



มาตรฐานอาชีพและคุณวุฒิวิชาชีพ
Occupational Standard and Professional Qualifications

สาขาวิชาชีพบริการสุขภาพ สาขาการจัดการอุตสาหกรรมการแพทย์ครบวงจร

จัดทำโดย สถาบันคุณวุฒิวิชาชีพ (องค์การมหาชน)

1. ชื่อมาตรฐานอาชีพ

สาขาวิชาชีพบริการสุขภาพ สาขาการจัดการอุตสาหกรรมการแพทย์ครบวงจร

2. ประวัติการปรับปรุงมาตรฐาน

การทบทวนมาตรฐานอาชีพตามกรอบคุณวุฒิวิชาชีพ (8 ระดับ) ครั้งที่ 2/2566

3. ทะเบียนอ้างอิง (Imprint)

N/A

4. ข้อมูลเบื้องต้น

มาตรฐานอาชีพและคุณวุฒิวิชาชีพ สาขาวิชาชีพบริการสุขภาพ สาขาการจัดการอุตสาหกรรมการแพทย์ครบวงจร

มุ่งเน้นเฉพาะกลุ่มบุคลากรที่ปฏิบัติงานตามโรงพยาบาลหรือหน่วยงานบริการสุขภาพทั้งในองค์กรภาครัฐและเอกชนยังไม่มีใบรับรองคุณวุฒิวิชาชีพเพื่อเป็นหลักฐานตัวชี้วัดได้ว่ากลุ่มวิชาชีพดังกล่าวมีสมรรถนะในตำแหน่งอาชีพ

5. ประวัติการปรับปรุงมาตรฐานในแต่ละครั้ง

N/A

6. ครั้งที่

ครั้งที่ 2

การเปลี่ยนแปลงที่สำคัญ

1. การปรับปรุงให้สอดคล้องกับกรอบคุณวุฒิวิชาชีพ 8 ระดับ
2. การรวมอาชีพนักประชาสัมพันธ์ทางการแพทย์ และอาชีพนักการตลาดทางการแพทย์ เป็นอาชีพสื่อสารการตลาดทางการแพทย์ ให้สอดคล้องกับปัจจุบัน
3. การเปลี่ยนแปลงชื่ออาชีพจากนักโสตทัศนูปกรณ์ทางการแพทย์ เป็น นักโสตทัศนศึกษาทางการแพทย์ เพื่อให้สอดคล้องขอบเขตงานด้านการจัดทำสื่อ
4. การเพิ่มอาชีพนักเวชระเบียน
5. ปรับระดับคุณวุฒิวิชาชีพ
 - 5.1 อาชีพนักโสตทัศนศึกษาทางการแพทย์ ระดับ 2 – 5 เป็น ระดับ 3 – 5
 - 5.2 อาชีพผู้ประกอบอาหารในโรงพยาบาล ระดับ 2 – 3 เป็น ระดับ 3 – 4
 - 5.3 อาชีพนักต้อนรับผู้ป่วย ระดับ 2 – 3 เป็น ระดับ 3
 - 5.4 อาชีพนักเคลื่อนย้ายผู้ป่วย ระดับ 2 -3 เป็น ระดับ 3 – 4
 - 5.5 อาชีพธุรการหอผู้ป่วย ระดับ 1 – 3 เป็น ระดับ 3
 - 5.6 อาชีพนักดูแลเกี่ยวกับศพ ระดับ 1 - 5 เป็น ระดับ 3 – 5

7. คุณวุฒิวิชาชีพที่ครอบคลุม (Professional Qualifications included)

สาขาวิชาชีพบริการสุขภาพ

สาขาการจัดการอุตสาหกรรมการแพทย์ครบวงจร

อาชีพนักต้อนรับผู้ป่วย ระดับ 3

8. คุณวุฒิวิชาชีพที่เกี่ยวข้อง (Related Professional Qualifications)

N/A

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

รหัสหน่วยสมรรถนะ	เนื้อหา
10901	อำนวยความสะดวกแก่ผู้ป่วยและญาติ
10902	ประสานงานทั่วไปภายในหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
10903	ประสานงานกับบุคลากรทางการแพทย์ภายในหน่วยงาน

