



โครงการสอน ภาคเรียนที่ 1/2569

ลักษณะรายวิชา

หลักสูตรประกาศนียบัตรวิชาชีพ พุทธศักราช 2567

ประเภทวิชาบริหารธุรกิจ กลุ่มอาชีพการตลาด สาขาวิชาธุรกิจค้าปลีก

วิชา ธุรกิจเบื้องต้น รหัสวิชา 20001-1003

เวลาเรียน 3 ชั่วโมง/สัปดาห์ รวม 54 ชั่วโมง/ภาคเรียน

ระดับชั้น ปวช.1/1-2 สาขาวิชา ธุรกิจค้าปลีก ปวช.1/1-2 สาขาวิชาการจัดการโลจิสติกส์

ปวช.2/1-2 สาขาวิชาช่างยนต์ ปวช.1/1-2 สาขาวิชาอิเล็กทรอนิกส์

อ้างอิงมาตรฐาน

-

ผลลัพธ์การเรียนรู้ระดับรายวิชา

รู้พื้นฐานทางธุรกิจ และลักษณะการดำเนินงานขององค์การธุรกิจรูปแบบต่าง ๆ เทคโนโลยีประกอบธุรกิจ งานพื้นฐานอาชีพด้านพาณิชย์กรรมตามหลักการ กระบวนการ และแนวคิดการประกอบธุรกิจอย่างยั่งยืนด้วยความรับผิดชอบต่อสังคม

จุดประสงค์รายวิชา เพื่อให้

1. เข้าใจพื้นฐานการดำเนินงานทางธุรกิจรูปแบบต่าง ๆ
2. ใช้เทคโนโลยีประกอบธุรกิจ
3. ปฏิบัติงานพื้นฐานอาชีพตามหลักการ กระบวนการ และแนวคิดการประกอบธุรกิจอย่างยั่งยืนด้วยความรับผิดชอบต่อสังคม
4. มีความรับผิดชอบต่อบทบาทหน้าที่ของตนเองตามระบอบประชาธิปไตยอันมีพระมหากษัตริย์ทรงเป็นประมุข มีจิตสาธารณะ มีจิตสำนึกรักษ์สิ่งแวดล้อม มีจรรยาบรรณ และคุณสมบัติของผู้ประกอบธุรกิจ

สมรรถนะรายวิชา

1. แสดงความรู้พื้นฐานการดำเนินงานทางธุรกิจรูปแบบต่าง ๆ
2. เลือกใช้เทคโนโลยีประกอบธุรกิจตามสถานการณ์
3. วิเคราะห์วางแผนการประกอบธุรกิจตามหลักการ

## คำอธิบายรายวิชา

ศึกษาและปฏิบัติเกี่ยวกับธุรกิจ รูปแบบของธุรกิจ จรรยาบรรณและคุณสมบัติของผู้ประกอบธุรกิจระบบ การแลกเปลี่ยน แหล่งเงินทุน สถาบันที่สนับสนุนการดำเนินงานธุรกิจ การวางแผนจัดการธุรกิจการใช้เทคโนโลยี ประกอบธุรกิจ

มาตรฐานอาชีพ

หน่วยงานรับรองมาตรฐานอาชีพ Chinese Language and Education Center (CLEC)

มาตรฐานอาชีพ สาขาวิชาชีพ.....-.....

อาชีพ.....-.....ระดับ -

เอกสารอ้างอิงรายละเอียดมาตรฐาน -

รายละเอียดของสมรรถนะ -

สมรรถนะ	คำอธิบาย	แหล่งอ้างอิง
	-	
	-	
	-	

แหล่งข้อมูลและบรรณานุกรม

## ตารางวิเคราะห์หน่วยการเรียนรู้

ผลลัพธ์การเรียนรู้ระดับรายวิชา ธุรกิจเบื้องต้น (Basic Business)				
<p>รู้พื้นฐานทางธุรกิจ และลักษณะการดำเนินงานขององค์การธุรกิจรูปแบบต่าง ๆ เทคโนโลยีประกอบธุรกิจ งานพื้นฐานอาชีพด้านพาณิชย์กรรมตามหลักการ กระบวนการ และแนวคิดการประกอบธุรกิจอย่างยั่งยืนด้วยความรับผิดชอบต่อสังคม</p>				
งานหลัก (Duty)	งานย่อย (Task)	สมรรถนะย่อย (มาตรฐานอาชีพ)	ความรู้ ในการปฏิบัติงาน	ทักษะ ในการปฏิบัติงาน
1. งานความรู้พื้นฐานทางธุรกิจ	1. งานความรู้พื้นฐานทางธุรกิจ  2. งานวิเคราะห์ความรู้พื้นฐานทางธุรกิจเกี่ยวกับปัจจัยในการดำเนินธุรกิจ	- เข้าใจเบื้องต้นเกี่ยวกับการดำเนินธุรกิจ ประเภทของธุรกิจ ปัจจัยที่มีผลต่อการดำเนินธุรกิจ  - เข้าใจกระบวนการตัดสินใจในการประเมินความเสี่ยง โอกาสในการดำเนินธุรกิจ  - วิเคราะห์การเลือกแนวทางการดำเนินธุรกิจให้เหมาะสม โดยใช้กระบวนการในการตัดสินใจอย่างมีหลักการ	1. ความหมายของธุรกิจ  2. วัตถุประสงค์ของธุรกิจ  3. ความสำคัญของธุรกิจ  4. ปัจจัยในการประกอบธุรกิจ  5. ระบบธุรกิจ  6. การเลือกธุรกิจ	1. ทักษะด้านความรู้และความเข้าใจในการดำเนินธุรกิจเบื้องต้น  2. ทักษะการคิดวิเคราะห์ปัจจัยภายในและภายนอกที่ส่งผลต่อการดำเนินธุรกิจ  3. ทักษะในการเลือกธุรกิจ  4. ทักษะการประยุกต์ใช้ในการดำเนินธุรกิจ
2. งานรูปแบบของธุรกิจ	1. งานรูปแบบพื้นฐานทางธุรกิจ  2. งานวิเคราะห์ลักษณะการในการดำเนินธุรกิจ	- แยกรูปแบบพื้นฐานในการดำเนินธุรกิจได้  - เข้าใจโครงสร้างและกระบวนการดำเนินงานขององค์กรธุรกิจอย่างเป็นระบบ	1. รูปแบบองค์กรธุรกิจ  2. รูปแบบการจัดตั้งองค์กรธุรกิจ	1. ทักษะการจำแนกและเลือกใช้รูปแบบธุรกิจ  2. ทักษะการวางแผนในการจัดตั้งธุรกิจ

**ผลลัพธ์การเรียนรู้ระดับรายวิชา ธุรกิจเบื้องต้น (Basic Business)**

รู้พื้นฐานทางธุรกิจ และลักษณะการดำเนินงานขององค์การธุรกิจรูปแบบต่าง ๆ เทคโนโลยีประกอบธุรกิจ งานพื้นฐานอาชีพด้านพาณิชย์กรรมตามหลักการ กระบวนการ และแนวคิดการประกอบธุรกิจอย่างยั่งยืนด้วยความรับผิดชอบต่อสังคม

งานหลัก (Duty)	งานย่อย (Task)	สมรรถนะย่อย (มาตรฐานอาชีพ)	ความรู้ ในการปฏิบัติงาน	ทักษะ ในการปฏิบัติงาน
<b>3. งานจรรยาบรรณคุณสมบัติของผู้ประกอบธุรกิจ</b>	1. งานความรู้พื้นฐานเกี่ยวกับจรรยาบรรณของผู้ประกอบธุรกิจ 2. งานคุณสมบัติของผู้ประกอบธุรกิจที่ดี	- ความรู้ความเข้าใจในคุณธรรม จริยธรรม และจรรยาบรรณของผู้ประกอบธุรกิจ - สามารถแยกแยะคุณลักษณะของผู้ประกอบธุรกิจที่ดีได้ - รู้คุณสมบัติของผู้ประกอบธุรกิจที่ดี	1. ความหมายของคุณธรรม จริยธรรม และจรรยาบรรณ 2. หลักธรรมาภิบาลของธุรกิจ 3. จรรยาบรรณของผู้ประกอบธุรกิจ 4. คุณสมบัติของผู้ประกอบธุรกิจที่ดี	1. ทักษะการปฏิบัติงานตามหลักคุณธรรมและจริยธรรม 2. ทักษะการปฏิบัติงานตามหลักธรรมาภิบาลของผู้ประกอบธุรกิจ 3. การปฏิบัติตนสู่การเป็นผู้ประกอบธุรกิจที่ดี
<b>4. งานระบบการแลกเปลี่ยน</b>	1. งานความหมายและความสำคัญของการแลกเปลี่ยน 2. งานจำแนกระบบการแลกเปลี่ยน 3. งานสถาบันที่ทำหน้าที่เกี่ยวกับการแลกเปลี่ยน 4. งานแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศ	- ความรู้ความเข้าใจในความหมายของ “การแลกเปลี่ยน” - อธิบายความสำคัญของการแลกเปลี่ยนต่อบุคคล ธุรกิจ และสังคม - ประยุกต์ใช้ความรู้เกี่ยวกับการแลกเปลี่ยนในชีวิตประจำวันได้ - จำแนกระบบการแลกเปลี่ยนได้ - ปัจจัยที่ทำให้เกิดการแลกเปลี่ยน - เข้าใจขอบเขตและหน้าที่ของสถาบันที่เกี่ยวกับการแลกเปลี่ยน - ความรู้ ความสามารถในการวิเคราะห์ ตัดสินใจเกี่ยวกับการแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศ	1. ความหมายและความสำคัญของการแลกเปลี่ยน 2. ระบบการแลกเปลี่ยน 3. สถาบันที่ทำหน้าที่เกี่ยวกับการแลกเปลี่ยน 4. การแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศ	1. การอธิบายความหมายของการแลกเปลี่ยนได้อย่างถูกต้องและชัดเจน 2. การวิเคราะห์ปัจจัยที่ทำให้เกิดการแลกเปลี่ยน 3. การจำแนกรูปแบบของระบบแลกเปลี่ยน 4. ประยุกต์ใช้ความรู้เกี่ยวกับการแลกเปลี่ยนในชีวิตประจำวัน

**ผลลัพธ์การเรียนรู้ระดับรายวิชา ธุรกิจเบื้องต้น (Basic Business)**

รู้พื้นฐานทางธุรกิจ และลักษณะการดำเนินงานขององค์การธุรกิจรูปแบบต่าง ๆ เทคโนโลยีประกอบธุรกิจ งานพื้นฐานอาชีพด้านพาณิชย์กรรมตามหลักการ กระบวนการ และแนวคิดการประกอบธุรกิจอย่างยั่งยืนด้วยความรับผิดชอบต่อสังคม

