



มาตรฐานอาชีพและคุณวุฒิวิชาชีพ  
Occupational Standard and Professional Qualifications

มาตรฐานอาชีพ สาขาวิชาชีพธุรกิจจัดการพื้นที่สีเขียว

จัดทำโดย สถาบันคุณวุฒิวิชาชีพ (องค์การมหาชน)

## 1. ชื่อมาตรฐานอาชีพ

มาตรฐานอาชีพ สาขาวิชาชีพธุรกิจจัดการพื้นที่สีเขียว

## 2. ประวัติการปรับปรุงมาตรฐาน

N/A

## 3. ทะเบียนอ้างอิง (Imprint)

N/A

## 4. ข้อมูลเบื้องต้น

เมื่อกล่าวถึงทิศทางการพัฒนาของโลกและการพัฒนาประเทศไทย

เพื่อรองรับการพัฒนาอย่างยั่งยืนการจัดการพื้นที่สีเขียวเป็นปัจจัยหลักหนึ่งที่จะขับเคลื่อนการพัฒนาเพื่อความยั่งยืน เนื่องจากจะส่งผลดีต่อสภาพแวดล้อม สิ่งแวดล้อม ทรัพยากรธรรมชาติที่มีอยู่อย่างจำกัดแบบรู้คุณค่า ลดภาวะโลกร้อน ป้องกันการเกิดภาวะเรือนกระจก และเป็นการยกระดับมาตรฐานคุณภาพชีวิต

ความหมาย คำจำกัดความและการจำแนกประเภทของพื้นที่สีเขียว มีหลายรูปแบบขึ้นอยู่กับความต้องการและการกำหนดลักษณะเฉพาะของพื้นที่นั้นๆ พื้นที่สีเขียวอาจหมายถึงพื้นที่ภายนอกที่มีต้นไม้จำนวนมาก (Bonsignore, 2003) และพื้นที่ที่มีสภาพกึ่งธรรมชาติ (Jim and Chen, 2003) หรืออาจเป็นพื้นที่ว่างในเขตเมือง (Beatley, 2000) ทั้งนี้ พื้นที่สีเขียวอาจหมายถึง พื้นที่ที่มีการใช้ประโยชน์ของที่ดินตามธรรมชาติ หรือมนุษย์ได้มีการเพาะปลูกพืชในบริเวณอาคารหรือบริเวณพื้นที่ที่วางแผนไว้ (Wu, 1999) การจัดการพื้นที่สีเขียวจึงควรครอบคลุมทั้งในเขตเมืองและชุมชนต่างๆ เขตที่อยู่อาศัย เขตสถานประกอบการ นิคมอุตสาหกรรมหรือเขตเศรษฐกิจ ดังนั้น กิจกรรมการจัดการพื้นที่จึงมีความสัมพันธ์เกี่ยวข้องกันทั้งในระดับท้องถิ่น ระดับชาติ และระดับนานาชาติ ความสำเร็จซึ่งเกิดขึ้นในทั้ง 3 ระดับ ได้แก่ ระดับปฏิบัติการ ระดับกลยุทธ์ และระดับนโยบาย จะเกิดจากความร่วมมือจากหลายภาคส่วนเพื่อระดมความรู้ความคิดความเห็นจากผู้เชี่ยวชาญด้านต่างๆ ได้แก่ กลุ่มนักวิชาการ กลุ่มผู้ปฏิบัติงาน กลุ่มผู้ประกอบการ กลุ่มสมาคมวิชาชีพต่างๆ ที่มีความเกี่ยวข้องกับสาขาวิชาชีพธุรกิจจัดการพื้นที่สีเขียว เพื่อนำไปสู่การจัดทำมาตรฐานคุณวุฒิวิชาชีพที่ชัดเจนและครอบคลุม

จากการศึกษา พบว่าจำนวนบุคลากรแรงงานซึ่งทำงานอยู่ในกลุ่มสาขาวิชาชีพ การจัดการพื้นที่สีเขียวมีปริมาณมากถึงกว่า 10 ล้านคน กระจายอยู่ทั่วประเทศ ทั้งนี้ จำนวนกว่าร้อยละ 50 เป็นผู้สำเร็จการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี และร้อยละ 60 เป็นผู้สำเร็จการศึกษาในระดับต่ำกว่าถึงระดับมัธยมศึกษา เห็นได้ว่ากลุ่มบุคลากรแรงงานในกลุ่มสาขาวิชาชีพการจัดการพื้นที่สีเขียว เป็นกลุ่มบุคคลที่มีทักษะวิชาชีพซึ่งต้องการได้รับการรับรองมาตรฐานสมรรถนะการปฏิบัติงาน หรือการกำหนดมาตรฐานคุณวุฒิวิชาชีพ ทั้งนี้ เพื่อเป็นการสร้างมาตรฐานวิชาชีพให้กับบุคคลในวิชาชีพ ซึ่งครอบคลุมถึงการกำหนดฐานสมรรถนะบุคคล การวัดและประเมิน การฝึกอบรม และการรับรองคุณวุฒิวิชาชีพ

การจัดการพื้นที่สีเขียวความต้องการบริหารจัดการที่มีความเกี่ยวข้องกับพลังงานและเป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม ความเป็นมิตรต่อสภาพแวดล้อม ทั้งด้านการประหยัดพลังงาน การประหยัดน้ำ การเพิ่มพื้นที่สีเขียว การป้องกันน้ำฝนไหลหลาก เช่น การกำหนดให้พื้นที่ 50 เปอร์เซ็นต์ของพื้นที่ที่เปิดโล่ง จะต้องเป็นพื้นที่สีเขียวที่น้ำซึมไหลผ่านได้ กลไกที่เกิดขึ้นนี้จะต้องสร้างแรงจูงใจให้เกิดความรู้ความเข้าใจในธุรกิจจัดการพื้นที่สีเขียว

