



## บันทึกข้อความ

สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาฝีมือและศักยภาพแรงงาน ฝ่ายช่างก่อสร้างและอุตสาหกรรมศิลป์ โทร. ๐๒-๒๖๖๖-๖๖๖๖

ที่ กพร.บ.ค. /๒๕๕๘

วันที่ ๑๓ มกราคม ๒๕๕๘

เรื่อง ขออนุมัติหลักสูตรยกระดับฝีมือแรงงาน สาขาการสร้างบริการที่ประทับใจ (๓๐ ชั่วโมง)

เรียน ผู้อำนวยการสถาบันพัฒนาฝีมือแรงงานภาค ๕ นครราชสีมา

ด้วยกลุ่มงานพัฒนาฝีมือและศักยภาพแรงงาน ได้จัดทำหลักสูตรยกระดับฝีมือแรงงาน เพื่อฝึกอบรมตามโครงการเพิ่มศักยภาพแรงงานไทยขับเคลื่อนการแข่งขันของภาคอุตสาหกรรมในการเข้าสู่ประชาคมอาเซียน ให้ผู้รับการฝึกสามารถนำความรู้ ทักษะไปใช้ในการปฏิบัติงานหรือพัฒนางานให้มีประสิทธิภาพ ได้คุณภาพตรงตามความต้องการของสถานประกอบการ

กลุ่มงานพัฒนาฝีมือและศักยภาพแรงงาน จึงขออนุมัติหลักสูตรยกระดับฝีมือแรงงาน สาขาการสร้างบริการที่ประทับใจ จำนวน ๓๐ ชั่วโมง ตามรายละเอียดโครงสร้างหลักสูตรที่แนบมาพร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาอนุมัติ

(นายเฉลย สติธิประเสริฐ)

นักวิชาการพัฒนาฝีมือแรงงานชำนาญการ รักษาการในตำแหน่ง  
หัวหน้ากลุ่มงานพัฒนาฝีมือและศักยภาพแรงงาน

คณบดี

(นายชัย บุญชานา)

ผู้อำนวยการสถาบันพัฒนาฝีมือแรงงานภาค ๕ นครราชสีมา

๑๕ มกราคม ๕๘

หลักสูตรยกระดับฝีมือแรงงาน  
สาขาการสร้างบริการที่ประทับใจ (Service Minded)  
รหัสหลักสูตร ๓๐๒๐๐๑๗๒๓๐๘๑๖  
สถาบันพัฒนาฝีมือแรงงานภาค ๕ นครราชสีมา  
กรมพัฒนาฝีมือแรงงาน

๑. วัตถุประสงค์

- ๑.๑ เพื่อให้ผู้รับการฝึกมีความรู้ ความสามารถ และทัศนคติที่ดีในการทำงานด้านการบริการ  
๑.๒ เพื่อให้ผู้รับการฝึกู้เรื่องหลักการสร้างความประทับใจในการบริการ มีศิลปะในการให้บริการ  
สร้างคุณค่าในการบริการ  
๑.๓ เพื่อให้ผู้รับการฝึกมีเทคนิคในการให้บริการ สร้างความพึงพอใจให้แก่ลูกค้า พัฒนาบุคลิกภาพ  
ด้านบริการได้อย่างถูกต้อง

๒. ระยะเวลาการฝึก

ผู้รับการฝึกจะได้รับการฝึกในภาคทฤษฎีและปฏิบัติเป็นระยะเวลา ๓๐ ชั่วโมง โดยผู้รับการฝึกจะต้อง  
เข้ารับการฝึกครบตลอดหลักสูตร จึงจะมีสิทธิได้รับการประเมินผล

๓. คุณสมบัติของผู้เข้ารับการฝึก

มีอายุไม่ต่ำกว่า ๑๘ ปีบริบูรณ์

๔. วุฒิบัตร

ผู้รับการฝึกที่จบฝึกหลักสูตร และผ่านการประเมินผลจากวิทยากร จะได้รับวุฒิบัตรพัฒนาฝีมือ  
แรงงาน สาขาการสร้างบริการที่ประทับใจ

