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 ด้านการซ่อมรถจักรายานยนต์ 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 ที่ปรากฏในTemplate มาตรฐานอาชีพและหน่วยสมรรถนะ ทั้ง 18 ข้อ เพื่อให้มีความสมบูรณ์สอดคล้องกับกรอบคุณวุฒิวิชาชีพ (8 ระดับ)
- ปรับแก้รายละเอียดในเครื่องมือประเมินให้สอดคล้องกับระดับคุณวุฒิวิชาชีพที่ได้รับการปรับปรุง

7. คุณวุฒิวิชาชีพที่ครอบคลุม (Professional Qualifications included)

สาขาวิชาชีพบริการยานยนต์

สาขางานขายและบริการ

อาชีพพนักงานขายรถยนต์ใหม่ 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
IV13013	นำเสนอแผนการซ่อมบำรุงและการรับประกันหลังการขาย
IV13014	เจรจางานขาย

10. ระดับคุณวุฒิ

10.1 สาขาวิชาชีพบริการยานยนต์ สาขางานขายและบริการ อาชีพพนักงานขายรถยนต์ใหม่ ระดับ 3

คุณลักษณะของผลการเรียนรู้ (Characteristics of Outcomes)

เป็นบุคคลที่มีคุณลักษณะของผลลัพธ์การเรียนรู้ที่พึงประสงค์ในการประกอบอาชีพ สาขาวิชาชีพบริการยานยนต์ สาขางานขายและบริการ อาชีพพนักงานขายรถยนต์ใหม่ ระดับ 3 โดยมีความรู้ ทักษะ และความสามารถในการปฏิบัติงานเกี่ยวกับการเสริมสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้า ดูแลเอาใจใส่ลูกค้า ประเมินและตอบสนองความต้องการด้านผลิตภัณฑ์และการบริการตามที่ลูกค้าต้องการได้ แนะนำสิทธิประโยชน์ของผลิตภัณฑ์ และการบริการ เสนอแนะข้อมูลให้คำแนะนำแก่ลูกค้า สื่อสารกับลูกค้า สอบถาม และรับฟังความต้องการของลูกค้า สามารถนำเสนอคุณลักษณะของผลิตภัณฑ์ให้กับลูกค้า

รวมถึงการนำเสนอแผนการซ่อมบำรุงเชิงป้องกัน การประมาณการค่าใช้จ่ายในการซ่อมบำรุง และให้ข้อมูลนโยบายการรับประกันหลังการขาย สามารถเจรจางานขาย เจรจาต่อรองกับลูกค้า และเปรียบเทียบข้อมูลความต้องการของลูกค้ากับฐานข้อมูลขององค์กรได้
และจัดทำรายงานเสนอพนักงานอาวุโสเพื่อประกอบการตัดสินใจได้ตามนโยบายและคู่มือการปฏิบัติงานของสถานประกอบการ

การเลื่อนระดับคุณวุฒิวิชาชีพ (Qualification Pathways)

บุคคลที่ประสงค์ขอรับรองสมรรถนะเพื่อรับใบประกาศนียบัตรคุณวุฒิวิชาชีพและหนังสือรับรองมาตรฐานอาชีพตามประกาศของสถาบันคุณวุฒิวิชาชีพ จะต้องดำเนินการดังนี้

1.ผู้สมัครจะต้องมีคุณสมบัติและหลักฐานที่ต้องแสดงดังนี้

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

(2) ผู้สมัครต้องมีหลักฐานที่น่าเชื่อถือ และจัดทำเป็นแฟ้มสะสมผลงาน ที่แสดงว่ามีความรู้ ทักษะ ความสามารถ และประสบการณ์ ตามรายละเอียด

2. ผู้ที่จะได้รับการรับรองต้องผ่านการประเมินสมรรถนะดังนี้

(1) แสดงหลักฐานตามข้อ 1. ครบถ้วนแล้วได้รับการรับรองจากเจ้าหน้าที่สอบ

(2) มาตรฐานอาชีพของคุณวุฒินี้ประกอบด้วยหน่วยสมรรถนะ 4 หน่วย โดยผู้ที่จะได้รับใบประกาศนียบัตรคุณวุฒิวิชาชีพ จะต้องได้รับการประเมินและผ่านการรับรองตามหน่วยสมรรถนะทั้งหมด

