

หลักสูตรการฝึกยกระดับฝีมือ  
สาขา การพัฒนาทักษะพนักงานบริการสู่ความเป็นเลิศ  
(Development of staff skill service to excellence)

\*รหัสหลักสูตร ๔๙๒๐๐๑๗๒๓๐๓๑๔  
สำนักงานพัฒนาฝีมือแรงงานมุกดาหาร

๑. วัตถุประสงค์

- ๑.๑ มีทักษะการพูดและบุคลิกภาพที่ดี
- ๑.๒ สามารถสร้างฐานการตลาดได้
- ๑.๓ สามารถอธิบาย พ.ร.บ. จราจรทางบกและพ.ร.บ. คุ้มครองผู้ประสบภัยจากรถได้

๒. ระยะเวลาการฝึก

ผู้รับการฝึกจะได้รับการฝึกทั้งในภาคทฤษฎีและภาคปฏิบัติ โดยสำนักงานพัฒนาฝีมือแรงงานมุกดาหาร หรือหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องในการพัฒนาฝีมือแรงงาน รวมระยะเวลาฝึก ๓๐ ชั่วโมง

๓. คุณสมบัติของผู้รับการฝึกอบรม

- ๓.๑ มีอายุตั้งแต่ ๑๘ ปี ขึ้นไป ไม่จำกัดเพศ
- ๓.๒ มีสภาพร่างกายและจิตใจ ที่ไม่เป็นอุปสรรคต่อการฝึก และสามารถเข้ารับการฝึกได้  
ตลอดหลักสูตร

๔. วุฒิบัตร

ชื่อเต็ม : วุฒิบัตรพัฒนาฝีมือแรงงาน สาขา การพัฒนาทักษะพนักงานบริการสู่ความเป็นเลิศ  
ชื่อย่อ : วพร. การพัฒนาทักษะพนักงานบริการสู่ความเป็นเลิศ  
ผู้รับการฝึกที่ผ่านการประเมินผล และมีระยะเวลาการฝึกไม่น้อยกว่าร้อยละ ๘๐ ของระยะเวลาฝึกทั้งหมดจะได้รับวุฒิบัตร วพร. สาขา การพัฒนาทักษะพนักงานบริการสู่ความเป็นเลิศ

๕. หัวข้อวิชา

รหัส	หัวข้อวิชา	ชั่วโมง	
		ทฤษฎี	ปฏิบัติ
๔๙๒๒๓๑๐๖๐๑	การบริการที่ประทับใจ	๓	๑
๔๙๒๒๓๑๐๖๐๒	ทักษะการพูดและการขาย	๑	๑
๔๙๒๒๓๑๐๖๐๓	การสร้างฐานการตลาดสำหรับพนักงานขายมืออาชีพ	๓	๑
๔๙๒๒๓๑๐๖๐๔	จิตสาธารณะ	๒	๐
๔๙๒๒๓๑๐๖๐๕	เทคนิคการบริการลูกค้า	๒	๑
๔๙๒๒๓๑๐๖๐๖	การขับรถยนต์ด้วยความปลอดภัย	๓	๒
๔๙๒๒๓๑๐๖๐๗	มารยาทการขับขี่ปลอดภัย	๓	๑
๔๙๒๒๓๑๐๖๐๘	พ.ร.บ. จราจรทางบกและพ.ร.บ. คุ้มครองผู้ประสบภัยจากรถ	๓	๐
๔๙๒๒๓๑๑๙๐๑	การวัดและประเมินผล	๑	๒
รวม		๒๑	๙
		๓๐	

๖. เนื้อหาวิชา

๔๙๒๒๓๑๐๖๐๑

การบริการที่ประทับใจ

(๓ : ๑)

วัตถุประสงค์รายวิชา

เพื่อให้ผู้รับการฝึกมีความรู้เกี่ยวกับการบริการลูกค้าที่ประทับใจ

คำอธิบายรายวิชา

ศึกษาความรู้เกี่ยวกับคุณสมบัติขององค์กรที่มีบริการที่ดี วงจรแห่งการบริการที่ดี องค์กรประกอบ ของความสำเร็จในงานบริการ กฎแฉสำคัญในการให้บริการที่ประสบความสำเร็จ

๔๙๒๒๓๑๐๖๐๒

ทักษะการพูดและการขาย

(๑ : ๑)

วัตถุประสงค์รายวิชา

เพื่อให้ผู้รับการฝึกมีความรู้ทักษะการพูดและการขายได้อย่างถูกต้อง

คำอธิบายรายวิชา

ศึกษาความรู้เกี่ยวกับการพัฒนาทักษะที่จำเป็น ทันสมัย และสร้างสรรค์ในการให้บริการ วิธีการติดต่อ สื่อสาร ทักษะการพูด การขายสินค้า

๔๙๒๒๓๑๐๖๐๓

การสร้างฐานการตลาดสำหรับพนักงานขายมืออาชีพ

(๓ : ๑)

วัตถุประสงค์รายวิชา

เพื่อให้ผู้รับการฝึกมีความรู้ ความสามารถในการสร้างเครือข่ายการสร้างฐาน

การตลาด

คำอธิบายรายวิชา

ศึกษาความรู้เกี่ยวกับ การทำแผนธุรกิจ การเพิ่มยอดขาย การสร้างเครือข่าย การขยายเครือข่ายการตลาดให้มีจำนวนเพิ่มขึ้น

