



มาตรฐานอาชีพและคุณวุฒิวิชาชีพ
Occupational Standard and Professional Qualifications

สาขาวิชาชีพธุรกิจเสริมสวยและสร้างเสริมสุขภาพร่างกาย สาขาการนวดไทย

จัดทำโดย สถาบันคุณวุฒิวิชาชีพ (องค์การมหาชน)

1. ชื่อมาตรฐานอาชีพ

สาขาวิชาชีพธุรกิจเสริมสวยและสร้างเสริมสุขภาพร่างกาย สาขาการนวดไทย

2. ประวัติการปรับปรุงมาตรฐาน

ครั้งที่ 1/2564

3. ทะเบียนอ้างอิง (Imprint)

N/A

4. ข้อมูลเบื้องต้น

การนวดไทยเป็นศาสตร์และศิลป์หนึ่งของหลักวิชาการแพทย์แผนไทย เป็นศาสตร์ที่ใช้ในการบำบัดที่ช่วยลดอาการปวดเมื่อยตามร่างกายและทำให้ผ่อนคลายเนื่องจากกล้ามเนื้อและเส้นประสาทได้รับการนวด คลายความเมื่อยล้า และช่วยส่งเสริมสุขภาพ โดยเป็นภูมิปัญญาไทยที่ได้ผ่านการบูรณาการร่วมกับองค์ความรู้ของศาสตร์การแพทย์ในระบบการแพทย์อื่นๆ จนพัฒนาเป็นการนวดไทยที่มีเอกลักษณ์เฉพาะตัว ปัจจุบันนี้ถือได้ว่าเป็นอาชีพที่น่ารายได้และการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพสู่ประเทศไทยจนเป็นอุตสาหกรรมบริการที่ได้รับความนิยมอย่างสูงและได้รับการยอมรับอย่างกว้างขวางทั้งในประเทศและในระดับนานาชาติ รวมทั้งได้มีการพัฒนาสู่การเป็นธุรกิจสุขภาพที่มีบุคลากรเกี่ยวข้องจำนวนมาก การส่งเสริมให้ผู้ประกอบอาชีพการนวดไทยเข้าสู่ระบบคุณวุฒิวิชาชีพที่มีมาตรฐาน มีความรู้ มีทักษะฝีมือ และวัฒนธรรมที่มีคุณค่าต่อท้องถิ่น เพื่อพัฒนาศักยภาพผู้บริการด้านการนวดไทยให้เป็นที่ยอมรับและได้มาตรฐาน อีกทั้งยังเป็นการอนุรักษ์ศาสตร์และศิลป์ของประเทศไทยอันเป็นคุณประโยชน์ให้สืบทอดต่อไป

5. ประวัติการปรับปรุงมาตรฐานในแต่ละครั้ง

N/A

6. ครั้งที่

N/A

7. คุณวุฒิวิชาชีพที่ครอบคลุม (Professional Qualifications included)

สาขาวิชาชีพธุรกิจเสริมสวยและเสริมสร้างสุขภาพร่างกาย

สาขาการนวดไทย

อาชีพพนักงานต้อนรับการบริการนวดไทย ระดับ 5

8. คุณวุฒิวิชาชีพที่เกี่ยวข้อง (Related Professional Qualifications)

N/A

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

รหัสหน่วยสมรรถนะ	เนื้อหา
10104	บริหารจัดการตารางปฏิบัติงานด้านบริการนวดไทย
10105	ประสานงานการบริการนวดไทย
10106	สรุปการให้บริการนวดไทยประจำเดือน
10107	แก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าด้านการต้อนรับการบริการนวดไทย

10. ระดับคุณวุฒิ

10.1 สาขาวิชาชีพธุรกิจเสริมสวยและเสริมสร้างสุขภาพร่างกาย สาขาการนวดไทย อาชีพพนักงานต้อนรับการบริการนวดไทย ระดับ 5

คุณลักษณะของผลการเรียนรู้ (Characteristics of Outcomes)

บุคคลที่มีคุณลักษณะของผลการเรียนรู้ที่พึงประสงค์ในอาชีพพนักงานต้อนรับการบริการนวดไทย ระดับ 5 เป็นผู้มีความรู้ทางเทคนิค สามารถตีความวิเคราะห์และประเมินสถานการณ์ได้ด้วยตนเอง มีความเป็นผู้นำ สามารถถ่ายทอด สอนงาน และกำกับดูแลผู้ร่วมงานให้บรรลุงานตามแผนได้ สามารถตัดสินใจและจัดการแก้ไขปัญหาในบริบทที่ซับซ้อน ประเมินผลและพัฒนาการปฏิบัติงาน มีสมรรถนะและทักษะในการทำงานที่ต้องคิดวิเคราะห์ข้อมูล สามารถจัดตารางการปฏิบัติงานด้านบริการและประสานงานส่วนที่เกี่ยวข้องได้เป็นอย่างดี พร้อมทั้งรายงานการปฏิบัติงานได้อย่างครบถ้วน

