



มาตรฐานอาชีพและคุณวุฒิวิชาชีพ  
Occupational Standard and Professional Qualifications

สาขาวิชาชีพประกันภัย

จัดทำโดย สถาบันคุณวุฒิวิชาชีพ (องค์การมหาชน)  
ร่วมกับ มหาวิทยาลัยมหิดล

1. ชื่อมาตรฐานอาชีพ

สาขาวิชาชีพประกันภัย

2. ประวัติการปรับปรุงมาตรฐาน

N/A

3. ทะเบียนอ้างอิง (Imprint)

N/A

4. ข้อมูลเบื้องต้น

จากการศึกษาแนวโน้มของธุรกิจประกันภัยพบว่า ประกันชีวิตและประกันวินาศภัยนั้นมีการเติบโตที่สูงขึ้นอย่างต่อเนื่อง  
 เนื่องจากประชาชนเริ่มตระหนักถึงความสำคัญของการทำประกันภัย ผลิตภัณฑ์ประกันที่เป็นที่นิยมและมีผลกระทบต่อประชาชนเป็นจำนวนมาก  
 โดยเฉพาะผลิตภัณฑ์ประกันชีวิต และผลิตภัณฑ์ประกันภัยรถยนต์ ดังนั้น  
 มาตรฐานอาชีพและคุณวุฒิวิชาชีพนี้จะครอบคลุมบุคลากรที่เกี่ยวข้องกับการประกันภัยที่กล่าวมาข้างต้นเท่านั้น

5. ประวัติการปรับปรุงมาตรฐานในแต่ละครั้ง

N/A

6. ครั้งที่

1 เมื่อวันที่ 22 มิถุนายน 2566

ข้อสังเกต

N/A

การเปลี่ยนแปลงที่สำคัญ

N/A

7. คุณวุฒิวิชาชีพที่ครอบคลุม (Professional Qualifications included)

สาขาวิชาชีพการเงินและประกันภัย

สาขาประกันวินาศภัย

อาชีพผู้พิจารณาสินไหมทดแทนยานยนต์ ระดับ 4

8. คุณวุฒิวิชาชีพที่เกี่ยวข้อง (Related Professional Qualifications)

N/A

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

รหัสหน่วยสมรรถนะ	เนื้อหา
20303	เจรจาขอใช้ค่าสินไหมทดแทน กรณีอุบัติเหตุกลุ่มหรือรายใหญ่
20304	ตรวจสอบประเด็นข้อบ่งชี้ ที่อาจมีการใช้สิทธิ์โดยมิชอบ
20401	จัดการสินไหมทดแทนกรณีที่มีความซับซ้อน
20402	ปรับปรุงประสิทธิภาพการให้บริการด้านสินไหมยานยนต์

10. ระดับคุณวุฒิ

10.1 สาขาวิชาชีพการเงินและประกันภัย สาขาประกันวินาศภัย อาชีพผู้พิจารณาสินไหมทดแทนยานยนต์ ระดับ 4

คุณลักษณะของผลการเรียนรู้ (Characteristics of Outcomes)

เป็นบุคคลที่เจรจาขอใช้ค่าสินไหมทดแทนและเงินเอาประกันภัย กรณีอุบัติเหตุรายใหญ่ให้คำแนะนำในการเรียกร้องค่าสินไหมทดแทน ของผู้เกี่ยวข้อง

โดยมีขั้นตอนการปฏิบัติที่ชัดเจน ต้องมีความรู้ความเข้าใจในกระบวนการงานด้านจัดการสินไหมทดแทนยานยนต์ เช่นการรับแจ้งอุบัติเหตุ การตรวจสอบความเสียหาย การจัดซ่อมรถประกัน การจัดซ่อมหรือชดเชยให้ผู้เสียหาย การนัดหมาย การออกหลักฐาน การออกเอกสารนัดจ่าย การติดต่อประสานงาน การติดตามงานในขั้นตอนต่าง ๆ และการจัดทำรายงาน พิจารณารายงานเอกสารเรียกร้องเงินตามกรมธรรม์ประกันภัย ที่มีข้อพิพาทในการใช้สิทธิของกรมธรรม์ประกันภัยโดยมิชอบ การรวบรวมรายละเอียดเอกสารหลักฐาน ภาพถ่าย วิดีโอที่เกิดเหตุ พยานบุคคลที่เกี่ยวข้อง บันทึกถ้อยคำไว้เป็นเอกสารประกอบรายงาน เคลม สืบค้นติดตาม สถานภาพของกลุ่มบุคคลที่เกี่ยวข้อง เช่น อาชีพ รายได้ หนี้สิน ตามสัญญาเช่าซื้อรถยนต์

**การเลื่อนระดับคุณวุฒิวิชาชีพ (Qualification Pathways)**

ผู้ที่เข้าสู่การทดสอบคุณวุฒิวิชาชีพ สาขาวิชาชีพประกันภัย อาชีพผู้พิจารณาสินไหมทดแทนยานยนต์ ระดับ 4 จะต้องมีความรู้ที่ตรงตามนี้

- o จบการศึกษาไม่ต่ำกว่าระดับปริญญาตรีหรือเทียบเท่า และมีประสบการณ์การทำงานด้านการประกันภัยรถยนต์ไม่น้อยกว่า 3 ปี
- o จบการศึกษาต่ำกว่าระดับปริญญาตรี ผู้สมัครจะต้องสอบผ่านผู้พิจารณาสินไหมทดแทนยานยนต์ สาขาประกันวินาศภัยชั้น 3 และมีประสบการณ์การทำงานด้านการพิจารณาสินไหมทดแทนรถยนต์ ไม่น้อยกว่า 2 ปี

