



## การฝึกยกระดับฝีมือ

หลักสูตร ภาษาอังกฤษเพื่องานบริการลูกค้าในอุตสาหกรรมรถยนต์  
(English for Customer Service In the Automotive Industry)  
รหัสหลักสูตร 4120017490108

สถาบันพัฒนาฝีมือแรงงาน 18 อุดรธานี  
กรมพัฒนาฝีมือแรงงาน

ผู้อนุมัติหลักสูตร	นายอนุชิต ดรกันยา ผู้อำนวยการสถาบันพัฒนาฝีมือแรงงาน 18 อุดรธานี	
วันที่อนุมัติ .28../.ก.พ../.2567...	จำนวน .....5..... แผ่น	ปรับปรุงครั้งที่ ..... /.....

**การฝึกยกระดับฝีมือ**  
**หลักสูตร ภาษาอังกฤษเพื่องานบริการลูกค้าในอุตสาหกรรมรถยนต์**  
**(English for Customer Service in the Automotive Industry)**  
**รหัสหลักสูตร 4120017490108**  
**สถาบันพัฒนาฝีมือแรงงาน 18 อุดรธานี กรมพัฒนาฝีมือแรงงาน**

**1. วัตถุประสงค์**

เพื่อให้ผู้รับการฝึกมีความรู้และทักษะ ตลอดจนมีทัศนคติที่ดีต่อการประกอบอาชีพงานบริการลูกค้าในอุตสาหกรรมรถยนต์ โดยสามารถ

- 1.1 มีทักษะในการพูด การฟัง และการอ่านภาษาอังกฤษได้อย่างมีประสิทธิภาพ
- 1.2 ใช้คำศัพท์ ประโยค และสำนวนภาษาอังกฤษได้อย่างถูกต้อง
- 1.3 สนทนาและใช้ภาษาอังกฤษในการตอบโต้กับผู้อื่นได้
- 1.4 นำความรู้และทักษะไปใช้ในการปฏิบัติงาน หรือพัฒนางานให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น

**2. ระยะเวลาการฝึก**

ผู้รับการฝึกจะได้รับการฝึกภาคทฤษฎี และภาคปฏิบัติ โดยหน่วยงานสังกัดกรมพัฒนาฝีมือแรงงาน หรือหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้อง ระยะเวลาการฝึก 30 ชั่วโมง

**3. คุณสมบัติของผู้รับการฝึก**

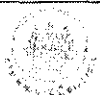
- 3.1 มีอายุตั้งแต่ 18 ปีขึ้นไป
- 3.2 สำเร็จการศึกษาในระดับมัธยมศึกษาปีที่ 3 หรือเทียบเท่าขึ้นไป หรือ
- 3.3 เป็นผู้ที่มีประสบการณ์ในการทำงาน หรือประกอบอาชีพในสาขาเกี่ยวกับงานบริการในอุตสาหกรรมรถยนต์
- 3.4 มีสภาพร่างกายไม่เป็นอุปสรรคต่อการฝึก และสามารถเข้ารับการฝึกได้ตลอดหลักสูตร

**4. วุฒิบัตร**

ชื่อเต็ม : วุฒิบัตรพัฒนาฝีมือแรงงาน หลักสูตร ภาษาอังกฤษเพื่องานบริการลูกค้าในอุตสาหกรรมรถยนต์

ชื่อย่อ : วพร. ภาษาอังกฤษเพื่องานบริการลูกค้าในอุตสาหกรรมรถยนต์

ผู้รับการฝึกต้องมีระยะเวลาการฝึกอบรมตามหลักสูตรไม่น้อยกว่าร้อยละ 80 และผ่านการประเมินผลทั้งภาคทฤษฎีและภาคปฏิบัติรวมกันตามเกณฑ์ไม่น้อยกว่าร้อยละ 60 จึงจะถือว่าผ่านการฝึก และได้รับวุฒิบัตรจากกรมพัฒนาฝีมือแรงงาน

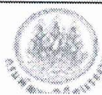


## 5. หัวข้อวิชา

รหัส	หัวข้อวิชา	ชั่วโมง	
		ทฤษฎี	ปฏิบัติ
4124910101	การหักทนายและการต้อนรับลูกค้า	1	2
4124910102	การให้บริการจุดรับรถ	1	4
4124910103	งานบริการบุคลากรเคาท์เตอร์	1	4
4124910104	งานบริการด้านการเงินให้กับลูกค้า	1	5
4124910105	งานบริการส่งมอบรถให้กับลูกค้า	1	5
4124910106	งานแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียนของลูกค้า	0	3
4124910107	การวัดและประเมินผล	0	2
รวม		5	25
		30	

