



โครงการสอน ภาคเรียนที่ 1/2568

ลักษณะรายวิชา

หลักสูตรประกาศนียบัตรวิชาชีพ พุทธศักราช 2567

ประเภทวิชาบริหารธุรกิจ กลุ่มอาชีพการตลาด สาขาวิชาธุรกิจค้าปลีก

วิชา การขายและการตลาดเบื้องต้น รหัสวิชา 20200-1002

เวลาเรียน 3 ชั่วโมง/สัปดาห์ รวม 54 ชั่วโมง/ภาคเรียน

ระดับชั้น ปวช.1/1-2 สาขาวิชา ธุรกิจค้าปลีก

อ้างอิงมาตรฐาน

-

ผลลัพธ์การเรียนรู้ระดับรายวิชา

รู้และเข้าใจเกี่ยวกับการขายและการตลาดเบื้องต้น กำหนดส่วนประสมทางการตลาด เพื่อเสนอขายสินค้าและบริการตามกระบวนการขายด้วยความรับผิดชอบต่อสังคมและใช้เทคโนโลยีทางการตลาด

จุดประสงค์รายวิชา

1. เข้าใจความรู้พื้นฐานของงานขายและกระบวนการขาย
2. มีทักษะในการวางแผนการขายและการเสนอขายสินค้าและบริการ
3. มีเจตคติและกิจนิสัยที่ดีในการทำงานด้วยความรับผิดชอบ ความซื่อสัตย์สุจริต ความเชื่อมั่นในตนเองและมีความมีมนุษยสัมพันธ์

สมรรถนะรายวิชา

1. แสดงความรู้เกี่ยวกับความรู้พื้นฐาน ของงานขายและกระบวนการขายตามหลักการ
2. วางแผนการขายและการเสนอขายสินค้าและ บริการ
3. ปฏิบัติงานขายตามกระบวนการขาย

คำอธิบายรายวิชา

ศึกษาและปฏิบัติเกี่ยวกับหลักการขาย แนวคิดทางการขาย วิวัฒนาการการขาย หน้าที่ทางการขาย ไซ ความรู้เกี่ยวกับตนเอง ความรู้เกี่ยวกับกิจการ ความรู้เกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ ความรู้เกี่ยวกับลูกค้า ความรู้เกี่ยวกับ คู่แข่งขัน คุณสมบัติของนักขาย โอกาสและความก้าวหน้าของ นักขายและเทคโนโลยีที่เกี่ยวข้องกับการขาย

ตารางวิเคราะห์หน่วยการเรียนรู้

ผลลัพธ์การเรียนรู้ระดับรายวิชา(Job) รู้และเข้าใจเกี่ยวกับการขายและการตลาดเบื้องต้น กำหนดส่วน ประสมทางการตลาด เพื่อเสนอขายสินค้าและบริการตามกระบวนการขายด้วยความรับผิดชอบต่อสังคมและใช้ เทคโนโลยีทางการตลาด				
งานหลัก (Duty)	งานย่อย (Task)	สมรรถนะย่อย (มาตรฐานอาชีพ)	ความรู้ ในการปฏิบัติงาน	ทักษะ ในการปฏิบัติงาน
1.งานวิเคราะห์ ตลาดและการ กำหนด กลุ่มเป้าหมาย	1.งานวิเคราะห์ข้อมูล ตลาด 2.การศึกษา พฤติกรรมผู้บริโภค 3.การคาดการณ์ แนวโน้มตลาด	-	1.วิธีการวิจัยตลาด, เครื่องมือสำรวจ ตลาด, การรวบรวม ข้อมูลจากลูกค้า 2.พฤติกรรมผู้บริโภค , การสังเกตแนวโน้ม และความต้องการ ของตลาด 3.การวิเคราะห์ข้อมูล เชิงสถิติ, การ พยากรณ์ทาง การตลาด	1.การใช้เครื่องมือวิจัย ตลาด, การตีความ ข้อมูล, การจัดทำ รายงานการสำรวจ 2.การวิเคราะห์ พฤติกรรมผู้บริโภค, การใช้เครื่องมือ วิเคราะห์พฤติกรรม 3.การใช้เครื่องมือทาง สถิติในการคาดการณ์, การสังเกตการ เปลี่ยนแปลงในตลาด
2.งานการสร้าง และพัฒนา แผนการตลาด	1.งานกำหนดกลยุทธ์ การตลาด 2.งานพัฒนาแผนการ ตลาด 3.งานประเมิน แผนการตลาด	-	1.การเลือกกลยุทธ์ การตลาดที่เหมาะสม , การใช้เครื่องมือกล ยุทธ์ทางการตลาด 2.ขั้นตอนการสร้าง แผนการตลาด, การ เลือกช่องทาง การตลาด 3.การประเมินผล การตลาดจากการ ติดตามและการ เปรียบเทียบผลลัพธ์	1.การออกแบบกล ยุทธ์, การวิเคราะห์ ความเสี่ยงในการ ดำเนินกลยุทธ์ 2.การวางแผน การตลาด, การพัฒนา แคมเปญและการปรับ กลยุทธ์ตาม สถานการณ์ 3.การประเมินผล แผนการตลาด, การ วิเคราะห์ผลลัพธ์จาก แคมเปญการตลาด

ผลลัพธ์การเรียนรู้ระดับรายวิชา(Job) รู้และเข้าใจเกี่ยวกับการขายและการตลาดเบื้องต้น กำหนดส่วน ประสมทางการตลาด เพื่อเสนอขายสินค้าและบริการตามกระบวนการขายด้วยความรับผิดชอบต่อสังคมและใช้ เทคโนโลยีทางการตลาด				
งานหลัก (Duty)	งานย่อย (Task)	สมรรถนะย่อย (มาตรฐานอาชีพ)	ความรู้ ในการปฏิบัติงาน	ทักษะ ในการปฏิบัติงาน
3.งานนำเสนอ และการเสนอ ขายสินค้า	1.งานใช้โซเชียล มีเดียในการโปรโมท สินค้า 2.งานสร้างแคมเปญ ออนไลน์ 3.งานวิเคราะห์ข้อมูล การตลาดออนไลน์	-	1.การใช้เครื่องมือ ทางโซเชียลมีเดียใน การโปรโมทสินค้า และบริการ 2.การใช้เครื่องมือโป รโมทออนไลน์ เช่น Facebook, Instagram, Google Ads 3.การใช้เครื่องมือ วิเคราะห์ข้อมูล ออนไลน์ เช่น Google Analytics	1.การสร้างเนื้อหาที่ เหมาะสมสำหรับ โซเชียลมีเดีย, การ บริหารแคมเปญ ออนไลน์ 2.การออกแบบ แคมเปญออนไลน์, การใช้เครื่องมือ ออนไลน์ในการโป รโมท 3.การวิเคราะห์ข้อมูล จากเว็บไซต์, การ วัดผลจากแคมเปญ การตลาดออนไลน์
4.งานเจรจา ต่อรองและการ ปิดการขาย	1.งานเตรียมการ เจรจาต่อรอง 2.งานใช้เทคนิคการ 3.งานเจรจา การปิดการขาย	-	1.เทคนิคการเจรจา ต่อรอง, การศึกษา ข้อมูลลูกค้า 2.วิธีการเจรจา ต่อรอง, การใช้ จิตวิทยาในการ เจรจา 3.การใช้เทคนิคการ ปิดการขายที่ เหมาะสม เช่น การ ถามลูกค้าสำหรับ คำตอบ	1.การเตรียมข้อมูลการ เจรจา, การ ตั้งเป้าหมายในการ เจรจา 2.การเจรจา, การ ตอบสนองลูกค้า, การ ปิดการขาย 3.การปิดการขาย, การ ติดตามผลหลังการขาย
5.งานใช้ เทคโนโลยีใน	1.งานบริการหลังการ ขาย	-	1.เทคนิคการบริการ ลูกค้า, การจัดการคำ	1.การฟังและตอบ คำถามลูกค้า, การ

ผลลัพธ์การเรียนรู้ระดับรายวิชา(Job) รู้และเข้าใจเกี่ยวกับการขายและการตลาดเบื้องต้น กำหนดส่วน ประสมทางการตลาด เพื่อเสนอขายสินค้าและบริการตามกระบวนการขายด้วยความรับผิดชอบต่อสังคมและใช้ เทคโนโลยีทางการตลาด				
งานหลัก (Duty)	งานย่อย (Task)	สมรรถนะย่อย (มาตรฐานอาชีพ)	ความรู้ ในการปฏิบัติงาน	ทักษะ ในการปฏิบัติงาน
การตลาด	2.งานสร้าง ความสัมพันธ์กับ ลูกค้า 2.งานดูแลลูกค้า ระยะยาว		ร้องเรียน 2.วิธีการสร้าง ความสัมพันธ์ระยะ ยาวกับลูกค้า 2.การใช้กลยุทธ์ใน การสร้างความภักดี จากลูกค้า	จัดการคำร้องเรียน และข้อกังวล 2.การสร้าง ความสัมพันธ์ที่ดี, การ ติดตามผลการขาย 3.การรักษา ความสัมพันธ์กับลูกค้า, การทำให้ลูกค้ากลับมา ใช้บริการซ้ำ
6.งานบริหาร ความสัมพันธ์ กับลูกค้า	1.งานติดตามผล การตลาด 2.งานประเมินผล จากการขาย 3.งานปรับกลยุทธ์ การตลาด	-	1.การวัดผลจาก แคมเปญการตลาด 2.การใช้เครื่องมือใน การประเมินผลการ ขาย เช่น รายงาน ยอดขาย 3.การปรับกลยุทธ์ ตามสถานการณ์, การใช้ข้อมูลจากผล การประเมิน	1.การประเมินผล การตลาด, การปรับกล ยุทธ์ตามข้อมูลที่ได้รับ 2.การประเมินผลการ ขาย, การติดตาม ข้อมูลการขาย 3.การปรับกลยุทธ์ การตลาด, การใช้ ข้อมูลที่ได้ในการ วางแผนใหม่

ตารางวิเคราะห์พฤติกรรมการเรียนรู้

รหัส 20200-1002 ชื่อวิชา การขายและการตลาดเบื้องต้น

ทฤษฎี..... 1..... ชั่วโมง/สัปดาห์ ปฏิบัติ..... 2..... ชั่วโมง/สัปดาห์ จำนวน..... 2..... หน่วยกิต

[illegible]

โครงการสอน/หน่วยการเรียนรู้
 วิชา การขายและการตลาดเบื้องต้น รหัสวิชา 20200-1002 (1-2-2)
 เวลาเรียน 3 ชั่วโมง/สัปดาห์ รวม 54 ชั่วโมง/ภาคเรียน

หน่วย ที่	หน่วยการเรียนรู้	เวลาเรียน (ชม.)		
		ทฤษฎี	ปฏิบัติ	รวม
1	งานวิเคราะห์ตลาดและการกำหนดกลุ่มเป้าหมาย 1.งานวิเคราะห์ข้อมูลตลาด 2.การศึกษาพฤติกรรมผู้บริโภค 3.การคาดการณ์แนวโน้มตลาด	3	6	12
2	งานการสร้างและพัฒนาแผนการตลาด 1.งานกำหนดกลยุทธ์การตลาด 2.งานพัฒนาแผนการตลาด 3.งานประเมินแผนการตลาด	3	6	12
3	งานนำเสนอและการเสนอขายสินค้า 1.งานใช้โซเชียลมีเดียในการโปรโมทสินค้า 2.งานสร้างแคมเปญออนไลน์ 3.งานวิเคราะห์ข้อมูลการตลาดออนไลน์	3	6	12
4	งานเจรจาต่อรองและการปิดการขาย 1.งานเตรียมการเจรจาต่อรอง 2.งานใช้เทคนิคการ 3.งานเจรจาการปิดการขาย	3	6	12
5	งานใช้เทคโนโลยีในการตลาด 1.งานบริการหลังการขาย 2.งานสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้า 2.งานดูแลลูกค้าระยะยาว	3	6	12
6	งานบริหารความสัมพันธ์กับลูกค้า 1.งานติดตามผลการตลาด 2.งานประเมินผลจากการขาย 3.งานปรับกลยุทธ์การตลาด	3	6	12
รวม		18	36	54

กิจกรรมการเรียนรู้การสอน

1. ใบงาน
2. ใบความรู้
3. กรณศึกษา
4. ภาพประกอบ
5. วารสาร/หนังสือพิมพ์
6. นักเรียนทำแบบทดสอบก่อนเรียนและหลังเรียน

การวัดผลประเมินผล/ระดับคะแนน

รายละเอียดการวัดผล

การระหว่างหน่วยการเรียนรู้	25	คะแนน
การสอบกลางภาค	10	คะแนน
การสอบปลายภาค	20	คะแนน
บูรณาการคุณธรรม จริยธรรม และคุณลักษณะอันพึงประสงค์	20	คะแนน
งานมอบหมาย/ รายงาน/กิจกรรม	25	คะแนน
รวม	100	คะแนน

ระดับคะแนน

คะแนน 80 - 100	ระดับผลการเรียนระดับ	4
คะแนน 75 - 79	ระดับผลการเรียนระดับ	3
คะแนน 65 - 69	ระดับผลการเรียนระดับ	2.5
คะแนน 60-64	ระดับผลการเรียนระดับ	2
คะแนน 55-59	ระดับผลการเรียนระดับ	1.5
คะแนน 50 -54	ระดับผลการเรียนระดับ	1
คะแนน 0 -49	ระดับผลการเรียนระดับ	0

สื่อการเรียนรู้การสอน/หนังสือเรียน/หนังสือประกอบ

1. จากการสืบค้นทางอินเทอร์เน็ต
2. กรณศึกษา จากสื่อออนไลน์



โครงการสอน ภาคเรียนที่ 1/2568

ลักษณะรายวิชา

หลักสูตรประกาศนียบัตรวิชาชีพ พุทธศักราช 2567

ประเภทวิชาบริหารธุรกิจ กลุ่มอาชีพการตลาด สาขาวิชาธุรกิจค้าปลีก

วิชา งานธุรกิจค้าปลีกสมัยใหม่ รหัสวิชา 20211-2009

เวลาเรียน 4 ชั่วโมง/สัปดาห์ รวม 72 ชั่วโมง/ภาคเรียน

ระดับชั้น ปวช.2/1-2 สาขาวิชา ธุรกิจค้าปลีก

อ้างอิงมาตรฐาน

มาตรฐานคุณวุฒิวิชาชีพ สถาบันคุณวุฒิวิชาชีพ (องค์การมหาชน) อาชีพพนักงานปฏิบัติการขาย ระดับ 3
ผลลัพธ์การเรียนรู้ระดับรายวิชา