งานหลัก (Duty)	งานย่อย (Task)	สมรรถนะย่อย (มาตรฐานอาชีพ)	ความรู้ ในการปฏิบัติงาน	ทักษะ ในการปฏิบัติงาน
<b>5. งานแหล่ง เงินทุน</b>	1. งานแหล่ง เงินทุนสถาบัน  2. งาน ความหมาย ลักษณะของ การลงทุน  3. งานวางแผน ทางการเงิน  4. งานพิจารณา แหล่งเงินทุน เพื่อรองรับการ ดำเนินงานและ การขยายตัว ของกิจการใน อนาคต	- ความรู้ของแหล่งเงินทุนจาก สถาบัน  - เข้าใจบทบาทของแหล่งเงินทุนต่อ การดำเนินธุรกิจ  - วิเคราะห์ความเหมาะสมของ แหล่งเงินทุนกับลักษณะธุรกิจ  - รู้ความหมายของลักษณะของการ ลงทุนแต่ละประเภท  - ความรู้ในการวางแผนการเงินใน ชีวิตประจำวัน  - จำแนกแหล่งเงินทุน  - วิเคราะห์ความเหมาะสมของ แหล่งเงินทุนกับขนาดและลักษณะ กิจการ  - วิเคราะห์ความเสี่ยง ศักยภาพใน การเติบโตของกิจการ	1. ความหมายของ เงินทุน  2. ความหมายและ ลักษณะของการ ลงทุน  3. การลงทุนทาง การเงิน  4. การวางแผนทาง การเงิน  5. การจัดการเงิน สดและการจัดการ สินทรัพย์สภาพ คล่อง	1. อธิบาย ความหมายของ เงินทุน การลงทุน และการวางแผน ทางการเงินได้  2. วิเคราะห์ ความหมายและ ลักษณะของการ ลงทุนแต่ละ ประเภท  3. วางแผนการใช้ เงินทุนได้อย่าง เหมาะสม  4. เลือกแนวทาง การลงทุนที่ เหมาะสมกับ ความเสี่ยง  5. ทักษะการ บริหารจัดการเงิน

**ผลลัพธ์การเรียนรู้ระดับรายวิชา ธุรกิจเบื้องต้น (Basic Business)**

รู้พื้นฐานทางธุรกิจ และลักษณะการดำเนินงานขององค์การธุรกิจรูปแบบต่าง ๆ เทคโนโลยีประกอบธุรกิจ งานพื้นฐานอาชีพด้านพาณิชย์กรรมตามหลักการ กระบวนการ และแนวคิดการประกอบธุรกิจอย่างยั่งยืนด้วยความรับผิดชอบต่อสังคม

งานหลัก (Duty)	งานย่อย (Task)	สมรรถนะย่อย (มาตรฐานอาชีพ)	ความรู้ ในการปฏิบัติงาน	ทักษะ ในการปฏิบัติงาน
<b>6. งานสถาบันที่สนับสนุนการดำเนินงานธุรกิจ</b>	1. งานความรู้เกี่ยวกับสถาบันที่สนับสนุนการดำเนินงานธุรกิจ 2. งานหลักการช่วยเหลือหรือสนับสนุนจากสถาบันที่สนับสนุนการดำเนินงานธุรกิจ	- ความรู้เกี่ยวกับสถาบันที่สนับสนุนการดำเนินงานธุรกิจ - ประยุกต์ใช้ความรู้เกี่ยวกับสถาบันที่สนับสนุนการดำเนินงานธุรกิจมาใช้ในการประกอบธุรกิจ - เข้าใจหลักการช่วยเหลือหรือสนับสนุนจากสถาบันที่สนับสนุนการดำเนินงานธุรกิจ - เข้าใจบทบาทของสถาบันสนับสนุนธุรกิจ	1. สถาบันที่สนับสนุนการดำเนินงานธุรกิจ 2. หลักการช่วยเหลือหรือสนับสนุนจากการดำเนินงานธุรกิจ 3. ความสำคัญของการสนับสนุนการดำเนินงานธุรกิจ 4. บทบาทของสถาบันสนับสนุนธุรกิจ	1. อธิบายความหมายของสถาบันที่สนับสนุนการดำเนินธุรกิจได้ 2. วิเคราะห์บทบาทของสถาบันที่เกี่ยวข้องกับการสนับสนุนธุรกิจ 3. การเลือกใช้ข้อมูลเพื่อพิจารณาการขอรับการสนับสนุนทางธุรกิจ 4. เลือกใช้บริการหรือการสนับสนุนจากสถาบันได้เหมาะสม

**ผลลัพธ์การเรียนรู้ระดับรายวิชา ธุรกิจเบื้องต้น (Basic Business)**

รู้พื้นฐานทางธุรกิจ และลักษณะการดำเนินงานขององค์การธุรกิจรูปแบบต่าง ๆ เทคโนโลยีประกอบธุรกิจ งานพื้นฐานอาชีพด้านพาณิชย์กรรมตามหลักการ กระบวนการ และแนวคิดการประกอบธุรกิจอย่างยั่งยืนด้วยความรับผิดชอบต่อสังคม

งานหลัก (Duty)	งานย่อย (Task)	สมรรถนะย่อย (มาตรฐานอาชีพ)	ความรู้ ในการปฏิบัติงาน	ทักษะ ในการปฏิบัติงาน
7. งานวางแผน จัดการธุรกิจ	1. งานความรู้ ของการจัดการ ธุรกิจ  2. งาน ความสำคัญของ การจัดการ ธุรกิจ  3. งานบทบาท ของการบริหาร จัดการในการ พัฒนาธุรกิจ อธิบายปัจจัย หรือทรัพยากร ที่จำเป็นในการ ประกอบธุรกิจ  4. งาน องค์ประกอบ ของโมเดลธุรกิจ Business Model Canvas (BMC)  5. งานวางแผน ธุรกิจ	- รู้ความหมายเกี่ยวกับการวางแผนการจัดการธุรกิจ - เข้าใจความสำคัญของการจัดการธุรกิจ - ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับบทบาทของการบริหารจัดการและทรัพยากรทางธุรกิจ - รู้ปัจจัยในการบริหารจัดการทรัพยากรที่จำเป็นในการประกอบธุรกิจ - รู้องค์ประกอบ ของโมเดลธุรกิจ Business Model Canvas (BMC) - สามารถแยกประเภทของธุรกิจ - อธิบายความสำคัญของการวางแผนธุรกิจ - ประโยชน์ของการวางแผนธุรกิจ	1. การจัดการธุรกิจ  2. โมเดลธุรกิจ Business Model Canvas (BMC)  3. การวางแผน ธุรกิจ	1. วิเคราะห์ กระบวนการ บริหารจัดการ ธุรกิจตั้งแต่การ วางแผน การจัด องค์กร การ ดำเนินงาน และ การควบคุม  2. วิเคราะห์ องค์ประกอบของ BMC ทั้ง 9 ช่อง  3. ประเมินความ เป็นไปได้ของ ธุรกิจจากโมเดล และแผนธุรกิจ  4. ประยุกต์ใช้ ความรู้การวาง แผนการจัดการ ธุรกิจได้อย่าง เหมาะสม

**ผลลัพธ์การเรียนรู้ระดับรายวิชา ธุรกิจเบื้องต้น (Basic Business)**

รู้พื้นฐานทางธุรกิจ และลักษณะการดำเนินงานขององค์การธุรกิจรูปแบบต่าง ๆ เทคโนโลยีประกอบธุรกิจ งานพื้นฐานอาชีพด้านพาณิชย์กรรมตามหลักการ กระบวนการ และแนวคิดการประกอบธุรกิจอย่างยั่งยืนด้วยความรับผิดชอบต่อสังคม

งานหลัก (Duty)	งานย่อย (Task)	สมรรถนะย่อย (มาตรฐานอาชีพ)	ความรู้ ในการปฏิบัติงาน	ทักษะ ในการปฏิบัติงาน
<b>8. งานเทคโนโลยีในการประกอบธุรกิจ</b>	1. งานเทคโนโลยีดิจิทัลในการประกอบธุรกิจ 2. งานเทคโนโลยีดิจิทัลและระบบสารสนเทศในการประกอบธุรกิจ 3. งานพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ 4. งานจรรยาบรรณในการทำธุรกิจพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์	- ความรู้เกี่ยวกับเทคโนโลยีในการประกอบธุรกิจ - ประโยชน์ของเทคโนโลยีในการประกอบธุรกิจ - การเลือกใช้เทคโนโลยีในการประกอบธุรกิจ - เทคโนโลยีสารสนเทศในการประกอบธุรกิจ - รู้ประเภทธุรกิจผ่านระบบอินเทอร์เน็ต - เข้าใจกระบวนการทำงานพื้นฐานของพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ - แยกประเภทของธุรกิจพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ - รู้ระบบการชำระเงินของพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ - เข้าใจในจรรยาบรรณในการทำธุรกิจพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์	1. ความหมายประโยชน์ และหลักการเลือกใช้เทคโนโลยีประกอบธุรกิจ 2. เทคโนโลยีดิจิทัลและระบบสารสนเทศในการประกอบธุรกิจ 3. พาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ 4. จรรยาบรรณในการทำธุรกิจพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์	1. เลือกใช้เทคโนโลยีที่เหมาะสมกับลักษณะธุรกิจ 2. อธิบายประโยชน์ของเทคโนโลยีได้ 3. ใช้ระบบสารสนเทศในการจัดเก็บและจัดการข้อมูลธุรกิจ 4. เข้าใจและอธิบายกระบวนการพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ 5. ปฏิบัติตามจรรยาบรรณในการทำธุรกิจ

ตารางวิเคราะห์พฤติกรรมการเรียนรู้

รหัส 20001-1003 ชื่อวิชา ธุรกิจเบื้องต้น (Basic Business)

