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

อาชีพผู้สนับสนุนงานขาย ระดับ 4

8. คุณวุฒิวิชาชีพที่เกี่ยวข้อง (Related Professional Qualifications)

N/A

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

รหัสหน่วยสมรรถนะ	เนื้อหา
50131	ปฏิบัติการประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการขนส่งสินค้า และสามารถวางแผนเส้นทางการขนส่งสินค้าให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด
50321	สร้างความสัมพันธ์ผ่านกิจกรรมทางการตลาดทั้งในรูปแบบ offline และ online ที่เหมาะสม
50331	ให้การอบรมด้าน ผลิตภัณฑ์แก่ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องในการขายอย่างครบถ้วน
50341	จัดการฝึกอบรมด้านทฤษฎีและปฏิบัติ Online-Offline แก่ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องในงานขายตามระบบขององค์กร
50342	ประเมินผู้เข้ารับการอบรม Online-Offline
50351	ปฏิบัติการวิเคราะห์และวางแผนการดำเนินงานด้วยระบบทรัพยากรเทคโนโลยีสารสนเทศทางธุรกิจ ERP ที่มีประสิทธิภาพ
50352	คัดกรองปัญหาเรื่องร้องเรียนและจัดการกับเรื่องร้องเรียนโดยใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ
50411	บริหารความเสี่ยงในการบริหารผลิตภัณฑ์รวมถึงคลังสินค้า
50412	บริหารความเสี่ยงด้านเทคโนโลยีสารสนเทศในงานสนับสนุนงานขาย
50413	จัดให้มีกระบวนการทำงานที่สามารถประเมินประสิทธิภาพ และสามารถตรวจสอบได้
50414	จัดให้มีกระบวนการทำงานที่สามารถปรับเปลี่ยนเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กร

10. ระดับคุณวุฒิ

10.1 สาขาวิชาชีพธุรกิจค้าปลีก สาขาธุรกิจขายตรง อาชีพผู้สนับสนุนงานขาย ระดับ 4

คุณลักษณะของผลการเรียนรู้ (Characteristics of Outcomes)

ผู้ที่ได้รับการรับรองคุณวุฒิวิชาชีพในอาชีพผู้สนับสนุนงานขาย ระดับที่ 4 นี้ต้องมีสมรรถนะและทักษะในการผู้ที่ได้รับการรับรองต้องมีสมรรถนะในการจัดกิจกรรม Product Training ทั้งในรูปแบบออนไลน์และออฟไลน์ รวมถึงการประเมินผลการอบรม สามารถใช้ระบบ ERP จัดการทรัพยากร จัดหาผู้รับผิดชอบและบริหารจัดการข้อร้องเรียนได้อย่างมีประสิทธิภาพมีทักษะในการวิเคราะห์และประเมินความต้องการสินค้า วางแผนการสั่งซื้อ ปรับปรุงการบริการ วิเคราะห์ตลาดและแผนการตลาดขององค์กร รวมถึงบริหารสินค้าคงคลังให้สอดคล้องกับความต้องการลูกค้า
ด้วยระบบหมุนเวียนสินค้าสามารถบริหารความเสี่ยงด้านเทคโนโลยีสารสนเทศในงานสนับสนุนงานขาย กำหนดมาตรฐานคุณภาพตามระบบ ISO 9001:2015 จัดกระบวนการทำงานที่สามารถประเมินประสิทธิภาพได้ และประเมินผลการปฏิบัติงานของฝ่ายสนับสนุนงานขายได้อย่างมีระบบ

การเลื่อนระดับคุณวุฒิวิชาชีพ (Qualification Pathways)

1) ผู้ที่จะเข้าสู่การประเมินคุณวุฒิวิชาชีพ อาชีพผู้สนับสนุนงานราย ระดับ 4 จะต้องมีคุณสมบัติ ดังต่อไปนี้
   1. เป็นผู้ที่สำเร็จการศึกษาไม่ต่ำกว่าการศึกษาภาคบังคับ (ระดับ มัธยมศึกษาตอนต้น ม.3)
   2. เป็นผู้ที่มีประสบการณ์ในงานสนับสนุนงานขายไม่น้อยกว่า 2 ปี
   3. แสดงหลักฐานและประสบการณ์ที่เกี่ยวข้องกับทุกรายการสมรรถนะตามคุณวุฒิวิชาชีพนี้
2) ผู้ที่จะผ่านการประเมินและได้รับการรับรองคุณวุฒิวิชาชีพ อาชีพผู้สนับสนุนงานขาย ระดับ 4 ต้องผ่านเกณฑ์การประเมินตามหน่วยสมรรถนะ จำนวน 11 หน่วยสมรรถนะ ของคุณวุฒิวิชาชีพนี้

หลักเกณฑ์การต่ออายุหนังสือรับรองมาตรฐานอาชีพ

N/A

กลุ่มบุคคลในอาชีพ (Target Group)

ผู้ที่ทำงานในกลุ่มธุรกิจค้าปลีก ธุรกิจขายตรง ซึ่งบุคคลในอาชีพประกอบด้วย นักขาย ตัวแทนขาย ผู้จำหน่ายอิสระ

หน่วยสมรรถนะ (หน่วยสมรรถนะทั้งหมดของคุณวุฒิวิชาชีพนี้)

50131 ปฏิบัติการประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการขนส่งสินค้า และสามารถวางแผนเส้นทางการขนส่งสินค้าให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด
50321 สร้างความสัมพันธ์ผ่านกิจกรรมทางการตลาดทั้งในรูปแบบ offline และ online ที่เหมาะสม
50331 ให้การอบรมด้าน ผลิตภัณฑ์แก่ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องในการขายอย่างครบถ้วน
50341 จัดการฝึกอบรมด้านทฤษฎีและปฏิบัติ Online-Offline แก่ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องในงานขายตามระบบขององค์กร
50342 ประเมินผู้เข้ารับการอบรม Online-Offline
50351 ปฏิบัติการวิเคราะห์และวางแผนการดำเนินงานด้วยระบบทรัพยากรเทคโนโลยีสารสนเทศทางธุรกิจ ERP ที่มีประสิทธิภาพ
50352 คัดกรองปัญหาเรื่องร้องเรียนและจัดการกับเรื่องร้องเรียนโดยใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ
50411 บริหารความเสี่ยงในการบริหารผลิตภัณฑ์รวมถึงคลังสินค้า
50412 บริหารความเสี่ยงด้านเทคโนโลยีสารสนเทศในงานสนับสนุนงานขาย
50413 จัดให้มีกระบวนการทำงานที่สามารถประเมินประสิทธิภาพ และสามารถตรวจสอบได้
50414 จัดให้มีกระบวนการทำงานที่สามารถปรับเปลี่ยนเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กร

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	501	ตอบสนองนโยบายตามที่บริษัทกำหนด	5013	วางแผนและดูแลด้านการจัดส่งสินค้าให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด
	503	รับประกันผลิตภัณฑ์	5032	การจัดการและสร้างความสัมพันธ์อันดีกับลูกค้า
			5033	ให้ข้อมูลผลิตภัณฑ์กับนักขายอย่างถูกต้องครบถ้วน
			5034	จัดการฝึกอบรมและเครื่องมือการประเมินผู้เข้าอบรม การทำงานในระบบการขายทั้งออนไลน์และออฟไลน์ (Training Online-Offline)
			5035	วิเคราะห์และวางแผนการดำเนินงานโดยระบบเทคโนโลยีสารสนเทศทางธุรกิจ
	504	จัดให้มีการตรวจสอบมาตรฐานตามหลักสากล	5041	ควบคุมด้านความเสี่ยงในการสนับสนุนงานขาย

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**
5013	วางแผนและดูแลด้านการจัดส่งสินค้าให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด	50131	ปฏิบัติการประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการขนส่งสินค้า และสามารถวางแผนเส้นทางการขนส่งสินค้าให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด	501311	จัดทำรายการสินค้าที่จะนำออกไปจำหน่ายโดยประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการขนส่งสินค้า
				501312	วางแผนเส้นทางการขนส่งสินค้าให้เกิดประสิทธิภาพ
5032	การจัดการและสร้างความสัมพันธ์อันดีกับลูกค้า	50321	สร้างความสัมพันธ์ผ่านกิจกรรมทางการตลาดทั้งในรูปแบบ offline และ online ที่เหมาะสม	503211	เข้าใจและปฏิบัติตามแผนการตลาด และนโยบายขององค์กร
				503212	เข้าใจระบบสารสนเทศขององค์กรและคัดเลือก platform ที่เหมาะสมกับกลุ่มเป้าหมาย
5033	ให้ข้อมูลผลิตภัณฑ์กับนักขายอย่างถูกต้องครบถ้วน	50331	ให้การอบรมด้านผลิตภัณฑ์แก่ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องในการขายอย่างครบถ้วน	503311	มีความรู้ในผลิตภัณฑ์และกระบวนการขายสินค้าอย่างครบถ้วนถูกต้อง
5034	จัดการฝึกอบรมและเครื่องมือการประเมินผู้เข้าอบรม การทำงานในระบบการขายทั้งออนไลน์และออฟไลน์ (Training Online-Offline)	50341	จัดการฝึกอบรมด้านทฤษฎีและปฏิบัติ Online-Offline แก่ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องในงานขายตามระบบขององค์กร	503411	จัดทำหลักสูตร วิธีการขั้นตอน และจัดเตรียมอุปกรณ์ สถานที่ในการฝึกอบรมทั้งภาคทฤษฎีและปฏิบัติให้ตรงวัตถุประสงค์และระดับความรู้ของผู้รับการฝึกอบรม
		50342	ประเมินผู้เข้ารับการอบรม Online-Offline	503421	จัดทำเครื่องมือการประเมินที่เหมาะสมและสอดคล้องกับทั้งภาคทฤษฎีและปฏิบัติ
5035	วิเคราะห์และวางแผนการดำเนินงานโดยระบบเทคโนโลยีสารสนเทศทางธุรกิจ	50351	ปฏิบัติการวิเคราะห์และวางแผนการดำเนินงานด้วยระบบทรัพยากรเทคโนโลยีสารสนเทศทางธุรกิจ ERP ที่มีประสิทธิภาพ	503511	กำหนดความต้องการขององค์กรด้านทรัพยากรทางธุรกิจ
				503512	คัดกรองระบบ ERP ที่เหมาะสมตรงตามความต้องการและสอดคล้องกับระบบ IT ขององค์กร รวมทั้งกำหนดบุคลากรที่มีคุณสมบัติเพื่อดูแลระบบ
		50352	คัดกรองปัญหาเรื่องร้องเรียนและจัดการกับเรื่องร้องเรียนโดยใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ	503521	รวบรวมปัญหาและประสานงานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับปัญหาร้องเรียนตามนโยบายที่หน่วยงานกำหนด

