



หลักสูตรการฝึกยกระดับฝีมือ

สำหรับการพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs)

สาขา การสร้างการบริการที่ประทับใจ
(Create impressive services)
รหัสหลักสูตร : ๐๙๒๐๐๑๗๒๓๐๑๑๔

สำนักพัฒนาผู้ฝึกและเทคโนโลยีการฝึก
กรมพัฒนาฝีมือแรงงาน กระทรวงแรงงาน

หลักสูตรการฝึกยกระดับฝีมือ
สำหรับการพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs)
สาขา การสร้างการบริการที่ประทับใจ
(Create impressive services)
รหัสหลักสูตร : ๐๙๒๐๐๑๗๒๓๐๑๑๔
กรมพัฒนาฝีมือแรงงาน กระทรวงแรงงาน

.....

๑. วัตถุประสงค์

- ๑.๑ เพื่อให้ผู้เข้ารับการฝึกมีความรู้ และความสามารถในการให้บริการที่ประทับใจ
- ๑.๒ เพื่อให้ผู้เข้ารับการฝึกมีความรู้ และความสามารถในการปฏิบัติงานที่ให้บริการได้อย่างมีประสิทธิภาพ

๒. ระยะเวลาฝึก

ผู้รับการฝึกจะได้รับการฝึกทั้งภาคทฤษฎีและภาคปฏิบัติ โดยสถาบันพัฒนาฝีมือแรงงานภาค หรือศูนย์พัฒนาฝีมือแรงงานจังหวัด หรือศูนย์พัฒนาฝีมือแรงงานกรุงเทพมหานคร หรือหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องในสังกัด กรมพัฒนาฝีมือแรงงาน รวมระยะเวลาการฝึก ๓๐ ชั่วโมง

๓. คุณสมบัติของผู้รับการฝึก

- ๓.๑ มีอายุไม่ต่ำกว่า ๑๘ ปี
- ๓.๒ เป็นแรงงานในสถานประกอบกิจการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม หรือบุคคลทั่วไป
- ๓.๓ มีสภาพร่างกายและจิตใจที่ไม่เป็นอุปสรรคต่อการฝึก และสามารถเข้าฝึกได้ตลอดหลักสูตร

๔. วุฒิบัตร

ชื่อเต็ม : วุฒิบัตรพัฒนาฝีมือแรงงาน สาขา การสร้างการบริการที่ประทับใจ

ชื่อย่อ วพร. การสร้างการบริการที่ประทับใจ

ผู้รับการฝึกต้องมีระยะเวลาการฝึกไม่น้อยกว่าร้อยละ ๘๐ ของระยะเวลาการฝึกทั้งหมด และต้องเข้ารับการประเมินผลการฝึกอบรม ได้คะแนนไม่น้อยกว่าร้อยละ ๖๐ ของคะแนนทั้งหมดจึงถือว่าเป็นผู้ผ่านการฝึกอบรมจะได้รับวุฒิบัตร

๕. หัวข้อวิชา

รหัส	หัวข้อวิชา	ชั่วโมง	
		ทฤษฎี	ปฏิบัติ
๐๙๒๒๓๓๐๑๐๑	ความสำคัญของงานบริการ	๓	-
๐๙๒๒๓๓๐๑๐๒	การบริการที่ประทับใจ	๓	-
๐๙๒๒๓๓๐๑๐๓	การพัฒนางานบริการ	๓	๖
๐๙๒๒๓๓๐๑๐๔	การพัฒนาทักษะในงานบริการ	๓	๖
๐๙๒๒๓๓๐๑๐๕	เทคนิคการต้อนรับ	๓	-
๐๙๒๒๓๓๐๑๐๖	การพัฒนาศักยภาพของผู้ให้บริการ	๓	-
๐๙๒๒๓๓๑๙๐๑	การวัดและประเมินผล	-	-
รวม		๑๘	๑๒
		๓๐	

๖. เนื้อหาวิชา

๐๙๒๒๓๓๐๑๐๑ ความสำคัญของงานบริการ (๓ : ๐)

วัตถุประสงค์รายวิชา

เพื่อให้ผู้รับการฝึกมีความรู้เกี่ยวกับการพัฒนางานบริการได้ถูกต้อง

คำอธิบายรายวิชา

ศึกษาความรู้เกี่ยวกับความหมายและ การพัฒนาการของงานบริการ ประเภท ลักษณะเฉพาะ และความสำคัญของงานบริการ บทบาทของธุรกิจบริการในการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมของประเทศ

๐๙๒๒๓๓๐๑๐๒ การบริการที่ประทับใจ (๓ : ๐)

วัตถุประสงค์รายวิชา

เพื่อให้ผู้รับการฝึกมีความรู้เกี่ยวกับการบริการที่ประทับใจได้ถูกต้อง

คำอธิบายรายวิชา

ศึกษาความรู้เกี่ยวกับคุณสมบัติขององค์กรที่มีบริการที่ดี วงจรแห่งการบริการที่ดี องค์ประกอบของความสำเร็จในงานบริการ กฎเกณฑ์สำคัญในการให้บริการที่ประสบความสำเร็จ

๐๙๒๒๓๓๐๑๐๓ การพัฒนาคุณภาพงานบริการ (๓ : ๖)

