



มาตรฐานอาชีพและคุณวุฒิวิชาชีพ
Occupational Standard and Professional Qualifications

สาขาวิชาชีพบริหารทรัพยากรสิน สาขาเพื่อการพาณิชย์

จัดทำโดย สถาบันคุณวุฒิวิชาชีพ (องค์การมหาชน)

1. ชื่อมาตรฐานอาชีพ

สาขาวิชาชีพบริหารทรัพยากร สานาเพื่อการพาณิชย์

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)

สาขาวิชาชีพบริหารทรัพยากร

สาขาเพื่อการพาณิชย์

อาชีพนักบริหารลูกค้าสัมพันธ์ในอาคารเพื่อการพาณิชย์ ระดับ 4

8. คุณวุฒิวิชาชีพที่เกี่ยวข้อง (Related Professional Qualifications)

N/A

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

รหัสหน่วยสมรรถนะ

เนื้อหา

10101

ดำเนินงานตามจรรยาบรรณวิชาชีพ

10204

ควบคุมระบบความปลอดภัยจากอัคคีภัยภายในและภายนอกอาคาร

10502

ประสานงานการให้บริการแก่ผู้เช่าผู้ใช้อาคารและผู้เกี่ยวข้องภายนอก

10. ระดับคุณวุฒิ

10.1 สาขาวิชาชีพบริหารทรัพยากร สานาเพื่อการพาณิชย์ อาชีพนักบริหารลูกค้าสัมพันธ์ในอาคารเพื่อการพาณิชย์ ระดับ 4

คุณลักษณะของผลการเรียนรู้ (Characteristics of Outcomes)

เป็นบุคคลที่มีทักษะการคิดและปฏิบัติที่หลากหลาย สามารถแก้ปัญหาเฉพาะหน้าได้ มีทักษะในการติดต่อประสานงานและการเจรจาต่อรอง มีทักษะการสื่อสารทั้งการเขียนและการพูดในสถานการณ์ต่างๆ มีทักษะการจัดประชุมประเภทต่างๆ รวมถึงทักษะในการทำงานเป็นทีม มีทักษะในการให้คำแนะนำ เสนอแนะและทางเลือกเพื่อประกอบการตัดสินใจของผู้เข้า มีทักษะการประชาสัมพันธ์และสันตนาการ เป็นต้น ตลอดจนช่วยส่งเสริมมาตรการรักษาความปลอดภัยต่างๆ ในรูปแบบการควบคุมระบบความปลอดภัยจากอัคคีภัยภายในและภายนอกอาคาร และสามารถทำงานตามผู้บังคับบัญชาได้อย่างมีประสิทธิภาพ มีส่วนร่วมในการปฏิบัติและกำหนดนโยบายต่างๆ เช่น นโยบายที่เกี่ยวกับความปลอดภัยของผู้ใช้อาคาร และมีทักษะในการนำนโยบายไปสู่การปฏิบัติอย่างเป็นรูปธรรม ภายใต้จริยธรรมและจรรยาบรรณวิชาชีพ อันนำมาซึ่งความปลอดภัยของผู้ใช้อาคารเป็นสำคัญ

การเลื่อนระดับคุณวุฒิวิชาชีพ (Qualification Pathways)

1. ผู้ที่เข้าสู่งานทดสอบคุณวุฒิวิชาชีพ สาขาวิชาชีพบริหารทรัพยากร สาขาเพื่อการพาณิชย์ อาชีพนักบริหารลูกค้าสัมพันธ์ในอาคารเพื่อการพาณิชย์ ระดับ 4 ต้องเป็นผู้มีอายุ 25 ปีบริบูรณ์
2. ผู้สมัครต้องมีหลักฐานการปฏิบัติงานประกอบการพิจารณาเป็นผู้เข้ารับการประเมินคุณวุฒิวิชาชีพ สาขาวิชาชีพบริหารทรัพยากร สาขาเพื่อการพาณิชย์ อาชีพนักบริหารลูกค้าสัมพันธ์ในอาคารเพื่อการพาณิชย์ระดับ 4 โดยต้องมีประสบการณ์ที่เกี่ยวข้องกับงานลูกค้าสัมพันธ์สำหรับอาคารเพื่อการพาณิชย์ไม่น้อยกว่า 3 ปี
3. ผู้สมัครต้องเป็นผู้ถือครองคุณวุฒิวิชาชีพ อาชีพนักบริหารลูกค้าสัมพันธ์ในอาคารเพื่อการพาณิชย์ระดับ 3 ไม่น้อยกว่า 3 ปี หรือ มีวุฒิการศึกษาไม่ต่ำกว่าระดับปวส.หรือเทียบเท่า
ในกรณีที่สำเร็จการศึกษาดำรงระดับปวส.หรือเทียบเท่าจะต้องมีประสบการณ์ที่เกี่ยวข้องกับงานลูกค้าสัมพันธ์สำหรับอาคารเพื่อการพาณิชย์ไม่น้อยกว่า 5 ปีโดยต้องมีหลักฐานแสดงว่าผ่านงานมา

