มาตรฐานอาชีพและคุณวุฒิวิชาชีพ
Occupational Standard and Professional Qualifications

สาขาวิชาชีพธุรกิจค้าปลีก

จัดทำโดย สถาบันคุณวุฒิวิชาชีพ (องค์การมหาชน)
ร่วมกับ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช

1. ชื่อมาตรฐานอาชีพ

สาขาวิชาชีพธุรกิจค้าปลีก

2. ประวัติการปรับปรุงมาตรฐาน

ครั้งที่ 1 พ.ศ. 2562

3. ทะเบียนอ้างอิง (Imprint)

N/A

4. ข้อมูลเบื้องต้น

เป้าหมายหลักของการประกอบธุรกิจค้าปลีก คือ การตอบสนองความต้องการในสินค้า และบริการชนิดต่างๆ ของลูกค้า
ภายใต้แรงงานที่ได้รับการพัฒนาประสิทธิภาพในการทำงานอย่างต่อเนื่อง ทั้งนี้เพื่อให้สามารถบรรลุเป้าหมายหลักของการประกอบธุรกิจค้าปลีกได้
ธุรกิจค้าปลีกจะต้องมีบทบาทที่สำคัญ 2 ส่วนหลัก ได้แก่ ส่วนการดำเนินงานร้านค้าปลีก และส่วนสนับสนุนธุรกิจค้าปลีก
โดยบทบาทหลักที่สำคัญในสองส่วนนี้จะประกอบไปด้วยหน้าที่งานหลักที่สำคัญ คือพนักงานขาย บริหารร้านค้า บริหารธุรกิจค้าปลีก ป้องกันความสูญเสีย บริหารสินค้า
นักการเงิน นักการตลาด จัดการด้านโลจิสติกส์ จัดการด้านทรัพยากรบุคคล และนักพัฒนาธุรกิจค้าปลีก ซึ่งการจัดทำมาตรฐานอาชีพสาขาอาชีพธุรกิจค้าปลีก
จะจัดทำในรูปของหน่วยสมรรถนะ (Unit of Competence) โดยในแต่ละหน่วยสมรรถนะจะระบุถึงหน่วยสมรรถนะหลัก
และหน่วยสมรรถนะย่อยที่จำเป็นต้องมีอยู่ในตัวบุคคลที่จะปฏิบัติงานในหน้าที่นั้นๆ นอกจากนี้ในแต่ละหน่วยสมรรถนะจะระบุถึงเกณฑ์ในการปฏิบัติงาน
และการประเมินผลการปฏิบัติงาน
สำหรับการจัดทำมาตรฐานอาชีพสาขาวิชาชีพธุรกิจค้าปลีกในครั้งนี้จะครอบคลุมถึงหน้าที่งานหลัก 3 หน้าที่งาน ได้แก่ พนักงานขาย บริหารร้านค้า และป้องกันความสูญเสีย

5. ประวัติการปรับปรุงมาตรฐานในแต่ละครั้ง

N/A

6. ครั้งที่

1 กันยายน 2558

7. คุณวุฒิวิชาชีพที่ครอบคลุม (Professional Qualifications included)

สาขาวิชาชีพธุรกิจค้าปลีก

สาขาร้านค้าปลีก

อาชีพพนักงานปฏิบัติการขาย ระดับ 3

8. คุณวุฒิวิชาชีพที่เกี่ยวข้อง (Related Professional Qualifications)

คุณวุฒิวิชาชีพโลจิสติกส์

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

รหัสหน่วยสมรรถนะ	เนื้อหา
SORSCS01107	สื่อสารในร้านค้าเพื่อสนับสนุนทีมงาน
SORSEF01101	ปฏิบัติงานภายใต้ความต้องการขององค์กร
SORSEQ01103	ใช้อุปกรณ์และกระบวนการปฏิบัติงาน ณ จุดชำระเงิน
SORSIC01105	ปฏิสัมพันธ์กับลูกค้า
SORSML01109	ลดความสูญเสียของร้านค้าเบื้องต้น
SORSOG01102	จัดระเบียบเพื่อความปลอดภัยของร้านค้า
SORSRG01108	รับสินค้าไว้ขาย
SORSSV01106	ขายสินค้าและบริการเบื้องต้น

SORSTE01104 ปฏิบัติงานค้าปลีกโดยใช้เทคโนโลยี

10. ระดับคุณวุฒิ

10.1 สาขาวิชาชีพธุรกิจค้าปลีก สาขาร้านค้าปลีก อาชีพพนักงานปฏิบัติการขาย ระดับ 3

คุณลักษณะของผลการเรียนรู้ (Characteristics of Outcomes)

ป็นผู้ที่มีสมรรถนะ และทักษะในการปฏิบัติงานด้านค้าปลีกขั้นพื้นฐาน ตามที่ระบุในระดับ พนักงานปฏิบัติการขาย คุณวุฒิวิชาชีพ ระดับ 2 และสามารถปฏิบัติงานในร้านค้าปลีกลักษณะต่างๆ เช่นห้างสรรพสินค้า 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 รับสินค้าไว้ขาย
SORSSV01106 ขายสินค้าและบริการเบื้องต้น
SORSTE01104 ปฏิบัติงานค้าปลีกโดยใช้เทคโนโลยี

