



มาตรฐานอาชีพและคุณวุฒิวิชาชีพ
Occupational Standard and Professional Qualifications

สาขาวิชาชีพการท่องเที่ยว การโรงแรม ภัตตาคารและร้านอาหาร
สาขาการให้บริการการท่องเที่ยวเชิงการแพทย์และสุขภาพ

จัดทำโดย สถาบันคุณวุฒิวิชาชีพ (องค์การมหาชน)

1. ชื่อมาตรฐานอาชีพ

สาขาวิชาชีพการท่องเที่ยว การโรงแรม ภัตตาคารและร้านอาหาร สาขาการให้บริการการท่องเที่ยวเชิงการแพทย์และสุขภาพ

2. ประวัติการปรับปรุงมาตรฐาน

N/A

3. ทะเบียนอ้างอิง (Imprint)

N/A

4. ข้อมูลเบื้องต้น

อุตสาหกรรมการท่องเที่ยวเชิงการแพทย์และสุขภาพ เป็นกลุ่มอาชีพที่กำลังเติบโตและขยายตัวเพิ่มขึ้นทั้งในระดับประเทศไทยและในระดับสากล ซึ่งประกอบไปด้วยกลุ่มอาชีพเจ้าหน้าที่ประสานงานโรงพยาบาล ผู้ให้บริการด้านการแพทย์และสุขภาพ เป็นต้น พร้อมทั้งยังสร้างรายได้เป็นจำนวนมากให้กับประเทศ ดังนั้นจึงมีความจำเป็นที่จะต้องมีการจัดทำมาตรฐานอาชีพและคุณวุฒิวิชาชีพอาชีพ สาขาวิชาชีพการท่องเที่ยว การโรงแรม ภัตตาคารและร้านอาหาร สาขาการให้บริการการท่องเที่ยวเชิงการแพทย์และสุขภาพ เพื่อรองรับการขยายตัวของอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวเชิงการแพทย์และสุขภาพ และเพื่อพัฒนาบุคลากรสาขาการให้บริการการท่องเที่ยวเชิงการแพทย์และสุขภาพให้มีมาตรฐานอาชีพและคุณวุฒิวิชาชีพที่สอดคล้องกับความต้องการของผู้ประกอบการ มีความเป็นสากลและเหมาะสมกับประเทศไทย

5. ประวัติการปรับปรุงมาตรฐานในแต่ละครั้ง

N/A

6. ครั้งที่

1

7. คุณวุฒิวิชาชีพที่ครอบคลุม (Professional Qualifications included)

สาขาวิชาชีพการท่องเที่ยว การโรงแรม ภัตตาคารและร้านอาหาร

สาขาการให้บริการการท่องเที่ยวเชิงการแพทย์และสุขภาพ

อาชีพนักบริหารการท่องเที่ยวเชิงการแพทย์และสุขภาพ (Medical and Wellness Travel Facilitator) ระดับ 5

8. คุณวุฒิวิชาชีพที่เกี่ยวข้อง (Related Professional Qualifications)

N/A

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

รหัสหน่วยสมรรถนะ	เนื้อหา
GHA 01102	ให้ข้อมูลเบื้องต้นเกี่ยวกับ ประเทศจุดหมายปลายทาง ผู้ให้บริการ และทางเลือก หรือแผนการรักษา
GHA 011002	ให้บริการติดตามผลการรักษาอย่างต่อเนื่อง หลังรับบริการเชิงการแพทย์ และเชิงสุขภาพ
GHA 01202	ประสานงานเพื่อทำการนัดหมายระหว่างแพทย์ผู้ให้การรักษากับลูกค้า
GHA 01302	จัดทำใบเสนอราคา (quote) และใบยืนยันการเข้ารับบริการสำหรับการเดินทางเชิงสุขภาพ และเพื่อการรักษา
GHA 01402	จัดเตรียมกำหนดการเดินทางและการนัดหมายแพทย์
GHA 01502	ให้การต้อนรับลูกค้าที่สนามบินของประเทศจุดหมายปลายทางสำหรับการเดินทางเชิงสุขภาพ และเพื่อการรักษา
GHA 01602	อำนวยความสะดวกผู้เข้ารับบริการเชิงสุขภาพ และการรักษาและผู้ติดตามตลอดระยะเวลาที่อยู่ที่สถานพยาบาล
GHA 01702	ประสานติดตามหลังการรักษาและนัดหมายครั้งใหม่สำหรับการเดินทางเชิงสุขภาพ และเพื่อการรักษา
GHA 01802	ให้บริการการดูแลผู้ป่วย/ผู้รับบริการอย่างต่อเนื่องหลังเข้ารับบริการเชิงการแพทย์ และเชิงสุขภาพ
GHA 01902	อำนวยความสะดวกลูกค้าด้านการเดินทาง ทั้งก่อนเดินทางกลับและเมื่อถึงประเทศต้นทาง สำหรับการเดินทางเชิงการแพทย์ และเชิงสุขภาพ

10. ระดับคุณวุฒิ

10.1 สาขาวิชาชีพการท่องเที่ยว การโรงแรม ภัตตาคารและร้านอาหาร สาขาการให้บริการการท่องเที่ยวเชิงการแพทย์และสุขภาพ อาชีพนักบริหารการท่องเที่ยวเชิงการแพทย์และสุขภาพ (Medical and Wellness Travel Facilitator) ระดับ 5

คุณลักษณะของผลการเรียนรู้ (Characteristics of Outcomes)

ผู้สอบได้หน่วยสมรรถนะนี้ต้องมีทักษะทางเทคนิคและการจัดการแก้ไขปัญหาในบริบทที่มีการเปลี่ยนแปลงทั่วไป สามารถวิเคราะห์และประเมินสถานการณ์ได้ด้วยตนเอง มีความเป็นผู้นำ จัดการผลิตรายการทำงาน ถ่ายทอด สอนงาน และกำกับดูแลผู้ร่วมงานให้บรรลุงานตามแผนได้ โดยเป็นบุคคลที่

1. มีความรู้พื้นฐานด้านสุขภาพ และกฎหมายที่เกี่ยวข้อง
2. สื่อสารภาษาอังกฤษธุรกิจด้านการท่องเที่ยวเชิงการแพทย์และสุขภาพได้
3. ใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศในการปฏิบัติงานได้
4. มีความรู้เรื่องการอำนวยความสะดวก และการบริการด้านการท่องเที่ยวเชิงการแพทย์และสุขภาพ
5. มีทักษะทางด้านงานบริการ
6. ปฏิบัติตามหลักการจรรยาบรรณแห่งการประกอบอาชีพ

การเลื่อนระดับคุณวุฒิวิชาชีพ (Qualification Pathways)

ผู้ที่เข้าสู่ระดับคุณวุฒิวิชาชีพ สาขาวิชาชีพการท่องเที่ยว การโรงแรม ภัตตาคารและร้านอาหาร สาขาการให้บริการการท่องเที่ยวเชิงการแพทย์และสุขภาพ อาชีพนักบริหารการท่องเที่ยวเชิงการแพทย์และสุขภาพ (Medical and Wellness Travel Facilitator) ระดับ 5 จะต้องมีความสมบัตินี้

1. เป็นบุคคลสัญชาติไทย อายุไม่น้อยกว่า 18 ปีบริบูรณ์ และ
2. สำเร็จการศึกษาไม่ต่ำกว่าระดับมัธยมศึกษาปีที่ 6 หรือ ประกาศนียบัตรวิชาชีพ (ปวช.) หรือ ประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง (ปวส.) หรือเทียบเท่า หรือ
3. มีประสบการณ์ทำงานการท่องเที่ยวเชิงการแพทย์และสุขภาพไม่ต่ำกว่า 3 ปี โดยมีหลักฐานเอกสารรับรองจากสถานประกอบการหรือหน่วยงานต้นสังกัด หรือ
4. ผ่านการอบรมด้านการท่องเที่ยวเชิงการแพทย์และสุขภาพที่จัดโดยหน่วยงานที่ได้รับอนุมัติหลักสูตรจากหน่วยงานราชการ
5. ผู้ที่มีคุณวุฒิวิชาชีพในระดับ 5 จะต้องมีความรู้ไม่ต่ำกว่าสมรรถนะและเกณฑ์ที่กำหนด จึงจะสามารถเลื่อนระดับเป็นระดับที่สูงขึ้น โดยต้องเข้ารับการประเมินในระดับที่สูงขึ้น

หลักเกณฑ์การต่ออายุหนังสือรับรองมาตรฐานอาชีพ

1. หนังสือรับรองมาตรฐานอาชีพ ทุก ๆ ระดับมีอายุ 3 ปี
2. ต้องดำเนินการต่ออายุหนังสือรับรองใหม่ล่วงหน้า 180 วัน นับจากวันที่หนังสือรับรองฯ หมดอายุ ให้อ้างอิงตามประกาศของสถาบันคุณวุฒิวิชาชีพ (องค์การมหาชน)
3. ผู้ประสงค์ต่ออายุหนังสือรับรองฯ ต้องเข้ารับการประเมินสมรรถนะทุกหน่วยสมรรถนะของอาชีพนักจัดการการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ (Wellness Travel Facilitator) ระดับ 4 และ อาชีพนักบริหารการท่องเที่ยวเชิงการแพทย์และสุขภาพ (Medical and Wellness Travel Facilitator) ระดับ 5

กลุ่มบุคคลในอาชีพ (Target Group)

บุคคลในอาชีพให้บริการด้านการท่องเที่ยวเชิงการแพทย์และสุขภาพ เช่น เจ้าหน้าที่ประสานงานโรงพยาบาล ผู้ให้บริการด้านการแพทย์และสุขภาพ เป็นต้น

หน่วยสมรรถนะ (หน่วยสมรรถนะทั้งหมดของคุณวุฒิวิชาชีพนี้)

GHA 011002 ให้บริการติดตามผลการรักษาอย่างต่อเนื่อง หลังรับบริการเชิงการแพทย์ และเชิงสุขภาพ

GHA 01102 ให้ข้อมูลเบื้องต้นเกี่ยวกับ ประเทศจุดหมายปลายทาง ผู้ให้บริการ และทางเลือก หรือแผนการรักษา

GHA 01202 ประสานงานเพื่อทำการนัดหมายระหว่างแพทย์ผู้ให้การรักษากับลูกค้า

GHA 01302 จัดทำใบเสนอราคา (quote) และใบยืนยันการเข้ารับบริการสำหรับการเดินทางเชิงสุขภาพ และเพื่อการรักษา

- GHA 01402 จัดเตรียมกำหนดการเดินทางและการนัดหมายแพทย์
- GHA 01502 ให้การต้อนรับลูกค้าที่สนามบินของประเทศจุดหมายปลายทางสำหรับการเดินทางเชิงสุขภาพ และเพื่อการรักษา
- GHA 01602 อำนวยความสะดวกผู้เข้ารับบริการเชิงสุขภาพ และการรักษาและผู้ติดตามตลอดระยะเวลาที่อยู่ที่สถานพยาบาล
- GHA 01702 ประสานติดตามหลังการรักษาและนัดหมายครั้งใหม่สำหรับการเดินทางเชิงสุขภาพ และเพื่อการรักษา
- GHA 01802 ให้บริการการดูแลผู้ป่วย/ผู้รับบริการอย่างต่อเนื่องหลังเข้ารับบริการเชิงการแพทย์ และเชิงสุขภาพ
- GHA 01902 อำนวยความสะดวกลูกค้าด้านการเดินทาง ทั้งก่อนเดินทางกลับและเมื่อถึงประเทศต้นทาง สำหรับการเดินทางเชิงการแพทย์ และเชิงสุขภาพ

ตารางแผนผังแสดงหน้าที่

1. ตารางแสดงหน้าที่ 1

ประกาศใช้ ณ 05/08/2565

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
พัฒนาและยกระดับ บุคลากรด้านการให้บริการการท่องเที่ยวเชิงการแพทย์และสุขภาพให้มีมาตรฐานเป็นที่ยอมรับทั้งภายในประเทศและระดับสากล	GHA01	อำนวยความสะดวกด้านการเดินทาง การเข้ารับการรักษา ที่พัก ทั้งขาเข้าและขาออก รวมถึงอำนวยความสะดวกติดตามผลการรักษา	GHA01 1	ให้ข้อมูลเบื้องต้นโปรแกรมการให้บริการการท่องเที่ยวเชิงการแพทย์และสุขภาพ
			GHA01 10	อำนวยความสะดวกติดตามผลการรักษา (follow-up care in home country) หลังรับบริการเชิงการแพทย์และสุขภาพ
			GHA01 2	ตรวจสอบการยืนยันนัดหมายกับแพทย์หรือผู้ให้บริการเชิงสุขภาพ
			GHA01 3	จัดการตรวจลงตราและสัญญาการเข้ารับบริการสำหรับการเดินทางเชิงการแพทย์และสุขภาพ
			GHA01 4	อำนวยความสะดวกด้านการเดินทางเชิงการแพทย์และสุขภาพ
			GHA01 5	อำนวยความสะดวกสำหรับการเดินทางเชิงสุขภาพ เมื่อมาถึงที่ประเทศจุดหมายปลายทาง (Arrival) สำหรับการเดินทางเชิงการแพทย์และสุขภาพ
			GHA01 6	อำนวยความสะดวกด้านการเข้ารับบริการเชิงสุขภาพ และ/หรือ การรักษา
			GHA01 7	อำนวยความสะดวกด้านการจำหน่าย (discharge) สำหรับการเดินทางเชิงการแพทย์และสุขภาพ
			GHA01 8	อำนวยความสะดวกด้านการให้การดูแลอย่างต่อเนื่อง (continued care) หลังจากรับบริการเชิงการแพทย์และสุขภาพ
	GHA01 9	อำนวยความสะดวกด้านการเดินทางกลับ (departure) สำหรับการเดินทางเชิงการแพทย์และสุขภาพ		

คำอธิบาย ตารางแผนผังแสดงหน้าที่เป็นแผนผังที่ใช้วิเคราะห์หน้าที่งานเพื่อให้ได้หน้าที่หลัก (Key Function)

2. ตารางแสดงหน้าที่ 1 (ต่อ)

ประกาศใช้ ณ 05/08/2565

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
GHA01 1	ให้ข้อมูลเบื้องต้นโปรแกรมการให้บริการการท่องเที่ยวเชิงการแพทย์และสุขภาพ	GHA 01102	ให้ข้อมูลเบื้องต้นเกี่ยวกับประเทศจุดหมายปลายทาง ผู้ให้บริการและทางเลือก หรือแผนการรักษา	GHA 01102 1	ให้ข้อมูลเกี่ยวกับทางเลือกการรักษาและแผนการรักษา
				GHA 011022	ให้ข้อมูลเกี่ยวกับประเทศจุดหมายปลายทาง
				GHA 011023	ให้ข้อมูลเกี่ยวกับผู้ให้บริการต่างๆ ที่เกี่ยวข้องในความต่อเนื่องในการให้บริการการเดินทางเพื่อสุขภาพ และ/หรือ เชิงการแพทย์ (Medical Travel Care Continuum)
				GHA 011024	ให้ข้อมูลเกี่ยวกับค่าใช้จ่าย ช่องทางการชำระเงิน
				GHA 011025	ให้ข้อมูลเกี่ยวกับการเบิกจ่ายคืนสำหรับการเดินทางเชิงสุขภาพ และ/หรือ เชิงการแพทย์
				GHA 011026	ให้ข้อมูลเกี่ยวกับการเบิกจ่ายประกันสุขภาพสำหรับกาเดินทางเชิงสุขภาพ และ/หรือ เชิงการแพทย์
				GHA 011027	ให้ข้อมูลเกี่ยวกับข้อกำหนดและเงื่อนไขในการให้บริการ (terms and conditions) ตลอดจนความรับผิดชอบทางกฎหมาย (legal liability)
GHA01 10	อำนวยความสะดวกติดตามผลการรักษา (follow-up care in home country) หลังรับบริการเชิงการแพทย์และสุขภาพ	GHA 011002	ให้บริการติดตามผลการรักษาอย่างต่อเนื่องหลังรับบริการเชิงการแพทย์ และเชิงสุขภาพ	GHA 01100 21	เป็นสื่อกลางระหว่างแพทย์ผู้รักษากับแพทย์ประจำตัว/ผู้ดูแลปฐมภูมิของผู้ป่วย/ผู้รับบริการ
				GHA 011002 2	เฝ้าระวังและติดตามการเยียวยาการได้รับผลกระทบที่ไม่พึงประสงค์ หลังรับบริการเชิงการแพทย์ และเชิงสุขภาพ
GHA01 2	ตรวจสอบการยืนยันนัดหมายกับแพทย์หรือผู้ให้บริการเชิงสุขภาพ	GHA 01202	ประสานงานเพื่อทำการนัดหมายระหว่างแพทย์ผู้ให้การรักษากับลูกค้า	GHA 01202 1	จัดเตรียมเอกสารที่เกี่ยวข้องกับการเข้ารับการรักษา
GHA01 3	จัดการตรวจลงตราและสัญญาการเข้ารับบริการสำหรับการเดินทางเชิงการแพทย์และสุขภาพ	GHA 01302	จัดทำใบเสนอราคา (quote) และใบยืนยันการเข้ารับบริการสำหรับการเดินทางเชิงสุขภาพ และเพื่อการรักษา	GHA 01302 1	ยืนยันการเข้ารับบริการการรักษาจากลูกค้า
GHA01 4	อำนวยความสะดวกด้านการเดินทางเชิงการแพทย์และสุขภาพ	GHA 01402	จัดเตรียมกำหนดการเดินทางและการนัดหมายแพทย์	GHA 01402 1	ให้คำแนะนำการเตรียมความพร้อมก่อนการเดินทางเชิงสุขภาพ และ/หรือ เชิงการแพทย์
				GHA 014022	จัดเตรียมเอกสารที่เกี่ยวข้องก่อนการเดินทางเชิงสุขภาพ และ/หรือ เชิงการแพทย์
				GHA 014023	ประสานงานเพื่อจัดเตรียมการรับผู้ป่วย / ผู้รับบริการได้อย่างเหมาะสมกับสภาพและลักษณะการเดินทาง

