

**ประสบการณ์และผลงานด้านการสอน**



**คุณทวีวรรณ กมลบุตร**

**กรรมการผู้จัดการ**

**บริษัท ท็อปเซอร์วิส เทรนนิ่ง จำกัด**

จบการศึกษาระดับปริญญาโท ที่มหาวิทยาลัยบูรพา

Master Business Administration (EX-MBA)

ติดต่อ e-mail: [kamonbutr@hotmail.com](mailto:kamonbutr@hotmail.com), [taweewan@topservicetraining.com](mailto:taweewan@topservicetraining.com)

Mobile: 089-920-1312

**[www.topservicetraining.com](http://www.topservicetraining.com)**

**ประสบการณ์การทำงาน**

**ปัจจุบัน**

- กรรมการผู้จัดการ บริษัท ท็อปเซอร์วิส เทรนนิ่ง จำกัด [www.topservicetraining.com](http://www.topservicetraining.com)
- วิทยากรบรรยายประจำให้กับ บริษัท เอชอาร์เซ็นเตอร์ จำกัด [www.hrcenter.co.th](http://www.hrcenter.co.th)
- วิทยากรบรรยายประจำให้กับ สมาคมการจัดการธุรกิจแห่งประเทศไทย (TMA) [www.tma.or.th](http://www.tma.or.th)
- วิทยากรบรรยายประจำให้กับบริษัท ดีวัน อินเทอร์เน็ตเซ็นทรัล จำกัด จำกัด [www.deonettraining.com](http://www.deonettraining.com)
- วิทยากรบรรยายประจำให้กับศูนย์พัฒนากลยุทธ์ทางธุรกิจ [www.sbdc.co.th](http://www.sbdc.co.th)
- วิทยากร นักเขียนและที่ปรึกษาด้านบริการ CEM ให้กับธุรกิจ SME รวมถึงภาครัฐและธุรกิจเอกชน [www.topservicetraining.com](http://www.topservicetraining.com)

2006-2009 (Feb)

Senior Manager

ธนาคาร ไทยธนาคาร จำกัด (มหาชน)

2003-2006

Customer Service Manager

Advanced Datanetwork Communications Co., Ltd.

2002-2003

Marketing Manager

NP Point Asia Co., Ltd.

2000-2002

Assistant Manager

Loxley Information Service Co., Ltd.



## หัวข้อบรรยาย

- Effective Service Excellence
- Proactive & Positive Thinking
- Triple C : CRM CEM CE
- How to Build Service Professional Team
- Effective Presentation Skills
- Professional Communication
- Professional Presentation Skill
- SMART Service & Positive Thinking
- Manager's Roles for New Manager
- Customer Service Excellence
- Key Success of Service Communications
- Service Presentation & Service Strategy
- Coaching for Effective Manager
- การพัฒนาศักยภาพบริการและการสื่อสารอย่างมืออาชีพ
- เทคนิคการรับข้อร้องเรียนอย่างมืออาชีพ
- พัฒนาทัศนคติเชิงบวกและสร้างสรรคบริการให้น่าประทับใจ
- เทคนิคการสร้างสรรคงานบริการให้เหนือความคาดหวังของลูกค้า
- เรียนรู้เทคนิคการนำเสนองานบริการลูกค้าอย่างมืออาชีพ
- เสริมสร้าง Service Mind ให้ทีม Call Center
- พัฒนามาตรฐานคุณภาพ เสริมสร้างงานบริการให้น่าประทับใจ
- บริหารงาน บริหารทีม บริหารลูกค้า อย่างมืออาชีพ
- สร้างกลยุทธ์ Triple C : CRM CEM CSR เพิ่มประสิทธิผลงานบริการ
- หลักสูตร 10 วัน พัฒนาทักษะเตรียมความพร้อมเข้าสู่งานบริการคอลเซ็นเตอร์อย่างมืออาชีพ

## ผลงานและกิจกรรมด้านการสอนและฝึกอบรมให้องค์กร และหน่วยงานต่าง ๆ

- ที่ปรึกษาอิสระด้านบริการ CRM และ CEM ให้กับธุรกิจ SME
- ปัจจุบันเป็นวิทยากรบรรยาย ที่สถาบัน HR Center Co., Ltd.  
หลักสูตร Manager's Roles for New Manager  
  