หลักเกณฑ์การต่ออายุหนังสือรับรองมาตรฐานอาชีพ

-

กลุ่มบุคคลในอาชีพ (Target Group)

บุคคลผู้ประกอบอาชีพในสาขาวิชาชีพบริการยานยนต์ มีลักษณะการประกอบอาชีพพนักงานขายรถยนต์ใหม่ อาทิ พนักงานขายรถยนต์ พนักงานให้คำปรึกษาแผนกบริการ พนักงานประเมินราคารถยนต์ใช้แล้ว ช่างบำรุงรักษารถยนต์ตามระยะทาง ช่างบำรุงรักษาเครื่องล่างรถยนต์ ช่างบำรุงรักษารถยนต์ เป็นต้น

หน่วยสมรรถนะ (หน่วยสมรรถนะทั้งหมดของคุณวุฒิวิชาชีพนี้)

IV13011 เสริมสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้า

IV13012 สื่อสารกับลูกค้า

IV13013 นำเสนอแผนการซ่อมบำรุงและการรับประกันหลังการขาย

IV13014 เจรจางานขาย

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	
คำอธิบาย	**รหัส**	**คำอธิบาย**	**รหัส**	**คำอธิบาย**
บุคคลากรด้านบริการยานยนต์มีมาตรฐานในระดับสากล	IV130	ปฏิบัติงานสนับสนุนด้านบริการยานยนต์ได้ตามมาตรฐานสากล	IV1301	ปฏิบัติงานขายรถยนต์

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
		IV13013	นำเสนอแผนการซ่อมบำรุงและการรับประกันหลังการขาย	IV130131	นำเสนอแผนการซ่อมบำรุงเชิงป้องกัน
				IV130132	นำเสนอการรับประกันหลังการขาย
		IV13014	เจรจางานขาย	IV130132	นำเสนอการรับประกันหลังการขาย
				IV130141	เจรจาต่อรองกับลูกค้า

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)

ผู้ที่ผ่านหน่วยสมรรถนะนี้จะมีความสามารถในการปฏิบัติงานเกี่ยวกับการเสริมสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้า ดูแลเอาใจใส่ลูกค้า ประเมินและตอบสนองความต้องการด้านผลิตภัณฑ์และการบริการตามที่ลูกค้าต้องการได้ แนะนำสิทธิประโยชน์ของผลิตภัณฑ์ และการบริการ 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 สร้างบรรยากาศในการให้บริการผ่านการนำเสนอทั้งในรูปการณ์พูดและท่าทางได้ตามนโยบายและคู่มือการปฏิบัติงานของสถานประกอบการ	ข้อสอบข้อเขียน การสาธิตการปฏิบัติงาน การสัมภาษณ์ แฟ้มสะสมผลงาน
IV130112 บ่งชี้ถึงความต้องการเฉพาะของลูกค้า	ทราบถึงความต้องการของลูกค้าจากการสอบถามและการรับฟังได้ตามนโยบายและคู่มือการปฏิบัติงานของสถานประกอบการ ประเมินและตอบสนองความต้องการของลูกค้าในเรื่องของผลิตภัณฑ์และการบริการที่ตอบความต้องการของลูกค้าได้ตามนโยบายและคู่มือการปฏิบัติงานของสถานประกอบการ	ข้อสอบข้อเขียน การสาธิตการปฏิบัติงาน การสัมภาษณ์ แฟ้มสะสมผลงาน

สมรรถนะย่อย (Element)	เกณฑ์ในการปฏิบัติงาน (Performance Criteria)	วิธีการประเมิน (Assessment)
IV130113 ให้ข้อมูลและคำแนะนำแก่ลูกค้า	แนะนำสิทธิประโยชน์ของผลิตภัณฑ์และการบริการของสถานประกอบการให้ตรงกับความต้องการของลูกค้าได้ตามนโยบายและคู่มือการปฏิบัติงานของสถานประกอบการ 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
สามารถประเมินและตอบสนองความต้องการของลูกค้าเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์และการบริการได้ตามนโยบายและคู่มือการปฏิบัติงานของสถานประกอบการ
3. สามารถให้ข้อมูลทางเลือก คำแนะนำ และสิทธิประโยชน์ต่าง ๆ
ของผลิตภัณฑ์และการบริการได้ตรงกับความต้องการของลูกค้าและตรงตามนโยบายและคู่มือการปฏิบัติงานของสถานประกอบการ

