

▼ อบรมเชิงปฏิบัติการแบบหวังผล

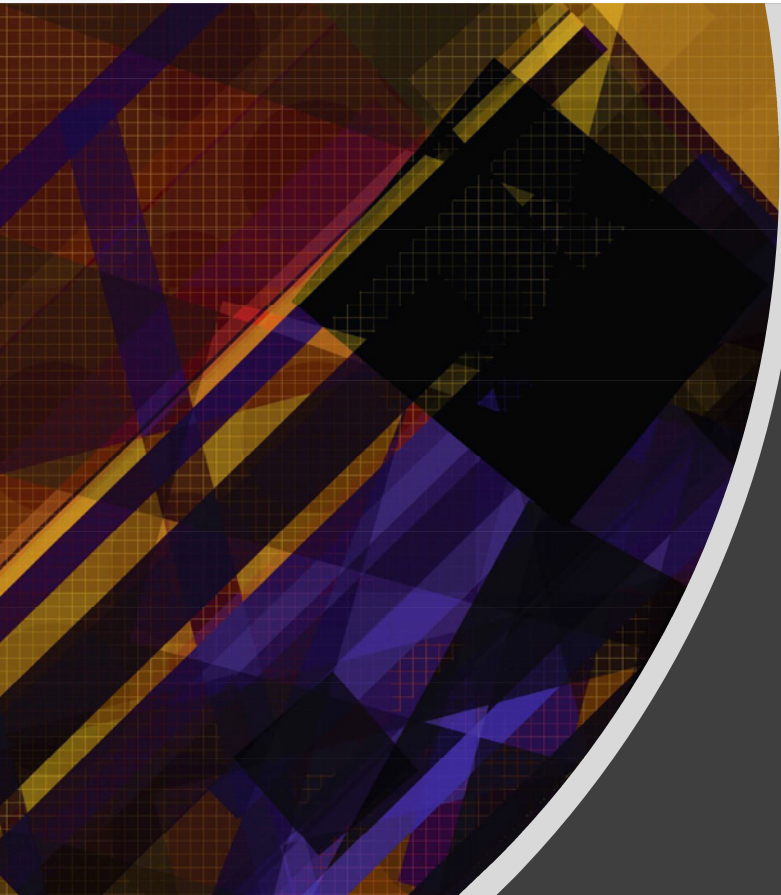
FLOOR SUPERVISOR

มืออาชีพ

รู้จริงเรื่อง Floor Supervisor และพร้อมปฏิบัติงาน

OWL

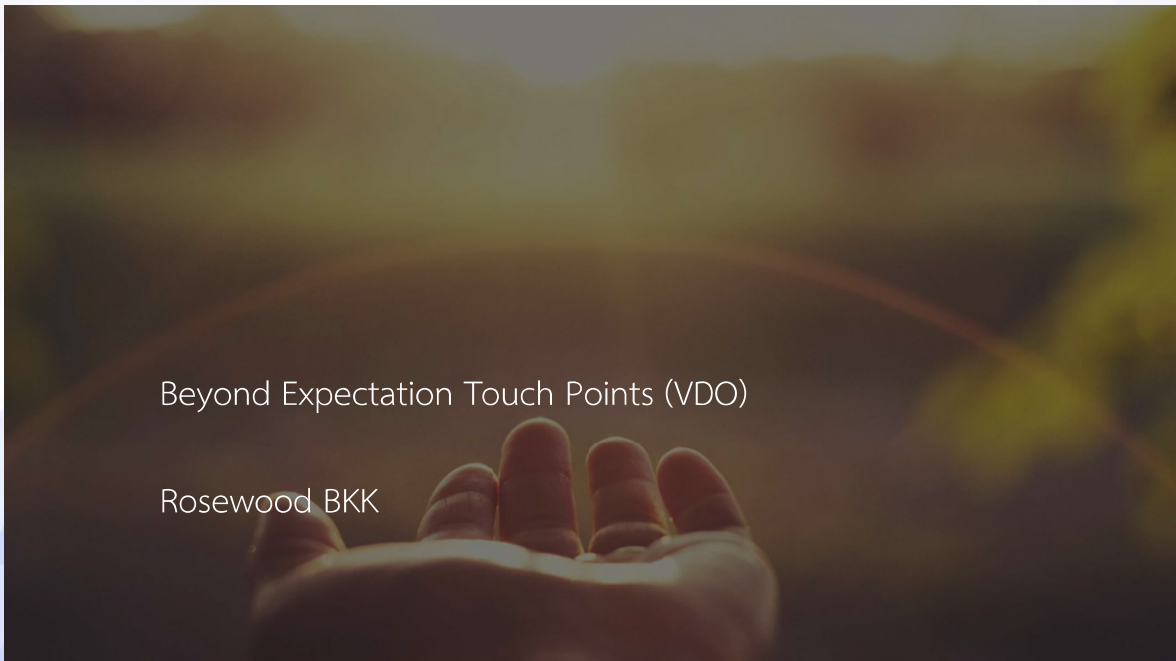


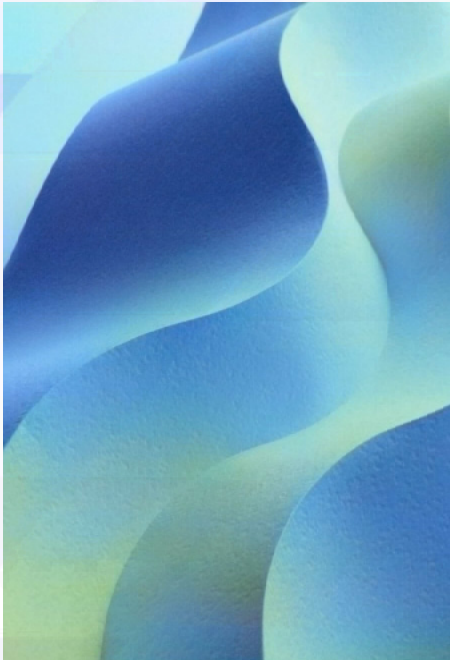


การบริการที่เกินความคาดหวัง

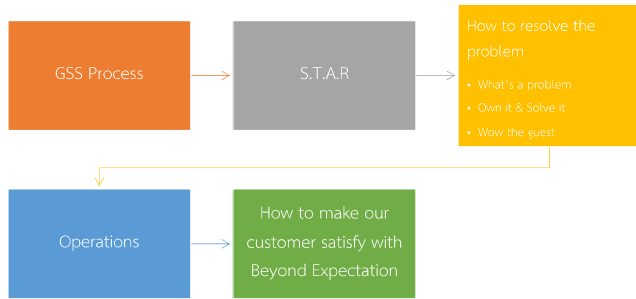
Beyond Expectation Service

By: Yuthasak Poolsup

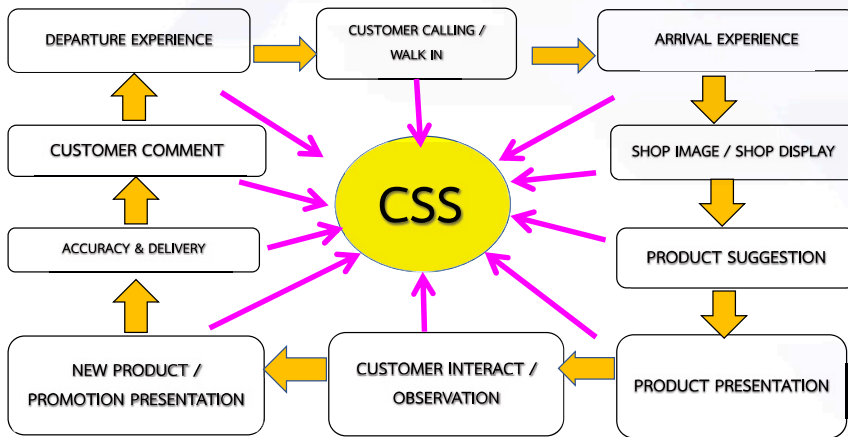




Content



CUSTOMER Interaction Process



S.T.A.R.

พื้นฐานของการบริการที่มีประสิทธิภาพ
ในการสร้างการบริการที่เกินความคาดหวัง

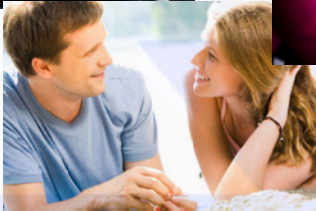
S.

SMILE & GREET



T

TALK & LISTEN



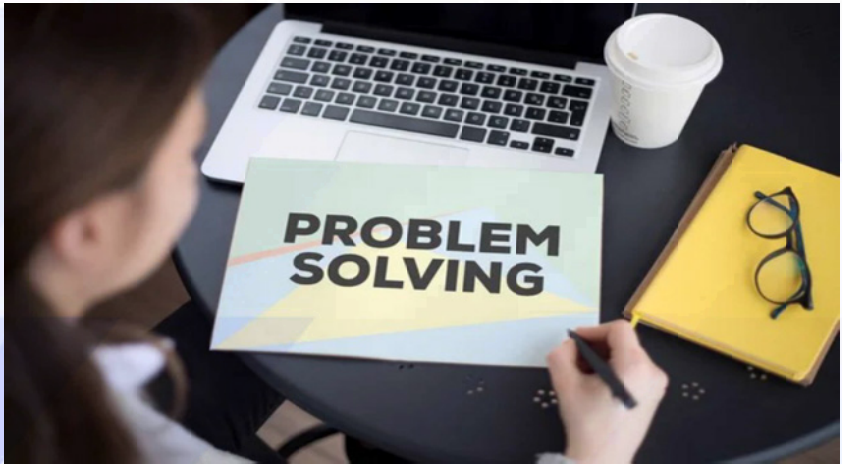
A

ANSWER & ANTICIPATE NEED



R

RESOLVE PROBLEM





W1

WHAT'S PROBLEM

02

OWN IT & SOLVE IT

W3

WOW!!! THE GUEST

HOW TO GET OUR CUSTOMER or NEW CUSTOMER

วิธีการที่ได้มาซึ่งกลุ่มลูกค้าที่มากขึ้นและกลุ่มลูกค้าใหม่

7 Excellent Ways to Attract New Customers

✓ Identify Your Ideal Client

หาเอกลักษณ์เฉพาะของแบรนด์เรา พร้อมเช็คความต้องการ
และความคิดเห็นของลูกค้า

7 Excellent Ways to Attract our Customer & New Customer

✓ Discover Where Your Customer Lives

ค้นหาสถานที่ลูกค้าใหม่อาศัยอยู่ หรือสถานที่ ลูกค้าอยู่ใกล้กับร้านของเรา

7 Excellent Ways to Attract our Customer or New Customer

- ✓ Know Your Business Inside and Outside

ต้องรู้จักธุรกิจของเราเป็นอย่างดี ทั้งภายในและภายนอก

7 Excellent Ways to Attract customer or New Customer

- ✓ Position Yourself as the Answer

ต้องรู้จักตำแหน่ง ของแบรนด์ และธุรกิจของเรา

7 Excellent Ways to Attract our customer & New Customer

✓ Try Direct Response Marketing

พยายามทำให้สินค้า หรือ แบนด์ของเราตอบสนองความต้องการของตลาด

7 Excellent Ways to Attract our customer & New Customer

✓ Build Partnerships : การสร้างหุ้นส่วนของธุรกิจให้เกิดขึ้น

7 Excellent Ways to Attract New Customers

✓ Follow Up

การติดตามผลอย่างต่อเนื่อง และตลอดเวลา

Situation & Role Play

Situation (Group Discussion Activities)

ลูกค้าต้องการทราบรายละเอียดการใช้บริการที่สถาบันการศึกษาของเรา เราจะสามารถล่วงรู้ถึงความต้องการของลูกค้าได้อย่างไร บอกวิธีการ พร้อมทั้งยกตัวอย่างประกอบ?

การสร้างความประทับใจที่เกินความคาดหวังให้เกิดขึ้นกับลูกค้า ในการที่ลูกค้าเข้ามาใช้บริการมากกว่า 1 ครั้งมีวิธีการสร้างอย่างไร บอกวิธีการพร้อมทั้งยกตัวอย่างการสร้างประสบการณ์ที่ไม่รู้ลืมให้กับลูกค้า?

ขั้นตอนการปฏิบัติงาน ของ Floor Supervisor ในแต่ละชั้น เมื่อคำนึงถึงการสร้างความประทับใจแบบไม่รู้ลืมโดยเป็นไปตามมาตรฐานของการบริการควรปฏิบัติต่อลูกค้าอย่างไร บอกวิธีการ พร้อมทั้งยกตัวอย่างประกอบ ?

การที่ลูกค้าเข้ามาใช้บริการในการขอข้อมูลในสถานศึกษา และพนักงานต้อนรับตอบคำถามและให้ข้อมูลลูกค้าไม่ได้ตรงตามความต้องการในฐานะที่เราเป็น Floor Supervisor เราควรแก้ปัญหาเรื่องนี้อย่างไร พร้อมทั้งยกตัวอย่างประกอบในการแก้ไขปัญหา?





Service Excellence

Presenter

Annop Janhomklai



“Why Service Excellence is important?”

ทำไมการบริการเป็นเลิศจึงสำคัญ

Presentation title

2

Service Excellence



Business Competition

เพราะคู่แข่งใหม่ๆ
เกิดขึ้นเสมอ

Customer Centric

ทุกธุรกิจเน้นการ
บริการ มุ่งเน้นลูกค้า
เป็นสำคัญ

Brand Standard

เพื่อเป็นแนวทางให้
พนักงานปฏิบัติใช้ใน
ทิศทางเดียวกัน

Customer Satisfaction

ทำให้ลูกค้าจดจำได้

Presentation title

3

SERVICE

การให้ลูกค้าในสิ่งที่เขาต้องการ ในเวลาที่เขาต้องการ และในแบบที่เขาต้องการ เพื่อสร้าง
“ความพึงพอใจแก่ลูกค้า”

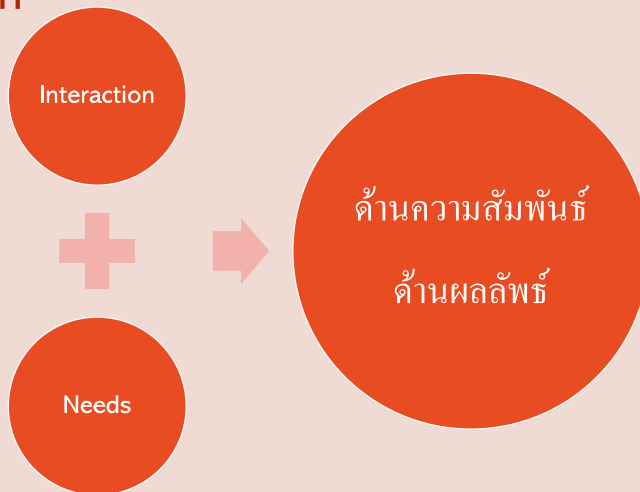


Presentation title

4

Customer Needs

ความต้องการของลูกค้า



Presentation title

5

บริการสำคัญอย่างไร??