ตารางแผนผังแสดงหน้าที่

1. ตารางแสดงหน้าที่ 1

ประกาศใช้ ณ 20/07/2566

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**	

คำอธิบาย ตารางแผนผังแสดงหน้าที่เป็นแผนผังที่ใช้วิเคราะห์หน้าที่งานเพื่อให้ได้หน้าที่หลัก (Key Function)

2. ตารางแสดงหน้าที่ 1 (ต่อ)

ประกาศใช้ ณ 20/07/2566

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**
SORS011	บริการงานขาย	SORSCS01107	สื่อสารในร้านค้าเพื่อสนับสนุนทีมงาน	011071	สื่อสารโดยตรงกับลูกค้า
				011072	ใช้เทคโนโลยีในการสื่อสารกับลูกค้า
				011073	ทำงานเป็นทีม
				011074	อ่านและอธิบายเอกสารด้านการค้าปลีก
		SORSEF01101	ปฏิบัติงานภายใต้ความต้องการขององค์กร	011011	ทำงานภายใต้นโยบายขององค์กร
				011012	สนับสนุนการทำงานของทีม
				011013	แต่งกายตามระเบียบขององค์กร
				011014	พัฒนานิสัยการทำงานที่มีประสิทธิภาพ
		SORSEQ01103	ใช้อุปกรณ์และกระบวนการปฏิบัติงาน ณ จุดชำระเงิน	011031	ใช้อุปกรณ์ ณ จุดชำระเงิน
				011032	ตรวจสอบความถูกต้องของการทำธุรกรรม
				011033	ดำเนินการทำธุรกรรม ณ จุดชำระเงิน
				011034	ดำเนินการขายให้เสร็จสมบูรณ์
				011035	บรรจุหีบห่อสินค้า
		SORSIC01105	ปฏิสัมพันธ์กับลูกค้า	011051	ส่งมอบบริการให้กับลูกค้า
				011052	ตอบสนองต่อข้อร้องเรียนของลูกค้า
				011053	ให้คำแนะนำในการขายและคืนสินค้า
				011054	จำแนกความต้องการที่เป็นพิเศษของลูกค้า
		SORSML01109	ลดความสูญเสียของร้านค้าเบื้องต้น	011091	ใช้ระบบรักษาความปลอดภัยในร้านค้า

หน้าที่หลัก Key Function		หน่วยสมรรถนะ Unit of Competence		หน่วยสมรรถนะย่อย Element of Competence	
รหัส	**คำอธิบาย**	**รหัส**	**คำอธิบาย**	**รหัส**	**คำอธิบาย**
SORS011	บริการงานขาย	SORSML01109	ลดความสูญเสียของร้านค้าเบื้องต้น	011092	ดูและรักษาเงินสดในมือ
				011093	ป้องกันการสูญหายของสินค้าจากการลักขโมย
				011094	ป้องกันอันตรายที่เกิดจากสินค้าและอุปกรณ์ เครื่องมือเครื่องใช้
		SORSOG01102	จัดระเบียบเพื่อความปลอดภัยของร้านค้า	011021	ดูแลและรักษาสภาพร้านค้า
				011022	จัดระเบียบพื้นที่ทำงาน
				011023	จัดการอันตรายที่อาจเกิด
		SORSRG01108	รับสินค้าไว้ขาย	011081	รับสินค้าจากผู้ส่งมอบ
				011082	ใช้เครื่องมืออุปกรณ์ในการเคลื่อนย้ายสินค้าอย่างมีประสิทธิภาพ
		SORSSV01106	ขายสินค้าและบริการเบื้องต้น	011061	พัฒนาและประยุกต์ใช้ความรู้ในผลิตภัณฑ์
				011062	ให้คำแนะนำลูกค้า
				011063	รวบรวมและตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้า
				011064	สร้างโอกาสในการขาย
		SORSTE01104	ปฏิบัติงานค้าปลีกโดยใช้เทคโนโลยี	011041	บำรุงรักษาอุปกรณ์ในร้านค้าปลีก
				011042	ใช้แป้นพิมพ์เพื่อทำรายการขาย
				011043	ใช้อุปกรณ์ป้อนข้อมูลสนับสนุนการขาย

คำอธิบาย

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

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
☐	☐	☑	☐	☐	☐	☐	☐

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 และ การฟังอย่างตั้งใจเพื่อค้นหาความต้องการของลูกค้า 1.4 แสดงออกอย่างน่าเชื่อถือและถูกกาลเทศะ	ข้อสอบข้อเขียน

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

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 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 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 ลูกค้าใหม่หรือที่ซื้อซ้ำ
1.4 ผู้คนจากหลากหลายภูมิหลังทางสังคมวัฒนธรรมและชาติพันธุ์
1.5 ลูกค้าที่มีความแตกต่างกันในความสามารถทางกายภาพและจิตใจ
2. ขั้นตอน และนโยบายของกิจการ : เกี่ยวกับ
2.1 การติดต่อกับลูกค้า
2.2 กระบวนการจูงใจ
2.3 การทำงานร่วมกันกับสมาชิกในทีม
2.4 การมีปฏิสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา และผู้บริหาร
2.5 คำบรรยายลักษณะงานและความรับผิดชอบ
3. การโต้ตอบ : เกี่ยวข้องกับ
3.1 ลูกค้าภายนอก
3.2 การติดต่อภายใน รวมถึงผู้บริหารและสมาชิกในทีม
4. การตั้งคำถาม : เกี่ยวข้องกับเทคนิคการสื่อสาร ต่อไปนี้
4.1 การสื่อสารที่ไม่ใช่คำพูด
4.2 พูดชัดเจนและรัดกุม
4.3 การใช้ภาษาที่เหมาะสม
4.4 การใช้ภาษาที่เปิดกว้าง
5. สารสนเทศ : รวมถึง
5.1 สื่ออิเล็กทรอนิกส์ เช่น อีเมล์
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. การสื่อสารที่ใช้และที่ไม่ใช่คำพูด : รวมถึง
8.1 ภาษากายรวมทั้งการแสดงออกทางสีหน้า
8.2 การอ่านและการเขียน
8.3 การพูดและการฟัง
9. ทีมงาน : รวมถึง
9.1 ทีมงานขององค์กร
9.2 ทีมงานขนาดเล็ก
9.3 ทีมงานของร้าน
10. การแก้ปัญหา : ส่งผลกระทบถึง