หน้าที่หลัก Key Function		หน่วยสมรรถนะ Unit of Competence		หน่วยสมรรถนะย่อย Element of Competence	
รหัส	**คำอธิบาย**	**รหัส**	**คำอธิบาย**	**รหัส**	**คำอธิบาย**
5041	ควบคุมด้านความเสี่ยงในการสนับสนุนงานขาย	50411	บริหารความเสี่ยงในการบริหารผลิตภัณฑ์รวมถึงคลังสินค้า	504111	วิเคราะห์สภาพตลาดโดยรวมของอุตสาหกรรมและแผนการตลาดขององค์กร เพื่อประเมินความต้องการสินค้าหรือบริการสำหรับการขาย
				504112	จัดทำแผนการสั่งซื้อสินค้า และดำเนินการสั่งซื้อสินค้าตามผลการวิเคราะห์ตลาดและผลการประเมินความต้องการสินค้า
				504113	วิเคราะห์และสรุปผลความนิยมของสินค้าหรือบริการ เพื่อปรับปรุงการบริหารสินค้าหรือบริการให้มีประสิทธิภาพสูงสุด
				504114	บริหารสินค้าคงคลังด้วยระบบหมุนเวียนสินค้าแบบเข้าก่อน ออกก่อน first-in, first-out
		50412	บริหารความเสี่ยงด้านเทคโนโลยีสารสนเทศในงานสนับสนุนงานขาย	504121	บริหารความเสี่ยงจากการล่มสลาย ถูกโจมตีข้อมูลรั่วไหล หรือความไม่เสถียรของระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ เช่น ระบบปฏิบัติการสนับสนุนงานขาย ระบบชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์ ระบบฐานข้อมูลสินค้า Customer Data Base
				504122	บริหารความเสี่ยงด้านการจัดการด้านระบบ Logistic การขนส่ง และคลังสินค้าถึงจุดหมายปลายทาง
		50413	จัดให้มีกระบวนการทำงานที่สามารถประเมินประสิทธิภาพ และสามารถตรวจสอบได้	504131	จัดให้มีกระบวนการทำงานตามนโยบายขององค์กรและไม่ขัดต่อหลักกฎหมายและมาตรฐานกระบวนการทำงานตามหลักสากล
				504132	ใช้กระบวนการประเมินผลสัมฤทธิ์ของงานด้วยระบบ KPI

หน้าที่หลัก Key Function		หน่วยสมรรถนะ Unit of Competence		หน่วยสมรรถนะย่อย Element of Competence	
รหัส	**คำอธิบาย**	**รหัส**	**คำอธิบาย**	**รหัส**	**คำอธิบาย**
5041	ควบคุมด้านความเสี่ยงในการสนับสนุนงานขาย	50414	จัดให้มีกระบวนการทำงานที่สามารถปรับเปลี่ยนเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กร	504141	กำหนดมาตรการในการปรับเปลี่ยนโดยใช้ผลการประเมินผลเป็นพื้นฐาน
				504142	กำหนดรายงานที่เกี่ยวข้องกับการสนับสนุนการขายให้กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

คำอธิบาย

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

1. รหัสหน่วยสมรรถนะ 50131

2. ชื่อหน่วยสมรรถนะ ปฏิบัติการประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการขนส่งสินค้า และสามารถวางแผนเส้นทางการขนส่งสินค้าให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด

3. ทบทวนครั้งที่ 1 / 2568

4. สร้างใหม่ ☐ **ปรับปรุง** ☑

5. สำหรับชื่ออาชีพและรหัสอาชีพ (Occupational Classification)

ISCO 08 121 Business services and administration managers
ISCO 08 122 Finance managers
ISCO 08 1212 Human resource manager
ISCO08 1219 Business services and administration managers
ISCO 08 122 Sales, marketing and development managers
ISCO 08 1221 Sales and marketing managers
ISCO 08 1222 Advertising and public relations managers
ISCO 08 1223 Research and development managers
Warehouse Manager
Inventory Control Manager

6. คำอธิบายหน่วยสมรรถนะ (Description of Unit of Competency)

ผู้ที่ทำหน้าที่ผู้ควบคุมคลังสินค้า ซึ่งจะต้องปฏิบัติงานเกี่ยวกับการตรวจสอบสินค้าก่อนการจ่ายสินค้าออกจากคลังสินค้า การตรวจสอบเอกสารการจ่ายสินค้าออกจากคลังสินค้า และจัดทำรายงาน การจ่ายสินค้าออกจากคลังสินค้า

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 ผู้จา หน่ายอิสระที่ว่าด้วยเรื่องการนาเสนอการขาย ห้กับลูกค้าตามเงื่อนไขและแผนการขายที่ผู้ประกอบการขายตรงได้กำหนดไว้
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)
501311 จัดทำรายการสินค้าที่จะนำออกไปจำหน่ายโดยประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการขนส่งสินค้า	1. ใบรายการสินค้าที่จะดำเนินการจ่ายสินค้าออกจากคลังสินค้ามีการตรวจสอบความถูกต้อง 2. จ่ายสินค้าออกจากคลังสินค้าถูกต้องตรงกับรายการสินค้า 3. รายงานการจ่ายสินค้าออกจากคลังสินค้ามีการจัดทำได้อย่างถูกต้อง	การสัมภาษณ์ ข้อสอบข้อเขียน
501312 วางแผนเส้นทางการขนส่งสินค้าให้เกิดประสิทธิภาพ	1. สินค้ามีการกำหนดช่องทางการกระจายสินค้าตามแผนที่กำหนดอย่างชัดเจน 2. กระจายสินค้าปฏิบัติตามแผนอย่างถูกต้อง 3. ประเมินตามแผนช่องทางการกระจายสินค้า อย่างชัดเจน	การสัมภาษณ์ ข้อสอบข้อเขียน

12. ความรู้และทักษะก่อนหน้าที่จำเป็น (Pre-requisite Skill & Knowledge)

N/A

13. ทักษะและความรู้ที่ต้องการ (Required Skills and Knowledge)

(ก) ความต้องการด้านทักษะ

1. ปฏิบัติการวางแผนช่องทางการจัดเตรียมสินค้า
2. ปฏิบัติการประเมินผลจัดเตรียมสินค้า

(ข) ความต้องการด้านความรู้

1. การวางแผนการจัดเตรียมสินค้า
2. การประเมินผลข้อมูลสินค้า

14. หลักฐานที่ต้องการ (Evidence Guide)

หลักฐานที่ต้องการจะกำหนดข้อแนะนำเกี่ยวกับการประเมิน และควรที่จะใช้ประกอบร่วมกันกับเกณฑ์ การปฏิบัติงาน (Performance Criteria) และทักษะและความรู้ที่ต้องการ (Required Skills and Knowledge)

(ก) หลักฐานการปฏิบัติงาน (Performance Evidence)

1. แผนช่องทางการจัดเตรียมสินค้า
2. รายงานสรุปการประเมินผลจัดเตรียมสินค้า

(ข) หลักฐานความรู้ (Knowledge Evidence)

1. ใบผ่านการอบรมการจัดการกระจายสินค้า
2. เอกสารรับรองและผลการประเมินจากหน่วยงาน
3. เอกสารการนำเสนองานหรือการบรรยายที่เกี่ยวข้องกับการจัดการกระจายสินค้า
4. หนังสือ คู่มือ บทความ งานวิจัย ที่เกี่ยวข้องกับการจัดการกระจายสินค้า

(ค) คำแนะนำในการประเมิน

ผู้เข้ารับการประเมินต้องผ่านการประเมินที่ครอบคลุมในทุกขอบเขตความรู้และทักษะที่กำหนดในทุกสมรรถนะย่อย

(ง) วิธีการประเมิน

1. การสอบข้อเขียน ปรนัย 4 ตัวเลือก
2. การสัมภาษณ์

15. ขอบเขต (Range Statement)

ขอบเขตอธิบายถึงขอบเขตของการปฏิบัติงาน และสภาพแวดล้อมอื่นๆหรือสถานการณ์อื่นๆ ที่มีผลกระทบต่อการทำงาน รวมถึงเครื่องมือ อุปกรณ์ เทคโนโลยี ทรัพยากรที่ใช้ หรือข้อกำหนดอื่นๆที่เกี่ยวข้อง

(ก) คำแนะนำ

การประเมินจะต้องวางแผนช่องทางการจัดเตรียมสินค้า การประเมินจะต้องประเมินผลจัดเตรียมสินค้า วางแผนช่องทางการจัดเตรียมสินค้าและการกระจายสินค้าได้อย่างถูกต้อง ชัดเจน ประเมินผลจัดเตรียมสินค้า ได้อย่างถูกต้องและมีประสิทธิภาพ

(ข) คำอธิบายรายละเอียด

(1) ผลิตภัณฑ์ หมายถึง สิ่งใด ๆ ที่นำเสนอแก่ตลาดเพื่อความสนใจ การครอบครอง การใช้ หรือการบริโภค ซึ่งสามารถตอบสนองความต้องการหรือความพึงพอใจได้ * ครอบคลุมทั้งสิ่งที่มีตัวตนจับต้องได้ (สินค้า) และสิ่งที่ไม่มีตัวตน (บริการ) ในธุรกิจขายตรง ผลิตภัณฑ์มักรวมถึงสิทธิประโยชน์หรือโอกาสทางธุรกิจที่แบรนด์มอบให้ด้วย

(2) จ่ายสินค้าออกจากคลังสินค้า หมายถึง กระบวนการนำสินค้าออกจากพื้นที่จัดเก็บเพื่อส่งมอบให้แก่ลูกค้าหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง * ขั้นตอนนี้จะเกิดขึ้นหลังจากมีการยืนยันคำสั่งซื้อ (Order) และผ่านการจัดเตรียม (Picking & Packing) เรียบร้อยแล้ว

(3) รายงานการจ่ายสินค้าออกจากคลังสินค้า หมายถึง เอกสารหรือข้อมูลสรุปรายการสินค้าที่มีการเบิกจ่ายออกไปในช่วงเวลาที่กำหนด

(4) วางแผนเส้นทางการขนส่งสินค้า หมายถึง การกำหนดเส้นทางและลำดับการส่งมอบสินค้าจากจุดเริ่มต้นไปยังจุดหมายต่าง ๆ อย่างมีประสิทธิภาพ

(5) ช่องทางการกระจายสินค้า หมายถึง เส้นทางหรือวิธีการที่สินค้าเคลื่อนย้ายจากผู้ผลิตไปจนถึงมือผู้บริโภคคนสุดท้าย

16. หน่วยสมรรถนะร่วม (ถ้ามี)

N/A

17. อุตสาหกรรมร่วม/กลุ่มอาชีพร่วม (ถ้ามี)