10. ระดับคุณวุฒิ

10.1 สาขาวิชาชีพบริการสุขภาพ สาขาการจัดการอุตสาหกรรมบริการแพทย์ครบวงจร อาชีพนักต้อนรับผู้ป่วย ระดับ 3

คุณลักษณะของผลการเรียนรู้ (Characteristics of Outcomes)

มีทักษะในการให้ข้อมูล คำแนะนำในการให้บริการในทุกๆจุดบริการ รวมถึงการดูแลผู้ป่วยในด้านต่างๆ เช่น การบอกเส้นทางภายในหน่วยงาน การให้คำแนะนำ รวมถึงการดูแลผู้ป่วยอย่างเป็นมิตร และประสานงานให้ตรงตามความประสงค์ของผู้มาติดต่อ มีความสามารถในการติดต่อประสานงานต่างๆ กับบุคลากรทางการแพทย์ภายในหน่วยงาน และติดต่อประสานงานกับหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้องกับผู้ป่วย ตลอดจนให้คำปรึกษาและแนะนำขั้นตอนการดำเนินการทั่วไปที่เกี่ยวข้องกับการรักษาพยาบาลแก่ผู้ป่วยและญาติในเบื้องต้นได้

การเลื่อนระดับคุณวุฒิวิชาชีพ (Qualification Pathways)

ผู้ที่เข้าสู่ระดับคุณวุฒิวิชาชีพ อาชีพนักต้อนรับผู้ป่วย ระดับ 3 ต้องสำเร็จการศึกษาไม่ต่ำกว่าระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง (ปวส.) หรือเทียบเท่า และต้องมีประสบการณ์ทำงานด้านการต้อนรับหรือด้านที่เกี่ยวข้องไม่ต่ำกว่า 1 ปี โดยมีหลักฐานเอกสารรับรอง

หลักเกณฑ์การต่ออายุหนังสือรับรองมาตรฐานอาชีพ

N/A

กลุ่มบุคคลในอาชีพ (Target Group)

เจ้าหน้าที่ต้อนรับและอำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้บริการ

หน่วยสมรรถนะ (หน่วยสมรรถนะทั้งหมดของคุณวุฒิวิชาชีพนี้)

- 10901 อำนวยความสะดวกแก่ผู้ป่วยและญาติ
- 10902 ประสานงานทั่วไปภายในหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
- 10903 ประสานงานกับบุคลากรทางการแพทย์ภายในหน่วยงาน

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	
	รหัส	คำอธิบาย	รหัส	คำอธิบาย
พัฒนาศักยภาพของบุคลากรที่ปฏิบัติงานสนับสนุนการดำเนินงานทางการแพทย์ให้สอดคล้องกับมาตรฐานสากล	10	บุคลากรมีศักยภาพในการปฏิบัติงานสนับสนุนการพัฒนากระบวนการของหน่วยงาน และสนับสนุนการดำเนินงานทางการแพทย์อย่างมีคุณภาพและมีประสิทธิภาพ บุคลากรมีศักยภาพในการปฏิบัติงาน	109	ต้อนรับและอำนวยความสะดวกแก่ผู้ป่วยและญาติ

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 Key Function		หน่วยสมรรถนะ Unit of Competence		หน่วยสมรรถนะย่อย Element of Competence	
รหัส	คำอธิบาย	รหัส	คำอธิบาย	รหัส	คำอธิบาย
109	ต้อนรับและอำนวยความสะดวกผู้ป่วยและญาติ	10901	อำนวยความสะดวกแก่ผู้ป่วยและญาติ	10901.01	ให้การต้อนรับผู้มาติดต่อกับทางหน่วยงาน
				10901.02	อำนวยความสะดวกในด้านสถานที่ ห้องรับรอง ห้องพักของผู้ป่วยและญาติ
				10901.03	แก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าและเสนอทางออกเพื่อให้ผู้ป่วยและญาติเกิดความพึงพอใจ
				10901.04	ปฏิบัติตามหลักเกณฑ์ของการให้บริการตามคำประกาศสิทธิและข้อพึงปฏิบัติต่อผู้ป่วยและญาติ
		10902	ประสานงานทั่วไปภายในหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	10902.01	ประสานงานเรื่องทั่วไปกับหน่วยบริการต่างๆ ที่เกี่ยวข้องในการรักษา
				10902.02	ประสานงานเรื่องทั่วไปกับหน่วยบริการต่างๆ ที่ไม่เกี่ยวข้องกับการรักษาพยาบาล
		10903	ประสานงานกับบุคลากรทางการแพทย์ภายในหน่วยงาน	10903.01	ติดต่อประสานงานบุคลากรทางการแพทย์ภายในหน่วยงาน
				10903.02	ให้คำแนะนำและข้อมูลด้านการรักษาพยาบาลแก่ผู้ป่วยและญาติ
				10903.03	ปฏิบัติตามหลักเกณฑ์ของการให้บริการตามคำประกาศสิทธิและข้อพึงปฏิบัติต่อผู้ป่วยและญาติ

