



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 8 เดือน สิงหาคม 2556

อัตลักษณ์ของมหาวิทยาลัยรามคำแหง คือ ผลิตบัณฑิตให้มีความรู้คู่คุณธรรม
เอกลักษณ์ของมหาวิทยาลัยรามคำแหง คือ การเป็นมหาวิทยาลัยแบบตลาดวิชา



คำขวัญพระราชทานวันแม่แห่งชาติ ประจำปี พ.ศ.2556
คำโบราณว่าดูนางดูอย่างแม่ คือดูแม่ดูว่าแม่ดีมีลูกเด่น จะชายหญิงรู้ชั่วดีมีภูเกณฑ์ เพราะจัดเจนแบบอย่างในทางดี

กิจกรรมสำนักหอสมุดกลาง

ระหว่างวันที่ 29 กรกฎาคม-2 สิงหาคม 2556 สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยรามคำแหง จัดงานสัปดาห์ห้องสมุดประจำปี 2556 เรื่อง “อ่าน : ก้าวสู่ประชาคมอาเซียน” โดยมีผู้ช่วยศาสตราจารย์วุฒิศักดิ์ ลากเจริญทรัพย์ อธิการบดีให้เกียรติมาเป็นประธานในพิธีเปิด พร้อมเยี่ยมชมนิทรรศการ กิจกรรมต่าง ๆ ในงาน ก่อนกลับทำนอธิการบดีให้เกียรติเป็นปฐมฤกษ์ ในการ เปิดใช้เครื่องรับคืนหนังสืออัตโนมัติ บริเวณด้านหน้าสำนักหอสมุดกลาง



ขอบคุณภาพข่าวงานงานสัปดาห์ห้องสมุด 2556 จาก

"PR Ramkhamhaeng University"

<https://www.facebook.com/media/set/?set=a.591160010907365.1073741936.206233619400008&type=1>

แนะนำทรัพยากรห้องสมุด

ชื่อเรื่อง : ประโยชน์พื้นฐานและศัพท์...

(อักษรเบรลล์)

ผู้แต่ง : พัทรี พลาวงค์

เลขหมู่ : EN10147133 พ121 2547

สถานที่ : ชั้น 2 อาคาร 1

(ติดต่อเจ้าหน้าที่)



ชื่อเรื่อง : ความสุขของกะทิ (อักษรเบรลล์)

ผู้แต่ง : งามพรรณ เวชชาชีวะ

เลขหมู่ : FIC ง225ค 4/2551 br

สถานที่ : ชั้น 2 อาคาร 1

(ติดต่อเจ้าหน้าที่)



ชื่อเรื่อง : คู่มือการติดต่อราชการฉบับ

ประชาชน (อักษรเบรลล์)

ผู้แต่ง : สำนักงานศาลรัฐธรรมนูญ

เลขหมู่ : KPT1572 ค246 2555

สถานที่ : ชั้น 2 อาคาร 1

(ติดต่อเจ้าหน้าที่)



ข่าวกิจกรรมสำนักหอสมุดกลาง

📖 วันที่ 27 กรกฎาคม 2556 คณะทำงานฝ่ายประชาสัมพันธ์ได้ให้คำแนะนำ สาธิต และนำชมการใช้ห้องสมุด แก่บัณฑิตศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ หลักสูตรศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษา กทม. รุ่นที่ 5 sec.1

📖 วันที่ 11 สิงหาคม 2556 นักเรียนโรงเรียนบดินทรเดชา (สิงห์ สิงหเสนี) 2 ชั้นมัธยมศึกษา ปีที่ 4 จำนวน 12 คน เข้าศึกษาดูงานเพื่อใช้ประกอบการศึกษาในวิชา การอ่านและการค้นคว้าสู่สากล 40202

ข่าวบุคลากร

📖 วันที่ 26 กรกฎาคม 2556 นางสาวจรรุวรรณ ตันวิจิตร นางสาวเสาวรส อนุรักษโชคชัย และนางสาวเอมิกา โชะวิเศษ เข้าร่วมประชุมและดูงาน คณะทำงานฝ่ายวารสาร และเอกสาร ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา ณ ห้องประชุมสุรัตน์ 1 อาคารหอสมุด สุรัตน์ โอศถานุเคราะห์ มหาวิทยาลัยกรุงเทพฯ วิทยาเขตรังสิต

ข่าวบุคลากร (ต่อ)

📖 วันที่ 26 กรกฎาคม 2556 นางสาวณัฏฐิธิดา เจนสมบุญธนสิน นางสุพัตรา ศิริวัฒน์ และนายชลวิทย์ จิตมาน เข้าร่วมประชุมคณะทำงานฝ่ายเทคโนโลยี การศึกษา ณ สำนักงานวิทยทรัพยากร จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