นำเสนอองานงานธุรกิจค้าปลีกสมัยใหม่ทันต่อเหตุการณ์อย่างสร้างสรรค์

จุดประสงค์รายวิชา เพื่อให้

1. รู้และเข้าใจหลักการพื้นฐาน ประเภท โครงสร้างของธุรกิจค้าปลีกสมัยใหม่
2. มีทักษะการปฏิบัติงานพื้นฐานในงานธุรกิจค้าปลีกสมัยใหม่
3. มีเจตคติและกิจนิสัยในการปฏิบัติงานด้วยความรอบคอบและสร้างสรรค์
4. สามารถประยุกต์ใช้แนวคิงานของงานธุรกิจค้าปลีกสมัยใหม่ให้สอดคล้องกับปัจจุบัน

สมรรถนะรายวิชา

1. แสดงความรู้เกี่ยวกับพื้นฐาน ประเภท โครงสร้างของธุรกิจค้าปลีกสมัยใหม่
2. ปฏิบัติงานพื้นฐานในงานธุรกิจค้าปลีกสมัยใหม่
3. นำเสนอองานธุรกิจค้าปลีกสมัยใหม่ให้สอดคล้องกับปัจจุบัน

คำอธิบายรายวิชา

ศึกษาและปฏิบัติเกี่ยวกับความหมาย ความสำคัญ ความเป็นมา ประเภทและโครงสร้างของธุรกิจ ค้าปลีกสมัยใหม่ ลักษณะของงานธุรกิจค้าปลีกสมัยใหม่แต่ละประเภท บทบาท หน้าที่ ความรับผิดชอบ ประสิทธิภาพในงานธุรกิจค้าปลีกสมัยใหม่ ปัจจัยความสำเร็จของธุรกิจค้าปลีกสมัยใหม่ สถานการณ์ การค้าปลีก สมัยใหม่และแนวโน้มในอนาคต

มาตรฐานอาชีพ (ถ้ามี)

หน่วยงานรับรองมาตรฐานอาชีพ สถาบันคุณวุฒิวิชาชีพ (องค์การมหาชน)

มาตรฐานอาชีพ สาขาวิชาชีพ ธุรกิจค้าปลีก

อาชีพ พนักงานปฏิบัติการขาย ระดับ 3

หน่วยสมรรถนะ		สมรรถนะย่อย		เกณฑ์การปฏิบัติงาน	วิธีประเมิน
รหัส	คำอธิบาย	รหัส	คำอธิบาย		
SORSCS 01107	สื่อสารในร้านค้า เพื่อสนับสนุน ทีมงาน	011071	สื่อสาร โดยตรงกับ ลูกค้า	1.1 กล่าวคำทักทายลูกค้าอย่างอบอุ่นตาม ขั้นตอนและนโยบายของกิจการ 1.2 สร้างสภาพแวดล้อมการให้บริการแก่ ลูกค้าผ่านการมีปฏิสัมพันธ์กับลูกค้า ทั้งด้วย การพูดและด้วยวิธีอื่นตามขั้นตอนและ นโยบายของกิจ การ 1.3 การตั้งคำถาม และ การฟังอย่างตั้งใจ เพื่อค้นหาความต้องการของลูกค้า 1.4 แสดงออกอย่างน่าเชื่อถือและถูก กาลเทศะ	ข้อสอบ ข้อเขียน
		011072	ใช้เทคโนโลยี ในการ สื่อสารกับ ลูกค้า	2.1 ตอบข้อซักถามของลูกค้าทางโทรศัพท์ ตามขั้นตอนของกิจการ 2.2 ตั้งคำถามและฟังอย่างตั้งใจเพื่อระบุ ตัวตนและความต้องการในสินค้าของลูกค้า 2.3 ใช้งานโทรศัพท์ของร้านค้าตามคู่มือ พนักงาน 2.4 ใช้อีเมล เว็บไซต์ เครือข่ายสังคม และ เทคโนโลยีอื่น ๆ เพื่อให้ได้รับ สารสนเทศ เกี่ยวกับความต้องการของลูกค้าตามนโยบาย ของกิจการ 2.5 บันทึก และส่งข้อความหรือสารสนเทศ โดยเร็ว 2.6 แจ้งลูกค้าที่มีปัญหา ถึงแนวทาง ดำเนินการ 2.7 ติดตามผลการดำเนินการ ตามความจำเป็น	ข้อสอบ ข้อเขียน
		011073	ทำงานเป็น ทีม	3.1 แสดงออกด้วยความสุภาพ และพร้อมให้ ความช่วยเหลือทีมตลอดเวลา 3.2 ให้ความร่วมมือกับทีมงานในการ	ข้อสอบ ข้อเขียน การ

หน่วยสมรรถนะ		สมรรถนะย่อย		เกณฑ์การปฏิบัติงาน	วิธีประเมิน
รหัส	คำอธิบาย	รหัส	คำอธิบาย		
				ปฏิบัติงานให้เสร็จสมบูรณ์ ณ์ตามกรอบเวลาที่กำหนด 3.3ให้ความช่วยเหลืออย่างใกล้ชิดต่อสมาชิกของทีมงานที่กำลังประสบปัญหาในการปฏิบัติงาน 3.4 สื่อสารกับผู้บังคับบัญชา และเพื่อนร่วมงานตามนโยบายของกิจการ 3.5ส่งเสริมการรับรู้และปฏิบัติตามข้อเสนอแนะที่สร้างสรรค์ ากสมาชิกในทีม 3.6ใช้การตั้งคำถามเพื่อลดความเข้าใจผิด 3.7ระบุสัญญาณของความขัดแย้งที่อาจเกิดขึ้นในที่ทำงาน และดำเนินการแก้ไขโดยใช้การสื่อสารที่เปิดกว้าง และให้ความเคารพซึ่งกันและกัน 3.8เข้าร่วมแก้ปัญหากับทีม	สัมภาษณ์
		011074	อ่านและอธิบายเอกสารด้านการค้าปลีก	4.1ระบุ ขอบเขต และรายการเอกสารค้าปลีก ได้ 4.2อ่าน และเข้าใจคำอธิบายของสารสนเทศจากเอกสารค้าปลีก 4.3 ใช้สารสนเทศจากเอกสารการค้าปลีกที่เหมาะสม	ข้อสอบ ข้อเขียน
SORSEF 01101	ปฏิบัติงานภายใต้ความต้องการขององค์กร	011011	ทำงานภายใต้นโยบายขององค์กร	1.1 ระบุความรับผิดชอบ และขอคำแนะนำจาก บุคคลที่เหมาะสม 1.2 แก้ปัญหาตารางงานและแจ้งถึงความไม่พร้อมในชั่วโมงทำงาน ของตารางงานตามนโยบายและกระบวนการทำงานขององค์กร 1.3 พัฒนาความรู้ และ ใช้ความรู้นั้น ในการปฏิบัติงานด้วยความเข้าใจในสิทธิและหน้าที่ 1.4 ปฏิบัติงานในหน้าที่สอดคล้องวัฒนธรรมองค์กร 1.5 ระบุบทบาทและความรับผิดชอบของเพื่อนร่วมงาน และผู้บังคับบัญชาปัจจุบัน 1.6 ระบุมาตรฐานและค่านิยมที่ถือว่าเป็น	ข้อสอบ ข้อเขียน

หน่วยสมรรถนะ		สมรรถนะย่อย		เกณฑ์การปฏิบัติงาน	วิธีประเมิน
รหัส	คำอธิบาย	รหัส	คำอธิบาย		
				อันตรายต่อองค์กร และสื่อสารสิ่งนี้ผ่านช่องทางที่เหมาะสม 1.7 ระบุ รับรู้ และปฏิบัติตามพฤติกรรมที่ก่อให้เกิดสภาพแวดล้อมการทำงานที่ปลอดภัยและยั่งยืน	
		011012	สนับสนุนการทำงานของทีมงาน	2.1 พฤติกรรมการแสดงออก ที่มีความสุภาพและเป็นประโยชน์ 2.2 ให้ความช่วยเหลือแก่เพื่อนร่วมงานในเวลาและโอกาสที่เหมาะสม ตามข้อกำหนดของสถานที่ทำงาน 2.3 ปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายได้ตามที่กำหนด 2.4 ขอความช่วยเหลือเมื่อเกิดความยุ่งยาก 2.5 ใช้เทคนิคการถาม เพื่อการอธิบายถึงความรับผิดชอบ หรือการให้คำแนะนำ 2.6 แสดงให้เห็นถึงทัศนคติของการไม่เลือกปฏิบัติในการติดต่อกับ ทั้งลูกค้าและพนักงานทุกคน	ข้อสอบ ข้อเขียน การสัมภาษณ์ การจำลองสถานการณ์
		011013	แต่งกายตามระเบียบขององค์กร	3.1 การแต่งกายและแสดงออกอย่างเหมาะสม ตามข้อกำหนดขององค์กร บทบาท และระดับตำแหน่งงาน 3.2 ปฏิบัติตามขั้นตอนด้านอาชีวอนามัยส่วนบุคคลตามนโยบายขององค์กรและกฎหมายที่เกี่ยวข้อง	ข้อสอบ ข้อเขียน การจำลองสถานการณ์
		011014	พัฒนานิสัยการทำงานที่มีประสิทธิภาพ	4.1 ทำความเข้าใจและปฏิบัติตามคำแนะนำและวิธีการที่เกี่ยวข้อง กับการงาน 4.2 ปฏิบัติงานประจำวันที่ได้รับมอบหมายอย่างเคร่งครัด 4.3 จัดลำดับการทำงานให้สอดคล้องกับกรอบเวลาที่กำหนด 4.4 รักษาสมดุลภาพระหว่างภาระงาน และภาระส่วนตัว	ข้อสอบ ข้อเขียน การจำลองสถานการณ์

หน่วยสมรรถนะ		สมรรถนะย่อย		เกณฑ์การปฏิบัติงาน	วิธีประเมิน
รหัส	คำอธิบาย	รหัส	คำอธิบาย		
SORSEQ 01103	ใช้อุปกรณ์และกระบวนการปฏิบัติงาน ณ จุดชำระเงิน	011031	ใช้อุปกรณ์ ณ จุดชำระเงิน	1.1 เปิดและปิด ช่องทางการขาย ณ จุดชำระเงินตามนโยบายและขั้นตอนของกิจการ 1.2 จัดการช่องทางการขาย ณ จุดชำระเงินตามขั้นตอนของกิจการ 1.3จัดการเงินสดตามขั้นตอนความปลอดภัยของกิจการ 1.4รักษาเงินสดย่อยตามนโยบายของกิจการ 1.5เอาใจใส่ และกระตือรือร้น ต่อการใช้ อุปกรณ์ ณ จุดชำระเงินตามนโยบายของกิจการ 1.6บันทึกธุรกรรมที่ผิดพลาดตามนโยบายของกิจการ 1.7ตรวจสอบเอกสารอื่นๆให้เพียงพอต่อการขาย เช่น บัตรกำนัล และสลิปการขายและใบเสร็จรับเงินได้อย่างเหมาะสม 1.8 แจ้งลูกค้าถึงความล่าช้าในการปฏิบัติงาน ณ จุดชำระเงินเมื่อจำเป็น	ข้อสอบ ข้อเขียน การจำลองสถานการณ์
		011032	ตรวจสอบความถูกต้องของการทำธุรกรรม	2.1 ตรวจสอบเพื่อให้แน่ใจว่าราคา และเงินที่เรียกเก็บถูกต้อง 2.2 เก็บข้อมูลที่เป็นตัวเลขจากแหล่งต่างๆ และคำนวณตัวเลขอย่า ถูกต้องทั้งโดยใช้และไม่ใช้เครื่องคิดเลข	ข้อสอบ ข้อเขียน
		011033	ดำเนินการทำธุรกรรม ณ จุดชำระเงิน	3.1 ดำเนินธุรกรรม ณ จุดชำระเงินให้ครบถ้วนตามนโยบายของกิจการ 3.2 ระบุและใช้ขั้นตอนของกิจการ เกี่ยวกับเงินสด และไม่ใช้เงินสด 3.3ระบุและใช้ขั้นตอนของกิจการ เกี่ยวกับการแลกเปลี่ยนและการคืน 3.4เคลื่อนย้ายสินค้าผ่านบริเวณจุดชำระเงินอย่างมีประสิทธิภาพ และด้วยความใส่ใจและความระมัดระวังต่อความบอบบางและบรรจุภัณฑ์	ข้อสอบ ข้อเขียน การจำลองสถานการณ์