คำอธิบาย

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

1. รหัสหน่วยสมรรถนะ 10901
2. ชื่อหน่วยสมรรถนะ อำนวยความสะดวกแก่ผู้ป่วยและญาติ
3. ทบทวนครั้งที่ 2 / 2566
4. สร้างใหม่ ☐ ปรับปรุง ☒

5. สำหรับชื่ออาชีพและรหัสอาชีพ (Occupational Classification)

(รหัส ISCO 4229) นักต้อนรับผู้ป่วย

6. คำอธิบายหน่วยสมรรถนะ (Description of Unit of Competency)

ให้การต้อนรับผู้มาติดต่อกับทางหน่วยงาน อำนวยความสะดวกในด้านสถานที่ ห้องรับรอง ห้องพักของผู้ป่วยและญาติ สามารถรับฟังข้อเสนอแนะหรือคำตำหนิจากผู้ป่วยและญาติอย่างสุภาพรวมทั้งการเสนอวิธีการแก้ปัญหาเพื่อให้ผู้ป่วยและญาติเกิดความพึงพอใจในการบริการ

7. สำหรับระดับคุณวุฒิ

1	2	3	4	5	6	7	8
☐	☐	☒	☐	☐	☐	☐	☐

8. กลุ่มอาชีพ (Sector)

นักต้อนรับผู้ป่วย

9. ชื่ออาชีพและรหัสอาชีพอื่นที่หน่วยสมรรถนะนี้สามารถใช้ได้ (ถ้ามี)

N/A

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

- คำประกาศสิทธิและข้อพึงปฏิบัติของผู้ป่วย
- พระราชบัญญัติ การสาธารณสุข พ.ศ.2535
- พระราชบัญญัติว่าด้วยการกระทำความผิดเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2560

11. สมรรถนะย่อยและเกณฑ์การปฏิบัติงาน (Elements and Performance Criteria)

สมรรถนะย่อย (Element)	เกณฑ์ในการปฏิบัติงาน (Performance Criteria)	วิธีการประเมิน (Assessment)
10901.01 ให้การต้อนรับผู้มาติดต่อกับทางหน่วยงาน	1. ต้อนรับผู้มาติดต่อกับหน่วยงานด้วยอัธยาศัยและมิตรไมตรีจิต อันดีงาม 2. ประสานงานให้ตรงความประสงค์ของผู้มาติดต่อ 3. ตอบข้อซักถามเกี่ยวกับหน่วยงานแก่ผู้มาติดต่อสอบถาม	ข้อสอบข้อเขียน
10901.02 อำนวยความสะดวกในด้านสถานที่ ห้องรับรอง ห้องพักของผู้ป่วยและญาติ	1. ประสานหน่วยงานภายในเพื่ออำนวยความสะดวกให้ผู้ป่วยและญาติ 2. แนะนำหรือพาผู้ป่วยและญาติไปยังหน่วยงานต่างๆได้ถูกต้อง	ข้อสอบข้อเขียน
10901.03 แก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าและเสนอทางออกเพื่อให้ผู้ป่วยและญาติเกิดความพึงพอใจ	1. แก้ปัญหาทั่วๆไปหรือไม่ร้ายแรงได้ 2. รับฟังข้อเสนอแนะหรือคำตำหนิจากผู้ป่วยและญาติอย่างสุภาพ 3. เสนอวิธีแก้ปัญหาแก่ผู้ป่วยและญาติอย่างเป็นมิตร	ข้อสอบข้อเขียน
10901.04 ปฏิบัติตามหลักเกณฑ์ของการให้บริการตามคำประกาศสิทธิและข้อพึงปฏิบัติต่อผู้ป่วยและญาติ	1. ปฏิบัติงานต่อผู้ป่วยและญาติอย่างเท่าเทียมกัน 2. ให้บริการแก่ผู้ป่วยและญาติอย่างเป็นมิตร	การสัมภาษณ์