การดำเนินการบริหารจัดการธุรกิจจัดการพื้นที่สีเขียว จึงมีความสำคัญอย่างยิ่งต่อการพัฒนาประเทศ เนื่องจากจะส่งผลดีต่อสภาพแวดล้อมสิ่งแวดล้อม การใช้ทรัพยากรธรรมชาติที่มีอยู่อย่างจำกัดแบบรู้คุณค่าแล้วยังช่วยลดภาวะโลกร้อน การป้องกันการเกิดภาวะเรือนกระจกได้ด้วยและยังส่งผลดีต่อสภาพแวดล้อม สิ่งแวดล้อมของประเทศ ทั้งยังเพิ่มคุณภาพชีวิตของคนในประเทศอีกด้วย

สำหรับประเทศไทยก็ได้ให้ความสำคัญกับการบริหารจัดการทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ตลอดจนการพัฒนาพื้นที่สีเขียวในเขตเมือง ดังจะเห็นได้จากการมีกรอบแผนการพัฒนาพื้นที่สีเขียวไว้ในแผนพัฒนาประเทศและในระดับท้องถิ่นหลายครั้งด้วยกัน อาทิ แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 11 (พ.ศ. 2555 – 2559) โดยให้ความสำคัญกับการพัฒนาคนและสังคมไทยให้มีคุณภาพ มีโอกาสเข้าถึงทรัพยากร และได้รับประโยชน์จากการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมอย่างเป็นธรรม รวมทั้งสร้างโอกาสทางเศรษฐกิจด้วยฐานความรู้ เทคโนโลยี นวัตกรรม และความคิดสร้างสรรค์ บนพื้นฐานการผลิตและการบริโภคที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม และแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 12 (พ.ศ. 2560 – 2564) โดยกำหนดแนวทางพัฒนา

การสร้างความสำเร็จเติบโตทางเศรษฐกิจและสังคมอย่างเป็นมิตร กับสิ่งแวดล้อม ด้านทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม และการส่งเสริมการผลิต การลงทุน

และการสร้างงานสีเขียวเพื่อยกระดับประเทศสู่เศรษฐกิจและสังคมที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม พัฒนากลุ่มของธุรกิจและสถาบันที่เกี่ยวข้องอุตสาหกรรมสีเขียว

ส่งเสริมผู้ประกอบการให้สามารถปรับระบบสู่ห่วงโซ่อุปทานหรือห่วงโซ่มูลค่าที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม (Green Supply Chain /Green Value Chain)

ส่งเสริมการทำการเกษตรกรรมยั่งยืน รวมทั้งส่งเสริมภาคบริการที่มีผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมน้อย เพื่อให้ประเทศไทยมีศักยภาพให้มีความก้าวหน้าขึ้นในการขับเคลื่อนเศรษฐกิจ

ทั้งนี้ ความพยายามในอันที่จะเพิ่มพื้นที่สีเขียวในเขตชุมชนของประเทศไทย ซึ่งได้ริเริ่มมาเป็นเวลานานแล้ว

แต่ยังไม่ได้มีการหามาตรการที่เหมาะสมและสามารถที่จะนำไปสู่การปฏิบัติได้อย่างเป็นรูปธรรม

สาเหตุส่วนหนึ่งเกิดจากระบบการบริหารจัดการในเรื่องพื้นที่สีเขียวยังขาดการบูรณาการของหน่วยงานทั้งในระดับการวางแผนและระดับปฏิบัติ ทั้งภาครัฐและเอกชน

และการมีส่วนร่วมของทุกภาคส่วนและองค์ความรู้ด้านการบริหารจัดการพื้นที่สีเขียวยังไม่ตกผลึก เนื่องจากแนวความคิดเรื่องการจัดการพื้นที่สีเขียว

ยังเป็นองค์ความรู้ที่หลากหลายไม่เป็นเอกภาพ ประกอบกับหน่วยงานต่างๆ

ที่เกี่ยวข้องนั้นยังมีความรู้และความเข้าใจในคุณค่าและความสำคัญของพื้นที่สีเขียวที่แตกต่างกันทำให้การกำหนดยุทธศาสตร์หรือแผนการบริหารจัดการไม่ได้คำนึงถึงการเพิ่ม

ละดูแลรักษาพื้นที่สีเขียว นอกจากนั้นกระบวนการจัดทำแผนแม่บทในการบริหารจัดการพื้นที่สีเขียว ยังไม่มีการนำไปประยุกต์ใช้กันอย่างจริงจัง การบูรณาการระหว่างหน่วยงานต่างๆ ที่เกี่ยวข้องยังไม่มีประสิทธิภาพ ทำให้ยังไม่มีนโยบายและแนวคิดด้านการวางแผนพื้นที่สีเขียวที่บูรณาการอย่างเป็นรูปธรรม รวมทั้งขาดการสร้างความรู้สึกภาคส่วนต่างๆ โดยเฉพาะประชาชนและชุมชน

จึงขาดความเชื่อมโยงหรือความต่อเนื่องในการสร้างเครือข่ายและความร่วมมือในการทำงานด้านพื้นที่สีเขียว อีกทั้งการขยายตัวของชุมชนเมืองอย่างรวดเร็ว ทำให้ชุมชนเมืองหลายแห่งขาดแคลนพื้นที่สีเขียวที่เหมาะสมกับสัดส่วนของประชากร ประกอบกับการสนับสนุนงบประมาณและแหล่งเงินทุนที่ไม่เพียงพอ ทำให้พื้นที่สีเขียวบางแห่งขาดการดูแลอย่างทั่วถึงและมีความต่อเนื่อง จึงทำให้มีสภาพทรุดโทรมและกรำง สัดส่วนพื้นที่สีเขียวต่อประชากรอยู่ในเกณฑ์ต่ำ

นอกจากนี้กลไกหรือเครื่องมือที่นำไปสู่การปฏิบัติยังไม่มีประสิทธิภาพ ขาดมาตรการจูงใจในการเพิ่มพื้นที่สีเขียว