**หลักเกณฑ์การต่ออายุหนังสือรับรองมาตรฐานอาชีพ**

N/A

**กลุ่มบุคคลในอาชีพ (Target Group)**

ผู้พิจารณาสินไหมทดแทนยานยนต์

**หน่วยสมรรถนะ (หน่วยสมรรถนะทั้งหมดของคุณวุฒิวิชาชีพนี้)**

- 20303 เจรจาชดเชยค่าสินไหมทดแทน กรณีอุบัติเหตุกลุ่มหรือรายใหญ่
- 20304 ตรวจสอบประเด็นข้อบังคับ ที่อาจมีการใช้สิทธิโดยมิชอบ
- 20401 จัดการสินไหมทดแทนกรณีที่มีความซับซ้อน
- 20402 ปรับปรุงประสิทธิภาพการให้บริการด้านสินไหมยานยนต์

**ตารางแผนผังแสดงหน้าที่**

**1. ตารางแสดงหน้าที่ 1**

ประกาศใช้ ณ 01/01/2564

**ตาราง 1 : FUNCTIONAL MAP แสดง KEY PURPOSE , KEY ROLES , KEY FUNCTION**

ความมุ่งหมายหลัก Key Purpose	บทบาทหลัก Key Roles		หน้าที่หลัก Key Function	
	รหัส	คำอธิบาย	รหัส	คำอธิบาย
ส่งเสริมธุรกิจประกันภัยและพัฒนาบุคลากรภายใต้หลักการมาภิบาลให้มีมาตรฐานในระดับสากลสร้างคุณภาพชีวิตของประชาชนเพื่อความแข็งแกร่งของระบบเศรษฐกิจ และ สังคม	20	พัฒนาบุคลากรด้านธุรกิจประกันวินาศภัยให้มีมาตรฐานในระดับสากล	203	ตรวจสอบหาข้อเท็จจริงในการเกิดอุบัติเหตุและป้องกันการเรียกร้องค่าสินไหมทดแทนที่ไม่ถูกต้อง
			204	แนะนำแนวทางปฏิบัติ ให้ผู้เอาประกันภัยหรือผู้ได้รับความเสียหาย

คำอธิบาย ตารางแผนผังแสดงหน้าที่เป็นแผนผังที่ใช้วิเคราะห์หน้าที่งานเพื่อให้ได้หน้าที่หลัก (Key Function)

2. ตารางแสดงหน้าที่ 1 (ต่อ)

ประกาศใช้ ณ 01/01/2564

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
203	ตรวจสอบหาข้อเท็จจริงในการเกิดอุบัติเหตุ และป้องกันการเรียกร้องค่าสินไหมทดแทนที่ไม่ถูกต้อง	20303	เจรจาใช้ค่าสินไหมทดแทนกรณีอุบัติเหตุกลุ่มหรือรายใหญ่	20303.1	เข้าใจกรมธรรม์ประกันภัยประเภทต่างๆ ที่มีโอกาสเกี่ยวข้องกับอุบัติเหตุรถยนต์
				20303.2	ปฏิบัติงานโดยคำนึงถึงผลกระทบจากการเจรจาค่าเสียหาย
		20304	ตรวจสอบประเด็นข้อบ่งชี้ที่อาจมีการใช้สิทธิ์โดยมิชอบ	20304.1	รวบรวมข้อมูล พยานหลักฐานที่อาจมีการใช้สิทธิ์โดยมิชอบ
				20304.2	วิเคราะห์ และสรุปประเด็นการใช้สิทธิ์โดยมิชอบ
20304.3	ดำเนินการตามขั้นตอนจัดการการใช้สิทธิ์โดยมิชอบ				
204	แนะนำแนวทางปฏิบัติ ให้ผู้เอาประกันภัยหรือผู้ได้รับความเสียหาย	20401	จัดการสินไหมทดแทนกรณีที่มีความซับซ้อน	20401.1	อธิบายขั้นตอนจัดการค่าสินไหมทดแทนที่ซับซ้อนให้กับผู้มีส่วนได้เสีย
				20401.2	ตอบสนองความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่เป็นไปตามข้อกำหนด
		20402	ปรับปรุงประสิทธิภาพการให้บริการด้านสินไหมยอนันต์	20402.1	ตรวจสอบขั้นตอนการให้บริการสินไหมทดแทนที่ควรปรับปรุงเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ
				20402.2	ปรับปรุงขั้นตอนการให้บริการสินไหมทดแทน

คำอธิบาย

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

1. รหัสหน่วยสมรรถนะ 20303
2. ชื่อหน่วยสมรรถนะ เจรจาขอใช้ค่าสินไหมทดแทน กรณีอุบัติเหตุกลุ่มหรือรายใหญ่
3. ทบทวนครั้งที่ N/A
4. สร้างใหม่  ปรับปรุง

5. สำหรับชื่ออาชีพและรหัสอาชีพ (Occupational Classification)

- ISCO 3315 เจ้าหน้าที่ประเมินความเสียหายรถยนต์
- ISCO 3315 เจ้าหน้าที่ตรวจสอบสินไหมทดแทน/ตรวจสอบรับประกันภัย
- ISIC J6720 บริการประเมินค่าเสียหายรถยนต์โดยผู้เจรจาค่าสินไหมทดแทนที่ดำเนินงานเป็นอิสระ

6. คำอธิบายหน่วยสมรรถนะ (Description of Unit of Competency)

