

บทที่ 1

บทนำ

1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

สถิติการขายรถยนต์ประจำปี 2547 สร้างสถิติใหม่ ปิดตัวเลขการขายประจำปีที่ 626,026 คัน เพิ่มจากปี 2546 โดยคิดเป็น 17 เปอร์เซ็นต์ แบ่งเป็นรถยนต์นั่ง 209,110 คัน เพิ่มขึ้น 16.8 เปอร์เซ็นต์ รถยนต์เพื่อการพาณิชย์ 416,916 คัน เพิ่มขึ้นเป็น 17.7 เปอร์เซ็นต์ รวมทั้งรถกระบะขนาด 1 คัน 368,911 คัน เพิ่มขึ้น 19.3 เปอร์เซ็นต์ เชื้อมั่นภาพรวมเศรษฐกิจไทยปี 2548 จะมียอดขาย 690,000 คัน สะท้อนภาพรวมการเจริญเติบโตอย่างต่อเนื่องของอุตสาหกรรมยานยนต์ไทย (ชวดยาน 1-15 กุมภาพันธ์ 2548 : 4) แสดงให้เห็นว่าตลาดรถยนต์ในปัจจุบัน มีการแข่งขันสูง นอกจากยอดขายและการเปิดตัวรถยนต์รุ่นใหม่ๆ แล้ว เหมือนเป็นสูตรสำเร็จว่าต่อไปการแข่งขันและการพัฒนาบริการหลังการขาย จะต้องแข่งขันกันมากขึ้น เพื่อนำเสนอการให้บริการหลังการขายที่เป็นเลิศต่อลูกค้า เป็นสิ่งหนึ่งที่ดีจึงควรให้ลูกค้าเลือกเข้ารับบริการในศูนย์บริการเป็นเสมือนดัชนีชี้วัดความสำเร็จของให้บริการ ผลของความสำเร็จสามารถวัดได้จากปริมาณรถยนต์ที่เข้ารับบริการ ระดับความพึงพอใจของลูกค้า มาตรฐานการให้บริการ ความสามารถและทักษะความชำนาญของช่างเทคนิค สิ่งต่าง ๆ เหล่านี้จะ เป็นดัชนีชี้วัดที่สำคัญ ดังนั้นบริษัทและผู้แทนจำหน่ายรถยนต์รวมทั้งศูนย์บริการ ต่างก็มุ่งเป้าหมายไป ยังการพัฒนาการให้บริการหลังการขาย และพัฒนาความสามารถของช่างเทคนิคเพื่อรองรับการ ให้บริการที่เป็นเลิศ

การบริการหลังการขายถือเป็นภาระหน้าที่ ซึ่งจะต้องเริ่มตั้งแต่วันแรกของการส่งมอบรถยนต์ เพื่อเสริมสร้างความพึงพอใจ และตอบสนองความต้องการของลูกค้านับแต่วันแรกที่ลูกค้ามารับรถ รวมถึงดูแลการใช้รถยนต์ตลอดการใช้งาน การซ่อมบำรุงโดยช่างเทคนิคที่มีความชำนาญ การมอบ การบริการที่สูงกว่าที่ลูกค้าคาดหวังไว้ ให้ได้รับแต่ความพึงพอใจกลับไป ความต้องการหรือความ คาดหวังของลูกค้ามีความสำคัญยิ่งเท่าไร คุณภาพของการบริการและความสามารถของช่างเทคนิค ต้องพัฒนาให้มีประสิทธิภาพทัดเทียมกับความล้ำหน้าของเทคโนโลยียานยนต์ ปัจจุบันรถยนต์มีระบบ ต่างๆ ที่พัฒนามาใช้ระบบควบคุมที่มีความซับซ้อนมากขึ้น ใช้อุปกรณ์ตรวจจับสัญญาณการ ทำงานต่างๆ ของเครื่องยนต์ส่งสัญญาณไปยังกล่องควบคุมหรือสมองกล เพื่อประมวลผลและสั่งการ ให้อุปกรณ์ต่างๆ ทำงานให้สัมพันธ์กับเครื่องยนต์เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพในการทำงานสูงสุดช่วยให้ประหยัดน้ำมันเชื้อเพลิง และปล่อยมลพิษออกสู่ชั้นบรรยากาศอยู่ในระดับตามค่ามาตรฐานที่กฎหมาย กำหนด

