

ภาคผนวก จ.

ตัวอย่างแบบสอบถามรอบที่ 2



แบบสอบถามรอบที่ 2

สำหรับประกอบการทำวิทยานิพนธ์

เรื่อง

การพัฒนาตัวชี้วัดความสามารถเชิงสมรรถนะของช่างเทคนิคยานยนต์

COMPETENCY INDICATORS DEVELOPMENT OF AUTOMOTIVE MECHANIC

คำชี้แจง

1. แบบสอบถามชุดนี้ เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลในรอบที่ 2 เป็นแบบประมาณค่า 5 ระดับ (Rating Scales) ซึ่งได้รวบรวมข้อมูลจากคำตอบและแนวคิดของกลุ่มผู้เชี่ยวชาญที่ตอบแบบสอบถามในรอบที่ 1 โดยนำมาวิเคราะห์เป็นรายรายละเอียดตัวชี้วัด กำหนดนิยามศัพท์ จากนั้นผู้วิจัยนำเสนอร่างดังกล่าวให้กับผู้ทรงคุณวุฒิจำนวน 5 ท่านได้ตรวจพิจารณาความสอดคล้องระหว่างนิยามศัพท์ที่กำหนดไว้กับรายรายละเอียดตัวชี้วัด นำค่าที่ได้มาคำนวณหาค่าดัชนีความสอดคล้อง (Index of Congruency) ได้สมรรถนะหลัก จำนวน 14 ด้านและความสามารถเชิงสมรรถนะด้านเทคนิค จำนวน 6 ด้าน

2. ขอให้ผู้เชี่ยวชาญแสดงความคิดเห็นและพิจารณาตัวชี้วัดแต่ละตัวโดยละเอียด โดยพิจารณาระดับความเหมาะสมของตัวชี้วัดทั้งความสามารถเชิงสมรรถนะหลักและความสามารถเชิงสมรรถนะด้านเทคนิคในด้านต่าง ๆ โดยทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่กำหนด ให้ตรงกับความคิดเห็น และหากมีข้อเสนอแนะก็สามารถเพิ่มรายละเอียดดังกล่าวไว้ในช่องข้อเสนอแนะทางด้านล่างได้อย่างอิสระ

3. สำหรับเกณฑ์ของระดับความคิดเห็นผู้วิจัยกำหนดไว้มีดังนี้

- 5 หมายถึง มีความเหมาะสมที่จะใช้เป็นตัวชี้วัด อยู่ในระดับมากที่สุด
- 4 หมายถึง มีความเหมาะสมที่จะใช้เป็นตัวชี้วัด อยู่ในระดับมาก
- 3 หมายถึง มีความเหมาะสมที่จะใช้เป็นตัวชี้วัด อยู่ในระดับปานกลาง
- 2 หมายถึง มีความเหมาะสมที่จะใช้เป็นตัวชี้วัด อยู่ในระดับน้อย
- 1 หมายถึง มีความเหมาะสมที่จะใช้เป็นตัวชี้วัด อยู่ในระดับน้อยที่สุด

4. ผู้วิจัยขอความอนุเคราะห์ให้ผู้เชี่ยวชาญช่วยพิจารณาและตอบกลับภายใน 3 วันหรือเร็วกว่านั้น

ขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูง

อภิชาติ เป้าสาร

นักศึกษานิเทศศาสตร์ สาขาวิชาหลักสูตรและการสอน วิทยาลัยการศึกษานานาชาติ

สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

ผู้วิจัย

ความสามารถเชิงสมรรถนะหลัก Core Competency	1. ความรับผิดชอบในการปฏิบัติงาน				
คำนิยาม Competency Definition	ความสามารถในการตระหนักรู้ถึงขอบเขต ภาระหน้าที่ในการปฏิบัติงานทั้ง กฎระเบียบ โดยแสดงออกถึงความมุ่งมั่น ใส่ใจต่อปัญหาของลูกค้าพร้อมทั้งหาแนวทางการแก้ไข ปัญหาข้อบกพร่องที่เกิดขึ้นกับรถยนต์จนเสร็จสิ้น ตามรายการในใบแจ้งซ่อมที่กำหนด ไว้อย่างครบถ้วน กล้ายอมรับความผิดพลาดที่เกิดขึ้นรวมทั้งปรับปรุงวิธีการทำงานให้ดีขึ้น				
ตัวชี้วัด	ระดับความคิดเห็น				
	5	4	3	2	1
1.1 ตระหนักถึงภาระหน้าที่ ในการปฏิบัติงานตามกฎ ระเบียบข้อบังคับภายในศูนย์บริการ...					
1.2 ตระหนักถึงภาระหน้าที่ที่ต้องปฏิบัติงานร่วมกับผู้อื่น.....					
1.3 เข ☐ ใจในบทบาท หน ☐ ้าที่ความรับผิดชอบของ ตนเอง.....					
1.4 แสดงออกถึงความมุ่งมั่นและความตั้งใจในการปฏิบัติงานจนประสบความสำเร็จ.....					
1.5 สามารถปฏิบัติงานที่รับผิดชอบได้ ☐ เป ☐ นผลสำเร็จ อย่างมี ประสิทธิภาพ.....					
1.6 สามารถหาแนวทางแก ☐ ไขป ☐ ัญหาเพื่อให ☐ งานในหน ☐ ้าที่บรรลุผลสำเร็จได้ ☐					
1.7 สามารถหาแนวทางป ☐ ้องกันป ☐ ัญหาเพื่อให ☐ งานบรรลุผลสำเร็จโดยไม่ ☐ ส ☐ ่งผ ลกระทบต ☐ อ หน่วยงานอื่นๆ.....					
1.8 กล้ายอมรับผลและแสดงความรับผิดชอบต่อผลของการปฏิบัติงานเมื่อเกิดความผิดพลาด					
1.9 ตรงต่อเวลา.....					
1.10 ติดตาม ตรวจสอบผลของการปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายตลอดการซ่อม.....					
1.11 ไม่ปฏิเสธงานที่ได้รับมอบหมายเพิ่มเติม.....					
1.12 ตระหนักถึงผลกระทบต่องานในส่วนอื่น ๆ เมื่อเกิดความผิดพลาด หรือความบกพร่อง...					
1.13 สามารถคิดหาวิธีปฏิบัติ แก ☐ ไข การกระทำและความผิดพลาดต่างๆให้ถูกต้องและ สมบูรณ์.....					
1.14 ไม่บิดเบือนข้อเท็จจริง สำหรับปัญหาข้อบกพร่องที่เกิดขึ้น.....					
1.15 ไม่เลื่องงาน.....					
1.16 ปฏิบัติงานโดยคำนึงถึงคุณภาพ มีขั้นตอน การปฏิบัติงานที่ชัดเจน.....					
ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม					
.....					
.....					

