



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

อาชีพพนักงานให้คำปรึกษาแผนกบริการ 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
IV13021	ทำนัดหมาย
IV13022	แก้ไขปัญหาลูกค้าร้องเรียน
IV13023	ติดตามผลหลังการซ่อม
IV13024	รายงานผลลูกค้าร้องเรียน
IV13025	วิเคราะห์ปัญหาหารถยนต์เบื้องต้น

10. ระดับคุณวุฒิ

10.1 สาขาวิชาชีพบริการยานยนต์ สาขางานขายและบริการ อาชีพพนักงานให้คำปรึกษาแผนกบริการ ระดับ 3

คุณลักษณะของผลการเรียนรู้ (Characteristics of Outcomes)

เป็นบุคคลที่มีคุณลักษณะของผลลัพธ์การเรียนรู้ที่พึงประสงค์ในการประกอบอาชีพ สาขาวิชาชีพบริการยานยนต์ สาขางานขายและบริการ อาชีพพนักงานให้คำปรึกษาแผนกบริการ ระดับ 3 โดยมีความรู้ ทักษะ และความสามารถในการปฏิบัติงานเกี่ยวกับการเสริมสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้า ดูแลเอาใจใส่ลูกค้า ประเมินและตอบสนองความต้องการด้านผลิตภัณฑ์และการบริการตามที่ลูกค้าต้องการได้ แนะนำสิทธิประโยชน์ของผลิตภัณฑ์ และการบริการ เสนอแนะข้อมูลให้คำแนะนำแก่ลูกค้า สื่อสารกับลูกค้า สอบถาม และรับฟังความต้องการของลูกค้า ปัญหาต่าง ๆ ของลูกค้า สามารถนำเสนอคุณลักษณะและสมรรถนะของผลิตภัณฑ์ให้กับลูกค้า รวมถึงทำนายกับลูกค้า รับข้อมูลพื้นฐาน ข้อมูลความต้องการใช้บริการ และปัญหาต่าง ๆ จากลูกค้า และตรวจสอบข้อมูลของลูกค้าให้ตรงกับฐานข้อมูลขององค์กร เพื่อดำเนินการแก้ไขปัญหาของลูกค้า ทั้งนี้จะต้องอธิบายขั้นตอนและกระบวนการซ่อมให้กับลูกค้า รวมถึงอธิบายรายละเอียดการซ่อมบำรุง ชิ้นส่วน อะไหล่ที่จำเป็นต้องใช้ ประเมินค่าใช้จ่ายเบื้องต้นให้ลูกค้าทราบ และส่งบันทึกข้อมูลให้กับฝ่ายซ่อมบำรุง และนัดหมายกำหนดการรับรถให้ฝ่ายซ่อมบำรุงและลูกค้าได้ทราบข้อมูล นอกจากนี้จะต้องสอบถามความพึงพอใจของลูกค้าที่มาใช้บริการด้วย หากลูกค้ามีข้อร้องเรียนจะต้องวิเคราะห์หาสาเหตุของข้อร้องเรียน และสาเหตุปัญหาของลูกค้า พร้อมจัดทำรายงานสรุปเหตุการณ์ และรายงานสาเหตุของปัญหาและข้อร้องเรียนของลูกค้าได้ตามนโยบายและคู่มือการปฏิบัติงานของสถานประกอบการ

การเลือกระดับคุณวุฒิวิชาชีพ (Qualification Pathways)

บุคคลที่ประสงค์ขอรับรองสมรรถนะเพื่อรับใบประกาศนียบัตรคุณวุฒิวิชาชีพและหนังสือรับรองมาตรฐานอาชีพตามประกาศของสถาบันคุณวุฒิวิชาชีพ จะต้องดำเนินการดังนี้

1. ผู้สมัครจะต้องมีคุณสมบัติและหลักฐานที่ต้องแสดงดังนี้

(1) มีประสบการณ์ทำงานในงานบริการยานยนต์ พนักงานให้คำปรึกษาแผนกบริการอย่างน้อย 1 ปี โดยต้องมีประสบการณ์ที่ได้รับการรับรองจากสถานประกอบการ ไม่นับการฝึกงานที่ต่ำกว่า 500 ชั่วโมง

(2) ผู้สมัครต้องมีหลักฐานที่น่าเชื่อถือ และจัดทำเป็นแฟ้มสะสมผลงาน ที่แสดงว่ามีความรู้ ทักษะ ความสามารถ และประสบการณ์ ตามรายละเอียด

2. ผู้ที่จะได้รับการรับรองต้องผ่านการประเมินสมรรถนะดังนี้

(1) แสดงหลักฐานตามข้อ 1. ครบถ้วนแล้วได้รับการรับรองจากเจ้าหน้าที่สอบ

(2) มาตรฐานอาชีพของคุณวุฒิวิชาชีพประกอบด้วยหน่วยสมรรถนะ 7 หน่วย โดยผู้ที่จะได้รับใบประกาศนียบัตรคุณวุฒิวิชาชีพ จะต้องได้รับการประเมินและผ่านการรับรองตามหน่วยสมรรถนะทั้งหมด

หลักเกณฑ์การต่ออายุหนังสือรับรองมาตรฐานอาชีพ

-

กลุ่มบุคคลในอาชีพ (Target Group)

บุคคลผู้ประกอบอาชีพในสาขาวิชาชีพบริการยานยนต์ มีลักษณะการประกอบอาชีพพนักงานให้คำปรึกษาแผนกบริการ อาชีพ พนักงานให้คำปรึกษาแผนกบริการ พนักงานประเมินราคารถยนต์ใช้แล้ว ช่างบำรุงรักษารถยนต์ตามระยะทาง ช่างบำรุงรักษาเครื่องล่างรถยนต์ ช่างบำรุงรักษารถยนต์ เป็นต้น

