

หลักสูตรการฝึกยกระดับ
การสร้างการบริการที่ประทับใจ
(รหัสหลักสูตร 0920017230701)
กรมพัฒนาฝีมือแรงงาน กระทรวงแรงงาน

1. วัตถุประสงค์ :

- 1.1 เพื่อให้ผู้รับการฝึกมีความรู้ ความสามารถในการให้บริการที่ประทับใจ
- 1.2 เพื่อให้ผู้รับการฝึกมีความรู้ ความสามารถในการปฏิบัติงานให้บริการมีประสิทธิภาพมากขึ้น

2. ระยะเวลาการฝึก :

ผู้รับการฝึกจะได้รับการฝึกในภาคทฤษฎี และภาคปฏิบัติโดยสถาบันพัฒนาฝีมือแรงงานภาค หรือ ศูนย์พัฒนาฝีมือแรงงานจังหวัด หรือศูนย์พัฒนาฝีมือแรงงานกรุงเทพมหานครหรือหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้อง ในสังกัดกรมพัฒนาฝีมือแรงงาน เป็นเวลา 30 ชั่วโมง

3. คุณสมบัติของผู้รับการฝึก :

- 3.1 ไม่จำกัดวุฒิการศึกษา
- 3.2 มีอายุตั้งแต่ 15 ปี ขึ้นไป
- 3.3 ผู้ที่ทำงานอยู่แล้ว หรือผู้ว่างงาน
- 3.4 มีความประพฤติดี และเป็นผู้ไม่ติดยาเสพติดให้โทษ หรือโรคติดต่อร้ายแรง

4. วุฒิบัตร :

ชื่อเต็ม : วุฒิบัตรพัฒนาฝีมือแรงงาน สาขา การสร้างการบริการที่ประทับใจ

ชื่อย่อ : วพร. สาขา การสร้างการบริการที่ประทับใจ

ผู้รับการฝึกที่ผ่านการประเมินผล และมีระยะเวลาการฝึกไม่น้อยกว่าร้อยละ 80 ของระยะเวลาฝึก ทั้งหมดจะได้รับวุฒิบัตร วพร. สาขา การสร้างการบริการที่ประทับใจ

5. หัวข้อวิชา :

| รหัสวิชา | หัวข้อวิชา | ชั่วโมง | |
|------------|--------------------------------|---------|---------|
| | | ทฤษฎี | ปฏิบัติ |
| 0922320401 | ความสำคัญของงานบริการ | 3 | - |
| 0922320402 | การบริการที่ประทับใจ | 3 | - |
| 0922320403 | การพัฒนางานบริการ | 3 | 6 |
| 0922320404 | การพัฒนาทักษะในงานบริการ | 3 | 4 |
| 0922320405 | เทคนิคการต้อนรับ | 3 | - |
| 0922320406 | การพัฒนาศักยภาพของผู้ให้บริการ | 3 | - |
| 0922329901 | การวัดและประเมินผล | 1 | 1 |
| | | 19 | 11 |
| | | 30 | |

6. เนื้อหาวิชา :

- 0922320401 **ความสำคัญของงานบริการ** (3:0)
วัตถุประสงค์รายวิชา
 เพื่อให้ผู้รับการฝึกมีความรู้เกี่ยวกับการพัฒนางานบริการ
คำอธิบายรายวิชา
 ศึกษาความรู้เกี่ยวกับความหมายของงานบริการ การพัฒนาการของงานบริหาร ประเภทและลักษณะเฉพาะของงานบริการ ความสำคัญของงานบริการ บทบาทของธุรกิจบริการในการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมของประเทศ
- 0922320402 **การบริการที่ประทับใจ** (3 : 0)
วัตถุประสงค์รายวิชา
 เพื่อให้ผู้รับการฝึกมีความรู้เกี่ยวกับการบริการที่ประทับใจ
คำอธิบายรายวิชา
 ศึกษาความรู้เกี่ยวกับคุณสมบัติขององค์กรที่มีบริการที่ดี วงจรแห่งการบริการที่ดี องค์ประกอบของความสำเร็จในงานบริการ กุญแจสำคัญในการให้บริการที่ประสบความสำเร็จ
- 0922320403 **การพัฒนาคุณภาพงานบริการ** (3: 6)
วัตถุประสงค์รายวิชา
 เพื่อให้ผู้รับการฝึกมีความรู้ ความสามารถในการพัฒนาคุณภาพงานบริการ
คำอธิบายรายวิชา
 ศึกษาความรู้เกี่ยวกับรูปแบบในการพัฒนาคุณภาพงานบริการ การพัฒนากระบวนการแก้ปัญหาในการบริการ

ฝึกปฏิบัติการพัฒนาคุณภาพงานบริการ และแก้ปัญหาในการบริการตาม
กระบวนการ

0922320404 การพัฒนาทักษะในงานบริการ (3 :4)

วัตถุประสงค์รายวิชา

เพื่อให้ผู้รับการฝึกมีความรู้เกี่ยวกับการพัฒนาทักษะในงานบริการ

คำอธิบายรายวิชา

ศึกษาความรู้เกี่ยวกับการพัฒนาทักษะที่จำเป็น ทันสมัย และสร้างสรรค์ในการ
ให้บริการ วิธีการติดต่อ สื่อสาร ทักษะการฟัง วิธีการทำงานเป็นทีมและมนุษย์สัมพันธ์

ฝึกปฏิบัติการสร้างสรรค์ในการให้บริการ การติดต่อ สื่อสาร ทักษะการฟัง การ
ทำงานเป็นทีมและมนุษย์สัมพันธ์

0922320405 เทคนิคการต้อนรับ (3:0)

วัตถุประสงค์รายวิชา

เพื่อให้ผู้รับการฝึกมีความรู้เกี่ยวกับศิลปะการต้อนรับ

คำอธิบายรายวิชา

ศึกษาความรู้เกี่ยวกับศิลปะการต้อนรับ การเลือกใช้เทคนิคการต้อนรับที่เหมาะสม
เพื่อให้บริการประทับใจแก่ลูกค้า

0922320406 การพัฒนาศักยภาพของผู้ให้บริการ (3:0)

วัตถุประสงค์รายวิชา

เพื่อให้ผู้รับการฝึกมีความรู้เกี่ยวกับการพัฒนาศักยภาพของผู้ให้บริการ

คำอธิบายรายวิชา

ศึกษาความรู้เกี่ยวกับการพัฒนาศักยภาพของผู้ให้บริการ คุณสมบัติที่ดีของ
ผู้ให้บริการ วิธีการพัฒนาบุคลิกภาพที่ดีของผู้ให้บริการให้สอดคล้องกับหลักบริการที่ดี

09223299010 การวัดและประเมินผล (1:1)

วัตถุประสงค์รายวิชา

เพื่อวัดผลความรู้ ความสามารถของผู้รับการฝึกเมื่อผ่านกระบวนการฝึกของ

หลักสูตรแล้ว