N/A

18. รายละเอียดกระบวนการและวิธีการประเมิน (Assessment Description and Procedure)

1. การสอบข้อเขียน ปรนัย 4 ตัวเลือก
2. การสัมภาษณ์

1. รหัสหน่วยสมรรถนะ 50321

2. ชื่อหน่วยสมรรถนะ สร้างความสัมพันธ์ผ่านกิจกรรมทางการตลาดทั้งในรูปแบบ offline และ online ที่เหมาะสม

3. ทบทวนครั้งที่ 1 / 2568

4. สร้างใหม่ ☐ **ปรับปรุง** ☑

5. สำหรับชื่ออาชีพและรหัสอาชีพ (Occupational Classification)

ISCO 08 121 Business services and administration managers
ISCO 08 122 Finance managers
ISCO 08 1212 Human resource manager
ISCO08 1219 Business services and administration managers
ISCO 08 122 Sales, marketing and development managers
ISCO 08 1221 Sales and marketing managers
ISCO 08 1222 Advertising and public relations managers
ISCO 08 1223 Research and development managers

6. คำอธิบายหน่วยสมรรถนะ (Description of Unit of Competency)

เป็นผู้มีความสามารถในการสร้างความสัมพันธ์ผ่านกิจกรรมทางการตลาด ตระหนักในแผนการตลาด นโยบายและแผนส่งเสริมการตลาดขององค์กร คัดเลือก Platform กิจกรรมที่เหมาะสมกับกลุ่มเป้าหมาย

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)

เช่นพ.ร.บ. ขายตรง กำหนดไว้ว่าผู้ประกอบการธุรกิจขายตรงจะต้องมาจดทะเบียนกับ สคบ

11. สมรรถนะย่อยและเกณฑ์การปฏิบัติงาน (Elements and Performance Criteria)

สมรรถนะย่อย (Element)	เกณฑ์ในการปฏิบัติงาน (Performance Criteria)	วิธีการประเมิน (Assessment)
503211 เข้าใจและปฏิบัติตามแผนการตลาด และนโยบายขององค์กร	1. เข้าใจในแผนการตลาด และนโยบายขององค์กร 2. ปฏิบัติตามแผนการตลาด และนโยบายขององค์กร 3. ประสานงานและติดตามกับหน่วยงานอื่นที่มีส่วนเกี่ยวข้องในกิจกรรมการตลาดที่กำหนด	การสัมภาษณ์ ข้อสอบข้อเขียน
503212 เข้าใจระบบสารสนเทศขององค์กรและคัดเลือก platform ที่เหมาะสมกับกลุ่มเป้าหมาย	1. ใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศขององค์กร 2. วิเคราะห์และเลือก Platform กิจกรรมที่เหมาะสมกับกลุ่มเป้าหมาย ประสานงานกับหน่วยงานด้าน IT ขององค์กร	การสัมภาษณ์ ข้อสอบข้อเขียน

12. ความรู้และทักษะก่อนหน้าที่จำเป็น (Pre-requisite Skill & Knowledge)

N/A

13. ทักษะและความรู้ที่ต้องการ (Required Skills and Knowledge)

(ก) ความต้องการด้านทักษะ

1. ทักษะในด้านเทคโนโลยีสารเทศ
2. ทักษะในการประสานงานในหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

(ข) ความต้องการด้านความรู้

1. ความรู้ในเรื่องพฤติกรรมผู้บริโภค
2. มีความรู้ในระบบการส่งสินค้าขององค์กร

14. หลักฐานที่ต้องการ (Evidence Guide)

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

(ก) หลักฐานการปฏิบัติงาน (Performance Evidence)

1. รายงานการสรุปผล
2. เอกสารในการสั่งซื้อสินค้า

(ข) หลักฐานความรู้ (Knowledge Evidence)

1. ความรู้เบื้องต้นในพฤติกรรมผู้บริโภค
2. ความรู้เบื้องต้นในระบบสารสนเทศ

(ค) คำแนะนำในการประเมิน

ผู้เข้ารับการประเมินต้องผ่านการประเมินที่ครอบคลุมในทุกขอบเขตความรู้และทักษะที่กำหนดในทุกสมรรถนะย่อย

(ง) วิธีการประเมิน

1. การสอบข้อเขียน ปรนัย 4 ตัวเลือก
2. การสัมภาษณ์

15. ขอบเขต (Range Statement)

ขอบเขตอธิบายถึงขอบเขตของการปฏิบัติงาน และสภาพแวดล้อมอื่นๆ หรือสถานการณ์อื่นๆ ที่มีผลกระทบต่อการทำงาน รวมถึงเครื่องมือ อุปกรณ์ เทคโนโลยี ทรัพยากรที่ใช้ หรือข้อกำหนดอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง

(ก) คำแนะนำ

ปฏิบัติตามแผนการตลาด นโยบายและแผนส่งเสริมการตลาดขององค์กรประสานงานกับหน่วยงานอื่นที่มีส่วนเกี่ยวข้องในกิจกรรมการตลาดที่กำหนด

(ข) คำอธิบายรายละเอียด

(1) แผนการตลาด หมายถึง เอกสารที่ระบุถึงกลยุทธ์และกิจกรรมทางการตลาด ที่ธุรกิจกำหนดขึ้นเพื่อใช้ในช่วงเวลาใดเวลาหนึ่ง เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้

(2) นโยบายขององค์กร หมายถึง หลักการ แนวทางปฏิบัติ หรือกรอบการตัดสินใจ ที่ผู้บริหารกำหนดขึ้นเพื่อให้พนักงานทุกคนยึดถือเป็นแนวทางในการทำงาน

(3) ระบบสารสนเทศ หมายถึง การทำงานร่วมกันของ ฮาร์ดแวร์, ซอฟต์แวร์, ข้อมูล, บุคลากร และกระบวนการทำงาน เพื่อรวบรวม จัดเก็บ ประมวลผล และเผยแพร่ข้อมูลสารสนเทศที่จำเป็นต่อการบริหารงาน

(4) platform ที่เหมาะสมกับกลุ่มเป้าหมาย หมายถึง การเลือกใช้เครื่องมือหรือตัวกลางดิจิทัล (เช่น Facebook, TikTok, Line, หรือแอปพลิเคชันเฉพาะทาง) ที่กลุ่มลูกค้าของเราใช้งานเป็นประจำ และสอดคล้องกับพฤติกรรมการรับข้อมูลของพวกเขา

16. หน่วยสมรรถนะร่วม (ถ้ามี)

N/A

17. อุตสาหกรรมร่วม/กลุ่มอาชีพร่วม (ถ้ามี)

N/A

18. รายละเอียดกระบวนการและวิธีการประเมิน (Assessment Description and Procedure)

1 การสอบข้อเขียน ปรนัย 4 ตัวเลือก

2. การสัมภาษณ์

1. รหัสหน่วยสมรรถนะ 50331

2. ชื่อหน่วยสมรรถนะ ให้การอบรมด้าน ผลิตภัณฑ์แก่ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องในการขายอย่างครบถ้วน

3. ทบทวนครั้งที่ 1 / 2568

4. สร้างใหม่ ☐ **ปรับปรุง** ☑

5. สำหรับชื่ออาชีพและรหัสอาชีพ (Occupational Classification)

ISCO 08 121 Business services and administration managers
ISCO 08 122 Finance managers
ISCO 08 1212 Human resource manager
ISCO08 1219 Business services and administration managers
ISCO 08 122 Sales, marketing and development managers
ISCO 08 1221 Sales and marketing managers
ISCO 08 1222 Advertising and public relations managers
ISCO 08 1223 Research and development managers

6. คำอธิบายหน่วยสมรรถนะ (Description of Unit of Competency)

เป็นผู้มีความสามารในการบริหารความเสี่ยงในเรื่องสินค้าและบริการ เพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุด

7. สำหรับระดับคุณวุฒิ

1	2	3	4	5	6	7	8
☐	☐	☐	☑	☐	☐	☐	☐

8. กลุ่มอาชีพ (Sector)

ผู้ประกอบธุรกิจขายตรง

9. ชื่ออาชีพและรหัสอาชีพอื่นที่หน่วยสมรรถนะนี้สามารถใช้ได้ (ถ้ามี)

N/A

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

เช่นพ.ร.บ. ขายตรง กำหนดไว้ว่าผู้ประกอบการธุรกิจขายตรงจะต้องมาจดทะเบียนกับ สคบ

11. สมรรถนะย่อยและเกณฑ์การปฏิบัติงาน (Elements and Performance Criteria)

สมรรถนะย่อย (Element)	เกณฑ์ในการปฏิบัติงาน (Performance Criteria)	วิธีการประเมิน (Assessment)
503311 มีความรู้ในผลิตภัณฑ์และกระบวนการขายสินค้าอย่างครบถ้วนถูกต้อง	1. อบรมด้านผลิตภัณฑ์แก่ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องในการขายอย่างครบถ้วน 2. ทดสอบความรู้ด้านproduct Training แก่ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องในการขายอย่างครบถ้วน 3. มีความรู้ในกระบวนการขั้นตอนในการขายสินค้าและบริการที่องค์กรกำหนด	การสัมภาษณ์ ข้อสอบข้อเขียน

12. ความรู้และทักษะก่อนหน้าที่จำเป็น (Pre-requisite Skill & Knowledge)

N/A

13. ทักษะและความรู้ที่ต้องการ (Required Skills and Knowledge)

(ก) ความต้องการด้านทักษะ

1. ทักษะในด้านเทคโนโลยีสารเทศ
2. ทักษะในการประสานงานในหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

(ข) ความต้องการด้านความรู้

1. ความรู้ในเรื่องพฤติกรรมผู้บริโภค
2. มีความรู้ในระบบการส่งสินค้าขององค์กร

14. หลักฐานที่ต้องการ (Evidence Guide)

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

(ก) หลักฐานการปฏิบัติงาน (Performance Evidence)

1. รายงานการสรุปผล
2. เอกสารในการสั่งซื้อสินค้า

(ข) หลักฐานความรู้ (Knowledge Evidence)

1. ความรู้เบื้องต้นในพฤติกรรมผู้บริโภค
2. ความรู้เบื้องต้นในระบบสารสนเทศ

(ค) คำแนะนำในการประเมิน

ผู้เข้ารับการประเมินต้องผ่านการประเมินที่ครอบคลุมในทุกขอบเขตความรู้และทักษะที่กำหนดในทุกสมรรถนะย่อย

(ง) วิธีการประเมิน

1. การสอบข้อเขียน ปรนัย 4 ตัวเลือก
2. การสัมภาษณ์

15. ขอบเขต (Range Statement)

ขอบเขตอธิบายถึงขอบเขตของการปฏิบัติงาน และสภาพแวดล้อมอื่นๆ หรือสถานการณ์อื่นๆ ที่มีผลกระทบต่อการทำงาน รวมถึงเครื่องมือ อุปกรณ์ เทคโนโลยี ทรัพยากรที่ใช้ หรือข้อกำหนดอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง

(ก) คำแนะนำ

มีความรู้ในผลิตภัณฑ์หรือบริการอย่างครบถ้วนถูกต้องความรู้ในกระบวนการขั้นตอนในการขายสินค้าและบริการที่องค์กรกำหนด

(ข) คำอธิบายรายละเอียด

(1) กระบวนการขายผลิตภัณฑ์ หมายถึง ลำดับขั้นตอนหรือวิธีการที่เป็นระบบ ที่ผู้ขายนำมาใช้เพื่อเปลี่ยนจาก "คนแปลกหน้า" ให้กลายเป็น "ลูกค้า" อย่างสมบูรณ์ โดยทั่วไปมักประกอบด้วย 7 ขั้นตอนหลัก:

- การแสวงหาผู้มุ่งหวัง (Prospecting): การค้นหาว่าใครที่มีโอกาสจะซื้อสินค้าเรา
- การเตรียมตัวก่อนเข้าพบ (Pre-approach): ศึกษาข้อมูลลูกค้าและเตรียมแผนการพูด
- การเข้าพบลูกค้า (Approach): การเปิดสนทนาเพื่อสร้างความประทับใจแรก
- การนำเสนอ (Presentation): การบอกเล่าคุณค่าและวิธีที่สินค้าจะช่วยแก้ปัญหาให้ลูกค้า
- การตอบโต้ข้อโต้แย้ง (Handling Objections): การตอบคำถามเมื่อลูกค้าลังเลหรือสงสัย
- การปิดการขาย (Closing): การทำข้อตกลงซื้อขายและชำระเงิน
- การติดตามผล (Follow-up): การดูแลหลังการขายเพื่อให้เกิดความพึงพอใจและการซื้อซ้ำ

เป้าหมาย: เพื่อให้พนักงานขายมีแนวทางที่ชัดเจน ลดความสับสน และเพิ่มอัตราความสำเร็จในการขาย

(2) ความรู้ด้านproduct Training หมายถึง กระบวนการเรียนรู้และฝึกอบรมเพื่อให้ผู้ขายมีความเชี่ยวชาญในรายละเอียดเชิงลึกของสินค้า จนสามารถนำเสนอได้อย่างถูกต้อง น่าเชื่อถือ และตอบโจทย์ลูกค้าได้ทุกมิติ

16. หน่วยสมรรถนะร่วม (ถ้ามี)

N/A

17. อุตสาหกรรมร่วม/กลุ่มอาชีพร่วม (ถ้ามี)

N/A

18. รายละเอียดกระบวนการและวิธีการประเมิน (Assessment Description and Procedure)

1 การสอบข้อเขียน ปรนัย 4 ตัวเลือก

2. การสัมภาษณ์

1. รหัสหน่วยสมรรถนะ 50341

2. ชื่อหน่วยสมรรถนะ จัดการฝึกอบรมด้านทฤษฎีและปฏิบัติ Online-Offline แก่ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องในงานขายตามระบบขององค์กร

3. ทบทวนครั้งที่ 1 / 2568

4. สร้างใหม่ ☐ **ปรับปรุง** ☑

5. สำหรับชื่ออาชีพและรหัสอาชีพ (Occupational Classification)

ISCO 08 121 Business services and administration managers
ISCO 08 122 Finance managers
ISCO 08 1212 Human resource manager
ISCO08 1219 Business services and administration managers
ISCO 08 122 Sales, marketing and development managers
ISCO 08 1221 Sales and marketing managers
ISCO 08 1222 Advertising and public relations managers
ISCO 08 1223 Research and development managers

6. คำอธิบายหน่วยสมรรถนะ (Description of Unit of Competency)

เป็นผู้มีความสามารถในการบริหารความเสี่ยงในเรื่องสินค้าและบริการ เพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุด

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)

เช่นพ.ร.บ. ขายตรง กำหนดไว้ว่าผู้ประกอบการธุรกิจขายตรงจะต้องมาจดทะเบียนกับ สคบ

11. สมรรถนะย่อยและเกณฑ์การปฏิบัติงาน (Elements and Performance Criteria)

สมรรถนะย่อย (Element)	เกณฑ์ในการปฏิบัติงาน (Performance Criteria)	วิธีการประเมิน (Assessment)
503411 จัดทำหลักสูตร วิธีการขั้นตอน และจัดเตรียมอุปกรณ์สถานที่ในการฝึกอบรมทั้งภาคทฤษฎีและปฏิบัติให้ตรงวัตถุประสงค์และระดับความรู้ของผู้รับการฝึกอบรม	1. วิเคราะห์และจัดทำหลักสูตรการฝึกอบรมให้ตรงวัตถุประสงค์และระดับความรู้ของผู้รับการฝึกอบรม 2. จัดเตรียมอุกรณ์ สถานที่และดำเนินการฝึกอบรมตามหลักการที่กำหนดไว้	การสัมภาษณ์ ข้อสอบข้อเขียน

12. ความรู้และทักษะก่อนหน้าที่จำเป็น (Pre-requisite Skill & Knowledge)

N/A

13. ทักษะและความรู้ที่ต้องการ (Required Skills and Knowledge)

(ก) ความต้องการด้านทักษะ

1. ทักษะในด้านเทคโนโลยีสารเทศ
2. ทักษะในการประสานงานในหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

(ข) ความต้องการด้านความรู้

1. ความรู้ในเรื่องพฤติกรรมผู้บริโภค
2. มีความรู้ในระบบการส่งสินค้าขององค์กร

14. หลักฐานที่ต้องการ (Evidence Guide)

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

(ก) หลักฐานการปฏิบัติงาน (Performance Evidence)

1. รายงานการสรุปผล
2. เอกสารในการสั่งซื้อสินค้า

(ข) หลักฐานความรู้ (Knowledge Evidence)

1. ความรู้เบื้องต้นในพฤติกรรมผู้บริโภค
2. ความรู้เบื้องต้นในระบบสารสนเทศ

(ค) คำแนะนำในการประเมิน

ผู้เข้ารับการประเมินต้องผ่านการประเมินที่ครอบคลุมในทุกขอบเขตความรู้และทักษะที่กำหนดในทุกสมรรถนะย่อย

(ง) วิธีการประเมิน

1. การสอบข้อเขียน ปรนัย 4 ตัวเลือก
2. การสัมภาษณ์

15. ขอบเขต (Range Statement)

ขอบเขตอธิบายถึงขอบเขตของการปฏิบัติงาน และสภาพแวดล้อมอื่นๆ หรือสถานการณ์อื่นๆ ที่มีผลกระทบต่อการทำงาน รวมถึงเครื่องมือ อุปกรณ์ เทคโนโลยี ทรัพยากรที่ใช้ หรือข้อกำหนดอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง

(ก) คำแนะนำ

N/A

(ข) คำอธิบายรายละเอียด

วิเคราะห์หลักสูตรการฝึกอบรมให้ตรงวัตถุประสงค์และระดับความรู้ของผู้รับการฝึกอบรมจัดทำหลักสูตรการฝึกอบรมให้ตรงวัตถุประสงค์และระดับความรู้ของผู้รับการฝึกอบรม

16. หน่วยสมรรถนะร่วม (ถ้ามี)

N/A

17. อุตสาหกรรมร่วม/กลุ่มอาชีพร่วม (ถ้ามี)

N/A

18. รายละเอียดกระบวนการและวิธีการประเมิน (Assessment Description and Procedure)

1. การสอบข้อเขียน ปรนัย 4 ตัวเลือก
2. การสัมภาษณ์

1. รหัสหน่วยสมรรถนะ 50342

2. ชื่อหน่วยสมรรถนะ ประเมินผู้เข้ารับการอบรม Online-Offline

3. ทบทวนครั้งที่ 1 / 2568

4. สร้างใหม่ ☐ **ปรับปรุง** ☑

5. สำหรับชื่ออาชีพและรหัสอาชีพ (Occupational Classification)

ISCO 08 121 Business services and administration managers
ISCO 08 122 Finance managers
ISCO 08 1212 Human resource manager
ISCO08 1219 Business services and administration managers
ISCO 08 122 Sales, marketing and development managers
ISCO 08 1221 Sales and marketing managers
ISCO 08 1222 Advertising and public relations managers
ISCO 08 1223 Research and development managers

6. คำอธิบายหน่วยสมรรถนะ (Description of Unit of Competency)

เป็นผู้มีความสามารในการบริหารความเสี่ยงในเรื่องสินค้าและบริการ เพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุด

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)

เช่นพ.ร.บ. ขายตรง กำหนดไว้ว่าผู้ประกอบการธุรกิจขายตรงจะต้องมาจดทะเบียนกับ สคบ

11. สมรรถนะย่อยและเกณฑ์การปฏิบัติงาน (Elements and Performance Criteria)

สมรรถนะย่อย (Element)	เกณฑ์ในการปฏิบัติงาน (Performance Criteria)	วิธีการประเมิน (Assessment)
503421 จัดทำเครื่องมือการประเมินที่เหมาะสมและสอดคล้องกับทั้งภาคทฤษฎีและปฏิบัติ	1. กำหนดเกณฑ์การประเมินทั้งภาคทฤษฎีและปฏิบัติ 2. จัดทำเครื่องมือประเมินที่เหมาะสมและสอดคล้องกับเนื้อหาหลักสูตร 3. รวบรวมและวิเคราะห์ผลประเมินตามเกณฑ์ที่กำหนดไว้	การสัมภาษณ์ ข้อสอบข้อเขียน

12. ความรู้และทักษะก่อนหน้าที่จำเป็น (Pre-requisite Skill & Knowledge)

N/A

13. ทักษะและความรู้ที่ต้องการ (Required Skills and Knowledge)

(ก) ความต้องการด้านทักษะ

1. ทักษะในด้านเทคโนโลยีสารเทศ
2. ทักษะในการประสานงานในหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

(ข) ความต้องการด้านความรู้

1. ความรู้ในเรื่องพฤติกรรมผู้บริโภค
2. มีความรู้ในระบบการส่งสินค้าขององค์กร

14. หลักฐานที่ต้องการ (Evidence Guide)

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

(ก) หลักฐานการปฏิบัติงาน (Performance Evidence)

1. รายงานการสรุปผล
2. เอกสารในการสั่งซื้อสินค้า

(ข) หลักฐานความรู้ (Knowledge Evidence)

1. ความรู้เบื้องต้นในพฤติกรรมผู้บริโภค
2. ความรู้เบื้องต้นในระบบสารสนเทศ

(ค) คำแนะนำในการประเมิน

ผู้เข้ารับการประเมินต้องผ่านการประเมินที่ครอบคลุมในทุกขอบเขตความรู้และทักษะที่กำหนดในทุกสมรรถนะย่อย