10.1 ผลต่อการใช้ทรัพยากร
10.2 ขั้นตอนและนโยบายของกิจการ
11. เอกสารค้าปลีก : 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. หน่วยสมรรถนะร่วม (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 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 พร้อมกับรักษาบุคลิกภาพของตนให้เป็นที่น่าเชื่อถือ สามารถพัฒนานิสัยการทำงานที่มีประสิทธิภาพ

7. สำหรับระดับคุณวุฒิ

1	2	3	4	5	6	7	8
☐	☐	☑	☐	☐	☐	☐	☐

8. กลุ่มอาชีพ (Sector)

ธุรกิจค้าปลีก

9. ชื่ออาชีพและรหัสอาชีพอื่นที่หน่วยสมรรถนะนี้สามารถใช้ได้ (ถ้ามี)

ISCO 5223 พนักงานช่วยขายในร้านค้า

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

ไม่ม่

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 ระบุมาตรฐานและค่านิยมที่ถือว่าเป็นอันตรายต่อองค์กรและสื่อสารสิ่งนี้ผ่านช่องทางที่เหมาะสม 1.7 ระบุ รับรู้และปฏิบัติตามพฤติกรรมที่ก่อให้เกิดสภาพแวดล้อมการทำงานที่ปลอดภัยและยั่งยืน	ข้อสอบข้อเขียน

สมรรถนะย่อย (Element)	เกณฑ์ในการปฏิบัติงาน (Performance Criteria)	วิธีการประเมิน (Assessment)
011012 สนับสนุนการทำงานของทีม	2.1 พฤติกรรมการแสดงออก ที่มีความสุภาพและเป็นประโยชน์ 2.2 ให้ความช่วยเหลือแก่เพื่อนร่วมงานในเวลาและโอกาสที่เหมาะสม ตามข้อกำหนดของสถานที่ทำงาน 2.3 ปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายได้ตามที่กำหนด 2.4 ขอความช่วยเหลือเมื่อเกิดความยุ่งยาก 2.5 ใช้เทคนิคการถาม เพื่อการอธิบายถึงความรับผิดชอบหรือการให้คำแนะนำ 2.6 แสดงให้เห็นถึงทัศนคติของการไม่เลือกปฏิบัติในการติดต่อกับทั้งลูกค้าและพนักงานทุกคน	ข้อสอบข้อเขียน การสัมภาษณ์ การจำลองสถานการณ์
011013 แต่งกายตามระเบียบขององค์กร	3.1 การแต่งกายและแสดงออกอย่างเหมาะสมตามข้อกำหนดขององค์กร บทบาท และระดับตำแหน่งงาน 3.2 ปฏิบัติตามขั้นตอนด้านอาชีวอนามัยส่วนบุคคลตามนโยบายขององค์กรและกฎหมายที่เกี่ยวข้อง	ข้อสอบข้อเขียน การจำลองสถานการณ์
011014 พัฒนานิสัยการทำงานที่มีประสิทธิภาพ	4.1 ทำความเข้าใจและปฏิบัติตามข้อแนะนำและวิธีการที่เกี่ยวข้องกับงาน 4.2 ปฏิบัติงานประจำวันที่ได้รับมอบหมายอย่างเคร่งครัด 4.3 จัดลำดับการทำงานให้สอดคล้องกับกรอบเวลาที่กำหนด 4.4 รักษาสมดุลยภาพระหว่างภาระงาน และภาระส่วนตัว	ข้อสอบข้อเขียน การสัมภาษณ์

12. ความรู้และทักษะก่อนหน้าที่จำเป็น (Pre-requisite Skill & Knowledge)

ไม่มี

13. ทักษะและความรู้ที่ต้องการ (Required Skills and Knowledge)

(ก) ความต้องการด้านทักษะ

1. ทักษะด้านการสื่อสาร และมนุษยสัมพันธ์ ต่อการถามคำถาม เพื่อระบุและยืนยันความต้องการ ปฏิบัติตามข้อแนะนำประจำวันผ่านการสื่อสารที่ชัดเจนและตรงไปตรงมา ใช้ภาษาและมีแนวคิดที่เหมาะสมกับวัฒนธรรมที่แตกต่างกัน ใช้และตีความการสื่อสารที่ไม่ใช่คำพูด
2. ทักษะด้านการอ่านออกเขียนได้ ต่อการ ตีความและปฏิบัติตามนโยบายและกระบวนการทำงานขององค์กร ขั้นตอนที่เกี่ยวข้องกับเอกสารในที่ทำงาน
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 เกี่ยวข้องกับ 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 และควรที่จะใช้ประกอบร่วมกันกับเกณฑ์การปฏิบัติงาน (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. แสดงให้เห็นถึงการปฏิบัติงานที่สะท้อนถึงความสัมพันธ์ระหว่างบทบาทของตัวเอง 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 รู้ข้อตกลงและเงื่อนไขของการจ้างงานของตัวเอง

