



มาตรฐานอาชีพและคุณวุฒิวิชาชีพ
Occupational Standard and Professional Qualifications

สาขาวิชาชีพธุรกิจค้าปลีก สาขาธุรกิจขายตรง

จัดทำโดย สถาบันคุณวุฒิวิชาชีพ (องค์การมหาชน)
ร่วมกับ -

1. ชื่อมาตรฐานอาชีพ

สาขาวิชาชีพธุรกิจค้าปลีก สาขาธุรกิจขายตรง

2. ประวัติการปรับปรุงมาตรฐาน

-

3. ทะเบียนอ้างอิง (Imprint)

-

4. ข้อมูลเบื้องต้น

-

5. ประวัติการปรับปรุงมาตรฐานในแต่ละครั้ง

-

6. ครั้งที่

-

7. คุณวุฒิวิชาชีพที่ครอบคลุม (Professional Qualifications included)

สาขาวิชาชีพธุรกิจค้าปลีก

สาขาธุรกิจขายตรง

อาชีพนักขาย ระดับ 6

8. คุณวุฒิวิชาชีพที่เกี่ยวข้อง (Related Professional Qualifications)

-

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

รหัสหน่วยสมรรถนะ	เนื้อหา
30111	กำหนดช่องทางการขายทั้งช่องทางปกติและช่องทางอิเล็กทรอนิกส์
30112	จัดทำแผนการตลาดที่เหมาะสมกับกลุ่มลูกค้าเป้าหมาย
30121	นำเสนอสินค้าหรือบริการในรูปแบบต่างๆ
30122	ปฏิบัติการด้านตลาดดิจิทัล
30123	วางแผนและบริหารกลยุทธ์ด้านการตลาดดิจิทัล
30131	จัดทำเอกสารสำหรับการสั่งซื้อสินค้าหรือบริการ
30132	ส่งมอบสินค้าให้แก่ลูกค้าในสภาพที่สมบูรณ์ครบถ้วน
30141	สอบถามความพึงพอใจในการใช้งานสินค้าหรือบริการ
30142	ติดตามแก้ไขปัญหาที่เกิดจากการใช้สินค้า
30151	วิเคราะห์สาเหตุที่ลูกค้าต้องการเปลี่ยนหรือคืนสินค้า
30152	จัดทำเอกสารการเปลี่ยนคืนสินค้าให้ลูกค้าตามที่ต้องการ
30161	วิเคราะห์สิทธิประโยชน์ที่สมาชิกจะได้รับ
30162	ขยายฐานลูกค้าใหม่โดยให้คำแนะนำและฝึกอบรม
30163	จัดจำหน่ายสินค้าหรือบริการให้แก่ลูกค้ารายใหม่
30164	ให้คำแนะนำในการเริ่มธุรกิจให้แก่ลูกค้ารายใหม่
30171	วางแผนกลยุทธ์ด้านตลาดดิจิทัล

10. ระดับคุณวุฒิ

10.1 สาขาวิชาชีพธุรกิจค้าปลีก สาขาธุรกิจขายตรง อาชีพนักขาย ระดับ 6

คุณลักษณะของผลการเรียนรู้ (Characteristics of Outcomes)

กำหนดช่องทางการขายทั้งช่องทางปกติและช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ จัดทำแผนการตลาดที่เหมาะสมกับกลุ่มลูกค้าเป้าหมาย เตรียมการนำเสนอสินค้าหรือบริการในรูปแบบต่าง ๆ สามารถปฏิบัติการด้านตลาดดิจิทัลวางแผนและบริหารกลยุทธ์ด้านการตลาดดิจิทัล เตรียมจัดทำเอกสารสำหรับการสั่งซื้อสินค้าหรือบริการ ส่งมอบสินค้าให้แก่ลูกค้าในสภาพที่สมบูรณ์ครบถ้วน สอบถามความพึงพอใจในการใช้งานสินค้าหรือบริการ ติดตามแก้ไขปัญหาที่เกิดจากการใช้สินค้า ให้ความรู้แก่สมาชิกที่เป็นการขายฐานลูกค้าใหม่โดยให้คำแนะนำและฝึกอบรม ปฏิบัติการจัดจำหน่ายสินค้าหรือบริการให้แก่ลูกค้ารายใหม่ ปฏิบัติตามข้อกำหนดของกฎหมายอย่างถูกต้อง ละเว้นการกระทำผิดที่เกิดขึ้น ศึกษาจากกรมสอบสวนคดีพิเศษ ว่าด้วยเรื่องการชักชวนคนเข้าร่วมธุรกิจ ให้คำแนะนำในการเริ่มธุรกิจให้แก่ลูกค้ารายใหม่ ชักชวนบุคคลเข้าร่วมธุรกิจอย่างถูกต้องตามหลักวิธีการละเว้นการกระทำผิดที่เกิดขึ้น ศึกษาจากกรมสอบสวนคดีพิเศษ ว่าด้วยเรื่องการชักชวนคนเข้าร่วมธุรกิจ ปฏิบัติการด้านกลยุทธ์การตลาดดิจิทัล และวางแผนและบริหารกลยุทธ์ด้านการตลาดดิจิทัล

การเลื่อนระดับคุณวุฒิวิชาชีพ (Qualification Pathways)

1. ผู้ที่มีคุณวุฒิวิชาชีพสาขาวิชาชีพ อาชีพนักขาย ระดับ 6 จะต้องมีความสัมพันธ์ข้อใดข้อหนึ่ง ดังนี้
 - 1.1 มีคุณวุฒิไม่ต่ำกว่าการศึกษาระดับประถมศึกษา หรือการศึกษามัธยมศึกษา หรือ
 - 1.2 มีประสบการณ์ในการเป็นนักขาย ไม่น้อยกว่า 1 ปี
2. ผ่านเกณฑ์การประเมินตามหน่วยสมรรถนะ สาขาวิชาชีพธุรกิจค้าปลีก สาขาธุรกิจขายตรง อาชีพนักขาย ระดับ 6 จำนวน 17 หน่วยสมรรถนะของคุณวุฒิวิชาชีพนี้
3. แสดงหลักฐานและประสบการณ์ที่เกี่ยวข้องกับทุกรายการสมรรถนะตามคุณวุฒิวิชาชีพนี้

หลักเกณฑ์การต่ออายุหนังสือรับรองมาตรฐานอาชีพ

-

กลุ่มบุคคลในอาชีพ (Target Group)

ผู้ทำงานในกลุ่มธุรกิจค้าปลีก ธุรกิจขายตรง ซึ่งบุคคลในอาชีพประกอบด้วย นักขาย ตัวแทนขาย ผู้จัดการฝ่ายอิสระ

หน่วยสมรรถนะ (หน่วยสมรรถนะทั้งหมดของคุณวุฒิวิชาชีพนี้)

- 30111 กำหนดช่องทางการขายทั้งช่องทางปกติและช่องทางอิเล็กทรอนิกส์
- 30112 จัดทำแผนการตลาดที่เหมาะสมกับกลุ่มลูกค้าเป้าหมาย
- 30121 นำเสนอสินค้าหรือบริการในรูปแบบต่างๆ
- 30122 ปฏิบัติการด้านตลาดดิจิทัล
- 30123 วางแผนและบริหารกลยุทธ์ด้านการตลาดดิจิทัล
- 30131 จัดทำเอกสารสำหรับการสั่งซื้อสินค้าหรือบริการ
- 30132 ส่งมอบสินค้าให้แก่ลูกค้าในสภาพที่สมบูรณ์ครบถ้วน
- 30141 สอบถามความพึงพอใจในการใช้งานสินค้าหรือบริการ
- 30142 ติดตามแก้ไขปัญหาที่เกิดจากการใช้สินค้า
- 30151 วิเคราะห์สาเหตุที่ลูกค้าต้องการเปลี่ยนหรือคืนสินค้า
- 30152 จัดทำเอกสารการเปลี่ยนคืนสินค้าให้ลูกค้าตามที่ต้องการ
- 30161 วิเคราะห์สิทธิประโยชน์ที่สมาชิกจะได้รับ

- 30162 ขยายฐานลูกค้าใหม่โดยให้คำแนะนำและฝึกอบรม
- 30163 จัดจำหน่ายสินค้าหรือบริการให้แก่ลูกค้ารายใหม่
- 30164 ให้คำแนะนำในการเริ่มธุรกิจให้แก่ลูกค้ารายใหม่
- 30171 วางแผนกลยุทธ์ด้านตลาดดิจิทัล
- 30172 บริหารกลยุทธ์ด้านการตลาดดิจิทัล

ตารางแผนผังแสดงหน้าที่

1. ตารางแสดงหน้าที่ 1

ประกาศใช้ ณ 21/03/2562

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
เพื่อพัฒนาธุรกิจให้เจริญเติบโต ด้วยการจัดหาและจำหน่ายสินค้าหรือบริการที่มีมาตรฐาน ในอัตราผลกำไรที่เป็นธรรมตามหลักสากล โดยการขยายตลาดผ่านบุคลากรที่ได้รับการพัฒนาองค์ความรู้ และความสามารถที่มีมาตรฐานอาชีพในธุรกิจขายตรงและตลาดแบบตรง	301	เพิ่มมูลค่าเพิ่มให้สินค้าหรือบริการ โดยการขายสินค้า	3011	สร้างการรับรู้ในตัวสินค้าหรือบริการและทำการขาย
			3012	เตรียมการขายสินค้าหรือบริการตามหลักวิธีและเทคนิคการขาย
			3013	ปิดการขายสินค้าหรือบริการและส่งมอบสินค้าให้แก่ลูกค้า
			3014	ให้บริการหลังการขาย
			3015	อธิบายนโยบายการรับประกันสินค้าในกรณีที่ลูกค้าไม่พึงพอใจ
			3016	ขยายฐานกลุ่มลูกค้าใหม่ให้เพิ่มขึ้นโดยการให้เป็นสมาชิก
			3017	จัดการการตลาดดิจิทัล

คำอธิบาย ตารางแผนผังแสดงหน้าที่เป็นแผนผังที่ใช้วิเคราะห์หน้าที่งานเพื่อให้ได้หน้าที่หลัก (Key Function)

2. ตารางแสดงหน้าที่ 1 (ต่อ)

ประกาศใช้ ณ 21/03/2562

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
3011	สร้างการรับรู้ในตัวสินค้าหรือบริการและทำการขาย	30111	กำหนดช่องทางการขายทั้งช่องทางปกติและช่องทางอิเล็กทรอนิกส์	30111	กำหนดช่องทางการขายทั้งช่องทางปกติและช่องทางอิเล็กทรอนิกส์
				301112	จัดทำแผนการตลาดที่เหมาะสมกับกลุ่มลูกค้าเป้าหมาย
		30112	จัดทำแผนการตลาดที่เหมาะสมกับกลุ่มลูกค้าเป้าหมาย	30112	กำหนดช่องทางการตลาดและการสื่อสารการตลาดที่เหมาะสมต่อกลุ่มลูกค้าเป้าหมายที่กำหนด
				301122	กำหนดสื่อที่ใช้ในการเข้าถึงลูกค้าเป้าหมาย
3012	เตรียมการขายสินค้าหรือบริการตามหลักวิธีและเทคนิคการขาย	30121	นำเสนอสินค้าหรือบริการในรูปแบบต่างๆ	301123	ปฏิบัติตามข้อกำหนดของกฎหมาย พ.ร.บ. ว่าด้วยการคุ้มครองผู้บริโภค มาตรา 19 และมาตรา 25
				30121	เตรียมการนำเสนอสินค้าหรือบริการในรูปแบบต่างๆ
		30122	ปฏิบัติการด้านตลาดดิจิทัล	301212	เตรียมการตอบคำถามที่ลูกค้าข้องใจ
				30122	กำหนดเป้าหมายในการทำการตลาดดิจิทัล
				301222	วางแผนยุทธวิธีในการทำการตลาดดิจิทัล สร้างแผนการตลาดดิจิทัล ประเมินความสำเร็จของแผนการตลาดดิจิทัล

หน้าที่หลัก Key Function		หน่วยสมรรถนะ Unit of Competence		หน่วยสมรรถนะย่อย Element of Competence	
รหัส	คำอธิบาย	รหัส	คำอธิบาย	รหัส	คำอธิบาย
3012	เตรียมการขายสินค้าหรือบริการตามหลักวิธีและเทคนิคการขาย	30123	วางแผนและบริหารกลยุทธ์ด้านการตลาดดิจิทัล	301231	ดำเนินการตามแผนตลาดดิจิทัล
				301232	ติดตามผล ประเมินผล และเพิ่มประสิทธิภาพการดำเนินการตามแผนการตลาดดิจิทัล
3013	ปิดการขายสินค้าหรือบริการและส่งมอบสินค้าให้แก่ลูกค้า	30131	จัดทำเอกสารสำหรับการสั่งซื้อสินค้าหรือบริการ	301311	เตรียมจัดทำเอกสารสำหรับการสั่งซื้อสินค้าหรือบริการ
				301312	ส่งมอบเอกสารการสั่งซื้อที่ถูกต้องให้แก่ลูกค้า
		30132	ส่งมอบสินค้าให้แก่ลูกค้าในสภาพที่สมบูรณ์ครบถ้วน	301321	เบิกสินค้าจากคลังสินค้าตามจำนวน ขนาด ที่ลูกค้าสั่งซื้อ
				301322	ตรวจนับและตรวจสอบความถูกต้องของสินค้าก่อนการส่งมอบให้แก่ลูกค้า
				301323	ตรวจสอบจำนวนและคุณภาพของสินค้าให้ถูกต้องตามกฎหมาย พ.ร.บ. ว่าด้วยการคุ้มครองผู้บริโภค ที่ สคบ กำหนด
3014	ให้บริการหลังการขาย	30141	สอบถามความพึงพอใจในการใช้งานสินค้าหรือบริการ	301411	สอบถามความพึงพอใจในการใช้งานสินค้าหรือบริการ
				301412	ติดตามแก้ไขปัญหาที่เกิดจากการใช้สินค้า
		30142	ติดตามแก้ไขปัญหาที่เกิดจากการใช้สินค้า	301421	ให้คำแนะนำในการใช้สินค้าที่ถูกรู้และวิธีการบำรุงรักษา

หน้าที่หลัก Key Function		หน่วยสมรรถนะ Unit of Competence		หน่วยสมรรถนะย่อย Element of Competence	
รหัส	คำอธิบาย	รหัส	คำอธิบาย	รหัส	คำอธิบาย
3014	ให้บริการหลังการขาย	30142	ติดตามแก้ไขปัญหาที่เกิดจากการใช้สินค้า	30142 2	ทำการเปลี่ยนคืนสินค้าให้ตามที่ถูกค่าต้องการ
				301421	ให้คำแนะนำในการใช้สินค้าที่ถูกวิธีและการบำรุงรักษา
3015	อธิบายนโยบายการรับประกันสินค้าในกรณี ที่ลูกค้าไม่พึงพอใจ	30151	วิเคราะห์สาเหตุที่ลูกค้าต้องการเปลี่ยนหรือคืนสิน ค้า	30151 1	สอบถามสาเหตุที่ลูกค้าต้องการเปลี่ยนหรือคืนสินค ้า
				301512	จัดทำเอกสารการเปลี่ยนคืนสินค้าให้ลูกค้าตามที่ต้อ กการ
		30152	จัดทำเอกสารการเปลี่ยนคืนสินค้าให้ลูกค้าตามที่ ต้องการ	30152 1	นำสินค้าที่เปลี่ยนคืนส่งคืนบริษัทเพื่อนำกลับไปเว ราะหาปัญหาต่อไป
				301522	จัดทำบัญชีรายการเปลี่ยนคืนสินค้าอย่างถูกต้องครบ ถ้วน
3016	ขยายฐานกลุ่มลูกค้าใหม่ให้เพิ่มขึ้นโดยการไ ห้เป็นสมาชิก	30161	วิเคราะห์สิทธิประโยชน์ที่สมาชิกจะได้รับ	30161 1	อธิบายให้เห็นคุณค่าและประโยชน์ที่สมาชิกจะได้ รับ
				301612	ให้ความรู้แก่สมาชิกที่เป็นการขยายฐานลูกค้าใหม่โดยไ ห้คำแนะนำและฝึกอบรม
		30162	ขยายฐานลูกค้าใหม่โดยให้คำแนะนำและฝึกอบรม	30162 1	ให้คำแนะนำ ฝึกอบรมให้ความรู้แก่สมาชิกใหม่ในด้านสินค้าหรือ บริการ ด้านกฎหมาย ด้านภาษี ฯลฯ
				301622	ประเมินผลการฝึกอบรมที่สมาชิกใหม่ได้รับการอบรมแ ล้ว
				301623	ขยายฐานกลุ่มลูกค้าใหม่ให้เพิ่มขึ้นโดยการให้สมาชิกไ หมแนะนำสินค้าและบริการ ให้ลูกค้ารายต่อไป

หน้าที่หลัก Key Function		หน่วยสมรรถนะ Unit of Competence		หน่วยสมรรถนะย่อย Element of Competence	
รหัส	คำอธิบาย	รหัส	คำอธิบาย	รหัส	คำอธิบาย
3016	ขยายฐานกลุ่มลูกค้าใหม่ให้เพิ่มขึ้นโดยการให้ ให้เป็นสมาชิก	30162	ขยายฐานลูกค้าใหม่โดยให้คำแนะนำและฝึกอบรม	30162 2	ประเมินผลการฝึกอบรมที่สมาชิกใหม่ได้รับการอบรมแล้ว
				301623	ขยายฐานกลุ่มลูกค้าใหม่ให้เพิ่มขึ้นโดยการให้สมาชิกใหม่คำแนะนำสินค้าและบริการ ให้ลูกค้ารายต่อไป
		30163	จัดจำหน่ายสินค้าหรือบริการให้แก่ลูกค้ารายใหม่	30163 1	เริ่มต้นปฏิบัติการจัดจำหน่ายสินค้าหรือบริการให้แก่ลูกค้ารายใหม่
				301632	ให้คำแนะนำในการเริ่มธุรกิจให้แก่ลูกค้ารายใหม่
				301633	ปฏิบัติตามข้อกำหนดของกฎหมายอย่างถูกต้อง ระแวดระวังการกระทำผิดที่เกิดขึ้น ศึกษาจากกรณีสอบสวนคดีพิเศษ ว่าด้วยเรื่องการชักชวนคนเข้าร่วมธุรกิจ
		30164	ให้คำแนะนำในการเริ่มธุรกิจให้แก่ลูกค้ารายใหม่	30164 1	อธิบายรายละเอียดการทำธุรกิจให้แก่ลูกค้าที่สนใจเข้าร่วมธุรกิจ
				301642	ดำเนินการรับสมัครบุคคลที่สนใจเข้าร่วมธุรกิจเพื่อขยายธุรกิจต่อไป
				301643	ชักชวนบุคคลเข้าร่วมธุรกิจอย่างถูกต้องตามหลักวิธีการ ระแวดระวังการกระทำผิดที่เกิดขึ้น ศึกษาจากกรณีสอบสวนคดีพิเศษ ว่าด้วยเรื่องการชักชวนคนเข้าร่วมธุรกิจ
3017	จัดการการตลาดดิจิทัล	30171	วางแผนกลยุทธ์ด้านตลาดดิจิทัล	30171 1	ดำเนินการตามแผนกลยุทธ์ตลาดดิจิทัล
				301712	ติดตามผลการดำเนินการตามแผนกลยุทธ์การตลาดดิจิทัล
				301713	เพิ่มประสิทธิภาพการดำเนินแผนกลยุทธ์การตลาดดิจิทัล

หน้าที่หลัก Key Function		หน่วยสมรรถนะ Unit of Competence		หน่วยสมรรถนะย่อย Element of Competence	
รหัส	คำอธิบาย	รหัส	คำอธิบาย	รหัส	คำอธิบาย
3017	จัดการการตลาดดิจิทัล	30171	วางแผนกลยุทธ์ด้านการตลาดดิจิทัล	301713	เพิ่มประสิทธิภาพการดำเนินแผนกลยุทธ์การตลาดดิจิทัล
		30172	บริหารกลยุทธ์ด้านการตลาดดิจิทัล	301721	กำหนดเป้าหมายในการทำการตลาดดิจิทัล
				301722	วางแผนยุทธวิธีในการทำการตลาดดิจิทัล
				301723	สร้างแผนการตลาดดิจิทัล
				301724	ประเมินความสำเร็จของแผนการตลาดดิจิทัล

คำอธิบาย

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

1. รหัสหน่วยสมรรถนะ30111
2. ชื่อหน่วยสมรรถนะกำหนดช่องทางการขายทั้งช่องทางปกติและช่องทางอิเล็กทรอนิกส์
3. ทบทวนครั้งที่1 / 2566
4. สร้างใหม่☒ปรับปรุง☐

5. สำหรับชื่ออาชีพและรหัสอาชีพ (Occupational Classification)

- ISCO 5223 พนักงานช่วยขายในร้านค้า Shop Sales Assistants
- ISCO 5243 พนักงานขายตามบ้าน Door-to-door Salespersons
- ISCO 5242 พนักงานสาธิตสินค้า Sales Demonstrators

6. คำอธิบายหน่วยสมรรถนะ (Description of Unit of Competency)

กำหนดช่องทางการขายทั้งช่องทางปกติและช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ มีความสามารถในการจูงใจลูกค้าในการขายสินค้า มีเทคนิคการขาย มีมนุษยสัมพันธ์ มีความรู้ด้านการเข้าถึงลูกค้า สามารถกำหนดกลุ่มลูกค้าเป้าหมายได้ มีความรู้ด้านการวางแผนการขาย มีความรู้เกี่ยวกับข้อกำหนดของกฎหมายเกี่ยวกับการขายสินค้าและการโฆษณา รวมถึงการใช้เทคโนโลยีในการขายโดยใช้ช่องทางอิเล็กทรอนิกส์

7. สำหรับระดับคุณวุฒิ

1	2	3	4	5	6	7	8
☐	☐	☐	☐	☐	☒	☐	☐

8. กลุ่มอาชีพ (Sector)

ธุรกิจค้าปลีก ธุรกิจขายตรง

9. ชื่ออาชีพและรหัสอาชีพอื่นที่หน่วยสมรรถนะนี้สามารถใช้ได้ (ถ้ามี)

ISCO 5223 พนักงานช่วยขายในร้านค้า

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

พระราชบัญญัติขายตรงและตลาดแบบตรง พ.ศ. 2545
พระราชบัญญัติขายตรงและตลาดแบบตรง (ฉบับที่ ๒) พ.ศ. ๒๕๕๐
พระราชบัญญัติขายตรงและตลาดแบบตรง (ฉบับที่ ๓)
พระราชบัญญัติเกี่ยวกับการกระทำความผิดทางคอมพิวเตอร์
พระราชบัญญัติขายตรงและตลาดแบบตรง พ.ศ.2545 มาตรา ๒๔ และมาตรา ๒๖ เป็นมาตราที่กำหนดให้เป็นหน้าที่โดยตรงของนักขาย ผู้จำหน่ายอิสระ ที่ว่าด้วยเรื่องการนำเสนอการขายให้กับลูกค้าตามเงื่อนไขและแผนการขายที่ผู้ประกอบการขายตรงได้กำหนดไว้
พระราชบัญญัติอาหาร พ.ศ.2522 พระราชบัญญัติเครื่องสำอาง พ.ศ. 2558
พระราชบัญญัติมาตรฐานผลิตภัณฑ์และอุตสาหกรรม พ.ศ.2511
พระราชบัญญัติวัตถุอันตราย พ.ศ.2535
พระราชบัญญัติทะเบียนพาณิชย์ พ.ศ.2499
กฎหมายที่เกี่ยวข้องกับทรัพย์สินทางปัญญา
พระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ.2522 ว่าด้วยเรื่องการโฆษณา

