



# สารสำนักหอสมุดกลาง

มหาวิทยาลัยรามคำแหง  
R.U. LIBRARY NEWSLETTER

แขวงหัวหมาก เขตบางกะปิ กรุงเทพฯ 10240

โทร. 0-2310-8631 . 0-2310-8653

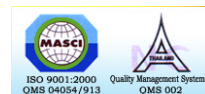
โทรสาร 0-2310-8632-4 ต่อ 18

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

สารสำนักหอสมุดกลาง ปีที่ 23 ฉบับที่ 10 ปี kỷหลัง เดือนพฤษภาคม 2550



ISO 9001 : 2000



## Customer Focus การให้ความสำคัญแก่ลูกค้า/ผู้ให้บริการ

Customer Focus เป็นหลักการอีกหลักการหนึ่งใน 8 หลักการ ในระบบ ISO 9001 : 2000 ที่ให้ความสำคัญแก่ลูกค้าหรือผู้ให้บริการ เพราะลูกค้าหรือผู้ให้บริการ คือสินทรัพย์ที่มีค่าขององค์กร การให้บริการอย่างมีคุณภาพแก่ผู้ให้บริการถือเป็นเรื่องสำคัญที่สุด การบริการที่ดีคือ การให้บริการแก่ผู้ให้บริการมากกว่าที่คาดหวัง ซึ่งจะมากกว่าแนวปฏิบัติดั้งเดิม คือ ทำให้ผู้ให้บริการ “พึงพอใจ” เท่านั้น ส่วนใหญ่แล้วคุณภาพของการบริการจะขึ้นอยู่กับบุคลากรหรือผู้ให้บริการ ดังนั้นความคิดเห็น ข้อเสนอแนะ คำร้องเรียน จึงมักเกี่ยวกับผู้ให้บริการว่า ให้บริการดีหรือไม่ดี หากบริการดีก็มักจะได้รับคำชมเชย ถ้าบริการไม่ดี ก็จะได้รับคำตำหนิ ซึ่งไม่มีใครอยากได้รับคำตำหนิ แต่เราควรทำคำตำหนิให้กลายเป็นสิ่งล้ำค่า ที่นำมาปรับปรุงงาน หรือบริการ ดังนั้น องค์กรจึงต้องมีวิธีการจัดการกับคำร้องเรียน ซึ่งสามารถทำได้ด้วยหลักง่าย ๆ 4 ข้อ ที่เรียกว่า **HEAT** ที่แปลว่า ความร้อนหรือความรุนแรง ดังนี้

- H - Hear Them Out** : ฟังผู้ให้บริการพูด/เขียน โดยปล่อยให้ผู้ให้บริการพูดในสิ่งที่อัดอั้นตันใจออกให้หมด จะลดความรุนแรงลงได้ ระหว่างนั้นเราจับประเด็นว่ามีอะไรบ้าง
- E - Empatize** : แสดงความเข้าใจ อย่าแก้ตัวแบบขอไปที จะต้องแสดงให้เห็นให้ผู้ให้บริการรู้ทั้งทางสีหน้า แววตา ทำท่าอย่างจริงใจ ให้ความเห็นอกเห็นใจ
- A - Apologize** : ขออภัยผู้ให้บริการ โดยการกล่าวคำขอโทษอย่างไม่ลังเลใจ รับปากรับคำด้วยความมุ่งมั่นว่าจะตรวจสอบข้อบกพร่องต่าง ๆ อย่างดี และตรงไปตรงมา
- T - Take Action** : รับผิดชอบการทันที อย่าปล่อยให้เกิดปัญหาอื่น ๆ ตามมาภายหลังรวมทั้งควรติดตามผลการดำเนินการอย่างใกล้ชิด

ถ้าเราสามารถปฏิบัติได้ทั้ง 4 ข้อนี้ จะช่วยลดความรุนแรงแห่งอารมณ์ของผู้ให้บริการได้ ข้อสำคัญเราอย่า **HEAT** เองเสียก่อน



### ประชุม สัมมนา อบรม

➤ สำนักหอสมุดกลาง ส่งบุคลากร นางชวนพิศ สุคันสนีย์และนางจุฑามาศ มงคลพิทักษ์สุข เข้าร่วมฟังการบรรยายประกอบการสาธิต เรื่อง “การใช้เทคโนโลยีในการจัดการความรู้กับห้องสมุด” ในวันพฤหัสบดีที่ 17 พฤษภาคม 2550 ณ ห้อง 302 อาคารบรมราชกุมารี คณะอักษรศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

