



สารสำนักหอสมุดกลาง

มหาวิทยาลัยรามคำแหง
R.U. LIBRARY NEWSLETTER

แขวงหัวหมาก เขตบางกะปิ กรุงเทพฯ 10240

โทร. 0-2310-8631 . 0-2310-8653

โทรสาร 0-2310-8632-4 ต่อ 18

<http://www.lib.ru.ac.th>

สารสำนักหอสมุดกลาง ปีที่ 21 ฉบับที่ 8 ปีภษหลัง เดือนเมษายน 2548



กล่องรับความคิดเห็น หรือคำร้องเรียน

*** ขวณพิศ สุตันสนีย์**

ปัจจุบันเราจะพบเห็นกล่อง หรือผู้รับความคิดเห็น หรือรับคำร้องเรียนมีวางไว้ตาม
หน่วยงาน ร้านค้าองค์กรต่าง ๆ ส่วนมากจะเป็นกล่องรับความคิดเห็นของผู้ใช้บริการ เพื่อทราบปัญหา
ข้อเสนอแนะของผู้ใช้บริการหรือ/ผู้รับบริการ

กล่องรับความคิดเห็นของผู้ใช้บริการ สำนักหอสมุดกลาง จัดทำขึ้นตามระบบประกัน
คุณภาพ ซึ่งสำนักหอสมุดกลางใช้ระบบบริหารงานคุณภาพ ISO 9001:2000 กล่องรับความคิดเห็น
เป็นช่องทาง ที่จะทำให้ทราบว่าผู้ให้บริการมีปัญหาในการให้บริการอย่างไร มีความคิดเห็นและ
ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงการบริการอย่างไร สำนักหอสมุดกลางจัดช่องทางรับความคิดเห็นและ
ข้อเสนอแนะเป็น 2 ช่องทาง คือ กล่องรับความคิดเห็น ที่ตั้งไว้บริเวณชั้น 1 อาคาร 1 อาคาร 2 และ
อาคาร 3 และทาง OPAC/WebOPAC ที่ทางเลือก Suggestion ผู้รับผิดชอบคือ คณะทำงาน
ปฏิบัติการแก้ไขและป้องกัน ซึ่งเป็นคณะทำงานใน ระบบบริหารงานคุณภาพ ISO 9001:2000 โดย
ทำการเปิดกล่องทั้ง 2 ช่องทาง ทุกวันพุธ และคณะทำงาน ชุดนี้จะทำหน้าที่กลั่นกรองความคิดเห็น หรือคำ
ร้องเรียนของผู้ใช้บริการ และบันทึกในแบบฟอร์ม FM ม.ร.52-1 แล้วเสนอฝ่าย/งาน/ หน่วย
คณะทำงาน คณะกรรมการ หรือบุคคลที่เกี่ยวข้องเป็นผู้ตอบ โดยผู้ตอบต้องทำการวิเคราะห์สาเหตุที่
แท้จริงหรือรากของปัญหา (root causes) และวางแผนการแก้ไข และเพื่อป้องกันการเกิดซ้ำ พร้อมทั้ง
วางแผนป้องกันไม่ให้เกิดเรื่องในทำนองนี้ โดยพิจารณาจากข้อมูล หรือคาดว่ามีแนวโน้มจะเกิดขึ้นแม้ไม่มี
ผู้ใดร้องเรียน และต้องทำการแก้ไข วางแผนการแก้ไข และวางแผน การป้องกันให้แล้วเสร็จภายใน 1
สัปดาห์ โดยแก้ไขคำร้องเรียนให้ได้ ร้อยละ 80 ของคำร้องเรียนที่ได้รับ

ข่าวบุคลากร

〈 ประชุม สัมมนา อบรม

สำนักหอสมุดกลาง ส่งบุคลากรจำนวน 13 คน เข้ารับการฝึกอบรมเชิงปฏิบัติการ
หลักสูตร”การวิจัย

เชิงคุณภาพ” ในระหว่างวันที่ 18-20 เมษายน 2548 ณ อาคารท่าชัย ชั้น 8 ห้อง 802 มี
รายชื่อดังนี้

