



สารสำนักหอสมุดกลาง ปีที่ 17 ฉบับที่ 6 ประจำปีที่หกหลังเดือนมีนาคม 2544

สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยรามคำแหง ได้รับการรับรองมาตรฐาน
ระบบคุณภาพ ISO 9002 ในส่วนงานบริการห้องสมุด ณ วันที่ 22 กันยายน 2543

ข่าวจาก ISO 9002 สก.

☐ บริษัท BVQI ซึ่งเป็นบริษัทให้การรับรองคุณภาพมาตรฐาน ISO 9002 แก่สำนักหอสมุดกลาง และศูนย์บริการเทคโนโลยีสารสนเทศ ขอเลื่อนกำหนดการตรวจติดตามระบบคุณภาพ ISO 9002 จากเดิมวันที่ 11 เมษายน 2544 เป็นวันที่ 3 พฤษภาคม 2544

ข่าวบุคลากร

☐ เปลี่ยนแปลงหัวหน้าฝ่าย

- ตามคำสั่งมหาวิทยาลัยรามคำแหง ที่ 2123/2543 ลงวันที่ 27 พฤศจิกายน 2544 ได้แต่งตั้งนายมาวิน ทาเวียง เป็นหัวหน้าฝ่ายวัสดุไม้ตีพิมพ์ นั้น บัดนี้ นายมาวิน ทาเวียง ได้ขอลาออกจากหัวหน้าฝ่าย มหาวิทยาลัยรามคำแหง จึงมีคำสั่งที่ 574/2544 ลงวันที่ 21 มีนาคม 2544 แต่งตั้งให้นางสาวชนาพร พิทยาบูรณ์ บรรณารักษ์ 5 ดำรงตำแหน่งหัวหน้าฝ่ายวัสดุไม้ตีพิมพ์ ตั้งแต่วันที่นี้เป็นต้นไป

☐ เลื่อนตำแหน่งข้าราชการ

1. นางพิสมัย นุญอยู่ บรรณารักษ์ 5 ฝ่ายวารสารและเอกสาร เลื่อนเป็นบรรณารักษ์ 6
2. นางวาสนา ธนิกภาพ บรรณารักษ์ 5 ฝ่ายห้องสมุดวิทยาเขต เลื่อนเป็นบรรณารักษ์ 6
3. นางสาวดุสิตา ชนโกไสย นักเอกสารสนเทศ 5 ฝ่ายห้องสมุดวิทยาเขต เลื่อนเป็นนักเอกสารสนเทศ 6
4. นายสุชล แก้วประทุม นักเอกสารสนเทศ 5 ฝ่ายบริการช่วยการค้นคว้าฯ เลื่อนเป็นนักเอกสารสนเทศ 6
5. นายชนาการ ศรีคลัง พนักงานเครื่องคอมพิวเตอร์ 4 เลื่อนเป็นพนักงานคอมพิวเตอร์ 5

☐ เทียบระดับลูกจ้างบรายนได้

1. นายสมชาย ทิพย์สันเทียะ เจ้าหน้าที่ธุรการ เทียบเท่าระดับ 3 เป็น เจ้าหน้าที่ธุรการ เทียบเท่าระดับ 4
2. นางจินตนา กิจสมักร เจ้าหน้าที่ธุรการ เทียบเท่าระดับ 3 เป็น เจ้าหน้าที่ธุรการ เทียบเท่าระดับ 4

