



มาตรฐานอาชีพและคุณวุฒิวิชาชีพ
Occupational Standard and Professional Qualifications

สาขาวิชาชีพกิจกรรมบริการเพื่อเสริมสร้างสุขภาพร่างกาย
(ยกเว้นกิจกรรมด้านกีฬา) สาขาให้บริการสปา

จัดทำโดย สถาบันคุณวุฒิวิชาชีพ (องค์การมหาชน)
ร่วมกับ สถาบันรับรองมาตรฐานไอเอสโอ

1. ชื่อมาตรฐานอาชีพ

สาขาวิชาชีพกิจกรรมบริการเพื่อเสริมสร้างสุขภาพร่างกาย (ยกเว้นกิจกรรมด้านกีฬา) สาขาให้บริการสปา

2. ประวัติการปรับปรุงมาตรฐาน

ทบทวนมาตรฐานตามกรอบคุณวุฒิวิชาชีพ 8 ระดับ

3. ทะเบียนอ้างอิง (Imprint)

ไม่มี

4. ข้อมูลเบื้องต้น

ผู้แทนกลุ่มอุตสาหกรรมสปา เห็นชอบร่วมกันในการจัดประเภทมาตรฐานอุตสาหกรรมประเทศไทย ปี 2552 โดยสำนักงานสถิติแห่งชาติ (Thailand Standard Industrial Classification : TSIC 2009) โดยจัดทำบนพื้นฐานของมาตรฐานการจัดประเภทกิจกรรมทางเศรษฐกิจ ฉบับสากล 3 ฉบับ

ประเภทอุตสาหกรรมตามประเภทกลุ่มเศรษฐกิจของ International Standard Industrial Classification of All Economic Activities, Revision 4 (ISIC Rev.4) จัดทำโดย United Nations Statistics Division (UNSD) และ ASEAN Common Industrial Classification (ACIC) จัดทำโดยสำนักงานเลขาธิการ ASEAN เพื่อใช้เป็นมาตรฐานการจัดประเภทอุตสาหกรรมของประเทศสมาชิกอาเซียน ให้กลุ่มสปา อยู่ภายใต้หมู่ใหญ่ 961 กิจกรรมบริการเพื่อเสริมสร้างสุขภาพร่างกาย ดังนั้น กลุ่มอุตสาหกรรมสปา จึงให้คำนิยามศัพท์ธุรกิจสปา อันมีกิจกรรมที่เกี่ยวข้องดังนี้

ธุรกิจสปาไทย หมายถึง การดำเนินธุรกิจที่มีกิจกรรมสปาเพื่อสร้างความผ่อนคลาย ทั้งร่างกาย จิตใจ เพื่อเกิดสมดุลทั้งกายและจิต มีกิจกรรมการทำทรีตเมนต์ การบำรุงรักษา การบำรุงรักษาความงามจากผลิตภัณฑ์ธรรมชาติ กิจกรรมการนวดแบบตะวันตก นวดไทยแผนโบราณ เน้นความผ่อนคลาย (ยกเว้นเพื่อการบำบัดรักษาโรค) การกระตุ้นระบบหมุนเวียนของเหลวในร่างกาย ขาวนวดและอบสมุนไพรหรืออบไอน้ำ และกิจกรรมที่คล้ายกันโดยเน้นความสบายจากการผ่อนคลาย ที่มีองค์ประกอบของการตกแต่ง กลิ่นหอมของน้ำมันหอมระเหย เสียงธรรมชาติจากเสียงดนตรี น้ำไหล พลังของการสัมผัส และการออกกำลังกาย โยคะ การฝึกสมาธิ อาจมีโปรแกรมโภชนาการร่วมด้วย

ยกเว้น กิจกรรมสปาที่เป็นส่วนหนึ่งในการให้บริการของโรงแรม รีสอร์ท หรือที่พักระยะสั้นอื่นๆ ที่คล้ายกัน ได้จัดประเภทไว้ในหมู่ย่อย

5. ประวัติการปรับปรุงมาตรฐานในแต่ละครั้ง

N/A

6. ครั้งที่

1

7. คุณวุฒิวิชาชีพที่ครอบคลุม (Professional Qualifications included)

สาขาวิชาชีพธุรกิจเสริมสวยและเสริมสร้างสุขภาพร่างกาย

สาขาให้บริการสปา

อาชีพนักบริหารจัดการสปา ระดับ 5

8. คุณวุฒิวิชาชีพที่เกี่ยวข้อง (Related Professional Qualifications)

N/A

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

รหัสหน่วยสมรรถนะ	เนื้อหา
10101	จัดการงานบริการสปา
10102	จัดการด้านการตลาดของงานบริการสปา

10. ระดับคุณวุฒิ

10.1 สาขาวิชาชีพธุรกิจเสริมสวยและเสริมสร้างสุขภาพร่างกาย สาขาให้บริการสปา อาชีพนักบริหารจัดการสปา ระดับ 5

คุณลักษณะของผลการเรียนรู้ (Characteristics of Outcomes)

มีสมรรถนะทางเทคนิคครอบคลุมงานอาชีพแก้ไขปัญหาในบริบทที่คาดการณ์ปัญหาได้ ปรับใช้หลักการหา

ข้อสรุปประเด็นปัญหาและตัดสินใจงานในหน้าที่ได้ด้วยตนเอง ประสานการทำงานเพื่อควบคุมคุณภาพผลงาน