หลักเกณฑ์การต่ออายุหนังสือรับรองมาตรฐานอาชีพ

นักประชาสัมพันธ์อาวุโส
นักบริหารลูกค้าสัมพันธ์อาวุโส

กลุ่มบุคคลในอาชีพ (Target Group)

นักประชาสัมพันธ์อาวุโส

นักบริหารลูกค้าสัมพันธ์อาวุโส

หน่วยสมรรถนะ (หน่วยสมรรถนะทั้งหมดของคุณวุฒิวิชาชีพนี้)

- 10101 ดำเนินงานตามจรรยาบรรณวิชาชีพ
10204 ควบคุมระบบความปลอดภัยจากอัคคีภัยภายในและภายนอกอาคาร
10502 ประสานงานการให้บริการแก่ผู้เช่าผู้ใช้อาคารและผู้เกี่ยวข้องภายนอก

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
			105	บริหารจัดการงานบริการของผู้บริหารอาคาร สำหรับเจ้าของ ผู้เช่า ผู้ใช้อาคาร และชุมชน

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	10204	ควบคุมระบบความปลอดภัยจากอัคคีภัยภายในและภายนอกอาคาร	10204.01	ควบคุมการตรวจตราเส้นทางหนีไฟให้พร้อมใช้งาน
				10204.02	ควบคุมการตรวจตราระบบป้องกันอัคคีภัย
				10204.03	ควบคุมการซ้อมหนีไฟและดับเพลิงเบื้องต้น
				10204.04	ควบคุมในการปฏิบัติการลดความเสียหายเมื่อเกิดเพลิงไหม้
105	บริหารจัดการงานบริการของผู้บริหารอาคาร สำหรับเจ้าของ ผู้เช่า ผู้ใช้อาคาร และชุมชน	10502	ประสานงานการให้บริการแก่ผู้เช่าผู้ใช้อาคารและผู้เกี่ยวข้องภายนอก	10502.01	รู้เกี่ยวกับประเภทอาคารที่ปฏิบัติงานและกฎหมายที่เกี่ยวข้องในการบริหารงานให้บริการอาคาร
				10502.02	ประสานงานกับองค์กรภายนอกที่เกี่ยวข้องในการบริหารงานให้บริการอาคาร
				10502.03	กำหนดแนวทางการทำงานตามนโยบายของเจ้าของ

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 10204
2. ชื่อหน่วยสมรรถนะ ควบคุมระบบความปลอดภัยจากอัคคีภัยภายในและภายนอกอาคาร
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. นักบริหารลูกค้าสัมพันธ์ในอาคารเพื่อการพาณิชย์
ISCO 4226 เจ้าหน้าที่ลูกค้าสัมพันธ์
ISIC K7010 ดูแลให้เช่าอาคาร

6. คำอธิบายหน่วยสมรรถนะ (Description of Unit of Competency)

เป็นหน่วยสมรรถนะที่ประกอบด้วยทักษะความรู้เกี่ยวกับการวางแผนปรับปรุงการบริหาร ความปลอดภัยจากอัคคีภัย อาคารและทรัพย์สิน ทั้งภายในและภายนอก

7. สำหรับระดับคุณวุฒิ

1	2	3	4	5	6	7	8
☐	☐	☐	☒	☐	☐	☐	☐

8. กลุ่มอาชีพ (Sector)

- ผู้จัดการอาคารเพื่อการพาณิชย์
- ผู้ดูแลอาคารสถานที่อาคารเพื่อการพาณิชย์
- นักบริหารลูกค้าสัมพันธ์ในอาคารเพื่อการพาณิชย์