มีทักษะในการประเมินผู้รับบริการว่าควรได้รับการบริการนวดประเภทใดโดยอิงองค์ความรู้ ภาคนทฤษฎีของการนวดไทย และให้คำแนะนำการปฏิบัติตนหลังการบริการ สามารถปิดการขายได้โดยเกิดความพึงพอใจทั้งผู้รับบริการและ ผู้ให้บริการ สามารถประเมินผลการปฏิบัติงานและมอบงานได้

การเลื่อนระดับคุณวุฒิวิชาชีพ (Qualification Pathways)

ผู้ที่สามารถขอเข้ารับการประเมินคุณวุฒิวิชาชีพ อาชีพพนักงานต้อนรับการบริการนวดไทย ระดับ 5 ต้องเป็นผู้ที่มีอายุไม่ต่ำกว่า 18 ปี บริบูรณ์ และมีประสบการณ์ทำงานที่เกี่ยวข้องกับด้านการต้อนรับการบริการนวดไทย มาแล้วอย่างน้อย 1 ปี โดยมีเอกสารรับรองการทำงานจากหน่วยงานหรือสถานประกอบการ หรือหลักฐานอื่นที่เทียบเท่า

หลักเกณฑ์การต่ออายุหนังสือรับรองมาตรฐานอาชีพ

1. ต้องแสดงหลักฐานการทำงานในอาชีพนี้เป็นเวลาไม่น้อยกว่า 2 ปี ในช่วงระยะเวลา 3 ปี หลังจากได้รับหนังสือรับรองมาตรฐานอาชีพ
2. หากไม่มีหลักฐานตามข้อ 1 ต้องเข้ารับการประเมินใหม่ในทุกหน่วยสมรรถนะของอาชีพนี้

กลุ่มบุคคลในอาชีพ (Target Group)

ผู้ปฏิบัติงานด้านการต้อนรับการบริการนวดไทย

หน่วยสมรรถนะ (หน่วยสมรรถนะทั้งหมดของคุณวุฒิวิชาชีพนี้)

- 10104 บริหารจัดการตารางปฏิบัติงานด้านบริการนวดไทย
- 10105 ประสานงานการบริการนวดไทย
- 10106 สรุปรการให้บริการนวดไทยประจำเดือน
- 10107 แก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าด้านการต้อนรับการบริการนวดไทย

ตารางแผนผังแสดงหน้าที่

1. ตารางแสดงหน้าที่ 1

ประกาศใช้ ณ 29/10/2564

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

ความมุ่งหมายหลัก Key Purpose	บทบาทหลัก Key Roles		หน้าที่หลัก Key Function	
	รหัส	คำอธิบาย	รหัส	คำอธิบาย
เพื่อพัฒนาสมรรถนะและศักยภาพ ผู้ให้บริการด้านการนวดไทยสู่ระดับสากล	10	บริหารจัดการงานบริการนวดไทย	101	บริการงานส่วนหน้าของงานบริการนวดไทย

คำอธิบาย ตารางแผนผังแสดงหน้าที่เป็นแผนผังที่ใช้วิเคราะห์หน้าที่งานเพื่อให้ได้หน้าที่หลัก (Key Function)

2. ตารางแสดงหน้าที่ 1 (ต่อ)

ประกาศใช้ ณ 29/10/2564

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	บริการงานส่วนหน้าของงานบริการนวดไทย	10104	บริหารจัดการตารางปฏิบัติงานด้านบริการนวดไทย	1010401	จัดตารางปฏิบัติงานบริการนวดไทย
				1010402	ดูแลการปฏิบัติงานของผู้ให้บริการนวดไทยตามใบสั่งงาน
		10105	ประสานงานการบริการนวดไทย	1010501	สรุปงานบริการนวดไทยประจำวัน
				1010502	ส่งต่องานบริการนวดไทยประจำวัน
		10106	สรุปการให้บริการนวดไทยประจำเดือน	1010601	สรุปรายรับจากการให้บริการนวดไทย
				1010602	ประเมินผลความพึงพอใจการให้บริการนวดไทย
		10107	แก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าด้านการต้อนรับการบริการนวดไทย	1010701	ตัดสินใจในการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าของงานด้านการต้อนรับการบริการนวดไทย
				1010702	ดำเนินการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าของงานด้านการต้อนรับการบริการนวดไทย

