลาดที่เหมาะสมกับกลุ่มลูกค้าเป้าหมาย	301121	กำหนดช่องทางการตลาดและการสื่อสารการตลาดที่เหมาะสมต่อกลุ่มลูกค้าเป้าหมายที่กำหนด
				301122	กำหนดสื่อที่ใช้ในการเข้าถึงลูกค้าเป้าหมาย
				301123	ปฏิบัติตามข้อกำหนดของกฎหมาย พ.ร.บ. ว่าด้วยการคุ้มครองผู้บริโภค มาตรา 19 และมาตรา 25
3012	เตรียมการขายสินค้าหรือบริการตามหลักวิธีและเทคนิคการขาย	30121	นำเสนอสินค้าหรือบริการในรูปแบบต่างๆ	301211	เตรียมการนำเสนอสินค้าหรือบริการในรูปแบบต่างๆ
				301212	เตรียมการตอบคำถามที่ลูกค้าข้องใจ
		30122	ปฏิบัติการด้านตลาดดิจิทัล	301221	กำหนดเป้าหมายในการทำการตลาดดิจิทัล
				301222	วางแผนยุทธวิธีในการทำการตลาดดิจิทัล สร้างแผนการตลาดดิจิทัล ประเมินความสำเร็จของแผนการตลาดดิจิทัล

หน้าที่หลัก Key Function		หน่วยสมรรถนะ Unit of Competence		หน่วยสมรรถนะย่อย Element of Competence	
รหัส	**คำอธิบาย**	**รหัส**	**คำอธิบาย**	**รหัส**	**คำอธิบาย**
3012	เตรียมการขายสินค้าหรือบริการตามหลักวิธีและเทคนิคการขาย	30123	วางแผนและบริหารกลยุทธ์ด้านการตลาดดิจิทัล	301231	ดำเนินการตามแผนตลาดดิจิทัล
				301232	ติดตามผล ประเมินผล และเพิ่มประสิทธิภาพการดำเนินการตามแผนการแผนการตลาดดิจิทัล
3013	ปิดการขายสินค้าหรือบริการและส่งมอบสินค้าให้แก่ลูกค้า	30131	จัดทำเอกสารสำหรับการสั่งซื้อสินค้าหรือบริการ	301311	เตรียมจัดทำเอกสารสำหรับการสั่งซื้อสินค้าหรือบริการ
				301312	ส่งมอบเอกสารการสั่งซื้อที่ถูกต้องให้แก่ลูกค้า
		30132	ส่งมอบสินค้าให้แก่ลูกค้าในสภาพที่สมบูรณ์ครบถ้วน	301321	เบิกสินค้าจากคลังสินค้าตามจำนวน ขนาดที่ลูกค้าสั่งซื้อ
				301322	ตรวจนับและตรวจสอบความถูกต้องของสินค้าก่อนการส่งมอบให้แก่ลูกค้า
				301323	ตรวจสอบจำนวนและคุณภาพของสินค้าให้ถูกต้องตามกฎหมาย พ.ร.บ. ว่าด้วยการคุ้มครองผู้บริโภค ที่ สคบ กำหนด
3014	ให้บริการหลังการขาย	30141	สอบถามความพึงพอใจในการใช้งานสินค้าหรือบริการ	301411	สอบถามความพึงพอใจในการใช้งานสินค้าหรือบริการ
				301412	ติดตามแก้ไขปัญหาที่เกิดจากการใช้สินค้า
		30142	ติดตามแก้ไขปัญหาที่เกิดจากการใช้สินค้า	301421	ให้คำแนะนำในการใช้สินค้าที่ถูกวิธีและการบำรุงรักษา

หน้าที่หลัก Key Function		หน่วยสมรรถนะ Unit of Competence		หน่วยสมรรถนะย่อย Element of Competence	
รหัส	**คำอธิบาย**	**รหัส**	**คำอธิบาย**	**รหัส**	**คำอธิบาย**
3014	ให้บริการหลังการขาย	30142	ติดตามแก้ไขปัญหาที่เกิดจากการใช้สินค้า	301422	ทำการเปลี่ยนคืนสินค้าให้ตามที่ลูกค้าต้องการ
				301421	ให้คำแนะนำในการใช้สินค้าที่ถูกวิธีและการบำรุงรักษา
3015	อธิบายนโยบายการรับประกันสินค้าในกรณีที่ลูกค้าไม่พึงพอใจ	30151	วิเคราะห์สาเหตุที่ลูกค้าต้องการเปลี่ยนหรือคืนสินค้า	301511	สอบถามสาเหตุที่ลูกค้าต้องการเปลี่ยนหรือคืนสินค้า
				301512	จัดทำเอกสารการเปลี่ยนคืนสินค้าให้ลูกค้าตามที่ต้องการ
		30152	จัดทำเอกสารการเปลี่ยนคืนสินค้าให้ลูกค้าตามที่ต้องการ	301521	นำสินค้าที่เปลี่ยนคืนส่งคืนบริษัทเพื่อนำกลับไปวิเคราะห์ปัญหาต่อไป
				301522	จัดทำบัญชีรายการเปลี่ยนคืนสินค้าอย่างถูกต้องครบถ้วน

คำอธิบาย

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

1. รหัสหน่วยสมรรถนะ 30111

2. ชื่อหน่วยสมรรถนะ กำหนดช่องทางการขายทั้งช่องทางปกติและช่องทางอีเล็คทรอนิกส์

3. ทบทวนครั้งที่ 1 / 2566

4. สร้างใหม่ ☑ **ปรับปรุง** ☐

5. สำหรับชื่ออาชีพและรหัสอาชีพ (Occupational Classification)

ISCO 5223 พนักงานช่วยขายในร้านค้า Shop Sales Assistants
ISCO 5243 พนักงานขายตามบ้าน Door-to-door Salespersons
ISCO 5242 พนักงานสาธิตสินค้า Sales Demonstrators

6. คำอธิบายหน่วยสมรรถนะ (Description of Unit of Competency)

กำหนดช่องทางการขายทั้งช่องทางปกติและช่องทางอีเล็คทรอนิกส์ มีความสามารถในการจูงใจลูกค้าในการขายสินค้า มีเทคนิคการขาย มีมนุษยสัมพันธ์ดี มีความรู้ด้านการเข้าถึงลูกค้า สามารถกำหนดกลุ่มลูกค้าเป้าหมายได้ มีความรู้ด้านการวางแผนการขาย
มีความรู้เกี่ยวกับข้อกำหนดของกฎหมายเกี่ยวกับการขายสินค้าและการโฆษณา รวมถึงการใช้เทคโนโลยีในการขายโดยใช้ช่องทางอีเล็คทรอนิกส์

7. สำหรับระดับคุณวุฒิ

1	2	3	4	5	6	7	8
☐	☐	☐	☑	☐	☐	☐	☐

8. กลุ่มอาชีพ (Sector)

ธุรกิจค้าปลีก ธุรกิจขายตรง

9. ชื่ออาชีพและรหัสอาชีพอื่นที่หน่วยสมรรถนะนี้สามารถใช้ได้ (ถ้ามี)

ISCO 5223 พนักงานช่วยขายในร้านค้า

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

พระราชบัญญัติขายตรงและตลาดแบบตรง พ.ศ. 2545
พระราชบัญญัติขายตรงและตลาดแบบตรง (ฉบับที่ ๒) พ.ศ. ๒๕๕๐
พระราชบัญญัติขายตรงและตลาดแบบตรง (ฉบับที่ ๓)
พระราชบัญญัติเกี่ยวกับการกระทำผิดทางคอมพิวเตอร์
พระราชบัญญัติขายตรงและตลาดแบบตรง พ.ศ.2545 มาตรา ๒๔ และมาตรา ๒๖ เป็นมาตราที่กำหนดให้เป็นหน้าที่โดยตรงของนักขาย ผู้จำหน่ายอิสระ ที่ว่าด้วยเรื่องการนำเสนอการขายให้กับลูกค้าตามเงื่อนไขและแผนการขายที่ผู้ประกอบการขายตรงได้กำหนดไว้
พระราชบัญญัติอาหาร พ.ศ.2522 พระราชบัญญัติเครื่องสำอาง พ.ศ. 2558
พระราชบัญญัติมาตรฐานผลิตภัณฑ์และอุตสาหกรรม พ.ศ.2511
พระราชบัญญัติวัตถุอันตราย พ.ศ.2535
พระราชบัญญัติทะเบียนพาณิชย์ พ.ศ.2499
กฎหมายที่เกี่ยวข้องกับทรัพย์สินทางปัญญา
พระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ.2522 ว่าด้วยเรื่องการโฆษณา

11. สมรรถนะย่อยและเกณฑ์การปฏิบัติงาน (Elements and Performance Criteria)

สมรรถนะย่อย (Element)	เกณฑ์ในการปฏิบัติงาน (Performance Criteria)	วิธีการประเมิน (Assessment)
301111 กำหนดช่องทางการขายทั้งช่องทางปกติและช่องทางอีเล็คทรอนิกส์	1. กำหนดกลุ่มลูกค้าเป้าหมาย 2. วางแผนการเข้าถึงกลุ่มลูกค้าเป้าหมาย	ข้อสอบข้อเขียน การสัมภาษณ์

สมรรถนะย่อย (Element)	เกณฑ์ในการปฏิบัติงาน (Performance Criteria)	วิธีการประเมิน (Assessment)
301112 จัดทำแผนการตลาดที่เหมาะสมกับกลุ่มลูกค้าเป้าหมาย	1 จัดทำแผนการตลาดโดยการกำหนดกลุ่มลูกค้าเป้าหมาย 2. จัดทำแผนการตลาดให้สอดคล้องกับกลุ่มลูกค้าเป้าหมายอย่างทั่วถึง	ข้อสอบข้อเขียน การสัมภาษณ์

12. ความรู้และทักษะก่อนหน้าที่จำเป็น (Pre-requisite Skill & Knowledge)

1. ความรู้เกี่ยวกับสินค้า
2. ความรู้เกี่ยวกับกลุ่มลูกค้าเป้าหมาย
3. ความรู้เกี่ยวกับการวางแผนทางการตลาด

13. ทักษะและความรู้ที่ต้องการ (Required Skills and Knowledge)

(ก) ความต้องการด้านทักษะ

1. ทักษะด้านการสื่อสาร ทักษะการสื่อสาร การใช้ข้อความอธิบายสินค้าหรือบริการ เป็นไปตามข้อกำหนดของกฎหมายว่าด้วยการโฆษณา ไม่ก่อให้เกิดความเข้าใจผิดหรือละเมิดผู้อื่นให้รายละเอียดของสินค้าตามความจริงอย่างมีจริยธรรม
2. ข้อแนะนำประจำวันผ่านการสื่อสารที่ชัดเจนและตรงไปตรงมา ใช้ภาษาและมีแนวคิดที่เหมาะสม กับวัฒนธรรมที่แตกต่างกัน ใช้และตีความการสื่อสารที่ไม่ใช่คำพูด
3. ทักษะด้านการอ่านออกเขียนได้ ต่อการ ตีความและปฏิบัติตามนโยบายและกระบวนการทำงานขององค์กร
4. ทักษะในการแสดงออกเชิงบุคลิกภาพที่น่าเชื่อถือได้
5. ทักษะในการวางแผนและการจัดการงานก่อนหลังการเข้าพบลูกค้า
6. ทักษะในการแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นในแต่ละวัน
7. ทักษะในการเลือกใช้เทคโนโลยีในการขายที่เป็นไปตามข้อกำหนดของกฎหมาย
ไม่ก่อให้เกิดการกระทำความผิดทางเทคโนโลยีในการจำหน่ายหรือแสดงภาพทางสื่ออีเล็คทรอนิกส์

(ข) ความต้องการด้านความรู้

1. ความรู้ที่เกี่ยวข้องกับระบบการจำหน่ายสินค้าด้วยระบบขายตรง
2. กำหนดรายชื่อของบุคคลที่อยู่ในกลุ่มเป้าหมาย
3. กำหนดช่องทางในการสื่อสารสุ่กลุ่มเป้าหมายที่กำหนด
4. ออกแบบเนื้อหาที่เหมาะสมและถูกต้องกับกลุ่มเป้าหมาย
5. ออกแบบเนื้อหาที่เหมาะสมและถูกต้องกับกลุ่มเป้าหมาย
6. ระบบการให้ค่าตอบแทน และรางวัลที่จะได้รับจากการขาย
7. ความรู้เกี่ยวกับข้อกฎหมายการโฆษณา และการจำหน่ายทางสื่ออิเล็คทรอนิกส์ และข้อกำหนดที่เกี่ยวข้องการคุ้มครองผู้บริโภค
8. นโยบายการขายตรงของบริษัท
9. จริยธรรมในขายสินค้าทั้งด้านการพูด การโฆษณา การให้คำสัญญา

14. หลักฐานที่ต้องการ (Evidence Guide)

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

(ก) หลักฐานการปฏิบัติงาน (Performance Evidence)

1. มีการอบรมความรู้เกี่ยวกับสินค้า
2. มีการอบรมความรู้ด้านกฎหมายของภาครัฐ
3. มีการอบรมความรู้เกี่ยวกับภาษีอากร
4. มีหนังสือผ่านงานหนังสือรับรองการทำงาน
5. มีแฟ้มสะสมผลงาน (portfolio)

(ข) หลักฐานความรู้ (Knowledge Evidence)

1. มีความรู้เกี่ยวกับการขายสินค้าทั่วไป
2. มีความรู้เกี่ยวกับการขายสินค้าที่มีมูลค่าสูง และมีลักษณะเฉพาะ
3. มีความรู้เกี่ยวกับภาษี
4. มีความรู้เกี่ยวกับการใช้เทคโนโลยีในการขาย

(ค) คำแนะนำในการประเมิน

- ประเมินความสามารถในการพูด ความสามารถในการนำเสนอสินค้าหรือบริการเพื่อขาย เทคนิคการตอบคำถามลูกค้า เทคนิคการขาย และปิดการขาย