11. สมรรถนะย่อยและเกณฑ์การปฏิบัติงาน (Elements and Performance Criteria)

สมรรถนะย่อย (Element)	เกณฑ์ในการปฏิบัติงาน (Performance Criteria)	วิธีการประเมิน (Assessment)
301111 กำหนดช่องทางการขายทั้งช่องทางปกติและช่องทางอิเล็กทรอนิกส์	1. กำหนดกลุ่มลูกค้าเป้าหมาย 2. วางแผนการเข้าถึงกลุ่มลูกค้าเป้าหมาย	ข้อสอบข้อเขียน การสัมภาษณ์

สมรรถนะย่อย (Element)	เกณฑ์ในการปฏิบัติงาน (Performance Criteria)	วิธีการประเมิน (Assessment)
301112 จัดทำแผนการตลาดที่เหมาะสมกับกลุ่มลูกค้าเป้าหมาย	1 จัดทำแผนการตลาดโดยการกำหนดกลุ่มลูกค้าเป้าหมาย 2. จัดทำแผนการตลาดให้สอดคล้องกับกลุ่มลูกค้าเป้าหมายอย่าง ทั่วถึง	ข้อสอบข้อเขียน การสัมภาษณ์

12. ความรู้และทักษะก่อนหน้าที่จำเป็น (Pre-requisite Skill & Knowledge)

1. ความรู้เกี่ยวกับสินค้า
2. ความรู้เกี่ยวกับกลุ่มลูกค้าเป้าหมาย
3. ความรู้เกี่ยวกับการวางแผนทางการตลาด

13. ทักษะและความรู้ที่ต้องการ (Required Skills and Knowledge)

(ก) ความต้องการด้านทักษะ

1. ทักษะด้านการสื่อสาร ทักษะการสื่อสาร การใช้ข้อความอธิบายสินค้าหรือบริการ เป็นไปตามข้อกำหนดของกฎหมายว่าด้วยการโฆษณา ไม่ก่อให้เกิดความเข้าใจผิดหรือละเมิดผู้อื่นให้รายละเอียดของสินค้าตามความจริงอย่างมีจริยธรรม
 2. ขอบข่ายนำปริมาณผ่านการสื่อสารที่ชัดเจนและตรงไปตรงมา ใช้ภาษาและมีแนวคิดที่เหมาะสม กับวัฒนธรรมที่แตกต่างกัน ใช้และตีความการสื่อสารที่ไม่ใช่คำพูด
 3. ทักษะด้านการอ่านออกเขียนได้ ต่อการ ตีความและปฏิบัติตามนโยบายและกระบวนการทำงานขององค์กร
 4. ทักษะในการแสดงออกเชิงบุคคลิกภาพที่น่าเชื่อถือได้
 5. ทักษะในการวางแผนและการจัดการงานก่อนหลังการเข้าพบลูกค้า
 6. ทักษะในการแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นในแต่ละวัน
 7. ทักษะในการเลือกใช้เทคโนโลยีในการขายที่เป็นไปตามข้อกำหนดของกฎหมาย
- ไม่ก่อให้เกิดการกระทำความผิดทางเทคโนโลยีในการจำหน่ายหรือแสดงภาพทางสื่ออิเล็กทรอนิกส์

(ข) ความต้องการด้านความรู้

1. ความรู้ที่เกี่ยวข้องกับระบบการจำหน่ายสินค้าด้วยระบบขายตรง
2. กำหนดรายชื่อของบุคคลที่อยู่ในกลุ่มเป้าหมาย
3. กำหนดช่องทางในการสื่อสารสู่กลุ่มเป้าหมายที่กำหนด
4. ออกแบบเนื้อหาที่เหมาะสมและถูกต้องกับกลุ่มเป้าหมาย
5. ออกแบบเนื้อหาที่เหมาะสมและถูกต้องกับกลุ่มเป้าหมาย
6. ระบบการให้คำตอบแทน และรางวัลที่จะได้รับจากการขาย
7. ความรู้เกี่ยวกับข้อกฎหมายการโฆษณา และการจำหน่ายทางสื่ออิเล็กทรอนิกส์ และข้อกำหนดที่เกี่ยวข้องการคุ้มครองผู้บริโภค
8. นโยบายการขายตรงของบริษัท
9. จริยธรรมในขายสินค้าทั้งด้านการพูด การโฆษณา การให้คำสัญญา

14. หลักฐานที่ต้องการ (Evidence Guide)

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

(ก) หลักฐานการปฏิบัติงาน (Performance Evidence)

1. มีการอบรมความรู้เกี่ยวกับสินค้า
2. มีการอบรมความรู้ด้านกฎหมายของภาครัฐ
3. มีการอบรมความรู้เกี่ยวกับภาษีอากร
4. มีหนังสือผ่านงานหนังสือรับรองการทำงาน
5. มีแฟ้มสะสมผลงาน (portfolio)

(ข) หลักฐานความรู้ (Knowledge Evidence)

1. มีความรู้เกี่ยวกับการขายสินค้าทั่วไป
2. มีความรู้เกี่ยวกับการขายสินค้าที่มีมูลค่าสูง และมีลักษณะเฉพาะ
3. มีความรู้เกี่ยวกับภาษี
4. มีความรู้เกี่ยวกับการใช้เทคโนโลยีในการขาย

(ค) คำแนะนำในการประเมิน

- ประเมินความสามารถในการพูด ความสามารถในการนำเสนอสินค้าหรือบริการเพื่อขาย เทคนิคการตอบคำถามลูกค้า เทคนิคการขาย และปิดการขาย

(ง) วิธีการประเมิน

1. ทดสอบความรู้ แบบปรนัย 4 ตัวเลือก
2. สอบสัมภาษณ์

15. ขอบเขต (Range Statement)

- ขอบเขตอธิบายถึงขอบเขตของการปฏิบัติงาน และสภาพแวดล้อมอื่นๆหรือสถานการณ์อื่นๆ ที่มีผลกระทบต่อการทำงาน รวมถึงเครื่องมือ อุปกรณ์ เทคโนโลยี ทรัพยากรที่ใช้ หรือข้อกำหนดอื่นๆที่เกี่ยวข้อง

(ก) คำแนะนำ

- ปฏิบัติตามจรรยาบรรณของนักขาย ข้อกำหนดของกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการกระทำผิดของนักขาย (ดูในภาคผนวก)

(ข) คำอธิบายรายละเอียด

การจำหน่ายสินค้าหรือบริการด้วยระบบการขายตรงผ่านตัวแทนขาย โดยใช้สื่อต่าง ๆ สื่ออิเล็กทรอนิกส์ภายใต้ข้อกำหนดของกฎหมายในการโฆษณา การใช้คำพูดอันอาจก่อให้เกิดความเข้าใจผิดในตัวสินค้าหรือการขายโดยเชิญชวนให้ผู้ซื้อรับค่าตอบแทนเป็นเงินหรือผลประโยชน์อย่างอื่นนอกเหนือจากการขายตรงที่แท้จริง

16. หน่วยสมรรถนะรวม (ถ้ามี)

-

17. อุตสาหกรรมร่วม/กลุ่มอาชีพร่วม (ถ้ามี)

-

18. รายละเอียดกระบวนการและวิธีการประเมิน (Assessment Description and Procedure)

1. ทดสอบความรู้ แบบปรนัย 4 ตัวเลือก
2. สอบสัมภาษณ์

รายละเอียดดูได้จากคู่มือประเมิน

1. รหัสหน่วยสมรรถนะ30112
2. ชื่อหน่วยสมรรถนะจัดทำแผนการตลาดที่เหมาะสมกับกลุ่มลูกค้าเป้าหมาย
3. ทบทวนครั้งที่1 / 2566
4. สร้างใหม่☒ปรับปรุง☐

5. สำหรับชื่ออาชีพและรหัสอาชีพ (Occupational Classification)

- ISCO 5223 พนักงานช่วยขายในร้านค้า Shop Sales Assistants
- ISCO 5243 พนักงานขายตามบ้าน Door-to-door Salespersons
- ISCO 5242 พนักงานสาธิตสินค้า Sales Demonstrators

6. คำอธิบายหน่วยสมรรถนะ (Description of Unit of Competency)

สามารถกำหนดช่องทางการตลาดและการสื่อสารการตลาดที่เหมาะสมต่อกลุ่มลูกค้าเป้าหมายที่กำหนด กำหนดสื่อที่ใช้ในการเข้าถึงลูกค้าเป้าหมาย ปฏิบัติตามข้อกำหนดของกฎหมาย พ.ร.บ. ว่าด้วยการคุ้มครองผู้บริโภค มาตรา 19 และมาตรา 25

7. สำหรับระดับคุณวุฒิ

1	2	3	4	5	6	7	8
☐	☐	☐	☐	☐	☒	☐	☐

8. กลุ่มอาชีพ (Sector)

ธุรกิจค้าปลีก ธุรกิจขายตรง

9. ชื่ออาชีพและรหัสอาชีพอื่นที่หน่วยสมรรถนะนี้สามารถใช้ได้ (ถ้ามี)

ISCO 5223 พนักงานช่วยขายในร้านค้า

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

- พระราชบัญญัติขายตรงและตลาดแบบตรง พ.ศ. 2545
- พระราชบัญญัติขายตรงและตลาดแบบตรง (ฉบับที่ ๒) พ.ศ. ๒๕๕๐
- พระราชบัญญัติขายตรงและตลาดแบบตรง (ฉบับที่ ๓)
- พระราชบัญญัติเกี่ยวกับการกระทำผิดทางคอมพิวเตอร์
- พระราชบัญญัติขายตรงและตลาดแบบตรง พ.ศ.2545 มาตรา ๒๔ และมาตรา ๒๖ เป็นมาตราที่กำหนดให้เป็นหน้าที่โดยตรงของนักขาย ผู้จำหน่ายอิสระ ที่ว่าด้วยเรื่องการนำเสนอการขายให้กับลูกค้าตามเงื่อนไขและแผนการขายที่ผู้ประกอบการขายตรงได้กำหนดไว้
- พระราชบัญญัติอาหาร พ.ศ.2522 พระราชบัญญัติเครื่องสำอาง พ.ศ. 2558
- พระราชบัญญัติมาตรฐานผลิตภัณฑ์และอุตสาหกรรม พ.ศ.2511
- พระราชบัญญัติวัตถุอันตราย พ.ศ.2535
- พระราชบัญญัติทะเบียนพาณิชย์ พ.ศ.2499
- กฎหมายที่เกี่ยวข้องกับทรัพย์สินทางปัญญา
- พระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ.2522 ว่าด้วยเรื่องการโฆษณา

11. สมรรถนะย่อยและเกณฑ์การปฏิบัติงาน (Elements and Performance Criteria)

สมรรถนะย่อย (Element)	เกณฑ์ในการปฏิบัติงาน (Performance Criteria)	วิธีการประเมิน (Assessment)
301121 กำหนดช่องทางการตลาดและการสื่อสารการตลาดที่เหมาะสมต่อกลุ่มลูกค้าเป้าหมายที่กำหนด	1. กำหนดช่องทางการตลาดที่ตรงกับความต้องการของกลุ่มลูกค้าเป้าหมาย 2. ดำเนินการทางการตลาดตามกลุ่มลูกค้าเป้าหมายที่กำหนด	ข้อสอบข้อเขียน การสัมภาษณ์

สมรรถนะย่อย (Element)	เกณฑ์ในการปฏิบัติงาน (Performance Criteria)	วิธีการประเมิน (Assessment)
301122 กำหนดสื่อที่ใช้ในการเข้าถึงลูกค้าเป้าหมาย	1. กำหนดสื่อที่ใช้ทางการตลาดสำหรับกลุ่มเป้าหมายที่เหมาะสม 2. จัดทำสื่อที่มีประสิทธิภาพต่อกลุ่มเป้าหมายทางการตลาด	ข้อสอบข้อเขียน การสัมภาษณ์
301123 ปฏิบัติตามข้อกำหนดของกฎหมาย พ.ร.บ. ว่าด้วยการคุ้มครองผู้บริโภค มาตรา 19 และมาตรา 25	1. วิเคราะห์ข้อกำหนดทางกฎหมายเกี่ยวกับการขาย 2. ปฏิบัติตามข้อกำหนดของกฎหมายเกี่ยวกับการขายที่ถูกต้อง	ข้อสอบข้อเขียน การสัมภาษณ์

12. ความรู้และทักษะก่อนหน้าที่จำเป็น (Pre-requisite Skill & Knowledge)

1. ความรู้เกี่ยวกับสินค้า
2. ความรู้เกี่ยวกับกลุ่มลูกค้าเป้าหมาย
3. ความรู้เกี่ยวกับการวางแผนทางการตลาด

13. ทักษะและความรู้ที่ต้องการ (Required Skills and Knowledge)

(ก) ความต้องการด้านทักษะ

1. ทักษะด้านการสื่อสาร ทักษะการสื่อสาร การใช้ข้อความอธิบายสินค้าหรือบริการ เป็นไปตาม ข้อกำหนดของกฎหมายว่าด้วยการโฆษณา ไม่ก่อให้เกิดความเข้าใจผิดหรือละเมิดผู้อื่นให้รายละเอียดของสินค้าตามความจริงอย่างมีจริยธรรม
 2. ขอบข่ายประจำวันผ่านการสื่อสารที่ชัดเจนและตรงไปตรงมา ใช้ภาษาและมีแนวคิดที่เหมาะสม กับวัฒนธรรมที่แตกต่างกัน ใช้และตีความการสื่อสารที่ไม่ใช่คำพูด
 3. ทักษะด้านการอ่านออกเขียนได้ ต่อการ ตีความและปฏิบัติตามนโยบายและกระบวนการทำงานขององค์กร
 4. ทักษะในการแสดงออกเชิงบุคลิกภาพที่น่าเชื่อถือได้
 5. ทักษะในการวางแผนและการจัดการงานก่อนหลังการเข้าพบลูกค้า
 6. ทักษะในการแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นในแต่ละวัน
 7. ทักษะในการเลือกใช้เทคโนโลยีในการขายที่เป็นไปตามข้อกำหนดของกฎหมาย
- ไม่ก่อให้เกิดการกระทำความผิดทางเทคโนโลยีในการจำหน่ายหรือแสดงภาพทางสื่ออิเล็กทรอนิกส์

(ข) ความต้องการด้านความรู้

1. ความรู้ที่เกี่ยวข้องกับระบบการจำหน่ายสินค้าด้วยระบบขายตรง
2. กำหนดรายชื่อของบุคคลที่อยู่ในกลุ่มเป้าหมาย
3. กำหนดช่องทางในการสื่อสารสู่กลุ่มเป้าหมายที่กำหนด
4. ออกแบบเนื้อหาที่เหมาะสมและถูกต้องกับกลุ่มเป้าหมาย
5. ออกแบบเนื้อหาที่เหมาะสมและถูกต้องกับกลุ่มเป้าหมาย
6. ระบบการให้คำตอบแทน และรางวัลที่จะได้รับจากการขาย
7. ความรู้เกี่ยวกับกฎหมายการโฆษณา และการจำหน่ายทางสื่ออิเล็กทรอนิกส์ และข้อกำหนดที่เกี่ยวข้องกับการคุ้มครองผู้บริโภค
8. นโยบายการขายตรงของบริษัท
9. จริยธรรมในขายสินค้าทั้งด้านการพูด การโฆษณา การให้คำสัญญา

14. หลักฐานที่ต้องการ (Evidence Guide)

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

(ก) หลักฐานการปฏิบัติงาน (Performance Evidence)

1. มีการอบรมความรู้เกี่ยวกับสินค้า
2. มีการอบรมความรู้ด้านกฎหมายของภาครัฐ
3. มีการอบรมความรู้เกี่ยวกับภาษีอากร
4. มีหนังสือผ่านงานหนังสือรับรองการทำงาน
5. มีแฟ้มสะสมผลงาน (portfolio)

(ข) หลักฐานความรู้ (Knowledge Evidence)

1. มีความรู้เกี่ยวกับการขายสินค้าทั่วไป
2. มีความรู้เกี่ยวกับการขายสินค้าที่มีมูลค่าสูง และมีลักษณะเฉพาะ
3. มีความรู้เกี่ยวกับภาษี
4. มีความรู้เกี่ยวกับการใช้เทคโนโลยีในการขาย

(ค) คำแนะนำในการประเมิน

- ประเมินความสามารถในการพูด ความสามารถในการนำเสนอสินค้าหรือบริการเพื่อขาย เทคนิคการตอบคำถามลูกค้า เทคนิคการขาย และปิดการขาย

(ง) วิธีการประเมิน

1. ทดสอบความรู้ แบบปรนัย 4 ตัวเลือก
 2. สอบสัมภาษณ์
- รายละเอียดดูได้จากคู่มือประเมิน

15. ขอบเขต (Range Statement)

- ขอบเขตอธิบายถึงขอบเขตของการปฏิบัติงาน และสภาพแวดล้อมอื่นๆหรือสถานการณ์อื่นๆ ที่มีผลกระทบต่อการทำงาน รวมถึงเครื่องมือ อุปกรณ์ เทคโนโลยี ทรัพยากรที่ใช้ หรือข้อกำหนดอื่นๆที่เกี่ยวข้อง

(ก) คำแนะนำ

- ปฏิบัติตามจรรยาบรรณของนักขาย ข้อกำหนดของกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการกระทำผิดของนักขาย (ดูในภาคผนวก)

(ข) คำอธิบายรายละเอียด

การจำหน่ายสินค้าหรือบริการด้วยระบบการขายตรงผ่านตัวแทนขาย โดยใช้สื่อต่าง ๆ สื่ออิเล็กทรอนิกส์ภายใต้ข้อกำหนดของกฎหมายในการโฆษณา การใช้คำพูดอันอาจก่อให้เกิดความเข้าใจผิดในตัวสินค้าหรือการขายโดยเชิญชวนให้ผู้ซื้อรับค่าตอบแทนเป็นเงินหรือผลประโยชน์อย่างอื่นนอกเหนือจากการขายตรงที่แท้จริง

16. หน่วยสมรรถนะรวม (ถ้ามี)

-

17. อุตสาหกรรมร่วม/กลุ่มอาชีพร่วม (ถ้ามี)

-

18. รายละเอียดกระบวนการและวิธีการประเมิน (Assessment Description and Procedure)

1. การสอบข้อเขียน ปรนัย 4 ตัวเลือก
 2. การสัมภาษณ์
- ดูรายละเอียดจากคู่มือการประเมิน

1. รหัสหน่วยสมรรถนะ30121
2. ชื่อหน่วยสมรรถนะนำเสนอสินค้าหรือบริการในรูปแบบต่างๆ
3. ทบทวนครั้งที่1 / 2566
4. สร้างใหม่☒ปรับปรุง☐

5. สำหรับชื่ออาชีพและรหัสอาชีพ (Occupational Classification)

- ISCO 5223 พนักงานช่วยขายในร้านค้า Shop Sales Assistants
- ISCO 5243 พนักงานขายตามบ้าน Door-to-door Salespersons
- ISCO 5242 พนักงานสาธิตสินค้า Sales Demonstrators

6. คำอธิบายหน่วยสมรรถนะ (Description of Unit of Competency)

เตรียมการนำเสนอสินค้าหรือบริการในรูปแบบต่าง ๆ เลือกวิธีการนำเสนอสินค้าที่เหมาะสมกับลูกค้าเป้าหมายเตรียมการอธิบายหรือสาธิตวิธีการใช้สินค้า
เตรียมการตอบคำถามที่ลูกค้าข้องใจ

7. สำหรับระดับคุณวุฒิ

1	2	3	4	5	6	7	8
☐	☐	☐	☐	☐	☒	☐	☐

8. กลุ่มอาชีพ (Sector)

ธุรกิจขายตรง

9. ชื่ออาชีพและรหัสอาชีพอื่นที่หน่วยสมรรถนะนี้สามารถใช้ได้ (ถ้ามี)

ISCO 5223 พนักงานช่วยขายในร้านค้า

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

พระราชบัญญัติขายตรงและตลาดแบบตรง พ.ศ. 2545
พระราชบัญญัติขายตรงและตลาดแบบตรง (ฉบับที่ ๒) พ.ศ. ๒๕๕๐
พระราชบัญญัติขายตรงและตลาดแบบตรง (ฉบับที่ ๓)
มาตรา ๒๔ และมาตรา ๒๖ เป็นมาตราที่กำหนดให้เป็นหน้าที่โดยตรงของนักขาย ผู้จำหน่ายอิสระ
ที่ว่าด้วยเรื่องการนำเสนอการขายให้กับลูกค้าตามเงื่อนไขและแผนการขายที่ผู้ประกอบการขายตรงได้กำหนดไว้
พระราชบัญญัติอาหาร พ.ศ.2522 พระราชบัญญัติเครื่องสำอาง พ.ศ. 2558
พระราชบัญญัติมาตรฐานผลิตภัณฑ์และอุตสาหกรรม พ.ศ.2511
พระราชบัญญัติวัตถุอันตราย พ.ศ.2535
พระราชบัญญัติทะเบียนพาณิชย์ พ.ศ.2499
กฎหมายที่เกี่ยวข้องกับทรัพย์สินทางปัญญา
พระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ.2522 ว่าด้วยเรื่องการโฆษณา

11. สมรรถนะย่อยและเกณฑ์การปฏิบัติงาน (Elements and Performance Criteria)

สมรรถนะย่อย (Element)	เกณฑ์ในการปฏิบัติงาน (Performance Criteria)	วิธีการประเมิน (Assessment)
301211 เตรียมการนำเสนอสินค้าหรือบริการในรูปแบบต่าง ๆ	1 เลือกวิธีการนำเสนอสินค้าที่เหมาะสมกับลูกค้าเป้าหมาย 2 เตรียมการอธิบายหรือสาธิตวิธีการใช้สินค้า	ข้อสอบข้อเขียน การสัมภาษณ์ การจำลองสถานการณ์
301212 เตรียมการตอบคำถามที่ลูกค้าข้องใจ	1. อธิบายประโยชน์ที่จะได้รับจากการใช้สินค้าหรือบริการ 2. ยกตัวอย่างเพื่อตอบปัญหาที่คล้ายข้อข้องใจให้ลูกค้า 3. เตรียมช่องทางการรับชำระเงินตามที่ลูกค้าสะดวก	ข้อสอบข้อเขียน การสัมภาษณ์ การจำลองสถานการณ์

12. ความรู้และทักษะก่อนหน้าที่จำเป็น (Pre-requisite Skill & Knowledge)

