



การฝึกยกระดับฝีมือ

หลักสูตร ภาษาอังกฤษสำหรับพนักงานบริการ
(English for Service Workers)
รหัสหลักสูตร 1120017230458

สถาบันพัฒนาฝีมือแรงงาน 1 สมุทรปราการ
กรมพัฒนาฝีมือแรงงาน

ผู้อนุมัติหลักสูตร	นายชาติวุฒิ ทองกัน ผู้อำนวยการสถาบันพัฒนาฝีมือแรงงาน 1 สมุทรปราการ	
วันที่อนุมัติ .13. / กค. / 2566.	จำนวน ... 6 ... แผ่น	ปรับปรุงครั้งที่ ... - ... /... - ...

การฝึกยกระดับฝีมือ
หลักสูตร ภาษาอังกฤษสำหรับพนักงานบริการ
(English for Service Workers)
รหัสหลักสูตร 1120017230458
สถาบันพัฒนาฝีมือแรงงาน 1 สมุทรปราการ กรมพัฒนาฝีมือแรงงาน

1. วัตถุประสงค์

เพื่อให้ผู้รับการฝึกมีความรู้และทักษะ ตลอดจนมีทัศนคติที่ดีในการประกอบอาชีพพนักงานบริการ โดยสามารถ

- 1.1 สื่อสารภาษาอังกฤษในการประกอบอาชีพได้อย่างมีประสิทธิภาพ
- 1.2 นำความรู้และทักษะไปประยุกต์ใช้งานเพื่อให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

2. ระยะเวลาการฝึก

ผู้รับการฝึกจะได้รับการฝึกภาคทฤษฎี และภาคปฏิบัติ จากวิทยากรของหน่วยงานสังกัด กรมพัฒนาฝีมือแรงงาน หรือหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้อง ระยะเวลาการฝึก 30 ชั่วโมง

3. คุณสมบัติของผู้เข้ารับการฝึก

- 3.1 มีประสบการณ์การทำงานด้านการท่องเที่ยว หรือการบริการ
- 3.2 มีอายุ 18 ปีขึ้นไป
- 3.3 มีสภาพร่างกายไม่เป็นอุปสรรคต่อการฝึก และสามารถเข้ารับการฝึกได้ตลอดหลักสูตร

4. วุฒิบัตร

ชื่อเต็ม : วุฒิบัตรพัฒนาฝีมือแรงงาน หลักสูตร ภาษาอังกฤษสำหรับพนักงานบริการ

ชื่อย่อ : วพร. ภาษาอังกฤษสำหรับพนักงานบริการ

ผู้รับการฝึกต้องมีระยะเวลาการฝึกไม่น้อยกว่าร้อยละ 80 ของระยะเวลาการฝึกทั้งหมด และต้องเข้ารับการประเมินผลการฝึกอบรม ทั้งภาคทฤษฎีและภาคปฏิบัติรวมกันตามเกณฑ์ไม่น้อยกว่าร้อยละ 60 จึงจะถือว่าผ่านการฝึกและได้รับวุฒิบัตรจากกรมพัฒนาฝีมือแรงงาน

5. หัวข้อวิชา

รหัส	หัวข้อวิชา	ชั่วโมง	
		ทฤษฎี	ปฏิบัติ
1122310701	การทักทาย การแนะนำตัวเอง การต้อนรับลูกค้าผู้มารับบริการ การแนะนำให้ผู้รู้จักผู้อื่นอย่างเป็นทางการ และไม่เป็นทางการ	1	2
1122310702	การบอกชื่อ ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ การถามรายละเอียดเกี่ยวกับผู้อื่น สัญชาติ ประเทศ การถามทางและการบอกทาง	2	4
1122310703	การถามความต้องการของผู้อื่น การขอความช่วยเหลือ การขอโทษ การขอบคุณ	1	5
1122310704	การสนทนาเกี่ยวกับภารกิจของหน่วยงาน	1	2
1122310705	การสนทนาเกี่ยวกับผลงาน คุณภาพของงาน และความคาดหวังในการทำงาน	2	4
1122310706	การติดต่อสื่อสารทางโทรศัพท์ภายใน และภายนอกหน่วยงาน	1	2
1122310707	การรายงานการปฏิบัติงาน	1	1
1122319901	วัดผลและประเมินผล	1	0
รวม		10	20
		30	

6. เนื้อหาวิชา :

1122310701 การทักทาย การแนะนำตัวเอง การต้อนรับลูกค้าผู้มารับบริการ (1 : 2)