(ง) วิธีการประเมิน

1.ทดสอบความรู้ แบบปรนัย 4 ตัวเลือก

2. สอบสัมภาษณ์

15. ขอบเขต (Range Statement)

- ขอบเขตอธิบายถึงขอบเขตของการปฏิบัติงาน และสภาพแวดล้อมอื่นๆหรือสถานการณ์อื่นๆ ที่มีผลกระทบต่อการทำงาน รวมถึงเครื่องมือ อุปกรณ์ เทคโนโลยี ทรัพยากรที่ใช้ หรือข้อกำหนดอื่นๆที่เกี่ยวข้อง

(ก) คำแนะนำ

- ปฏิบัติตามจรรยาบรรณของนักขาย ข้อกำหนดของกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการกระทำผิดของนักขาย (ดูในภาคผนวก)

(ข) คำอธิบายรายละเอียด

การจำหน่ายสินค้าหรือบริการด้วยระบบการขายตรงผ่านตัวแทนขาย โดยใช้สื่อต่าง ๆ สื่ออิเล็คทรอนิกส์ภายใต้ข้อกำหนดของกฎหมายในการโฆษณา การใช้คำพูดอันอาจก่อให้เกิดความเข้าใจผิดในตัวสินค้าหรือการขายโดยเชิญชวนให้ผู้ซื้อรับค่าตอบแทนเป็นเงินหรือผลประโยชน์อย่างอื่นนอกเหนือจากการขายตรงที่แท้จริง

16. หน่วยสมรรถนะร่วม (ถ้ามี)

-

17. อุตสาหกรรมร่วม/กลุ่มอาชีพร่วม (ถ้ามี)

-

18. รายละเอียดกระบวนการและวิธีการประเมิน (Assessment Description and Procedure)

1.ทดสอบความรู้ แบบปรนัย 4 ตัวเลือก

2. สอบสัมภาษณ์

รายละเอียดดูได้จากคู่มือประเมิน

1. รหัสหน่วยสมรรถนะ 30112

2. ชื่อหน่วยสมรรถนะ จัดทำแผนการตลาดที่เหมาะสมกับกลุ่มลูกค้าเป้าหมาย

3. ทบทวนครั้งที่ 1 / 2566

4. สร้างใหม่ ☑ **ปรับปรุง** ☐

5. สำหรับชื่ออาชีพและรหัสอาชีพ (Occupational Classification)

ISCO 5223 พนักงานช่วยขายในร้านค้า Shop Sales Assistants
ISCO 5243 พนักงานขายตามบ้าน Door-to-door Salespersons
ISCO 5242 พนักงานสาธิตสินค้า Sales Demonstrators

6. คำอธิบายหน่วยสมรรถนะ (Description of Unit of Competency)

สามารถกำหนดช่องทางการตลาดและการสื่อสารการตลาดที่เหมาะสมต่อกลุ่มลูกค้าเป้าหมายที่กำหนด กำหนดสื่อที่ใช้ในการเข้าถึงลูกค้าเป้าหมาย ปฏิบัติตามข้อกำหนดของกฎหมาย พ.ร.บ. ว่าด้วยการคุ้มครองผู้บริโภค มาตรา 19 และมาตรา 25

7. สำหรับระดับคุณวุฒิ

1	2	3	4	5	6	7	8
☐	☐	☐	☑	☐	☐	☐	☐

8. กลุ่มอาชีพ (Sector)

ธุรกิจค้าปลีก ธุรกิจขายตรง

9. ชื่ออาชีพและรหัสอาชีพอื่นที่หน่วยสมรรถนะนี้สามารถใช้ได้ (ถ้ามี)

ISCO 5223 พนักงานช่วยขายในร้านค้า

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

พระราชบัญญัติขายตรงและตลาดแบบตรง พ.ศ. 2545
พระราชบัญญัติขายตรงและตลาดแบบตรง (ฉบับที่ ๒) พ.ศ. ๒๕๕๐
พระราชบัญญัติขายตรงและตลาดแบบตรง (ฉบับที่ ๓)
พระราชบัญญัติเกี่ยวกับการกระทำผิดทางคอมพิวเตอร์
พระราชบัญญัติขายตรงและตลาดแบบตรง พ.ศ.2545 มาตรา ๒๔ และมาตรา ๒๖ เป็นมาตราที่กำหนดให้เป็นหน้าที่โดยตรงของนักขาย ผู้จำหน่ายอิสระ ที่ว่าด้วยเรื่องการนำเสนอการขายให้กับลูกค้าตามเงื่อนไขและแผนการขายที่ผู้ประกอบการขายตรงได้กำหนดไว้
พระราชบัญญัติอาหาร พ.ศ.2522 พระราชบัญญัติเครื่องสำอาง พ.ศ. 2558
พระราชบัญญัติมาตรฐานผลิตภัณฑ์และอุตสาหกรรม พ.ศ.2511
พระราชบัญญัติวัตถุอันตราย พ.ศ.2535
พระราชบัญญัติทะเบียนพาณิชย์ พ.ศ.2499
กฎหมายที่เกี่ยวข้องกับทรัพย์สินทางปัญญา
พระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ.2522 ว่าด้วยเรื่องการโฆษณา

11. สมรรถนะย่อยและเกณฑ์การปฏิบัติงาน (Elements and Performance Criteria)

สมรรถนะย่อย (Element)	เกณฑ์ในการปฏิบัติงาน (Performance Criteria)	วิธีการประเมิน (Assessment)
301121 กำหนดช่องทางการตลาดและการสื่อสารการตลาดที่เหมาะสมต่อกลุ่มลูกค้าเป้าหมายที่กำหนด	1. กำหนดช่องทางการตลาดที่ตรงกับความต้องการของกลุ่มลูกค้าเป้าหมาย 2. ดำเนินการทางการตลาดตามกลุ่มลูกค้าเป้าหมายที่กำหนด	ข้อสอบข้อเขียน การสัมภาษณ์

สมรรถนะย่อย (Element)	เกณฑ์ในการปฏิบัติงาน (Performance Criteria)	วิธีการประเมิน (Assessment)
301122 กำหนดสื่อที่ใช้ในการเข้าถึงลูกค้าเป้าหมาย	1 กำหนดสื่อที่ใช้ทางการตลาดสำหรับกลุ่มเป้าหมายที่เหมาะสม 2.จัดทำสื่อที่มีประสิทธิภาพต่อกลุ่มเป้าหมายทางการตลาด	ข้อสอบข้อเขียน การสัมภาษณ์
301123 ปฏิบัติตามข้อกำหนดของกฎหมาย พ.ร.บ. ว่าด้วยการคุ้มครองผู้บริโภค มาตรา 19 และมาตรา 25	1. วิเคราะห์ข้อกำหนดทางกฎหมายเกี่ยวกับการขาย 2.ปฏิบัติตามข้อกำหนดของกฎหมายเกี่ยวกับการขายที่ถูกต้อง	ข้อสอบข้อเขียน การสัมภาษณ์

12. ความรู้และทักษะก่อนหน้าที่จำเป็น (Pre-requisite Skill & Knowledge)

1. ความรู้เกี่ยวกับสินค้า
2. ความรู้เกี่ยวกับกลุ่มลูกค้าเป้าหมาย
3. ความรู้เกี่ยวกับการวางแผนทางการตลาด

13. ทักษะและความรู้ที่ต้องการ (Required Skills and Knowledge)

(ก) ความต้องการด้านทักษะ

1. ทักษะด้านการสื่อสาร ทักษะการสื่อสาร การใช้ข้อความอธิบายสินค้าหรือบริการ เป็นไปตาม ข้อกำหนดของกฎหมายว่าด้วยการโฆษณา ไม่ก่อให้เกิดความเข้าใจผิดหรือละเมิดผู้อื่นให้รายละเอียดของสินค้าตามความจริงอย่างมีจริยธรรม
2. ข้อแนะนำประจำวันผ่านการสื่อสารที่ชัดเจนและตรงไปตรงมา ใช้ภาษาและมีแนวคิดที่เหมาะสม กับวัฒนธรรมที่แตกต่างกัน ใช้และตีความการสื่อสารที่ไม่ใช่คำพูด
3. ทักษะด้านการอ่านออกเขียนได้ ต่อการ ตีความและปฏิบัติตามนโยบายและกระบวนการทำงานขององค์กร
4. ทักษะในการแสดงออกเชิงบุคลิกภาพที่น่าเชื่อถือได้
5. ทักษะในการวางแผนและการจัดการงานก่อนหลังการเข้าพบลูกค้า
6. ทักษะในการแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นในแต่ละวัน
7. ทักษะในการเลือกใช้เทคโนโลยีในการขายที่เป็นไปตามข้อกำหนดของกฎหมาย
ไม่ก่อให้เกิดการกระทำความผิดทางเทคโนโลยีในการจำหน่ายหรือแสดงภาพทางสื่ออีเล็คทรอนิกส์

(ข) ความต้องการด้านความรู้

1. ความรู้ที่เกี่ยวข้องกับระบบการจำหน่ายสินค้าด้วยระบบขายตรง
2. กำหนดรายชื่อของบุคคลที่อยู่ในกลุ่มเป้าหมาย
3. กำหนดช่องทางในการสื่อสารสุ่กลุ่มเป้าหมายที่กำหนด
4. ออกแบบเนื้อหาที่เหมาะสมและถูกต้องกับกลุ่มเป้าหมาย
5. ออกแบบเนื้อหาที่เหมาะสมและถูกต้องกับกลุ่มเป้าหมาย
6. ระบบการให้ค่าตอบแทน และรางวัลที่จะได้รับจากการขาย
7. ความรู้เกี่ยวกับข้อกฎหมายการโฆษณา และการจำหน่ายทางสื่ออิเล็คทรอนิกส์ และข้อกำหนดที่เกี่ยวข้องการคุ้มครองผู้บริโภค
8. นโยบายการขายตรงของบริษัท
9. จริยธรรมในขายสินค้าทั้งด้านการพูด การโฆษณา การให้คำสัญญา

14. หลักฐานที่ต้องการ (Evidence Guide)

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

(ก) หลักฐานการปฏิบัติงาน (Performance Evidence)

1. มีการอบรมความรู้เกี่ยวกับสินค้า
2. มีการอบรมความรู้ด้านกฎหมายของภาครัฐ
3. มีการอบรมความรู้เกี่ยวกับภาษีอากร
4. มีหนังสือผ่านงานหนังสือรับรองการทำงาน
5. มีแฟ้มสะสมผลงาน (portfolio)

(ข) หลักฐานความรู้ (Knowledge Evidence)

1. มีความรู้เกี่ยวกับการขายสินค้าทั่วไป
2. มีความรู้เกี่ยวกับการขายสินค้าที่มีมูลค่าสูง และมีลักษณะเฉพาะ
3. มีความรู้เกี่ยวกับภาษี
4. มีความรู้เกี่ยวกับการใช้เทคโนโลยีในการขาย

(ค) คำแนะนำในการประเมิน

- ประเมินความสามารถในการพูด ความสามารถในการนำเสนอสินค้าหรือบริการเพื่อขาย เทคนิคการตอบคำถามลูกค้า เทคนิคการขาย และปิดการขาย

(ง) วิธีการประเมิน

1.ทดสอบความรู้ แบบปรนัย 4 ตัวเลือก

2. สอบสัมภาษณ์

รายละเอียดดูได้จากคู่มือประเมิน

15. ขอบเขต (Range Statement)

- ขอบเขตอธิบายถึงขอบเขตของการปฏิบัติงาน และสภาพแวดล้อมอื่นๆหรือสถานการณ์อื่นๆ ที่มีผลกระทบต่อการทำงาน รวมถึงเครื่องมือ อุปกรณ์ เทคโนโลยี ทรัพยากรที่ใช้ หรือข้อกำหนดอื่นๆที่เกี่ยวข้อง

(ก) คำแนะนำ

- ปฏิบัติตามจรรยาบรรณของนักขาย ข้อกำหนดของกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการกระทำผิดของนักขาย (ดูในภาคผนวก)

(ข) คำอธิบายรายละเอียด

การจำหน่ายสินค้าหรือบริการด้วยระบบการขายตรงผ่านตัวแทนขาย โดยใช้สื่อต่าง ๆ สื่ออิเล็คทรอนิกส์ภายใต้ข้อกำหนดของกฎหมายในการโฆษณา การใช้คำพูดอันอาจก่อให้เกิดความเข้าใจผิดในตัวสินค้าหรือการขายโดยเชิญชวนให้ผู้ซื้อรับค่าตอบแทนเป็นเงินหรือผลประโยชน์อย่างอื่นนอกเหนือจากการขายตรงที่แท้จริง

16. หน่วยสมรรถนะร่วม (ถ้ามี)

-

17. อุตสาหกรรมร่วม/กลุ่มอาชีพร่วม (ถ้ามี)

-

18. รายละเอียดกระบวนการและวิธีการประเมิน (Assessment Description and Procedure)

1 การสอบข้อเขียน ปรนัย 4 ตัวเลือก

2. การสัมภาษณ์

ดูรายละเอียดจากคู่มือการประเมิน

1. รหัสหน่วยสมรรถนะ 30121

2. ชื่อหน่วยสมรรถนะ นำเสนอสินค้าหรือบริการในรูปแบบต่างๆ

3. ทบทวนครั้งที่ 1 / 2566

4. สร้างใหม่ ☑ **ปรับปรุง** ☐

5. สำหรับชื่ออาชีพและรหัสอาชีพ (Occupational Classification)

ISCO 5223 พนักงานช่วยขายในร้านค้า Shop Sales Assistants
ISCO 5243 พนักงานขายตามบ้าน Door-to-door Salespersons
ISCO 5242 พนักงานสาธิตสินค้า Sales Demonstrators

6. คำอธิบายหน่วยสมรรถนะ (Description of Unit of Competency)