เมื่อลูกค้านำรถยนต์เข้ารับบริการตามระยะทางที่ถูกกำหนดไว้ในคู่มือการใช้รถ หรือมีปัญหาข้อบกพร่องเกิดขึ้น ศูนย์บริการรถยนต์จึงจำเป็นต้องมีบทบาทสำคัญในการให้บริการ ปัจจุบันการตรวจสอบและวิเคราะห์ปัญหาข้อบกพร่องของรถยนต์ที่เข้ามาใช้บริการในศูนย์บริการ จะใช้เครื่องมือพิเศษที่รวมเข้ากับเครื่องคอมพิวเตอร์เพื่อช่วยให้การตรวจวิเคราะห์ปัญหา มีความถูกต้องแม่นยำและรวดเร็ว เครื่องมือวิเคราะห์ข้อบกพร่องของรถยนต์ภายในศูนย์บริการมีชื่อเรียกแตกต่างกัน เช่น ศูนย์บริการรถยนต์แลนด์โรเวอร์ เรียกเครื่องมือวิเคราะห์ข้อบกพร่องนี้ว่า ทีโฟ (T4) ศูนย์บริการรถยนต์ฟอร์ดและมาสด้าเรียกว่า ดับเบิลดีเอส (WDS) ศูนย์บริการวอลโว่เรียกว่า วิต้า (VIDA) ศูนย์บริการบีเอ็มดับเบิลยู เรียกว่า จีทีวัน (GT-1) ศูนย์บริการโตโยต้า เรียกว่า ไอทีทู (IT-II) ศูนย์บริการอิซูซุ เรียก เทคทู (Tech-II) เป็นต้น ความชำนาญของช่างในการใช้เครื่องมือตรวจสอบและวิเคราะห์ปัญหา การระบุตำแหน่งของอุปกรณ์ที่บกพร่อง การแปลผลที่ไม่ถูกต้องทำให้การซ่อมผิดพลาดหรือแก้ไขปัญหาไม่ตรงจุด ปัญหาไม่ได้รับแก้ไขหรือแก้ไขแล้วแต่ส่งผลกระทบต่อระบบอื่นๆ เกิดความล่าช้าในการให้บริการ ทำให้ลูกค้าเสียเวลา ส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจของลูกค้า ดังนั้นทักษะความชำนาญงานของช่างเทคนิคจึงเป็นสิ่งที่สำคัญ ซึ่งสอดคล้องกับศูนย์วิจัยข้อมูลการตลาด เอ.อาร์. บริษัท ในกลุ่มแอดวานซ์ รีเสิร์ช จำกัด ได้จัดทำผลการสำรวจตลาด การใช้ศูนย์บริการดูแลรักษารถยนต์แต่ละแห่ง และปัจจัยที่สำคัญในการตัดสินใจของกลุ่มเป้าหมายผู้ตอบแบบสอบถาม ในการเลือกศูนย์บริการ และเพื่อค้นหาสินค้าและบริการที่สมบูรณ์แบบ เมื่อกล่าวถึง การบริการของช่างเทคนิค ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่จะคิดถึงคุณสมบัติของช่างและการให้บริการ โดย 34 เปอร์เซ็นต์ คิดถึงช่างเทคนิคที่มีประสบการณ์ความชำนาญงาน 20.8 เปอร์เซ็นต์ คิดถึงบริการที่ตรงต่อเวลา และ 20.7 เปอร์เซ็นต์ คิดถึงบริการที่มีมาตรฐาน 14 เปอร์เซ็นต์ คิดถึงบริการที่เข้าใจถึงความต้องการของลูกค้าเป็นอย่างดี และอีก 13 เปอร์เซ็นต์ คิดถึงช่างเทคนิคที่มีความชำนาญเฉพาะด้าน ปัจจัยที่มีผลต่อการพิจารณาเลือกศูนย์บริการคือ การมีช่างเทคนิคมืออาชีพ รองลงมาคือ ค่าอะไหล่ ค่าบริการ การบริการที่เชื่อถือได้ สถานที่ และความสะดวกในการออกไปใช้บริการของลูกค้าตามลำดับ ดังนั้นช่างเทคนิคที่มีประสบการณ์ความชำนาญงานเป็นปัจจัยที่ทำให้ศูนย์บริการถูกพิจารณาโดยลูกค้าตัดสินใจเลือกเข้ารับบริการ นั้นย่อมหมายถึงผลกำไรจากการเข้ารับบริการ (สถาบันพัฒนาธุรกิจไทย. : 2547)[Online] การวินิจฉัยปัญหาข้อบกพร่องของรถยนต์ ช่างเทคนิคควรมีความรู้ ประสบการณ์ ได้รับการพัฒนาด้วยการฝึกอบรมเพื่อให้สามารถปฏิบัติงานได้ และหมั่นฝึกฝนพัฒนาความรู้ความสามารถของตนเองอย่างต่อเนื่อง จนเกิดเป็นความชำนาญ

