



การฝึกยกระดับฝีมือ

หลักสูตร การบริหารงานบริการที่ดี
(Service Administration)
รหัสหลักสูตร 0920227320701

สำนักพัฒนาผู้ฝึกและเทคโนโลยีการฝึก
กรมพัฒนาฝีมือแรงงาน

| | | |
|--------------------------------|--|--------------------------------------|
| ผู้อนุมัติหลักสูตร | นายสรชัย ชอบพิมาย ผู้อำนวยการสำนักพัฒนาผู้ฝึกและเทคโนโลยีการฝึก | |
| วันที่อนุมัติ..... 8 ส.ย. 2565 | จำนวน ...5... แผ่น | ปรับปรุงครั้งที่ ...1... /...2565... |

การฝึกยกระดับฝีมือ
หลักสูตร การบริหารงานบริการที่ดี
(Service Administration)

รหัสหลักสูตร 920227320701

สำนักพัฒนาผู้ฝึกและเทคโนโลยีการฝึก กรมพัฒนาฝีมือแรงงาน

1. วัตถุประสงค์

เพื่อให้ผู้รับการฝึกมีความรู้ ความสามารถ ทักษะ และมีความพร้อมทั้งด้านร่างกายจิตใจ ตลอดจนมีทัศนคติที่ดีต่อการประกอบอาชีพการบริหารงานบริการ โดยสามารถ

- 1.1 มีความรู้เกี่ยวกับการบริหารงานบริการ
- 1.2 ปฏิบัติงานตามขั้นตอนการบริหารงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ
- 1.3 ปฏิบัติงานเกี่ยวกับการบริหารงานบริการที่มีคุณภาพ

2. ระยะเวลาการฝึก

ผู้รับการฝึกจะได้รับการฝึกทั้งภาคทฤษฎี และภาคปฏิบัติ โดยหน่วยงานสังกัดกรมพัฒนาฝีมือแรงงานหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ระยะเวลาการฝึก 30 ชั่วโมง

3. คุณสมบัติของผู้เข้ารับการฝึก

- 3.1 มีความรู้หรือประสบการณ์เกี่ยวกับงานด้านการบริการ
- 3.2 มีอายุตั้งแต่ 18 ปี ขึ้นไป
- 3.3 มีสภาพร่างกายไม่เป็นอุปสรรคต่อการฝึก และสามารถเข้ารับการฝึกได้ตลอดหลักสูตร

4. วุฒิบัตร

ชื่อเต็ม : วุฒิบัตรพัฒนาฝีมือแรงงาน หลักสูตร การบริหารงานบริการที่ดี

ชื่อย่อ : วพร. การบริหารงานบริการที่ดี

ผู้รับการฝึกต้องมีระยะเวลาการฝึกตามหลักสูตรไม่น้อยกว่าร้อยละ 80 และผ่านการประเมินผลตามเกณฑ์ไม่น้อยกว่าร้อยละ 60 ทั้งภาคทฤษฎีและภาคปฏิบัติ จึงจะถือว่าผ่านการฝึก และได้รับวุฒิบัตรจากกรมพัฒนาฝีมือแรงงาน



5. หัวข้อวิชา

| รหัส | หัวข้อวิชา | ชั่วโมง | |
|------------|------------------------------------|---------|---------|
| | | ทฤษฎี | ปฏิบัติ |
| 0923230201 | ความปลอดภัยในการทำงาน | 3 | 0 |
| 0923230202 | ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับการบริการ | 5 | 1 |
| 0923230203 | หลักการและคุณภาพงานบริการ | 5 | 1 |
| 0923230204 | การบริหารงานบริการ | 5 | 1 |
| 0923230205 | การพัฒนาคุณภาพงานบริการ | 5 | 1 |
| 0923239901 | การวัดและประเมินผล | 1 | 2 |
| รวม | | 24 | 6 |
| | | 30 | |

6. เนื้อหาวิชา

0923230201 ความปลอดภัยในการทำงาน (3 : 0)

วัตถุประสงค์รายวิชา

เพื่อให้ผู้รับการฝึกมีความรู้เกี่ยวกับความปลอดภัยในการทำงาน

คำอธิบายรายวิชา

ศึกษาเกี่ยวกับหลักความปลอดภัยในการทำงาน การระมัดระวัง และการป้องกันอุบัติเหตุในการทำงาน วิธีการใช้อุปกรณ์ป้องกันภัยในการทำงาน การเตือนภัย การแจ้งเหตุ การใช้อุปกรณ์ระงับอัคคีภัยแบบต่าง ๆ การปฐมพยาบาลเบื้องต้น

0923230202 / ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับการบริการ (5 : 1)

วัตถุประสงค์รายวิชา

เพื่อให้ผู้รับการฝึกมีความรู้และทักษะเกี่ยวกับการบริการ

คำอธิบายรายวิชา

ศึกษาเกี่ยวกับความหมายของการบริการ ประวัติอุตสาหกรรมบริการ ลักษณะจำเพาะของงานบริการ ประเภทของบริการ ซึ่งจำแนกจากลักษณะของผู้ขาย ลักษณะของผู้ซื้อ ลักษณะจูงใจ ลักษณะการซื้อในทางปฏิบัติ ลักษณะของผลิตภัณฑ์ และจำแนกตามระเบียบข้อบังคับที่มีอยู่ บทบาทและความสำคัญของงานบริการ

ฝึกปฏิบัติเกี่ยวกับการบริการ ลักษณะจำเพาะของงานบริการ ประเภทของบริการ ซึ่งจำแนกจากลักษณะของผู้ขาย ลักษณะของผู้ซื้อ ลักษณะจูงใจ ลักษณะการซื้อในทางปฏิบัติ ลักษณะของผลิตภัณฑ์ และจำแนกตามระเบียบข้อบังคับที่มีอยู่ บทบาทและความสำคัญของงานบริการ



- 0923230203 หลักการและคุณภาพงานบริการ (5 : 1)**
วัตถุประสงค์รายวิชา
 เพื่อให้ผู้รับการฝึกมีความรู้และทักษะเกี่ยวกับหลักการและคุณภาพงานบริการ
คำอธิบายรายวิชา
 ศึกษาเกี่ยวกับหลักการและรูปแบบวงจรของงานบริการ แนวคิดการใช้งานบริการ เป็นยุทธศาสตร์ในการประกอบการ หลักสำคัญของงานบริการ คุณภาพของงานบริการ ฝึกปฏิบัติเกี่ยวกับการรูปแบบวงจรของงานบริการ แนวคิดการใช้งานบริการเป็น ยุทธศาสตร์ ในการประกอบการ หลักสำคัญของงานบริการ คุณภาพของงานบริการ
- 0923230204 การบริหารงานบริการ (5 : 1)**
วัตถุประสงค์รายวิชา
 เพื่อให้ผู้รับการฝึกมีความรู้และทักษะเกี่ยวกับการบริหารงานบริการ
คำอธิบายรายวิชา
 ศึกษาเกี่ยวกับการสร้างระบบการบริการวงจรแห่งคุณภาพในงานบริการ การวางแผน กลยุทธ์การบริการ คุณสมบัติของการบริการ กิจกรรมรูปแบบใหม่ในการให้บริการ ทักษะเชิงกลยุทธ์ ในการบริหารงานบริการ ฝึกปฏิบัติเกี่ยวกับการสร้างระบบการบริการวงจรแห่งคุณภาพในงานบริการ การวางแผน กลยุทธ์การบริการ คุณสมบัติของการบริการ กิจกรรมรูปแบบใหม่ในการให้บริการ ทักษะเชิงกลยุทธ์ ในการบริหารงานบริการ
- 0923230205 การพัฒนาคุณภาพงานบริการ (5 : 1)**
วัตถุประสงค์รายวิชา
 เพื่อให้ผู้รับการฝึกมีความรู้และทักษะเกี่ยวกับการพัฒนาคุณภาพงานบริการ
คำอธิบายรายวิชา
 ศึกษาเกี่ยวกับองค์ประกอบสำคัญของคุณภาพงานบริการ การพัฒนาบุคลากร ความเชื่อมั่น ในตนเอง การพัฒนาคุณภาพของบุคคล การบริหารคุณภาพแบบ TQM การพัฒนาบุคลากรแบบต่าง ๆ ฝึกปฏิบัติเกี่ยวกับองค์ประกอบสำคัญของคุณภาพงานบริการ การพัฒนาบุคลากร ความเชื่อมั่นในตนเอง การพัฒนาคุณภาพของบุคคล การบริหารคุณภาพแบบ TQM การพัฒนาบุคลากรแบบ ต่าง ๆ
- 0923239901 การวัดและประเมินผล (1 : 2)**
 ประเมินความรู้ ความสามารถของผู้เข้ารับการฝึก โดยการทดสอบภาคทฤษฎีและภาคปฏิบัติ


คณะผู้จัดทำหลักสูตร

กลุ่มงานพัฒนาหลักสูตรและเทคโนโลยีการฝึก
 สำนักพัฒนาผู้ฝึกและเทคโนโลยีการฝึก




คณะผู้ปรับปรุงหลักสูตร

- | | |
|---------------------------|--|
| 1. นายชัยรัตน์ ฉัตรศุภกุล | ผู้อำนวยการสำนักงานพัฒนาฝีมือแรงงานสกลนคร |
| 2. นายยุทธจักร คงคำ | นักวิชาการพัฒนาฝีมือแรงงานชำนาญการ สำนักงานพัฒนาฝีมือแรงงานสกลนคร |
| 3. นายศราวุธ เหล่าสุวรรณ | นักวิชาการพัฒนาฝีมือแรงงานปฏิบัติการ สำนักงานพัฒนาฝีมือแรงงานสกลนคร |
| 4. นายปรีชา แดงโชติ | ครูฝึกฝีมือแรงงาน ระดับ ช3 สำนักงานพัฒนาฝีมือแรงงานสกลนคร |
| 5. นายวินัย นักผูก | ครูฝึกฝีมือแรงงาน สำนักงานพัฒนาฝีมือแรงงานสกลนคร |

ลงนาม..........ผู้เสนอหลักสูตร
(นายจักรพันธ์ จีอดดวงจันทร์)
นักวิชาการพัฒนาฝีมือแรงงานชำนาญการพิเศษ

ลงนาม..........ผู้เห็นชอบหลักสูตร
(นายนที ราชฉวาง)
ผู้อำนวยการกลุ่มงานพัฒนาหลักสูตรและเทคโนโลยีการฝึก

ลงนาม..........ผู้อนุมัติหลักสูตร
(นายสรชัย ขอบพิมาย)
ผู้อำนวยการสำนักพัฒนาผู้ฝึกและเทคโนโลยีการฝึก