



มาตรฐานอาชีพและคุณวุฒิวิชาชีพ
Occupational Standard and Professional Qualifications

มาตรฐานอาชีพ สาขาวิชาชีพบริการยานยนต์

จัดทำโดย สถาบันคุณวุฒิวิชาชีพ (องค์การมหาชน)
ร่วมกับ สถาบันการอาชีวศึกษาภาคกลาง 4

1. ชื่อมาตรฐานอาชีพ

มาตรฐานอาชีพ สาขาวิชาชีพบริการยานยนต์

2. ประวัติการปรับปรุงมาตรฐาน

ปรับปรุงครั้งที่ 2

3. ทะเบียนอ้างอิง (Imprint)

N/A

4. ข้อมูลเบื้องต้น

มาตรฐานอาชีพและคุณวุฒิวิชาชีพ สาขาวิชาชีพบริการยานยนต์นี้ มุ่งเน้นเฉพาะกลุ่มบุคลากร ที่ปฏิบัติงานด้านอุตสาหกรรมยานยนต์ ประกอบด้วย การปฏิบัติงานด้านการซ่อมบำรุงรักษารถยนต์ ด้านการซ่อมตัวถังและสี ด้านการซ่อมเครื่องยนต์ ด้านการซ่อมไฟฟ้ารถยนต์ ด้านการซ่อมช่วงล่าง บังคับเลี้ยว และระบบส่งกำลัง ด้านการติดตั้งแก๊สในรถยนต์ ด้านการซ่อมรถบรรทุกและรถบัส ด้านการซ่อมรถจักรยานยนต์ และด้านงานบริการส่วนหน้า

5. ประวัติการปรับปรุงมาตรฐานในแต่ละครั้ง

การทบทวนมาตรฐานอาชีพและคุณวุฒิวิชาชีพตามกรอบคุณวุฒิวิชาชีพ 8 ระดับครั้งที่ 2

6. ครั้งที่

2

การเปลี่ยนแปลงที่สำคัญ : การทบทวนมาตรฐานอาชีพและคุณวุฒิวิชาชีพจากกรอบคุณวุฒิวิชาชีพ 7ระดับ เป็น 8 ระดับ มีรายละเอียด ดังนี้

- ทบทวนรายละเอียดของหน่วยสมรรถนะ (Unit of Competence) หน่วยสมรรถนะย่อย (Element of Competence) และเกณฑ์ในการปฏิบัติงาน (Performance Criteria) ตลอดจนรายละเอียด ที่ปรากฏใน Template มาตรฐานอาชีพและหน่วยสมรรถนะ ทั้ง 18 ข้อ เพื่อให้มีความสมบูรณ์สอดคล้องกับกรอบคุณวุฒิวิชาชีพ (8 ระดับ)
- ปรับแก้รายละเอียดในเครื่องมือประเมินให้สอดคล้องกับระดับคุณวุฒิวิชาชีพที่ได้รับการปรับปรุง

7. คุณวุฒิวิชาชีพที่ครอบคลุม (Professional Qualifications included)

สาขาวิชาชีพบริการยานยนต์

สาขางานขายและบริการ

อาชีพพนักงานประเมินราคารถยนต์ใช้แล้ว ระดับ 3

8. คุณวุฒิวิชาชีพที่เกี่ยวข้อง (Related Professional Qualifications)

N/A

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

รหัสหน่วยสมรรถนะ	เนื้อหา
IV13011	เสริมสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้า
IV13012	สื่อสารกับลูกค้า
IV13031	ประเมินสภาพตัวถังและสีรถยนต์
IV13032	ประเมินสภาพรถยนต์
IV13033	ประเมินสภาพระบบอำนวยความสะดวกและอุปกรณ์ภายในรถยนต์

10. ระดับคุณวุฒิ

10.1 สาขาวิชาชีพบริการยานยนต์ สาขางานขายและบริการ อาชีพพนักงานประเมินราคารถยนต์ใช้แล้ว ระดับ 3

คุณลักษณะของผลการเรียนรู้ (Characteristics of Outcomes)

เป็นบุคคลที่มีคุณลักษณะของผลลัพธ์การเรียนรู้ที่พึงประสงค์ในการประกอบอาชีพ สาขาวิชาชีพบริการยานยนต์ สาขางานขายและบริการ อาชีพพนักงานตรวจสอบสภาพและประเมินราคารถยนต์ใช้แล้ว ระดับ 3 โดยมีความรู้ ทักษะ และความสามารถในการปฏิบัติงานเกี่ยวกับการเสริมสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้า ดูแล

เอาใจใส่ลูกค้า ประเมินและตอบสนองความต้องการด้านผลิตภัณฑ์และการบริการตามที่ถูกคาดหวังได้ แนะนำสิทธิประโยชน์ของผลิตภัณฑ์ และการบริการเสนอแนะข้อมูลให้คำแนะนำแก่ลูกค้า สื่อสารกับลูกค้า สอบถาม และรับฟังความต้องการของลูกค้า สามารถนำเสนอคุณลักษณะของผลิตภัณฑ์ให้กับลูกค้า รวมถึงประเมินสภาพตัวถังและสีรถยนต์ ตรวจสอบ ประเมินสภาพ และบันทึกข้อมูลสภาพโครงสร้างตัวถังรถยนต์ และการตรวจสอบ ประเมินสภาพ และบันทึกข้อมูลสภาพชิ้นส่วนภายนอกและสีรถยนต์ ประเมินสภาพรถยนต์ ไม่ว่าจะเป็นการตรวจสอบ การประเมิน การบันทึกข้อมูลเกี่ยวกับระบบไฟฟ้ารถยนต์ การตรวจสอบ

การประเมิน การบันทึกข้อมูลสภาพชิ้นส่วนภายในห้องโดยสารรถยนต์ การตรวจสอบ การประเมิน การบันทึกข้อมูลการทำงานของของสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ของรถยนต์ การตรวจสอบ การประเมิน การบันทึกข้อมูลอุปกรณ์ความปลอดภัยของรถยนต์

การประเมินสภาพระบบอำนวยความสะดวกและอุปกรณ์ภายในรถยนต์ไม่ว่าจะเป็น การตรวจสอบ การประเมิน การบันทึกข้อมูลระบบขับเคลื่อนรถยนต์ การตรวจสอบ การประเมิน การบันทึกข้อมูลห้องเครื่องยนต์ และการตรวจสอบ การประเมิน การบันทึกข้อมูลสภาพเครื่องล่างรถยนต์ได้ตามนโยบายและคู่มือการปฏิบัติงานของสถานประกอบการ

การเลือกระดับคุณวุฒิวิชาชีพ (Qualification Pathways)

บุคคลที่ประสงค์ขอรับรองสมรรถนะเพื่อรับใบประกาศนียบัตรคุณวุฒิวิชาชีพและหนังสือรับรองมาตรฐานอาชีพตามประกาศของสถาบันคุณวุฒิวิชาชีพ จะต้องดำเนินการดังนี้

1. ผู้สมัครจะต้องมีคุณสมบัติและหลักฐานที่ต้องแสดงดังนี้

(1) มีประสบการณ์ทำงานในงานบริการยานยนต์ พนักงานตรวจสอบสภาพและประเมินราคารถยนต์ใช้แล้ว อย่างน้อย 1 ปี โดยต้องมีประสบการณ์ที่ได้รับการรับรองจากสถานประกอบการ ไม่นับการฝึกงานที่ต่ำกว่า 500 ชั่วโมง

(2) ผู้สมัครต้องมีหลักฐานที่น่าเชื่อถือ และจัดทำเป็นแฟ้มสะสมผลงาน ที่แสดงว่ามีความรู้ ทักษะ ความสามารถ และประสบการณ์ ตามรายละเอียด

2. ผู้ที่จะได้รับการรับรองต้องผ่านการประเมินสมรรถนะดังนี้

(1) แสดงหลักฐานตามข้อ 1. ครบถ้วนแล้วได้รับการรับรองจากเจ้าหน้าที่สอบ

(2) มาตรฐานอาชีพของคุณวุฒิวิชาชีพนี้ประกอบด้วยหน่วยสมรรถนะ 5 หน่วย โดยผู้ที่จะได้รับใบประกาศนียบัตรคุณวุฒิวิชาชีพ จะต้องได้รับการประเมินและผ่านการรับรองตามหน่วยสมรรถนะทั้งหมด

หลักเกณฑ์การต่ออายุหนังสือรับรองมาตรฐานอาชีพ

N/A

กลุ่มบุคคลในอาชีพ (Target Group)

บุคคลผู้ประกอบอาชีพในสาขาวิชาชีพบริการยานยนต์ มีลักษณะการประกอบพนักงานตรวจสอบสภาพและประเมินราคารถยนต์ใช้แล้ว อาชีพพนักงานตรวจสอบสภาพและประเมินราคารถยนต์ใช้แล้ว พนักงานขายรถยนต์ พนักงานให้คำปรึกษาแผนกบริการ ช่างบำรุงรักษารถยนต์ตามระยะทาง ช่างบำรุงรักษาเครื่องล่าง รถยนต์ ช่างบำรุงรักษารถยนต์ เป็นต้น