☐ ข้าราชการเป็นวิทยากร

1. นางสาวชนาพร พิทยาบูรณ์ บรรณารักษ์ 5 ฝ่ายวัสดุไม้ตีพิมพ์ ได้รับเชิญจากสถาบัน ราชภัฏราชชนครินทร์ เป็นวิทยากรบรรยายเรื่อง การจัดการวิทยุอย่างไรให้ถูกใจผู้ฟัง ในวันที่ 22-23 มีนาคม 2544 เวลา 13.30-15.00 น.ณ ห้องจัดสัมมนา สวนสัตว์เปิดเขาเขียว จังหวัดชลบุรี
2. นางสาวชนาพร พิทยาบูรณ์ บรรณารักษ์ 5 ฝ่ายวัสดุไม้ตีพิมพ์ ได้รับเชิญจากโรงเรียน ชุมชนประชาธิปไตยวิทยาการ อำเภอชัยบุรี จังหวัดปทุมธานี ให้เป็นที่ปรึกษาด้านประชาสัมพันธ์ของ โรงเรียน ในการจัดงานหารายได้พัฒนาศึกษา ระหว่างวันที่ 24 มีนาคม 2544 – วันศุกร์ที่ 30 มีนาคม 2544
3. นางสุทธิดาวัลย์ วงศ์ทองสรรค์ บรรณารักษ์ชำนาญการ 8 ฝ่ายพัฒนาทรัพยากรห้องสมุด ได้รับเชิญจากคณะนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง เป็นอาจารย์ผู้บรรยายพิเศษกระบวนวิชา การใช้ห้องสมุด (IS103) ตามหลักสูตรนิติศาสตรบัณฑิต ภาคพิเศษ ในภาค 1 ปีการศึกษา 2544 ระหว่าง วันที่ 17 เมษายน 2544 – 11 สิงหาคม 2544 เวลา 19.10 – 21.00 น. ณ อาคาร LOB (ตึกเก่า) ห้อง 303

๐ ข่าวกิจกรรมเพื่อสุขภาพ ๐

เปลี่ยนแปลงสถานที่

ตามที่สำนักกีฬา มหาวิทยาลัยรามคำแหง จัดโครงการอบรมนวดเท้าเพื่อสุขภาพ รุ่นที่ 3 ระหว่างวันที่ 24-27 เมษายน 2544 เวลา 9.30-16.00 น. นั้น จะขอเปลี่ยนสถานที่อบรมจากชั้นลอย อาคาริมนเฑียร 2 มาเป็น ห้องประชุมชั้น 5 อาคาร 3 สำนักหอสมุดกลาง ส่วนวัน และเวลาคงเดิม

นานาสาระ

❀ ❀ โครงการเผยแพร่ความรู้ด้านการประกันคุณภาพ ❀ ❀

คุณภาพคืออะไร

ชวนพิศ สุคันสนีย์

บรรณารักษ์ชำนาญการ 8

ฝ่ายวารสารและเอกสาร

ความหมายเกี่ยวกับคุณภาพ

คุณภาพ (Quality) เป็นคำที่กล่าวกันมานานกว่า 40 ปี โดยเริ่มต้นในประเทศสหรัฐอเมริกา เป็นการกล่าวถึงคุณภาพในเชิงพาณิชย์และอุตสาหกรรม ต่อมาขยายวงมาถึงวงการศึกษา โดยที่องค์การการค้าโลก (WTO) ได้ส่งเสริมมาตรฐานคุณภาพต่าง ๆ ด้วยกลไกการค้าโลก ทั่วโลกจึงหันมาสนใจเรื่องคุณภาพมากขึ้น ในประเทศไทยก็เช่นกัน ได้ให้ความสนใจและความสำคัญของคุณภาพการศึกษา แต่ยังไม่มีความชัดเจนที่เป็นรูปธรรม จนเมื่อปรากฏมีพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 ที่กำหนดให้มีการประกันคุณภาพการศึกษาในสถาบันการศึกษาทุกแห่ง นอกจากนี้แรงผลักดันจากหน่วยงานภายนอก ทำให้มหาวิทยาลัยต่าง ๆ ต้องแข่งขันกันด้วยกลยุทธ์ทางการประกันคุณภาพ โดยที่คำที่มาควบคู่กับคุณภาพคือ มาตรฐาน (Standard) ซึ่งหมายถึงสิ่งที่บ่งบอกรายละเอียดของคุณภาพ

คำว่า “คุณภาพ” มีการนิยามกันมาตั้งแต่ ปี ค.ศ. 1951 ว่า Fitness for Use อีก 10 ปีต่อมาได้นิยามว่า Meet Specification ต่อมาภายหลังมีการนิยามเป็นรูปธรรมมากขึ้นและเป็นที่ยอมรับคือ Meet Customer Requirements ซึ่งเป็นการต้องการของลูกค้า ได้แก่ ผู้ใช้ ผู้รับบริการ และผู้บริโภคเป็นสำคัญ เนื่องจากลูกค้ามีบทบาทสำคัญในการกำหนดมาตรฐาน ดังนั้น คุณภาพจึงวัดจากความพึงพอใจของลูกค้าเป็นสำคัญ และการกำหนดรายละเอียดความต้องการของลูกค้าจะเป็นการวางมาตรฐานที่ชัดเจน