เตรียมการนำเสนอสินค้าหรือบริการในรูปแบบต่าง ๆ เลือกวิธีการนำเสนอสินค้าที่เหมาะสมกับลูกค้าเป้าหมายเตรียมการอธิบายหรือสาธิตวิธีการใช้สินค้า เตรียมการตอบคำถามที่ลูกค้าข้องใจ

7. สำหรับระดับคุณวุฒิ

1	2	3	4	5	6	7	8
☐	☐	☐	☑	☐	☐	☐	☐

8. กลุ่มอาชีพ (Sector)

ธุรกิจขายตรง

9. ชื่ออาชีพและรหัสอาชีพอื่นที่หน่วยสมรรถนะนี้สามารถใช้ได้ (ถ้ามี)

ISCO 5223 พนักงานช่วยขายในร้านค้า

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

พระราชบัญญัติขายตรงและตลาดแบบตรง พ.ศ. 2545
พระราชบัญญัติขายตรงและตลาดแบบตรง (ฉบับที่ ๒) พ.ศ. ๒๕๕๐
พระราชบัญญัติขายตรงและตลาดแบบตรง (ฉบับที่ ๓)
มาตรา ๒๔ และมาตรา ๒๖ เป็นมาตราที่กำหนดให้เป็นหน้าที่โดยตรงของนักขาย ผู้จำหน่ายอิสระ
ที่ว่าด้วยเรื่องการนำเสนอการขายให้กับลูกค้าตามเงื่อนไขและแผนการขายที่ผู้ประกอบการขายตรงได้กำหนดไว้
พระราชบัญญัติอาหาร พ.ศ.2522 พระราชบัญญัติเครื่องสำอาง พ.ศ. 2558
พระราชบัญญัติมาตรฐานผลิตภัณฑ์และอุตสาหกรรม พ.ศ.2511
พระราชบัญญัติวัตถุอันตราย พ.ศ.2535
พระราชบัญญัติทะเบียนพาณิชย์ พ.ศ.2499
กฎหมายที่เกี่ยวข้องกับทรัพย์สินทางปัญญา
พระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ.2522 ว่าด้วยเรื่องการโฆษณา

11. สมรรถนะย่อยและเกณฑ์การปฏิบัติงาน (Elements and Performance Criteria)

สมรรถนะย่อย (Element)	เกณฑ์ในการปฏิบัติงาน (Performance Criteria)	วิธีการประเมิน (Assessment)
301211 เตรียมการนำเสนอสินค้าหรือบริการในรูปแบบต่าง ๆ	1 เลือกวิธีการนำเสนอสินค้าที่เหมาะสมกับลูกค้าเป้าหมาย 2 เตรียมการอธิบายหรือสาธิตวิธีการใช้สินค้า	ข้อสอบข้อเขียน การสัมภาษณ์ การจำลองสถานการณ์
301212 เตรียมการตอบคำถามที่ลูกค้าข้องใจ	1. อธิบายประโยชน์ที่จะได้รับจากการใช้สินค้าหรือบริการ 2. ยกตัวอย่างเพื่อตอบปัญหาที่คลายข้อข้องใจให้ลูกค้า 3. เตรียมช่องทางการรับชำระเงินตามที่ลูกค้าสะดวก	ข้อสอบข้อเขียน การสัมภาษณ์ การจำลองสถานการณ์

12. ความรู้และทักษะก่อนหน้าที่จำเป็น (Pre-requisite Skill & Knowledge)

1. ความรู้เกี่ยวกับลูกค้า และข้อคำถามต่าง ๆ เกี่ยวกับสินค้า และเตรียมการตอบคำถามลูกค้า
2. สามารถสาธิตการใช้สินค้าเป็น ทักษะการรับชำระเงิน

13. ทักษะและความรู้ที่ต้องการ (Required Skills and Knowledge)

(ก) ความต้องการด้านทักษะ

1. ทักษะด้านการสื่อสาร และมนุษยสัมพันธ์ ต่อการถามคำถาม เพื่อระบุและยืนยันความต้องการปฏิบัติตาม
2. ข้อแนะนำประจำวันผ่านการสื่อสารที่ชัดเจนและตรงไปตรงมา ใช้ภาษาและมีแนวคิดที่เหมาะสมกับวัฒนธรรมที่แตกต่างกัน ใช้และตีความการสื่อสารที่ไม่ใช่คำพูด
3. ทักษะด้านการอ่านออกเขียนได้ ต่อการ ตีความและปฏิบัติตามนโยบายและกระบวนการทำงานขององค์กร
4. ทักษะในการแสดงออกเชิงบุคลิกภาพที่น่าเชื่อถือได้
5. ทักษะในการวางแผนและการจัดการงานก่อนหลังการเข้าพบลูกค้า
6. ทักษะในการแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นในแต่ละวัน
7. ทักษะในการเลือกใช้เทคโนโลยีที่เหมาะสมสำหรับงาน

(ข) ความต้องการด้านความรู้

1. ความรู้ที่เกี่ยวข้องกับระบบการจำหน่ายสินค้าด้วยระบบขายตรง
2. ระบบการให้ค่าตอบแทน และรางวัลที่จะได้รับจากการขาย
3. กฎหมายและข้อกำหนดที่เกี่ยวข้อง
4. นโยบายการขายตรงของบริษัท
5. จริยธรรมในขายสินค้าทั้งด้านการพูด การโฆษณา การให้คำสัญญา

14. หลักฐานที่ต้องการ (Evidence Guide)

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

(ก) หลักฐานการปฏิบัติงาน (Performance Evidence)

1. มีการอบรมความรู้เกี่ยวกับสินค้า
2. มีการอบรมความรู้ด้านกฎหมายของภาครัฐ
3. มีการอบรมความรู้เกี่ยวกับภาษีอากร
4. มีหนังสือผ่านงานหนังสือรับรองการทำงาน
5. มีแฟ้มสะสมผลงาน (portfolio)

(ข) หลักฐานความรู้ (Knowledge Evidence)

1. มีความรู้เกี่ยวกับการขายสินค้าทั่วไป
2. มีความรู้เกี่ยวกับการขายสินค้าที่มีมูลค่าสูง และมีลักษณะเฉพาะ
3. มีความรู้เกี่ยวกับภาษี
4. มีความรู้เกี่ยวกับการใช้เทคโนโลยีในการขาย

(ค) คำแนะนำในการประเมิน

- ประเมินความสามารถในการพูด ความสามารถในการนำเสนอสินค้าหรือบริการเพื่อขาย เทคนิคการตอบคำถามลูกค้า เทคนิคการขาย และปิดการขาย

(ง) วิธีการประเมิน

1.ทดสอบความรู้ แบบปรนัย 4 ตัวเลือก
2. สอบสัมภาษณ์
3. จำลองสถานการณ์

ดูรายละเอียดจากคู่มือการประเมิน

15. ขอบเขต (Range Statement)

ขอบเขตอธิบายถึงขอบเขตของการปฏิบัติงาน และสภาพแวดล้อมอื่นๆหรือสถานการณ์อื่นๆ ที่มีผลกระทบต่อการทำงาน รวมถึงเครื่องมือ อุปกรณ์ เทคโนโลยี ทรัพยากรที่ใช้ หรือข้อกำหนดอื่นๆที่เกี่ยวข้อง

(ก) คำแนะนำ

- ปฏิบัติตามจรรยาบรรณของนักขาย ข้อกำหนดของกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการกระทำผิดของนักขาย (ดูในภาคผนวก)

(ข) คำอธิบายรายละเอียด

- การจำหน่ายสินค้าหรือบริการด้วยระบบการขายตรงผ่านตัวแทนขาย โดยใช้สื่อต่าง ๆ สื่ออิเล็คทรอนิกส์ภายใต้ข้อกำหนดของกฎหมายในการโฆษณา การใช้คำพูดอันอาจก่อให้เกิดความเข้าใจผิดในตัวสินค้าหรือการขายโดยเชิญชวนให้ผู้ซื้อรับค่าตอบแทนเป็นเงินหรือผลประโยชน์อย่างอื่นนอกเหนือจากการขายตรงที่แท้จริง

16. หน่วยสมรรถนะร่วม (ถ้ามี)

-

17. อุตสาหกรรมร่วม/กลุ่มอาชีพร่วม (ถ้ามี)

ธุรกิจค้าปลีก

18. รายละเอียดกระบวนการและวิธีการประเมิน (Assessment Description and Procedure)

1.ทดสอบความรู้ แบบปรนัย 4 ตัวเลือก

2. สอบสัมภาษณ์

3. จำลองสถานการณ์

ดูรายละเอียดจากคู่มือการประเมิน

1. รหัสหน่วยสมรรถนะ 30122

2. ชื่อหน่วยสมรรถนะ ปฏิบัติการด้านตลาดดิจิทัล

3. ทบทวนครั้งที่ 1 / 2566

4. สร้างใหม่ ☑ **ปรับปรุง** ☐

5. สำหรับชื่ออาชีพและรหัสอาชีพ (Occupational Classification)

นักการตลาดดิจิทัล

6. คำอธิบายหน่วยสมรรถนะ (Description of Unit of Competency)

บุคคลที่ทำหน้าที่เกี่ยวกับการดำเนินการตามแผนการตลาดดิจิทัล ติดตามผลการดำเนินการตาม แผนการตลาดดิจิทัล ประเมินผลการดำเนินการตามแผนการตลาดดิจิทัล เพิ่มประสิทธิภาพการดำเนินการ แผนการตลาดดิจิทัล

7. สำหรับระดับคุณวุฒิ

1	2	3	4	5	6	7	8
☐	☐	☐	☑	☐	☐	☐	☐

8. กลุ่มอาชีพ (Sector)

-

9. ชื่ออาชีพและรหัสอาชีพอื่นที่หน่วยสมรรถนะนี้สามารถใช้ได้ (ถ้ามี)

-

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

-

11. สมรรถนะย่อยและเกณฑ์การปฏิบัติงาน (Elements and Performance Criteria)

สมรรถนะย่อย (Element)	เกณฑ์ในการปฏิบัติงาน (Performance Criteria)	วิธีการประเมิน (Assessment)
301221 กำหนดเป้าหมายในการทำการตลาดดิจิทัล	1. ระบุแผนการตลาดดิจิทัลที่ดำเนินการ 2. ปฏิบัติตามแผนการตลาดดิจิทัล 3. ประเมินผลการดำเนินการตามแผนการการตลาดดิจิทัล 4. สรุปผลการดำเนินการตามแผนการตลาดดิจิทัล	ข้อสอบข้อเขียน การสัมภาษณ์
301222 วางแผนยุทธวิธีในการทำการตลาดดิจิทัล สร้างแผนการตลาดดิจิทัล ประเมินความสำเร็จของแผนการตลาดดิจิทัล	1. ระบุวิธีการติดตามผลการดำเนินการตามแผนการตลาดดิจิทัล 2. ติดตามผลการดำเนินการแผนการตลาดดิจิทัล 3. ประเมินผลวิธีการติดตามผลการดำเนินการตามแผนการตลาดดิจิทัล 4.สรุปผลวิธีการติดตามผลการดำเนินการตามแผนการตลาดดิจิทัล	ข้อสอบข้อเขียน การสัมภาษณ์

12. ความรู้และทักษะก่อนหน้าที่จำเป็น (Pre-requisite Skill & Knowledge)

-

13. ทักษะและความรู้ที่ต้องการ (Required Skills and Knowledge)

(ก) ความต้องการด้านทักษะ

1. ความสามารถในการควบคุมการทำงานตามแผนการตลาดดิจิทัล
2. ความสามารถในการดำเนินการตามแผนการตลาดดิจิทัล
3. ความสามารถในการประเมินผลการดำเนินการตามแผนการตลาดดิจิทัล
4. ความสามารถในการติดตามผลการทำการตลาดดิจิทัล
5. ความสามารถในการเลือกเทคโนโลยีสำหรับเพิ่มประสิทธิภาพให้กับแผนการตลาดดิจิทัล

(ข) ความต้องการด้านความรู้

1. ความรู้เกี่ยวกับรูปแบบของแผนการดำเนินธุรกิจ
2. ความรู้เกี่ยวกับรูปแบบการประเมินผลทางธุรกิจ
3. ความรู้เกี่ยวกับเทคนิคในการนำเสนอแผนธุรกิจ
4. ความรู้เกี่ยวกับการนำเทคโนโลยีมาใช้ในการเพิ่มประสิทธิภาพให้กับแผนธุรกิจ

14. หลักฐานที่ต้องการ (Evidence Guide)

หลักฐานที่ต้องการจะกำหนดข้อแนะนำเกี่ยวกับการประเมิน และควรที่จะใช้ประกอบร่วมกันกับ เกณฑ์การปฏิบัติงาน (Performance Criteria) และทักษะและความรู้ที่ต้องการ (Required Skills and Knowledge)

(ก) หลักฐานการปฏิบัติงาน (Performance Evidence)

1. แบบบันทึกความคิดเห็นของหัวหน้างาน
2. แบบรับรองการปฏิบัติงานจากสถานประกอบการ
3. แบบบันทึกรายการจากการสังเกตจากการปฏิบัติงาน

(ข) หลักฐานความรู้ (Knowledge Evidence)

1. เอกสารรับรองจากการสัมภาษณ์
2. เอกสารรับรองจากการทดสอบความรู้

(ค) คำแนะนำในการประเมิน

ประเมินเกี่ยวกับการวางแผนกลยุทธ์ด้านพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ โดยพิจารณาจากหลักฐานที่เกี่ยวข้อง ทั้งหลักฐานการปฏิบัติงานและหลักฐานด้านความรู้

(ง) วิธีการประเมิน

1 การสอบข้อเขียน ปรนัย 4 ตัวเลือก

2. การสัมภาษณ์

15. ขอบเขต (Range Statement)