การแนะนำให้ผู้รู้จักผู้อื่นอย่างเป็นทางการ และไม่เป็นทางการ

วัตถุประสงค์รายวิชา

เพื่อให้ผู้รับการฝึกมีความรู้ และทักษะเกี่ยวกับคำศัพท์และสำนวนพื้นฐานการทักทาย การแนะนำตัวเอง การต้อนรับลูกค้า/ผู้มาใช้บริการ การแนะนำให้ผู้รู้จักผู้อื่นอย่างเป็นทางการและไม่เป็นทางการได้อย่างถูกต้อง

คำอธิบายรายวิชา

ศึกษาเกี่ยวกับคำศัพท์และสำนวนพื้นฐานการทักทาย การแนะนำตัวเอง การต้อนรับลูกค้าผู้มาใช้บริการ การแนะนำให้ผู้รู้จักผู้อื่นอย่างเป็นทางการและไม่เป็นทางการ

ฝึกปฏิบัติเกี่ยวกับการสนทนาด้วยประโยคที่ สั้น ง่าย เกี่ยวกับการทักทาย การแนะนำตัวเอง ชื่อ - สกุล ตำแหน่ง ลักษณะงานที่ทำ การต้อนรับลูกค้า/ผู้มาใช้บริการ การแนะนำให้ผู้รู้จักผู้อื่น กล่าวคำอำลา อย่างเป็นทางการและไม่เป็นทางการ



- 1122310702 การบอกชื่อ ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ การถามรายละเอียด เกี่ยวกับผู้อื่น (2 : 4)**
สัญชาติ ประเทศ การถามทางและการบอกทาง
วัตถุประสงค์รายวิชา
 เพื่อให้ผู้รับการฝึกมีความรู้ และทักษะเกี่ยวกับคำศัพท์ และสำนวนพื้นฐาน การบอกชื่อ ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ การถามรายละเอียด เกี่ยวกับผู้อื่น สัญชาติประเทศ การบอกทิศทาง การถามทาง ได้อย่างถูกต้อง
- คำอธิบายรายวิชา**
 ศึกษาเกี่ยวกับเกี่ยวกับคำศัพท์ และสำนวนพื้นฐาน การบอกชื่อ ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ การถามรายละเอียดเกี่ยวกับผู้อื่น สัญชาติประเทศ การบอกทิศทาง การถามทาง ฝึกปฏิบัติเกี่ยวกับการสนทนาด้วยประโยคที่ สั้น ง่าย เกี่ยวกับการบอกชื่อ ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ การถามรายละเอียดเกี่ยวกับผู้อื่น สัญชาติ ประเทศ การบอกทิศทาง การถามทาง
- 1122310703 การถามความต้องการของผู้อื่น การขอความช่วยเหลือ การขอโทษ การขอบคุณ (1 : 5)**
วัตถุประสงค์รายวิชา
 เพื่อให้ผู้รับการฝึกมีความรู้ และทักษะเกี่ยวกับคำศัพท์ และสำนวนพื้นฐาน การถาม ความต้องการของผู้อื่น การขอความช่วยเหลือ การขอโทษ การขอบคุณได้อย่างถูกต้อง
- คำอธิบายรายวิชา**
 ศึกษาเกี่ยวกับคำศัพท์ และสำนวนพื้นฐาน การถามความต้องการของผู้อื่น การขอ ความช่วยเหลือ การขอโทษ การขอบคุณ ฝึกปฏิบัติเกี่ยวกับการสนทนาด้วยประโยคที่ สั้น ง่าย เกี่ยวกับการถามความต้องการ ของผู้อื่น การขอความช่วยเหลือ การขอโทษ การขอบคุณ
- 1122310704 การสนทนาเกี่ยวกับภารกิจของหน่วยงาน (1 : 2)**
วัตถุประสงค์รายวิชา
 เพื่อให้ผู้รับการฝึกมีความรู้ และทักษะเกี่ยวกับคำศัพท์ และสำนวนพื้นฐาน การบอกชื่อ หน่วยงาน ชื่อ – สกุล และตำแหน่งผู้บริหาร ประเภทของหน่วยงาน/สถานประกอบกิจการได้อย่างถูกต้อง
- คำอธิบายรายวิชา**
 ศึกษาเกี่ยวกับคำศัพท์ และสำนวนพื้นฐานการบอกชื่อหน่วยงาน ชื่อ – สกุล และตำแหน่ง ผู้บริหาร จำนวนพนักงาน ประเภทของหน่วยงาน/สถานประกอบกิจการ ฝึกปฏิบัติเกี่ยวกับการสนทนาด้วยประโยคที่ สั้น ง่าย เกี่ยวกับชื่อหน่วยงาน ชื่อ – สกุล และตำแหน่งผู้บริหาร จำนวนพนักงาน ประเภทของหน่วยงาน/สถานประกอบกิจการ
- 1122310705 การสนทนาเกี่ยวกับผลงาน คุณภาพของงาน และความคาดหวังในการทำงาน (2 : 4)**
วัตถุประสงค์รายวิชา
 เพื่อให้ผู้รับการฝึกมีความรู้ และทักษะเกี่ยวกับ คำศัพท์และสำนวนพื้นฐานในการสนทนา เกี่ยวกับผลงาน คุณภาพของงาน และความคาดหวังในการทำงานได้อย่างถูกต้อง