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

หน่วยการเรียนรู้	ความสามารถที่คาดหวัง									รวม	จำนวน ชั่วโมง ท/ป
	พุทธิพิสัย						ทักษะ พิสัย	จิต พิสัย	ประยุกต์ ใช้		
	ความรู้	ความเข้าใจ	การนำไปใช้	การวิเคราะห์	การประเมินค่า	การสร้างสรรค์					
1. งานความรู้พื้นฐานทางธุรกิจ	2	2	1				3	2		10	2/4
2. งานรูปแบบของธุรกิจ	3	2	1				2	2		10	1/2
3. งานจรรยาบรรณคุณสมบัตินของผู้ประกอบธุรกิจ	2	2	1	1			2	2		10	1/2
4. งานระบบการแลกเปลี่ยน	2	2	1				3	2		10	2/4
5. งานแหล่งเงินทุน	3	2	1	1			2	1		10	2/4
6. งานสถาบันที่สนับสนุนการดำเนินงานธุรกิจ	2	2	2				2	2		10	2/4
7. งานวางแผนจัดการธุรกิจ	1	1	2	1			2	1	2	10	3/6
8. งานเทคโนโลยีในการประกอบธุรกิจ	1	1	2				2	2	2	10	3/6
รวม	16	14	11	3			18	14	4	80	48
ประเมินผลลัพธ์การเรียนรู้ระดับรายวิชา รู้พื้นฐานทางธุรกิจ และลักษณะการดำเนินงานขององค์การธุรกิจรูปแบบต่าง ๆ เทคโนโลยีประกอบธุรกิจ งานพื้นฐานอาชีพด้านพาณิชย์กรรมตามหลักการ กระบวนการ และแนวคิดการประกอบธุรกิจอย่างยั่งยืนด้วยความรับผิดชอบต่อสังคม										20	6
รวมทั้งรายวิชา										100	54

โครงการสอน/หน่วยการเรียนรู้

ชื่อวิชา ธุรกิจเบื้องต้น (Basic Business) รหัส 20001-1003

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

เวลาเรียน 3 ชั่วโมง/สัปดาห์ รวม 54 ชั่วโมง/ภาคเรียน

หน่วยที่	หน่วยการเรียนรู้	เวลาเรียน (ชม.)		
		ทฤษฎี	ปฏิบัติ	รวม
1	<b>ความรู้พื้นฐานทางธุรกิจ</b> 1.1 ความหมายและวัตถุประสงค์ของธุรกิจ 1.1.1 ความหมายของธุรกิจ 1.1.2 วัตถุประสงค์ของธุรกิจ 1.2 ความสำคัญของธุรกิจ 1.3 ปัจจัยในการประกอบธุรกิจ 1.3.1 ปัจจัยในการดำเนินการ 1.3.2 ธุรกิจรวมงานของธุรกิจ 1.4 ระบบธุรกิจ 1.4.1 สิ่งแวดล้อมทางธุรกิจ 1.4.2 ธุรกิจเอกชนในระบบธุรกิจ 1.5 การเลือกธุรกิจ	2	4	6
2	<b>รูปแบบของธุรกิจ</b> 2.1 รูปแบบองค์กรธุรกิจ 2.1.1 ธุรกิจการผลิต 2.1.2 ธุรกิจพาณิชย์กรรมหรือกิจการซื้อมาขายไป 2.1.3 ธุรกิจการให้บริการ 2.2 รูปแบบการจัดตั้งองค์กรธุรกิจ 2.2.1 กิจการเจ้าของคนเดียว 2.2.2 ห้างหุ้นส่วน 2.2.3 ธุรกิจบริษัท 2.2.4 องค์กรธุรกิจไม่แสวงหากำไรที่จัดตั้งขึ้นตามกฎหมายเฉพาะ	1	2	3
3	<b>จรรยาบรรณและคุณสมบัติของผู้ประกอบธุรกิจ</b> 3.1 จรรยาบรรณ 3.1.1 ความหมายของคุณธรรม จริยธรรม และจรรยาบรรณ 3.1.2 หลักธรรมาภิบาลธุรกิจ	1	2	3

หน่วยที่	หน่วยการเรียนรู้	เวลาเรียน (ชม.)		
		ทฤษฎี	ปฏิบัติ	รวม
	3.2 จรรยาบรรณของผู้ประกอบธุรกิจ 3.2.1 การปฏิบัติและความรับผิดชอบที่มีต่อพนักงาน 3.2.2 การปฏิบัติและความรับผิดชอบที่มีต่อลูกค้า 3.2.3 การปฏิบัติและความรับผิดชอบที่มีต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม 3.3 คุณสมบัติของผู้ประกอบธุรกิจที่ดี 3.3.1 คุณสมบัติของผู้ประกอบธุรกิจที่ดี 3.3.2 กรณีศึกษาผู้ประกอบธุรกิจที่ประสบความสำเร็จ			
4	<b>ระบบการแลกเปลี่ยน</b> 4.1 ความหมายและความสำคัญของการแลกเปลี่ยน 4.1.1 ความหมายของการแลกเปลี่ยน 4.1.2 ความสำคัญของระบบการแลกเปลี่ยน 4.2 ระบบการแลกเปลี่ยน 4.2.1 ระบบการแลกเปลี่ยนโดยของต่อของ 4.2.2 ระบบการแลกเปลี่ยนโดยใช้เงิน 4.2.3 ระบบการแลกเปลี่ยนด้วยเครดิต 4.2.4 ระบบการแลกเปลี่ยนทางดิจิทัลและสกุลเงินดิจิทัล 4.3 สถาบันที่ทำหน้าที่เกี่ยวกับการแลกเปลี่ยน 4.3.1 สถาบันการเงิน 4.3.2 ตลาด 4.3.3 ผู้ค้าคนกลาง 4.4 การแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศ 4.4.1 ระบบอัตราแลกเปลี่ยนคงที่ 4.4.2 ระบบอัตราแลกเปลี่ยนลอยตัว	2	4	6
5	<b>แหล่งเงินทุน</b> 5.1 แหล่งเงินทุนสถาบัน 5.1.1 ความหมายของเงินทุน 5.1.2 สถาบันการเงินประเภทรับฝากเงิน 5.2 ความหมายและลักษณะของการลงทุน 5.2.1 ลักษณะการลงทุน 5.2.2 การลงทุนทางการเงิน 5.2.3 ข้อควรพิจารณาในการหาเงินทุน	2	4	6

หน่วยที่	หน่วยการเรียนรู้	เวลาเรียน (ชม.)		
		ทฤษฎี	ปฏิบัติ	รวม
	5.2.4 ประเภทและแหล่งในการจัดหาเงินทุน 5.3 การวางแผนทางการเงิน 5.3.1 ข้อพึงระวังในการดำเนินการทางการเงิน 5.3.2 การจัดการเงินสดและการจัดการสินทรัพย์สภาพคล่อง			
6	<b>สถาบันที่สนับสนุนการดำเนินงานธุรกิจ</b> 6.1 สถาบันที่สนับสนุนการดำเนินงานธุรกิจ 6.2 หลักการช่วยเหลือหรือสนับสนุนจากสถาบันที่สนับสนุนการดำเนินงานธุรกิจ 6.2.1 ความสำคัญของการสนับสนุนการดำเนินงานธุรกิจ 6.2.2 บทบาทของสถาบันสนับสนุนธุรกิจ 6.3 สถาบันทางการศึกษาที่สนับสนุนการดำเนินงานธุรกิจ	2	4	6
7	<b>การวางแผนจัดการธุรกิจ</b> 7.1 การจัดการธุรกิจ 7.1.1 การจัดโครงสร้างองค์กร 7.1.2 ประเภทของโครงสร้างองค์กร 7.1.3 การกำหนดโครงสร้างองค์กรที่เหมาะสม 7.2 โมเดลธุรกิจ Business Model Canvas (BMC) 7.3 การวางแผนธุรกิจ 7.3.1 ประเภทของแผนธุรกิจ 7.3.2 ความสำคัญของการวางแผนธุรกิจ 7.3.3 ประโยชน์ของการวางแผนธุรกิจ 7.4 การเขียนแผนธุรกิจ 7.4.1 องค์ประกอบของแผนธุรกิจ 7.4.2 ปกหน้า สารบัญ และคำนำ 7.4.3 บทสรุปผู้บริหาร 7.4.4 ประวัติกิจการ หรือภาพรวมของกิจการ 7.4.5 การวิเคราะห์สถานการณ์ 7.4.6 แผนการตลาด 7.4.7 แผนการบริหารจัดการและแผนการดำเนินงาน 7.4.8 แผนการผลิต 7.4.9 แผนการเงิน	3	6	9

หน่วยที่	หน่วยการเรียนรู้	เวลาเรียน (ชม.)		
		ทฤษฎี	ปฏิบัติ	รวม
	7.4.10 แผนฉุกเฉิน 7.4.11 ภาคผนวก			
8	<b>การใช้เทคโนโลยีประกอบธุรกิจ</b> 8.1 ความหมาย ประโยชน์ และหลักการเลือกใช้เทคโนโลยีประกอบธุรกิจ 8.1.1 ประโยชน์จากการใช้เทคโนโลยีประกอบธุรกิจ 8.1.2 หลักการเลือกใช้เทคโนโลยีประกอบธุรกิจ 8.1.3 การเตรียมความพร้อมในการนำเทคโนโลยีมาใช้ในการประกอบธุรกิจ 8.2 เทคโนโลยีดิจิทัลและระบบสารสนเทศในการประกอบธุรกิจ 8.2.1 วิวัฒนาการของเทคโนโลยีดิจิทัล 8.2.2 เทคโนโลยีสารสนเทศในการประกอบธุรกิจ 8.2.3 ธุรกิจสมัยใหม่ในยุคข่าวสาร 8.2.4 การพัฒนาช่องทางการจัดจำหน่ายสมัยใหม่ 8.2.5 ประเภทธุรกิจผ่านระบบอินเทอร์เน็ต 8.3 พาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ 8.3.1 กระบวนการทำงานพื้นฐานของพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ 8.3.2 ประเภทของธุรกิจพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ 8.3.3 ระบบการชำระเงินของพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ 8.4 จรรยาบรรณในการทำธุรกิจพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์	3	6	9
	<b>ประเมินผลลัพธ์การเรียนรู้ระดับรายวิชา</b>	3	3	6
	<b>รวม</b>	<b>19</b>	<b>35</b>	<b>54</b>

## กิจกรรมการเรียนการสอน

1. บทนำก่อนเข้าสู่บทเรียน อธิบายเนื้อหาทฤษฎีรายวิชา คำอธิบายรายวิชาและจุดประสงค์รายวิชา
2. สรุปและการประยุกต์บทเรียนตามเนื้อหาของแต่ละหน่วย
3. ใบความรู้
4. ใบงาน
3. แบบฝึกหัด ประจำหน่วยการสอน
4. แบบประเมินผลการเรียนรู้ ก่อนเรียนและหลังเรียน

## การวัดผลประเมินผล/ระดับคะแนน

### รายละเอียดการวัดผล

การสอบระหว่างหน่วยการเรียน/งานมอบหมาย/ รายงาน/กิจกรรม	.....50.....คะแนน
การสอบกลางภาค	.....10.....คะแนน
การสอบปลายภาค	.....20.....คะแนน
บูรณาการคุณธรรม จริยธรรม และคุณลักษณะอันพึงประสงค์	.....20.....คะแนน
อื่น ๆ	.....คะแนน
<b>รวม</b>	<b>.....100...คะแนน</b>

