



มาตรฐานอาชีพและคุณวุฒิวิชาชีพ
Occupational Standard and Professional Qualifications

สาขาวิชาชีพธุรกิจเสริมสวยและสร้างเสริมสุขภาพร่างกาย สาขาการนวดไทย

จัดทำโดย สถาบันคุณวุฒิวิชาชีพ (องค์การมหาชน)

1. ชื่อมาตรฐานอาชีพ

สาขาวิชาชีพธุรกิจเสริมสวยและสร้างเสริมสุขภาพร่างกาย สาขาการนวดไทย

2. ประวัติการปรับปรุงมาตรฐาน

ครั้งที่ 1/2564

3. ทะเบียนอ้างอิง (Imprint)

N/A

4. ข้อมูลเบื้องต้น

การนวดไทยเป็นศาสตร์และศิลป์หนึ่งของหลักวิชาการแพทย์แผนไทย เป็นศาสตร์ที่ใช้ในการบำบัดที่ช่วยลดอาการปวดเมื่อยตามร่างกายและทำให้ผ่อนคลายเนื่องจากกล้ามเนื้อและเส้นประสาทได้รับการนวด คลายความเมื่อยล้า และช่วยส่งเสริมสุขภาพ

โดยเป็นภูมิปัญญาไทยที่ได้ผ่านการบูรณาการร่วมกับองค์ความรู้ของศาสตร์การแพทย์ในระบบการแพทย์อื่นๆ จนพัฒนาเป็นการนวดไทยที่มีเอกลักษณ์เฉพาะตัว ปัจจุบันนี้ถือได้ว่าเป็นอาชีพที่น่ารายได้และการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพสู่ประเทศไทยจนเป็นอุตสาหกรรมบริการที่ได้รับความนิยมอย่างสูงและได้รับการยอมรับอย่างกว้างขวางทั้งในประเทศและในระดับนานาชาติ รวมทั้งได้มีการพัฒนาสู่การเป็นธุรกิจสุขภาพที่มีบุคลากรเกี่ยวข้องจำนวนมาก

การส่งเสริมให้ผู้ประกอบอาชีพการนวดไทยเข้าสู่ระบบคุณวุฒิวิชาชีพที่มีมาตรฐาน มีความรู้ มีทักษะฝีมือ และวัฒนธรรมที่มีคุณค่าต่อท้องถิ่น เพื่อพัฒนาศักยภาพผู้บริการด้านการนวดไทยให้เป็นที่ยอมรับและได้มาตรฐาน อีกทั้งยังเป็นการอนุรักษ์ศาสตร์และศิลป์ของประเทศไทยอันเป็นคุณประโยชน์ให้สืบทอดต่อไป

5. ประวัติการปรับปรุงมาตรฐานในแต่ละครั้ง

N/A

6. ครั้งที่

N/A

7. คุณวุฒิวิชาชีพที่ครอบคลุม (Professional Qualifications included)

สาขาวิชาชีพธุรกิจเสริมสวยและสร้างเสริมสุขภาพร่างกาย

สาขาการนวดไทย

อาชีพพนักงานต้อนรับการบริการนวดไทย ระดับ 4

8. คุณวุฒิวิชาชีพที่เกี่ยวข้อง (Related Professional Qualifications)

N/A

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

รหัสหน่วยสมรรถนะ	เนื้อหา
10101	สอบถามและบันทึกข้อมูลผู้รับบริการนวดไทย
10102	ต้อนรับและส่งเสริมการขายงานบริการนวดไทย
10103	จัดเก็บรายรับจากการให้บริการนวดไทย

10. ระดับคุณวุฒิ

10.1 สาขาวิชาชีพธุรกิจเสริมสวยและสร้างเสริมสุขภาพร่างกาย สาขาการนวดไทย อาชีพพนักงานต้อนรับการบริการนวดไทย ระดับ 4

คุณลักษณะของผลการเรียนรู้ (Characteristics of Outcomes)

บุคคลที่มีคุณลักษณะของผลการเรียนรู้ที่พึงประสงค์ในอาชีพพนักงานต้อนรับการบริการนวดไทย ระดับ 4 เป็น ผู้มีสมรรถนะทางเทคนิคครอบคลุมงานอาชีพ แก้ไขปัญหาในบริบทที่คาดการณ์ปัญหาได้ ปรับใช้หลักการหาข้อสรุปประเด็นปัญหาและตัดสินใจงานในหน้าที่ได้ด้วยตนเอง

ควบคุมงานและประสานการทำงานเพื่อควบคุมคุณภาพผลงานอย่างต่อเนื่อง สามารถต้อนรับติดต่อสื่อสารกับผู้รับบริการ

