

2. ขั้นตอนการวางแผนดำเนินการและอบรวมการจัดทำเพิ่มสะสมงาน ประกอบด้วย กิจกรรมการอบรมความรู้ความเข้าใจในการจัดทำเพิ่มสะสมงาน ไปใช้ในกิจกรรมการตรวจประเมิน และสรุปผล ซึ่งคล้าย ๆ กับการดำเนินการ โครงการต่าง ๆ นั่นเอง โดยมีกิจกรรมเกี่ยวกับช่วงระยะเวลา และเมื่อวางแผนเสร็จเรียบร้อยแล้ว ก็จะดำเนินการฝึกอบรมให้ความรู้กับบุคลากรในการจัดทำเพิ่มสะสมงาน
3. ขั้นตอนการจัดทำเพิ่มสะสมงาน (Portfolio) เป็นหน้าที่ของบุคลากรแต่ละคน แต่ละระดับ ที่จะดำเนินการจัดทำเพิ่มสะสมงานของตัวเอง ตามเนื้อหาสาระที่ผู้บังคับบัญชา หรือผู้บริหารองค์กร ทั้งนี้ต้องมีการจัดทำตัวอย่าง 1 หรือ 2 ฉบับ เพื่อให้รูปแบบ หรือข้อมูล ที่ต้องการให้มีประกอบอยู่ในทุกเพิ่มสะสมงาน และเป็นแนวทางในการจัดทำเพิ่มสะสมงานต่อไป
4. ขั้นตอนของการตรวจประเมินครั้งแรก โดยคณะทำงานจะเป็นผู้ดำเนินการตรวจสอบและประเมิน ส่วนวิธีการตรวจสอบและประเมินขึ้นอยู่กับแต่ละองค์กรที่จะกำหนดขึ้น ไม่ว่าจะเป็นวิธีการสัมภาษณ์ หรือวิธีอื่นๆ แต่ต้องเป็นการตรวจสอบและประเมินเป็นรายบุคคล
5. บุคลากรทุกคนทำงานของตนเอง เพื่อให้บรรลุเป้าหมายต่าง ๆ ที่ได้สัญญาไว้กับตนเองในเพิ่มสะสมงาน และสรุปผลความก้าวหน้า
6. ขั้นตอนการตรวจสอบและประเมินเช่นเดียวกับขั้นตอนที่ 4 และการบันทึกลงในเพิ่มสะสมงานของบุคลากรแต่ละคน หลังจากนั้น คณะทำงานจะประเมินร่วมกัน เพื่อสรุปผลถึงความก้าวหน้า ความสามารถโดยรวมของทั้งฝ่าย/งาน และทั้งองค์กร

ข้อควรระวังในการจัดทำเพิ่มสะสมงาน

1. อุปสรรคที่สำคัญที่สุดของการวางระบบเพิ่มสะสมงาน คือ ความมุ่งมั่นของฝ่ายบริหาร (Management Commitment) เพราะหากขาดข้อนี้ไปก็ไม่ต้องทำเพิ่มสะสมงานเลยตั้งแต่แรก ความมุ่งมั่นในที่นี้ หมายถึง “การทุ่มเท เสียสละ รับผิดชอบ และกัดไม่ปล่อย”
2. ข้อมูลที่ใช้ในการจัดทำเพิ่มสะสมงาน ไม่ว่าจะเป็นหลักสูตร รางวัล หรือคำชมที่ได้รับจากผู้ให้บริการ หากมีหลักฐานที่สามารถแสดงได้ก็ต้องนำมาแสดงไว้ในเพิ่มสะสมงาน ทั้งนี้ต้องเป็นข้อมูลที่เป็นจริง
3. การตรวจประเมินนั้น ผู้ที่จะตรวจประเมินต้องเป็นผู้ที่เกี่ยวข้องในงานด้านทรัพยากร มนุษย์มองคนเป็น (คือหัวหน้า หรือผู้บังคับบัญชานั้นเอง) ที่สำคัญคือต้องมีความเป็นกลางและยุติธรรม หรืออาจจ้างบุคลากรภายนอกที่เป็นมืออาชีพ และมีประสบการณ์มาช่วยก็ได้
4. เป้าหมายการทำงานและเป้าหมายชีวิตของตนเอง ที่จัดทำใส่ไว้ในเพิ่มสะสมงาน ควรมีการติดตามและทำให้เป็นจริง ขึ้นมาให้ได้ ถ้าไม่เช่นนั้น เพิ่มสะสมงานก็จะไร้ค่า โดยในช่วงของการติดตามอาจใช้กลวิธีทางสถิติ เช่น กราฟควบคุม (Control Chart) มาประยุกต์ใช้ เพื่อดูแนวโน้มและเฝ้าติดตาม (Monitoring) ได้อย่างสม่ำเสมอ

