



สารสำนักหอสมุดกลาง

มหาวิทยาลัยรามคำแหง
R.U. LIBRARY NEWSLETTER

แขวงหัวหมาก เขตบางกะปิ กรุงเทพฯ 10240

โทร. 0-2310-8631 , 0-2310-8653

โทรสาร 0-2310-8632-4 ต่อ 18

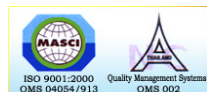
<http://www.lib.ru.ac.th>

สารสำนักหอสมุดกลาง ปีที่ 23 ฉบับที่ 1 ปักษ์แรก เดือนมกราคม 2550

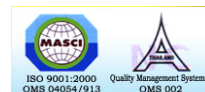


มอบดอกไม้กรุ่นหอมพร้อมสีสัน
น้อมก้านดั่งลิ้งต้อนรับปีใหม่
ปีคุณหมูปีคุณละมุนละไม
แทนคำพรทุกสิ่งในโลกโลกา
สุขสดใสเกษมสันต์นี้รันดรสุข
หามีทุกข์ภัยโรคาอย่าถามหา
มาสรรวเสเฮฮามาเถิดมา
พรจากฟ้าเทพให้อวยให้พร

ชวนพิศ สุสันสนีย์-ประพันธ์



ISO 9001 : 2000



การลดขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติราชการ

แนวทางการคัดเลือกกระบวนการ เพื่อลดขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติราชการ

1. เป็นกระบวนการหลัก เว้นแต่หน่วยงานใดได้นำกระบวนการหลักขึ้นมาดำเนินการทั้งหมดแล้ว อาจเลือกกระบวนการรอง และกระบวนการสนับสนุนมาดำเนินการต่อไปได้
2. เป็นกระบวนการที่จะเกิดประโยชน์กับประชาชนจำนวนมาก เนื่องจากเป็นกระบวนการที่มีประชาชนมาใช้บริการมาก
3. เป็นกระบวนการที่ได้ปรับปรุงแก้ไขแล้วจะมีผลกระทบต่อการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมโดยรวม ในวงกว้าง
4. เป็นกระบวนการที่ตรงกับความต้องการของประชาชนโดยพิจารณาจากจำนวนข้อร้องเรียน และผลจากการรับฟังความคิดเห็นของประชาชนผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย



👉 เลื่อนข้าราชการ

1. นางสาววิสาขา รามสมภพ ตำแหน่งบรรณารักษ์ชำนาญการ 7 เลื่อนเป็นบรรณารักษ์ชำนาญการ 8 ตั้งแต่วันที่ 4 กันยายน 2549
2. นางสมพร ภูติโยธิน ตำแหน่งบรรณารักษ์ชำนาญการ 7 เลื่อนเป็นบรรณารักษ์ชำนาญการ 8

ตั้งแต่วันที่ 22 กันยายน 2549

3. นางสาวกริธา เฉยศิริ ตำแหน่งบรรณารักษ์ชำนาญการ 7 เลื่อนเป็นบรรณารักษ์ชำนาญการ 8
ตั้งแต่วันที่ 22 กันยายน 2549



การบริหารลูกค้าสัมพันธ์สำหรับห้องสมุด

สรุปความโดย ชวนพิศ สุคันสนีย์ *

ห้องสมุดเป็นองค์กรที่ไม่หวังผลกำไร การนำเรื่องลูกค้าสัมพันธ์มาใช้มีอยู่ 2 ส่วน คือ ห้องสมุดจะปรับตัวอย่างไร และผู้ใช้ห้องสมุดต้องการอย่างไร การบริหารลูกค้าสัมพันธ์ (CRM) มีหลักการสำคัญ 3 ประการคือ

1. หาลูกค้าใหม่เพื่อตอบสนองเป้าหมายขององค์กร (Get)
2. รักษาลูกค้าเก่าให้คงไว้นานที่สุด (Keep)
3. มีลูกค้าที่เติบโตไปพร้อมกับองค์กร (Grow) คือ
 - มีการใช้บริการเพิ่มขึ้น (Up-sale)
 - มีการใช้บริการข้ามบริการหลากหลาย (Cross sale)
 - มีการประชาสัมพันธ์ปากต่อปาก (Word of Mouth)
 - ลดต้นทุนของลูกค้า (ราคา/เวลา/พลังงาน/จิตวิทยา)

CRM - Customer Relationship Management เหมาะสำหรับธุรกิจอะไรบ้าง

- ธุรกิจขายสินค้าและบริการกับลูกค้าเดิม ๆ กับสินค้าหลากหลาย
- ธุรกิจที่ลูกค้ามีความสำคัญกับองค์กรมาก ๆ เช่น ตัวแทนขาย
- ธุรกิจที่ต้องการมีการเกี่ยวข้องกับข้อมูลลูกค้ามาก เช่น ธุรกิจบัตรเครดิต

CRM - ไม่เหมาะกับธุรกิจประเภทใดบ้าง

- ธุรกิจขายสินค้าที่ลูกค้าซื้อไม่บ่อย เช่น ตลาดนัด
- ธุรกิจที่มีการใช้และยกเลิกสูง เช่น บัตรเติมเงิน
- ธุรกิจประเภทขายชิ้นส่วนจัดส่งต่อ เช่น รับจ้างผลิตสินค้า
- ธุรกิจที่ต้องบริการประชาชนของรัฐ เช่น 30 บาท รักษาทุกโรค

เราสามารถปรับการบริหารลูกค้าสัมพันธ์กับห้องสมุดได้ดังนี้

- บุคลากรห้องสมุดต้องยิ้มแย้มแจ่มใส แต่งกายดี มีทัศนคติตอบคำถามผู้ใช้บริการ วันละ 2 คำถาม เป็นอย่างน้อย
- ส่งการ์ดวันเกิดให้ผู้ใช้บริการ พร้อมรายการหนังสือตามราศีเกิด
- จัดพิมพ์หนังสือที่ถูกยืมบ่อย ๆ 10 อันดับขึ้นบอร์ด
- ถ่ายภาพประทับใจในห้องสมุดเป็นที่ระลึกให้ผู้ใช้บริการ
- มีสมุดเยี่ยมผู้มีชื่อเสียงพร้อมภาพถ่าย
- จัดสรรพื้นที่สำหรับผู้ใช้บริการพิเศษ
- บริการค้นหาข้อมูล หรือหนังสือไว้ให้ล่วงหน้า
- ส่ง SMS เมื่อหนังสือที่ผู้ใช้บริการจองไว้ หรือหนังสือใหม่เข้ามาให้ผู้ใช้บริการทราบ
- บริการส่งหนังสือถึงตัว หรือถึงบ้าน (Delivery)

สรุปความจากการฟังบรรยายเรื่อง การบริหารลูกค้าสัมพันธ์ สำหรับบรรณารักษ์ โดยนายกอบเกียรติ อ่ำไพรัตน์
วันที่ 7 เมษายน 2549 ณ สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี



"ระบบมีมาตรฐาน บริการมีคุณภาพ"