มาตรฐานอาชีพและคุณวุฒิวิชาชีพ
Occupational Standard and Professional Qualifications

สาขาวิชาชีพธุรกิจอสังหาริมทรัพย์
สาขาการขายและตลาดโครงการอสังหาริมทรัพย์

จัดทำโดย สถาบันคุณวุฒิวิชาชีพ (องค์การมหาชน)
ร่วมกับ ศูนย์บริหารการจัดการองค์กรสากล (Global Enterprise Management Center) สังกัดกลุ่มสาขาวิชาเทคโนโลยีการจัดการระบบสารสนเทศ
คณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล

1. ชื่อมาตรฐานอาชีพ

สาขาวิชาชีพธุรกิจอสังหาริมทรัพย์ สาขาการขายและตลาดโครงการอสังหาริมทรัพย์

2. ประวัติการปรับปรุงมาตรฐาน

ปรับปรุงครั้งที่ 1

3. ทะเบียนอ้างอิง (Imprint)

N/A

4. ข้อมูลเบื้องต้น

สืบเนื่องจากที่ประเทศไทยจะเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน (AEC) ในปี 2558
ซึ่งมีผลทำให้ประเทศในกลุ่มสมาชิกมีผลประโยชน์ทางเศรษฐกิจรวมกันเป็นตลาดและมีฐานการผลิตเดียวกัน
โดยธุรกิจอสังหาริมทรัพย์นั้นมีความสำคัญเพื่อส่งเสริมให้กลุ่มอาชีพในด้านอสังหาริมทรัพย์มีความเป็นสากล เป็นที่ยอมรับทั้งภายในประเทศและระดับสากล
และจัดให้มีการรองรับและประเมินองค์กรที่ทดสอบความรู้ความสามารถในการประกอบอาชีพของบุคคลในสาขาวิชาชีพ
รวมถึงเทียบเคียงคุณวุฒิวิชาชีพกับคุณวุฒิทางการศึกษา เพื่อนำไปสู่การต่อยอดองค์ความรู้และทักษะของผู้ประกอบอาชีพในด้านธุรกิจอสังหาริมทรัพย์
ตอบสนองความต้องการของตลาดแรงงานในอาชีพ เพื่อเพิ่มศักยภาพในการแข่งขันทางเศรษฐกิจของประเทศไทยต่อไป

มาตรฐานอาชีพและคุณวุฒิวิชาชีพ สาขาวิชาชีพธุรกิจอสังหาริมทรัพย์ฉบับนี้จัดทำโดยการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับธุรกิจอสังหาริมทรัพย์ ทั้งห่วงโซ่อุปทาน
ตั้งแต่ต้นน้ำยังปลายน้ำ ร่วมกับวิธีเทคนิควิเคราะห์หน้าที่ (Functional Analysis) ในทุกหน้าที่งานที่มีความสำคัญต่อการปฏิบัติงานในธุรกิจอสังหาริมทรัพย์
โดยจากการวิเคราะห์พบว่า มีบทบาทหลัก (Key Role) 10 บทบาทหลัก โดยประกอบไปด้วยหลากหลายอาชีพที่เกี่ยวข้อง โดยได้ดำเนินการจัดทำทั้งสิ้น 10 อาชีพ 38
คุณวุฒิวิชาชีพตามรายละเอียดที่อยู่ในมาตรฐานอาชีพนี้

5. ประวัติการปรับปรุงมาตรฐานในแต่ละครั้ง

N/A

6. ครั้งที่

1

(รายละเอียดของชุดฝึกอบรมที่ได้รับการรับรองตามการปรับปรุงในแต่ละครั้ง แสดงในตารางข้างล่าง ข้อมูลครั้งล่าสุดจะแสดงอยู่ในบรรทัดบนสุด)

ครั้งที่ (อื่น ๆ) :N/A

ครั้งที่ประกาศก่อนหน้านี้ วันที่ประกาศ: N/A

ข้อสังเกต :N/A

การเปลี่ยนแปลงที่สำคัญ :N/A

7. คุณวุฒิวิชาชีพที่ครอบคลุม (Professional Qualifications included)

สาขาวิชาชีพธุรกิจอสังหาริมทรัพย์

สาขาการขายและตลาดโครงการอสังหาริมทรัพย์

อาชีพนักจัดการลูกค้าสัมพันธ์โครงการอสังหาริมทรัพย์ ระดับ 4

8. คุณวุฒิวิชาชีพที่เกี่ยวข้อง (Related Professional Qualifications)

N/A

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

รหัสหน่วยสมรรถนะ **เนื้อหา**

19104	กำหนดกระบวนการการทำงาน
19105	บริหารงานสร้างความสัมพันธ์ลูกค้า
19106	วิเคราะห์ความเกี่ยวข้องกับกลยุทธ์การตลาด
19107	กำหนดกลยุทธ์เพิ่มช่องทางในการติดต่อลูกค้า
19108	วิเคราะห์ข้อมูลพัฒนาโครงการต่อไป

10. ระดับคุณวุฒิ

10.1 สาขาวิชาชีพธุรกิจอสังหาริมทรัพย์ สาขาการขายและตลาดโครงการอสังหาริมทรัพย์ อาชีพนักจัดการลูกค้าสัมพันธ์โครงการอสังหาริมทรัพย์ ระดับ 4

คุณลักษณะของผลการเรียนรู้ (Characteristics of Outcomes)

มีลักษณะและแนวทางในการดำเนินงาน เพื่อที่จะสามารถดำเนินการ สนับสนุนและการจัดการลูกค้าสัมพันธ์โครงการอสังหาริมทรัพย์ ที่มีการปฏิบัติวิชาชีพครอบคลุมโดยตลอดช่วงอายุของการพัฒนาโครงการที่ซับซ้อนและทีมงานมีจำนวนมาก มีส่วนร่วมในด้านการวางแผนจัดการลูกค้าสัมพันธ์โครงการที่ซับซ้อน มีกิจกรรมที่หลากหลาย และทีมงานมีจำนวนมาก กำหนด (ระดับผู้บริหารระดับต้น: หัวหน้าส่วน หรือผู้จัดการแผนก) นโยบายขององค์กรโดยใช้ทฤษฎีและเทคนิคในการแก้ไขปัญหาได้อย่างอิสระ สามารถใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการปฏิบัติงานด้านการจัดการลูกค้าสัมพันธ์โครงการได้และต้องมีคุณลักษณะ ดังต่อไปนี้ - ทักษะการสื่อสาร และทำงานร่วมกับผู้อื่น - มีจิตสาธารณะเข้าใจในงานบริการ - มีความเข้าใจในธุรกิจอสังหาริมทรัพย์เบื้องต้น - มีการเรียนรู้ สามารถแก้ไขปัญหาได้ สามารถปฏิบัติงาน และการจัดการลูกค้าสัมพันธ์โครงการอสังหาริมทรัพย์รับรู้ได้เชิงสำเร็จ (โดยตลอดช่วงระยะเวลาของโครงการได้) เรียบร้อย ในช่วงเวลา 3 ปี

การเลื่อนระดับคุณวุฒิวิชาชีพ (Qualification Pathways)

1. ผู้ที่จะผ่านการประเมินและได้รับการรับรองคุณวุฒิวิชาชีพ อาชีพนักการจัดการลูกค้าสัมพันธ์โครงการอสังหาริมทรัพย์ ระดับ 4 ต้องผ่านเกณฑ์การประเมินตามหน่วยสมรรถนะอาชีพ ระดับ 4 จำนวน 5 หน่วยสมรรถนะ 2. ผู้ที่เข้าสู่การทดสอบคุณวุฒิวิชาชีพ อาชีพนักการจัดการลูกค้าสัมพันธ์โครงการอสังหาริมทรัพย์ ระดับ 3 ต้องมีคุณสมบัติดังต่อไปนี้ - ต้องมีวุฒิการศึกษาขั้นต่ำ คือ สำเร็จการศึกษา ปริญญาตรี - มีประสบการณ์ในการจัดการลูกค้าสัมพันธ์โครงการอสังหาริมทรัพย์ มาไม่น้อยกว่า 3 ปี - เป็นสมาชิกสมาคมการขายและการตลาดอสังหาริมทรัพย์ไทย ไม่น้อยกว่า 2 ปี - ผ่านการอบรมหลักสูตรที่เกี่ยวข้องกับการจัดการลูกค้าสัมพันธ์โครงการอสังหาริมทรัพย์ ไม่น้อยกว่า 24 ชั่วโมง 3. การต่ออายุหนังสือรับรองมาตรฐานอาชีพให้เป็นไปตามคู่มือสำหรับผู้เข้ารับการประเมินหรือคู่มือเจ้าหน้าที่สอบ(Assessment Standard)

หลักเกณฑ์การต่ออายุหนังสือรับรองมาตรฐานอาชีพ

N/A

กลุ่มบุคคลในอาชีพ (Target Group)

นักจัดการลูกค้าสัมพันธ์โครงการอสังหาริมทรัพย์นักการตลาด นักการขาย ผู้ประกอบการ หรือบุคลากรที่ดำเนินงานในสถานประกอบการ หรือองค์กรภาครัฐที่เกี่ยวข้องในธุรกิจอสังหาริมทรัพย์

หมายเหตุ : N/A

หน่วยสมรรถนะ (หน่วยสมรรถนะทั้งหมดของคุณวุฒิวิชาชีพนี้)

19104 กำหนดกระบวนการการทำงาน
19105 บริหารงานสร้างความสัมพันธ์ลูกค้า
19106 วิเคราะห์ความเกี่ยวข้องกับกลยุทธ์การตลาด
19107 กำหนดกลยุทธ์เพิ่มช่องทางในการติดต่อลูกค้า

19108 วิเคราะห์ข้อมูลพัฒนาโครงการต่อไป

ตารางแผนผังแสดงหน้าที่

1. ตารางแสดงหน้าที่ 1

ประกาศใช้ ณ 04/12/2563

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**
พัฒนาบุคลากรของสายงานธุรกิจอสังหาริมทรัพย์ที่มีมาตรฐาน และมีจรรยาบรรณที่ดี รับผิดชอบไปสู่ความเป็นมาตรฐานในวิชาชีพ	19	ผู้ปฏิบัติจะสามารถที่จะบริหารและจัดการลูกค้าสัมพันธ์โครงการอสังหาริมทรัพย์ในแต่ละประเภทของธุรกิจอสังหาริมทรัพย์ ด้วยมาตรฐานในวิชาชีพ	191	ปฏิบัติงานลูกค้าสัมพันธ์โครงการอสังหาริมทรัพย์

คำอธิบาย ตารางแผนผังแสดงหน้าที่เป็นแผนผังที่ใช้วิเคราะห์หน้าที่งานเพื่อให้ได้หน้าที่หลัก (Key Function)

2. ตารางแสดงหน้าที่ 1 (ต่อ)

ประกาศใช้ ณ 04/12/2563

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**
191	ปฏิบัติงานลูกค้าสัมพันธ์โครงการอสังหาริมทรัพย์	19104	กำหนดกระบวนการการทำงาน	19104.01	กำหนดวิธีการจัดเก็บข้อมูลฐานลูกค้า
				19104.02	วิเคราะห์พฤติกรรมของลูกค้า
				19104.03	บริหารให้ลูกค้ามีความสัมพันธ์กับโครงการ
				19104.04	นำเทคโนโลยีสารสนเทศมาพัฒนาการทำงาน
		19105	บริหารงานสร้างความสัมพันธ์ลูกค้า	19105.01	ประสานความสัมพันธ์กับลูกค้า
				19105.02	จัดกิจกรรมเสริมความสัมพันธ์

หน้าที่หลัก Key Function		หน่วยสมรรถนะ Unit of Competence		หน่วยสมรรถนะย่อย Element of Competence	
รหัส	**คำอธิบาย**	**รหัส**	**คำอธิบาย**	**รหัส**	**คำอธิบาย**
191	ปฏิบัติงานลูกค้าสัมพันธ์โครงการอสังหาริมทรัพย์	19105	บริหารงานสร้างความสัมพันธ์ลูกค้า	19105.03	ประสานงานกับฝ่ายที่เกี่ยวข้อง
				19105.04	สนับสนุนการบริหารงานการตลาด
				19105.05	ประชาสัมพันธ์โครงการอสังหาริมทรัพย์
				19105.01	ประสานความสัมพันธ์กับลูกค้า
				19105.02	จัดกิจกรรมเสริมความสัมพันธ์
		19106	วิเคราะห์ความเกี่ยวข้องกับกลยุทธ์การตลาด	19106.01	วิเคราะห์กลยุทธ์นำมาปรับใช้