คำอธิบาย

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

1. รหัสหน่วยสมรรถนะ 10104
2. ชื่อหน่วยสมรรถนะ บริหารจัดการตารางปฏิบัติงานด้านบริการนวดไทย
3. ทบทวนครั้งที่ N/A
4. สร้างใหม่ ปรับปรุง

5. สำหรับชื่ออาชีพและรหัสอาชีพ (Occupational Classification)

อาชีพพนักงานต้อนรับการบริการนวดไทย

6. คำอธิบายหน่วยสมรรถนะ (Description of Unit of Competency)

ผู้ที่ผ่านหน่วยสมรรถนะนี้จะมีสมรรถนะทางเทคนิค สามารถตีวิเคราะห์และประเมินสถานการณ์ได้ด้วยตนเอง มีความเป็นผู้นำ สามารถถ่ายทอดและกำกับดูแลผู้ร่วมงานให้บรรลุงานตามแผนได้ สามารถจัดการตารางปฏิบัติงานบริการนวดไทย และดูแลการปฏิบัติงานของผู้ให้บริการนวดไทยตามใบสั่งงานได้อย่างถูกต้องครบถ้วน

7. สำหรับระดับคุณวุฒิ

1	2	3	4	5	6	7	8
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

8. กลุ่มอาชีพ (Sector)

สาขาการนวดไทย

9. ชื่ออาชีพและรหัสอาชีพอื่นที่หน่วยสมรรถนะนี้สามารถใช้ได้ (ถ้ามี)

N/A

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

พระราชบัญญัติสถานประกอบการเพื่อสุขภาพ พ.ศ.2559

11. สมรรถนะย่อยและเกณฑ์การปฏิบัติงาน (Elements and Performance Criteria)

สมรรถนะย่อย (Element)	เกณฑ์ในการปฏิบัติงาน (Performance Criteria)	วิธีการประเมิน (Assessment)
1010401 จัดการตารางปฏิบัติงานบริการนวดไทย	1. จัดลำดับการให้บริการตามใบสั่งงาน (Job Order) ได้อย่างถูกต้องครบถ้วนเหมาะสมกับเวลาการให้บริการ 2. ออกใบสั่งงานให้กับผู้ให้บริการนวดไทยได้อย่างถูกต้องครบถ้วนชัดเจนตามใบสั่งงานของผู้รับบริการ	ข้อสอบข้อเขียน การสัมภาษณ์
1010402 ดูแลการปฏิบัติงานของผู้ให้บริการนวดไทยตามใบสั่งงาน	1. ติดตามการปฏิบัติงานของผู้ให้บริการนวดไทยได้อย่างถูกต้องครบถ้วนชัดเจนตามใบสั่งงานของผู้รับบริการ 2. กำกับการปฏิบัติงานของผู้ให้บริการนวดไทยได้อย่างถูกต้องครบถ้วนชัดเจนตามใบสั่งงานของผู้รับบริการ	ข้อสอบข้อเขียน การสัมภาษณ์

12. ความรู้และทักษะก่อนหน้าที่จำเป็น (Pre-requisite Skill & Knowledge)

ความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับการให้บริการนวดไทย

13. ทักษะและความรู้ที่ต้องการ (Required Skills and Knowledge)

(ก) ความต้องการด้านทักษะ

1. ทักษะในการจัดตารางปฏิบัติงานบริการนวดไทย โดยออกไปสั่งงานและจัดลำดับการให้บริการตามใบสั่งงานได้อย่างครบถ้วนทั่วถึงเหมาะสมกับเวลา
2. ทักษะในการติดตามการปฏิบัติงานของผู้ให้บริการนวดไทยตามใบสั่งงาน

(ข) ความต้องการด้านความรู้

1. ความรู้ในการบริหารและติดตามการปฏิบัติงานด้านงานบริการ

14. หลักฐานที่ต้องการ (Evidence Guide)

(ก) หลักฐานการปฏิบัติงาน (Performance Evidence)

1. เอกสารรับรองการปฏิบัติงาน เช่น หนังสือรับรองประสบการณ์การทำงานจากสถานประกอบการ แบบประเมินงานจากหัวหน้างาน แพทย์ผสมงาน เช่น ภาพถ่ายสมุดบันทึกการปฏิบัติงานประจำวัน (Log Book)

2. เอกสารประเมินผลจากการสัมภาษณ์

(ข) หลักฐานความรู้ (Knowledge Evidence)