.....					
.....					
.....					

ความสามารถเชิงสมรรถนะหลัก Core Competency	2. ความละเอียดรอบคอบ				
คำนิยาม Competency Definition	ความสามารถในการตรวจสอบรายละเอียดและความถูกต้องของข้อมูลในใบรายการแจ้งซ่อมก่อนลงมือปฏิบัติงาน ให้ความสำคัญในรายละเอียดทั้งขณะและหลังการปฏิบัติงานในทุกแง่มุมอย่างมีเหตุผลบนพื้นฐานของความรู้อย่างต่อเนื่องก่อนการส่งมอบรถยนต์ให้กับลูกค้า				
ตัวชี้วัด	ระดับความคิดเห็น				
	5	4	3	2	1

2.1 ตรวจสอบรายการในใบแจ้งซ่อมอย่างถี่ถ้วนทุกครั้งก่อนลงมือปฏิบัติงาน.....					
2.2 ให้ความสำคัญในรายละเอียดทั้งในขณะและหลังการปฏิบัติงาน.....					
2.3 ประมวลผลจากข้อมูลรายละเอียดแวล้อมต่างๆ เพื่อระบุสาเหตุและอธิบายปัญหาหรือการทำงานที่บกพร่องของเครื่องยนต์ได้อย่างมีเหตุผล.....					
2.4 สามารถประยุกต์ใช้ทฤษฎี ความรู้และประสบการณ์มาเป็นประโยชน์ต่อการพิจารณาตรวจสอบข้อบกพร่องของเครื่องยนต์.....					
2.5 สามารถตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลที่น่ามาใช้ในการปฏิบัติงานได้อย่างเหมาะสม					
2.6 สามารถวิเคราะห์ปัญหาข้อบกพร่องที่เกิดขึ้นโดยการสืบค้นจากประวัติการซ่อม ขั้นตอนการประกอบและติดตั้งจากคู่มือซ่อม ได้ถูกต้อง.....					
2.7 สามารถตั้งข้อสังเกตกับข้อมูลที่ไม่ชัดเจนและนำข้อสงสัยไปสู่การค้นหาข้อมูลที่ถูกต้องเพื่อหาคำตอบที่เป็นประโยชน์ต่อการปฏิบัติงาน.....					
2.8 ไม่ด่วนสรุปสาเหตุของปัญหาข้อบกพร่องเร็วจนเกินไป.....					
2.9 สามารถนำเสนอข้อมูลและรายละเอียดต่างๆเมื่อต้องอธิบาย หรือชี้แจงข้อมูล ที่เป็นสาเหตุของปัญหา หรือข้อบกพร่องได้อย่างมีหลักการและเหตุผล.....					
2.10 คิดหาแนวทางในการพัฒนาและปรับปรุงวิธีการตรวจสอบอยู่เสมอ.....					
2.11 ตรวจสอบความถูกต้องและความเรียบร้อยทุกครั้งก่อนการส่งมอบ.....					
2.12 บันทึกรายละเอียดการซ่อมอย่างชัดเจนและครบถ้วนหลังการซ่อม.....					
2.13 ระวังผลกระทบของความผิดพลาดที่อาจจะเกิดขึ้นขณะปฏิบัติงาน.....					
2.14 ตรวจวิเคราะห์ปัญหาอย่างรอบคอบตลอดเวลา.....					
ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม					
.....					
.....					
.....					

ความสามารถเชิงสมรรถนะหลัก Core Competency	3. ความกระตือรือร้น
คำนิยาม Competency Definition	ความสามารถในการตื่นตัวและขวนขวายที่จะเรียนรู้พัฒนาความสามารถและศักยภาพของตนเอง มีความมุ่งมั่นที่จะพัฒนาผลการปฏิบัติงานให้เกิดประสิทธิภาพอยู่เสมอ
ตัวชี้วัด	ระดับความคิดเห็น
	5 4 3 2 1

3.1 มุ่งมั่นที่จะปฏิบัติงานให้สำเร็จและส่งมอบผลการปฏิบัติงานภายในระยะเวลาที่กำหนด...					
3.2 แสดงออกถึงความมุ่งมั่นและเต็มใจในการปฏิบัติงานที่เพิ่มมากขึ้น.....					
3.3 พยายามเรียนรู้ขั้นตอนการทำงานต่างๆ ด้วยตนเอง.....					
3.4 ชอบเรียนรู้สิ่งใหม่ๆ โดยนำแนวคิดและวิธีการต่างๆเหล่านั้น มาประยุกต์ใช้ให้เกิดประโยชน์ในการปฏิบัติงาน.....					
3.5 หาโอกาสในการรับฟังประสบการณ์ใหม่ สืบค้นข้อมูลจากหนังสือ เพื่อนำมาเป็นประสบการณ์และทักษะสำหรับพัฒนาวิธีการปฏิบัติงาน.....					
3.6 ปฏิบัติงานโดยไม่ได้ยึดติดกับเวลาในการปฏิบัติงานประจำวันมากจนเกินไป.....					
3.7 อาสาปฏิบัติ แก้ปัญหา ขอบกพร่องที่นอกเหนือจากงานประจำของตนเอง.....					
3.8 หาวิธีการที่เสริมจุดแข็งและพัฒนาจุดอ่อนของตนเองอยู่เสมอ.....					
3.9 สามารถจัดสรรเวลาเพื่อการเรียนรู้และศึกษาข้อมูลต่างๆที่เป็นประโยชน์จากสื่อต่างๆ...					
3.10 แสวงหาโอกาสรับผิดชอบงานที่มีความซับซ้อนหรือเป็นงานที่ต้องใช้ทักษะในการทำงานที่หลากหลาย.....					
3.11 มีการศึกษาและวางแผนการซ่อมก่อนการปฏิบัติงาน.....					
3.12 ไม่ปล่อยเวลาให้สูญเสียไปด้วยไม่มีเกิดประโยชน์ต่อการปฏิบัติงาน.....					
3.13 สอบถามค้นหาข้อมูลเพิ่มเติมเมื่อเกิดข้อสงสัยในขณะปฏิบัติงาน.....					
ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม					
.....					
.....					
.....					
.....					
.....					
.....					
.....					

