



หลักสูตรยอดฮิต
เพื่อเพิ่มผลิตภาพแรงงาน

กพร. 1 / 2556

เจ้าของ

กรมพัฒนาฝีมือแรงงาน

ถนนมิตรไมตรี เขตดินแดง กรุงเทพฯ 10400

Website : www.dsd.go.th

คำนำ

กรมพัฒนาฝีมือแรงงานมีนโยบายเด่นชัดในการส่งเสริมให้สถานประกอบกิจการ ดำเนินการพัฒนาฝีมือแรงงานลูกจ้างของตน เพราะสถานประกอบกิจการย่อมทราบว่าลูกจ้างของตนในแต่ละตำแหน่งงานมีปัญหาการทำงานอะไร และควรพัฒนาฝีมือความสามารถในการทำงานในเรื่องใดบ้าง นโยบายดังกล่าวได้รับการบัญญัติในพระราชบัญญัติส่งเสริมการพัฒนาฝีมือแรงงาน พ.ศ.๒๕๔๕ ซึ่งกำหนดให้สถานประกอบกิจการที่ดำเนินการฝึกอบรมฝีมือแรงงาน ต้องส่งหลักสูตรและรายการค่าใช้จ่ายในการฝึกต่อกรมพัฒนาฝีมือแรงงานพิจารณาให้ความเห็นชอบ เพื่อประโยชน์ในการขอรับสิทธิประโยชน์ด้านการลดหย่อนภาษี

กรมพัฒนาฝีมือแรงงานได้คัดเลือกหลักสูตรการฝึกของสถานประกอบกิจการต่างๆ ที่เป็นประโยชน์ต่อการพัฒนา ผลผลิตภาพแรงงานของลูกจ้างทุกตำแหน่งงานมารวมไว้ในเอกสารเล่มนี้ เพื่อเผยแพร่แก่หน่วยฝึกของกรมพัฒนาฝีมือแรงงานในการจัดหลักสูตรฝึกอบรมให้แก่กำลังแรงงานและประชาสัมพันธ์ไปยังสถานประกอบกิจการในการพิจารณาคัดเลือกหรือประยุกต์ใช้ในการกำหนดหลักสูตรการฝึกอบรมให้แก่ลูกจ้างของตน ซึ่งจะส่งเสริมให้การดำเนินการพัฒนาฝีมือแรงงานในสถานประกอบกิจการเกิดประโยชน์สมตามเจตนารมณ์ของกฎหมาย

กรมพัฒนาฝีมือแรงงานขอขอบคุณผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องทุกท่าน ที่ได้ร่วมกันคัดเลือกหลักสูตรและปรับปรุงให้หลักสูตรมีความสมบูรณ์ และหวังว่าหลักสูตรในเอกสารเล่มนี้จะ เป็นประโยชน์แก่หน่วยฝึกของกรมพัฒนาฝีมือแรงงานและ สถานประกอบกิจการในการเลือกสรร และประยุกต์ใช้หลักสูตรในการจัดฝึกอบรมให้แก่กำลังแรงงานและลูกจ้างในสถานประกอบกิจการต่อไป



(นายนคร ศิลปอาชา)

อธิบดีกรมพัฒนาฝีมือแรงงาน

สารบัญ

| | |
|--|----|
| - 5 ส เส้นทางสู่การพัฒนาคุณภาพขององค์กร..... | 1 |
| - Service Mind 7 อุปนิสัยสร้างสรรค์งานบริการให้เป็นเลิศ..... | 2 |
| - Competency Based Interviews..... | 3 |
| - Customer Service & Handling Customer Complaint..... | 4 |
| - HR for Non HR Leader..... | 5 |
| - Leadership & Team Development..... | 6 |
| - การบริหารการตลาด..... | 7 |
| - Mind Mapping..... | 8 |
| - People Management..... | 9 |
| - ทักษะการนำเสนอ (Presentation Skills)..... | 10 |
| - การบริหารโครงการเพื่อมุ่งเน้นผลสัมฤทธิ์ (Project Management)..... | 12 |
| - Service พิชิตใจตามสไตล์ลูกค้า (Service Plus)..... | 13 |
| - Service Mind 7 อุปนิสัยสร้างสรรค์งานบริการให้เป็นเลิศ..... | 14 |
| - Time The Trainer (TTT)..... | 15 |
| - Training the Trainer..... | 16 |
| - Work with Heart..... | 17 |
| - การควบคุมคุณภาพและการตรวจสอบ..... | 18 |
| - People Management..... | 19 |
| - การบริการด้วยใจ..... | 20 |
| - การบริการที่เป็นเลิศ..... | 21 |
| - การบริหารการตลาด..... | 22 |
| - การบริหารการเปลี่ยนแปลง (Change Management)..... | 23 |
| - การบริหารทรัพยากรบุคคลเชิงกลยุทธ์ (HR for Non HR)..... | 24 |
| - เทคนิคการบริหารเวลาอย่างมีประสิทธิภาพ (Effective Time Management)..... | 26 |
| - การบริหารเวลาอย่างมีประสิทธิภาพ..... | 28 |
| - การประมาณราคา..... | 29 |
| - การพัฒนาผู้นำที่แท้จริงสู่การเป็นโค้ชที่ยอดเยี่ยมสำหรับผู้ช่วยหัวหน้าแผนก..... | 30 |
| - การวางแผนงาน..... | 31 |
| - การสร้างการทำงานเป็นทีมอย่างมีประสิทธิภาพ..... | 32 |
| - การสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพ..... | 33 |
| - กิจกรรม 5ส..... | 34 |
| - คณะกรรมการความปลอดภัยอาชีวอนามัยและสภาพแวดล้อมในการทำงาน..... | 35 |
| - ความปลอดภัยในงานอุตสาหกรรม..... | 36 |
| - จรรยาบรรณ และจริยธรรมธุรกิจ..... | 37 |
| - จริยธรรมและจรรยาบรรณ (Code of Conduct)..... | 38 |
| - ทักษะการบริการจัดการ – LIMRA : Management Skill Seminar..... | 39 |

| | |
|---|----|
| - ทักษะในการนำเสนอผลงาน..... | 40 |
| - ทักษะในการนำเสนอผลงานสำหรับพนักงานระดับผู้จัดการ..... | 41 |
| - ทศนคติเชิงบวกในงานบริการ (Attitude & Spirit of Services)..... | 42 |
| - เทคนิคการจูงใจเพื่อนำทีมงานอย่างได้ผล..... | 44 |
| - เทคนิคการทำ QCC เพื่อเพิ่มผลผลิตแบบยั่งยืน..... | 45 |
| - เทคนิคการบริการด้วยใจ..... | 46 |
| - เทคนิคการเป็นหัวหน้างานอย่างมีประสิทธิภาพ..... | 47 |
| - การตรวจติดตามและการประเมินผล 5ส..... | 48 |
| - Train the Trainer (ฝึกการเป็นวิทยากร)..... | 49 |
| - พิชิตใจตามสไตล์ลูกค้า..... | 50 |
| - ภาวะการเป็นผู้นำสำหรับพนักงานระดับผู้จัดการ..... | 51 |
| - แม่บ้านยุคใหม่กับงานทักษะบริการและสิ่งแวดล้อม..... | 52 |
| - ยกระดับคุณภาพของงานบริการที่เป็นเลิศ (Service Excellent)..... | 53 |
| - ศิลปะการเป็นผู้นำ..... | 54 |
| ภาคผนวก | |
| - ประกาศกระทรวงแรงงาน | |

1. ชื่อหลักสูตร : 5 ส เส้นทางสู่การพัฒนาคุณภาพขององค์กร
2. วัตถุประสงค์ของหลักสูตร :
 - (1) ทราบเทคนิคและการดำเนินกิจกรรมที่ถูกต้องและสามารถกำหนดแผนการดำเนินกิจกรรม 5 ส ได้ถูกต้อง
 - (2) แนวคิด ความสำคัญของความเป็นระเบียบเรียบร้อยในสถานที่ทำงาน
 - (3) สามารถนำแนวทางมาปรับปรุง กิจกรรม 5 ส ภายในองค์กรให้พนักงานปฏิบัติอย่างต่อเนื่อง
3. ระยะเวลาในการฝึกอบรม : 6 ชั่วโมง
4. คุณสมบัติผู้เข้ารับการฝึกอบรม : พนักงานและผู้เกี่ยวข้อง
5. หัวข้อและเนื้อหาวิชา :

| | | |
|-------------|--|--------------------|
| หัวข้อที่ 1 | ความหมาย 5 ส แนวคิดกับการพัฒนา | ระยะเวลา 2 ชั่วโมง |
| เนื้อหาวิชา | มุ่งเน้นให้พนักงานรู้จักทบทวน 5 ส และแนวคิดเกี่ยวกับ 5 ส โดยมุ่งเน้นที่คุณภาพ ประสิทธิภาพ และความปลอดภัย เป็นต้น | |
| หัวข้อที่ 2 | หลักการและเคล็ดลับการดำเนินกิจกรรม 5 ส | ระยะเวลา 2 ชั่วโมง |
| เนื้อหาวิชา | ความหมายของ 5 ส สะสาง/สะดวก/สะอาด/สุขลักษณะ/สร้างนิสัย เป้าหมายดั้งเดิมของกิจกรรม 5 ส คือการลดต้นทุนทั่วทั้งหน่วยงาน เริ่มการปฏิบัติที่ละชั้นของ 5 ส ประเด็นสำคัญในการสร้างนิสัย | |
| หัวข้อที่ 3 | ปัจจัยแห่งความสำเร็จในการทำกิจกรรม 5 ส และประโยชน์ 5 ส | ระยะเวลา 2 ชั่วโมง |
| เนื้อหาวิชา | สรุปขั้นตอนของกิจกรรม 5 ส ผลลัพธ์ที่ได้จากการดำเนินระบบ 5 ส เจริญนามธรรม รุปรธรรม แนวทางการดำเนินงานระบบ 5 ส แนวคิดการบริหารจัดการระบบ 5 ส สรุปประเด็นสำคัญ 5 ส | |

1. ชื่อหลักสูตร : Service Mind 7 อุปนิสัยสร้างสรรค์งานบริการให้เป็นเลิศ
2. วัตถุประสงค์ของหลักสูตร :
 - (1) เพื่อเป็นการพัฒนาพนักงานให้มีความเป็นเลิศอย่างจริงจังและต่อเนื่อง
 - (2) เพื่อเป็นการสร้างภาพลักษณ์ที่ดีในสายตาของลูกค้า หรือผู้รับบริการให้ประทับใจ
3. ระยะเวลาในการฝึกอบรม : 6 ชั่วโมง
4. คุณสมบัติผู้เข้ารับการฝึกอบรม : พนักงานทั่วไป
5. หัวข้อและเนื้อหาวิชา :

| | | |
|-------------|--|--------------------|
| หัวข้อที่ 1 | การสร้างและพัฒนา Service Mind | ระยะเวลา 2 ชั่วโมง |
| เนื้อหาวิชา | เป็นการให้ทุกคนร่วมกันออกแบบ Service Mind เพื่อสร้างสรรค์งานบริการให้น่าประทับใจในรูปแบบใหม่ๆ และทดสอบความพร้อมด้าน EQ ของตนเองผ่านทางแบบทดสอบด้านจิตวิทยา | |
| หัวข้อที่ 2 | การสร้าง Commitment เพื่อสร้างความเปลี่ยนแปลง | ระยะเวลา 2 ชั่วโมง |
| เนื้อหาวิชา | เป็นการสำรวจทัศนคติของตนเองที่ดีต่องาน โดยการสร้าง Commitment และความสุข 4 อย่างที่สร้างได้ผ่านทางกิจกรรมWorkshop การตั้งปณิธานเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมของตนเองต่อ Commitment ที่กำหนดไว้ | |
| หัวข้อที่ 3 | การสร้างทัศนคติเชิงบวกและพัฒนาความคิดด้วยต้นไม้ | ระยะเวลา 2 ชั่วโมง |
| เนื้อหาวิชา | ให้ทุกคนช่วยกันระดมความคิดผ่านกิจกรรมการระดมสมอง เพื่อกระตุ้นความดีทั้งต่อเพื่อนร่วมงาน และหัวหน้างาน | |

1. ชื่อหลักสูตร : Competency Based Interviews
 2. วัตถุประสงค์ของหลักสูตร :
 - (1) เพื่อให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมทราบถึงความหมายของการ Interviews
 - (2) เพื่อให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมเข้าใจหลักเกณฑ์ วิธีการและดำเนินการ Interviews ได้ถูกต้อง
 3. ระยะเวลาในการฝึกอบรม : 12 ชั่วโมง
 4. คุณสมบัติผู้เข้ารับการฝึกอบรม : พนักงานประจำ
 5. หัวข้อและเนื้อหาวิชา :

| | | |
|-------------|---|-----------------------|
| หัวข้อที่ 1 | ความสัมพันธ์ระหว่าง Competency กับเทคนิคการคัดเลือก | ระยะเวลา 1.30 ชั่วโมง |
| เนื้อหาวิชา | ความสัมพันธ์ระหว่าง Competency กับเทคนิคการสรรหาคัดเลือก | |
| หัวข้อที่ 2 | ความสำคัญและรูปแบบการสรรหาคัดเลือกต่างๆ | ระยะเวลา 1.30 ชั่วโมง |
| เนื้อหาวิชา | Traditional Interview, Situational Interview, Behavior Based Interviews | |
| หัวข้อที่ 3 | Competency Based Interview Question | ระยะเวลา 3 ชั่วโมง |
| เนื้อหาวิชา | ความหมายและการเชื่อมโยง CIQ กับการบริหารและพัฒนาบุคลากรในด้านต่างๆ กับ ดักในการจัดทำ CIQ ขั้นตอนการสัมภาษณ์ ระหว่างการสัมภาษณ์ และหลังสัมภาษณ์ | |
| หัวข้อที่ 4 | เทคนิคการกำหนดข้อคำถามเพื่อการสัมภาษณ์งาน | ระยะเวลา 6 ชั่วโมง |
| เนื้อหาวิชา | การตั้งคำถามเปิดประเด็น การตั้งคำถามแบบแนวคิด ST-A-R การตั้งคำถามสรุปจบ | |
-

1. ชื่อหลักสูตร : Customer Service & Handling Customer Complaint

2. วัตถุประสงค์ของหลักสูตร :

- (1) ทราบถึงเป้าหมายของบริษัท
- (2) ทราบว่าลูกค้าคืออะไร และมีความสำคัญอย่างไร
- (3) ทราบถึงบทบาทของนักบริการ/บุคลิกภาพ/คุณสมบัติผู้ให้บริการ
- (5) แก้ปัญหาเมื่อลูกค้าต่อว่าได้ถูกต้อง

3. ระยะเวลาในการฝึกอบรม : 6 ชั่วโมง

4. คุณสมบัติผู้เข้ารับการฝึกอบรม : พนักงานทุกระดับ

5. หัวข้อและเนื้อหาวิชา

| | | |
|-------------|--|--------------------|
| หัวข้อที่ 1 | ความสำคัญของลูกค้าและเป้าหมายบริษัท | ระยะเวลา 1 ชั่วโมง |
| เนื้อหาวิชา | อธิบายถึงคำว่า “ลูกค้า” ความสำคัญของลูกค้าและเป้าหมายบริษัท รวมทั้งคุณสมบัติผู้ให้บริการ | |
| หัวข้อที่ 2 | หลักการบริการลูกค้าให้ประทับใจ | ระยะเวลา 2 ชั่วโมง |
| เนื้อหาวิชา | รู้จักวิธีการบริการลูกค้าที่เกินความคาดหวังของลูกค้า และความต้องการของลูกค้า | |
| หัวข้อที่ 3 | การแก้ปัญหาเมื่อลูกค้าต่อว่า | ระยะเวลา 3 ชั่วโมง |
| เนื้อหาวิชา | ขั้นตอนการแก้ปัญหาเมื่อลูกค้าต่อว่า ทำแบบฝึกหัด | |

1. ชื่อหลักสูตร : HR for Non HR Leader

2. วัตถุประสงค์ของหลักสูตร :

(1) เพื่อให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมทราบถึงความรู้พื้นฐานต่างๆของงานด้านพัฒนาทรัพยากรบุคคลที่จำเป็นต่อการทำงาน

(2) เพื่อให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมสามารถตั้งคำถามในการสัมภาษณ์พนักงานได้อย่างถูกต้องเหมาะสม และคัดเลือกพนักงานได้ตรงตามความต้องการขององค์กร

(3) เพื่อให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมเข้าใจถึงกระบวนการประเมินผลการทำงานที่ถูกต้องและเป็นธรรม