1. เอกสารรับรองผลการเรียนหรือผลการอบรม
2. เอกสารประเมินผลจากข้อสอบข้อเขียน
3. เอกสารประเมินผลจากการสัมภาษณ์

(ค) คำแนะนำในการประเมิน

พิจารณาจากร่องรอยหลักฐานที่เกี่ยวข้อง ทั้งหลักฐานด้านปฏิบัติงาน และหลักฐานด้านความรู้

(ง) วิธีการประเมิน

ประเมินความรู้โดยใช้การสอบข้อเขียนและการสัมภาษณ์

ประเมินทักษะโดยใช้การสัมภาษณ์

15. ขอบเขต (Range Statement)

จัดตารางปฏิบัติงานบริการนวดไทย และดูแลการปฏิบัติงานของผู้ให้บริการนวดไทยตามใบสั่งงานได้อย่างถูกต้องครบถ้วน

(ก) คำแนะนำ

1. การบริหารจัดการตารางปฏิบัติงานบริการนวดไทย ต้องออกไปสั่งงานและจัดลำดับการให้บริการตามใบสั่งงานได้อย่างครบถ้วนทั่วถึงเหมาะสมกับเวลาในการให้บริการ
2. การดูแลการปฏิบัติงานของผู้ให้บริการนวดไทยต้องติดตามและกำกับการปฏิบัติงานของผู้ให้บริการนวดไทยได้อย่างถูกต้องครบถ้วนชัดเจนตามใบสั่งงาน
3. ผู้เข้ารับการประเมินต้องสามารถคิดวิเคราะห์และประเมินสถานการณ์ได้ด้วยตนเอง มีความเป็นผู้นำในการบริหารจัดการตารางปฏิบัติงานบริการนวดไทยสามารถถ่ายทอดและกำกับดูแลการปฏิบัติงานของผู้ให้บริการนวดไทยให้บรรลุงานตามแผนได้

(ข) คำอธิบายรายละเอียด

N/A

16. หน่วยสมรรถนะร่วม (ถ้ามี)

N/A

17. อุตสาหกรรมร่วม/กลุ่มอาชีพร่วม (ถ้ามี)

N/A

18. รายละเอียดกระบวนการและวิธีการประเมิน (Assessment Description and Procedure)

18.1 เครื่องมือประเมิณ

- 1) แบบทดสอบข้อเขียน
- 2) แบบบันทึกการสัมภาษณ์

18.2 เครื่องมือประเมิณ

- 1) แบบทดสอบข้อเขียน
- 2) แบบบันทึกการสัมภาษณ์

ดูรายละเอียดจากคู่มือประเมิณ

1. รหัสหน่วยสมรรถนะ 10105
2. ชื่อหน่วยสมรรถนะ ประสานงานการบริการนวดไทย
3. ทบทวนครั้งที่ N/A
4. สร้างใหม่ ปรับปรุง

5. สำหรับชื่ออาชีพและรหัสอาชีพ (Occupational Classification)

อาชีพพนักงานต้อนรับการบริการนวดไทย

6. คำอธิบายหน่วยสมรรถนะ (Description of Unit of Competency)

ผู้ผ่านหน่วยสมรรถนะนี้มีสมรรถนะทางเทคนิค สามารถคิดวิเคราะห์และประเมินสถานการณ์ได้ด้วยตนเอง สามารถสรุปและถ่ายทอดงานส่งต่องานบริการนวดไทยประจำวันได้อย่างถูกต้องครบถ้วนชัดเจน

7. สำหรับระดับคุณวุฒิ

1	2	3	4	5	6	7	8
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

8. กลุ่มอาชีพ (Sector)

สาขาการนวดไทย

9. ชื่ออาชีพและรหัสอาชีพอื่นที่หน่วยสมรรถนะนี้สามารถใช้ได้ (ถ้ามี)

N/A

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

พระราชบัญญัติสถานประกอบการเพื่อสุขภาพ พ.ศ.2559

11. สมรรถนะย่อยและเกณฑ์การปฏิบัติงาน (Elements and Performance Criteria)

