



มาตรฐานอาชีพและคุณวุฒิวิชาชีพ  
Occupational Standard and Professional Qualifications

สาขาวิชาชีพบริหารทรัพยากรสิน สาขาเพื่อการพาณิชย์

จัดทำโดย สถาบันคุณวุฒิวิชาชีพ (องค์การมหาชน)

## 1. ชื่อมาตรฐานอาชีพ

สาขาวิชาชีพบริหารทรัพยากรบุคคล สาขาเพื่อการพาณิชย์

## 2. ประวัติการปรับปรุงมาตรฐาน

การทบทวนมาตรฐานอาชีพตามกรอบคุณวุฒิวิชาชีพ (8 ระดับ) ครั้งที่ 1/2566

## 3. ทะเบียนอ้างอิง (Imprint)

N/A

## 4. ข้อมูลเบื้องต้น

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

1. อาคารสำนักงาน
2. อาคารค้าปลีก
3. ศูนย์ประชุมและศูนย์จัดแสดงสินค้า

ดังนั้นมาตรฐานอาชีพและคุณวุฒิวิชาชีพนี้จะครอบคลุมเฉพาะประเภทอาคารเพื่อการพาณิชย์ที่กล่าวมาข้างต้นเท่านั้น

## 5. ประวัติการปรับปรุงมาตรฐานในแต่ละครั้ง

N/A

## 6. ครั้งที่

การเปลี่ยนแปลงที่สำคัญ

- การปรับระดับของอาชีพช่างอาคารเพื่อการพาณิชย์ จากเดิม ระดับ 2 - 5 เป็น ระดับ 3 - 5
- การปรับระดับของอาชีพผู้ดูแลอาคารสถานที่อาคารเพื่อการพาณิชย์ จากเดิม ระดับ 2 - 5 เป็น ระดับ 3 - 5

## 7. คุณวุฒิวิชาชีพที่ครอบคลุม (Professional Qualifications included)

สาขาวิชาชีพบริหารทรัพยากรบุคคล

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 สาขาวิชาชีพบริหารทรัพยากรบุคคล สาขาเพื่อการพาณิชย์ อาชีพนักบริหารลูกค้าสัมพันธ์ในอาคารเพื่อการพาณิชย์ ระดับ 4

#### คุณลักษณะของผลการเรียนรู้ (Characteristics of Outcomes)

เป็นบุคคลที่มีทักษะการคิดและปฏิบัติที่หลากหลาย สามารถแก้ปัญหาเฉพาะหน้าได้ มีทักษะในการติดต่อประสานงานและการเจรจาต่อรอง มีทักษะการสื่อสารทั้งการเขียนและการพูดในสถานการณ์ต่างๆ มีทักษะการจัดประชุมประเภทต่างๆ รวมถึงทักษะในการทำงานเป็นทีม มีทักษะในการให้คำแนะนำ

เสนอแนะและทางเลือกเพื่อประกอบการตัดสินใจของผู้เข้า มีทักษะการประชาสัมพันธ์และสันหนนาการ เป็นต้น ตลอดจนช่วยส่งเสริมมาตรการรักษาความปลอดภัยต่างๆ ในรูปแบบการควบคุมระบบความปลอดภัยจากอัคคีภัยภายในและภายนอกอาคาร และสามารถทำงานตามผู้บังคับบัญชาได้อย่างมีประสิทธิภาพ มีส่วนร่วมในการปฏิบัติและกำหนดนโยบายต่างๆ เช่น นโยบายที่เกี่ยวกับความปลอดภัยของผู้ใช้อาคาร และมีทักษะในการนำนโยบายไปสู่การปฏิบัติอย่างเป็นรูปธรรม ภายใต้จริยธรรมและจรรยาบรรณวิชาชีพ อันนำมาซึ่งความปลอดภัยของผู้ใช้อาคารเป็นสำคัญ

การเลื่อนระดับคุณวุฒิวิชาชีพ (Qualification Pathways)