ความสามารถเชิงสมรรถนะหลัก Core Competency	4. ด้านภาษาอังกฤษ
คำนิยาม Competency Definition	ความสามารถในการทำความเข้าใจ แปลความหมายของข้อมูลด้านเทคนิคจากคู่มือซ่อม รายงานข้อมูลปัญหาด้านเทคนิคของรถยนต์(Bulletin) และสามารถปฏิบัติตามได้อย่างถูกต้อง
ระดับความคิดเห็น	

ตัวชี้วัด	5	4	3	2	1
4.1 รู้และเข้าใจความหมาย รวมถึงการใช้ศัพท์เทคนิคในสาขาวิชาชีพได้อย่างถูกต้อง.....					
4.2 เข้าใจ และแปลความหมาย ข้อมูลด้านเทคนิคจากคู่มือซ่อมที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน ค่าหน่วยการวัดของเครื่องมือต่างๆ.....					
4.3 เข้าใจรายงานปัญหาด้านเทคนิค (Bulletin) ในส่วนของภาษาอังกฤษได้ □ ถูกต้อง.....					
4.4 เข้าใจและปฏิบัติตามขั้นตอนการวิเคราะห์ปัญหาที่เป็นประโยชน์ภาษาอังกฤษสั้นๆจาก เครื่องวิเคราะห์ข้อบกพร่องของรถยนต์ได้อย่างถูกต้อง.....					
4.5 เข้าใจสัญลักษณ์ที่ระบุเป็นสากล คำเตือน หรือค่าที่ระบุถึงข้อมูลที่ต้องปฏิบัติเกี่ยวกับ การตรวจสอบประจำวัน หรือระยะเวลาที่ต้องทำการบำรุงรักษา.....					
4.6 เข้าใจเนื้อหาในแบบฟอร์มเกี่ยวกับการซ่อมที่ระบุเป็นภาษาอังกฤษ.....					
ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม					
.....					
.....					
.....					
.....					
.....					
.....					
.....					

ความสามารถเชิงสมรรถนะหลัก Core Competency	5. ความซื่อสัตย์
คำนิยาม Competency Definition	แสดงออกถึงความบริสุทธิ์ใจ ไม่ประสงคร้ายต่อทรัพย์สินของลูกค้าและศูนย์บริการ นำเสนอข้อมูลที่ต้องครบถ้วน ตรงกันถึงความสำเร็จของอะไหล่ใหม่ที่เปลี่ยน

		และส่งคืนอะไหล่เก่ากลับคืนให้ลูกค้าอย่างครบถ้วน เข้าใจถึงผลกระทบต่อความเสียหายที่เกิดขึ้นกับศูนย์บริการในกรณีที่ทรัพย์สินสูญหาย				
ตัวชี้วัด		ระดับความคิดเห็น				
		5	4	3	2	1
5.1 ตระหนักถึงขอบเขตการปฏิบัติต่อทรัพย์สินที่อยู่ภายใต้ความรับผิดชอบระหว่างการซ่อม						
5.2 ตระหนักถึงความไม่สมควรในการนำทรัพย์สินของศูนย์บริการไปใช้เพื่อประโยชน์ส่วนตัว.....						
5.3 ดูแลรักษาทรัพย์สินของบริษัทและลูกค้าให้สมบูรณ์ตลอดการปฏิบัติงาน.....						
5.4 แสดงออกถึงความมุ่งมั่นในการที่จะ ไม่เกี่ยวข้องหรือเคลื่อนย้ายทรัพย์สินภายในรถยนต์ของลูกค้าขณะเข้ารับบริการ.....						
5.5 นำเสนอข้อมูลที่ถูกต้องและเป็นจริงเพื่อประโยชน์ต่อการพิจารณาตัดสินใจของลูกค้า...						
5.6 ตระหนักถึงความถูกต้องและความสมบูรณ์ครบถ้วนของสินค้าหรืออะไหล่ ที่เปลี่ยนใหม่ให้กับลูกค้า.....						
5.7 ตระหนักถึงความจำเป็นและความสมบูรณ์ในการส่งคืนอะไหล่เก่าให้กับลูกค้าอย่างครบถ้วน.....						
5.8 ตรวจสอบ ดูแลทรัพย์สินภายในรถยนต์ของลูกค้าเสมือนหนึ่งเป็นทรัพย์สินของตน.....						
5.9 สามารถรับรู้ถึงภาพพจน์ของศูนย์บริการต่อการสูญหายของทรัพย์สินของลูกค้าขณะนำรถเข้ารับบริการ.....						
5.10 แสดงออกถึงความรับผิดชอบต่อความเสียหายที่เกิดขึ้นกับการกระทำที่บกพร่องของตนเองต่อทรัพย์สินของลูกค้าและศูนย์บริการ.....						
ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม						
.....						
.....						
.....						
.....						
.....						
.....						
.....						
ความสามารถเชิงสมรรถนะหลัก Core Competency	6. จิตสำนึกการให้บริการ					