น.ส.รจนา คีภา

นางเบญจพร จันทรเจริญ
 นางยุพิน บรรณการ
 นายสุชาติ พิกุลเทศ
 นายนิศยาพร นิ่มนวล
 นางวันเพ็ญ โกวิทวิบูล
 นายสุชล แก้วประทุม
 น.ส.เยาวลักษณ์ พัตร์ภักดิ์
 นางชวนชม ลินนัง
 น.ส.นงนุช ศรีเอี่ยม
 น.ส.พิชชดา ศรีอนันต์
 นางมารยาท พุ่มโพธิ์
 นางนิศารัตน์ หวานชะเอม

ข่าวบุคลากร

เลื่อนข้าราชการ

♥ บรรณารักษ์ชำนาญการ 8

นางสาวณัฐวีร์ หาญสุทธีวรินทร์ ตั้งแต่วันที่ 16 พฤศจิกายน 2547

นางสาวอนงค์ ภู่อภิรมย์ ตั้งแต่วันที่ 5 มกราคม 2548

♥ บรรณารักษ์ชำนาญการ 7

นางสาวมาลี ขันทอง ตั้งแต่วันที่ 18 สิงหาคม 2547

♥ บรรณารักษ์ 6

นางทวิ อนุสสุข ตั้งแต่วันที่ 1 ตุลาคม 2547

นางรัชณี เข้มติกุล ตั้งแต่วันที่ 1 ตุลาคม 2547

นักเอกสารสนเทศ 6

นางสาวพนม ดีปลอด ตั้งแต่วันที่ 17 พฤศจิกายน 2547

นักเอกสารสนเทศ 6

นายชนกร ช่อไม้ทอง ตั้งแต่วันที่ 1 ตุลาคม 2547

นายธนากร ศรีคลัง ตั้งแต่วันที่ 16 พฤศจิกายน 2547

นางสาวกนกพร อัทธายุวรรณ ตั้งแต่วันที่ 1 ตุลาคม 2547

พนักงานเครื่องคอมพิวเตอร์ 5

นางสาวสาวนีย์ กำเนิดเรือง ตั้งแต่วันที่ 1 ตุลาคม 2547

นายสุรวิช ไตรยจันทร์ ตั้งแต่วันที่ 1 ตุลาคม 2547

นานาสาระ

คติพจน์แห่งการประพฤติตนในสถานทำงาน

เล่าปี่ชี้ให้เห็นว่า ในชีวิตประจำวันของพนักงานในบริษัทจะต้องเผชิญกับ “เรื่องซีประดัว” กล่าวคือ เรื่องหุยมหิบบ ซึ่งมีผลในทางลบ เปรียบเสมือนจุดดำจุดหนึ่งบนกระดาษสีขาวที่สามารถส่งผลกระทบในวงกว้างต่องานรับผิดชอบและอาจนำไปสู่การถูกพิจารณาให้ออกจากงานได้

เพื่อลดความเสี่ยงดังกล่าว เล่าปี่ได้เสนอข้อเตือนสติห้าประการให้นักศึกษาพิจารณาคือ