- 1. ผู้ที่เข้าสู่การทดสอบคุณวุฒิวิชาชีพ สาขาวิชาชีพบริหารทรัพย์สิน สาขาเพื่อการพัฒนาอาชีพ อาชีพนักบริหารลูกค้าสัมพันธ์ในอาคารเพื่อการพัฒนาอาชีพ ระดับ 4 ต้องเป็นผู้มีอายุ 25 ปีบริบูรณ์
  - 2. ผู้สมัครต้องมีหลักฐานการปฏิบัติงานประกอบการพิจารณาเป็นผู้เข้ารับการประเมินคุณวุฒิวิชาชีพ สาขาวิชาชีพบริหารทรัพย์สิน สาขาเพื่อการพัฒนาอาชีพ อาชีพนักบริหารลูกค้าสัมพันธ์ในอาคารเพื่อการพัฒนาอาชีพระดับ 4 โดยต้องมีประสบการณ์ที่เกี่ยวข้องกับงานลูกค้าสัมพันธ์สำหรับอาคารเพื่อการพัฒนาอาชีพไม่น้อยกว่า 3 ปี
  - 3. ผู้สมัครต้องเป็นผู้ถือครองคุณวุฒิวิชาชีพ อาชีพนักบริหารลูกค้าสัมพันธ์ในอาคารเพื่อการพัฒนาอาชีพระดับ 3 ไม่น้อยกว่า 3 ปี **หรือ** มีวุฒิการศึกษาไม่ต่ำกว่าระดับปวส.หรือเทียบเท่า
- ในกรณีที่สำเร็จการศึกษาต่ำกว่าระดับปวส.หรือเทียบเท่าจะต้องมีประสบการณ์ที่เกี่ยวข้องกับงานลูกค้าสัมพันธ์สำหรับอาคารเพื่อการพัฒนาอาชีพไม่น้อยกว่า 5 ปีโดยต้องมีหลักฐานแสดงว่าผ่านงานมา**

หลักเกณฑ์การต่ออายุหนังสือรับรองมาตรฐานอาชีพ

N/A

กลุ่มบุคคลในอาชีพ (Target Group)

- นักประชาสัมพันธ์อาวุโส
- นักบริหารลูกค้าสัมพันธ์อาวุโส

หน่วยสมรรถนะ (หน่วยสมรรถนะทั้งหมดของคุณวุฒิวิชาชีพนี้)

- 10101 ดำเนินงานตามจรรยาบรรณวิชาชีพ
- 10204 ควบคุมระบบความปลอดภัยจากอัคคีภัยภายในและภายนอกอาคาร
- 10502 ประสานงานการให้บริการแก่ผู้เช่าผู้ใช้อาคารและผู้เกี่ยวข้องภายนอก

ตารางแผนผังแสดงหน้าที่

1. ตารางแสดงหน้าที่ 1

ประกาศใช้ ณ 11/10/2566

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

| ความมุ่งหมายหลัก<br>Key Purpose                                                                                                                                                         | บทบาทหลัก<br>Key Roles |                                                                                                              | หน้าที่หลัก<br>Key Function |                                                                                      |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                                                                                                                                                         | รหัส                   | คำอธิบาย                                                                                                     | รหัส                        | คำอธิบาย                                                                             |
| พัฒนาบุคลากรทางการบริหาร<br>จัดการทรัพย์สินประเภทอาคารเพื่อการพัฒนาอาชีพ(อาคารค่าปลีก อาคารสำนักงาน<br>และศูนย์ประชุม)ให้มีมาตรฐานการทำงานที่เป็นที่ยอมรับทั้งในระดับประเทศและระดับสากล | 10                     | บริหารจัดการอาคารสถานที่ให้ตอบสนองต่อผู้ใช้<br>อาคารและเป้าหมายทางธุรกิจอย่างมีมาตรฐานที่ได้<br>รับการยอมรับ | 101                         | บริหารจัดการให้เป็นไปตามจรรยาบรรณวิชาชีพ                                             |
|                                                                                                                                                                                         |                        |                                                                                                              | 102                         | บริหารจัดการความเสี่ยงและความปลอดภัยในอาคารสถานที่                                   |
|                                                                                                                                                                                         |                        |                                                                                                              | 105                         | บริหารจัดการงานบริการของผู้บริหารอาคาร<br>สำหรับเจ้าของ ผู้เช่า ผู้ใช้อาคาร และชุมชน |

