



มาตรฐานอาชีพและคุณวุฒิวิชาชีพ
Occupational Standard and Professional Qualifications

สาขาวิชาชีพธุรกิจค้าปลีก

จัดทำโดย สถาบันคุณวุฒิวิชาชีพ (องค์การมหาชน)
ร่วมกับ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

1. ชื่อมาตรฐานอาชีพ

สาขาวิชาชีพธุรกิจค้าปลีก

2. ประวัติการปรับปรุงมาตรฐาน

NA

3. ทะเบียนอ้างอิง (Imprint)

NA

4. ข้อมูลเบื้องต้น

N/A

5. ประวัติการปรับปรุงมาตรฐานในแต่ละครั้ง

NA

6. ครั้งที่

1

7. คุณวุฒิวิชาชีพที่ครอบคลุม (Professional Qualifications included)

อาชีพบริหารร้านค้า ระดับ 3

อาชีพบริหารร้านค้า ระดับ 4

อาชีพป้องกันความสูญเสียและสูญหาย ระดับ 3

อาชีพป้องกันความสูญเสียและสูญหาย ระดับ 4

อาชีพพนักงานปฏิบัติการขาย ระดับ 2

อาชีพพนักงานปฏิบัติการขาย ระดับ 3

8. คุณวุฒิวิชาชีพที่เกี่ยวข้อง (Related Professional Qualifications)

NA

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

รหัสหน่วยสมรรถนะ	เนื้อหา
RSLPAS02102	ปฏิบัติงานด้วยความปลอดภัย
RSLPML02101	ลดความสูญเสียของร้านค้าขั้นสูง
RSLPPS02105	จัดสภาพแวดล้อมการทำงานที่ปลอดภัย
RSLPPS02106	จัดการความเสี่ยงร้านค้า
SORSCS01107	สื่อสารในร้านค้าเพื่อสนับสนุนทีมงาน
SORSEF01101	ปฏิบัติงานภายใต้ความต้องการขององค์กร
SORSEQ01103	ใช้อุปกรณ์และกระบวนการปฏิบัติงาน ณ จุดชำระเงิน
SORSIC01105	ปฏิสัมพันธ์กับลูกค้า
SORSML01109	ลดความสูญเสียของร้านค้าเบื้องต้น
SORSOG01102	จัดระเบียบเพื่อความปลอดภัยของร้านค้า
SORSPA01112	เตรียมพื้นที่ไว้รับสินค้า
SORSRE01110	สร้างความสัมพันธ์กับลูกค้า
SORSRG01108	รับสินค้าไว้ขาย
SORSSV01106	ขายสินค้าและบริการเบื้องต้น

SORSSV01111	ขายสินค้าและบริการขั้นสูง
SORSTE01104	ปฏิบัติงานค้ำปลีกโดยใช้เทคโนโลยี
LOG-POC-3-004ZA	สำรวจแหล่งขาย และผู้ขายสินค้าหรือบริการ
LOG-POC-5-001ZA	สำรวจความต้องการใช้สินค้าหรือบริการ
LOG-POC-5-003ZA	กำหนดขอบเขต คุณลักษณะ เงื่อนไขของสินค้าหรือบริการที่ต้องการ
LOG-POC-6-002ZA	พยากรณ์ความต้องการใช้สินค้าหรือบริการที่เกี่ยวข้องกับกิจกรรมโลจิสติกส์
RSLPML02101	ลดความเสี่ยงของร้านค้าชั้นเบื้องต้น (security)
RSLPMS02104	รักษาความปลอดภัยของร้านค้า
RSLPSQ02103	รักษาความมั่นคงปลอดภัยของร้านค้า
SORVCO01201	สร้างความร่วมมือในการขาย
SORVCO01202	ประสานความร่วมมือเพื่อบริการลูกค้า
SORVCT01203	ประสานงานในทีมงาน
SORVDT01206	พัฒนาทีมขาย
SORVMP01205	บริหารทีมขาย
SORVMT01204	จัดการทีมขาย

10. ระดับคุณวุฒิ

10.1 สาขาวิชาชีพรูทิจค้ำปลีก อาชีพบริหารร้านค้า ระดับ 3

คุณลักษณะของผลการเรียนรู้ (Characteristics of Outcomes)

เป็นผู้ที่มีสมรรถนะ และทักษะในการปฏิบัติงานด้านค้ำปลีก ตามที่ระบุในระดับ บริหารร้านค้าคุณวุฒิวิชาชีพ ระดับ 3 และสามารถปฏิบัติงานในร้านค้าปลีกลักษณะต่างๆ เช่น ห้างสรรพสินค้าซูเปอร์มาร์เก็ต ร้านสะดวกซื้อ และร้านค้าปลีกดั้งเดิม

การเลื่อนระดับคุณวุฒิวิชาชีพ (Qualification Pathways)

ได้รับคุณวุฒิวิชาชีพพนักงานปฏิบัติการขาย ระดับ 3 หรือต้องผ่านการปฏิบัติงานเป็นระยะเวลาไม่น้อยกว่า 1 ปี

หลักเกณฑ์การต่ออายุหนังสือรับรองมาตรฐานอาชีพ

บุคคลในกลุ่มอาชีพรูทิจค้ำปลีก

กลุ่มบุคคลในอาชีพ (Target Group)

N/A

หน่วยสมรรถนะ (หน่วยสมรรถนะทั้งหมดของคุณวุฒิวิชาชีพนี้)

RSLPML02101 ลดความเสี่ยงของร้านค้าชั้นเบื้องต้น (security)

SORVCO01201 สร้างความร่วมมือในการขาย

SORVCO01202 ประสานความร่วมมือเพื่อบริการลูกค้า

SORVCT01203 ประสานงานในทีมงาน

10.2 สาขาวิชาชีพรูทิจค้ำปลีก อาชีพบริหารร้านค้า ระดับ 4

คุณลักษณะของผลการเรียนรู้ (Characteristics of Outcomes)

เป็นผู้ที่มีสมรรถนะ และทักษะในการปฏิบัติงานด้านค้ำปลีก ตามที่ระบุในระดับ บริหารร้านค้าคุณวุฒิวิชาชีพ ระดับ 4

และสามารถปฏิบัติงานในร้านค้าปลีกลักษณะต่างๆ เช่น ห้างสรรพสินค้าซูเปอร์มาร์เก็ต ร้านสะดวกซื้อ และร้านค้าปลีกดั้งเดิม

การเลื่อนระดับคุณวุฒิวิชาชีพ (Qualification Pathways)

ได้รับคุณวุฒิวิชาชีพบริหารร้านค้า คุณวุฒิวิชาชีพ ระดับ 3 หรือต้องผ่านการปฏิบัติงานเป็นระยะเวลาไม่น้อยกว่า 2 ปี

หลักเกณฑ์การต่ออายุหนังสือรับรองมาตรฐานอาชีพ

N/A

กลุ่มบุคคลในอาชีพ (Target Group)

บุคคลในกลุ่มอาชีพธุรกิจค้าปลีก

หน่วยสมรรถนะ (หน่วยสมรรถนะทั้งหมดของคุณวุฒิวิชาชีพนี้)

LOG-POC-3-004ZA สำรองแหล่งขาย และผู้ขายสินค้าหรือบริการ

LOG-POC-5-001ZA สำรองความต้องการใช้สินค้าหรือบริการ

LOG-POC-5-003ZA กำหนดขอบเขต คุณลักษณะ เงื่อนไขของสินค้าหรือบริการที่ต้องการ

LOG-POC-6-002ZA พยากรณ์ความต้องการใช้สินค้าหรือบริการที่เกี่ยวข้องกับกิจกรรมโลจิสติกส์

RSLPMS02104 รักษาความปลอดภัยของร้านค้า

RSLPSQ02103 รักษาความมั่นคงปลอดภัยของร้านค้า

SORVDT01206 พัฒนาทีมขาย

SORVMP01205 บริหารทีมขาย

SORVMT01204 จัดการทีมขาย

10.3 สาขาวิชาชีพธุรกิจค้าปลีก อาชีพป้องกันความสูญเสียและสูญหาย ระดับ 3

คุณลักษณะของผลการเรียนรู้ (Characteristics of Outcomes)

เป็นผู้ที่มีสมรรถนะ และทักษะตามที่ระบุในระดับวิชาชีพป้องกันความสูญเสียและสูญหาย คุณวุฒิวิชาชีพ ระดับ 3 และสามารถปฏิบัติงานในร้านค้าปลีกลักษณะต่างๆ ได้แก่ ห้างสรรพสินค้า ซูเปอร์มาร์เก็ต ซูเปอร์เซ็นเตอร์ ร้านค้าปลีกเฉพาะอย่าง

การเลื่อนระดับคุณวุฒิวิชาชีพ (Qualification Pathways)

1. ได้รับคุณวุฒิวิชาชีพ พนักงานปฏิบัติการขาย คุณวุฒิวิชาชีพ ระดับ 3 หรือต้องผ่านการปฏิบัติงานเป็นระยะเวลาไม่น้อยกว่า 1 ปี หรือ
2. ได้รับคุณวุฒิวิชาชีพ บริหารร้านค้า คุณวุฒิวิชาชีพ ระดับ 3 หรือสูงกว่า สามารถเข้ารับการทดสอบได้ทันที

หลักเกณฑ์การต่ออายุหนังสือรับรองมาตรฐานอาชีพ

N/A

กลุ่มบุคคลในอาชีพ (Target Group)

บุคคลในกลุ่มอาชีพธุรกิจค้าปลีก

หน่วยสมรรถนะ (หน่วยสมรรถนะทั้งหมดของคุณวุฒิวิชาชีพนี้)

RSLPAS02102 ปฏิบัติงานด้วยความปลอดภัย

RSLPML02101 ลดความสูญเสียของร้านค้าขั้นสูง

10.4 สาขาวิชาชีพธุรกิจค้าปลีก อาชีพป้องกันความสูญเสียและสูญหาย ระดับ 4

คุณลักษณะของผลการเรียนรู้ (Characteristics of Outcomes)

เป็นผู้ที่มีสมรรถนะ และทักษะตามที่ระบุในระดับวิชาชีพป้องกันความสูญเสียและสูญหาย คุณวุฒิวิชาชีพ ระดับ 4 และสามารถปฏิบัติงานในร้านค้าปลีกลักษณะต่างๆ ได้แก่ ห้างสรรพสินค้า ซูเปอร์มาร์เก็ต ซูเปอร์เซ็นเตอร์ ร้านค้าปลีกเฉพาะอย่าง

การเลื่อนระดับคุณวุฒิวิชาชีพ (Qualification Pathways)

ได้รับคุณวุฒิวิชาชีพป้องกันความสูญเสียและสูญหาย คุณวุฒิวิชาชีพ ระดับ 3 และต้องผ่านการปฏิบัติงานไม่น้อยกว่า 2 ปี

หลักเกณฑ์การต่ออายุหนังสือรับรองมาตรฐานอาชีพ

N/A

กลุ่มบุคคลในอาชีพ (Target Group)

บุคคลในกลุ่มอาชีพธุรกิจค้าปลีก

หน่วยสมรรถนะ (หน่วยสมรรถนะทั้งหมดของคุณวุฒิวิชาชีพนี้)

RSLPMS02104 รักษาความปลอดภัยของร้านค้า

RSLPPS02105 จัดสภาพแวดล้อมการทำงานที่ปลอดภัย

RSLPPS02106 จัดการความเสี่ยงร้านค้า

RSLPSQ02103 รักษาความมั่นคงปลอดภัยของร้านค้า

10.5 สาขาวิชาชีพธุรกิจค้าปลีก อาชีพพนักงานปฏิบัติการขาย ระดับ 2

คุณลักษณะของผลการเรียนรู้ (Characteristics of Outcomes)

เป็นผู้ที่มีสมรรถนะ และทักษะในการปฏิบัติงานด้านค้าปลีกขั้นพื้นฐาน ตามที่ระบุในระดับ พนักงานปฏิบัติการขาย คุณวุฒิวิชาชีพ ระดับ 2 และสามารถปฏิบัติงานในร้านค้าปลีกลักษณะต่างๆ เช่น ห้างสรรพสินค้า ซูเปอร์มาร์เก็ต ร้านสะดวกซื้อ และร้านค้าปลีกดั้งเดิม ที่จะต้องอยู่ภายใต้การดูแลใกล้ชิด

การเลื่อนระดับคุณวุฒิวิชาชีพ (Qualification Pathways)

ต้องผ่านการปฏิบัติงานเป็นระยะเวลาไม่น้อยกว่า 4 เดือน

หลักเกณฑ์การต่ออายุหนังสือรับรองมาตรฐานอาชีพ

N/A

กลุ่มบุคคลในอาชีพ (Target Group)

บุคคลในกลุ่มอาชีพธุรกิจค้าปลีก

หน่วยสมรรถนะ (หน่วยสมรรถนะทั้งหมดของคุณวุฒิวิชาชีพนี้)

SORSCS01107 สื่อสารในร้านค้าเพื่อสนับสนุนทีมงาน

SORSEF01101 ปฏิบัติงานภายใต้ความต้องการขององค์กร

SORSEQ01103 ใช้อุปกรณ์และกระบวนการปฏิบัติงาน ณ จุดชำระเงิน

SORSIC01105 ปฏิสัมพันธ์กับลูกค้า

SORSML01109 ลดความสูญเสียของร้านค้าเบื้องต้น
SORSOG01102 จัดระเบียบเพื่อความปลอดภัยของร้านค้า
SORSRG01108 รับสินค้าไว้อย่าง
SORSSV01106 ขยายสินค้าและบริการเบื้องต้น
SORSTE01104 ปฏิบัติงานค้าปลีกโดยใช้เทคโนโลยี

10.6 สาขาวิชาชีพธุรกิจค้าปลีก อาชีพพนักงานปฏิบัติการขาย ระดับ 3

คุณลักษณะของผลการเรียนรู้ (Characteristics of Outcomes)

เป็นผู้ที่มีสมรรถนะ และทักษะในการปฏิบัติงานด้านค้าปลีก ตามที่ระบุในระดับพนักงานปฏิบัติการขาย คุณวุฒิวิชาชีพ ระดับ 3 และสามารถปฏิบัติงานในร้านค้าปลีกลักษณะต่างๆ เช่น ห้างสรรพสินค้าซูเปอร์มาร์เก็ต ร้านสะดวกซื้อ และร้านค้าปลีกดั้งเดิม

การเลื่อนระดับคุณวุฒิวิชาชีพ (Qualification Pathways)

ได้รับคุณวุฒิวิชาชีพพนักงานปฏิบัติการขาย ระดับ 2 หรือต้องผ่านการปฏิบัติงานเป็นระยะเวลาไม่น้อยกว่า 1 ปี

หลักเกณฑ์การต่ออายุหนังสือรับรองมาตรฐานอาชีพ

N/A

กลุ่มบุคคลในอาชีพ (Target Group)

บุคคลในกลุ่มอาชีพธุรกิจค้าปลีก

หน่วยสมรรถนะ (หน่วยสมรรถนะทั้งหมดของคุณวุฒิวิชาชีพนี้)

SORSPA01112 เตรียมพื้นที่ไว้รับสินค้า
SORSRE01110 สร้างความสัมพันธ์กับลูกค้า
SORSSV01111 ขยายสินค้าและบริการขั้นสูง

ตารางแผนผังแสดงหน้าที่

1. ตารางแสดงหน้าที่ 1

(ทบทวนครั้งที่ (ไม่มี) ประกาศใช้ ณ วัน/เดือน/ปี)

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
ตอบสนองความต้องการในสินค้าและบริการชนิดต่างๆ ของลูกค้า ภายใต้แรงงานที่ได้รับการพัฒนาประสิทธิภาพในการทำงานอย่างต่อเนื่อง	01	ดำเนินงานร้านค้าปลีก	RSLP0 21	ป้องกันความสูญเสีย
			SORS0 11	บริการงานขาย
			SORV0 12	บริหารร้านค้า
	สนับสนุนธุรกิจค้าปลีก	RSBD0 27	พัฒนาธุรกิจค้าปลีก	
		RSHR0 26	บริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์	
		RSLG0 25	บริหารจัดการโลจิสติกส์	
		RSMR0 2	บริหารจัดการการตลาด	
		RSRF0 23	บริหารจัดการการเงิน	
		RSRM0 2	บริหารจัดการสินค้า	

คำอธิบาย ตารางแผนผังแสดงหน้าที่เป็นแผนผังที่ใช้วิเคราะห์หน้าที่งานเพื่อให้ได้หน้าที่หลัก (Key Function)

2. ตารางแสดงหน้าที่ 1 (ต่อ)

(ทบทวนครั้งที่ (ไม่มี) ประกาศใช้ ณ วัน/เดือน/ปี)

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		
RSBD0 27	พัฒนาธุรกิจค้าปลีก	N/A	N/A	N/A	N/A		
RSHR0 26	บริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์	N/A	N/A	N/A	N/A		
RSLG0 25	บริหารจัดการโลจิสติกส์	N/A	N/A	N/A	N/A		
RSLP0 21	ป้องกันความสูญเสีย	RSLPAS 02102	ปฏิบัติงานด้วยความปลอดภัย	02102 1	ปฏิบัติตามขั้นตอนพื้นฐานเพื่อความปลอดภัย		
				021022	ปฏิบัติตามขั้นตอนในสถานการณ์ฉุกเฉิน		
		RSLPML 02101	ลดความเสียหายของร้านค้าชั้นสูง	02101 1	ดูแลระบบรักษาความปลอดภัยในงานประจำ		
				021012	ลดปริมาณการถูกลักขโมย		
		RSLPPS 02105	จัดสภาพแวดล้อมการทำงานที่ปลอดภัย	02105 1	พัฒนาและกำหนดนโยบาย		
				021052	กำหนดวิธีการทำงานที่ปลอดภัย		
				021053	ฝึกอบรมและให้คำปรึกษากับพนักงาน		
				021054	ประเมินผลนโยบายและวิธีปฏิบัติ		
				RSLPPS 02106	จัดการความเสี่ยงร้านค้า	02106 1	ตรวจสอบและระบุความเสี่ยง
						021062	การตอบสนองต่อความเสี่ยง
				021063	การรายงานความเสี่ยง		
				021064	การป้องกันความเสี่ยง		
RSMR0 2	บริหารจัดการการตลาด	N/A	N/A	N/A	N/A		
RSRF0 23	บริหารจัดการการเงิน	N/A	N/A	N/A	N/A		
RSRM0 2	บริหารจัดการสินค้า	N/A	N/A	N/A	N/A		

หน้าที่หลัก Key Function		หน่วยสมรรถนะ Unit of Competence		หน่วยสมรรถนะย่อย Element of Competence	
รหัส	คำอธิบาย	รหัส	คำอธิบาย	รหัส	คำอธิบาย
SORSO 11	บริการงานขาย	SORSCS 01107	สื่อสารในร้านค้าเพื่อสนับสนุนทีมงาน	01107 1	สื่อสารโดยตรงกับลูกค้า
				011072	ใช้เทคโนโลยีในการสื่อสารกับลูกค้า
				011073	ทำงานเป็นทีม
				011074	อ่านและอธิบายเอกสารด้านการค้าปลีก
		SORSEF 01101	ปฏิบัติงานภายใต้ความต้องการขององค์กร	01101 1	ทำงานภายใต้นโยบายขององค์กร
				011012	สนับสนุนการทำงานของทีม
				011013	แต่งกายตามระเบียบขององค์กร
				011014	พัฒนานิสัยการทำงานที่มีประสิทธิภาพ
		SORSEQ 01103	ใช้อุปกรณ์และกระบวนการปฏิบัติงาน ณ จุดชำระเงิน	01103 1	ใช้อุปกรณ์ ณ จุดชำระเงิน
				011032	ตรวจสอบความถูกต้องของการทำธุรกรรม
				011033	ดำเนินการทำธุรกรรม ณ จุดชำระเงิน
				011034	ดำเนินการขายให้เสร็จสมบูรณ์
				011035	บรรจุหีบห่อสินค้า
		SORSICO 1105	ปฏิสัมพันธ์กับลูกค้า	01105 1	ส่งมอบบริการให้กับลูกค้า
				011052	ตอบสนองต่อข้อร้องเรียนของลูกค้า
				011053	ให้คำแนะนำในการขายและคืนสินค้า
				011054	จำแนกความต้องการที่เป็นพิเศษของลูกค้า
		SORSMML 01109	ลดความสูญเสียของร้านค้าเบื้องต้น	01109 1	ใช้ระบบรักษาความปลอดภัยในร้านค้า
				011092	ดูแลรักษาเงินสดในมือ

หน้าที่หลัก Key Function		หน่วยสมรรถนะ Unit of Competence		หน่วยสมรรถนะย่อย Element of Competence	
รหัส	คำอธิบาย	รหัส	คำอธิบาย	รหัส	คำอธิบาย
SORSO 11	บริการงานขาย	SORSML 01109	ลดความสูญเสียของร้านค้าเบื้องต้น	01109 3	ป้องกันการสูญหายของสินค้าจากการลักขโมย
				011094	ป้องกันอันตรายที่เกิดจากสินค้าและอุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้
		SORSOG 01102	จัดระเบียบเพื่อความปลอดภัยของร้านค้า	01102 1	ดูแลและรักษาสภาพร้านค้า
				011022	จัดระเบียบพื้นที่ทำงาน
				011023	จัดการอันตรายที่อาจเกิด
		SORSPA 01112	เตรียมพื้นที่ไว้รับสินค้า	01112 1	จัดผังพื้นที่เพื่อจัดเก็บสินค้าจากผู้ส่งมอบ
				011122	กำหนดรหัสสินค้าที่ได้รับการส่งมอบ
				011123	ระบุตำแหน่งการจัดเก็บสินค้า
		SORSRE 01110	สร้างความสัมพันธ์กับลูกค้า	01110 1	พัฒนาความสัมพันธ์กับลูกค้า
				011102	ให้คำปรึกษากับลูกค้า
				011103	จัดให้มีการสนับสนุนภายหลังการขาย
				011104	วางแผนการนำเสนอขาย
				011105	ดำเนินการนำเสนอขาย
		SORSRG 01108	รับสินค้าไวชาย	01108 1	รับสินค้าจากผู้ส่งมอบ
				011082	ใช้เครื่องมืออุปกรณ์ในการเคลื่อนย้ายสินค้าอย่างมีประสิทธิภาพ
		SORSSV 01106	ขายสินค้าและบริการเบื้องต้น	01106 1	พัฒนาและประยุกต์ใช้ความรู้ในผลิตภัณฑ์
				011062	ให้คำแนะนำลูกค้า
011063	รวบรวมและตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้า				
011064	สร้างโอกาสในการขาย				

หน้าที่หลัก Key Function		หน่วยสมรรถนะ Unit of Competence		หน่วยสมรรถนะย่อย Element of Competence	
รหัส	คำอธิบาย	รหัส	คำอธิบาย	รหัส	คำอธิบาย
SORSO 11	บริการงานขาย	SORSSV0 1111	ขายสินค้าและบริการขั้นสูง	011111	ให้ข้อมูลสินค้าเพื่อเพิ่มโอกาสในการขาย
				011112	โต้ตอบกับลูกค้าอย่างมีเหตุผล
				011113	ปิดการขาย
				011114	เก็บรักษาและใช้ฐานข้อมูลลูกค้าเพื่อการขายในอนาคต
		SORSTEO 1104	ปฏิบัติงานค้าปลีกโดยใช้เทคโนโลยี	011041	บำรุงรักษาอุปกรณ์ในร้านค้าปลีก
		011042		ใช้แป้นพิมพ์เพื่อทำรายการขาย	
		011043		ใช้อุปกรณ์ป้อนข้อมูลสนับสนุนการขาย	

หน้าที่หลัก Key Function		หน่วยสมรรถนะ Unit of Competence		หน่วยสมรรถนะย่อย Element of Competence	
รหัส	คำอธิบาย	รหัส	คำอธิบาย	รหัส	คำอธิบาย
SORV012	บริหารร้านค้า	LOG-POC-3-004ZA	สำรวจแหล่งขาย และผู้ขายสินค้าหรือบริการ	LOG-POC-3-004ZA.1	สำรวจแหล่งขาย ผู้ขายสินค้า บริการ
				LOG-POC-3-004ZA.2	สำรวจราคากลางของสินค้า บริการที่ต้องการ
				LOG-POC-3-004ZA.3	สำรวจคุณสมบัติผู้ขาย ผู้ให้บริการ
				LOG-POC-3-004ZA.4	สรุปรายชื่อผู้ขาย ผู้ให้บริการที่มีศักยภาพ
				LOG-POC-3-004ZA.5	ขอใบเสนอราคาจากผู้ขาย ผู้ให้บริการ
		LOG-POC-5-001ZA	สำรวจความต้องการใช้สินค้าหรือบริการ	LOG-POC-5-001ZA.1	รวบรวมความต้องการใช้สินค้า บริการ
		LOG-POC-5-003ZA	กำหนดขอบเขต คุณลักษณะ เงื่อนไขของสินค้าหรือบริการที่ต้องการ	LOG-POC-5-001ZA.2	จัดหมวดหมู่ จัดลำดับความสำคัญของความต้องการใช้สินค้าบริการ
				LOG-POC-5-003ZA.1	จัดทำฐานข้อมูลผู้ขายสินค้าและบริการ
				LOG-POC-5-003ZA.2	รวบรวมข้อมูลคุณลักษณะของสินค้าบริการที่ต้องการ
		LOG-POC-6-002ZA	พยากรณ์ความต้องการใช้สินค้าหรือบริการที่เกี่ยวข้องกับกิจกรรมโลจิสติกส์	LOG-POC-5-003ZA.3	วางแผนการจัดซื้อ จัดหา และจัดจ้าง
				LOG-POC-6-002ZA.1	จัดการข้อมูลประมาณการขาย
				LOG-POC-6-002ZA.2	รวบรวมข้อมูล จัดทำประวัติการใช้สินค้าบริการ

หน้าที่หลัก Key Function		หน่วยสมรรถนะ Unit of Competence		หน่วยสมรรถนะย่อย Element of Competence	
รหัส	คำอธิบาย	รหัส	คำอธิบาย	รหัส	คำอธิบาย
SORV0 12	บริหารร้านค้า	LOG- POC-6-0 02ZA	พยากรณ์ความต้องการใช้สินค้าหรือบริการที่เกี่ยวข้องกับกิจกรรมโลจิสติกส์	LOG- POC-6 -00ZZ A.3	ประมาณการความต้องการใช้สินค้าบริการ
		RSLPML 02101	ลดความสูญเสียของร้านค้าชั้นเบื้องต้น (security)	02101 1	ดูแลระบบรักษาความปลอดภัยในร้านค้า
		RSLPMS 02104	รักษาความปลอดภัยของร้านค้า	021012	ลดปริมาณการถูกลักขโมย
				02104 1	ให้ข้อมูลแก่สมาชิกในทีมในเรื่องอาชิวอนามัยและความปลอดภัยในการทำงาน
				021042	เชื่อมโยงสมาชิกในทีมเข้ากับเรื่องอาชิวอนามัยและความปลอดภัยในการทำงาน
				021043	ติดตามและรักษาสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ปลอดภัย
		RSLPSQ 02103	รักษาความมั่นคงปลอดภัยของร้านค้า	021044	ฝึกอบรมเรื่องอาชิวอนามัยและความปลอดภัยในการทำงานที่จำเป็นต้องฝึกอบรม
				02103 1	รักษาความมั่นคงปลอดภัยของร้านค้า
		SORVC O01201	สร้างความร่วมมือในการขาย	021032	สร้างความเข้าใจถึงความมั่นคงปลอดภัยและป้องกันการถูกลักขโมย
				01201 1	ปฏิบัติตามนโยบายและขั้นตอนการขายอย่างมีประสิทธิภาพ
				012012	ฝึกสอนและให้ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงและดำเนินการตามนโยบายและขั้นตอนการขาย
		SORVC O01202	ประสานความร่วมมือเพื่อบริการลูกค้า	012013	กำกับการขายให้บรรลุตามเป้าหมาย
				01202 1	ปฏิบัติตามมาตรฐานในการบริการลูกค้า
				012022	จัดการต่อข้อร้องเรียนของลูกค้าตามนโยบายของกิจการ
				012023	รายงานผลการขายต่อผู้บริหารระดับสูง
		SORVCT 01203	ประสานงานในทีมงาน	012024	แสดงถึงความเป็นผู้นำของทีมงานบริการลูกค้า
				01203 1	จัดการดูแล และจัดตารางงานให้พนักงาน
				012032	แจ้งเตือนสมาชิกในทีมงาน
		012033	ฝึกสอนในขณะที่ทำงาน		

หน้าที่หลัก Key Function		หน่วยสมรรถนะ Unit of Competence		หน่วยสมรรถนะย่อย Element of Competence	
รหัส	คำอธิบาย	รหัส	คำอธิบาย	รหัส	คำอธิบาย
SORV0 12	บริหารร้านค้า	SORVCT 01203	ประสานงานในทีมงาน	01203 4	สร้างแรงจูงใจทีมงาน
				012035	เก็บรักษาบันทึกข้อมูลของพนักงาน
		SORVDT 01206	พัฒนาทีมขาย	01206 1	สร้างพัฒนาและปรับปรุงทีม
				012062	พัฒนาการเป็นผู้นำอย่างต่อเนื่อง
				012063	มอบหมายความรับผิดชอบและให้อำนาจ
				012064	สื่อสารกับทีมงานให้เกิดประสิทธิผล
				012065	ให้การสนับสนุนการปฏิบัติงานของทีมงาน
		SORVM P01205	บริหารทีมขาย	01205 1	แสดงภาวะการเป็นผู้นำทีมงาน
				012052	แสดงแบบอย่างที่ดีให้กับทีมงาน
				012053	พัฒนาและสื่อสารวัตถุประสงค์ของทีม
		SORVM T01204	จัดการทีมขาย	01204 1	พิจารณา ขั้นตอนการขาย และเป้าหมายรายได้จากการขาย
				012042	จัดทีมขาย ให้ปฏิบัติงานตามแผนการขายของร้าน
				012043	จัดการให้ทีมขายปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ
				012044	ตรวจสอบโครงสร้างราคาและต้นทุนสินค้าบริการในตลาดและปรับเปลี่ยนให้เหมาะสม
				012045	พิจารณาปรับเปลี่ยนวัตถุประสงค์ของทีมขาย

คำอธิบาย

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

1. รหัสหน่วยสมรรถนะ LOG-POC-3-004ZA
2. ชื่อหน่วยสมรรถนะ สํารวจแหล่งขาย และผู้ขายสินค้าหรือบริการ
3. ทบทวนครั้งที่ N/A
4. สร้างใหม่ ปรับปรุง

5. สำหรับชื่ออาชีพและรหัสอาชีพ (Occupational Classification)

อาชีพนักจัดซื้อ จัดหา จัดจําง

6. คำอธิบายหน่วยสมรรถนะ (Description of Unit of Competency)

บุคคลที่ทำหน้าที่จัดซื้อ จัดหา จัดจําง ซึ่งจะต้องปฏิบัติงานเกี่ยวกับการสํารวจแหล่งขายหรือผู้ขาย สํารวจราคากลาง สํารวจคุณสมบัติผู้ขายผู้ให้บริการ สรุปรายชื่อผู้ขายผู้ให้บริการที่มีศักยภาพ และขอใบเสนอราคา

7. สำหรับระดับคุณวุฒิ

1	2	3	4	5	6	7	8
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

8. กลุ่มอาชีพ (Sector)

3323 ผู้จัดซื้อ

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)
LOG-POC-3-004ZA.1 สํารวจแหล่งขาย ผู้ขายสินค้า บริการ	1. ข้อมูลผู้ขายสินค้ารายใหม่มีการสํารวจอย่างต่อเนื่อง 2. ข้อมูลจากการสํารวจมีการจัดทําและปรับปรุงข้อมูลในฐานข้อมูลของผู้ขายให้ทันสมัย	การสํารวจการปฏิบัติงาน การสัมภาษณ์
LOG-POC-3-004ZA.2 สํารวจราคากลางของสินค้า บริการที่ต้องการ	1. สินค้า บริการมีการสํารวจราคากลางของสินค้าบริการที่ต้องการอย่างต่อเนื่อง 2. รายการเปรียบเทียบราคาของผู้ขายแต่ละรายมีการจัดทําย่างครอบคลุมและจําแนกถึงความแตกต่าง 3. รายการโครงสร้างต้นทุนของสินค้า บริการมีการจัดทําไว้อย่างครอบคลุมประเด็นสําคัญเพื่อประมาณการต้นทุนของสินค้าบริการ	การสํารวจการปฏิบัติงาน การสัมภาษณ์
LOG-POC-3-004ZA.3 สํารวจคุณสมบัติผู้ขาย ผู้ให้บริการ	1. คุณสมบัติผู้ขาย ผู้ให้บริการมีการสํารวจอย่างต่อเนื่อง 2. รายงานสรุปคุณสมบัติของผู้ขายมีการจัดทําได้อย่างถูกต้องครบถ้วน	การสํารวจการปฏิบัติงาน การสัมภาษณ์
LOG-POC-3-004ZA.4 สรุปรายชื่อผู้ขาย ผู้ให้บริการที่มีศักยภาพ	1. รายชื่อผู้ขาย ผู้ให้บริการมีการเปรียบเทียบคุณสมบัติขีดความสามารถในการส่งมอบตามเกณฑ์ที่กำหนด 2. รายชื่อผู้ขาย ผู้ให้บริการมีการวิเคราะห์และสรุปผลตามเกณฑ์ที่กำหนด	การสํารวจการปฏิบัติงาน การสัมภาษณ์

สมรรถนะย่อย (Element)	เกณฑ์ในการปฏิบัติงาน (Performance Criteria)	วิธีการประเมิน (Assessment)
LOG-POC-3-004ZA.5 ขอใบเสนอราคาจากผู้ขาย ผู้ให้บริการ	1.ใบเสนอราคาที่ได้รับ มีการตรวจสอบตามรายละเอียดที่กำหนด 2.รายงานผลการคัดเลือกผู้ขาย ตามใบเสนอราคาจากผู้ขายมีการจัดทำได้อย่างถูกต้อง	การสาธิตการปฏิบัติงาน การสัมภาษณ์

12. ความรู้และทักษะก่อนหน้าที่จำเป็น (Pre-requisite Skill & Knowledge)

N/A

13. ทักษะและความรู้ที่ต้องการ (Required Skills and Knowledge)

(ก) ความต้องการด้านทักษะ

1. ปฏิบัติการสำรวจแหล่งขาย ผู้ขายสินค้า บริการ
 - 1.1 สามารถสำรวจข้อมูลผู้ขายสินค้ารายใหม่อย่างต่อเนื่อง
 - 1.2 สามารถจัดทำและปรับปรุงข้อมูลจากการสำรวจในฐานข้อมูลผู้ขายให้ทันสมัย
2. ปฏิบัติการสำรวจราคากลางของสินค้า บริการที่ต้องการ
 - 2.1 สามารถสำรวจราคากลางของสินค้า บริการอย่างต่อเนื่อง
 - 2.2 สามารถจัดทำรายการเปรียบเทียบราคาของผู้ขายแต่ละรายอย่างครอบคลุมและจำแนกถึงความแตกต่าง
 - 2.3 สามารถจัดทำรายการโครงสร้างต้นทุนของสินค้า บริการ อย่างครอบคลุมประเด็นสำคัญ เพื่อประมาณการต้นทุนของสินค้าและบริการ(จัดทำ Approve vendor list)
3. ปฏิบัติการสำรวจคุณสมบัติผู้ขาย ผู้ให้บริการ
 - 3.1 สามารถสำรวจคุณสมบัติของผู้ขาย ผู้ให้บริการอย่างต่อเนื่อง
 - 3.2 สามารถจัดทำรายงานสรุปคุณสมบัติของผู้ขายได้อย่างถูกต้องครบถ้วน
4. ปฏิบัติสรุปรายชื่อผู้ขายผู้ให้บริการที่มีศักยภาพ
 - 4.1 สามารถเปรียบเทียบคุณสมบัติขีดความสามารถในการส่งมอบ ของผู้ขาย ผู้ให้บริการ ให้เป็นไปตามเกณฑ์ที่กำหนด
 - 4.2 สามารถวิเคราะห์และสรุปผลผู้ขาย ผู้ให้บริการให้เป็นไปตามเกณฑ์ที่กำหนด
5. ปฏิบัติการขอใบเสนอราคาจากผู้ขาย ผู้ให้บริการ
 - 5.1 สามารถตรวจสอบรายละเอียดที่กำหนดในใบเสนอราคาที่ได้รับ
 - 5.2 สามารถจัดทำรายงานผลการคัดเลือกผู้ขายตามใบเสนอราคาจากผู้ขายได้อย่างถูกต้อง

(ข) ความต้องการด้านความรู้

1. การสำรวจแหล่งขาย
2. การสำรวจราคากลาง
3. การวิเคราะห์คุณสมบัติสินค้า
4. การใช้งานระบบโปรแกรมประยุกต์ที่องค์กรใช้งานหรือโปรแกรมสำเร็จรูป
5. โครงสร้างต้นทุนของสินค้า บริการ
6. การตลาดของสินค้า บริการ

14. หลักฐานที่ต้องการ (Evidence Guide)

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

(ก) หลักฐานการปฏิบัติงาน (Performance Evidence)

1. รายงานผลการจัดทำ และปรับปรุงข้อมูลในฐานข้อมูลผู้ขาย
2. รายการโครงสร้างต้นทุนของสินค้า บริการ
3. รายงานคุณสมบัติของผู้ขาย
4. รายงานการวิเคราะห์และสรุปผลรายชื่อผู้ขาย
5. รายงานผลการคัดเลือกผู้ขายตามใบเสนอราคา

(ข) หลักฐานความรู้ (Knowledge Evidence)

1. ใบผ่านการอบรมการปฏิบัติกรงานจัดซื้อ
2. เอกสารรับรองและผลการประเมินจากหน่วยงาน
3. ใบรับรองหรือหลักฐานที่แสดงถึงความสามารถการใช้งานระบบโปรแกรมประยุกต์ที่องค์กรใช้งานหรือโปรแกรมสำเร็จรูป

(ค) คำแนะนำในการประเมิน

ประเมินเกี่ยวกับการสำรวจแหล่งขายและผู้ขายสินค้าหรือบริการ

(ง) วิธีการประเมิน

1. พิจารณาหลักฐานความรู้
2. พิจารณาหลักฐานการปฏิบัติงาน

15. ขอบเขต (Range Statement)

(ข) คำอธิบายรายละเอียด

1. ผู้ปฏิบัติงานทำการสำรวจและเพิ่มเติมข้อมูลผู้ขายรายใหม่ ๆ อย่างต่อเนื่อง ทำให้ข้อมูลมีความทันสมัยที่สุด นอกจากนี้ต้องมีการปรับปรุงราคากลางการขายหากมีการเปลี่ยนแปลง โดยมีการเปรียบเทียบราคาจากผู้ขายรายต่าง ๆ ใช้การจำแนกวิเคราะห์ปัจจัยต่าง ๆ เช่นต้นทุนในการซื้อ ต้นทุนในการจัดเก็บ คุณภาพของสินค้า ความทันต่อเวลา
2. ผู้ปฏิบัติงานพิจารณาปัจจัยต่าง ๆ ในการเลือกแหล่งขายได้แก่ ชีตความสามารถในการจำหน่าย ขนาดและขีดความสามารถในการจัดส่ง จรรยาบรรณและความขัดแย้งต่าง ๆ ที่อาจมี
3. ผู้ปฏิบัติงานสรุปรายชื่อผู้ขายที่ผ่านเกณฑ์ที่กำหนดครบถ้วน แยกแยะเป็นผู้ขายที่มีเพียงแหล่งเดียวหรือหลายแหล่ง

16. หน่วยสมรรถนะร่วม (ถ้ามี)

N/A

17. อุตสาหกรรมร่วม/กลุ่มอาชีพร่วม (ถ้ามี)

N/A

18. รายละเอียดกระบวนการและวิธีการประเมิน (Assessment Description and Procedure)

18.1 เครื่องมือการประเมิน

1. แบบประเมินความรู้ใช้แบบทดสอบปรนัย หรือ แบบทดสอบอัตนัย
2. แบบประเมินผลสำเร็จการปฏิบัติงาน
3. แบบประเมินผลจากการสัมภาษณ์

ดูรายละเอียดจากคู่มือการประเมิน

18.2 เครื่องมือการประเมิน

1. แบบประเมินความรู้ใช้แบบทดสอบปรนัย หรือ แบบทดสอบอัตนัย
2. แบบประเมินผลสำเร็จการปฏิบัติงาน
3. แบบประเมินผลจากการสัมภาษณ์

ดูรายละเอียดจากคู่มือการประเมิน

18.3 เครื่องมือการประเมิน

1. แบบประเมินความรู้ใช้แบบทดสอบปรนัย หรือ แบบทดสอบอัตนัย
2. แบบประเมินผลสำเร็จการปฏิบัติงาน
3. แบบประเมินผลจากการสัมภาษณ์

ดูรายละเอียดจากคู่มือการประเมิน

18.4 เครื่องมือการประเมิน

1. แบบประเมินความรู้ใช้แบบทดสอบปรนัย หรือ แบบทดสอบอัตนัย
2. แบบประเมินผลสำเร็จการปฏิบัติงาน
3. แบบประเมินผลจากการสัมภาษณ์

ดูรายละเอียดจากคู่มือการประเมิน

18.5 เครื่องมือการประเมิน

1. แบบประเมินความรู้ใช้แบบทดสอบปรนัย หรือ แบบทดสอบอัตนัย
2. แบบประเมินผลสำเร็จการปฏิบัติงาน
3. แบบประเมินผลจากการสัมภาษณ์

ดูรายละเอียดจากคู่มือการประเมิน

1. รหัสหน่วยสมรรถนะ LOG-POC-5-001ZA
2. ชื่อหน่วยสมรรถนะ สํารวจความต้องการใช้สินค้าหรือบริการ
3. ทบทวนครั้งที่ N/A
4. สร้างใหม่ ปรับปรุง

5. สำหรับชื่ออาชีพและรหัสอาชีพ (Occupational Classification)

อาชีพนักจัดซื้อ จัดหา จัดจ้าง

6. คำอธิบายหน่วยสมรรถนะ (Description of Unit of Competency)

บุคคลที่ทำหน้าที่จัดซื้อ จัดหา จัดจ้าง ซึ่งจะต้องปฏิบัติงานเกี่ยวกับการรวบรวมความต้องการใช้สินค้าบริการ (Requirement Gathering) จัดหมวดหมู่ และจัดลำดับความสำคัญของความต้องการใช้สินค้า บริการ

7. สำหรับระดับคุณวุฒิ

1	2	3	4	5	6	7	8
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

8. กลุ่มอาชีพ (Sector)

3323 ผู้จัดซื้อ

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)
LOG-POC-5-001ZA.1 รวบรวมความต้องการใช้สินค้าบริการ	1. แบบฟอร์มของการเบิกใช้สินค้าบริการในแต่ละวันมีการตรวจสอบได้อย่างถูกต้อง ครบถ้วน 2. รายงานสรุปความต้องการใช้สินค้า บริการจัดทำได้ตรงตามวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ 3. รายงานสรุปความต้องการใช้สินค้าบริการนำไปกำหนดแผนงานการจัดซื้อได้อย่างมีประสิทธิภาพ	การสังเกตการปฏิบัติงาน การสัมภาษณ์
LOG-POC-5-001ZA.2 จัดหมวดหมู่จัดลำดับความสำคัญของความต้องการใช้สินค้าบริการ	1. รายงานความต้องการทำการแยกหมวดหมู่ของสินค้าบริการ ตามลักษณะที่กำหนดตรวจสอบได้ถูกต้อง ครบถ้วน 2. ความต้องการตามลำดับความสำคัญมีการกำหนดจัดเรียงได้อย่างถูกต้อง	การสังเกตการปฏิบัติงาน การสัมภาษณ์

12. ความรู้และทักษะก่อนหน้าที่จำเป็น (Pre-requisite Skill & Knowledge)

N/A

13. ทักษะและความรู้ที่ต้องการ (Required Skills and Knowledge)

(ก) ความต้องการด้านทักษะ

1. ปฏิบัติงานการรวบรวมความต้องการใช้สินค้าบริการ

- 1.1 สามารถตรวจสอบแบบฟอร์มของการเบิกใช้สินค้า บริการ ในแต่ละวันได้อย่างถูกต้อง ครบถ้วน
- 1.2 สามารถจัดทำรายงานสรุปความต้องการใช้สินค้า บริการ ได้ ตรงตามวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้
- 1.3 สามารถรวบรวมรายงานประมาณซื้อจากหน่วยงาน ที่เกี่ยวข้องอย่างครบถ้วน

2. ปฏิบัติงานการรวบรวมข้อมูลและจัดทำประวัติการใช้สินค้า บริการ

- 2.1 สามารถตรวจสอบการรวบรวมรายงานประวัติการใช้สินค้า บริการ โดยรวมจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องอย่างครบถ้วน
- 2.2 สามารถวิเคราะห์ประวัติการเบิกใช้สินค้า บริการ เพื่อนำไปวางแผนการจัดซื้อประจำปี

3. ปฏิบัติงานการจัดหมวดหมู่ และจัดลำดับความสำคัญของความต้องการใช้สินค้า บริการ

- 3.1 สามารถตรวจสอบรายงานความต้องการ แยกหมวดหมู่ของสินค้า บริการ ตามลักษณะที่กำหนด ได้ถูกต้อง ครบถ้วน
- 3.2 สามารถกำหนดและจัดเรียงความต้องการตามลำดับความสำคัญได้อย่างถูกต้อง

(ข) ความต้องการด้านความรู้

1. การจัดการงานจัดซื้อ
2. วิธีการซื้อและวิธีการขอซื้อ
3. วงจรงานจัดซื้อ
4. การระบุความต้องการในการจัดซื้อ
5. การใช้โปรแกรมประยุกต์ที่องค์กรใช้งานหรือโปรแกรมสำเร็จรูป

14. หลักฐานที่ต้องการ (Evidence Guide)

หลักฐานที่ต้องการจะกำหนดข้อแนะนำเกี่ยวกับการประเมิน และควรที่จะใช้ประกอบร่วมกันกับเกณฑ์การปฏิบัติงาน (Performance Criteria) และ ทักษะและความรู้ที่ต้องการ (Required Skills and Knowledge)

(ก) หลักฐานการปฏิบัติงาน (Performance Evidence)

1. รายงานการสรุปความต้องการใช้สินค้าบริการ (Requirement Gathering)
2. รายงานการตรวจสอบการจัดลำดับความสำคัญของความต้องการใช้สินค้า บริการ

(ข) หลักฐานความรู้ (Knowledge Evidence)

