



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 20 ฉบับที่ 3 ประจำปีครั้งแรกเดือนกุมภาพันธ์ 2547

XXXXXXXXXX

ISO 9001 : 2000

นโยบายคุณภาพสำนักหอสมุดกลางที่มุ่งเน้นความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ

(Customer satisfaction) นั้นเป็นอย่างไร?

ชวนพิศ สุตันสนีย์

ตามที่สำนักหอสมุดกลาง ได้กำหนดนโยบายคุณภาพ “สำนักหอสมุดกลางและศูนย์บริการเทคโนโลยีสารสนเทศ มุ่งมั่นพัฒนาระบบบริหารและบริการอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้ผู้ใช้บริการได้รับความพึงพอใจมากที่สุด” นั้น เรามีกิจกรรมอะไรบ้างที่เกี่ยวกับผู้ใช้บริการ ซึ่งผู้ให้บริการควรรับทราบและแนะนำผู้ใช้บริการได้ ดังนี้

1. สำนักหอสมุดกลาง ได้จัดให้มีช่องทางรับความคิดเห็นของผู้ใช้บริการ เป็น 2 ช่องทาง คือ **กล่องรับความคิดเห็น** ที่ตั้งไว้บริเวณ อาคาร 1 ชั้น 1 และ OPAC/ WebOPAC ที่ทางเลือก S> Suggestion เพื่อให้ผู้ใช้บริการได้เขียนคำร้องเรียน แสดงความคิดเห็น และข้อเสนอแนะที่มีต่อสำนักหอสมุดกลาง ในด้านต่างๆ ได้แก่ ความเพียงพอของทรัพยากรสารสนเทศ ความทันสมัยของทรัพยากรสารสนเทศ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก หรือสาธารณูปโภค หรือบริการเสริมต่าง ๆ ด้าน อาคารสถานที่ เครื่องปรับอากาศ ลิฟท์ ความสะอาด ความสว่าง ความปลอดภัย บรรยากาศของสถานที่ให้บริการ ระบบคอมพิวเตอร์ การบริการทรัพยากรสารสนเทศ และ คุณภาพผู้ให้บริการ ซึ่งจะมีการเก็บ รวบรวม ทุกวันพุธ (สำหรับกล่องรับความคิดเห็น) และทุกเดือนสำหรับ OPAC / WebOPAC) โดยคณะทำงานปฏิบัติการแก้ไขและป้องกัน นำมาประมวล วิเคราะห์ บันทึก ลงแบบ FM ม.ร.52-2 (แบบร้องขอให้มีการแก้ไข / ป้องกันปัญหาที่เกิดจากคำร้องเรียน / ความคิดเห็น / ข้อเสนอแนะ หรือ ใบ CAR ตามระบบ) และ FM ม.ร.53-1 (แบบรายงานสิ่งที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนด หรือข้อบกพร่องที่ต้องแก้ไข หรือ NC ตามระบบ) แล้วแจกจ่ายไปยังฝ่าย / งาน / หน่วย / บุคคล /

คณะบุคคลที่เกี่ยวข้อง เพื่อวิเคราะห์หาสาเหตุ และวางแผนการแก้ไข / ป้องกัน พร้อมกำหนดวันแล้วเสร็จภายใน 1 สัปดาห์ ยกเว้นกรณีเป็นปัญหาที่เกี่ยวกับนโยบาย จะนำเสนอคณะกรรมการ QMRC หรือ คณะกรรมการดำเนินงานสำนักหอสมุดกลาง เพื่อพิจารณา แก้ไข ปรับปรุง ป้องกันต่อไป

หากไม่สามารถแก้ไขได้ในระดับสำนักหอสมุดกลาง เช่น เรื่องของงบประมาณ หรือนโยบายระดับมหาวิทยาลัย หรือเรื่องที่เกี่ยวข้องกับคณะ / สำนัก / สถาบันอื่นใด ผู้บริหารจะนำเสนอมหาวิทยาลัยพิจารณา

