



มาตรฐานอาชีพและคุณวุฒิวิชาชีพ
Occupational Standard and Professional Qualifications

สาขาวิชาชีพบริหารทรัพยากรสิน สาขาเพื่อการพาณิชย์

จัดทำโดย สถาบันคุณวุฒิวิชาชีพ (องค์การมหาชน)

1. ชื่อมาตรฐานอาชีพ

สาขาวิชาชีพบริหารทรัพยากรมนุษย์ สาขาเพื่อการพาณิชย์

2. ประวัติการปรับปรุงมาตรฐาน

N/A

3. ทะเบียนอ้างอิง (Imprint)

N/A

4. ข้อมูลเบื้องต้น

จากการศึกษาโครงสร้างธุรกิจ พบว่าอสังหาริมทรัพย์ประเภทอาคารเพื่อการพาณิชย์มีความหลากหลาย เช่น ศูนย์การค้า นิคมอุตสาหกรรม อาคารที่จอดรถ สถานที่พักตากอากาศ ศูนย์ประชุม และ ฯลฯ แต่ประเภทอาคารเพื่อการพาณิชย์ที่มีบุคคลากรเข้าไปบริหารจัดการ หรือมีส่วนเกี่ยวข้องมากที่สุด ได้แก่

1. อาคารสำนักงาน

2. อาคารค้าปลีก

3. ศูนย์ประชุมและศูนย์จัดแสดงสินค้า

ดังนั้นมาตรฐานอาชีพและคุณวุฒิวิชาชีพนี้จะครอบคลุมเฉพาะประเภทอาคารเพื่อการพาณิชย์ที่กล่าวมาข้างต้นเท่านั้น

5. ประวัติการปรับปรุงมาตรฐานในแต่ละครั้ง

N/A

6. ครั้งที่

1

ข้อสังเกต : N/A

การเปลี่ยนแปลงที่สำคัญ : N/A

7. คุณวุฒิวิชาชีพที่ครอบคลุม (Professional Qualifications included)

สาขาวิชาชีพบริหารทรัพยากรมนุษย์

สาขาเพื่อการพาณิชย์

อาชีพผู้ดูแลอาคารสถานที่อาคารเพื่อการพาณิชย์ ระดับ 3

8. คุณวุฒิวิชาชีพที่เกี่ยวข้อง (Related Professional Qualifications)

N/A

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

รหัสหน่วยสมรรถนะ

เนื้อหา

10101

ดำเนินงานตามจรรยาบรรณวิชาชีพ

10202

ติดตามการเรียกร้องค่าเสียหายการคุ้มครองด้านความเสี่ยง

10301

ซ่อมบำรุงสิ่งอำนวยความสะดวกในอาคาร

10. ระดับคุณวุฒิ

10.1 สาขาวิชาชีพบริหารทรัพยากรมนุษย์ สาขาเพื่อการพาณิชย์ อาชีพผู้ดูแลอาคารสถานที่อาคารเพื่อการพาณิชย์ ระดับ 3

คุณลักษณะของผลการเรียนรู้ (Characteristics of Outcomes)

เป็นบุคคลที่มีทักษะฝีมือเฉพาะทางและเทคนิคในการปฏิบัติงาน สามารถแก้ปัญหาทางเทคนิคควบคู่กับการใช้คู่มือมีทักษะในการดูแลการซ่อมแซม ปรับปรุงสิ่งอำนวยความสะดวกภายในอาคาร มีทักษะกำหนดสิ่งอำนวยความสะดวกที่เหมาะสมในแต่ละประเภทอาคาร สามารถร่วมมือกับฝ่ายงานอื่นในการดูแลระบบของสิ่งอำนวยความสะดวกภายในอาคาร สามารถติดตามเรียกร้องค่าเสียหายการคุ้มครองด้านความเสี่ยงหากเกิดความเสียหายขึ้นตามขั้นตอนอย่างมีระเบียบแบบแผน ตลอดจนช่วยส่งเสริมมาตรการรักษาความปลอดภัยต่างๆ และสามารถทำงานตามคำสั่งของผู้บังคับบัญชาตามหน้าที่อย่างมีประสิทธิภาพ มีส่วนร่วมในการปฏิบัติตามนโยบายต่างๆ เช่น นโยบายที่เกี่ยวข้องกับการบริหารคุณภาพ และมีทักษะในการนำนโยบายไปสู่การปฏิบัติอย่างเป็นรูปธรรม ภายใต้จริยธรรมและจรรยาบรรณวิชาชีพ อันนำมาซึ่งความปลอดภัยของผู้ใช้อาคารเป็นสำคัญ

การเลื่อนระดับคุณวุฒิวิชาชีพ (Qualification Pathways)