นำเสนอการให้บริการส่งเสริมการขายการให้บริการ รวมถึงจัดเก็บรายรับจากการให้บริการนวดไทย สามารถให้การต้อนรับ ได้เป็นที่พึงพอใจของผู้รับบริการ

มีความรับผิดชอบต่องานในหน้าที่ และสามารถร่วมงานกับผู้อื่นได้ สามารถแก้ปัญหาเฉพาะหน้างานได้ มีจริยธรรมในการประกอบอาชีพ และมีความรับผิดชอบ ในการพัฒนางานตนเองในการเรียนรู้ภาษาและอวัจนภาษา และการมีจิตบริการที่ดี (service mind)

การเลื่อนระดับคุณวุฒิวิชาชีพ (Qualification Pathways)

ผู้ที่สามารถขอเข้ารับการประเมินคุณวุฒิวิชาชีพ อาชีพพนักงานต้อนรับการบริการนวดไทย ระดับ 4ต้องเป็นผู้ที่มีอายุไม่ต่ำกว่า 18 ปี บริบูรณ์ และมีประสบการณ์ทำงานที่เกี่ยวข้องกับด้านการต้อนรับการบริการนวดไทย มาแล้วอย่างน้อย 1 ปี โดยมีเอกสารรับรองการทำงานจากหน่วยงานหรือสถานประกอบการ หรือหลักฐานอื่นที่เทียบเท่า

หลักเกณฑ์การต่ออายุหนังสือรับรองมาตรฐานอาชีพ

- 1. ต้องแสดงหลักฐานการทำงานในอาชีพนี้เป็นเวลาไม่น้อยกว่า 2 ปี ในช่วงระยะเวลา 3 ปี หลังจากได้รับหนังสือรับรองมาตรฐานอาชีพ
- 2. หากไม่มีหลักฐานตามข้อ 1 ต้องเข้ารับการประเมินใหม่ในทุกหน่วยสมรรถนะของอาชีพนี้

กลุ่มบุคคลในอาชีพ (Target Group)

ผู้ปฏิบัติงานด้านการต้อนรับการบริการนวดไทย

หน่วยสมรรถนะ (หน่วยสมรรถนะทั้งหมดของคุณวุฒิวิชาชีพนี้)

- 10101 สอบถามและบันทึกข้อมูลผู้รับบริการนวดไทย
- 10102 ต้อนรับและส่งเสริมการขายงานบริการนวดไทย
- 10103 จัดเก็บรายรับจากการให้บริการนวดไทย

ตารางแผนผังแสดงหน้าที่

1. ตารางแสดงหน้าที่ 1

ประกาศใช้ ณ 29/10/2564

ตาราง 1 : FUNCTIONAL MAP แสดง KEY PURPOSE , KEY ROLES , KEY FUNCTION

ความมุ่งหมายหลัก Key Purpose	บทบาทหลัก Key Roles		หน้าที่หลัก Key Function	
	รหัส	คำอธิบาย	รหัส	คำอธิบาย
เพื่อพัฒนาสมรรถนะและศักยภาพผู้ให้บริการด้านการนวดไทยสู่ระดับสากล	10	บริหารจัดการงานบริการนวดไทย	101	บริการงานส่วนหน้าของงานบริการนวดไทย

คำอธิบาย ตารางแผนผังแสดงหน้าที่เป็นแผนผังที่ชี้วิเคราะห์หน้าที่งานเพื่อให้ได้หน้าที่หลัก (Key Function)

2. ตารางแสดงหน้าที่ 1 (ต่อ)

ประกาศใช้ ณ 29/10/2564

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	บริการงานส่วนหน้าของงานบริการนวดไทย	10101	สอบถามและบันทึกข้อมูลผู้รับบริการนวดไทย	1010101	สอบถามข้อมูลการบริการนวดไทยที่ผู้รับบริการต้องการ
				1010102	บันทึกข้อมูลการรับบริการนวดไทยของผู้รับบริการ
		10102	ต้อนรับและส่งเสริมการขายงานบริการนวดไทย	1010201	ต้อนรับและติดต่อสื่อสารกับผู้รับบริการนวดไทย
				1010202	นำเสนอบริการและส่งเสริมการขายงานบริการนวดไทย
				1010203	จัดทำข้อมูลความพึงพอใจของผู้รับบริการนวดไทย
		10103	จัดเก็บรายรับจากการให้บริการนวดไทย	1010301	จัดเก็บรายรับประจำวันจากการให้บริการนวดไทย
				1010302	จัดทำสรุปรายรับประจำวันจากการให้บริการนวดไทย

