



สารสำนักหอสมุดกลาง

RU LIBRARY NEWSLETTER

มหาวิทยาลัยรามคำแหง แขวงหัวหมาก

เขตบางกะปิ กรุงเทพฯ 10240

โทร. 0-2310-8653, 0-2310-8663

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



ปีที่ 30 ฉบับที่ 2-3 เดือนกุมภาพันธ์ - มีนาคม 2557

อัตลักษณ์ของมหาวิทยาลัยรามคำแหง คือ ผลิตบัณฑิตให้มีความรู้คู่คุณธรรม
เอกลักษณ์ของมหาวิทยาลัยรามคำแหง คือ การเป็นมหาวิทยาลัยแบบตลาดวิชา

กิจกรรมสำนักหอสมุดกลาง

☞ วันที่ 26-28 กุมภาพันธ์ 2557 สำนักหอสมุดกลางได้จัดงานสัมมนาทางวิชาการประจำปี 2557 เรื่อง "เปลี่ยนคุณเพื่อองค์กร ดีกว่าเปลี่ยนองค์กรเพื่อคุณ" พิธีเปิดจัดขึ้นในวันที่ 26 กุมภาพันธ์ 2557 โดยได้รับเกียรติจากอธิการบดีมหาวิทยาลัยรามคำแหง ผศ. วุฒิสักดิ์ ลาภเจริญทรัพย์ เป็นประธาน ในพิธีเปิดงาน และการบรรยายจากวิทยากร ดร. ภูมิพิชัย ธารดำรง ณ ห้องประชุมชั้น 5 อาคาร 3 สำนักหอสมุดกลาง และ บ้านเคียงทะเลรีสอร์ท จังหวัดระยอง



☞ สำนักงานคณะกรรมการอุดมศึกษา ร่วมกับบริษัท EBSCO ได้จัดการฝึกอบรมการเข้าใช้ฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์เพื่อการสืบค้นสำหรับห้องสมุดอุดมศึกษาในเขตกรุงเทพมหานคร ในวันที่ 7 มีนาคม 2557 เวลา 08.45 – 15.30 น. ณ ห้องฝึกอบรมชั้น 2 อาคารเทวรัตนวิทยาโชติ สำนักหอสมุดมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ บางเขน จำนวน 6 ฐานข้อมูล

1. Academic Search Complete
2. Education Research Complete
3. H.W. Wilson
4. Computer & Applied Sciences Complete
5. eBooks on EBSCO host
6. EMERALD Management eJournal 92

มีบุคลากรเข้าร่วม 3 คนคือ

1. นางสาวกรिता เถยศิริ
2. นางยุพิน บรรณการ
3. นางสาวปัญชลี เรืองสมุทร

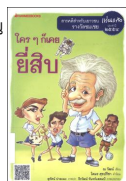


อ้างอิงภาพจาก <http://www.ku.ac.th/>

แนะนำทรัพยากรห้องสมุด



ชื่อเรื่อง : วิชาสุดท้าย ที่มหาวิทยาลัยไม่ได้สอน
 ผู้แต่ง : สฤณี อาชวานันทกุล
 เลขหมู่ : PN6121 ส114 2555
 สถานที่ : หอสมุดกลาง ชั้น 4 อาคาร1



ชื่อเรื่อง : ใคร ๆ ก็เคยยี่สิบ
 ผู้แต่ง : ณ วัฒน์.
 เลขหมู่ : CT1543 ณ4 2554
 สถานที่ : หอสมุดกลาง ชั้น 3 อาคาร1



ชื่อเรื่อง : สารานุกรมผู้นำและคนสำคัญของโลก
 ผู้แต่ง : วิทยากร เชียงกูล
 เลขหมู่ : CT203.T5 ว234 2556
 สถานที่ : หอสมุดกลาง ชั้น 3 อาคาร3



อ้างอิงภาพ: <http://www.buu.ac.th/>



อ้างอิงภาพ: <http://www.buu.ac.th/>

อ้างอิงภาพจาก <http://www.buu.ac.th/>

☞ คณะทำงานฝ่ายพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศ ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา ขอเชิญประชุมครั้งที่ 1/2557 วันที่ 27-28 มีนาคม 2557 เวลา 08.30-16.30 น. ณ ห้องประชุม สำนักวิทยบริการ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย มีบุคลากรเข้าร่วม 4 คน