หน้าที่หลัก Key Function		หน่วยสมรรถนะ Unit of Competence		หน่วยสมรรถนะย่อย Element of Competence	
รหัส	**คำอธิบาย**	**รหัส**	**คำอธิบาย**	**รหัส**	**คำอธิบาย**
191	ปฏิบัติงานลูกค้าสัมพันธ์โครงการอสังหาริมทรัพย์	19106	วิเคราะห์ความเกี่ยวข้องกับกลยุทธ์การตลาด	19106.02	วิเคราะห์ความต้องการของผู้ซื้อ
				19106.03	วิเคราะห์ช่องทางการรับรู้สื่อโฆษณา
				19106.04	วิเคราะห์สภาพการแข่งขันในตลาด
				19106.01	วิเคราะห์กลยุทธ์นำมาปรับใช้
		19107	กำหนดกลยุทธ์เพิ่มช่องทางในการติดต่อลูกค้า	19107.01	วิเคราะห์ช่องทางการติดต่อลูกค้า
				19107.02	สำรวจ รวบรวมข้อมูล
				19107.03	กำหนดช่องทางติดต่อลูกค้าใหม่
				19107.04	ปรับช่องทางการติดต่อให้เข้าถึงกลุ่มเป้าหมาย

หน้าที่หลัก Key Function		หน่วยสมรรถนะ Unit of Competence		หน่วยสมรรถนะย่อย Element of Competence	
รหัส	**คำอธิบาย**	**รหัส**	**คำอธิบาย**	**รหัส**	**คำอธิบาย**
191	ปฏิบัติงานลูกค้าสัมพันธ์โครงการอสังหาริมทรัพย์	19107	กำหนดกลยุทธ์เพิ่มช่องทางในการติดต่อลูกค้า	19107.01	วิเคราะห์ช่องทางการติดต่อลูกค้า
				19107.02	สำรวจ รวบรวมข้อมูล
				19107.03	กำหนดช่องทางติดต่อลูกค้าใหม่
				19107.04	ปรับช่องทางการติดต่อให้เข้าถึงกลุ่มเป้าหมาย
		19108	วิเคราะห์ข้อมูลพัฒนาโครงการต่อไป	19108.01	จัดเตรียมข้อมูลเพื่อช่วยในการวิเคราะห์
				19108.02	กำหนดกลยุทธ์การแข่งขัน
				19108.03	กำหนดกระบวนการทางธุรกิจ
				19108.04	วิเคราะห์แนวทางการแก้ไขปัญหา

หน้าที่หลัก Key Function		หน่วยสมรรถนะ Unit of Competence		หน่วยสมรรถนะย่อย Element of Competence	
รหัส	**คำอธิบาย**	**รหัส**	**คำอธิบาย**	**รหัส**	**คำอธิบาย**
191	ปฏิบัติงานลูกค้าสัมพันธ์โครงการอสังหาริมทรัพย์	19108	วิเคราะห์ข้อมูลพัฒนาโครงการต่อไป	19108.04	วิเคราะห์แนวทางการแก้ไขปัญหา
				19108.01	จัดเตรียมข้อมูลเพื่อช่วยในการวิเคราะห์
				19108.02	กำหนดกลยุทธ์การแข่งขัน
				19108.03	กำหนดกระบวนการทางธุรกิจ

คำอธิบาย

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

1. รหัสหน่วยสมรรถนะ 19104

2. ชื่อหน่วยสมรรถนะ กำหนดกระบวนการการทำงาน

3. ทบทวนครั้งที่ - / -

4. สร้างใหม่ ☑ **ปรับปรุง** ☐

5. สำหรับชื่ออาชีพและรหัสอาชีพ (Occupational Classification)

นักจัดการลูกค้าสัมพันธ์โครงการอสังหาริมทรัพย์

6. คำอธิบายหน่วยสมรรถนะ (Description of Unit of Competency)

ผู้เข้ารับการประเมินจะต้องมีความรู้ ความสามารถเกี่ยวกับการกำหนดวิธีการจัดเก็บข้อมูลฐานลูกค้า การวิเคราะห์พฤติกรรมของลูกค้า การบริหารให้ลูกค้ามีความสัมพันธ์กับโครงการ รวมไปถึงการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาพัฒนาการทำงาน

7. สำหรับระดับคุณวุฒิ

1	2	3	4	5	6	7	8
☐	☐	☐	☑	☐	☐	☐	☐

8. กลุ่มอาชีพ (Sector)

นักจัดการลูกค้าสัมพันธ์โครงการอสังหาริมทรัพย์นักการตลาด นักการขาย ผู้ประกอบการ หรือบุคลากรที่ดำเนินงานในสถานประกอบการ หรือองค์กรภาครัฐที่เกี่ยวข้องในธุรกิจอสังหาริมทรัพย์

9. ชื่ออาชีพและรหัสอาชีพอื่นที่หน่วยสมรรถนะนี้สามารถใช้ได้ (ถ้ามี)

ไม่ระบุ

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

ไม่ระบุ

11. สมรรถนะย่อยและเกณฑ์การปฏิบัติงาน (Elements and Performance Criteria)

สมรรถนะย่อย (Element)	เกณฑ์ในการปฏิบัติงาน (Performance Criteria)	วิธีการประเมิน (Assessment)
19104.01 กำหนดวิธีการจัดเก็บข้อมูลฐานลูกค้า	1. กำหนดเครื่องมือที่ใช้ในการจัดเก็บฐานข้อมูล 2. จัดประเภทการจัดเก็บฐานข้อมูล 3. จัดลำดับความสำคัญของข้อมูล 4. วิเคราะห์ฐานข้อมูลลูกค้าเบื้องต้น	ข้อสอบข้อเขียน การสัมภาษณ์
19104.02 วิเคราะห์พฤติกรรมของลูกค้า	1. รวบรวมข้อมูลลูกค้า 2. วิเคราะห์ปัจจัยที่มีอิทธิพลในการตัดสินใจซื้อ 3. จัดประเภทพฤติกรรมลูกค้า 4. กำหนดแนวทางในการดำเนินกิจกรรมการซื้อ	ข้อสอบข้อเขียน การสัมภาษณ์
19104.03 บริหารให้ลูกค้ามีความสัมพันธ์กับโครงการ	1. กำหนดกิจกรรมสร้างความสัมพันธ์ลูกค้า 2. จัดการประเภทการสร้างความสัมพันธ์ 3. ดำเนินการจัดกิจกรรม 4. วิเคราะห์ผลการดำเนินการ	ข้อสอบข้อเขียน การสัมภาษณ์

สมรรถนะย่อย (Element)	เกณฑ์ในการปฏิบัติงาน (Performance Criteria)	วิธีการประเมิน (Assessment)
19104.04 นำเทคโนโลยีสารสนเทศมาพัฒนาการทำงาน	1. กำหนดเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บฐานข้อมูล 2. กำหนดวิธีการจัดเก็บข้อมูล 3. ประเมินผลการวิเคราะห์ข้อมูล 4. ประยุกต์ใช้เครื่องมือในการวิเคราะห์ข้อมูล	ข้อสอบข้อเขียน การสัมภาษณ์

12. ความรู้และทักษะก่อนหน้าที่จำเป็น (Pre-requisite Skill & Knowledge)

มีความรู้พื้นฐานในธุรกิจอสังหาริมทรัพย์เบื้องต้น หรือการตลาดโครงการอสังหาริมทรัพย์ หรือการขายโครงการอสังหาริมทรัพย์ และมีประสบการณ์ทำงานในอาชีพที่เกี่ยวข้อง (ถ้ามี)

13. ทักษะและความรู้ที่ต้องการ (Required Skills and Knowledge)

(ก) ความต้องการด้านทักษะ
1.กำหนดวิธีการจัดเก็บข้อมูลฐานลูกค้า
0.917 1. กำหนดเครื่องมือที่ใช้ในการจัดเก็บฐานข้อมูล
0.918 2. จัดประเภทการจัดเก็บฐานข้อมูล
0.919 3. จัดลำดับความสำคัญของข้อมูล
0.920 4. วิเคราะห์ฐานข้อมูลลูกค้าเบื้องต้น
1.วิเคราะห์พฤติกรรมของลูกค้า
0.921 1. รวบรวมข้อมูลลูกค้า
0.922 2. วิเคราะห์ปัจจัยที่มีอิทธิพลในการตัดสินใจซื้อ
0.923 3. จัดประเภทพฤติกรรมลูกค้า
0.924 4. กำหนดแนวทางในการดำเนินกิจกรรมการซื้อ
1.บริหารให้ลูกค้ามีความสัมพันธ์กับโครงการ
0.925 1. กำหนดกิจกรรมสร้างความสัมพันธ์ลูกค้า
0.926 2. จัดการประเภทการสร้างความสัมพันธ์
0.927 3. ดำเนินการจัดกิจกรรม
0.928 4. วิเคราะห์ผลการดำเนินการ
1.นำเทคโนโลยีสารสนเทศมาพัฒนาการทำงาน
0.929 1. กำหนดเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บฐานข้อมูล
0.930 2. กำหนดวิธีการจัดเก็บข้อมูล
0.931 3. ประเมินผลการวิเคราะห์ข้อมูล
0.932 4. ประยุกต์ใช้เครื่องมือในการวิเคราะห์ข้อมูล
1.กำหนดวิธีการจัดเก็บข้อมูลฐานลูกค้า
0.917 1. กำหนดเครื่องมือที่ใช้ในการจัดเก็บฐานข้อมูล
0.918 2. จัดประเภทการจัดเก็บฐานข้อมูล
0.919 3. จัดลำดับความสำคัญของข้อมูล
0.920 4. วิเคราะห์ฐานข้อมูลลูกค้าเบื้องต้น
1.วิเคราะห์พฤติกรรมของลูกค้า
0.921 1. รวบรวมข้อมูลลูกค้า
0.922 2. วิเคราะห์ปัจจัยที่มีอิทธิพลในการตัดสินใจซื้อ
0.923 3. จัดประเภทพฤติกรรมลูกค้า
0.924 4. กำหนดแนวทางในการดำเนินกิจกรรมการซื้อ
1.บริหารให้ลูกค้ามีความสัมพันธ์กับโครงการ
0.925 1. กำหนดกิจกรรมสร้างความสัมพันธ์ลูกค้า
0.926 2. จัดการประเภทการสร้างความสัมพันธ์
0.927 3. ดำเนินการจัดกิจกรรม
0.928 4. วิเคราะห์ผลการดำเนินการ
1.นำเทคโนโลยีสารสนเทศมาพัฒนาการทำงาน
0.929 1. กำหนดเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บฐานข้อมูล
0.930 2. กำหนดวิธีการจัดเก็บข้อมูล
0.931 3. ประเมินผลการวิเคราะห์ข้อมูล
0.932 4. ประยุกต์ใช้เครื่องมือในการวิเคราะห์ข้อมูล
1.กำหนดวิธีการจัดเก็บข้อมูลฐานลูกค้า
0.917 1. กำหนดเครื่องมือที่ใช้ในการจัดเก็บฐานข้อมูล
0.918 2. จัดประเภทการจัดเก็บฐานข้อมูล
0.919 3. จัดลำดับความสำคัญของข้อมูล
0.920 4. วิเคราะห์ฐานข้อมูลลูกค้าเบื้องต้น
1.วิเคราะห์พฤติกรรมของลูกค้า
0.921 1. รวบรวมข้อมูลลูกค้า
0.922 2. วิเคราะห์ปัจจัยที่มีอิทธิพลในการตัดสินใจซื้อ
0.923 3. จัดประเภทพฤติกรรมลูกค้า
0.924 4. กำหนดแนวทางในการดำเนินกิจกรรมการซื้อ
1.บริหารให้ลูกค้ามีความสัมพันธ์กับโครงการ
0.925 1. กำหนดกิจกรรมสร้างความสัมพันธ์ลูกค้า
0.926 2. จัดการประเภทการสร้างความสัมพันธ์
0.927 3. ดำเนินการจัดกิจกรรม
0.928 4. วิเคราะห์ผลการดำเนินการ
1.นำเทคโนโลยีสารสนเทศมาพัฒนาการทำงาน
0.929 1. กำหนดเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บฐานข้อมูล
0.930 2. กำหนดวิธีการจัดเก็บข้อมูล
0.931 3. ประเมินผลการวิเคราะห์ข้อมูล
0.932 4. ประยุกต์ใช้เครื่องมือในการวิเคราะห์ข้อมูล
1.กำหนดวิธีการจัดเก็บข้อมูลฐานลูกค้า
0.917 1. กำหนดเครื่องมือที่ใช้ในการจัดเก็บฐานข้อมูล
0.918 2. จัดประเภทการจัดเก็บฐานข้อมูล
0.919 3. จัดลำดับความสำคัญของข้อมูล
0.920 4. วิเคราะห์ฐานข้อมูลลูกค้าเบื้องต้น
1.วิเคราะห์พฤติกรรมของลูกค้า
0.921 1. รวบรวมข้อมูลลูกค้า
0.922 2. วิเคราะห์ปัจจัยที่มีอิทธิพลในการตัดสินใจซื้อ
0.923 3. จัดประเภทพฤติกรรมลูกค้า
0.924 4. กำหนดแนวทางในการดำเนินกิจกรรมการซื้อ
1.บริหารให้ลูกค้ามีความสัมพันธ์กับโครงการ
0.925 1. กำหนดกิจกรรมสร้างความสัมพันธ์ลูกค้า
0.926 2. จัดการประเภทการสร้างความสัมพันธ์
0.927 3. ดำเนินการจัดกิจกรรม
0.928 4. วิเคราะห์ผลการดำเนินการ
1.นำเทคโนโลยีสารสนเทศมาพัฒนาการทำงาน
0.929 1. กำหนดเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บฐานข้อมูล
0.930 2. กำหนดวิธีการจัดเก็บข้อมูล
0.931 3. ประเมินผลการวิเคราะห์ข้อมูล
0.932 4. ประยุกต์ใช้เครื่องมือในการวิเคราะห์ข้อมูล
(ข) ความต้องการด้านความรู้