คำอธิบาย

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

1. รหัสหน่วยสมรรถนะ10101
2. ชื่อหน่วยสมรรถนะสอบถามและบันทึกข้อมูลผู้รับบริการนวดไทย
3. ทบทวนครั้งที่N/A
4. สร้างใหม่☒ปรับปรุง☐

5. สำหรับชื่ออาชีพและรหัสอาชีพ (Occupational Classification)

อาชีพพนักงานต้อนรับการบริการนวดไทย

6. คำอธิบายหน่วยสมรรถนะ (Description of Unit of Competency)

ผู้ที่ผ่านหน่วยสมรรถนะนี้จะมีสมรรถนะทางเทคนิคครอบคลุมงานอาชีพ ปรับใช้หลักการหาข้อสรุปประเด็นปัญหา และตัดสินใจงานในหน้าที่ได้ด้วยตนเอง โดยสามารถสอบถามและบันทึกข้อมูลการบริการนวดไทยของผู้รับบริการได้อย่างถูกต้องครบถ้วนทั้งข้อมูลทั่วไปและข้อมูลด้านสุขภาพ และคำนึงถึงปัญหาสุขภาพของผู้รับบริการอย่างละเอียดรอบคอบ

7. สำหรับระดับคุณวุฒิ

1	2	3	4	5	6	7	8
☐	☐	☐	☒	☐	☐	☐	☐

8. กลุ่มอาชีพ (Sector)

สาขาการนวดไทย

9. ชื่ออาชีพและรหัสอาชีพอื่นที่หน่วยสมรรถนะนี้สามารถใช้ได้ (ถ้ามี)

N/A

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

พระราชบัญญัติสถานประกอบการเพื่อสุขภาพ พ.ศ.2559

11. สมรรถนะย่อยและเกณฑ์การปฏิบัติงาน (Elements and Performance Criteria)

สมรรถนะย่อย (Element)	เกณฑ์ในการปฏิบัติงาน (Performance Criteria)	วิธีการประเมิน (Assessment)
1010101 สอบถามข้อมูลการบริการนวดไทยที่ผู้รับบริการต้องการ	1. สอบถามข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการนวดไทยด้วยความสุภาพได้ถูกต้องครบถ้วนตามขั้นตอนการให้บริการ 2. สอบถามข้อมูลประวัติด้านสุขภาพ ประวัติการเกิดอุบัติเหตุได้ถูกต้องครบถ้วนตามขั้นตอนการให้บริการ 3. สอบถามบริการนวดไทยที่ผู้รับบริการเลือกได้อย่างถูกต้องเหมาะสมต่อผู้รับบริการ โดยคำนึงถึงปัญหาสุขภาพของผู้รับบริการอย่างละเอียดรอบคอบ	ข้อสอบข้อเขียน การสาธิตการปฏิบัติงาน

สมรรถนะย่อย (Element)	เกณฑ์ในการปฏิบัติงาน (Performance Criteria)	วิธีการประเมิน (Assessment)
1010102 บันทึกข้อมูลการรับบริการนวดไทยของผู้รับบริการ	1. บันทึกข้อมูลในแบบบันทึกข้อมูลผู้รับบริการได้ละเอียดถูกต้อง ครบถ้วน ตรงตามความเป็นจริงอย่างรอบคอบ 2. บันทึกข้อมูลผู้รับบริการเข้าระบบฐานข้อมูลอย่างละเอียดถูกต้อง ครบถ้วน ตรงตามความเป็นจริงอย่างรอบคอบ 3. ประมวลผลจากแบบบันทึกข้อมูลผู้รับบริการอย่างละเอียด ครบถ้วน ตรงตามความเป็นจริงอย่างรอบคอบ 4. ตัดสินใจในกระบวนการให้บริการนวดไทยได้อย่างถูกต้องเหมาะสมต่อผู้รับบริการโดยคำนึงถึงปัญหาสุขภาพของผู้รับบริการอย่างรอบคอบ	ข้อสอบข้อเขียน การสาธิตการปฏิบัติงาน

12. ความรู้และทักษะก่อนหน้าที่จำเป็น (Pre-requisite Skill & Knowledge)

ความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับการให้บริการนวดไทย

13. ทักษะและความรู้ที่ต้องการ (Required Skills and Knowledge)

(ก) ความต้องการด้านทักษะ

1. ทักษะในการสอบถามข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการอย่างละเอียดครบถ้วนด้วยความสุภาพ
2. ทักษะในการบันทึกข้อมูลในแบบบันทึกข้อมูลผู้รับบริการอย่างละเอียดครบถ้วนตรงตามความเป็นจริง
3. ทักษะในการสอบถามประวัติการนวดไทยที่ผู้รับบริการเลือก โดยคำนึงถึงปัญหาสุขภาพของผู้รับบริการด้วยความรอบคอบ
4. ทักษะในการตัดสินใจใน ขั้นตอนการให้บริการที่เหมาะสมต่อผู้รับบริการ โดยคำนึงถึงปัญหาสุขภาพของผู้รับบริการด้วยความรอบคอบ

