มาตรฐานอาชีพและคุณวุฒิวิชาชีพ
Occupational Standard and Professional Qualifications

สาขาวิชาชีพธุรกิจค้าปลีก สาขาธุรกิจขายตรง

จัดทำโดย สถาบันคุณวุฒิวิชาชีพ (องค์การมหาชน)

1. ชื่อมาตรฐานอาชีพ

สาขาวิชาชีพธุรกิจค้าปลีก สาขาธุรกิจขายตรง

2. ประวัติการปรับปรุงมาตรฐาน

N/A

3. ทะเบียนอ้างอิง (Imprint)

N/A

4. ข้อมูลเบื้องต้น

N/A

5. ประวัติการปรับปรุงมาตรฐานในแต่ละครั้ง

ครั้งที่ 1 : พ.ศ. 2568 ทบทวนระดับคุณวุฒิ และปรับปรุงหน่วยสมรรถนะ

6. ครั้งที่

ครั้งที่ 1 ปีที่ประกาศ : พ.ศ. 2568

การเปลี่ยนแปลงที่สำคัญ : (1)

7. คุณวุฒิวิชาชีพที่ครอบคลุม (Professional Qualifications included)

สาขาวิชาชีพธุรกิจค้าปลีก

สาขาธุรกิจขายตรง

อาชีพนักขาย ระดับ 4

8. คุณวุฒิวิชาชีพที่เกี่ยวข้อง (Related Professional Qualifications)

N/A

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

รหัสหน่วยสมรรถนะ	**เนื้อหา**
30111	วางแผนก่อนการขายด้านลูกค้าผลิตภัณฑ์ ช่องทางการขาย การสื่อสาร และกฎหมายที่เกี่ยวข้อง
30121	เตรียมพร้อมสำหรับการสื่อสารและการนำเสนอสิ่งที่ขายในรูปแบบออฟไลน์และออนไลน์เพื่อปิดการขาย
30131	จัดเตรียมและส่งมอบผลิตภัณฑ์ให้แก่ลูกค้าอย่างครบถ้วนและสมบูรณ์
30141	ประเมินผลการขายและบริการหลังการขายอย่างเหมาะสม พร้อมทั้งวิเคราะห์สาเหตุของปัญหาและดำเนินการแก้ไขให้สอดคล้องกับมาตรฐานที่ดี

10. ระดับคุณวุฒิ

10.1 สาขาวิชาชีพธุรกิจค้าปลีก สาขาธุรกิจขายตรง อาชีพนักขาย ระดับ 4

คุณลักษณะของผลการเรียนรู้ (Characteristics of Outcomes)

ผู้ที่ได้รับการรับรองคุณวุฒิวิชาชีพของอาชีพนักขาย ระดับที่ 4 นี้ ต้องมีทักษะและความรู้ในการวางแผนการขายอย่างรอบด้าน ทั้งด้านลูกค้า สินค้า ช่องทางการขาย การสื่อสาร และกฎหมายที่เกี่ยวข้อง พร้อมเตรียมความพร้อมในการนำเสนอสินค้าในรูปแบบออฟไลน์และออนไลน์อย่างมีประสิทธิภาพ สามารถจัดส่งสินค้าและบริการได้อย่างครบถ้วน และประเมินผลการขาย รวมถึงบริการหลังการขายได้อย่างเหมาะสม โดยสามารถวิเคราะห์ปัญหาที่อาจเกิดขึ้นและดำเนินการแก้ไขให้สอดคล้องกับมาตรฐานวิชาชีพ และปฏิบัติตามข้อกำหนดของกฎหมายอย่างถูกต้อง

การเลื่อนระดับคุณวุฒิวิชาชีพ (Qualification Pathways)

1) ผู้ที่จะเข้าสู่การประเมินคุณวุฒิวิชาชีพ อาชีพนักขาย ระดับ 4 จะต้องมีคุณสมบัติ ดังต่อไปนี้
   1. เป็นผู้ที่สำเร็จการศึกษาไม่ต่ำกว่าการศึกษาภาคบังคับ (ระดับ มัธยมศึกษาตอนต้น ม.3)
   2. เป็นผู้ที่มีประสบการณ์ในการเป็นนักขายในธุรกิจขายตรงไม่น้อยกว่า 1 ปี
   3. แสดงหลักฐานและประสบการณ์ที่เกี่ยวข้องกับทุกรายการสมรรถนะตามคุณวุฒิวิชาชีพนี้
2) ผู้ที่จะผ่านการประเมินและได้รับการรับรองคุณวุฒิวิชาชีพ อาชีพนักขาย ระดับ 4 ต้องผ่านเกณฑ์การประเมินตามหน่วยสมรรถนะ จำนวน 4 หน่วยสมรรถนะของคุณวุฒิวิชาชีพนี้

หลักเกณฑ์การต่ออายุหนังสือรับรองมาตรฐานอาชีพ

N/A

กลุ่มบุคคลในอาชีพ (Target Group)

ผู้ที่ทำงานในกลุ่มธุรกิจค้าปลีก ธุรกิจขายตรง ซึ่งบุคคลในอาชีพประกอบด้วย นักขาย ตัวแทนขาย ผู้จำหน่ายอิสระ

หน่วยสมรรถนะ (หน่วยสมรรถนะทั้งหมดของคุณวุฒิวิชาชีพนี้)