1. นางสาวพิสมัย บุญอยู่
2. นางเบญจวรรณ เล็กจริยสุข
3. นางสาวเสาวรส อนุรักษ์โชคชัย
4. นางสาวศิริพร แซ่ฮึ้ง



อ้างอิงภาพ: <http://www.car.chula.ac.th/>



อ้างอิงภาพจาก <http://www.car.chula.ac.th/>

ข่าวบุคลากร

☞ สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยรามคำแหง ขอแสดงความยินดีกับ “แพนเค้ก เขมนิจ จามิกรณ์” นักแสดงชื่อดังในโอกาสเข้ารับพระราชทานปริญญาบัตรบัณฑิต หลักสูตรการจัดการทางการเมือง คณะรัฐศาสตร์ โดย นายกำจร มahamanตรี เป็นตัวแทนชาวสำนักหอสมุดกลาง มอบของขวัญแสดงความยินดี เมื่อวันที่ 5 มีนาคม 2557

☞ ขอแสดงความยินดีกับบุคลากรชาวสำนักหอสมุดกลาง ในโอกาสเข้ารับพระราชทานปริญญาบัตร จำนวน 3 คน

1. นางสาวปณชิต เรืองสมุทร จบการศึกษาระดับปริญญาโท คณะบริหารธุรกิจ
2. นางรานี วงษ์สิงห์ จบการศึกษาระดับปริญญาตรี คณะรัฐศาสตร์
3. นายสมศักดิ์ จากประเสริฐ จบการศึกษาระดับปริญญาตรี คณะรัฐศาสตร์





¹ปัญชลี เรืองสมุทร

ในปัจจุบันโลกมีการพัฒนาตลอดไม่หยุดนิ่ง องค์กรใหญ่ๆ หลายองค์กร ต่างก็มีการปรับเปลี่ยนโครงสร้างการทำงานกันอยู่ตลอดเวลา โดยมีวัตถุประสงค์หลักในการพัฒนาองค์กรให้มีประสิทธิภาพกลายเป็นองค์กรชั้นนำ การเปลี่ยนแปลงจะมากน้อยเพียงใดนั้น ขึ้นอยู่กับ นโยบาย และ ความต้องการขององค์กรนั้นๆ แต่สิ่งที่ตามมาพร้อมกับการเปลี่ยนแปลง คือ การปรับตัวของคนในองค์กร พนักงานบางคนมีการรับรู้และยอมรับกับการเปลี่ยนแปลงได้ไม่เท่าเทียมกัน จึงทำให้มีการปรับตัวได้แตกต่างกัน ทั้งนี้เป็นเพราะธรรมชาติของมนุษย์มักเคยชินกับสิ่งที่เดิมๆ ที่คุ้นเคย บางคนจึงทำใจลำบากในการยอมรับการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น ถึงแม้ว่าการเปลี่ยนแปลงนั้นจะส่งผลดีให้กับตัวเขาในอนาคตก็ตาม

วิธีการปรับตัวเพื่อพร้อมรับกับการเปลี่ยนแปลงในองค์กร และสร้างสุขในการทำงานด้วยวิธีปฏิบัติง่ายๆ

1. การปรับตัวให้เข้ากับงาน

- การปรับตัวเองด้านการงานนั้น ต้องมีความยืดหยุ่นต่อการเปลี่ยนแปลงที่กำลังเกิดขึ้น ควรใช้เหตุผลมากกว่าใช้อารมณ์ รวมถึงต้องยอมรับและเข้าใจการทำงานเป็นทีม
- เปิดรับความต้องการในการเรียนรู้ และทดลองสิ่งใหม่ๆ รวมถึงมีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ที่เกิดประโยชน์ต่อองค์กร
- มีทัศนคติที่ดีต่องานที่รับผิดชอบ มีความเข้าใจในงานของตนเอง เช่น รู้ว่าอะไรคือเรื่องที่สำคัญ จำเป็นจะต้องดำเนินการก่อน เป็นต้น
- วิเคราะห์และสำรวจจนว่ามีทักษะการทำงานที่ก้ำกั้นต่อการเปลี่ยนแปลงหรือไม่ หากมีข้อสงสัยควรเปิดใจยอมรับความช่วยเหลือจากผู้อื่น เช่น ขอคำแนะนำจากหัวหน้างาน หรือ เพื่อนร่วมงาน และยอมรับคำแนะนำนั้นๆ โดยคิดในแง่บวกว่า สิ่งเหล่านี้จะช่วยพัฒนาให้เราทำงานได้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น
- หมั่นฝึกฝนทักษะการทำงานที่เรายังไม่เชี่ยวชาญให้เกิดความชำนาญ เพื่อที่จะสามารถนำมาพัฒนาองค์กรให้ดียิ่งขึ้น