๕. หัวข้อวิชา

รหัส	หัวข้อวิชา	ชั่วโมงฝึก	
		ทฤษฎี	ปฏิบัติ
๓๐๒๒๓๓๐๒๐๑	หลักการให้บริการ	๓	๒
๓๐๒๒๓๓๐๒๐๒	การสร้างความประทับใจในงานบริการ	๓	๒
๓๐๒๒๓๓๐๒๐๓	ศิลปะในการให้บริการ	๓	๒
๓๐๒๒๓๓๐๒๐๔	การเป็นผู้บริการที่เป็นเลิศ	๓	๒
๓๐๒๒๓๓๐๒๐๕	เทคนิคการสร้างความโดดเด่นด้านบริการ	๓	๒
๓๐๒๒๓๓๐๒๐๖	การพัฒนาบุคลิกภาพ	๓	๒
	รวม	๑๘	๑๒
		๓๐	

๖. เนื้อหาวิชา

๓๐๒๒๓๓๐๒๐๑ หลักการให้บริการ

(๓ : ๒)

ศึกษาหลักการให้บริการ การดำเนินการให้ลูกค้ามีความรู้สึกประทับใจ สร้างความแตกต่างของการ  
ให้บริการด้านธุรกิจ เพื่อให้เกิดภาพลักษณ์ที่ดีขององค์กร ความคาดหวังของผู้รับบริการ ความพร้อมของผู้  
ให้บริการ ทักษะของผู้ให้บริการ การมีทักษะ ความรู้ ความสามารถในการให้บริการและการเข้าถึงการบริการ

## ๖. เนื้อหาวิชา (ต่อ)

### ๓๐๒๒๓๓๐๒๐๒ การสร้างความประทับใจในงานบริการ

(๓ : ๒)

ศึกษารายละเอียดการสร้างความประทับใจในงานบริการ สร้างความเข้าใจให้แก่ลูกค้า ความพร้อมในการต้อนรับ ความมีอัธยาศัยยอบน้อม การติดต่อสื่อสาร การให้บริการที่บรรลุความคาดหวัง การบริการที่มีไมตรีจิต พลังของคำพูดในการให้บริการ

### ๓๐๒๒๓๓๐๒๐๓ ศิลปะในการให้บริการ

(๓ : ๒)

ศึกษาหลักการใช้ศิลปะในการให้บริการ แนวคิดศิลปะการให้บริการที่เกิดจากจิตใจ ที่สนใจของ การให้บริการ ศิลปะการบริหารงานบริการ ศิลปะในการพูดการพัฒนาบุคลิกภาพ และการสร้างความประทับใจแก่ลูกค้า

### ๓๐๒๒๓๓๐๒๐๔ การเป็นผู้บริการที่เป็นเลิศ

(๓ : ๒)

ศึกษารายละเอียดการเป็นผู้บริการที่เป็นเลิศ การให้บริการลูกค้าเหมือนญาติ การบริการลูกค้าเหมือนเจ้าของธุรกิจ การสร้างความประทับใจแก่ลูกค้าด้วยคุณภาพ การสร้างคุณค่าในการบริการด้วยการเป็นผู้บริการที่เป็นเลิศในด้านธุรกิจ

### ๓๐๒๒๓๓๐๒๐๕ เทคนิคการสร้างความโดดเด่นด้านบริการ

(๓ : ๒)

ศึกษาเทคนิคการสร้างความโดดเด่นด้านบริการ ปัจจัยสำคัญอย่างยิ่งต่อธุรกิจบริการ วิธีการสร้างคุณภาพด้านบริการให้เกิดความพึงพอใจอย่างเป็นเลิศ การสร้างความสำคัญที่ดีต่อผู้รับบริการ การสร้างคุณค่า การบริการแก่ลูกค้า และสร้างความเป็นเลิศในงานบริการขององค์กร