📖 วันที่ 30-31 กรกฎาคม 2556 นางสาวพรทิพย์ รักบุรี นางสาวสมศักดิ์ มิตรชอบ และนางสาวมธุตฤณ เตียง เข้าร่วมโครงการฝึกอบรมเชิงปฏิบัติการหลักสูตร “การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ” จัดโดยสถาบันวิจัยและพัฒนา ณ ห้อง 0213 ชั้น 2 อาคารท่าชัย มหาวิทยาลัยรามคำแหง



ที่มาภาพ : http://www.koathai.com/html/koa_expre2_2.htm



ที่มาภาพ : <http://www.mfu.ac.th/division/graduate/Planner-Th.html>



ที่มาภาพ : <https://www.facebook.com/ThaiLibraryA>



ที่มาภาพ : <https://www.facebook.com/ThaiLibraryA>

ข่าวบุคลากร (ต่อ)

📖 วันที่ 1 สิงหาคม 2556 บุคลากรสำนักหอสมุดกลาง จำนวน 15 คน เข้าร่วมโครงการ “กิจกรรม Knowledge Forum and The Best Practice” ณ ห้องประชุมจิระ บุญมาก อาคารสยามบรมราชกุมารี สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์

📖 วันที่ 1-2 สิงหาคม 2556 นางสาวประภัสสร ศรีไสยา และนายกษิตินทร์ เสวตชาติ เข้าร่วมโครงการฝึกอบรมเชิงปฏิบัติการ หลักสูตร “การวิจัยเชิงนโยบาย” จัดโดยสถาบันวิจัยและพัฒนา ณ ห้อง 0213 ชั้น 2 อาคารท่าชัย มหาวิทยาลัยรามคำแหง

📖 วันที่ 2 สิงหาคม 2556 นางสาวเสาวรส อนุรักษโชคชัย และนางสาวพัชรินทร์ ศรีภูมิ เข้าร่วมประชุมงานสัปดาห์ห้องสมุด เรื่อง “มรดกล้ำค่าวรรณคดีไทย” จัดโดยสมาคมห้องสมุดแห่งประเทศไทย ในพระบรมราชูปถัมภ์ ณ โรงแรมแอมมาสาเตอร์ กรุงเทพฯ

ลูกค้าภายในใครคิดว่าไม่สำคัญ

¹ พิไลดา นาคะประทีป

การทำงานด้านบริการ เกี่ยวข้องกับ**ลูกค้า** หรือผู้ให้บริการเป็นหลัก โดยทั่วไปคำว่า **ลูกค้า** เรามักจะนึกถึงแต่**ลูกค้าภายนอก** เสมอ ต่อมาเมื่อองค์กรมีการนำระบบบริหารงานคุณภาพเข้ามาใช้ คำว่า **ลูกค้า** จึงครอบคลุมถึงหน่วยงานภายในองค์กรที่ต้องทำงานต่อเนื่องจากเรา ซึ่งรวมถึง ใครก็ตามที่ได้รับสิ่งหนึ่งสิ่งใดจากเราไป จะถือว่าเขาเหล่านั้นเป็นลูกค้าทั้งสิ้น

ลูกค้าแบ่งเป็น 2 ประเภท ดังนี้

1. **ลูกค้าภายนอก** (External Customer) หมายถึงบุคคลผู้รับหรือใช้บริการจากองค์กร บริการตามเงื่อนไขภารกิจที่กำหนด

2. **ลูกค้าภายใน** (Internal Customer) หมายถึงบุคคลในองค์กรเดียวกันที่มารับหรือใช้บริการจากหน่วยงานภายในองค์กรตามความเกี่ยวเนื่องกันในกระบวนการ ซึ่งหมายถึงหน่วยงานถัดไปนั่นเอง หรือหมายถึงบุคลากรภายในองค์กรเดียวกันซึ่งปฏิบัติงานต่อจากเรา

ยกตัวอย่าง**ลูกค้าภายใน**ของสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยรามคำแหง ฝ่ายพัฒนาทรัพยากรห้องสมุด ซึ่งเป็นฝ่ายจัดหาทรัพยากรสารสนเทศ เปรียบเสมือนเป็นฝ่ายเตรียมวัตถุดิบ ฝ่ายวิเคราะห์ทรัพยากรห้องสมุด เปรียบเสมือนเป็นฝ่ายผลิต ซึ่งมีหน้าที่วิเคราะห์เลขหมู่ทรัพยากรและนำส่งฝ่ายบริการจัดเตรียมชั้นชั้นเพื่อให้บริการต่อไป ดังนั้นฝ่ายวิเคราะห์ทรัพยากรห้องสมุด จึงเป็นลูกค้าของฝ่ายพัฒนาทรัพยากรห้องสมุด และฝ่ายบริการเป็นลูกค้าของฝ่ายวิเคราะห์ทรัพยากรฯ ส่งต่องานกันเช่นนี้เกี่ยวเนื่องกันไป