### ระดับคะแนน

คะแนน 80 - 100	ระดับผลการเรียนระดับ	4
คะแนน 75 - 79	ระดับผลการเรียนระดับ	3.5
คะแนน 70 - 74	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. สื่อการสอน Power point รายวิชาธุรกิจเบื้องต้น (Basic Business)
2. สื่อเอกสารประกอบการสอนวิชาธุรกิจเบื้องต้น (Basic Business)

## แหล่งเรียนรู้เพิ่มเติม

1. การสืบหาข้อมูล และการสอนรายวิชาทางสื่อ INTERNET



โครงการสอน ภาคเรียนที่ 1/2569

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 เพื่อให้

1. เข้าใจความรู้พื้นฐานของงานขายและกระบวนการขาย
2. มีทักษะในการวางแผนการขายและการเสนอขายสินค้าและบริการ
3. มีเจตคติและกิริยาที่ดีในการทำงานด้วยความรับผิดชอบ ความซื่อสัตย์สุจริต ความเชื่อมั่นในตนเอง และความมีมนุษยสัมพันธ์

### สมรรถนะรายวิชา

1. แสดงความรู้เกี่ยวกับความรู้พื้นฐาน ของงานขายและกระบวนการขายตามหลักการ
2. วางแผนการขายและการเสนอขายสินค้าและ บริการ
3. ปฏิบัติงานขายตามกระบวนการขาย

### คำอธิบายรายวิชา

ศึกษาและปฏิบัติเกี่ยวกับหลักการขาย แนวคิดทางการขาย วิวัฒนาการการขาย หน้าที่ทางการขาย ไข ความรู้เกี่ยวกับตนเอง ความรู้เกี่ยวกับกิจการ ความรู้เกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ ความรู้เกี่ยวกับลูกค้า ความรู้เกี่ยวกับ คู่แข่งชั้นคุณสมบัตินักขาย โอกาสและความก้าวหน้าของ นักขายและเทคโนโลยีที่เกี่ยวข้องกับการขาย

มาตรฐานอาชีพ

หน่วยงานรับรองมาตรฐานอาชีพ Chinese Language and Education Center (CLEC)

มาตรฐานอาชีพ สาขาวิชาชีพ.....-.....

อาชีพ.....-.....ระดับ -

เอกสารอ้างอิงรายละเอียดมาตรฐาน -

รายละเอียดของสมรรถนะ -

สมรรถนะ	คำอธิบาย	แหล่งอ้างอิง
	-	
	-	
	-	

แหล่งข้อมูลและบรรณานุกรม

## ตารางวิเคราะห์หน่วยการเรียนรู้

<b>ผลลัพธ์การเรียนรู้ระดับรายวิชา การขายและการตลาดเบื้องต้น</b> รู้และเข้าใจเกี่ยวกับการขายและการตลาดเบื้องต้น กำหนดส่วนประสมทางการตลาด เพื่อเสนอขายสินค้าและบริการ ตามกระบวนการขายด้วยความรับผิดชอบต่อสังคมและใช้เทคโนโลยีทางการตลาด				
งานหลัก (Duty)	งานย่อย (Task)	สมรรถนะย่อย (มาตรฐานอาชีพ)	ความรู้ ในการปฏิบัติงาน	ทักษะ ในการปฏิบัติงาน
<b>1.งานวิเคราะห์ ตลาดและการ กำหนด กลุ่มเป้าหมาย</b>	1.งานวิเคราะห์ข้อมูลตลาด 2.การศึกษา พฤติกรรมผู้บริโภค 3.การคาดการณ์ แนวโน้มตลาด	-	1.วิธีการวิจัย ตลาด, เครื่องมือ สำรวจ ตลาด, การรวบรวม ข้อมูลจากลูกค้า 2.พฤติกรรม ผู้บริโภค , การ สังเกตแนวโน้ม และความ ต้องการ ของ ตลาด 3.การวิเคราะห์ ข้อมูล เชิงสถิติ, การ พยากรณ์ ทาง การตลาด	1.การใช้เครื่องมือ วิจัย ตลาด, การ ตีความ ข้อมูล,การ จัดทำ รายงานการ สำรวจ 2.การวิเคราะห์ พฤติกรรมผู้บริโภค, การใช้เครื่องมือ วิเคราะห์พฤติกรรม 3.การใช้เครื่องมือ ทาง สถิติในการ คาดการณ์, การ สังเกตการ เปลี่ยนแปลงใน ตลาด
<b>2. งานรูปแบบ ของธุรกิจ</b>	1.งานกำหนดกลยุทธ์ การตลาด 2.งานพัฒนาแผนการ ตลาด 3.งานประเมิน แผนการตลาด	-	1.การเลือกกล ยุทธ์ การตลาดที่ เหมาะสม ,การใช้ เครื่องมือกล ยุทธ์ ทางการตลาด 2.ขั้นตอนการ สร้าง แผนการ ตลาด, การเลือก ช่องทางการตลาด 3.การประเมินผล การตลาดจากการ ติดตามและการ	1.การออกแบบกล ยุทธ์, การวิเคราะห์ ความเสี่ยงในการ ดำเนินกลยุทธ์ 2.การวางแผน การตลาด, การ พัฒนา แคมเปญ และการปรับ กล ยุทธ์ตาม สถานการณ์ 3.การประเมินผล แผนการตลาด,

<b>ผลลัพธ์การเรียนรู้ระดับรายวิชา การขายและการตลาดเบื้องต้น</b> รู้และเข้าใจเกี่ยวกับการขายและการตลาดเบื้องต้น กำหนดส่วนประสมทางการตลาด เพื่อเสนอขายสินค้าและบริการ ตามกระบวนการขายด้วยความรับผิดชอบต่อสังคมและใช้เทคโนโลยีทางการตลาด				
<b>งานหลัก</b> (Duty)	<b>งานย่อย</b> (Task)	<b>สมรรถนะย่อย</b> (มาตรฐานอาชีพ)	<b>ความรู้</b> <b>ในการปฏิบัติงาน</b>	<b>ทักษะ</b> <b>ในการปฏิบัติงาน</b>
			เปรียบเทียบ ผลลัพธ์	การวิเคราะห์ ผลลัพธ์จาก แคมเปญการตลาด
<b>3. งานนำเสนอ</b> <b>และการเสนอ</b> <b>ขายสินค้า</b>	1.งานใช้โซเชียล มีเดียใน การโปรโมท สินค้า 2.งานสร้างแคมเปญ ออนไลน์ 3.งานวิเคราะห์ข้อมูล การตลาดออนไลน์	-	1.การใช้เครื่องมือ ทางโซเชียลมีเดีย ใน การโปรโมท สินค้า และบริการ 2.การใช้เครื่องมือ โปรโมทออนไลน์ เช่น Facebook, Instagram, Google Ads 3.การใช้เครื่องมือ วิเคราะห์ข้อมูล ออนไลน์ เช่น Google Analytics	1.การสร้างเนื้อหาที่ เหมาะสมสำหรับ โซเชียลมีเดีย, การ บริหารแคมเปญ ออนไลน์ 2.การออกแบบ แคมเปญออนไลน์, การใช้เครื่องมือ ออนไลน์ในการโปร โมท 3.การวิเคราะห์ ข้อมูล จากเว็บไซต์, การ วัดผลจาก แคมเปญ การตลาด ออนไลน์
<b>4. งานเจรจา</b> <b>ต่อรองและการ</b> <b>ปิดการขาย</b>	1.งานเตรียมการ เจรจาท่อน 2.งานใช้เทคนิคการ 3.งานเจรจา การปิดการขาย	-	1.เทคนิคการ เจรจาท่อน, การศึกษา ข้อมูล ลูกค้า 2.วิธีการเจรจา ต่อรอง, การใช้ จิตวิทยาในการ เจรจาท่อน 3.การใช้เทคนิค การ ปิดการขายที่ เหมาะสม เช่น	1.การเตรียมข้อมูล การ เจรจาท่อน, การ ตั้งเป้าหมายในการ เจรจาท่อน 2.การเจรจา, การ ตอบสนองลูกค้า, การ ปิดการขาย 3.การปิดการขาย, การ ติดตามผลหลัง การขาย

<b>ผลลัพธ์การเรียนรู้ระดับรายวิชา การขายและการตลาดเบื้องต้น</b> รู้และเข้าใจเกี่ยวกับการขายและการตลาดเบื้องต้น กำหนดส่วนประสมทางการตลาด เพื่อเสนอขายสินค้าและบริการ ตามกระบวนการขายด้วยความรับผิดชอบต่อสังคมและใช้เทคโนโลยีทางการตลาด				
<b>งานหลัก</b> (Duty)	<b>งานย่อย</b> (Task)	<b>สมรรถนะย่อย</b> (มาตรฐานอาชีพ)	<b>ความรู้</b> <b>ในการปฏิบัติงาน</b>	<b>ทักษะ</b> <b>ในการปฏิบัติงาน</b>
			การ ถามลูกค้า สำหรับ คำตอบ	
<b>5. งานใช้ เทคโนโลยีใน การตลาด</b>	1.งานบริการหลังการ ขาย 2.งานสร้าง ความสัมพันธ์ กับ ลูกค้า 3.งานดูแลลูกค้า ระยะยาว	-	1.เทคนิคการ บริการลูกค้า, การจัดการคำ ร้องเรียน 2.วิธีการสร้าง ความสัมพันธ์ ระยะยาวกับ ลูกค้า 3.การใช้กลยุทธ์ ในการสร้างความ ภักดีจากลูกค้า	1.การฟังและตอบ คำถามลูกค้า, การ จัดการคำร้องเรียน และข้อกังวล 2. การสร้าง ความสัมพันธ์ที่ดี, การติดตามผลการ ขาย 3. การรักษา ความสัมพันธ์กับ ลูกค้า,การทำให้ ลูกค้ากลับมา ใช้บริการซ้ำ
<b>6. งานบริหาร ความสัมพันธ์ กับลูกค้า</b>	1.งานติดตามผลการตลาด 2.งานประเมินผลจากการ ขาย 3.งานปรับกลยุทธ์การตลาด	-	1.การวัดผลจาก แคมเปญ การตลาด 2.การใช้เครื่องมือ ใน การ ประเมินผลการ ขาย เช่น รายงาน ยอดขาย 3.การปรับกลยุทธ์ ตามสถานการณ์, การใช้ข้อมูลจาก ผล การประเมิน จัด	1.การประเมินผล การตลาด, การปรับ กลยุทธ์ตามข้อมูล ที่ได้รับ 2.การประเมินผล การ ขาย, การ ติดตาม ข้อมูลการ ขาย 3.การปรับกลยุทธ์ การตลาด, การใช้ ข้อมูลที่ได้ในการ วางแผนใหม่