หน้าที่หลัก Key Function		หน่วยสมรรถนะ Unit of Competence		หน่วยสมรรถนะย่อย Element of Competence	
รหัส	คำอธิบาย	รหัส	คำอธิบาย	รหัส	คำอธิบาย
GHA015	อำนวยความสะดวกสำหรับการเดินทางเชิงสุขภาพเมื่อมาถึงที่ประเทศจุดหมายปลายทาง (Arrival) สำหรับการเดินทางเชิงการแพทย์และสุขภาพ	GHA 01502	ให้การต้อนรับลูกค้าที่สนามบินของประเทศจุดหมายปลายทางสำหรับการเดินทางเชิงสุขภาพและเพื่อการรักษา	GHA 015021	ให้การต้อนรับและทักทายลูกค้าที่จุดนัดพบสำหรับการเดินทางเชิงสุขภาพ และ/หรือ เพื่อรักษา
				GHA 015022	นำลูกค้าไปยังโรงแรมที่พัก หรือสถานประกอบการเพื่อสุขภาพ / สถานพยาบาล
GHA016	อำนวยความสะดวกด้านการเข้ารับบริการเชิงสุขภาพ และ/หรือ การรักษา	GHA 01602	อำนวยความสะดวกผู้เข้ารับบริการเชิงสุขภาพและการรักษาและผู้ติดตามตลอดระยะเวลาที่อยู่ที่สถานพยาบาล	GHA 016021	ให้บริการการรับเข้ารักษาที่รวดเร็ว(fast-track admission)
				GHA 016022	ประสานงานระหว่างนักเดินทางกับสถานพยาบาลในกรณีที่ต้องรักษาอย่างอื่น นอกเหนือจากแผนการรักษาที่ได้ตกลงกันไว้

หน้าที่หลัก Key Function		หน่วยสมรรถนะ Unit of Competence		หน่วยสมรรถนะย่อย Element of Competence	
รหัส	คำอธิบาย	รหัส	คำอธิบาย	รหัส	คำอธิบาย
GHA016	อำนวยความสะดวกด้านการเข้ารับบริการเชิงสุขภาพ และ/หรือ การรักษา	GHA 01602	อำนวยความสะดวกผู้เข้ารับบริการเชิงสุขภาพและการรักษาและผู้ติดตามตลอดระยะเวลาที่อยู่ในสถานพยาบาล	GHA 016023	ดูแลผู้ป่วยและผู้ติดตาม (monitor the patient and companion needs)
GHA017	อำนวยความสะดวกด้านการจำหน่าย (discharge) สำหรับการเดินทางเชิงการแพทย์และสุขภาพ	GHA 01702	ประสานติดตามหลังการรักษาและนัดหมายครั้งใหม่สำหรับการเดินทางเชิงสุขภาพและเพื่อการรักษา	GHA 017021	ติดตามเรื่องประสานงานและขอเสนอแนะหลังรับบริการด้านการเดินทางเชิงสุขภาพและเพื่อการรักษา
GHA018	อำนวยความสะดวกด้านการให้การดูแลอย่างต่อเนื่อง (continued care) หลังจากรับบริการเชิงการแพทย์และสุขภาพ	GHA 01802	ให้บริการการดูแลผู้ป่วย/ผู้รับบริการอย่างต่อเนื่องหลังเข้ารับบริการเชิงการแพทย์ และเชิงสุขภาพ	GHA 018021	ให้บริการการนัดหมายแพทย์ / ผู้ให้บริการเชิงสุขภาพ เพื่อติดตามอาการหลังเข้ารับบริการเชิงการแพทย์ และเชิงสุขภาพ
				GHA 018022	ให้บริการส่งต่อผู้ป่วย / ผู้รับบริการไปยังโรงแรมที่พัก / ศูนย์พักฟื้น / สถานประกอบการเพื่อสุขภาพ
				GHA 018023	ให้บริการส่งต่อผู้ป่วย / ผู้รับบริการที่มีความประสงค์จะท่องเที่ยวโดยพิจารณาสภาวะสุขภาพ ภายหลังการรักษา / รับบริการเชิงสุขภาพ ประกอบแผนการท่องเที่ยวที่เหมาะสม
GHA019	อำนวยความสะดวกด้านการเดินทางกลับ (departure) สำหรับการเดินทางเชิงการแพทย์และสุขภาพ	GHA 01902	อำนวยความสะดวกลูกค้าด้านการเดินทางทั้งก่อนเดินทางกลับและเมื่อถึงประเทศต้นทางสำหรับการเดินทางเชิงการแพทย์และเชิงสุขภาพ	GHA 019021	ให้บริการติดต่อผู้ให้บริการ รถรับ-ส่ง สำหรับการเดินทางเชิงการแพทย์ และเชิงสุขภาพ
				GHA 019022	ให้บริการติดต่อสายการบิน / สถานีขนส่ง สำหรับการเดินทางเชิงการแพทย์ และเชิงสุขภาพ

คำอธิบาย

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

1. รหัสหน่วยสมรรถนะ

GHA 011002

2. ชื่อหน่วยสมรรถนะ

ให้บริการติดตามผลการรักษาอย่างต่อเนื่อง หลังรับบริการเชิงการแพทย์ และเชิงสุขภาพ

3. ทบทวนครั้งที่

1 / 2565

4. สร้างใหม่

☐

ปรับปรุง

☒

5. สำหรับชื่ออาชีพและรหัสอาชีพ (Occupational Classification)

3414 ผู้ให้คำปรึกษาด้านการท่องเที่ยวและผู้จัดนำเที่ยว

6. คำอธิบายหน่วยสมรรถนะ (Description of Unit of Competency)

หน่วยสมรรถนะนี้อธิบายถึง ความรู้ ทักษะ และความสามารถในการเป็นสื่อกลางระหว่างแพทย์ผู้รักษากับแพทย์ประจำตัว/ผู้ดูแลปฐมภูมิของผู้ป่วย/ผู้รับบริการ และเฝ้าระวังและติดตามการเยียวยาการได้รับผลกระทบที่ไม่พึงประสงค์ หลังรับบริการเชิงการแพทย์ และเชิงสุขภาพ เช่น ประสานงานการประชุมทางโทรศัพท์หรือสื่อดิจิทัลต่าง ๆ ระหว่างผู้ป่วย/ผู้รับบริการ แพทย์ผู้รักษา และแพทย์ประจำตัว/ผู้ดูแลปฐมภูมิ เพื่อติดตามอาการ/การฟื้นฟูของผู้ป่วย/ผู้รับบริการ ประสานแพทย์ประจำตัวของผู้ป่วย/ผู้รับบริการเรื่องการส่งยาตามที่แพทย์ผู้รักษาได้กำหนด ติดตามอาการของผู้ป่วย/ผู้รับบริการเพื่อตรวจหาภาวะแทรกซ้อน รวมถึงประสานบริษัทประกันเพื่อขอรับค่าชดเชยเมื่อเกิดผลลัพธ์ทางคลินิกที่ไม่ดีหรือไม่พึงประสงค์ และภาวะแทรกซ้อน

7. สำหรับระดับคุณวุฒิ

1	2	3	4	5	6	7	8
☐	☐	☐	☐	☒	☐	☐	☐

8. กลุ่มอาชีพ (Sector)

สาขาวิชาชีพการท่องเที่ยว การโรงแรม ภัตตาคารและร้านอาหาร สาขาการให้บริการการท่องเที่ยวเชิงการแพทย์และสุขภาพ

9. ชื่ออาชีพและรหัสอาชีพอื่นที่หน่วยสมรรถนะนี้สามารถใช้ได้ (ถ้ามี)

คุณวุฒิวิชาชีพสาขาวิชาชีพการท่องเที่ยว การโรงแรม ภัตตาคารและร้านอาหาร สาขาการให้บริการการท่องเที่ยวเชิงการแพทย์และสุขภาพ

อาชีพนักบริหารการท่องเที่ยวเชิงการแพทย์และสุขภาพ (Medical and Wellness Travel Facilitator)

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

1. สิทธิและข้อพึงปฏิบัติของผู้ป่วย กระทรวงสาธารณสุข

2. พระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ.2562

11. สมรรถนะย่อยและเกณฑ์การปฏิบัติงาน (Elements and Performance Criteria)

สมรรถนะย่อย (Element)	เกณฑ์ในการปฏิบัติงาน (Performance Criteria)	วิธีการประเมิน (Assessment)
GHA 0110021 เป็นสื่อกลางระหว่างแพทย์ผู้รักษากับแพทย์ประจำตัว/ผู้ดูแลปฐมภูมิของผู้ป่วย/ผู้รับบริการ	1. ประสานงานการประชุมทางโทรศัพท์หรือสื่อดิจิทัลต่าง ๆ ระหว่างผู้ป่วย/ผู้รับบริการ แพทย์ผู้รักษา และแพทย์ประจำตัว/ผู้ดูแลปฐมภูมิ เพื่อติดตามอาการ/การฟื้นฟูของผู้ป่วย/ผู้รับบริการ 2. ประสานแพทย์ประจำตัวของผู้ป่วย/ผู้รับบริการเรื่องการส่งยาตามที่แพทย์ผู้รักษาได้กำหนด	แฟ้มสะสมผลงาน
GHA 0110022 เฝ้าระวังและติดตามการเยียวยาการได้รับผลกระทบที่ไม่พึงประสงค์ หลังรับบริการเชิงการแพทย์ และเชิงสุขภาพ	1. ติดตามอาการของผู้ป่วย/ผู้รับบริการเพื่อตรวจหาภาวะแทรกซ้อน 2. ประสานบริษัทประกันเพื่อขอรับค่าชดเชยเมื่อเกิดผลลัพธ์ทางคลินิกที่ไม่ดีหรือไม่พึงประสงค์ และภาวะแทรกซ้อน	แฟ้มสะสมผลงาน

12. ความรู้และทักษะก่อนหน้าที่จำเป็น (Pre-requisite Skill & Knowledge)

ไม่มี

13. ทักษะและความรู้ที่ต้องการ (Required Skills and Knowledge)

(ก) ความต้องการด้านทักษะ

- 1) สามารถประสานงานกับสถานบริการเชิงสุขภาพและผู้รับบริการเชิงสุขภาพ ให้เป็นไปอย่างราบรื่นทั้งก่อนเข้ารับบริการและหลังรับบริการ
- 2) สามารถติดต่อประสานงานแผนกลงทะเบียนเพื่ออำนวยความสะดวกผู้รับบริการเชิงสุขภาพ
- 3) สามารถแก้ไขปัญหาในกรณีฉุกเฉินต่าง ๆ ได้ดี
- 4) สามารถสอบถามความพึงพอใจ/ติดตามความต้องการของผู้รับบริการเพื่อสุขภาพได้

(ข) ความต้องการด้านความรู้

- 1) ความรู้เกี่ยวกับการปฏิบัติตัว รวมถึงขั้นตอนต่าง ๆ หลังเข้ารับบริการเชิงสุขภาพ
- 2) ความรู้เกี่ยวกับโปรแกรมการรักษา บริการด้านสุขภาพ
- 3) ความรู้เฉพาะทางด้านการรักษา บำบัด หรือฟื้นฟูสุขภาพ
- 4) ความรู้เกี่ยวกับสิทธิและข้อพึงปฏิบัติของผู้ป่วย รวมถึงพระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล

14. หลักฐานที่ต้องการ (Evidence Guide)

14.1 หลักฐานความรู้ (Knowledge Evidence)

- 1) เอกสาร/หนังสือรับรองการทำงานที่เกี่ยวข้องกับความรู้ที่ต้องการ
- 2) ผลคะแนนสอบภาษาอังกฤษ TOEIC ไม่น้อยกว่า 550 คะแนน หรือผลคะแนนสอบภาษาต่างประเทศอื่น ๆ ที่เทียบเท่า

14.2 หลักฐานการปฏิบัติงาน (Performance Evidence)

- 2) เอกสาร/หนังสือรับรองการผ่านงาน
- 3) หลักฐาน/หนังสือรับรองการทำงาน หรือการผ่านงานที่เกี่ยวข้องด้านการแพทย์หรือสุขภาพ
- 4) แฟ้มสะสมผลงาน ได้แก่ เอกสารผ่านการฝึกอบรมในเรื่องที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน เอกสารตัวอย่างโครงการ หรือผลงานของผู้ปฏิบัติงานที่เคยดำเนินงานมาแล้ว

14.3 คำแนะนำในการประเมิน

หลักฐานที่ต้องการแสดงเพื่อแสดงถึงสมรรถนะส่วนนี้ ต้องมีความสัมพันธ์และตอบใจตามข้อกำหนดสมรรถนะย่อย และเกณฑ์การปฏิบัติงานในหน่วยสมรรถนะนี้ โดยหลักฐานในที่นี้ ต้องแสดงถึง

- ความรู้และทักษะที่เกี่ยวข้อง
- วิธีการประสานงานระหว่างผู้ปฏิบัติงานกับเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง
- ขอบเขตด้านอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง

15. ขอบเขต (Range Statement)

15.1 คำอธิบายรายละเอียด

สามารถให้คำแนะนำแก่ผู้รับบริการเชิงสุขภาพตั้งแต่การเตรียมตัวเพื่อเข้ารับบริการที่สถานบริการเชิงสุขภาพจนกระทั่งเสร็จสิ้นกระบวนการ ช่วยติดต่อประสานงานกับทั้งฝั่งสถานประกอบการเพื่อสุขภาพและผู้ที่ใช้บริการเชิงสุขภาพ สามารถให้ข้อมูลเกี่ยวกับเอกสารสำคัญที่จำเป็นต้องใช้ในการเข้ารับบริการ หรือด้านการเงิน เช่น การเบิกเงินกับประกัน การเรียกคืนเงินกรณีที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนด เป็นต้น

สามารถดูแลผู้ติดตามในระหว่างที่ผู้เดินทางเชิงสุขภาพเข้ารับบริการเชิงสุขภาพ รวมถึงสอบถามและติดตามความต้องการ ความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้ติดตาม

- สถานประกอบการเพื่อสุขภาพ ในมาตรฐานอาชีพและคุณวุฒิวิชาชีพฉบับนี้ หมายถึง ผู้ประกอบการที่มีบริการเพื่อสุขภาพ

16. หน่วยสมรรถนะร่วม (ถ้ามี)

ไม่มี

17. อุตสาหกรรมร่วม/กลุ่มอาชีพร่วม (ถ้ามี)

ไม่มี

18. รายละเอียดกระบวนการและวิธีการประเมิน (Assessment Description and Procedure)

เจ้าหน้าที่สอบพิจารณาหลักฐานในกระบวนการประเมินเทียบโอนประสบการณ์

1. รหัสหน่วยสมรรถนะGHA 01102
2. ชื่อหน่วยสมรรถนะให้ข้อมูลเบื้องต้นเกี่ยวกับ ประเทศจุดหมายปลายทาง ผู้ให้บริการ และทางเลือก หรือแผนการรักษา
3. ทบทวนครั้งที่1 / 2565
4. สร้างใหม่

☐

ปรับปรุง

☒

5. สำหรับชื่ออาชีพและรหัสอาชีพ (Occupational Classification)

3414 ผู้ให้คำปรึกษาด้านการท่องเที่ยวและผู้จัดนำเที่ยว

6. คำอธิบายหน่วยสมรรถนะ (Description of Unit of Competency)

หน่วยสมรรถนะนี้อธิบายถึง ความรู้ ทักษะ และความสามารถในการให้ข้อมูลเกี่ยวกับทางเลือกการรักษาและแผนการรักษา ประเทศจุดหมายปลายทางตามแผนการเดินทาง การให้บริการ ค่าใช้จ่าย ช่องทางการชำระเงิน การเบิกจ่ายคืน การเบิกจ่ายประกันสุขภาพ ข้อกำหนดและเงื่อนไขในการให้บริการ (terms and conditions) ตลอดจนความรับผิดชอบทางกฎหมาย (legal liability) สำหรับการเดินทางท่องเที่ยวเชิงการแพทย์และสุขภาพ

7. สำหรับระดับคุณวุฒิ

1	2	3	4	5	6	7	8
☐	☐	☐	☐	☒	☐	☐	☐

8. กลุ่มอาชีพ (Sector)

สาขาวิชาชีพการท่องเที่ยว การโรงแรม ภัตตาคารและร้านอาหาร สาขาการให้บริการการท่องเที่ยวเชิงการแพทย์และสุขภาพ

9. ชื่ออาชีพและรหัสอาชีพอื่นที่หน่วยสมรรถนะนี้สามารถใช้ได้ (ถ้ามี)

คุณวุฒิวิชาชีพสาขาวิชาชีพการท่องเที่ยว การโรงแรม ภัตตาคารและร้านอาหาร สาขาการให้บริการการท่องเที่ยวเชิงการแพทย์และสุขภาพ
อาชีพนักบริหารการท่องเที่ยวเชิงการแพทย์และสุขภาพ (Medical and Wellness Travel Facilitator)

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

ไม่มี

11. สมรรถนะย่อยและเกณฑ์การปฏิบัติงาน (Elements and Performance Criteria)

สมรรถนะย่อย (Element)	เกณฑ์ในการปฏิบัติงาน (Performance Criteria)	วิธีการประเมิน (Assessment)
GHA 011021 ให้ข้อมูลเกี่ยวกับทางเลือกการรักษาและแผนการรักษา	1. สืบค้นข้อมูลเบื้องต้นจากแหล่งข้อมูลที่เชื่อถือได้ 2. อธิบายทางเลือกการเดินทางเชิงสุขภาพ และ/หรือ การรักษา เช่น เวชศาสตร์ป้องกัน (preventive medicine) การแพทย์ทางเลือก (elective medicine) 3. อธิบายกระบวนการหรือขั้นตอนการเดินทางเชิงสุขภาพ และ/หรือ การรักษาเบื้องต้น 4. ให้คำแนะนำสาขาบริการ (สาขาการเดินทางเชิงสุขภาพ และ/หรือ การรักษา)	แฟ้มสะสมผลงาน

