



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 4 ประจำปีหลัง เดือนกุมภาพันธ์ 2547

XXXXXXX

ISO 9001 : 2000

นโยบายคุณภาพสำนักหอสมุดกลางที่มุ่งเน้นความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ (Customer satisfaction) นั้นเป็นอย่างไร? (ต่อจากฉบับที่แล้ว)

*ชวนพิศ สุคันสนีย์

5. ผู้ให้บริการในระดับชั้น ขอให้สำรวจตรวจตราว่าทรัพยากรสารสนเทศที่อยู่ในระดับชั้นหรือหมวดหมู่ที่เรารับผิดชอบ จัดและอ่านชั้นอยู่นั้นมีอะไรบ้าง ถ้าผู้ใช้บริการต้องการหนังสือเล่มที่หาไม่พบบนชั้นหรือมีผู้ยืมไป เราพอจะแนะนำหนังสือชื่ออื่นที่มีเนื้อหาคล้ายคลึงหรือใกล้เคียงพอที่จะใช้ทดแทนกันได้เพื่อให้ผู้ใช้ได้มีทางเลือก และพูดจาอย่างมีมิตรไมตรี ถึงผู้ใช้จะไม่ได้หนังสือที่ต้องการก็ยังได้รับการให้บริการที่ผูกมิตร จิตสัมพันธ์ อย่างน้อยก็พึงพอใจในระดับหนึ่งแน่นอน หากผู้ใช้ต้องการหนังสือชื่อนั้นจริง ๆ ควรนัดผู้ใช้บริการให้มารับคำตอบภายใน 3 วันทำการ (ตามตัวชี้วัด - KPI ที่ตั้งไว้ และกำหนดเกณฑ์เพื่อวัดคุณภาพการให้บริการ ดังนั้น จึงควรหมั่นทบทวน ตัวชี้วัดของหน่วยงานตนเองไว้บ่อย ๆ ถ้า 3 วันแล้วยังไม่พบหนังสือเล่มนั้นจะตอบผู้ใช้ว่าอย่างไร นั้นเป็นเรื่องท้าทายความสามารถที่คิดว่าคุณมีวิธีการปฏิบัติการแก้ไขอย่างไร มีการสำรวจหนังสือที่อยู่ในความรับผิดชอบหรือไม่ 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 ไว้ว่าทุกหน่วยงานที่ให้บริการต้องวัดความพึงพอใจได้

ไม่น้อยกว่า 75 % ซึ่งเรามีคณะทำงานวัดวิเคราะห์ ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่จะทำหน้าที่สำรวจในเรื่องนี้ต่อไป

7. ในรอบ 3 ปีที่ผ่านมา สำนักหอสมุดกลาง ได้รับความสนใจจากผู้ให้บริการในการเสนอคำร้องเรียน ข้อคิดเห็น และข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์มากมาย จาก 2 ปีแรกเราได้รับคำติหรือคำบ่น (complaint) มาโดยตลอด หลังจากที่เราได้พยายามแก้ไข ปรับปรุง พัฒนางานและบริการให้ดีขึ้นเป็นลำดับ เราเริ่มได้รับคำชมมากขึ้น ๆ ตั้งแต่ต้นปี 2546 เป็นต้นมา ทั้งในเรื่องความสะดวกสบาย ในการใช้สาธารณูปโภค ได้แก่ ห้องน้ำ น้ำดื่ม บรรยากาศการให้บริการ การค้นหาสิ่งพิมพ์ สื่ออิเล็กทรอนิกส์ คุณภาพผู้ให้บริการ ในขณะที่เดียวกันก็ยังคงมีคำติ ที่ไม่เป็นการสร้างสรรค์จำนวนหนึ่ง เช่น การเขียนด้วยคำไม่สุภาพ การไม่ยอมรับกฎระเบียบ ข้อปฏิบัติร่วมกัน รวมทั้งการละเมิดสิทธิของผู้ใช้บริการด้วยกัน ซึ่งอาจจะเป็นการบั่นทอนกำลังใจของผู้ให้บริการ แต่อย่างไรก็ตามการได้รับคำชมก็เป็นเสมือนน้ำทิพย์ชะโลมใจให้เรามุ่งมั่นที่จะพัฒนาการให้บริการต่อไปอย่างไม่หยุดยั้ง เพราะเรคือผู้ให้บริการ เราคิดเล็กไม่ได้ เราคิดท้อไม่ได้ เราคิดในทางลบไม่ได้ ต้องคิดทางบวกเสมอ และให้บริการเพื่อให้ผู้ใช้บริการได้รับความพึงพอใจมากที่สุด เพราะบริการ คืองานของเรา โดยเฉพาะการให้บริการที่มีคุณภาพ ตามคำขวัญ “ระบบมีมาตรฐาน บริการมีคุณภาพ”

