



สารสำนักหอสมุดกลาง

มหาวิทยาลัยรามคำแหง
R.U. LIBRARY NEWSLETTER

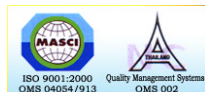
แขวงหัวหมาก เขตบางกะปิ กรุงเทพฯ 10240

โทร. 0-2310-8631 . 0-2310-8653

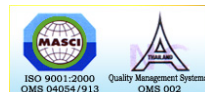
โทรสาร 0-2310-8632-4 ต่อ 18

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

สารสำนักหอสมุดกลาง ปีที่ 22 ฉบับที่ 14 ปักษ์หลัง เดือนกรกฎาคม 2549



ISO 9001 : 2000



การสื่อสารกับลูกค้าหรือผู้ใช้บริการ

(Customer Communication)

การสื่อสารกับลูกค้าตรงกับข้อกำหนดที่ 7.2.3 ในระบบบริหารด้านคุณภาพ ISO 9001 : 2000

โดยระบุถึงการจัดการที่มีประสิทธิภาพในการสื่อสารกับลูกค้า ซึ่งจะสัมพันธ์กับ

- ข้อมูลของผลิตภัณฑ์/บริการ
- การสอบถาม ข้อตกลง รวมถึงการเปลี่ยนแปลงแก้ไข
- การสนองกลับของลูกค้า รวมถึงคำร้องเรียนของลูกค้า

หัวข้อนี้จะรวมถึงระบบคุณภาพในด้านการตลาด การขาย และการบริการแก่ลูกค้า การกำหนด และควบคุม การสื่อสารทั้งหมดที่เกี่ยวข้องกับลูกค้า หมายถึง ทุกฝ่าย/งานที่มีการสื่อสารโดยตรงกับลูกค้า จะต้องมีการกำหนดตามข้อกำหนด โดยมีเอกสาร ขั้นตอน การปฏิบัติงาน และวิธีการปฏิบัติงาน ดังนั้น จึงต้องมีกระบวนการสื่อสารกับลูกค้า การจัดการคำร้องเรียนของลูกค้าและอื่น ๆ

ข่าวบุคลากร

๕ ประชุม สัมมนา อบรม

▶▶ สำนักหอสมุดกลางจัดโครงการประชุมเชิงปฏิบัติการ เรื่อง “การสร้างเสริมจริยธรรมเพื่อประโยชน์สุขของผู้รับบริการ : เชิดชูคุณธรรม นำสำนักใสสะอาด” ตามแผนกลยุทธ์มหาวิทยาลัยรามคำแหงใสสะอาด (พ.ศ. 2546 – 2549) ในวันที่ 3 สิงหาคม 2549 ณ ห้องประชุมชั้น 5 อาคาร 3

▶▶ สำนักหอสมุดกลางส่งบุคลากรเข้ารับการอบรมเชิงปฏิบัติการ หลักสูตร “เทคนิคการสร้างเครื่องมือและตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือวิจัย” ระหว่างวันที่ 7- 9 สิงหาคม 2549 ณ ห้อง 504 ชั้น 5 อาคาร สุโขทัย มหาวิทยาลัยรามคำแหง ดังนี้

- | | |
|----------------------------|----------------------------|
| 1. นางสาวอรพิน เจนสมบุญ | 4. นางวันเพ็ญ โกวิทวิบูลย์ |
| 2. นางกัลยา เรืองเวช | 5. นายสมศักดิ์ เทพทอง |
| 3. นางเย็นจิตต์ พันธุรัตน์ | |

๕ แต่งตั้งคณะกรรมการประจำสำนักหอสมุดกลาง

สภามหาวิทยาลัยมีคำสั่งที่ 18/2549 ลงวันที่ 17 กรกฎาคม 2549 แต่งตั้งคณะกรรมการประจำสำนักหอสมุดกลาง ดังนี้

1. รองศาสตราจารย์ทศพร คล้ายอุดม

ประธานกรรมการ

2. ผู้ช่วยศาสตราจารย์พรชัย จิตต์พานิชย์	กรรมการ
3. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.รัชนี ภูวพัฒนะพันธุ์	กรรมการ
4. รองศาสตราจารย์ ดร.สมพร สุนตินันท์โอภาส	กรรมการ
5. รองศาสตราจารย์สุภัทรา วันทายนนต์	กรรมการ
6. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.มาลินี บุญยรัตนพันธุ์	กรรมการ
7. อาจารย์ ดร.สุมนา จรณะสมบุญ	กรรมการ
8. นายศักดิ์ชัย สุภาค	กรรมการ
9. นายชัยฤทธิ์ สาลี	กรรมการและเลขานุการ

บุคลากรเป็นอาจารย์พิเศษ

ภาควิชาเคมี คณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง ได้เชิญนางสาวภริตา เจยศิริ และนางกนกพร ศุภลักษณ์นารี เป็นอาจารย์บรรยายพิเศษ ประกอบการเรียนการสอนกระบวนวิชา CM 489 : สิ่งพิมพ์ทางเคมี ตั้งแต่วันที่ 19 มิถุนายน -29 กันยายน 2549 ประจำวันอังคาร และวันพุธ เวลา 16.30 –18.30 น. ณ ห้องฝึกอบรมชั้น 1 สำนักหอสมุดกลาง