หน่วยสมรรถนะ		สมรรถนะย่อย		เกณฑ์การปฏิบัติงาน	วิธีประเมิน
รหัส	คำอธิบาย	รหัส	คำอธิบาย		
				3.5 ป้อนข้อมูลผ่านอุปกรณ์ ณ จุดชำระเงิน 3.6 แจ้งค่าสินค้า และจำนวนเงินที่รับมาจากลูกค้า ด้วยวาจา 3.7 ทอนเงินถูกต้อง	
		011034	ดำเนินการขายให้เสร็จสมบูรณ์	4.1ดำเนินการเกี่ยวกับใบ ใบเสร็จรับเงินหรือใบกำกับภาษี และการทำธุรกรรมด้านบัตรสมาชิก หรือบัตรลดราคา 4.2 ระบุข้อมูลลูกค้าและดำเนินการส่งสินค้าให้ถึงมือลูกค้าตามกำหนดเวลา 4.3 ดำเนินการขาย หรือนำลูกค้าไปยัง ณ จุดชำระเงิน ตามนโยบายของกิจการโดยไม่ชักช้า 4.4 ขอขอบคุณลูกค้า ตามนโยบายและขั้นตอนของกิจการ	ข้อสอบ ข้อเขียน
		011035	บรรจุหีบห่อสินค้า	5.1 ดูแลให้มีวัสดุสำหรับการบรรจุหีบห่อและบรรจุภัณฑ์อย่างเพียงพอ 5.2 เลือกวัสดุสำหรับการบรรจุหีบห่อที่เหมาะสม 5.3 บรรจุหีบห่อตามความจำเป็นอย่างมีประสิทธิภาพและประณีต 5.4บรรจุสินค้าต่างๆ ให้ปลอดภัยจากความเสียหายในระหว่างการขนส่ง และมีการติดป้ายเตือนเมื่อจำเป็น 5.5 จัดการส่งสินค้าโดยพัสดุไปรษณีย์หรือโดย วิธีการจัดส่งใดๆตามที่กิจการกำหนด	ข้อสอบ ข้อเขียน การจำลองสถานการณ์
SORSICO 1105	ปฏิสัมพันธ์กับลูกค้า	011051	ส่งมอบบริการให้กับลูกค้า	1.1 ติดต่อสื่อสาร กับลูกค้าอย่างสุภาพ ตามนโยบายของกิจการ 1.2 สนองตอบความต้องการของลูกค้าอย่างเหมาะสม และเป็นไปตามข้อกำหนดทางกฎหมาย 1.3 บันทึกข้อมูลเกี่ยวกับลูกค้าตามนโยบายของกิจการ 1.4 ระบุ และคาดคะเนปัญหาที่เป็นไปได้ ดำเนินการเพื่อลดผลกระทบต่อความพึง	ข้อสอบ ข้อเขียน การสัมภาษณ์

หน่วยสมรรถนะ		สมรรถนะย่อย		เกณฑ์การปฏิบัติงาน	วิธีประเมิน
รหัส	คำอธิบาย	รหัส	คำอธิบาย		
				พอใจของลูกค้า 1.5 มุ่งให้บริการ ที่เหนือกว่าความคาดหวังของลูกค้า 1.6 ให้บริการลูกค้าจนกว่าจะดำเนินการขายได้เสร็จสมบูรณ์ต ามนโยบายของกิจการ 1.7 ใช้การสื่อสารด้วยคำพูด และที่ไม่ใช่คำพูดเพื่อพัฒนาสายสัมพันธ์กับลูกค้า ในขณะที่ให้บริการลูกค้า 1.8 กระตุ้นลูกค้าด้วยแผนการส่งเสริมการขายสินค้าและบริการ อย่างเหมาะสมตามนโยบายของกิจการ 1.9 กล่าวลาลูกค้าอย่างเหมาะสมและสุภาพตามนโยบายของกิ จการ	
		011052	ตอบสนองต่อข้อร้องเรียนของลูกค้า	2.1ใช้ทัศนคติด้านบวกที่เป็นประโยชน์ ในการจัดการข้อร้องเรียนของลูกค้าตามนโยบายของกิจการ 2.2จัดการคำร้องเรียนที่อ่อนไหว อย่างรอบคอบ และด้วยความสุภาพ 2.3รับข้อร้องเรียนของลูกค้าด้วยการซักถาม และการฟังอย่างตั้งใจ 2.4 ดำเนินการแก้ปัญหาข้อร้องเรียนเพื่อความพึงพอใจของลูกค้า คำที่เป็นไปได้ 2.5แจ้งเรื่องความไม่พอใจของลูกค้าหรือข้อร้องเรียนที่ไม่ได้รั บการแก้ไขต่อผู้บังคับบัญชาโดยเร็ว 2.6ใช้โอกาสทำให้เหตุการณ์ความไม่พอใจของลูกค้าหมดไปด้ วยการให้บริการที่มีคุณภาพสูงกับลูกค้าตามนโยบายของกิจก าร 2.7จัดทำเอกสารที่เกี่ยวกับความไม่พอใจหรือข้อร้องเรียนของ ลูกค้าให้สมบูรณ์มีความถูกต้อง และชัดเจน 2.8มุ่งให้บริการโดยตระหนักถึงการส่งมอบบริการที่สร้างควา มพึงพอใจสูงสุดให้กับลูกค้า	ข้อสอบ ข้อเขียน การสัมภาษณ์

หน่วยสมรรถนะ		สมรรถนะย่อย		เกณฑ์การปฏิบัติงาน	วิธีประเมิน
รหัส	คำอธิบาย	รหัส	คำอธิบาย		
		011053	ให้คำแนะนำในการขายและคืนสินค้า	3.1 ใช้ข้อมูลและสารสนเทศของลูกค้า ที่ถูกต้อง 3.2 แจ้งลูกค้าถึงพื้นที่ที่จัดวางสินค้า ที่ลูกค้าต้องการ 3.3 จัดหาสารสนเทศเกี่ยวกับสินค้าที่ชัดเจน และกระชับให้กับลูกค้า 3.4 บันทึกข้อมูลและปฏิบัติตามนโยบายของกิจการเกี่ยวกับการคืนสินค้า 3.5 ดำเนินการรับคืนสินค้า หรือคืนเงินให้ลูกค้า ตามนโยบายของกิจการ	ข้อสอบ ข้อเขียน
		011054	จำแนกความต้องการที่เป็นพิเศษของลูกค้า	4.1 ระบุความต้องการลูกค้า โดยการสังเกตและตั้งคำถาม 4.2 ให้ความช่วยเหลือลูกค้าด้วยความเต็มใจ ทั้งโดยการใช้คำพูดและไม่ใช้คำพูด 4.3 พร้อมให้บริการลูกค้า ตามที่ลูกค้าต้องการ	ข้อสอบ ข้อเขียน
SORSML 01109	ลดความสูญเสียของร้านค้าเบื้องต้น	011091	ใช้ระบบรักษาความปลอดภัยภายในร้านค้า	1.1 เข้ารับการฝึกอบรมเกี่ยวกับการใช้ระบบรักษาความปลอดภัย ภายในร้านค้า 1.2 ปฏิบัติตามขั้นตอนระบบรักษาความปลอดภัยของร้านค้า	ข้อสอบ ข้อเขียน แฟ้มสะสมผลงาน
		011092	ดูแลรักษาเงินสดในมือ	2.1 เข้ารับการฝึกอบรมเกี่ยวกับการดูแลรักษาเงินสดในมือ 2.2 ตรวจนับ บันทึก และจัดเก็บ เงินสดในมือ ตามนโยบายและวิธีปฏิบัติที่กำหนดของร้านค้า	ข้อสอบ ข้อเขียน แฟ้มสะสมผลงาน
		011093	ป้องกันการสูญหายของสินค้าจากการลักขโมย	3.1 เข้ารับการฝึกอบรมเกี่ยวกับการป้องกันการสูญหายของสินค้า จากการลักขโมย 3.2 สังเกตและจัดการกับพฤติกรรมที่น่าสงสัยของลูกค้าตามวิธีปฏิบัติของร้านค้า 3.3 ประสานงานกับผู้รับผิดชอบในการจัดการกับผู้ลักขโมยทั้ง ที่เป็นบุคคลภายในและภายนอก	ข้อสอบ ข้อเขียน แฟ้มสะสมผลงาน

หน่วยสมรรถนะ		สมรรถนะย่อย		เกณฑ์การปฏิบัติงาน	วิธีประเมิน
รหัส	คำอธิบาย	รหัส	คำอธิบาย		
		011094	ป้องกันอันตรายที่เกิดจากสินค้าและอุปกรณ์เครื่องมือ เครื่องใช้	4.1 เข้ารับการฝึกอบรมเกี่ยวกับการป้องกันอันตรายที่เกิดจาก สินค้าและอุปกรณ์เครื่องมือ เครื่องใช้ 4.2 จัดเก็บสินค้า วัสดุอุปกรณ์ และเครื่องมือ อย่างปลอดภัย	ข้อสอบ ข้อเขียน แฟ้มสะสมผลงาน
SORSOG 01102	จัดระเบียบเพื่อความปลอดภัยของร้านค้า	011021	ดูแลและรักษาสภาพร้านค้า	1.1 รักษาพื้นที่ทำงานให้มีความปลอดภัย และเป็นระเบียบตามขั้นตอนและนโยบายของกิจการ 1.2 ปฏิบัติตามขั้นตอนความปลอดภัยเพื่ออำนวยความสะดวกให้กับ ลูกค้าและพนักงานตามนโยบายของกิจการ 1.3 จัดระเบียบพื้นที่การทำงานและการวางสินค้าในพื้นที่ที่กำหนด ดตามขั้นตอนและนโยบายของกิจการ	ข้อสอบ ข้อเขียน
		011022	จัดระเบียบพื้นที่ทำงาน	2.1 ปฏิบัติตามขั้นตอนและนโยบายของกิจการที่เกี่ยวข้องเพื่อควา มเป็นระเบียบเรียบร้อย 2.2 ปฏิบัติตามขั้นตอนและนโยบายของกิจการที่เกี่ยวข้องในการทำความสะดวกพื้นที่ทำงาน 2.3 ดำเนินการ คัดแยกขยะและของเหลือทิ้งเพื่อรีไซเคิลและกำจัด ตามนโยบายของกิจการและข้อกำหนดทางกฎหมาย 2.4 กำจัด และทำความสะอาดสิ่งรื้อไหล ทั้งของเสียและอาหารที่อาจเป็นอันตรายตามนโยบายความป ปลอดภัยในสถานที่ทำงาน (WHS) 2.5 บำรุงรักษาอุปกรณ์ และวัสดุสิ้นเปลืองของร้านค้าอย่างถูกต้องหลังการใช้งาน 2.6 ใช้และทำความสะอาดเครื่องมือและอุปกรณ์ตามคู่มือแนะนำ จากโรงงาน และ	ข้อสอบ ข้อเขียน

หน่วยสมรรถนะ		สมรรถนะย่อย		เกณฑ์การปฏิบัติงาน	วิธีประเมิน
รหัส	คำอธิบาย	รหัส	คำอธิบาย		
				ข้อกำหนดตามกฎหมาย	
		011023	จัดการอันตรายที่อาจเกิด	3.1 รายงาน การรั่วไหลของอาหารของเสีย หรือ สิ่งอันตรายที่อาจเกิดขึ้นอื่นๆ ต่อ บุคลากรที่เกี่ยวข้องตามนโยบายของกิจการ และข้อกำหนด ทางกฎหมาย 3.2 มีป้ายแสดงพื้นที่ที่ไม่ปลอดภัยให้ สามารถเห็นได้อย่างชัดเจน 3.3 ใช้อุปกรณ์ป้องกันตัวที่เหมาะสมเมื่อทำ ความสะอาดพื้นที่ทำงาน	ข้อสอบ ข้อเขียน
SORSRG 01108	รับสินค้าไว้อย่าง	011081	รับสินค้าจากผู้ส่งมอบ	1.1 ดำเนินการรับสินค้าตามกระบวนการ ขั้นตอน และนโยบายของร้านค้า 1.2 เตรียมสถานที่รับสินค้าตามขั้นตอนและ นโยบายของร้านค้า	ข้อสอบ ข้อเขียน
		011082	ใช้เครื่องมือ อุปกรณ์ในการ เคลื่อนย้าย สินค้าอย่างมีประสิทธิภาพ	2.1 ใช้เครื่องมืออุปกรณ์ในการเคลื่อนย้าย สินค้าให้บรรลุเป้าหมายตามขั้นตอนและ นโยบายของร้านค้า 2.2 ใช้เครื่องมืออุปกรณ์ในการเคลื่อนย้าย สินค้าอย่างถูกต้องตามคู่มือและนโยบายของ ร้านค้า 2.3 บำรุงรักษาและจัดเตรียมเครื่องมือ อุปกรณ์ ตามคู่มือ และนโยบายของร้านค้า	ข้อสอบ ข้อเขียน
SORSSV 01106	ขายสินค้าและ บริการเบื้องต้น	011061	พัฒนาและ ประยุกต์ใช้ ความรู้ใน ผลิตภัณฑ์	1.1 พัฒนาความรู้เกี่ยวกับผลิตภัณฑ์โดยการ เข้าถึงแหล่งที่มาของข้อมูลและสารสนเทศที่เกี่ยวข้อง 1.2 ใช้ความรู้ในการใช้และการประยุกต์ใช้ ผลิตภัณฑ์และบริการที่เกี่ยวข้องเพื่อการ สื่อสารกับลูกค้าตามนโยบายของกิจการและ ข้อกำหนดตามกฎหมาย 1.3 ระบุสิ่งที่ไม่รู้เกี่ยวกับผลิตภัณฑ์และการ แก้ปัญหา โดยการเข้าถึงแหล่งข้อมูลที่ เกี่ยวข้อง	การ สัมภาษณ์

