

## หลักสูตร

# “สุดยอด...เจ้าหน้าที่งานธุรการอาชีพ”

## (SUPER ADMINISTRATIVE OFFICER)

### หลักการและเหตุผล

บทบาทของเจ้าหน้าที่ธุรการเป็นเพียงผู้สนับสนุนภารกิจประจำวันของผู้บริหารนั้นกำลังจะเปลี่ยนแปลงไป แนวโน้มของบทบาทเจ้าหน้าที่ธุรการมีอาชีพยุคใหม่นั้น นอกจากจะต้องให้ความสำคัญกับงานสนับสนุนและการประสานงานต่างๆ เจ้าหน้าที่ธุรการยังต้องสามารถแก้ไขจัดการกับปัญหาเฉพาะหน้าต่างๆ ที่เกิดขึ้น ในหลายๆ ครั้ง ต้องสามารถเป็นตัวแทนผู้บริหารได้ ซึ่งการวางตัวอย่างเหมาะสม การมีบุคลิกภาพที่ดี ในฐานะตัวแทนของผู้บริหารจึงเป็นสิ่งสำคัญอย่างยิ่ง นอกจากนี้ยังต้องสามารถที่จะประสานงานกับหน่วยงานต่างๆ ทั้งภายในและภายนอกองค์กรได้อย่างมีประสิทธิภาพ

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

### วัตถุประสงค์

1. เพื่อให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมมีความรู้ ความเข้าใจในบทบาทความรับผิดชอบของเจ้าหน้าที่ธุรการและเลขานุการมืออาชีพยุคใหม่
2. เพื่อให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมมีทักษะในการปฏิบัติหน้าที่การเป็นเจ้าหน้าที่ธุรการและเลขานุการอย่างมืออาชีพ ทั้งในเรื่องที่เกี่ยวกับงานและการวางตัวอย่างมีประสิทธิภาพ
3. เพื่อให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมได้แลกเปลี่ยนประสบการณ์และแนวคิดใหม่ๆ ในการปฏิบัติงานซึ่งกันและกัน

### หัวข้อการสัมมนา

1. สุดยอด...ของเจ้าหน้าที่ธุรการควรและไม่ควรปฏิบัติ
2. ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับเจ้าหน้าที่ธุรการมืออาชีพ
  - คุณสมบัติที่ดีของเจ้าหน้าที่ธุรการ
  - บทบาทหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ธุรการ
  - คุณลักษณะที่ดีของเจ้าหน้าที่ธุรการ

3. หลักการทำงานของเจ้าหน้าที่ธุรการในการส่งเสริมสนับสนุนงานเจ้าหน้าที่ที่มีประสิทธิภาพ
  - การวิเคราะห์การทำงานให้ได้ผลงาน
  - การสำรวจการสูญเสีย การสิ้นเปลืองการทำงาน
  - การปรับปรุงงานการทำงานอย่างเป็นระบบ
4. ระบบการบริหารงานเอกสาร และการจัดเก็บเอกสาร
  - องค์ประกอบการบริหารงานเอกสาร
  - ระบบการจัดเก็บเอกสารที่มีประสิทธิภาพ
  - การบำรุงรักษาและการแก้ปัญหาในการจัดเก็บเอกสาร
5. การติดต่อสื่อสารและการประสานงานในงานธุรการ
  - การติดต่อสื่อสารและการประสานงานภายในและภายนอกสำนักงาน
  - การเขียนบันทึก รายงานและเอกสารงานเขียนต่างๆ
6. การใช้โทรศัพท์ที่มีประสิทธิภาพในการสนับสนุนงาน และการต้อนรับการบริการที่ประทับใจ
  - มารยาทในการใช้โทรศัพท์
  - การใช้โทรศัพท์เพื่อติดต่อธุรกิจและกิจกรรมในงานธุรการ
  - ข้อควรระวังในการใช้โทรศัพท์ในการทำงาน
7. การบริหารเวลา เพื่อประสิทธิภาพในการพัฒนา และการปรับปรุงงาน
  - วิธีการใช้เวลาในการทำงานที่มีประสิทธิภาพของงานธุรการ
  - การแก้ปัญหาและอุปสรรคของงานกับการใช้เวลามีประสิทธิภาพ
  - การใช้เวลากับการสร้างความประทับใจกับผู้มาติดต่อ
8. ถาม-ตอบ และแลกเปลี่ยนความคิดเห็น

#### วิทยากรนำการสัมมนา

**ดร.พิพัฒน์พล เพ็ชรเที่ยง (อ.ปีเตอร์/ดร.ปีต)**

- Managing Director : PLAN AND WORK CENTER
- ที่ปรึกษาพัฒนาทรัพยากรมนุษย์และองค์กร
- 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

### การศึกษา

- ปริญญาเอก สาขาพัฒนาทรัพยากรมนุษย์

(HUMAN RESOURCES DEVELOPMENT ) มหาวิทยาลัยรามคำแหง

ชื่อเรื่องคุณูปนิพนธ์ 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 ACADEMY

**\*\*\*\*\* ขอสงวนสิทธิ์ ห้ามคัดลอก ใดๆ ทั้งสิ้น\*\*\*\*\***

สอบถามรายละเอียดเพิ่มเติมได้ที่ คุณเล็ก โทร. 063-846-6405

Line : chosenthebest

E-mail: info@chosenthebest.com [www.chosenthebest.com](http://www.chosenthebest.com)

ขอขอบคุณที่ท่าน ได้ให้โอกาสในการนำเสนอ และหวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้ให้บริการท่านในโอกาสนี้ และโอกาสถัดไป