เป็นการวัดความสามารถในการจดจำเรื่องราวข้อเท็จจริงกฎเกณฑ์ต่างๆที่บุคคลได้เรียนรู้จากแหล่งความรู้ต่างๆด้วยคำถามวัดความรู้แบ่งออกเป็น 3 – 4 ชนิด

- มีความรู้ในเนื้อหาอาทิเช่นเช่นศัพท์คำนิยมกฎความจริงข้อมูลเชิงความรู้เบื้องต้น

- มีความเข้าใจในวิธีการดำเนินการกระบวนการ ขั้นตอนของการปฏิบัติงานและหลักเกณฑ์ต่างๆเป็นต้น

- มีความเข้าใจ ประยุกต์ในการสร้างแผน และแบบแผนการทำงานได้

- มีการประมวลความรู้รวบยอดเป็นการถามความสามารถในการจดจำข้อสรุปของงานที่รับผิดชอบได้

ความต้องการด้านคุณสมบัติที่พึงประสงค์

การวัดลักษณะผู้ปฏิบัติงาน *"สาขาวิชาชีพธุรกิจอสังหาริมทรัพย์"* ที่ต้องพึงมีเพื่อการปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ ประกอบด้วย

- มีความละเอียดรอบคอบในการปฏิบัติงานรวมถึงปฏิบัติงานด้วยความประณีต

- มีความรับผิดชอบตรงต่อเวลา

- มีความซื่อสัตย์โปร่งใสตรวจสอบได้ปฏิบัติงานตามความเป็นจริงตรงไปตรงมา

- ปฏิบัติงานตามระเบียบแบบแผนข้อกำหนด

- มีคุณธรรมความเสียสละไม่เอารัดเอาเปรียบต่อเพื่อนร่วมงาน

- มีใจรักในงานบริการปฏิบัติงานด้วยหลักการให้บริการที่ดี

- มีปฏิภาณไหวพริบสามารถแก้ปัญหาเฉพาะหน้าได้

14. หลักฐานที่ต้องการ (Evidence Guide)

หลักฐานที่ต้องการจะกำหนดข้อแนะนำเกี่ยวกับการประเมินและควรที่จะใช้ประกอบร่วมกันกับเกณฑ์การปฏิบัติงาน (Performance Criteria) และทักษะและความรู้ที่ต้องการ (Required Skills and Knowledge

หลักฐานการปฏิบัติงาน (Performance Evidence)

- เอกสารงานที่ปฏิบัติเช่นรายงานการประมวลผลจากแบบบันทึกข้อมูล
- เอกสารรับรองการทำงานเช่นหนังสือรับรองประสบการณ์การทำงานจากเจ้าของอาชีพในสถานประกอบการแบบประเมินงานจากหัวหน้างาน
- แฟ้มสะสมงานเช่นภาพถ่ายสมุดบันทึกการปฏิบัติงานประจำวัน (Log Book)

หลักฐานความรู้ (Knowledge Evidence)

- เอกสารรับรองความรู้เช่นใบวุฒิบัตรใบประกาศนียบัตรต่างๆหรือแบบรายงานผลความรู้จากหน่วยงานที่มีความน่าเชื่อถือ หรือสถานประกอบการที่ปฏิบัติงาน
- แฟ้มสะสมงานเช่นภาพถ่ายสมุดบันทึกการเรียนรู้ของผู้ปฏิบัติงาน (Learning Book)
- แบบบันทึกผลการสัมภาษณ์

คำแนะนำในการประเมิน

หลักฐานที่ต้องการเพื่อแสดงถึงสมรรถนะในส่วนนี้ ต้องมีความสัมพันธ์และตอบโจทย์ตามข้อกำหนดของสมรรถนะย่อย และเกณฑ์การปฏิบัติงานในหน่วยสมรรถนะนี้ โดยหลักฐานในที่นี้ ต้องแสดงถึง

- ความรู้และทักษะที่เกี่ยวข้อง และวิธีการปฏิบัติงาน
- ให้พิจารณาตามหลักฐานของความรู้และความเข้าใจในขอบเขตงานที่รับผิดชอบ

15. ขอบเขต (Range Statement)

ขอบเขตที่เกี่ยวข้องกับหน่วยสมรรถนะนี้ จะระบุถึงข้อกำหนดการปฏิบัติงานและข้อมูล/เอกสาร

- ข้อมูลเบื้องต้นที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน ได้แก่ ประเภทของข้อมูล, ข้อมูลจากเอกสาร, ข้อมูลจากบุคคล, ข้อมูลจากประสบการณ์

- องค์ประกอบของแผนปฏิบัติงานจัดหาข้อมูลเบื้องต้น ได้แก่ วิธีการจัดหา ระยะเวลา งบประมาณและอุปกรณ์ที่ใช้

- การจัดหาข้อมูลเบื้องต้น ได้แก่ การค้นคว้าจากแหล่งเอกสารข้อมูล, การสัมภาษณ์บุคคล, การลงพื้นที่และการทดลองทำ

- การจัดแบ่งข้อมูลเบื้องต้นสอดคล้องกับการปฏิบัติงานเพื่อนำไปสู่การค้นหาข้อมูลแบบเจาะจงต่อไป

- องค์ประกอบความพร้อมของข้อมูลเบื้องต้น ได้แก่ ปริมาณของข้อมูลเบื้องต้นมีเพียงพอ

16. หน่วยสมรรถนะร่วม (ถ้ามี)

ไม่ระบุ

17. อุตสาหกรรมร่วม/กลุ่มอาชีพร่วม (ถ้ามี)

ไม่ระบุ

18. รายละเอียดกระบวนการและวิธีการประเมิน (Assessment Description and Procedure)

- ด้านความรู้
- ด้านทักษะ
- ด้านคุณสมบัติที่พึงประสงค์

1. รหัสหน่วยสมรรถนะ 19105

2. ชื่อหน่วยสมรรถนะ บริหารงานสร้างความสัมพันธ์ลูกค้า

3. ทบทวนครั้งที่ - / -

4. สร้างใหม่ ☑ **ปรับปรุง** ☐

5. สำหรับชื่ออาชีพและรหัสอาชีพ (Occupational Classification)

นักจัดการลูกค้าสัมพันธ์โครงการอสังหาริมทรัพย์

6. คำอธิบายหน่วยสมรรถนะ (Description of Unit of Competency)

ผู้เข้ารับการประเมินจะต้องมีความรู้ ความสามารถเกี่ยวกับการประสานความสัมพันธ์กับลูกค้า การจัดกิจกรรมเสริมความสัมพันธ์ การประสานงานกับฝ่าย

7. สำหรับระดับคุณวุฒิ

1	2	3	4	5	6	7	8
☐	☐	☐	☑	☐	☐	☐	☐

8. กลุ่มอาชีพ (Sector)

นักจัดการลูกค้าสัมพันธ์โครงการอสังหาริมทรัพย์นักการตลาด นักการขาย ผู้ประกอบการ หรือบุคลากรที่ดำเนินงานในสถานประกอบการ หรือองค์กรภาครัฐที่เกี่ยวข้องในธุรกิจอสังหาริมทรัพย์

9. ชื่ออาชีพและรหัสอาชีพอื่นที่หน่วยสมรรถนะนี้สามารถใช้ได้ (ถ้ามี)

ไม่ระบุ

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

ไม่ระบุ

11. สมรรถนะย่อยและเกณฑ์การปฏิบัติงาน (Elements and Performance Criteria)

สมรรถนะย่อย (Element)	เกณฑ์ในการปฏิบัติงาน (Performance Criteria)	วิธีการประเมิน (Assessment)
19105.01 ประสานความสัมพันธ์กับลูกค้า	1. ประสานงานติดตามผลหลังการขาย 2. ประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในองค์กร 3. รวบรวมข้อมูลฐานลูกค้า 4. กระตุ้นให้ลูกค้ามีกิจกรรมการซื้อ	ข้อสอบข้อเขียน การสัมภาษณ์
19105.02 จัดกิจกรรมเสริมความสัมพันธ์	1. วางแผนการจัดกิจกรรมเสริมสร้างความสัมพันธ์ 2. รวบรวมฐานข้อมูลลูกค้า 3. จัดการดำเนินกิจกรรมเสริมความสัมพันธ์ 4. จัดทำรายงานสรุปผลนำไปพัฒนาเชิงการตลาด	ข้อสอบข้อเขียน การสัมภาษณ์
19105.03 ประสานงานกับฝ่ายที่เกี่ยวข้อง	1. ประสานงานกับฝ่ายขายเพื่อวิเคราะห์ข้อมูลลูกค้า 2. ประสานงานกับฝ่ายการตลาดเพื่อวิเคราะห์ข้อมูลเชิงสนับสนุน 3. รวบรวมข้อมูลนำไปดำเนินวิเคราะห์จัดกิจกรรม 4. วิเคราะห์ปัญหาที่เกิดขึ้นของแต่ละฝ่าย	ข้อสอบข้อเขียน การสัมภาษณ์
19105.04 สนับสนุนการบริหารงานการตลาด	1. วิเคราะห์ฐานข้อมูลลูกค้า 2. กำหนดแนวทางสนับสนุนการตลาด 3. ดำเนินการจัดกิจกรรมร่วมกับฝ่ายการตลาด 4. จัดทำแผนงานสนับสนุนการบริหารการตลาด 5. กำหนดกลยุทธ์การสร้างกลุ่มเป้าหมายเพิ่มขึ้น	ข้อสอบข้อเขียน การสัมภาษณ์

สมรรถนะย่อย (Element)	เกณฑ์ในการปฏิบัติงาน (Performance Criteria)	วิธีการประเมิน (Assessment)
19105.05 ประชาสัมพันธ์โครงการอสังหาริมทรัพย์	1. กำหนดแนวทางประชาสัมพันธ์โครงการอสังหาริมทรัพย์ 2. กำหนดวัตถุประสงค์การประชาสัมพันธ์โครงการ 3. กำหนดกระบวนการการสร้างกิจกรรม 4. ดำเนินงานประชาสัมพันธ์โครงการ และสรุปผลรายงาน	ข้อสอบข้อเขียน การสัมภาษณ์