(ง) วิธีการประเมิน

1. การสอบข้อเขียน ปรนัย 4 ตัวเลือก
2. การสัมภาษณ์

15. ขอบเขต (Range Statement)

ขอบเขตอธิบายถึงขอบเขตของการปฏิบัติงาน และสภาพแวดล้อมอื่นๆ หรือสถานการณ์อื่นๆ ที่มีผลกระทบต่อการทำงาน รวมถึงเครื่องมือ อุปกรณ์ เทคโนโลยี ทรัพยากรที่ใช้ หรือข้อกำหนดอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง

(ก) คำแนะนำ

พิจารณาจัดทำเครื่องมือประเมินที่เหมาะสม สอดคล้องกับเนื้อหาหลักสูตรกำหนดเกณฑ์การประเมินทั้งภาคทฤษฎีและปฏิบัติวิเคราะห์ผลการประเมินตามเกณฑ์การประเมินที่กำหนดไว้

(ข) คำอธิบายรายละเอียด

(1) จัดทำเครื่องมือการประเมินภาคทฤษฎีและปฏิบัติ หมายถึง กระบวนการออกแบบและสร้างแบบทดสอบหรือเกณฑ์การวัดผล เพื่อใช้ตรวจสอบว่าผู้เรียนมีความรู้ (ทฤษฎี) และความสามารถในการลงมือทำ (ปฏิบัติ) ตรงตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้หรือไม่

(1.1) การประเมินภาคทฤษฎี: เน้นวัดความรู้ ความเข้าใจ และการคิดวิเคราะห์

- เครื่องมือที่ใช้: ข้อสอบปรนัย (ตัวเลือก), ข้อสอบอัตนัย (เขียนตอบ), แบบทดสอบออนไลน์ หรือการทำรายงาน

(1.2) การประเมินภาคปฏิบัติ: เน้นวัดทักษะ ความคล่องแคล่ว และความถูกต้องในการลงมือทำงานจริง

- เครื่องมือที่ใช้: แบบประเมินทักษะ (Skill Checklist), เกณฑ์การให้คะแนนแบบรูบริกส์ (Scoring Rubrics) หรือการจำลองสถานการณ์ (Role Play)

(2) วิเคราะห์ผลประเมิน หมายถึง กระบวนการนำข้อมูลหรือคะแนนที่รวบรวมได้จากเครื่องมือการประเมิน มาทำการประมวลผล ตีความ และสรุปผล เพื่อให้เห็นภาพรวมของความสำเร็จหรือปัญหาที่เกิดขึ้นในการเรียนรู้

16. หน่วยสมรรถนะร่วม (ถ้ามี)

N/A

17. อุตสาหกรรมร่วม/กลุ่มอาชีพร่วม (ถ้ามี)

N/A

18. รายละเอียดกระบวนการและวิธีการประเมิน (Assessment Description and Procedure)

1 การสอบข้อเขียน ปรนัย 4 ตัวเลือก

2. การสัมภาษณ์

1. รหัสหน่วยสมรรถนะ 50351

2. ชื่อหน่วยสมรรถนะ ปฏิบัติการวิเคราะห์และวางแผนการดำเนินงานด้วยระบบทรัพยากรเทคโนโลยีสารสนเทศทางธุรกิจ ERP ที่มีประสิทธิภาพ

3. ทบทวนครั้งที่ 1 / 2568

4. สร้างใหม่ ☐ **ปรับปรุง** ☑

5. สำหรับชื่ออาชีพและรหัสอาชีพ (Occupational Classification)

ISCO 08 121 Business services and administration managers
ISCO 08 122 Finance managers
ISCO 08 1212 Human resource manager
ISCO08 1219 Business services and administration managers
ISCO 08 122 Sales, marketing and development managers
ISCO 08 1221 Sales and marketing managers
ISCO 08 1222 Advertising and public relations managers
ISCO 08 1223 Research and development managers

6. คำอธิบายหน่วยสมรรถนะ (Description of Unit of Competency)

เป็นผู้มีความสามารในการบริหารความเสี่ยงในเรื่องสินค้าและบริการ เพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุด

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)

เช่นพ.ร.บ. ขายตรง กำหนดไว้ว่าผู้ประกอบการธุรกิจขายตรงจะต้องมาจดทะเบียนกับ สคบ

11. สมรรถนะย่อยและเกณฑ์การปฏิบัติงาน (Elements and Performance Criteria)

สมรรถนะย่อย (Element)	เกณฑ์ในการปฏิบัติงาน (Performance Criteria)	วิธีการประเมิน (Assessment)
503511 กำหนดความต้องการขององค์กรด้านทรัพยากรทางธุรกิจ	1. สร้างระบบทรัพยากรทางธุรกิจ ERP ที่มีประสิทธิภาพ 2. นำระบบทรัพยากรทางธุรกิจ ERP ที่มีประสิทธิภาพมาใช้	การสัมภาษณ์ ข้อสอบข้อเขียน
503512 คัดกรองระบบ ERP ที่เหมาะสมตรงตามความต้องการและสอดคล้องกับระบบ IT ขององค์กร รวมทั้งกำหนดบุคลากรที่มีคุณสมบัติเพื่อดูแลระบบ	1. จัดหาระบบ ERP ที่เหมาะสมตรงตามความต้องการและสอดคล้องกับระบบ IT ขององค์กร 2. นำระบบ ERP ที่เหมาะสมตรงตามความต้องการและสอดคล้องกับระบบ IT ขององค์กร 3.จัดหาและมอบหมายงานแก่บุคลากรผู้มีคุณสมบัติดูแลระบบ ERP	การสัมภาษณ์ ข้อสอบข้อเขียน

12. ความรู้และทักษะก่อนหน้าที่จำเป็น (Pre-requisite Skill & Knowledge)

N/A

13. ทักษะและความรู้ที่ต้องการ (Required Skills and Knowledge)

(ก) ความต้องการด้านทักษะ

1. ทักษะในด้านเทคโนโลยีสารเทศ
2. ทักษะในการประสานงานในหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

(ข) ความต้องการด้านความรู้

1. ความรู้ในเรื่องพฤติกรรมผู้บริโภค
2. มีความรู้ในระบบการส่งสินค้าขององค์กร

14. หลักฐานที่ต้องการ (Evidence Guide)

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

(ก) หลักฐานการปฏิบัติงาน (Performance Evidence)

1. รายงานการสรุปผล
2. เอกสารในการสั่งซื้อสินค้า

(ข) หลักฐานความรู้ (Knowledge Evidence)

1. ความรู้เบื้องต้นในพฤติกรรมผู้บริโภค
2. ความรู้เบื้องต้นในระบบสารสนเทศ

(ค) คำแนะนำในการประเมิน

ผู้เข้ารับการประเมินต้องผ่านการประเมินที่ครอบคลุมในทุกขอบเขตความรู้และทักษะที่กำหนดในทุกสมรรถนะย่อย

(ง) วิธีการประเมิน

1 การสอบข้อเขียน ปรนัย 4 ตัวเลือก

2. การสัมภาษณ์

15. ขอบเขต (Range Statement)

ขอบเขตอธิบายถึงขอบเขตของการปฏิบัติงาน และสภาพแวดล้อมอื่นๆ หรือสถานการณ์อื่นๆ ที่มีผลกระทบต่อการทำงาน รวมถึงเครื่องมือ อุปกรณ์ เทคโนโลยี ทรัพยากรที่ใช้ หรือข้อกำหนดอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง

(ก) คำแนะนำ

ระบบ ERP ที่เหมาะสมตรงตามความต้องการและสอดคล้องกับระบบ IT ขององค์กรและจัดหาผู้รับผิดชอบ

(ข) คำอธิบายรายละเอียด

(1) ระบบ ERP (ย่อมาจาก Enterprise Resource Planning) หมายถึง ซอฟต์แวร์หรือระบบคอมพิวเตอร์ที่ใช้ในการบริหารจัดการทรัพยากรภายในองค์กรให้เป็นระบบเดียวกัน โดยการเชื่อมโยงทุกฝ่ายงานเข้าด้วยกันแบบ Real-time เพื่อให้ข้อมูลไหลเวียนและใช้งานร่วมกันได้อย่างมีประสิทธิภาพ

องค์ประกอบหลักของระบบ ERP แทนที่แต่ละแผนกจะใช้โปรแกรมแยกกัน ERP จะรวมทุกอย่างไว้ใน ฐานข้อมูลเดียว (Centralized Database) ซึ่งครอบคลุมงานสำคัญดังนี้:

งานบัญชีและการเงิน: จัดทำงบกำไรขาดทุน ภาษี และรายจ่ายต่าง ๆ

งานทรัพยากรบุคคล (HR): ระบบเงินเดือน การเข้างาน และข้อมูลพนักงาน

งานจัดซื้อและคลังสินค้า: ควบคุมสต็อกสินค้า การสั่งซื้อวัตถุดิบ และการบริหารซัพพลายเออร์

งานผลิต: การวางแผนการผลิต และการควบคุมคุณภาพ

งานขายและการตลาด: การจัดการคำสั่งซื้อ (Order) และความสัมพันธ์ลูกค้า (CRM)

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 50352

2. ชื่อหน่วยสมรรถนะ คัดกรองปัญหาเรื่องร้องเรียนและจัดการกับเรื่องร้องเรียนโดยใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ

3. ทบทวนครั้งที่ 1 / 2568

4. สร้างใหม่ ☐ **ปรับปรุง** ☑

5. สำหรับชื่ออาชีพและรหัสอาชีพ (Occupational Classification)

ISCO 08 121 Business services and administration managers
ISCO 08 122 Finance managers
ISCO 08 1212 Human resource manager
ISCO08 1219 Business services and administration managers
ISCO 08 122 Sales, marketing and development managers
ISCO 08 1221 Sales and marketing managers
ISCO 08 1222 Advertising and public relations managers
ISCO 08 1223 Research and development managers

6. คำอธิบายหน่วยสมรรถนะ (Description of Unit of Competency)

เป็นผู้มีความสามารในการบริหารความเสี่ยงในเรื่องสินค้าและบริการ เพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุด

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)

เช่นพ.ร.บ. ขายตรง กำหนดไว้ว่าผู้ประกอบการธุรกิจขายตรงจะต้องมาจดทะเบียนกับ สคบ

11. สมรรถนะย่อยและเกณฑ์การปฏิบัติงาน (Elements and Performance Criteria)