หน่วยสมรรถนะนี้อธิบายถึง ขั้นตอนและกระบวนการเจรจาค่าสินไหมทดแทนและเงินเอาประกันภัยกรณีอุบัติเหตุกลุ่มหรือรายใหญ่ ซึ่งเป็นอุบัติเหตุที่มีความเสียหายจำนวนมากหรือเป็นอุบัติเหตุที่ได้รับความสนใจจากประชาชนโดยทั่วไป

7. สำหรับระดับคุณวุฒิ

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

8. กลุ่มอาชีพ (Sector)

ผู้พิจารณาสินไหมทดแทนยานยนต์

9. ชื่ออาชีพและรหัสอาชีพอื่นที่หน่วยสมรรถนะนี้สามารถใช้ได้ (ถ้ามี)

N/A

10. ข้อกำหนดหรือกฎระเบียบที่เกี่ยวข้อง (Licensing or Regulation Related) (ถ้ามี)

- พระราชบัญญัติประกันวินาศภัย พ.ศ. 2535
- ประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ ว่าด้วยการประกันภัย
- ประกาศหรือคำสั่งของสำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย (คปภ.)
- พระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. 2562
- พระราชบัญญัติป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน พ.ศ. 2542
- พระราชบัญญัติป้องกันและปราบปรามการสนับสนุนทางการเงินแก่การก่อการร้ายและการแพร่ขยายอาวุธที่มีอานุภาพทำลายล้างสูง พ.ศ. 2559
- พระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. 2522
- กรมธรรม์ประกันภัยรถยนต์

11. สมรรถนะย่อยและเกณฑ์การปฏิบัติงาน (Elements and Performance Criteria)

สมรรถนะย่อย (Element)	เกณฑ์ในการปฏิบัติงาน (Performance Criteria)	วิธีการประเมิน (Assessment)
20303.1 เข้าใจกรมธรรม์ประกันภัยประเภทต่างๆ ที่มีโอกาสเกี่ยวข้องกับอุบัติเหตุรถยนต์	1.1 บันทึกรวบรวมข้อเท็จจริงของเหตุการณ์ 1.2 ตรวจสอบความคุ้มครองของกรมธรรม์ประกันภัยประเภทต่างๆ 1.3 พิจารณาความรับผิดชอบของกรมธรรม์ประกันภัยรถยนต์ 1.4 ชี้แจงผลและให้คำแนะนำการพิจารณาความรับผิดชอบของกรมธรรม์ประกันภัยให้ผู้เอาประกันภัยได้ชัดเจน 1.5 ประสานกับเจ้าหน้าที่หน่วยงานอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกรณีมีกรมธรรม์ประเภทอื่นร่วมคุ้มครองในอุบัติเหตุรายใหญ่	ข้อสอบข้อเขียน

สมรรถนย่อย (Element)	เกณฑ์ในการปฏิบัติงาน (Performance Criteria)	วิธีการประเมิน (Assessment)
20303.2 ปฏิบัติงานโดยคำนึงถึงผลกระทบจากการเจรจาค่าเสียหาย	2.1 ชี้แจงข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการสูญเสียและเสียหายทั้งหมดให้ผู้เอาประกันภัยและคู่กรณีทั้งหมดได้รับทราบ 2.2 ระบุถึงผลกระทบที่อาจจะได้รับหากการเจรจาไม่ได้รับการยอมรับจากทุกฝ่าย 2.3 ทหาวิธีแก้ไข และป้องกันจากผลกระทบที่อาจจะเกิดขึ้น	ข้อสอบข้อเขียน

## 12. ความรู้และทักษะก่อนหน้าที่จำเป็น (Pre-requisite Skill & Knowledge)

1. ความรู้เบื้องต้นการประกันวินาศภัยและการบริหารความเสี่ยง
2. ความรู้ด้านจัดการสินไหมทดแทนยานยนต์

## 13. ทักษะและความรู้ที่ต้องการ (Required Skills and Knowledge)

### (ก) ความต้องการด้านทักษะ

1. มีทักษะด้านการใช้คอมพิวเตอร์เบื้องต้น
2. มีทักษะด้านการเจรจาต่อรอง
3. มีทักษะด้านการให้บริการ

### (ข) ความต้องการด้านความรู้

1. ความรู้ด้านเงื่อนไข ความคุ้มครองของกรมธรรม์ประกันภัยที่เกี่ยวข้อง
2. มีความรู้ด้านกฎหมายและกฎระเบียบการจ่ายค่าสินไหมทดแทน
3. มีความรู้ด้านกฎหมายแพ่งและพาณิชย์และกฎหมายอาญาด้านละเมิดและความรับผิด

## 14. หลักฐานที่ต้องการ (Evidence Guide)

หลักฐานที่ต้องการจะกำหนดข้อแนะนำเกี่ยวกับการประเมินและควรที่จะใช้ประกอบร่วมกันกับเกณฑ์การปฏิบัติงาน (Performance Criteria) และความรู้ที่ต้องการ (Required Skills and Knowledge)

