



บันทึกข้อความ

งานบริหารทั่วไป
เลขที่ 402
วันที่ 11.30
พ.ศ. 2558

ส่วนราชการ กลุ่มงานส่งเสริมและทดสอบมาตรฐานฝีมือแรงงาน โทร. ๑๑๙

ที่ มฐ. ๐๓๕/๒๕๕๘

วันที่ ๒๓ มกราคม ๒๕๕๘

เรื่อง ขออนุมัติหลักสูตรการฝึกยกระดับฝีมือ สาขาใจบริการ

เรียน ผู้อำนวยการสถาบันพัฒนาฝีมือแรงงานภาค ๕ นครราชสีมา

ด้วยกลุ่มงานส่งเสริมและทดสอบมาตรฐานฝีมือแรงงานได้จัดทำหลักสูตรการฝึกยกระดับฝีมือ เพื่อฝึกอบรมให้แก่พนักงานในสถานประกอบกิจการที่เข้าร่วมโครงการเพิ่มผลิตภาพแรงงานตามความต้องการของสถานประกอบกิจการ ให้มีความรู้ มีทัศนคติที่ดีในการทำงาน มีการทำงานด้วยความสามัคคีและสร้างสรรค์ และสามารถนำไปใช้เป็นหลักในการทำงานได้

กลุ่มงานส่งเสริมและทดสอบมาตรฐานฝีมือแรงงาน จึงขออนุมัติหลักสูตรการฝึกยกระดับฝีมือ สาขาใจบริการ จำนวน ๖ ชั่วโมง รายละเอียดหลักสูตรตามที่เสนอมาพร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา

Tom ศรีปัญญา

(นายรชต ศรีปัญญา)

นักวิชาการพัฒนาฝีมือแรงงานชำนาญการ แทน
หัวหน้ากลุ่มงานส่งเสริมและทดสอบมาตรฐานฝีมือแรงงาน

อนุมัติ

(นายเฉลย สิทธิประเสริฐ)

นักวิชาการพัฒนาฝีมือแรงงานชำนาญการ รักษาราชการแทน
ผู้อำนวยการสถาบันพัฒนาฝีมือแรงงานภาค ๕ นครราชสีมา

23 ส.ค. 2558

6-14849
18/3/58

หลักสูตร การฝึกยกระดับฝีมือแรงงาน
สาขา ใจบริการ
(ชื่อสาขา ภาษาอังกฤษ: Service Mind)
(รหัสหลักสูตร ๓๐๒๐๐๑๗๒๓๐๒๖๗)
สถาบันพัฒนาฝีมือแรงงานภาค ๕ นครราชสีมา
กรมพัฒนาฝีมือแรงงาน กระทรวงแรงงาน

๑. วัตถุประสงค์

- ๑.๑ เพื่อให้ผู้เข้าอบรมมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับหลักการให้บริการ
- ๑.๒ เพื่อให้ผู้เข้าอบรมมีความเข้าใจเกี่ยวกับใจบริการ การสร้างมนุษยสัมพันธ์ระหว่างการให้บริการ
- ๑.๓ เพื่อให้ผู้เข้าอบรมสร้างแรงกระตุ้นในการให้บริการด้วยใจ

๒. ระยะเวลาการฝึกอบรม

ผู้รับการฝึกจะได้รับการฝึกทั้งภาคทฤษฎีและภาคปฏิบัติรวมระยะเวลา ๖ ชั่วโมงโดยผู้รับการฝึกต้องมีเวลาการฝึกไม่น้อยกว่า ๘๐ % จึงจะมีสิทธิสอบวัดผล

๓. คุณสมบัติของผู้รับการฝึกอบรม

หัวหน้างานและพนักงานบริษัท

๔. วุฒิบัตร

ผู้รับการฝึกที่จบหลักสูตร จะต้องมียุทธศาสตร์การฝึกตามหลักสูตร ไม่น้อยกว่าร้อยละ ๘๐ และผ่านการประเมินผล จะได้รับวุฒิบัตรฝึกยกระดับฝีมือแรงงาน

๕. หัวข้อวิชา

รหัส	หัวข้อวิชา	ชั่วโมง	
		ทฤษฎี	ปฏิบัติ
๓๐๒๒๓๓๐๖๐๑	หลักการให้บริการด้วยใจ	๑.๐	-
๓๐๒๒๓๓๐๖๐๒	บุคลิกและมนุษยสัมพันธ์ของผู้ให้บริการ	๑.๐	๑.๐
๓๐๒๒๓๓๐๖๐๓	กลยุทธ์การสร้างใจบริการ	๑.๕	๑.๕
	รวม	๓.๕	๒.๕
		๖	

