



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 3 ปักษ์แรก เดือนกุมภาพันธ์ 2550



ISO 9001 : 2000



การตอบสนองข้อร้องเรียน (Complained) ของผู้ให้บริการ

ในระบบ ISO 9001 : 2000 นั้น การตอบสนองข้อร้องเรียนของผู้ให้บริการ (Complained – คำบ่น– คำชม) เป็นสิ่งสำคัญยิ่ง สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยรามคำแหง ในฐานะผู้ให้บริการ จำเป็นที่จะต้องรับได้ทุกเรื่อง ไม่ว่าจะเป็นคำบ่น คำติ และคำชม และพร้อมที่จะจัดการแก้ไขหรือป้องกันให้ผู้ให้บริการได้รับความพึงพอใจมากที่สุด มีกฎ 6 ข้อ ที่สามารถจัดการกับข้อร้องเรียนของผู้ให้บริการได้ดังนี้

1. “ขออภัย” หรือ “ขอโทษ” เพราะถ้าไม่สุดจะทนแล้ว ผู้ให้บริการคงไม่เขียนข้อร้องเรียนมาแน่ แม้ว่าเรื่องนั้น ๆ จะเกิดจากความเข้าใจ ไม่ถูกต้อง หรือไม่เข้าใจเลยก็ตาม คำว่า “เสียใจ” และ “ขอโทษ” น่าจะทำให้ผู้ให้บริการคลายความขุ่นเคืองไปได้บ้างในเบื้องต้น
2. อย่าแก้ตัว แต่งรับฟัง ข้อแก้ตัวให้บุคลากรห้องสมุดนั้นมักจะพบบ่อย ๆ ซึ่งเป็นการปกป้องแก้ตัวให้ต่าง ๆ นานา และไม่ต้องแสดงอาการก้าวร้าวกับผู้ที่มีความคิดเห็นแตกต่างจากเรา จงรับฟังเพื่อนำไปวิเคราะห์หาสาเหตุ และวางแผนแก้ไข หรือป้องกันปัญหานั้น ๆ
3. กล่าวซ้ำถึงปัญหาเดิมจนผู้ใช้เห็นว่าคุณเข้าใจ หน้าที่ของห้องสมุดคือ การทำปัญหาให้เห็นชัดเจน ชี้ประเด็น อย่าคว่นตัดสินโดยใช้กฎของห้องสมุด หรือแนวปฏิบัติ หรือพยายามเปลี่ยนใจผู้ร้องเรียน แต่จงทำให้ผู้ให้บริการเห็นว่าคุณเข้าใจในปัญหาของเขา เพียงเขาเห็นคุณเอาใจใส่ในปัญหาของเขา เขาก็พอใจแล้ว
4. เสนอบริการอื่นให้ ต้องเข้าใจว่าผู้ให้บริการเดินเข้ามาในห้องสมุดเพื่อรับบริการต่าง ๆ แต่กลับได้สิ่งที่ไม่พอใจ ผู้ให้บริการหรือห้องสมุดควรทำ หรือเสนอบริการอื่น ๆ ให้เขาพอใจ และเดินออกจากห้องสมุดไปด้วยความพึงพอใจในสิ่งที่เขาได้รับทดแทน
5. เสนอข้อมูลเพิ่มเติม ผู้ให้บริการบางรายอาจไม่พอใจกับบริการอื่น ๆ ที่เสนอทดแทนให้ แม้ห้องสมุดจะพยายามหาทางตอบสนองอย่างดีที่สุดแล้วก็ตาม ดังนั้น หน้าที่ของผู้ให้บริการคือ เสนอข้อมูลเพิ่มเติมในเรื่องเดิมที่ถูกต้อง และลึกซึ้งกว่าเท่าที่จะสามารถทำได้
6. ติดตามผล ผู้ให้บริการหรือห้องสมุด ควรแจ้งให้ผู้ให้บริการทราบว่าในแต่ละ กระบวนการปฏิบัติงาน หรือ การบริการต้องใช้เวลาเท่าใด เช่น 1 สัปดาห์ 2 สัปดาห์ หรือ 1 เดือน แล้วแจ้งให้ผู้ให้บริการทราบโดยทันที และต้องติดตามผลการให้สัญญานั้น เพื่อให้ผู้ให้บริการได้รับความพึงพอใจ

บรรณานุกรม

ข่าวสารสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์. 3, 4 (ก.ค.- ส.ค.48) หน้า 4.