30111 วางแผนก่อนการขายด้านลูกค้าผลิตภัณฑ์ ช่องทางการขาย การสื่อสาร และกฎหมายที่เกี่ยวข้อง

30121 เตรียมพร้อมสำหรับการสื่อสารและการนำเสนอสิ่งที่ขายในรูปแบบออฟไลน์และออนไลน์เพื่อปิดการขาย

30131 จัดเตรียมและส่งมอบผลิตภัณฑ์ให้แก่ลูกค้าอย่างครบถ้วนและสมบูรณ์

30141 ประเมินผลการขายและบริการหลังการขายอย่างเหมาะสม พร้อมทั้งวิเคราะห์สาเหตุของปัญหาและดำเนินการแก้ไขให้สอดคล้องกับมาตรฐานที่ดี

ตารางแผนผังแสดงหน้าที่

1. ตารางแสดงหน้าที่ 1

ประกาศใช้ ณ 25/09/2568

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
1. เพื่อพัฒนาธุรกิจให้เจริญเติบโตด้วยการจัดหาและจำหน่ายผลิตภัณฑ์ที่มีมาตรฐานในอัตราผลกำไรที่เป็นธรรมตามหลักสากลผ่านบุคลากรที่ได้รับการพัฒนาองค์ความรู้และความสามารถที่มีมาตรฐานอาชีพในธุรกิจขายตรงและตลาดแบบตรง	301	เพิ่มมูลค่าให้ผลิตภัณฑ์	3011	สร้างการรับรู้ในผลิตภัณฑ์และทำการขาย
			3012	เตรียมการนำเสนอผลิตภัณฑ์ในรูปแบบต่างๆ
			3013	ปิดการขายผลิตภัณฑ์และส่งมอบผลิตภัณฑ์ให้แก่ลูกค้า
			3014	ให้บริการหลังการขาย

คำอธิบาย ตารางแผนผังแสดงหน้าที่เป็นแผนผังที่ใช้วิเคราะห์หน้าที่งานเพื่อให้ได้หน้าที่หลัก (Key Function)

2. ตารางแสดงหน้าที่ 1 (ต่อ)

ประกาศใช้ ณ 25/09/2568

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	สร้างการรับรู้ในผลิตภัณฑ์และทำการขาย	30111	วางแผนก่อนการขายด้านลูกค้าผลิตภัณฑ์ ช่องทางการขาย การสื่อสาร และกฎหมายที่เกี่ยวข้อง	301111	ค้นหาและระบุกลุ่มลูกค้าเป้าหมาย พร้อมวิเคราะห์และจัดหาผลิตภัณฑ์ที่เหมาะสมสำหรับการจำหน่าย
				301112	กำหนดช่องทางการขายทั้งออฟไลน์และออนไลน์ วางแผนการเข้าถึงและสร้างการรับรู้ให้เหมาะสมกับกลุ่มเป้าหมาย พร้อมศึกษาข้อกำหนดทางกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการขายตรงและปฏิบัติตามอย่างถูกต้อง
3012	เตรียมการนำเสนอผลิตภัณฑ์ในรูปแบบต่าง ๆ	30121	เตรียมพร้อมสำหรับการสื่อสารและการนำเสนอสิ่งที่ขายในรูปแบบออฟไลน์และออนไลน์เพื่อปิดการขาย	301211	เตรียมการนำเสนอสินค้าและบริการในรูปแบบต่าง ๆ เตรียมการตั้งคำถามและการตอบคำถามที่อาจเกิดขึ้นจากลูกค้า เพื่อปิดการขาย
3013	ปิดการขายผลิตภัณฑ์และส่งมอบผลิตภัณฑ์ให้แก่ลูกค้า	30131	จัดเตรียมและส่งมอบผลิตภัณฑ์ให้แก่ลูกค้าอย่างครบถ้วนและสมบูรณ์	301311	ดำเนินงานด้านธุรการและเอกสารที่เกี่ยวข้องกับการสั่งซื้อ รวมถึงการเตรียมสินค้าและบริการเพื่อจัดส่งให้แก่ลูกค้า พร้อมทั้งติดตามการส่งมอบผลิตภัณฑ์ให้ถึงมือลูกค้าอย่างครบถ้วนและอยู่ในสภาพสมบูรณ์
3014	ให้บริการหลังการขาย	30141	ประเมินผลการขายและบริการหลังการขายอย่างเหมาะสม พร้อมทั้งวิเคราะห์สาเหตุของปัญหาและดำเนินการแก้ไขให้สอดคล้องกับมาตรฐานที่ดี	301411	สอบถามความพึงพอใจและติดตามแก้ไขปัญหาจากการใช้งาน พร้อมเลือกวิธีประเมินผลการขายที่เหมาะสมและนำผลไปใช้ปรับปรุงการขายครั้งต่อไป
				301412	สอบถามและวิเคราะห์ปัญหาเพื่อเสนอแนวทางแก้ไขที่เหมาะสม พร้อมดำเนินการตามข้อสรุปตามมาตรฐานที่ตรวจสอบได้ และจัดทำเอกสารหรือดำเนินการธุรการที่เกี่ยวข้องกับการเปลี่ยนหรือคืนสินค้าให้ตรงตามความต้องการของลูกค้า

คำอธิบาย

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

1. รหัสหน่วยสมรรถนะ 30111

2. ชื่อหน่วยสมรรถนะ วางแผนก่อนการขายด้านลูกค้าผลิตภัณฑ์ ช่องทางการขาย การสื่อสาร และกฎหมายที่เกี่ยวข้อง