### ๓๐๒๒๓๓๐๒๐๖ การพัฒนาบุคลิกภาพ

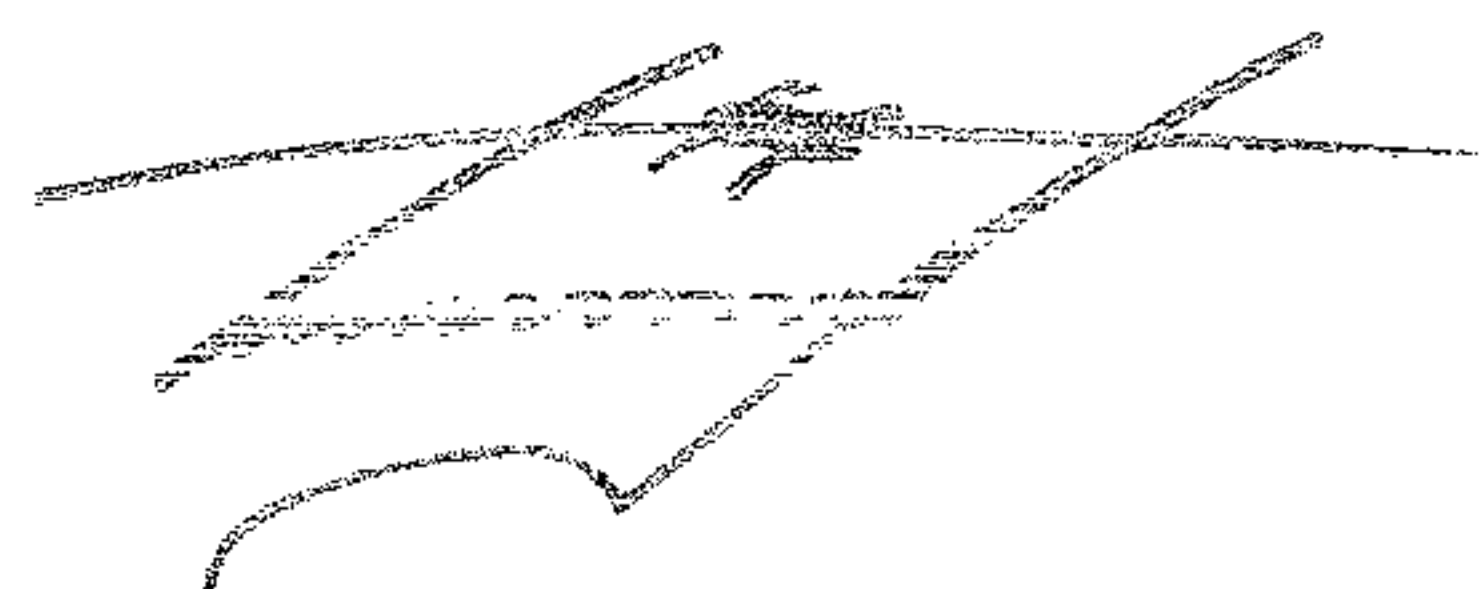
(๓ : ๒)

ศึกษารายละเอียดการพัฒนาบุคลิกภาพของผู้ให้บริการ วิธีการพัฒนาบุคลิกภาพทางร่างกายและทางด้านจิตใจของผู้ให้บริการ เพื่อสร้างความพึงพอใจสูงสุดแก่ลูกค้าที่มาใช้บริการ

### ผู้จัดทำหลักสูตร

นายชินโชติ บรรจงปรุ นักวิชาการพัฒนาฝีมือแรงงานชำนาญการ

### ผู้เสนอหลักสูตร



(นายเฉลย สิทธิประเสริฐ)

นักวิชาการพัฒนาฝีมือแรงงานชำนาญการ รักษาการในตำแหน่ง

หัวหน้ากลุ่มงานพัฒนาฝีมือและศักยภาพแรงงาน

### ผู้อนุมัติหลักสูตร



(นายธวัช เบญจาทิกุล)

ผู้อำนวยการสถาบันพัฒนาฝีมือแรงงานภาค ๕ นครราชสีมา

๒๕๖๖