
หลักสูตรการฝึกยกระดับฝีมือ
สาขา การบริการสำหรับพนักงานต้อนรับบนรถโดยสารสาธารณะประจำทาง
(Service Skill for Bus Hostess)
รหัสหลักสูตร 1020017370302
กรมพัฒนาฝีมือแรงงาน กระทรวงแรงงาน

1. วัตถุประสงค์

เพื่อให้ผู้รับการฝึกมีความรู้ ความสามารถ และทัศนคติที่ดีต่อการประกอบอาชีพพนักงานต้อนรับบนรถโดยสารสาธารณะประจำทาง ตามความต้องการของภาคอุตสาหกรรมขนส่ง ดังนี้

1.1 ผู้รับการฝึกมีความรู้เกี่ยวกับการปฏิบัติงานในหน้าที่ รู้เทคนิคใหม่ๆ ในการนำไปปฏิบัติงานบนรถโดยสารได้อย่างมีประสิทธิภาพ และประสิทธิผลมากขึ้น

1.2 ผู้รับการฝึกได้เสริมสร้างทัศนคติ ขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน เกิดความเชื่อมั่นในตนเอง ภูมิใจในอาชีพของตนเอง มั่นใจว่าได้รับการสนับสนุนช่วยเหลือจากองค์กร และภาครัฐ ในช่วงสถานการณ์การระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา ๒๐๑๙ (COVID-19)

1.4 ผู้รับการฝึกได้พัฒนาพฤติกรรมที่ดี มีระเบียบวินัย มีใจรักในงานบริการ ให้เกิดประโยชน์ต่อตนเอง ต่อเพื่อนร่วมงาน และผู้โดยสาร ทั้งนักท่องเที่ยวชาวไทย และชาวต่างชาติได้ในอนาคต

1.5 ผู้รับการฝึกได้รับทราบถึง นโยบาย กฎระเบียบข้อบังคับ บทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบ วิธีการปฏิบัติงาน การติดต่อสื่อสาร การสร้างความสัมพันธ์อันดีระหว่างกันในที่ทำงาน การประสานงานกับหน่วยงานต่างๆ เมื่อเกิดเหตุฉุกเฉินหรือแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้

1.6 ผู้รับการฝึกมีมาตรฐานการปฏิบัติงานในการให้บริการที่เป็นมาตรฐานเดียวกัน เพื่อประโยชน์ในการพิจารณาการปรับตำแหน่ง และเงินเดือน

2. ระยะเวลาการฝึก

ผู้รับการฝึกจะได้รับการฝึกภาคทฤษฎีและภาคปฏิบัติ โดยหน่วยงานสังกัดกรมพัฒนาฝีมือแรงงาน หรือหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้อง ระยะเวลา 30 ชั่วโมง

3. คุณสมบัติของผู้รับการฝึก

3.1 มีความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับ การให้บริการบนรถโดยสารสาธารณะประจำทาง และเป็นพนักงานบริษัทให้บริการเดินรถโดยสารสาธารณะประจำทาง

3.2 มีอายุตั้งแต่ 18 ปีขึ้นไป

3.3 วุฒิการศึกษา ระดับชั้น ม.6 ขึ้นไป

3.4 มีสภาพร่างกายและจิตใจที่ไม่เป็นอุปสรรคต่อการฝึก

4. วุฒิบัตร

ชื่อเต็ม : วุฒิบัตรพัฒนาฝีมือแรงงาน สาขา การบริการสำหรับพนักงานต้อนรับบนรถโดยสารสาธารณะประจำทาง

ชื่อย่อ : วพร. สาขา การบริการสำหรับพนักงานต้อนรับบนรถโดยสารสาธารณะประจำทาง

ผู้รับการฝึกที่ผ่านการประเมินผลการฝึก จะต้องมียุทธศาสตร์การฝึกไม่น้อยกว่าร้อยละ 80 ของระยะเวลาการฝึกทั้งหมด และผ่านการประเมินผลตามเกณฑ์ไม่น้อยกว่าร้อยละ 70 ทั้งภาคทฤษฎี