3. ทบทวนครั้งที่ 1 / 2568

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)

ผู้ปฏิบัติงานสามารถวิเคราะห์ตลาดเพื่อระบุกลุ่มลูกค้าเป้าหมายได้อย่างแม่นยำ พร้อมคัดเลือกหรือจัดหาสินค้าหรือบริการที่ตอบโจทย์ความต้องการของลูกค้าอย่างเหมาะสม จากนั้นสามารถกำหนดช่องทางการขายทั้งออฟไลน์และออนไลน์ พร้อมวางแผนการเข้าถึงและสร้างการรับรู้ในสินค้าและบริการอย่างมีประสิทธิภาพ รวมถึงศึกษาข้อกำหนดทางกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการขายตรง และปฏิบัติตามอย่างถูกต้อง เพื่อให้การดำเนินธุรกิจเป็นไปอย่างโปร่งใสและยั่งยืน

7. สำหรับระดับคุณวุฒิ

1	2	3	4	5	6	7	8
☐	☐	☐	☑	☐	☐	☐	☐

8. กลุ่มอาชีพ (Sector)

ผู้ที่ทำงานในกลุ่มธุรกิจค้าปลีก ธุรกิจขายตรง ซึ่งบุคคลในอาชีพประกอบด้วย นักขาย ตัวแทนขาย ผู้จำหน่ายอิสระ

9. ชื่ออาชีพและรหัสอาชีพอื่นที่หน่วยสมรรถนะนี้สามารถใช้ได้ (ถ้ามี)

N/A

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
พระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. 2562

11. สมรรถนะย่อยและเกณฑ์การปฏิบัติงาน (Elements and Performance Criteria)

สมรรถนะย่อย (Element)	เกณฑ์ในการปฏิบัติงาน (Performance Criteria)	วิธีการประเมิน (Assessment)
301111 ค้นหาและระบุกลุ่มลูกค้าเป้าหมาย พร้อมวิเคราะห์และจัดหาผลิตภัณฑ์ที่เหมาะสมสำหรับการจำหน่าย	1.วิเคราะห์และค้นหาลูกค้าเป้าหมายพร้อมระบุกลุ่มเป้าหมายให้ชัดเจน 2.ศึกษาความต้องการของลูกค้าเป้าหมายเพื่อให้เข้าใจพฤติกรรมและความคาดหวัง 3.จัดหาสินค้าและบริการที่เหมาะสมให้ตรงกับความต้องการของกลุ่มเป้าหมาย	การสัมภาษณ์ ข้อสอบข้อเขียน

สมรรถนะย่อย (Element)	เกณฑ์ในการปฏิบัติงาน (Performance Criteria)	วิธีการประเมิน (Assessment)
301112 กำหนดช่องทางการขายทั้งออฟไลน์และออนไลน์ วางแผนการเข้าถึงและสร้างการรับรู้ให้เหมาะสมกับกลุ่มเป้าหมาย พร้อมศึกษาข้อกำหนดทางกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการขายตรงและปฏิบัติตามอย่างถูกต้อง	1. วิเคราะห์และกำหนดช่องทางการตลาดโดยเลือกใช้ช่องทางออนไลน์และออฟไลน์ที่เหมาะสมกับกลุ่มเป้าหมาย 2. วางแผนการเข้าถึงและสร้างการรับรู้พร้อมเลือกเครื่องมืออุปกรณ์ หรือสื่อที่เหมาะสมกับลูกค้าเป้าหมาย 3. ศึกษาข้อกำหนดทางกฎหมายและปฏิบัติตามอย่างถูกต้องเพื่อให้การขายเป็นไปตามกฎหมายที่เกี่ยวข้อง	การสัมภาษณ์ ข้อสอบข้อเขียน

12. ความรู้และทักษะก่อนหน้าที่จำเป็น (Pre-requisite Skill & Knowledge)

N/A

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 และการจำหน่ายทางสื่ออิเล็กทรอนิกส์ และข้อกำหนดที่เกี่ยวข้องการคุ้มครองผู้บริโภค
8. นโยบายการขายตรงของบริษัท
9. จริยธรรมในขายสินค้าทั้งด้านการพูด การโฆษณา การให้คำสัญญา
10. ความรู้เกี่ยวกับสินค้า
11. ความรู้เกี่ยวกับกลุ่มลูกค้าเป้าหมาย
12. ความรู้เกี่ยวกับการวางแผนทางการตลาด
13. ความรู้เกี่ยวกับการตลาดและเครื่องมือการตลาดดิจิทัล

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

ผู้เข้ารับการประเมินต้องผ่านการประเมินที่ครอบคลุมในทุกขอบเขตความรู้และทักษะที่กำหนดในทุกสมรรถนะย่อย

(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 ประเมินความสามารถในการวิเคราะห์ลูกค้า การวางแผนการขาย เลือกช่องทางการขาย การสื่อสาร โดยสอดคล้องกับข้อกฎหมาย และการจำหน่ายสินค้าหรือบริการด้วยระบบการขายตรงผ่านตัวแทนขาย โดยใช้สื่อต่าง ๆ สื่ออิเล็กทรอนิกส์ภายใต้ข้อกำหนดของกฎหมายในการโฆษณา