หน่วยสมรรถนะ (หน่วยสมรรถนะทั้งหมดของคุณวุฒิวิชาชีพนี้)

IV13011 เสริมสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้า

IV13012 สื่อสารกับลูกค้า

IV13031 ประเมินสภาพตัวถังและสีรถยนต์

IV13032 ประเมินสภาพรถยนต์

IV13033 ประเมินสภาพระบบอำนวยความสะดวกและอุปกรณ์ภายในรถยนต์

ตารางแผนผังแสดงหน้าที่

1. ตารางแสดงหน้าที่ 1

ประกาศใช้ ณ 21/09/2566

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

ความมุ่งหมายหลัก Key Purpose	บทบาทหลัก Key Roles		หน้าที่หลัก Key Function	
	รหัส	คำอธิบาย	รหัส	คำอธิบาย
บุคคลากรด้านบริการยานยนต์มีมาตรฐานในระดับสากล	IV130	ปฏิบัติงานสนับสนุนด้านบริการยานยนต์ได้ตามมาตรฐานสากล	IV1301	ปฏิบัติงานขายรถยนต์
			IV1303	ปฏิบัติงานประเมินราคารถยนต์ใช้แล้ว

คำอธิบาย ตารางแผนผังแสดงหน้าที่เป็นแผนผังที่ใช้วิเคราะห์หน้าที่งานเพื่อให้ได้หน้าที่หลัก (Key Function)

2. ตารางแสดงหน้าที่ 1 (ต่อ)

ประกาศใช้ ณ 21/09/2566

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

หน้าที่หลัก Key Function		หน่วยสมรรถนะ Unit of Competence		หน่วยสมรรถนะย่อย Element of Competence	
รหัส	คำอธิบาย	รหัส	คำอธิบาย	รหัส	คำอธิบาย
IV1301	ปฏิบัติงานขายรถยนต์	IV13011	เสริมสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้า	IV130111	ดูแลเอาใจใส่ลูกค้า
				IV130112	บ่งชี้ถึงความต้องการเฉพาะของลูกค้า
				IV130113	ให้ข้อมูลและคำแนะนำแก่ลูกค้า
		IV13012	สื่อสารกับลูกค้า	IV130121	สอบถามความต้องการของลูกค้า
				IV130122	รับฟัง/ตอบรับความต้องการของลูกค้า
				IV130123	สื่อสารกับลูกค้าทางโทรศัพท์
				IV130124	นำเสนอผลิตภัณฑ์ให้ลูกค้า
IV1303	ปฏิบัติงานประเมินราคารถยนต์ใช้แล้ว	IV13031	ประเมินสภาพตัวถังและสีรถยนต์	IV130311	ตรวจสอบโครงสร้างตัวถังรถยนต์
				IV130312	การตรวจสอบสภาพสีรถยนต์
		IV13032	ประเมินสภาพรถยนต์	IV130321	การตรวจสอบระบบไฟฟ้ารถยนต์
				IV130322	การตรวจสอบสภาพชิ้นส่วนภายในห้องโดยสารรถยนต์
				IV130323	การตรวจสอบการทำงานของสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ของรถยนต์
				IV130324	การตรวจสอบอุปกรณ์ความปลอดภัยของรถยนต์
		IV13033	ประเมินสภาพระบบอำนวยความสะดวกและอุปกรณ์ภายในรถยนต์	IV130331	การตรวจสอบระบบขับเคลื่อนรถยนต์
				IV130332	การตรวจสอบห้องเครื่องยนต์
				IV130333	การตรวจสอบสภาพเครื่องล่างรถยนต์

คำอธิบาย

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

1. รหัสหน่วยสมรรถนะ IV13011
2. ชื่อหน่วยสมรรถนะ เสริมสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้า
3. ทบทวนครั้งที่ 2 / 2566
4. สร้างใหม่ ☐ ปรับปรุง ☒

5. สำหรับชื่ออาชีพและรหัสอาชีพ (Occupational Classification)

พนักงานขายรถยนต์ใหม่

ISCO 5221 เจ้าของร้านค้า

ISCO 5223 พนักงานช่วยขายในร้านค้า

6. คำอธิบายหน่วยสมรรถนะ (Description of Unit of Competency)

ผู้ที่ผ่านหน่วยสมรรถนะนี้ จะมีความสามารถในการปฏิบัติงานเกี่ยวกับการเสริมสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้า ดูแลเอาใจใส่ลูกค้า ประเมินและตอบสนองความต้องการด้านผลิตภัณฑ์และบริการตามที่ลูกค้าต้องการได้ แนะนำสิทธิประโยชน์ของผลิตภัณฑ์ และบริการ เสนอแนะข้อมูลให้คำแนะนำแก่ลูกค้า ได้ตามนโยบายและคู่มือการปฏิบัติงานของสถานประกอบการ

7. สำหรับระดับคุณวุฒิ

1	2	3	4	5	6	7	8
☐	☐	☒	☐	☐	☐	☐	☐

8. กลุ่มอาชีพ (Sector)

บริการยานยนต์

9. ชื่ออาชีพและรหัสอาชีพอื่นที่หน่วยสมรรถนะนี้สามารถใช้ได้ (ถ้ามี)

N/A

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

N/A

11. สมรรถนะย่อยและเกณฑ์การปฏิบัติงาน (Elements and Performance Criteria)

สมรรถนะย่อย (Element)	เกณฑ์ในการปฏิบัติงาน (Performance Criteria)	วิธีการประเมิน (Assessment)
IV130111 ดูแลเอาใจใส่ลูกค้า	ดูแลต้อนรับลูกค้าได้ตามนโยบายและคู่มือการปฏิบัติงานของสถานประกอบการ สร้างบรรยากาศในการให้บริการผ่านการนำเสนอทั้งในรูปแบบพูดและทำทางได้ตามนโยบายและคู่มือการปฏิบัติงานของสถานประกอบการ	ข้อสอบข้อเขียน การสาธิตการปฏิบัติงาน การสัมภาษณ์ แฟ้มสะสมผลงาน
IV130112 บ่งชี้ถึงความต้องการเฉพาะของลูกค้า	ทราบถึงความต้องการของลูกค้าจากการสอบถามและการรับฟังได้ตามนโยบายและคู่มือการปฏิบัติงานของสถานประกอบการ ประเมินและตอบสนองความต้องการของลูกค้าในเรื่องของผลิตภัณฑ์และบริการที่ตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้ตามนโยบายและคู่มือการปฏิบัติงานของสถานประกอบการ	ข้อสอบข้อเขียน การสาธิตการปฏิบัติงาน การสัมภาษณ์ แฟ้มสะสมผลงาน

สมรรถนะย่อย (Element)	เกณฑ์ในการปฏิบัติงาน (Performance Criteria)	วิธีการประเมิน (Assessment)
IV130113 ให้ข้อมูลและคำแนะนำแก่ลูกค้า	แนะนำสิทธิประโยชน์ของผลิตภัณฑ์และบริการของสถานประกอบการให้ตรงกับความต้องการของลูกค้าได้ตามนโยบายและคู่มือการปฏิบัติงานของสถานประกอบการ ให้ข้อมูลเพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้ตามนโยบายและคู่มือการปฏิบัติงานของสถานประกอบการ เสนอแนะข้อมูลทางเลือกให้แก่ลูกค้าได้ตามนโยบายและคู่มือการปฏิบัติงานของสถานประกอบการ	แฟ้มสะสมผลงาน การสาธิตการปฏิบัติงาน การสัมภาษณ์ แฟ้มสะสมผลงาน

12. ความรู้และทักษะก่อนหน้าที่จำเป็น (Pre-requisite Skill & Knowledge)

N/A

13. ทักษะและความรู้ที่ต้องการ (Required Skills and Knowledge)

(ก) ความต้องการด้านทักษะ

1. สามารถดูแลต้อนรับลูกค้า และสร้างบรรยากาศในการให้บริการผ่านการนำเสนอได้ตามนโยบายและคู่มือการปฏิบัติงานของสถานประกอบการ
2. สามารถสอบถาม พูดคุย รับฟัง ความต้องการของลูกค้า
สามารถประเมินและตอบสนองความต้องการของลูกค้าเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์และบริการได้ตามนโยบายและคู่มือการปฏิบัติงานของสถานประกอบการ
3. สามารถให้ข้อมูลทางเลือก คำแนะนำ และสิทธิประโยชน์ต่าง ๆ
ของผลิตภัณฑ์และบริการได้ตรงกับความต้องการของลูกค้าและตรงตามนโยบายและคู่มือการปฏิบัติงานของสถานประกอบการ

(ข) ความต้องการด้านความรู้

1. ความรู้เกี่ยวกับการดูแลเอาใจใส่
2. ความรู้เกี่ยวกับการประเมินความต้องการ และการบ่งชี้ถึงความต้องการเฉพาะของลูกค้า
3. ความรู้เกี่ยวกับการให้ข้อมูลและคำแนะนำแก่ลูกค้า