จดยืมหนังสือ

ด้วยมหาวิทยาลัยรามคำแหง กำหนดให้มีการสอบไล่ ภาค 2 ปีการศึกษา 2549 ในระหว่างวันที่ 5 มีนาคม ถึงวันที่ 31 มีนาคม 2550 สำนักหอสมุดกลาง เห็นสมควรให้งดยืมหนังสือทุกประเภท เพื่อเปิดโอกาสให้นักศึกษาชั้นปริญญาตรี ได้เตรียมตัวสอบไล่ ได้ค้นคว้าหนังสือของห้องสมุดอย่างทั่วถึง ทั้งนี้ ตั้งแต่วันที่ 2 มีนาคม 2550 ถึงวันที่ 8 เมษายน 2550 ส่วนอาจารย์ ข้าราชการ เจ้าหน้าที่ และนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาของมหาวิทยาลัยรามคำแหง ยืมได้ตามปกติ

การประเมินผลการปฏิบัติราชการ
ตามคำรับรองการปฏิบัติราชการของหน่วยงาน พ.ศ. 2549

คณะกรรมการพิจารณาและติดตามประเมินผลการดำเนินงาน ตามคำรับรองการปฏิบัติราชการ มหาวิทยาลัยรามคำแหง พ.ศ. 2549 ได้ตรวจและประเมินผลการรายงานผลการปฏิบัติราชการของหน่วยงานที่จัดตั้งขึ้นตามกฎหมาย จำนวน 15 แห่ง ตามตัวชี้วัดที่ 19 ระดับความสำเร็จของการถ่ายทอดตัวชี้วัด และเป้าหมายของระดับองค์กรสู่ระดับบุคคลของมหาวิทยาลัยรามคำแหงเสร็จสิ้นแล้ว ซึ่งคณะกรรมการฯ ได้ดำเนินการจัดสรรเงินรางวัลให้แก่หน่วยงานที่ผ่านเกณฑ์การประเมินผล เพื่อเป็นขวัญ กำลังใจ และนำไปทำประโยชน์ส่วนรวมของหน่วยงาน ในการนี้สำนักหอสมุดกลาง ได้รับคะแนนของผลการประเมินตัวชี้วัด ซึ่งประกอบด้วยตัวชี้วัดภาคบังคับของหน่วยงาน 5 ตัว คือ

- 1. จำนวนโครงการ/กิจกรรมเสริมสร้างคุณธรรม จริยธรรมของบุคลากร
- 2. จำนวนโครงการ/กิจกรรมเสริมสร้างการทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม
- 3. จำนวนผลงานวิจัยที่ตีพิมพ์เผยแพร่ทั้งในและนอกมหาวิทยาลัย
- 4. ร้อยละของความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการปฏิบัติงานของบุคลากร
- 5. จำนวนบุคลากรที่ผ่านการอบรมไม่น้อยกว่า 3 เรื่องต่อปี

ได้ระดับคะแนนเฉลี่ยจากคะแนนกรรมการ 4.78 โดยมีคะแนนประเมินตนเอง 4.83 รับเงินรางวัล 10,000 บาท พร้อมใบประกาศเกียรติคุณ ซึ่งทางผู้อำนวยการสำนักฯ ได้รับเงินรางวัลแล้ว และได้แจ้งคณะกรรมการดำเนินงานห้องสมุดในการประชุมครั้งที่ 1/2550 ทราบ และเห็นควรมอบให้เป็นกองทุนสวัสดิการของสำนักฯ เพื่อใช้ประโยชน์ส่วนรวมของบุคลากรสำนักฯ ต่อไป

โครงการพัฒนาบุคลากรด้านสายอาชีพ

สำนักหอสมุดกลาง จัดบรรยายเชิงปฏิบัติการ เรื่อง “บริการห้องสมุดกับลูกค้าสัมพันธ์” ซึ่งสอดคล้องกับยุทธศาสตร์ที่ 3 : การปรับระบบบริหารจัดการเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน เป้าประสงค์ที่ 1: สำนักหอสมุดกลาง มีระบบบริหารจัดการด้วยระบบบริหารจัดการบ้านเมืองที่ดี มาตรการที่ 1 : เพิ่มคุณภาพบุคลากร และเพิ่มทักษะความสามารถ ประสพการณ์ทางวิชาชีพแก่บุคลากรของสำนักหอสมุดกลาง ในวันศุกร์ ที่ 23 กุมภาพันธ์ 2550 ณ ห้องประชุมชั้น 5 อาคาร 3 โดยมีกำหนดการดังนี้

