



มาตรฐานอาชีพและคุณวุฒิวิชาชีพ
Occupational Standard and Professional Qualifications

สาขาวิชาชีพบริหารทรัพยากรสิน สาขาที่อยู่อาศัย

จัดทำโดย สถาบันคุณวุฒิวิชาชีพ (องค์การมหาชน)

1. ชื่อมาตรฐานอาชีพ

สาขาวิชาชีพบริหารทรัพยากร สานาที่อยู๋อาศัย

2. ประวัติการปรับปรุงมาตรฐาน

การทบทวนมาตรฐานอาชีพตามกรอบคุณวุฒิวิชาชีพ (8 ระดับ) ครั้งที่ 1/2566

3. ทะเบียนอ้างอิง (Imprint)

N/A

4. ข้อมูลเบื้องต้น

มาตรฐานอาชีพและคุณวุฒิวิชาชีพ สาขาวิชาชีพบริหารทรัพยากร สานาที่อยู๋อาศัย มุ่งเน้นเฉพาะกลุ่มบุคลากรที่ปฏิบัติงานในสายงานบริหารทรัพยากร ซึ่งประกอบด้วย 6 อาชีพ ดังนี้

- 1) ช่างซ่อมบำรุงประจำโครงการที่อยู๋อาศัย
- 2) นักปฏิบัติการสาธารณูปโภคและบริการสาธารณะ
- 3) นักบริหารพื้นที่เช่าเชิงพาณิชย์ในโครงการที่อยู๋อาศัย
- 4) ผู้ปฏิบัติงานด้านกฎหมายในโครงการที่อยู๋อาศัย
- 5) ผู้จัดการอาคารที่อยู๋อาศัย
- 6) ผู้จัดการนิติบุคคลที่อยู๋อาศัย

5. ประวัติการปรับปรุงมาตรฐานในแต่ละครั้ง

- การปรับระดับของอาชีพช่างซ่อมบำรุงประจำโครงการที่อยู๋อาศัย จากเดิม ชั้น 2 - 3 เป็น ระดับ 3 - 4

6. ครั้งที่

ครั้งที่ 1/2566

7. คุณวุฒิวิชาชีพที่ครอบคลุม (Professional Qualifications included)

สาขาวิชาชีพบริหารทรัพยากร

สานาที่อยู๋อาศัย

อาชีพนักปฏิบัติการสาธารณูปโภคและบริการสาธารณะ ระดับ 3

8. คุณวุฒิวิชาชีพที่เกี่ยวข้อง (Related Professional Qualifications)

N/A

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

รหัสหน่วยสมรรถนะ	เนื้อหา
A101	ดำเนินงานตามจรรยาบรรณวิชาชีพ
A201	ดำเนินงานให้เป็นไปตามกฎหมาย
A301	เข้าใจคุณลักษณะทางกายภาพของทรัพยากรที่บริหาร
A302	จัดทำทะเบียนประวัติห้องชุดและบ้านพักอาศัย
A311	ปฏิบัติงานจัดการงานสำนักงาน
A401	บริหารสัมพันธ์ภาพผู้พักอาศัย (Customer Relationship Management)

10. ระดับคุณวุฒิ

10.1 สาขาวิชาชีพบริหารทรัพยากร สานาที่อยู๋อาศัย อาชีพนักปฏิบัติการสาธารณูปโภคและบริการสาธารณะ ระดับ 3

คุณลักษณะของผลการเรียนรู้ (Characteristics of Outcomes)

มีความสามารถทางเทคนิคในการปฏิบัติ มีทักษะในการปฏิบัติงานเบื้องต้น มีส่วนร่วมในการบริหารจัดการสามารถใช้เทคนิคในการแก้ปัญหา และใช้เทคโนโลยีและสารสนเทศได้ดี ทักษะที่จำเป็นต่อคุณวุฒิระดับนี้ ได้แก่

- ทักษะการสื่อสารอย่างถูกต้อง - เข้าใจและสามารถใช้การสื่อสารได้
- ทักษะการสร้างแรงจูงใจในการทำงาน - มีความเข้าใจความต้องการพื้นฐานของพนักงาน

มีความรู้เรื่องกระบวนการปฏิบัติงานเพื่อให้ปฏิบัติงานได้มีประสิทธิภาพ

- ทักษะการสอนงาน - รู้ถึงวิธี ขั้นตอนและแนวทางการสอนงานให้ถูกต้องตามลักษณะของงาน
- ทักษะการแก้ปัญหาและการตัดสินใจ - สามารถวิเคราะห์สาเหตุของปัญหาและแนวทางแก้ไขปัญหาและตัดสินใจ ตามความรู้ความสามารถและประสบการณ์
- ทักษะการบริหารเวลา - มีความสามารถในการจัดการงานทั้งหมดตามคำสั่งและเวลาที่กำหนดไว้
- ทักษะการบริหารทีมงาน - มีความรู้ความเข้าใจการทำงานเป็นทีมและปฏิบัติงานให้ประสบความสำเร็จได้
- ทักษะการบริหารความขัดแย้ง - มีความสามารถเจรจาต่อรองไกล่เกลี่ยข้อพิพาทและติดต่อสื่อสารและมีทักษะด้านมนุษยสัมพันธ์

การเลื่อนระดับคุณวุฒิวิชาชีพ (Qualification Pathways)

- ผู้ที่เข้าสู่งานทดสอบคุณวุฒิวิชาชีพมีทักษะระดับ 3 ต้องมีวุฒิการศึกษาขั้นต่ำ คือ ปวช. หรือเทียบเท่า และมีประสบการณ์ในที่เกี่ยวข้องกับการบริหารทรัพยากรไม่น้อยกว่า 2 ปี (อย่างต่อเนื่อง)
- เป็นผู้ที่มีอายุ 20 ปีบริบูรณ์
- ผ่านเกณฑ์คุณสมบัติด้านวิชาชีพ (Professional Profile) รวมกับการทดสอบสมรรถนะต่างๆจากการทดสอบข้อเขียน และการสัมภาษณ์

หลักเกณฑ์การต่ออายุหนังสือรับรองมาตรฐานอาชีพ

N/A

กลุ่มบุคคลในอาชีพ (Target Group)

ผู้ที่อยู่ในสายงานวิชาชีพการบริหารทรัพยากรประเภทที่อยู่อาศัยโดยตรง หรือสายงานอื่นที่เกี่ยวข้อง

หน่วยสมรรถนะ (หน่วยสมรรถนะทั้งหมดของคุณวุฒิวิชาชีพนี้)

- A101 ดำเนินงานตามจรรยาบรรณวิชาชีพ
- A201 ดำเนินงานให้เป็นไปตามกฎหมาย
- A301 เข้าใจคุณลักษณะทางกายภาพของทรัพยากรที่บริหาร
- A302 จัดทำทะเบียนประวัติห้องชุดและบ้านพักอาศัย
- A311 ปฏิบัติงานจัดการงานสำนักงาน
- A401 บริหารสัมพันธ์ภาพผู้พักอาศัย (Customer Relationship Management)

ตารางแผนผังแสดงหน้าที่

1. ตารางแสดงหน้าที่ 1

ประกาศใช้ ณ 11/10/2566

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
พัฒนาบุคลากรทางการบริหารจัดการทรัพยากรประ เภทที่อยู่อาศัยให้มีมาตรฐานการทำงานที่เป็นที่ยอมรับ ทั้งในระดับประเทศและระดับสากล	01	ดำเนินการต่างๆให้การอยู่อาศัยในอาคารชุดและห มู่บ้านจัดสรรเป็นไปด้วยความเรียบร้อย	A1	บริหารจัดการให้เป็นไปตามจรรยาบรรณวิชาชีพ
			A2	บริหารจัดการทรัพยากรให้เป็นไปตามกฎหมายที่เกี่ยวข้อง
			A3	บริหารจัดการทรัพยากรให้เป็นไปด้วยความเรียบร้อย และสอดคล้องกับมาตรฐานที่กำหนด
			A4	บริหารจัดการสมาชิกภายในโครงการที่บริหาร