คุณภาพ (Quality) หมายถึง ผลรวมของคุณลักษณะและคุณสมบัติทุกประการของผลการปฏิบัติงานหรือบริการที่เป็นไปตามองค์ประกอบคุณภาพและดัชนีบ่งชี้คุณภาพที่กำหนด

ระบบคุณภาพ (Quality System) หมายถึง โครงสร้างของการจัดการภายในองค์กร หน้าที่ความรับผิดชอบ ขั้นตอนการปฏิบัติงาน วิธีการทำงาน และทรัพยากรต่าง ๆ สำหรับการบริหารให้เกิดคุณภาพ

การบริหารคุณภาพ (Quality Management) หมายถึง การบริหารที่จัดการในทุกเรื่อง เพื่อให้ได้ตามนโยบายคุณภาพ

การประกันคุณภาพ (Quality Assurance) หมายถึง กิจกรรมหรือการปฏิบัติใด ๆ ที่หากได้ดำเนินการตามระบบและแผนที่วางไว้ จะทำให้เกิดความเชื่อมั่นได้ว่าจะได้ผลงานที่มีคุณภาพตามองค์ประกอบคุณภาพ และดัชนีบ่งชี้คุณภาพที่กำหนด

การควบคุมคุณภาพ (Quality Control) หมายถึง กิจกรรมการดำเนินงานตามระบบหรือกลไกที่องค์กรได้จัดให้มีขึ้น เพื่อควบคุมคุณภาพในองค์กรตามองค์ประกอบคุณภาพต่าง ๆ

การตรวจสอบระบบควบคุมคุณภาพ (Quality Audit) หมายถึง การตรวจสอบระบบหรือกลไกควบคุมคุณภาพภายในขององค์กรที่จะทำให้ผู้บริหาร ผู้รับบริการและหน่วยงาน ภายนอกมีความมั่นใจว่าองค์กรได้มีการดำเนินการกิจในการปฏิบัติงาน เพื่อสนับสนุนให้การผลิตภัณฑ์ที่มีคุณภาพตามจุดมุ่งหมาย

การประเมินคุณภาพ (Quality Assessment) หมายถึง การประเมินกระบวนการและผลการดำเนินการขององค์กรโดยภาพรวมว่า ได้มีการใช้ระบบการประกันคุณภาพ หรือระบบควบคุมคุณภาพแล้ว ได้มีการเปลี่ยนแปลงเชิงคุณภาพมากน้อยเพียงใด

การประกันคุณภาพการศึกษา หมายถึง การประกันคุณภาพในคณะวิชาต่าง ๆ

การประกันคุณภาพการปฏิบัติงาน หมายถึง การประกันคุณภาพในสำนัก สถาบัน ศูนย์ และกองในสำนักงานอธิการบดี

การประกันคุณภาพในห้องสมุด หมายถึง การประกันคุณภาพงานบริหาร งานเทคนิค และงานบริการในห้องสมุด

การประกันคุณภาพ (Quality Assurance-QA) จึงหมายถึง การสร้างให้เกิดความมั่นใจในคุณภาพที่ได้กำหนดขึ้น (Ensure Quality Performance) เป็นการประกันคุณภาพเพื่อให้ลูกค้ามั่นใจในการรับบริการ และผู้ให้บริการมั่นใจในการให้บริการโดยคำนึงถึงลักษณะคุณภาพทั้ง 4 รูปแบบ คือ Physical, Functional, Lifetime and Service รวมทั้งปัจจัยนำเข้าในระหว่างกระบวนการทำงานและผลงานที่ได้ (Input, Process and Output) ทั้งนี้สามารถแบ่งการประกันคุณภาพได้เป็น 3 แบบ ได้แก่

