



## โครงการพัฒนาบุคลากร หลักสูตรพฤติกรรมกรรมการบริการสู่ความเป็นเลิศ (Excellence Service Behavior)

### หลักการและเหตุผล

ปัจจุบันการบริการ (Service) ที่ดีเป็นพฤติกรรมที่พึงประสงค์ที่ต้องสร้างให้เกิดขึ้นในทุกองค์กร ทั้งในภาครัฐ รัฐวิสาหกิจ และภาคเอกชน ไม่ว่าจะเป็นองค์กรเล็กหรือใหญ่ การให้บริการที่มีคุณภาพจะส่งผลทั้งในระยะสั้นและยังประโยชน์ในระยะยาว มีรูปแบบการบริการที่หลากหลาย มีทั้งการบริการที่เป็นวิชาชีพ และงานบริการสนับสนุนต่าง ๆ การแสดงออกอย่างเต็มใจหรือการแสดงออกถึงความกระตือรือร้นเป็นสิ่งที่ผู้รับบริการสัมผัสได้โดยตรง และมีผลต่อความรู้สึกของผู้รับบริการทันที การแข่งขันในสภาพปัจจุบันนี้ เป็นการแข่งกันที่สร้างภาพลักษณ์ให้เกิดคุณภาพการบริการที่เป็นเลิศขององค์กรให้สูงขึ้น

พฤติกรรมกรรมการบริการที่ดี (Excellence Service Behavior) ต้องเกิดขึ้นกับบุคลากรในองค์กร เนื่องจากบุคลากรจะต้องมีความสามารถในสาขาวิชาชีพแล้ว จะต้องมีความบุคลิกภาพที่ดี สุขภาพดี มีความซื่อสัตย์ มีคุณธรรม จริยธรรม มุ่งเน้นประชาชนเป็นศูนย์กลาง จึงจะทำให้เกิดภาพลักษณ์ที่ดีต่อองค์กร สร้างความประทับใจแก่ ผู้มารับบริการ รวมทั้งสร้างความสัมพันธ์อันดีระหว่างพนักงานด้วยกัน ซึ่งพฤติกรรมกรรมการบริการที่ดีนั้นสามารถพัฒนาได้ด้วยการเรียนรู้ ฝึกฝนให้เกิดทักษะ ทำซ้ำ ๆ จนเป็นนิสัยประจำตัวบุคคลได้ และถือว่าเป็นเครื่องมือในการพัฒนาองค์กร (Tool of Organization Development) ให้มีความเจริญก้าวหน้ายิ่งขึ้นไป

จากเหตุผลดังกล่าว บริษัท พีค เทรนนิ่ง แอนด์ ดีเวลอปเม้นท์ จำกัด จึงเห็นควรให้บุคลากรขององค์กรในทุกระดับมีการพัฒนาพฤติกรรมกรรมการบริการสู่ความเป็นเลิศ (Excellence Service Behavior Development) และจะมุ่งเน้นให้บุคลากรกลุ่มที่ปฏิบัติงานในการให้บริการด้านหน้าทั้งหมด กลุ่มงานสนับสนุนที่ปฏิบัติงานต้อนรับลูกค้า และบุคลากรกลุ่มเป้าหมาย เพื่อเป็นแนวทางสำคัญที่จะทำให้องค์กรประสบความสำเร็จเกี่ยวกับพฤติกรรมบริการตามเป้าหมายที่กำหนดไว้

### วัตถุประสงค์

๑. เพื่อพัฒนาทักษะด้านการบริการ และปรับเปลี่ยนทัศนคติที่ดีต่อการส่งมอบบริการในระดับประทับใจ และภาคภูมิใจ

๒. เพื่อเป็นการส่งเสริมให้มีการปรับเปลี่ยนพฤติกรรมกรรมการบริการที่ดี และสร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้รับบริการ และสร้างภาพลักษณ์ขององค์กรและสร้างความสัมพันธ์ที่ดีในการทำงานร่วมกัน