1. ผู้ที่เข้าสู่งานทดสอบคุณวุฒิวิชาชีพ สาขาวิชาชีพบริหารทรัพย์สิน สาขาเพื่อการพาณิชย์ อาชีพผู้ดูแลอาคารสถานที่อาคารเพื่อการพาณิชย์ ระดับ 3 ต้องเป็นผู้มีอายุ 23 ปีบริบูรณ์
2. ผู้สมัครต้องมีหลักฐานการปฏิบัติงานประกอบการพิจารณาเป็นผู้เข้ารับการประเมินคุณวุฒิวิชาชีพ สาขาวิชาชีพบริหารทรัพย์สิน สาขาเพื่อการพาณิชย์ อาชีพผู้ดูแลอาคารสถานที่อาคารเพื่อการพาณิชย์ระดับ 3 โดยต้องมีประสบการณ์ที่เกี่ยวข้องกับงานดูแลอาคารสถานที่เพื่อการพาณิชย์ไม่น้อยกว่า 3 ปี
3. ผู้สมัครต้องเป็นผู้ถือครองคุณวุฒิวิชาชีพ อาชีพผู้ดูแลอาคารสถานที่อาคารเพื่อการพาณิชย์ระดับ 2 มาไม่น้อยกว่า 3 ปี หรือ มีวุฒิการศึกษาไม่ต่ำกว่าระดับ ปวช.หรือเทียบเท่า ในกรณีที่สำเร็จการศึกษาด้านการระดับ ปวช.หรือเทียบเท่า จะต้องต้องมีประสบการณ์ที่เกี่ยวข้องกับงานดูแลอาคารสถานที่เพื่อการพาณิชย์(อย่างต่อเนื่อง)ไม่น้อยกว่า 6 ปี โดยต้องมีหลักฐานแสดงว่าผ่านงานมา

หลักเกณฑ์การต่ออายุหนังสือรับรองมาตรฐานอาชีพ

N/A

กลุ่มบุคคลในอาชีพ (Target Group)

แม่บ้าน

เจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย

ช่างซ่อมบำรุงรักษาอาคาร

เจ้าหน้าที่ปรับภูมิทัศน์

หน่วยสมรรถนะ (หน่วยสมรรถนะทั้งหมดของคุณวุฒิวิชาชีพนี้)

- 10101 ดำเนินงานตามจรรยาบรรณวิชาชีพ
- 10202 ติดตามการเรียกร้องค่าเสียหายการคุ้มครองด้านความเสี่ยง
- 10301 ซ่อมบำรุงสิ่งอำนวยความสะดวกในอาคาร

ตารางแผนผังแสดงหน้าที่

1. ตารางแสดงหน้าที่ 1

ประกาศใช้ ณ 18/02/2564

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

ความมุ่งหมายหลัก Key Purpose	บทบาทหลัก Key Roles		หน้าที่หลัก Key Function	
คำอธิบาย	รหัส	คำอธิบาย	รหัส	คำอธิบาย
พัฒนาบุคลากรทางการบริหาร จัดการทรัพย์สินประเภทอาคารเพื่อการพาณิชย์(อาคารค้าปลีก อาคารสำนักงาน และศูนย์ประชุม)ให้มีมาตรฐานการทำงานที่เป็นที่ยอมรับทั้งในระดับประเทศและระดับสากล	10	บริหารจัดการอาคารสถานที่ให้ตอบสนองต่อผู้ใช้ อาคารและเป้าหมายทางธุรกิจอย่างมีมาตรฐานที่ได้ รับการยอมรับ	101	บริหารจัดการให้เป็นไปตามจรรยาบรรณวิชาชีพ
			102	บริหารจัดการความเสี่ยงและความปลอดภัยในอา าคารสถานที่
			103	บริหารจัดการทางกายภาพและสิ่งอำนวยความสะดวกของอาคาร

คำอธิบาย ตารางแผนผังแสดงหน้าที่เป็นแผนผังที่ใช้วิเคราะห์หน้าที่งานเพื่อให้ได้หน้าที่หลัก (Key Function)

2. ตารางแสดงหน้าที่ 1 (ต่อ)

ประกาศใช้ ณ 18/02/2564

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
101	บริหารจัดการให้เป็นไปตามจรรยาบรรณวิชาชีพ	10101	ดำเนินงานตามจรรยาบรรณวิชาชีพ	10101.01	ปฏิบัติงานตามหลักจรรยาบรรณวิชาชีพ
				10101.02	ปฏิบัติต่อผู้มีส่วนเกี่ยวข้องตามหลักจรรยาบรรณวิชาชีพ
102	บริหารจัดการความเสี่ยงและความปลอดภัยในอาคารสถานที่	10202	ติดตามการเรียกร้องค่าเสียหายการคุ้มครองด้านความเสี่ยง	10202.01	ประเมินเหตุการณ์ให้ครอบคลุมความเสียหาย
				10202.02	เรียกร้องค่าเสียหายจากบริษัทประกันภัย
				10202.03	ติดตามให้เป็นไปตามการเรียกร้องค่าเสียหายจากบริษัทประกันภัย
103	บริหารจัดการทางกายภาพและสิ่งอำนวยความสะดวกของอาคาร	10301	ซ่อมบำรุงสิ่งอำนวยความสะดวกในอาคาร	10301.01	รู้เกี่ยวกับสิ่งอำนวยความสะดวก
				10301.02	ตรวจสอบการใช้งานสิ่งอำนวยความสะดวกในอาคาร
				10301.03	ซ่อมแซม บำรุงรักษา และปรับปรุงสิ่งอำนวยความสะดวกในอาคาร