หน่วยสมรรถนะ (หน่วยสมรรถนะทั้งหมดของคุณวุฒิวิชาชีพนี้)

IV13011 เสริมสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้า

IV13012 สื่อสารกับลูกค้า

IV13021 ทำนัดหมาย

IV13022 แก้ไขปัญหาลูกค้าร้องเรียน

- IV13023 ติดตามผลหลังการซ่อม
- IV13024 รายงานผลลูกค้าร้องเรียน
- IV13025 วิเคราะห์ปัญหารถยนต์เบื้องต้น

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
			IV1302	ปฏิบัติงานให้คำปรึกษาแผนกบริการ

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
				IV130121	สอบถามความต้องการของลูกค้า
		IV13012	สื่อสารกับลูกค้า	IV130122	รับฟัง/ตอบรับความต้องการของลูกค้า
				IV130123	สื่อสารกับลูกค้าทางโทรศัพท์
				IV130124	นำเสนอผลิตภัณฑ์ให้ลูกค้า
				IV130211	รับข้อมูลพื้นฐานจากลูกค้า
IV1302	ปฏิบัติงานให้คำปรึกษาแผนกบริการ	IV13021	ทำนัดหมาย	IV130212	รับข้อมูลความต้องการของลูกค้า
				IV130213	อธิบายขั้นตอนและกระบวนการซ่อมให้กับลูกค้า
				IV130214	ประสานงานกับฝ่ายซ่อมบำรุง
				IV130221	รับข้อมูลปัญหาของลูกค้า
		IV13022	แก้ไขปัญหาลูกค้าร้องเรียน	IV130222	ทำนัดหมายเพื่อแก้ปัญหาของลูกค้า
				IV130222	ทำนัดหมายเพื่อแก้ปัญหาของลูกค้า
		IV13023	ติดตามผลหลังการซ่อม	IV130231	ติดต่อสอบถามลูกค้า
				IV130231	ติดต่อสอบถามลูกค้า
		IV13024	รายงานผลลูกค้าร้องเรียน	IV130241	วิเคราะห์ข้อมูลลูกค้าร้องเรียนได้ตามคู่มือซ่อม
				IV130241	วิเคราะห์ข้อมูลลูกค้าร้องเรียนได้ตามคู่มือซ่อม
		IV13025	วิเคราะห์ปัญหารถยนต์เบื้องต้น	IV130251	วิเคราะห์ข้อมูลลูกค้าร้องเรียนได้ตามคู่มือซ่อม
				IV130251	วิเคราะห์ข้อมูลลูกค้าร้องเรียนได้ตามคู่มือซ่อม

หน้าที่หลัก Key Function		หน่วยสมรรถนะ Unit of Competence		หน่วยสมรรถนะย่อย Element of Competence	
รหัส	คำอธิบาย	รหัส	คำอธิบาย	รหัส	คำอธิบาย
IV1302	ปฏิบัติงานให้คำปรึกษาแผนกบริการ	IV13025	วิเคราะห์ปัญหาการยนต์เบื้องต้น	IV130251	วิเคราะห์ปัญหาที่เกิดขึ้นได้ตามคู่มือซ่อม

คำอธิบาย

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

1. รหัสหน่วยสมรรถนะIV13011
2. ชื่อหน่วยสมรรถนะเสริมสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้า
3. ทบทวนครั้งที่2 / 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 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 สร้างบรรยากาศในการให้บริการผ่านการนำเสนอทั้งในรูปแบบการพูดและท่าทางได้ตามนโยบายและคู่มือการปฏิบัติงานของสถานประกอบการ	ข้อสอบข้อเขียน การสาธิตการปฏิบัติงาน การสัมภาษณ์ แฟ้มสะสมผลงาน
IV130112 บ่งชี้ถึงความต้องการเฉพาะของลูกค้า	ทราบถึงความต้องการของลูกค้าจากการสอบถามและการรับฟังได้ตามนโยบายและคู่มือการปฏิบัติงานของสถานประกอบการ ประเมินและตอบสนองความต้องการของลูกค้าในเรื่องของผลิตภัณฑ์และการบริการที่ตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้ตามนโยบายและคู่มือการปฏิบัติงานของสถานประกอบการ	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)

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 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 ต้องมีความสัมพันธ์และตอบโจทย์สมรรถนะ 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) 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

1. รหัสหน่วยสมรรถนะ

IV13021
2. ชื่อหน่วยสมรรถนะ

ทำนัดหมาย
3. ทบทวนครั้งที่

2 / 2566
4. สร้างใหม่

☐

ปรับปรุง

☒

5. สำหรับชื่ออาชีพและรหัสอาชีพ (Occupational Classification)

พนักงานให้คำปรึกษาแผนกบริการ

ISCO 5223 พนักงานช่วยขายในร้านค้า

6. คำอธิบายหน่วยสมรรถนะ (Description of Unit of Competency)