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 ฟังความคิดและความคิดเห็นของคนอื่น 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)

ไม่ม่

17. อุตสาหกรรมร่วม/กลุ่มอาชีพร่วม (ถ้ามี)

ไม่ม่

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
☐	☐	☑	☐	☐	☐	☐	☐

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 1.3จัดการเงินสดตามขั้นตอนความปลอดภัยของกิจการ 1.4รักษาเงินสดย่อยตามนโยบายของกิจการ 1.5เอาใจใส่ และกระตือรือร้น ต่อการใช้อุปกรณ์ ณ จุดชำระเงินตามนโยบายของกิจการ 1.6บันทึกธุรกรรมที่ผิดพลาดตามนโยบายของกิจการ 1.7ตรวจสอบเอกสารอื่นๆให้เพียงพอต่อการขาย เช่น บัตรกำนัล และสลิปการขายและใบเสร็จรับเงินได้อย่างเหมาะสม 1.8 แจ้งลูกค้าถึงความล่าช้าในการปฏิบัติงาน ณ จุดชำระเงินเมื่อจำเป็น	ข้อสอบข้อเขียน การจำลองสถานการณ์
011032 ตรวจสอบความถูกต้องของการทำธุรกรรม	2.1 ตรวจสอบเพื่อให้แน่ใจว่าราคา และเงินที่เรียกเก็บถูกต้อง 2.2 เก็บข้อมูลที่เป็นตัวเลขจากแหล่งต่างๆและคำนวณตัวเลขอย่างถูกต้องทั้งโดยใช้ และไม่ใช้เครื่องคิดเลข	ข้อสอบข้อเขียน

สมรรถนะย่อย (Element)	เกณฑ์ในการปฏิบัติงาน (Performance Criteria)	วิธีการประเมิน (Assessment)
011033 ดำเนินการทำธุรกรรม ณ จุดชำระเงิน	3.1 ดำเนินธุรกรรม ณ จุดชำระเงินให้ครบถ้วนตามนโยบายของกิจการ 3.2 ระบุและใช้ขั้นตอนของกิจการ เกี่ยวกับเงินสดและไม่ใช่เงินสด 3.3ระบุและใช้ขั้นตอนของกิจการ เกี่ยวกับการแลกเปลี่ยนและการคืน 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 จุดชำระเงินตามนโยบายของกิจการโดยไม่ชักช้า 4.4 ขอบคุณลูกค้า ตามนโยบายและขั้นตอนของกิจการ	ข้อสอบข้อเขียน
011035 บรรจุหีบห่อสินค้า	5.1 ดูแลให้มีวัสดุสำหรับการบรรจุหีบห่อและบรรจุภัณฑ์อย่างเพียงพอ 5.2 เลือกวัสดุสำหรับการบรรจุหีบห่อที่เหมาะสม 5.3 บรรจุหีบห่อตามความจำเป็นอย่างมีประสิทธิภาพและประณีต 5.4บรรจุสินค้าต่างๆ ให้ปลอดจากความเสียหายในระหว่างการขนส่งและมีการติดป้ายเตือนเมื่อจำเป็น 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 ใช้และตีความการสื่อสารที่ไม่ใช้คำพูด

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 และไม่ใช่เงินสด

1.1 การทำงานของอุปกรณ์ ณ จุดชำระเงิน

1.2 การจัดการเอกสารที่ไม่ใช่เงินสด

1.3 การจัดการเรื่องของประเภทของธนบัตรและเหรียญที่ใช้ทอน

1.4 การจัดเก็บเงินสดต่างๆในอุปกรณ์ ณ จุดชำระเงิน

1.5 การนับเงินสด

1.6 การรักษาเงินสดย่อย

1.7 การเปิดและปิดอุปกรณ์คิดเงิน ณ จุดชำระเงิน

1.8 การบันทึกการขาย

1.9 การรักษาความมั่นคงปลอดภัยของการทำธุรกรรมที่เป็นเงินสดและไม่ใช่เงินสด

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

7. การสต๊อกสินค้า

8. คุณสมบัติของเครื่องคิดเลข

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 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 ทรัพยากรที่ใช้ หรือข้อกำหนดอื่นๆที่เกี่ยวข้อง

(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 การคูณและการหาร
4.7 เปอร์เซ็นต์
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 กล่อง
7.4 พลาสติกกันกระแทก
7.5 การห่อของขวัญ
7.6 กระดาษ
7.7 ริบบิ้น
7.8 เชือก
8. วิธีการจัดส่ง : รวมถึง
8.1 การจัดส่งภายในหรือต่างประเทศ
8.2 ค่าระวาง
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
☐	☐	☑	☐	☐	☐	☐	☐