สมรรถนะย่อย (Element)	เกณฑ์ในการปฏิบัติงาน (Performance Criteria)	วิธีการประเมิน (Assessment)
1010501 สรุปงานบริการนวดไทยประจำวัน	1. สรุปงานบริการนวดไทยระหว่างรอบ (Short Brief) ให้กับผู้ปฏิบัติงานในรอบต่อไปได้อย่างถูกต้องครบถ้วนด้วยควมรอบคอบ 2. บันทึกสรุปงานบริการนวดไทยประจำวัน ณ สิ้นสุดการปฏิบัติงานแต่ละวัน ในสมุดบันทึกงานประจำวัน (Log Book) ได้อย่างถูกต้องครบถ้วนด้วยความรอบคอบ	ข้อสอบข้อเขียน การสัมภาษณ์ แฟ้มสะสมผลงาน
1010502 ส่งต่องานบริการนวดไทยประจำวัน	1. รวบรวมข้อมูลงานบริการนวดไทยประจำวันเมื่อสิ้นสุดการปฏิบัติงานแต่ละวันได้อย่างถูกต้องครบถ้วน 2. ส่งต่อข้อมูลบันทึกงานบริการนวดไทยประจำวันเมื่อสิ้นสุดการปฏิบัติงานแต่ละวันให้ผู้ที่เกี่ยวข้องได้อย่างถูกต้องครบถ้วน	ข้อสอบข้อเขียน การสัมภาษณ์

12. ความรู้และทักษะก่อนหน้าที่จำเป็น (Pre-requisite Skill & Knowledge)

ความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับการให้บริการนวดไทย

13. ทักษะและความรู้ที่ต้องการ (Required Skills and Knowledge)

(ก) ความต้องการด้านทักษะ

1. ทักษะในการสรุปรองงานบริการนวดไทยประจำวัน
2. ทักษะในการประสานงานกับผู้เกี่ยวข้องเพื่อส่งต่อข้อมูลงานบริการนวดไทยประจำวัน

(ข) ความต้องการด้านความรู้

1. ความรู้เกี่ยวกับการสรุปรองงานบริการนวดไทยระหว่างรอบ (Short Brief)

14. หลักฐานที่ต้องการ (Evidence Guide)

(ก) หลักฐานการปฏิบัติงาน (Performance Evidence)

1. เอกสารรับรองการปฏิบัติงาน เช่น หนังสือรับรองประสบการณ์การทำงานจากสถานประกอบการ แบบประเมินงานจากหัวหน้างาน แฟ้มสะสมงาน เช่น ภาพถ่าย สมุดบันทึกการปฏิบัติงานประจำวัน (Log Book)

2. เอกสารประเมินผลจากการสัมภาษณ์

(ข) หลักฐานความรู้ (Knowledge Evidence)

1. เอกสารรับรองผลการเรียนหรือผลการอบรม

2. เอกสารประเมินผลจากข้อสอบข้อเขียน

(ค) คำแนะนำในการประเมิน

พิจารณาจากร่องรอยหลักฐานที่เกี่ยวข้อง ทั้งหลักฐานด้านปฏิบัติงาน และหลักฐานด้านความรู้

(ง) วิธีการประเมิน

ประเมินความรู้โดยใช้การสอบข้อเขียน

ประเมินทักษะโดยใช้การสัมภาษณ์และแฟ้มสะสมงาน เช่น ภาพถ่าย สมุดบันทึกการปฏิบัติงานประจำวัน (Log Book)

15. ขอบเขต (Range Statement)

สรุปและส่งต่องานบริการนวดไทยประจำวันให้ผู้ที่เกี่ยวข้อง

(ก) คำแนะนำ

1. การสรุปรองงานประจำวันต้องทำการรวบรวมข้อมูล ได้แก่ สมุดบันทึกงานประจำวัน ข้อมูลงานที่เกิดขึ้นระหว่างรอบการปฏิบัติงาน หรือ การติดตามงานระหว่างวัน และส่งต่อข้อมูลให้แก่ผู้ที่มีรับช่วงงานต่อได้อย่างถูกต้องครบถ้วน

2. ผู้เข้ารับการประเมินต้องสามารถคิดวิเคราะห์และประเมินสถานการณ์ได้ด้วยตนเองในการสรุปรองงานบริการนวดไทยประจำวัน

และถ่ายทอดงานส่งต่อข้อมูลบันทึกงานบริการนวดไทยประจำวันเมื่อสิ้นสุดการปฏิบัติงานแต่ละวันให้ผู้ที่เกี่ยวข้องได้อย่างถูกต้องครบถ้วนชัดเจน

(ข) คำอธิบายรายละเอียด

N/A

16. หน่วยสมรรถนะร่วม (ถ้ามี)

N/A

17. อุตสาหกรรมร่วม/กลุ่มอาชีพร่วม (ถ้ามี)

N/A

18. รายละเอียดกระบวนการและวิธีการประเมิน (Assessment Description and Procedure)