Presentation title

6

ความสำคัญของการให้บริการ

...ทุกครั้งที่คุณให้บริการหรือติดต่อกับ
ลูกค้าคุณมีโอกาที่จะ **สร้าง/ทำลาย**
หรือ **เพิ่ม/ลด** ความผูกพันของลูกค้า..



Presentation title

7

ความผูกพันของลูกค้า

ความผูกพันของลูกค้า คือ ระดับความสัมพันธ์
ทั้งหมด รวมทั้งด้านเหตุผลและอารมณ์ ที่ถูก
สร้างขึ้นระหว่างองค์กรและลูกค้า

8

การสร้างความผูกพันกับลูกค้า



ความพึงพอใจสูงสุด



ความภักดี

Presentation title

9

แล้วทำให้ลูกค้าผูกพันมันได้อย่างไร?

Presentation title

10

ทัศนคติ Attitude

จุดเริ่มต้นของการบริการที่ดี...**Service Mind**



Presentation title

11

วาทะอมตะ

“...ลูกค้าคือแขกคนสำคัญที่มาเยือนเรา เรามีได้มาฟังฟังเรา เราต่างหากที่ต้องฟังพวอาศัยเขา เรามีใช้บุคคลที่เข้ามา ชักจูงหะการปฏิบัติงานของพวกเรา หากแต่การรับใช้เขาคือ วัตถุประสงค์แห่งงานของพวกเรา...”



มหาตมะคานธี

พ.ศ.2412-2491

Presentation t

12

ลูกค้าอยากได้บริการแบบใด



ลูกค้าอยากได้รับ
การต้อนรับ



ลูกค้าอยากได้รับ
ความสำคัญ



ลูกค้าอยากได้รับ
ความเข้าใจ/เห็นใจ



ลูกค้าอยากได้รับ
การปฏิบัติที่ซื่อสัตย์
ตรงไปตรงมา



ลูกค้าอยากติดต่อกับคนที่
มีความรู้ความสามารถให้
คำปรึกษาตัดสินใจได้
ช่วยเหลือ

Presentation title

13

เทคนิคการบริการลูกค้า

Presentation title

14

The 3 V's



VERBAL

7%



VOCAL

38%



VISUAL

55%

Presentation title

15

Personal Grooming



Presentation title

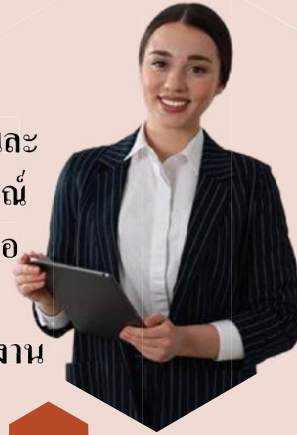
16

“Your hard work and technical skills can get you a job, but what keeps you climbing the ladder of success are your etiquette and grooming skills.”



“Grooming”

การแต่งตัวคือการผสมผสานระหว่างสไตล์และความมีระเบียบวินัยเป็นการแสดงภาพลักษณ์ของวัฒนธรรมและจริยธรรมขององค์กรต่อลูกค้าที่เคารพนับถือซึ่งก็คือลูกค้าของเรา นอกจากนี้ยังเสริมสร้างบุคลิกภาพของพนักงาน ลักษณะขององค์กรและคุณค่าของบริษัท



Grooming



Presentation title

19

Men

- หนวด เครา
- สูxonามัยส่วนบุคคล
- จัดแต่งทรงผม
- เสื้อผ้า สะอาด เรียบ ดูแลเป็นอย่างดี
- น้ำหอมกลิ่นอ่อนๆ ไม่ฉุน
- เล็บมือตัดสั้น
- รองเท้าหนังขัดมัน สะอาด
- แต่งตัวมีสไตล์
- ไม่มีรอยสัก นอกัรมผ้า



Presentation title

20

Female

- สูxonามัยส่วนบุคคล
- เสื้อผ้าเหมาะสม สะอาด เรียบ ดูแลเป็นอย่างดี
- จัดแต่งทรงผม ให้เหมาะสม รวบผม หรือมัดผมให้เรียบร้อย
- น้ำหอมกลิ่นอ่อนๆ ไม่ฉุน ไม่มีกลิ่นไม่พึงประสงค์
- แต่งหน้าไม่มีสีสันทูดาด เหมาะสม
- สามารถตกแต่งเล็บสวยงาม ไม่ดูฉาดหรือตกแต่งไม่เหมาะสม
- รองเท้ามีส้นและเหมาะสมกับการทำงาน
- ไม่มีรอยสัก ภายนอกัรมผ้า
- ไม่สวมใส่เครื่องประดับที่ใหญ่ หรือ มากเกินไป



Presentation title

21

5 Senses



Presentation title

22

เทคนิคการให้บริการลูกค้า



Presentation title

23

STAR



Situation

Task

Action

Result

Presentation title

24

GSS



Takuma Hayashi
President



Graham Barnes
VP Product



Mirjam Nilsson
Chief Executive Officer



Rowan Murphy
SEO Strategist



Flora Berggren
Chief Operations Officer



Elizabeth Moore
Product Designer



Rajesh Santoshi
VP Marketing



Robin Kline
Content Developer

Presentation title

25

Introduction

At Contoso, we empower organizations to foster collaborative thinking to further drive workplace innovation. By closing the loop and leveraging agile frameworks, we help business grow organically and foster a consumer-first mindset.



Presentation title

26

“Business opportunities are like buses. There’s always another one coming.”

Richard Branson

Presentation title

27

Summary

At Contoso, we believe in giving 110%. By using our next-generation data architecture, we help organizations virtually manage agile workflows. We thrive because of our market knowledge and great team behind our product. As our CEO says, "Efficiencies will come from proactively transforming how we do business."



Presentation title

28

Thank you

Annop Janhomklai
Annop.Janhomklai@gmail.com





มองผ่าน 'ข้อมูล'

รศ.ดร.สุชุม เฉลยทรัพย์
ประธานที่ปรึกษาสวนดุสิตโพล
มหาวิทยาลัยสวนดุสิต

งานบริการลูกค้าเป็นสายงานที่เติบโตอย่างรวดเร็วมาก ช่วง 2 ปีที่ผ่านมา พบว่ามีแรงงานที่ทำงานสายอาชีพการบริการลูกค้ามากถึงเกือบ 3 ล้านคน งานบริการลูกค้าเป็นงานที่ต้องมีปฏิสัมพันธ์กับลูกค้าเพื่อจัดการกับข้อร้องเรียน การดำเนินการตามคำสั่งซื้อ/ขอใช้บริการ และการตอบคำถาม ผู้ที่จะเข้าสู่สายอาชีพบริการลูกค้าควรมีทักษะเด่นด้าน การรับฟัง การสื่อสารและการพูดคุยโทรศัพท์ที่ดี และควรเก่งเรื่องการแก้ปัญหาการจัดทำเอกสารข้อมูล การวิเคราะห์ข้อมูล การสร้างความสัมพันธ์ และการทำงานหลายๆ ในเวลาเดียวกัน ผู้ที่จะประสบความสำเร็จในสายงานการบริการ ลูกค้ายังจำเป็นต้องมีสกิลด้านคอมพิวเตอร์ ความสามารถในการเข้าถึงและเข้าใจลูกค้าเป็นอย่างดี และที่สำคัญมากคือความรู้สึก "Care" หรือความรู้สึกอยากเอาใจใส่ใจดูแลและช่วยเหลือเกื้อกูลผู้อื่น

เมื่อพูดถึงงานบริการลูกค้าคนส่วนใหญ่มักจะนึกถึงเพียงแต่การให้บริการลูกค้าในธุรกิจค้าปลีก โรงแรมและภัตตาคาร งานต้อนรับหน้าเคาน์เตอร์เท่านั้น แต่ทุกวันนี้อาชีพการบริการลูกค้ามีความหลากหลายกว่าแต่ก่อนและพัฒนาก้าวไปไกลในหลากหลายประเภทธุรกิจและองค์กร เช่น ศูนย์การเรียนรู้แบบกึ่งชาติ/พิพิธภัณฑ์ธนาคารแห่งประเทศไทย ห้างสรรพสินค้า มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ มิวเซียมสยาม Siam Green Sky สวนผักลอยฟ้า เป็นต้น ผู้ปฏิบัติงานบริการลูกค้าเป็นทั้งผู้เชื่อมต่อ (Connector) และผู้ขับเคลื่อน (Driver) สำคัญที่จะสร้างความสัมพันธ์อันดีระหว่างคนกับองค์กร เพราะ ณ จุดบริการลูกค้าจะเป็น Contact Point สำคัญที่ผู้ให้บริการกับผู้ใช้บริการมากที่สุดหลายตาต้องเผชิญหน้ากันหรือพบปะติดต่อกัน และสิ่งสำคัญประการหนึ่งที่มองข้ามไม่ได้ก็คือ ยังมีงานหลังบ้านที่ผู้ให้บริการลูกค้าต้องบริหารจัดการเพื่อสนับสนุนงานหน้าบ้านให้ดำเนินไปอย่างราบรื่นและประสบความสำเร็จแบบไร้รอยตะเข็บ

คุณลักษณะพื้นฐานที่จำเป็นสำหรับผู้ปฏิบัติงานบริการลูกค้าเพื่อสนับสนุนความก้าวหน้าและชื่อเสียงที่ดีให้กับองค์กร ประกอบด้วยเป็นผู้ฟังที่กระตือรือร้น (Active listening) เป็นนักแก้ปัญหาความขัดแย้ง (Conflict resolution) เป็นผู้ที่มีความเข้าอกเข้าใจผู้อื่น (Empathy) เป็นผู้ที่สามารถสื่อสารแบบอวัจนภาษาได้ดี

'บริการ' งานที่ต้องเปลี่ยน (ด่วน)!

(Nonverbal communication) มีทักษะการเจรจาต่อรอง (Negotiation skills) มีทักษะการจัดองค์กร (Organizational skills) และมีความเป็นมืออาชีพ (Professionalism) อย่างไรก็ตามผู้ให้บริการลูกค้าในบางธุรกิจหรือองค์กรต้องมีความรู้และผ่านการฝึกอบรมเฉพาะทางเพิ่มเติม

ตัวอย่างอาชีพการให้บริการลูกค้ามีชื่อเรียกแตกต่างกันขึ้นอยู่กับหน้าที่ความรับผิดชอบและประเภทของธุรกิจหรือองค์กร เช่น Call Center Agent – ทำหน้าที่รับโทรศัพท์และตอบอีเมล สามารถทำในที่ทำงานภายในคอลเซ็นเตอร์หรือทำงานที่ใดก็ได้แบบคอลเซ็นเตอร์ เสมือน (Virtual call center) สกิลสำคัญที่จำเป็นต้องเอาไว้รับมือกับผู้ให้บริการ เช่น การสื่อสาร การแก้ปัญหา การจัดการอารมณ์ รายได้เฉลี่ย 27,664 ดอลลาร์สหรัฐฯ ต่อปี

Client Relations Associate – มีหน้าที่สร้างและรักษาสัมพันธ์ภาพที่ดีระหว่างองค์กร กับลูกค้าระดับ VIP/VIP ผลัดกันดีและบริการต่างๆ ขององค์กรต้องได้รับการดูแลและตอบสนองให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจสูงสุด รายได้เฉลี่ย 48,305 ดอลลาร์สหรัฐฯ ต่อปี

Client Services Coordinator – รับผิดชอบเรื่องการจัดตามการให้บริการต่างๆ ของธุรกิจหรือองค์กรตั้งแต่ต้นจนเสร็จสิ้นถึงปลายทางให้กับลูกค้า สกิลสำคัญคือการพูดคุยทางโทรศัพท์ และการจัดหรือสลับปรับเปลี่ยนงานต่างๆ ภายในเวลาเดียวกัน รายได้เฉลี่ย 44,040 ดอลลาร์สหรัฐฯ ต่อปี

Concierge – เป็นเจ้าหน้าที่อำนวยความสะดวกที่ทำงานอยู่ในธุรกิจโรงแรมภัตตาคาร การขนส่ง และธุรกิจที่มุ่งสร้างประสบการณ์ที่ดีให้กับลูกค้ารูปแบบการทำงานสามารถทำงานที่หน่วยงานหรือทำงานแบบเสมือน (Virtual concierge) รายได้เฉลี่ย 34,023 ดอลลาร์สหรัฐฯ ต่อปี

Customer Service Representative – ทำหน้าที่พูดคุยได้ตอบกับลูกค้าเพื่อดำเนินการตามความต้องการของลูกค้า รวมถึงการให้ข้อมูลเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์และบริการขององค์กร รวมถึงการให้คำแนะนำและแก้ไขปัญหาต่างๆ รายได้เฉลี่ย 35,830 ดอลลาร์สหรัฐฯ ต่อปี

Front Desk Associate or Receptionist – เป็นกลุ่มงานบริการลูกค้าที่ทำงานตามโรงแรมรีสอร์ทหรือการบริการอื่นๆ ทำงานประมาณ 40 ชั่วโมงต่อสัปดาห์ ทักษะ

