



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

อาชีพพนักงานขายรถยนต์ใช้แล้ว ระดับ 3

## 8. คุณวุฒิวิชาชีพที่เกี่ยวข้อง (Related Professional Qualifications)

N/A

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

รหัสหน่วยสมรรถนะ	เนื้อหา
IV13014	เจรจาขาย
IV13015	วางแผนและนำเสนอแผนการจัดการการเงินให้แก่ลูกค้า

## 10. ระดับคุณวุฒิ

10.1 สาขาวิชาชีพบริการยานยนต์ สาขางานขายและบริการ อาชีพพนักงานขายรถยนต์ใช้แล้ว ระดับ 3

### คุณลักษณะของผลการเรียนรู้ (Characteristics of Outcomes)

เป็นบุคคลที่มีคุณลักษณะของผลลัพธ์การเรียนรู้ที่พึงประสงค์ในการประกอบอาชีพ สาขาวิชาชีพบริการยานยนต์ สาขางานขายและบริการ อาชีพพนักงานขายรถยนต์ใช้แล้ว ระดับ 3 โดยมีความรู้ ทักษะ และความสามารถในการปฏิบัติงานเกี่ยวกับการเจรจาขาย สามารถต่อรองกับลูกค้า เปรียบเทียบข้อมูลความต้องการของลูกค้ากับฐานข้อมูลขององค์กรได้ และสามารถจัดทำรายงานเสนอพนักงานอาวุโสเพื่อประกอบการตัดสินใจได้ สามารถวางแผนและนำเสนอแผนการจัดการการเงินให้แก่ลูกค้า จับคู่ความต้องการของลูกค้ากับผลิตภัณฑ์ทางการเงินจากสถาบันการเงินที่เหมาะสมกับลูกค้า รวมถึงปิดการขายได้ โดยจัดเก็บเอกสาร แบบฟอร์ม และข้อมูลต่าง ๆ ของลูกค้าไว้ในฐานข้อมูลขององค์กรได้ตามนโยบายและคู่มือการปฏิบัติงานของสถานประกอบการ

### การเลื่อนระดับคุณวุฒิวิชาชีพ (Qualification Pathways)

บุคคลที่ประสงค์ขอรับรองสมรรถนะเพื่อรับใบประกาศนียบัตรคุณวุฒิวิชาชีพและหนังสือรับรองมาตรฐานอาชีพตามประกาศของสถาบันคุณวุฒิวิชาชีพ จะต้องดำเนินการดังนี้

1. ผู้สมัครจะต้องมีคุณสมบัติและหลักฐานที่ต้องแสดงดังนี้

(1) มีประสบการณ์ทำงานในงานบริการยานยนต์ พนักงานขายรถยนต์ใช้แล้ว อย่างน้อย 1 ปี โดยต้องมีประสบการณ์ที่ได้รับการรับรองจากสถานประกอบการ ไม่นับกรฝึกงานที่ต่ำกว่า 500 ชั่วโมง

(2) ผู้สมัครต้องมีหลักฐานที่น่าเชื่อถือ และจัดทำเป็นแฟ้มสะสมผลงาน ที่แสดงว่ามีความรู้ ทักษะ ความสามารถ และประสบการณ์ ตามรายละเอียด

2. ผู้ที่จะได้รับการรับรองต้องผ่านการประเมินสมรรถนะดังนี้

(1) แสดงหลักฐานตามข้อ 1. ครบถ้วนแล้วได้รับการรับรองจากเจ้าหน้าที่สอบ

(2) มาตรฐานอาชีพของคุณวุฒินี้ประกอบด้วยหน่วยสมรรถนะ 2 หน่วย โดยผู้ที่ได้รับใบประกาศนียบัตรคุณวุฒิวิชาชีพ จะต้องได้รับการประเมินและผ่านการรับรองตามหน่วยสมรรถนะทั้งหมด

### หลักเกณฑ์การต่ออายุหนังสือรับรองมาตรฐานอาชีพ

-

### กลุ่มบุคคลในอาชีพ (Target Group)

บุคคลผู้ประกอบอาชีพในสาขาวิชาชีพบริการยานยนต์ มีลักษณะการประกอบอาชีพพนักงานขายรถยนต์ใช้แล้ว อาทิ พนักงานขายรถยนต์ พนักงานให้คำปรึกษาแผนกบริการ พนักงานขายรถยนต์ พนักงานประเมินราคารถยนต์ใช้แล้ว ช่างบำรุงรักษารถยนต์ตามระยะทาง ช่างบำรุงรักษาเครื่องล่างรถยนต์ ช่างบำรุงรักษารถยนต์ เป็นต้น