สมรรถนะย่อย (Element)	เกณฑ์ในการปฏิบัติงาน (Performance Criteria)	วิธีการประเมิน (Assessment)
503521 รวบรวมปัญหาและประสานงานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับปัญหาร้องเรียนตามนโยบายที่หน่วยงานกำหนด	1. รวบรวมปัญหาและจัดแบ่งประเภทเรื่องร้องเรียนตามขั้นตอนที่องค์กรกำหนด 2. ประสานงานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทั้งภายในและภายนอกเพื่อแก้ไขข้อร้องเรียน ตามขั้นตอนและนโยบายที่หน่วยงานกำหนด	การสัมภาษณ์ ข้อสอบข้อเขียน

12. ความรู้และทักษะก่อนหน้าที่จำเป็น (Pre-requisite Skill & Knowledge)

N/A

13. ทักษะและความรู้ที่ต้องการ (Required Skills and Knowledge)

(ก) ความต้องการด้านทักษะ

1. ทักษะในด้านเทคโนโลยีสารเทศ
2. ทักษะในการประสานงานในหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

(ข) ความต้องการด้านความรู้

1. ความรู้ในเรื่องพฤติกรรมผู้บริโภค
2. มีความรู้ในระบบการส่งสินค้าขององค์กร

14. หลักฐานที่ต้องการ (Evidence Guide)

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

(ก) หลักฐานการปฏิบัติงาน (Performance Evidence)

1. รายงานการสรุปผล
2. เอกสารในการสั่งซื้อสินค้า

(ข) หลักฐานความรู้ (Knowledge Evidence)

1. ความรู้เบื้องต้นในพฤติกรรมผู้บริโภค
2. ความรู้เบื้องต้นในระบบสารสนเทศ

(ค) คำแนะนำในการประเมิน

ผู้เข้ารับการประเมินต้องผ่านการประเมินที่ครอบคลุมในทุกขอบเขตความรู้และทักษะที่กำหนดในทุกสมรรถนะย่อย

(ง) วิธีการประเมิน

1. การสอบข้อเขียน ปรนัย 4 ตัวเลือก
2. การสัมภาษณ์

15. ขอบเขต (Range Statement)

ขอบเขตอธิบายถึงขอบเขตของการปฏิบัติงาน และสภาพแวดล้อมอื่นๆ หรือสถานการณ์อื่นๆ ที่มีผลกระทบต่อการทำงาน รวมถึงเครื่องมือ อุปกรณ์ เทคโนโลยี ทรัพยากรที่ใช้ หรือข้อกำหนดอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง

(ก) คำแนะนำ

จัดการกับข้อร้องเรียนต่างๆ จัดลำดับความสำคัญของเรื่องร้องเรียนตามนโยบายที่หน่วยงานกำหนด

(ข) คำอธิบายรายละเอียด

(1) ปัญหาร้องเรียน หมายถึง การที่ลูกค้าแสดงออกถึงความไม่พึงพอใจ ต่อสินค้า บริการ หรือกระบวนการทำงานของบริษัท ไม่ว่าจะเป็นการแจ้งผ่านวาจา ลายลักษณ์อักษร หรือสื่อสังคมออนไลน์

(2) จัดแบ่งประเภทเรื่องร้องเรียน หมายถึง กระบวนการคัดแยกข้อร้องเรียนที่ได้รับมาออกเป็นกลุ่มหรือหมวดหมู่ตามลักษณะของปัญหา เพื่อให้สามารถส่งเรื่องไปยังผู้รับผิดชอบได้ถูกต้องและวิเคราะห์หาแนวทางแก้ไขได้อย่างเป็นระบบ

16. หน่วยสมรรถนะร่วม (ถ้ามี)

N/A

17. อุตสาหกรรมร่วม/กลุ่มอาชีพร่วม (ถ้ามี)

N/A

18. รายละเอียดกระบวนการและวิธีการประเมิน (Assessment Description and Procedure)

1 การสอบข้อเขียน ปรนัย 4 ตัวเลือก

2. การสัมภาษณ์

1. รหัสหน่วยสมรรถนะ 50411

2. ชื่อหน่วยสมรรถนะ บริหารความเสี่ยงในการบริหารผลิตภัณฑ์รวมถึงคลังสินค้า

3. ทบทวนครั้งที่ 1 / 2568

4. สร้างใหม่ ☐ **ปรับปรุง** ☑

5. สำหรับชื่ออาชีพและรหัสอาชีพ (Occupational Classification)

ISCO 08 121 Business services and administration managers
ISCO 08 122 Finance managers
ISCO 08 1212 Human resource manager
ISCO08 1219 Business services and administration managers
ISCO 08 122 Sales, marketing and development managers
ISCO 08 1221 Sales and marketing managers
ISCO 08 1222 Advertising and public relations managers
ISCO 08 1223 Research and development managers

6. คำอธิบายหน่วยสมรรถนะ (Description of Unit of Competency)

เป็นผู้มีความสามารในการบริหารความเสี่ยงในเรื่องสินค้าและบริการ รวมถึงคลังสินค้า เพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุด

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)

เช่นพ.ร.บ. ขายตรง กำหนดไว้ว่าผู้ประกอบการธุรกิจขายตรงจะต้องมาจดทะเบียนกับ สคบ

11. สมรรถนะย่อยและเกณฑ์การปฏิบัติงาน (Elements and Performance Criteria)

สมรรถนะย่อย (Element)	เกณฑ์ในการปฏิบัติงาน (Performance Criteria)	วิธีการประเมิน (Assessment)
504111 วิเคราะห์สภาพตลาดโดยรวมของอุตสาหกรรมและแผนการตลาดขององค์กร เพื่อประเมินความต้องการสินค้าหรือบริการสำหรับการขาย	1. รวบรวมข้อมูลความต้องการสินค้าหรือบริการ จากฝ่ายขายในองค์กรและผู้บริโภค 2. วิเคราะห์และสรุปข้อมูลจากการรวบรวมข้อมูลจากฝ่ายขายในองค์กรและผู้บริโภค	การสัมภาษณ์ ข้อสอบข้อเขียน
504112 จัดทำแผนการสั่งซื้อสินค้า และดำเนินการสั่งซื้อสินค้าตามผลการวิเคราะห์ตลาดและผลการประเมินความต้องการสินค้า	1. นำข้อมูลที่ได้จากการประเมินความต้องการสินค้าหรือบริการ มาวางแผนสินค้าหรือบริการ คัดกรองผู้แทนจำหน่ายสินค้าหรือบริการ 2. ระบุผู้แทนจำหน่ายสินค้าหรือบริการ 3. สั่งซื้อสินค้าตามระบบขององค์กร	การสัมภาษณ์ ข้อสอบข้อเขียน

สมรรถนะย่อย (Element)	เกณฑ์ในการปฏิบัติงาน (Performance Criteria)	วิธีการประเมิน (Assessment)
504113 วิเคราะห์และสรุปผลความนิยมของสินค้าหรือบริการเพื่อปรับปรุงการบริหารสินค้าหรือบริการให้มีประสิทธิภาพสูงสุด	1. รวบรวม วิเคราะ และสรุปผลข้อมูลในการใช้สินค้าหรือบริการ ตั้งแต่ก่อนใช้ข้อมูลการสั่งซื้อ และหลังใช้สินค้าหรือบริการ 2. นำข้อมูลสรุปผลก่อนใช้สินค้าหรือบริการ ข้อมูลการสั่งซื้อและหลังใช้สินค้าหรือบริการ มาปรับปรุงการบริหารสินค้าหรือบริการให้มีประสิทธิภาพสูงสุด 3. ดำเนินการปรับปรุงในจุดที่มีปัญหาในการบริหารสินค้าให้มีประสิทธิภาพสูงสุด	การสัมภาษณ์ ข้อสอบข้อเขียน
504114 บริหารสินค้าคงคลังด้วยระบบหมุนเวียนสินค้าแบบเข้าก่อนออกก่อน first-in, first-out	1. นำข้อมูลสรุปข้อมูลก่อนใช้สินค้าหรือบริการ ข้อมูลการสั่งซื้อ มาปรับปรุงการบริหารสินค้า 2. นำข้อมูลหลังใช้สินค้าหรือบริการ มาปรับปรุงการบริหารสินค้า	การสัมภาษณ์ ข้อสอบข้อเขียน

12. ความรู้และทักษะก่อนหน้าที่จำเป็น (Pre-requisite Skill & Knowledge)

N/A

13. ทักษะและความรู้ที่ต้องการ (Required Skills and Knowledge)

(ก) ความต้องการด้านทักษะ

1. ทักษะในด้านเทคโนโลยีสารเทศ
2. ทักษะในการประสานงานในหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

(ข) ความต้องการด้านความรู้

1. ความรู้ในเรื่องพฤติกรรมผู้บริโภค
2. มีความรู้ในระบบการส่งสินค้าขององค์กร

14. หลักฐานที่ต้องการ (Evidence Guide)

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

(ก) หลักฐานการปฏิบัติงาน (Performance Evidence)

1. รายงานการสรุปผล
2. เอกสารในการสั่งซื้อสินค้า

(ข) หลักฐานความรู้ (Knowledge Evidence)

1. ความรู้เบื้องต้นในพฤติกรรมผู้บริโภค
2. ความรู้เบื้องต้นในระบบสารสนเทศ

(ค) คำแนะนำในการประเมิน

ผู้เข้ารับการประเมินต้องผ่านการประเมินที่ครอบคลุมในทุกขอบเขตความรู้และทักษะที่กำหนดในทุกสมรรถนะย่อย
ประเมินความสามารถจากการพูด ขั้นตอนการประเมินก่อนการใช้สินค้า วิธีการสั่งซื้อสินค้า และการวิเคราะห์หลังการใช้สินค้า

(ง) วิธีการประเมิน

1. การสอบข้อเขียน ปรนัย 4 ตัวเลือก
2. การสัมภาษณ์

15. ขอบเขต (Range Statement)

ขอบเขตอธิบายถึงขอบเขตของการปฏิบัติงาน และสภาพแวดล้อมอื่นๆ หรือสถานการณ์อื่นๆ ที่มีผลกระทบต่อการทำงาน รวมถึงเครื่องมือ อุปกรณ์ เทคโนโลยี ทรัพยากรที่ใช้ หรือข้อกำหนดอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง

(ก) คำแนะนำ

วางรูปแบบเทคโนโลยีสารสนเทศให้สอดคล้องกับวิธีการประเมิน และวิเคราะห์ข้อมูลจากผู้บริโภค จัดทำตารางและหัวข้อต่างๆ

ในระบบเทคโนโลยีสารสนเทศให้สอดคล้องกับวิธีการประเมิน และวิเคราะห์ข้อมูลจากผู้บริโภค

(ข) คำอธิบายรายละเอียด

(1) วิเคราะห์สภาพตลาด หมายถึง กระบวนการรวบรวมและประเมินข้อมูลเกี่ยวกับสภาวะแวดล้อมทางธุรกิจ เพื่อให้เข้าใจถึงโอกาส อุปสรรค และทิศทางของตลาดในขณะนั้น

