



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 9 เดือน กันยายน 2556

อัตลักษณ์ของมหาวิทยาลัยรามคำแหง คือ ผลิตบัณฑิตให้มีความรู้คู่คุณธรรม
เอกลักษณ์ของมหาวิทยาลัยรามคำแหง คือ การเป็นมหาวิทยาลัยแบบตลาดวิชา



สำนักหอสมุดกลางจัดนิทรรศการ

เนื่องในงานฉลองพระชันษา ๑๐๐ ปี

สมเด็จพระญาณสังวร สมเด็จพระสังฆราช สกลมหาสังฆปริณายก

๓ ตุลาคม ๒๕๕๖

“The Celebration of the 100th Birthday Anniversary
of His Holiness Somdet Phra Nyanasamvara
the Supreme Patriarch of Thailand 3rd October 2013”

นิทรรศการจัดแสดงตั้งแต่บัดนี้ ถึงวันที่ 31 ตุลาคม 2556

ที่มาข้อมูล : <http://www.watbowon.com/>



แนะนำทรัพยากรห้องสมุด



ชื่อเรื่อง : ๑๐๑ เคล็ดวิธีคลายเครียด
ผู้แต่ง : อาริยา ศรศรีคม
เลขหมู่ : BF575.S75 อ226 2556
สถานที่ : ชั้น 3 อาคาร 1



ชื่อเรื่อง : เจียระไนปัญญา
ผู้แต่ง : อธิคม สวัสดิญาณ
เลขหมู่ : BF431 ท17 2556
สถานที่ : ชั้น 3 อาคาร 1



ชื่อเรื่อง : สิ่งที่ทำให้ชีวิตเรามีความหมาย
ผู้แต่ง : บล็อก ปีเตอร์
เลขหมู่ : BF637.S4 บ17 2556
สถานที่ : ชั้น 3 อาคาร 1

กิจกรรมสำนักหอสมุดกลาง

☑ วันที่ 19 สิงหาคม 2556 สำนักหอสมุดกลาง จัดโครงการ “การสร้างจิตสำนึกให้แก่บุคลากรสำนักหอสมุดกลางในการทำกิจกรรม 5 ส” โดยมีผู้ช่วยศาสตราจารย์พรชัย จิตต์พานิชย์ ผู้อำนวยการสำนักฯ เป็นประธาน มีการเตรียมความพร้อมก่อนเริ่มกิจกรรม 5 ส ด้วยการปรับสมดุลโครงสร้างของร่างกายด้วยศาสตร์มณีเวช ที่คิดค้นและต่อยอดโดยอาจารย์ประสิทธิ์ มณีจิระประการ หลังจากนั้นแยกย้ายกันลงพื้นที่ทำกิจกรรมตามที่กำหนด ภาคบaylorศาสตราจารย์นิภา แก้วศรีงาม บรรยายเรื่อง “การสร้างจิตสำนึกให้แก่บุคลากรสำนักหอสมุดกลางในการทำกิจกรรม 5 ส” และร่วมกิจกรรมตัดสินงานประดิษฐ์จากวัสดุเหลือใช้ ก่อนปิดงานมีพิธีมอบรางวัลและเกียรติบัตรให้กับผลการปฏิบัติกิจกรรม 5 ส ประจำปี 2556

กิจกรรมสำนักหอสมุดกลาง

☑ วันที่ 4-5 กันยายน 2556 สำนักหอสมุดกลาง จัดโครงการอบรมเชิงปฏิบัติการ เรื่อง “การพัฒนาศักยภาพการเรียนรู้การเปลี่ยนแปลงระบบราชการและความคิดสร้างสรรค์ในการทำงาน (Creative thinking)” สำหรับพัฒนาบุคลากรสำนักหอสมุดกลางที่มีอายุงานเหลือตั้งแต่ 15 ปีขึ้นไป มีผู้เข้าอบรมจำนวน 80 คน โดยมีอาจารย์ ดร.ภูมิพิชัย ธารดำรง และ รองศาสตราจารย์มุกดา ศรียงค์ เป็นวิทยากร ณ ห้องประชุมชั้น 5 อาคาร 3 สำนักหอสมุดกลาง

☑ วันที่ 13 กันยายน 2556 นางศิริพรรณ วัฒนกุล เข้าร่วมประชุมคณะทำงาน กลุ่มวิเคราะห์ทรัพยากรสารสนเทศ ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา ณ ห้องประชุม 1 ชั้นล่าง สำนักวิทยทรัพยากร จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

<http://www.lib.ru.ac.th/event/2556-09-04-05-competency-creative-thinking.html>

กิจกรรมสำนักหอสมุดกลาง

☑ วันที่ 20 กันยายน 2556 สำนักหอสมุดกลางจัดงานอำลาผู้เกษียณอายุราชการ “หวนคะนึง คิดถึงวันวาน บ้าน สก.” แต่ผู้ช่วยศาสตราจารย์พรชัย จิตต์พานิชย์ ผู้อำนวยการสำนักหอสมุดกลาง คุณธีระ ทองประกอบ ผู้อำนวยการกองคลัง และผู้เกษียณอายุราชการ ประจำปี 2556 จำนวน 12 ท่าน เพื่อแสดงมุทิตาจิตและขอบคุณที่ท่านได้อุทิศตน พุ่มเทร่างกาย แรงใจ ร่วมพัฒนาสำนักฯ มาตลอดอายุการรับราชการ ณ ห้องประชุมชั้น 5 อาคาร 3 สำนักหอสมุดกลาง