ตารางวิเคราะห์พฤติกรรมการเรียนรู้

รหัส 20200-1002 ชื่อวิชา การขายและการตลาดเบื้องต้น

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

หน่วยการเรียนรู้	ความสามารถที่คาดหวัง									รวม	จำนวน ชั่วโมง ท/ป
	พุทธิพิสัย						ทักษะ พิสัย	จิต พิสัย	ประยุกต์ ใช้		
	ความรู้	ความเข้าใจ	การนำไปใช้	การวิเคราะห์	การประเมินค่า	การสร้างสรรค์					
1. งานวิเคราะห์ตลาดและการกำหนดกลุ่มเป้าหมาย	2	1	2	3			3			11	3/6
2. งานการสร้างและพัฒนาแผนการตลาด	2	2	2	3			3			12	3/6
3. งานนำเสนอและการเสนอขายสินค้า	2	2	2	3			3			12	3/6
4. งานเจรจาต่อรองและการปิดการขาย	2	2	2	3			4			13	3/6
5. งานใช้เทคโนโลยีในการตลาด	2	2	2	3			3			12	3/6
6. งานบริหารความสัมพันธ์กับลูกค้า	3	2	3	3			4			15	3/6
รวม	13	11	13	18			20	5		80	18/36
ประเมินผลลัพธ์การเรียนรู้ระดับรายวิชา รู้และเข้าใจเกี่ยวกับการขายและการตลาดเบื้องต้น กำหนดส่วนประสมทางการตลาด เพื่อเสนอขายสินค้าและบริการตามกระบวนการขายด้วยความรับผิดชอบต่อสังคมและใช้เทคโนโลยีทางการตลาด										20	54
รวมทั้งรายวิชา										100	54

โครงการสอน/หน่วยการเรียนรู้

ชื่อวิชา การขายและการตลาดเบื้องต้น รหัส 20200-1002

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

เวลาเรียน 3 ชั่วโมง/สัปดาห์ รวม 54 ชั่วโมง/ภาคเรียน

หน่วยที่	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
	ประเมินผลสัมฤทธิ์การเรียนรู้ระดับรายวิชา	-	-	-
	รวม	18	36	54

## กิจกรรมการเรียนการสอน

1. บทนำก่อนเข้าสู่บทเรียน อธิบายเนื้อหาทรายวิชา คำอธิบายรายวิชาและจุดประสงค์รายวิชา
2. สรุปและการประยุกต์บทเรียนตามเนื้อหาของแต่ละหน่วย
3. ใบความรู้
4. ใบงาน
3. แบบฝึกหัด ประจำหน่วยการสอน
4. แบบประเมินผลการเรียนรู้ ก่อนเรียนและหลังเรียน

## การวัดผลประเมินผล/ระดับคะแนน

### รายละเอียดการวัดผล

การสอบระหว่างหน่วยการเรียน/งานมอบหมาย/ รายงาน/กิจกรรม	.....50.....คะแนน
การสอบกลางภาค	.....10.....คะแนน
การสอบปลายภาค	.....20.....คะแนน
บูรณาการคุณธรรม จริยธรรม และคุณลักษณะอันพึงประสงค์	.....20.....คะแนน
อื่น ๆ	.....คะแนน
<b>รวม</b>	<b>.....100...คะแนน</b>

### ระดับคะแนน

คะแนน 80 - 100	ระดับผลการเรียนระดับ	4
คะแนน 75 - 79	ระดับผลการเรียนระดับ	3.5
คะแนน 70 - 74	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. สื่อการสอน Power point รายวิชาการขายและการตลาดเบื้องต้น
2. สื่อเอกสารประกอบการสอนวิชาการขายและการตลาดเบื้องต้น

## แหล่งเรียนรู้เพิ่มเติม

1. การสืบหาข้อมูล และการสอนรายวิชาทางสื่อ INTERNET



โครงการสอน ภาคเรียนที่ 1/2569

ลักษณะรายวิชา

หลักสูตรประกาศนียบัตรวิชาชีพ พุทธศักราช 2567

ประเภทวิชาบริหารธุรกิจ กลุ่มอาชีพการตลาด สาขาวิชาธุรกิจค้าปลีก

วิชา งานบริการลูกค้าในงานธุรกิจค้าปลีกสมัยใหม่ รหัสวิชา 20211-2010

เวลาเรียน 3 ชั่วโมง/สัปดาห์ รวม 54 ชั่วโมง/ภาคเรียน

ระดับชั้น ปวช.2/1 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. สืบค้นความต้องการเทคนิคการขายเพื่อให้บริการลูกค้าในธุรกิจค้าปลีกสมัยใหม่
3. ออกแบบงานบริการลูกค้าของลูกค้าในธุรกิจค้าปลีกสมัยใหม่อย่างสร้างสรรค์

### คำอธิบายรายวิชา

ศึกษาและปฏิบัติเกี่ยวกับความสำคัญของลูกค้าในธุรกิจค้าปลีกสมัยใหม่ พฤติกรรมของลูกค้า สืบค้นความต้องการ กระบวนการบริการลูกค้า เทคนิคการขายและการสร้างความพึงพอใจให้แก่ลูกค้า

มาตรฐานอาชีพ (ถ้ามี)

หน่วยงานรับรองมาตรฐานอาชีพ สถาบันคุณวุฒิวิชาชีพ (องค์การมหาชน)

มาตรฐานอาชีพ สาขาวิชาชีพ ธุรกิจค้าปลีก

อาชีพ พนักงานปฏิบัติการขาย ระดับ 3

หน่วยสมรรถนะ		สมรรถนะย่อย		เกณฑ์การปฏิบัติงาน	วิธีประเมิน
รหัส	คำอธิบาย	รหัส	คำอธิบาย		
SORSCS 01107	สื่อสารใน ร้านค้าเพื่อ สนับสนุน ทีมงาน	011071	สื่อสาร โดยตรงกับ ลูกค้า	1.1 กล่าวคำทักทายลูกค้าอย่างอบอุ่น ตามขั้นตอนและนโยบายของกิจการ 1.2 สร้างสภาพแวดล้อมการให้บริการ แก่ลูกค้าผ่านการมีปฏิสัมพันธ์กับ ลูกค้า ทั้งด้วยการพูดและด้วยวิธีอื่น ตามขั้นตอนและนโยบายของกิจ การ 1.3 การตั้งคำถาม และ การฟังอย่าง ตั้งใจเพื่อค้นหาความต้องการของ ลูกค้า 1.4 แสดงออกอย่างน่าเชื่อถือและถูก กาลเทศะ	ตรวจสอบ ข้อเขียน
		011072	ใช้เทคโนโลยี ในการ สื่อสารกับ ลูกค้า	2.1 ตอบข้อซักถามของลูกค้าทาง โทรศัพท์ตามขั้นตอนของกิจการ 2.2 ตั้งคำถามและฟังอย่างตั้งใจเพื่อ ระบุตัวตนและความต้องการในสินค้า ของลูกค้า 2.3 ใช้งานโทรศัพท์ของร้านค้าตาม คู่มือพนักงาน 2.4 ใช้อีเมลล์ เว็บไซต์ เครื่องข่ายสังคม และเทคโนโลยีอื่น ๆ เพื่อให้ได้รับ สารสนเทศเกี่ยวกับความต้องการของ ลูกค้าตามนโยบายของกิจการ 2.5 บันทึกและส่งข้อความหรือ สารสนเทศโดยเร็ว	ตรวจสอบ ข้อเขียน

หน่วยสมรรถนะ		สมรรถนะย่อย		เกณฑ์การปฏิบัติงาน	วิธีประเมิน
รหัส	คำอธิบาย	รหัส	คำอธิบาย		
				<p>2.6 แจ้างลูกค้าที่มีปัญหา ถึงแนวทางดำเนินการ</p> <p>2.7 ติดตามผลการดำเนินการตามความจำเป็น</p>	
		011073	ทำงานเป็นทีม	<p>3.1 แสดงออกด้วยความสุภาพ และพร้อมให้ความช่วยเหลือทีมตลอดเวลา</p> <p>3.2 ให้ความร่วมมือกับทีมงานในการปฏิบัติงานให้เสร็จสมบูรณ์ตามกรอบเวลาที่กำหนด</p> <p>3.3 ให้ความช่วยเหลืออย่างใกล้ชิดต่อสมาชิกของทีมงานที่กำลังประสบปัญหาในการปฏิบัติงาน</p> <p>3.4 สื่อสารกับผู้บังคับบัญชา และเพื่อนร่วมงานตามนโยบายของกิจการ</p> <p>3.5 ส่งเสริมการรับรู้และปฏิบัติตามข้อเสนอแนะที่สร้างสรรค์จากสมาชิกในทีม</p> <p>3.6 ใช้การตั้งคำถามเพื่อลดความเข้าใจผิด</p> <p>3.7 ระบุสัญญาณของความขัดแย้งที่อาจเกิดขึ้นในที่ทำงาน และดำเนินการแก้ไขโดยใช้การสื่อสารที่เปิดกว้าง และให้ความเคารพซึ่งกันและกัน</p> <p>3.8 เข้าร่วมแก้ปัญหากับทีม</p>	<p>ข้อสอบ</p> <p>ข้อเขียน</p> <p>การสัมภาษณ์</p>
		011074	อ่านและอธิบายเอกสารด้านการค้าปลีก	<p>4.1 ระบุ ขอบเขต และรายการเอกสารค้าปลีก ได้</p> <p>4.2 อ่าน และเข้าใจคำอธิบายของสารสนเทศจากเอกสารค้าปลีก</p>	<p>ข้อสอบ</p> <p>ข้อเขียน</p>