คำนิยาม Competency Definition	ความสามารถในการตระหนักถึงการสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า รับฟังคำติชมด้วยความจริงใจ รักปรารถนาดีกับเพื่อนร่วมงาน เต็มใจที่จะให้บริการอย่างเต็มที่และตอบสนองต่อความต้องการและความคาดหวังของลูกค้าอย่างดีที่สุด				
ตัวชี้วัด	ระดับความคิดเห็น				
	5	4	3	2	1
6.1 กล่าวทักทายลูกค้าด้วยความสุภาพ อ่อนน้อม เมื่อมีโอกาส.....					
6.2 แสดงถึงความเต็มใจในการดูแลรักษารถของลูกค้าให้อยู่ในสภาพเรียบร้อย.....					
6.3 แสดงออกถึงความพร้อมและความเต็มใจในการให้บริการ.....					
6.4 สามารถรับฟังข้อร้องเรียนในเรื่องราวต่างๆจากลูกค้าโดยรักษาความสุภาพ และ อ่อนโยน.....					
6.5 ความสามารถในการแสดงออกถึงความเป็นผู้ชำนาญด้านการซ่อม พร้อมด้วยฝีมือ.....					
6.6 เสนอแนะบุคคลที่สามารถให้บริการแก่ลูกค้าในเรื่องอื่นที่ไม่เกี่ยวข้องกับงานของตนได้					
6.7 สามารถอธิบายถึงสาเหตุและรายละเอียดของการซ่อมได้อย่างถูกต้อง ตามหลักวิชาชีพ โดยคำนึงถึงความกังวลใจของลูกค้าและปัญหาที่เกิดขึ้น.....					
6.8 มีทัศนคติที่ดีในการให้บริการและตระหนักถึงความต้องการของลูกค้า.....					
6.9 มีกริยาท่าทางและวาจาสุภาพอ่อนโยน หน้าตายิ้มแย้มแจ่มใสพร้อมให้บริการตลอดเวลา					
6.10 ให้ความเสมอภาค ปฏิบัติต่อลูกค้าอย่างเท่าเทียมกัน.....					
6.11 เข้าใจและรับฟังปัญหา ข้อตำหนิจากลูกค้าที่แสดงความไม่พอใจ.....					
6.12 สามารถแก้ไขปัญหาลเฉพาะหน้าได้อย่างถูกต้องและรวดเร็ว.....					
6.13 สามารถเข้าใจถึงความคาดหวังของลูกค้าต่องานบริการและงานซ่อมที่มีคุณภาพ.....					
6.14 มุ่งมั่นมอบผลการปฏิบัติงานที่มีคุณภาพให้กับลูกค้า.....					
6.15 ตรวจสอบคุณภาพของการบริการก่อนการส่งมอบรถยนต์ให้กับลูกค้า.....					
6.16 กล่าวคำขอโทษอย่างจริงใจสำหรับความผิดพลาด.....					
ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม 					

ความสามารถเชิงสมรรถนะหลัก Core Competency	7. ความใฝ่รู้
--	---------------

คำนิยาม Competency Definition	ชวนขยายที่จะเรียนรู้และรับรู้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อการปฏิบัติงาน รวมทั้งความสามารถในการแสวงหาความรู้หรือข้อมูลอื่นๆจากแหล่งข้อมูลต่างๆ ตลอดจนความสามารถในการถ่ายทอดความรู้ของตนเองผ่านการปฏิบัติงาน				
ตัวชี้วัด	ระดับความคิดเห็น				
	5	4	3	2	1
7.1 แสวงหาโอกาสในการเรียนรู้และขั้นตอนปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพ.....					
7.2 แสดงออกถึงความเต็มใจที่จะเข้าร่วมกิจกรรมหรือการฝึกอบรมที่ศูนย์บริการจัดขึ้น.....					
7.3 เรียนรู้ข้อมูลจากแหล่งความรู้ต่างๆที่มีความเกี่ยวข้องกับสาขาวิชาชีพ.....					
7.4 จัดสรรเวลาในการเรียนรู้งานอื่นๆนอกเหนือจากงานที่ได้รับมอบหมายประจำวัน.....					
7.5 ช่วยเหลือช่างรุ่นพี่หรือเพื่อนร่วมงานในการค้นหาคำตอบเพื่อการเรียนรู้หรือแก้ไข ปัญหา.....					
7.6 รับฟังความรู้ใหม่ๆทั้งที่เกี่ยวข้องกับงานและไม่เกี่ยวข้องกับงานโดยตรง.....					
7.7 แสดงออกถึงความสนใจในความรู้ใหม่ๆ เครื่องมือใหม่ๆที่นำมาใช้ในศูนย์บริการ.....					
7.8 สามารถค้นหาขั้นตอนและวิธีการทำงานใหม่ๆได้ด้วยตนเอง.....					
7.9 สามารถนำความรู้มาประยุกต์ใช้กับการปฏิบัติงานภายในศูนย์บริการอย่างต่อเนื่อง.....					
7.10 มีการแลกเปลี่ยนความรู้และประสบการณ์กับผู้อื่นตลอดเวลา.....					
ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม 					

ความสามารถเชิงสมรรถนะหลัก Core Competency	8. ด้านการวิเคราะห์ปัญหาข้อบกพร่องของรถยนต์
--	---

