



มาตรฐานอาชีพและคุณวุฒิวิชาชีพ  
Occupational Standard and Professional Qualifications

มาตรฐานอาชีพสำหรับสถานประกอบการ สาขาวิชาชีพธุรกิจบริการ  
อาชีพพนักงานอาบน้ำและตัดขนสัตว์เลี้ยง

จัดทำโดย โรงพยาบาลสัตว์ทองหล่อ

## 1. ชื่อมาตรฐานอาชีพ

มาตรฐานอาชีพสำหรับสถานประกอบการ สาขาวิชาชีพธุรกิจบริการ อาชีพพนักงานอาบน้ำและตัดขนสัตว์เลี้ยง

## 2. ประวัติการปรับปรุงมาตรฐาน

N/A

## 3. ทะเบียนอ้างอิง (Imprint)

N/A

## 4. ข้อมูลเบื้องต้น

N/A

## 5. ประวัติการปรับปรุงมาตรฐานในแต่ละครั้ง

N/A

## 6. ครั้งที่

N/A

## 7. คุณวุฒิวิชาชีพที่ครอบคลุม (Professional Qualifications included)

สาขาวิชาชีพธุรกิจบริการ

พนักงานอาบน้ำและตัดขนสัตว์เลี้ยง ระดับ 4

## 8. คุณวุฒิวิชาชีพที่เกี่ยวข้อง (Related Professional Qualifications)

N/A

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

รหัสหน่วยสมรรถนะ	เนื้อหา
10101	อาบน้ำสัตว์เลี้ยง
10102	ให้บริการเสริม ตามความต้องการของลูกค้า
10103	เป่าขนสัตว์เลี้ยง
10104	ตัดขนสัตว์เลี้ยง
10201	รับความต้องการของลูกค้า (ปฏิบัติตามคู่มือ SDI,SOP)
10202	ตรวจสอบหลังการให้บริการ
10203	ส่งมอบสัตว์เลี้ยงคืนลูกค้า

## 10. ระดับคุณวุฒิ

### 10.1 สาขาวิชาชีพธุรกิจบริการ พนักงานอาบน้ำและตัดขนสัตว์เลี้ยง ระดับ 4

#### คุณลักษณะของผลการเรียนรู้ (Characteristics of Outcomes)

ผู้มีสมรรถนะในการทำงานอาบน้ำและตัดขนสัตว์เลี้ยง เฉพาะทางตามหลักการหรือทฤษฎีในการดูแลสัตว์เลี้ยง สามารถตัดสินใจและแก้ปัญหาภายใต้สภาพแวดล้อมการทำงานได้ด้วยตนเองเพื่อควบคุมคุณภาพงาน หรือผลงาน โดยมีสมรรถนะคือ รับความต้องการของลูกค้า ให้บริการอาบน้ำ สัตว์เลี้ยง ให้บริการเสริมในการดูแลสัตว์เลี้ยงตามความต้องการของลูกค้า เป่าขนสัตว์เลี้ยง ตัดขนสัตว์เลี้ยงด้วยปัตตาเลี่ยน ตัดขนสัตว์เลี้ยงด้วยกรรไกร ตรวจสอบเก็บรายละเอียดหลังการให้บริการ ส่งมอบสัตว์เลี้ยงคืนลูกค้า ตามคู่มือระเบียบการปฏิบัติงานการให้บริการอาบน้ำ ตัดขนสัตว์เลี้ยง (SDI) และ คู่มือคุณภาพการให้บริการแผนกอาบน้ำตัดขน (SOP) ตามมาตรฐานการทำงานของโรงพยาบาลสัตว์ทองหล่อ

#### การเลื่อนระดับคุณวุฒิวิชาชีพ (Qualification Pathways)

1. มีอายุไม่ต่ำกว่า 18 ปี บริบูรณ์

2. จบการศึกษาไม่ต่ำกว่าระดับมัธยมศึกษาปีที่ 3 หรือมีประสบการณ์ทำงานอาบนำตัดขนไม่ต่ำกว่า 2 ปี
3. ผ่านการเรียนรู้ การสอนตามหลักสูตร Groomer Academy ของโรงพยาบาลสัตว์ทองหล่อ
4. พนักงานที่ผ่านการประเมินทดลองงาน ในสายงานบริการอาบนำตัดแต่งขนสัตว์เลี้ยงขององค์กร
5. พนักงานที่เป็นระดับ Level 1 และ Level 2 ที่ผ่านการฝึกอบรมและสอบผ่านตามหลักสูตร Functional Grooming ประจำปี

**หลักเกณฑ์การต่ออายุหนังสือรับรองมาตรฐานอาชีพ**

N/A

**กลุ่มบุคคลในอาชีพ (Target Group)**

พนักงานดูแลสัตว์เลี้ยง ช่างตัดแต่งขนสัตว์เลี้ยง

**หน่วยสมรรถนะ (หน่วยสมรรถนะทั้งหมดของคุณวุฒิวิชาชีพนี้)**

- 10101 อาบนำสัตว์เลี้ยง
- 10102 ให้บริการเสริม ตามความต้องการของลูกค้า
- 10103 เป่าขนสัตว์เลี้ยง
- 10104 ตัดขนสัตว์เลี้ยง
- 10201 รับความต้องการของลูกค้า (ปฏิบัติตามคู่มือ SDI,SOP)
- 10202 ตรวจสอบหลังการให้บริการ
- 10203 ส่งมอบสัตว์เลี้ยงคืนลูกค้า