2. บุคลากรควรให้คำแนะนำผู้ใช้บริการได้เขียนคำร้องเรียน / ข้อเสนอแนะ ในเรื่องที่เป็นปัญหาการได้รับการบริการที่ไม่เป็นที่พอใจ หรือเรื่องที่ต้องการให้สำนักหอสมุดกลางจัดบริการอะไรเพิ่มเติม โดยการสื่อสารผ่านช่องทาง ดังกล่าวทั้ง 2 ช่องทาง และแนะนำให้มาอ่านคำตอบได้ที่บอร์ด" ท่านถาม-

เราตอบ" ด้านอาคาร 2 หรือ ทาง OPAC/WebOPAC โดยคลิกเข้าไปที่เว็บไซต์ สำนักหอสมุดกลาง <http://www.lib.ru.ac.th> เลือกหัวข้อ F&Q "บรรณารักษ์-ผู้ใช้สัมพันธ์"

3. สำนักหอสมุดกลางได้ทำการสำรวจความพึงพอใจและความคิดเห็นของผู้ใช้บริการอย่างน้อย ปีละ 1 ครั้ง และนำผลการสำรวจเสนอคณะกรรมการ QMRC และคณะกรรมการดำเนินงานสำนักหอสมุดกลาง เพื่อนำไปพิจารณาปรับปรุงการให้บริการให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้บริการต่อไป

4. ผู้ให้บริการโดยเฉพาะผู้ให้บริการสืบค้นสารสนเทศ ควรให้คำตอบ คำแนะนำการสืบค้นทางคอมพิวเตอร์ ด้วย OPAC / WebOPAC และไม่ควรแนะนำให้ใช้เฉพาะหนังสือหรือสื่อสิ่งพิมพ์เท่านั้น แต่ควรแนะนำให้ค้นเพิ่มเติมจากฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ เช่น ฐานข้อมูลทรัพยากรสารสนเทศอ้างอิง (Reference database) E- journal ซึ่งเป็นทรัพยากรอิเล็กทรอนิกส์ หรือเป็นดิจิทัลใด ทั้งยังต้องมีความสามารถในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ เป็นเครื่องมือในการปฏิบัติงานและการให้บริการ พร้อมทั้งจะจัดบริการตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการเพื่อให้ผู้ใช้บริการได้รับความพึงพอใจมากที่สุด

5. ผู้ให้บริการในระดับชั้น ขอให้สำรวจตรวจตราดูว่าทรัพยากรสารสนเทศที่อยู่ในระดับชั้นหรือหมวดหมู่ที่เรารับผิดชอบ จัดและอ่านชั้นอยู่นั้นมีอะไรบ้าง ถ้าผู้ใช้บริการต้องการหนังสือเล่มที่หาไม่พบบนชั้นหรือมีผู้ยืมไป เราพอจะแนะนำหนังสือชื่ออื่นที่มีเนื้อหาคล้ายคลึงหรือใกล้เคียงพอที่จะใช้ทดแทนกันได้เพื่อให้ผู้ใช้ได้มีทางเลือก และพูดจาอย่างมีมิตรไมตรี ถึงผู้ใช้จะไม่ได้หนังสือที่ต้องการก็ยังได้รับการให้บริการที่สุกมิดจิตสัมพันธ์ อย่างน้อยก็พึงพอใจในระดับหนึ่งแน่นอน หากผู้ใช้ต้องการหนังสือชื่อนั้นจริง ๆ ควรนัดผู้ใช้บริการให้มารับคำตอบภายใน 3 วันทำการ (ตามตัวชี้วัด - KPI ที่ตั้งไว้และกำหนดเกณฑ์เพื่อวัดคุณภาพการให้บริการไว้) ดังนั้นจึงควรหมั่นทบทวน ตัวชี้วัดของหน่วยงานตนเองไว้บ่อย ๆ ถ้า 3 วันแล้วยังไม่พบหนังสือเล่มนั้นจะตอบผู้ใช้อย่างไร นั่นเป็นเรื่องท้าทายความสามารถมากทีเดียวว่าคุณมีวิธีการปฏิบัติการแก้ไขอย่างไรมีการสำรวจหนังสือที่อยู่ในความรับผิดชอบหรือไม่ อย่างไรมีการบันทึกการทำงานเป็นลายลักษณ์อักษรหรือไม่ รวมทั้งได้หาทางป้องกันไม่ให้เกิดซ้ำอีกหรือไม่