ผู้ผ่านหน่วยสมรรถนะนี้สามารถปฏิบัติงานเกี่ยวกับการทำนัดหมายกับลูกค้า รับข้อมูลพื้นฐาน ข้อมูลความต้องการใช้บริการ และปัญหาต่าง ๆ จากลูกค้า และตรวจสอบข้อมูลของลูกค้าให้ตรงกับฐานข้อมูลขององค์กร เพื่อดำเนินการแก้ไขปัญหาของลูกค้า ทั้งนี้จะต้องอธิบายขั้นตอนและกระบวนการซ่อมให้กับลูกค้า รวมถึงประสานงานกับฝ่ายซ่อมบำรุงเพื่ออธิบายรายละเอียดการซ่อมบำรุง ชิ้นส่วน อะไหล่ที่จำเป็นต้องใช้ ประเมินค่าใช้จ่ายเบื้องต้นให้ลูกค้าทราบ และส่งบันทึกข้อมูลให้กับฝ่ายซ่อมบำรุง และนัดหมายกำหนดการรับรถให้ฝ่ายซ่อมบำรุงและลูกค้าทราบข้อมูลได้ตามนโยบายและคู่มือการปฏิบัติงานของสถานประกอบการ

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)
IV130211 รับข้อมูลพื้นฐานจากลูกค้า	สอบถามรายละเอียดของลูกค้าได้ตามนโยบายและคู่มือการปฏิบัติงานของสถานประกอบการ ตรวจสอบข้อมูลของลูกค้ากับฐานข้อมูลขององค์กรได้ตามนโยบายและคู่มือการปฏิบัติงานของสถานประกอบการ ยืนยันข้อมูลกับลูกค้าได้ตามนโยบายและคู่มือการปฏิบัติงานของสถานประกอบการ	ข้อสอบข้อเขียน การสาธิตการปฏิบัติงาน การสัมภาษณ์ แฟ้มสะสมผลงาน
IV130212 รับข้อมูลความต้องการของลูกค้า	สอบถามความต้องการใช้บริการของลูกค้าได้ตามนโยบายและคู่มือการปฏิบัติงานของสถานประกอบการ ตั้งคำถามเพื่อการสืบค้นปัญหาที่เกิดขึ้นกับรถยนต์ได้ตามนโยบายและคู่มือการปฏิบัติงานของสถานประกอบการ บันทึกข้อมูลต่าง ๆ ได้ตามนโยบายและคู่มือการปฏิบัติงานของสถานประกอบการ ยืนยันข้อมูลกับลูกค้าได้ตามนโยบายและคู่มือการปฏิบัติงานของสถานประกอบการ	ข้อสอบข้อเขียน การสาธิตการปฏิบัติงาน การสัมภาษณ์ แฟ้มสะสมผลงาน

สมรรถนะย่อย (Element)	เกณฑ์ในการปฏิบัติงาน (Performance Criteria)	วิธีการประเมิน (Assessment)
IV130213 อธิบายขั้นตอนและกระบวนการซ่อมให้กับลูกค้า	อธิบายงานซ่อมบำรุงให้กับลูกค้าได้ตามนโยบายและคู่มือการปฏิบัติงานของสถานประกอบการ อธิบายชิ้นส่วน/อะไหล่ที่ใช้ให้กับลูกค้าได้ตามนโยบายและคู่มือการปฏิบัติงานของสถานประกอบการ ประเมินค่าใช้จ่ายเบื้องต้นให้กับลูกค้าได้ตามนโยบายและคู่มือการปฏิบัติงานของสถานประกอบการ	ข้อสอบข้อเขียน การสาธิตการปฏิบัติงาน การสัมภาษณ์ แฟ้มสะสมผลงาน
IV130214 ประสานงานกับฝ่ายซ่อมบำรุง	ส่งบันทึกข้อมูลให้ฝ่ายซ่อมบำรุงได้ตามนโยบายและคู่มือการปฏิบัติงานของสถานประกอบการ นัดหมายกำหนดการรับรถเข้าให้กับฝ่ายซ่อมบำรุงได้ตามนโยบายและคู่มือการปฏิบัติงานของสถานประกอบการ	ข้อสอบข้อเขียน การสาธิตการปฏิบัติงาน การสัมภาษณ์ แฟ้มสะสมผลงาน

12. ความรู้และทักษะก่อนหน้าที่จำเป็น (Pre-requisite Skill & Knowledge)

N/A

13. ทักษะและความรู้ที่ต้องการ (Required Skills and Knowledge)

(ก) ความต้องการด้านทักษะ

1. สามารถสอบถามรายละเอียดข้อมูลพื้นฐาน และยืนยันข้อมูลของลูกค้ากับฐานข้อมูลขององค์กรได้ตามนโยบายและคู่มือการปฏิบัติงานของสถานประกอบการ
2. สามารถสอบถามความต้องการใช้บริการ สืบค้นปัญหาของลูกค้าและบันทึกข้อมูลต่าง ๆ ได้ตามนโยบายและคู่มือการปฏิบัติงานของสถานประกอบการ
3. อธิบายขั้นตอน และกระบวนการซ่อมบำรุง ชิ้นส่วน/อะไหล่ที่ใช้ และประเมินค่าใช้จ่ายเบื้องต้นให้กับลูกค้าได้ตามนโยบายและคู่มือการปฏิบัติงานของสถานประกอบการ
4. สามารถประสานงานกับฝ่ายซ่อมบำรุงเพื่อส่งข้อมูล ปัญหา และความต้องการของลูกค้า พร้อมกับนัดหมายกำหนดการต่าง ๆ กับฝ่ายซ่อมบำรุงและลูกค้าได้ตามนโยบายและคู่มือการปฏิบัติงานของสถานประกอบการ

(ข) ความต้องการด้านความรู้

1. ความรู้เกี่ยวกับการทำนัดหมายกับลูกค้า
2. ความรู้เกี่ยวกับการรับข้อมูลพื้นฐาน ข้อมูลความต้องการของลูกค้า
3. ความรู้เกี่ยวกับการอธิบายขั้นตอนและกระบวนการซ่อมให้กับลูกค้า
4. ความรู้เกี่ยวกับการประสานงานกับฝ่ายซ่อมบำรุง