1. ความรู้เกี่ยวกับลูกค้า และข้อคำถามต่าง ๆ เกี่ยวกับสินค้า และเตรียมการตอบคำถามลูกค้า
2. สามารถบริหารจัดการใช้สินค้าเป็น ทักษะการรับชำระเงิน

13. ทักษะและความรู้ที่ต้องการ (Required Skills and Knowledge)

(ก) ความต้องการด้านทักษะ

1. ทักษะด้านการสื่อสาร และมนุษยสัมพันธ์ ต่อการถามคำถาม เพื่อระบุและยืนยันความต้องการปฏิบัติตาม
2. ข้อเสนอแนะประจำวันผ่านการสื่อสารที่ชัดเจนและตรงไปตรงมา ใช้ภาษาและมีแนวคิดที่เหมาะสมกับวัฒนธรรมที่แตกต่างกัน ใช้และตีความการสื่อสารที่ไม่ใช่คำพูด
3. ทักษะด้านการอ่านออกเขียนได้ ต่อการ ตีความและปฏิบัติตามนโยบายและกระบวนการทำงานขององค์กร
4. ทักษะในการแสดงออกเชิงบุคคลิกภาพที่น่าเชื่อถือได้
5. ทักษะในการวางแผนและการจัดการงานก่อนหลังการเข้าพบลูกค้า
6. ทักษะในการแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นในแต่ละวัน
7. ทักษะในการเลือกใช้เทคโนโลยีที่เหมาะสมสำหรับงาน

(ข) ความต้องการด้านความรู้

1. ความรู้ที่เกี่ยวข้องกับระบบการจำหน่ายสินค้าด้วยระบบขายตรง
2. ระบบการให้คำตอบแทน และรางวัลที่จะได้รับจากการขาย
3. กฎหมายและข้อกำหนดที่เกี่ยวข้อง
4. นโยบายการขายตรงของบริษัท
5. จริยธรรมในขายสินค้าทั้งด้านการพูด การโฆษณา การให้คำสัญญา

14. หลักฐานที่ต้องการ (Evidence Guide)

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

(ก) หลักฐานการปฏิบัติงาน (Performance Evidence)

1. มีการอบรมความรู้เกี่ยวกับสินค้า
2. มีการอบรมความรู้ด้านกฎหมายของภาครัฐ
3. มีการอบรมความรู้เกี่ยวกับภาษีอากร
4. มีหนังสือผ่านงานหนังสือรับรองการทำงาน
5. มีแฟ้มสะสมผลงาน (portfolio)

(ข) หลักฐานความรู้ (Knowledge Evidence)

1. มีความรู้เกี่ยวกับการขายสินค้าทั่วไป
2. มีความรู้เกี่ยวกับการขายสินค้าที่มีมูลค่าสูง และมีลักษณะเฉพาะ
3. มีความรู้เกี่ยวกับภาษี
4. มีความรู้เกี่ยวกับการใช้เทคโนโลยีในการขาย

(ค) คำแนะนำในการประเมิน

- ประเมินความสามารถในการพูด ความสามารถในการนำเสนอสินค้าหรือบริการเพื่อขาย เทคนิคการตอบคำถามลูกค้า เทคนิคการขาย และปิดการขาย

(ง) วิธีการประเมิน

1. ทดสอบความรู้ แบบปรนัย 4 ตัวเลือก
2. สอบสัมภาษณ์
3. จำลองสถานการณ์

ดูรายละเอียดจากคู่มือการประเมิน

15. ขอบเขต (Range Statement)

ขอบเขตอธิบายถึงขอบเขตของการปฏิบัติงาน และสภาพแวดล้อมอื่นๆหรือสถานการณ์อื่นๆ ที่มีผลกระทบต่อการทำงาน รวมถึงเครื่องมือ อุปกรณ์ เทคโนโลยี ทรัพยากรที่ใช้ หรือข้อกำหนดอื่นๆที่เกี่ยวข้อง

(ก) คำแนะนำ

- ปฏิบัติตามจรรยาบรรณของนักขาย ข้อกำหนดของกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการกระทำผิดของนักขาย (ดูในภาคผนวก)

(ข) คำอธิบายรายละเอียด

- การจำหน่ายสินค้าหรือบริการด้วยระบบการขายตรงผ่านตัวแทนขาย โดยใช้สื่อต่าง ๆ สื่ออิเล็กทรอนิกส์ภายใต้ข้อกำหนดของกฎหมายในการโฆษณา
การใช้คำพูดอันอาจก่อให้เกิดความเข้าใจผิดในตัวแทนสินค้าหรือการขายโดยเชิญชวนให้ผู้ซื้อรับค่าตอบแทนเป็นเงินหรือผลประโยชน์อย่างอื่นนอกเหนือจากการขายตรงที่แท้จริง

16. หน่วยสมรรถนะร่วม (ถ้ามี)

-

17. อุตสาหกรรมร่วม/กลุ่มอาชีพร่วม (ถ้ามี)

ธุรกิจค้าปลีก

18. รายละเอียดกระบวนการและวิธีการประเมิน (Assessment Description and Procedure)

1. ทดสอบความรู้ แบบปรนัย 4 ตัวเลือก

2. สอบสัมภาษณ์

3. จำลองสถานการณ์

ดูรายละเอียดจากคู่มือการประเมิน

1. รหัสหน่วยสมรรถนะ 30122
2. ชื่อหน่วยสมรรถนะ ปฏิบัติการด้านตลาดดิจิทัล
3. ทบทวนครั้งที่ 1 / 2566

4. สร้างใหม่ ☒ ปรับปรุง ☐

5. สำหรับชื่ออาชีพและรหัสอาชีพ (Occupational Classification)

นักการตลาดดิจิทัล

6. คำอธิบายหน่วยสมรรถนะ (Description of Unit of Competency)

บุคคลที่ทำหน้าที่เกี่ยวกับการดำเนินการตามแผนการตลาดดิจิทัล ติดตามผลการดำเนินการตาม แผนการตลาดดิจิทัล ประเมินผลการดำเนินการตามแผนการตลาดดิจิทัล
เพิ่มประสิทธิภาพการดำเนินการ แผนการตลาดดิจิทัล

7. สำหรับระดับคุณวุฒิ

1	2	3	4	5	6	7	8
☐	☐	☐	☐	☐	☒	☐	☐

8. กลุ่มอาชีพ (Sector)

-

9. ชื่ออาชีพและรหัสอาชีพอื่นที่หน่วยสมรรถนะนี้สามารถใช้ได้ (ถ้ามี)

-

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

-

11. สมรรถนะย่อยและเกณฑ์การปฏิบัติงาน (Elements and Performance Criteria)

สมรรถนะย่อย (Element)	เกณฑ์การปฏิบัติงาน (Performance Criteria)	วิธีการประเมิน (Assessment)
301221 กำหนดเป้าหมายในการทำการตลาดดิจิทัล	1. ระบุแผนการตลาดดิจิทัลที่ดำเนินการ 2. ปฏิบัติตามแผนการตลาดดิจิทัล 3. ประเมินผลการดำเนินการตามแผนการตลาดดิจิทัล 4. สรุปผลการดำเนินการตามแผนการตลาดดิจิทัล	ข้อสอบข้อเขียน การสัมภาษณ์
301222 วางแผนยุทธวิธีในการทำการตลาดดิจิทัล สร้างแผนการตลาดดิจิทัล ประเมินความสำเร็จของแผนการตลาดดิจิทัล	1. ระบุวิธีการติดตามผลการดำเนินการตามแผนการตลาดดิจิทัล 2. ติดตามผลการดำเนินการแผนการตลาดดิจิทัล 3. ประเมินผลวิธีการติดตามผลการดำเนินการตามแผนการตลาดดิจิทัล 4. สรุปผลวิธีการติดตามผลการดำเนินการตามแผนการตลาดดิจิทัล	ข้อสอบข้อเขียน การสัมภาษณ์

12. ความรู้และทักษะก่อนหน้าที่จำเป็น (Pre-requisite Skill & Knowledge)

-

13. ทักษะและความรู้ที่ต้องการ (Required Skills and Knowledge)

(ก) ความต้องการด้านทักษะ

1. ความสามารถในการควบคุมการทำงานตามแผนการตลาดดิจิทัล
2. ความสามารถในการดำเนินการตามแผนการตลาดดิจิทัล
3. ความสามารถในการประเมินผลการดำเนินการตามแผนการตลาดดิจิทัล
4. ความสามารถในการติดตามผลการทำการตลาดดิจิทัล
5. ความสามารถในการเลือกเทคโนโลยีสำหรับเพิ่มประสิทธิภาพให้กับแผนการตลาดดิจิทัล

(ข) ความต้องการด้านความรู้

1. ความรู้เกี่ยวกับรูปแบบของแผนการดำเนินธุรกิจ
2. ความรู้เกี่ยวกับรูปแบบการประเมินผลทางธุรกิจ
3. ความรู้เกี่ยวกับเทคนิคในการนำเสนอแผนธุรกิจ
4. ความรู้เกี่ยวกับการนำเทคโนโลยีมาใช้ในการเพิ่มประสิทธิภาพให้กับแผนธุรกิจ

14. หลักฐานที่ต้องการ (Evidence Guide)

หลักฐานที่ต้องการจะกำหนดข้อแนะนำเกี่ยวกับการประเมิน และควรที่จะใช้ประกอบร่วมกันกับ เกณฑ์การปฏิบัติงาน (Performance Criteria) และ ทักษะและความรู้ที่ต้องการ (Required Skills and Knowledge)

(ก) หลักฐานการปฏิบัติงาน (Performance Evidence)

1. แบบบันทึกความคิดเห็นของหัวหน้างาน
2. แบบรับรองการปฏิบัติงานจากสถานประกอบการ
3. แบบบันทึกรายการจากการสังเกตจากการปฏิบัติงาน

(ข) หลักฐานความรู้ (Knowledge Evidence)

1. เอกสารรับรองจากการสัมภาษณ์
2. เอกสารรับรองจากการทดสอบความรู้

(ค) คำแนะนำในการประเมิน

ประเมินเกี่ยวกับการวางแผนกลยุทธ์ด้านพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ โดยพิจารณาจากหลักฐานที่เกี่ยวข้อง ทั้งหลักฐานการปฏิบัติงานและหลักฐานด้านความรู้

(ง) วิธีการประเมิน

1. การสอบข้อเขียน ปรนัย 4 ตัวเลือก
2. การสัมภาษณ์

15. ขอบเขต (Range Statement)

ขอบเขตอธิบายถึงขอบเขตของการปฏิบัติงาน และสภาพแวดล้อมอื่น ๆ หรือสถานการณ์อื่นๆ ที่มีผลกระทบต่อการทำงาน รวมถึงเครื่องมือ อุปกรณ์ เทคโนโลยี ทรัพยากรที่ใช้ หรือข้อกำหนดอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง

(ก) คำแนะนำ

การปฏิบัติการด้านตลาดดิจิทัล ผู้เข้ารับการประเมินจะต้องแสดงเกี่ยวกับการดำเนินการตามแผนการ ตลาดดิจิทัล ติดตามผลการดำเนินการตามแผนการตลาดดิจิทัล ประเมินผลการดำเนินการตามแผนการตลาด ดิจิทัล เพิ่มประสิทธิภาพการดำเนินการแผนการตลาดดิจิทัล ปฏิบัติตามจรรยาบรรณของนักศึกษา ข้อกำหนดของกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการกระทำผิดของนักศึกษา (ดูในภาคผนวก)

(ข) คำอธิบายรายละเอียด

1. การดำเนินการตามแผนการตลาดดิจิทัล ตามข้อกำหนดจะต้องดำเนินการระบุแผนการตลาด ดิจิทัลที่ดำเนินการ ปฏิบัติตามแผนการตลาดดิจิทัล ประเมินผลการดำเนินการตามแผนการตลาดดิจิทัลสรุปผล การดำเนินการตามแผนการตลาดดิจิทัล
2. การติดตามผลการดำเนินการตามแผนการตลาดดิจิทัล ตามข้อกำหนดจะต้องดำเนินการระบุ วิธีการติดตามผลการดำเนินการตามแผนการตลาดดิจิทัล ติดตามผลการดำเนินการแผนการตลาดดิจิทัล ประเมินผลวิธีการติดตามผลการดำเนินการตามแผนการตลาดดิจิทัล สรุปผลวิธีการติดตามผลการดำเนินการตามแผนการตลาดดิจิทัล
3. การประเมินผลการดำเนินการตามแผนการตลาดดิจิทัล ตามข้อกำหนดจะต้องดำเนินการระบุ วิธีการประเมินผลการดำเนินการตามแผนการตลาดดิจิทัล ดำเนินการประเมินผลการดำเนินการตามแผนการ ตลาดดิจิทัล สรุปผลการประเมินการดำเนินการตามแผนการตลาดดิจิทัล
4. การเพิ่มประสิทธิภาพการดำเนินการแผนการตลาดดิจิทัล ตามข้อกำหนดจะต้องดำเนินการ

วิเคราะห์แนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพภายหลังดำเนินการตามแผนการตลาดดิจิทัล ระบุแนวทางการเพิ่ม ประสิทธิภาพภายหลังดำเนินการตามแผนการตลาดดิจิทัล

ดำเนินการเพิ่มประสิทธิภาพการตลาดดิจิทัลตามที่ระบุ ประเมินผลการเพิ่มประสิทธิภาพการตลาดดิจิทัล สรุปผลการเพิ่มประสิทธิภาพการตลาดดิจิทัล

5. ตามข้อกำหนด ตามมาตรฐานฐานที่กำหนด ตามเกณฑ์มาตรฐานที่กำหนด ตามหลักทฤษฎีที่กำหนด หมายถึงการปฏิบัติที่สอดคล้องกับแนวทาง ข้อกำหนด หลักทฤษฎีหรือมาตรฐานที่เกี่ยวข้อง เช่น

5.1 การเลือกใช้ช่องทางและเครื่องมือการตลาดดิจิทัล (Digital Marketing Channels and Tools) เช่น

- Website - Google Analytics, Google Webmaster Tools, etc.
- Search Engine – SEO, Google AdWords (Search Network), etc.
- Online Display Ads – Banner, Google AdWords (Display Network), etc.
- Social Media - Facebook Marketing, Line Marketing, etc.
- Mobile - SMS, Apps, etc.
- Email – Newsletter, CRM System, etc.
- Online Video - YouTube Marketing, In-Stream Advertising, etc.
- Social Community - Social Listening, Social Seeding, etc.

5.2 การเลือกใช้กลยุทธ์ทางการตลาดดิจิทัล (Digital Marketing Strategies) เช่น Content Marketing, Remarketing, etc.

5.3 การสร้างอัตลักษณ์ให้กับตราสินค้า (Brand Identity Prism)

5.4 การเขียนแผนการตลาด (Marketing Plan)

5.5 การวางแผนการประเมิน (APPRENTICESHIP STANDARD FOR DIGITAL MARKETER)

5.6 การวิเคราะห์และสรุปผลการวางแผนกลยุทธ์ด้านการตลาดดิจิทัล

16. หน่วยสมรรถนะรวม (ถ้ามี)

-

17. อุตสาหกรรมร่วม/กลุ่มอาชีพร่วม (ถ้ามี)

-

18. รายละเอียดกระบวนการและวิธีการประเมิน (Assessment Description and Procedure)

1. แบบทดสอบปรนัย ชนิด 4 ตัวเลือก

2. แบบประเมินการสัมภาษณ์

ดูรายละเอียดจากคู่มือการประเมิน

1. รหัสหน่วยสมรรถนะ

30123
2. ชื่อหน่วยสมรรถนะ

วางแผนและบริหารกลยุทธ์ด้านการตลาดดิจิทัล
3. ทบทวนครั้งที่

1 / 2566
4. สร้างใหม่

☒

ปรับปรุง

☐

5. สำหรับชื่ออาชีพและรหัสอาชีพ (Occupational Classification)

นักการตลาดดิจิทัล

6. คำอธิบายหน่วยสมรรถนะ (Description of Unit of Competency)

บุคคลที่ทำหน้าที่เกี่ยวกับการกำหนดเป้าหมายในการทำการตลาดดิจิทัล วางแผนยุทธวิธี(แทกติก) ใน การทำการตลาดดิจิทัล สร้างแผนการตลาดดิจิทัล และประเมินความสำเร็จของแผนการตลาดดิจิทัล

7. สำหรับระดับคุณวุฒิ

1	2	3	4	5	6	7	8
☐	☐	☐	☐	☐	☒	☐	☐

8. กลุ่มอาชีพ (Sector)

กลุ่มอาชีพด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร และดิจิทัลคอนเทนต์ สาขาธุรกิจอีคอมเมิร์ซและ เว็บไซต์ กลุ่มอาชีพธุรกิจค้าปลีก กลุ่มอาชีพธุรกิจขายตรง

9. ชื่ออาชีพและรหัสอาชีพอื่นที่หน่วยสมรรถนะนี้สามารถใช้ได้ (ถ้ามี)

-

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

-

11. สมรรถนะย่อยและเกณฑ์การปฏิบัติงาน (Elements and Performance Criteria)

สมรรถนะย่อย (Element)	เกณฑ์ในการปฏิบัติงาน (Performance Criteria)	วิธีการประเมิน (Assessment)
301231 ดำเนินการตามแผนการตลาดดิจิทัล	1.ระบุวิธีการประเมินผลการดำเนินการตามแผนการตลาดดิจิทัล 2.ดำเนินการประเมินผลการดำเนินการตามแผนการตลาดดิจิทัล 3.สรุปผลการประเมินการดำเนินการตามแผนการตลาดดิจิทัล 4.วิเคราะห์แนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพภายหลังดำเนินการตามแผนการตลาดดิจิทัล	การสัมภาษณ์ ข้อสอบข้อเขียน
301232 ติดตามผล ประเมินผล และเพิ่มประสิทธิภาพการดำเนินการตามแผนการตลาดดิจิทัล	1.ระบุแนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพภายหลังดำเนินการตามแผนการตลาดดิจิทัล 2.ดำเนินการเพิ่มประสิทธิภาพการตลาดดิจิทัลตามที่ระบุ 3.ประเมินผลการเพิ่มประสิทธิภาพการตลาดดิจิทัล 4.สรุปผลการเพิ่มประสิทธิภาพการตลาด ดิจิทัล	การสัมภาษณ์ ข้อสอบข้อเขียน

12. ความรู้และทักษะก่อนหน้าที่จำเป็น (Pre-requisite Skill & Knowledge)

-

13. ทักษะและความรู้ที่ต้องการ (Required Skills and Knowledge)

(ก) ความต้องการด้านทักษะ

1. ความสามารถในการวิเคราะห์การทำการตลาดดิจิทัล
2. ความสามารถในการสื่อสารกับกลุ่มเป้าหมาย
3. ความสามารถในการเปรียบเทียบยุทธวิธี (แทกติก) ในการทำการตลาดดิจิทัล
4. ความสามารถในการใช้ตัวชี้วัดความสำเร็จของแผนการตลาดดิจิทัล
5. ความสามารถในการใช้เครื่องมือในการจัดทำแผนกลยุทธ์ด้านการตลาดดิจิทัล

(ข) ความต้องการด้านความรู้

1. ความรู้เกี่ยวกับรูปแบบของกลุ่มเป้าหมายในธุรกิจ
2. ความรู้เกี่ยวกับยุทธวิธี (แทกติก) ทางธุรกิจ
3. ความรู้เกี่ยวกับตัวชี้วัดที่เข้าร่วมกับแผนการทำตลาดดิจิทัล

14. หลักฐานที่ต้องการ (Evidence Guide)

หลักฐานที่ต้องการจะกำหนดข้อแนะนำเกี่ยวกับการประเมิน และควรที่จะใช้ประกอบร่วมกันกับ เกณฑ์การปฏิบัติงาน (Performance Criteria) และ ทักษะและความรู้ที่ต้องการ (Required Skills and Knowledge)

(ก) หลักฐานการปฏิบัติงาน (Performance Evidence)

1. แบบบันทึกความคิดเห็นของหัวหน้างาน
2. แบบรับรองการปฏิบัติงานจากสถานประกอบการ

(ข) หลักฐานความรู้ (Knowledge Evidence)

1. เอกสารรับรองจากการสัมภาษณ์
2. เอกสารรับรองจากการทดสอบความรู้

(ค) คำแนะนำในการประเมิน

ประเมินเกี่ยวกับการวางแผนกลยุทธ์ด้านพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ โดยพิจารณาจากหลักฐานที่เกี่ยวข้อง ทั้งหลักฐานการปฏิบัติงานและหลักฐานด้านความรู้

(ง) วิธีการประเมิน

1. การสอบข้อเขียน ปรนัย 4 ตัวเลือก
2. การสัมภาษณ์

15. ขอบเขต (Range Statement)

ขอบเขตอธิบายถึงขอบเขตของการปฏิบัติงาน และสภาพแวดล้อมอื่น ๆ หรือสถานการณ์อื่นๆ ที่มี ผลกระทบต่อการทำงาน รวมถึงเครื่องมือ อุปกรณ์ เทคโนโลยี ทรัพยากรที่ใช้ หรือข้อกำหนดอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง

(ก) คำแนะนำ

การวางแผนและบริหารกลยุทธ์ด้านการตลาดดิจิทัลผู้เข้ารับการประเมินจะต้องแสดงเกี่ยวกับการ กำหนดเป้าหมายในการทำการตลาดดิจิทัล วางแผนยุทธวิธี(แทกติก) ในการทำการตลาดดิจิทัล สร้างแผนการ ตลาดดิจิทัล และประเมินความสำเร็จของแผนการตลาดดิจิทัล ปฏิบัติตามจรรยาบรรณของนักขาย ข้อกำหนดของกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการกระทำผิดของนักขาย (ดูในภาคผนวก)

(ข) คำอธิบายรายละเอียด

1. การกำหนดเป้าหมายในการทำการตลาดดิจิทัล ตามข้อกำหนดจะต้องดำเนินการวิเคราะห์ เป้าหมายในการทำการตลาดดิจิทัล กำหนดเป้าหมายในการทำการตลาดดิจิทัล
 2. การวางแผนยุทธวิธีในการทำการตลาดดิจิทัล ตามข้อกำหนดจะต้องดำเนินการวิเคราะห์ยุทธวิธีใน การทำการตลาดดิจิทัล ระบุยุทธวิธีในการทำการตลาดดิจิทัล เปรียบเทียบยุทธวิธีในการทำการตลาดดิจิทัล กำหนดยุทธวิธีในการทำการตลาดดิจิทัล ประเมินยุทธวิธีในการทำการตลาดดิจิทัล สรุปยุทธวิธีในการทำ การตลาดดิจิทัล
 3. การสร้างแผนการตลาดดิจิทัล ตามข้อกำหนดจะต้องดำเนินการรวบรวมข้อมูลสำหรับสร้าง แผนการตลาดดิจิทัล จัดทำแผนการตลาดดิจิทัล กำหนดตัวชี้วัดความสำเร็จของแผนการตลาดดิจิทัล
 4. การประเมินความสำเร็จของแผนการตลาดดิจิทัล ตามข้อกำหนดจะต้องดำเนินการประเมินผล แผนการตลาดดิจิทัลตามตัวชี้วัด สรุปผลแผนการตลาดดิจิทัล
 5. ตามข้อกำหนด ตามมาตรฐานที่กำหนด ตามเกณฑ์มาตรฐานที่กำหนด ตามหลักทฤษฎีที่กำหนด หมายถึงการปฏิบัติที่สอดคล้องกับแนวทาง ข้อกำหนด หลักทฤษฎี หรือมาตรฐานที่เกี่ยวข้อง เช่น
- 5.1 การเลือกใช้ช่องทางและเครื่องมือการตลาดดิจิทัล (Digital Marketing Channels and Tools) เช่น - Website - Google Analytics, Google Webmaster Tools, etc. - Search Engine – SEO, Google AdWords (Search Network), etc. - Online Display Ads – Banner, Google AdWords (Display Network), etc. - Social

Media - Facebook Marketing, Line Marketing, etc. - Mobile - SMS, Apps, etc. - Email - Newsletter, CRM System, etc. - Online Video - YouTube Marketing, In-Stream Advertising, etc. - Social Community - Social Listening, Social Seeding, etc.