18.1 เครื่องมือประเมิณ

- 1) แบบทดสอบข้อเขียน
- 2) แบบบันทึกการสัมภาษณ์
- 3) แฟ้มสะสมงาน เช่น ภาพถ่าย สมุดบันทึกการปฏิบัติงานประจำวัน (Log Book)

18.2 เครื่องมือประเมิณ

- 1) แบบทดสอบข้อเขียน
- 2) แบบบันทึกการสัมภาษณ์
 ดูรายละเอียดจากคู่มือประเมิณ

1. รหัสหน่วยสมรรถนะ 10106
2. ชื่อหน่วยสมรรถนะ สรุปรายรับบริการนวดไทยประจำเดือน
3. ทบทวนครั้งที่ N/A
4. สร้างใหม่ ปรับปรุง

5. สำหรับชื่ออาชีพและรหัสอาชีพ (Occupational Classification)

อาชีพพนักงานต้อนรับบริการนวดไทย

6. คำอธิบายหน่วยสมรรถนะ (Description of Unit of Competency)

ผู้ที่ผ่านหน่วยสมรรถนะนี้จะมีสมรรถนะทางเทคนิค สามารถตีวิเคราะห์และประเมินสถานการณ์ได้ด้วยตนเอง สามารถสรุปรายรับจากการให้บริการนวดไทย และประเมินผลความพึงพอใจการให้บริการนวดไทย

7. สำหรับระดับคุณวุฒิ

1	2	3	4	5	6	7	8
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

8. กลุ่มอาชีพ (Sector)

สาขาการนวดไทย

9. ชื่ออาชีพและรหัสอาชีพอื่นที่หน่วยสมรรถนะนี้สามารถใช้ได้ (ถ้ามี)

N/A

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

พระราชบัญญัติสถานประกอบการเพื่อสุขภาพ พ.ศ.2559

11. สมรรถนะย่อยและเกณฑ์การปฏิบัติงาน (Elements and Performance Criteria)

สมรรถนะย่อย (Element)	เกณฑ์ในการปฏิบัติงาน (Performance Criteria)	วิธีการประเมิน (Assessment)
1010601 สรุปรายรับจากการให้บริการนวดไทย	1. สรุปรายรับจากงานบริการนวดไทยระหว่างรอบ (Short Brief) ให้กับผู้ปฏิบัติงานในรอบต่อไปได้อย่างถูกต้องครบถ้วนด้วยความรอบคอบ 2. บันทึกสรุปรายรับงานบริการนวดไทยประจำวัน ณ สิ้นสุดการปฏิบัติงานแต่ละวัน ในสมุดบันทึกงานประจำวัน (Log Book) ได้อย่างถูกต้องครบถ้วนด้วยความรอบคอบ	ข้อสอบข้อเขียน การสัมภาษณ์
1010602 ประเมินผลความพึงพอใจการให้บริการนวดไทย	1. วิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจเบื้องต้นที่ได้จากผู้รับบริการได้อย่างถูกต้องครบถ้วน 2. ส่งต่อข้อมูลความพึงพอใจให้ผู้ที่เกี่ยวข้องได้อย่างถูกต้องครบถ้วน	ข้อสอบข้อเขียน การสัมภาษณ์

12. ความรู้และทักษะก่อนหน้าที่จำเป็น (Pre-requisite Skill & Knowledge)

ความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับการให้บริการนวดไทย

13. ทักษะและความรู้ที่ต้องการ (Required Skills and Knowledge)

(ก) ความต้องการด้านทักษะ

1. ทักษะในการสรุปรายรับจากการให้บริการนวดไทย
2. ทักษะในการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจเบื้องต้นที่ได้จากผู้รับบริการและส่งต่อข้อมูลให้ผู้ที่เกี่ยวข้อง

(ข) ความต้องการด้านความรู้

1. ความรู้เกี่ยวกับการเงินและบัญชีเบื้องต้น
2. ความรู้เกี่ยวกับการบริการต้อนรับลูกค้าและการบริหารความพึงพอใจของลูกค้า

14. หลักฐานที่ต้องการ (Evidence Guide)

(ก) หลักฐานการปฏิบัติงาน (Performance Evidence)

1. เอกสารรับรองการปฏิบัติงาน เช่น หนังสือรับรองประสบการณ์การทำงานจากสถานประกอบการ แบบประเมินงานจากหัวหน้างาน แฟ้มสะสมงาน เช่น ภาพถ่าย สมุดบันทึกการปฏิบัติงานประจำวัน (Log Book)

2. เอกสารประเมินผลจากการสัมภาษณ์

(ข) หลักฐานความรู้ (Knowledge Evidence)

