



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 5

8. คุณวุฒิวิชาชีพที่เกี่ยวข้อง (Related Professional Qualifications)

N/A

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

รหัสหน่วยสมรรถนะ	เนื้อหา
20305	กำกับดูแลการชดเชยค่าสินไหมทดแทน
20306	พัฒนาระบบการจัดการสินไหมทดแทน

10. ระดับคุณวุฒิ

10.1 สาขาวิชาชีพการเงินและประกันภัย สาขาประกันวินาศภัย อาชีพผู้พิจารณาสินไหมทดแทนยานยนต์ ระดับ 5

คุณลักษณะของผลการเรียนรู้ (Characteristics of Outcomes)

เป็นบุคคลที่ปฏิบัติงานด้านการกำกับดูแลการชดเชยค่าสินไหมทดแทนให้สอดคล้องกับนโยบายและระเบียบหรือประกาศของสำนักงาน คปภ.
และสามารถพัฒนาหรือปรับปรุงระบบการชดเชยค่าสินไหมทดแทนให้มีกระบวนการจัดการค่าสินไหมทดแทนให้มีประสิทธิภาพ

การเลื่อนระดับคุณวุฒิวิชาชีพ (Qualification Pathways)

- ผู้ที่เข้าสู่วิชาชีพคุณวุฒิวิชาชีพ สาขาวิชาชีพประกันภัย อาชีพผู้พิจารณาสินไหมทดแทนยานยนต์ ระดับ 5 จะต้องมีความสมบัตินี้
- o จบการศึกษามากกว่าระดับปริญญาตรีหรือเทียบเท่า โดย
 - มีประสบการณ์การทำงานด้านพิจารณาสินไหมทดแทนยานยนต์ไม่น้อยกว่า 3 ปี หรือ
 - มีประสบการณ์การทำงานด้านประกันภัยรถยนต์ไม่น้อยกว่า 5 ปี
 - o จบการศึกษามากกว่าระดับปริญญาตรี ผู้สมัครจะต้องสอบผ่านผู้พิจารณาสินไหมทดแทนยานยนต์ สาขาประกันวินาศภัยระดับ 4 และมีประสบการณ์การทำงานด้านการพิจารณาสินไหมทดแทนรถยนต์ ไม่น้อยกว่า 3 ปี

หลักเกณฑ์การต่ออายุหนังสือรับรองมาตรฐานอาชีพ

N/A

กลุ่มบุคคลในอาชีพ (Target Group)

ผู้พิจารณาสินไหมทดแทนยานยนต์

หน่วยสมรรถนะ (หน่วยสมรรถนะทั้งหมดของคุณวุฒิวิชาชีพนี้)

- 20305 กำกับดูแลการชดเชยสินไหมทดแทน
- 20306 พัฒนาระบบการจัดการสินไหมทดแทน

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	
คำอธิบาย	รหัส	คำอธิบาย	รหัส	คำอธิบาย
ส่งเสริมธุรกิจประกันภัยและพัฒนาบุคลากรภายใต้หลักธรรมาภิบาลให้มีมาตรฐานในระดับสากลสร้างคุณภาพชีวิตของประชาชนเพื่อความแข็งแกร่งของระบบเศรษฐกิจ และ สังคม	20	พัฒนาบุคลากรด้านธุรกิจประกันวินาศภัยให้มีมาตรฐานในระดับสากล	203	ตรวจสอบหาข้อเท็จจริงในการเกิดอุบัติเหตุและป้องกันการใช้วงเงินค่าสินไหมทดแทนที่ไม่ถูกต้อง

คำอธิบาย ตารางแผนผังแสดงหน้าที่เป็นแผนผังที่วิเคราะห์หน้าที่งานเพื่อให้ได้หน้าที่หลัก (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 และป้องกันการเรียกร้องค่าสินไหมทดแทน ที่ไม่ถูกต้อง	20305	กำกับดูแลการชดเชยค่าสินไหมทดแทน	20305.1	ควบคุมการจ่ายค่าสินไหมทดแทนให้เป็นไปตามกฎหมายและกฎระเบียบ
				20305.2	ควบคุมงานบริหารด้านการจ่ายค่าสินไหมทดแทน
		20306	พัฒนาระบบการจัดการสินไหมทดแทน	20306.1	วิเคราะห์ข้อมูลด้านการจ่ายสินไหมทดแทน
				20306.2	วิเคราะห์ข้อมูลด้านการบริการค่าสินไหมทดแทน
				20306.3	การปรับปรุงระบบการจัดการสินไหมทดแทน

