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
56.4 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 สาขาการจัดการอุตสาหกรรมการแพทย์ครบวงจร อาชีพนักต้อนรับผู้ป่วย ระดับ 3

คุณลักษณะของผลการเรียนรู้ (Characteristics of Outcomes)

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

การเลื่อนระดับคุณวุฒิวิชาชีพ (Qualification Pathways)

ผู้ที่จะเข้าสู่ระดับคุณวุฒิวิชาชีพ 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	
คำอธิบาย	**รหัส**	**คำอธิบาย**	**รหัส**	**คำอธิบาย**
พัฒนาศักยภาพของบุคลากรที่ปฏิบัติงานสนับสนุนการดำเนินงานทางการแพทย์ให้สอดคล้องกับมาตรฐานสากล	10	บุคลากรมีศักยภาพในการปฏิบัติงานสนับสนุนการพัฒนาระบบต่างๆของหน่วยงาน และสนับสนุนการดำเนินงานทางการแพทย์อย่างมีคุณภาพและมีประสิทธิภาพ บุคลากรมีศักยภาพในการปฏิบัติงาน	109	ต้อนรับและอำนวยความสะดวกผู้ป่วยและญาติ

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**
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) เป็นแผนผังที่ใช้วิเคราะห์หน้าที่งานหลังจากได้หน้าที่หลัก (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)

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)
10901.01 ให้การต้อนรับผู้มาติดต่อกับทางหน่วยงาน	1. ต้อนรับผู้มาติดต่อกับหน่วยงานด้วยอัธยาศัยและมิตรไมตรีจิตอันดีงาม 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

ผู้เข้ารับการประเมินต้องผ่านการประเมินที่ครอบคลุมในทุกสมรรถนะย่อยขอบเขตความรู้และทักษะที่กำหนดในกรณีที่ผู้รับการประเมินผ่านไม่ครบตามเกณฑ์กำหนด ผู้ประเมินต้องแจ้งหน่วยสมรรถนะและสมรรถนะย่อยที่ไม่ผ่านให้ผู้รับการประเมินไปทบทวนสมรรถนะที่ยังไม่ผ่านและสามารถกลับมาทดสอบสมรรถนะใหม่อีกครั้ง

(ง) วิธีการประเมิน

1. การประเมินความรู้และทักษะปฏิบัติในหน่วยสมรรถนะนี้ จะต้องดำเนินการโดยองค์กรที่มีหน้าที่รับการรับรองสมรรถนะของบุคคลตามมาตรฐานอาชีพที่ขึ้นทะเบียนเท่านั้น
2. การประเมินความรู้ในหน่วยสมรรถนะนี้ กำหนดให้ทำข้อสอบแบบปรนัย 4 ตัวเลือกและการสอบสัมภาษณ์

15. ขอบเขต (Range Statement)

ขอบเขตหมายถึงการปฏิบัติงานและสภาพแวดล้อมอื่นๆ หรือสถานการณ์อื่นๆ ที่มีผลกระทบต่อการทำงานรวมถึงเครื่องมืออุปกรณ์เทคโนโลยีทรัพยากรที่ใช้หรือข้อกำหนดอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง

(ก) คำแนะนำ

1. สำหรับผู้เข้ารับการประเมินในหน่วยสมรรถนะนี้ ต้องมีทักษะในการต้อนรับผู้ป่วยและญาติด้วยความสุภาพและเป็นมิตร รวมถึงมีทักษะในการอำนวยความสะดวกด้านต่างๆ แก่ผู้ป่วยและญาติ ซึ่งผู้เข้ารับการประเมินควรเตรียมหลักฐานที่เกี่ยวข้องกับหน่วยสมรรถนะนี้ทั้งหลักฐานการปฏิบัติงานและหลักฐานความรู้มาเพื่อประกอบการพิจารณาด้วย
2. สำหรับเจ้าหน้าที่สอบจะต้องพิจารณาหลักฐานการปฏิบัติงานและหลักฐานความรู้ให้ตรงตามที่ระบุไว้ในหน่วยสมรรถนะนี้

(ข) คำอธิบายรายละเอียด

1. สิ่งอำนวยความสะดวก หมายถึง เครื่องมือเครื่องใช้ หรืออุปกรณ์ใดๆ ที่ช่วยให้เกิดความสะดวกสบายในการดำเนินกิจกรรมต่างๆ
2. ปัญหาทั่วไป หมายถึง ความผิดพลาดหรืออุปสรรค์ในเรื่องการดำเนินกิจกรรมที่กระทำอยู่เป็นปกติ 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)