สรุป การทำเพิ่มสะสมงาน (Portfolio) คือการทำ TQM หรือการบริหารทั่วทั้งองค์กร (Total Quality Management) ในระดับตนเอง ถ้าตัวเองทำไม่ได้ ก็ไม่ต้องหวังว่าจะทำ TQM ในระดับองค์กรได้ เพราะการทำเพิ่มสะสมงาน ต้องมีเป้าหมายชีวิต ว่าในอนาคตท่านคิดว่าอีก 5 ปี ท่านจะอย่างไร ถ้าคำตอบที่ได้รับออกมาว่า “ไม่มี ไม่เคยคิด ไม่คิดว่าจะคิดด้วย จะคิดไปทำไม อยู่อย่างนี้ก็ดี/สบาย อยู่แล้ว” นี่แสดงว่าไม่มีวิสัยทัศน์ (Vision) ไม่มีภาวะผู้นำ (Leadership) ไม่มีกลยุทธ์ (Strategic) ซึ่งองค์กรจะต้องรับหาวิธีการ กำจัดจุดอ่อน มาใช้ให้ได้

บรรณานุกรม

ชนกฤต จรัสรุ่งขวลิต . “การบริหารการเรียนรู้ โดยใช้กิจกรรมแฟ้มสะสมงาน (Portfolio)” อินไซด์คอลเลจ

2,7 (พ.ค.-มิ.ย.45) : 28-31; 2,8 (ก.ค-ส.ค. 45) : 21-24; 2,9 (ก.ย.-ต.ค.45) : 18-20.

บุรชัย ศิริมหาสาร. Portfolio กับการศึกษาไทย. กรุงเทพฯ : บัคพอยท์, 2545.

สรุปผลการประชุมคณะกรรมการ ดำเนินงานห้องสมุด

การประชุมคณะกรรมการดำเนินงานห้องสมุด ครั้งที่ 5/2546 เมื่อวันที่ 3 มิถุนายน 2546 สรุปผลการประชุมได้ดังนี้