คำอธิบาย

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

1. รหัสหน่วยสมรรถนะ20305
2. ชื่อหน่วยสมรรถนะกำกับดูแลการชดใช้ค่าสินไหมทดแทน
3. ทบทวนครั้งที่N/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)

หน่วยสมรรถนะนี้เป็นหน่วยที่อธิบายถึงความรู้และทักษะของผู้พิจารณาสินไหมทดแทนยานยนต์ที่จะต้องพิจารณาค่าสินไหมทดแทนที่ต้องรับผิดชอบตามกรมธรรม์ประกันภัยให้สอดคล้องกับเงื่อนไขความคุ้มครอง

ในขณะเดียวกันการพิจารณาค่าสินไหมทดแทนของผู้พิจารณาสินไหมทดแทนก็ต้องดำเนินการให้สอดคล้องกับระเบียบหรือประกาศของสำนักงาน คปภ.ซึ่งเป็นหน่วยงานที่กำกับการดำเนินการของธุรกิจประกันวินาศภัย ดังนั้น

ผู้พิจารณาสินไหมทดแทนนอกจากต้องมีความรู้ความเชี่ยวชาญในการพิจารณาค่าสินไหมทดแทนแล้ว ยังต้องมีความรู้ ความเข้าใจในกฎ ระเบียบ ประกาศของสำนักงาน คปภ.ที่วางกรอบ หลักเกณฑ์ วิธีการชดใช้ค่าสินไหมทดแทนด้วย หากผู้พิจารณาสินไหมทดแทนดำเนินการคลาดเคลื่อน ไม่เป็นไปตามที่สำนักงาน คปภ.กำหนด บริษัทประกันวินาศภัยก็จะมีผลทางอาญา หรือทางปกครองได้

7. สำหรับระดับคุณวุฒิ

1	2	3	4	5	6	7	8
☐	☐	☐	☐	☒	☐	☐	☐

8. กลุ่มอาชีพ (Sector)

ผู้พิจารณาสินไหมทดแทนยานยนต์

9. ชื่ออาชีพและรหัสอาชีพอื่นที่หน่วยสมรรถนะนี้สามารถใช้ได้ (ถ้ามี)

N/A

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

1. พระราชบัญญัติประกันวินาศภัย พ.ศ. 2535
2. ประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ ว่าด้วยการประกันภัย
3. ประกาศหรือคำสั่งของสำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย (คปภ.)
4. พระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. 2562
5. พระราชบัญญัติป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน พ.ศ. 2542
6. พระราชบัญญัติป้องกันและปราบปรามการสนับสนุนทางการเงินแก่การก่อการร้ายและการแพร่ขยายอาวุธที่มีอานุภาพทำลายล้างสูง พ.ศ. 2559
7. พระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. 2522
8. กรมธรรม์ประกันภัยรถยนต์

11. สมรรถนะย่อยและเกณฑ์การปฏิบัติงาน (Elements and Performance Criteria)