(2) นิยมของผลิตภัณฑ์ หมายถึง ระดับการยอมรับและความต้องการของกลุ่มเป้าหมายที่มีต่อสินค้าหรือบริการนั้น ๆ ในช่วงเวลาหนึ่ง

(3) ระบบหมุนเวียนสินค้าแบบเข้าก่อน ออกก่อน first-in, first-out หมายถึง หลักการบริหารจัดการสินค้าคงคลังที่กำหนดให้สินค้าที่รับเข้าคลังมาก่อนต้องถูกจ่ายออกไปจำหน่ายก่อน * วิธีการทำงาน: สินค้าล็อตเก่าที่สุด (ที่วางในคลังนานที่สุด) จะต้องถูกนำมาขายหรือส่งมอบให้ลูกค้าเป็นลำดับแรก ส่วนสินค้าล็อตใหม่ที่เพิ่งมาถึงจะถูกเก็บไว้ด้านหลังหรือรอจ่ายทีหลัง

16. หน่วยสมรรถนะร่วม (ถ้ามี)

N/A

17. อุตสาหกรรมร่วม/กลุ่มอาชีพร่วม (ถ้ามี)

N/A

18. รายละเอียดกระบวนการและวิธีการประเมิน (Assessment Description and Procedure)

1 การสอบข้อเขียน ปรนัย 4 ตัวเลือก

2. การสัมภาษณ์

1. รหัสหน่วยสมรรถนะ 50412

2. ชื่อหน่วยสมรรถนะ บริหารความเสี่ยงด้านเทคโนโลยีสารสนเทศในงานสนับสนุนงานขาย

3. ทบทวนครั้งที่ 1 / 2568

4. สร้างใหม่ ☐ **ปรับปรุง** ☑

5. สำหรับชื่ออาชีพและรหัสอาชีพ (Occupational Classification)

ISCO 08 121 Business services and administration managers
ISCO 08 122 Finance managers
ISCO 08 1212 Human resource manager
ISCO08 1219 Business services and administration managers
ISCO 08 122 Sales, marketing and development managers
ISCO 08 1221 Sales and marketing managers
ISCO 08 1222 Advertising and public relations managers
ISCO 08 1223 Research and development managers

6. คำอธิบายหน่วยสมรรถนะ (Description of Unit of Competency)

เป็นผู้มีความสามารถในการบริหารความเสี่ยงในเรื่องสินค้าคงคลัง เพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุด

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)

เช่นพ.ร.บ. ขายตรง กำหนดไว้ว่าผู้ประกอบการธุรกิจขายตรงจะต้องมาจดทะเบียนกับ สคบ

11. สมรรถนะย่อยและเกณฑ์การปฏิบัติงาน (Elements and Performance Criteria)

สมรรถนะย่อย (Element)	เกณฑ์ในการปฏิบัติงาน (Performance Criteria)	วิธีการประเมิน (Assessment)
504121 บริหารความเสี่ยงจากการล่มสลาย ถูกโจมตี ข้อมูลรั่วไหล หรือความไม่เสถียรของระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ เช่น ระบบปฏิบัติการสนับสนุนงานขาย ระบบชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์ ระบบฐานข้อมูลสินค้า Customer Data Base	1.จัดหาระบบป้องกันการสูญหาย หรือการล่มสลายของข้อมูลการปฏิบัติการในธุรกิจ 2. กำหนดหน้าที่ความรับผิดชอบของผู้ดูแลระบบ เพื่อป้องกันการสูญหายล่มสลายของข้อมูลธุรกิจ	การสัมภาษณ์ ข้อสอบข้อเขียน
504122 บริหารความเสี่ยงด้านการจัดการด้านระบบ Logistic การขนส่ง และคลังสินค้าถึงจุดหมายปลายทาง	1. บริหารความเสี่ยงจากการจัดการระบบโลจิสติกส์ในคลังสินค้าในการจัดเก็บ และการขนส่งสินค้าไปถึงจุดหมายอย่างมีประสิทธิภาพ 2. กำหนดหน้าที่ผู้รับผิดชอบในการบริหารจัดการคลังสินค้าและการขนส่งสินค้าให้ถึงจุดหมายปลายทาง	ข้อสอบข้อเขียน การสัมภาษณ์

12. ความรู้และทักษะก่อนหน้าที่จำเป็น (Pre-requisite Skill & Knowledge)

N/A

13. ทักษะและความรู้ที่ต้องการ (Required Skills and Knowledge)

(ก) ความต้องการด้านทักษะ

1. ทักษะด้านการบริหารคลังสินค้า
2. ทักษะด้านการขนส่งสินค้า

(ข) ความต้องการด้านความรู้

1. ความรู้ด้านโลจิสติกส์
2. ความรู้ด้านการขนส่งสินค้า

14. หลักฐานที่ต้องการ (Evidence Guide)

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

(ก) หลักฐานการปฏิบัติงาน (Performance Evidence)

1. เอกสารที่ใช้ในคลังสินค้า
2. ระบบปฏิบัติการคลังสินค้า

(ข) หลักฐานความรู้ (Knowledge Evidence)

1. ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับการสนับสนุนงานขาย
2. ความรู้เบื้องต้นในระบบสารสนเทศ

(ค) คำแนะนำในการประเมิน

ผู้เข้ารับการประเมินต้องผ่านการประเมินที่ครอบคลุมในทุกขอบเขตความรู้และทักษะที่กำหนดในทุกสมรรถนะย่อย

(ง) วิธีการประเมิน

1 การสอบข้อเขียน ปรนัย 4 ตัวเลือก

2. การสัมภาษณ์

15. ขอบเขต (Range Statement)

ขอบเขตอธิบายถึงขอบเขตของการปฏิบัติงาน และสภาพแวดล้อมอื่นๆ หรือสถานการณ์อื่นๆ ที่มีผลกระทบต่อการทำงาน รวมถึงเครื่องมือ อุปกรณ์ เทคโนโลยี ทรัพยากรที่ใช้ หรือข้อกำหนดอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง

(ก) คำแนะนำ

ปฏิบัติการระมัดระวังการรั่วไหลของฐานข้อมูลสินค้า Customer Data Base บริหารความเสี่ยงจากการล่มสลายของระบบปฏิบัติการสนับสนุนงานขาย บริหารความไม่เสถียรของระบบชำระเงินอิเล็คทรอนิคส์ความเสี่ยงการจัดการด้านระบบ Logistic การขนส่ง และคลังสินค้าถึงจุดหมายปลายทาง

(ข) คำอธิบายรายละเอียด

(1) บริหารความเสี่ยง หมายถึง กระบวนการในการระบุ ประเมิน และจัดลำดับความสำคัญของเหตุการณ์ที่อาจเกิดขึ้นและส่งผลกระทบในเชิงลบต่อองค์กร พร้อมทั้งวางแผนเพื่อลดโอกาสที่จะเกิดหรือลดความรุนแรงของผลกระทบนั้น

(2) ระบบฐานข้อมูลผลิตภัณฑ์ Customer Data Base หมายถึง การจัดเก็บข้อมูลของลูกค้าอย่างเป็นระบบในรูปแบบดิจิทัล เพื่อให้สามารถเรียกใช้งาน วิเคราะห์ และจัดการข้อมูลเหล่านั้นได้อย่างรวดเร็วและแม่นยำ

(3) ระบบป้องกันการสูญหาย หมายถึง มาตรการ กลยุทธ์ และเครื่องมือที่นำมาใช้เพื่อลดหรือป้องกันการสูญเสียสินทรัพย์ของธุรกิจ ซึ่งอาจเกิดจากการถูกโจรกรรม การทุจริต หรือความผิดพลาดในกระบวนการทำงาน

(4) การจัดการด้านระบบ Logistic หมายถึง กระบวนการวางแผน การดำเนินงาน และการควบคุมการเคลื่อนย้ายและการจัดเก็บสินค้า บริการ และข้อมูลที่เกี่ยวข้อง จากจุดเริ่มต้นไปยังจุดที่มีการบริโภคอย่างมีประสิทธิภาพ

16. หน่วยสมรรถนะร่วม (ถ้ามี)

N/A

17. อุตสาหกรรมร่วม/กลุ่มอาชีพร่วม (ถ้ามี)

N/A

18. รายละเอียดกระบวนการและวิธีการประเมิน (Assessment Description and Procedure)

1 การสอบข้อเขียน ปรนัย 4 ตัวเลือก

2. การสัมภาษณ์

1. รหัสหน่วยสมรรถนะ 50413

2. ชื่อหน่วยสมรรถนะ จัดให้มีกระบวนการทำงานที่สามารถประเมินประสิทธิภาพ และสามารถตรวจสอบได้

3. ทบทวนครั้งที่ 1 / 2568

4. สร้างใหม่ ☐ **ปรับปรุง** ☑

5. สำหรับชื่ออาชีพและรหัสอาชีพ (Occupational Classification)

ISCO 08 121 Business services and administration managers
ISCO 08 122 Finance managers
ISCO 08 1212 Human resource manager
ISCO08 1219 Business services and administration managers
ISCO 08 122 Sales, marketing and development managers
ISCO 08 1221 Sales and marketing managers
ISCO 08 1222 Advertising and public relations managers
ISCO 08 1223 Research and development managers

6. คำอธิบายหน่วยสมรรถนะ (Description of Unit of Competency)

เป็นผู้มีความสามารถในการบริหารความเสี่ยงในเรื่องสินค้าคงคลัง เพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุด

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)

เช่นพ.ร.บ. ขายตรง กำหนดไว้ว่าผู้ประกอบการธุรกิจขายตรงจะต้องมาจดทะเบียนกับ สคบ

11. สมรรถนะย่อยและเกณฑ์การปฏิบัติงาน (Elements and Performance Criteria)

สมรรถนะย่อย (Element)	เกณฑ์ในการปฏิบัติงาน (Performance Criteria)	วิธีการประเมิน (Assessment)
504131 จัดให้มีกระบวนการทำงานตามนโยบายขององค์กร และไม่ขัดต่อหลักกฎหมายและมาตรฐานกระบวนการทำงานตามหลักสากล	1.จัดให้มีหน่วยงานที่รับผิดชอบในการปฏิบัติตามกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับงานสนับสนุนงานขาย และข้อกำหนดของพระราชบัญญัติธุรกิจขายตรงและตลาดแบบตรง 2.ดำเนินการตามกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับงานสนับสนุนงานขาย และข้อกำหนดของพระราชบัญญัติธุรกิจขายตรงและตลาดแบบตรง 3.กำหนดมาตรฐานคุณภาพด้วยระบบ ISO 9001:2015 เพื่อใช้ในองค์การ 4. จัดทำระบบการทำงานตามมาตรฐาน ISO 9001:2015 เพื่อใช้ในองค์การ	การสัมภาษณ์ ข้อสอบข้อเขียน