สมรรถนะย่อย (Element)	เกณฑ์ในการปฏิบัติงาน (Performance Criteria)	วิธีการประเมิน (Assessment)
GHA 011022 ให้ข้อมูลเกี่ยวกับประเทศจุดหมายปลายทาง	1. ให้ข้อมูลด้านวัฒนธรรม ศาสนา และข้อควรปฏิบัติ (dos and don'ts) 2. ให้ข้อมูลเกี่ยวกับการเดินทาง เช่น กำหนดด้าน visa การฉีด vaccine ตลอดจนคำแนะนำความปลอดภัยต่างๆ รวมถึงมาตรการป้องกันการแพร่กระจายเชื้อโรคระบาดตามที่รัฐบาลประกาศใช้ปัจจุบัน 3. ให้ข้อมูลข้อด้านสภาพภูมิศาสตร์ของประเทศจุดหมายปลายทาง 4. ให้ข้อมูลข้อด้านความปลอดภัย ซึ่งอาจส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการให้บริการฯ เช่น ภัยพิบัติต่างๆ ทางธรรมชาติ โรคระบาด ความไม่มั่นคงทางการเมือง	แฟ้มสะสมผลงาน
GHA 011023 ให้ข้อมูลเกี่ยวกับผู้ให้บริการต่างๆ ที่เกี่ยวข้องในความต่อเนื่องในการให้บริการการเดินทางเพื่อสุขภาพ และ/หรือ เชิงการแพทย์ (Medical Travel Care Continuum)	1. ให้ข้อมูลเกี่ยวกับสถานพยาบาล / สถานประกอบการเพื่อสุขภาพ และ /หรือสถานพักฟื้น / สถานพำนักระยะยาว 2. ให้ข้อมูลเกี่ยวกับโรงแรม หรือสถานที่พักอาศัย 3. ให้ข้อมูลเกี่ยวกับบริษัท/ตัวแทนการท่องเที่ยว 4. ให้ข้อมูลเกี่ยวกับบริษัท/ตัวแทนผู้ให้บริการยานพาหนะ 5. ให้ข้อมูลเกี่ยวกับประกันสุขภาพ	แฟ้มสะสมผลงาน
GHA 011024 ให้ข้อมูลเกี่ยวกับค่าใช้จ่ายของทางการชำระเงิน	1. ส่งรายละเอียดค่าใช้จ่ายให้ลูกค้ารวมถึงช่องทางการชำระเงิน 2. อธิบายวิธีการชำระค่าใช้จ่ายในแต่ละช่องทางให้แก่ลูกค้า 3. ให้ข้อมูลอัตราแลกเปลี่ยนสกุลเงิน และอัตราค่าธรรมเนียมต่าง ๆ 4. เสนอทางเลือกการชำระเงินให้แก่ลูกค้า เช่น ชำระเป็นเงินสด บัตรเครดิต (บวกค่าธรรมเนียมบัตรเครดิตหรือไม่) หรือชำระเป็นสกุลเงินดิจิทัล	แฟ้มสะสมผลงาน
GHA 011025 ให้ข้อมูลเกี่ยวกับการเบิกจ่ายคืนสำหรับการเดินทางเชิงสุขภาพ และ/หรือ เชิงการแพทย์	1. ส่งรายละเอียดการเบิกจ่ายคืนสำหรับการเดินทางเชิงสุขภาพ และ/หรือ เชิงการแพทย์ให้แก่ลูกค้า 2. อธิบายวิธีการการเบิกจ่ายคืนสำหรับการเดินทางเชิงสุขภาพ และ/หรือ เชิงการแพทย์ในแต่ละช่องทางให้แก่ลูกค้า 3. ให้ข้อมูลอัตราแลกเปลี่ยนสกุลเงิน และอัตราค่าธรรมเนียมต่าง ๆ สำหรับการเดินทางเชิงสุขภาพ และ/หรือ เชิงการแพทย์ 4. เสนอทางเลือกการขอรับคืนสำหรับการเดินทางเชิงสุขภาพ และ/หรือ เชิงการแพทย์ให้แก่ลูกค้า เช่น การคืนเป็นเงินสด บัตรคูปอง หรือการคืนเป็นสกุลเงินดิจิทัล	แฟ้มสะสมผลงาน

สมรรถนะย่อย (Element)	เกณฑ์ในการปฏิบัติงาน (Performance Criteria)	วิธีการประเมิน (Assessment)
GHA 011026 ให้ข้อมูลเกี่ยวกับการเบิกจ่ายประกันสุขภาพสำหรับการเดินทางเชิงสุขภาพ และ/หรือ เชิงการแพทย์	- ศึกษาข้อมูลประกันสุขภาพของลูกค้าประเทศต้นทางสำหรับการเดินทางเชิงสุขภาพ และ/หรือ เชิงการแพทย์ - ให้ข้อมูลเกี่ยวกับตัวแทนประกันสุขภาพในระบบบริการการท่องเที่ยวเชิงการแพทย์และสุขภาพของประเทศไทย - ประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทั้งประเทศต้นทางและประเทศปลายทางสำหรับการเดินทางท่องเที่ยวเชิงการแพทย์และสุขภาพ - จัดเตรียมเอกสารประกันสุขภาพเบื้องต้นให้แก่ลูกค้าสำหรับการเดินทางท่องเที่ยวเชิงการแพทย์และสุขภาพ	แฟ้มสะสมผลงาน
GHA 011027 ให้ข้อมูลเกี่ยวกับข้อกำหนดและเงื่อนไขในการให้บริการ (terms and conditions) ตลอดจนความรับผิดทางกฎหมาย (legal liability)	- ส่งรายละเอียดข้อกำหนดและเงื่อนไขในการให้บริการให้ลูกค้า - จัดเตรียมสัญญาและเอกสารทางนิติกรรมอื่น เช่น หนังสือให้ความยินยอมเปิดเผยข้อมูล (letter of consent) / หนังสือแสดงความยินยอมเพื่อรับการรักษาของ รพ. (consent letter) เพื่อให้ลูกค้าลงนาม (ในกรณีเข้ารับบริการที่มีความเสี่ยง ควรมีเอกสาร living will) - แจ้งรายการเอกสารที่จำเป็นสำหรับการประเมินการรักษาเบื้องต้น ให้แก่ลูกค้า เช่น รายงานทางการแพทย์ของแพทย์ผู้รักษา (medical report, referral medical letter) - ศึกษาและอธิบายเกี่ยวกับสิทธิของผู้ป่วย/ผู้รับบริการได้	แฟ้มสะสมผลงาน

12. ความรู้และทักษะก่อนหน้าที่จำเป็น (Pre-requisite Skill & Knowledge)

ไม่มี

13. ทักษะและความรู้ที่ต้องการ (Required Skills and Knowledge)

(ก) ความต้องการด้านทักษะ

- 1) สามารถใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารต่าง ๆ ในการติดต่อประสานงาน
- 2) สามารถประสานงานกับหน่วยงานต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการเดินทาง ท่องเที่ยว บริการสุขภาพและบริการอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง
- 3) สามารถแนะนำข้อมูลต่าง ๆ ที่จำเป็นแก่นักเดินทางการท่องเที่ยวเชิงการแพทย์และสุขภาพ

(ข) ความต้องการด้านความรู้

ความรู้ทั่วไป

- 1) ความรู้เกี่ยวกับการจัดการแผนการเดินทางของนักท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ
- 2) ความรู้เกี่ยวกับวัฒนธรรม ศาสนา และข้อควรปฏิบัติของแต่ละสถานที่
- 3) ความรู้เกี่ยวกับภูมิศาสตร์และภูมิอากาศของแต่ละพื้นที่
- 4) ความรู้เกี่ยวกับมาตรการควบคุมป้องกันโรค
- 5) ข้อมูลส่งเสริมการท่องเที่ยวและการพำนักระยะยาว เช่น มหกรรมคอนเสิร์ต การประชุมนานาชาติ การแข่งขันกีฬาระดับโลก เป็นต้น

ความรู้เฉพาะทาง

- 3) ความรู้เบื้องต้นของระบบบริการทางการแพทย์และสุขภาพสำหรับนักเดินทางท่องเที่ยวเชิงการแพทย์และสุขภาพ
- 4) ความรู้เกี่ยวกับกฎหมายด้านการป้องกันข้อมูลส่วนบุคคล

14. หลักฐานที่ต้องการ (Evidence Guide)

14.1 หลักฐานความรู้ (Knowledge Evidence)

- 1) ใบประกาศนียบัตรที่เกี่ยวข้องกับวิชาชีพด้านการแพทย์และสุขภาพ

14.2 หลักฐานการปฏิบัติงาน (Performance Evidence)

- 1) ใบรับรองจากสถานประกอบการด้านการแพทย์และสุขภาพ
- 2) หลักฐาน/หนังสือรับรองการทำงาน หรือการผ่านงานที่เกี่ยวข้องกับการแพทย์และสุขภาพ
- 3) หนังสือรับรองคุณวุฒิที่เป็นที่ยอมรับ
- 4) แฟ้มสะสมงาน ได้แก่ เอกสารผ่านการฝึกอบรมในเรื่องที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน เอกสารตัวอย่างโครงการ หรือผลงานของผู้ปฏิบัติงานที่เคยดำเนินงานมาแล้ว

14.3 คำแนะนำในการประเมิน

หลักฐานที่ต้องการแสดงเพื่อแสดงถึงสมรรถนะส่วนนี้ ต้องมีความสัมพันธ์และตอบโจทย์ตามข้อกำหนดสมรรถนะย่อย และเกณฑ์การปฏิบัติงานในหน่วยสมรรถนะนี้ โดยหลักฐานในที่นี้ ต้องแสดงถึง

- ความรู้และทักษะที่เกี่ยวข้อง
- วิธีการประสานงานระหว่างผู้ปฏิบัติงานกับเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง
- ขอบเขตด้านอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง

15. ขอบเขต (Range Statement)

15.1 คำอธิบายรายละเอียด

มีความสามารถในการสืบค้นข้อมูลจากแหล่งข้อมูลที่เชื่อถือได้ของประเทศหรือท้องถิ่นจุดหมายปลายทาง ที่นักเดินทางท่องเที่ยวเชิงสุขภาพต้องรับรู้ก่อนการเดินทาง สามารถอธิบายทางเลือกการเดินทางและกระบวนการหรือขั้นตอนการเดินทาง ให้คำแนะนำสาขาบริการ(สาขาการเดินทางเชิงสุขภาพ)

ประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทั้งประเทศ/ท้องถิ่นต้นทางและประเทศปลายทาง

จัดเตรียมเอกสารประกันสุขภาพเบื้องต้นให้แก่ลูกค้าตามข้อมูลประกันสุขภาพในประเทศต้นทาง

ที่มีรายละเอียดข้อกำหนดและเงื่อนไขในการให้บริการเดินทางท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ รวมทั้งสัญญาและเอกสารทางนิติกรรมอื่น เช่น หนังสือให้ความยินยอม (letter of consent) ในเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคล หนังสือแสดงความยินยอมเพื่อรับบริการเชิงสุขภาพ ให้ข้อมูลเกี่ยวกับการเดินทางตามแผนการเดินทางได้แก่

- ข้อกำหนดของประเทศ/ท้องถิ่นจุดหมายปลายทางที่นักท่องเที่ยวเชิงสุขภาพต้องปฏิบัติ เช่น ข้อกำหนดเรื่อง VISA

มาตรการการป้องกันการแพร่กระจายเชื้อโรคระบาดตามที่รัฐบาลประกาศใช้ เช่น การตรวจเชื้อโรคระบาด (ATK/RT-PCR) การกักตัว (Quarantine) หรือการฉีดวัคซีน

- ข้อมูลด้านวัฒนธรรม ศาสนาและข้อควรปฏิบัติและละเวณ(dos and don'ts)
- ข้อมูลด้านสภาพภูมิศาสตร์ของประเทศจุดหมายปลายทางแผนการเดินทาง
- ข้อมูลด้านความปลอดภัยตามแผนการเดินทางซึ่งอาจส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการให้บริการฯ เช่น ภัยพิบัติต่าง ๆ ทางธรรมชาติ โรคระบาด

ความไม่มั่นคงทางการเมือง ความสัมพันธ์ระหว่างประเทศ ตลอดจนค่าแรงเดือนความปลอดภัยต่าง ๆ

- ข้อมูลอัตราแลกเปลี่ยนสกุลเงิน และอัตราค่าธรรมเนียมต่าง ๆ สำหรับการเดินทางเชิงสุขภาพ

- ข้อมูลเกี่ยวกับสถานประกอบการเพื่อสุขภาพ / สถานพักฟื้น / สถานพำนักระยะยาว
- ข้อมูลเกี่ยวกับโรงแรม หรือสถานที่พักอาศัย
- ข้อมูลเกี่ยวกับบริษัท/ตัวแทนการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ
- ข้อมูลเกี่ยวกับบริษัท/ตัวแทนผู้ให้บริการยานพาหนะ สำหรับการเดินทางเชิงสุขภาพ
- ข้อมูลเกี่ยวกับประกันการสำหรับการเดินทางเชิงสุขภาพ
- ข้อมูลรายละเอียดค่าใช้จ่ายให้ลูกค้ารวมถึงช่องทางการชำระเงินและวิธีการชำระเงินค่าใช้จ่ายในแต่ละช่องทางรวมทั้งเสนอทางเลือกในการชำระเงิน เช่น ชำระเป็นเงินสด บัตรเครดิต (บวกค่าธรรมเนียมบัตรเครดิตหรือไม่) หรือชำระเป็นสกุลเงินดิจิทัล
- ข้อมูลวิธีการการเบิกจ่ายคืนสำหรับการเดินทางเชิงสุขภาพในแต่ละช่องทาง เช่น การคืนเป็นเงินสด บัตรคูปอง หรือการคืนเป็นสกุลเงินดิจิทัล
- สถานประกอบการเพื่อสุขภาพ ในมาตรฐานอาชีพและคุณวุฒิวิชาชีพฉบับนี้ หมายถึง ผู้ประกอบการที่มีบริการเพื่อสุขภาพ

16. หน่วยสมรรถนะรวม (ถ้ามี)

ไม่มี

17. อุตสาหกรรมร่วม/กลุ่มอาชีพร่วม (ถ้ามี)

ไม่มี

18. รายละเอียดกระบวนการและวิธีการประเมิน (Assessment Description and Procedure)

เจ้าหน้าที่สอบพิจารณาหลักฐานในกระบวนการประเมินเทียบโอนประสบการณ์

1. รหัสหน่วยสมรรถนะGHA 01202
2. ชื่อหน่วยสมรรถนะประสานงานเพื่อทำการนัดหมายระหว่างแพทย์ผู้ให้การรักษากับลูกค้า
3. ทบทวนครั้งที่1 / 2565
4. สร้างใหม่

☐

ปรับปรุง

☒

5. สำหรับอาชีพและรหัสอาชีพ (Occupational Classification)

3414 ผู้ให้คำปรึกษาด้านการท่องเที่ยวและผู้จัดนำเที่ยว

6. คำอธิบายหน่วยสมรรถนะ (Description of Unit of Competency)

หน่วยสมรรถนะนี้อธิบายถึง ความรู้ ทักษะ และความสามารถในการจัดเตรียมเอกสารที่เกี่ยวข้องกับการเข้ารับบริการบริการเชิงการแพทย์และสุขภาพ เช่น จัดเตรียมช่องทางการสื่อสารระหว่างสถานพยาบาล หรือ สถานประกอบการเพื่อสุขภาพกับลูกค้า ยืนยันแผนการบริการเชิงการแพทย์และสุขภาพเพื่อนำมาประกอบเอกสารสัญญา รวมถึงแนะนำการเตรียมเอกสารการแพทย์ประกอบแผนการรักษาให้แก่ลูกค้า เช่น ประวัติการรักษา, diagnostic image testing, ข้อมูลข้อจำกัดทางกายภาพ สภาพแวดล้อมที่ควรหลีกเลี่ยง หรืออาหารต้องห้าม

7. สำหรับระดับคุณวุฒิ

1	2	3	4	5	6	7	8
☐	☐	☐	☐	☒	☐	☐	☐

8. กลุ่มอาชีพ (Sector)

สาขาวิชาชีพการท่องเที่ยว การโรงแรม ภัตตาคารและร้านอาหาร สาขาการให้บริการการท่องเที่ยวเชิงการแพทย์และสุขภาพ

9. ชื่ออาชีพและรหัสอาชีพอื่นที่หน่วยสมรรถนะนี้สามารถใช้ได้ (ถ้ามี)

คุณวุฒิวิชาชีพสาขาวิชาชีพการท่องเที่ยว การโรงแรม ภัตตาคารและร้านอาหาร สาขาการให้บริการการท่องเที่ยวเชิงการแพทย์และสุขภาพ
อาชีพนักบริหารการท่องเที่ยวเชิงการแพทย์และสุขภาพ (Medical and Wellness Travel Facilitator)

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

ไม่มี

11. สมรรถนะย่อยและเกณฑ์การปฏิบัติงาน (Elements and Performance Criteria)

สมรรถนะย่อย (Element)	เกณฑ์ในการปฏิบัติงาน (Performance Criteria)	วิธีการประเมิน (Assessment)
GHA 012021 จัดเตรียมเอกสารที่เกี่ยวข้องกับการเข้ารับการรักษา	1. จัดเตรียมช่องทางการสื่อสารระหว่างสถานพยาบาล / สถานประกอบการเพื่อสุขภาพกับลูกค้า 2. ยืนยันแผนการรักษาเพื่อนำมาประกอบเอกสารสัญญา 3. แนะนำการเตรียมเอกสารการแพทย์ประกอบแผนการรักษาให้แก่ลูกค้า เช่น ประวัติการรักษา, diagnostic image testing, ข้อมูลข้อจำกัดทางกายภาพ/อาหารต้องห้าม	แฟ้มสะสมผลงาน

