



การฝึกยกระดับฝีมือ

หลักสูตร การบริการที่เป็นเลิศสำหรับเจ้าหน้าที่ต้อนรับ
(Service Excellence for Customer Service Officers)
รหัสหลักสูตร 0920207230801

กองพัฒนาผู้ฝึกและเทคโนโลยีการฝึก กรมพัฒนาฝีมือแรงงาน

ผู้อนุมัติหลักสูตร	นายเดชา พฤษทรัพย์พัฒนรักษ์ อธิบดีกรมพัฒนาฝีมือแรงงาน	
วันที่อนุมัติ...../...../.....	จำนวน...5...แผ่น	ปรับปรุงครั้งที่/.....

การฝึกยกระดับฝีมือ
หลักสูตร การบริการที่เป็นเลิศสำหรับเจ้าหน้าที่ต้อนรับ
(Service Excellence for Customer Service Officers)
รหัสหลักสูตร 0920207230801
กองพัฒนาผู้ฝึกและเทคโนโลยีการฝึก กรมพัฒนาฝีมือแรงงาน

1. วัตถุประสงค์

เพื่อให้ผู้รับการฝึกมีความรู้และทักษะ ตลอดจนมีทัศนคติที่ดีต่อการบริการสำหรับเจ้าหน้าที่ต้อนรับ หรือตำแหน่งที่ต้องดูแล พุดคุย หรือให้บริการผู้อื่น โดยสามารถ

- 1.1 ให้บริการลูกค้าด้วยกิจกรรมการยาพที่เหมาะสม
- 1.2 ให้บริการลูกค้าด้วยบุคลิกภาพและภาพลักษณ์ที่ดี
- 1.3 สื่อสารกับลูกค้าได้อย่างมีประสิทธิภาพ
- 1.4 สามารถยกระดับการให้บริการ และสร้างความประทับใจและประสบการณ์ที่ดีให้กับลูกค้า

2. ระยะเวลาการฝึก

ผู้รับการฝึกจะได้รับการฝึกในภาคทฤษฎี และภาคปฏิบัติ โดยหน่วยงานสังกัดกรมพัฒนาฝีมือแรงงาน หรือหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้อง ระยะเวลาการฝึก จำนวน 8 ชั่วโมง

3. คุณสมบัติผู้รับการฝึก

- 3.1 มีอายุ 18 ปีขึ้นไป
- 3.2 สำเร็จการศึกษาตั้งแต่ระดับชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 6 ขึ้นไป หรือเทียบเท่า
- 3.3 เป็นผู้ปฏิบัติงาน หรือมีความสนใจในสายงานเจ้าหน้าที่ต้อนรับหรือบริการลูกค้า
- 3.4 มีสภาพร่างกายและจิตใจที่ไม่เป็นอุปสรรคต่อการฝึก และสามารถเข้ารับการฝึกได้

ตลอดหลักสูตร

4. วุฒิบัตร

ชื่อเต็ม : วุฒิบัตรพัฒนาฝีมือแรงงาน หลักสูตร การบริการที่เป็นเลิศสำหรับเจ้าหน้าที่ต้อนรับ

ชื่อย่อ : วพร. การบริการที่เป็นเลิศสำหรับเจ้าหน้าที่ต้อนรับ

ผู้รับการฝึกต้องมีระยะเวลาการฝึกอบรมตามหลักสูตรไม่น้อยกว่าร้อยละ 80 และผ่านการประเมินผล ทั้งภาคทฤษฎีและภาคปฏิบัติรวมกันตามเกณฑ์ไม่น้อยกว่าร้อยละ 60 จึงจะถือว่าผ่านการฝึก และได้รับวุฒิบัตร จากกรมพัฒนาฝีมือแรงงาน



5. หัวข้อวิชา

รหัสวิชา	หัวข้อวิชา	ชั่วโมง	
		ทฤษฎี	ปฏิบัติ
0922310101	ความเข้าใจในบทบาทของเจ้าหน้าที่ต้อนรับ	1	0
0922330101	ทักษะการสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพ	1	1
0922330102	มารยาทและจรรยาบรรณในการบริการ	1	1
0922330103	การจัดการกับสถานการณ์ที่ซับซ้อนและลูกค้าที่ซับซ้อน	1	0.5
0922330104	บุคลิกภาพและการสร้างความประทับใจ	1	0
0922339901	การวัดและประเมินผล	0.5	0
รวม		5.5	2.5
		8	