(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 วีดิโอการปฏิบัติงาน 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

โดยเจ้าหน้าที่สอบตรวจประเมินหลักฐาน โดยพิจารณาจากร่องรอยหลักฐานที่เกี่ยวข้อง ทั้งหลักฐานด้านปฏิบัติงาน และหลักฐานด้านความรู้

(ง) วิธีการประเมิน

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

15. ขอบเขต (Range Statement)

(ก) คำแนะนำรายละเอียด

การประเมินนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินสมรรถนะตามเกณฑ์การปฏิบัติงานเกี่ยวกับการเสริมสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้า การสื่อสารกับลูกค้า นำเสนอแผนการซ่อมบำรุงและการรับประกันหลังการขาย รวมถึงการเจรจางานขาย 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. รหัสหน่วยสมรรถนะ IV13012

2. ชื่อหน่วยสมรรถนะ สื่อสารกับลูกค้า

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)

ผู้ที่ผ่านหน่วยสมรรถนะนี้สามารถปฏิบัติงานสื่อสารกับลูกค้า 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 วีดีโอการปฏิบัติงาน 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 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 รวมถึงการเจรจางานขาย 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) 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. รหัสหน่วยสมรรถนะ IV13013

2. ชื่อหน่วยสมรรถนะ นำเสนอแผนการซ่อมบำรุงและการรับประกันหลังการขาย

3. ทบทวนครั้งที่ 2 / 2566

4. สร้างใหม่ ☐ **ปรับปรุง** ☑

5. สำหรับชื่ออาชีพและรหัสอาชีพ (Occupational Classification)

พนักงานขายรถยนต์ใหม่

ISCO 5223 พนักงานช่วยขายในร้านค้า

6. คำอธิบายหน่วยสมรรถนะ (Description of Unit of Competency)

ผู้ที่ผ่านหน่วยสมรรถนะนี้สามารถปฏิบัตินำเสนอแผนการซ่อมบำรุงเชิงป้องกัน การประมาณการค่าใช้จ่ายในการซ่อมบำรุง และให้ข้อมูลนโยบายการรับประกันหลังการขายได้ตามนโยบายและคู่มือการปฏิบัติงานของสถานประกอบการ

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)
IV130131 นำเสนอแผนการซ่อมบำรุงเชิงป้องกัน	อธิบายถึงแผนซ่อมบำรุงเชิงป้องกันกับลูกค้าได้ตามนโยบายและคู่มือการปฏิบัติงานของสถานประกอบการ นำเสนอประมาณการค่าใช้จ่ายในการซ่อมบำรุงได้ตามนโยบายและคู่มือการปฏิบัติงานของสถานประกอบการ	ข้อสอบข้อเขียน การสาธิตการปฏิบัติงาน การสัมภาษณ์ แฟ้มสะสมผลงาน
IV130132 นำเสนอการรับประกันหลังการขาย	นำเสนอนโยบายการรับประกันผลิตภัณฑ์ได้ตามนโยบายและคู่มือการปฏิบัติงานของสถานประกอบการ	ข้อสอบข้อเขียน การสาธิตการปฏิบัติงาน การสัมภาษณ์ แฟ้มสะสมผลงาน

12. ความรู้และทักษะก่อนหน้าที่จำเป็น (Pre-requisite Skill & Knowledge)

N/A

13. ทักษะและความรู้ที่ต้องการ (Required Skills and Knowledge)

(ก) ความต้องการด้านทักษะ

1. สามารถอธิบายแผนซ่อมบำรุงเชิงป้องกัน และนำเสนอประมาณการค่าใช้จ่ายในการซ่อมบำรุงได้ตามนโยบายและคู่มือการปฏิบัติงานของสถานประกอบการ
2. สามารถนำเสนอนโยบายการรับประกันหลังการขายได้ตามนโยบายและคู่มือการปฏิบัติงานของสถานประกอบการ