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)
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

1. ทักษะในการสื่อสาร

(ข) ความต้องการด้านความรู้

1. มีความรู้เกี่ยวกับขั้นตอนการติดต่อประสานงานกับบุคลากรทางการแพทย์ภายในหน่วยงาน
2. มีความรู้เกี่ยวกับการประสานงานหน่วยบริการต่างๆที่เกี่ยวข้องในการรักษา
3. 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

ผู้เข้ารับการประเมินต้องผ่านการประเมินที่ครอบคลุมในทุกสมรรถนะย่อยขอบเขตความรู้และทักษะที่กำหนดในกรณีที่ผู้รับการประเมินผ่านไม่ครบตามเกณฑ์กำหนด ผู้ประเมินต้องแจ้งหน่วยสมรรถนะและสมรรถนะย่อยที่ไม่ผ่านให้ผู้รับการประเมินไปทบทวนสมรรถนะที่ยังไม่ผ่านและสามารถกลับมาทดสอบสมรรถนะใหม่อีกครั้ง

(ง) วิธีการประเมิน

1. การประเมินความรู้และทักษะปฏิบัติในหน่วยสมรรถนะนี้ จะต้องดำเนินการโดยองค์กรที่มีหน้าที่รับการรับรองสมรรถนะของบุคคลตามมาตรฐานอาชีพที่ขึ้นทะเบียนเท่านั้น
2. การประเมินความรู้ในหน่วยสมรรถนะนี้ กำหนดให้ทำการข้อสอบแบบปรนัย 4 ตัวเลือก และการสอบสัมภาษณ์

15. ขอบเขต (Range Statement)

ขอบเขตหมายถึงการปฏิบัติงานและสภาพแวดล้อมอื่นๆ หรือสถานการณ์อื่นๆ ที่มีผลกระทบต่อการทำงานรวมถึงเครื่องมืออุปกรณ์เทคโนโลยีทรัพยากรที่ใช้หรือข้อกำหนดอื่นๆ 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. รหัสหน่วยสมรรถนะ 10903

2. ชื่อหน่วยสมรรถนะ ประสานงานกับบุคลากรทางการแพทย์ภายในหน่วยงาน

3. ทบทวนครั้งที่ 2 / 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

ผู้เข้ารับการประเมินต้องผ่านการประเมินที่ครอบคลุมในทุกสมรรถนะย่อยขอบเขตความรู้และทักษะที่กำหนดในกรณีที่ผู้รับการประเมินผ่านไม่ครบตามเกณฑ์กำหนด ผู้ประเมินต้องแจ้งหน่วยสมรรถนะและสมรรถนะย่อยที่ไม่ผ่านให้ผู้รับการประเมินไปทบทวนสมรรถนะที่ยังไม่ผ่านและสามารถกลับมาทดสอบสมรรถนะใหม่อีกครั้ง

(ง) วิธีการประเมิน

1. การประเมินความรู้และทักษะปฏิบัติในหน่วยสมรรถนะนี้ จะต้องดำเนินการโดยองค์กรที่มีหน้าที่รับการรับรองสมรรถนะของบุคคลตามมาตรฐานอาชีพที่ขึ้นทะเบียนเท่านั้น
2. การประเมินความรู้ในหน่วยสมรรถนะนี้ กำหนดให้ทำการข้อสอบแบบปรนัย 4 ตัวเลือกและการสอบสัมภาษณ์

15. ขอบเขต (Range Statement)

ขอบเขตหมายถึงการปฏิบัติงานและสภาพแวดล้อมอื่นๆ หรือสถานการณ์อื่นๆ ที่มีผลกระทบต่อการทำงานรวมถึงเครื่องมืออุปกรณ์เทคโนโลยีทรัพยากรที่ใช้หรือข้อกำหนดอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง

(ก) คำแนะนำ

1. สำหรับผู้เข้ารับการประเมินในหน่วยสมรรถนะนี้ ต้องมีทักษะในการประสานงานกับบุคลากรทางการแพทย์หรือหน่วยงานบริการต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการรักษาผู้ป่วย ซึ่งผู้เข้ารับการประเมินควรเตรียมหลักฐานที่เกี่ยวข้องกับหน่วยสมรรถนะนี้ ทั้งหลักฐานการปฏิบัติงานและหลักฐานความรู้มาเพื่อประกอบการพิจารณาด้วย
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. ทดสอบการปฏิบัติงานโดยการสัมภาษณ์
3. ใช้เอกสาร/หลักฐาน