1. อนุมัติโครงการฝึกอบรมเชิงปฏิบัติการเรื่อง “การบำรุงรักษาระบบคอมพิวเตอร์ที่ใช้งานในห้องสมุด” โดยมีวัตถุประสงค์ เพื่อฝึกอบรมบุคลากรของสำนักหอสมุดกลาง และห้องสมุดคณะให้สามารถดูแลรักษาระบบคอมพิวเตอร์ และแก้ปัญหาเบื้องต้นได้ด้วยตนเอง จะฝึกอบรม 3 รุ่น ๆ ละ 20 คน ระยะเวลาอบรมรุ่นละ 1 วัน เริ่มตั้งแต่วันที่ 28,29 และ 30 กรกฎาคม 2546 เวลา 09.30-16.30 น. ณ ห้องฝึกอบรมชั้น 1 อาคาร 1 สำนักหอสมุดกลาง
 2. อนุมัติโครงการฝึกอบรมเชิงปฏิบัติการเรื่อง “การจัดทำแฟ้มสะสมงาน (Portfolio)” โดยมีวัตถุประสงค์ให้บุคลากรสำนักหอสมุดกลาง มีความรู้ ความเข้าใจในเรื่องกิจกรรม การจัดทำแฟ้มสะสมงานและจัดทำแฟ้มสะสมงานของตนเอง ทั้งเพื่อนำมาประยุกต์ใช้ในการบริหารงานระบบคุณภาพ ISO 9000 : 2000 ในปี พ.ศ. 2546 จะฝึกอบรม 2 รุ่น ๆ ละ 100 คน โดยรุ่นที่ 1 จะฝึกอบรมในวันที่ 17 มิถุนายน 2546 และรุ่นที่ 2 จะฝึกอบรมในวันที่ 24 มิถุนายน 2546 เวลา 08.30-16.30 น. ณ ห้องประชุมชั้น 3 คณะวิทยาศาสตร์
 3. อนุมัติโครงการฝึกอบรมเชิงปฏิบัติการเรื่อง “การสืบค้นฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ ThaiLIS) โดยบุคลากรที่ได้รับการฝึกอบรมจากทบวงมหาวิทยาลัยจะมาถ่ายทอดความรู้ให้แก่บุคลากรของสำนักหอสมุดกลาง ที่ทำหน้าที่ให้บริการการสืบค้นฐานข้อมูล จะฝึกอบรม 2 รุ่น โดยรุ่นที่ 1 จะฝึกอบรมในวันที่ 25 มิถุนายน 2546 และรุ่นที่ 2 จะฝึกอบรมในวันที่ 26 มิถุนายน 2546 เวลา 09.00-12.00 น. ณ ห้องฝึกอบรมชั้น 1 อาคาร 1 สำนักหอสมุดกลาง
 4. อนุมัติโครงการสัมมนาทางวิชาการประจำปี 2546 เรื่อง “จิตใจใฝ่บริการพัฒนางานสู่ ISO 9000 : 2000” กำหนดจัดเดือนกรกฎาคม 2546 (รายละเอียดจะประชาสัมพันธ์ให้ทราบในภายหลัง)
 5. อนุมัติจัดงานสัปดาห์ห้องสมุด ประจำปี 2546 โดยมีวัตถุประสงค์
 - เพื่อแนะนำบริการต่าง ๆ ของห้องสมุด
 - เพื่อสาธิตและฝึกอบรมการสืบค้นสารสนเทศในสำนักหอสมุดกลาง
 - เพื่อปลูกฝังและส่งเสริมนิสัยรักการอ่านและการเรียนรู้ด้วยตนเอง
 - เพื่อสาธิตกระบวนการวิชา IS 103 (การใช้ห้องสมุด) ในรูปแบบการเรียนรู้ การสอน ผ่านเว็บไซต์ของสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยรามคำแหง
 - เพื่อนำเสนอสารสนเทศด้านภูมิปัญญาไทย
- กำหนดจัดระหว่างวันที่ 4-8 สิงหาคม 2546 ณ สำนักหอสมุดกลาง และฝ่ายห้องสมุดวิทยาเขตบางนา (รายละเอียดจะประชาสัมพันธ์ให้ทราบในภายหลัง)

ข่าวบุคลากร

▲ แต่งตั้งข้าราชการ

1. มหาวิทยาลัยรามคำแหง มีคำสั่ง ที่ 1062/2546 แต่งตั้งนางสาวสมจิตต์ เกิดประสงค์ นักวิชาการโสตทัศนศึกษาชำนาญการ 8 ทำหน้าที่หัวหน้าฝ่ายวัสดุไม้ตีพิมพ์ ตั้งแต่วันที่ 29 พฤษภาคม 2546 เป็นต้นไป
2. มหาวิทยาลัยรามคำแหง มีคำสั่งที่ 1073/2546 แต่งตั้งนางสมพร ภูติโยธิน บรรณารักษ์ 6 เป็นคณะกรรมการสวัสดิการการเงิน ตั้งแต่วันที่ 30 พฤษภาคม 2546 เป็นต้นไป
3. สำนักหอสมุดกลาง มีคำสั่งที่ 8/2546 แต่งตั้งคณะกรรมการเขียนเอกสารคุณภาพระบบ ISO 9000 : 2000 ดังนี้