หน่วยสมรรถนะ		สมรรถนะย่อย		เกณฑ์การปฏิบัติงาน	วิธีประเมิน
รหัส	คำอธิบาย	รหัส	คำอธิบาย		
		011062	ให้คำแนะนำลูกค้า	2.1 พัฒนาความรู้เกี่ยวกับพฤติกรรม การซื้อของลูกค้าจากสาร สนเทศที่เกี่ยวข้อง 2.2 กำหนด และใช้เวลาที่เหมาะสมในการ เข้าถึง ลูกค้าตามนโยบายของกิจการ และ พฤติกรรมของลูกค้า 2.3 เริ่มต้นการติดต่อกับลูกค้า ตามนโยบาย ของกิจการ 2.4 ใช้ความประทับใจเชิงบวก เพื่อกระตุ้นความสนใจของลูกค้าตาม นโยบายของกิจการ	ข้อสอบ ข้อเขียน การ สัมภาษณ์
		011063	รวบรวมและ ตอบสนอง ต่อความ ต้องการของ ลูกค้า	3.1ใช้เทคนิคในการตั้งคำถามและทักษะการ ฟังเพื่อตรวจสอบ แรงจูงใจการซื้อและความ ต้องการของลูกค้า 3.2ตีความการสื่อสารที่ไม่ใช่คำพูดของลูกค้า ได้อย่างชัดเจนพ ร้อมให้คำแนะนำอย่าง เหมาะสม 3.3แนะนำลูกค้าโดยตรง ตามความต้องการ ของลูกค้าและสอดคล้องกับนโยบายของ กิจการ	การ สัมภาษณ์
		011064	สร้างโอกาส ในการขาย	4.1ตระหนักและหาโอกาสเพิ่มยอดขายตาม นโยบายของกิจการ 4.2แนะนำผลิตภัณฑ์ หรือบริการที่ใช้ประกอบกันแก่ลูกค้า ตาม ความต้องการของร้านค้า 4.3เรียนรู้ และใช้ วิธีการขายเพิ่มจากเพื่อนร่วมงาน หรือ หัวหน้างานที่เป็นไปตามนโยบายของกิจการ	ข้อสอบ ข้อเขียน การ สัมภาษณ์
SORSTE 01104	ปฏิบัติงานค้าปลีกโดยใช้เทคโนโลยี	011041	บำรุงรักษา อุปกรณ์ใน ร้านค้าปลีก	1.1 ระบุวัตถุประสงค์ของอุปกรณ์ที่ใช้ใน ร้านค้าหรือห้างสรรพสินค้า 1.2 ใช้อุปกรณ์ในการปฏิบัติงานตาม ข้อกำหนดของอุปกรณ์นั้น และข้อกำหนด ด้านความปลอดภัย 1.3 ระบุ และรายงานความผิดปกติของ อุปกรณ์ต่อบุคลากรที่เกี่ยวข้อง 1.4 กำหนด และใช้โปรแกรมบำรุงรักษา อุปกรณ์สำหรับค้าปลีกตามนโยบาย และ	ข้อสอบ ข้อเขียน การจำลอง สถานการณ์

หน่วยสมรรถนะ		สมรรถนะย่อย		เกณฑ์การปฏิบัติงาน	วิธีประเมิน
รหัส	คำอธิบาย	รหัส	คำอธิบาย		
				ขั้นตอนของกิจการ	
		011042	ใช้แป้นพิมพ์เพื่อทำรายการขาย	2.1 ใช้แป้นพิมพ์ ตามเทคนิคการพิมพ์ โดยมีความเร็วและความถูกต้องตามกำหนด 2.2 ป้อนและแก้ไขข้อมูลให้ถูกต้อง	การจำลองสถานการณ์
		011043	ใช้อุปกรณ์ป้อนข้อมูลสนับสนุนการขาย	3.1 ป้อนข้อมูลโดยใช้อุปกรณ์ที่เกี่ยวข้องตามนโยบายและขั้นตอนของกิจการ 3.2 ใช้อุปกรณ์ติดป้ายบอกราคาตามคำแนะนำของผู้ผลิตและ นโยบายของกิจการ 3.3 ป้อนข้อมูลให้ถูกต้องภายในเวลาจำกัดที่กำหนดไว้	การจำลองสถานการณ์

ตารางวิเคราะห์หน่วยการเรียนรู้

ผลลัพธ์การเรียนรู้ระดับรายวิชา(Job) นำเสนองานงานธุรกิจค้าปลีกสมัยใหม่ทันต่อเหตุการณ์อย่างสร้างสรรค์				
งานหลัก (Duty)	งานย่อย (Task)	สมรรถนะย่อย (มาตรฐาน อาชีพ)	ความรู้ ในการปฏิบัติงาน	ทักษะ ในการปฏิบัติงาน
1.งานศึกษาพื้นฐาน ธุรกิจค้าปลีก สมัยใหม่	1.1 งานพัฒนาการ ของธุรกิจค้าปลีก 1.2 งานวิเคราะห์ องค์ประกอบของ ธุรกิจค้าปลีก	011074	1.แนวคิด ความสำคัญ พัฒนาการของธุรกิจค้า ปลีก 2.ปัจจัยที่ส่งผลต่อ ความสำเร็จของธุรกิจค้า ปลีก	1. อธิบายและ เปรียบเทียบแนวคิด ค้าปลีกแบบดั้งเดิมกับ สมัยใหม่ 2.สรุปประเด็นสำคัญ ที่มีผลต่อการดำเนิน ธุรกิจค้าปลีก
2.งานจำแนก ประเภทและ โครงสร้างธุรกิจค้า ปลีกสมัยใหม่	2.1 งานจำแนก ประเภทของธุรกิจค้า ปลีก 2.2 งานศึกษา โครงสร้างองค์กรในค้า ปลีก	011074	1.รูปแบบร้านค้า เช่น ซูเปอร์มาร์เก็ต คอนวี เนียนสโตร์ ฯลฯ 2.หน้าที่ของแผนกต่างๆ ในธุรกิจค้าปลีก	1.วิเคราะห์ข้อดี ข้อเสียของแต่ละ รูปแบบ 2.สร้างแผนผัง โครงสร้างและหน้าที่ ของแผนกในร้านค้า ปลีก
3.งานวิเคราะห์ บทบาทและหน้าที่ ในธุรกิจค้าปลีก	3.1 งานศึกษาหน้าที่ ของพนักงานในร้านค้า ปลีก 3.2งานวิเคราะห์ ความสัมพันธ์ระหว่าง ตำแหน่งงาน	011073	1.งานบริการ งาน แคชเชียร์ จัดสินค้า ฯลฯ 2.การประสานงานภายใน องค์กรค้าปลีก	1.บอกลำดับขั้นตอน การทำงานของแต่ละ ตำแหน่งได้ 2.ออกแบบผังงาน บริการหน้าร้านหรือ Flow การทำงาน
4.งานประยุกต์ ความรู้เพื่อพัฒนา ธุรกิจค้าปลีก	5.1 งานศึกษา แนวโน้มพฤติกรรม ผู้บริโภค 5.2งานปรับเปลี่ยน รูปแบบการให้บริการ	011054	1.Customer Trend, พฤติกรรมผู้บริโภค 2.รูปแบบบริการสมัยใหม่ เช่น Omni-channel, Click & Collect	1.วิเคราะห์พฤติกรรม ผู้บริโภคจาก กรณีศึกษา 2.ออกแบบบริการ ใหม่ที่ตอบสนอง ลูกค้าสมัยใหม่

ผลลัพธ์การเรียนรู้ระดับรายวิชา(Job) นำเสนองานงานธุรกิจค้าปลีกสมัยใหม่ทันต่อเหตุการณ์อย่างสร้างสรรค์				
5.งานสร้างแนวคิด สร้างสรรค์ในธุรกิจ ค้าปลีก	6.1งานใช้ความคิด สร้างสรรค์ในการ ออกแบบร้าน 6.2งานนำเสนอแผน ธุรกิจค้าปลีกสมัยใหม่	011043	1.การใช้ Theme, Visual Merchandising 2.การเขียน Business Model เบื้องต้น	1.ออกแบบร้านค้า ปลีกจำลองตามกลุ่ม ลูกค้าเป้าหมาย 2.นำเสนอแผนพัฒนา รูปแบบธุรกิจค้าปลีก ต่อเพื่อนหรือครู

ตารางวิเคราะห์พฤติกรรมการเรียนรู้

รหัส 20211-2009 ชื่อวิชา งานธุรกิจค้าปลีกสมัยใหม่

ทฤษฎี 2 ชั่วโมง/สัปดาห์ ปฏิบัติ 2 ชั่วโมง/สัปดาห์ จำนวน 3 หน่วยกิต

หน่วยการเรียนรู้	ความสามารถที่คาดหวัง									รวม	จำนวน ชั่วโมง ท/ป
	พุทธิพิสัย						ทักษะ พิสัย	จิต พิสัย	ประยุกต์ ใช้		
	ความรู้	ความเข้าใจ	การนำไปใช้	การวิเคราะห์	การประเมินค่า	สร้างสรรค์					
1.งานศึกษาพื้นฐานธุรกิจ ค้าปลีกสมัยใหม่	2	1	2	3			3	1		11	6/6
2.งานจำแนกประเภทและ โครงสร้างของธุรกิจค้าปลีก สมัยใหม่	2	2	2	3			3	1		12	6/6
3.งานวิเคราะห์บทบาท และหน้าที่ของบุคลากรใน ธุรกิจค้าปลีก	2	2	2	3			3	1		12	6/6
4.งานวางแผนและจัด กระบวนการดำเนินงานใน ธุรกิจค้าปลีก	2	2	2	3			4	1		13	6/6
5.งานประยุกต์ความรู้เพื่อ พัฒนารูปแบบการ ดำเนินงานธุรกิจค้าปลีก	2	2	2	3			3	1		12	6/6
6.งานสร้างแนวคิดและ นำเสนอรูปแบบธุรกิจค้า ปลีกสมัยใหม่อย่าง สร้างสรรค์	3	2	3	3			3	1		15	6/6
รวม	13	11	13	18			19	6		80	36/36
ประเมินผลสัมฤทธิ์การเรียนรู้ระดับรายวิชา นำเสนองานงานธุรกิจค้าปลีกสมัยใหม่ทันต่อ เหตุการณ์อย่างสร้างสรรค์										20	72
รวมทั้งรายวิชา										100	72

โครงการสอน/หน่วยการเรียนรู้
 วิชางานธุรกิจอาหารและบริการ รหัสวิชา 20211-2010 (2-2-3)
 เวลาเรียน 4 ชั่วโมง/สัปดาห์ รวม 72 ชั่วโมง/ภาคเรียน

หน่วย ที่	หน่วยการเรียนรู้	เวลาเรียน (ชม.)		
		ทฤษฎี	ปฏิบัติ	รวม
1	งานศึกษาพื้นฐานธุรกิจค้าปลีกสมัยใหม่ 1.1 งานพัฒนาการของธุรกิจค้าปลีก 1.2 งานวิเคราะห์องค์ประกอบของธุรกิจค้าปลีก	6	6	12
2	งานจำแนกประเภทและโครงสร้างธุรกิจค้าปลีกสมัยใหม่ 2.1งานจำแนกประเภทของธุรกิจค้าปลีก 2.2งานศึกษาโครงสร้างองค์กรในค้าปลีก	6	6	12
3	งานวิเคราะห์บทบาทและหน้าที่ในธุรกิจค้าปลีก 3.1งานศึกษาหน้าที่ของพนักงานในร้านค้าปลีก 3.2งานวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตำแหน่งงาน	6	6	12
4	งานวางแผนและจัดกระบวนการดำเนินงานในค้าปลีก 4.1 งานวางแผนการจัดสินค้าในร้าน 4.2 งานกำหนดกระบวนการให้บริการลูกค้า	6	6	12
5	งานประยุกต์ความรู้เพื่อพัฒนาธุรกิจค้าปลีก 5.1งานศึกษาแนวโน้มพฤติกรรมผู้บริโภค 5.2งานปรับเปลี่ยนรูปแบบการให้บริการ	6	6	12
6	งานสร้างแนวคิดสร้างสรรค์ในธุรกิจค้าปลีก 6.1งานใช้ความคิดสร้างสรรค์ในการออกแบบร้าน 6.2งานนำเสนอแผนธุรกิจค้าปลีกสมัยใหม่	6	6	12
รวม		36	36	72

กิจกรรมการเรียนรู้การสอน

1. ใบงาน
2. ใบความรู้
3. กรณีศึกษา
4. ภาพประกอบ
5. วารสาร/หนังสือพิมพ์
6. นักเรียนทำแบบทดสอบก่อนเรียนและหลังเรียน

การวัดผลประเมินผล/ระดับคะแนน

รายละเอียดการวัดผล

การระหว่างหน่วยการเรียนรู้	25	คะแนน
การสอบกลางภาค	10	คะแนน
การสอบปลายภาค	20	คะแนน
บูรณาการคุณธรรม จริยธรรม และคุณลักษณะอันพึงประสงค์	20	คะแนน
งานมอบหมาย/ รายงาน/กิจกรรม	25	คะแนน
รวม	100	คะแนน

ระดับคะแนน

คะแนน 80 - 100	ระดับผลการเรียนระดับ	4
คะแนน 75 - 79	ระดับผลการเรียนระดับ	3
คะแนน 65 - 69	ระดับผลการเรียนระดับ	2.5
คะแนน 60-64	ระดับผลการเรียนระดับ	2
คะแนน 55-59	ระดับผลการเรียนระดับ	1.5
คะแนน 50 -54	ระดับผลการเรียนระดับ	1
คะแนน 0 -49	ระดับผลการเรียนระดับ	0

สื่อการเรียนรู้การสอน/หนังสือเรียน/หนังสือประกอบ

1. จากการสืบค้นทางอินเทอร์เน็ต
2. กรณีศึกษา จากสื่อออนไลน์



โครงการสอน ภาคเรียนที่ 1/2568

ลักษณะรายวิชา

หลักสูตรประกาศนียบัตรวิชาชีพ พุทธศักราช 2567

ประเภทวิชาบริหารธุรกิจ กลุ่มอาชีพการตลาด สาขาวิชาธุรกิจค้าปลีก

วิชา งานธุรกิจอาหารและบริการ รหัสวิชา 20211-2016

เวลาเรียน 4 ชั่วโมง/สัปดาห์ รวม 72 ชั่วโมง/ภาคเรียน

ระดับชั้น ปวช.2/1-2 สาขาวิชา ธุรกิจค้าปลีก

อ้างอิงมาตรฐาน

มาตรฐานคุณวุฒิวิชาชีพ สถาบันคุณวุฒิวิชาชีพ (องค์การมหาชน) รหัส SORSIC01105

อาชีพพนักงานปฏิบัติการขาย ระดับ 3

ผลลัพธ์การเรียนรู้ระดับรายวิชา

จัดการและแก้ปัญหาในงานธุรกิจอาหารและบริการอย่างเหมาะสม

จุดประสงค์รายวิชา

1. เข้าใจความหมาย ความสำคัญ ลักษณะธุรกิจอาหารและบริการประเภทต่าง ๆ
2. มีทักษะและประสบการณ์การจัดการพื้นฐานในงานธุรกิจอาหารและบริการ
3. มีเจตคติและกิริยาที่ดีในการปฏิบัติงานด้วยความละเอียด รอบคอบ ซื่อสัตย์สุจริต
4. ประยุกต์ใช้ความรู้พื้นฐานในการจัดการธุรกิจอาหารและบริการเพื่อแก้ปัญหาอย่างรอบคอบ