### (ก) หลักฐานการปฏิบัติงาน (Performance Evidence)

ใบรับรองการประสบการณ์การทำงาน

### (ข) หลักฐานความรู้ (Knowledge Evidence)

1. หลักฐานคุณวุฒิการศึกษา
2. ผลการทดสอบความรู้

### (ค) คำแนะนำในการประเมิน

อ้างอิงตามคู่มือการประเมิน

### (ง) วิธีการประเมิน

อ้างอิงตามคู่มือการประเมิน

## 15. ขอบเขต (Range Statement)

### (ก) คำแนะนำ

N/A

### (ข) คำอธิบายรายละเอียด

1. การตรวจสอบความคุ้มครองของกรมธรรม์ประกันภัยทุกประเภทที่เกี่ยวข้อง เช่น สถานที่จำนวนเงินเอาประกันภัยผู้เอาประกันภัย ระยะเวลาความคุ้มครอง และวัตถุประสงค์ เป็นต้น
2. การสำรวจและตรวจสอบความเสียหายว่าอยู่ภายใต้เงื่อนไขความคุ้มครอง หรือมีข้อยกเว้นที่ระบุไว้ในกรมธรรม์ประกันภัยหรือไม่
3. การค้นหาสาเหตุการเกิดอุบัติเหตุว่าเป็นไปตามหลักการประกันภัยหรือไม่
4. หากมีผู้เสียหายหรือผู้เกี่ยวข้องหลายราย ทำการตรวจสอบความคุ้มครองของกรมธรรม์ประกันภัยคู่กรณีว่าอยู่ภายใต้เงื่อนไขความคุ้มครอง หรือมีข้อยกเว้นที่ระบุไว้ในกรมธรรม์ประกันภัยหรือไม่
5. การประเมินราคาค่าเสียหายที่แท้จริงของวัตถุที่เอาประกันภัยที่เกิดความเสียหาย และประเมินมูลค่าคงเหลือของซากทรัพย์สิน (ถ้ามี)
6. การพิจารณาการเรียกร้องค่าเสียหายผู้เอาประกันภัยหรือคู่กรณี เปรียบเทียบกับ ข้อ 5
7. การเจรจาตกลงค่าเสียหายกับผู้เอาประกันภัย และ/หรือ เจ้าของผู้มีส่วนได้เสีย กรณีที่เกิดความเสียหายเป็นจำนวนมาก บริษัทจะต้องเจรจากับบริษัทรับประกันภัยต่อ

ก่อนที่ตกลงกับผู้เสียหายหรือผู้เอาประกันภัยต่อ

8. การให้ผู้เอาประกันภัย หรือคู่กรณีลงนามในเอกสารการยอมรับจำนวนเงินค่าสินไหมทดแทนตามที่ตกลงไว้
9. การสวมสิทธิ์ดำเนินการไต่เบี่ยเรียกร้องค่าเสียหายที่บริษัทได้خذใช้แล้วจากผู้กระทำละเมิดต่อผู้เอาประกันภัย
10. กรณีอุบัติเหตุกลุ่มหรือรายใหญ่ หมายถึง อุบัติเหตุกลุ่มหรือรายใหญ่ ตามที่นายทะเบียน

สำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัยประกาศกำหนด ซึ่งเป็นอุบัติเหตุกลุ่มหรือรายใหญ่ที่มีเหตุดังต่อไปนี้

- 10.1 เป็นอุบัติเหตุที่มีผู้เสียชีวิตตั้งแต่ 5 คนขึ้นไป หรือ
- 10.2 เป็นอุบัติเหตุที่มีผู้ได้รับการบาดเจ็บและบาดเจ็บสาหัส ตั้งแต่ 10 คนขึ้นไป หรือ
- 10.3 เป็นอุบัติเหตุที่มีผู้ได้รับการบาดเจ็บและบาดเจ็บสาหัส และเสียชีวิต ตั้งแต่ 10 คนขึ้นไป หรือ
- 10.4 เป็นอุบัติเหตุที่มีมูลค่าความเสียหายตั้งแต่ 5 ล้านบาท หรือ
- 10.5 เป็นอุบัติเหตุที่มีสื่อมวลชนให้ความสนใจเสนอข่าวสารกับประชาชนหลายแขนง

11. กรรมธรรมประเภทต่างๆ หมายถึง การประกันภัยอื่น ๆ ที่มีการเอาประกันภัยไว้และเกี่ยวข้องกับอุบัติเหตุรายนั้น ๆ เช่น การประกันภัยรถยนต์ส่งวัตถุดิบการประกันภัยความรับผิดชอบของผู้ขนส่ง การประกันภัยความรับผิด เป็นต้น

**16. หน่วยสมรรถนะรวม (ถ้ามี)**

N/A

**17. อุตสาหกรรมร่วม/กลุ่มอาชีพร่วม (ถ้ามี)**

N/A

**18. รายละเอียดกระบวนการและวิธีการประเมิน (Assessment Description and Procedure)**

อ้างอิงตามคู่มือการประเมิน

1. รหัสหน่วยสมรรถนะ 20304
2. ชื่อหน่วยสมรรถนะ ตรวจสอบประเด็นข้อบังคับ ที่อาจมีการใช้สิทธิ์โดยมิชอบ
3. ทบทวนครั้งที่ N/A
4. สร้างใหม่  ปรับปรุง

5. สำหรับชื่ออาชีพและรหัสอาชีพ (Occupational Classification)

- ISCO 3315 เจ้าหน้าที่ประเมินความเสียหายรถยนต์
- ISCO 3315 เจ้าหน้าที่ตรวจสอบสินไหมทดแทน/ตรวจสอบรับประกันภัย
- ISIC J6720 บริการประเมินค่าเสียหายรถยนต์โดยผู้เจรจากำสินไหมทดแทนที่ดำเนินงานเป็นอิสระ

6. คำอธิบายหน่วยสมรรถนะ (Description of Unit of Competency)

หน่วยสมรรถนะนี้อธิบายถึง การพิจารณารายงานเอกสารเรียกร้องเงินตามกรมธรรม์ประกันภัย ที่มีข้อพิรุธในการใช้สิทธิ์ของกรมธรรม์ประกันภัยโดยมิชอบ การรวบรวมรายละเอียดเอกสารหลักฐาน ภาพถ่าย วิดีโอที่เกิดเหตุ พยานบุคคลที่เกี่ยวข้อง บันทึกถ้อยคำไว้เป็นเอกสารประกอบรายงาน เคลม สืบค้นติดตาม สถานภาพของกลุ่มบุคคลที่เกี่ยวข้อง เช่น อาชีพ รายได้ หนี้สิน สัญญาเช่าซื้อรถยนต์

