



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 6

8. คุณวุฒิวิชาชีพที่เกี่ยวข้อง (Related Professional Qualifications)

N/A

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

รหัสหน่วยสมรรถนะ	เนื้อหา
10103	จัดการด้านการเงินของสถานประกอบการ
10104	จัดการด้านบุคลากรของสถานประกอบการ
10105	จัดการการดำเนินงานบริการสปา

10. ระดับคุณวุฒิ

10.1 สาขาวิชาชีพธุรกิจเสริมสวยและเสริมสร้างสุขภาพร่างกาย สาขาให้บริการสปา อาชีพนักบริหารจัดการสปา ระดับ 6

คุณลักษณะของผลการเรียนรู้ (Characteristics of Outcomes)

มีสมรรถนะในการบริหารจัดการ แก้ไขปัญหาในบริบทที่มีความซับซ้อนและเปลี่ยนแปลงตลอดเวลา โดยใช้องค์ความรู้หรือนวัตกรรมเพื่อการพัฒนากระบวนการให้คำปรึกษาด้วยประสบการณ์หรือสาขาที่มีความชำนาญ

การเลื่อนระดับคุณวุฒิวิชาชีพ (Qualification Pathways)

- 1) ผู้ที่เข้าทดสอบคุณวุฒิวิชาชีพ สาขาให้บริการสปา ระดับ 6 อาชีพนักบริหารจัดการสปา ต้องได้รับวุฒิบัตรหรือประกาศนียบัตรด้านการบริการสุขภาพที่ได้รับการรับรองจาก สบส. หรือหน่วยงานที่ สบส. ยอมรับ หรือหน่วยงานที่เป็นที่ยอมรับในระดับสากล โดยขอให้เป็นหลักฐานหนึ่งที่ผู้ประสงค์จะยื่นคำขอรับการทดสอบ ต้องนำมาขึ้นสมัคร และ
- 2) ผู้ที่เข้าทดสอบคุณวุฒิวิชาชีพ สาขาให้บริการสปา ระดับ 6 อาชีพนักบริหารจัดการสปา ต้องมีวุฒิการศึกษา ขั้นต่ำ คือ สูงกว่ามัธยมศึกษาปีที่ 6 หรือเทียบเท่า
- 3) กรณี วุฒิการศึกษาขั้นต่ำ ไม่เป็นไปตามเกณฑ์ ข้อ 2) การเข้าทดสอบคุณวุฒิวิชาชีพ ระดับ 6 อาชีพนักบริหารจัดการสปา ต้องเป็นผู้ที่มีคุณสมบัติด้านประสบการณ์ทำงานที่ตรงกับงานสาขาสปา มาแล้วอย่างน้อย 2 ปี

หลักเกณฑ์การต่ออายุหนังสือรับรองมาตรฐานอาชีพ

N/A

กลุ่มบุคคลในอาชีพ (Target Group)

ผู้ประกอบการอาชีพ สาขาสปา ระดับ 6 ได้แก่ ผู้เชี่ยวชาญในหน้าที่ บริหารจัดการการดำเนินงานบริการสปา

หมายเหตุ : ทักษะที่กำหนดนี้ สำหรับผู้ปฏิบัติงาน ด้านการจัดการ ประกอบด้วย งานการเงิน งานบุคลากร และงานการจัดการองค์กร

หน่วยสมรรถนะ (หน่วยสมรรถนะทั้งหมดของคุณวุฒิวิชาชีพนี้)

10103 จัดการด้านการเงินของสถานประกอบการ

10104 จัดการด้านบุคลากรของสถานประกอบการ

10105 จัดการการดำเนินงานบริการสปา

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	10103	จัดการด้านการเงินของสถานประกอบการ	10103-01	จัดทำงบประมาณและบริหารจัดการรายรับ-รายจ่าย กระแสเงินสดของสถานประกอบการ
				10103-02	ควบคุมและติดตามผลประกอบการของสถานประกอบการให้เป็นไปตามเป้าหมาย
		10104	จัดการด้านบุคลากรของสถานประกอบการ	10104-01	วางแผนและจัดทำแผนการบริหารจัดการด้านบุคลากร
				10104-02	วางแผนและจัดทำแผนพัฒนาศักยภาพของบุคลากร
				10104-03	ติดตามและประเมินแผนด้านบุคลากร
		10105	จัดการการดำเนินงานบริการสปา	10105-01	จัดทำแผนการดำเนินงานขององค์กร ควบคุมและติดตามการดำเนินงานตามแผน
				10105-02	กำหนด ควบคุมและติดตามการดำเนินงานตามคู่มือการปฏิบัติงาน
				10105-03	จัดการการดำเนินงานภายใน
				10105-04	จัดการข้อร้องเรียน และข้อเสนอแนะงานบริการสปา