**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
พัฒนางานดูแลบริการสัตว์เลี้ยงให้มีมาตรฐานเป็นที่พึงพอใจของลูกค้า	10	ให้บริการสัตว์เลี้ยงให้เกิดความพึงพอใจต่อลูกค้า	101	ปฏิบัติงานดูแลสัตว์เลี้ยง
			102	ปฏิบัติงานบริการลูกค้า

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		
101	ปฏิบัติงานดูแลสัตว์เลี้ยง	10101	อาบน้ำสัตว์เลี้ยง	10101	แปรงขน		
				1		101012	เช็ดหู
				101013	ตัดเล็บ		
				101014	เตรียมพื้นที่ อุปกรณ์ และผสมแชมพู		
				101015	ชโลมน้ำและแชมพู ลงตัวสัตว์เลี้ยง		
				101016	นวดตัวให้ทั่ว เพื่อให้แชมพูทำความสะอาดได้ทั่วถึง		
				101017	ล้างตัวให้สะอาด		
				101018	เช็ดตัวด้วยผ้าขนหนู และตามด้วยผ้าขนหนู		
		10102	ให้บริการเสริม ตามความต้องการของลูกค้า	10102	ใส่คีมขนาด		
				1		101022	แปรงฟัน
				101023	บีบต่อมกัน		
				101024	อาบไอโซนสปา		
				101025	อาบออนเซ็น		
		10103	เป่าขนสัตว์เลี้ยง	10103	เป่าไดร์ไล่น้ำ		
				1		101032	เป่าขนด้วยไดร์หอย
				101033	เป่าขนในตู้เป่า		
		10104	ตัดขนสัตว์เลี้ยง	10104	ตัดขนสัตว์เลี้ยงด้วยปัตตาเลี่ยน		
				1		101042	ตัดขนสัตว์เลี้ยงด้วยกรรไกร

หน้าที่หลัก Key Function		หน่วยสมรรถนะ Unit of Competence		หน่วยสมรรถนะย่อย Element of Competence	
รหัส	คำอธิบาย	รหัส	คำอธิบาย	รหัส	คำอธิบาย
102	ปฏิบัติงานบริการลูกค้า	10201	รับความต้องการของลูกค้า (ปฏิบัติตามคู่มือ SDI,SOP)	10201	ประเมินชนสัตว์เลี้ยงและตรวจสอบสภาพร่างกายสัตว์เลี้ยง (ปฏิบัติ ตามคู่มือ SDI)
				102012	ตรวจสอบและบันทึก สภาพสัตว์เลี้ยงและทรัพย์สิน
		10202	ตรวจสอบหลังการให้บริการ	10202	ทวนรายการทั้งหมดตามบันทึกการให้บริการอีกครั้ง
				102022	ตรวจสอบสิ่งผิดปกติหลังจากใช้บริการสัตว์เลี้ยง
		10203	ส่งมอบสัตว์เลี้ยงคืนลูกค้า	102023	เก็บรายละเอียดอีกรอบ แปรงชนให้เข้าทรงให้สวยงาม
				10203	ตรวจสอบอีกรอบก่อนส่ง
		102031	ส่งคืนสัตว์เลี้ยงให้ถึงมือเจ้าของ		
		102033	ตรวจสอบสัตว์เลี้ยง และทรัพย์สินร่วมกับเจ้าของ		
		102034	กล่าวลา พร้อมส่งกลับ (SOP)		

**คำอธิบาย**

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

1. รหัสหน่วยสมรรถนะ 10101
2. ชื่อหน่วยสมรรถนะ อาบน้ำสัตว์เลี้ยง
3. ทบทวนครั้งที่ N/A
4. สร้างใหม่  ปรับปรุง

5. สำหรับชื่ออาชีพและรหัสอาชีพ (Occupational Classification)

พนักงานดูแลสัตว์เลี้ยง ช่างตัดแต่งขนสัตว์เลี้ยง

6. คำอธิบายหน่วยสมรรถนะ (Description of Unit of Competency)

เป็นผู้มีความรู้และความสามารถในการอาบน้ำสัตว์เลี้ยง

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)

พนักงานดูแลสัตว์เลี้ยง ช่างตัดแต่งขนสัตว์เลี้ยง

9. ชื่ออาชีพและรหัสอาชีพอื่นที่หน่วยสมรรถนะนี้สามารถใช้ได้ (ถ้ามี)

-

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

-

11. สมรรถนะย่อยและเกณฑ์การปฏิบัติงาน (Elements and Performance Criteria)

สมรรถนะย่อย (Element)	เกณฑ์ในการปฏิบัติงาน (Performance Criteria)	วิธีการประเมิน (Assessment)
101011 แปรงขน	1. เลือกแปรงเพื่อหิวตามประเภทขน ลักษณะขน 2. ใช้หวีตรงสาง ให้ขนคลายตัวกัน 3. แปรงเพื่อให้ขนแตกตัวไม่จับตัวเป็นก้อน 4. ตัดขนที่จับตัวเป็นก้อนสังกะตัง เพื่อลดความเจ็บกับสัตว์เลี้ยง	การสาธิตการปฏิบัติงาน
101012 เช็ดหู	1. ใช้น้ำยาเช็ดหูที่ไม่มีส่วนผสมของแอลกอฮอล์ 2. หยอดน้ำยาลงก้านพันสำลีเช็ดในรูหูให้สะอาด 3. หยอดน้ำยาลงสำลีและเช็ดตามใบหูให้สะอาดไม่มีคราบ	การสาธิตการปฏิบัติงาน
101013 ตัดเล็บ	1. เลือกใช้กรรไกรตัดเล็บที่ถูกต้องกับขนาดสัตว์เลี้ยง 2. ตัดเล็บไม่สั้นเกิน ดูจากเนื้อเล็บจะเป็นสีชมพู 3. ตัดทำมุมเฉียง 45 องศากับเล็บ	การสาธิตการปฏิบัติงาน
101014 เตรียมพื้นที่ อุปกรณ์ และผสมแชมพู	1. จัดระเบียบพื้นที่อ่างอาบน้ำให้มีของเกะกะ หรือเสียงที่เกิดอันตรายกับสัตว์เลี้ยง 2. เตรียมผ้าเช็ดตัว 3. เตรียมผ้าขามัวร์สำหรับดูดซับน้ำ 4. เตรียมผสมแชมพู อัตรา 1:10 ผสมกับน้ำให้เข้ากัน	การสาธิตการปฏิบัติงาน