1. นางชวนพิศ สุคันสนีย์	หัวหน้าคณะกรรมการ
2. นายสนอง เกลิมทิพย์	รองหัวหน้าคณะกรรมการ
3. นางพุทธรชาด เผ่นโผน	คณะกรรมการ
4. นางลัดดาณี ทรงผาสุข	คณะกรรมการ
5. นางครองทรัพย์ เจิดนภาพันธุ์	คณะกรรมการ
6. นางเบญจวรรณ เล็กเจริญสุข	คณะกรรมการ
7. นางสาวดี สุขอนันต์	คณะกรรมการ
8. นางสาวรจนา ดีภา	คณะกรรมการ
9. นางสาวเรวดี เรืองประพันธ์	คณะกรรมการ
10. นางนพลักษณ์ ทองศาสตรา	คณะกรรมการ
11. นางสาวพรพิไล ธรรมชูโชติ	คณะกรรมการ
12. นายสุชล แก้วประทุม	คณะกรรมการ
13. นางวณิกา พรหมายน	คณะกรรมการ
14. นางมารยาท พุ่มโพธิ์	คณะกรรมการและเลขานุการ
15. นางวรรณภา แทนม้วน	คณะกรรมการและผู้ช่วยเลขานุการ

4. มหาวิทยาลัยรามคำแหง มีคำสั่งที่ 1097/2546 แต่งตั้งกรรมการจัดโครงการบรรยายพิเศษ และประชุมกรรมการบริหาร ปจมท. ในวันที่ 27 มิถุนายน 2546 ณ ห้องประชุมอาคารพ่อขุนราม คำแหง ดังนี้

- นายประพัฒน์ พรณธรรม	กรรมการฝ่ายเอกสารและลงทะเบียน และกรรมการฝ่ายสวัสดิการและการเงิน
- นางนันทพร อุดมวินิจศิลป์	กรรมการฝ่ายสวัสดิการและการเงิน
- นางสาวรรณา อินทร์รักษา	กรรมการฝ่ายวิชาการและประเมินผล

5. สมาคมห้องสมุดแห่งประเทศไทยฯ มีคำสั่งที่ ส144/2546 แต่งตั้งคณะกรรมการแผนก วิชาการ (ฝึกอบรม) ประจำปี 2546-2547 ดังนี้

- นายศักดิ์ชัย สุภาคง
- นางมารยาท พุ่มโพธิ์
- นางครองทรัพย์ เจิดนภาพันธุ์

- นางมานะศรี ยงเจริญ

▲ **กรรมการตัดสินการประกวดกลอนสด**

- นางสาวบุษพร บุญหนุน ได้รับเชิญจากมูลนิธิธรรมาภิบาลราชานุสรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์ ให้
ร่วมเป็นกรรมการตัดสินการประกวดกลอนสด ในวันจันทร์ที่ 9 มิถุนายน 2546 เวลา 07.00-17.00 น.
ณ ลานพระวิหารหลวง วัดสุทัศนเทพวราราม ราชวรมหาวิหาร

▲ **ขอต้อนรับสมาชิกใหม่ สก.**

สำนักหอสมุดกลาง ได้รับบุคลากรใหม่ 1 คน คือ นางสาวเยาวลักษณ์ พัตร์ภักดิ์ นัก
เอกสารสนเทศ เทียบเท่าระดับ 3 ประจำฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศห้องสมุด ชาว สก. ขอแสดงความยินดี
และขอต้อนรับสมาชิกใหม่ เพื่อช่วยการพัฒนาสำนักฯ ของเราให้ก้าวไกลต่อไป

นานาสาระ

*** การบริการ : ดีกว่าที่คิดก็คิดใจ ***

รศ.สุชุม นวลสกุล

คนเรานั้นเป็นสิ่งมีชีวิตที่มีอารมณ์ความรู้สึก เพราะฉะนั้น เวลาได้พบได้เห็นอะไร ก็ต้องมี
อาการ หรือปฏิกิริยาสนองตอบ ประเภทพอใจหรือไม่พอใจพุดง่าย ๆ ว่าสບอารมณ์หรือไม่ เช่น ไปรับ
ประทานอาหารที่ร้านหรือภัตตาคารไหน ระหว่างรอที่กินหรือกินเสร็จแล้ว ก็จะบอกกับตัวเองว่า พอใจ
หรือไม่พอใจในรสชาติของอาหาร หมายถึงว่า อร่อยหรือไม่อร่อยนั่นเอง พอใจหรือไม่พอใจใน
พนักงานที่สถานที่นั้น ความรู้สึกอย่างนี้ย่อมต้องมืกับทุกคนอย่างแน่นอน