1. ใบผ่านการอบรมการจัดการงานจัดซื้อ
2. เอกสารรับรองและผลการประเมินจากหน่วยงาน
3. ใบรับรองหรือหลักฐานที่แสดงถึงความสามารถการใช้โปรแกรมประยุกต์ที่องค์กรใช้งานหรือโปรแกรมสำเร็จรูป
4. เอกสารการนำเสนองานหรือการบรรยายที่เกี่ยวข้องกับการจัดการงานจัดซื้อ
5. หนังสือ คู่มือ บทความ งานวิจัย ที่เกี่ยวข้องกับการจัดการงานจัดซื้อ
6. ใบรับรองหรือหลักฐานที่แสดงถึงความสามารถในการสำรวจความต้องการใช้สินค้าหรือบริการ

(ค) คำแนะนำในการประเมิน

ประเมินเกี่ยวกับการสำรวจความต้องการใช้สินค้าหรือบริการ

(ง) วิธีการประเมิน

1. พิจารณาหลักฐานความรู้
2. พิจารณาหลักฐานการปฏิบัติงาน

15. ขอบเขต (Range Statement)

(ข) คำอธิบายรายละเอียด

1. ผู้ปฏิบัติงานจะต้องรวบรวมความต้องการใช้สินค้าหรือบริการจากหน่วยงานต่าง ๆ เช่น ฝ่ายขายสินค้า ฝ่ายคลังสินค้า ฝ่ายผลิตสินค้า โดยการรวบรวมข้อมูลจากฝ่ายขายใช้แบบพยากรณ์ยอดขาย พยากรณ์การผลิตสินค้าจากแผนการผลิตสินค้า และปริมาณการใช้สินค้าโดยรวบรวมจากแบบฟอร์มเบิกใช้สินค้า บริการ ทำการตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูล
2. ผู้ปฏิบัติงานนำข้อมูลที่ได้จากทุกฝ่ายนำมาจัดทำรายงานสรุปความต้องการใช้สินค้า บริการ โดยแยกตามผู้ซื้อสินค้าและบริหาร และแบบสรุปพร้อมทั้งหมด
3. ผู้ปฏิบัติงานรวบรวมและจัดทำรายงานประวัติการใช้สินค้า บริการ จากใบเบิกสินค้าและบริการ
4. ผู้ปฏิบัติงานวิเคราะห์ประวัติการเบิกใช้สินค้า บริการ ทั้งด้านปริมาณระยะเวลาที่ต้องการใช้ คุณภาพของสินค้าที่ต้องการ

รวมถึงปริมาณสินค้าหรือบริการที่มีการเบิกใช้ต่ำหรือสูงกว่าปริมาณที่เตรียมไว้ เพื่อนำข้อมูลที่ได้ไปใช้ประกอบการวางแผนการจัดซื้อประจำปี

5. ผู้ปฏิบัติงานนำข้อมูลที่ได้จากการวิเคราะห์ประวัติการเบิกใช้สินค้า และความต้องการใช้สินค้าของแต่ละแผนก และทำการแยกหมวดหมู่ของสินค้า บริการ โดยแยกสินค้าที่ต้องจัดซื้อจำนวนมาก สินค้าที่ต้องจัดซื้อตามระยะเวลาต่าง ๆ เพื่อให้สามารถวางแผนการจัดซื้อได้อย่างถูกต้อง และทันเวลา และมีต้นทุนการจัดซื้อที่มีต้นทุนต่ำ
6. ผู้ปฏิบัติงานกำหนดหมวดหมู่ของสินค้า และบริการที่ต้องจัดซื้อ โดยต้องมีการกำหนดเกณฑ์ในการจัดเรียงสินค้า และบริการที่ต้องจัดซื้อ เช่น จัดเรียงตามความต้องใช้จัดเรียงตามปริมาณที่ต้องการใช้ จัดเรียงตามระยะเวลาที่ต้องการใช้ เป็นต้น

16. หน่วยสมรรถนะร่วม (ถ้ามี)

N/A

17. อุตสาหกรรมร่วม/กลุ่มอาชีพร่วม (ถ้ามี)

N/A

18. รายละเอียดกระบวนการและวิธีการประเมิน (Assessment Description and Procedure)

18.1 เครื่องมือการประเมิน

1. แบบประเมินความรู้ ใช้แบบทดสอบปรนัย ชนิด 4 ตัวเลือก
2. แบบประเมินการสังเกตการปฏิบัติงาน
3. การประเมินจากการสัมภาษณ์

ดูรายละเอียดจากคู่มือการประเมิน

18.2 เครื่องมือการประเมิน

1. แบบประเมินความรู้ ใช้แบบทดสอบปรนัย ชนิด 4 ตัวเลือก
2. แบบประเมินการสังเกตการปฏิบัติงาน
3. การประเมินจากการสัมภาษณ์

ดูรายละเอียดจากคู่มือการประเมิน

18.3 เครื่องมือการประเมิน

1. แบบประเมินความรู้ ใช้แบบทดสอบปรนัย ชนิด 4 ตัวเลือก
2. แบบประเมินการสังเกตการปฏิบัติงาน
3. การประเมินจากการสัมภาษณ์

ดูรายละเอียดจากคู่มือการประเมิน

1. รหัสหน่วยสมรรถนะ LOG-POC-5-003ZA
2. ชื่อหน่วยสมรรถนะ กำหนดขอบเขต คุณลักษณะ เงื่อนไขของสินค้าหรือบริการที่ต้องการ
3. ทบทวนครั้งที่ N/A
4. สร้างใหม่ ปรับปรุง

5. สำหรับชื่ออาชีพและรหัสอาชีพ (Occupational Classification)

อาชีพนักจัดซื้อ จัดหา จัดจ้าง

6. คำอธิบายหน่วยสมรรถนะ (Description of Unit of Competency)

บุคคลที่ทำหน้าที่จัดซื้อ จัดหา จัดจ้าง ซึ่งจะต้องปฏิบัติงานเกี่ยวกับการจัดทำฐานข้อมูลผู้ขายสินค้าและบริการ รวบรวมข้อมูลคุณลักษณะของสินค้า และบริการที่ต้องการ และจัดทำข้อกำหนด คุณลักษณะ ราคา และเงื่อนไขของสินค้า และบริการ

7. สำหรับระดับคุณวุฒิ

1	2	3	4	5	6	7	8
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

8. กลุ่มอาชีพ (Sector)

3323 ผู้จัดซื้อ

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)
LOG-POC-5-003ZA.1 จัดทำฐานข้อมูลผู้ขายสินค้าและบริการ	1.ผลการกำหนดรหัสผู้ขาย มีการวิเคราะห์จากที่ประชุมได้อย่างถูกต้อง 2.ฐานข้อมูลผู้ขายผู้ให้บริการ ออกแบบได้ถูกต้อง ครบถ้วน และทันสมัย	การสาธิตการปฏิบัติงาน การสัมภาษณ์
LOG-POC-5-003ZA.2 รวบรวมข้อมูลคุณลักษณะของสินค้าบริการที่ต้องการ	1.รายการสินค้าบริการที่มีความต้องการจากผู้ที่เกี่ยวข้องมีการวิเคราะห์ได้อย่างถูกต้อง 2.รายการสินค้าบริการที่ต้องการมีการตรวจสอบจากคู่มือคุณลักษณะของสินค้า บริการ (Cataloging) 3.คุณลักษณะของสินค้าบริการที่ต้องการจากแหล่งอื่นมีการสืบค้นข้อมูลได้อย่างถูกต้อง	การสาธิตการปฏิบัติงาน การสัมภาษณ์
LOG-POC-5-003ZA.3 วางแผนการจัดซื้อ จัดหา และจัดจ้าง	1.ข้อกำหนดคุณลักษณะวิเคราะห์จากข้อมูลที่ได้รวบรวมไว้แล้ว มีการระบุค่าที่ยอมรับได้ทางสถิติ 2.ข้อกำหนดและเงื่อนไขของสินค้า บริการ ตรงตามคุณลักษณะ ราคาและเงื่อนไขของสินค้า บริการ	การสาธิตการปฏิบัติงาน การสัมภาษณ์

12. ความรู้และทักษะก่อนหน้าที่จำเป็น (Pre-requisite Skill & Knowledge)

N/A

13. ทักษะและความรู้ที่ต้องการ (Required Skills and Knowledge)

(ก) ความต้องการด้านทักษะ

1. ปฏิบัติงานการจัดทำฐานข้อมูลผู้ขายสินค้าและบริการ
 - 1.1 สามารถกำหนดรหัสผู้ขาย มีการวิเคราะห์จากที่ประชุมได้อย่างถูกต้อง
 - 1.2 สามารถออกแบบฐานข้อมูลผู้ขายให้ถูกต้อง ครบถ้วน และทันสมัย
2. ปฏิบัติงานการรวบรวมข้อมูลคุณลักษณะของสินค้าบริการที่ต้องการ
 - 2.1 สามารถวิเคราะห์รายการสินค้าบริการที่มีความต้องการจากผู้ที่เกี่ยวข้องได้อย่างถูกต้อง
 - 2.2 สามารถตรวจสอบรายการสินค้าบริการที่ต้องการจากคู่มือคุณลักษณะของสินค้า บริการ ได้
 - 2.3 สามารถสืบค้นข้อมูลคุณลักษณะของสินค้าบริการที่ต้องการจากแหล่งอื่นได้อย่างถูกต้อง
3. ปฏิบัติงานการจัดทำข้อกำหนด คุณลักษณะ ราคา และเงื่อนไขของสินค้าบริการ
 - 3.1 สามารถรวบรวมข้อกำหนดคุณลักษณะ และวิเคราะห์จากข้อมูลที่ได้ทางสถิติ
 - 3.2 สามารถกำหนดและเงื่อนไขของสินค้า บริการ ตรงตามคุณลักษณะ ราคา และเงื่อนไขของสินค้า บริการ

(ข) ความต้องการด้านความรู้

1. การจัดการงานจัดซื้อ
2. วิธีการซื้อและวิธีการขอซื้อ
3. วงจรงานจัดซื้อ
4. การระบุความต้องการในการจัดซื้อ
5. การใช้งานระบบโปรแกรมประยุกต์ที่องค์กรใช้งานหรือโปรแกรมสำเร็จรูป

14. หลักฐานที่ต้องการ (Evidence Guide)

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

1. หลักฐานการปฏิบัติงาน (Performance Evidence)
2. รายงานผลการตรวจสอบรายการสินค้าจากคู่มือคุณลักษณะของสินค้า บริการ (Cataloging)

(ข) หลักฐานความรู้ (Knowledge Evidence)

1. ใบผ่านการอบรมการจัดการงานจัดซื้อ
2. เอกสารรับรองและผลการประเมินจากหน่วยงาน
3. ใบรับรองหรือหลักฐานที่แสดงถึงความสามารถใช้งานระบบโปรแกรมประยุกต์ที่องค์กรใช้งานหรือโปรแกรมสำเร็จรูป
4. เอกสารการนำเสนองานหรือการบรรยายที่เกี่ยวข้องกับการจัดการงานจัดซื้อ
5. หนังสือ คู่มือ บทความ งานวิจัย ที่เกี่ยวข้องกับการจัดการงานจัดซื้อ
6. ใบรับรองหรือหลักฐานที่แสดงถึงความสามารถในการกำหนดขอบเขต คุณลักษณะ และเงื่อนไขของสินค้าหรือบริการที่ต้องการ

(ค) คำแนะนำในการประเมิน

ประเมินเกี่ยวกับการกำหนดขอบเขต คุณลักษณะ และเงื่อนไขของสินค้าหรือบริการที่ต้องการ

(ง) วิธีการประเมิน

1. พิจารณาหลักฐานความรู้
2. พิจารณาหลักฐานการปฏิบัติงาน

15. ขอบเขต (Range Statement)

(ข) คำอธิบายรายละเอียด

1. ผู้ปฏิบัติงานออกแบบและนำข้อมูลผู้ขายจัดทำด้วยระบบฐานข้อมูล ภายในข้อมูลผู้ขายประกอบด้วย รหัส ชื่อ ที่อยู่ ตัวแทนติดต่อ ข้อมูลด้านธนาคารของผู้ขาย เป็นต้น
2. ผู้ปฏิบัติงานทำการรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับสินค้าและบริการ ได้แก่ หมวดหมู่ รายการสินค้า/บริการ จัดเก็บเป็นฐานข้อมูล และจัดทำ Catalog เพื่อสะดวกในการเรียกคืน
3. ผู้ปฏิบัติมีการค้นหาข้อมูลจากแหล่งอื่น ๆ เช่น อินเทอร์เน็ตเพื่อนำมาใช้เป็นข้อมูลรายการสินค้า/บริการ
4. ผู้ปฏิบัติงานจัดทำขอบเขตการจัดซื้อให้อยู่ในรูปแบบฟอร์มที่เป็นมาตรฐาน ประกอบด้วยคุณลักษณะสินค้า/บริการ ราคา เงื่อนไขต่าง ๆ เพื่อใช้เป็นเครื่องมือหรือเป็นเงื่อนไขในการคัดเลือกผู้ขาย รวมทั้งต้องมีการบริหารด้านการอนุมัติการซื้อการขาย เพื่อป้องกันปัญหาจากการเปลี่ยนแปลงขอบเขตในอนาคต

16. หน่วยสมรรถนะร่วม (ถ้ามี)

N/A

17. อุตสาหกรรมร่วม/กลุ่มอาชีพร่วม (ถ้ามี)

N/A

18. รายละเอียดกระบวนการและวิธีการประเมิน (Assessment Description and Procedure)

1. เครื่องมือการประเมิน

1. แบบประเมินความรู้ใช้แบบทดสอบปรนัย ชนิด 4 ตัวเลือก
2. แบบประเมินผลสาคิตการปฏิบัติงาน
3. แบบประเมินผลจากการสัมภาษณ์
ดูรายละเอียดจากคู่มือการประเมิน

2. เครื่องมือการประเมิน

1. แบบประเมินความรู้ใช้แบบทดสอบปรนัย ชนิด 4 ตัวเลือก
2. แบบประเมินผลสาคิตการปฏิบัติงาน
3. แบบประเมินผลจากการสัมภาษณ์
ดูรายละเอียดจากคู่มือการประเมิน

3. เครื่องมือการประเมิน

1. แบบประเมินความรู้ใช้แบบทดสอบปรนัย ชนิด 4 ตัวเลือก
2. แบบประเมินผลสาคิตการปฏิบัติงาน
3. แบบประเมินผลจากการสัมภาษณ์
ดูรายละเอียดจากคู่มือการประเมิน

1. รหัสหน่วยสมรรถนะ LOG-POC-6-002ZA
2. ชื่อหน่วยสมรรถนะ พยากรณ์ความต้องการใช้สินค้าหรือบริการที่เกี่ยวข้องกับกิจกรรมโลจิสติกส์
3. ทบทวนครั้งที่ N/A
4. สร้างใหม่ ปรับปรุง

5. สำหรับชื่ออาชีพและรหัสอาชีพ (Occupational Classification)

อาชีพนักจัดซื้อ จัดหา จัดจ้าง

6. คำอธิบายหน่วยสมรรถนะ (Description of Unit of Competency)

บุคคลที่ทำหน้าที่จัดซื้อ จัดหา จัดจ้าง ซึ่งจะต้องปฏิบัติงานเกี่ยวกับการจัดการข้อมูลประมาณการขาย รวบรวมข้อมูลและจัดทำประวัติการใช้สินค้าและบริการประมาณการความต้องการใช้สินค้าและบริการ

7. สำหรับระดับคุณวุฒิ

1	2	3	4	5	6	7	8
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

8. กลุ่มอาชีพ (Sector)

3323 ผู้จัดซื้อ

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)
LOG-POC-6-002ZA.1 จัดการข้อมูลประมาณการขาย	1.รายงานประมาณการขายโดยรวมมีการตรวจสอบการรวบรวมจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องอย่างครบถ้วน 2.รายงานประมาณการความต้องการซื้อโดยรวมมีการตรวจสอบการรวบรวมจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องอย่างครบถ้วน	ข้อสอบข้อเขียน การสัมภาษณ์ การสาธิตการปฏิบัติงาน การจำลองสถานการณ์
LOG-POC-6-002ZA.2 รวบรวมข้อมูลจัดทำประวัติการใช้สินค้าบริการ	1.รายงานประวัติการใช้สินค้าบริการโดยรวมมีการตรวจสอบการรวบรวมจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องอย่างครบถ้วน 2.ประวัติการเบิกใช้สินค้าบริการมีการวิเคราะห์เพื่อนำไปวางแผนการจัดซื้อประจำปี	ข้อสอบข้อเขียน การสัมภาษณ์ การสาธิตการปฏิบัติงาน การจำลองสถานการณ์
LOG-POC-6-002ZA.3 ประมาณการความต้องการใช้สินค้าบริการ	1.แผนประมาณการความต้องการใช้สินค้า บริการวิเคราะห์จากประวัติการใช้สินค้า และประมาณการขายสินค้าเพื่อนำไปกำหนดนโยบายการจัดซื้อได้อย่างมีประสิทธิภาพ 2.แผนประมาณการความต้องการใช้สินค้า บริการมีการใช้วิธีการทางสถิติเพื่อจัดทำประมาณรายจ่ายประจำปี 3.แผนประมาณการความต้องการใช้สินค้าได้รับการยอมรับจากผู้บริหารระดับสูง	ข้อสอบข้อเขียน การสัมภาษณ์ การสาธิตการปฏิบัติงาน การจำลองสถานการณ์

12. ความรู้และทักษะก่อนหน้าที่จำเป็น (Pre-requisite Skill & Knowledge)

N/A

13. ทักษะและความรู้ที่ต้องการ (Required Skills and Knowledge)

(ก) ความต้องการด้านทักษะ

1. ปฏิบัติงานด้านการรวบรวมข้อมูลประกอบการพยากรณ์จัดซื้อ
 - 1.1 สามารถจัดทำสรุปข้อมูลการจัดซื้อปีที่ผ่านมา
 - 1.2 สามารถรวบรวมสรุปข้อมูลการพยากรณ์จากฝ่ายขาย
 - 1.3 สามารถรวบรวมข้อมูลความต้องการในวัตถุประสงค์จากฝ่ายผลิต
 - 1.4 สามารถรวบรวมปัญหาที่เคยพบในการจัดซื้อที่ผ่านมา
 - 1.5 สามารถจัดทำสรุปการพยากรณ์การจัดซื้อ
2. ปฏิบัติงานด้านประมาณการความต้องการใช้สินค้าบริการ
 - 2.1 สามารถวิเคราะห์แผนประมาณการความต้องการใช้ สินค้า บริการ จากประวัติการใช้สินค้า และประมาณการขายสินค้า เพื่อนำไปกำหนดนโยบายการจัดซื้อได้อย่างมีประสิทธิภาพ
 - 2.2 สามารถใช้วิธีการทางสถิติเพื่อจัดทำงบประมาณรายจ่ายประจำปี เพื่อแผนประมาณการความต้องการใช้สินค้า บริการ
 - 2.3 สามารถการยอมรับแผนประมาณการความต้องการใช้สินค้า จากผู้บริหารระดับสูง

(ข) ความต้องการด้านความรู้

1. พยากรณ์ความต้องการซื้อ
2. วิธีการซื้อและวิธีการขอซื้อ
3. วงจรงานจัดซื้อ
4. การระบุความต้องการในการจัดซื้อ
5. การประยุกต์ใช้วิธีการทางสถิติ
6. การใช้งานระบบโปรแกรมประยุกต์ที่องค์กรใช้งานหรือโปรแกรมสำเร็จรูป

14. หลักฐานที่ต้องการ (Evidence Guide)

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

(ก) หลักฐานการปฏิบัติงาน (Performance Evidence)

1. รายงานประมาณการความต้องการซื้อโดยรวมขององค์กร
2. รายงานสรุปผลการวิเคราะห์ประวัติการเบิกใช้สินค้า
3. แผนประมาณการความต้องการใช้สินค้า บริการ

(ข) หลักฐานความรู้ (Knowledge Evidence)

1. ใบผ่านการอบรมการบริหารงานจัดซื้อ
2. เอกสารรับรองและผลการประเมินจากหน่วยงาน
3. ใบรับรองหรือหลักฐานที่แสดงถึงความสามารถการใช้งานระบบโปรแกรมประยุกต์ที่องค์กรใช้งานหรือโปรแกรมสำเร็จรูป
4. เอกสารการนำเสนองานหรือการบรรยายที่เกี่ยวข้องกับการบริหารงานจัดซื้อ
5. หนังสือ คู่มือ บทความ งานวิจัย ที่เกี่ยวข้องกับการบริหารงานจัดซื้อ
6. ใบรับรองหรือหลักฐานที่แสดงถึงความสามารถในการพยากรณ์ความต้องการซื้อ

(ค) คำแนะนำในการประเมิน

ประเมินเกี่ยวกับการพยากรณ์ความต้องการใช้สินค้าหรือบริการที่เกี่ยวข้องกับกิจกรรมโลจิสติกส์

(ง) วิธีการประเมิน

1. พิจารณาหลักฐานความรู้
2. พิจารณาหลักฐานการปฏิบัติงาน

15. ขอบเขต (Range Statement)

1. คำอธิบายรายละเอียด

1. ผู้ปฏิบัติงานทำการรวบรวมข้อมูลการจัดซื้อที่ผ่านมา ซึ่งประกอบด้วย ข้อมูลรายการสินค้า บริการ ปริมาณการจัดซื้อ รายชื่อผู้ขาย นำข้อมูลมาจากการพยากรณ์แนวโน้มการขายจากฝ่ายขาย และข้อมูลการคาดการณ์แนวโน้มความต้องการวัตถุประสงค์จากฝ่ายผลิต มาจัดทำเป็นตารางหรือฐานข้อมูลพร้อมสูตรวิเคราะห์ด้วยระบบคอมพิวเตอร์ โดยจัดเก็บไว้ในตาราง Excel, หรือ ระบบจัดการฐานข้อมูลใด ๆ

2.

ผู้ปฏิบัติงานดำเนินการวิเคราะห์ความต้องการโดยใช้ประวัติและแนวโน้มและพิจารณานโยบายการจัดซื้อของกิจการประกอบเพื่อให้การพยากรณ์เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

3. ผู้ปฏิบัติงานมีความรู้ในการใช้โมเดลการพยากรณ์เช่น วิธีถ่วงเฉลี่ย วิธีเอ็กโปเนนเชียล วิธีสมการเชิงเส้นถดถอย เป็นต้น
4. ผู้ปฏิบัติอธิบายและสามารถนำเสนอผลการพยากรณ์ให้แก่ผู้บริหารอธิบายหากมีเงื่อนไขอื่น ๆ หรือหากข้อมูลประกอบการพยากรณ์มีการปรับเปลี่ยน

16. หน่วยสมรรถนะร่วม (ถ้ามี)

N/A

17. อุตสาหกรรมร่วม/กลุ่มอาชีพร่วม (ถ้ามี)

N/A

18. รายละเอียดกระบวนการและวิธีการประเมิน (Assessment Description and Procedure)

1. เครื่องมือการประเมิน
 1. แบบประเมินความรู้ ใช้แบบทดสอบปรนัย หรือ แบบทดสอบอัตนัย
 2. แบบประเมินจากการสัมภาษณ์
 3. แบบประเมินผลการสังเกตการปฏิบัติงาน
 4. แบบประเมินผลการจำลองสถานการณ์ดูรายละเอียดจากคู่มือการประเมิน
2. เครื่องมือการประเมิน
 1. แบบประเมินความรู้ ใช้แบบทดสอบปรนัย หรือ แบบทดสอบอัตนัย
 2. แบบประเมินจากการสัมภาษณ์
 3. แบบประเมินผลการสังเกตการปฏิบัติงาน
 4. แบบประเมินผลการจำลองสถานการณ์ดูรายละเอียดจากคู่มือการประเมิน

1. รหัสหน่วยสมรรถนะ RSLPAS02102

2. ชื่อหน่วยสมรรถนะ ปฏิบัติงานด้วยความปลอดภัย

3. ทบทวนครั้งที่ 1 / 2562

4. สร้างใหม่ ปรับปรุง

5. สำหรับชื่ออาชีพและรหัสอาชีพ (Occupational Classification)

ป้องกันความสูญเสีย ระดับ 3

6. คำอธิบายหน่วยสมรรถนะ (Description of Unit of Competency)

หน่วยสมรรถนะนี้ ผู้ผ่านการประเมินควร มีทักษะ มีความรู้ และมีคุณสมบัติที่พึงประสงค์ในอาชีพป้องกันความสูญเสียระดับ 3 ที่มีความสามารถในการปฏิบัติงานเกี่ยวกับการใช้วิธีการขั้นพื้นฐานเพื่อความปลอดภัย และการใช้วิธีการในสถานการณ์ฉุกเฉิน

7. สำหรับระดับคุณวุฒิ

1	2	3	4	5	6	7	8
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

8. กลุ่มอาชีพ (Sector)

ธุรกิจค้าปลีก

9. ชื่ออาชีพและรหัสอาชีพอื่นที่หน่วยสมรรถนะนี้สามารถใช้ได้ (ถ้ามี)

ไม่มี

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

ไม่มี

11. สมรรถนะย่อยและเกณฑ์การปฏิบัติงาน (Elements and Performance Criteria)

สมรรถนะย่อย (Element)	เกณฑ์ในการปฏิบัติงาน (Performance Criteria)	วิธีการประเมิน (Assessment)
021021 ปฏิบัติตามขั้นตอนพื้นฐานเพื่อความปลอดภัย	1.1 ปฏิบัติตามวิธีการเพื่อความปลอดภัยในการทำงานตามกฎหมายและข้อบังคับขององค์กรในเรื่องอาชีวอนามัยและความปลอดภัยในการทำงาน 1.2 ชี้แจงและรายงานข้อบกพร่องหรือวิธีการปฏิบัติงานที่ไม่ปลอดภัยเกี่ยวกับอุปกรณ์เครื่องใช้ และสถานที่ที่เกี่ยวข้องกับนโยบายและข้อบังคับในเรื่องอาชีวอนามัยและความปลอดภัยในการทำงาน 1.3 จัดการสินค้าอันตรายตามข้อกำหนดของกฎหมาย 1.4 จัดทำคู่มือการปฏิบัติงานเรื่องความเสี่ยงและการจัดการความเสี่ยงตามนโยบายขององค์กร 1.5 รายงานเหตุการณ์อุบัติเหตุและผลกระทบที่เกิดขึ้นจากการทำงานต่อผู้รับผิดชอบที่ได้รับมอบหมาย 1.6 มีส่วนร่วมในกระบวนการให้คำปรึกษา/หารือในเรื่องอาชีวอนามัยและความปลอดภัยในการทำงาน	ข้อสอบข้อเขียน การสัมภาษณ์ แฟ้มสะสมผลงาน

สมรรถนะย่อย (Element)	เกณฑ์ในการปฏิบัติงาน (Performance Criteria)	วิธีการประเมิน (Assessment)
021022 ปฏิบัติตามขั้นตอนในสถานการณ์ฉุกเฉิน	2.1 ปฏิบัติตามวิธีการในสถานการณ์ฉุกเฉิน เมื่อเกิดไฟไหม้และเหตุการณ์ฉุกเฉินรวมถึงการอพยพผู้คน 2.2 ระบุได้ถึงผู้รับผิดชอบเมื่อเกิดสถานการณ์ฉุกเฉิน และต้องอพยพผู้คน 2.3 แจ้งเตือนความปลอดภัยได้อย่างถูกต้อง	ข้อสอบข้อเขียน การสัมภาษณ์ แฟ้มสะสมผลงาน

12. ความรู้และทักษะก่อนหน้าที่จำเป็น (Pre-requisite Skill & Knowledge)

ไม่มี

13. ทักษะและความรู้ที่ต้องการ (Required Skills and Knowledge)

(ก) ความต้องการด้านทักษะ

1. ทักษะด้านการสื่อสาร

1.1 ทักษะในการรายงานการปฏิบัติงานที่ไม่ปลอดภัยในการทำงาน ข้อบกพร่อง/การชำรุดที่เกิดขึ้นกับอุปกรณ์เครื่องใช้ และสถานที่ทำงาน รายงานเหตุการณ์อุบัติเหตุ และผลกระทบที่เกิดขึ้นจากการทำงานอย่างชัดเจน

1.2 ทักษะในการแบ่งปันข้อมูลข่าวสาร

1.3 ทักษะการตีความการสื่อสารที่ไม่ใช่คำพูด

2. ทักษะด้านการอ่าน เขียน และการคำนวณ

2.1 ทักษะในการประมาณการน้ำหนัก ขนาด ปริมาณ และส่วนผสม

2.2 ทักษะการแปลความหมายที่เป็นสัญลักษณ์ในเรื่องอาชีวอนามัยและความปลอดภัย

2.3 ทักษะการอ่านและแปลความความข้อนแนะนำของผู้ผลิตในการจัดเก็บสินค้า หรืออุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้

3. ทักษะด้านเทคนิค

3.1 ทักษะในการกำจัดของเสียอย่างเหมาะสม

3.2 ทักษะการจัดการกับอุปกรณ์เครื่องใช้ที่ชำรุดหรือเสียหาย

3.3 ทักษะในการระบุได้ถึงสินค้าและวัตถุดิบตราย

3.4 ทักษะการใช้สัญญาณแจ้งเตือนความปลอดภัย และอุปกรณ์ดับเพลิง

3.5 ทักษะการจัดเก็บ และการใช้สารเคมี หรือวัตถุดิบตราย

3.6 ทักษะการใช้อุปกรณ์หรือเครื่องมือในการป้องกันตัว

(ข) ความต้องการด้านความรู้

1. ความรู้ในเรื่องการควบคุมความเสี่ยง ตลอดจนลำดับขั้นของการควบคุม ได้แก่ :

1.1 การใส่ชุดป้องกันตัวอย่างเหมาะสม

1.2 การخذัดอันตราย

1.3 การควบคุมด้านการบริหาร

1.4 การควบคุมด้านวิศวกรรม

2. ความรู้ในเรื่องการปฐมพยาบาล

3. ความรู้เกี่ยวกับอันตรายที่เกิดในสถานที่ทำงาน ได้แก่ :

3.1 อันตรายจากไฟไหม้ สารเคมี และเครื่องใช้ไฟฟ้า

3.2 การจัดการกับอุปกรณ์เครื่องใช้ที่ชำรุดหรือเสียหาย

3.3 การลื่นไถล การสะดุด การตกหล่น

3.4 การหก และการรั่วไหลของวัสดุ

3.5 การจัดเก็บสินค้าและวัตถุดิบตราย

3.6 ของเสีย

4. ความรู้เกี่ยวกับการจัดการในเรื่องอาชีวอนามัยและความปลอดภัยในการทำงาน ได้แก่ :

4.1 การสื่อสาร และกระบวนการในการให้คำปรึกษา/หารือ

4.2 การแปลความหมายที่เป็นสัญลักษณ์ในเรื่องอาชีวอนามัยและความปลอดภัย

4.3 การจัดทำคู่มือ

4.4 การรายงาน

5. ความรู้ในเรื่องนโยบายและวิธีปฏิบัติ ในเรื่องเกี่ยวกับ :

5.1 วิธีปฏิบัติในสถานการณ์ฉุกเฉินเกี่ยวกับอาชีวอนามัยและความปลอดภัย

5.2 แนวปฏิบัติในอุตสาหกรรมค้าปลีกที่เกี่ยวกับอาชีวอนามัยและความปลอดภัย

5.3 บทบาท หน้าที่ และความรับผิดชอบของผู้ที่ได้รับมอบหมายให้ดูแลในเรื่องอาชีวอนามัยและความปลอดภัยในที่ทำงาน

5.4 กฎระเบียบและข้อบังคับทางกฎหมาย

14. หลักฐานที่ต้องการ (Evidence Guide)

หลักฐานที่ต้องการกำหนดข้อแนะนำเกี่ยวกับการประเมิน และควรที่จะใช้ประกอบรวมกันกับเกณฑ์การปฏิบัติงาน (Performance Criteria) และ ทักษะและความรู้ที่ต้องการ (Required Skills and Knowledge)

(ก) หลักฐานการปฏิบัติงาน (Performance Evidence)

1. หนังสือผ่านงาน หนังสือรับรองการทำงาน
2. แฟ้มสะสมผลงาน (portfolio)

(ข) หลักฐานความรู้ (Knowledge Evidence)

1. การรู้จักสภาพแวดล้อมของการทำงานในธุรกิจค้าปลีก
2. เอกสารที่เกี่ยวข้อง เช่น
 - 2.1 นโยบายและวิธีการปฏิบัติเพื่อความปลอดภัยในร้านค้า
 - 2.2 คู่มือการปฏิบัติงาน และข้อแนะนำของผู้ผลิตสินค้า
 - 2.3 กฎระเบียบและข้อบังคับในเรื่องอาชีวอนามัย และความปลอดภัยในการทำงาน
 - 2.4 แนวปฏิบัติของอุตสาหกรรมค้าปลีก

(ค) คำแนะนำในการประเมิน

ไม่มี

15. ขอบเขต (Range Statement)

ขอบเขตอธิบายถึงขอบเขตของการปฏิบัติงาน และสภาพแวดล้อมอื่นๆหรือสถานการณ์อื่นๆ ที่มีผลกระทบต่อการทำงาน รวมถึงเครื่องมือ อุปกรณ์ เทคโนโลยี ทรัพยากรที่ใช้ หรือข้อกำหนดอื่นๆที่เกี่ยวข้อง

(ก) คำแนะนำ

ไม่มี

(ข) คำอธิบายรายละเอียด

1. วิธีการเพื่อความปลอดภัย : ในเรื่องเกี่ยวกับ
 - 1.1 เงินสดในมือ
 - 1.2 สถานการณ์ฉุกเฉิน ไฟไหม้ และอุบัติเหตุ
 - 1.3 การอพยพพนักงาน และลูกค้า
 - 1.4 สินค้าและวัตถุดิบอันตราย
 - 1.5 บังชี้อันตราย
 - 1.6 ขั้นตอนการแก้ไขปัญหา
 - 1.7 คู่มือการปฏิบัติงาน
 - 1.8 ขั้นตอนการใช้อุปกรณ์ เครื่องมือป้องกัน
 - 1.9 รายงานอุบัติเหตุและผลกระทบที่เกิดขึ้น
 - 1.10 การรักษาความปลอดภัยในร้าน
 - 1.11 การจัดการในสถานการณ์ที่ก่อกวน
 - 1.12 การกำจัดของเสีย
2. วิธีการปฏิบัติงานที่ไม่ปลอดภัย : ในเรื่องเกี่ยวกับ
 - 2.1 อุปกรณ์ที่ชำรุดเสียหาย
 - 2.2 บรรจุภัณฑ์หรือภาชนะที่ถูกทำลาย
 - 2.3 ไฟฟ้า และน้ำประปา
 - 2.4 วัตถุไวไฟ และอันตรายจากไฟไหม้
 - 2.5 บันได ลิฟต์
 - 2.6 เครื่องมือ ของมีคม
 - 2.7 การหก รั่วไหล และเศษชิ้นส่วน
 - 2.8 สารพิษ
 - 2.9 รถเข็น
 - 2.10 เหตุการณ์ที่จะก่อให้เกิดอันตรายต่อลูกค้าและพนักงาน
3. อุปกรณ์เครื่องใช้ : รวมถึง
 - 3.1 อุปกรณ์ที่ชำรุดเสียหาย

- 3.2 บรรจุภัณฑ์หรือภาชนะที่ถูกทำลาย
- 3.3 เครื่องมือ ของมีคม
- 3.4 เครื่องจักร
4. นโยบายและข้อบังคับในเรื่องอาชีวอนามัย และความปลอดภัยในการทำงาน : ได้แก่
 - 4.1 ขั้นตอนความปลอดภัยพื้นฐาน
 - 4.2 ลูกค้ำและพนักงาน
 - 4.3 สินค้าและวัตถุดิบตราย
 - 4.4 ขั้นตอนฉุกเฉิน
 - 4.5 อุปกรณ์ และเครื่องมือ
 - 4.6 สถานที่
 - 4.7 สินค้า
 - 4.8 คู่มือเรื่องความปลอดภัย
 - 4.9 กฎหมายและข้อบังคับในเรื่องอนามัย และความปลอดภัยในการทำงาน
5. คู่มือการปฏิบัติงาน : ได้แก่
 - 5.1 ขั้นตอนการปฏิบัติงาน
 - 5.2 แนวปฏิบัติในเรื่องการยกและการเคลื่อนย้าย
 - 5.3 วิธีการใช้เครื่องมือ และอุปกรณ์
6. ผู้รับผิดชอบที่ได้รับมอบหมาย : ได้แก่
 - 6.1 ผู้จัดการ
 - 6.2 ผู้รับผิดชอบด้านความปลอดภัย
 - 6.3 ผู้ควบคุม
 - 6.4 หัวหน้าทีม
7. กระบวนการให้คำปรึกษา/หารือ : เกี่ยวข้องกับ
 - 7.1 ระบุผู้รับผิดชอบด้านความปลอดภัย
 - 7.2 เวลาในการจัดประชุมพนักงาน
 - 7.3 ข้อเสนอแนะที่ได้รับจากพนักงานเพื่อพัฒนาการทำงาน
8. วิธีการในสถานการณ์ฉุกเฉิน : ในเรื่องเกี่ยวกับ
 - 8.1 การเกิดอุบัติเหตุ
 - 8.2 การพกอาวุธ
 - 8.3 ไฟไหม้ พายุ
 - 8.4 โรคภัยไข้เจ็บ
 - 8.5 การอพยพ

16. หน่วยสมรรถนะร่วม (ถ้ามี)

ไม่มี

17. อุตสาหกรรมร่วม/กลุ่มอาชีพร่วม (ถ้ามี)

ไม่มี

18. รายละเอียดกระบวนการและวิธีการประเมิน (Assessment Description and Procedure)

1. สอบข้อเขียน เพื่อประเมินความเข้าใจในการปฏิบัติงาน
2. สอบถามปากเปล่า/สัมภาษณ์ เกี่ยวกับทักษะ ประสิทธิภาพ และความรู้เฉพาะด้าน
3. เพิ่มข้อมูลประวัติการทำงานและรายงานผลการปฏิบัติงานจากบุคคลที่สาม

1. รหัสหน่วยสมรรถนะ RSLPML02101
2. ชื่อหน่วยสมรรถนะ ลดความสูญเสียของร้านค้าชั้นสูง
3. ทบทวนครั้งที่ 1 / 2562
4. สร้างใหม่ ปรับปรุง
5. สำหรับชื่ออาชีพและรหัสอาชีพ (Occupational Classification)
ป้องกันความสูญเสีย ระดับ 3 และ บริหารร้านค้า ระดับ 3

6. คำอธิบายหน่วยสมรรถนะ (Description of Unit of Competency)

หน่วยสมรรถนะนี้ ผู้ผ่านการประเมินควร มีทักษะ มีความรู้ และมีคุณสมบัติที่พึงประสงค์ในอาชีพ
ป้องกันความสูญเสีย ระดับ 3 และ บริหารร้านค้า ระดับ 3 ที่มีความสามารถในการปฏิบัติงานเกี่ยวกับ การ
ดูแลระบบรักษาความปลอดภัยในร้านค้า และการลดปริมาณการถูกลักขโมย

7. สำหรับระดับคุณวุฒิ

1	2	3	4	5	6	7	8
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

8. กลุ่มอาชีพ (Sector)

ธุรกิจค้าปลีก

9. ชื่ออาชีพและรหัสอาชีพอื่นที่หน่วยสมรรถนะนี้สามารถใช้ได้ (ถ้ามี)

ไม่มี

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

ไม่มี

11. สมรรถนะย่อยและเกณฑ์การปฏิบัติงาน (Elements and Performance Criteria)

สมรรถนะย่อย (Element)	เกณฑ์ในการปฏิบัติงาน (Performance Criteria)	วิธีการประเมิน (Assessment)
021011 ดูแลระบบรักษาความปลอดภัยในงานประจำ	1.1 สังเกต และจัดการกับพฤติกรรมที่น่าสงสัยของลูกค้าตามวิธีปฏิบัติและข้อกำหนดทางกฎหมาย 1.2 ดูแลระบบจัดเก็บสินค้าและอุปกรณ์ เครื่องมือเครื่องใช้อย่างปลอดภัยตามวิธีปฏิบัติที่กำหนด	ข้อสอบข้อเขียน แฟ้มสะสมผลงาน

สมรรถนะย่อย (Element)	เกณฑ์ในการปฏิบัติงาน (Performance Criteria)	วิธีการประเมิน (Assessment)
021012 ลดปริมาณการถูกลักขโมย	2.1 ปฏิบัติตามวิธีการและข้อกำหนดขององค์กรอย่างเหมาะสมเพื่อลดการถูกลักขโมย 2.2 ตรวจสอบกระเป๋าและสัมภาระของลูกค้าที่น่าสงสัยว่าอาจมีการซุกซ่อนสินค้าที่ขโมยไปก่อนออกจากพื้นที่ขายตามวิธีการและข้อกำหนดทางกฎหมายอย่างเหมาะสม 2.3 ดูแลรักษาความปลอดภัยในสถานที่ ชีวิต และทรัพย์สินตามวิธีการและข้อกำหนดขององค์กร 2.4 ดำเนินการกับผู้ต้องสงสัยในการลักขโมยตามวิธีการและข้อกำหนดทางกฎหมาย	ข้อสอบข้อเขียน การสัมภาษณ์ แฟ้มสะสมผลงาน

12. ความรู้และทักษะก่อนหน้าที่จำเป็น (Pre-requisite Skill & Knowledge)

ไม่มี

13. ทักษะและความรู้ที่ต้องการ (Required Skills and Knowledge)

(ก) ความต้องการด้านทักษะ

1.ดูแลระบบรักษาความปลอดภัยในงานประจำ

- 0.232 1.1 สังเกต และจัดการกับพฤติกรรมที่น่าสงสัยของลูกค้าตามวิธีปฏิบัติและข้อกำหนดทางกฎหมาย
- 0.233 1.2 ดูแลระบบจัดเก็บสินค้าและอุปกรณ์ เครื่องมือเครื่องใช้อย่างปลอดภัยตามวิธีปฏิบัติที่กำหนด

1.ลดปริมาณการถูกลักขโมย

- 0.234 2.1 ปฏิบัติตามวิธีการและข้อกำหนดขององค์กรอย่างเหมาะสมเพื่อลดการถูกลักขโมย
- 0.235 2.2 ตรวจสอบกระเป๋าและสัมภาระของลูกค้าที่น่าสงสัยว่าอาจมีการซุกซ่อนสินค้าที่ขโมยไปก่อนออกจากพื้นที่ขายตามวิธีการและข้อกำหนดทางกฎหมายอย่างเหมาะสม

0.236 2.3 ดูแลรักษาความปลอดภัยในสถานที่ ชีวิต และทรัพย์สินตามวิธีการและข้อกำหนดขององค์กร

0.237 2.4 ดำเนินการกับผู้ต้องสงสัยในการลักขโมย ตามวิธีการและข้อกำหนดทางกฎหมาย

(ข) ความต้องการด้านความรู้

(ก) ความต้องการด้านทักษะ

1. ทักษะด้านการสื่อสาร

1.1 ทักษะการสื่อสารและการปฏิสัมพันธ์กับลูกค้าในเชิงบวก ในระหว่างด าเนินการตามขั้นตอนเพื่อรักษาความปลอดภัย เช่น ขณะตรวจค้นกระเป๋าลูกค้า

2. ทักษะด้านการอ่าน เขียน และการค านวณ ได้แก่ :

- 2.1 การนับปริมาณสินค้า
- 2.2 การอ่านและแปลความความข้อนะน าชของผู้ผลิตในการจัดเก็บสินค้า
- 2.3 เงินสดในมือ
- 2.4 บันทึกการขายสินค้าที่ถูกลักขโมย
- 2.5 รายงานการลักขโมย

3. ทักษะในการสังเกตถึงพฤติกรรมที่น่าสงสัย

4. ทักษะในการดูแลและจัดเก็บสินค้า

(ข) ความต้องการด้านความรู้

- 1. ความรู้ในเรื่องการดูแลรักษาความปลอดภัยในร้าน และด าแหน่งที่ตั้ง
- 2. ความรู้เกี่ยวกับขั้นตอนการปฏิบัติเมื่อมีการลักขโมยทั้งจากบุคคลภายในและภายนอก หรือพฤติกรรมที่น่าสงสัย
- 3. ความรู้เกี่ยวกับวิธีการรักษาความปลอดภัยของเงินสดและทรัพย์สินอื่น
- 4. ความรู้เกี่ยวกับนโยบายและวิธีการปฏิบัติ ในเรื่องเกี่ยวกับ :
 - 4.1 การตรวจค้นกระเป๋าหรือถุงใส่สินค้าของลูกค้า
 - 4.2 การนับ การวัด และการชั่งน้ าหนักสินค้า
 - 4.3 การจัดการกับพฤติกรรมที่น่าสงสัย หรือเมื่อมีการลักขโมยเกิดขึ้น
 - 4.4 การจัดการและการจัดเก็บสินค้า
 - 4.5 การรายงานปัญหาและข้อบกพร่องที่เกิดขึ้น
 - 4.6 ความปลอดภัย
 - 4.7 การหมุนเวียนของสินค้า

14. หลักฐานที่ต้องการ (Evidence Guide)

หลักฐานที่ต้องการจะก าหนดข้อเสนอแนะ ำเกี่ยวกับการประเมิน และควรที่จะใช้ประกอบร่วมกันกับเกณฑ์การปฏิบัติงาน (Performance Criteria) และ ทักษะและความรู้ที่ต้องการ (Required Skills and Knowledge)

(ก) หลักฐานการปฏิบัติงาน (Performance Evidence)

1. หนังสือผ่านงาน หนังสือรับรองการท างาน
2. แฟ้มสะสมผลงาน (portfolio)

(ข) หลักฐานความรู้ (Knowledge Evidence)

1. การรู้จักสภาพแวดล้อมของการทำงานในธุรกิจค้ำปลีก
2. เอกสารที่เกี่ยวข้อง เช่น
 - 2.1 ความรู้เกี่ยวกับนโยบายและคู่มือการปฏิบัติงาน
 - 2.2 ความรู้เกี่ยวกับกฎระเบียบและข้อบังคับทางกฎหมาย
 - 2.3 ความรู้เกี่ยวกับแนวปฏิบัติของอุตสาหกรรมค้ำปลีก

(ค) ค ำแนะน ำในการประเมิน

ไม่มี

15. ขอบเขต (Range Statement)

ขอบเขตอธิบายถึงขอบเขตของการปฏิบัติงาน และสภาพแวดล้อมอื่นๆหรือสถานการณ์อื่นๆ ที่มีผลกระทบต่อการทำงาน รวมถึงเครื่องมือ อุปกรณ์ เทคโนโลยี ทรัพยากรที่ใช้ หรือข้อ ก าหนดอื่นๆที่เกี่ยวข้อง