คำอธิบาย

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

1. รหัสหน่วยสมรรถนะ 10101
2. ชื่อหน่วยสมรรถนะ ดำเนินงานตามจรรยาบรรณวิชาชีพ
3. ทบทวนครั้งที่ - / -
4. สร้างใหม่ ☒ ปรับปรุง ☐

5. สำหรับชื่ออาชีพและรหัสอาชีพ (Occupational Classification)

- 1. ผู้จัดการอาคารเพื่อการพาณิชย์
 - ISCO 1219 ผู้จัดการอาคาร
 - ISIC K7020 ฝ่ายบริหารอาคาร
- 2. ช่างอาคารเพื่อการพาณิชย์
 - ISCO 3112 ช่างเทคนิคด้านวิศวกรรมโยธา
 - ISIC F4520 ช่อมอาคาร
- 3. นักบริหารพื้นที่เช่าอาคารเพื่อการพาณิชย์
 - ISCO 1221 ผู้จัดการด้านการขายและการตลาด
 - ISIC K7414 กิจกรรมการประชาสัมพันธ์
- 4. ผู้ปฏิบัติงานด้านกฎหมายในอาคารเพื่อการพาณิชย์
 - ISCO 1349 ผู้จัดการ/หัวหน้าฝ่ายกฎหมาย
 - ISIC K7411 กิจกรรมด้านกฎหมาย
- 5. ผู้ปฏิบัติงานด้านการเงินในอาคารเพื่อการพาณิชย์
 - ISCO 1211 ผู้จัดการด้านการเงิน
 - ISIC K7412 การตรวจสอบบัญชีและการทำบัญชี
- 6. นักบริหารลูกค้าสัมพันธ์ในอาคารเพื่อการพาณิชย์
 - ISCO 4226 เจ้าหน้าที่ลูกค้าสัมพันธ์
 - ISIC K7010 ดูแลให้เช่าอาคาร

6. คำอธิบายหน่วยสมรรถนะ (Description of Unit of Competency)

หน่วยสมรรถนะนี้ประกอบด้วยทักษะและความรู้ในการปฏิบัติและประพฤติดนอย่างถูกต้องตามจรรยาบรรณวิชาชีพ

7. สำหรับระดับคุณวุฒิ

1	2	3	4	5	6	7	8
☐	☐	☒	☐	☐	☐	☐	☐

8. กลุ่มอาชีพ (Sector)

- ผู้จัดการอาคารเพื่อการพาณิชย์
- ช่างอาคารเพื่อการพาณิชย์
- นักบริหารพื้นที่เช่าอาคารเพื่อการพาณิชย์
- ผู้ดูแลอาคารสถานที่อาคารเพื่อการพาณิชย์
- ผู้ปฏิบัติงานด้านกฎหมายในอาคารเพื่อการพาณิชย์
- ผู้ปฏิบัติงานด้านการเงินในอาคารเพื่อการพาณิชย์
- นักบริหารลูกค้าสัมพันธ์ในอาคารเพื่อการพาณิชย์

9. ชื่ออาชีพและรหัสอาชีพอื่นที่หน่วยสมรรถนะนี้สามารถใช้ได้ (ถ้ามี)

- ไม่มี

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

- จรรยาบรรณวิชาชีพของสมาคมบริหารทรัพย์สินแห่งประเทศไทย

11. สมรรถนะย่อยและเกณฑ์การปฏิบัติงาน (Elements and Performance Criteria)

สมรรถนะย่อย (Element)	เกณฑ์ในการปฏิบัติงาน (Performance Criteria)	วิธีการประเมิน (Assessment)
10101.01 ปฏิบัติงานตามหลักจรรยาบรรณวิชาชีพ	1) อธิบายหลักจรรยาบรรณวิชาชีพของการบริหารทรัพยากรได้ 2) นำหลักจรรยาบรรณไปประยุกต์ใช้ตามสถานการณ์ได้ 3) ระบุผลกระทบที่เกิดจากการไม่ปฏิบัติตามจรรยาบรรณวิชาชีพได้	การสัมภาษณ์
10101.02 ปฏิบัติต่อผู้มีส่วนเกี่ยวข้องตามหลักจรรยาบรรณวิชาชีพ	1) อธิบายการปฏิบัติต่อผู้มีส่วนเกี่ยวข้องตามหลักจรรยาบรรณวิชาชีพได้ 2) ระบุหลักการปฏิบัติงานให้สอดคล้องกับความปลอดภัยและสวัสดิภาพของพนักงานและสาธารณชนได้ 3) อธิบายความคิดเห็นในงานที่ได้รับมอบหมายแก่ผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องตามข้อเท็จจริงได้	การสัมภาษณ์