สมรรถนะย่อย (Element)	เกณฑ์ในการปฏิบัติงาน (Performance Criteria)	วิธีการประเมิน (Assessment)
20305.1 ควบคุมการจ่ายค่าสินไหมทดแทนให้เป็นไปตามกฎหมายและกฎระเบียบ	1.1 อธิบายสาระสำคัญของกฎหมาย หรือกฎระเบียบ ของสำนักงาน คปภ. ที่เกี่ยวข้องกับการพิจารณาค่าสินไหมทดแทน 1.2 ตรวจสอบเงื่อนไขความคุ้มครองตามกรมธรรม์ประกันภัยข้อกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการจ่ายค่าสินไหมทดแทน 1.3 กำหนดรูปแบบรายงานการพิจารณาค่าสินไหมทดแทนให้สอดคล้องกับกฎหมายระเบียบ ประกาศที่สำนักงาน คปภ. กำหนด	ข้อสอบข้อเขียน
20305.2 ควบคุมงานบริหารด้านการจ่ายค่าสินไหมทดแทน	2.1 ตรวจสอบระบบการพิจารณาค่าสินไหมทดแทน 2.2 กำกับดูแลระบบการพิจารณาค่าสินไหมทดแทนให้เป็นไปตามที่กฎหมายและกฎระเบียบ ที่สำนักงาน คปภ. กำหนด 2.3 ตรวจสอบการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่สินไหมทดแทนด้านพฤติกรรมการจ่ายค่าสินไหมทดแทน	ข้อสอบข้อเขียน การสัมภาษณ์

12. ความรู้และทักษะก่อนหน้าที่จำเป็น (Pre-requisite Skill & Knowledge)

1. ความรู้เบื้องต้นการประกันวินาศภัยและการบริหารความเสี่ยง
2. ความรู้ด้านการจัดการสินไหมทดแทนยานยนต์

13. ทักษะและความรู้ที่ต้องการ (Required Skills and Knowledge)

(ก) ความต้องการด้านทักษะ

1. มีทักษะด้านการเขียนรายงาน เรียบเรียง เอกสารประกอบรายงานให้สอดคล้องกับข้อเท็จจริง
2. มีทักษะด้านการปรับข้อเท็จจริง ข้อกฎหมาย เงื่อนไขกรมธรรม์ประกันภัย

(ข) ความต้องการด้านความรู้

1. ความรู้ด้านกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการพิจารณาค่าสินไหมทดแทน
2. ความรู้เกี่ยวกับเงื่อนไขกรมธรรม์ประกันภัย
3. ความรู้เกี่ยวกับกฎหมาย ระเบียบ และประกาศของสำนักงาน คปภ.

14. หลักฐานที่ต้องการ (Evidence Guide)

(ก) หลักฐานการปฏิบัติงาน (Performance Evidence)

1. หลักฐาน/หนังสือรับรองการทำงาน/การผ่านงาน
2. แฟ้มรายงานการพิจารณาใช้ค่าสินไหมทดแทน
3. รายงานที่สมบูรณ์ ถูกต้อง

(ข) หลักฐานความรู้ (Knowledge Evidence)

1. ผลการทดสอบความรู้
2. หลักฐานคุณวุฒิทางการศึกษา
3. หลักฐานการผ่านการอบรม/ประชุมที่เกี่ยวข้อง
4. ผลการทดสอบการปฏิบัติงาน

(ค) คำแนะนำในการประเมิน

อ้างอิงตามคู่มือการประเมิน

(ง) วิธีการประเมิน

อ้างอิงตามคู่มือการประเมิน

15. ขอบเขต (Range Statement)

- (ก) คำแนะนำ

N/A

(ข) คำอธิบายรายละเอียด

ข้อเท็จจริง รวมถึง ลักษณะของเหตุ มูลค่าสินไหม ความรับผิดชอบ

16. หน่วยสมรรถนะรวม (ถ้ามี)

N/A

17. อุตสาหกรรมร่วม/กลุ่มอาชีพร่วม (ถ้ามี)

N/A

18. รายละเอียดกระบวนการและวิธีการประเมิน (Assessment Description and Procedure)

อ้างอิงตามคู่มือการประเมิน

1. รหัสหน่วยสมรรถนะ20306
2. ชื่อหน่วยสมรรถนะพัฒนาระบบการจัดการสินไหมทดแทน
3. ทบทวนครั้งที่N/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)

หน่วยสมรรถนะนี้เป็นหน่วยที่อธิบายถึง ความรู้และทักษะในการพัฒนาระบบการจัดการสินไหมทดแทน โดยมีขั้นตอนตั้งแต่การวิเคราะห์ข้อมูลด้านการจ่ายสินไหมทดแทน การวิเคราะห์ข้อมูลด้านการบริการสินไหมทดแทน และปรับปรุงกระบวนการจัดการสินไหมทดแทนให้มีประสิทธิภาพ