1. **อย่าพูดหรือฟังเรื่องไร้สาระระหว่างทำงาน** ซึ่งจะทำให้คนอื่นเข้าใจไปว่าทั้งผู้พูดและผู้ฟังต่างว่างไม่มีงานทำ
 2. **อย่าเกียจคร้าน** โดยต่อหน้าผู้บังคับบัญชาที่ท่าเหมือนขยันหมั่นเพียร แต่กลับหลังกลับกลายเป็นคนละคน ซึ่งพฤติกรรมเช่นนี้ย่อมจะถูกจับได้ ไม่ช้าก็เร็ว
 3. **อย่านำเอาทรัพย์สินของบริษัทติดตัวกลับบ้านไป** ไม่ว่าสิ่งของนั้นจะใหญ่หรือเล็กเพียงใดก็ตาม การไม่ชักยอกสิ่งของเล็กน้อยเป็นการสร้างชื่อเสียงที่ดีให้แก่ตนเอง (ซึ่งจะได้รับการตอบแทนจากบริษัทอย่างสมเกียรติในที่สุด) และไม่เสี่ยงต่อการเสียชื่อเสียงหรือเกียรติประวัติของตน
 4. **อย่าแต่งตัวแต่งกายนอกกรอบแบบ** การที่สุภาพสตรีแต่งกางเกงยีนส์ หรือสุภาพบุรุษรวบผมหางม้าเท่ากับสร้างบรรยากาศที่ไม่เข้ากับสถานที่ทำงาน หรือสร้างบรรยากาศที่แจ่มใสงดงาม แต่ทำลายเอกภาพของทำงานด้วย
 5. **อย่าใช้เวลาทำงานไปทำเรื่องส่วนตัว** เช่น ไปซื้อเสื้อผ้า เสริมสวย ตัดผม เป็นต้น
- เล่าปี่สรุปว่า ไม่มีผู้บังคับบัญชาหรือเจ้าแค้นไหนจะชอบเห็นพนักงานของตนละเมียดข้อเตือนสติทั้ง 5 ประการดังกล่าว พร้อมตอบท้ายว่า “ไม่ว่าจะเป็นคนทั่วไปในเวลาที่สำคัญหรือคนสำคัญในยามปกติก็สามารถเลี่ยงการทำสิ่งไร้สาระ”

เล่าปี่ให้โอวาทนักศึกษาต่อไปว่า พนักงานต้องตระหนักว่าแท้จริงแล้วทุกคนทำงานเพื่อตนเอง หามิใช่เพื่อเจ้าของหรือคนอื่นในบริษัท (แม้ว่างานที่คนทำนั้นคนอื่นจะแบ่งปันหรือสั่งให้ทำก็ตาม) ฉะนั้น พนักงานทุกคนจึงต้องเตรียมอาวุธประจำตัวห้าชนิดดังต่อไปนี้ไว้ให้พร้อม

ข. อาวุธประจำตัวห้าชนิด

1. **กล้ารับผิดชอบ** พนักงานส่วนมากคิดแค่รับผิดชอบเฉพาะในสิ่งที่ถูกสั่งให้ปฏิบัติ โดยหารู้ไม่ว่า ทรศณะดังกล่าวไม่ช่วยให้ตนได้รับการพิจารณาในตำแหน่งรับผิดชอบที่สูงขึ้น เล่าปี่อธิบายเพิ่มเติมว่า “ความกล้าในการรับผิดชอบ” ไม่ใช่ “การรับผิดชอบที่ไร้สติ” แต่เป็นการเข้าใจเกี่ยวกับ “การรับผิดชอบต่อตัวเอง”
 2. **สามารถค้นพบความสุขในการทำงาน** ซึ่งเป็นเคล็ดลับที่มาจากประสบการณ์ในการทำงาน พนักงานต้องไม่ทำหน้าเศร้าหมองในการปฏิบัติ ซึ่งมีผลทางลบต่อตนเอง และเพื่อนร่วมงาน ทั้งนี้ การเข้าใจความหมายของงานที่ได้รับมอบหมายจะช่วยทำให้รู้ซึ่งถึงความเหมาะสมของตน ต่องานนั้น ๆ ซึ่งจะนำไปสู่ความสุขได้
 3. **แม้งานที่ตนชอบทำอาจยากลำบาก** แต่ทรศณะของตนต่องานนั้นจะช่วยการต่อสู้หรือเผชิญหน้า กับความยากดังกล่าว นี่ก็คือการพัฒนาทัศนคติที่สร้างสรรค์ เพื่อเผชิญหน้ากับการท้าทายต่าง ๆ ทัศนคติดังกล่าวจะนำไปสู่การเรียนรู้แนวทางการแก้ไขปัญหาและความไม่หวั่นผวาต่อการท้าทายต่าง ๆ
 4. **สร้างจิตสำนึกแห่งเอกภาพที่เข้มแข็ง** เล่าปี่ได้ยกตัวอย่างการผนึกกำลังระหว่างตัวเขา กวนอูกับ
- เตียวหุย ซึ่งเป็นสาเหตุสำคัญต่อความสำเร็จแห่งการสร้างอาณาจักรของตน
5. **ปลูกฝังนิสัยการแสวงหาความรู้ตลอดชีวิต** เล่าปี่เตือนสติผู้ฟังว่า บางบริษัทได้ออกคำเตือนถึง

