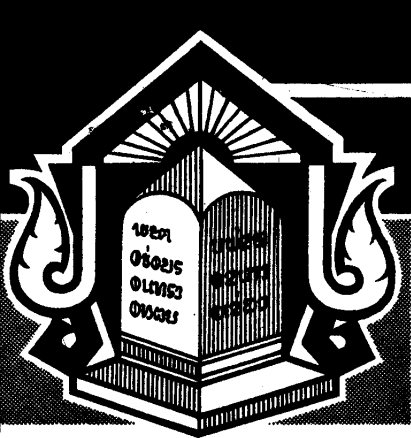




สารสำนักหอสมุดกลาง

มหาวิทยาลัยรามคำแหง

R.U. LIBRARY NEWSLETTER

แขวงหิ้วหมาก เขตบางกะปิ กรุงเทพฯ (10240)

โทร. 0-310-8631, 0-2310-8653

สารสำนักหอสมุดกลาง ปีที่ 18 ฉบับที่ 4 ประจำปีหลังเดือนกุมภาพันธ์ 2545

สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยรามคำแหง ได้รับการรับรองมาตรฐาน
ระบบคุณภาพ ISO 9002 ในส่วนงานบริการห้องสมุด ณ วันที่ 22 กันยายน 2543

บริการวิชาการ

- ★ สำนักหอสมุดกลาง เปิดบริการอินเทอร์เน็ตสำหรับค้นคว้าสารสนเทศทางการศึกษา
ผู้ให้บริการสามารถใช้ได้ที่ฝ่ายบริการช่วยการค้นคว้า วิจัย และบริการพิเศษ ชั้นลอย อาคาร 3
- ★ สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยมหิดล นำบุคลากร จำนวน 20 คน มาเยี่ยมชมและศึกษา
ดูงานประกันคุณภาพของสำนักหอสมุดกลาง ในวันอังคารที่ 19 กุมภาพันธ์ 2545 เวลา 09.30 – 16.00 น.

งดเยี่ยมหนังสือ

★ ด้วยมหาวิทยาลัยรามคำแหง กำหนดให้มีการสอบไล่ภาค 2 ปีการศึกษา 2544 ในระหว่าง
วันที่ 4-30 มีนาคม 2545 สำนักหอสมุดกลางเห็นสมควรให้งดเยี่ยมหนังสือทุกประเภท เพื่อเปิดโอกาสให้
นักศึกษาชั้นปริญญาตรี ได้เตรียมตัวสอบไล่ได้ค้นคว้าหนังสือของห้องสมุดอย่างทั่วถึง ทั้งนี้ ตั้งแต่วันที่
25 กุมภาพันธ์ 2545 ถึงวันที่ 2 เมษายน 2545 ส่วนอาจารย์ ข้าราชการ เจ้าหน้าที่และนักศึกษาระดับ
บัณฑิตศึกษาของมหาวิทยาลัยรามคำแหง สำนักหอสมุดกลาง ให้บริการได้ตามปกติ

ข่าวบุคลากร

☐ แต่งตั้งผู้รักษาราชการแทน

★ รองศาสตราจารย์ทศพร คล้ายอุดม ผู้อำนวยการสำนักหอสมุดกลาง จะต้องเดินทางไป
ราชการจังหวัดนครราชสีมา จังหวัดขอนแก่น จังหวัดศรีสะเกษ จังหวัดอำนาจเจริญ และจังหวัด

★★★ ระบบมีมาตรฐาน บริการมีคุณภาพ★★★

นครพนม ระหว่างวันที่ 21-25 กุมภาพันธ์ 2545 มหาวิทยาลัยจึงแต่งตั้งผู้ช่วยศาสตราจารย์
พรชัย จิตต์พานิชย์ รองผู้อำนวยการสำนักหอสมุดกลาง เป็นผู้รักษาราชการแทนผู้อำนวยการ
สำนักหอสมุดกลาง อีกตำแหน่งหนึ่ง