หน่วยสมรรถนะ		สมรรถนะย่อย		เกณฑ์การปฏิบัติงาน	วิธีประเมิน
รหัส	คำอธิบาย	รหัส	คำอธิบาย		
				4.3 ใช้สารสนเทศจากเอกสารการค้าปลีกที่เหมาะสม	
SORSEF 01101	ปฏิบัติงานภายใต้ความต้องการขององค์กร	011011	ทำงานภายใต้นโยบายขององค์กร	<p>1.1 ระบุความรับผิดชอบ และขอคำแนะนำจาก บุคคลที่เหมาะสม</p> <p>1.2 แก้ปัญหาตารางงานและแจ้งถึงความไม่พร้อมในชั่วโมงทำงาน ของตารางงานตามนโยบายและกระบวนการทำงานขององค์กร</p> <p>1.3 พัฒนาความรู้ และ ใช้ความรู้นั้นในการปฏิบัติงานด้วยความเข้าใจในสิทธิและหน้าที่</p> <p>1.4 ปฏิบัติงานในหน้าที่สอดคล้องวัฒนธรรมองค์กร</p> <p>1.5 ระบุบทบาทและความรับผิดชอบของเพื่อนร่วมงาน และผู้บังคับบัญชาปัจจุบัน</p> <p>1.6 ระบุมาตรฐานและค่านิยมที่ถือว่าเป็นอันตรายต่อองค์กร และสื่อสารสิ่งนี้ผ่านช่องทางที่เหมาะสม</p> <p>1.7 ระบุ รับรู้ และปฏิบัติตามพฤติกรรมที่ก่อให้เกิดสภาพแวดล้อมการทำงานที่ปลอดภัยและยั่งยืน</p>	<p>ข้อสอบ</p> <p>ข้อเขียน</p>
		011012	สนับสนุนการทำงานของทีม	<p>2.1 พฤติกรรมการแสดงออก ที่มีคุณภาพ และเป็นประโยชน์</p> <p>2.2 ให้ความช่วยเหลือแก่เพื่อนร่วมงานในเวลาและโอกาสที่เหมาะสม ตามข้อกำหนดของสถานที่ทำงาน</p> <p>2.3 ปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายได้ตามที่กำหนด</p>	<p>ข้อสอบ</p> <p>ข้อเขียน</p> <p>การสัมภาษณ์</p> <p>การจำลองสถานการณ์</p>

หน่วยสมรรถนะ		สมรรถนะย่อย		เกณฑ์การปฏิบัติงาน	วิธีประเมิน
รหัส	คำอธิบาย	รหัส	คำอธิบาย		
				<p>2.4 ขอความช่วยเหลือเมื่อเกิดความยุ่งยาก</p> <p>2.5 ใช้เทคนิคการถามเพื่อการอธิบายถึงความรับผิดชอบ หรือการให้คำแนะนำ</p> <p>2.6 แสดงให้เห็นถึงทัศนคติของการไม่เลือกปฏิบัติในการติดต่อกับ ทั้งลูกค้าและพนักงานทุกคน</p>	
		011013	แต่งกายตามระเบียบขององค์กร	<p>3.1 การแต่งกายและแสดงออกอย่างเหมาะสม ตามข้อกำหนดขององค์กร บทบาท และระดับตำแหน่งงาน</p> <p>3.2 ปฏิบัติตามขั้นตอนด้านอาชีวอนามัยส่วนบุคคลตามนโยบายขององค์กร และกฎหมายที่เกี่ยวข้อง</p>	<p>ข้อสอบ</p> <p>ข้อเขียน</p> <p>การจำลองสถานการณ์</p>
		011014	พัฒนานิสัยการทำงานที่มีประสิทธิภาพ	<p>4.1 ทำความเข้าใจและปฏิบัติตามข้อแนะนำและวิธีการที่เกี่ยวข้องกับงาน</p> <p>4.2 ปฏิบัติงานประจำวันที่ได้รับมอบหมายอย่างเคร่งครัด</p> <p>4.3 จัดลำดับการทำงานให้สอดคล้องกับกรอบเวลาที่กำหนด</p> <p>4.4 รักษาสมดุลภาพระหว่างภาระงาน และภาระส่วนตัว</p>	<p>ข้อสอบ</p> <p>ข้อเขียน</p> <p>การจำลองสถานการณ์</p>
SORSEQ 01103	ใช้อุปกรณ์และกระบวนการปฏิบัติงาน ณ จุดชำระเงิน	011031	ใช้อุปกรณ์ ณ จุดชำระเงิน	<p>1.1 เปิดและปิด ช่องทางการขาย ณ จุดชำระเงินตามนโยบายและขั้นตอนของกิจการ</p> <p>1.2 จัดการช่องทางการขาย ณ จุดชำระเงิน ตามขั้นตอนของกิจการ</p>	<p>ข้อสอบ</p> <p>ข้อเขียน</p> <p>การจำลองสถานการณ์</p>

หน่วยสมรรถนะ		สมรรถนะย่อย		เกณฑ์การปฏิบัติงาน	วิธีประเมิน
รหัส	คำอธิบาย	รหัส	คำอธิบาย		
				1.3 จัดการเงินสดตามขั้นตอนความปลอดภัยของกิจการ 1.4 รักษาเงินสดย่อยตามนโยบายของกิจการ 1.5 เอาใจใส่ และกระตือรือร้น ต่อการใช้อุปกรณ์ ณ จุดชำระเงินตามนโยบายของกิจการ 1.6 บันทึกธุรกรรมที่ผิดพลาดตามนโยบายของกิจการ 1.7 ตรวจสอบเอกสารอื่นๆให้เพียงพอต่อการขาย เช่น บัตรกำนัล และสลิปการขายและใบเสร็จรับเงินได้อย่างเหมาะสม 1.8 แจ้งลูกค้าถึงความล่าช้าในการปฏิบัติงาน ณ จุดชำระเงินเมื่อจำเป็น	
		011032	ตรวจสอบความถูกต้องของการทำธุรกรรม	2.1 ตรวจสอบเพื่อให้แน่ใจว่าราคาและเงินที่เรียกเก็บถูกต้อง 2.2 เก็บข้อมูลที่เป็นตัวเลขจากแหล่งต่างๆและคำนวณตัวเลขอย่างถูกต้องทั้งโดยใช้ และไม่ใช้เครื่องคิดเลข	ข้อสอบ ข้อเขียน
		011033	ดำเนินการทำธุรกรรม ณ จุดชำระเงิน	3.1 ดำเนินธุรกรรม ณ จุดชำระเงินให้ครบถ้วนตามนโยบายของกิจการ 3.2 ระบุและใช้ขั้นตอนของกิจการเกี่ยวกับเงินสด และไม่ใช้เงินสด 3.3 ระบุและใช้ขั้นตอนของกิจการเกี่ยวกับการแลกเปลี่ยน และการคืน 3.4 เคลื่อนย้ายสินค้าผ่านบริเวณจุดชำระเงินอย่างมีประสิทธิภาพ และ	ข้อสอบ ข้อเขียน การจำลองสถานการณ์

หน่วยสมรรถนะ		สมรรถนะย่อย		เกณฑ์การปฏิบัติงาน	วิธีประเมิน
รหัส	คำอธิบาย	รหัส	คำอธิบาย		
				<p>ด้วยความใส่ใจและความระมัดระวังต่อความบอบบางและบรรจุภัณฑ์</p> <p>3.5 ป้อนข้อมูลผ่านอุปกรณ์ ณ จุดชำระเงิน</p> <p>3.6 แจ้งค่าสินค้า และจำนวนเงินที่รับมาจากลูกค้า ด้วยวาจา</p> <p>3.7 ทอนเงินถูกต้อง</p>	
		011034	ดำเนินการขายให้เสร็จสมบูรณ์	<p>4.1 ดำเนินการเกี่ยวกับใบใบเสร็จรับเงิน หรือใบกำกับภาษี และการทำธุรกรรมด้านบัตรสมาชิก หรือบัตรลดราคา</p> <p>4.2 ระบุข้อมูลลูกค้าและดำเนินการส่งสินค้าให้ถึงมือลูกค้าตามกำหนดเวลา</p> <p>4.3 ดำเนินการขาย หรือนำลูกค้าไปยัง ณ จุดชำระเงิน ตามนโยบายของกิจการโดยไม่ชักช้า</p> <p>4.4 ขอขอบคุณลูกค้า ตามนโยบายและขั้นตอนของกิจการ</p>	<p>ข้อสอบ</p> <p>ข้อเขียน</p>
		011035	บรรจุหีบห่อสินค้า	<p>5.1 ดูแลให้มีวัสดุสำหรับการบรรจุหีบห่อ และบรรจุภัณฑ์อย่างเพียงพอ</p> <p>5.2 เลือกวัสดุสำหรับการบรรจุหีบห่อที่เหมาะสม</p> <p>5.3 บรรจุหีบห่อตามความจำเป็นอย่างมีประสิทธิภาพและประณีต</p> <p>5.4 บรรจุสินค้าต่างๆ ให้ปลอดภัยจากความเสียหายในระหว่างการขนส่ง และมีการติดป้ายเตือนเมื่อจำเป็น</p>	<p>ข้อสอบ</p> <p>ข้อเขียน</p> <p>การจำลองสถานการณ์</p>

หน่วยสมรรถนะ		สมรรถนะย่อย		เกณฑ์การปฏิบัติงาน	วิธีประเมิน
รหัส	คำอธิบาย	รหัส	คำอธิบาย		
				5.5 จัดการส่งสินค้าโดยพัสดุไปรษณีย์หรือโดย วิธีการจัดส่งใดๆตามที่ กิจการกำหนด	
SORSICO 1105	ปฏิสัมพันธ์กับ ลูกค้า	011051	ส่งมอบ บริการให้กับ ลูกค้า	<p>1.1 ติดต่อสื่อสาร กับลูกค้าอย่าง สุภาพ ตามนโยบายของกิจการ</p> <p>1.2 สนองตอบความต้องการของ ลูกค้าอย่างเหมาะสม และเป็นไปตาม ข้อกำหนดทางกฎหมาย</p> <p>1.3 บันทึกข้อมูลเกี่ยวกับลูกค้าตาม นโยบายของกิจการ</p> <p>1.4 ระบุ และคาดคะเนปัญหาที่ เป็นไปได้ ดำเนินการเพื่อลด ผลกระทบต่อความพึงพอใจของลูกค้า</p> <p>1.5 มุ่งให้บริการ ที่เหนือกว่าความ คาดหวังของลูกค้า</p> <p>1.6 ให้บริการลูกค้าจนกว่าจะ ดำเนินการขายได้เสร็จสมบูรณ์ตาม นโยบายของกิจการ</p> <p>1.7 ใช้การสื่อสารด้วยคำพูด และที่ ไม่ใช่คำพูดเพื่อพัฒนาสายสัมพันธ์กับ ลูกค้าในขณะที่ให้บริการลูกค้า</p> <p>1.8 กระตุ้นลูกค้าด้วยแผนการส่งเสริม การขายสินค้าและบริการอย่าง เหมาะสมตามนโยบายของกิจการ</p> <p>1.9 กล่าวลาลูกค้าอย่างเหมาะสมและ สุภาพตามนโยบายของกิจการ</p>	<p>ข้อสอบ ข้อเขียน การ สัมภาษณ์</p>
		011052	ตอบสนอง ต่อข้อ	2.1 ใช้ทัศนคติด้านบวกที่เป็น ประโยชน์ ในการจัดการข้อร้องเรียน ของลูกค้าตามนโยบายของกิจการ	<p>ข้อสอบ ข้อเขียน</p>