3. ระยะเวลาในการฝึกอบรม : 6 ชั่วโมง

4. คุณสมบัติผู้เข้ารับการฝึกอบรม : กลุ่มพนักงานที่มีทีมงานของตนที่ต้องดูแล

5. หัวข้อและเนื้อหาวิชา :

หัวข้อที่ 1 กระบวนการคัดสรร และการคัดเลือกพนักงาน ระยะเวลา 2 ชั่วโมง

เนื้อหาวิชา อธิบายถึงวิธีการตั้งคำถามในการสัมภาษณ์พนักงานที่เหมาะสม และวิธีการ คัดเลือกพนักงานที่มีคุณสมบัติตรงตามความต้องการขององค์กร

หัวข้อที่ 2 กระบวนการในการพัฒนาทีมงาน ระยะเวลา 2 ชั่วโมง

เนื้อหาวิชา อธิบายถึงกระบวนการ และวิธีการในการพัฒนาทีมงานของตน และทราบถึง ความรู้พื้นฐานในด้านต่างๆของงานด้านทรัพยากรบุคคล

หัวข้อที่ 3 การจัดการประเมินผลการปฏิบัติงานการให้รางวัลและการลงโทษ ระยะเวลา 2 ชั่วโมง

เนื้อหาวิชา อธิบายถึงกระบวนการ และวิธีการจัดการประเมินผลการปฏิบัติงาน วิธีการให้รางวัล และการลงโทษพนักงานที่ทำผิดทางวินัยได้อย่างถูกต้อง เมื่อทำผิดกฎ ระเบียบ ข้อบังคับต่างๆขององค์กร

1. ชื่อหลักสูตร : Leadership & Team Development

2. วัตถุประสงค์ของหลักสูตร :

(1) เพื่อให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมมีความรู้ ความเข้าใจมีทัศนคติที่ดีและสามารถปฏิบัติงานในบทบาทของผู้นำหรือทีมบริหารได้อย่างเหมาะสม

(2) เพื่อให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมเพิ่มพูนความรู้ ความเข้าใจในการรู้จักตนเองและผู้อื่นได้ดียิ่งขึ้น และสามารถสร้างการเปลี่ยนแปลงได้อย่างเหมาะสม

(3) เพื่อให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมสามารถบริหารและจัดการกับความขัดแย้งที่เกิดกับทีมงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

(4) เพื่อให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมสามารถสร้างวิสัยทัศน์ในการบริหารจัดการได้อย่างถูกต้องเหมาะสม สามารถจูงใจและให้รางวัลทีมงานที่เหมาะสม

3. ระยะเวลาในการฝึกอบรม : 6 ชั่วโมง

4. คุณสมบัติผู้เข้ารับการฝึกอบรม : ผู้จัดการสาขา

5. หัวข้อและเนื้อหาวิชา :

หัวข้อที่ 1 บทบาทหน้าที่ ความรับผิดชอบและการบริหารงานของผู้นำ ระยะเวลา 1 ชั่วโมง

เนื้อหาวิชา บทบาทหน้าที่ ความรับผิดชอบและการบริหารงานของผู้นำ

หัวข้อที่ 2 การรู้จักตนเองและผู้อื่นการบริหารการเปลี่ยนแปลง ระยะเวลา 1 ชั่วโมง

เนื้อหาวิชา เสริมมุมมองในการรู้จักตนเองและผู้อื่นได้ดียิ่งขึ้น และสามารถบริหารการเปลี่ยนแปลงได้อย่างเหมาะสม

หัวข้อที่ 3 การบริหารความขัดแย้งและกรณีศึกษา ระยะเวลา 2 ชั่วโมง

เนื้อหาวิชา สามารถบริหารและจัดการกับความขัดแย้งที่เกิดขึ้นกับทีมงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ พร้อมอภิปรายนำเสนอผลงานกลุ่ม

หัวข้อที่ 4 วิสัยทัศน์ในการบริหารจัดการและให้รางวัล ระยะเวลา 2 ชั่วโมง

เนื้อหาวิชา การสร้างวิสัยทัศน์ในการบริหารจัดการที่ถูกต้อง เหมาะสม สามารถจูงใจและให้รางวัลทีมงานที่เหมาะสม

1. ชื่อหลักสูตร : การบริหารการตลาด

2. วัตถุประสงค์ของหลักสูตร :

- (1) เพื่อพัฒนาความเป็นผู้จัดการมืออาชีพ ในทักษะด้านการบริหารจัดการ กระบวนการวางแผน
- (2) เข้าใจการบริหารการตลาด นิยามของการตลาด ประเภทและคุณลักษณะที่ดีของตลาดเป้าหมาย
- (3) การวางแผนกำลังคนและการผลิตผลงานให้ได้ตามความต้องการหรือเป้าหมายของธุรกิจ
- (4) แนวคิดเรื่องการสรรหาบุคลากร ผู้ป้อนงานที่มีประสิทธิภาพ

3. ระยะเวลาในการฝึกอบรม : 30 ชั่วโมง

4. คุณสมบัติผู้เข้ารับการฝึกอบรม : ผู้จัดการสาขาและเจ้าหน้าที่สินไหมทดแทน

5. หัวข้อและเนื้อหาวิชา :

- | | | |
|-------------|---|---------------------|
| หัวข้อที่ 1 | กระบวนการวางแผนงานและการบริหารตลาด | ระยะเวลา 10 ชั่วโมง |
| เนื้อหาวิชา | การประเมินสถานการณ์ การกำหนดเป้าหมาย การพัฒนาวิธีการ และการประเมินผลวิธีการบริหารการตลาด นิยามของการตลาด ประเภทและคุณลักษณะที่ดีของตลาดเป้าหมาย | |
| หัวข้อที่ 2 | วางแผนกำลังคน และแนวคิดเรื่องการสรรหาบุคลากร | ระยะเวลา 10 ชั่วโมง |
| เนื้อหาวิชา | การสร้างคำบรรยายลักษณะงาน (Job Description) เพื่อวางมาตรฐานหรือกรอบในการทำงาน รวมถึงการชี้วัดผลสำเร็จ การวางแผนกำลังคนและการผลิตผลงานให้ได้ตามความต้องการ หรือเป้าหมายของธุรกิจ แนวคิดเรื่องการสรรหาบุคลากร ผู้ป้อนงานที่มีประสิทธิภาพ เครื่องมือการคัดเลือกผู้สมัคร และกระบวนการคัดเลือก | |
| หัวข้อที่ 3 | การควบคุมและการสร้างมาตรฐานตัวชี้วัดและโครงการต่อเนื่อง | ระยะเวลา 10 ชั่วโมง |
| เนื้อหาวิชา | แนวคิดในหัวข้อต่างๆข้างต้น จะถูกนำมาประมวลในลักษณะเสวนากลุ่มเชิงปฏิบัติการในรูปแบบของ Simulation เกมธุรกิจและภายหลังการสัมมนา ผู้เข้ารับการอบรมจะได้รับมอบหมายให้มีการทำงานให้เกิดรูปธรรมจริง โดยเน้นการจัดระบบเพื่อการแก้ไขปัญหาและการพัฒนาตลาด | |

1. ชื่อหลักสูตร : Mind Mapping

2. วัตถุประสงค์ของหลักสูตร :

(1) เพื่อให้เข้าใจและนำเครื่องมือ Mind Mapping (แผนที่ความคิด) ไปประยุกต์ใช้ในการจับประเด็น รวมถึงการวางแผนการทำงานของตัวเองได้

3. ระยะเวลาในการฝึกอบรม : 8 ชั่วโมง

4. คุณสมบัติผู้เข้ารับการฝึกอบรม : พนักงาน

5. หัวข้อและเนื้อหาวิชา :

| | | |
|-------------|--|--------------------|
| หัวข้อที่ 1 | Principle of Mind Mapping | ระยะเวลา 2 ชั่วโมง |
| เนื้อหาวิชา | หลักการและความจำเป็นรวมถึงวัตถุประสงค์ในการทำ Mind Mapping (แผนภูมิทางความคิด) | |
| หัวข้อที่ 2 | การเชื่อมโยง Mind Mapping กับความคิด | ระยะเวลา 2 ชั่วโมง |
| เนื้อหาวิชา | การใช้ Mind Mapping เชื่อมโยงกับความคิด เพื่อให้เกิดการคิดแบบเป็นระบบและมีเหตุผล | |
| หัวข้อที่ 3 | อุปสรรคในการทำ กับความคิด | ระยะเวลา 2 ชั่วโมง |
| เนื้อหาวิชา | ปัญหาและอุปสรรคสำคัญในการทำ Mind Mapping | |
| หัวข้อที่ 4 | Mind Mapping Brainstorming & Workshop | ระยะเวลา 2 ชั่วโมง |
| เนื้อหาวิชา | ฝึกปฏิบัติการทำ Mind Mapping จริง | |

1. ชื่อหลักสูตร : People Management

2. วัตถุประสงค์ของหลักสูตร :

- (1) เพื่อเปลี่ยนแปลง ส่งเสริมและปลูกฝัง Mindset ที่สอดคล้องกับการบริหารคนในปัจจุบันโดยเฉพาะ Mindset ที่ส่งผลถึงวิธีการทำงาน การสื่อสาร การประสานงานและการดูแลลูกน้อง
- (2) เพื่อให้เข้าใจหลักการ กระบวนการ และเทคนิคของ People Management
- (3) เพื่อให้เข้าใจบทบาท หน้าที่ ความรับผิดชอบ ของหัวหน้างานในฝ่าย Human Resource
- (4) เพื่อกระตุ้นให้ตระหนักถึงพลังของคำว่า “หัวหน้าที่ดี”

3. ระยะเวลาในการฝึกอบรม : 12 ชั่วโมง

4. คุณสมบัติผู้เข้ารับการฝึกอบรม : พนักงาน

5. หัวข้อและเนื้อหาวิชา :

หัวข้อที่ 1 People Management

ระยะเวลา 12 ชั่วโมง

- เนื้อหาวิชา
- 1.สาเหตุของปัญหาการบริหารคนในองค์กรต่างๆ
 - 2.อะไรคือ Mindset ที่เหมาะสมกับการเป็นหัวหน้าที่ดี
 - 3.ผลกระทบของการปรับเปลี่ยน Mindset ของหัวหน้าในองค์กรธุรกิจ
 - 4.หลักการสำคัญของแนวคิดการบริหารจัดการแบบ POSCORB และการนำไปใช้
 - 5.การประยุกต์ใช้หลักการของ Time Management กับแนวคิด POSCORB
-

1. ชื่อหลักสูตร : ทักษะการนำเสนอ (Presentation Skills)

2. วัตถุประสงค์ของหลักสูตร :

(1) เพื่อให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมมีความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับเทคนิค และวิธีการนำเสนอต่างๆ รวมทั้งวิธีการเตรียมตัว เตรียมอุปกรณ์ เนื้อหาสาระ และการสร้างความมั่นใจให้กับตนเองในการนำเสนอ ตลอดจนนำความรู้เหล่านี้ไปใช้ในการปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล

(2) เพื่อให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมเข้าใจหลักเกณฑ์ วิธีการและดำเนินการ Interviews ได้ถูกต้อง

3. ระยะเวลาในการฝึกอบรม : 12.35 ชั่วโมง

4. คุณสมบัติผู้เข้ารับการฝึกอบรม : พนักงาน

5. หัวข้อและเนื้อหาวิชา :

ระยะเวลา 2 ชั่วโมง 45 นาที

หัวข้อที่ 1 ปัจจัยดึงดูดความสนใจผู้ฟัง

เนื้อหาวิชา อธิบายถึงปัจจัยที่ดึงดูดความสนใจผู้ฟัง ซึ่งไม่ใช่เพียงเนื้อหา แต่รวมถึงบุคลิกภาพ ศิลปะการแสดงออก การเปิดฉากและการปิดฉาก

หัวข้อที่ 2 แบบฝึกหัดที่ 1

เนื้อหาวิชา ผู้เรียนแนะนำตนเองทีละคน โดยมีการบันทึกวิดีโอ

หัวข้อที่ 3 หัวข้อวิชา วิพากษ์บุคลิกภาพของแต่ละคน

เนื้อหาวิชา ฉายวิดีโอแนะนำตนเองจากแบบฝึกหัดที่ 1 และทุกคนร่วมวิพากษ์บุคลิกภาพของแต่ละคน

หัวข้อที่ 4 หัวข้อวิชา สรุประเด็นต่างๆ

เนื้อหาวิชา สรุประเด็นต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับบุคลิกภาพ

หัวข้อที่ 5 อธิบายถึงวิธีการเตรียมการนำเสนอ และขอให้ผู้เรียนเตรียมการนำเสนอ 3 นาที

เนื้อหาวิชา 1. การกำหนดวัตถุประสงค์และตัววัด

2. การวิเคราะห์ผู้ฟังอย่างละเอียด

3. การเตรียมเนื้อหาโดยเน้น

3.1 วิธีการใช้ Mind Map เพื่อระดมสมอง

3.2 คุณประโยชน์หรือผลกระทบต่อผู้ฟังมากกว่าคุณลักษณะหรือข้อเท็จจริง

3.3 การตอกย้ำสาระสำคัญ หรือ Key Message เป็นระยะๆ

ระยะเวลา 3 ชั่วโมง 30 นาที

หัวข้อที่ 6 หัวข้อวิชา การเปิดฉากและการปิดฉาก

| | |
|----------------------------|---|
| เนื้อหาวิชา | อธิบายถึงการเปิดฉากและการปิดฉาก ผู้เรียนเตรียมพร้อมสำหรับการนำเสนอ 3 นาที |
| หัวข้อที่ 7 | แบบฝึกหัดที่ 2 การนำเสนอ 3 นาที |
| เนื้อหาวิชา | ผู้เรียนแต่ละคนนำเสนอหัวข้อที่เตรียมมา 3 นาที โดยมีการวิพากษ์หลังจากแต่ละคนนำเสนอเสร็จทันที |
| หัวข้อที่ 8 | แบบฝึกหัดที่ 2 การนำเสนอ 3 นาที (ต่อ) |
| เนื้อหาวิชา | ผู้เรียนแต่ละคนนำเสนอหัวข้อที่เตรียมมา 3 นาที โดยมีการวิพากษ์หลังจากแต่ละคนนำเสนอเสร็จทันที |
| หัวข้อที่ 9 | สรุปประเด็นสำคัญของการนำเสนอ และถาม-ตอบคำถาม |
| เนื้อหาวิชา | อธิบายถึงแบบฝึกหัดที่ 3 การนำเสนองานจริง 5 นาที ในวันที่สอง |
| ระยะเวลา 2 ชั่วโมง 50 นาที | |
| หัวข้อที่ 10 | ทบทวนสิ่งที่ได้เรียนรู้ |
| เนื้อหาวิชา | ทบทวนสิ่งที่ได้เรียนรู้ในวันที่หนึ่ง และถาม-ตอบคำถามเพิ่มเติม |
| หัวข้อที่ 11 | ประเด็นที่ต้องระวังในการตอบ-ถามผู้ฟัง การฟังอย่างมีประสิทธิภาพ การนำเสนอเป็นทีม วิธีการนำเสนอด้วย PowerPoint |
| หัวข้อที่ 12 | แบบฝึกหัดที่ 3 ผู้เรียนแต่ละคนนำเสนองานจริงที่เตรียมมา 5 นาที โดยมีการวิพากษ์หลังจากแต่ละคนนำเสนอเสร็จทันที |
| ระยะเวลา 3 ชั่วโมง 30 นาที | |
| หัวข้อที่ 13 | แบบฝึกหัดที่ 3 ผู้เรียนแต่ละคนนำเสนองานจริงที่เตรียมมา 5 นาที โดยมีการวิพากษ์หลังจากแต่ละคนนำเสนอเสร็จทันที (ต่อ) |
| หัวข้อที่ 14 | การวิเคราะห์ตนเอง |
| เนื้อหาวิชา | ระบุจุดแข็งและจุดที่ต้องปรับปรุงในการนำเสนอ |
| หัวข้อที่ 15 | การจัดการกับผู้ฟังประเภทต่างๆ |
| หัวข้อที่ 16 | การแก้ปัญหาเฉพาะหน้า |
| หัวข้อที่ 17 | การพูดในที่สาธารณะ (Public Speaking) |
| หัวข้อที่ 18 | แบบฝึกหัดที่ 4 การพูดในที่สาธารณะตามด้วยการวิพากษ์ |
| หัวข้อที่ 19 | สรุปประเด็นสำคัญ และถาม-ตอบคำถาม |