คำอธิบาย

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

1. รหัสหน่วยสมรรถนะ 10103
2. ชื่อหน่วยสมรรถนะ จัดการด้านการเงินของสถานประกอบการ
3. ทบทวนครั้งที่ - / -
4. สร้างใหม่ ☒ ปรับปรุง ☐

5. สำหรับชื่ออาชีพและรหัสอาชีพ (Occupational Classification)

อาชีพนักบริหารจัดการสปา

6. คำอธิบายหน่วยสมรรถนะ (Description of Unit of Competency)

หน่วยสมรรถนะเฉพาะนี้ เป็นหน่วยวัดความรู้ ทักษะและคุณสมบัติที่พึงประสงค์ ของอาชีพนักบริหารจัดการสปา ระดับ 6 โดยต้องมีความรู้ และสามารถปฏิบัติหน้าที่ ประกอบด้วยสมรรถนะย่อย จัดทำงบประมาณและบริหารจัดการรายรับ-รายจ่ายกระแสเงินสดของสถานประกอบการ และควบคุมและติดตามผลประกอบการของสถานประกอบการให้เป็นไปตามแผนงานและเป้าหมาย

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)
10103-01 จัดทำงบประมาณและบริหารจัดการรายรับ-รายจ่าย กระแสเงินสดของสถานประกอบการ	1.1 กำหนดนโยบายงบประมาณอย่างละเอียด รอบคอบ 1.2 กำหนดเป้าหมายรายรับ-รายจ่าย 1.3 จัดทำงบประมาณและแผนงานการบริหารจัดการรายรับ-รายจ่ายและกระแสเงินสดประจำปี เพื่อใช้ในการดำเนินการปีนั้นๆ ด้วยความโปร่งใสตรวจสอบได้	ข้อสอบข้อเขียน การสัมภาษณ์ การสังเกตการณ์ ณ สถานที่ปฏิบัติงาน แฟ้มสะสมผลงาน
10103-02 ควบคุมและติดตามผลประกอบการของสถานประกอบการให้เป็นไปตามเป้าหมาย	1.1 วิเคราะห์และสรุปผลประกอบการตามแผนตามระยะเวลาที่กำหนดและเปรียบเทียบผลลัพธ์ตามเป้าหมายแต่ละระยะอย่างละเอียดรอบคอบ เพื่อทราบผลประกอบการ 1.2 กรณีเป็นไปตามแผนและตามเป้าหมายให้ดำเนินการตามแผน กรณีไม่เป็นไปตามแผนและ/หรือเป้าหมาย ให้ปรับปรุงแผนเพื่อให้ผลประกอบการเป็นไปตามเป้าหมายโดยดำเนินการอย่างละเอียด รอบคอบ 1.3 ติดตามและประเมินผลการดำเนินงานเพื่อให้สามารถนำไปปฏิบัติได้อย่างละเอียดรอบคอบ ตรวจสอบได้	ข้อสอบข้อเขียน การสัมภาษณ์ การสังเกตการณ์ ณ สถานที่ปฏิบัติงาน แฟ้มสะสมผลงาน

12. ความรู้และทักษะก่อนหน้าที่จำเป็น (Pre-requisite Skill & Knowledge)

(ก) ความรู้ก่อนหน้าที่จำเป็น

(1) ความรู้ตามหน่วยสมรรถนะจัดการงานบริการสปา (รหัสหน่วยสมรรถนะ 10101)

(2) ความรู้ตามหน่วยสมรรถนะจัดการด้านการตลาดของงานบริการสปา (รหัสหน่วยสมรรถนะ 10102)

(ข) ทักษะก่อนหน้าที่จำเป็น

(1) ความสามารถตามหน่วยสมรรถนะจัดการงานบริการสปา (รหัสหน่วยสมรรถนะ 10102)

(2) ความสามารถตามหน่วยสมรรถนะจัดการด้านการตลาดของงานบริการสปา (รหัสหน่วยสมรรถนะ 10102)

13. ทักษะและความรู้ที่ต้องการ (Required Skills and Knowledge)

(ก) ความต้องการด้านทักษะ

(1) จัดทำงบประมาณและบริหารจัดการรายรับ-รายจ่ายกระแสเงินสดของสถานประกอบการ

- ความสามารถในการอ่านงบประมาณ เพื่อพิจารณาผลประกอบการปีที่ผ่านมา และความสามารถ

ในการกำหนดนโยบายงบประมาณระยะสั้นและระยะยาว

- ความสามารถในการกำหนดเป้าหมายรายรับ-รายจ่าย ระยะสั้นและระยะยาว

- ความสามารถในการจัดทำงบประมาณและแผนงานการบริหารจัดการรายรับ-รายจ่าย และกระแสเงินสดประจำปี เพื่อใช้ในการดำเนินการปีนั้นๆ