14. หลักฐานที่ต้องการ (Evidence Guide)

(ก) หลักฐานการปฏิบัติงาน (Performance Evidence)

1. แสดงผลงานการเสริมสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้า
2. แสดงถึงการดูแลเอาใจใส่ลูกค้า
3. แสดงถึงการประเมินความต้องการ และการบ่งชี้ถึงความต้องการเฉพาะของลูกค้า
4. แสดงถึงการให้ข้อมูลและคำแนะนำแก่ลูกค้า
5. แสดงหลักฐานเอกสารเกี่ยวกับการปฏิบัติงานเช่น ใบรับรองการปฏิบัติงานจากสถานประกอบการ ใบกำหนดหน้าที่ ภาพถ่าย วิดีโอการปฏิบัติงาน หรือ ผลงานจากการปฏิบัติงาน เป็นต้น

(ข) หลักฐานความรู้ (Knowledge Evidence)

1. ระบุหรืออธิบายการเสริมสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้า
2. ระบุหรืออธิบายเกี่ยวกับการดูแลเอาใจใส่ลูกค้า
3. ระบุหรืออธิบายเกี่ยวกับความต้องการ และการบ่งชี้ถึงความต้องการเฉพาะของลูกค้า
4. ระบุหรืออธิบายเกี่ยวกับการให้ข้อมูลและคำแนะนำแก่ลูกค้า
5. หลักฐานความรู้ด้านเอกสาร เช่นใบรับรองความรู้จากสถานประกอบการ แฟ้มสะสมผลการปฏิบัติงาน ใบประกาศนียบัตร หรือวุฒิบัตร เป็นต้น

(ค) คำแนะนำในการประเมิน

หลักฐานที่ต้องการแสดงสมรรถนะในส่วนนี้ ต้องมีความสัมพันธ์และตอบโจทย์สมรรถนะ และเกณฑ์การปฏิบัติงานในหน่วยสมรรถนะนี้ โดยต้องแสดงถึง

1. ความรู้และทักษะที่เกี่ยวข้อง
2. วิธีปฏิบัติงานในสถานที่ทำงานและกฎหมายที่เกี่ยวข้อง
3. ขอบเขตด้านอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง

โดยเจ้าหน้าที่สอบตรวจสอบประเมินหลักฐาน โดยพิจารณาจากร่องรอยหลักฐานที่เกี่ยวข้อง ทั้งหลักฐานด้านปฏิบัติงาน และหลักฐานด้านความรู้

(ง) วิธีการประเมิน

1. แบบประเมินข้อสอบข้อเขียน
2. แบบประเมินสาธิตการปฏิบัติงาน
3. แบบประเมินสัมภาษณ์
4. แบบประเมินเทียบโอนประสบการณ์

15. ขอบเขต (Range Statement)

(ก) คำแนะนำรายละเอียด

การประเมินนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินสมรรถนะตามเกณฑ์การปฏิบัติงานเกี่ยวกับการเสริมสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้า การสื่อสารกับลูกค้า นำเสนอแผนการซ่อมบำรุงและการรับประกันหลังการขาย รวมถึงการเจรจาขาย โดยใช้วิธีการใดวิธีการหนึ่ง หรือหลายวิธีร่วมกัน ได้แก่ การสัมภาษณ์ ข้อสอบข้อเขียน การประเมินเทียบโอนประสบการณ์ (RESK) และเอกสารหลักฐานการปฏิบัติงานต่าง ๆ

(ข) คำอธิบายรายละเอียด

I) ขั้นตอน ระเบียบ หรือวิธีปฏิบัติงานในสถานที่ทำงาน (Workplace Procedures)

เสริมสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้า พิจารณาจากความสามารถในการดูแลเอาใจใส่ลูกค้า บ่งชี้ถึงความต้องการเฉพาะของลูกค้า และการให้ข้อมูลและคำแนะนำแก่ลูกค้า

II) สถานที่ทำงาน (Work Site)

ทำความสะอาด บำรุงรักษาและจัดเก็บเครื่องมือวัดและอุปกรณ์เสริมต่าง ๆ โดยคำนึงถึงระบบ 5 ส. และความปลอดภัยในการทำงาน

III) สภาวะในการทำงาน (Operating Conditions)

การนำเสนอ และสื่อสารกับลูกค้าได้ตามนโยบายและคู่มือการปฏิบัติงานของสถานประกอบการ

IV) ข้อมูล/เอกสาร (Information/documents)

นโยบายและคู่มือการปฏิบัติงานของสถานประกอบการ

16. หน่วยสมรรถนะร่วม (ถ้ามี)

N/A

17. อุตสาหกรรมร่วม/กลุ่มอาชีพร่วม (ถ้ามี)

N/A

18. รายละเอียดกระบวนการและวิธีการประเมิน (Assessment Description and Procedure)

เจ้าหน้าที่สอบพิจารณาหลักฐานจากแฟ้มสะสมผลงานที่เป็นเอกสารรับรองผลงาน รับรองความรู้ความสามารถที่ผ่านมาก่อนหน้า

หากไม่ชัดเจนหรือมีปริมาณไม่เพียงพอให้เชื่อถือได้ ให้ประเมินสมรรถนะของผู้เข้ารับการประเมินด้วยเครื่องมือประเมินความรู้และทักษะ ให้ครอบคลุมเกณฑ์การปฏิบัติงาน ทักษะและความรู้ที่ต้องการของหน่วยสมรรถนะนี้ ได้แก่

1. ประเมินภาคความรู้ด้วยข้อสอบข้อเขียนแบบตัวเลือก
2. ประเมินภาคความรู้และประสบการณ์ด้วยแบบทดสอบการสาธิตการปฏิบัติงาน
3. ประเมินภาคความรู้และประสบการณ์ด้วยแบบการสัมภาษณ์เชิงเทคนิค
4. ประเมินความรู้และความสามารถจากประสบการณ์ด้วยแฟ้มสะสมผลงานของผู้รับการประเมิน

1. รหัสหน่วยสมรรถนะIV13012
2. ชื่อหน่วยสมรรถนะสื่อสารกับลูกค้า
3. ทบทวนครั้งที่2 / 2566
4. สร้างใหม่

☐

ปรับปรุง

☒

5. สำหรับชื่ออาชีพและรหัสอาชีพ (Occupational Classification)

พนักงานขายรถยนต์ใหม่

ISCO 5221 เจ้าของร้านค้า

ISCO 5223 พนักงานช่วยขายในร้านค้า

6. คำอธิบายหน่วยสมรรถนะ (Description of Unit of Competency)

ผู้ผ่านหน่วยสมรรถนะนี้สามารถปฏิบัติงานสื่อสารกับลูกค้า สอบถาม และรับฟังความต้องการของลูกค้า สามารถนำเสนอคุณลักษณะและสมรรถนะของผลิตภัณฑ์ให้กับลูกค้าได้ตามนโยบายและคู่มือการปฏิบัติงานของสถานประกอบการ

7. สำหรับระดับคุณวุฒิ

1	2	3	4	5	6	7	8
☐	☐	☒	☐	☐	☐	☐	☐

8. กลุ่มอาชีพ (Sector)

บริการยานยนต์

9. ชื่ออาชีพและรหัสอาชีพอื่นที่หน่วยสมรรถนะนี้สามารถใช้ได้ (ถ้ามี)

N/A

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

N/A

11. สมรรถนะย่อยและเกณฑ์การปฏิบัติงาน (Elements and Performance Criteria)

สมรรถนะย่อย (Element)	เกณฑ์ในการปฏิบัติงาน (Performance Criteria)	วิธีการประเมิน (Assessment)
IV130121 สอบถามความต้องการของลูกค้า	ใช้คำถามปลายเปิดเพื่อให้ได้ข้อมูลความต้องการของลูกค้าได้ตามนโยบายและคู่มือการปฏิบัติงานของสถานประกอบการ ใช้คำถามปลายปิดเพื่อยืนยันความต้องการของลูกค้าได้ตามนโยบายและคู่มือการปฏิบัติงานของสถานประกอบการ ใช้คำถามแบบเจาะเพื่อให้ได้รายละเอียดได้ตามนโยบายและคู่มือการปฏิบัติงานของสถานประกอบการ	ข้อสอบข้อเขียน การสาธิตการปฏิบัติงาน การสัมภาษณ์ แฟ้มสะสมผลงาน
IV130122 รับฟัง/ตอบรับความต้องการของลูกค้า	รับข้อมูลความต้องการของลูกค้าได้ตามนโยบายและคู่มือการปฏิบัติงานของสถานประกอบการ ยืนยันความต้องการของลูกค้าได้ตามนโยบายและคู่มือการปฏิบัติงานของสถานประกอบการ	ข้อสอบข้อเขียน การสาธิตการปฏิบัติงาน การสัมภาษณ์ แฟ้มสะสมผลงาน
IV130123 สื่อสารกับลูกค้าทางโทรศัพท์	สอบถามความต้องการของลูกค้าได้ตามนโยบายและคู่มือการปฏิบัติงานของสถานประกอบการ รับฟังความต้องการของลูกค้าได้ตามนโยบายและคู่มือการปฏิบัติงานของสถานประกอบการ จดบันทึกความต้องการของลูกค้าได้ตามนโยบายและคู่มือการปฏิบัติงานของสถานประกอบการ	ข้อสอบข้อเขียน การสาธิตการปฏิบัติงาน การสัมภาษณ์ แฟ้มสะสมผลงาน