การทำงานที่จำเป็นคือการสื่อสารระหว่างบุคคล และการพูดคุยทางโทรศัพท์ รายได้เฉลี่ย 31,110 ดอลลาร์สหรัฐฯ ต่อปี

Member Services Specialist – เป็นงานให้บริการกลุ่มลูกค้าระดับพรีเมียม ส่วนใหญ่เป็นลูกค้าของธนาคารหรือบริษัทประกัน มีหน้าที่หลักคือตอบคำถาม ให้บริการ และอธิบายสิทธิประโยชน์ต่างๆ กับสมาชิก รายได้เฉลี่ย 35,185 ดอลลาร์สหรัฐฯ ต่อปี

Patient Care Coordinator – เป็นผู้ให้บริการที่ทำงานอยู่ตามโรงพยาบาลศูนย์การแพทย์ ศูนย์ฟื้นฟู ศูนย์สุขภาพ และบริษัทประกัน ความรับผิดชอบในงานหลักๆ คือ การนัดหมาย การอนุมัติเบื้องต้นล่วงหน้า การจัดให้บริการและอำนวยความสะดวกในขั้นตอนต่างๆ ความรู้เกี่ยวกับศัพท์เทคนิคทางการแพทย์เป็นสิ่งจำเป็นสำหรับคนกลุ่มนี้ รายได้เฉลี่ย 43,120 ดอลลาร์สหรัฐฯ ต่อปี

Social Media Customer Care Associate – เป็นผู้ที่ดูแลจัดการข้อความทวีตและโพสต์ต่างๆ จากลูกค้าที่ไม่พึงพอใจในสินค้าหรือบริการขององค์กร หรือองค์กร ต้องคอยตรวจสอบบัญชีโซเชียลมีเดียขององค์กร ตอบคำถาม แก้ไขปัญหา และกระจายหรือส่งต่อปัญหาไปยังผู้บริหารระดับสูงกรณีจำเป็น รายได้เฉลี่ย 34,482 ดอลลาร์สหรัฐฯ ต่อปี

Technical Support Representative – ต้องเป็นผู้ที่มีความรู้เฉพาะทางหรือความรู้เชิงเทคนิคเพื่อสนับสนุนการใช้งานคอมพิวเตอร์ อินเทอร์เน็ต หรือเครือข่ายให้กับลูกค้า เช่น ซอฟต์แวร์ แอปพลิเคชัน ฮาร์ดแวร์ รวมถึงความสามารถในการแก้ไขปัญหา และการบริหารจัดการคน รูปแบบการทำงานสามารถทำงานจากระยะไกลได้ รายได้เฉลี่ย 35,027 ดอลลาร์สหรัฐฯ ต่อปี

นอกเหนือจากอาชีพการให้บริการลูกค้าที่มีชื่อเรียกแตกต่างกันไปที่กล่าวแล้วข้างต้น ยังมีการเรียกชื่อเป็นอย่างอื่นอีก เช่น Guest Service Supervisor ที่เน้นการสร้างประสบการณ์เชิงบวกให้กับลูกค้าที่เข้าเยี่ยมชมองค์กรหรือหน่วยงาน หรือ Food Service Supervisor ที่เน้นดูแลและประสานงานให้กับพนักงานที่ทำหน้าที่เตรียมเสิร์ฟอาหารคอบความคุมคุณภาพอาหาร จัดการกับข้อร้องเรียนต่างๆ ของลูกค้า เป็นต้น

ณ วันนี้ลูกค้ามีทางเลือกมากขึ้น ธุรกิจ/องค์กรก็ต้องแข่งขันกันด้วยบริการที่เหนือความคาดหมาย จึงจะดำเนินธุรกิจ/องค์กรไปได้ตลอดรอดฝั่งและยั่งยืน



มองผ่าน ‘ข้อมูล’

รศ.ดร.สุพุม เฉลยทรัพย์
ประธานที่ปรึกษาสวนดุสิตโพล
มหาวิทยาลัยสวนดุสิต

ตั้งแต่โลกของการศึกษาสามารถเข้าถึงและเรียนรู้ทุกที่และทุกเวลา ไม่ใช่เฉพาะเพียงนักเรียนนักศึกษาแต่ทุกคนสามารถเข้าสู่โลกของประสบการณ์การเรียนรู้ได้เพียงปลายนิ้วมือ(แต่ต้องมีสัญญาณอินเทอร์เน็ต) ภาพของมหาวิทยาลัยแห่งอนาคต (The University of The Future) จึงไม่ใช่เพียงห้องเรียนสี่เหลี่ยม (หรือวงกลมกรณีห้องประชุม) อีกต่อไป แต่เป็นแหล่งการเรียนรู้ที่จำเป็นจะต้องสร้างประสบการณ์ใหม่ๆ สร้างเรื่องราวอันน่าตื่นตาตื่นใจ รวมไปถึงต้องสร้างความประทับใจให้กับผู้ใช้บริการได้

ในความเป็นจริงโลกของการศึกษาในช่วงทศวรรษที่ผ่านมาถือว่าชะงักงันถึงสถานการณ์โควิด-19 ยิ่งเร่งเกิดการเปลี่ยนแปลงที่เร็วขึ้นไปอีก การเรียนการสอนในมหาวิทยาลัยเต็มไปด้วยเทคโนโลยีและอุปกรณ์เครื่องมืออำนวยความสะดวกต่างๆ นอกจากการเรียนรู้ด้วยเทคโนโลยีแล้วประสบการณ์การเรียนรู้ผ่านสถานที่จริงหรือการเรียนรู้ที่เน้นพื้นที่เป็นฐาน(Place-Based Learning) ก็ได้รับความนิยมมากยิ่งขึ้น

ภาพของมหาวิทยาลัยแห่งอนาคตจึงมีลักษณะเป็นแหล่งเรียนรู้ตลอดชีวิต (Community-based lifelong learning) มากกว่าการเป็นเพียงห้องเรียนสี่เหลี่ยมเท่านั้น ดังเช่น University of Palermo (Università di Palermo) มหาวิทยาลัยอันเก่าแก่ในอิตาลีได้พัฒนาแหล่งเรียนรู้ที่เน้นผู้เรียนเป็นศูนย์กลางด้วยการสร้างและพัฒนา “Education Lab” ขึ้น เน้นการพัฒนาการศึกษาสร้างสรรควิธีสอนใหม่ ให้ผู้เรียนได้ใช้พื้นที่ต่างๆ ในการเรียนรู้ รวมไปถึงชุมชนก็เข้ามามีส่วนร่วมในประสบการณ์นี้ด้วยเช่นกัน

การก้าวให้ทันกับการเปลี่ยนแปลงทางการศึกษานั้นนอกจากผู้บริหารของมหาวิทยาลัยผู้ทำหน้าที่หัวเรือสำคัญแล้ว บุคคลสำคัญที่ขาดไม่ได้คือ ผู้ดูแลหรือผู้ให้บริการในแหล่งเรียนรู้ของมหาวิทยาลัย สำหรับมหาวิทยาลัย

‘Floor Supervisor’ : ‘งานบริการ’ ที่จำเป็นสำหรับมหาวิทยาลัย



ในต่างประเทศงานของผู้ดูแลแหล่งเรียนรู้ของมหาวิทยาลัยนี้ เรียกกันหลากหลายชื่อ เช่น Supervisor หรือ Floor Supervisor หรือเฉพาะเจาะจงอย่าง Library Supervisor ซึ่งก็มีหน้าที่คล้ายคลึงกันในการรับผิดชอบภาพรวมและบริหารจัดการแหล่งเรียนรู้ต่างๆ ของมหาวิทยาลัย จากข้อมูลเว็บรับสมัครงานที่เติบโตรวดเร็วอย่าง Zipppia ระบุว่า คุณลักษณะที่ผู้สมัครงานตำแหน่งผู้รับผิดชอบงานห้องสมุด (Library Supervisor) ของมหาวิทยาลัยต่างๆ ที่มีร่วมกันก็คือทักษะความคิดริเริ่ม ทักษะการแก้ปัญหา และทักษะการสื่อสารที่ดีและมีประสิทธิภาพ

แม้ว่าโลกใหม่จะเต็มไปด้วยการอำนวยความสะดวกจากอุปกรณ์และเทคโนโลยีหลากหลาย แต่สุดท้ายแล้ว “คน” ก็ยังเป็นจุดสำคัญในการเชื่อมต่อระหว่าง “งาน” และ “การบริการ” เข้าไว้ด้วยกัน เพื่อสร้างประสบการณ์ที่ดีให้กับผู้ใช้บริการ ผู้ให้บริการจึงไม่ใช่เพียงแค่ “รอ” ให้บริการที่ปลายทาง หากแต่ต้องเข้าไปอำนวยความสะดวกในการเรียนรู้ตั้งแต่ต้นทางเพื่อให้สอดคล้องเป็นไปตามวิสัยทัศน์และวัตถุประสงค์ของการให้บริการของแหล่งเรียนรู้ ดังนั้นการมีทักษะที่จำเป็นและหลากหลายจึงเป็นชุดทักษะ (Skill Sets) ที่ผู้ดูแล (Supervisor หรือ Floor Supervisor) ต้องมี หรือถ้าไม่มีก็ต้องพัฒนาให้มี

นอกจากชุดทักษะเบื้องต้นเกี่ยวกับการบริการแล้ว ผู้ดูแล (Supervisor/Floor Supervisor) จะต้องมีความรู้ (Knowledge) และความสามารถ (Ability) ร่วมด้วย ไม่ว่าจะมีความรู้จริงในงานที่ทำ ความรู้ใหม่ที่รองรับการเปลี่ยนแปลง ความรู้พื้นฐานเฉพาะตำแหน่ง ฯลฯ ส่วนความสามารถก็หมายรวมถึงการมีปฏิสัมพันธ์เชิงบวกการสงบสติอารมณ์ ในสถานการณ์ที่กดดันสูง และมีความสามารถในการจัดลำดับความสำคัญในการบริการเป็นต้น การที่ผู้ดูแล (Supervisor/Floor Supervisor) มีทั้งชุดทักษะ ความรู้ และความสามารถในการปฏิบัติงานเช่นนี้จะช่วยส่งเสริมการบริการที่ดีและมีคุณภาพให้แหล่งเรียนรู้ของมหาวิทยาลัยที่ได้สร้างและพัฒนาขึ้น แน่แน่นอนว่าสิ่งเหล่านี้แม้จะดูยุ่งยากหรือบางทีก็ไม่ได้มีเพียงพร้อมในทุกคน แต่ก็ไม่ใช่ว่าจะพัฒนากันไม่ได้!!

โลกของการศึกษาในวันพรุ่งนี้ หากทุกคนสามารถเข้าถึงและเรียนรู้ได้ทุกที่ทุกเวลา คุณภาพของงานบริการจึงเป็นสิ่งสำคัญและอยู่ในทุกที่ทุกเวลาด้วยเช่นกัน ผู้ดูแลแหล่งเรียนรู้นั้นๆ หรือที่รู้จักกันในนามของ Supervisor หรือ Floor Supervisor จึงเป็นผู้รับผิดชอบงานบริการนั้นและมีความจำเป็นอย่างยิ่งสำหรับมหาวิทยาลัย

มหาวิทยาลัยจะไปต่อหรือพอแค่นี้
ท่านเลือกได้ครับ



มองผ่าน ‘ข้อมูล’

รศ.ดร.สุชุม เฉลยทรัพย์
 ประธานที่ปรึกษาสวนดุสิตโพล
 มหาวิทยาลัยสวนดุสิต

“พื้นที่การเรียนรู้” (Learning Space) หรือ “สภาพแวดล้อมการเรียนรู้” (Learning Setting) หมายถึง สภาพแวดล้อมเชิงกายภาพที่ก่อให้เกิดการเรียนรู้ และเป็นสถานที่ที่การเรียนรู้และการสอนเกิดขึ้นคำว่า “พื้นที่การเรียนรู้” นี้มักใช้ในความหมายที่คลุมกว้างขวางกว่าคำว่า “ห้องเรียน” โดยครอบคลุมไปถึงสถานที่ในร่มหรือกลางแจ้ง ไม่ว่าจะจริงหรือเสมือนจริง พื้นที่การเรียนรู้มีความหลากหลายทั้งในเชิงการใช้งาน (in use) การกำหนดค่า (configuration) สถานที่ (location) และสถาบันการศึกษา (educational institution)

การออกแบบพื้นที่การเรียนรู้มีความเชื่อมโยงกับรูปแบบการเรียนการสอนที่แตกต่างกันไป เช่น การสอนที่ไม่ใช้เสียง (quiet study) การเรียนรู้แบบตั้งรับหรือการเรียนรู้ที่ผู้สอนบรรยายและผู้เรียนนั่งฟัง (passive learning) การเรียนรู้เชิงรุกหรือให้ผู้เรียนมีส่วนร่วม (active learning) การเรียนรู้ผ่านการเคลื่อนไหวของร่างกาย (kinesthetic หรือ physical learning) การเรียนรู้สายอาชีพ (vocational learning) การเรียนรู้จากประสบการณ์ (experiential learning) และอื่นๆ เมื่อการออกแบบพื้นที่การเรียนรู้ส่งผลกระทบโดยตรงต่อกระบวนการเรียนรู้ ดังนั้นในการออกแบบพื้นที่การเรียนรู้จึงต้องคำนึงถึง กระบวนการเรียนรู้ร่วมด้วยเสมอ...