6. สำนักหอสมุดกลางเคยได้ทำการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในภาพรวม และในด้านการบริการยืม-คืนแบบ One stop service และสามารถยืม-คืนหนังสือที่อยู่ในระบบห้องสมุดอัตโนมัติไม่น้อยกว่า 1 เล่ม ภายใน 1 นาที เมื่อปีที่ผ่านมา (version 1994) ผลการสำรวจมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับที่ยังไม่สามารถให้บริการได้ถูกใจ ตรงตามความต้องการและความพึงพอใจนัก (ค่าเฉลี่ย 60-70 %) แต่ก็เป็นการบริการที่เรามุ่งมั่นให้เกิดประโยชน์ต่อผู้ใช้บริการทุกคนทุกระดับ และพร้อมที่จะพัฒนาก้าวต่อไปใน version 2000 นี้ ตามที่ได้ตั้งเป้าหมายคุณภาพประจำปี 2546 และ 2547 ไว้ว่าทุกหน่วยงานที่ให้บริการต้อง

7. วัดความพึงพอใจได้ไม่น้อยกว่า 75 % ซึ่งเรามีคณะทำงานวัด วิเคราะห์ ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่จะทำหน้าที่สำรวจในเรื่องนี้ต่อไปในรอบ 3 ปีที่ผ่านมา สำนักหอสมุดกลาง ได้รับความสนใจจากผู้ใช้บริการในการเสนอคำร้อง เรียน ข้อคิดเห็น และข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์มากมาย จาก 2 ปีแรกเราได้รับคำติ หรือคำบ่น (complaint) มาโดยตลอด หลังจากที่เราได้พยายามแก้ไข ปรับปรุง พัฒนางานและบริการให้ดีขึ้นเป็นลำดับ เราเริ่มได้รับคำชมมากขึ้น ๆ ตั้งแต่ต้นปี 2546 เป็นต้นมา ทั้งในเรื่องความสะดวกสบายในการใช้สาธารณูปโภค ได้แก่ ห้องน้ำ น้ำดื่ม บรรยากาศการให้บริการ การค้นหาสิ่งพิมพ์ สื่ออิเล็กทรอนิกส์ คุณภาพผู้ให้บริการ ในขณะที่เดียวกันก็ยังคงมีคำติ ที่ไม่เป็นการสร้างสรรค์ จำนวนหนึ่ง เช่น การเขียนด้วยคำไม่สุภาพ การไม่ยอมรับกฎ ระเบียบ ข้อปฏิบัติร่วมกัน รวมทั้งการละเมิดสิทธิของผู้ใช้บริการด้วยกัน ซึ่งอาจจะเป็นการบั่นทอนกำลังใจของผู้ให้บริการ แต่อย่างไรก็ตามการได้รับคำชมก็เป็นเสมือนน้ำทิพย์ชะโลมใจให้เรามุ่งมั่นที่จะพัฒนาการให้บริการต่อไปอย่างไม่หยุดยั้ง เพราะเราคือผู้ให้บริการ เราคิดเล็กไม่ได้ เราคิดท้อไม่ได้ เราคิดในทางลบไม่ได้ ต้องคิดทางบวกเสมอ และให้บริการเพื่อให้ผู้ใช้บริการได้รับความพึงพอใจมากที่สุด เพราะบริการ คืองานของเรา โดยเฉพาะการให้บริการที่มีคุณภาพ ตามคำขวัญ “ ระบบมีมาตรฐาน บริการมีคุณภาพ ”

หนังสือชวนอ่านของนายกฯ

♥ The Iron Triangle: Inside the Secret World of the Carlyle Group/Briody, Dan Richard E Boyatzis, Annie Mckee.

