



TRAINING OUTLINE

# หลักสูตร สุดยอด.....เจ้าหน้าที่งานธุรการอาชีพ

(SUPER ADMINISTRATIVE OFFICER)

วิทยากร: **ดร.พิพัฒน์พล เพ็ชรเที่ยง**

อบรมวันที่ 11 กุมภาพันธ์ 2563 ณ โรงแรม โกลด์ออร์คิด กรุงเทพฯ (ถนนวิภาวดี-สุทธิสาร)

## หลักการและเหตุผล

บทบาทของเจ้าหน้าที่ธุรการเป็นเพียงผู้สนับสนุนภารกิจประจำวันของผู้บริหารนั้นกำลังจะเปลี่ยนแปลงไป แนวโน้มของบทบาทเจ้าหน้าที่ธุรการมีอาชีพยุคใหม่นั้น นอกจากจะต้องให้ความสำคัญกับงานสนับสนุนและการประสานงานต่าง ๆ เจ้าหน้าที่ธุรการยังต้องสามารถแก้ไขจัดการกับปัญหาเฉพาะหน้าต่าง ๆ ที่เกิดขึ้น ในหลาย ๆ ครั้งต้องสามารถเป็นตัวแทนผู้บริหารได้ ซึ่งการวางตัวอย่างเหมาะสม การมีบุคลิกภาพที่ดี ในฐานะตัวแทนของผู้บริหารจึงเป็นสิ่งสำคัญอย่างยิ่ง นอกจากนี้ยังต้องสามารถที่จะประสานงานกับหน่วยงานต่าง ๆ ทั้งภายในและภายนอกองค์กรได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ดังนั้นเจ้าหน้าที่ธุรการยุคใหม่ จึงต้องพร้อมที่จะพัฒนาตัวเองอย่างไม่หยุดยั้ง ทั้งในด้านการจัดการบริหารงาน การบริหารจัดการตนเอง เพื่อความสำเร็จในการเป็น “สุดยอด.....เจ้าหน้าที่ธุรการมืออาชีพ” ที่ก้าวทันกับความเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นได้อย่างมีประสิทธิภาพ

## วัตถุประสงค์

1. เพื่อให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมมีความรู้ ความเข้าใจในบทบาทความรับผิดชอบของเจ้าหน้าที่ธุรการและเลขานุการมืออาชีพยุคใหม่
2. เพื่อให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมมีทักษะในการปฏิบัติหน้าที่การเป็นเจ้าหน้าที่ธุรการและเลขานุการอย่างมืออาชีพ ทั้งในเรื่องที่เกี่ยวกับงานและการวางตัวได้อย่างมีประสิทธิภาพ
3. เพื่อให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมได้แลกเปลี่ยนประสบการณ์และแนวคิดใหม่ ๆ ในการปฏิบัติงานซึ่งกันและกัน

เกรท เอสทีคิว เทรนนิ่ง



## หัวข้อการสัมมนา

1. สุดยอด....ของเจ้าหน้าที่ธุรการควรและไม่ควรปฏิบัติ
2. ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับเจ้าหน้าที่ธุรการมืออาชีพ
  - คุณสมบัติที่ดีของเจ้าหน้าที่ธุรการ
  - บทบาทหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ธุรการ
  - คุณลักษณะที่ดีของเจ้าหน้าที่ธุรการ
3. หลักการทำงานของเจ้าหน้าที่ธุรการในการส่งเสริมสนับสนุนงานเจ้าหน้าที่ที่มีประสิทธิภาพ
  - การวิเคราะห์การทำงานให้ได้ผลงาน
  - การสำรวจการสูญเสีย การสิ้นเปลืองการทำงาน
  - การปรับปรุงการทำงานอย่างเป็นระบบ
4. ระบบการบริหารงานเอกสาร และการจัดเก็บเอกสาร
  - องค์ประกอบการบริหารงานเอกสาร
  - ระบบการจัดเก็บเอกสารที่มีประสิทธิภาพ
  - การบำรุงรักษาและการแก้ปัญหาในการจัดเก็บเอกสาร
5. การติดต่อสื่อสารและการประสานงานในงานธุรการ
  - การติดต่อสื่อสารและการประสานงานภายในและภายนอกสำนักงาน
  - การเขียนบันทึก รายงานและเอกสารงานเขียนต่าง ๆ
6. การใช้โทรศัพท์ที่มีประสิทธิภาพในการสนับสนุนงาน และการต้อนรับการบริการที่ประทับใจ
  - มารยาทในการใช้โทรศัพท์
  - การใช้โทรศัพท์เพื่อติดต่อธุรกิจและกิจกรรมในงานธุรการ
  - ข้อควรระวังในการใช้โทรศัพท์ในการทำงาน
7. การบริหารเวลา เพื่อประสิทธิภาพในการพัฒนา และการปรับปรุงงาน
  - วิธีการใช้เวลาในการทำงานที่มีประสิทธิภาพของงานธุรการ
  - การแก้ปัญหาและอุปสรรคของงานกับการใช้เวลาที่มีประสิทธิภาพ
  - การใช้เวลากับการสร้างความประทับใจกับผู้มาติดต่อ
8. ถาม-ตอบ และแลกเปลี่ยนความคิดเห็น