และมีข้อจำกัดของงบประมาณบริหารจัดการพื้นที่สีเขียวของชุมชน รวมถึงข้อจำกัดของค่านิยมและข้อกฎหมายเกี่ยวกับพื้นที่ที่ยังไม่ครอบคลุม ทำให้การบังคับใช้กฎหมายยังไม่สัมฤทธิ์ผล ดังนั้น การบูรณาการศาสตร์และองค์ความรู้ต่างๆ ไม่ว่าจะเป็นทางด้านเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อมเพื่อมาประยุกต์ใช้กับการจัดการพื้นที่สีเขียวในเขตเมืองจึงมีความสำคัญอย่างยิ่ง ซึ่งจะช่วยให้เกิดความยั่งยืนในการจัดการพื้นที่สีเขียวได้ในอนาคต

## 5. ประวัติการปรับปรุงมาตรฐานในแต่ละครั้ง

การทบทวนมาตรฐานอาชีพตามกรอบคุณวุฒิวิชาชีพ (8 ระดับ) ครั้งที่ 1/2566

## 6. ครั้งที่

การเปลี่ยนแปลงที่สำคัญ

### 1. การปรับระดับคุณวุฒิวิชาชีพ

- 1.1 อาชีพเจ้าหน้าที่จัดเตรียมวัสดุและทรัพยากรพื้นที่สีเขียว ระดับ 1-3 เป็นระดับ 3 - 4
- 1.2 อาชีพนักจัดการเครื่องมืออุปกรณ์พื้นที่สีเขียว ระดับ 1-3 เป็นระดับ 3 - 4
- 1.3 อาชีพนักตกแต่งสวนสาธารณะ ระดับ 1-3 เป็นระดับ 3 - 4
- 1.4 อาชีพนักบำรุงรักษาสวนสาธารณะ ระดับ 1-3 เป็นระดับ 3 - 4

### 2. การทบทวนการเลื่อนระดับคุณวุฒิวิชาชีพ

## 7. คุณวุฒิวิชาชีพที่ครอบคลุม (Professional Qualifications included)

สาขาวิชาชีพธุรกิจจัดการพื้นที่สีเขียว

อาชีพนักการตลาดพื้นที่สีเขียว ระดับ 4

## 8. คุณวุฒิวิชาชีพที่เกี่ยวข้อง (Related Professional Qualifications)

N/A

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

| รหัสหน่วยสมรรถนะ | เนื้อหา                                                   |
|------------------|-----------------------------------------------------------|
| 0134             | ประเมินสภาพแวดล้อมทางการตลาดของธุรกิจจัดการพื้นที่สีเขียว |
| 0135             | วางแผนกลยุทธ์ทางการตลาดธุรกิจจัดการพื้นที่สีเขียว         |
| 0136             | ประเมินความพึงพอใจของลูกค้า                               |

## 10. ระดับคุณวุฒิ

### 10.1 สาขาวิชาชีพธุรกิจจัดการพื้นที่สีเขียว อาชีพนักการตลาดพื้นที่สีเขียว ระดับ 4

#### คุณลักษณะของผลการเรียนรู้ (Characteristics of Outcomes)

เป็นหน่วยสมรรถนะที่ผู้ปฏิบัติงานมีทักษะในการปฏิบัติงานประจำขั้นพื้นฐานทั่วไปเกี่ยวกับการวิเคราะห์สภาพแวดล้อมทางการตลาดวิเคราะห์สภาพแวดล้อมภายนอกวิเคราะห์สภาพแวดล้อมภายในประเมินสภาพแวดล้อมรายงานผลการประเมินสภาพแวดล้อมทางการตลาดวิเคราะห์กลยุทธ์ทางการตลาดของธุรกิจจัดการพื้นที่สีเขียว กำหนดกลยุทธ์ตลาดเป้าหมาย (STP Marketing) กำหนดกลยุทธ์ส่วนประสมทางการตลาด(Marketing Mix)รายงานผลการวางแผนกลยุทธ์ทางการตลาดวางแผนการประเมินความพึงพอใจสำรวจความพึงพอใจประเมินระดับความพึงพอใจรายงานผลการประเมินความพึงพอใจ โดยมีทักษะทางเทคนิคในการปฏิบัติงาน มีทักษะทางความคิด การปฏิบัติที่หลากหลาย ครอบคลุมการปฏิบัติงาน หาช้อสรูป การตัดสินใจแก้ปัญหาที่เกี่ยวข้องกับงานโดยใช้ ทฤษฎีเทคนิคอย่างอิสระด้วยตนเอง

การเลื่อนระดับคุณวุฒิวิชาชีพ (Qualification Pathways)

ผู้ที่เข้าสู่คุณวุฒิวิชาชีพสาขาวิชาชีพธุรกิจจัดการพื้นที่สีเขียว อาชีพนักการตลาดพื้นที่สีเขียว ระดับ 4 ต้องมีคุณสมบัติดังนี้

- 1.สำเร็จการศึกษาขั้นต้นระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง (ปวส.) หรือเทียบเท่าในสาขาที่เกี่ยวข้อง **หรือ**
- 2.ผ่านการประเมินและได้รับการรับรองคุณวุฒิวิชาชีพสาขาวิชาชีพธุรกิจจัดการพื้นที่สีเขียว อาชีพนักการตลาดพื้นที่สีเขียว ระดับ 3 ไม่น้อยกว่า 1 ปี **หรือ**
- 3.มีประสบการณ์ทำงานที่เกี่ยวข้องไม่น้อยกว่า 3 ปี

ผู้ที่ผ่านการประเมินและได้รับการรับรองคุณวุฒิ สาขาวิชาชีพธุรกิจจัดการพื้นที่สีเขียว อาชีพนักการตลาดพื้นที่สีเขียว ระดับ 4 ต้องผ่านการประเมินตามหน่วยสมรรถนะอาชีพระดับ 4 ทั้ง 3 หน่วย

หลักเกณฑ์การต่ออายุหนังสือรับรองมาตรฐานอาชีพ

N/A

กลุ่มบุคคลในอาชีพ (Target Group)