สมรรถนะย่อย (Element)	เกณฑ์ในการปฏิบัติงาน (Performance Criteria)	วิธีการประเมิน (Assessment)
101015 ชโลมน้ำและแชมพู ลงตัวสัตว์เลี้ยง	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. เปิดน้ำฝักบัวและเปิดน้ำอุ่น โดยนำน้ำมารดที่บริเวณหลังมือเพื่อวัดอุณหภูมิว่าไม่ร้อนหรือเย็น</li> <li>2. ค่อย ๆ ชโลมน้ำที่หน้าอกบ่อยๆ เพื่อลดความตื่นเต้น ตกใจ และปรับตัวเพื่อให้รับรู้ถึงการอาบน้ำ</li> <li>3. ใช้ฝักบัวไล่น้ำให้ทั่วตัว</li> <li>4. ให้ใช้มืออุ้มน้ำแล้วค่อยชโลมลูบที่ศีรษะสัตว์เลี้ยง</li> <li>5. ใช้มือปิดตาและหูเพื่อป้องกันแชมพูเข้าตาและน้ำเข้าหู</li> <li>6. ใช้น้ำจากฝักบัวลดความสูงให้ติดกับศีรษะและไล่ให้ที่ศีรษะและให้นิ้วมือกดที่หูสัตว์เลี้ยงทั้ง 2 ข้างป้องกันน้ำเข้าหู</li> <li>7. ชโลมแชมพูให้ทั่วตัวและใช้มือหรือแปรงในการนวดหรือเน้นตามจุดที่สกปรก</li> </ol>	การสาธิตการปฏิบัติงาน
101016 นวดตัวให้ทั่ว เพื่อให้แชมพูได้ทำความสะอาดได้ทั่วถึง	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. ใช้นิ้วนวดตามตัวและศีรษะให้ผ่อนคลาย</li> <li>2. นวดตามเท้า ขา ให้คลายเมื่อย และเน้นที่บริเวณเท้า</li> <li>3. ไม่ใช้น้ำหนักที่แรงเพราะบางตัวจะไม่ชอบ</li> </ol>	การสาธิตการปฏิบัติงาน
101017 ล้างตัวให้สะอาด	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. ใช้น้ำจากฝักบัวค่อยชโลมตามตัว</li> <li>2. ประคองศีรษะหางขึ้นและให้นิ้วมือปิดหูทั้ง 2 ข้าง ป้องกันน้ำเข้าตาและเข้าหู</li> <li>3. ใช้น้ำล้างตามซอกนิ้วเท้าและร่องแก้ม(สำหรับสัตว์เลี้ยงหน้าสั้น)</li> <li>4. ล้างตัวให้ทั่วโดยบีบตามขนและหางว่าฟองแชมพูหมด</li> </ol>	การสาธิตการปฏิบัติงาน
101018 เช็ดตัวด้วยผ้าขนหนู และตามด้วยผ้าขนหนู	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. ใช้มือช่วยบีบ ไล่น้ำตามลำตัวและขน</li> <li>2. ปล่อยให้สัตว์เลี้ยงสะบัดตัว</li> <li>3. ใช้ผ้าขนหนูซับตาม หวี ลำตัว หาง ขา จนแห้งให้ได้มากที่สุด</li> <li>4. ใช้ผ้าเช็ดตัวเช็ดตามหน้าตา ล่องจุมก ใบหู ตามตัวและซอกนิ้วเท้าอีกรอบ</li> </ol>	การสาธิตการปฏิบัติงาน

12. ความรู้และทักษะก่อนหน้าที่จำเป็น (Pre-requisite Skill & Knowledge)

-

13. ทักษะและความรู้ที่ต้องการ (Required Skills and Knowledge)

(ก) ความต้องการด้านทักษะ

N/A

(ข) ความต้องการด้านความรู้

N/A

14. หลักฐานที่ต้องการ (Evidence Guide)

แบบฟอร์มประเมินจากการให้บริการจริงโดยหัวหน้างาน

15. ขอบเขต (Range Statement)

N/A

16. หน่วยสมรรถนะร่วม (ถ้ามี)

N/A

17. อุตสาหกรรมร่วม/กลุ่มอาชีพร่วม (ถ้ามี)

N/A

18. รายละเอียดกระบวนการและวิธีการประเมิน (Assessment Description and Procedure)

18.1 วิธีการประเมิน

- ประเมินจากการให้บริการจริงโดยหัวหน้างาน

18.2 เครื่องมือ

- แบบฟอร์มประเมินจากการให้บริการจริงโดยหัวหน้างาน



1. รหัสหน่วยสมรรถนะ 10102
2. ชื่อหน่วยสมรรถนะ ให้บริการเสริม ตามความต้องการของลูกค้า
3. ทบทวนครั้งที่ 1
4. สร้างใหม่  ปรับปรุง

5. สำหรับชื่ออาชีพและรหัสอาชีพ (Occupational Classification)