(ก) ค ำแนะน ำ

ไม่มี

(ข) ค ำอธิบายรายละเอียด

1. ระบบรักษาความปลอดภัย และวิธีปฏิบัติ : ในเรื่องเกี่ยวกับ
 - 1.1 การพกอาวุธ
 - 1.2 เงินสด
 - 1.3 ลูกค้ำ
 - 1.4 อุปกรณ์ และเครื่องมือ เช่น ระบบเตือนภัย กล้องวงจรปิด
 - 1.5 กุญแจ
 - 1.6 พื้นที่ควบคุม
 - 1.7 บุคลากร
 - 1.8 สินค้า
 - 1.9 บุคคลภายนอก
2. นโยบายและวิธีปฏิบัติ : ในเรื่องเกี่ยวกับ
 - 2.1 การรายงานปัญหาและข้อบกพร่อง
 - 2.2 ความปลอดภัย
 - 2.3 การเฝ้าระวังสินค้า
3. ข้อ ก าหนดทางกฎหมาย : ในเรื่องเกี่ยวกับ
 - 3.1 กฎหมายอาญา
 - 3.2 กฎหมายแพ่ง
 - 3.3 กฎหมายสิทธิส่วนบุคคล

16. หน่วยสมรรถนะร่วม (ถ้ามี)

ไม่มี

17. อุตสาหกรรมร่วม/กลุ่มอาชีพร่วม (ถ้ามี)

ไม่มี

18. รายละเอียดกระบวนการและวิธีการประเมิน (Assessment Description and Procedure)

1. สอบข้อเขียน เพื่อประเมินความรู้ ความเข้าใจในการปฏิบัติงาน
2. สอบถามปากเปล่า/สัมภาษณ์ เกี่ยวกับทักษะ ประสบการณ์ และความรู้เฉพาะด้าน
3. แฟ้มข้อมูลประวัติการทำงานและรายงานผลการปฏิบัติงานจากบุคคลที่สาม

1. รหัสหน่วยสมรรถนะ RSLPML02101
2. ชื่อหน่วยสมรรถนะ ลดความสูญเสียของร้านค้าชั้นเบื้องต้น (security)
3. ทบทวนครั้งที่ 1 / 2562
4. สร้างใหม่ ปรับปรุง

5. สำหรับชื่ออาชีพและรหัสอาชีพ (Occupational Classification)

ป้องกันความสูญเสีย ระดับ 3 และ บริหารร้านค้า ระดับ 3

6. คำอธิบายหน่วยสมรรถนะ (Description of Unit of Competency)

หน่วยสมรรถนะนี้ ผู้ผ่านการประเมินควร มีทักษะ มีความรู้ และมีคุณสมบัติที่พึงประสงค์ในอาชีพป้องกันความสูญเสีย ระดับ 3 และ บริหารร้านค้า ระดับ 3 ที่มีความสามารถในการปฏิบัติงานเกี่ยวกับ การดูแลระบบรักษาความปลอดภัยในร้านค้า และการลดปริมาณการถูกลักขโมย

7. สำหรับระดับคุณวุฒิ

1	2	3	4	5	6	7	8
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

8. กลุ่มอาชีพ (Sector)

ธุรกิจค้าปลีก

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)
021011 ดูแลระบบรักษาความปลอดภัยในร้านค้า		
021012 ลดปริมาณการถูกลักขโมย		

12. ความรู้และทักษะก่อนหน้าที่จำเป็น (Pre-requisite Skill & Knowledge)

N/A

13. ทักษะและความรู้ที่ต้องการ (Required Skills and Knowledge)

(ก) ความต้องการด้านทักษะ

1. ทักษะด้านการสื่อสาร

1.1 ทักษะการสื่อสารและการปฏิสัมพันธ์กับลูกค้าในเชิงบวก ในระหว่างดำเนินการตามขั้นตอนเพื่อรักษาความปลอดภัย เช่น ขณะตรวจค้นกระเป๋าลูกค้า

2. ทักษะด้านการอ่าน เขียน และการคำนวณ ได้แก่ :

2.1 การนับปริมาณสินค้า

2.2 การอ่านและแปลความความข้อนำของผู้ผลิตในการจัดเก็บสินค้า

2.3 เงินสดในมือ

2.4 บันทึกรายการสินค้าที่ถูกขโมย

2.5 รายงานการลักขโมย

3. ทักษะในการสังเกตถึงพฤติกรรมที่น่าสงสัย

4. ทักษะในการดูแลและจัดเก็บสินค้า

(ข) ความต้องการด้านความรู้

1. ความรู้ในเรื่องการดูแลรักษาความปลอดภัยในร้าน และตำแหน่งที่ตั้ง

2. ความรู้เกี่ยวกับขั้นตอนการปฏิบัติเมื่อมีการลักขโมยทั้งจากบุคคลภายในและภายนอก หรือพฤติกรรมที่น่าสงสัย

3. ความรู้เกี่ยวกับวิธีการรักษาความปลอดภัยของเงินสดและทรัพย์สินอื่น

4. ความรู้เกี่ยวกับนโยบายและวิธีการปฏิบัติ ในเรื่องเกี่ยวกับ :

4.1 การตรวจค้นกระเป๋าหรือถุงใส่สินค้าของลูกค้า

4.2 การนับ การวัด และการชั่งน้ำหนักสินค้า

4.3 การจัดการกับพฤติกรรมที่น่าสงสัย หรือเมื่อมีการลักขโมยเกิดขึ้น

4.4 การจัดการและการจัดเก็บสินค้า

4.5 การรายงานปัญหาและข้อบกพร่องที่เกิดขึ้น

4.6 ความปลอดภัย

4.7 การหมุนเวียนของสินค้า

14. หลักฐานที่ต้องการ (Evidence Guide)

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

(ก) หลักฐานการปฏิบัติงาน (Performance Evidence)

1. หนังสือผ่านงาน หนังสือรับรองการทำงาน

2. แฟ้มสะสมผลงาน (portfolio)

(ข) หลักฐานความรู้ (Knowledge Evidence)

1. การรู้จักสภาพแวดล้อมของการทำงานในธุรกิจค้าปลีก

2. เอกสารที่เกี่ยวข้อง เช่น

2.1 ความรู้เกี่ยวกับนโยบายและคู่มือการปฏิบัติงาน

2.2 ความรู้เกี่ยวกับกฎระเบียบและข้อบังคับทางกฎหมาย

2.3 ความรู้เกี่ยวกับแนวปฏิบัติของอุตสาหกรรมค้าปลีก

(ค) คำแนะนำในการประเมิน

ไม่มี

15. ขอบเขต (Range Statement)

ขอบเขตอธิบายถึงขอบเขตของการปฏิบัติงาน และสภาพแวดล้อมอื่นๆหรือสถานการณ์อื่นๆ ที่มีผลกระทบต่อการทำงาน รวมถึงเครื่องมือ อุปกรณ์ เทคโนโลยี ทรัพยากรที่ใช้ หรือข้อกำหนดอื่นๆที่เกี่ยวข้อง

(ก) คำแนะนำ

ไม่มี

(ข) คำอธิบายรายละเอียด

1. ระบบรักษาความปลอดภัย และวิธีปฏิบัติ : ในเรื่องเกี่ยวกับ

1.1 การพกอาวุธ

1.2 เงินสด

- 1.3 ลูกค้า
- 1.4 อุปกรณ์ และเครื่องมือ เช่น ระบบเตือนภัย กล้องวงจรปิด
- 1.5 กุญแจ
- 1.6 พื้นที่ควบคุม
- 1.7 บุคลากร
- 1.8 สินค้า
- 1.9 บุคคลภายนอก
2. นโยบายและวิธีปฏิบัติ : ในเรื่องเกี่ยวกับ
 - 2.1 การรายงานปัญหาและข้อบกพร่อง
 - 2.2 ความปลอดภัย
 - 2.3 การเฝ้าระวังสินค้า
3. ข้อกำหนดทางกฎหมาย : ในเรื่องเกี่ยวกับ
 - 3.1 กฎหมายอาญา
 - 3.2 กฎหมายแพ่ง
 - 3.3 กฎหมายสิทธิส่วนบุคคล

16. หน่วยสมรรถนะร่วม (ถ้ามี)

N/A

17. อุตสาหกรรมร่วม/กลุ่มอาชีพร่วม (ถ้ามี)

N/A

18. รายละเอียดกระบวนการและวิธีการประเมิน (Assessment Description and Procedure)

1. สอบข้อเขียน เพื่อประเมินความรู้ ความเข้าใจในการปฏิบัติงาน
2. สอบถามปากเปล่า/สัมภาษณ์ เกี่ยวกับทักษะ ประสบการณ์ และความรู้เฉพาะด้าน
3. แฟ้มข้อมูลประวัติการทำงานและรายงานผลการปฏิบัติงานจากบุคคลที่สาม

1. รหัสหน่วยสมรรถนะ RSLPMS02104
2. ชื่อหน่วยสมรรถนะ รักษาความปลอดภัยของร้านค้า
3. ทบทวนครั้งที่ 1 / 2562
4. สร้างใหม่ ปรับปรุง

5. สำหรับชื่ออาชีพและรหัสอาชีพ (Occupational Classification)

ป้องกันความสูญเสีย ระดับ 4 และ บริหารร้านค้า ระดับ 4

6. คำอธิบายหน่วยสมรรถนะ (Description of Unit of Competency)

หน่วยสมรรถนะนี้ ผู้ผ่านการประเมินควร มีทักษะ มีความรู้ และมีคุณสมบัติที่พึงประสงค์ในอาชีพป้องกันความสูญเสีย ระดับ 4 และ บริหารร้านค้า ระดับ 4 ที่มีความสามารถในการปฏิบัติงานเกี่ยวกับ การให้ข้อมูลแก่สมาชิกในทีมในเรื่องอาชื่อนามยและความปลอดภัยในการทำงาน การเชื่อมโยงสมาชิกในทีมเข้ากับเรื่องอาชื่อนามยและความปลอดภัยในการทำงาน การติดตามและรักษาสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ปลอดภัย และการระบุเรื่องอาชื่อนามยและความปลอดภัยในการทำงานที่จำเป็นต้องฝึกอบรม

7. สำหรับระดับคุณวุฒิ

1	2	3	4	5	6	7	8
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

8. กลุ่มอาชีพ (Sector)

ธุรกิจค้าปลีก

9. ชื่ออาชีพและรหัสอาชีพอื่นที่หน่วยสมรรถนะนี้สามารถใช้ได้ (ถ้ามี)

ไม่มี

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

ไม่มี

11. สมรรถนะย่อยและเกณฑ์การปฏิบัติงาน (Elements and Performance Criteria)

สมรรถนะย่อย (Element)	เกณฑ์ในการปฏิบัติงาน (Performance Criteria)	วิธีการประเมิน (Assessment)
021041 ให้ข้อมูลแก่สมาชิกในทีมในเรื่องอาชื่อนามยและความปลอดภัยในการทำงาน	1.1อธิบายถึงนโยบายขององค์กรและข้อกำหนดในเรื่องอาชื่อนามยและความปลอดภัยในการทำงานให้กับสมาชิกในทีมทราบอย่างชัดเจนและถูกต้องรวมถึงวิธีการเมื่อเกิดเหตุฉุกเฉิน 1.2 อธิบายได้ถึงวิธีการที่ทำให้สมาชิกในทีมทราบและเข้าใจนโยบายและวิธีการในเรื่องอาชื่อนามยและความปลอดภัยในการทำงาน 1.3 ให้ข้อมูลเรื่องอันตรายและวิธีการควบคุมความเสี่ยงแก่สมาชิกในทีมได้รับทราบอย่างสม่ำเสมอ	ข้อสอบข้อเขียน การสัมภาษณ์ แฟ้มสะสมผลงาน
021042 เชื่อมโยงสมาชิกในทีมเข้ากับเรื่องอาชื่อนามยและความปลอดภัยในการทำงาน	2.1 เปิดโอกาสให้สมาชิกในทีมเข้ามามีส่วนร่วมในกระบวนการให้ข้อมูลและแบ่งปันข้อมูลเรื่องอาชื่อนามยและความปลอดภัยในการทำงาน 2.2ยกชื่อหรืออ้างอิงชื่อบุคคลที่รับผิดชอบเรื่องอาชื่อนามยและความปลอดภัยในการทำงานได้ทันที 2.3สื่อสารข้อมูลเรื่องอาชื่อนามยและความปลอดภัยในการทำงานให้กับสมาชิกในทีมได้อย่างทันท่วงที	ข้อสอบข้อเขียน การสัมภาษณ์ แฟ้มสะสมผลงาน

สมรรถนะย่อย (Element)	เกณฑ์ในการปฏิบัติงาน (Performance Criteria)	วิธีการประเมิน (Assessment)
021043 ติดตามและรักษาสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ปลอดภัย	3.1 ปฏิบัติตามนโยบายและข้อกำหนดขององค์กรในการระบุ ป้องกันและรายงานถึงสิ่งที่เป็นอันตราย 3.2 แก้ไขเหตุการณ์ที่เกิดอันตรายได้อย่างทันที่ 3.3 สืบสวนหาสาเหตุที่เกิดอันตราย รายงานข้อบกพร่องของการควบคุมความเสี่ยงหรือการจัดสรรทรัพยากรที่เกี่ยวข้องกับการควบคุมความเสี่ยงต่อบุคคลที่เกี่ยวข้อง 3.4 ควบคุมและป้องกันความเสี่ยงเพื่อไม่ให้เกิดอันตรายหรือเกิดเหตุซ้ำตามนโยบายขององค์กร 3.5 จัดเก็บสินค้าอันตรายตามนโยบายขององค์กรและข้อกำหนดเรื่องอาชีวอนามัยและความปลอดภัยในการทำงาน 3.6 บำรุงรักษาเครื่องมือ และอุปกรณ์ตามนโยบายขององค์กรและข้อกำหนดเรื่องอาชีวอนามัยและความปลอดภัยในการทำงาน 3.7 ติดตามทีมปฏิบัติงานเพื่อให้แน่ใจว่าปฏิบัติงานตามคู่มือด้านเทคนิค 3.8 ปฏิบัติตามนโยบายและวิธีการปฏิบัติขององค์กรเมื่อเกิดเหตุฉุกเฉินได้ทันที	ข้อสอบข้อเขียน การสัมภาษณ์ แฟ้มสะสมผลงาน
021044 ฝึกอบรมเรื่องอาชีวอนามัยและความปลอดภัยในการทำงานที่จำเป็นต้องฝึกอบรม	4.1 ระบุได้ถึงเรื่องอาชีวอนามัยและความปลอดภัยในการทำงานที่จำเป็นต้องฝึกอบรมให้กับสมาชิกในทีม 4.2 จัดการฝึกอบรมตามนโยบายขององค์กร	ข้อสอบข้อเขียน การสัมภาษณ์ แฟ้มสะสมผลงาน

12. ความรู้และทักษะก่อนหน้าที่จำเป็น (Pre-requisite Skill & Knowledge)

ไม่มี

13. ทักษะและความรู้ที่ต้องการ (Required Skills and Knowledge)

(ก) ความต้องการด้านทักษะ

1. ทักษะด้านการสื่อสาร
 - 1.1 การให้ข้อมูล การฝึก และการตอบกลับแก่สมาชิกในทีม
 - 1.2 แจงเรื่องกับผู้ที่เกี่ยวข้องโดยตรงและชัดเจน
 - 1.3 การพูดจูงใจ และชักนำทีม
 - 1.4 การใช้และการแปลความการสื่อสารที่ไม่ใช่คำพูด
2. ทักษะด้านการอ่าน เขียน และการคำนวณ ได้แก่ :
 - 2.1 การรายงาน
 - 2.2 การตีความและการปฏิบัติตามข้อบังคับเรื่องอาชีวอนามัยและความปลอดภัยในการทำงาน
 - 2.3 การแปลสัญลักษณ์ที่ใช้ในเรื่องอาชีวอนามัยและความปลอดภัยในการทำงาน
 - 2.4 การอ่านนโยบายและข้อกำหนดขององค์กร
3. ทักษะด้านเทคนิค
 - 3.1 ทักษะการจัดการกับอุปกรณ์เครื่องใช้ที่ชำรุดหรือเสียหาย
 - 3.2 ทักษะการจัดเก็บ และการใช้สารเคมี หรือวัตถุอันตราย
 - 3.3 ทักษะการใช้สัญญาณแจ้งเตือนความปลอดภัย อุปกรณ์ดับเพลิง และทางออกฉุกเฉิน

(ข) ความต้องการด้านความรู้

1. ความรู้ในเรื่องลำดับขั้นของการควบคุมความเสี่ยง ได้แก่
 - 1.1 การจัดอันดับอันตราย
 - 1.2 การควบคุมทางวิศวกรรมเพื่อลดความเสี่ยง
 - 1.3 การควบคุมด้านการบริหาร
2. ความรู้เกี่ยวกับบทบาทหน้าที่ และความรับผิดชอบ
3. ความรู้เกี่ยวกับตำแหน่งที่ตั้งของสถานพยาบาลที่ใกล้ที่สุด
4. ความรู้เกี่ยวกับการใช้ลิฟต์
5. ความรู้เกี่ยวกับอันตรายที่อาจทำให้เกิดไฟไหม้
6. ความรู้พื้นฐานเกี่ยวกับเทคนิคในการสื่อสาร
7. ความรู้เกี่ยวกับข้อกำหนดทางกฎหมายและแนวปฏิบัติเรื่องอาชีวอนามัยและความปลอดภัยในการทำงาน
8. ความรู้เกี่ยวกับขั้นตอนการปฏิบัติเมื่อเกิดการเจ็บป่วยหรืออุบัติเหตุ
9. ความรู้เกี่ยวกับนโยบายและข้อกำหนดขององค์กร ได้แก่
 - 9.1 คู่มือการปฏิบัติงาน
 - 9.2 ขั้นตอนฉุกเฉินในเรื่องอาชีวอนามัยและความปลอดภัยในการทำงาน
 - 9.3 สิ้นค้าอันตราย
 - 9.4 การจัดเก็บสินค้า
 - 9.5 การอพยพ

14. หลักฐานที่ต้องการ (Evidence Guide)

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

(ก) หลักฐานการปฏิบัติงาน (Performance Evidence)

1. หนังสือผ่านงาน หนังสือรับรองการทำงาน
2. แฟ้มสะสมผลงาน (portfolio)

(ข) หลักฐานความรู้ (Knowledge Evidence)

1. การรู้จักสภาพแวดล้อมของการทำงานในธุรกิจค้าปลีก
2. ความรู้ในเรื่องเครื่องมือ และอุปกรณ์ เช่น
 - 2.1 อุปกรณ์ในการขนย้าย
 - 2.2 ระบบเตือนภัย
 - 2.3 เครื่องมือการปฐมพยาบาล
 - 2.4 อุปกรณ์ดับเพลิง
 - 2.5 อุปกรณ์สื่อสาร
3. เอกสารที่เกี่ยวข้อง เช่น
 - 3.1 ความรู้ในเรื่องกฎหมายเกี่ยวกับเรื่องอาชีวอนามัยและความปลอดภัยในการทำงาน
 - 3.2 ความรู้ในเรื่องวิธีการอพยพ
 - 3.3 ความรู้ในเรื่องนโยบายขององค์กรและคู่มือการทำงาน

(ค) คำแนะนำในการประเมิน

ไม่มี

15. ขอบเขต (Range Statement)

ขอบเขตอธิบายถึงขอบเขตของการปฏิบัติงาน และสภาพแวดล้อมอื่นๆหรือสถานการณ์อื่นๆ ที่มีผลกระทบต่อการทำงาน รวมถึงเครื่องมือ อุปกรณ์ เทคโนโลยี ทรัพยากรที่ใช้ หรือข้อกำหนดอื่นๆที่เกี่ยวข้อง

(ก) คำแนะนำ

ไม่มี

(ข) คำอธิบายรายละเอียด

1. วิธีการเมื่อเกิดเหตุฉุกเฉิน : เช่น
 - 1.1 อุบัติเหตุ
 - 1.2 ระเบิด
 - 1.3 ไฟไหม้
 - 1.4 น้ำท่วม
 - 1.5 เจ็บป่วย
 - 1.6 เรียกคืนสินค้า เนื่องจากมีการปนเปื้อน
2. นโยบายและวิธีการในเรื่องอาชีวอนามัยและความปลอดภัยในการทำงาน : ในเรื่องเกี่ยวกับ
 - 2.1 ขั้นตอนพื้นฐานในเรื่องความปลอดภัย
 - 2.2 ลูกค้า
 - 2.3 สินค้าอันตราย
 - 2.4 ขั้นตอนฉุกเฉิน
 - 2.5 เครื่องมือและอุปกรณ์
 - 2.6 พนักงาน
 - 2.7 สินค้า
 - 2.8 คู่มือการทำงาน
3. อันตราย : ในเรื่องเกี่ยวกับ
 - 3.1 เครื่องมือ อุปกรณ์ที่ชำรุดเสียหาย
 - 3.2 สารเคมีหก
 - 3.3 การทำลายบรรจุภัณฑ์
 - 3.4 ไฟฟ้า น้ำประปา

- 3.5 ไฟไหม้
- 3.6 อุปกรณ์ ของใช้มีคม
- 4. เปิดโอกาสให้สมาชิกในทีมเข้ามามีส่วนร่วมในกระบวนการให้ข้อมูลและแบ่งปัน : เช่น
 - 4.1 การประชุมวิชาการเรื่องอาชีพอนามัยและความปลอดภัยในการทำงาน
 - 4.2 การประชุมทีมงาน/พนักงาน
 - 4.3 ข้อเสนอแนะจากทีมงานเพื่อนำมาใช้ในการพัฒนาวิธีการทำงาน
- 5. การจัดสรรทรัพยากร : เช่น
 - 5.1 อุปกรณ์ และเทคโนโลยี
 - 5.2 การเงิน
 - 5.3 คน
 - 5.4 เวลา
- 6. บุคคลที่เกี่ยวข้อง : เช่น
 - 6.1 ผู้จัดการ
 - 6.2 ผู้แทนด้านความปลอดภัย
 - 6.3 ผู้ควบคุมงาน
 - 6.4 หัวหน้าทีม
- 7. สินค้าอันตราย : เช่น
 - 7.1 สารเคมี
 - 7.2 เครื่องใช้ไฟฟ้า
 - 7.3 วัตถุไวไฟ
- 8. เครื่องมือ และอุปกรณ์ : เช่น
 - 8.1 คอมพิวเตอร์
 - 8.2 อุปกรณ์ในการยก หรือเคลื่อนย้ายสินค้า
 - 8.3 อุปกรณ์ที่ใช้ในการจัดเก็บสินค้า ตู้เย็น
 - 8.4 เครื่องชั่งน้ำหนัก
 - 8.5 เครื่องพิมพ์
 - 8.6 เครื่องบรรจุภัณฑ์
 - 8.7 รถเข็น
- 9. คู่มือด้านเทคนิค : เช่น
 - 9.1 ขั้นตอนการทำงาน
 - 9.2 วิธีการยกหรือการเคลื่อนย้าย
 - 9.3 วิธีการใช้เครื่องจักร หรืออุปกรณ์
- 10. นโยบายและวิธีการปฏิบัติเมื่อเกิดเหตุฉุกเฉินขององค์กร : เช่น
 - 10.1 ระบบและขั้นตอนในการเตือนภัย
 - 10.2 เหตุการณ์ที่อาจเกิดอันตรายต่อพนักงาน ลูกค้า หรือบุคคลภายนอก
 - 10.3 วิธีการดับเพลิง
 - 10.4 การรักษาพยาบาล
 - 10.5 การเรียกคืนสินค้าที่มีการปนเปื้อน
 - 10.6 วิธีการอพยพพนักงานและลูกค้า
 - 10.7 การเคลื่อนย้ายผู้ป่วยหรือผู้บาดเจ็บ
- 11. การฝึกอบรม : เช่น
 - 11.1 ขั้นตอนเมื่อเกิดเหตุฉุกเฉิน
 - 11.2 วิธีการอพยพ
 - 11.3 วิธีการปฐมพยาบาล
 - 11.4 ขั้นตอนการรายงาน

11.5 การจัดการความเครียด

16. หน่วยสมรรถนะร่วม (ถ้ามี)

ไม่มี

17. อุตสาหกรรมร่วม/กลุ่มอาชีพร่วม (ถ้ามี)

ไม่มี

18. รายละเอียดกระบวนการและวิธีการประเมิน (Assessment Description and Procedure)

1. สอบข้อเขียน เพื่อประเมินความเข้าใจในการปฏิบัติงาน
2. สอบถามปากเปล่า/สัมภาษณ์ เกี่ยวกับทักษะ ประสบการณ์ และความรู้เฉพาะด้าน
3. แฟ้มข้อมูลประวัติการทำงานและรายงานผลการปฏิบัติงานจากบุคคลที่สาม

1. รหัสหน่วยสมรรถนะ RSLPPS02105
2. ชื่อหน่วยสมรรถนะ จัดสภาพแวดล้อมการทำงานที่ปลอดภัย
3. ทบทวนครั้งที่ 1 / 2562
4. สร้างใหม่ ปรับปรุง

5. สำหรับชื่ออาชีพและรหัสอาชีพ (Occupational Classification)

ป้องกันความสูญเสียระดับ 4

6. คำอธิบายหน่วยสมรรถนะ (Description of Unit of Competency)

ป้องกันความสูญเสียระดับ 4 ที่มีความสามารถในการปฏิบัติงานเกี่ยวกับ การพัฒนาและกำหนดนโยบาย การกำหนดวิธีการทำงานที่ปลอดภัย การฝึกอบรมและให้คำปรึกษากับพนักงาน และการประเมินผลนโยบายและวิธีปฏิบัติ

7. สำหรับระดับคุณวุฒิ

1	2	3	4	5	6	7	8
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

8. กลุ่มอาชีพ (Sector)

ธุรกิจค้าปลีก

9. ชื่ออาชีพและรหัสอาชีพอื่นที่หน่วยสมรรถนะนี้สามารถใช้ได้ (ถ้ามี)

ไม่มี

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

ไม่มี

11. สมรรถนะย่อยและเกณฑ์การปฏิบัติงาน (Elements and Performance Criteria)

สมรรถนะย่อย (Element)	เกณฑ์ในการปฏิบัติงาน (Performance Criteria)	วิธีการประเมิน (Assessment)
021051 พัฒนาและกำหนดนโยบาย	1.1 กำหนดนโยบายและวิธีการปฏิบัติในการบ่งชี้ถึงอันตรายที่อาจเกิดขึ้นการควบคุมและการรายงานในเรื่องความปลอดภัย 1.2 กำหนดนโยบายและวิธีการปฏิบัติในถือครองและจัดเก็บสินค้าอันตราย 1.3 กำหนดนโยบายและวิธีการปฏิบัติในการบำรุงรักษาเครื่องมือ อุปกรณ์และจัดเก็บอย่างปลอดภัย 1.4 กำหนดนโยบายและวิธีการปฏิบัติที่ปลอดภัยในการยกเคลื่อนย้ายสิ่งของ 1.5 กำหนดนโยบายและวิธีการปฏิบัติเมื่อเกิดเหตุฉุกเฉิน 1.6 จัดทำ/จัดเตรียมงบประมาณด้านการเงินและบุคลากรสำหรับพัฒนานโยบายและกำหนดวิธีการปฏิบัติเรื่องอาชีวอนามัยและความปลอดภัยในการทำงาน 1.7 พัฒนาระบบที่สามารถกระตุ้นให้พนักงานบอกและรายงานเรื่องความปลอดภัยในสถานที่ทำงานได้อย่างเหมาะสม	การสัมภาษณ์ แฟ้มสะสมผลงาน

สมรรถนะย่อย (Element)	เกณฑ์ในการปฏิบัติงาน (Performance Criteria)	วิธีการประเมิน (Assessment)
021052 กำหนดวิธีการทำงานที่ปลอดภัย	2.1 กำหนดวิธีการปฏิบัติในการถือครองและจัดเก็บสินค้าอันตราย 2.2 กำหนดวิธีการปฏิบัติในการบำรุงรักษาเครื่องมือ อุปกรณ์และจัดเก็บอย่างปลอดภัย 2.3 กำหนดวิธีการปฏิบัติที่ปลอดภัยในการยก เคลื่อนย้ายสิ่งของ 2.4 กำหนดวิธีการปฏิบัติเมื่อเกิดเหตุฉุกเฉิน	การสัมภาษณ์ แฟ้มสะสมผลงาน
021053 ฝึกอบรมและให้คำปรึกษากับพนักงาน	3.1 จัดหลักสูตรการฝึกอบรมให้กับพนักงานในเรื่องอาชีวอนามัยและความปลอดภัยในการทำงาน 3.2 อธิบายข้อมูลข่าวสารเรื่องอาชีวอนามัยและความปลอดภัยในการทำงานให้กับพนักงานได้อย่างชัดเจน 3.3 กำหนดกระบวนการ/วิธีการให้คำปรึกษาแก่พนักงานได้อย่างเหมาะสมตามข้อกำหนดทางกฎหมายและนโยบายขององค์กรในเรื่องอาชีวอนามัยและความปลอดภัยในการทำงาน 3.4 ให้ข้อมูลและคำตอบที่ชัดเจนอย่างทันท่วงทีแก่พนักงานในประเด็นที่นำมาปรึกษา	การสัมภาษณ์ แฟ้มสะสมผลงาน
021054 ประเมินผลนโยบายและวิธีปฏิบัติ	4.1 สร้างระบบในการติดตามเรื่องอาชีวอนามัยและความปลอดภัยในการทำงานตามนโยบายขององค์กรโดยให้มีการบันทึกข้อมูลเรื่องการบาดเจ็บและอันตรายที่เกิดขึ้นจากการทำงาน 4.2 ประเมินประสิทธิภาพของระบบการดูแลอาชีวอนามัยและความปลอดภัยในการทำงานตามนโยบายขององค์กร 4.3 ปรับปรุงและพัฒนาระบบการดูแลอาชีวอนามัยและความปลอดภัยในการทำงานเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น 4.4 ประเมินผลการปฏิบัติงานตามข้อกำหนดทางกฎหมายและนโยบายขององค์กรในเรื่องอาชีวอนามัยและความปลอดภัยในการทำงานเพื่อให้แน่ใจว่ามีการปฏิบัติตามอย่างต่อเนื่อง	การสัมภาษณ์ แฟ้มสะสมผลงาน

12. ความรู้และทักษะก่อนหน้าที่จำเป็น (Pre-requisite Skill & Knowledge)

ไม่มี

13. ทักษะและความรู้ที่ต้องการ (Required Skills and Knowledge)

(ก) ความต้องการด้านทักษะ

1. ทักษะด้านการสื่อสาร
 - 1.1 ทักษะในการถามคำถามได้ตรงประเด็นและตรงตามความต้องการ
 - 1.2 ทักษะการกำหนดและแบ่งความรับผิดชอบในหน้าที่งาน
 - 1.3 ทักษะในการอธิบายและให้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับอาชีพวอนามัยและความปลอดภัยในการทำงานแก่พนักงานได้อย่างชัดเจน
 - 1.4 ทักษะในการให้คำแนะนำ
 - 1.5 ทักษะในการรายงานถึงความไม่ปลอดภัยในการทำงาน
 - 1.6 ทักษะในการแบ่งปันข้อมูลข่าวสาร
 - 1.7 ทักษะการใช้และการตีความการสื่อสารที่ไม่ใช่คำพูด
 - 1.8 ทักษะการใช้ภาษา และแนวคิดตามวัฒนธรรมที่แตกต่างได้อย่างเหมาะสม
2. ทักษะในการพัฒนาระบบและกระบวนการเพื่อป้องกันอันตรายที่อาจเกิดขึ้น
3. ทักษะด้านการอ่าน เขียน และการคำนวณ
 - 3.1 ทักษะด้านการอ่าน และเขียนเอกสาร
 - 3.2 ทักษะการเขียนรายงาน
 - 3.3 ทักษะการวิเคราะห์และการประเมินผลการปฏิบัติงาน
 - 3.4 ทักษะด้านการคำนวณ
4. ทักษะด้านเทคนิค
 - 4.1 ใช้ระบบสัญญาณเตือนภัย และอุปกรณ์ดับเพลิง
 - 4.2 ทางออกฉุกเฉิน

(ข) ความต้องการด้านความรู้

1. ความรู้เรื่องการปฐมพยาบาล
2. ความรู้เรื่องการถือครองและการจัดเก็บสินค้า/เครื่องมือ อุปกรณ์ที่อันตรายและไม่อันตราย
3. ความรู้เรื่องนโยบายขององค์กรและวิธีการปฏิบัติงาน ในเรื่อง :
 - 3.1 การอพยพเมื่อเกิดเหตุฉุกเฉิน
 - 3.2 เหตุการณ์ที่อาจก่อให้เกิดอันตรายต่อพนักงานและลูกค้า
 - 3.3 ลำดับขั้นในการควบคุม/ตัดสินใจเมื่อเกิดเหตุฉุกเฉิน
 - 3.4 แนวปฏิบัติในอุตสาหกรรมค้าปลีก
 - 3.5 วิธีปฏิบัติในเรื่องเกี่ยวกับอาชีพวอนามัยและความปลอดภัยในการทำงาน
 - 3.6 ระบบการรายงานเมื่อเกิดอุบัติเหตุหรือความไม่ปลอดภัยในการทำงาน
4. ความรู้เกี่ยวกับวิธีการในการปฏิบัติเมื่อเกิดการหกหรือการรั่วไหลของวัตถุ / สารเคมี อุบัติเหตุ และการเจ็บป่วย
5. ความรู้เรื่องข้อกำหนดทางกฎหมายและแนวปฏิบัติในเรื่องอาชีพวอนามัยและความปลอดภัยในการทำงาน
6. ความรู้เรื่องวิธีการใช้ลิฟต์ที่ปลอดภัย
7. ความรู้เรื่องวิธีการกำจัดของเสีย และวัตถุอันตราย

14. หลักฐานที่ต้องการ (Evidence Guide)

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

(ก) หลักฐานการปฏิบัติงาน (Performance Evidence)

1. หนังสือพยานงาน หนังสือรับรองการทำงาน
2. แฟ้มสะสมผลงาน (portfolio)

(ข) หลักฐานความรู้ (Knowledge Evidence)

1. การรู้จักสภาพแวดล้อมของการทำงานในธุรกิจค้าปลีก
2. เอกสารที่เกี่ยวข้อง เช่น
 - 2.1 ข้อกำหนดทางกฎหมายและแนวปฏิบัติในเรื่องอาชีพวอนามัยและความปลอดภัยในการทำงาน
 - 2.2 นโยบายขององค์กร และวิธีการปฏิบัติงาน
 - 2.3 อุปกรณ์ที่ใช้เมื่อเกิดเหตุฉุกเฉิน

(ค) คำแนะนำในการประเมิน

ไม่มี

15. ขอบเขต (Range Statement)

ขอบเขตอธิบายถึงขอบเขตของการปฏิบัติงาน และสภาพแวดล้อมอื่นๆหรือสถานการณ์อื่นๆ ที่มีผลกระทบต่อการทำงาน รวมถึงเครื่องมือ อุปกรณ์ เทคโนโลยี ทรัพยากรที่ใช้ หรือข้อกำหนดอื่นๆที่เกี่ยวข้อง

(ก) คำแนะนำ

ไม่มี

(ข) คำอธิบายรายละเอียด

1. สินค้าอันตราย : เช่น

1.1 สารเคมี

1.2 เครื่องใช้ไฟฟ้า

1.3 วัตถุไวไฟ

2. เครื่องมือ และอุปกรณ์ : เช่น

2.1 อุปกรณ์ทำความสะอาด

2.2 อุปกรณ์ในการยก หรือเคลื่อนย้ายสินค้า

2.3 อุปกรณ์ที่ใช้ในการจัดเก็บสินค้า ตู้เย็น

2.4 เครื่องชั่งน้ำหนัก

2.5 เครื่องพิมพ์

2.6 เครื่องบรรจุภัณฑ์

2.7 เครื่องใช้ไฟฟ้า

3. นโยบายและวิธีการปฏิบัติเมื่อเกิดเหตุฉุกเฉิน : เช่น

3.1 อุบัติเหตุ

3.2 เหตุการณ์ที่อาจเกิดอันตรายต่อพนักงาน ลูกค้า หรือบุคคลภายนอก

3.3 วิธีการดับเพลิง

3.4 การรักษาพยาบาล การเคลื่อนย้ายผู้ป่วยหรือผู้บาดเจ็บ

3.5 การเรียกคืนสินค้าที่มีการปนเปื้อน

3.6 วิธีการอพยพพนักงานและลูกค้า

3.7 ระบบการเตือนภัย

4. ข้อเสนอแนะที่ได้รับ : อยู่ในรูปแบบ

4.1 ด้วยวาจา

4.2 ลายลักษณ์อักษร

4.3 ในนามของกลุ่มหรือรายบุคคล

5. วิธีการรายงาน : อยู่ในรูปแบบ

5.1 ทางอิเล็กทรอนิกส์

5.2 ลายลักษณ์อักษร

5.3 ตารางการปฏิบัติงาน

6. การฝึกอบรม : เช่น

6.1 การซ้อมเมื่อเกิดเหตุไฟไหม้

6.2 การฝึกอบรมในเรื่องอาชีวอนามัยและความปลอดภัยในการทำงาน

6.3 การฝึกอบรมในเรื่องการป้องกันอันตรายที่เกิดขึ้นโดยเฉพาะในอุตสาหกรรมค้าปลีก

7. กระบวนการ/วิธีการให้คำปรึกษา : เกี่ยวข้องกับ

7.1 การจัดประชุมพนักงานในเรื่องอาชีวอนามัยและความปลอดภัย

7.2 การประชุมระดับพนักงานและระดับผู้บริหาร

7.3 ข้อเสนอแนะที่ได้รับจากพนักงานเพื่อพัฒนาการทำงาน

16. หน่วยสมรรถนะรวม (ถ้ามี)

ไม่มี

17. อุตสาหกรรมร่วม/กลุ่มอาชีพร่วม (ถ้ามี)

ไม่มี

18. รายละเอียดกระบวนการและวิธีการประเมิน (Assessment Description and Procedure)

1. สอบถามปากเปล่า/สัมภาษณ์ เกี่ยวกับทักษะ ประสบการณ์ และความรู้เฉพาะด้าน
2. แฟ้มข้อมูลประวัติการทำงานและรายงานผลการปฏิบัติงานจากบุคคลที่สาม

1. รหัสหน่วยสมรรถนะ RSLPPS02106

2. ชื่อหน่วยสมรรถนะ จัดการความเสี่ยงร้านค้า

3. ทบทวนครั้งที่ N/A / 2562

4. สร้างใหม่ ปรับปรุง

5. สำหรับชื่ออาชีพและรหัสอาชีพ (Occupational Classification)

ป้องกันความสูญเสีย ระดับ 4

6. คำอธิบายหน่วยสมรรถนะ (Description of Unit of Competency)

หน่วยสมรรถนะนี้ ผู้ผ่านการประเมินควร มีทักษะ มีความรู้ และมีคุณสมบัติที่พึงประสงค์ในอาชีพป้องกันความสูญเสีย ระดับ 4 ที่มีความสามารถในการปฏิบัติงานเกี่ยวกับการประเมินความเสี่ยง และการกำหนดวิธีการจัดการความเสี่ยง

7. สำหรับระดับคุณวุฒิ

1	2	3	4	5	6	7	8
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

8. กลุ่มอาชีพ (Sector)

ธุรกิจค้าปลีก

9. ชื่ออาชีพและรหัสอาชีพอื่นที่หน่วยสมรรถนะนี้สามารถใช้ได้ (ถ้ามี)

ไม่มี

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

ไม่มี

11. สมรรถนะย่อยและเกณฑ์การปฏิบัติงาน (Elements and Performance Criteria)

สมรรถนะย่อย (Element)	เกณฑ์ในการปฏิบัติงาน (Performance Criteria)	วิธีการประเมิน (Assessment)
021061 ตรวจสอบและระบุความเสี่ยง	1.1 ตรวจสอบความเสี่ยงจากการปฏิบัติงาน 1.2 ระบุความเสี่ยงในร้านค้า เช่น การจัดเรียงสินค้าเสี่ยงต่อการเสียหายสูญหาย การทุจริตของพนักงาน	การสัมภาษณ์ แฟ้มสะสมผลงาน
021062 การตอบสนองต่อความเสี่ยง	2.1 การดำเนินการต่อความเสี่ยงที่ตรวจพบ	การสัมภาษณ์ แฟ้มสะสมผลงาน
021063 การรายงานความเสี่ยง	3.1 การดำเนินการจัดทำรายงานความเสี่ยงแจ้งผู้เกี่ยวข้อง	การสัมภาษณ์ แฟ้มสะสมผลงาน
021064 การป้องกันความเสี่ยง	4.1 การดำเนินการเพื่อป้องกันไม่ให้เกิดความเสี่ยงซ้ำ	การสัมภาษณ์ แฟ้มสะสมผลงาน

12. ความรู้และทักษะก่อนหน้าที่จำเป็น (Pre-requisite Skill & Knowledge)

ไม่มี

13. ทักษะและความรู้ที่ต้องการ (Required Skills and Knowledge)

(ก) ความต้องการด้านทักษะ

1. ทักษะด้านการสื่อสาร
 - 1.1 ทักษะในการถามคำถามได้ตรงประเด็นและตรงตามความต้องการ
 - 1.2 ทักษะการกำหนดและแบ่งความรับผิดชอบในหน้าที่งาน
 - 1.3 ทักษะในการอธิบายและให้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับอาชีพอนามัยและความปลอดภัยในการทำงานแก่พนักงานได้อย่างชัดเจน
 - 1.4 ทักษะในการให้คำแนะนำ
 - 1.5 ทักษะในการรายงานถึงความไม่ปลอดภัยในการทำงาน
 - 1.6 ทักษะในการแบ่งปันข้อมูลข่าวสาร
 - 1.7 ทักษะการใช้และการตีความการสื่อสารที่ไม่ใช่คำพูด
 - 1.8 ทักษะการใช้ภาษา และแนวคิดตามวัฒนธรรมที่แตกต่างได้อย่างเหมาะสม
2. ทักษะในการพัฒนาระบบและกระบวนการเพื่อป้องกันอันตรายที่อาจเกิดขึ้น
3. ทักษะด้านการอ่าน เขียน และการคำนวณ
 - 3.1 ทักษะด้านการอ่าน และเขียนเอกสาร
 - 3.2 ทักษะการเขียนรายงาน
 - 3.3 ทักษะการวิเคราะห์และการประเมินผลการปฏิบัติงาน
 - 3.4 ทักษะด้านการคำนวณและการประเมินความเสี่ยง
4. ทักษะด้านเทคนิค
 - 4.1 ใช้ระบบสัญญาณเตือนภัย และอุปกรณ์ดับเพลิง
 - 4.2 ทางออกฉุกเฉิน

(ข) ความต้องการด้านความรู้

1. ความรู้เรื่องการปฐมพยาบาล
2. ความรู้เรื่องการถือครองและการจัดเก็บสินค้า/เครื่องมือ อุปกรณ์ที่อันตรายและไม่อันตราย
3. ความรู้เรื่องนโยบายขององค์กรและวิธีการปฏิบัติงาน ในเรื่อง :
 - 3.1 การอพยพเมื่อเกิดเหตุฉุกเฉิน
 - 3.2 เหตุการณ์ที่อาจก่อให้เกิดอันตรายต่อพนักงานและลูกค้า
 - 3.3 ลำดับขั้นในการควบคุม/ตัดสินใจเมื่อเกิดเหตุฉุกเฉิน
 - 3.4 แนวปฏิบัติในอุตสาหกรรมค้าปลีก
 - 3.5 วิธีปฏิบัติในเรื่องเกี่ยวกับอาชีพอนามัยและความปลอดภัยในการทำงาน
 - 3.6 ระบบการรายงานเมื่อเกิดอุบัติเหตุหรือความไม่ปลอดภัยในการทำงาน
4. ความรู้เกี่ยวกับวิธีการในการปฏิบัติเมื่อเกิดการหกหรือการรั่วไหลของวัตถุ / สารเคมี อุบัติเหตุ และการเจ็บป่วย
5. ความรู้เรื่องข้อกำหนดทางกฎหมายและแนวปฏิบัติในเรื่องอาชีพอนามัยและความปลอดภัยในการทำงาน
6. ความรู้เรื่องวิธีการใช้ลิฟต์ที่ปลอดภัย
7. ความรู้เรื่องวิธีการกำจัดของเสีย และวัตถุอันตราย

14. หลักฐานที่ต้องการ (Evidence Guide)

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

(ก) หลักฐานการปฏิบัติงาน (Performance Evidence)

1. หนังสือแผนงาน หนังสือรับรองการทำงาน
2. แฟ้มสะสมผลงาน (portfolio)

(ข) หลักฐานความรู้ (Knowledge Evidence)

1. การรู้จักสภาพแวดล้อมของการทำงานในธุรกิจค้าปลีก
2. เอกสารที่เกี่ยวข้อง เช่น
 - 2.1 ข้อกำหนดทางกฎหมายและแนวปฏิบัติในเรื่องอาชีพอนามัยและความปลอดภัยในการทำงาน
 - 2.2 นโยบายขององค์กรและวิธีการปฏิบัติงาน
 - 2.3 อุปกรณ์ที่ใช้เมื่อเกิดเหตุฉุกเฉิน

(ค) คำแนะนำในการประเมิน

ไม่มี

15. ขอบเขต (Range Statement)

ขอบเขตอธิบายถึงขอบเขตของการปฏิบัติงาน และสภาพแวดล้อมอื่นๆหรือสถานการณ์อื่นๆ ที่มีผลกระทบต่อการทำงาน รวมถึงเครื่องมือ อุปกรณ์ เทคโนโลยี ทรัพยากรที่ใช้ หรือข้อกำหนดอื่นๆที่เกี่ยวข้อง

(ก) คำแนะนำ

ไม่มี

(ข) คำอธิบายรายละเอียด

1. วิธีการประเมินความเสี่ยง : เช่น
 - 1.1 การประเมินตามหน้าที่งาน
 - 1.2 การทบทวน/พิจารณาข้อมูลการบาดเจ็บและการเกิดอุบัติเหตุ
 - 1.3 กระบวนการให้คำปรึกษา และการแสดงความคิดเห็นของพนักงาน
2. วิธีการรายงาน : อยู่ในรูปแบบ
 - 2.1 ทางอิเล็กทรอนิกส์
 - 2.2 ลายลักษณ์อักษร
 - 2.3 ตารางการปฏิบัติงาน
3. มาตรการจัดการความเสี่ยง : ได้แก่
 - 3.1 การป้องกัน ชัด หรือลดความรุนแรง
 - 3.2 การกู้ภัย
 - 3.3 การกลับคืนสภาพ

16. หน่วยสมรรถนะร่วม (ถ้ามี)

ไม่มี

17. อุตสาหกรรมร่วม/กลุ่มอาชีพร่วม (ถ้ามี)

ไม่มี

18. รายละเอียดกระบวนการและวิธีการประเมิน (Assessment Description and Procedure)

1. สอบถามปากเปล่า/สัมภาษณ์ เกี่ยวกับทักษะ ประสบการณ์ และความรู้เฉพาะด้าน
2. แฟ้มข้อมูลประวัติการทำงานและรายงานผลการปฏิบัติงานจากบุคคลที่สาม

