

โครงการพัฒนามาตรฐานอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว
มาตรฐานการให้บริการในสถานที่จำหน่ายของที่ระลึก (สินค้าทั่วไป)



910.4:339.176

สถบ

ล.3 จ.1



017113

910.4:339.176

ՀՈՍ

Թ. 3, Ձ. 1

โครงการพัฒนามาตรฐานอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว
มาตรฐานการให้บริการในสถานที่จำหน่ายของที่ระลึก (สินค้าทั่วไป)



คำนำ

สำนักงานพัฒนาการท่องเที่ยว (สพท.) ได้มอบหมายให้ สถาบันวิจัยวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งประเทศไทย (วว.) ดำเนินโครงการพัฒนามาตรฐานการให้บริการในสถานที่จำหน่ายของที่ระลึก (สินค้าทั่วไป) ตามหนังสือสัญญาเลขที่ จท. 20/2551 ลงวันที่ 30 พฤษภาคม 2551 เพื่อจัดทำมาตรฐานการให้บริการในสถานที่จำหน่ายของที่ระลึก (สินค้าทั่วไป) และกำหนดระดับขั้นมาตรฐานให้เป็นที่ยอมรับแก่นักท่องเที่ยว และบุคคลทั่วไป นั้น

รายงานฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของรายงานฉบับสมบูรณ์ (Final Report) ในรอบระยะเวลา 210 วันของการดำเนินงาน เพื่อเสนอหลักสูตรการฝึกอบรมมาตรฐานการให้บริการในสถานที่จำหน่ายของที่ระลึก (สินค้าทั่วไป) สำหรับผู้ตรวจประเมิน 1 หลักสูตร และผู้ประกอบการ 1 หลักสูตร เพื่อให้สามารถนำไปใช้ปฏิบัติได้อย่างมีประสิทธิภาพต่อไป

คณะผู้ศึกษา วว.

ธันวาคม 2551

หลักสูตรฝึกอบรมเกณฑ์มาตรฐาน

1. ความสำคัญของหลักสูตรการจัดทำมาตรฐานการให้บริการในสถานที่จำหน่ายของที่ระลึก (สินค้าทั่วไป)

การจัดทำมาตรฐานการให้บริการในสถานที่จำหน่ายของที่ระลึก (สินค้าทั่วไป) เป็นกิจกรรมหนึ่งที่อยู่ภายใต้โครงการพัฒนามาตรฐานอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว เพื่อสร้างความพึงพอใจ ความประทับใจ และความมั่นใจให้แก่นักท่องเที่ยวของประเทศให้เป็นที่ยอมรับ ทั้งในระดับประเทศ และระดับนานาชาติ การให้บริการในสถานที่จำหน่ายของที่ระลึกเป็นอีกบริการหนึ่งที่ได้รับการจัดทำเกณฑ์มาตรฐาน จำเป็นต้องจัดทำหลักสูตรฝึกอบรมบุคลากรขึ้นเพื่อนำเกณฑ์มาตรฐานการให้บริการในสถานที่จำหน่ายของที่ระลึก (สินค้าทั่วไป) ไปใช้ได้ทางปฏิบัติได้อย่างมีประสิทธิภาพ ประสบผลสำเร็จตามที่มุ่งหวัง และยังเป็นการเตรียมความพร้อมของสถานที่จำหน่ายของที่ระลึก และการพัฒนาบุคลากรให้ได้มาตรฐานเพื่อรองรับนักท่องเที่ยวในอนาคต

การจัดทำหลักสูตรมาตรฐานการให้บริการในสถานที่จำหน่ายของที่ระลึก (สินค้าทั่วไป) ครั้งนี้ ได้ยึดตามกรอบและแนวคิดพื้นฐานของคุณภาพการให้บริการ (Service Quality) โดยประยุกต์ใช้กับปัจจัยที่เกี่ยวกับการให้บริการในสถานที่จำหน่ายของที่ระลึก (สินค้าทั่วไป) โดยให้ครอบคลุมในทุก ๆ องค์ประกอบที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยตัวชี้วัด ด้านต่าง ๆ คือ ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านสถานที่ ด้านการบริการและด้านการบริหารจัดการ ภายในสถานที่จำหน่ายของที่ระลึก เพื่อให้บุคคลที่เกี่ยวข้องมีความรู้ความเข้าใจ และยอมรับมาตรฐานที่กำหนดไว้ หลักสูตรที่กำหนดขึ้นเป็นหลักสูตรฝึกอบรมบุคลากรที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการในสถานที่จำหน่ายของที่ระลึก (สินค้าทั่วไป) ได้แก่