สมรรถนะรายวิชา

1. แสดงความรู้เกี่ยวกับความหมาย ความสำคัญ ประเภทของธุรกิจอาหารและบริการ
2. สามารถปฏิบัติงานตามมาตรฐานพื้นฐานของธุรกิจอาหารและบริการ
3. ออกแบบการจัดการงานธุรกิจอาหารและบริการอย่างรอบคอบ

คำอธิบายรายวิชา

ศึกษาและปฏิบัติเกี่ยวกับความหมาย ความสำคัญ ลักษณะของธุรกิจอาหารและบริการประเภทต่าง ๆ และการจัดการธุรกิจอาหารและบริการแต่ละประเภทตลอดจนวิธีการจัดการขายและบริการพื้นฐานในธุรกิจอาหารและบริการ การแก้ไขปัญหาที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานในธุรกิจอาหารและบริการ

มาตรฐานอาชีพ (ถ้ามี)

หน่วยงานรับรองมาตรฐานอาชีพ สถาบันคุณวุฒิวิชาชีพ (องค์การมหาชน)

มาตรฐานอาชีพ สาขาวิชาชีพ ธุรกิจค้าปลีก

อาชีพ พนักงานปฏิบัติการขาย ระดับ 3

หน่วยสมรรถนะ		สมรรถนะย่อย		เกณฑ์การปฏิบัติงาน	วิธีประเมิน
รหัส	คำอธิบาย	รหัส	คำอธิบาย		
SORSIC 01105	ปฏิสัมพันธ์ กับลูกค้า	011052	ส่งมอบ บริการ ให้กับ ลูกค้า	1.1 ติดต่อสื่อสาร กับลูกค้าอย่างสุภาพ ตามนโยบาย ของกิจการ 1.2 สนองตอบความต้องการของลูกค้าอย่างเหมาะสม และเป็นไปตามข้อกำหนดทางกฎหมาย 1.3 บันทึกข้อมูลเกี่ยวกับลูกค้าตามนโยบายของ กิจการ 1.4 ระบุ และคาดคะเนปัญหาที่เป็นไปได้ ดำเนินการ เพื่อลดผลกระทบต่อความพึงพอใจของลูกค้า 1.5 มุ่งให้บริการ ที่เหนือกว่าความคาดหวังของลูกค้า 1.6 ให้บริการลูกค้าจนกว่าจะดำเนินการขายได้เสร็จ สมบูรณ์ตามนโยบายของกิจการ 1.7 ใช้การสื่อสารด้วยคำพูด และที่ไม่ใช่คำพูดเพื่อ พัฒนาสายสัมพันธ์กับลูกค้าในขณะที่ให้บริการลูกค้า 1.8 กระตุ้นลูกค้าด้วยแผนการส่งเสริมการขายสินค้า และบริการ อย่างเหมาะสมตามนโยบายของกิจการ 1.9 กล่าวลาลูกค้าอย่างเหมาะสมและสุภาพตาม นโยบายของกิจการ	ตรวจสอบ ข้อเขียน การ สัมภาษณ์
		011052	ตอบสนอง ต่อข้อ ร้องเรียน ของลูกค้า	2.1 ใช้ทัศนคติด้านบวกที่เป็นประโยชน์ ในการจัดการ ข้อร้องเรียนของลูกค้าตามนโยบายของกิจการ 2.2 จัดการคำร้องเรียนที่อ่อนไหว อย่างรอบคอบ และ ด้วยความสุภาพ 2.3 รับข้อร้องเรียนของลูกค้าด้วยการซักถาม และการ ฟังอย่างตั้งใจ 2.4 ดำเนินการแก้ปัญหาข้อร้องเรียนเพื่อความพึง พอใจของลูกค้าที่เป็นไปได้ 2.5 แจ้งเรื่องความไม่พอใจของลูกค้าหรือข้อร้องเรียน ที่ไม่ได้รับการแก้ไขต่อผู้บังคับบัญชาโดยเร็ว 2.6 ใช้โอกาสทำให้เหตุการณ์ความไม่พอใจของลูกค้า	ตรวจสอบ ข้อเขียน การ สัมภาษณ์

หน่วยสมรรถนะ		สมรรถนะย่อย		เกณฑ์การปฏิบัติงาน	วิธีประเมิน
รหัส	คำอธิบาย	รหัส	คำอธิบาย		
				หมดไปด้วยการให้บริการที่มีคุณภาพสูงกับลูกค้าตามนโยบายของกิจการ 2.7 จัดทำเอกสารที่เกี่ยวข้องกับความไม่พอใจหรือข้อร้องเรียนของ ลูกค้าให้สมบูรณ์มีความถูกต้อง และชัดเจน 2.8 มุ่งให้บริการโดยตระหนักถึงการส่งมอบบริการที่สร้างความพึงพอใจสูงสุดให้กับลูกค้า	
		011053	ให้คำแนะนำในการขายและคืนสินค้า	3.1 ใช้ข้อมูลและสารสนเทศของลูกค้า ที่ถูกต้อง 3.2 แจ้งลูกค้าถึงพื้นที่ที่จัดวางสินค้า ที่ลูกค้าต้องการ 3.3 จัดหาสารสนเทศเกี่ยวกับสินค้าที่ชัดเจน และกระชับให้กับลูกค้า 3.4 บันทึกข้อมูลและปฏิบัติตามนโยบายของกิจการเกี่ยวกับกา รคืนสินค้า 3.5 ดำเนินการรับคืนสินค้า หรือคืนเงินให้ลูกค้า ตามนโยบายของกิจการ	ข้อสอบเขียน
		011054	จำแนกความต้องการที่เป็นพิเศษของลูกค้า	4.1 ระบุความต้องการลูกค้า โดยการสังเกตและตั้งคำถาม 4.2 ให้ความช่วยเหลือลูกค้าด้วยความเต็มใจ ทั้งโดยการใช้คำพูดและไม่ใช้คำพูด 4.3 พร้อมให้บริการลูกค้า ตามที่ลูกค้าต้องการ	ข้อสอบเขียน

ตารางวิเคราะห์หน่วยการเรียนรู้

ผลลัพธ์การเรียนรู้ระดับรายวิชา(Job) จัดการและแก้ปัญหาในงานธุรกิจอาหารและบริการอย่างเหมาะสม				
งานหลัก (Duty)	งานย่อย (Task)	สมรรถนะย่อย (มาตรฐานอาชีพ)	ความรู้ ในการปฏิบัติงาน	ทักษะ ในการปฏิบัติงาน
1.งานวิเคราะห์ ความหมายและ ประเภทของ ธุรกิจอาหารและ บริการ	1.งานศึกษา ความหมายของธุรกิจ อาหารและบริการ 2.งานจัดจำแนก ประเภทของธุรกิจ อาหารและบริการ 3.งานวิเคราะห์ ความสำคัญของธุรกิจ อาหารและบริการใน สังคม	011053	1.ความรู้พื้นฐานเกี่ยวกับ แนวคิดของธุรกิจบริการ 2.ความรู้เกี่ยวกับการ จำแนกตามรูปแบบและ ลักษณะบริการ 3.ความรู้เกี่ยวกับบทบาท ของธุรกิจบริการใน เศรษฐกิจและชุมชน	1.การอ่าน วิเคราะห์ และสรุปความหมาย จากแหล่งข้อมูล 2.การใช้หลักเกณฑ์ จำแนกและจัดกลุ่ม ธุรกิจบริการ 3.การตั้งคำถาม วิเคราะห์บริบทสังคม และเขียนบทความ
2.งานวางแผน การจัดการธุรกิจ อาหารและ บริการเบื้องต้น	1.งานวิเคราะห์ องค์ประกอบของ ธุรกิจบริการ (สินค้า, บุคลากร, ลูกค้า) 2.งานวางแผนดำเนิน ธุรกิจบริการ	011053	1.ความรู้เกี่ยวกับ องค์ประกอบของการ จัดการธุรกิจ 2.ความรู้พื้นฐานด้านการ บริหารจัดการ	1.การรวบรวมข้อมูล และวิเคราะห์ประเด็น สำคัญ 2.การจัดทำแผนงาน และนำเสนอแนว ทางการดำเนินธุรกิจ
3.งานจำลองการ จัดการธุรกิจ อาหารและ บริการ	1.งานจำลอง สถานการณ์การ บริการลูกค้า 2.งานตอบสนองความ ต้องการและแก้ไข ปัญหาของลูกค้า 3.งานประเมินผลการ บริการและสื่อสารผล กลับเพื่อพัฒนา	011054	1.ความรู้เกี่ยวกับการ สื่อสารและมารยาทใน การบริการ 2.เทคนิคการจัดการกับ ข้อร้องเรียนของลูกค้า 3.ความรู้ในการเก็บข้อมูล จากลูกค้าและวิเคราะห์ ข้อมูลย้อนกลับ	1.การพูดจา น้ำเสียง สีหน้า ท่าทาง และ ภาษากายในการ บริการ 2.การฟัง วิเคราะห์ ปัญหา และเสนอแนว ทางแก้ไขอย่างมี อาชีพ 3.การใช้ แบบสอบถาม การ สัมภาษณ์ และ วิเคราะห์ข้อมูลเพื่อ ปรับปรุงบริการ

ผลลัพธ์การเรียนรู้ระดับรายวิชา(Job) จัดการและแก้ปัญหาในงานธุรกิจอาหารและบริการอย่างเหมาะสม				
งานหลัก (Duty)	งานย่อย (Task)	สมรรถนะย่อย (มาตรฐานอาชีพ)	ความรู้ ในการปฏิบัติงาน	ทักษะ ในการปฏิบัติงาน
4.งานปฏิสัมพันธ์กับลูกค้าธุรกิจอาหารและบริการ	1.งานสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้า 2.งานรับคำสั่งและแก้ไขปัญหาลูกค้า 3.งานปิดการขายและขอบคุณลูกค้า		1.ความรู้พื้นฐานในการสื่อสาร การทักทายและการต้อนรับ 2.ความรู้เกี่ยวกับการจัดการปัญหาของลูกค้าและการประสานงาน 3.ความรู้เกี่ยวกับการปิดการขายและการขอบคุณลูกค้า	1.ทักษะการพูดจา น้ำเสียงที่เหมาะสม การใช้ภาษากาย 2.การใช้ทักษะการฟังที่ดี การแก้ปัญหา การบริการลูกค้าด้วยท่าทางที่เป็นมิตร 3.การสรุปการบริการ และการสร้างความประทับใจ

ตารางวิเคราะห์พฤติกรรมการเรียนรู้

รหัส 20211-2016 ชื่อวิชา งานธุรกิจอาหารและบริการ

ทฤษฎี 2 ชั่วโมง/สัปดาห์ ปฏิบัติ 2 ชั่วโมง/สัปดาห์ จำนวน 3 หน่วยกิต

หน่วยการเรียนรู้	ความสามารถที่คาดหวัง								รวม	จำนวน ชั่วโมง ท/ป	
	พุทธิพิสัย						ทักษะ พิสัย	จิต พิสัย			ประยุกต์ ใช้
	ความรู้	ความเข้าใจ	การนำไปใช้	การวิเคราะห์	การประเมินค่า	การสร้างสรรค์ สร้างสรรค์					
1.งานวิเคราะห์ความหมาย และประเภทของธุรกิจ อาหารและบริการ	3	3	3				5	5	1	20	8/8
2.งานวางแผนการจัดการ ธุรกิจอาหารและบริการ เบื้องต้น	3	3	3				5	5	1	20	8/8
3.งานจำลองการจัดการ ธุรกิจอาหารและบริการ	3	3	3				5	5	1	20	10/10
4.งานปฏิสัมพันธ์กับลูกค้า ธุรกิจอาหารและบริการ	3	3	3				5	5	1	20	10/10
รวม	12	12	12				20	20	4	80	36/36
ประเมินผลลัพธ์การเรียนรู้ระดับรายวิชา จัดการและแก้ปัญหาในงานธุรกิจอาหาร และบริการอย่างเหมาะสม										20	72
รวมทั้งรายวิชา										100	72

โครงการสอน/หน่วยการเรียนรู้

วิชา งานธุรกิจอาหารและบริการ รหัสวิชา 20211-10016 (2-2-3)

ทฤษฎี.....2.....ชั่วโมง/สัปดาห์ ปฏิบัติ.....2.....ชั่วโมง/สัปดาห์ จำนวน.....3.....หน่วยกิต

หน่วย ที่	หน่วยการเรียนรู้	เวลาเรียน (ชม.)		
		ทฤษฎี	ปฏิบัติ	รวม
1	งานวิเคราะห์ความหมายและประเภทของธุรกิจอาหารและบริการ 1.งานศึกษาความหมายของธุรกิจอาหารและบริการ 2.งานจัดจำแนกประเภทของธุรกิจอาหารและบริการ 3.งานวิเคราะห์ความสำคัญของธุรกิจอาหารและบริการในสังคม	8	8	16
2	งานวางแผนการจัดการธุรกิจอาหารและบริการเบื้องต้น 1.งานวิเคราะห์องค์ประกอบของธุรกิจบริการ (สินค้า, บุคลากร, ลูกค้า) 2.งานวางแผนงานการดำเนินธุรกิจบริการ	8	8	16
3	งานจำลองการจัดการธุรกิจอาหารและบริการ 1.งานจำลองสถานการณ์การบริการลูกค้า 2.งานตอบสนองความต้องการและแก้ไขปัญหาของลูกค้า 3.งานประเมินผลการบริการและสื่อสารผลกลับเพื่อพัฒนา	10	10	20
4	งานปฏิสัมพันธ์กับลูกค้าธุรกิจอาหารและบริการ 1.งานสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้า 2.งานรับคำสั่งและแก้ไขปัญหาลูกค้า 3.งานปิดการขายและขอบคุณลูกค้า	10	10	20
รวม		36	36	72

