



## บันทึกข้อความ

ฝ่ายบริหาร  
เลขที่รับ ๐๕๑๐  
วันที่รับ ๗ ก.พ. ๖๒  
เวลาที่รับ ๑๐/๓/๖๒ (16.10)

ส่วนราชการ สถาบันพัฒนาบุคลากรสาขาเทคโนโลยีอัตโนมัติและหุ่นยนต์ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ๑๒๕

ที่ รง ๐๔๒๘/สปอ ๕๒๐

วันที่ ๗ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๒

เรื่อง ขออนุมัติหลักสูตร ยกระดับฝีมือ

เรียน ผู้อำนวยการสถาบันพัฒนาฝีมือแรงงาน ๑๗ ระวังง

ด้วยสถาบันพัฒนาบุคลากรสาขาเทคโนโลยีอัตโนมัติและหุ่นยนต์ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ขออนุมัติหลักสูตร ยกระดับฝีมือ สาขา มาตรฐานการปฏิบัติงานด้านการบริการ (Service performance standards) ระยะเวลาฝึกอบรม ๓๐ ชั่วโมง เพื่อใช้ในการฝึกอบรมให้พนักงานในสถานประกอบกิจการ และฝึกอบรมให้แก่บุคคลทั่วไป ในพื้นที่ จ.ระยอง

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา

(นายยุทธชัย ทองอินทร์)

หัวหน้าสถาบันพัฒนาบุคลากรสาขาเทคโนโลยีอัตโนมัติและหุ่นยนต์ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

ที่ รง ๐๔๒๘/..... ๐๕๑๒  
ลงวันที่ ๕ เดือน ก.พ. พ.ศ. ๖๒

- อนุมัติ
- ลงนามแล้ว

(นางครุณี นิธิวิกุล)

ผู้อำนวยการสถาบันพัฒนาฝีมือแรงงาน ๑๗ ระวังง

หลักสูตรการฝึกยกระดับฝีมือแรงงาน  
 สาขา มาตรฐานการปฏิบัติงานด้านการบริการ  
 (Service performance standards)  
 รหัสหลักสูตร ๒๑๒๐๐๑๗๒๓๐๘๐๖  
 สถาบันพัฒนาฝีมือแรงงาน ๑๗ ระยอง

๑. วัตถุประสงค์

- ๑.๑ เพื่อให้ผู้เข้ารับการฝึกมีความรู้ในเรื่องความหมายของมาตรฐานการปฏิบัติงานด้านการบริการ
- ๑.๒ เพื่อให้ผู้เข้ารับการฝึกถึงประโยชน์ของมาตรฐานการปฏิบัติงานด้านงานบริการ
- ๑.๓ เพื่อให้ผู้เข้ารับการฝึกสามารถกำหนดมาตรฐานการปฏิบัติงานด้านงานบริการ
- ๑.๔ เพื่อให้ผู้เข้ารับการฝึกสามารถกำหนดเกณฑ์ของมาตรฐานการปฏิบัติงานด้านงานบริการ

๒. ระยะเวลาการฝึก

ผู้รับการฝึกจะได้รับการฝึกทั้งภาคทฤษฎีและภาคปฏิบัติรวมระยะเวลาฝึกจำนวน ๓๐ ชั่วโมง โดยผู้รับการฝึกต้องมีเวลาฝึกไม่น้อยกว่าร้อยละ ๘๐ จึงจะมีสิทธิ์สอบวัดผล

๓. คุณสมบัติของผู้รับการฝึก

- ๓.๑ เป็นพนักงานในบริษัท และหัวหน้างาน
- ๓.๒ ต้องได้รับอนุญาตจากหน่วยงานต้นสังกัดส่งเข้าอบรม
- ๓.๓ เป็นผู้ที่มีร่างกายแข็งแรง และสามารถเข้ารับการฝึกได้ตลอดหลักสูตร

๔. วุฒิบัตร

ผู้รับการฝึกจะต้องมีเวลาฝึกไม่น้อยกว่าร้อยละ ๘๐ ของระยะเวลาการฝึก และผ่านการวัดผลและประเมินผล จึงจะได้รับวุฒิบัตรของกรมพัฒนาฝีมือแรงงาน