คำอธิบาย ตารางแผนผังแสดงหน้าที่เป็นแผนผังที่วิเคราะห์หน้าที่งานเพื่อให้ได้หน้าที่หลัก (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<br>Key Function |                                                                                   | หน่วยสมรรถนะ<br>Unit of Competence |                                                                  | หน่วยสมรรถนะย่อย<br>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. รหัสหน่วยสมรรถนะ10101
2. ชื่อหน่วยสมรรถนะดำเนินงานตามจรรยาบรรณวิชาชีพ
3. ทบทวนครั้งที่1 / 2566
4. สร้างใหม่

☐

ปรับปรุง

☒

5. สำหรับชื่ออาชีพและรหัสอาชีพ (Occupational Classification)

ISCO 1219 ผู้จัดการอาคาร

6. คำอธิบายหน่วยสมรรถนะ (Description of Unit of Competency)

หน่วยสมรรถนะนี้ประกอบด้วยทักษะและความรู้ในการปฏิบัติและประพฤติดนอย่างถูกต้องตามจรรยาบรรณวิชาชีพ

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)

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

9. ชื่ออาชีพและรหัสอาชีพอื่นที่หน่วยสมรรถนะนี้สามารถใช้ได้ (ถ้ามี)

N/A

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)<br>อธิบายหลักจรรยาบรรณวิชาชีพของการบริหารทรัพย์สินได้<br>2) นำหลักจรรยาบรรณไปประยุกต์ใช้ตามสถานการณ์ได้<br>3)<br>ระบุผลกระทบที่เกิดจากการไม่ปฏิบัติตามจรรยาบรรณวิชาชีพได้                                                                                 | การสัมภาษณ์                 |
| 10101.02<br>ปฏิบัติต่อผู้มีส่วนเกี่ยวข้องตามหลักจรรยาบรรณวิชาชีพ | 1)<br>อธิบายการปฏิบัติต่อผู้มีส่วนเกี่ยวข้องตามหลักจรรยาบรรณวิชาชีพได้<br>2)<br>ระบุหลักการปฏิบัติงานให้สอดคล้องกับความปลอดภัยและสวัสดิภาพของพนักงานและสาธารณชนได้<br>3)<br>อธิบายความคิดเห็นในงานที่ได้รับมอบหมายแก่ผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องตามข้อเท็จจริงได้ | การสัมภาษณ์                 |

12. ความรู้และทักษะก่อนหน้าที่จำเป็น (Pre-requisite Skill & Knowledge)

ตามเกณฑ์ระดับวิชาชีพ

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

(ก) ความต้องการด้านทักษะ

- ทักษะด้านการเจรจาต่อรองเพื่อแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นเกี่ยวกับจรรยาบรรณวิชาชีพต่างๆ
- ทักษะในการสื่อสารทั้งการเขียนและการพูดให้เข้ากับสถานการณ์ จุดประสงค์และกับบุคคลที่แตกต่าง
- ทักษะในเรื่องการประชาสัมพันธ์ให้พนักงานตระหนักถึงจรรยาบรรณวิชาชีพ
- ทักษะในเรื่องการบริหารจัดการความเสี่ยงเกี่ยวกับการละเมิดจรรยาบรรณวิชาชีพ
- ทักษะในการโน้มน้าวและการหาหลักฐานสนับสนุนในข้อเสนอแนะด้านจรรยาบรรณต่างๆ
- ทักษะในการสืบค้นความจริง และวินิจฉัยเหตุการณ์ต่างๆด้วยความที่เป็นกลางและไม่ขัดต่อจรรยาบรรณ
- ทักษะด้านจิตวิทยามวลชน เช่น การไกล่เกลี่ยการประนีประนอม เป็นต้น

(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 โดยหลักฐานในที่นี้ ต้องแสดงถึง