7. สำหรับระดับคุณวุฒิ

1	2	3	4	5	6	7	8
☐	☐	☐	☐	☒	☐	☐	☐

8. กลุ่มอาชีพ (Sector)

ผู้พิจารณาสินไหมทดแทนยานยนต์

9. ชื่ออาชีพและรหัสอาชีพอื่นที่หน่วยสมรรถนะนี้สามารถใช้ได้ (ถ้ามี)

N/A

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

1. พระราชบัญญัติประกันวินาศภัย พ.ศ. 2535
2. ประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ ว่าด้วยการประกันภัย
3. ประกาศหรือคำสั่งของสำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย (คปภ.)
4. พระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. 2562
5. พระราชบัญญัติป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน พ.ศ. 2542
6. พระราชบัญญัติป้องกันและปราบปรามการสนับสนุนทางการเงินแก่การก่อการร้ายและการแพร่ขยายอาวุธที่มีอานุภาพทำลายล้างสูง พ.ศ. 2559
7. พระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. 2522
8. กรณธรรมประกันภัยรถยนต์

11. สมรรถนะย่อยและเกณฑ์การปฏิบัติงาน (Elements and Performance Criteria)

สมรรถนะย่อย (Element)	เกณฑ์ในการปฏิบัติงาน (Performance Criteria)	วิธีการประเมิน (Assessment)
20306.1 วิเคราะห์ข้อมูลด้านการจ่ายสินไหมทดแทน	1.1 ระบุข้อมูลต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการจ่ายค่าสินไหมทดแทน 1.2 อธิบายความสำคัญหรือความเกี่ยวข้องของข้อมูลกับการจ่ายค่าสินไหมทดแทน 1.3 เลือกวิธีการวิเคราะห์ข้อมูลการจ่ายค่าสินไหมทดแทนให้เหมาะสมกับข้อมูลที่รวบรวมมา 1.4 จัดทำรายงานผลการวิเคราะห์ข้อมูล	ข้อสอบข้อเขียน การสัมภาษณ์

สมรรถนะย่อย (Element)	เกณฑ์ในการปฏิบัติงาน (Performance Criteria)	วิธีการประเมิน (Assessment)
20306.2 วิเคราะห์ข้อมูลด้านการบริการค่าสินไหมทดแทน	2.1 ระบุข้อมูลต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการสินไหมทดแทน 2.2 อธิบายความสำคัญหรือความเกี่ยวข้องของข้อมูลกับการให้บริการสินไหมทดแทน 2.3 เลือกวิธีการวิเคราะห์ข้อมูลด้านการให้บริการสินไหมทดแทนให้เหมาะสมกับข้อมูลที่รวบรวมมา 2.4 จัดทำรายงานผลการวิเคราะห์ข้อมูล โดยบันทึกขั้นตอนกระบวนการและผลการวิเคราะห์ข้อมูล	ข้อสอบข้อเขียน การสัมภาษณ์
20306.3 การปรับปรุงระบบการจัดการสินไหมทดแทน	3.1 กำหนดขอบเขตและวัตถุประสงค์ของระบบการจัดการสินไหมทดแทน 3.2 ออกแบบและนำเสนอระบบการจัดการสินไหมทดแทนใหม่ 3.3 อธิบายแนวทางการปรับปรุงระบบการจัดการสินไหมทดแทนใหม่ให้ผู้เกี่ยวข้องทราบ	ข้อสอบข้อเขียน การสัมภาษณ์

12. ความรู้และทักษะก่อนหน้าที่จำเป็น (Pre-requisite Skill & Knowledge)

1. ความรู้เบื้องต้นการประกันวินาศภัยและการบริหารความเสี่ยง
2. ความรู้ด้านจัดการสินไหมทดแทนยานยนต์

13. ทักษะและความรู้ที่ต้องการ (Required Skills and Knowledge)