พนักงานดูแลสัตว์เลี้ยง ช่างตัดแต่งขนสัตว์เลี้ยง

6. คำอธิบายหน่วยสมรรถนะ (Description of Unit of Competency)

เป็นผู้มีความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับการให้บริการเสริม ตามความต้องการของลูกค้า

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)

พนักงานดูแลสัตว์เลี้ยง ช่างตัดแต่งขนสัตว์เลี้ยง

9. ชื่ออาชีพและรหัสอาชีพอื่นที่หน่วยสมรรถนะนี้สามารถใช้ได้ (ถ้ามี)

N/A

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

N/A

11. สมรรถนะย่อยและเกณฑ์การปฏิบัติงาน (Elements and Performance Criteria)

สมรรถนะย่อย (Element)	เกณฑ์ในการปฏิบัติงาน (Performance Criteria)	วิธีการประเมิน (Assessment)
101021 ใส่ครีมนวด	1. ผสมครีมขนาดกะทัดรัดให้เข้ากัน 2. ขนครีมขนาดลงตัวสัตว์เลี้ยง ให้ทั่ว 3. นวดคลึงเบาๆ เป็นการผ่อนคลายและช่วยให้กระตุ้นผิวหนัง ช่วยการหมุนเวียนเลือด 4. ตรวจสอบสิ่งคั่งค้าง ถ้าพบสิ่งคั่งค้างใช้ครีมขนาดให้การขูดขูดและคลายสิ่งคั่งค้างได้ในบางส่วนที่ไม่เกาะแน่น	การสาธิตการปฏิบัติงาน
101022 แปรงฟัน	1. เลือกใช้ยาสีฟัน (ไม่มีส่วนผสมฟลูออไรด์) และแปรงสีฟัน, ปอลอกันัว ที่ใช้สำหรับสัตว์เลี้ยงโดยเฉพาะ ไม่เป็นอันตรายกับสัตว์เลี้ยงสามารถกลืนได้ 2. เลือกขนาดแปรงให้เหมาะสมกับช่องปากสัตว์เลี้ยง 3. บีบยาสีฟันเพียงเล็กน้อย 4. ให้สัตว์เลี้ยงดมและชิมยาสีฟันก่อน สำหรับสัตว์เลี้ยงที่ไม่เคยแปรงฟันมาก่อน 5. ใช้นิ้วเปิดริมฝีปากด้านข้าง 6. ใช้แปรงสีฟันหรือปอลอกันัวที่เราใช้แปรงบริเวณรอบนอกของฟันสัตว์เลี้ยงให้ทั่วทั้งฟันบนและล่าง 7. ใช้น้ำล้างบริเวณปากให้สะอาด	การสาธิตการปฏิบัติงาน

สมรรถนะย่อย (Element)	เกณฑ์ในการปฏิบัติงาน (Performance Criteria)	วิธีการประเมิน (Assessment)
101023 บีบต่อมกัน	1. บีบในช่วงเวลาในขั้นตอนอาบน้ำ 2. ใช้นิ้วกดที่ระหว่างกันสัตว์เลี้ยง ประมาณตำแหน่ง 4 และ 8 เข็มนาฬิกา 3. ไม่ควรใช้แรงกดมาก ให้การกดบีบหรือรูดเบา ๆ 4. ทำความสะอาดพร้อมการอาบน้ำ	การสาธิตการปฏิบัติงาน
101024 อาบไอโซนสปา	1. อาบในขั้นตอนสุดท้ายของการอาบน้ำ 2. นำฝักบัวให้อยู่ในระยะที่ติดผิวหนัง เพื่อใช้แรงดันน้ำในการนวด 3. ไล่ฝักบัวไปให้ทั่วตัว ใช้เวลา 5-10 นาที 4. อธิบายประโยชน์ของการอาบไอโซนสปาได้	การสาธิตการปฏิบัติงาน
101025 อาบออนเซ็น	1. ลงแช่ในขั้นตอนสุดท้ายของการอาบน้ำ 2. ใส่น้ำมันหอมระเหยลงในน้ำ 3. ใช้เวลาในการแช่ 5-10 นาที 4. อธิบายประโยชน์ของการอาบออนเซ็นได้ 5. ไม่สามารถใช้กับแมวได้เนื่องจากตื่นตกใจกับแรงดันน้ำที่เป็นฟองอากาศมากกระทบตามตัว	การสาธิตการปฏิบัติงาน

12. ความรู้และทักษะก่อนหน้าที่จำเป็น (Pre-requisite Skill & Knowledge)

N/A

13. ทักษะและความรู้ที่ต้องการ (Required Skills and Knowledge)

(ก) ความต้องการด้านทักษะ

N/A

(ข) ความต้องการด้านความรู้

N/A

14. หลักฐานที่ต้องการ (Evidence Guide)

(ก) หลักฐานการปฏิบัติงาน (Performance Evidence)

- แบบฟอร์มประเมินจากการให้บริการจริงโดยหัวหน้างาน

(ข) หลักฐานความรู้ (Knowledge Evidence)

-

(ค) คำแนะนำในการประเมิน

-

(ง) วิธีการประเมิน

ประเมินจากการให้บริการจริงโดยหัวหน้างาน

15. ขอบเขต (Range Statement)

N/A

16. หน่วยสมรรถนะร่วม (ถ้ามี)

N/A

17. อุตสาหกรรมร่วม/กลุ่มอาชีพร่วม (ถ้ามี)

N/A

18. รายละเอียดกระบวนการและวิธีการประเมิน (Assessment Description and Procedure)