สมรรถนะย่อย (Element)	เกณฑ์ในการปฏิบัติงาน (Performance Criteria)	วิธีการประเมิน (Assessment)
IV130124 นำเสนอผลิตภัณฑ์ให้ลูกค้า	นำเสนอคุณลักษณะของผลิตภัณฑ์ให้แก่ลูกค้าได้ตามนโยบายและคู่มือการปฏิบัติงานของสถานประกอบการ นำเสนอสมรรถนะของผลิตภัณฑ์ให้แก่ลูกค้าได้ตามนโยบายและคู่มือการปฏิบัติงานของสถานประกอบการ	ข้อสอบข้อเขียน การสาธิตการปฏิบัติงาน การสัมภาษณ์ แฟ้มสะสมผลงาน

12. ความรู้และทักษะก่อนหน้าที่จำเป็น (Pre-requisite Skill & Knowledge)

N/A

13. ทักษะและความรู้ที่ต้องการ (Required Skills and Knowledge)

(ก) ความต้องการด้านทักษะ

1. สามารถใช้คำถามต่าง ๆ เพื่อให้ได้ข้อมูลความต้องการของลูกค้าได้ตามนโยบายและคู่มือการปฏิบัติงานของสถานประกอบการ
2. สามารถรับฟัง และตอบรับความต้องการของลูกค้าได้ตามนโยบายและคู่มือการปฏิบัติงานของสถานประกอบการ
3. สามารถสื่อสารกับลูกค้าเพื่อรับฟัง และจดบันทึกข้อมูลความต้องการของลูกค้าได้ตามนโยบายและคู่มือการปฏิบัติงานของสถานประกอบการ
4. สามารถนำเสนอคุณลักษณะและสมรรถนะของผลิตภัณฑ์ให้กับลูกค้าได้ตามนโยบายและคู่มือการปฏิบัติงานของสถานประกอบการ

(ข) ความต้องการด้านความรู้

1. ความรู้เกี่ยวกับการใช้คำถามแบบต่าง ๆ เพื่อสอบถามข้อมูลความต้องการของลูกค้า
2. ความรู้เกี่ยวกับการรับฟังและยืนยันข้อมูลความต้องการของลูกค้า
3. ความรู้เกี่ยวกับการสอบถาม รับฟัง และจดบันทึกข้อมูลความต้องการของลูกค้า
4. ความรู้เกี่ยวกับการนำเสนอคุณลักษณะและสมรรถนะของผลิตภัณฑ์ให้กับลูกค้า

14. หลักฐานที่ต้องการ (Evidence Guide)

(ก) หลักฐานการปฏิบัติงาน (Performance Evidence)

1. แสดงผลงานการสื่อสารกับลูกค้า
2. แสดงถึงการสอบถามความต้องการของลูกค้า
3. แสดงถึงการรับฟัง/ตอบรับความต้องการของลูกค้า
4. แสดงถึงการสื่อสารกับลูกค้าทางโทรศัพท์
5. แสดงถึงการนำเสนอผลิตภัณฑ์ให้ลูกค้า
6. แสดงหลักฐานเอกสารเกี่ยวกับการปฏิบัติงานเช่น ใบรับรองการปฏิบัติงานจากสถานประกอบการ ใบกำหนดหน้าที่ ภาพถ่าย วิดีโอการปฏิบัติงาน หรือผลงานจากการปฏิบัติงาน เป็นต้น

(ข) หลักฐานความรู้ (Knowledge Evidence)

1. ระบุหรืออธิบายเกี่ยวกับการสื่อสารกับลูกค้า
2. ระบุหรืออธิบายเกี่ยวกับการสอบถามความต้องการของลูกค้า
3. ระบุหรืออธิบายเกี่ยวกับการรับฟัง/ตอบรับความต้องการของลูกค้า
4. ระบุหรืออธิบายเกี่ยวกับการสื่อสารกับลูกค้าทางโทรศัพท์
5. ระบุหรืออธิบายเกี่ยวกับการนำเสนอผลิตภัณฑ์ให้ลูกค้า
6. หลักฐานความรู้ด้านเอกสาร เช่นใบรับรองความรู้จากสถานประกอบการ แฟ้มสะสมผลการปฏิบัติงาน ใบประกาศนียบัตร หรือวุฒิบัตร เป็นต้น

(ค) คำแนะนำในการประเมิน

หลักฐานที่ต้องการแสดงสมรรถนะในส่วนนี้ ต้องมีความสัมพันธ์และตอบโจทยสมรรถนะ และเกณฑ์การปฏิบัติงานในหน่วยสมรรถนะนี้ โดยต้องแสดงถึง

1. ความรู้และทักษะที่เกี่ยวข้อง
2. วิธีปฏิบัติงานในสถานที่ทำงานและกฎหมายที่เกี่ยวข้อง
3. ขอบเขตด้านอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง

โดยเจ้าหน้าที่สอบตรงประเมินหลักฐาน โดยพิจารณาจากร่องรอยหลักฐานที่เกี่ยวข้อง ทั้งหลักฐานด้านปฏิบัติงาน และหลักฐานด้านความรู้

(ง) วิธีการประเมิน

1. แบบประเมินข้อสอบข้อเขียน
2. แบบประเมินสาธิตการปฏิบัติงาน
3. แบบประเมินสัมภาษณ์
4. แบบประเมินเทียบโอนประสบการณ์

15. ขอบเขต (Range Statement)

(ก) คำแนะนำรายละเอียด

การประเมินนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินสมรรถนะตามเกณฑ์การปฏิบัติงานเกี่ยวกับการเสริมสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้า การสื่อสารกับลูกค้า นำเสนอแผนการซ่อมบำรุงและการรับประกันหลังการขาย รวมถึงการเจรจาขาย โดยใช้วิธีการใดวิธีการหนึ่ง หรือหลายวิธีร่วมกัน ได้แก่ การสัมภาษณ์ ข้อสอบข้อเขียน การประเมินเทียบโอนประสบการณ์ (RESK) และเอกสารหลักฐานการปฏิบัติงานต่าง ๆ

(ข) คำอธิบายรายละเอียด

I) ขั้นตอน ระเบียบ หรือวิธีปฏิบัติงานในสถานที่ทำงาน (Workplace Procedures)

สื่อสารกับลูกค้า พิจารณาจากความสามารถในการสอบถามความต้องการของลูกค้า รับฟัง/ตอบรับความต้องการของลูกค้า สื่อสารกับลูกค้าทางโทรศัพท์ และนำเสนอผลิตภัณฑ์ให้กับลูกค้า

II) สถานที่ทำงาน (Work Site)

ทำความสะอาด บำรุงรักษาและจัดเก็บเครื่องมือวัดและอุปกรณ์เสริมต่าง ๆ โดยคำนึงถึงระบบ 5 ส. และความปลอดภัยในการทำงาน

III) สภาพะในการปฏิบัติงาน (Operating Conditions)

การนำเสนอ และสื่อสารกับลูกค้าได้ตามนโยบายและคู่มือการปฏิบัติงานของสถานประกอบการ

IV) ข้อมูล/เอกสาร (Information/documents)

นโยบายและคู่มือการปฏิบัติงานของสถานประกอบการ

16. หน่วยสมรรถนะร่วม (ถ้ามี)

N/A

17. อุตสาหกรรมร่วม/กลุ่มอาชีพร่วม (ถ้ามี)

N/A

18. รายละเอียดกระบวนการและวิธีการประเมิน (Assessment Description and Procedure)

เจ้าหน้าที่สอบพิจารณาหลักฐานจากแฟ้มสะสมผลงานที่เป็นเอกสารรับรองผลงาน รับรองความรู้ความสามารถที่ผ่านมาก่อนหน้า หากไม่ชัดเจนหรือมีปริมาณไม่เพียงพอให้เชื่อถือได้ ให้ประเมินสมรรถนะของผู้เข้ารับการประเมินด้วยเครื่องมือประเมินความรู้และทักษะ ให้ครอบคลุมเกณฑ์การปฏิบัติงาน ทักษะและความรู้ที่ต้องการของหน่วยสมรรถนะนี้ ได้แก่