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)
10204.01 ควบคุมการตรวจตราเส้นทางหนีไฟให้พร้อมใช้งาน	1) ระบุองค์ประกอบและเส้นทางหนีไฟ 2) กำหนดแผนการตรวจสอบองค์ประกอบและเส้นทางหนีไฟให้พร้อมใช้งาน 3) ควบคุมฝ่ายที่เกี่ยวข้องในการตรวจสอบเส้นทางหนีไฟให้พร้อมใช้งานเสมอ	ข้อสอบข้อเขียน

สมรรถนะย่อย (Element)	เกณฑ์ในการปฏิบัติงาน (Performance Criteria)	วิธีการประเมิน (Assessment)
10204.02 ควบคุมการตรวจตราระบบป้องกันอัคคีภัย	1) รวบรวมรายการและตำแหน่งของอุปกรณ์ในระบบป้องกันอัคคีภัยให้ทันสมัยเสมอ 2) กำหนดแผนการตรวจสอบการใช้งานองค์ประกอบของระบบป้องกันอัคคีภัย 3) ควบคุมฝ่ายที่เกี่ยวข้องในการตรวจสอบองค์ประกอบของระบบป้องกันอัคคีภัย	ข้อสอบข้อเขียน
10204.03 ควบคุมการซ่อมหนีไฟและดับเพลิงเบื้องต้น	1) กำหนดแผนการซ่อมหนีไฟและการซ่อมดับเพลิงเบื้องต้น 2) ควบคุมกับฝ่ายที่เกี่ยวข้องในการซ่อมหนีไฟและซ่อมดับเพลิงเบื้องต้น 3) ระบุวิธีการจัดการซ่อมหนีไฟและซ่อมดับเพลิงเบื้องต้น	ข้อสอบข้อเขียน
10204.04 ควบคุมในการปฏิบัติการลดความเสียหายเมื่อเกิดเพลิงไหม้	1) ระบุวิธีนำผู้ได้บังคับบัญชาประเมินสถานการณ์และติดตามกระบวนการดับเพลิงโดยใช้เครื่องมือที่เหมาะสม 2) ระบุวิธีการประสานงานนักผจญเพลิง 3) ระบุวิธีการนำผู้ได้บังคับบัญชาในการช่วยอพยพหนีไฟ	ข้อสอบข้อเขียน

12. ความรู้และทักษะก่อนหน้าที่จำเป็น (Pre-requisite Skill & Knowledge)

ตามเกณฑ์ระดับวิชาชีพ

13. ทักษะและความรู้ที่ต้องการ (Required Skills and Knowledge)

(ก) ความต้องการด้านทักษะ

- ทักษะการคิดวิเคราะห์
- ทักษะด้านการวางแผน

(ข) ความต้องการด้านความรู้

- ความรู้เกี่ยวกับนโยบายและวิธีการปฏิบัติงานขององค์กรที่เกี่ยวข้องกับความปลอดภัยของลูกค้าและพนักงาน
- ความรู้เกี่ยวกับการตั้งค่าอุปกรณ์/เครื่องมือรักษาความปลอดภัย
- ความรู้เรื่องกิจกรรมในอาคารและสถานที่
- ความเข้าใจในมิติด้านความปลอดภัยที่ปรากฏในแผนบริหารจัดการในสถานการณ์ฉุกเฉิน ซึ่งรวมถึงความรู้เกี่ยวกับแผนผังของพื้นที่/ที่ทำการ และจุดที่ตั้งของอุปกรณ์รักษาความปลอดภัย
- ความเข้าใจในการกิจการรักษาความปลอดภัยตามที่กฎหมายกำหนด
- ความรู้เกี่ยวกับสาเหตุของอัคคีภัย และวิธีรับมือกับอัคคีภัยจากวัสดุต่าง ๆ
- ความรู้เกี่ยวกับการรักษาเส้นทางหนีไฟให้ปลอดภัยจากสิ่งกีดขวาง

14. หลักฐานที่ต้องการ (Evidence Guide)

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

(ก) หลักฐานการปฏิบัติงาน (Performance Evidence)

- หนังสือผ่านงาน หนังสือรับรองการทำงาน
- ผลการทดสอบสัมภาษณ์/สอบปฏิบัติ

(ข) หลักฐานความรู้ (Knowledge Evidence)

- หลักฐานการสำเร็จการศึกษา
- หลักฐานแสดงหน่วยกิตจากการอบรม หรือการบรรยายที่เกี่ยวกับการประกันภัยและการบริหารจัดการทรัพยากร