กิจกรรมการเรียนรู้การสอน

1. ใบงาน
2. ใบความรู้
3. กรณศึกษา
4. ภาพประกอบ
5. วารสาร/หนังสือพิมพ์
6. นักเรียนทำแบบทดสอบก่อนเรียนและหลังเรียน

การวัดผลประเมินผล/ระดับคะแนน

รายละเอียดการวัดผล

การระหว่างหน่วยการเรียนรู้	25	คะแนน
การสอบกลางภาค	10	คะแนน
การสอบปลายภาค	20	คะแนน
บูรณาการคุณธรรม จริยธรรม และคุณลักษณะอันพึงประสงค์	20	คะแนน
งานมอบหมาย/ รายงาน/กิจกรรม	25	คะแนน
รวม	100	คะแนน

ระดับคะแนน

คะแนน 80 - 100	ระดับผลการเรียนระดับ	4
คะแนน 75 - 79	ระดับผลการเรียนระดับ	3
คะแนน 65 - 69	ระดับผลการเรียนระดับ	2.5
คะแนน 60-64	ระดับผลการเรียนระดับ	2
คะแนน 55-59	ระดับผลการเรียนระดับ	1.5
คะแนน 50 -54	ระดับผลการเรียนระดับ	1
คะแนน 0 -49	ระดับผลการเรียนระดับ	0

สื่อการเรียนรู้การสอน/หนังสือเรียน/หนังสือประกอบ

1. จากการสืบค้นทางอินเทอร์เน็ต
2. กรณศึกษา จากสื่อออนไลน์



โครงการสอน ภาคเรียนที่ 1/2568

ลักษณะรายวิชา

หลักสูตรประกาศนียบัตรวิชาชีพ พุทธศักราช 2567

ประเภทวิชาบริหารธุรกิจ กลุ่มอาชีพการตลาด สาขาวิชาธุรกิจค้าปลีก

วิชา งานบริการลูกค้าในงานธุรกิจค้าปลีกสมัยใหม่ รหัสวิชา 20211-2010

เวลาเรียน 4 ชั่วโมง/สัปดาห์ รวม 72 ชั่วโมง/ภาคเรียน

ระดับชั้น ปวช.2/1-2 สาขาวิชา ธุรกิจค้าปลีก

อ้างอิงมาตรฐาน

มาตรฐานคุณวุฒิวิชาชีพ สถาบันคุณวุฒิวิชาชีพ (องค์การมหาชน) อาชีพพนักงานปฏิบัติการขาย ระดับ 3

ผลลัพธ์การเรียนรู้ระดับรายวิชา

วางแผนการบริการลูกค้าวิเคราะห์พฤติกรรมของลูกค้าและนำมาประยุกต์ในการปฏิบัติงานที่มีต่อ ลูกค้าอย่างเหมาะสม

จุดประสงค์รายวิชา เพื่อให้

1. รู้และเข้าใจเกี่ยวกับพฤติกรรมของลูกค้าและเทคนิคการขายในธุรกิจค้าปลีกสมัยใหม่
2. มีทักษะในการวิเคราะห์ตามความต้องการของลูกค้าใช้เทคนิคการขายรูปแบบต่างๆ
3. มีเจตคติและกิริยาสำนึกในการทำงานด้วยความรับผิดชอบ ซื่อสัตย์สุจริต
4. ประยุกต์ใช้พฤติกรรมของลูกค้าในงานบริการธุรกิจค้าปลีกอย่างสร้างสรรค์

สมรรถนะรายวิชา

1. แสดงความรู้เกี่ยวกับพฤติกรรมของลูกค้าในธุรกิจค้าปลีกสมัยใหม่
2. สำรวจความต้องการเทคนิคการขายเพื่อให้บริการลูกค้าในธุรกิจค้าปลีกสมัยใหม่
3. ออกแบบงานบริการลูกค้าของลูกค้าในธุรกิจค้าปลีกสมัยใหม่อย่างสร้างสรรค์

คำอธิบายรายวิชา

ศึกษาและปฏิบัติเกี่ยวกับความสำคัญของลูกค้าในธุรกิจค้าปลีกสมัยใหม่ พฤติกรรมของลูกค้า สำรวจความต้องการ กระบวนการบริการลูกค้า เทคนิคการขายและการสร้างความพึงพอใจให้แก่ลูกค้า

มาตรฐานอาชีพ (ถ้ามี)

หน่วยงานรับรองมาตรฐานอาชีพ สถาบันคุณวุฒิวิชาชีพ (องค์การมหาชน)

มาตรฐานอาชีพ สาขาวิชาชีพ ธุรกิจค้าปลีก

อาชีพ พนักงานปฏิบัติการขาย ระดับ 3

หน่วยสมรรถนะ		สมรรถนะย่อย		เกณฑ์การปฏิบัติงาน	วิธีประเมิน
รหัส	คำอธิบาย	รหัส	คำอธิบาย		
SORSCS 01107	สื่อสารในร้านค้า เพื่อสนับสนุน ทีมงาน	011071	สื่อสาร โดยตรงกับ ลูกค้า	1.1 กล่าวคำทักทายลูกค้าอย่างอบอุ่นตาม ขั้นตอนและนโยบายของกิจการ 1.2 สร้างสภาพแวดล้อมการให้บริการแก่ ลูกค้าผ่านการมีปฏิสัมพันธ์กับลูกค้า ทั้งด้วย การพูดและด้วยวิธีอื่นตามขั้นตอนและ นโยบายของกิจ การ 1.3 การตั้งคำถาม และ การฟังอย่างตั้งใจ เพื่อค้นหาความต้องการของลูกค้า 1.4 แสดงออกอย่างน่าเชื่อถือและถูก กาลเทศะ	ข้อสอบ ข้อเขียน
		011072	ใช้เทคโนโลยี ในการ สื่อสารกับ ลูกค้า	2.1 ตอบข้อซักถามของลูกค้าทางโทรศัพท์ ตามขั้นตอนของกิจการ 2.2 ตั้งคำถามและฟังอย่างตั้งใจเพื่อระบุ ตัวตนและความต้องการในสินค้าของลูกค้า 2.3 ใช้งานโทรศัพท์ของร้านค้าตามคู่มือ พนักงาน 2.4 ใช้อีเมล เว็บไซต์ เครือข่ายสังคม และ เทคโนโลยีอื่น ๆ เพื่อให้ได้รับ สารสนเทศ เกี่ยวกับความต้องการของลูกค้าตามนโยบาย ของกิจการ 2.5 บันทึก และส่งข้อความหรือสารสนเทศ โดยเร็ว 2.6 แจ้งลูกค้าที่มีปัญหา ถึงแนวทาง ดำเนินการ 2.7 ติดตามผลการดำเนินการ ตามความจำเป็น	ข้อสอบ ข้อเขียน

หน่วยสมรรถนะ		สมรรถนะย่อย		เกณฑ์การปฏิบัติงาน	วิธีประเมิน
รหัส	คำอธิบาย	รหัส	คำอธิบาย		
		011073	ทำงานเป็นทีม	3.1แสดงออกด้วยความสุภาพ และพร้อมให้ความช่วยเหลือทีมตลอดเวลา 3.2ให้ความร่วมมือกับทีมงานในการปฏิบัติงานให้เสร็จสมบูรณ์ ณ์ตามกรอบเวลาที่กำหนด 3.3ให้ความช่วยเหลืออย่างใกล้ชิดต่อสมาชิกของทีมงานที่กำลังประสบปัญหาในการปฏิบัติงาน 3.4 สื่อสารกับผู้บังคับบัญชา และเพื่อนร่วมงานตามนโยบายของกิจการ 3.5ส่งเสริมการรับรู้และปฏิบัติตามข้อเสนอแนะที่สร้างสรรค์ ากสมาชิกในทีม 3.6ใช้การตั้งคำถามเพื่อลดความเข้าใจผิด 3.7ระบุสัญญาณของความขัดแย้งที่อาจเกิดขึ้นในที่ทำงาน และดำเนินการแก้ไขโดยใช้การสื่อสารที่เปิดกว้าง และให้ความเคารพซึ่งกันและกัน 3.8เข้าร่วมแก้ปัญหากับทีม	ข้อสอบ ข้อเขียน การสัมภาษณ์
		011074	อ่านและอธิบายเอกสารด้านการค้าปลีก	4.1ระบุ ขอบเขต และรายการเอกสารค้าปลีก ได้ 4.2อ่าน และเข้าใจคำอธิบายของสารสนเทศจากเอกสารค้าปลีก 4.3 ใช้สารสนเทศจากเอกสารการค้าปลีกที่เหมาะสม	ข้อสอบ ข้อเขียน
SORSEF 01101	ปฏิบัติงานภายใต้ความต้องการขององค์กร	011011	ทำงานภายใต้นโยบายขององค์กร	1.1 ระบุความรับผิดชอบ และขอคำแนะนำจาก บุคคลที่เหมาะสม 1.2 แก้ปัญหาตารางงานและแจ้งถึงความไม่พร้อมในช่วงเวลาทำงาน ของตารางงานตามนโยบายและกระบวนการทำงานขององค์กร 1.3 พัฒนาความรู้ และ ใช้ความรู้ นั้น ในการปฏิบัติงานด้วยความเข้าใจในสิทธิและหน้าที่ 1.4 ปฏิบัติงานในหน้าที่สอดคล้องวัฒนธรรมองค์กร	ข้อสอบ ข้อเขียน

หน่วยสมรรถนะ		สมรรถนะย่อย		เกณฑ์การปฏิบัติงาน	วิธีประเมิน
รหัส	คำอธิบาย	รหัส	คำอธิบาย		
				1.5 ระบุบทบาทและความรับผิดชอบของเพื่อนร่วมงาน และผู้บังคับบัญชาปัจจุบัน 1.6 ระบุมาตรฐานและค่านิยมที่ถือว่าเป็นอันตรายต่อองค์กร และสื่อสารสิ่งนี้ผ่านช่องทางที่เหมาะสม 1.7 ระบุ รับรู้ และปฏิบัติตามพฤติกรรมที่ก่อให้เกิดสภาพแวดล้อมการทำงานที่ปลอดภัยและยั่งยืน	
		011012	สนับสนุนการทำงานของทีมงาน	2.1 พฤติกรรมการแสดงออก ที่มีความสุภาพและเป็นประโยชน์ 2.2 ให้ความช่วยเหลือแก่เพื่อนร่วมงานในเวลาและโอกาสที่เหมาะสม ตามข้อกำหนดของสถานที่ทำงาน 2.3 ปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายได้ตามที่กำหนด 2.4 ขอความช่วยเหลือเมื่อเกิดความยุ่งยาก 2.5 ใช้เทคนิคการถาม เพื่อการอธิบายถึงความรับผิดชอบ หรือการให้คำแนะนำ 2.6 แสดงให้เห็นถึงทัศนคติของการไม่เลือกปฏิบัติในการติดต่อกับ ทั้งลูกค้าและพนักงานทุกคน	ข้อสอบ ข้อเขียน การสัมภาษณ์ การจำลองสถานการณ์
		011013	แต่งกายตามระเบียบขององค์กร	3.1 การแต่งกายและแสดงออกอย่างเหมาะสม ตามข้อกำหนดขององค์กร บทบาท และระดับตำแหน่งงาน 3.2 ปฏิบัติตามขั้นตอนด้านอาชีวอนามัยส่วนบุคคลตามนโยบายขององค์กรและกฎหมายที่เกี่ยวข้อง	ข้อสอบ ข้อเขียน การจำลองสถานการณ์
		011014	พัฒนานิสัยการทำงานที่มีประสิทธิภาพ	4.1 ทำความเข้าใจและปฏิบัติตามคำแนะนำและวิธีการที่เกี่ยวข้อง กับงาน 4.2 ปฏิบัติงานประจำวันที่ได้รับมอบหมายอย่างเคร่งครัด 4.3 จัดลำดับการทำงานให้สอดคล้องกับกรอบเวลาที่กำหนด	ข้อสอบ ข้อเขียน การจำลองสถานการณ์

หน่วยสมรรถนะ		สมรรถนะย่อย		เกณฑ์การปฏิบัติงาน	วิธีประเมิน
รหัส	คำอธิบาย	รหัส	คำอธิบาย		
				4.4 รักษาสมดุลภาพระหว่างภาระงานและภาระส่วนตัว	
SORSEQ 01103	ใช้อุปกรณ์และกระบวนการปฏิบัติงาน ณ จุดชำระเงิน	011031	ใช้อุปกรณ์ ณ จุดชำระเงิน	1.1 เปิดและปิด ช่องทางการขาย ณ จุดชำระเงินตามนโยบายและขั้นตอนของกิจการ 1.2 จัดการช่องทางการขาย ณ จุดชำระเงิน ตามขั้นตอนของกิจการ 1.3จัดการเงินสดตามขั้นตอนความปลอดภัยของกิจการ 1.4รักษาเงินสดย่อยตามนโยบายของกิจการ 1.5เอาใจใส่ และกระตือรือร้น ต่อการใช้ อุปกรณ์ ณ จุดชำระเงินตามนโยบายของกิจการ 1.6บันทึกธุรกรรมที่ผิดพลาดตามนโยบายของกิจการ 1.7ตรวจสอบเอกสารอื่นๆให้เพียงพอต่อการขาย เช่น บัตรกำนัล และสลิปการขายและใบเสร็จรับเงินได้อย่างเหมาะสม 1.8 แจ้งลูกค้าถึงความล่าช้าในการปฏิบัติงาน ณ จุดชำระเงินเมื่อจำเป็น	ข้อสอบ ข้อเขียน การจำลองสถานการณ์
		011032	ตรวจสอบความถูกต้องของการทำธุรกรรม	2.1 ตรวจสอบเพื่อให้แน่ใจว่าราคา และเงินที่เรียกเก็บถูกต้อง 2.2 เก็บข้อมูลที่เป็นตัวเลขจากแหล่งต่างๆ และคำนวณตัวเลขอย่า ผิดถูกต้องทั้งโดยใช้และไม่ใช้เครื่องคิดเลข	ข้อสอบ ข้อเขียน
		011033	ดำเนินการทำธุรกรรม ณ จุดชำระเงิน	3.1 ดำเนินธุรกรรม ณ จุดชำระเงินให้ครบถ้วนตามนโยบายของกิจการ 3.2 ระบุและใช้ขั้นตอนของกิจการ เกี่ยวกับเงินสด และไม่ใช้เงินสด 3.3ระบุและใช้ขั้นตอนของกิจการ เกี่ยวกับการแลกเปลี่ยนและการคืน 3.4เคลื่อนย้ายสินค้าผ่านบริเวณจุดชำระเงินอย่างมีประสิทธิภาพ และด้วยความใส่ใจและความระมัดระวังต่อความบอบบางและบรรจุภัณฑ์ 3.5 ป้อนข้อมูลผ่านอุปกรณ์ ณ จุดชำระเงิน	ข้อสอบ ข้อเขียน การจำลองสถานการณ์