(ข) ความต้องการด้านความรู้

1. ความรู้เกี่ยวกับหลักการสอบถามข้อมูลทั่วไปเพื่อให้ได้ข้อมูลจากผู้รับบริการ
2. ความรู้เกี่ยวกับข้อมูลประวัติด้านสุขภาพ ประวัติการเกิดอุบัติเหตุที่จำเป็นต้องสอบถามผู้ขอรับบริการก่อนการให้บริการนวดไทย

14. หลักฐานที่ต้องการ (Evidence Guide)

(ก) หลักฐานการปฏิบัติงาน (Performance Evidence)

1. เอกสารรับรองการปฏิบัติงาน เช่น หนังสือรับรองประสบการณ์การทำงานจากสถานประกอบการ แบบประเมินงานจากหัวหน้างาน แฟ้มสะสมงาน เช่น ภาพถ่ายสมุดบันทึกการปฏิบัติงานประจำวัน (Log Book)
2. เอกสารประเมินผลจากการสังเกตการปฏิบัติงาน

(ข) หลักฐานความรู้ (Knowledge Evidence)

1. เอกสารรับรองผลการเรียนหรือผลการอบรม
2. เอกสารประเมินผลจากข้อสอบข้อเขียน

(ค) คำแนะนำในการประเมิน

พิจารณาจากร่องรอยหลักฐานที่เกี่ยวข้อง ทั้งหลักฐานด้านปฏิบัติงาน และหลักฐานด้านความรู้

(ง) วิธีการประเมิน

ประเมินความรู้โดยใช้การสอบข้อเขียน

ประเมินทักษะโดยใช้การสังเกตการปฏิบัติงาน

15. ขอบเขต (Range Statement)

สอบถามข้อมูลทั่วไป ข้อมูลประวัติด้านสุขภาพ ประวัติการเกิดอุบัติเหตุของผู้รับบริการ สอบทวนบริการนวดไทยที่ผู้รับบริการเลือก และบันทึกข้อมูลของผู้รับบริการ

(ก) คำแนะนำ

1. การสอบถามข้อมูลของผู้ขอรับบริการต้องสอบถามทั้งข้อมูลทั่วไป ข้อมูลประวัติด้านสุขภาพ ประวัติการเกิดอุบัติเหตุของผู้รับบริการเพื่อให้ได้ข้อมูลที่ละเอียดถูกต้องครบถ้วนโดยสอบถามด้วยความสุภาพ

2. การสอบทวนบริการนวดไทยที่ผู้ให้บริการเลือกต้องดำเนินการโดยคำนึงถึงปัญหาสุขภาพของผู้ให้บริการด้วยความรอบคอบและมีความเหมาะสมกับผู้ให้บริการ รวมทั้งอธิบายขั้นตอนการให้บริการเบื้องต้นให้กับผู้ให้บริการได้อย่างถูกต้อง
 3. การบันทึกข้อมูลของผู้ให้บริการต้องบันทึกข้อมูลผู้ให้บริการอย่างละเอียด ครบถ้วน ตรงตามความเป็นจริง อาทิ ข้อมูลส่วนบุคคลเพื่อการติดต่อหรือแนะนำบริการใหม่ๆ ข้อมูลการใช้บริการ ข้อมูลประวัติด้านสุขภาพ ประวัติการเกิดอุบัติเหตุ จำนวนครั้งของการเข้ารับบริการ เป็นต้น
 4. การสอบถามข้อมูลของผู้ให้บริการ การสอบทวนบริการนวดไทยที่ผู้ให้บริการเลือก ต้องปรับใช้หลักการที่เกี่ยวข้องกับการบริการนวดไทยในการสอบถามข้อมูลทั่วไป ข้อมูลประวัติด้านสุขภาพ ประวัติการเกิดอุบัติเหตุของผู้ให้บริการ ได้อย่างถูกต้อง
- ต้องสามารถสอบทวนข้อมูลการบริการและข้อมูลของผู้ให้บริการเพื่อหาข้อสรุปประเด็นที่อาจเป็นปัญหาในการรับบริการ และตัดสินใจงานในหน้าที่ได้ด้วยตนเอง