12. ความรู้และทักษะก่อนหน้าที่จำเป็น (Pre-requisite Skill & Knowledge)

ตามเกณฑ์ระดับวิชาชีพ

13. ทักษะและความรู้ที่ต้องการ (Required Skills and Knowledge)

(ก) ความต้องการด้านทักษะ

- ทักษะด้านการเจรจาต่อรองเพื่อแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นเกี่ยวกับจรรยาบรรณวิชาชีพต่างๆ
- ทักษะในการสื่อสารทั้งการเขียนและการพูดให้เข้ากับสถานการณ์ จุดประสงค์และกับบุคคลที่แตกต่างกัน
- ทักษะในเรื่องการประชาสัมพันธ์ให้พนักงานตระหนักถึงจรรยาบรรณวิชาชีพ
- ทักษะในเรื่องการบริหารจัดการความเสี่ยงเกี่ยวกับการละเมิดจรรยาบรรณวิชาชีพ
- ทักษะในการโน้มน้าวและการหาหลักฐานสนับสนุนในข้อเสนอแนะด้านจรรยาบรรณต่างๆ
- ทักษะในการสืบค้นความจริง และวินิจฉัยเหตุการณ์ต่างๆ ด้วยความเป็นกลางและไม่ขัดต่อจรรยาบรรณ
- ทักษะด้านจิตวิทยามวลชน เช่น การไกล่เกลี่ยการประนีประนอม เป็นต้น

(ข) ความต้องการด้านความรู้

- ความรู้เรื่องจรรยาบรรณวิชาชีพ
- ความรู้เรื่องศีลธรรมจรรยา
- ความรู้เชิงจิตวิทยา

14. หลักฐานที่ต้องการ (Evidence Guide)

หลักฐานที่ต้องการกำหนดข้อแนะนำเกี่ยวกับการประเมินและควรที่จะใช้ประกอบร่วมกันกับเกณฑ์การปฏิบัติงาน (Performance Criteria) และทักษะและความรู้ที่ต้องการ (Required Skills and Knowledge)

(ก) หลักฐานการปฏิบัติงาน (Performance Evidence)

- หนังสือผ่านงาน หนังสือรับรองการทำงาน
- หนังสือชมเชย โล่ประกาศเกียรติคุณ
- หนังสือรับรองจากผู้ทรงคุณวุฒิที่เป็นที่ยอมรับ
- ผลการทดสอบสัมภาษณ์/สอบปฏิบัติ

(ข) หลักฐานความรู้ (Knowledge Evidence)

- หลักฐานการสำเร็จการศึกษา
- หลักฐานแสดงหน่วยกิตจากการอบรม หรือการบรรยายที่เกี่ยวข้องกับการบริหารจัดการทรัพยากร

(ค) คำแนะนำในการประเมิน

หลักฐานที่ต้องการเพื่อแสดงถึงสมรรถนะในส่วนนี้ ต้องมีความสัมพันธ์และตอบโต้ตามข้อกำหนดของสมรรถนะย่อย และเกณฑ์การปฏิบัติงานในหน่วยสมรรถนะนี้ โดยหลักฐานในที่นี้ ต้องแสดงถึง

1. ความรู้และทักษะที่เกี่ยวข้อง
2. ไม่มีประวัติเสื่อมเสีย หรือผิดจรรยาบรรณวิชาชีพ
3. วิธีการปฏิบัติงานในสถานที่ทำงาน และกฎหมายหรือเกณฑ์ ระเบียบต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง
4. ขอบเขตด้านอื่นๆที่เกี่ยวข้อง

(ง) วิธีการประเมิน

- ประเมินโดยการสอบสัมภาษณ์

15. ขอบเขต (Range Statement)

ขอบเขตอธิบายถึงขอบเขตของการปฏิบัติงาน และสภาพแวดล้อมอื่นๆหรือสถานการณ์อื่นๆ ที่มีผลกระทบต่อการทำงาน รวมถึงเครื่องมือ อุปกรณ์ เทคโนโลยี ทรัพยากรที่ใช้ หรือข้อกำหนดอื่นๆที่เกี่ยวข้อง

(ก) คำแนะนำ

ผู้ทดสอบต้องมีจริยธรรมและจรรยาบรรณในการบริหารจัดการทรัพยากรในความรับผิดชอบของตนเองโดยไม่ขัดต่อกฎหมายที่เกี่ยวข้อง