### หน่วยสมรรถนะ (หน่วยสมรรถนะทั้งหมดของคุณวุฒิวิชาชีพนี้)

IV13014 เจริจงานขาย

IV13015 วางแผนและนำเสนอแผนการจัดการการเงินให้แก่ลูกค้า

### 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

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	IV13014	เจรจาขาย	IV1301	นำเสนอการรับประกันหลังการขาย
				32	
		IV13015	วางแผนและนำเสนอแผนการจัดการการเงินให้แก่ลูกค้า	IV1301	เจรจาต่อรองกับลูกค้า
				41	
IV1301	จับคู่ความต้องการของลูกค้ากับผลิตภัณฑ์ทางการเงิน	51			
IV1301	ปิดการขาย	52			

## คำอธิบาย

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

1. รหัสหน่วยสมรรถนะ IV13014
2. ชื่อหน่วยสมรรถนะ เจริจางานขาย
3. ทบทวนครั้งที่ 2 / 2566
4. สร้างใหม่  ปรับปรุง
5. สำหรับชื่ออาชีพและรหัสอาชีพ (Occupational Classification)

พนักงานขายรถยนต์ใหม่

ISCO 5223 พนักงานช่วยขายในร้านค้า

6. คำอธิบายหน่วยสมรรถนะ (Description of Unit of Competency)

ผู้ผ่านหน่วยสมรรถนะนี้สามารถปฏิบัติงานเจริญงานขาย เจริจาดำรงกับลูกค้า และเปรียบเทียบข้อมูลความต้องการของลูกค้ากับฐานข้อมูลขององค์กรได้ และจัดทำรายงานเสนอพนักงานอาวุโสเพื่อประกอบการตัดสินใจได้ตามนโยบายและคู่มือการปฏิบัติงานของสถานประกอบการ

7. สำหรับระดับคุณวุฒิ

1	2	3	4	5	6	7	8
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

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 เจริญการค้ากับลูกค้า	เปรียบเทียบข้อมูลความต้องการของลูกค้ากับฐานข้อมูลขององค์กรได้ตามนโยบายและคู่มือการปฏิบัติงานของสถานประกอบการ จัดทำรายงานเสนอพนักงานอาวุโสเพื่อประกอบการตัดสินใจได้ตามนโยบายและคู่มือการปฏิบัติงานของสถานประกอบการ	ข้อสอบข้อเขียน การสาธิตการปฏิบัติงาน การสัมภาษณ์ แฟ้มสะสมผลงาน

12. ความรู้และทักษะก่อนหน้าที่จำเป็น (Pre-requisite Skill & Knowledge)

N/A

13. ทักษะและความรู้ที่ต้องการ (Required Skills and Knowledge)

(ก) ความต้องการด้านทักษะ

1. สามารถเจรจาจากลูกค้าเพื่อหาข้อมูลความต้องการของลูกค้า

และนำข้อมูลความต้องการของลูกค้ามาเปรียบเทียบกับฐานข้อมูลขององค์กรได้ตามนโยบายและคู่มือการปฏิบัติงานของสถานประกอบการ

2. สามารถจัดทำรายงานเสนอพนักงานอาวุโสเพื่อประกอบการตัดสินใจได้ตามนโยบายและคู่มือการปฏิบัติงานของสถานประกอบการ

(ข) ความต้องการด้านความรู้

1. ความรู้เกี่ยวกับการเจรจาจากลูกค้าเพื่อหาข้อมูลความต้องการของลูกค้า และนำข้อมูลความต้องการของลูกค้ามาเปรียบเทียบกับฐานข้อมูลขององค์กร

2. ความรู้เกี่ยวกับการจัดทำรายงานเสนอพนักงานอาวุโสเพื่อประกอบการตัดสินใจ

#### 14. หลักฐานที่ต้องการ (Evidence Guide)

(ก) หลักฐานการปฏิบัติงาน (Performance Evidence)