วัตถุประสงค์รายวิชา

เพื่อให้ผู้รับการฝึกมีความรู้ และความสามารถในการพัฒนาคุณภาพงานบริการได้ถูกต้อง

คำอธิบายรายวิชา

ศึกษาความรู้เกี่ยวกับรูปแบบในการพัฒนาคุณภาพงานบริการ การพัฒนากระบวนการแก้ปัญหาในการบริการ

ฝึกปฏิบัติการพัฒนาคุณภาพงานบริการ และแก้ปัญหาในการบริการตามกระบวนการ

๐๙๒๒๓๓๐๑๐๔ การพัฒนาทักษะในงานบริการ (๓ : ๖)

วัตถุประสงค์รายวิชา

เพื่อให้ผู้รับการฝึกมีความรู้เกี่ยวกับการพัฒนาทักษะในงานบริการได้ถูกต้อง

คำอธิบายรายวิชา

ศึกษาความรู้เกี่ยวกับการพัฒนาทักษะที่จำเป็น ทันสมัย และสร้างสรรค์ในการให้บริการ
วิธีการติดต่อ สื่อสาร ทักษะการฟัง วิธีการทำงานเป็นทีมและมนุษยสัมพันธ์
ฝึกปฏิบัติการสร้างสรรค์ในการให้บริการ การติดต่อ สื่อสาร ทักษะการฟัง การทำงานเป็นทีม
และมนุษยสัมพันธ์

๐๙๒๒๓๓๐๑๐๕ เทคนิคการต้อนรับ (๓ : ๐)

วัตถุประสงค์รายวิชา

เพื่อให้ผู้รับการฝึกมีความรู้เกี่ยวกับการศิลปะการต้อนรับได้ถูกต้อง

คำอธิบายรายวิชา

ศึกษาความรู้เกี่ยวกับศิลปะการต้อนรับ การเลือกใช้เทคนิคการต้อนรับที่เหมาะสม
เพื่อให้บริการประทับใจแก่ลูกค้า

๐๙๒๒๓๓๐๑๐๖ การพัฒนาศักยภาพของผู้ให้บริการ (๓ : ๐)

วัตถุประสงค์รายวิชา

เพื่อให้ผู้รับการฝึกมีความรู้เกี่ยวกับการพัฒนาศักยภาพของผู้ให้บริการได้ถูกต้อง

คำอธิบายรายวิชา

ศึกษาความรู้เกี่ยวกับการพัฒนาศักยภาพของผู้ให้บริการ คุณสมบัติที่ดีของผู้ให้บริการ
วิธีการพัฒนาบุคลิกภาพที่ดีของผู้ให้บริการให้สอดคล้องกับหลักบริการที่ดี

๐๙๒๒๓๓๔๙๐๑ การวัดและประเมินผล

เป็นการประเมินความรู้และทักษะของผู้รับการฝึกระหว่างการฝึกอบรม

ผู้จัดทำหลักสูตร

นายสมศักดิ์ สุขวาทโก

นางสมพร ชันติโชติ

ผู้อำนวยการกลุ่มงานพัฒนาหลักสูตรและเทคโนโลยีการฝึก

สำนักพัฒนาผู้ฝึกและเทคโนโลยีการฝึก

หัวหน้าฝ่ายพัฒนาหลักสูตร

กลุ่มงานพัฒนาหลักสูตรและเทคโนโลยีการฝึก

สำนักพัฒนาผู้ฝึกและเทคโนโลยีการฝึก

นางสาวนันทน วัฒนกัน

นักวิชาการพัฒนาฝีมือแรงงานชำนาญการ
สำนักพัฒนาผู้ฝึกและเทคโนโลยีการฝึก

นายจักรวาล ทิพย์มัลย์

นักวิชาการพัฒนาฝีมือแรงงานชำนาญการ
สำนักพัฒนาผู้ฝึกและเทคโนโลยีการฝึก

นายณที ราชฉวาง

นักวิชาการพัฒนาฝีมือแรงงานชำนาญการ
สำนักพัฒนาผู้ฝึกและเทคโนโลยีการฝึก

นายวิระ ชิตชลธาร

นักวิชาการพัฒนาฝีมือแรงงานชำนาญการ
สำนักพัฒนาผู้ฝึกและเทคโนโลยีการฝึก

นายภัทร วรศักดิ์โยธิน

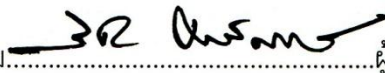
นักวิชาการพัฒนาฝีมือแรงงานชำนาญการ
สำนักพัฒนาผู้ฝึกและเทคโนโลยีการฝึก



ลงนาม.....ผู้เสนอหลักสูตร

(นายสุรพล พลอยสุข)

ผู้อำนวยการสำนักพัฒนาผู้ฝึกและเทคโนโลยีการฝึก



ลงนาม.....ผู้เห็นชอบหลักสูตร

(นายวิชัย คงรัตนชาติ)

รองอธิบดีกรมพัฒนาฝีมือแรงงาน



ลงนาม.....ผู้อนุมัติหลักสูตร

(นายกริธา สฟโชค)

อธิบดีกรมพัฒนาฝีมือแรงงาน