*บรรณารักษ์ชำนาญการ 8 ฝ่ายวารสารและเอกสาร สำนักหอสมุดกลางมหาวิทยาลัยรามคำแหง

งดเยี่ยมหนังสือ

ด้วยมหาวิทยาลัยกำหนดให้มีการสอบไล่ภาค 2 ปีการศึกษา 2546 ในระหว่างวันที่ 1-27 มีนาคม 2547 สำนักหอสมุดกลาง เห็นสมควรให้งดเยี่ยมหนังสือเรียนและหนังสือสำรองของนักศึกษาปริญญาตรีภาคปกติ เพื่อเปิดโอกาสให้นักศึกษาชั้นปริญญาตรี ได้เตรียมตัวสอบไล่ ได้ค้นคว้าหนังสือของห้องสมุดอย่างทั่วถึง

ทั้งนี้ ตั้งแต่วันที่ 23 กุมภาพันธ์ 2547 ถึงวันที่ 6 เมษายน 2547 ส่วนอาจารย์ ข้าราชการ เจ้าหน้าที่ นักศึกษาปริญญาตรี ภาคพิเศษและนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาของมหาวิทยาลัยรามคำแหง สำนักหอสมุดกลาง ให้บริการยืมตามปกติ

หนังสือชวนอ่านของนายกฯ



Leading at the Speed of Growth : Journey from entre preneur to CEO /Katherine Catlin
การตั้งองค์กรใหม่ ๆ ที่จะต้องมีผู้นำที่ เป็นผู้กระทำได้ และเป็นคนที่ดีตัดสินใจเรื่องต่าง ๆ ใน

องค์กร เมื่อองค์กรพัฒนาไปอีกขั้นก็จะเป็นผู้ที่มอบหมายงานให้ผู้อื่นไปปฏิบัติ และเมื่อพัฒนาต่อไปก็จะเป็นผู้กำหนดทิศทางองค์กรว่าจะไปในทิศทางใด จากนั้นก็จะเป็นการสร้างทีมงานขึ้นมาสานต่อในงานให้เป็นไปในทิศทางที่กำหนดไว้เป็นคนคอยแนะนำและเป็นผู้วางแผนให้องค์กรก้าวไปข้างหน้า

♥ Just Ask A Woman : Cracking the code of what women want and how they buy
/Quinlan, Mary Lou

เป็นหนังสือวิชาการตลาด เขาบอกว่าการตัดสินใจซื้อของในโลกนี้ 80 เปอร์เซ็นต์เป็นการตัดสินใจซื้อของผู้หญิง เพราะฉะนั้น ถ้าถามผู้หญิงไม่ค่อยผิดพลาดหรือว่าควรจะผลิตอะไรและรูปแบบไหน เพราะผู้หญิงเป็นคนตัดสินใจซื้อของมากกว่าผู้ชาย คือ 80 เปอร์เซ็นต์ ไม่ใช่ 50 /50 มีอะไรใหม่ ๆ ที่ออกมาทำให้เราเรียนรู้มาก เพราะฉะนั้นผมต้องการเห็นข้าราชการไทยยุคนี้ที่เรียกว่า Life long learning ต้องเรียนรู้

ตลอดชีวิต อ่านหนังสือบ้างสลับรับฟังเรื่องใหม่ ๆ บ้าง และวิเคราะห์ข้อมูลขององค์กรตัวเองบ้างว่า เป็น อย่างไรบ้าง อาการเป็นอย่างไร แล้วดูความเป็นไป ดูข้างเคียงบ้าง เพื่อปรับปรุงเปลี่ยนแปลง ตลอดเวลา ต้องตื่นตัวหน่วย แล้วต้องการเห็นองค์กรของท่านเป็น Organization that learn หรือเป็น Learning Organization เป็นองค์กรที่มีการเรียนรู้ มีการประชุมพูดคุยกันปรึกษาแลกเปลี่ยนความรู้ พัฒนาความคิด สร้างสรรค์เกิดขึ้นใน