การเลื่อนระดับคุณวุฒิวิชาชีพ (Qualification Pathways)

1) ผู้ที่เข้าทดสอบคุณวุฒิวิชาชีพ สาขาให้บริการสปา ระดับ 5 อาชีพนักบริหารจัดการสปา ต้องได้รับวุฒิปริญญาตรีหรือประกาศนียบัตรด้านการบริการสุขภาพที่ได้รับการรับรองจาก สปส. หรือหน่วยงานที่ สปส. ยอมรับ หรือหน่วยงานที่เป็นที่ยอมรับในระดับสากล โดยขอให้เป็นหลักฐานหนึ่งที่ผู้ประสงค์จะยื่นคำขอรับการทดสอบ ต้องนำมาขึ้นสมัคร และ

2) ผู้ที่เข้าทดสอบคุณวุฒิวิชาชีพ สาขาให้บริการสปา ระดับ 5 อาชีพนักบริหารจัดการสปา ต้องมีวุฒิการศึกษา ขั้นต่ำ คือ ระดับมัธยมศึกษาปีที่ 6 หรือเทียบเท่า

3) กรณี วุฒิการศึกษาขั้นต่ำ ไม่เป็นไปตามเกณฑ์ ข้อ 2) การเข้าทดสอบคุณวุฒิวิชาชีพ ระดับ 5 อาชีพนักบริหารจัดการสปา ต้องเป็นผู้ที่มีคุณสมบัติด้านประสบการณ์ทำงานที่ตรงกับงานสาขาสปา มาแล้วอย่างน้อย 1 ปี

หลักเกณฑ์การต่ออายุหนังสือรับรองมาตรฐานอาชีพ

N/A

กลุ่มบุคคลในอาชีพ (Target Group)

ผู้ประกอบการอาชีพ สาขาให้บริการสปา ระดับ 5 ได้แก่ ผู้ปฏิบัติงานที่บริหารจัดการการดำเนินงานบริการสปา

หมายเหตุ : ทักษะที่กำหนดนี้ สำหรับผู้ปฏิบัติงาน ด้านการจัดการ ประกอบด้วย งานบริการ และงานการตลาด

หน่วยสมรรถนะ (หน่วยสมรรถนะทั้งหมดของคุณวุฒิวิชาชีพนี้)

10101 จัดการงานบริการสปา

10102 จัดการด้านการตลาดของงานบริการสปา

ตารางแผนผังแสดงหน้าที่

1. ตารางแสดงหน้าที่ 1

ประกาศใช้ ณ 26/04/2564

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
คุณวุฒิวิชาชีพแห่งชาติมีจุดมุ่งหมายในการเป็นศูนย์กลางการรับรองสมรรถนะของกำลังคนที่มีสมรรถนะตามมาตรฐานอาชีพตอบสนองความต้องการของภาคธุรกิจและอุตสาหกรรม เป็นกลไกให้บุคคลได้รับการยอมรับในความสามารถและได้รับคุณวุฒิวิชาชีพที่สอดคล้องกับสมรรถนะประสบการณ์ และความรู้ เพื่อใช้คุณวุฒิวิชาชีพในการพัฒนาเจริญก้าวหน้าในอาชีพของตนในอนาคต คุณวุฒิวิชาชีพนี้สามารถเทียบเคียงและเชื่อมโยงกับระบบคุณวุฒิอื่นๆ ของประเทศ	10	บริหารจัดการงานบริการสปา	101	บริหารจัดการการดำเนินงานบริการสปา

คำอธิบาย ตารางแผนผังแสดงหน้าที่เป็นแผนผังที่ใช้วิเคราะห์หน้าที่งานเพื่อให้ได้หน้าที่หลัก (Key Function)

2. ตารางแสดงหน้าที่ 1 (ต่อ)

ประกาศใช้ ณ 26/04/2564

ตาราง 2 : FUNCTIONAL MAP แสดง KEY FUNCTION , UNIT OF COMPETENCE , ELEMENT OF COMPETENCE

หน้าที่หลัก Key Function		หน่วยสมรรถนะ Unit of Competence		หน่วยสมรรถนะย่อย Element of Competence	
รหัส	คำอธิบาย	รหัส	คำอธิบาย	รหัส	คำอธิบาย
101	บริหารจัดการการดำเนินงานบริการสปา	10101	จัดการงานบริการสปา	10101-01	วางแผนและกำหนดแนวทางการให้บริการสปาแก่ผู้รับบริการ
				10101-02	บริหารความสัมพันธ์กับผู้รับบริการ
		10102	จัดการด้านการตลาดของงานบริการสปา	10102-01	สำรวจและสรุปความต้องการของผู้รับบริการ
				10102-02	วางแผนและกำหนดแผนการตลาดงานบริการสปา
				10102-03	ออกแบบโปรแกรมหรือเมนูสปา
				10102-04	จัดการข้อมูลของผู้รับบริการสปา

คำอธิบาย

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

1. รหัสหน่วยสมรรถนะ 10101
2. ชื่อหน่วยสมรรถนะ จัดการงานบริการสปา
3. ทบทวนครั้งที่ - / -

4. สร้างใหม่ ☒ ปรับปรุง ☐

5. สำหรับชื่ออาชีพและรหัสอาชีพ (Occupational Classification)