(ข) คำอธิบายรายละเอียด

1. กฎหมาย ข้อบังคับ และระเบียบการปฏิบัติ
 - จรรยาบรรณวิชาชีพของสมาคมบริหารทรัพยากรแห่งประเทศไทย
 - กฎหมายอื่นๆที่เกี่ยวข้อง
2. ทรัพยากรที่อยู่ในความรับผิดชอบ
 - ทรัพยากรส่วนกลาง

16. หน่วยสมรรถนะร่วม (ถ้ามี)

ไม่มี

17. ชุดกิจกรรมร่วม/กลุ่มอาชีพร่วม (ถ้ามี)

ไม่มี

18. รายละเอียดกระบวนการและวิธีการประเมิน (Assessment Description and Procedure)

การประเมินในหน่วยสมรรถนะนี้ กำหนดให้ใช้การประเมินจากวิธีดังต่อไปนี้

- ประเมินโดยการสอบสัมภาษณ์

1. รหัสหน่วยสมรรถนะ 10202
2. ชื่อหน่วยสมรรถนะ ติดตามการเรียกร้องค่าเสียหายการคุ้มครองด้านความเสี่ยง
3. ทบทวนครั้งที่ - / -
4. สร้างใหม่ ☒ ปรับปรุง ☐

5. สำหรับชื่ออาชีพและรหัสอาชีพ (Occupational Classification)

1. ผู้จัดการอาคารเพื่อการพาณิชย์
ISCO 1219 ผู้จัดการอาคาร
ISIC K7020 ฝ่ายบริหารอาคาร
2. ผู้ดูแลอาคารสถานที่อาคารเพื่อการพาณิชย์
ISCO 1219 ผู้จัดการ/ผู้ช่วยผู้จัดการแผนกสาธารณูปโภค
ISIC K7020 ให้บริการด้านสาธารณูปโภคในแมนชั่น
3. ผู้ปฏิบัติงานด้านกฎหมายในอาคารเพื่อการพาณิชย์
ISCO 1349 ผู้จัดการ/หัวหน้าฝ่ายกฎหมาย
ISIC K7411 กิจกรรมด้านกฎหมาย

6. คำอธิบายหน่วยสมรรถนะ (Description of Unit of Competency)

เป็นหน่วยสมรรถนะที่ประกอบด้วยการประเมินเหตุการณ์และจัดทำเอกสารให้ครอบคลุมความเสียหาย เรียกร้องค่าเสียหายต่อบริษัทประกันภัย
ตรวจสอบและติดตามให้เป็นไปตามการเรียก

7. สำหรับระดับคุณวุฒิ

1	2	3	4	5	6	7	8
☐	☐	☒	☐	☐	☐	☐	☐

8. กลุ่มอาชีพ (Sector)

- ผู้จัดการอาคารเพื่อการพาณิชย์
- ผู้ดูแลอาคารสถานที่อาคารเพื่อการพาณิชย์
- ผู้ปฏิบัติงานด้านกฎหมายในอาคารเพื่อการพาณิชย์

9. ชื่ออาชีพและรหัสอาชีพอื่นที่หน่วยสมรรถนะนี้สามารถใช้ได้ (ถ้ามี)

- ไม่มี

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

- มาตรฐานความปลอดภัยของชีวิตและทรัพย์สินและอาชีวอนามัย
- พ.ร.บ. ควบคุมอาคาร ด้านการตรวจสอบอาคาร

11. สมรรถนะย่อยและเกณฑ์การปฏิบัติงาน (Elements and Performance Criteria)

สมรรถนะย่อย (Element)	เกณฑ์ในการปฏิบัติงาน (Performance Criteria)	วิธีการประเมิน (Assessment)
10202.01 ประเมินเหตุการณ์ให้ครอบคลุมความเสียหาย	1) ตรวจสอบเหตุการณ์และสาเหตุการเกิด 2) จัดทำรายการทรัพย์สินที่เสียหายและหรือที่สูญหาย 3) ประสานงานกับผู้เกี่ยวข้องเพื่อลดความเสียหายขั้นต้น 4) คัดเลือกผู้ประเมินราคาความเสียหายทรัพย์สิน 5) สรุปการประเมินมูลค่าความเสียหายเบื้องต้น	ข้อสอบข้อเขียน

สมรรถนะย่อย (Element)	เกณฑ์ในการปฏิบัติงาน (Performance Criteria)	วิธีการประเมิน (Assessment)
10202.02 เรียกองค์การเสียหายจากบริษัทประกันภัย	1) จัดทำเอกสารเพื่อเรียกองค์การเสียหายตามขั้นตอน 2) ติดต่อบริษัทประกันหรือตัวแทนประกันภัยเพื่อเรียกองค์การเสียหายทดแทนตามกระบวนการ 3) เสร็จจากเสียหายกับบริษัทประกันภัย	ข้อสอบข้อเขียน
10202.03 ติดตามให้เป็นไปตามการเรียกองค์การเสียหายจากบริษัทประกันภัย	1) ติดตามความคืบหน้าการลดความเสียหายขั้นต้น 2) ติดตามผลการเรียกองค์การเสียหายทดแทน 3) สรุปผลการดำเนินการค่าสินไหมทดแทนที่ได้รับและค่าเสียหายส่วนเกิน	ข้อสอบข้อเขียน