นานาสาระ นานาสาระ

LibQual

LibQual เป็นเครื่องมือประเมินคุณภาพบริการห้องสมุด โดยพัฒนาแนวคิดมาจาก SERQUAL ที่เป็นเครื่องมือวัดคุณภาพบริการของลูกค้าที่เกิดขึ้นในวงการธุรกิจ

LibQual มีประโยชน์ต่อระบบงานห้องสมุด โดยสามารถใช้เป็นแนวทางในการวางแผนพัฒนาบริการ รวมทั้งเป็นข้อมูลสำหรับผู้บริหารในการพัฒนาแนวทางปฏิบัติให้สอดคล้องกับนโยบาย และความต้องการของผู้ใช้บริการ

ลักษณะคำถามของ LibQual ประกอบด้วยคำถามทั้งหมด 22 ข้อ คือ

- 1. ความรวดเร็วในการให้บริการ
- 2. ความสุภาพอย่างเสมอต้นเสมอปลายของผู้ให้บริการ
- 3. การปฏิสัมพันธ์ ความใส่ใจต่อลูกค้า
- 4. การจัดบริการให้ทันเวลาตามที่สัญญาไว้ หรือการให้บริการได้ตามที่สัญญา
- 5. ความเข้าใจในความต้องการของลูกค้า
- 6. ทรัพยากรที่ให้บริการมีความหลากหลายและน่าสนใจ
- 7. บริการด้วยใจ/มีใจให้บริการ
- 8. การให้ความช่วยเหลือลูกค้า
- 9. การรักษาความลับต่อข้อมูลของลูกค้า/ไม่เปิดเผยข้อมูลซึ่งเป็นความลับของลูกค้า
- 10. การแจ้งข่าวสารต่าง ๆ เกี่ยวกับบริการให้ผู้ใช้บริการรับทราบ
- 11. การให้บริการตามคำสัญญา
- 12. การสร้างความมั่นใจในบริการให้แก่ลูกค้า
- 13. ความรู้ในการบริการตอบคำถามให้แก่ลูกค้า
- 14. ความพร้อมในการให้บริการตอบคำถาม
- 15. ความสามารถในการแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นให้กับลูกค้า

16. การให้บริการที่รวดเร็ว และถูกต้อง
17. การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกที่น่าพอใจ หรือน่าดึงดูดใจ
18. การเอาใจใส่ดูแลต่อลูกค้า
19. ความเชี่ยวชาญแบบมืออาชีพของผู้ให้บริการ
20. ความเหมาะสมในการเปิดให้บริการ/ชั่วโมงที่เปิดบริการ
21. เครื่องมือ อุปกรณ์ที่ทันสมัย
22. ความไว้วางใจในความถูกต้อง และความน่าเชื่อถือของลูกค้าที่มีต่อการดำเนินงานของธุรกิจ

ซึ่งสามารถสรุปความครอบคลุมมิติที่แสดงต่อคุณภาพบริการของห้องสมุด 4 มิติ คือ

1. ความรู้สึกที่มีต่อบริการ เช่นความน่าเชื่อถือ การตอบสนองต่อความต้องการ ความเชื่อมั่น และความดูแลเอาใจใส่ เป็นต้น
2. ด้านกายภาพของห้องสมุด เช่น สถานที่ ความปลอดภัย ความสะดวกสบายในการเข้าใช้ และอุปกรณ์ การสื่อสาร เป็นต้น
3. การเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศ เช่น รูปแบบและทรัพยากรที่หลากหลาย อุปกรณ์/เครื่องมือ เวลาการเข้าถึงสารสนเทศ สถานที่ตั้ง เป็นต้น
4. การควบคุมทรัพยากรสารสนเทศ เช่น ความถูกต้องของเนื้อหา ความทันสมัยของอุปกรณ์/เครื่องมือ ความสะดวกง่ายต่อการใช้ เป็นต้น

ข้อจำกัดของ LibQual

LibQual ช่วยกำหนดแนวทางในการจัดให้บริการของห้องสมุดเป็นไปตามความคาดหวังของผู้ใช้บริการ โดยการพัฒนาบริการของห้องสมุดให้มีความเป็นเลิศ ทันสมัย สอดคล้องกับความต้องการในเรื่องบริการ ทรัพยากรสารสนเทศ และผู้ให้บริการ แต่ LibQual ก็มีข้อจำกัดที่ไม่สามารถวัดบริการในเชิงคุณภาพได้ รวมทั้งเกณฑ์ประเมินคุณภาพบริการยังไม่ครอบคลุมถึงบริบท / สภาพแวดล้อมในแต่ละห้องสมุด ในเรื่องสถานที่ หรือบริการที่จัดไว้ภายในห้องสมุด



คณะทำงานฝ่ายประชาสัมพันธ์ สำนักหอสมุดกลาง

ขอเชิญชาวสท.ร่วมแต่งกายด้วยผ้าไทย
เพื่อสืบสานวัฒนธรรมการแต่งกายของไทย