12. ความรู้และทักษะก่อนหน้าที่จำเป็น (Pre-requisite Skill & Knowledge)

มีความรู้พื้นฐานในธุรกิจอสังหาริมทรัพย์เบื้องต้น หรือการตลาดโครงการอสังหาริมทรัพย์ หรือการขายโครงการอสังหาริมทรัพย์ และมีประสบการณ์ทำงานในอาชีพที่เกี่ยวข้อง (ถ้ามี)

13. ทักษะและความรู้ที่ต้องการ (Required Skills and Knowledge)

(ก) ความต้องการด้านทักษะ
1.ประสานความสัมพันธ์กับลูกค้า
0.933 1. ประสานงานติดตามผลหลังการขาย
0.934 2. ประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในองค์กร
0.935 3. รวบรวมข้อมูลฐานลูกค้า
0.936 4. กระตุ้นให้ลูกค้ามีกิจกรรมการซื้อ
1.จัดกิจกรรมเสริมความสัมพันธ์
0.937 1. วางแผนการจัดกิจกรรมเสริมสร้างความสัมพันธ์
0.938 2. รวบรวมฐานข้อมูลลูกค้า
0.939 3. จัดการดำเนินกิจกรรมเสริมความสัมพันธ์
0.940 4. จัดทำรายงานสรุปผลนำไปพัฒนาเชิงการตลาด
1.ประสานงานกับฝ่ายที่เกี่ยวข้อง
0.941 1. ประสานงานกับฝ่ายขายเพื่อวิเคราะห์ข้อมูลลูกค้า
0.942 2. ประสานงานกับฝ่ายการตลาดเพื่อวิเคราะห์ข้อมูลเชิงสนับสนุน
0.943 3. รวบรวมข้อมูลนำไปดำเนินวิเคราะห์จัดกิจกรรม
0.944 4. วิเคราะห์ปัญหาที่เกิดขึ้นของแต่ละฝ่าย
1.สนับสนุนการบริหารงานการตลาด
0.945 1. วิเคราะห์ฐานข้อมูลลูกค้า
0.946 2. กำหนดแนวทางสนับสนุนการตลาด
0.947 3. ดำเนินการจัดกิจกรรมร่วมกับฝ่ายการตลาด
0.948 4. จัดทำแผนงานสนับสนุนการบริหารการตลาด
0.949 5. กำหนดกลยุทธ์การสร้างกลุ่มเป้าหมายเพิ่มขึ้น
1.ประชาสัมพันธ์โครงการอสังหาริมทรัพย์
0.950 1. กำหนดแนวทางประชาสัมพันธ์โครงการอสังหาริมทรัพย์
0.951 2. กำหนดวัตถุประสงค์การประชาสัมพันธ์โครงการ
0.952 3. กำหนดกระบวนการการสร้างกิจกรรม
0.953 4. ดำเนินงานประชาสัมพันธ์โครงการ และสรุปผลรายงาน
1.ประสานความสัมพันธ์กับลูกค้า
0.933 1. ประสานงานติดตามผลหลังการขาย
0.934 2. ประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในองค์กร
0.935 3. รวบรวมข้อมูลฐานลูกค้า
0.936 4. กระตุ้นให้ลูกค้ามีกิจกรรมการซื้อ
1.จัดกิจกรรมเสริมความสัมพันธ์
0.937 1. วางแผนการจัดกิจกรรมเสริมสร้างความสัมพันธ์
0.938 2. รวบรวมฐานข้อมูลลูกค้า
0.939 3. จัดการดำเนินกิจกรรมเสริมความสัมพันธ์
0.940 4. จัดทำรายงานสรุปผลนำไปพัฒนาเชิงการตลาด
1.ประสานงานกับฝ่ายที่เกี่ยวข้อง
0.941 1. ประสานงานกับฝ่ายขายเพื่อวิเคราะห์ข้อมูลลูกค้า
0.942 2. ประสานงานกับฝ่ายการตลาดเพื่อวิเคราะห์ข้อมูลเชิงสนับสนุน
0.943 3. รวบรวมข้อมูลนำไปดำเนินวิเคราะห์จัดกิจกรรม
0.944 4. วิเคราะห์ปัญหาที่เกิดขึ้นของแต่ละฝ่าย
1.สนับสนุนการบริหารงานการตลาด
0.945 1. วิเคราะห์ฐานข้อมูลลูกค้า
0.946 2. กำหนดแนวทางสนับสนุนการตลาด
0.947 3. ดำเนินการจัดกิจกรรมร่วมกับฝ่ายการตลาด
0.948 4. จัดทำแผนงานสนับสนุนการบริหารการตลาด
0.949 5. กำหนดกลยุทธ์การสร้างกลุ่มเป้าหมายเพิ่มขึ้น
1.ประชาสัมพันธ์โครงการอสังหาริมทรัพย์
0.950 1. กำหนดแนวทางประชาสัมพันธ์โครงการอสังหาริมทรัพย์
0.951 2. กำหนดวัตถุประสงค์การประชาสัมพันธ์โครงการ
0.952 3. กำหนดกระบวนการการสร้างกิจกรรม
0.953 4. ดำเนินงานประชาสัมพันธ์โครงการ และสรุปผลรายงาน
1.ประสานความสัมพันธ์กับลูกค้า
0.933 1. ประสานงานติดตามผลหลังการขาย
0.934 2. ประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในองค์กร
0.935 3. รวบรวมข้อมูลฐานลูกค้า
0.936 4. กระตุ้นให้ลูกค้ามีกิจกรรมการซื้อ
1.จัดกิจกรรมเสริมความสัมพันธ์
0.937 1. วางแผนการจัดกิจกรรมเสริมสร้างความสัมพันธ์
0.938 2. รวบรวมฐานข้อมูลลูกค้า
0.939 3. จัดการดำเนินกิจกรรมเสริมความสัมพันธ์
0.940 4. จัดทำรายงานสรุปผลนำไปพัฒนาเชิงการตลาด
1.ประสานงานกับฝ่ายที่เกี่ยวข้อง
0.941 1. ประสานงานกับฝ่ายขายเพื่อวิเคราะห์ข้อมูลลูกค้า
0.942 2. ประสานงานกับฝ่ายการตลาดเพื่อวิเคราะห์ข้อมูลเชิงสนับสนุน
0.943 3. รวบรวมข้อมูลนำไปดำเนินวิเคราะห์จัดกิจกรรม
0.944 4. วิเคราะห์ปัญหาที่เกิดขึ้นของแต่ละฝ่าย
1.สนับสนุนการบริหารงานการตลาด
0.945 1. วิเคราะห์ฐานข้อมูลลูกค้า
0.946 2. กำหนดแนวทางสนับสนุนการตลาด
0.947 3. ดำเนินการจัดกิจกรรมร่วมกับฝ่ายการตลาด
0.948 4. จัดทำแผนงานสนับสนุนการบริหารการตลาด
0.949 5. กำหนดกลยุทธ์การสร้างกลุ่มเป้าหมายเพิ่มขึ้น
1.ประชาสัมพันธ์โครงการอสังหาริมทรัพย์
0.950 1. กำหนดแนวทางประชาสัมพันธ์โครงการอสังหาริมทรัพย์
0.951 2. กำหนดวัตถุประสงค์การประชาสัมพันธ์โครงการ
0.952 3. กำหนดกระบวนการการสร้างกิจกรรม
0.953 4. ดำเนินงานประชาสัมพันธ์โครงการ และสรุปผลรายงาน
1.ประสานความสัมพันธ์กับลูกค้า
0.933 1. ประสานงานติดตามผลหลังการขาย
0.934 2. ประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในองค์กร
0.935 3. รวบรวมข้อมูลฐานลูกค้า
0.936 4. กระตุ้นให้ลูกค้ามีกิจกรรมการซื้อ
1.จัดกิจกรรมเสริมความสัมพันธ์
0.937 1. วางแผนการจัดกิจกรรมเสริมสร้างความสัมพันธ์
0.938 2. รวบรวมฐานข้อมูลลูกค้า
0.939 3. จัดการดำเนินกิจกรรมเสริมความสัมพันธ์
0.940 4. จัดทำรายงานสรุปผลนำไปพัฒนาเชิงการตลาด
1.ประสานงานกับฝ่ายที่เกี่ยวข้อง
0.941 1. ประสานงานกับฝ่ายขายเพื่อวิเคราะห์ข้อมูลลูกค้า
0.942 2. ประสานงานกับฝ่ายการตลาดเพื่อวิเคราะห์ข้อมูลเชิงสนับสนุน
0.943 3. รวบรวมข้อมูลนำไปดำเนินวิเคราะห์จัดกิจกรรม
0.944 4. วิเคราะห์ปัญหาที่เกิดขึ้นของแต่ละฝ่าย
1.สนับสนุนการบริหารงานการตลาด
0.945 1. วิเคราะห์ฐานข้อมูลลูกค้า
0.946 2. กำหนดแนวทางสนับสนุนการตลาด
0.947 3. ดำเนินการจัดกิจกรรมร่วมกับฝ่ายการตลาด
0.948 4. จัดทำแผนงานสนับสนุนการบริหารการตลาด
0.949 5. กำหนดกลยุทธ์การสร้างกลุ่มเป้าหมายเพิ่มขึ้น
1.ประชาสัมพันธ์โครงการอสังหาริมทรัพย์
0.950 1. กำหนดแนวทางประชาสัมพันธ์โครงการอสังหาริมทรัพย์
0.951 2. กำหนดวัตถุประสงค์การประชาสัมพันธ์โครงการ
0.952 3. กำหนดกระบวนการการสร้างกิจกรรม
0.953 4. ดำเนินงานประชาสัมพันธ์โครงการ และสรุปผลรายงาน
(ข) ความต้องการด้านความรู้

เป็นการวัดความสามารถในการจดจำเรื่องราวข้อเท็จจริงกฎเกณฑ์ต่างๆที่บุคคลได้เรียนรู้จากแหล่งความรู้ต่างๆด้วยคำถามวัดความรู้แบ่งออกเป็น 3 – 4 ชนิด

- มีความรู้ในเนื้อหาอาทิเช่นเช่นศัพท์คำนิยามกฎความจริงข้อมูลเชิงความรู้เบื้องต้น

- มีความเข้าใจในวิธีการดำเนินการกระบวนการ ขั้นตอนของการปฏิบัติงานและหลักเกณฑ์ต่างๆเป็นต้น

- มีความเข้าใจ ประยุกต์ในการสร้างแผน และแบบแผนการทำงานได้

- มีการประมวลความรู้รวบยอดเป็นการอาณความสามารถในการจดจำข้อสรุปของงานที่รับผิดชอบได้

ความต้องการด้านคุณสมบัติที่พึงประสงค์

การวัดลักษณะผู้ปฏิบัติงาน *"สาขาวิชาชีพธุรกิจอสังหาริมทรัพย์"* ที่ต้องมีเพื่อการปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ ประกอบด้วย

- มีความละเอียดรอบคอบในการปฏิบัติงานรวมถึงปฏิบัติงานด้วยความประณีต

- มีความรับผิดชอบตรงต่อเวลา

- มีความซื่อสัตย์ประจำสัตรวจสอบได้ปฏิบัติงานตามความเป็นจริงตรงไปตรงมา

- ปฏิบัติงานตามระเบียบแบบแผนข้อกำหนด

- มีคุณธรรมความเสียสละไม่เอาวัดเอาเปรียบต่อเพื่อนร่วมงาน

- มีไหวพริบในงานบริการปฏิบัติงานด้วยหลักการให้บริการที่ดี

- มีปฏิภาณไหวพริบสามารถแก้ปัญหาเฉพาะหน้าได้

14. หลักฐานที่ต้องการ (Evidence Guide)

หลักฐานที่ต้องการจะกำหนดข้อแนะนำเกี่ยวกับการประเมินและควรที่จะใช้ประกอบร่วมกันกับเกณฑ์การปฏิบัติงาน (Performance Criteria) และทักษะและความรู้ที่ต้องการ (Required Skills and Knowledge

หลักฐานการปฏิบัติงาน (Performance Evidence)