## 6. เนื้อหาวิชา

- 4124910101 การหักทนายและการต้อนรับลูกค้า (1 : 2)**  
**วัตถุประสงค์รายวิชา**  
 เพื่อให้ผู้รับการฝึกมีความรู้และทักษะเกี่ยวกับคำศัพท์ คำหักทนาย และสำนวนพื้นฐานในการต้อนรับลูกค้า
- คำอธิบายรายวิชา**  
 ศึกษาเกี่ยวกับคำศัพท์ คำหักทนาย และสำนวนพื้นฐานในการต้อนรับลูกค้า  
 ฝึกปฏิบัติเกี่ยวกับการสนทนาในสถานการณ์บทบาทสมมติ การกล่าวทักทายลูกค้า และแนะนำให้ความช่วยเหลือแก่ลูกค้า และการตอบคำถาม
- 4124910102 การให้บริการจุดรับรถ (1 : 4)**  
**วัตถุประสงค์รายวิชา**  
 เพื่อให้ผู้รับการฝึกมีความรู้และทักษะเกี่ยวกับคำศัพท์ คำหักทนาย และสำนวนพื้นฐานในการต้อนรับลูกค้า กรณีนัดหมายและไม่ได้นัดหมาย รวมทั้งการติดต่อลูกค้า
- คำอธิบายรายวิชา**  
 ศึกษาเกี่ยวกับคำศัพท์ คำหักทนาย และสำนวนพื้นฐานในการต้อนรับลูกค้า กรณีนัดหมายและไม่ได้นัดหมาย  
 ฝึกปฏิบัติเกี่ยวกับการจำลองสนทนาถามตอบ การขอข้อมูลเกี่ยวกับรถยนต์ของลูกค้า การตรวจสอบรถยนต์ลูกค้า
- 4124910103 งานบริการบุคลากรเคาท์เตอร์ (1 : 4)**  
**วัตถุประสงค์รายวิชา**  
 เพื่อให้ผู้รับการฝึกมีความรู้และทักษะเกี่ยวกับคำศัพท์ คำหักทนาย และสำนวนพื้นฐานในการเสนอสินค้าและบริการ การแจ้งรายละเอียดการซ่อม การรับรถ การรับประกันและค่าใช้จ่าย รวมทั้งการโน้มน้าวลูกค้า