5.2 การเลือกใช้กลยุทธ์ทางการตลาดดิจิทัล (Digital Marketing Strategies) เช่น ContentMarketing, Remarketing, etc.

5.3 การสร้างอัตลักษณ์ให้กับตราสินค้า (Brand Identity Prism)

5.4 การเขียนแผนการตลาด (Marketing Plan)

5.5 การวางแผนการประเมิน (APPRENTICESHIP STANDARD FOR DIGITAL MARKETER)

5.6 การวิเคราะห์และสรุปผลการวางแผนกลยุทธ์ด้านการตลาดดิจิทัล

16. หน่วยสมรรถนะรวม (ถ้ามี)

-

17. อุตสาหกรรมร่วม/กลุ่มอาชีพร่วม (ถ้ามี)

-

18. รายละเอียดกระบวนการและวิธีการประเมิน (Assessment Description and Procedure)

1. แบบทดสอบปรนัย ชนิด 4 ตัวเลือก

2. ทดสอบสัมภาษณ์

ดูรายละเอียดจากคู่มือการประเมิน

1. รหัสหน่วยสมรรถนะ30131
2. ชื่อหน่วยสมรรถนะจัดทำเอกสารสำหรับการสั่งซื้อสินค้าหรือบริการ
3. ทบทวนครั้งที่1 / 2566
4. สร้างใหม่☒ปรับปรุง☐

5. สำหรับชื่ออาชีพและรหัสอาชีพ (Occupational Classification)

- ISCO 5223 พนักงานช่วยขายในร้านค้า Shop Sales Assistants
- ISCO 5243 พนักงานขายตามบ้าน Door-to-door Salespersons
- ISCO 5242 พนักงานสาธิตสินค้า Sales Demonstrators

6. คำอธิบายหน่วยสมรรถนะ (Description of Unit of Competency)

สามารถเตรียมจัดทำเอกสารสำหรับการสั่งซื้อสินค้าหรือบริการ เบิกสินค้าจากคลังสินค้าตามจำนวน ขนาด ที่ลูกค้าสั่งซื้อ ตรวจสอบและตรวจสอบความถูกต้องของสินค้าก่อนการส่งมอบให้แก่ลูกค้าและส่งมอบสินค้าให้ลูกค้า

7. สำหรับระดับคุณวุฒิ

1	2	3	4	5	6	7	8
☐	☐	☐	☐	☐	☒	☐	☐

8. กลุ่มอาชีพ (Sector)

ธุรกิจขายตรง

9. ชื่ออาชีพและรหัสอาชีพอื่นที่หน่วยสมรรถนะนี้สามารถใช้ได้ (ถ้ามี)

ISCO 5223 พนักงานช่วยขายในร้านค้า

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

พระราชบัญญัติขายตรงและตลาดแบบตรง พ.ศ. 2545
พระราชบัญญัติขายตรงและตลาดแบบตรง (ฉบับที่ ๒) พ.ศ. ๒๕๕๐
พระราชบัญญัติขายตรงและตลาดแบบตรง (ฉบับที่ ๓)
มาตรา ๒๔ และมาตรา ๒๖ เป็นมาตราที่กำหนดให้เป็นหน้าที่โดยตรงของนักขาย ผู้จำหน่ายอิสระ
ที่ว่าด้วยเรื่องการนำเสนอการขายให้กับลูกค้าตามเงื่อนไขและแผนการขายที่ผู้ประกอบการขายตรงได้กำหนดไว้
พระราชบัญญัติอาหาร พ.ศ.2522 พระราชบัญญัติเครื่องสำอาง พ.ศ. 2558
พระราชบัญญัติมาตรฐานผลิตภัณฑ์และอุตสาหกรรม พ.ศ.2511
พระราชบัญญัติวัตถุอันตราย พ.ศ.2535
พระราชบัญญัติทะเบียนพาณิชย์ พ.ศ.2499
กฎหมายที่เกี่ยวข้องกับทรัพย์สินทางปัญญา
พระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ.2522 ว่าด้วยเรื่องการโฆษณา

11. สมรรถนะย่อยและเกณฑ์การปฏิบัติงาน (Elements and Performance Criteria)

สมรรถนะย่อย (Element)	เกณฑ์ในการปฏิบัติงาน (Performance Criteria)	วิธีการประเมิน (Assessment)
301311 เตรียมจัดทำเอกสารสำหรับการสั่งซื้อสินค้าหรือบริการ	1. ส่งมอบเอกสารการสั่งซื้อที่ถูกต้องให้แก่ลูกค้า 2. รับชำระเงินจากลูกค้าอย่างถูกต้องครบถ้วน	การสัมภาษณ์ ข้อสอบข้อเขียน
301312 ส่งมอบเอกสารการสั่งซื้อที่ถูกต้องให้แก่ลูกค้า	1. เบิกสินค้าจากคลังสินค้าตามจำนวน ขนาด ที่ลูกค้าสั่งซื้อ 2. ตรวจสอบและตรวจสอบความถูกต้องของสินค้าก่อนการส่งมอบให้แก่ลูกค้า	การสัมภาษณ์ ข้อสอบข้อเขียน

12. ความรู้และทักษะก่อนหน้าที่จำเป็น (Pre-requisite Skill & Knowledge)

- ทักษะการจัดทำเอกสาร
- ทักษะการรับและตรวจสอบความถูกต้องในการชำระเงิน
- ทักษะการประสานงาน
- ทักษะการตรวจนับสินค้าเพื่อส่งมอบ

13. ทักษะและความรู้ที่ต้องการ (Required Skills and Knowledge)

(ก) ความต้องการด้านทักษะ

1. ทักษะด้านการสื่อสาร และมนุษยสัมพันธ์ ต่อการถามคำถาม เพื่อระบุและยืนยันความต้องการปฏิบัติตาม
2. ข้อเสนอแนะประจำวันผ่านการสื่อสารที่ชัดเจนและตรงไปตรงมา ใช้ภาษาและมีแนวคิดที่เหมาะสมกับวัฒนธรรมที่แตกต่างกัน ใช้และตีความการสื่อสารที่ไม่ใช่คำพูด
3. ทักษะด้านการอ่านออกเขียนได้ ต่อการ ตีความและปฏิบัติตามนโยบายและกระบวนการทำงานขององค์กร
4. ทักษะในการแสดงออกเชิงบุคคลิกภาพที่น่าเชื่อถือได้
5. ทักษะในการวางแผนและการจัดการงานก่อนหลังการเข้าพบลูกค้า
6. ทักษะในการแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นในแต่ละวัน 7. ทักษะในการเลือกใช้เทคโนโลยีที่เหมาะสมสำหรับงาน

(ข) ความต้องการด้านความรู้

1. ความรู้ที่เกี่ยวข้องกับระบบการจำหน่ายสินค้าด้วยระบบขายตรง
2. ระบบการให้คำตอบแทน และรางวัลที่จะได้รับจากการขาย
3. กฎหมายและข้อกำหนดที่เกี่ยวข้อง
4. นโยบายการขายตรงของบริษัท
5. จริยธรรมในขายสินค้าทั้งด้านการพูด การโฆษณา การให้คำสัญญา

14. หลักฐานที่ต้องการ (Evidence Guide)

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

(ก) หลักฐานการปฏิบัติงาน (Performance Evidence)

1. มีการอบรมความรู้เกี่ยวกับสินค้า
2. มีการอบรมความรู้ด้านกฎหมายของภาครัฐ
3. มีการอบรมความรู้เกี่ยวกับภาษีอากร
4. มีหนังสือผ่านงานหนังสือรับรองการทำงาน
5. มีแฟ้มสะสมผลงาน (portfolio)

(ข) หลักฐานความรู้ (Knowledge Evidence)

1. มีความรู้เกี่ยวกับการขายสินค้าทั่วไป
2. มีความรู้เกี่ยวกับการขายสินค้าที่มีมูลค่าสูง และมีลักษณะเฉพาะ
3. มีความรู้เกี่ยวกับภาษี
4. มีความรู้เกี่ยวกับการใช้เทคโนโลยีในการขาย

(ค) คำแนะนำในการประเมิน

ประเมินความสามารถในการพูด ความสามารถในการนำเสนอสินค้าหรือบริการเพื่อขาย เทคนิคการตอบคำถามลูกค้า เทคนิคการขาย และปิดการขาย

(ง) วิธีการประเมิน

1. สอบข้อเขียน ปรนัย 4 ตัวเลือก
2. สอบสัมภาษณ์

15. ขอบเขต (Range Statement)

ขอบเขตอธิบายถึงขอบเขตของการปฏิบัติงาน และสภาพแวดล้อมอื่นๆหรือสถานการณ์อื่นๆ ที่มีผลกระทบต่อการทำงาน รวมถึงเครื่องมือ อุปกรณ์ เทคโนโลยี ทรัพยากรที่ใช้ หรือข้อกำหนดอื่นๆที่เกี่ยวข้อง

(ค) คำแนะนำ

ปฏิบัติตามจรรยาบรรณของนักขาย ข้อกำหนดของกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการกระทำผิดของนักขาย (ดูในภาคผนวก)

(ง)คำอธิบายรายละเอียด

การจำหน่ายสินค้าหรือบริการด้วยระบบการขายตรงผ่านตัวแทนขาย โดยใช้สื่อต่าง ๆ สื่ออิเล็กทรอนิกส์ภายใต้ข้อกำหนดของกฎหมายในการโฆษณา
การใช้คำพูดอันอาจก่อให้เกิดความเข้าใจผิดในตัวสินค้าหรือการขายโดยเชิญชวนให้ผู้ซื้อรับคำตอบแทนเป็นเงินหรือผลประโยชน์อย่างอื่นนอกเหนือจากการขายตรงที่แท้จริง

16. หน่วยสมรรถนะรวม (ถ้ามี)

-

17. ชุดสาขารวม/กลุ่มอาชีพรวม (ถ้ามี)

ธุรกิจค้าปลีก

18. รายละเอียดกระบวนการและวิธีการประเมิน (Assessment Description and Procedure)

1. สอบข้อเขียน ปรนัย 4 ตัวเลือก

2. สอบสัมภาษณ์

ดูรายละเอียดจากคู่มือการประเมิน

1. รหัสหน่วยสมรรถนะ30132
2. ชื่อหน่วยสมรรถนะส่งมอบสินค้าให้แก่ลูกค้าในสภาพที่สมบูรณ์ครบถ้วน
3. ทบทวนครั้งที่1 / 2566
4. สร้างใหม่☒ปรับปรุง☐

5. สำหรับชื่ออาชีพและรหัสอาชีพ (Occupational Classification)

- ISCO 5223 พนักงานช่วยขายในร้านค้า Shop Sales Assistants
- ISCO 5243 พนักงานขายตามบ้าน Door-to-door Salespersons
- ISCO 5242 พนักงานสาธิตสินค้า Sales Demonstrators

6. คำอธิบายหน่วยสมรรถนะ (Description of Unit of Competency)

เป็นผู้มีความสามารถจัดทำเอกสารเบิกสินค้าจากคลังสินค้าตามเอกสารการสั่งซื้อที่ถูกต้องครบถ้วน รับสินค้าที่เบิกอย่างครบถ้วน
ตรวจสอบและตรวจสอบความถูกต้องของสินค้าก่อนการส่งมอบให้แก่ลูกค้า ตรวจสอบจำนวนและคุณภาพของสินค้าให้ถูกต้องตามกฎหมาย พ.ร.บ.
ว่าด้วยการคุ้มครองผู้บริโภค ที่ สคบ กำหนด

7. สำหรับระดับคุณวุฒิ

1	2	3	4	5	6	7	8
☐	☐	☐	☐	☐	☒	☐	☐

8. กลุ่มอาชีพ (Sector)

ธุรกิจขายตรง

9. ชื่ออาชีพและรหัสอาชีพอื่นที่หน่วยสมรรถนะนี้สามารถใช้ได้ (ถ้ามี)

ISCO 5223 พนักงานช่วยขายในร้านค้า

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

พระราชบัญญัติขายตรงและตลาดแบบตรง พ.ศ. 2545
พระราชบัญญัติขายตรงและตลาดแบบตรง (ฉบับที่ ๒) พ.ศ. ๒๕๕๐
พระราชบัญญัติขายตรงและตลาดแบบตรง (ฉบับที่ ๓)
มาตรา ๒๔ และมาตรา ๒๖ เป็นมาตราที่กำหนดให้เป็นหน้าที่โดยตรงของนักขาย ผู้จำหน่ายอิสระ
ที่ว่าด้วยเรื่องการนำเสนอการขายให้กับลูกค้าตามเงื่อนไขและแผนการขายที่ผู้ประกอบการขายตรงได้กำหนดไว้
พระราชบัญญัติอาหาร พ.ศ.2522 พระราชบัญญัติเครื่องสำอาง พ.ศ. 2558
พระราชบัญญัติมาตรฐานผลิตภัณฑ์และอุตสาหกรรม พ.ศ.2511
พระราชบัญญัติวัตถุอันตราย พ.ศ.2535
พระราชบัญญัติทะเบียนพาณิชย์ พ.ศ.2499
กฎหมายที่เกี่ยวข้องกับทรัพย์สินทางปัญญา
พระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ.2522 ว่าด้วยเรื่องการค้า

11. สมรรถนะย่อยและเกณฑ์การปฏิบัติงาน (Elements and Performance Criteria)

สมรรถนะย่อย (Element)	เกณฑ์การปฏิบัติงาน (Performance Criteria)	วิธีการประเมิน (Assessment)
301321 เบิกสินค้าจากคลังสินค้าตามจำนวน ขนาด ที่ลูกค้าสั่งซื้อ	1. จัดทำเอกสารเบิกสินค้าจากคลังสินค้าตามเอกสารการสั่งซื้อที่ ถูกต้องครบถ้วน 2. รับสินค้าที่เบิกอย่างครบถ้วนตามเอกสารการเบิกสินค้า	การสัมภาษณ์ ข้อสอบข้อเขียน

สมรรถนะย่อย (Element)	เกณฑ์ในการปฏิบัติงาน (Performance Criteria)	วิธีการประเมิน (Assessment)
301322 ตรวจนับและตรวจสอบความถูกต้องของสินค้าก่อนการส่งมอบให้แก่ลูกค้า	1. ตรวจนับสินค้าจากคลังสินค้าตามจำนวน ขนาด ที่ลูกค้าสั่งซื้อ 2. ตรวจสอบความถูกต้องของสินค้าก่อนการส่งมอบให้แก่ลูกค้า	การสัมภาษณ์ ข้อสอบข้อเขียน
301323 ตรวจสอบจำนวนและคุณภาพของสินค้าให้ถูกต้องตามกฎหมาย พ.ร.บ. ว่าด้วยการคุ้มครองผู้บริโภค ที่ สคบ กำหนด	1. ตรวจนับจำนวนสินค้าตามที่ลูกค้าสั่งซื้อ 2. ตรวจสอบคุณลักษณะของสินค้าให้ตรงตามที่ลูกค้าสั่งซื้ออย่างครบถ้วน	การสัมภาษณ์ ข้อสอบข้อเขียน

12. ความรู้และทักษะก่อนหน้าที่จำเป็น (Pre-requisite Skill & Knowledge)

- ทักษะการจัดทำเอกสาร
- ทักษะการรับและตรวจสอบความถูกต้องในการชำระเงิน
- ทักษะการประสานงาน
- ทักษะการตรวจนับสินค้าเพื่อส่งมอบ

13. ทักษะและความรู้ที่ต้องการ (Required Skills and Knowledge)

(ก) ความต้องการด้านทักษะ

1. ทักษะด้านการสื่อสาร และมนุษยสัมพันธ์ ต่อการถามคำถาม เพื่อระบุและยืนยันความต้องการปฏิบัติตาม
2. ข้อเสนอแนะประจำวันผ่านการสื่อสารที่ชัดเจนและตรงไปตรงมา ใช้ภาษาและมีแนวคิดที่เหมาะสมกับวัฒนธรรมที่แตกต่างกัน ใช้และตีความการสื่อสารที่ไม่ใช่คำพูด
3. ทักษะด้านการอ่านออกเขียนได้ ต่อการ ตีความและปฏิบัติตามนโยบายและกระบวนการทำงานขององค์กร
4. ทักษะในการแสดงออกเชิงบุคลิกภาพที่น่าเชื่อถือได้
5. ทักษะในการวางแผนและการจัดการงานก่อนหลังการเข้าพบลูกค้า
6. ทักษะในการแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นในแต่ละวัน
7. ทักษะในการเลือกใช้เทคโนโลยีที่เหมาะสมสำหรับงาน

(ข) ความต้องการด้านความรู้

1. ความรู้ที่เกี่ยวข้องกับระบบการจำหน่ายสินค้าด้วยระบบขายตรง
2. ระบบการให้คำตอบแทน และรางวัลที่จะได้รับจากการขาย
3. กฎหมายและข้อกำหนดที่เกี่ยวข้อง
4. นโยบายการขายตรงของบริษัท
5. จริยธรรมในขายสินค้าทั้งด้านการพูด การโฆษณา การให้คำสัญญา

14. หลักฐานที่ต้องการ (Evidence Guide)

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

(ค) หลักฐานการปฏิบัติงาน (Performance Evidence)

1. มีการอบรมความรู้เกี่ยวกับสินค้า
2. มีการอบรมความรู้ด้านกฎหมายของภาครัฐ
3. มีการอบรมความรู้เกี่ยวกับภาษีอากร
4. มีหนังสือผ่านงานหนังสือรับรองการทำงาน
5. มีแฟ้มสะสมผลงาน (portfolio)

(ข) หลักฐานความรู้ (Knowledge Evidence)

1. มีความรู้เกี่ยวกับการขายสินค้าทั่วไป
2. มีความรู้เกี่ยวกับการขายสินค้าที่มีมูลค่าสูง และมีลักษณะเฉพาะ
3. มีความรู้เกี่ยวกับภาษี
4. มีความรู้เกี่ยวกับการใช้เทคโนโลยีในการขาย

(ค) คำแนะนำในการประเมิน

ประเมินความสามารถในการพูด ความสามารถในการนำเสนอสินค้าหรือบริการเพื่อขาย เทคนิคการตอบคำถามลูกค้า เทคนิคการขาย และปิดการขาย

(ง) วิธีการประเมิน

1. สอบข้อเขียน
2. สอบสัมภาษณ์

15. ขอบเขต (Range Statement)

ขอบเขตอธิบายถึงขอบเขตของการปฏิบัติงาน และสภาพแวดล้อมอื่นๆหรือสถานการณ์อื่นๆ ที่มีผลกระทบต่อการทำงาน รวมถึงเครื่องมือ อุปกรณ์ เทคโนโลยี ทรัพยากรที่ใช้ หรือข้อกำหนดอื่นๆที่เกี่ยวข้อง

(ก) คำแนะนำ

ปฏิบัติตามจรรยาบรรณของนักขาย ข้อกำหนดของกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการกระทำผิดของนักขาย (ดูในภาคผนวก)

(ข) คำอธิบายรายละเอียด

การจำหน่ายสินค้าหรือบริการด้วยระบบการขายตรงผ่านตัวแทนขาย โดยใช้สื่อต่าง ๆ สื่ออิเล็กทรอนิกส์ภายใต้ข้อกำหนดของกฎหมายในการโฆษณา การใช้คำพูดอันอาจก่อให้เกิดความเข้าใจผิดในตัวสินค้าหรือการขายโดยเชิญชวนให้ผู้ซื้อรับค่าตอบแทนเป็นเงินหรือผลประโยชน์อย่างอื่นนอกเหนือจากการขายตรงที่แท้จริง

16. หน่วยสมรรถนะรวม (ถ้ามี)

-

17. อุตสาหกรรมร่วม/กลุ่มอาชีพร่วม (ถ้ามี)

ธุรกิจค้าปลีก

18. รายละเอียดกระบวนการและวิธีการประเมิน (Assessment Description and Procedure)

1. สอบข้อเขียน ปรนัย 4 ตัวเลือก
2. สอบสัมภาษณ์

ดูรายละเอียดจากคู่มือการประเมิน

1. รหัสหน่วยสมรรถนะ30141
2. ชื่อหน่วยสมรรถนะสอบถามความพึงพอใจในการใช้งานสินค้าหรือบริการ
3. ทบทวนครั้งที่1 / 2566
4. สร้างใหม่☒ปรับปรุง☐

5. สำหรับชื่ออาชีพและรหัสอาชีพ (Occupational Classification)

ISCO 5223 พนักงานช่วยขายในร้านค้า Shop Sales Assistants
ISCO 5243 พนักงานขายตามบ้าน Door-to-door Salespersons
ISCO 5242 พนักงานสาธิตสินค้า Sales Demonstrators

6. คำอธิบายหน่วยสมรรถนะ (Description of Unit of Competency)

เป็นผู้มีความสามารถในการติดตามการใช้สินค้าอย่างต่อเนื่อง วิเคราะห์ปัญหาและค้นหาสาเหตุที่ทำให้ลูกค้าไม่พึงพอใจ อธิบายนำเสนอทางออกในการแก้ปัญหาให้แก่ลูกค้า ติดตามแก้ไขปัญหาที่เกิดจากการใช้สินค้า

7. สำหรับระดับคุณวุฒิ

1	2	3	4	5	6	7	8
☐	☐	☐	☐	☐	☒	☐	☐

8. กลุ่มอาชีพ (Sector)

ธุรกิจขายตรง

9. ชื่ออาชีพและรหัสอาชีพอื่นที่หน่วยสมรรถนะนี้สามารถใช้ได้ (ถ้ามี)

ISCO 5223 พนักงานช่วยขายในร้านค้า

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

พระราชบัญญัติขายตรงและตลาดแบบตรง พ.ศ. 2545
พระราชบัญญัติขายตรงและตลาดแบบตรง (ฉบับที่ ๒) พ.ศ. ๒๕๕๐
พระราชบัญญัติขายตรงและตลาดแบบตรง (ฉบับที่ ๓)
มาตรา ๒๔ และมาตรา ๒๖ เป็นมาตราที่กำหนดให้เป็นหน้าที่โดยตรงของนักขาย ผู้จำหน่ายอิสระ
ที่ว่าด้วยเรื่องการนำเสนอการขายให้กับลูกค้าตามเงื่อนไขและแผนการขายที่ผู้ประกอบการขายตรงได้กำหนดไว้
พระราชบัญญัติอาหาร พ.ศ.2522 พระราชบัญญัติเครื่องสำอาง พ.ศ. 2558
พระราชบัญญัติมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม พ.ศ.2511
พระราชบัญญัติวัตถุอันตราย พ.ศ.2535
พระราชบัญญัติทะเบียนพาณิชย์ พ.ศ.2499
กฎหมายที่เกี่ยวข้องกับทรัพย์สินทางปัญญา
พระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ.2522 ว่าด้วยเรื่องการโฆษณา

