



บันทึกข้อความ

งานบริหารทั่วไป
รับที่ ๑๒๐๑
วันที่ ๒๒ มี.ค. ๒๕๖๒

ส่วนราชการ ฝ่ายส่งเสริมการพัฒนาฝีมือแรงงาน สำนักงานพัฒนาฝีมือแรงงานชัยนาท โทรศัพท์ ๑๐๘
ที่ ผสส. ๒๕๖๒/๑๕๘๗ วันที่ ๒๒ มีนาคม ๒๕๖๒
เรื่อง ขออนุมัติหลักสูตรการฝึกอบรมตามโครงการเพิ่มผลิตภาพแรงงานสู่ SME 4.0 ประจำปีงบประมาณ
พ.ศ. ๒๕๖๒

เรียน ผู้อำนวยการสำนักงานพัฒนาฝีมือแรงงานชัยนาท


ตามที่สำนักงานพัฒนาฝีมือแรงงานชัยนาท ได้รับมอบหมายให้ดำเนินโครงการเพิ่มผลิตภาพ
แรงงานสู่ SME 4.0 ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒ กิจกรรมที่ ๓ ให้คำปรึกษาเชิงลึกแก่สถานประกอบ
กิจการ SME ที่มีจำนวนลูกจ้าง ๕๐ - ๑๐๐ คน โดยได้ดำเนินการที่บริษัท อีซูซุชัยนาท จำกัด ซึ่งการ
ดำเนินการตามโครงการฯ จะต้องมีการจัดฝึกอบรมให้ความรู้แก่พนักงานของสถานประกอบกิจการที่เข้าร่วม
โครงการ จำนวน ๒ รุ่น รุ่นละ ๔๐ คน เพื่อให้ผู้เข้ารับการอบรมมีความรู้และความสามารถประยุกต์ใช้ความรู้
ทางด้าน STEM Workforce และมีทักษะในการปฏิบัติงานหลายหน้าที่ Multiskill โดยมีระยะเวลาในการ
ฝึกอบรม ไม่น้อยกว่า ๑๒ ชั่วโมง นั้น

ฝ่ายส่งเสริมการพัฒนาฝีมือแรงงาน จึงขอเสนอหลักสูตรฝึกอบรมระดับ สาขา STEM เพื่อพัฒนา
ไปสู่การให้บริการที่เป็นเลิศ (STEM for Service Improvement) ระยะเวลาฝึก ๑๒ ชั่วโมง มาเพื่อโปรด
พิจารณา และหากเห็นชอบขอได้โปรดลงนามอนุมัติหลักสูตรที่แนบมาพร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาอนุมัติ

ที่ รง ๐๔๔๓/๒๕๕๙

อนุมัติ


(นางชุลีพร ชำชุด)

หัวหน้าฝ่ายส่งเสริมการพัฒนาฝีมือแรงงาน



(นางสาวสุภาภรณ์ อัจจวารินทร์)

ผู้อำนวยการสำนักงานพัฒนาฝีมือแรงงานชัยนาท

๒๒ มี.ค. ๒๕๖๒

หลักสูตรการฝึกยกระดับฝีมือ
สาขา STEM เพื่อพัฒนาไปสู่การให้บริการที่เป็นเลิศ
(STEM for Service Improvement)

๑ วัตถุประสงค์

เพื่อให้ผู้รับการฝึกมีความรู้ ทักษะ และสามารถปฏิบัติงานได้ ดังนี้

- ๑.๑ มีทัศนคติด้านงานบริการที่มุ่งสร้างความประทับใจให้กับผู้รับบริการ
- ๑.๒ มีพื้นฐานใน STEM และการประยุกต์ใช้เพื่อการปรับปรุงงานด้านบริการ
- ๑.๓ มีแนวทางในการถ่ายทอดประสบการณ์และสร้างมาตรฐานการบริการที่มุ่งเน้นคุณภาพงานบริการ
- ๑.๔ มีแนวทางในการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศสนับสนุนงานบริการ

๒ ระยะเวลาการฝึกอบรม

ผู้รับการฝึกจะได้รับการฝึกในภาคทฤษฎีและภาคปฏิบัติ เป็นเวลา ๑๒ ชั่วโมง

๓ คุณสมบัติของผู้รับการฝึก

- ๓.๑ มีอายุตั้งแต่ ๑๘ ปีขึ้นไป
- ๓.๒ มีสภาพร่างกายและจิตใจที่ไม่เป็นอุปสรรคต่อการฝึก และสามารถเข้ารับการฝึกได้ตลอดหลักสูตร

๔ วุฒิบัตร

ชื่อเต็ม : วุฒิบัตรพัฒนาฝีมือแรงงาน สาขา STEM เพื่อพัฒนาไปสู่การให้บริการที่เป็นเลิศ

ชื่อย่อ : วพร. STEM เพื่อพัฒนาไปสู่การให้บริการที่เป็นเลิศ

ผู้รับการฝึกที่ผ่านการประเมินผล และมีระยะเวลาการฝึกไม่น้อยกว่าร้อยละ ๘๐ ของระยะเวลาการฝึกทั้งหมด จะได้รับวุฒิบัตร วพร. STEM เพื่อพัฒนาไปสู่การให้บริการที่เป็นเลิศ

๕ หัวข้อวิชา

| หัวข้อวิชา | ชั่วโมง | |
|--|---------|---------|
| | ทฤษฎี | ปฏิบัติ |
| ความเข้าใจพื้นฐานด้านคุณภาพในงานบริการ | ๒ | - |
| ความเข้าใจพื้นฐานใน STEM และการปรับปรุงงานด้านบริการ | ๑ | ๒ |
| การถ่ายทอดประสบการณ์สู่มาตรฐานงานบริการ | ๑.๕ | ๒ |
| การประยุกต์ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศสนับสนุนงานบริการ | ๑.๕ | ๒ |
| การวัดผลและประเมินผล | - | - |
| | ๖ | ๖ |
| รวม | ๑๒ | |

๖ เนื้อหาวิชา

๖.๑ ความเข้าใจพื้นฐานด้านคุณภาพในงานบริการ

๒ : ๐

วัตถุประสงค์รายวิชา

๑. อธิบายความหมายของคุณภาพในงานบริการ
๒. ตระหนักถึงความสำคัญของความประทับใจของผู้รับบริการ

/คำอธิบาย ...

คำอธิบายรายวิชา

ศึกษาเกี่ยวกับ หลักการพื้นฐานและลักษณะพิเศษของงานบริการ ทฤษฎีแรงจูงใจที่มีอิทธิพลต่อทัศนคติเชิงบวกต่อหัวใจในการบริการ (Service Mind and Positive Thinking) การค้นหาความพึงพอใจและความคาดหวังของผู้รับบริการ การตอบสนองความพึงพอใจและการพัฒนาไปสู่ความประทับใจ การสร้างสรรค์ระบบงานบริการที่ดีและการพัฒนาทักษะการให้บริการ

ฝึกปฏิบัติ การวิเคราะห์ความพึงพอใจและความคาดหวังของผู้รับบริการ

๖.๒ ความเข้าใจพื้นฐานใน STEMและการปรับปรุงงานด้านบริการ

๑ : ๒

วัตถุประสงค์รายวิชา

๑. บอกความหมายและความสำคัญในการเสริมสร้างความรู้ด้าน STEM
๒. บอกความสำคัญของ STEM Workforce ที่มีต่อการพัฒนาองค์กร
๓. ประยุกต์แนวคิด STEM เพื่อการปรับปรุงงานด้านบริการ

คำอธิบายรายวิชา

ศึกษาความรู้เกี่ยวกับภาพรวมด้านทรัพยากรบุคคลที่มีความรู้ด้านวิทยาศาสตร์ (Science) เทคโนโลยี (Technology) วิศวกรรมศาสตร์ (Engineering) และคณิตศาสตร์ (Mathematics) หรือ STEM Workforce ในประเทศไทย การประยุกต์ใช้แนวความคิด STEM เพื่อวิเคราะห์ปัญหาและปรับปรุงการทำงานด้านบริการ อันนำไปสู่การพัฒนาพฤติกรรมบริการให้บริการที่เป็นเลิศ