(ข) คำอธิบายรายละเอียด

ข้อมูลการรับบริการนวดไทยของผู้ให้บริการ ได้แก่ ข้อมูลส่วนบุคคลเพื่อการติดต่อหรือแนะนำบริการใหม่ๆ ข้อมูลการใช้บริการ ข้อมูลประวัติด้านสุขภาพ ประวัติการเกิดอุบัติเหตุ จำนวนครั้งของการเข้ารับบริการ

16. หน่วยสมรรถนะรวม (ถ้ามี)

N/A

17. อุทสาหกรรมการร่วม/กลุ่มอาชีพร่วม (ถ้ามี)

N/A

18. รายละเอียดกระบวนการและวิธีการประเมิน (Assessment Description and Procedure)

18.1 เครื่องมือประเมิน

- 1) แบบทดสอบข้อเขียน
- 2) แบบบันทึกการสังเกตการปฏิบัติงาน

18.2 เครื่องมือประเมิน

- 1) แบบทดสอบข้อเขียน
- 2) แบบบันทึกการสังเกตการปฏิบัติงาน

ดูรายละเอียดจากคู่มือประเมิน

1. รหัสหน่วยสมรรถนะ10102
2. ชื่อหน่วยสมรรถนะต้อนรับและส่งเสริมการขายงานบริการนวดไทย
3. ทบทวนครั้งที่N/A
4. สร้างใหม่☒ปรับปรุง☐

5. สำหรับชื่ออาชีพและรหัสอาชีพ (Occupational Classification)

อาชีพพนักงานต้อนรับการบริการนวดไทย

6. คำอธิบายหน่วยสมรรถนะ (Description of Unit of Competency)

ผู้ที่ผ่านหน่วยสมรรถนะนี้จะมีสมรรถนะทางเทคนิคครอบคลุมงานอาชีพ แก้ไขปัญหาในบริบทที่คาดการณ์ปัญหาได้
ปรับใช้หลักการหาข้อสรุปประเด็นปัญหาและตัดสินใจงานในหน้าที่ได้ด้วยตนเอง ควบคุมงานและประสานการทำงานเพื่อควบคุมคุณภาพผลงานอย่างต่อเนื่อง
โดยสามารถต้อนรับและติดต่อสื่อสารกับผู้รับบริการนวดไทย สามารถนำเสนอบริการและส่งเสริมการขายงานบริการนวดไทย
รวมทั้งจัดทำข้อมูลความพึงพอใจของผู้รับบริการนวดไทย

7. สำหรับระดับคุณวุฒิ

1	2	3	4	5	6	7	8
☐	☐	☐	☒	☐	☐	☐	☐

8. กลุ่มอาชีพ (Sector)

สาขาการนวดไทย

9. ชื่ออาชีพและรหัสอาชีพอื่นที่หน่วยสมรรถนะนี้สามารถใช้ได้ (ถ้ามี)

N/A

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

พระราชบัญญัติสถานประกอบการเพื่อสุขภาพ พ.ศ.2559

11. สมรรถนะย่อยและเกณฑ์การปฏิบัติงาน (Elements and Performance Criteria)

สมรรถนะย่อย (Element)	เกณฑ์ในการปฏิบัติงาน (Performance Criteria)	วิธีการประเมิน (Assessment)
1010201 ต้อนรับและติดต่อสื่อสารกับผู้รับบริการนวดไทย	1. ต้อนรับและติดต่อสื่อสารกับผู้รับบริการด้วยความสุภาพตามมารยาทไทย 2. รับการนัดหมายของผู้รับบริการได้อย่างถูกต้องตรงตามความต้องการของผู้รับบริการ	ข้อสอบข้อเขียน การสาธิตการปฏิบัติงาน การสัมภาษณ์
1010202 นำเสนอบริการและส่งเสริมการขายงานบริการนวดไทย	1. สอบถามความต้องการของผู้รับบริการเพื่อแนะนำบริการได้อย่างครบถ้วนถูกต้องเหมาะสมตามความต้องการของผู้รับบริการด้วยความสุภาพ 2. แนะนำบริการและส่งเสริมการขายงานบริการนวดไทยได้อย่างครบถ้วนถูกต้องเหมาะสมกับผู้รับบริการด้วยความสุภาพ	ข้อสอบข้อเขียน การสาธิตการปฏิบัติงาน การสัมภาษณ์
1010203 จัดทำข้อมูลความพึงพอใจของผู้รับบริการนวดไทย	1. สอบถามความพึงพอใจหลังการให้บริการตามแบบประเมินความพึงพอใจผู้รับบริการได้อย่างครบถ้วนถูกต้องเหมาะสมด้วยความสุภาพ 2. บันทึกข้อมูลความพึงพอใจหลังการให้บริการตามแบบประเมินความพึงพอใจผู้รับบริการได้อย่างครบถ้วนถูกต้องเหมาะสมด้วยความสุภาพ 3. จัดทำรายงานความพึงพอใจของผู้รับบริการได้อย่างครบถ้วนถูกต้องตรงตามความเป็นจริง	ข้อสอบข้อเขียน การสาธิตการปฏิบัติงาน การสัมภาษณ์