อาชีพนักบริหารจัดการสปา

6. คำอธิบายหน่วยสมรรถนะ (Description of Unit of Competency)

หน่วยสมรรถนะเฉพาะนี้ เป็นหน่วยวัดความรู้ ทักษะและผลลัพธ์การประยุกต์ใช้ ของอาชีพนักบริหารจัดการสปา ระดับ 5 โดยต้องมีความรู้ และสามารถปฏิบัติหน้าที่ ประกอบด้วยสมรรถนะย่อย วางแผนและกำหนดแนวทางการให้บริการ สปาแก่ผู้รับบริการ และบริหารความสัมพันธ์ผู้รับบริการ

7. สำหรับระดับคุณวุฒิ

1	2	3	4	5	6	7	8
☐	☐	☐	☐	☒	☐	☐	☐

8. กลุ่มอาชีพ (Sector)

สาขาวิชาชีพกิจกรรมบริการเพื่อเสริมสร้างสุขภาพร่างกาย (ยกเว้นกิจกรรมด้านกีฬา) สาขาให้บริการสปา

9. ชื่ออาชีพและรหัสอาชีพอื่นที่หน่วยสมรรถนะนี้สามารถใช้ได้ (ถ้ามี)

ไม่มี

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

ไม่มี

11. สมรรถนะย่อยและเกณฑ์การปฏิบัติงาน (Elements and Performance Criteria)

สมรรถนะย่อย (Element)	เกณฑ์ในการปฏิบัติงาน (Performance Criteria)	วิธีการประเมิน (Assessment)
10101-01 วางแผนและกำหนดแนวทางการให้บริการสปาแก่ผู้รับบริการ	1.1 กำหนดแนวทางการให้บริการสปา ภายใต้แนวคิดของสถานประกอบการตามหลักการที่ผ่านการอบรม 1.2 ออกแบบกระบวนการให้บริการสปาเหมาะสมกับเวลาในการให้บริการ 1.3 จัดทำแผนงานการให้บริการสปาและถ่ายทอดแผนงานเพื่อนำไปปฏิบัติได้อย่างชัดเจนทั่วทั้งองค์กร	ข้อสอบข้อเขียน การสัมภาษณ์ การสังเกตการณ์ ณ สถานที่ปฏิบัติงาน แฟ้มสะสมผลงาน
10101-02 บริหารความสัมพันธ์ผู้รับบริการ	1.1 กำหนดเป้าหมายและแนวทางการดูแลและรักษาความสัมพันธ์กับผู้รับบริการได้อย่างชัดเจน 1.2 กำหนดและจัดทำแผนดำเนินงานในการดูแลและรักษาความสัมพันธ์กับผู้รับบริการอย่างชัดเจน 1.3 มอบหมายให้ผู้ที่เกี่ยวข้องดำเนินการตามหน้าที่ความรับผิดชอบได้อย่างละเอียดครบถ้วน ด้วยความรอบคอบ	ข้อสอบข้อเขียน การสัมภาษณ์ การสังเกตการณ์ ณ สถานที่ปฏิบัติงาน แฟ้มสะสมผลงาน

12. ความรู้และทักษะก่อนหน้าที่จำเป็น (Pre-requisite Skill & Knowledge)

(ก) ความรู้ก่อนหน้าที่จำเป็น

- (1) ความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับธุรกิจและการให้บริการสปา
- (2) ความรู้เรื่องลำดับ ขั้นตอน การให้บริการสปาที่ทันสมัย
- (3) ความรู้เกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ เครื่องมือ อุปกรณ์และเครื่องใช้ในกระบวนการให้บริการสปา
- (4) ความรู้เรื่องกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับกิจการสปา

(ข) ทักษะก่อนหน้าที่จำเป็น

- (1) ความสามารถในการประยุกต์ใช้ความรู้เกี่ยวกับธุรกิจและการให้บริการสปา
- (2) ความสามารถในการอธิบายลำดับ ขั้นตอน การให้บริการสปาที่ทันสมัย
- (3) ความสามารถในการอธิบายเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ เครื่องมือ อุปกรณ์และเครื่องใช้ในกระบวนการให้บริการสปา
- (4) ความสามารถในการอธิบายเรื่องกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับกิจการสปา

13. ทักษะและความรู้ที่ต้องการ (Required Skills and Knowledge)

(ก) ความต้องการด้านทักษะ

- (1) วางแผนและกำหนดแนวทางการให้บริการสปาแก่ผู้รับบริการ
 - ความสามารถในการกำหนดแนวทางการให้บริการสปา
 - ความสามารถในการออกแบบกระบวนการให้บริการสปา
 - ความสามารถในการถ่ายทอดแผนงานเพื่อนำไปปฏิบัติ
- (2) บริหารความสัมพันธ์ผู้รับบริการ
 - ความสามารถในการกำหนดเป้าหมาย และแนวทางการดูแลและรักษาความสัมพันธ์กับผู้รับบริการ
 - ความสามารถในการกำหนดแผนดำเนินงานในการดูแลและรักษาความสัมพันธ์กับผู้รับบริการ
 - ความสามารถในการมอบหมายให้ผู้ที่เกี่ยวข้องดำเนินการตามหน้าที่ความรับผิดชอบ