1. ชื่อหลักสูตร : การบริหารโครงการเพื่อมุ่งเน้นผลสัมฤทธิ์ (Project Management)
2. วัตถุประสงค์ของหลักสูตร :
 - (1) เพื่อเตรียมความพร้อมของบุคลากรในการพัฒนาศักยภาพเพื่อเพิ่มผลิตภาพแรงงาน
 - (2) เพื่อให้ผู้รับการฝึกมีความรู้ในการบริหารโครงการ
 - (3) เพื่อให้ผู้รับการฝึกมีความรู้ในการทำงานเป็นทีม
3. ระยะเวลาในการฝึกอบรม : 6 ชั่วโมง
4. คุณสมบัติผู้เข้ารับการฝึกอบรม : พนักงานระดับหัวหน้างาน
5. หัวข้อและเนื้อหาวิชา :

| | | |
|-------------|---|-----------------------|
| หัวข้อที่ 1 | หัวข้อวิชากระบวนการแก้ไขปัญหา | ระยะเวลา 1.30 ชั่วโมง |
| เนื้อหาวิชา | ลักษณะของ ชนิด ประเภทของปัญหา สาเหตุของปัญหา จุดมุ่งหมายของการแก้ไขปัญหา และวิธีการแก้ไขปัญหา | |
| หัวข้อที่ 2 | หัวข้อวิชากระบวนการบริหารโครงการ | ระยะเวลา 3 ชั่วโมง |
| เนื้อหาวิชา | โครงสร้างของโครงการและวัตถุประสงค์ของโครงการ กระบวนการและปัจจัยนำเข้า ความหมายของผลผลิต ผลลัพธ์ และผลสัมฤทธิ์ วิธีการบริหารงานโครงการให้เกิดความประหยัด ประสิทธิภาพและประสิทธิผลของโครงการ เครื่องมือทางความคิดในการวางแผนโครงการ | |
| หัวข้อที่ 3 | ปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จของการบริหารโครงการ | ระยะเวลา 1.30 ชั่วโมง |
| เนื้อหาวิชา | ปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จของการบริหารโครงการ วิธีการบริหารโครงการ | |

1. ชื่อหลักสูตร : Service พิชิตใจตามสไตล์ลูกค้า (Service Plus)
2. วัตถุประสงค์ของหลักสูตร :
 - (1) เพื่อให้ผู้เข้ารับการอบรมมีทักษะทางด้านบริการมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น
 - (2) เพื่อให้ผู้เข้ารับการอบรมที่เกี่ยวข้องกับการบริการลูกค้าสามารถปรับรูปแบบการบริการให้เข้ากับลักษณะนิสัยของลูกค้าแต่ละแบบได้
 - (3) เพื่อเพิ่มเทคนิคทางด้านบริการรวมถึงสามารถนำไปประยุกต์เข้ากับการทำงานที่เกี่ยวข้องในด้านการบริการได้
 - (4) เพื่อให้ผู้เข้ารับการอบรมมีทักษะในการสังเกตและระงับอารมณ์ลูกค้าได้อย่างมืออาชีพ
 - (5) เพื่อพัฒนาบุคลิกภาพในการบริการและการสื่อสารได้อย่างมีประสิทธิภาพ
3. ระยะเวลาในการฝึกอบรม : 7 ชั่วโมง
4. คุณสมบัติผู้เข้ารับการฝึกอบรม : พนักงาน/เจ้าหน้าที่
5. หัวข้อและเนื้อหาวิชา :

| | | |
|-------------|---|--------------------|
| หัวข้อที่ 1 | หลักในการบริการลูกค้าที่ดีต้องเริ่มจากตัวเอง | ระยะเวลา 1 ชั่วโมง |
| เนื้อหาวิชา | การเตรียมตนเองให้พร้อมในการบริการ เหตุผลในการเปลี่ยนความคิดเพื่อการบริการที่ดี การเตรียมความพร้อมเพื่อปรับเปลี่ยนตัวเองเพื่อการบริการ | |
| หัวข้อที่ 2 | Customer Behavior Analysis (Extend DISC) | ระยะเวลา 2 ชั่วโมง |
| เนื้อหาวิชา | สไตล์ของลูกค้า 4 แบบ D I S C เทคนิคการวิเคราะห์สไตล์ของลูกค้าทั้ง 4 แบบ | |
| หัวข้อที่ 3 | Service Approach(Power of Perception, Service Team | ระยะเวลา 2 ชั่วโมง |
| เนื้อหาวิชา | เทคนิคการบริการลูกค้าให้ประทับใจ การรักษาระยะห่างระหว่างบริการลูกค้า การสื่อสารและการบริการอย่างเป็นทีม | |
| หัวข้อที่ 4 | Handing Dissatisfied Customer (PLEASE Model) | ระยะเวลา 1 ชั่วโมง |
| เนื้อหาวิชา | การสังเกตอารมณ์ของลูกค้าแต่ละประเภท วิธีการระงับอารมณ์ของลูกค้าในรูปแบบต่างๆ | |
| หัวข้อที่ 5 | การครองใจลูกค้า | ระยะเวลา 1 ชั่วโมง |
| เนื้อหาวิชา | หลักในการทำให้ลูกค้าประทับใจ สรุปการอบรม | |

1. ชื่อหลักสูตร : Service Mind 7 อุปนิสัยสร้างสรรค์งานบริการให้เป็นเลิศ
2. วัตถุประสงค์ของหลักสูตร :
 - (1) เพื่อให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมเรียนรู้และสามารถประยุกต์ใช้หลักการบริหารเวลา และหลักเกณฑ์การบริหารภารกิจได้
 - (2) เพื่อให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมนำเทคนิคที่เกี่ยวข้องกับการบริหารเวลาไปใช้ประโยชน์ในการเพิ่มผลผลิตให้กับองค์กร
 - (3) เพื่อสร้างแนวคิดแห่งการสร้างศักยภาพของตนในอนาคต “พิชิตคน พิชิตงาน ด้วยการบริหารเวลา”
3. ระยะเวลาในการฝึกอบรม : 6 ชั่วโมง
4. คุณสมบัติผู้เข้ารับการฝึกอบรม : พนักงานระดับหัวหน้างานขึ้นไป
5. หัวข้อและเนื้อหาวิชา :

| | | |
|-------------|--|--------------------|
| หัวข้อที่ 1 | ความสำคัญ และข้อจำกัดของเวลา | ระยะเวลา 2 ชั่วโมง |
| เนื้อหาวิชา | Time Costing (ต้นทุนเวลา) การบริหารเวลากับการบริหารชีวิต | |
| หัวข้อที่ 2 | การกำหนดเป้าหมายที่มีประสิทธิภาพหัวใจของการบริหารเวลา | ระยะเวลา 2 ชั่วโมง |
| เนื้อหาวิชา | การวางแผน และการจัดลำดับความสำคัญของกิจกรรม, ABC Strategy เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารเวลา | |
| หัวข้อที่ 3 | อุปสรรค และการเอาชนะอุปสรรค | ระยะเวลา 2 ชั่วโมง |
| เนื้อหาวิชา | การมุ่งมั่นสู่อนาคตด้วยการบริหารในรูปแบบต่างๆ | |

1. ชื่อหลักสูตร : Time The Trainer (TTT)

2. วัตถุประสงค์ของหลักสูตร :

(1) เพื่อให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมมีความรู้ ความเข้าใจ และมีทัศนคติที่ดีในการเป็นวิทยากรสอนงานในสาขา

(2) สร้างมาตรฐานการปฐมนิเทศพนักงานของสาขา

(3) เพื่อให้ผู้จัดการสาขาสามารถปฐมนิเทศพนักงานในแต่ละสาขาตามมาตรฐานที่กำหนดไว้ได้ด้วยตนเอง

3. ระยะเวลาในการฝึกอบรม : 7 ชั่วโมง

4. คุณสมบัติผู้เข้ารับการฝึกอบรม : ผู้บริหารสาขา

5. หัวข้อและเนื้อหาวิชา :

หัวข้อที่ 1 Time The Trainer Technique ระยะเวลา 4 ชั่วโมง

เนื้อหาวิชา ความรู้เกี่ยวกับเทคนิคในการพูดต่อหน้าสาธารณะ บุคลิกภาพ และวิธีการนำเสนอข้อมูล และฝึกปฏิบัติรายบุคคล

หัวข้อที่ 2 Major Touch ระยะเวลา 1.30 ชั่วโมง

เนื้อหาวิชา ความเกี่ยวกับองค์กรและวิธีการถ่ายทอดให้พนักงานที่เข้ามาทำงานใหม่รู้เบื้องต้นเกี่ยวกับองค์กร

หัวข้อที่ 3 Major Talk ระยะเวลา 1.30 ชั่วโมง

เนื้อหาวิชา ความรู้เกี่ยวกับกฎระเบียบและสวัสดิการต่างๆ และวิธีการถ่ายทอดให้พนักงานได้ทราบ

1. ชื่อหลักสูตร : Training the Trainer

2. วัตถุประสงค์ของหลักสูตร :

- (1) เพื่อกระตุ้น ส่งเสริม ให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมมีความมั่นใจในการเป็นวิทยากร
- (2) เพื่อให้สามารถใช้เทคนิคต่างๆในการสร้างความมั่นใจให้กับตนเอง และพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่อง
- (3) เพื่อให้สามารถใช้กลยุทธ์และเทคนิคต่างๆในการเป็นวิทยากร เพื่อให้การนำเสนอมีประสิทธิภาพ น่าสนใจ และเป็นที่ยอมรับของผู้ฟัง

3. ระยะเวลาในการฝึกอบรม : 6 ชั่วโมง

4. คุณสมบัติผู้เข้ารับการฝึกอบรม : พนักงานที่ได้รับการเสนอให้เป็นวิทยากรในสายงาน

5. หัวข้อและเนื้อหาวิชา :

หัวข้อที่ 1 Training the Trainer

ระยะเวลา 6 ชั่วโมง

เนื้อหาวิชา 1.ความหมายและความสำคัญเกี่ยวกับการ Training

2.เริ่มต้นดีมีชัยไปกว่าครึ่ง

3.เคล็ดลับและเทคนิคในการ Training

4.กฎ 12 ข้อพูดให้ผู้ฟังชื่นชอบ

5.เทคนิคการใช้ Power point

6.ฝึกปฏิบัติการนำเสนอเป็นรายบุคคล

1. ชื่อหลักสูตร : Work with Heart
2. วัตถุประสงค์ของหลักสูตร :
 - (1) เพื่อลดความรู้สึกลดต่ำและความไม่พอใจในงานและปัญหาความขัดแย้งภายในองค์กร
 - (2) เพื่อให้บุคคลากรทำงานได้อย่างมีความสุขและทุ่มเทความสามารถเต็มศักยภาพ
 - (3) เพื่อร่วมกันค้นปัญหาอุปสรรคในการทำงานและร่วมกันกำหนดแนวทางแก้ปัญหา
3. ระยะเวลาในการฝึกอบรม : 7 ชั่วโมง
4. คุณสมบัติผู้เข้ารับการฝึกอบรม : พนักงาน
5. หัวข้อและเนื้อหาวิชา :

| | | |
|-------------|---|-----------------------|
| หัวข้อที่ 1 | การตั้งเป้าหมาย | ระยะเวลา 3.30 ชั่วโมง |
| เนื้อหาวิชา | เรียนรู้วิธีการตั้งเป้าหมายและการเขียนเป้าหมายให้ถูกต้องเพื่อชีวิตจะประสบความสำเร็จและคนเราทำงานเพื่ออะไร | |
| หัวข้อที่ 2 | การสื่อสารและการประสานงาน | ระยะเวลา 3.30 ชั่วโมง |
| เนื้อหาวิชา | ศึกษาเรื่องการสื่อสารและการประสานงานไม่ให้เกิดความขัดแย้งในองค์กรและวิธีการแก้ปัญหาที่เกิดขึ้น รวมทั้งการพัฒนาตนเอง 4 มิติสู่ความเป็นเลิศ | |

1. ชื่อหลักสูตร : การควบคุมคุณภาพและการตรวจสอบ
2. วัตถุประสงค์ของหลักสูตร :
 - (1) เพื่อเตรียมความพร้อมของบุคลากรในการพัฒนาศักยภาพเพื่อเพิ่มผลิตภาพแรงงาน
 - (2) เพื่อให้ผู้รับการฝึกมีความรู้ในการบริหารโครงการ
 - (3) เพื่อให้ผู้รับการฝึกมีความรู้ในการทำงานเป็นทีม
3. ระยะเวลาในการฝึกอบรม : 6 ชั่วโมง
4. คุณสมบัติผู้เข้ารับการฝึกอบรม : พนักงานระดับหัวหน้างาน
5. หัวข้อและเนื้อหาวิชา :

| | | |
|-------------|---|-----------------------|
| หัวข้อที่ 1 | กระบวนการแก้ไขปัญหา | ระยะเวลา 1.30 ชั่วโมง |
| เนื้อหาวิชา | ลักษณะของ ชนิด ประเภทของปัญหา สาเหตุของปัญหา จุดมุ่งหมายของการแก้ไขปัญหา และวิธีการแก้ไขปัญหา | |
| หัวข้อที่ 2 | กระบวนการบริหารโครงการ | ระยะเวลา 3 ชั่วโมง |
| เนื้อหาวิชา | โครงสร้างของโครงการและวัตถุประสงค์ของโครงการ กระบวนการและปัจจัยนำเข้า ความหมายของผลผลิต ผลลัพธ์ และผลสัมฤทธิ์ วิธีการบริหารงานโครงการให้เกิดความประหยัด ประสิทธิภาพและประสิทธิผลของโครงการ เครื่องมือทางความคิดในการวางแผนโครงการ | |
| หัวข้อที่ 3 | ปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จของการบริหารโครงการ | ระยะเวลา 1.30 ชั่วโมง |
| เนื้อหาวิชา | ปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จของการบริหารโครงการ วิธีการบริหารโครงการ | |

1. ชื่อหลักสูตร : People Management

2. วัตถุประสงค์ของหลักสูตร :

(1) เพื่อให้ผู้เข้าอบรมรู้จักและเข้าใจธรรมชาติของมนุษย์

(2) เพื่อให้ผู้เข้าอบรมได้ทราบแนวความคิดทฤษฎีจูงใจเพื่อนำไปประยุกต์ใช้ในการนำทีมงานเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด

(3) เพื่อให้ผู้เข้าอบรมได้ทราบเทคนิคการบริหารและจูงใจผู้ใต้บังคับบัญชา

(4) เพื่อเป็นไปตาม Training Road Map

3. ระยะเวลาในการฝึกอบรม : 6 ชั่วโมง

4. คุณสมบัติผู้เข้ารับการฝึกอบรม : พนักงานในระดับ Supervisor

5. หัวข้อและเนื้อหาวิชา :

หัวข้อที่ 1 เทคนิคการจูงใจเพื่อนำทีมงานอย่างได้ผล

ระยะเวลา 6 ชั่วโมง

- เนื้อหาวิชา
- ธรรมชาติของมนุษย์ตามแนวคิดของนักจิตวิทยา
 - ความแตกต่างของมนุษย์
 - ความหมายของแรงจูงใจ
 - แรงจูงใจต่อพฤติกรรมของบุคคลในแต่ละสถานการณ์
 - ลักษณะของแรงจูงใจ
 - ที่มาของแรงจูงใจ
 - เทคนิคในการบริหารและจูงใจผู้ใต้บังคับบัญชา
-

1. ชื่อหลักสูตร : การบริการด้วยใจ

2. วัตถุประสงค์ของหลักสูตร :

- (1) เพื่อให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมเห็นความสำคัญของงานบริการในธุรกิจต่างๆ
- (2) เพื่อสร้างแนวคิดและทัศนคติที่ดีในการบริการ
- (3) เพื่อสร้างลักษณะพฤติกรรมที่พึงประสงค์ในระดับมาตรฐานแก่พนักงานให้มีหัวใจในการบริการ
- (4) เพื่อให้ผู้เข้ารับการอบรมได้แลกเปลี่ยนความรู้ ความคิดเห็นและประสบการณ์ซึ่งกันและกัน

3. ระยะเวลาในการฝึกอบรม : 6 ชั่วโมง

4. คุณสมบัติผู้เข้ารับการฝึกอบรม : พนักงานตั้งแต่ระดับผู้จัดการแผนกลงไป

5. หัวข้อและเนื้อหาวิชา :

- | | | |
|-------------|---|--------------------|
| หัวข้อที่ 1 | ความสำคัญของงานบริการ | ระยะเวลา 2 ชั่วโมง |
| เนื้อหาวิชา | ความหมายของ “บริการ” รู้จัก “ลูกค้า” ธรรมชาติของลูกค้า สิ่งที่ทำให้ลูกค้าไม่พึงพอใจ กิจกรรมสงรัก-สงยิ้ม | |
| หัวข้อที่ 2 | ธุรกิจกับงานบริการ | ระยะเวลา 2 ชั่วโมง |
| เนื้อหาวิชา | หัวใจของการบริการ กิจกรรมรู้เขา รู้เรา การปรับให้เข้ากับพฤติกรรมของผู้รับบริการในปัจจุบัน | |
| หัวข้อที่ 3 | สูตรการให้บริการและมาตรฐานการให้บริการ | ระยะเวลา 2 ชั่วโมง |
| เนื้อหาวิชา | สูตรการให้บริการ 3 ขั้นตอน Superior Service มาตรฐานการให้บริการ การสร้างบุคลิกภาพ | |

