

ASSISTANT PROFESSOR · Ph.D., PMP

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. กฤษณ์ ปัทมะโรจน์

หัวหน้าภาควิชาการบริหาร

คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี
มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์



Service Operations & Customer Experience

เชื่อมความต้องการลูกค้ากับระบบที่ส่งมอบประสบการณ์ ผ่านความเชี่ยวชาญด้านปฏิบัติการ การปรับปรุงกระบวนการ และงานวิจัย
ลูกค้า มองถึงคุณภาพการบริการ การประสานงาน และการตัดสินใจของทีมที่อยู่เบื้องหลังประสบการณ์นั้น

200+

องค์กรที่สอนและพัฒนาผู้บริหาร

5 Wins

โค้ชทีมชนะเลิศ MIT Sloan OpsSimCom

PMP

Project Management Professional

ความเชี่ยวชาญที่เกี่ยวข้อง

Service Operations

การไหลของงาน กำลังการให้บริการ และการประสานหลายฝ่าย

Process Improvement

BPMN, Lean และการเชื่อมคุณภาพกับผลของกระบวนการ

Voice of the Customer

ความพึงพอใจ ความต้องการ ความคาดหวัง และความผูกพัน

Decision Making & Service Innovation

คิดเชิงระบบ เข้าใจผู้ใช้ และพัฒนาแนวทางบริการ

การศึกษาและคุณวุฒิ

Ph.D. สหวิทยาการ · ธรรมศาสตร์

B.Eng. วิศวกรรมโยธา · จุฬาลงกรณ์

Digital Transformation · MIT Sloan

MBA · Thammasat Business School

PMP · Project Management Institute

IOD · DAP 194/2022 และ AACP 55/2025

ประสบการณ์ที่เกี่ยวข้อง

Central Retail	Supply Chain ผ่าน Root Beer Game และ Agile Management (2568-2569)
Central Restaurants Group	Capstone Business Simulation และ Business Analysis (2565-2566)
BJC / Big C	Agile, Critical Thinking และ Supply Chain Management
ธนาคารกสิกรไทย	Process & Business Improvement และ Strategic Quality
ธนาคารไทยพาณิชย์	Critical Problem Solving & Decision Making และการปรับปรุงปฏิบัติการ
MEA / PEA / สำนักงานธนาคา นุเคราะห์	งานวิจัยลูกค้า ตลาด ความพึงพอใจ และผู้มีส่วนได้เสีย (2566)

องค์กรที่คัดเลือกจากประสบการณ์สอนและพัฒนาผู้บริหาร



รูปแบบการเรียนรู้

เริ่มจากโจทย์และความต้องการลูกค้า เชื่อมกับกระบวนการและการประสานงาน ใช้กรณีศึกษา กิจกรรมกลุ่ม และสถานการณ์จำลองเพื่อฝึกการตัดสินใจ

งานวิจัยและผลงานที่เชื่อมโยง

กรณีศึกษา Taking Service Quality at Siam Park City to the Next Level (2559) และโครงการสำรวจลูกค้า ตลาด ภาพลักษณ์ และความผูกพันของผู้มีส่วนได้เสีย

ประวัติฉบับเต็มและข้อมูลติดต่อ

www.kritpattamaroj.com

krit@tbs.tu.ac.th · +66 89 988 9669