(ข) ความต้องการด้านความรู้

- (1) วางแผนและกำหนดแนวทางการให้บริการสปาแก่ผู้รับบริการ
 - ความรู้เกี่ยวกับการกำหนดแนวทางการให้บริการสปา
 - ความรู้เกี่ยวกับการออกแบบกระบวนการให้บริการสปา
 - ความรู้เกี่ยวกับการถ่ายทอดแผนงานเพื่อนำไปปฏิบัติ
- (2) บริหารความสัมพันธ์ผู้รับบริการ
 - ความรู้เกี่ยวกับการกำหนดเป้าหมาย และแนวทางการดูแลและรักษาความสัมพันธ์กับผู้รับบริการ
 - ความรู้เกี่ยวกับการกำหนดแผนดำเนินงานในการดูแลและรักษาความสัมพันธ์กับผู้รับบริการ
 - ความรู้เกี่ยวกับการมอบหมายให้ผู้ที่เกี่ยวข้องดำเนินการตามหน้าที่ความรับผิดชอบ

14. หลักฐานที่ต้องการ (Evidence Guide)

(ก) หลักฐานความรู้ (Knowledge Evidence)

- เอกสารรับรองความรู้ เช่น ใบวุฒิบัตร ใบประกาศนียบัตรต่างๆ หรือแบบรายงานผลความรู้
- แฟ้มสะสมงาน เช่น ภาพถ่าย สมุดบันทึกการเรียนรู้ของผู้ปฏิบัติงาน (Learning book)

(ข) หลักฐานการปฏิบัติงาน (Performance Evidence)

- เอกสารงานที่ปฏิบัติ เช่น แผนงานการให้บริการสปา แผนดำเนินงานในการดูแลรักษาความสัมพันธ์กับผู้รับบริการ
- เอกสารรับรองการทำงาน เช่น หนังสือรับรองประสบการณ์การทำงานจากเจ้าของอาชีพในสถานประกอบการ แบบประเมินงานจากหัวหน้างาน
- แฟ้มสะสมงาน เช่น ภาพถ่าย สมุดบันทึกงานประจำวัน (Log book)

(ค) คำแนะนำในการประเมิน

- สภาพการประเมิน (Assessment Condition) เอกสารยืนยันสถานที่ปฏิบัติงานจริง หรือสถานที่ฝึกงานประกอบด้วยห้องปฏิบัติงาน เครื่องมือ วัสดุและอุปกรณ์ แบบบันทึกข้อมูลต่างๆ แบบรายงานผล
- หลักฐานความรู้ที่ต้องการ เช่น โดยการสอบภาคทฤษฎี โดยใช้แบบข้อสอบ ทั้งปรนัยและอัตนัย หรือ การสัมภาษณ์ เอกสารรับรองความรู้ เช่น ใบวุฒิบัตร ใบประกาศนียบัตรต่างๆ หรือแบบรายงานผลความรู้ แฟ้มสะสมงาน เช่น ภาพถ่าย สมุดบันทึกการเรียนรู้ของผู้ปฏิบัติงาน (Learning Book)
- หลักฐานการปฏิบัติที่ต้องการ เช่น โดยการทดสอบภาคปฏิบัติ สังเกตหรือสัมภาษณ์การปฏิบัติงานประจำวัน ซึ่งมีเครื่องมือคือแบบบันทึกการสัมภาษณ์ หรือ แบบสังเกตการปฏิบัติงาน หรือ แบบแสดงทักษะการปฏิบัติงาน ประเมินโดยหัวหน้างาน หรือผู้ประเมินที่ได้รับมอบหมายจากสถานประกอบการ หรือเอกสารรับรองทักษะ ได้แก่ เอกสารงานที่ปฏิบัติ เช่น แผนงานการให้บริการสปา แผนดำเนินงานในการดูแลรักษาความสัมพันธ์กับผู้รับบริการ เอกสารรับรองการทำงาน เช่น หนังสือรับรองประสบการณ์การทำงานจากเจ้าของอาชีพในสถานประกอบการ แบบประเมินงานจากหัวหน้างาน แฟ้มสะสมงาน เช่น ภาพถ่าย สมุดบันทึกการปฏิบัติงานประจำวัน (Log Book)

(ง) วิธีการประเมิน

ประเมินโดย

- ประเมินความรู้ โดยใช้
 - ข้อสอบข้อเขียน และ/หรือ แบบประเมินความรู้
 - ข้อสอบสัมภาษณ์ และ/หรือแบบบันทึกการสัมภาษณ์ เพื่อวัดความรู้ทั้งภาคทฤษฎีและปฏิบัติ
- ประเมินทักษะ โดยใช้แบบบันทึกการสัมภาษณ์ หรือ แบบสังเกตการปฏิบัติงาน หรือ แบบแสดงทักษะการปฏิบัติงาน ประเมินโดยหัวหน้างาน หรือผู้ประเมินที่ได้รับมอบหมายจากสถานประกอบการ
- ประเมินผลลัพธ์การประยุกต์ใช้ ตามที่พื้มีในเกณฑ์การปฏิบัติงาน โดยใช้เครื่องมือ แบบสังเกตคุณสมบัติที่พึงประสงค์และ/หรือแบบบันทึกการสัมภาษณ์
- พิจารณาหลักฐาน ประกอบด้วย หลักฐานความรู้ ได้แก่ เอกสารรับรองความรู้ เช่น ใบวุฒิบัตร ใบประกาศนียบัตรต่างๆ หรือแบบรายงานผลความรู้ แฟ้มสะสมงาน เช่น ภาพถ่าย สมุดบันทึกการเรียนรู้ของผู้ปฏิบัติงาน (Learning Book) และหลักฐานทักษะ ได้แก่ เอกสารงานที่ปฏิบัติ หรือ เอกสารรับรองทักษะ เช่น แผนงานการให้บริการสปา แผนดำเนินงานในการดูแลรักษาความสัมพันธ์กับผู้รับบริการ เอกสารรับรองการทำงาน เช่น หนังสือรับรองประสบการณ์การทำงานจากเจ้าของอาชีพในสถานประกอบการ แบบประเมินงานจากหัวหน้างาน แฟ้มสะสมงาน เช่น ภาพถ่าย สมุดบันทึกการปฏิบัติงานประจำวัน (Log Book)