หน่วยสมรรถนะ		สมรรถนะย่อย		เกณฑ์การปฏิบัติงาน	วิธีประเมิน
รหัส	คำอธิบาย	รหัส	คำอธิบาย		
			ร้องเรียนของลูกค้า	<p>2.2 จัดการคำร้องเรียนที่อ่อนไหวอย่างรอบคอบ และด้วยความสุภาพ</p> <p>2.3 รับข้อร้องเรียนของลูกค้าด้วยการซักถาม และการฟังอย่างตั้งใจ</p> <p>2.4 ดำเนินการแก้ปัญหาข้อร้องเรียนเพื่อความพึงพอใจของลูก ค้าที่เป็นไปได้</p> <p>2.5 แจ้งเรื่องความไม่พอใจของลูกค้าหรือข้อร้องเรียนที่ไม่ได้รับการแก้ไขต่อผู้บังคับบัญชาโดยเร็ว</p> <p>2.6 ใช้โอกาสทำให้เหตุการณ์ความไม่พอใจของลูกค้าหมดไปด้วยการให้บริการที่มีคุณภาพสูงกับลูกค้าตามนโยบายของกิจการ</p> <p>2.7 จัดทำเอกสารที่เกี่ยวกับความไม่พอใจหรือข้อร้องเรียนของ ลูกค้าให้สมบูรณ์มีความถูกต้อง และชัดเจน</p> <p>2.8 มุ่งให้บริการโดยตระหนักถึงการส่งมอบบริการที่สร้างความพึงพอใจสูงสุดให้กับลูกค้า</p>	การสัมภาษณ์
		011053	ให้คำแนะนำในการขายและคืนสินค้า	<p>3.1 ใช้ข้อมูลและสารสนเทศของลูกค้าที่ถูกต้อง</p> <p>3.2 แจ้งลูกค้าถึงพื้นที่ที่จัดวางสินค้าที่ลูกค้าต้องการ</p> <p>3.3 จัดหาสารสนเทศเกี่ยวกับสินค้าที่ชัดเจน และกระชับให้กับลูกค้า</p> <p>3.4 บันทึกข้อมูลและปฏิบัติตามนโยบายของกิจการเกี่ยวกับการคืนสินค้า</p>	ข้อสอบข้อเขียน

หน่วยสมรรถนะ		สมรรถนะย่อย		เกณฑ์การปฏิบัติงาน	วิธีประเมิน
รหัส	คำอธิบาย	รหัส	คำอธิบาย		
				3.5 ดำเนินการรับคืนสินค้า หรือคืนเงินให้ลูกค้า ตามนโยบายของกิจการ	
		011054	จำแนกความต้องการที่ เป็นพิเศษ ของลูกค้า	4.1 ระบุความต้องการลูกค้า โดยการสังเกตและตั้งคำถาม 4.2 ให้ความช่วยเหลือลูกค้าด้วยความเต็มใจ ทั้งโดยการใช้คำพูดและไม่ใช้คำพูด 4.3 พร้อมให้บริการลูกค้า ตามที่ลูกค้าต้องการ	ข้อสอบ ข้อเขียน
SORSML 01109	ลดความ สูญเสียของ ร้านค้าเบื้องต้น	011091	ใช้ระบบ รักษาความ ปลอดภัยใน ร้านค้า	1.1 เข้ารับการฝึกอบรมเกี่ยวกับการใช้ระบบรักษาความปลอดภัย ภายในร้านค้า 1.2 ปฏิบัติตามขั้นตอนระบบรักษาความปลอดภัยของร้านค้า	ข้อสอบ ข้อเขียน แฟ้มสะสม ผลงาน
		011092	ดูแลรักษา เงินสดในมือ	2.1 เข้ารับการฝึกอบรมเกี่ยวกับการดูแลรักษาเงินสดในมือ 2.2 ตรวจนับ บันทึกลง และจัดเก็บ เงินสดในมือ ตามนโยบายและวิธีปฏิบัติที่กำหนดของร้านค้า	ข้อสอบ ข้อเขียน แฟ้มสะสม ผลงาน
		011093	ป้องกันการ สูญหายของ สินค้าจาก การลักขโมย	3.1 เข้ารับการฝึกอบรมเกี่ยวกับการป้องกันการสูญหายของสินค้า จาก การลักขโมย 3.2 สังเกตและจัดการกับพฤติกรรมที่น่าสงสัยของลูกค้าตามวิธีปฏิบัติของ ร้านค้า 3.3 ประสานงานกับผู้รับผิดชอบใน การจัดการกับผู้ลักขโมยทั้ง ที่เป็น บุคคลภายในและภายนอก	ข้อสอบ ข้อเขียน แฟ้มสะสม ผลงาน

หน่วยสมรรถนะ		สมรรถนะย่อย		เกณฑ์การปฏิบัติงาน	วิธีประเมิน
รหัส	คำอธิบาย	รหัส	คำอธิบาย		
		011094	ป้องกันอันตรายที่เกิดจากสินค้าและอุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้	4.1 เข้ารับการฝึกอบรมเกี่ยวกับการป้องกันอันตรายที่เกิดจาก สินค้าและอุปกรณ์เครื่องมือ เครื่องใช้ 4.2 จัดเก็บสินค้า วัสดุอุปกรณ์ และเครื่องมือ อย่างปลอดภัย	ข้อสอบ ข้อเขียน แฟ้มสะสม ผลงาน
SORSOG 01102	จัดระเบียบเพื่อความปลอดภัยของร้านค้า	011021	ดูแลและรักษาสภาพร้านค้า	1.1 รักษาพื้นที่ทำงานให้มีความปลอดภัย และเป็นระเบียบตามขั้นตอนและนโยบายของกิจการ 1.2 ปฏิบัติตามขั้นตอนความปลอดภัยเพื่ออำนวยความสะดวกให้กับลูกค้าและพนักงานตามนโยบายของกิจการ 1.3 จัดระเบียบพื้นที่การทำงานและการวางสินค้าในพื้นที่ที่กำหนด ตามขั้นตอนและนโยบายของกิจการ	ข้อสอบ ข้อเขียน
		011022	จัดระเบียบพื้นที่ทำงาน	2.1 ปฏิบัติตามขั้นตอนและนโยบายของกิจการที่เกี่ยวข้องเพื่อความเป็นระเบียบเรียบร้อย 2.2 ปฏิบัติตามขั้นตอนและนโยบายของกิจการที่เกี่ยวข้องในการทำความสะอาดพื้นที่ทำงาน 2.3 ดำเนินการ คัดแยกขยะและของเหลือทิ้ง เพื่อรีไซเคิลและกำจัด ตามนโยบายของกิจการและข้อกำหนดทางกฎหมาย 2.4 กำจัด และทำความสะอาดสิ่งรั่วไหล ทั้งของเสียและอาหารที่อาจ	ข้อสอบ ข้อเขียน

หน่วยสมรรถนะ		สมรรถนะย่อย		เกณฑ์การปฏิบัติงาน	วิธีประเมิน
รหัส	คำอธิบาย	รหัส	คำอธิบาย		
				<p>เป็นอันตรายตามนโยบายความปลอดภัยในสถานที่ทำงาน (WHS)</p> <p>2.5 บำรุงรักษาอุปกรณ์ และวัสดุสิ้นเปลืองของร้านค้าอย่างถูกต้องหลังการใช้งาน</p> <p>2.6 ใช้และทำความสะอาดเครื่องมือและอุปกรณ์ตามคู่มือแนะนำ จากโรงงาน และข้อกำหนดตามกฎหมาย</p>	
		011023	จัดการอันตรายที่อาจเกิด	<p>3.1 รายงาน การรั่วไหลของอาหารของเสีย หรือ สิ่งอันตรายที่อาจเกิดขึ้นอื่นๆ ต่อบุคลากรที่เกี่ยวข้องตามนโยบายของกิจการและข้อกำหนดทางกฎหมาย</p> <p>3.2 มีป้ายแสดงพื้นที่ที่ไม่ปลอดภัยให้สามารถเห็นได้อย่างชัดเจน</p> <p>3.3 ใช้อุปกรณ์ป้องกันตัวที่เหมาะสมเมื่อทำความสะอาดพื้นที่ทำงาน</p>	<p>ข้อสอบ</p> <p>ข้อเขียน</p>
SORSRG 01108	รับสินค้าไวซาย	011081	รับสินค้าจากผู้ส่งมอบ	<p>1.1 ดำเนินการรับสินค้าตามกระบวนการ ขั้นตอน และนโยบายของร้านค้า</p> <p>1.2 เตรียมสถานที่รับสินค้าตามขั้นตอนและนโยบายของร้านค้า</p>	<p>ข้อสอบ</p> <p>ข้อเขียน</p>
		011082	ใช้เครื่องมืออุปกรณ์ในการเคลื่อนย้ายสินค้าอย่างมีประสิทธิภาพ	<p>2.1 ใช้เครื่องมืออุปกรณ์ในการเคลื่อนย้ายสินค้าให้บรรลุเป้าหมายตามขั้นตอนและนโยบายของร้านค้า</p> <p>2.2 ใช้เครื่องมืออุปกรณ์ในการเคลื่อนย้ายสินค้าอย่างถูกต้องตามคู่มือและนโยบายของร้านค้า</p>	<p>ข้อสอบ</p> <p>ข้อเขียน</p>

หน่วยสมรรถนะ		สมรรถนะย่อย		เกณฑ์การปฏิบัติงาน	วิธีประเมิน
รหัส	คำอธิบาย	รหัส	คำอธิบาย		
				2.3 บำรุงรักษาและจัดเตรียมเครื่องมืออุปกรณ์ ตามคู่มือ และนโยบายของร้านค้า	
SORSSV 01106	ขายสินค้าและบริการเบื้องต้น	011061	พัฒนาและประยุกต์ใช้ความรู้ในผลิตภัณฑ์	<p>1.1 พัฒนาความรู้เกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ โดยการเข้าถึงแหล่งที่มาของข้อมูล และสารสนเทศที่เกี่ยวข้อง</p> <p>1.2 ใช้ความรู้ในการใช้และการประยุกต์ใช้ผลิตภัณฑ์และบริการที่เกี่ยวข้องเพื่อการสื่อสารกับลูกค้าตามนโยบายของกิจการและ ข้อกำหนดตามกฎหมาย</p> <p>1.3 ระบุสิ่งที่ไม่รู้เกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ และการแก้ปัญหา โดยการเข้าถึงแหล่งข้อมูลที่เกี่ยวข้อง</p>	การสัมภาษณ์
		011062	ให้คำแนะนำลูกค้า	<p>2.1 พัฒนาความรู้เกี่ยวกับพฤติกรรม การซื้อของลูกค้าจากสาร สนเทศที่เกี่ยวข้อง</p> <p>2.2 กำหนด และใช้เวลาที่เหมาะสมในการ เข้าถึง ลูกค้าตามนโยบายของ กิจการ และพฤติกรรมของลูกค้า</p> <p>2.3 เริ่มต้นการติดต่อกับลูกค้า ตามนโยบายของกิจการ</p> <p>2.4 ใช้ความประหมัดใจเชิงบวก เพื่อ กระตุ้นความสนใจของลูกค้าตามนโยบายของกิจการ</p>	<p>ข้อสอบ</p> <p>ข้อเขียน</p> <p>การสัมภาษณ์</p>
		011063	รวบรวมและตอบสนองต่อความ	3.1 ใช้เทคนิคในการตั้งคำถามและทักษะการฟังเพื่อตรวจสอบ แรงจูงใจ การซื้อและความต้องการของลูกค้า	การสัมภาษณ์