7. สำหรับระดับคุณวุฒิ

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

8. กลุ่มอาชีพ (Sector)

ผู้พิจารณาสินไหมทดแทนยานยนต์

9. ชื่ออาชีพและรหัสอาชีพอื่นที่หน่วยสมรรถนะนี้สามารถใช้ได้ (ถ้ามี)

N/A

10. ข้อกำหนดหรือกฎระเบียบที่เกี่ยวข้อง (Licensing or Regulation Related) (ถ้ามี)

- พระราชบัญญัติประกันวินาศภัย พ.ศ. 2535
- ประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ ว่าด้วยการประกันภัย
- ประกาศหรือคำสั่งของสำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย (คปภ.)
- พระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. 2562
- พระราชบัญญัติป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน พ.ศ. 2542
- พระราชบัญญัติป้องกันและปราบปรามการสนับสนุนทางการเงินแก่การก่อการร้ายและการแพร่ขยายอาวุธที่มีอานุภาพทำลายล้างสูง พ.ศ. 2559
- พระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. 2522
- กรมธรรม์ประกันภัยรถยนต์

11. สมรรถนะย่อยและเกณฑ์การปฏิบัติงาน (Elements and Performance Criteria)

สมรรถนะย่อย (Element)	เกณฑ์ในการปฏิบัติงาน (Performance Criteria)	วิธีการประเมิน (Assessment)
20304.1 รวบรวมข้อมูล พยานหลักฐาน ที่อาจมีการใช้สิทธิ์โดยมิชอบ	1.1 พิจารณารายงานการสำรวจอุบัติเหตุ 1.2 สอบถาม หรือ ข้อมูลจากเจ้าหน้าที่สำรวจภัย 1.3 รวบรวมพยานหลักฐานเพิ่มเติมจากแหล่งอื่นที่เกี่ยวข้อง	ข้อสอบข้อเขียน การสัมภาษณ์
20304.2 วิเคราะห์ และสรุปประเด็นการใช้สิทธิ์โดยมิชอบ	2.1 วิเคราะห์พยานหลักฐานต่างๆที่รวบรวมได้ 2.2 ตั้งข้อสมมติฐานเกี่ยวกับการใช้สิทธิ์โดยมิชอบ 2.3 พิจารณา และทบทวนพยานหลักฐานที่สนับสนุนการใช้สิทธิ์โดยมิชอบ 2.4 สรุปประเด็นการใช้สิทธิ์โดยมิชอบ	ข้อสอบข้อเขียน



สมรรถนะย่อย (Element)	เกณฑ์ในการปฏิบัติงาน (Performance Criteria)	วิธีการประเมิน (Assessment)
20304.3 ดำเนินการตามขั้นตอนจัดการการใช้สิทธิ์โดยมิชอบ	3.1 นำเสนอขออนุมัติจ่ายหรือปฏิเสธการจ่ายสินไหมทดแทน 3.2 จัดทำบันทึกนำเสนอหน่วยงานที่เกี่ยวข้องพร้อมข้อมูลและพยานหลักฐาน 3.3 จัดทำบันทึกความคิดเห็นประเด็นการใช้สิทธิ์โดยมิชอบให้ผู้เกี่ยวข้องได้รับทราบ	ข้อสอบข้อเขียน

**12. ความรู้และทักษะก่อนหน้าที่จำเป็น (Pre-requisite Skill & Knowledge)**

1. ความรู้เบื้องต้นการประกันวินาศภัยและการบริหารความเสี่ยง
2. ความรู้ด้านจัดการสินไหมทดแทนยานยนต์

**13. ทักษะและความรู้ที่ต้องการ (Required Skills and Knowledge)**

(ก) ความต้องการด้านทักษะ

1. มีทักษะด้านการใช้คอมพิวเตอร์เบื้องต้น
2. มีทักษะด้านการเจรจาต่อรอง
3. มีทักษะด้านการให้บริการ
4. มีทักษะด้านในจัดเก็บข้อมูล และรวบรวมข้อมูล

(ข) ความต้องการด้านความรู้

1. ความรู้ด้านเงื่อนไข ความคุ้มครองของกรมธรรม์ประกันภัยที่เกี่ยวข้อง
2. ความรู้ด้านกฎหมายและกฎระเบียบการจ่ายค่าสินไหมทดแทน
3. ความรู้ด้านกฎหมายแพ่งและพาณิชย์และกฎหมายอาญาด้านละเมิดและความรับผิด

**14. หลักฐานที่ต้องการ (Evidence Guide)**

(ก) หลักฐานการปฏิบัติงาน (Performance Evidence)

ใบรับรองการประสบความสำเร็จการทำงาน

(ข) หลักฐานความรู้ (Knowledge Evidence)

1. หลักฐานคุณวุฒิการศึกษา
2. ผลการทดสอบความรู้
  - (ค) คำแนะนำในการประเมิน
  - อ้างอิงตามคู่มือการประเมิน
  - (ง) วิธีการประเมิน
  - อ้างอิงตามคู่มือการประเมิน