15. ขอบเขต (Range Statement)

แนวทางการให้บริการ คือ ทางปฏิบัติที่ควรทำเกี่ยวกับการให้บริการ

กระบวนการให้บริการ คือ กรรมวิธี หรือลำดับการกระทำซึ่งดำเนินต่อเนื่องกันไปจนสำเร็จลง ณ ระดับหนึ่ง ที่เกี่ยวกับการให้บริการ

แผนงานการให้บริการ คือ แผนที่วางไว้เป็นแนวในการดำเนินการเกี่ยวกับการให้บริการ

16. หน่วยสมรรถนะร่วม (ถ้ามี)

ไม่มี

17. อุตสาหกรรมร่วม/กลุ่มอาชีพร่วม (ถ้ามี)

ไม่มี

18. รายละเอียดกระบวนการและวิธีการประเมิน (Assessment Description and Procedure)

แนวทางการให้บริการ คือ ทางปฏิบัติที่ควรทำเกี่ยวกับการให้บริการ

กระบวนการให้บริการ คือ กรรมวิธี หรือลำดับการกระทำซึ่งดำเนินต่อเนื่องกันไปจนสำเร็จลง ณ ระดับหนึ่ง ที่เกี่ยวกับการให้บริการ

แผนงานการให้บริการ คือ แผนที่วางไว้เป็นแนวในการดำเนินการเกี่ยวกับการให้บริการ

18.1 ประเมินความรู้ เพื่อวัดความรู้ทั้งภาคทฤษฎีและปฏิบัติ โดยใช้

(1) ข้อสอบข้อเขียน หรือ แบบประเมินความรู้

(2) ข้อสอบสัมภาษณ์ หรือ แบบบันทึกการสัมภาษณ์

18.2 ประเมินทักษะ เพื่อวัดทักษะ ความสามารถ ความชำนาญ โดยใช้แบบประเมินต่างๆ อาทิ แบบบันทึกการสัมภาษณ์ แบบสังเกตการปฏิบัติงาน แบบแสดงทักษะการปฏิบัติงาน

18.3 ประเมินผลลัพธ์การประยุกต์ใช้ ตามที่พึงมีในเกณฑ์การปฏิบัติงาน โดยใช้ แบบสังเกตคุณสมบัติที่พึงประสงค์และ/หรือแบบบันทึกการสัมภาษณ์

18.4 พิจารณาหลักฐาน ประกอบด้วย

(1) หลักฐานความรู้ ได้แก่

(1.1) เอกสารรับรองความรู้ เช่น ใบวุฒิบัตร ใบประกาศนียบัตรต่างๆ หรือแบบรายงานผลความรู้

(1.2) แฟ้มสะสมงาน เช่น ภาพถ่าย สมุดบันทึกการเรียนรู้ของผู้ปฏิบัติงาน (Learning Book)

(2) หลักฐานทักษะ ได้แก่

(2.1) เอกสารงานที่ปฏิบัติ เช่น แผนงานการให้บริการสปา แผนดำเนินงานในการดูแลรักษาความสัมพันธ์กับผู้รับบริการ

(2.2) เอกสารรับรองการทำงาน เช่น หนังสือรับรองประสบการณ์การทำงานจากเจ้าของอาชีพในสถานประกอบการ แบบประเมินงานจากหัวหน้างาน

(2.3) แฟ้มสะสมงาน เช่น ภาพถ่าย สมุดบันทึกการปฏิบัติงานประจำวัน (Log Book)

1. รหัสหน่วยสมรรถนะ

10102
2. ชื่อหน่วยสมรรถนะ

จัดการด้านการตลาดของงานบริการสปา
3. ทบพวนครั้งที่

- / -
4. สร้างใหม่

☒

ปรับปรุง

☐

5. สำหรับชื่ออาชีพและรหัสอาชีพ (Occupational Classification)

อาชีพนักบริหารจัดการสปา

6. คำอธิบายหน่วยสมรรถนะ (Description of Unit of Competency)

หน่วยสมรรถนะเฉพาะนี้ เป็นหน่วยวัดความรู้ ทักษะและผลลัพธ์การประยุกต์ใช้ ของอาชีพนักบริหารจัดการสปา ระดับ 5 โดยต้องมีความรู้ และสามารถปฏิบัติหน้าที่ ประกอบด้วยสมรรถนะย่อย การสำรวจและสรุปความต้องการของผู้รับบริการ วางแผนและกำหนดแผนการตลาดงานบริการสปา ออกแบบโปรแกรมหรือเมนูสปา รวมถึง การจัดการข้อมูลของผู้รับบริการสปา