องค์กร นั่นคือสิ่งที่จำเป็นอย่างยิ่ง

บรรณานุกรม

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

ข่าวบุคลากร

K ประชุม สัมมนา อบรม

- ☐ นางสาวมัชฌิมา กอผลา และนางสาวเขวาลักษณ์ พัตร์ภักดิ์ เข้าร่วมสัมมนาโครงการ “Web services” ในวันจันทร์ที่ 23 กุมภาพันธ์ 2547 เวลา 08.00-16.30 น. ณ สถาบันราชภัฏสวนดุสิต
- ☐ สำนักหอสมุดกลาง ส่งนายสุชล แก้วประทุม เข้าร่วมสัมมนาทางวิชาการเรื่อง “KU Wireless Hot-Spots” ในวันที่ 18 กุมภาพันธ์ 2547 เวลา 08.30-16.00 น. ณ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
- ☐ นายพิชญุตม์ ลีวิทยา เข้าร่วมสัมมนาทางวิชาการเรื่อง “แนวปฏิบัติตามระเบียบว่าด้วยการพัสดุ ที่สอดคล้องกับการปฏิรูปภาครัฐ” ระหว่างวันที่ 19-20 มีนาคม 2547 ณ โรงแรมแอมบาสซาเดอร์ ซิตี้ จอมเทียน อำเภอสัตหีบ จังหวัดชลบุรี
- ☐ นางสาวสุภาพ ไทสุวรรณ เข้าร่วมฝึกอบรมเชิงปฏิบัติการเรื่อง “การสร้างแบบสอบถามใน

การวิจัย” ระหว่างวันที่ 28-29 เมษายน 2547 ณ ห้องทิพวรรณบอลธุรม โรงแรมริชมอนด์ อำเภอเมือง จังหวัดนนทบุรี

☐ นางสาวสุพัตรา ศิริวัฒน์ นางสาววันเพ็ญ โกวิทวิบูล และนางสาวกนกพร อัทธายุวรรณ เข้ารับการฝึกอบรม หลักสูตร “การใช้คอมพิวเตอร์สำหรับงานวิจัยด้วยโปรแกรม SPSS” ระหว่างวันที่ 25-27 กุมภาพันธ์ 2547 เวลา 09.00-16.00 น. ณ ศูนย์บริการเทคโนโลยีสารสนเทศ ชั้น 2 อาคารเวียงคำ

☐ “กีฬาสุพรรณนิการ์เกมส์” ครั้งที่ 28

การแข่งขันกีฬา แอโรบิกใน “สุพรรณนิการ์เกมส์” เมื่อวันที่ 12-16 กุมภาพันธ์ ที่ผ่านมานั้น ผลการแข่งขันทีมบุคลากร สก. ได้รับรางวัลดังนี้

1. รางวัลชนะเลิศ ประเภทอายุ 40 ปีขึ้นไป
2. รางวัลรองชนะเลิศ อันดับ 2 ประเภททั่วไป

ชาว สก. ขอร่วมแสดงความยินดีกับนักกีฬา สก. ทุกคนที่ได้เสียสละร่างกาย แรงใจ อุทิศเวลา เป็นตัวแทนสำนักหอสมุดกลาง เข้าร่วมการแข่งขันกีฬาสุพรรณนิการ์เกมส์ ครั้งที่ 28 นี้

นานาสาระ

ทำอย่างไรเมื่อคอมพิวเตอร์ถูกไวรัสรุกราน

ทำอย่างไรเมื่อคอมพิวเตอร์ถูกไวรัสรุกราน

ไวรัส เป็นส่วนหนึ่งของซอฟต์แวร์ที่ออกแบบ และสามารถทำอันตรายกับคอมพิวเตอร์ ซึ่งเราเรียกว่า ไวรัสคอมพิวเตอร์ มันสามารถติดต่อไปยังโปรแกรมอื่น ๆ ได้อย่างรวดเร็ว และง่ายดาย โดยการปรับเปลี่ยนตัวเอง และสามารถก๊อปปี้ตัวเองขึ้นมาได้ด้วย