สมรรถนะย่อย (Element)	เกณฑ์ในการปฏิบัติงาน (Performance Criteria)	วิธีการประเมิน (Assessment)
504132 ใช้กระบวนการประเมินผลสัมฤทธิ์ของงานด้วยระบบ KPI	1. กำหนดตัวชี้วัดเพื่อประเมินประสิทธิภาพการทำงานสนับสนุนงานขาย 2. รวบรวบผลลัพท์ที่ได้จากตัวชี้วัดเพื่อวิเคราะห์ผลสัมฤทธิ์ของงานสนับสนุนงานขาย 3. ปรับปรุงการทำงานตามผลลัพท์ที่ได้จากตัวชี้วัด	การสัมภาษณ์ ข้อสอบข้อเขียน

12. ความรู้และทักษะก่อนหน้าที่จำเป็น (Pre-requisite Skill & Knowledge)

N/A

13. ทักษะและความรู้ที่ต้องการ (Required Skills and Knowledge)

(ก) ความต้องการด้านทักษะ

1. ทักษะด้านการบริหารคลังสินค้า
2. ทักษะด้านการขนส่งสินค้า

(ข) ความต้องการด้านความรู้

1. ความรู้ด้านโลจิสติกส์
2. ความรู้ด้านการขนส่งสินค้า

14. หลักฐานที่ต้องการ (Evidence Guide)

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

(ก) หลักฐานการปฏิบัติงาน (Performance Evidence)

1. เอกสารที่ใช้ในคลังสินค้า
2. ระบบปฏิบัติการคลังสินค้า

(ข) หลักฐานความรู้ (Knowledge Evidence)

1. ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับการสนับสนุนงานขาย
2. ความรู้เบื้องต้นในระบบสารสนเทศ

(ค) คำแนะนำในการประเมิน

ผู้เข้ารับการประเมินต้องผ่านการประเมินที่ครอบคลุมในทุกขอบเขตความรู้และทักษะที่กำหนดในทุกสมรรถนะย่อย

(ง) วิธีการประเมิน

1. การสอบข้อเขียน ปรนัย 4 ตัวเลือก
2. การสัมภาษณ์

15. ขอบเขต (Range Statement)

ขอบเขตอธิบายถึงขอบเขตของการปฏิบัติงาน และสภาพแวดล้อมอื่นๆ หรือสถานการณ์อื่นๆ ที่มีผลกระทบต่อการทำงาน รวมถึงเครื่องมือ อุปกรณ์ เทคโนโลยี ทรัพยากรที่ใช้ หรือข้อกำหนดอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง

(ก) คำแนะนำ

จัดให้มีกระบวนการทำงานตามนโยบาย กฎหมายขั้นตอนขององค์กร จัดให้มีหน่วยงานที่รับผิดชอบปฏิบัติตามกฎหมายอย่างถูกต้อง มีกระบวนการทำงานที่อยู่บนพื้นฐานจริยธรรมและภายใต้ พ.ร.บ. ธุรกิจขายตรงและตลาดแบบตรง 2560

(ข) คำอธิบายรายละเอียด

(1) พระราชบัญญัติธุรกิจขายตรงและตลาดแบบตรง หมายถึง กฎหมายที่ตราขึ้นเพื่อคุ้มครองผู้บริโภคและกำกับดูแลการทำธุรกิจที่มีการเสนอขายสินค้าหรือบริการแก่ผู้บริโภคโดยตรงถึงที่บ้านหรือที่ทำงาน (ขายตรง) หรือผ่านสื่อต่าง ๆ (ตลาดแบบตรง) โดยมี สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค (สคบ.) เป็นผู้กำดูแล

(2) ระบบ ISO 9001:2015 หมายถึง มาตรฐานสากลสำหรับระบบบริหารงานคุณภาพ (Quality Management System - QMS) ซึ่งเป็นที่ยอมรับทั่วโลก โดยเวอร์ชัน

2015 เน้นการบริหารความเสี่ยงและการปรับปรุงองค์กรอย่างต่อเนื่อง

(3) KPI (Key Performance Indicator) หรือ ดัชนีชี้วัดความสำเร็จ หมายถึง เครื่องมือที่ใช้ในการวัดผลการดำเนินงานในด้านต่าง ๆ ขององค์กร เพื่อประเมินว่าการทำงานนั้นบรรลุวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้หรือไม่

16. หน่วยสมรรถนะร่วม (ถ้ามี)

N/A

17. อุตสาหกรรมร่วม/กลุ่มอาชีพร่วม (ถ้ามี)

N/A

18. รายละเอียดกระบวนการและวิธีการประเมิน (Assessment Description and Procedure)

1 การสอบข้อเขียน ปรนัย 4 ตัวเลือก

2. การสัมภาษณ์

1. รหัสหน่วยสมรรถนะ 50414

2. ชื่อหน่วยสมรรถนะ จัดให้มีกระบวนการทำงานที่สามารถปรับเปลี่ยนเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กร

3. ทบทวนครั้งที่ 1 / 2568

4. สร้างใหม่ ☐ **ปรับปรุง** ☑

5. สำหรับชื่ออาชีพและรหัสอาชีพ (Occupational Classification)

ISCO 08 121 Business services and administration managers
ISCO 08 122 Finance managers
ISCO 08 1212 Human resource manager
ISCO08 1219 Business services and administration managers
ISCO 08 122 Sales, marketing and development managers
ISCO 08 1221 Sales and marketing managers
ISCO 08 1222 Advertising and public relations managers
ISCO 08 1223 Research and development managers

6. คำอธิบายหน่วยสมรรถนะ (Description of Unit of Competency)

เป็นผู้มีความสามารถในการบริหารความเสี่ยงในเรื่องสินค้าคงคลัง เพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุด

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)

เช่นพ.ร.บ. ขายตรง กำหนดไว้ว่าผู้ประกอบการธุรกิจขายตรงจะต้องมาจดทะเบียนกับ สคบ

11. สมรรถนะย่อยและเกณฑ์การปฏิบัติงาน (Elements and Performance Criteria)

สมรรถนะย่อย (Element)	เกณฑ์ในการปฏิบัติงาน (Performance Criteria)	วิธีการประเมิน (Assessment)
504141 กำหนดมาตรการในการปรับเปลี่ยนโดยใช้ผลการประเมินผลเป็นพื้นฐาน	1. กำหนดการประเมินผลการปฏิบัติงานของงานสนับสนุนงานขาย 2 ดำเนินการประเมินผลการปฏิบัติงานของงานสนับสนุนงานขายเพื่อนำมาปรับปรุง	การสัมภาษณ์ ข้อสอบข้อเขียน
504142 กำหนดรายงานที่เกี่ยวข้องกับการสนับสนุนการขายให้กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	1. รวบรวมข้อมูลและวิเคราะห์เพื่อจัดทำรายงาน 2. จัดทำแผนงานในการทำรายงานที่เกี่ยวข้องกับการสนับสนุนการขายให้กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	การสัมภาษณ์ ข้อสอบข้อเขียน

12. ความรู้และทักษะก่อนหน้าที่จำเป็น (Pre-requisite Skill & Knowledge)

N/A

13. ทักษะและความรู้ที่ต้องการ (Required Skills and Knowledge)

(ก) ความต้องการด้านทักษะ

1. ทักษะด้านการบริหารคลังสินค้า
2. ทักษะด้านการขนส่งสินค้า

(ข) ความต้องการด้านความรู้

1. ความรู้ด้านโลจิสติกส์
2. ความรู้ด้านการขนส่งสินค้า

14. หลักฐานที่ต้องการ (Evidence Guide)

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

(ก) หลักฐานการปฏิบัติงาน (Performance Evidence)

1. เอกสารที่ใช้ในคลังสินค้า
2. ระบบปฏิบัติการคลังสินค้า

(ข) หลักฐานความรู้ (Knowledge Evidence)

1. ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับการสนับสนุนงานขาย
2. ความรู้เบื้องต้นในระบบสารสนเทศ

(ค) คำแนะนำในการประเมิน

ผู้เข้ารับการประเมินต้องผ่านการประเมินที่ครอบคลุมในทุกขอบเขตความรู้และทักษะที่กำหนดในทุกสมรรถนะย่อย

(ง) วิธีการประเมิน

1. การสอบข้อเขียน ปรนัย 4 ตัวเลือก
2. การสัมภาษณ์

15. ขอบเขต (Range Statement)

ขอบเขตอธิบายถึงขอบเขตของการปฏิบัติงาน และสภาพแวดล้อมอื่นๆ หรือสถานการณ์อื่นๆ ที่มีผลกระทบต่อการทำงาน รวมถึงเครื่องมือ อุปกรณ์ เทคโนโลยี ทรัพยากรที่ใช้ หรือข้อกำหนดอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง

(ก) คำแนะนำ

รวบรวมข้อมูลที่ใช้ในการจัดทำรายงาน วิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากการรวบรวมข้อมูลตามแผนงานที่กำหนดไว้และเกี่ยวข้อง ให้กับผู้มีส่วนได้เสียสรุปข้อมูลและจัดส่งรายงานจากการวิเคราะห์และจัดทำรายงานเสนอต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกับธุรกิจ

(ข) คำอธิบายรายละเอียด

(1) สนับสนุนงานขาย หมายถึง ระบวนการหรือกิจกรรมต่าง ๆ ที่ไม่ได้เกี่ยวข้องกับการขายโดยตรง แต่จัดทำขึ้นเพื่อช่วยให้พนักงานขายสามารถทำงานได้อย่างสะดวกรวดเร็ว และปิดการขายได้ง่ายขึ้น โดยปกติงานสนับสนุนจะช่วยลดภาระด้านธุรการและงานเตรียมการของฝ่ายขาย เพื่อให้พวกเขามีเวลาไปพบลูกค้าได้มากขึ้น งานสนับสนุนครอบคลุมด้านต่าง ๆ

(2) ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย หมายถึง บุคคล กลุ่มบุคคล หรือหน่วยงานที่มีความเกี่ยวข้องกับองค์กร ไม่ว่าจะเป็นผู้ที่ได้รับผลกระทบจากการดำเนินงานขององค์กร หรือเป็นผู้ที่มีอิทธิพลต่อความสำเร็จและล้มเหลวขององค์กรนั้น ๆ

16. หน่วยสมรรถนะร่วม (ถ้ามี)

N/A

17. อุตสาหกรรมร่วม/กลุ่มอาชีพร่วม (ถ้ามี)

N/A

18. รายละเอียดกระบวนการและวิธีการประเมิน (Assessment Description and Procedure)

1 การสอบข้อเขียน ปรนัย 4 ตัวเลือก

2. การสัมภาษณ์