ความจริงถ้าพิจารณาความรู้สึกหรืออารมณ์ให้ละเอียดอ่อน หรือถืยิบลงไปอีกสักหน่อย
ความรู้สึกของคนเราคงไม่แ่ไอเคหรือโนเค เพียงแค่นั้น คงจะต้องมีมากมีมายมีน้อยมีน้อยแยกย่อยลง
ไปอีก อย่างความรู้สึกพอใจนี้อาจพุดได้ว่าอย่างน้อยต้องมืถึง 3 ระดับ คือ พอใจธรรมดา ๆ ไม่มีอะไร
เป็นพิเศษเรียกว่า “ถูกใจ” พอใจมากหรือไม่ธรรมดาอีกอาจเรียกว่า “คิดใจ” แต่ถ้าพอใจที่สุดหรือพอใจ
เป็นพิเศษก็น่าจะเรียกว่า “เกิดความประทับใจ” ซึ่งอาจถึงขั้นลืมไม่ลง

อย่างเช่น ถ้าเราปวดท้องอยากถ่ายทุกซ์หรือความจริงก็คือ อุจจาระ กำลังปวดเต็มพิดชนิดจะ
ออกแ่ลมออกแ่ลม พอเดินเกร็งกลัมนื้อกระมิดกระเมี้ยนมาพบห้องที่ติดป้ายว่าห้องสุขา แ่บประตู
ยังเปิดอ้า แสดงชัดเจนว่าว่างสำหรับผู้ที่กำลังทุกซ์หนักจะได้ระบาย เราก็ยอมจะมืความรู้สึกถูกใจเป็น
ธรรมดา

แต่พอถ่ายเสร็จเรียบร้อยแล้ว มองไปทางซ้ายหรือทางขวาเห็นแต่แกนไม้ที่ไม่มีกระดาศชำระ
มองทั้งข้างหน้าและข้างหลัง เรียกว่ามองจนทั่วห้องก็ไม่มีกระดาศ หรือก็อื่อน้ำหรือสายยางสักอย่าง
หนึ่ง ตอนนี้อารมณ์ความรู้สึกก็คงเปลี่ยนเป็นยุ่งยากใจ ในที่สุดอาจถึงขั้นแก้ปัญหาคด้วยการออกจากห้องน้ำ โดย
ที่ไม่ได้สวมถุงน่อง ทั้ง ๆ ที่ตอนเช้าก็ได้สวมใส่อย่างดี

แต่ถ้าถ่ายเสร็จแล้ว มองไปทางซ้ายก็เห็นกระดาศชำระมีจัดเตรียมไว้ให้เรียบร้อย มองไปทาง
ขวาก็มีสายท่สำหรับการใช้น้ำชำระล้าง ให้ผู้ใช้บริการเลือกใช้ได้ตามรสนิยม ถ้าเป็นอย่างนี้ละก็ความ
รู้สึกพอใจของเราอีกอาจสูงถึงขั้นคิดใจ เพราะใช้แล้วไร้ปัญหา วันหน้าผ่านมาแม้จะปวดนิค ๆ ไม่ปวด
มากนักก็อาจเข้าใช้เพื่อความไม่ประมาท เดียวจะไปตายเอาดาบหน้า ผู้เข้าเสืยที่นี้ดีกว่าไม่มีปัญหาแ่ ๆ

*รศ.สุชุม นวลสกุล อดีตอาจารย์ประจำคณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง

ถ้าสภาพของห้องสุขาเป็นไปอย่างที่ผมบรรยายให้ฟัง ผมรับรองได้ว่าใครก็ตามที่เข้าไปใช้บริการจะต้องมีความพอใจอย่างสูงสุดขั้นขั้นที่เรียกว่าประทับใจอย่างแน่นอน ใช้เสร็จแล้วต้องออกไปกระซิบกระซาบให้เพื่อนฝูงและญาติพี่น้องมาลองใช้บริการ รู้ว่าใครจะมาสถานที่แห่งนั้นจะต้องกำชับว่า “ไปที่นั่นต้องจีให้ได้นะมึง กูขึ้นมาแล้ว ห้องส้วมเขาแจ่มจริง ๆ ะ อย่าลืมนะ ไปแล้วก็จีให้ได้” เจ้าตัวเองก็เถอะวันหน้าแะเวียนมาแถวนั้นแม้จะไม่ปวดหรือมีทุกข์แต่อย่างไร แต่อาจจะชอบใช้แบบเพื่อออกก็ได้ เพราะความรู้สึกถึงระดับประทับใจ มาถึงแล้วคใช้ไม่ได้