1. ชื่อหลักสูตร : การบริการที่เป็นเลิศ
2. วัตถุประสงค์ของหลักสูตร :
 - (1) เรียนรู้และเข้าใจความสำคัญของการบริการ
 - (2) เรียนรู้วิธีการให้บริการที่สร้างความประทับใจให้กับลูกค้า
 - (3) สร้างมาตรฐานการบริการของหน่วยงาน
3. ระยะเวลาในการฝึกอบรม : 13 ชั่วโมง
4. คุณสมบัติผู้เข้ารับการฝึกอบรม : พนักงานสายงานจัดซื้อและธุรการ และเทคโนโลยีสารสนเทศ
5. หัวข้อและเนื้อหาวิชา :

| | | |
|-------------|--|--------------------|
| หัวข้อที่ 1 | หลักการและแนวคิดของงานด้านบริการ | ระยะเวลา 5 ชั่วโมง |
| เนื้อหาวิชา | ความคาดหวังของลูกค้าต่อการบริการ ความสำคัญของการบริการ ผู้ให้บริการ และผู้รับบริการคือใคร (วิเคราะห์ตนเองและวิเคราะห์ลูกค้า) | |
| หัวข้อที่ 2 | สุดยอดการบริการที่ประทับใจ | ระยะเวลา 4 ชั่วโมง |
| เนื้อหาวิชา | ขั้นตอนการต้อนรับและบริการที่ประทับใจ การจัดระดับและเป้าหมายของงานบริการ การหาตัวชี้วัดการบริการ | |
| หัวข้อที่ 3 | การสร้างภาพลักษณ์ที่ดีในการบริการ | ระยะเวลา 4 ชั่วโมง |
| เนื้อหาวิชา | การพัฒนาบุคลิกภาพผู้ให้บริการ การกำหนดมาตรฐานการต้อนรับและการบริการ | |

1. ชื่อหลักสูตร : การบริหารการตลาด
2. วัตถุประสงค์ของหลักสูตร :
 - (1) เพื่อพัฒนาความเป็นผู้จัดการบริหารการตลาด
 - (2) เพื่อให้เข้าใจการบริหารการตลาด นิยามของการตลาด ประเภทและคุณลักษณะที่ดีของตลาดเป้าหมาย
3. ระยะเวลาในการฝึกอบรม : 6 ชั่วโมง
4. คุณสมบัติผู้เข้ารับการฝึกอบรม : พนักงานฝ่ายการตลาด
5. หัวข้อและเนื้อหาวิชา :

| | | |
|-------------|---|--------------------|
| หัวข้อที่ 1 | กระบวนการวางแผนงาน | ระยะเวลา 3 ชั่วโมง |
| เนื้อหาวิชา | การประเมินสถานการณ์ การกำหนดเป้าหมาย การพัฒนาวิธีการ และการประเมินผล | |
| หัวข้อที่ 2 | การบริหารตลาด | ระยะเวลา 3 ชั่วโมง |
| เนื้อหาวิชา | วิธีการบริหารการตลาด นิยามของการตลาด ประเภทและคุณลักษณะที่ดีของตลาดเป้าหมาย | |

1. ชื่อหลักสูตร : การบริหารการเปลี่ยนแปลง (Change Management)

2. วัตถุประสงค์ของหลักสูตร :

- (1) เพื่อเตรียมความพร้อมของบุคลากรในการพัฒนาศักยภาพเพื่อเพิ่มผลิตภาพแรงงาน
- (2) เพื่อให้ผู้รับการฝึกมีความรู้ในการบริหารการเปลี่ยนแปลง
- (3) เพื่อให้ผู้รับการฝึกมีความรู้ในการทำงานเป็นทีม

3. ระยะเวลาในการฝึกอบรม : 6 ชั่วโมง

4. คุณสมบัติผู้เข้ารับการฝึกอบรม : พนักงาน

5. หัวข้อและเนื้อหาวิชา :

- | | | |
|-------------|--|-----------------------|
| หัวข้อที่ 1 | กรอบความคิดกับวิสัยทัศน์ “ทำไมจึงต้องเปลี่ยนแปลง” | ระยะเวลา 1.30 ชั่วโมง |
| เนื้อหาวิชา | กรอบความคิดกับวิสัยทัศน์ การเปลี่ยนแปลงความคิดตามสถานการณ์ปัจจุบัน การแสวงหาโอกาส การบริหารโอกาส นวัตกรรมความคิด การสร้างวินัย | |
| หัวข้อที่ 2 | กระบวนการทัศน์ “เปลี่ยนแปลงอะไร” | ระยะเวลา 1.30 ชั่วโมง |
| เนื้อหาวิชา | ศึกษาและปฏิบัติการวิเคราะห์การเปลี่ยนแปลงความต้องการที่ซับซ้อนของลูกค้า วิเคราะห์ผลกระทบจากผู้บริหารและคนรอบข้างต่อคนในองค์กร | |
| หัวข้อที่ 3 | เทคนิค “สร้างกระบวนการเปลี่ยนแปลงอย่างไร” | ระยะเวลา 1 ชั่วโมง |
| เนื้อหาวิชา | วิธีการเปลี่ยนแปลงความคิด (ชีวิตเปลี่ยนเมื่อคนเปลี่ยน) วิธีการปรับองค์กร วิธีการผลักดันยกระดับความคิดเพื่อทำให้องค์กรเปลี่ยนไปในทางที่ดีขึ้น | |
| หัวข้อที่ 4 | KPI “การประเมินผลการเปลี่ยนแปลง” | ระยะเวลา 30 นาที |
| เนื้อหาวิชา | วิธีการประเมินผลการเปลี่ยนแปลงในตัวเองและสภาพแวดล้อมที่มีผลต่ออนาคต ของบุคลากรและองค์กร | |
| หัวข้อที่ 5 | Workshop “ปฏิบัติการเพื่อการเปลี่ยนแปลง” | ระยะเวลา 1.30 ชั่วโมง |
| เนื้อหาวิชา | ฝึกปฏิบัติการประเมินผลการเปลี่ยนแปลง | |

1. ชื่อหลักสูตร : การบริหารทรัพยากรบุคคลเชิงกลยุทธ์ (HR for Non HR)
2. วัตถุประสงค์ของหลักสูตร :
 - (1) เพื่อให้ผู้เข้าอบรมเห็นความสำคัญของการพัฒนาตนเองด้านความเป็นผู้นำในการบริหารจัดการบุคลากร
 - (2) เพื่อให้ผู้เข้าอบรมมีความรู้ ความเข้าใจในแนวคิดการบริหารทรัพยากรบุคคลสมัยใหม่ ซึ่งมีจุดเน้นด้านกลยุทธ์ และการใช้เทคนิค เครื่องมือต่างๆในการบริหารทรัพยากรบุคคล
 - (3) เพื่อให้ผู้เข้าอบรมสามารถประยุกต์ใช้เครื่องมือ หรือเทคนิคต่างๆทางด้านการบริหารทรัพยากรบุคคลสมัยใหม่ได้
3. ระยะเวลาในการฝึกอบรม : 6 ชั่วโมง
4. คุณสมบัติผู้เข้ารับการฝึกอบรม : ผู้จัดการสาขา
5. หัวข้อและเนื้อหาวิชา :

| | | |
|-------------|---|--------------------|
| หัวข้อที่ 1 | การสื่อสารและการประสานงานที่เกิดประสิทธิผล | ระยะเวลา 3 ชั่วโมง |
| เนื้อหาวิชา | <ol style="list-style-type: none">1.ความสำคัญของการบริหารจัดการบุคลากรในหน่วยงาน เพื่อสร้างความสำเร็จในการบริหารองค์กร2.บทบาทในหน้าที่ของผู้บริหาร หัวหน้าหน่วยงานในการบริหารจัดการบุคลากร3.ภาวะผู้นำ (Leadership) กับการบริหารจัดการบุคลากรในหน่วยงาน และเทคนิคการสร้างแรงจูงใจ4.กระบวนการบริหารทรัพยากรบุคคล ได้แก่ การวางแผนกำลังคน การสรรหาและคัดเลือก การพัฒนาบุคลากร การบริหารค่าตอบแทนและสวัสดิการ การประเมินผลงาน และการแรงงานสัมพันธ์5.บทบาทของผู้บริหารและหัวหน้าหน่วยงานในด้านการบริหารทรัพยากรบุคคล6.กลยุทธ์และเครื่องมือต่างๆที่ผู้บริหารและหัวหน้าหน่วยงานจะต้องใช้/การพัฒนาทรัพยากรบุคคล การบริหารผลงาน การบริหารขีดสมรรถนะ การบริหารดาวเด่นในองค์กร การบริหารแรงงานสัมพันธ์7.กลยุทธ์ด้านการพัฒนาทรัพยากรบุคคล | |
| หัวข้อที่ 2 | กลยุทธ์ด้านการพัฒนาทรัพยากรบุคคล | ระยะเวลา 1 ชั่วโมง |
| เนื้อหาวิชา | <ol style="list-style-type: none">1.การพัฒนาทรัพยากรบุคคลเชิงกลยุทธ์คืออะไร2.การหาความจำเป็นในการพัฒนาทรัพยากรบุคคล3.การจัดทำเส้นทางการฝึกอบรม (Training Road Map)4.การจัดทำแผนพัฒนาทรัพยากรบุคคลรายบุคคล (Individual Development Plan) | |

| | | |
|-------------|--|------------------|
| | 5.เทคนิคการสอนงาน/แนะนำงาน (Coaching) การเป็นที่เลี้ยง (Mentoring) | |
| | 6.การพัฒนาสายอาชีพ (Career Development) | |
| | 7.การสืบทอดตำแหน่ง (Secession Planning) | |
| | 8.การจัดการความรู้เพื่อการพัฒนาบุคลากร (Knowledge Management) | |
| หัวข้อที่ 3 | กลยุทธ์การบริหารผลงาน | ระยะเวลา 30 นาที |
| เนื้อหาวิชา | 1.ความแตกต่างระหว่างการประเมินผลและการบริหารผลงาน 2.การกำหนดเป้าหมายผลงานและตัวชี้วัดผลงานตามแนวทาง Balance Scorecard 3.บทบาทของหัวหน้างานในการสร้างเป้าหมายและรับผิดชอบในการพัฒนาผลงานของลูกน้อง 4.การใช้ Constructive Feedback เพื่อปรับปรุงผลงาน | |
| หัวข้อที่ 4 | กลยุทธ์การบริหารขีดสมรรถนะ | ระยะเวลา 30 นาที |
| เนื้อหาวิชา | 1.ความหมายและความสำคัญ 2.สมรรถนะหลัก 3.สมรรถนะตำแหน่งงาน 4.การประเมินขีดสมรรถนะ 5.การพัฒนาบุคลากรให้ได้ตามสมรรถนะของตำแหน่ง | |
| หัวข้อที่ 5 | กลยุทธ์การบริหารดาวเด่นในองค์กร | ระยะเวลา 30 นาที |
| เนื้อหาวิชา | 1.ความหมายและความสำคัญ 2.การพัฒนาสู่ดาวเด่นในองค์กร | |
| หัวข้อที่ 6 | กลยุทธ์การบริหารแรงงานสัมพันธ์ | ระยะเวลา 30 นาที |
| เนื้อหาวิชา | 1.ความหมายและความสำคัญ 2.กระบวนการและเทคนิคการสร้างความสัมพันธ์และความสุขในการทำงาน 3.การดำเนินการทางวินัยอย่างสร้างสรรค์ | |

1. ชื่อหลักสูตร : เทคนิคการบริหารเวลาอย่างมีประสิทธิภาพ (Effective Time Management)

2. วัตถุประสงค์ของหลักสูตร :

- (1) เพื่อให้ผู้เข้าอบรมทราบหลักการ เทคนิคในการบริหารเวลา
- (2) เพื่อให้ผู้เข้าอบรมทราบทักษะ วิธีการ และกลยุทธ์ในการบริหารเวลาอย่างมีประสิทธิภาพ
- (3) เพื่อให้ผู้เข้าอบรมทราบแรงงาน ทุนต่างๆหน้าที่ที่จำเป็นของการบริหารเวลา
- (4) เพื่อให้ผู้เข้าอบรมสามารถวางแผนเวลาและการจัดการเวลาของชีวิต
- (5) เพื่อให้ผู้เข้าอบรมเข้าใจการมอบหมายงาน การจัดระเบียบสถานที่ทำงานและการทำงานให้สำเร็จ

ในแต่ละวัน

3. ระยะเวลาในการฝึกอบรม : 6 ชั่วโมง

4. คุณสมบัติผู้เข้ารับการฝึกอบรม : พนักงานระดับผู้จัดการ

5. หัวข้อและเนื้อหาวิชา :

| | | |
|-------------|--|--------------------|
| หัวข้อที่ 1 | ความหมาย ความสำคัญ และความจำเป็นของการบริหารเวลา | ระยะเวลา 30 นาที |
| เนื้อหาวิชา | 1.ความสำคัญของเวลา 2.ลักษณะสำคัญของเวลา | |
| หัวข้อที่ 2 | โมเดลที่สำคัญและปัญหาที่เกิดขึ้นในการบริหารเวลา | ระยะเวลา 1 ชั่วโมง |
| เนื้อหาวิชา | 1.การจัดสรรเวลา (Time Allocation) 2.ข้อคิดเห็นในการใช้เวลา 3.นิสัยการทำงานที่ควรปรับปรุง 4.สาเหตุของการเสียเวลาโดยเปล่าประโยชน์ 5.วิธีป้องกันการเสียเวลาโดยเปล่าประโยชน์ 6.ปรับเปลี่ยนความคิดและพฤติกรรม 7.ปัญหาในการใช้เวลาของแต่ละคน | |
| หัวข้อที่ 3 | การประยุกต์ใช้ “เรื่องรีบด่วน” กับ “เรื่องสำคัญ” ในการวางแผนเป้าหมายและความสำคัญ | ระยะเวลา 30 นาที |
| เนื้อหาวิชา | 1.การผัดวันประกันพรุ่ง และการแก้ไข 2.ความสำคัญและความเร่งด่วนของงาน 3.การจัดลำดับก่อน-หลังของการทำงาน 4.ปัจจัยสำคัญที่จะทำให้งานสัมฤทธิ์ผล | |
| หัวข้อที่ 4 | เครื่องมือและเทคนิคต่างๆที่ใช้ในการบริหารเวลา | ระยะเวลา 30 นาที |
| เนื้อหาวิชา | 1.จัดตารางเวลาการทำงานเป็นช่วง | |

| | | |
|----------------------------|--|--------------------|
| | 2.มอบหมายงาน | |
| | 3.ให้เวลาในการทำงานอย่างเหมาะสม | |
| | 4.การมีวินัยในตนเอง | |
| หัวข้อที่ 5 เนื้อหาวิชา | การจัดการกับ “จอมขโมยเวลา” อย่างได้ผล เวลาที่ไม่อาจควบคุมได้ | ระยะเวลา 30 นาที |
| หัวข้อที่ 6 เนื้อหาวิชา | ความสำคัญของการกำหนดเป้าหมายและการบริหารเรื่องสำคัญ 1.การกำหนดเป้าหมายและการวางแผน 2.เทคนิคในการวางแผนและการใช้ตารางการทำงาน 3.ชนิดของเป้าหมาย 4.ลักษณะของเป้าหมายที่ดี | ระยะเวลา 1 ชั่วโมง |
| หัวข้อที่ 7 เนื้อหาวิชา | เทคนิคการจัดระบบในการทำงาน 1.การจัดระบบเอกสาร 2.การจัดการกับอีเมล 3.การนำเครื่องมือในการบริหารเวลามาช่วยจัดระเบียบงาน | ระยะเวลา 30 นาที |
| หัวข้อที่ 8 เนื้อหาวิชา | ขั้นตอนที่สำคัญของการมอบหมายงาน และการทำ “Check Lists เพื่อตรวจสอบ” 1.หลักการมอบหมายงาน 2.ขั้นตอนการมอบหมายงาน 3.การติดตามและควบคุมงาน 4.การใช้สไตล์การสื่อสารให้เหมาะสมกับผู้เรียน | ระยะเวลา 30 นาที |
| หัวข้อที่ 9 เนื้อหาวิชา | Workshop การประยุกต์ใช้การบริหารเวลากับชีวิตการทำงาน 1.แบบวิเคราะห์อัตราการใช้เวลาในแต่ละวัน 2.แบบสำรวจการใช้เวลาในแต่ละวัน 3.แบบฟอร์มตารางปรับปรุงเปลี่ยนแปลงอุปนิสัยของคุณ | ระยะเวลา 1 ชั่วโมง |