1. ประเมินภาคความรู้ด้วยข้อสอบข้อเขียนแบบตัวเลือก
2. ประเมินภาคความรู้และประสบการณ์ด้วยแบบทดสอบการสาธิตการปฏิบัติงาน
3. ประเมินภาคความรู้และประสบการณ์ด้วยแบบการสัมภาษณ์เชิงเทคนิค
4. ประเมินความรู้และความสามารถจากประสบการณ์ด้วยแฟ้มสะสมผลงานของผู้รับการประเมิน

1. รหัสหน่วยสมรรถนะ

IV13031
2. ชื่อหน่วยสมรรถนะ

ประเมินสภาพตัวถังและสีรถยนต์
3. ทบทวนครั้งที่

2 / 2566
4. สร้างใหม่

☐

ปรับปรุง

☒

5. สำหรับชื่ออาชีพและรหัสอาชีพ (Occupational Classification)

พนักงานตรวจสอบสภาพและประเมินราคารถยนต์ใช้แล้ว

ISCO 5223 พนักงานช่วยขายในร้านค้า

6. คำอธิบายหน่วยสมรรถนะ (Description of Unit of Competency)

ผู้ที่ผ่านหน่วยสมรรถนะนี้สามารถประเมินสภาพตัวถังและสีรถยนต์ โดยตรวจสอบ ประเมิน และบันทึกข้อมูลสภาพโครงสร้างตัวถังรถยนต์ การตรวจสอบ ประเมิน และบันทึกข้อมูลสภาพชิ้นส่วนภายนอกและสีรถยนต์ได้ตามนโยบายและคู่มือการปฏิบัติงานของสถานประกอบการ

7. สำหรับระดับคุณวุฒิ

1	2	3	4	5	6	7	8
☐	☐	☒	☐	☐	☐	☐	☐

8. กลุ่มอาชีพ (Sector)

บริการยานยนต์

9. ชื่ออาชีพและรหัสอาชีพอื่นที่หน่วยสมรรถนะนี้สามารถใช้ได้ (ถ้ามี)

N/A

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

N/A

11. สมรรถนะย่อยและเกณฑ์การปฏิบัติงาน (Elements and Performance Criteria)

สมรรถนะย่อย (Element)	เกณฑ์การปฏิบัติงาน (Performance Criteria)	วิธีการประเมิน (Assessment)
IV130311 ตรวจสอบโครงสร้างตัวถังรถยนต์	ตรวจสอบสภาพโครงสร้างตัวถังรถยนต์ได้ตามคู่มือการปฏิบัติงานของสถานประกอบการ ประเมินสภาพโครงสร้างตัวถังรถยนต์ได้ตามคู่มือการปฏิบัติงานของสถานประกอบการ บันทึกข้อมูลสภาพโครงสร้างตัวถังรถยนต์ได้ตามคู่มือการปฏิบัติงานของสถานประกอบการ	ข้อสอบข้อเขียน การสาธิตการปฏิบัติงาน การสัมภาษณ์ แฟ้มสะสมผลงาน
IV130312 การตรวจสอบสภาพสีรถยนต์	ตรวจสอบสภาพชิ้นส่วนภายนอกและสีรถยนต์โดยรอบได้ตามคู่มือการปฏิบัติงานของสถานประกอบการ ประเมินสภาพชิ้นส่วนภายนอกและสีรถยนต์ได้ตามคู่มือการปฏิบัติงานของสถานประกอบการ บันทึกข้อมูลสภาพชิ้นส่วนภายนอกและสีรถยนต์ได้ตามคู่มือการปฏิบัติงานของสถานประกอบการ	ข้อสอบข้อเขียน การสาธิตการปฏิบัติงาน การสัมภาษณ์ แฟ้มสะสมผลงาน

12. ความรู้และทักษะก่อนหน้าที่จำเป็น (Pre-requisite Skill & Knowledge)

N/A

13. ทักษะและความรู้ที่ต้องการ (Required Skills and Knowledge)

(ก) ความต้องการด้านทักษะ

1. สามารถประเมินสภาพตัวถังและสีรถยนต์ได้ตามนโยบายและคู่มือการปฏิบัติงานของสถานประกอบการ
2. สามารถตรวจสอบ ประเมิน และบันทึกข้อมูลสภาพโครงสร้างตัวถังรถยนต์ได้ตามนโยบายและคู่มือการปฏิบัติงานของสถานประกอบการ
3. สามารถตรวจสอบ ประเมิน และบันทึกข้อมูลสภาพชิ้นส่วนภายนอกและสีรถยนต์ได้ตามนโยบายและคู่มือการปฏิบัติงานของสถานประกอบการ

(ข) ความต้องการด้านความรู้

1. ความรู้เกี่ยวกับการประเมินสภาพตัวถังและสีรถยนต์
2. ความรู้เกี่ยวกับหลักการตรวจสอบโครงสร้างตัวถังรถยนต์
3. ความรู้เกี่ยวกับหลักการตรวจสอบสภาพชิ้นส่วนภายนอกและสีรถยนต์

14. หลักฐานที่ต้องการ (Evidence Guide)

(ก) หลักฐานการปฏิบัติงาน (Performance Evidence)

1. แสดงผลงานการประเมินสภาพตัวถังและสีรถยนต์
2. แสดงถึงการประเมินสภาพตัวถังและสีรถยนต์
3. แสดงถึงการตรวจสอบโครงสร้างตัวถังรถยนต์
4. แสดงถึงการตรวจสอบสภาพชิ้นส่วนภายนอกและสีรถยนต์
5. แสดงหลักฐานเอกสารเกี่ยวกับการปฏิบัติงาน เช่น ใบรับรองการปฏิบัติงานจากสถานประกอบการ ใบกำหนดหน้าที่ ภาพถ่าย วิดีโอการปฏิบัติงาน หรือผลงานจากการปฏิบัติงาน เป็นต้น

(ข) หลักฐานความรู้ (Knowledge Evidence)

1. ระบุหรืออธิบายเกี่ยวกับการประเมินสภาพตัวถังและสีรถยนต์
2. ระบุหรืออธิบายเกี่ยวกับการตรวจสอบโครงสร้างตัวถังรถยนต์
3. ระบุหรืออธิบายเกี่ยวกับการตรวจสอบสภาพชิ้นส่วนภายนอกและสีรถยนต์
4. หลักฐานความรู้ด้านเอกสาร เช่น ใบรับรองความรู้จากสถานประกอบการ แฟ้มสะสมผลการปฏิบัติงาน ใบประกาศนียบัตร หรือวุฒิบัตร เป็นต้น

(ค) คำแนะนำในการประเมิน

หลักฐานที่ต้องการแสดงสมรรถนะในส่วนนี้ ต้องมีความสัมพันธ์และตอบโจทย์สมรรถนะ และเกณฑ์การปฏิบัติงานในหน่วยสมรรถนะนี้ โดยต้องแสดงถึง

1. ความรู้และทักษะที่เกี่ยวข้อง
2. วิธีปฏิบัติงานในสถานที่ทำงานและกฎหมายที่เกี่ยวข้อง
3. ขอบเขตด้านอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง

โดยเจ้าหน้าที่สอบตรวจประเมินหลักฐาน โดยพิจารณาจากร่องรอยหลักฐานที่เกี่ยวข้อง ทั้งหลักฐานด้านปฏิบัติงาน และหลักฐานด้านความรู้

(ง) วิธีการประเมิน

1. แบบประเมินข้อสอบข้อเขียน
2. แบบประเมินสาธิตการปฏิบัติงาน
3. แบบประเมินสัมภาษณ์
4. แบบประเมินเทียบโอนประสบการณ์

15. ขอบเขต (Range Statement)

(ก) คำแนะนำรายละเอียด

การประเมินนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินสมรรถนะตามเกณฑ์การปฏิบัติงานเกี่ยวกับการเสริมสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้า การสื่อสารกับลูกค้า นำเสนอแผนการซ่อมบำรุงและการรับประกันหลังการขาย รวมถึงการเจรจาขาย โดยใช้วิธีการใดวิธีการหนึ่ง หรือหลายวิธีร่วมกัน ได้แก่ การสัมภาษณ์ ข้อสอบข้อเขียน การประเมินเทียบโอนประสบการณ์ (RESK) และเอกสารหลักฐานการปฏิบัติงานต่าง ๆ

(ข) คำอธิบายรายละเอียด

I) ขั้นตอน ระเบียบ หรือวิธีปฏิบัติงานในสถานที่ทำงาน (Workplace Procedures)

การประเมินสภาพโครงสร้างตัวถังรถยนต์ ชิ้นส่วนภายนอกและสีรถยนต์เป็นองค์ประกอบที่สำคัญในการประเมินราคารถยนต์ ผู้เข้ารับการประเมินต้องทราบถึงเกณฑ์ที่ใช้ในการประเมินสภาพโครงสร้างตัวถังรถยนต์ ชิ้นส่วนภายนอกและสีรถยนต์ และสามารถอธิบายถึงสาเหตุของการประเมินตามเกณฑ์ที่ใช้ในการประเมินสภาพโครงสร้างตัวถังรถยนต์ ชิ้นส่วนภายนอกและสีรถยนต์ได้