การใช้คำพูดอันอาจก่อให้เกิดความเข้าใจผิดในตัวสินค้าหรือการขายโดยเชิญชวนให้ผู้ซื้อรับค่าตอบแทนเป็นเงินหรือผลประโยชน์อย่างอื่นนอกเหนือจากการขายตรงที่แท้จริง

(ข) คำอธิบายรายละเอียด

(1) กลุ่มลูกค้าเป้าหมาย หมายถึง กลุ่มบุคคลหรือองค์กรที่มีลักษณะเฉพาะเจาะจง ซึ่งธุรกิจพิจารณาแล้วว่ามีแนวโน้มที่จะมีความต้องการ มีกำลังซื้อ และสนใจในสินค้าหรือบริการของบริษัทมากที่สุด

(2) การขายแบบออฟไลน์และออนไลน์ หมายถึง เป็นการผสมผสานช่องทางการขายสินค้าเพื่อให้เข้าถึงลูกค้าได้ครอบคลุมที่สุด (Omnichannel Selling):

- การขายแบบออฟไลน์ (Offline Selling): การขายผ่านช่องทางกายภาพที่ลูกค้าและผู้ขายมีการปฏิสัมพันธ์กันโดยตรง เช่น การขายหน้าร้าน (Retail), การออกบูธแสดงสินค้า หรือการพบปะเพื่อนำเสนอสินค้าในธุรกิจขายตรง (Face-to-face)

- การขายแบบออนไลน์ (Online Selling): การขายผ่านระบบอินเทอร์เน็ตและแพลตฟอร์มดิจิทัล เช่น เว็บไซต์อีคอมเมิร์ซ, โซเชียลมีเดีย (Social Commerce), และแอปพลิเคชันต่าง ๆ ซึ่งลูกค้าสามารถสั่งซื้อได้ตลอด 24 ชั่วโมง

(3) ข้อกำหนดทางกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการขายตรง หมายถึง กฎระเบียบ คำสั่ง และพระราชบัญญัติที่รัฐกำหนดขึ้นเพื่อควบคุมดูแลการประกอบธุรกิจขายตรงให้เป็นไปอย่างถูกต้อง โปร่งใส และคุ้มครองผู้บริโภค

(4) วิเคราะห์และกำหนดช่องทางการตลาด หมายถึง กระบวนการประเมินและเลือกเส้นทางหรือวิธีการที่จะนำข้อมูลข่าวสารและสินค้าจากบริษัทไปถึงมือกลุ่มลูกค้าเป้าหมายให้มีประสิทธิภาพและเสียค่าใช้จ่ายน้อยที่สุด

16. หน่วยสมรรถนะร่วม (ถ้ามี)

N/A

17. อุตสาหกรรมร่วม/กลุ่มอาชีพร่วม (ถ้ามี)

N/A

18. รายละเอียดกระบวนการและวิธีการประเมิน (Assessment Description and Procedure)

1) สอบข้อเขียน ปรนัย 4 ตัวเลือก
2) สัมภาษณ์

1. รหัสหน่วยสมรรถนะ 30121

2. ชื่อหน่วยสมรรถนะ เตรียมพร้อมสำหรับการสื่อสารและการนำเสนอสิ่งที่ขายในรูปแบบออฟไลน์และออนไลน์เพื่อปิดการขาย

3. ทบทวนครั้งที่ 1 / 2568

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)

ผู้ปฏิบัติงานสามารถเตรียมการนำเสนอสินค้าและบริการในรูปแบบที่เหมาะสมกับลักษณะของผลิตภัณฑ์และความต้องการของลูกค้า เช่น การสาธิต การใช้สื่อประกอบ หรือการนำเสนอผ่านช่องทางออนไลน์และออฟไลน์ นอกจากนี้ยังรวมถึงการเตรียมคำถามเพื่อกระตุ้นความสนใจ การคาดการณ์คำถามที่ลูกค้าอาจสอบถาม และการตอบคำถามอย่างมั่นใจและตรงประเด็น เพื่อสร้างความเชื่อมั่นและนำไปสู่การปิดการขายได้อย่างมีประสิทธิภาพ

7. สำหรับระดับคุณวุฒิ

1	2	3	4	5	6	7	8
☐	☐	☐	☑	☐	☐	☐	☐

8. กลุ่มอาชีพ (Sector)

ผู้ที่ทำงานในกลุ่มธุรกิจค้าปลีก ธุรกิจขายตรง ซึ่งบุคคลในอาชีพประกอบด้วย นักขาย ตัวแทนขาย ผู้จำหน่ายอิสระ

9. ชื่ออาชีพและรหัสอาชีพอื่นที่หน่วยสมรรถนะนี้สามารถใช้ได้ (ถ้ามี)

N/A

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
พระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. 2562

11. สมรรถนะย่อยและเกณฑ์การปฏิบัติงาน (Elements and Performance Criteria)

สมรรถนะย่อย (Element)	เกณฑ์ในการปฏิบัติงาน (Performance Criteria)	วิธีการประเมิน (Assessment)
301211 เตรียมการนำเสนอสินค้าและบริการในรูปแบบต่าง ๆ เตรียมการตั้งคำถามและการตอบคำถามที่อาจเกิดขึ้นจากลูกค้า เพื่อปิดการขาย	1.เลือกวิธีการนำเสนอสินค้าในรูปแบบออนไลน์หรือออฟไลน์ให้เหมาะสมกับลูกค้าเป้าหมาย พร้อมเตรียมข้อมูลหรือการสาธิตที่เกี่ยวข้องกับสินค้า 2.เตรียมการตั้งคำถาม การสนทนา และการสื่อสารกับลูกค้าโดยเลือกใช้เทคนิคที่เหมาะสม รวมถึงคาดการณ์คำถามล่วงหน้าเพื่อเตรียมคำตอบที่ช่วยสร้างความมั่นใจ 3.วางแผนการปิดการขายและปฏิบัติการตามแผนโดยใช้เทคนิคที่เหมาะสมกับสถานการณ์และพฤติกรรมของลูกค้า	การสัมภาษณ์ ข้อสอบข้อเขียน