**15. ขอบเขต (Range Statement)**

(ก) คำแนะนำ

N/A

(ข) คำอธิบายรายละเอียด

1. บันทึกของบุคคล ได้แก่ บันทึกถ้อยคำพยาน และบุคคลที่เกี่ยวข้อง
2. สถานภาพของบุคคล หมายถึง สถานะ เช่น โสด สมรส หรือ อาชีพ การงาน
3. ข้อพิพาท รวมถึง คำให้การที่ขัดแย้งกันของผู้เอาประกันภัย พยาน หลักฐานภาพถ่าย หลักฐานภาพจากกล้องวงจรปิด

**16. หน่วยสมรรถนะร่วม (ถ้ามี)**

N/A

**17. อุตสาหกรรมร่วม/กลุ่มอาชีพร่วม (ถ้ามี)**

N/A

**18. รายละเอียดกระบวนการและวิธีการประเมิน (Assessment Description and Procedure)**

อ้างอิงตามคู่มือการประเมิน

1. รหัสหน่วยสมรรถนะ 20401
2. ชื่อหน่วยสมรรถนะ จัดการสินไหมทดแทนกรณีที่มีความซับซ้อน
3. ทบทวนครั้งที่ N/A
4. สร้างใหม่  ปรับปรุง

5. สำหรับชื่ออาชีพและรหัสอาชีพ (Occupational Classification)

- ISCO 3315 เจ้าหน้าที่ประเมินความเสียหายรถยนต์
- ISCO 3315 เจ้าหน้าที่ตรวจสอบสินไหมทดแทน/ตรวจสอบรับประกันภัย
- ISIC J6720 บริการประเมินค่าเสียหายรถยนต์โดยผู้เจรจาค่าสินไหมทดแทนที่ดำเนินงานเป็นอิสระ

6. คำอธิบายหน่วยสมรรถนะ (Description of Unit of Competency)

หน่วยสมรรถนะนี้อธิบายถึง ความรู้และความสามารถ และทักษะในการให้คำแนะนำในการเรียกร้องค่าสินไหมทดแทนของผู้เกี่ยวข้อง และประเมินความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในสินไหมทดแทน ซึ่งมีขั้นตอนการปฏิบัติที่ชัดเจน ต้องมีความรู้ความเข้าใจในกระบวนการงานด้านจัดการสินไหมทดแทนยานยนต์อย่างครบถ้วนทุกขั้นตอน

7. สำหรับระดับคุณวุฒิ

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

8. กลุ่มอาชีพ (Sector)

ผู้พิจารณาสินไหมทดแทนยานยนต์

9. ชื่ออาชีพและรหัสอาชีพอื่นที่หน่วยสมรรถนะนี้สามารถใช้ได้ (ถ้ามี)

N/A

10. ข้อกำหนดหรือกฎระเบียบที่เกี่ยวข้อง (Licensing or Regulation Related) (ถ้ามี)

- พระราชบัญญัติประกันวินาศภัย พ.ศ. 2535
- ประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ ว่าด้วยการประกันภัย
- ประกาศหรือคำสั่งของสำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย (คปภ.)
- พระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. 2562
- พระราชบัญญัติป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน พ.ศ. 2542
- พระราชบัญญัติป้องกันและปราบปรามการสนับสนุนทางการเงินแก่การก่อการร้ายและการแพร่ขยายอาวุธที่มีอานุภาพทำลายล้างสูง พ.ศ. 2559
- พระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. 2522
- กรมธรรม์ประกันภัยรถยนต์

11. สมรรถนะย่อยและเกณฑ์การปฏิบัติงาน (Elements and Performance Criteria)

สมรรถนะย่อย (Element)	เกณฑ์ในการปฏิบัติงาน (Performance Criteria)	วิธีการประเมิน (Assessment)
20401.1 อธิบายขั้นตอนจัดการค่าสินไหมทดแทนที่ซับซ้อนให้กับผู้มีส่วนได้เสีย	1.1 วิเคราะห์ความซับซ้อนของสินไหมทดแทนตามประเภทของการประกันภัยรถยนต์ 1.2 อธิบายขั้นตอนในการปฏิบัติงานสำหรับสินไหมทดแทนที่ซับซ้อนซึ่งได้วิเคราะห์แล้ว 1.3 ให้คำแนะนำเกี่ยวกับการจัดเตรียมเอกสารเพื่อเรียกร้องค่าสินไหมทดแทนแก่ผู้มีส่วนได้เสีย	ข้อสอบข้อเขียน การสัมภาษณ์

สมรรถนะย่อย (Element)	เกณฑ์ในการปฏิบัติงาน (Performance Criteria)	วิธีการประเมิน (Assessment)
20401.2 ตอบสนองความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่เป็นไปตามข้อ อกกฎหมาย	2.1 อธิบายความเสี่ยงที่อาจเกิดจากการจัดการสินไหมทดแทน 2.2 จัดการสินไหมทดแทนภายใต้เงื่อนไขกรมธรรม์ประกันภัยรถยนต์และกฎหมายที่กำหนด 2.3 ติดตามจัดการสินไหมทดแทนให้เป็นไปตามที่กฎหมายกำหนด	ข้อสอบข้อเขียน

## 12. ความรู้และทักษะก่อนหน้าที่จำเป็น (Pre-requisite Skill & Knowledge)

1. ความรู้เบื้องต้นการประกันวินาศภัยและการบริหารความเสี่ยง
2. ความรู้ด้านจัดการสินไหมทดแทนยานยนต์