หน่วยสมรรถนะ		สมรรถนะย่อย		เกณฑ์การปฏิบัติงาน	วิธีประเมิน
รหัส	คำอธิบาย	รหัส	คำอธิบาย		
				3.6 แ้จ้งค่าสินค้า และจำนวนเงินที่รับมาจากลูกค้า ด้วยวาจา 3.7 ทอนเงินถูกต้อง	
		011034	ดำเนินการขายให้เสร็จสมบูรณ์	4.1 ดำเนินการเกี่ยวกับใบ ใบเสร็จรับเงิน หรือใบกำกับภาษี และการทำธุรกรรมด้านบัตรสมาชิก หรือบัตรลดราคา 4.2 ระบุข้อมูลลูกค้าและดำเนินการส่งสินค้าให้ถึงมือลูกค้าตามกำหนดเวลา 4.3 ดำเนินการขาย หรือนำลูกค้าไปยัง ณ จุดชำระเงิน ตามนโยบายของกิจการโดยไม่ชักช้า 4.4 ขอขอบคุณลูกค้า ตามนโยบายและขั้นตอนของกิจการ	ข้อสอบ ข้อเขียน
		011035	บรรจุหีบห่อสินค้า	5.1 ดูแลให้มีวัสดุสำหรับการบรรจุหีบห่อ และบรรจุภัณฑ์อย่างเพียงพอ 5.2 เลือกวัสดุสำหรับการบรรจุหีบห่อที่เหมาะสม 5.3 บรรจุหีบห่อตามความจำเป็นอย่างมีประสิทธิภาพและประณีต 5.4 บรรจุสินค้าต่างๆ ให้ปลอดจากความเสียหายในระหว่างการขนส่ง และมีการติดป้ายเตือนเมื่อจำเป็น 5.5 จัดการส่งสินค้าโดยพัสดุไปรษณีย์หรือโดย วิธีการจัดส่งใดๆตามที่กิจการกำหนด	ข้อสอบ ข้อเขียน การจำลองสถานการณ์
SORSICO 1105	ปฏิสัมพันธ์กับลูกค้า	011051	ส่งมอบบริการให้กับลูกค้า	1.1 ติดต่อสื่อสาร กับลูกค้าอย่างสุภาพ ตามนโยบายของกิจการ 1.2 สนองตอบความต้องการของลูกค้าอย่างเหมาะสม และเป็นไปตามข้อกำหนดทางกฎหมาย 1.3 บันทึกข้อมูลเกี่ยวกับลูกค้าตามนโยบายของกิจการ 1.4 ระบุ และคาดคะเนปัญหาที่เป็นไปได้ ดำเนินการเพื่อลดผลกระทบตอความพึงพอใจของลูกค้า	ข้อสอบ ข้อเขียน การสัมภาษณ์

หน่วยสมรรถนะ		สมรรถนะย่อย		เกณฑ์การปฏิบัติงาน	วิธีประเมิน
รหัส	คำอธิบาย	รหัส	คำอธิบาย		
				1.5 มุ่งให้บริการ ที่เหนือกว่าความคาดหวังของลูกค้า 1.6 ให้บริการลูกค้าจนกว่าจะดำเนินการขายได้เสร็จสมบูรณ์ ตา มนโยบายของกิจการ 1.7 ใช้การสื่อสารด้วยคำพูด และที่ไม่ใช่คำพูดเพื่อพัฒนาสายสัมพันธ์กับลูกค้า ในขณะที่ให้บริการลูกค้า 1.8 กระตุ้นลูกค้าด้วยแผนการส่งเสริมการขายสินค้าและบริการ อย่างเหมาะสมตามนโยบายของกิจการ 1.9 กล่าวลาลูกค้าอย่างเหมาะสมและสุภาพตามนโยบายของ กิจการ	
		011052	ตอบสนองต่อข้อร้องเรียนของลูกค้า	2.1ใช้ทัศนคติด้านบวกที่เป็นประโยชน์ ในการจัดการข้อร้องเรียนของลูกค้าตามนโยบายของกิจการ 2.2จัดการคำร้องเรียนที่อ่อนไหว อย่างรอบคอบ และด้วยความสุภาพ 2.3รับข้อร้องเรียนของลูกค้าด้วยการซักถาม และการฟังอย่างตั้งใจ 2.4 ดำเนินการแก้ปัญหาข้อร้องเรียนเพื่อความพึงพอใจของลูกค้าที่เป็นไปได้ 2.5แจ้งเรื่องความไม่พอใจของลูกค้าหรือข้อร้องเรียนที่ไม่ได้รั บการแก้ไขต่อผู้บังคับบัญชาโดยเร็ว 2.6ใช้โอกาสทำให้เหตุการณ์ความไม่พอใจของลูกค้าหมดไปด้ วยการให้บริการที่มีคุณภาพสูงกับลูกค้าตามนโยบายของ กิจการ 2.7จัดทำเอกสารที่เกี่ยวกับความไม่พอใจหรือข้อร้องเรียนของ ลูกค้าให้สมบูรณ์มีความถูกต้อง และชัดเจน 2.8มุ่งให้บริการโดยตระหนักถึงการส่งมอบบริการที่สร้างความพึงพอใจสูงสุดให้กับลูกค้า	ข้อสอบ ข้อเขียน การสัมภาษณ์

หน่วยสมรรถนะ		สมรรถนะย่อย		เกณฑ์การปฏิบัติงาน	วิธีประเมิน
รหัส	คำอธิบาย	รหัส	คำอธิบาย		
		011053	ให้คำแนะนำในการขายและคืนสินค้า	3.1 ใช้ข้อมูลและสารสนเทศของลูกค้า ที่ถูกต้อง 3.2 แจ้งลูกค้าถึงพื้นที่ที่จัดวางสินค้า ที่ลูกค้าต้องการ 3.3 จัดหาสารสนเทศเกี่ยวกับสินค้าที่ชัดเจน และกระชับให้กับลูกค้า 3.4 บันทึกข้อมูลและปฏิบัติตามนโยบายของกิจการเกี่ยวกับการคืนสินค้า 3.5 ดำเนินการรับคืนสินค้า หรือคืนเงินให้ลูกค้า ตามนโยบายของกิจการ	ข้อสอบ ข้อเขียน
		011054	จำแนกความต้องการที่เป็นพิเศษของลูกค้า	4.1 ระบุความต้องการลูกค้า โดยการสังเกตและตั้งคำถาม 4.2 ให้ความช่วยเหลือลูกค้าด้วยความเต็มใจ ทั้งโดยการใช้คำพูดและไม่ใช้คำพูด 4.3 พร้อมให้บริการลูกค้า ตามที่ลูกค้าต้องการ	ข้อสอบ ข้อเขียน
SORSML 01109	ลดความสูญเสียของร้านค้าเบื้องต้น	011091	ใช้ระบบรักษาความปลอดภัยภายในร้านค้า	1.1 เข้ารับการฝึกอบรมเกี่ยวกับการใช้ระบบรักษาความปลอดภัย ภายในร้านค้า 1.2 ปฏิบัติตามขั้นตอนระบบรักษาความปลอดภัยของร้านค้า	ข้อสอบ ข้อเขียน แฟ้มสะสมผลงาน
		011092	ดูแลรักษาเงินสดในมือ	2.1 เข้ารับการฝึกอบรมเกี่ยวกับการดูแลรักษาเงินสดในมือ 2.2 ตรวจนับ บันทึก และจัดเก็บ เงินสดในมือ ตามนโยบายและวิธีปฏิบัติที่กำหนดของร้านค้า	ข้อสอบ ข้อเขียน แฟ้มสะสมผลงาน
		011093	ป้องกันการสูญหายของสินค้าจากการลักขโมย	3.1 เข้ารับการฝึกอบรมเกี่ยวกับการป้องกันการสูญหายของสินค้า จากการลักขโมย 3.2 สังเกตและจัดการกับพฤติกรรมที่น่าสงสัยของลูกค้าตามวิธีปฏิบัติของร้านค้า 3.3 ประสานงานกับผู้รับผิดชอบในการจัดการกับผู้ลักขโมยทั้ง ที่เป็นบุคคลภายในและภายนอก	ข้อสอบ ข้อเขียน แฟ้มสะสมผลงาน

หน่วยสมรรถนะ		สมรรถนะย่อย		เกณฑ์การปฏิบัติงาน	วิธีประเมิน
รหัส	คำอธิบาย	รหัส	คำอธิบาย		
		011094	ป้องกันอันตรายที่เกิดจากสินค้าและอุปกรณ์เครื่องมือ เครื่องใช้	4.1 เข้ารับการฝึกอบรมเกี่ยวกับการป้องกันอันตรายที่เกิดจาก สินค้าและอุปกรณ์เครื่องมือ เครื่องใช้ 4.2 จัดเก็บสินค้า วัสดุอุปกรณ์ และเครื่องมือ อย่างปลอดภัย	ข้อสอบ ข้อเขียน แฟ้มสะสมผลงาน
SORSOG 01102	จัดระเบียบเพื่อความปลอดภัยของร้านค้า	011021	ดูแลและรักษาสภาพร้านค้า	1.1 รักษาพื้นที่ทำงานให้มีความปลอดภัย และเป็นระเบียบตามขั้นตอนและนโยบายของกิจการ 1.2 ปฏิบัติตามขั้นตอนความปลอดภัยเพื่ออำนวยความสะดวกให้กับ ลูกค้าและพนักงานตามนโยบายของกิจการ 1.3 จัดระเบียบพื้นที่การทำงานและการวางสินค้าในพื้นที่ที่กำหนด ดตามขั้นตอนและนโยบายของกิจการ	ข้อสอบ ข้อเขียน
		011022	จัดระเบียบพื้นที่ทำงาน	2.1 ปฏิบัติตามขั้นตอนและนโยบายของกิจการที่เกี่ยวข้องเพื่อควา มเป็นระเบียบเรียบร้อย 2.2 ปฏิบัติตามขั้นตอนและนโยบายของกิจการที่เกี่ยวข้องในการทำความสะดวก พื้นที่ทำงาน 2.3 ดำเนินการ คัดแยกขยะและของเหลือทิ้งเพื่อรีไซเคิลและกำจัด ตามนโยบายของกิจการและข้อกำหนดทางกฎหมาย 2.4 กำจัด และทำความสะอาดสิ่งรื้อไหล ทั้งของเสียและอาหารที่อาจเป็นอันตรายตามนโยบายความป ปลอดภัยในสถานที่ทำงาน (WHS) 2.5 บำรุงรักษาอุปกรณ์ และวัสดุสิ้นเปลืองของร้านค้าอย่างถูกต้องหลังการใช้งาน 2.6 ใช้และทำความสะอาดเครื่องมือและอุปกรณ์ตามคู่มือแนะนำ จากโรงงาน และ	ข้อสอบ ข้อเขียน

หน่วยสมรรถนะ		สมรรถนะย่อย		เกณฑ์การปฏิบัติงาน	วิธีประเมิน
รหัส	คำอธิบาย	รหัส	คำอธิบาย		
				ข้อกำหนดตามกฎหมาย	
		011023	จัดการอันตรายที่อาจเกิด	3.1 รายงาน การรั่วไหลของอาหารของเสีย หรือ สิ่งอันตรายที่อาจเกิดขึ้นอื่นๆ ต่อ บุคลากรที่เกี่ยวข้องตามนโยบายของกิจการ และข้อกำหนด ทางกฎหมาย 3.2 มีป้าย แสดงพื้นที่ที่ไม่ปลอดภัยให้สามารถเห็นได้ อย่างชัดเจน 3.3 ใช้อุปกรณ์ป้องกันตัวที่ เหมาะสมเมื่อทำความสะอาดพื้นที่ทำงาน	ข้อสอบ ข้อเขียน
SORSRG 01108	รับสินค้าไว้อย่าง	011081	รับสินค้าจากผู้ส่งมอบ	1.1ดำเนินการรับสินค้าตามกระบวนการ ขั้นตอน และนโยบายของร้านค้า 1.2 เตรียมสถานที่รับสินค้าตามขั้นตอนและ นโยบายของร้านค้า	ข้อสอบ ข้อเขียน
		011082	ใช้เครื่องมือ อุปกรณ์ในการ เคลื่อนย้าย สินค้าอย่างมีประสิทธิภาพ	2.1ใช้เครื่องมืออุปกรณ์ในการเคลื่อนย้าย สินค้าให้บรรลุเป้าหมายตามขั้นตอนและ นโยบายของร้านค้า 2.2ใช้เครื่องมืออุปกรณ์ในการเคลื่อนย้าย สินค้าอย่างถูกต้องตามคู่มือและนโยบายของ ร้านค้า 2.3 บำรุงรักษาและจัดเตรียมเครื่องมือ อุปกรณ์ ตามคู่มือ และนโยบายของร้านค้า	ข้อสอบ ข้อเขียน
SORSSV 01106	ขายสินค้าและ บริการเบื้องต้น	011061	พัฒนาและ ประยุกต์ใช้ ความรู้ใน ผลิตภัณฑ์	1.1 พัฒนาความรู้เกี่ยวกับผลิตภัณฑ์โดยการ เข้าถึงแหล่งที่มาของข้อมูลและสารสนเทศที่ เกี่ยวข้อง 1.2 ใช้ความรู้ในการใช้และการประยุกต์ใช้ ผลิตภัณฑ์และบริการที่เกี่ยวข้องเพื่อการ สื่อสารกับลูกค้าตามนโยบายของกิจการและ ข้อกำหนดตามกฎหมาย 1.3 ระบุสิ่งที่ไม่รู้เกี่ยวกับผลิตภัณฑ์และการ แก้ปัญหา โดยการเข้าถึงแหล่งข้อมูลที่เกี่ยวข้อง	การ สัมภาษณ์