นักการตลาด

หน่วยสมรรถนะ (หน่วยสมรรถนะทั้งหมดของคุณวุฒิวิชาชีพนี้)

- 0134 ประเมินสภาพแวดล้อมทางการตลาดของธุรกิจจัดการพื้นที่สีเขียว
- 0135 วางแผนกลยุทธ์ทางการตลาดธุรกิจจัดการพื้นที่สีเขียว
- 0136 ประเมินความพึงพอใจของลูกค้า

ตารางแผนผังแสดงหน้าที่

1. ตารางแสดงหน้าที่ 1

ประกาศใช้ ณ 11/10/2566

ตาราง 1 : FUNCTIONAL MAP แสดง KEY PURPOSE , KEY ROLES , KEY FUNCTION

| ความมุ่งหมายหลัก<br>Key Purpose                                                                               | บทบาทหลัก<br>Key Roles |                                                                              | หน้าที่หลัก<br>Key Function |                                         |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------|------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------|-----------------------------------------|
|                                                                                                               | รหัส                   | คำอธิบาย                                                                     | รหัส                        | คำอธิบาย                                |
| สร้างและยกระดับมาตรฐานอาชีพและคุณวุฒิวิชาชีพธุรกิจจัดการพื้นที่สีเขียวให้เป็นที่ยอมรับในระดับชาติและระดับสากล | 01                     | การวิเคราะห์ความคุ้มค่าและความเป็นไปได้ในการดำเนินธุรกิจจัดการพื้นที่สีเขียว | 013                         | จัดการการตลาดธุรกิจจัดการพื้นที่สีเขียว |

คำอธิบาย ตารางแผนผังแสดงหน้าที่เป็นแผนผังที่ใช้วิเคราะห์หน้าที่งานเพื่อให้ได้หน้าที่หลัก (Key Function)

## 2. ตารางแสดงหน้าที่ 1 (ต่อ)

ประกาศใช้ ณ 11/10/2566

ตาราง 2 : FUNCTIONAL MAP แสดง KEY FUNCTION , UNIT OF COMPETENCE , ELEMENT OF COMPETENCE

| หน้าที่หลัก<br>Key Function |                                         | หน่วยสมรรถนะ<br>Unit of Competence |                                                           | หน่วยสมรรถนะย่อย<br>Element of Competence |                                                         |
|-----------------------------|-----------------------------------------|------------------------------------|-----------------------------------------------------------|-------------------------------------------|---------------------------------------------------------|
| รหัส                        | คำอธิบาย                                | รหัส                               | คำอธิบาย                                                  | รหัส                                      | คำอธิบาย                                                |
| 013                         | จัดการการตลาดธุรกิจจัดการพื้นที่สีเขียว | 0134                               | ประเมินสภาพแวดล้อมทางการตลาดของธุรกิจจัดการพื้นที่สีเขียว | 01341                                     | วิเคราะห์สภาพแวดล้อมทางการตลาด                          |
|                             |                                         |                                    |                                                           | 01342                                     | วิเคราะห์สภาพแวดล้อมภายนอก                              |
|                             |                                         |                                    |                                                           | 01343                                     | วิเคราะห์สภาพแวดล้อมภายใน                               |
|                             |                                         |                                    |                                                           | 01344                                     | ประเมินสภาพแวดล้อม                                      |
|                             |                                         |                                    |                                                           | 01345                                     | รายงานผลการประเมินสภาพแวดล้อมทางการตลาด                 |
|                             |                                         | 0135                               | วางแผนกลยุทธ์ทางการตลาดธุรกิจจัดการพื้นที่สีเขียว         | 01351                                     | วิเคราะห์กลยุทธ์ทางการตลาดของธุรกิจจัดการพื้นที่สีเขียว |
|                             |                                         |                                    |                                                           | 01352                                     | กำหนดกลยุทธ์ตลาดเป้าหมาย (STP Marketing)                |
|                             |                                         |                                    |                                                           | 01353                                     | กำหนดกลยุทธ์ส่วนประสมทางการตลาด (Marketing Mix)         |
|                             |                                         |                                    |                                                           | 01354                                     | รายงานผลการวางแผนกลยุทธ์ทางการตลาด                      |
|                             |                                         | 0136                               | ประเมินความพึงพอใจของลูกค้า                               | 01361                                     | วางแผนการประเมินความพึงพอใจ                             |
|                             |                                         |                                    |                                                           | 01362                                     | สำรวจความพึงพอใจ                                        |
|                             |                                         |                                    |                                                           | 01363                                     | ประเมินระดับความพึงพอใจ                                 |
|                             |                                         |                                    |                                                           | 01364                                     | รายงานผลการประเมินความพึงพอใจ                           |

### คำอธิบาย

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

1. รหัสหน่วยสมรรถนะ 0134
2. ชื่อหน่วยสมรรถนะ ประเมินสภาพแวดล้อมทางการตลาดของธุรกิจจัดการพื้นที่สีเขียว
3. ทบทวนครั้งที่ 1 / 2566
4. สร้างใหม่ ☐ ปรับปรุง ☒

5. สำหรับชื่ออาชีพและรหัสอาชีพ (Occupational Classification)

ISCO-08 รหัสอาชีพ 2431 ผู้ประกอบวิชาชีพด้านโฆษณาและการตลาด

6. คำอธิบายหน่วยสมรรถนะ (Description of Unit of Competency)

เป็นหน่วยสมรรถนะที่ผู้ปฏิบัติงานมีทักษะในการปฏิบัติงานประจำขั้นพื้นฐานทั่วไปเกี่ยวกับการวิเคราะห์สภาพแวดล้อมทางการตลาดวิเคราะห์สภาพแวดล้อมภายนอกวิเคราะห์สภาพแวดล้อมภายในประเมินสภาพแวดล้อมรายงานผลการประเมินสภาพแวดล้อมทางการตลาดโดยมีทักษะทางเทคนิคในการปฏิบัติงาน มีทักษะทางความคิดและปฏิบัติที่หลากหลายครอบคลุมการปฏิบัติงาน หาข้อมูลและการตัดสินใจแก้ปัญหาที่เกี่ยวข้องกับงานโดยใช้ทฤษฎีและเทคนิคอย่างอิสระด้วยตนเอง