ด้วยเหตุผลดังกล่าวข้างต้น บุคลากรในองค์กรจึงควรให้ความสำคัญกับผู้ปฏิบัติงานต่อจากเรา (ลูกค้าภายใน) ให้เหมือนกับลูกค้าภายนอก เนื่องจากการทำงานคุณภาพเพื่อให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจ ไม่มีข้อร้องเรียน และผู้ใช้บริการบอกต่อไปยังผู้อื่นในทางที่ดีได้นั้น เป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับ **การทำงานร่วมกัน**ของคนในองค์กรด้วย ทั้งนี้เพื่อสร้างคุณภาพให้เกิดขึ้นกับการบริการ การสร้างคุณภาพเกิดขึ้นจากบุคลากรทุกคนที่เกี่ยวข้อง ดังนั้นเราควรเน้นย้ำในเรื่องของ **ลูกค้าภายใน** และทุกคนควรรับรู้ที่**ทุกคนมีลูกค้าภายใน**ของตนเองเสมอ นั่นคือบุคลากรถัดไปที่รับงานต่อจากเรา

สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยรามคำแหง ตระหนักถึงความสำคัญของการทำงานร่วมกัน โดยมีค่านิยมองค์กรที่ว่า

บริการด้วยใจ (Service Mind) ใฝ่คิดสร้างสรรค์ (Creativity)

ยึดมั่นในคุณธรรม (Moral) ทำงานเป็นทีม (Team Work)

การทำงานทุกขั้นตอนได้รับการตรวจสอบ ตรวจสอบ แก้ไข

ก่อนการส่งมอบงานที่มีคุณภาพออกไปสู่ผู้ใช้บริการ



ที่มาภาพ : <http://www.oknation.net/blog/print.php?id=570263>

¹ บรรณารักษ์ชำนาญการพิเศษ ผู้ช่วยผู้อำนวยการฝ่ายประกันคุณภาพ สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยรามคำแหง

ในกรณีที่การส่งมอบงานให้กับผู้ปฏิบัติงานต่อไปเกิดปัญหา มีข้อผิดพลาดจากการทำงานเกิดขึ้น ผู้รับมอบงานจะบันทึกข้อผิดพลาดลงในแบบฟอร์ม แบบรายงานสิ่งที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนด (FM ม.ร.53-1) เพื่อเป็นหลักฐานส่งกลับไปแก้ไขให้ถูกต้อง

นอกจากนั้นยังมีการสอบถามความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ (ลูกค้าภายใน) ปีละ 2 ครั้ง ในเดือนกุมภาพันธ์ และ เดือนมิถุนายน ทั้งนี้เพื่อนำผลที่ได้มาปรับปรุงแก้ไขเพื่อพัฒนางานอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้ผู้ใช้บริการเกิดความพึงพอใจเมื่อได้รับบริการตรงตามความต้องการ (Customer Satisfaction) หรือเกิดความประทับใจ เมื่อเราบริการได้ตามความคาดหวัง (Customer Impression) หรือเกิดความตื่นตันใจเมื่อเราบริการได้เกินความคาดหวัง (Customer Delighted)

ดังนั้นเราจึงคิดเสมอว่าเราจะบริการและดูแลลูกค้าภายในเหมือนลูกค้าภายนอก ความคิดนี้จะเกิดขึ้นได้ก็ด้วยความร่วมมือ ร่วมใจ ความสามัคคี การช่วยเหลือเกื้อกูลซึ่งกันและกัน ใส่ใจความรู้สึกของเพื่อนร่วมงาน รับฟังและแลกเปลี่ยนความคิดเห็นซึ่งกันและกัน และคิดกับผู้ร่วมงานเสมอว่า **เอาใจเขา มาใส่ใจเรา และกระทำกับผู้อื่นเหมือนอย่างที่ยากให้ผู้อื่นกระทำต่อเรา** ผู้ร่วมงานทุกคนคือลูกค้าที่เราต้องดูแลให้ดีที่สุด ถ้าบุคลากรทุกคนปฏิบัติได้ดังนี้แล้ว องค์กรของเราก็จะถึงพร้อมซึ่งความเป็นองค์กรคุณภาพ ดังวัฒนธรรมองค์กรที่ว่า **“ระบบมีมาตรฐาน บริการมีคุณภาพ”**