14. หลักฐานที่ต้องการ (Evidence Guide)

(ก) หลักฐานการปฏิบัติงาน (Performance Evidence)

1. แสดงผลงานการทํานัดหมายกับลูกค้า
2. แสดงถึงการทํานัดหมายกับลูกค้า
3. แสดงถึงการรับข้อมูลพื้นฐานจากลูกค้า
4. แสดงถึงการรับข้อมูลความต้องการของลูกค้า
5. แสดงถึงการอธิบายขั้นตอนและกระบวนการซ่อมให้กับลูกค้า
6. แสดงถึงการประสานงานกับฝ่ายซ่อมบำรุง
7. แสดงหลักฐานเอกสารเกี่ยวกับการปฏิบัติงานเช่น ใบรับรองการปฏิบัติงานจากสถานประกอบการ ใบกำหนดหน้าที่ ภาพถ่าย วิดีโอการปฏิบัติงาน หรือ ผลงานจากการปฏิบัติงาน เป็นต้น

(ข) หลักฐานความรู้ (Knowledge Evidence)

1. ระบุหรืออธิบายเกี่ยวกับการทํานัดหมายกับลูกค้า
2. ระบุหรืออธิบายเกี่ยวกับการรับข้อมูลพื้นฐานจากลูกค้า
3. ระบุหรืออธิบายเกี่ยวกับการรับข้อมูลความต้องการของลูกค้า
4. ระบุหรืออธิบายเกี่ยวกับการอธิบายขั้นตอนและกระบวนการซ่อมให้กับลูกค้า
5. ระบุหรืออธิบายเกี่ยวกับการประสานงานกับฝ่ายซ่อมบำรุง
6. หลักฐานความรู้ด้านเอกสาร เช่นใบรับรองความรู้จากสถานประกอบการ แฟ้มสะสมผลการปฏิบัติงาน ใบประกาศนียบัตร หรือวุฒิบัตร เป็นต้น

(ค) คำแนะนำในการประเมิน

หลักฐานที่ต้องการแสดงสมรรถนะในส่วนนี้ ต้องมีความสัมพันธ์และตอบโจทย์สมรรถนะ และเกณฑ์การปฏิบัติงานในหน่วยสมรรถนะนี้ โดยต้องแสดงถึง

1. ความรู้และทักษะที่เกี่ยวข้อง
2. วิธีปฏิบัติงานในสถานที่ทำงานและกฎหมายที่เกี่ยวข้อง
3. ขอบเขตด้านอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง

โดยเจ้าหน้าที่สอบตรงประเมินหลักฐาน โดยพิจารณาจากร่องรอยหลักฐานที่เกี่ยวข้อง ทั้งหลักฐานด้านปฏิบัติงาน และหลักฐานด้านความรู้

(ง) วิธีการประเมิน

1. แบบประเมินข้อสอบข้อเขียน
2. แบบประเมินสาคิตการปฏิบัติงาน
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)

ทํานัดหมาย พิจารณาจากความสามารถในการรับข้อมูลพื้นฐานจากลูกค้า รับข้อมูลความต้องการของลูกค้า อธิบายขั้นตอนและกระบวนการซ่อมให้กับลูกค้า และประสานงานกับฝ่ายซ่อมบำรุง

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 รับรองความรู้ความสามารถที่ผ่านมาก่อนหน้านี้ หากไม่ชัดเจนหรือมีปริมาณไม่เพียงพอให้เชื่อถือได้ ให้ประเมินสมรรถนะของผู้เข้ารับการประเมินด้วยเครื่องมือประเมินความรู้และทักษะ ให้ครอบคลุมเกณฑ์การปฏิบัติงาน ทักษะและความรู้ที่ต้องการของหน่วยสมรรถนะนี้ ได้แก่

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

1. รหัสหน่วยสมรรถนะ IV13022
2. ชื่อหน่วยสมรรถนะ แก้ไขปัญหาลูกค้ายกรเรียน
3. ทบทวนครั้งที่ 2 / 2566

4. สร้างใหม่ ☐ ปรับปรุง ☒

5. สำหรับชื่ออาชีพและรหัสอาชีพ (Occupational Classification)

พนักงานให้คำปรึกษาแผนกบริการ

ISCO 5223 พนักงานช่วยขายในร้านค้า

6. คำอธิบายหน่วยสมรรถนะ (Description of Unit of Competency)