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 1.4ระบุ และคาดคะเนปัญหาที่เป็นไปได้ ดำเนินการเพื่อลดผลกระทบต่อความพึงพอใจของลูกค้า 1.5มุ่งให้บริการ ที่เหนือกว่าความคาดหวังของลูกค้า 1.6ให้บริการลูกค้าจนกว่าจะดำเนินการขายได้เสร็จสมบูรณ์ตามนโยบายของกิจการ 1.7ใช้การสื่อสารด้วยคำพูด และที่ไม่ใช่คำพูดเพื่อพัฒนาสายสัมพันธ์กับลูกค้าในขณะให้บริการลูกค้า 1.8กระตุ้นลูกค้าด้วยแผนการส่งเสริมการขายสินค้าและบริการอย่างเหมาะสมตามนโยบายของกิจการ 1.9กล่าวลาลูกค้าอย่างเหมาะสมและสุภาพตามนโยบายของกิจการ	ข้อสอบข้อเขียน การสัมภาษณ์

สมรรถนะย่อย (Element)	เกณฑ์ในการปฏิบัติงาน (Performance Criteria)	วิธีการประเมิน (Assessment)
011052 ตอบสนองต่อข้อร้องเรียนของลูกค้า	2.1ใช้ทัศนคติด้านบวกที่เป็นประโยชน์ ในการจัดการข้อร้องเรียนของลูกค้าตามนโยบายของกิจการ 2.2จัดการคำร้องเรียนที่อ่อนไหว อย่างรอบคอบ และด้วยความสุภาพ 2.3รับข้อร้องเรียนของลูกค้าด้วยการซักถาม และการฟังอย่างตั้งใจ 2.4ดำเนินการแก้ปัญหาข้อร้องเรียนเพื่อความพึงพอใจของลูกค้าที่เป็นไปได้ 2.5แจ้งเรื่องความไม่พอใจของลูกค้าหรือข้อร้องเรียนที่ไม่ได้รับการแก้ไขต่อผู้บังคับบัญชาโดยเร็ว 2.6ใช้โอกาสทำให้เหตุการณ์ความไม่พอใจของลูกค้าหมดไปด้วยการให้บริการที่มีคุณภาพสูงกับลูกค้าตามนโยบายของกิจการ 2.7จัดทำเอกสารที่เกี่ยวกับความไม่พอใจหรือข้อร้องเรียนของลูกค้าให้สมบูรณ์มีความถูกต้อง และชัดเจน 2.8มุ่งให้บริการโดยตระหนักถึงการส่งมอบบริการที่สร้างความพึงพอใจสูงสุดให้กับลูกค้า	ข้อสอบข้อเขียน การสัมภาษณ์
011053 ให้คำแนะนำในการขายและคืนสินค้า	3.1ใช้ข้อมูลและสารสนเทศของลูกค้า ที่ถูกต้อง 3.2แจ้งลูกค้าถึงพื้นที่ที่จัดวางสินค้า ที่ลูกค้าต้องการ 3.3 จัดหาสารสนเทศเกี่ยวกับสินค้าที่ชัดเจน และกระชับให้กับลูกค้า 3.4บันทึกข้อมูลและปฏิบัติตามนโยบายของกิจการเกี่ยวกับการคืนสินค้า 3.5 ดำเนินการรับคืนสินค้า หรือคืนเงินให้ลูกค้า ตามนโยบายของกิจการ	ข้อสอบข้อเขียน
011054 จำแนกความต้องการที่เป็นพิเศษของลูกค้า	4.1ระบุความต้องการลูกค้า 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 ความกระจ่าง 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 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 รายการสินค้า และราคา

2.2 นโยบายและคู่มือการทำงาน

2.3 การร้องเรียนของลูกค้าและการตอบกลับ

3. การรู้ถึงลักษณะและความต้องการที่แตกต่างกันของลูกค้า
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 การสื่อสารที่ไม่ใช้คำพูด

1.3 การพูดที่ชัดเจนและรัดกุม

1.4 ใช้ภาษาที่เหมาะสม

2. ลูกค้า : รวมถึง

2.1 ลูกค้าที่มีความต้องการสินค้าหรือบริการ ที่เป็นบุคคลหรือองค์กร

2.2 ลูกค้าภายใน และ ภายนอกองค์กร

2.3 ลูกค้าใหม่หรือที่ซื้อซ้ำ

2.4 ผู้คนจากหลากหลายภูมิหลังทางสังคมวัฒนธรรมและชาติพันธุ์

2.5 ลูกค้าที่มีความแตกต่างกันในความสามารถทางกายภาพและจิตใจ

3. นโยบายของกิจการ : เกี่ยวข้องกับ

3.1 การจัดการเงินสด

3.2 บริการลูกค้า

3.3 จัดการกับข้อร้องเรียนของลูกค้า

3.4 การประมวลผลคำสั่งขาย

3.5 การกำกับการทุจริต

4. ความต้องการของลูกค้า : รวมถึง

4.1 สารสนเทศเกี่ยวกับสิ่งอำนวยความสะดวกและการบริการของร้าน

4.2 ตำแหน่งที่ตั้งของสินค้าในรายการเฉพาะในร้าน

4.3 สารสนเทศเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์

4.4 การคืนสินค้าหรือการคืนเงิน

5. ข้อกำหนดตามกฎหมาย : รวมถึง

5.1 เกณฑ์ปฏิบัติของอุตสาหกรรม

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. หน่วยสมรรถนะร่วม (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 ดูและรักษาเงินสดในมือ ป้องกันการสูญหายของสินค้าจากการลักขโมย และป้องกันอันตรายที่เกิดจากสินค้าและอุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้