## วิธีการฝึกอบรม – สัมมนา

เป็นการฝึกอบรมเชิงปฏิบัติการ (Dynamic & Workshop) เน้นการเรียนรู้ด้วยตนเอง และแลกเปลี่ยนประสบการณ์ร่วมกัน (Learning by Doing and Participating with Experiences) ซึ่งประกอบด้วย

- 🌸 การบรรยาย
- 🌸 กิจกรรม และเกม
- 🌸 การแสดงออก
- 🌸 กลุ่มสัมพันธ์
- 🌸 การแสดงความคิด ถาม – ตอบ

## ระยะเวลาในการอบรม

- จำนวน 1 วัน (เวลา 09.00-16.00 น.)

กรุณาดูประวัติวิทยากรในหน้าถัดไป

**เกรท เอสทีคิว เทรนนิ่ง**



## ดร.พิพัฒน์พล เพ็ชรเที่ยง (อ.ปีเตอร์/ดร.ปี๊ด)



### วิทยากรนำการสัมมนา

- ที่ปรึกษาพัฒนาทรัพยากรมนุษย์และองค์กร : DE WISDOM Training Institute
- ที่ปรึกษาอิสระพัฒนาพนักงานขายและพนักงานสัมพันธ์ลูกค้าด้วยกระบวนการ Sales Consultant, Customer Service and Call Center Assessment or Development Center
- ผู้เชี่ยวชาญการออกแบบหลักสูตร และเครื่องมือสำหรับการพัฒนาบุคลากรมากกว่า 10 ปี

### อดีตที่ทำงาน

- ที่ปรึกษาอาวุโสด้านพัฒนาบุคลากร Adecco Consulting Limited (Thailand)
- ผู้ช่วยผู้จัดการฝ่ายพัฒนาบุคลากร Thailand Duty Free Shop Co., Ltd. (ททท.)
- ผู้จัดการฝ่ายพัฒนาทรัพยากรบุคคล King Power Duty Free Co., Ltd. (เอกชน)
- ผู้จัดการฝ่ายบริการส่วนหน้า และผู้จัดการฝ่ายฝึกอบรม Bangkok Royal Rose Hotel, Kasikorn Thai Bank, Ambassador Hotel Bangkok

### **เกรท เอสทีคิว เทรนนิ่ง**



## การศึกษา

- ปริญญาเอก สาขาพัฒนาทรัพยากรมนุษย์

(HUMAN RESOURCES DEVELOPMENT) มหาวิทยาลัยรามคำแหง

ชื่อเรื่องวิทยานิพนธ์ การพัฒนาหลักสูตรฝึกอบรมการสอนงานของหัวหน้างานในโรงงานอิเล็กทรอนิกส์ไทย

*A Development of the Coaching Training Curriculum for Supervisor in Thai Electronic Industries.*

- ปริญญาโท สาขาการศึกษาเพื่อพัฒนาทรัพยากรมนุษย์

(HUMAN RESOURCES DEVELOPMENT) มหาวิทยาลัยรามคำแหง

- ปริญญาตรี สาขาภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสาร (ENGLISH COMMUNICATION ART)

มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต

ศิษย์เก่าดีเด่นปี พ.ศ. 2539 รางวัลนพรัตน์เชิดชูเกียรติ ประเภทผู้ให้บริการสังคม

Certificated to Mini Master of Management (MMM) NIDA

Certificated to Service Plus as Service Training for Trainer

DDI-Development Dimensions International (Thailand)

Certified to DJ Professional Training KPN MUSIC

## ประสบการณ์

ที่ปรึกษาอาวุโสด้านการพัฒนาบุคลากรวิทยากร

- Adecco Consulting Limited

- *To provide a one-stop service of Human Resources solutions from training and development programs by public with tailor-made on needs designed, assessment tools, outplacement center, on-site HR counseling services and others.*
- *To conduct public and in-house training of Services & Selling, Supervisory and Management courses together with Office Administrative Management*
- *To consult HRD functions : training needs assessment, designing course or module, selecting professional trainer, organizing training coordinator, designing and evaluating training program, planning, developing and following up course and existing together with future HR plan development.*
- *To train, facilitate and organize some training program for Adecco Group Thailand : 4 branches for 90 people up in firm*