7. สำหรับระดับคุณวุฒิ

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

8. กลุ่มอาชีพ (Sector)

ผู้ประกอบอาชีพธุรกิจจัดการพื้นที่สีเขียว

9. ชื่ออาชีพและรหัสอาชีพอื่นที่หน่วยสมรรถนะนี้สามารถใช้ได้ (ถ้ามี)

N/A

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

N/A

11. สมรรถนะย่อยและเกณฑ์การปฏิบัติงาน (Elements and Performance Criteria)

| สมรรถนะย่อย (Element)                   | เกณฑ์การปฏิบัติงาน (Performance Criteria)                                                                                                                                                                                                                               | วิธีการประเมิน (Assessment)   |
|-----------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------|
| 01341<br>วิเคราะห์สภาพแวดล้อมทางการตลาด | 1.1 อธิบายความสำคัญของการวิเคราะห์สภาพแวดล้อมทางการตลาด<br>1.2 ระบุประเภทของสภาพแวดล้อมทางการตลาดแบ่งเป็นสภาพแวดล้อมภายนอก และสภาพแวดล้อมภายใน                                                                                                                          | ข้อสอบข้อเขียน<br>การสัมภาษณ์ |
| 01342<br>วิเคราะห์สภาพแวดล้อมภายนอก     | 2.1 อธิบายความหมายของสภาพแวดล้อมภายนอก<br>2.2 อธิบายประเภทของสภาพแวดล้อมภายนอก<br>2.3 จำแนกสภาพแวดล้อมภายนอกระดับจุลภาค<br>2.4 จำแนกสภาพแวดล้อมภายนอกระดับมหภาค<br>2.5 ประยุกต์ใช้ความรู้สภาพแวดล้อมภายนอกตรวจสอบสภาพแวดล้อมภายนอกของธุรกิจจัดการพื้นที่สีเขียว         | ข้อสอบข้อเขียน                |
| 01343<br>วิเคราะห์สภาพแวดล้อมภายใน      | 3.1 อธิบายความหมายของสภาพแวดล้อมภายใน<br>3.2 ระบุประเภทของสภาพแวดล้อมภายใน<br>3.3 อธิบายสภาพแวดล้อมภายในส่วนผสมทางการตลาด<br>3.4 อธิบายสภาพแวดล้อมภายในส่วนบริบทของกิจการ<br>3.5 ประยุกต์ใช้ความรู้สภาพแวดล้อมภายในตรวจสอบสภาพแวดล้อมภายในของธุรกิจจัดการพื้นที่สีเขียว | ข้อสอบข้อเขียน<br>การสัมภาษณ์ |

| สมรรถนะย่อย (Element)                            | เกณฑ์ในการปฏิบัติงาน (Performance Criteria)                                                                                                                     | วิธีการประเมิน (Assessment)     |
|--------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------|
| 01344<br>ประเมินสภาพแวดล้อม                      | 4.1<br>จำแนกผลการวิเคราะห์สภาพแวดล้อมภายนอกและภายในทาง<br>การตลาดของธุรกิจจัดการพื้นที่สีเขียว<br>4.2<br>ประเมินสภาพแวดล้อมทางการตลาดธุรกิจจัดการพื้นที่สีเขียว | ข้อสอบข้อเขียน<br>การสัมภาษณ์   |
| 01345<br>รายงานผลการประเมินสภาพแวดล้อมทางการตลาด | 5.1<br>อธิบายรูปแบบการนำเสนอในรายงานผลการประเมินสภาพแ<br>วล้อมทางการตลาด<br>5.2<br>จัดทำรายงานผลการประเมินสภาพแวดล้อมทางการตลาด                                 | ข้อสอบข้อเขียน<br>แฟ้มสะสมผลงาน |

## 12. ความรู้และทักษะก่อนหน้าที่จำเป็น (Pre-requisite Skill & Knowledge)

N/A

## 13. ทักษะและความรู้ที่ต้องการ (Required Skills and Knowledge)

(ก) ความต้องการด้านทักษะ

1. ทักษะการประเมินสภาพแวดล้อมทางการตลาดของธุรกิจจัดการพื้นที่สีเขียว
2. ทักษะในการสื่อสาร
3. ทักษะการใช้โปรแกรมเพื่อสนับสนุนงาน

(ข) ความต้องการด้านความรู้

1. การวิเคราะห์ สภาพแวดล้อมภายในและภายนอก

## 14. หลักฐานที่ต้องการ (Evidence Guide)

(ก) หลักฐานการปฏิบัติงาน (Performance Evidence)

1. แฟ้มสะสมผลงาน (Portfolio)

(ข) หลักฐานความรู้ (Knowledge Evidence)

1.

หนังสือรับรองประสบการณ์การทำงานเกี่ยวกับการวิเคราะห์สภาพแวดล้อมทางการตลาดสภาพแวดล้อมภายนอกสภาพแวดล้อมภายในประเมินสภาพแวดล้อมรายงานผลการประเมินสภาพแวดล้อมทางการตลาดจากนายจ้าง หรือ

2. หนังสือรับรองผ่านการฝึกอบรมที่เกี่ยวข้องกับการวิเคราะห์สภาพแวดล้อมทางการตลาด สภาพแวดล้อมภายนอก สภาพแวดล้อมภายใน ประเมินสภาพแวดล้อม รายงานผลการประเมินสภาพแวดล้อมทางการตลาด หรือ

3. หากไม่มีหลักฐานความรู้ตามข้อ 1 และ 2 ข้างต้น

ต้องมีแฟ้มสะสมผลงานที่มีข้อมูลเกี่ยวกับประสบการณ์การทำงานเกี่ยวกับการวิเคราะห์สภาพแวดล้อมทางการตลาด สภาพแวดล้อมภายนอก สภาพแวดล้อมภายใน ประเมินสภาพแวดล้อม รายงานผลการประเมินสภาพแวดล้อมทางการตลาด และสามารถใชโปรแกรม Microsoft Office ในการทำงาน