7. สำหรับระดับคุณวุฒิ

1	2	3	4	5	6	7	8
☐	☐	☐	☐	☒	☐	☐	☐

8. กลุ่มอาชีพ (Sector)

สาขาวิชาชีพกิจกรรมบริการเพื่อเสริมสร้างสุขภาพร่างกาย (ยกเว้นกิจกรรมด้านกีฬา) สาขาให้บริการสปา

9. ชื่ออาชีพและรหัสอาชีพอื่นที่หน่วยสมรรถนะนี้สามารถใช้ได้ (ถ้ามี)

ไม่มี

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

ไม่มี

11. สมรรถนะย่อยและเกณฑ์การปฏิบัติงาน (Elements and Performance Criteria)

สมรรถนะย่อย (Element)	เกณฑ์ในการปฏิบัติงาน (Performance Criteria)	วิธีการประเมิน (Assessment)
10102-01 สำรวจและสรุปความต้องการของผู้รับบริการ	1.1 สำรวจความต้องการของผู้รับบริการตามเป้าหมายที่กำหนดด้วยความชัดเจน 1.2 สรุปผลการสำรวจความต้องการของผู้รับบริการได้ถูกต้อง	ข้อสอบข้อเขียน การสัมภาษณ์ การสังเกตการณ์ ณ สถานที่ปฏิบัติงาน แฟ้มสะสมผลงาน
10102-02 วางแผนและกำหนดแผนการตลาดงานบริการสปา	1.1 วางแผนการตลาดงานบริการสปาให้มีความยืดหยุ่นสอดคล้องกับสถานการณ์ 1.2 กำหนดกลยุทธ์ทางการตลาดงานบริการสปาให้มีความยืดหยุ่นสอดคล้องกับสถานการณ์ 1.3 จัดทำแผนและถ่ายทอดแผนการตลาดงานบริการสปาสู่การปฏิบัติให้สามารถวัดผลได้	ข้อสอบข้อเขียน การสัมภาษณ์ การสังเกตการณ์ ณ สถานที่ปฏิบัติงาน แฟ้มสะสมผลงาน
10102-03 ออกแบบโปรแกรมหรือเมนูสปา	1.1 ออกแบบโปรแกรมหรือเมนูสปาเพื่อผ่อนคลายร่างกายและจิตใจเพื่อให้ได้ทรีทเมนต์ที่เหมาะสมกับการให้บริการในสปา 1.2 ทดสอบ ปรับปรุง เมนูสปาให้มีความเหมาะสมในการให้บริการเพื่อผ่อนคลายร่างกายและจิตใจโดยคำนึงถึงหลักวิชาการเพื่อให้ได้ทรีทเมนต์ที่เหมาะสมกับการให้บริการในสปา	ข้อสอบข้อเขียน การสัมภาษณ์ การสังเกตการณ์ ณ สถานที่ปฏิบัติงาน แฟ้มสะสมผลงาน

สมรรถนะย่อย (Element)	เกณฑ์ในการปฏิบัติงาน (Performance Criteria)	วิธีการประเมิน (Assessment)
10102-04 จัดการข้อมูลของผู้รับบริการสปา	1.1 รวบรวมข้อมูลตามแบบฟอร์มของสถานประกอบการตามเป้าหมายเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพโดยคำนึงถึงการนำไปใช้ประโยชน์ภายในสถานประกอบการ อย่างละเอียด ครบถ้วน 1.2 วิเคราะห์ ประมวลผล ถูกต้อง แม่นยำ เพื่อนำมาใช้ในการพัฒนาและปรับปรุงการให้บริการสปา	ข้อสอบข้อเขียน การสัมภาษณ์ การสังเกตการณ์ ณ สถานที่ปฏิบัติงาน แฟ้มสะสมผลงาน

12. ความรู้และทักษะก่อนหน้าที่จำเป็น (Pre-requisite Skill & Knowledge)

(ก) ความรู้ก่อนหน้าที่จำเป็น

- (1) ความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับสปาและสุขภาพแบบองค์รวม
- (2) ความรู้เรื่องลำดับ ขั้นตอน การให้บริการสปาที่ทันสมัย
- (3) ความรู้เกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ เครื่องมือ อุปกรณ์และเครื่องใช้ในกระบวนการให้บริการสปา
- (4) ความรู้เกี่ยวกับจรรยาบรรณผู้ประกอบการวิชาชีพสปา
- (5) ความรู้เรื่องกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับกิจการสปา

(ข) ทักษะก่อนหน้าที่จำเป็น

- (1) ความสามารถในการประยุกต์ใช้ความรู้เกี่ยวกับสปาเพื่อการให้บริการด้านสุขภาพแบบองค์รวม
- (2) ความสามารถในการบอกลำดับ ขั้นตอน การให้บริการสปาที่ทันสมัย
- (3) ความสามารถในการบอกเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ เครื่องมือ อุปกรณ์และเครื่องใช้ในกระบวนการให้บริการสปา
- (4) ความสามารถในการอธิบายเกี่ยวกับจรรยาบรรณผู้ประกอบการวิชาชีพสปา
- (5) ความสามารถในการอธิบายเรื่องกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับกิจการสปา

13. ทักษะและความรู้ที่ต้องการ (Required Skills and Knowledge)