๖. เนื้อหาวิชา

๓๐๒๒๓๓๐๖๐๑

หลักการให้บริการด้วยใจ

๑.๐ : ๐.๐ ชั่วโมง

ศึกษาหลักการให้บริการ, การบริการด้วยใจ, บัญญัติ ๖ ประการ เพื่อให้ผู้อื่นชื่นชอบ, หลัก ๔ S, หลัก ๕ ส

๓๐๒๒๓๓๐๖๐๒

บุคลิกและมนุษยสัมพันธ์ของผู้ให้บริการ

๑.๐ : ๑.๐ ชั่วโมง

ศึกษาแนวทางการสร้างมนุษยสัมพันธ์, บุคลิกภาพพื้นฐานของผู้ให้บริการ, ข้อห้ามในงานบริการ

๓๐๒๒๓๓๐๖๐๓

กลยุทธ์การสร้างใจบริการ

๑.๕ : ๑.๕ ชั่วโมง

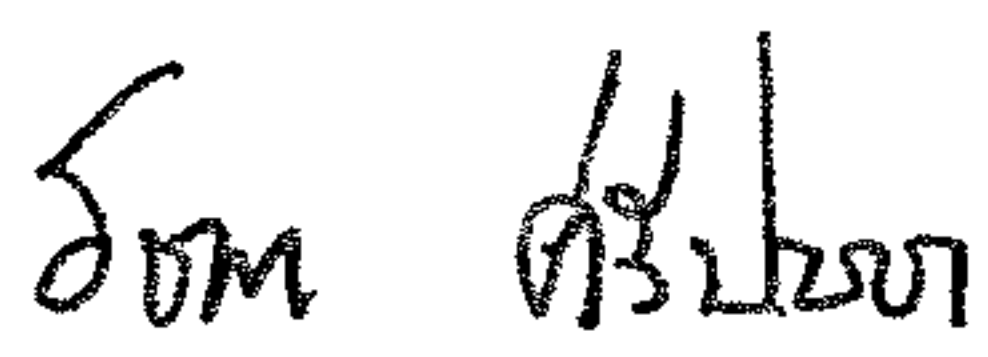
ศึกษากลยุทธ์ให้ลูกค้ากลับมาซื้อใหม่ บริการง่ายๆ ได้ใจลูกค้า การจัดการกับลูกค้าที่มีปัญหา การรับมือกับเสียงตำหนิของลูกค้า

๗. การประเมินผล

วัดความรู้ ความสามารถ ทักษะฝีมือของผู้เข้ารับการฝึก

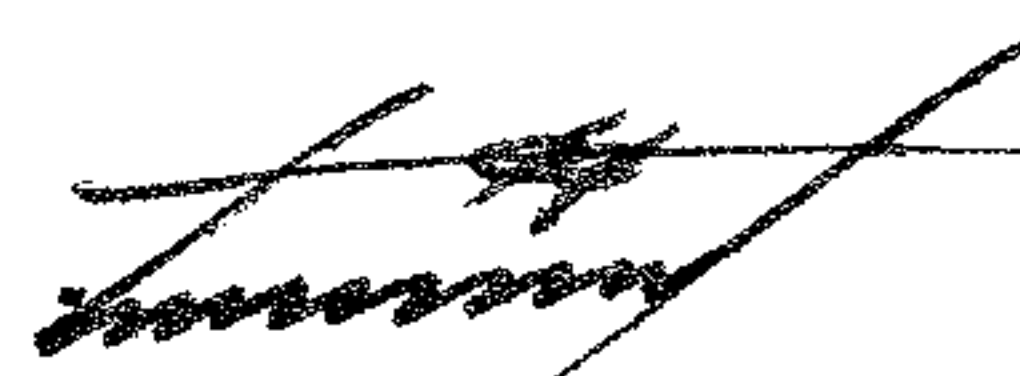
ผู้จัดทำหลักสูตร

นายวสันต์ คุณรินทร์รัตน์ นักวิชาการพัฒนาฝีมือแรงงานชำนาญการ

ลงชื่อ..... .....ผู้เสนอหลักสูตร

(นายรชต ศรีปัญญา)

นักวิชาการพัฒนาฝีมือแรงงานชำนาญการ แทน
หัวหน้ากลุ่มงานส่งเสริมและทดสอบมาตรฐานฝีมือแรงงาน

ลงชื่อ..... .....ผู้อนุมัติหลักสูตร

(นายเจตย์ สิทธิประเสริฐ)

นักวิชาการพัฒนาฝีมือแรงงานชำนาญการ รักษาการแทน
ผู้อำนวยการสถาบันพัฒนาฝีมือแรงงานภาค ๕ นครราชสีมา