ขอบเขตอธิบายถึงขอบเขตของการปฏิบัติงาน และสภาพแวดล้อมอื่น ๆ หรือสถานการณ์อื่นๆ ที่มี ผลกระทบต่อการทำงาน รวมถึงเครื่องมือ อุปกรณ์ เทคโนโลยี ทรัพยากรที่ใช้ หรือข้อกำหนดอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง

(ก) คำแนะนำ

การปฏิบัติการด้านตลาดดิจิทัล ผู้เข้ารับการประเมินจะต้องแสดงเกี่ยวกับการดำเนินการตามแผนการ ตลาดดิจิทัล ติดตามผลการดำเนินการตามแผนการตลาดดิจิทัล ประเมินผลการดำเนินการตามแผนการตลาด ดิจิทัล เพิ่มประสิทธิภาพการดำเนินการแผนการตลาดดิจิทัล ปฏิบัติตามจรรยาบรรณของนักขาย ข้อกำหนดของกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการกระทำผิดของนักขาย (ดูในภาคผนวก)

(ข) คำอธิบายรายละเอียด

1. การดำเนินการตามแผนการตลาดดิจิทัล ตามข้อกำหนดจะต้องดำเนินการระบุแผนการตลาด ดิจิทัลที่ดำเนินการ ปฏิบัติตามแผนการตลาดดิจิทัล ประเมินผลการดำเนินการตามแผนการตลาดดิจิทัลสรุปผล การดำเนินการตามแผนการตลาดดิจิทัล

2. การติดตามผลการดำเนินการตามแผนการตลาดดิจิทัล ตามข้อกำหนดจะต้องดำเนินการระบุ วิธีการติดตามผลการดำเนินการตามแผนการตลาดดิจิทัล ติดตามผลการดำเนินการแผนการตลาดดิจิทัล ประเมินผลวิธีการติดตามผลการดำเนินการตามแผนการตลาดดิจิทัล สรุปผลวิธีการติดตามผลการดำเนินการตามแผนการตลาดดิจิทัล

3. การประเมินผลการดำเนินการตามแผนการตลาดดิจิทัล ตามข้อกำหนดจะต้องดำเนินการระบุ วิธีการประเมินผลการดำเนินการตามแผนการตลาดดิจิทัล ดำเนินการประเมินผลการดำเนินการตามแผนการ ตลาดดิจิทัล สรุปผลการประเมินการดำเนินการตามแผนการตลาดดิจิล

4. การเพิ่มประสิทธิภาพการดำเนินการแผนการตลาดดิจิทัล ตามข้อกำหนดจะต้องดำเนินการ วิเคราะห์แนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพภายหลังดำเนินการตามแผนการตลาดดิจิทัล ระบุแนวทางการเพิ่ม ประสิทธิภาพภายหลังดำเนินการตามแผนการตลาดดิจิทัล

ดำเนินการเพิ่มประสิทธิภาพการตลาดดิจิทัลตามที่ ระบุ ประเมินผลการเพิ่มประสิทธิภาพการตลาดดิจิทัล สรุปผลการเพิ่มประสิทธิภาพการตลาดดิจิทัล

5. ตามข้อกำหนด ตามมาตรฐานฐานที่กำหนด ตามเกณฑ์มาตรฐานที่กำหนด ตามหลักทฤษฎีที่ กำหนด หมายถึงการปฏิบัติที่สอดคล้องกับแนวทาง ข้อกำหนด หลักทฤษฎี หรือมาตรฐานที่เกี่ยวข้อง เช่น

5.1 การเลือกใช้ช่องทางและเครื่องมือการตลาดดิจิทัล (Digital Marketing Channels and Tools) เช่น

- Website - Google Analytics, Google Webmaster Tools, etc.
- Search Engine – SEO, Google AdWords (Search Network), etc.
- Online Display Ads – Banner, Google AdWords (Display Network), etc.
- Social Media - Facebook Marketing, Line Marketing, etc.
- Mobile - SMS, Apps, etc.
- Email – Newsletter, CRM System, etc.
- Online Video - YouTube Marketing, In-Stream Advertising, etc.
- Social Community - Social Listening, Social Seeding, etc.

5.2 การเลือกใช้กลยุทธ์ทางการตลาดดิจิทัล (Digital Marketing Strategies) เช่น Content Marketing, Remarketing, etc.

5.3 การสร้างอัตลักษณ์ให้กับตราสินค้า (Brand Identity Prism)

5.4 การเขียนแผนการตลาด (Marketing Plan)

5.5 การวางแผนการประเมิน (APPRENTICESHIP STANDARD FOR DIGITAL MARKETER)

5.6 การวิเคราะห์และสรุปผลการวางแผนกลยุทธ์ด้านการตลาดดิจิทัล

16. หน่วยสมรรถนะร่วม (ถ้ามี)

-

17. อุตสาหกรรมร่วม/กลุ่มอาชีพร่วม (ถ้ามี)

-

18. รายละเอียดกระบวนการและวิธีการประเมิน (Assessment Description and Procedure)

1. แบบทดสอบปรนัย ชนิด 4 ตัวเลือก
2. แบบประเมินการสัมภาษณ์

ดูรายละเอียดจากคู่มือการประเมิน

1. รหัสหน่วยสมรรถนะ 30123

2. ชื่อหน่วยสมรรถนะ วางแผนและบริหารกลยุทธ์ด้านการตลาดดิจิทัล

3. ทบทวนครั้งที่ 1 / 2566

4. สร้างใหม่ ☑ **ปรับปรุง** ☐

5. สำหรับชื่ออาชีพและรหัสอาชีพ (Occupational Classification)

นักการตลาดดิจิทัล

6. คำอธิบายหน่วยสมรรถนะ (Description of Unit of Competency)

บุคคลที่ทำหน้าที่เกี่ยวกับการกำหนดเป้าหมายในการทำการตลาดดิจิทัล วางแผนยุทธวิธี(แทกติก) ใน การทำการตลาดดิจิทัล สร้างแผนการตลาดดิจิทัล และประเมินความสำเร็จของแผนการตลาดดิจิทัล

7. สำหรับระดับคุณวุฒิ

1	2	3	4	5	6	7	8
☐	☐	☐	☑	☐	☐	☐	☐

8. กลุ่มอาชีพ (Sector)

กลุ่มอาชีพด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร และดิจิทัลคอนเทนต์ สาขาธุรกิจอีคอมเมิร์ซและ เว็บไซต์ กลุ่มอาชีพธุรกิจค้าปลีก กลุ่มอาชีพธุรกิจขายตรง

9. ชื่ออาชีพและรหัสอาชีพอื่นที่หน่วยสมรรถนะนี้สามารถใช้ได้ (ถ้ามี)

-

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

-

11. สมรรถนะย่อยและเกณฑ์การปฏิบัติงาน (Elements and Performance Criteria)

สมรรถนะย่อย (Element)	เกณฑ์ในการปฏิบัติงาน (Performance Criteria)	วิธีการประเมิน (Assessment)
301231 ดำเนินการตามแผนตลาดดิจิทัล	1.ระบุวิธีการประเมินผลการดำเนินการตามแผนการตลาดดิจิทัล 2.ดำเนินการประเมินผลการดำเนินการตามแผนการตลาดดิจิทัล 3 สรุปผลการประเมินการดำเนินการตามแผนการตลาดดิจิทัล 4 วิเคราะห์แนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพภายหลังดำเนินการตามแผนการตลาดดิจิทัล	การสัมภาษณ์ ข้อสอบข้อเขียน
301232 ติดตามผล ประเมินผล และเพิ่มประสิทธิภาพการดำเนินการตามแผนการแผนการตลาดดิจิทัล	1.ระบุแนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพภายหลังดำเนินการตามแผนการตลาดดิจิทัล 2.ดำเนินการเพิ่มประสิทธิภาพการตลาดดิจิทัลตามที่ระบุ 3.ประเมินผลการเพิ่มประสิทธิภาพการตลาดดิจิทัล 4.สรุปผลการเพิ่มประสิทธิภาพการตลาด ดิจิทัล	การสัมภาษณ์ ข้อสอบข้อเขียน

12. ความรู้และทักษะก่อนหน้าที่จำเป็น (Pre-requisite Skill & Knowledge)

-

13. ทักษะและความรู้ที่ต้องการ (Required Skills and Knowledge)

(ก) ความต้องการด้านทักษะ

1. ความสามารถในการวิเคราะห์การทำการตลาดดิจิทัล
2. ความสามารถในการสื่อสารกับกลุ่มเป้าหมาย
3. ความสามารถในการเปรียบเทียบยุทธวิธี (แทกติก) ในการทำการตลาดดิจิทัล
4. ความสามารถในการใช้ตัวชี้วัดความสำเร็จของแผนการตลาดดิจิทัล
5. ความสามารถในการใช้เครื่องมือในการจัดทำแผนกลยุทธ์ด้านการตลาดดิจิทัล

(ข) ความต้องการด้านความรู้

1. ความรู้เกี่ยวกับรูปแบบของกลุ่มเป้าหมายในธุรกิจ
2. ความรู้เกี่ยวกับยุทธวิธี (แทกติก) ทางธุรกิจ
3. ความรู้เกี่ยวกับตัวชี้วัดที่ใช้ร่วมกับแผนการทำตลาดดิจิทัล

14. หลักฐานที่ต้องการ (Evidence Guide)

หลักฐานที่ต้องการจะกำหนดข้อแนะนำเกี่ยวกับการประเมิน และควรที่จะใช้ประกอบร่วมกันกับ เกณฑ์การปฏิบัติงาน (Performance Criteria) และทักษะและความรู้ที่ต้องการ (Required Skills and Knowledge)

(ก) หลักฐานการปฏิบัติงาน (Performance Evidence)

1. แบบบันทึกความคิดเห็นของหัวหน้างาน 2. แบบรับรองการปฏิบัติงานจากสถานประกอบการ
2. แบบบันทึกรายการจากการสังเกตจากการปฏิบัติงาน

(ข) หลักฐานความรู้ (Knowledge Evidence)

1. เอกสารรับรองจากการสัมภาษณ์
2. เอกสารรับรองจากการทดสอบความรู้

(ค) คำแนะนำในการประเมิน

ประเมินเกี่ยวกับการวางแผนกลยุทธ์ด้านพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ โดยพิจารณาจากหลักฐานที่เกี่ยวข้อง ทั้งหลักฐานการปฏิบัติงานและหลักฐานด้านความรู้

(ง) วิธีการประเมิน

1 การสอบข้อเขียน ปรนัย 4 ตัวเลือก
2. การสัมภาษณ์

15. ขอบเขต (Range Statement)

ขอบเขตอธิบายถึงขอบเขตของการปฏิบัติงาน และสภาพแวดล้อมอื่น ๆ หรือสถานการณ์อื่นๆ ที่มี ผลกระทบต่อการทำงาน รวมถึงเครื่องมือ อุปกรณ์ เทคโนโลยี ทรัพยากรที่ใช้ หรือข้อกำหนดอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง

(ก) คำแนะนำ

การวางแผนและบริหารกลยุทธ์ด้านการตลาดดิจิทัลผู้เข้ารับการประเมินจะต้องแสดงเกี่ยวกับการ กำหนดเป้าหมายในการทำการตลาดดิจิทัล วางแผนยุทธวิธี(แทกติก) ในการทำการตลาดดิจิทัล สร้างแผนการ ตลาดดิจิทัล และประเมินความสำเร็จของแผนการตลาดดิจิทัล ปฏิบัติตามจรรยาบรรณของนักขาย ข้อกำหนดของกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการกระทำผิดของนักขาย (ดูในภาคผนวก)

(ข) คำอธิบายรายละเอียด

1. การกำหนดเป้าหมายในการทำการตลาดดิจิทัล ตามข้อกำหนดจะต้องดำเนินการวิเคราะห์ เป้าหมายในการทำการตลาดดิจิทัล กำหนดเป้าหมายในการทำการตลาดดิจิทัล

2. การวางแผนยุทธวิธีในการทำการตลาดดิจิทัล ตามข้อกำหนดจะต้องดำเนินการวิเคราะห์ยุทธวิธีใน การทำการตลาดดิจิทัล ระบุยุทธวิธีในการทำการตลาดดิจิทัล เปรียบเทียบยุทธวิธีในการทำการตลาดดิจิทัล กำหนดยุทธวิธีในการทำการตลาดดิจิทัล ประเมินยุทธวิธีในการทำการตลาดดิจิทัล สรุปยุทธวิธีในการทำ การตลาดดิจิทัล

3. การสร้างแผนการตลาดดิจิทัล ตามข้อกำหนดจะต้องดำเนินการรวบรวมข้อมูลสำหรับสร้าง แผนการตลาดดิจิทัล จัดทำแผนการตลาดดิจิทัล กำหนดตัวชี้วัดความสำเร็จของแผนการตลาดดิจิทัล

4. การประเมินความสำเร็จของแผนการตลาดดิจิทัล ตามข้อกำหนดจะต้องดำเนินการประเมินผล แผนการตลาดดิจิทัลตามตัวชี้วัด สรุปผลแผนการตลาดดิจิทัล

5. ตามข้อกำหนด ตามมาตรฐานฐานที่กำหนด ตามเกณฑ์มาตรฐานที่กำหนด ตามหลักทฤษฎีที่ กำหนด หมายถึงการปฏิบัติที่สอดคล้องกับแนวทาง ข้อกำหนด หลักทฤษฎี หรือมาตรฐานที่เกี่ยวข้อง เช่น

5.1 การเลือกใช้ช่องทางและเครื่องมือการตลาดดิจิทัล (Digital Marketing Channels and Tools) เช่น - Website - Google Analytics, Google Webmaster Tools, etc. - Search Engine – SEO, Google AdWords (Search Network), etc. - Online Display Ads – Banner, Google AdWords (Display Network), etc. - Social

Media - Facebook Marketing, Line Marketing, etc. - Mobile - SMS, Apps, etc. - Email - Newsletter, CRM System, etc. - Online Video - YouTube Marketing, In-Stream Advertising, etc. - Social Community - Social Listening, Social Seeding, etc.