2. การปรับตัวให้เข้ากับคน

- ปรับเปลี่ยนพฤติกรรมของตนให้เข้ากับวัฒนธรรมขององค์กร โดยปฏิบัติตามกฎระเบียบ ข้อบังคับต่างๆ ที่องค์กรกำหนดขึ้น
- ให้เกียรติเพื่อนร่วมงาน เพราะเราต่างมีศักยภาพและความถนัดในการทำงานที่แตกต่างกัน เช่น งานบางอย่างเราไม่เชี่ยวชาญนัก แต่เพื่อนร่วมงานเราสามารถทำได้ดีกว่า เป็นต้น

¹บรรณารักษ์ปฏิบัติการ งานบริการลูกค้าสัมพันธ์ สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยรามคำแหง

- เปิดใจยอมรับและเข้าใจในธรรมชาติของเพื่อนร่วมงานแต่ละคน เนื่องจากพื้นฐานจิตใจของคนเราไม่เหมือนกัน ดังนั้นการเอาใจเขามาใส่ใจเรา จึงเป็นสิ่งสำคัญที่จะเป็นพื้นฐานในการทำงานร่วมกันอย่างสงบสุข และก่อให้เกิดความสบายใจซึ่งกันและกัน
- เมื่อเกิดความขัดแย้งกับเพื่อนร่วมงาน ต้องมีสติ พิจารณาถึงเหตุและผล และรับฟังความคิดเห็นที่แตกต่างของอีกฝ่ายอย่างจริงใจ

หากว่าเราสามารถเรียนรู้ในการปรับตัวและปรับทัศนคติในการทำงานได้ ก็จะทำให้เราทำงานได้ตรงตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ เพราะผู้ที่ได้เปรียบคือผู้ที่สามารถปรับตัวเพื่อให้พร้อมรับมือกับทุกสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงได้ ไม่ว่าจะเป็นปัจจุบันหรืออนาคตก็ตาม

บรรณานุกรม

Sumran. (2556). 5 วิธีชนะใจเพื่อนร่วมงาน. ค้นเมื่อวันที่ 11 กุมภาพันธ์ 2557. จาก <http://blog.lib.kmitl.ac.th/?p=12947> ,2013



¹ศรีสุตา มาเลิศ

สำนักหอสมุดกลางมหาวิทยาลัยรามคำแหง ได้ประกาศนโยบายคุณภาพ “สำนักหอสมุดกลาง มุ่งมั่นพัฒนาระบบบริหารและบริการอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้ผู้ใช้บริการได้รับความพึงพอใจ” ผู้รับบริการจะพึงพอใจก็ต่อเมื่อได้รับบริการที่ตรงกับความต้องการด้วยความถูกต้อง รวดเร็ว และมีประสิทธิภาพซึ่งเป็นคำถามให้กับผู้ให้บริการเช่นกัน ว่าทำอะไรจึงจะให้ผู้รับบริการประทับใจและเข้ามาใช้ห้องสมุดอย่างสม่ำเสมอ

งานบริการ เป็นหัวใจสำคัญของห้องสมุด การให้บริการที่ตรงใจกับผู้รับบริการจึงเป็นส่วนสำคัญอย่างยิ่ง คำว่า Service (บริการ) คือการอำนวยความสะดวกในการหาข้อมูล การสร้างบรรยากาศที่ทำให้ความพอใจให้กับผู้ที่มาขอรับบริการ คำภาษาอังกฤษ Service เมื่อนำมาแยกแต่ละตัวอักษร จะมีความหมายดังนี้

- S = Serving การบริการจะต้องตรงกับความต้องการของผู้รับบริการ
- E = Excellence การบริการต้องเป็นเลิศ สร้างสรรค์แต่สิ่งที่ดีให้กับผู้รับบริการ
- R = Responsive บริการต้องสนองตอบความต้องการของผู้รับบริการ
- V = Valuable บริการอย่างมีคุณค่าเป็นประโยชน์ต่อผู้รับบริการ
- I = Intention บริการด้วยความตั้งใจและมุ่งมั่น ในการสรรหาข้อมูลให้ผู้รับบริการ
- C = Conscience มีมโนธรรมไม่เลือกที่รัก มักที่ชัง ให้บริการกับผู้ใช้ทุกกลุ่ม
- E = Education ผู้ให้บริการศึกษาหาความรู้และพัฒนางานตลอดเวลา ด้วยการไปอบรมทั้งภายในและภายนอกมหาวิทยาลัย