□ ประชุม สัมมนา อบรม

- นายสุชาติ พิภูลเทศ บรรณารักษ์ 6 และนางสุพัตรา ศิริวัฒน์ บรรณารักษ์ 6 เข้าร่วม
ประชุมเชิงปฏิบัติการเรื่อง “Online Cataloging” ในระหว่างวันที่ 20-22 กุมภาพันธ์ 2545 ณ
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี จังหวัดนครราชสีมา

- นางสาวศุภอนันต์ บรรณารักษ์ 6 และนางพุทธชาติ แผ่นโผน บรรณารักษ์ชำนาญการ 8
ได้รับการอบรมโปรแกรมสำหรับบริหารข่าวทางอินเทอร์เน็ต ในวันพุธที่ 27 กุมภาพันธ์ 2545 เวลา
09.30-12.00 น. ณ อาคารสถาบันคอมพิวเตอร์ใหม่ ชั้น 2 ห้อง ICB 202

- นางพุทธชาติ แผ่นโผน บรรณารักษ์ชำนาญการ 8 นางสาวพรสุข พงศ์วุฒิศักดิ์
บรรณารักษ์ชำนาญการ 8 นางสาวอนงค์ ภู่อภิรมย์ บรรณารักษ์ 6 เข้าร่วมสัมมนาเรื่อง “ทำไมต้องจด
สิทธิบัตร/ลิขสิทธิ์ผลงานที่เกิดจากการวิจัย” ในวันศุกร์ที่ 1 มีนาคม 2545 ณ ห้องประชุมสุพรรณิการ์
อาคารสถาบันคอมพิวเตอร์

- สำนักหอสมุดกลาง ส่งบุคลากรเข้าร่วมการสัมมนาโครงการ “ความรู้ความเข้าใจในบท
บาทและความสำคัญของการนำระบบ e-learning มาใช้ในการเรียนการสอน” ในวันพุธที่ 27 กุมภาพันธ์
2545 ณ อาคารหอประชุมพุ่มพวงรามคำแหง เวลา 08.30-12.00 น. ดังรายชื่อต่อไปนี้

1. นางสาวพรสุข พงศ์วุฒิศักดิ์ บรรณารักษ์ชำนาญการ 8
2. นายสุชล แก้วประทุม นักเอกสารสนเทศ 6
3. นายชนกร ช่อไม้ทอง นักเอกสารสนเทศ 4
4. นางสาวเสาวณีย์ กำเนิดเรือง พนักงานเครื่องคอมพิวเตอร์ 3

□ เดินทางไปราชการ ณ สาขาวิทยบริการเฉลิมพระเกียรติฯ

★ สำนักหอสมุดกลาง ส่งบุคลากรไปจัดเตรียมทรัพยากรห้องสมุดและเทคโนโลยีสาร-
สนเทศที่สาขาวิทยบริการเฉลิมพระเกียรติฯ จังหวัดนครราชสีมา จังหวัดขอนแก่น จังหวัดศรีสะเกษ
จังหวัดอำนาจเจริญ และจังหวัดนครพนม ระหว่างวันที่ 21-25 กุมภาพันธ์ 2545 ดังนี้

- | | |
|---------------------------------|-------------------------------|
| 1. รองศาสตราจารย์ทศพร คล้ายอุดม | ผู้อำนวยการสำนักหอสมุดกลาง |
| 2. นายศักดิ์ชัย สุภากง | รองผู้อำนวยการสำนักหอสมุดกลาง |
| 3. นางสาวอนงค์ ภู่อภิรมย์ | บรรณารักษ์ 6 |
| 4. นางวีระวรรณ พรพวงษ์ | บรรณารักษ์ 6 |
| 5. นางลักษณณ์ภรณ์ ปั่นเพชร | นักวิชาการการเงินและบัญชี 7 |
| 6. นางสาวจำเนียร แก้วมณี | นักวิชาการศึกษา เทียบเท่า 6 |
| 7. นายชนาการ ศรีคลัง | พนักงานเครื่องคอมพิวเตอร์ 5 |
| 8. นางเย็นจิตต์ พันธุ์รัตน์ | บรรณารักษ์ 5 |
| 9. นางวัชรินทร์ ตามประทีป | พนักงานห้องสมุด 4 |