- เอกสารงานที่ปฏิบัติเช่นรายงานการประมวลผลจากแบบบันทึกข้อมูล
- เอกสารรับรองการทำงานเช่นหนังสือรับรองประสบการณ์การทำงานจากเจ้าของอาชีพในสถานประกอบการแบบประเมินงานจากหัวหน้างาน
- แฟ้มสะสมงานเช่นภาพถ่ายสมุดบันทึกการปฏิบัติงานประจำวัน (Log Book)

หลักฐานความรู้ (Knowledge Evidence)

- เอกสารรับรองความรู้เช่นใบวุฒิบัตรใบประกาศนียบัตรต่างๆหรือแบบรายงานผลความรู้จากหน่วยงานที่มีความน่าเชื่อถือ หรือสถานประกอบการที่ปฏิบัติงาน
- แฟ้มสะสมงานเช่นภาพถ่ายสมุดบันทึกการเรียนรู้ของผู้ปฏิบัติงาน (Learning Book)
- แบบบันทึกผลการสัมภาษณ์

คำแนะนำในการประเมิน

หลักฐานที่ต้องการเพื่อแสดงถึงสมรรถนะในส่วนนี้ ต้องมีความสัมพันธ์และตอบโจทย์ตามข้อกำหนดของสมรรถนะย่อย และเกณฑ์การปฏิบัติงานในหน่วยสมรรถนะนี้ โดยหลักฐานในที่นี้ ต้องแสดงถึง

- ความรู้และทักษะที่เกี่ยวข้อง และวิธีการปฏิบัติงาน
- ให้พิจารณาตามหลักฐานของความรู้และความเข้าใจในขอบเขตงานที่รับผิดชอบ

15. ขอบเขต (Range Statement)

ขอบเขตที่เกี่ยวข้องกับหน่วยสมรรถนะนี้ จะระบุถึงข้อกำหนดการปฏิบัติงานและข้อมูล/เอกสาร

- ข้อมูลเบื้องต้นที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน ได้แก่ ประเภทของข้อมูล, ข้อมูลจากเอกสาร, ข้อมูลจากบุคคล, ข้อมูลจากประสบการณ์

- องค์ประกอบของแผนปฏิบัติงานจัดหาข้อมูลเบื้องต้น ได้แก่ วิธีการจัดหา ระยะเวลา งบประมาณและอุปกรณ์ที่ใช้

- การจัดหาข้อมูลเบื้องต้น ได้แก่ การค้นคว้าจากแหล่งเอกสารข้อมูล, การสัมภาษณ์บุคคล, การลงพื้นที่และการทดลองทำ

- การจัดแบ่งข้อมูลเบื้องต้นสอดคล้องกับการปฏิบัติงานเพื่อนำไปสู่การค้นหาข้อมูลแบบเจาะจงต่อไป

- องค์ประกอบความพร้อมของข้อมูลเบื้องต้น ได้แก่ ปริมาณของข้อมูลเบื้องต้นมีเพียงพอ

16. หน่วยสมรรถนะร่วม (ถ้ามี)

ไม่ระบุ

17. อุตสาหกรรมร่วม/กลุ่มอาชีพร่วม (ถ้ามี)

ไม่ระบุ

18. รายละเอียดกระบวนการและวิธีการประเมิน (Assessment Description and Procedure)

- ด้านความรู้
- ด้านทักษะ
- ด้านคุณสมบัติที่พึงประสงค์

1. รหัสหน่วยสมรรถนะ 19106

2. ชื่อหน่วยสมรรถนะ วิเคราะห์ความเกี่ยวข้องกับกลยุทธ์การตลาด

3. ทบทวนครั้งที่ - / -

4. สร้างใหม่ ☑ **ปรับปรุง** ☐

5. สำหรับชื่ออาชีพและรหัสอาชีพ (Occupational Classification)

นักจัดการลูกค้าสัมพันธ์โครงการอสังหาริมทรัพย์

6. คำอธิบายหน่วยสมรรถนะ (Description of Unit of Competency)

ผู้เข้ารับการประเมินจะต้องมีความรู้ ความสามารถเกี่ยวกับการวิเคราะห์กลยุทธ์นำมาปรับใช้ การวิเคราะห์ความต้องการของผู้ซื้อ การวิเคราะห์ช่องทางการรับรู้สื่อโฆษณา รวมไปถึงการวิเคราะห์สภาพการแข่งขันในตลาด

7. สำหรับระดับคุณวุฒิ

1	2	3	4	5	6	7	8
☐	☐	☐	☑	☐	☐	☐	☐

8. กลุ่มอาชีพ (Sector)

นักจัดการลูกค้าสัมพันธ์โครงการอสังหาริมทรัพย์นักการตลาด นักการขาย ผู้ประกอบการ หรือบุคลากรที่ดำเนินงานในสถานประกอบการ หรือองค์กรภาครัฐที่เกี่ยวข้องในธุรกิจอสังหาริมทรัพย์

9. ชื่ออาชีพและรหัสอาชีพอื่นที่หน่วยสมรรถนะนี้สามารถใช้ได้ (ถ้ามี)

ไม่ระบุ

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

ไม่ระบุ

11. สมรรถนะย่อยและเกณฑ์การปฏิบัติงาน (Elements and Performance Criteria)

สมรรถนะย่อย (Element)	เกณฑ์ในการปฏิบัติงาน (Performance Criteria)	วิธีการประเมิน (Assessment)
19106.01 วิเคราะห์กลยุทธ์นำมาปรับใช้	1. วิเคราะห์กลยุทธ์การตลาดที่เกี่ยวข้องกับการจัดการลูกค้าสัมพันธ์ 2. นำการตลาดที่วิเคราะห์มาปรับใช้ในการจัดการลูกค้าสัมพันธ์ 3. ดำเนินการปฏิบัติ และจัดทำรายงานสรุปผล 4. จัดการนำผลสรุปไปวิเคราะห์เพื่อพัฒนาการตลาด	ข้อสอบข้อเขียน การสัมภาษณ์
19106.02 วิเคราะห์ความต้องการของผู้ซื้อ	1. แบ่งประเภทของอุปสงค์ 2. วิเคราะห์ปัจจัยที่กำหนดอุปสงค์ 3. วิเคราะห์ปัจจัยที่ทำให้อุปสงค์เปลี่ยนแปลง	ข้อสอบข้อเขียน การสัมภาษณ์
19106.03 วิเคราะห์ช่องทางการรับรู้สื่อโฆษณา	1. วิเคราะห์และกำหนดรายละเอียดของปัญหา 2. เลือกเครื่องมือและออกแบบขั้นตอนการแก้ปัญหา 3. ดำเนินการแก้ปัญหา 4. ตรวจสอบและปรับปรุง	ข้อสอบข้อเขียน การสัมภาษณ์

สมรรถนะย่อย (Element)	เกณฑ์ในการปฏิบัติงาน (Performance Criteria)	วิธีการประเมิน (Assessment)
19106.04 วิเคราะห์สภาพการแข่งขันในตลาด	1. วิเคราะห์ความพึงพอใจที่ผู้บริโภคตัดสินใจซื้อ 2. นำเสนอวิธีการสร้างความพึงพอใจ 3. กำหนดเครื่องมือมาประยุกต์ใช้ 4. กำหนดกลยุทธ์สร้างความพึงพอใจ 5. กำหนดแนวทางการบริหารลูกค้าสัมพันธ์	ข้อสอบข้อเขียน การสัมภาษณ์

12. ความรู้และทักษะก่อนหน้าที่จำเป็น (Pre-requisite Skill & Knowledge)

มีความรู้พื้นฐานในธุรกิจอสังหาริมทรัพย์เบื้องต้น หรือการตลาดโครงการอสังหาริมทรัพย์ หรือการขายโครงการอสังหาริมทรัพย์ และมีประสบการณ์ทำงานในอาชีพที่เกี่ยวข้อง (ถ้ามี)

13. ทักษะและความรู้ที่ต้องการ (Required Skills and Knowledge)

(ก) ความต้องการด้านทักษะ
1.วิเคราะห์กลยุทธ์นำมาปรับใช้
0.954 1. วิเคราะห์กลยุทธ์การตลาดที่เกี่ยวข้องกับการจัดการลูกค้าสัมพันธ์
0.955 2. นำการตลาดที่วิเคราะห์มาปรับใช้ในการจัดการลูกค้าสัมพันธ์
0.956 3. ดำเนินการปฏิบัติ และจัดทำรายงานสรุปผล
0.957 4. จัดการนำผลสรุปไปวิเคราะห์เพื่อพัฒนาการตลาด
1.วิเคราะห์ความต้องการของผู้ซื้อ
0.958 1. แบ่งประเภทของอุปสงค์
0.959 2. วิเคราะห์ปัจจัยที่กำหนดอุปสงค์
0.960 3. วิเคราะห์ปัจจัยที่ทำให้อุปสงค์เปลี่ยนแปลง
1.วิเคราะห์ช่องทางการรับรู้สื่อโฆษณา
0.961 1. วิเคราะห์และกำหนดรายละเอียดของปัญหา
0.962 2. เลือกเครื่องมือและออกแบบขั้นตอนการแก้ปัญหา
0.963 3. ดำเนินการแก้ปัญหา
0.964 4. ตรวจสอบและปรับปรุง
1.วิเคราะห์สภาพการแข่งขันในตลาด
0.965 1. วิเคราะห์ความพึงพอใจที่ผู้บริโภคตัดสินใจซื้อ
0.966 2. นำเสนอวิธีการสร้างความพึงพอใจ
0.967 3. กำหนดเครื่องมือมาประยุกต์ใช้
0.968 4. กำหนดกลยุทธ์สร้างความพึงพอใจ
0.969 5. กำหนดแนวทางการบริหารลูกค้าสัมพันธ์
1.วิเคราะห์กลยุทธ์นำมาปรับใช้
0.954 1. วิเคราะห์กลยุทธ์การตลาดที่เกี่ยวข้องกับการจัดการลูกค้าสัมพันธ์
0.955 2. นำการตลาดที่วิเคราะห์มาปรับใช้ในการจัดการลูกค้าสัมพันธ์
0.956 3. ดำเนินการปฏิบัติ และจัดทำรายงานสรุปผล
0.957 4. จัดการนำผลสรุปไปวิเคราะห์เพื่อพัฒนาการตลาด
1.วิเคราะห์ความต้องการของผู้ซื้อ
0.958 1. แบ่งประเภทของอุปสงค์
0.959 2. วิเคราะห์ปัจจัยที่กำหนดอุปสงค์
0.960 3. วิเคราะห์ปัจจัยที่ทำให้อุปสงค์เปลี่ยนแปลง
1.วิเคราะห์ช่องทางการรับรู้สื่อโฆษณา
0.961 1. วิเคราะห์และกำหนดรายละเอียดของปัญหา
0.962 2. เลือกเครื่องมือและออกแบบขั้นตอนการแก้ปัญหา
0.963 3. ดำเนินการแก้ปัญหา
0.964 4. ตรวจสอบและปรับปรุง
1.วิเคราะห์สภาพการแข่งขันในตลาด
0.965 1. วิเคราะห์ความพึงพอใจที่ผู้บริโภคตัดสินใจซื้อ
0.966 2. นำเสนอวิธีการสร้างความพึงพอใจ
0.967 3. กำหนดเครื่องมือมาประยุกต์ใช้
0.968 4. กำหนดกลยุทธ์สร้างความพึงพอใจ
0.969 5. กำหนดแนวทางการบริหารลูกค้าสัมพันธ์
1.วิเคราะห์กลยุทธ์นำมาปรับใช้
0.954 1. วิเคราะห์กลยุทธ์การตลาดที่เกี่ยวข้องกับการจัดการลูกค้าสัมพันธ์
0.955 2. นำการตลาดที่วิเคราะห์มาปรับใช้ในการจัดการลูกค้าสัมพันธ์
0.956 3. ดำเนินการปฏิบัติ และจัดทำรายงานสรุปผล
0.957 4. จัดการนำผลสรุปไปวิเคราะห์เพื่อพัฒนาการตลาด
1.วิเคราะห์ความต้องการของผู้ซื้อ
0.958 1. แบ่งประเภทของอุปสงค์
0.959 2. วิเคราะห์ปัจจัยที่กำหนดอุปสงค์
0.960 3. วิเคราะห์ปัจจัยที่ทำให้อุปสงค์เปลี่ยนแปลง
1.วิเคราะห์ช่องทางการรับรู้สื่อโฆษณา
0.961 1. วิเคราะห์และกำหนดรายละเอียดของปัญหา
0.962 2. เลือกเครื่องมือและออกแบบขั้นตอนการแก้ปัญหา
0.963 3. ดำเนินการแก้ปัญหา
0.964 4. ตรวจสอบและปรับปรุง
1.วิเคราะห์สภาพการแข่งขันในตลาด
0.965 1. วิเคราะห์ความพึงพอใจที่ผู้บริโภคตัดสินใจซื้อ
0.966 2. นำเสนอวิธีการสร้างความพึงพอใจ
0.967 3. กำหนดเครื่องมือมาประยุกต์ใช้
0.968 4. กำหนดกลยุทธ์สร้างความพึงพอใจ
0.969 5. กำหนดแนวทางการบริหารลูกค้าสัมพันธ์
1.วิเคราะห์กลยุทธ์นำมาปรับใช้
0.954 1. วิเคราะห์กลยุทธ์การตลาดที่เกี่ยวข้องกับการจัดการลูกค้าสัมพันธ์
0.955 2. นำการตลาดที่วิเคราะห์มาปรับใช้ในการจัดการลูกค้าสัมพันธ์
0.956 3. ดำเนินการปฏิบัติ และจัดทำรายงานสรุปผล
0.957 4. จัดการนำผลสรุปไปวิเคราะห์เพื่อพัฒนาการตลาด
1.วิเคราะห์ความต้องการของผู้ซื้อ
0.958 1. แบ่งประเภทของอุปสงค์
0.959 2. วิเคราะห์ปัจจัยที่กำหนดอุปสงค์
0.960 3. วิเคราะห์ปัจจัยที่ทำให้อุปสงค์เปลี่ยนแปลง
1.วิเคราะห์ช่องทางการรับรู้สื่อโฆษณา
0.961 1. วิเคราะห์และกำหนดรายละเอียดของปัญหา
0.962 2. เลือกเครื่องมือและออกแบบขั้นตอนการแก้ปัญหา
0.963 3. ดำเนินการแก้ปัญหา
0.964 4. ตรวจสอบและปรับปรุง
1.วิเคราะห์สภาพการแข่งขันในตลาด
0.965 1. วิเคราะห์ความพึงพอใจที่ผู้บริโภคตัดสินใจซื้อ
0.966 2. นำเสนอวิธีการสร้างความพึงพอใจ
0.967 3. กำหนดเครื่องมือมาประยุกต์ใช้
0.968 4. กำหนดกลยุทธ์สร้างความพึงพอใจ
0.969 5. กำหนดแนวทางการบริหารลูกค้าสัมพันธ์
(ข) ความต้องการด้านความรู้
เป็นการวัดความสามารถในการจดจำเรื่องราวข้อเท็จจริงกฎเกณฑ์ต่างๆที่บุคคลได้เรียนรู้จากแหล่งความรู้ต่างๆด้วยคำถามวัดความรู้แบ่งออกเป็น 3 – 4 ชนิด
- มีความรู้ในเนื้อหาอาทิเช่นเช่นศัพท์คำนิยมกฎความจริงข้อมูลเชิงความรู้เบื้องต้น
- มีความเข้าใจในวิธีการดำเนินการกระบวนการ ขั้นตอนของการปฏิบัติงานและหลักเกณฑ์ต่างๆเป็นต้น
- มีความเข้าใจ ประยุกต์ในการสร้างแผน และแบบแผนการทำงานได้
- มีการประมวลความรู้รวบยอดเป็นการถามความสามารถในการจดจำข้อสรุปของงานที่รับผิดชอบได้
ความต้องการด้านคุณสมบัติที่พึงประสงค์
การวัดลักษณะผู้ปฏิบัติงาน *"สาขาวิชาชีพธุรกิจอสังหาริมทรัพย์"* ที่ต้องพึงมีเพื่อการปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ ประกอบด้วย
- มีความละเอียดรอบคอบในการปฏิบัติงานรวมถึงปฏิบัติงานด้วยความประณีต
- มีความรับผิดชอบตรงต่อเวลา
- มีความซื่อสัตย์ไปรงใสตรวจสอบได้ปฏิบัติงานตามความเป็นจริงตรงไปตรงมา
- ปฏิบัติงานตามระเบียบแบบแผนข้อกำหนด
- มีคุณธรรมความเสียสละไม่เอารัดเอาเปรียบต่อเพื่อนร่วมงาน
- มีใจรักในงานบริการปฏิบัติงานด้วยหลักการให้บริการที่ดี
- มีปฏิภาณไหวพริบสามารถแก้ปัญหาเฉพาะหน้าได้