12. ความรู้และทักษะก่อนหน้าที่จำเป็น (Pre-requisite Skill & Knowledge)

N/A

13. ทักษะและความรู้ที่ต้องการ (Required Skills and Knowledge)

(ก) ความต้องการด้านทักษะ

1. มีทักษะในการแก้ปัญหาเฉพาะหน้า
2. มีทักษะในการสื่อสารและประสานงานกับผู้เกี่ยวข้องอย่างเป็นมิตร

(ข) ความต้องการด้านความรู้

1. มีความรู้เกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปขององค์กร
2. มีความรู้เกี่ยวกับขั้นตอนการประสานงานภายในองค์กร

14. หลักฐานที่ต้องการ (Evidence Guide)

หลักฐานที่ต้องการจะกำหนดข้อแนะนำเกี่ยวกับการประเมินและควรที่จะใช้ประกอบร่วมกันกับเกณฑ์การปฏิบัติงาน (Performance Criteria) และความรู้ที่ต้องการ (Required Skill and Knowledge)

(ก) หลักฐานการปฏิบัติงาน (Performance Evidence)

1. เอกสาร/หลักฐานการอบรมเชิงปฏิบัติการ
2. เอกสาร/หลักฐานที่เกี่ยวข้อง

(ข) หลักฐานความรู้ (Knowledge Evidence)

1. ผลการทดสอบความรู้
2. เอกสาร/หลักฐานที่เกี่ยวข้อง

(ค) คำแนะนำในการประเมิน

ผู้เข้ารับการประเมินต้องผ่านการประเมินที่ครอบคลุมในทุกสมรรถนะย่อยขอบเขตความรู้และทักษะที่กำหนดในกรณีที่ได้รับประเมินผ่านไม่ครบตามเกณฑ์กำหนด ผู้ประเมินต้องแจ้งหน่วยสมรรถนะและสมรรถนะย่อยที่ไม่ผ่านให้ผู้รับการประเมินไปทบทวนสมรรถนะที่ยังไม่ผ่านและสามารถกลับมาทดสอบสมรรถนะใหม่อีกครั้ง

(ง) วิธีการประเมิน

1. การประเมินความรู้และทักษะปฏิบัติในหน่วยสมรรถนะนี้ จะต้องดำเนินการโดยองค์กรที่มีหน้าที่รับรองสมรรถนะของบุคคลตามมาตรฐานอาชีพที่ขึ้นทะเบียนเท่านั้น
2. การประเมินความรู้ในหน่วยสมรรถนะนี้ กำหนดให้ทำข้อสอบแบบปรนัย 4 ตัวเลือกและการสอบสัมภาษณ์

15. ขอบเขต (Range Statement)

ขอบเขต หมายถึง การปฏิบัติงานและสภาพแวดล้อมอื่น ๆ

หรือสถานการณ์อื่น ๆ

ที่มีผลกระทบต่อการทำงานรวมถึงเครื่องมืออุปกรณ์เทคโนโลยีทรัพยากรที่ใช้หรือข้อกำหนดอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง

(ก) คำแนะนำ

1. สำหรับผู้เข้ารับการประเมินในหน่วยสมรรถนะนี้ ต้องมีทักษะในการต้อนรับผู้ป่วยและญาติด้วยความสุภาพและเป็นมิตร รวมถึงมีทักษะในการอำนวยความสะดวกด้านต่างๆ แก่ผู้ป่วยและญาติ ซึ่งผู้เข้ารับการประเมินควรเตรียมหลักฐานที่เกี่ยวข้องกับหน่วยสมรรถนะนี้ทั้งหลักฐานการปฏิบัติงานและหลักฐานความรู้มาเพื่อประกอบการพิจารณาด้วย
2. สำหรับเจ้าหน้าที่สอบจะต้องพิจารณาหลักฐานการปฏิบัติงานและหลักฐานความรู้ให้ตรงตามที่ระบุไว้ในหน่วยสมรรถนะนี้