5.2 การเลือกใช้กลยุทธ์ทางการตลาดดิจิทัล (Digital Marketing Strategies) เช่น ContentMarketing, Remarketing, etc.

5.3 การสร้างอัตลักษณ์ให้กับตราสินค้า (Brand Identity Prism)

5.4 การเขียนแผนการตลาด (Marketing Plan)

5.5 การวางแผนการประเมิน (APPRENTICESHIP STANDARD FOR DIGITAL MARKETER)

5.6 การวิเคราะห์และสรุปผลการวางแผนกลยุทธ์ด้านการตลาดดิจิทัล

16. หน่วยสมรรถนะร่วม (ถ้ามี)

-

17. อุตสาหกรรมร่วม/กลุ่มอาชีพร่วม (ถ้ามี)

-

18. รายละเอียดกระบวนการและวิธีการประเมิน (Assessment Description and Procedure)

1. แบบทดสอบปรนัย ชนิด 4 ตัวเลือก
2. ทดสอบสัมภาษณ์

ดูรายละเอียดจากคู่มือการประเมิน

1. รหัสหน่วยสมรรถนะ 30131

2. ชื่อหน่วยสมรรถนะ จัดทำเอกสารสำหรับการสั่งซื้อสินค้าหรือบริการ

3. ทบทวนครั้งที่ 1 / 2566

4. สร้างใหม่ ☑ **ปรับปรุง** ☐

5. สำหรับชื่ออาชีพและรหัสอาชีพ (Occupational Classification)

ISCO 5223 พนักงานช่วยขายในร้านค้า Shop Sales Assistants
ISCO 5243 พนักงานขายตามบ้าน Door-to-door Salespersons
ISCO 5242 พนักงานสาธิตสินค้า Sales Demonstrators

6. คำอธิบายหน่วยสมรรถนะ (Description of Unit of Competency)

สามารถเตรียมจัดทำเอกสารสำหรับการสั่งซื้อสินค้าหรือบริการ เบิกสินค้าจากคลังสินค้าตามจำนวน ขนาด ที่ลูกค้าสั่งซื้อ ตรวจนับและตรวจสอบความถูกต้องของสินค้าก่อนการส่งมอบให้แก่ลูกค้าและส่งมอบสินค้าให้ลูกค้า

7. สำหรับระดับคุณวุฒิ

1	2	3	4	5	6	7	8
☐	☐	☐	☑	☐	☐	☐	☐

8. กลุ่มอาชีพ (Sector)

ธุรกิจขายตรง

9. ชื่ออาชีพและรหัสอาชีพอื่นที่หน่วยสมรรถนะนี้สามารถใช้ได้ (ถ้ามี)

ISCO 5223 พนักงานช่วยขายในร้านค้า

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

พระราชบัญญัติขายตรงและตลาดแบบตรง พ.ศ. 2545
พระราชบัญญัติขายตรงและตลาดแบบตรง (ฉบับที่ ๒) พ.ศ. ๒๕๕๐
พระราชบัญญัติขายตรงและตลาดแบบตรง (ฉบับที่ ๓)
มาตรา ๒๔ และมาตรา ๒๖ เป็นมาตราที่กำหนดให้เป็นหน้าที่โดยตรงของนักขาย ผู้จำหน่ายอิสระ
ที่ว่าด้วยเรื่องการนำเสนอการขายให้กับลูกค้าตามเงื่อนไขและแผนการขายที่ผู้ประกอบการขายตรงได้กำหนดไว้
พระราชบัญญัติอาหาร พ.ศ.2522 พระราชบัญญัติเครื่องสำอาง พ.ศ. 2558
พระราชบัญญัติมาตรฐานผลิตภัณฑ์และอุตสาหกรรม พ.ศ.2511
พระราชบัญญัติวัตถุอันตราย พ.ศ.2535
พระราชบัญญัติทะเบียนพาณิชย์ พ.ศ.2499
กฎหมายที่เกี่ยวข้องกับทรัพย์สินทางปัญญา
พระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ.2522 ว่าด้วยเรื่องการโฆษณา

11. สมรรถนะย่อยและเกณฑ์การปฏิบัติงาน (Elements and Performance Criteria)

สมรรถนะย่อย (Element)	เกณฑ์ในการปฏิบัติงาน (Performance Criteria)	วิธีการประเมิน (Assessment)
301311 เตรียมจัดทำเอกสารสำหรับการสั่งซื้อสินค้าหรือบริการ	1. ส่งมอบเอกสารการสั่งซื้อที่ถูกต้องให้แก่ลูกค้า 2. รับชำระเงินจากลูกค้าอย่างถูกต้องครบถ้วน	การสัมภาษณ์ ข้อสอบข้อเขียน
301312 ส่งมอบเอกสารการสั่งซื้อที่ถูกต้องให้แก่ลูกค้า	1. เบิกสินค้าจากคลังสินค้าตามจำนวน ขนาด ที่ลูกค้าสั่งซื้อ 2. ตรวจนับและตรวจสอบความถูกต้องของสินค้าก่อนการส่งมอบให้แก่ลูกค้า	การสัมภาษณ์ ข้อสอบข้อเขียน

12. ความรู้และทักษะก่อนหน้าที่จำเป็น (Pre-requisite Skill & Knowledge)

- ทักษะการจัดทำเอกสาร
- ทักษะการรับและตรวจสอบความถูกต้องในการชำระเงิน
- ทักษะการประสานงาน
- ทักษะการตรวจนับสินค้าเพื่อส่งมอบ

13. ทักษะและความรู้ที่ต้องการ (Required Skills and Knowledge)

(ก) ความต้องการด้านทักษะ

1. ทักษะด้านการสื่อสาร และมนุษยสัมพันธ์ ต่อการถามคำถาม เพื่อระบุและยืนยันความต้องการปฏิบัติตาม
2. ข้อแนะนำประจำวันผ่านการสื่อสารที่ชัดเจนและตรงไปตรงมา ใช้ภาษาและมีแนวคิดที่เหมาะสมกับวัฒนธรรมที่แตกต่างกัน ใช้และตีความการสื่อสารที่ไม่ใช่คำพูด
3. ทักษะด้านการอ่านออกเขียนได้ ต่อการ ตีความและปฏิบัติตามนโยบายและกระบวนการทำงานขององค์กร
4. ทักษะในการแสดงออกเชิงบุคลิกภาพที่น่าเชื่อถือได้
5. ทักษะในการวางแผนและการจัดการงานก่อนหลังการเข้าพบลูกค้า
6. ทักษะในการแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นในแต่ละวัน7. ทักษะในการเลือกใช้เทคโนโลยีที่เหมาะสมสำหรับงาน

(ข) ความต้องการด้านความรู้

1. ความรู้ที่เกี่ยวข้องกับระบบการจำหน่ายสินค้าด้วยระบบขายตรง
2. ระบบการให้ค่าตอบแทน และรางวัลที่จะได้รับจากการขาย
3. กฎหมายและข้อกำหนดที่เกี่ยวข้อง
4. นโยบายการขายตรงของบริษัท
5. จริยธรรมในขายสินค้าทั้งด้านการพูด การโฆษณา การให้คำสัญญา

14. หลักฐานที่ต้องการ (Evidence Guide)

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

(ข) หลักฐานการปฏิบัติงาน (Performance Evidence)

1. มีการอบรมความรู้เกี่ยวกับสินค้า
2. มีการอบรมความรู้ด้านกฎหมายของภาครัฐ
3. มีการอบรมความรู้เกี่ยวกับภาษีอากร
4. มีหนังสือผ่านงานหนังสือรับรองการทำงาน
5. มีแฟ้มสะสมผลงาน (portfolio)

(ข) หลักฐานความรู้ (Knowledge Evidence)

1. มีความรู้เกี่ยวกับการขายสินค้าทั่วไป
2. มีความรู้เกี่ยวกับการขายสินค้าที่มีมูลค่าสูง และมีลักษณะเฉพาะ
3. มีความรู้เกี่ยวกับภาษี
4. มีความรู้เกี่ยวกับการใช้เทคโนโลยีในการขาย

(ค) คำแนะนำในการประเมิน

ประเมินความสามารถในการพูด ความสามารถในการนำเสนอสินค้าหรือบริการเพื่อขาย เทคนิคการตอบคำถามลูกค้า เทคนิคการขาย และปิดการขาย

(ง) วิธีการประเมิน

1. สอบข้อเขียน ปรนัย 4 ตัวเลือก
2. สอบสัมภาษณ์

15. ขอบเขต (Range Statement)

ขอบเขตอธิบายถึงขอบเขตของการปฏิบัติงาน และสภาพแวดล้อมอื่นๆหรือสถานการณ์อื่นๆ ที่มีผลกระทบต่อการทำงาน รวมถึงเครื่องมือ อุปกรณ์ เทคโนโลยี ทรัพยากรที่ใช้ หรือข้อกำหนดอื่นๆที่เกี่ยวข้อง

(ค)คำแนะนำ

ปฏิบัติตามจรรยาบรรณของนักขาย ข้อกำหนดของกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการกระทำผิดของนักขาย (ดูในภาคผนวก)

(ง)คำอธิบายรายละเอียด

การจำหน่ายสินค้าหรือบริการด้วยระบบการขายตรงผ่านตัวแทนขาย โดยใช้สื่อต่าง ๆ สื่ออิเล็คทรอนิกส์ภายใต้ข้อกำหนดของกฎหมายในการโฆษณา การใช้คำพูดอันอาจก่อให้เกิดความเข้าใจผิดในตัวสินค้าหรือการขายโดยเชิญชวนให้ผู้ซื้อรับค่าตอบแทนเป็นเงินหรือผลประโยชน์อย่างอื่นนอกเหนือจากการขายตรงที่แท้จริง

16. หน่วยสมรรถนะร่วม (ถ้ามี)

-

17. อุตสาหกรรมร่วม/กลุ่มอาชีพร่วม (ถ้ามี)

ธุรกิจค้าปลีก

18. รายละเอียดกระบวนการและวิธีการประเมิน (Assessment Description and Procedure)

1. สอบข้อเขียน ปรนัย 4 ตัวเลือก
2. สอบสัมภาษณ์

ดูรายละเอียดจากคู่มือการประเมิน

1. รหัสหน่วยสมรรถนะ 30132

2. ชื่อหน่วยสมรรถนะ ส่งมอบสินค้าให้แก่ลูกค้าในสภาพที่สมบูรณ์ครบถ้วน

3. ทบทวนครั้งที่ 1 / 2566

4. สร้างใหม่ ☑ **ปรับปรุง** ☐

5. สำหรับชื่ออาชีพและรหัสอาชีพ (Occupational Classification)

ISCO 5223 พนักงานช่วยขายในร้านค้า Shop Sales Assistants
ISCO 5243 พนักงานขายตามบ้าน Door-to-door Salespersons
ISCO 5242 พนักงานสาธิตสินค้า Sales Demonstrators

6. คำอธิบายหน่วยสมรรถนะ (Description of Unit of Competency)

เป็นผู้มีความสามารถจัดทำเอกสารเบิกสินค้าจากคลังสินค้าตาเอกสารการสั่งซื้อที่ถูกต้องครบถ้วน รับสินค้าที่เบิกอย่างครบถ้วน ตรวจนับและตรวจสอบความถูกต้องของสินค้าก่อนการส่งมอบให้แก่ลูกค้า ตรวจสอบจำนวนและคุณภาพของสินค้าให้ถูกต้องตามกฎหมาย พ.ร.บ. ว่าด้วยการคุ้มครองผู้บริโภค ที่ สคบ กำหนด

7. สำหรับระดับคุณวุฒิ

1	2	3	4	5	6	7	8
☐	☐	☐	☑	☐	☐	☐	☐

8. กลุ่มอาชีพ (Sector)

ธุรกิจขายตรง

9. ชื่ออาชีพและรหัสอาชีพอื่นที่หน่วยสมรรถนะนี้สามารถใช้ได้ (ถ้ามี)

ISCO 5223 พนักงานช่วยขายในร้านค้า

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

พระราชบัญญัติขายตรงและตลาดแบบตรง พ.ศ. 2545
พระราชบัญญัติขายตรงและตลาดแบบตรง (ฉบับที่ ๒) พ.ศ. ๒๕๕๐
พระราชบัญญัติขายตรงและตลาดแบบตรง (ฉบับที่ ๓)
มาตรา ๒๔ และมาตรา ๒๖ เป็นมาตราที่กำหนดให้เป็นหน้าที่โดยตรงของนักขาย ผู้จำหน่ายอิสระ ที่ว่าด้วยเรื่องการนำเสนอการขายให้กับลูกค้าตามเงื่อนไขและแผนการขายที่ผู้ประกอบการขายตรงได้กำหนดไว้
พระราชบัญญัติอาหาร พ.ศ.2522 พระราชบัญญัติเครื่องสำอาง พ.ศ. 2558
พระราชบัญญัติมาตรฐานผลิตภัณฑ์และอุตสาหกรรม พ.ศ.2511
พระราชบัญญัติวัตถุอันตราย พ.ศ.2535
พระราชบัญญัติทะเบียนพาณิชย์ พ.ศ.2499
กฎหมายที่เกี่ยวข้องกับทรัพย์สินทางปัญญา
พระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ.2522 ว่าด้วยเรื่องการโฆษณา

11. สมรรถนะย่อยและเกณฑ์การปฏิบัติงาน (Elements and Performance Criteria)

สมรรถนะย่อย (Element)	เกณฑ์ในการปฏิบัติงาน (Performance Criteria)	วิธีการประเมิน (Assessment)
301321 เบิกสินค้าจากคลังสินค้าตามจำนวน ขนาด ที่ลูกค้าสั่งซื้อ	1. จัดทำเอกสารเบิกสินค้าจากคลังสินค้าตาเอกสารการสั่งซื้อที่ถูกต้องครบถ้วน 2. รับสินค้าที่เบิกอย่างครบถ้วนตามเอกสารการเบิกสินค้า	การสัมภาษณ์ ข้อสอบข้อเขียน