1. รหัสหน่วยสมรรถนะ RSLPSQ02103
2. ชื่อหน่วยสมรรถนะ รักษาความมั่นคงปลอดภัยของร้านค้า
3. ทบทวนครั้งที่ 1 / 2562
4. สร้างใหม่ ปรับปรุง

5. สำหรับชื่ออาชีพและรหัสอาชีพ (Occupational Classification)

ป้องกันความสูญเสีย ระดับ 4 และบริหารร้านค้า ระดับ 4

6. คำอธิบายหน่วยสมรรถนะ (Description of Unit of Competency)

หน่วยสมรรถนะนี้ ผู้ผ่านการประเมินควร มีทักษะ มีความรู้ และมีคุณสมบัติที่พึงประสงค์ในอาชีพป้องกันความสูญเสีย ระดับ 4 และบริหารร้านค้า ระดับ 4 ที่มีความสามารถในการปฏิบัติงานเกี่ยวกับ การรักษาความมั่นคงปลอดภัยของร้านค้า และการตระหนักถึงความมั่นคงปลอดภัย และป้องกันการถูกฉ้อโกง

7. สำหรับระดับคุณวุฒิ

1	2	3	4	5	6	7	8
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

8. กลุ่มอาชีพ (Sector)

ธุรกิจค้าปลีก

9. ชื่ออาชีพและรหัสอาชีพอื่นที่หน่วยสมรรถนะนี้สามารถใช้ได้ (ถ้ามี)

ไม่มี

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

ไม่มี

11. สมรรถนะย่อยและเกณฑ์การปฏิบัติงาน (Elements and Performance Criteria)

สมรรถนะย่อย (Element)	เกณฑ์ในการปฏิบัติงาน (Performance Criteria)	วิธีการประเมิน (Assessment)
021031 รักษาความมั่นคงปลอดภัยของร้านค้า	1.1 ปฏิบัติตามนโยบายและขั้นตอนการรักษาความมั่นคงปลอดภัยของร้านค้า 1.2 ติดตามและทบทวนขั้นตอนการรักษาความมั่นคงปลอดภัยให้เป็นไปตามนโยบายขององค์กรและข้อกำหนดทางกฎหมาย 1.3 ปฏิบัติตามขั้นตอนเพื่อลดการถูกฉ้อโกงของสินค้าที่สามารถถูกฉ้อโกงได้ง่าย 1.4 รักษาความมั่นคงปลอดภัยของเงินสด เครื่องบันทึกการเก็บเงิน และปฏิบัติตามนโยบายขององค์กร 1.5 รายงานผลการรักษาความมั่นคงปลอดภัยตามนโยบายขององค์กร	ข้อสอบข้อเขียน การสัมภาษณ์ แฟ้มสะสมผลงาน

สมรรถนัยย่อย (Element)	เกณฑ์ในการปฏิบัติงาน (Performance Criteria)	วิธีการประเมิน (Assessment)
021032 สร้างความเข้าใจถึงความมั่นคงปลอดภัย และป้องกันการถูกลักขโมย	2.1 แจ้งสมาชิกในทีมถึงนโยบายและขั้นตอนการรักษาความมั่นคงปลอดภัย 2.2 ให้สมาชิกในทีมให้ข้อเสนอแนะในเรื่องการปฏิบัติตามหรือไม่สามารถปฏิบัติตามขั้นตอนการรักษาความมั่นคงปลอดภัย 2.3 จัดฝึกอบรมให้สมาชิกในทีมตระหนักถึงความมั่นคงปลอดภัยและป้องกันการถูกลักขโมย	การสัมภาษณ์ แฟ้มสะสมผลงาน

12. ความรู้และทักษะก่อนหน้าที่จำเป็น (Pre-requisite Skill & Knowledge)

ไม่มี

13. ทักษะและความรู้ที่ต้องการ (Required Skills and Knowledge)

(ก) ความต้องการด้านทักษะ

1. ทักษะด้านการสื่อสาร
 - 1.1 ทักษะในการให้ข้อมูลข่าวสาร การตอบกลับ และการฝึกอบรมให้ทีมงาน
 - 1.2 ทักษะการรายงานเรื่องที่เกี่ยวข้องอย่างชัดเจนและตรงประเด็น
 - 1.3 ทักษะในการถามคำถามได้ตรงประเด็นและตรงตามความต้องการ
 - 1.4 ทักษะในการแบ่งปันข้อมูลข่าวสาร
 - 1.5 ทักษะในการให้คำแนะนำ
 - 1.6 ทักษะการใช้และการตีความการสื่อสารที่ไม่ใช่คำพูด
2. ทักษะด้านการอ่านและเขียน
 - 2.1 ทักษะการอ่านและการตีความเอกสาร
 - 2.2 ทักษะการเขียนรายงาน
 - 2.3 ทักษะการวิเคราะห์และการประเมินผลการปฏิบัติงาน

(ข) ความต้องการด้านความรู้

1. ความรู้เกี่ยวกับนโยบายและขั้นตอนการปฏิบัติงาน ในเรื่อง:
 - 1.1 ความปลอดภัย
 - 1.2 เงินสดและรายการที่ไม่ใช่เงินสด
 - 1.3 ผู้ลักขโมยทั้งที่เป็นบุคคลภายในและบุคคลภายนอก
 - 1.4 สถานการณ์ที่น่าสงสัย
 - 1.5 การฝึกอบรมในเรื่องการรักษาความปลอดภัย
2. ความรู้ด้านกฎหมายและข้อบังคับที่เกี่ยวข้อง โดยเฉพาะในเรื่องการตรวจค้นกระเป๋าลูกค้า
3. ความรู้เรื่องการเตือนภัยและระบบการรักษาความปลอดภัยที่ใช้ในอุตสาหกรรมค้ำปลีก

14. หลักฐานที่ต้องการ (Evidence Guide)

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

(ข) หลักฐานการปฏิบัติงาน (Performance Evidence)

1. หนังสือผ่านงาน หนังสือรับรองการทำงาน
2. แฟ้มสะสมผลงาน (portfolio)

(ข) หลักฐานความรู้ (Knowledge Evidence)

1. การรู้จักสภาพแวดล้อมของการทำงานในธุรกิจค้าปลีก
2. เอกสารที่เกี่ยวข้อง เช่น
 - 2.1 นโยบายและขั้นตอนการรักษาความปลอดภัยในร้านค้า
 - 2.2 กฎหมายและข้อบังคับที่เกี่ยวข้อง
3. การรู้จักอุปกรณ์ที่เกี่ยวข้อง เช่น
 - 3.1 ระบบเตือนภัย
 - 3.2 อุปกรณ์ ณ จุดขาย
 - 3.3 อุปกรณ์การสื่อสาร

(ค) คำแนะนำในการประเมิน

ไม่มี

15. ขอบเขต (Range Statement)

ขอบเขตอธิบายถึงขอบเขตของการปฏิบัติงาน และสภาพแวดล้อมอื่นๆหรือสถานการณ์อื่นๆ ที่มีผลกระทบต่อการทำงาน รวมถึงเครื่องมือ อุปกรณ์ เทคโนโลยี ทรัพยากรที่ใช้หรือข้อกำหนดอื่นๆที่เกี่ยวข้อง

(ก) คำแนะนำ

ไม่มี

(ข) คำอธิบายรายละเอียด

1. นโยบายและขั้นตอนการรักษาความมั่นคงปลอดภัยของร้านค้า : ในเรื่องเกี่ยวกับ
 - 1.1 การตรวจค้นกระเป๋า
 - 1.2 เงินสดและสิ่งที่ไม่ใช่เงินสด
 - 1.3 การเฝ้าระวังสินค้า
 - 1.4 การรายงานปัญหาและข้อบกพร่อง
2. ขั้นตอนการรักษาความมั่นคงปลอดภัย : ในเรื่องเกี่ยวกับ
 - 2.1 ลูกค้า
 - 2.2 พนักงาน หรือทรัพย์สินของพนักงาน
 - 2.3 ผู้เข้าชม ตัวแทนขาย ผู้ส่งสินค้า
 - 2.4 คลังสินค้า
 - 2.5 เงินสด และการขนย้ายเงินสด
 - 2.6 อุปกรณ์
 - 2.7 สถานที่
 - 2.8 การขโมย
 - 2.9 การปล้น
 - 2.10 เหตุการณ์ที่จะก่อให้เกิดอันตรายต่อลูกค้าและพนักงาน
3. ข้อกำหนดทางกฎหมาย : ได้แก่
 - 3.1 กฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการละเมิดสิทธิส่วนบุคคล
 - 3.2 กฎหมายการค้า
 - 3.3 กฎหมายคุ้มครองผู้บริโภค
 - 3.4 กฎหมายแพ่ง
 - 3.5 กฎหมายอาญา
4. สมาชิกในทีม : ได้แก่
 - 4.1 ทีมงานย่อย

- 4.2 ทีมงานร้านค้า
- 4.3 ทีมงานขององค์กร
- 4.4 พนักงานเต็มเวลา พนักงาน part-time พนักงานประจำ และพนักงานสัญญาจ้าง
- 5. ข้อเสนอแนะ : อยู่ในรูปแบบ
 - 5.1 ด้วยวาจา
 - 5.2 ลายลักษณ์อักษร
 - 5.3 ในนามของกลุ่มหรือรายบุคคล
- 6. ฝึกอบรม : เช่น
 - 6.1 ให้คำปรึกษา หรือการฝึกฝน
 - 6.2 การฝึกปฏิบัติหน้างาน
- 7. รายงาน : ในรูปแบบ
 - 7.1 ด้วยวาจา
 - 7.2 ลายลักษณ์อักษร
 - 7.3 เป็นทางการและไม่เป็นทางการ

16. หน่วยสมรรถนะร่วม (ถ้ามี)

ไม่มี

17. อุตสาหกรรมร่วม/กลุ่มอาชีพร่วม (ถ้ามี)

ไม่มี

18. รายละเอียดกระบวนการและวิธีการประเมิน (Assessment Description and Procedure)

- 1. สอบข้อเขียน เพื่อประเมินความเข้าใจในการปฏิบัติงาน
- 2. สอบถามปากเปล่า/สัมภาษณ์ เกี่ยวกับทักษะ ประสบการณ์ และความรู้เฉพาะด้าน
- 3. แฟ้มข้อมูลประวัติการทำงานและรายงานผลการปฏิบัติงานจากบุคคลที่สาม

1. รหัสหน่วยสมรรถนะ SORSCS01107
2. ชื่อหน่วยสมรรถนะ สื่อสารในร้านค้าเพื่อสนับสนุนทีมงาน
3. ทบทวนครั้งที่ 1 / 2562
4. สร้างใหม่ ปรับปรุง

5. สำหรับชื่ออาชีพและรหัสอาชีพ (Occupational Classification)

พนักงานปฏิบัติการขาย ระดับ 2

6. คำอธิบายหน่วยสมรรถนะ (Description of Unit of Competency)

หน่วยสมรรถนะนี้ ผู้ผ่านการประเมินควร มีทักษะ มีความรู้ และมีคุณสมบัติที่พึงประสงค์ในอาชีพพนักงานขาย ระดับ 2 ที่มีความสามารถในการสื่อสารแบบโดยตรงกับลูกค้า ใช้เทคโนโลยีในการสื่อสารกับลูกค้า อ่านและอธิบายความเอกสารด้านการค้าปลีก

7. สำหรับระดับคุณวุฒิ

1	2	3	4	5	6	7	8
<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

8. กลุ่มอาชีพ (Sector)

ธุรกิจค้าปลีก

9. ชื่ออาชีพและรหัสอาชีพอื่นที่หน่วยสมรรถนะนี้สามารถใช้ได้ (ถ้ามี)

ISCO 5223 พนักงานช่วยขายในร้านค้า

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

ไม่มี

11. สมรรถนะย่อยและเกณฑ์การปฏิบัติงาน (Elements and Performance Criteria)

สมรรถนะย่อย (Element)	เกณฑ์ในการปฏิบัติงาน (Performance Criteria)	วิธีการประเมิน (Assessment)
011071 สื่อสารโดยตรงกับลูกค้า	1.1 กล่าวคำทักทายลูกค้าอย่างอบอุ่นตามขั้นตอนและนโยบายของกิจการ 1.2 สร้างสภาพแวดล้อมการให้บริการแก่ลูกค้าผ่านการมีปฏิสัมพันธ์กับลูกค้า ทั้งด้วยการพูดและด้วยวิธีอื่นตามขั้นตอนและนโยบายของกิจการ 1.3 การตั้งคำถาม และการฟังอย่างตั้งใจเพื่อค้นหาความต้องการของลูกค้า 1.4 แสดงออกอย่างน่าเชื่อถือและถูกกาลเทศะ	ข้อสอบข้อเขียน

สมรรถนะย่อย (Element)	เกณฑ์ในการปฏิบัติงาน (Performance Criteria)	วิธีการประเมิน (Assessment)
011072 ใช้เทคโนโลยีในการสื่อสารกับลูกค้า	2.1 ตอบข้อซักถามของลูกค้าทางโทรศัพท์ตามขั้นตอนของกิจการ 2.2 ตั้งคำถามและฟังอย่างตั้งใจเพื่อระบุตัวตนและความต้องการในสินค้าของลูกค้า 2.3 ใช้งานโทรศัพท์ของร้านค้าตามคู่มือพนักงาน 2.4 ใช้อีเมล เว็บไซต์ เครือข่ายสังคม และเทคโนโลยีอื่น ๆ เพื่อให้ได้รับ สารสนเทศเกี่ยวกับความต้องการของลูกค้าตามนโยบายของกิจการ 2.5 บันทึก และส่งข้อความหรือสารสนเทศโดยเร็ว 2.6 แจ้งลูกค้าที่มีปัญหา ถึงแนวทางดำเนินการ 2.7 ติดตามผลการดำเนินการตามความจำเป็น	ข้อสอบข้อเขียน
011073 ทำงานเป็นทีม	3.1 แสดงออกด้วยความสุภาพ และพร้อมให้ความช่วยเหลือทีมตลอดเวลา 3.2 ให้ความร่วมมือกับทีมงานในการปฏิบัติงานให้เสร็จสมบูรณ์ตามกรอบเวลาที่กำหนด 3.3 ให้ความช่วยเหลืออย่างใกล้ชิดต่อสมาชิกของทีมงานที่กำลังประสบปัญหาในการปฏิบัติงาน 3.4 สื่อสารกับผู้บังคับบัญชา และเพื่อนร่วมงานตามนโยบายของกิจการ 3.5 ส่งเสริมการรับรู้และปฏิบัติตามข้อเสนอแนะที่สร้างสรรค์จากสมาชิกในทีม 3.6 ใช้การตั้งคำถามเพื่อลดความเข้าใจผิด 3.7 ระบุสัญญาณของความขัดแย้งที่อาจเกิดขึ้นในที่ทำงาน และดำเนินการแก้ไขโดยใช้การสื่อสารที่เปิดกว้าง และให้ความเคารพซึ่งกันและกัน 3.8 เข้าร่วมแก้ปัญหากับทีม	ข้อสอบข้อเขียน การสัมภาษณ์
011074 อ่านและอธิบายเอกสารด้านการค้าปลีก	4.1 ระบุ ขอบเขต และรายการเอกสารค้าปลีก ได้ 4.2 อ่าน และเข้าใจคำอธิบายของสารสนเทศจากเอกสารค้าปลีก 4.3 ใช้สารสนเทศจากเอกสารการค้าปลีกที่เหมาะสม	ข้อสอบข้อเขียน

12. ความรู้และทักษะก่อนหน้าที่จำเป็น (Pre-requisite Skill & Knowledge)

ไม่มี

13. ทักษะและความรู้ที่ต้องการ (Required Skills and Knowledge)

(ก) ความต้องการด้านทักษะ

1. ทักษะด้านการสื่อสารและด้านมนุษยสัมพันธ์ รวมถึง :
 - 1.1 การทักทายลูกค้า
 - 1.2 การตั้งคำถามและการฟัง
 - 1.3 การใช้ภาษาเชิงบวก
2. ทักษะการอ่าน เขียน เพื่อ :
 - 2.1 การอ่านและอธิบายความเอกสารในสถานที่ทำงาน เช่น ขั้นตอน และนโยบายของกิจการ และเอกสารเกี่ยวกับการค้าปลีก
 - 2.2 บันทึกข้อความ
3. ทักษะด้านเทคโนโลยี เพื่อดำเนินการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ และการสื่อสาร รวมถึง :
 - 3.1 อีเมล
 - 3.2 เทคโนโลยี ด้านเครือข่ายสังคม
 - 3.3 ระบบโทรศัพท์

(ข) ความต้องการด้านความรู้

1. หน้าที่และขั้นตอน การใช้โทรศัพท์ และเครื่องมือสื่อสารอื่นๆ
2. สินค้าและบริการ ที่กิจการมี
3. ตำแหน่งที่ตั้งร้านค้า
4. ขั้นตอนและนโยบายของกิจการ เกี่ยวข้องกับ :
 - 4.1 การมอบหมายหน้าที่และความรับผิดชอบ
 - 4.2 จริยธรรมในการทำงาน
 - 4.3 การติดต่อกับลูกค้าทั้งภายในและภายนอก
 - 4.4 การแสดงออกทั้งโดยใช้คำพูดและไม่ใช้คำพูด

14. หลักฐานที่ต้องการ (Evidence Guide)

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

(ก) หลักฐานการปฏิบัติงาน (Performance Evidence)

1. หนังสือผ่านงาน หนังสือรับรองการทำงาน
2. แฟ้มสะสมผลงาน (portfolio)

(ข) หลักฐานความรู้ (Knowledge Evidence)

1. การรู้จักสภาพแวดล้อมของการทำงานในธุรกิจค้าปลีก
2. เอกสารที่เกี่ยวข้อง เช่น
 - 2.1 รายการสินค้า และราคา
 - 2.2 นโยบายและคู่มือการทำงาน
3. การรู้ถึงลักษณะและความต้องการที่แตกต่างกันของลูกค้า
4. การรู้ถึงการใช้เครื่องมือและอุปกรณ์ในการสื่อสาร

(ค) คำแนะนำในการประเมิน

ไม่มี

15. ขอบเขต (Range Statement)

ขอบเขตอธิบายถึงขอบเขตของการปฏิบัติงาน และสภาพแวดล้อมอื่นๆหรือสถานการณ์อื่นๆ ที่มีผลกระทบต่อการทำงาน รวมถึงเครื่องมือ อุปกรณ์ เทคโนโลยี ทรัพยากรที่ใช้ หรือข้อกำหนดอื่นๆที่เกี่ยวข้อง

(ก) คำแนะนำ

ไม่มี

(ข) คำอธิบายรายละเอียด

1. ลูกค้า : รวมถึง
 - 1.1 ลูกค้าที่มีความต้องการสินค้าหรือบริการ ที่เป็นบุคคลหรือองค์กร
 - 1.2 ลูกค้าภายใน และ ภายนอกองค์กร

- 1.3 ลูกค้ำใหม่หรือที่ซื้อซ้ำ
- 1.4 ผู้คนจากหลากหลายภูมิหลังทางสังคมวัฒนธรรมและชาติพันธุ์
- 1.5 ลูกค้ำที่มีความแตกต่างกันในความสามารถทางกายภาพและจิตใจ
2. ขั้นตอน และนโยบายของกิจการ : เกี่ยวกับ
 - 2.1 การติดต่อกับลูกค้ำ
 - 2.2 กระบวนการจูงใจ
 - 2.3 การทำงานร่วมกันกับสมาชิกในทีม
 - 2.4 การมีปฏิสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา และผู้บริหาร
 - 2.5 คำบรรยายลักษณะงานและความรับผิดชอบ
3. การโต้ตอบ : เกี่ยวข้องกับ
 - 3.1 ลูกค้ำภายนอก
 - 3.2 การติดต่อภายใน รวมถึงผู้บริหารและสมาชิกในทีม
4. การตั้งคำถาม : เกี่ยวข้องกับเทคนิคการสื่อสาร ต่อไปนี้
 - 4.1 การสื่อสารที่ไม่ใช่คำพูด
 - 4.2 พุทธศัດเจนและร้ดกุ่ม
 - 4.3 การใช้ภาษาที่เหมาะสม
 - 4.4 การใช้ภาษาที่เปิดกว้าง
5. สารสนเทศ : รวมถึง
 - 5.1 สื่ออิเล็กทรอนิกส์ เช่น อีเมล
 - 5.2 การสังเกต
 - 5.3 โทรศัพท์
 - 5.4 เสนอแนะด้วยคำพูด
 - 5.5 การเขียน
6. เพื่อนร่วมงาน : รวมถึง
 - 6.1 พนักงานที่ทำงานเต็มเวลา และทำงานไม่เต็มเวลา พนักงานสัญญาจ้าง
 - 6.2 ผู้บริหาร
 - 6.3 พนักงานอื่นๆ
7. ภูมิหลังที่แตกต่างกัน หมายถึง คุณลักษณะต่างๆ : รวมถึง
 - 7.1 อายุ
 - 7.2 ภูมิหลังทางวัฒนธรรม
 - 7.3 ความพิการ
 - 7.4 โครงสร้างของครอบครัว
 - 7.5 เพศ
 - 7.6 ภาษา
 - 7.7 ชาติกำเนิด
 - 7.8 เชื้อชาติ
 - 7.9 ความต้องการพิเศษ
8. การสื่อสารที่ใช้และไม่ใช้คำพูด : รวมถึง
 - 8.1 ภาษากายรวมทั้งการแสดงออกทางสีหน้า
 - 8.2 การอ่านและการเขียน
 - 8.3 การพูดและการฟัง
9. ทีมงาน : รวมถึง
 - 9.1 ทีมงานขององค์กร
 - 9.2 ทีมงานขนาดเล็ก
 - 9.3 ทีมงานของร้าน
10. การแก้ปัญหา : ส่งผลกระทบต่อ

- 10.1 ผลต่อการใช้ทรัพยากร
- 10.2 ขั้นตอนและนโยบายของกิจการ
- 11. เอกสารค้ำปลีก : รวมถึง
 - 11.1 สลิปบัตรเครดิต
 - 11.2 บิลซื้อสินค้า
 - 11.3 คำแนะนำของผู้ผลิต
 - 11.4 รูปแบบการจัดวางสินค้า
 - 11.5 บิลคืนสินค้า
 - 11.6 แบบบันทึกข้อมูลของพนักงาน
 - 11.7 ตารางสินค้าคงคลัง
 - 11.8 แผ่นบันทึกข้อความทางโทรศัพท์
 - 11.9 ตารางเวลา

16. หน่วยสมรรถนะรวม (ถ้ามี)

ไม่มี

17. ุทธสาหกรรมรวม/กลุ่มอาชีพรวม (ถ้ามี)

ไม่มี

18. รายละเอียดกระบวนการและวิธีการประเมิน (Assessment Description and Procedure)

- 1. สอบข้อเขียน เพื่อประเมินความรู้ ความเข้าใจในการปฏิบัติงาน
- 2. สอบถามปากเปล่า/สัมภาษณ์ เกี่ยวกับทักษะ ประสบการณ์ และความรู้เฉพาะด้าน

1. รหัสหน่วยสมรรถนะ SORSEF01101
2. ชื่อหน่วยสมรรถนะ ปฏิบัติงานภายใต้ความต้องการขององค์กร
3. ทบทวนครั้งที่ 1 / 2562
4. สร้างใหม่ ปรับปรุง

5. สำหรับชื่ออาชีพและรหัสอาชีพ (Occupational Classification)

พนักงานปฏิบัติการขาย ระดับ 2

6. คำอธิบายหน่วยสมรรถนะ (Description of Unit of Competency)

หน่วยสมรรถนะนี้ ผู้ผ่านการประเมินควรมีผลการปฏิบัติงาน ทักษะ ความรู้ และคุณสมบัติที่พึงประสงค์ในอาชีพพนักงานขาย ระดับ 2 ซึ่งสามารถทำงานภายใต้ความต้องการขององค์กร มีส่วนสนับสนุนการทำงานของทีม พร้อมกับรักษามูลค่าขององค์กรให้เป็นที่น่าเชื่อถือ สามารถพัฒนานิสัยการทำงานที่มีประสิทธิภาพ

7. สำหรับระดับคุณวุฒิ

1	2	3	4	5	6	7	8
<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

8. กลุ่มอาชีพ (Sector)

ธุรกิจค้าปลีก

9. ชื่ออาชีพและรหัสอาชีพอื่นที่หน่วยสมรรถนะนี้สามารถใช้ได้ (ถ้ามี)

ISCO 5223 พนักงานช่วยขายในร้านค้า

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

ไม่มี

11. สมรรถนะย่อยและเกณฑ์การปฏิบัติงาน (Elements and Performance Criteria)

สมรรถนะย่อย (Element)	เกณฑ์ในการปฏิบัติงาน (Performance Criteria)	วิธีการประเมิน (Assessment)
011011 ทำงานภายใต้นโยบายขององค์กร	1.1 ระบุความรับผิดชอบ และขอคำแนะนำจากบุคคลที่เหมาะสม 1.2 แก้ปัญหาตารางงานและแจ้งถึงความไม่พร้อมในชั่วโมงทำงานของตารางงานตามนโยบายและกระบวนการทำงานขององค์กร 1.3 พัฒนาความรู้ และ ใช้ความรู้นั้นในการปฏิบัติงานด้วยความเข้าใจในสิทธิและหน้าที่ 1.4 ปฏิบัติงานในหน้าที่สอดคล้องวัฒนธรรมองค์กร 1.5 ระบุบทบาทและความรับผิดชอบของเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชาปัจจุบัน 1.6 ระบุมาตรฐานและค่านิยมที่ถือว่าเป็นอันตรายต่อองค์กร และสื่อสารสิ่งนี้ผ่านช่องทางที่เหมาะสม 1.7 ระบุ รับรู้ และปฏิบัติตามพฤติกรรมที่ก่อให้เกิดสภาพแวดล้อมการทำงานที่ปลอดภัยและยั่งยืน	ข้อสอบข้อเขียน

สมรรถนะย่อย (Element)	เกณฑ์ในการปฏิบัติงาน (Performance Criteria)	วิธีการประเมิน (Assessment)
011012 สนับสนุนการทำงานของทีม	2.1 พฤติกรรมการแสดงออก ที่มีความสุภาพ และเป็นประโยชน์ 2.2 ให้ความช่วยเหลือแก่เพื่อนร่วมงานในเวลาและโอกาสที่เหมาะสม ตามข้อกำหนดของสถานที่ทำงาน 2.3 ปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายได้ตามที่กำหนด 2.4 ขอความช่วยเหลือเมื่อเกิดความยุ่งยาก 2.5 ใช้เทคนิคการถาม เพื่อการอธิบายถึงความรับผิดชอบ หรือการให้คำแนะนำ 2.6 แสดงให้เห็นถึงทัศนคติของการไม่เลือกปฏิบัติในการติดต่อกับ ทั้งลูกค้าและพนักงานทุกคน	ข้อสอบข้อเขียน การสัมภาษณ์ การจำลองสถานการณ์
011013 แต่งกายตามระเบียบขององค์กร	3.1 การแต่งกายและแสดงออกอย่างเหมาะสม ตามข้อกำหนดขององค์กร บทบาท และระดับตำแหน่งงาน 3.2 ปฏิบัติตามขั้นตอนด้านอาชีวอนามัยส่วนบุคคลตามนโยบายขององค์กรและกฎหมายที่เกี่ยวข้อง	ข้อสอบข้อเขียน การจำลองสถานการณ์
011014 พัฒนานิสัยการทำงานที่มีประสิทธิภาพ	4.1 ทำความเข้าใจและปฏิบัติตามคำแนะนำและวิธีการที่เกี่ยวข้องกับงาน 4.2 ปฏิบัติงานประจำวันที่ได้รับมอบหมายอย่างเคร่งครัด 4.3 จัดลำดับการทำงานให้สอดคล้องกับกรอบเวลาที่กำหนด 4.4 รักษาสมรรถภาพระหว่างภาระงาน และภาระส่วนตัว	ข้อสอบข้อเขียน การสัมภาษณ์

12. ความรู้และทักษะก่อนหน้าที่จำเป็น (Pre-requisite Skill & Knowledge)

ไม่มี

13. ทักษะและความรู้ที่ต้องการ (Required Skills and Knowledge)

(ก) ความต้องการด้านทักษะ

1. ทักษะด้านการสื่อสาร และมนุษยสัมพันธ์ ต่อการถามคำถาม เพื่อระบุและยืนยันความต้องการ ปฏิบัติตามข้อแนะนำประจำวันผ่านการสื่อสารที่ชัดเจนและตรงไปตรงมาใช้ภาษาและมีแนวคิดที่เหมาะสมกับวัฒนธรรมที่แตกต่างกัน ใช้และตีความการสื่อสารที่ไม่ใช่คำพูด
2. ทักษะด้านการอ่านออกเขียนได้ ต่อการ ตีความและปฏิบัติตามนโยบายและกระบวนการทำงานขององค์กร ขึ้นตอนที่เกี่ยวข้องกับเอกสารในที่ทำงาน
3. ทักษะในการแสดงออกเชิงบุคลิกภาพ ให้สอดคล้องกับบุคลิกภาพของที่ทำงาน
4. ทักษะในการวางแผนและการจัดการงานภายในกรอบเวลาของที่ทำงาน
5. ทักษะในการแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นในแต่ละวัน
6. ทักษะในการเลือกใช้เทคโนโลยีที่เหมาะสมสำหรับงาน

(ข) ความต้องการด้านความรู้

1. รางวัลและข้อตกลงของอุตสาหกรรม ซึ่งสัมพันธ์กับ บทบาทในการทำงาน ข้อกำหนดและเงื่อนไขของการจ้างงาน
2. กฎหมายและข้อกำหนดที่เกี่ยวข้อง
3. อาชีวอนามัยและความปลอดภัยในการทำงาน (work health and safety : WHS)
4. ความสัมพันธ์ในสถานที่ทำงาน
5. นโยบายในที่ทำงาน แผนงาน และขั้นตอน เกี่ยวกับ ความคับข้องใจ พฤติกรรมการเลือกปฏิบัติ ปัญหาโอกาสที่เท่าเทียมกัน การล่วงละเมิด อาชีวอนามัยและบุคลิกภาพ
6. การทำงานเป็นกะของพนักงาน การแจ้งเตือนเมื่อมีการเลื่อนการปฏิบัติงานตามกะ หรือการไม่สามารถมาปฏิบัติงานได้ตามกะ
7. กะการทำงานและการแจ้งเตือนการเปลี่ยนแปลงการปฏิบัติงานตามกะ
8. การจัดให้มีการบริการลูกค้า ต่อเพื่อนร่วมงานและลูกค้า
9. จริยธรรมในสถานที่ทำงาน
10. การให้คำปรึกษาพนักงาน และวิธีการทางวินัย
11. โครงสร้างองค์กรของที่ทำงาน

14. หลักฐานที่ต้องการ (Evidence Guide)

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

(ก) หลักฐานการปฏิบัติงาน (Performance Evidence)

1. หนังสือผ่านงาน หนังสือรับรองการทำงาน
2. แฟ้มสะสมผลงาน (portfolio)

(ข) หลักฐานความรู้ (Knowledge Evidence)

1. การรู้จักสภาพแวดล้อมของการทำงานในธุรกิจค้าปลีก
2. เอกสารที่เกี่ยวข้อง
 - 2.1 การรู้จักสภาพแวดล้อมของการทำงานในธุรกิจค้าปลีก
 - 2.2 เอกสารที่เกี่ยวข้อง เช่น
 - อาชีวอนามัยและความปลอดภัยในการทำงาน
 - การบริการลูกค้า
 - การแต่งกายในสถานที่ทำงาน และอาชีวอนามัย
 - สิทธิและความรับผิดชอบของพนักงาน

(ค) คำแนะนำในการประเมิน

สิ่งสำคัญสำหรับการประเมินและหลักฐานที่ต้องใช้ในการแสดงให้เห็นถึงความสามารถในหน่วยสมรรถนะหน่วยนี้ ได้แก่

1. การระบุความต้องการขององค์กรซึ่งรวมถึง เป้าหมายและคุณค่าได้อย่างชัดเจน
2. แสดงให้เห็นถึงการปฏิบัติงานที่สะท้อนถึงความสัมพันธ์ระหว่างบทบาทของตนเอง และความต้องการขององค์กร
3. แสดงให้เห็นถึงความรู้เกี่ยวกับขั้นตอนการทำงาน สำหรับการสนับสนุนพนักงานและนายจ้าง ด้านสิทธิและความรับผิดชอบ
4. แต่งกายตามรูปแบบขององค์กร ถูกสุขลักษณะ และมีบุคลิกภาพที่เหมาะสม

บริบทของ และทรัพยากรที่ต้องใช้สำหรับการประเมิน การประเมินจะต้องให้แน่ใจว่าสามารถเข้าถึงสภาพแวดล้อมการทำงานจริงหรือจำลองร้านค้าปลีก เอกสารที่เกี่ยวข้อง เช่น เป้าหมายและคุณค่าของที่ทำงาน นโยบายการทำงานและวิธีการที่เกี่ยวข้องกับ WHS การบริการลูกค้า ชุดพนักงาน อาชีวอนามัยส่วนบุคคล และบุคลิกภาพ สิทธิและความรับผิดชอบของพนักงาน รางวัลที่ได้รับและข้อตกลง

15. ขอบเขต (Range Statement)

ขอบเขตอธิบายถึงขอบเขตของการปฏิบัติงาน และสภาพแวดล้อมอื่นๆหรือสถานการณ์อื่นๆ ที่มีผลกระทบต่อการทำงาน รวมถึงเครื่องมือ อุปกรณ์ เทคโนโลยี ทรัพยากรที่ใช้ หรือข้อกำหนดอื่นๆที่เกี่ยวข้อง

(ก) คำแนะนำ

ไม่มี

(ข) คำอธิบายรายละเอียด

1. ความต้องการขององค์กร : ประกอบด้วย
 - 1.1 หลักปฏิบัติในการเข้าถึง และหลักความเท่าเทียมกัน
 - 1.2 การต่อต้านการเลือกปฏิบัติและนโยบายที่เกี่ยวข้อง
 - 1.3 แผนธุรกิจและผลการดำเนินงานตามแผน
 - 1.4 มาตรฐานทางจริยธรรม
 - 1.5 เป้าหมาย วัตถุประสงค์ แผนงาน ระบบงาน และกระบวนการทำงาน
 - 1.6 กฎหมาย นโยบายขององค์กร ตลอดจนแนวทาง และข้อกำหนด
 - 1.7 ช่องทางการติดต่อสื่อสาร
 - 1.8 การทำงานร่วมกันกับสมาชิกในทีมอื่น ๆ
 - 1.9 การทำงานร่วมกับผู้บริหาร
 - 1.10 เน้นคุณภาพ และมีกระบวนการปรับปรุงพัฒนาอย่างต่อเนื่องและได้มาตรฐาน
2. คนที่เหมาะสม : ประกอบด้วย
 - 2.1 เพื่อนร่วมงาน
 - 2.2 ผู้บังคับบัญชา
 - 2.3 ผู้จัดการ
 - 2.4 ผู้ปฏิบัติงานอาวุโส
3. สิทธิและความรับผิดชอบของพนักงาน : ประกอบด้วย
 - 3.1 การมาปฏิบัติงาน
 - 3.2 การรักษาความลับและความเป็นส่วนตัวของข้อมูลทางธุรกิจของลูกค้าและเพื่อนร่วมงาน
 - 3.3 รู้ข้อตกลงและเงื่อนไขของการทำงานของตัวเอง
 - 3.4 เชื่อฟังคำสั่งที่ชอบด้วยกฎหมาย
 - 3.5 ป้องกันการเลือกปฏิบัติและการล่วงละเมิดทางเพศ
 - 3.6 ความตรงเวลา
 - 3.7 สิทธิในการเป็นตัวแทนของสหภาพ
 - 3.8 การดูแลเกี่ยวกับสุขภาพและความปลอดภัยในการทำงาน
4. สิทธิและความรับผิดชอบของนายจ้าง : เช่น
 - 4.1 ความรับผิดชอบในการให้สภาพแวดล้อมที่ปลอดภัยปราศจากการเลือกปฏิบัติและการล่วงละเมิดทางเพศ
 - 4.2 สิทธิที่จะให้คำปรึกษาหรือยกเลิกการจ้างพนักงาน หากพนักงานมีความประมาท หรือก่อให้เกิดอุบัติเหตุ กระทำผิดทางอาญา กระทำการทุจริต เช่น การเปิดเผยข้อมูลที่เป็นความลับ
5. วัฒนธรรมองค์กร : เช่น
 - 5.1 ลำดับชั้นของคำสั่ง
 - 5.2 พันธกิจ
 - 5.3 โครงสร้างองค์กรซึ่งรวมถึงตำแหน่งของตัวเองและบทบาทภายในโครงสร้าง
 - 5.4 เป้าหมายขององค์กรค่านิยมและพฤติกรรม
 - 5.5 นโยบายการทำงานขั้นตอนและคู่มือการประกันคุณภาพที่เกี่ยวข้องกับ
 - การติดต่อกับลูกค้า
 - การทำงานร่วมกันกับสมาชิกในทีมอื่น ๆ
 - การมีปฏิสัมพันธ์กับการกำกับดูแลและการจัดการ
 - คำบรรยายลักษณะงานและความรับผิดชอบ
6. พฤติกรรมที่ก่อให้เกิดสภาพแวดล้อมการทำงานที่ปลอดภัยและยั่งยืน : เช่น

- 6.1 การพูดคุยและการเจรจาต่อรองปัญหาและงานกับสมาชิกในทีมอื่น ๆ การระบุและการรายงานความเสี่ยงหรืออันตราย
- 6.2 พังความคิดและความคิดเห็นของคนอื่น ๆ ในทีม
- 6.3 การแบ่งปันความรู้และทักษะ
- 6.4 การแก้ปัญหาเป็นทีม
- 6.5 การดำเนินการตามขั้นตอนการรักษาสิ่งแวดล้อม เช่น
 - ลดปริมาณของเสีย
 - การรีไซเคิล
 - นำมาใช้ใหม่
 - ประสิทธิภาพการใช้พลังงาน อุปกรณ์ประหยัดพลังงาน
 - การกำจัดของเสีย
 - การจัดการทรัพยากรน้ำที่มีประสิทธิภาพ
7. งานประจำวัน : เช่น
 - 7.1 การมีปฏิสัมพันธ์กับลูกค้า
 - 7.2 การมีปฏิสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาและเจ้าหน้าที่อื่น ๆ
 - 7.3 การจัดการโทรศัพท์
 - 7.4 การจัดระเบียบและรักษาพื้นที่ทำงาน
 - 7.5 การบำรุงรักษาและการจัดแสดงสินค้า
 - 7.6 การสังเกตการหยุดพักที่กำหนด
 - 7.7 การช่วยเหลือสมาชิกในทีมอื่น ๆ
 - 7.8 การทำงานภายในระยะเวลาที่กำหนด
8. งาน : หมายถึง
 - 8.1 งานที่ทำประจำวัน
 - 8.2 งานที่ไม่ใช่งานที่ทำประจำวัน
9. งานและลำดับความสำคัญของบุคคล : เช่น (เรื่องส่วนตัวกับงาน ต้องพิจารณาในการทำคู่มือ)
 - 9.1 งาน และภาระผูกพันอื่น ๆ : เช่น
 - โรงเรียน
 - บ้านและครอบครัว
 - การปฏิบัติตามวัฒนธรรม
 - งานอื่น ๆ

16. หน่วยสมรรถนะร่วม (ถ้ามี)

ไม่มี

17. อุตสาหกรรมร่วม/กลุ่มอาชีพร่วม (ถ้ามี)

ไม่มี

18. รายละเอียดกระบวนการและวิธีการประเมิน (Assessment Description and Procedure)

1. สอบข้อเขียน เพื่อประเมินความรู้ ความเข้าใจในการปฏิบัติงาน
2. สอบถามปากเปล่า/สัมภาษณ์ เกี่ยวกับทักษะ ประสบการณ์ และความรู้เฉพาะด้าน
3. จำลองสถานการณ์ เพื่อประเมินความเข้าใจ ทักษะ คุณลักษณะที่จำเป็นในการปฏิบัติงาน

1. รหัสหน่วยสมรรถนะ SORSEQ01103
2. ชื่อหน่วยสมรรถนะ ใช้อุปกรณ์และกระบวนการปฏิบัติงาน ณ จุดชำระเงิน
3. ทบทวนครั้งที่ 1 / 2562
4. สร้างใหม่ ปรับปรุง

5. สำหรับชื่ออาชีพและรหัสอาชีพ (Occupational Classification)

พนักงานปฏิบัติการขาย ระดับ 2

6. คำอธิบายหน่วยสมรรถนะ (Description of Unit of Competency)

หน่วยสมรรถนะนี้ ผู้ผ่านการประเมินควร มีทักษะ มีความรู้ และมีคุณสมบัติที่พึงประสงค์ในอาชีพพนักงานขาย ระดับ 2 ที่สามารถใช้อุปกรณ์ ณ จุดชำระเงิน ตรวจสอบความถูกต้องของการทำธุรกรรม ดำเนินการทำธุรกรรม ณ จุดชำระเงิน บรรจุหีบห่อสินค้า และดำเนินการขายให้เสร็จสมบูรณ์

7. สำหรับระดับคุณวุฒิ

1	2	3	4	5	6	7	8
<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

8. กลุ่มอาชีพ (Sector)

ธุรกิจค้าปลีก

9. ชื่ออาชีพและรหัสอาชีพอื่นที่หน่วยสมรรถนะนี้สามารถใช้ได้ (ถ้ามี)

ISCO 5223 พนักงานช่วยขายในร้านค้า

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

ไม่มี

11. สมรรถนะย่อยและเกณฑ์การปฏิบัติงาน (Elements and Performance Criteria)

สมรรถนะย่อย (Element)	เกณฑ์ในการปฏิบัติงาน (Performance Criteria)	วิธีการประเมิน (Assessment)
011031 ใช้อุปกรณ์ ณ จุดชำระเงิน	1.1 เปิดและปิด ช่องทางการขาย ณ จุดชำระเงินตามนโยบายและขั้นตอนของกิจการ 1.2 จัดการช่องทางการขาย ณ จุดชำระเงินตามขั้นตอนของกิจการ 1.3 จัดการเงินสดตามขั้นตอนความปลอดภัยของกิจการ 1.4 รักษาเงินสดย่อยตามนโยบายของกิจการ 1.5 เอาใจใส่ และกระตือรือร้น ต่อการใช้อุปกรณ์ ณ จุดชำระเงินตามนโยบายของกิจการ 1.6 บันทึกธุรกรรมที่ผิดพลาดตามนโยบายของกิจการ 1.7 ตรวจสอบเอกสารอื่นๆให้เพียงพอต่อการขาย เช่น บัตรกำนัล และสลิปการขายและใบเสร็จรับเงินได้อย่างเหมาะสม 1.8 แจกลูกค้าถึงความล่าช้าในการปฏิบัติงาน ณ จุดชำระเงินเมื่อจำเป็น	ข้อสอบข้อเขียน การจำลองสถานการณ์
011032 ตรวจสอบความถูกต้องของการทำธุรกรรม	2.1 ตรวจสอบเพื่อให้แน่ใจว่าราคา และเงินที่เรียกเก็บถูกต้อง 2.2 เก็บข้อมูลที่เป็นตัวเลขจากแหล่งต่างๆและคำนวณตัวเลขอย่างถูกต้องทั้งโดยใช่ และไม่ใช้เครื่องคิดเลข	ข้อสอบข้อเขียน

สมรรถนะย่อย (Element)	เกณฑ์ในการปฏิบัติงาน (Performance Criteria)	วิธีการประเมิน (Assessment)
011033 ดำเนินการทำธุรกรรม ณ จุดชำระเงิน	3.1 ดำเนินธุรกรรม ณ จุดชำระเงินให้ครบถ้วนตามนโยบายของกิจการ 3.2 ระบุและใช้ขั้นตอนของกิจการ เกี่ยวกับเงินสด และไม่ใช่เงินสด 3.3ระบุและใช้ขั้นตอนของกิจการ เกี่ยวกับการแลกเปลี่ยน และการคืน 3.4เคลื่อนย้ายสินค้าผ่านบริเวณจุดชำระเงินอย่างมีประสิทธิภาพ และด้วยความใส่ใจและความระมัดระวังต่อความบอบบางและบรรจุภัณฑ์ 3.5 ป้อนข้อมูลผ่านอุปกรณ์ ณ จุดชำระเงิน 3.6แจ้งค่าสินค้า และจำนวนเงินที่รับมาจากลูกค้า ด้วยวาจา 3.7 ทอนเงินถูกต้อง	ข้อสอบข้อเขียน การจำลองสถานการณ์
011034 ดำเนินการขายให้เสร็จสมบูรณ์	4.1ดำเนินการเกี่ยวกับใบ ใบเสร็จรับเงิน หรือใบกำกับภาษี และการทำธุรกรรมด้านบัตรสมาชิก หรือบัตรลดราคา 4.2 ระบุข้อมูลลูกค้าและดำเนินการส่งสินค้าให้ถึงมือลูกค้าตามกำหนดเวลา 4.3ดำเนินการขาย หรือนำลูกค้าไปยัง ณ จุดชำระเงิน ตามนโยบายของกิจการโดยไม่ชักช้า 4.4 ขอขอบคุณลูกค้า ตามนโยบายและขั้นตอนของกิจการ	ข้อสอบข้อเขียน การจำลองสถานการณ์
011035 บรรจุหีบห่อสินค้า	5.1 ดูแลให้มีวัสดุสำหรับการบรรจุหีบห่อ และบรรจุภัณฑ์อย่างเพียงพอ 5.2 เลือกวัสดุสำหรับการบรรจุหีบห่อที่เหมาะสม 5.3 บรรจุหีบห่อตามความจำเป็นอย่างมีประสิทธิภาพและประณีต 5.4บรรจุสินค้าต่างๆ ให้ปลอดภัยจากความเสียหายในระหว่างการขนส่ง และมีการติดป้ายเตือนเมื่อจำเป็น 5.5 จัดการส่งสินค้าโดยพัสดุไปรษณีย์หรือโดยวิธีการจัดส่งใดๆตามที่กิจการกำหนด	ข้อสอบข้อเขียน การจำลองสถานการณ์

12. ความรู้และทักษะก่อนหน้าที่จำเป็น (Pre-requisite Skill & Knowledge)

ไม่มี

13. ทักษะและความรู้ที่ต้องการ (Required Skills and Knowledge)