ปัจจุบันหลายหน่วยงานใช้คำว่า Competency ทับศัพท์กันอย่างแพร่หลาย ซึ่งมีหลายความหมาย เช่น ความสามารถ ศักยภาพ สมรรถนะ (ณรงค์วิทย์ แสนทอง. 2547 : 9) หรือความสามารถเชิงสมรรถนะ (เกริกเกียรติ ศรีเสริมโชค. 2546 : 21) มีนักวิชาการหลาย ๆ ท่านได้ให้ความหมายไว้ พอสรุปออกเป็น 2 กลุ่มดังนี้ กลุ่มที่ 1 หมายถึง บุคลิกลักษณะของบุคคลที่สะท้อนให้เห็นถึงความรู้ (Knowledge) ทักษะ (Skills) ทศนคติ (Attitude) ความเชื่อ (Belief) และอุปนิสัย

(Trait) กลุ่มที่ 2 หมายถึงกลุ่มของความรู้ (Knowledge) ทักษะ (Skills) และคุณลักษณะของบุคคล (Attributes) หรือเรียกกันว่า KSAs ซึ่งสะท้อนให้เห็นถึงพฤติกรรมในการปฏิบัติงาน ที่แสดงออกมาของแต่ละบุคคลที่สามารถวัดและสังเกตได้ (ณรงค์วิทย์ แสนทอง, 2547 : 9) ซึ่งผู้วิจัยได้เลือกใช้คำว่า ความสามารถเชิงสมรรถนะ ซึ่งมีความหมายสอดคล้องกับคุณลักษณะของช่างเทคนิคในศูนย์บริการรถยนต์

ศูนย์บริการรถยนต์และผู้แทนจำหน่ายให้ความสนใจแนวความคิดเกี่ยวกับการพัฒนาความสามารถเชิงสมรรถนะโดยได้พยายามศึกษา ค้นคว้า เพื่อการนำมาใช้ ด้วยเห็นว่าจะก่อให้เกิดประโยชน์ในการกำหนดมาตรฐานการปฏิบัติงาน บางองค์กรพยายามจัดทำขึ้นด้วยตนเองหลังจากที่ได้ส่งบุคลากรไปอบรมเรียนรู้ ในขณะที่บางองค์กรได้ว่าจ้างที่ปรึกษามาจัดทำความสามารถเชิงสมรรถนะให้ ปัญหาที่อาจเกิดขึ้นหลังจากการศึกษาได้เสร็จสิ้นลงก็คือการนำความสามารถเชิงสมรรถนะมาใช้งานสู่การปฏิบัติ (สถาบันพัฒนาธุรกิจไทย : 2547) [Online]