➤ สำนักหอสมุดกลาง ส่งบุคลากร นางสาวดี สุขอนันต์ และนางลัดดาณี ทรงผาสุข เข้าร่วมฟังการบรรยายประกอบการสาธิต เรื่อง “สารนิเทศมรดกไทยในยุคดิจิทัล” ในวันศุกร์ที่ 18 พฤษภาคม 2550 ณ ห้องประชุม 105 อาคารมหาจุฬาลงกรณ์ คณะอักษรศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

### เลื่อนข้าราชการ

➤ นางนางพาน เตชทวีฤทธิ์ บรรณารักษ์ 6 เลื่อนเป็น บรรณารักษ์ชำนาญการ 7 ตั้งแต่วันที่ 28 กันยายน 2549



# นานาสาระ

## ความสุขที่คุณ"สัมผัส"ได้

ยังจำได้ไหมตอนคุณเด็ก ๆ เพียงแค่ได้กินขนมอร่อย ๆ สักชิ้น หรือตอนที่ได้ของขวัญถูกใจ คุณรู้สึกมีความสุขแค่ไหน พอคุณโตขึ้นมาอีกนิด เพียงคุณได้เจอเจอคนถูกใจ หรือเพื่อนที่สนิท คุณแทบจะดีใจจนเนื้อเต้น สมัยเด็ก ๆ โลกนี้เหมือนไม่มีความทุกข์อะไรเลย ไม่ต้องคิดกังวลอะไร วิ่งเล่นได้ทั้งวันโดยไม่รู้จักเหน็ด จักเหนื่อย แต่พอโตเป็นผู้ใหญ่ ความสุขที่เคยอยู่รอบตัวเรา กลับหายากขึ้นทุกที ยิ่งวิ่งไล่หาความสุข กลับต้องพบกับความทุกข์ เกิดความเครียด อ่อนล้า และท้อถอย ลองใช้ชีวิตง่าย ๆ ในการสร้างความสุขต่อไปนี้ดูสิครับ

### 🍀 ฝึกให้คิดถึงสิ่งดี ๆ ที่เกิดขึ้นในชีวิต

หากวันนี้มีอุปสรรค เพื่อเติมพลัง คุณควรคิดถึงเหตุการณ์ดี ๆ ที่เคยผ่านเข้ามาในชีวิต แล้วคุณจะรู้ว่า คุณไม่ใช่จะเจอเรื่องร้าย ๆ ไปเสียทั้งหมด คุณจะชอบคุณที่ตนเองโชคดีแค่ไหนที่ได้เกิดมาสุขสบาย ถึงแม้จะมีอุปสรรคอยู่บ้าง เพราะชีวิตนี้ก็มีสิ่งดี ๆ ผ่านเข้ามามากมาย แทนที่จะนั่งคร่ำครวญ ลองหันมาทบทวนถึงสิ่งดี ๆ ที่เกิดขึ้นในชีวิต เริ่มจากวิธีง่าย ๆ ใช้เวลาช่วงค่ำวันอาทิตย์ จดบันทึกเรื่องราว 3-5 เรื่องที่คุณรู้สึกดี และประทับใจ เช่น มุมทะเลสวย ๆ ที่คุณเคยไปสัมผัส กลิ่นหอม ๆ ของน้ำหอมที่โดนใจ สายหมอกเย็นที่ปะทะใบหน้ายามฤดูหนาว หรือกลิ่นฟางยามเย็นแถบชนบท เป็นต้น ระหว่างที่คิดถึงสิ่งดี ๆ เหล่านี้ ควรสูดหายใจลึก ๆ ให้เต็มปอด จะช่วยให้คุณสดชื่นแบบทันทีทันควัน ลองทำดูนะครับ

### 🍀 ฝึกความเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่

การให้มีความสุขยิ่งกว่าการรับ ตราบใดที่คุณคิดถึงคนอื่น ตราบนั้นคุณก็จะโฟกัสตัวเองน้อยลง ความสุขอันยิ่งใหญ่เกิดขึ้นได้เพราะคุณฝึกนิสัยตนเองให้รู้จักเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ผู้อื่น ทั้งเพื่อนฝูงญาติพี่น้อง หรือแม้กระทั่งคนแปลกหน้า ยิ่งคุณรู้จักแสดงน้ำใจกับผู้อื่นมากเท่าไร คุณก็จะยิ่งสัมผัสได้ถึงพลังพิเศษในตัว “การให้” ทำให้คุณรู้สึกถึงความใจกว้าง ทำให้ผู้อื่นมองคุณในแง่ดีขึ้น ได้รอยยิ้ม และน้ำใจไม่รู้จักจบ เป็นความอึดใจ ความสุขเล็ก ๆ ที่สร้างพลังให้คุณใช้ชีวิตได้ต่อไป