1. เอกสารรับรองผลการเรียนหรือผลการอบรม
2. เอกสารประเมินผลจากข้อสอบข้อเขียน
3. เอกสารประเมินผลจากการสัมภาษณ์

(ค) คำแนะนำในการประเมิน

พิจารณาจากร่องรอยหลักฐานที่เกี่ยวข้อง ทั้งหลักฐานด้านปฏิบัติงาน และหลักฐานด้านความรู้

(ง) วิธีการประเมิน

ประเมินความรู้โดยใช้การสอบข้อเขียน และการสัมภาษณ์
ประเมินทักษะโดยใช้การสัมภาษณ์

15. ขอบเขต (Range Statement)

สรุปรายรับจากการให้บริการนวดไทย และประเมินผลความพึงพอใจการให้บริการนวดไทย

(ก) คำแนะนำ

1. การสรุปรายรับจากการให้บริการนวดไทยต้องสามารถคิดวิเคราะห์และประเมินสถานการณ์ได้ด้วยตนเอง เพื่อสรุปรายรับบริการนวดไทยระหว่างรอบ (Short Brief)

ให้กับผู้ปฏิบัติงานในรอบต่อไปและบันทึกสรุปรายรับบริการนวดไทยประจำวัน ณ สิ้นสุดการปฏิบัติงานแต่ละวัน ในสมุดบันทึกงานประจำวัน (Log Book)

ได้อย่างถูกต้องครบถ้วน

2. การประเมินผลความพึงพอใจการให้บริการนวดไทย ต้องสามารถคิดวิเคราะห์และประเมินสถานการณ์ได้ด้วยตนเอง

เพื่อทำการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจเบื้องต้นที่ได้จากผู้รับบริการอย่างถูกต้องครบถ้วนเพื่อประเมินผลความพึงพอใจและส่งต่อข้อมูลให้ผู้ที่เกี่ยวข้อง

(ข) คำอธิบายรายละเอียด

N/A

16. หน่วยสมรรถนะร่วม (ถ้ามี)

N/A

17. อุตสาหกรรมร่วม/กลุ่มอาชีพร่วม (ถ้ามี)

N/A

18. รายละเอียดกระบวนการและวิธีการประเมิน (Assessment Description and Procedure)

18.1 เครื่องมือประเมิณ

- 1) แบบทดสอบข้อเขียน
- 2) แบบบันทึกการสัมภาษณ์

18.2 เครื่องมือประเมิณ

- 1) แบบทดสอบข้อเขียน
- 2) แบบบันทึกการสัมภาษณ์

ดูรายละเอียดจากคู่มือประเมิณ

1. รหัสหน่วยสมรรถนะ 10107
2. ชื่อหน่วยสมรรถนะ แก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าด้านการต้อนรับการบริการนวดไทย
3. ทบทวนครั้งที่ N/A
4. สร้างใหม่ ปรับปรุง

5. สำหรับชื่ออาชีพและรหัสอาชีพ (Occupational Classification)

อาชีพพนักงานต้อนรับการบริการนวดไทย

6. คำอธิบายหน่วยสมรรถนะ (Description of Unit of Competency)

ผู้ผ่านหน่วยสมรรถนะนี้จะมีสมรรถนะทางเทคนิค สามารถคิดวิเคราะห์และประเมินสถานการณ์ได้ด้วยตนเอง

สามารถจัดการแก้ไขปัญหามอบในบริบทที่มีการเปลี่ยนแปลงทั่วไป สามารถตัดสินใจและดำเนินการแก้ไขปัญหามอบหน้าของงานด้านการต้อนรับการบริการนวดไทย

7. สำหรับระดับคุณวุฒิ

1	2	3	4	5	6	7	8
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

8. กลุ่มอาชีพ (Sector)

สาขาการนวดไทย

9. ชื่ออาชีพและรหัสอาชีพอื่นที่หน่วยสมรรถนะนี้สามารถใช้ได้ (ถ้ามี)

N/A

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

พระราชบัญญัติสถานประกอบการเพื่อสุขภาพ พ.ศ.2559

11. สมรรถนะย่อยและเกณฑ์การปฏิบัติงาน (Elements and Performance Criteria)