สมรรถนะย่อย (Element)	เกณฑ์ในการปฏิบัติงาน (Performance Criteria)	วิธีการประเมิน (Assessment)
301322 ตรวจนับและตรวจสอบความถูกต้องของสินค้าก่อนการส่งมอบให้แก่ลูกค้า	1. ตรวจนับสินค้าจากคลังสินค้าตามจำนวน ขนาดที่ลูกค้าสั่งซื้อ 2. ตรวจสอบความถูกต้องของสินค้าก่อนการส่งมอบให้แก่ลูกค้า	การสัมภาษณ์ ข้อสอบข้อเขียน
301323 ตรวจสอบจำนวนและคุณภาพของสินค้าให้ถูกต้องตามกฎหมาย พ.ร.บ. ว่าด้วยการคุ้มครองผู้บริโภค ที่ สคบ กำหนด	1. ตรวจนับจำนวนสินค้าตามที่ลูกค้าสั่งซื้อ 2. ตรวจสอบคุณลักษณะของสินค้าให้ตรงตามที่ลูกค้าสั่งซื้ออย่างครบถ้วน	การสัมภาษณ์ ข้อสอบข้อเขียน

12. ความรู้และทักษะก่อนหน้าที่จำเป็น (Pre-requisite Skill & Knowledge)

- ทักษะการจัดทำเอกสาร
- ทักษะการรับและตรวจสอบความถูกต้องในการชำระเงิน
- ทักษะการประสานงาน
- ทักษะการตรวจนับสินค้าเพื่อส่งมอบ

13. ทักษะและความรู้ที่ต้องการ (Required Skills and Knowledge)

(ก) ความต้องการด้านทักษะ

1.ทักษะด้านการสื่อสาร และมนุษยสัมพันธ์ ต่อการถามคำถาม เพื่อระบุและยืนยันความต้องการปฏิบัติตาม
2.ข้อแนะนำประจำวันผ่านการสื่อสารที่ชัดเจนและตรงไปตรงมา ใช้ภาษาและมีแนวคิดที่เหมาะสมกับวัฒนธรรมที่แตกต่างกัน ใช้และตีความการสื่อสารที่ไม่ใช่คำพูด
3.ทักษะด้านการอ่านออกเขียนได้ ต่อการ ตีความและปฏิบัติตามนโยบายและกระบวนการทำงานขององค์กร
4.ทักษะในการแสดงออกเชิงบุคลิกภาพที่น่าเชื่อถือได้
5.ทักษะในการวางแผนและการจัดการงานก่อนหลังการเข้าพบลูกค้า
6.ทักษะในการแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นในแต่ละวัน
7.ทักษะในการเลือกใช้เทคโนโลยีที่เหมาะสมสำหรับงาน

(ข) ความต้องการด้านความรู้

1.ความรู้ที่เกี่ยวข้องกับระบบการจำหน่ายสินค้าด้วยระบบขายตรง
2 ระบบการให้ค่าตอบแทน และรางวัลที่จะได้รับจากการขาย
3.กฎหมายและข้อกำหนดที่เกี่ยวข้อง
4.นโยบายการขายตรงของบริษัท
5.จริยธรรมในขายสินค้าทั้งด้านการพูด การโฆษณา การให้คำสัญญา

14. หลักฐานที่ต้องการ (Evidence Guide)

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

(ค) หลักฐานการปฏิบัติงาน (Performance Evidence)

1. มีการอบรมความรู้เกี่ยวกับสินค้า
2. มีการอบรมความรู้ด้านกฎหมายของภาครัฐ
3. มีการอบรมความรู้เกี่ยวกับภาษีอากร
4. มีหนังสือผ่านงานหนังสือรับรองการทำงาน
5. มีแฟ้มสะสมผลงาน (portfolio)

(ข) หลักฐานความรู้ (Knowledge Evidence)

1. มีความรู้เกี่ยวกับการขายสินค้าทั่วไป
2. มีความรู้เกี่ยวกับการขายสินค้าที่มีมูลค่าสูง และมีลักษณะเฉพาะ
3. มีความรู้เกี่ยวกับภาษี
4. มีความรู้เกี่ยวกับการใช้เทคโนโลยีในการขาย

(ค) คำแนะนำในการประเมิน

ประเมินความสามารถในการพูด ความสามารถในการนำเสนอสินค้าหรือบริการเพื่อขาย เทคนิคการตอบคำถามลูกค้า เทคนิคการขาย และปิดการขาย

(ง) วิธีการประเมิน

1. สอบข้อเขียน
2. สอบสัมภาษณ์

15. ขอบเขต (Range Statement)

ขอบเขตอธิบายถึงขอบเขตของการปฏิบัติงาน และสภาพแวดล้อมอื่นๆหรือสถานการณ์อื่นๆ ที่มีผลกระทบต่อการทำงาน รวมถึงเครื่องมือ อุปกรณ์ เทคโนโลยี ทรัพยากรที่ใช้ หรือข้อกำหนดอื่นๆที่เกี่ยวข้อง

(ก) คำแนะนำ

ปฏิบัติตามจรรยาบรรณของนักขาย ข้อกำหนดของกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการกระทำผิดของนักขาย (ดูในภาคผนวก)

(ข) คำอธิบายรายละเอียด

การจำหน่ายสินค้าหรือบริการด้วยระบบการขายตรงผ่านตัวแทนขาย โดยใช้สื่อต่าง ๆ สื่ออิเล็คทรอนิกส์ภายใต้ข้อกำหนดของกฎหมายในการโฆษณา การใช้คำพูดอันอาจก่อให้เกิดความเข้าใจผิดในตัวสินค้าหรือการขายโดยเชิญชวนให้ผู้ซื้อรับค่าตอบแทนเป็นเงินหรือผลประโยชน์อย่างอื่นนอกเหนือจากการขายตรงที่แท้จริง

16. หน่วยสมรรถนะร่วม (ถ้ามี)

-

17. อุตสาหกรรมร่วม/กลุ่มอาชีพร่วม (ถ้ามี)

ธุรกิจค้าปลีก

18. รายละเอียดกระบวนการและวิธีการประเมิน (Assessment Description and Procedure)

1. สอบข้อเขียน ปรนัย 4 ตัวเลือก
2. สอบสัมภาษณ์

ดูรายละเอียดจากคู่มือการประเมิน

1. รหัสหน่วยสมรรถนะ 30141

2. ชื่อหน่วยสมรรถนะ สอบถามความพึงพอใจในการใช้งานสินค้าหรือบริการ

3. ทบทวนครั้งที่ 1 / 2566

4. สร้างใหม่ ☑ **ปรับปรุง** ☐

5. สำหรับชื่ออาชีพและรหัสอาชีพ (Occupational Classification)

ISCO 5223 พนักงานช่วยขายในร้านค้า Shop Sales Assistants
ISCO 5243 พนักงานขายตามบ้าน Door-to-door Salespersons
ISCO 5242 พนักงานสาธิตสินค้า Sales Demonstrators

6. คำอธิบายหน่วยสมรรถนะ (Description of Unit of Competency)

เป็นผู้มีความสามารถในการติดตามการใช้สินค้าอย่างต่อเนื่อง วิเคราะห์ปัญหาและค้นหาสาเหตุที่ทำให้ลูกค้าไม่พึงพอใจ อธิบายนำเสนอทางออกในการแก้ปัญหาให้แก่ลูกค้า ติดตามแก้ไขปัญหาที่เกิดจากการใช้สินค้า

7. สำหรับระดับคุณวุฒิ

1	2	3	4	5	6	7	8
☐	☐	☐	☑	☐	☐	☐	☐

8. กลุ่มอาชีพ (Sector)

ธุรกิจขายตรง

9. ชื่ออาชีพและรหัสอาชีพอื่นที่หน่วยสมรรถนะนี้สามารถใช้ได้ (ถ้ามี)

ISCO 5223 พนักงานช่วยขายในร้านค้า

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

พระราชบัญญัติขายตรงและตลาดแบบตรง พ.ศ. 2545
พระราชบัญญัติขายตรงและตลาดแบบตรง (ฉบับที่ ๒) พ.ศ. ๒๕๕๐
พระราชบัญญัติขายตรงและตลาดแบบตรง (ฉบับที่ ๓)
มาตรา ๒๔ และมาตรา ๒๖ เป็นมาตราที่กำหนดให้เป็นหน้าที่โดยตรงของนักขาย ผู้จำหน่ายอิสระ
ที่ว่าด้วยเรื่องการนำเสนอการขายให้กับลูกค้าตามเงื่อนไขและแผนการขายที่ผู้ประกอบการขายตรงได้กำหนดไว้
พระราชบัญญัติอาหาร พ.ศ.2522 พระราชบัญญัติเครื่องสำอาง พ.ศ. 2558
พระราชบัญญัติมาตรฐานผลิตภัณฑ์และอุตสาหกรรม พ.ศ.2511
พระราชบัญญัติวัตถุอันตราย พ.ศ.2535
พระราชบัญญัติทะเบียนพาณิชย์ พ.ศ.2499
กฎหมายที่เกี่ยวข้องกับทรัพย์สินทางปัญญา
พระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ.2522 ว่าด้วยเรื่องการโฆษณา

11. สมรรถนะย่อยและเกณฑ์การปฏิบัติงาน (Elements and Performance Criteria)

สมรรถนะย่อย (Element)	เกณฑ์ในการปฏิบัติงาน (Performance Criteria)	วิธีการประเมิน (Assessment)
301411 สอบถามความพึงพอใจในการใช้งานสินค้าหรือบริการ	1.ติดตามการใช้สินค้าอย่างต่อเนื่อง 2. วิเคราะห์ปัญหาและค้นหาสาเหตุที่ทำให้ลูกค้าไม่พึงพอใจ 3. อธิบายนำเสนอทางออกในการแก้ปัญหาให้แก่ลูกค้า	การสัมภาษณ์ ข้อสอบข้อเขียน
301412 ติดตามแก้ไขปัญหาที่เกิดจากการใช้สินค้า	1 ให้คำแนะนำในการใช้สินค้าที่ถูกวิธีและการบำรุงรักษา 2 ทำการเปลี่ยนคืนสินค้าให้ตามที่ลูกค้าต้องการ	การสัมภาษณ์ ข้อสอบข้อเขียน

12. ความรู้และทักษะก่อนหน้าที่จำเป็น (Pre-requisite Skill & Knowledge)

- ความรู้เกี่ยวกับพฤติกรรมบุคคล
- ความรู้เกี่ยวกับจิตวิทยาการขาย

13. ทักษะและความรู้ที่ต้องการ (Required Skills and Knowledge)

(ก) ความต้องการด้านทักษะ

1. ทักษะด้านการสื่อสาร และมนุษยสัมพันธ์ ต่อการถามคำถาม เพื่อระบุและยืนยันความต้องการปฏิบัติตาม
2. ข้อแนะนำประจำวันผ่านการสื่อสารที่ชัดเจนและตรงไปตรงมา ใช้ภาษาและมีแนวคิดที่เหมาะสมกับวัฒนธรรมที่แตกต่างกัน ใช้และตีความการสื่อสารที่ไม่ใช่คำพูด
3. ทักษะด้านการอ่านออกเขียนได้ ต่อการ ตีความและปฏิบัติตามนโยบายและกระบวนการทำงานขององค์กร
4. ทักษะในการแสดงออกเชิงบุคลิกภาพที่น่าเชื่อถือได้
5. ทักษะในการวางแผนและการจัดการงานก่อนหลังการเข้าพบลูกค้า
6. ทักษะในการแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นในแต่ละวัน
7. ทักษะในการเลือกใช้เทคโนโลยีที่เหมาะสมสำหรับงาน

(ข) ความต้องการด้านความรู้

1. ความรู้ที่เกี่ยวข้องกับระบบการจำหน่ายสินค้าด้วยระบบขายตรง
2. ระบบการให้ค่าตอบแทน และรางวัลที่จะได้รับจากการขาย
3. กฎหมายและข้อกำหนดที่เกี่ยวข้อง
4. นโยบายการขายตรงของบริษัท
5. จริยธรรมในขายสินค้าทั้งด้านการพูด การโฆษณา การให้คำสัญญา

14. หลักฐานที่ต้องการ (Evidence Guide)

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

(ก) หลักฐานการปฏิบัติงาน (Performance Evidence)

1. มีการอบรมความรู้เกี่ยวกับสินค้า
2. มีการอบรมความรู้ด้านกฎหมายของภาครัฐ
3. มีการอบรมความรู้เกี่ยวกับภาษีอากร
4. มีหนังสือผ่านงานหนังสือรับรองการทำงาน
5. มีแฟ้มสะสมผลงาน (portfolio)

(ข) หลักฐานความรู้ (Knowledge Evidence)

1. มีความรู้เกี่ยวกับการขายสินค้าทั่วไป
2. มีความรู้เกี่ยวกับการขายสินค้าที่มีมูลค่าสูงและมีลักษณะเฉพาะ
3. มีความรู้เกี่ยวกับภาษี
4. มีความรู้เกี่ยวกับการใช้เทคโนโลยีในการขาย

(ก) คำแนะนำในการประเมิน

ประเมินความสามารถในการพูด ความสามารถในการนำเสนอสินค้าหรือบริการเพื่อขาย เทคนิคการตอบคำถามลูกค้า เทคนิคการขาย และปิดการขาย

(ข) วิธีการประเมิน

1. สอบข้อเขียน ปรนัย 4 ตัวเลือก
2. สอบสัมภาษณ์

15. ขอบเขต (Range Statement)

ขอบเขตอธิบายถึงขอบเขตของการปฏิบัติงาน และสภาพแวดล้อมอื่นๆหรือสถานการณ์อื่นๆ ที่มีผลกระทบต่อการทำงาน รวมถึงเครื่องมือ อุปกรณ์ เทคโนโลยี ทรัพยากรที่ใช้ หรือข้อกำหนดอื่นๆที่เกี่ยวข้อง