(2) ควบคุมและติดตามผลประกอบการของสถานประกอบการให้เป็นไปตามแผนงานและเป้าหมาย

- ความสามารถในการวิเคราะห์และวิธีการรายงานสรุปผลประกอบการตามแผนตามระยะเวลาที่กำหนดและเปรียบเทียบผลลัพธ์ตามเป้าหมายแต่ละระยะ

- ความสามารถในการจัดทำและ/หรือปรับปรุงแผนงาน กรณีเป็นไปตามแผนและตามเป้าหมายให้ดำเนินการตามแผน กรณีไม่เป็นไปตามแผนและ/หรือเป้าหมาย

ให้ปรับปรุงแผน เพื่อให้ผลประกอบการเป็นไปตามเป้าหมาย

- ความสามารถในการติดตามและประเมินผลการดำเนินงาน

(ข) ความต้องการด้านความรู้

(1) จัดทำงบประมาณและบริหารจัดการรายรับ-รายจ่ายกระแสเงินสดของสถานประกอบการ

- ความรู้ด้านงบประมาณ การกำหนดนโยบายงบประมาณระยะสั้นและระยะยาว

- ความรู้ในการกำหนดเป้าหมายรายรับ-รายจ่าย ระยะสั้นและระยะยาว

- ความรู้ในการจัดทำงบประมาณและแผนงานการบริหารจัดการรายรับ-รายจ่าย และกระแสเงินสดประจำปี เพื่อใช้ในการดำเนินการปีนั้นๆ

(2) ควบคุมและติดตามผลประกอบการของสถานประกอบการให้เป็นไปตามแผนงานและเป้าหมาย

- ความรู้ด้านการวิเคราะห์และวิธีการรายงานสรุปผลประกอบการตามแผนตามระยะเวลาที่กำหนด

และเปรียบเทียบผลลัพธ์ตามเป้าหมายแต่ละระยะ

- ความรู้ ความเข้าใจในแผนงาน กรณีเป็นไปตามแผนและตามเป้าหมายให้ดำเนินการตามแผน กรณี

ไม่เป็นไปตามแผนและ/หรือเป้าหมาย ให้ปรับปรุงแผน เพื่อให้ผลประกอบการเป็นไปตามเป้าหมาย

- ความรู้ด้านการติดตามและประเมินผลการดำเนินงาน

(3) จัดการข้อมูลของผู้รับบริการสปา

- ความรู้เกี่ยวกับวิธีการ และ/หรือกระบวนการรวบรวมข้อมูลตามแบบฟอร์มของสถานประกอบการ

- ความรู้เกี่ยวกับวิธีการในการวิเคราะห์ ประมวลผลข้อมูล เพื่อนำมาใช้ในการพัฒนาและปรับปรุง

การให้บริการสปา

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 งบประมาณและแผนงานการบริหารจัดการรายรับ-รายจ่ายและกระแสเงินสดประจำปี รายงานสรุปผลประกอบการตามแผนและผลการเปรียบเทียบผลลัพธ์ตามเป้าหมาย
- 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 ตามที่พึงมีในเกณฑ์การปฏิบัติงาน 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)

ไม่มี

16. หน่วยสมรรถนะร่วม (ถ้ามี)

ไม่มี

17. ชุดสทหกรรมร่วม/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 งบประมาณและแผนงานการบริหารจัดการรายรับ-รายจ่ายและกระแสเงินสดประจำปี

รายงานสรุปผลประกอบการตามแผนและผลการเปรียบเทียบผลลัพธ์ตามเป้าหมาย

(2.2) เอกสารรับรองการทำงาน เช่น หนังสือรับรองประสบการณ์การทำงานจากเจ้าของอาชีพในสถานประกอบการ แบบประเมินงานจากหัวหน้างาน

(2.3) แฟ้มสะสมงาน เช่น ภาพถ่าย สมุดบันทึกการปฏิบัติงานประจำวัน (Log Book)

1. รหัสหน่วยสมรรถนะ10104
2. ชื่อหน่วยสมรรถนะจัดการด้านบุคลากรของสถานประกอบการ
3. ทบทวนครั้งที่- / -
4. สร้างใหม่☒ปรับปรุง☐

5. สำหรับชื่ออาชีพและรหัสอาชีพ (Occupational Classification)