12. ความรู้และทักษะก่อนหน้าที่จำเป็น (Pre-requisite Skill & Knowledge)

ความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับการให้บริการนวดไทย

13. ทักษะและความรู้ที่ต้องการ (Required Skills and Knowledge)

(ก) ความต้องการด้านทักษะ

1. ทักษะในการต้อนรับและติดต่อสื่อสารกับผู้รับบริการด้วยคุณภาพตามมารยาทไทย
2. ทักษะในการสอบถามความต้องการของผู้รับบริการอย่างละเอียดถูกต้องครบถ้วนเพื่อแนะนำการบริการและส่งเสริมการขายงานบริการที่เหมาะสมด้วยคุณภาพ
3. ทักษะในการสอบถามความพึงพอใจหลังการใช้บริการตามแบบประเมินความพึงพอใจรับบริการ ด้วยคุณภาพและจัดทำรายงานความพึงพอใจ

(ข) ความต้องการด้านความรู้

1. ความรู้เกี่ยวกับการบริการนวดไทยและการส่งเสริมการขาย
2. ความรู้เกี่ยวกับหลักการจัดทำรายงานความพึงพอใจของผู้รับบริการ

14. หลักฐานที่ต้องการ (Evidence Guide)

(ก) หลักฐานการปฏิบัติงาน (Performance Evidence)

1. เอกสารรับรองการปฏิบัติงาน เช่น หนังสือรับรองประสบการณ์การทำงานจากสถานประกอบการ แบบประเมินงานจากหัวหน้างาน แพ้สะสมงาน เช่น ภาพถ่ายสมุดบันทึกการปฏิบัติงานประจำวัน (Log Book)
2. เอกสารประเมินผลจากการสังเกตการปฏิบัติงาน
3. เอกสารประเมินผลการสัมภาษณ์

(ข) หลักฐานความรู้ (Knowledge Evidence)

1. เอกสารรับรองผลการเรียนหรือผลการอบรม
2. เอกสารประเมินผลจากข้อสอบข้อเขียน
3. เอกสารประเมินผลการสัมภาษณ์

(ค) คำแนะนำในการประเมิน

พิจารณาจากร่องรอยหลักฐานที่เกี่ยวข้อง ทั้งหลักฐานด้านปฏิบัติงาน และหลักฐานด้านความรู้

(ง) วิธีการประเมิน

ประเมินความรู้โดยใช้การสอบข้อเขียนและการสัมภาษณ์

ประเมินทักษะโดยใช้การสังเกตการปฏิบัติงานและการสัมภาษณ์

15. ขอบเขต (Range Statement)

ต้อนรับและติดต่อสื่อสารกับผู้รับบริการนวดไทย นำเสนอบริการและส่งเสริมการขายงานบริการนวดไทย และจัดทำข้อมูลความพึงพอใจของผู้รับบริการนวดไทย

(ก) คำแนะนำ

1. การติดต่อสื่อสารกับผู้รับบริการต้องติดต่อสื่อสารด้วยคุณภาพมีอัธยาศัยอันดีตามมารยาทการต้อนรับแบบไทย

รวมทั้งตรวจสอบและยืนยันรายละเอียดการขอรับบริการอย่างละเอียดถูกต้องด้วยความรอบคอบ

2.

การนำเสนอบริการและส่งเสริมการขายงานบริการนวดไทยให้ผู้รับบริการต้องทำการสอบถามความต้องการรับบริการอย่างละเอียดครบถ้วนด้วยคุณภาพเพื่อแนะนำบริการและส่งเสริมการขายงานบริการนวดไทยที่เหมาะสมกับผู้รับบริการ

3. การต้อนรับและติดต่อสื่อสารกับผู้รับบริการนวดไทย การนำเสนอบริการและส่งเสริมการขายงานบริการนวดไทยให้ผู้รับบริการต้องสามารถปรับใช้หลักการด้านการต้อนรับ การสื่อสาร และการบริการนวดไทยเพื่อหาข้อสรุปในการนำเสนอการบริการและการส่งเสริมการขาย รวมทั้งประเด็นปัญหาที่อาจเกิดจากการรับบริการนวดไทย ต้องสามารถแก้ไขปัญหานั้นในขณะนำเสนอการบริการและส่งเสริมการขายงานบริการนวดไทย รวมทั้งตัดสินใจนำเสนอการบริการและส่งเสริมการขายงานบริการนวดไทยที่เหมาะสมกับผู้รับบริการได้ด้วยตนเอง