และปฏิบัติ จะได้รับวุฒิปัตร สาขา การบริการสำหรับพนักงานต้อนรับบนรถโดยสารสาธารณะประจำทาง จากกรมพัฒนาฝีมือแรงงาน กระทรวงแรงงาน

5. หัวข้อวิชา

ลำดับ	หัวข้อวิชา	ชั่วโมง	
		ทฤษฎี	ปฏิบัติ
1023710301	เสริมสร้างความรู้ ทักษะ และการแก้ไขปัญหา	6	-
1023710301	เสริมสร้างบุคลิกภาพ และทัศนคติที่ดี	4	2
1023710301	เสริมสร้างทักษะภาษาไทย และ มารยาทขั้นพื้นฐาน	2	-
1023710301	เสริมสร้างทักษะ ภาษาอังกฤษเพื่อการบริการ	6	2
1023710301	การวัดและประเมินผล	2	6
รวม		20	10
		30	

6. เนื้อหาวิชา :

6.1. เสริมสร้างความรู้ ทักษะ และการแก้ไขปัญหา (6 : 0)

วัตถุประสงค์รายวิชา

เพื่อให้ผู้รับการฝึกมีความรู้ ความสามารถด้านการแก้ไขปัญหาในการบริการ และสามารถนำไปใช้ได้อย่างถูกต้อง

คำอธิบายรายวิชา

ศึกษาเกี่ยวกับความรู้ ความเข้าใจในอาชีพบริการ หัวใจแห่งการบริการ กฎระเบียบข้อบังคับหน้าที่ของพนักงานต้อนรับ การควบคุมอารมณ์ สติ และการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า ภาวะกดดัน สถานการณ์ฉุกเฉินต่างๆ หรือการอพยพเมื่อเกิดเหตุฉุกเฉิน และการปฐมพยาบาลเบื้องต้น

6.2. เสริมสร้างบุคลิกภาพ และทัศนคติที่ดี (4 : 2)

วัตถุประสงค์รายวิชา

เพื่อให้ผู้รับการฝึกมีความรู้ ทักษะ และมีบุคลิกภาพที่ดีในด้านการบริการ สามารถนำไปใช้ในการปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง

คำอธิบายรายวิชา

บุคลิกภาพ และการแต่งกายที่เหมาะสม ทัศนคติเชิงบวกต่ออาชีพ การพัฒนาทางจิตใจและอารมณ์ ประโยชน์ของการแต่งกายตามกฎระเบียบ บุคลิกภาพที่ดี การเดินหยิบจับสิ่งของ การเคลื่อนไหว การเรียนรู้วิธีการวิเคราะห์ใบหน้าของตนเอง เสริมจุดเด่น ลดจุดด้อย วิธีการ ทำผม แต่งหน้าแบบต่างๆ เรียนรู้วิธีการวิเคราะห์ใบหน้าของตนเอง เสริมจุดเด่น ลดจุดด้อย วิธีการทำผม แต่งหน้าแบบต่างๆ

6.3. เสริมสร้างทักษะภาษาไทย และ มารยาทขั้นพื้นฐาน

(2 : 0)

วัตถุประสงค์รายวิชา

เพื่อให้ผู้รับการฝึกมีความรู้ ทักษะด้านการพูดและมีมารยาทที่ดีในด้านการบริการ สามารถนำไปใช้ได้ถูกต้อง

คำอธิบายรายวิชา

ความเข้าใจในเรื่อง กริยามารยาท ความเอาใจใส่ต่อคู่สนทนา คำปฏิเสธอันสุภาพ การใช้ภาษาไทยที่ถูกต้องในงานบริการ การควบคุมสถานการณ์การต้อนรับผู้โดยสาร ที่ต้องการการดูแลเป็นพิเศษ เช่น พระสงฆ์ สตรีมีครรภ์ ผู้สูงอายุ และเด็ก แจกจดหมายให้ผู้เข้ารับการฝึกไปถ่ายคลิปรีดิโอส่งเป็นการบ้าน นำวีดิโอ ที่ผู้รับการฝึกส่งมาเป็นการบ้าน ให้วิทยากรเปิดดูเพื่อตรวจวิเคราะห์ วิจารณ์ ปรับปรุงแก้ไข และแจ้งกลับผู้รับการฝึก