- 1) หลักสูตรฝึกอบรมมาตรฐานการให้บริการในสถานที่จำหน่ายของที่ระลึก (สินค้าทั่วไป) สำหรับผู้ตรวจประเมิน
- 2) หลักสูตรฝึกอบรมมาตรฐานการให้บริการในสถานที่จำหน่ายของที่ระลึก (สินค้าทั่วไป) สำหรับผู้ประกอบการสถานที่จำหน่ายของที่ระลึก

การจัดฝึกอบรมตามหลักสูตรที่กำหนดไว้ข้างต้น สำนักงานพัฒนาการท่องเที่ยวดำเนินการเอง หรือมอบหมายให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการแทน เพื่อให้การยกระดับมาตรฐานการให้บริการในสถานที่จำหน่ายของที่ระลึก (สินค้าทั่วไป) เป็นไปอย่างรวดเร็ว และครอบคลุมผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องอย่างแพร่หลายต่อไป

ศูนย์ความรู้ (ศกร.)

KNOWLEDGE CENTRE (KLC)

หลักสูตรการฝึกอบรม

เสนอต่อ สำนักงานพัฒนาการท่องเที่ยว (สพท.)

โครงการ การพัฒนามาตรฐานอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว :

โดย สถาบันวิจัยวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งประเทศไทย (วว.)

มาตรฐานการให้บริการในสถานที่จำหน่ายของที่ระลึก (สินค้าทั่วไป)

2. รายละเอียดของ หลักสูตรการจัดฝึกอบรม

2.1 หลักสูตรฝึกอบรมสำหรับผู้ตรวจประเมิน

ตารางที่ 2.1 หลักสูตรฝึกอบรมสำหรับผู้ตรวจประเมิน		
ชื่อหลักสูตร	หลักสูตรฝึกอบรมมาตรฐานการให้บริการในสถานที่จำหน่ายของที่ระลึกสำหรับผู้ตรวจประเมิน	
วัตถุประสงค์	1. เพื่อให้ผู้ตรวจประเมินมีความเข้าใจในเกณฑ์มาตรฐานการให้บริการในสถานที่จำหน่ายของที่ระลึก (สินค้าทั่วไป) 2. เพื่อให้ผู้ตรวจประเมินสามารถใช้คู่มือในการประเมินมาตรฐานการให้บริการในสถานที่จำหน่ายของที่ระลึก (สินค้าทั่วไป) ได้อย่างถูกต้องและแม่นยำ 3. เพื่อให้ผู้ตรวจประเมินสามารถแนะนำและถ่ายทอดความรู้แก่ผู้ที่เกี่ยวข้องได้อย่างถูกต้อง	
คุณสมบัติ	เป็นผู้ตรวจประเมินที่ได้รับการแต่งตั้งจาก สำนักงานพัฒนาการท่องเที่ยว	
แนวปฏิบัติ	ใช้วิธีบรรยาย การฝึกปฏิบัติและการทดสอบ	
สาระสำคัญ	เนื้อหา	ระยะเวลา
	ส่วนที่ 1 การบรรยาย 1.1 ขั้นตอนการตรวจประเมิน 1.1.1 การดำเนินงานก่อนเข้าตรวจประเมิน 1.1.2 การปฏิบัติขณะตรวจประเมิน 1.1.3 การดำเนินงานหลังตรวจประเมิน	30 นาที
	1.2 เกณฑ์มาตรฐานการให้บริการในสถานที่จำหน่ายของที่ระลึก (สินค้าทั่วไป) 1.2.1 องค์ประกอบของเกณฑ์มาตรฐานการให้บริการในสถานที่จำหน่ายของที่ระลึก (สินค้าทั่วไป) 1.2.2 การกำหนดปัจจัยเกณฑ์มาตรฐานของการให้บริการในสถานที่จำหน่ายของที่ระลึก (สินค้าทั่วไป) 1.2.3 วิธีการประเมินเกณฑ์มาตรฐาน 1.2.4 วิธีการคำนวณคิค่าคะแนนที่ได้จากการประเมิน	60 นาที
	ส่วนที่ 2 การฝึกปฏิบัติ 2.1 ฝึกปฏิบัติในการประเมินการให้บริการในสถานที่จำหน่ายของที่ระลึก (สินค้าทั่วไป) 2.2 การสรุปประเด็นปัญหา	60 นาที
	ส่วนที่ 3 การทดสอบ การทดสอบความรู้เกี่ยวกับมาตรฐานการให้บริการในสถานที่จำหน่ายของที่ระลึก (สินค้าทั่วไป)	60 นาที
	รวม	3 ชั่วโมงครึ่ง
หมายเหตุ ระยะเวลาในการฝึกอบรม 3 ชั่วโมงครึ่ง ภาคเช้าเริ่มตั้งแต่ 08.30 น. ถึง 12.00 น		

