



สารสำนักหอสมุดกลาง

RU LIBRARY NEWSLETTER

มหาวิทยาลัยรามคำแหง แขวงหัวหมาก

เขตบางกะปิ กรุงเทพฯ 10240

โทร. 0-2310-8653, 0-2310-8663

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



ปีที่ 29 ฉบับที่ 7 เดือน กรกฎาคม 2556

อัตลักษณ์ของมหาวิทยาลัยรามคำแหง คือ ผลิตบัณฑิตให้มีความรู้คู่คุณธรรม
เอกลักษณ์ของมหาวิทยาลัยรามคำแหง คือ การเป็นมหาวิทยาลัยแบบตลาดวิชา



ที่มาภาพ : http://phuket.nso.go.th/nso/home/index_news.jsp?pageno=30&id=4961&province_id=90

กิจกรรมสำนักหอสมุดกลาง

ระหว่างวันที่ 4-7 กรกฎาคม 2556 ฝ่ายกิจกรรมพิเศษ สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยรามคำแหง จัดโครงการบริการวิชาการสู่สังคม ณ วัดพระธาตุแช่แห้ง พระอารามหลวง ต.ม่วงตึ๊ด อ.ภูเพียง จ.น่าน โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อช่วยพัฒนาและปรับปรุงห้องสมุดให้กับชุมชนและสังคม ถ่ายทอดความรู้ด้านบรรณารักษศาสตร์และสารสนเทศศาสตร์ ตลอดจนแลกเปลี่ยนประสบการณ์ในการจัดและให้บริการแก่ผู้ใช้ห้องสมุด

วันที่ 11 กรกฎาคม 2556 ผศ.พรชัย จิตต์พานิชย์ ผู้อำนวยการสำนักหอสมุดกลาง ประชุมชี้แจงข้อราชการและแนวทางในการปฏิบัติราชการ แก่บุคลากรสำนักฯ ณ ห้องประชุมชั้น 5 อาคาร 3 สำนักหอสมุดกลาง

วันที่ 18 กรกฎาคม 2556 สำนักหอสมุดกลาง จัดกิจกรรมสืบสานวัฒนธรรมและประเพณีไทย ถวายเทียนพรรษาแด่พระสงฆ์ ณ วัดเทพศิลาพระอารามหลวง แขวงหัวหมาก เขตบางกะปิ กรุงเทพมหานคร



แนะนำทรัพยากรห้องสมุด



ชื่อเรื่อง : ชุมชนพลวัต

ผู้แต่ง : รัตนา พงษ์วานิชอนันต์

เลขหมู่ : HM831 ร214 2554

สถานที่ : ชั้น 3 อาคาร 1



ชื่อเรื่อง : อาเซียนภาควัฒนธรรม

ผู้แต่ง : ฉัสนา ขมวรรณ มุกดาภิจร

เลขหมู่ : DS521 อ221 2/2555

สถานที่ : ชั้น 3 อาคาร 1



ชื่อเรื่อง : รู้ทันทุกภาษี ชีวิตดี เงินเหลือ

ผู้แต่ง : อธิระวุฒิ ปัญญา

เลขหมู่ : HJ2950.55 ๕237 2555

สถานที่ : ชั้น 3 อาคาร 1

ข่าวบุคลากร

☞ วันที่ 20-21 มิถุนายน 2556 นายสุชลแก้วประทุม เข้าร่วมประชุมคณะกรรมการดำเนินงานด้านพัฒนาระบบจัดเก็บเอกสารฉบับเต็ม ในรูปอิเล็กทรอนิกส์ (Thai Digital Collection) เพื่อกำหนดแผนการดำเนินงานด้านพัฒนาระบบจัดเก็บเอกสาร ในรูปอิเล็กทรอนิกส์ ณ ห้องประชุมสำนักงานบริหารเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการพัฒนาการศึกษา ชั้น 9 อาคารสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา

☞ วันที่ 26 มิถุนายน 2556 บุคลากรสำนักหอสมุดกลางและหน่วยงานในมหาวิทยาลัยรามคำแหงที่เกี่ยวข้อง จำนวน 80 คน เข้าอบรมวิชาการเรื่อง “กฎหมายลิขสิทธิ์กับห้องสมุด” ณ ห้องประชุม ชั้น 5 อาคาร 3 สำนักหอสมุดกลาง