12. ความรู้และทักษะก่อนหน้าที่จำเป็น (Pre-requisite Skill & Knowledge)

1. ความรู้เกี่ยวกับสินค้า
2. ความรู้เกี่ยวกับกลุ่มลูกค้าเป้าหมาย
3. ความรู้เกี่ยวกับการวางแผนทางการตลาด
4. ความรู้เกี่ยวกับการตลาดและเครื่องมือการตลาดดิจิทัล

13. ทักษะและความรู้ที่ต้องการ (Required Skills and Knowledge)

(ก) ความต้องการด้านทักษะ

1. ทักษะด้านการสื่อสาร ทักษะการสื่อสารเจรจาต่อรอง การใช้ข้อความอธิบายสินค้าหรือบริการ เป็นไปตาม ข้อกำหนดของกฎหมายว่าด้วยการโฆษณา ไม่ก่อให้เกิดความเข้าใจผิด หรือละเมิดผู้อื่นให้รายละเอียดของสินค้าตามความจริงอย่างมีจริยธรรม
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. กำหนดช่องทางในการสื่อสารสู่กลุ่มเป้าหมายที่กำหนด
4. ออกแบบเนื้อหาที่เหมาะสมและถูกต้องกับกลุ่มเป้าหมาย
5. ออกแบบเนื้อหาที่เหมาะสมและถูกต้องกับกลุ่มเป้าหมาย
6. ระบบการให้ค่าตอบแทน และรางวัลที่จะได้รับจากการขาย
7. ความรู้เกี่ยวกับข้อกฎหมายการโฆษณา และการจำหน่ายทางสื่ออิเล็กทรอนิกส์ 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

ผู้เข้ารับการประเมินต้องผ่านการประเมินที่ครอบคลุมในทุกขอบเขตความรู้และทักษะที่กำหนดในทุกสมรรถนะย่อย

(ง) วิธีการประเมิน

1. สอบข้อเขียน ปรนัย 4 ตัวเลือก
2. สัมภาษณ์

15. ขอบเขต (Range Statement)

ขอบเขตอธิบายถึงขอบเขตของการปฏิบัติงาน และสภาพแวดล้อมอื่นๆหรือสถานการณ์อื่นๆ ที่มีผลกระทบต่อการทำงาน รวมถึงเครื่องมือ อุปกรณ์ เทคโนโลยี ทรัพยากรที่ใช้ หรือข้อกำหนดอื่นๆที่เกี่ยวข้อง

(ก) คำแนะนำ

ปฏิบัติตามจรรยาบรรณของนักขาย ข้อกำหนดของกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการกระทำผิดของนักขาย และการจำหน่ายสินค้าหรือบริการด้วยระบบการขายตรงผ่านตัวแทนขาย โดยใช้สื่อต่าง ๆ สื่ออิเล็กทรอนิกส์ภายใต้ข้อกำหนดของกฎหมายในการโฆษณา การใช้คำพูดอันอาจก่อให้เกิดความเข้าใจผิดในตัวสินค้าหรือการขายโดยเชิญชวนให้ผู้ซื้อรับค่าตอบแทนเป็นเงินหรือผลประโยชน์อย่างอื่นนอกเหนือจากการขายตรงที่แท้จริง และประเมินความสามารถในการวางแผนปฏิบัติการ พูด ความสามารถในการนำเสนอสินค้าหรือบริการเพื่อขาย เทคนิคการตอบคำถามลูกค้า เทคนิคการขาย และปิดการขาย

(ข) คำอธิบายรายละเอียด

(1) การเตรียมการนำเสนอสินค้าและบริการในรูปแบบต่าง หมายถึง กระบวนการวางแผนและจัดทำสื่อหรือวิธีการสื่อสารข้อมูลผลิตภัณฑ์ เพื่อให้เหมาะสมกับช่องทางและสถานการณ์ที่แตกต่างกัน โดยมุ่งเน้นการแก้ปัญหาหรือตอบโจทย์ความต้องการของลูกค้า

(2) ปิดการขาย หมายถึง ขั้นตอนสุดท้ายของกระบวนการขายที่ผู้ขายกระตุ้นหรือนำพาให้ลูกค้าตัดสินใจซื้อ และตกลงรับเงื่อนไขในการทำธุรกรรมอย่างเป็นทางการ

(3) เตรียมการตั้งคำถาม การสนทนา และการสื่อสารกับลูกค้า หมายถึง การออกแบบบทสนทนาและชุดคำถามเชิงกลยุทธ์ ไว้ล่วงหน้า เพื่อใช้ในการเปิดใจลูกค้า ค้นหาความต้องการที่แท้จริง และสร้างบรรยากาศที่ดีในการพูดคุย

16. หน่วยสมรรถนะร่วม (ถ้ามี)

N/A

17. อุตสาหกรรมร่วม/กลุ่มอาชีพร่วม (ถ้ามี)