12. ความรู้และทักษะก่อนหน้าที่จำเป็น (Pre-requisite Skill & Knowledge)

ไม่มี

13. ทักษะและความรู้ที่ต้องการ (Required Skills and Knowledge)

(ก) ความต้องการด้านทักษะ

- 1) สามารถใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารต่าง ๆ ในการติดต่อประสานงาน
- 2) สามารถประสานงานการรับ-ส่งต่อผู้ป่วย ระหว่างโรงพยาบาล การให้ข้อมูล และการส่งต่อในกรณีผู้ป่วยขอเปลี่ยนแปลงสิทธิการรักษาพยาบาล
- 3) สามารถประสานในกรณีที่เกิด ความต้องการช่วยเหลือฉุกเฉิน ทางด้านการแพทย์ หรือความช่วยเหลือฉุกเฉินที่อาจเกิดขึ้นในระหว่างการเดินทาง
- 4) สามารถจัดทำบันทึก Utilization Review Daily Summary ผู้ป่วยนำเสนอต่อลูกค้า หรือ ตัวแทน
- 5) สามารถสื่อสารภาษาอังกฤษหรือภาษาต่างประเทศที่เกี่ยวข้องกับการประสานงานต่าง ๆ
- 6) สามารถให้ข้อมูลเกี่ยวกับการจัดการการเดินทางไปสู่สถานประกอบการเพื่อสุขภาพ ข้อมูลเกี่ยวกับ สถานที่ที่ตั้งของสถานประกอบการ บริการที่สถานประกอบการ และสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ เพื่อให้การเดินทางเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

(ข) ความต้องการด้านความรู้

- 1) ความรู้เกี่ยวกับการจัดการ ในเรื่องของการประสานงานสำหรับการบริการของนักท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ
- 2) ความรู้เกี่ยวกับบริการทางสุขภาพที่นักท่องเที่ยวต้องการใช้บริการหรือประเภท ที่สถานประกอบการเพื่อสุขภาพได้ให้บริการ
- 3) ความรู้เกี่ยวกับ ขั้นตอนในการเตรียมตัว เอกสารที่จำเป็นต้องใช้ หรือการจัดการในเรื่องของการเดินทาง การติดต่อประสานงานกับผู้ที่รับผิดชอบโดยตรง
- 4) ความรู้เกี่ยวกับมาตรการควบคุมป้องกันโรค
- 5) ข้อมูลเกี่ยวกับการจัดการการเดินทางไปสู่สถานประกอบการเพื่อสุขภาพ ข้อมูลเกี่ยวกับ สถานที่ที่ตั้งของสถานประกอบการ บริการที่สถานประกอบการ และสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ เพื่อให้การเดินทางเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ
- 6) ความรู้เกี่ยวกับการสื่อสารภาษาอังกฤษหรือภาษาต่างประเทศที่เกี่ยวข้องกับการประสานงานต่าง ๆ

14. หลักฐานที่ต้องการ (Evidence Guide)

14.1 หลักฐานความรู้ (Knowledge Evidence)

- 1) ใบประกาศนียบัตรที่เกี่ยวข้องกับวิชาชีพด้านการแพทย์และสุขภาพ
- 2) ผลคะแนนสอบภาษาอังกฤษ TOEIC ไม่น้อยกว่า 550 คะแนน หรือผลคะแนนสอบภาษาต่างประเทศอื่น ๆ ที่เทียบเท่า

14.2 หลักฐานการปฏิบัติงาน (Performance Evidence)

- 1) ใบรับรองจากสถานประกอบการด้านการแพทย์และสุขภาพ
- 2) หลักฐาน/หนังสือรับรองการทำงาน หรือการผ่านงานที่เกี่ยวข้องกับการแพทย์และสุขภาพ
- 3) หนังสือรับรองคุณวุฒิที่เป็นที่ยอมรับ
- 4) แฟ้มสะสมงาน ได้แก่ เอกสารผ่านการฝึกอบรมในเรื่องที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน เอกสารตัวอย่างโครงการ หรือผลงานของผู้ปฏิบัติงานที่เคยดำเนินงานมาแล้ว

14.3 คำแนะนำในการประเมิน

หลักฐานที่ต้องการแสดงเพื่อแสดงถึงสมรรถนะส่วนนี้ ต้องมีความสัมพันธ์และตอบโต้ตามข้อกำหนดสมรรถนะย่อย และเกณฑ์การปฏิบัติงานในหน่วยสมรรถนะนี้ โดยหลักฐานในขั้นนี้ ต้องแสดงถึง

- ความรู้และทักษะที่เกี่ยวข้อง
- วิธีการประสานงานระหว่างผู้ปฏิบัติงานกับเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง
- ขอบเขตด้านอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง

15. ขอบเขต (Range Statement)

(ขอบข่ายงานและความรับผิดชอบตามหน่วยสมรรถนะ)

15.1 คำอธิบายรายละเอียด

มีความสามารถในการอธิบาย แนะนำ และยืนยัน บริการทางการแพทย์และกระบวนการหรือขั้นตอนในการดำเนินการ ดังนี้

- แนะนำการเตรียมเอกสารการแพทย์ประกอบการรักษาให้แก่ลูกค้า เช่น ประวัติการรักษา, diagnostic image testing, ข้อมูลข้อจำกัดทางกายภาพ/อาหารต้องห้าม

- ประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทั้งสองด้านคือด้านสถานประกอบการเพื่อสุขภาพและลูกค้า
- จัดเตรียมเอกสารประกันสุขภาพเบื้องต้นให้แก่ลูกค้าตามข้อมูลประกันสุขภาพในประเทศต้นทาง

ที่มีรายละเอียดข้อกำหนดและเงื่อนไขในการให้บริการเดินทางเชิงสุขภาพ รวมทั้งสัญญาและเอกสารทางนิติกรรมอื่น เช่น หนังสือให้ความยินยอม (letter of consent) ในเปิดเผยข้อมูล หนังสือแสดงความยินยอมเพื่อรับบริการเชิงสุขภาพ

- ช่วยดำเนินการในการตรวจสอบบริการทางการแพทย์ที่ลูกค้าต้องการ ความสามารถในการเบิกจ่าย

รวมถึงงบประมาณและค่าใช้จ่ายในการรักษาอยู่ในวงเงินที่คุ้มครองตามสิทธิประกันหรือวงเงินที่ลูกค้าสามารถจ่ายได้

15.2 คำแนะนำ

มีความรู้ ด้านทักษะทางวิชาการและเทคโนโลยีสารสนเทศ (Academic and information technology skills) ด้าน ความรู้ด้านวิชาการที่สำคัญ ประกอบด้วยความรู้ความสามารถด้านการ สื่อสารภาษาอังกฤษทางการแพทย์ (English for Medical Communication) การจัดการสำนักงานทางการแพทย์ (Medical office management) การ จัดประชุมทางการแพทย์ (Medical meeting) การใช้อุปกรณ์เทคโนโลยี สารสนเทศ (Information technology literacy) ด้านความสามารถในการ จัดหาเอกสาร (Writing literacy)

มีความรู้และความใส่ใจ (Empathy) ในการปฏิบัติงานเป็นสำคัญ เนื่องจากลักษณะของการประสานงานบริการสุขภาพต้องคำนึงถึงผู้ใช้บริการที่มีความ อ่อนไหวต่อราคา และการให้บริการซึ่งจะนำมาซึ่งประสิทธิภาพในการ ประสานงาน ที่ประสบความสำเร็จ

มีการเอาใจใส่และ ติดตามงานที่ได้รับมอบหมายให้ได้ผลสัมฤทธิ์ (Achievement motivation) ใส่ใจบริการ (Service minded) ให้บริการด้วยความเต็มใจ (Willingness) ปฏิบัติงานโดยยึดหลักผู้รับบริการเป็นสำคัญ และคำนึงถึงประโยชน์ของผู้อื่น และส่วนรวมเป็นที่ตั้ง ปฏิบัติตามกฎหมาย ระเบียบของหน่วยงาน

มีความรับผิดชอบต่องาน รับผิดชอบ ต่อตนเอง การเป็นตัวแทนที่ดี และเป็นผู้ที่มีความรอบคอบ รับผิดชอบต่องาน

มีความสามารถในการคิดวิเคราะห์และคิดสร้างสรรค์ ความสามารถในการแก้ปัญหา การวางแผน การใช้เหตุผล กล้าทำงานที่ยากและท้าทาย

เป็นผู้มีศีลธรรมจรรยา เป็นผู้ที่มีความซื่อสัตย์ ทำงานได้อย่างถูกต้อง แม่นยำ มีวินัย เป็นผู้ที่มีรู้จักเก็บรักษาความลับและเชื่อถือได้ โปร่งใสมี คุณธรรม

ด้านการประสานงาน มีความสามารถ ในการติดต่อสื่อสารและโน้มน้าวใจ การติดตามงาน การเจรจาต่อรอง มีความ ยืดหยุ่นและว่องไว ในการปฏิบัติงาน และรู้จักวิธีการบริหารความขัดแย้งได้ดี

- สถานประกอบการเพื่อสุขภาพ ในมาตรฐานอาชีพและคุณวุฒิวิชาชีพฉบับนี้ หมายถึง ผู้ประกอบการที่มีบริการเพื่อสุขภาพ

16. หน่วยสมรรถนะร่วม (ถ้ามี)

ไม่มี

17. อุตสาหกรรมร่วม/กลุ่มอาชีพร่วม (ถ้ามี)

ไม่มี

18. รายละเอียดกระบวนการและวิธีการประเมิน (Assessment Description and Procedure)

เจ้าหน้าที่สอบพิจารณาหลักฐานในกระบวนการประเมินเทียบโอนประสบการณ์

1. รหัสหน่วยสมรรถนะ

GHA 01302

2. ชื่อหน่วยสมรรถนะ

จัดทำใบเสนอราคา (quote) และใบยืนยันการเข้ารับบริการสำหรับการเดินทางเชิงสุขภาพ และเพื่อการรักษา

3. ทบทวนครั้งที่

1 / 2565

4. สร้างใหม่

☐

ปรับปรุง

☒

5. สำหรับชื่ออาชีพและรหัสอาชีพ (Occupational Classification)

3414 ผู้ให้คำปรึกษาด้านการท่องเที่ยวและผู้จัดนำเที่ยว

6. คำอธิบายหน่วยสมรรถนะ (Description of Unit of Competency)

หน่วยสมรรถนะนี้อธิบายถึง ความรู้ ทักษะ และความสามารถในการให้คำแนะนำการเตรียมความพร้อมก่อนการเดินทางเชิงสุขภาพ
นำเสนอใบประเมินค่าบริการสำหรับการเดินทางเชิงสุขภาพให้ลูกค้า
ตรวจสอบเอกสารยืนยันการเข้ารับบริการที่เชื่อมโยงกับเอกสารประกันสุขภาพของลูกค้าสำหรับการเดินทางท่องเที่ยวเชิงการแพทย์และสุขภาพ
ส่งสัญญาและหนังสือให้ความยินยอมสำหรับการเดินทางท่องเที่ยวเชิงการแพทย์และสุขภาพให้ลูกค้าลงนาม พร้อมรายละเอียดแผนการนัดหมาย การเดินทาง การเข้าพัก และการท่องเที่ยว

7. สำหรับระดับคุณวุฒิ

1	2	3	4	5	6	7	8
☐	☐	☐	☐	☒	☐	☐	☐

8. กลุ่มอาชีพ (Sector)

สาขาวิชาชีพการท่องเที่ยว การโรงแรม ภัตตาคารและร้านอาหาร สาขาการให้บริการการท่องเที่ยวเชิงการแพทย์และสุขภาพ

9. ชื่ออาชีพและรหัสอาชีพอื่นที่หน่วยสมรรถนะนี้สามารถใช้ได้ (ถ้ามี)

คุณวุฒิวิชาชีพสาขาวิชาชีพการท่องเที่ยว การโรงแรม ภัตตาคารและร้านอาหาร สาขาการให้บริการการท่องเที่ยวเชิงการแพทย์และสุขภาพ
อาชีพนักบริหารการท่องเที่ยวเชิงการแพทย์และสุขภาพ (Medical and Wellness Travel Facilitator)

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

ไม่มี

11. สมรรถนะย่อยและเกณฑ์การปฏิบัติงาน (Elements and Performance Criteria)

สมรรถนะย่อย (Element)	เกณฑ์ในการปฏิบัติงาน (Performance Criteria)	วิธีการประเมิน (Assessment)
GHA 013021 ยืนยันการเข้ารับบริการการรักษาจากลูกค้า	1. ส่งใบประเมินการรักษาให้ลูกค้า 2. ตรวจสอบเอกสารยืนยันการเข้ารับบริการที่เชื่อมโยงกับเอกสารประกันสุขภาพของลูกค้าสำหรับการเดินทางเชิงสุขภาพ และ/หรือ เพื่อการรักษา 3. ส่งสัญญาและหนังสือให้ความยินยอมสำหรับการเดินทางเชิงสุขภาพ และ/หรือ เพื่อการรักษาให้ลูกค้าลงนาม 4. ส่งรายละเอียดแผนการนัดหมาย การเดินทาง การเข้าพัก กระบวนการหรือขั้นตอนการรักษา และการท่องเที่ยว	แฟ้มสะสมผลงาน

12. ความรู้และทักษะก่อนหน้าที่จำเป็น (Pre-requisite Skill & Knowledge)

ไม่มี

13. ทักษะและความรู้ที่ต้องการ (Required Skills and Knowledge)

(ก) ความต้องการด้านทักษะ

- 1) สามารถใช้เทคโนโลยีในการติดต่อสื่อสาร ส่งข้อมูล และเอกสารทางอิเล็กทรอนิกส์ และตรวจสอบความครบถ้วนของเอกสารได้ รวมถึงการตรวจสอบยืนยันความครบถ้วนของเอกสารที่ได้รับกลับมา
 - 2) สามารถสื่อสารโต้ตอบด้วยภาษาอังกฤษ ให้คำอธิบาย ในกรณีที่ทางลูกค้ามีคำถาม หรือข้อสงสัย หรือต้องการข้อมูลเพิ่มเติม
 - 3) สามารถแนะนำและแก้ปัญหาเบื้องต้นให้กับลูกค้าได้
- ทักษะการให้บริการที่สุภาพ และเป็นมืออาชีพ

(ข) ความต้องการด้านความรู้

ถ้าต้องจัดทำใบประเมินค่าบริการ ต้องมีความรู้เกี่ยวกับการจัดจำใบประเมินราคา ซึ่งมีความซับซ้อน ในกรณีที่ผู้ประสานงานควรทำแค่ส่งใบประเมินค่าบริการไปให้ ซึ่งควรมีความรู้ดังนี้

1. ความรู้เกี่ยวกับข้อมูลในใบประเมินค่าบริการ ว่าประกอบด้วยข้อมูลอะไรบ้าง
2. ความรู้เกี่ยวกับข้อมูลในเอกสารยืนยันการเข้ารับบริการ ว่าต้องประกอบด้วยข้อมูลอะไรบ้าง และวิธีในการตรวจสอบว่าถูกต้อง และสมบูรณ์
3. ความรู้เกี่ยวกับข้อมูลในเอกสารสัญญาและหนังสือให้ความยินยอม ว่าประกอบด้วยข้อมูลอะไรบ้าง
4. ความรู้เกี่ยวกับข้อมูลของรายละเอียดแผนการนัดหมาย การเดินทาง การเข้าพัก และการท่องเที่ยว
5. มีความรู้เกี่ยวกับการเดินทาง การเข้าพัก และการท่องเที่ยว ตาม GHA 01101

14. หลักฐานที่ต้องการ (Evidence Guide)

14.1 หลักฐานความรู้ (Knowledge Evidence)

- 1) ใบประกาศนียบัตรที่เกี่ยวข้องกับวิชาชีพด้านการแพทย์และสุขภาพ
- 2) ผลคะแนนสอบภาษาอังกฤษ TOEIC ไม่น้อยกว่า 550 คะแนน หรือผลคะแนนสอบภาษาต่างประเทศอื่น ๆ ที่เทียบเท่า

14.2 หลักฐานการปฏิบัติงาน (Performance Evidence)

- 1) ใบรับรองจากสถานประกอบการด้านการแพทย์และสุขภาพ
- 2) หลักฐาน/หนังสือรับรองการทำงาน หรือการผ่านงานที่เกี่ยวข้องกับการแพทย์และสุขภาพ
- 3) หนังสือรับรองคุณวุฒิที่เป็นที่ยอมรับ
- 4) แฟ้มสะสมงาน ได้แก่ เอกสารผ่านการฝึกอบรมในเรื่องที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน เอกสารตัวอย่างโครงการ หรือผลงานของผู้ปฏิบัติงานที่เคยดำเนินงานมาแล้ว

14.3 คำแนะนำในการประเมิน

หลักฐานที่ต้องการแสดงเพื่อแสดงถึงสมรรถนะส่วนนี้ ต้องมีความสัมพันธ์และตอบโจทย์ตามข้อกำหนดสมรรถนะย่อย และเกณฑ์การปฏิบัติงานในหน่วยสมรรถนะนี้ โดยหลักฐานในที่นี้ ต้องแสดงถึง

- ความรู้และทักษะที่เกี่ยวข้อง
- วิธีการประสานงานระหว่างผู้ปฏิบัติงานกับเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง
- ขอบเขตด้านอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง

15. ขอบเขต (Range Statement)

15.1 คำอธิบายรายละเอียด

มีความสามารถในการส่งข้อมูล สื่อสาร อธิบาย ตรวจสอบและยืนยัน บริการทางการแพทย์และกระบวนการหรือขั้นตอนในการดำเนินการ ดังนี้