ข่าวบุคลากร

☞ วันที่ 27 มิถุนายน 2556 นางสาวณัฏฐิศา เจนสมบูรณ์สิน นางสุพัตรา ศิริวัฒน์ และนายชลวิทย์ จิตมาน เข้าร่วมประชุมคณะกรรมการฝ่ายเทคโนโลยีการศึกษา ณ สำนักงานวิทยทรัพยากร จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

☞ วันที่ 27-28 มิถุนายน 2556 นางสาวแก้วตา ประทีชสานันท์ เข้าร่วมประชุมวิชาการ STKS ประจำปี 2556 เรื่อง “สารสนเทศเพื่องานวิจัยในยุค Open Access” ณ ห้องบอลรูม 1 ชั้น 3 โรงแรมดิเอ็มเมอรัลด์ ถ.รัชดาภิเษก กรุงเทพฯ



ข่าวบุคลากร

☞ วันที่ 28 มิถุนายน 2556 นางมธุตฤณ เตียง และนายกษิตินทร์ เสวตชาติ เป็นวิทยากรอบรมเชิงปฏิบัติการเรื่อง “การสร้างแบบสอบถามออนไลน์และการประเมินผลขั้นต้นด้วยโปรแกรม Google Document” บุคลากรสำนักหอสมุดกลางและหน่วยงานในมหาวิทยาลัยรามคำแหงที่เกี่ยวข้อง จำนวน 40 คน เข้ารับการอบรม ณ ห้องฝึกอบรม ชั้น 1 อาคาร 1 สำนักหอสมุดกลาง



การขจัดความขัดแย้งระหว่างบรรณารักษ์กับผู้ใช้บริการห้องสมุด

¹ ชุตินา เรืองอุดม

ความขัดแย้งระหว่างผู้ให้บริการ (บรรณารักษ์) กับผู้ใช้บริการห้องสมุดมักจะเกิดขึ้นอยู่เสมอหลังจากที่ผู้ใช้บริการไม่ได้รับความพอใจ ซึ่งอาจจะเกิดจากหลายสาเหตุทั้งจากบรรณารักษ์เอง และจากผู้ใช้บริการ เช่น ผู้ใช้บริการทำผิดกฎ ระเบียบของห้องสมุด ผู้ใช้บริการไม่เข้าใจขั้นตอนการให้บริการ หรือบางครั้งบรรณารักษ์ไม่มีจิตบริการ ขาดจรรยาบรรณในการให้บริการ เป็นต้น แต่สาเหตุที่สำคัญ ของความไม่เข้าใจกันระหว่างบรรณารักษ์กับผู้ใช้บริการ ส่วนใหญ่เกิดจากการสื่อสารที่ไม่ตรงกันหรือไม่เข้าใจกันระหว่างบรรณารักษ์กับผู้ใช้บริการ การสื่อสารอาจจะมองว่าเป็นปัญหาที่เล็กน้อย แต่ปัญหานี้นี้สามารถโยงไปสู่การบริการในส่วนอื่น ๆ ของห้องสมุด และในที่สุดผู้ใช้บริการก็จะเกิดทัศนคติที่ไม่ดีต่อห้องสมุด ดังนั้นบรรณารักษ์จึงจำเป็นต้องทำความเข้าใจกับการสื่อสารให้มากขึ้น

การสื่อสารมีความสำคัญ 4 ประการ คือ

1. การสื่อสารเป็นกิจกรรมหลักในชีวิตประจำวัน
2. การสื่อสารเป็นเครื่องมือสำคัญในการประสานงาน
3. การสื่อสารมีบทบาทสำคัญในการสร้างงาน
4. การสื่อสารมีบทบาทสำคัญในการสร้างมนุษยสัมพันธ์

จะเห็นได้ว่าการสื่อสารมีความเกี่ยวข้องกับการดำเนินชีวิต การทำงาน เป็นอย่างมากและมีความสำคัญต่อการบริการซึ่งถือเป็นหัวใจของห้องสมุด เพราะผู้ใช้ส่วนใหญ่มองการบริการเป็นภาพลักษณ์ของห้องสมุดและจะตัดสินใจว่าห้องสมุดดีหรือไม่ดีจากการบริการ โดยไม่คำนึงถึงงานอื่น ๆ ของห้องสมุด บรรณารักษ์ห้องสมุดจึงจำเป็นต้องคำนึงว่าการสื่อสารมีความสำคัญมากในงานบริการ ข้อร้องเรียนจากผู้ใช้บริการส่วนใหญ่ ก็เกิดจากความขัดแย้งทางด้านการสื่อสาร ดังนั้นห้องสมุดจึงต้องหาแนวทางแก้ปัญหา บางครั้งก็ประสบความสำเร็จ บางครั้งก็ล้มเหลว ที่น่าเป็นห่วง คือ หากห้องสมุดเรามีความขัดแย้งกับผู้ใช้บริการมาก ภาพลักษณ์ของห้องสมุดเราก็จะไปในทางลบ (negative emotion) มากขึ้น