คำอธิบาย ตารางแผนผังแสดงหน้าที่เป็นแผนผังที่ใช้วิเคราะห์หน้าที่งานเพื่อให้ได้หน้าที่หลัก (Key Function)

2. ตารางแสดงหน้าที่ 1 (ต่อ)

ประกาศใช้ ณ 11/10/2566

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
A1	บริหารจัดการให้เป็นไปตามจรรยาบรรณวิชาชีพ	A101	ดำเนินงานตามจรรยาบรรณวิชาชีพ	A1011	จัดการบริหารความขัดแย้งตามหลักวิชาชีพ
				A1012	ให้ความเห็นต่อเจ้าของร่วมตามหลักจรรยาบรรณวิชาชีพ
				A1013	ปฏิบัติงานโดยใช้หลักจรรยาบรรณวิชาชีพ
A2	บริหารจัดการทรัพย์สินให้เป็นไปตามกฎหมายที่เกี่ยวข้อง	A201	ดำเนินงานให้เป็นไปตามกฎหมาย	A2011	เลือกกฎหมายที่ใช้ดำเนินการ
				A2012	นำข้อมูลทางกฎหมายปรับใช้ดำเนินการ
				A2013	สามารถดำเนินการเพื่อบังคับใช้บทลงโทษตามกฎหมาย
A3	บริหารจัดการทรัพย์สินให้เป็นไปด้วยความเรียบร้อยและสอดคล้องกับมาตรฐานที่กำหนด	A301	เข้าใจคุณลักษณะทางกายภาพของทรัพย์สินที่บริหาร	A3011	รู้ทำเลที่ตั้งของทรัพย์สินอันเป็นที่ดินและสิ่งปลูกสร้างอย่างละเอียด
				A3012	รู้และเข้าใจงานโครงสร้าง งานสถาปัตยกรรม และงานระบบของทรัพย์สิน
				A3013	รู้และเข้าใจงานภูมิสถาปัตยกรรม
		A302	จัดทำทะเบียนประวัติห้องชุดและบ้านพักอาศัย	A3021	เข้าใจคุณลักษณะของผู้อยู่อาศัยของทรัพย์สินที่บริหาร
		A311	ปฏิบัติงานจัดการงานสำนักงาน	A3022	อธิบายรายละเอียดการจัดทำทะเบียนประวัติได้
				A3111	ระบุรายละเอียดและขั้นตอนการปฏิบัติงานจัดการงานสำนักงาน
A4	บริหารจัดการสมาชิกภายในโครงการที่บริหาร	A401	บริหารสัมพันธ์กับผู้พักอาศัย (Customer Relationship Management)	A3112	ควบคุมและประเมินผลการปฏิบัติงานการจัดการงานสำนักงาน
				A4011	สามารถออกแบบวิธีการวัดผลของกิจกรรมสัมพันธ์ต่างๆ ได้
				A4012	ดำเนินการเกี่ยวกับข้อร้องเรียนของผู้พักอาศัยตามกฎหมาย
				A4013	ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทที่เกิดขึ้นระหว่างผู้พักอาศัยตามที่กฎหมายกำหนด

คำอธิบาย

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

1. รหัสหน่วยสมรรถนะ A101
2. ชื่อหน่วยสมรรถนะ ดำเนินงานตามจรรยาบรรณวิชาชีพ
3. ทบทวนครั้งที่ - / -
4. สร้างใหม่ ☒ ปรับปรุง ☐

5. สำหรับชื่ออาชีพและรหัสอาชีพ (Occupational Classification)

1219 ผู้จัดการดำเนินการบริการธุรกิจและการบริหารจัดการ ซึ่งมีได้จัดประเภทไว้ในที่อื่น

6. คำอธิบายหน่วยสมรรถนะ (Description of Unit of Competency)

หน่วยสมรรถนะนี้ประกอบด้วยทักษะและความรู้ในการปฏิบัติและประพฤติดนอย่างถูกต้องตามจรรยาบรรณของวิชาชีพ

7. สำหรับระดับคุณวุฒิ

1	2	3	4	5	6	7	8
☐	☐	☒	☐	☐	☐	☐	☐

8. กลุ่มอาชีพ (Sector)

- นักปฏิบัติการสาธารณูปโภคและบริการสาธารณะ
- นักบริหารพื้นที่เช่าเชิงพาณิชย์ในโครงการที่อยู่อาศัย
- ผู้จัดการอาคารที่อยู่อาศัย
- ผู้จัดการนิติบุคคลที่อยู่อาศัย

9. ชื่ออาชีพและรหัสอาชีพอื่นที่หน่วยสมรรถนะนี้สามารถใช้ได้ (ถ้ามี)

N/A

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

- จรรยาบรรณวิชาชีพของสมาคมบริหารทรัพยากรแห่งประเทศไทย
- ข้อบังคับอาคารชุด
- กฎระเบียบการอยู่อาศัยและการจราจร
- มติที่ประชุมที่ไม่ขัดต่อกฎหมาย

11. สมรรถนะย่อยและเกณฑ์การปฏิบัติงาน (Elements and Performance Criteria)

สมรรถนะย่อย (Element)	เกณฑ์การปฏิบัติงาน (Performance Criteria)	วิธีการประเมิน (Assessment)
A1011 จัดการบริหารความขัดแย้งตามหลักวิชาชีพ	1) ต้องรู้หลักวิชาชีพ 2) ต้องรู้จรรยาบรรณวิชาชีพ 3) สามารถเจรจากับมวลชนได้	ข้อสอบข้อเขียน การสัมภาษณ์
A1012 ให้ความเห็นต่อเจ้าของร่วมตามหลักจรรยาบรรณวิชาชีพ	1) ต้องวิเคราะห์ปัญหาได้ 2) ต้องประมวลความรู้ที่เกี่ยวข้องได้ 3) ต้องประมวลความรู้หลักจรรยาบรรณวิชาชีพได้ 4) ต้องสามารถวิเคราะห์ทางเลือกในการแก้ไขปัญหาได้	ข้อสอบข้อเขียน การสัมภาษณ์
A1013 ปฏิบัติงานโดยใช้หลักจรรยาบรรณวิชาชีพ	1) ต้องรู้หลักจรรยาบรรณวิชาชีพ 2) ต้องสามารถนำหลักจรรยาบรรณวิชาชีพมาประยุกต์ใช้กับกรณีต่างๆในการบริหารจัดการได้ 3) ต้องรู้หลักวิชาชีพ	ข้อสอบข้อเขียน การสัมภาษณ์

12. ความรู้และทักษะก่อนหน้าที่จำเป็น (Pre-requisite Skill & Knowledge)

- ตามเกณฑ์ระดับวิชาชีพ

13. ทักษะและความรู้ที่ต้องการ (Required Skills and Knowledge)

(ก) ความต้องการด้านทักษะ

- ทักษะด้านการเจรจาต่อรองเพื่อแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นเกี่ยวกับจรรยาบรรณวิชาชีพต่างๆ
- ทักษะในการสื่อสารทั้งการเขียนและการพูดให้เข้ากับสถานการณ์ จุดประสงค์และกับบุคคลที่แตกต่างกัน
- ทักษะในเรื่องการประชาสัมพันธ์ให้พนักงานตระหนักถึงจรรยาบรรณวิชาชีพ
- ทักษะในเรื่องการบริหารจัดการความเสี่ยงเกี่ยวกับการละเมิดจรรยาบรรณวิชาชีพ
- ทักษะในการโน้มน้าวและการหาหลักฐานสนับสนุนในข้อเสนอแนะด้านจรรยาบรรณต่างๆ
- ทักษะในการสืบค้นความจริง และวินิจฉัยเหตุการณ์ต่างๆด้วยความที่เป็นกลางและไม่ขัดต่อจรรยาบรรณ
- ทักษะด้านจิตวิทยามวลชน เช่น การไกล่เกลี่ยการประนีประนอม