ในภาพกว้างๆ แล้วการจัดแบ่งพื้นที่การเรียนรู้สามารถมองได้หลายมิติ ได้แก่ มิติอายุของผู้เรียน (student age) เช่น อนุบาล ประถมศึกษา มัธยมศึกษา อุดมศึกษา มิติระดับการศึกษา (academic level) เช่น โรงเรียน วิทยาลัย มหาวิทยาลัยบัณฑิตศึกษา มิติศาสตร์การสอน (pedagogy) เช่น การศึกษาแบบดั้งเดิม การศึกษาแบบก้าวหน้า มอนเตสซอรี เรจโจ เอมีเลีย วอลดอร์ฟ มิติสาขาวิชาหรือจุดเน้น (subject หรือ focus) เช่น สะเต็มศึกษา โรงเรียนอาชีวศึกษา โรงเรียนการบิน โรงเรียนเล่นเรือใบ

‘หลากหลายพื้นที่การเรียนรู้ในมหาวิทยาลัย’

มิติประเภทขององค์กร สถาบัน หรือปรัชญา (organizational, institutional, or philosophical) เช่น โรงเรียนรัฐ โรงเรียนเอกชน โรงเรียนชุมชน โรงเรียนทหาร และมิติที่ตั้งหรือระยะทาง (location) เช่น การเรียนทางไกล การเรียนออนไลน์ การเรียนเสมือนจริง การเรียนนอกห้องเรียน

สำหรับพื้นที่การเรียนรู้ภายในรอบรั้วมหาวิทยาลัยสามารถแบ่งแยกย่อยออกไปได้มากมายซึ่งขึ้นอยู่กับประเภทของมหาวิทยาลัย สาขาวิชาที่จัดการเรียนการสอน รูปแบบการสอนที่นำมาใช้ นักศึกษา คณาจารย์ และบุคลากร เป็นต้น ตัวอย่างพื้นที่การเรียนรู้ของ เพนน์สเตต (Penn State) หรือ มหาวิทยาลัย เพนซิลเวเนียสเตต (The Pennsylvania State University) รัฐเพนซิลเวเนีย สหรัฐอเมริกา ซึ่งเป็นมหาวิทยาลัยรัฐแห่งหนึ่งที่เน้นการสร้างพื้นที่การเรียนรู้ที่หลากหลายให้สอดคล้องกับความต้องการจำเป็นของนักศึกษา อาจารย์ และบุคลากรของมหาวิทยาลัย อาจารย์และบุคลากรมหาวิทยาลัยได้ทำทนายสมมติฐานเก่าด้วยการสร้างพื้นที่การเรียนรู้ใหม่ผ่านการตั้งคำถามใหม่ และมองว่านักศึกษามีตัวตนและประสบการณ์ที่ไม่เหมือนกันทำให้ความต้องการใช้พื้นที่การเรียนรู้แตกต่างกัน ตัวอย่างพื้นที่การเรียนรู้ใหม่ ของ เพนน์สเตต เช่น The Dreamery (เดอะ ดรีมเมอรี) เป็นห้องปฏิบัติการการเรียนรู้ร่วมกันที่นักศึกษามองสำรวจศักยภาพของเทคโนโลยีที่เกิดขึ้นใหม่เพื่อสร้างการเปลี่ยนแปลงทางการศึกษา

ASI 110 Experimental Classroom (ห้องเรียนทดลอง ASI 110) เป็นห้องเรียนทดลองสำหรับการตรวจสอบว่าพื้นผิวการเขียนที่ยืดหยุ่น (flexible writing surfaces) และเทคโนโลยีดิจิทัลส่งผลต่อการเรียนการสอนอย่างไร

Blue Box (บลูบ็อกซ์) เป็นห้องเรียนทดลองใน ‘101 Althouse Laboratory’ ที่

นวัตกรรมและความเป็นเลิศโคจรมาบรรจบกัน ภายในห้องเรียนทดลองจะมีย่อแสดงผลดิจิทัลที่ทันสมัย เทคโนโลยีแบบโต้ตอบ และเฟอร์นิเจอร์ที่เคลื่อนย้ายได้

C-PAD Teaching Lab (ซี-แพด) เป็นห้องปฏิบัติการสอนที่ตั้งอยู่ใน Borland 113 เป็นพื้นที่ที่ยืดหยุ่นและเต็มไปด้วยเทคโนโลยี ซึ่งการเรียนรู้แบบไดนามิกด้านศิลปะและการออกแบบเกิดขึ้นและได้รับการวิจัย

Immersive Experiences “IMEX” Lab (ไอเม็กซ์) เป็นห้องปฏิบัติการที่ให้ประสบการณ์ที่สมจริง ออกแบบมาโดยเฉพาะสำหรับการสร้างและรับชมวิดีโอ 360° และความเป็นจริงเสมือน

Maker Commons (เมกเกอร์คอมมอนส์) เป็นพื้นที่สร้างสรรค์ริเริ่ม เสริมสร้างประสบการณ์การสอนและการเรียนรู้ผ่านการพิมพ์ 3 มิติ การสร้างต้นแบบอย่างรวดเร็ว และการคิดเชิงออกแบบสำหรับนักศึกษา คณาจารย์ และเจ้าหน้าที่

Media Commons (มีเดียคอมมอนส์) เป็นพื้นที่ช่วยเสริมสร้างประสบการณ์การสอนและการเรียนรู้ผ่านเทคโนโลยีมัลติมีเดีย และการฝึกอบรมในห้องเรียนสำหรับนักศึกษา คณาจารย์ และเจ้าหน้าที่ Shared Experiences Lab เป็นห้องปฏิบัติการที่มีเฟอร์นิเจอร์และเทคโนโลยีที่สนับสนุนการเรียนรู้แบบผสมผสาน การประชุมทางวิดีโอ การเรียนรู้เชิงรุก และการทำงานร่วมกัน

ณ วันที่ พื้นที่การเรียนรู้มีได้ชัดเจนจนจบตรงคำว่า “ห้องเรียน” เท่านั้น!!! พื้นที่เชิงกายภาพทุกแห่งหนก็คือ ห้องเรียน หรือพื้นที่การเรียนรู้จริงๆ ที่ก่อให้เกิดการเรียนรู้ในหลากหลายมิติ การเรียนรู้ทั้งแบบที่จับต้องได้ (ออนไซต์) และแบบที่จับต้องไม่ได้ (ดิจิทัลออนไลน์) ไร้ทั้งขอบเขตและกาลเวลา (SPACE & TIME) อย่างสิ้นเชิง จึงอยู่ที่คนนั้นๆ เองว่ามุ่งมั่นอยากเรียนรู้ และใฝ่เรียนรู้มากน้อยเพียงใด ...



มองผ่าน ‘ข้อมูล’

รศ.ดร.สุชุม เจริญทรัพย์
ประธานที่ปรึกษาสวนดุสิตโพล
มหาวิทยาลัยสวนดุสิต

‘Floor Supervisor’ 1 ใน ‘งานบริการ’ ที่มาแรง!

โดยทั่วไปแล้ว เจ้าหน้าที่ประจำชั้น หรือ “Floor Supervisor” จะทำงานให้บริการลูกค้าและการต้อนรับตามร้านค้าปลีก ร้านอาหาร/ภัตตาคาร และโรงแรม มีหน้าที่คอยรายงานความเคลื่อนไหวต่างๆ ต่อผู้บริหาร เช่น หัวหน้าแผนกแม่บ้านหรือผู้จัดการร้าน นอกจากนี้ยังมีหน้าที่ดูแลและฝึกอบรมพนักงานใหม่และพนักงานเก่า รวมถึงคอยกำกับดูแลให้พนักงานใหม่ปฏิบัติงานเป็นไปตามมาตรฐานที่กำหนดโดยฝ่ายบริหารขององค์กร

2 บทบาทของ Floor Supervisor คือ Customer Service & Supervising Employees

บทบาทเป็น Customer Service “Floor Supervisor” ในฐานะผู้ให้บริการลูกค้าและต้อนรับลูกค้า หากลูกค้ามีข้อร้องเรียนหรือข้อกังวล “Floor Supervisor” จะเข้าไปแทรกแซงและคอยแก้ไขปัญหา ตัวอย่างเช่น “Floor Supervisor” ที่โรงแรมอาจเช็คอินแขกที่มาเข้าพักและตอบสนองความต้องการต่างๆ ตามที่ลูกค้าต้องการแล้ว “Floor Supervisor” ยังจัดการคำขอพิเศษและสิทธิพิเศษที่มอบให้กับแขกวีไอพีอีกด้วย

บทบาทเป็น Supervising Employees “Floor Supervisor” ในฐานะผู้กำกับดูแลพนักงาน จะมีบทบาทจัดการดูแลพนักงานอื่นๆ และทำให้มั่นใจว่าพนักงานทุกคนทำงานร่วมกันเพื่อให้แผนกหรือองค์กรดำเนินไปอย่างราบรื่น ตัวอย่างเช่น “Floor Supervisor” ที่โรงแรม จะดูแลผู้ดูแลห้องพัก (Room Attendants) ในขณะที่ “Floor Supervisor” ในร้านค้าปลีก จะดูแลพนักงานขาย (Sales Associates) นอกจากนี้ “Floor Supervisor” ยังมีส่วนร่วมในการตัดสินใจว่าจ้าง กำหนดตารางเวลางาน ฝึกอบรมพนักงานใหม่และพนักงานเก่า และระบุว่ามีพนักงานคนใดควรได้รับการเลื่อนตำแหน่ง ต่าหนึ่ หรือไล่ออก บทบาทอื่นๆ ของ “Floor Supervisor”

จะทำหน้าที่เก็บรวบรวมบันทึกสถิติ/ข้อมูล/เอกสาร ตัวอย่างเช่น ที่เมโทรโพลิทัน ฮอสพิทาลิตี้ กรุ๊ป (Metropolitan Hospitality Group) “Floor Supervisor” จะเก็บบันทึกใบแจ้งหนี้ทั้งหมด ขณะเดียวกันก็ดูแล วัสดุสิ้นเปลืองและการจัดส่ง และการติดตามสินค้าคงคลัง ส่วนที่ห้องสมุดมหาวิทยาลัย ฟลอริดา George A. Smathers “Floor Supervisor” ต้องจัดทำรายงานประจำสัปดาห์และรวบรวมสถิติเกี่ยวกับการจัดกิจกรรมต่างๆ ภายในห้องสมุด(อ่านเพิ่มเติมที่ <https://careertrend.com/facts-5920682-duties-floor-supervisor-.html>)

หน้าที่และคุณสมบัติของ Floor Supervisor เพื่อตอบโจทย์การเรียนรู้ยุคใหม่ นอกกำแพงห้องเรียน

เจ้าหน้าที่นำชมพิพิธภัณฑ์ ศูนย์การเรียนรู้ธนาคารแห่งประเทศไทย – มีหน้าที่นำชมนิทรรศการในพิพิธภัณฑ์ อำนวยความสะดวกและความปลอดภัยแก่ผู้มาเยี่ยมชม และใช้พิพิธภัณฑ์ดูแลความเรียบร้อยเตรียมความพร้อมอุปกรณ์และระบบมัลติมีเดีย จัดทำรายงานสถิติที่เกี่ยวข้อง คุณสมบัติเจ้าหน้าที่นำชมฯ เช่น มีความสามารถด้านคอมพิวเตอร์พื้นฐานดี Word/Excel โปรแกรมสำเร็จรูป สื่อสารภาษาอังกฤษได้ (TOEIC ไม่ต่ำกว่า 450 คะแนน)

เจ้าหน้าที่นำชม ศูนย์การเรียนรู้ กฟผ. (สำนักงานกลาง บางกรวย นนทบุรี) – ทำหน้าที่ต้อนรับ ลงทะเบียนผู้มาติดต่อเข้าชม ศูนย์การเรียนรู้ให้คำปรึกษา แนะนำผู้เข้าชม ให้บริการด้านข้อมูล อำนวยความสะดวกแก่ผู้เข้าชม นำชมนิทรรศการและจัดกิจกรรมส่งเสริมกระบวนการเรียนรู้ให้นักเรียนนักศึกษาเยาวชน ตลอดจนประชาชนทั่วไป สื่อสารหรือถ่ายทอดเรื่องราวให้ผู้เข้าชมหรือผู้เข้าร่วมกิจกรรมเกิดแรงบันดาลใจ ได้รับความรู้ เกิดความเข้าใจในสิ่งที่ศูนย์การเรียนรู้ต้องการสื่อสาร คุณสมบัติเจ้าหน้าที่นำชมฯ เช่น บุคลิกภาพดีและมีทักษะในการสื่อสาร รักใน

งานบริการ สื่อสารข้อมูลได้ดีและน่าสนใจ สื่อสารภาษาอังกฤษได้ดี ไม่จำเป็นต้องมีประสบการณ์ เป็นต้น

Operations and Public Spaces Supervisor มหาวิทยาลัยโอคลาโฮมาวิทยาเขตนอร์มัน (พื้นที่ห้องสมุด Bizzell Memorial เฉพาะชั้น 5) – ดูแลงานคอลเลกชันพิเศษและบริเวณพื้นที่ให้บริการสาธารณะ ทำงานหลังบ้านเกี่ยวกับการประสานงานกับบุคลากร การจ่ายเงินเดือน การจัดหา การเก็บข้อมูลสถิติ การจัดทำรายงานประจำปี ช่วยนักศึกษา ระดับบัณฑิตศึกษาทำวิจัย เป็นจุดติดต่อ (Contact Point) เพื่อให้บริการเทคโนโลยี ห้องสมุด บริการยืมคืนระหว่างห้องสมุด และดูแลกิจกรรมต่างๆ ที่จัดบนพื้นที่สาธารณะของห้องสมุดชั้น 5 เช่น นิทรรศการ กิจกรรมเผยแพร่ และหอจดหมายเหตุ คุณสมบัติที่ต้องการ เช่น ทักษะการสื่อสาร การทำงานกับกลุ่มคนที่หลากหลาย การทำงานคนเดียว หรือทำงานเป็นทีม การบริหารเวลา การใช้โปรแกรมสำเร็จรูป ไม่โครซอฟต์ออฟฟิศ การคิดเชิงวิพากษ์ การคิดเชิงวิเคราะห์ เป็นต้น

ทุกวันนี้โลกเปลี่ยนไปทุกมิติ ไม่มีวันแม้แต่ “มิติแห่งการเรียนรู้” ทุกคนต้องหันมาเรียนรู้ตลอดชีวิต องค์กรหลายแห่งมุ่งพัฒนาหรือสร้างศูนย์การเรียนรู้เพื่อเป็นแหล่งเรียนรู้ที่เปิดโอกาสการเรียนรู้ผ่านประสบการณ์จากชุมชน ที่ทำงาน และพื้นที่สาธารณะ ไม่ว่าจะ เป็นมหาวิทยาลัย โรงเรียน ห้องสมุด พิพิธภัณฑ์ อุทยาน โยมสเดย์ ฯลฯ เฉพาะกรุงเทพมหานครพื้นที่เดียวก็พบว่า มีแหล่งเรียนรู้หลากหลายที่ซ่อนตัวและเปิดตัวอยู่ในมุมต่างๆ จำนวนรวมไม่ต่ำกว่า 3,300 แห่ง ถ้าประเมินเป็นตัวเลขคร่าวๆ ว่าทุกที่ที่ต้องการบุคลากรนำชมและอำนวยความสะดวกแห่งละ 5 คนโดยเฉลี่ย คิดไม่ยากก็จะมีคนที่เข้าสู่อาชีพนี้ไม่ต่ำกว่าหมื่นคน !!!