**เกรท เอสทีคิว เทรนนิ่ง**

เลขที่ 333/35 อาคารซิม วิทยาลัยพรวัว แขวงจอมพล เขตจตุจักร กรุงเทพมหานคร 10900 เบอร์ติดต่อ: 094 863 5600 แฟกซ์: 02 102 5452

ไอดีไลน์: greatstqtraining เฟสบุ๊ค: Facebook.com/GreatSTQTraining อีเมล: greatstqtraining@gmail.com



- *To take as an assessor of ASSESSMENT CENTER for Customer and Managerial Level role in order to select a professional sales consultant and manager level and to analyze individual training needs improvement in the position.*

บริษัท คิง เพาเวอร์ ดิวตี้ ฟรี จำกัด (พัฒนาบุคลากรมากกว่า 3,500 คน)

- ผู้จัดการฝ่ายพัฒนาทรัพยากรบุคคล / นักวิเคราะห์วางแผนระบบการฝึกอบรม และการพัฒนาบุคลากร กลุ่มบริษัท คิง เพาเวอร์ อินเตอร์เนชั่นแนล กรุ๊ป จำกัด

- *To plan and organize the department's training and education programs for all levels of in-house staff*
- *To co-operate with Human Resources Manager to identify extent and scope of functional and managerial training needs*
- *To coach and supervise training of development programs, English programs, product training programs and special development programs, to evaluate and to summarize training sessions reported to top-management together with to associate with ISO 9002 certified*
- *To design and manage Service Activity and Rewards Project.*

บริษัท ไทยแลนด์ ดิวตี้ฟรี ช้อปส์ จำกัด (พัฒนาบุคลากรมากกว่า 500 คน)

- ผู้ช่วยผู้จัดการแผนกฝึกอบรม

- *To work in association with the Training Manager*
- *To ensure all level staff having training and development programs in order to fulfill their potential, to assist in planning and evaluating training programs*
- *To conduct orientation, customer service satisfaction, selling techniques, training the trainer, supervisory skills and other, and to service external training courses for department requests.*

**เกรท เอสทีคิว เทรนนิ่ง**



โรงแรมบางกะปิ รอยัล โรส (พัฒนาบุคลากรมากกว่า 350 คน)

- ผู้จัดการแผนกฝึกอบรม - ผู้ช่วยผู้จัดการแผนกบุคคล – ผู้ช่วยผู้จัดการแผนกต้อนรับ

- *To prepare training business plan, training budget, training report, to analyze training needs, to report monthly training activity, compilation of general & management training with department training schedule. To design, to conduct and to evaluate training programs*
- *To assist Personnel Manager in scope of recruitment and new employee interview in English with testing English examinations*

ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) – เจ้าหน้าที่ลูกค้าสัมพันธ์

- *To ensure customer satisfaction with opening saving and current account book, to issue banking correspondence, to check saving report, to file documents and to teach English for customer service staff.*

โรงแรมแอมบาสซาเดอร์ กรุงเทพฯ – เจ้าหน้าที่ต้อนรับส่วนหน้า

- *To contact all individual, tourists, VIP guests, to inform any customer's requests, to promote hotel facilities, activities and other. To assign customer accommodations on reservation report, to summarize room night report and to solve the customer's problems reported to the shift supervisor.*

## การบรรยายหน่วยงานภาครัฐบาลและเอกชน

ผลงานที่ให้บริการกับหน่วยงานต่างๆ (Customers' Profile)

### 1. หน่วยงานภาครัฐ

- การทำเรือแห่งประเทศไทย
- กรมสรรพากร กรุงเทพมหานคร
- สำนักงานประกันสังคม จังหวัดเชียงใหม่
- กรมสรรพากรภาค 8 จังหวัดเชียงใหม่
- กรมการขนส่งทางอากาศ กรุงเทพมหานคร
- ศูนย์พัฒนาฝีมือแรงงานจังหวัดเชียงใหม่