♥ It's Alive : the coming convergence of informattttion, biology, and business/ Meyer, Chris and Davis, Stan

เป็นหนังสือที่พูดถึงองค์กรทั้งหลายต้องมีการปรับตัวตลอดเวลา เพราะถือว่าองค์กรเป็นสิ่งมีชีวิต จะต้องมีการปรับตัว เพราะฉะนั้น การจะปรับตัวได้ก็อย่างที่ผมบอก จะต้องบริหารจากข้างล่าง คือไม่ใช่ว่าข้างล่างไม่ต้องจัดการ แม้กระทั่งการโรงก็ต้องถูกบริหารจัดการ ต้องบริหารจัดการจากข้างล่างเลย อย่าไปคิดว่าปล่อยมันไป ให้มันจัดการตัวเอง ไม่ใช่ครับ จำ Mid-road ของพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัวได้ไหมครับ สุนัขพันธุ์กลางถนน สุนัขไทยถ้าเอาไปฝึกไปเลี้ยงมันฉลาด ใช้ประโยชน์ได้ คมยาเสพติดได้ คมวัตถุระเบิดได้ แต่ถ้าปล่อยไม่จัดการ ปล่อยอยู่ข้างถนน ก็มีแต่ต้องไปฉีดวัคซีน เดี่ยวเป็นโรคพิษสุนัขบ้า เพราะฉะนั้น ทุกอย่างจัดจัดการได้ทั้งนั้น พ.ต.ท.ดร.

ทักษิณ ชินวัตร วันเสาร์ที่ 16 สิงหาคม 2546 ในพิธีเปิดการประชุมเชิงปฏิบัติการ “การพัฒนาผู้นำการบริหารการเปลี่ยนแปลง”

♥ Business at The Speed of Thought / Bill Gate

ในโลกสมัยก่อนพูดถึง Economy of Scale หรือ ใหญ่ยิ่งได้เปรียบ แต่โลกในสมัยใหม่บอกว่าเราต้องแข่งกันที่ความเร็วคือ Economy of speed คนจะเร็วได้องค์กรกะทัดรัดปรับตัวได้ จะปรับตัวอย่างไรทิศทางอย่างไรต้องมีข้อมูลที่ดี เพราะฉะนั้น จังหวัดหรือองค์กรของท่านต้องมีระบบฐานข้อมูลที่ดี แล้วต้องกระจายงานออกไปให้คนข้างล่างสามารถมีดุลยพินิจในการตัดสินใจได้ค่ะ ที่ Bill Gate ใช้คำว่า

♥ Knowledge Worker คือ คนทำงานที่มีความรู้ที่สามารถตัดสินใจได้ จะมีความรู้แน่นอน

นอกจากพื้นฐานความรู้แล้ว ต้องมีฐานข้อมูล ระบบข้อมูลในมือที่เขาสามารถตัดสินใจได้อย่างแม่นยำถูกต้อง อันนี้ท่านจะต้องสร้างตรงจุดนี้ขึ้นมา

บรรณานุกรม

“ตามไปคู่มือที่นายกทักษิณ แนะนำ” ข่าว ช.พ.ชมรมห้องสมุดเฉพาะ. 20,6(พ.ย.-ธ.ค. 46) 7

บริการ

รองศาสตราจารย์ ดร.พิมลพรรณ เวพเพอร์ นำนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา สาขาวิชาบรรณารักษศาสตร์ และสารนิเทศศาสตร์ คณะมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง มาใช้ห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ ชั้น 1 อาคาร 1 ในวันที่ 15 กุมภาพันธ์ 2547 เวลา 09.00 – 16.00 น. เพื่อประกอบการเรียนภาคปฏิบัติ