12. ความรู้และทักษะก่อนหน้าที่จำเป็น (Pre-requisite Skill & Knowledge)

ตามเกณฑ์ระดับวิชาชีพ

13. ทักษะและความรู้ที่ต้องการ (Required Skills and Knowledge)

(ก) ความต้องการด้านทักษะ

- ทักษะในการสื่อสารทั้งการเขียนและการพูดในการอธิบายสถานการณ์
- ทักษะในการเก็บรวบรวมหลักฐานในการเรียกองค์การเสียหาย
- ทักษะด้านการเจรจาต่อรอง
- ทักษะในการสืบค้นข้อมูลทางด้านกฎหมาย

(ข) ความต้องการด้านความรู้

- ความรู้เรื่องกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการบริหารจัดการโครงการที่อยู่อาศัยที่เกี่ยวข้องกับการทำประกันและการเรียกองค์การเสียหาย
- ความรู้เรื่องเงื่อนไขกรมธรรม์ ขั้นตอนการเรียกองค์การเสียหายทดแทน
- ความรู้กฎหมายต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง
- ความรู้เกี่ยวกับรายละเอียดของอาคารและอุปกรณ์ประกอบอาคารต่าง ๆ
- ความรู้เกี่ยวกับกิจกรรมต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นในอาคาร
- ความรู้เกี่ยวกับการประเมินมูลค่าอาคารและอุปกรณ์ประกอบอาคารต่าง ๆ
- ความรู้เกี่ยวกับระบบรักษาความปลอดภัยอาคารและอุปกรณ์ประกอบต่าง ๆ

14. หลักฐานที่ต้องการ (Evidence Guide)

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

(ก) หลักฐานการปฏิบัติงาน (Performance Evidence)

- หนังสือผ่านงาน หนังสือรับรองการทำงาน
- ผลการทดสอบสัมภาษณ์/สอบปฏิบัติ

(ข) หลักฐานความรู้ (Knowledge Evidence)

- หลักฐานการสำเร็จการศึกษา
- หลักฐานแสดงหน่วยกิตจากการอบรม หรือการบรรยายที่เกี่ยวกับการประกันภัยและการบริหารจัดการทรัพย์สิน

(ค) คำแนะนำในการประเมิน

หลักฐานที่ต้องการเพื่อแสดงถึงสมรรถนะในส่วนนี้ ต้องมีความสัมพันธ์และตอบโต้ตามข้อกำหนดของหน่วยสมรรถนะย่อย และเกณฑ์การปฏิบัติงานในหน่วยสมรรถนะนี้ โดยหลักฐานในนี้ ต้องแสดงถึง

1. ความรู้และทักษะที่เกี่ยวข้อง
2. ไม่มีประวัติเสื่อมเสีย หรือมีจรรยาบรรณวิชาชีพ
3. วิธีการปฏิบัติงานในสถานที่ทำงาน และกฎหมายหรือเกณฑ์ ระเบียบต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง

(ง) วิธีการประเมิน

- ประเมินโดยการสอบข้อเขียนแบบปรนัย

15. ขอบเขต (Range Statement)

ขอบเขตอธิบายถึงขอบเขตการปฏิบัติงาน และสภาพแวดล้อมอื่น ๆ หรือสถานการณ์อื่น ๆ ที่มีผลกระทบต่อการทำงาน รวมถึงเครื่องมือ อุปกรณ์ เทคโนโลยี ทรัพยากรที่ใช้ หรือข้อกำหนดอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง

(ก) คำแนะนำ

ผู้ทดสอบต้องมีความรู้เกี่ยวกับการประเมินและเรียกร้องค่าสินไหมทดแทนประกันวินาศภัย สามารถทำรายการทรัพย์สินที่เสียหาย ประสานผู้เกี่ยวข้องเพื่อลดความเสียหายในส่วนของทรัพย์สินที่ต้องการในเบื้องต้น ประสานผู้ประเมินราคาค่าเสียหาย ประสานบริษัทประกันและต่อรองค่าสินไหมทดแทน ติดตามจนได้คำตอบแทนจากบริษัทประกันภัย

(ข) คำอธิบายรายละเอียด

1. หลักเกณฑ์ในการกำหนดกรรมธรรม์ประกันวินาศภัย

- ผู้มีสิทธิทำประกันภัย ได้แก่เจ้าของ
- สิ่งปลูกสร้างที่เข้าหลักเกณฑ์
- ทรัพย์สินและส่วนประกอบอาคารที่สามารถเอาประกันได้ และที่รวมไม่ได้
- ภัยที่ได้รับการคุ้มครอง ได้แก่ภัยจากไฟไหม้ ฟ้าผ่า ภัยจากระเบิด ภัยจากยานพาหนะ ภัยจากอากาศยาน ภัยจากน้ำ