หลักสูตร Coaching for Effective Manager
- ปัจจุบันเป็นวิทยากรบรรยาย ที่ศูนย์พัฒนากลยุทธ์ทางธุรกิจ  
หลักสูตร Service Strategy and Service Presentation  
  
หลักสูตร Key Success of Service Communication
- ปัจจุบันเป็นวิทยากรบรรยาย หลักสูตร "The Managerial Skills for Manager and Supervisor"  
ที่บริษัท ไฮโป เทรนนิ่ง แอนด์ คอนเซิร์ทแทนซ์ จำกัด

## ผลงานและกิจกรรมด้านการสอนและฝึกอบรมให้องค์กร และหน่วยงานต่าง ๆ

- เป็นวิทยากรบรรยาย ให้ความรู้พนักงานและคณะอาจารย์ ศูนย์คอมพิวเตอร์ มหาวิทยาลัยศิลปากร ปี 2007
- เป็นวิทยากรบรรยาย ให้ความรู้นักศึกษาที่มหาวิทยาลัยหอการค้า คณะวิศวกรรม ปี 2007
- เป็นวิทยากรบรรยาย ให้ความรู้นักศึกษาที่มหาวิทยาลัย ศรีปทุม คณะศิลปศาสตร์ ปี 2007
- เป็นวิทยากรบรรยาย ให้ความรู้นักศึกษาที่มหาวิทยาลัย ศรีปทุม ในสาขา เลขานุการ  
ในหัวข้อ "ทำอย่างไรให้ไต่งานหลังจากจบการศึกษา" ปี 2003
- วิทยากรบรรยาย ให้ความรู้พนักงานในบริษัท ADC (กลุ่ม SHIN Corp)
  - บรรยาย หลักสูตร "Manager's Roles for New Manager"
  - บรรยาย หลักสูตร "Service Strategy and Service Presentation"
  - ในหัวข้อ "Service Mind / การให้บริการลูกค้าภายในและภายนอกองค์กรอย่างไรให้ประทับใจ"
  - ในหัวข้อ "บทบาทและหน้าที่ที่สำคัญของผู้ให้บริการลูกค้า"



- วิทยากรบรรยาย In-House หลักสูตร Service Mind, หลักสูตร Manager's Roles, หลักสูตร Service Strategy & Service Presentation, หลักสูตร Coaching