ที่เป็นเช่นนี้เพราะคนไทยเรานั้นมีนิสัยเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ ประทับใจอะไรก็อยากให้คนที่เรารักหรือชอบได้สัมผัสกับความประทับใจนั้นบ้าง เช่น ไปดูภาพยนตร์เรื่องไหนแล้วประทับใจ ก็จะบอกกล่าวเล่าสู่ชักชวนให้ญาติมิตรเพื่อนฝูงคนรักใคร่ไปดูบ้าง ทำตัวเป็นประชาสัมพันธ์ของภาพยนตร์เรื่องนี้โดยไม่ได้รับค่าจ้าง แต่พอใจที่จะทำเพื่อให้ผู้อื่นได้มีโอกาสประทับใจบ้างตามประสาของคนใจคอเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่

นิสัยใจคออย่างนี้บางทีก็ทำให้เกิดปัญหาหรืออย่างน้อยก็สร้างปัญหาเล็กให้เป็นปัญหาใหญ่ อย่างเช่น ในกลุ่มเดียวกัน บางทีเป็นอะไรก็เป็นทั้งกลุ่มได้ไปใช้บริการที่ไหนประทับใจละก็จำเป็นต้องกระซิบบอกกล่าวให้

เพื่อนฝูงไปรับความประทับใจกันอย่างทั่วถึง

เมื่อเรารู้ว่าเรามีนิสัยเช่นนี้คือ ประทับใจอะไรแล้วก็อยากให้คนที่รู้จักได้ใช้หรือได้ลองบ้าง ถ้าเราทำอะไรกับคนอื่นก็ควรทำให้เขามีอารมณ์กับสิ่งที่เราทำให้นั้นขั้นขั้นประทับใจให้ได้ วันหน้าเขาจะได้แะเวียนมาใช้บริการของเราอีก หรือถึงเขาไม่มาเขาก็จะกล่าวเป็นประชาสัมพันธ์ของกิจการของเรา โดยที่เราไม่ต้องเสียค่าจ้าง เขาทำให้ด้วยความเต็มใจเพราะประทับใจในบริการของเรา

ความประทับใจนั้นแม้จะไม่ใช่อะไรที่เกิดขึ้นได้ง่ายนัก แต่ก็คงไม่ยากเกินกว่าที่จะทำให้เกิดขึ้นเท่าที่สังเกตการพิจารณาดูก็เห็นว่า _อาการประทับใจมักเกิดขึ้นจากความรู้สึกที่ได้รับในสิ่งที่ดีกว่าที่คาดการณ์เอาไว้ ทั้ง ๆ ที่บางทีดูแล้วบางเรื่องก็ไม่น่าจะทำให้มีความรู้สึกที่ดีอย่างนี้ได้ แต่ถ้าดีกว่าที่คิดละก็เป็นไปได้ทีเดียวละครับ

เหมือนอย่างวันหนึ่งขณะที่ผมขับรถอยู่ ผมก็เปิดวิทยุฟัง จส.100 ที่ชอบฟังแล้วทำให้จิตใจหายเครียด เนื่องจากทราบว่าคนกรุงเทพคนอื่น ๆ ก็ทนทุกข์ทรมานจากการที่รถติดเหมือนกับเราแต่ก่อนตอนที่ยังไม่มี จส.100 เวลาขับรถแล้วหงุดหงิดเสมอเพราะรถติด แต่พอมีแล้วรู้ว่าคุณอื่นเขาก็เหมือนเราทำให้หายเครียดไปเยอะ บอกไม่ถูกเหมือนกันว่าทำไมถึงเป็นอย่างนั้น อาจเป็นเพราะเราสบายใจมากขึ้นเมื่อทราบว่าคนอื่นมีกรรมเหมือนกับตน