### เนื้อหาการฝึกอบรม

- การทำงานเป็นทีมในองค์กรสมัยใหม่
- การพัฒนาทักษะการสื่อสารในองค์กรสมัยใหม่
- พฤติกรรมกรรมการบริการที่ดีของพนักงาน ได้แก่ การใช้คำพูด บุคลิกภาพ และกริยาท่าทางในการให้บริการ (มีการสาธิตและ Workshop)
- พฤติกรรมที่ควรทำ-ไม่ควรทำในการบริการ
- แนวทางการปรับปรุงการบริการอย่างต่อเนื่อง

### วิทยากร /ระยะเวลาดำเนินการ

จากบริษัท พีค เทรนนิ่ง แอนด์ ดีเวลอปเม้นท์ จำกัด รุ่นละ ๑ วัน (ระยะเวลา ๖ ชั่วโมง)

## โครงการฝึกอบรมหลักสูตร “การพัฒนาบุคลิกภาพ และการแต่งกาย เพื่อภาพลักษณ์ที่ดีต่อวิชาชีพและองค์กร”

### หลักการและเหตุผล

การพัฒนาบุคลิกภาพ บุคลิกภาพมีความสำคัญอย่างไร ทำไมช่วยทำให้หลาย ๆ ท่านประสบความสำเร็จ ร่ำรวย และยิ่งใหญ่ได้ การสร้างภาพลักษณ์ของตนเอง และเราเองก็เป็นภาพลักษณ์ขององค์กร ที่ทุกคนมองเห็นและรับรู้ได้ การแต่งกายเพื่อเสริมบุคลิกภาพ รวมไปถึงเสื้อผ้าหน้าผม ทั้งการสร้างที่น่าเชื่อถือให้กับตนเองและผู้พบเห็นนั้นเป็นสิ่งสำคัญ และเป็นที่ยอมรับกันโดยทั่วไปว่า ความสำเร็จของบุคคลส่วนหนึ่งขึ้นอยู่กับความสามารถในการพัฒนาตนเอง และการพัฒนาตนเองที่สำคัญคือการพัฒนาบุคลิกภาพทั้งภายในและภายนอก หากบุคคลพัฒนาแต่เพียงบุคลิกภาพภายนอกจะไม่มีคามยั่งยืนในบุคลิกภาพที่แสดงออกต่อสาธารณชน และเมื่อไม่สามารถควบคุมตนเองได้ บุคลิกภาพที่ไม่ดีจะแสดงออกมา แต่หากบุคคลพยายามพัฒนาบุคลิกภาพภายในควบคู่ไปด้วย ในระยะยาวจะทำให้บุคคลผู้นั้นมีบุคลิกภาพที่ดีอย่างถาวรและยั่งยืน ซึ่งจะเป็นเหตุปัจจัยที่จะนำไปสู่ความสำเร็จในชีวิตและการทำงานได้

บริษัท พีค เทรนนิ่ง แอนด์ ดีเวลอปเม้นท์ จำกัด ได้ตระหนักถึงความสำคัญดังกล่าว จึงได้ออกแบบโครงการฝึกอบรมดังกล่าว ขึ้น เพื่อพัฒนาบุคลิกภาพ สามารถนำไปปรับใช้ให้เหมาะสมสอดคล้องกับอาชีพของตน การทำงาน รวมทั้งชีวิตประจำวันได้อย่างมีประสิทธิภาพ และสามารถสร้างภาพลักษณ์ขององค์กร และสร้างความสัมพันธ์ที่ดีในการทำงานร่วมกัน

### วัตถุประสงค์

๑. เพื่อให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมสามารถพัฒนาบุคลิกภาพ และนำเทคนิควิธีการในการพัฒนาบุคลิกภาพไปปรับใช้ให้เหมาะสมสอดคล้องกับอาชีพของตน การทำงาน รวมทั้งชีวิตประจำวันได้อย่างมีประสิทธิภาพ

๒. เพื่อให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมมีบุคลิกภาพที่ดี สร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้รับบริการ สร้างภาพลักษณ์ขององค์กร และสร้างความสัมพันธ์ที่ดีในการทำงานร่วมกัน