ข่าวบุคลากร

➤ ประชุม สัมมนา อบรม

สำนักหอสมุดกลาง ส่งบุคลากรจำนวน 10 คน เข้าร่วมฟังการบรรยายทางวิชาการเรื่อง “ระบบรักษาความปลอดภัยของข้อมูลบนเครือข่าย” ในวันที่ 17 กุมภาพันธ์ 2547 เวลา 10.00-12.00 น. ณ ห้องสุพรรณิการ์ อาคารสถาบันคอมพิวเตอร์ มีรายชื่อดังนี้

1. นางสาวกนกพร อัทธายุวรรณ
2. นางสาวเขวาลักษณ์ วงศ์หงษ์เหิร
3. นางขวัญใจ ชื่นชอบ
4. นายสุชาติ พิกุลเทศ
5. นายธนากร ศรีคลัง

6. นายสุรวิช ไตรยจันทร์
7. นางสาวอัมรัตน์ อนวัช
8. นางสาววรรรัตน์ แดงเจริญ
9. นายวิมาน ขวัญสมบูรณ์
10. นางสาวปอง กะการดี

สำนักหอสมุดกลาง ส่งนายสุชล แก้วประทุม เข้าร่วมสัมมนาทางวิชาการเรื่อง “KU Wireless Hot-Spots ในวันที่ 18 กุมภาพันธ์ 2547 เวลา 08.30-16.00 น. ณ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

➤ **บุคลากรเป็นวิทยากร**

- รองศาสตราจารย์บุญเหลือ ทองเอี่ยม ผู้รับผิดชอบกระบวนการวิชา ET 634 ระบบการจัดการทางเทคโนโลยีการศึกษา เชิญ นางชาลินี อันสมักร เป็นวิทยากรบรรยายเรื่อง “การจัดระบบการสืบค้น” เพื่อประกอบการเรียน การสอน แก่นักศึกษา ระดับปริญญาโท ในวันที่ 7 กุมภาพันธ์ 2547 เวลา 12.00-14.00 น. ณ ห้อง NCB 201 อาคารนครชุม

- กองงานวิทยาเขตบางนา เชิญนางสาวอุไรวรรณ บริสุทธิชัย เป็นวิทยากรในโครงการอบรมวิชาชีพอิสระ ในหัวข้อ การตัดเย็บเสื้อผ้าสตรี ในวันที่ 11,12,18, และ 19 กุมภาพันธ์ 2547 ระหว่างเวลา 09.30-16.30 น. ณ อาคารพระมาศ กองงานวิทยาเขต บางนา มหาวิทยาลัยรามคำแหง

➤ **สุพรรณิการ์เกมส์**

- ผลการแข่งขันกีฬา “ปาเป้า” ในสุพรรณิการ์เกมส์ เมื่อวันที่ 9-10 กุมภาพันธ์ ที่ผ่านมา บุคลากรของ สก. ได้รับรางวัล ดังนี้
- รางวัลชนะเลิศ ประเภททีมหญิง ได้แก่ นางสาวอุไรวรรณ บริสุทธิชัย นางสาวกรिता เกยศิริ และนางเป้งฝุ่น ทองปัสโชติ
- รางวัลรองชนะเลิศ ประเภทหญิงเดี่ยว ได้แก่ นางสาวกรिता เกยศิริ

ขอภัย

ผลการแข่งขันกีฬา “โบว์ลิง” ก็ได้แจ้งให้ทราบในฉบับที่แล้ว มีข้อผิดพลาดขอแก้ไขเพิ่มเติมดังนี้

- รางวัลคะแนนรวมสูงสุด “หญิง” ได้แก่ นางสาวพนม ดิปลอด

น่านาสาระ

สารพัดประโยชน์ของน้ำส้มสายชู

น้ำส้มสายชู นอกเหนือไปจากการใช้เป็นเครื่องชูรสเปรี้ยวในอาหารแล้ว น้ำส้มสายชูยังใช้ในการทำความสะอาด และกำจัดคราบสกปรกได้ดีอีกด้วย เช่น

