

# โลกสวยงามขึ้น...เมื่อเดินช้าลง

กิจกรรมพัฒนานาบุคลากรเทคโนโลยี หลักสูตรการอบรม  
ในหัวข้อ “เทคนิคการให้บริการ เคล็ดลับเพื่อจับใจลูกค้า”  
วันที่ 27 สิงหาคม 2555



คลิก อ่านรายละเอียดตาม File ที่แนบมา

กลุ่มสนับสนุนการบริหารงานกลาง  
เทคโนโลยี

# ภาพกิจกรรม...



กลุ่มสนับสนุนการบริหารงานกลาง  
เทคโนโลยี

# โลกสวยงามขึ้น ... เมื่อเดินช้าลง

กิจกรรมพัฒนาบุคลากรเทคโนโลยี ประจำปี 2555

หัวข้อ “เทคนิคการให้บริการ เคล็ดลับเพื่อจับใจลูกค้า”

ในวันจันทร์ที่ 27 สิงหาคม 2555

คงเป็นอีกวันหนึ่งที่ทางกลุ่มสนับสนุนการบริหารงานกลาง โดยงานบุคคล มีความภาคภูมิใจอย่างยิ่ง สามารถนำเสนอจัดกิจกรรมดี ๆ เกิดขึ้นตามแผนพัฒนาบุคลากรที่กำหนดไว้ตั้งแต่ต้นปีงบประมาณ แต่ด้วยข้อจำกัดหลาย ๆ อย่าง ทำให้กลุ่มงานเราทำงานด้วยความระมัดระวังในเรื่องของการบริหารทรัพยากร ไม่ว่าจะเป็นเรื่องของเงินงบประมาณที่มีอยู่อย่างจำกัดจริงๆ เรื่องของการบริหารงานตามลักษณะงานของโครงสร้างการบริหารงานใหม่ ภายใต้การนำของรองอธิการบดีฝ่ายพัฒนาและรักษาการแทนผู้อำนวยการเทคโนโลยี (รศ.ดร.รังสรรค์ วงศ์สวรรค์) ซึ่งนาที่นี้ จำเป็นต้องบริหารงบประมาณที่มีอยู่อย่างจำกัดให้เกิดความคุ้มค่าที่สุด ด้วยความเป็นหน่วยวิสาหกิจ ต้องพึ่งพาตนเองในการจัดหารายได้ส่วนหนึ่งนอกเหนือจากมหาวิทยาลัยสนับสนุนให้

บทความท้าทายเหล่านี้ถูกกำหนดขึ้นให้กลุ่มงานเราต้องทำการบ้านอย่างหนัก ในการบริหารงาน บริหารการเปลี่ยนแปลงให้ลงตัวและเชื่อมโยงไปด้วยกัน สำคัญที่สุดทำอย่างไรจะระดับประคองให้กลุ่มงานอื่นๆ สามารถทำงานข้างหน้าได้อย่างลงตัว “การประสานงาน ให้บริการกับลูกค้า” โดยไม่รู้ลึกถึงความเปลี่ยนแปลงเกิดขึ้น ซึ่งต้องตอบโจทย์งานภารกิจหลักด้านปรับเปลี่ยนถ่ายทอดเทคโนโลยีและการบริการวิชาการแก่ชุมชน ตามแผนยุทธศาสตร์มหาวิทยาลัยที่ถูกมอบหมายให้เทคโนโลยีรับผิดชอบ จึงเป็นที่มาของการกำหนดหัวข้อในวันนี้ “เทคนิคการให้บริการ เคล็ดลับเพื่อจับใจลูกค้า” ซึ่งได้ทีมหาวิทยาลัยมีอาชีพจากบริษัทวิชาชีพจำกัด โดยอาจารย์ไกรฤกษ์ ไมตรีวงษ์ ที่มีบทบาทสำคัญในธนาคารกสิกรไทย ด้านฝ่ายลูกค้าสัมพันธ์ ฝ่ายกิจการสาขาและฝ่ายพัฒนาทรัพยากรบุคคลมาถ่ายทอดความรู้ แนะนำวิธีการเทคนิคต่าง ๆ