- ส่งใบประเมินค่าบริการสำหรับการเดินทางเชิงสุขภาพให้ลูกค้า โดยส่งข้อมูลที่ครบถ้วนและสามารถเข้าใจได้ง่าย
- ตรวจสอบเอกสารยืนยันการเข้ารับบริการที่เชื่อมโยงกับเอกสารประกันสุขภาพของลูกค้าสำหรับการเดินทางเชิงสุขภาพ โดยข้อมูลที่ได้รับกลับมาต้องครบถ้วนและถูกต้อง ไม่ก่อให้เกิดปัญหาอื่น ๆ ตามมา เช่น ความล่าช้าในการเข้ารับบริการ
- ส่งสัญญาและหนังสือให้ความยินยอมสำหรับการเดินทางเชิงสุขภาพให้ลูกค้าลงนาม โดยเอกสารที่ลูกค้าส่งกลับมาต้องถูกต้องสมบูรณ์ และนำไปดำเนินการต่อในการให้บริการได้เลย

- ส่งรายละเอียดแผนการนัดหมาย การเดินทาง การเข้าพัก และการท่องเที่ยว โดยมีรายละเอียดที่ถูกต้อง ครบถ้วน ส่งผลให้เกิดความราบรื่นในการมาเข้ารับบริการ

15.2 คำแนะนำ

มีการเอาใจใส่ ดูข้อมูลแบบละเอียดและติดตามรายงานความคืบหน้าของการสื่อสารที่ส่งไปยังลูกค้า บริการด้วยใจ (Service minded)

มีความสามารถในการคิดวิเคราะห์ปัญหา และความสามารถในการแก้ปัญหา การวางแผน การใช้เหตุผลในการแก้ไข หรือป้องกันปัญหา

มีความสามารถในการติดต่อสื่อสารและโน้มน้าวใจ การเจรจาต่อรอง มีความยืดหยุ่นในการปฏิบัติงาน และบริหารความขัดแย้งได้ดี โดยอยู่บนพื้นฐานของจรรยาบรรณที่ดี

- สถานประกอบการเพื่อสุขภาพ ในมาตรฐานอาชีพและคุณวุฒิวิชาชีพฉบับนี้ หมายถึง ผู้ประกอบการที่มีบริการเพื่อสุขภาพ

16. หน่วยสมรรถนะร่วม (ถ้ามี)

ไม่มี

17. อุตสาหกรรมร่วม/กลุ่มอาชีพร่วม (ถ้ามี)

ไม่มี

18. รายละเอียดกระบวนการและวิธีการประเมิน (Assessment Description and Procedure)

เจ้าหน้าที่สอบพิจารณาหลักฐานในกระบวนการประเมินเทียบโอนประสบการณ์

1. รหัสหน่วยสมรรถนะGHA 01402
2. ชื่อหน่วยสมรรถนะจัดเตรียมกำหนดการเดินทางและการนัดหมายแพทย์
3. ทบทวนครั้งที่1 / 2565
4. สร้างใหม่

☐

ปรับปรุง

☒

5. สำหรับชื่ออาชีพและรหัสอาชีพ (Occupational Classification)

3414 ผู้ให้คำปรึกษาด้านการท่องเที่ยวและผู้จัดนำเที่ยว

6. คำอธิบายหน่วยสมรรถนะ (Description of Unit of Competency)

หน่วยสมรรถนะนี้อธิบายถึง ความรู้ ทักษะ และความสามารถในการให้คำแนะนำการเตรียมความพร้อมก่อนการเดินทางท่องเที่ยวเชิงการแพทย์และสุขภาพ
แนะนำการจัดเตรียมเอกสารที่เกี่ยวข้องก่อนการเดินทาง รวมถึงประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อรับผู้ป่วย
หรือผู้เดินทางท่องเที่ยวเชิงการแพทย์และสุขภาพได้อย่างเหมาะสมกับสภาพร่างกายและลักษณะการเดินทาง

7. สำหรับระดับคุณวุฒิ

1	2	3	4	5	6	7	8
☐	☐	☐	☐	☒	☐	☐	☐

8. กลุ่มอาชีพ (Sector)

สาขาวิชาชีพการท่องเที่ยว การโรงแรม ภัตตาคารและร้านอาหาร สาขาการให้บริการการท่องเที่ยวเชิงการแพทย์และสุขภาพ

9. ชื่ออาชีพและรหัสอาชีพอื่นที่หน่วยสมรรถนะนี้สามารถใช้ได้ (ถ้ามี)

คุณวุฒิวิชาชีพสาขาวิชาชีพการท่องเที่ยว การโรงแรม ภัตตาคารและร้านอาหาร สาขาการให้บริการการท่องเที่ยวเชิงการแพทย์และสุขภาพ
อาชีพนักบริหารการท่องเที่ยวเชิงการแพทย์และสุขภาพ (Medical and Wellness Travel Facilitator)

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

ไม่มี

11. สมรรถนะย่อยและเกณฑ์การปฏิบัติงาน (Elements and Performance Criteria)

สมรรถนะย่อย (Element)	เกณฑ์ในการปฏิบัติงาน (Performance Criteria)	วิธีการประเมิน (Assessment)
GHA 014021 ให้คำแนะนำการเตรียมความพร้อมก่อนการเดินทางเชิงสุขภาพ และ/หรือ เชิงการแพทย์	1. ให้คำแนะนำการสวมใส่เสื้อผ้าที่เหมาะสมกับกายภาพของผู้ป่วยและสภาพอากาศขณะเดินทาง 2. ประสานงานให้นักเดินทางนำยาที่จำเป็นพกติดตัวขณะเดินทาง โดยควรมีใบสั่งยา หนังสือรับรองทางการแพทย์ และฉลากกำกับ 3. ให้คำแนะนำอาหารและเครื่องดื่มที่ควรหลีกเลี่ยงระหว่างการเดินทาง 4. ให้ข้อมูลเกี่ยวกับสนามบินที่สำคัญ เช่น จุดนัดพบ น้ำหนักของสัมภาระและค่าปรับ (หากเกิน) สิ่งของที่ห้ามนำขึ้นเครื่อง	แฟ้มสะสมผลงาน

สมรรถนะย่อย (Element)	เกณฑ์ในการปฏิบัติงาน (Performance Criteria)	วิธีการประเมิน (Assessment)
GHA 014022 จัดเตรียมเอกสารที่เกี่ยวข้องก่อนการเดินทางเชิงสุขภาพ และ/หรือ เชิงการแพทย์	1. จัดเตรียมเอกสารการขอ medical visa 2. จัดเตรียมเอกสารการเดินทางต่างๆ เช่น หนังสือเดินทาง ตัวเครื่องบินโดยสาร ประกันภัย ใบขาเข้า" (Arrival Card/Disembarkation Card) ใบศุลกากร (Customs Declaration) 3. จัดเตรียมเอกสารการแพทย์เพื่อประกอบการเดินทาง เช่น ประวัติการรักษา, diagnostic image testing, ข้อมูลข้อจำกัดทางกายภาพ/อาหารต้องห้าม	แฟ้มสะสมผลงาน
GHA 014023 ประสานงานเพื่อจัดเตรียมการรับผู้ป่วย / ผู้รับบริการ ได้อย่างเหมาะสมกับสภาพและลักษณะการเดินทาง	1. ประสานงานระหว่างสายการบินกับ สถานพยาบาล และ/หรือ สถานประกอบการเพื่อสุขภาพ ในประเทศปลายทางที่จะได้รับการรักษาต่อ เพื่อเตรียมการรับผู้ป่วย / ผู้รับบริการ ได้อย่างเหมาะสม 2. ประสานงานเพื่อจัดเตรียมยานพาหนะที่เหมาะสมกับสภาพและลักษณะการเดินทางของนักเดินทางเชิงสุขภาพ และ/หรือ เพื่อการแพทย์ หรือบริษัทรับส่งที่เกี่ยวข้อง 3. ประสานงานที่ผ่านกระยะยาว หรือชั่วคราว ศูนย์พักฟื้น (recovery center) / สถานประกอบการเพื่อสุขภาพ	แฟ้มสะสมผลงาน

12. ความรู้และทักษะก่อนหน้าที่จำเป็น (Pre-requisite Skill & Knowledge)

ไม่มี

13. ทักษะและความรู้ที่ต้องการ (Required Skills and Knowledge)

(ก) ความต้องการด้านทักษะ

- 1) สามารถใช้เทคโนโลยีและสื่อต่าง ๆ ในการติดต่อประสานงาน
- 2) สามารถประสานงานกับหน่วยงานต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการเดินทางได้
- 3) สามารถประสานในกรณีที่เกิด ความต้องการช่วยเหลือฉุกเฉิน ทางด้านการแพทย์ หรือความช่วยเหลือฉุกเฉินที่อาจเกิดขึ้นในระหว่างการเดินทาง
- 4) สามารถสื่อสารภาษาอังกฤษหรือภาษาต่างประเทศที่เกี่ยวข้องกับการประสานงานต่าง ๆ

(ข) ความต้องการด้านความรู้

- 1) ความรู้เกี่ยวกับการเตรียมเอกสารและหลักฐานที่จำเป็นสำหรับการเดินทาง
- 2) ความรู้เกี่ยวกับมาตรการสำหรับด้านท่าอากาศยาน ตรวจคัดกรองผู้เดินทาง
- 3) ความรู้เกี่ยวกับวิธีการปฏิบัติตัวที่เหมาะสมขณะเดินทาง
- 4) ความรู้เกี่ยวกับข้อกำหนดและระเบียบปฏิบัติของท่าอากาศยานไทย

14. หลักฐานที่ต้องการ (Evidence Guide)

14.1 หลักฐานความรู้ (Knowledge Evidence)

- 1) ใบประกาศนียบัตรที่เกี่ยวข้องกับวิชาชีพด้านการแพทย์และสุขภาพ
- 2) ผลคะแนนสอบภาษาอังกฤษ TOEIC ไม่น้อยกว่า 550 คะแนน หรือผลคะแนนสอบภาษาต่างประเทศอื่น ๆ ที่เทียบเท่า

14.2 หลักฐานการปฏิบัติงาน (Performance Evidence)

- 1) ใบรับรองจากสถานประกอบการด้านการแพทย์และสุขภาพ
- 2) หลักฐาน/หนังสือรับรองการทำงาน หรือการผ่านงานที่เกี่ยวข้องกับการแพทย์และสุขภาพ
- 3) หนังสือรับรองคุณวุฒิที่เป็นที่ยอมรับ
- 4) แฟ้มสะสมงาน ได้แก่ เอกสารผ่านการฝึกอบรมในเรื่องที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน เอกสารตัวอย่างโครงการ หรือผลงานของผู้ปฏิบัติงานที่เคยดำเนินงานมาแล้ว

14.3 คำแนะนำในการประเมิน

หลักฐานที่ต้องการแสดงเพื่อแสดงถึงสมรรถนะส่วนนี้ ต้องมีความสัมพันธ์และตอบโต้ตามข้อกำหนดสมรรถนะย่อย และเกณฑ์การปฏิบัติงานในหน่วยสมรรถนะนี้ โดยหลักฐานในนี้ ต้องแสดงถึง

- ความรู้และทักษะที่เกี่ยวข้อง
- วิธีการประสานงานระหว่างผู้ปฏิบัติงานกับเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง
- ขอบเขตด้านอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง

15. ขอบเขต (Range Statement)

15.1 คำอธิบายรายละเอียด

มีความสามารถในการให้คำแนะนำการเตรียมความพร้อมแก่ผู้เดินทางเชิงสุขภาพก่อนการเดินทาง โดยให้ข้อมูล เช่น

การสวมใส่เสื้อผ้าที่เหมาะสมกับสภาพร่างกายของผู้รับบริการและสภาพอากาศขณะเดินทาง ให้คำแนะนำเรื่องอาหารและเครื่องดื่มที่ควรหลีกเลี่ยงระหว่างการเดินทาง, ให้ข้อมูลเกี่ยวกับสนามบิน/การขนส่งที่สำคัญ ตลอดการเดินทาง เช่น จุดนัดพบ น้ำหนักของสัมภาระและค่าปรับ (หากเกิน) สิ่งของที่ห้ามนำขึ้นเครื่อง

ให้ข้อมูลแก่นักเดินทางเกี่ยวกับยาที่จำเป็นต้องพกติดตัวขณะเดินทาง รวมถึง เอกสารสำคัญ เช่น ใบสั่งยา หนังสือรับรองทางการแพทย์ และฉลากกำกับยา

สามารถช่วยเหลือผู้เดินทางในการจัดเตรียมเอกสารขอ Medical Visa สำหรับการเดินทาง จัดเตรียมเอกสารการเดินทางต่าง ๆ สำหรับการเดินทางเชิงสุขภาพ เช่น

หนังสือเดินทาง ตัวเครื่องบินโดยสาร ประกันภัย ให้ข้อมูลเกี่ยวกับการกรอกเอกสาร ใบขาเข้า (Arrival Card/Disembarkation Card) ใบศุลกากร (Customs Declaration)

15.2 คำแนะนำ

มีความสามารถในการประสานงานระหว่างสายการบินและสถานประกอบการเพื่อสุขภาพในประเทศปลายทาง เพื่อเตรียมการรับผู้เดินทางเชิงสุขภาพได้อย่างเหมาะสม, สามารถประสานงานเพื่อจัดเตรียมยานพาหนะที่เหมาะสมกับสภาพและลักษณะการเดินทางของนักเดินทางเชิงสุขภาพ หรือ ประสานบริษัทขนส่งที่เกี่ยวข้อง, สามารถประสานงานเรื่องที่พักที่พักระยะยาว หรือชั่วคราว ศูนย์พักฟื้น (recovery center) / สถานประกอบการเพื่อสุขภาพให้แก่ผู้เดินทางเชิงสุขภาพได้

- สถานประกอบการเพื่อสุขภาพ ในมาตรฐานอาชีพและคุณวุฒิวิชาชีพฉบับนี้ หมายถึง ผู้ประกอบการที่มีบริการเพื่อสุขภาพ

16. หน่วยสมรรถนะร่วม (ถ้ามี)

ไม่มี

17. อุตสาหกรรมร่วม/กลุ่มอาชีพร่วม (ถ้ามี)

ไม่มี

18. รายละเอียดกระบวนการและวิธีการประเมิน (Assessment Description and Procedure)

เจ้าหน้าที่สอบพิจารณาหลักฐานในกระบวนการประเมินเทียบโอนประสบการณ์

1. รหัสหน่วยสมรรถนะGHA 01502
2. ชื่อหน่วยสมรรถนะให้การต้อนรับลูกค้าที่สนามบินของประเทศจุดหมายปลายทางสำหรับการเดินทางเชิงสุขภาพ และเพื่อการรักษา
3. ทบทวนครั้งที่1 / 2565
4. สร้างใหม่

☐

ปรับปรุง

☒

5. สำหรับอาชีพและรหัสอาชีพ (Occupational Classification)

3414 ผู้ให้คำปรึกษาด้านการท่องเที่ยวและผู้จัดนำเที่ยว

6. คำอธิบายหน่วยสมรรถนะ (Description of Unit of Competency)

หน่วยสมรรถนะนี้อธิบายถึง ความรู้ ทักษะ และความสามารถในการให้การต้อนรับและทักทายลูกค้าที่จุดนัดพบสำหรับการเดินทางเชิงการแพทย์และสุขภาพ และการนำลูกค้าไปยังโรงแรมที่พัก สถานประกอบการเพื่อสุขภาพ หรือสถานพยาบาล เช่น แสดงป้ายชื่อของลูกค้าและสัญลักษณ์ของผู้ให้บริการอย่างชัดเจน อำนวยความสะดวกด้านขั้นตอนการตรวจคนเข้าเมืองและศุลกากร ติดต่อประสานงานพนักงานขับรถ รวมถึงติดต่อประสานงานพนักงานต้อนรับของโรงแรมที่พัก สถานประกอบการเพื่อสุขภาพ หรือสถานพยาบาล

7. สำหรับระดับคุณวุฒิ

1	2	3	4	5	6	7	8
☐	☐	☐	☐	☒	☐	☐	☐

8. กลุ่มอาชีพ (Sector)

สาขาวิชาชีพการท่องเที่ยว การโรงแรม ภัตตาคารและร้านอาหาร สาขาการให้บริการการท่องเที่ยวเชิงการแพทย์และสุขภาพ

9. ชื่ออาชีพและรหัสอาชีพอื่นที่หน่วยสมรรถนะนี้สามารถใช้ได้ (ถ้ามี)

คุณวุฒิวิชาชีพสาขาวิชาชีพการท่องเที่ยว การโรงแรม ภัตตาคารและร้านอาหาร สาขาการให้บริการการท่องเที่ยวเชิงการแพทย์และสุขภาพ อาชีพนักบริหารการท่องเที่ยวเชิงการแพทย์และสุขภาพ (Medical and Wellness Travel Facilitator)

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

ไม่มี

11. สมรรถนะย่อยและเกณฑ์การปฏิบัติงาน (Elements and Performance Criteria)

สมรรถนะย่อย (Element)	เกณฑ์ในการปฏิบัติงาน (Performance Criteria)	วิธีการประเมิน (Assessment)
GHA 015021 ให้การต้อนรับและทักทายลูกค้าที่จุดนัดพบสำหรับการเดินทางเชิงสุขภาพ และ/หรือ เพื่อรักษา	1. ประสานงานกับการทำอากาศยานเพื่อขออนุญาตเข้าไปรับนักเดินทาง 2. แสดงป้ายชื่อของลูกค้าและสัญลักษณ์ของผู้ให้บริการอย่างชัดเจน 3. อำนวยความสะดวกด้านขั้นตอนการตรวจคนเข้าเมืองและศุลกากร	แฟ้มสะสมผลงาน
GHA 015022 นำลูกค้าไปยังโรงแรมที่พัก หรือสถานประกอบการเพื่อสุขภาพ / สถานพยาบาล	1. ติดต่อประสานงานพนักงานขับรถ 2. ติดต่อประสานงานพนักงานต้อนรับของโรงแรมที่พัก หรือสถานประกอบการเพื่อสุขภาพ / สถานพยาบาล	แฟ้มสะสมผลงาน