(ก) ความต้องการด้านทักษะ

(1) สำรวจและสรุปความต้องการของผู้รับบริการ

- ความสามารถในการออกแบบและกำหนดวิธีสำรวจข้อมูลด้านความต้องการของผู้รับบริการ
- ความสามารถในการสรุปผลการสำรวจความต้องการของผู้รับบริการ

(2) วางแผนและกำหนดแผนการตลาดงานบริการสปา

- ความสามารถในการวางแผนการตลาดงานบริการสปา
- ความสามารถในการกำหนดกลยุทธ์ทางการตลาดงานบริการสปา
- ความสามารถในการสื่อสารและถ่ายทอดแผนการตลาดงานบริการสปาสู่การปฏิบัติ

(3) ออกแบบโปรแกรมหรือเมนูสปา

- ความสามารถในการออกแบบโปรแกรมหรือเมนูสปา
- ความสามารถในการระดมทุนทดสอบ การปรับปรุงเมนูสปาให้มีความเหมาะสมในการให้บริการ

(4) จัดการข้อมูลของผู้รับบริการ

- ความสามารถในการรวบรวมข้อมูลตามแบบฟอร์มของสถานประกอบการ
- ความสามารถในการวิเคราะห์ ประมวลผลข้อมูล เพื่อนำมาใช้ในการพัฒนาและปรับปรุงการให้บริการสปา

(ข) ความต้องการด้านความรู้

(1) สำรวจและสรุปความต้องการของผู้รับบริการ

- ความรู้เกี่ยวกับการสำรวจความต้องการของผู้รับบริการ
- ความรู้ในการสรุปผลการสำรวจความต้องการของผู้รับบริการ

(2) วางแผนและกำหนดแผนการตลาดงานบริการสปา

- ความรู้ด้านการวางแผนการตลาดงานบริการสปา
- ความรู้เกี่ยวกับการกำหนดกลยุทธ์ทางการตลาดงานบริการสปา
- ความรู้เกี่ยวกับการสื่อสารและถ่ายทอดแผนการตลาดงานบริการสปาสู่การปฏิบัติ

(3) ออกแบบโปรแกรมหรือเมนูสปา

- ความรู้ด้านการออกแบบโปรแกรมหรือเมนูสปา
- ความรู้ด้านกระบวนการทดสอบ การปรับปรุงเมนูสปาให้มีความเหมาะสมในการให้บริการ

(4) จัดการข้อมูลของผู้รับบริการ

- ความรู้เกี่ยวกับวิธีการ และ/หรือกระบวนการรวบรวมข้อมูลตามแบบฟอร์มของสถานประกอบการ
- ความรู้เกี่ยวกับวิธีการในการวิเคราะห์ ประมวลผลข้อมูล เพื่อนำมาใช้ในการพัฒนาและปรับปรุงการให้บริการสปา

14. หลักฐานที่ต้องการ (Evidence Guide)

(ก) หลักฐานความรู้ (Knowledge Evidence)

- เอกสารรับรองความรู้ เช่น ใบวุฒิบัตร ใบประกาศนียบัตรต่างๆ หรือแบบรายงานผลความรู้
- แฟ้มสะสมงาน เช่น ภาพถ่าย สมุดบันทึกการเรียนรู้ของผู้ปฏิบัติงาน (Learning book)

(ข) หลักฐานการปฏิบัติงาน (Performance Evidence)

- เอกสารงานที่ปฏิบัติ เช่น ผลสำรวจความต้องการของผู้รับบริการ แผนการตลาดงานบริการสปา โปรแกรมหรือเมนูสปา สรุปการประมวลผลข้อมูลผู้รับบริการสปา
- เอกสารรับรองการทำงาน เช่น หนังสือรับรองประสบการณ์การทำงานจากเจ้าของอาชีพในสถานประกอบการ แบบประเมินงานจากหัวหน้างาน
- แฟ้มสะสมงาน เช่น ภาพถ่าย สมุดบันทึกงานประจำวัน (Log book)

(ค) คำแนะนำในการประเมิน

- สภาพการประเมิน (Assessment Condition) เอกสารยืนยันสถานที่ปฏิบัติงานจริง หรือสถานที่ฝึกงานประกอบด้วยห้องปฏิบัติงาน เครื่องมือ วัสดุและอุปกรณ์ แบบบันทึกข้อมูลต่างๆ แบบรายงานผล
- หลักฐานความรู้ที่ต้องการ เช่น โดยการสอบภาคทฤษฎี โดยใช้แบบข้อสอบ ทั้งปรนัยและอัตนัย หรือ การสัมภาษณ์ เอกสารรับรองความรู้ เช่น ใบวุฒิบัตร ใบประกาศนียบัตรต่างๆ หรือแบบรายงานผลความรู้ แฟ้มสะสมงาน เช่น ภาพถ่าย สมุดบันทึกการเรียนรู้ของผู้ปฏิบัติงาน (Learning Book)
- หลักฐานการปฏิบัติที่ต้องการ เช่น โดยการทดสอบภาคปฏิบัติ สังเกตหรือสัมภาษณ์การปฏิบัติงานประจำวัน ซึ่งมีเครื่องมือคือแบบบันทึกการสัมภาษณ์ หรือ แบบสังเกตการปฏิบัติงาน หรือ แบบแสดงทักษะการปฏิบัติงาน ประเมินโดยหัวหน้างาน หรือผู้ประเมินที่ได้รับมอบหมายจากสถานประกอบการ หรือเอกสารรับรองทักษะ ได้แก่ เอกสารงานที่ปฏิบัติ เช่น แผนงานการให้บริการสปา แผนดำเนินงานในการดูแลรักษาความสัมพันธ์กับผู้รับบริการ เอกสารรับรองการทำงาน เช่น หนังสือรับรองประสบการณ์การทำงานจากเจ้าของอาชีพในสถานประกอบการ แบบประเมินงานจากหัวหน้างาน แฟ้มสะสมงาน เช่น ภาพถ่าย สมุดบันทึกการปฏิบัติงานประจำวัน (Log Book)