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

(ง) วิธีการประเมิน

- ประเมินโดยการสัมภาษณ์

### 15. ขอบเขต (Range Statement)

ขอบเขตอธิบายถึงขอบเขตของการปฏิบัติงาน และสภาพแวดล้อมอื่นๆหรือสถานการณ์อื่นๆ ที่มีผลกระทบต่อการทำงาน รวมถึงเครื่องมือ อุปกรณ์ เทคโนโลยี ทรัพยากรที่ใช้ หรือข้อกำหนดอื่นๆที่เกี่ยวข้อง

(ก) คำแนะนำ

ผู้ทดสอบต้องมีจริยธรรมและจรรยาบรรณในการบริหารจัดการทรัพยากรในความรับผิดชอบของตนเองโดยไม่ขัดต่อกฎหมายที่เกี่ยวข้อง

(ข) คำอธิบายรายละเอียด

1. กฎหมาย ข้อบังคับ และระเบียบการปฏิบัติ

- จรรยาบรรณวิชาชีพของสมาคมบริหารทรัพย์สินแห่งประเทศไทย
- กฎหมายอื่นๆที่เกี่ยวข้อง

2. ทรัพย์สินที่อยู่ในความรับผิดชอบ

- ทรัพย์สินส่วนกลาง

16. หน่วยสมรรถนะรวม (ถ้ามี)

N/A

17. อุตสาหกรรมร่วม/กลุ่มอาชีพร่วม (ถ้ามี)

N/A

18. รายละเอียดกระบวนการและวิธีการประเมิน (Assessment Description and Procedure)

การประเมินในหน่วยสมรรถนะนี้ กำหนดให้ใช้การประเมินจากวิธีดังต่อไปนี้  
- ประเมินโดยการสอบสัมภาษณ์

1. รหัสหน่วยสมรรถนะ10204
2. ชื่อหน่วยสมรรถนะควบคุมระบบความปลอดภัยจากอัคคีภัยภายในและภายนอกอาคาร
3. ทบทวนครั้งที่1 / 2566
4. สร้างใหม่

☐

ปรับปรุง

☒

5. สำหรับชื่ออาชีพและรหัสอาชีพ (Occupational Classification)

ISCO 1219 ผู้จัดการอาคาร

6. คำอธิบายหน่วยสมรรถนะ (Description of Unit of Competency)

เป็นหน่วยสมรรถนะที่ประกอบด้วยทักษะความรู้เกี่ยวกับการวางแผนปรับปรุงการบริหาร ความปลอดภัยจากอัคคีภัย อาคารและทรัพย์สิน ทั้งภายในและภายนอก

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)

- ผู้จัดการอาคารเพื่อการพาณิชย์
- ผู้ดูแลอาคารสถานที่อาคารเพื่อการพาณิชย์
- นักบริหารลูกค้าสัมพันธ์ในอาคารเพื่อการพาณิชย์

9. ชื่ออาชีพและรหัสอาชีพอื่นที่หน่วยสมรรถนะนี้สามารถใช้ได้ (ถ้ามี)

N/A

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<br>2) กำหนดแผนการตรวจสอบองค์ประกอบและเส้นทางหนีไฟให้พร้อมใช้งาน<br>3) ควบคุมฝ่ายที่เกี่ยวข้องในการตรวจสอบเส้นทางหนีไฟให้พร้อมใช้งานเสมอ                                           | ข้อสอบข้อเขียน              |
| 10204.02 ควบคุมการตรวจตราระบบป้องกันอัคคีภัย        | 1) รวบรวมรายการและตำแหน่งของอุปกรณ์ในระบบป้องกันอัคคีภัยให้ทันสมัยเสมอ<br>2) กำหนดแผนการตรวจสอบการใช้งานองค์ประกอบของระบบป้องกันอัคคีภัย<br>3) ควบคุมฝ่ายที่เกี่ยวข้องในการตรวจสอบองค์ประกอบของระบบป้องกันอัคคีภัย | ข้อสอบข้อเขียน              |