14. หลักฐานที่ต้องการ (Evidence Guide)

หลักฐานที่ต้องการจะกำหนดข้อแนะนำเกี่ยวกับการประเมินและควรที่จะใช้ประกอบร่วมกันกับเกณฑ์การปฏิบัติงาน (Performance Criteria) และทักษะและความรู้ที่ต้องการ (Required Skills and Knowledge

หลักฐานการปฏิบัติงาน (Performance Evidence)

- เอกสารงานที่ปฏิบัติเช่นรายงานการประมวลผลจากแบบบันทึกข้อมูล
- เอกสารรับรองการทำงานเช่นหนังสือรับรองประสบการณ์การทำงานจากเจ้าของอาชีพในสถานประกอบการแบบประเมินงานจากหัวหน้างาน
- แฟ้มสะสมงานเช่นภาพถ่ายสมุดบันทึกการปฏิบัติงานประจำวัน (Log Book)

หลักฐานความรู้ (Knowledge Evidence)

- เอกสารรับรองความรู้เช่นใบวุฒิบัตรใบประกาศนียบัตรต่างๆหรือแบบรายงานผลความรู้จากหน่วยงานที่มีความน่าเชื่อถือ หรือสถานประกอบการที่ปฏิบัติงาน
- แฟ้มสะสมงานเช่นภาพถ่ายสมุดบันทึกการเรียนรู้ของผู้ปฏิบัติงาน (Learning Book)
- แบบบันทึกผลการสัมภาษณ์

คำแนะนำในการประเมิน

หลักฐานที่ต้องการเพื่อแสดงถึงสมรรถนะในส่วนนี้ ต้องมีความสัมพันธ์และตอบโจทย์ตามข้อกำหนดของสมรรถนะย่อย และเกณฑ์การปฏิบัติงานในหน่วยสมรรถนะนี้ โดยหลักฐานในที่นี้ ต้องแสดงถึง

- ความรู้และทักษะที่เกี่ยวข้อง และวิธีการปฏิบัติงาน
- ให้พิจารณาตามหลักฐานของความรู้และความเข้าใจในขอบเขตงานที่รับผิดชอบ

15. ขอบเขต (Range Statement)

ขอบเขตที่เกี่ยวข้องกับหน่วยสมรรถนะนี้ จะระบุถึงข้อกำหนดการปฏิบัติงานและข้อมูล/เอกสาร

- ข้อมูลเบื้องต้นที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน ได้แก่ ประเภทของข้อมูล, ข้อมูลจากเอกสาร, ข้อมูลจากบุคคล, ข้อมูลจากประสบการณ์

- องค์ประกอบของแผนปฏิบัติงานจัดหาข้อมูลเบื้องต้น ได้แก่ วิธีการจัดหา ระยะเวลา งบประมาณและอุปกรณ์ที่ใช้

- การจัดหาข้อมูลเบื้องต้น ได้แก่ การค้นคว้าจากแหล่งเอกสารข้อมูล, การสัมภาษณ์บุคคล, การลงพื้นที่และการทดลองทำ

- การจัดแบ่งข้อมูลเบื้องต้นสอดคล้องกับการปฏิบัติงานเพื่อนำไปสู่การค้นหาข้อมูลแบบเจาะจงต่อไป

- องค์ประกอบความพร้อมของข้อมูลเบื้องต้น ได้แก่ ปริมาณของข้อมูลเบื้องต้นมีเพียงพอ

16. หน่วยสมรรถนะร่วม (ถ้ามี)

ไม่ระบุ

17. อุตสาหกรรมร่วม/กลุ่มอาชีพร่วม (ถ้ามี)

ไม่ระบุ

18. รายละเอียดกระบวนการและวิธีการประเมิน (Assessment Description and Procedure)

- ด้านความรู้
- ด้านทักษะ
- ด้านคุณสมบัติที่พึงประสงค์

1. รหัสหน่วยสมรรถนะ 19107

2. ชื่อหน่วยสมรรถนะ กำหนดกลยุทธ์เพิ่มช่องทางในการติดต่อลูกค้า

3. ทบทวนครั้งที่ - / -

4. สร้างใหม่ ☑ **ปรับปรุง** ☐

5. สำหรับชื่ออาชีพและรหัสอาชีพ (Occupational Classification)

นักจัดการลูกค้าสัมพันธ์โครงการอสังหาริมทรัพย์

6. คำอธิบายหน่วยสมรรถนะ (Description of Unit of Competency)

ผู้เข้ารับการประเมินจะต้องมีความรู้ ความสามารถเกี่ยวกับการสำรวจข้อมูลพื้นฐานลูกค้า การให้ข้อมูลต่างๆที่เกี่ยวข้องกับลูกค้า การวิเคราะห์ปัญหาที่เกิดขึ้น การจัดกระบวนการสร้างความพึงพอใจในระยะยาว รวมไปถึงการบริหารกิจกรรมสร้างความสัมพันธ์

7. สำหรับระดับคุณวุฒิ

1	2	3	4	5	6	7	8
☐	☐	☐	☑	☐	☐	☐	☐

8. กลุ่มอาชีพ (Sector)

นักจัดการลูกค้าสัมพันธ์โครงการอสังหาริมทรัพย์นักการตลาด นักการขาย ผู้ประกอบการ หรือบุคลากรที่ดำเนินงานในสถานประกอบการ หรือองค์กรภาครัฐที่เกี่ยวข้องในธุรกิจอสังหาริมทรัพย์

9. ชื่ออาชีพและรหัสอาชีพอื่นที่หน่วยสมรรถนะนี้สามารถใช้ได้ (ถ้ามี)

ไม่ระบุ

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

ไม่ระบุ

11. สมรรถนะย่อยและเกณฑ์การปฏิบัติงาน (Elements and Performance Criteria)

สมรรถนะย่อย (Element)	เกณฑ์ในการปฏิบัติงาน (Performance Criteria)	วิธีการประเมิน (Assessment)
19107.01 วิเคราะห์ช่องทางการติดต่อลูกค้า	1. กำหนดเป้าหมายในการหาช่องทางติดต่อลูกค้า 2. วิเคราะห์หาช่องทางเพิ่มในการติดต่อลูกค้า 3. รวบรวมข้อมูลลูกค้า 4. วิเคราะห์ช่องทางติดต่อให้เข้าถึงกลุ่มเป้าหมาย	ข้อสอบข้อเขียน การสัมภาษณ์
19107.02 สำรวจ รวบรวมข้อมูล	1. สำรวจกลุ่มลูกค้าเป้าหมาย 2. กำหนดกลุ่มลูกค้าเป้าหมายและที่คาดว่าจะเป็นเป้าหมาย 3. รวบรวมข้อมูลเพื่อจัดทำการวิเคราะห์เชิงการจัดการลูกค้าสัมพันธ์	ข้อสอบข้อเขียน การสัมภาษณ์
19107.03 กำหนดช่องทางติดต่อลูกค้าใหม่	1. วิเคราะห์ช่องทางการเข้าถึงกลุ่มลูกค้าใหม่ 2. วิเคราะห์การเข้าถึงกลุ่มลูกค้า 3. กำหนดแนวทางในการปฏิบัติงาน 4. วางแผนการดำเนินงานเพิ่มช่องทางการเข้าถึง	ข้อสอบข้อเขียน การสัมภาษณ์

สมรรถนะย่อย (Element)	เกณฑ์ในการปฏิบัติงาน (Performance Criteria)	วิธีการประเมิน (Assessment)
19107.04 ปรับช่องทางการติดต่อให้เข้าถึงกลุ่มเป้าหมาย	1. วิเคราะห์การเข้าถึงสื่อของกลุ่มเป้าหมาย 2. วิเคราะห์พฤติกรรมการใช้สื่อของกลุ่มเป้าหมายในปัจจุบัน 3. กำหนดแนวทางในการปรับช่องทางการติดต่อให้เข้าถึงกลุ่มเป้าหมาย 4. วางแผนแนวทางร่วมกับฝ่ายการตลาด	ข้อสอบข้อเขียน การสัมภาษณ์