พนักงานว่า “หากไม่เปลี่ยนสมองก็ต้องเปลี่ยนคน” ดังนั้น ในยุคโลกาภิวัตน์แห่งการแข่งขันที่รุนแรงยิ่งขึ้นนั้น “ตลาดสามารถทอดทิ้งบริษัท และบริษัทก็สามารถทอดทิ้งพนักงาน” ดังนั้น เพื่อผลประโยชน์ของตัวเอง พนักงานจึงต้องปรับปรุงเรียนวิชาการใหม่ ๆ อยู่ตลอดเวลา

ค. การจัดการกับประเภทบุคคลปัญหาในที่ทำงาน

เล่าปีบรรยายต่อไปว่า ความสำเร็จในการทำงานยังต้องอาศัยมนุษยสัมพันธ์ที่ได้ผล เล่าปีได้ให้ตัวอย่างลักษณะการร่วมงานกับคนอื่นในสถานทำงานที่อาจต้องเผชิญหน้ากับปัญหา ดังนี้

1. มีพวกที่ชอบซุบซิบนินทาใส่ความ สร้างความเดือดร้อนให้แก่ผู้อื่น ในกรณีนี้จะต้องพยายามปิด ปาก ให้ความสำคัญ ความน่าเชื่อถือต่อคำพูดในหมู่เพื่อนร่วมงาน
2. มีพวกช่างบ่น ชอบแสดงความไม่พอใจ ในสภาพการณ์เช่นนี้ พนักงานต้องปรับจิตใจของตนรับ ฟังคำบ่นบ้าง แต่พยายามอย่าทำตัวเป็นคนจู้ป่น สร้างความรำราญให้กับคนอื่น
3. มีพวกชอบแสดงตนว่าเป็นผู้รู้ทั้ง ๆ ที่ตนเองรู้เพียงผิว ๆ เฝิน ๆ (พวก “น้ำส้มสายชูครึ่งขวด”) ป้านผิงซู) บุคคลเหล่านี้พยายามสร้างความประทับใจ โดยแทรกตัวเองเข้าไปทุกเรื่อง วิธีแก้คือพยายามหุบปากและใช้เวลาไปแสวงหาข้อเท็จจริงแทน การค้นพบความจริงโดยเอาเวลาจากการไปพูดแทรกที่อื่นจะทำให้เกิดการวางตัวที่ดีขึ้น บุคคลจำพวกนี้ต้องตระหนักว่าการไม่แสดงว่าตนรู้ (ทั้ง ๆ ที่ไม่รู้แท้จริง) ไม่ได้หมายความว่าละเลยความเคารพหรือความเชื่อถือไป
4. พวกที่เอาใจเบื้องบนแต่ดูถูกรังแกเบื้องล่าง (พวก “ตบตูดม้า” ไพหม่าฟี) สุฮาซิต โบราณกล่าวไว้ ว่า “คนจริงไม่เปิดโปงโฉมหน้าที่แท้จริง” ต้องหัดมองและปฏิบัติต่อเพื่อนร่วมงานในระดับเท่าเทียมกัน
5. พวก “นางสนุนัขจิ้งจอก” (หุหลิจิง) ซึ่งสถานที่ทำงานไม่ควรเป็นสถานที่แสดงมารยาทร้อยเล่ห์เกวียน

คณะกรรมการประชาสัมพันธ์

สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยรามคำแหง

↔ ขอเชิญชาว สก. ร่วมแต่งกายด้วยผ้าไทยเพื่อสืบสานวัฒนธรรมการแต่งกายของไทย ↔