(ค) คำแนะนำในการประเมิน

หลักฐานที่ต้องการเพื่อแสดงถึงสมรรถนะในส่วนนี้ ต้องมีความสัมพันธ์และตอบโต้ตามข้อกำหนดของหน่วยสมรรถนะย่อย และเกณฑ์การปฏิบัติงานในหน่วยสมรรถนะนี้ โดยหลักฐานในที่นี้ ต้องแสดงถึง

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

(ง) วิธีการประเมิน

- ประเมินโดยการสอบข้อเขียนแบบปรนัย

15. ขอบเขต (Range Statement)

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

(ก) คำแนะนำ

ผู้ทดสอบต้องมีความรู้เกี่ยวกับลักษณะและรายละเอียดของอาคาร ระบบอาคาร รู้จักอุปกรณ์ที่เกี่ยวข้องความปลอดภัยอาคาร สามารถวางแผนในการควบคุม และจัดการที่เกี่ยวกับการบริหารระบบความปลอดภัยอาคาร

(ข) คำอธิบายรายละเอียด

1. ระบบแจ้งเหตุเพลิงไหม้ (Fire Alarm Systems) คือ คือ ระบบที่มีไว้สำหรับแจ้งเตือนเมื่อมีเหตุเพลิงไหม้ โดยจะใช้อุปกรณ์ตรวจจับชนิดต่างๆ กันออกไปตามความเหมาะสม เช่น อุปกรณ์แจ้งเหตุด้วยมือผู้ใช้ ได้แก่ แบบใช้มือดึงคันโยก (Manual Pull Station) แบบใช้มือทุบกระจกบนอุปกรณ์ให้แตก (Manual Call Point) แบบอัตโนมัติ ได้แก่ อุปกรณ์ตรวจจับควัน (Smoke Detector) และอุปกรณ์ตรวจจับความร้อน (Heat Detector) เป็นต้น ซึ่งจะทำให้สามารถรับรู้และแก้ไขไม่ให้เกิดไฟไหม้ นั่นลูกกลามจนไม่สามารถควบคุมได้
2. เส้นทางหนีไฟ (Mean of Egress)
 - ส่วนประกอบต่าง ๆ ของเส้นทางหนีไฟ
 - ทางไปสู่ทางหนีไฟ (Exit Access)
 - ทางหนีไฟ (Exit)
 - ทางปล่อยออก (Exit Discharge)

16. หน่วยสมรรถนะร่วม (ถ้ามี)

- ไม่มี

17. อุตสาหกรรมร่วม/กลุ่มอาชีพร่วม (ถ้ามี)

- ไม่มี

18. รายละเอียดกระบวนการและวิธีการประเมิน (Assessment Description and Procedure)

การประเมินในหน่วยสมรรถนะนี้ กำหนดให้ใช้การประเมินจากวิธีดังต่อไปนี้

- ประเมินโดยการสอบข้อเขียนแบบปรนัย

1. รหัสหน่วยสมรรถนะ 10502
2. ชื่อหน่วยสมรรถนะ ประสานงานการให้บริการแก่ผู้เช่าผู้ใช้อาคารและผู้เกี่ยวข้องภายนอก
3. ทบทวนครั้งที่ - / -
4. สร้างใหม่ ☒ ปรับปรุง ☐

5. สำหรับชื่ออาชีพและรหัสอาชีพ (Occupational Classification)

1. นักบริหารพื้นที่เช่าอาคารเพื่อการพาณิชย์
ISCO 1221 ผู้จัดการด้านการขายและการตลาด
ISIC K7414 กิจกรรมการประชาสัมพันธ์
2. นักบริหารลูกค้าสัมพันธ์ในอาคารเพื่อการพาณิชย์
ISCO 4226 เจ้าหน้าที่ลูกค้าสัมพันธ์
ISIC K7010 ดูแลให้เช่าอาคาร

6. คำอธิบายหน่วยสมรรถนะ (Description of Unit of Competency)

หน่วยสมรรถนะนี้ประกอบไปด้วยการกำกับการดูแลการให้บริการสำหรับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและผู้เกี่ยวข้องภายนอก เพื่อให้เกิดการให้บริการอย่างมืออาชีพ

7. สำหรับระดับคุณวุฒิ

1	2	3	4	5	6	7	8
☐	☐	☐	☒	☐	☐	☐	☐

8. กลุ่มอาชีพ (Sector)

- นักบริหารพื้นที่เช่าอาคารเพื่อการพาณิชย์
- นักบริหารลูกค้าสัมพันธ์ในอาคารเพื่อการพาณิชย์