## เกรท เอสทีคิว เทรนนิ่ง



- ศูนย์พัฒนาฝีมือแรงงานจังหวัดเชียงราย
- ศูนย์พัฒนาฝีมือแรงงานจังหวัดราชบุรี
- ศูนย์พัฒนาฝีมือแรงงานจังหวัดลำพูน
- ศูนย์พัฒนาฝีมือแรงงานจังหวัดลำปาง
- ศูนย์พัฒนาฝีมือแรงงานจังหวัดน่าน
- สำนักงานบริหาร ศาลากลางจังหวัดลำปาง
- สำนักงานประกันสังคม กระทรวงแรงงาน

## 2. สถาบันการศึกษา

- มหาวิทยาลัยรามคำแหง
- มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต
- มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
- มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย
- มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร
- มหาวิทยาลัยกรุงเทพ
- มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
- มหาวิทยาลัยพายัพ
- มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรีวิทยาสงครณ
- มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา
- มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี
- มหาวิทยาลัยราชภัฏราชนครินทร์ฉะเชิงเทรา
- มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร
- สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์
- มหาวิทยาลัยหัวเฉียว

## 3. ชมรมและสมาคม

- ชมรมครูลูกเสือ – ยุวกาชาด สังกัดกรุงเทพมหานคร
- ชมรมการขาย สมาคมการตลาดแห่งประเทศไทย
- สมาคมโรงแรมไทย (ภาคเหนือ)
- ชมรมบริหารงานทรัพยากรมนุษย์จังหวัดลำพูน
- ชมรมบริหารทรัพยากรมนุษย์รังสิต
- ชมรมบริหารงานบุคคลจังหวัดเชียงใหม่

## เกรท เอสทีคิว เทรนนิ่ง





- ชมรมบริหารงานบุคคลในเมือง My Job Club
- โรงเรียนนวดแผนไทยวัดโพธิ์
- มูลนิธิพัฒนาอุตสาหกรรมเครื่องนุ่งห่มไทย (SHARE Value Added Solution for Garment Business)

#### 4. หน่วยงานเอกชน

##### 4.1 ประเภทบริษัททั่วไป

- บริษัท แคนนอน ไฮเทค (ประเทศไทย) จำกัด
- ธนาคารเอเซีย จำกัด (มหาชน)
- บริษัท ฟอर्ट ยนต์กิจ จำกัด
- บริษัท บีซีเนส เดย์ จำกัด
- บริษัท สวีเดน มอเตอร์ส คาร์ จำกัด (วอลโว่)
- บริษัท โตโยต้า ฉะเชิงเทรา จำกัด
- Auto Technic (Thailand) Co., Ltd. (Dealer จำหน่ายรถยนต์ SAAB, Chevrolet)
- บริษัท ไทย วี.พี. ออโต้เซอร์วิส จำกัด (บริษัทในเครือไทยรุ่ง ยูเนียน คาร์)
- Daimler Chrysler (Thailand) Ltd. (BENZ)
- บริษัท สยามนิสสันทรานสปอร์ต จำกัด
- บริษัท เตียวฮง สิลม กรุ๊ป จำกัด
- บริษัท เซ็นทรัลพัฒนา จำกัด (มหาชน)
- บริษัท อาร์ เอกซ์ จำกัด (ผลิตยา)
- บริษัท เจนบรรเจิด จำกัด (จำหน่ายรถยนต์ แบะขนย้ายสินค้า)
- C.I.M. DEVELOPMENT CO.,LTD.(บริหารตึกชาฎุอิสระ ทาวเวอร์)
- CDG GROUP (IT System Business)
- JAY MART PUBLIC COMPANY LIMITED
- Troy Siam Company Limited
- Royal Lapidary (1985) Co., Ltd.
- บริษัท ซีเคียวริตี้ จำกัด
- บริษัท ห้างกระจกตั้งน้ำ จำกัด
- บริษัท สี่พัฒนาผลิตภัณฑ์ จำกัด (มหาชน)
- Panasonic Siew Sales (Thailand) Co., Ltd.
- บริษัท กรุงเทพโทรทัศน์และวิทยุ จำกัด (สถานีโทรทัศน์ กองทัพบกช่อง 7)
- สถานีวิทยุโทรทัศน์กองทัพบก (ช่อง 5)