(ก) ความต้องการด้านทักษะ

1. ทักษะด้านการสื่อสารและด้านมนุษยสัมพันธ์ เพื่อ :
 - 1.1 ถามคำถามที่จะระบุและยืนยันความต้องการ
 - 1.2 แจ้งถึงความล่าช้าแก่ลูกค้า
 - 1.3 ฟังอย่างตั้งใจ
 - 1.4 ร้องขอวัสดุหีบห่อหรือถุงอย่างเพียงพอผ่านการสื่อสารที่ชัดเจนและตรงไปตรงมา
 - 1.5 ใช้สารสนเทศร่วมกัน
 - 1.6 แจ้งสถานะราคา หรือจำนวนเงินที่ได้รับทั้งหมด
 - 1.7 ใช้และตีความการสื่อสารที่ไม่ใช่คำพูด
 - 1.8 ใช้ภาษาและแนวคิดที่เหมาะสมกับความแตกต่างทางวัฒนธรรม
2. ทักษะการจัดการตนเอง เพื่อ :
 - 2.1 จัดการกับธุรกรรมที่แตกต่างกัน
 - 2.2 ปฏิบัติตามขั้นตอนการเริ่มต้นประจำวัน
3. ทักษะในการอ่าน เขียน และการคำนวณ เพื่อ :
 - 3.1 ทำเอกสารการขาย และสารสนเทศ
 - 3.2 ทอนเงิน
 - 3.3 ปฏิบัติงานตามหน้าที่ รวมถึงการบวก ลบ คูณ หาร การคำนวณร้อยละ

(ข) ความต้องการด้านความรู้

1. เกี่ยวกับขั้นตอนการควบคุมเงินสด และไม่ใช้เงินสด
 - 1.1 การทำงานของอุปกรณ์ ณ จุดชำระเงิน
 - 1.2 การจัดการเอกสารที่ไม่ใช่เงินสด
 - 1.3 การจัดการเรื่องของประเทศของธนบัตรและเหรียญที่ใช้ทอน
 - 1.4 การจัดเก็บเงินสดต่างๆในอุปกรณ์ ณ จุดชำระเงิน
 - 1.5 การนับเงินสด
 - 1.6 การรักษาเงินสดย่อย
 - 1.7 การเปิดและปิดอุปกรณ์คิดเงิน ณ จุดชำระเงิน
 - 1.8 การบันทึกการขาย
 - 1.9 การรักษาความมั่นคงปลอดภัยของการทำธุรกรรมที่เป็นเงินสดและไม่ใช้เงินสด
2. เกี่ยวกับหน้าที่ในการปฏิบัติงานและขั้นตอนการใช้งาน
 - 2.1 เครื่องคิดเลข
 - 2.2 เครื่องชั่งอิเล็กทรอนิกส์
 - 2.3 จอแสดงผลตัวเลข
3. เทคนิคการเคลื่อนย้ายและบรรจุหีบห่อสินค้า
4. ขอบเขตของการให้บริการของร้านค้า
5. กฎหมายและข้อกำหนดที่เกี่ยวข้องตามกฎหมาย รวมไปถึง :
 - 5.1 หลักเกณฑ์การปฏิบัติของอุตสาหกรรม
 - 5.2 อาชีวอนามัยและความปลอดภัยในการทำงาน (WHS)
 - 5.3 กฎหมายคุ้มครองผู้บริโภค
6. นโยบายและขั้นตอนที่เกี่ยวข้องของร้าน รวมไปถึง :
 - 6.1 หน้าที่และความรับผิดชอบที่ได้รับมอบหมาย
 - 6.2 การบริการลูกค้า
 - 6.3 การเปลี่ยนและคืนสินค้า
 - 6.4 การเคลื่อนย้าย การบรรจุหีบห่อสินค้า
 - 6.5 ธุรกรรม ณ จุดชำระเงิน
 - 6.6 การสต็อกสินค้า
 - 6.7 การสต็อกสินค้า
 - 6.8 คุณสมบัติของเครื่องคิดเลข

14. หลักฐานที่ต้องการ (Evidence Guide)

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

(ก) หลักฐานการปฏิบัติงาน (Performance Evidence)

1. หนังสือผ่านงาน หนังสือรับรองการทำงาน
2. แฟ้มสะสมผลงาน (portfolio)

(ข) หลักฐานความรู้ (Knowledge Evidence)

1. การรู้จักสภาพแวดล้อมของการทำงานในธุรกิจค้าปลีก
2. เอกสารที่เกี่ยวข้อง เช่น
 - 2.1 รายการสินค้า และราคา
 - 2.2 รายการและหลักฐานเกี่ยวกับการขายสินค้า
 - 2.3 นโยบายและคู่มือการทำงาน
3. การรู้วิธีใช้งานเครื่องมือ และอุปกรณ์ที่เกี่ยวข้อง ณ จุดชำระเงิน

(ค) คำแนะนำในการประเมิน

ไม่มี

15. ขอบเขต (Range Statement)

ขอบเขตอธิบายถึงขอบเขตของการปฏิบัติงาน และสภาพแวดล้อมอื่นๆหรือสถานการณ์อื่นๆ ที่มีผลกระทบต่อการทำงาน รวมถึงเครื่องมือ อุปกรณ์ เทคโนโลยี ทรัพยากรที่ใช้หรือข้อกำหนดอื่นๆที่เกี่ยวข้อง

(ก) คำแนะนำ

ไม่มี

(ข) คำอธิบายรายละเอียด

1. นโยบายและขั้นตอนของกิจการ : เกี่ยวกับ
 - 1.1 การจัดการเงินสด
 - 1.2 การทำธุรกรรมทางการเงิน
 - 1.3 เทคนิคของการจัดการสต็อกสินค้า
 - 1.4 ปฏิบัติงาน ณ จุดชำระเงิน
 - 1.5 การทำธุรกรรมการขาย
 - 1.6 ความมั่นคงปลอดภัย
2. เอกสาร ณ จุดชำระเงิน : รวมถึง
 - 2.1 สลิปบัตรเครดิต
 - 2.2 บิล
 - 2.3 แผ่นข้อความ
 - 2.4 แบบฟอร์มการสั่งซื้อ
 - 2.5 บิลคืนสินค้า
 - 2.6 สื่อส่งเสริมการขาย
3. ลูกค้า : รวมถึง
 - 3.1 ลูกค้าที่มีความต้องการสินค้าหรือบริการ ที่เป็นบุคคลหรือองค์กร
 - 3.2 ลูกค้าภายใน และ ภายนอกองค์กร
 - 3.3 ลูกค้าใหม่หรือที่ซื้อซ้ำ
 - 3.4 ผู้คนจากหลากหลายภูมิหลังทางสังคมวัฒนธรรมและชาติพันธุ์
 - 3.5 ลูกค้าที่มีความแตกต่างกันในความสามารถทางกายภาพ และจิตใจ
4. การคำนวณตัวเลข : รวมถึง
 - 4.1 การบวกและการลบ
 - 4.2 การคำนวณเงินและการทอนเงิน
 - 4.3 การคำนวณส่วนลด
 - 4.4 การประมาณปริมาณ
 - 4.5 การวัด

- 4.6 การคุมและการหาร
- 4.7 เพอร์เซ็นต์
- 5. ดำเนินธุรกรรม ณ จุดชำระเงิน : รวมถึง
- 5.1 เช็ค
- 5.2 บัตรเครดิตและบัตรสมาชิก
- 5.3 อุปกรณ์โอนเงินอิเล็กทรอนิกส์
- 5.4 การแลกเปลี่ยน
- 5.5 บัตรกำนัล
- 5.6 การคืนสินค้า
- 6. อุปกรณ์จุดชำระเงิน : รวมถึง
- 6.1 ลิ้นชักเก็บเงิน
- 6.2 ที่จ่ายเงิน
- 6.3 อุปกรณ์โอนเงินอิเล็กทรอนิกส์
- 6.4 เครื่องชั่งอิเล็กทรอนิกส์
- 6.5 จอแสดงผลตัวเลข
- 6.6 สแกนเนอร์
- 6.7 การติดแท็กรักษาความปลอดภัย
- 7. วัสดุ สำหรับบรรจุหีบห่อ : รวมถึง
- 7.1 เทปกาว
- 7.2 ถุง
- 7.3 กลอง
- 7.4 พลาสติกกันกระแทก
- 7.5 การห่อของขวัญ
- 7.6 กระดาษ
- 7.7 ริปปิ้น
- 7.8 เชือก
- 8. วิธีการจัดส่ง : รวมถึง
- 8.1 การจัดส่งภายในหรือต่างประเทศ
- 8.2 คาร์รวาง
- 8.3 พัสดุ
- 8.4 ไปรษณีย์ธรรมดา หรือไปรษณีย์ด่วน

16. หน่วยสมรรถนะร่วม (ถ้ามี)

ไม่มี

17. อุตสาหกรรมร่วม/กลุ่มอาชีพร่วม (ถ้ามี)

ไม่มี

18. รายละเอียดกระบวนการและวิธีการประเมิน (Assessment Description and Procedure)

- 1. สอบข้อเขียน เพื่อประเมินความรู้ ความเข้าใจในการปฏิบัติงาน
- 2. จำลองสถานการณ์ เพื่อประเมินความเข้าใจ

1. รหัสหน่วยสมรรถนะ SORSIC01105
2. ชื่อหน่วยสมรรถนะ ปฏิสัมพันธ์กับลูกค้า
3. ทบทวนครั้งที่ 1 / 2562
4. สร้างใหม่ ปรับปรุง

5. สำหรับชื่ออาชีพและรหัสอาชีพ (Occupational Classification)

พนักงานปฏิบัติการขาย ระดับ 2

6. คำอธิบายหน่วยสมรรถนะ (Description of Unit of Competency)

หน่วยสมรรถนะนี้ ผู้ผ่านการประเมินควร มีทักษะ มีความรู้ และมีคุณสมบัติที่พึงประสงค์ในอาชีพพนักงานขาย ระดับ 2 ที่มีความสามารถในการ ส่งมอบบริการให้กับลูกค้า ตอบสนองต่อข้อร้องเรียนของลูกค้า ให้คำแนะนำในการขายและคืนสินค้า และจำแนกความต้องการที่เป็นพิเศษของลูกค้า

7. สำหรับระดับคุณวุฒิ

1	2	3	4	5	6	7	8
<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

8. กลุ่มอาชีพ (Sector)

ธุรกิจค้าปลีก

9. ชื่ออาชีพและรหัสอาชีพอื่นที่หน่วยสมรรถนะนี้สามารถใช้ได้ (ถ้ามี)

ISCO 5223 พนักงานช่วยขายในร้านค้า

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

ไม่มี

11. สมรรถนะย่อยและเกณฑ์การปฏิบัติงาน (Elements and Performance Criteria)

สมรรถนะย่อย (Element)	เกณฑ์ในการปฏิบัติงาน (Performance Criteria)	วิธีการประเมิน (Assessment)
011051 ส่งมอบบริการให้กับลูกค้า	1.1 ติดต่อสื่อสาร กับลูกค้าอย่างสุภาพ ตามนโยบายของกิจการ 1.2 สนองตอบความต้องการของลูกค้าอย่างเหมาะสม และเป็นไปตามข้อกำหนดทางกฎหมาย 1.3 บันทึกข้อมูลเกี่ยวกับลูกค้าตามนโยบายของกิจการ 1.4 ระบุน และคาดคะเนปัญหาที่เป็นไปได้ ดำเนินการเพื่อลดผลกระทบต่อความพึงพอใจของลูกค้า 1.5 มุ่งให้บริการ ที่เหนือกว่าความคาดหวังของลูกค้า 1.6 ให้บริการลูกค้าจนกว่าจะดำเนินการขายได้เสร็จสมบูรณ์ตาม นโยบายของกิจการ 1.7 ใช้การสื่อสารด้วยคำพูด และที่ไม่ใช่คำพูดเพื่อพัฒนาสายสัมพันธ์กับลูกค้าในขณะที่ให้บริการ ลูกค้า 1.8 กระตุ้นลูกค้าด้วยแผนการส่งเสริมการขายสินค้าและบริการ อย่างเหมาะสมตามนโยบายของกิจการ 1.9 กล่าวลาลูกค้าอย่างเหมาะสมและสุภาพตามนโยบายของกิจการ	ข้อสอบข้อเขียน การสัมภาษณ์

สมรรถนะย่อย (Element)	เกณฑ์ในการปฏิบัติงาน (Performance Criteria)	วิธีการประเมิน (Assessment)
011052 ตอบสนองต่อข้อร้องเรียนของลูกค้า	2.1 ใช้ทัศนคติด้านบวกที่เป็นประโยชน์ในการจัดการข้อร้องเรียนของลูกค้าตามนโยบายของกิจการ 2.2 จัดการคำร้องเรียนที่อ่อนไหว อย่างรอบคอบและด้วยความสุภาพ 2.3 รับข้อร้องเรียนของลูกค้าด้วยการซักถามและการฟังอย่างตั้งใจ 2.4 ดำเนินการแก้ปัญหาข้อร้องเรียนเพื่อความพึงพอใจของลูกค้าที่เป็นไปได้ 2.5 แจ้งเรื่องความไม่พอใจของลูกค้าหรือข้อร้องเรียนที่ไม่ได้รับการแก้ไขต่อผู้บังคับบัญชาโดยเร็ว 2.6 ใช้โอกาสทำให้เหตุการณ์ความไม่พอใจของลูกค้าหมดไปด้วยการให้บริการที่มีคุณภาพสูงกับลูกค้าตามนโยบายของกิจการ 2.7 จัดทำเอกสารที่เกี่ยวกับความไม่พอใจหรือข้อร้องเรียนของลูกค้าให้สมบูรณ์มีความถูกต้อง และชัดเจน 2.8 มุ่งให้บริการโดยตระหนักถึงการส่งมอบบริการที่สร้างความพึงพอใจสูงสุดให้กับลูกค้า	ข้อสอบข้อเขียน การสัมภาษณ์
011053 ให้คำแนะนำในการขายและคืนสินค้า	3.1 ใช้ข้อมูลและสารสนเทศของลูกค้า ที่ถูกต้อง 3.2 แจ้งลูกค้าถึงพื้นที่ที่จัดวางสินค้า ที่ลูกค้าต้องการ 3.3 จัดหาสารสนเทศเกี่ยวกับสินค้าที่ชัดเจน และกระชับให้กับลูกค้า 3.4 บันทึกข้อมูลและปฏิบัติตามนโยบายของกิจการเกี่ยวกับการคืนสินค้า 3.5 ดำเนินการรับคืนสินค้า หรือคืนเงินให้ลูกค้าตามนโยบายของกิจการ	ข้อสอบข้อเขียน
011054 จำแนกความต้องการที่เป็นพิเศษของลูกค้า	4.1 ระบุความต้องการลูกค้า โดยการสังเกตและตั้งคำถาม 4.2 ให้ความช่วยเหลือลูกค้าด้วยความเต็มใจ ทั้งโดยการใช้คำพูดและไม่ใช้คำพูด 4.3 พร้อมให้บริการลูกค้า ตามที่ลูกค้าต้องการ	ข้อสอบข้อเขียน

12. ความรู้และทักษะก่อนหน้าที่จำเป็น (Pre-requisite Skill & Knowledge)

ไม่มี

13. ทักษะและความรู้ที่ต้องการ (Required Skills and Knowledge)

(ก) ความต้องการด้านทักษะ

1. การสื่อสารและทักษะด้านมนุษยสัมพันธ์ เพื่อ :
 - 1.1 สร้างสายสัมพันธ์และความเข้าใจ
 - 1.2 ความกระฉับ และสารสนเทศด้านความคิดเห็นย้อนกลับ
 - 1.3 จัดการกับลูกค้าที่ยากต่อการสนองความต้องการ
 - 1.4 ฟังความต้องการของลูกค้า
 - 1.5 เจรจาต่อรอง และชักชวนให้ลูกค้าซื้อ
 - 1.6 ส่งเสริมผลิตภัณฑ์และบริการ
 - 1.7 ตอบสนองต่อข้อร้องเรียนอย่างมีประสิทธิภาพและสุภาพ
2. ความรู้และทักษะในการคำนวณ เพื่อ :
 - 2.1 คำนวณต้นทุนและส่วนลด
3. ทักษะการจัดการตนเอง เพื่อปฏิบัติตามขั้นตอนการเริ่มต้นการปฏิบัติงานประจำวัน

(ข) ความต้องการด้านความรู้

1. แนวความคิดการขายเพิ่ม
2. การแก้ไขความขัดแย้งกับลูกค้าเบื้องต้น
3. หน้าที่ และขั้นตอนสำหรับการดำเนินการเกี่ยวกับระบบโทรศัพท์ของร้าน และอุปกรณ์การสื่อสารอื่น ๆ และหมายเลขที่เกี่ยวข้อง
4. เทคนิคการทักทาย และกล่าวอำลา
5. สถานที่ตั้งร้าน
6. ขอบเขตการบริหารสินค้าและบริการของร้าน
7. สิ่งบ่งชี้ถึงพฤติกรรมของผู้บริโภคที่ไม่ใช่คำพูด
8. เทคนิคการซักถามและการฟังอย่างตั้งใจ
9. กฎหมายและข้อกำหนดที่เกี่ยวข้อง รวมถึงอาชีวอนามัยและความปลอดภัยในการทำงาน (WHS)
10. ขั้นตอนและนโยบายของร้านเกี่ยวกับ :
 - 10.1 การบริการลูกค้า
 - 10.2 การจัดการกับข้อร้องเรียนของลูกค้า
 - 10.3 หน้าที่และความรับผิดชอบที่ได้รับมอบหมาย
 - 10.4 การคืนสินค้าของลูกค้าและการคืนเงิน
 - 10.5 บัตรกำนัลและขั้นตอนการตรวจสอบ
 - 10.6 วิธีการในการจัดการลูกค้าที่ยากต่อการสนองตอบความต้องการ

14. หลักฐานที่ต้องการ (Evidence Guide)

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

(ก) หลักฐานการปฏิบัติงาน (Performance Evidence)

1. หนังสือผ่านงาน หนังสือรับรองการทำงาน
2. แฟ้มสะสมผลงาน (portfolio)

(ข) หลักฐานความรู้ (Knowledge Evidence)

1. การรู้จักสภาพแวดล้อมของการทำงานในธุรกิจค้าปลีก
2. เอกสารที่เกี่ยวข้อง เช่น
 - 2.1 รายการสินค้า และราคา
 - 2.2 นโยบายและคู่มือการทำงาน
 - 2.3 การร้องเรียนของลูกค้าและการตอบกลับ
3. การรู้ถึงลักษณะและความต้องการที่ต่างกันของลูกค้า
4. การรู้วิธีใช้งานเครื่องมือ และอุปกรณ์ที่เกี่ยวข้อง ณ จุดขาย
5. การรู้ถึงระบบการสื่อสาร และเครื่องมือ อุปกรณ์ในการสื่อสาร

(ค) คำแนะนำในการประเมิน

ไม่มี

15. ขอบเขต (Range Statement)

ขอบเขตอธิบายถึงขอบเขตของการปฏิบัติงาน และสภาพแวดล้อมอื่นๆหรือสถานการณ์อื่นๆ ที่มีผลกระทบต่อการทำงาน รวมถึงเครื่องมือ อุปกรณ์ เทคโนโลยี ทรัพยากรที่ใช้ หรือข้อกำหนดอื่นๆที่เกี่ยวข้อง

(ก) คำแนะนำ

ไม่มี

(ข) คำอธิบายรายละเอียด

1. การสื่อสาร : รวมถึง

1.1 การพบหน้ากันหรือการติดต่อทางโทรศัพท์กับลูกค้า

1.2 การสื่อสารที่ไม่ใช่คำพูด

1.3 การพูดที่ชัดเจนและรัดกุม

1.4 ใช้ภาษาที่เหมาะสม

2. ลูกค้า : รวมถึง

2.1 ลูกค้าที่มีความต้องการสินค้าหรือบริการ ที่เป็นบุคคลหรือองค์กร

2.2 ลูกค้าภายใน และ ภายนอกองค์กร

2.3 ลูกค้าใหม่หรือที่ซ้ำซ้ำ

2.4 ผู้คนจากหลากหลายภูมิหลังทางสังคมวัฒนธรรมและชาติพันธุ์

2.5 ลูกค้าที่มีความแตกต่างกันในความสามารถทางกายภาพและจิตใจ

3. นโยบายของกิจการ : เกี่ยวข้องกับ

3.1 การจัดการเงินสด

3.2 บริการลูกค้า

3.3 จัดการกับข้อร้องเรียนของลูกค้า

3.4 การประมวลผลคำสั่งขาย

3.5 การกำกับ การทุจริต

4. ความต้องการของลูกค้า : รวมถึง

4.1 สารสนเทศเกี่ยวกับสิ่งอำนวยความสะดวกและการบริการของร้าน

4.2 ตำแหน่งที่ตั้งของสินค้าในรายการเฉพาะในร้าน

4.3 สารสนเทศเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์

4.4 การคืนสินค้าหรือการคืนเงิน

5. ข้อกำหนดตามกฎหมาย : รวมถึง

5.1 เกมพ์ปฏิบัติของอุตสาหกรรม

5.2 กฎหมายเกี่ยวกับการจำหน่ายสุรา

5.3 กฎหมายเกี่ยวกับการจำหน่ายบุหรี่

5.4 อาชีวอนามัยและความปลอดภัยในการทำงาน

5.5 การขายสินค้ามือสอง

5.6 พระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค

5.7 การขนส่ง การควบคุม และการจัดเก็บสินค้า

6. บริการ : รวมถึง

6.1 กิจกรรมของร้านทั้งหมด

6.2 การบริการลูกค้าทั้งภายในและภายนอก

6.3 การติดตามในกรณีที่เกิดความล่าช้าในการให้บริการ

7. ข้อร้องเรียน : เกี่ยวข้องกับ

7.1 ราคา

7.2 ผลิตภัณฑ์

7.3 บริการ

16. หน่วยสมรรถนะรวม (ถ้ามี)

ไม่มี

17. อุตสาหกรรมร่วม/กลุ่มอาชีพร่วม (ถ้ามี)

ไม่มี

18. รายละเอียดกระบวนการและวิธีการประเมิน (Assessment Description and Procedure)

1. สอบข้อเขียน เพื่อประเมินความรู้ ความเข้าใจในการปฏิบัติงาน
2. สอบถามปากเปล่า/สัมภาษณ์ เกี่ยวกับทักษะ ประสบการณ์ และความรู้เฉพาะด้าน

1. รหัสหน่วยสมรรถนะ SORSML01109
2. ชื่อหน่วยสมรรถนะ ลดความสูญเสียของร้านค้าเบื้องต้น
3. ทบทวนครั้งที่ 1 / 2562
4. สร้างใหม่ ปรับปรุง

5. สำหรับชื่ออาชีพและรหัสอาชีพ (Occupational Classification)

พนักงานปฏิบัติการขาย ระดับ

6. คำอธิบายหน่วยสมรรถนะ (Description of Unit of Competency)

หน่วยสมรรถนะนี้ ผู้ผ่านการประเมินควร มีทักษะ มีความรู้ และมีคุณสมบัติที่พึงประสงค์ในอาชีพพนักงานขาย ระดับ 2 ที่มีความสามารถในการใช้ระบบรักษาความปลอดภัยในร้านค้า ดูแลรักษาเงินสดในมือ ป้องกันการสูญหายของสินค้าจากการลักขโมย และป้องกันอันตรายที่เกิดจากสินค้าและอุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้

7. สำหรับระดับคุณวุฒิ

1	2	3	4	5	6	7	8
<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

8. กลุ่มอาชีพ (Sector)

ธุรกิจค้าปลีก

9. ชื่ออาชีพและรหัสอาชีพอื่นที่หน่วยสมรรถนะนี้สามารถใช้ได้ (ถ้ามี)

ISCO 3323 ผู้จัดการซื้อ

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

ไม่มี

11. สมรรถนะย่อยและเกณฑ์การปฏิบัติงาน (Elements and Performance Criteria)

สมรรถนะย่อย (Element)	เกณฑ์ในการปฏิบัติงาน (Performance Criteria)	วิธีการประเมิน (Assessment)
011091 ใช้ระบบรักษาความปลอดภัยในร้านค้า	1.1 เข้ารับการฝึกอบรมเกี่ยวกับการใช้ระบบรักษาความปลอดภัยในร้านค้า 1.2 ปฏิบัติตามขั้นตอนระบบรักษาความปลอดภัยของร้านค้า	ข้อสอบข้อเขียน แฟ้มสะสมผลงาน
011092 ดูแลรักษาเงินสดในมือ	2.1 เข้ารับการฝึกอบรมเกี่ยวกับการดูแลรักษาเงินสดในมือ 2.2 ตรวจสอบ บันทึกราย และจัดเก็บ เงินสดในมือตามนโยบายและวิธีปฏิบัติที่กำหนดของร้านค้า	ข้อสอบข้อเขียน แฟ้มสะสมผลงาน
011093 ป้องกันการสูญหายของสินค้าจากการลักขโมย	3.1 เข้ารับการฝึกอบรมเกี่ยวกับการป้องกันการสูญหายของสินค้าจากการลักขโมย 3.2 สังเกตและจัดการกับพฤติกรรมที่น่าสงสัยของลูกค้าตามวิธีปฏิบัติของร้านค้า 3.3 ประสานงานกับผู้รับผิดชอบในการจัดการกับผู้ลักขโมยทั้งที่เป็นบุคคลภายในและภายนอก	ข้อสอบข้อเขียน แฟ้มสะสมผลงาน

สมรรถนย่อย (Element)	เกณฑ์ในการปฏิบัติงาน (Performance Criteria)	วิธีการประเมิน (Assessment)
011094 ป้องกันอันตรายที่เกิดจากสินค้าและอุปกรณ์เครื่องมือ เครื่องใช้	4.1 เข้ารับการฝึกอบรมเกี่ยวกับการป้องกันอันตรายที่เกิดจากสินค้าและอุปกรณ์เครื่องมือ เครื่องใช้ 4.2 จัดเก็บสินค้า วัสดุอุปกรณ์ และเครื่องมือ อย่างปลอดภัย	ข้อสอบข้อเขียน แฟ้มสะสมผลงาน

12. ความรู้และทักษะก่อนหน้าที่จำเป็น (Pre-requisite Skill & Knowledge)

ไม่มี

13. ทักษะและความรู้ที่ต้องการ (Required Skills and Knowledge)

(ก) ความต้องการด้านทักษะ

1. ทักษะด้านการสื่อสาร

1.1 ทักษะการสื่อสารและการปฏิสัมพันธ์กับลูกค้าในเชิงบวก ในระหว่างดำเนินการตามขั้นตอนเพื่อรักษาความปลอดภัย เช่น ขณะตรวจค้นกระเป๋าลูกค้า

2. ทักษะด้านการอ่าน เขียน และการคำนวณ ได้แก่ :

2.1 การนับปริมาณสินค้า

2.2 การอ่านและแปลความความข้อนแนะนำของผู้ผลิตในการจัดเก็บสินค้า

2.3 เงินสดในมือ

2.4 บันทึกรายการสินค้าที่ถูกขโมย

3. ทักษะในการสังเกตถึงพฤติกรรมที่น่าสงสัย

4. ทักษะในการดูแลและจัดเก็บสินค้า

(ข) ความต้องการด้านความรู้

1. ความรู้ในเรื่องการดูแลรักษาความปลอดภัยในร้าน และตำแหน่งที่ตั้ง

2. ความรู้เกี่ยวกับขั้นตอนการรายงานเมื่อมีการลักขโมยทั้งจากบุคคลภายในและภายนอก หรือพฤติกรรมที่น่าสงสัย

3. ความรู้เกี่ยวกับวิธีการรักษาความปลอดภัยของเงินสดและทรัพย์สินอื่น

4. ความรู้เกี่ยวกับนโยบายและวิธีการปฏิบัติ ในเรื่องเกี่ยวกับ :

4.1 การตรวจค้นกระเป๋าหรือถุงใส่สินค้าของลูกค้า

4.2 การนับ การวัด และการชั่งน้ำหนักสินค้า

4.3 การจัดการกับพฤติกรรมที่น่าสงสัย หรือเมื่อมีการลักขโมยเกิดขึ้น

4.4 การจัดการและการจัดเก็บสินค้า

4.5 การรายงานปัญหาและข้อบกพร่องที่เกิดขึ้น

4.6 ความปลอดภัย

4.7 การหมุนเวียนของสินค้า

14. หลักฐานที่ต้องการ (Evidence Guide)

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

(ก) หลักฐานการปฏิบัติงาน (Performance Evidence)

1. หนังสือผ่านงาน หนังสือรับรองการทำงาน

2. แฟ้มสะสมผลงาน (portfolio)

(ข) หลักฐานความรู้ (Knowledge Evidence)

1. การรู้จักสภาพแวดล้อมของการทำงานในธุรกิจค้าปลีก

2. เอกสารที่เกี่ยวข้อง เช่น

2.1 ความรู้เกี่ยวกับนโยบายและคู่มือการปฏิบัติงาน

2.2 ความรู้เกี่ยวกับแนวปฏิบัติของอุตสาหกรรมค้าปลีก

(ค) คำแนะนำในการประเมิน

ไม่มี

15. ขอบเขต (Range Statement)

ขอบเขตอธิบายถึงขอบเขตของการปฏิบัติงาน และสภาพแวดล้อมอื่นๆหรือสถานการณ์อื่นๆ ที่มีผลกระทบต่อการทำงาน รวมถึงเครื่องมือ อุปกรณ์ เทคโนโลยี ทรัพยากรที่ใช้

หรือข้อกำหนดอื่นๆที่เกี่ยวข้อง

(ก) คำแนะนำ

ไม่มี

(ข) คำอธิบายรายละเอียด

1. ระบบรักษาความปลอดภัย และวิธีปฏิบัติ : ในเรื่องเกี่ยวกับ

1.1 การพอกอาวุธ

1.2 เงินสด

1.3 ลูกค้ำ

1.4 อุปกรณ์ และเครื่องมือ เช่น ระบบเตือนภัย กล้องวงจรปิด

1.5 กุญแจ

1.6 พื้นที่ควบคุม

1.7 บุคลากร

1.8 สินค้า

1.9 บุคคลภายนอก

2. นโยบายและวิธีปฏิบัติ : ในเรื่องเกี่ยวกับ

2.1 การรายงานปัญหาและข้อบกพร่อง

2.2 ความปลอดภัย

2.3 การเฝ้าระวังสินค้า

16. หน่วยสมรรถนะรวม (ถ้ามี)

ไม่มี

17. อุตสาหกรรมร่วม/กลุ่มอาชีพร่วม (ถ้ามี)

ไม่มี

18. รายละเอียดกระบวนการและวิธีการประเมิน (Assessment Description and Procedure)

1. สอบข้อเขียน เพื่อประเมินความรู้ ความเข้าใจในการปฏิบัติงาน

2. แฟ้มข้อมูลประวัติการทำงานและรายงานผลการปฏิบัติงานจากบุคคลที่สาม

1. รหัสหน่วยสมรรถนะ SORSOG01102
2. ชื่อหน่วยสมรรถนะ จัดระเบียบเพื่อความปลอดภัยของร้านค้า
3. ทบทวนครั้งที่ 1 / 2562
4. สร้างใหม่ ปรับปรุง

5. สำหรับชื่ออาชีพและรหัสอาชีพ (Occupational Classification)

พนักงานปฏิบัติการขาย ระดับ 2

6. คำอธิบายหน่วยสมรรถนะ (Description of Unit of Competency)

หน่วยสมรรถนะนี้ ผู้ผ่านการประเมินควรสามารถปฏิบัติงาน มีทักษะ มีความรู้ และมีคุณสมบัติที่พึงประสงค์ในอาชีพพนักงานขาย ระดับ 2 ซึ่งสามารถทำงานดูแลและรักษาสภาพร้านค้า จัดระเบียบพื้นที่ทำงาน และจัดการอันตรายที่อาจเกิดขึ้นได้

7. สำหรับระดับคุณวุฒิ

1	2	3	4	5	6	7	8
<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

8. กลุ่มอาชีพ (Sector)

ธุรกิจค้าปลีก

9. ชื่ออาชีพและรหัสอาชีพอื่นที่หน่วยสมรรถนะนี้สามารถใช้ได้ (ถ้ามี)

ISCO 5223 พนักงานช่วยขายในร้านค้า

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

ไม่มี

11. สมรรถนะย่อยและเกณฑ์การปฏิบัติงาน (Elements and Performance Criteria)

สมรรถนะย่อย (Element)	เกณฑ์ในการปฏิบัติงาน (Performance Criteria)	วิธีการประเมิน (Assessment)
011021 ดูแลและรักษาสภาพร้านค้า	1.1 รักษาพื้นที่ทำงานให้มีความปลอดภัย และเป็นระเบียบตามขั้นตอนและนโยบายของกิจการ 1.2 ปฏิบัติตามขั้นตอนความปลอดภัยเพื่ออำนวยความสะดวกให้กับลูกค้าและพนักงานตามนโยบายของกิจการ 1.3 จัดระเบียบพื้นที่การทำงานและการวางสินค้าในพื้นที่ที่กำหนดตามขั้นตอนและนโยบายของกิจการ	ข้อสอบข้อเขียน

สมรรถนะย่อย (Element)	เกณฑ์ในการปฏิบัติงาน (Performance Criteria)	วิธีการประเมิน (Assessment)
011022 จัดระเบียบพื้นที่ทำงาน	2.1 ปฏิบัติตามขั้นตอนและนโยบายของกิจการที่เกี่ยวข้องเพื่อความเป็นระเบียบเรียบร้อย 2.2 ปฏิบัติตามขั้นตอนและนโยบายของกิจการที่เกี่ยวข้องในการทำความสะอาดพื้นที่ทำงาน 2.3 ดำเนินการ คัดแยกขยะและของเหลือทิ้งเพื่อรีไซเคิลและกำจัด ตามนโยบายของกิจการและข้อกำหนดทางกฎหมาย 2.4 กำจัด และทำความสะอาดสิ่งรื้อไหลทิ้งของเสียและอาหารที่อาจเป็นอันตรายตามนโยบายความปลอดภัยในสถานที่ทำงาน (WHS) 2.5 บำรุงรักษาอุปกรณ์ และวัสดุสิ้นเปลืองของร้านค้าอย่างถูกต้องหลังการใช้งาน 2.6 ใช้และทำความสะอาดเครื่องมือและอุปกรณ์ตามคู่มือแนะนำจากโรงงาน และข้อกำหนดตามกฎหมาย	ข้อสอบข้อเขียน
011023 จัดการอันตรายที่อาจเกิด	3.1 รายงาน การรื้อไหลของอาหารของเสีย หรือ สิ่งอันตรายที่อาจเกิดขึ้นอื่นๆ ต่อบุคลากรที่เกี่ยวข้องตามนโยบายของกิจการและข้อกำหนดทางกฎหมาย 3.2 มีป้ายแสดงพื้นที่ที่ไม่ปลอดภัยให้สามารถเห็นได้อย่างชัดเจน 3.3 ใช้อุปกรณ์ป้องกันตัวที่เหมาะสมเมื่อทำความสะอาดพื้นที่ทำงาน	ข้อสอบข้อเขียน

12. ความรู้และทักษะก่อนหน้าที่จำเป็น (Pre-requisite Skill & Knowledge)

ไม่มี

13. ทักษะและความรู้ที่ต้องการ (Required Skills and Knowledge)

(ก) ความต้องการด้านทักษะ

1. ทักษะการอ่าน เขียน และการคำนวณ เพื่อ :
 - 1.1 อ่านข้อแนะนำของผู้ผลิต
 - 1.2 อ่านฉลากและคำเตือนสำหรับการใช้สารเคมีและสารอันตราย
2. ทักษะการจัดการตนเอง เพื่อ :
 - 2.1 การใช้และการบำรุงรักษาอุปกรณ์สำหรับใช้ทำความสะอาด
 - 2.2 การใช้งานและจัดเก็บ สารเคมี สารอันตราย และวัตถุไวไฟ
 - 2.3 ใช้อุปกรณ์ไฟฟ้าและอื่น ๆ ได้อย่างปลอดภัย

(ข) ความต้องการด้านความรู้

1. คำแนะนำของผู้ผลิตสำหรับการใช้อุปกรณ์ทำความสะอาด วัสดุทำความสะอาด และสารอันตราย
2. ป้ายที่ใช้ระบุถึง สารเคมี และสารอันตราย รวมถึงป้าย Hazchem
3. บทบัญญัติทางกฎหมายที่เกี่ยวข้อง รวมทั้งที่เกี่ยวข้อง อาชีวอนามัย และความปลอดภัยในการทำงาน (WHS) และเกณฑ์การปฏิบัติของอุตสาหกรรม
4. ขั้นตอนและนโยบายของกิจการ ที่เกี่ยวกับ :
 - 4.1 บริการดูแลทำความสะอาด
 - 4.2 อาชีวอนามัยส่วนบุคคล
 - 4.3 การรายงานปัญหาและข้อบกพร่อง
 - 4.4 การใช้และการบำรุงรักษาอุปกรณ์ทำความสะอาด
 - 4.5 การกำจัดของเสีย การรีไซเคิล และการคุ้มครองสิ่งแวดล้อม

14. หลักฐานที่ต้องการ (Evidence Guide)

หลักฐานที่ต้องการจะกำหนดข้อแนะนำเกี่ยวกับการประเมิน และควรที่จะใช้ประกอบรวมกันกับเกณฑ์การปฏิบัติงาน (Performance Criteria) ประวัตินักเรียนที่ผ่านการฝึกอบรมมาบ้าง รางวัลที่เคยได้รับ ไปพิจารณาในคู่มือ) และ ทักษะและความรู้ที่ต้องการ (Required Skills and Knowledge)

(ก) หลักฐานการปฏิบัติงาน (Performance Evidence)

1. หนังสือผ่านงาน หนังสือรับรองการทำงาน
2. แฟ้มสะสมผลงาน (portfolio)

(ข) หลักฐานความรู้ (Knowledge Evidence)

1. การรู้จักสภาพแวดล้อมของการทำงานในธุรกิจค้าปลีก
2. วิธีการทำความสะอาดและการจัดเก็บผลิตภัณฑ์ เครื่องมือ และอุปกรณ์ในร้านค้าปลีก
3. เอกสารที่เกี่ยวข้อง เช่น
 - 3.1 นโยบายขององค์กรและวิธีปฏิบัติในเรื่องอาชีวอนามัยและความปลอดภัยในการทำงาน
 - 3.2 คู่มือการใช้งานเครื่องมือ และอุปกรณ์ รวมถึงวิธีการทำความสะอาด

(ค) คำแนะนำในการประเมิน

ไม่มี

15. ขอบเขต (Range Statement)

ขอบเขตอธิบายถึงขอบเขตของการปฏิบัติงาน และสภาพแวดล้อมอื่นๆหรือสถานการณ์อื่นๆ ที่มีผลกระทบต่อการทำงาน รวมถึงเครื่องมือ อุปกรณ์ เทคโนโลยี ทรัพยากรที่ใช้ หรือข้อกำหนดอื่นๆที่เกี่ยวข้อง

(ก) คำแนะนำ

ไม่มี

(ข) คำอธิบายรายละเอียด

1. พื้นที่ทำงาน : เช่น
 - 1.1 ม้านั่ง
 - 1.2 เคาน์เตอร์
 - 1.3 พื้นที่โชว์สินค้า
 - 1.4 จุดชำระเงิน
 - 1.5 อุปกรณ์รับชำระเงิน
 - 1.6 พื้นที่เตรียมสินค้า

- 1.7 อ่างล้างมือ
- 1.8 พื้นที่จัดเก็บ
- 1.9 ทางเดิน
2. ขั้นตอนและนโยบายการของกิจการ : เกี่ยวข้องกับ
 - 2.1 วิธีการทำความสะอาด
 - 2.2 การมีปฏิสัมพันธ์กับ ลูกค้า สมาชิกในทีม
 - 2.3 การกำกับดูแลและการจัดการ
 - 2.4 คำบรรยายลักษณะงานและความรับผิดชอบ
 - 2.5 การบำรุงรักษาและการจัดเก็บอุปกรณ์ทำความสะอาด
 - 2.6 อาชีวอนามัย และความปลอดภัยในที่ทำงาน
 - 2.7 อาชีวอนามัยส่วนบุคคล
 - 2.8 การไข้และการเก็บรักษาสารเคมีทำความสะอาด
3. การจัดการและการทำความสะอาดประจำวัน : อาจเปลี่ยนไปตาม
 - 3.1 เกมท์การปฏิบัติของอุตสาหกรรม
 - 3.2 คุณสมบัติของสินค้าคงคลัง
4. ข้อกำหนดทางกฎหมาย : เกี่ยวข้องกับ
 - 4.1 การคุ้มครองสิ่งแวดล้อม
 - 4.2 อาชีวอนามัยของส่วนกลางและท้องถิ่น
 - 4.3 สารอันตรายและสินค้าอันตราย
 - 4.4 การติดฉลากในสถานที่ทำงาน
 - 4.5 อาชีวอนามัย และความปลอดภัยในที่ทำงาน
 - 4.6 การขนส่ง และการจัดเก็บสินค้า
 - 4.7 การใช้เสื้อผ้าและอุปกรณ์ป้องกัน
 - 4.8 การกำจัดของเสีย
5. เครื่องมือและอุปกรณ์ : เช่น
 - 5.1 การทำความสะอาด
 - 5.2 การแสดงและการส่งเสริมการขาย
 - 5.3 การเตรียมอาหาร
 - 5.4 จุดชำระเงิน
 - 5.5 การเก็บรักษา
6. รายงาน : ในรูปแบบ
 - 6.1 การส่งอีเมลล์
 - 6.2 การส่งทางโทรสาร
 - 6.3 การรายงานทางโทรศัพท์
 - 6.4 การรายงานต่อหน้า
7. บุคลากรที่เกี่ยวข้อง : รวมถึง
 - 7.1 ผู้บังคับบัญชาในแต่ละพื้นที่
 - 7.2 เพื่อนร่วมงาน
 - 7.3 ผู้จัดการ
 - 7.4 หัวหน้าทีม
8. พื้นที่ไม่ปลอดภัย : รวมถึง
 - 8.1 พื้นสำหรับลูกค้า
 - 8.2 พื้นทีเฉพาะพนักงาน
 - 8.3 พื้นทีที่อาจรวมถึงอันตรายเกิดขึ้นได้จากการชำรุดของอุปกรณ์ เช่น สายไฟหลวม ความคมของวัสดุอุปกรณ์ การรั่วไหล สารเคมีที่ไม่รู้จักและอาจเป็นอันตราย
9. อุปกรณ์ป้องกันตัว : รวมถึง
 - 9.1 หน้ากาก

9.2 ถุงมือ

9.3 ถุงเกีบ

9.4 รongเท้าและเสื้อผ้า

16. หน่วยสมรณระร่วม (ถ้ามี)

N/A

17. อุตสาหกรรมร่วม/กลุ่มอาชีพร่วม (ถ้ามี)

N/A

18. รายละเอียดกระบวนการและวิธีการประเมิน (Assessment Description and Procedure)

สอบข้อเขียน เพื่อประเมินความรู้ ความเข้าใจในการปฏิบัติงาน

1. รหัสหน่วยสมรรถนะ SORSPA01112
2. ชื่อหน่วยสมรรถนะ เตรียมพื้นที่ไว้รับสินค้า
3. ทบทวนครั้งที่ 1 / 2562
4. สร้างใหม่ ปรับปรุง

5. สำหรับชื่ออาชีพและรหัสอาชีพ (Occupational Classification)

พนักงานปฏิบัติการขาย ระดับ 3

6. คำอธิบายหน่วยสมรรถนะ (Description of Unit of Competency)

หน่วยสมรรถนะนี้ ผู้ผ่านการประเมินควร มีทักษะ มีความรู้ และมีคุณสมบัติที่พึงประสงค์ในอาชีพพนักงานขาย ระดับ 3 ที่มีความสามารถในการปฏิบัติงานเกี่ยวกับการจัดผังพื้นที่เพื่อจัดเก็บสินค้าจากผู้ส่งมอบ การกำหนดรหัสสินค้าที่ได้รับการส่งมอบ และการระบุตำแหน่งการจัดเก็บสินค้า

7. สำหรับระดับคุณวุฒิ

1	2	3	4	5	6	7	8
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

8. กลุ่มอาชีพ (Sector)

ธุรกิจค้าปลีก

9. ชื่ออาชีพและรหัสอาชีพอื่นที่หน่วยสมรรถนะนี้สามารถใช้ได้ (ถ้ามี)

ISCO 5223 พนักงานช่วยขายในร้านค้า

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

ไม่มี

11. สมรรถนะย่อยและเกณฑ์การปฏิบัติงาน (Elements and Performance Criteria)

สมรรถนะย่อย (Element)	เกณฑ์ในการปฏิบัติงาน (Performance Criteria)	วิธีการประเมิน (Assessment)
011121 จัดผังพื้นที่เพื่อจัดเก็บสินค้าจากผู้ส่งมอบ	1.1 เตรียมพื้นที่เพื่อจัดเก็บสินค้าตามขั้นตอนและนโยบายของร้านค้า 1.2 กำหนดพื้นที่จัดเก็บสินค้าอย่างชัดเจนตามขั้นตอนและนโยบายของร้านค้า	ข้อสอบข้อเขียน
011122 กำหนดรหัสสินค้าที่ได้รับการส่งมอบ	2.1 ระบุข้อมูลรายการสินค้าอย่างถูกต้องตามขั้นตอนและนโยบายของร้านค้า 2.2 ระบุรหัสสินค้าอย่างเป็นระบบและถูกต้องตามขั้นตอนและนโยบายของร้านค้า 2.3 ใช้คู่มือรหัสสินค้าอย่างถูกต้องตามขั้นตอนและนโยบายของร้านค้า	ข้อสอบข้อเขียน
011123 ระบุตำแหน่งการจัดเก็บสินค้า	3.1 รวบรวม และระบุสินค้าให้เป็นระบบตามขั้นตอนและนโยบายของร้านค้า 3.2 ระบุสถานที่และตำแหน่งในการจัดเก็บสินค้าให้เพียงพอตามขั้นตอนและนโยบายของร้านค้า	ข้อสอบข้อเขียน

12. ความรู้และทักษะก่อนหน้าที่จำเป็น (Pre-requisite Skill & Knowledge)

ไม่มี

13. ทักษะและความรู้ที่ต้องการ (Required Skills and Knowledge)

(ก) ความต้องการด้านทักษะ

1. ปฏิบัติการจัดผังพื้นที่เพื่อจัดเก็บสินค้า
2. ปฏิบัติการระบุข้อมูล และกำหนดรหัสสินค้าที่ได้รับการส่งมอบ
3. ปฏิบัติการระบุสถานที่ ตำแหน่งการจัดเก็บสินค้า

(ข) ความต้องการด้านความรู้

1. การจัดผังพื้นที่เพื่อจัดเก็บสินค้า
2. การกำหนดรหัสสินค้า
3. คุณสมบัติเฉพาะของสินค้า
4. การใช้โปรแกรมสำเร็จรูปในการกำหนดรหัสสินค้า
5. การจัดเก็บสินค้า

14. หลักฐานที่ต้องการ (Evidence Guide)

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

(ก) หลักฐานการปฏิบัติงาน (Performance Evidence)

1. หนังสือผ่านงาน หนังสือรับรองการทำงาน
2. แฟ้มสะสมผลงาน (portfolio)