สมรรถนะย่อย (Element)	เกณฑ์ในการปฏิบัติงาน (Performance Criteria)	วิธีการประเมิน (Assessment)
1010701 ตัดสินใจในการแก้ไขปัญหามอบหน้าของงานด้านการต้อนรับการบริการนวดไทย	1. วิเคราะห์สาเหตุของการเกิดปัญหาได้อย่างถูกต้องตามสถานการณ์ 2. ระบุขั้นตอนการแก้ไขปัญหามอบหน้าของงานด้านการต้อนรับการบริการนวดไทยได้อย่างถูกต้องเหมาะสมตามสถานการณ์และเป็นไปตามขั้นตอนที่กำหนดของสถานประกอบการ 3. เลือกแนวทางการแก้ไขปัญหามอบหน้าของงานด้านการต้อนรับการบริการนวดไทยได้อย่างถูกต้องเหมาะสมตามสถานการณ์และเป็นไปตามขั้นตอนที่กำหนดของสถานประกอบการ	การสัมภาษณ์
1010702 ดำเนินการแก้ไขปัญหามอบหน้าของงานด้านการต้อนรับการบริการนวดไทย	1. วิเคราะห์ลักษณะของปัญหามอบหน้าของงานด้านการต้อนรับการบริการนวดไทยได้อย่างถูกต้องตามสถานการณ์ 2. แก้ไขปัญหามอบหน้าของงานด้านการต้อนรับการบริการนวดไทย ได้อย่างถูกต้องเหมาะสมตามสถานการณ์และเป็นไปตามขั้นตอนที่กำหนดของสถานประกอบการ	การสัมภาษณ์

12. ความรู้และทักษะก่อนหน้าที่จำเป็น (Pre-requisite Skill & Knowledge)

ความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับการให้บริการนวดไทย

13. ทักษะและความรู้ที่ต้องการ (Required Skills and Knowledge)

(ก) ความต้องการด้านทักษะ

ทักษะในการวิเคราะห์สาเหตุของการเกิดปัญหา และการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า

(ข) ความต้องการด้านความรู้

1. ความรู้เกี่ยวกับงานบริการนวดไทย
2. ความรู้เกี่ยวกับการบริการต้อนรับลูกค้าและการบริหารความพึงพอใจของลูกค้า

14. หลักฐานที่ต้องการ (Evidence Guide)

(ก) หลักฐานการปฏิบัติงาน (Performance Evidence)

1. เอกสารรับรองการปฏิบัติงาน เช่น หนังสือรับรองประสบการณ์การทำงานจากสถานประกอบการ แบบประเมินงานจากหัวหน้างาน แฟ้มสะสมงาน เช่น ภาพถ่ายสมุดบันทึกการปฏิบัติงานประจำวัน (Log Book)

2. เอกสารประเมินผลจากการสัมภาษณ์

(ข) หลักฐานความรู้ (Knowledge Evidence)

1. เอกสารรับรองผลการเรียนหรือผลการอบรม

2. เอกสารประเมินผลจากข้อสอบข้อเขียน

3. เอกสารประเมินผลจากการสัมภาษณ์

(ค) คำแนะนำในการประเมิน

พิจารณาจากร่องรอยหลักฐานที่เกี่ยวข้อง ทั้งหลักฐานด้านปฏิบัติงาน และหลักฐานด้านความรู้

(ง) วิธีการประเมิน

ประเมินความรู้และทักษะโดยใช้การสัมภาษณ์

15. ขอบเขต (Range Statement)

ตัดสินใจและดำเนินการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าของงานด้านการต้อนรับการบริการนวดไทย

(ก) คำแนะนำ

การแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าของงานด้านการต้อนรับการบริการนวดไทยต้องสามารถคิดวิเคราะห์และประเมินสถานการณ์ได้ด้วยตนเอง

สามารถจัดการแก้ไขปัญหาในบริบทที่มีการเปลี่ยนแปลงทั่วไป สามารถสรุปวิเคราะห์สาเหตุของการเกิดปัญหา

แยกแยะลักษณะของปัญหาที่เกิดขึ้นเพื่อเลือกแนวทางการแก้ไขปัญหา

รวมทั้งดำเนินการแก้ไขได้อย่างถูกต้องเหมาะสมตามสถานการณ์และเป็นไปตามขั้นตอนที่กำหนดของสถานประกอบการ

(ข) คำอธิบายรายละเอียด

N/A

16. หน่วยสมรรถนะร่วม (ถ้ามี)

N/A

17. อุตสาหกรรมร่วม/กลุ่มอาชีพร่วม (ถ้ามี)

N/A

18. รายละเอียดกระบวนการและวิธีการประเมิน (Assessment Description and Procedure)

18.1 เครื่องมือประเมิน

1) แบบบันทึกการสัมภาษณ์

18.2 เครื่องมือประเมิน

1) แบบบันทึกการสัมภาษณ์

ดูรายละเอียดจากคู่มือประเมิน