(ก)คำแนะนำ

ปฏิบัติตามจรรยาบรรณของนักขาย ข้อกำหนดของกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการกระทำผิดของนักขาย (ดูในภาคผนวก)

(ข) คำอธิบายรายละเอียด

การจำหน่ายสินค้าหรือบริการด้วยระบบการขายตรงผ่านตัวแทนขาย โดยใช้สื่อต่าง ๆ สื่ออิเล็คทรอนิกส์ภายใต้ข้อกำหนดของกฎหมายในการโฆษณา การใช้คำพูดอันอาจก่อให้เกิดความเข้าใจผิดในตัวสินค้าหรือการขายโดยเชิญชวนให้ผู้ซื้อรับค่าตอบแทนเป็นเงินหรือผลประโยชน์อย่างอื่นนอกเหนือจากการขายตรงที่แท้จริง

16. หน่วยสมรรถนะร่วม (ถ้ามี)

-

17. อุตสาหกรรมร่วม/กลุ่มอาชีพร่วม (ถ้ามี)

ธุรกิจค้าปลีก

18. รายละเอียดกระบวนการและวิธีการประเมิน (Assessment Description and Procedure)

1. สอบข้อเขียน ปรนัย 4 ตัวเลือก
2. สอบสัมภาษณ์

ดูรายละเอียดจากคู่มือการประเมิน

1. รหัสหน่วยสมรรถนะ 30142

2. ชื่อหน่วยสมรรถนะ ติดตามแก้ไขปัญหาที่เกิดจากการใช้สินค้า

3. ทบทวนครั้งที่ 1 / 2566

4. สร้างใหม่ ☑ **ปรับปรุง** ☐

5. สำหรับชื่ออาชีพและรหัสอาชีพ (Occupational Classification)

ISCO 5223 พนักงานช่วยขายในร้านค้า Shop Sales Assistants
ISCO 5243 พนักงานขายตามบ้าน Door-to-door Salespersons
ISCO 5242 พนักงานสาธิตสินค้า Sales Demonstrators

6. คำอธิบายหน่วยสมรรถนะ (Description of Unit of Competency)

เป็นผู้มีความสามารถในการให้คำแนะนำการใช้สินค้าอย่างถูกต้องให้แก่ลูกค้า ต่อเนื่อง อธิบายวิธีการบำรุงรักษาสินค้าและวิธีการใช้อย่างถูกต้อง ทำการเปลี่ยนคืนสินค้าให้ตามที่ลูกค้าต้องการ

7. สำหรับระดับคุณวุฒิ

1	2	3	4	5	6	7	8
☐	☐	☐	☑	☐	☐	☐	☐

8. กลุ่มอาชีพ (Sector)

ธุรกิจขายตรง

9. ชื่ออาชีพและรหัสอาชีพอื่นที่หน่วยสมรรถนะนี้สามารถใช้ได้ (ถ้ามี)

ISCO 5223 พนักงานช่วยขายในร้านค้า

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

พระราชบัญญัติขายตรงและตลาดแบบตรง พ.ศ. 2545
พระราชบัญญัติขายตรงและตลาดแบบตรง (ฉบับที่ ๒) พ.ศ. ๒๕๕๐
พระราชบัญญัติขายตรงและตลาดแบบตรง (ฉบับที่ ๓)
มาตรา ๒๔ และมาตรา ๒๖ เป็นมาตราที่กำหนดให้เป็นหน้าที่โดยตรงของนักขาย ผู้จำหน่ายอิสระ
ที่ว่าด้วยเรื่องการนำเสนอการขายให้กับลูกค้าตามเงื่อนไขและแผนการขายที่ผู้ประกอบการขายตรงได้กำหนดไว้ พระราชบัญญัติอาหาร พ.ศ.2522
พระราชบัญญัติเครื่องสำอาง พ.ศ. 2558
พระราชบัญญัติมาตรฐานผลิตภัณฑ์และอุตสาหกรรม พ.ศ.2511
พระราชบัญญัติวัตถุอันตราย พ.ศ.2535
พระราชบัญญัติทะเบียนพาณิชย์ พ.ศ.2499
กฎหมายที่เกี่ยวข้องกับทรัพย์สินทางปัญญา
พระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ.2522 ว่าด้วยเรื่องการโฆษณา

11. สมรรถนะย่อยและเกณฑ์การปฏิบัติงาน (Elements and Performance Criteria)

สมรรถนะย่อย (Element)	เกณฑ์ในการปฏิบัติงาน (Performance Criteria)	วิธีการประเมิน (Assessment)
301421 ให้คำแนะนำในการใช้สินค้าที่ถูกวิธีและการบำรุงรักษา	1.ให้คำแนะนำการใช้สินค้าอย่างถูกต้องให้แก่ลูกค้า ต่อเนื่อง 2. อธิบายวิธีการบำรุงรักษาสินค้าและวิธีการใช้อย่างถูกต้อง	การสัมภาษณ์ ข้อสอบข้อเขียน
301422 ทำการเปลี่ยนคืนสินค้าให้ตามที่ลูกค้าต้องการ	1. ทำการเปลี่ยนสินค้าให้ลูกค้าเมื่อสินค้ามีข้อชำรุดบกพร่อง 2. ทำการเปลี่ยนคืนสินค้าให้ตามจำนวนและลักษณะสินค้าที่ลูกค้าต้องการ	การสัมภาษณ์ ข้อสอบข้อเขียน

12. ความรู้และทักษะก่อนหน้าที่จำเป็น (Pre-requisite Skill & Knowledge)

- ความรู้เกี่ยวกับพฤติกรรมบุคคล
- ความรู้เกี่ยวกับจิตวิทยาการขาย

13. ทักษะและความรู้ที่ต้องการ (Required Skills and Knowledge)

(ก) ความต้องการด้านทักษะ

1. ทักษะด้านการสื่อสาร และมนุษยสัมพันธ์ ต่อการถามคำถาม เพื่อระบุและยืนยันความต้องการปฏิบัติตาม
2. ข้อแนะนำประจำวันผ่านการสื่อสารที่ชัดเจนและตรงไปตรงมา ใช้ภาษาและมีแนวคิดที่เหมาะสมกับวัฒนธรรมที่แตกต่างกัน ใช้และตีความการสื่อสารที่ไม่ใช่คำพูด
3. ทักษะด้านการอ่านออกเขียนได้ ต่อการ ตีความและปฏิบัติตามนโยบายและกระบวนการทำงานขององค์กร
4. ทักษะในการแสดงออกเชิงบุคลิกภาพที่น่าเชื่อถือได้
5. ทักษะในการวางแผนและการจัดการงานก่อนหลังการเข้าพบลูกค้า
6. ทักษะในการแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นในแต่ละวัน
7. ทักษะในการเลือกใช้เทคโนโลยีที่เหมาะสมสำหรับงาน

(ข) ความต้องการด้านความรู้

1. ความรู้ที่เกี่ยวข้องกับระบบการจำหน่ายสินค้าด้วยระบบขายตรง
2. ระบบการให้ค่าตอบแทน และรางวัลที่จะได้รับจากการขาย
3. กฎหมายและข้อกำหนดที่เกี่ยวข้อง
4. นโยบายการขายตรงของบริษัท
5. จริยธรรมในขายสินค้าทั้งด้านการพูด การโฆษณา การให้คำสัญญา

14. หลักฐานที่ต้องการ (Evidence Guide)

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

(ก) หลักฐานการปฏิบัติงาน (Performance Evidence)

1. มีการอบรมความรู้เกี่ยวกับสินค้า
2. มีการอบรมความรู้ด้านกฎหมายของภาครัฐ
3. มีการอบรมความรู้เกี่ยวกับภาษีอากร
4. มีหนังสือผ่านงานหนังสือรับรองการทำงาน
5. มีแฟ้มสะสมผลงาน (portfolio)

(ข) หลักฐานความรู้ (Knowledge Evidence)

1. มีความรู้เกี่ยวกับการขายสินค้าทั่วไป
2. มีความรู้เกี่ยวกับการขายสินค้าที่มีมูลค่าสูงและมีลักษณะเฉพาะ
3. มีความรู้เกี่ยวกับภาษี
4. มีความรู้เกี่ยวกับการใช้เทคโนโลยีในการขาย

(ก) คำแนะนำในการประเมิน

ประเมินความสามารถในการพูด ความสามารถในการนำเสนอสินค้าหรือบริการเพื่อขาย เทคนิคการตอบคำถามลูกค้า เทคนิคการขาย และปิดการขาย

(ข) วิธีการประเมิน

1. สอบข้อเขียน ปรนัย 4 ตัวเลือก
2. สอบสัมภาษณ์

15. ขอบเขต (Range Statement)

ขอบเขตอธิบายถึงขอบเขตของการปฏิบัติงาน และสภาพแวดล้อมอื่นๆหรือสถานการณ์อื่นๆ ที่มีผลกระทบต่อการทำงาน รวมถึงเครื่องมือ อุปกรณ์ เทคโนโลยี ทรัพยากรที่ใช้ หรือข้อกำหนดอื่นๆที่เกี่ยวข้อง

(ก) คำแนะนำ

ปฏิบัติตามจรรยาบรรณของนักขาย ข้อกำหนดของกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการกระทำผิดของนักขาย (ดูในภาคผนวก)

(ข) คำอธิบายรายละเอียด

การจำหน่ายสินค้าหรือบริการด้วยระบบการขายตรงผ่านตัวแทนขาย โดยใช้สื่อต่าง ๆ สื่ออิเล็คทรอนิกส์ภายใต้ข้อกำหนดของกฎหมายในการโฆษณา
การใช้คำพูดอันอาจก่อให้เกิดความเข้าใจผิดในตัวสินค้าหรือการขายโดยเชิญชวนให้ผู้ซื้อรับค่าตอบแทนเป็นเงินหรือผลประโยชน์อย่างอื่นนอกเหนือจากการขายตรงที่แท้จริง

16. หน่วยสมรรถนะร่วม (ถ้ามี)

-

17. อุตสาหกรรมร่วม/กลุ่มอาชีพร่วม (ถ้ามี)

ธุรกิจค้าปลีก

18. รายละเอียดกระบวนการและวิธีการประเมิน (Assessment Description and Procedure)

1. สอบข้อเขียน ปรนัย 4 ตัวเลือก
2. สอบสัมภาษณ์

ดูรายละเอียดจากคู่มือการประเมิน

1. รหัสหน่วยสมรรถนะ 30151

2. ชื่อหน่วยสมรรถนะ วิเคราะห์สาเหตุที่ลูกค้าต้องการเปลี่ยนหรือคืนสินค้า

3. ทบทวนครั้งที่ 1 / 2566

4. สร้างใหม่ ☑ **ปรับปรุง** ☐

5. สำหรับชื่ออาชีพและรหัสอาชีพ (Occupational Classification)

ISCO 5223 พนักงานช่วยขายในร้านค้า Shop Sales Assistants
ISCO 5243 พนักงานขายตามบ้าน Door-to-door Salespersons
ISCO 5242 พนักงานสาธิตสินค้า Sales Demonstrators

6. คำอธิบายหน่วยสมรรถนะ (Description of Unit of Competency)

เป็นผู้มีความสามารถในการสอบถามสาเหตุที่ลูกค้าต้องการเปลี่ยนหรือคืนสินค้า อธิบายเงื่อนไขการเปลี่ยนหรือคืนสินค้าให้ลูกค้าทราบอย่างครบถ้วน เปลี่ยนหรือคืนสินค้าให้แก่ลูกค้าตามความประสงค์ให้เป็นไปตามนโยบายเงื่อนไขของบริษัท จัดทำเอกสารการเปลี่ยนคืนสินค้าให้ลูกค้าตามที่ต้องการ

7. สำหรับระดับคุณวุฒิ

1	2	3	4	5	6	7	8
☐	☐	☐	☑	☐	☐	☐	☐

8. กลุ่มอาชีพ (Sector)

ธุรกิจขายตรง

9. ชื่ออาชีพและรหัสอาชีพอื่นที่หน่วยสมรรถนะนี้สามารถใช้ได้ (ถ้ามี)

ISCO 5223 พนักงานช่วยขายในร้านค้า

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

พระราชบัญญัติขายตรงและตลาดแบบตรง พ.ศ. 2545
พระราชบัญญัติขายตรงและตลาดแบบตรง (ฉบับที่ ๒) พ.ศ. ๒๕๕๐
พระราชบัญญัติขายตรงและตลาดแบบตรง (ฉบับที่ ๓)
มาตรา ๒๔ และมาตรา ๒๖ เป็นมาตราที่กำหนดให้เป็นหน้าที่โดยตรงของนักขาย ผู้จำหน่ายอิสระ
ที่ว่าด้วยเรื่องการนำเสนอการขายให้กับลูกค้าตามเงื่อนไขและแผนการขายที่ผู้ประกอบการขายตรงได้กำหนดไว้
พระราชบัญญัติอาหาร พ.ศ.2522 พระราชบัญญัติเครื่องสำอาง พ.ศ. 2558
พระราชบัญญัติมาตรฐานผลิตภัณฑ์และอุตสาหกรรม พ.ศ.2511
พระราชบัญญัติวัตถุอันตราย พ.ศ.2535
พระราชบัญญัติทะเบียนพาณิชย์ พ.ศ.2499
กฎหมายที่เกี่ยวข้องกับทรัพย์สินทางปัญญา
พระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ.2522 ว่าด้วยเรื่องการโฆษณา

11. สมรรถนะย่อยและเกณฑ์การปฏิบัติงาน (Elements and Performance Criteria)