- 4124910103 งานบริการบุคลากรเคาน์เตอร์ (1 : 4)  
 วัตถุประสงค์รายวิชา  
 เพื่อให้ผู้รับการฝึกมีความรู้และทักษะเกี่ยวกับคำศัพท์ คำทักทาย และสำนวนพื้นฐาน  
 ในการนำเสนอสินค้าและบริการ การแจ้งรายละเอียดการซ่อม การรับรถ การรับประกันและค่าใช้จ่าย รวมทั้ง  
 การโน้มน้าวลูกค้า  
 คำอธิบายรายวิชา  
 ศึกษาเกี่ยวกับความรู้คำศัพท์ คำทักทาย และสำนวนพื้นฐานในการนำเสนอสินค้าและบริการ  
 ฝึกปฏิบัติการแจ้งรายละเอียดการซ่อม การรับรถ การรับประกันและค่าใช้จ่าย การโน้มน้าวลูกค้า
- 4124910104 งานบริการด้านการเงินให้กับลูกค้า (1 : 5)  
 วัตถุประสงค์รายวิชา  
 เพื่อให้ผู้รับการฝึกมีความรู้และทักษะเกี่ยวกับคำศัพท์ในงานบริการด้านการเงินให้กับลูกค้า  
 คำอธิบายรายวิชา  
 ศึกษาเกี่ยวกับคำศัพท์การจ่ายเงินของลูกค้า สำนวนการจ่ายเงิน สำนวนการยื่นข้อเสนอต่าง ๆ  
 ให้กับลูกค้า  
 ฝึกปฏิบัติเกี่ยวกับการใช้คำศัพท์ การจ่ายเงินของลูกค้า สำนวนการจ่ายเงิน สำนวนการยื่น  
 ข้อเสนอต่าง ๆ ให้กับลูกค้า
- 4124910105 งานบริการส่งมอบรถยนต์ให้กับลูกค้า (1 : 5)  
 วัตถุประสงค์รายวิชา  
 เพื่อให้ผู้รับการฝึกมีความรู้และทักษะเกี่ยวกับงานบริการส่งมอบรถยนต์ให้กับลูกค้า  
 คำอธิบายรายวิชา  
 ศึกษาเกี่ยวกับคำศัพท์ สำนวนพื้นฐานการสนทนาในสถานการณ์บทบาทสมมติเกี่ยวกับงาน  
 ซ่อมให้ลูกค้าเข้าใจ ตรวจสอบสภาพรถทั้งภายในภายนอก การบำรุงรักษา และระยะเวลาการรับประกัน  
 ฝึกปฏิบัติเกี่ยวกับการสนทนาในสถานการณ์บทบาทสมมติเกี่ยวกับงานซ่อมให้ลูกค้าเข้าใจ  
 ตรวจสอบสภาพรถทั้งภายในภายนอก การบำรุงรักษา และระยะเวลาการรับประกัน
- 4124910106 งานแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียนของลูกค้า (0 : 3)  
 วัตถุประสงค์รายวิชา  
 เพื่อให้ผู้รับการฝึกมีความรู้และทักษะเกี่ยวกับงานแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียนของลูกค้า  
 คำอธิบายรายวิชา  
 ศึกษาเกี่ยวกับคำศัพท์ สำนวนพื้นฐานที่ใช้ในการจัดการข้อร้องเรียนของลูกค้า วิธีการรับมือ  
 ในกรณีที่ลูกค้าไม่พอใจในสินค้าและบริการ รวมทั้งวิธีการแก้ปัญหา  
 ฝึกปฏิบัติเกี่ยวกับการสนทนาในสถานการณ์บทบาทสมมติ ข้อร้องเรียนของลูกค้า การรับมือ  
 ในกรณีที่ลูกค้าไม่พอใจในสินค้าและบริการ และการแก้ปัญหา
- 4124910107 การวัดและประเมินผล (0 : 2)  
 ประเมินความรู้ ความสามารถของผู้รับการฝึก โดยการทดสอบภาคทฤษฎีและภาคปฏิบัติ



## คณะผู้จัดทำหลักสูตร

- |   |  |
|---|--|
| 1. ผศ. ว่าที่ร.ท.ดร.เกรียงไกร ชูระพันธ์ | คณบดี<br>คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์<br>มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรธานี                           |
| 2. นายชัยมงคล ศิริวารินทร์              | รองคณบดี<br>คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์<br>มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรธานี                        |
| 3. นายกิตติพงษ์ ทองสมบัติ               | อาจารย์สาขาวิชาภาษาอังกฤษธุรกิจ<br>คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์<br>มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรธานี |
| 4. นายศรีณัฐ ชัยชูเกียรติ               | กรรมการผู้จัดการ<br>บริษัท อุดรทวิทรัพย์ (1990) จำกัด  |
| 5. นายอนุชิต ตรีกันยา                   | ผู้อำนวยการสถาบันพัฒนาฝีมือแรงงาน 18 อุดรธานี<br>สถาบันพัฒนาฝีมือแรงงาน 18 อุดรธานี          |
| 6. นางคำบัง ยักไธสง                     | นักวิชาการพัฒนาฝีมือแรงงานชำนาญการพิเศษ<br>สถาบันพัฒนาฝีมือแรงงาน 18 อุดรธานี                |
| 7. นายณัฐพงศ์ ทุมโยมา                   | นักวิชาการพัฒนาฝีมือแรงงานชำนาญการ<br>สถาบันพัฒนาฝีมือแรงงาน 18 อุดรธานี                     |

ลงนาม.....ผู้เสนอหลักสูตร

(นายณัฐพงศ์ ทุมโยมา)

นักวิชาการพัฒนาฝีมือแรงงานชำนาญการ

ลงนาม.....ผู้เห็นชอบหลักสูตร

(นางคำบัง ยักไธสง)

นักวิชาการพัฒนาฝีมือแรงงานชำนาญการพิเศษ

ลงนาม.....ผู้อนุมัติหลักสูตร

(นายอนุชิต ตรีกันยา)

ผู้อำนวยการสถาบันพัฒนาฝีมือแรงงาน 18 อุดรธานี