(ข) ความต้องการด้านความรู้

- ความรู้เรื่องจรรยาบรรณวิชาชีพ
- ความรู้เรื่องศีลธรรมจรรยา
- ความรู้เชิงจิตวิทยา

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 หรือการบรรยายที่เกี่ยวข้องกับการบริหารจัดการทรัพยากร

(ค) คำแนะนำในการประเมิน

หลักฐานที่ต้องการเพื่อแสดงถึงสมรรถนะในส่วนนี้ ต้องมีความสัมพันธ์และตอบโต้ตามข้อกำหนดของสมรรถนะย่อย และเกณฑ์การปฏิบัติงานในหน่วยสมรรถนะนี้ โดยหลักฐานในนี้ ต้องแสดงถึง

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

(ง) วิธีการประเมิน

- สอบข้อเขียน
- สอบสัมภาษณ์

15. ขอบเขต (Range Statement)

ขอบเขตอธิบายถึงขอบเขตของการปฏิบัติงาน และสภาพแวดล้อมอื่นๆหรือสถานการณ์อื่นๆ ที่มีผลกระทบต่อการทำงาน รวมถึงเครื่องมือ อุปกรณ์ เทคโนโลยี ทรัพยากรที่ใช้ หรือข้อกำหนดอื่นๆที่เกี่ยวข้อง

คำแนะนำ

ผู้ทดสอบต้องมีจริยธรรมและจรรยาบรรณในการบริหารจัดการทรัพยากรในความรับผิดชอบของตนเองโดยไม่ขัดต่อกฎหมายที่เกี่ยวข้อง

- คำอธิบายรายละเอียด

1. กฎหมาย ข้อบังคับ และระเบียบการปฏิบัติ

- พ.ร.บ อาคารชุด
- พ.ร.บ จัดสรร
- จรรยาบรรณวิชาชีพของสมาคมบริหารทรัพยากรแห่งประเทศไทย

- ระเบียบข้อบังคับการอยู่อาศัย
 - มติที่ประชุมที่ไม่ขัดต่อกฎหมาย
 - กฎหมายอื่นๆที่อาจเกี่ยวข้อง
2. ทรัพย์สินที่อยู่ในความรับผิดชอบ
- ทรัพย์สินของเจ้าของร่วม
 - ทรัพย์สินส่วนกลาง

16. หน่วยสมรรถนะรวม (ถ้ามี)

N/A

17. ชุดสาขารวม/กลุ่มอาชีพรวม (ถ้ามี)

N/A

18. รายละเอียดกระบวนการและวิธีการประเมิน (Assessment Description and Procedure)

การประเมินในหน่วยสมรรถนะนี้ กำหนดให้ใช้การประเมินจากวิธีดังต่อไปนี้

18.1 สำหรับนักปฏิบัติการสาธารณูปโภคและบริการสาธารณะ ระดับ 3 และนักบริหารพื้นที่เช่าเชิงพาณิชย์ในโครงการที่อยู่อาศัย ระดับ 3

- ทดสอบโดยการสอบข้อเขียนเป็นข้อสอบปรนัย
- ทดสอบโดยการสัมภาษณ์ตามแบบฟอร์มที่กำหนดไว้

18.2 สำหรับผู้จัดการอาคารที่อยู่อาศัย ระดับ 4

- ทดสอบโดยการสอบข้อเขียนเป็นข้อสอบปรนัย
- ทดสอบโดยการสัมภาษณ์ตามแบบฟอร์มที่กำหนดไว้

18.3 สำหรับผู้จัดการนิติบุคคลที่อยู่อาศัย ระดับ 5, 6

- ทดสอบโดยการสอบข้อเขียนเป็นข้อสอบปรนัย
- ทดสอบโดยการสอบสัมภาษณ์ตามแบบฟอร์มที่กำหนด

18.4 สำหรับผู้จัดการนิติบุคคลที่อยู่อาศัย ระดับ 7

- ทดสอบโดยการสอบสัมภาษณ์ตามแบบฟอร์มที่กำหนด

1. รหัสหน่วยสมรรถนะ A201
2. ชื่อหน่วยสมรรถนะ ดำเนินงานให้เป็นไปตามกฎหมาย
3. ทบทวนครั้งที่ - / -
4. สร้างใหม่ ☒ ปรับปรุง ☐

5. สำหรับชื่ออาชีพและรหัสอาชีพ (Occupational Classification)

1219 ผู้จัดการด้านการบริการธุรกิจและการบริหารจัดการ ซึ่งมีได้จัดประเภทไว้ในที่อื่น

6. คำอธิบายหน่วยสมรรถนะ (Description of Unit of Competency)

หน่วยสมรรถนะนี้ประกอบไปด้วยองค์ความรู้ด้านกฎหมาย ได้แก่ พ.ร.บ อาคารชุด พ.ร.บ จัดสรร พ.ร.บ สิ่งแวดล้อม กฎหมายเทศบัญญัติ รวมไปถึงข้อบังคับและระเบียบปฏิบัติอื่นๆที่เกี่ยวข้อง

7. สำหรับระดับคุณวุฒิ

1	2	3	4	5	6	7	8
☐	☐	☒	☐	☐	☐	☐	☐

8. กลุ่มอาชีพ (Sector)

- นักปฏิบัติการสาธารณูปโภคและบริการสาธารณะ
- นักบริหารพื้นที่เช่าเชิงพาณิชย์ในโครงการที่อยู่อาศัย
- ผู้จัดการอาคารที่อยู่อาศัย
- ผู้จัดการนิติบุคคลที่อยู่อาศัย

9. ชื่ออาชีพและรหัสอาชีพอื่นที่หน่วยสมรรถนะนี้สามารถใช้ได้ (ถ้ามี)

N/A

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

- พ.ร.บ อาคารชุด
- พ.ร.บ จัดสรร
- พ.ร.บ สิ่งแวดล้อม
- พ.ร.บ ควบคุมอาคาร
- กฎหมายเทศบัญญัติ

11. สมรรถนะย่อยและเกณฑ์การปฏิบัติงาน (Elements and Performance Criteria)

สมรรถนะย่อย (Element)	เกณฑ์การปฏิบัติงาน (Performance Criteria)	วิธีการประเมิน (Assessment)
A2011 เลือกกฎหมายที่ใช้ดำเนินการ	1) ระบุมกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการบริหารทรัพยากร 2) ระบุมทลททที่เกี่ยวข้องกับการบริหารทรัพยากร	ข้อสอบข้อเขียน การสัมภาษณ์
A2012 นำข้อมูลทางกฎหมายปรับใช้ดำเนินการ	1) นำข้อมูลเกี่ยวกับกฎหมายมาปรับใช้ในการปฏิบัติงาน 2) ดำเนินงานประจำวันให้ถูกต้องตามกฎหมาย 3) ดำเนินงานตามข้อกำหนดและบทบังคับใช้กฎหมาย 4) รับผิดชอบในหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย 5) ทำตามข้อบังคับขององค์กรที่สังกัดอยู่โดยไม่ขัดต่อกฎหมาย	ข้อสอบข้อเขียน การสัมภาษณ์
A2013 สามารถดำเนินการเพื่อบังคับใช้บทลงโทษตามกฎหมาย	1) แจ้งเตือนการกระทำความผิดและบทลงโทษด้วยลายลักษณ์อักษรแก่ผู้ที่เกี่ยวข้องกระทำความผิดตามกฎหมาย 2) บังคับใช้บทลงโทษเมื่อมีการกระทำความผิดเกิดขึ้น	ข้อสอบข้อเขียน การสัมภาษณ์

12. ความรู้และทักษะก่อนหน้าที่จำเป็น (Pre-requisite Skill & Knowledge)

N/A

13. ทักษะและความรู้ที่ต้องการ (Required Skills and Knowledge)