หน่วยสมรรถนะ		สมรรถนะย่อย		เกณฑ์การปฏิบัติงาน	วิธีประเมิน
รหัส	คำอธิบาย	รหัส	คำอธิบาย		
			ต้องการของลูกค้า	3.2 ตีความการสื่อสารที่ไม่ใช่คำพูดของลูกค้าได้อย่างชัดเจนพร้อมให้คำแนะนำอย่างเหมาะสม 3.3 แนะนำลูกค้าโดยตรง ตามความต้องการของลูกค้าและสอดคล้องกับนโยบายของกิจการ	
		011064	สร้างโอกาสในการขาย	4.1 ตระหนักและหาโอกาสเพิ่มยอดขายตามนโยบายของกิจการ 4.2 แนะนำผลิตภัณฑ์ หรือบริการที่ใช้ประกอบกันแก่ลูกค้า ตามความต้องการของร้านค้า 4.3 เรียนรู้ และใช้วิธีการขายเพิ่มจากเพื่อนร่วมงาน หรือหัวหน้างานที่เป็นไปตามนโยบายของกิจการ	ข้อสอบ ข้อเขียน การสัมภาษณ์
SORSTE 01104	ปฏิบัติงานค้าปลีกโดยใช้เทคโนโลยี	011041	บำรุงรักษาอุปกรณ์ในร้านค้าปลีก	1.1 ระบุวัตถุประสงค์ของอุปกรณ์ที่ใช้ในร้านค้าหรือห้างสรรพสินค้า 1.2 ใช้อุปกรณ์ในการปฏิบัติงานตามข้อกำหนดของอุปกรณ์นั้น และข้อกำหนดด้านความปลอดภัย 1.3 ระบุ และรายงานความผิดพลาดของอุปกรณ์ต่อบุคลากรที่เกี่ยวข้อง 1.4 กำหนด และใช้โปรแกรมบำรุงรักษาอุปกรณ์สำหรับค้าปลีกตามนโยบายและขั้นตอนของกิจการ	ข้อสอบ ข้อเขียน การจำลองสถานการณ์
		011042	ใช้แป้นพิมพ์เพื่อทำการขาย	2.1 ใช้แป้นพิมพ์ ตามเทคนิคการพิมพ์โดยมีความเร็วและความถูกต้องตามกำหนด 2.2 ป้อนและแก้ไขข้อมูลให้ถูกต้อง	การจำลองสถานการณ์

หน่วยสมรรถนะ		สมรรถนะย่อย		เกณฑ์การปฏิบัติงาน	วิธีประเมิน
รหัส	คำอธิบาย	รหัส	คำอธิบาย		
		011043	ใช้อุปกรณ์ ป้อนข้อมูล สนับสนุน การขาย	<p>3.1 ป้อนข้อมูลโดยใช้อุปกรณ์ที่เกี่ยวข้องตามนโยบายและขั้นตอนของกิจการ</p> <p>3.2 ใช้อุปกรณ์ติดป้ายบอกราคาตามคำแนะนำของผู้ผลิตและ นโยบายของกิจการ</p> <p>3.3 ป้อนข้อมูลให้ถูกต้องภายในเวลาจำกัดที่กำหนดไว้</p>	การจำลอง สถานการณ์

## ตารางวิเคราะห์หน่วยการเรียนรู้

ผลลัพธ์การเรียนรู้ระดับรายวิชา งานบริการลูกค้าในงานธุรกิจค้าปลีกสมัยใหม่				
วางแผนการบริการลูกค้าวิเคราะห์พฤติกรรมของลูกค้าและนำมาประยุกต์ในการปฏิบัติงานที่มีต่อ ลูกค้าอย่างเหมาะสม				
งานหลัก (Duty)	งานย่อย (Task)	สมรรถนะย่อย (มาตรฐานอาชีพ)	ความรู้ ในการปฏิบัติงาน	ทักษะ ในการปฏิบัติงาน
1.งานวิเคราะห์พฤติกรรมและความต้องการของลูกค้า	1.งานศึกษาลักษณะและประเภทของลูกค้าในธุรกิจค้าปลีก 2.งานสังเกตและเก็บข้อมูลพฤติกรรมลูกค้า 3.งานวิเคราะห์ความต้องการจากข้อมูลที่รวบรวม	011052	-ปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมผู้บริโภค - เทคนิคการสังเกตพฤติกรรมลูกค้า - วิธีการวิเคราะห์ความต้องการลูกค้า (Customer Insight)	-วิเคราะห์พฤติกรรมจากสถานการณ์จริง/สมมุติ - 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	- ฟังอย่างเข้าใจและไม่ได้แย้ง - สื่อสารอย่างสงบและมีเหตุผล - แก้ไขสถานการณ์ให้กลับมาสู่ความพึงพอใจ

**ผลลัพธ์การเรียนรู้ระดับรายวิชา งานบริการลูกค้าในงานธุรกิจค้าปลีกสมัยใหม่**

วางแผนการบริการลูกค้าวิเคราะห์พฤติกรรมของลูกค้าและนำมาประยุกต์ในการปฏิบัติงานที่มีต่อ ลูกค้าอย่างเหมาะสม

งานหลัก (Duty)	งานย่อย (Task)	สมรรถนะย่อย (มาตรฐานอาชีพ)	ความรู้ ในการปฏิบัติงาน	ทักษะ ในการปฏิบัติงาน
4.งานออกแบบและ ประเมินระบบการ บริการลูกค้า	1.งานวางแผนรูปแบบ การบริการ (Customer Journey) 2. งานสร้างแบบสอบถามวัดความพึงพอใจ 3.งานวิเคราะห์ข้อมูล และปรับปรุงบริการ	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. งานนำเสนอเทคโนโลยีช่วยบริการลูกค้า 3.งานประยุกต์ใช้โซเชียลมีเดีย/แอปในงานบริการ	011031	- ระบบเทคโนโลยีในค้า 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	- หลักการสร้างความสัมพันธ์ในงานบริการ (CRM) - การสื่อสารเพื่อความสัมพันธ์ระยะยาว - โปรแกรมสะสมแต้ม /สมาชิก	- วางแผนกิจกรรม สร้างความสัมพันธ์ - จัดการข้อมูลลูกค้า ให้เกิดประโยชน์ - ประเมิน ความสัมพันธ์จาก พฤติกรรมลูกค้า

ตารางวิเคราะห์พฤติกรรมการเรียนรู้

รหัส 20211-2010 ชื่อวิชา งานบริการลูกค้าในงานธุรกิจค้าปลีกสมัยใหม่

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					
1.งานวิเคราะห์พฤติกรรมและความต้องการของลูกค้า	2	1	2	3			3			11	6/6
2.งานให้บริการลูกค้าด้วยเทคนิคการขายและการสื่อสารที่เหมาะสม	2	2	2	3			3			12	6/6
3.งานจัดการข้อร้องเรียนและสถานการณ์เฉพาะหน้า	2	2	2	3			3			12	6/6
4.งานออกแบบและประเมินระบบการบริการลูกค้า	2	2	2	3			4			13	6/6
5.งานใช้เทคโนโลยีเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการบริการ	2	2	2	3			3			12	6/6
6.งานสร้างความสัมพันธ์และความภักดีในระยะยาวกับลูกค้า	3	2	3	3			4			15	6/6
รวม	13	11	13	18			20	5		80	36/36
ประเมินผลลัพธ์การเรียนรู้ระดับรายวิชา วางแผนการบริการลูกค้าวิเคราะห์พฤติกรรมของลูกค้าและนำมาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานที่มีต่อ ลูกค้าอย่างเหมาะสม										20	72
รวมทั้งรายวิชา										100	72

โครงการสอน/หน่วยการเรียนรู้

ชื่อวิชา...งานบริการลูกค้าในงานธุรกิจค้าปลีกสมัยใหม่...รหัส...20211-2010

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

เวลาเรียน 4 ชั่วโมง/สัปดาห์ รวม 72 ชั่วโมง/ภาคเรียน

หน่วยที่	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
<b>รวม</b>		<b>36</b>	<b>36</b>	<b>72</b>

## กิจกรรมการเรียนการสอน

1. บทนำก่อนเข้าสู่บทเรียน อธิบายเนื้อหาทฤษฎี รายวิชา คำอธิบายรายวิชาและจุดประสงค์รายวิชา
2. สรุปและการประยุกต์บทเรียนตามเนื้อหาของแต่ละหน่วย
3. ใบความรู้
4. ใบงาน
3. แบบฝึกหัด ประจำหน่วยการสอน
4. แบบประเมินผลการเรียนรู้ ก่อนเรียนและหลังเรียน

## การวัดผลประเมินผล/ระดับคะแนน

### รายละเอียดการวัดผล

การสอบระหว่างหน่วยการเรียน/งานมอบหมาย/ รายงาน/กิจกรรม	.....50.....คะแนน
การสอบกลางภาค	.....10.....คะแนน
การสอบปลายภาค	.....20.....คะแนน
บูรณาการคุณธรรม จริยธรรม และคุณลักษณะอันพึงประสงค์	.....20.....คะแนน
อื่น ๆ	.....คะแนน
<b>รวม</b>	<b>.....100...คะแนน</b>

### ระดับคะแนน

คะแนน 80 - 100	ระดับผลการเรียนระดับ	4
คะแนน 75 - 79	ระดับผลการเรียนระดับ	3.5
คะแนน 70 - 74	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. สื่อการสอน Power point รายวิชางานบริการลูกค้าในงานธุรกิจค้าปลีกสมัยใหม่
2. สื่อเอกสารประกอบการสอนวิชางานบริการลูกค้าในงานธุรกิจค้าปลีกสมัยใหม่

## แหล่งเรียนรู้เพิ่มเติม

1. การสืบหาข้อมูล และการสอนรายวิชาทางสื่อ INTERNET