คำนิยาม Competency Definition	สามารถระบุและวิเคราะห์ปัญหาข้อบกพร่องของรถยนต์ หาวิธีและแนวทางโดย อ้างอิงจากทฤษฎี หลักการ พิจารณาเลือกแนวทางที่ดีที่สุดในการแก้ไขปัญหาอย่างมี ประสิทธิภาพ				
ตัวชี้วัด	ระดับความคิดเห็น				
	5	4	3	2	1
8.1 สามารถใช้เหตุผล หลักวิชา ความรู้ เป็นเครื่องวินิจฉัยตัดสินปัญหา และอุปสรรค.....					
8.2 สามารถรวบรวมข้อมูลที่สำคัญในการวิเคราะห์และแก้ปัญหาที่เกิดขึ้น.....					
8.3 รู้ เข้าใจ และชี้แจงสาเหตุผลกระทบของปัญหาที่เกิดจากข้อบกพร่องของรถยนต์.....					
8.4 พยายามหาแนวทางการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้น โดยประมวลผลจากข้อมูลแวดล้อม.....					
8.5 คาดการณ์และระบุสาเหตุข้อบกพร่องของรถยนต์ได้ใกล้เคียงกับปัญหาที่แท้จริง.....					
8.6 คิด ทบทวน หาสาเหตุจากอาการที่เกิดขึ้น โดยอาศัยข้อมูลจากเครื่องมือวิเคราะห์ ข้อบกพร่องในการตรวจสอบและระบุถึงปัญหาที่เกิดขึ้นจริง.....					
8.7 ระบุถึงสาเหตุข้อบกพร่อง จากการพิจารณา เปรียบเทียบกับการทำงานในภาวะปกติ.....					
8.8 เสนอแนะความคิดเห็นหรือมุมมอง การวิเคราะห์ปัญหาในมุมมองที่น่าจะเป็นสาเหตุ.....					
8.9 สามารถค้นพบปัญหาข้อบกพร่องของรถยนต์จากการวิเคราะห์ชิ้นส่วนที่เกี่ยวข้อง.....					
8.10 ให้ความสำคัญกับรายละเอียดและแนวโน้มที่ส่งผลต่อการเกิดปัญหาข้อบกพร่อง.....					
8.11 สรุปข้อมูลที่ถูกต้องเพื่อหาแนวทางการแก้ไขปัญหาข้อบกพร่องที่เกิดขึ้น.....					
ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม 					

ความสามารถเชิงสมรรถนะหลัก Core Competency	9. ด้านมนุษยสัมพันธ์
--	----------------------

คำนิยาม Competency Definition	ความสามารถในการสร้างและรักษาความเป็นมิตร การให้เกียรติกับหัวหน้างาน เพื่อนร่วมงานและลูกค้า แสดงถึงความมีน้ำใจในการช่วยเหลือและร่วมกิจกรรมต่างๆอย่างเหมาะสม				
ตัวชี้วัด	ระดับความคิดเห็น				
	5	4	3	2	1
9.1 สร้างและรักษาความสัมพันธ์ที่ดีกับทุกคน..... 9.2 รับฟังปัญหาของเพื่อนร่วมงาน และลูกค้าอย่างเห็นอกเห็นใจ..... 9.3 แสดงออกถึงความเต็มใจที่จะให้การสนับสนุนและช่วยเหลือเพื่อนร่วมงาน..... 9.4 ยิ้มแย้มแจ่มใสและแสดงกริยาที่สุภาพในขณะที่ปฏิบัติงาน..... 9.5 สามารถควบคุมอารมณ์และพฤติกรรมเมื่อเผชิญหน้ากับสถานการณ์ภายใต้ความกดดันได้อย่างดี..... 9.6 สนับสนุน ช่วยเหลือให้เพื่อนร่วมงานสามารถทำงานจนสำเร็จบรรลุเป้าหมาย..... 9.7 สามารถพูดคุยกับเพื่อนร่วมงานได้ทุกกลุ่ม..... 9.8 สามารถแสดงออกถึงคำพูดที่เหมาะสมกับบุคคลในระดับต่างๆได้อย่างเหมาะสม..... 9.9 สามารถรับฟังและยอมรับความคิดเห็นของเพื่อนร่วมงานที่แตกต่าง..... 9.10 แสดงออกถึงความมีน้ำใจในการร่วมกิจกรรมทางสังคมของเพื่อนร่วมงาน.....					
ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม					

.....					
-------	--	--	--	--	--

ความสามารถเชิงสมรรถนะหลัก	12. ด้านความรู้				
Core Competency					
คำนิยาม	ความสามารถในการจดจำ ทฤษฎี หลักการทำงานของระบบเครื่องยนต์ ระบบส่งกำลังและระบบขับเคลื่อน ระบบไฟฟ้าอิเล็กทรอนิกส์ยานยนต์ และระบบปรับอากาศ สามารถเข้าใจข้อมูลต่างๆ ในคู่มือซ่อม สามารถประยุกต์ ถ่ายทอด ประสพการณ์ ในงานซ่อมได้อย่างมีประสิทธิภาพ				
Competency Definition					
ตัวชี้วัด	ระดับความคิดเห็น				
	5	4	3	2	1
12.1 เข้าใจลักษณะของงาน ขอบเขตและความมุ่งหมายของงานที่ปฏิบัติอย่างชัดเจน.....					
12.2 สามารถจดจำ หลักการ ทฤษฎี และอธิบายลำดับการทำงานของระบบเครื่องยนต์ได้อย่างมีเหตุผล.....					
12.3 สามารถจดจำ หลักการ ทฤษฎี และอธิบายลำดับการทำงานของระบบส่งกำลังและระบบขับเคลื่อนได้อย่างมีเหตุผล.....					
12.4 สามารถจดจำ หลักการ ทฤษฎี และอธิบายลำดับการทำงานของระบบไฟฟ้าและระบบอิเล็กทรอนิกส์ยานยนต์ ได้อย่างมีเหตุผล.....					
12.5 สามารถจดจำ หลักการ ทฤษฎี และอธิบายลำดับการทำงานของระบบปรับอากาศ ได้อย่างมีเหตุผล.....					
12.6 สามารถอ่านและเข้าใจข้อมูลในคู่มือซ่อมรถยนต์ได้อย่างมีประสิทธิภาพ.....					
12.7 ประยุกต์ใช้ความรู้□และหลักการทำงานของระบบต่างๆของรถยนต์ให้เหมาะสมกับการปฏิบัติงาน.....					
12.8 สามารถ□ถ่ายทอดสิ่งที่รู้□ ในงานที่รับผิดชอบ เพื่อเป□นประโยชน์□ในการทำงาน					

☐ วมกับผูอื่นในการที่จะทำใหงานที่รับผิดชอบประสบ ความสำเร็จ..... 12.9 ประมวลความรู้และประสบการณ์มาประยุกต์พัฒนางานที่รับผิดชอบ ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม 					
					