งานบริการ “Floor Supervisor” ก็คงเป็นกระแสฮิตติดเทรนด์มาแรง และไม่แพ้ง่ายๆ ลงในเร็วๆ วันนี่ ครับ...

ข้อมูลคือ ‘เชื้อเพลิง’ ของ Floor Supervisor



มองผ่าน ‘ข้อมูล’

รศ.ดร.สุชุม เจริญทรัพย์
 ประธานที่ปรึกษาสวนดุสิตโพล
 มหาวิทยาลัยสวนดุสิต

ภายใต้สถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงและเปลี่ยนแปลงทุกอย่างอย่างรวดเร็วสิ่งสำคัญย่อมไม่ใช่แค่ตัวสินค้าหรือบริการขององค์กรอีกต่อไปแล้วที่จะมัดใจลูกค้าหรือผู้รับบริการให้อยู่หมัด ประสบการณ์แรกสัมผัส ระหว่างทางที่รู้จักกัน ตลอดไปจนถึงการสิ้นสุดระยะทางที่รับรู้และได้รับจากองค์กรกลายเป็นปัจจัยสำคัญที่จะช่วยรักษาลูกค้าหรือผู้รับบริการหน้าเก่า และขยายฐานไปสู่ลูกค้าหรือผู้รับบริการหน้าใหม่

วิธีการอะไร? ที่จะทำให้ลูกค้าหรือผู้รับบริการทั้งหน้าเดิมและหน้าใหม่รู้สึกภักดีกับองค์กรแบบทอดยาว ไร้รอยต่อ ไร้จุดสิ้นสุด และเต็มใจย้อนกลับมาใช้บริการอีกเรื่อยไป...

การสร้างประสบการณ์ให้ผู้รับบริการประทับใจองค์กรนั้นทวีความสำคัญยิ่งขึ้นหลังโลกก้าวสู่ยุค Next Normal หากผู้รับบริการได้สัมผัสกับประสบการณ์ที่เหนือความคาดหมาย พร้อมตอบโต้ความต้องการหรือความคาดหวังใหม่ๆ แล้วจะกลายเป็นความทรงจำที่ดีและฝังใจ

วิธีการหนึ่งที่จะดึงดูดลูกค้าหรือผู้รับบริการให้เกิดความประทับใจตลอดกาลอย่างหนึ่งก็คือ “การพูดคุย” แม้ว่าทุกวันนี้โลกแห่งการพูดคุยจะมีหลากหลายรูปแบบ อาทิ การส่งข้อความ (Message) การแชต (Chat) การส่งอีเมล การพูดคุยกับแชตบอท (Chatbot) หรือแพลตฟอร์ม AI ล่าสุด ไม่ว่าจะเป็น ChatGPT หรือ Bard และการค้นหาคำตอบด้วยตนเองผ่าน FAQ (Frequently Asked Questions) เป็นต้น

อย่างไรก็ดี “การพูดคุยแบบเผชิญหน้าโต้ตอบกัน” คงยังเป็นช่องทางที่ไม่ทิ้งทางเอาต์หรือตกยุคไปได้อย่างแน่นอน ด้วยเหตุผลสำคัญคือ เป็นช่องทางที่สามารถสร้างมิตรไมตรี ความเข้าใจ ความภักดี ความผูกพัน และความประทับใจที่ดีให้กับผู้รับบริการได้ดีกว่า แต่ทั้งนี้ทั้งนั้นองค์กรก็ต้องสร้างบุคลากรที่ผ่านการฝึกฝนวิธีการสื่อสารแบบเผชิญหน้า



มาเป็นอย่างดี ไม่ว่าจะเป็นเรื่องของการกล่าวคำทักทาย การสื่อสารให้ได้รับความหมายหรือความต้องการที่แท้จริง เคล็ดลับการสื่อสารที่ดีมีประสิทธิผล ทริคการเลือกใช้คำพูดที่เหมาะสมเข้ากับผู้รับบริการนอกจากนี้ยังครอบคลุมไปถึงการแต่งกายที่ถูกลักษณะ และการใช้หรือการแสดงภาษากายที่เหมาะสม ไม่มากหรือน้อยจนเกินงาม

เหนืออื่นใด!!! ...ถ้าบุคลากรรู้ เข้าใจ และมีทักษะการสื่อสารที่เยี่ยมยอดแล้ว แต่องค์กรกลับไม่มี ‘ของ’ คือ “ข้อมูลองค์กร” ที่เป็นอาวุธสำคัญแล้วก็เปล่าประโยชน์...หากองค์กรขาด “ข้อมูลองค์กร” ที่ใช่ ที่ดี ที่ครบ ที่สมบูรณ์ ที่ถูกต้อง และที่ทันสมัยรองรับแล้ว ก็เปรียบเสมือนการออกศึกด้วยมือเปล่าหรือไร้เชื้อเพลิง...เหตุที่กล่าวเช่นนี้ เพราะข้อมูลองค์กรเป็นสมบัติที่ล้ำค่ามากไม่แพ้สินทรัพย์ที่จับต้องได้และจับต้องไม่ได้อื่นๆ

สำหรับข้อมูลเกี่ยวกับมหาวิทยาลัยนั้น จะมีทั้งความหลากหลายและความซับซ้อน ถ้าบุคลากรมหาวิทยาลัยโดยเฉพาะผู้ที่ปฏิบัติงาน “Floor Supervisor” หรือผู้นำชมมหาวิทยาลัย มีความรู้และเข้าใจข้อมูลมหาวิทยาลัยอย่างลึกซึ้งก็จะทำให้สามารถถ่ายทอดข้อมูลออกมาจากใจ (Heart) และเต็มไปด้วยความลึกซึ้ง (Touching) ซึ่งสิ่งเหล่านี้ ผู้รับสารย่อมสามารถรับรู้ เข้าถึง และสัมผัสได้ด้วยตนเอง

ตัวอย่างข้อมูลองค์กร “มหาวิทยาลัย” จำนวนมากมายและหลากหลายมิติจะลือไปกับหน่วยงานย่อยของมหาวิทยาลัย มหาวิทยาลัยจึงควรดำเนินการให้เป็นระบบ สะดวกต่อการเข้าถึง และเป็นมิตรกับผู้ใช้ อาทิ ประวัติความ

เป็นมาของมหาวิทยาลัย ความโดดเด่นของมหาวิทยาลัยเอกลักษณ์/อัตลักษณ์มหาวิทยาลัย รูปแบบการจัดการเรียนการสอน การวิจัย การบริการวิชาการการบำรุงศิลปวัฒนธรรม ข้อมูลคณะ-วิชา-หลักสูตร ข้อมูลบุคลากร ข้อมูลนักศึกษา ข้อมูลศิษย์เก่า ตลอดจนข้อมูลเกี่ยวกับปรัชญา ปณิธาน วิสัยทัศน์ พันธกิจ นโยบาย ค่านิยม แผนกลยุทธ์ของมหาวิทยาลัย รายงานผลการประกันคุณภาพ รายงานสถานะการเงินและการบัญชี โครงสร้างการบริหารจัดการ และอื่นๆ

ผู้ปฏิบัติงานเป็น Floor Supervisor ของมหาวิทยาลัย นอกจากจะต้องเป็นผู้ที่มีบุคลิกภายนอกที่สมารถ สง่า มั่นใจ และน่าเชื่อถือแล้ว ยังจำเป็นต้องมีทักษะอื่นๆ ประกอบตามความต้องการของยุคสมัย เช่น ความรู้ทางด้านเทคโนโลยีและดิจิทัลการคิดเชิงวิเคราะห์ ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ การทำงานร่วมกับผู้อื่น และที่สำคัญก็คือการสื่อสารที่กล่าวมาแล้ว

ที่สำคัญพอๆ กับสกิลการสื่อสารก็ต้องเป็น “คลังข้อมูลมหาวิทยาลัยเคลื่อนที่” ที่มีลมหายใจ ความสมบูรณ์ ความกระตือรือร้น และความมีชีวิตชีวา พร้อมส่งมอบการบริการให้เป็นที่ประทับใจและนำไปสู่การสร้างคุณค่าใหม่และมูลค่าใหม่ให้กับมหาวิทยาลัย เช่นนี้แล้วมหาวิทยาลัยก็จะดำรงอยู่ได้อย่างถาวรและเป็นจักรขจรตัวสุดท้ายแต่ไม่ท้ายสุดที่จะเชื่อมต่อไปสู่การสร้างสรรค์และการเปลี่ยนแปลงอื่นๆ ที่มีความหมายต่อผู้คนและสังคมต่อไป

ข้อมูลคือ “เชื้อเพลิง” ของ Floor Supervisor จริงๆ ท่านผู้อ่านเห็นด้วยกับผมมั๊ยครับ!!!

กำหนดการ

โครงการอบรม Floor Supervisor มืออาชีพ 1 ครั้งที่ 1
วันที่ 24 กุมภาพันธ์ 2566 ระหว่างเวลา 09.00 – 16.30 น.
ณ ห้องประชุมชั้น 5 สำนักงานมหาวิทยาลัย มหาวิทยาลัยสวนดุสิต

- 08.30 – 9.15 น. ลงทะเบียนเข้าร่วมกิจกรรม
- 09.15 – 09.30 น. กล่าวรายงาน
โดย รศ.ดร.ยุทธพงษ์ ลีลาจพิศาล คณบดีคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์
กล่าวเปิดงาน
โดย ดร.สวงศ์ บุญปลูก รองอธิการบดีฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศ
- 09.30 – 11.30 น. **Floor Supervisor มืออาชีพ 1**
โดย คุณยุทธศักดิ์ พูลทรัพย์
Human Resources Management & Culture and brand Development
Consultant for Hotel Hospitality
คุณอรณพ จันทร์หอมไกล
Head of Human Resources; Social La Ltd.
อาจารย์ ดร.อภิรดี จรรย์รังสีโรจน์ ที่ปรึกษาโครงการ
อาจารย์ประจำ สาขาวิชา บริหารการศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏ
การจัดการและความเป็นผู้นำทางการศึกษา
คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
- 11.30 – 12.00 น. **สรุปประเด็นสู่แนวทางปฏิบัติ**
โดย รศ.ดร.สุขุม เฉลยทรัพย์ ประธานที่ปรึกษาอธิการบดีมหาวิทยาลัยสวนดุสิต
- 12.00 – 13.00 น. พักรับประทานอาหารกลางวัน
- 13.00 – 16.00 น. **ฝึกปฏิบัติ Floor Supervisor มืออาชีพ 1**
โดย คุณยุทธศักดิ์ พูลทรัพย์
Human Resources Management & Culture and brand Development
Consultant for Hotel Hospitality
คุณอรณพ จันทร์หอมไกล
Head of Human Resources; Social La Ltd.
อาจารย์ ดร.อภิรดี จรรย์รังสีโรจน์ ที่ปรึกษาโครงการ
อาจารย์ประจำ สาขาวิชา บริหารการศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏ
การจัดการและความเป็นผู้นำทางการศึกษา
คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
- 16.00 – 16.30 น. **สรุปประเด็นสู่แนวทางปฏิบัติ**
โดย รศ.ดร.สุขุม เฉลยทรัพย์ ประธานที่ปรึกษาอธิการบดีมหาวิทยาลัยสวนดุสิต

หมายเหตุ รับประทานอาหารว่าง (ในห้องประชุม) เวลา 10.30 น. และ 15.00 น.



อบรมเชิงปฏิบัติการ **FLOOR SUPERVISOR 1**
มืออาชีพ



REGISTER NOW
สอบถามเพิ่มเติม
02-2445800-3

วันที่ 24 กุมภาพันธ์ 2566
เวลา 9:00 – 16:00 น. ณ ห้องประชุมชั้น 5
สำนักงานมหาวิทยาลัยสวนดุสิต

อันดับ	ชื่อ - นามสกุล	อันดับ	ชื่อ - นามสกุล
1	ผศ.ทิพสุดา กิตติเลิศ	22	นางสาวนันทธีญา ศฤงค์สวัสดิ์
2	นางสาวเทวี เกล่งกล้า	23	ดร.สมธิธาร์ก พรหมศิริ
3	นางสาวรสสุคนธ์ ปรียาพงศ์ชัย	24	ดร.วรเวช อ่อนน้อม
4	นางสาวจุฑารัตน์ ศรีชูเปี่ยม	25	ดร.พรธิดา เทพประสิทธิ์
5	นางสาววรรณนา แสนใจกล้า	26	ดร.กวีตา ปานลำเลิศ
6	ผศ.ดร.รินทร์ฤดี ภัทรเดช	27	ผศ.ดร.วิญญู สกุลหอม
7	นางสาวชลิดา ป้อมสกุล	28	ผศ.ดร.ณัชกร บุกิจ
8	รศ.ดร.สุขุม เดลยทรัพย์	29	นางจรรย์รรจา พลอยมุกดา
9	รศ.ดร.ยุทธพงษ์ สิลากิจไพศาล	30	นางสาวมลธิรา โพธิ์น้อย
10	ผศ.ดร.ชยาพล ชมชัยยา	31	ดร.จันทร์จนา ศิริพันธ์วัฒนา
11	ผศ.ดร.สฤณี ศรีโยธิน	32	คุณจารุณี ชัยกิตติภูมิ
12	ผศ.ดร.ศุภศิริ บุญประเวช	33	ดร.ศุภกร ประจักษ์ปชัย
13	ผศ.พิชญ์สินี พุทธิทวีศรี	34	ผศ.ดร.ชจิบุช ชาวอนปรีชา
14	นางสาวสุขทิพย์ สุขใส	35	นายชัยวัฒน์ สมรส
15	ผศ.ดร.บุญญลักษณ์ ตำนานจิตร	36	ดร.วีโรจน์ เทพบุตร
16	ผศ.ดร.จิตชิน จิตติสุขพงษ์	37	ผศ.ดร.กฤษณพร ประสิทธิ์วิเศษ
17	ดร.นงลักษณ์ ไซตวิทย์ธานินทร์	38	ผศ.พิชชฎา พงษ์ประดิษฐ์
18	นางสาวภัทรสุดา สุกปลั่ง	39	นางสาวณัฐกานต์ ดาโอ๊ะ
19	ผศ.ดร.บรรพต พิจิตรกำเนิด	40	นางสาวสุนทร ศรีไทย
20	นายไพศาล คงสถิตสถาพร	41	นางสาวสุภาภรณ์ เรืองยศ
21	ผศ.ดร.มงคลชัย บุญแก้ว	42	ว่าที่ร้อยตรีหญิงชวนชม เอี่ยมสอาด



CURRICULUM VITAE

Applicable Position: Human Resources Management & Culture and brand Development Consultant for Hotel Hospitality

Career Objective: To widen strengthen skill in career by seeking a job offering challenges and career advancement

Personal data

Name: Yuthasak Poolsup
Address: 95/125 Private Home Village, Minburi Klaosamwa Bangkok 10510
Contact No: 090-197-2361
E-mail: yuthpoo@hotmail.com
yuthasakpoolsup@gmail.com

Education

2003-2005 **The National Institute of Development Administration (NIDA Bangkok)**
Master Degree of Public Administration (MPA) - Management for Executive
Major Management for Executive

2020-Present Further study PhD. **Educational Management Program (Doctor Program)**
at **Chulalongkorn University**



February 17 – Present

Group Director of Human Resources & Culture
Development Consultant @ Rende Development
Co.,LTD.