๕. หัวข้อวิชา

รหัสวิชา	หัวข้อวิชา	ชั่วโมง	
		ทฤษฎี	ปฏิบัติ
๒๑๒๒๓๓๐๘๐๑	ความหมายของมาตรฐานการปฏิบัติงานด้านการบริการ	๓	๐
๒๑๒๒๓๓๐๘๐๒	ประโยชน์ของมาตรฐานการปฏิบัติงานด้านงานบริการ	๓	๐
๒๑๒๒๓๓๐๘๐๓	การกำหนดมาตรฐานการปฏิบัติงานด้านงานบริการ	๓	๑๒
๒๑๒๒๓๓๐๘๐๔	กำหนดเกณฑ์ของมาตรฐานการปฏิบัติงานด้านงานบริการ	๓	๖
		๑๒	๑๘
		๓๐	

๖. เนื้อหาวิชา

๒๑๒๒๓๓๐๘๐๑ ความหมายของมาตรฐานการปฏิบัติงานด้านการบริการ

(๓ : ๓)

ศึกษาเกี่ยวกับ ความหมายของมาตรฐานการปฏิบัติงาน ความหมายของการบริการ การพัฒนาบุคลิกภาพภายใน ความสำคัญของการพัฒนาบุคลิกภาพภายใน ทฤษฎีการพัฒนาจิตลักษณะและบุคลิกภาพของบุคคล องค์ประกอบของการพัฒนาบุคลิกภาพภายใน ธรรมะกับการพัฒนาบุคลิกภาพภายใน

๒๑๒๒๓๓๐๘๐๒ ประโยชน์ของมาตรฐานการปฏิบัติงานด้านงานบริการ (๓ : ๐)  
ศึกษาเกี่ยวกับประโยชน์ที่องค์กรและบุคคลในองค์กรจะได้รับจากการกำหนดมาตรฐานการ  
ปฏิบัติงาน ในด้านประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน การสร้างแรงจูงใจ การปรับปรุงงาน และการประเมินผลการ  
ปฏิบัติงาน

๒๑๒๒๓๓๐๘๐๓ การกำหนดมาตรฐานการปฏิบัติงานด้านงานบริการ (๓ : ๑๒)  
ศึกษาเกี่ยวกับวิธีการกำหนดมาตรฐานการปฏิบัติงาน โดยใช้หลักเกณฑ์ Historical Standard ,  
Market Standard , Engineering Standard และ Subjective Standard ขั้นตอนการกำหนดมาตรฐานการ  
ปฏิบัติงานด้านบริการ

ฝึกปฏิบัติเกี่ยวกับกำหนดมาตรฐานการปฏิบัติงาน ขั้นตอนการกำหนดมาตรฐานการปฏิบัติงาน  
ด้านบริการ

๒๑๒๒๓๓๐๘๐๔ กำหนดเกณฑ์ของมาตรฐานการปฏิบัติงานด้านงานบริการ (๓ : ๖)  
ศึกษาเกี่ยวกับกำหนดเกณฑ์ของมาตรฐานการปฏิบัติงานด้านงานบริการ ได้แก่ เกณฑ์ด้าน  
ปริมาณงานและระยะเวลาที่ปฏิบัติ คุณภาพของงาน และลักษณะการแสดงออกขณะปฏิบัติงาน

ฝึกปฏิบัติเกี่ยวกับกำหนดเกณฑ์ของมาตรฐานการปฏิบัติงานด้านงานบริการ ได้แก่ เกณฑ์ด้าน  
ปริมาณงานและระยะเวลาที่ปฏิบัติ คุณภาพของงาน และลักษณะการแสดงออกขณะปฏิบัติงาน

#### ผู้จัดทำหลักสูตร

- |                 |             |                                    |
|-----------------|-------------|------------------------------------|
| ๑. นายยุทธชัย   | ทองอินทร์   | นักวิชาการพัฒนาฝีมือแรงงานชำนาญการ |
| ๒. นายอนุศิษฐ์  | สุดจิตร     | นักวิชาการพัฒนาฝีมือแรงงาน         |
| ๓. นายโกศล      | น่วมบาง     | วิทยากรผู้สอน                      |
| ๔. นายจิระวัฒน์ | สุภาวสุวัตร | วิทยากรผู้สอน                      |

ผู้เห็นชอบหลักสูตร

(นายยุทธชัย ทองอินทร์)

หัวหน้าสถาบันพัฒนาบุคลากรเทคโนโลยีอัตโนมัติและหุ่นยนต์ภาคตะวันออกเฉียง

ผู้อนุมัติหลักสูตร

(นางดรณี นิธิวิกุล)

ผู้อำนวยการสถาบันพัฒนาฝีมือแรงงาน ๑๗ ระยอง