7. สำหรับระดับคุณวุฒิ

1	2	3	4	5	6	7	8
☐	☐	☑	☐	☐	☐	☐	☐

8. กลุ่มอาชีพ (Sector)

ธุรกิจค้าปลีก

9. ชื่ออาชีพและรหัสอาชีพอื่นที่หน่วยสมรรถนะนี้สามารถใช้ได้ (ถ้ามี)

ISCO 3323 ผู้จัดซื้อ

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

ไม่มี

11. สมรรถนะย่อยและเกณฑ์การปฏิบัติงาน (Elements and Performance Criteria)

สมรรถนะย่อย (Element)	เกณฑ์ในการปฏิบัติงาน (Performance Criteria)	วิธีการประเมิน (Assessment)
011091 ใช้ระบบรักษาความปลอดภัยในร้านค้า	1.1เข้ารับการฝึกอบรมเกี่ยวกับการใช้ระบบรักษาความปลอดภัยในร้านค้า 1.2 ปฏิบัติตามขั้นตอนระบบรักษาความปลอดภัยของร้านค้า	ข้อสอบข้อเขียน แฟ้มสะสมผลงาน
011092 ดูและรักษาเงินสดในมือ	2.1 เข้ารับการฝึกอบรมเกี่ยวกับการดูและรักษาเงินสดในมือ 2.2 ตรวจนับ บันทึก และจัดเก็บ เงินสดในมือตามนโยบายและวิธีปฏิบัติที่กำหนดของร้านค้า	ข้อสอบข้อเขียน แฟ้มสะสมผลงาน
011093 ป้องกันการสูญหายของสินค้าจากการลักขโมย	3.1 เข้ารับการฝึกอบรมเกี่ยวกับการป้องกันการสูญหายของสินค้าจากการลักขโมย 3.2 สังเกตและจัดการกับพฤติกรรมที่น่าสงสัยของลูกค้าตามวิธีปฏิบัติของร้านค้า 3.3ประสานงานกับผู้รับผิดชอบในการจัดการกับผู้ลักขโมยทั้งที่เป็นบุคคลภายในและภายนอก	ข้อสอบข้อเขียน แฟ้มสะสมผลงาน

สมรรถนะย่อย (Element)	เกณฑ์ในการปฏิบัติงาน (Performance Criteria)	วิธีการประเมิน (Assessment)
011094 ป้องกันอันตรายที่เกิดจากสินค้าและอุปกรณ์เครื่องมือ เครื่องใช้	4.1เข้ารับการฝึกอบรมเกี่ยวกับการป้องกันอันตรายที่เกิดจากสินค้าและอุปกรณ์เครื่องมือ 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 ขณะตรวจค้นประเป๋าลูกค้า

2. ทักษะด้านการอ่าน เขียน และการคำนวณ ได้แก่ :

2.1 การนับปริมาณสินค้า

2.2 การอ่านและแปลความความข้อแนะนำของผู้ผลิตในการจัดเก็บสินค้า

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 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

16. หน่วยสมรรถนะร่วม (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
☐	☐	☑	☐	☐	☐	☐	☐

8. กลุ่มอาชีพ (Sector)

ธุรกิจค้าปลีก

9. ชื่ออาชีพและรหัสอาชีพอื่นที่หน่วยสมรรถนะนี้สามารถใช้ได้ (ถ้ามี)

ISCO 5223 พนักงานช่วยขายในร้านค้า

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

ไม่ม่

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 คัดแยกขยะและของเหลือทิ้ง เพื่อรีไซเคิลและกำจัด ตามนโยบายของกิจการและข้อกำหนดทางกฎหมาย 2.4 กำจัด และทำความสะอาดสิ่งรั่วไหล ทั้งของเสียและอาหารที่อาจเป็นอันตรายตามนโยบายความปลอดภัยในสถานที่ทำงาน (WHS) 2.5 บำรุงรักษาอุปกรณ์ และวัสดุสิ้นเปลืองของร้านค้าอย่างถูกต้องหลังการใช้งาน 2.6 ใช้และทำความสะอาดเครื่องมือและอุปกรณ์ตามคู่มือแนะนำจากโรงงาน และข้อกำหนดตามกฎหมาย	ข้อสอบข้อเขียน
011023 จัดการอันตรายที่อาจเกิด	3.1รายงาน การรั่วไหลของอาหารของเสีย หรือ สิ่งอันตรายที่อาจเกิดขึ้นอื่นๆ ต่อบุคลากรที่เกี่ยวข้องตามนโยบายของกิจการและข้อกำหนดทางกฎหมาย 3.2 มีป้ายแสดงพื้นที่ที่ไม่ปลอดภัยให้สามารถเห็นได้อย่างชัดเจน 3.3 ใช้อุปกรณ์ป้องกันตัวที่เหมาะสมเมื่อทำความสะอาดพื้นที่ทำงาน	ข้อสอบข้อเขียน

12. ความรู้และทักษะก่อนหน้าที่จำเป็น (Pre-requisite Skill & Knowledge)