18.1 วิธีการประเมิน

- ประเมินจากการให้บริการจริงโดยหัวหน้างาน

18.2 เครื่องมือ

- แบบฟอร์มประเมินจากการให้บริการจริงโดยหัวหน้างาน

1. รหัสหน่วยสมรรถนะ 10103
2. ชื่อหน่วยสมรรถนะ เป่าขนสัตว์เลีย้ง
3. ทบทวนครั้งที่ N/A
4. สร้างใหม่  ปรับปรุง

5. สำหรับชื่ออาชีพและรหัสอาชีพ (Occupational Classification)

พนักงานดูแลสัตว์เลีย้ง ช่างตัดแต่งขนสัตว์เลีย้ง

6. คำอธิบายหน่วยสมรรถนะ (Description of Unit of Competency)

เป็นผู้มีความรู้ความสามารถในการเป่าขนสัตว์เลีย้ง

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)

พนักงานดูแลสัตว์เลีย้ง ช่างตัดแต่งขนสัตว์เลีย้ง

9. ชื่ออาชีพและรหัสอาชีพอื่นที่หน่วยสมรรถนะนี้สามารถใช้ได้ (ถ้ามี)

N/A

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

N/A

11. สมรรถนะย่อยและเกณฑ์การปฏิบัติงาน (Elements and Performance Criteria)

สมรรถนะย่อย (Element)	เกณฑ์ในการปฏิบัติงาน (Performance Criteria)	วิธีการประเมิน (Assessment)
101031 เป่าโคโรไลน่า	1. ปรับแรงดันลมให้เหมาะสมกับขนาดสัตว์เลีย้ง 2. ถือโคโรไลน่าให้เว้นระยะห่างจากตัวสัตว์เลีย้งพอสมควร 3. ใช้ผ้าเช็ดตัวช่วยในการเช็ดตามตัว 4. เป่าไล่ตามตัว หาง เท้า และ ซอกนิ้วเท้า 5. ไม่เป่าไล่บริเวณใบหน้า 6. เป่าไล่น้ำให้ออกให้ได้มากที่สุด	การสังเกตการปฏิบัติงาน
101032 เป่าขนด้วยโคโรไลน่า	1. เป่าขนด้วยลมอ่อนในช่วงแรก 2. ใช้ผ้าเช็ดตัวช่วยในการเช็ดตามตัว 3. ใช้หัวเป่าหรือแปรงสติกเกอร์ในการสาางขนเพื่อให้ขนแตกและแห้งไวขึ้น 4. เมื่อแปรงขนไประยะหนึ่งให้ปรับไปใช้อุณหภูมิเย็นเพื่อปรับอุณหภูมิในการร่างกาย	การสังเกตการปฏิบัติงาน
101033 เป่าขนในตู้เป่า	1. เปิดเครื่องโดยชั้นหมวด Care อุณหภูมิไม่เกิน 28 องศา 2. อธิบายประโยชน์ของการเป่าขนในตู้เป่าได้ 3. ใช้ระยะเวลา 15-30 นาที ขึ้นอยู่กับขนสัตว์เลีย้ง	การสังเกตการปฏิบัติงาน

12. ความรู้และทักษะก่อนหน้าที่จำเป็น (Pre-requisite Skill & Knowledge)

N/A

13. ทักษะและความรู้ที่ต้องการ (Required Skills and Knowledge)

(ก) ความต้องการด้านทักษะ

(ก) หลักฐานการปฏิบัติงาน (Performance Evidence)

- แบบฟอร์มประเมินจากการให้บริการจริงโดยหัวหน้างาน

(ข) หลักฐานความรู้ (Knowledge Evidence)

-

(ค) คำแนะนำในการประเมิน

-

(ง) วิธีการประเมิน

ประเมินจากการให้บริการจริงโดยหัวหน้างาน

(ข) ความต้องการด้านความรู้

N/A

#### 14. หลักฐานที่ต้องการ (Evidence Guide)

N/A

#### 15. ขอบเขต (Range Statement)

N/A

#### 16. หน่วยสมรรถนะรวม (ถ้ามี)

N/A

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

N/A

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

18.1 วิธีการประเมิน

- ประเมินจากการให้บริการจริงโดยหัวหน้างาน

18.2 เครื่องมือ

- แบบฟอร์มประเมินจากการให้บริการจริงโดยหัวหน้างาน

1. รหัสหน่วยสมรรถนะ 10104
2. ชื่อหน่วยสมรรถนะ ตัดขนสัตว์เลี้ยง
3. ทบทวนครั้งที่ 1
4. สร้างใหม่  ปรับปรุง

5. สำหรับชื่ออาชีพและรหัสอาชีพ (Occupational Classification)

พนักงานดูแลสัตว์เลี้ยง ช่วงตัดแต่งขนสัตว์เลี้ยง

6. คำอธิบายหน่วยสมรรถนะ (Description of Unit of Competency)

ผู้มีความรู้ความสามารถในการตัดขนสัตว์เลี้ยง

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)

พนักงานดูแลสัตว์เลี้ยง ช่วงตัดแต่งขนสัตว์เลี้ยง

9. ชื่ออาชีพและรหัสอาชีพอื่นที่หน่วยสมรรถนะนี้สามารถใช้ได้ (ถ้ามี)

N/A

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

N/A

11. สมรรถนะย่อยและเกณฑ์การปฏิบัติงาน (Elements and Performance Criteria)