(Rosewood BKK, SC Park BKK and Thame Velley Khao Yai)

Main Duties & Responsibilities

- Create and deliver briefings to executives
- Oversee an organization's recruitment, interview, selection, and hiring processes
- Plan employee benefit, payroll, health and safety programs
- Facilitate and monitor the implementation of standardized human resource processes
- Adhere to all internal policies and legal standards.
- Update antiquated systems (e.g. paper-based timesheets, grievance procedures)
- Defend the organization from inquiries by Unions and Lawyers
- Effectively structure benefits programs to attract and retain top talent
- Work with technical team to design, integrate and implement human resource software systems for better efficiency
- Recommend new and improved measures for performance evaluations
- Created whole year plan for Human Resources Management and Culture Development
- You will be one of the key Leaders on property. From business planning to team member engagement strategy to learning and development compensation and benefits to communication, the management team will look to you to take the lead.

- You will be involved in not only managing the People & Culture function but ensuring the success of the operation through effective business planning, talent management and performance monitoring. You will be responsible for ensuring the wellbeing of our team members throughout their journey.

June 2017 – Present

Cluster Director of Human Resources & Development
Consultant (Amari & OZO brand)

@ ONYX Company Co., LTD.

Reports to: Cluster General Manager & Dot line to Executive Vice President – Human Resources

Job Purpose: Responsible primarily for planning, organizing and controlling the activities of Human Resources and training functions including formulating of policies, identification of objectives and achievement of goals set forth by the management in relation to employment, compensation and benefits, learning and development, labor relations and Team Member relations. Implementation of corporate Human Resources policies, procedures, rules and regulations

Main Duties & Responsibilities

Human Resources

- Implement corporate Human Resources policies, systems, procedures, rules and regulations. Ensure distribution and implementation by all departments and sections. Monitor deviations, issue interpretation, reminders, take collective action when appropriate
- Direct/lead the Human Resources Team Members to orient non-managerial Team Members
- Periodically review and make recommendations for revisions, amendments, abolitions, and/or the drafting of implementing rules and procedures as may be required by the current needs of the organization in consultation with Corporate HR and the General Manager
- Prepare, revise, amend as needed: Team Member Handbook

Organization Structure

- Review and validate the organizational structure whenever necessary or as scheduled by the General Manager

Employment

- Plan, organize and coordinate the performance of functions related to employment such as recruitment, preliminary screening, hiring, placement and orientation
- Exercise general supervision over Team Members assigned to perform these functions
- Ensure compliance by the Team Members, other departments and sections with policies, procedures, rules and regulations
- Ensure that candidates selected for the hotel meet the job specification and quality standard of the hotel ; monitor deviations and take collective actions

- Following general guidelines from the General Manager and in consultation with Corporate Compensation & Benefits, prepare wage and salary structures and implementation guidelines for all levels of Team Member of the hotel. Upon approval of the scale by the General Manager and Director Compensation & Benefits,, ensure implementation, monitor deviations; advise departments and sections concerned
- Support understanding and implementation of the Performance Appraisal, programme, monitor and act on recommendation/result
- Inform management of decrees and issuances affecting wages and their interpretation and implementation

Team Member Relations

- Plan annual Team Member relations program directed towards maintenance/improvement of relations between management and Team Members; submit same for approval of the General Manager. Upon approval, supervise implementation within approved Human Resources budget and in accordance with established timetable. Such program may be included with sports, recreational, social and other activities which will improve communication, and draw the Team Members closer to management and enhance loyalty
- Conduct dissemination and/or publication of information affecting employer-Team Member relations, Team Member activities and programs.

Industrial Labour Relations

- Ensure hotel's policies are in compliance with labour laws; take collective action in case of deviations
- Keep abreast with and inform management of development and trends in the local labour situation
- Advise management and departments in the interpretation and implementation of new decrees

Team Member Benefits and Welfare

- Initiate benefit program packages for all levels on the basis of priority needs of the Team Members, outlining mechanics and costs, submit for approval of the General Manager. Upon approval, supervise and monitor their administration
- Supervise and monitor the implementation of mandatory and fringe benefits
- Conduct survey of benefits in the hotel industry
- Prepare data as required by the corporate office to support the appraisal & bonus programs.

Learning and Development

- Implement corporate designed and mandated training programs.
- Ensure that every department has at least one certified trainer
- Recommend management/supervisory, specific professional programs and other training based on needs analysis, and submit for approval of the General Manager after consultation with Corporate Director of Learning & Development, Supervise and implementation.
- Coordinate with all Department Heads for on-the-job training
- Conduct the Leadership Training Skills for all HOD in the property.
- Conduct the Interviewing Technique for all HOD and Department Team leader
- Set up the whole year plan for all Team Member and created training needs followed by the individual Development Plan after year end evaluation process.
- Conduct the Evaluation process related to Company Core Value (Key Competencies and get the measurement.

Team Member Discipline

- Counsel/advise Department/Section Heads on the administration of discipline
- Make sure that its implementation is undertaken in compliance with laws, policies, rules and regulations.

Record Management

- Supervise Team Members engaged in records maintenance and control.
- Supervise Team Members assigned in the classification, filing, issuance control of permanent records of Team Member, confidential documents and other Team Members files.
- Ensure that the security of important and confidential documents is properly handled.

Other Duties

- Prepare annual objectives and program calendar of the Human Resources department, indicate cost and time frame; and ensure implementation
- Submit periodic reports to the General Manager on all areas of Human Resources and training
- Submit corporate mandated monthly dashboard reports
- Represent the Hotel in professional organizations concerning Human Resources, industrial relations, learning and development
- Fulfill all other duties as may be assigned by General Manager within the scope of this position and/or within the limits of the company policies

November 2016 – June 2017

Consultant Director of Human Resources & Development
SRIFA Company Kanchanaburi

Job Purpose

Created & implement the whole year Training Service Program and core Training program due to develop their associate to know company standard and use the proper standard to be a guideline for shop implementation.

Training and Development

- Coordinate with senior management to identify training needs & implemented.
- Implement Shop Service Sequence, Service Recovery and Service Cycle platform. Develop and coordinate with HR colleagues for vendor identification and selection Performance Management / HR Performance, Measurement and Evaluation
- Manage the performance management process
- Provide coaching and support to line managers / staff to ensure process effectiveness
- Manage the performance of the HR processes in the areas of accountability to achieve agreed targets with the business direction

June 2016 –September 2016 Consultant Director of Human Resources Thai CCTV in Bangkok

Job Purpose:

Set up Pre-opening & Operation plan, create core Training Program and Service Standard, Coordinate with Construction Mgr. due to check and update construction, attend the weekly / monthly meeting for updated construction and pre-opening critical path created goal setting and KPI, implement development plan for top position to line staff and created on property successor list and implementation.

Focus on HR. strategic partner with business unit Administration of the Thai CCTV and coordinate with Corporate in order to plan and achieve the result of the Thai CCTV and ensuring that the vacant positions are fully filled in and on time. To ensure the selection and hiring process are followed with Human Resources systems and issue the company policies and procedures that main focus on hotel productivity base on manning headcount and created working environment for all associates.

March 2016 – June 2016 Consultant Pre-Opening Meeting Complex & Co-working Space at Chonburi

Job Purpose:

Set up Pre-opening & Operation plan for Meeting Complex & Co-working, create core Training Program and Service Standard, Coordinate with Construction Mgr. due to check and update construction, attend the weekly meeting for update construction and pre-opening critical path with the owner, implement the customer list and implement marketing plan for Sales Team visit due to get the company revenue.

Implement their KPI & Goal Setting for whole year plan and sales Team

October 2013 – March 2016 Dusit Thani Bangkok

Director of Human Resources

Job Purpose:

To be a HR. strategic partner with business unit of Dusit Thani and coordinate with Corporate in order to plan and achieve the result of Dusit Thani Bangkok property and support the hotel operations and coordinate with Corporate Team ensuring that the vacant positions are fully filled in and on time. To ensure the selection and hiring process are followed with Human Resources Administration systems and issue the company policies and procedures that main focus on hotel productivity base on manning headcount and created working environment for all associates.

Specific expectations are as follows:

1. Recruitment and Selection:

- Develop recruitment strategy and objectives to provide competitive advantage and support.
- Manage the process to ensure pro-active activities are in-place to ensure that sufficient internal and / or external candidates are available to fill vacant positions
- Conduct job analysis, job description, and selection / interview process
- Manage the job offer / on-boarding process

2. Provide Human Resources Administration, Planning & Reporting Management:

2.1 Manpower Planning Management.

- Manage the Manpower Planning process to provide competitive advantage and support / align with business strategy / objectives.
- Manage with senior management to ensure the manpower planning document is developed and updated.

2.2 Performance Management / HR Performance, Measurement and Evaluation

- Manage the performance management process
- Provide coaching and support to line managers / staff to ensure process effectiveness
- Manage the performance of the HR processes in the areas of accountability to achieve agreed targets with the business direction
- Develop the processes to evaluate the HR functions performance

2.3 Career and Succession Planning

- Manage the career and succession planning process

2.4 Compensation and Benefits

- Manage the C&B management process

3. Training and Development

- Coordinate with senior management to identify training needs
- Develop and coordinate with HR colleagues for vendor identification and selection
- Conduct the Evaluation process related to Company Core Value (Key Competencies) and get the measurement.
- Analyse Training need and prepare the whole year plan training for all Team member in organization.

4. Employee Engagement

- Manage the development and implementation of effective communication and participation programs that build employee engagement

Jan 2013 – Oct 2013 Minor International Co., LTD

Director of Human Resources – Corporate Main support Minor Food Group

Job Purpose:

To be a strategic partner with business unit of MFG and Corporate in order to plan and could achieve the result of Recruitment Function of MFG and Corporate, ensuring that the vacant positions are fully filled in and on time. To ensure the selection and hiring process are followed with Human Resources Administration systems and company policies and procedures.

Key Responsibilities:

- Manage the recruitment team in order to ensure the timely and quality hiring for vacant and new positions based on defined position profiles.
- Establish short and long term strategic plan to attract the qualify candidates within the time frame.
- Establish and execute creative methods and techniques for sourcing candidates. This includes referrals, college recruitment, job fairs, Internet, and networking.
- Sourcing suitable candidates with the identified search parameters.
- Interviewing candidates on a general basis and for specific roles.
- Interviews management- and executive-level candidates; serves as interviewer for position finalists.
- Reach consensus on whether the organization wants to select any candidate.
- Follow up the weekly vacancies and provide monthly recap, which outlines positions filled, length of vacancies, sources used and cost per hire.
- Establish and manage process to forecast, plan, and monitor recruitment needs.
- Set up annual recruitment budget and monitor.
- Establish retention goals and report turnover.
- Develop formal process to effectively plan and forecast hiring needs (season and holiday seasonal staffing needs).
- Strategic planning of the annual recruitment program to meet the aims and objectives of the program and the ongoing pursuit of excellence in the recruitment function.
- Work closely with HR of each brands in short and long term of manpower need and strategic planning of Manpower Planning.

Sep 2011- Jan 2013 Minor International Co., LTD

Director of Human Resources –Corporate MHG / M Spa and RGP & RGE

Job Purpose:

Corporate HR Director is part of the senior leadership team of the HR department within Minor Hotel Group Corporate and MSpa International.

The Corporate Human Resources Director oversees the full scope of human resources management for corporate team within Minor Hotel Group and MSpa International Limited. The key area of responsibility are: setting and maintaining the organizational structure in line with evolving business needs, recruitment, selection and training of all employee ,oversight of compensation and benefits, performance management and succession planning, HR policy/procedure development and

compliance, internal communication, employee relations, and overall compliance to regulatory requirements.

This role will work closely with the heads of HR for the various business units within The Minor Group. He/she will provide HR advice to operation leadership based on a detailed and up-to-date understanding of local labour law. Develop, implement and maintain all Human Resources policies and procedures in line with Minor philosophies.