## 13. ทักษะและความรู้ที่ต้องการ (Required Skills and Knowledge)

(ก) ความต้องการด้านทักษะ

1. มีทักษะด้านการคิดวิเคราะห์ข้อมูล
2. มีทักษะด้านการสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพกับผู้ที่เกี่ยวข้อง
3. มีทักษะการเรียนรู้เพื่อให้ทราบกฎ ระเบียบ และข้อกำหนดที่เปลี่ยนแปลงไป
4. มีทักษะการคำนวณและการใช้เทคโนโลยี
  - 4.1 ใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์เบื้องต้นได้
  - 4.2 การบันทึกและเข้าถึงระบบข้อมูล
5. มีทักษะด้านการเขียนเพื่อเรียบเรียงเอกสาร
6. มีทักษะด้านการเจรจาต่อรอง

(ข) ความต้องการด้านความรู้

1. ความรู้ด้านหลักเกณฑ์และเงื่อนไขของกรมธรรม์ประกันภัยรถยนต์
2. ความรู้ในเกี่ยวกับการตีความกรมธรรม์ประกันภัยรถยนต์
3. ความรู้ในด้านการรับประกันภัยรถยนต์

## 14. หลักฐานที่ต้องการ (Evidence Guide)

หลักฐานที่ต้องการจะกำหนดข้อแนะนำเกี่ยวกับการประเมินและควรที่จะใช้ประกอบร่วมกับเกณฑ์การปฏิบัติงาน (Performance Criteria) และความรู้ที่ต้องการ (Required Skills and Knowledge)

(ก) หลักฐานการปฏิบัติงาน (Performance Evidence)

หลักฐานการผ่านงานด้านจัดการสินไหมทดแทนยานยนต์

(ข) หลักฐานความรู้ (Knowledge Evidence)

1. หลักฐานคุณวุฒิการศึกษา
2. ผลการทดสอบความรู้
3. หลักฐานการผ่านการอบรมที่เกี่ยวข้องกับจัดการสินไหมทดแทนยานยนต์ (ถ้ามี)

(ค) คำแนะนำในการประเมิน

อ้างอิงตามคู่มือการประเมิน

(ง) วิธีการประเมิน

อ้างอิงตามคู่มือการประเมิน

## 15. ขอบเขต (Range Statement)

(ก) คำแนะนำ

N/A

(ข) คำอธิบายรายละเอียด

1. ประเภทกรมธรรม์ประกันภัย ได้แก่การประกันภัยรถยนต์ภาคบังคับ และการประกันภัยรถยนต์ภาคสมัครใจ
2. ขั้นตอนการเรียกร้องค่าสินไหมทดแทน ประกอบด้วยกระบวนการในการเรียกร้องค่าสินไหมทดแทน
3. ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ได้แก่ ผู้เอาประกันภัย ผู้เสียหาย ผู้ได้รับผลประโยชน์ และทายาทโดยธรรม
4. สินไหมทดแทนที่ซับซ้อน หมายถึง สินไหมทดแทนที่มีผู้มีส่วนได้เสียจำนวนมาก หรือ มีกรมธรรม์ประกัยหลายบริษัท หรือ หลายประเภท

5. กระบวนการงานด้านจัดการสินไหมทดแทนยานยนต์ เช่นการรับแจ้งอุบัติเหตุ การตรวจสอบความเสียหาย การจัดซ่อมรถประกันภัย การจัดซ่อมหรือชดเชยให้ผู้เสียหาย การนัดหมาย การออกหลักฐาน การออกเอกสารนัดจ่าย การติดต่อประสานงาน การติดตามงานในขั้นตอนต่าง ๆ และการจัดทำรายงาน

16. หน่วยสมรรถนะรวม (ถ้ามี)

N/A

17. อุตสาหกรรมร่วม/กลุ่มอาชีพร่วม (ถ้ามี)

N/A

18. รายละเอียดกระบวนการและวิธีการประเมิน (Assessment Description and Procedure)

อ้างอิงตามคู่มือการประเมิน

1. รหัสหน่วยสมรรถนะ 20402
2. ชื่อหน่วยสมรรถนะ ปรับปรุงประสิทธิภาพการให้บริการด้านสินไหมชดเชย
3. ทบทวนครั้งที่ N/A
4. สร้างใหม่  ปรับปรุง

5. สำหรับชื่ออาชีพและรหัสอาชีพ (Occupational Classification)

- ISCO 3315 เจ้าหน้าที่ประเมินความเสียหายรถยนต์
- ISCO 3315 เจ้าหน้าที่ตรวจสอบสินไหมทดแทน/ตรวจสอบรับประกันภัย
- ISIC J6720 บริการประเมินค่าเสียหายรถยนต์โดยผู้เจรจากับสินไหมทดแทนที่ดำเนินงานเป็นอิสระ

6. คำอธิบายหน่วยสมรรถนะ (Description of Unit of Competency)

หน่วยสมรรถนะนี้อธิบายถึง การปรับปรุงเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านจัดการสินไหมชดเชยยานยนต์ทุกชั้นตอน

7. สำหรับระดับคุณวุฒิ

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

8. กลุ่มอาชีพ (Sector)

ผู้พิจารณาสินไหมชดเชยยานยนต์

9. ชื่ออาชีพและรหัสอาชีพอื่นที่หน่วยสมรรถนะนี้สามารถใช้ได้ (ถ้ามี)

N/A

10. ข้อกำหนดหรือกฎระเบียบที่เกี่ยวข้อง (Licensing or Regulation Related) (ถ้ามี)

- พระราชบัญญัติประกันวินาศภัย พ.ศ. 2535
- ประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ ว่าด้วยการประกันภัย
- ประกาศหรือคำสั่งของสำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย (คปภ.)
- พระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. 2562
- พระราชบัญญัติป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน พ.ศ. 2542
- พระราชบัญญัติป้องกันและปราบปรามการสนับสนุนทางการเงินแก่การก่อการร้ายและการแพร่ขยายอาวุธที่มีอานุภาพทำลายล้างสูง พ.ศ. 2559
- พระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. 2522
- กรมธรรม์ประกันภัยรถยนต์