สมรรถนะย่อย (Element)	เกณฑ์ในการปฏิบัติงาน (Performance Criteria)	วิธีการประเมิน (Assessment)
101041 ตัดขนสัตว์เลี้ยงด้วยปัตตาเลี่ยน	1. ใช้ใบมีดเบอร์ 10 ตัดเหลือ 1.8 ซม. ไกลสันติดหนัง ไถ่องเท่าท้องถิ่น 2. ใช้ใบมีดเบอร์ 8 ตัดเหลือ 0.3 ซม. ไกลสันเหลือติดหนัง 3. ใช้ใบมีดเบอร์ 4F ตัดเหลือ 1 ซม. ไถตัวกำลังดี 4. ใช้ใบมีดเบอร์ 5F ตัดเหลือ 0.5 ซม. ไถตัวสั้นแต่ไม่สั้นมาก 5. ใช้ใบมีดเบอร์ 7F ตัดเหลือ 0.3 ซม. ไถตัวสั้น ๆ แต่ไม่ติดหนัง 6. ใช้ใบมีดเบอร์ 3/4 ตัดเหลือ 1.5 ซม. ไถตัวแต่ไม่เอาสั้น 7. ใช้ใบมีดเบอร์ ตัดเหลือ 2 ซม. ไถตัว ไม่เอาสั้นรักษาความยาว	การสาธิตการปฏิบัติงาน

สมรรถนะย่อย (Element)	เกณฑ์ในการปฏิบัติงาน (Performance Criteria)	วิธีการประเมิน (Assessment)
101042 ตัดขนสัตว์เลี้ยงด้วยกรรไกร	1. เลือกใช้กรรไกรให้เหมาะสมกับประเภทขนและทรงที่ตัด 2. ใช้กรรไกรตรงกับการตัดและเล็มทุกทรง หรือเล็มรอบเท้า และส่วนที่เป็นตรงและใช้ขึ้นโครงรอบแรก 3. ใช้กรรไกรโค้งกับการใช้ตัดและเล็มบริเวณส่วนโค้งมนเอนอง ก้น เท้า ปลายหู เก็บรายละเอียดเพิ่มความละเอียดส่วนโค้งมนให้มีสัดส่วนที่ 4. ใช้กรรไกรซอยละเอียดกับการซอยเก็บรายละเอียด ได้ทุกส่วน เพิ่มรายละเอียด แกะไขส่วนที่แห้ง เก็บรายละเอียดเพิ่มความสวยงามแต่ไม่เหมาะกับขนที่บางทำให้ขนดูไม่เท่ากันหรือดูบางลงกว่าเดิม 5. ใช้กรรไกรซอยใหญ่กับตัดขนหนาๆ หรือขนหยาบ เช่น โซบีเรีย เล็มกลมเข้าทรง หรือใช้ตัดแทนกรรไกรตรง หรือกรณีสัตว์เลี้ยงไม่ให้ความร่วมมือจะดูไม่เหมือนตัดขนแห้ง	การสาธิตการปฏิบัติงาน

12. ความรู้และทักษะก่อนหน้าที่จำเป็น (Pre-requisite Skill & Knowledge)

N/A

13. ทักษะและความรู้ที่ต้องการ (Required Skills and Knowledge)

(ก) ความต้องการด้านทักษะ

N/A

(ข) ความต้องการด้านความรู้

N/A

14. หลักฐานที่ต้องการ (Evidence Guide)

(ก) หลักฐานการปฏิบัติงาน (Performance Evidence)

- แบบฟอร์มประเมินจากการให้บริการจริงโดยหัวหน้างาน

(ข) หลักฐานความรู้ (Knowledge Evidence)

-

(ค) คำแนะนำในการประเมิน

-

(ง) วิธีการประเมิน

ประเมินจากการให้บริการจริงโดยหัวหน้างาน

15. ขอบเขต (Range Statement)

N/A

16. หน่วยสมรรถนะร่วม (ถ้ามี)

N/A

17. อุตสาหกรรมร่วม/กลุ่มอาชีพร่วม (ถ้ามี)

N/A

18. รายละเอียดกระบวนการและวิธีการประเมิน (Assessment Description and Procedure)

18.1 วิธีการประเมิน

- ประเมินจากการให้บริการจริงโดยหัวหน้างาน

18.2 เครื่องมือ

- แบบฟอร์มประเมินจากการให้บริการจริงโดยหัวหน้างาน



1. รหัสหน่วยสมรรถนะ 10201
2. ชื่อหน่วยสมรรถนะ รับความต้องการของลูกค้า (ปฏิบัติตามคู่มือ SDI,SOP)
3. ทบทวนครั้งที่ 1
4. สร้างใหม่  ปรับปรุง

5. สำหรับชื่ออาชีพและรหัสอาชีพ (Occupational Classification)

พนักงานดูแลสัตว์เลี้ยง ช่างตัดแต่งขนสัตว์เลี้ยง

6. คำอธิบายหน่วยสมรรถนะ (Description of Unit of Competency)

เป็นผู้ที่มีความรู้ในการรับความต้องการของลูกค้า (ปฏิบัติตามคู่มือ SDI,SOP)

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)

N/A

9. ชื่ออาชีพและรหัสอาชีพอื่นที่หน่วยสมรรถนะนี้สามารถใช้ได้ (ถ้ามี)

พนักงานดูแลสัตว์เลี้ยง ช่างตัดแต่งขนสัตว์เลี้ยง

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

N/A

11. สมรรถนะย่อยและเกณฑ์การปฏิบัติงาน (Elements and Performance Criteria)