12. ความรู้และทักษะก่อนหน้าที่จำเป็น (Pre-requisite Skill & Knowledge)

มีความรู้พื้นฐานในธุรกิจอสังหาริมทรัพย์เบื้องต้น หรือการตลาดโครงการอสังหาริมทรัพย์ หรือการขายโครงการอสังหาริมทรัพย์ และมีประสบการณ์ทำงานในอาชีพที่เกี่ยวข้อง (ถ้ามี)

13. ทักษะและความรู้ที่ต้องการ (Required Skills and Knowledge)

(ก) ความต้องการด้านทักษะ
1.วิเคราะห์ช่องทางการติดต่อลูกค้า
0.970 1. กำหนดเป้าหมายในการหาช่องทางติดต่อลูกค้า
0.971 2. วิเคราะห์หาช่องทางเพิ่มในการติดต่อลูกค้า
0.972 3. รวบรวมข้อมูลลูกค้า
0.973 4. วิเคราะห์ช่องทางติดต่อให้เข้าถึงกลุ่มเป้าหมาย
1.สำรวจ รวบรวมข้อมูล
0.974 1. สำรวจกลุ่มลูกค้าเป้าหมาย
0.975 2. กำหนดกลุ่มลูกค้าเป้าหมายและที่คาดว่าจะเป็นเป้าหมาย
0.976 3. รวบรวมข้อมูลเพื่อจัดทำการวิเคราะห์เชิงการจัดการลูกค้าสัมพันธ์
1.กำหนดช่องทางติดต่อลูกค้าใหม่
0.977 1. วิเคราะห์ช่องทางการเข้าถึงกลุ่มลูกค้าใหม่
0.978 2. วิเคราะห์การเข้าถึงกลุ่มลูกค้า
0.979 3. กำหนดแนวทางในการปฏิบัติงาน
0.980 4. วางแผนการดำเนินงานเพิ่มช่องทางการเข้าถึง
1.ปรับช่องทางการติดต่อให้เข้าถึงกลุ่มเป้าหมาย
0.981 1. วิเคราะห์การเข้าถึงสื่อของกลุ่มเป้าหมาย
0.982 2. วิเคราะห์พฤติกรรมการใช้สื่อของกลุ่มเป้าหมายในปัจจุบัน
0.983 3. กำหนดแนวทางในการปรับช่องทางการติดต่อให้เข้าถึงกลุ่มเป้าหมาย
0.984 4. วางแผนแนวทางร่วมกับฝ่ายการตลาด
1.วิเคราะห์ช่องทางการติดต่อลูกค้า
0.970 1. กำหนดเป้าหมายในการหาช่องทางติดต่อลูกค้า
0.971 2. วิเคราะห์หาช่องทางเพิ่มในการติดต่อลูกค้า
0.972 3. รวบรวมข้อมูลลูกค้า
0.973 4. วิเคราะห์ช่องทางติดต่อให้เข้าถึงกลุ่มเป้าหมาย
1.สำรวจ รวบรวมข้อมูล
0.974 1. สำรวจกลุ่มลูกค้าเป้าหมาย
0.975 2. กำหนดกลุ่มลูกค้าเป้าหมายและที่คาดว่าจะเป็นเป้าหมาย
0.976 3. รวบรวมข้อมูลเพื่อจัดทำการวิเคราะห์เชิงการจัดการลูกค้าสัมพันธ์
1.กำหนดช่องทางติดต่อลูกค้าใหม่
0.977 1. วิเคราะห์ช่องทางการเข้าถึงกลุ่มลูกค้าใหม่
0.978 2. วิเคราะห์การเข้าถึงกลุ่มลูกค้า
0.979 3. กำหนดแนวทางในการปฏิบัติงาน
0.980 4. วางแผนการดำเนินงานเพิ่มช่องทางการเข้าถึง
1.ปรับช่องทางการติดต่อให้เข้าถึงกลุ่มเป้าหมาย
0.981 1. วิเคราะห์การเข้าถึงสื่อของกลุ่มเป้าหมาย
0.982 2. วิเคราะห์พฤติกรรมการใช้สื่อของกลุ่มเป้าหมายในปัจจุบัน
0.983 3. กำหนดแนวทางในการปรับช่องทางการติดต่อให้เข้าถึงกลุ่มเป้าหมาย
0.984 4. วางแผนแนวทางร่วมกับฝ่ายการตลาด
1.วิเคราะห์ช่องทางการติดต่อลูกค้า
0.970 1. กำหนดเป้าหมายในการหาช่องทางติดต่อลูกค้า
0.971 2. วิเคราะห์หาช่องทางเพิ่มในการติดต่อลูกค้า
0.972 3. รวบรวมข้อมูลลูกค้า
0.973 4. วิเคราะห์ช่องทางติดต่อให้เข้าถึงกลุ่มเป้าหมาย
1.สำรวจ รวบรวมข้อมูล
0.974 1. สำรวจกลุ่มลูกค้าเป้าหมาย
0.975 2. กำหนดกลุ่มลูกค้าเป้าหมายและที่คาดว่าจะเป็นเป้าหมาย
0.976 3. รวบรวมข้อมูลเพื่อจัดทำการวิเคราะห์เชิงการจัดการลูกค้าสัมพันธ์
1.กำหนดช่องทางติดต่อลูกค้าใหม่
0.977 1. วิเคราะห์ช่องทางการเข้าถึงกลุ่มลูกค้าใหม่
0.978 2. วิเคราะห์การเข้าถึงกลุ่มลูกค้า
0.979 3. กำหนดแนวทางในการปฏิบัติงาน
0.980 4. วางแผนการดำเนินงานเพิ่มช่องทางการเข้าถึง
1.ปรับช่องทางการติดต่อให้เข้าถึงกลุ่มเป้าหมาย
0.981 1. วิเคราะห์การเข้าถึงสื่อของกลุ่มเป้าหมาย
0.982 2. วิเคราะห์พฤติกรรมการใช้สื่อของกลุ่มเป้าหมายในปัจจุบัน
0.983 3. กำหนดแนวทางในการปรับช่องทางการติดต่อให้เข้าถึงกลุ่มเป้าหมาย
0.984 4. วางแผนแนวทางร่วมกับฝ่ายการตลาด
1.วิเคราะห์ช่องทางการติดต่อลูกค้า
0.970 1. กำหนดเป้าหมายในการหาช่องทางติดต่อลูกค้า
0.971 2. วิเคราะห์หาช่องทางเพิ่มในการติดต่อลูกค้า
0.972 3. รวบรวมข้อมูลลูกค้า
0.973 4. วิเคราะห์ช่องทางติดต่อให้เข้าถึงกลุ่มเป้าหมาย
1.สำรวจ รวบรวมข้อมูล
0.974 1. สำรวจกลุ่มลูกค้าเป้าหมาย
0.975 2. กำหนดกลุ่มลูกค้าเป้าหมายและที่คาดว่าจะเป็นเป้าหมาย
0.976 3. รวบรวมข้อมูลเพื่อจัดทำการวิเคราะห์เชิงการจัดการลูกค้าสัมพันธ์
1.กำหนดช่องทางติดต่อลูกค้าใหม่
0.977 1. วิเคราะห์ช่องทางการเข้าถึงกลุ่มลูกค้าใหม่
0.978 2. วิเคราะห์การเข้าถึงกลุ่มลูกค้า
0.979 3. กำหนดแนวทางในการปฏิบัติงาน
0.980 4. วางแผนการดำเนินงานเพิ่มช่องทางการเข้าถึง
1.ปรับช่องทางการติดต่อให้เข้าถึงกลุ่มเป้าหมาย
0.981 1. วิเคราะห์การเข้าถึงสื่อของกลุ่มเป้าหมาย
0.982 2. วิเคราะห์พฤติกรรมการใช้สื่อของกลุ่มเป้าหมายในปัจจุบัน
0.983 3. กำหนดแนวทางในการปรับช่องทางการติดต่อให้เข้าถึงกลุ่มเป้าหมาย
0.984 4. วางแผนแนวทางร่วมกับฝ่ายการตลาด
(ข) ความต้องการด้านความรู้
เป็นการวัดความสามารถในการจดจาเรื่องราวข้อเท็จจริงกฎเกณฑ์ต่างๆที่บุคคลได้เรียนรู้จากแหล่งความรู้ต่างๆด้วยคำถามวัดความรู้แบ่งออกเป็น 3 – 4 ชนิด
- มีความรู้ในเนื้อหาอาทิเช่นเช่นศัพท์คำนิยมกฎความจริงข้อมูลเชิงความรู้เบื้องต้น
- มีความเข้าใจในวิธีการดำเนินการกระบวนการ ขั้นตอนของการปฏิบัติงานและหลักเกณฑ์ต่างๆเป็นต้น
- มีความเข้าใจ ประยุกต์ในการสร้างแผน และแบบแผนการทำงานได้
มีการประมวลความรู้รวบยอดเป็นการถามความสามารถในการจดจำข้อสรุปของงานที่รับผิดชอบได้
ความต้องการด้านคุณสมบัติที่พึงประสงค์
การวัดลักษณะผู้ปฏิบัติงาน *“สาขาวิชาชีพธุรกิจอสังหาริมทรัพย์”*ที่ต้องพึงมีเพื่อการปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ ประกอบด้วย
- มีความละเอียดรอบคอบในการปฏิบัติงานรวมถึงปฏิบัติงานด้วยความประณีต
- มีความรับผิดชอบตรงต่อเวลา
- มีความซื่อสัตย์โปร่งใสตรวจสอบได้ปฏิบัติงานตามความเป็นจริงตรงไปตรงมา
- ปฏิบัติงานตามระเบียบแบบแผนข้อกำหนด
- มีคุณธรรมความเสียสละไม่เอารัดเอาเปรียบต่อเพื่อนร่วมงาน
- มีใจรักในงานบริการปฏิบัติงานด้วยหลักการให้บริการที่ดี
- มีปฏิภาณไหวพริบสามารถแก้ปัญหาเฉพาะหน้าได้

14. หลักฐานที่ต้องการ (Evidence Guide)

หลักฐานที่ต้องการจะกำหนดข้อแนะนำเกี่ยวกับการประเมินและควรที่จะใช้ประกอบร่วมกันกับเกณฑ์การปฏิบัติงาน (Performance Criteria) และทักษะและความรู้ที่ต้องการ (Required Skills and Knowledge

หลักฐานการปฏิบัติงาน (Performance Evidence)

- เอกสารงานที่ปฏิบัติเช่นรายงานการประมวลผลจากแบบบันทึกข้อมูล
- เอกสารรับรองการทำงานเช่นหนังสือรับรองประสบการณ์การทำงานจากเจ้าของอาชีพในสถานประกอบการแบบประเมินงานจากหัวหน้างาน
- แฟ้มสะสมงานเช่นภาพถ่ายสมุดบันทึกการปฏิบัติงานประจำวัน (Log Book)

หลักฐานความรู้ (Knowledge Evidence)

- เอกสารรับรองความรู้เช่นใบวุฒิบัตรใบประกาศนียบัตรต่างๆหรือแบบรายงานผลความรู้จากหน่วยงานที่มีความน่าเชื่อถือ หรือสถานประกอบการที่ปฏิบัติงาน
- แฟ้มสะสมงานเช่นภาพถ่ายสมุดบันทึกการเรียนรู้ของผู้ปฏิบัติงาน (Learning Book)
- แบบบันทึกผลการสัมภาษณ์

คำแนะนำในการประเมิน

หลักฐานที่ต้องการเพื่อแสดงถึงสมรรถนะในส่วนนี้ ต้องมีความสัมพันธ์และตอบโจทย์ตามข้อกำหนดของสมรรถนะย่อย และเกณฑ์การปฏิบัติงานในหน่วยสมรรถนะนี้ โดยหลักฐานในที่นี้ ต้องแสดงถึง

- ความรู้และทักษะที่เกี่ยวข้อง และวิธีการปฏิบัติงาน
- ให้พิจารณาตามหลักฐานของความรู้และความเข้าใจในขอบเขตงานที่รับผิดชอบ