(ข) หลักฐานความรู้ (Knowledge Evidence)

1. ใบผ่านการอบรม การจัดผังพื้นที่เพื่อจัดเก็บสินค้า ตามขั้นตอนและนโยบายของร้าน
2. ใบผ่านการอบรม การระบุข้อมูล และกำหนดรหัสสินค้าที่ได้รับการส่งมอบ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป ตามขั้นตอนและนโยบายของร้าน

(ค) คำแนะนำในการประเมิน

ไม่มี

15. ขอบเขต (Range Statement)

ขอบเขตอธิบายถึงขอบเขตของการปฏิบัติงาน และสภาพแวดล้อมอื่นๆหรือสถานการณ์อื่นๆ ที่มีผลกระทบต่อการทำงาน รวมถึงเครื่องมือ อุปกรณ์ เทคโนโลยี ทรัพยากรที่ใช้ หรือข้อกำหนดอื่นๆที่เกี่ยวข้อง

(ก) คำแนะนำ

ไม่มี

(ข) คำอธิบายรายละเอียด

1. การจัดผังพื้นที่เพื่อจัดเก็บสินค้าตามขั้นตอนและนโยบายของร้านค้า ได้แกการจัดผังพื้นที่ตรงตามประเภทของสินค้าอย่างเป็นระบบ มีประสิทธิภาพสะดวก รวดเร็ว และปลอดภัยในการทำงาน
2. กำหนดรหัสสินค้าจากสินค้าที่ได้รับการส่งมอบอย่างเป็นระบบ ถูกต้อง และมีความยืดหยุ่นตามขั้นตอนและนโยบายของร้านค้า เกี่ยวกับ คู่มือรหัสสินค้า เพื่อการปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ
3. ระบุตำแหน่งการจัดเก็บสินค้าเพื่อจัดเก็บสินค้าตามนโยบายของร้านค้า เกี่ยวกับความถูกต้อง ชัดเจน ง่ายต่อการนำไปปฏิบัติ ให้เกิดประสิทธิภาพด้านการใช้พื้นที่จัดเก็บสินค้า

16. หน่วยสมรรถนะร่วม (ถ้ามี)

ไม่มี

17. อุตสาหกรรมร่วม/กลุ่มอาชีพร่วม (ถ้ามี)

ไม่มี

18. รายละเอียดกระบวนการและวิธีการประเมิน (Assessment Description and Procedure)

สอบข้อเขียน เพื่อประเมินความรู้ ความเข้าใจในการปฏิบัติงาน

1. รหัสหน่วยสมรรถนะ SORSRE01110
2. ชื่อหน่วยสมรรถนะ สร้างความสัมพันธ์กับลูกค้า
3. ทบทวนครั้งที่ 1 / 2562
4. สร้างใหม่ ปรับปรุง

5. สำหรับชื่ออาชีพและรหัสอาชีพ (Occupational Classification)

พนักงานปฏิบัติการขาย ระดับ 2

6. คำอธิบายหน่วยสมรรถนะ (Description of Unit of Competency)

หน่วยสมรรถนะนี้ ผู้ผ่านการประเมินควร มีทักษะ มีความรู้ และมีคุณสมบัติที่พึงประสงค์ในอาชีพพนักงานขาย ระดับ 3 ที่มีความสามารถในการปฏิบัติงานเกี่ยวกับการพัฒนาความสัมพันธ์กับลูกค้าอย่างมีจรรยาบรรณในวิชาชีพ การสร้างความสัมพันธ์เพื่อเปิดและปิดการขาย การถ่ายทอดความรู้เกี่ยวกับผลิตภัณฑ์เพื่อสนับสนุนการเลือกซื้อสินค้าของลูกค้า การสื่อสารให้รู้และให้การสนับสนุนลูกค้าภายหลังการขาย และการพัฒนาความสัมพันธ์กับลูกค้าที่yakต่อการสนองความต้องการ

7. สำหรับระดับคุณวุฒิ

1	2	3	4	5	6	7	8
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

8. กลุ่มอาชีพ (Sector)

ธุรกิจค้าปลีก

9. ชื่ออาชีพและรหัสอาชีพอื่นที่หน่วยสมรรถนะนี้สามารถใช้ได้ (ถ้ามี)

ISCO ไม่มี

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

ไม่มี

11. สมรรถนะย่อยและเกณฑ์การปฏิบัติงาน (Elements and Performance Criteria)

สมรรถนะย่อย (Element)	เกณฑ์ในการปฏิบัติงาน (Performance Criteria)	วิธีการประเมิน (Assessment)
011101 พัฒนาความสัมพันธ์กับลูกค้า	1.1 รักษาจรรยาบรรณวิชาชีพกับลูกค้าเพื่อให้ความน่าเชื่อถือ ช่วยส่งเสริมภาพลักษณ์ที่ดีของร้าน	ข้อสอบข้อเขียน
011102 ให้คำปรึกษากับลูกค้า	2.1 สร้างความสัมพันธ์เพื่อระบุความต้องการและความพึงพอใจของลูกค้าเพื่อหาวิธีเพิ่มยอดขาย 2.2 สร้างความสัมพันธ์เพื่อค้นหาโอกาสในการขายโดยการใช้เทคนิคการขายเพิ่มและขายสินค้าที่ใช้ประกอบกัน 2.3 สร้างความสัมพันธ์โดยใช้เวลาและพื้นที่แก่ลูกค้าในการตัดสินใจซื้อสินค้า 2.4 สร้างความสัมพันธ์เพื่อเลือกใช้วิธีการปิดการขายที่มีประสิทธิภาพ	ข้อสอบข้อเขียน

สมรรถนะย่อย (Element)	เกณฑ์ในการปฏิบัติงาน (Performance Criteria)	วิธีการประเมิน (Assessment)
011103 จัดให้มีการสนับสนุนภายหลังการขาย	3.1 ให้ข้อมูลที่ถูกต้องเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์และบริการแก่ลูกค้าทั้งในส่วนของคุณภาพและการรับประกันตามข้อกำหนดทางกฎหมาย 3.2 ให้ข้อมูลสินค้าเกี่ยวกับผู้จัดจำหน่ายหรือผู้ผลิตตามความต้องการของลูกค้า ตามนโยบายของร้านค้า 3.3 ให้คำแนะนำกับลูกค้าเพื่อเพิ่มศักยภาพในการขายโดยใช้สารสนเทศเกี่ยวกับการประเมินผลิตภัณฑ์ที่แสดงให้เห็นถึงคุณสมบัติและประโยชน์ของผลิตภัณฑ์ หรือบริการที่เหมาะสม 3.4 สร้างความน่าสนใจในผลิตภัณฑ์หรือบริการแก่ลูกค้าให้สูงสุดผ่านข้อเสนอต่างๆ เช่น ราคาที่เหมาะสม ข้อเสนอด้านการชำระเงิน และทางเลือกด้านสินค้าตามนโยบายของกิจการ	ข้อสอบข้อเขียน
011104 วางแผนการนำเสนอขาย	4.1 ให้การสนับสนุนการขายขณะที่จะได้ขอสรุปการขายอย่างต่อเนื่อง 4.2 อธิบายถึงบริการสนับสนุนและสร้างความมั่นใจให้กับลูกค้าตามขั้นตอนและนโยบายของกิจการ 4.3 หารายละเอียดในการติดต่อพนักงานขายหรือร้านค้าตามขั้นตอนและนโยบายของกิจการ 4.4 บันทึกข้อมูลเกี่ยวกับลูกค้าและรายละเอียดการทำธุรกรรมลงในฐานข้อมูลลูกค้าตามนโยบายของกิจการ	ข้อสอบข้อเขียน การจำลองสถานการณ์
011105 ดำเนินการนำเสนอขาย	5.1 ให้การสนับสนุนลูกค้าที่yakต่อการสนองความต้องการเพื่อให้ได้ผลในทางบวก ตามขั้นตอนและนโยบายของร้านค้า 5.2 รับฟัง และรับทราบข้อร้องเรียนและปัญหาของลูกค้า 5.3 ตั้งคำถามและรับฟังเพื่อกระตุ้นให้ลูกค้าได้พูดถึงปัญหาและลดความอัดอั้นใจของลูกค้าให้เหลือน้อยที่สุด 5.4 พัฒนาความเชื่อมั่นของลูกค้าต่อผลิตภัณฑ์หรือบริการที่จะส่งเสริมความไว้วางใจของลูกค้าในระยะยาว 5.5 ยอมรับฟังการร้องเรียนของลูกค้าที่เกิดขึ้นร่วมกันอย่างตั้งใจ	ข้อสอบข้อเขียน การจำลองสถานการณ์

12. ความรู้และทักษะก่อนหน้าที่จำเป็น (Pre-requisite Skill & Knowledge)

ไม่มี

13. ทักษะและความรู้ที่ต้องการ (Required Skills and Knowledge)

(ก) ความต้องการด้านทักษะ

1. ทักษะการสื่อสารและการแก้ปัญหาความขัดแย้ง
2. ทักษะการอ่านเขียน และการคำนวณ เพื่อ
 - 2.1 เข้าถึงและอ่านข้อมูลเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ที่เกี่ยวข้อง
 - 2.2 คำนวณราคาและส่วนลด
 - 2.3 อ่านขั้นตอนและนโยบายของกิจการ
 - 2.4 บันทึกสารสนเทศเกี่ยวกับลูกค้าและการขาย
3. ทักษะการขายที่ใช้เทคนิคการขาย ประกอบด้วย
 - 3.1 การขายพ่วง และการขายประกอบ
 - 3.2 เทคนิคการเปิด และปิดการขาย
 - 3.3 การเอาชนะคำโต้แย้งของลูกค้า
 - 3.4 นำเสนอข้อมูลเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์
 - 3.5 ส่งเสริมการเลือกสินค้าและบริการที่ช่วยยกระดับความยั่งยืน
 - 3.6 ใช้กลยุทธ์ที่มุ่งเน้นลูกค้าในการบริหารสินค้าเฉพาะ
4. ทำเอกสารการขาย สารสนเทศด้านสินค้าคงคลัง และการจัดส่ง
 - 4.1 ปฏิบัติตามขั้นตอนสำหรับการบันทึกการสั่งซื้อของลูกค้าแต่ละบุคคลทางโทรศัพท์หรือโดยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์
 - 4.2 จัดการตามกฎหมายอย่างละมุนละม่อม
 - 4.3 การสื่อสารทางโทรศัพท์
 - 4.4 เขียนบันทึกการร้องเรียน
 - 4.5 ชั่งน้ำหนักและวัดขนาดสินค้า
5. ทักษะในการสังเกตและวิเคราะห์ เพื่อคาดการณ์พฤติกรรมของลูกค้า

(ข) ความต้องการด้านความรู้

1. ประเภทของลูกค้าและความต้องการ รวมไปถึง :
 - 1.1 แร่งจูงใจในการซื้อของลูกค้า พฤติกรรมของลูกค้า และความหมาย
 - 1.2 ความต้องการจากหน้าที่ และจิตวิทยา
 - 1.3 บุคคลและความแตกต่างทางวัฒนธรรม ประชากร วิธีชีวิต และรายได้
2. ข้อกำหนดด้านสุขภาพและความปลอดภัยในการทำงาน เกี่ยวข้องกับ
 - 2.1 คู่มือการเคลื่อนย้ายสิ่งของ
 - 2.2 อาคารและอุปกรณ์
 - 2.3 สารอันตรายและสินค้าอันตราย
 - 2.4 ค่าตอบแทนแรงงาน
3. หลักปฏิบัติในอุตสาหกรรม ข้อกำหนด และกฎเกณฑ์ที่เกี่ยวข้องกับการสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้า
4. ขั้นตอนและนโยบายของกิจการ เกี่ยวกับ :
 - 4.1 การใช้ทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพ
 - 4.2 การสร้าง การบำรุงรักษา และการใช้ข้อมูลเกี่ยวกับลูกค้า
 - 4.3 วิธีการรักษาความลับของลูกค้า และการเก็บรักษารายละเอียดของลูกค้าให้ปลอดภัย
 - 4.4 การเจรจาต่อรองราคา การชำระเงิน และข้อเสนอด้านสินเชื่อ
 - 4.5 การตั้งราคา และข้อกำหนดทางภาษี
 - 4.6 การแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียนของลูกค้า
 - 4.7 การปรับปรุง และการรักษารายชื่อของลูกค้าที่มีการติดต่อทางจดหมาย
5. ขอบเขตของการบริหารสินค้าและบริการของกิจการ

14. หลักฐานที่ต้องการ (Evidence Guide)

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

(ก) หลักฐานการปฏิบัติงาน (Performance Evidence)

1. หนังสือผ่านงาน หนังสือรับรองการทำงาน
2. แฟ้มสะสมผลงาน (portfolio)

(ข) หลักฐานความรู้ (Knowledge Evidence)

1. การรู้จักสภาพแวดล้อมของการทำงานในธุรกิจค้าปลีก
2. ความรู้เกี่ยวกับผลิตภัณฑ์
3. เอกสารที่เกี่ยวข้อง เช่น
 - 3.1 นโยบายและคู่มือการทำงาน
 - 3.2 กฎหมายและแนวปฏิบัติในอุตสาหกรรมค้าปลีก
 - 3.3 ข้อกำหนดและวิธีการในเรื่องอาชีวอนามัยและความปลอดภัยในการทำงาน
4. การรู้ถึงความต้องการที่แตกต่างกันของลูกค้า
5. การรู้ถึงระบบฐานข้อมูลลูกค้า

(ค) คำแนะนำในการประเมิน

ไม่มี

15. ขอบเขต (Range Statement)

ขอบเขตอธิบายถึงขอบเขตของการปฏิบัติงาน และสภาพแวดล้อมอื่นๆหรือสถานการณ์อื่นๆ ที่มีผลกระทบต่อการทำงาน รวมถึงเครื่องมือ อุปกรณ์ เทคโนโลยี ทรัพยากรที่ใช้ หรือข้อกำหนดอื่นๆที่เกี่ยวข้อง

(ก) คำแนะนำ

ไม่มี

(ข) คำอธิบายรายละเอียด

1. ลูกค้า : รวมถึง
 - 1.1 ลูกค้า โสด คู่รัก ครอบครัว หรือกลุ่ม
 - 1.2 ลูกค้าที่มีความต้องการสินค้าหรือบริการ ที่เป็นบุคคลหรือองค์กร
 - 1.3 ลูกค้าภายใน และ ภายนอกองค์กร
 - 1.4 ลูกค้าใหม่หรือที่ซื้อซ้ำ
 - 1.5 ผู้คนจากรอบทางสังคมตาม ภูมิหลังทางวัฒนธรรมและเชื้อชาติ
 - 1.6 ลูกค้าที่มีความแตกต่างกันในความสามารถทางกายภาพและจิตใจ
2. การระบุความต้องการของลูกค้า : ต้องปฏิบัติโดย
 - 2.1 การฟังอย่างตั้งใจ
 - 2.2 ถามคำถามที่เหมาะสม
 - 2.3 การเอาใจใส่
 - 2.4 การสังเกต
 - 2.5 ยืนยันความมั่นใจ
3. ผลงาน : รวมถึง
 - 3.1 ความน่าเชื่อถือของร้านค้า
 - 3.2 ข้อผูกพันของลูกค้า
 - 3.3 ความไว้วางใจของลูกค้า
 - 3.4 ขยายฐานลูกค้าที่กลับมาซื้อซ้ำ
4. การรักษาระบบบรรณวิชาชีพกับลูกค้า : รวมถึง
 - 4.1 ยืนยันผลการประเมินสินค้าและบริการ
 - 4.2 ความสุจริต
 - 4.3 ข้อความเชิงบวก
5. ความต้องการและความพึงพอใจ ของลูกค้า : อาจรวมถึง
 - 5.1 ยี่ห้อ

- 5.2 ความต้องการทางกายภาพของลูกค้า
- 5.3 ราคา
- 5.4 ลักษณะของผลิตภัณฑ์
- 5.5 ประเภทผลิตภัณฑ์
- 5.6 ขนาด
6. เทคนิคการขาย : รวมถึง
 - 6.1 การขายพ่วง และการขายสินค้าและบริการที่ใช้ประกอบกันเพิ่ม
 - 6.2 การขายแบบแนะนำ
 - 6.3 วิธีการปิดการขายวิธีต่างๆ
7. ข้อกำหนดทางกฎหมาย : รวมถึง
 - 7.1 กฎหมายการคุ้มครองสิ่งแวดล้อม
 - 7.2 กฎหมายเกี่ยวกับสุขภาพและสวัสดิการ
 - 7.3 กฎหมายเกี่ยวกับสุรา
 - 7.4 กฎหมายเกี่ยวกับสุขภาพและความปลอดภัยในที่ทำงาน
 - 7.5 กฎหมายที่เกี่ยวกับการกำหนดราคา และภาษี
 - 7.6 กฎหมายยาสูบ
 - 7.7 การขายสินค้ามือสอง
 - 7.8 กฎหมายคุ้มครองผู้บริโภค
 - 7.9 การขนส่ง การจัดเก็บ และการเคลื่อนย้ายสินค้า
8. ขั้นตอน และนโยบายของกิจการ : เกี่ยวกับ
 - 8.1 การติดต่อกับลูกค้าที่ตอบสนองยาก
 - 8.2 การรักษาและการใช้ระเบียบลูกค้า
 - 8.3 การส่งเสริมการขาย การตลาด การลดราคา และโปรแกรมรางวัล
 - 8.4 การแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียนของลูกค้า
 - 8.5 การขายสินค้าและบริการ
9. บริการสนับสนุน : รวมถึง
 - 9.1 การจัดส่ง
 - 9.2 ผลิตภัณฑ์และบริการทางการเงิน
 - 9.3 การติดตั้ง
 - 9.4 นโยบายการรับประกัน
 - 9.5 การสนับสนุนทางเทคนิค
 - 9.6 การรับประกันและการค้าประกัน
10. ฐานข้อมูลลูกค้า : อยู่ในรูปแบบ
 - 10.1 ข้อมูลลูกค้าที่บันทึกในคอมพิวเตอร์
 - 10.2 ข้อมูลลูกค้าที่บันทึกในเอกสาร
11. ลักษณะผลิตภัณฑ์ : รวมถึง
 - 11.1 คุณสมบัติและประโยชน์
 - 11.2 ช่วงของราคา
 - 11.3 สารสนเทศผู้จัดจำหน่ายหรือผู้ผลิต
 - 11.4 กลุ่มเป้าหมาย
12. สื่อในการส่งเสริมการขาย : รวมถึง
 - 12.1 โบว์ชัวร์
 - 12.2 นามบัตร
 - 12.3 แผ่นพับ
 - 12.4 โปสเตอร์

12.5 บัตรกำนัล

13. การนำเสนอขาย : รวมถึง

13.1 ณ สถานที่ของลูกค้า

13.2 ในบ้าน

13.3 คำพูด

13.4 ภาพ

14. บันทึกข้อมูลเกี่ยวกับลูกค้า : ประกอบด้วย

14.1 วันครบรอบและวันพิเศษ

14.2 รายละเอียดของรายการที่ซื้อหรือคืน

14.3 ชื่อและรายละเอียดการติดต่อ

14.4 ความชอบส่วนบุคคล

14.5 บันทึกรายการทำธุรกรรม

15. โปรแกรมเกี่ยวกับ Loyalty ของลูกค้า : เช่น

15.1 การให้สินเชื่อหรือส่วนลด

15.2 คลับของลูกค้า

15.3 แผนการให้รางวัลลูกค้า

15.4 ข้อเสนอพิเศษ

16. หน่วยสมรรถนะร่วม (ถ้ามี)

ไม่มี

17. อุตสาหกรรมร่วม/กลุ่มอาชีพร่วม (ถ้ามี)

ไม่มี

18. รายละเอียดกระบวนการและวิธีการประเมิน (Assessment Description and Procedure)

1. สอบข้อเขียน เพื่อประเมินความรู้ ความเข้าใจในการปฏิบัติงาน
2. จำลองสถานการณ์ เพื่อประเมินความเข้าใจ ทักษะ คุณลักษณะที่จำเป็นในการปฏิบัติงาน

1. รหัสหน่วยสมรรถนะ SORSRG01108
 2. ชื่อหน่วยสมรรถนะ รับสินค้าไว้อขาย
 3. ทบทวนครั้งที่ 1 / 2562

4. สร้างใหม่ ปรับปรุง

5. สำหรับชื่ออาชีพและรหัสอาชีพ (Occupational Classification)

พนักงานปฏิบัติการขาย ระดับ 2

6. คำอธิบายหน่วยสมรรถนะ (Description of Unit of Competency)

หน่วยสมรรถนะนี้ ผู้ผ่านการประเมินควร มีทักษะ มีความรู้ และมีคุณสมบัติที่พึงประสงค์ในอาชีพพนักงานขาย ระดับ 2 ที่มีความสามารถในการปฏิบัติงานเกี่ยวกับการรับสินค้า การจัดเตรียมสถานที่รับสินค้าจากผู้ส่งมอบ จัดเตรียม ใช้ และดูแลเครื่องมืออุปกรณ์สำหรับการเคลื่อนย้ายสินค้าให้พร้อมใช้งาน และใช้งานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

7. สำหรับระดับคุณวุฒิ

1	2	3	4	5	6	7	8
<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

8. กลุ่มอาชีพ (Sector)

ธุรกิจค้าปลีก

9. ชื่ออาชีพและรหัสอาชีพอื่นที่หน่วยสมรรถนะนี้สามารถใช้ได้ (ถ้ามี)

ISCO 3323 ผู้จัดการซื้อ

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

ไม่มี

11. สมรรถนะย่อยและเกณฑ์การปฏิบัติงาน (Elements and Performance Criteria)

สมรรถนะย่อย (Element)	เกณฑ์ในการปฏิบัติงาน (Performance Criteria)	วิธีการประเมิน (Assessment)
011081 รับสินค้าจากผู้ส่งมอบ	1.1 ดำเนินการรับสินค้าตามกระบวนการ ขั้นตอน และนโยบายของร้านค้า 1.2 เตรียมสถานที่รับสินค้าตามขั้นตอนและนโยบายของร้านค้า	ข้อสอบข้อเขียน
011082 ใช้เครื่องมืออุปกรณ์ในการเคลื่อนย้ายสินค้าอย่างมีประสิทธิภาพ	2.1 ใช้เครื่องมืออุปกรณ์ในการเคลื่อนย้ายสินค้าให้บรรลุเป้าหมายตามขั้นตอนและนโยบายของร้านค้า 2.2 ใช้เครื่องมืออุปกรณ์ในการเคลื่อนย้ายสินค้าอย่างถูกต้องตามคู่มือและนโยบายของร้านค้า 2.3 บำรุงรักษาและจัดเตรียมเครื่องมืออุปกรณ์ ตามคู่มือและนโยบายของร้านค้า	ข้อสอบข้อเขียน

12. ความรู้และทักษะก่อนหน้าที่จำเป็น (Pre-requisite Skill & Knowledge)

ไม่มี

13. ทักษะและความรู้ที่ต้องการ (Required Skills and Knowledge)

(ก) ความต้องการด้านทักษะ

1. ปฏิบัติการรับสินค้าจากผู้ส่งมอบ
2. ปฏิบัติการใช้เครื่องมืออุปกรณ์ สำหรับเคลื่อนย้ายสินค้า

(ข) ความต้องการด้านความรู้

1. วิธีการปฏิบัติรับสินค้าจากผู้ส่งมอบสินค้า
2. การใช้เครื่องมืออุปกรณ์ในงานคลังสินค้า
3. การดูแลรักษา และการจัดเตรียมเครื่องมือ อุปกรณ์

14. หลักฐานที่ต้องการ (Evidence Guide)

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

(ก) หลักฐานการปฏิบัติงาน (Performance Evidence)

1. หนังสือผ่านงาน หนังสือรับรองการทำงาน
2. แฟ้มสะสมผลงาน (portfolio)

(ข) หลักฐานความรู้ (Knowledge Evidence)

1. ใบผ่านการอบรมเรื่องการรับสินค้าจากผู้ส่งมอบ
2. ใบผ่านการอบรมเรื่องการใช้เครื่องมืออุปกรณ์ในการเคลื่อนย้ายสินค้า การดูแลรักษา เครื่องมือ อุปกรณ์
3. เอกสารรับรองและผลการประเมินจากหัวหน้างาน

(ค) คำแนะนำในการประเมิน

ประเมินเกี่ยวกับการรับสินค้าจากผู้ส่งมอบ

(ง) วิธีการประเมิน

1. พิจารณาหลักฐานความรู้
2. พิจารณาหลักฐานการปฏิบัติงาน

15. ขอบเขต (Range Statement)

ขอบเขตอธิบายถึงขอบเขตของการปฏิบัติงาน และสภาพแวดล้อมอื่นๆหรือสถานการณ์อื่นๆ ที่มีผลกระทบต่อการทำงาน รวมถึงเครื่องมือ อุปกรณ์ เทคโนโลยี ทรัพยากรที่ใช้ หรือข้อกำหนดอื่นๆที่เกี่ยวข้อง

(ก) คำแนะนำ

- a. ผู้เข้ารับการประเมินจะต้องปฏิบัติตามจัดเตรียมสถานที่รับสินค้าจากผู้ส่งมอบ
- b. ผู้เข้ารับการประเมินจะต้องปฏิบัติตามจัดเตรียมเครื่องมืออุปกรณ์ที่ใช้ในการเคลื่อนย้ายสินค้าให้พร้อมใช้งาน

(ข) คำอธิบายรายละเอียด

- a. รับสินค้าจากผู้ส่งมอบ ได้อย่างถูกต้อง
- b. ใช้เครื่องมืออุปกรณ์ในการเคลื่อนย้ายสินค้าได้อย่างถูกต้อง
- c. การดูแลรักษา และการจัดเตรียมเครื่องมือ อุปกรณ์ได้อย่างถูกต้อง

16. หน่วยสมรรถนะรวม (ถ้ามี)

ไม่มี

17. อุตสาหกรรมร่วม/กลุ่มอาชีพร่วม (ถ้ามี)

ไม่มี

18. รายละเอียดกระบวนการและวิธีการประเมิน (Assessment Description and Procedure)

สอบข้อเขียน เพื่อประเมินความรู้ ความเข้าใจในการปฏิบัติงาน

1. รหัสหน่วยสมรรถนะ SORSSV01106

2. ชื่อหน่วยสมรรถนะ ขายสินค้าและบริการเบื้องต้น

3. ทบพวนครั้งที่ 1 / 2562

4. สร้างใหม่ ปรับปรุง

5. สำหรับชื่ออาชีพและรหัสอาชีพ (Occupational Classification)

พนักงานปฏิบัติการขาย ระดับ 2

6. คำอธิบายหน่วยสมรรถนะ (Description of Unit of Competency)

หน่วยสมรรถนะนี้ ผู้ผ่านการประเมินควร มีทักษะ มีความรู้ และมีคุณสมบัติที่พึงประสงค์ในอาชีพพนักงานขาย ระดับ 2 ที่มีความสามารถในการพัฒนาและประยุกต์ใช้ความรู้ในผลิตภัณฑ์ ให้คำแนะนำลูกค้า รวบรวม และตอบสนองต่อสารสนเทศ ตลอดจนสร้างโอกาสในการขายให้มากที่สุด

7. สำหรับระดับคุณวุฒิ

1	2	3	4	5	6	7	8
<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

8. กลุ่มอาชีพ (Sector)

ธุรกิจค้าปลีก

9. ชื่ออาชีพและรหัสอาชีพอื่นที่หน่วยสมรรถนะนี้สามารถใช้ได้ (ถ้ามี)

ISCO 3323 ผู้จัดการซื้อ

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

ไม่มี

11. สมรรถนะย่อยและเกณฑ์การปฏิบัติงาน (Elements and Performance Criteria)

สมรรถนะย่อย (Element)	เกณฑ์ในการปฏิบัติงาน (Performance Criteria)	วิธีการประเมิน (Assessment)
011061 พัฒนาและประยุกต์ใช้ความรู้ในผลิตภัณฑ์	1.1 พัฒนาคำความรู้เกี่ยวกับผลิตภัณฑ์โดยการเข้าถึงแหล่งที่มาของข้อมูลและสารสนเทศที่เกี่ยวข้อง 1.2 ใช้ความรู้ในการใช้และการประยุกต์ใช้ผลิตภัณฑ์และบริการที่เกี่ยวข้องเพื่อการสื่อสารกับลูกค้าตามนโยบายของกิจการและข้อกำหนดตามกฎหมาย 1.3 ระบุสิ่งที่ไม่รู้เกี่ยวกับผลิตภัณฑ์และการแก้ปัญหาโดยการเข้าถึงแหล่งข้อมูลที่เกี่ยวข้อง	การสัมภาษณ์
011062 ให้คำแนะนำลูกค้า	2.1 พัฒนาคำรู้เกี่ยวกับพฤติกรรมการณ์การซื้อของลูกค้าจากสารสนเทศที่เกี่ยวข้อง 2.2 กำหนด และใช้เวลาที่เหมาะสมในการ เข้าถึงลูกค้าตามนโยบายของกิจการ และพฤติกรรมการณ์ของลูกค้า 2.3 เริ่มต้นการติดต่อกับลูกค้า ตามนโยบายของกิจการ 2.4 ใช้ความประหม่าใจเชิงบวก เพื่อกระตุ้นความสนใจของลูกค้าตามนโยบายของกิจการ	ข้อสอบข้อเขียน การสัมภาษณ์

สมรรถนะย่อย (Element)	เกณฑ์ในการปฏิบัติงาน (Performance Criteria)	วิธีการประเมิน (Assessment)
011063 รวบรวมและตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้า	3.1 ใช้เทคนิคในการตั้งคำถามและทักษะการฟังเพื่อตรวจสอบแรงจูงใจในการซื้อและความต้องการของลูกค้า 3.2 ตีความการสื่อสารที่ไม่ใช่คำพูดของลูกค้าได้อย่างชัดเจนพร้อมให้คำแนะนำอย่างเหมาะสม 3.3 แนะนำลูกค้าโดยตรงตามความต้องการของลูกค้าและสอดคล้องกับนโยบายของกิจการ	การสัมภาษณ์
011064 สร้างโอกาสในการขาย	4.1 ตระหนักและหาโอกาสเพิ่มยอดขายตามนโยบายของกิจการ 4.2 แนะนำผลิตภัณฑ์ หรือบริการที่ใช้ประกอบกันแก่ลูกค้าตามความต้องการของร้านค้า 4.3 เรียนรู้ และใช้วิธีการขายเพิ่มจากเพื่อนร่วมงานหรือหัวหน้างานที่เป็นไปตามนโยบายของกิจการ	ข้อสอบข้อเขียน การสัมภาษณ์

12. ความรู้และทักษะก่อนหน้าที่จำเป็น (Pre-requisite Skill & Knowledge)

ไม่มี

13. ทักษะและความรู้ที่ต้องการ (Required Skills and Knowledge)

(ก) ความต้องการด้านทักษะ

1. ทักษะการสื่อสารและประชาสัมพันธ์ เพื่อ :
 - 1.1 จัดการลูกค้าที่ตอบสนองความต้องการได้ยาก
 - 1.2 ทักษะการสื่อสารโดยคำพูด และโดยไม่ใช่คำพูด เพื่อถาม ฟัง และสังเกต เอาชนะข้อโต้แย้ง และปิดการขาย
2. ทักษะการอ่าน เขียนและการคำนวณ เพื่อ :
 - 2.1 ดำเนินการเกี่ยวกับการชำระเงินสำหรับสินค้า
 - 2.2 อ่านสารสนเทศเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์
 - 2.3 อ่านขั้นตอนและนโยบายของร้าน
3. ทักษะการขาย เพื่อการใช้เทคนิคการขายที่หลากหลาย

(ข) ความต้องการด้านความรู้

1. ประเภทของลูกค้า และความต้องการ รวมถึง :
 - 1.1 พฤติกรรมของลูกค้าและสิ่งบ่งชี้
 - 1.2 แรงจูงใจในการซื้อของลูกค้า
2. เกณฑ์การปฏิบัติของอุตสาหกรรมที่เกี่ยวข้อง กฎหมายและข้อกำหนด ที่เกี่ยวข้องกับการขายสินค้าและบริการ
3. เทคนิคการขาย รวมถึง :
 - 3.1 การขายเพิ่ม และการขายประกอบ
 - 3.2 การตอบสนองวัตถุประสงค์ของลูกค้า
 4. ความรู้ในผลิตภัณฑ์เฉพาะสำหรับแต่ละพื้นที่หรือแต่ละส่วน
 5. การบริหารสินค้าและขอบเขตการให้บริการของร้าน
 6. ขั้นตอน และนโยบายของร้าน เกี่ยวข้องกับ
 - 6.1 การมอบหมายหน้าที่และความรับผิดชอบ
 - 6.2 การรับสินค้าไว้ขายและจัดเก็บ
 - 6.3 การตรวจนับสินค้าและการจัดเตรียมสินค้าให้มีพร้อมขาย

14. หลักฐานที่ต้องการ (Evidence Guide)

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

(ก) หลักฐานการปฏิบัติงาน (Performance Evidence)

1. หนังสือผ่านงาน หนังสือรับรองการทำงาน
2. แฟ้มสะสมผลงาน (portfolio)

(ข) หลักฐานความรู้ (Knowledge Evidence)

1. การรู้จักสภาพแวดล้อมของการทำงานในธุรกิจค้าปลีก
2. เอกสารที่เกี่ยวข้อง เช่น นโยบายและคู่มือการทำงาน
3. การรู้ถึงความต้องการที่แตกต่างกันของลูกค้า
4. ความรู้เกี่ยวกับสินค้าที่ขายในร้าน
5. ความรู้เกี่ยวกับฉลากผลิตภัณฑ์และข้อมูลแหล่งที่มาของผลิตภัณฑ์

(ค) คำแนะนำในการประเมิน

ไม่มี

15. ขอบเขต (Range Statement)

ขอบเขตอธิบายถึงขอบเขตของการปฏิบัติงาน และสภาพแวดล้อมอื่นๆหรือสถานการณ์อื่นๆ ที่มีผลกระทบต่อการทำงาน รวมถึงเครื่องมือ อุปกรณ์ เทคโนโลยี ทรัพยากรที่ใช้หรือข้อกำหนดอื่นๆที่เกี่ยวข้อง

(ก) คำแนะนำ

ไม่มี

(ข) คำอธิบายรายละเอียด

1. ความรู้เกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ : รวมถึง
 - 1.1 คุณสมบัติและประโยชน์
 - 1.2 การควบคุม การจัดเก็บ
 - 1.3 ราคา
 - 1.4 คุณสมบัติด้านความปลอดภัย
 - 1.5 ความพร้อมใช้งานของสินค้าคงคลัง
 - 1.6 การใช้จำแนกตามวันที่
 - 1.7 การรับประกัน
 - 1.8 การสาธิต
2. แหล่งที่มาของสารสนเทศที่เกี่ยวข้อง : รวมถึง
 - 2.1 อินเทอร์เน็ต
 - 2.2 ป้าย
 - 2.3 ข้อมูลเกี่ยวกับตัวสินค้า
 - 2.4 สมาชิกในทีม
 - 2.5 คู่มือผลิตภัณฑ์ของร้านหรือผู้จัด
 - 2.6 วิดีโอ
3. ข้อกำหนดตามกฎหมาย : รวมถึง
 - 3.1 เกณฑ์ปฏิบัติของอุตสาหกรรม
 - 3.2 กฎหมายเกี่ยวกับการจำหน่ายสุรา
 - 3.3 กฎหมายเกี่ยวกับการจำหน่ายบุหรี่
 - 3.4 อาชีวอนามัยและความปลอดภัยในการทำงาน
 - 3.5 การขายสินค้ามือสอง
 - 3.6 พระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค
 - 3.7 การขนส่ง การควบคุม และจัดเก็บสินค้า
4. ลูกค้า : รวมถึง
 - 4.1 ลูกค้าที่มีความต้องการสินค้าหรือบริการ ที่เป็นบุคคลหรือองค์กร
 - 4.2 ลูกค้าภายใน และ ภายนอกองค์กร

- 4.3 ลูกค้ใหม่หรือที่ซื้อซ้ำ
- 4.4 ผู้คนจากหลากหลายภูมิหลังทางสังคมวัฒนธรรมและชาติพันธุ์
- 4.5 ลูกค้ที่มีความแตกต่างกันในความสามารถทางกายภาพและจิตใจ
- 5. คำถามของลูกค้ประจำ : เกี่ยวข้องกับ
 - 5.1 ความพร้อมใช้งาน
 - 5.2 คุณสมบัตินี้และประโยชน์
 - 5.3 ราคาและการลดราคา
 - 5.4 คุณภาพ
- 6. การแก้ปัญหา : มีผลต่อ
 - 6.1 การใช้ทรัพยากร
 - 6.2 ขั้นตอนและนโยบายของกิจการ
- 7. การทำธุรกรรมการขาย : ในรูปแบบ
 - 7.1 พบหน้ากัน
 - 7.2 ออนไลน์
 - 7.3 ผ่านทางโทรศัพท์

16. หน่วยสมรรถนะร่วม (ถ้ามี)

ไม่มี

17. อุตสาหกรรมร่วม/กลุ่มอาชีพร่วม (ถ้ามี)

ไม่มี

18. รายละเอียดกระบวนการและวิธีการประเมิน (Assessment Description and Procedure)

- 1. สอบข้อเขียน เพื่อประเมินความรู้ ความเข้าใจในการปฏิบัติงาน
- 2. สอบถามปากเปล่า/สัมภาษณ์ เกี่ยวกับทักษะ ประสิทธิภาพ และความรู้เฉพาะด้าน

1. รหัสหน่วยสมรรถนะ SORSSV01111
2. ชื่อหน่วยสมรรถนะ ขายสินค้าและบริการขั้นสูง
3. ทบพวนครั้งที่ 1 / 2562
4. สร้างใหม่ ปรับปรุง

5. สำหรับชื่ออาชีพและรหัสอาชีพ (Occupational Classification)

พนักงานปฏิบัติการขาย ระดับ 3

6. คำอธิบายหน่วยสมรรถนะ (Description of Unit of Competency)

หน่วยสมรรถนะนี้ ผู้ผ่านการประเมินควร มีทักษะ มีความรู้ และมีคุณสมบัติที่พึงประสงค์ในอาชีพพนักงานขาย ระดับ 3 ที่มีความสามารถในการปฏิบัติงานเกี่ยวกับการให้ข้อมูลที่ดีที่สุดในแง่ลูกค้าเพื่อสร้างยอดขายเพิ่ม การโต้ตอบกับลูกค้าอย่างมีเหตุผล การปิดการขาย และการเก็บรักษาและใช้ฐานข้อมูลลูกค้าเพื่อการขายในอนาคต

7. สำหรับระดับคุณวุฒิ

1	2	3	4	5	6	7	8
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

8. กลุ่มอาชีพ (Sector)

ธุรกิจค้าปลีก

9. ชื่ออาชีพและรหัสอาชีพอื่นที่หน่วยสมรรถนะนี้สามารถใช้ได้ (ถ้ามี)

ISCO 5223 พนักงานช่วยขายในร้านค้า

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

ไม่มี

11. สมรรถนะย่อยและเกณฑ์การปฏิบัติงาน (Elements and Performance Criteria)

สมรรถนะย่อย (Element)	เกณฑ์ในการปฏิบัติงาน (Performance Criteria)	วิธีการประเมิน (Assessment)
011111 ให้ข้อมูลสินค้าเพื่อเพิ่มโอกาสในการขาย	1.1 ระบุความต้องการสินค้าและบริการของลูกค้าที่ร้านมีขายได้อย่างถูกต้อง 1.2 ให้ข้อมูลเกี่ยวกับคุณลักษณะของผลิตภัณฑ์และประโยชน์ของผลิตภัณฑ์อย่างชัดเจนตามนโยบายของกิจการ 1.3 อธิบายถึงวิธีการใช้ผลิตภัณฑ์และข้อกำหนดด้านความปลอดภัยแก่ลูกค้า 1.4 ถ่ายทอดข้อมูลจากผู้เชี่ยวชาญเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ที่เหมาะสมและได้รับความนิยมของลูกค้าตามนโยบายของกิจการ 1.5 ตอบคำถามรายวันของลูกค้าเกี่ยวกับการบริหารสินค้าได้อย่างถูกต้องและตรงไปตรงมา หรือแจ้งต่อผู้บังคับบัญชาระดับสูง	ข้อสอบข้อเขียน การจำลองสถานการณ์

สมรรถนะย่อย (Element)	เกณฑ์ในการปฏิบัติงาน (Performance Criteria)	วิธีการประเมิน (Assessment)
011112 โต้ตอบกับลูกค้าอย่างมีเหตุผล	2.1 ระบุและรับทราบการโต้แย้งของลูกค้าตามนโยบายของกิจการ 2.2 จำแนกการโต้แย้งเป็น ราคา เวลา และลักษณะการบริหารสินค้าและพิจารณาแนวทางในการแก้ปัญหา 2.3 เสนอแนวทางการแก้ปัญหาการโต้แย้งของลูกค้าตามนโยบายของกิจการ 2.4 ประยุกต์ใช้การแก้ปัญหาในขอบเขตความรับผิดชอบส่วนบุคคล เพื่อจัดการกับการโต้แย้งของลูกค้าหรือแจ้งไปยังพนักงานระดับสูง	ข้อสอบข้อเขียน
011113 ปิดการขาย	3.1 สังเกต ระบุ และตอบสนองอย่างเหมาะสม ต่อสัญญาณซื้อของลูกค้า 3.2 กระตุ้นให้ลูกค้าตัดสินใจซื้อ 3.3 เลือกและใช้วิธีการที่เหมาะสมในการปิดการขาย	ข้อสอบข้อเขียน
011114 เก็บรักษาและใช้ฐานข้อมูลลูกค้าเพื่อการขายในอนาคต	4.1 รักษาความลับของลูกค้าตามนโยบายของกิจการ และข้อกำหนด 4.2 พัฒนาและรักษาระเบียนของลูกค้าที่ถูกต้องและจัดเก็บอย่างปลอดภัย ตามขั้นตอนและนโยบายของกิจการ 4.3 ระบุและติดตามลูกค้าประจำตามนโยบายด้านการตลาดของกิจการ 4.4 ใช้ข้อมูลลูกค้าเพื่อแนะนำผลิตภัณฑ์และบริการที่เป็นไปได้ว่าอยู่ในความสนใจของลูกค้าแก่ลูกค้า 4.5 ใช้ความภักดีต่อยี่ห้อของสินค้าของลูกค้าสำหรับการขาย	ข้อสอบข้อเขียน

12. ความรู้และทักษะก่อนหน้าที่จำเป็น (Pre-requisite Skill & Knowledge)

ไม่มี

13. ทักษะและความรู้ที่ต้องการ (Required Skills and Knowledge)

(ก) ความต้องการด้านทักษะ

1. ทักษะการสื่อสารและประชาสัมพันธ์ เพื่อ :
 - 1.1 จัดการลูกค้าที่ตอบสนองความต้องการได้ยาก
 - 1.2 ทักษะการสื่อสารโดยคำพูด และโดยไม่ใช่คำพูด เพื่อถาม ฟัง และสังเกต เอาชนะข้อโต้แย้ง และปิดการขาย
2. ทักษะการอ่าน เขียน และการคำนวณ เพื่อ :
 - 2.1 ดำเนินการเกี่ยวกับการชำระเงินสำหรับสินค้า
 - 2.2 อ่านสารสนเทศเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์
 - 2.3 อ่านขั้นตอนและนโยบายของร้าน
 - 2.4 บันทึกสารสนเทศ
 - 2.5 ชั่งน้ำหนักและวัดขนาดสินค้า
3. ทักษะการขาย เพื่อการใช้เทคนิคการขายที่หลากหลาย

(ข) ความต้องการด้านความรู้

1. ประเภทของลูกค้า และความต้องการ รวมถึง :
 - 1.1 พฤติกรรมของลูกค้าและสิ่งบ่งชี้
 - 1.2 แรงจูงใจในการซื้อของลูกค้า
 - 1.3 ประชากร วิถีชีวิตและรายได้
 - 1.4 บุคคลและความแตกต่างทางวัฒนธรรม
 - 1.5 ชนิดของความต้องการของลูกค้าเช่น การทำงาน จิตวิทยา
2. เกณฑ์การปฏิบัติของอุตสาหกรรมที่เกี่ยวข้อง กฎหมายและข้อกำหนด ที่เกี่ยวข้องกับการขายสินค้าและบริการ
3. เทคนิคการขายรวมถึง
 - 3.1 การขายเพิ่ม และการขายประกอบ
 - 3.2 เทคนิคการปิด
 - 3.3 เทคนิคการเปิด
 - 3.4 การตอบสนองวัตถุประสงค์ของลูกค้า
 - 3.5 ตระหนักถึงสัญญาณซื้อ
 - 3.6 ใช้กลยุทธ์มุ่งเน้นลูกค้าในการบริหารสินค้าเฉพาะ
4. ความรู้ในผลิตภัณฑ์เฉพาะสำหรับแต่ละพื้นที่หรือแต่ละส่วน
5. การบริหารสินค้าและขอบเขตการให้บริการของร้าน
6. ขั้นตอน และนโยบายของร้าน เกี่ยวข้องกับ :
 - 6.1 การมอบหมายหน้าที่และความรับผิดชอบ
 - 6.2 การขายสินค้าและบริการ และผลงานในการขาย
 - 6.3 การรับสินค้าไว้ขายและจัดเก็บ
 - 6.4 การตรวจนับสินค้าและการจัดเตรียมสินค้าใหม่พร้อมขาย

14. หลักฐานที่ต้องการ (Evidence Guide)

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

(ก) หลักฐานการปฏิบัติงาน (Performance Evidence)

1. หนังสือผานงาน หนังสือรับรองการทำงาน
2. แฟ้มสะสมผลงาน (portfolio)

(ข) หลักฐานความรู้ (Knowledge Evidence)

1. การรู้จักสภาพแวดล้อมของการทำงานในธุรกิจค้าปลีก
2. เอกสารที่เกี่ยวข้อง เช่น นโยบายและคู่มือการทำงาน
3. การรู้ถึงความต้องการที่แตกต่างกันของลูกค้า
4. ความรู้เกี่ยวกับสินค้าที่ขายในร้าน
5. ความรู้เกี่ยวกับผลผลิตผลิตภัณฑ์และข้อมูลแหล่งที่มาของผลิตภัณฑ์

(ค) คำแนะนำในการประเมิน

ไม่มี

15. ขอบเขต (Range Statement)

ขอบเขตอธิบายถึงขอบเขตของการปฏิบัติงาน และสภาพแวดล้อมอื่นๆหรือสถานการณ์อื่นๆ ที่มีผลกระทบต่อการทำงาน รวมถึงเครื่องมือ อุปกรณ์ เทคโนโลยี ทรัพยากรที่ใช้ หรือข้อกำหนดอื่นๆที่เกี่ยวข้อง