ผู้ที่ผ่านหน่วยสมรรถนะนี้สามารถแก้ไขปัญหาลูกค้ายกรเรียน รับข้อมูลพื้นฐาน ข้อมูลความต้องการใช้บริการ และปัญหาต่าง ๆ จากลูกค้า และตรวจสอบข้อมูลของลูกค้าให้ตรงกับฐานข้อมูลขององค์กร ยืนยันปัญหาของลูกค้า บันทึกข้อร้องเรียนของลูกค้า ประสานงานกับฝ่ายซ่อมบำรุงเพื่อเตรียมความพร้อมในการวินิจฉัยปัญหาและข้อบกพร่อง และทำรายงานสรุปปัญหาและข้อบกพร่องเพื่อส่งต่อไปยังผู้เกี่ยวข้อง 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)	เกณฑ์การปฏิบัติงาน (Performance Criteria)	วิธีการประเมิน (Assessment)
IV130221 รับข้อมูลปัญหาของลูกค้า	ตั้งคำถามสอบถามปัญหาของลูกค้าได้ตามนโยบายและคู่มือการปฏิบัติงานของสถานประกอบการ ตรวจสอบข้อมูลกับฐานข้อมูลขององค์กรได้ตามนโยบายและคู่มือการปฏิบัติงานของสถานประกอบการ ยืนยันปัญหาของลูกค้าได้ตามนโยบายและคู่มือการปฏิบัติงานของสถานประกอบการ บันทึกข้อร้องเรียนของลูกค้าได้ตามนโยบายและคู่มือการปฏิบัติงานของสถานประกอบการ	ข้อสอบข้อเขียน การสาธิตการปฏิบัติงาน การสัมภาษณ์ แฟ้มสะสมผลงาน
IV130222 ทำนัดหมายเพื่อแก้ปัญหาของลูกค้า	ประสานงานกับฝ่ายซ่อมบำรุงเพื่อเตรียมความพร้อมในการวินิจฉัยข้อบกพร่องได้ตามนโยบายและคู่มือการปฏิบัติงานของสถานประกอบการ ทำรายงานข้อบกพร่องเพื่อส่งต่อไปยังผู้เกี่ยวข้องได้ตามนโยบายและคู่มือการปฏิบัติงานของสถานประกอบการ	ข้อสอบข้อเขียน การสาธิตการปฏิบัติงาน การสัมภาษณ์ แฟ้มสะสมผลงาน

12. ความรู้และทักษะก่อนหน้าที่จำเป็น (Pre-requisite Skill & Knowledge)

N/A

13. ทักษะและความรู้ที่ต้องการ (Required Skills and Knowledge)

(ก) ความต้องการด้านทักษะ

1. สามารถแก้ไขปัญหาลูกค้าร้องเรียนได้ตามนโยบายและคู่มือการปฏิบัติงานของสถานประกอบการ
2. สามารถตั้งคำถามเพื่อสอบถามปัญหาของลูกค้า และตรวจสอบข้อมูลที่ได้กับฐานข้อมูลขององค์กรได้ตามนโยบายและคู่มือการปฏิบัติงานของสถานประกอบการ
3. สามารถยืนยันปัญหาของลูกค้า และบันทึกข้อร้องเรียนต่าง ๆ ของลูกค้าได้ตามนโยบายและคู่มือการปฏิบัติงานของสถานประกอบการ
4. สามารถประสานงานกับฝ่ายซ่อมบำรุงเพื่อเตรียมความพร้อมในการวินิจฉัยข้อบกพร่องได้ตามนโยบายและคู่มือการปฏิบัติงานของสถานประกอบการ
5. สามารถจัดทำรายงานข้อบกพร่องเพื่อส่งต่อข้อมูลไปยังผู้ที่เกี่ยวข้องได้ตามนโยบายและคู่มือการปฏิบัติงานของสถานประกอบการ

(ข) ความต้องการด้านความรู้

1. ความรู้เกี่ยวกับการแก้ไขปัญหาลูกค้าร้องเรียน
2. ความรู้เกี่ยวกับการรับข้อมูลปัญหาของลูกค้า
3. ความรู้เกี่ยวกับการทำนัดหมายเพื่อแก้ปัญหาของลูกค้า

14. หลักฐานที่ต้องการ (Evidence Guide)

(ก) หลักฐานการปฏิบัติงาน (Performance Evidence)

1. แสดงผลงานการแก้ไขปัญหาลูกค้าร้องเรียน
2. แสดงถึงการแก้ไขปัญหาลูกค้าร้องเรียน
3. แสดงถึงการรับข้อมูลปัญหาของลูกค้า
4. แสดงถึงการทำนัดหมายเพื่อแก้ปัญหาของลูกค้า
5. แสดงหลักฐานเอกสารเกี่ยวกับการปฏิบัติงาน เช่น ใบรับรองการปฏิบัติงานจากสถานประกอบการ ใบกำหนดหน้าที่ ภาพถ่าย วิดีโอการปฏิบัติงาน หรือ ผลงานจากการปฏิบัติงาน เป็นต้น

(ข) หลักฐานความรู้ (Knowledge Evidence)

1. ระบุหรืออธิบายเกี่ยวกับการแก้ไขปัญหาลูกค้าร้องเรียน
2. ระบุหรืออธิบายเกี่ยวกับการรับข้อมูลปัญหาของลูกค้า
3. ระบุหรืออธิบายเกี่ยวกับการทำนัดหมายเพื่อแก้ปัญหาของลูกค้า
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)

แก้ไขปัญหาลูกค้าร้องเรียน พิจารณาจากความสามารถในการรับข้อมูลปัญหาของลูกค้า และการทำนัดหมายเพื่อแก้ปัญหาของลูกค้า

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. รหัสหน่วยสมรรถนะ

IV13023
2. ชื่อหน่วยสมรรถนะ

ติดตามผลหลังการซ่อม
3. ทบทวนครั้งที่

2 / 2566
4. สร้างใหม่

☐

ปรับปรุง

☒

5. สำหรับชื่ออาชีพและรหัสอาชีพ (Occupational Classification)

พนักงานให้คำปรึกษาแผนกบริการ

ISCO 5223 พนักงานช่วยขายในร้านค้า

6. คำอธิบายหน่วยสมรรถนะ (Description of Unit of Competency)

ผู้ผ่านหน่วยสมรรถนะนี้สามารถติดตามผลหลังการซ่อม โดยติดต่อสอบถามลูกค้าถึงผลการซ่อม สอบถามความพึงพอใจในการบริการที่ลูกค้าได้รับ และบันทึกข้อมูลลงในฐานข้อมูลขององค์กรได้ตามนโยบายและคู่มือการปฏิบัติงานของสถานประกอบการ