สมรรถนะย่อย (Element)	เกณฑ์ในการปฏิบัติงาน (Performance Criteria)	วิธีการประเมิน (Assessment)
102011 ประเมินขนสัตว์เลี้ยงและตรวจสอบสภาพร่างกายสัตว์เลี้ยง (ปฏิบัติ ตามคู่มือ SDI)	1. ตรวจสอบเส้นขนสัตว์เลี้ยง 2. ตรวจสอบผิวหนังสัตว์เลี้ยง 3. แนะนำและอธิบายประเภทขนกับทรงที่ลูกค้าต้องการและเสนอ บริการเสริม	การสังเกตการปฏิบัติงาน
102012 ตรวจสอบและบันทึก สภาพสัตว์เลี้ยงและทรัพย์สิน	1. ตรวจสอบร่างกายสัตว์เลี้ยงและทรัพย์สิน 2. บันทึกแบบฟอร์มข้อมูล (Consent Form) 3. แจ้งทวนรายการที่ลูกค้าต้องการใช้บริการ 4. แจ้งเวลารับกลับ	การสังเกตการปฏิบัติงาน

12. ความรู้และทักษะก่อนหน้าที่จำเป็น (Pre-requisite Skill & Knowledge)

N/A

13. ทักษะและความรู้ที่ต้องการ (Required Skills and Knowledge)

(ก) ความต้องการด้านทักษะ

N/A

(ข) ความต้องการด้านความรู้

N/A

14. หลักฐานที่ต้องการ (Evidence Guide)

(ก) หลักฐานการปฏิบัติงาน (Performance Evidence)

- แบบฟอร์มประเมินจากการให้บริการจริงโดยหัวหน้างาน

(ข) หลักฐานความรู้ (Knowledge Evidence)

-

(ค) คำแนะนำในการประเมิน

-

(ง) วิธีการประเมิน

ประเมินจากการให้บริการจริงโดยหัวหน้างาน

**15. ขอบเขต (Range Statement)**

N/A

**16. หน่วยสมรรถนะรวม (ถ้ามี)**

N/A

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

N/A

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

18. รายละเอียดกระบวนการและวิธีการประเมิน (Assessment Description and Procedure)

18.1 วิธีการประเมิน

- ประเมินจากการให้บริการจริงโดยหัวหน้างาน

18.2 เครื่องมือ

- แบบฟอร์มประเมินจากการให้บริการจริงโดยหัวหน้างาน

1. รหัสหน่วยสมรรถนะ 10202
2. ชื่อหน่วยสมรรถนะ ตรวจสอบหลังการให้บริการ
3. ทบทวนครั้งที่ 1
4. สร้างใหม่  ปรับปรุง

5. สำหรับชื่ออาชีพและรหัสอาชีพ (Occupational Classification)

พนักงานดูแลสัตว์เลี้ยง ช่วงตัดแต่งขนสัตว์เลี้ยง

6. คำอธิบายหน่วยสมรรถนะ (Description of Unit of Competency)

เป็นผู้ที่มีทักษะการตรวจสอบหลังการให้บริการ

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)

พนักงานดูแลสัตว์เลี้ยง ช่วงตัดแต่งขนสัตว์เลี้ยง

9. ชื่ออาชีพและรหัสอาชีพอื่นที่หน่วยสมรรถนะนี้สามารถใช้ได้ (ถ้ามี)

N/A

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

N/A

11. สมรรถนะย่อยและเกณฑ์การปฏิบัติงาน (Elements and Performance Criteria)

สมรรถนะย่อย (Element)	เกณฑ์ในการปฏิบัติงาน (Performance Criteria)	วิธีการประเมิน (Assessment)
102021 ทวนรายการทั้งหมดตามบันทึกการให้บริการอีกครั้ง	1. ทวนรายการทั้งหมดว่าทำถูกต้องตามที่ได้บันทึก 2. ถ้ามีจุดที่ทำได้หรือมีการแก้ไขแจ้งเจ้าของทันที 3. เก็บรายละเอียดต่างๆ ให้เรียบร้อยครบถ้วน	การสังเกตการปฏิบัติงาน
102022 ตรวจสอบสิ่งผิดปกติหลังจากใช้บริการสัตว์เลี้ยง	1. สำรองตรวจสอบร่างกายสัตว์ตามร่างกายผิวหนัง 2. สำรองตรวจสอบร่างกายสัตว์บริเวณตา 3. สำรองตรวจสอบร่างกายสัตว์บริเวณหู ใบหู หรือ ขี้หู 4. สำรองตรวจสอบร่างกายสัตว์บริเวณจมูก 5. สำรองตรวจสอบร่างกายสัตว์บริเวณปาก เหงือก ฟัน 6. สำรองตรวจสอบร่างกายสัตว์บริเวณเล็บ อุ้งเท้า 7. สำรองตรวจสอบร่างกายสัตว์บริเวณก้น 8. สำรองตรวจสอบการเดินของสัตว์เลี้ยง 9. สำรองตรวจสอบการหายใจของสัตว์เลี้ยง 10. แจ้งเจ้าของทันทีเมื่อพบสิ่งผิดปกติ 11. แนะนำพบหมอกรมิเกิดจากตัวสัตว์เลี้ยงเอง 12. ให้พบหมอทันที กรณีเกิดจากอุบัติเหตุจากการใช้บริการ 13. บันทึกลงใน V/S	การสังเกตการปฏิบัติงาน
102023 เก็บรายละเอียดอีกรอบ แปรงขนให้เข้าทรงให้สวยงาม	1. สำรองทรงขนและแปรงขนอีกรอบเพื่อความเรียบร้อยสวยงามและฉีดน้ำหอม 2. พาสัตว์เลี้ยงเข้าที่จุดพักสัตว์เลี้ยงผู้มารองสัตว์เลี้ยงให้เรียบร้อย	การสังเกตการปฏิบัติงาน

12. ความรู้และทักษะก่อนหน้าที่จำเป็น (Pre-requisite Skill & Knowledge)

N/A

13. ทักษะและความรู้ที่ต้องการ (Required Skills and Knowledge)