N/A

18. รายละเอียดกระบวนการและวิธีการประเมิน (Assessment Description and Procedure)

1) สอบข้อเขียน ปรนัย 4 ตัวเลือก
2) สัมภาษณ์

1. รหัสหน่วยสมรรถนะ 30131

2. ชื่อหน่วยสมรรถนะ จัดเตรียมและส่งมอบผลิตภัณฑ์ให้แก่ลูกค้าอย่างครบถ้วนและสมบูรณ์

3. ทบทวนครั้งที่ 1 / 2568

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)

ผู้ปฏิบัติงานสามารถดำเนินงานด้านธุรการและจัดการเอกสารที่เกี่ยวข้องกับการสั่งซื้อได้อย่างถูกต้องและเป็นระบบ รวมถึงการเตรียมสินค้าและบริการให้พร้อมสำหรับการจัดส่งตามคำสั่งซื้อของลูกค้า นอกจากนี้ยังต้องสามารถติดตามสถานะการจัดส่งให้ถึงมือลูกค้าอย่างครบถ้วน ถูกต้อง และอยู่ในสภาพสมบูรณ์ เพื่อสร้างความพึงพอใจและรักษามาตรฐานการให้บริการขององค์กร

7. สำหรับระดับคุณวุฒิ

1	2	3	4	5	6	7	8
☐	☐	☐	☑	☐	☐	☐	☐

8. กลุ่มอาชีพ (Sector)

ผู้ที่ทำงานในกลุ่มธุรกิจค้าปลีก ธุรกิจขายตรง ซึ่งบุคคลในอาชีพประกอบด้วย นักขาย ตัวแทนขาย ผู้จำหน่ายอิสระ

9. ชื่ออาชีพและรหัสอาชีพอื่นที่หน่วยสมรรถนะนี้สามารถใช้ได้ (ถ้ามี)

N/A

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 ดำเนินงานด้านธุรการและเอกสารที่เกี่ยวข้องกับการสั่งซื้อ รวมถึงการเตรียมสินค้าและบริการเพื่อจัดส่งให้แก่ลูกค้า พร้อมทั้งติดตามการส่งมอบผลิตภัณฑ์ให้ถึงมือลูกค้าอย่างครบถ้วนและอยู่ในสภาพสมบูรณ์	1. ดำเนินงานธุรการ จัดเตรียมและเบิกสินค้า ตรวจสอบจำนวนและความถูกต้องก่อนส่งมอบให้ลูกค้า พร้อมจัดทำเอกสารการสั่งซื้อและรับชำระเงินอย่างครบถ้วน 2. ตรวจสอบความถูกต้องของสินค้าและบริการเพื่อให้การจัดส่งเป็นไปอย่างเรียบร้อยและตรงตามคำสั่งซื้อ 3. ติดตามการส่งมอบสินค้าให้ถึงมือลูกค้าอย่างสมบูรณ์ครบถ้วน พร้อมตรวจสอบกับลูกค้าหรือผ่านระบบเพื่อยืนยันการได้รับสินค้าและบริการที่ครบถ้วน	ข้อสอบข้อเขียน

12. ความรู้และทักษะก่อนหน้าที่จำเป็น (Pre-requisite Skill & Knowledge)

N/A

13. ทักษะและความรู้ที่ต้องการ (Required Skills and Knowledge)

(ก) ความต้องการด้านทักษะ

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

(ข) ความต้องการด้านความรู้

1. ความรู้ที่เกี่ยวข้องกับระบบการจำหน่ายสินค้าด้วยระบบขายตรง
2. ระบบการให้ค่าตอบแทน และรางวัลที่จะได้รับจากการขาย
3. กฎหมายและข้อกำหนดที่เกี่ยวข้อง
4. นโยบายการขายตรงของบริษัท
5. จริยธรรมในขายสินค้าทั้งด้านการพูด การโฆษณา การให้คำสัญญา
6. เทคโนโลยีดิจิทัล
7. ความรู้เกี่ยวกับลูกค้า และข้อคำถามต่าง ๆ เกี่ยวกับสินค้า และเตรียมการตอบคำถามลูกค้า
8. สามารถสาธิตการใช้สินค้าเป็น ทักษะการรับชำระเงิน

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)
6. มีการอบรมความรู้ด้านเทคโนโลยีดิจิทัล

(ข) หลักฐานความรู้ (Knowledge Evidence)

1. มีความรู้เกี่ยวกับการเอกสารและธุรการ
2. มีความรู้เกี่ยวกับการจัดการสินค้าและระบบสนับสนุน
3. มีความรู้เกี่ยวกับการใช้เทคโนโลยีและช่องทางดิจิทัลที่เกี่ยวข้องในการขาย

(ค) คำแนะนำในการประเมิน

ผู้เข้ารับการประเมินต้องผ่านการประเมินที่ครอบคลุมในทุกขอบเขตความรู้และทักษะที่กำหนดในทุกสมรรถนะย่อย

(ง) วิธีการประเมิน

1.สอบข้อเขียน ปรนัย 4 ตัวเลือก

15. ขอบเขต (Range Statement)

ขอบเขตอธิบายถึงขอบเขตของการปฏิบัติงาน และสภาพแวดล้อมอื่นๆหรือสถานการณ์อื่นๆ ที่มีผลกระทบต่อการทำงาน รวมถึงเครื่องมือ อุปกรณ์ เทคโนโลยี ทรัพยากรที่ใช้ หรือข้อกำหนดอื่นๆที่เกี่ยวข้อง