ความสามารถเชิงสมรรถนะหลัก Core Competency	13. จิตสำนึกด้านความปลอดภัย				
คำนิยาม Competency Definition	ตระหนักรู้และเข้าใจในกฎระเบียบและมาตรการรักษาความปลอดภัยภายใน ศูนย์บริการ รวมถึงการศึกษาข้อควรระวัง วิธีการใช้งาน และแนวทางป้องกันและ หลีกเลี่ยงความเสี่ยงที่จะก่อให้เกิดอุบัติเหตุขึ้นกับรถยนต์และทรัพย์สินของบริษัท ในขณะซ่อม มีความรู้และสามารถปฐมพยาบาลได้				
ตัวชี้วัด	ระดับความคิดเห็น				
	5	4	3	2	1

13.1 รู้และเข้าใจในกฎระเบียบและมาตรการรักษาความปลอดภัยภายในศูนย์บริการ.....					
13.2 แสดงออกถึงความเต็มใจที่จะปฏิบัติตามกฎความปลอดภัย.....					
13.3 ตระหนักถึงความเสียหายที่เกิดขึ้นจากอุบัติเหตุภายในศูนย์บริการ อันเกิดจากการฝ่าฝืนกฎระเบียบ.....					
13.4 ตระหนักถึงความปลอดภัยในการทดสอบรถยนต์หลังจากตรวจซ่อม.....					
13.5 สามารถใช้เครื่องมือต่างๆที่เป็นเครื่องมือพิเศษได้ถูกต้องกับลักษณะงานได้อย่างปลอดภัย..					
13.6 ระมัดระวังการเกิดอุบัติเหตุขณะนำรถเข้าช่องซ่อมและการใช้ลิฟท์.....					
13.7 ตรวจสอบอุปกรณ์ต่างๆ ให้พร้อมในการปฏิบัติงานก่อนเสมอ.....					
13.8 ตระหนักถึงลักษณะของงานที่อาจก่อให้เกิดความเสี่ยงต่อการเกิดอุบัติเหตุในศูนย์บริการ.....					
13.9 สนใจเรียนรู้วิธีใช้ ข้อควรระวัง ของอุปกรณ์ และเครื่องมือต่าง ๆ ที่มีใช้ในศูนย์บริการ.					
13.10 เข้าใจถึงวิธีป้องกันอุบัติเหตุที่จะเกิดขึ้นภายในศูนย์บริการรถยนต์.....					
13.11 สามารถอธิบายวิธีใช้อุปกรณ์ป้องกันความปลอดภัยในศูนย์บริการ.....					
13.12 การนำรถขับเพื่อทดสอบและวิเคราะห์ปัญหาตรวจสอบสภาพการทำงานที่ผิดปกติคำนึงถึงความปลอดภัยอย่างที่สุด.....					
13.13 สามารถให้การปฐมพยาบาล และช่วยเหลือผู้บาดเจ็บจากอุบัติเหตุเบื้องต้นได้.....					
ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม					
.....					
.....					
.....					
.....					
.....					
.....					

ความสามารถเชิงสมรรถนะหลัก Core Competency	14. การรักษาความสะอาด
คำนิยาม Competency Definition	ตระหนักใส่ใจในเรื่องความสะอาดของเครื่องมืออุปกรณ์ สิ่งของเครื่องใช้ และชุดปฏิบัติงาน ทำความสะอาด บัด กวาด เช็ด ถู อุปกรณ์ต่าง ๆ จัดวางเครื่องมือต่างๆให้เป็นระเบียบเรียบร้อย ดูแลบำรุงรักษา ให้มีประสิทธิภาพพร้อมสำหรับการใช้งานตลอดเวลา รวมถึงการดูแลความสะอาดเรียบร้อยรถยนต์ของลูกค้าตลอดการซ่อมนั้น

ความสามารถเชิงสมรรถนะด้านเทคนิค

Technical Competency

ความสามารถเชิงสมรรถนะด้านเทคนิค Technical Competency	1. มีความรู้และทักษะการปฏิบัติงาน ด้านการซ่อม				
คำนิยาม Competency Definition	ตรวจสอบ วิเคราะห์ บ่งชี้ แก้ไข ถอดประกอบ ติดตั้ง ซ่อมบำรุงของ รถยนต์โดยสามารถอ้างอิงถึงวิธีการที่ถูกต้อง และข้อมูลในคู่มือซ่อมได้ ถูกต้องสามารถใช้เครื่องมือและอุปกรณ์การซ่อมได้อย่างเหมาะสม				
ตัวชี้วัด	ระดับความคิดเห็น				
	5	4	3	2	1

1.1 มีความเชี่ยวชาญและความชำนาญในการปฏิบัติหน้าที่โดยไม่ต้องได้รับคำแนะนำ.....					
1.2 ตรวจสอบการทำงานของอุปกรณ์ได้โดยใช้เครื่องมือตรวจสอบขั้นพื้นฐานและสามารถ ปรับตั้งอุปกรณ์ที่มีความบกพร่องได้อย่างถูกต้อง.....					
1.3 บ่งชี้และรายงานชิ้นส่วนที่บกพร่อง สามารถเปลี่ยนชิ้นส่วนตามคู่มือซ่อมได้อย่าง ถูกต้อง.....					
1.4 สามารถวิเคราะห์ปัญหาของรถยนต์โดยใช้เครื่องมือวิเคราะห์และสันนิษฐานสาเหตุได้ จากหลักการและทฤษฎีและประสบการณ์.....					
1.5 แก้ไขปัญหาของรถยนต์ได้ โดยไม่ทำให้ชิ้นส่วนอื่นใดบกพร่อง.....					
1.6 ถอด ประกอบ ติดตั้งกลับเข้าตำแหน่งเดิม และสามารถยืนยันการทำงานที่ถูกต้องหลัง การซ่อม.....					
1.7 ระบุชิ้นส่วนที่สามารถซ่อมได้ หรือซ่อมไม่ได้ โดยการวัด และการทดสอบด้วย เครื่องมือพิเศษ.....					
1.8 ใช้เครื่องมือวิเคราะห์ปัญหาข้อบกพร่องกับรถยนต์ได้อย่างมีประสิทธิภาพ					
1.9 ใช้เวลาในการให้บริการ ซ่อม วิเคราะห์ปัญหา ได้อย่างมีประสิทธิภาพ.....					
1.10 สามารถใช้เครื่องมือและอุปกรณ์ในการให้บริการได้อย่างถูกต้อง และปลอดภัย.....					
1.11 สามารถใช้เครื่องมือพิเศษ เครื่องมือวัดทางไฟฟ้าและอิเล็กทรอนิกส์ได้อย่างถูกต้อง.....					
1.12 สามารถอ่านและใช้ข้อมูลในคู่มือซ่อมรถยนต์ได้อย่างมีประสิทธิภาพ.....					
1.13 สามารถอ่านและใช้ข้อมูลในคู่มืออะไหล่รถยนต์ได้อย่างมีประสิทธิภาพ.....					
ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม 					