สมรรถนะย่อย (Element)	เกณฑ์ในการปฏิบัติงาน (Performance Criteria)	วิธีการประเมิน (Assessment)
301511 สอบถามสาเหตุที่ลูกค้าต้องการเปลี่ยนหรือคืนสินค้า	1. อธิบายเงื่อนไขการเปลี่ยนหรือคืนสินค้าให้ลูกค้าทราบอย่างครบถ้วน 2. เปลี่ยนหรือคืนสินค้าให้แก่ลูกค้าตามความประสงค์ให้เป็นไปตามนโยบายเงื่อนไขของบริษัท	การสัมภาษณ์ ข้อสอบข้อเขียน

สมรรถนะย่อย (Element)	เกณฑ์ในการปฏิบัติงาน (Performance Criteria)	วิธีการประเมิน (Assessment)
301512 จัดทำเอกสารการเปลี่ยนคืนสินค้าให้ลูกค้าตามที่ต้องการ	1.นำสินค้าที่เปลี่ยนคืนส่งคืนบริษัทเพื่อนำกลับไปวิเคราะห์ปัญหาต่อไป 2.จัดทำบัญชีรายการเปลี่ยนคืนสินค้าอย่างถูกต้องครบถ้วน	การสัมภาษณ์ ข้อสอบข้อเขียน

12. ความรู้และทักษะก่อนหน้าที่จำเป็น (Pre-requisite Skill & Knowledge)

-

13. ทักษะและความรู้ที่ต้องการ (Required Skills and Knowledge)

(ก) ความต้องการด้านทักษะ

1. ทักษะด้านการสื่อสารและมนุษยสัมพันธ์ ต่อการถามคำถาม เพื่อระบุและยืนยันความต้องการปฏิบัติตาม
2. ข้อแนะนำประจำวันผ่านการสื่อสารที่ชัดเจนและตรงไปตรงมา ใช้ภาษาและมีแนวคิดที่เหมาะสมกับวัฒนธรรมที่แตกต่างกัน ใช้และตีความการสื่อสารที่ไม่ใช่คำพูด
3. ทักษะด้านการอ่านออกเขียนได้ ต่อการ ตีความและปฏิบัติตามนโยบายและกระบวนการทำงานขององค์กร
4. ทักษะในการแสดงออกเชิงบุคลิกภาพที่น่าเชื่อถือได้
5. ทักษะในการวางแผนและการจัดการงานก่อนหลังการเข้าพบลูกค้า
6. ทักษะในการแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นในแต่ละวัน
7. ทักษะในการเลือกใช้เทคโนโลยีที่เหมาะสมสำหรับงาน

(ข) ความต้องการด้านความรู้

1. ความรู้ที่เกี่ยวข้องกับระบบการจำหน่ายสินค้าด้วยระบบขายตรง
2. ระบบการให้ค่าตอบแทน และรางวัลที่จะได้รับจากการขาย
3. กฎหมายและข้อกำหนดที่เกี่ยวข้อง
4. นโยบายการขายตรงของบริษัท
5. จริยธรรมในขายสินค้าทั้งด้านการพูด การโฆษณา การให้คำสัญญา

14. หลักฐานที่ต้องการ (Evidence Guide)

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

15. ขอบเขต (Range Statement)

1. มีการอบรมความรู้เกี่ยวกับสินค้า
2. มีการอบรมความรู้ด้านกฎหมายของภาครัฐ
3. มีการอบรมความรู้เกี่ยวกับภาษีอากร
4. มีหนังสือผ่านงานหนังสือรับรองการทำงาน
5. มีแฟ้มสะสมผลงาน (portfolio)

(ก) หลักฐานความรู้ (Knowledge Evidence)

1. มีความรู้เกี่ยวกับการขายสินค้าทั่วไป
2. มีความรู้เกี่ยวกับการขายสินค้าที่มีมูลค่าสูง และมีลักษณะเฉพาะ
3. มีความรู้เกี่ยวกับภาษี
4. มีความรู้เกี่ยวกับการใช้เทคโนโลยีในการขาย

(ข) คำแนะนำในการประเมิน

ประเมินความสามารถในการพูด ความสามารถในการนำเสนอสินค้าหรือบริการเพื่อขาย เทคนิคการตอบคำถามลูกค้า เทคนิคการขาย และปิดการขาย

(ค) วิธีการประเมิน

1.สอบข้อเขียน ปรนัย 4 ตัวเลือก

2. สอบสัมภาษณ์

15. ขอบเขต (Range Statement)

ขอบเขตอธิบายถึงขอบเขตของการปฏิบัติงาน และสภาพแวดล้อมอื่นๆหรือสถานการณ์อื่นๆ ที่มีผลกระทบต่อการทำงาน รวมถึงเครื่องมือ อุปกรณ์ เทคโนโลยี ทรัพยากรที่ใช้

หรือข้อกำหนดอื่นๆที่เกี่ยวข้อง

(ก) คำแนะนำ

ปฏิบัติตามจรรยาบรรณของนักขาย ข้อกำหนดของกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการกระทำผิดของนักขาย (ดูในภาคผนวก)

ข) คำอธิบายรายละเอียด

การจำหน่ายสินค้าหรือบริการด้วยระบบการขายตรงผ่านตัวแทนขาย โดยใช้สื่อต่าง ๆ สื่ออิเล็คทรอนิกส์ภายใต้ข้อกำหนดของกฎหมายในการโฆษณา การใช้คำพูดอันอาจก่อให้เกิดความเข้าใจผิดในตัวสินค้าหรือการขายโดยเชิญชวนให้ผู้ซื้อรับค่าตอบแทนเป็นเงินหรือผลประโยชน์อย่างอื่นนอกเหนือจากการขายตรงที่แท้จริง

16. หน่วยสมรรถนะร่วม (ถ้ามี)

-

17. อุตสาหกรรมร่วม/กลุ่มอาชีพร่วม (ถ้ามี)

-

18. รายละเอียดกระบวนการและวิธีการประเมิน (Assessment Description and Procedure)

1. สอบข้อเขียน ปรนัย 4 ตัวเลือก
2. สอบสัมภาษณ์

ดูรายละเอียดจากคู่มือการประเมิน

1. รหัสหน่วยสมรรถนะ 30152

2. ชื่อหน่วยสมรรถนะ จัดทำเอกสารการเปลี่ยนคืนสินค้าให้ลูกค้าตามที่ต้องการ

3. ทบทวนครั้งที่ 1 / 2566

4. สร้างใหม่ ☑ **ปรับปรุง** ☐

5. สำหรับชื่ออาชีพและรหัสอาชีพ (Occupational Classification)

ISCO 5223 พนักงานช่วยขายในร้านค้า Shop Sales Assistants
ISCO 5243 พนักงานขายตามบ้าน Door-to-door Salespersons
ISCO 5242 พนักงานสาธิตสินค้า Sales Demonstrators

6. คำอธิบายหน่วยสมรรถนะ (Description of Unit of Competency)

เป็นผู้มีความสามารถในการนำเอกสารการเปลี่ยนคืนสินค้ายื่นต่อแผนคลังสินค้าอย่างครบถ้วน
ดำเนินการคืนสินค้าให้แก่แผนกคลังลูกค้าให้เป็นไปตามนโยบายเงื่อนไขของบริษัท วิเคราะห์ปัญหาต่อไป จัดทำบัญชีรายการเปลี่ยนคืนสินค้าอย่างถูกต้อง

7. สำหรับระดับคุณวุฒิ

1	2	3	4	5	6	7	8
☐	☐	☐	☑	☐	☐	☐	☐

8. กลุ่มอาชีพ (Sector)

ธุรกิจขายตรง

9. ชื่ออาชีพและรหัสอาชีพอื่นที่หน่วยสมรรถนะนี้สามารถใช้ได้ (ถ้ามี)

ISCO 5223 พนักงานช่วยขายในร้านค้า

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

พระราชบัญญัติขายตรงและตลาดแบบตรง พ.ศ. 2545
พระราชบัญญัติขายตรงและตลาดแบบตรง (ฉบับที่ ๒) พ.ศ. ๒๕๕๐
พระราชบัญญัติขายตรงและตลาดแบบตรง (ฉบับที่ ๓)
มาตรา ๒๔ และมาตรา ๒๖ เป็นมาตราที่กำหนดให้เป็นหน้าที่โดยตรงของนักขาย ผู้จำหน่ายอิสระ
ที่ว่าด้วยเรื่องการนำเสนอการขายให้กับลูกค้าตามเงื่อนไขและแผนการขายที่ผู้ประกอบการขายตรงได้กำหนดไว้
พระราชบัญญัติอาหาร พ.ศ.2522 พระราชบัญญัติเครื่องสำอาง พ.ศ. 2558
พระราชบัญญัติมาตรฐานผลิตภัณฑ์และอุตสาหกรรม พ.ศ.2511
พระราชบัญญัติวัตถุอันตราย พ.ศ.2535
พระราชบัญญัติทะเบียนพาณิชย์ พ.ศ.2499
กฎหมายที่เกี่ยวข้องกับทรัพย์สินทางปัญญา
พระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ.2522 ว่าด้วยเรื่องการโฆษณา

11. สมรรถนะย่อยและเกณฑ์การปฏิบัติงาน (Elements and Performance Criteria)

สมรรถนะย่อย (Element)	เกณฑ์ในการปฏิบัติงาน (Performance Criteria)	วิธีการประเมิน (Assessment)
301521 นำสินค้าที่เปลี่ยนคืนส่งคืนบริษัทเพื่อนำกลับไปวิเคราะห์ปัญหาต่อไป	1. นำเอกสารการเปลี่ยนคืนสินค้ายื่นต่อแผนคลังสินค้าอย่างครบถ้วน 2. ดำเนินการคืนสินค้าให้แก่แผนกคลังลูกค้าให้เป็นไปตามนโยบายเงื่อนไขของบริษัท	การสัมภาษณ์ ข้อสอบข้อเขียน

สมรรถนะย่อย (Element)	เกณฑ์ในการปฏิบัติงาน (Performance Criteria)	วิธีการประเมิน (Assessment)
301522 จัดทำบัญชีรายการเปลี่ยนคืนสินค้าอย่างถูกต้องครบถ้วน	1.นำสินค้าที่เปลี่ยนคืนส่งคืนบริษัทเพื่อนำกลับไปวิเคราะห์ปัญหาต่อไป 2.จัดทำบัญชีรายการเปลี่ยนคืนสินค้าอย่างถูกต้องครบถ้วน	การสัมภาษณ์ ข้อสอบข้อเขียน

12. ความรู้และทักษะก่อนหน้าที่จำเป็น (Pre-requisite Skill & Knowledge)

-

13. ทักษะและความรู้ที่ต้องการ (Required Skills and Knowledge)

(ก) ความต้องการด้านทักษะ

1. ทักษะด้านการสื่อสารและมนุษยสัมพันธ์ ต่อการถามคำถาม เพื่อระบุและยืนยันความต้องการปฏิบัติตาม
2. ข้อแนะนำประจำวันผ่านการสื่อสารที่ชัดเจนและตรงไปตรงมา ใช้ภาษาและมีแนวคิดที่เหมาะสมกับวัฒนธรรมที่แตกต่างกัน ใช้และตีความการสื่อสารที่ไม่ใช่คำพูด
3. ทักษะด้านการอ่านออกเขียนได้ ต่อการ ตีความและปฏิบัติตามนโยบายและกระบวนการทำงานขององค์กร
4. ทักษะในการแสดงออกเชิงบุคลิกภาพที่น่าเชื่อถือได้
5. ทักษะในการวางแผนและการจัดการงานก่อนหลังการเข้าพบลูกค้า
6. ทักษะในการแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นในแต่ละวัน
7. ทักษะในการเลือกใช้เทคโนโลยีที่เหมาะสมสำหรับงาน

(ข) ความต้องการด้านความรู้

1. ความรู้ที่เกี่ยวข้องกับระบบการจำหน่ายสินค้าด้วยระบบขายตรง
2. ระบบการให้ค่าตอบแทน และรางวัลที่จะได้รับจากการขาย
3. กฎหมายและข้อกำหนดที่เกี่ยวข้อง
4. นโยบายการขายตรงของบริษัท
5. จริยธรรมในขายสินค้าทั้งด้านการพูด การโฆษณา การให้คำสัญญา

14. หลักฐานที่ต้องการ (Evidence Guide)

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

15. ขอบเขต (Range Statement)

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

15. หลักฐานการปฏิบัติงาน (Performance Evidence)

1.มีการอบรมความรู้เกี่ยวกับสินค้า

2.มีการอบรมความรู้ด้านกฎหมายของภาครัฐ

3.มีการอบรมความรู้เกี่ยวกับภาษีอากร

4.มีหนังสือผ่านงานหนังสือรับรองการทำงาน

5.มีแฟ้มสะสมผลงาน (portfolio)

(ก) หลักฐานความรู้ (Knowledge Evidence)

1. มีความรู้เกี่ยวกับการขายสินค้าทั่วไป
2. มีความรู้เกี่ยวกับการขายสินค้าที่มีมูลค่าสูง และมีลักษณะเฉพาะ
3. มีความรู้เกี่ยวกับภาษี
4. มีความรู้เกี่ยวกับการใช้เทคโนโลยีในการขาย

(ข) คำแนะนำในการประเมิน

ประเมินความสามารถในการพูด ความสามารถในการนำเสนอสินค้าหรือบริการเพื่อขาย เทคนิคการตอบคำถามลูกค้า เทคนิคการขาย และปิดการขาย

(ค) วิธีการประเมิน

1 การสอบข้อเขียน ปรนัย 4 ตัวเลือก

2. การสัมภาษณ์

16. หน่วยสมรรถนะร่วม (ถ้ามี)

-

17. อุตสาหกรรมร่วม/กลุ่มอาชีพร่วม (ถ้ามี)

-

18. รายละเอียดกระบวนการและวิธีการประเมิน (Assessment Description and Procedure)

1. สอบข้อเขียน ปรนัย 4 ตัวเลือก
2. สอบสัมภาษณ์

ดูรายละเอียดจากคู่มือการประเมิน