11. สมรรถนะย่อยและเกณฑ์การปฏิบัติงาน (Elements and Performance Criteria)

สมรรถนะย่อย (Element)	เกณฑ์ในการปฏิบัติงาน (Performance Criteria)	วิธีการประเมิน (Assessment)
301411 สอบถามความพึงพอใจในการใช้งานสินค้าหรือบริการ	1.ติดตามการใช้สินค้าอย่างต่อเนื่อง 2. วิเคราะห์ปัญหาและค้นหาสาเหตุที่ทำให้ลูกค้าไม่พึงพอใจ 3. อธิบายนำเสนอทางออกในการแก้ปัญหาให้แก่ลูกค้า	การสัมภาษณ์ ข้อสอบข้อเขียน
301412 ติดตามแก้ไขปัญหาที่เกิดจากการใช้สินค้า	1 ให้คำแนะนำในการใช้สินค้าที่ถูกวิธีและการบำรุงรักษา 2 ทำการเปลี่ยนคืนสินค้าให้ตามที่ถูกคำต้องการ	การสัมภาษณ์ ข้อสอบข้อเขียน

12. ความรู้และทักษะก่อนหน้าที่จำเป็น (Pre-requisite Skill & Knowledge)

- ความรู้เกี่ยวกับพฤติกรรมบุคคล
- ความรู้เกี่ยวกับจิตวิทยาการขาย

13. ทักษะและความรู้ที่ต้องการ (Required Skills and Knowledge)

(ก) ความต้องการด้านทักษะ

1. ทักษะด้านการสื่อสาร และมนุษยสัมพันธ์ ต่อการถามคำถาม เพื่อระบุและยืนยันความต้องการปฏิบัติตาม
2. ข้อเสนอแนะประจำวันผ่านการสื่อสารที่ชัดเจนและตรงไปตรงมา ใช้ภาษาและมีแนวคิดที่เหมาะสมกับวัฒนธรรมที่แตกต่างกัน ใช้และตีความการสื่อสารที่ไม่ใช่คำพูด
3. ทักษะด้านการอ่านออกเขียนได้ ต่อการ ตีความและปฏิบัติตามนโยบายและกระบวนการทำงานขององค์กร
4. ทักษะในการแสดงออกเชิงบุคคลิกภาพที่น่าเชื่อถือได้
5. ทักษะในการวางแผนและการจัดการงานก่อนหลังการเข้าพบลูกค้า
6. ทักษะในการแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นในแต่ละวัน
7. ทักษะในการเลือกใช้เทคโนโลยีที่เหมาะสมสำหรับงาน

(ข) ความต้องการด้านความรู้

1. ความรู้ที่เกี่ยวข้องกับระบบการจำหน่ายสินค้าด้วยระบบขายตรง
2. ระบบการให้คำตอบแทน และรางวัลที่จะได้รับจากการขาย
3. กฎหมายและข้อกำหนดที่เกี่ยวข้อง
4. นโยบายการขายตรงของบริษัท
5. จริยธรรมในขายสินค้าทั้งด้านการพูด การโฆษณา การให้คำสัญญา

14. หลักฐานที่ต้องการ (Evidence Guide)

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

(ก) หลักฐานการปฏิบัติงาน (Performance Evidence)

1. มีการอบรมความรู้เกี่ยวกับสินค้า
2. มีการอบรมความรู้ด้านกฎหมายของภาครัฐ
3. มีการอบรมความรู้เกี่ยวกับภาษีอากร
4. มีหนังสือผ่านงานหนังสือรับรองการทำงาน
5. มีแฟ้มสะสมผลงาน (portfolio)

(ข) หลักฐานความรู้ (Knowledge Evidence)

1. มีความรู้เกี่ยวกับการขายสินค้าทั่วไป
2. มีความรู้เกี่ยวกับการขายสินค้าที่มีมูลค่าสูงและมีลักษณะเฉพาะ
3. มีความรู้เกี่ยวกับภาษี
4. มีความรู้เกี่ยวกับการใช้เทคโนโลยีในการขาย

(ก) คำแนะนำในการประเมิน

ประเมินความสามารถในการพูด ความสามารถในการนำเสนอสินค้าหรือบริการเพื่อขาย เทคนิคการตอบคำถามลูกค้า เทคนิคการขาย และปิดการขาย

(ข) วิธีการประเมิน

1. สอบข้อเขียน ปรนัย 4 ตัวเลือก
2. สอบสัมภาษณ์

15. ขอบเขต (Range Statement)

ขอบเขตอธิบายถึงขอบเขตของการปฏิบัติงาน และสภาพแวดล้อมอื่นๆหรือสถานการณ์อื่นๆ ที่มีผลกระทบต่อการทำงาน รวมถึงเครื่องมือ อุปกรณ์ เทคโนโลยี ทรัพยากรที่ใช้ หรือข้อกำหนดอื่นๆที่เกี่ยวข้อง

(ก) คำแนะนำ

ปฏิบัติตามจรรยาบรรณของนักขาย ข้อกำหนดของกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการกระทำผิดของนักขาย (ดูในภาคผนวก)

(ข) คำอธิบายรายละเอียด

การจำหน่ายสินค้าหรือบริการด้วยระบบการขายตรงผ่านตัวแทนขาย โดยใช้สื่อต่าง ๆ สื่ออิเล็กทรอนิกส์ภายใต้ข้อกำหนดของกฎหมายในการโฆษณา
การใช้คำพูดอันอาจก่อให้เกิดความเข้าใจผิดในตัวสินค้าหรือการขายโดยเชิญชวนให้ผู้ซื้อรับคำตอบแทนเป็นเงินหรือผลประโยชน์อย่างอื่นนอกเหนือจากการขายตรงที่แท้จริง

16. หน่วยสมรรถนะรวม (ถ้ามี)

-

17. ชุดสาขารวม/กลุ่มอาชีพรวม (ถ้ามี)

ธุรกิจค้าปลีก

18. รายละเอียดกระบวนการและวิธีการประเมิน (Assessment Description and Procedure)

1. สอบข้อเขียน ปรนัย 4 ตัวเลือก

2. สอบสัมภาษณ์

ดูรายละเอียดจากคู่มือการประเมิน

1. รหัสหน่วยสมรรถนะ30142
2. ชื่อหน่วยสมรรถนะติดตามแก้ไขปัญหาที่เกิดจากการใช้สินค้า
3. ทบทวนครั้งที่1 / 2566
4. สร้างใหม่☒ปรับปรุง☐

5. สำหรับชื่ออาชีพและรหัสอาชีพ (Occupational Classification)

ISCO 5223 พนักงานช่วยขายในร้านค้า Shop Sales Assistants
ISCO 5243 พนักงานขายตามบ้าน Door-to-door Salespersons
ISCO 5242 พนักงานสาธิตสินค้า Sales Demonstrators

6. คำอธิบายหน่วยสมรรถนะ (Description of Unit of Competency)

เป็นผู้มีความสามารถในการให้คำแนะนำการใช้สินค้าอย่างถูกต้องให้แก่ลูกค้า ต่อเนื่อง อธิบายวิธีการบำรุงรักษาสินค้าและวิธีการใช้อย่างถูกต้อง
ทำการเปลี่ยนสินค้าให้ตามที่ลูกค้าต้องการ

7. สำหรับระดับคุณวุฒิ

1	2	3	4	5	6	7	8
☐	☐	☐	☐	☐	☒	☐	☐

8. กลุ่มอาชีพ (Sector)

ธุรกิจขายตรง

9. ชื่ออาชีพและรหัสอาชีพอื่นที่หน่วยสมรรถนะนี้สามารถใช้ได้ (ถ้ามี)

ISCO 5223 พนักงานช่วยขายในร้านค้า

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

พระราชบัญญัติขายตรงและตลาดแบบตรง พ.ศ. 2545
พระราชบัญญัติขายตรงและตลาดแบบตรง (ฉบับที่ ๒) พ.ศ. ๒๕๕๐
พระราชบัญญัติขายตรงและตลาดแบบตรง (ฉบับที่ ๓)
มาตรา ๒๔ และมาตรา ๒๖ เป็นมาตราที่กำหนดให้เป็นหน้าที่โดยตรงของนักขาย ผู้จำหน่ายอิสระ
ที่ว่าด้วยเรื่องการนำเสนอการขายให้กับลูกค้าตามเงื่อนไขและแผนการขายที่ผู้ประกอบการขายตรงได้กำหนดไว้ พระราชบัญญัติอาหาร พ.ศ.2522
พระราชบัญญัติเครื่องสำอาง พ.ศ. 2558
พระราชบัญญัติมาตรฐานผลิตภัณฑ์และอุตสาหกรรม พ.ศ.2511
พระราชบัญญัติวัตถุอันตราย พ.ศ.2535
พระราชบัญญัติทะเบียนพาณิชย์ พ.ศ.2499
กฎหมายที่เกี่ยวข้องกับทรัพย์สินทางปัญญา
พระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ.2522 ว่าด้วยเรื่องการโฆษณา

11. สมรรถนะย่อยและเกณฑ์การปฏิบัติงาน (Elements and Performance Criteria)

สมรรถนะย่อย (Element)	เกณฑ์การปฏิบัติงาน (Performance Criteria)	วิธีการประเมิน (Assessment)
301421 ให้คำแนะนำในการใช้สินค้าที่ถูกรวบรวมและการบำรุงรักษา	1.ให้คำแนะนำการใช้สินค้าอย่างถูกต้องให้แก่ลูกค้า ต่อเนื่อง 2. อธิบายวิธีการบำรุงรักษาสินค้าและวิธีการใช้อย่างถูกต้อง	การสัมภาษณ์ ข้อสอบข้อเขียน
301422 ทำการเปลี่ยนสินค้าให้ตามที่ลูกค้าต้องการ	1. ทำการเปลี่ยนสินค้าให้ลูกค้าเมื่อสินค้ามีข้อชำรุดบกพร่อง 2. ทำการเปลี่ยนสินค้าให้ตามจำนวนและลักษณะสินค้าที่ลูกค้าต้องการ	การสัมภาษณ์ ข้อสอบข้อเขียน

12. ความรู้และทักษะก่อนหน้าที่จำเป็น (Pre-requisite Skill & Knowledge)

- ความรู้เกี่ยวกับพฤติกรรมบุคคล
- ความรู้เกี่ยวกับจิตวิทยาการขาย

13. ทักษะและความรู้ที่ต้องการ (Required Skills and Knowledge)

(ก) ความต้องการด้านทักษะ

1. ทักษะด้านการสื่อสาร และมนุษยสัมพันธ์ ต่อการถามคำถาม เพื่อระบุและยืนยันความต้องการปฏิบัติตาม
2. ข้อเสนอแนะประจำวันผ่านการสื่อสารที่ชัดเจนและตรงไปตรงมา ใช้ภาษาและมีแนวคิดที่เหมาะสมกับวัฒนธรรมที่แตกต่างกัน ใช้และตีความการสื่อสารที่ไม่ใช่คำพูด
3. ทักษะด้านการอ่านออกเขียนได้ ต่อการ ตีความและปฏิบัติตามนโยบายและกระบวนการทำงานขององค์กร
4. ทักษะในการแสดงออกเชิงบุคคลิกภาพที่น่าเชื่อถือได้
5. ทักษะในการวางแผนและการจัดการงานก่อนหลังการเข้าพบลูกค้า
6. ทักษะในการแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นในแต่ละวัน
7. ทักษะในการเลือกใช้เทคโนโลยีที่เหมาะสมสำหรับงาน

(ข) ความต้องการด้านความรู้

1. ความรู้ที่เกี่ยวข้องกับระบบการจำหน่ายสินค้าด้วยระบบขายตรง
2. ระบบการให้คำตอบแทน และรางวัลที่จะได้รับจากการขาย
3. กฎหมายและข้อกำหนดที่เกี่ยวข้อง
4. นโยบายการขายตรงของบริษัท
5. จริยธรรมในขายสินค้าทั้งด้านการพูด การโฆษณา การให้คำสัญญา

14. หลักฐานที่ต้องการ (Evidence Guide)

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

(ก) หลักฐานการปฏิบัติงาน (Performance Evidence)

1. มีการอบรมความรู้เกี่ยวกับสินค้า
2. มีการอบรมความรู้ด้านกฎหมายของภาครัฐ
3. มีการอบรมความรู้เกี่ยวกับภาษีอากร
4. มีหนังสือผ่านงานหนังสือรับรองการทำงาน
5. มีแฟ้มสะสมผลงาน (portfolio)

(ข) หลักฐานความรู้ (Knowledge Evidence)

1. มีความรู้เกี่ยวกับการขายสินค้าทั่วไป
2. มีความรู้เกี่ยวกับการขายสินค้าที่มีมูลค่าสูงและมีลักษณะเฉพาะ
3. มีความรู้เกี่ยวกับภาษี
4. มีความรู้เกี่ยวกับการใช้เทคโนโลยีในการขาย

(ก) คำแนะนำในการประเมิน

ประเมินความสามารถในการพูด ความสามารถในการนำเสนอสินค้าหรือบริการเพื่อขาย เทคนิคการตอบคำถามลูกค้า เทคนิคการขาย และปิดการขาย

(ข) วิธีการประเมิน

1. สอบข้อเขียน ปรนัย 4 ตัวเลือก
2. สอบสัมภาษณ์

15. ขอบเขต (Range Statement)

ขอบเขตอธิบายถึงขอบเขตของการปฏิบัติงาน และสภาพแวดล้อมอื่นๆหรือสถานการณ์อื่นๆ ที่มีผลกระทบต่อการทำงาน รวมถึงเครื่องมือ อุปกรณ์ เทคโนโลยี ทรัพยากรที่ใช้ หรือข้อกำหนดอื่นๆที่เกี่ยวข้อง

(ก) คำแนะนำ

ปฏิบัติตามจรรยาบรรณของนักขาย ข้อกำหนดของกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการกระทำผิดของนักขาย (ดูในภาคผนวก)

(ข) คำอธิบายรายละเอียด

การจำหน่ายสินค้าหรือบริการด้วยระบบการขายตรงผ่านตัวแทนขาย โดยใช้สื่อต่าง ๆ สื่ออิเล็กทรอนิกส์ภายใต้ข้อกำหนดของกฎหมายในการโฆษณา
การใช้คำพูดอันอาจก่อให้เกิดความเข้าใจผิดในตัวสินค้าหรือการขายโดยเชิญชวนให้ผู้ซื้อรับค่าตอบแทนเป็นเงินหรือผลประโยชน์อย่างอื่นนอกเหนือจากการขายตรงที่แท้จริง

16. หน่วยสมรรถนะรวม (ถ้ามี)

-

17. อุตสาหกรรมร่วม/กลุ่มอาชีพร่วม (ถ้ามี)

ธุรกิจค้าปลีก

18. รายละเอียดกระบวนการและวิธีการประเมิน (Assessment Description and Procedure)

1. สอบข้อเขียน ปรนัย 4 ตัวเลือก

2. สอบสัมภาษณ์

ดูรายละเอียดจากคู่มือการประเมิน

1. รหัสหน่วยสมรรถนะ30151
2. ชื่อหน่วยสมรรถนะวิเคราะห์สาเหตุที่ลูกค้าต้องการเปลี่ยนหรือคืนสินค้า
3. ทบทวนครั้งที่1 / 2566
4. สร้างใหม่☒ปรับปรุง☐

5. สำหรับชื่ออาชีพและรหัสอาชีพ (Occupational Classification)

- ISCO 5223 พนักงานช่วยขายในร้านค้า Shop Sales Assistants
- ISCO 5243 พนักงานขายตามบ้าน Door-to-door Salespersons
- ISCO 5242 พนักงานสาธิตสินค้า Sales Demonstrators

6. คำอธิบายหน่วยสมรรถนะ (Description of Unit of Competency)

เป็นผู้มีความสามารถในการสอบถามสาเหตุที่ลูกค้าต้องการเปลี่ยนหรือคืนสินค้า อธิบายเงื่อนไขการเปลี่ยนหรือคืนสินค้าให้ลูกค้าทราบอย่างครบถ้วน เปลี่ยนหรือคืนสินค้าให้แก่ลูกค้าตามความประสงค์ให้เป็นไปตามนโยบายเงื่อนไขของบริษัท จัดทำเอกสารการเปลี่ยนคืนสินค้าให้ลูกค้าตามที่ต้องการ

7. สำหรับระดับคุณวุฒิ

1	2	3	4	5	6	7	8
☐	☐	☐	☐	☐	☒	☐	☐

8. กลุ่มอาชีพ (Sector)

ธุรกิจขายตรง

9. ชื่ออาชีพและรหัสอาชีพอื่นที่หน่วยสมรรถนะนี้สามารถใช้ได้ (ถ้ามี)

ISCO 5223 พนักงานช่วยขายในร้านค้า

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

- พระราชบัญญัติขายตรงและตลาดแบบตรง พ.ศ. 2545
- พระราชบัญญัติขายตรงและตลาดแบบตรง (ฉบับที่ ๒) พ.ศ. ๒๕๕๐
- พระราชบัญญัติขายตรงและตลาดแบบตรง (ฉบับที่ ๓)
- มาตรา ๒๔ และมาตรา ๒๖ เป็นมาตราที่กำหนดให้เป็นหน้าที่โดยตรงของนักขาย ผู้จำหน่ายอิสระ ที่ว่าด้วยเรื่องการนำเสนอการขายให้กับลูกค้าตามเงื่อนไขและแผนการขายที่ผู้ประกอบการขายตรงได้กำหนดไว้
- พระราชบัญญัติอาหาร พ.ศ.2522 พระราชบัญญัติเครื่องสำอาง พ.ศ. 2558
- พระราชบัญญัติมาตรฐานผลิตภัณฑ์และอุตสาหกรรม พ.ศ.2511
- พระราชบัญญัติวัตถุอันตราย พ.ศ.2535
- พระราชบัญญัติทะเบียนพาณิชย์ พ.ศ.2499
- กฎหมายที่เกี่ยวข้องกับทรัพย์สินทางปัญญา
- พระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ.2522 ว่าด้วยเรื่องการโฆษณา

11. สมรรถนะย่อยและเกณฑ์การปฏิบัติงาน (Elements and Performance Criteria)

สมรรถนะย่อย (Element)	เกณฑ์การปฏิบัติงาน (Performance Criteria)	วิธีการประเมิน (Assessment)
301511 สอบถามสาเหตุที่ลูกค้าต้องการเปลี่ยนหรือคืนสินค้า	1. อธิบายเงื่อนไขการเปลี่ยนหรือคืนสินค้าให้ลูกค้าทราบอย่างครบถ้วน 2. เปลี่ยนหรือคืนสินค้าให้แก่ลูกค้าตามความประสงค์ให้เป็นไปตามนโยบายเงื่อนไขของบริษัท	การสัมภาษณ์ ข้อสอบข้อเขียน

สมรรถนะย่อย (Element)	เกณฑ์ในการปฏิบัติงาน (Performance Criteria)	วิธีการประเมิน (Assessment)
301512 จัดทำเอกสารการเปลี่ยนคืนสินค้าให้ลูกค้าตามที่ต้องการ	1.นำสินค้าที่เปลี่ยนคืนส่งคืนบริษัทเพื่อนำกลับไปวิเคราะห์ปัญหาต่อไป 2.จัดทำบัญชีรายการเปลี่ยนคืนสินค้าอย่างถูกต้องครบถ้วน	การสัมภาษณ์ ข้อสอบข้อเขียน

12. ความรู้และทักษะก่อนหน้าที่จำเป็น (Pre-requisite Skill & Knowledge)

13. ทักษะและความรู้ที่ต้องการ (Required Skills and Knowledge)

(ก) ความต้องการด้านทักษะ

1. ทักษะด้านการสื่อสารและมนุษยสัมพันธ์ ต่อการถามคำถาม เพื่อระบุและยืนยันความต้องการการปฏิบัติตาม
2. ขอบข่ายการจำหน่ายผ่านการสื่อสารที่ชัดเจนและตรงไปตรงมา ใช้ภาษาและมีแนวคิดที่เหมาะสมกับวัฒนธรรมที่แตกต่างกัน ใช้และตีความการสื่อสารที่ไม่ใช่คำพูด
3. ทักษะด้านการอ่านออกเขียนได้ ต่อการ ตีความและปฏิบัติตามนโยบายและกระบวนการทำงานขององค์กร
4. ทักษะในการแสดงออกเชิงบุคคลิกภาพที่น่าเชื่อถือได้
5. ทักษะในการวางแผนและการจัดการงานก่อนหลังการเข้าพบลูกค้า
6. ทักษะในการแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นในแต่ละวัน
7. ทักษะในการเลือกใช้เทคโนโลยีที่เหมาะสมสำหรับงาน

(ข) ความต้องการด้านความรู้

1. ความรู้ที่เกี่ยวข้องกับระบบการจำหน่ายสินค้าด้วยระบบขายตรง
2. ระบบการให้คำตอบแทน และรางวัลที่จะได้รับจากการขาย
3. กฎหมายและข้อกำหนดที่เกี่ยวข้อง
4. นโยบายการขายตรงของบริษัท
5. จริยธรรมในขายสินค้าทั้งด้านการพูด การโฆษณา การให้คำสัญญา

14. หลักฐานที่ต้องการ (Evidence Guide)

หลักฐานที่ต้องการจะกำหนดข้อแนะนำเกี่ยวกับการประเมินและควรที่จะใช้ประกอบร่วมกันกับเกณฑ์การปฏิบัติงาน (Performance Criteria) และ ทักษะและความรู้ที่ต้องการ (Required Skills and Knowledge)

15. ขอบเขต (Range Statement)

1. มีการอบรมความรู้เกี่ยวกับสินค้า
2. มีการอบรมความรู้ด้านกฎหมายของภาครัฐ
3. มีการอบรมความรู้เกี่ยวกับภาษีอากร
4. มีหนังสือผ่านงานหนังสือรับรองการทำงาน
5. มีแฟ้มสะสมผลงาน (portfolio)

(ก) หลักฐานความรู้ (Knowledge Evidence)

1. มีความรู้เกี่ยวกับการขายสินค้าทั่วไป
2. มีความรู้เกี่ยวกับการขายสินค้าที่มีมูลค่าสูง และมีลักษณะเฉพาะ
3. มีความรู้เกี่ยวกับภาษี
4. มีความรู้เกี่ยวกับการใช้เทคโนโลยีในการขาย

(ข) คำแนะนำในการประเมิน

ประเมินความสามารถในการพูด ความสามารถในการนำเสนอสินค้าหรือบริการเพื่อขาย เทคนิคการตอบคำถามลูกค้า เทคนิคการขาย และปิดการขาย