จากการศึกษาของผู้วิจัยมีความคิดเห็นว่าความสามารถเชิงสมรรถนะไม่ว่าจะนำมาใช้ด้วยวัตถุประสงค์ประการใด ต่างก็มุ่งหวังที่จะใช้เป็นมาตรฐานในการกำหนดเกณฑ์หรือตัวชี้วัดความสามารถของบุคคล เพื่อพัฒนาให้เป็นไปในแนวทางเดียวกับเป้าหมายของธุรกิจ มีค่านิยม มีวัฒนธรรมเดียวกัน มีความรู้ความสามารถที่สอดคล้องกับวิสัยทัศน์และแผนกลยุทธ์ขององค์กร โดยเฉพาะในบางบริษัทที่มีการนำดัชนีชี้วัดความสำเร็จของธุรกิจหรือตัวชี้วัดผลงานหลักซึ่งใช้คำย่อว่า KPIs (Key Performance Indicators) อยู่แล้วก็จะกำหนดความสามารถเชิงสมรรถนะให้สอดคล้องกับตัวชี้วัดผลงานหลัก โดยการตั้งคำถามว่าตัวชี้วัดของตำแหน่งงานนี้ต้องการความสามารถเชิงสมรรถนะในด้านใดบ้าง นอกจากนี้วัตถุประสงค์ที่สำคัญของความสามารถเชิงสมรรถนะ คือการใช้เป็นเครื่องมือการบริหารงานทรัพยากรบุคคล และการประเมินผลสัมฤทธิ์ของการบริหารความสามารถของบุคลากร เป็นการประเมินความสามารถหลักของบุคลากร ใน 3 ด้าน คือ ด้านความรู้ ความสามารถ หมายถึง ความสามารถในการประยุกต์ ความรู้ในการปฏิบัติงาน ด้านทักษะ คือ ความชำนาญในการปฏิบัติงานโดยไม่เกิดข้อผิดพลาด หรือข้อบกพร่องเสียหายต่องาน และด้านการเรียนรู้ อยุ่อย่างต่อเนื่อง คือ การประเมินจากความสามารถของบุคลากรในการพัฒนานวัตกรรมในการทำงาน (สถาบันทรัพยากรมนุษย์, 2547 : 8) การปฏิบัติงานภายในศูนย์บริการรถยนต์ต้องอาศัยความสามารถเชิงสมรรถนะในหลายๆ ด้าน ทั้งที่เป็นความสามารถเชิงสมรรถนะหลัก (Core Competencies) และความสามารถเชิงสมรรถนะด้านเทคนิค (Technical Competencies) ซึ่งความสามารถเชิงสมรรถนะหลักหมายถึง จิตความสามารถที่องค์กรต้องการ และกำหนดเป็นมาตรฐานในแต่ละตำแหน่ง และความสามารถเชิงสมรรถนะด้านเทคนิคหมายถึง ความสามารถที่เกี่ยวข้องกับเนื้องานโดยตรง (สถาบันทรัพยากรมนุษย์, 2547 : 1) จากความหมายดังกล่าวจะเห็นว่าความสามารถเชิงสมรรถนะเป็นสิ่งจำเป็นต่องานบริการ โดยเฉพาะอย่างยิ่งการปฏิบัติงานภายในศูนย์บริการ ซึ่งต้องอาศัยความรู้ความสามารถ ทักษะ ประสบการณ์ และคุณภาพของการ

ให้บริการ ตัวแปรที่สำคัญก็คือความสามารถเชิงสมรรถนะของช่างเทคนิคในด้านต่างๆ นั้นมีตัวชี้วัดใด ที่สามารถตอบสนองต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานและการให้บริการที่เป็นเลิศของศูนย์บริการรถยนต์

จากแนวคิดดังกล่าวผู้วิจัยความสนใจและประสงค์ที่จะพัฒนาตัวชี้วัดความสามารถเชิงสมรรถนะของช่างเทคนิคยานยนต์ในศูนย์บริการรถยนต์ ที่สัมพันธ์กับพฤติกรรมที่พึงประสงค์ด้านความสามารถเชิงสมรรถนะหลักและความสามารถทางด้านเทคนิค นับว่าเป็นการเริ่มต้นของการศึกษาและพัฒนาตัวชี้วัดความสามารถเชิงสมรรถนะของช่างเทคนิคยานยนต์ภายในศูนย์บริการ

1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย

เพื่อพัฒนาตัวชี้วัดความสามารถเชิงสมรรถนะของช่างเทคนิคยานยนต์ในศูนย์บริการรถยนต์

1.3 กรอบแนวคิดในการวิจัย

การพัฒนาตัวชี้วัดความสามารถเชิงสมรรถนะของช่างเทคนิคยานยนต์ในศูนย์บริการผู้วิจัยได้ประยุกต์ใช้กรอบแนวคิด ของสถาบันทรัพยากรมนุษย์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์(2547 : 11- 21) ดังนี้

1. การพัฒนาความสามารถเชิงสมรรถนะหลัก (Core Competencies) หมายถึงการพัฒนาความสามารถที่องค์กรต้องการ และกำหนดเป้ นมาตรฐานในแต่ละตำแหน่งซึ่งจะเป้นจิตความสามารถหลักที่ทุกตำแหน่งงานในองค์กรต้องมีแต่ จะมากหรือน้อยขึ้นอยู่กับบทบาท และความรับผิดชอบของตำแหน่งนั้นๆ