แนวทางการขจัดปัญหาความขัดแย้ง มี 3 แนวทาง คือ

1. กลยุทธ์แบบชนะ-แพ้ (WIN - LOSE METHODS)
2. กลยุทธ์แบบแพ้-แพ้ (LOSE - LOSE METHODS)
3. กลยุทธ์แบบชนะ-ชนะ (WIN - WIN METHODS)

¹ บรรณารักษ์ชำนาญการพิเศษ หัวหน้าคณะทำงานปฏิบัติการแก้ไขและป้องกัน สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยรามคำแหง

1. กลยุทธ์แบบชนะ-แพ้ (WIN - LOSE METHODS) คือ การใช้อำนาจบังคับ คุกคามทางกาย ใจ การวางแผนไม่มีปฏิกิริยาตอบข้อเสนอลของอีกฝ่าย การใช้เสียงข้างน้อย การใช้เสียงข้างมาก

ข้อดี ฝ่ายชนะจะได้รับประโยชน์เต็มตามที่หวัง การตัดสินใจจะเด็ดขาด

ข้อเสีย ทำลายสัมพันธภาพระหว่างบุคคล

2. กลยุทธ์แบบแพ้-แพ้ (LOSE - LOSE METHODS) คือ การประนีประนอม แลกเปลี่ยนความต้องการ ด้วยการประสานประโยชน์กันและกัน และขอให้บุคคลอื่น (บุคคลที่สาม) เป็นตัวกลางช่วยตัดสินปัญหาที่ตกลงกัน ไม่ได้การใช้กฎระเบียบ การตัดสินโดยหลีกเลี่ยงการเผชิญหน้ากัน

3. กลยุทธ์แบบชนะ-ชนะ (WIN - WIN METHODS) เป็นแนวทางที่ทุกฝ่ายต้องรับผิดชอบ และหาทางออกที่เป็นที่ยอมรับทั้งสองฝ่าย มีวิธีการหาข้อสรุปโดยไม่มุ่งแก้ปัญหาอย่างเดียว

กลยุทธ์จัดความขัดแย้งทั้ง 3 ข้อ สามารถนำมาใช้กับห้องสมุดได้ โดยเฉพาะกับงานบริการ โดยเลือกใช้ให้เหมาะสมกับสถานการณ์ต่าง ๆ ที่เกิดขึ้น โดยเฉพาะกลยุทธ์ที่ 3 เป็นกลยุทธ์ที่สามารถสร้างความพึงพอใจให้กับผู้ใช้บริการได้มากที่สุด ดังนั้นบรรณารักษ์จึงต้องมีหัวใจที่รักในงานบริการ ต้องใช้ทักษะ ไหวพริบและประสบการณ์ ในการแก้ปัญหาเฉพาะหน้าอย่างมีสติ และรอบคอบพร้อมที่จะเผชิญหน้ากับผู้ใช้บริการในรูปแบบต่าง ๆ โดยพยายามทำให้ผู้ใช้บริการมีทัศนคติที่ดี รวมทั้งตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการให้มากที่สุด ดังที่ว่า **หัวใจของห้องสมุด คือ งานบริการ หัวใจของงานบริการก็น่าจะเป็นผู้ใช้บริการห้องสมุดเช่นกัน** มาช่วยกันลดความขัดแย้ง พัฒนาการให้บริการ ก็จะทำให้ข้อร้องเรียนจากผู้ใช้บริการที่เกี่ยวข้องกับการสื่อสารลดลงเช่นกัน

* * * * *

ที่มา :

สุโขทัยธรรมาธิราช, มหาวิทยาลัย (2536). *เอกสารการสอนชุด วิชาภาษาเพื่อการสื่อสาร หน่วยที่ 1-8*

พิมพ์ครั้งที่ 10. นนทบุรี : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.