(ค) วิธีการประเมิน

1. สอบข้อเขียน ปรนัย 4 ตัวเลือก
2. สอบสัมภาษณ์

15. ขอบเขต (Range Statement)

ขอบเขตอธิบายถึงขอบเขตของการปฏิบัติงาน และสภาพแวดล้อมอื่นๆหรือสถานการณ์อื่นๆ ที่มีผลกระทบต่อการทำงาน รวมถึงเครื่องมือ อุปกรณ์ เทคโนโลยี ทรัพยากรที่ใช้

หรือข้อกำหนดอื่นๆที่เกี่ยวข้อง

(ก) คำแนะนำ

ปฏิบัติตามจรรยาบรรณของนักขาย ข้อกำหนดของกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการกระทำผิดของนักขาย (ดูในภาคผนวก)

ข) คำอธิบายรายละเอียด

การจำหน่ายสินค้าหรือบริการด้วยระบบการขายตรงผ่านตัวแทนขาย โดยใช้สื่อต่าง ๆ สื่ออิเล็กทรอนิกส์ภายใต้ข้อกำหนดของกฎหมายในการโฆษณา การใช้คำพูดอันอาจก่อให้เกิดความเข้าใจผิดในตัวสินค้าหรือการขายโดยเชิญชวนให้ผู้ซื้อรับค่าตอบแทนเป็นเงินหรือผลประโยชน์อย่างอื่นนอกเหนือจากการขายตรงที่แท้จริง

16. หน่วยสมรรถนะรวม (ถ้ามี)

-

17. อุตสาหกรรมร่วม/กลุ่มอาชีพร่วม (ถ้ามี)

-

18. รายละเอียดกระบวนการและวิธีการประเมิน (Assessment Description and Procedure)

1. สอบข้อเขียน ปรนัย 4 ตัวเลือก

2. สอบสัมภาษณ์

ดูรายละเอียดจากคู่มือการประเมิน

1. รหัสหน่วยสมรรถนะ30152
2. ชื่อหน่วยสมรรถนะจัดทำเอกสารการเปลี่ยนคืนสินค้าให้ลูกค้าตามที่ต้องการ
3. ทบทวนครั้งที่1 / 2566
4. สร้างใหม่☒ปรับปรุง☐

5. สำหรับชื่ออาชีพและรหัสอาชีพ (Occupational Classification)

- ISCO 5223 พนักงานช่วยขายในร้านค้า Shop Sales Assistants
- ISCO 5243 พนักงานขายตามบ้าน Door-to-door Salespersons
- ISCO 5242 พนักงานสาธิตสินค้า Sales Demonstrators

6. คำอธิบายหน่วยสมรรถนะ (Description of Unit of Competency)

เป็นผู้มีความสามารถในการนำเอกสารการเปลี่ยนคืนสินค้ายื่นต่อแผนกคลังสินค้าอย่างครบถ้วน
ดำเนินการคืนสินค้าให้แก่แผนกคลังลูกค้าให้เป็นไปตามนโยบายเงื่อนไขของบริษัท วิเคราะห์ปัญหาต่อไป จัดทำบัญชีรายการเปลี่ยนคืนสินค้าอย่างถูกต้อง

7. สำหรับระดับคุณวุฒิ

1	2	3	4	5	6	7	8
☐	☐	☐	☐	☐	☒	☐	☐

8. กลุ่มอาชีพ (Sector)

ธุรกิจขายตรง

9. ชื่ออาชีพและรหัสอาชีพอื่นที่หน่วยสมรรถนะนี้สามารถใช้ได้ (ถ้ามี)

ISCO 5223 พนักงานช่วยขายในร้านค้า

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

พระราชบัญญัติขายตรงและตลาดแบบตรง พ.ศ. 2545
พระราชบัญญัติขายตรงและตลาดแบบตรง (ฉบับที่ ๒) พ.ศ. ๒๕๕๐
พระราชบัญญัติขายตรงและตลาดแบบตรง (ฉบับที่ ๓)
มาตรา ๒๔ และมาตรา ๒๖ เป็นมาตราที่กำหนดให้เป็นหน้าที่โดยตรงของนักขาย ผู้จำหน่ายอิสระ
ที่ว่าด้วยเรื่องการนำเสนอการขายให้กับลูกค้าตามเงื่อนไขและแผนการขายที่ผู้ประกอบการขายตรงได้กำหนดไว้
พระราชบัญญัติอาหาร พ.ศ.2522 พระราชบัญญัติเครื่องสำอาง พ.ศ. 2558
พระราชบัญญัติมาตรฐานผลิตภัณฑ์และอุตสาหกรรม พ.ศ.2511
พระราชบัญญัติวัตถุอันตราย พ.ศ.2535
พระราชบัญญัติทะเบียนพาณิชย์ พ.ศ.2499
กฎหมายที่เกี่ยวข้องกับทรัพย์สินทางปัญญา
พระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ.2522 ว่าด้วยเรื่องการโฆษณา

11. สมรรถนะย่อยและเกณฑ์การปฏิบัติงาน (Elements and Performance Criteria)

สมรรถนะย่อย (Element)	เกณฑ์การปฏิบัติงาน (Performance Criteria)	วิธีการประเมิน (Assessment)
301521 นำสินค้าที่เปลี่ยนคืนส่งคืนบริษัทเพื่อนำกลับไปวิเคราะห์ปัญหาต่อไป	1. นำเอกสารการเปลี่ยนคืนสินค้ายื่นต่อแผนกคลังสินค้าอย่างครบถ้วน 2. ดำเนินการคืนสินค้าให้แก่แผนกคลังลูกค้าให้เป็นไปตามนโยบายเงื่อนไขของบริษัท	การสัมภาษณ์ ข้อสอบข้อเขียน

สมรณนัยย (Element)	เกณฑ์ในการปฏิบัติงาน (Performance Criteria)	วิธีการประเมิน (Assessment)
301522 จัดทำบัญชีรายการเปลี่ยนคีนค้ำอย่างถูกต้องครบถ้วน	1.นำคีนค้ำที่เปลี่ยนคีนส่งคีนบริษัทเพื่อนำกลับไปวิเคราะห์ ปัญหาต่อไป 2.จัดทำบัญชีรายการเปลี่ยนคีนค้ำอย่างถูกต้องครบถ้วน	การสัมภาษณ์ ข้อสอบข้อเขียน

12. ความรู้และทักษะก่อนหน้าที่ยจำเป็น (Pre-requisite Skill & Knowledge)

-

13. ทักษะและความรู้ที่ต้องการ (Required Skills and Knowledge)

(ก) ความต้องการด้านทักษะ

1. ทักษะด้านการสื่อสารและมนุษยสัมพันธ์ ต่อการถามคำถาม เพื่อระบุและยืนยันความต้องการปฏิบัติตาม
2. ข้อมะนำประจำวันผ่านการสื่อสารที่ชัดเจนและตรงไปตรงมา ใช้ภาษาและมีแนวคิดที่เหมาะสมกับวัฒนธรรมที่แตกต่างกัน ใช้และตีความการสื่อสารที่ไม่ใช่คำพูด
3. ทักษะด้านการอ่านออกเขียนได้ ต่อการ ตีความและปฏิบัติตามนโยบายและกระบวนการทำงานขององค์กร
4. ทักษะในการแสดงออกเชิงบุคคลิกภาพที่น่าเชื่อถือได้
5. ทักษะในการวางแผนและการจัดการงานก่อนหลังการเข้าพบลูกค้า
6. ทักษะในการแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นในแต่ละวัน
7. ทักษะในการเลือกใช้เทคโนโลยีที่เหมาะสมสำหรับงาน

(ข) ความต้องการด้านความรู้

1. ความรู้ที่เกี่ยวข้องกับระบบการจำหน่ายคีนค้ำด้วยระบบขายตรง
2. ระบบการให้ค้ำตอบแทน และรางวัลที่จะได้รับจากการขาย
3. กฎหมายและข้อกำหนดที่เกี่ยวข้อง
4. นโยบายการขายตรงของบริษัท
5. จริยธรรมในขายคีนค้ำทั้งด้านการพูด การโฆษณา การให้ค้ำสัญญา

14. หลักฐานที่ต้องการ (Evidence Guide)

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

15. ขอบเขต (Range Statement)

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

15. หลักฐานการปฏิบัติงาน (Performance Evidence)

1. มีการอบรมความรู้เกี่ยวกับคีนค้ำ
2. มีการอบรมความรู้ด้านกฎหมายของภาครัฐ
3. มีการอบรมความรู้เกี่ยวกับภาษีอากร
4. มีหนังสือผ่านงานหนังสือรับรองการทำงาน
5. มีแฟ้มสะสมผลงาน (portfolio)

(ก) หลักฐานความรู้ (Knowledge Evidence)

1. มีความรู้เกี่ยวกับการขายคีนค้ำทั่วไป
2. มีความรู้เกี่ยวกับการขายคีนค้ำที่มีมูลค่าสูง และมีลักษณะเฉพาะ
3. มีความรู้เกี่ยวกับภาษี
4. มีความรู้เกี่ยวกับการใช้เทคโนโลยีในการขาย

(ข) คำแนะนำในการประเมิน

ประเมินความสามารถในการพูด ความสามารถในการนำเสนอคีนค้ำหรือบริการเพื่อขาย เทคนิคการตอบคำถามลูกค้า เทคนิคการขาย และปิดการขาย

(ค) วิธีการประเมิน

1. การสอบข้อเขียน ปรนัย 4 ตัวเลือก

2. การสัมภาษณ์

16. หน่วยสมรรถนะรวม (ถ้ามี)

-

17. อุตสาหกรรมร่วม/กลุ่มอาชีพร่วม (ถ้ามี)

-

18. รายละเอียดกระบวนการและวิธีการประเมิน (Assessment Description and Procedure)

1. สอบข้อเขียน ปรนัย 4 ตัวเลือก

2. สอบสัมภาษณ์

ดูรายละเอียดจากคู่มือการประเมิน

1. รหัสหน่วยสมรรถนะ30161
2. ชื่อหน่วยสมรรถนะวิเคราะห์สิทธิประโยชน์ที่สมาชิกจะได้รับ
3. ทบทวนครั้งที่1 / 2566
4. สร้างใหม่☒ปรับปรุง☐

5. สำหรับชื่ออาชีพและรหัสอาชีพ (Occupational Classification)

- ISCO 5223 พนักงานช่วยขายในร้านค้า Shop Sales Assistants
- ISCO 5243 พนักงานขายตามบ้าน Door-to-door Salespersons
- ISCO 5242 พนักงานสาธิตสินค้า Sales Demonstrators

6. คำอธิบายหน่วยสมรรถนะ (Description of Unit of Competency)

เป็นผู้มีความสามารถในการอธิบายสิทธิประโยชน์ที่สมาชิกจะได้รับจากสินค้าและบริการ ให้ความรู้แก่สมาชิกที่เป็นการขยายฐานลูกค้าใหม่โดยให้คำแนะนำและฝึกอบรม

7. สำหรับระดับคุณวุฒิ

1	2	3	4	5	6	7	8
☐	☐	☐	☐	☐	☒	☐	☐

8. กลุ่มอาชีพ (Sector)

ธุรกิจขายตรง

9. ชื่ออาชีพและรหัสอาชีพอื่นที่หน่วยสมรรถนะนี้สามารถใช้ได้ (ถ้ามี)

ISCO 5223 พนักงานช่วยขายในร้านค้า

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

- พระราชบัญญัติขายตรงและตลาดแบบตรง พ.ศ. 2545
- พระราชบัญญัติขายตรงและตลาดแบบตรง (ฉบับที่ ๒) พ.ศ. ๒๕๕๐
- พระราชบัญญัติขายตรงและตลาดแบบตรง (ฉบับที่ ๓)
- มาตรา ๒๔ และมาตรา ๒๖ เป็นมาตราที่กำหนดให้เป็นหน้าที่โดยตรงของนักขาย ผู้จำหน่ายอิสระ
ที่ว่าด้วยเรื่องการนำเสนอการขายให้กับลูกค้าตามเงื่อนไขและแผนการขายที่ผู้ประกอบการขายตรงได้กำหนดไว้
- พระราชบัญญัติอาหาร พ.ศ.2522 พระราชบัญญัติเครื่องสำอาง พ.ศ. 2558
- พระราชบัญญัติมาตรฐานผลิตภัณฑ์และอุตสาหกรรม พ.ศ.2511
- พระราชบัญญัติวัตถุอันตราย พ.ศ.2535
- พระราชบัญญัติทะเบียนพาณิชย์ พ.ศ.2499
- กฎหมายที่เกี่ยวข้องกับทรัพย์สินทางปัญญา
- พระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ.2522 ว่าด้วยเรื่องการโฆษณา

11. สมรรถนะย่อยและเกณฑ์การปฏิบัติงาน (Elements and Performance Criteria)

สมรรถนะย่อย (Element)	เกณฑ์ในการปฏิบัติงาน (Performance Criteria)	วิธีการประเมิน (Assessment)
301611 อธิบายให้เห็นคุณค่าและประโยชน์ที่สมาชิกจะได้รับ	1. อธิบายสิทธิประโยชน์ที่สมาชิกจะได้รับจากสินค้าและบริการ 2. อธิบายถึงความสำเร็จที่สมาชิกใหม่จะได้รับจากการแนะนำลูกค้าใหม่	การสัมภาษณ์ การสัมภาษณ์

สมรรถนะย่อย (Element)	เกณฑ์ในการปฏิบัติงาน (Performance Criteria)	วิธีการประเมิน (Assessment)
301612 ให้ความรู้แก่สมาชิกที่เป็นการขยายฐานลูกค้าใหม่โดยให้คำแนะนำและฝึกอบรม	1. ให้คำแนะนำ ฝึกอบรมให้ความรู้แก่สมาชิกใหม่ในด้านสินค้าหรือบริการ ด้านกฎหมาย ด้านภาษี ฯลฯ 2. ประเมินผลการฝึกอบรมที่สมาชิกใหม่ได้รับการอบรมแล้ว 3. ขยายฐานกลุ่มลูกค้าใหม่ให้เพิ่มขึ้นโดยการให้สมาชิกใหม่แนะนำสินค้าและบริการ ให้ลูกค้ารายต่อไป	การสัมภาษณ์ ข้อสอบข้อเขียน

12. ความรู้และทักษะก่อนหน้าที่จำเป็น (Pre-requisite Skill & Knowledge)

-

13. ทักษะและความรู้ที่ต้องการ (Required Skills and Knowledge)

(ก) ความต้องการด้านทักษะ

1. ทักษะด้านการสื่อสาร และมนุษยสัมพันธ์ ต่อการถามคำถาม เพื่อระบุและยืนยันความต้องการการปฏิบัติตาม
2. ข้อมแนะนำประจำวันผ่านการสื่อสารที่ชัดเจนและตรงไปตรงมา ใช้ภาษาและมีแนวคิดที่เหมาะสมกับวัฒนธรรมที่แตกต่างกัน ใช้และตีความการสื่อสารที่ไม่ใช่คำพูด
3. ทักษะด้านการอ่านออกเขียนได้ ต่อการ ตีความและปฏิบัติตามนโยบายและกระบวนการทำงานขององค์กร
4. ทักษะในการแสดงออกเชิงบุคลิกภาพที่น่าเชื่อถือได้
5. ทักษะในการวางแผนและการจัดการงานก่อนหลังการเข้าพบลูกค้า
6. ทักษะในการแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นในแต่ละวัน
7. ทักษะในการเลือกใช้เทคโนโลยีที่เหมาะสมสำหรับงาน

(ข) ความต้องการด้านความรู้

1. ความรู้ที่เกี่ยวข้องกับระบบการจำหน่ายสินค้าด้วยระบบขายตรง
2. ระบบการให้ค่าตอบแทน และรางวัลที่จะได้รับจากการขาย
3. กฎหมายและข้อกำหนดที่เกี่ยวข้อง
4. นโยบายการขายตรงของบริษัท
5. จริยธรรมในขายสินค้าทั้งด้านการพูด การโฆษณา การให้คำสัญญา

14. หลักฐานที่ต้องการ (Evidence Guide)

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

(ก) หลักฐานการปฏิบัติงาน (Performance Evidence)

1. มีการอบรมความรู้เกี่ยวกับสินค้า
2. มีการอบรมความรู้ด้านกฎหมายของภาครัฐ
3. มีการอบรมความรู้เกี่ยวกับภาษีอากร
4. มีหนังสือผ่านงานหนังสือรับรองการทำงาน
5. มีแฟ้มสะสมผลงาน (portfolio)

(ข) หลักฐานความรู้ (Knowledge Evidence)

1. มีความรู้เกี่ยวกับการขายสินค้าทั่วไป
2. มีความรู้เกี่ยวกับการขายสินค้าที่มีมูลค่าสูง และมีลักษณะเฉพาะ
3. มีความรู้เกี่ยวกับภาษี
4. มีความรู้เกี่ยวกับการใช้เทคโนโลยีในการขาย

(ค) คำแนะนำในการประเมิน

ประเมินความสามารถในการพูด ความสามารถในการนำเสนอสินค้าหรือบริการเพื่อขาย เทคนิคการตอบคำถามลูกค้า เทคนิคการขาย และปิดการขาย

(ง) วิธีการประเมิน

1. สอบข้อเขียน ปรนัย 4 ตัวเลือก
2. สอบสัมภาษณ์

ดูรายละเอียดจากคู่มือการประเมิน

15. ขอบเขต (Range Statement)

ขอบเขตอธิบายถึงขอบเขตของการปฏิบัติงาน และสภาพแวดล้อมอื่นๆหรือสถานการณ์อื่นๆ ที่มีผลกระทบต่อการทำงาน รวมถึงเครื่องมือ อุปกรณ์ เทคโนโลยี ทรัพยากรที่ใช้ หรือข้อกำหนดอื่นๆที่เกี่ยวข้อง

(ก) คำแนะนำ

ปฏิบัติตามจรรยาบรรณของนักขาย ข้อกำหนดของกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการกระทำผิดของนักขาย (ดูในภาคผนวก)

(ข) คำอธิบายรายละเอียด

การจำหน่ายสินค้าหรือบริการด้วยระบบการขายตรงผ่านตัวแทนขาย โดยใช้สื่อต่าง ๆ สื่ออิเล็กทรอนิกส์ภายใต้ข้อกำหนดของกฎหมายในการโฆษณา การใช้คำพูดอันอาจก่อให้เกิดความเข้าใจผิดในตัวสินค้าหรือการขายโดยเชิญชวนให้ผู้ซื้อรับค่าตอบแทนเป็นเงินหรือผลประโยชน์อย่างอื่น

นอกเหนือจากการขายตรงที่แท้จริง สามารถให้คำแนะนำ และเป็นวิทยากรให้แก่ักขายระดับ 1

16. หน่วยสมรรถนะรวม (ถ้ามี)

-

17. อุตสาหกรรมร่วม/กลุ่มอาชีพร่วม (ถ้ามี)

-

18. รายละเอียดกระบวนการและวิธีการประเมิน (Assessment Description and Procedure)

1. สอบข้อเขียน ปรนัย 4 ตัวเลือก
2. สอบสัมภาษณ์

ดูรายละเอียดจากคู่มือการประเมิน

1. รหัสหน่วยสมรรถนะ30162
2. ชื่อหน่วยสมรรถนะขยายฐานลูกค้าใหม่โดยให้คำแนะนำและฝึกอบรม
3. ทบทวนครั้งที่1 / 2566
4. สร้างใหม่☒ปรับปรุง☐

5. สำหรับชื่ออาชีพและรหัสอาชีพ (Occupational Classification)

- ISCO 5223 พนักงานช่วยขายในร้านค้า Shop Sales Assistants
- ISCO 5243 พนักงานขายตามบ้าน Door-to-door Salespersons
- ISCO 5242 พนักงานสาธิตสินค้า Sales Demonstrators

6. คำอธิบายหน่วยสมรรถนะ (Description of Unit of Competency)

เป็นผู้มีความสามารถในการ ให้ความรู้แก่สมาชิกที่เป็นการขยายฐานลูกค้าใหม่โดยให้คำแนะนำและฝึกอบรม ให้คำแนะนำ ฝึกอบรมให้ความรู้แก่สมาชิกใหม่ในด้านสินค้าหรือบริการ ด้านกฎหมาย ด้านภาษี ฯลฯ ประเมินผลการฝึกอบรมที่สมาชิกใหม่ได้รับการอบรมแล้ว

7. สำหรับระดับคุณวุฒิ

1	2	3	4	5	6	7	8
☐	☐	☐	☐	☐	☒	☐	☐

8. กลุ่มอาชีพ (Sector)

ธุรกิจขายตรง

9. ชื่ออาชีพและรหัสอาชีพอื่นที่หน่วยสมรรถนะนี้สามารถใช้ได้ (ถ้ามี)

ISCO 5223 พนักงานช่วยขายในร้านค้า

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

พระราชบัญญัติขายตรงและตลาดแบบตรง พ.ศ. 2545
พระราชบัญญัติขายตรงและตลาดแบบตรง (ฉบับที่ ๒) พ.ศ. ๒๕๕๐
พระราชบัญญัติขายตรงและตลาดแบบตรง (ฉบับที่ ๓)
มาตรา ๒๔ และมาตรา ๒๖ เป็นมาตราที่กำหนดให้เป็นหน้าที่โดยตรงของนักขาย ผู้จำหน่ายอิสระ ที่ว่าด้วยเรื่องการนำเสนอการขายให้กับลูกค้าตามเงื่อนไขและแผนการขายที่ผู้ประกอบการขายตรงได้กำหนดไว้
พระราชบัญญัติอาหาร พ.ศ.2522 พระราชบัญญัติเครื่องสำอาง พ.ศ. 2558
พระราชบัญญัติมาตรฐานผลิตภัณฑ์และอุตสาหกรรม พ.ศ.2511
พระราชบัญญัติวัตถุอันตราย พ.ศ.2535
พระราชบัญญัติทะเบียนพาณิชย์ พ.ศ.2499
กฎหมายที่เกี่ยวข้องกับทรัพย์สินทางปัญญา
พระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ.2522 ว่าด้วยเรื่องการโฆษณา

11. สมรรถนะย่อยและเกณฑ์การปฏิบัติงาน (Elements and Performance Criteria)

สมรรถนะย่อย (Element)	เกณฑ์ในการปฏิบัติงาน (Performance Criteria)	วิธีการประเมิน (Assessment)
301621 ให้คำแนะนำ ฝึกอบรมให้ความรู้แก่สมาชิกใหม่ในด้านสินค้าหรือบริการ ด้านกฎหมาย ด้านภาษี ฯลฯ	1. จัดทำเอกสารเกี่ยวกับสินค้าหรือบริการและข้อกำหนดทางกฎหมายเพื่อให้ความรู้แก่สมาชิกใหม่ 2. ให้ความรู้และคำแนะนำที่เป็นประโยชน์เกี่ยวกับรายละเอียดของสินค้าให้แก่สมาชิกใหม่	การสัมภาษณ์ ข้อสอบข้อเขียน