### เกรท เอสทีคิว เทรนนิ่ง



- บริษัท กรุงเทพออปติก จำกัด (กรุงเทพการแว่น)
- Decor Mart Company Limited
- Grand Home Mart Company Limited
- ธนาคารนครหลวงไทย
- บริษัท เอ.พี. ฮอนด้า จำกัด (ฝึกอบรมพนักงานชายจำนวน 16,000 คน)
- บริษัท ไพบูลย์ประกันภัย จำกัด
- K.P.T. Holding Management Co., Ltd.
- Telewiz Chiangmai Co., Ltd.
- Rameo Japanese Restaurant
- บริษัท นพดลพานิช จำกัด (ตัวแทนจำหน่ายสินค้าซีเมนต์ไทย จังหวัดเชียงใหม่)
- บริษัท นิมซ์เส็ง ลิสซิ่ง จำกัด (เชียงใหม่)
- Gemopolis Co., Ltd.
- บริษัท งานดี อินเทอร์เน็ต จำกัด
- AFM Flora Pro Co., Ltd.
- Cetelem (Thailand) Ltd.
- บริษัท บุญรอด เบเวอเรจ จำกัด (มหาชน)
- Collection and Solution (Thailand) Ltd.
- บริษัท ริมปีง ซุปเปอร์มาเก็ต เชียงใหม่ จำกัด
- HAPPYLAND HOLDING CO., LTD.
- 3K PRODUCTS CO., LTD.
- CHAIPATTANA TRANSPORTATION CHIANGMAI CO., LTD.
- บริษัท แพรคติก้า จำกัด
- ห้างหุ้นส่วนจำกัดจาทอต้า บราเดอร์ส เทรตติ้ง (อาหารแช่แข็งนำเข้า)
- บริษัท เบ็ทเทอร์ฟาร์ม จำกัด
- บริษัท แอนิเค โทเทิล โซลูชั่น จำกัด
- บริษัท โพรเทค แอนิมัล เฮลท์ จำกัด
- บริษัท บี แอนด์ ซี พูลาสกี จำกัด
- บริษัท จี.จี.อาร์. แคปปิตอล จำกัด
- บริษัท สิ้นทรัพย์ประกันภัย จำกัด
- บริษัท ทักษิณ คอนกรีต จำกัด (มหาชน)
- Progress Service Co., Ltd. (บริษัทในเครือธนาคารกสิกรไทย ธุรกิจบริการพนักงานขับรถยนต์ แม่บ้าน พนักงานรักษาความปลอดภัย) ปี 2549-2550

## เกรท เอสทีคิว เทรนนิ่ง



- Pernord Ricard (Thailand) Ltd.
- การไฟฟ้าฝ่ายผลิต กรุงเทพมหานคร
- Modern Cass International Cosmetics Co., Ltd.
- Chiangmai Night Safari
- General Candy Co., Ltd. (ลูกอมหัวใจ Heart Beat)
- บริษัท อินเทอร์เน็ตเนชั่นแนล ฟาร์มาซูติคัลส์ จำกัด
- Amorn Electronic Center Spare Part Co., Ltd.
- Plan International Inc.
- Clifford Chance (Thailand) Limited
- The Swatch Group Trading (Thailand) Ltd.
- บริษัทอมรินทร์พรีนติ้งแอนด์พับลิชชิ่ง จำกัด (มหาชน)
- Mix and Match Creation Co., Ltd.
- The Siam Kubota Industry Co., Ltd.
- บริษัท จ. เจริญชัยออนด้าคาร์ลส์ (อยุธยา) จำกัด
- Toyota Chachuengsao Co.,Ltd.
- Ajinomoto Slaes (Thailand) C., Ltd.
- CPF Training Center Co., Ltd.
- Connell Bros. Co. (Thailand), Ltd.
- International Pharmaceuticals, Ltd.

#### 4.2 ประเภทโรงงาน

- บริษัท ปทุมโรซมิล แอนด์ แกรนารี จำกัด (มหาชน)
- บริษัท ชันโย เซมิกอนดักเตอร์ จำกัด
- บริษัท กรุงไทยการไฟฟ้า จำกัด (เครื่องใช้ไฟฟ้าชาร์ป)
- บริษัท ไทยเอเชีย แปซิฟิค บริวเวอรี่ จำกัด (เบียร์ไฮนาเกน, เบียร์อามเทล)
- บริษัท โตชิบา ประเทศไทย จำกัด
- บริษัท ไทยโตชิบาอุตสาหกรรม จำกัด
- Mitsubishi Motors (Thailand) Co., Ltd.
- บริษัท ห้องเย็นฟาร์อีส จำกัด
- บริษัท ปูนซิเมนต์ นครหลวงไทย จำกัด (มหาชน)
- FUJITSU SYSTEM BUSINESS (THAILAND) CO.,LTD.
- MEDIGLOVES LIMITED (ผลิตถุงมืออนามัย)
- ENKEI THAI CO., LTD.