(ก) ความต้องการด้านทักษะ

- ทักษะในการสื่อสารกับบุคคลที่แตกต่างกันในสถานการณ์ที่หลากหลาย
- ทักษะในการตีความเนื้อหากฎหมายและข้อบังคับต่างๆ เพื่อมาใช้ในการปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง
- ทักษะในการใช้คอมพิวเตอร์และโปรแกรมต่างๆ เพื่อค้นหาข้อมูลต่างๆ เกี่ยวกับกฎหมาย
- ทักษะในด้านการเจรจาต่อรองและไกล่เกลี่ยปัญหาทางกฎหมายกับพนักงาน เจ้าของทรัพย์สิน ผู้อยู่อาศัย รวมถึงฝ่ายอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง
- ทักษะในเรื่องการคำนวณเพื่อวิเคราะห์ข้อมูลที่เกี่ยวข้อง เช่น ค่าเช่า ค่าปรับ

(ข) ความต้องการด้านความรู้

- ความรู้ด้านกฎหมายพ.ร.บ อาคารชุด/จัดสรร/สิ่งแวดลอม/เทศบัญญัติ และข้อบังคับและระเบียบของอาคาร
- กฎหมายคุ้มครองผู้บริโภค
- หน่วยงานของรัฐที่เกี่ยวข้องกับการบริหารจัดการทรัพย์สิน ทั้งหน่วยงานที่ออกกฎหมายและบังคับใช้กฎหมาย
- หน้าที่ความรับผิดชอบของตนเองในขอบเขตทางกฎหมาย

14. หลักฐานที่ต้องการ (Evidence Guide)

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

(ก) หลักฐานการปฏิบัติงาน (Performance Evidence)

- หนังสือผ่านงาน หนังสือรับรองการทำงาน
- หนังสือรับรองจากผู้ทรงคุณวุฒิที่เป็นที่ยอมรับ
- ผลการทดสอบสัมภาษณ์/ปฏิบัติ

(ข) หลักฐานความรู้ (Knowledge Evidence)

- หลักฐานรับรองการสำเร็จการศึกษา
- หลักฐานแสดงหน่วยกิตจากการอบรม หรือการบรรยายที่เกี่ยวข้องกับกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการบริหารจัดการทรัพย์สิน
- ผลการทดสอบสัมภาษณ์/ปฏิบัติ
- ผลทดสอบข้อเขียน

(ค) คำแนะนำในการประเมิน

หลักฐานที่ต้องการเพื่อแสดงถึงสมรรถนะในส่วนนี้ ต้องมีความสัมพันธ์และตอบโต้ตามข้อกำหนดของสมรรถนะย่อย และเกณฑ์การปฏิบัติงานในหน่วยสมรรถนะนี้ โดยหลักฐานในที่นี้ ต้องแสดงถึง

1. ความรู้และทักษะที่เกี่ยวข้อง
2. ંગข้อเกี่ยว ที่ต่างๆ ระเบียบเกณฑ์หรือกฎหมายและน ทำงที่สถานในงานปฏิบัติการวิธี
3. ขอบเขตด้านอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง

(ง) วิธีการประเมิน

- การสอบข้อเขียน
- การสัมภาษณ์

15. ขอบเขต (Range Statement)

ขอบเขตอธิบายถึงขอบเขตของการปฏิบัติงาน และสภาพแวดล้อมอื่นๆ หรือสถานการณ์อื่นๆ ที่มีผลกระทบต่องาน รวมถึงเครื่องมือ อุปกรณ์ เทคโนโลยี ทรัพยากรที่ใช้ หรือข้อกำหนดอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง

(ก) คำแนะนำ

ผู้ทดสอบสามารถปฏิบัติหน้าที่ให้เป็นไปตามกฎหมายและข้อบังคับที่เกี่ยวข้องกับทรัพย์สินที่อยู่ในความรับผิดชอบของตนเอง

(ข) คำอธิบายรายละเอียด

1. กฎหมาย ข้อบังคับ และระเบียบการปฏิบัติ

- พ.ร.บ อาคารชุด
- พ.ร.บ บ้านจัดสรร
- พ.ร.บ สิ่งแวดล้อม
- กฎหมายเทศบัญญัติ
- ข้อบังคับอาคาร/หมู่บ้าน
- กฎหมายอื่นๆที่อาจเกี่ยวข้อง

2. ทรัพย์สินและสิ่งปลูกสร้างที่รับผิดชอบ

- ทรัพย์สินของเจ้าของร่วม
- ทรัพย์สินส่วนกลาง

16. หน่วยสมรรถนะร่วม (ถ้ามี)

N/A

17. อุทสาหกรรรมร่วม/กลุ่มอาชีพร่วม (ถ้ามี)

N/A

18. รายละเอียดกระบวนการและวิธีการประเมิน (Assessment Description and Procedure)

การประเมินในหน่วยสมรรถนะนี้ กำหนดให้ใช้การประเมินจากวิธีดังต่อไปนี้

18.1 สำหรับนักปฏิบัติการสาธารณูปโภคและบริการสาธารณะ ระดับ 3 และนักบริหารพื้นที่เช่าเชิงพาณิชย์ในโครงการที่อยู่อาศัย ระดับ 3

- ทดสอบโดยการสอบข้อเขียนเป็นข้อสอบปรนัย
- ทดสอบโดยการสัมภาษณ์ตามแบบฟอร์มที่กำหนดไว้

18.2 สำหรับผู้จัดการอาคารที่อยู่อาศัย ระดับ 4

- ทดสอบโดยการสอบข้อเขียนเป็นข้อสอบปรนัย
- ทดสอบโดยการสัมภาษณ์ตามแบบฟอร์มที่กำหนดไว้

18.3 สำหรับผู้จัดการนิติบุคคลที่อยู่อาศัย ระดับ 5, 6

- ทดสอบโดยการสอบข้อเขียนเป็นข้อสอบปรนัย
- ทดสอบโดยการสอบสัมภาษณ์ตามแบบฟอร์มที่กำหนด

18.4 สำหรับผู้จัดการนิติบุคคลที่อยู่อาศัย ระดับ 7

- ทดสอบโดยการสอบสัมภาษณ์ตามแบบฟอร์มที่กำหนด

1. รหัสหน่วยสมรรถนะA301
2. ชื่อหน่วยสมรรถนะเข้าใจคุณลักษณะทางกายภาพของทรัพย์สินที่บริหาร
3. ทบทวนครั้งที่- / -
4. สร้างใหม่☒ปรับปรุง☐

5. สำหรับชื่ออาชีพและรหัสอาชีพ (Occupational Classification)
1219 ผู้จัดการด้านการบริการธุรกิจและการบริหารจัดการ ซึ่งมีได้จัดประเภทไว้ในที่อื่น

6. คำอธิบายหน่วยสมรรถนะ (Description of Unit of Competency)
หน่วยสมรรถนะนี้ประกอบไปด้วยทักษะและความรู้ในงานโครงสร้าง งานสถาปัตยกรรม และงานระบบของทรัพย์สินและภูมิสถาปัตยกรรม ในเบื้องต้น

7. สำหรับระดับคุณวุฒิ

1	2	3	4	5	6	7	8
☐	☐	☒	☐	☐	☐	☐	☐

8. กลุ่มอาชีพ (Sector)
- นักปฏิบัติการสาธารณูปโภคและบริการสาธารณะ
 - นักบริหารพื้นที่เช่าเชิงพาณิชย์ในโครงการที่อยู่อาศัย
 - ผู้จัดการอาคารที่อยู่อาศัย
 - ผู้จัดการนิติบุคคลที่อยู่อาศัย

9. ชื่ออาชีพและรหัสอาชีพอื่นที่หน่วยสมรรถนะนี้สามารถใช้ได้ (ถ้ามี)
N/A

10. ข้อกำหนดหรือกฎระเบียบที่เกี่ยวข้อง (Licensing or Regulation Related) (ถ้ามี)
- พ.ร.บ อาคารชุด
 - พ.ร.บ จัดสรร
 - พ.ร.บ ควบคุมอาคาร
 - ระเบียบข้อบังคับการอยู่อาศัย
 - มติที่ประชุมที่ไม่ขัดต่อกฎหมาย