9. ชื่ออาชีพและรหัสอาชีพอื่นที่หน่วยสมรรถนะนี้สามารถใช้ได้ (ถ้ามี)

- ไม่มี

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

- ไม่มี

11. สมรรถนะย่อยและเกณฑ์การปฏิบัติงาน (Elements and Performance Criteria)

สมรรถนะย่อย (Element)	เกณฑ์การปฏิบัติงาน (Performance Criteria)	วิธีการประเมิน (Assessment)
10502.01 รู้เกี่ยวกับประเภทอาคารที่ปฏิบัติงาน และกฎหมายที่เกี่ยวข้องในการบริหารงานให้บริการอาคาร	1) ระบุงฎหมายที่เกี่ยวข้องในการบริหารงานอาคาร 2) อธิบายเกี่ยวกับประเภทอาคารและการใช้งานอาคาร 3) อธิบายกฎหมายที่เกี่ยวข้องให้สอดคล้องกับการใช้งานอาคารตามประเภทอาคาร	ข้อสอบข้อเขียน การสัมภาษณ์
10502.02 ประสานงานกับองค์กรภายนอกที่เกี่ยวข้องในการบริหารงานให้บริการอาคาร	1) ติดต่อหน่วยงานภายนอกและองค์กรที่เกี่ยวข้องเพื่อหาข้อมูลในการทำงานกับทีมบริหารงานของเจ้าของ 2) รวบรวมเอกสารและข้อกำหนดที่เกี่ยวข้องกับหน่วยงานภายนอกและองค์กรที่เกี่ยวข้องกับทีมบริหารงานของเจ้าของ 3) แนะนำข้อปฏิบัติกับหน่วยงานภายนอกและองค์กรที่เกี่ยวข้องกับทีมบริหารงานของเจ้าของ	ข้อสอบข้อเขียน การสัมภาษณ์

สมรรถนะย่อย (Element)	เกณฑ์ในการปฏิบัติงาน (Performance Criteria)	วิธีการประเมิน (Assessment)
10502.03 กำหนดแนวทางการทำงานตามนโยบายของเจ้าของ	1) วางแผนการปฏิบัติงานให้เหมาะสมกับสถานการณ์ 2) วิเคราะห์ความเสี่ยงและปัญหาในการบริหารงานให้บริการ 3) แนะนำแนวทางปฏิบัติในการแก้ไขปัญหาให้เหมาะสมกับรูปแบบขององค์กร	ข้อสอบข้อเขียน การสัมภาษณ์

12. ความรู้และทักษะก่อนหน้าที่จำเป็น (Pre-requisite Skill & Knowledge)

ตามเกณฑ์ระดับวิชาชีพ

13. ทักษะและความรู้ที่ต้องการ (Required Skills and Knowledge)

- (ก) ความต้องการด้านทักษะ
- ทักษะด้านการเจรจาต่อรองเพื่อแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นเกี่ยวกับจรรยาบรรณวิชาชีพต่างๆ
 - ทักษะการติดต่อประสานงานกับบุคคลที่แตกต่างกัน
 - ทักษะด้านมนุษยสัมพันธ์และการบริการ
 - ทักษะในการสื่อสารทั้งการเขียนและการพูดให้เข้ากับสถานการณ์ จุดประสงค์และกับบุคคลที่แตกต่างกัน
 - ทักษะในเรื่องการประชาสัมพันธ์ให้พนักงานตระหนักถึงจรรยาบรรณวิชาชีพ
 - ทักษะในเรื่องการบริหารจัดการความเสี่ยงเกี่ยวกับการละเมิดจรรยาบรรณวิชาชีพ
 - ทักษะในการโน้มน้าวและการหาหลักฐานสนับสนุนในข้อเสนอแนะด้านจรรยาบรรณต่างๆ
 - ทักษะในการสืบค้นความจริง และวินิจฉัยเหตุการณ์ต่างๆด้วยความที่เป็นกลางและไม่ขัดต่อจรรยาบรรณ
 - ทักษะด้านจิตวิญญานวาลชน เช่น การไกล่เกลี่ยการประนีประนอม เป็นต้น
- (ข) ความต้องการด้านความรู้
- ความรู้เรื่องศีลธรรมจรรยา
 - ความรู้เชิงจิตวิทยา

14. หลักฐานที่ต้องการ (Evidence Guide)