ชมภาพข่าวเพิ่มเติมได้ที่

<http://picture.lib.ru.ac.th/player.php?id=662>

คุณภาพของงานบริการ

¹ จิรณี ขวัญเมือง

สำนักหอสมุดกลาง นำระบบคุณภาพ ISO มาใช้ในการบริหารงานด้านการให้บริการ ตั้งแต่ ปี พ.ศ. 2542 และได้ต่ออายุใบรับรอง ตลอดมาจนถึงปัจจุบัน คงมีหลายคนสงสัยว่า คุณภาพของงานบริการประกอบด้วย คุณสมบัติในด้านใดบ้าง เพราะงานบริการแตกต่างจากงานผลิตที่มองเห็นและจับต้องได้ชัดเจน ถ้าผลิตสินค้าได้มาตรฐาน สินค้านั้นก็จะเป็นสินค้าที่มีคุณภาพขายได้ในราคาที่สูงกว่าสินค้าชนิดเดียวกัน

ส่วนงานบริการแตกต่างจากงานผลิตในหลายด้าน คุณภาพของงานบริการประกอบด้วยคุณสมบัติ 10 ประการด้วยกัน

1. ความเชื่อถือได้ (Reliability) เป็นความสม่ำเสมอของบริการที่ส่งมอบให้กับผู้รับบริการ
2. การตอบสนองความต้องการ (Responsiveness) ให้กับผู้รับบริการอย่างทันที ถูกต้อง และรวดเร็ว ด้วยความเต็มใจ
3. ความสามารถ (Competence) ความรู้ ทักษะ และประสบการณ์ของบรรณารักษ์ เจ้าหน้าที่พร้อมในการให้บริการและสร้างความเชื่อมั่นให้ผู้รับบริการว่าได้สิ่งที่ต้องการและเป็นไปตามข้อกำหนด
4. การเข้าถึงได้ (Access) ผู้รับบริการสามารถเข้าถึงได้เมื่อต้องการโดยไม่ต้องเสียเวลาค้นหาสถานที่ เช่น มีแผนผังบอกถึงบริการต่าง ๆ อย่างชัดเจน
5. ความสุภาพ (Courtesy) การพูดจาสุภาพ การแต่งกายที่เรียบร้อย การแสดงออกที่เหมาะสมกับกาลเทศะด้วยความจริงใจและเต็มใจจนผู้รับบริการสัมผัสได้
6. การติดต่อสื่อสาร (Communication) สร้างความเข้าใจ และทำความเข้าใจกับผู้ใช้บริการ เพื่อที่จะสามารถให้บริการและแก้ปัญหาได้อย่างเหมาะสม การทวนสอบด้วยการถามซ้ำสิ่งที่ผู้รับบริการต้องการ จะทำให้บรรณารักษ์ เข้าใจสิ่งที่เขาต้องการและจัดหาได้อย่างถูกต้อง
7. ความน่าเชื่อถือ (Creditability) ความเชื่อถือที่มีต่อองค์กรซึ่งพิจารณาจากคามมีชื่อเสียง ความซื่อสัตย์ และความโปร่งใส
8. ความปลอดภัย (Security) จากการใช้บริการทั้งทางกายภาพ ความรู้สึก และข้อมูล ผู้รับบริการรู้สึกถึงความปลอดภัยต่อตนเอง และไม่ต้องกังวลว่าข้อมูลของตนเองจะถูกเผยแพร่ต่อสาธารณชน ข้อมูลการสมัครสมาชิกห้องสมุดก็เช่นกัน ทางฝ่ายบริการผู้อ่านได้ทำลายข้อมูลผู้ให้บริการหลังจากเก็บเข้าฐานข้อมูลเป็นที่เรียบร้อยแล้ว

¹ บรรณารักษ์ชำนาญการพิเศษ ฝ่ายวิเคราะห์ทรัพยากรห้องสมุด สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยรามคำแหง

9. ความเข้าใจลูกค้า (Understanding the customer) เพื่อที่จะสามารถให้บริการที่สร้างความพอใจและความชื่นชม ทำให้เกิดความผูกพันและอยากจะกลับมาใช้บริการอีก

10. การจับต้อง/รู้สึกได้ (tangibles) คือความพร้อมและความเอาใจใส่ในการให้บริการ เช่น เครื่องมืออุปกรณ์การให้บริการ เช่น เครื่องคอมพิวเตอร์ เครื่องพิมพ์ เครื่องตรวจประตูอัตโนมัติ ตลอดจนความสะอาดของพื้นที่นั่งอ่านของผู้รับบริการ



ที่มาภาพ : <http://department.utcc.ac.th/legal/index.php/8-news-event/22-5s>

บรรณานุกรม

เรวัตร์ ชาตรีวิศิษฐ์. (2554, มกราคม) แนวคิดทฤษฎีกิจกรรม 5 ส ให้สัมฤทธิ์ผลนั้น มา จากคน. *For Quality Management*. 17 (159), 93-96.