11. สมรรถนะย่อยและเกณฑ์การปฏิบัติงาน (Elements and Performance Criteria)

สมรรถนะย่อย (Element)	เกณฑ์ในการปฏิบัติงาน (Performance Criteria)	วิธีการประเมิน (Assessment)
A3011 รู้ทำเลที่ตั้งของทรัพย์สินอันเป็นที่ดินและสิ่งปลูกสร้างอย่างละเอียด	1) ต้องสามารถระบุรายละเอียดโฉนดที่ดินและโฉนดห้องชุดได้ 2) ต้องสามารถระบุรายละเอียดผังจัดสรรและหรือใบอนุญาตก่อสร้างอาคารได้	ข้อสอบข้อเขียน การสัมภาษณ์
A3012 รู้และเข้าใจงานโครงสร้าง งานสถาปัตยกรรม และงานระบบของทรัพย์สิน	1) ต้องระบุรายละเอียดเบื้องต้นของงานโครงสร้างและงานสถาปัตยกรรมได้ 2) ต้องระบุรายละเอียดเบื้องต้นของงานระบบได้	ข้อสอบข้อเขียน การสัมภาษณ์
A3013 รู้และเข้าใจงานภูมิสถาปัตยกรรม	1)ต้องสามารถระบุลักษณะและประเภทของต้นไม้และงานภูมิสถาปัตยกรรมได้	ข้อสอบข้อเขียน การสัมภาษณ์

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

13. ทักษะและความรู้ที่ต้องการ (Required Skills and Knowledge)

(ก) ความต้องการด้านทักษะ

- ทักษะการแก้ปัญหา
- ทักษะการสรุปผลงานและนำเสนอ
- ทักษะในงานระบบโครงสร้างสถาปัตยกรรมเบื้องต้น
- ทักษะทางด้านการคัดเลือกต้นไม้ให้เหมาะสมกับลักษณะของทรัพยากร

(ข) ความต้องการด้านความรู้

- มีความรู้ทางด้านระบบวิศวกรรมอาคาร โครงสร้างในเบื้องต้น
- มีความรู้ในการบำรุงรักษา ความสะอาด ความปลอดภัย ของภูมิทัศน์
- มีความรู้เรื่องเครื่องมือ อุปกรณ์ เคมีภัณฑ์ต่างที่ใช้ในการดูแลภูมิทัศน์

14. หลักฐานที่ต้องการ (Evidence Guide)

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

(ก) หลักฐานการปฏิบัติงาน (Performance Evidence)

- หนังสือผ่านงาน หนังสือรับรองการทำงาน
- หนังสือรับรองจากผู้ทรงคุณวุฒิที่เป็นที่ยอมรับ
- แผนงานเกี่ยวกับการดำเนินการด้านภูมิสถาปัตยกรรมและงานระบบที่เคยทำ
- ผลการทดสอบสัมภาษณ์/ปฏิบัติ

(ข) หลักฐานความรู้ (Knowledge Evidence)

- หลักฐานการสำเร็จการศึกษา
- หลักฐานแสดงหน่วยกิตจากการอบรม หรือการบรรยายที่เกี่ยวกับการบริหารจัดการทรัพยากร
- ผลการทดสอบสัมภาษณ์/ปฏิบัติ
- ผลทดสอบข้อเขียน

(ค) คำแนะนำในการประเมิน

หลักฐานที่ต้องการเพื่อแสดงถึงสมรรถนะในส่วนนี้ ต้องมีความสัมพันธ์และตอบโต้ตามข้อกำหนดของสมรรถนะย่อย และเกณฑ์การปฏิบัติงานในหน่วยสมรรถนะนี้ โดยหลักฐานในนี้ ต้องแสดงถึง

1. ความรู้และทักษะที่เกี่ยวข้อง
2. วิธีการปฏิบัติงานในสถานที่ทำงาน และกฎหมายหรือเกณฑ์ ระเบียบต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง
3. ขอบเขตด้านอื่นที่เกี่ยวข้อง

(ง) วิธีการประเมิน

- การสอบข้อเขียน
- การสัมภาษณ์

15. ขอบเขต (Range Statement)

ขอบเขตอธิบายถึงขอบเขตของการปฏิบัติงาน และสภาพแวดล้อมอื่นๆหรือสถานการณ์อื่นๆ ที่มีผลกระทบต่อการทำงาน รวมถึงเครื่องมือ อุปกรณ์ เทคโนโลยี ทรัพยากรที่ใช้ หรือข้อกำหนดอื่นๆที่เกี่ยวข้อง

(ก) คำแนะนำ

ผู้ทดสอบสามารถรู้กระบวนการที่ครอบคลุมการบริหารจัดการทรัพยากรทั้งหมด

(ข) คำอธิบายรายละเอียด

1. กฎหมาย ข้อบังคับ และระเบียบการปฏิบัติ

- พ.ร.บ อาคารชุด
- พ.ร.บ จัดสรร
- ระเบียบข้อบังคับการอยู่อาศัย
- มติที่ประชุมที่ไม่ขัดต่อกฎหมาย

- กฎหมายและข้อบังคับอื่นๆที่เกี่ยวข้อง
2. ทรัพย์สิน และสิ่งปลูกสร้างที่รับผิดชอบ
- ทรัพย์สินของเจ้าของร่วม
 - ทรัพย์สินส่วนกลาง
3. แผนงานบริหารจัดการทรัพย์สิน
- แผนระบบวิศวกรรมอาคารและการบำรุงรักษา ความสะอาด ความปลอดภัย และภูมิทัศน์
 - ขั้นตอน
 - บุคลากร
4. ฐานข้อมูลในการบริหารทรัพย์สิน
- การจัดเก็บเอกสารที่กฎหมายกำหนดไว้อย่างครบถ้วนตามระยะเวลาที่กฎหมายกำหนด
 - มีระบบการเก็บฐานข้อมูลที่ดีและมีประสิทธิภาพ

16. หน่วยสมรรถนะร่วม (ถ้ามี)

N/A

17. อุตสาหกรรมร่วม/กลุ่มอาชีพร่วม (ถ้ามี)

N/A

18. รายละเอียดกระบวนการและวิธีการประเมิน (Assessment Description and Procedure)

การประเมินในหน่วยสมรรถนะนี้ กำหนดให้ใช้การประเมินจากวิธีดังต่อไปนี้

18.1 สำหรับนักปฏิบัติการสาธารณูปโภคและบริการสาธารณะ ระดับ 3 และนักบริหารพื้นที่เช่าเชิงพาณิชย์ในโครงการที่อยู่อาศัย ระดับ 3

- ทดสอบโดยการสอบข้อเขียนเป็นข้อสอบปรนัย
- ทดสอบโดยการสัมภาษณ์ตามแบบฟอร์มที่กำหนดไว้

18.2 สำหรับผู้จัดการอาคารที่อยู่อาศัย ระดับ 4

- ทดสอบโดยการสอบข้อเขียนเป็นข้อสอบปรนัย
- ทดสอบโดยการสัมภาษณ์ตามแบบฟอร์มที่กำหนดไว้

18.3 สำหรับผู้จัดการนิติบุคคลที่อยู่อาศัย ระดับ 5 ,6

- ทดสอบโดยการสอบข้อเขียนเป็นข้อสอบปรนัย
- ทดสอบโดยการสอบสัมภาษณ์ตามแบบฟอร์มที่กำหนด

18.4 สำหรับผู้จัดการนิติบุคคลที่อยู่อาศัย ระดับ 7

- ทดสอบโดยการสอบสัมภาษณ์ตามแบบฟอร์มที่กำหนด
- ทดสอบโดยการสัมภาษณ์ตามแบบฟอร์มที่กำหนดไว้

1. รหัสหน่วยสมรรถนะA302
2. ชื่อหน่วยสมรรถนะจัดทำทะเบียนประวัติห้องชุดและบ้านพักอาศัย
3. ทบทวนครั้งที่- / -
4. สร้างใหม่☒ปรับปรุง☐