6.4. เสริมสร้างทักษะภาษาต่างประเทศเบื้องต้น :

(6 : 2)

วัตถุประสงค์รายวิชา

เพื่อให้ผู้รับการฝึกมีความรู้ ทักษะด้านการใช้ภาษาในงานบริการเบื้องต้น และสามารถนำไปใช้ได้ถูกต้อง

คำอธิบายรายวิชา

ภาษาอังกฤษเพื่อการบริการ การทักทายผู้โดยสารชาวต่างชาติเบื้องต้น คำศัพท์เฉพาะเกี่ยวกับผู้โดยสาร รถโดยสาร การเดินทาง การขอความช่วยเหลือในรถโดยสารจากชาวต่างชาติ และการฝึกออกเสียงตาม การสนทนาเมื่อถูกร้องขอความช่วยเหลือ และ บริการผู้โดยสารในสถานการณ์ต่างๆ คำศัพท์เฉพาะเกี่ยวกับการบอกเส้นทาง การหยุดพัก และวิธีการเดินทาง เมื่อเกิดเหตุฉุกเฉิน และแจกการบ้านให้ผู้รับการฝึกไปทำคลิปรีดิโอมาส่ง ประเมินผลการเรียนด้วยการ เปิดคลิปรีดิโอการบ้าน ตัวอย่างการสนทนา การบอกเส้นทาง และยกตัวอย่างบทบาทสมมติ ให้ผู้รับการฝึกทดสอบ และตอบคำถาม

6.5. การวัดและประเมินผล

(2 : 6)

ประเมินความรู้ความสามารถของผู้เข้ารับการฝึกภาคทฤษฎี ด้วยแบบทดสอบ และประเมินความสามารถภาคปฏิบัติ ด้วยแบบทดสอบภาคปฏิบัติในแต่ละหัวข้อวิชา

ผู้จัดทำหลักสูตร

- | | |
|-----------------------------------|--|
| 1. นางสาวปัทสนิษฐ์ จิระโอฬารภัสร์ | ผู้จัดการฝ่ายการตลาด บริษัท พีเอ็น ไลฟ์สไตล์ จำกัด |
| 2. นางสุดาวรรณ สุวดีพิงศ์ | บริษัท นครชัยแอร์ จำกัด |
| 3. นายบรรยาย บุตรศรี | บริษัท นครชัยแอร์ จำกัด |
| 4. นายเกรียงศักดิ์ กุศลมานิตย์ | บริษัท เอ็น ซี เอ เคอร์เนล จำกัด |
| 5. นายยุทธชัย ทองอินทร์ | นักวิชาการพัฒนาฝีมือแรงงานชำนาญการ
สำนักพัฒนาผู้ฝึกและเทคโนโลยีการฝึก |

ผู้เสนอหลักสูตร

นายประพันธ์ สำลีอ่อน

นักวิชาการพัฒนาฝีมือแรงงานชำนาญการ

สถาบันพัฒนาฝีมือแรงงาน 13 กรุงเทพมหานคร

ลงนาม..........ผู้เสนอหลักสูตร

(นายประพันธ์ สำลีอ่อน)

นักวิชาการพัฒนาฝีมือแรงงานชำนาญการ

ลงนาม..........ผู้เห็นชอบหลักสูตร

(นายชिरวิทย์ ผาดสุวรรณ์)

นักวิชาการพัฒนาฝีมือแรงงานชำนาญการพิเศษ

ลงนาม..........ผู้อนุมัติหลักสูตร

(นางพรศิริลักษณ์ ผิวสอาด)

ผู้อำนวยการสถาบันพัฒนาฝีมือแรงงาน 13 กรุงเทพมหานคร