II) สถานที่ทำงาน (Work Site)

ทำความสะอาด บำรุงรักษาและจัดเก็บเครื่องมือวัดและอุปกรณ์เสริมต่าง ๆ โดยคำนึงถึงระบบ 5 ส. และความปลอดภัยในการทำงาน

III) สภาวะในการทำงาน (Operating Conditions)

การนำเสนอ และสื่อสารกับลูกค้าได้ตามนโยบายและคู่มือการปฏิบัติงานของสถานประกอบการ

IV) ข้อมูล/เอกสาร (Information/documents)

นโยบายและคู่มือการปฏิบัติงานของสถานประกอบการ

16. หน่วยสมรรถนะรวม (ถ้ามี)

N/A

17. อุตสาหกรรมร่วม/กลุ่มอาชีพร่วม (ถ้ามี)

N/A

18. รายละเอียดกระบวนการและวิธีการประเมิน (Assessment Description and Procedure)

เจ้าหน้าที่สอบพิจารณาหลักฐานจากแฟ้มสะสมผลงานที่เป็นเอกสารรับรองผลงาน รับรองความรู้ความสามารถที่ผ่านมาก่อนหน้า

หากไม่ชัดเจนหรือมีปริมาณไม่เพียงพอให้เชื่อถือได้ ให้ประเมินสมรรถนะของผู้เข้ารับการประเมินด้วยเครื่องมือประเมินความรู้และทักษะ ให้ครอบคลุมเกณฑ์การปฏิบัติงาน ทักษะและความรู้ที่ต้องการของหน่วยสมรรถนะนี้ ได้แก่

1. ประเมินภาคความรู้ด้วยข้อสอบข้อเขียนแบบตัวเลือก
2. ประเมินภาคความรู้และประสบการณ์ด้วยแบบทดสอบการสาธิตการปฏิบัติงาน
3. ประเมินภาคความรู้และประสบการณ์ด้วยแบบการสัมภาษณ์เชิงเทคนิค
4. ประเมินความรู้และความสามารถจากประสบการณ์ด้วยแฟ้มสะสมผลงานของผู้รับการประเมิน

1. รหัสหน่วยสมรรถนะIV13032
2. ชื่อหน่วยสมรรถนะประเมินสภาพรถยนต์
3. ทบทวนครั้งที่2 / 2566
4. สร้างใหม่

☐

ปรับปรุง

☒

5. สำหรับชื่ออาชีพและรหัสอาชีพ (Occupational Classification)

พนักงานตรวจสอบสภาพและประเมินราคารถยนต์ใช้แล้ว

ISCO 5221 เจ้าของร้านค้า

6. คำอธิบายหน่วยสมรรถนะ (Description of Unit of Competency)

ผู้ที่ผ่านหน่วยสมรรถนะนี้สามารถประเมินสภาพรถยนต์ การตรวจสอบ ประเมิน บันทึกข้อมูลเกี่ยวกับระบบไฟฟ้ารถยนต์ การตรวจสอบ ประเมิน บันทึกข้อมูลเกี่ยวกับการตรวจสอบสภาพชิ้นส่วนภายในห้องโดยสารรถยนต์ การตรวจสอบ ประเมิน บันทึกข้อมูลเกี่ยวกับการทำงานของสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ของรถยนต์ และการตรวจสอบ ประเมิน บันทึกข้อมูลเกี่ยวกับอุปกรณ์ความปลอดภัยของรถยนต์ได้ตามนโยบายและคู่มือการปฏิบัติงานของสถานประกอบการ

7. สำหรับระดับคุณวุฒิ

1	2	3	4	5	6	7	8
☐	☐	☒	☐	☐	☐	☐	☐

8. กลุ่มอาชีพ (Sector)

บริการยานยนต์

9. ชื่ออาชีพและรหัสอาชีพอื่นที่หน่วยสมรรถนะนี้สามารถใช้ได้ (ถ้ามี)

N/A

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

N/A

11. สมรรถนะย่อยและเกณฑ์การปฏิบัติงาน (Elements and Performance Criteria)

สมรรถนะย่อย (Element)	เกณฑ์ในการปฏิบัติงาน (Performance Criteria)	วิธีการประเมิน (Assessment)
IV130321 การตรวจสอบระบบไฟฟ้ารถยนต์	ตรวจสอบไฟฟ้ารถยนต์ได้ตามคู่มือการปฏิบัติงานของสถานประกอบการ ประเมินระบบไฟฟ้ารถยนต์ได้ตามคู่มือการปฏิบัติงานของสถานประกอบการ บันทึกข้อมูลระบบไฟฟ้ารถยนต์ได้ตามคู่มือการปฏิบัติงานของสถานประกอบการ	ข้อสอบข้อเขียน การสาธิตการปฏิบัติงาน การสัมภาษณ์ แฟ้มสะสมผลงาน
IV130322 การตรวจสอบสภาพชิ้นส่วนภายในห้องโดยสารรถยนต์	ตรวจสอบสภาพชิ้นส่วนภายในห้องโดยสารรถยนต์ได้ตามคู่มือการปฏิบัติงานของสถานประกอบการ ประเมินสภาพสภาพชิ้นส่วนภายในห้องโดยสารรถยนต์ได้ตามคู่มือการปฏิบัติงานของสถานประกอบการ บันทึกข้อมูลสภาพชิ้นส่วนภายในห้องโดยสารรถยนต์ได้ตามคู่มือการปฏิบัติงานของสถานประกอบการ	ข้อสอบข้อเขียน การสาธิตการปฏิบัติงาน การสัมภาษณ์ แฟ้มสะสมผลงาน
IV130323 การตรวจสอบการทำงานของสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ของรถยนต์	ตรวจสอบอุปกรณ์ความปลอดภัยของรถยนต์ได้ตามคู่มือการปฏิบัติงานของสถานประกอบการ ประเมินสภาพอุปกรณ์ความปลอดภัยของรถยนต์ได้ตามคู่มือการปฏิบัติงานของสถานประกอบการ บันทึกข้อมูลอุปกรณ์ความปลอดภัยของรถยนต์ได้ตามคู่มือการปฏิบัติงานของสถานประกอบการ	ข้อสอบข้อเขียน การสาธิตการปฏิบัติงาน การสัมภาษณ์ แฟ้มสะสมผลงาน

สมรรถนะย่อย (Element)	เกณฑ์ในการปฏิบัติงาน (Performance Criteria)	วิธีการประเมิน (Assessment)
IV130324 การตรวจสอบอุปกรณ์ความปลอดภัยของรถยนต์	ตรวจสอบการทำงานของสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ของรถยนต์ได้ตามคู่มือการปฏิบัติงานของสถานประกอบการ ประเมินการทำงานของสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ของรถยนต์ได้ตามคู่มือการปฏิบัติงานของสถานประกอบการ บันทึกข้อมูลการทำงานของสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ของรถยนต์ได้ตามคู่มือการปฏิบัติงานของสถานประกอบการ	ข้อสอบข้อเขียน การสาธิตการปฏิบัติงาน การสัมภาษณ์ แฟ้มสะสมผลงาน

12. ความรู้และทักษะก่อนหน้าที่จำเป็น (Pre-requisite Skill & Knowledge)

N/A

13. ทักษะและความรู้ที่ต้องการ (Required Skills and Knowledge)

(ก) ความต้องการด้านทักษะ

1. สามารถตรวจสอบระบบไฟฟ้ารถยนต์ได้ตามนโยบายและคู่มือการปฏิบัติงานของสถานประกอบการ
2. สามารถตรวจสอบสภาพชิ้นส่วนภายในห้องโดยสารรถยนต์ได้ตามนโยบายและคู่มือการปฏิบัติงานของสถานประกอบการ
3. สามารถตรวจสอบการทำงานของสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ของรถยนต์ได้ตามนโยบายและคู่มือการปฏิบัติงานของสถานประกอบการ

(ข) ความต้องการด้านความรู้

1. ความรู้เกี่ยวกับการทำงานระบบไฟฟ้ารถยนต์
2. ความรู้เกี่ยวกับชิ้นส่วนภายในห้องโดยสารรถยนต์
3. ความรู้เกี่ยวกับการทำงานของสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ของรถยนต์
4. ความรู้เกี่ยวกับการทำงานของอุปกรณ์ความปลอดภัยของรถยนต์
5. ความรู้เกี่ยวกับหลักการการตรวจสอบสภาพชิ้นส่วนและระบบต่าง ๆ ภายในห้องโดยสารรถยนต์

14. หลักฐานที่ต้องการ (Evidence Guide)

(ก) หลักฐานการปฏิบัติงาน (Performance Evidence)