อาชีพนักบริหารจัดการสปา

6. คำอธิบายหน่วยสมรรถนะ (Description of Unit of Competency)

หน่วยสมรรถนะเฉพาะนี้ เป็นหน่วยวัดความรู้ ทักษะและคุณสมบัติที่พึงประสงค์ ของอาชีพนักบริหารจัดการสปา ระดับ 6 โดยต้องมีความรู้ และสามารถปฏิบัติหน้าที่ ประกอบด้วยสมรรถนะย่อย การวางแผนและจัดทำแผนการบริหารจัดการด้านบุคลากร การวางแผนและจัดทำแผนพัฒนาศักยภาพของบุคลากร รวมถึงการติดตามและประเมินแผนด้านบุคลากร

7. สำหรับระดับคุณวุฒิ

1	2	3	4	5	6	7	8
☐	☐	☐	☐	☐	☒	☐	☐

8. กลุ่มอาชีพ (Sector)

สาขาวิชากิจกรรมบริการเพื่อเสริมสร้างสุขภาพร่างกาย (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)
10104-01 วางแผนและจัดทำแผนการบริหารจัดการด้านบุคลากร	1.1 กำหนดประเด็นปัญหาหลักของบุคลากรภายในองค์กรตามเป้าหมายเชิงปริมาณและ/หรือ เชิงคุณภาพตามที่ผ่านการอบรม โดยคำนึงถึงการประยุกต์ใช้หลักวิชาได้เหมาะสมกับประเด็นปัญหาหรือความต้องการขององค์กรอย่างละเอียด ครอบคลุม 1.2 ตรวจสอบความเพียงพอของบุคลากรและวางแผนความต้องการในการปฏิบัติงานขององค์กรและจัดสรรเงินด้านบุคลากรอย่างถูกต้องตามหลักวิชาที่ผ่านการอบรม 1.3 จัดทำแผนการบริหารจัดการบุคลากรตามเป้าหมายเชิงปริมาณและ/หรือเชิงคุณภาพตามที่ผ่านการอบรมให้มีประสิทธิภาพ	ข้อสอบข้อเขียน การสัมภาษณ์ การสังเกตการณ์ ณ สถานที่ปฏิบัติงาน แฟ้มสะสมผลงาน

สมรรถนะย่อย (Element)	เกณฑ์ในการปฏิบัติงาน (Performance Criteria)	วิธีการประเมิน (Assessment)
10104-02 วางแผนและจัดทำแผนพัฒนาศักยภาพของบุคลากร	1.1 กำหนดสมรรถนะบุคลากรที่ต้องการและระบบประเมินสมรรถนะของบุคลากรด้วยความละเอียด รอบคอบ 1.2 กำหนดนโยบายด้านการพัฒนาบุคลากรและจัดทำแผนพัฒนาศักยภาพบุคลากรให้สอดคล้องกับเป้าประสงค์ขององค์กรตามที่ผ่านการอบรมอย่างชัดเจน โปร่งใส เป็นธรรม 1.3 นำระบบประเมินมาใช้พร้อมกำหนดระเบียบการต่างๆภายใต้หลักธรรมาภิบาล 1.4 สนับสนุนบุคลากรตามผลการประเมินอย่างโปร่งใสเป็นธรรม	ข้อสอบข้อเขียน การสัมภาษณ์ การสังเกตการณ์ ณ สถานที่ปฏิบัติงาน แฟ้มสะสมผลงาน
10104-03 ติดตามและประเมินแผนด้านบุคลากร	1.1 ทบทวนนโยบายและข้อปฏิบัติสำหรับบุคลากรให้สอดคล้องกับเป้าประสงค์ขององค์กรตามที่ผ่านการอบรมโดยสอบทานอย่างละเอียด รอบคอบ 1.2 ทบทวนและประเมินแผนงานด้านบุคลากรให้สอดคล้องกับเป้าประสงค์ขององค์กรตามที่ผ่านการอบรมโดยสอบทานอย่างละเอียด รอบคอบ	ข้อสอบข้อเขียน การสัมภาษณ์ การสังเกตการณ์ ณ สถานที่ปฏิบัติงาน แฟ้มสะสมผลงาน

12. ความรู้และทักษะก่อนหน้าที่จำเป็น (Pre-requisite Skill & Knowledge)

(ก) ความรู้ก่อนหน้าที่จำเป็น

- (1) ความรู้ตามหน่วยสมรรถนะจัดการงานบริการสปา (รหัสหน่วยสมรรถนะ 10101)
- (2) ความรู้ตามหน่วยสมรรถนะจัดการด้านการตลาดของงานบริการสปา (รหัสหน่วยสมรรถนะ 10102)