คำอธิบายรายวิชา

ศึกษาเกี่ยวกับสำนวน และประโยคการสนทนาเกี่ยวกับผลงาน คุณภาพของงาน และความคาดหวังในการทำงาน

ฝึกปฏิบัติเกี่ยวกับการสนทนาเกี่ยวกับผลงาน คุณภาพของงาน และความคาดหวังในการทำงาน

1122310706 การติดต่อสื่อสารทางโทรศัพท์ภายใน และภายนอกหน่วยงาน (1 : 2)

วัตถุประสงค์รายวิชา

เพื่อให้ผู้รับการฝึกมีความรู้ และทักษะเกี่ยวกับ คำศัพท์และสำนวนพื้นฐาน การติดต่อสื่อสารทางโทรศัพท์ภายใน และภายนอกหน่วยงานได้อย่างถูกต้อง

คำอธิบายรายวิชา

ศึกษาเกี่ยวกับ คำศัพท์และสำนวนพื้นฐาน การติดต่อสื่อสารทางโทรศัพท์ภายใน และภายนอกหน่วยงาน

ฝึกปฏิบัติเกี่ยวกับการใช้ประโยคในการติดต่อสื่อสารทางโทรศัพท์ภายใน และภายนอกหน่วยงาน

1122310707 การรายงานการปฏิบัติงาน (1 : 1)

วัตถุประสงค์รายวิชา

เพื่อให้ผู้รับการฝึกมีความรู้ และทักษะเกี่ยวกับ คำศัพท์และสำนวนพื้นฐาน การรายงานประจำวัน ปัญหาที่พบในการปฏิบัติงาน การรายงานการปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง

คำอธิบายรายวิชา

ศึกษาเกี่ยวกับ คำศัพท์และสำนวนพื้นฐาน การรายงานประจำวัน ปัญหาที่พบในการปฏิบัติงาน การรายงานการปฏิบัติงาน

ฝึกปฏิบัติเกี่ยวกับการสนทนาการรายงานประจำวัน ปัญหาพบในการปฏิบัติงาน รายงานการปฏิบัติงาน


0921739901 การวัดและประเมินผล (1 : 0)


ประเมินความรู้ ความสามารถของผู้รับการฝึก โดยการทดสอบภาคทฤษฎี และประเมินผลภาคปฏิบัติระหว่างกรฝึกอบรม




คณะผู้จัดทำหลักสูตร

- | | |
|------------------------------------|--|
| 1. นายภัทรพล พรหมมัญญ์ | ผู้ช่วยอธิการบดี
มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี |
| 2. นางสาวธนณภัทร เพ็ชรช่าง | อาจารย์คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์
มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี |
| 3. นางวิไลดา ศรีทองกุล | อาจารย์คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์
มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี |
| 4. นางสาวอัจฉริยา เอี่ยมกาญจนรัตน์ | ผู้จัดการฝ่าย One Stop Service
บริษัท พรอสเพค ดีเวลลอปเม้นท์ จำกัด |
| 5. นายพิสิษฐ์ ภัคดีบาง | นักวิชาการพัฒนาฝีมือแรงงานชำนาญการ
สถาบันพัฒนาฝีมือแรงงาน 1 สมุทรปราการ |
| 6. นางสาวอรุณี รอดตัน | นักวิชาการพัฒนาฝีมือแรงงานปฏิบัติการ
สถาบันพัฒนาฝีมือแรงงาน 1 สมุทรปราการ |

ลงนาม..........ผู้เสนอหลักสูตร
(นายพิสิษฐ์ ภัคดีบาง)
นักวิชาการพัฒนาฝีมือแรงงานชำนาญการ

ลงนาม..........ผู้เห็นชอบหลักสูตร
(นายวีระพงษ์ วงษ์ชาติ)
ผู้อำนวยการกลุ่มงานพัฒนาฝีมือแรงงาน

ลงนาม..........ผู้อนุมัติหลักสูตร
(นายชาติวุฒิชัย ทองกัน)
ผู้อำนวยการสถาบันพัฒนาฝีมือแรงงาน 1 สมุทรปราการ