### เนื้อหาการฝึกอบรม

- การพัฒนาบุคลิกภาพภายใน ด้านจิตใจ (Internal Personality Development – Mind)
- การพัฒนาบุคลิกภาพภายในเพื่อปรับทัศนคติและวางรากฐานในการพัฒนาบุคลิกภาพ
- การสร้างเสน่ห์และความประทับใจ แก่ใจเต็มเต็มส่วนที่บกพร่อง
- การสร้างความเชื่อมั่นและมั่นใจในตนเอง เครื่องมือด้านจิตวิทยาที่ช่วยพัฒนาบุคลิกภาพภายใน
- การพัฒนาบุคลิกภาพภายนอก ด้านการแสดงออก ท่วงท่า และอิริยาบถ (External Personality Development Appearance and Visual Poise) การสร้างบุคลิกที่เป็นเอกลักษณ์เฉพาะตัวของบุคลากร – เคล็ดลับการแต่งกายให้สมบุคลิกอย่างมืออาชีพ
- การแต่งกายเพื่อเสริมบุคลิกภาพ (Wardrobe and Personality)  
ฝึกปฏิบัติการพัฒนาบุคลิกภาพ

### วิทยากร/ระยะเวลาดำเนินการ

จากบริษัท พีค เทรนนิ่ง แอนด์ ดีเวลอปเม้นท์ จำกัด รุ่นละ ๑ วัน (ระยะเวลา ๖ ชั่วโมง)

-๕-

## โครงการฝึกอบรมเชิงปฏิบัติการ หลักสูตร“การพัฒนาเทคนิคการเป็นวิทยากร”

### หลักการและเหตุผล

สภาพเศรษฐกิจในปัจจุบันประสบกับสภาวะที่มีการแข่งขันสูง หลายหน่วยงานเล็งเห็นความสำคัญของการพัฒนาบุคลากร เพื่อให้ได้รับความรู้ใหม่ ๆ ทันท่วงทีกับการเปลี่ยนแปลง การสร้างวิทยากรในองค์กรให้เป็นผู้ที่ถ่ายทอดความรู้ ความเข้าใจ ทักษะต่าง ๆ ตลอดจนทัศนคติที่ดีในการปฏิบัติงาน ให้แก่บุคลากรภายในองค์กรหรือบุคคลภายนอก การเป็นวิทยากรในองค์กรนั้น จำเป็นต้องได้รับการฝึกฝน ให้สามารถออกแบบ และดำเนินการถ่ายทอดองค์ความรู้ให้บรรลุเป้าหมายที่กำหนดได้อย่างมีประสิทธิภาพสูงสุด

**วัตถุประสงค์** เพื่อให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรม มีความรู้ และพัฒนาทักษะในการเป็นวิทยากร สามารถออกแบบและถ่ายทอดองค์ความรู้ให้บรรลุเป้าหมายที่กำหนดได้อย่างมีประสิทธิภาพ

### เนื้อหาการฝึกอบรม

- การเรียนรู้ของผู้ใหญ่ (Adult Learning) และบทบาทหน้าที่ของวิทยากร
- ฝึกปฏิบัติเรื่อง “การจัดชั้นเรียน และการเตรียมแผนการสอน (Lesson Plans)”
- เทคนิคการพูดและการบรรยาย และเทคนิคการฝึกอบรมที่จำเป็นสำหรับวิทยากร
- อุปกรณ์การฝึกอบรม และหลักการใช้เครื่องมือสื่อ และสื่อทัศนูปกรณ์ในการฝึกอบรม
- ฝึกปฏิบัติเทคนิคการบรรยาย และอื่นๆ

### วิทยากร/ระยะเวลาดำเนินการ

จากบริษัท พีค เทรนนิ่ง แอนด์ ดีเวลอปเม้นท์ จำกัด จำนวน ๒ วัน (ระยะเวลา ๑๒ ชั่วโมง)