ไม่ม่

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 รวมทั้งที่เกี่ยวกับ 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 และควรที่จะใช้ประกอบร่วมกันกับเกณฑ์การปฏิบัติงาน (Performance Criteriaประวัติส่วนตัวรวมทั้งผ่านการฝึกอบรมใดมาบ้าง 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 การใช้และการเก็บรักษาสารเคมีทำความสะอาด
3. การจัดการและการทำความสะอาดประจำวัน : อาจเปลี่ยนไปตาม
3.1 เกณฑ์การปฏิบัติของอุตสาหกรรม
3.2 คุณลักษณะของสินค้าคงคลัง
4. ข้อกำหนดทางกฎหมาย : เกี่ยวกับ
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 การส่งอีเมล์
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. พื้นที่ที่ไม่ปลอดภัย : รวมถึง
8.1 พื้นที่สำหรับลูกค้า
8.2 พื้นที่เฉพาะพนักงาน
8.3 พื้นที่ที่อาจรวมถึงอันตรายเกิดขึ้นได้จากการชำรุดของอุปกรณ์ เช่น สายไฟหลวม ความคมของวัสดุอุปกรณ์ การรั่วไหล สารเคมีที่ไม่รู้จักและอาจเป็นอันตราย
9. อุปกรณ์ป้องกันตัว : รวมถึง
9.1 หน้ากาก

9.2 ถุงมือ
9.3 ถุงเก็บ
9.4 รองเท้าและเสื้อผ้า

16. หน่วยสมรรถนะร่วม (ถ้ามี)

N/A

17. อุตสาหกรรมร่วม/กลุ่มอาชีพร่วม (ถ้ามี)

N/A

18. รายละเอียดกระบวนการและวิธีการประเมิน (Assessment Description and Procedure)

สอบข้อเขียน เพื่อประเมินความรู้ ความเข้าใจในการปฏิบัติงาน

1. รหัสหน่วยสมรรถนะ SORSRG01108

2. ชื่อหน่วยสมรรถนะ รับสินค้าไว้ขาย

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
☐	☐	☑	☐	☐	☐	☐	☐

8. กลุ่มอาชีพ (Sector)

ธุรกิจค้าปลีก

9. ชื่ออาชีพและรหัสอาชีพอื่นที่หน่วยสมรรถนะนี้สามารถใช้ได้ (ถ้ามี)

ISCO 3323 ผู้จัดซื้อ

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

ไม่มี

11. สมรรถนะย่อยและเกณฑ์การปฏิบัติงาน (Elements and Performance Criteria)

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

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. 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. ผู้เข้ารับการประเมินจะต้องปฏิบัติการจัดเตรียมสถานที่รับสินค้าจากผู้ส่งมอบ
b. ผู้เข้ารับการประเมินจะต้องปฏิบัติการจัดเตรียมเครื่องมืออุปกรณ์ที่ใช้ในการเคลื่อนย้ายสินค้าให้พร้อมใช้งาน

(ข) คำอธิบายรายละเอียด

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

16. หน่วยสมรรถนะร่วม (ถ้ามี)

ไม่มี

17. อุตสาหกรรมร่วม/กลุ่มอาชีพร่วม (ถ้ามี)

ไม่มี

18. รายละเอียดกระบวนการและวิธีการประเมิน (Assessment Description and Procedure)

สอบข้อเขียน เพื่อประเมินความรู้ ความเข้าใจในการปฏิบัติงาน

1. รหัสหน่วยสมรรถนะ SORSSV01106

2. ชื่อหน่วยสมรรถนะ ขายสินค้าและบริการเบื้องต้น

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 ที่มีความสามารถในการพัฒนาและประยุกต์ใช้ความรู้ในผลิตภัณฑ์ ให้คำแนะนำลูกค้า รวบรวม และตอบสนองต่อสารสนเทศ ตลอดจนสร้างโอกาสในการขายให้มากที่สุด

7. สำหรับระดับคุณวุฒิ

1	2	3	4	5	6	7	8
☐	☐	☑	☐	☐	☐	☐	☐

8. กลุ่มอาชีพ (Sector)

ธุรกิจค้าปลีก

9. ชื่ออาชีพและรหัสอาชีพอื่นที่หน่วยสมรรถนะนี้สามารถใช้ได้ (ถ้ามี)

ISCO 3323 ผู้จัดซื้อ

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 พัฒนาความรู้เกี่ยวกับผลิตภัณฑ์โดยการเข้าถึงแหล่งที่มาของข้อมูลและสารสนเทศที่เกี่ยวข้อง 1.2 ใช้ความรู้ในการใช้และการประยุกต์ใช้ผลิตภัณฑ์และบริการที่เกี่ยวข้องเพื่อการสื่อสารกับลูกค้าตามนโยบายของกิจการและข้อกำหนดตามกฎหมาย 1.3 ระบุสิ่งที่ไม่รู้เกี่ยวกับผลิตภัณฑ์และการแก้ปัญหาโดยการเข้าถึงแหล่งข้อมูลที่เกี่ยวข้อง	การสัมภาษณ์
011062 ให้คำแนะนำลูกค้า	2.1พัฒนาความรู้เกี่ยวกับพฤติกรรมการซื้อของลูกค้าจากสารสนเทศที่เกี่ยวข้อง 2.2 กำหนด และใช้เวลาที่เหมาะสมในการ เข้าถึงลูกค้าตามนโยบายของกิจการ และพฤติกรรมของลูกค้า 2.3 เริ่มต้นการติดต่อกับลูกค้า ตามนโยบายของกิจการ 2.4 ใช้ความประทับใจเชิงบวกเพื่อกระตุ้นความสนใจของลูกค้าตามนโยบายของกิจการ	ข้อสอบข้อเขียน การสัมภาษณ์