ดังนั้นเพื่อให้เป็นผู้ให้บริการที่ดี ควรมีหลักการให้บริการดังนี้

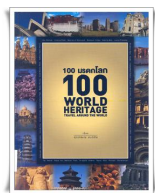
1. ลูกค้าหรือผู้รับบริการต้องการอะไร ให้บรรณารักษ์สอบถามเพื่อเข้าถึงความต้องการของผู้รับบริการ ด้วยการเริ่มต้นด้วย คำพูดง่ายๆ “สวัสดีค่ะ/สวัสดีครับ ติดต่อสอบถามเรื่องอะไรค่ะ/ครับ” หรือ ถ้าเป็นผู้รับบริการชาวต่างประเทศ ใช้คำว่า “Excuse me. May I help you”
2. ผู้ให้บริการแสดงกิริยาที่เหมาะสม ไม่ควรกอดอกคุยกับผู้รับบริการ ถ้ามีเรื่องหงุดหงิดในใจ ไม่ควรแสดงอารมณ์ออกมาในขณะที่ให้บริการ
3. ยิ้มแย้มแจ่มใส เก็บกิริยาอาการถึงแม้จะไม่พอใจผู้รับบริการที่มีปัญหา ต้องใจเย็น และยึดหลักพรหมวิหาร 4
4. ฟังอย่างตั้งใจเราควรใช้หลักการฟังที่ดี และคิดตาม เพื่อหาแนวทางในการตอบคำถามให้ประทับใจผู้รับบริการ

¹บรรณารักษ์ปฏิบัติการ งานบริการทรัพยากรสารสนเทศ สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยรามคำแหง

5. มีความกระตือรือร้นในการให้บริการ ถึงแม้บางกรณีผู้ให้บริการอาจจะหาข้อมูลเหล่านั้นไม่ได้ในทันที แต่ต้องติดตามเพื่อที่จะหาข้อมูล ว่าสามารถหาได้จากสารสนเทศแหล่งใด
6. การแต่งกายควรแต่งกายด้วยเสื้อผ้าที่สะอาด สุภาพเรียบร้อย เสื้อผ้าไม่จำเป็นต้องนำสมัย แต่ให้ดูเหมาะสมกับสถานที่ทำงาน
7. ทำงานด้วยใจรักรักในงานที่ทำ น้อมรับคำติชม และพร้อมที่จะปฏิบัติตาม
8. ในกรณีที่ผู้รับบริการได้ข้อมูลไม่ครบถ้วน ผู้ให้บริการควรติดตามงานอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้ผู้รับบริการได้ข้อมูลที่ถูกต้องครบถ้วน ตรงตามความต้องการ และเป็นการเพิ่มพูนประสิทธิภาพของงานบริการเช่นกัน
9. กฎเกณฑ์เป็นสิ่งสำคัญแต่บางครั้งอาจจะมีการอนุโลม แต่ต้องคำนึงถึงว่าจะไม่นำความเสียหายให้กับห้องสมุด
10. จำชื่อผู้รับบริการได้ เป็นกลยุทธ์อย่างหนึ่งที่จะทำให้ผู้รับบริการประทับใจ

บรรณานุกรม

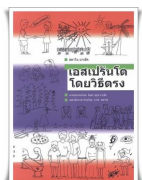
สุพัตรา สุภาพ. (2552.). *บริหาร บริการ พิชิตใจลูกค้าให้เป็นขาประจำ. For Quality Management*, 15 (146), 85-88.



ชื่อเรื่อง : 100 มรดกโลก 100 world
ผู้แต่ง : ศุภลักษณ์ สนธิชัย
เลขหมู่ : G140.5 ค246 2554
สถานที่ : หอสมุดกลาง ชั้น 3 อาคาร3



ชื่อเรื่อง : ศัพท์คำยากในภาษาไทย
ผู้แต่ง : จักรพล พิมพ์การ
เลขหมู่ : PL4181 จ211 2554
สถานที่ : หอสมุดกลาง ชั้น 3 อาคาร3



ชื่อเรื่อง : เอสเปรันโต โดยวิธีตรง
ผู้แต่ง : สตาโน มาแซ็ค
เลขหมู่ : PL8284 ม221 2555
สถานที่ : หอสมุดกลาง ชั้น 4 อาคาร1