1. **ประกันคุณภาพเฉพาะผลิตภัณฑ์ (Product Quality Assurance)** หมายถึง การประกันคุณภาพที่เน้นเฉพาะผลงานที่ออกมาเป็นผลลัพธ์สุดท้าย ในด้านการเรียนการสอนคือ บัณฑิตที่มีคุณภาพ ในด้านบริการห้องสมุด คือ ความพึงพอใจของลูกค้าหรือผู้ใช้บริการ

2. **ประกันคุณภาพกระบวนการ (Process Quality Assurance)** เน้นคุณภาพของกระบวนการเป็นสำคัญ โดยพิจารณาปัจจัย 4 อย่างคือ บุคลากร (Man) เครื่องมือ (Machine) วัสดุอุปกรณ์ (Material) และวิธีการ (Method) โดยนำปัจจัยทั้ง 4 มาทำให้สอดคล้องกันและกัน และสร้างให้เกิดสัมฤทธิ์ผลได้จริง ปัจจัย 4 อย่าง ด้านการเรียนการสอนคือ อาจารย์ นักศึกษา บุคลากร/สื่อการสอน/หนังสือ/ตำรา/วิธีการสอน

3. **ระบบประกันคุณภาพ (Quality System Assurance-QSA)** เน้นคุณภาพของระบบ ซึ่งต้องพิจารณาหลายกระบวนการ เช่น ในองค์กรหนึ่ง ๆ อาจประกอบด้วยกระบวนการเรียนการสอน กระบวนการจัดซื้อ กระบวนการบริหาร เป็นต้น ดังนั้น องค์กรจึงต้องประกันคุณภาพของระบบ ทั้ง Input, Process และ Output หรือ IPO

การควบคุมคุณภาพ (Quality Control :QC) เน้นวิธีการตรวจสอบและทดสอบเฉพาะเรื่องเฉพาะจุด เฉพาะชิ้นงาน ตัวอย่างด้านการเรียนการสอน เช่น การใช้แบบประเมินผลการเรียนการสอน ตรวจสอบรายวิชาที่เปิดสอนแต่ละรายวิชา

ระบบคุณภาพ (Quality System :QS) เน้นระบบ คือ Input Process และ Output โดยต้องคิดและพิจารณาทั้งระบบอย่างเป็นองค์รวม

การบริหารคุณภาพ (Quality Management :QM) เน้นการบริหารหรือควบคุมคุณภาพด้วยตนเอง (Self Control) เป็นยุทธวิธีที่พัฒนาหลังจากที่มีการควบคุมตรวจสอบประเมินจากหน่วยงานภายนอกหรือจากผู้อื่น โดยหันมาสนใจและใส่ใจตัวเองมากขึ้น ให้ความสำคัญกับตนเอง ตัวอย่างด้านการเรียนการสอน ได้แก่ การที่อาจารย์สามารถควบคุมคุณภาพการสอนในรายวิชาที่รับผิดชอบได้ดีนั้น ทำได้โดยวิเคราะห์จุดเด่นจุดด้อยของวิธีสอน พร้อมทั้งหาแนวทางเพื่อนำมาปรับปรุงพัฒนากระบวนการสอนของตนเองให้ดียิ่งขึ้น

การบริหารคุณภาพโดยรวม (Total Quality Management : TQM) เน้นวิธีการบริหารคุณภาพในรูปของคณะบุคคลหรือหลาย ๆ กลุ่ม โดยผู้บริหารสูงสุดกำหนดนโยบายและทิศทางเพื่อให้เจ้าหน้าที่ทุกกลุ่มร่วมมือกันพัฒนาการทำงานไปในทิศทางเดียวกัน การบริหารคุณภาพโดยรวมเป็นคำที่มีความหมายกว้างกว่าคำว่า การบริหารคุณภาพ ในแง่ของการยึดตัวบุคคล เพราะเป็นการมองคณะบุคคลหลาย ๆ กลุ่มพร้อมกัน ไม่ได้ยึดบุคคลเพียงคนเดียวหรือกลุ่มเดียว แต่โดยหลักการแล้วมีความหมายเหมือนกัน คือเน้นการสร้าง ตรวจสอบ ควบคุม และพัฒนาตนเองให้ดีขึ้น (โปรดติดตามฉบับหน้า)



คณะกรรมการประชาสัมพันธ์

สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยรามคำแหง