

หลักสูตรการพัฒนาศักยภาพพนักงานสู่การบริการที่เป็นเลิศ  
ศูนย์พัฒนาฝีมือแรงงานจังหวัดน่าน  
กรมพัฒนาฝีมือแรงงาน กระทรวงแรงงาน  
รหัส5520045410324

1. วัตถุประสงค์

- 1.1 เพื่อให้ผู้เข้ารับการฝึก ทราบถึงวิธีการปฏิบัติตนในหน้าที่ได้อย่างถูกต้องและมีประสิทธิภาพ
- 1.2 เพื่อก่อให้เกิดทัศนคติที่ดีต่ออาชีพของตน สามารถดึงดูดใจลูกค้าให้มาใช้บริการ
- 1.3 เพื่อให้ผู้เข้ารับการฝึก มีความรู้และเข้าใจที่ถูกต้องในด้านมนุษยสัมพันธ์ การทำงานร่วมกัน การแก้ไข ปรับปรุงตนเองอันเป็นการเพิ่มคุณค่าให้ตนเอง

2. ระยะเวลาการฝึก

ผู้รับการฝึกจะได้รับการฝึกทั้งภาคทฤษฎีและภาคปฏิบัติ รวมระยะเวลาฝึก 30 ชั่วโมง โดยผู้รับการฝึกต้องมีเวลาฝึกไม่น้อยกว่าร้อยละ 80 จึงจะมีสิทธิสอบวัดและประเมินผล

3. วุฒิบัตร

ผู้รับการฝึกที่จบการฝึกตามหลักสูตร และผ่านการวัดและประเมินผลจากศูนย์พัฒนาฝีมือแรงงานจังหวัดน่าน จะได้รับวุฒิบัตรหลักสูตรการฝึกยกระดับฝีมือ

4. คุณสมบัติของผู้รับการฝึก

- 4.1 ไม่จำกัดเพศ
- 4.2 มีอายุ 18 ปี ขึ้นไป
- 4.3 มีสภาพร่างกายและจิตใจที่ไม่เป็นอุปสรรคต่อการฝึกและสามารถเข้ารับการฝึกได้ตลอด

5. หัวข้อวิชา

รหัสรายวิชา	หัวข้อวิชา	ชั่วโมง	
		ทฤษฎี	ปฏิบัติ
5520419801	1. บทบาทของหัวหน้างาน	3	-
5520419802	2. การทำงานเป็นทีม	4	2
5520419803	3. การสร้างแรงจูงใจให้เกิดขึ้นกับพนักงาน	4	2
5520419804	4. การบริการที่เป็นเลิศและพฤติกรรมในการทำงานสู่ความสำเร็จ	8	4
5520419805	5. การวัดและประเมินผล	1	2
		20	10
		30	

## 6. เนื้อหาวิชา

5520419801 บทบาทของหัวหน้างาน (3:0)

ศึกษาเกี่ยวกับหลักการบริหารคนสำหรับหัวหน้างาน วงจรการบริหารทรัพยากรมนุษย์ยุคใหม่ที่หัวหน้างานควรทราบ เช่น การวางแผนกำลังคน การสรรหาคัดเลือก การฝึกอบรมและการพัฒนา การบริหารค่าจ้างสวัสดิการและการจูงใจ การประเมินผลการปฏิบัติงาน เครื่องมือและเทคนิคการบริหารทรัพยากรมนุษย์ที่สำคัญ หัวหน้างานกับการจูงใจพนักงานเพื่อให้ได้ทั้งงานและได้ทั้งใจ

5520419802 การทำงานเป็นทีม (4:2)

ศึกษาเกี่ยวกับแนวคิดและหลักการเกี่ยวกับการทำงานร่วมกัน ขั้นตอนการทำงานเป็นทีม ปัญหาและอุปสรรคของการทำงานเป็นทีม ลักษณะของทีมที่มีประสิทธิภาพ ความสำคัญในการสื่อสาร การเพิ่มพูนประสิทธิภาพในการสื่อสารเพื่อประสานงานในการทำงานเป็นทีม

5520419803 การสร้างแรงจูงใจให้เกิดกับพนักงาน (4:2)

ศึกษาเกี่ยวกับ การมีน้ำใจและกล่าวชื่นชม การถ่ายทอดความคิดให้ผู้ใต้บังคับบัญชา อย่างวิพากษ์วิจารณ์หรือตำหนิ การแสดงบทบาทผู้นำ การแสดงการจดจำและตบรางวัลเล็กๆน้อยๆ การจัดกิจกรรมเป็นกลุ่ม การแบ่งปันความสำเร็จและความล้มเหลว

5520419804 การบริการที่เป็นเลิศและพฤติกรรมในการทำงานสู่ความสำเร็จ (8:4)


ศึกษาความหมายของการบริการ ความสำคัญของการบริการ คุณสมบัติของผู้ให้บริการ การสร้างจิตสำนึกและทัศนคติต่องานบริการ เทคนิคการพัฒนาบุคลิกภาพให้ประทับใจ การสร้างความสัมพันธ์ต่อลูกค้าภายใน/ภายนอก การสร้างความผูกพันในการบริการ บทบาทและภาระหน้าที่ ความรับผิดชอบตลอดจนการแสดงพฤติกรรมที่เหมาะสมต่อการบริการ

5520419805 การวัดและประเมินผล (1:2)

เพื่อวัดผลความรู้ และความสามารถของผู้รับการฝึกเมื่อผ่านกระบวนการฝึกของหลักสูตร

### ผู้จัดทำหลักสูตร

- นางสาวประกายกุล รุณใจ ครูฝึกฝีมือแรงงานระดับ ช ๓
- นายทวีศักดิ์ ทุงสง ครูฝึกฝีมือแรงงานระดับ ช ๓

ลงชื่อ .....  ผู้เสนอหลักสูตร

( นายสัตย์ชัย กัทรรวากุล )

หัวหน้ากลุ่มงานพัฒนาศักยภาพแรงงาน

ลงชื่อ .....  ผู้อนุมัติหลักสูตร

( นายมานิตย์ มงคลชื่น )

ผู้อำนวยการศูนย์พัฒนาฝีมือแรงงานจังหวัดน่าน