(ข) ทักษะก่อนหน้าที่จำเป็น

- (1) ความสามารถตามหน่วยสมรรถนะจัดการงานบริการสปา (รหัสหน่วยสมรรถนะ 10102)
- (2) ความสามารถตามหน่วยสมรรถนะจัดการด้านการตลาดของงานบริการสปา (รหัสหน่วยสมรรถนะ 10102)

13. ทักษะและความรู้ที่ต้องการ (Required Skills and Knowledge)

(ก) ความต้องการด้านทักษะ

(1) วางแผนและจัดทำแผนการบริหารจัดการด้านบุคลากร

- ความสามารถในการกำหนดประเด็นปัญหาด้านบุคลากร เพื่อการวางแผนด้านบุคลากร
- ความสามารถในการตรวจสอบความเพียงพอของบุคลากรและวางแผนความต้องการ

ในการปฏิบัติงานขององค์กรและจัดสรรเงินด้านบุคลากร

- ความสามารถในการกำหนดนโยบาย ขั้นตอน และข้อปฏิบัติ ในการบริหารจัดการด้านบุคลากร เพื่อจัดทำแผนการบริหารจัดการบุคลากร

(2) วางแผนและจัดทำแผนพัฒนาศักยภาพของบุคลากร

- ความสามารถในการกำหนดสมรรถนะบุคลากรที่ต้องการและระบบประเมินสมรรถนะของบุคลากร
- ความสามารถในการกำหนดนโยบายด้านการพัฒนาบุคลากรและวางแผนพัฒนาศักยภาพบุคลากร เพื่อจัดทำแผนพัฒนาศักยภาพบุคลากร
- ความสามารถในการนำระบบประเมินมาใช้พร้อมกำหนดระเบียบการต่างๆ
- ความสามารถในการสนับสนุนบุคลากรตามผลการประเมิน

(3) ติดตามและประเมินแผนด้านบุคลากร

- ความสามารถในการพิจารณา ทบทวนนโยบายและข้อปฏิบัติสำหรับบุคลากร
- ความสามารถในการทบทวนและประเมินแผนงานด้านบุคลากร

(ข) ความต้องการด้านความรู้

(1) วางแผนและจัดทำแผนการบริหารจัดการด้านบุคลากร

- ความรู้เกี่ยวกับการกำหนดประเด็นปัญหาด้านบุคลากร เพื่อการวางแผนด้านบุคลากร
- ความรู้เกี่ยวกับการตรวจสอบความเพียงพอของบุคลากรและวางแผนความต้องการในการปฏิบัติงานขององค์กรและจัดสรรเงินด้านบุคลากร
- ความรู้เกี่ยวกับนโยบาย ขั้นตอน และข้อปฏิบัติ ในการบริหารจัดการด้านบุคลากร และการจัดทำแผนการบริหารจัดการบุคลากร

(2) วางแผนและจัดทำแผนพัฒนาศักยภาพของบุคลากร

- ความรู้เกี่ยวกับการกำหนดสมรรถนะบุคลากรที่ต้องการและระบบประเมินสมรรถนะของบุคลากร
- ความรู้เกี่ยวกับการกำหนดนโยบายด้านการพัฒนาบุคลากรและวางแผนพัฒนาศักยภาพบุคลากร เพื่อจัดทำแผนพัฒนาศักยภาพบุคลากร
- ความรู้เกี่ยวกับการนำระบบประเมินมาใช้พร้อมกำหนดระเบียบการต่างๆ
- ความรู้เกี่ยวกับการสนับสนุนบุคลากรตามผลการประเมิน

(3) ติดตามและประเมินแผนด้านบุคลากร

- ความรู้เกี่ยวกับนโยบายและข้อปฏิบัติสำหรับบุคลากร
- ความรู้เกี่ยวกับการประเมินความสำเร็จของการปฏิบัติงานตามแผนงานด้านบุคลากร

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 แผนการบริหารจัดการบุคลากร แผนการบริหารจัดการบุคลากร (ฉบับปรับปรุง : กรณีที่มีการปรับปรุง) แผนพัฒนาศักยภาพบุคลากร ระบบประเมินศักยภาพบุคลากร ระเบียบด้านบุคลากร เอกสารนโยบายและข้อปฏิบัติสำหรับบุคลากร
- 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 ตามที่พึงมีในเกณฑ์การปฏิบัติงาน 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)

ระบบประเมินสมรรถนะ คือ สิ่งที่กำหนด โดยมีความสอดคล้องกับการประเมินสมรรถนะบุคคล

16. หน่วยสมรรถนะร่วม (ถ้ามี)