### เกรท เอสทีคิว เทรนนิ่ง



- New Concept Product Co., Ltd. (ผู้ผลิตชาซง)
- Monsanto Thailand Limited (ผลิตเมล็ดพันธ์ข้าวโพด)
- Siagra Co., Ltd. (ที่ปรึกษาการฝึกอบรมตลอดปี 2548 จ.เชียงใหม่)
- บริษัท จอร์จ เจนเซน (ประเทศไทย) จำกัด (ผลิตนาฬิกาส่งออก จ.เชียงใหม่)
- Thai Summit Autoparts Industry Co., Ltd.
- บริษัท ฟิลแพค จำกัด
- Hoya Glass Disk (Thailand) Co., Ltd.
- Chiangmai Frozen Foods Co., Ltd.
- Driessen Aircraft Interior Systems (Thailand) LTD.
- KEIHIN (THAILAND) CO., LTD.
- Asahi Tec Metals (Thailand) Co., Ltd.
- บริษัท ชาร์ป เทพนคร จำกัด
- Product Consultants Co., Ltd.
- OKI Precision (Thailand) Co., Ltd.
- Thai Film Industries Public Company Limited
- Siam DENSO Manufacturing Co, Ltd.
- Arrow Bedding Co., Ltd.
- Slummerland Co., Ltd.
- Siam DENSO (Thailand) Co., Ltd.
- Meshtec International Co., Ltd.
- DAIKIN Compressor Industrial Co., Ltd.
- Thaipolyacetal Co., Ltd.
- Thaipolycarbonate Co., Ltd.
- Central Metal Co., Ltd.
- P.P. Foods Supply Co., Ltd.
- Charoen Pokphand Foods Public Co., Ltd. (CP)
- บริษัท แผ่นเหล็กวิลาสไทย จำกัด
- Betagro Group
- บริษัท สุรพล ฟู้ดส์ จำกัด (มหาชน)

#### 4.3 ประเภทโรงแรมและโรงพยาบาล

- Eastin Bangkok Hotel
- Ambassador Hotel Bangkok
- Imperial Chiang Mai Resort (Mae Rim)

### เกรท เอสทีคิว เทรนนิ่ง



- Imperial Chiang Mae Ping Hotel
- President Chiangmai Hotel
- Baiyoke Sky Hotel Bangkok
- Garden Beach Resort, Chonburi
- โรงแรมและบริษัทในเครือ กาดสวนแก้ว จังหวัดเชียงใหม่
- โรงพยาบาลนนทเวช
- โรงพยาบาลสมเด็จพระเจ้าตากสินมหาราช จ.ตาก
- โรงพยาบาลหัวเฉียว
- สำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา
- Imperial Hotel (Bangkok)

#### 4.5 ประเภทการฝึกอบรมและพัฒนาเป็นภาษาต่างประเทศ

#### 5. ตัวอย่างโครงการพัฒนาบุคลากรที่ประสบผลสำเร็จของสถาบัน

- โครงการพัฒนาพนักงานต้อนรับส่วนหน้าโรงแรมและรีสอร์ททุกแห่ง ภายใต้กลยุทธ์การส่งเสริมการท่องเที่ยวจังหวัดเชียงใหม่ ตามงบประมาณปี พ.ศ. 2548-2549
- โครงการยกระดับมาตรฐานฝีมือแรงงานผู้ประกอบการอาชีพนวดแผนไทยเพื่อสุขภาพสากล เพื่อส่งเสริมยุทธศาสตร์จังหวัดเชียงใหม่และกลุ่มจังหวัด ด้านการส่งเสริมพัฒนาอุตสาหกรรมใหม่ ปี พ.ศ. 2548
- โครงการพัฒนาประสิทธิภาพบุคลากรภาครัฐเพื่อการบริหารและพัฒนาจังหวัดเชียงใหม่ ปี 2547
- โครงการร่วมระหว่างศูนย์พัฒนาฝีมือแรงงานจังหวัดเชียงใหม่กับสถาบันที่ปรึกษาและพัฒนาบุคลากรแพลน แอนด์ เวิร์ค ด้วยการส่งเสริมและประสานงานการพัฒนามาตรฐานฝีมือแรงงานภาครัฐและเอกชน ปี พ.ศ. 2547
- โครงการส่งเสริมค่านิยมองค์กร เพื่อสร้างศูนย์การเรียนรู้ (LEARNING AND DEVELOPMENT CENTER) กลุ่มบริษัทในเครือไทยรุ่ง (Thairung Group Associated Limited) ปี พ.ศ. 2548
- โครงการเสริมสร้างความรู้ สร้างบุคลากรที่มีคุณภาพและจริยธรรมให้วงการขายของไทยก้าวหน้าตามสถาบันการศึกษาทั่วประเทศ โดยชมรมขาย สมาคมการตลาดแห่งประเทศไทย ปี พ.ศ. 2547
- โครงการร่วมระหว่างสถาบันพัฒนาผู้ประกอบการไทยกับสถาบันที่ปรึกษาและพัฒนาบุคลากรแพลน แอนด์ เวิร์ค ด้วยการส่งเสริมมาตรฐานการให้บริการของ JAY MART PUBLIC COMPANY LIMITED ปี พ.ศ. 2548