(ข) คำอธิบายรายละเอียด

1. สิ่งอำนวยความสะดวก หมายถึง เครื่องมือเครื่องใช้ หรืออุปกรณ์ใดๆ ที่ช่วยให้เกิดความสะดวกสบายในการดำเนินกิจกรรมต่างๆ
2. ปัญหาทั่วไป หมายถึง ความผิดพลาดหรืออุปสรรคในเรื่องการดำเนินกิจกรรมที่กระทำอยู่เป็นปกติ ซึ่งก่อให้เกิดความเสียหายไม่รุนแรง สามารถแก้ไขได้ง่ายและรวดเร็ว

16. หน่วยสมรรถนะร่วม (ถ้ามี)

N/A

17. อุตสาหกรรมร่วม/กลุ่มอาชีพร่วม (ถ้ามี)

N/A

18. รายละเอียดกระบวนการและวิธีการประเมิน (Assessment Description and Procedure)

1. ทดสอบความรู้โดยใช้แบบทดสอบความรู้
2. ทดสอบจรรยาบรรณในการปฏิบัติงานโดยการสัมภาษณ์
2. ใช้เอกสาร/หลักฐาน

1. รหัสหน่วยสมรรถนะ 10902
2. ชื่อหน่วยสมรรถนะ ประสานงานทั่วไปภายในหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
3. ทบทวนครั้งที่ 2 / 2566
4. สร้างใหม่ ☐ ปรับปรุง ☒

5. สำหรับชื่ออาชีพและรหัสอาชีพ (Occupational Classification)

(รหัส ISCO 4229) นักต้อนรับผู้ป่วย

6. คำอธิบายหน่วยสมรรถนะ (Description of Unit of Competency)

อำนวยความสะดวกในการประสานงานด้านการบริการของหน่วยงานในเรื่องทั่วไปที่ไม่เกี่ยวข้องกับการรักษาและทั้งที่เกี่ยวข้องกับการรักษา

7. สำหรับระดับคุณวุฒิ

1	2	3	4	5	6	7	8
☐	☐	☒	☐	☐	☐	☐	☐

8. กลุ่มอาชีพ (Sector)

นักต้อนรับผู้ป่วย

9. ชื่ออาชีพและรหัสอาชีพอื่นที่หน่วยสมรรถนะนี้สามารถใช้ได้ (ถ้ามี)

N/A

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

- คำประกาศสิทธิและข้อพึงปฏิบัติของผู้ป่วย
- พระราชบัญญัติ การสาธารณสุข พ.ศ.2535
- พระราชบัญญัติว่าด้วยการกระทำความผิดเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2560

11. สมรรถนะย่อยและเกณฑ์การปฏิบัติงาน (Elements and Performance Criteria)

สมรรถนะย่อย (Element)	เกณฑ์ในการปฏิบัติงาน (Performance Criteria)	วิธีการประเมิน (Assessment)
10902.01 ประสานงานเรื่องทั่วไปกับหน่วยบริการต่างๆ ที่เกี่ยวข้องในการรักษา	1. ให้คำแนะนำและขั้นตอนการเข้ารับการรักษาในแผนกต่างๆ แก่ผู้ป่วยและญาติ 2. ติดต่อประสานงานบุคลากรภายในหน่วยรักษาพยาบาลที่เกี่ยวข้อง	ข้อสอบข้อเขียน
10902.02 ประสานงานเรื่องทั่วไปกับหน่วยบริการต่างๆ ที่ไม่เกี่ยวข้องกับการรักษาพยาบาล	1. ให้คำปรึกษาและแนะนำขั้นตอนการดำเนินการทั่วไปที่ไม่เกี่ยวข้องกับการรักษาพยาบาลแก่ผู้ป่วยและญาติ 2. ติดต่อประสานงานภายในที่ไม่เกี่ยวข้องกับการรักษา	ข้อสอบข้อเขียน

12. ความรู้และทักษะก่อนหน้าที่จำเป็น (Pre-requisite Skill & Knowledge)

N/A

13. ทักษะและความรู้ที่ต้องการ (Required Skills and Knowledge)