ไม่มี

17. ชุดกิจกรรมร่วม/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 แผนการบริหารจัดการบุคลากร แผนการบริหารจัดการบุคลากร (ฉบับปรับปรุง : กรณีที่มีการปรับปรุง) แผนพัฒนาศักยภาพบุคลากร

ระบบประเมินศักยภาพบุคลากร ระเบียบด้านบุคลากร เอกสารนโยบายและข้อปฏิบัติสำหรับบุคลากร

(2.2) เอกสารรับรองการทำงาน เช่น หนังสือรับรองประสบการณ์การทำงานจากเจ้าของอาชีพในสถานประกอบการ แบบประเมินงานจากหัวหน้างาน

(2.3) แฟ้มสะสมงาน เช่น ภาพถ่าย สมุดบันทึกการปฏิบัติงานประจำวัน (Log Book)

1. รหัสหน่วยสมรรถนะ10105
2. ชื่อหน่วยสมรรถนะจัดการการดำเนินงานบริการสปา
3. ทบทวนครั้งที่- / -
4. สร้างใหม่☒ปรับปรุง☐

5. สำหรับชื่ออาชีพและรหัสอาชีพ (Occupational Classification)

อาชีพนักบริหารจัดการสปา

6. คำอธิบายหน่วยสมรรถนะ (Description of Unit of Competency)

หน่วยสมรรถนะเฉพาะนี้ เป็นหน่วยวัดความรู้ ทักษะและคุณสมบัติที่พึงประสงค์ ของอาชีพนักบริหารจัดการสปา ระดับ 6 โดยต้องมีความรู้ และสามารถปฏิบัติหน้าที่ ประกอบด้วยสมรรถนะย่อย จัดทำแผนการดำเนินงานขององค์กร ควบคุมและติดตามการดำเนินงานตามแผนงาน กำหนด ควบคุมและติดตามการดำเนินงานตามคู่มือการปฏิบัติงาน จัดการการดำเนินงานภายใน จัดการข้อร้องเรียน และข้อเสนอแนะของงานบริการสปา

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)
10105-01 จัดทำแผนการดำเนินงานขององค์กร ควบคุมและติดตามการดำเนินงานตามแผน	1.1 กำหนดนโยบายการดำเนินงานและแผนงานด้านต่างๆ ในภาพรวมเหมาะสมกับองค์กรและถูกต้องตามที่ผ่านการอบรมโดยมีทิศทางที่ชัดเจน 1.2 จัดทำแผนการดำเนินงานขององค์กรตามตัวชี้วัดขององค์กรที่ถูกต้องตามที่ผ่านการอบรมอย่างละเอียด รอบคอบ 1.3 ถ่ายทอดนโยบายและแผนการดำเนินงานขององค์กรที่สามารถนำไปปฏิบัติได้อย่างละเอียด รอบคอบ 1.4 ควบคุม ติดตามและรายงานผลการดำเนินงานตามแผนงานและสามารถวัดผลได้	ข้อสอบข้อเขียน การสัมภาษณ์ การสังเกตการณ์ ณ สถานที่ปฏิบัติงาน แฟ้มสะสมผลงาน

สมรรถนะย่อย (Element)	เกณฑ์ในการปฏิบัติงาน (Performance Criteria)	วิธีการประเมิน (Assessment)
10105-02 กำหนด ควบคุมและติดตามการดำเนินงานตามคู่มือการปฏิบัติงาน	1.1 กำหนดขั้นตอนการดำเนินงาน ตามนโยบายขององค์กรให้ถูกต้องตามที่ผ่านการอบรมอย่างชัดเจน ให้ถือปฏิบัติทั่วทั้งองค์กร 1.2 มอบหมายให้ผู้ที่เกี่ยวข้องดำเนินการตามหน้าที่ความรับผิดชอบสามารถปฏิบัติได้อย่างละเอียด 1.3 ควบคุม ติดตามและรายงานผลการดำเนินงานด้วยความสม่ำเสมอ 1.4 ปรับปรุงและพัฒนาขั้นตอนการทำงาน และรายละเอียดงาน	ข้อสอบข้อเขียน การสัมภาษณ์ การสังเกตการณ์ ณ สถานที่ปฏิบัติงาน แฟ้มสะสมผลงาน
10105-03 จัดการการดำเนินงานภายใน	1.1 กำหนดคุณภาพระบบงานในการให้บริการในสปาอย่างชัดเจน วัตถุประสงค์ 1.2 ดูแลสภาพแวดล้อมและสร้างสรรค์บรรยากาศของการให้บริการสปาที่สอดคล้องกับSpa Concept เพื่อความผ่อนคลาย 1.3 กำหนดวิธีการตรวจสอบคุณภาพของงานบริการ โดยวัดผลได้อย่างชัดเจน 1.4 ติดตามผลและพัฒนาคุณภาพระบบงานอย่างต่อเนื่องวัดผลได้อย่างชัดเจน	ข้อสอบข้อเขียน การสัมภาษณ์ การสังเกตการณ์ ณ สถานที่ปฏิบัติงาน แฟ้มสะสมผลงาน
10105-04 จัดการข้อร้องเรียน และข้อเสนอแนะงานบริการสปา	1.1 พิจารณาข้อร้องเรียนและข้อเสนอแนะอย่างเป็นธรรม 1.2 ตรวจสอบข้อเท็จจริงอย่างเป็นธรรม 1.3 ปรับปรุง แก้ไข ตามข้อร้องเรียนและข้อเสนอแนะด้วยความรวดเร็ว	ข้อสอบข้อเขียน การสัมภาษณ์ การสังเกตการณ์ ณ สถานที่ปฏิบัติงาน แฟ้มสะสมผลงาน