(ก) คำแนะนำ

ไม่มี

(ข) คำอธิบายรายละเอียด

1. ความรู้เกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ : รวมถึง

1.1 คุณสมบัติและประโยชน์

1.2 การควบคุมการจัดเก็บ

1.3 ราคา

1.4 คุณสมบัติด้านความปลอดภัย

1.5 ความพร้อมใช้งานของสินค้าคงคลัง

1.6 การใช้จำแนกตามวันที่

1.7 การรับประกัน

1.8 การสาธิต

2. แหล่งที่มาของสารสนเทศที่เกี่ยวข้อง : เช่น

2.1 อินเทอร์เน็ต

2.2 ป้าย

2.3 ข้อมูลเกี่ยวกับตัวสินค้า

2.4 สมาชิกในทีม

2.5 คู่มือผลิตภัณฑ์ของร้านหรือผู้จัดจำหน่าย

2.6 วิดีโอ

3. ข้อกำหนดทางกฎหมาย : รวมถึง

3.1 เกณฑ์ปฏิบัติของอุตสาหกรรม

3.2 กฎหมายเกี่ยวกับการจำหน่ายสุรา

3.3 กฎหมายเกี่ยวกับการจำหน่ายบุหรี่

3.4 อาชีวอนามัยและความปลอดภัยในการทำงาน

3.5 การขายสินค้ามือสอง

3.6 พระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค

3.7 การขนส่ง การควบคุม และจัดเก็บสินค้า

4. ลูกค้า : รวมถึง

4.1 ลูกค้าที่มีความต้องการสินค้าหรือบริการ ที่เป็นบุคคลหรือองค์กร

4.2 ลูกค้าภายใน และ ภายนอกองค์กร

4.3 ลูกค้าใหม่หรือที่ซื้อซ้ำ

4.4 ผู้คนจากหลากหลายภูมิหลังทางสังคมวัฒนธรรมและชาติพันธุ์

4.5 ลูกค้าที่มีความแตกต่างกันในความสามารถทางกายภาพและจิตใจ

5. คำถามรายวันของลูกค้า : เกี่ยวข้องกับ

5.1 ความพร้อมใช้งาน

5.2 คุณสมบัติและประโยชน์

5.3 ราคาและการลดราคา

5.4 คุณภาพ

6. การแก้ปัญหา : มีผลต่อ

6.1 การใช้ทรัพยากร

6.2 ขั้นตอนและนโยบายของกิจการ

7. การทำธุรกรรมการขาย : เสร็จสมบูรณ์โดย

7.1 พบหน้ากัน

7.2 ออนไลน์

7.3 ผ่านทางโทรศัพท์

16. หน่วยสมรรถนะรวม (ถ้ามี)

ไม่มี

17. อุตสาหกรรมร่วม/กลุ่มอาชีพร่วม (ถ้ามี)

ไม่มี

18. รายละเอียดกระบวนการและวิธีการประเมิน (Assessment Description and Procedure)

1. สอบข้อเขียน เพื่อประเมินความรู้ ความเข้าใจในการปฏิบัติงาน
2. จำลองสถานการณ์ เพื่อประเมินความเข้าใจ ทักษะ คุณลักษณะที่จำเป็นในการปฏิบัติงาน

1. รหัสหน่วยสมรรถนะ SORSTE01104
2. ชื่อหน่วยสมรรถนะ ปฏิบัติงานค้าปลีกโดยใช้เทคโนโลยี
3. ทบทวนครั้งที่ 1 / 2562
4. สร้างใหม่ ปรับปรุง

5. สำหรับชื่ออาชีพและรหัสอาชีพ (Occupational Classification)

พนักงานปฏิบัติการขาย ระดับ 2

6. คำอธิบายหน่วยสมรรถนะ (Description of Unit of Competency)

หน่วยสมรรถนะนี้ ผู้ผ่านการประเมินควร มีทักษะ มีความรู้ และมีคุณสมบัติที่พึงประสงค์ในอาชีพพนักงานขาย ระดับ 2 ที่มีความสามารถในการบำรุงรักษาอุปกรณ์ในร้านค้าปลีก ใช้ทักษะการใช้แป้นพิมพ์ และใช้อุปกรณ์ป้อนข้อมูล

7. สำหรับระดับคุณวุฒิ

1	2	3	4	5	6	7	8
<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

8. กลุ่มอาชีพ (Sector)

ธุรกิจค้าปลีก

9. ชื่ออาชีพและรหัสอาชีพอื่นที่หน่วยสมรรถนะนี้สามารถใช้ได้ (ถ้ามี)

ISCO 5223 พนักงานช่วยขายในร้านค้า

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

ไม่มี

11. สมรรถนะย่อยและเกณฑ์การปฏิบัติงาน (Elements and Performance Criteria)

สมรรถนะย่อย (Element)	เกณฑ์ในการปฏิบัติงาน (Performance Criteria)	วิธีการประเมิน (Assessment)
011041 บำรุงรักษาอุปกรณ์ในร้านค้าปลีก	1.1 ระบุวัตถุประสงค์ของอุปกรณ์ที่ใช้ในร้านค้าหรือห้างสรรพสินค้า 1.2 ใช้อุปกรณ์ในการปฏิบัติงานตามข้อกำหนดของอุปกรณ์นั้น และข้อกำหนดด้านความปลอดภัย 1.3 ระบุ และรายงานความผิดพลาดของอุปกรณ์ต่อบุคลากรที่เกี่ยวข้อง 1.4 กำหนด และใช้โปรแกรมบำรุงรักษาอุปกรณ์สำหรับค้าปลีกตามนโยบายและขั้นตอนของกิจการ	ข้อสอบข้อเขียน การจำลองสถานการณ์
011042 ใช้แป้นพิมพ์เพื่อทำรายการขาย	2.1 ใช้แป้นพิมพ์ ตามเทคนิคการพิมพ์ โดยมีความเร็วและความถูกต้องตามกำหนด 2.2 ป้อนและแก้ไขข้อมูลให้ถูกต้อง	การจำลองสถานการณ์

สมรรถนย่อย (Element)	เกณฑ์ในการปฏิบัติงาน (Performance Criteria)	วิธีการประเมิน (Assessment)
011043 ใช้อุปกรณ์ป้อนข้อมูลสนับสนุนการขาย	3.1 ป้อนข้อมูลโดยใช้อุปกรณ์ที่เกี่ยวข้องตามนโยบายและขั้นตอนของกิจการ 3.2 ใช้อุปกรณ์ตัดป้ายบอกราคาตามคำแนะนำของผู้ผลิตและนโยบายของกิจการ 3.3 ป้อนข้อมูลให้ถูกต้องภายในเวลาจำกัดที่กำหนดไว้	การจำลองสถานการณ์

12. ความรู้และทักษะก่อนหน้าที่จำเป็น (Pre-requisite Skill & Knowledge)

ไม่มี

13. ทักษะและความรู้ที่ต้องการ (Required Skills and Knowledge)

(ก) ความต้องการด้านทักษะ

1. การวางแผนและทักษะในการจัดการเพื่อให้ได้งานตามระยะเวลาที่กำหนด
2. ทักษะการแก้ปัญหาในการจัดการกับประเภทที่แตกต่างกันของการทำธุรกรรม
3. ทักษะการอ่าน เขียน และการคำนวณ เพื่อ :
 - 3.1 อ่านขั้นตอนการใช้อุปกรณ์ในการปฏิบัติงานของร้าน
 - 3.2 ป้อนข้อมูล
 - 3.3 ทำธุรกรรม ณ จุดขาย
 - 3.4 ปฏิบัติตามขั้นตอนการหาขอผิดพลาดที่เป็นปกติธรรมดา

(ข) ความต้องการด้านความรู้

1. นโยบายและขั้นตอนของกิจการเกี่ยวกับ
 - 1.1 การดำเนินงานและการบำรุงรักษาอุปกรณ์ของร้าน
 - 1.2 รายงานปัญหาและข้อบกพร่อง
2. กฎหมายและข้อกำหนดที่เกี่ยวข้องกับเทคโนโลยีในงานปฏิบัติการค้าปลีก รวมถึงข้อกำหนดเรื่องอาชีวอนามัย และความปลอดภัยในการทำงาน (WHS)
3. กฎเกณฑ์ของอุตสาหกรรมที่เกี่ยวข้องของการปฏิบัติ
4. วัตถุประสงค์และผลกระทบของการใช้เทคโนโลยีอิเล็กทรอนิกส์
5. ข้อกำหนดสำหรับการออกใบอนุญาต สำหรับการขนย้ายสินค้า (ถ้ามี)

14. หลักฐานที่ต้องการ (Evidence Guide)

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

(ก) หลักฐานการปฏิบัติงาน (Performance Evidence)

1. หนังสือผ่านงาน หนังสือรับรองการทำงาน
2. แฟ้มสะสมผลงาน (portfolio)

(ข) หลักฐานความรู้ (Knowledge Evidence)

1. การรู้จักสภาพแวดล้อมของการทำงานในธุรกิจค้าปลีก
2. เอกสารที่เกี่ยวข้อง เช่น
 - 2.1 นโยบายและวิธีปฏิบัติขององค์กร
 - 2.2 คู่มือการใช้งานเครื่องมือ และอุปกรณ์
3. การรู้วิธีใช้งานเครื่องมือ และอุปกรณ์ในร้านค้าปลีก

(ค) คำแนะนำในการประเมิน

ไม่มี

15. ขอบเขต (Range Statement)

ขอบเขตอธิบายถึงขอบเขตของการปฏิบัติงาน และสภาพแวดล้อมอื่นๆหรือสถานการณ์อื่นๆ ที่มีผลกระทบต่อการทำงาน รวมถึงเครื่องมือ อุปกรณ์ เทคโนโลยี ทรัพยากรที่ใช้หรือข้อกำหนดอื่นๆที่เกี่ยวข้อง

(ก) คำแนะนำ

ไม่มี

(ข) คำอธิบายรายละเอียด

1. อุปกรณ์ : รวมถึง
 - 1.1 อุปกรณ์รับชำระเงิน
 - 1.2 อุปกรณ์บาร์โค้ด สำหรับติดป้ายราคา และการตรวจนับสินค้าคงคลัง
 - 1.3 อุปกรณ์ป้อนข้อมูลแบบพกพา
 - 1.4 เครื่องพิมพ์
 - 1.5 อุปกรณ์โอนเงิน ณ จุดชำระเงิน
 - 1.6 อุปกรณ์ส่งข้อืออิเล็กทรอนิกส์
 - 1.7 อุปกรณ์การบรรจุหีบห่อ
 - 1.8 อุปกรณ์สำหรับการเคลื่อนย้ายสินค้า
 - 1.9 อุปกรณ์สำหรับการจัดเก็บสินค้า เช่น ตู้เย็น
 - 1.10 เครื่องชั่งน้ำหนัก
 - 1.11 เครื่องวัดอุณหภูมิ
 - 1.12 แท็ก สำหรับการรักษาความปลอดภัย
 - 1.13 อุปกรณ์ลากรถเข็น
 - 1.14 คอมพิวเตอร์
 - 1.15 สแกนเนอร์
 - 1.16 อุปกรณ์แบนพิมพ์ตัวเลขรวมทั้งเครื่องคิดเลข
2. ข้อกำหนดด้านความปลอดภัย : รวมถึง
 - 2.1 ระบุอันตราย เช่น การตรวจสอบสถานที่ทำงาน
 - 2.2 ไฟฉุกเฉินและขั้นตอนการเกิดอุบัติเหตุ
 - 2.3 ขั้นตอนความปลอดภัยส่วนบุคคล
 - 2.4 การจัดการความเครียด
 - 2.5 ขั้นตอนการใช้งานของเสื้อผ้า และอุปกรณ์ที่ใช้อย่างปลอดภัยส่วนบุคคล
 - 2.6 รายงานการเกิดอุบัติเหตุและอุบัติเหตุในที่ทำงาน
3. บุคลากรที่เกี่ยวข้อง : รวมถึง
 - 3.1 ผู้บังคับบัญชา
 - 3.2 หัวหน้าทีม
 - 3.3 ผู้จัดการ
4. นโยบายและขั้นตอนของกิจการ : รวมถึง
 - 4.1 การบริหารกิจการ
 - 4.2 ระบบการจัดการทั่วไป
 - 4.3 การดำเนินงานด้านการบำรุงรักษาอุปกรณ์ค้าปลีก
 - 4.4 อาชีวอนามัยและความปลอดภัยในการทำงาน (WHS)

16. หน่วยสมรรถนะร่วม (ถ้ามี)

ไม่มี

17. อุตสาหกรรมร่วม/กลุ่มอาชีพร่วม (ถ้ามี)

ไม่มี

18. รายละเอียดกระบวนการและวิธีการประเมิน (Assessment Description and Procedure)

1. สอบข้อเขียน เพื่อประเมินความรู้ ความเข้าใจในการปฏิบัติงาน
2. จำลองสถานการณ์ เพื่อประเมินความเข้าใจ ทักษะ คุณลักษณะที่จำเป็นในการปฏิบัติงาน

1. รหัสหน่วยสมรรถนะ SORVCO01201

2. ชื่อหน่วยสมรรถนะ สร้างความร่วมมือในการขาย

3. ทบทวนครั้งที่ 1 / 2562

4. สร้างใหม่ ปรับปรุง

5. สำหรับชื่ออาชีพและรหัสอาชีพ (Occupational Classification)

บริหารร้านค้า ระดับ 3

6. คำอธิบายหน่วยสมรรถนะ (Description of Unit of Competency)

หน่วยสมรรถนะนี้ ผู้ผ่านการประเมินควร มีทักษะ มีความรู้ และมีคุณสมบัติที่พึงประสงค์ในอาชีพบริหารร้านค้า ระดับ 3 ที่มีความสามารถในการปฏิบัติงานเกี่ยวกับการปฏิบัติตามนโยบายและขั้นตอนการขายอย่างมีประสิทธิภาพการฝึกสอน เพื่อปรับปรุง และดำเนินการตามนโยบายและขั้นตอนการขาย และการกำกับการขายให้บรรลุตามเป้าหมาย

7. สำหรับระดับคุณวุฒิ

1	2	3	4	5	6	7	8
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

8. กลุ่มอาชีพ (Sector)

ธุรกิจค้าปลีก

9. ชื่ออาชีพและรหัสอาชีพอื่นที่หน่วยสมรรถนะนี้สามารถใช้ได้ (ถ้ามี)

ISCO 5223 พนักงานช่วยขายในร้านค้า

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

N/A

11. สมรรถนะย่อยและเกณฑ์การปฏิบัติงาน (Elements and Performance Criteria)

สมรรถนะย่อย (Element)	เกณฑ์ในการปฏิบัติงาน (Performance Criteria)	วิธีการประเมิน (Assessment)
012011 ปฏิบัติตามนโยบายและขั้นตอนการขายอย่างมีประสิทธิภาพ	1.1 กำกับและติดตามการปฏิบัติตามขั้นตอนและนโยบายของกิจการ ตลอดจนกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการขาย 1.2 กำกับการปฏิบัติตามขั้นตอนและนโยบายของกิจการ เกี่ยวกับการทำธุรกรรมการขาย 1.3 กำกับทีมงาน เพื่อให้แน่ใจว่าสารสนเทศจะถูกป้อนเข้าสู่อุปกรณ์ จุดชำระเงินได้อย่างถูกต้อง 1.4 กำกับให้การเคลื่อนย้ายสินค้าผ่านจุดชำระเงินเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ และปลอดภัย	ข้อสอบข้อเขียน

สมรรถนะย่อย (Element)	เกณฑ์ในการปฏิบัติงาน (Performance Criteria)	วิธีการประเมิน (Assessment)
012012 ฝึกสอนและให้ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุง และดำเนินการตามนโยบายและขั้นตอนการขาย	2.1 ให้ข้อมูลแต่ละบุคคลและฝึกสอนสมาชิกในทีมฝ่ายขายตามขั้นตอนและนโยบายของกิจการและกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการขาย 2.2 ให้ข้อมูลแต่ละบุคคลและฝึกสอนสมาชิกในทีมถึงการดำเนินงานตามวิธีการและนโยบายของกิจการ เกี่ยวกับการทำธุรกรรมการขาย 2.3 ให้การสนับสนุนสมาชิกในทีมให้ใช้เทคนิคในการส่งเสริมการขายและบริการ	ข้อสอบข้อเขียน
012013 กำกับการขายให้บรรลุตามเป้าหมาย	3.1 ติดตาม และบันทึก เป้าหมายการขายของแต่ละบุคคลและเป้าหมายของร้านค้า ตามนโยบายของกิจการ 3.2 ตรวจสอบและบันทึกยอดขาย ที่สอดคล้องกับเป้าหมายการขาย และเป็นไปตามนโยบายของกิจการ 3.3 ให้ข้อเสนอแนะแก่ผู้บริหารและพนักงานเกี่ยวกับยอดขายที่ทำได้ กับแผนการขาย และเป้าหมาย	ข้อสอบข้อเขียน

12. ความรู้และทักษะก่อนหน้าที่จำเป็น (Pre-requisite Skill & Knowledge)

N/A

13. ทักษะและความรู้ที่ต้องการ (Required Skills and Knowledge)

(ก) ความต้องการด้านทักษะ

1. ทักษะด้านการสื่อสารและด้านมนุษยสัมพันธ์ เพื่อ
 - 1.1 ถ้ามคำถามที่จะระบุและยืนยันความต้องการ
 - 1.2 ให้คำแนะนำ
 - 1.3 เสนอแนะ ฝึกสอน วิเคราะห์ผลการดำเนินงาน ด้วยการสื่อสารที่ชัดเจน และตรงประเด็น
 - 1.4 ใช้สารสนเทศร่วมกัน
 - 1.5 ใช้และตีความการสื่อสารที่ไม่ใช่คำพูด
 - 1.6 ใช้ภาษาและแนวคิดที่เหมาะสมกับความแตกต่างทางวัฒนธรรม
2. ทักษะการอ่านเขียน และการคำนวณ เพื่อ
 - 2.1 ประมวลผล และบันทึกสารสนเทศ
 - 2.2 อ่านขั้นตอนและนโยบายของกิจการ

(ข) ความต้องการด้านความรู้

1. ประวัติของลูกค้า
2. ปัจจัยที่ช่วยเพิ่มยอดขาย
3. ตำแหน่งในการจัดวางสินค้า และความสำคัญต่อผลประกอบการของกิจการ
4. ขั้นตอนการกำหนดราคา รวมถึงข้อกำหนดทางภาษี
5. หลักการและเทคนิคของการสื่อสารกับบุคคลอื่น
6. เกณฑ์การปฏิบัติที่เกี่ยวข้องของอุตสาหกรรม
7. กฎหมายที่เกี่ยวข้องและข้อกำหนด กฎเกณฑ์ต่างๆ รวมถึง :
 - 7.1 กฎเกณฑ์ที่เกี่ยวข้องกับอาชีวอนามัย และความปลอดภัยในการทำงาน
 - 7.2 ข้อกำหนดเกี่ยวกับความยั่งยืน
8. ขั้นตอนการควบคุมสินค้าคงคลัง
9. เป้าหมายในการขาย
10. การบริหารสินค้าและบริการของกิจการ
11. ขั้นตอน และนโยบายของกิจการ เกี่ยวข้องกับ
 - 11.1 การมอบหมายหน้าที่และความรับผิดชอบ
 - 11.2 การใช้ทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพ
 - 11.3 การติดต่อกับลูกค้าทั้งภายใน และภายนอก
 - 11.4 ขายสินค้าและบริการ

14. หลักฐานที่ต้องการ (Evidence Guide)

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

(ก) หลักฐานการปฏิบัติงาน (Performance Evidence)

1. หนังสือผ่านงาน หนังสือรับรองการทำงาน
2. แฟ้มสะสมผลงาน (portfolio)

(ข) หลักฐานความรู้ (Knowledge Evidence)

1. การรู้จักสภาพแวดล้อมของการทำงานในธุรกิจค้าปลีก
2. เอกสารที่เกี่ยวข้อง เช่น
 - 2.1 นโยบายและคู่มือการทำงาน
 - 2.2 เป้าหมายและผลการปฏิบัติงานด้านการขาย
 - 2.3 รายงานการปฏิบัติงาน
 - 2.4 ข้อกำหนดทางกฎหมาย
3. ความรู้เกี่ยวกับเรื่องทีมขาย
4. การรู้วิธีใช้งานเครื่องมือ และอุปกรณ์ที่เกี่ยวข้อง ณ จุดชำระเงิน

(ค) คำแนะนำในการประเมิน

ไม่มี

15. ขอบเขต (Range Statement)

ขอบเขตอธิบายถึงขอบเขตของการปฏิบัติงาน และสภาพแวดล้อมอื่นๆหรือสถานการณ์อื่นๆ ที่มีผลกระทบต่อการทำงาน รวมถึงเครื่องมือ อุปกรณ์ เทคโนโลยี ทรัพยากรที่ใช้ หรือข้อกำหนดอื่นๆที่เกี่ยวข้อง

(ก) คำแนะนำ

ไม่มี

(ข) คำอธิบายรายละเอียด

1. ขั้นตอนและนโยบายของกิจการ : เกี่ยวข้องกับ
 - 1.1 การมอบหมายหน้าที่และความรับผิดชอบ
 - 1.2 การใช้ทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพ
 - 1.3 การติดต่อกับลูกค้าทั้งภายในและภายนอก
 - 1.4 การรายงาน
 - 1.5 การทำธุรกรรมการขาย
 - 1.6 การขายสินค้าและบริการ
2. กฎหมายที่เกี่ยวข้อง : เกี่ยวข้องกับ
 - 2.1 กฎหมายสิ่งแวดล้อมและการพัฒนาอย่างยั่งยืน
 - 2.2 เกณฑ์การปฏิบัติในอุตสาหกรรม
 - 2.3 กฎระเบียบ การออกใบอนุญาตจำหน่ายสุรา
 - 2.4 อาชีวอนามัย และความปลอดภัยในที่ทำงาน
 - 2.5 ขั้นตอนการกำหนดราคา รวมถึงข้อกำหนดด้านภาษี
 - 2.6 การขายสินค้ามือสอง
 - 2.7 กฎหมายเกี่ยวกับการจำหน่ายบุหรื
 - 2.8 พระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค
 - 2.9 การขนส่ง เคลื่อนย้ายและจัดเก็บสินค้า
3. การขาย : รวมถึง
 - 3.1 ต่อหน้า
 - 3.2 อินเทอร์เน็ต
 - 3.3 โทรศัพท์
4. การทำธุรกรรมการขาย : รวมถึง
 - 4.1 เงินสด
 - 4.2 เช็ค
 - 4.3 บัตรเครดิต
 - 4.4 บัตรเงินสด
 - 4.5 บัตรกำนัล
5. ทีมงาน : รวมถึง
 - 5.1 พนักงานเต็มเวลา นอกเวลา หรือสัญญาจ้าง
 - 5.2 ผู้คนจากหลากหลายวัฒนธรรมสังคมและชาติพันธุ์
6. เทคนิคการจัดการ : เปลี่ยนแปลงตาม
 - 6.1 เกณฑ์การปฏิบัติในอุตสาหกรรม
 - 6.2 สุขภาพ และความปลอดภัยในที่ทำงาน
 - 6.3 คุณลักษณะของสินค้าคงคลัง
7. ลูกค้า : รวมถึง
 - 7.1 ลูกค้าที่มีการร้องขอตามปกติ หรือลูกค้าที่มีการร้องขอเป็นพิเศษ
 - 7.2 รายชื่อผู้ติดต่อภายในและภายนอก
 - 7.3 รายชื่อใหม่หรือรายชื่อที่ซื้อซ้ำ
 - 7.4 ผู้คนจากกรอบทางสังคมตาม ภูมิภาคหลังทางวัฒนธรรมและเชื้อชาติ
 - 7.5 คนที่มีความสามารถด้านต่างๆ ทางกายภาพ และจิตใจ
8. การให้ข้อเสนอแนะกลับสู่ผู้บริหารและพนักงาน : อยู่ในรูปแบบ

- 8.1 เอกสารทางธุรกิจ
- 8.2 อีเมล
- 8.3 รายงานทางการเงิน
- 8.4 การประชุมอย่างไม่เป็นทางการ
- 8.5 การนำเสนอ
- 8.6 บันทึกการขายของร้านค้า
- 8.7 รายงาน

16. หน่วยสมรรถนะร่วม (ถ้ามี)

N/A

17. อุตสาหกรรมร่วม/กลุ่มอาชีพร่วม (ถ้ามี)

N/A

18. รายละเอียดกระบวนการและวิธีการประเมิน (Assessment Description and Procedure)

สอบข้อเขียน เพื่อประเมินความรู้ ความเข้าใจในการปฏิบัติงาน

1. รหัสหน่วยสมรรถนะ SORVCO01202
2. ชื่อหน่วยสมรรถนะ ประสานความร่วมมือเพื่อบริการลูกค้า
3. ทบทวนครั้งที่ 1 / 2562
4. สร้างใหม่ ปรับปรุง

5. สำหรับชื่ออาชีพและรหัสอาชีพ (Occupational Classification)

บริหารร้านค้า ระดับ 3

6. คำอธิบายหน่วยสมรรถนะ (Description of Unit of Competency)

หน่วยสมรรถนะนี้ ผู้ผ่านการประเมินควร มีทักษะ มีความรู้ และมีคุณสมบัติที่พึงประสงค์ในอาชีพบริหารร้านค้า ระดับ 3 ที่มีความสามารถในการปฏิบัติงานเกี่ยวกับการปฏิบัติตามมาตรฐานในการบริการลูกค้า ปฏิบัติต่อข้อร้องเรียนของลูกค้าตามนโยบายของกิจการ สื่อสารกับผู้บริหารระดับสูง และเป็นผู้นำของทีมบริการลูกค้า

7. สำหรับระดับคุณวุฒิ

1	2	3	4	5	6	7	8
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

8. กลุ่มอาชีพ (Sector)

ธุรกิจค้าปลีก

9. ชื่ออาชีพและรหัสอาชีพอื่นที่หน่วยสมรรถนะนี้สามารถใช้ได้ (ถ้ามี)

ISCO 5223 พนักงานช่วยขายในร้านค้า

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

N/A

11. สมรรถนะย่อยและเกณฑ์การปฏิบัติงาน (Elements and Performance Criteria)

สมรรถนะย่อย (Element)	เกณฑ์ในการปฏิบัติงาน (Performance Criteria)	วิธีการประเมิน (Assessment)
012021 ปฏิบัติตามมาตรฐานในการบริการลูกค้า	1.1 กำกับมาตรฐานการให้บริการให้เป็นไปตามนโยบายของกิจการ 1.2 ระบุข้อบกพร่องในการให้บริการ และดำเนินการตามความจำเป็น ตามนโยบายของกิจการ 1.3 สื่อสารขั้นตอน และนโยบายที่สัมพันธ์กับข้อกำหนดในการให้บริการลูกค้าของกิจการ ต่อสมาชิกในทีมงาน 1.4 แสดงความคิดเห็นต่อคุณภาพของการให้บริการกับสมาชิกในทีมและผู้บริหารเป็นประจำและเป็นไปตามนโยบายการของกิจการ	ข้อสอบข้อเขียน
012022 จัดการต่อข้อร้องเรียนของลูกค้าตามนโยบายของกิจการ	2.1 กำกับมาตรฐานการให้บริการของพนักงานขายในเรื่องการร้องเรียนของลูกค้าตามนโยบายของกิจการ 2.2 มอบอำนาจให้ดำเนินการ หรือแจ้งผู้ที่มีอำนาจสูงขึ้นตามขั้นตอนในการแก้ไขข้อร้องเรียนของลูกค้าตามนโยบายของกิจการ 2.3 ตอบสนองความพึงพอใจของลูกค้าที่มีความต้องการพิเศษตามนโยบายของกิจการ	ข้อสอบข้อเขียน การสัมภาษณ์

สมรรถนะย่อย (Element)	เกณฑ์ในการปฏิบัติงาน (Performance Criteria)	วิธีการประเมิน (Assessment)
012023 รายงานผลการขายต่อผู้บริหารระดับสูง	3.1 รายงานถึงนโยบายการบริหารกิจการ ณ ปัจจุบัน ที่ก่อให้เกิดปัญหาในการบริการลูกค้า ที่อาจส่งผลกระทบต่อผลการดำเนินงานของกิจการ 3.2 จัดหารายงานเสนอแนะในการดำเนินงานให้กับผู้บริหารและผู้บังคับ บัญชาอื่น ๆ เพื่ออำนวยความสะดวกในการวางแผนการบริการลูกค้า	ข้อสอบข้อเขียน การสัมภาษณ์
012024 แสดงถึงความเป็นผู้นำของทีมบริการลูกค้า	4.1 ตีความและสื่อสาร ขั้นตอน นโยบายของกิจการ นำไปใช้ในการปฏิบัติงาน 4.2 จูงใจ ฝึกสอน และเป็นพี่เลี้ยงให้สมาชิกในทีม ให้บริการลูกค้าด้วยมาตรฐานที่สูงขึ้น 4.3 ดำเนินการให้ทีมงานเข้าถึงสารสนเทศที่เกี่ยวข้องกับปัญหา และงานที่ปฏิบัติในปัจจุบันของพนักงาน 4.4 ชี้แจงแผนงาน จัดสรรงาน ปรึกษาหารือกับผู้ร่วมงาน เพื่อให้มีการใช้ทรัพยากรมนุษย์อย่างมีประสิทธิภาพ 4.5 แจ้งการเปลี่ยนแปลงในขั้นตอนและนโยบายการให้บริการลูก ค้าของกิจการ ต่อทีม 4.6 เสนอแนะทีมงานในเรื่องปฏิบัติได้ หรือปฏิบัติไม่ได้ ตามมาตรฐานการให้บริการและเป้าหมายที่ตกลงกันไว้ ตามขั้นตอนและนโยบายของกิจการ 4.7 ส่งเสริมให้สมาชิกในทีมมีส่วนร่วม ในการให้ข้อเสนอแนะ เกี่ยวกับการ ปรับปรุงกระบวนการให้ดีขึ้น และนำไปสู่การบรรลุเป้าหมายการดำเนินงาน 4.8 จัดการกับปัญหาประจำวันโดยใช้เทคนิคการแก้ปัญหาที่เหมาะสม หรือแจ้งต่อผู้บริหารในกรณีที่เหมาะสม	ข้อสอบข้อเขียน การสัมภาษณ์

12. ความรู้และทักษะก่อนหน้าที่จำเป็น (Pre-requisite Skill & Knowledge)

N/A

13. ทักษะและความรู้ที่ต้องการ (Required Skills and Knowledge)

(ก) ความต้องการด้านทักษะ

1. ทักษะการสื่อสารกับบุคคลอื่น เพื่อ :
 - 1.1 ฟังสอนและให้คำแนะนำ
 - 1.2 นำทีม
 - 1.3 นำเสนอผลงานของกลุ่ม
 - 1.4 เจรจาโน้มน้าวและสร้างแรงจูงใจ
 - 1.5 มีส่วนร่วมในการวิเคราะห์ผลการดำเนินงาน
 - 1.6 ถาม ฟัง และสังเกต
 - 1.7 ใช้การสื่อสารที่เป็นคำพูด และไม่ใช้คำพูด
2. ทักษะการอ่านเขียน เพื่อ :
 - 2.1 ทำเอกสารที่สมบูรณ์เพื่อเสนอแนะต่อผู้บริหาร
 - 2.2 อ่านและตีความขั้นตอน และนโยบายของกิจการ
3. ทักษะในการแก้ปัญหาประจำวัน

(ข) ความต้องการด้านความรู้

1. เทคนิคการสื่อสารกับบุคคลอื่น
2. ขอบเขตของการสื่อสารกับพนักงาน และกับผู้บริหาร
3. ขอบเขตการบริหารสินค้าและบริการของกิจการ
4. เกณฑ์การปฏิบัติของอุตสาหกรรมที่เกี่ยวข้องกับการปฏิสัมพันธ์กับลูกค้า
5. ขั้นตอนและนโยบายของกิจการ เกี่ยวกับ :
 - 5.1 การบริการลูกค้า
 - 5.2 ขอร้องเรียนของลูกค้าเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์หรือพนักงานแต่ละคน
 - 5.3 การกำกับดูแลพนักงาน
 - 5.4 การตรวจสอบผลการดำเนินงานของทีม
 - 5.5 วินัย
 - 5.6 การมอบหมายหน้าที่และความรับผิดชอบ
 - 5.7 การประชุม
 - 5.8 การประเมินผลประกอบการของร้านค้า

14. หลักฐานที่ต้องการ (Evidence Guide)

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

(ก) หลักฐานการปฏิบัติงาน (Performance Evidence)

1. หนังสือผ่านงาน หนังสือรับรองการทำงาน
2. แฟ้มสะสมผลงาน (portfolio)

(ข) หลักฐานความรู้ (Knowledge Evidence)

1. การรู้จักสภาพแวดล้อมของการทำงานในธุรกิจค้าปลีก
2. เอกสารที่เกี่ยวข้อง เช่น
 - 2.1 แนวปฏิบัติในอุตสาหกรรมค้าปลีก
 - 2.2 กฎหมายและข้อกำหนด
 - 2.3 การรายงานการปฏิบัติงาน
 - 2.4 นโยบายขององค์กรและคู่มือการทำงาน
3. การรู้ถึงลักษณะและความต้องการที่แตกต่างกันของลูกค้า
4. ทีมงานให้บริการลูกค้า

(ค) คำแนะนำในการประเมิน

ไม่มี

15. ขอบเขต (Range Statement)

ขอบเขตอธิบายถึงขอบเขตของการปฏิบัติงาน และสภาพแวดล้อมอื่นๆหรือสถานการณ์อื่นๆ ที่มีผลกระทบต่อการทำงาน รวมถึงเครื่องมือ อุปกรณ์ เทคโนโลยี ทรัพยากรที่ใช้ หรือข้อกำหนดอื่นๆที่เกี่ยวข้อง

(ก) คำแนะนำ

ไม่มี

(ข) คำอธิบายรายละเอียด

1. มาตรฐานการให้บริการ : นำไปใช้กับ
 - 1.1 กิจกรรมทั้งหมดของกิจการ
 - 1.2 ลูกค้าภายในและภายนอก
2. นโยบายของกิจการ : นำไปใช้กับ
 - 2.1 การให้บริการลูกค้า
 - 2.2 การจัดการกับข้อร้องเรียนของลูกค้า
 - 2.3 การกำกับดูแลพนักงาน
3. นโยบายและขั้นตอนทางกฎหมาย : เกี่ยวข้องกับ
 - 3.1 ข้อกำหนดเกี่ยวกับการจำหน่ายสุรา
 - 3.2 การขายสินค้ามือสอง
 - 3.3 ข้อกำหนดเกี่ยวกับการจำหน่ายบุหรี
 - 3.4 พระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค
 - 3.5 การขนส่ง เคลื่อนย้าย และจัดเก็บสินค้า
4. ทีมงาน : ประกอบด้วย
 - 4.1 ทีมงานขององค์กร
 - 4.2 ทีมงานขนาดเล็ก
 - 4.3 ทีมงานของร้านค้า
5. การเสนอแนะกลับ : ประกอบด้วย
 - 5.1 การประชุมอย่างเป็นทางการ และอย่างไม่เป็นทางการ
 - 5.2 การนำเสนองาน
 - 5.3 การรายงานโดยคำพูด
 - 5.4 การรายงานโดยการเขียน
6. ลูกค้า : ประกอบด้วย
 - 6.1 ลูกค้า ตามกรอบทางสังคมด้านภูมิหลังทางวัฒนธรรมชาติพันธุ์ และความสามารถทางกายภาพและจิตใจ
 - 6.2 ลูกค้าที่มีความต้องการตามปกติประจำวัน หรือ ความต้องการพิเศษ
 - 6.3 ลูกค้าภายใน และ ภายนอกองค์กร
 - 6.4 ลูกค้าใหม่หรือที่ซื้อซ้ำ
7. สารสนเทศในการดำเนินงาน : ประกอบด้วย
 - 7.1 เวลาที่มีการซื้อขายน้อย และเวลาที่มีการซื้อขายมาก
 - 7.2 แนวโน้มการขาย
 - 7.3 การฝึกอบรมพนักงานตามระดับ
8. การแก้ปัญหา : กระทบต่อ
 - 8.1 การใช้ทรัพยากร
 - 8.2 ขั้นตอน และนโยบายของกิจการ

16. หน่วยสมรรถนะร่วม (ถ้ามี)

N/A

17. อุตสาหกรรมร่วม/กลุ่มอาชีพร่วม (ถ้ามี)

N/A

18. รายละเอียดกระบวนการและวิธีการประเมิน (Assessment Description and Procedure)

1. สอบข้อเขียน เพื่อประเมินความรู้ ความเข้าใจในการปฏิบัติงาน
2. สอบถามปากเปล่า/สัมภาษณ์ เกี่ยวกับทักษะ ประสบการณ์ และความรู้เฉพาะด้าน

1. รหัสหน่วยสมรรถนะ SORVCT01203

2. ชื่อหน่วยสมรรถนะ ประสานงานในทีมงาน

3. ทบทวนครั้งที่ 1 / 2562

4. สร้างใหม่ ปรับปรุง

5. สำหรับชื่ออาชีพและรหัสอาชีพ (Occupational Classification)

บริหารร้านค้า ระดับ 3

6. คำอธิบายหน่วยสมรรถนะ (Description of Unit of Competency)

หน่วยสมรรถนะนี้ ผู้ผ่านการประเมินควร มีทักษะ มีความรู้ และมีคุณสมบัติที่พึงประสงค์ในอาชีพบริหารร้านค้า ระดับ 3 ที่มีความสามารถในการปฏิบัติงานเกี่ยวกับการดูแล และจัดตารางงานให้พนักงาน การแจ้งเตือนสมาชิกในทีมงาน ฝึกสอนในขณะที่ทำงาน การสร้างแรงจูงใจทีมงาน การเก็บรักษา และบันทึกข้อมูลของพนักงาน

7. สำหรับระดับคุณวุฒิ

1	2	3	4	5	6	7	8
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

8. กลุ่มอาชีพ (Sector)

ธุรกิจค้าปลีก

9. ชื่ออาชีพและรหัสอาชีพอื่นที่หน่วยสมรรถนะนี้สามารถใช้ได้ (ถ้ามี)

ISCO 5223 พนักงานช่วยขายในร้านค้า

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

N/A

11. สมรรถนะย่อยและเกณฑ์การปฏิบัติงาน (Elements and Performance Criteria)

สมรรถนะย่อย (Element)	เกณฑ์ในการปฏิบัติงาน (Performance Criteria)	วิธีการประเมิน (Assessment)
012031 จัดการดูแล และจัดตารางงานให้พนักงาน	1.1 จัดตารางการทำงานให้สอดคล้องกับงบประมาณ ขั้นตอนและนโยบายของกิจการ ตลอดจนข้อกำหนดทางกฎหมาย 1.2 จัดตารางการทำงานของพนักงานให้สอดคล้องกับยอดขายที่คาดการณ์ไว้ 1.3 แจ้งให้สมาชิกในทีมงานทราบถึงตารางการทำงานตามขั้นตอนและนโยบายของกิจการ 1.4 แก้ไขสถานการณ์ ในกรณีที่พนักงานขาด ลา มาสาย	ข้อสอบข้อเขียน การสัมภาษณ์

สมรรถนะย่อย (Element)	เกณฑ์ในการปฏิบัติงาน (Performance Criteria)	วิธีการประเมิน (Assessment)
<p>012032</p> <p>แจ้งเดือนสมาชิกในทีมงาน</p>	<p>2.1 แจ้งต่อทีมงานถึงมาตรฐานงานที่คาดหวัง และพฤติกรรมที่จำเป็น ตามนโยบายของกิจการ ตามระดับของพนักงาน และจังหวะเวลาที่เหมาะสมกับแต่ละบุคคล</p> <p>2.2 ใช้การสื่อสารและโปรแกรมสร้างแรงจูงใจกับพนักงานตามนโยบายของกิจการ</p> <p>2.3 เปรียบเทียบผลงานของแต่ละบุคคลและทีมงาน กับเป้าหมายของกิจการ</p> <p>2.4 จัดการประชุมพนักงานเพื่อแก้ไขปัญหาตามอำนาจหน้าที่ และตามนโยบายของกิจการ</p> <p>2.5 ดำเนินการส่งเสริมให้พนักงานทำงานเป็นทีม ตามนโยบายของกิจการ</p>	<p>ข้อสอบข้อเขียน</p> <p>การสัมภาษณ์</p>
<p>012033</p> <p>ฝึกสอนในขณะที่ทำงาน</p>	<p>3.1 กำหนดตารางเวลาเพื่อฝึกสอนสมาชิกในทีมที่ไม่รู้ขั้นตอนเฉพาะต่างๆดีพอ</p> <p>3.2 ทำให้สมาชิกในทีมตระหนักถึงการประยุกต์ใช้สมรรถนะหรืองานที่เรียนรู้จากการสอนมาใช้ในการทำงาน</p> <p>3.3 ใช้วิธีการที่เป็นระบบรวมทั้งการอธิบายและแสดงให้เห็นสิ่งที่เหมาะสม</p> <p>3.4 กระตุ้นผู้เข้ารับการฝึกอบรมด้วยคำแนะนำ และข้อเสนอแนะเชิงบวก</p> <p>3.5 ในการฝึกอบรม มีการให้คำแนะนำแก่พนักงานให้เรียนรู้จากความผิดพลาดของตนเอง</p> <p>3.6 กระตุ้นและแนะนำผู้เข้าฝึกอบรม เพื่อประเมินผลและวินิจฉัยการปฏิบัติงานของตัวเองเพื่อการปรับปรุง</p> <p>3.7 ประเมินผลการปฏิบัติงานผู้เข้ารับการฝึกอบรมตามขั้นตอนและนโยบายของกิจการ</p>	<p>ข้อสอบข้อเขียน</p> <p>การสัมภาษณ์</p>

สมรรถนะย่อย (Element)	เกณฑ์ในการปฏิบัติงาน (Performance Criteria)	วิธีการประเมิน (Assessment)
012034 สร้างแรงจูงใจทีมงาน	4.1 ระบุจุดแข็งและจุดอ่อนของทีมงานเปรียบเทียบกับระหว่างปัจจุบันและที่คาดหวัง 4.2 กระตุ้นให้แต่ละบุคคลในทีมงานมีส่วนร่วมในการอภิปรายและการวางแผน กำหนดวัตถุประสงค์และเป้าหมายของทีม 4.3 ท้าหรือกับบุคลากรที่เกี่ยวข้องในการทบทวนวัตถุประสงค์และเป้าหมายของทีมงานเพื่อปรับให้มีความเหมาะสมอยู่เสมอ 4.4 พัฒนาความสัมพันธ์ในเชิงบวกและสร้างสรรค์ระหว่างสมาชิกในทีม 4.5 ปฏิบัติต่อสมาชิกในทีมทั้งหมดอย่างเป็นธรรมอย่างเท่าเทียมกัน และด้วยความเคารพ 4.6 ยอมรับและรับผิดชอบต่อการพัฒนาสมรรถนะของตัวเองและระบุวัตถุประสงค์ที่เป็นไปได้จริง	ข้อสอบข้อเขียน การสัมภาษณ์
012035 เก็บรักษาบันทึกข้อมูลของพนักงาน	5.1 รักษา บันทึกข้อมูลประวัติการทำงานของพนักงาน การได้รับรางวัล และข้อตกลงที่เกี่ยวข้องตามนโยบายของกิจการ	ข้อสอบข้อเขียน

12. ความรู้และทักษะก่อนหน้าที่จำเป็น (Pre-requisite Skill & Knowledge)

N/A

13. ทักษะและความรู้ที่ต้องการ (Required Skills and Knowledge)

(ก) ความต้องการด้านทักษะ

1. ทักษะด้านมนุษยสัมพันธ์ เพื่อ :
 - 1.1 แจงตารางงานให้สมาชิกในทีมทราบ
 - 1.2 จัดการประชุมพนักงาน
 - 1.3 ผูกสอนสมาชิกในทีม รวมถึงการอธิบาย และการสาธิต
 - 1.4 เสนอแนะและสร้างแรงจูงใจผ่านการสื่อสารที่ชัดเจน และตรงประเด็น
 - 1.5 ถามคำถาม เพื่อระบุ และยืนยันสิ่งที่ต้องการ
 - 1.6 ให้คำแนะนำ และขอเสนอแนะที่สร้างสรรค์
 - 1.7 ใช้ภาษา และแนวคิดที่เหมาะสมกับวัฒนธรรมที่แตกต่างกัน
 - 1.8 ใช้และตีความการสื่อสารที่ไม่ใช่คำพูด
2. ทักษะการอ่านเขียน เพื่อ :
 - 2.1 ตีความเอกสารในการทำงาน
 - 2.2 ทำรายงาน ในขั้นตอนต่างๆ

(ข) ความต้องการด้านความรู้

1. ขั้นตอน และนโยบายของกิจการ ที่เกี่ยวกับ
 - 1.1 จริยธรรมในที่ทำงาน
 - 1.2 ทีมงาน
 - 1.3 ตารางงานของพนักงาน
 - 1.4 บันทึกประวัติการทำงานของพนักงาน
 - 1.5 การประเมินผลการฝึกอบรม
 - 1.6 กำกับดูแลพนักงานใหม่
 - 1.7 การให้คำปรึกษาพนักงานและขั้นตอนทางวินัย
 - 1.8 การทำงาน และช่วงเวลา ของการทำงานล่วงเวลา
 - 1.9 การประชุม
 - 1.10 การรักษาความสะอาด
2. โครงสร้างองค์กรของร้าน
3. สิทธิ และความรับผิดชอบของนายจ้างและลูกจ้างในกิจการค้าปลีก
4. รางวัลและข้อตกลงที่ต้องการ รวมทั้ง การจำแนกประเภทการจ้างงาน เช่น เต็มเวลา นอกเวลา และไม่เป็นทางการ
5. รูปแบบของการทำงานในธุรกิจค้าปลีก
6. การเปลี่ยนแปลงสำคัญที่ส่งผลกระทบต่อสถานประกอบการค้าปลีก
7. หลักเกณฑ์ และเทคนิคในการสื่อสารกับบุคคลอื่น
8. กฎหมาย และข้อกำหนด กฎเกณฑ์ต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง เช่น
 - 8.1 พระราชบัญญัติคุ้มครองแรงงาน
 - 8.2 บทบัญญัติเกี่ยวกับการต่อต้านการเลือกปฏิบัติ
9. กฎเกณฑ์ที่เกี่ยวข้องกับอาชีวอนามัย และความปลอดภัยในการทำงาน

14. หลักฐานที่ต้องการ (Evidence Guide)

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

(ก) หลักฐานการปฏิบัติงาน (Performance Evidence)

1. หนังสือผ่านงาน หนังสือรับรองการทำงาน
2. แฟ้มสะสมผลงาน (portfolio)

(ข) หลักฐานความรู้ (Knowledge Evidence)