12. ความรู้และทักษะก่อนหน้าที่จำเป็น (Pre-requisite Skill & Knowledge)

ไม่มี

13. ทักษะและความรู้ที่ต้องการ (Required Skills and Knowledge)

(ก) ความต้องการด้านทักษะ

- 1) สามารถประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในสนามบิน
- 2) สามารถประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องที่โรงแรม
- 3) สามารถใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารต่าง ๆ ในการติดต่อประสานงาน
- 4) สามารถใช้ภาษาอังกฤษ หรือภาษาต่างประเทศในการประสานงาน

(ข) ความต้องการด้านความรู้

13.1 ความต้องการด้านความรู้

- 1) ระเบียบปฏิบัติการตรวจคนเข้าเมืองและเอกสารการเดินทางของประเทศต่าง ๆ
- 2) ระเบียบปฏิบัติทางศุลกากร
- 3) ระเบียบปฏิบัติทางด่านด่านกักกัน
- 4) การปฏิบัติต่อผู้โดยสารที่เป็นนักท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ
- 5) หน่วยงานที่เกี่ยวข้องในสนามบิน
- 6) หน่วยงานที่เกี่ยวข้องในโรงแรม

14. หลักฐานที่ต้องการ (Evidence Guide)

14.1 หลักฐานความรู้ (Knowledge Evidence)

- 1) เอกสาร/หนังสือรับรองการทำงานที่เกี่ยวข้องกับความรู้ที่ต้องการ
- 2) ผลคะแนนสอบภาษาอังกฤษ TOEIC ไม่น้อยกว่า 550 คะแนน หรือผลคะแนนสอบภาษาต่างประเทศอื่น ๆ ที่เทียบเท่า

14.2 หลักฐานการปฏิบัติงาน (Performance Evidence)

- 1) ใบรับรองจากสถานประกอบการด้านการแพทย์และสุขภาพ
- 2) หลักฐาน/หนังสือรับรองการทำงาน หรือการผ่านงานที่เกี่ยวข้องกับการแพทย์และสุขภาพ
- 3) หนังสือรับรองคุณวุฒิที่เป็นที่ยอมรับ
- 4) แฟ้มสะสมงาน ได้แก่ เอกสารผ่านการฝึกอบรมในเรื่องที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน เอกสารตัวอย่างโครงการ หรือผลงานของผู้ปฏิบัติงานที่เคยดำเนินงานมาแล้ว

14.3 คำแนะนำในการประเมิน

หลักฐานที่ต้องการแสดงเพื่อแสดงถึงสมรรถนะส่วนนี้ ต้องมีความสัมพันธ์และตอบโจทย์ตามข้อกำหนดสมรรถนะย่อย และเกณฑ์การปฏิบัติงานในหน่วยสมรรถนะนี้ โดยหลักฐานในที่นี้ ต้องแสดงถึง

- ความรู้และทักษะที่เกี่ยวข้อง
- วิธีการประสานงานระหว่างผู้ปฏิบัติงานกับเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง
- ขอบเขตด้านอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง

15. ขอบเขต (Range Statement)

15.1 คำอธิบายรายละเอียด

ขอบข่ายงานและความรับผิดชอบระหว่างนักจัดการการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ และเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง ครอบคลุมถึงการติดต่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง อาทิเช่น สายการบิน โรงแรมที่พัก บริษัทรถรับส่ง การระบุช่องทางการติดต่อและการแจ้งข้อมูลการติดต่อให้เหมาะสมกับสถานการณ์ ให้ข้อมูลเอกสารตรวจคนเข้าเมืองและกฎระเบียบ เอกสารตามพิธีการทางศุลกากรและกฎระเบียบ เอกสารการตรวจคนเข้าเมือง เอกสารด่านกักกันและกฎระเบียบ ตลอดจนให้ข้อมูลของการปฏิบัติ ณ โรงแรมที่พัก และในกรณีที่ต้องการความช่วยเหลือเป็นพิเศษของนักท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ เช่น นักท่องเที่ยวที่ต้องการนั่งรถเข็นเมื่อเดินทางถึงจุดหมายปลายทาง หรือระหว่างที่อยู่ในโรงแรมที่พัก

15.2 คำแนะนำ

ขอบเขตเป็นส่วนที่เกี่ยวข้องกับหน่วยสมรรถนะในภาพรวม ซึ่งเป็นการระบุถึงสถานการณ์หรือสภาพแวดล้อมของงานที่เกี่ยวข้องกับสมรรถนะนี้ มีลักษณะสำคัญใน 4 กลุ่ม กล่าวคือ

- ขั้นตอน ระเบียบ หรือวิธีปฏิบัติด้านการตรวจคนเข้าเมือง พิธีการทางศุลกากร ด่านกักกัน และข้อมูลตามขั้นตอนระเบียบปฏิบัติที่สายการบิน และท่าอากาศยานกำหนด
- สถานที่ปฏิบัติงาน คือ ภายในสนามบินและโรงแรมที่พัก
- สภาวะในการทำงาน คือ สภาวะในการทำงานดูแลนักท่องเที่ยวเชิงสุขภาพในสถานการณ์ปกติและไม่ปกติ
- ข้อมูล/เอกสาร เช่น ข้อมูลการกรอกเอกสารตรวจคนเข้าเมือง พิธีการทางศุลกากร และด่านกักกัน

15.3 คำศัพท์เฉพาะสำหรับหน่วยสมรรถนะนี้

- ข้อมูลด้านการตรวจคนเข้าเมือง หมายถึง ระเบียบปฏิบัติการตรวจผู้โดยสารเดินทางเข้า/ออก ของแต่ละประเทศ
- ข้อมูลด้านพิธีการทางศุลกากร หมายถึง ระเบียบปฏิบัติการตรวจผู้โดยสารเดินทางเข้า/ออก ของแต่ละประเทศ เช่น ข้อกำหนดและข้อห้ามในการนำสิ่งของต่าง ๆ เข้า/ออก ประเทศนั้น ๆ
- ข้อมูลด้านกักกัน หมายถึง ระเบียบปฏิบัติการตรวจผู้โดยสารเดินทางเข้า/ออก ของแต่ละประเทศที่เกี่ยวข้องกับการป้องกันและควบคุมโรคระบาด
- ผู้โดยสารที่ต้องการความช่วยเหลือเป็นพิเศษ หมายถึง ผู้โดยสารที่ต้องการให้สายการบินและเจ้าหน้าที่สนามบินช่วยเหลือและให้บริการมากกว่าผู้โดยสารปกติ เช่น การร้องขอรถเข็นสำหรับการขึ้นและลงเครื่องบิน หรือเดินทางต่อไปยังจุดหมายปลายทางต่าง ๆ
- สถานประกอบการเพื่อสุขภาพ ในมาตรฐานอาชีพและคุณวุฒิวิชาชีพฉบับนี้ หมายถึง ผู้ประกอบการที่มีบริการเพื่อสุขภาพ

16. หน่วยสมรรถนะร่วม (ถ้ามี)

ไม่มี

17. อุตสาหกรรมร่วม/กลุ่มอาชีพร่วม (ถ้ามี)

ไม่มี

18. รายละเอียดกระบวนการและวิธีการประเมิน (Assessment Description and Procedure)

เจ้าหน้าที่สอบพิจารณาหลักฐานในกระบวนการประเมินเทียบโอนประสบการณ์

1. รหัสหน่วยสมรรถนะGHA 01602
2. ชื่อหน่วยสมรรถนะอำนวยความสะดวกผู้เข้ารับบริการเชิงสุขภาพ และการรักษาและผู้ติดตามตลอดระยะเวลาที่อยู่ที่สถานพยาบาล
3. ทบทวนครั้งที่1 / 2565
4. สร้างใหม่ปรับปรุง

5. สำหรับชื่ออาชีพและรหัสอาชีพ (Occupational Classification)

3414 ผู้ให้คำปรึกษาด้านการท่องเที่ยวและผู้จัดนำเที่ยว

6. คำอธิบายหน่วยสมรรถนะ (Description of Unit of Competency)

หน่วยสมรรถนะนี้อธิบายถึง ความรู้ ทักษะ และความสามารถในการให้บริการของสถานบริการเชิงการแพทย์และสุขภาพ มีทักษะในการติดต่อสื่อสารกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในสถานบริการเชิงสุขภาพและสถานพยาบาล และมีความสามารถในการประสานงานกับเจ้าหน้าที่ผู้ดูแลผู้เข้ารับบริการเชิงการแพทย์และสุขภาพ รวมถึงสามารถดูแลผู้รับบริการและผู้ติดตามตลอดระยะเวลาที่อยู่ที่สถานประกอบการเพื่อสุขภาพ หรือสถานพยาบาล

7. สำหรับระดับคุณวุฒิ

1	2	3	4	5	6	7	8

8. กลุ่มอาชีพ (Sector)

สาขาวิชาชีพการท่องเที่ยว การโรงแรม ภัตตาคารและร้านอาหาร สาขาการให้บริการการท่องเที่ยวเชิงการแพทย์และสุขภาพ

9. ชื่ออาชีพและรหัสอาชีพอื่นที่หน่วยสมรรถนะนี้สามารถใช้ได้ (ถ้ามี)

คุณวุฒิวิชาชีพสาขาวิชาชีพการท่องเที่ยว การโรงแรม ภัตตาคารและร้านอาหาร สาขาการให้บริการการท่องเที่ยวเชิงการแพทย์และสุขภาพ อาชีพนักบริหารการท่องเที่ยวเชิงการแพทย์และสุขภาพ (Medical and Wellness Travel Facilitator)

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

1. สิทธิและข้อพึงปฏิบัติของผู้ป่วย กระทรวงสาธารณสุข
2. พระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ.2562

11. สมรรถนะย่อยและเกณฑ์การปฏิบัติงาน (Elements and Performance Criteria)

สมรรถนะย่อย (Element)	เกณฑ์ในการปฏิบัติงาน (Performance Criteria)	วิธีการประเมิน (Assessment)
GHA 016021 ให้บริการการรับเข้ารักษาที่รวดเร็ว(fast-track admission)	1. ติดต่อประสานงานแผนกการรับเข้ารักษาเพื่อทำการ pre-admission ก่อนที่ผู้เข้ารับการรักษาจะเดินทางมาถึงสถานพยาบาล 2. ติดต่อประสานงานและเตรียมการในกรณีที่ต้องพักรอก่อนเข้าสู่กระบวนการรักษา	แฟ้มสะสมผลงาน
GHA 016022 ประสานงานระหว่างนักเดินทางกับสถานพยาบาลในกรณีที่ต้องรักษาอย่างอื่นนอกเหนือจากแผนการรักษาที่ได้ตกลงกันไว้	1. ทำความเข้าใจถึงความซับซ้อนของการเข้ารับบริการของผู้เดินทางเพื่อการแพทย์ 2. สื่อสารความจำเป็นที่เกี่ยวข้องกับการรักษาที่เพิ่มเติมขึ้นมให้กับสถานพยาบาล หรือสถานประกอบการเพื่อสุขภาพ 3. ชี้แจงรายละเอียดที่ชัดเจนให้ผู้เดินทางเชิงสุขภาพ	แฟ้มสะสมผลงาน
GHA 016023 ดูแลผู้ป่วยและผู้ติดตาม (monitor the patient and companion needs)	1. สอบถาม/ติดตามความต้องการของผู้ป่วยและผู้ติดตาม 2. จัดทำรายงานตลอดกระบวนการรักษา	แฟ้มสะสมผลงาน

12. ความรู้และทักษะก่อนหน้าที่จำเป็น (Pre-requisite Skill & Knowledge)

ไม่มี

13. ทักษะและความรู้ที่ต้องการ (Required Skills and Knowledge)

(ก) ความต้องการด้านทักษะ

- 1) สามารถประสานงานกับสถานบริการเชิงสุขภาพและผู้รับบริการเชิงสุขภาพ ให้เป็นไปอย่างราบรื่นทั้งก่อนเข้ารับบริการและหลังรับบริการ
- 2) สามารถติดต่อประสานงานแผนกลงทะเบียนเพื่ออำนวยความสะดวกผู้รับบริการเชิงสุขภาพ
- 3) สามารถแก้ไขปัญหาและช่วยประสานงานในกรณีที่เกิด ความต้องการช่วยเหลือฉุกเฉิน ทางด้านการแพทย์ หรือความช่วยเหลือฉุกเฉินที่อาจเกิดขึ้นในระหว่างการเดินทาง
- 4) สามารถสอบถามความพึงพอใจ/ติดตามความต้องการของผู้รับบริการเพื่อสุขภาพได้
- 5) สามารถสื่อสารภาษาอังกฤษหรือภาษาต่างประเทศที่เกี่ยวข้องกับการประสานงานต่าง ๆ

(ข) ความต้องการด้านความรู้

13.1 ความต้องการด้านความรู้

- 1) ความรู้เกี่ยวกับโปรแกรมการรักษา บริการด้านสุขภาพ
- 2) ความรู้เกี่ยวกับการปฏิบัติตัว รวมถึงขั้นตอนต่าง ๆ ก่อนเข้ารับบริการเชิงสุขภาพ
- 3) ข้อมูลเกี่ยวกับการจัดการการเดินทางไปสู่สถานประกอบการเพื่อสุขภาพ ข้อมูลเกี่ยวกับ สถานที่ที่ตั้งของสถานประกอบการ บริการที่สถานประกอบการ และสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ เพื่อให้การเดินทางเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ
- 4) ความรู้เกี่ยวกับด้านการเงิน ช่องทางการชำระเงิน
- 5) ความรู้เกี่ยวกับการดูแลรักษาตัวหลังเข้ารับบริการเชิงสุขภาพ
- 6) ความรู้เกี่ยวกับสิทธิและข้อพึงปฏิบัติของผู้ป่วย รวมถึงพระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล

13.2 ความต้องการด้านทักษะ

- 1) สามารถประสานงานกับสถานบริการเชิงสุขภาพและผู้รับบริการเชิงสุขภาพ ให้เป็นไปอย่างราบรื่นทั้งก่อนเข้ารับบริการและหลังรับบริการ
- 2) สามารถติดต่อประสานงานแผนกลงทะเบียนเพื่ออำนวยความสะดวกผู้รับบริการเชิงสุขภาพ
- 3) สามารถแก้ไขปัญหาและช่วยประสานงานในกรณีที่เกิด ความต้องการช่วยเหลือฉุกเฉิน ทางด้านการแพทย์ หรือความช่วยเหลือฉุกเฉินที่อาจเกิดขึ้นในระหว่างการเดินทาง
- 4) สามารถสอบถามความพึงพอใจ/ติดตามความต้องการของผู้รับบริการเพื่อสุขภาพได้
- 5) สามารถสื่อสารภาษาอังกฤษหรือภาษาต่างประเทศที่เกี่ยวข้องกับการประสานงานต่าง ๆ

14. หลักฐานที่ต้องการ (Evidence Guide)

14.1 หลักฐานความรู้ (Knowledge Evidence)

- 1) ใบประกาศนียบัตรที่เกี่ยวข้องกับวิชาชีพด้านการแพทย์และสุขภาพ
- 2) ผลคะแนนสอบภาษาอังกฤษ TOEIC ไม่น้อยกว่า 550 คะแนน หรือผลคะแนนสอบภาษาต่างประเทศอื่น ๆ ที่เทียบเท่า

14.2 หลักฐานการปฏิบัติงาน (Performance Evidence)

- 1) ใบรับรองจากสถานประกอบการด้านการแพทย์และสุขภาพ
- 2) หลักฐาน/หนังสือรับรองการทำงาน หรือการผ่านงานที่เกี่ยวข้องกับการแพทย์และสุขภาพ
- 3) หนังสือรับรองคุณวุฒิที่เป็นที่ยอมรับ
- 4) แฟ้มสะสมงาน ได้แก่ เอกสารผ่านการฝึกอบรมในเรื่องที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน เอกสารตัวอย่างโครงการ หรือผลงานของผู้ปฏิบัติงานที่เคยดำเนินงานมาแล้ว

14.3 คำแนะนำในการประเมิน

หลักฐานที่ต้องการแสดงเพื่อแสดงถึงสมรรถนะส่วนนี้ ต้องมีความสัมพันธ์และตอบโต้ตามข้อกำหนดสมรรถนะย่อย และเกณฑ์การปฏิบัติงานในหน่วยสมรรถนะนี้ โดยหลักฐานในขั้นนี้ ต้องแสดงถึง

- ความรู้และทักษะที่เกี่ยวข้อง
- วิธีการประสานงานระหว่างผู้ปฏิบัติงานกับเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง
- ขอบเขตด้านอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง

15. ขอบเขต (Range Statement)

15.1 คำอธิบายรายละเอียด

สามารถให้คำแนะนำแก่ผู้รับบริการเชิงสุขภาพตั้งแต่การเตรียมตัวเพื่อเข้ารับบริการที่สถานบริการเชิงการแพทย์และสุขภาพ จนกระทั่งเสร็จสิ้นกระบวนการ

ช่วยติดต่อประสานงานกับทั้งฝั่งสถานประกอบการเพื่อสุขภาพ หรือสถานพยาบาล และผู้ที่เข้ารับบริการเชิงการแพทย์และสุขภาพ สามารถให้ข้อมูลเกี่ยวกับเอกสารสำคัญที่จำเป็นต้องใช้ในการเข้ารับบริการ หรือ ด้านการเงิน เช่น วิธีการชำระเงิน การเบิกเงินกับประกัน การเรียกคืนเงินกรณีที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนด เป็นต้น