(ง) วิธีการประเมิน

ประเมินโดย

- ประเมินความรู้ โดยใช้
 - ข้อสอบข้อเขียน และ/หรือ แบบประเมินความรู้
 - ข้อสอบสัมภาษณ์ และ/หรือแบบบันทึกการสัมภาษณ์ เพื่อวัดความรู้ทั้งภาคทฤษฎีและปฏิบัติ
- ประเมินทักษะ โดยใช้แบบบันทึกการสัมภาษณ์ หรือ แบบสังเกตการปฏิบัติงาน หรือ แบบแสดงทักษะการปฏิบัติงาน ประเมินโดยหัวหน้างาน หรือผู้ประเมินที่ได้รับมอบหมายจากสถานประกอบการ
- ประเมินผลลัพธ์การประยุกต์ใช้ ตามที่พื้ที่มีในเกณฑ์การปฏิบัติงาน โดยใช้เครื่องมือ แบบสังเกตคุณสมบัติที่พึงประสงค์และ/หรือแบบบันทึกการสัมภาษณ์
- พิจารณาหลักฐาน ประกอบด้วย หลักฐานความรู้ ได้แก่ เอกสารรับรองความรู้ เช่น ใบวุฒิบัตร ใบประกาศนียบัตรต่างๆ หรือแบบรายงานผลความรู้ แฟ้มสะสมงาน เช่น ภาพถ่าย สมุดบันทึกการเรียนรู้ของผู้ปฏิบัติงาน (Learning Book) และหลักฐานทักษะ ได้แก่ เอกสารงานที่ปฏิบัติ หรือ เอกสารรับรองทักษะ เช่น แผนงานการให้บริการสปา แผนดำเนินงานในการดูแลรักษาความสัมพันธ์กับผู้รับบริการ เอกสารรับรองการทำงาน เช่น หนังสือรับรองประสบการณ์การทำงานจากเจ้าของอาชีพในสถานประกอบการ แบบประเมินงานจากหัวหน้างาน แฟ้มสะสมงาน เช่น ภาพถ่าย สมุดบันทึกการปฏิบัติงานประจำวัน (Log Book)

15. ขอบเขต (Range Statement)

แบบฟอร์มของสถานประกอบการ คือ สิ่งที่สถานประกอบการกำหนดให้ถือเป็นหลักหรือเป็นแนวดำเนินในด้านนั้นๆ

16. หน่วยสมรรถนะร่วม (ถ้ามี)

ไม่มี

17. อุตสาหกรรมร่วม/กลุ่มอาชีพร่วม (ถ้ามี)

ไม่มี

18. รายละเอียดกระบวนการและวิธีการประเมิน (Assessment Description and Procedure)

18.1 ประเมินความรู้ เพื่อวัดความรู้ทั้งภาคทฤษฎีและปฏิบัติ โดยใช้

- (1) ข้อสอบข้อเขียน หรือ แบบประเมินความรู้
- (2) ข้อสอบสัมภาษณ์ หรือ แบบบันทึกการสัมภาษณ์

18.2 ประเมินทักษะ เพื่อวัดทักษะ ความสามารถ ความชำนาญ โดยใช้แบบประเมินต่างๆ อาทิ แบบบันทึกการสัมภาษณ์ แบบสังเกตการปฏิบัติงาน แบบแสดงทักษะการปฏิบัติงาน

18.3 ประเมินผลลัพธ์การประยุกต์ใช้ ตามที่พึงมีในเกณฑ์การปฏิบัติงาน โดยใช้ แบบสังเกตคุณสมบัติที่พึงประสงค์และ/หรือแบบบันทึกการสัมภาษณ์

18.4 พิจารณาหลักฐาน ประกอบด้วย

(1) หลักฐานความรู้ ได้แก่

(1.1) เอกสารรับรองความรู้ เช่น ใบวุฒิบัตร ใบประกาศนียบัตรต่างๆ หรือแบบรายงานผลความรู้

(1.2) แฟ้มสะสมงาน เช่น ภาพถ่าย สมุดบันทึกการเรียนรู้ของผู้ปฏิบัติงาน (Learning Book)

(2) หลักฐานทักษะ ได้แก่

(2.1) เอกสารงานที่ปฏิบัติ เช่น ผลสำรวจความต้องการของผู้รับบริการ แผนการตลาดงานบริการสปา โปรแกรมหรือเมนูสปา สรุปการประมวลผลข้อมูลผู้รับบริการสปา

(2.2) เอกสารรับรองการทำงาน เช่น หนังสือรับรองประสิทธิภาพการทำงานจากเจ้าของอาชีพในสถานประกอบการ แบบประเมินงานจากหัวหน้างาน

(2.3) แฟ้มสะสมงาน เช่น ภาพถ่าย สมุดบันทึกการปฏิบัติงานประจำวัน (Log Book)