15. ขอบเขต (Range Statement)

ขอบเขตที่เกี่ยวข้องกับหน่วยสมรรถนะนี้ จะระบุถึงข้อกำหนดการปฏิบัติงานและข้อมูล/เอกสาร

- ข้อมูลเบื้องต้นที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน ได้แก่ ประเภทของข้อมูล, ข้อมูลจากเอกสาร, ข้อมูลจากบุคคล, ข้อมูลจากประสบการณ์

- องค์ประกอบของแผนปฏิบัติงานจัดหาข้อมูลเบื้องต้น ได้แก่ วิธีการจัดหา ระยะเวลา งบประมาณและอุปกรณ์ที่ใช้

- การจัดหาข้อมูลเบื้องต้น ได้แก่ การค้นคว้าจากแหล่งเอกสารข้อมูล, การสัมภาษณ์บุคคล, การลงพื้นที่และการทดลองทำ

- การจัดแบ่งข้อมูลเบื้องต้นสอดคล้องกับการปฏิบัติงานเพื่อนำไปสู่การค้นหาข้อมูลแบบเจาะจงต่อไป

- องค์ประกอบความพร้อมของข้อมูลเบื้องต้น ได้แก่ ปริมาณของข้อมูลเบื้องต้นมีเพียงพอ

16. หน่วยสมรรถนะร่วม (ถ้ามี)

ไม่ระบุ

17. อุตสาหกรรมร่วม/กลุ่มอาชีพร่วม (ถ้ามี)

ไม่ระบุ

18. รายละเอียดกระบวนการและวิธีการประเมิน (Assessment Description and Procedure)

- ด้านความรู้
- ด้านทักษะ
- ด้านคุณสมบัติที่พึงประสงค์

1. รหัสหน่วยสมรรถนะ 19108

2. ชื่อหน่วยสมรรถนะ วิเคราะห์ข้อมูลพัฒนาโครงการต่อไป

3. ทบทวนครั้งที่ - / -

4. สร้างใหม่ ☑ **ปรับปรุง** ☐

5. สำหรับชื่ออาชีพและรหัสอาชีพ (Occupational Classification)

นักจัดการลูกค้าสัมพันธ์โครงการอสังหาริมทรัพย์

6. คำอธิบายหน่วยสมรรถนะ (Description of Unit of Competency)

ผู้เข้ารับการประเมินจะต้องมีความรู้ ความสามารถเกี่ยวกับการจัดเตรียมข้อมูลเพื่อช่วยในการวิเคราะห์ การกำหนดกลยุทธ์การแข่งขัน การกำหนดกระบวนการทางธุรกิจ รวมไปถึงการวิเคราะห์แนวทางการแก้ไขปัญหา

7. สำหรับระดับคุณวุฒิ

1	2	3	4	5	6	7	8
☐	☐	☐	☑	☐	☐	☐	☐

8. กลุ่มอาชีพ (Sector)

นักจัดการลูกค้าสัมพันธ์โครงการอสังหาริมทรัพย์นักการตลาด นักการขาย ผู้ประกอบการ หรือบุคลากรที่ดำเนินงานในสถานประกอบการ หรือองค์กรภาครัฐที่เกี่ยวข้องในธุรกิจอสังหาริมทรัพย์

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)
19108.01 จัดเตรียมข้อมูลเพื่อช่วยในการวิเคราะห์	1. ระบุกลุ่มลูกค้าเป้าหมาย 2. คัดเลือกกลุ่มลูกค้า 3. กำหนดกลยุทธ์ที่จะเปลี่ยนลูกค้ากลุ่มเป้าหมายให้เป็นลูกค้า 4. กระตุ้นให้ลูกค้ามีกิจกรรมการซื้อ	ข้อสอบข้อเขียน การสัมภาษณ์
19108.02 กำหนดกลยุทธ์การแข่งขัน	1. วางแผนการให้บริการข้อมูลลูกค้า 2. รวบรวมข้อมูลให้ลูกค้า 3. จัดทำเอกสารให้บริการ 4. นำเสนอข้อมูลอย่างถูกต้อง	ข้อสอบข้อเขียน การสัมภาษณ์
19108.03 กำหนดกระบวนการทางธุรกิจ	1. วิเคราะห์และกำหนดรายละเอียดของปัญหา 2. เลือกเครื่องมือและออกแบบขั้นตอนการแก้ปัญหา 3. ดำเนินการแก้ปัญหา 4. ตรวจสอบและปรับปรุง	ข้อสอบข้อเขียน การสัมภาษณ์
19108.04 วิเคราะห์แนวทางการแก้ไขปัญหา	1. วิเคราะห์ความพึงพอใจที่ผู้บริโภคตัดสินใจซื้อ 2. นำเสนอวิธีการสร้างความพึงพอใจ 3. กำหนดเครื่องมือมาประยุกต์ใช้ 4. กำหนดกลยุทธ์สร้างความพึงพอใจ 5. กำหนดแนวทางการบริหารลูกค้าสัมพันธ์	ข้อสอบข้อเขียน การสัมภาษณ์

12. ความรู้และทักษะก่อนหน้าที่จำเป็น (Pre-requisite Skill & Knowledge)

มีความรู้พื้นฐานในธุรกิจอสังหาริมทรัพย์เบื้องต้น หรือการตลาดโครงการอสังหาริมทรัพย์ หรือการขายโครงการอสังหาริมทรัพย์
และมีประสบการณ์ทำงานในอาชีพที่เกี่ยวข้อง (ถ้ามี)

13. ทักษะและความรู้ที่ต้องการ (Required Skills and Knowledge)

(ก) ความต้องการด้านทักษะ

เป็นการวัดความสามารถในการปฏิบัติและ/หรือผลงานที่เกิดจากการปฏิบัติซึ่งเกิดจากการประยุกต์ใช้ความรู้โดยใช้การจำลองสถานการณ์เพื่อทดสอบการปฏิบัติงานของผู้เข้ารับการประเมินโดยผู้เข้ารับการประเมินจะได้รับมอบหมายให้สาธิตการปฏิบัติงานนั้นๆซึ่งมีจุดมุ่งหมายคือได้การปฏิบัติที่เน้นความถูกต้องสมบูรณ์ของการปฏิบัติ (Process) และผลงานที่ได้จากการปฏิบัติ (Product)

- เข้าใจ กระบวนการ และปฏิบัติในสายอาชีพได้อย่างมีประสิทธิภาพ
- กำหนดเป้าหมายของการปฏิบัติงานในสายอาชีพได้อย่างมีประสิทธิภาพ (หมายเหตุ ตรวจสอบความต้องการด้านทักษะ ผ่านแฟ้มสะสมงาน)

(ข) ความต้องการด้านความรู้

เป็นการวัดความสามารถในการจดจาเรื่องราวข้อเท็จจริงกฎเกณฑ์ต่างๆที่บุคคลได้เรียนรู้จากแหล่งความรู้ต่างๆด้วยคำถามวัดความรู้แบ่งออกเป็น 3 - 4ชนิด

- มีความรู้ในเนื้อหาอาทิเช่นเช่นศัพท์คำนิยมกฎความจริงข้อมูลเชิงความรู้เบื้องต้น
- มีความเข้าใจในวิธีการดำเนินการกระบวนการ ขั้นตอนของการปฏิบัติงานและหลักเกณฑ์ต่างๆเป็นต้น
- มีความเข้าใจ ประยุกต์ในการสร้างแผน และแบบแผนการทำงานได้
- มีการประมวลความรู้รวบยอดเป็นการถามความสามารถในการจดจำข้อสรุปของงานที่รับผิดชอบได้

ความต้องการด้านคุณสมบัติที่พึงประสงค์

การวัดลักษณะผู้ปฏิบัติงาน “สาขาวิชาชีพธุรกิจอสังหาริมทรัพย์”ที่ต้องพึงมีเพื่อการปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ ประกอบด้วย

- มีความละเอียดรอบคอบในการปฏิบัติงานรวมถึงปฏิบัติงานด้วยความประณีต
- มีความรับผิดชอบตรงต่อเวลา
- มีความซื่อสัตย์โปร่งใสตรวจสอบได้ปฏิบัติงานตามความเป็นจริงตรงไปตรงมา
- ปฏิบัติงานตามระเบียบแบบแผนข้อกำหนด
- มีคุณธรรมความเสียสละไม่เอารัดเอาเปรียบต่อเพื่อนร่วมงาน
- มีใจรักในงานบริการปฏิบัติงานด้วยหลักการให้บริการที่ดี
- มีปฏิภาณไหวพริบสามารถแก้ปัญหาเฉพาะหน้าได้

14. หลักฐานที่ต้องการ (Evidence Guide)

หลักฐานที่ต้องการจะกำหนดข้อแนะนำเกี่ยวกับการประเมินและควรที่จะใช้ประกอบร่วมกันกับเกณฑ์การปฏิบัติงาน (Performance Criteria) และทักษะและความรู้ที่ต้องการ (Required Skills and Knowledge **หลักฐานการปฏิบัติงาน (Performance Evidence)** - เอกสารงานที่ปฏิบัติเช่นรายงานการประมวลผลจากแบบบันทึกข้อมูล - เอกสารรับรองการทำงานเช่นหนังสือรับรองประสบการณ์การทำงานจากเจ้าของอาชีพในสถานประกอบการแบบประเมินงานจากหัวหน้างาน - แฟ้มสะสมงานเช่นภาพถ่ายสมุดบันทึกการปฏิบัติงานประจำวัน (Log Book) **หลักฐานความรู้ (Knowledge Evidence)** - เอกสารรับรองความรู้เช่นใบวุฒิบัตรใบประกาศนียบัตรต่างๆหรือแบบรายงานผลความรู้จากหน่วยงานที่มีความน่าเชื่อถือ หรือสถานประกอบการที่ปฏิบัติงาน - แฟ้มสะสมงานเช่นภาพถ่ายสมุดบันทึกการเรียนรู้ของผู้ปฏิบัติงาน (Learning Book) - แบบบันทึกผลการสัมภาษณ์ **คำแนะนำในการประเมิน**
หลักฐานที่ต้องการเพื่อแสดงถึงสมรรถนะในส่วนนี้ ต้องมีความสัมพันธ์และตอบโจทย์ตามข้อกำหนดของสมรรถนะย่อย และเกณฑ์การปฏิบัติงานในหน่วยสมรรถนะนี้ โดยหลักฐานในที่นี้ ต้องแสดงถึง - ความรู้และทักษะที่เกี่ยวข้อง และวิธีการปฏิบัติงาน - ให้พิจารณาตามหลักฐานของความรู้และความเข้าใจในขอบเขตงานที่รับผิดชอบ

15. ขอบเขต (Range Statement)

ขอบเขตที่เกี่ยวข้องกับหน่วยสมรรถนะนี้ จะระบุถึงข้อกำหนดการปฏิบัติงานและข้อมูล/เอกสาร - ข้อมูลเบื้องต้นที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน ได้แก่ ประเภทของข้อมูล, ข้อมูลจากเอกสาร, ข้อมูลจากบุคคล, ข้อมูลจากประสบการณ์ - องค์ประกอบของแผนปฏิบัติงานจัดหาข้อมูลเบื้องต้น ได้แก่ วิธีการจัดหา ระยะเวลา งบประมาณและอุปกรณ์ที่ใช้ - การจัดหาข้อมูลเบื้องต้น ได้แก่ การค้นคว้าจากแหล่งเอกสารข้อมูล, การสัมภาษณ์บุคคล, การลงพื้นที่และการทดลองทำ - การจัดแบ่งข้อมูลเบื้องต้นสอดคล้องกับการปฏิบัติงานเพื่อนำไปสู่การค้นหาข้อมูลแบบเจาะจงต่อไป - องค์ประกอบความพร้อมของข้อมูลเบื้องต้น ได้แก่ ปริมาณของข้อมูลเบื้องต้นมีเพียงพอ

16. หน่วยสมรรถนะร่วม (ถ้ามี)

N/A

17. อุตสาหกรรมร่วม/กลุ่มอาชีพร่วม (ถ้ามี)

N/A

18. รายละเอียดกระบวนการและวิธีการประเมิน (Assessment Description and Procedure)

- ด้านความรู้ - ด้านทักษะ - ด้านคุณสมบัติที่พึงประสงค์