### เกรท เอสทีคิว เทรนนิ่ง



- โครงการพัฒนามาตรฐานการให้บริการในกลุ่มธุรกิจไนเคโอแฮปปี้ แลนด์ กรุ๊ป ปี พ.ศ. 2549
- โครงการร่วมระหว่างสถาบัน Conference and Seminar Professional กับสถาบันที่ปรึกษาและพัฒนาบุคลากรแพน แอนด์ เวิร์ค ด้วยการพัฒนาระบบการหมุนเวียนเอกสารและการจัดเก็บเอกสารให้เป็นระบบ เพื่อส่งเสริมการใช้ทรัพยากรให้คุ้มค่า ทันสมัย รวดเร็วในการทำงานและการให้บริการลูกค้า และเพื่อเป็นแนวทางการพัฒนาเป็นสำนักงานทันสมัยไร้เอกสาร โดยใช้ระบบอิเล็กทรอนิกส์และสารสนเทศ ของบริษัท ผลิตภัณฑ์ 3 เค จำกัด ปี พ.ศ. 2549
- โครงการประชาสัมพันธ์การพัฒนาระบบราชการ สำนักประชาสัมพันธ์เขต 3 เชียงใหม่ ด้วยการสัมมนา บุคลากรภาครัฐ สื่อมวลชน และผู้นำชุมชน ปี พ.ศ. 2549 เป็นต้น
- โครงการจัดเก็บระบบเอกสารในสำนักงาน บริษัท 3K แบทเตอร์รี่ จำกัด
- โครงการพัฒนาบุคลากรเพื่อการสร้างคุณภาพผู้ให้บริการตามภาพลักษณ์ของบริษัท ปี 2549-2550 บริษัทโพเทรส เซอร์วิส จำกัด (บริษัทไนเคโอ ธนาคารกสิกรไทย) ได้รับรางวัลเกินเกณฑ์มาตรฐานกำหนดจากศูนย์วิจัยกสิกรไทย

## ที่ปรึกษาบริษัทด้านพัฒนาบุคลากร

- Keihin Thailand Co., Ltd. (วางแผนพัฒนาและฝึกอบรมพนักงานทุกตำแหน่งงานมากกว่า 12 ปี)
- บริษัทโพเทรส เซอร์วิส จำกัด (บริษัทไนเคโอ ธนาคารกสิกรไทย) มากกว่า 10 ปี
- บริษัท ไทย วี.พี. ออโต้เซอร์วิส จำกัด (บริษัทไนเคโอไทยรุ่ง ยูเนี่ยน คาร์)
- Cetelem (Thailand) Limited (วางระบบการฝึกอบรมด้านการบริหาร)
- BMW (Thailand) Co., Ltd. (วางระบบสรรหาคัดเลือกบุคลากร)
- OSRAM (Thailand) Ltd. (วางระบบการฝึกอบรมด้านการบริหารทีมพนักงานขาย)
- บริษัท ห้างกระจกตั้งน้ำ จำกัด (วางระบบการฝึกอบรมตลอดปี)
- Thai Ultimate Car Co., Ltd. (Land Rover) (วางระบบการฝึกอบรมและความสามารถผู้จัดการ พนักงานขาย)
- Siagra Co., Ltd. (วางระบบการฝึกอบรมตลอดปี)
- Thai Fuji Xerox Co., Ltd. (ที่ปรึกษาและให้คำแนะนำการฝึกอบรมพนักงานขาย)
- 3K Product Co., Ltd. (วางระบบการเวียนเอกสารและการจัดเก็บเอกสารอย่างถูกวิธี)

## รับเชิญบรรยายโดยสถาบันพัฒนาบุคลากร

- WASO Training Center
- DE WISDOM Institute
- Image Consultant and Service Co., Ltd.
- บริษัท ทำงานด้วยใจ จำกัด

## **เกรท เอสทีคิว เทรนนิ่ง**



- Conference & Seminar Professional Co., Ltd.
- Pro SMART Co., Ltd.