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

- (ก) หลักฐานการปฏิบัติงาน
- หนังสือผ่านงาน หนังสือรับรองการทำงาน
 - ผลการทดสอบสัมภาษณ์/สอบปฏิบัติ
 - หนังสือชมเชย โล่ประกาศเกียรติคุณ
 - หนังสือรับรองจากผู้ทรงคุณวุฒิที่เป็นที่ยอมรับ
- (ข) หลักฐานความรู้
- หลักฐานการสำเร็จการศึกษา
 - หลักฐานแสดงหน่วยกิตจากการอบรม หรือการบรรยายที่เกี่ยวกับการประสานงานกับเจ้าของ ผู้เช่า ลูกค้า และผู้มีส่วนเกี่ยวข้องในงานเกี่ยวกับการจัดการทรัพยากร
 - ผลการทดสอบสัมภาษณ์/ปฏิบัติ
 - ผลทดสอบข้อเขียน
- (ค) คำแนะนำในการประเมิน
- ความรู้และทักษะที่เกี่ยวข้อง
 - ไม่มีประวัติเสื่อมเสีย หรือผิดจรรยาบรรณวิชาชีพ
 - วิธีการปฏิบัติงานในสถานที่ทำงาน และกฎหมายหรือเกณฑ์ ระเบียบต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง
- (ง) วิธีการประเมิน
- ประเมินโดยการสอบแบบปรนัย

15. ขอบเขต (Range Statement)

ขอบเขตอธิบายถึงขอบเขตของการปฏิบัติงาน และสภาพแวดล้อมอื่นๆหรือสถานการณ์อื่นๆที่มีผลกระทบต่อการทำงาน รวมถึงเครื่องมือ อุปกรณ์ เทคโนโลยี ทรัพยากรที่ใช้ หรือข้อกำหนดอื่นๆที่เกี่ยวข้อง

(ก) คำแนะนำ

ผู้ทดสอบต้องมีจริยธรรมและจรรยาบรรณในการติดต่อประสานงานอำนวยความสะดวกให้กับผู้ที่เกี่ยวข้องในการบริหารจัดการทรัพย์สินในความรับผิดชอบของตนเองโดยไม่ขัดต่อกฎหมายที่เกี่ยวข้อง

(ข) คำอธิบายรายละเอียด

- บุคคลที่เกี่ยวข้องหมายถึง เจ้าของผู้เช่าลูกค้าที่มาใช้บริการผู้รับเหมา เช่าช่วง
- กฎหมายที่เกี่ยวข้องในการบริหารงานอาคารเบื้องต้น เช่น
 - พระราชบัญญัติควบคุมอาคาร พ.ศ. ๒๕๒๒
 - พระราชบัญญัติการเช่าสิ่งหามทรัพย์เพื่อพาณิชย์กรรมและอุตสาหกรรม พ.ศ. 2542
 - พระราชบัญญัติส่งเสริมและรักษาคุณภาพสิ่งแวดล้อมแห่งชาติ พ.ศ. 2535
 - พระราชบัญญัติการสาธารณสุข พ.ศ. 2535
 - ประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์
 - ประมวลกฎหมายอาญา
- ประเภทของสัญญาที่ใช้ในงานบริหารทรัพย์สินประเภทอาคารเพื่อการพาณิชย์นั้นมีด้วยกันหลายประเภท เช่น สัญญาเช่า สัญญาซื้อขาย เป็นต้น
- ประเภทของอาคารที่ปฏิบัติงานประกอบด้วย อาคารสำนักงาน ศูนย์การค้าและศูนย์แสดงสินค้า
- หน่วยงานภายนอกและองค์กรที่เกี่ยวข้องในการบริหารอาคาร ได้แก่
 - หน่วยงานภาครัฐที่มีบทบาทหน้าที่ในการกำกับดูแลเรื่องต่างๆที่เกี่ยวกับงานบริหารทรัพย์สินประเภทอาคารเพื่อการพาณิชย์ เช่น กรมโยธาธิการและผังเมือง กระทรวงสาธารณสุข กรมป้องกันบรรเทา
- สาธารณภัย เป็นต้น

16. หน่วยสมรรถนะร่วม (ถ้ามี)

- ไม่มี

17. อุตสาหกรรมร่วม/กลุ่มอาชีพร่วม (ถ้ามี)

- ไม่มี

18. รายละเอียดกระบวนการและวิธีการประเมิน (Assessment Description and Procedure)

การประเมินในหน่วยสมรรถนะนี้ กำหนดให้ใช้การประเมินจากวิธีดังต่อไปนี้

- ประเมินโดยการสอบข้อเขียนแบบปรนัย