1. แสดงผลงานการประเมินสภาพรถยนต์
2. แสดงถึงการประเมินสภาพรถยนต์
3. แสดงถึงการตรวจสอบระบบไฟฟ้ารถยนต์
4. แสดงถึงการตรวจสอบสภาพชิ้นส่วนภายในห้องโดยสารรถยนต์
5. แสดงถึงการตรวจสอบการทำงานของสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ของรถยนต์
6. แสดงถึงการตรวจสอบอุปกรณ์ความปลอดภัยของรถยนต์
7. แสดงหลักฐานเอกสารเกี่ยวกับการปฏิบัติงานเช่น ใบรับรองการปฏิบัติงานจากสถานประกอบการ ใบกำหนดหน้าที่ ภาพถ่าย วิดีโอการปฏิบัติงาน หรือ ผลงานจากการปฏิบัติงาน เป็นต้น

(ข) หลักฐานความรู้ (Knowledge Evidence)

1. ระบุหรืออธิบายเกี่ยวกับการประเมินสภาพรถยนต์
2. ระบุหรืออธิบายเกี่ยวกับการตรวจสอบระบบไฟฟ้ารถยนต์
3. ระบุหรืออธิบายเกี่ยวกับการตรวจสอบสภาพชิ้นส่วนภายในห้องโดยสารรถยนต์
4. ระบุหรืออธิบายเกี่ยวกับการตรวจสอบการทำงานของสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ของรถยนต์
5. ระบุหรืออธิบายเกี่ยวกับการตรวจสอบอุปกรณ์ความปลอดภัยของรถยนต์
6. หลักฐานความรู้ด้านเอกสาร เช่นใบรับรองความรู้จากสถานประกอบการ แฟ้มสะสมผลการปฏิบัติงาน ใบประกาศนียบัตร หรือวุฒิบัตร เป็นต้น

(ค) คำแนะนำในการประเมิน

หลักฐานที่ต้องการแสดงสมรรถนะในส่วนนี้ ต้องมีความสัมพันธ์และตอบใจทฤษฎีสมรรถนะ และเกณฑ์การปฏิบัติงานในหน่วยสมรรถนะนี้ โดยต้องแสดงถึง

1. ความรู้และทักษะที่เกี่ยวข้อง
2. วิธีปฏิบัติงานในสถานที่ทำงานและกฎหมายที่เกี่ยวข้อง
3. ขอบเขตด้านอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง

โดยเจ้าหน้าที่สอบตรวจสอบประเมินหลักฐาน โดยพิจารณาจากร่องรอยหลักฐานที่เกี่ยวข้อง ทั้งหลักฐานด้านปฏิบัติงาน และหลักฐานด้านความรู้

(ง) วิธีการประเมิน

1. แบบประเมินข้อสอบข้อเขียน
2. แบบประเมินสาธิตการปฏิบัติงาน
3. แบบประเมินสัมภาษณ์
4. แบบประเมินเทียบโอนประสบการณ์

15. ขอบเขต (Range Statement)

(ก) คำแนะนำรายละเอียด

การประเมินนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินสมรรถนะตามเกณฑ์การปฏิบัติงานเกี่ยวกับการเสริมสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้า การสื่อสารกับลูกค้า นำเสนอแผนการซ่อมบำรุงและการรับประกันหลังการขาย รวมถึงการเจรจาขาย โดยใช้วิธีการใดวิธีการหนึ่ง หรือหลายวิธีร่วมกัน ได้แก่ การสัมภาษณ์ ข้อสอบข้อเขียน การประเมินเทียบโอนประสบการณ์ (RESK) และเอกสารหลักฐานการปฏิบัติงานต่าง ๆ

(ข) คำอธิบายรายละเอียด

I) ขั้นตอน ระเบียบ หรือวิธีปฏิบัติงานในสถานที่ทำงาน (Workplace Procedures)

การประเมินสภาพรถยนต์เป็นองค์ประกอบที่สำคัญในการประเมินราคารถยนต์

ผู้เข้ารับการประเมินต้องทราบถึงเกณฑ์ที่ใช้ในการประเมินสภาพภายในและระบบอำนวยความสะดวกรถยนต์เป็นองค์ประกอบที่สำคัญในการประเมินราคารถยนต์ ผู้เข้ารับการประเมินต้องทราบถึงเกณฑ์ที่ใช้ในการประเมินสภาพภายในเพื่อประเมินค่าใช้จ่ายในการฟื้นฟูสภาพรวมถึงระบบอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็น กระบอกไฟฟ้า ระบบล็อก ระบบส่องสว่าง ระบบปรับอากาศ ระบบเครื่องเสียง และระบบนำทาง และสามารถอธิบายถึงสาเหตุของการประเมินตามเกณฑ์ที่ใช้ในการประเมินสภาพภายในและระบบอำนวยความสะดวกได้

II) สถานที่ทำงาน (Work Site)

ทำความสะอาด บำรุงรักษาและจัดเก็บเครื่องมือวัดและอุปกรณ์เสริมต่าง ๆ โดยคำนึงถึงระบบ 5 ส. และความปลอดภัยในการทำงาน

III) สภาวะในการทำงาน (Operating Conditions)

การนำเสนอ และสื่อสารกับลูกค้าได้ตามนโยบายและคู่มือการปฏิบัติงานของสถานประกอบการ

IV) ข้อมูล/เอกสาร (Information/documents)

นโยบายและคู่มือการปฏิบัติงานของสถานประกอบการ

16. หน่วยสมรรถนะรวม (ถ้ามี)

N/A

17. อุตสาหกรรมร่วม/กลุ่มอาชีพร่วม (ถ้ามี)

N/A

18. รายละเอียดกระบวนการและวิธีการประเมิน (Assessment Description and Procedure)

เจ้าหน้าที่สอบพิจารณาหลักฐานจากแฟ้มสะสมผลงานที่เป็นเอกสารรับรองผลงาน รับรองความรู้ความสามารถที่ผ่านมาก่อนหน้า หากไม่ชัดเจนหรือมีปริมาณไม่เพียงพอให้เชื่อถือได้ ให้ประเมินสมรรถนะของผู้เข้ารับการประเมินด้วยเครื่องมือประเมินความรู้และทักษะ ให้ครอบคลุมเกณฑ์การปฏิบัติงาน ทักษะและความรู้ที่ต้องการของหน่วยสมรรถนะนี้ ได้แก่

1. ประเมินภาคความรู้ด้วยข้อสอบข้อเขียนแบบตัวเลือก
2. ประเมินภาคความรู้และประสบการณ์ด้วยแบบทดสอบการสาธิตการปฏิบัติงาน
3. ประเมินภาคความรู้และประสบการณ์ด้วยแบบการสัมภาษณ์เชิงเทคนิค
4. ประเมินความรู้และความสามารถจากประสบการณ์ด้วยแฟ้มสะสมผลงานของผู้รับการประเมิน

1. รหัสหน่วยสมรรถนะIV13033
2. ชื่อหน่วยสมรรถนะประเมินสภาพระบบอำนวยความสะดวกและอุปกรณ์ภายในรถยนต์
3. ทบทวนครั้งที่2 / 2566
4. สร้างใหม่ปรับปรุง

5. สำหรับชื่ออาชีพและรหัสอาชีพ (Occupational Classification)

พนักงานตรวจสอบสภาพและประเมินราคารถยนต์ใช้แล้ว

ISCO 5221 เจ้าของร้านค้า

6. คำอธิบายหน่วยสมรรถนะ (Description of Unit of Competency)

ผู้ที่ผ่านหน่วยสมรรถนะนี้สามารถประเมินสภาพระบบอำนวยความสะดวกและอุปกรณ์ภายในรถยนต์โดยสามารถตรวจสอบ ประเมิน บันทึกข้อมูลเกี่ยวกับระบบขับเคลื่อนรถยนต์ ตรวจสอบ ประเมิน บันทึกข้อมูลห้องเครื่องยนต์ และตรวจสอบ ประเมิน บันทึกข้อมูลสภาพเครื่องล่างรถยนต์ได้ตามนโยบายและคู่มือการปฏิบัติงานของสถานประกอบการ

7. สำหรับระดับคุณวุฒิ

1	2	3	4	5	6	7	8

8. กลุ่มอาชีพ (Sector)

บริการยานยนต์

9. ชื่ออาชีพและรหัสอาชีพอื่นที่หน่วยสมรรถนะนี้สามารถใช้ได้ (ถ้ามี)

N/A

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

N/A

11. สมรรถนะย่อยและเกณฑ์การปฏิบัติงาน (Elements and Performance Criteria)