๖.๓ การถ่ายทอดประสบการณ์สู่มาตรฐานงานบริการ

๑.๕ : ๒

วัตถุประสงค์รายวิชา

๑. ตระหนักถึงความสำคัญของการถ่ายทอดประสบการณ์
๒. ประยุกต์ใช้ขั้นตอนในการถ่ายทอดประสบการณ์เพื่อใช้ในการสอนงานได้

คำอธิบายรายวิชา

การแปลงประสบการณ์ในการทำงาน (Work Experience) เป็นองค์ความรู้ด้วยเทคนิคการตั้งคำถามแบบ ๕W๑H การคัดเลือกองค์ความรู้สำคัญที่จะเชื่อมต่อกับพนักงาน การสร้างแผนการถ่ายทอดความรู้และบทเรียน (Lesson) แบบ ๑๕ นาทีต่อวัน การสร้างสื่อการสอนด้านงานบริการแบบกระชับ การเพิ่มทักษะการบริการด้วยวิธีการจำลองสถานการณ์ (Role Play Training)

ฝึกปฏิบัติ ๑ การสร้างสื่อการสอนด้านงานบริการแบบกระชับ

ฝึกปฏิบัติ ๒ การสอนงานและการฝึกทักษะการบริการด้วยวิธีจำลองสถานการณ์

๖.๔ การประยุกต์ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศสนับสนุนงานบริการ

๑.๕ : ๒

วัตถุประสงค์รายวิชา

๑. เข้าใจและตระหนักถึงความสำคัญและภัยของเทคโนโลยีสารสนเทศ
๒. มีแนวทางในการใช้ประโยชน์จากเทคโนโลยีสารสนเทศ

คำอธิบายรายวิชา

ศึกษาเกี่ยวกับพื้นฐานการใช้งานเทคโนโลยี การสืบค้นข้อมูลผ่านอินเทอร์เน็ต การขยายตัวของระบบข้อมูลขนาดใหญ่ (Big Data) การใช้ประโยชน์จากระบบข้อมูลขนาดใหญ่ในการพัฒนางานบริการ การขยายตัวของโซเชียลเน็ตเวิร์ค (Social Network) ผลกระทบด้านลบจากการมีโซเชียลเน็ตเวิร์ค การประยุกต์โซเชียลเน็ตเวิร์คมาใช้ประโยชน์ในงานบริการ


ฝึกปฏิบัติ การสืบค้นข้อมูลจากระบบฐานข้อมูลขนาดใหญ่และการประยุกต์ใช้งาน

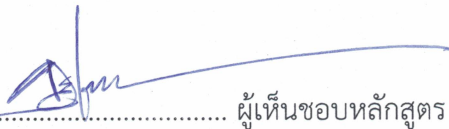
ลงนาม  ผู้เสนอหลักสูตร
(ดร.วราธร ปัญญางาม)

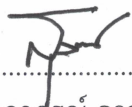
ที่ปรึกษาโครงการเพิ่มผลิตภาพแรงงานสู่ SME 4.0

ลงนาม  ผู้เห็นชอบหลักสูตร
(นายปภาวิน สุธีวงศ์)

กรรมการผู้จัดการ บริษัท อีซูซุซันนาท จำกัด

ลงนาม  ผู้เห็นชอบหลักสูตร
(นายปิยะวัฒน์ อุทัยเลิศ)
นักวิชาการพัฒนาฝีมือแรงงาน

ลงนาม  ผู้เห็นชอบหลักสูตร
(นางชุลีพร ชำชุด)
นักวิชาการพัฒนาฝีมือแรงงานชำนาญการ

ลงนาม  ผู้อนุมัติหลักสูตร
(นางสาวสุภาภรณ์ อัจจวารินทร์)
ผู้อำนวยการสำนักงานพัฒนาฝีมือแรงงานชัยนาท