| สมรรถนะย่อย (Element)                                         | เกณฑ์ในการปฏิบัติงาน (Performance Criteria)                                                                                                                                                  | วิธีการประเมิน (Assessment) |
|---------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------|
| 10204.03 ควบคุมการซ่อมหนีไฟและดับเพลิงเบื้องต้น               | 1) กำหนดแผนการซ่อมหนีไฟและการซ่อมดับเพลิงเบื้องต้น<br>2) ควบคุมกับฝ่ายที่เกี่ยวข้องในการซ่อมหนีไฟและซ่อมดับเพลิงเบื้องต้น<br>3) ระบุวิธีการจัดการซ่อมหนีไฟและซ่อมดับเพลิงเบื้องต้น           | ข้อสอบข้อเขียน              |
| 10204.04 ควบคุมในการปฏิบัติการลดความเสียหายเมื่อเกิดเพลิงไหม้ | 1) ระบุวิธีนำผู้ใต้บังคับบัญชาประเมินสถานการณ์และติดตามกระบวนการดับเพลิงโดยใช้เครื่องมือที่เหมาะสม<br>2) ระบุวิธีการประสานงานนักผจญเพลิง<br>3) ระบุวิธีนำผู้ใต้บังคับบัญชาในการช่วยอพยพหนีไฟ | 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
  - ความเข้าใจในการจัดการรักษาความปลอดภัยตามที่กฎหมายกำหนด
  - ความรู้เกี่ยวกับสาเหตุของอัคคีภัย และวิธีรับมือกับอัคคีภัยจากวัสดุต่าง ๆ
  - ความรู้เกี่ยวกับการรักษาเส้นทางหนีไฟให้ปลอดภัยจากสิ่งกีดขวาง

## 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 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 นั้นลูกกลานจนไม่สามารถควบคุมได้
2. เส้นทางหนีไฟ (Mean of Egress)
  - ส่วนประกอบต่าง ๆ ของเส้นทางหนีไฟ
    - ทางไปสู่ทางหนีไฟ (Exit Access)
    - ทางหนีไฟ (Exit)
    - ทางปล่อยออก (Exit Discharge)

#### 16. หน่วยสมรรถนะรวม (ถ้ามี)

N/A

#### 17. ชุดสาขาทรกรรมร่วม/กลุ่มอาชีพร่วม (ถ้ามี)

N/A

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

การประเมินในหน่วยสมรรถนะนี้ กำหนดให้ใช้การประเมินจากวิธีดังต่อไปนี้

- ประเมินโดยการสอบข้อเขียนแบบปรนัย

1. รหัสหน่วยสมรรถนะ 10502
2. ชื่อหน่วยสมรรถนะ ประสานงานการให้บริการแก่ผู้เช่าผู้ใช้อาคารและผู้เกี่ยวข้องภายนอก
3. ทบทวนครั้งที่ 1 / 2566
4. สร้างใหม่ ☐ ปรับปรุง ☒

5. สำหรับชื่ออาชีพและรหัสอาชีพ (Occupational Classification)

ISCO 1221 ผู้จัดการด้านการขายและการตลาด

6. คำอธิบายหน่วยสมรรถนะ (Description of Unit of Competency)

หน่วยสมรรถนะนี้ประกอบไปด้วยการกำกับดูแลการให้บริการสำหรับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและผู้เกี่ยวข้องภายนอก เพื่อให้เกิดการให้บริการอย่างมืออาชีพ

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)

- นักบริหารพื้นที่เช่าอาคารเพื่อการพาณิชย์
- นักบริหารลูกค้าสัมพันธ์ในอาคารเพื่อการพาณิชย์

9. ชื่ออาชีพและรหัสอาชีพอื่นที่หน่วยสมรรถนะนี้สามารถใช้ได้ (ถ้ามี)

N/A

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

N/A

11. สมรรถนะย่อยและเกณฑ์การปฏิบัติงาน (Elements and Performance Criteria)