6. เนื้อหาวิชา

0922310101 ความเข้าใจในบทบาทของเจ้าหน้าที่ต้อนรับ (1 : 0)

วัตถุประสงค์รายวิชา

เพื่อให้ผู้รับการฝึกมีความรู้เกี่ยวกับบทบาท หน้าที่ และความสำคัญของตำแหน่งเจ้าหน้าที่ต้อนรับ รวมถึงความคาดหวังของลูกค้าและการสร้างประสบการณ์ที่ดี

คำอธิบายรายวิชา

ศึกษาเกี่ยวกับขั้นตอนการปฏิบัติงาน กฎระเบียบที่สำคัญในการทำงาน ความเข้าใจในมุมมองของลูกค้าว่าคาดหวังอะไรเมื่อเข้ามาใช้บริการ พร้อมตระหนักถึงความสำคัญของ “จุดสัมผัสแรก” (First Touch Point) ที่สะท้อนภาพลักษณ์ขององค์กร และส่งผลต่อความประทับใจในระยะยาว

0922330101 ทักษะการสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพ (1 : 1)

วัตถุประสงค์รายวิชา

เพื่อให้ผู้รับการฝึกมีความรู้และทักษะเกี่ยวกับการสื่อสารให้มีประสิทธิภาพ ทั้งในสถานการณ์ปกติและในสถานการณ์ที่ตึงเครียด

คำอธิบายรายวิชา

ศึกษาเกี่ยวกับหลักการใช้ถ้อยคำ น้ำเสียง และท่าทางอย่างเหมาะสมในการปฏิบัติงาน การฝึกฟังอย่างตั้งใจ และการตอบสนองอย่างสร้างสรรค์ในบริบทของการบริการ ในสถานการณ์ที่มีความกดดันหรือความไม่พอใจจากลูกค้า สามารถควบคุมสถานการณ์และส่งผลต่อประสบการณ์ที่ดีให้กับลูกค้า

ฝึกปฏิบัติเกี่ยวกับการใช้ถ้อยคำ น้ำเสียง และท่าทางในบริบทของการบริการลูกค้า

0922330102 มารยาทและจรรยาบรรณในการบริการ (1 : 1)

วัตถุประสงค์รายวิชา

เพื่อให้ผู้รับการฝึกมีความรู้และทักษะเกี่ยวกับมารยาทที่เหมาะสม และสร้างจิตสำนึกด้านจรรยาบรรณในการให้บริการ

คำอธิบายรายวิชา

ศึกษาเกี่ยวกับมารยาทพื้นฐานในการต้อนรับและให้บริการลูกค้า ทั้งในเรื่องของการทักทาย การยืน เดิน นั่ง และท่าทางที่เหมาะสมในงานบริการ รวมถึงหลักจรรยาบรรณที่เจ้าหน้าที่พึงมี เช่น ความซื่อสัตย์ การให้เกียรติ และการรักษาความลับของลูกค้าซึ่งเป็นพื้นฐานของการให้บริการที่ไว้วางใจได้



ฝึกปฏิบัติเกี่ยวกับการติดตั้งและใช้งานโปรแกรมประยุกต์ที่ทำงานร่วมกับซอฟต์แวร์ระบบปฏิบัติการแอนดรอยด์ (Android OS)

0922330103 การจัดการกับสถานการณ์ที่ซับซ้อนและลูกค้าที่ซับซ้อน (1 : 0.5)

วัตถุประสงค์รายวิชา

เพื่อให้ผู้รับการฝึกมีความรู้และทักษะเกี่ยวกับการจัดการอารมณ์ และสามารถรับมือกับสถานการณ์ที่ซับซ้อนได้อย่างมืออาชีพ