- ๑ ขจัดไขมันและกลิ่นได้เป็นอย่างดี ใช้ล้างหม้อ กระทะ จาน ชาม ช้อน ที่เปื้อนไขมัน โดยใส่น้ำส้มสายชู 2 ช้อนโต๊ะต่อน้ำ 2 ลิตร

- λ ล้าง ขัดถูเชิงไม้หรือเชิงพลาสติก โดยใช้น้ำส้มสายชู 1 ช้อนโต๊ะ ผสมกับน้ำยาล้างจาน 1 ช้อนโต๊ะ แล้วล้างน้ำให้สะอาด
- λ ล้างจาน ชามสเตนเลส ทำให้จาน ชามสะอาดเป็นเงางาม โดยผสมน้ำกับน้ำส้มสายชูอย่างละเท่า ๆ กัน
- λ เช็ดถูพื้นที่มีคราบน้ำมันติดอยู่ โดยเฉพาะพื้นในครัว ใส่น้ำส้มสายชুব่นผ้าติดปลายไม้สำหรับเช็ดถูพื้น ครบน้ำมัน และเศษผงจะหลุดออกหมด
- λ ทำความสะอาดยางประตูตู้เย็น ใช้ผ้าชุบน้ำส้มสายชู ทาตรงขอบยางให้ทั่วรอยดำที่เกิดจากเชื้อรา รอยดำจะหายไป
- λ ทำความสะอาดและรอยขีดข่วนบนแว่นตา โดยหยดน้ำส้มสายชুব่นแว่นตา แล้วใช้ผ้านุ่มเช็ดถู
- λ น้ำส้มสายชูผสมเกลือใช้แทนยาขัดเครื่องเคลือบหรือใช้ล้างเครื่องแก้วให้สะอาดได้เป็นอย่างดี
- λ ใช้ทำความสะอาดภาชนะหุงต้มที่มีกลิ่นเป็นโลหะทองแดง โดยโรยเกลือป่นในน้ำร้อนกับน้ำส้มสายชู 1 ช้อนโต๊ะ ขัดถูกล้างด้วยน้ำธรรมดา
- λ ทำความสะอาดขวดหรือแจกันปากแคบ ให้กรอกข้าวสารลงไป 1 ช้อนโต๊ะ เติมน้ำส้มสายชูจนเกือบเต็ม เขย่าแล้วทิ้งไว้ประมาณ 1 ชั่วโมง แล้วนำมาล้างน้ำให้สะอาด
- λ ใช้กำจัดคราบเหลืองไคลที่ฝังแน่นอยู่บนเสื้อผ้า โดยเฉพาะอย่างยิ่งที่อยู่ใต้แขนเสื้อ คอปก รอบ
- λ ปลายแขน ซึ่งเป็นการยากที่จะขจัดคราบออกได้ ให้ผสมน้ำส้มสายชูกับน้ำพอประมาณ แช่ผ้าทิ้งไว้ประมาณ
- λ 20 นาที แล้วนำมาซักตามปกติ คราบเหลืองไคลที่เกาะติดแน่นก็จะจางหายไปหมด เป็นต้น

บรรณานุกรม

กรรณิการ์ โตประเสริฐพงศ์. “น้ำส้มสายชู” *For Quality* 10, 73 (พ.ย.46) 140

ΨΨ จันทบุรี ΨΨ

คำขวัญ

น้ำตกสี่เลื่อง เมืองผลไม้ พริกไทยพันธุ์ดี

อัญมณีมากเหลือ เสื่อจันทบูร สมบูรณ์ธรรมชาติ

สมเด็จพระเจ้าตากสินมหาราช รวมญาติกู้ชาติที่จันทบุรี

ตราประจำจังหวัด รูปดวงจันทร์และกระต่าย เขียนพิศคะ กระต่าย

.....

คณะกรรมการประชาสัมพันธ์

สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยรามคำแหง

↔ ขอเชิญชาว สก. ร่วมแต่งกายด้วยผ้าไทยเพื่อสืบสานวัฒนธรรมการแต่งกายของไทย ↔