2. การพัฒนาความสามารถเชิงสมรรถนะด้านเทคนิค (Technical Competencies) หมายถึงความสามารถที่เกี่ยวข้องกับงานโดยตรง

จากกรอบแนวคิดดังกล่าว ผู้วิจัยได้กำหนดเป็นกรอบในการวิจัยคือ

1. ความสามารถเชิงสมรรถนะหลัก
2. ความสามารถเชิงสมรรถนะด้านเทคนิค

1.4 ขอบเขตของการวิจัย

1.4.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1.4.1.1 ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้คือ ผู้เชี่ยวชาญซึ่งประกอบด้วย ผู้ที่ปฏิบัติหน้าที่เกี่ยวข้องกับการบริหารงานและประเมินความสามารถเชิงสมรรถนะ ผู้ทรงคุณวุฒิจากสถาบันการศึกษาระดับอาชีวศึกษา สำนักงานพัฒนามาตรฐานและทดสอบฝีมือแรงงานกรมพัฒนาฝีมือแรงงาน นักวิชาการ ผู้บริหารศูนย์ฝึกอบรม ครูฝึกช่างเทคนิคในศูนย์ฝึกอบรม หัวหน้าช่าง ผู้บริหารบริษัทรถยนต์และผู้จัดการศูนย์บริการรถยนต์

1.4.1.2 กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้ได้แก่ผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 21 คน โดยใช้วิธีเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive Sampling)

1.4.2 ตัวแปรที่ศึกษา

ตัวแปรที่ศึกษา ประกอบด้วย

1. ตัวชี้วัดความสามารถเชิงสมรรถนะหลัก
2. ตัวชี้วัดความสามารถเชิงสมรรถนะด้านเทคนิค

1.5 นิยามศัพท์ที่ใช้ในการวิจัย

ผู้วิจัยได้กำหนดนิยามศัพท์เฉพาะที่ใช้ในการวิจัย ดังนี้

1.5.1 ความสามารถเชิงสมรรถนะ (Competencies) หมายถึง ความสามารถ ศักยภาพ หรือสมรรถนะซึ่งเป็นตัวกำหนดรายละเอียดของพฤติกรรมที่พึงประสงค์ สามารถปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายให้ประสบผลสำเร็จ การกำหนดความสามารถเชิงสมรรถนะนั้นสามารถพิจารณา 3 ปัจจัยหลัก ซึ่งแต่ละปัจจัยมีความหมายดังต่อไปนี้

ความรู้ หมายถึง ข้อมูลที่ถูกสั่งสมมาจากการศึกษาทั้งในสถาบันการศึกษา การฝึกอบรม สัมมนา หรือการศึกษาด้วยตนเอง รวมถึงข้อมูลที่ได้รับจากการสนทนาแลกเปลี่ยนความคิดเห็นและประสบการณ์จากผู้เชี่ยวชาญทั้งในสาขาวิชาชีพเดียวกันหรือต่างสาขาวิชาชีพ รวมถึงประสบการณ์จากการทำงาน

ทักษะ หมายถึง ความสามารถที่จะต้องฝึกฝนและพัฒนาให้เกิดขึ้นโดยอาศัยระยะเวลาเพื่อฝึกและปฏิบัติให้เกิดความชำนาญจนเกิดความเคยชินสามารถปฏิบัติสิ่งนั้นได้โดยอัตโนมัติ

คุณลักษณะส่วนบุคคล หมายถึง ความคิด ความรู้สึก เจตคติ ทศนคติ แรงจูงใจ ความต้องการส่วนบุคคล เป็นคุณลักษณะส่วนบุคคลที่ติดตัวและสามารถที่จะเปลี่ยนแปลงไปตามกาลเวลาที่เปลี่ยนไป

1.5.1.1 ความสามารถเชิงสมรรถนะหลัก (Core Competencies) หมายถึงความสามารถที่ตอบสนองต่อความสำเร็จของศูนย์บริการทั้งในปัจจุบันและอนาคต โดยพิจารณาจากความสำคัญ

และผลกระทบที่จะด□องสัมพันธ์□กับ วิสัยทัศน์□ ค□านิยม และ กลยุทธ์□ทางธุรกิจ รวมทั้งความสามารถที่เป็นการปฏิบัติงานในระดับแนวหน้า