(ก) ความต้องการด้านทักษะ

N/A

(ข) ความต้องการด้านความรู้

N/A

14. หลักฐานที่ต้องการ (Evidence Guide)

(ก) หลักฐานการปฏิบัติงาน (Performance Evidence)

- แบบฟอร์มประเมินจากการให้บริการจริงโดยหัวหน้างาน

(ข) หลักฐานความรู้ (Knowledge Evidence)

-

(ค) คำแนะนำในการประเมิน

-

(ง) วิธีการประเมิน

ประเมินจากการให้บริการจริงโดยหัวหน้างาน

15. ขอบเขต (Range Statement)

N/A

16. หน่วยสมรรถนะร่วม (ถ้ามี)

N/A

17. อุตสาหกรรมร่วม/กลุ่มอาชีพร่วม (ถ้ามี)

N/A

18. รายละเอียดกระบวนการและวิธีการประเมิน (Assessment Description and Procedure)

18.1 วิธีการประเมิน

- ประเมินจากการให้บริการจริงโดยหัวหน้างาน

18.2 เครื่องมือ

- แบบฟอร์มประเมินจากการให้บริการจริงโดยหัวหน้างาน

1. รหัสหน่วยสมรรถนะ 10203
2. ชื่อหน่วยสมรรถนะ ส่งมอบสัตว์เลี้ยงคินลูกค้า
3. ทบทวนครั้งที่ 1
4. สร้างใหม่  ปรับปรุง

5. สำหรับชื่ออาชีพและรหัสอาชีพ (Occupational Classification)

พนักงานดูแลสัตว์เลี้ยง ช่วงตัดแต่งขนสัตว์เลี้ยง

6. คำอธิบายหน่วยสมรรถนะ (Description of Unit of Competency)

เป็นผู้ที่มีความรู้ในการส่งมอบสัตว์เลี้ยงคินลูกค้า

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)

พนักงานดูแลสัตว์เลี้ยง ช่วงตัดแต่งขนสัตว์เลี้ยง

9. ชื่ออาชีพและรหัสอาชีพอื่นที่หน่วยสมรรถนะนี้สามารถใช้ได้ (ถ้ามี)

N/A

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

N/A

11. สมรรถนะย่อยและเกณฑ์การปฏิบัติงาน (Elements and Performance Criteria)

สมรรถนะย่อย (Element)	เกณฑ์ในการปฏิบัติงาน (Performance Criteria)	วิธีการประเมิน (Assessment)
102031 ตรวจสอบอีกรอบก่อนส่ง	1. แปรขนให้เข้าทรง 2. ตรวจสอบความสวยงามเรียบร้อย	การสังเกตการปฏิบัติงาน
102032 ส่งคินสัตว์เลี้ยงให้ถึงมือเจ้าของ	1. นำสัตว์เลี้ยงตัวเล็กให้ใส่กระเป่าให้เรียบร้อย 2. อุ้มสัตว์เลี้ยงตัวเล็กแต่ไม่มีกระเป่าส่งถึงมือเจ้าของ 3. ใส่กรงหรือใส่สายรัดคอกงูสัตว์เลี้ยงขนาดกลางหรือใหญ่ส่งให้ถึงมือเจ้าของ	การสังเกตการปฏิบัติงาน
102033 ตรวจสอบสัตว์เลี้ยง และทรัพย์สินร่วมกับเจ้าของ	1. ตรวจสอบสัตว์เลี้ยงร่วมกับเจ้าของตามใบ Consent Form 2. ทวนรายการให้บริการทั้งหมดที่ได้ทำ 3. แจ้งจุดที่มีการเปลี่ยนรายการตามที่ได้ยืนยันจากเจ้าของก่อนหน้าแล้ว 4. ตรวจสอบสภาพร่างกายสัตว์เลี้ยง หู ตา จมูก ก้น ผิวหนัง และการเดิน 5. แนะนำพบสัตวแพทย์กรณีมีสิ่งผิดปกติ 6. ตรวจสอบทรัพย์สินและส่งมอบทรัพย์สิน 7. ให้เจ้าของสัตว์เลี้ยงเซ็นใบ Consent Form หลังการใช้บริการ เมื่อถูกต้องครบถ้วนเรียบร้อยทุกอย่าง	การสังเกตการปฏิบัติงาน
102034 กล่าวลา พร้อมส่งกลับ (SOP)	1. ยกมือไหว้และกล่าวขอบคุณ 2. ช่วยเปิดประตู 3. ช่วยจูงหรือถือสัมภาระจนถึงรถและกล่าวลาอีกรอบ	การสังเกตการปฏิบัติงาน

12. ความรู้และทักษะก่อนหน้าที่จำเป็น (Pre-requisite Skill & Knowledge)

N/A

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

(ก) ความต้องการด้านทักษะ

N/A

(ข) ความต้องการด้านความรู้

N/A

**14. หลักฐานที่ต้องการ (Evidence Guide)**

(ก) หลักฐานการปฏิบัติงาน (Performance Evidence)

- แบบฟอร์มประเมินจากการให้บริการจริงโดยหัวหน้างาน

(ข) หลักฐานความรู้ (Knowledge Evidence)

-

(ค) คำแนะนำในการประเมิน

-

(ง) วิธีการประเมิน

ประเมินจากการให้บริการจริงโดยหัวหน้างาน

**15. ขอบเขต (Range Statement)**

N/A

**16. หน่วยสมรรถนะรวม (ถ้ามี)**

N/A

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

N/A

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

18.1 วิธีการประเมิน

- ประเมินจากการให้บริการจริงโดยหัวหน้างาน

18.2 เครื่องมือ

- แบบฟอร์มประเมินจากการให้บริการจริงโดยหัวหน้างาน