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)
IV130222 ทำนายหมายเพื่อแก้ปัญหาของลูกค้า	ประสานงานกับฝ่ายซ่อมบำรุงเพื่อเตรียมความพร้อมในการวินิจฉัยข้อบกพร่องได้ตามนโยบายและคู่มือการปฏิบัติงานของสถานประกอบการ ทำรายงานข้อบกพร่องเพื่อส่งต่อไปยังผู้เกี่ยวข้องได้ตามนโยบายและคู่มือการปฏิบัติงานของสถานประกอบการ	ข้อสอบข้อเขียน การสาธิตการปฏิบัติงาน การสัมภาษณ์ แฟ้มสะสมผลงาน
IV130231 ติดต่อสอบถามลูกค้า	ตั้งคำถามเพื่อสอบถามผลการซ่อมกับลูกค้าได้ตามนโยบายและคู่มือการปฏิบัติงานของสถานประกอบการ ตั้งคำถามเพื่อสอบถามความพึงพอใจในการรับบริการได้ตามนโยบายและคู่มือการปฏิบัติงานของสถานประกอบการ บันทึกข้อมูลลงในฐานข้อมูลขององค์กรได้ตามนโยบายและคู่มือการปฏิบัติงานของสถานประกอบการ	ข้อสอบข้อเขียน การสาธิตการปฏิบัติงาน การสัมภาษณ์ แฟ้มสะสมผลงาน

12. ความรู้และทักษะก่อนหน้าที่จำเป็น (Pre-requisite Skill & Knowledge)

N/A

13. ทักษะและความรู้ที่ต้องการ (Required Skills and Knowledge)

(ก) ความต้องการด้านทักษะ

1. สามารถติดตามผลหลังการซ่อมจากลูกค้าได้ตามนโยบายและคู่มือการปฏิบัติงานของสถานประกอบการ
2. สามารถตั้งคำถามเพื่อสอบถามผลการซ่อมและความพึงพอใจในการบริการที่ลูกค้าได้รับได้ตามนโยบายและคู่มือการปฏิบัติงานของสถานประกอบการ
3. สามารถบันทึกข้อมูลลงในฐานข้อมูลขององค์กรได้ตามนโยบายและคู่มือการปฏิบัติงานของสถานประกอบการ

(ข) ความต้องการด้านความรู้

1. ความรู้เกี่ยวกับการติดตามผลหลังการซ่อม
2. ความรู้เกี่ยวกับการติดต่อสอบถามข้อมูลจากลูกค้า

14. หลักฐานที่ต้องการ (Evidence Guide)

(ก) หลักฐานการปฏิบัติงาน (Performance Evidence)

1. แสดงผลงานการติดตามผลหลังการซ่อม
2. แสดงถึงการติดตามผลหลังการซ่อม
3. แสดงถึงการกำหนดหมายเพื่อแก้ปัญหาของลูกค้า
4. แสดงถึงการติดต่อสอบถามข้อมูลจากลูกค้า
5. แสดงหลักฐานเอกสารเกี่ยวกับการปฏิบัติงานเช่น ใบรับรองการปฏิบัติงานจากสถานประกอบการ ใบกำหนดหน้าที่ ภาพถ่าย วิดีโอการปฏิบัติงาน หรือ ผลงานจากการปฏิบัติงาน เป็นต้น

(ข) หลักฐานความรู้ (Knowledge Evidence)

1. ระบุหรืออธิบายเกี่ยวกับการติดตามผลหลังการซ่อม
2. ระบุหรืออธิบายเกี่ยวกับการกำหนดหมายเพื่อแก้ปัญหาของลูกค้า
3. ระบุหรืออธิบายเกี่ยวกับการติดต่อสอบถามข้อมูลจากลูกค้า
4. หลักฐานความรู้ด้านเอกสาร เช่น ใบรับรองความรู้จากสถานประกอบการ 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)

ติดตามผลหลังการซ่อม พิจารณาจากความสามารถในการติดต่อสอบถามข้อมูลต่าง ๆ จากลูกค้า

II) สถานที่ทำงาน (Work Site)

ทำความสะอาด บำรุงรักษาและจัดเก็บเครื่องมือวัดและอุปกรณ์เสริมต่าง ๆ โดยคำนึงถึงระบบ 5 ส. และความปลอดภัยในการทำงาน

III) สภาพะในการทำงาน (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. รหัสหน่วยสมรรถนะ

IV13024
2. ชื่อหน่วยสมรรถนะ

รายงานผลลูกค้าร้องเรียน
3. ทบทวนครั้งที่

2 / 2566
4. สร้างใหม่

☐

ปรับปรุง

☒

5. สำหรับชื่ออาชีพและรหัสอาชีพ (Occupational Classification)

พนักงานให้คำปรึกษาแผนกบริการ

ISCO 5223 พนักงานช่วยขายในร้านค้า

6. คำอธิบายหน่วยสมรรถนะ (Description of Unit of Competency)

ผู้ที่ผ่านหน่วยสมรรถนะนี้สามารถรายงานผลการร้องเรียนของลูกค้าได้ โดยสามารถตรวจสอบ วิเคราะห์ข้อมูลเพื่อหาสาเหตุการร้องเรียนของลูกค้า และจัดทำรายงานสรุปเหตุการณ์และสาเหตุที่เกิดขึ้นพร้อมได้ตามนโยบายและคู่มือการปฏิบัติงานของสถานประกอบการ