- บริษัท บีซีเนส วิชั่น อินเตอร์เนชั่นแนล จำกัด
- บริษัท ดับเบิล ดีจिटัล จำกัด
- บริษัท โพร ดีวิลอปเม้นท์ จำกัด
- บริษัท เอส พี ซี บิสสิเนส พาร์ทเนอร์ จำกัด
- สถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ
- ศูนย์พัฒนาฝีมือแรงงานจังหวัดเชียงใหม่
- ศูนย์พัฒนาฝีมือแรงงานจังหวัดลำพูน
- ศูนย์พัฒนาฝีมือแรงงานจังหวัดลำปาง
- BPIT Holdings Co., Ltd. (My Job Club)
- ศูนย์พัฒนาวิทยากรทันโลก เชียงใหม่
- สถาบันพัฒนาผู้ประกอบการไทย
- Competency Development Center
- Pan Poly-technic Training Center
- KCM Associate Co., Ltd.
- DREAMTEAM ADVENTUTE LIMITED
- CPF Training Center Co., Ltd.

### หัวข้อและหลักสูตรรับเชิญบรรยาย    ด้านการขายและการบริการ

- การบริการลูกค้าให้เกิดความประทับใจสูงสุด
- การบริการลูกค้าภายใน-ภายนอกด้วยใจ
- การแก้ปัญหาและข้อโต้แย้งของลูกค้าแบบ win-win
- ทักษะการพูดกับการให้บริการลูกค้าให้ประสบความสำเร็จ
- การใช้โทรศัพท์ในสำนักงานที่มีประสิทธิภาพ
- การพัฒนาบุคลิกภาพอย่างมืออาชีพ
- การดูแล และจัดสินค้าในร้านค้า และห้างสรรพสินค้า (Merchandise & Display)
- การสนทนาภาษาอังกฤษสำหรับพนักงานในร้านค้า และห้างสรรพสินค้า
- ทักษะการขายกับการบริการของพนักงานขาย
- เทคนิคการนำเสนอสินค้าในรูปแบบต่างๆ ของพนักงานขาย

### **เกรท เอสทีคิว เทรนนิ่ง**



## ด้านการบริหารและการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์

- ทักษะการเป็นหัวหน้างาน
- การสื่อสารเพื่อการจัดการที่มีประสิทธิภาพ
- เทคนิคการตัดสินใจและแก้ไขปัญหาตามสถานการณ์
- การจัดการ การบริหาร และพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในองค์กร
- จิตวิทยา และมนุษยสัมพันธ์การทำงานร่วมกับผู้อื่น
- การสร้าง และพัฒนาทีมงานด้วยกิจกรรมสัมพันธ์ (Teamwork & Walk Rally)
- เทคนิคการสอนงานด้วยการ Coaching & On the Job Training
- การเป็นพิธีกร และผู้ดำเนินรายการในที่ชุมชน
- การเขียนโครงการ และการบริหารโครงการอย่างเป็นรูปธรรม
- การบริหารและพัฒนาคุณภาพงานฝึกอบรมให้ทันสมัย
- การเพิ่มทักษะเจ้าหน้าที่ฝึกอบรม
- การประเมินผล และการตรวจติดตามผลการฝึกอบรมและการพัฒนาบุคลากร
- ทักษะการเป็นวิทยากรในองค์กร (in-house Training for a Trainer)
- ทักษะการคิดแบบกระบวนการด้วยวิธีใหม่ (Re-thinking Process)

## ด้านการบริหารและการจัดการสำนักงาน

- การจัดระบบเอกสาร และระบบงานสารบรรณในสำนักงาน
- การบริหารงานสำนักงาน (Office Administrative Management)
- ทักษะการเป็นเจ้าหน้าที่ธุรการ (Assistant Administrative Skills to BOSS)
- ทักษะการเขียนเอกสาร และการนำเสนอรูปแบบรายงาน
- การสนทนาภาษาอังกฤษในสำนักงาน (English Conversation in the Office)

## ด้านการออกแบบรูปแบบโครงการและกิจกรรม

- กิจกรรมการสร้างมาตรฐานการให้บริการ
- กิจกรรมส่งเสริมและเพิ่มรอยยิ้มในสำนักงาน
- กิจกรรมส่งเสริมความต่อเนื่องการพัฒนางาน 5 ส
- ออกแบบรูปแบบการจัดงานให้กับพนักงานในเทศกาลต่างๆ เช่น งานวันเกิดพนักงาน, งานปีใหม่ประจำปี, งานโปรโมชั่น เป็นต้น