(ค) คำแนะนำในการประเมิน

1. ผู้ประเมินตรวจประเมินเกี่ยวกับความรู้พื้นฐานเกี่ยวกับการประเมินสภาพแวดล้อมทางการตลาด
2. พิจารณาหลักฐานที่เกี่ยวข้อง ทั้งหลักฐานการปฏิบัติงาน และหลักฐานด้านความรู้

(ง) วิธีการประเมิน

1. การประเมินความรู้ด้วยข้อสอบปรนัย
2. การประเมินความรู้ด้วยข้อสอบอัตนัย
3. แฟ้มสะสมผลงาน
4. การสัมภาษณ์

## 15. ขอบเขต (Range Statement)

N/A

## 16. หน่วยสมรรถนะรวม (ถ้ามี)

N/A

17. อุตสาหกรรมร่วม/กลุ่มอาชีพร่วม (ถ้ามี)

N/A

18. รายละเอียดกระบวนการและวิธีการประเมิน (Assessment Description and Procedure)

18.1 การประเมินความรู้ ด้วยข้อสอบปรนัย 4 ตัวเลือก และข้อสอบแบบอัตนัย

18.2 แฟ้มสะสมผลงาน

18.3 การสอบสัมภาษณ์

1. รหัสหน่วยสมรรถนะ 0135
2. ชื่อหน่วยสมรรถนะ วางแผนกลยุทธ์ทางการตลาดธุรกิจจัดการพื้นที่สีเขียว
3. ทบทวนครั้งที่ 1 / 2566
4. สร้างใหม่ ☐ ปรับปรุง ☒

5. สำหรับชื่ออาชีพและรหัสอาชีพ (Occupational Classification)

ISCO-08 รหัสอาชีพ 2431 ผู้ประกอบวิชาชีพด้านโฆษณาและการตลาด

6. คำอธิบายหน่วยสมรรถนะ (Description of Unit of Competency)

เป็นหน่วยสมรรถนะที่ผู้ปฏิบัติงานมีทักษะในการปฏิบัติงานประจำขั้นพื้นฐานทั่วไปเกี่ยวกับการวิเคราะห์กลยุทธ์ทางการตลาดของธุรกิจจัดการพื้นที่สีเขียวกำหนดกลยุทธ์ตลาดเป้าหมาย (STP Marketing) กำหนดกลยุทธ์ส่วนประสมทางการตลาด (Marketing Mix) รายงานผลการวางแผนกลยุทธ์ทางการตลาดโดยมีทักษะทางเทคนิคในการปฏิบัติงาน มีทักษะทางความคิดและปฏิบัติที่หลากหลายครอบคลุมการปฏิบัติงานหาข้อสรุปและการตัดสินใจแก้ปัญหาที่เกี่ยวข้องกับงานโดยใช้ทฤษฎีและเทคนิคอย่างอิสระด้วยตนเอง

7. สำหรับระดับคุณวุฒิ

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

8. กลุ่มอาชีพ (Sector)

ผู้ประกอบอาชีพธุรกิจจัดการพื้นที่สีเขียว

9. ชื่ออาชีพและรหัสอาชีพอื่นที่หน่วยสมรรถนะนี้สามารถใช้ได้ (ถ้ามี)

N/A

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

N/A

11. สมรรถนะย่อยและเกณฑ์การปฏิบัติงาน (Elements and Performance Criteria)

| สมรรถนะย่อย (Element)                                            | เกณฑ์การปฏิบัติงาน (Performance Criteria)                                                                                                                                                                                                                                                                    | วิธีการประเมิน (Assessment)   |
|------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------|
| 01351<br>วิเคราะห์กลยุทธ์ทางการตลาดของธุรกิจจัดการพื้นที่สีเขียว | 1.1 อธิบายความสำคัญของการกำหนดกลยุทธ์ทางการตลาดของธุรกิจจัดการพื้นที่สีเขียว<br>1.2 ระบุหลักการกำหนดกลยุทธ์ทางการตลาดด้วยกลยุทธ์ตลาดเป้าหมาย (STP Marketing)<br>1.3 ระบุหลักการกำหนดกลยุทธ์ทางการตลาดด้วยกลยุทธ์ส่วนประสมทางการตลาด (Marketing Mix)<br>1.4 จำแนกความแตกต่างตามกรอบแนวคิดของทั้งสองกลยุทธ์    | ข้อสอบข้อเขียน<br>การสัมภาษณ์ |
| 01352<br>กำหนดกลยุทธ์ตลาดเป้าหมาย (STP Marketing)                | 2.1 อธิบายองค์ประกอบของกลยุทธ์ตลาดเป้าหมายได้<br>2.2 ระบุความหมายและกลวิธีใช้ S-Market Segmentation การแบ่งส่วนตลาด<br>2.3 ระบุความหมายและกลวิธีใช้ T- Market Targeting ตลาดเป้าหมาย<br>2.4 ระบุความหมายและกลวิธีใช้ P-Positioning การวางตำแหน่งผลิตภัณฑ์<br>2.5 อธิบายขั้นตอนการกำหนดกลยุทธ์ตลาดเป้าหมายได้ | ข้อสอบข้อเขียน                |