### 🍀 ชูรสชาติด้วยรายละเอียดเล็ก ๆ

อาหารยังต้องใช้รสชาติรสสัก 3-4 เหยาะ ชีวิตของเราก็ต้องชูรสชาติเหมือนกัน ข้อนี้คล้าย ๆ กับข้อ 1 แต่เป็นการฝึกระลึกถึงรายละเอียดเล็ก ๆ อย่างสม่ำเสมอ อะไรที่เป็นเชิงลบให้เลิกคิดถึงมัน แต่ให้หล่อเลี้ยงจิตใจด้วยสิ่งที่ทำให้คุณยิ้มได้เสมอ ไม่ว่าจะเป็นภาพของผีเสื้อ เสียงของนกกรัอง ทำนองดนตรีที่ไพเราะ ทั้งนี้เพราะทุก ๆ จังหวะของชีวิต ย่อมมีช่วงเวลาแสนงดงามเก็บไว้ในความทรงจำ เพื่อให้คุณได้ประมวลรวบรวมไว้เป็นกำลังใจ

### 🍀 มีความกตัญญูรู้คุณ

เราไม่ได้อยู่คนเดียวในโลก และเรายังต้องพึ่งพาอาศัยกัน ในชีวิตของคุณย่อมต้องมีใครสักคนที่คุณรู้สึกเป็นหนี้บุญคุณ เพราะเขาคอนั้นเป็นแสงสว่างส่องนำทางพาคุณให้พ้นจากความสับสนในช่วงทางแยกของชีวิต หรือยื่นมือให้ความช่วยเหลือยามที่คุณลำบากเดือดร้อน ดังนั้น การที่คุณแสดงความชื่นชมผู้มีพระคุณทั้งต่อหน้าและลับหลัง ด้วยความจริงใจจากก้นบึ้งความรู้สึกข้างในจะสร้างสรรค์บรรยากาศที่ดีแก่คนรอบข้าง และช่วยให้คุณอบอุ่นที่เตือนสติว่าคุณไม่ได้อยู่โดดเดี่ยวหรือ “โสม อะโตน” แต่อย่างใด

### 🍀 ฝึกการให้อภัย

การเก็บกุกความกดดัน ความแค้น ความโกรธจะทำให้คุณเกิดอาการไฟสุ่มทรวงหมกมุ่นอยู่กับการแก้แค้นไม่มีที่สิ้นสุด หัวใจจึงแค้น หน้าตาก็ย่อมสะท้อนความพยายาม ซึ่งไม่เป็นผลดีแต่อย่างใดเลย คุณต้องรู้จักปลดปล่อยความโกรธและความไม่พอใจโดยการให้อภัย จิตใจคุณจะสงบขึ้น และทำให้มองทุกสิ่งทุกอย่างในอดีตสวยงามขึ้น ทั้งนี้การให้อภัยที่แท้จริงคือการลืมข้อบาดหมาง ข้อผิดพลาดของคนอื่น โดยไม่พินิจฟอย หาคะเจ็บหรือหยิบยกพูดซ้ำแล้วซ้ำอีก ภาษาอังกฤษมีสำนวนว่า “Forgive and Forget” คือต้องอภัยและต้องลืมมันไปให้หมด

ถ้าคุณทำได้ก็นับว่าคุณกำลังสร้างภูมิคุ้มกันด้านอารมณ์ให้คุณได้เป็นอย่างดี

### 🍷 ใช้เวลาแก่ครอบครัวและเพื่อนฝูง

ชีวิตเราไม่ใช่จะมีแค่หน้าที่การงาน หรือความมีหน้ามีตา คุณจะมีความสุขหรือไม่ ขึ้นอยู่กับสัมพันธภาพที่มีต่อผู้คนรอบข้าง ยังมีคนรักและดีต่อคุณมากเท่าไร ชีวิตของคุณก็ยังน่าพึงพอใจเท่านั้น แต่การที่คุณจะมีคนรักคุณย่อมต้องรักเขาก่อนทำดีกับคนอื่นก่อน แต่ต้องแยกให้ออกนะครับระหว่างการมี “เพื่อนกิน” กับ “เพื่อนตาย” จำนวนเพื่อนกินย่อมมากกว่าอยู่แล้ว อย่าลืมเป็นอันขาด การใช้เวลากับคนใกล้ชิดและทำกิจกรรมต่าง ๆ ร่วมกัน จะช่วยให้แต่ละคนมี “วัตถุดิบ” สำหรับมิตรภาพ สัมพันธภาพต่อกันและกันในระยะยาว ไม่ว่าจะเป็นนานแค่ไหนก็ตาม น่าเสียดายที่พ่อแม่หลายคนทำงานหนักเพื่อให้ลูกได้เรียนโรงเรียนดี ๆ หรือมีเสื้อผ้าดี ๆ สวมใส่ แต่ไม่มีเวลาให้ ทำให้เด็ก ๆ ต้องหาสิ่งอื่นทดแทนจนเกิดผลเสียหายากที่จะเยียวยาได้ หรือแก้ไขได้ด้วยความลำบากโดยไม่จำเป็น