1. แสดงผลงานการเจรจาขาย

2. แสดงถึงการเจรจาต่อรองกับลูกค้า

3. แสดงถึงการนำเสนอการรับประกันหลังการขาย

4. แสดงถึงการจัดทำรายงานเสนอพนักงานอาวุโสเพื่อประกอบการตัดสินใจ

5. แสดงหลักฐานเอกสารเกี่ยวกับการปฏิบัติงาน เช่น ใบรับรองการปฏิบัติงานจากสถานประกอบการ ใบกำหนดหน้าที่ ภาพถ่าย วิดีโอการปฏิบัติงาน หรือ ผลงานจากการปฏิบัติงาน เป็นต้น

(ข) หลักฐานความรู้ (Knowledge Evidence)

1. ระบุหรืออธิบายเกี่ยวกับการเจรจาขาย

2. ระบุหรืออธิบายเกี่ยวกับการเจรจาต่อรองกับลูกค้า

3. ระบุหรืออธิบายเกี่ยวกับการนำเสนอการรับประกันหลังการขาย

4. ระบุหรืออธิบายเกี่ยวกับการจัดทำรายงานเสนอพนักงานอาวุโสเพื่อประกอบการตัดสินใจ

5. 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)

การเจรจาขาย 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

1. รหัสหน่วยสมรรถนะ IV13015
2. ชื่อหน่วยสมรรถนะ วางแผนและนำเสนอแผนการจัดการการเงินให้แก่ลูกค้า
3. ทบทวนครั้งที่ 2 / 2566
4. สร้างใหม่  ปรับปรุง

5. สำหรับชื่ออาชีพและรหัสอาชีพ (Occupational Classification)

พนักงานขายรถยนต์ใช้แล้ว

ISCO 5223 พนักงานช่วยขายในร้านค้า

6. คำอธิบายหน่วยสมรรถนะ (Description of Unit of Competency)

ผู้ผ่านหน่วยสมรรถนะนี้สามารถปฏิบัติงานสามารถวางแผนและนำเสนอแผนการจัดการการเงินให้แก่ลูกค้า

จับคู่ความต้องการของลูกค้ากับผลิตภัณฑ์ทางการเงินจากสถาบันการเงินที่เหมาะสมกับลูกค้า รวมถึงปิดการขายได้ โดยจัดเก็บเอกสาร แบบฟอร์ม และข้อมูลต่าง ๆ ของลูกค้าไว้ในฐานข้อมูลขององค์กรได้ตามนโยบายและคู่มือการปฏิบัติงานของสถานประกอบการ

7. สำหรับระดับคุณวุฒิ

1	2	3	4	5	6	7	8
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

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)
IV130151 จับคู่ความต้องการของลูกค้ากับผลิตภัณฑ์ทางการเงิน	เลือกผลิตภัณฑ์ทางการเงินจากสถาบันการเงินที่เหมาะสมกับลูกค้าได้ตามนโยบายและคู่มือการปฏิบัติงานของสถานประกอบการ ทำรายงานการจับคู่ผลิตภัณฑ์ทางการเงินกับความต้องการของลูกค้าได้ตามนโยบายและคู่มือการปฏิบัติงานของสถานประกอบการ	ข้อสอบข้อเขียน การสาธิตการปฏิบัติงาน การสัมภาษณ์ แฟ้มสะสมผลงาน
IV130152 ปิดการขาย	เก็บเอกสารที่ใช้ในการดำเนินการด้านการเงินได้ตามนโยบายและคู่มือการปฏิบัติงานของสถานประกอบการ กรอกแบบฟอร์มต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องได้ตามนโยบายและคู่มือการปฏิบัติงานของสถานประกอบการ บันทึกข้อมูลต่าง ๆ ในฐานข้อมูลองค์กรได้ตามนโยบายและคู่มือการปฏิบัติงานของสถานประกอบการ	ข้อสอบข้อเขียน การสาธิตการปฏิบัติงาน การสัมภาษณ์ แฟ้มสะสมผลงาน

12. ความรู้และทักษะก่อนหน้าที่จำเป็น (Pre-requisite Skill & Knowledge)

N/A

13. ทักษะและความรู้ที่ต้องการ (Required Skills and Knowledge)



(ก) ความต้องการด้านทักษะ

1. สามารถเลือกผลิตภัณฑ์ทางการเงินจากสถาบันการเงินที่เหมาะสมกับลูกค้าได้ตามนโยบายและคู่มือการปฏิบัติงานของสถานประกอบการ
2. สามารถทำรายงานจับคู่ผลิตภัณฑ์ทางการเงินกับความต้องการของลูกค้าได้ตามนโยบายและคู่มือการปฏิบัติงานของสถานประกอบการ
3. สามารถนำเสนอรายงานให้แก่ลูกค้าได้ตามนโยบายและคู่มือการปฏิบัติงานของสถานประกอบการ
4. สามารถเก็บเอกสารใช้ในการดำเนินการด้านการเงิน รวมถึงกรอกแบบฟอร์มต่าง ๆ และบันทึกข้อมูลต่าง ๆ