ความสามารถเชิงสมรรถนะด้านเทคนิค Technical Competency	2. มีความรู้และทักษะการปฏิบัติงาน ระบบเครื่องยนต์
คำนิยาม Competency Definition	มีความรู้ความเข้าใจหลักการทำงาน สามารถตรวจสอบ วิเคราะห์หา สาเหตุและแก้ไขข้อบกพร่องระบบเครื่องยนต์ทั้งเบนซิน ดีเซล และ เครื่องยนต์คอมมอนเรล สามารถทดสอบสมรรถนะหลังการซ่อมได้ ประยุกต์ความรู้เพื่อนำมาใช้ในการซ่อมเครื่องยนต์ได้อย่างมี

ประสิทธิภาพ						
ตัวชี้วัด		ระดับความคิดเห็น				
		5	4	3	2	1
2.1 เข้าใจในหลักการทำงานของเครื่องยนต์เบนซินพื้นฐาน และที่ควบคุมด้วยระบบฉีดน้ำมันเชื้อเพลิงอิเล็กทรอนิกส์ เครื่องยนต์ดีเซลและเครื่องยนต์ดีเซลคอมมอนเรล.....						
2.2 เข้าใจในวิธีการใช้เครื่องมือวัดและทดสอบหัวฉีดน้ำมันเชื้อเพลิง.....						
2.3 อธิบายหลักการทำงานของซูเปอร์ชาร์จ และเทอร์โบชาร์จ.....						
2.4 สามารถตรวจสอบการสึกหรอและการชำรุดของชิ้นส่วนเครื่องยนต์.....						
2.5 สามารถวิเคราะห์หาสาเหตุและแก้ไขข้อบกพร่องของซูเปอร์ชาร์จและเทอร์โบ.....						
2.6 สามารถวิเคราะห์หาสาเหตุ และแก้ไขข้อบกพร่องโดยทั่วไปของเครื่องยนต์.....						
2.7 สามารถวิเคราะห์หาสาเหตุ และแก้ไขข้อบกพร่องของระบบไอดี และไอเสีย.....						
2.8 สามารถวิเคราะห์หาสาเหตุ และแก้ไขข้อบกพร่องของระบบหล่อลื่นและหล่อเย็น.....						
2.9 สามารถทดสอบสมรรถนะของเครื่องยนต์หลังการซ่อม.....						
2.10 สามารถเปลี่ยนถ่ายน้ำมันในระบบหล่อลื่น น้ำในระบบหล่อเย็นน้ำมันเบรกน้ำมันคลัทช์ น้ำมันพวงมาลัยเพาเวอร์ ของรถยนต์ได้.....						
2.11 ประยุกต์ใช้ความรู้ □ และหลักการทำงานในระบบต่างๆของรถยนต์ให้เหมาะสมกับการปฏิบัติงาน.....						
ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม						
.....						
.....						
.....						
.....						
.....						
.....						
.....						
ความสามารถเชิงสมรรถนะด้านเทคนิค	3. มีความรู้และทักษะการปฏิบัติงาน					
Technical Competency	ระบบส่งกำลังและระบบขับเคลื่อน					
คำนิยาม	มีความรู้ความเข้าใจหลักการทำงาน สามารถตรวจสอบ วิเคราะห์หาสาเหตุและแก้ไขข้อบกพร่องระบบระบบส่งกำลังทั้งแบบธรรมดาและแบบอัตโนมัติ รวมถึงระบบขับเคลื่อนของรถยนต์ สามารถทดสอบสมรรถนะหลังการซ่อมได้					
Competency Definition						
		ระดับความคิดเห็น				

ตัวชี้วัด	5	4	3	2	1
3.1 เข้าใจและอธิบายหลักการทำงานของระบบเกียร์อัตโนมัติ คลัทช์และเกียร์ธรรมดา.....					
3.2 สามารถวิเคราะห์หาสาเหตุและแก้ไขข้อบกพร่องของเกียร์อัตโนมัติ คลัทช์และเกียร์ธรรมดา.....					
3.3 สามารถตรวจสอบการสึกหรอ และการชำรุดของชิ้นส่วนกระปุกเกียร์อัตโนมัติ คลัทช์ และเกียร์ธรรมดาเพื่อพิจารณาตัดสินใจซ่อมหรือเปลี่ยน.....					
3.4 สามารถเปลี่ยนถ่ายน้ำมันเกียร์ทั้งระบบเกียร์อัตโนมัติและเกียร์ธรรมดา.....					
3.5 สามารถวิเคราะห์หาสาเหตุ และแก้ไขข้อบกพร่องของระบบขับเคลื่อนรถยนต์ได้.....					
3.6 สามารถตรวจสอบ และปรับตั้งระยะแบคแลช (Backlash) ของเฟือง-บายศรี ระยะฟรี (Clearance) หรือแรงขันตึง (Pre-loaded) ตลับลูกปืนเฟืองเดือยหมุน และจุดสัมผัสพื้นเฟืองของเฟืองทดกระปุกเฟืองท้าย.....					
3.7 สามารถเปลี่ยนชิ้นส่วนต่างๆ ที่สึกหรอในระบบส่งกำลังและระบบขับเคลื่อนได้ด้วยไม่ทำให้เกิดความเสียหายกับชิ้นส่วนอื่น.....					
ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม					
.....					
.....					
.....					
.....					
.....					
.....					
.....					