2. หลักเกณฑ์การเลือกบริษัทประกันวินาศภัย

- ความมั่นคงและความน่าเชื่อถือของบริษัท
- มีประวัติในการดำเนินงานที่ดี
- มีผลประกอบการที่ดี
- มีผู้ถือหุ้นที่มั่นคง
- มีการบริการที่ดี

3. เอกสารเพื่อเรียกร้องค่าเสียหาย

- เอกสารสรุปเหตุการณ์ ได้แก่ชื่อผู้แจ้งเหตุ เวลา รวมถึงต้นเหตุแห่งความเสียหาย
- รายการทรัพย์สินที่เสียหาย และหรือ สูญเสีย
- เอกสารแสดงความเป็นเจ้าของของทรัพย์สิน ได้แก่ทะเบียนบ้านและบัตรประชาชน เป็นต้น
- เอกสารแจ้งความกับเจ้าหน้าที่ตำรวจ (ถ้ามี)
- เอกสารการประเมินราคาค่าเสียหายทรัพย์สิน

16. หน่วยสมรรถนะรวม (ถ้ามี)

- ไม่มี

17. ชุดสาขารวม/กลุ่มอาชีพรวม (ถ้ามี)

- ไม่มี

18. รายละเอียดกระบวนการและวิธีการประเมิน (Assessment Description and Procedure)

การประเมินในหน่วยสมรรถนะนี้ กำหนดให้ใช้การประเมินจากวิธีดังต่อไปนี้

- ประเมินโดยการสอบข้อเขียนแบบปรนัย

1. รหัสหน่วยสมรรถนะ10301
2. ชื่อหน่วยสมรรถนะซ่อมบำรุงสิ่งอำนวยความสะดวกในอาคาร
3. ทบทวนครั้งที่- / -
4. สร้างใหม่☒ปรับปรุง☐

5. สำหรับชื่ออาชีพและรหัสอาชีพ (Occupational Classification)

1. ผู้ดูแลอาคารสถานที่อาคารเพื่อการพาณิชย์
- ISCO 1219 ผู้จัดการ/ผู้ช่วยผู้จัดการแผนกสาธารณูปโภค
- ISIC K7020 ให้บริการด้านสาธารณูปโภคในแมนชั่น

6. คำอธิบายหน่วยสมรรถนะ (Description of Unit of Competency)

หน่วยสมรรถนะนี้ประกอบไปด้วยทักษะและความรู้ในงานบำรุง ซ่อมแซมและงานปรับปรุง สิ่งอำนวยความสะดวกภายในอาคารเบื้องต้น

7. สำหรับระดับคุณวุฒิ

1	2	3	4	5	6	7	8
☐	☐	☒	☐	☐	☐	☐	☐

8. กลุ่มอาชีพ (Sector)

- ผู้ดูแลอาคารสถานที่อาคารเพื่อการพาณิชย์

9. ชื่ออาชีพและรหัสอาชีพอื่นที่หน่วยสมรรถนะนี้สามารถใช้ได้ (ถ้ามี)

- ไม่มี

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

- ข้อบังคับอาคารพาณิชย์
- พ.ร.บ.ควบคุมอาคาร

11. สมรรถนะย่อยและเกณฑ์การปฏิบัติงาน (Elements and Performance Criteria)

สมรรถนะย่อย (Element)	เกณฑ์ในการปฏิบัติงาน (Performance Criteria)	วิธีการประเมิน (Assessment)
10301.01 รู้เกี่ยวกับสิ่งอำนวยความสะดวก	1) ระบุวิธีการใช้งานสิ่งอำนวยความสะดวก 2) ระบุจำนวนและคุณสมบัติสิ่งอำนวยความสะดวก 3) กำหนดสิ่งอำนวยความสะดวกที่เหมาะสมในแต่ละประเภทอาคาร 4) ระบุเครื่องมือ/อุปกรณ์ที่จำเป็นในการจัดการบำรุงรักษา ซ่อมแซมและปรับปรุงสิ่งอำนวยความสะดวก	ข้อสอบข้อเขียน
10301.02 ตรวจสอบการใช้งานสิ่งอำนวยความสะดวกในอาคาร	1) ระบุความผิดปกติของสิ่งอำนวยความสะดวก 2) ตรวจสอบความเสียหายที่เกิดขึ้นกับสิ่งอำนวยความสะดวก 3) กำหนดตารางการตรวจสอบและทดสอบการใช้งานสิ่งอำนวยความสะดวก	ข้อสอบข้อเขียน
10301.03 ซ่อมแซม บำรุงรักษา และปรับปรุงสิ่งอำนวยความสะดวกในอาคาร	1) ระบุขั้นตอนงานซ่อมแซมบำรุงรักษาและปรับปรุงสิ่งอำนวยความสะดวกในอาคาร 2) ปฏิบัติงานซ่อมแซม บำรุงรักษาและปรับปรุงสิ่งอำนวยความสะดวกในอาคาร 3) อธิบายข้อควรปรับปรุงในการปฏิบัติงานซ่อมแซม บำรุงรักษาและปรับปรุงสิ่งอำนวยความสะดวกในอาคาร	ข้อสอบข้อเขียน