หลักสูตรการฝึกอบรม

โครงการ การพัฒนามาตรฐานอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว :

มาตรฐานการให้บริการในสถานที่จำหน่ายของที่ระลึก (สินค้าทั่วไป)

เสนอต่อ สำนักงานพัฒนาการท่องเที่ยว (สพท.)

โดย สถาบันวิจัยวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งประเทศไทย (วว.)

2.2 หลักสูตรฝึกอบรมสำหรับผู้ประกอบการสถานที่จำหน่ายของที่ระลึก (สินค้าทั่วไป)

ตารางที่ 2.2 หลักสูตรฝึกอบรมสำหรับผู้ประกอบการสถานที่จำหน่ายของที่ระลึก (สินค้าทั่วไป)		
ชื่อหลักสูตร	หลักสูตรฝึกอบรมมาตรฐานการให้บริการในสถานที่จำหน่ายของที่ระลึก (สินค้าทั่วไป) สำหรับผู้ประกอบการ	
วัตถุประสงค์	1. เพื่อให้ผู้ประกอบการร้านค้าจำหน่ายของที่ระลึกมีความเข้าใจและยอมรับในมาตรฐานการให้บริการในสถานที่จำหน่ายของที่ระลึก (สินค้าทั่วไป) 2. เพื่อให้ผู้ประกอบการสถานที่จำหน่ายของที่ระลึก (สินค้าทั่วไป) สามารถประเมินเกณฑ์มาตรฐานด้วยตนเองก่อนส่งใบสมัคร 3. เพื่อให้ผู้ประกอบการสถานที่จำหน่ายของที่ระลึก (สินค้าทั่วไป) เตรียมความพร้อมและพัฒนาตนเองให้เป็นไปตามมาตรฐาน	
คุณสมบัติ	เป็นเจ้าของหรือผู้จัดการหรือผู้กำหนดนโยบายของกิจการสถานที่จำหน่ายของที่ระลึก (สินค้าทั่วไป) เจ้าหน้าที่หน่วยงานของรัฐและเอกชนที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจจำหน่ายของที่ระลึก (สินค้าทั่วไป)	
แนวปฏิบัติ	ใช้วิธีบรรยายและ การฝึกปฏิบัติ	
สาระสำคัญ	เนื้อหา	ระยะเวลา
	ส่วนที่ 1 การบรรยาย 1. เกณฑ์มาตรฐานการให้บริการในสถานที่จำหน่ายของที่ระลึก (สินค้าทั่วไป) 1.1 องค์ประกอบของเกณฑ์มาตรฐานการให้บริการในสถานที่จำหน่ายของที่ระลึก (สินค้าทั่วไป) 1.2 การกำหนดปัจจัยเกณฑ์มาตรฐานของการให้บริการในสถานที่จำหน่ายของที่ระลึก (สินค้าทั่วไป) 1.3 วิธีการประเมินเกณฑ์มาตรฐาน 1.4 วิธีการคำนวณคิดค่าคะแนนที่ได้จากการประเมิน	90 นาที
	ส่วนที่ 2 การฝึกปฏิบัติ 2.1 ฝึกปฏิบัติในการประเมินการให้บริการในสถานที่จำหน่ายของที่ระลึก (สินค้าทั่วไป) 2.2 การสรุปประเด็นปัญหา	90 นาที
	รวม	3 ชั่วโมง
หมายเหตุ ระยะเวลาในการฝึกอบรม 3 ชั่วโมง ภาคเช้าเริ่มตั้งแต่ 09.00 น. ถึง 12.00 น.		

หลักสูตรการฝึกอบรม

โครงการ การพัฒนามาตรฐานอุตสาหกรรมท่องเที่ยว :
มาตรฐานการให้บริการในสถานที่จำหน่ายของที่ระลึก (สินค้าทั่วไป)

เสนอต่อ สำนักงานพัฒนาการท่องเที่ยว (สพท.)

โดย สถาบันวิจัยวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งประเทศไทย (วว.)

BT 17113

ศูนย์ความรู้ (ศร.)



BT17113