เรามีกิจการร้านอาหารถ้าเน้นความรวดเร็ว สั่งปุ๊บแม้จะไม่ได้ปั๊บ แต่ให้ได้ในเวลาอันเร็วกว่าที่เขาคิดละก็โอกาสที่เขาจะประทับใจในร้านของเราก็น่าจะมี แต่มัวแต่ปรุงหรือตกแต่งจนเขาหรือลูกค้าอดรันทนไม่ค่อยจะไหวถึงขั้นถามว่า “ที่สั่งไว้ได้หรือยัง” สงสัยว่าความประทับใจจะเกิดขึ้นยาก แล้วยิ่งถ้าไปตอบคำถามเขาด้วยประโยคของพ่อครัวในจอโทรทัศน์ที่ว่า “จะกินอาหารให้อร่อย ต้องใจเย็น ๆ” ด้วยละก็คิดจะแน่นเป็นศูนย์ไปได้เลยสำหรับความประทับใจ เว้นเสียแต่ว่ารสชาติอาหารจะวิเศษถึงขั้นคนกินแล้วหาจะเป็นอีกเรื่องหนึ่ง

เพื่อนผมคนหนึ่งประทับใจในศูนย์บริการของรถยนต์ที่หนึ่งมาก เพราะวารถของเขาเวลาไปรับบริการตรวจเช็คหรือซ่อมแซมแก้ไขเครื่อง ไม่ว่ารถของเขาจะเข้าไปสภาพเช่นไร เวลาที่เข้าไปรับรถของเขา มันจะออกมาในสภาพที่นอกจากเรื่องเครื่องที่ตรวจตราแก้ไขแล้ว เนื้อตัวของรถก็สะอาดเอี่ยมอ่องได้รับการล้างเช็ดถูอย่างดี

แม้จะไม่เหมือนใหม่เพราะรถของมันเก่าแล้วแต่ก็ดูดีกว่าเก่าเยอะ แสดงว่า พนักงานของศูนย์แห่งนั้นทำ ความสะอาดรถยนต์ให้นอกเหนือจากดูแลเรื่องเครื่อง ตรงนี้สรุปได้เลยว่าเรื่องความสะอาดเป็นสิ่ง สำคัญที่อาจสร้าง ความประทับใจให้กับผู้คนได้ ใครจะทำอะไรให้ใครก็คำนึงถึงความสะอาดเรียบร้อย เป็นความสำคัญด้วย

เราตั้งร้านรับจ้างพิมพ์ดีด ไครมาจ้างพิมพ์ ก็ต้องใช้กระดาษสะอาดไม่ใช่กระดาษเปื้อนตรงนั้น เปรอะตรงนี้ เวลาพิมพ์ก็ต้องระมัดระวังอย่าให้มีจุดลบขีดฆ่าหรือต่อเติมตกค่านั้นเดิมค่านี คนที่เข้ามาใช้ บริการจะได้มีความประทับใจ วันหน้ามีอะไรแวะเวียนมาจ้างเราพิมพ์อีก หรือเขารู้ว่าคนรู้จักของเขาคน ใดต้องการพิมพ์ก็จะแนะนำมาให้ใช้บริการของเรา ข้อสำคัญอย่าลืมพิมพ์ให้เสร็จตรงตามกำหนดนัด หมายด้วย ไม่ใช่พิมพ์ดีไม่มีผิดพลาด แต่เสร็จช้ากว่าที่ตกลงกันไว้ แบบนี้ก็ไม่อาจสร้างความประทับใจ ได้เช่นกัน เพราะแม้จะถูกเงื่อนไขที่สองคือ “ความสะอาด” แต่ผิดเงื่อนไขแรกคือ “ความรวดเร็ว” ไปเสีย นี้