(ก) ความต้องการด้านทักษะ

- ทักษะในการสื่อสาร

(ข) ความต้องการด้านความรู้

- มีความรู้เกี่ยวกับขั้นตอนการติดต่อประสานงานกับบุคลากรทางการแพทย์ภายในหน่วยงาน
- มีความรู้เกี่ยวกับการประสานงานหน่วยบริการต่างๆที่เกี่ยวข้องในการรักษา
- มีความรู้เกี่ยวกับตำแหน่งของห้องบริการทางการแพทย์ฝ่ายต่างๆภายในหน่วยงาน

14. หลักฐานที่ต้องการ (Evidence Guide)

หลักฐานที่ต้องการจะกำหนดข้อแนะนำเกี่ยวกับการประเมินและควรที่จะใช้ประกอบร่วมกันกับเกณฑ์การปฏิบัติงาน (Performance Criteria) และความรู้ที่ต้องการ (Required Skill and Knowledge)

(ก) หลักฐานการปฏิบัติงาน (Performance Evidence)

1. เอกสาร/หลักฐานการอบรมเชิงปฏิบัติการ
2. แฟ้มสะสมผลงาน หรือ
3. เอกสาร/หลักฐานที่เกี่ยวข้อง

(ข) หลักฐานความรู้ (Knowledge Evidence)

1. ผลการทดสอบความรู้
2. เอกสาร/หลักฐานที่เกี่ยวข้อง

(ค) คำแนะนำในการประเมิน

ผู้เข้ารับการประเมินต้องผ่านการประเมินที่ครอบคลุมในทุกสมรรถนะย่อยขอบเขตความรู้และทักษะที่กำหนดในกรณีที่ได้รับประเมินผ่านไม่ครบตามเกณฑ์กำหนด ผู้ประเมินต้องแจ้งหน่วยสมรรถนะและสมรรถนะย่อยที่ไม่ผ่านให้ผู้รับการประเมินไปทบทวนสมรรถนะที่ยังไม่ผ่านและสามารถกลับมาทดสอบสมรรถนะใหม่อีกครั้ง

(ง) วิธีการประเมิน

1. การประเมินความรู้และทักษะปฏิบัติในหน่วยสมรรถนะนี้ จะต้องดำเนินการโดยองค์กรที่มีหน้าที่รับการรักษาหรือรับรองสมรรถนะของบุคคลตามมาตรฐานอาชีพที่ขึ้นทะเบียนเท่านั้น
2. การประเมินความรู้ในหน่วยสมรรถนะนี้ กำหนดให้ทำการข้อสอบแบบปรนัย 4 ตัวเลือก และการสอบสัมภาษณ์

15. ขอบเขต (Range Statement)

ขอบเขตหมายถึง การปฏิบัติงานและสภาพแวดล้อมอื่น ๆ หรือสถานการณ์อื่น ๆ ที่มีผลกระทบต่อการทำงานรวมถึงเครื่องมือ อุปกรณ์ เทคโนโลยีทรัพยากรที่ใช้หรือข้อกำหนดอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง

(ก) คำแนะนำ

1. สำหรับผู้เข้ารับการประเมินในหน่วยสมรรถนะนี้ ต้องมีทักษะในการประสานงานกับบุคลากรทางการแพทย์หรือหน่วยงานบริการต่างๆ ในเรื่องทั่วไปทั้งที่เกี่ยวข้องและไม่เกี่ยวข้องกับการรักษาผู้ป่วย ซึ่งผู้เข้ารับการประเมินควรเตรียมหลักฐานที่เกี่ยวข้องกับหน่วยสมรรถนะนี้ทั้งหลักฐานการปฏิบัติงานและหลักฐานความรู้มาเพื่อประกอบการพิจารณาด้วย
2. สำหรับเจ้าหน้าที่สอบจะต้องพิจารณาหลักฐานการปฏิบัติงานและหลักฐานความรู้ให้ตรงตามที่ระบุไว้ในหน่วยสมรรถนะนี้

(ข) คำอธิบายรายละเอียด

ไม่มี

16. หน่วยสมรรถนะร่วม (ถ้ามี)

N/A

17. อุตสาหกรรมร่วม/กลุ่มอาชีพร่วม (ถ้ามี)