★★★ ระบบมีมาตรฐาน บริการมีคุณภาพ ★★★

③

☐ **ข้าราชการพลเรือนดีเด่น**

★ นางสาวมาลี ภู่อรัมย์ ลูกจ้างประจำฝ่ายบริการผู้อ่าน ได้รับการคัดเลือกจากมหาวิทยาลัย เป็นข้าราชการพลเรือนดีเด่น (ลูกจ้างประจำ) ประจำปี 2544 โดยจะเข้ารับเกียรติบัตรเข็มเชิดชูเกียรติ (ครูทองคำ) งานวันข้าราชการพลเรือนประจำปี 2545

☐ **กรรมการโครงการสัมมนา**

★ นางสาวชนาพร พิทยาบุรณ์ หัวหน้าฝ่ายวัสดุไม้ดีพิมพ์ ได้รับแต่งตั้งจากทางมหาวิทยาลัย ให้เป็นกรรมการดำเนินงาน โครงการสัมมนาเรื่อง “ทำไมต้องจดสิทธิบัตร/ลิขสิทธิ์ผลงานที่เกิดจากการวิจัย” ในวันศุกร์ที่ 1 มีนาคม 2545 ณ ห้องประชุมสุพรรณิการ์ อาคารสถาบันคอมพิวเตอร์

☐ **ขอแสดงความเสียใจ**

★ ขอแสดงความเสียใจกับนางผกา จวนสุวรรณ ที่ได้สูญเสียมารดาซึ่งได้จากไปอย่างสงบ เมื่อวันที่จันทร์ที่ 18 กุมภาพันธ์ 2545

น่านาสาระ

รางวัลทวิจารย์วรรณกรรมดีเด่น

คณะกรรมการบริหารกองทุนหม่อมหลวงบุญเหลือ เทพยสุวรรณ ประกาศผลการประกวด บทวิจารณ์วรรณกรรมดีเด่น ประจำปี 2544 แล้ว มีมติดังนี้

รางวัลบทวิจารณ์วรรณกรรมดีเด่นฯ ได้แก่เรื่อง “ผ้าทองกับหลากพื้นที่ทางสังคมของ ผู้หญิง” ผลงานของ เสนาะ เจริญพร และ

รางวัลบทวิจารณ์วรรณกรรมชมเชยฯ ได้แก่ เรื่อง “กฎไตรลักษณ์แห่งชีวิตในนวนิยายเรื่อง ‘เวลา’ ของชาติ กอบจิตติ” ผลงานของ สิริขญา คอนกรีต

จาก สกุลไทย. 48,2463 (ม.ค.45) 11.



บริการคือหัวใจของห้องสมุด



เรียบเรียงโดย สุวดี สุขอนันต์

ฝ่ายพัฒนาทรัพยากรห้องสมุด

ห้องสมุด คือ แหล่งค้นคว้าสารสนเทศทางการศึกษา เพื่อการเรียนรู้การสอน และเป็นที่พักของผู้ ใฝ่รู้และมุ่งค้นคว้าข้อมูลจากแหล่งข้อมูลต่างๆ ภารกิจหลักของห้องสมุด คือ การให้บริการที่มีประสิทธิภาพสูง สะดวก รวดเร็ว และสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ ได้เป็นอย่างดี การบริการจึงกลายเป็น หัวใจของห้องสมุด ดังนั้นความจำเป็นอันดับแรกของห้องสมุดก็คือการปลูกฝังวัฒนธรรมการบริการให้ แก่บุคลากรของห้องสมุด