#### หลักสูตร Effective Communication Skills

- บริษัท ซี.เอส.ไอ. อินเทอร์เน็ตโฮสติ้ง จำกัด
- บริษัท D Com จำกัด
- บริษัท นวนครดิสตริบิวชั่น เซ็นเตอร์ จำกัด
- บริษัท อาซีฟา จำกัด
- มหาวิทยาลัยศิลปากร ศูนย์คอมพิวเตอร์ ทัศนศิลป์
- บริษัท มหาชัยเมืองทองบ้านและที่ดิน จำกัด
- บริษัท MSS Cable TV จำกัด
- **ผลงานการสอนปี 2552 ถึง ปัจจุบัน**
  - การประสานครหลวง (4 รุ่น) (หลักสูตร Manager)
  - ธนาคารแห่งประเทศไทย
  - บริษัท เมืองไทยประกันชีวิต จำกัด (3 รุ่น)
  - บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน)
  - การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย (กฟผ.) (3 รุ่น)
  - บริษัท อมรินทร์ บัค เซ็นเตอร์ จำกัด
  - บริษัท ไอโออี กรุงเทพประกันภัย จำกัด (หลักสูตร Service Communication)
  - มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี
  - สำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ (สปสช)
  - บริษัท ลิสซิ่งสินเอเชีย จำกัด (2 รุ่น) (หลักสูตร Service & CRM & CEM)
  - บริษัท สินมั่นคงประกันภัย จำกัด (มหาชน) (หลักสูตร Manager)
  - มูลนิธิส่งเสริมและพัฒนาคนพิการ
  - วิทยาลัยพยาบาลตำรวจ
  - บริษัท ล็อกซ์เลย์ จำกัด (มหาชน)
  - บริษัท ดี-แลนด์ กรุ๊ป จำกัด (หลักสูตร CRM & CEM)
  - บริษัท ไทยสมุทรประกันชีวิต จำกัด (2 รุ่น) (หลักสูตร Manager)
  - บริษัท ไทยพาณิชย์วิวยอร์กไลฟ์ ประกันชีวิต จำกัด (มหาชน) (2 รุ่น)
  - กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น
  - มหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม
  - บริษัท อัดโซ โนเบล โค้ดดิ้ง จำกัด (หลักสูตร Service & CRM & CEM)
  - Bangkok Screen Co., Ltd. (หลักสูตร Service & CRM & CEM)
  - บริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน) (หลักสูตร Manager)
  - บริษัท ทางยกระดับดอนเมือง จำกัด (มหาชน) (หลักสูตร Manager)
  - บริษัท ซี-โพส จำกัด (หลักสูตร Manager)
  - Autoliv Thailand Ltd. (หลักสูตร Manager)
  - การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
  - SIBA สถาบันสันติราษฎร์บริหารธุรกิจ
  - Nation Group
  - SAN-EI (Thailand) LTD.
  - Gosoft (Thailand) Co., Ltd. (บริษัทในเครือ CP) (หลักสูตร Service & CRM & CEM)
  - บริษัท ฮงฮวด จำกัด (หลักสูตร Service Excellence & CRM & CEM)
  - บริษัท เอ็น.เอ.พี. เซอร์วิส แอนด์ เทเรดดิ้ง จำกัด
  - บริษัท ตรีเพชรอีซูซุเซลส์ จำกัด (4 รุ่น)
  - Internet Thailand Public Company Limited (2 รุ่น)
  - บริษัท แอลเคเอส อีเล็กทริกคอล โปรดักส์ (ประเทศไทย) จำกัด
  - EEC Engineering Network Co., Ltd.
  - บริษัท แบล็คเบอร์รี่ 1992 จำกัด
  - บริษัท อินเทอร์เน็ตเมดิคอล จำกัด
  - บริษัท เบทาโกร ฟู้ดส์ จำกัด (3 รุ่น)
  - บริษัท เซ็งเกอร์ (ไทย) จำกัด (5 รุ่น) (Positive Thinking & Service Excellence)
  - บริษัท ดีเคเอสเอช (ประเทศไทย) จำกัด
  - บริษัท ไทย-เจแปน แก๊ส จำกัด
  - ธนาคาร กสิกรไทย จำกัด (มหาชน) (6 รุ่น)
  - บริษัท ระยองวิศวกรรมและซ่อมบำรุง จำกัด (REPCO)เครือ SCG(Communication & Coaching for Effective Manager 4 รุ่น)
  - บริษัท สเปเชียลลิส เอนิเนียริ่ง แอนด์ เซอร์วิสเชส จำกัด
  - บริษัท อัลไพน์ กอล์ฟ แอนด์ สปอร์ตคลับ จำกัด
  - บริษัท อิมแพ็ค เอ็กซ์พ็ริ่ง แมเนจเม้นท์ จำกัด (2 รุ่น)
  - บริษัท เอฟแอนด์เอ็น แดร์รี่ส์ (ประเทศไทย) จำกัด