Aug 2010- Sep 2011 Aloft Bangkok – Sukhumvit 11 (pre-opening)

Director of Human Resources

- Implement administration and follow all Starwood Human Resources policy
- Liaise with Department Heads and analysis Departmental performance make recommendations regarding Human Resources issues including staffing level. Support each Department to meet its business objectives.
- During Pre-opening to be instrumental in setting up an efficient HR. operation within pre-opening phase for smooth hiring, Training needs, Labour law compliance, etc. all following the HR. critical path.
- Hotel Manning & Benefits setting.
- Implement pre-opening Training plan, IDP Development plan for key position & Plan to implement for Team member during pre-opening and after opening.

Aug 2006 – Aug 2010 Sheraton Hua Hin Resort & Spa (pre-opening)

Director of Human Resources

- Provide professional advisory and executive support to the General Manager and assist in meeting strategic goals of the hotel.
- Implement administration and follow all Starwood Human Resources Policy.
- Liaise with Department Heads and analysis Departmental performance make recommendations regarding Human Resources issue including staffing levels. Support each Department to meet its business objectives.
- Implement and administer all Starwood Training plans and initiatives.
- Liaise with all Department Heads for any help needed implementing LRA Brand Standard and mandatory program.
- Management of training and development activities including training needs analysis and program evaluations.
- Develop recruitment strategies and oversee the efficient and timely hiring of all associates.
- Plan to conduct the annual StarVoice Survey and implement action.
- 2009 to be a StarVoice Champion Indochina Region.
- Implement and evaluate an effective PMP/ Talent review and high potential in line with Corporate guideline.
- Participate in the preparation of the Operations plan (Manning budget & associate benefits)
- Oversee the effective administration of personnel records and files in line with Starwood Policy.
- Train Department Heads in HR. matter so that they may improve their own Human Resources Management practices within their area.

- Monitor the maintenance and applicability of current job Descriptions.
- Administer and handle all Expat documents.
- During Pre-opening to be instrumental in setting up an efficient HR. operations within pre-opening phase for smooth hiring, Training needs, Labour law compliance, etc . all following the HR. critical path.
- Conduct the core Training program for Ex-com & senior Department Head internal property such as Sheraton onwards & upward, Starwood Journey and Building Royalty at Sheraton.
- Plan & implement Mass recruitment in Bangkok & Hua Hin location.

Jan 2005 – July 2006 Hua Hin Marriot Resort & Spa (Managed by Minor International Co., LTD)

Human Resources Manager

Responsibility:

- Recruitment Strategy
- Development Planning for Division Head, Department Head, and Assistant Manager level.
- Planning for whole year HR. & Training activities.
- Plan implement and monitor the manning guide, HR. budget and HR. & Training plan.
- Updated annual HR. Strategy plan.
- Conduct the core training program for management level as per Marriott required.
- Attend and actively participate monthly HR. Meeting.
- Assist with the organization of all associates meetings and the associates function, Manager outing and other associate event.
- Analyze the result of performance appraisal and ensure that all associates are to be developed accordingly by working closely with all managers.
- Ensure updating of training and development resources in order to support All Department Development plan effectively.
- Participate in community activities according to the annual plan and budget & special project create more.
- Work closely with group Director HR. in term of policy, recruitment and termination of Department and higher, monthly meeting and report, strategic planning, people development/.

July 2002 – Jan 2005 Sheraton Grande Sukhumvit Bangkok

Human Resources Manager

Responsibility:

- Planning for whole year HR. & Training activities
- Conduct the Starwood Care Program & others core program
- Setting & control hotel manning budget.
- Recruitment Strategy
- Planning for HR. & Training and implement the new program.
- Recruitment Strategy
- Responsible for administration of all benefits for employees such as social security, provident funds, associate insurance etc.

- Be available to give assist and support to the operations in the recruitment and placement of key personnel.
- Responsible for the coordinate and control of all recruitment, interview and evaluation of applicants for vacant position.
- Responsible for hiring new associate process. Responsible for associate evaluation upon completion of probation period

March 1998 – July 2002: The Peninsula Bangkok (pre-opening)

Assistant Human Resources Manager

Responsibility:

- Responsible for the coordinate and control of all recruitment, interview and evaluation of applicants for vacant position.
- Salary Structure
- Conduct new associate Orientation.
- Produce Associate Handbook for new comer.
- Responsible for administration of all benefits for all associate such as social security, Associate insurance etc.
- Be available to give assistant and support to the operations in the recruitment and placement of key personnel.
- Ensure that associate go through the normal procedure of hotel rules & regulation.
- Conduct Associate Performance Evaluation discussions.
- Conduct Grievance discussions.
- Conduct associate Transfer & Promotion.
- Organize whole year associate activities.
- Do the survey among of 5 star hotel for salary structure and compensation & benefits.

Learning and Development

- Implement corporate designed and mandated training programs.
- Ensure that every department has at least one certified trainer
- Recommend management/supervisory, specific professional programs and other training based on needs analysis, and submit for approval of the General Manager after consultation with Corporate Director of Learning & Development, Supervise and implementation.
- Coordinate with all Department Heads for on-the-job training
- Conduct the Leadership Training Skills for all HOD in the property.
- Conduct the Interviewing Technique for all HOD and Department Team leader
- Set up the whole year plan for all Team Member and created training needs followed by the individual Development Plan after year end evaluation process.
- Conduct the Evaluation process related to Company Core Value (Key Competencies and get the measurement.

August 1996- November 1997: Renaissance Le Concorde hotel (pre-opening)

Assistant Personnel Manager

- Plan for hiring schedule
- Prepare pre-opening action plan
- Plan pre-opening Mass Recruitment
- Plan whole year HR. & Training activities
- Prepare & arrange the HR. & Training form format for pre-opening hotel.
- Responsible for Pre- screen interview of all applicants.
- Coordinate and control of all recruitment
- Hiring new associate
- Orientation for new associates.
- Setting all associate benefit.
- Responsible for associate evaluation upon completion of probation period.
- Facilitate the extension of Visa and obtain work permit for expatriate associate.

October 1995 – August 1996 Sheraton Grande Sukhumvit (pre-opening)

Senior Human Resources Officer

Responsibility:

- Responsible for coordinate and control of all recruitment, interview and evaluation of applicants for vacant position.
- Responsible for pre-screen interview process
- Taking care associate time attendant record & coordinate with all Department for controlling leave record.
- Preparing HR. & Training Form during pre-opening period.
- Ensure the associate go through the normal procedure of Exit interview and all clearance.
- Conduct the Associate Performance Evaluation & discussion with all Department.
- Conduct Grievance discussion.
- Taking care associate Promote & Transfer.
- Preparing & implement whole year activities.
- Connect with 5 star hotel for salary survey and associate benefit grid updated by quarterly.
- Produce Associate Handbook & Benefit Handbook.
- Coordinate associate dining room meeting by monthly with G.M

March 1992-October 1995: Hilton International Bangkok

Personnel Officer

Responsibility:

- Responsible for Pre-screen interview candidates
- Taking care associate for all benefit such as insurance, Social Security, Compensation Etc.
- Control associate time attendance for all levels
- Implement associate activities
- Facilitate the extension of Visa and obtain work permit for all expatriates
- Updated associate bulletin board for communicate to all associates
- Ensure that associate go through the normal procedure of Exit Interview and clearance.

Reference Contract:

Mr. Martin Raich

Group General Manager – The Kiroro, a Tribute Portfolio Hotels,
Hokkaido Japan

Khun Samart Swangsangwatana / Westin Grande Sukhumvit

Cluster Director of Finance

081-929-2931

Khun Sithirat Hongthongkham / Sheraton Hua Hin Resort & Spa

Hotel Manager

032-708-000

Others

- ✓ Guest Speaker “ **Personality & How to prepare yourself after Graduated**” Khon Khean University” (Nong Kai Campus)
- ✓ Guest Speaker “ **Service Sequence** ”Thai Chamber University
- ✓ Guest Speaker “**AEC & Service Sequence**” Khon Khean University
- ✓ Guest Speaker “**Presentation Skills & Personality**” Khon Khean University
- ✓ Guest Speaker at “ **Hotel Operation & Service Sequence**” Mahasarakram University
- ✓ Guest Speaker at “ **Personality & How to Built Confidence** ” Bangkok University
- ✓ Guest Speaker at “ **Service Sequence**” Rajaphant Suan Dusit University
- ✓ Guest Speaker “ **Hotel pre-opening & Hotel Operation** ” Silapakorn University
- ✓ Guest Speaker “**Presentation Skills & Service Cycle**” Rangsit University
- ✓ Guest Speaker “ **AEC & Hotel Industry**” Bi Tech Bangna
- ✓ Guest Speaker “**Service Industry**” at Dusit Thani College
- ✓ Guest Speaker “ **Human Resources Management** ” at Silapakorn University
- ✓ Guest Speaker “ **Foundation of Leadership**” at Khon Kaen University



ANNOP JANHOMKLAI

นาย อรรถณพ จันทร์หอมไกล

Contact Information

36/29 Pinnapa Condo Soi Supapong 1 Nongbon, Prawet Bangkok 10250

(66) 89 882 3495

annop.janhomklai@gmail.com

Achievements

- Mini-Master in HRM, Chulalongkorn University
- Certified Training Manager
- Part-time Instructor (International Program Student)
- Guest Speaker in Reputable Universities
- Certified Public Speaking
- Certified Train the Trainer
- Certified Personal Leadership Development
- DiSC
- Solution Selling Skills
- Effective Negotiation Skills
- ServeSafe Food Safety Certificate
- Certified Leading Others – Great Results & Great Team
- Certified Hotel Departmental Trainer
- Certified Safety Officer (Management Level)
- Mindfulness in Organization
- HRM From Theories to Practices
- Manager of The Year 2018
- Talent Manager 2019 (IHG South East Asia & Korea(SEAK))

Summary

With almost 19 years in human resources management and development, I believe that I am a high potential candidate for your organization and I am sure I can apply all my value experiences with your organization. I have 7 years of English teaching experience in universities and 1 more year teaching English in China. Moreover, 12 years of human resources management & development career in reputable hospitality companies such as Dusit Thani, Bangkok Air Catering, Centara Hotels & Resorts, Anantara Hotels & Resorts, Best Western International, Crowne Plaza (IHG), Holiday Inn & Suites (IHG), and Hotel Indigo (IHG). I am positive thinking and leading by good example. I always love to motivate people to learn and I am so excited to explore new journey with every great opportunities.

Work Experiences

Head of Human Resources

Socila Lab Co., Ltd. (A Start-up Technology Promotor Company)
Dec 2021 to present

- Collaborates with senior leadership (CEO & Consultants) to understand the organizations goals and strategy related to staffing, recruiting, and retention.
- Plans, leads, develops, coordinates, and implements policies, processes, training, initiatives, and surveys to support the organizations human resource compliance and strategy needs.
- Administers or oversees the administration of human resource programs including, but not limited to, compensation, benefits, and leave; disciplinary matters; disputes and investigations; performance and talent management; productivity, recognition, and morale; occupational health and safety; and training and development.
- Monitors, ensures, and develops the company compliance with labor law, Social Security, and regulations, and recommended best practices; reviews and modifies policies and practices to maintain compliance.
- Manages staff wellness and performance reviews.
- Motivates and supports current staff.
- Maintains staff records.
- Identify staffing needs and creates job descriptions.
- Oversees payroll and performance evaluation systems
- Designs company policies and procedures
- Reviews and update our employment contracts and agreements
- Leads HR projects like compensation plans revisions and designs to benefit grids.

Human Resources Manager
Hotel Indigo Bangkok Wireless Road
InterContinental Hotels Group (IHG)
Jan 2021 – Oct 2021

- Develops and implement HR strategies and initiatives aligned with the overall business strategy
- Coordinates with department managers to forecast future hiring needs and advises hiring managers on interviewing techniques.
- Implements new recruitment sourcing methods. (e.g. IHG internal Room to Grow, talent management(MyTalent),IHG recruitment tool (MyRecruit), internal promotion, and social media)
- Builds the company's professional network through relationships with HRD in IHG hotels, HR professionals, colleges, and other partners. (e.g. IHG Academy Roadshow)
- Updates current and designs new recruiting procedures (e.g. job application and onboarding processes)
- Stays aware of all labor regulations and informs hiring managers on the changes in legislation.
- Bridges management and employee relations by addressing demands, grievances, or other issues.
- Manages the recruitment and selection process.
- Conducts effective induction and orientation sessions.
- Supports current and future business needs through the development, engagement, motivation, and preservation of human capital.
- Develops and monitors overall HR strategies, systems, tactics, and procedures across the organization.
- Oversees and manages a performance appraisal system that drives high performance.
- Maintains pay plan and benefits program.
- Assesses training needs to apply and monitor training programs.
- Reports to management and provides decision support through HR metrics.
- Ensures legal compliance throughout human resource management
- Draws an overall or individualized training and development plan that addresses needs and expectations.
- Deploys a wide variety of training methods.
- Monitors and evaluates training program's effectiveness, success, and ROI periodically and reports on them.
- Manages training budget and provides opportunities for ongoing development.
- Resolves any specific problems and tailors training programs as necessary.
- Maintains a keen understanding of training trends, developments, and best practices.

Director of Human Resources
Holiday Inn & Suites Siracha Laemchabang (Pre-opening)
InterContinental Hotels Group (IHG)
October 2019 – Jul 2020

- Develops corporate plans for a variety of HR matters such as compensation, benefits, health, safety, etc.
- Supports the human factor in the hotel by devising strategies for performance evaluation, staffing, training, and development, etc.

- Ensures hotel compliance with all existing labor, legal, and government reporting requirements
- Utilizes established hotel HR software to the hotel's advantage
- Oversees all HR initiatives, systems, and tactics
- Supervises the work of HR personnel and provides guidance
- Serves as the point of contact for employment relations and communicates with labor unions
- Monitors adherence to internal policies and legal standards
- Deals with grievances and violations invoking disciplinary action when required
- Anticipates and resolves litigation risks
- Reports to senior management by analyzing data and using HR metric
- Supports and advises L&D Manager to oversee Learning and Development required by hotel brand standards.