สมรรถนะย่อย (Element)	เกณฑ์ในการปฏิบัติงาน (Performance Criteria)	วิธีการประเมิน (Assessment)
IV130331 การตรวจสอบระบบขับเคลื่อนรถยนต์	ตรวจสอบระบบขับเคลื่อนรถยนต์ได้ตามคู่มือการปฏิบัติงานของสถานประกอบการ ประเมินระบบขับเคลื่อนรถยนต์ได้ตามคู่มือการปฏิบัติงานของสถานประกอบการ บันทึกข้อมูลระบบขับเคลื่อนรถยนต์ได้ตามคู่มือการปฏิบัติงานของสถานประกอบการ	ข้อสอบข้อเขียน การสาธิตการปฏิบัติงาน การสัมภาษณ์ แฟ้มสะสมผลงาน
IV130332 การตรวจสอบห้องเครื่องยนต์	ตรวจสอบห้องเครื่องยนต์ได้ตามคู่มือการปฏิบัติงานของสถานประกอบการ ประเมินห้องเครื่องยนต์ได้ตามคู่มือการปฏิบัติงานของสถานประกอบการ จดบันทึกข้อมูลห้องเครื่องยนต์ได้ตามคู่มือการปฏิบัติงานของสถานประกอบการ	ข้อสอบข้อเขียน การสาธิตการปฏิบัติงาน การสัมภาษณ์ แฟ้มสะสมผลงาน
IV130333 การตรวจสอบสภาพเครื่องล่างรถยนต์	ตรวจสอบสภาพเครื่องล่างรถยนต์ได้ตามคู่มือการปฏิบัติงานของสถานประกอบการ ประเมินสภาพเครื่องล่างรถยนต์ได้ตามคู่มือการปฏิบัติงานของสถานประกอบการ บันทึกข้อมูลสภาพเครื่องล่างรถยนต์ได้ตามคู่มือการปฏิบัติงานของสถานประกอบการ	ข้อสอบข้อเขียน การสาธิตการปฏิบัติงาน การสัมภาษณ์ แฟ้มสะสมผลงาน

12. ความรู้และทักษะก่อนหน้าที่จำเป็น (Pre-requisite Skill & Knowledge)

N/A

13. ทักษะและความรู้ที่ต้องการ (Required Skills and Knowledge)

(ก) ความต้องการด้านทักษะ

1. สามารถตรวจสอบระบบขับเคลื่อนรถยนต์ได้ตามนโยบายและคู่มือการปฏิบัติงานของสถานประกอบการ
2. สามารถตรวจสอบสภาพห้องเครื่องยนต์ได้ตามนโยบายและคู่มือการปฏิบัติงานของสถานประกอบการ
3. สามารถตรวจสอบเครื่องล่างรถยนต์ได้ตามนโยบายและคู่มือการปฏิบัติงานของสถานประกอบการ

(ข) ความต้องการด้านความรู้

1. ความรู้เกี่ยวกับการทำงานและหลักการตรวจสอบระบบขับเคลื่อนรถยนต์
2. ความรู้เกี่ยวกับการทำงานและหลักการตรวจสอบห้องเครื่องยนต์
3. ความรู้เกี่ยวกับการทำงานและหลักการตรวจสอบเครื่องล่างรถยนต์

14. หลักฐานที่ต้องการ (Evidence Guide)

(ก) หลักฐานการปฏิบัติงาน (Performance Evidence)

1. แสดงผลงานการประเมินสภาพระบบอำนวยความสะดวกและอุปกรณ์ภายในรถยนต์
2. แสดงถึงประเมินสภาพระบบอำนวยความสะดวกและอุปกรณ์ภายในรถยนต์
3. แสดงถึงการตรวจสอบระบบขับเคลื่อนรถยนต์
4. แสดงถึงการตรวจสอบห้องเครื่องยนต์
5. แสดงถึงการตรวจสอบสภาพเครื่องล่างรถยนต์
6. แสดงหลักฐานเอกสารเกี่ยวกับการปฏิบัติงาน เช่น ใบรับรองการปฏิบัติงานจากสถานประกอบการ ใบกำหนดหน้าที่ ภาพถ่าย วิดีโอการปฏิบัติงาน หรือ ผลงานจากการปฏิบัติงาน เป็นต้น

(ข) หลักฐานความรู้ (Knowledge Evidence)

1. ระบุหรืออธิบายเกี่ยวกับการประเมินสภาพระบบอำนวยความสะดวกและอุปกรณ์ภายในรถยนต์
2. ระบุหรืออธิบายเกี่ยวกับการตรวจสอบระบบขับเคลื่อนรถยนต์
3. ระบุหรืออธิบายเกี่ยวกับการตรวจสอบห้องเครื่องยนต์
4. ระบุหรืออธิบายเกี่ยวกับการตรวจสอบสภาพเครื่องล่างรถยนต์
5. หลักฐานความรู้ด้านเอกสาร เช่น ใบรับรองความรู้จากสถานประกอบการ แฟ้มสะสมผลการปฏิบัติงาน ใบประกาศนียบัตร หรือวุฒิบัตร เป็นต้น

(ค) คำแนะนำในการประเมิน

หลักฐานที่ต้องการแสดงสมรรถนะในส่วนนี้ ต้องมีความสัมพันธ์และตอบเจตจำนงสมรรถนะ และเกณฑ์การปฏิบัติงานในหน่วยสมรรถนะนี้ โดยต้องแสดงถึง

1. ความรู้และทักษะที่เกี่ยวข้อง
2. วิธีปฏิบัติงานในสถานที่ทำงานและกฎหมายที่เกี่ยวข้อง
3. ขอบเขตด้านอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง

โดยเจ้าหน้าที่สอบตรวจประเมินหลักฐาน โดยพิจารณาจากร่องรอยหลักฐานที่เกี่ยวข้อง ทั้งหลักฐานด้านปฏิบัติงาน และหลักฐานด้านความรู้

(ง) วิธีการประเมิน

1. แบบประเมินข้อสอบข้อเขียน
2. แบบประเมินสาธิตการปฏิบัติงาน
3. แบบประเมินสัมภาษณ์
4. แบบประเมินเทียบโอนประสบการณ์

15. ขอบเขต (Range Statement)

(ก) คำแนะนำรายละเอียด

การประเมินนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินสมรรถนะตามเกณฑ์การปฏิบัติงานเกี่ยวกับการเสริมสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้า การสื่อสารกับลูกค้า นำเสนอแผนการซ่อมบำรุงและการรับประกันหลังการขาย รวมถึงการเจรจาขาย โดยใช้วิธีการใดวิธีการหนึ่ง หรือหลายวิธีร่วมกัน ได้แก่ การสัมภาษณ์ ข้อสอบข้อเขียน การประเมินเทียบโอนประสบการณ์ (RESK) และเอกสารหลักฐานการปฏิบัติงานต่าง ๆ

(ข) คำอธิบายรายละเอียด

1) ขั้นตอน ระเบียบ หรือวิธีปฏิบัติงานในสถานที่ทำงาน (Workplace Procedures)

การประเมินสภาพภายในและระบบอำนวยความสะดวกรถยนต์เป็นองค์ประกอบที่สำคัญในการประเมินราคารถยนต์

ผู้เข้ารับการประเมินต้องทราบถึงเกณฑ์ที่ใช้ในการประเมินระบบขับเคลื่อนรถยนต์ เครื่องยนต์ เครื่องล่าง ระบบส่งกำลัง รวมถึงระบบเบรก และสามารถอธิบายถึงสาเหตุของการประเมินตามเกณฑ์ที่ใช้ในการประเมินสภาพรถยนต์ได้

II) สถานที่ทำงาน (Work Site)

ทำความสะอาด บำรุงรักษาและจัดเก็บเครื่องมือวัดและอุปกรณ์เสริมต่าง ๆ โดยคำนึงถึงระบบ 5 ส. และความปลอดภัยในการทำงาน

III) สภาพะในการทำงาน (Operating Conditions)

การนำเสนอ และสื่อสารกับลูกค้าได้ตามนโยบายและคู่มือการปฏิบัติงานของสถานประกอบการ

IV) ข้อมูล/เอกสาร (Information/documents)

นโยบายและคู่มือการปฏิบัติงานของสถานประกอบการ

16. หน่วยสมรรถนะร่วม (ถ้ามี)

N/A

17. อุตสาหกรรมร่วม/กลุ่มอาชีพร่วม (ถ้ามี)

N/A

18. รายละเอียดกระบวนการและวิธีการประเมิน (Assessment Description and Procedure)

เจ้าหน้าที่สอบพิจารณาหลักฐานจากแฟ้มสะสมผลงานที่เป็นเอกสารรับรองผลงาน รับรองความรู้ความสามารถที่ผ่านมาก่อนหน้า

หากไม่ชัดเจนหรือมีปริมาณไม่เพียงพอให้เชื่อถือได้ ให้ประเมินสมรรถนะของผู้เข้ารับการประเมินด้วยเครื่องมือประเมินความรู้และทักษะ ให้ครอบคลุมเกณฑ์การปฏิบัติงาน ทักษะและความรู้ที่ต้องการของหน่วยสมรรถนะนี้ ได้แก่

1. ประเมินภาคความรู้ด้วยข้อสอบข้อเขียนแบบตัวเลือก
2. ประเมินภาคความรู้และประสบการณ์ด้วยแบบทดสอบการสาธิตการปฏิบัติงาน
3. ประเมินภาคความรู้และประสบการณ์ด้วยแบบการสัมภาษณ์เชิงเทคนิค
4. ประเมินความรู้และความสามารถจากประสบการณ์ด้วยแฟ้มสะสมผลงานของผู้รับการประเมิน