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)
IV130231 ติดต่อสอบถามลูกค้า	ตั้งคำถามเพื่อสอบถามผลการซ่อมกับลูกค้าได้ตามนโยบายและคู่มือการปฏิบัติงานของสถานประกอบการ ตั้งคำถามเพื่อสอบถามความพึงพอใจในการรับบริการได้ตามนโยบายและคู่มือการปฏิบัติงานของสถานประกอบการ บันทึกข้อมูลลงในฐานข้อมูลขององค์กรได้ตามนโยบายและคู่มือการปฏิบัติงานของสถานประกอบการ	ข้อสอบข้อเขียน การสาธิตการปฏิบัติงาน การสัมภาษณ์ แฟ้มสะสมผลงาน
IV130241 วิเคราะห์ข้อมูลลูกค้าร้องเรียนได้ตามคู่มือซ่อม	ตรวจสอบข้อมูลลูกค้าที่ได้รับได้ตามนโยบายและคู่มือการปฏิบัติงานของสถานประกอบการ วิเคราะห์หาสาเหตุการร้องเรียนของลูกค้าได้ตามนโยบายและคู่มือการปฏิบัติงานของสถานประกอบการ จัดทำรายงานสรุปเหตุการณ์และสาเหตุที่เกิดขึ้นพร้อมได้ตามนโยบายและคู่มือการปฏิบัติงานของสถานประกอบการ	ข้อสอบข้อเขียน การสาธิตการปฏิบัติงาน การสัมภาษณ์ แฟ้มสะสมผลงาน

12. ความรู้และทักษะก่อนหน้าที่จำเป็น (Pre-requisite Skill & Knowledge)

N/A

13. ทักษะและความรู้ที่ต้องการ (Required Skills and Knowledge)

(ก) ความต้องการด้านทักษะ

1. สามารถรายงานผลลูกค้าร้องเรียนได้ตามนโยบายและคู่มือการปฏิบัติงานของสถานประกอบการ
2. สามารถตรวจสอบข้อมูลการร้องเรียนของลูกค้า และวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อหาสาเหตุการร้องเรียนของลูกค้าได้ตามนโยบายและคู่มือการปฏิบัติงานของสถานประกอบการ
3. สามารถจัดทำรายงานสรุปเหตุการณ์และสาเหตุที่ทำให้เกิดข้อร้องเรียนได้ตามนโยบายและคู่มือการปฏิบัติงานของสถานประกอบการ

(ข) ความต้องการด้านความรู้

1. ความรู้เกี่ยวกับการรายงานผลลูกค้าร้องเรียน
2. ความรู้เกี่ยวกับการวิเคราะห์ข้อมูลลูกค้าร้องเรียน

14. หลักฐานที่ต่องการ (Evidence Guide)

(ก) หลักฐานการปฏิบัติงาน (Performance Evidence)

1. แสดงผลงานการรายงานผลลูกค้าร้องเรียน
2. แสดงถึงการรายงานผลลูกค้าร้องเรียน
3. แสดงถึงการติดต่อสอบถามลูกค้า
4. แสดงถึงการวิเคราะห์ข้อมูลลูกค้าร้องเรียน
5. แสดงหลักฐานเอกสารเกี่ยวกับการปฏิบัติงานเช่น ใบรับรองการปฏิบัติงานจากสถานประกอบการ ใบกำหนดหน้าที่ ภาพถ่าย วิดีโอการปฏิบัติงาน หรือ ผลงานจากการปฏิบัติงาน เป็นต้น

(ข) หลักฐานความรู้ (Knowledge Evidence)

1. ระบุหรืออธิบายเกี่ยวกับการรายงานผลลูกค้าร้องเรียน
2. ระบุหรืออธิบายเกี่ยวกับการเจรจาต่อรองกับลูกค้า
3. ระบุหรืออธิบายเกี่ยวกับการติดต่อสอบถามลูกค้า
4. ระบุหรืออธิบายเกี่ยวกับการวิเคราะห์ข้อมูลลูกค้าร้องเรียน
5. หลักฐานความรู้ด้านเอกสาร เช่น ใบรับรองความรู้จากสถานประกอบการ แฟ้มสะสมผลการปฏิบัติงาน ใบประกาศนียบัตร หรือวุฒิบัตร เป็นต้น

(ค) คำแนะนำในการประเมิน

หลักฐานที่ต่องการแสดงสมรรถนะในส่วนนี้ 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)

รายงานผลลูกค้าร้องเรียน พิจารณาจากความสามารถในการตรวจสอบ และวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อหาสาเหตุการร้องเรียนของลูกค้า และการจัดทำรายงานสรุปเหตุการณ์และสาเหตุที่ทำให้เกิดข้อร้องเรียน

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

1. รหัสหน่วยสมรรถนะ

IV13025
2. ชื่อหน่วยสมรรถนะ

วิเคราะห์ปัญหาหารถยนต์เบื้องต้น
3. ทบทวนครั้งที่

2 / 2566
4. สร้างใหม่

☐

ปรับปรุง

☒

5. สำหรับชื่ออาชีพและรหัสอาชีพ (Occupational Classification)

พนักงานให้คำปรึกษาแผนกบริการ

ISCO 5223 พนักงานช่วยขายในร้านค้า

6. คำอธิบายหน่วยสมรรถนะ (Description of Unit of Competency)

ผู้ผ่านหน่วยสมรรถนะนี้สามารถวิเคราะห์ปัญหาหารถยนต์เบื้องต้น สอบข้อมูลปัญหาจากลูกค้า และทำการวิเคราะห์หาสาเหตุของปัญหา พร้อมทั้งสามารถอธิบายสาเหตุของปัญหาที่เกิดขึ้นได้ตามนโยบายและคู่มือการปฏิบัติงานของสถานประกอบการ