สามารถดูแลผู้ติดตามในระหว่างที่ผู้เดินทางท่องเที่ยวเชิงการแพทย์และสุขภาพเข้ารับบริการเชิงการแพทย์และสุขภาพ รวมถึงสอบถามและติดตามความต้องการ ความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้ติดตาม

- สถานประกอบการเพื่อสุขภาพ ในมาตรฐานอาชีพและคุณวุฒิวิชาชีพฉบับนี้ หมายถึง ผู้ประกอบการที่มีบริการเพื่อสุขภาพ

16. หน่วยสมรรถนะรวม (ถ้ามี)

ไม่มี

17. อุตสาหกรรมร่วม/กลุ่มอาชีพร่วม (ถ้ามี)

ไม่มี

18. รายละเอียดกระบวนการและวิธีการประเมิน (Assessment Description and Procedure)

เจ้าหน้าที่สอบพิจารณาหลักฐานในกระบวนการประเมินเทียบโอนประสบการณ์

1. รหัสหน่วยสมรรถนะ

GHA 01702
2. ชื่อหน่วยสมรรถนะ

ประสานติดตามหลังการรักษาและนัดหมายครั้งใหม่สำหรับการเดินทางเชิงสุขภาพ และเพื่อการรักษา
3. ทบทวนครั้งที่

1 / 2565
4. สร้างใหม่

☐

ปรับปรุง

☒

5. สำหรับอาชีพและรหัสอาชีพ (Occupational Classification)

3414 ผู้ให้คำปรึกษาด้านการท่องเที่ยวและผู้จัดนำเที่ยว

6. คำอธิบายหน่วยสมรรถนะ (Description of Unit of Competency)

หน่วยสมรรถนะนี้อธิบายถึง ความรู้ ทักษะ และความสามารถในการติดตามเรื่องประสบการณ์และข้อเสนอแนะหลังรับบริการด้านการเดินทางท่องเที่ยวเชิงการแพทย์และสุขภาพ เช่น ตรวจสอบแผนการเงินของสถานประกอบการเพื่อสุขภาพ หรือสถานพยาบาล เพื่อให้แน่ใจว่าไม่มียอดค้างชำระ ประสานงานกับแพทย์ พยาบาล หรือผู้ให้บริการเชิงสุขภาพ เพื่อให้ผู้ป่วย หรือผู้รับบริการ ออกจากโรงพยาบาล หรือสถานประกอบการเพื่อสุขภาพ พร้อมคำแนะนำของแพทย์ด้านการดูแลหลังการรักษา หรือคำแนะนำด้านโภชนาการเวชระเบียน (medications) และรายงานทางการแพทย์ (medical report) ให้ข้อมูลช่องทางการติดต่อให้ข้อมูลช่องทางการติดต่อแพทย์ ผู้เชี่ยวชาญ พยาบาล หรือผู้ให้บริการด้านสุขภาพเพื่อการติดต่อสื่อสารอย่างต่อเนื่อง และประสานกับแพทย์ หรือผู้ให้บริการเชิงสุขภาพประจำตัวของผู้ป่วย หรือผู้รับบริการเรื่องการรับยาอย่างต่อเนื่องที่ประเทศต้นทาง

7. สำหรับระดับคุณวุฒิ

1	2	3	4	5	6	7	8
☐	☐	☐	☐	☒	☐	☐	☐

8. กลุ่มอาชีพ (Sector)

สาขาวิชาชีพการท่องเที่ยว การโรงแรม ภัตตาคารและร้านอาหาร สาขาการให้บริการการท่องเที่ยวเชิงการแพทย์และสุขภาพ

9. ชื่ออาชีพและรหัสอาชีพอื่นที่หน่วยสมรรถนะนี้สามารถใช้ได้ (ถ้ามี)

คุณวุฒิวิชาชีพสาขาวิชาชีพการท่องเที่ยว การโรงแรม ภัตตาคารและร้านอาหาร สาขาการให้บริการการท่องเที่ยวเชิงการแพทย์และสุขภาพ อาชีพนักบริหารการท่องเที่ยวเชิงการแพทย์และสุขภาพ (Medical and Wellness Travel Facilitator)

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

ไม่มี

11. สมรรถนะย่อยและเกณฑ์การปฏิบัติงาน (Elements and Performance Criteria)

สมรรถนะย่อย (Element)	เกณฑ์ในการปฏิบัติงาน (Performance Criteria)	วิธีการประเมิน (Assessment)
GHA 017021 ติดตามเรื่องประสบการณ์และข้อเสนอแนะหลังรับบริการด้าน การเดินทางเชิงสุขภาพ และเพื่อการศึกษา	1. ตรวจสอบแผนการเงินของสถานประกอบการเพื่อสุขภาพ / สถานพยาบาล เพื่อให้แน่ใจว่าไม่มียอดค้างชำระ 2. ประสานงานกับแพทย์/พยาบาล/ผู้ให้บริการเชิงสุขภาพ เพื่อให้ผู้ป่วย/ผู้รับบริการ ออกจากโรงพยาบาล/สถานประกอบการเพื่อสุขภาพ พร้อมคำแนะนำของแพทย์ด้านการดูแลหลังการรักษา/คำแนะนำด้านโภชนาการเวชระเบียน (medications) และรายงานทางการแพทย์ (medical report) โดยได้รับความยินยอมจากผู้ป่วย/ผู้รับบริการ 3. ให้ข้อมูลช่องทางการติดต่อแพทย์/ผู้เชี่ยวชาญ/พยาบาล/ผู้ให้บริการด้านสุขภาพแก่ผู้ป่วย/ผู้รับบริการเพื่อการติดต่อสื่อสารอย่างต่อเนื่อง 4. ประสานกับแพทย์/ผู้ให้บริการเชิงสุขภาพประจำตัวของผู้ป่วย/ผู้รับบริการเรื่องการรับยาอย่างต่อเนื่องที่ประเทศต้นทาง (appropriate and necessary medications in home country)	แฟ้มสะสมผลงาน

12. ความรู้และทักษะก่อนหน้าที่จำเป็น (Pre-requisite Skill & Knowledge)

ไม่มี

13. ทักษะและความรู้ที่ต้องการ (Required Skills and Knowledge)

(ก) ความต้องการด้านทักษะ

- 1) สามารถสื่อสารให้ผู้รับบริการทราบ และดำเนินการจ่ายค่าใช้จ่ายค้างชำระให้แก่สถานประกอบการ ในกรณีที่มียอดค้างชำระก่อนสิ้นสุดการบริการ
- 2) สามารถประสานให้ผู้ให้บริการเชิงสุขภาพ ได้รับคำแนะนำจากผู้เชี่ยวชาญของผู้ให้บริการ เพื่อใช้ในการดูแลตนเองอย่างต่อเนื่องหลังรับบริการ
- 3) สามารถประสานให้ข้อมูลกับผู้ให้บริการเชิงสุขภาพประจำตัวของผู้รับบริการ เรื่องการดูแลตนเองหลังเข้ารับบริการเพื่อสุขภาพ ในกรณีที่จำเป็น

(ข) ความต้องการด้านความรู้

- 1) ความรู้เกี่ยวกับวิธีการการตรวจสอบยอดค้างชำระที่ผู้รับบริการอาจมีค้างอยู่ ณ สถานประกอบการเพื่อสุขภาพ
- 2) ความรู้เกี่ยวกับช่องทางการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ ในการสื่อสารข้อมูลการดูแลตัวเองอย่างต่อเนื่อง และในกรณีจำเป็นเร่งด่วน
- 3) ชุดข้อมูลความรู้ที่ผู้รับบริการจำเป็นต้องได้รับกลับไป เพื่อใช้ในการดูแลตนเองต่อเนื่อง หรือใช้ในการสื่อสารกับผู้ให้บริการเชิงสุขภาพประจำตัวของผู้รับบริการในประเทศต้นทาง

14. หลักฐานที่ต้องการ (Evidence Guide)

14.1 หลักฐานความรู้ (Knowledge Evidence)

- 1) เอกสาร/หนังสือรับรองการทำงานที่เกี่ยวข้องกับความรู้ที่ต้องการ

14.2 หลักฐานการปฏิบัติงาน (Performance Evidence)

- 1) ใบรับรองจากสถานประกอบการด้านการแพทย์และสุขภาพ
- 2) หลักฐาน/หนังสือรับรองการทำงาน หรือการผ่านงานที่เกี่ยวข้องด้านการแพทย์หรือสุขภาพ
- 3) หนังสือรับรองคุณวุฒิที่เป็นที่ยอมรับ
- 4) แฟ้มสะสมงาน ได้แก่ เอกสารผ่านการฝึกอบรมในเรื่องที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน เอกสารตัวอย่างโครงการ หรือผลงานของผู้ปฏิบัติงานที่เคยดำเนินงานมาแล้ว

14.3 คำแนะนำในการประเมิน

หลักฐานที่ต้องการแสดงเพื่อแสดงถึงสมรรถนะส่วนนี้ ต้องมีความสัมพันธ์และตอบโจทย์ตามข้อกำหนดสมรรถนะย่อย และเกณฑ์การปฏิบัติงานในหน่วยสมรรถนะนี้ โดยหลักฐานในที่นี้ ต้องแสดงถึง

- ความรู้และทักษะที่เกี่ยวข้อง
- วิธีการประสานงานระหว่างผู้ปฏิบัติงานกับเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง
- ขอบเขตด้านอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง

15. ขอบเขต (Range Statement)

(ขอบข่ายงานและความรับผิดชอบตามหน่วยสมรรถนะ)

15.1 คำอธิบายรายละเอียด

สามารถสื่อสารให้ผู้รับบริการทราบ และดำเนินการจ่ายค่าใช้จ่ายค่าเช่ารถให้แก่สถานประกอบการ ในกรณีที่มียอดค้างชำระก่อนสิ้นสุดการบริการ โดยไม่มียอดค้างชำระในการบริการเกิดขึ้น และทั้งผู้รับบริการและผู้ให้บริการมีประสบการณ์ที่ต่อกัน สามารถประสานให้ผู้ให้บริการเชิงสุขภาพ ได้รับคำแนะนำจากผู้เชี่ยวชาญของผู้ให้บริการ เพื่อใช้ในการดูแลตนเองอย่างต่อเนื่องหลังรับบริการ โดยมีสื่อในการสื่อสารที่เหมาะสม รวมถึงช่องทางสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ ทำให้ผู้รับบริการมีความมั่นใจและได้ผลลัพธ์ในการรักษาที่ตรงถึงประสบการณ์ที่ดี สามารถประสานให้ข้อมูลกับผู้ให้บริการเชิงสุขภาพประจำตัวของผู้รับบริการ เรื่องการดูแลตนเองหลังเข้ารับบริการเพื่อสุขภาพ ในกรณีจำเป็น ทำให้ผู้รับบริการได้รับการดูแลที่จำเป็นและเร่งด่วนอย่างทันท่วงที

15.2 คำแนะนำ

เป็นผู้ที่มีความใส่ใจในข้อมูลรายละเอียดของขั้นตอนการเข้ารับบริการ และการดูแลต่อเนื่อง และสร้างสัมพันธ์ภาพกับผู้รับบริการเพื่อให้ได้ข้อมูลที่ตรงประเด็น ตรงกับความต้องการของผู้รับบริการ สร้างประสบการณ์ในการดูแลทุกขั้นตอน

- สถานประกอบการเพื่อสุขภาพ ในมาตรฐานอาชีพและคุณวุฒิวิชาชีพฉบับนี้ หมายถึง ผู้ประกอบการที่มีบริการเพื่อสุขภาพ

16. หน่วยสมรรถนะร่วม (ถ้ามี)

ไม่มี

17. อุตสาหกรรมร่วม/กลุ่มอาชีพร่วม (ถ้ามี)

ไม่มี

18. รายละเอียดกระบวนการและวิธีการประเมิน (Assessment Description and Procedure)

เจ้าหน้าที่สอบพิจารณาหลักฐานในกระบวนการประเมินเทียบโอนประสบการณ์

1. รหัสหน่วยสมรรถนะGHA 01802
2. ชื่อหน่วยสมรรถนะให้บริการการดูแลผู้ป่วย/ผู้รับบริการอย่างต่อเนื่องหลังเข้ารับบริการเชิงการแพทย์ และเชิงสุขภาพ
3. ทบพวนครั้งที่1 / 2565
4. สร้างใหม่

☐

ปรับปรุง

☒

5. สำหรับชื่ออาชีพและรหัสอาชีพ (Occupational Classification)

3414 ผู้ให้คำปรึกษาด้านการท่องเที่ยวและผู้จัดนำเที่ยว

6. คำอธิบายหน่วยสมรรถนะ (Description of Unit of Competency)

หน่วยสมรรถนะนี้อธิบายถึง ความรู้ ทักษะ และความสามารถในการให้บริการการนัดหมายแพทย์ หรือผู้ให้บริการเชิงสุขภาพ เพื่อติดตามอาการหลังเข้ารับบริการเชิงการแพทย์ และสุขภาพ รวมถึงการให้บริการส่งต่อผู้ป่วย หรือผู้รับบริการไปยังโรงแรมที่พัก ศูนย์พักฟื้น หรือสถานประกอบการเพื่อสุขภาพ และการให้บริการส่งต่อผู้ป่วย / ผู้รับบริการที่มีความประสงค์จะท่องเที่ยวโดยพิจารณาภาวะสุขภาพ ภายหลังการรักษา หรือรับบริการเชิงสุขภาพ ประกอบแผนการท่องเที่ยวที่เหมาะสม ประกอบแผนการท่องเที่ยว โดยติดต่อประสานบริษัทนำเที่ยวเพื่อจัดการท่องเที่ยว และศึกษาแผนการท่องเที่ยวที่เหมาะสมกับสภาวะสุขภาพ ภายหลังการรักษา หรือรับบริการเชิงสุขภาพของผู้รับบริการ

7. สำหรับระดับคุณวุฒิ

1	2	3	4	5	6	7	8
☐	☐	☐	☐	☒	☐	☐	☐

8. กลุ่มอาชีพ (Sector)

สาขาวิชาชีพการท่องเที่ยว การโรงแรม ภัตตาคารและร้านอาหาร สาขาการให้บริการการท่องเที่ยวเชิงการแพทย์และสุขภาพ

9. ชื่ออาชีพและรหัสอาชีพอื่นที่หน่วยสมรรถนะนี้สามารถใช้ได้ (ถ้ามี)

คุณวุฒิวิชาชีพสาขาวิชาชีพการท่องเที่ยว การโรงแรม ภัตตาคารและร้านอาหาร สาขาการให้บริการการท่องเที่ยวเชิงการแพทย์และสุขภาพ
อาชีพนักบริหารการท่องเที่ยวเชิงการแพทย์และสุขภาพ (Medical and Wellness Travel Facilitator)

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

ไม่มี

11. สมรรถนะย่อยและเกณฑ์การปฏิบัติงาน (Elements and Performance Criteria)

สมรรถนะย่อย (Element)	เกณฑ์ในการปฏิบัติงาน (Performance Criteria)	วิธีการประเมิน (Assessment)
GHA 018021 ให้บริการการนัดหมายแพทย์ / ผู้ให้บริการเชิงสุขภาพ เพื่อติดตามอาการหลังเข้ารับบริการเชิงการแพทย์ และเชิงสุขภาพ	1. ประสานงานนัดหมายหลังการเข้ารับบริการเชิงสุขภาพ / การรักษา / ผ่าตัดกับแพทย์ / ศัลยแพทย์	แฟ้มสะสมผลงาน
GHA 018022 ให้บริการส่งต่อผู้ป่วย / ผู้รับบริการไปยังโรงแรมที่พัก / ศูนย์พักฟื้น / สถานประกอบการเพื่อสุขภาพ	1. ติดต่อประสานงานโรงแรมที่พัก / ศูนย์พักฟื้น / สถานประกอบการเพื่อสุขภาพ	แฟ้มสะสมผลงาน
GHA 018023 ให้บริการส่งต่อผู้ป่วย / ผู้รับบริการที่มีความประสงค์จะท่องเที่ยวโดยพิจารณาภาวะสุขภาพ ภายหลังการรักษา / รับบริการเชิงสุขภาพ ประกอบแผนการท่องเที่ยวที่เหมาะสม	1. ติดต่อประสานบริษัทนำเที่ยวเพื่อจัดการท่องเที่ยวที่เหมาะสมกับสภาวะสุขภาพ ภายหลังการรักษา/รับบริการเชิงสุขภาพ (หากผู้ป่วย/ผู้รับบริการ มีความประสงค์) 2. ศึกษาแผนการท่องเที่ยวที่เหมาะสมกับสภาวะสุขภาพ ภายหลังการรักษา/บริการเชิงสุขภาพของผู้ป่วย/ผู้รับบริการ (อาจจะอยู่ในการออกแบบโปรแกรมท่องเที่ยว)	แฟ้มสะสมผลงาน

12. ความรู้และทักษะก่อนหน้าที่จำเป็น (Pre-requisite Skill & Knowledge)

ไม่มี

13. ทักษะและความรู้ที่ต้องการ (Required Skills and Knowledge)

(ก) ความต้องการด้านทักษะ

- 1) สามารถประสานงานนัดหมายแพทย์/ผู้ให้บริการเชิงสุขภาพ ให้มีการติดตามอาการตามผู้รับบริการตามหลักวิชาการ หลังการเข้ารับบริการ
- 2) สามารถติดต่อประสานงานโรงพยาบาลที่พัก/ศูนย์พักฟื้น/สถานประกอบการเพื่อสุขภาพ ในการส่งต่อผู้ป่วย/ผู้รับบริการ เพื่อการดูแลต่อเนื่อง ในกรณีที่เป็น
- 3) สามารถติดต่อประสานบริษัทนำเที่ยว เพื่อจัดการโปรแกรมการท่องเที่ยวที่เหมาะสมกับสภาวะสุขภาพ ภายหลังรับบริการเชิงสุขภาพ (หากผู้รับบริการ มีความประสงค์) และสามารถนำเสนอโปรแกรมการท่องเที่ยวได้
- 4) สามารถศึกษาและร่วมจัดทำแผนการท่องเที่ยวที่เหมาะสมกับสภาวะสุขภาพ ภายหลังรับบริการเชิงสุขภาพของผู้รับบริการ