12. ความรู้และทักษะก่อนหน้าที่จำเป็น (Pre-requisite Skill & Knowledge)

(ก) ความรู้ก่อนหน้าที่จำเป็น

- (1) ความรู้ตามหน่วยสมรรถนะจัดการงานบริการสปา (รหัสหน่วยสมรรถนะ 10101)
- (2) ความรู้ตามหน่วยสมรรถนะจัดการด้านการตลาดของงานบริการสปา (รหัสหน่วยสมรรถนะ 10102)
- (3) ความรู้ด้านการจัดการการเงินเบื้องต้น
- (4) ความรู้ด้านการจัดการบุคลากรเบื้องต้น

(ข) ทักษะก่อนหน้าที่จำเป็น

- (1) ความสามารถตามหน่วยสมรรถนะจัดการงานบริการสปา (รหัสหน่วยสมรรถนะ 10102)
- (2) ความสามารถตามหน่วยสมรรถนะจัดการด้านการตลาดของงานบริการสปา (รหัสหน่วยสมรรถนะ 10102)
- (3) ความสามารถในการจัดการการเงินเบื้องต้น
- (4) ความสามารถในการจัดการบุคลากรเบื้องต้น

13. ทักษะและความรู้ที่ต้องการ (Required Skills and Knowledge)

(ก) ความต้องการด้านทักษะ

(1) จัดทำแผนการดำเนินงานขององค์กร ควบคุมและติดตามการดำเนินงานตามแผนงาน

- ความสามารถในการกำหนดนโยบายการดำเนินงานและแผนงานด้านต่างๆ ในภาพรวม
- ความสามารถในการจัดทำและกำหนดแผนงาน การจัดทำแผนการดำเนินงานขององค์กร
- ความสามารถในการสื่อสารการถ่ายทอดนโยบายและแผนการดำเนินงานขององค์กรเพื่อนำไปปฏิบัติ
- ความสามารถในการควบคุม ติดตามและรายงานผลการดำเนินงานตามแผนงาน

(2) กำหนด ควบคุมและติดตามการดำเนินงานตามคู่มือการปฏิบัติงาน

- ความสามารถในการกำหนดการให้บริการสปา เพื่อกำหนดขั้นตอนการดำเนินงาน ตามนโยบายขององค์กร
- ความสามารถในการบริหารจัดการ การมอบหมายให้ผู้ที่เกี่ยวข้องดำเนินการตามหน้าที่ความรับผิดชอบ
- ความสามารถในการควบคุม ติดตามและรายงานผลการดำเนินงานตาม SOP
- ความสามารถในการปรับปรุงและพัฒนาขั้นตอนการทำงาน และรายละเอียดงาน

(3) จัดการการดำเนินงานภายใน

- ความสามารถในการกำหนดคุณภาพระบบงานในการให้บริการสปา
- ความสามารถในการดูแลสภาพแวดล้อมและสร้างสรรค์บรรยากาศของการให้บริการสปาที่สอดคล้องกับ Spa Concept
- ความสามารถในการตรวจสอบคุณภาพของงานบริการ
- ความสามารถในการติดตามผลและพัฒนาคุณภาพระบบงานอย่างต่อเนื่อง

(4) จัดการข้อร้องเรียน และข้อเสนอแนะงานบริการสปา

- ความสามารถในการพิจารณาข้อร้องเรียนและข้อเสนอแนะ
- ความสามารถในการตรวจสอบข้อเท็จจริง
- ความสามารถในการปรับปรุง แก้ไข ตามข้อร้องเรียนและข้อเสนอแนะ