หน่วยสมรรถนะ		สมรรถนะย่อย		เกณฑ์การปฏิบัติงาน	วิธีประเมิน
รหัส	คำอธิบาย	รหัส	คำอธิบาย		
		011062	ให้คำแนะนำลูกค้า	2.1 พัฒนาความรู้เกี่ยวกับพฤติกรรม การซื้อของลูกค้าจากสาร สนเทศที่เกี่ยวข้อง 2.2 กำหนด และใช้เวลาที่เหมาะสมในการ เข้าถึง ลูกค้าตามนโยบายของกิจการ และ พฤติกรรมของลูกค้า 2.3 เริ่มต้นการติดต่อกับลูกค้า ตามนโยบาย ของกิจการ 2.4 ใช้ความประทับใจเชิงบวก เพื่อกระตุ้น ความสนใจของลูกค้าตามนโยบายของกิจการ	ข้อนสอบ ข้อเขียน การ สัมภาษณ์
		011063	รวบรวมและตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้า	3.1ใช้เทคนิคในการตั้งคำถามและทักษะการ ฟังเพื่อตรวจสอบ แรงจูงใจการซื้อและความ ต้องการของลูกค้า 3.2ตีความการสื่อสารที่ไม่ใช่คำพูดของลูกค้า ได้อย่างชัดเจนพ ร้อมให้คำแนะนำอย่าง เหมาะสม 3.3แนะนำลูกค้าโดยตรง ตามความต้องการ ของลูกค้าและสอดคล้องกับนโยบายของ กิจการ	การ สัมภาษณ์
		011064	สร้างโอกาสในการขาย	4.1ตระหนักและหาโอกาสเพิ่มยอดขายตาม นโยบายของกิจการ 4.2แนะนำผลิตภัณฑ์ หรือบริการที่ใช้ ประกอบกันแก่ลูกค้า ตามความต้องการของ ร้านค้า 4.3เรียนรู้ และใช้วิธีการขายเพิ่มจากเพื่อน ร่วมงาน หรือหัวหน้างานที่เป็นไปตาม นโยบายของกิจการ	ข้อนสอบ ข้อเขียน การ สัมภาษณ์
SORSTE 01104	ปฏิบัติงานค้าปลีกโดยใช้เทคโนโลยี	011041	บำรุงรักษาอุปกรณ์ในร้านค้าปลีก	1.1 ระบุวัตถุประสงค์ของอุปกรณ์ที่ใช้ใน ร้านค้าหรือห้างสรรพสินค้า 1.2 ใช้อุปกรณ์ในการปฏิบัติงานตาม ข้อกำหนดของอุปกรณ์นั้น และข้อกำหนด ด้านความปลอดภัย 1.3 ระบุ และรายงานความผิดพลาดของ อุปกรณ์ต่อบุคลากรที่เกี่ยวข้อง	ข้อนสอบ ข้อเขียน การจำลอง สถานการณ์

หน่วยสมรรถนะ		สมรรถนะย่อย		เกณฑ์การปฏิบัติงาน	วิธีประเมิน
รหัส	คำอธิบาย	รหัส	คำอธิบาย		
				1.4 กำหนด และใช้โปรแกรมบำรุงรักษาอุปกรณ์สำหรับค้าปลีกตามนโยบาย และขั้นตอนของกิจการ	
		011042	ใช้แป้นพิมพ์เพื่อทำรายการขาย	2.1 ใช้แป้นพิมพ์ ตามเทคนิคการพิมพ์ โดยมีความเร็วและความถูกต้องตามกำหนด 2.2 ป้อนและแก้ไขข้อมูลให้ถูกต้อง	การจำลองสถานการณ์
		011043	ใช้อุปกรณ์ป้อนข้อมูลสนับสนุนการขาย	3.1ป้อนข้อมูลโดยใช้อุปกรณ์ที่เกี่ยวข้องตามนโยบายและขั้นตอนของกิจการ 3.2ใช้อุปกรณ์ติดป้ายบอกราคาตามคำแนะนำของผู้ผลิตและ นโยบายของกิจการ 3.3 ป้อนข้อมูลให้ถูกต้องภายในเวลาจำกัดที่กำหนดไว้	การจำลองสถานการณ์

ตารางวิเคราะห์หน่วยการเรียนรู้

ผลลัพธ์การเรียนรู้ระดับรายวิชา(Job) วางแผนการบริการลูกค้าวิเคราะห์พฤติกรรมของลูกค้าและนำมาประยุกต์ในการปฏิบัติงานที่มีต่อ ลูกค้าอย่างเหมาะสม				
งานหลัก (Duty)	งานย่อย (Task)	สมรรถนะย่อย (มาตรฐาน อาชีพ)	ความรู้ ในการปฏิบัติงาน	ทักษะ ในการปฏิบัติงาน
1.งานวิเคราะห์พฤติกรรมและความต้องการของลูกค้า	1.งานศึกษาลักษณะและประเภทของลูกค้าในธุรกิจค้าปลีก 2.งานสังเกตและเก็บข้อมูลพฤติกรรมลูกค้า 3.งานวิเคราะห์ความต้องการจากข้อมูลที่รวบรวม	011052	-ปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมผู้บริโภค - เทคนิคการสังเกตพฤติกรรมลูกค้า - วิธีการวิเคราะห์ความต้องการลูกค้า (Customer Insight)	-วิเคราะห์พฤติกรรมจากสถานการณ์จริง/สมมติ - จัดกลุ่มและจำแนกลักษณะลูกค้า - ใช้ข้อมูลประกอบการวางแผนการให้บริการ
2.งานให้บริการลูกค้าด้วยเทคนิคการขายและการสื่อสารที่เหมาะสม	1.งานเตรียมความพร้อมก่อนให้บริการ 2.งานใช้เทคนิคการขายเชิงรุก/รับ 3.งานสื่อสารกับลูกค้าอย่างมีประสิทธิภาพ	011071	- หลักการสื่อสารในงานบริการ - เทคนิคการขายพื้นฐาน (เช่น AIDA, SPIN) - รูปแบบการบริการลูกค้าที่สร้างความพึงพอใจ	- ใช้คำพูด น้ำเสียง ภาษากายในการบริการ - เลือกใช้เทคนิคการขายตามประเภทลูกค้า - ประเมินความพึงพอใจลูกค้าเบื้องต้นจากการสื่อสาร
3.งานจัดการข้อร้องเรียนและสถานการณ์เฉพาะหน้า	1.งานรับฟังข้อร้องเรียนจากลูกค้า 2.งานวิเคราะห์ปัญหาและแนวทางแก้ไข 3.งานตอบสนองอย่างเหมาะสมกับสถานการณ์	011052	- ขั้นตอนการรับมือข้อร้องเรียน - ทฤษฎีการบริหารความขัดแย้ง - เทคนิคการสื่อสารในสถานการณ์ตึงเครียด	- ฟังอย่างเข้าใจและไม่โต้แย้ง - สื่อสารอย่างสงบและมีเหตุผล - แก้ไขสถานการณ์ให้กลับมาสู่ความพึงพอใจ

4.งานออกแบบและ ประเมินระบบการ บริการลูกค้า	1.งานวางแผนรูปแบบ การบริการ (Customer Journey) 2.งานสร้างแบบสอบถาม วัดความพึงพอใจ 3.งานวิเคราะห์ข้อมูลและ ปรับปรุงบริการ	011074	- กระบวนการบริการ ลูกค้าทั้งระบบ - วิธีประเมินคุณภาพ บริการ (SERVQUAL, NPS) - หลักการออกแบบ ประสบการณ์ลูกค้า	- วางแผนขั้นตอน บริการให้มี ประสิทธิภาพ - สร้างแบบประเมิน เบื้องต้น - ใช้ข้อมูลปรับปรุง บริการให้เหมาะสม
5.งานใช้เทคโนโลยี เพื่อเพิ่ม ประสิทธิภาพในการ บริการ	1.งานใช้งานระบบ POS/CRM เบื้องต้น 2.งานนำเสนอเทคโนโลยี ช่วยบริการลูกค้า 3.งานประยุกต์ใช้โซ เชียลมีเดีย/แอปในงาน บริการ	011031	- ระบบเทคโนโลยีในค้ำ ปลีก (POS, CRM, Chatbot) - ความปลอดภัยด้าน ข้อมูลลูกค้า - แนวโน้มดิจิทัลในงาน บริการ	- ใช้ระบบเทคโนโลยี อย่างถูกต้อง - วิเคราะห์ประโยชน์ ของเทคโนโลยี - แนะนำลูกค้าในการ ใช้ระบบช่วยเหลือ
6.งานสร้าง ความสัมพันธ์และ ความภักดีในระยะ ยาวกับลูกค้า	1.งานบันทึกข้อมูล ลูกค้าและติดตามผล 2.งานเสนอสิทธิ พิเศษ/กิจกรรมสร้าง สัมพันธ์ 3.งานประเมินระดับ ความภักดีของลูกค้า	011062	- หลักการสร้างความสัมพันธ์ ในงานบริการ (CRM) - การสื่อสารเพื่อความสัมพันธ์ ระยะยาว - โปรแกรมสะสมแต้ม /สมาชิก	- วางแผนกิจกรรม สร้างความสัมพันธ์ - จัดการข้อมูลลูกค้า ให้เกิดประโยชน์ - ประเมิน ความสัมพันธ์จาก พฤติกรรมลูกค้า

ทฤษฎี 2 ชั่วโมง/สัปดาห์ ปฏิบัติ 2 ชั่วโมง/สัปดาห์ จำนวน 3 หน่วยกิต

รวมทั้งรายวิชา

โครงการสอน/หน่วยการเรียนรู้

วิชา งานบริการลูกค้าในงานธุรกิจค้าปลีกสมัยใหม่ รหัสวิชา 20211-2010 (2-2-3)

ทฤษฎี.....2.....ชั่วโมง/สัปดาห์ ปฏิบัติ.....2.....ชั่วโมง/สัปดาห์ จำนวน.....3.....หน่วยกิต

หน่วย ที่	หน่วยการเรียนรู้	เวลาเรียน (ชม.)		
		ทฤษฎี	ปฏิบัติ	รวม
1	งานวิเคราะห์พฤติกรรมและความต้องการของลูกค้า 1.งานศึกษาลักษณะและประเภทของลูกค้าในธุรกิจค้าปลีก 2.งานสังเกตและเก็บข้อมูลพฤติกรรมลูกค้า 3.งานวิเคราะห์ความต้องการจากข้อมูลที่รวบรวม	6	6	12
2	งานให้บริการลูกค้าด้วยเทคนิคการขายและการสื่อสารที่เหมาะสม 1.งานเตรียมความพร้อมก่อนให้บริการ 2.งานใช้เทคนิคการขายเชิงรุก/รับ 3.งานสื่อสารกับลูกค้าอย่างมีประสิทธิภาพ	6	6	12
3	งานจัดการข้อร้องเรียนและสถานการณ์เฉพาะหน้า 1.งานรับฟังข้อร้องเรียนจากลูกค้า 2.งานวิเคราะห์ปัญหาและแนวทางแก้ไข 3.งานตอบสนองอย่างเหมาะสมกับสถานการณ์	6	6	12
4	งานออกแบบและประเมินระบบการบริการลูกค้า 1.งานวางแผนรูปแบบการบริการ (Customer Journey) 2.งานสร้างแบบสอบถามวัดความพึงพอใจ 3.งานวิเคราะห์ข้อมูลและปรับปรุงบริการ	6	6	12
5	งานใช้เทคโนโลยีเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการบริการ 1.งานใช้งานระบบ POS / CRM เบื้องต้น 2.งานนำเสนอเทคโนโลยีช่วยบริการลูกค้า 3.งานประยุกต์ใช้โซเชียลมีเดีย/แอปในงานบริการ	6	6	12
6	งานสร้างความสัมพันธ์และความภักดีในระยะยาวกับลูกค้า 1.งานบันทึกข้อมูลลูกค้าและติดตามผล 2.งานเสนอสิทธิพิเศษ/กิจกรรมสร้างสัมพันธ์ 3.งานประเมินระดับความภักดีของลูกค้า	6	6	12
รวม		36	36	72

กิจกรรมการเรียนการสอน

1. ใบงาน
2. ใบความรู้
3. กรณศึกษา
4. ภาพประกอบ
5. วารสาร/หนังสือพิมพ์
6. นักเรียนทำแบบทดสอบก่อนเรียนและหลังเรียน

การวัดผลประเมินผล/ระดับคะแนน

รายละเอียดการวัดผล

การระหว่างหน่วยการเรียนรู้	25	คะแนน
การสอบกลางภาค	10	คะแนน
การสอบปลายภาค	20	คะแนน
บูรณาการคุณธรรม จริยธรรม และคุณลักษณะอันพึงประสงค์	20	คะแนน
งานมอบหมาย/ รายงาน/กิจกรรม	25	คะแนน
รวม	100	คะแนน

ระดับคะแนน

คะแนน 80 - 100	ระดับผลการเรียนระดับ	4
คะแนน 75 - 79	ระดับผลการเรียนระดับ	3
คะแนน 65 - 69	ระดับผลการเรียนระดับ	2.5
คะแนน 60-64	ระดับผลการเรียนระดับ	2
คะแนน 55-59	ระดับผลการเรียนระดับ	1.5
คะแนน 50 -54	ระดับผลการเรียนระดับ	1
คะแนน 0 -49	ระดับผลการเรียนระดับ	0

สื่อการเรียนการสอน/หนังสือเรียน/หนังสือประกอบ

1. จากการสืบค้นทางอินเทอร์เน็ต
2. กรณศึกษา จากสื่อออนไลน์