สามารถควบคุมงานและประสานการทำงานในการนำเสนอการบริการและส่งเสริมการขายงานบริการนวดไทยเพื่อควบคุมคุณภาพของได้อย่างต่อเนื่อง

4. การสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการต้องอธิบายแบบประเมินความพึงพอใจให้ผู้รับบริการกรอกข้อมูลอย่างละเอียด ครบถ้วน ด้วยวาจาและกริยาที่สุภาพ

รวมทั้งประมวลผลความคิดเห็นเบื้องต้นอย่างครบถ้วน ตรงตามความเป็นจริง ด้วยความรอบคอบและจัดเก็บเอกสารอย่างเป็นระบบ

5. การจัดทำรายงานความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ต้องสามารถปรับใช้หลักการด้านการบริการนวดไทยเพื่อหาข้อสรุปในการจัดทำรายงานได้อย่างครบถ้วนถูกต้องตรงตามความเป็นจริง

(ข) คำอธิบายรายละเอียด

แบบประเมินความพึงพอใจ คือ แบบฟอร์มที่สอบถามความคิดเห็นจากผู้รับบริการของสถานประกอบการ

16. หน่วยสมรรถนะร่วม (ถ้ามี)

N/A

17. อุตสาหกรรมร่วม/กลุ่มอาชีพร่วม (ถ้ามี)

N/A

18. รายละเอียดกระบวนการและวิธีการประเมิน (Assessment Description and Procedure)

18.1 เครื่องมือประเมิน

- 1) แบบทดสอบข้อเขียน
- 2) แบบบันทึกการสังเกตการปฏิบัติงาน
- 3) แบบบันทึกการสัมภาษณ์

18.2 เครื่องมือประเมิน

- 1) แบบทดสอบข้อเขียน
- 2) แบบบันทึกการสังเกตการปฏิบัติงาน

18.3 เครื่องมือประเมิน

- 1) แบบทดสอบข้อเขียน
- 2) แบบบันทึกการสังเกตการปฏิบัติงาน

ดูรายละเอียดจากคู่มือประเมิน

1. รหัสหน่วยสมรรถนะ 10103
2. ชื่อหน่วยสมรรถนะ จัดเก็บรายรับจากการให้บริการนวดไทย
3. ทบทวนครั้งที่ N/A
4. สร้างใหม่ ☒ ปรับปรุง ☐

5. สำหรับชื่ออาชีพและรหัสอาชีพ (Occupational Classification)

อาชีพพนักงานต้อนรับการบริการนวดไทย

6. คำอธิบายหน่วยสมรรถนะ (Description of Unit of Competency)

ผู้ผ่านหน่วยสมรรถนะนี้จะมีสมรรถนะทางเทคนิคครอบคลุมงานอาชีพ แก้ไขปัญหาในบริบทที่คาดการณ์ปัญหาได้ ปรับใช้หลักการ ตัดสินใจงานในหน้าที่ได้ด้วยตนเอง ประสานการทำงานเพื่อควบคุมคุณภาพผลงานอย่างต่อเนื่อง สามารถจัดเก็บและจัดทำสรุปรายรับประจำวันจากการให้บริการนวดไทยได้อย่างถูกต้อง

7. สำหรับระดับคุณวุฒิ

1	2	3	4	5	6	7	8
☐	☐	☐	☒	☐	☐	☐	☐

8. กลุ่มอาชีพ (Sector)

สาขาการนวดไทย

9. ชื่ออาชีพและรหัสอาชีพอื่นที่หน่วยสมรรถนะนี้สามารถใช้ได้ (ถ้ามี)

N/A

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

พระราชบัญญัติสถานประกอบการเพื่อสุขภาพ พ.ศ.2559

11. สมรรถนะย่อยและเกณฑ์การปฏิบัติงาน (Elements and Performance Criteria)

สมรรถนะย่อย (Element)	เกณฑ์ในการปฏิบัติงาน (Performance Criteria)	วิธีการประเมิน (Assessment)
1010301 จัดเก็บรายรับประจำวันจากการให้บริการนวดไทย	1. รับชำระค่าบริการจากผู้รับบริการได้อย่างครบถ้วนถูกต้องด้วยความรอบคอบ 2. ออกใบเสร็จรับเงินได้อย่างครบถ้วนถูกต้องด้วยความรอบคอบ	ข้อสอบข้อเขียน การสาธิตการปฏิบัติงาน
1010302 จัดทำสรุปรายรับประจำวันจากการให้บริการนวดไทย	1. ลงบันทึกรายการรายรับประจำวันได้อย่างครบถ้วนถูกต้องรอบคอบและตรงตามความเป็นจริง 2. จัดทำรายงานสรุปรายรับประจำวันได้อย่างครบถ้วนถูกต้องรอบคอบและตรงตามความเป็นจริง	ข้อสอบข้อเขียน การสาธิตการปฏิบัติงาน