(ข) ความต้องการด้านความรู้

- 1) ความรู้เรื่องขั้นตอนในการให้บริการการนัดหมายให้บริการเชิงสุขภาพ เพื่อติดตามอาการ หลังเข้ารับบริการเชิงสุขภาพ
- 2) มีแหล่งข้อมูล/ข้อมูลในการส่งต่อผู้รับบริการไปยังโรงพยาบาลที่พัก/ศูนย์พักฟื้น/สถานประกอบการเพื่อสุขภาพ และมีความรู้ความเข้าใจในขั้นตอนการส่งต่อ
- 3) มีแหล่งข้อมูลของบริษัทนำเที่ยว เพื่อนำเสนอแก่ผู้รับบริการที่มีความประสงค์จะท่องเที่ยวโดยพิจารณาสุขภาพ ภายหลังรับบริการเชิงสุขภาพ
- 4) มีความรู้เรื่องแผนการท่องเที่ยวที่เหมาะสมกับสภาวะสุขภาพภายหลังการรักษา/การรับบริการ

14. หลักฐานที่ต้องการ (Evidence Guide)

14.1 หลักฐานความรู้ (Knowledge Evidence)

- 1) เอกสาร/หนังสือรับรองการทำงานที่เกี่ยวข้องกับความรู้ที่ต้องการ

14.2 หลักฐานการปฏิบัติงาน (Performance Evidence)

- 1) ใบรับรองจากสถานประกอบการด้านการแพทย์และสุขภาพ
- 2) หลักฐาน/หนังสือรับรองการทำงาน หรือการผ่านงานที่เกี่ยวข้องด้านการแพทย์หรือสุขภาพ
- 3) หนังสือรับรองคุณวุฒิที่เป็นที่ยอมรับ
- 4) แฟ้มสะสมงาน ได้แก่ เอกสารผ่านการฝึกอบรมในเรื่องที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน เอกสารตัวอย่างโครงการ หรือผลงานของผู้ปฏิบัติงานที่เคยดำเนินงานมาแล้ว

14.3 คำแนะนำในการประเมิน

หลักฐานที่ต้องการแสดงเพื่อแสดงถึงสมรรถนะส่วนนี้ ต้องมีความสัมพันธ์และตอบโต้ตามข้อกำหนดสมรรถนะย่อย และเกณฑ์การปฏิบัติงานในหน่วยสมรรถนะนี้ โดยหลักฐานในที่นี้ ต้องแสดงถึง

- ความรู้และทักษะที่เกี่ยวข้อง
- วิธีการประสานงานระหว่างผู้ปฏิบัติงานกับเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง
- ขอบเขตด้านอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง

15. ขอบเขต (Range Statement)

15.1 คำอธิบายรายละเอียด

- สามารถประสานงานนัดหมายแพทย์/ผู้ให้บริการเชิงสุขภาพ ให้มีการติดตามอาการตามผู้รับบริการตามหลักวิชาการ หลังการเข้ารับบริการ โดยเน้นการได้รับการดูแลตามนัดหมาย เพื่อป้องกันปัญหาที่ตามมา เช่น ภาวะแทรกซ้อน
- สามารถติดต่อประสานงานโรงพยาบาลที่พัก/ศูนย์พักฟื้น/สถานประกอบการเพื่อสุขภาพ ในการส่งต่อผู้ป่วย/ผู้รับบริการ เพื่อการดูแลต่อเนื่อง ในกรณีที่เป็น โดยเน้นเรื่องของการมีสถานดูแลที่ต่อเนื่องที่พร้อมและเหมาะสมตามความจำเป็นของผู้รับบริการ และผู้รับบริการได้รับการดูแลต่อเนื่องแบบทันที่
- สามารถติดต่อประสานบริษัทนำเที่ยว เพื่อจัดการโปรแกรมการท่องเที่ยวที่เหมาะสมกับสภาวะสุขภาพ ภายหลังรับบริการเชิงสุขภาพ (หากผู้รับบริการ มีความประสงค์) และสามารถนำเสนอโปรแกรมการท่องเที่ยวได้ โดยเน้นไปที่การที่ผู้รับบริการมีโปรแกรมท่องเที่ยวที่ปลอดภัยกับสภาวะสุขภาพ และพึงพอใจในโปรแกรม
- สามารถศึกษาและร่วมจัดทำแผนการท่องเที่ยวที่เหมาะสมกับสภาวะสุขภาพ ภายหลังรับบริการเชิงสุขภาพของผู้รับบริการ โดยเน้นเรื่องการนำข้อมูลแบบ personalized ของผู้รับบริการมาใช้ในการออกแบบโปรแกรม เพื่อให้เกิด excellent customer experience

15.2 คำแนะนำ

- ผู้ประสานงานต้องมีความเอาใจใส่และมีความเข้าใจเรื่อง personalization และ excellent customer experience
- สถานประกอบการเพื่อสุขภาพ ในมาตรฐานอาชีพและคุณวุฒิวิชาชีพฉบับนี้ หมายถึง ผู้ประกอบการที่มีบริการเพื่อสุขภาพ

16. หน่วยสมรรถนะร่วม (ถ้ามี)

ไม่มี

17. อุตสาหกรรมร่วม/กลุ่มอาชีพร่วม (ถ้ามี)

ไม่มี

18. รายละเอียดกระบวนการและวิธีการประเมิน (Assessment Description and Procedure)

เจ้าหน้าที่สอบพิจารณาหลักฐานในกระบวนการประเมินเทียบโอนประสบการณ์

1. รหัสหน่วยสมรรถนะ

GHA 01902

2. ชื่อหน่วยสมรรถนะ

อำนวยความสะดวกลูกค้าด้านการเดินทาง ทั้งก่อนเดินทางกลับและเมื่อถึงประเทศต้นทาง สำหรับการเดินทางเชิงการแพทย์ และเชิงสุขภาพ

3. ทบทวนครั้งที่

1 / 2565

4. สร้างใหม่

☐

ปรับปรุง

☒

5. สำหรับชื่ออาชีพและรหัสอาชีพ (Occupational Classification)

3414 ผู้ให้คำปรึกษาด้านการท่องเที่ยวและผู้จัดนำเที่ยว

6. คำอธิบายหน่วยสมรรถนะ (Description of Unit of Competency)

หน่วยสมรรถนะนี้อธิบายถึง ความรู้ ทักษะ และความสามารถในการบริการติดต่อผู้ให้บริการ รถรับ-ส่ง สำหรับการเดินทางเชิงการแพทย์ และสุขภาพ และให้บริการติดต่อสายการบิน หรือสถานขนส่ง สำหรับการเดินทางเชิงการแพทย์ และเชิงสุขภาพ เช่น ประสาน บริษัท/บุคคลผู้ดูแลจัดการด้านขนส่ง เพื่อรับลูกค้าจากโรงแรมที่พักไปส่งที่สนามบิน / สถานีขนส่ง / จุดหมายปลายทาง ให้ข้อมูลเวลานัดหมาย ชื่อพนักงานขับรถ และสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ บนรถสำหรับผู้ป่วย/ผู้รับบริการที่มีความต้องการพิเศษแก่ลูกค้า ประสานสายการบิน / สถานีขนส่ง ในการให้บริการผู้ป่วย/ผู้รับบริการที่มีความต้องการ เช่น wheelchair ที่นั่งพิเศษ รวมถึงประสานงานเรื่องอาหารของผู้ป่วย/ผู้รับบริการที่มีความต้องการพิเศษ

7. สำหรับระดับคุณวุฒิ

1	2	3	4	5	6	7	8
☐	☐	☐	☐	☒	☐	☐	☐

8. กลุ่มอาชีพ (Sector)

สาขาวิชาชีพการท่องเที่ยว การโรงแรม ภัตตาคารและร้านอาหาร สาขาการให้บริการการท่องเที่ยวเชิงการแพทย์และสุขภาพ

9. ชื่ออาชีพและรหัสอาชีพอื่นที่หน่วยสมรรถนะนี้สามารถใช้ได้ (ถ้ามี)

คุณวุฒิวิชาชีพสาขาวิชาชีพการท่องเที่ยว การโรงแรม ภัตตาคารและร้านอาหาร สาขาการให้บริการการท่องเที่ยวเชิงการแพทย์และสุขภาพ อาชีพนักบริหารการท่องเที่ยวเชิงการแพทย์และสุขภาพ (Medical and Wellness Travel Facilitator)

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

ไม่มี

11. สมรรถนะย่อยและเกณฑ์การปฏิบัติงาน (Elements and Performance Criteria)

สมรรถนะย่อย (Element)	เกณฑ์ในการปฏิบัติงาน (Performance Criteria)	วิธีการประเมิน (Assessment)
GHA 019021 ให้บริการติดต่อผู้ให้บริการ รถรับ-ส่ง สำหรับการเดินทางเชิงการแพทย์ และเชิงสุขภาพ	1. ประสาน บริษัท/บุคคลผู้ดูแลจัดการด้านขนส่ง เพื่อรับลูกค้าจากโรงแรมที่พักไปส่งที่สนามบิน / สถานีขนส่ง / จุดหมายปลายทาง 2. ให้ข้อมูลเวลานัดหมาย ชื่อพนักงานขับรถ และสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ บนรถสำหรับผู้ป่วย/ผู้รับบริการที่มีความต้องการพิเศษแก่ลูกค้า	แฟ้มสะสมผลงาน
GHA 019022 ให้บริการติดต่อสายการบิน / สถานีขนส่ง สำหรับการเดินทางเชิงการแพทย์ และเชิงสุขภาพ	1. ประสานสายการบิน / สถานีขนส่ง ในการให้บริการผู้ป่วย/ผู้รับบริการที่มีความต้องการ เช่น wheelchair ที่นั่งพิเศษ ฯลฯ 2. ประสานงานเรื่องอาหารของผู้ป่วย/ผู้รับบริการที่มีความต้องการพิเศษ	แฟ้มสะสมผลงาน

12. ความรู้และทักษะก่อนหน้าที่จำเป็น (Pre-requisite Skill & Knowledge)

ไม่มี

13. ทักษะและความรู้ที่ต้องการ (Required Skills and Knowledge)

(ก) ความต้องการด้านทักษะ

- 1) สามารถประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในสนามบิน
- 2) สามารถประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องที่โรงแรม
- 3) สามารถใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารต่าง ๆ ในการติดต่อประสานงาน
- 4) สามารถใช้ภาษาอังกฤษ หรือภาษาต่างประเทศในการประสานงาน

(ข) ความต้องการด้านความรู้

- 1) ระเบียบปฏิบัติการตรวจคนเข้าเมืองและเอกสารการเดินทางของประเทศต่าง ๆ
- 2) ระเบียบปฏิบัติทางศุลกากร
- 3) ระเบียบปฏิบัติทางด้านด่านกักกัน
- 4) การปฏิบัติต่อผู้โดยสารที่เป็นนักท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ
- 5) หน่วยงานที่เกี่ยวข้องในสนามบิน
- 6) หน่วยงานที่เกี่ยวข้องในโรงแรม

14. หลักฐานที่ต้องการ (Evidence Guide)

14.1 หลักฐานความรู้ (Knowledge Evidence)

- 1) เอกสาร/หนังสือรับรองการทำงานที่เกี่ยวข้องกับความรู้ที่ต้องการ
- 2) ผลคะแนนสอบภาษาอังกฤษ TOEIC ไม่น้อยกว่า 550 คะแนน หรือผลคะแนนสอบภาษาต่างประเทศอื่น ๆ ที่เทียบเท่า

14.2 หลักฐานการปฏิบัติงาน (Performance Evidence)

- 1) ใบรับรองจากสถานประกอบการด้านการแพทย์และสุขภาพ
- 2) หลักฐาน/หนังสือรับรองการทำงาน หรือการผ่านงานที่เกี่ยวข้องด้านการแพทย์หรือสุขภาพ
- 3) หนังสือรับรองคุณสมบัติที่เป็นที่ยอมรับ
- 4) แฟ้มสะสมงาน ได้แก่ เอกสารผ่านการฝึกอบรมในเรื่องที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน เอกสารตัวอย่างโครงการ หรือผลงานของผู้ปฏิบัติงานที่เคยดำเนินงานมาแล้ว

14.3 คำแนะนำในการประเมิน

หลักฐานที่ต้องการแสดงเพื่อแสดงถึงสมรรถนะส่วนนี้ ต้องมีความสัมพันธ์และตอบโต้ตามข้อกำหนดสมรรถนะย่อย และเกณฑ์การปฏิบัติงานในหน่วยสมรรถนะนี้ โดยหลักฐานในนี้ ต้องแสดงถึง

- ความรู้และทักษะที่เกี่ยวข้อง
- วิธีการประสานงานระหว่างผู้ปฏิบัติงานกับเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง
- ขอบเขตด้านอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง

15. ขอบเขต (Range Statement)

15.1 คำอธิบายรายละเอียด

ขอบข่ายงานและความรับผิดชอบระหว่างผู้จัดการการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ และเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง ครอบคลุมถึงการติดต่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง อาทิเช่น สายการบิน โรงแรมที่พัก บริษัทรถรับส่ง การระบุช่องทางการติดต่อและการแจ้งข้อมูลการติดต่อให้เหมาะสมกับสถานการณ์ ให้ข้อมูลเอกสารตรวจคนเข้าเมืองและกฎระเบียบ เอกสารตามพิธีการทางศุลกากรและกฎระเบียบ เอกสารการตรวจคนเข้าเมือง เอกสารด่านกักกันและกฎระเบียบ ตลอดจนให้ข้อมูลของการปฏิบัติ ณ โรงแรมที่พัก และในกรณีที่ต้องการความช่วยเหลือเป็นพิเศษของนักท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ เช่น นักท่องเที่ยวที่ต้องการนั่งรถขึ้นเมื่อเดินทางถึงจุดหมายปลายทาง ระหว่างการเปลี่ยนเที่ยวบิน หรือระหว่างที่อยู่ในโรงแรมที่พัก

15.2 คำแนะนำ

ขอบเขตเป็นส่วนที่เกี่ยวข้องกับหน่วยสมรรถนะในภาพรวม ซึ่งเป็นการระบุถึงสถานการณ์หรือสภาพแวดล้อมของงานที่เกี่ยวข้องกับสมรรถนะนี้ มีลักษณะสำคัญใน 4 กลุ่ม กล่าวคือ

- ขั้นตอน ระเบียบ หรือวิธีปฏิบัติด้านการตรวจคนเข้าเมือง พิธีการทางศุลกากร ด่านกักกัน และข้อมูลตามขั้นตอนระเบียบปฏิบัติที่สายการบิน และท่าอากาศยานกำหนด
- สถานที่ปฏิบัติงาน คือ ภายในสนามบินและโรงแรมที่พัก
- สภาวะในการทำงาน คือ สภาวะในการทำงานดูแลนักท่องเที่ยวเชิงสุขภาพในสถานการณ์ปกติและไม่ปกติ
- ข้อมูล/เอกสาร เช่น ข้อมูลการกรอกเอกสารการตรวจคนเข้าเมือง พิธีการทางศุลกากร และด่านกักกัน

15.3 คำศัพท์เฉพาะสำหรับหน่วยสมรรถนะนี้

- ข้อมูลด้านการตรวจคนเข้าเมือง หมายถึง ระเบียบปฏิบัติการตรวจผู้โดยสารเดินทางขาเข้า/ออก ของแต่ละประเทศ
- ข้อมูลด้านพิธีการทางศุลกากร หมายถึง ระเบียบปฏิบัติการตรวจผู้โดยสารเดินทางขาเข้า/ออก ของแต่ละประเทศ เช่น ข้อกำหนดและข้อห้ามในการนำสิ่งของต่าง ๆ เข้า/ออก ประเทศนั้น ๆ
- ข้อมูลด้านกักกัน หมายถึง ระเบียบปฏิบัติการตรวจผู้โดยสารเดินทางขาเข้า/ออก ของแต่ละประเทศที่เกี่ยวข้องกับการป้องกันและควบคุมโรคระบาด
- ผู้โดยสารที่ต้องการความช่วยเหลือเป็นพิเศษ หมายถึง ผู้โดยสารที่ต้องการให้สายการบินและเจ้าหน้าที่สนามบินช่วยเหลือและให้บริการมากกว่าผู้โดยสารปกติ เช่น การร้องขอที่นั่งรถเข็นสำหรับการขึ้นและลงเครื่องบิน หรือเดินทางต่อไปยังจุดหมายปลายทางต่าง ๆ
- อาหารพิเศษ หมายถึง อาหารที่บริการบนเครื่องบินแก่ผู้โดยสารที่มีข้อจำกัดในเรื่องของอาหาร เช่น เหตุผลทางศาสนา ความเชื่อ หรือทางด้านสุขภาพ อาทิเช่น อาหารมังสวิรัต อาหารมุสลิม อาหารโซเดียมต่ำ
- สถานประกอบการเพื่อสุขภาพ ในมาตรฐานอาชีพและคุณวุฒิวิชาชีพฉบับนี้ หมายถึง ผู้ประกอบการที่มีบริการเพื่อสุขภาพ

16. หน่วยสมรรถนะรวม (ถ้ามี)

ไม่มี

17. อุตสาหกรรมร่วม/กลุ่มอาชีพร่วม (ถ้ามี)

ไม่มี

18. รายละเอียดกระบวนการและวิธีการประเมิน (Assessment Description and Procedure)

เจ้าหน้าที่สอบพิจารณาหลักฐานในกระบวนการประเมินเทียบโอนประสบการณ์