- บริษัท ทิปโกฟูดส์ (ประเทศไทย) จำกัด (มหาชน) (Positive Thinking & EQ for SMART People)
- บริษัท ไทยโพลีอะซีทิล จำกัด และ บริษัท ไทยโพลีคาร์บอเนต จำกัด(Positive Thinking & EQ for SMART People 3 รุ่น)
- บริษัท คิง เพาเวอร์ อินเตอร์เนชั่นแนล จำกัด (3 รุ่น)(Communication & Coaching for Effective Manager)
- บริษัท เจ็บเซ่น แอนด์ เจิสเซ่น บิสสิเนส เซอร์วิส เซสส์ (ที) จำกัด(Tools for Service Excellence & Complaint Handling)
- บริษัท ไทยยูนิค จำกัด (Positive Thinking & EQ for SMART People )
- บริษัท เอ็นอีซี คอร์ปอเรชั่น (ประเทศไทย) จำกัด (Positive Thinking & EQ for SMART People) (3 รุ่น)
- บริษัท เฮงเค็ล (ประเทศไทย) จำกัด(Positive Thinking & Service Excellence)
- บริษัท ซีพีเอฟ เทรนนิ่งเซ็นเตอร์ จำกัด (Positive Thinking & EQ for SMART People), (Professional Presentation Skill)
- บริษัท แบริมเบิ้ลส์ (ประเทศไทย) จำกัด (7 อบรมสั่งสร้างสรรคงานบริการให้เป็นเลิศ) (2 รุ่น)
- บริษัท เมืองไทยประกันภัย จำกัด (มหาชน) (Professional Presentation Skill)
- บริษัท กระเบื้องหลังคาซีแพค จำกัด (Communication & Coaching Effective for Manager)
- บริษัท ตรีเพชรอิฐูบลิสซิ่ง จำกัด (Creating Customer focus)
- บริษัท มาบตาพุดโอเลฟินส์ จำกัด MOC (Effective Communication Skill) (2 รุ่น)
- บริษัท วอลโว่ ทรัค แอนด์ บัส (ประเทศไทย) จำกัด (Train The Trainer) (2 รุ่น)
- บริษัท เอสแอนด์เจ อินเตอร์เนชั่นแนล เอนเตอร์ไพรส์ จำกัด (มหาชน)
- **Advise Distributions** (บจก.ไทยร่วมค้าเดอะซิสเต็ม) (CRM&CEM)
- บริษัท ปัญญาธารา จำกัด (Service Excellence 6 รุ่น)
- บริษัท บีอีซี ไอ คอร์ปอเรชั่น จำกัด
- ธนาคารเกียรตินาคิน
- บริษัท สยามมิชลิน จำกัด (CRM&CEM)
- บริษัท สยามกลการโลจิสติกส์ จำกัด
- บริษัท พรีเมิส (ประเทศไทย) จำกัด (สร้างกลยุทธ์บริการด้วย CEM)
- บริษัท ซีพีเอฟ เทรนนิ่งเซ็นเตอร์ จำกัด หลักสูตร Effective Communication Skill
- บริษัท สยามกลการ จำกัด หลักสูตร พัฒนาศักยภาพบริการด้วย Service Mind
- บริษัท เอสซีจี เคมิคอลส์ จำกัด หลักสูตร Effective Communication Skill ( 4 รุ่น)
- บริษัท ปัญญาธารา จำกัด หลักสูตร Service Excellence (6 รุ่น)
- บริษัท กรังด์ปรีซ์ อินเตอร์เนชั่นแนล จำกัด หลักสูตร 7 อบรมสั่งสร้างสรรค งานบริการให้เป็นเลิศ(4 รุ่น)
- บริษัท สยามราชธานี จำกัด หลักสูตร ผู้จัดการมือใหม่..ปั้นได้
- บริษัท พิจิตร พร็อพเพอร์ตี้ จำกัด หลักสูตร พัฒนาศักยภาพบริการด้วย Service Mind
- บริษัท โกลว์ จำกัด หลักสูตร Positive Thinking & EQ for Effective Work (4 รุ่น)
- บริษัท ช่างเคอร์ (ไทย) จำกัด หลักสูตร How to build Service Excellence & Service Communication by CEM (2 รุ่น)
- บริษัท คิง เพาเวอร์ อินเตอร์เนชั่นแนล จำกัด (3 รุ่น)(Active Listening)
- ห้างหุ้นส่วนจำกัด เขื่องในวาริเทพ หลักสูตร Effective Manager & Coaching
- บริษัท เมืองไทยประกันภัย จำกัด (มหาชน) หลักสูตร Service Excellence
- กรุงศรีอโต้ หลักสูตร Customer Experience (11 รุ่น)
- NoK Air (หลักสูตร Supervisory Skill)
- บริษัท อัลไพน์กอล์ฟ แอนด์ สปอร์ตคลับ จำกัด, (Proactive Working & SMART Manager), (Triple C : CRM-CEM-CSR 2 รุ่น), (Positive Thinking & EQ for Service Excellence 2 รุ่น)
- One2Car (How to Build Service Mind to Service Excellence)
- Loxley (หลักสูตร Service Excellence & Service Improvement), (CRM&CEM เครื่องมือสร้างจุดแข็งให้บริการ)
- Siam Ocean World (Positive Thinking & EQ for Service Excellence 2 รุ่น)
- This is it Agency Co., Ltd. (CRM & CEM เครื่องมือสร้างจุดแข็งงานบริการ)
- Loxley Co., Ltd. (CRM & CEM เครื่องมือสร้างจุดแข็งงานบริการ)
- บริษัท สยามชานิทาร์แวร์ จำกัด (COTTO) (หลักสูตร Communication Effectiveness)
- บริษัท สยามแม็คโคร จำกัด(มหาชน) (หลักสูตร การจัดการข้อร้องเรียนอย่างมืออาชีพ 14 รุ่น)
- บริษัท แมนไฮม์ เอเชีย แปซิฟิก จำกัด (หลักสูตร Creative Customer Service)
- บริษัท ตราเพชร จำกัด (หลักสูตร การสื่อสาร การประสานงาน และการติดตามลูกค้า)
- บริษัท น้ำตาลพิษณุโลก จำกัด (หลักสูตร Positive Thinking & EQ for SMART People)
- บริษัท พรีเมาโกลด์ อินเตอร์เนชั่นแนล จำกัด (จุดประกายงานขายและงานบริการจากมือใหม่..ให้เป็นมืออาชีพ)
- บริษัท ไทย อันเป่า ผลิตภัณฑ์กระดาษ จำกัด (ผู้จัดการมือใหม่ปั้นได้)
- บริษัท อีไอจี เดอร์มอลเวลเนส (ไทย) จำกัด (Effective Professional Leadership)
- บริษัท เอเชียซอฟท์ คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) (Service Mind)
- บริษัท ดีเอสวี แอร์ แอนด์ ซี จำกัด(หลักสูตร Creative Customer Focus)
- บริษัท อินเตอร์เนชั่นแนล แลบบอราทอรีส์ จำกัด(Service Excellence & Service Improvement)
- ธนาคารกสิกรไทย (How To Build Service Excellence & Service Communication By CEM รุ่น)