N/A

18. รายละเอียดกระบวนการและวิธีการประเมิน (Assessment Description and Procedure)

1. ทดสอบความรู้โดยใช้แบบทดสอบความรู้
2. ใช้เอกสาร/หลักฐาน

1. รหัสหน่วยสมรรถนะ10903
2. ชื่อหน่วยสมรรถนะประสานงานกับบุคลากรทางการแพทย์ภายในหน่วยงาน
3. ทบทวนครั้งที่2 / 2566
4. สร้างใหม่

☐

ปรับปรุง

☒

5. สำหรับชื่ออาชีพและรหัสอาชีพ (Occupational Classification)

(รหัส ISCO 4229) นักต้อนรับผู้ป่วย

6. คำอธิบายหน่วยสมรรถนะ (Description of Unit of Competency)

ติดต่อประสานงานบุคลากรทางการแพทย์ภายในหน่วยงาน ให้คำแนะนำและข้อมูลด้านการรักษาพยาบาลแก่ผู้ป่วยและญาติ เพื่อช่วยเหลือผู้ป่วยในการเข้ารับการรักษา

7. สำหรับระดับคุณวุฒิ

1	2	3	4	5	6	7	8
☐	☐	☒	☐	☐	☐	☐	☐

8. กลุ่มอาชีพ (Sector)

นักต้อนรับผู้ป่วย

9. ชื่ออาชีพและรหัสอาชีพอื่นที่หน่วยสมรรถนะนี้สามารถใช้ได้ (ถ้ามี)

N/A

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

1. คำประกาศสิทธิและข้อพึงปฏิบัติของผู้ป่วย
2. พระราชบัญญัติ การสาธารณสุข พ.ศ.2535
3. พระราชบัญญัติว่าด้วยการกระทำความผิดเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2560

11. สมรรถนะย่อยและเกณฑ์การปฏิบัติงาน (Elements and Performance Criteria)

สมรรถนะย่อย (Element)	เกณฑ์ในการปฏิบัติงาน (Performance Criteria)	วิธีการประเมิน (Assessment)
10903.01 ติดต่อประสานงานบุคลากรทางการแพทย์ภายในหน่วยงาน	1. ติดต่อฝ่ายพยาบาลเพื่อช่วยเหลือผู้ป่วยในการเข้ารับการรักษา 2. ติดต่อแพทย์เพื่อช่วยเหลือผู้ป่วยในการเข้ารับการรักษา	ข้อสอบข้อเขียน
10903.02 ให้คำแนะนำและข้อมูลด้านการรักษาพยาบาลแก่ผู้ป่วยและญาติ	1. ให้คำปรึกษาและแนะนำขั้นตอนการดำเนินการทั่วไปที่เกี่ยวข้องกับการรักษาพยาบาลแก่ผู้ป่วยและญาติ 2. ติดต่อประสานงานภายในที่เกี่ยวข้องกับการรักษาพยาบาล	ข้อสอบข้อเขียน
10903.03 ปฏิบัติตามหลักเกณฑ์ของการให้บริการตามคำประกาศสิทธิและข้อพึงปฏิบัติต่อผู้ป่วยและญาติ	1. ให้ข้อมูลแก่ผู้ป่วยที่เป็นจริงและเพียงพอเกี่ยวกับการเจ็บป่วย การตรวจ และการรักษา ภายใต้ขอบเขตหน้าที่ 2. ปฏิบัติงานต่อผู้ป่วยและญาติอย่างเท่าเทียมกัน 3. ให้บริการแก่ผู้ป่วยและญาติอย่างเป็นมิตร	การสัมภาษณ์

12. ความรู้และทักษะก่อนหน้าที่จำเป็น (Pre-requisite Skill & Knowledge)

N/A

13. ทักษะและความรู้ที่ต้องการ (Required Skills and Knowledge)

(ก) ความต้องการด้านทักษะ

1. มีทักษะในการแก้ปัญหาเฉพาะหน้า
2. มีทักษะในการสื่อสารและประสานงานกับผู้เกี่ยวข้องอย่างเป็นมิตร