(ข) ความต้องการด้านความรู้

1. ความรู้เกี่ยวกับการนำเสนอแผนการซ่อมบำรุงเชิงป้องกัน การประมาณการค่าใช้จ่ายในการซ่อมบำรุง
2. ความรู้เกี่ยวกับการนำเสนอนโยบายเกี่ยวกับการรับประกันหลังการขาย

14. หลักฐานที่ต้องการ (Evidence Guide)

(ก) หลักฐานการปฏิบัติงาน (Performance Evidence)

1. แสดงผลงานการนำเสนอแผนการซ่อมบำรุงและการรับประกันหลังการขาย
2. แสดงถึงการนำเสนอแผนการซ่อมบำรุงเชิงป้องกัน การประมาณการค่าใช้จ่ายในการซ่อมบำรุง
3. แสดงถึงการนำเสนอการรับประกันหลังการขาย
4. แสดงหลักฐานเอกสารเกี่ยวกับการปฏิบัติงานเช่น ใบรับรองการปฏิบัติงานจากสถานประกอบการ ใบกำหนดหน้าที่ ภาพถ่าย วีดีโอการปฏิบัติงาน หรือผลงานจากการปฏิบัติงาน เป็นต้น

(ข) หลักฐานความรู้ (Knowledge Evidence)

1. ระบุหรืออธิบายเกี่ยวกับการนำเสนอแผนการซ่อมบำรุงและการรับประกันหลังการขาย
2. ระบุหรืออธิบายเกี่ยวกับการนำเสนอแผนการซ่อมบำรุงเชิงป้องกัน การประมาณการค่าใช้จ่ายในการซ่อมบำรุง
3. ระบุหรืออธิบายเกี่ยวกับการนำเสนอการรับประกันหลังการขาย
4. หลักฐานความรู้ด้านเอกสาร เช่นใบรับรองความรู้จากสถานประกอบการ 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 รวมถึงการเจรจางานขาย โดยใช้วิธีการใดวิธีการหนึ่ง หรือหลายวิธีร่วมกัน ได้แก่ การสัมภาษณ์ ข้อสอบข้อเขียน การประเมินเทียบโอนประสบการณ์ (RESK) และเอกสารหลักฐานการปฏิบัติงานต่าง ๆ

(ข) คำอธิบายรายละเอียด

I) ขั้นตอน ระเบียบ หรือวิธีปฏิบัติงานในสถานที่ทำงาน (Workplace Procedures)

นำเสนอแผนการซ่อมบำรุงและการรับประกันหลังการขาย พิจารณาจากความสามารถในการนำเสนอแผนซ่อมบำรุงเชิงป้องกัน และนำเสนอการรับประกันหลังการขาย

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. รหัสหน่วยสมรรถนะ IV13014

2. ชื่อหน่วยสมรรถนะ เจรจางานขาย

3. ทบทวนครั้งที่ 2 / 2566

4. สร้างใหม่ ☐ **ปรับปรุง** ☑

5. สำหรับชื่ออาชีพและรหัสอาชีพ (Occupational Classification)

พนักงานขายรถยนต์ใหม่

ISCO 5223 พนักงานช่วยขายในร้านค้า

6. คำอธิบายหน่วยสมรรถนะ (Description of Unit of Competency)

ผู้ที่ผ่านหน่วยสมรรถนะนี้สามารถปฏิบัติงานเจรจางานขาย เจรจาต่อรองกับลูกค้า และเปรียบเทียบข้อมูลความต้องการของลูกค้ากับฐานข้อมูลขององค์กรได้ และจัดทำรายงานเสนอพนักงานอาวุโสเพื่อประกอบการตัดสินใจได้ตามนโยบายและคู่มือการปฏิบัติงานของสถานประกอบการ