★★★ ระบบมีมาตรฐาน บริการมีคุณภาพ★★★

การบริการเป็นกระบวนการของการปฏิบัติเพื่อให้ผู้ให้บริการได้รับสารสนเทศที่ต้องการ ผู้ให้บริการจะต้องทำงานทุกวันอย่างมีความสุขและผู้ใช้บริการก็มีความสุขด้วย ผู้ให้บริการจะต้องมีหลักในการพัฒนาตนเอง และหลักดังกล่าวนี้ คือ การ “**รู้เขา รู้เรา**”

รู้เขา หมายถึง การรู้จักผู้มาใช้บริการ รู้ว่าเขาเป็นใคร จะมาใช้บริการอะไร ผู้ให้บริการจะต้องพยายามทำความเข้าใจธรรมชาติของผู้มาใช้บริการให้มากที่สุด

ธรรมชาติของผู้ใช้บริการ มีลักษณะดังต่อไปนี้

1. ต้องการประสบความสำเร็จในสิ่งที่มุ่งหวัง
2. ต้องการความเข้าใจและต้องการได้รับความช่วยเหลือ
3. ต้องการความสะดวก
4. ต้องการให้คนอื่นเห็นความสำคัญ
5. ต้องการความชัดเจน
6. ต้องการความเป็นอิสระ

รู้เรา หมายถึง การรู้จักตัวเอง รู้ว่าตัวเองเป็นใคร มีหน้าที่อะไร ควรทำอะไร และไม่ควรทำอะไร และสิ่งที่ควรกระทำมีดังนี้ คือ

1. มีหัวใจของการเป็นผู้ให้บริการ
2. มีความกระตือรือร้นและเอาใจใส่ต่อหน้าที่
3. ลดความสำคัญของตนเอง
4. มีความจำที่ดี
5. มีระเบียบในการทำงาน
6. มีมนุษยสัมพันธ์
7. มีจิตวิทยาในการสื่อสาร
8. มีอารมณ์ที่มั่นคง
9. มีอารมณ์ขัน
10. ช่างสังเกต
11. รู้จักการยืดหยุ่น
12. แต่งกายให้เหมาะสม
13. มีสุขภาพพลานามัยดี
14. มีความคิดสร้างสรรค์
15. มีความรอบรู้เกี่ยวกับวิทยาการและเทคโนโลยี
16. มีหลักและแนวทางในการแก้ปัญหาเฉพาะหน้า

✿ ลักษณะของผู้ให้บริการ

ลักษณะของผู้ให้บริการที่ผู้ให้บริการต้องการ มีดังต่อไปนี้ คือ

1. ยิ้มแย้มแจ่มใส และเข้าใจความต้องการของผู้ใช้บริการ (Smiling and Emphaty)
2. สนองตอบด้วยการบริการที่รวดเร็ว (Early Response)

★★★ระบบมีมาตรฐาน บริการมีคุณภาพ★★★

3. ให้เกียรติผู้ให้บริการ (Respectful)
4. มีความเต็มใจในการให้บริการ (Voluntariness Manner)
5. บริการเพื่อสร้างภาพลักษณ์ของตนเองและหน่วยงาน (Image Enhancing)
6. มีมารยาท สุภาพ อ่อนโยน (Courtesy)
7. มีความกระตือรือร้น (Enthusiasm)

☀ **คุณสมบัติของผู้ให้บริการที่ดี**

1. รับผิดชอบต่อความต้องการของผู้ใช้อย่างรวดเร็ว (Sensitive to customer's needs)
2. กระตือรือร้น (Enthusiasm)
3. เชื่อถือได้ (Reliability)
4. กระฉับกระเฉง (Vigorous)
5. เป็นผู้ให้ข่าวสารข้อมูล (Information)
6. มีความห่วงใย อาทรต่อผู้อื่น (Concerned)
7. มีความเข้าใจผู้อื่น (Empathy)
8. ยิ้มแย้มแจ่มใส (Smiles)