ไวรัสคอมพิวเตอร์สามารถสร้างความเสียหายให้เกิดขึ้นได้หลายรูปแบบต่างกันไปแล้วแต่ประเภท ทำให้ตั้งแต่ก่อให้เกิดความรำคาญในการทำงาน ไปจนถึงทำให้เครื่องคอมพิวเตอร์เสียหาย สามารถแบ่งไวรัสคอมพิวเตอร์ได้ 3 ประเภทดังนี้

1. **Boot Sector Virus** จะซ่อนตัวอยู่ในบูตเซกเตอร์ ซึ่งจะรบกวนการทำงานของระบบปฏิบัติการ
2. **Programme Virus** จะฝังตัวอยู่ในโปรแกรมที่สามารถทำงานได้ เมื่อเราเรียกโปรแกรมนั้นขึ้นมาใช้ ไวรัสก็จะแพร่กระจายได้
3. **Macro Virus** ติดอยู่กับไฟล์ข้อมูลหรือโปรแกรมต่าง ๆ สามารถแพร่กระจายข้ามระบบปฏิบัติการได้

กลไกของไวรัสคอมพิวเตอร์ประกอบด้วย

1. **Replication** การจำลองตัวเองให้สามารถติดไปยังโปรแกรมอื่น ๆ ได้

2. **Protection** หรือการป้องกันซึ่งไวรัสจะพยายามซ่อนตัวเองจากการตรวจสอบด้วยรูปแบบต่าง ๆ
3. **Trigger** การแสดงอาการหลังจากที่เข้าไปฝังตัวในโปรแกรมก็จะแสดงอาการต่าง ๆ ทำให้เครื่องคอมพิวเตอร์มีอาการผิดปกติ
4. **Payload** หรือชุดคำสั่งที่ออกแบบมาของไวรัสถูกสั่งให้ทำงาน ส่วนใหญ่จะเป็นการจำลองตัวเองเพิ่มขึ้น

เครื่องคอมพิวเตอร์สามารถติดไวรัสได้จากที่ต่าง ๆ เช่น ฟลอปปีดิสก์ บริการออนไลน์ จากการรับโปรแกรมที่มีไวรัสอยู่แล้ว หรือจากการเปิดข้อมูลที่มีไวรัส

เกร็ดความรู้

“การป้องกันเครื่องคอมพิวเตอร์จากไวรัสอันตราย”

1. ติดตั้งซอฟต์แวร์ป้องกันไวรัส
2. สแกนแผ่นดิสก์ก่อนการใช้งาน เพื่อป้องกันไวรัสแพร่กระจาย
3. **Write-Protect** ก่อนนำแผ่นดิสก์ไปใช้กับเครื่องอื่น
4. ตรวจสอบข้อมูลต่าง ๆ เกี่ยวกับไวรัส ตัวใหม่ ๆ
5. ตรวจสอบเครื่องคอมพิวเตอร์อยู่เสมอ
6. สแกนไฟล์ที่มาจากแหล่งอื่น เพื่อตรวจหาไวรัสก่อนการดาวน์โหลดไฟล์ต่าง ๆ
7. สำรองข้อมูลไว้ในที่ปลอดภัยเพื่อว่า เมื่อมีการติดไวรัสเกิดขึ้น ข้อมูลต่าง ๆ ที่เก็บไว้จะไม่ถูกทำลาย (ทั้งหมด)

บรรณานุกรม

“ความรู้เรื่องการใช้ Internet และ E-mail”. For Quality. 10,73 (พ.ย.45) 128.

ΨΨ ปราจีนบุรี ΨΨ

คำขวัญ

ศรีมหาโพธิ์คู่บ้าน ไผ่ตงหวานคู่เมือง

ผลไม้ลือเลื่อง เขตเมืองทวาราวดี

ตราประจำจังหวัด

รูปต้นพระศรีมหาโพธิ์

คณะกรรมการประชาสัมพันธ์

สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยรามคำแหง

↔ ขอเชิญชาว สก. ร่วมแต่งกายด้วยผ้าไทย เพื่อสืบสานวัฒนธรรมการแต่งกายของไทย ↔