12. ความรู้และทักษะก่อนหน้าที่จำเป็น (Pre-requisite Skill & Knowledge)

N/A

13. ทักษะและความรู้ที่ต้องการ (Required Skills and Knowledge)

(ก) ความต้องการด้านทักษะ

1. จัดเก็บรายรับประจำวัน

- ทักษะในการรับชำระค่าบริการจากผู้รับบริการอย่างครบถ้วน ด้วยความรอบคอบ
- ทักษะในการออกใบเสร็จรับเงินอย่างละเอียด ครบถ้วน ด้วยความรอบคอบ

2. จัดทำสรุปรายรับประจำวัน

- ทักษะในการลงบันทึกรายการรายรับประจำวันอย่างละเอียดถูกต้องครบถ้วนตรงตามความเป็นจริง
- ทักษะในการจัดทำรายงานสรุปรายรับประจำวันอย่างละเอียดถูกต้องครบถ้วนตรงตามความเป็นจริง

(ข) ความต้องการด้านความรู้

1. ความรู้ด้านการเงินหรือบัญชีเบื้องต้น

2. ความรู้ด้านการออกใบเสร็จรับเงินหรือใบกำกับภาษี

14. หลักฐานที่ต้องการ (Evidence Guide)

(ก) หลักฐานการปฏิบัติงาน (Performance Evidence)

1. เอกสารรับรองการปฏิบัติงาน เช่น หนังสือรับรองประสบการณ์การทำงานจากสถานประกอบการ แบบประเมินงานจากหัวหน้างาน แฟ้มสะสมงาน เช่น ภาพถ่ายสมุดบันทึกการปฏิบัติงานประจำวัน (Log Book)

2. เอกสารประเมินผลจากการสังเกตการปฏิบัติงาน

(ข) หลักฐานความรู้ (Knowledge Evidence)

1. เอกสารรับรองผลการเรียนหรือผลการอบรม

2. เอกสารประเมินผลจากข้อสอบข้อเขียน

(ค) คำแนะนำในการประเมิน

พิจารณาจากร่องรอยหลักฐานที่เกี่ยวข้อง ทั้งหลักฐานด้านปฏิบัติงาน และหลักฐานด้านความรู้

(ง) วิธีการประเมิน

ประเมินความรู้โดยใช้การสอบข้อเขียน

ประเมินทักษะโดยใช้การสังเกตการปฏิบัติงาน

15. ขอบเขต (Range Statement)

จัดเก็บรายรับประจำวันจากการให้บริการนวดไทยและจัดทำสรุปรายรับประจำวัน

(ก) คำแนะนำ

1. การจัดเก็บรายรับประจำวันต้องดำเนินการรับชำระค่าบริการและตรวจสอบความถูกต้องของการชำระค่าบริการต่อหน้าผู้รับบริการ
2. การออกใบเสร็จรับเงิน ต้องทำการตรวจทานรายการและยอดเงินในใบเสร็จรับเงินให้ถูกต้องและจัดเก็บสำเนาหลักฐานรายรับประจำวันอย่างครบถ้วน
3. การจัดทำสรุปรายรับประจำวันและการออกใบเสร็จ ต้องสามารถใช้หลักการทางการเงินและการบัญชีในการปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง

ตัดสินใจและแก้ไขปัญหาของงานในหน้าที่ได้ด้วยตนเอง

รวมทั้งประสานการทำงานเพื่อควบคุมคุณภาพในการจัดเก็บและจัดทำสรุปรายรับประจำวันจากการให้บริการนวดไทยได้อย่างต่อเนื่อง

(ข) คำอธิบายรายละเอียด

N/A

16. หน่วยสมรรถนะร่วม (ถ้ามี)

N/A

17. อุตสาหกรรมร่วม/กลุ่มอาชีพร่วม (ถ้ามี)

N/A

18. รายละเอียดกระบวนการและวิธีการประเมิน (Assessment Description and Procedure)

18.1 เครื่องมือประเมิน

- 1) แบบทดสอบข้อเขียน
- 2) แบบบันทึกการสังเกตการปฏิบัติงาน

18.2 เครื่องมือประเมิน

- 1) แบบทดสอบข้อเขียน
- 2) แบบบันทึกการสังเกตการปฏิบัติงาน

ดูรายละเอียดจากคู่มือประเมิน