5. สำหรับชื่ออาชีพและรหัสอาชีพ (Occupational Classification)
1219 ผู้จัดการด้านการบริการธุรกิจและการบริหารจัดการ ซึ่งมีได้จัดประเภทไว้ในที่อื่น

6. คำอธิบายหน่วยสมรรถนะ (Description of Unit of Competency)
หน่วยสมรรถนะนี้ประกอบไปด้วยทักษะและความรู้ที่ต้องเข้าใจถึงคุณลักษณะต่างๆ ของผู้อยู่อาศัยที่รวมถึงลักษณะของการถือครองกรรมสิทธิ์ในรูปแบบต่างๆ และการใช้ชีวิตโดยทั่วไปในทรัพย์สินที่บริหาร

1	2	3	4	5	6	7	8
☐	☐	☒	☐	☐	☐	☐	☐

8. กลุ่มอาชีพ (Sector)
- นักปฏิบัติการสาธารณูปโภคและบริการสาธารณะ
 - ผู้จัดการอาคารที่อยู่อาศัย
 - ผู้จัดการนิติบุคคลที่อยู่อาศัย

9. ชื่ออาชีพและรหัสอาชีพอื่นที่หน่วยสมรรถนะนี้สามารถใช้ได้ (ถ้ามี)
N/A

10. ข้อกำหนดหรือกฎระเบียบที่เกี่ยวข้อง (Licensing or Regulation Related) (ถ้ามี)
- ระเบียบข้อบังคับการอยู่อาศัย
 - มติที่ประชุมที่ไม่ขัดต่อกฎหมาย

สมรรถนะย่อย (Element)	เกณฑ์ในการปฏิบัติงาน (Performance Criteria)	วิธีการประเมิน (Assessment)
A3021 เข้าใจคุณลักษณะของผู้อยู่อาศัยของทรัพย์สินที่บริหาร	1) วิเคราะห์สิทธิของเจ้าของกรรมสิทธิ์ได้ 2) ต้องสามารถแยกแยะประเภทสถานะของผู้อยู่อาศัยว่าเป็นเจ้าของร่วมหรือผู้เช่าได้	ข้อสอบข้อเขียน การสัมภาษณ์
A3022 อธิบายรายละเอียดการจัดทำทะเบียนประวัติได้	1)ระบุรายละเอียดที่จำเป็นของทะเบียนประวัติห้องชุดและบ้านพักอาศัยได้ 2)ระบุวิธีการจัดหมวดหมู่ของเจ้าของร่วมหรือผู้อยู่อาศัยได้	ข้อสอบข้อเขียน การสัมภาษณ์

12. ความรู้และทักษะก่อนหน้าที่จำเป็น (Pre-requisite Skill & Knowledge)
N/A

13. ทักษะและความรู้ที่ต้องการ (Required Skills and Knowledge)
- (ก) ความต้องการด้านทักษะ
- ทักษะในการบริหารจัดการข้อมูลและการจัดการเอกสารสิทธิ์ต่างๆ
 - ทักษะในการบริหารจัดการวิญญาน
 - ทักษะในการให้บริการ
- (ข) ความต้องการด้านความรู้
- ความรู้เรื่องกรรมสิทธิ์ส่วนบุคคลและกรรมสิทธิ์ร่วม
 - ความรู้เรื่องกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับเรื่องกรรมสิทธิ์

14. หลักฐานที่ต้องการ (Evidence Guide)

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

(ก) หลักฐานการปฏิบัติงาน (Performance Evidence)

- หนังสือแผนงาน หนังสือรับรองการทำงาน
- หนังสือรับรองจากผู้ทรงคุณวุฒิที่เป็นที่ยอมรับ
- ผลการทดสอบสัมภาษณ์/ปฏิบัติ

(ข) หลักฐานความรู้ (Knowledge Evidence)

- หลักฐานการสำเร็จการศึกษา
- ผลการทดสอบสัมภาษณ์/ปฏิบัติ
- ผลทดสอบข้อเขียน

(ค) คำแนะนำในการประเมิน

หลักฐานที่ต้องการเพื่อแสดงถึงสมรรถนะในส่วนนี้ ต้องมีความสัมพันธ์และตอบโต้ตามข้อกำหนดของสมรรถนะย่อย และเกณฑ์การปฏิบัติงานในหน่วยสมรรถนะนี้ โดยหลักฐานในที่นี้ ต้องแสดงถึง

1. ความรู้และทักษะที่เกี่ยวข้อง
2. วิธีการปฏิบัติงานในสถานที่ทำงาน และกฎหมายหรือเกณฑ์ ระเบียบต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง
3. ข้อเกี่ยวข้องที่อื่นๆด้านขอบเขต

(ง) วิธีการประเมิน

- การสอบข้อเขียน
- การสอบสัมภาษณ์

15. ขอบเขต (Range Statement)

ขอบเขตอธิบายถึงขอบเขตของการปฏิบัติงาน และสภาพแวดล้อมอื่นๆหรือสถานการณ์อื่นๆ ที่มีผลกระทบต่อการทำงาน รวมถึงเครื่องมือ อุปกรณ์ เทคโนโลยี ทรัพยากรที่ใช้ หรือข้อกำหนดอื่นๆที่เกี่ยวข้อง

(ก) คำแนะนำ

ผู้ทดสอบสามารถระบุถึงคุณลักษณะของผู้อยู่อาศัยได้ และอธิบายการบริหารจัดการข้อมูลเหล่านั้นอย่างเหมาะสมได้

(ข) คำอธิบายรายละเอียด

1. กฎหมาย ข้อบังคับ และระเบียบการปฏิบัติ

- จรรยาบรรณวิชาชีพของสมาคมบริหารทรัพยากรแห่งประเทศไทย
- ระเบียบข้อบังคับการอยู่อาศัย
- มติที่ประชุมที่ไม่ขัดต่อกฎหมาย
- กฎหมายอื่นๆที่อาจเกี่ยวข้อง

2. ทรัพยากรที่อยู่ในความรับผิดชอบ

- ทรัพยากรของเจ้าของร่วม
- ทรัพยากรส่วนกลาง

16. หน่วยสมรรถนะร่วม (ถ้ามี)

N/A

17. อุตสาหกรรมร่วม/กลุ่มอาชีพร่วม (ถ้ามี)

N/A

18. รายละเอียดกระบวนการและวิธีการประเมิน (Assessment Description and Procedure)

การประเมินในหน่วยสมรรถนะนี้ กำหนดให้ใช้การประเมินจากวิธีดังต่อไปนี้

18.1 สำหรับนักปฏิบัติการสาธารณูปโภคและบริการสาธารณะ ระดับ 3

- ทดสอบโดยการสอบข้อเขียนเป็นข้อสอบปรนัย
- ทดสอบโดยการสอบสัมภาษณ์ตามแบบฟอร์มที่กำหนดไว้

18.2 สำหรับผู้จัดการอาคารที่อยู่อาศัย ระดับ 4

- ทดสอบโดยการสอบข้อเขียนเป็นข้อสอบปรนัย

18.3 สำหรับผู้จัดการนิติบุคคลที่อยู่อาศัย ระดับ 5, 6

- ทดสอบโดยการสอบข้อเขียนเป็นข้อสอบปรนัย
- ทดสอบโดยการสอบสัมภาษณ์ตามแบบฟอร์มที่กำหนดไว้

18.4 สำหรับผู้จัดการนิติบุคคลที่อยู่อาศัย ระดับ 7

- ทดสอบโดยการสอบสัมภาษณ์ตามแบบฟอร์มที่กำหนดไว้

1. รหัสหน่วยสมรรถนะ A311
2. ชื่อหน่วยสมรรถนะ ปฏิบัติงานจัดการงานสำนักงาน
3. ทบทวนครั้งที่ - / -
4. สร้างใหม่ ☒ ปรับปรุง ☐