12. ความรู้และทักษะก่อนหน้าที่จำเป็น (Pre-requisite Skill & Knowledge)

ตามเกณฑ์ระดับวิชาชีพ

13. ทักษะและความรู้ที่ต้องการ (Required Skills and Knowledge)

(ก) ความต้องการด้านทักษะ

- ทักษะด้านการแก้ปัญหา
- ทักษะในงานซ่อมแซม
- ทักษะในการกำหนดสิ่งอำนวยความสะดวกที่เหมาะสมในแต่ละประเภทอาคาร

(ข) ความต้องการด้านความรู้

- ความรู้เรื่องสิ่งอำนวยความสะดวก
- ความรู้เรื่องการซ่อมแซมสิ่งอำนวยความสะดวกในเบื้องต้น
- ความรู้เรื่องเครื่องมือ อุปกรณ์ต่างๆที่ใช้ในการดูแลและซ่อมแซมสิ่งอำนวยความสะดวก

14. หลักฐานที่ต้องการ (Evidence Guide)

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

(ก) หลักฐานการปฏิบัติงาน (Performance Evidence)

- หนังสือผ่านงาน หนังสือรับรองการทำงาน
- หนังสือชมเชย โล่ประกาศเกียรติคุณ
- หนังสือรับรองจากผู้ทรงคุณวุฒิที่เป็นที่ยอมรับ
- ผลการทดสอบสัมภาษณ์/สอบปฏิบัติ

(ข) หลักฐานความรู้ (Knowledge Evidence)

- หลักฐานการสำเร็จการศึกษา
- หลักฐานแสดงหน่วยกิตจากการอบรม หรือการบรรยายที่เกี่ยวข้อง

(ค) คำแนะนำในการประเมิน

หลักฐานที่ต้องการเพื่อแสดงถึงสมรรถนะในส่วนนี้ ต้องมีความสัมพันธ์และตอบโต้ตามข้อกำหนดของสมรรถนะย่อย และเกณฑ์การปฏิบัติงานในหน่วยสมรรถนะนี้ โดยหลักฐานในที่นี้ ต้องแสดงถึง

1. ความรู้และทักษะที่เกี่ยวข้อง
2. ไม่มีประวัติเสื่อมเสีย หรือผิดจรรยาบรรณวิชาชีพ
3. วิธีการปฏิบัติงานในสถานที่ทำงาน และกฎหมายหรือเกณฑ์ ระเบียบต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง

(ง) วิธีการประเมิน

- ประเมินโดยการสอบข้อเขียนแบบปรนัย

15. ขอบเขต (Range Statement)

ขอบเขตอธิบายถึงขอบเขตของการปฏิบัติงาน และสภาพแวดล้อมอื่นๆหรือสถานการณ์อื่นๆ ที่มีผลกระทบต่อการทำงาน รวมถึงเครื่องมือ อุปกรณ์ เทคโนโลยี ทรัพยากรที่ใช้ หรือข้อกำหนดอื่นๆที่เกี่ยวข้อง

(ก) คำแนะนำ

ผู้ทดสอบต้องสามารถรู้กระบวนการที่ครอบคลุมในการบริหารจัดการสิ่งอำนวยความสะดวกทั้งหมด

1. คำอธิบายรายละเอียด

- สิ่งอำนวยความสะดวกอาคารหมายถึง ที่จอดรถ จุดถ่ายสิ่งของ ความปลอดภัยของอาคาร การดูแลความสะอาด และภูมิทัศน์
- ทรัพย์สินที่อยู่ในความรับผิดชอบหมายถึง ทรัพย์สินส่วนกลาง เช่น ห้องน้ำ ถังดับเพลิง พื้นที่ส่วนกลาง เป็นต้น

2. แผนงานในการบำรุงรักษาสิ่งอำนวยความสะดวก หมายถึง

- แผนการบำรุงรักษาสิ่งอำนวยความสะดวก
- ขั้นตอนในการซ่อมแซมปรับปรุงสิ่งอำนวยความสะดวก

16. หน่วยสมรรถนะรวม (ถ้ามี)

- ไม่มี

17. อุตสาหกรรมร่วม/กลุ่มอาชีพร่วม (ถ้ามี)

- ไม่มี

18. รายละเอียดกระบวนการและวิธีการประเมิน (Assessment Description and Procedure)

การประเมินในหน่วยสมรรถนะนี้ กำหนดให้ใช้การประเมินจากวิธีดังต่อไปนี้

- ประเมินโดยการสอบข้อเขียนแบบปรนัย