นอกเหนือจากที่กล่าวมา อีกสิ่งหนึ่งที่จะทำให้สร้างความประทับใจได้ก็คือ “ความเต็มอกเต็ม ใจ” เวลาใครติดต่ออะไรกับเรา แล้วเราแสดงความกตัญญูหรือเอาใจใส่เขาย่อมต้องพอใจเป็นธรรมดา เขามหาถึงที่ทำงานเราเห็นเข้าลุกขึ้นไปต้อนรับแสดงให้เห็นว่าเต็มใจต้อนรับเขา ถ้าหัวใจเขาไม่เย็นชา จนเกินไปก็ย่อมต้องมีความรู้สึกที่ดีอย่างแน่นอน ไม่ใช่ขนาดเขามานั่งหน้าโต๊ะเราแล้ว ยังทำงานง่วนอยู่ หรือไปบอกเขาว่า “รอเดี๋ยวนะ” อยากให้เขาประทับใจก็ต้องวางมือจากงานให้การต้อนรับถามธุระของ เขาทันที จะมีโอกาสกว่าในการสร้างความรู้สึกที่ดีให้เกิดขึ้น

ไม่เชื่อก็ลองสังเกตดูซิครับ ร้านอาหารที่ขายดีลูกค้าแน่นขนาดทุกร้านนั้นมันจะต้องมีรีเซฟชั่น หรือพนักงานต้อนรับยืนเป็นนางกวักอยู่หน้าร้านไม่คนหนึ่งก็สองคน หรือบางที่เป็นฝูงเลย ลูกค้าเข้ามา ก็จะยิ้มแย้มสวัสดิทูลูกจอก ถามไถ่มาทีคน ต้องการนั่งแบบไหน สุกบุญหรือไม่สุก ทำให้ลูกค้ารู้สึกว่า ทางร้านเต็มอกเต็มใจและดีใจที่เราเข้าไปใช้บริการ ร้านอาหารไหน ปล่อยให้ลูกค้าเดินหาโต๊ะเอง บางที ได้โต๊ะแล้วก็ไม่มีบริการไปดูแล โอกาสที่กิจการจะจำเรี่ยนั้นคงยาก อย่างดีก็ขายได้ไปวัน ๆ ดีกว่าไม่มี อะไรทำ แต่จะหนักไปทางเปลี่ยนชื่อร้านบ่อย ๆ มากกว่า เพราะเจ๊งไปที่ละรายสองรายเนื่องจากไม่ แสดงท่าทีเต็มอกเต็มใจต้อนรับลูกค้านั่นเอง

เพราะฉะนั้น โดยสรุปแล้วผมเห็นว่า คนเรานี้ถ้าคำนึงถึง 3 เรื่องนี้ ในการติดต่อธุรกิจหรือให้ บริการใครแล้ว โอกาสที่จะสร้างความประทับใจนั้นมีแน่ 3 เรื่องที่ผมว่าก็คือ “ความรวดเร็ว” หรืออย่าง น้อยก็ตรงต่อเวลา “ความสะอาด” หรือความเรียบร้อยและ “ความเต็มอกเต็มใจ” ภายใต้หลักการที่ว่า ความประทับใจเกิดจากความรู้สึกที่ได้รับสิ่งที่ดีเกินกว่าที่คาดหมายไว้ ทำอะไรให้ใครก็ต้องทำให้เขา นึกว่า นี่ไม่ถึงว่าจะเป็นอย่างนี้ ถ้าทำให้คนอื่นรู้สึกอย่างนี้ได้เราก็จะได้ดีไปด้วยอย่างแน่นอน ขอให้เชื่อ จากเอกสารประกอบการเสวนาเรื่อง “การวัดความพึงพอใจและการหาความคาดหวังของลูกค้า

(Customer Satisfaction and Focus) ” จัดโดยบริษัท Q&A Quality and Calibration Co.,Ltd.
เมื่อวันเสาร์ที่ 28 มกราคม 2546 ณ ห้องพินทอง ชั้น 1 อาคารฐานเศรษฐกิจ

คำขวัญ

ข้าวสารหอม พร้อมวัฒนธรรม

ตราประจำจังหวัด



รูปพระอินทร์ทรงช้างและเจดีย์ปรักหักพัง



คณะกรรมการประชาสัมพันธ์

สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยรามคำแหง

♠♠♠ ขอเชิญชาว สก. ร่วมแต่งกายผ้าไทย เพื่อสืบสานวัฒนธรรมการแต่งกายของไทย ♠♠♠

~~✍~~~~✍~~~~✍~~ ระบบมีมาตรฐาน บริการมีคุณภาพ ~~✍~~~~✍~~~~✍~~