(ก) คำแนะนำ

ปฏิบัติตามจรรยาบรรณของนักขาย ข้อกำหนดของกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการกระทำผิดของนักขาย การจำหน่ายสินค้าหรือบริการด้วยระบบการขายตรงผ่านตัวแทนขาย โดยใช้สื่อต่าง ๆ และสื่ออิเล็กทรอนิกส์ภายใต้ข้อกำหนดของกฎหมายในการโฆษณา
การใช้คำพูดอันอาจก่อให้เกิดความเข้าใจผิดในตัวสินค้าหรือการขายโดยเชิญชวนให้ผู้ซื้อรับค่าตอบแทนเป็นเงินหรือผลประโยชน์อย่างอื่นนอกเหนือจากการขายตรงที่แท้จริง และ ประเมินความสามารถในการพูด การจัดการงานเอกสารและธุรการ การบริการลูกค้า

(ข) คำอธิบายรายละเอียด

(1) ดำเนินงานธุรการ จัดเตรียมและเบิกสินค้า หมายถึง กระบวนการจัดการงานเอกสารและขั้นตอนทางกายภาพในการนำสินค้าออกจากคลัง เพื่อเตรียมส่งมอบให้แก่ลูกค้าหรือผู้จำหน่ายตามคำสั่งซื้อที่ได้รับ

(2) จัดทำเอกสารการสั่งซื้อและรับชำระเงิน หมายถึง การจัดทำและรวบรวมเอกสารสำคัญที่ใช้เป็นหลักฐานทางบัญชีและกฎหมาย ในกระบวนการซื้อขายตั้งแต่เริ่มต้นจนจบการชำระเงิน

16. หน่วยสมรรถนะร่วม (ถ้ามี)

N/A

17. อุตสาหกรรมร่วม/กลุ่มอาชีพร่วม (ถ้ามี)

ธุรกิจค้าปลีก

18. รายละเอียดกระบวนการและวิธีการประเมิน (Assessment Description and Procedure)

1) สอบข้อเขียน ปรนัย 4 ตัวเลือก

1. รหัสหน่วยสมรรถนะ 30141

2. ชื่อหน่วยสมรรถนะ ประเมินผลการขายและบริการหลังการขายอย่างเหมาะสม
พร้อมทั้งวิเคราะห์สาเหตุของปัญหาและดำเนินการแก้ไขให้สอดคล้องกับมาตรฐานที่ดี

3. ทบทวนครั้งที่ 1 / 2568

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)

ผู้ปฏิบัติงานสามารถสอบถามและติดตามความพึงพอใจของลูกค้า รวมถึงวิเคราะห์ปัญหาที่เกิดจากการใช้งานสินค้าและบริการ
เพื่อเสนอแนวทางแก้ไขที่เหมาะสมและดำเนินการตามมาตรฐานที่ตรวจสอบได้ พร้อมทั้งเลือกวิธีประเมินผลการขายที่เหมาะสม
และนำผลที่ได้ไปใช้ในการปรับปรุงการขายในอนาคต
นอกจากนี้ยังรวมถึงการจัดทำเอกสารหรือดำเนินงานธุรการที่เกี่ยวข้องกับการเปลี่ยนหรือคืนสินค้าให้ตรงตามความต้องการของลูกค้าอย่างมืออาชีพ

7. สำหรับระดับคุณวุฒิ

1	2	3	4	5	6	7	8
☐	☐	☐	☑	☐	☐	☐	☐

8. กลุ่มอาชีพ (Sector)

ผู้ที่ทำงานในกลุ่มธุรกิจค้าปลีก ธุรกิจขายตรง ซึ่งบุคคลในอาชีพประกอบด้วย นักขาย ตัวแทนขาย ผู้จำหน่ายอิสระ

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)
301411 สอบถามความพึงพอใจและติดตามแก้ไขปัญหาจากการใช้งาน พร้อมเลือกวิธีประเมินผลการขายที่เหมาะสม และนำผลไปใช้ปรับปรุงการขายครั้งต่อไป	ติดตามการใช้สินค้า วิเคราะห์ความพึงพอใจ และให้คำแนะนำการใช้งานหรือดูแลรักษา เพื่อป้องกันปัญหาและเพิ่มประสิทธิภาพ ดำเนินการแก้ไขปัญหา เปลี่ยนหรือคืนสินค้าอย่างเหมาะสมตามมาตรฐานและความต้องการของลูกค้า วิเคราะห์วัตถุประสงค์ เลือกวิธีประเมินที่เหมาะสม และนำผลไปใช้ปรับปรุงกระบวนการหรือผลลัพธ์ในอนาคตอย่างเป็นระบบ	การสัมภาษณ์ ข้อสอบข้อเขียน