(ก) ความต้องการด้านทักษะ

1. มีทักษะด้านการคำนวณและเทคโนโลยี
 - 1.1 คำนวณเพื่อให้ได้ผลลัพธ์ที่ต้องการ
 - 1.2 ใช้คอมพิวเตอร์และโปรแกรมเกี่ยวกับการวิเคราะห์สถิติได้
 - 1.3 ปรับปรุงและบันทึกข้อมูล
 - 1.4 เข้าถึงข้อมูลผ่านระบบบันทึกข้อมูล
2. มีทักษะด้านการจัดทำรายงานจากหลายแหล่งข้อมูล และรวบรวมเป็นข้อมูลที่ร้อยเรียงกัน
3. มีทักษะการเรียนรู้เพื่อให้ทราบกฎหมาย ระเบียบ และข้อบังคับที่เปลี่ยนแปลงไป
4. มีทักษะการแก้ปัญหาโดยเฉพาะการระบุสาเหตุของปัญหาและพัฒนากระบวนการแก้ปัญหา
5. มีทักษะในการวิจัย จัดทำโครงการ และวางแผนการทำงาน

(ข) ความต้องการด้านความรู้

1. ความรู้เรื่องวิธีการสืบค้นข้อมูล ซึ่งรวมถึง
 - 1.1 การสัมภาษณ์
 - 1.2 การสอบถาม
 - 1.3 การหาข้อมูลจากอินเทอร์เน็ต
 - 1.4 การนำมาใช้ซึ่งหลักฐานที่น่าเชื่อถือ
 - 1.5 การสังเกต
2. ความรู้ในหลักปฏิบัติของอุตสาหกรรม
3. ความรู้ในระเบียบและข้อปฏิบัติในบริษัท
4. ความรู้ด้านกฎหมาย โดยเฉพาะกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการชดเชยค่าสินไหมทดแทน
5. ความรู้ด้านการทำการวิจัย
6. ความรู้ด้านสถิติและการวิเคราะห์

14. หลักฐานที่ต้องการ (Evidence Guide)

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

(ก) หลักฐานการปฏิบัติงาน (Performance Evidence)

1. หลักฐาน/หนังสือรับรองการทำงานหรือการผ่านงาน
2. เอกสารรับรองคุณสมบัติที่เป็นที่ยอมรับ
3. รายงานอย่างละเอียดของการจัดทำโครงการที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาระบบการชดเชยค่าสินไหมทดแทน (ถ้ามี)

(ข) หลักฐานความรู้ (Knowledge Evidence)

1. ผลการทดสอบความรู้
2. หลักฐานคุณวุฒิการศึกษา
3. ผลการประเมินจากโครงการเฉพาะบุคคล/ผลการทดสอบสัมภาษณ์ (ถ้ามี)

(ค) คำแนะนำในการประเมิน

อ้างอิงตามคู่มือการประเมิน

(ง) วิธีการประเมิน

อ้างอิงตามคู่มือการประเมิน

15. ขอบเขต (Range Statement)

(ก) คำแนะนำ

N/A

(ข) คำอธิบายรายละเอียด

1. ข้อมูล หมายถึง เอกสารหรือหลักฐานที่เกี่ยวข้องกับการพิจารณาสินไหมทดแทนรถยนต์
2. ข้อมูลด้านการจ่ายสินไหมทดแทน หมายถึง ยอดจ่ายสินไหมทดแทน สถิติ หรือสารสนเทศที่เกี่ยวข้องกับการจ่ายสินไหมทดแทน
3. ข้อมูลด้านการให้บริการสินไหมทดแทน หมายถึง ข้อมูลความพึงพอใจ คำร้องเรียน หรือสารสนเทศอื่นที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการด้านสินไหมทดแทน
4. ระบบการจัดการสินไหมทดแทน หมายถึง ระบบการจ่ายสินไหมทดแทนและระบบการให้บริการสินไหมทดแทน

16. หน่วยสมรรถนะรวม (ถ้ามี)

N/A

17. ผู้มีส่วนร่วม/กลุ่มอาชีพร่วม (ถ้ามี)

N/A

18. รายละเอียดกระบวนการและวิธีการประเมิน (Assessment Description and Procedure)

อ้างอิงตามคู่มือการประเมิน