☀ **หัวใจของนักบริการ**

ผู้ให้บริการที่ดีควรปฏิบัติดังนี้ คือ

1. เตรียมตัวให้พร้อม
2. อ่อนน้อมนุ่มนวล
3. ไม่กวนโทสะ
4. พึงละการโต้เถียง
5. น้ำเสียงชวนฟัง
6. ระวังอารมณ์
7. ทวรมผู้ให้บริการ
8. หน้าที่รับผิดชอบ
9. ยิ้มระรื่นเมื่อพูด
10. จำสูตรชื่อคน
11. ทำตนเป็นนักฟังที่ดี
12. ควรมีศิลปะในการพูด
13. ไม่ชวนผู้ให้บริการคุยในขณะที่ปฏิบัติงาน
14. ฝึกนิสัยการทำงานให้ตรงต่อเวลา
15. ถ้าหากสภาพร่างกายและจิตใจไม่พร้อมที่จะให้บริการควรให้ผู้อื่น

ทำหน้าที่แทน

★★★ ระบบมีมาตรฐาน บริการมีคุณภาพ ★★★

ห้องสมุดถึงแม้จะมีหนังสือมากมาย แต่ถ้าไม่มีใครเข้ามาอ่าน หนังสือเหล่านั้นก็ไม่มีคุณค่าและห้องสมุดนั้นก็มิใช่สถานบริการทางวิชาการที่มีประโยชน์อันใดเลย ถึงเวลาแล้วหรือยังที่ผู้มีหน้าที่ให้บริการจะต้องถามตัวเองว่า “เราให้บริการดีแล้วหรือยัง และผู้ใช้บริการพอใจในสิ่งที่เราปฏิบัติต่อผู้ใช้หรือยัง” และขอรับคำที่ว่า

“จิตที่ดีจะให้ย่อมสุขใจกว่าจิตที่ดีจะรับ” อยู่เสมอเมื่อนั้นท่านคือ ผู้มีหัวใจของนักบริการ

บรรณานุกรม

มหาวิทยาลัยแม่โจ้. โครงการจัดตั้งสำนักหอสมุด. คู่มือการประกันคุณภาพการปฏิบัติงาน

กองห้องสมุด มหาวิทยาลัยแม่โจ้. เชียงใหม่. มหาวิทยาลัยแม่โจ้, 2544.

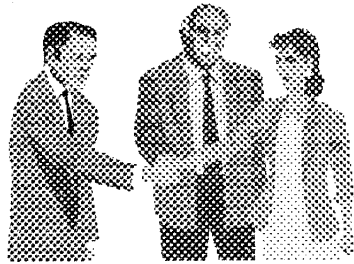
มาลี กาปมาลา. ภาพลักษณ์ของนักบริการสารนิเทศ. บรรณารักษศาสตร์ มข. 12, 3 (ส.ค. 2537) น.

9-14.

รุ่งทิพย์ เจริญศักดิ์. การบริการเป็นหัวใจสำคัญของห้องสมุดในปัจจุบัน. สารนิเทศ. 2, 2 (มี.ค. - มิ.ย. 2538) น.15-20.

สุกัลยา อ่ำพัน. พัฒนาผู้ให้บริการ พัฒนางานห้องสมุด. รั้งิตสารานเทศ. 3, 1 (ม.ค. - มิ.ย. 2540) น.

45-49.



นครสวรรค์

คำขวัญ เมืองสี่แคว แห่มังกร พักผ่อนบึงบรเพ็ด ปลารสเด็ดปากน้ำโพ

ตราประจำจังหวัด รูปวิมานซึ่งเป็นสถิตของชาวสวรรค์

คณะกรรมการประชาสัมพันธ์

สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยรามคำแหง

***ขอเชิญชวนชาว สก. ร่วมแต่งกายผ้าไทย เพื่อสืบสานวัฒนธรรม

การแต่งกายของไทย***