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)
IV130241 วิเคราะห์ข้อมูลลูกค้าร้องเรียนได้ตามคู่มือซ่อม	ตรวจสอบข้อมูลลูกค้าที่ได้รับได้ตามนโยบายและคู่มือการปฏิบัติงานของสถานประกอบการ วิเคราะห์หาสาเหตุการร้องเรียนของลูกค้าได้ตามนโยบายและคู่มือการปฏิบัติงานของสถานประกอบการ จัดทำรายงานสรุปเหตุการณ์และสาเหตุที่เกิดข้อร้องเรียนได้ตามนโยบายและคู่มือการปฏิบัติงานของสถานประกอบการ	ข้อสอบข้อเขียน การสาธิตการปฏิบัติงาน การสัมภาษณ์ แฟ้มสะสมผลงาน
IV130251 วิเคราะห์ปัญหาที่เกิดขึ้นได้ตามคู่มือซ่อม	สอบถามข้อมูลปัญหาจากลูกค้าได้ตามนโยบายและคู่มือการปฏิบัติงานของสถานประกอบการ วิเคราะห์หาสาเหตุของปัญหาได้ตามนโยบายและคู่มือการปฏิบัติงานของสถานประกอบการ อธิบายสาเหตุของปัญหาได้ตามนโยบายและคู่มือการปฏิบัติงานของสถานประกอบการ	ข้อสอบข้อเขียน การสาธิตการปฏิบัติงาน การสัมภาษณ์ แฟ้มสะสมผลงาน

12. ความรู้และทักษะก่อนหน้าที่จำเป็น (Pre-requisite Skill & Knowledge)

N/A

13. ทักษะและความรู้ที่ต้องการ (Required Skills and Knowledge)

(ก) ความต้องการด้านทักษะ

1. สามารถวิเคราะห์ปัญหาหารถยนต์เบื้องต้นได้ตามนโยบายและคู่มือการปฏิบัติงานของสถานประกอบการ
2. สามารถสอบถามข้อมูลปัญหาจากลูกค้า และวิเคราะห์หาสาเหตุของปัญหาได้ตามนโยบายและคู่มือการปฏิบัติงานของสถานประกอบการ
3. สามารถอธิบายสาเหตุของปัญหาที่เกิดขึ้นได้ตามนโยบายและคู่มือการปฏิบัติงานของสถานประกอบการ

(ข) ความต้องการด้านความรู้

1. ความรู้เกี่ยวกับการวิเคราะห์ปัญหาหารถยนต์เบื้องต้น
2. ความรู้เกี่ยวกับการวิเคราะห์หาสาเหตุ และอธิบายสาเหตุของปัญหาที่เกิดขึ้น

14. หลักฐานที่ต้องการ (Evidence Guide)

(ก) หลักฐานการปฏิบัติงาน (Performance Evidence)

1. แสดงผลงานการวิเคราะห์ปัญหาหารถยนต์เบื้องต้น
2. แสดงถึงการวิเคราะห์ปัญหาหารถยนต์เบื้องต้น
3. แสดงถึงการวิเคราะห์ข้อมูลลูกค้าร้องเรียน
4. แสดงถึงการวิเคราะห์หาสาเหตุ และอธิบายสาเหตุของปัญหาที่เกิดขึ้น
5. แสดงหลักฐานเอกสารเกี่ยวกับการปฏิบัติงาน เช่น ใบรับรองการปฏิบัติงานจากสถานประกอบการ ใบกำหนดหน้าที่ ภาพถ่าย วิดีโอการปฏิบัติงาน หรือ ผลงานจากการปฏิบัติงาน เป็นต้น

(ข) หลักฐานความรู้ (Knowledge Evidence)

1. ระบุหรืออธิบายเกี่ยวกับการวิเคราะห์ปัญหาหารถยนต์เบื้องต้น
2. ระบุหรืออธิบายเกี่ยวกับการวิเคราะห์หาสาเหตุ และอธิบายสาเหตุของปัญหาที่เกิดขึ้น
3. ระบุหรืออธิบายเกี่ยวกับการวิเคราะห์ข้อมูลลูกค้าร้องเรียน
4. หลักฐานความรู้ด้านเอกสาร เช่น ใบรับรองความรู้จากสถานประกอบการ แฟ้มสะสมผลการปฏิบัติงาน ใบประกาศนียบัตร หรือวุฒิบัตร เป็นต้น

(ค) คำแนะนำในการประเมิน

หลักฐานที่ต้องการแสดงสมรรถนะในส่วนนี้ ต้องมีความสัมพันธ์และตอบโจทย์สมรรถนะ 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 โดยใช้วิธีการใดวิธีหนึ่ง หรือหลายวิธีร่วมกัน ได้แก่ การสัมภาษณ์ ข้อสอบข้อเขียน การประเมินเทียบโอนประสบการณ์ (RESK) และเอกสารหลักฐานการปฏิบัติงานต่าง ๆ

(ข) คำอธิบายรายละเอียด

I) ขั้นตอน ระเบียบ หรือวิธีปฏิบัติงานในสถานที่ทำงาน (Workplace Procedures)

วิเคราะห์ปัญหาหารถยนต์เบื้องต้น พิจารณาจากความสามารถในการสอบถามข้อมูลปัญหาจากลูกค้า เพื่อวิเคราะห์หาสาเหตุ และอธิบายสาเหตุของปัญหาได้

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