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)
IV130132 นำเสนอการรับประกันหลังการขาย	นำเสนอนโยบายการรับประกันผลิตภัณฑ์ได้ตามนโยบายและคู่มือการปฏิบัติงานของสถานประกอบการ	ข้อสอบข้อเขียน การสาธิตการปฏิบัติงาน การสัมภาษณ์ แฟ้มสะสมผลงาน
IV130141 เจรจาต่อรองกับลูกค้า	เปรียบเทียบข้อมูลความต้องการของลูกค้ากับฐานข้อมูลขององค์กรได้ตามนโยบายและคู่มือการปฏิบัติงานของสถานประกอบการ จัดทำรายงานเสนอพนักงานอาวุโสเพื่อประกอบการตัดสินใจได้ตามนโยบายและคู่มือการปฏิบัติงานของสถานประกอบการ	ข้อสอบข้อเขียน การสาธิตการปฏิบัติงาน การสัมภาษณ์ แฟ้มสะสมผลงาน

12. ความรู้และทักษะก่อนหน้าที่จำเป็น (Pre-requisite Skill & Knowledge)

N/A

13. ทักษะและความรู้ที่ต้องการ (Required Skills and Knowledge)

(ก) ความต้องการด้านทักษะ

1. สามารถเจรจากับลูกค้าเพื่อหาข้อมูลความต้องการของลูกค้า
และนำข้อมูลความต้องการของลูกค้ามาเปรียบเทียบกับฐานข้อมูลขององค์กรได้ตามนโยบายและคู่มือการปฏิบัติงานของสถานประกอบการ
2. สามารถจัดทำรายงานเสนอพนักงานอาวุโสเพื่อประกอบการตัดสินใจได้ตามนโยบายและคู่มือการปฏิบัติงานของสถานประกอบการ

(ข) ความต้องการด้านความรู้

1. ความรู้เกี่ยวกับการเจรจากับลูกค้าเพื่อหาข้อมูลความต้องการของลูกค้า และนำข้อมูลความต้องการของลูกค้ามาเปรียบเทียบกับฐานข้อมูลขององค์กร
2. ความรู้เกี่ยวกับการจัดทำรายงานเสนอพนักงานอาวุโสเพื่อประกอบการตัดสินใจ

14. หลักฐานที่ต้องการ (Evidence Guide)

(ก) หลักฐานการปฏิบัติงาน (Performance Evidence)

1. แสดงผลงานการเจรจางานขาย
2. แสดงถึงการเจรจาต่อรองกับลูกค้า
3. แสดงถึงการนำเสนอการรับประกันหลังการขาย
4. แสดงถึงการจัดทำรายงานเสนอพนักงานอาวุโสเพื่อประกอบการตัดสินใจ
5. แสดงหลักฐานเอกสารเกี่ยวกับการปฏิบัติงานเช่น ใบรับรองการปฏิบัติงานจากสถานประกอบการ ใบกำหนดหน้าที่ ภาพถ่าย วีดีโอการปฏิบัติงาน หรือ ผลงานจากการปฏิบัติงาน เป็นต้น

(ข) หลักฐานความรู้ (Knowledge Evidence)

1. ระบุหรืออธิบายเกี่ยวกับการเจรจางานขาย
2. ระบุหรืออธิบายเกี่ยวกับการเจรจาต่อรองกับลูกค้า
3. ระบุหรืออธิบายเกี่ยวกับการการนำเสนอการรับประกันหลังการขาย
4. ระบุหรืออธิบายเกี่ยวกับการจัดทำรายงานเสนอพนักงานอาวุโสเพื่อประกอบการตัดสินใจ
5. หลักฐานความรู้ด้านเอกสาร เช่นใบรับรองความรู้จากสถานประกอบการ 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 รวมถึงการเจรจางานขาย โดยใช้วิธีการใดวิธีการหนึ่ง หรือหลายวิธีร่วมกัน ได้แก่ การสัมภาษณ์ ข้อสอบข้อเขียน การประเมินเทียบโอนประสบการณ์ (RESK) และเอกสารหลักฐานการปฏิบัติงานต่าง ๆ

(ข) คำอธิบายรายละเอียด

I) ขั้นตอน ระเบียบ หรือวิธีปฏิบัติงานในสถานที่ทำงาน (Workplace Procedures)

การเจรจางานขาย พิจารณาจากความสามารถในการเจรจาต่อรองกับลูกค้า

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