5. สำหรับชื่ออาชีพและรหัสอาชีพ (Occupational Classification)

- นักปฏิบัติการสาธารณูปโภคและบริการสาธารณะ ระดับ 3

6. คำอธิบายหน่วยสมรรถนะ (Description of Unit of Competency)

หน่วยสมรรถนะนี้ประกอบด้วยทักษะและความรู้เกี่ยวกับการจัดการงานสำนักงานทั่วไป

7. สำหรับระดับคุณวุฒิ

1	2	3	4	5	6	7	8
☐	☐	☒	☐	☐	☐	☐	☐

8. กลุ่มอาชีพ (Sector)

- นักปฏิบัติการสาธารณูปโภคและบริการสาธารณะ

9. ชื่ออาชีพและรหัสอาชีพอื่นที่หน่วยสมรรถนะนี้สามารถใช้ได้ (ถ้ามี)

- ไม่มี

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

- จรรยาบรรณวิชาชีพของผู้บริหารทรัพยากร
- มาตรฐานความปลอดภัยของชีวิตและทรัพย์สินและอาชีวอนามัย
- พ.ร.บ. อาคารชุด และ พ.ร.บ. การจัดสรรที่ดิน
- ข้อบังคับและคู่มือพักอาศัยของอาคารชุด
- กฎหมายอื่นๆที่เกี่ยวข้อง

11. สมรรถนะย่อยและเกณฑ์การปฏิบัติงาน (Elements and Performance Criteria)

สมรรถนะย่อย (Element)	เกณฑ์การปฏิบัติงาน (Performance Criteria)	วิธีการประเมิน (Assessment)
A3111 ระบุรายละเอียดและขั้นตอนการปฏิบัติงานจัดการงานสำนักงาน	1)ต้องสามารถกำหนดหน้าที่ความรับผิดชอบการปฏิบัติงานจัดการงานสำนักงานได้ 2)ต้องอธิบายขั้นตอนการทำงานของนักปฏิบัติการงานจัดการงานสำนักงานได้ 3)ต้องสามารถระบุวิธีการและการปฏิบัติงานสำนักงานได้	ข้อสอบข้อเขียน การสัมภาษณ์
A3112 ควบคุมและประเมินผลการปฏิบัติงานจัดการงานสำนักงาน	1)สามารถกำหนดวิธีการควบคุมการปฏิบัติงานจัดการงานสำนักงานได้ 2)สามารถระบุวิธีการและเครื่องมือในการประเมินผลการปฏิบัติงานจัดการงานสำนักงาน 3)สามารถจัดทำรายงานการควบคุมและประเมินผลการปฏิบัติงานจัดการงานสำนักงานได้	ข้อสอบข้อเขียน การสัมภาษณ์

12. ความรู้และทักษะก่อนหน้าที่จำเป็น (Pre-requisite Skill & Knowledge)

- ตามเกณฑ์ระดับวิชาชีพ

13. ทักษะและความรู้ที่ต้องการ (Required Skills and Knowledge)

(ก) ความต้องการด้านทักษะ

- ทักษะในการสื่อสารทั้งการเขียนและการพูดในการอธิบายสถานการณ์
- ทักษะในการใช้คอมพิวเตอร์และโปรแกรมต่างๆเพื่อจัดทำรายงานขั้นพื้นฐาน
- ทักษะในการรวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูล
- ทักษะในการแก้ปัญหา

(ข) ความต้องการด้านความรู้

- ความรู้เรื่องงานสำนักงาน

14. หลักฐานที่ต้องการ (Evidence Guide)

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

(ก) หลักฐานการปฏิบัติงาน (Performance Evidence)

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

(ข) หลักฐานความรู้ (Knowledge Evidence)

- หลักฐานการสำเร็จการศึกษา
- หลักฐานแสดงหน่วยกิตจากกรอบรม หรือการบรรยายที่เกี่ยวข้องกับการบริหารจัดการทรัพยากร

(ค) คำแนะนำในการประเมิน

หลักฐานที่ต้องการเพื่อแสดงถึงสมรรถนะในส่วนนี้ ต้องมีความสัมพันธ์และตอบโต้ตามข้อกำหนดของสมรรถนะย่อย และเกณฑ์การปฏิบัติงานในหน่วยสมรรถนะนี้โดยหลักฐานในนี้ต้องแสดงถึง

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

(ง) วิธีการประเมิน

- สอบข้อเขียน
- การสัมภาษณ์

15. ขอบเขต (Range Statement)

ขอบเขตอธิบายถึงขอบเขตของการปฏิบัติงาน และสภาพแวดล้อมอื่นๆหรือสถานการณ์อื่นๆ ที่มีผลกระทบต่อการทำงาน รวมถึงเครื่องมือ อุปกรณ์ เทคโนโลยี ทรัพยากรที่ใช้ หรือข้อกำหนดอื่นๆที่เกี่ยวข้อง

(ก) คำแนะนำ

ผู้ทดสอบต้องสามารถกำหนดหน้าที่ความรับผิดชอบการปฏิบัติงานจัดการงานสำนักงานได้ ต้องรู้เรื่องระบบการจัดเก็บเอกสารสำนักงานต่างๆ ได้

(ข) คำอธิบายรายละเอียด

1. กฎหมายและระเบียบข้อบังคับ

1. จรรยาบรรณวิชาชีพของผู้บริหารทรัพยากร
2. ข้อบังคับและคู่มือพักอาศัยของอาคารชุด
3. กฎหมายอื่นๆที่เกี่ยวข้อง

2. ทรัพยากรที่อยู่ในความรับผิดชอบ

- ทรัพยากรของเจ้าของร่วม

- ทรัพยากรส่วนกลาง

16. หน่วยสมรรถนะรวม (ถ้ามี)

- ไม่มี

17. อุตสาหกรรมร่วม/กลุ่มอาชีพร่วม (ถ้ามี)

- ไม่มี

18. รายละเอียดกระบวนการและวิธีการประเมิน (Assessment Description and Procedure)

การประเมินในหน่วยสมรรถนะนี้ กำหนดให้เลือกใช้การประเมินจากวิธีดังต่อไปนี้

18.1 นักปฏิบัติการสาธารณสุขโรคและบริการสาธารณะ ระดับ 3

- ทดสอบโดยการสอบข้อเขียนเป็นข้อสอบปรนัย
- ทดสอบโดยการสอบสัมภาษณ์ตามแบบฟอร์มที่กำหนด

1. รหัสหน่วยสมรรถนะ A401
2. ชื่อหน่วยสมรรถนะ บริหารสัมพันธ์กับผู้พักอาศัย (Customer Relationship Management)
3. ทบทวนครั้งที่ - / -
4. สร้างใหม่ ☒ ปรับปรุง ☐

5. สำหรับชื่ออาชีพและรหัสอาชีพ (Occupational Classification)

- นักปฏิบัติการสาธารณูปโภคและบริการสาธารณะ ระดับ 3
- ผู้จัดการอาคารที่อยู่อาศัย ระดับ 4
- ผู้จัดการนิติบุคคลที่อยู่อาศัยระดับ 5 , 6 และ 7

6. คำอธิบายหน่วยสมรรถนะ (Description of Unit of Competency)

หน่วยสมรรถนะนี้ประกอบไปด้วยทักษะและความรู้ในการสร้างสัมพันธ์ที่ดีและให้บริการผู้พักอาศัยด้วยความเป็นมิตร

7. สำหรับระดับคุณวุฒิ

1	2	3	4	5	6	7	8
☐	☐	☒	☐	☐	☐	☐	☐

8. กลุ่มอาชีพ (Sector)

- นักปฏิบัติการสาธารณูปโภคและบริการสาธารณะ
- ผู้จัดการอาคารที่อยู่อาศัย
- ผู้จัดการนิติบุคคลที่อยู่อาศัย

9. ชื่ออาชีพและรหัสอาชีพอื่นที่หน่วยสมรรถนะนี้สามารถใช้ได้ (ถ้ามี)