(ข) ความต้องการด้านความรู้

(1) จัดทำแผนการดำเนินงานขององค์กร ควบคุมและติดตามการดำเนินงานตามแผนงาน

- ความรู้เกี่ยวกับการกำหนดนโยบายการดำเนินงานและแผนงานด้านต่างๆ ในภาพรวม
- ความรู้เกี่ยวกับการจัดทำและกำหนดแผนงาน การจัดทำแผนการดำเนินงานขององค์กร
- ความรู้ในการสื่อสารการถ่ายทอดนโยบายและแผนการดำเนินงานขององค์กรเพื่อนำไปปฏิบัติ
- ความรู้ในการควบคุม ติดตามและรายงานผลการดำเนินงานตามแผนงาน

(2) กำหนด ควบคุมและติดตามการดำเนินงานตามคู่มือการปฏิบัติงาน

- ความรู้เกี่ยวกับการกำหนดการให้บริการสปา เพื่อกำหนดขั้นตอนการดำเนินงาน ตามนโยบายขององค์กร
- ความรู้เกี่ยวกับการบริหารจัดการ การมอบหมายให้ผู้ที่เกี่ยวข้องดำเนินการตามหน้าที่ความรับผิดชอบ
- ความรู้เกี่ยวกับการควบคุม ติดตามและรายงานผลการดำเนินงานตาม SOP
- ความรู้เกี่ยวกับการปรับปรุงและพัฒนาขั้นตอนการทำงาน และรายละเอียดงาน

(3) จัดการการดำเนินงานภายใน

- ความรู้เกี่ยวกับการกำหนดคุณภาพระบบงานในการให้บริการสปา
- ความรู้เกี่ยวกับการดูแลสภาพแวดล้อมและสร้างสรรค์บรรยากาศของการให้บริการสปาที่สอดคล้องกับ Spa Concept
- ความรู้เกี่ยวกับวิธีการตรวจสอบคุณภาพของงานบริการ
- ความรู้เกี่ยวกับการติดตามผลและพัฒนาคุณภาพระบบงานอย่างต่อเนื่อง

(4) จัดการข้อร้องเรียน และข้อเสนอแนะงานบริการสปา

- ความรู้เกี่ยวกับการพิจารณาข้อร้องเรียนและข้อเสนอแนะ
- ความรู้เกี่ยวกับการตรวจสอบข้อเท็จจริง
- ความรู้เกี่ยวกับการปรับปรุง แก้ไข ตามข้อร้องเรียนและข้อเสนอแนะ

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 แผนการดำเนินงานขององค์กร รายงานผลการดำเนินงานตามแผนการดำเนินงานขององค์กร เอกสารขั้นตอนการดำเนินงาน รายงานผลการดำเนินงานตามคู่มือปฏิบัติงาน เอกสารขั้นตอนการทำงานและรายละเอียดงาน กรณีที่มีการปรับปรุง รายการปฏิบัติงาน (Check list) เอกสารข้อร้องเรียนและข้อเสนอแนะจากผู้รับบริการ บันทึกการตรวจสอบข้อเท็จจริง บันทึกการปรับปรุง แก้ไข ตามข้อร้องเรียนและข้อเสนอแนะ
- 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)

มาตรฐานการปฏิบัติงานของสถานประกอบการ (SOP) คือ สิ่งที่เป็นเกณฑ์ในการปฏิบัติงานของพนักงานในสถานประกอบการ
Spa Concept คือ แนวคิดการจัดการ/บริหารภายในสปา

16. หน่วยสมรรถนะรวม (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 แผนการดำเนินงานขององค์กร รายงานผลการดำเนินงานตามแผนการดำเนินงานขององค์กร เอกสารขั้นตอนการดำเนินงาน

รายงานผลการดำเนินงานตามคู่มือปฏิบัติงาน เอกสารขั้นตอนการทำงานและรายละเอียดงาน กรณีที่มีการปรับปรุง รายการปฏิบัติงาน (Check list)

เอกสารข้อร้องเรียนและข้อเสนอแนะจากผู้รับบริการ บันทึกการตรวจสอบข้อเท็จจริง บันทึกการปรับปรุง แก้ไข ตามข้อร้องเรียนและข้อเสนอแนะ

(2.2) เอกสารรับรองการทำงาน เช่น หนังสือรับรองประสิทธิภาพการทำงานจากเจ้าของอาชีพในสถานประกอบการ แบบประเมินงานจากหัวหน้างาน

(2.3) แฟ้มสะสมงาน เช่น ภาพถ่าย สมุดบันทึกการปฏิบัติงานประจำวัน (Log Book)