สมรรถนะย่อย (Element)	เกณฑ์ในการปฏิบัติงาน (Performance Criteria)	วิธีการประเมิน (Assessment)
301412 สอบถามและวิเคราะห์ปัญหาเพื่อเสนอแนวทางแก้ไขที่เหมาะสม พร้อมดำเนินการตามข้อสรุปตามมาตรฐานที่ตรวจสอบได้ และจัดทำเอกสารหรือดำเนินการธุรการที่เกี่ยวข้องกับการเปลี่ยนหรือคืนสินค้าให้ตรงตามความต้องการของลูกค้า	1. สอบถาม วิเคราะห์สาเหตุ และเสนอแนวทางแก้ไขแก่ลูกค้าพร้อมอธิบายเงื่อนไขการเปลี่ยนหรือคืนสินค้าอย่างครบถ้วน 2. วางแผนและดำเนินการตามความประสงค์ของลูกค้าให้สอดคล้องกับนโยบายองค์กร โดยแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าและวางแผนป้องกันควบคู่กันไป 3. ดำเนินการตามมาตรฐานที่กำหนด ตรวจสอบความถูกต้องและจัดทำเอกสารหรือบันทึกการเปลี่ยนคืนสินค้าอย่างครบถ้วนเพื่อส่งคืนบริษัทและใช้ในการวิเคราะห์ปัญหาต่อไป	การสัมภาษณ์ ข้อสอบข้อเขียน

12. ความรู้และทักษะก่อนหน้าที่จำเป็น (Pre-requisite Skill & Knowledge)

N/A

13. ทักษะและความรู้ที่ต้องการ (Required Skills and Knowledge)

(ก) ความต้องการด้านทักษะ

1. ทักษะด้านการสื่อสาร และมนุษยสัมพันธ์ ต่อการถามคำถาม เพื่อระบุและยืนยันความต้องการ ปฏิบัติตาม
2. ข้อแนะนำประจำวันผ่านการสื่อสารที่ชัดเจนและตรงไปตรงมา ใช้ภาษาและมีแนวคิดที่ เหมาะสมกับวัฒนธรรมที่แตกต่างกัน ใช้และตีความการสื่อสารที่ไม่ใช่คำพูด
3. ทักษะด้านการอ่านออกเขียนได้ ต่อการ ตีความและปฏิบัติตามนโยบายและกระบวนการ ทำงานขององค์กร
4. ทักษะในการแสดงออกเชิงบุคลิกภาพที่น่าเชื่อถือได้
5. ทักษะในการประเมิน
6. ทักษะในการแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นในแต่ละวัน
7. ทักษะในการเลือกใช้เทคโนโลยีที่เหมาะสมสำหรับงาน

(ข) ความต้องการด้านความรู้

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

14. หลักฐานที่ต้องการ (Evidence Guide)

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

(ก) หลักฐานการปฏิบัติงาน (Performance Evidence)

1. แบบบันทึกการบริการหลังการขายหรือการแก้ไขปัญหาลูกค้า
2. แบบรับรองการปฏิบัติการจากหัวหน้างาน

(ข) หลักฐานความรู้ (Knowledge Evidence)

1. มีความรู้เกี่ยวกับการประเมินการขาย
2. มีความรู้เกี่ยวกับการแก้ไขปัญหาและบริการหลังการขาย

(ค) คำแนะนำในการประเมิน

ประเมินความสามารถในการประเมินผลการขาย การบริการและแก้ไขปัญหาที่เกี่ยวข้องกับลูกค้า

(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

ปฏิบัติตามจรรยาบรรณของนักขาย ข้อกำหนดของกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการกระทำผิดของนักขาย และการจำหน่ายสินค้าหรือบริการด้วยระบบการขายตรงผ่านตัวแทนขาย โดยใช้สื่อต่าง ๆ สื่ออิเล็กทรอนิกส์ภายใต้ข้อกำหนดของกฎหมายในการโฆษณา การใช้คำพูดอันอาจก่อให้เกิดความเข้าใจผิดในตัวสินค้าหรือการขายโดยเชิญชวนให้ผู้ซื้อรับค่าตอบแทนเป็นเงินหรือผลประโยชน์อย่างอื่นนอกเหนือจากการขายตรงที่แท้จริง และประเมินความสามารถในการประเมินผลการขาย การบริการและแก้ไขปัญหาที่เกี่ยวข้องกับลูกค้า

(ข) คำอธิบายรายละเอียด

(1) สอบถามความพึงพอใจ หมายถึง กระบวนการเก็บรวบรวมความคิดเห็นและความรู้สึกของลูกค้า หลังจากที่ได้ซื้อสินค้าหรือรับบริการไปแล้ว เพื่อประเมินว่าสิ่งที่ได้รับตรงตามความคาดหวังหรือไม่

(2) ติดตามการใช้สินค้า หมายถึง การติดต่อสื่อสารกับลูกค้าในช่วงระยะเวลาหนึ่งหลังจากได้รับสินค้า เพื่อตรวจสอบว่าลูกค้าสามารถใช้งานสินค้าได้อย่างถูกต้อง และได้ผลลัพธ์ตามที่ต้องการหรือไม่

(3) เปลี่ยนคืนสินค้า หมายถึง นโยบายและกระบวนการจัดการเมื่อลูกค้าต้องการส่งคืนสินค้า เนื่องจากสินค้าชำรุด เสียหาย ผิดสเปก หรือในบางกรณีคือไม่พอใจในคุณภาพภายใต้เงื่อนไขที่บริษัทกำหนด

16. หน่วยสมรรถนะร่วม (ถ้ามี)

N/A

17. อุตสาหกรรมร่วม/กลุ่มอาชีพร่วม (ถ้ามี)

ธุรกิจค้าปลีก

18. รายละเอียดกระบวนการและวิธีการประเมิน (Assessment Description and Procedure)

1) สอบข้อเขียน ปรนัย 4 ตัวเลือก
2) สัมภาษณ์