สมรรถนะย่อย (Element)	เกณฑ์ในการปฏิบัติงาน (Performance Criteria)	วิธีการประเมิน (Assessment)
301622 ประเมินผลการฝึกอบรมที่สมาชิกใหม่ได้รับการอบรมแล้ว	1. จัดทำเอกสารการประเมินผลการฝึกอบรมสำหรับกลุ่มลูกค้าใหม่ 2. วัดผลการประเมินเพื่อให้ทราบระดับคะแนนความรู้ที่ได้รับจากการประเมิน	การสัมภาษณ์ ข้อสอบข้อเขียน
301623 ขยายฐานกลุ่มลูกค้าใหม่ให้เพิ่มขึ้นโดยการให้สมาชิกใหม่แนะนำสินค้าและบริการ ให้ลูกค้ารายต่อไป	1. ขยายฐานกลุ่มลูกค้าเป้าหมายตามที่วางแผนไว้อย่างครบถ้วน 2. ทำการติดต่อกับกลุ่มลูกค้าเป้าหมายที่เหมาะสมเพื่อแนะนำสินค้าบริการ	การสัมภาษณ์ ข้อสอบข้อเขียน

12. ความรู้และทักษะก่อนหน้าที่จำเป็น (Pre-requisite Skill & Knowledge)

-

13. ทักษะและความรู้ที่ต้องการ (Required Skills and Knowledge)

(ก) ความต้องการด้านทักษะ

1. ทักษะด้านการสื่อสาร และมนุษยสัมพันธ์ ต่อการถามคำถาม เพื่อระบุและยืนยันความต้องการปฏิบัติตาม
2. ขอบข่ายประจำวันผ่านการสื่อสารที่ชัดเจนและตรงไปตรงมา ใช้ภาษาและมีแนวคิดที่เหมาะสมกับวัฒนธรรมที่แตกต่างกัน ใช้และตีความการสื่อสารที่ไม่ใช่คำพูด
3. ทักษะด้านการอ่านออกเขียนได้ ต่อการ ตีความและปฏิบัติตามนโยบายและกระบวนการทำงานขององค์กร
4. ทักษะในการแสดงออกเชิงบุคคลิกภาพที่น่าเชื่อถือได้
5. ทักษะในการวางแผนและการจัดการงานก่อนหลังการเข้าพบลูกค้า
6. ทักษะในการแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นในแต่ละวัน
7. ทักษะในการเลือกใช้เทคโนโลยีที่เหมาะสมสำหรับงาน

(ข) ความต้องการด้านความรู้

1. ความรู้ที่เกี่ยวข้องกับระบบการจำหน่ายสินค้าด้วยระบบขายตรง
2. ระบบการให้ค่าตอบแทน และรางวัลที่จะได้รับจากการขาย
3. กฎหมายและข้อกำหนดที่เกี่ยวข้อง
4. นโยบายการขายตรงของบริษัท
5. จริยธรรมในขายสินค้าทั้งด้านการพูด การโฆษณา การให้คำสัญญา

14. หลักฐานที่ต้องการ (Evidence Guide)

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

(ก) หลักฐานการปฏิบัติงาน (Performance Evidence)

1. มีการอบรมความรู้เกี่ยวกับสินค้า
2. มีการอบรมความรู้ด้านกฎหมายของภาครัฐ
3. มีการอบรมความรู้เกี่ยวกับภาษีอากร
4. มีหนังสือผ่านงานหนังสือรับรองการทำงาน
5. มีแฟ้มสะสมผลงาน (portfolio)

(ข) หลักฐานความรู้ (Knowledge Evidence)

1. มีความรู้เกี่ยวกับการขายสินค้าทั่วไป
2. มีความรู้เกี่ยวกับการขายสินค้าที่มีมูลค่าสูง และมีลักษณะเฉพาะ
3. มีความรู้เกี่ยวกับภาษี
4. มีความรู้เกี่ยวกับการใช้เทคโนโลยีในการขาย

(ค) คำแนะนำในการประเมิน

ประเมินความสามารถในการพูด ความสามารถในการนำเสนอสินค้าหรือบริการเพื่อขาย เทคนิคการตอบคำถามลูกค้า เทคนิคการขาย และปิดการขาย

(ง) วิธีการประเมิน

1. สอบข้อเขียน ปรนัย 4 ตัวเลือก
2. สอบสัมภาษณ์

15. ขอบเขต (Range Statement)

ขอบเขตอธิบายถึงขอบเขตของการปฏิบัติงาน และสภาพแวดล้อมอื่นๆหรือสถานการณ์อื่นๆ ที่มีผลกระทบต่อการทำงาน รวมถึงเครื่องมือ อุปกรณ์ เทคโนโลยี ทรัพยากรที่ใช้ หรือข้อกำหนดอื่นๆที่เกี่ยวข้อง

(ก) คำแนะนำ

ปฏิบัติตามจรรยาบรรณของนักขาย ข้อกำหนดของกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการกระทำผิดของนักขาย (ดูในภาคผนวก)

(ข) คำอธิบายรายละเอียด

การจำหน่ายสินค้าหรือบริการด้วยระบบการขายตรงผ่านตัวแทนขาย โดยใช้สื่อต่าง ๆ สื่ออิเล็กทรอนิกส์ภายใต้ข้อกำหนดของกฎหมายในการโฆษณา การใช้คำพูดอันอาจก่อให้เกิดความเข้าใจผิดในตัวสินค้าหรือการขายโดยเชิญชวนให้ผู้ซื้อรับค่าตอบแทนเป็นเงินหรือผลประโยชน์อย่างอื่น นอกเหนือจากการขายตรงที่แท้จริง สามารถให้คำแนะนำ และเป็นวิทยากรให้แก่พนักงานขายระดับ 1

16. หน่วยสมรรถนะรวม (ถ้ามี)

-

17. อุตสาหกรรมร่วม/กลุ่มอาชีพร่วม (ถ้ามี)

-

18. รายละเอียดกระบวนการและวิธีการประเมิน (Assessment Description and Procedure)

1. สอบข้อเขียน ปรนัย 4 ตัวเลือก
2. สอบสัมภาษณ์

ดูรายละเอียดจากคู่มือการประเมิน

1. รหัสหน่วยสมรรถนะ

30163
2. ชื่อหน่วยสมรรถนะ

จัดจำหน่ายสินค้าหรือบริการให้แก่ลูกค้ารายใหม่
3. ทบทวนครั้งที่

N/A
4. สร้างใหม่

☐

ปรับปรุง

☐

5. สำหรับชื่ออาชีพและรหัสอาชีพ (Occupational Classification)

- ISCO 5223 พนักงานช่วยขายในร้านค้า Shop Sales Assistants
- ISCO 5243 พนักงานขายตามบ้าน Door-to-door Salespersons
- ISCO 5242 พนักงานสาธิตสินค้า Sales Demonstrators

6. คำอธิบายหน่วยสมรรถนะ (Description of Unit of Competency)

เป็นผู้มีความสามารถในการปฏิบัติการจัดจำหน่ายสินค้าหรือบริการให้แก่ลูกค้ารายใหม่ อธิบายรายละเอียดการทำธุรกิจให้แก่ลูกค้าที่สนใจเข้าร่วมธุรกิจ ดำเนินการรับสมัครบุคคลที่สนใจเข้าร่วมธุรกิจเพื่อขยายธุรกิจต่อไป ปฏิบัติตามข้อกำหนดของกฎหมายอย่างถูกต้อง ละเว้นการกระทำผิดที่เกิดขึ้น ศึกษาจากกรมสอบสวนคดีพิเศษ ว่าด้วยเรื่องการชักชวนคนเข้าร่วมธุรกิจ

7. สำหรับระดับคุณวุฒิ

1	2	3	4	5	6	7	8
☐	☐	☐	☐	☐	☒	☐	☐

8. กลุ่มอาชีพ (Sector)

ธุรกิจขายตรง

9. ชื่ออาชีพและรหัสอาชีพอื่นที่หน่วยสมรรถนะนี้สามารถใช้ได้ (ถ้ามี)

ISCO 5223 พนักงานช่วยขายในร้านค้า

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

พระราชบัญญัติขายตรงและตลาดแบบตรง พ.ศ. 2545
พระราชบัญญัติขายตรงและตลาดแบบตรง (ฉบับที่ ๒) พ.ศ. ๒๕๕๐
พระราชบัญญัติขายตรงและตลาดแบบตรง (ฉบับที่ ๓)
มาตรา ๒๔ และมาตรา ๒๖ เป็นมาตราที่กำหนดให้เป็นหน้าที่โดยตรงของนักขาย ผู้จำหน่ายอิสระ
ที่ว่าด้วยเรื่องการนำเสนอการขายให้กับลูกค้าตามเงื่อนไขและแผนการขายที่ผู้ประกอบการขายตรงได้กำหนดไว้
พระราชบัญญัติอาหาร พ.ศ.2522 พระราชบัญญัติเครื่องสำอาง พ.ศ. 2558
พระราชบัญญัติมาตรฐานผลิตภัณฑ์และอุตสาหกรรม พ.ศ.2511
พระราชบัญญัติวัตถุอันตราย พ.ศ.2535
พระราชบัญญัติทะเบียนพาณิชย์ พ.ศ.2499
กฎหมายที่เกี่ยวข้องกับทรัพย์สินทางปัญญา
พระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ.2522 ว่าด้วยเรื่องการโฆษณา

11. สมรรถนะย่อยและเกณฑ์การปฏิบัติงาน (Elements and Performance Criteria)

สมรรถนะย่อย (Element)	เกณฑ์ในการปฏิบัติงาน (Performance Criteria)	วิธีการประเมิน (Assessment)
301631 เริ่มต้นปฏิบัติการจัดจำหน่ายสินค้าหรือบริการให้แก่ลูกค้ารายใหม่	1. กำหนดกลุ่มเป้าหมาย 2. กำหนดทิศทางการจัดจำหน่าย	การสัมภาษณ์ ข้อสอบข้อเขียน

สมรรถนะย่อย (Element)	เกณฑ์ในการปฏิบัติงาน (Performance Criteria)	วิธีการประเมิน (Assessment)
301632 ให้คำแนะนำในการเริ่มธุรกิจให้แก่ลูกค้ารายใหม่	1.อธิบายรายละเอียดการทำธุรกิจให้แก่ลูกค้าที่สนใจเข้าร่วมธุรกิจ 2. ดำเนินการรับสมัครบุคคลที่สนใจเข้าร่วมธุรกิจเพื่อขยายธุรกิจต่อไป	การสัมภาษณ์ ข้อสอบข้อเขียน
301633 ปฏิบัติตามข้อกำหนดของกฎหมายอย่างถูกต้อง ละเว้นการกระทำผิดที่เกิดขึ้น ศึกษาจากกรมสอบสวนคดีพิเศษ ว่าด้วยเรื่องการชักชวนคนเข้าร่วมธุรกิจ	1. ทราบข้อกำหนดของกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับนักขาย 2. ปฏิบัติตามข้อกำหนดของกฎหมายและละเว้นการกระทำผิดที่เคยเกิดขึ้นจากคดีความที่ผ่านมา	การสัมภาษณ์ ข้อสอบข้อเขียน

12. ความรู้และทักษะก่อนหน้าที่จำเป็น (Pre-requisite Skill & Knowledge)

มีความรู้ในด้านการขายเป็นอย่างดี และสามารถชักนำให้ผู้ร่วมธุรกิจได้ เปรียบเสมือนพนักงานขายและผู้จำหน่ายอิสระร่วมกัน

13. ทักษะและความรู้ที่ต้องการ (Required Skills and Knowledge)

- (ก) ความต้องการด้านทักษะ
- ทักษะด้านการสื่อสาร และมนุษยสัมพันธ์ ต่อการถามคำถาม เพื่อระบุและยืนยันความต้องการการปฏิบัติตาม
 - ข้อแนะนำประจำวันผ่านการสื่อสารที่ชัดเจนและตรงไปตรงมา ใช้ภาษาและมีแนวคิดที่เหมาะสมกับวัฒนธรรมที่แตกต่างกัน ใช้และตีความการสื่อสารที่ไม่ใช่คำพูด
 - ทักษะด้านการอ่านออกเขียนได้ ต่อการ ตีความและปฏิบัติตามนโยบายและกระบวนการทำงานขององค์กร
 - ทักษะในการแสดงออกเชิงบุคลิกภาพที่น่าเชื่อถือได้
 - ทักษะในการวางแผนและการจัดการงานก่อนหลังการเข้าพบลูกค้า
 - ทักษะในการแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นในแต่ละวัน
 - ทักษะในการเลือกใช้เทคโนโลยีที่เหมาะสมสำหรับงาน
- (ข) ความต้องการด้านความรู้
- ความรู้ที่เกี่ยวข้องกับระบบการจำหน่ายสินค้าด้วยระบบขายตรง
 - ระบบการให้ค่าตอบแทน และรางวัลที่จะได้รับจากการขาย
 - กฎหมายและข้อกำหนดที่เกี่ยวข้อง
 - นโยบายการขายตรงของบริษัท
 - จริยธรรมในขายสินค้าทั้งด้านการพูด การโฆษณา การให้คำสัญญา

14. หลักฐานที่ต้องการ (Evidence Guide)

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

1. หลักฐานการปฏิบัติงาน (Performance Evidence)

2. มีการอบรมความรู้เกี่ยวกับสินค้า
3. มีการอบรมความรู้ด้านกฎหมายของภาครัฐ
4. มีการอบรมความรู้เกี่ยวกับภาษีอากร
5. มีหนังสือผ่านงานหนังสือรับรองการทำงาน
6. มีแฟ้มสะสมผลงาน (portfolio)

(ก) หลักฐานความรู้ (Knowledge Evidence)

1. มีความรู้เกี่ยวกับการขายสินค้าทั่วไป
2. มีความรู้เกี่ยวกับการขายสินค้าที่มีมูลค่าสูง และมีลักษณะเฉพาะ
3. มีความรู้เกี่ยวกับภาษี
4. มีความรู้เกี่ยวกับการใช้เทคโนโลยีในการขาย

(ข) คำแนะนำในการประเมิน

ประเมินความสามารถในการพูด ความสามารถในการนำเสนอสินค้าหรือบริการเพื่อขาย เทคนิคการตอบคำถามลูกค้า เทคนิคการขาย และปิดการขาย และชักนำไปสู่การเป็นผู้จำหน่ายอิสระต่อไปได้

(ค) วิธีการประเมิน

1. สอบข้อเขียน ปรนัย 4 ตัวเลือก
2. สอบสัมภาษณ์

15. ขอบเขต (Range Statement)

ขอบเขตอธิบายถึงขอบเขตของการปฏิบัติงาน และสภาพแวดล้อมอื่นๆหรือสถานการณ์อื่นๆ ที่มีผลกระทบต่อการทำงาน รวมถึงเครื่องมือ อุปกรณ์ เทคโนโลยี ทรัพยากรที่ใช้ หรือข้อกำหนดอื่นๆที่เกี่ยวข้อง และมีความรู้ในการขยายธุรกิจ การสร้างนักธุรกิจใหม่ไปสู่การเป็นผู้จำหน่ายอิสระ

(ก) คำแนะนำ

ปฏิบัติตามจรรยาบรรณของนักขาย ข้อกำหนดของกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการกระทำผิดของนักขาย (ดูในภาคผนวก)

(ข) คำอธิบายรายละเอียด

การจำหน่ายสินค้าหรือบริการด้วยระบบการขายตรงผ่านตัวแทนขายโดยใช้สื่อต่าง ๆ สื่อ อิเล็กทรอนิกส์ภายใต้ข้อกำหนดของกฎหมายในการโฆษณา การใส่คำพูดอันอาจก่อให้เกิดความเข้าใจผิดในตัวสินค้าหรือการขายโดยเชิญชวนให้ผู้ซื้อรับค่าตอบแทนเป็นเงินหรือผลประโยชน์อย่างอื่น นอกเหนือจากการขายตรงที่แท้จริง

16. หน่วยสมรรถนะรวม (ถ้ามี)

-

17. อุตสาหกรรมร่วม/กลุ่มอาชีพร่วม (ถ้ามี)

-

18. รายละเอียดกระบวนการและวิธีการประเมิน (Assessment Description and Procedure)

1. สอบข้อเขียน ปรนัย 4 ตัวเลือก
 2. สอบสัมภาษณ์
- ดูรายละเอียดจากคู่มือการประเมิน

1. รหัสหน่วยสมรรถนะ30164
2. ชื่อหน่วยสมรรถนะให้คำแนะนำในการเริ่มธุรกิจให้แก่ลูกค้ารายใหม่
3. ทบทวนครั้งที่1 / 2566
4. สร้างใหม่☒ปรับปรุง☐

5. สำหรับชื่ออาชีพและรหัสอาชีพ (Occupational Classification)

- ISCO 5223 พนักงานช่วยขายในร้านค้า Shop Sales Assistants
- ISCO 5243 พนักงานขายตามบ้าน Door-to-door Salespersons
- ISCO 5242 พนักงานสาธิตสินค้า Sales Demonstrators

6. คำอธิบายหน่วยสมรรถนะ (Description of Unit of Competency)

เป็นผู้มีความสามารถในการอธิบายรายละเอียดการทำธุรกิจให้แก่ลูกค้าที่สนใจเข้าร่วมธุรกิจ ดำเนินการรับสมัครบุคคลที่สนใจเข้าร่วมธุรกิจเพื่อขยายธุรกิจต่อไป
ชักชวนบุคคลเข้าร่วมธุรกิจอย่างถูกต้องตามหลักวิธีการละเว้นการกระทำผิดที่เกิดขึ้น ศึกษาจากกรมสอบสวนคดีพิเศษ ว่าด้วยเรื่องการชักชวนคนเข้าร่วมธุรกิจ

7. สำหรับระดับคุณวุฒิ

1	2	3	4	5	6	7	8
☐	☐	☐	☐	☐	☒	☐	☐

8. กลุ่มอาชีพ (Sector)

ธุรกิจขายตรง

9. ชื่ออาชีพและรหัสอาชีพอื่นที่หน่วยสมรรถนะนี้สามารถใช้ได้ (ถ้ามี)

ISCO 5223 พนักงานช่วยขายในร้านค้า

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

พระราชบัญญัติขายตรงและตลาดแบบตรง พ.ศ. 2545
พระราชบัญญัติขายตรงและตลาดแบบตรง (ฉบับที่ ๒) พ.ศ. ๒๕๕๐
พระราชบัญญัติขายตรงและตลาดแบบตรง (ฉบับที่ ๓)
มาตรา ๒๔ และมาตรา ๒๖ เป็นมาตราที่กำหนดให้เป็นหน้าที่โดยตรงของนักขาย ผู้จำหน่ายอิสระ
ที่ว่าด้วยเรื่องการนำเสนอการขายให้กับลูกค้าตามเงื่อนไขและแผนการขายที่ผู้ประกอบการขายตรงได้กำหนดไว้
พระราชบัญญัติอาหาร พ.ศ.2522 พระราชบัญญัติเครื่องสำอาง พ.ศ. 2558
พระราชบัญญัติมาตรฐานผลิตภัณฑ์และอุตสาหกรรม พ.ศ.2511
พระราชบัญญัติวัตถุอันตราย พ.ศ.2535
พระราชบัญญัติทะเบียนพาณิชย์ พ.ศ.2499
กฎหมายที่เกี่ยวข้องกับทรัพย์สินทางปัญญา
พระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ.2522 ว่าด้วยเรื่องการค้าโฆษณา

11. สมรรถนะย่อยและเกณฑ์การปฏิบัติงาน (Elements and Performance Criteria)

สมรรถนะย่อย (Element)	เกณฑ์การปฏิบัติงาน (Performance Criteria)	วิธีการประเมิน (Assessment)
301641 อธิบายรายละเอียดการทำธุรกิจให้แก่ลูกค้าที่สนใจเข้าร่วมธุรกิจ	1. จัดหาเอกสารแสดงรายละเอียดในการทำธุรกิจให้แก่ผู้เข้าร่วมธุรกิจ 2. สร้างความเข้าใจให้แก่ผู้เข้าร่วมธุรกิจในเรื่องรายละเอียดต่าง ๆ ในการทำธุรกิจ	การสัมภาษณ์ ข้อสอบข้อเขียน

สมรรถนะย่อย (Element)	เกณฑ์ในการปฏิบัติงาน (Performance Criteria)	วิธีการประเมิน (Assessment)
301642 ดำเนินการรับสมัครบุคคลที่สนใจเข้าร่วมธุรกิจเพื่อขยายธุรกิจต่อไป	1. จัดทำเอกสารการรับสมัครให้แก่ผู้สนใจเข้าร่วมธุรกิจ 2. แนะนำแนวทางและหลักการวิธีการในการดำเนินธุรกิจให้ผู้เข้าร่วมธุรกิจทราบ	การสัมภาษณ์ ข้อสอบข้อเขียน
301643 ชักชวนบุคคลเข้าร่วมธุรกิจอย่างถูกต้องตามหลักวิธีการละเว้นการกระทำผิดที่เกิดขึ้น ศึกษาจากกรมสอบสวนคดีพิเศษว่าด้วยเรื่องการชักชวนคนเข้าร่วมธุรกิจ	1. ทำการชักชวนบุคคลเข้าร่วมธุรกิจอย่างถูกต้องตามกฎหมายและขั้นตอนการดำเนินธุรกิจ 2. ปฏิบัติตามหลักวิธีการที่ถูกต้องตามกฎหมายในการชักชวนคนเข้าร่วมธุรกิจ	การสัมภาษณ์ ข้อสอบข้อเขียน

12. ความรู้และทักษะก่อนหน้าที่จำเป็น (Pre-requisite Skill & Knowledge)

มีความรู้ในด้านการขายเป็นอย่างดี และสามารถชักนำให้ผู้ร่วมธุรกิจได้ เปรียบเสมือนพนักงานขายและผู้จำหน่ายอิสระร่วมกัน

13. ทักษะและความรู้ที่ต้องการ (Required Skills and Knowledge)

- (ก) ความต้องการด้านทักษะ
- ทักษะด้านการสื่อสาร และมนุษยสัมพันธ์ ต่อการถามคำถาม เพื่อระบุและยืนยันความต้องการปฏิบัติตาม
 - ข้อเสนอแนะประจำวันผ่านการสื่อสารที่ชัดเจนและตรงไปตรงมา ใช้ภาษาและมีแนวคิดที่เหมาะสมกับวัฒนธรรมที่แตกต่างกัน ใช้และตีความการสื่อสารที่ไม่ใช่คำพูด
 - ทักษะด้านการอ่านออกเขียนได้ ต่อการ ตีความและปฏิบัติตามนโยบายและกระบวนการทำงานขององค์กร
 - ทักษะในการแสดงออกเชิงบุคลิกภาพที่น่าเชื่อถือได้
 - ทักษะในการวางแผนและการจัดการงานก่อนหลังการเข้าพบลูกค้า
 - ทักษะในการแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นในแต่ละวัน
 - ทักษะในการเลือกใช้เทคโนโลยีที่เหมาะสมสำหรับงาน
- (ข) ความต้องการด้านความรู้
- ความรู้ที่เกี่ยวข้องกับระบบการจำหน่ายสินค้าด้วยระบบขายตรง
 - ระบบการให้ค่าตอบแทน และรางวัลที่จะได้รับจากการขาย
 - กฎหมายและข้อกำหนดที่เกี่ยวข้อง
 - นโยบายการขายตรงของบริษัท
 - จริยธรรมในขายสินค้าทั้งด้านการพูด การโฆษณา การให้คำสัญญา