ในฐานข้อมูลองค์กรได้ตามนโยบายและคู่มือการปฏิบัติงานของสถานประกอบการ

(ข) ความต้องการด้านความรู้

1. ความรู้เกี่ยวกับการเลือกผลิตภัณฑ์ทางการเงินจากสถาบันการเงินที่เหมาะสมให้ตรงกับความต้องการของลูกค้า
  2. ความรู้เกี่ยวกับการปิดการขาย การเก็บเอกสารที่ใช้ในการดำเนินงานด้านการเงิน การกรอกแบบฟอร์มต่าง ๆ และการบันทึกข้อมูลต่าง ๆ
- ในฐานข้อมูลองค์กรได้ตามนโยบายและคู่มือการปฏิบัติงานของสถานประกอบการ

**14. หลักฐานที่ต้องการ (Evidence Guide)**

(ก) หลักฐานการปฏิบัติงาน (Performance Evidence)

1. แสดงผลงานการวางแผนและนำเสนอแผนการจัดการการเงินให้แก่ลูกค้า
2. แสดงถึงการวางแผนและนำเสนอแผนการจัดการการเงินให้แก่ลูกค้า
3. แสดงถึงการจับคู่ความต้องการของลูกค้ากับผลิตภัณฑ์ทางการเงิน
4. แสดงถึงกระบวนการปิดการขาย
5. แสดงหลักฐานเอกสารเกี่ยวกับการปฏิบัติงานเช่น ใบรับรองการปฏิบัติงานจากสถานประกอบการ ใบกำหนดหน้าที่ ภาพถ่าย วิดีโอการปฏิบัติงาน หรือ ผลงานจากการปฏิบัติงาน เป็นต้น

(ข) หลักฐานความรู้ (Knowledge Evidence)

1. ระบุหรืออธิบายเกี่ยวกับการวางแผนและนำเสนอแผนการจัดการการเงินให้แก่ลูกค้า
2. ระบุหรืออธิบายเกี่ยวกับการจับคู่ความต้องการของลูกค้ากับผลิตภัณฑ์ทางการเงิน
3. ระบุหรืออธิบายเกี่ยวกับการกระบวนการปิดการขาย
4. หลักฐานความรู้ด้านเอกสาร เช่นใบรับรองความรู้จากสถานประกอบการ แพ้ผสมผลการปฏิบัติงาน ใบประกาศนียบัตร หรือวุฒิบัตร เป็นต้น

(ค) คำแนะนำในการประเมิน

หลักฐานที่ต้องการแสดงสมรรถนะในส่วนนี้ ต้องมีความสัมพันธ์และตอบใจത്യสมรรถนะ 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

การประเมินนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินสมรรถนะตามเกณฑ์การปฏิบัติงานเกี่ยวกับการเลือกผลิตภัณฑ์ทางการเงินจากสถาบันการเงินที่เหมาะสมกับลูกค้า การทำรายงานจับคู่ผลิตภัณฑ์ทางการเงินกับความต้องการของลูกค้า การนำเสนอรายงานให้แก่ลูกค้า และการเก็บเอกสารใช้ในการดำเนินการด้านการเงิน รวมถึงกรอกแบบฟอร์มต่าง ๆ และบันทึกข้อมูลต่าง ๆ ในฐานข้อมูลองค์กรได้ตามนโยบายและคู่มือการปฏิบัติงานของสถานประกอบการโดยใช้วิธีการใดวิธีการหนึ่ง หรือหลายวิธีร่วมกัน ได้แก่ การสัมภาษณ์ ข้อสอบข้อเขียน การประเมินเทียบโอนประสบการณ์ (RESK) และเอกสารหลักฐานการปฏิบัติงานต่าง ๆ

(ข) คำอธิบายรายละเอียด

I) ขั้นตอน ระเบียบ หรือวิธีปฏิบัติงานในสถานที่ทำงาน (Workplace Procedures)

การเจรจาขาย พิจารณาจากความสามารถในการเจรจาต่อรองกับลูกค้า

II) สถานที่ทำงาน (Work Site)

ท่าความสะอาด 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