- ไม่มี

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

- พ.ร.บ อาคารชุด
- พ.ร.บ จัดสรร
- ระเบียบข้อบังคับการอยู่อาศัย
- มติที่ประชุมที่ไม่ขัดต่อกฎหมาย

11. สมรรถนะย่อยและเกณฑ์การปฏิบัติงาน (Elements and Performance Criteria)

สมรรถนะย่อย (Element)	เกณฑ์ในการปฏิบัติงาน (Performance Criteria)	วิธีการประเมิน (Assessment)
A4011 สามารถออกแบบวิธีการวัดผลของกิจกรรมสัมพันธ์ต่างๆ ได้	1) ต้องสามารถระบุวัตถุประสงค์และกิจกรรมสัมพันธ์ได้ 2) ระบุกระบวนการในการสร้างความสัมพันธ์ที่ดีและให้บริการผู้พักอาศัย	ข้อสอบข้อเขียน การสัมภาษณ์
A4012 ดำเนินการเกี่ยวกับข้อร้องเรียนของผู้พักอาศัยตามหลักกฎหมาย	1) รับแจ้งข้อร้องเรียนของผู้พักอาศัยตามหลักกฎหมาย 2) ระบุประเภทของข้อร้องเรียน 3) วิเคราะห์และเรียบเรียงเหตุการณ์ในการร้องเรียน	ข้อสอบข้อเขียน การสัมภาษณ์
A4013 ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทที่เกิดขึ้นระหว่างผู้พักอาศัยตามที่กฎหมายกำหนด	1) ต้องสามารถวิเคราะห์สาเหตุของปัญหาที่เกิดขึ้นได้ 2) ต้องสามารถระบุวิธีการไกล่เกลี่ยประนีประนอมยอมความที่เกิดขึ้นกับผู้พักอาศัยได้ 3) ต้องสามารถประยุกต์และใช้วิธีการไกล่เกลี่ยประนีประนอมยอมความที่เกิดขึ้นกับผู้พักอาศัยได้	ข้อสอบข้อเขียน การสัมภาษณ์

12. ความรู้และทักษะก่อนหน้าที่จำเป็น (Pre-requisite Skill & Knowledge)

ตามเกณฑ์ระดับวิชาชีพ

13. ทักษะและความรู้ที่ต้องการ (Required Skills and Knowledge)

(ก) ความต้องการด้านทักษะ

- มีทักษะการสื่อสารที่เข้าใจง่าย การประชาสัมพันธ์อย่างทั่วถึง มนุษยสัมพันธ์ดี จัดกิจกรรมสนทนากลุ่ม
- ทักษะด้านจิตวิทยามวลชน เช่น การไกล่เกลี่ยการประนีประนอม
- ทักษะด้านการวิเคราะห์ และวินิจฉัยความจริงหรือต้นตอของปัญหาหรือข้อร้องเรียนเพื่อตอบสนองได้อย่างเหมาะสม
- ทักษะการจัดทำกิจกรรมบริการทางสังคม
- ทักษะความเป็นผู้นำ
- ทักษะการประเมินผลเพื่อวัดผลของกิจกรรมบริการต่างๆ

(ข) ความต้องการด้านความรู้

- ความรู้เรื่องจิตวิทยา
- ความรู้เรื่องกระบวนการในการไกล่เกลี่ย ประนีประนอม
- ความรู้เรื่องกฎหมาย และกระบวนการทางกฎหมาย
- ความรู้เรื่องเทคโนโลยีต่างๆที่ช่วยในการสื่อสาร ประชาสัมพันธ์ เช่น Social Media

14. หลักฐานที่ต้องการ (Evidence Guide)

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

(ก) หลักฐานการปฏิบัติงาน (Performance Evidence)

- หนังสือผ่านงาน หนังสือรับรองการทำงาน
- หนังสือชมเชย โล่ประกาศเกียรติคุณ
- หนังสือรับรองจากผู้ทรงคุณวุฒิที่เป็นที่ยอมรับ
- แผนงานการบริหารสัมพันธ์ภาพผู้พักอาศัย (Customer Relationship Management) ที่เคยทำ
- ผลการทดสอบสัมภาษณ์/ปฏิบัติ

(ข) หลักฐานความรู้ (Knowledge Evidence)

- หลักฐานการสำเร็จการศึกษา
- หลักฐานแสดงหน่วยกิตจากการอบรม หรือการบรรยายที่เกี่ยวข้องกับ Customer Relationship Management (CRM)
- ผลการทดสอบสัมภาษณ์/ปฏิบัติ
- ผลทดสอบข้อเขียน

(ค) คำแนะนำในการประเมิน

หลักฐานที่ต้องการเพื่อแสดงถึงสมรรถนะในส่วนนี้ ต้องมีความสัมพันธ์และตอบโต้ตามข้อกำหนดของสมรรถนะย่อย และเกณฑ์การปฏิบัติงานในหน่วยสมรรถนะนี้โดยหลักฐานในนี้ต้องแสดงถึง

1. ความรู้และทักษะที่เกี่ยวข้อง
2. วิธีการปฏิบัติงานในสถานที่ทำงาน และกฎหมายหรือเกณฑ์ ระเบียบต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง
3. ขอบเขตด้านอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง

(ง) วิธีการประเมิน

- สอบข้อเขียน
- สัมภาษณ์

15. ขอบเขต (Range Statement)

ขอบเขตอธิบายถึงขอบเขตของการปฏิบัติงาน และสภาพแวดล้อมอื่นๆหรือสถานการณ์อื่นๆ ที่มีผลกระทบต่อการทำงาน รวมถึงเครื่องมือ อุปกรณ์ เทคโนโลยี ทรัพยากรที่ใช้ หรือข้อกำหนดอื่นๆที่เกี่ยวข้อง

(ก) คำแนะนำ

ผู้ทดสอบสามารถดูแลและควบคุมกระบวนการจัดการที่เกี่ยวข้องกับการบริหารสัมพันธ์ภาพต่างๆอันเกี่ยวข้องกับเจ้าของร่วมหรือสมาชิกผู้พักอาศัย

(ข) คำอธิบายรายละเอียด

1. แผนงาน

- แผนกิจกรรมประจำปี
- แผนการประชาสัมพันธ์เรื่องการทำงานให้แก่ผู้พักอาศัย

2. ฐานข้อมูลในการบริหารทรัพยากร

- ฐานข้อมูลผู้พักอาศัย
- ฐานข้อมูลกิจกรรมและค่าใช้จ่าย
- ฐานข้อมูลการประเมินผล

16. หน่วยสมรรถนะรวม (ถ้ามี)

- ไม่มี

17. ชุดสาขารวม/กลุ่มอาชีพรวม (ถ้ามี)

- ไม่มี

18. รายละเอียดกระบวนการและวิธีการประเมิน (Assessment Description and Procedure)

การประเมินในหน่วยสมรรถนะนี้ กำหนดให้ใช้การประเมินจากวิธีดังต่อไปนี้

18.1 สำหรับนักปฏิบัติการสาธารณูปโภคและบริการสาธารณะ ระดับ 3

- ทดสอบโดยการสอบข้อเขียนเป็นข้อสอบปรนัย
- ทดสอบโดยการสอบสัมภาษณ์ตามแบบฟอร์มที่กำหนด

18.2 สำหรับผู้จัดการอาคารที่อยู่อาศัย ระดับ 4

- ทดสอบโดยการสอบข้อเขียนเป็นข้อสอบปรนัย

18.3 สำหรับผู้จัดการนิติบุคคลที่อยู่อาศัยระดับ 5 ,6

- ทดสอบโดยการสอบข้อเขียนเป็นข้อสอบปรนัย
- ทดสอบโดยการสอบสัมภาษณ์ตามแบบฟอร์มที่กำหนด

18.4 สำหรับผู้จัดการนิติบุคคลที่อยู่อาศัยระดับ 7

- ทดสอบโดยการสอบสัมภาษณ์ตามแบบฟอร์มที่กำหนด