1. ชื่อหลักสูตร : การบริหารเวลาอย่างมีประสิทธิภาพ
2. วัตถุประสงค์ของหลักสูตร :
 - (1) เพื่อเสริมสร้างการทำงานให้มีประสิทธิภาพให้เหมาะสมกับเวลา
 - (2) เพื่อเพิ่มทักษะในการปฏิบัติงาน
3. ระยะเวลาในการฝึกอบรม : 7.30 ชั่วโมง
4. คุณสมบัติผู้เข้ารับการฝึกอบรม : เจ้าหน้าที่ระดับหัวหน้างาน
5. หัวข้อและเนื้อหาวิชา :

| | | |
|-------------|--|-----------------------|
| หัวข้อที่ 1 | การบริหารเวลา/ความสำคัญในการวางแผนงาน | ระยะเวลา 3.30 ชั่วโมง |
| เนื้อหาวิชา | การบริหารเวลาในยุคที่เปลี่ยนแปลง ความสำคัญของการวางแผน การวางแผน การทำงานตลอดปี การวางแผนงานในแต่ละเดือนให้มีประสิทธิภาพ | |
| หัวข้อที่ 2 | การจัดระเบียบและบริหารเวลา/การบริหารชีวิตอย่างมีสมดุล | ระยะเวลา 4 ชั่วโมง |
| เนื้อหาวิชา | การกำหนดการทำงานในแต่ละวัน การจัดระเบียบงาน การกำหนดหลักการทำงาน การสร้างนิสัยในการทำงานอย่างเหมาะสม | |

1. ชื่อหลักสูตร : การประมาณราคา
2. วัตถุประสงค์ของหลักสูตร
 - (1) เพื่อให้ผู้รับการฝึกมีความรู้เกี่ยวกับการประมาณราคาชิ้นงานประเภทตู้กดน้ำ
3. ระยะเวลาในการฝึกอบรม : 6 ชั่วโมง
4. คุณสมบัติผู้เข้ารับการฝึกอบรม : พนักงานฝ่ายการตลาด

5. หัวข้อและเนื้อหาวิชา :

| | | |
|-------------|---|--------------------|
| หัวข้อที่ 1 | การประมาณราคา | ระยะเวลา 6 ชั่วโมง |
| เนื้อหาวิชา | วิธีการคิดราคาชิ้นงาน ดังนี้ <ol style="list-style-type: none">1.ราคาวัสดุอุปกรณ์2.ระยะเวลาในการผลิต3.แบบจำนวน 1 ชิ้น และแบบจำนวนมาก4.ค่าใช้จ่ายในการขนส่ง5.การคำนวณค่าแรงงาน6.การคำนวณต้นทุนและกำไร | |

1. ชื่อหลักสูตร : การพัฒนาผู้นำที่แท้จริงสู่การเป็นโค้ชที่ยอดเยี่ยมสำหรับผู้ช่วยหัวหน้าแผนก
2. วัตถุประสงค์ของหลักสูตร :
 - (1) เพื่อเป็นการพัฒนาพนักงานให้มีความเป็นเลิศอย่างจริงจังและต่อเนื่อง
 - (2) เพื่อเป็นการสร้างภาพลักษณ์ที่ดีในสายตาของลูกค้า หรือผู้รับบริการให้ประทับใจ
3. ระยะเวลาในการฝึกอบรม : 12 ชั่วโมง
4. คุณสมบัติผู้เข้ารับการฝึกอบรม : พนักงานระดับผู้ช่วยหัวหน้าแผนก
5. หัวข้อและเนื้อหาวิชา :

| | | |
|-------------|---|--------------------|
| หัวข้อที่ 1 | ความท้าทายทางธุรกิจของบริษัท คุณสมบัติและวิธีการเป็นผู้นำ | ระยะเวลา 6 ชั่วโมง |
| เนื้อหาวิชา | ความท้าทายและประเด็นทางธุรกิจที่บริษัทกำลังเผชิญ ผลกระทบของความท้าทายต่อหน่วยงาน คุณสมบัติและวิธีปฏิบัติการณ์เป็นผู้นำที่แท้จริงที่น่าไว้วางใจ เพื่อเป็นแม่แบบที่ดีแก่สมาชิกใน ทีมงาน | |
| หัวข้อที่ 2 | แนวคิดในการสอนงาน | ระยะเวลา 6 ชั่วโมง |
| เนื้อหาวิชา | แนวคิดในการสอนงานและวิธีการสอนงานเพื่อพัฒนาและสร้างทีมงานที่แข็งแกร่ง การให้ความคิดเห็นป้อนกลับอย่างสร้างสรรค์ การเพิ่มพูนความสามารถของลูกน้อง การชมเชยผู้อื่น | |

1. ชื่อหลักสูตร : การวางแผนงาน
 2. วัตถุประสงค์ของหลักสูตร :
 - (1) เพื่อพัฒนาความเป็นผู้จัดการการตลาด
 - (2) เพื่อให้เข้าใจการบริหารการตลาด นิยามของการตลาด ประเภทและคุณลักษณะที่ดีของตลาดเป้าหมาย
 3. ระยะเวลาในการฝึกอบรม : 6 ชั่วโมง
 4. คุณสมบัติผู้เข้ารับการฝึกอบรม : พนักงานฝ่ายการตลาด
 5. หัวข้อและเนื้อหาวิชา :

| | | |
|-------------|---|--------------------|
| หัวข้อที่ 1 | กระบวนการวางแผนงาน | ระยะเวลา 3 ชั่วโมง |
| เนื้อหาวิชา | การประเมินสถานการณ์ การกำหนดเป้าหมาย การพัฒนาวิธีการ และการประเมินผล | |
| หัวข้อที่ 2 | การบริหารตลาด | ระยะเวลา 3 ชั่วโมง |
| เนื้อหาวิชา | วิธีการบริหารการตลาด นิยามของการตลาด ประเภทและคุณลักษณะที่ดีของตลาดเป้าหมาย | |
-

1. ชื่อหลักสูตร : การสร้างการทำงานเป็นทีมอย่างมีประสิทธิภาพ
2. วัตถุประสงค์ของหลักสูตร :
 - (1) เพื่อสร้างทักษะความเป็นผู้นำและการทำงานเป็นทีม
 - (2) เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน
3. ระยะเวลาในการฝึกอบรม : 12 ชั่วโมง
4. คุณสมบัติผู้เข้ารับการฝึกอบรม : พนักงาน
5. หัวข้อและเนื้อหาวิชา :

| | | |
|-------------|--|--------------------|
| หัวข้อที่ 1 | ภาวะผู้นำและการสร้างทักษะการทำงานเป็นทีม | ระยะเวลา 6 ชั่วโมง |
| เนื้อหาวิชา | <ol style="list-style-type: none">1.ความหมายของภาวะผู้นำ2.ความหมายของทีม3.ลักษณะของภาวะผู้นำ4.ลักษณะของภาวะผู้นำ5.ลักษณะของการทำงานเป็นทีม6.ความสัมพันธ์ของผู้นำกับทีม7.Workshop | |
| หัวข้อที่ 2 | การวางแผนและการระดมความคิด | ระยะเวลา 6 ชั่วโมง |
| เนื้อหาวิชา | <ol style="list-style-type: none">1.ความหมายของการวางแผนและการระดมความคิด2.เทคนิคการวางแผน | |

1. ชื่อหลักสูตร : การสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพ

2. วัตถุประสงค์ของหลักสูตร :

- (1) เพื่อให้มีความเข้าใจในเรื่องการสื่อสารที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการทำงานทั้งส่วนบุคคลและทีม
- (2) เพื่อส่งเสริมสัมพันธภาพและบรรยากาศที่ดีในการทำงาน
- (3) ช่วยให้ผู้อบรมมีความเข้าใจปัจจัยที่มีผลกระทบต่อสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพ

3. ระยะเวลาในการฝึกอบรม : 6 ชั่วโมง

4. คุณสมบัติผู้เข้ารับการฝึกอบรม : พนักงาน

5. หัวข้อและเนื้อหาวิชา :

| | | |
|-------------|--|-----------------------|
| หัวข้อที่ 1 | หัวใจสำคัญของการสร้างปฏิสัมพันธ์ ทักษะการสื่อสารเชิงปฏิสัมพันธ์ | ระยะเวลา 1.30 ชั่วโมง |
| เนื้อหาวิชา | แบบประเมินตนเอง | |
| หัวข้อที่ 2 | การสื่อสารเชิงปฏิสัมพันธ์ | ระยะเวลา 1.30 ชั่วโมง |
| เนื้อหาวิชา | สรุปเนื้อหาและความคิดรวบยอด-กรณีศึกษา | |
| หัวข้อที่ 3 | เทคนิคในการสื่อสารเพื่อสร้างสัมพันธภาพ | ระยะเวลา 1.30 ชั่วโมง |
| เนื้อหาวิชา | กิจกรรมการเรียนรู้-สรุปเนื้อหาและความคิดรวบยอด | |
| หัวข้อที่ 4 | เทคนิคการสื่อสารเชิงปฏิสัมพันธ์เพื่อปรับพฤติกรรมการทำงาน | ระยะเวลา 1.30 ชั่วโมง |
| เนื้อหาวิชา | กรณีศึกษา-สรุปเนื้อหาและความคิดรวบยอด | |

1. ชื่อหลักสูตร : กิจกรรม 5ส

2. วัตถุประสงค์ของหลักสูตร :

- (1) สร้างความรู้ ความเข้าใจในแนวทางของการเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน
- (2) เพื่อให้เป็นแนวทางในการประยุกต์ใช้กิจกรรม 5ส กับการทำงานของทุกหน่วยงาน
- (3) เพื่อให้เป็นไปตาม Training Roadmap

3. ระยะเวลาในการฝึกอบรม : 6 ชั่วโมง

4. คุณสมบัติผู้เข้ารับการฝึกอบรม : พนักงานอาชีพในทุกระดับ

5. หัวข้อและเนื้อหาวิชา :

หัวข้อที่ 1 กิจกรรม 5ส (5S Campaign)

ระยะเวลา 6 ชั่วโมง

- เนื้อหาวิชา
- 1.แนวคิดและความสำคัญของกิจกรรม 5ส
 - 2.ความรู้เบื้องต้นและขั้นตอนการทำกิจกรรม 5ส
 - 3.การตรวจสอบและการประเมินผลการจัดกิจกรรม 5ส
 - 4.กรณีศึกษา
-

1. ชื่อหลักสูตร : คณะกรรมการความปลอดภัยอาชีวอนามัยและสภาพแวดล้อมในการทำงาน
2. วัตถุประสงค์ของหลักสูตร :
 - (1) เพื่อให้คณะกรรมการความปลอดภัยฯทราบถึงบทบาทหน้าที่
 - (2) เพื่อให้คณะกรรมการความปลอดภัยฯเข้าใจสาระสำคัญของกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับความปลอดภัย
 - (3) เพื่อเป็นการปฏิบัติให้สอดคล้องตามกฎหมาย
3. ระยะเวลาในการฝึกอบรม : 6 ชั่วโมง
4. คุณสมบัติผู้เข้ารับการฝึกอบรม : พนักงานทุกระดับ
5. หัวข้อและเนื้อหาวิชา

| | | |
|-------------|--|-----------------------|
| หัวข้อที่ 1 | การบริหารคณะกรรมการความปลอดภัยอย่างมีประสิทธิภาพ | ระยะเวลา 3 ชั่วโมง |
| เนื้อหาวิชา | แนวคิดระบบการจัดการความปลอดภัยในการทำงาน การพิจารณาแผนงานและโครงการความปลอดภัยในการทำงานและนอกงาน | |
| หัวข้อที่ 2 | กฎหมายความปลอดภัยในการทำงาน | ระยะเวลา 1.30 ชั่วโมง |
| เนื้อหาวิชา | กฎกระทรวงกำหนดมาตรฐานในการบริหารและจัดการด้านความปลอดภัยฯ พ.ศ. 2549 | |
| หัวข้อที่ 3 | บทบาทหน้าที่ของคณะกรรมการความปลอดภัยฯ | ระยะเวลา 1.30 ชั่วโมง |
| เนื้อหาวิชา | การควบคุมและป้องกันการประสบอันตรายจากการทำงาน การสำรวจความปลอดภัย การจัดการข้อบังคับ คู่มือและมาตรฐานด้านความปลอดภัยในการทำงาน การวางระบบการรายงานสภาพการทำงานที่ไม่ปลอดภัย การประเมินผลการดำเนินงานด้านความปลอดภัยในการทำงาน การประชุมและการติดตามงาน ทดสอบหลังการฝึกอบรม | |

1. ชื่อหลักสูตร : ความปลอดภัยในงานอุตสาหกรรม

2. วัตถุประสงค์ของหลักสูตร :

- (1) เพื่อให้มีความรู้ ความสามารถเกี่ยวกับการทำงานอุตสาหกรรมด้วยความปลอดภัย
- (2) เพื่อให้มีความรู้ ความสามารถในการรักษาความปลอดภัยและการป้องกันอุบัติเหตุ
- (3) เพื่อให้มีความรู้เกี่ยวกับความปลอดภัยในสถานที่ทำงาน

3. ระยะเวลาในการฝึกอบรม : 6 ชั่วโมง

4. คุณสมบัติผู้เข้ารับการฝึกอบรม : พนักงาน

5. หัวข้อและเนื้อหาวิชา :

| | | |
|-------------|--|--------------------|
| หัวข้อที่ 1 | การรักษาความปลอดภัยและการป้องกันอุบัติเหตุ | ระยะเวลา 2 ชั่วโมง |
| เนื้อหาวิชา | ความรู้เกี่ยวกับความสำคัญของปัญหา ความหมายและสาเหตุของการเกิดอุบัติเหตุ อุบัติเหตุกับการทำงาน การรักษาความปลอดภัยและการป้องกันอุบัติเหตุ จิตวิทยาและการจูงใจเพื่อความปลอดภัย การสร้างจิตสำนึกเพื่อความปลอดภัย การกำหนดวิธีการปฏิบัติเพื่อความปลอดภัย การป้องกันโดยการวิเคราะห์งานเพื่อความปลอดภัย และทัศนคติของพนักงานต่อความปลอดภัย | |
| หัวข้อที่ 2 | บทบาทและหน้าที่ของผู้ปฏิบัติงานในอุตสาหกรรม | ระยะเวลา 2 ชั่วโมง |
| เนื้อหาวิชา | บทบาทและหน้าที่ของผู้ปฏิบัติงานในงานอุตสาหกรรม ด้านการปฏิบัติงาน และสิ่งแวดล้อมในการทำงาน เช่น สิ่งแวดล้อมทางเคมี สิ่งแวดล้อมทางชีวภาพ และสิ่งแวดล้อมทางจิตวิทยาสังคม | |
| หัวข้อที่ 3 | ความปลอดภัยเกี่ยวกับสถานที่ทำงาน | ระยะเวลา 2 ชั่วโมง |
| เนื้อหาวิชา | ข้อควรระวังและข้อควรระวังในสถานที่ทำงาน ความปลอดภัยเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของบุคคล อุปกรณ์คุ้มครองความปลอดภัยส่วนบุคคล | |

1. ชื่อหลักสูตร : จรรยาบรรณ และจริยธรรมธุรกิจ
 2. วัตถุประสงค์ของหลักสูตร :
เพื่อกระตุ้นให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมได้ตระหนักถึง จรรยาบรรณในการประกอบธุรกิจ เพื่อใช้เป็นแนวทางในการทำงาน เพื่อความถูกต้องและเป็นประโยชน์ในการดำเนินงานต่อไป
 3. ระยะเวลาในการฝึกอบรม : 6 ชั่วโมง
 4. คุณสมบัติผู้เข้ารับการฝึกอบรม : เจ้าหน้าที่/ผู้ชำนาญการ/หัวหน้าส่วน
 5. หัวข้อและเนื้อหาวิชา :

| | | |
|-------------|--|--------------------|
| หัวข้อที่ 1 | จรรยาบรรณนักประกันภัย | ระยะเวลา 3 ชั่วโมง |
| เนื้อหาวิชา | ความรู้ที่ถูกต้องของหลักจรรยาบรรณที่นักประกันภัยควรตระหนัก | |
| หัวข้อที่ 2 | จรรยาบรรณ(ต่อ) และจริยธรรมธุรกิจ | ระยะเวลา 3 ชั่วโมง |
| เนื้อหาวิชา | จรรยาบรรณที่ดีและถูกต้องเพื่อเป็นหลักในการพัฒนาธุรกิจ | |
-