| สมรรถนะย่อย (Element)                                    | เกณฑ์ในการปฏิบัติงาน (Performance Criteria)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | วิธีการประเมิน (Assessment)     |
|----------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------|
| 01353<br>กำหนดกลยุทธ์ส่วนประสมทางการตลาด (Marketing Mix) | 3.1 อธิบายองค์ประกอบของกลยุทธ์ส่วนประสมทางการตลาดได้<br>3.2 ระบุความหมายและกลวิธีกำหนด กลยุทธ์ผลิตภัณฑ์ Product<br>3.3 อธิบายความหมายและกลวิธีกำหนด กลยุทธ์ราคา Price<br>3.4 ระบุความหมายและกลวิธีกำหนด กลยุทธ์ช่องทางการจำหน่าย Place<br>3.5 จำแนกความหมายและกลวิธีกำหนด กลยุทธ์การส่งเสริมการตลาด Promotion<br>3.6 อธิบายความหมายและกลวิธีกำหนด กลยุทธ์การให้ข่าวและการประชาสัมพันธ์ Publicity and Public Relation | ข้อสอบข้อเขียน                  |
| 01354<br>รายงานผลการวางแผนกลยุทธ์ทางการตลาด              | 4.1 อธิบายรูปแบบการนำเสนอในรายงานผลการวางแผนกลยุทธ์ทางการตลาด<br>4.2 จัดทำรายงานผลการวางแผนกลยุทธ์ทางการตลาด                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | ข้อสอบข้อเขียน<br>แฟ้มสะสมผลงาน |

## 12. ความรู้และทักษะก่อนหน้าที่จำเป็น (Pre-requisite Skill & Knowledge)

N/A

## 13. ทักษะและความรู้ที่ต้องการ (Required Skills and Knowledge)

(ก) ความต้องการด้านทักษะ

1. ทักษะประเมินวิเคราะห์กลยุทธ์การตลาด
2. ทักษะในการสื่อสาร
3. ทักษะการใช้โปรแกรมเพื่อสนับสนุนงาน

(ข) ความต้องการด้านความรู้

1. วิเคราะห์กลยุทธ์การตลาด
2. การปฏิบัติงานเกี่ยวกับกำหนดวิธีประเมินวิเคราะห์กลยุทธ์การตลาด
3. การปฏิบัติงานเกี่ยวกับกำหนดแผนกลยุทธ์การตลาด

## 14. หลักฐานที่ต้องการ (Evidence Guide)

**(ก) หลักฐานการปฏิบัติงาน (Performance Evidence)**

1. แฟ้มสะสมผลงาน (Portfolio)

**(ข) หลักฐานความรู้ (Knowledge Evidence)**

1. หนังสือรับรองประสบการณ์การทำงานเกี่ยวกับการวิเคราะห์กลยุทธ์ทางการตลาดของธุรกิจการจัดการพื้นที่สีเขียวกำหนดกลยุทธ์ตลาดเป้าหมาย (STP Marketing) กำหนดกลยุทธ์ส่วนประสมทางการตลาด (Marketing Mix) รายงานผลการวางแผนกลยุทธ์ทางการตลาดจากนายจ้าง หรือ
2. หนังสือรับรองผ่านการฝึกอบรมที่เกี่ยวข้องกับการวิเคราะห์กลยุทธ์ทางการตลาดของธุรกิจการจัดการพื้นที่สีเขียว กำหนดกลยุทธ์ตลาดเป้าหมาย (STP Marketing) กำหนดกลยุทธ์ส่วนประสมทางการตลาด (Marketing Mix) รายงานผลการวางแผนกลยุทธ์ทางการตลาด หรือ
3. หากไม่มีหลักฐานความรู้ตามข้อ 1 และ 2 ข้างต้น  
ต้องมีแฟ้มสะสมผลงานที่มีข้อมูลเกี่ยวกับประสบการณ์การทำงานเกี่ยวกับการวิเคราะห์กลยุทธ์ทางการตลาดของธุรกิจการจัดการพื้นที่สีเขียว กำหนดกลยุทธ์ตลาดเป้าหมาย (STP Marketing) กำหนดกลยุทธ์ส่วนประสมทางการตลาด (Marketing Mix) รายงานผลการวางแผนกลยุทธ์ทางการตลาด และสามารถใช้อำนาจโปรแกรม Microsoft Office ในการทำงาน

**(ค) คำแนะนำในการประเมิน**

1. ผู้ประเมินตรวจสอบประเมินเกี่ยวกับความรู้พื้นฐานเกี่ยวกับการวางแผนกลยุทธ์ทางการตลาด
2. พิจารณาหลักฐานที่เกี่ยวข้อง ทั้งหลักฐานการปฏิบัติงาน และหลักฐานด้านความรู้

**(ง) วิธีการประเมิน**

1. การประเมินความรู้ด้วยข้อสอบปรนัย
2. การประเมินความรู้ด้วยข้อสอบอัตนัย
3. แฟ้มสะสมผลงาน
4. การสัมภาษณ์

**15. ขอบเขต (Range Statement)**

N/A

**16. หน่วยสมรรถนะร่วม (ถ้ามี)**

N/A

**17. อุตสาหกรรมร่วม/กลุ่มอาชีพร่วม (ถ้ามี)**

N/A

**18. รายละเอียดกระบวนการและวิธีการประเมิน (Assessment Description and Procedure)**

- 18.1 การประเมินความรู้ ด้วยข้อสอบปรนัย 4 ตัวเลือกและข้อสอบแบบอัตนัย
- 18.2 แฟ้มสะสมผลงาน
- 18.3 การสอบสัมภาษณ์

1. รหัสหน่วยสมรรถนะ0136
2. ชื่อหน่วยสมรรถนะประเมินความพึงพอใจของลูกค้า
3. ทบทวนครั้งที่1 / 2566
4. สร้างใหม่

☐

ปรับปรุง

☒

5. สำหรับชื่ออาชีพและรหัสอาชีพ (Occupational Classification)

ISCO-08 รหัสอาชีพ 2434 ผู้ประกอบวิชาชีพด้านโฆษณาและการตลาด

6. คำอธิบายหน่วยสมรรถนะ (Description of Unit of Competency)