กำหนดการบรรยายเชิงปฏิบัติการ
เรื่อง “งานบริการห้องสมุดกับลูกค้าสัมพันธ์”
วันที่ 23 กุมภาพันธ์ 2550

ณ ห้องประชุม ชั้น 5 อาคาร 3 สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยรามคำแหง

08.30 – 09.00 น.	ลงทะเบียน / รับเอกสาร
09.00 – 09.15 น.	พิธีเปิดโดย ผู้อำนวยการสำนักหอสมุดกลาง
09.15 – 10.30 น.	การบรรยายเรื่อง กลยุทธ์การสร้าง ความพึงพอใจกับ ผู้รับบริการห้องสมุด วิทยากร นางสาวพรทิพย์ สุวันทารัตน์
10.30 – 10.45 น.	พักรับประทานอาหารว่าง
10.45 – 12.00 น.	การบรรยายเรื่อง กลยุทธ์การสร้าง ความพึงพอใจกับ ผู้รับบริการห้องสมุด (ต่อ)
12.00 – 13.30 น.	พักรับประทานอาหารกลางวัน
13.30 – 15.00 น.	การบรรยายเรื่อง การใช้ภาษาอังกฤษเบื้องต้นเพื่อการสื่อสารในงานห้องสมุด วิทยากร นายชัยวัฒน์ นำชม และคณะ
15.00 – 15.15 น.	พักรับประทานอาหารว่าง
15.15 – 16.30 น.	การบรรยายเรื่อง การใช้ภาษาอังกฤษเบื้องต้นเพื่อการสื่อสารในงานห้องสมุด (ต่อ)
16.30 น.	พิธีปิด



๕ ประชุม สัมมนา อบรม

๙ สำนักหอสมุดกลางส่งบุคลากร จำนวน 3 คน เข้าร่วมสัมมนาเรื่อง “Introduction to Integrated Management System (ISO 9001:2000, ISO 14001:2004 & TIS 18001 : 2542)” ในวันพุธที่ 21 กุมภาพันธ์ 2550 เวลา 09.00 น -16.30 น ณ ห้องเจ้าสามพระยา ชั้น 4 โรงแรมเดอะแกรนด์ มีรายชื่อ ดังนี้

1. นางชวนพิศ สุคันสนีย์
2. นางฟิลิปดา นาคะประทีป
3. นางมารยาท พุ่มโพธิ์

๙ สำนักหอสมุดกลางส่งบุคลากร จำนวน 4 คน เข้าร่วมอบรมเชิงปฏิบัติการเรื่อง “การให้บริการเทคโนโลยีเพื่อการใช้งานทเรียน e-Learning” รุ่นที่ 3 ระหว่างวันที่ 26 – 28 กุมภาพันธ์ 2550 ณ ห้องTISC อาคารเวียงคำ มหาวิทยาลัยรามคำแหง มีรายชื่อ ดังนี้

1. นางยุพิน ไพบูลย์
2. นางพจนกร พันธุ์รัตน์
3. นางพัชชลีย์ บำรุงแสง
4. นางวรารัตน์ แดงเจริญ

๕ เปลี่ยนตำแหน่งข้าราชการ

1. นางสาวสุริย์นุช ปิณฑะแพทย์ ตำแหน่งพนักงานห้องสมุด 5 เปลี่ยนเป็น ตำแหน่งบรรณารักษ์ 5
2. นางสาวกมลวรรณ โทสุวรรณ ตำแหน่งพนักงานห้องสมุด 5 เปลี่ยนเป็น ตำแหน่งบรรณารักษ์ 5
3. นางสาวสมพิศ แก้ววิทยาการ ตำแหน่งพนักงานห้องสมุด 5 เปลี่ยนเป็น ตำแหน่งบรรณารักษ์ 5
4. นางวัชรินทร์ ตามประทีป ตำแหน่งพนักงานห้องสมุด 5 เปลี่ยนเป็น ตำแหน่งบรรณารักษ์ 5
5. นายสุรวิษ ไตรยจันทร์ ตำแหน่งพนักงานเครื่องคอมพิวเตอร์ 5 เปลี่ยนเป็น ตำแหน่งนักเอกสารสนเทศ 5

๕ ข้าราชการดีเด่น

สำนักหอสมุดกลาง ขอร่วมแสดงความยินดีกับ นางสาวชวนพิศ สุคันสนีย์ บรรณารักษ์ชำนาญการ 8 ที่ได้รับการคัดเลือกเป็นข้าราชการดีเด่นในกลุ่มระดับ 6-8 ประจำปี 2549 ของมหาวิทยาลัยรามคำแหง