ในวันนี้พิธีการต่าง ๆ ถูกกำหนดตามขั้นตอน ตั้งแต่เชิญหัวหน้ากลุ่มสนับสนุนการบริหารงานกลาง (นางสาวอรวรรณ จรุงจิตตภินันท์) กล่าวเปิดการจัดกิจกรรมอบรมครั้งนี้ เชิญท่านผู้อำนวยการเทคโนโลยี (รศ.ดร.รังสรรค์ วงศ์สวรรค์) เป็นประธานกล่าวเปิด พิธีเปิดการอบรม ได้ส่งสัญญาณต่าง ๆ ให้กับน้อง ๆ เพื่อนพนักงาน เก็บเกี่ยวความรู้ต่าง ๆ ในวันนี้ไปใช้ในการทำงานให้เหมาะสม รวมทั้งการคาดหวังของผู้บริหารที่มีต่อหน่วยงานรวมทั้งแง่คิดต่าง ๆ แม้จะดูเหมือนว่าเข้มงวด จริงจังก็ตามที่ หากฟังดี ๆ กลับไปคิดไตร่ตรองให้ดีจะพบว่า บทความที่เข้มงวดนั้นแฝงด้วยความปรารถนาดี ความเมตตา ความห่วงใยเอื้ออาทรต่อกัน ปรารถนาว่าต้องก้าววิกฤตครั้งนี้ให้สำเร็จลุล่วง และผ่านไปด้วยดีด้วยผลดำเนินงานที่เป็นบวกให้ได้ แม้จะต้องปรับนโยบายการขึ้นอัตราเงินเดือนตามมหาวิทยาลัย ซึ่งเป็นจำนวนเงินมหาศาลก็ตามที่เถอะ

และนอกเหนือจากเพื่อนพนักงานเทคโนโลยีแล้วยังมีเพื่อนหน่วยวิสาทกิจด้วยกัน นั่นก็คือ ฟาร์มมหาวิทยาลัย เข้ารับการอบรมหลักสูตรนี้ตั้งแต่เช้าถึงเย็น อบรมอย่างไม่ถอยหนีไปไหนเลย

บทเรียนต่าง ๆ ที่วิทยากรถ่ายทอดความรู้ รวมทั้งการได้แลกเปลี่ยนความรู้ประสบการณ์ระหว่างวิทยากรกับผู้เข้ารับการอบรม ทำให้พวกเราเรียนรู้เทคนิคต่าง ๆ ที่ดูเหมือนเป็นเรื่องง่าย ๆ ใกล้ตัวเราแต่กลับมองข้ามไป ... บางครั้งอดคิดไม่ได้ว่า **เราต้องใส่ใจจริง อย่างเข้าใจ ... เปิดใจให้กว้าง มองตัวตนให้ถ่องแท้เสียก่อน** แล้วจะเห็นตัวตนที่แท้จริงของเราต้องการอะไร ทำเพื่อใคร อย่างไร ... แล้วเราจะรู้สึกว่าการปรับเปลี่ยนพฤติกรรมเล็ก ๆ น้อย ๆ ไม่ได้มีผลกระทบอย่างใดเลยที่เป็นอุปสรรคในการให้บริการ ซึ่งเป็นงานหลักประจำเราเลยแม้แต่น้อย แต่ตรงกันข้ามกลับช่วยให้การทำงานเราง่ายขึ้น ลูกค้าประทับใจมีความสุข เรายุ่เองก็มีความสุขกันทั้งคู่ มีแต่รอยยิ้ม เสียงหัวเราะ ภาพของความร่วมมือ ภาพของการจับมือกันอย่างสร้างสรรค์ มันตามมาเป็นระยะ ๆ

สิ่งต่าง ๆ เหล่านี้ไม่ใช่หรือ ... ที่เราต้องการ มันไม่ใช่เรื่องยากจนเกินไปถ้าคิดจะเริ่มต้น ... ทำวันนี้ให้ดีที่สุด และขอเป็นกำลังใจให้กับน้อง ๆ เพื่อนพนักงานชาวเทคโนโลยี ก้าวผ่านพ้นวิกฤตไปพร้อมกันเหมือนใครบางคน เคยบอกว่า มันถึงเวลาแล้วละที่คุณต้องอยู่กับตนเอง ทบทวนเหตุการณ์ต่าง ๆ ผ่านมาให้เวลากับตนเองบ้าง ... แล้วจะรู้สึกว่า **“โลกสวยงามขึ้น เมื่อเดินช้าลง”** ...

กลุ่มสนับสนุนการบริหารงานกลาง

เทคโนโลยี

กันยายน 2555