เป็นหน่วยสมรรถนะที่ผู้ปฏิบัติงานมีทักษะในการปฏิบัติงานประจำขึ้นพื้นฐานทั่วไปเกี่ยวกับการวางแผนการประเมินความพึงพอใจสำรวจความพึงพอใจประเมินระดับความพึงพอใจรายงานผลการประเมินความพึงพอใจโดยมีทักษะทางเทคนิคในการปฏิบัติงาน มีทักษะทางความคิดและปฏิบัติที่หลากหลายครอบคลุมการปฏิบัติงานหาข้อสรุปและการตัดสินใจแก้ปัญหาที่เกี่ยวข้องกับงานโดยใช้ทฤษฎีและเทคนิคอย่างอิสระด้วยตนเอง

7. สำหรับระดับคุณวุฒิ

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

8. กลุ่มอาชีพ (Sector)

ผู้ประกอบอาชีพธุรกิจจัดการพื้นที่สีเขียว

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)   |
|----------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------|
| 01361<br>วางแผนการประเมินความพึงพอใจ   | 1.1 อธิบายความสำคัญของการประเมินความพึงพอใจ<br>1.2 ระบุวัตถุประสงค์ของการสำรวจความพึงพอใจ<br>1.3 ระบุขั้นตอนการสำรวจความพึงพอใจของลูกค้า<br>1.4 ระบุแผนสำรวจความพึงพอใจ                                                                         | ข้อสอบข้อเขียน<br>การสัมภาษณ์ |
| 01362<br>สำรวจความพึงพอใจ              | 2.1 อธิบายหลักการสำรวจความพึงพอใจ<br>2.2 ระบุแนวทางการกำหนดเกณฑ์ประเมินความพึงพอใจ<br>2.3 อธิบายแนวทางการกำหนดตัวชี้วัดตามเกณฑ์ประเมิน<br>2.4 ระบุเครื่องมือสำรวจความพึงพอใจ<br>2.5 ออกแบบแบบสำรวจความพึงพอใจ<br>2.6 อธิบายวิธีสำรวจความพึงพอใจ | ข้อสอบข้อเขียน                |
| 01363<br>ประเมินระดับความพึงพอใจ       | 3.1 ระบุแนวการประเมินความพึงพอใจ<br>3.2 อธิบายการกำหนดระดับความพึงพอใจ<br>3.3 ระบุวิธีวัดผลระดับความพึงพอใจ                                                                                                                                     | ข้อสอบข้อเขียน                |
| 01364<br>รายงานผลการประเมินความพึงพอใจ | 4.1 ระบุเนื้อหาที่ต้องกำหนดในรายงานผลการประเมินความพึงพอใจ<br>4.2 จัดทำรายงานผลการประเมินความพึงพอใจ                                                                                                                                            | ข้อสอบข้อเขียน<br>การสัมภาษณ์ |

12. ความรู้และทักษะก่อนหน้าที่จำเป็น (Pre-requisite Skill & Knowledge)

N/A

### 13. ทักษะและความรู้ที่ต้องการ (Required Skills and Knowledge)

(ก) ความต้องการด้านทักษะ

1. ทักษะการประเมินความพึงพอใจของลูกค้า
2. ทักษะในการสื่อสาร
3. ทักษะการใช้โปรแกรมเพื่อสนับสนุนงาน

(ข) ความต้องการด้านความรู้

1. วิเคราะห์ความพึงพอใจของลูกค้า
2. การปฏิบัติงานเกี่ยวกับกำหนดวิธีวิเคราะห์ความพึงพอใจของลูกค้า
3. การปฏิบัติงานเกี่ยวกับเขียนเนื้อหารายงานความพึงพอใจของลูกค้า

### 14. หลักฐานที่ต้องการ (Evidence Guide)

(ก) หลักฐานการปฏิบัติงาน (Performance Evidence)

1. แฟ้มสะสมผลงาน (Portfolio)

(ข) หลักฐานความรู้ (Knowledge Evidence)

- 1.

หนังสือรับรองประสบการณ์การทำงานเกี่ยวกับการวางแผนการประเมินความพึงพอใจสำรวจความพึงพอใจประเมินระดับความพึงพอใจรายงานผลการประเมินความพึงพอใจจากนายจ้าง หรือ

2. หนังสือรับรองผ่านการฝึกอบรมที่เกี่ยวข้องกับการวางแผนการประเมินความพึงพอใจ สำรวจความพึงพอใจ ประเมินระดับความพึงพอใจ รายงานผลการประเมินความพึงพอใจ หรือ

3. หากไม่มีหลักฐานความรู้ตามข้อ 1 และ 2 ข้างต้น

ต้องมีแฟ้มสะสมผลงานที่มีข้อมูลเกี่ยวกับประสบการณ์การทำงานเกี่ยวกับการวางแผนการประเมินความพึงพอใจ สำรวจความพึงพอใจ ประเมินระดับความพึงพอใจ รายงานผลการประเมินความพึงพอใจ และสามารถใช้โปรแกรม Microsoft Office ในการทำงาน

(ค) คำแนะนำในการประเมิน

1. ผู้ประเมินตรวจสอบประเมินเกี่ยวกับความรู้พื้นฐานเกี่ยวกับการประเมินความพึงพอใจของลูกค้า
2. พิจารณาหลักฐานที่เกี่ยวข้อง ทั้งหลักฐานการปฏิบัติงาน และหลักฐานด้านความรู้

(ง) วิธีการประเมิน

1. การประเมินความรู้ด้วยข้อสอบปรนัย
2. การประเมินความรู้ด้วยข้อสอบอัตนัย
3. แฟ้มสะสมผลงาน
4. การสัมภาษณ์

### 15. ขอบเขต (Range Statement)

N/A

### 16. หน่วยสมรรถนะรวม (ถ้ามี)

N/A

### 17. อุตสาหกรรมร่วม/กลุ่มอาชีพร่วม (ถ้ามี)

N/A

### 18. รายละเอียดกระบวนการและวิธีการประเมิน (Assessment Description and Procedure)

- 18.1 การประเมินความรู้ด้วยข้อสอบปรนัย 4 ตัวเลือกและข้อสอบแบบอัตนัย
- 18.2 แฟ้มสะสมผลงาน
- 18.3 การสอบสัมภาษณ์