1.5.1.2 ความสามารถเชิงสมรรถนะด้านเทคนิค (Technical Competencies) หมายถึง ทักษะที่จำเป็นในการปฏิบัติงานตามสายงานหรือกลุ่มงานที่แตกต่างกันไป มีความสัมพันธ์กับการปฏิบัติงานโดยตรงของช่างเทคนิคภายในศูนย์บริการรถยนต์ พฤติกรรมที่แสดงให้เห็นถึงความรู้ ทักษะ ทักษะ ทักษะ ความเชื่อ และอุปนิสัย ที่ช่วยส่งเสริมให้การปฏิบัติงานภายในศูนย์บริการเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

1.5.2 ตัวชี้วัด หมายถึง ข้อความที่บ่งชี้พฤติกรรมที่พึงประสงค์ของช่างเทคนิคที่อธิบายถึงความสามารถเชิงสมรรถนะหลักและความสามารถเชิงสมรรถนะด้านเทคนิค

1.5.3 ช่างเทคนิคยานยนต์ หมายถึง ผู้ที่ปฏิบัติงานด้านการซ่อม ติดตั้ง บำรุงรักษาและบริการเครื่องยนต์และเครื่องกลต่าง ๆ ของรถยนต์ รถโดยสาร รถบรรทุก และรถยนต์ประเภทอื่น ๆ ทำหน้าที่ซ่อมประกอบติดตั้งเครื่องยนต์ ระบบรองรับน้ำหนัก ระบบส่งถ่ายกำลัง ระบบไฟฟ้า และระบบเบรก สามารถเปลี่ยนอะไหล่ เช่น ลูกสูบ ก้านสูบ เกียร์ วาล์ว ลูกปืน คาบูเรเตอร์ หัวฉีด อุปกรณ์ตรวจจับสัญญาณ เซนเซอร์เรเตอร์ พัดลม ไข่อัพ ตั้งศูนย์ล้อ แก้ไขข้อขัดข้องวงจรไฟฟ้า หรืองานบริการรถยนต์ เช่น เปลี่ยนหัวเทียน ชุดทองขาว เติมน้ำกลั่น เปลี่ยนน้ำมันเครื่อง น้ำมันเกียร์ บริการใส่กรองอากาศ สามารถใช้เครื่องกลึง เครื่องเจียร เครื่องเชื่อม และบัดกรี ใช้เครื่องมือพิเศษในการตรวจสอบ วิเคราะห์ปัญหา อ่านและปฏิบัติตามขั้นตอนในคู่มือการซ่อมได้อย่างถูกต้อง ให้คำปรึกษาในการบำรุงรักษาดูแลรถยนต์ โดยนำความรู้ ทักษะ ประสบการณ์ และความสามารถทางวิชาชีพด้านช่างยนต์มาประยุกต์ใช้โดยไม่ทำให้ชิ้นส่วนอื่นใดของรถยนต์เสียหาย สามารถปฏิบัติงานด้วยความปลอดภัย

1.5.4 ศูนย์บริการรถยนต์ หมายถึง สถานที่ที่ให้บริการรถยนต์แบบครบวงจร ซึ่งได้รับการแต่งตั้งอย่างเป็นทางการจากบริษัทรถยนต์ เฉพาะบริษัทรถยนต์ที่จำหน่ายและให้บริการรถยนต์นั่งและรถบรรทุกขนาด 1 ตัน หรือรถปิกอัพทั้งรถยนต์ญี่ปุ่นและยุโรป การให้บริการจะบริการเฉพาะรถยนต์ที่ทางบริษัทจัดจำหน่ายให้โดยตรงหรือโดยผู้แทนจำหน่ายเป็นผู้จำหน่ายให้ลูกค้า

1.5.5 ผู้เชี่ยวชาญ หมายถึง ผู้ที่ปฏิบัติหน้าที่เกี่ยวข้องกับการบริหารงานและประเมินความสามารถเชิงสมรรถนะ ผู้ทรงคุณวุฒิจากสถาบันการศึกษาทั้งระดับอุดมศึกษาและระดับอาชีวศึกษา นักวิชาการ ผู้บริหารศูนย์ฝึกอบรม ครูฝึกช่างเทคนิคในศูนย์ฝึกอบรม ผู้จัดการศูนย์บริการรถยนต์ สถาบันยานยนต์ และกรมพัฒนาฝีมือแรงงาน