1. ชื่อหลักสูตร : จริยธรรมและจรรยาบรรณ (Code of Conduct)

2. วัตถุประสงค์ของหลักสูตร :

- (1) เพื่อให้ผู้เข้าอบรมมีความเข้าใจในเรื่องจริยธรรมจรรยาบรรณและหลักธรรมาภิบาล
- (2) เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานอย่างมีจรรยาบรรณ
- (3) ลดความเสี่ยงที่บุคลากรในองค์กรจะกระทำการใดๆ ที่ผิดจริยธรรม
- (4) ส่งเสริมให้องค์กรเป็นองค์กรที่บริหารงานตามหลักธรรมาภิบาล

3. ระยะเวลาในการฝึกอบรม : 6 ชั่วโมง

4. คุณสมบัติผู้เข้ารับการฝึกอบรม : พนักงานทุกระดับ

5. หัวข้อและเนื้อหาวิชา :

| | | |
|-------------|--|--------------------|
| หัวข้อที่ 1 | จริยธรรมและจรรยาบรรณ (Code of Conduct) | ระยะเวลา 6 ชั่วโมง |
| เนื้อหาวิชา | <ol style="list-style-type: none">1. นิยามของจริยธรรมและจรรยาบรรณ2. ความแตกต่างของจริยธรรมและกฎหมาย3. คุณธรรมและจริยธรรมทางธุรกิจ4. หลักบรรษัทภิบาล5. จรรยาบรรณของพนักงาน6. ปัจจัยแห่งความสำเร็จของจรรยาบรรณทางธุรกิจ7. สมดุลชีวิต | |

1. ชื่อหลักสูตร : ทักษะการบริการจัดการ – LIMRA : Management Skill Seminar

2. วัตถุประสงค์ของหลักสูตร :

- (1) พัฒนาความเป็นผู้จัดการมืออาชีพ ในทักษะด้านการบริหารจัดการ กระบวนการวางแผนงาน
- (2) เข้าใจการบริหารการตลาด นิยามของการตลาด ประเภทและคุณลักษณะที่ดีของตลาดเป้าหมาย
- (3) การวางแผนกำลังคนและการผลิตผลงานให้ได้ความต้องการหรือเป้าหมายของธุรกิจ
- (4) แนวคิดเรื่องการสรรหาบุคลากร ผู้ป้อนงานที่มีประสิทธิภาพ

3. ระยะเวลาในการฝึกอบรม : 24 ชั่วโมง

4. คุณสมบัติผู้เข้ารับการฝึกอบรม : ผู้จัดการสาขาและเจ้าหน้าที่สินไหมทดแทน

5. หัวข้อและเนื้อหาวิชา :

| | | |
|-------------|--|---------------------|
| หัวข้อที่ 1 | กระบวนการวางแผนงานและการบริหารการตลาด | ระยะเวลา 10 ชั่วโมง |
| เนื้อหาวิชา | การประเมินสถานการณ์ การกำหนดเป้าหมาย การพัฒนาวิธีการ และการประเมินผลวิธีการบริหารการตลาด นิยามของการตลาด ประเภทของคุณลักษณะที่ดีของตลาดเป้าหมาย | |
| หัวข้อที่ 2 | วางแผนกำลังคน และแนวคิดเรื่องการสรรหาบุคลากร | ระยะเวลา 10 ชั่วโมง |
| เนื้อหาวิชา | การสร้างคำบรรยายลักษณะงาน (Job Description) เพื่อวางมาตรฐานหรือกรอบในการทำงาน รวมถึงการชี้วัดผลสำเร็จ การวางแผนกำลังคนและการผลิตผลงานให้ได้ตามความต้องการ หรือเป้าหมายของธุรกิจ แนวคิดเรื่องการสรรหาบุคลากร ผู้ป้อนงานที่มีประสิทธิภาพ เครื่องมือการคัดเลือกผู้สมัคร และกระบวนการคัดเลือก การพัฒนาคุณภาพการให้บริการ | |
| หัวข้อที่ 3 | สิ่งแวดล้อมกับงานท่าความสะอาด | ระยะเวลา 2 ชั่วโมง |
| เนื้อหาวิชา | นโยบายสิ่งแวดล้อมของบริษัทฯและหน้าที่ของพนักงาน การจัดการขยะ การจัดการน้ำเสีย โครงการรีไซเคิล | |
| หัวข้อที่ 4 | การปฏิบัติตัวเมื่อเกิดเหตุฉุกเฉิน | ระยะเวลา 2 ชั่วโมง |
| เนื้อหาวิชา | การปฏิบัติตัวเมื่อเกิดเหตุเพลิงไหม้ การปฏิบัติตัวเมื่อเกิดเหตุสารเคมีหกรั่วไหล | |

1. ชื่อหลักสูตร : ทักษะในการนำเสนอผลงาน

2. วัตถุประสงค์ของหลักสูตร :

(1) เพื่อให้บุคลากรมีความรู้ ความเข้าใจถึงประเภทของการนำเสนอผลงานและเลือกใช้ได้อย่างเหมาะสม

(2) เพื่อให้บุคลากรได้เรียนรู้ถึงเทคนิคในการนำเสนอผลงานอย่างมืออาชีพ

(3) เพื่อให้บุคลากรได้ฝึกฝนปฏิบัติการนำเสนอผลงาน

3. ระยะเวลาในการฝึกอบรม : 10 ชั่วโมง

4. คุณสมบัติผู้เข้ารับการฝึกอบรม : พนักงานทั่วไป

5. หัวข้อและเนื้อหาวิชา :

| | | |
|-------------|---|--------------------|
| หัวข้อที่ 1 | ประเภทของการนำเสนอ | ระยะเวลา 2 ชั่วโมง |
| เนื้อหาวิชา | ความรู้เรื่องการนำเสนอประเภทต่างๆเพื่อการเลือกใช้ที่เหมาะสม | |
| หัวข้อที่ 2 | เทคนิคในการนำเสนอผลงาน | ระยะเวลา 2 ชั่วโมง |
| เนื้อหาวิชา | ความรู้เกี่ยวกับเทคนิคต่างๆในการนำเสนอผลงานอย่างมืออาชีพ | |
| หัวข้อที่ 3 | ฝึกปฏิบัติการนำเสนอผลงาน | ระยะเวลา 6 ชั่วโมง |
| เนื้อหาวิชา | ฝึกปฏิบัติการนำเสนอ | |

1. ชื่อหลักสูตร : ทักษะในการนำเสนอผลงานสำหรับพนักงานระดับผู้จัดการ

2. วัตถุประสงค์ของหลักสูตร :

(1) เพื่อให้บุคลากรระดับผู้จัดการมีความรู้ ความเข้าใจถึงประเภทของการนำเสนอผลงานและเลือกใช้ได้อย่างเหมาะสม

(2) เพื่อให้บุคลากรระดับผู้จัดการได้เรียนรู้ถึงเทคนิคในการนำเสนอผลงานอย่างมืออาชีพ

(3) เพื่อให้บุคลากรระดับผู้จัดการได้เรียนรู้ถึงการเตรียมตัวก่อนการนำเสนอผลงาน

(4) เพื่อให้บุคลากรระดับผู้จัดการได้ฝึกฝนปฏิบัติการนำเสนอผลงานและนำมาวิเคราะห์เพื่อการปรับปรุง

3. ระยะเวลาในการฝึกอบรม : 16 ชั่วโมง

4. คุณสมบัติผู้เข้ารับการฝึกอบรม : พนักงานระดับผู้จัดการ

5. หัวข้อและเนื้อหาวิชา :

| | | |
|-------------|---|--------------------|
| หัวข้อที่ 1 | ประเภทของการนำเสนอ | ระยะเวลา 4 ชั่วโมง |
| เนื้อหาวิชา | ความรู้เรื่องการนำเสนอประเภทต่างๆเพื่อการเลือกใช้ที่เหมาะสม | |
| หัวข้อที่ 2 | เทคนิคในการนำเสนอผลงานอย่างมืออาชีพ | ระยะเวลา 4 ชั่วโมง |
| เนื้อหาวิชา | ความรู้เกี่ยวกับเทคนิคต่างๆในการนำเสนอผลงานอย่างมืออาชีพ | |
| หัวข้อที่ 3 | การเตรียมตัวก่อนนำเสนอผลงาน | ระยะเวลา 2 ชั่วโมง |
| เนื้อหาวิชา | รายละเอียดต่างๆก่อนการเตรียมตัวก่อนนำเสนอผลงาน | |
| หัวข้อที่ 4 | ฝึกปฏิบัติการนำเสนอผลงาน | ระยะเวลา 6 ชั่วโมง |
| เนื้อหาวิชา | ฝึกปฏิบัติการนำเสนอผลงาน โดยการถ่ายวิดีโอ แล้วยนำมาวิเคราะห์เพื่อปรับปรุงให้มีประสิทธิภาพสูงสุด | |

1. ชื่อหลักสูตร : ทักษะเชิงบวกในงานบริการ (Attitude & Spirit of Services)
2. วัตถุประสงค์ของหลักสูตร :
 - (1) เพื่ออบรมให้พนักงานตระหนักถึงทัศนคติเชิงบวกในงานบริการ
 - (2) เพื่ออบรมให้ผู้ให้บริการเข้าใจคำว่าบริการคืออะไร อย่างไรจึงจะเรียกว่าให้บริการ
 - (3) เพื่ออบรมให้ผู้ให้บริการใช้คำพูดที่แสดงออกถึงความกระตือรือร้นในการให้บริการ โดยการเสนอการบริการ การขอบคุณแขก การให้ข้อมูลของโรงแรมแก่แขก
3. ระยะเวลาในการฝึกอบรม : 6 ชั่วโมง
4. คุณสมบัติผู้เข้ารับการฝึกอบรม : พนักงานที่ต้องปฏิสัมพันธ์กับแขก
5. หัวข้อและเนื้อหาวิชา :

| | | |
|-------------|---|--------------------|
| หัวข้อที่ 1 | ความหมายและความสำคัญของการมีทัศนคติเชิงบวก | ระยะเวลา 1 ชั่วโมง |
| เนื้อหาวิชา | ทัศนคติของแต่ละคนนั้น มักมีการแสดงออกหรือมีความคิดต่อเหตุการณ์ต่างๆแตกต่างกันไป โดยการแสดงออกมานั้นมักสะท้อนจากความคิดหรือความรู้สึกที่แตกต่างกันออกไป โดยมักมาจากภายในและเหตุปัจจัยที่มีส่วนในการแสดงออกทางความคิด เหตุปัจจัยที่มีผลต่อทัศนคติคือ การศึกษา ครอบครัว สภาพแวดล้อม ศาสนา ลัทธิ และความเชื่อ หรือประสบการณ์ทางอาชีพ ทัศนคติของพนักงานผู้ให้บริการนั้นมีผลในการปฏิบัติงานและผู้ได้รับการบริการเป็นอย่างมาก เนื่องจากพนักงานเป็นผู้ให้บริการแขกหรือเป็นผู้ที่ติดต่อกับแขกโดยตรง ดังนั้นการแสดงออกของพนักงานเป็นการสะท้อนทัศนคติของผู้ให้บริการและภาพลักษณ์ขององค์กร ทัศนคติเชิงบวกจึงมีความสำคัญสำหรับผู้ให้บริการอย่างมาก | |
| | ประโยชน์ของการเป็นผู้มีทัศนคติเชิงบวก คือ | |
| | <ol style="list-style-type: none">1. ทำให้เป็นผู้มีทักษะในการแก้ปัญหาเฉพาะหน้าได้ดี2. ทำให้เป็นผู้ที่สามารถเห็นโอกาส3. การเป็นผู้มีทัศนคติเชิงบวกมักมีแรงบันดาลใจในการสร้างสรรค์กับตนเองและกับผู้อื่น4. ผู้มีทัศนคติเชิงบวกมักเป็นผู้ที่ได้รับการยกย่องจากผู้อื่น | |
| หัวข้อที่ 2 | ความหมายของคำว่าบริการ | ระยะเวลา 1 ชั่วโมง |
| เนื้อหาวิชา | การบริการต้องมียุติประสงค์ประกอบต่อไปนี้จะเรียกว่าการให้บริการ คือ การกระทำใดๆเพื่อเป็นการช่วยเหลือ การให้ความสะดวกสบายแก่ผู้อื่น โดยการปฏิบัตินั้นๆจะต้องทำด้วยความใส่ใจ เต็มใจ และมีเมตตาจิต พนักงานผู้ให้บริการจึงเป็นผู้ที่สร้างความประทับใจแก่แขก และแขกมีความสำคัญทำให้ชื่อเสียงของโรงแรมเป็นที่รู้จักอย่างรวดเร็วทั้งในทางดีและทางเสื่อมเสีย เพราะการบอกต่อแขกที่ได้รับการบริการจากพนักงานผู้ให้บริการ และในปัจจุบันมีการแข่งขันของโรงแรมทั้งการก่อสร้าง และการบริการกันอย่างมาก ทำให้ | |

แลกเปลี่ยนเปรียบเทียบกับคู่แข่งทั้งด้านราคา และการบริการเป็นสำคัญในการที่แขกจะ
กลับมาใช้บริการ

- หัวข้อที่ 3 คำพูดสำคัญที่แสดงถึงควมมีทัศนคติที่ดีของผู้ให้บริการ ระยะเวลา 3 ชั่วโมง
เนื้อหาวิชา คำพูดที่เรียกว่า “Five Magic Word” ที่ผู้ให้บริการควรพูดกับแขกอย่างน้อย 1-2 ครั้ง
คือ “May I help you, sir/madam ?” เพื่อเป็นการแสดงออกถึงความกระตือรือร้นใน
การให้บริการก่อนที่แขกจะร้องขอ โดยการให้ความช่วยเหลือถือสัมภาระ หรือให้ข้อมูล
เมื่อสังเกตจากท่าทางของแขก “Certainly Sir/ madam” การกล่าวคำที่แสดงความ
เต็มใจในการให้บริการด้วยความรวดเร็วและกระตือรือร้นที่จะให้บริการแก่แขก ท่าทางที่
สุภาพและเหมาะสม “Excuse Me” เป็นการแสดงหรือพูดเพื่อกล่าวขออนุญาตเพื่อที่จะ
ให้บริการเป็นมรรยาทในการแสดงออกเพื่อทำให้แขกได้รับทราบว่าเราจะให้บริการแก่
แขก เช่น ก่อนที่จะนำกาแฟที่แขกสั่งไปเสิร์ฟให้แขก หรือกรณีที่ต้องเข้าไปเคลียจานที่
แขกรับประทานเสร็จแล้ว หรือก่อนที่จะทำอะไร “ Thank you ” and “ You’re
welcome” เมื่อแขกมีการพูดขอบคุณที่เราให้บริการ คำพูดที่เหมาะสมและแสดงถึง
ความเต็มใจที่เราให้บริการ การ Farewell แขกเมื่อแขกเช็คเอาท์ หรือเมื่อเจอแขกควรมี
การทักทายหรือการอวยพรแขกให้แขกรู้สึกดีและอบอุ่น เช่น การแสดงออกถึงความ
ห่วงใยหรือการอวยพรให้แขกพักผ่อนอย่างสบาย หรือหลับสบาย หรือการเดินทางกลับ
อย่างปลอดภัย ฝึกปฏิบัติ โดยการแบ่งเป็นคู่และแสดงละคร สนทนากันโดยใช้คำทั้ง 5
คำในการสนทนา และให้มีการประเมินและแสดงความคิดเห็นกับสถานการณ์ต่างๆ
- หัวข้อที่ 4 กฎทองของงานบริการ ระยะเวลา 1 ชั่วโมง
เนื้อหาวิชา กฎทองของงานบริการ โดยเฉพาะอุตสาหกรรมบริการและการโรงแรมคือ
1.แขกคือบุคคลที่ต้องระลึกถึงก่อนเสมอ
2.ห้ามหยาบคายต่อแขกเด็ดขาด ไม่ว่าแขกจะต่อว่าด้วยคำหยาบเพียงใด ผู้ให้บริการไม่
มีสิทธิตอบโต้ใดๆ เพราะให้คิดเสมอว่าแขกคือผู้ที่ทำให้เรามีงานทำ การแสดงออกว่าเรา
เป็นผู้มีทัศนคติที่ดี คือการยิ้ม และการรักงานที่ทำ ภูมิใจในองค์กรและผู้ร่วมงาน ให้
เกียรติแขกเสมอ