โครงการร่วมมือพัฒนาการศึกษาในถิ่นทุรกันดาร

เรียบเรียงโดย ฉัฐวีร์ หาญสุทธีวรินทร์*

โครงการร่วมมือพัฒนาการศึกษาในถิ่นทุรกันดาร มีวัตถุประสงค์เพื่อจัดกิจกรรมทางวิชาการ ส่งเสริมการศึกษาของชาติในชนบทที่ห่างไกล จัดหาอุปกรณ์เพื่อใช้ในการจัดการเรียนการสอน เสริมสร้างคุณภาพชีวิตให้กับเด็กนักเรียน อีกทั้งบุคลากรของมหาวิทยาลัยรามคำแหงได้ร่วมกันพัฒนาสร้างความเข้มแข็งทางการศึกษาในถิ่นทุรกันดาร โครงการนี้เป็นโครงการตามนโยบายพันธกิจของมหาวิทยาลัยรามคำแหง ในด้านการบริการวิชาการสู่สังคม มุ่งรับผิดชอบดูแล ร่วมมือ แก้ไข ส่งเสริมให้เกิดความเข้มแข็งของชุมชน และอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม ซึ่งสอดคล้องกับยุทธศาสตร์ที่ 4: เสริมสร้างความมั่นคง เข้มแข็งแก่ชุมชน และท้องถิ่น มาตรการที่ 4.1 ปรับปรุงรูปแบบและวิธีการจัดการศึกษาให้เป็นการศึกษาเพื่อชุมชน และท้องถิ่น ให้ชุมชนได้รับการศึกษาอย่างพอเพียงในการดำรงชีพ

ในปีงบประมาณ 2550 นี้ สำนักหอสมุดกลาง มีโครงการที่จะจัดกิจกรรมทางวิชาการ ส่งเสริมการศึกษาของชาติ ในชนบทที่ห่างไกล จัดหาอุปกรณ์เพื่อใช้ในการจัดการเรียนการสอน เสริมสร้างคุณภาพชีวิตให้กับเด็กนักเรียนเป็นการบริการสู่สังคมให้กับโรงเรียนจำนวน 3 แห่ง คือ

1. ศูนย์การเรียนรู้ตำรวจตระเวนชายแดน ชุมชนป่าห้วยคา ตำบลโนนก่อ อำเภอสิรินคร จังหวัดอุบลราชธานี

*บรรณารักษ์ชำนาญการ 8 ฝ่ายวิเคราะห์ทรัพยากรห้องสมุดและทำบัตรรายการ สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยรามคำแหง

2. โรงเรียนตำรวจตระเวนชายแดนพิระยานุเคราะห์ฯ บ้านสว่าง ตำบลหนองแค อำเภอแม่จรม
จังหวัดน่าน
3. โรงเรียนตำรวจตระเวนชายแดนผู้บังคับบัญชาลูกเสือรถไฟม่กกะสัน บ้านห้วยเลา ตำบลชนแดน
อำเภอสองแคว จังหวัดน่าน

เมื่อวันที่ 8 -11 กุมภาพันธ์ 2550 ที่ผ่านมา รองศาสตราจารย์ ทศพร คล้ายอุดม ผู้อำนวยการสำนักฯ และ ผู้ช่วยศาสตราจารย์พรชัย จิตต์พานิช รองผู้อำนวยการสำนักฯ พร้อมบุคลากรสำนักหอสมุดกลาง จำนวน 42 คน ได้ เดินทางไปที่ศูนย์การเรียนรู้ตำรวจตระเวนชายแดน ชุมชนป่าห้วยคา ตำบลโนนก่อ อำเภอสิรินธร จังหวัดอุบลราชธานี เพื่อจัดกิจกรรมทางวิชาการ ส่งเสริมการศึกษา จัดหาอุปกรณ์เพื่อใช้ในการจัดการเรียนการสอน เสริมสร้างคุณภาพ ชีวิตให้กับเด็กนักเรียน เป็นแห่งแรก ซึ่งศูนย์การเรียนรู้นี้ สังกัดกองกำกับการตำรวจตระเวนชายแดนที่ 22 จัดตั้งขึ้น เมื่อวันที่ 27 สิงหาคม 2545 โดยสำนักงานตำรวจแห่งชาติ มีพื้นที่ตั้งอยู่บนภูเขาสูง ในเขตป่าสงวนแห่งชาติ ซึ่งได้รับ อนุญาตจากกรมป่าไม้ ศูนย์การเรียนรู้นี้ได้เปิดทำการสอนตามพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 และได้ ดำเนินการตามโครงการพระราชดำริสมเด็จพระเทพรัตนราชสุดาฯ สยามบรมราชกุมารี ปัจจุบันเปิดทำการสอนตั้งแต่ ชั้นอนุบาล ถึงชั้นประถมศึกษาปีที่ 6 มีนักเรียนรวมทั้งสิ้น 66 คน และครูตำรวจตระเวนชายแดน 6 นาย