Area Learning & Development Manager Thailand & Laos

**Crowne Plaza Bangkok Lumpini Park, Bangkok, Thailand
InterContinental Hotels Group (IHG)**

July 2016 to October 2019

- Conducts Training Needs Analysis and plans for training annual plan and budget.
- Recruits, monitors, and evaluates both foreign and Thai interns.
- Performs as an internal facilitator for hotel mandatory training courses and other related courses.
- Encourages and motivates employees to participate in E-learning programs. Follows up and updates training record with Training Matrix.
- Collaborates with Human Resources Management to conduct employee relations and CSR activities.
- Performs as a part of the IHG Learning and Development corporate team to implement new hotel opening training in Thailand & Laos.
- Conducts corporate training programs for both new opening hotels and existing hotels such as Hotel Departmental Trainer Certificate, Leadership, and Brand Culture, etc.
- Conducts both monthly and annually Thailand & Laos Learning & Development Conference.
- Provides onboarding program for new L&D Managers in Thailand

Regional Manager, Recruitment & Training

Best Western International – Asia (Thailand), Bangkok

July 2014 – June 2016

- Provides company mandatory training programs and also other related courses to Best Western Hotels in Southeast Asia such as Thailand, Philippines, Indonesia, Malaysia, Vietnam, Bangladesh, Cambodia, Myanmar, Sri Lanka, and Bahrain.
- Designs training courses and annual planning.
- Conducts internal training for corporate office employees such as Leadership, Positive Attitude, Team Building, and Familiarization Program for New Employees, etc.
- Monitors and implements an E-learning program for both corporate employees and Regional Best Western Hotel employees.
- Recruits required positions for both corporate office employees and General Manager Positions for Best Western Hotels in Asia. Pre-

interviews and arranges interview sessions for Department Heads and candidates.

- Provides employee engagement or employee relations for BWI Asia corporate employees.

Training Manager

Anantara Hua Hin Resort & Spa, Hua Hin, Prachubkirikan

June 2013 – July 2014

- Designs and Conducts training courses for all the resort employees.
- Plans and budgets Annual Training for the resort.
- Pre-screens job interviews for all candidates.
- Recruits and coaches both oversea management trainees and local student trainees.
- Provides employee relation activities such as Birthday Celebration, Department Celebration, Corporate Social Responsibility, and so on.
- Encourages and monitors all employees in E-learning programs.

Training Manager

Centara Grand at Central Plaza Ladproa, Bangkok

August 2012 – May 2013

- Designs and conducts training courses for hotel employees.
- Plans and budgets Annual Training for the hotel.
- Pre-screens job interviews for all job candidates.
- Recruits and coaches local student trainees.
- Provides employee relation activities such as Birthday Celebration, Department Celebration, Corporate Social Responsibility, and so on.

Training Manager

Bangkok Air Catering Co., Ltd., Suvarnnabhumi International Airport, Samutprakarn

June 2010 – May 2012

- Conducts training courses for all level employees in the company.
- Plans and budgets Annual Training for the company.
- Conducts Training Needs Analysis for the company.
- Pre-screens job interviewing for all job candidates and provides English tests for the candidates.
- Designs training courses such as Train the Trainer, Supervisory Skill, Positive Attitude, and so on.
- Recruits & monitors local student trainees.
- Provides employee relation activities such as employee outings, birthday celebrations, annual staff parties, sports day, family's day, etc.

Training Manager

Dusit Thani College, Bangkok

October 2008 – May 2010

- Provides training courses for both employees and instructors.
- Conducts training needs analysis for the company.
- Plans and budgets Annual Training for the company.
- Selects potential candidates from job applications.
- Provides employee relation activities such as staff party, sports day, team building, staff outing, etc.

Training Manager

**Heifer International Project (Thailand), Chiang Mai
September 2007 – July 2008**

- Delivers training programs for target selection communities.
- Plans & budgets annual training for the company.
- Designs and develops training courses and all materials.

English Teacher (Exchanging Program)

**Far Eastern University, Chiang Mai
September 2006 – June 2007**

- Be assigned as an exchange English Teacher at Chuxiong Normal University, Chuxiong, Yunan, China.
- Teaches English and Thai to Chinese students.

Executive Secretary

**Chiang Mai Thanatorn Agriculture Co., Ltd., Chiang Mai
April 2006 – August 2006**

- Works in secretarial functions and International affairs,
- Customer service, Public relations, and Guest Reception

English Teacher

**Lampang Rajabhat University, Lampang
June 2001 – February 2006**

- Teaches English to English majors and non-major students.
- Be assigned as Foreign Language Department's secretary

Skills

*MS Office; Word, Excel, PowerPoint, MS Outlook, Internet Explorer
Secretarial Skill, Office facilities
Language skills; English and Chinese(Fair)
Learning Management System (LMS) / Elearning
Human Resources Information System (HRIS)*

Education

Bachelor of Arts

English Major (2nd class honor)

Rajabhat Institute Lampang
1995 – 1999

Mini-Master in HRM

Chulalongkorn University
2022

Master of Arts

Human Resources Development
Ramkhamheang University
2016 – 2018

Reference

Upon Request



นางสาวอภิรดี จิรยารังษิโรจน์

เลขที่ 127 ซ.งามวงศ์วาน 23 แยก 15/1 ถ. งามวงศ์วาน ต.บางกระสอ อ.เมือง จ.นนทบุรี 11000

โทรศัพท์มือถือ 086-995-3636

E-mail: nui40608@gmail.com / apiradee.j@chula.ac.th

ประวัติการศึกษา

2563	ครุศาสตรดุษฎีบัณฑิต สาขาบริหารการศึกษา, จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
2549	ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาเศรษฐศาสตร์แรงงาน และ การบริหารทรัพยากรมนุษย์, จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
2546	ครุศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการสอนภาษาอังกฤษเป็นภาษาต่างประเทศ, จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
2543	ครุศาสตรบัณฑิต สาขามัธยมศึกษา (ภาษาอังกฤษ) เกียรตินิยมอันดับสอง, จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ประวัติการทำงาน

มิ.ย. 2564 - ปัจจุบัน	อาจารย์ประจำ สาขาวิชาบริหารการศึกษา ภาควิชานโยบาย การจัดการและความเป็นผู้นำทางการศึกษา คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
ต.ค. 2563 - พ.ค. 2564	ผู้อำนวยการฝ่ายการเรียนรู้และพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ สำนักบริหารทรัพยากรมนุษย์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
ก.พ. 2563 – ก.ย. 2563	ผู้อำนวยการฝ่ายบริหารงานบุคคล สำนักบริหารทรัพยากรมนุษย์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
2560 – 2562	ผู้อำนวยการฝ่ายบริหารทรัพยากรบุคคล และ กิจการต่างประเทศ กลุ่มบริษัทบาร์เธอร์
2556 – 2560	เจ้าหน้าที่สำนักงาน (บุคคล) P7, บัณฑิตวิทยาลัย, จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
2550 - 2556	Instructor 1, กองพัฒนาการเรียนรู้ภายในองค์กร บริษัทการบินไทย (จำกัด) มหาชน
2548 - 2550	พนักงานปฏิบัติการระดับกลาง, สำนักงานคณะกรรมการกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ
2545 - 2548	อาจารย์ประจำ, สถาบันภาษา มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์

ประวัติการเป็นวิทยากร

- 2564 อาจารย์ประจำสาขาบริหารการศึกษา คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
สอนในหัวข้อ Capacity Building in Educational Management Profession / Leadership in Educational Provision for the 21st Century / Economics of Education
- 2562
- วิทยากรในหลักสูตร “Awakening to deliver WOW Service” สำหรับบุคลากร กองพัฒนาระบบและรับรองมาตรฐานสินค้าพืช กรมวิชาการเกษตร
 - วิทยากรในหลักสูตรอบรมครูผู้สอน “Training Course for Instructors, IMO Model Course 6.09” สำหรับคณะครูวิทยาลัยเทคนิคบ้านค่าย จังหวัดระยอง
- 2559
- อาจารย์พิเศษ บรรยายในรายวิชา Human Resources Management สำหรับนักศึกษาหลักสูตรบริหารธุรกิจบัณฑิต (นานาชาติ) มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต
- 2556
- วิทยากรในหลักสูตร “English Language Course for Graduate School’s staffs” สำหรับบุคลากรบัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
 - วิทยากรในหลักสูตร “Awakening for Great Service Course” สำหรับบุคลากร คณะอักษรศาสตร์, จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
 - วิทยากรในหลักสูตร “Great Service through Great Communication” สำหรับบุคลากรบัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
 - วิทยากรในหลักสูตร ““Delivering WOW through Service”” สำหรับบุคลากรศูนย์เครื่องมือวิจัยและวิทยาศาสตร์ เทคโนโลยี จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
- 2554 - 2555
- วิทยากรพิเศษ ได้รับเชิญไปบรรยายในนามบริษัทการบินไทย (จำกัด) มหาชน ในหัวข้อเหล่านี้
“การพัฒนาศักยภาพเพื่อการสื่อสารและการประสานงาน”
“เทคนิคการให้บริการที่น่าประทับใจ”
“บริการอย่างไรให้ประทับใจผู้มาเยือน”
“การบริการกับลูกค้า และทักษะการสื่อสารในธุรกิจบริการ”
หน่วยงานอ้างอิง เช่น สำนักงาน ป.ป.ส., สำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ, สำนักงานก.พ., ศูนย์การค้าเกษรพลาซ่า, พิพิธภัณฑสถานแห่งชาติ
- 2553 – 2556
- วิทยากรภายในองค์กร บรรยายในหลักสูตร Developing Skillful Service, Touch Our Customers’ Hearts, Self – Development Through Group Process ให้กับบุคลากรของบริษัทการบินไทย (จำกัด) มหาชน

ประวัติการอบรมหลักสูตรอื่นๆ

2559

- อบรมหัวข้อ “ทำอะไรเมื่อต้องสอบสวนข้อเท็จจริงและการสอบวินัย” จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
- อบรมหลักสูตร “การพัฒนางานวิชาการจากงานประจำ Routine to Research” มหาวิทยาลัยมหิดล

2558

- อบรมเชิงปฏิบัติการ “การปรับปรุงระบบบริหารงานบุคคลด้านสรรหาและคัดเลือก เพื่อรองรับการจัดการข้อมูลที่เชื่อมต่อกับระบบการทดสอบกลาง” จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

2556

- อบรมหลักสูตร “การประชาสัมพันธ์ในภาวะวิกฤติ” จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
- อบรมในหัวข้อ “การเตรียมการรับมือ AEC สำหรับ เจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานด้านวิชาชีพ” จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

2555

- อบรมในหลักสูตร “Customer Loyalty and Engagement”, บริษัทการบินไทย (จำกัด) มหาชน

2554

- อบรมในหลักสูตร “Happy Worklife”, บริษัทการบินไทย (จำกัด) มหาชน

2553

- อบรมในหลักสูตร “The Heart of Coaching” Institute of Training & Development

2552

- อบรมในหลักสูตรต่าง ของกองพัฒนาการเรียนรู้ภายในองค์กร ฝ่ายฝึกอบรมบริหาร บริษัทการบินไทย (จำกัด) มหาชน เช่น หลักสูตร “Psychology of Human Relations” หลักสูตร “Self-Development through Group Process”
- อบรมในหลักสูตร “Train the Trainers”, สมาคมการจัดการงานบุคคลแห่งประเทศไทย

2550

- อบรมในหลักสูตร “E-Learning Courseware Development Training”, บริษัทการบินไทย (จำกัด) มหาชน

2549

- อบรมในหัวข้อที่เกี่ยวข้องกับ Human Resource Management Strategy, Performance, and Competency, Human Resource Management for Governmental Administration and Organization Restructuring จัดที่สำนักงานคณะกรรมการกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ โดยศูนย์บริการวิชาการ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

2548

- อบรมในหลักสูตร “The 7 Habits of Highly Effective People”, FranklinCovey Organization Services, Thailand

รางวัลและทุน

2561

- ได้รับทุนสนับสนุนการวิจัย “90 ปี จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย”

2558

- ได้รับทุนการศึกษาหลักสูตรดุซุญบัณฑิต “100 ปี จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย”

2546

- ได้รับรางวัล Certified Teaching Award (ระดับดี) จากมหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต

งานวิจัย และบทความที่ตีพิมพ์

งานวิจัยระดับปริญญาเอก

- กลยุทธ์การบริหารวิชาการของสถานศึกษาอาชีวศึกษา ตามแนวคิดแรงงานที่มีนวัตกรรม ในเขตพื้นที่ระยองเศรษฐกิจภาคตะวันออก

งานวิจัยระดับปริญญาโท

- การศึกษากรณีการรู้คำศัพท์เกี่ยวกับศัพท์ทางวัฒนธรรมของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 5 ที่มีความสามารถในการอ่านภาษาอังกฤษต่างกัน
- Learning Organization: A Case study of Office of the Public Sector Development Commission (OPDC)

บทความวิจัยที่ตีพิมพ์

อภิรดี จรรย์รังษิโรจน์ (2563). ความต้องการจำเป็นในการพัฒนาการบริหารวิชาการของสถานศึกษาอาชีวศึกษา ตามแนวคิดแรงงานที่มีนวัตกรรม ในเขตพื้นที่ระยองเศรษฐกิจพิเศษภาคตะวันออก. วารสารวิชาการมหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเชีย ฉบับสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์. 11(1). หน้า 113-125.

บทความวิชาการที่ตีพิมพ์

อภิรดี จรรย์รังษิโรจน์ และ ทักษิณา แสนเย็น. การบริหารสถานศึกษาอาชีวศึกษาในการเปลี่ยนแปลงฉับพลันจากโรคระบาด: ความท้าทาย ความสำเร็จ และโอกาสการพัฒนาด้วยรูปแบบ HACCP. วารสารรัชต์ภาคย์ ฉบับมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ เดือนพฤศจิกายน-ธันวาคม พ.ศ.2564 ปีที่ 15 ฉบับที่ 43. TCI Journal Classification Tier 1.

กิจกรรมพิเศษอื่นๆ

เป็นวิทยากรในหลักสูตร Instructor Course 6.09

เป็นวิทยากรสอนเรื่องการให้บริการ การสื่อสาร และการพัฒนาบุคลิกภาพ