สมรรถนะย่อย (Element)	เกณฑ์ในการปฏิบัติงาน (Performance Criteria)	วิธีการประเมิน (Assessment)
011063 รวบรวมและตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้า	3.1ใช้เทคนิคในการตั้งคำถามและทักษะการฟังเพื่อตรวจสอบแรงจูงใจการซื้อและความต้องการของลูกค้า 3.2ตีความการสื่อสารที่ไม่ใช้คำพูดของลูกค้าได้อย่างชัดเจนพร้อมให้คำแนะนำอย่างเหมาะสม 3.3แนะนำลูกค้าโดยตรงตามความต้องการของลูกค้าและสอดคล้องกับนโยบายของกิจการ	การสัมภาษณ์
011064 สร้างโอกาสในการขาย	4.1ตระหนักและหาโอกาสเพิ่มยอดขายตามนโยบายของกิจการ 4.2แนะนำผลิตภัณฑ์ หรือบริการที่ใช้ประกอบกันแก่ลูกค้าตามความต้องการของร้านค้า 4.3เรียนรู้ 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 และโดยไม่ใช้คำพูด เพื่อถาม ฟัง และสังเกต เอาชนะข้อโต้แย้ง และปิดการขาย

2. ทักษะการอ่าน เขียนและการคำนวณ เพื่อ :

2.1 ดำเนินการเกี่ยวกับการชำระเงินสำหรับสินค้า

2.2 อ่านสารสนเทศที่เกี่ยวกับผลิตภัณฑ์

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 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 นโยบายและคู่มือการทำงาน
3. การรู้ถึงความต้องการที่แตกต่างกันของลูกค้า
4. ความรู้เกี่ยวกับสินค้าที่ขายในร้าน
5. ความรู้เกี่ยวกับฉลากผลิตภัณฑ์และข้อมูลแหล่งที่มาของผลิตภัณฑ์

(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 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 ลูกค้าใหม่หรือที่ซื้อซ้ำ
4.4 ผู้คนจากหลากหลายภูมิหลังทางสังคมวัฒนธรรมและชาติพันธุ์
4.5 ลูกค้าที่มีความแตกต่างกันในความสามารถทางกายภาพและจิตใจ
5. คำถามของลูกค้าประจำ : เกี่ยวข้องกับ
5.1 ความพร้อมใช้งาน
5.2 คุณสมบัติและประโยชน์
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 ประสบการณ์ และความรู้เฉพาะด้าน

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
☐	☐	☑	☐	☐	☐	☐	☐

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

สมรรถนะย่อย (Element)	เกณฑ์ในการปฏิบัติงาน (Performance Criteria)	วิธีการประเมิน (Assessment)
011043 ใช้อุปกรณ์ป้อนข้อมูลสนับสนุนการขาย	3.1ป้อนข้อมูลโดยใช้อุปกรณ์ที่เกี่ยวข้องตามนโยบายและขั้นตอนของกิจการ 3.2ใช้อุปกรณ์ติดป้ายบอกราคาตามคำแนะนำของผู้ผลิตและนโยบายของกิจการ 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 ปฏิบัติตามขั้นตอนการหาข้อผิดพลาดที่เป็นปกติธรรมดา

(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 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 นโยบายและวิธีปฏิบัติขององค์กร
2.2 คู่มือการใช้งานเครื่องมือ และอุปกรณ์

3. การรู้วิธีใช้งานเครื่องมือ และอุปกรณ์ในร้านค้าปลีก

(ค) คำแนะนำในการประเมิน

ไม่มี

15. ขอบเขต (Range Statement)

ขอบเขตอธิบายถึงขอบเขตของการปฏิบัติงาน และสภาพแวดล้อมอื่นๆหรือสถานการณ์อื่นๆ ที่มีผลกระทบต่อการทำงาน รวมถึงเครื่องมือ อุปกรณ์ เทคโนโลยี ทรัพยากรที่ใช้ หรือข้อกำหนดอื่นๆที่เกี่ยวข้อง

(ก) คำแนะนำ

ไม่มี

(ข) คำอธิบายรายละเอียด

1. อุปกรณ์ : รวมถึง

1.1 อุปกรณ์รับชำระเงิน

1.2 อุปกรณ์บาร์โค๊ด สำหรับติดป้ายราคา และการตรวจนับสินค้าคงคลัง

1.3 อุปกรณ์ป้อนข้อมูลแบบพกพา

1.4 เครื่องพิมพ์

1.5 อุปกรณ์โอนเงิน ณ จุดชำระเงิน

1.6 อุปกรณ์สั่งซื้ออิเล็กทรอนิกส์

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 อุปกรณ์แป้นพิมพ์ตัวเลขรวมทั้งเครื่องคิดเลข

2. ข้อกำหนดด้านความปลอดภัย : รวมถึง

2.1 ระบุอันตราย เช่น การตรวจสอบสถานที่ทำงาน

2.2 ไฟฉุกเฉินและขั้นตอนการเกิดอุบัติเหตุ

2.3 ขั้นตอนความปลอดภัยส่วนบุคคล

2.4 การจัดการความเครียด

2.5 ขั้นตอนการใช้งานของเสื้อผ้า และอุปกรณ์ที่ใช้ป้องกันส่วนบุคคล

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