| สมรรถนะย่อย (Element)                                                                           | เกณฑ์การปฏิบัติงาน (Performance Criteria)                                                                                                                                                                                                                                                      | วิธีการประเมิน (Assessment) |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------|
| 10502.01 รู้เกี่ยวกับประเภทอาคารที่ปฏิบัติงานและกฎหมายที่เกี่ยวข้องในการบริหารงานให้บริการอาคาร | 1) ระบุงกฎหมายที่เกี่ยวข้องในการบริหารงานอาคาร<br>2) อธิบายเกี่ยวกับประเภทอาคารและการใช้งานอาคาร<br>3) อธิบายกฎหมายที่เกี่ยวข้องให้สอดคล้องกับการใช้งานอาคารตามประเภทอาคาร                                                                                                                     | ข้อสอบข้อเขียน              |
| 10502.02 ประสานงานกับองค์กรภายนอกที่เกี่ยวข้องในการบริหารงานให้บริการอาคาร                      | 1) ติดต่อหน่วยงานภายนอกและองค์กรที่เกี่ยวข้องเพื่อหาข้อมูลในการทำงานกับทีมบริหารงานของเจ้าของ<br>2) รวบรวมเอกสารและข้อกำหนดที่เกี่ยวข้องกับหน่วยงานภายนอกและองค์กรที่เกี่ยวข้องกับทีมบริหารงานของเจ้าของ<br>3) แนะนำข้อปฏิบัติกับหน่วยงานภายนอกและองค์กรที่เกี่ยวข้องกับทีมบริหารงานของเจ้าของ | ข้อสอบข้อเขียน              |
| 10502.03 กำหนดแนวทางการทำงานตามนโยบายของเจ้าของ                                                 | 1) วางแผนการปฏิบัติงานให้เหมาะสมกับสถานการณ์<br>2) วิเคราะห์ความเสี่ยงและปัญหาในการบริหารงานให้บริการ<br>3) แนะนำแนวทางปฏิบัติในการแก้ไขปัญหาให้เหมาะสมกับรูปแบบขององค์กร                                                                                                                      | ข้อสอบข้อเขียน              |

12. ความรู้และทักษะก่อนหน้าที่จำเป็น (Pre-requisite Skill & Knowledge)

ตามเกณฑ์ระดับวิชาชีพ

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

(ก) ความต้องการด้านทักษะ

- ทักษะด้านการเจรจาต่อรองเพื่อแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นเกี่ยวกับจรรยาบรรณวิชาชีพต่างๆ
- ทักษะการติดต่อประสานงานกับบุคคลที่แตกต่าง
- ทักษะด้านมนุษยสัมพันธ์และการบริการ
- ทักษะในการสื่อสารทั้งการเขียนและการพูดให้เข้ากับสถานการณ์ จุดประสงค์และกับบุคคลที่แตกต่าง
- ทักษะในเรื่องการประชาสัมพันธ์ให้พนักงานตระหนักถึงจรรยาบรรณวิชาชีพ
- ทักษะในเรื่องการบริหารจัดการความเสี่ยงเกี่ยวกับการละเมิดจรรยาบรรณวิชาชีพ
- ทักษะในการโน้มน้าวและการหาหลักฐานสนับสนุนในข้อเสนอแนะด้านจรรยาบรรณต่างๆ
- ทักษะในการสืบค้นความจริง และวินิจฉัยเหตุการณ์ต่างๆด้วยความเป็นกลางและไม่ขัดต่อจรรยาบรรณ
- ทักษะด้านจิตวิทยามวลชน 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

ผู้ทดสอบต้องมีจริยธรรมและจรรยาบรรณในการติดต่อประสานงานอำนวยความสะดวกให้กับผู้ที่เกี่ยวข้องในการบริหารจัดการทรัพยากรในความรับผิดชอบของตนเองโดยไม่ขัดต่อกฎหมายที่เกี่ยวข้อง

(ข) คำอธิบายรายละเอียด

- บุคคลที่เกี่ยวข้องหมายถึง เจ้าของผู้เช่าลูกค้าที่มาใช้บริการผู้รับเหมา เช่าช่วง
- กฎหมายที่เกี่ยวข้องในการบริหารงานอาคารเบื้องต้น เช่น

- พระราชบัญญัติควบคุมอาคาร พ.ศ. 2522

- พระราชบัญญัติการเช่าอสังหาริมทรัพย์เพื่อพาณิชยกรรมและอุตสาหกรรม 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. หน่วยสมรรถนะรวม (ถ้ามี)

N/A

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

N/A

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

การประเมินในหน่วยสมรรถนะนี้ กำหนดให้ใช้การประเมินจากวิธีดังต่อไปนี้

- ประเมินโดยการสอบข้อเขียนแบบปรนัย