๔๙๒๒๓๑๐๖๐๔

จิตสาธารณะ

(๒ : ๐)

วัตถุประสงค์รายวิชา

เพื่อให้ผู้เข้ารับการฝึกมีความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับจิตสาธารณะได้อย่างถูกต้อง

คำอธิบายรายวิชา

ศึกษาความรู้เกี่ยวกับการทำประโยชน์เพื่อสังคม การเห็นแก่ตัว ประโยชน์ส่วนรวม จิตสำนึกทางสังคม จิตสำนึกต่อสาธารณสมบัติ จิตสำนึกต่อส่วนรวมหรือจิตสำนึกสาธารณะและจิตสาธารณะ

๔๙๒๒๓๑๐๖๐๕

เทคนิคการบริการลูกค้า

(๒ : ๑)

วัตถุประสงค์รายวิชา

เพื่อให้ผู้เข้ารับการฝึกมีความรู้เกี่ยวกับเทคนิคการบริการลูกค้าที่ถูกต้อง และสามารถนำไปปรับปรุงกระบวนการงานได้

คำอธิบายรายวิชา

ศึกษาเกี่ยวกับหลักมนุษยสัมพันธ์ บุคลิกภาพ การให้บริการที่ดี เทคนิคการให้ความรู้แก่ลูกค้าการให้ข้อมูลของสินค้าที่สามารถอ่านได้สะดวก เช่น แผ่นพับ โบปลิว วิดีโอ เว็บไซต์ การมีจรรยาบรรณ เทคนิคการพูดคุยกับลูกค้า ให้ลูกค้าได้ซักถามเรื่องต่างๆ เพื่อปรับปรุงขั้นตอนการทำงาน สนองตอบความพึงพอใจ



๕๙๒๒๓๑๐๖๐๖

การขับรถยนต์ด้วยความปลอดภัย

(๓ : ๒)

วัตถุประสงค์รายวิชา

เพื่อให้ผู้เข้ารับการฝึกมีความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับการป้องกันอุบัติเหตุจากการขับรถยนต์และการปฐมพยาบาลเบื้องต้น

คำอธิบายรายวิชา

ศึกษาความรู้เกี่ยวกับกฎระเบียบ วินัย และข้อบังคับในการปฏิบัติงาน สาเหตุของการเกิดอุบัติเหตุ ความเสียหายจากอุบัติเหตุ และการป้องกันอุบัติเหตุจากการขับรถ การป้องกันและระงับอัคคีภัย โรคอันเนื่องมาจากการทำงาน สวัสดิภาพความปลอดภัยในการปฏิบัติงานเกี่ยวกับเครื่องจักร และสารเคมี การใช้อุปกรณ์ป้องกันส่วนบุคคล การปฐมพยาบาลเบื้องต้น และกฎหมายเกี่ยวกับความปลอดภัย

๕๙๒๒๓๑๐๖๐๗

มารยาทการขับขี่ปลอดภัย

(๓ : ๑)

วัตถุประสงค์รายวิชา

เพื่อให้ผู้เข้ารับการฝึกมีความรู้เกี่ยวกับมารยาทการขับขี่ปลอดภัยได้อย่างถูกต้อง

คำอธิบายรายวิชา

ศึกษาเกี่ยวกับมารยาทการขับรถ การจอดรถรับส่งสินค้าตามกฎหมายที่กำหนด ต้องยึดกฎจราจรเป็นหลัก การเรียนรู้และสั่งสมประสบการณ์เกี่ยวกับการขับรถ ระวังคิโนเรื่องมารยาทในการขับรถ เพื่อให้เกิดการขับขี่อย่างปลอดภัย การเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ต่อกัน การใช้ถนนร่วมกัน

๕๙๒๒๓๑๐๖๐๘

พ.ร.บ.จราจรทางบกและพ.ร.บ.คุ้มครองผู้ประสบภัยจากรถ

(๓ : ๐)

วัตถุประสงค์รายวิชา

เพื่อให้ผู้เข้ารับการฝึกสามารถขับรถถูกกฎจราจร

คำอธิบายรายวิชา

ศึกษากฎจราจร เครื่องหมายจราจรต่างๆ และพ.ร.บ.คุ้มครองผู้ประสบภัยจากรถได้

๕๙๒๓๑๙๙๐๑

การวัดและประเมินผล

(๑ : ๒)

เป็นการวัดทักษะความรู้ของผู้รับการฝึกทางด้านทฤษฎีและผลการปฏิบัติงานจริง

ลงนาม

ผู้เสนอหลักสูตร

(นายอนันต์ โสฎาบุตร)

ครูฝึกฝีมือแรงงาน ระดับ ชก

ลงนาม

ผู้เห็นชอบหลักสูตร

(นางสาวสุจิตรา ชารีย์)

นักวิชาการพัฒนาฝีมือแรงงานปฏิบัติการ ทำหน้าที่แทน

หัวหน้าฝ่ายพัฒนาฝีมือแรงงาน

ลงนาม

ผู้อนุมัติหลักสูตร

(นางพรศิวลักษณ์ มีวสอาด)

ผู้อำนวยการสำนักงานพัฒนาฝีมือแรงงานมุกดาหาร