คำอธิบายรายวิชา

ศึกษาเกี่ยวกับวิธีการควบคุมอารมณ์ตนเองเมื่อต้องเผชิญกับสถานการณ์ที่ซับซ้อน เช่น เมื่อลูกค้ามีความไม่พอใจ หรือสถานการณ์ที่ตึงเครียด โดยเนื้อหาครอบคลุมเทคนิคการสื่อสารเชิงบวก การรับฟังอย่างเข้าใจ พร้อมตัวอย่างกรณีศึกษา

ฝึกปฏิบัติเกี่ยวกับการจัดการกับสถานการณ์ที่ซับซ้อนโดยใช้บทบาทสมมติ (Role Play)

0922330104 บุคลิกภาพและการสร้างความประทับใจ (1 : 0)

วัตถุประสงค์รายวิชา

เพื่อให้ผู้รับการฝึกมีความรู้เกี่ยวกับการเสริมสร้างบุคลิกภาพที่เหมาะสม และสามารถสร้างความประทับใจให้กับลูกค้า

คำอธิบายรายวิชา

ศึกษาเกี่ยวกับการดูแลภาพลักษณ์ส่วนบุคคล เช่น การแต่งกายให้เหมาะสม ความสะอาดเรียบร้อย และความมั่นใจในการวางตัว เพื่อสร้างความประทับใจตั้งแต่แรกพบและเสริมภาพลักษณ์ความเป็นมืออาชีพในการให้บริการลูกค้า

0922339901 การวัดและประเมินผล (0.5 : 0)

ประเมินความรู้ ความสามารถของผู้รับการฝึก โดยการทดสอบภาคทฤษฎี



ผู้จัดทำหลักสูตร

1. นางสาวนิจมานันท์ จารุวัฒนาศิริ ผู้ช่วยผู้จัดการแผนกวางแผนและพัฒนาบุคลากร
บริษัท ไทยซัมซุง อิเลคโทรนิคส์ จำกัด
2. นางสาวนันทาว อาญาเมือง พนักงานสนับสนุนงานบริการลูกค้า
บริษัท ไทยซัมซุง อิเลคโทรนิคส์ จำกัด
3. นายจิรภาส อร่ามเอกสกุล พนักงานฝึกอบรม
บริษัท ไทยซัมซุง อิเลคโทรนิคส์ จำกัด
4. นายนที ราชฉวาง ผู้อำนวยการกลุ่มงานพัฒนาหลักสูตรและเทคโนโลยีการฝึก
กองพัฒนาผู้ฝึกและเทคโนโลยีการฝึก
5. นายจิตติ ไชยวงศ์ นักวิชาการพัฒนาฝีมือแรงงานชำนาญการพิเศษ
กองพัฒนาผู้ฝึกและเทคโนโลยีการฝึก
6. นายดุสิต คชรินทร์ นักวิชาการพัฒนาฝีมือแรงงานชำนาญการพิเศษ
กองพัฒนาผู้ฝึกและเทคโนโลยีการฝึก
7. นางสาวดาราทัด ลิ้มปชโยพาส นักวิชาการพัฒนาฝีมือแรงงานปฏิบัติการ
กองพัฒนาผู้ฝึกและเทคโนโลยีการฝึก
8. นายอภิเดช ไชยคง นักวิชาการพัฒนาฝีมือแรงงานปฏิบัติการ
กองแผนงานและสารสนเทศ
9. นางสาวสุภาภรณ์ สุวรรณบาตร เจ้าพนักงานธุรการชำนาญงาน
กองพัฒนาผู้ฝึกและเทคโนโลยีการฝึก

ลงนาม..........ผู้เสนอหลักสูตร
(นางสาวสุปราณี เหลืองรุ่งทรัพย์)

นักวิชาการพัฒนาฝีมือแรงงานชำนาญการพิเศษ รักษาการแทน
ผู้อำนวยการกองพัฒนาผู้ฝึกและเทคโนโลยีการฝึก

ลงนาม..........ผู้เห็นชอบหลักสูตร
(นายสมชาติ สุภารี)
รองอธิบดีกรมพัฒนาฝีมือแรงงาน

ลงนาม..........ผู้อนุมัติหลักสูตร
(นายเดชา พงษ์พัฒนรักษ์)
อธิบดีกรมพัฒนาฝีมือแรงงาน