1. การรู้จักสภาพแวดล้อมของการทำงานในธุรกิจค้าปลีก
2. เอกสารที่เกี่ยวข้อง เช่น
 - 2.1 กฎหมายและข้อบังคับในการจ้างงาน
 - 2.2 คำบรรยายลักษณะงานและความรับผิดชอบ
 - 2.3 โปรแกรมการฝึกอบรม
 - 2.4 นโยบายและคู่มือการทำงาน
 - 2.5 การทำงานเป็นทีม

(ค) คำแนะนำในการประเมิน

ไม่มี

15. ขอบเขต (Range Statement)

ขอบเขตอธิบายถึงขอบเขตของการปฏิบัติงาน และสภาพแวดล้อมอื่นๆหรือสถานการณ์อื่นๆ ที่มีผลกระทบต่อการทำงาน รวมถึงเครื่องมือ อุปกรณ์ เทคโนโลยี ทรัพยากรที่ใช้หรือข้อกำหนดอื่นๆที่เกี่ยวข้อง

(ก) คำแนะนำ

ไม่มี

(ข) คำอธิบายรายละเอียด

1. ระดับของพนักงาน : เปลี่ยนไปตาม
 - 1.1 เวลาการซื้อขายสูงสุด
 - 1.2 กิจกรรมพิเศษ
 - 1.3 การส่งเสริม
 - 1.4 การตรวจนับสินค้า
2. ขั้นตอนและนโยบายการของกิจการ : เกี่ยวข้องกับ
 - 2.1 ความต้องการของพนักงาน
 - 2.2 การฝึกอบรมในที่ทำงาน
 - 2.3 รักษา บันทึกข้อมูลของพนักงาน
 - 2.4 การทำความสะอาด
3. ข้อกำหนดทางกฎหมาย : เกี่ยวข้องกับ
 - 3.1 อาชีวอนามัยและความปลอดภัยในการทำงาน
 - 3.2 ข้อกำหนดตามพระราชบัญญัติคุ้มครองแรงงาน
 - 3.3 ข้อกำหนดการเลือกปฏิบัติ
 - 3.4 ความสัมพันธ์ในสถานที่ทำงาน
 - 3.5 รางวัลในอุตสาหกรรมและข้อตกลง
4. ทีมงาน : รวมถึง
 - 4.1 พนักงาน เต็มเวลา นอกเวลา หรือที่ไม่เป็นทางการ
 - 4.2 พนักงานสัญญาจ้าง
 - 4.3 คนที่มีระดับที่แตกต่างกันด้านภาษาและการอ่านเขียน
 - 4.4 ผู้คนจากหลากหลายวัฒนธรรมและภูมิหลังทางสังคมและชาติพันธุ์
 - 4.5 คนทำงานในขอบเขตความรับผิดชอบและรายละเอียดของงาน
5. ข้อกำหนดตามกฎหมาย : เกี่ยวข้องกับ
 - 5.1 จำนวนชั่วโมงต่ำสุดและสูงสุดของการทำงาน
 - 5.2 ช่วงเวลาพัก

- 5.3 ระบบการลา
- 5.4 สัดส่วนค่าตอบแทน
- 5.5 บทลงโทษ
- 6. งาน : รวมถึง
 - 6.1 การขาย
 - 6.2 การบริหารสินค้า
 - 6.3 การดูแลทำความสะอาด
 - 6.4 ตารางงาน
 - 6.5 การบำรุงรักษาอุปกรณ์
 - 6.6 การตรวจนับสินค้า
- 7. การสื่อสาร : เป็นไปในลักษณะ
 - 7.1 การพูดคุย
 - 7.2 ลายลักษณ์อักษร
 - 7.3 ในภาษาอื่น ภาษาถิ่นหรือภาษาภาพ เช่น ภาษามือ
 - 7.4 เป็นรายบุคคลหรือเป็นกลุ่ม
- 8. การฝึกอบรม : รวมถึง
 - 8.1 โปรแกรมการฝึกอบรมอย่างเป็นทางการ
 - 8.2 การฝึกตัวต่อตัว
 - 8.3 บ่อยหรือไม่บ่อย
 - 8.4 อย่างเป็นทางการหรือไม่เป็นทางการ
- 9. ขั้นตอนหรือกระบวนการ : หมายถึง
 - 9.1 การสื่อสารรูปแบบต่างๆ
 - 9.2 การติดต่อกับลูกค้า
 - 9.3 คำบรรยายลักษณะงานและความรับผิดชอบ
 - 9.4 การมีปฏิสัมพันธ์กับสมาชิกในทีม
 - 9.5 การมีปฏิสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา และผู้จัดการ
 - 9.6 อาชีวอนามัย และความปลอดภัยในการทำงาน
- 10. เทคนิคสำหรับการให้คำแนะนำ และข้อเสนอแนะ : รวมถึง
 - 10.1 การใช้ภาษาที่เหมาะสม
 - 10.2 พูดอย่างชัดเจนและรัดกุม
 - 10.3 ใช้ภาษาอื่นๆ รวมทั้งภาษาถิ่น และภาษาภาพ เช่น ภาษามือ
- 11. วิธีการประเมินผลการปฏิบัติงาน : รวมถึง
 - 11.1 การสื่อสารที่ไม่ใช่คำพูด
 - 11.2 การสังเกต
 - 11.3 รายงานของบุคคลที่สาม
 - 11.4 ความคิดเห็นของลูกค้า
 - 11.5 การถามคำถาม
- 12. บุคลากรที่เกี่ยวข้อง : รวมถึง
 - 12.1 สมาชิกในทีม
 - 12.2 ผู้บังคับบัญชา
 - 12.3 ผู้จัดการ
- 13. บันทึกประวัติการทำงานของพนักงาน : อยู่ในรูปแบบ
 - 13.1 อาจเป็นระบบ
 - 13.2 เป็นเอกสาร
 - 13.3 เป็นไฟล์ข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์

13.4 อาจเกี่ยวข้องกับ สถานะการทำงาน เช่น การขาด ลา มาสาย การเข้ารับการฝึกอบรม และบันทึกการเตือนและการลงโทษทางวินัย

16. หน่วยสมรรถนะร่วม (ถ้ามี)

N/A

17. อุตสาหกรรมร่วม/กลุ่มอาชีพร่วม (ถ้ามี)

N/A

18. รายละเอียดกระบวนการและวิธีการประเมิน (Assessment Description and Procedure)

1. สอบข้อเขียน เพื่อประเมินความรู้ ความเข้าใจในการปฏิบัติงาน
2. สอบถามปากเปล่า/สัมภาษณ์ เกี่ยวกับทักษะ ประสิทธิภาพ และความรู้เฉพาะด้าน

1. รหัสหน่วยสมรรถนะ SORVDT01206

2. ชื่อหน่วยสมรรถนะ พัฒนาทีมขาย

3. ทบทวนครั้งที่ 1 / 2562

4. สร้างใหม่ ปรับปรุง

5. สำหรับชื่ออาชีพและรหัสอาชีพ (Occupational Classification)

บริหารร้านค้า ระดับ 4

6. คำอธิบายหน่วยสมรรถนะ (Description of Unit of Competency)

หน่วยสมรรถนะนี้ ผู้ผ่านการประเมินควร มีทักษะ มีความรู้ และมีคุณสมบัติที่พึงประสงค์ในอาชีพบริหารร้านค้า ระดับ 4 ที่มีความสามารถในการปฏิบัติงานเกี่ยวกับการพัฒนา และปรับปรุงทีมขาย การพัฒนาการเป็นผู้นำทีมอย่างต่อเนื่อง การมอบหมายความรับผิดชอบ และให้อำนาจ ตลอดจนการสื่อสารกับทีมงานให้เกิดประสิทธิผล

7. สำหรับระดับคุณวุฒิ

1	2	3	4	5	6	7	8
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

8. กลุ่มอาชีพ (Sector)

ธุรกิจค้าปลีก

9. ชื่ออาชีพและรหัสอาชีพอื่นที่หน่วยสมรรถนะนี้สามารถใช้ได้ (ถ้ามี)

ISCO 1420 ผู้จัดการด้านการค้าปลีกและค้าส่ง

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

ไม่มี

11. สมรรถนะย่อยและเกณฑ์การปฏิบัติงาน (Elements and Performance Criteria)

สมรรถนะย่อย (Element)	เกณฑ์ในการปฏิบัติงาน (Performance Criteria)	วิธีการประเมิน (Assessment)
012061 สร้างพัฒนาและปรับปรุงทีม	1.1 เข้าถึงข้อมูลที่เกี่ยวข้องเพื่อพัฒนาแผนงาน ซึ่งขึ้นอยู่กับผลการประเมินสมรรถนะและแรงบันดาลใจในอาชีพในปัจจุบันตามความต้องการของกิจการในปัจจุบันและอนาคต 1.2 ส่งเสริมให้บุคลากรมีความรับผิดชอบในการพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่อง 1.3 สร้างทีมงานและมีแผนการพัฒนาบุคลากรที่มีความชัดเจน 1.4 ลดสิ่งที่เป็นสาเหตุให้ทีมไม่สามารถปฏิบัติงานให้บรรลุผลสำเร็จตามจุดประสงค์ได้ 1.5 สร้าง และกระชับความสัมพันธ์ที่ดีให้เกิดขึ้นระหว่างสมาชิกในทีมงาน 1.6 ส่งเสริมให้สมาชิกในทีม ร่วมแสดงความคิดเห็น ที่สร้างสรรค์อย่างอิสระ 1.7 ตระหนักถึงความสำคัญของข้อเสนอแนะจากสมาชิกในทีมงาน พร้อมให้คำอธิบายเมื่อต้องปฏิเสธข้อเสนอแนะนั้น 1.8 ตระหนักถึงผลการปฏิบัติงานที่บรรลุผลอย่างโดดเด่น มีการชื่นชม และให้รางวัล 1.9 สัญญาและรับปากกับทีมงานในสิ่งที่เป็นไปได้ 1.10 ส่งเสริมสมาชิกในทีมให้มีการสนับสนุนกันและกันอย่างเหมาะสมเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพในการทำงานและกำลังใจในการทำงาน	ข้อสอบข้อเขียน การสัมภาษณ์
012062 พัฒนาการเป็นผู้นำอย่างต่อเนื่อง	2.1 ระบุสมรรถนะในปัจจุบัน และแผนการพัฒนาตามตำแหน่งงานในปัจจุบัน และเส้นทางอาชีพในอนาคต 2.2 พิจารณาถึงการพัฒนาในสิ่งที่มีความเป็นไปได้ และมีความท้าทาย 2.3 รับผิดชอบในภาระหน้าที่ และปฏิบัติงานให้บรรลุวัตถุประสงค์ โดยการพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่อง 2.4 ยอมรับในผลการพิจารณาการปฏิบัติงานจากผู้บังคับบัญชาเพื่อพัฒนาปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง 2.5 นำข้อเสนอแนะจากผู้เกี่ยวข้องไปใช้ในการปรับปรุงการปฏิบัติงานในอนาคต	ข้อสอบข้อเขียน การสัมภาษณ์

สมรรถนะย่อย (Element)	เกณฑ์ในการปฏิบัติงาน (Performance Criteria)	วิธีการประเมิน (Assessment)
012063 มอบหมายความรับผิดชอบและให้อำนาจ	3.1 มอบอำนาจและความรับผิดชอบ ให้แต่ละบุคคลในทีมงานอย่างชัดเจน และเป็นไปตามนโยบายของกิจการ 3.2 ถ่ายทอดสารสนเทศที่จำเป็นแก่บุคคลในช่วงเวลาที่เหมาะสม 3.3 มอบหมายภาระหน้าที่ให้บุคคล อย่างชัดเจน เปิดเผยและสามารถที่จะดำเนินการให้แล้วเสร็จได้ภายในระยะเวลาที่กำหนด 3.4 มอบหมายให้ที่ประชุมทีมงานหาข้อสรุปเรื่องของทรัพยากรและวิธีการดำเนินงานที่มีประสิทธิภาพ 3.5 สนับสนุนให้ทีมงานสามารถนำทรัพยากรไปใช้ในการปฏิบัติงานได้อย่างเพียงพอ 3.6 พิจารณาการมอบหมายงาน และดำเนินการปรับเปลี่ยนตามความเหมาะสม	ข้อสอบข้อเขียน การสัมภาษณ์
012064 สื่อสารกับทีมงานให้เกิดประสิทธิผล	4.1 อธิบายถึงนโยบาย แผนงาน ปัญหาและการแก้ปัญหา อย่างชัดเจนและรัดกุม ตามนโยบายของกิจการ 4.2 ให้คำปรึกษาคูคลากร ด้วยความจริงใจ ถูกต้อง และชัดเจนตามนโยบายของกิจการ 4.3 ดำเนินการประชุมทีมงานอย่างมีประสิทธิภาพ เช่น จัดสรรเวลาสำหรับอภิปรายหัวข้อต่างๆตามความสำคัญ ความเร่งด่วน หรือความซับซ้อน และให้ข้อเสนอแนะที่ถูกต้องเป็นประโยชน์ต่อการปฏิบัติงาน 4.4 สื่อสารและบันทึกการตัดสินใจร่วมกับทีมงานอย่างถูกต้อง และนำไปใช้ในการปฏิบัติงาน 4.5 การสื่อสารด้วยการเขียน และด้วยคำพูดได้อย่างชัดเจนและกระชับตามนโยบายของกิจการ	ข้อสอบข้อเขียน การสัมภาษณ์
012065 ให้การสนับสนุนการปฏิบัติงานของทีมงาน	5.1 สนับสนุนพนักงาน ตามนโยบายของกิจการ 5.2 สนับสนุนสมาชิกในทีมงาน เพื่อให้สามารถปฏิบัติงานได้สำเร็จตามเป้าหมายที่วางไว้ 5.3 สนับสนุนให้มีการทำงานเป็นทีม ต่อการปฏิบัติงานตามแผน ให้บรรลุเป้าหมายของกิจการ 5.4 ส่งเสริมการมีส่วนร่วมอย่างสร้างสรรค์ ของสมาชิกในทีมงาน	ข้อสอบข้อเขียน

12. ความรู้และทักษะก่อนหน้าที่จำเป็น (Pre-requisite Skill & Knowledge)

ไม่มี

13. ทักษะและความรู้ที่ต้องการ (Required Skills and Knowledge)

(ก) ความต้องการด้านทักษะ

1. ทักษะด้านการสื่อสารอย่างถูกต้อง
2. ทักษะด้านการมอบหมาย ควบคุม และติดตามงาน
3. ทักษะการสอนงาน และให้คำปรึกษาแนะนำ
4. ทักษะการแก้ปัญหาและตัดสินใจ
5. ทักษะการโน้มน้าว และกระตุ้นให้เกิดการพัฒนา

(ข) ความต้องการด้านความรู้

1. การสื่อสารในงานที่มีประสิทธิภาพ
2. เทคนิคการพัฒนาและสอนงานพนักงาน
3. เทคนิคการจูงใจ
4. การมอบหมายงาน การควบคุม และติดตามงาน
5. การบริหารทีมงาน
6. การพัฒนาทีมงาน
7. การสนับสนุนทีมงาน

14. หลักฐานที่ต้องการ (Evidence Guide)

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

(ก) หลักฐานการปฏิบัติงาน (Performance Evidence)

1. หนังสือผ่านงาน หนังสือรับรองการทำงาน
2. แฟ้มสะสมผลงาน (portfolio)

(ข) หลักฐานความรู้ (Knowledge Evidence)

1. ใ้ผ่านการอบรมหลักสูตรผู้บริหาร ที่มีหัวข้ออบรม ต่อไปนี้
 - 1.1 บทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบของหัวหน้างาน
 - 1.2 ภาวะผู้นำสำหรับหัวหน้างาน
 - 1.3 การสื่อสารในงานที่มีประสิทธิภาพ
 - 1.4 เทคนิคการพัฒนาและสอนงานพนักงาน
 - 1.5 เทคนิคการจูงใจ
 - 1.6 การมอบหมายงาน การควบคุม และติดตามงาน
 - 1.7 การบริหารทีมงาน
 - 1.8 การให้คำปรึกษาแนะนำทีมงาน
 - 1.9 การพัฒนาทีมงาน
 - 1.10 การสนับสนุนทีมงาน
2. ใ้ผ่านการอบรม สภาพแวดล้อมการปฏิบัติงานในธุรกิจค้าปลีก ที่มีหัวข้ออบรม ต่อไปนี้
 - 2.1 นโยบายและวิธีการปฏิบัติขององค์กรในเรื่องการจัดการกลุ่มคน และการพัฒนาพนักงาน
 - 2.2 วัตถุประสงค์ของทีมงานและขององค์กร
 - 2.3 การบริหารทีมงาน
 - 2.4 การบริหารร้านค้าปลีก

(ค) คำแนะนำในการประเมิน

ไม่มี

15. ขอบเขต (Range Statement)

ขอบเขตอธิบายถึงขอบเขตของการปฏิบัติงาน และสภาพแวดล้อมอื่นๆหรือสถานการณ์อื่นๆ ที่มีผลกระทบต่อการทำงาน รวมถึงเครื่องมือ อุปกรณ์ เทคโนโลยี ทรัพยากรที่ใช้ หรือข้อกำหนดอื่นๆที่เกี่ยวข้อง

(ก) คำแนะนำ

ไม่มี

(ข) คำอธิบายรายละเอียด

1. คุณลักษณะของสมาชิกในทีมงาน
 - 1.1 มาจากกลุ่มต่างๆ ในสังคม ที่หลากหลาย ในแง่ของทักษะการอ่านเขียน และทักษะการคิดคำนวณ ภูมิหลังทางด้านวัฒนธรรม และเชื้อชาติ

2. รุคแบบของการสัอสาร ได้แกั
 - 2.1 การพูดคุยกัันแบบสัวนบุคคัล หรัอเป็นกลุ่ม
 - 2.2 การประชุมร่วมนััน ทั้งแบบที่เป็นทางการ และไม้เป็นทางการ
 - 2.3 การเชัยนบั้นทึกเด็อนความจำ
 - 2.4 การอ้เมลล์ แพกซ์ โทรศัพท์ ถึงกัน
 - 2.5 การสัอสารที่ใช้ภาษาอื่่นๆ ในการสัอสาร นอกเหน็อจากภาษาไทยภาคกลาง เช่น ภาษาท้งถึน ภาษาต้งประเทศ ภาษาภาพ และภาษามัอ
3. ชั้นตอน และนโยบายของร้าน ได้แกั
 - 3.1 การพัฒนาพนักงาน การจัคการคน และการนำทึม
 - 3.2 การแก้ปัญหาคความชัคต้งยั และกระบวนกรจัคชัอชัองใจ
4. ทรัพยากร ได้แกั
 - 4.1 วัสดุ และครัอรงมัอ ที่ใช้ในการฝึกอบรม
 - 4.2 สารสนเทศที่เกัียวชัอง
5. ทึมาของชัอเสนอแนะ
 - 5.1 คำพูดจากกรสนทนา หรัอ จดหมาย บั้นทึก รายงาน จากบุคคัล หรัอกลุ่มบุคคัล
6. แหล่งทึมาของสารสนเทศที่เกัียวชัอง
 - 6.1 ชัอสังเกต และประสบการณัของต้งละบุคคัล
 - 6.2 ผู้ร่วมนงาน หัวหน้างาน ผู้บรึหาร
 - 6.3 เอกสาร และแฟ้มของบุคคัล
 - 6.4 องค์กรที่เกัียวชัอง เช่น สหภาพแรงงาน สมาคม
 - 6.5 ในอุตสาหกรรม
 - 6.6 เอกสารตึพิมพ์
 - 6.7 อินเทอร์เน็ต
 - 6.8 ผู้ให้บรึการด้านสารสนเทศ
 - 6.9 ที่บรึการ
7. บุคคัลกร ได้แกั
 - 7.1 หัวหน้างาน และผู้บรึหาร
 - 7.2 สมาชิกของทึมงาน
8. วรึการบั้นทึกการต้งสันใจ
 - 8.1 บั้นทึกถึงในเอกสาร โดยการเชัยนต้งยมัอ หรัอใช้แป้นทึมพ์
 - 8.2 บั้นทึกเสัียง

16. หน่วยสมรรถนะร่วมน (ถ้ามั)

ไม้มี

17. อุตสาหกรรมร่วมน/กลุ่มอาชีพร่วมน (ถ้ามั)

ไม้มี

18. รายละเอียดกระบวนกรและวรึการประเมิน (Assessment Description and Procedure)

1. สอบชัอเชัยน เพ็อประเมินความรุ้ ความเชัใจในการปฏิบัติงาน
2. สอบถามปากเปล้า/สัมภาษณ์ เกัียวกับทักษะ ประสบการณั และความรุ้เฉพาะด้า่น

1. รหัสหน่วยสมรรถนะ SORVMP01205

2. ชื่อหน่วยสมรรถนะ บริหารทีมขาย

3. ทบทวนครั้งที่ 1 / 2562

4. สร้างใหม่ ปรับปรุง

5. สำหรับชื่ออาชีพและรหัสอาชีพ (Occupational Classification)

บริหารร้านค้า ระดับ 4

6. คำอธิบายหน่วยสมรรถนะ (Description of Unit of Competency)

หน่วยสมรรถนะนี้ ผู้ผ่านการประเมินควร มีทักษะ มีความรู้ และมีคุณสมบัติที่พึงประสงค์ในอาชีพบริหารร้านค้า ระดับ 4 ที่มีความสามารถในการปฏิบัติงานเกี่ยวกับการเป็นผู้นำของทีมงาน การเป็นแบบอย่างที่ดีให้กับทีมงาน การพัฒนาและสื่อสารวัตถุประสงค์ของทีม

7. สำหรับระดับคุณวุฒิ

1	2	3	4	5	6	7	8
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

8. กลุ่มอาชีพ (Sector)

ธุรกิจค้าปลีก

9. ชื่ออาชีพและรหัสอาชีพอื่นที่หน่วยสมรรถนะนี้สามารถใช้ได้ (ถ้ามี)

ISCO 1420 ผู้จัดการด้านการค้าปลีกและค้าส่ง

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

ไม่มี

11. สมรรถนะย่อยและเกณฑ์การปฏิบัติงาน (Elements and Performance Criteria)

สมรรถนะย่อย (Element)	เกณฑ์ในการปฏิบัติงาน (Performance Criteria)	วิธีการประเมิน (Assessment)
012051 แสดงภาวะการเป็นผู้นำทีมงาน	1.1 เป็นผู้นำที่มีรูปแบบการนำที่สะท้อนถึงภาพลักษณ์และวัฒนธรรมขององค์กร 1.2 ปรับรูปแบบการจัดการให้เหมาะสมกับทีมงาน 1.3 สร้างสภาพแวดล้อมให้สมาชิกในทีมงานมีแรงจูงใจที่จะปฏิบัติงานให้ได้มาตรฐานระดับสูง	ข้อสอบข้อเขียน การสัมภาษณ์
012052 แสดงแบบอย่างที่ดีให้กับทีมงาน	2.1 มีผลการปฏิบัติงานที่ได้มาตรฐานระดับสูง 2.2 พร้อมที่จะเผชิญหน้ากับปัญหา และสถานการณ์ที่ยุ่งยาก 2.3 มีความจริงใจ และเปิดเผยในการติดต่อสื่อสาร และให้คำปรึกษากับสมาชิกในทีมงาน 2.4 จัดการกับปัญหา และสถานการณ์ที่ยุ่งยากอย่างเสมอภาคตรงไปตรงมาตามนโยบาย และขั้นตอนการดำเนินงานของกิจการ	ข้อสอบข้อเขียน การสัมภาษณ์

สมรรถนะย่อย (Element)	เกณฑ์ในการปฏิบัติงาน (Performance Criteria)	วิธีการประเมิน (Assessment)
012053 พัฒนาและสื่อสารวัตถุประสงค์ของทีม	3.1 พัฒนาวัตถุประสงค์ของทีมงานให้มีความชัดเจน สามารถนำไปสู่การปฏิบัติให้ได้ผลงานตามคาดหวัง 3.2 วัตถุประสงค์ที่กำหนดขึ้นมีความเป็นไปได้ในทางปฏิบัติ ภายใต้วงเวลา และทรัพยากรที่มีอยู่ 3.3 อธิบายวัตถุประสงค์ของทีมงานอย่างชัดเจน ต่อสมาชิกทุกคน 3.4 ปรับปรุงวัตถุประสงค์ของทีมงาน ให้สอดคล้องกับการปรับเปลี่ยนนโยบายของกิจการด้านต่างๆ 3.5 กระตุ้นให้สมาชิกในทีมแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับวัตถุประสงค์ และตอบข้อซักถามให้ชัดเจน	การสัมภาษณ์

12. ความรู้และทักษะก่อนหน้าที่จำเป็น (Pre-requisite Skill & Knowledge)

ไม่มี

13. ทักษะและความรู้ที่ต้องการ (Required Skills and Knowledge)

(ก) ความต้องการด้านทักษะ

1. ทักษะด้านการสื่อสารอย่างถูกต้อง
2. ทักษะด้านการมอบหมาย ควบคุมและติดตามงาน
3. ทักษะการสอนงาน และให้คำปรึกษาแนะนำ
4. ทักษะการแก้ปัญหาและตัดสินใจ

(ข) ความต้องการด้านความรู้

1. บทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบของหัวหน้างาน
2. ภาวะผู้นำสำหรับหัวหน้างาน
3. การสื่อสารในงานที่มีประสิทธิภาพ
4. เทคนิคการพัฒนาและสอนงานพนักงาน
5. เทคนิคการจูงใจ
6. การ มอบหมายงาน ควบคุมและติดตามงาน
7. การบริหารทีมงาน
8. การให้คำปรึกษาแนะนำ

14. หลักฐานที่ต้องการ (Evidence Guide)

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

(ก) หลักฐานการปฏิบัติงาน (Performance Evidence)

1. หนังสือผ่านงาน หนังสือรับรองการทำงาน
2. แฟ้มสะสมผลงาน (portfolio)

(ข) หลักฐานความรู้ (Knowledge Evidence)

1. ใบผ่านการอบรมหลักสูตรผู้บริหาร ที่มีหัวข้ออบรม ต่อไปนี้
 - 1.1 บทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบของหัวหน้างาน
 - 1.2 ภาวะผู้นำสำหรับหัวหน้างาน
 - 1.3 การสื่อสารในงานที่มีประสิทธิภาพ
 - 1.4 เทคนิคการพัฒนาและสอนงานพนักงาน
 - 1.5 เทคนิคการจูงใจ
 - 1.6 การมอบหมายงาน ควบคุม และติดตามงาน
 - 1.7 การบริหารทีมงาน
 - 1.8 การให้คำปรึกษาแนะนำทีมงาน
2. ใบผ่านการอบรม สภาพแวดล้อมการปฏิบัติงานในธุรกิจค้าปลีก ที่มีหัวข้ออบรม ต่อไปนี้
 - 2.1 นโยบายและวิธีการปฏิบัติขององค์กรในเรื่องการจัดการกลุ่มคน และการพัฒนาพนักงาน
 - 2.2 วัตถุประสงค์ของทีมงานและขององค์กร

(ค) คำแนะนำในการประเมิน

ไม่มี

15. ขอบเขต (Range Statement)

ขอบเขตอธิบายถึงขอบเขตของการปฏิบัติงาน และสภาพแวดล้อมอื่นๆหรือสถานการณ์อื่นๆ ที่มีผลกระทบต่อการทำงาน รวมถึงเครื่องมือ อุปกรณ์ เทคโนโลยี ทรัพยากรที่ใช้ หรือข้อกำหนดอื่นๆที่เกี่ยวข้อง

(ก) คำแนะนำ

ไม่มี

(ข) คำอธิบายรายละเอียด

1. ภาพลักษณ์และวัฒนธรรมขององค์กร สะท้อนจาก
 - 1.1 สินค้า และบริการ
 - 1.2 กิจกรรม และภาพลักษณ์ที่บุคลากร และร้าน แสดงให้เห็น
 - 1.3 โครงสร้างขององค์กร ซึ่งประกอบด้วยลักษณะความเป็นเจ้าของ และบทบาทภายในโครงสร้าง
 - 1.4 ลำดับขั้นตอนของคำสั่ง ขององค์กร
 - 1.5 ขั้นตอนและนโยบายในการทำงาน
 - 1.6 คุณค่าขององค์กร
 - 1.7 พันธกิจ
 - 1.8 เป้าหมายของร้าน
2. คุณลักษณะของสมาชิกในทีมงาน
 - 2.1 มาจากกลุ่มต่างๆ ในสังคม ที่หลากหลาย ในแง่ของทักษะการอ่านเขียน และทักษะการคิดคำนวณ ภูมิหลังทางด้านวัฒนธรรม และเชื้อชาติ
 3. ปัญหา และสถานการณ์ที่ยุ่ยาก
 - 3.1 วิธีการปฏิบัติงานที่ไม่ปลอดภัย
 - 3.2 การติดต่อกับลูกค้าที่สนองความต้องการได้ยาก
 - 3.3 การดำเนินการเกี่ยวกับการร้องเรียนของลูกค้า
 - 3.4 ปัญหาความขัดแย้งของทีมงาน
 - 3.5 การจัดการเมื่อเกิดสถานการณ์ฉุกเฉิน
4. รูปแบบของการสื่อสาร ได้แก่
 - 4.1 การพูดคุยกันแบบส่วนบุคคล หรือเป็นกลุ่ม

- 4.2 การประชุมร่วมกัน ทั้งแบบที่เป็นทางการ และไม่เป็นทางการ
- 4.3 การเขียนบันทึกเดือนความจำ
- 4.4 การอีเมล แพ้คซ์ โทรศัพท์ ด้งกัน
- 4.5 การสื่อสารที่ใช้ภาษาอื่นๆ ในการสื่อสาร นอกเหนือจากภาษาไทยภาคกลาง เช่น ภาษาท้องถิ่น ภาษาต่างประเทศ ภาษาภาพ และภาษามือ
- 5. ขั้นตอน และนโยบายของร้าน ด้แก้
- 5.1 การพัฒนาพนักงาน การจัดการคน และการนำทีม
- 5.2 การแก้ปัญหาคความขัดแย้ง และกระบวนการจัดซื้อจัดจ้าง
- 6. ทรัพยากร ด้แก้
- 6.1 วัสดุ และเครื่องมือ ที่ใช้ในการฝึกอบรม
- 6.2 สารสนเทศที่เกี่ยวข้อง
- 7. ที่มาของข้อเสนอแนะ
- 7.1 คำพูดจากการสนทนา หรือ จดหมาย บันทึก รายงาน จากบุคคล หรือกลุ่มบุคคล
- 8. แหล่งที่มาของสารสนเทศที่เกี่ยวข้อง
- 8.1 ข้อสังเกต และประสบการณ์ของแต่ละบุคคล
- 8.2 ผู้ร่วมงาน หัวหน้างาน ผู้บริหาร
- 8.3 เอกสาร และแฟ้มของบุคคล
- 8.4 องค์กรที่เกี่ยวข้อง เช่น สหภาพแรงงาน สมาคม
- 8.5 ในอุตสาหกรรม
- 8.6 เอกสารตีพิมพ์
- 8.7 อินเทอร์เน็ต
- 8.8 ผู้ให้บริการด้านสารสนเทศ
- 8.9 ที่ปรึกษา
- 9. บุคลากร ด้แก้
- 9.1 หัวหน้างาน และผู้บริหาร
- 9.2 สมาชิกของทีมงาน
- 10. วิธีการบันทึกการตัดสินใจ
- 10.1 บันทึกลงในเอกสาร โดยการเขียนด้วยมือ หรือใช้แป้นพิมพ์
- 10.2 บันทึกเสียง

16. หน่วยสมรรถนะรวม (ถ้ามี)

ไม่มี

17. อุตสาหกรรมร่วม/กลุ่มอาชีพร่วม (ถ้ามี)

ไม่มี

18. รายละเอียดกระบวนการและวิธีการประเมิน (Assessment Description and Procedure)

- 1. สอบข้อเขียน เพื่อประเมินความรู้ ความเข้าใจในการปฏิบัติงาน
- 2. สอบถามปากเปล่า/สัมภาษณ์ เกี่ยวกับทักษะ ประสบการณ์ และความรู้เฉพาะด้าน

1. รหัสหน่วยสมรรถนะ SORVMT01204

2. ชื่อหน่วยสมรรถนะ จัดการทีมขาย

3. ทบทวนครั้งที่ 1 / 2562

4. สร้างใหม่ ปรับปรุง

5. สำหรับชื่ออาชีพและรหัสอาชีพ (Occupational Classification)

บริหารร้านค้า ระดับ 4

6. คำอธิบายหน่วยสมรรถนะ (Description of Unit of Competency)

หน่วยสมรรถนะนี้ ผู้ผ่านการประเมินควร มีทักษะ มีความรู้ และมีคุณสมบัติที่พึงประสงค์ในอาชีพบริหารร้านค้า ระดับ 4 ที่มีความสามารถในการปฏิบัติงานเกี่ยวกับการดูแล และจัดตารางงานให้พนักงาน การแจ้งเดือนสมาชิกในทีมงาน ฝึกสอนในขณะทำงาน การสร้างแรงจูงใจทีมงาน การเก็บรักษา และบันทึกข้อมูลของพนักงาน

7. สำหรับระดับคุณวุฒิ

1	2	3	4	5	6	7	8
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

8. กลุ่มอาชีพ (Sector)

ธุรกิจค้าปลีก

9. ชื่ออาชีพและรหัสอาชีพอื่นที่หน่วยสมรรถนะนี้สามารถใช้ได้ (ถ้ามี)

ISCO 1420 ผู้จัดการด้านการค้าปลีกและค้าส่ง

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

ไม่มี

11. สมรรถนะย่อยและเกณฑ์การปฏิบัติงาน (Elements and Performance Criteria)

สมรรถนะย่อย (Element)	เกณฑ์ในการปฏิบัติงาน (Performance Criteria)	วิธีการประเมิน (Assessment)
012041 พิจารณา ขั้นตอนการขาย และเป้าหมายรายได้จากการขาย	1.1 พิจารณารายงานการขายจากทีมงานขาย 1.2 วิเคราะห์และให้คำแนะนำการจัดทำรายงานของทีมงานขาย 1.3 ทบทวนขั้นตอนการโน้มน้าวลูกค้าในการขาย 1.4 กำหนดขั้นตอนการให้บริการลูกค้าของทีมงานขาย 1.5 วิเคราะห์ยอดขาย ต้นทุน และกำไรตามเขตพื้นที่ขาย และกลุ่มลูกค้า 1.6 พิจารณาผลการปฏิบัติงานตามขั้นตอนการประเมินบุคลากรตามตัวชี้วัดผลงานทางธุรกิจเส้นทางของอาชีพ และแผนพัฒนาบุคลากร	ข้อสอบข้อเขียน

สมรรถนะย่อย (Element)	เกณฑ์ในการปฏิบัติงาน (Performance Criteria)	วิธีการประเมิน (Assessment)
012042 จัดทีมขาย ให้ปฏิบัติงานตามแผนการขายของร้าน	2.1 วิเคราะห์ตำแหน่งทางธุรกิจของร้าน ในเขตพื้นที่ขาย และสื่อสารไปยังผู้มีอำนาจในการวางแผนการขาย 2.2 กำหนดจำนวนบุคลากรทำหน้าที่ทีมขายและระบุทรัพยากรที่ต้องการใช้สำหรับการปฏิบัติตามแผนการขายของร้าน 2.3 ถ่ายทอดแผนการขายของร้าน ตามเขตพื้นที่ขายโดยเฉพาะเป้าหมายยอดขายแก่ทีมงานขาย อย่างชัดเจน และ ทัวถึง 2.4 ประเมินและวิเคราะห์ผลการปฏิบัติงานตามแผนการขาย พร้อมจัดทำรายงานข้อมูลเพื่อการปรับเปลี่ยนให้มีประสิทธิภาพต่อผู้มีอำนาจในการวางแผนการขาย 2.5 สื่อสารเกี่ยวกับการแก้ไขและการปรับเปลี่ยนแผนการขายของร้านต่อบุคลากรที่เกี่ยวข้อง	การสัมภาษณ์
012043 จัดการให้ทีมขายปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ	3.1 ชี้แจงถึงกฎระเบียบการปฏิบัติงานของร้านแก่ทีมขาย อย่างชัดเจนโดยมีเอกสารประกอบ 3.2 จัดการทีมขายตามขั้นตอนและนโยบายทางธุรกิจ ที่สอดคล้องกับกิจการอื่นๆ ในอุตสาหกรรม 3.3 กระตุ้นให้เกิดประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานโดยใช้แผนการให้รางวัลและค่าตอบแทนแก่ทีมขาย	การสัมภาษณ์
012044 ตรวจสอบโครงสร้างราคาและต้นทุนสินค้าบริการในตลาดและปรับเปลี่ยนให้เหมาะสม	4.1 รวบรวมสารสนเทศด้านการกำหนดราคาของคู่แข่ง 4.2 รายงานการตั้งราคาสินค้าและบริการต่อบุคลากรที่เกี่ยวข้อง 4.3 สื่อสารเกี่ยวกับการปรับเปลี่ยนราคาสินค้าและบริการ ตลอดจนวัตถุประสงค์ในการดำเนินการต่อบุคลากรที่เกี่ยวข้อง ในกิจการต่อซัพพลายเออร์ และต่อลูกค้า	ตรวจสอบข้อเขียน การสัมภาษณ์
012045 พิจารณาปรับเปลี่ยนวัตถุประสงค์ของทีมขาย	5.1 พิจารณาความสอดคล้องเหมาะสมของ วัตถุประสงค์ของทีมขายตามแผนงานขายกับงบประมาณสำหรับทีมขาย 5.2 จัดการให้มีการประชุมทีมขาย และเข้าร่วมประชุม 5.3 ควบคุมให้มีการนำข้อสรุปที่ได้จากการประชุมทีมขายไปปฏิบัติ ตามขั้นตอน และนโยบายทางธุรกิจ 5.4 ตรวจสอบการนำผลการประชุมทีมขายไปปฏิบัติจากรายงานผลการปฏิบัติงานของทีมขาย 5.5 ประเมินการปฏิบัติงานตามกลยุทธ์การขายและการกำหนดราคา เพื่อพิจารณาปรับปรุงวัตถุประสงค์ของทีมขาย	ตรวจสอบข้อเขียน การสัมภาษณ์

12. ความรู้และทักษะก่อนหน้าที่จำเป็น (Pre-requisite Skill & Knowledge)

ไม่มี

13. ทักษะและความรู้ที่ต้องการ (Required Skills and Knowledge)

(ก) ความต้องการด้านทักษะ

1. ทักษะด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล เพื่อ
 - 1.1 จัดการทีมขาย
 - 1.2 สื่อสารกับบุคลากรในทีมขาย
 - 1.3 จัดการและประสานงานการประชุม
 - 1.4 นำเสนอผลงานผ่านการสื่อสารที่ชัดเจน
 - 1.5 ถามคำถามที่ระบุและยืนยันความต้องการ
 - 1.6 ใช้สารสนเทศร่วมกัน
 - 1.7 ให้คำแนะนำ
 - 1.8 ใช้ภาษาและแนวคิดที่เหมาะสมกับวัฒนธรรมที่แตกต่างกัน
 - 1.9 ใช้ และตีความ การสื่อสารที่ไม่ใช่คำพูด
2. ทักษะในการคำนวณ เพื่อ
 - 2.1 ตีความ และเก็บรักษาข้อมูล
 - 2.2 พิจารณาบททวงงบประมาณ
 - 2.3 คำนวณต้นทุนและการกำหนดราคา
 - 2.4 กำกับดูแลและมอบหมายภาระงานให้กับทีมขาย

(ข) ความต้องการด้านความรู้

1. หลักการและเทคนิค เกี่ยวกับ
 - 1.1 การสื่อสารระหว่างบุคคล
 - 1.2 การเป็นผู้นำ
 - 1.3 การอำนวยความสะดวกในกลุ่ม
 - 1.4 การวิเคราะห์ผลการดำเนินงานและประเมินผล
 - 1.5 แผนกลยุทธ์ กระบวนการพัฒนา และการนำไปใช้
2. ตัวชี้วัดผลการทำงานที่เกี่ยวข้อง และสิ่งที่ต้องการ ใน :
 - 2.1 แผนการขาย
 - 2.2 แผนส่งเสริมการขาย
 - 2.3 แผนการตลาด
 - 2.4 แผนธุรกิจ
 - 2.5 แผนกลยุทธ์
 - 2.6 ด้านพนักงาน และทีมงานขายที่เกี่ยวข้อง
 - 2.7 ด้านความสัมพันธ์ของพนักงานและอุตสาหกรรม
3. สุขภาพและความปลอดภัยในการทำงาน (WHS) ตามลักษณะของงาน
4. หลักเกณฑ์ และกฎหมายทางธุรกิจที่เกี่ยวข้อง เช่น ประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ ในส่วนของพาณิชย์

14. หลักฐานที่ต้องการ (Evidence Guide)

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

(ก) หลักฐานการปฏิบัติงาน (Performance Evidence)

1. หนังสือผ่านงาน หนังสือรับรองการทำงาน
2. แฟ้มสะสมผลงาน (portfolio)

(ข) หลักฐานความรู้ (Knowledge Evidence)

1. การรู้จักสภาพแวดล้อมของการทำงานในธุรกิจค้าปลีก
2. เอกสารที่เกี่ยวข้อง เช่น
 - 2.1 นโยบายและคู่มือการทำงาน
 - 2.2 เป้าหมายและแผนการขาย
 - 2.3 ข้อมูลเกี่ยวกับการขาย
 - 2.4 กฎหมายและแนวปฏิบัติในอุตสาหกรรมค้าปลีก
 - 2.5 ข้อกำหนดและวิธีการในเรื่องอาชีวอนามัยและความปลอดภัยในการทำงาน
3. ความรู้ในเรื่องทีมขาย

(ค) คำแนะนำในการประเมิน

ไม่มี

15. ขอบเขต (Range Statement)

ขอบเขตอธิบายถึงขอบเขตของการปฏิบัติงาน และสภาพแวดล้อมอื่นๆหรือสถานการณ์อื่นๆ ที่มีผลกระทบต่อการทำงาน รวมถึงเครื่องมือ อุปกรณ์ เทคโนโลยี ทรัพยากรที่ใช้ หรือข้อกำหนดอื่นๆที่เกี่ยวข้อง

(ก) คำแนะนำ

ไม่มี

(ข) คำอธิบายรายละเอียด

1. สารสนเทศจากรายงานของทีมขาย ได้แก่
 - 1.1 การสั่งซื้อ
 - 1.2 บันทึกผลการดำเนินงานของผู้จัดจำหน่าย
 - 1.3 กิจกรรมคู่แข่ง
 - 1.4 การคืนสินค้า
 - 1.5 ปัญหาของสินค้า
 - 1.6 ความต้องการของลูกค้าที่เป็นองค์กรธุรกิจ
 - 1.7 ข้อร้องเรียนของลูกค้า
 - 1.8 ประวัติการติดต่อทีมขาย
2. ทีมขาย หมายถึง
 - 2.1 พนักงานขายที่ทำงานเต็มเวลา และไม่เต็มเวลา หรือพนักงานขายสัญญาจ้าง ที่อาจมีระดับความสามารถทางภาษา และการอ่านเขียน ระดับต่างๆ
3. เขตพื้นที่ขาย หมายถึง
 - 3.1 จำนวนประชากร ที่อยู่ หรือที่ตั้งของลูกค้า
 - 3.2 ขอบเขตของพื้นที่ทางภูมิศาสตร์ที่มีที่ตั้งของลูกค้าอยู่
4. กลุ่มลูกค้า หมายถึง
 - 4.1 บุคคลธรรมดา หรือนิติบุคคล
 - 4.2 ลูกค้ารายใหม่ หรือลูกค้ารายเดิมที่มาซื้อซ้ำ
5. การสื่อสาร หมายถึง
 - 5.1 การพูดกับบุคคล หรือกลุ่มบุคคล และการพูดทางโทรศัพท์
 - 5.2 การประชุมในรูปแบบต่างๆ
 - 5.3 การเขียนจดหมาย การเขียนและส่งอีเมล แฟกซ์
6. แผนการขาย เกี่ยวข้องกับ
 - 6.1 ชนิดของผลิตภัณฑ์ที่ร้านค้านำมาขาย
 - 6.2 ขนาด และที่ตั้งของกิจการ

- 6.3 ขอบเขตการบริหารสินค้าของร้านค้า
- 6.4 คุณลักษณะเฉพาะของผลิตภัณฑ์และบริการ
- 6.5 กลุ่มลูกค้า
- 6.6 ความเชื่อมั่น และความคาดหวังของลูกค้า
- 7. ทรัพยากรที่ทีมขายต้องการ ได้แก่
 - 7.1 บุคลากร
 - 7.2 วัสดุอุปกรณ์ และเทคโนโลยี
 - 7.3 งบประมาณ
 - 7.4 เวลา
 - 7.5 การฝึกอบรม และพัฒนา
 - 7.6 สารสนเทศที่เกี่ยวข้อง
- 8. บุคลากรที่เกี่ยวข้อง ได้แก่
 - 8.1 ผู้บังคับบัญชา ผู้บริหาร
 - 8.2 สมาชิกในทีมงาน
- 9. กฎระเบียบในการปฏิบัติงาน หมายถึง
 - 9.1 ขั้นตอนการปฏิบัติงาน
 - 9.2 การฝึกปฏิบัติงาน
 - 9.3 ค่าจ้าง รางวัล เบื้องหน้า และข้อตกลง
 - 9.4 ข้อกำหนดด้านอาชีพอนามัย และความปลอดภัยในการทำงาน
- 10. ขั้นตอน และนโยบายของกิจการ ได้แก่
 - 10.1 ความสัมพันธ์ของลูกค้าและพนักงาน
 - 10.2 การขายผลิตภัณฑ์และบริการ
 - 10.3 การวางแผนกลยุทธ์ และการประเมิน
 - 10.4 การตั้งราคา
- 11. รางวัล และค่าตอบแทน ได้แก่
 - 11.1 คำชมเชย ข้อเสนอแนะเชิงบวก ระหว่างเพื่อนร่วมงาน และ/หรือ ผู้บริหาร
 - 11.2 รางวัลที่เป็นสิ่งของ
 - 11.3 คุณวุฒิ
 - 11.4 เงินโบนัส
 - 11.5 คอมมิชชั่นจากการขาย

16. หน่วยสมรรถนะร่วม (ถ้ามี)

ไม่มี

17. อุตสาหกรรมร่วม/กลุ่มอาชีพร่วม (ถ้ามี)

ไม่มี

18. รายละเอียดกระบวนการและวิธีการประเมิน (Assessment Description and Procedure)

- 1. สอบข้อเขียน เพื่อประเมินความรู้ ความเข้าใจในการปฏิบัติงาน
- 2. สอบถามปากเปล่า/สัมภาษณ์ เกี่ยวกับทักษะ ประสิทธิภาพ และความรู้เฉพาะด้าน