1. ชื่อหลักสูตร : เทคนิคการจูงใจเพื่อนำทีมงานอย่างได้ผล
2. วัตถุประสงค์ของหลักสูตร :
 - (1) เพื่อให้ผู้อบรมรู้จักและเข้าใจธรรมชาติของมนุษย์
 - (2) เพื่อให้ผู้อบรมได้ทราบแนวคิดทฤษฎีแรงจูงใจเพื่อนำไปประยุกต์ใช้ในการนำทีมงานเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด
 - (3) เพื่อให้ผู้อบรมได้ทราบเทคนิคการบริหารและจูงใจผู้ใต้บังคับบัญชา
 - (4) เพื่อเป็นไปตาม Training Road Map
3. ระยะเวลาในการฝึกอบรม : 6 ชั่วโมง
4. คุณสมบัติผู้เข้ารับการฝึกอบรม : พนักงานระดับ Supervisor
5. หัวข้อและเนื้อหาวิชา :

| | | |
|-------------|---|--------------------|
| หัวข้อที่ 1 | เทคนิคการจูงใจเพื่อนำทีมงานอย่างได้ผล | ระยะเวลา 6 ชั่วโมง |
| เนื้อหาวิชา | <ol style="list-style-type: none">1.ธรรมชาติของมนุษย์ตามแนวความคิดของนักจิตวิทยา2.ความแตกต่างของมนุษย์3.ความหมายของแรงจูงใจ4.แรงจูงใจต่อพฤติกรรมของบุคคลในแต่ละสถานการณ์5.ลักษณะของแรงจูงใจ6.ที่มาของแรงจูงใจ7.เทคนิคในการบริหารและจูงใจผู้ใต้บังคับบัญชา | |

1. ชื่อหลักสูตร : เทคนิคการทำ QCC เพื่อเพิ่มผลผลิตแบบยั่งยืน
 2. วัตถุประสงค์ของหลักสูตร :
 - (1) เพื่อให้ผู้เข้าอบรมมีความรู้ในการนำเทคนิค QCC มาใช้เพื่อเพิ่มผลผลิตในองค์กร
 - (2) เพื่อให้องค์กรมีความเข้าใจในการควบคุมผลิตภัณฑ์ที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนด
 - (3) เพื่อให้องค์กรสามารถทราบแนวทางในการนำกิจกรรม QCC มาประยุกต์ใช้ในองค์กรอย่างถูกต้องและเหมาะสม
 3. ระยะเวลาในการฝึกอบรม : 6.30 ชั่วโมง
 4. คุณสมบัติผู้เข้ารับการฝึกอบรม : พนักงานบริษัท
 5. หัวข้อและเนื้อหาวิชา :

| | |
|-------------|--|
| หัวข้อที่ 1 | ความสำคัญและหลักการดำเนินกิจกรรม เทคนิคการทำ QCC ระยะเวลา 6.30 ชั่วโมง |
| เนื้อหาวิชา | ขั้นตอนการทำกิจกรรม QCC (การค้นหาปัญหา การกำหนดหัวเรื่อง การกำหนดเป้าหมาย การกำหนดแผน การแก้ไขและการปฏิบัติ การตรวจสอบ การสรุปผลกิจกรรม) แนวคิดและหลักการของการใช้ข้อเท็จจริงในกิจกรรมการปรับปรุงคุณภาพ เทคนิคการดำเนินกิจกรรม QCC |
-

1. ชื่อหลักสูตร : เทคนิคการบริการด้วยใจ

2. วัตถุประสงค์ของหลักสูตร :

(1) เพื่อให้พนักงานได้เรียนรู้จุดอ่อน จุดแข็งในการบริการ สามารถพัฒนาทักษะในการบริหารที่มีประสิทธิภาพ

(2) เพื่อให้พนักงานเข้าใจความสำคัญการให้บริการ มีจิตสำนึกในการให้บริการ ที่มีต่อลูกค้า

(3) เพื่อให้พนักงานทราบวิธีกำหนดกรอบความคิดกับงานบริการ และสร้างทัศนคติที่เป็นบวกในงานบริการ

(4) เพื่อให้พนักงานรู้วิธีในการสื่อสารกับลูกค้าอย่างมีประสิทธิภาพ

3. ระยะเวลาในการฝึกอบรม : 8 ชั่วโมง

4. คุณสมบัติผู้เข้ารับการฝึกอบรม : พนักงาน

5. หัวข้อและเนื้อหาวิชา :

หัวข้อที่ 1 หลักการบริการสู่ความสำเร็จ/ความต้องการของลูกค้าคืออะไร ระยะเวลา 4 ชั่วโมง

- เนื้อหาวิชา
- 1.เกี่ยวกับปรัชญาการบริหาร
 - 2.อธิบายถึงหลักการ Five Senses เพื่องานบริการ
 - 3.ความต้องการของลูกค้าคืออะไร
 - 4.ทำอย่างไรให้ลูกค้าพึงพอใจมากที่สุด

หัวข้อที่ 2 บุคลิกสู่ความสำเร็จการบริการ ระยะเวลา 4 ชั่วโมง

- เนื้อหาวิชา
- 1.อธิบายถึงภาษาบริการ
 - 2.อธิบายถึงบทบาทหน้าที่ของตนเองที่ต้องบริการให้ลูกค้า
 - 3.เทคนิคยอดนักบริการ
 - 4.การควบคุมอารมณ์การบริการ
 - 5.การครอบครองปัญหา
 - 6.การปฏิเสธเชิงบวกและสูตรลับขั้นที่ 2

1. ชื่อหลักสูตร : เทคนิคการเป็นหัวหน้างานอย่างมีประสิทธิภาพ
2. วัตถุประสงค์ของหลักสูตร :
 - (1) เพื่อสร้างความเข้าใจในบทบาทการเป็นหัวหน้าทีม และพัฒนาตนเองที่จำเป็นสำหรับการเป็นหัวหน้างาน
 - (2) เพื่อตอบสนองนโยบายของธนาคารได้อย่างมีประสิทธิภาพสูงสุด
3. ระยะเวลาในการฝึกอบรม : 14 ชั่วโมง
4. คุณสมบัติผู้เข้ารับการฝึกอบรม : เจ้าหน้าที่ระดับหัวหน้างาน
5. หัวข้อและเนื้อหาวิชา :

| | | |
|-------------|--|--------------------|
| หัวข้อที่ 1 | ความสำคัญของการเปลี่ยนแปลงกรอบความคิด บทบาทหน้าที่สำคัญของการเป็นหัวหน้า | ระยะเวลา 7 ชั่วโมง |
| เนื้อหาวิชา | เคล็ดลับ 3 อย่างสู่การเป็นหัวหน้าอย่างมีประสิทธิภาพ กิจกรรมการตั้งเป้าหมายและการควบคุม การติดตามผลด้วยการยกย่องชมเชย และด้วยการตำหนิ | |
| หัวข้อที่ 2 | ฝึกปฏิบัติการให้คำแนะนำเพื่อการปรับปรุงแก้ไข | ระยะเวลา 7 ชั่วโมง |
| เนื้อหาวิชา | การสร้างแรงบันดาลใจให้ทีมงานด้วยระบบ PRICE วิเคราะห์สไตล์การเป็น หัวหน้างานของตนเอง การประยุกต์ใช้สไตล์การนำไปใช้งานจริง / Post-Test | |

1. ชื่อหลักสูตร : การตรวจติดตามและการประเมินผล 5ส.
2. วัตถุประสงค์ของหลักสูตร :
 - (1) เพื่อให้ผู้ประกอบการมีความรู้ ความเข้าใจในการตรวจติดตามและประเมินผลมากยิ่งขึ้น
 - (2) เพื่อให้ผู้ประกอบการนำความรู้ที่ได้รับไปถ่ายทอดให้กับตัวแทนของหน่วยงานให้มีความเชี่ยวชาญในการตรวจพื้นที่
3. ระยะเวลาในการฝึกอบรม : 6.30 ชั่วโมง
4. คุณสมบัติผู้เข้ารับการฝึกอบรม : -
5. หัวข้อและเนื้อหาวิชา :

| | | |
|-------------|---|-----------------------|
| หัวข้อที่ 1 | บทบาทหน้าที่ของผู้บริหาร ผู้จัดการ หัวหน้างานและอนุกรรมการ | ระยะเวลา 1 ชั่วโมง |
| เนื้อหาวิชา | คุณสมบัติของผู้ตรวจสอบและประเมินผล 5ส. | |
| หัวข้อที่ 2 | เทคนิคการตรวจสอบและประเมินผล 5ส. | ระยะเวลา 2 ชั่วโมง |
| เนื้อหาวิชา | เทคนิคการตรวจประเมินโดยใช้ VFP (Visual Feedback Photography) | |
| หัวข้อที่ 3 | การออกแบบและจัดทำแบบฟอร์มการตรวจสอบ 5ส. | ระยะเวลา 3.30 ชั่วโมง |
| เนื้อหาวิชา | วิธีการและรูปแบบในการให้ข้อเสนอแนะ และคำแนะนำเพื่อการปรับปรุงพื้นที่ 5ส. การลงตรวจพื้นที่และติดตามกิจกรรม 5ส. | |

1. ชื่อหลักสูตร : Train the Trainer (ฝึกการเป็นวิทยากร)
 2. วัตถุประสงค์ของหลักสูตร :
 - (1) เพื่อสร้างความเข้าใจและเตรียมพร้อมกับการเป็นวิทยากร
 - (2) เพื่อให้ผู้เข้ารับการฝึกปฏิบัติการเป็นวิทยากร
 3. ระยะเวลาในการฝึกอบรม : 6 ชั่วโมง
 4. คุณสมบัติผู้เข้ารับการฝึกอบรม : พนักงานที่ต้องทำหน้าที่สอนงานพนักงานในองค์กร
 5. หัวข้อและเนื้อหาวิชา :

| | | |
|-------------|---|--------------------|
| หัวข้อที่ 1 | ทักษะในการนำเสนอ การสื่อสารโดยไม่ได้เตรียมตัว | ระยะเวลา 1 ชั่วโมง |
| เนื้อหาวิชา | การเตรียมเอกสาร การอธิบายและยกตัวอย่าง การตอบข้อซักถามผู้เข้าอบรม การตั้งคำถามและการกระตุ้นให้ผู้เข้ารับการอบรม | |
| หัวข้อที่ 2 | ความเป็นมิตร การเตรียมตัวของวิทยากร | ระยะเวลา 1 ชั่วโมง |
| เนื้อหาวิชา | การเคารพและทักทาย ไม่แสดงอารมณ์ยินดีและตั้งใจสอน ไม่ถือตัวหรือวางตัว | |
| หัวข้อที่ 3 | เทคนิคการตั้งคำถาม บุคลิกภาพและการฝึกปฏิบัติ | ระยะเวลา 4 ชั่วโมง |
| เนื้อหาวิชา | ฝึกปฏิบัติ | |
-

1. ชื่อหลักสูตร : พิชิตใจตามสไตล์ลูกค้ำ

2. วัตถุประสงค์ของหลักสูตร :

- (1) เพื่อให้ผู้เข้ารับการอบรมมีทักษะทางด้านการบริการมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น
- (2) เพื่อให้ผู้เข้ารับการอบรมที่เกี่ยวข้องกับการบริการลูกค้าสามารถปรับรูปแบบการบริการให้เข้ากับลักษณะนิสัยของลูกค้าแต่ละแบบได้
- (3) เพื่อเพิ่มเทคนิคทางด้านการบริการรวมถึงสามารถนำไปประยุกต์เข้ากับการทำงานที่เกี่ยวข้องในด้านการบริการได้
- (4) เพื่อให้ผู้เข้ารับการอบรมมีทักษะในการสังเกตและระงับอารมณ์ลูกค้าได้อย่างมืออาชีพ
- (5) เพื่อพัฒนาบุคลิกภาพในการบริการและการสื่อสารได้อย่างมีประสิทธิภาพ

3. ระยะเวลาในการฝึกอบรม : 6 ชั่วโมง

4. คุณสมบัติผู้เข้ารับการฝึกอบรม : พนักงานระดับหัวหน้างาน

5. หัวข้อและเนื้อหาวิชา :

- | | | |
|-------------|---|--------------------|
| หัวข้อที่ 1 | ความหมาย ความสำคัญ และพฤติกรรมที่ควรระวังในการเป็นหัวหน้างาน | ระยะเวลา 2 ชั่วโมง |
| เนื้อหาวิชา | อธิบายถึงความหมาย คุณลักษณะ และพฤติกรรมที่เหมาะสมสำหรับการเป็นผู้นำ เพื่อ การเป็นผู้นำที่มีประสิทธิภาพ และประสบความสำเร็จ | |
| หัวข้อที่ 2 | ผู้นำกับการทำงานเป็นทีม การโน้มน้าว และจูงใจด้วย NLP Techniques | ระยะเวลา 2 ชั่วโมง |
| เนื้อหาวิชา | อธิบายถึงความหมาย และความสำคัญของจิตวิทยาการบริหาร และการสร้าง แรงจูงใจในการทำงาน | |
| หัวข้อที่ 3 | กลยุทธ์การจัดการกับความขัดแย้งเชิงรุกกับผู้บริหาร | ระยะเวลา 2 ชั่วโมง |
| เนื้อหาวิชา | อธิบายถึงกลยุทธ์และวิธีการในการขจัดความขัดแย้งภายในองค์กร โดยการบริหารความ ขัดแย้งให้เกิดเป็นความคิดสร้างสรรค์และนวัตกรรมใหม่ๆในองค์กร | |

1. ชื่อหลักสูตร : ภาวะการเป็นผู้นำสำหรับพนักงานระดับผู้จัดการ
2. วัตถุประสงค์ของหลักสูตร :
 - (1) เพื่อให้บุคลากรระดับผู้จัดการมีความรู้และความเข้าใจถึงบทบาท หน้าที่ และความรับผิดชอบของผู้นำ
 - (2) เพื่อให้บุคลากรระดับผู้จัดการได้เรียนรู้พฤติกรรมของผู้นำ
 - (3) เพื่อให้บุคลากรระดับผู้จัดการได้เรียนรู้ที่จะนำทีมไปสู่เป้าหมายได้อย่างมีประสิทธิภาพ
 - (4) เพื่อให้บุคลากรระดับผู้จัดการได้ฝึกฝนทักษะของการเป็นผู้นำ
3. ระยะเวลาในการฝึกอบรม : 16 ชั่วโมง
4. คุณสมบัติผู้เข้ารับการฝึกอบรม : พนักงานระดับผู้จัดการ
5. หัวข้อและเนื้อหาวิชา :

| | | |
|-------------|---|--------------------|
| หัวข้อที่ 1 | บทบาทหน้าที่ของผู้นำ | ระยะเวลา 4 ชั่วโมง |
| เนื้อหาวิชา | ความรู้เกี่ยวกับบทบาท หน้าที่ และเรียนรู้ถึงการนำไปปรับใช้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ | |
| หัวข้อที่ 2 | ทักษะที่จำเป็นของผู้นำ | ระยะเวลา 4 ชั่วโมง |
| เนื้อหาวิชา | ความรู้เกี่ยวกับทักษะจำเป็นของผู้นำ เรียนรู้ถึงการนำไปปรับใช้ และฝึกปฏิบัติ | |
| หัวข้อที่ 3 | การสื่อสารแบบผู้นำ การจูงใจและการสร้างทีม | ระยะเวลา 4 ชั่วโมง |
| เนื้อหาวิชา | ความรู้เกี่ยวกับทฤษฎีการจูงใจ การใช้การจูงใจเพื่อสร้างทีม | |
| หัวข้อที่ 4 | ฝึกปฏิบัติเรื่องการจูงใจ และการสร้างทีม | ระยะเวลา 4 ชั่วโมง |
| เนื้อหาวิชา | เรียนรู้ ฝึกปฏิบัติเพื่อจูงใจ และสร้างทีมงานที่มีประสิทธิภาพ | |