### ตารางการฝึกอบรมเชิงปฏิบัติการ

ลำดับ	หลักสูตร	วันที่จัดฝึกอบรม วันที่/เวลา	ค่าลงทะเบียน	สถานที่ ฝึกอบรม
๑	หลักสูตรการพัฒนาเทคนิคการเป็นวิทยากร	วันที่ ๑ - ๒ พฤศจิกายน ๒๕๖๒ ๐๙.๐๐ - ๑๖.๐๐ น.	๖,๕๐๐ บาท	โรงแรมฮิล ถนนรัชดาภิเษก กรุงเทพมหานคร
๒	หลักสูตร การพัฒนาบุคลิกภาพ และการแต่งกาย เพื่อภาพลักษณ์ที่ดีต่อวิชาชีพและองค์กร	วันเสาร์ที่ ๒ พฤศจิกายน ๒๕๖๒ ๐๙.๐๐ - ๑๖.๐๐ น.	๓,๕๐๐ บาท	โรงแรมฮิล ถนนรัชดาภิเษก กรุงเทพมหานคร
๓	โครงการพัฒนาบุคลากร หลักสูตรพฤติกรรม การบริการสู่ความเป็นเลิศ (Excellence Service Behavior )	วันเสาร์ที่ ๙ พฤศจิกายน ๒๕๖๒ ๐๙.๐๐ - ๑๖.๐๐ น.	๓,๕๐๐ บาท	โรงแรมฮิล ถนนรัชดาภิเษก กรุงเทพมหานคร

## ค่าใช้จ่าย

ค่าสมัครในการเข้ารับการฝึกอบรมเชิงปฏิบัติการ ทุกหลักสูตร รวมภาษีมูลค่าเพิ่ม ราคานี้รวมค่าฝึกอบรม อุปกรณ์และเอกสาร อาหารกลางวัน และอาหารว่างและเครื่องดื่ม (สามารถเบิกจ่ายได้ตามระเบียบกระทรวงการคลัง) หากผู้เข้ารับการฝึกอบรมมีความประสงค์จะเข้าพักที่โรงแรม บริษัทสามารถประสานการจองห้องพักให้ได้ในราคาคืนละ ๑,๒๐๐ บาท ทั้งพัสดุและพักเดี่ยว

## การสมัครเข้ารับการฝึกอบรมเชิงปฏิบัติการ

ผู้สมัครกรอกรายละเอียดในใบสมัคร และโอนเงินค่าสมัครเข้าบัญชีของ บริษัท พีค เทรนนิ่ง แอนด์ ดีเวลอปเม้นท์ จำกัด ดังต่อไปนี้

- ๑) ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาคริสตัล ราชพฤกษ์ บัญชีออมทรัพย์ เลขที่ ๙๘๐-๔-๐๑๗๗๔-๑
- ๒) ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สาขานนราชพฤกษ์ (ปตท. ประดับดาว) บัญชีออมทรัพย์ เลขที่ ๖๕๕-๒-๐๖๓๐๒-๑

โปรดจัดส่งใบสมัคร พร้อมสำเนาเอกสารการโอนเงินมายังบริษัททางโทรสาร หมายเลขโทรสาร ๐-๒๕๐๓-๒๗๐๓ หรือ ๐-๒๕๘๐-๘๒๙๖ และ Email: peaktraining 2013@ gmail.com ด้วย

หมายเหตุ: ในกรณีที่ผู้สมัครไม่สามารถเข้ารับการฝึกอบรมได้ตามรุ่น และระยะเวลาที่กำหนด บริษัทขอสงวนสิทธิ์ในการคืนเงินค่าสมัคร แต่สามารถเลื่อนระยะเวลาการฝึกอบรมเป็นรุ่นอื่นได้

## แผนที่โรงแรมฮิป รัชดา กรุงเทพฯ



**ผลงานบริษัทด้านการฝึกอบรมทั่วไป**

1. หลักสูตรการจัดทำแผนกลยุทธ์องค์กรมุ่งสู่ THAI LAND 4.0
2. หลักสูตรการพัฒนาภาวะผู้นำสำหรับผู้บริหาร
3. หลักสูตรการจัดทำแผนปฏิบัติการและการเขียนโครงการ
4. หลักสูตรการนำเสนออย่างมืออาชีพ
5. หลักสูตรการวางแผนกลยุทธ์ทางการเงิน

ใกล้กับสถานที่ ตลาดห้วยขวาง ตลาดนัดรถไฟ รัชดา และ The street (เดอะ สตรีท รัชดา)