- วิทยากรบรรยาย ถ่ายทอดความรู้ให้คนพิการ ที่มูลนิธิส่งเสริมและพัฒนาคนพิการที่ปากเกร็ด และช่วยประสานงานกับหน่วยงานธุรกิจเอกชนเพื่อให้โอกาสสัมภาษณ์งานคนพิการเข้าทำงาน
  - หลักสูตร เตรียมความพร้อมพัฒนาทักษะสู่อาชีพ Call Center และ Customer Service 10 วัน
  - หลักสูตร เสริมสร้างทัศนคติเชิงบวก และการสร้าง Commitment ให้กับตัวเอง
  - หลักสูตร ทักษะบริการ Call Center และ Customer Service
  - หลักสูตร การนำเสนอสินค้าและบริการให้ลูกค้า ด้วยการสื่อสารทางโทรศัพท์

งานเขียนบทความ

- เขียนบทความที่ [www.hrcenter.co.th](http://www.hrcenter.co.th)
- เขียนบทความที่ [www.peoplevalue.co.th](http://www.peoplevalue.co.th)
- เขียนบทความที่ นิตยสาร "Go Training" ของ บริษัท เทรนนิงอินโฟมีเดีย จำกัด
- เขียนบทความ ลงวารสารภายในองค์กร

งานเขียนหนังสือ

- ❖ หนังสือ ผู้จัดการมือใหม่ ขึ้นได้
- ❖ หนังสือ 30 Tips for Customer Service
- ❖ หนังสือ ไดอารี่แสนสุข 365 วัน บริการด้วยหัวใจ
- ❖ หนังสือ จัดการเวลาให้มีมากกว่า 24 ชั่วโมง