11. สมรรถนะย่อยและเกณฑ์การปฏิบัติงาน (Elements and Performance Criteria)

สมรรถนะย่อย (Element)	เกณฑ์ในการปฏิบัติงาน (Performance Criteria)	วิธีการประเมิน (Assessment)
20402.1 ตรวจสอบขั้นตอนการให้บริการสินไหมชดเชยที่ควรปรับปรุงเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ	1.1 รวบรวมข้อมูลจากปัญหาในการปฏิบัติงาน หรือ ข้อร้องเรียนจากผู้เอาประกันภัยหรือ ผู้เกี่ยวข้อง 1.2 ระบุขั้นตอนการให้บริการสินไหมชดเชยที่ควรมีการปรับปรุง หรือเปลี่ยนแปลง 1.3 วิเคราะห์ข้อบกพร่องของขั้นตอนการให้บริการสินไหมชดเชย ที่จะปรับปรุงหรือเปลี่ยนแปลง 1.4 กำหนดแนวทางในการปรับปรุง หรือเปลี่ยนแปลงขั้นตอนการให้บริการสินไหมชดเชย	ข้อสอบข้อเขียน

สมรรถนะย่อย (Element)	เกณฑ์ในการปฏิบัติงาน (Performance Criteria)	วิธีการประเมิน (Assessment)
20402.2 ปรับปรุงขั้นตอนการให้บริการสินไหมทดแทน	2.1 กำหนดขอบเขตของการปรับปรุงหรือเปลี่ยนแปลงขั้นตอนการให้บริการสินไหมทดแทน 2.2 ดำเนินการปรับปรุงขั้นตอนการให้บริการสินไหมทดแทน 2.3 จัดทำคู่มือปฏิบัติขั้นตอนการให้บริการสินไหมทดแทนใหม่	ข้อสอบข้อเขียน

**12. ความรู้และทักษะก่อนหน้าที่จำเป็น (Pre-requisite Skill & Knowledge)**

1. ความรู้เบื้องต้นการประกันวินาศภัยและการบริหารความเสี่ยง
2. ความรู้ด้านจัดการสินไหมทดแทนยานยนต์

**13. ทักษะและความรู้ที่ต้องการ (Required Skills and Knowledge)**

(ก) ความต้องการด้านทักษะ

1. มีทักษะด้านการคิดวิเคราะห์ข้อมูล
2. มีทักษะด้านการสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพกับผู้ที่เกี่ยวข้อง
3. มีทักษะการเรียนรู้เพื่อให้ทราบกฎ ระเบียบ และข้อกำหนดที่เปลี่ยนแปลงไป
4. มีทักษะการคำนวณและการใช้เทคโนโลยี
  - 4.1 ใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์เบื้องต้นได้
  - 4.2 การบันทึกและเข้าถึงระบบข้อมูล
5. มีทักษะด้านการเขียนเพื่อเรียบเรียงเอกสาร
6. มีทักษะด้านการเจรจาต่อรอง

(ข) ความต้องการด้านความรู้

1. ความรู้ด้านหลักเกณฑ์และเงื่อนไขของกรมธรรม์ประกันภัยรถยนต์
2. ความรู้ในเกี่ยวกับการตีความกรมธรรม์ประกันภัยรถยนต์
3. ความรู้ในนโยบายการรับประกันภัยรถยนต์ฯ

**14. หลักฐานที่ต้องการ (Evidence Guide)**

หลักฐานที่ต้องการจะกำหนดข้อแนะนำเกี่ยวกับการประเมินและควรที่จะใช้ประกอบร่วมกับเกณฑ์การปฏิบัติงาน (Performance Criteria) และความรู้ที่ต้องการ (Required Skills and Knowledge)

(ก) หลักฐานการปฏิบัติงาน (Performance Evidence)

หลักฐานการผ่านงานด้านจัดการสินไหมทดแทนยานยนต์ (ประสบการณ์ 3 ปี)

(ข) หลักฐานความรู้ (Knowledge Evidence)

1. หลักฐานคุณวุฒิการศึกษา
2. ผลการทดสอบความรู้
3. หลักฐานการผ่านการอบรมที่เกี่ยวข้องกับจัดการสินไหมทดแทนยานยนต์ (ถ้ามี)

(ค) คำแนะนำในการประเมิน

อ้างอิงตามคู่มือการประเมิน

(ง) วิธีการประเมิน

อ้างอิงตามคู่มือการประเมิน

**15. ขอบเขต (Range Statement)**

(ก) คำแนะนำ

N/A

(ข) คำอธิบายรายละเอียด

ขั้นตอนการให้บริการสินไหมทดแทน หมายถึง ขั้นตอนในการรับแจ้งอุบัติเหตุ การตรวจสอบความเสียหาย การจัดซ่อมรถประกันภัย การจัดซ่อมหรือขอให้ผู้เสียหาย การนัดหมาย การออกหลักฐาน การออกเอกสารนัดจ่าย การติดต่อประสานงาน การติดตามงานในขั้นตอนต่าง ๆ

**16. หน่วยสมรรถนะรวม (ถ้ามี)**

N/A

17. อุตสาหกรรมร่วม/กลุ่มอาชีพร่วม (ถ้ามี)

N/A

18. รายละเอียดกระบวนการและวิธีการประเมิน (Assessment Description and Procedure)

อ้างอิงตามคู่มือการประเมิน