พื้นที่ศูนย์การเรียนรู้ตำรวจตระเวนชายแดน ชุมชนป่าห้วยคานั้น ถือได้ว่าตั้งอยู่ในพื้นที่ทุรกันดาร ห่างไกล ความเจริญมาก เส้นทางคมนาคมมีสภาพเป็นหลุมเป็นบ่อ การสัญจรลำบาก โดยเฉพาะอย่างยิ่งในช่วงฤดูฝน ประชาชนส่วนใหญ่ต้องเดินทางขึ้นลงโดยรถจักรยานยนต์ ในส่วนของอาคารเรียนนั้นเก่า หน้าต่างและประตูโคนลมพายุ พัดกระหน่ำจนได้รับความเสียหาย สภาพที่นอนของเด็กอนุบาล เก่า และมีปริมาณไม่เพียงพอ ห้องอนุบาลไม่มีเสื่อ นอน้ำมัน เด็กนักเรียนต้องนั่งกับพื้นซีเมนต์เวลาจัดกิจกรรม โต๊ะ เก้าอี้ สำหรับนักเรียนนั่งเรียนในชั้นไม่เพียงพอ ขาดแคลนสื่อการเรียนการสอนของทุกระดับชั้น โดยเฉพาะอย่างยิ่งสื่ออุปกรณ์การสอนกลุ่มสาระการเรียนรู้วิทยาศาสตร์ และภาษาต่างประเทศ หนังสือที่ใช้ในการค้นคว้า หนังสืออ่านเพิ่มเติม หนังสืออ่านนอกเวลา สำหรับนักเรียนและ ประชาชนที่สนใจ นอกจากนี้คณะครูและนักเรียนยังร่วมทำกิจกรรมการปลูกพืชผักปลอดสารพิษ อันเป็นโครงการ เกษตรเพื่ออาหารกลางวัน ซึ่งเป็นหนึ่งในโครงการตามพระราชดำริฯ

สำนักหอสมุดกลาง ได้นำวัสดุ อุปกรณ์ทางการศึกษา วัสดุงานบ้านงานครัว อุปกรณ์การเกษตร เสื้อผ้าชุด นักเรียน ชุดกีฬา อุปกรณ์กีฬา จานดาวเทียม โทรทัศน์ วีดิทัศน์ พร้อมมอบกองทุนอาหารกลางวันให้แก่ศูนย์การเรียนรู้ ตำรวจตระเวนชายแดน ชุมชนป่าห้วยคา และ โรงเรียนใกล้เคียงอีก 2 แห่ง รวมมูลค่าทั้งสิ้น 227,000 บาท (สองแสน สองหมื่นเจ็ดพันบาทถ้วน) โดยทางมหาวิทยาลัยรามคำแหงให้การสนับสนุนเป็นจำนวนเงิน 127,000 บาท (หนึ่งแสน สองหมื่นเจ็ดพันบาทถ้วน) และทางสำนักหอสมุดกลาง ได้ดำเนินการจัดหาทุนเอง เป็นจำนวนเงิน 100,000 บาท (หนึ่งแสนบาทถ้วน) ซึ่งสำนักหอสมุดกลาง ขอขอบพระคุณผู้ให้การสนับสนุนมา ณ โอกาสนี้ด้วย

อนึ่งสำนักหอสมุดกลาง ยังคงมีพันธกิจที่จะดำเนินการโครงการนี้อย่างต่อเนื่อง จึงได้ร่วมใจจัดการแข่งขัน โบว์ลิ่งการกุศลขึ้น ในวันเสาร์ที่ 24 กุมภาพันธ์ 2550 ณ FS Strike Bowl (The Mall 4) ถ.รามคำแหง เพื่อสมทบเป็น กองทุนพัฒนาการศึกษาในถิ่นทุรกันดารต่อไป

แหล่งข้อมูล โครงการรวมใจพัฒนาการศึกษา สำนักหอสมุดกลาง

หนังสือขอความอนุเคราะห์ศูนย์การเรียนรู้ตำรวจตระเวนชายแดน ชุมชนป่าห้วยคา