1. ชื่อหลักสูตร : แม่บ้านยุคใหม่กับงานทักษะบริการและสิ่งแวดล้อม
2. วัตถุประสงค์ของหลักสูตร :
 - (1) เพื่อให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมเรียนรู้ถึงความคาดหวังและวิธีการในการตอบสนองต่อความคาดหวังและลูกค้า
อย่างมีประสิทธิภาพ
 - (2) เพื่อให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมได้กระตุ้นให้เกิดจิตสำนึกในการให้บริการที่มีคุณภาพแก่ลูกค้า
 - (3) เพื่อให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมมีบุคลิกภาพและคุณสมบัติที่เหมาะสมในการปฏิบัติงาน และตรงกับความ
ต้องการของลูกค้า
 - (4) เพื่อให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมทราบถึงวิธีการทำงานที่ช่วยลดผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมที่เกิดขึ้น
3. ระยะเวลาในการฝึกอบรม : 6 ชั่วโมง
4. คุณสมบัติผู้เข้ารับการฝึกอบรม : พนักงานทำความสะอาดและหัวหน้างาน
5. หัวข้อและเนื้อหาวิชา :

| | | |
|-------------|---|--------------------|
| หัวข้อที่ 1 | การสร้างจิตสำนึกและหัวใจบริการ | ระยะเวลา 1 ชั่วโมง |
| เนื้อหาวิชา | ความคาดหวังของลูกค้า การพัฒนาตนเองสู่ความพร้อมด้านบริการ | |
| หัวข้อที่ 2 | เทคนิคการให้บริการที่เหนือชั้น | ระยะเวลา 1 ชั่วโมง |
| เนื้อหาวิชา | การสื่อสารกับลูกค้าอย่างมีประสิทธิภาพ การพัฒนาคุณภาพการให้บริการ | |
| หัวข้อที่ 3 | สิ่งแวดล้อมกับงานทำความสะอาด | ระยะเวลา 2 ชั่วโมง |
| เนื้อหาวิชา | นโยบายสิ่งแวดล้อมของบริษัทฯและหน้าที่ของพนักงาน การจัดการขยะ การจัดการน้ำเสีย โครงการรีไซเคิล | |
| หัวข้อที่ 4 | การปฏิบัติตัวเมื่อเกิดเหตุฉุกเฉิน | ระยะเวลา 2 ชั่วโมง |
| เนื้อหาวิชา | การปฏิบัติตัวเมื่อเกิดเหตุเพลิงไหม้ การปฏิบัติตัวเมื่อเกิดเหตุสารเคมีหกรั่วไหล | |

1. ชื่อหลักสูตร : ยกระดับคุณภาพของงานบริการที่เป็นเลิศ (Service Excellent)
2. วัตถุประสงค์ของหลักสูตร :
 - (1) เพื่อให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมมีความรู้ ความเข้าใจด้านงานบริการที่เป็นเลิศ
 - (2) เพื่อให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมพัฒนาความรู้ ทักษะ และพฤติกรรมที่จำเป็นในการบริการที่เป็นเลิศ
 - (3) เพื่อให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมสามารถประยุกต์ความรู้จากการอบรมนำไปใช้พัฒนาการทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ
3. ระยะเวลาในการฝึกอบรม : 6 ชั่วโมง
4. คุณสมบัติผู้เข้ารับการฝึกอบรม : พนักงานฝ่ายขาย
5. หัวข้อและเนื้อหาวิชา :

| | | |
|-------------|--|-----------------------|
| หัวข้อที่ 1 | กล่าวนำโครงการฝึกอบรม | ระยะเวลา 1 ชั่วโมง |
| เนื้อหาวิชา | วิธีการ แนวทาง การประเมินผล 360 องศา | |
| หัวข้อที่ 2 | แนวคิดในการเสริมสร้างทัศนคติและพัฒนาศักยภาพ | ระยะเวลา 2.30 ชั่วโมง |
| เนื้อหาวิชา | Core Competency, Leadership | |
| หัวข้อที่ 3 | การประเมินเพื่อหาแนวทางปรับปรุงแก้ไข | ระยะเวลา 2.30 ชั่วโมง |
| เนื้อหาวิชา | วิสัยทัศน์ พันธกิจ การสื่อสาร การถ่ายทอด บุคลิกภาพ พฤติกรรม ความมีคุณธรรม จริยธรรม บทบาทหน้าที่ ความรับผิดชอบ ความคิดต่อการเปลี่ยนแปลง | |

1. ชื่อหลักสูตร : ศิลปะการเป็นผู้นำ
2. วัตถุประสงค์ของหลักสูตร :
 - (1) เพื่อให้ทราบถึงวิธีการในการเปลี่ยนแปลงผู้นำให้เป็นผู้ที่มีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้น
 - (2) เพื่อให้เข้าใจพฤติกรรมของตนเองและผู้ใต้บังคับบัญชา เพื่อนำไปสู่การบริหารงานและบริหารคน
 - (3) เพื่อพัฒนาความสามารถที่จำเป็นต่อการบริหาร เช่นความสามารถในการจูงใจผู้ใต้บังคับบัญชา
3. ระยะเวลาในการฝึกอบรม : 6 ชั่วโมง
4. คุณสมบัติผู้เข้ารับการฝึกอบรม : พนักงานระดับหัวหน้างาน
5. หัวข้อและเนื้อหาวิชา :

| | | |
|-------------|---|--------------------|
| หัวข้อที่ 1 | ความหมาย ความสำคัญและพฤติกรรมที่ควรระวังในการเป็นผู้นำ | ระยะเวลา 2 ชั่วโมง |
| เนื้อหาวิชา | อธิบายถึงความหมาย คุณลักษณะ และพฤติกรรมที่เหมาะสมสำหรับการเป็นผู้นำ เพื่อการเป็นผู้นำที่มีประสิทธิภาพ และประสบผลสำเร็จ | |
| หัวข้อที่ 2 | ผู้นำกับการทำงานเป็นทีมการโน้มน้าวใจด้วย NLP Techniques | ระยะเวลา 2 ชั่วโมง |
| เนื้อหาวิชา | อธิบายถึงความหมายและความสำคัญของจิตวิทยาการบริหาร และการสร้างแรงจูงใจในการทำงาน | |
| หัวข้อที่ 3 | กลยุทธ์การจัดการกับการขัดแย้งเชิงรุกสำหรับผู้บริหาร | ระยะเวลา 2 ชั่วโมง |
| เนื้อหาวิชา | อธิบายถึงกลยุทธ์ และวิธีการในการขจัดความขัดแย้งภายในองค์กร โดยการบริหารความขัดแย้งให้เกิดเป็นความคิดสร้างสรรค์และนวัตกรรมใหม่ๆให้องค์กร | |

ภาคผนวก

ประกาศกระทรวงแรงงาน

เรื่อง สาขาอาชีพที่จะส่งเสริมการพัฒนาฝีมือแรงงาน

อาศัยอำนาจตามความในมาตรา 6 และมาตรา 7 แห่งพระราชบัญญัติส่งเสริมการพัฒนาฝีมือแรงงาน พ.ศ.2545 รัฐมนตรีว่าการกระทรวงแรงงาน จึงกำหนดสาขาอาชีพที่จะส่งเสริมการพัฒนาฝีมือแรงงานไว้ ดังต่อไปนี้

- ข้อ 1 สาขาอาชีพช่างก่อสร้าง
- ข้อ 2 สาขาอาชีพช่างอุตสาหกรรม
- ข้อ 3 สาขาอาชีพช่างเครื่องกล
- ข้อ 4 สาขาอาชีพช่างไฟฟ้า อิเล็กทรอนิกส์และคอมพิวเตอร์
- ข้อ 5 สาขาอาชีพช่างอุตสาหกรรมศิลป์
- ข้อ 6 สาขาอาชีพเกษตรอุตสาหกรรม
- ข้อ 7 สาขาอาชีพภาคบริการ

ประกาศ ณ วันที่ 9 กรกฎาคม พ.ศ. 2546

สุวัจน์ ลิปตพัลลภ

รัฐมนตรีว่าการกระทรวงแรงงาน

เอกสารแนบท้าย

- 1. ช่างก่อสร้าง :** ลักษณะอาชีพที่เกี่ยวกับการก่อสร้างอาคาร การซ่อมโครงสร้างและงานก่อสร้างอื่น ๆ โดยปฏิบัติงานเกี่ยวกับงานคอนกรีต งานปูนสำเร็จและงานซ่อมแซมงานไม้ โครงสร้างและการตกแต่งผิว งานดินและวิธีการปลูกสร้างอาคาร งานโลหะ ก่อสร้าง การประปา งานสีและปฏิบัติงานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการก่อสร้าง ลักษณะอาชีพ เช่น ช่างไม้ก่อสร้าง ช่างไม้ วงกบ ช่างซ่อมบำรุงอาคาร ช่างสี อาคาร ช่างฉาบปูน ช่างปูกระเบื้อง ช่างหินขัดตกแต่ง ช่างท่อสุขภัณฑ์และช่างประกอบโครงอะลูมิเนียม เป็นต้น
- 2. ช่างอุตสาหกรรม :** ลักษณะอาชีพที่เกี่ยวกับการผลิตหรือสร้างชิ้นส่วนเครื่องมือกลและอุปกรณ์ต่าง ๆ การควบคุมเครื่องจักรกลการผลิต การตรวจสอบและวิเคราะห์คุณภาพชิ้นงาน ผลิต การบำรุงรักษาเครื่องจักรอุปกรณ์ที่ใช้ในการผลิต และปฏิบัติงานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการผลิตในอุตสาหกรรม ลักษณะอาชีพ เช่น ช่างกลโรงงาน ช่างทำแม่พิมพ์โลหะ ช่างปรับประกอบเครื่องกล ช่างกลึง ช่างกลโรงงาน ช่างทำแม่พิมพ์โลหะ ช่างปรับประกอบเครื่องกล ช่างกลึง ช่างกลโรงงาน ช่างทำแม่พิมพ์โลหะ ช่างปรับประกอบเครื่องกล ช่างกลึง ช่างเจียรระโน ช่างเครื่องมือวัดทางช่างกล ช่างกล ช่างเชื่อมไฟฟ้า ช่างเชื่อมแก๊ส ช่างตัดโลหะด้วยเปลวไฟ ช่างโลหะแผ่น และช่างทำเหล็กตัด เป็นต้น
- 3. ช่างเครื่องกล :** ลักษณะอาชีพที่เกี่ยวกับการตรวจสอบ ปรับแต่งและบำรุงรักษาเครื่องกลยานยนต์ เครื่องกลอากาศยาน เครื่องกลการเกษตร เครื่องกลเรือ เครื่องต้นกำลัง การควบคุมบังคับยานยนต์และปฏิบัติงานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการช่างเครื่องกล ลักษณะอาชีพ เช่น ช่างซ่อมรถยนต์ ช่างซ่อมระบบเครื่องล่างและส่งกำลัง ช่างไฟฟ้าในรถยนต์ ช่างซ่อมตัวถังรถยนต์ ช่างสีรถยนต์ ช่างซ่อมเครื่องยนต์เล็กเพื่อการเกษตร ช่างประต๋ับยนต์ พนักงานควบคุมเครื่องจักรกลหนัก และช่างแมคคาทรอนิกส์ เป็นต้น
- 4. ช่างไฟฟ้า อิเล็กทรอนิกส์และคอมพิวเตอร์ :** ลักษณะอาชีพที่เกี่ยวกับการตรวจสอบ การสร้าง ติดตั้ง ตัดแปลงระบบไฟฟ้าและเครื่องใช้ไฟฟ้าต่าง ๆ ตลอดจนการออกแบบควบคุมเครื่องกลไฟฟ้า การติดตั้งปรับแต่งและการประกอบวงจรทางด้านอิเล็กทรอนิกส์ ตลอดจนการบำรุงรักษา การติดตั้งและการใช้อุปกรณ์เครื่องมือโทรคมนาคมต่าง ๆ ตลอดจนการซ่อมบำรุงรักษาการตรวจสอบและวิเคราะห์ปัญหาข้อขัดข้องของอุปกรณ์ที่เกี่ยวข้องกับไมโครคอมพิวเตอร์ ตลอดจนการติดตั้งระบบเครือข่ายและการบำรุงรักษา ลักษณะ

อาชีพ เช่น ช่างเดินสายไฟฟ้าในอาคาร ช่างซ่อมอุปกรณ์ไฟฟ้า ช่างไฟฟ้ากำลัง ช่างซ่อมตู้เย็น ช่างอิเล็กทรอนิกส์อุตสาหกรรม ช่างซ่อมโทรทัศน์สี ช่างซ่อมวิทยุเทปคาสเซท ช่างซ่อมและเดินสายโทรศัพท์ต่อนอก ช่างโทรคมนาคม ช่างซ่อมโทรทัศน์ และช่างซ่อมคอมพิวเตอร์ เป็นต้น

5. **ช่างอุตสาหกรรมศิลป์ :** ลักษณะอาชีพเกี่ยวกับการผลิตหรือประดิษฐ์และออกแบบสิ่งทอ สิ่งถัก เครื่องหนัง เครื่องไม้ไผ่ เครื่องหวาย เครื่องเรือน เครื่องปั้นดินเผา เครื่องรัก เครื่องถม เครื่องโลหะรูปพรรณและอัญมณี งานหล่อโลหะ งานแกะสลักหิน และการออกแบบบรรจุภัณฑ์ต่าง ๆ ลักษณะอาชีพเช่น ช่างตัดเย็บเสื้อผ้าสตรี ช่างออกแบบเสื้อผ้า ช่างเย็บผ้าจักรอุตสาหกรรม ช่างจักสาน ช่างบุครุภัณฑ์ ช่างจักสาน ช่างไม้เครื่องเรือน ช่างเครื่องปั้นดินเผา ช่างเขียนลายเบญจรงค์ ช่างเจียรระโนพลอย ช่างเครื่องประดับ ช่างทองหลวง ช่างแกะสลักหินและช่างออกแบบบรรจุภัณฑ์ เป็นต้น
6. **เกษตรอุตสาหกรรม :** ลักษณะอาชีพเกี่ยวกับงานเพาะปลูก งานป่าไม้ งานเลี้ยงสัตว์ งานประมง งานทำนาเกลือ และกิจกรรมอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการเกษตรกรรม ตลอดจนการอนุรักษ์ธรรมชาติ ทั้งนี้ งานในอาชีพดังกล่าว จะต้องมียุทธประสงค์เพื่อป้อนเข้าสู่กระบวนการผลิตทางอุตสาหกรรมที่ต่อเนื่องกัน ลักษณะอาชีพเช่น อาชีพผู้ดูแลฟาร์ม (พีชไร์) ผู้ปลูกไม้ดอก ผู้เพาะเมล็ดพืช ผู้ดูแลฟาร์ม (ปศุสัตว์) ผู้เลี้ยงปศุสัตว์ ผู้เลี้ยงผึ้ง และผู้เลี้ยงกุ้ง เป็นต้น
7. **ภาคบริการ :** ลักษณะอาชีพเกี่ยวกับการค้าปลีก ค้าส่ง การค้าระหว่างประเทศ การจำหน่ายสินค้า การขนส่งสินค้า การโรงแรม การท่องเที่ยว ที่พักอาศัย สายการบิน ร้านอาหาร ธนาคาร สถานพยาบาล สถานบริการรถยนต์ สถานบริการน้ำมัน การบริการเกี่ยวกับการป้องกัน การประชาสัมพันธ์ การบริการบุคคล และการปฏิบัติงานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการลักษณะอาชีพ เช่น อาชีพพนักงานบันทึกข้อมูล นักบัญชี พนักงานบริการอาหารและเครื่องดื่ม พนักงานฝ่ายแม่บ้านของโรงแรม พนักงานบริการส่วนหน้าของโรงแรม พนักงานรับโทรศัพท์ ผู้ประกอบอาหารฝรั่ง ผู้ปรุงอาหาร มัคคุเทศก์ นักบิน พนักงานขับรถพยาบาล ช่างเสริมสวย ช่างตกแต่งผมบุรุษ พนักงานขับรถยนต์ (รถโดยสารสาธารณะ) และเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย เป็นต้น

ที่ปรึกษา

นายนคร ศิลปอาชา
มล.ปทุมทริก สมิติ
นายวิชณุ ปาณวร
นายสุรเดช วลีอิทธิกุล

อธิบดีกรมพัฒนาฝีมือแรงงาน
รองอธิบดีกรมพัฒนาฝีมือแรงงาน
รองอธิบดีกรมพัฒนาฝีมือแรงงาน
รองอธิบดีกรมพัฒนาฝีมือแรงงาน

ผู้จัดทำ

นายสันโดษ เต็มแสงเลิศ
นางสาวเกยूर คณารุ่งเรือง
นางอุมารัตน์ อินทราเวช
นายจักรวาล ทิพย์มาลัย
นายจรัลรัตน์ สุวรรณวัฒน์
นายวิชาญ ศรีเล็ก

ผู้อำนวยการสำนักพัฒนาผู้ฝึกและเทคโนโลยีการฝึก
ผู้อำนวยการกลุ่มงานพัฒนาหลักสูตรฯ
นักวิชาการพัฒนาฝีมือแรงงานชำนาญการ
นักวิชาการพัฒนาฝีมือแรงงานชำนาญการ
นักจัดการงานทั่วไปชำนาญการ
นักวิชาการพัฒนาฝีมือแรงงาน

รูปเล่ม/ปก

นางอุมารัตน์ อินทราเวช

นักวิชาการพัฒนาฝีมือแรงงานชำนาญการ