(ข) ความต้องการด้านความรู้

1. มีความรู้เกี่ยวกับขั้นตอนการติดต่อประสานงานกับบุคลากรทางการแพทย์ภายในหน่วยงาน
2. มีความรู้เกี่ยวกับการประสานงานหน่วยบริการต่างๆที่เกี่ยวข้องในการรักษา
3. มีความรู้ในเรื่องขั้นตอนการดำเนินการทั่วไปที่เกี่ยวข้องกับการรักษาพยาบาลแก่ผู้ป่วยและญาติ

14. หลักฐานที่ต้องการ (Evidence Guide)

หลักฐานที่ต้องการจะกำหนดข้อแนะนำเกี่ยวกับการประเมินและควรที่จะใช้ประกอบร่วมกันกับเกณฑ์การปฏิบัติงาน (Performance Criteria) และความรู้ที่ต้องการ (Required Skill and Knowledge)

(ก) หลักฐานการปฏิบัติงาน (Performance Evidence)

1. เอกสาร/หลักฐานรับรองการทำงาน
2. เอกสาร/หลักฐานการอบรมเชิงปฏิบัติการ
3. เอกสาร/หลักฐานที่เกี่ยวข้อง
4. ผลการสังเกตการณ์จากการปฏิบัติงาน

(ข) หลักฐานความรู้ (Knowledge Evidence)

1. ผลการทดสอบความรู้
2. เอกสาร/หลักฐานที่เกี่ยวข้อง

(ค) คำแนะนำในการประเมิน

ผู้เข้ารับการประเมินต้องผ่านการประเมินที่ครอบคลุมในทุกสมรรถนะย่อยขอบเขตความรู้และทักษะที่กำหนดในกรณีที่ได้รับประเมินผ่านไม่ครบตามเกณฑ์กำหนด ผู้ประเมินต้องแจ้งหน่วยสมรรถนะและสมรรถนะย่อยที่ไม่ผ่านให้ผู้รับการประเมินไปทบทวนสมรรถนะที่ยังไม่ผ่านและสามารถกลับมาทดสอบสมรรถนะใหม่อีกครั้ง

(ง) วิธีการประเมิน

1. การประเมินความรู้และทักษะปฏิบัติในหน่วยสมรรถนะนี้ จะต้องดำเนินการโดยองค์กรที่มีหน้าที่รับรองสมรรถนะของบุคคลตามมาตรฐานอาชีพที่ขึ้นทะเบียนเท่านั้น
2. การประเมินความรู้ในหน่วยสมรรถนะนี้ กำหนดให้ทำการข้อสอบแบบปรนัย 4 ตัวเลือกและการสอบสัมภาษณ์

15. ขอบเขต (Range Statement)

ขอบเขตหมายถึงการปฏิบัติงานและสภาพแวดล้อมอื่น ๆ หรือสถานการณ์อื่น ๆ ที่มีผลกระทบต่อการทำงานรวมถึงเครื่องมืออุปกรณ์เทคโนโลยีทรัพยากรที่ใช้หรือข้อกำหนดอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง

(ก) คำแนะนำ

1. สำหรับผู้เข้ารับการประเมินในหน่วยสมรรถนะนี้ ต้องมีทักษะในการประสานงานกับบุคลากรทางการแพทย์หรือหน่วยงานบริการต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการรักษาผู้ป่วย ซึ่งผู้เข้ารับการประเมินควรเตรียมหลักฐานที่เกี่ยวข้องกับหน่วยสมรรถนะนี้ ทั้งหลักฐานการปฏิบัติงานและหลักฐานความรู้มาเพื่อประกอบการพิจารณาด้วย
2. สำหรับเจ้าหน้าที่สอบจะต้องพิจารณาหลักฐานการปฏิบัติงานและหลักฐานความรู้ให้ตรงตามที่ระบุไว้ในหน่วยสมรรถนะนี้

(ข) คำอธิบายรายละเอียด

ไม่มี

16. หน่วยสมรรถนะร่วม (ถ้ามี)

N/A

17. ชุดสาทกรรมร่วม/กลุ่มอาชีพร่วม (ถ้ามี)

N/A

18. รายละเอียดกระบวนการและวิธีการประเมิน (Assessment Description and Procedure)

1. ทดสอบความรู้โดยใช้แบบทดสอบความรู้
2. ทดสอบการปฏิบัติงานโดยการสัมภาษณ์
3. ใช้เอกสาร/หลักฐาน