### 🍷 เอาใจใส่สุขภาพและร่างกายเป็นประจำ

ความสุขบางทีไม่ได้มีมากไปกว่าการได้หลับเต็มอิ่มเลย เพราะฉะนั้น คุณควรให้เวลากับการนอนหลับ การพักผ่อน การออกกำลังกาย การทำกายบริหาร ฝึกหัวเราะ ใครที่รู้ว่าขี้เมื่อยก็ควรฝึกให้เป็นคนขี้เมื่อยง่ายขึ้น การรับประทานอาหารที่เป็นประโยชน์ตามหลัก “ธรรมชาติบำบัด” โดยเพิ่มปริมาณผักผลไม้ให้มากขึ้น ลดของปิ้ง ๆ ย่าง ๆ และไขมันลง ทั้งหมดล้วนแต่ช่วยให้คุณอารมณ์ดีขึ้น สุขภาพดีขึ้นได้ คุณเพียงแค่ต้องหมั่นฝึกฝนบ่อย ๆ ทำจนเป็นกิจวัตร ซึ่งจะช่วยให้คุณพบว่าชีวิตแต่ละวันของคุณน่าอยู่ขึ้นเยอะ

### 🍷 รู้จักรับมือกับความเครียดและปัญหายุ่งยาก

เหตุการณ์โลกปัจจุบันล้วนเต็มไปด้วย “วิกฤติ” ซึ่งไม่เคยมีมาก่อน ไม่ว่าจะเป็นทางสังคม วิกฤติทางเศรษฐกิจ วิกฤติการเมือง วิกฤติทรัพยากรธรรมชาติ วิกฤติพลังงาน จาระไนไม่หมด ซึ่งคุณเองต้องรับรู้ และประสบพบเห็นในปริมาณที่สูงขึ้นเป็นลำดับ เมื่อมีปัญหา หรือมีเรื่องเลวร้ายเกิดขึ้นในชีวิต คุณต้องกล้าเผชิญหน้ากับมัน แทนที่จะถอยหนี ยิ่งคุณหนีปัญหา ๆ นั้นจะตามติดคุณไป คุณต้องฝึกใจให้เข้มแข็ง กล้าเผชิญปัญหา ขอมเจ็บสักริดเพื่อป้องกันปัญหาลุกลาม โดยการที่คุณใช้หลักคำสอนทางศาสนา และปฏิบัติตามสิ่งที่คุณศรัทธาด้วยหัวใจ ก็สามารถช่วยให้ปัญหาใหญ่ ๆ คลี่คลายได้โดยการฝึกและปฏิบัติตามแนวทาง 8 ประการข้างต้น ย่อมช่วยให้คุณรับมือกับความเครียดและความกดดันของชีวิตได้ดี พร้อม ๆ กับที่คุณต้องเฝ้าเตือนตัวเองว่า เราจะต้องมีชีวิตอย่างมีกำไร จะขาดทุนเพราะความทุกข์ไม่ได้ ผลดีอีกประการหนึ่งจากการฝึกฝนนี้ก็คือ คนรอบข้างก็จะได้รับอิทธิพลที่ดีไปด้วยเท่ากับว่าคุณได้มีโอกาสส่งเสริมคุณภาพสังคม และคุณภาพชีวิตไปพร้อม ๆ กันอย่างไรก็ตาม หากปัญหาใดที่แก้ไม่ได้ คุณก็ต้องใช้มาตรการ “อดทน” แม้ว่าคุณอาจจะต้องอดทนนานหน่อย แต่เมื่อเหตุการณ์ร้ายผ่านไปและเหตุการณ์ที่ดีเข้ามาแทนที่ เมื่อนั้นคุณก็จะเป็นคนที่มีความสุข ชนิดที่คุณ “สัมผัส” ได้แน่นอน

\*\*\*\*\*

### บรรณานุกรม

ศักดิ์ดา คาราวรรณ. เอกสารภาชีอากร. 24, 283 (เม.ย. 2548 ) 84-86.

คณะทำงานฝ่ายประชาสัมพันธ์  
สำนักงานสมดุกลาง