## จุดเด่นของหลักสูตร

๑. หลักสูตรพฤติกรรมกรรมการบริการสู่ความเป็นเลิศ (Excellence Service Behavior) วิทยากร เน้นการฝึกปฏิบัติจริง การสาธิต และ Workshop
๒. หลักสูตรการพัฒนาเทคนิคการเป็นวิทยากร วิทยากร สอนเข้าใจง่าย มีเทคนิคการสอนการถ่ายทอดที่หลากหลาย
๓. การพัฒนาบุคลิกภาพ และการแต่งกาย เพื่อภาพลักษณ์ที่ดีต่อวิชาชีพ และองค์กร
- วิทยากร เน้นการฝึกปฏิบัติจริง รับรองผลผ่านหลักสูตรแล้วบุคลิกภาพดีขึ้น

**ผลงานบริษัทด้านการฝึกอบรมทั่วไป**

6. หลักสูตรการสร้างความสำเร็จด้วยการคิดอย่างเป็นระบบ
7. หลักสูตรการบริหารความเสี่ยงกมมา COSO
8. หลักสูตรการเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน  
ด้านการคลังฯ บัญชี พัสดุและการจำหน่ายพัสดุ
9. หลักสูตรการประชุมที่มีประสิทธิผล

-๖-

ใบสมัครเข้ารับการฝึกอบรมเชิงปฏิบัติการ (กรุณาเขียนตัวบรรจง)

~~~~~

ข้าพเจ้า (นาย/นาง/นางสาว)..... อายุ.....ปี.  
ตำแหน่ง.....สถานที่ทำงาน..... เลขที่.....  
ถนน.....ตำบล.....อำเภอ.....จังหวัด.....  
รหัสไปรษณีย์.....หมายเลขโทรศัพท์ที่สามารถติดต่อได้.....  
โทรศัพท์มือถือ.....Email:.....

ออกใบเสร็จในนามองค์กร (กรุณาเขียนตัวบรรจง)

ชื่อหน่วยงาน หรือสถานที่ทำงาน.....  
เลขที่.....ถนน.....ตำบล.....อำเภอ.....  
จังหวัด..... รหัสไปรษณีย์..... เลขที่ผู้เสียภาษี .....มีความประสงค์ขอสมัคร  
เข้ารับการฝึกอบรมเชิงปฏิบัติการ

หลักสูตร พฤติกรรมการบริการสู่ความเป็นเลิศ (Excellence Service Behavior )”

วันเสาร์ที่ ๙ พฤศจิกายน ๒๕๖๒

หลักสูตร “การพัฒนาบุคลิกภาพ และการแต่งกาย เพื่อภาพลักษณ์ที่ดีต่อวิชาชีพและองค์กร”

วันเสาร์ที่ ๒ พฤศจิกายน ๒๕๖๒

หลักสูตร “การพัฒนาเทคนิคการเป็นวิทยากร”

ระหว่างวันศุกร์ ที่ ๑ ถึงวันเสาร์ ที่ ๒ พฤศจิกายน พ.ศ. ๒๕๖๒

พร้อมนี้ ข้าพเจ้าได้โอนเงินค่าสมัครเข้ารับการฝึกอบรมเชิงปฏิบัติการ จำนวนเงินตามเอกสารที่แนบ และส่งสำเนาเอกสารการโอนเงินทางธนาคารต่อไปนี้ เรียบร้อยแล้ว

ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาคริสตัล ราชพฤกษ์ บัญชีออมทรัพย์ เลขที่ ๙๘๐-๔-๐๑๗๗๔-๑

ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สาขานนราชพฤกษ์ (ปตท. ประดับดาว) บัญชีออมทรัพย์ เลขที่ ๖๕๕-๒-๐๖๓๐๒-๑

นอกจากนี้ ข้าพเจ้าขอให้ทางบริษัทติดต่อจองห้องพักที่โรงแรมอิฟ ถนนรัชดาภิเษก กรุงเทพมหานคร โปรตรระบุ จำนวน.....ห้อง โดย  พักท่านเดียว  พัก ๒ ท่าน กับ.....โดยข้าพเจ้าเป็นผู้ชำระค่าห้องพักเองทั้งสิ้น

ลงชื่อ.....ผู้สมัคร

(.....)

ลงชื่อ.....หัวหน้าส่วนราชการ

(.....)