ความสามารถเชิงสมรรถนะด้านเทคนิค Technical Competency	4. มีความรู้และทักษะการปฏิบัติงาน ระบบไฟฟ้าและอิเล็กทรอนิกส์
คำนิยาม Competency Definition	มีความรู้ความเข้าใจหลักการทำงานการใช้เครื่องมือวัดตรวจสอบ วิเคราะห์หาสาเหตุแก้ไขข้อบกพร่องของระบบไฟฟ้าและอิเล็กทรอนิกส์ รวมถึงอุปกรณ์ตัวตรวจจับและส่งสัญญาณต่างๆ ภายในรถยนต์ สามารถทดสอบสมรรถนะ ความสมบูรณ์ของระบบการทำงานหลัง

		การซ่อมได้				
ตัวชี้วัด		ระดับความคิดเห็น				
		5	4	3	2	1
4.1 มีความรู้ความเข้าใจสามารถอธิบายหลักการทำงานของระบบไฟฟ้าและระบบอิเล็กทรอนิกส์อุปกรณ์ตรวจจับและส่งสัญญาณและระบบประจุอากาศของรถยนต์ได้... 4.2 สามารถวิเคราะห์หาสาเหตุและแก้ไขข้อบกพร่องระบบอิเล็กทรอนิกส์ในรถยนต์ได้..... 4.3 สามารถใช้เครื่องมือวัดทางไฟฟ้าได้อย่างถูกต้อง..... 4.4สามารถตรวจความสมบูรณ์และข้อบกพร่องของแบตเตอรี่ในรถยนต์ได้..... 4.5 สามารถตรวจสอบ การทำงานของระบบสตาร์ทและระบบไฟชาร์จ ของรถยนต์ได้..... 4.6 สามารถตรวจสอบ เปลี่ยนหลอดไฟในระบบไฟส่องสว่างได้.....						
ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม						
.....						
.....						
.....						
.....						
.....						
.....						
.....						
.....						
.....						
.....						
.....						
.....						
.....						
.....						
.....						
.....						
.....						
.....						
.....						
.....						
.....						
.....						
.....						
.....						
.....						
.....						
.....						
.....						
.....						
.....						
.....						
.....						
.....						
.....						
.....						
.....						
.....						
.....						
.....						
.....						
.....						
.....						
.....						
.....						
.....						
.....						
.....						
.....						
.....						
.....						
.....						
.....						
.....						
.....						
.....						
.....						
.....						
.....						
.....						
.....						
.....						
.....						
.....						
.....						
.....						
.....						
.....						
.....						
.....						
.....						
.....						
.....						
.....						
.....						
.....						
.....						
.....						
.....						
.....						
.....						
.....						
.....						
.....						
.....						
.....						
.....						
.....						
.....						
.....						
.....						
.....						
.....						
.....						
.....						
.....						
.....						
.....						
.....						
.....						
.....						
.....						
.....						
.....						
.....						
.....						
.....						
.....						
.....						
.....						
.....						
.....						
.....						
.....						
.....						
.....						
.....						
.....						
.....						
.....						
.....						
.....						
.....						
.....						
.....						
.....						
.....						
.....						
.....						
.....						
.....						
.....						
.....						
.....						
.....						
.....						
.....						
.....						
.....						
.....						
.....						
.....						
.....						
.....						
.....						

ตัวชี้วัด	ระดับความคิดเห็น				
	5	4	3	2	1
5.1 มีความรู้ความเข้าใจอธิบายหลักการทำงานของระบบเบรก และระบบเบรก ABS.....					
5.2 สามารถวิเคราะห์หาสาเหตุและแก้ไขข้อบกพร่องของระบบเบรก และระบบเบรก ABS.....					
5.3 มีความรู้ความเข้าใจอธิบายหลักการทำงานของระบบบังคับเลี้ยว.....					
5.4 สามารถวิเคราะห์หาสาเหตุและแก้ไขข้อบกพร่องของระบบบังคับเลี้ยว.....					
5.5 มีความรู้ความเข้าใจอธิบายหลักการทำงานของระบบรองรับน้ำหนักของรถยนต์.....					
5.6 สามารถวิเคราะห์ปัญหาของรถยนต์ที่มีผลมาจากการสึกหรอของระบบรองรับน้ำหนัก.....					
5.7 สามารถวิเคราะห์ข้อบกพร่องที่เกิดจากการสึกหรอของลูกหมากในส่วนต่างๆของรถยนต์.....					
5.8 มีความรู้ความเข้าใจอธิบายหลักการทำงานของศูนย์ล้อ.....					
5.9 สามารถวิเคราะห์หาสาเหตุ และแก้ไขข้อบกพร่องของศูนย์ล้อรถยนต์.....					
5.10 สามารถวิเคราะห์หาสาเหตุ และแก้ไขข้อบกพร่องของพวงมาลัยเพาเวอร์.....					
5.11 สามารถให้บริการลูกปืนล้อรถยนต์ได้.....					
5.12 สามารถวิเคราะห์หาสาเหตุที่ทำให้เกิดความเสียหายกับลูกปืนล้อได้.....					
ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม					
.....					
.....					
.....					
.....					
.....					
.....					

ความสามารถเชิงสมรรถนะด้านเทคนิค Technical Competency	6. มีความรู้และทักษะการปฏิบัติงาน ระบบปรับอากาศรถยนต์
คำนิยาม Competency Definition	มีความรู้ความเข้าใจหลักการทำงาน สามารถตรวจสอบ วิเคราะห์หาสาเหตุและแก้ไขข้อบกพร่องของระบบปรับอากาศของรถยนต์ สามารถทดสอบสมรรถนะ ความสมบูรณ์ของระบบการทำงานหลัง