14. หลักฐานที่ต้องการ (Evidence Guide)

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

1. หลักฐานการปฏิบัติงาน (Performance Evidence)

2. มีการอบรมความรู้เกี่ยวกับสินค้า

3. มีการอบรมความรู้ด้านกฎหมายของภาครัฐ

4. มีการอบรมความรู้เกี่ยวกับภาษีอากร

5. มีหนังสือผ่านงานหนังสือรับรองการทำงาน

6. มีแฟ้มสะสมผลงาน (portfolio)

(ก) หลักฐานความรู้ (Knowledge Evidence)

1. มีความรู้เกี่ยวกับการขายสินค้าทั่วไป

2. มีความรู้เกี่ยวกับการขายสินค้าที่มีมูลค่าสูง และมีลักษณะเฉพาะ

3. มีความรู้เกี่ยวกับภาษี

4. มีความรู้เกี่ยวกับการใช้เทคโนโลยีในการขาย

(ข) คำแนะนำในการประเมิน

ประเมินความสามารถในการพูด ความสามารถในการนำเสนอสินค้าหรือบริการเพื่อขาย เทคนิคการตอบคำถามลูกค้า เทคนิคการขาย และปิดการขาย และชักนำไปสู่การเป็นผู้จำหน่ายอิสระต่อไปได้

(ค) วิธีการประเมิน

1. สอบข้อเขียน ปรนัย 4 ตัวเลือก

2. สอบสัมภาษณ์

15. ขอบเขต (Range Statement)

ขอบเขตอธิบายถึงขอบเขตของการปฏิบัติงาน และสภาพแวดล้อมอื่นๆหรือสถานการณ์อื่นๆ ที่มีผลกระทบต่อการทำงาน รวมถึงเครื่องมือ อุปกรณ์ เทคโนโลยี ทรัพยากรที่ใช้ หรือข้อกำหนดอื่นๆที่เกี่ยวข้อง และมีความรู้ในการขยายธุรกิจ การสร้างนักธุรกิจใหม่ไปสู่การเป็นผู้จำหน่ายอิสระ

(ก) คำแนะนำ

ปฏิบัติตามจรรยาบรรณของนักขาย ข้อกำหนดของกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการกระทำผิดของนักขาย (ดูในภาคผนวก)

(ข) คำอธิบายรายละเอียด

การจำหน่ายสินค้าหรือบริการด้วยระบบการขายตรงผ่านตัวแทนขายโดยใช้สื่อต่าง ๆ สื่อ อิเล็กทรอนิกส์ภายใต้ข้อกำหนดของกฎหมายในการโฆษณา การใส่คำพูดอันอาจก่อให้เกิดความเข้าใจผิดในตัวสินค้าหรือการขายโดยเชิญชวนให้ผู้ซื้อรับค่าตอบแทนเป็นเงินหรือผลประโยชน์อย่างอื่น นอกเหนือจากการขายตรงที่แท้จริง

16. หน่วยสมรรถนะรวม (ถ้ามี)

-

17. อุตสาหกรรมร่วม/กลุ่มอาชีพร่วม (ถ้ามี)

-

18. รายละเอียดกระบวนการและวิธีการประเมิน (Assessment Description and Procedure)

1. สอบข้อเขียน ปรนัย 4 ตัวเลือก

2. สอบสัมภาษณ์

ดูรายละเอียดจากคู่มือการประเมิน

1. รหัสหน่วยสมรรถนะ30171
2. ชื่อหน่วยสมรรถนะวางแผนกลยุทธ์ด้านตลาดดิจิทัล
3. ทบทวนครั้งที่1 / 2566
4. สร้างใหม่☒ปรับปรุง☐

5. สำหรับชื่ออาชีพและรหัสอาชีพ (Occupational Classification)

6. คำอธิบายหน่วยสมรรถนะ (Description of Unit of Competency)

บุคคลที่ทำหน้าที่เกี่ยวกับการดำเนินการตามแผนการตลาดดิจิทัล ติดตามผลการดำเนินการตาม แผนการตลาดดิจิทัล ประเมินผลการดำเนินการตามแผนการตลาดดิจิทัล
เพิ่มประสิทธิภาพการดำเนินการ แผนกลยุทธ์การตลาดดิจิทัล

7. สำหรับระดับคุณวุฒิ

1	2	3	4	5	6	7	8
☐	☐	☐	☐	☐	☒	☐	☐

8. กลุ่มอาชีพ (Sector)

กลุ่มอาชีพด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร และดิจิทัลคอนเทนต์ สาขาธุรกิจอีคอมเมิร์ซและ เว็บไซต์

9. ชื่ออาชีพและรหัสอาชีพอื่นที่หน่วยสมรรถนะนี้สามารถใช้ได้ (ถ้ามี)

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

11. สมรรถนะย่อยและเกณฑ์การปฏิบัติงาน (Elements and Performance Criteria)

สมรรถนะย่อย (Element)	เกณฑ์ในการปฏิบัติงาน (Performance Criteria)	วิธีการประเมิน (Assessment)
301711 ดำเนินการตามแผนกลยุทธ์ตลาดดิจิทัล	1. ระบุแผนกลยุทธ์การตลาดดิจิทัลที่ดำเนินการและปฏิบัติตามแผนกลยุทธ์การตลาดดิจิทัล 2. ประเมินผลและสรุปผลการดำเนินการตามแผนกลยุทธ์การตลาดดิจิทัล	การสัมภาษณ์ ข้อสอบข้อเขียน
301712 ติดตามผลการดำเนินการตามแผนกลยุทธ์การตลาดดิจิทัล	1 ติดตามและประเมินผลการดำเนินการแผนกลยุทธ์การตลาดดิจิทัล 2.สรุปผลวิธีการติดตามผลการดำเนินการตามแผนกลยุทธ์การตลาดดิจิทัล	การสัมภาษณ์ ข้อสอบข้อเขียน
301713 เพิ่มประสิทธิภาพการดำเนินแผนกลยุทธ์การตลาดดิจิทัล	1. วิเคราะห์แนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพภายหลังดำเนินการตามแผนกลยุทธ์การตลาดดิจิทัล 2. ดำเนินการเพิ่มประสิทธิภาพการตลาดดิจิทัลตามที่กำหนด	การสัมภาษณ์ ข้อสอบข้อเขียน

12. ความรู้และทักษะก่อนหน้าที่จำเป็น (Pre-requisite Skill & Knowledge)

13. ทักษะและความรู้ที่ต้องการ (Required Skills and Knowledge)

(ก) ความต้องการด้านทักษะ

1. ความสามารถในการควบคุมการทำงานตามแผนกลยุทธ์การตลาดดิจิทัล
2. ความสามารถในการดำเนินการตามแผนการตลาดดิจิทัล
3. ความสามารถในการประเมินผลการดำเนินการตามแผนการตลาดดิจิทัล
4. ความสามารถในการติดตามผลการทำการตลาดดิจิทัล
5. ความสามารถในการเลือกเทคโนโลยีสำหรับเพิ่มประสิทธิภาพให้กับแผนการตลาดดิจิทัล

(ข) ความต้องการด้านความรู้

1. ความรู้เกี่ยวกับรูปแบบของแผนการดำเนินธุรกิจ
2. ความรู้เกี่ยวกับรูปแบบการประเมินผลทางธุรกิจ
3. ความรู้เกี่ยวกับเทคนิคในการนำเสนอแผนธุรกิจ
4. ความรู้เกี่ยวกับการนำเทคโนโลยีมาใช้ในการเพิ่มประสิทธิภาพให้กับแผนธุรกิจ

14. หลักฐานที่ต้องการ (Evidence Guide)

หลักฐานที่ต้องการจะกำหนดข้อแนะนำเกี่ยวกับการประเมิน และควรที่จะใช้ประกอบร่วมกันกับ เกณฑ์การปฏิบัติงาน (Performance Criteria) และ ทักษะและความรู้ที่ต้องการ (Required Skills and Knowledge)

(ก) หลักฐานการปฏิบัติงาน (Performance Evidence)

N/A

(ข) หลักฐานความรู้ (Knowledge Evidence)

N/A

(ค) คำแนะนำในการประเมิน

ประเมินเกี่ยวกับการวางแผนกลยุทธ์ด้านพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ โดยพิจารณาจากหลักฐานที่เกี่ยวข้อง ทั้งหลักฐานการปฏิบัติงานและหลักฐานด้านความรู้

(ง) วิธีการประเมิน

1. สอบข้อเขียน ปรนัย 4 ตัวเลือก
2. สอบสัมภาษณ์

15. ขอบเขต (Range Statement)

ขอบเขตอธิบายถึงขอบเขตของการปฏิบัติงาน และสภาพแวดล้อมอื่น ๆ หรือสถานการณ์อื่น ๆ ที่มีผลกระทบต่อการทำงาน รวมถึงเครื่องมือ อุปกรณ์ เทคโนโลยี ทรัพยากรที่ใช้ หรือข้อกำหนดอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง

(ก) คำแนะนำ

การปฏิบัติการกำหนดกลยุทธ์ด้านตลาดดิจิทัล ผู้เข้ารับการประเมินจะต้องแสดงเกี่ยวกับการดำเนินการตามแผนการ ตลาดดิจิทัล

ติดตามผลการดำเนินการตามแผนการตลาดดิจิทัล ประเมินผลการดำเนินการตามแผนการตลาด ดิจิทัล เพิ่มประสิทธิภาพการดำเนินการแผนการตลาดดิจิทัล

(ข) คำอธิบายรายละเอียด

1. การดำเนินการตามแผนกลยุทธ์การตลาดดิจิทัล ตามข้อกำหนดจะต้องดำเนินการระบุแผนกลยุทธ์การตลาด ดิจิทัลที่ดำเนินการ ปฏิบัติตามแผนการตลาดดิจิทัล ประเมินผลการดำเนินการตามแผนการตลาดดิจิทัลสรุปผล การดำเนินการตามแผนการตลาดดิจิทัล

2. การติดตามผลการดำเนินการตามแผนกลยุทธ์การตลาดดิจิทัล ตามข้อกำหนดจะต้องดำเนินการระบุ วิธีการติดตามผลการดำเนินการตามแผนการตลาดดิจิทัล ติดตามผลการดำเนินการแผนการตลาดดิจิทัล ประเมินผลวิธีการติดตามผลการดำเนินการตามแผนการตลาดดิจิทัล สรุปผลวิธีการติดตามผลการดำเนินการตามแผนการตลาดดิจิทัล

3. การประเมินผลการดำเนินการตามแผนกลยุทธ์การตลาดดิจิทัล ตามข้อกำหนดจะต้องดำเนินการระบุ วิธีการประเมินผลการดำเนินการตามแผนการตลาดดิจิทัล ดำเนินการประเมินผลการดำเนินการตามแผนการ ตลาดดิจิทัล สรุปผลการประเมินการดำเนินการตามแผนกลยุทธ์การตลาดดิจิทัล

4. การเพิ่มประสิทธิภาพการดำเนินการแผนกลยุทธ์การตลาดดิจิทัล ตามข้อกำหนดจะต้องดำเนินการ

วิเคราะห์แนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพภายหลังดำเนินการตามแผนกลยุทธ์การตลาดดิจิทัล ระบุแนวทางการเพิ่ม ประสิทธิภาพภายหลังดำเนินการตามแผนการตลาดดิจิทัล ดำเนินการเพิ่มประสิทธิภาพการตลาดดิจิทัลตามที่ ระบุ ประเมินผลการเพิ่มประสิทธิภาพการตลาดดิจิทัล สรุปผลการเพิ่มประสิทธิภาพการตลาดดิจิทัล

5. ตามข้อกำหนด ตามมาตรฐานฐานที่กำหนด ตามเกณฑ์มาตรฐานที่กำหนด ตามหลักทฤษฎีที่ กำหนด หมายถึงการปฏิบัติที่สอดคล้องกับแนวทาง ข้อกำหนด หลักทฤษฎี หรือมาตรฐานที่เกี่ยวข้อง เช่น

5.1 การเลือกใช้ช่องทางและเครื่องมือการตลาดดิจิทัล (Digital Marketing Channels and

Tools) เช่น

- Website - Google Analytics, Google Webmaster Tools, etc.
- Search Engine – SEO, Google AdWords (Search Network), etc.
- Online Display Ads – Banner, Google AdWords (Display Network), etc.
- Social Media - Facebook Marketing, Line Marketing, etc.
- Mobile - SMS, Apps, etc.
- Email – Newsletter, CRM System, etc.
- Online Video - YouTube Marketing, In-Stream Advertising, etc.
- Social Community - Social Listening, Social Seeding, etc.

5.2 การเลือกใช้กลยุทธ์ทางการตลาดดิจิทัล (Digital Marketing Strategies) เช่น Content Marketing, Remarketing, etc.

5.3 การสร้างอัตลักษณ์ให้กับตราสินค้า (Brand Identity Prism)

5.4 การเขียนแผนการตลาด (Marketing Plan)

5.5 การวางแผนการประเมิน (APPRENTICESHIP STANDARD FOR DIGITAL MARKETER) 5.6 การวิเคราะห์และสรุปผลการวางแผนกลยุทธ์ด้านการตลาดดิจิทัล

16. หน่วยสมรรถนะรวม (ถ้ามี)

-

17. อุตสาหกรรมร่วม/กลุ่มอาชีพร่วม (ถ้ามี)

-

18. รายละเอียดกระบวนการและวิธีการประเมิน (Assessment Description and Procedure)

1. สอบข้อเขียน ปรนัย 4 ตัวเลือก
2. สอบสัมภาษณ์

ดูรายละเอียดจากคู่มือการประเมิน

1. รหัสหน่วยสมรรถนะ

30172
2. ชื่อหน่วยสมรรถนะ

บริหารกลยุทธ์ด้านการตลาดดิจิทัล
3. ทบทวนครั้งที่

N/A
4. สร้างใหม่

☐

ปรับปรุง

☐

5. สำหรับชื่ออาชีพและรหัสอาชีพ (Occupational Classification)

6. คำอธิบายหน่วยสมรรถนะ (Description of Unit of Competency)

บุคคลที่ทำหน้าที่เกี่ยวกับการกำหนดเป้าหมายในการทำการตลาดดิจิทัล วางแผนยุทธวิธี(แทกติก) ใน การทำการตลาดดิจิทัล สร้างแผนการตลาดดิจิทัล และประเมินความสำเร็จของแผนการตลาดดิจิทัล

7. สำหรับระดับคุณวุฒิ

1	2	3	4	5	6	7	8
☐	☐	☐	☐	☐	☒	☐	☐

8. กลุ่มอาชีพ (Sector)

กลุ่มอาชีพด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร และดิจิทัลคอนเทนต์ สาขาธุรกิจอีคอมเมิร์ซและ เว็บไซต์

9. ชื่ออาชีพและรหัสอาชีพอื่นที่หน่วยสมรรถนะนี้สามารถใช้ได้ (ถ้ามี)

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

11. สมรรถนะย่อยและเกณฑ์การปฏิบัติงาน (Elements and Performance Criteria)

สมรรถนะย่อย (Element)	เกณฑ์ในการปฏิบัติงาน (Performance Criteria)	วิธีการประเมิน (Assessment)
301721 กำหนดเป้าหมายในการทำการตลาดดิจิทัล	1. วิเคราะห์เป้าหมายในการทำการตลาดดิจิทัล 2. กำหนดเป้าหมายในการทำการตลาดดิจิทัล	การสัมภาษณ์ ข้อสอบข้อเขียน
301722 วางแผนยุทธวิธีในการทำการตลาดดิจิทัล	1. วิเคราะห์และกำหนดยุทธวิธีในการทำการตลาดดิจิทัล 2. ประเมินยุทธวิธีในการทำการตลาดดิจิทัล	การสัมภาษณ์ ข้อสอบข้อเขียน
301723 สร้างแผนการตลาดดิจิทัล	1. รวบรวมข้อมูลสำหรับสร้างแผนการตลาดดิจิทัล 2. จัดทำแผนการตลาดดิจิทัลและกำหนดตัวชี้วัดความสำเร็จของแผนการตลาดดิจิทัล	การสัมภาษณ์ ข้อสอบข้อเขียน
301724 ประเมินความสำเร็จของแผนการตลาดดิจิทัล	1. ประเมินผลแผนการตลาดดิจิทัลตามตัวชี้วัด 2. สรุปผลแผนการตลาดดิจิทัล	การสัมภาษณ์ ข้อสอบข้อเขียน

12. ความรู้และทักษะก่อนหน้าที่จำเป็น (Pre-requisite Skill & Knowledge)

13. ทักษะและความรู้ที่ต้องการ (Required Skills and Knowledge)

(ก) ความต้องการด้านทักษะ

1. ความสามารถในการวิเคราะห์การทำการตลาดดิจิทัล
2. ความสามารถในการสื่อสารกับกลุ่มเป้าหมาย
3. ความสามารถในการเปรียบเทียบยุทธวิธี (แทกติก) ในการทำการตลาดดิจิทัล
4. ความสามารถในการใช้ตัวชี้วัดความสำเร็จของแผนการตลาดดิจิทัล
5. ความสามารถในการใช้เครื่องมือในการจัดทำแผนกลยุทธ์ด้านการตลาดดิจิทัล

(ข) ความต้องการด้านความรู้

1. ความรู้เกี่ยวกับรูปแบบของกลุ่มเป้าหมายในธุรกิจ
2. ความรู้เกี่ยวกับยุทธวิธี (แทกติก) ทางธุรกิจ
3. ความรู้เกี่ยวกับตัวชี้วัดที่ใช้ร่วมกับแผนการทำการตลาดดิจิทัล

14. หลักฐานที่ต้องการ (Evidence Guide)

หลักฐานที่ต้องการจะกำหนดข้อแนะนำเกี่ยวกับการประเมิน และควรที่จะใช้ประกอบร่วมกันกับ เกณฑ์การปฏิบัติงาน (Performance Criteria) และ ทักษะและความรู้ที่ต้องการ (Required Skills and Knowledge)

(ก) หลักฐานการปฏิบัติงาน (Performance Evidence)

N/A

(ข) หลักฐานความรู้ (Knowledge Evidence)

N/A

(ค) คำแนะนำในการประเมิน

ประเมินเกี่ยวกับการวางแผนกลยุทธ์ด้านพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ โดยพิจารณาจากหลักฐานที่เกี่ยวข้อง ทั้งหลักฐานการปฏิบัติงานและหลักฐานด้านความรู้

(ง) วิธีการประเมิน

1. สอบข้อเขียน ปรนัย 4 ตัวเลือก
2. สอบสัมภาษณ์

15. ขอบเขต (Range Statement)

ขอบเขตอธิบายถึงขอบเขตของการปฏิบัติงาน และสภาพแวดล้อมอื่น ๆ หรือสถานการณ์อื่น ๆ ที่มีผลกระทบต่อการทำงาน รวมถึงเครื่องมือ อุปกรณ์ เทคโนโลยี ทรัพยากรที่ใช้ หรือข้อกำหนดอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง

(ก) คำแนะนำ

การวางแผนและบริหารกลยุทธ์ด้านการตลาดดิจิทัลผู้เข้ารับการประเมินจะต้องแสดงเกี่ยวกับการ กำหนดเป้าหมายในการทำการตลาดดิจิทัล วางแผนยุทธวิธี(แทกติก) ในการทำการตลาดดิจิทัล สร้างแผนการ ตลาดดิจิทัล และประเมินความสำเร็จของแผนการตลาดดิจิทัล

(ข) คำอธิบายรายละเอียด

1. การกำหนดเป้าหมายในการทำการตลาดดิจิทัล ตามข้อกำหนดจะต้องดำเนินการวิเคราะห์ เป้าหมายในการทำการตลาดดิจิทัล กำหนดเป้าหมายในการทำการตลาดดิจิทัล
2. การวางแผนยุทธวิธีในการทำการตลาดดิจิทัล ตามข้อกำหนดจะต้องดำเนินการวิเคราะห์ยุทธวิธีใน การทำการตลาดดิจิทัล ระบยุทธวิธีในการทำการตลาดดิจิทัล เปรียบเทียบยุทธวิธีในการทำการตลาดดิจิทัล กำหนดยุทธวิธีในการทำการตลาดดิจิทัล ประเมินยุทธวิธีในการทำการตลาดดิจิทัล สรุปยุทธวิธีในการทำ การตลาดดิจิทัล
3. การสร้างแผนการตลาดดิจิทัล ตามข้อกำหนดจะต้องดำเนินการรวบรวมข้อมูลสำหรับสร้าง แผนการตลาดดิจิทัล จัดทำแผนการตลาดดิจิทัล กำหนดตัวชี้วัดความสำเร็จของแผนการตลาดดิจิทัล
4. การประเมินความสำเร็จของแผนการตลาดดิจิทัล ตามข้อกำหนดจะต้องดำเนินการประเมินผล แผนการตลาดดิจิทัลตามตัวชี้วัด สรุปผลแผนการตลาดดิจิทัล
5. ตามข้อกำหนด ตามมาตรฐานฐานที่กำหนด ตามเกณฑ์มาตรฐานที่กำหนด ตามหลักทฤษฎีที่ กำหนด หมายถึงการปฏิบัติที่สอดคล้องกับแนวทาง ข้อกำหนด หลักทฤษฎี หรือมาตรฐานที่เกี่ยวข้อง เช่น
 - 5.1 การเลือกใช้ช่องทางและเครื่องมือการตลาดดิจิทัล (Digital Marketing Channels and Tools) เช่น - Website - Google Analytics, Google Webmaster Tools, etc. - Search Engine – SEO, Google AdWords (Search Network), etc. - Online Display Ads – Banner, Google AdWords (Display Network), etc. - Social Media - Facebook Marketing, Line Marketing, etc. - Mobile - SMS, Apps, etc. - Email - Newsletter, CRM System, etc. - Online Video - YouTube Marketing, In-Stream Advertising, etc. - Social Community - Social Listening, Social Seeding, etc.
 - 5.2 การเลือกใช้กลยุทธ์ทางการตลาดดิจิทัล (Digital Marketing Strategies) เช่น ContentMarketing, Remarketing, etc.

5.3 การสร้างอัตลักษณ์ให้กับตราสินค้า (Brand Identity Prism) 5.4 การเขียนแผนการตลาด (Marketing Plan) 5.5 การวางแผนการประเมิน (APPRENTICESHIP STANDARD FOR DIGITAL MARKETER) 5.6 การวิเคราะห์และสรุปผลการวางแผนกลยุทธ์ด้านการตลาดดิจิทัล

16. หน่วยสมรรถนะรวม (ถ้ามี)

-

17. อุตสาหกรรมร่วม/กลุ่มอาชีพร่วม (ถ้ามี)

-

18. รายละเอียดกระบวนการและวิธีการประเมิน (Assessment Description and Procedure)

1. สอบข้อเขียน ปรนัย 4 ตัวเลือก

2. สอบสัมภาษณ์

ดูรายละเอียดจากคู่มือการประเมิน