



สารสำนักหอสมุดกลาง ปีที่ 19 ฉบับที่ 13 ประจำปีครั้งแรก เดือนกรกฎาคม 2546

อาศิรวาทเจ้าฟ้าจุฬาภรณ

4 กรกฎาคม 2546

วันวารเวียนครบรอบพระชันษา

สี่กรกฎาศุภฤกษ์เบิกดิถี

เฉลิมพระชนมพรรษากุมารี

“องค์จุฬาภรณ” ปิ่นมณีศรีนครา

ทรงก่อเกื้อกอปราชกิจนิจเนื่อง

พระเกียรติเฟื่องปรากฏพระยศล้ำ

“เจ้าฟ้านักวิทยาศาสตร์” ปราชญ์ปรีชา

บ่มบุญญาล้ำเลิศราษฎร์เทิดทูน

ขอคุณพระศรีไตรรัตน์ สวัสดิ์รักษ์

ขอทวยเทพพิทักษ์ให้ทั้งไอศุรีย์

ขอวรรณะผ่องสุชะพละพูน

เจิดจำรูญขอทรงพระเจริญเทอญ

ด้วยเกล้าฯ ด้วยกระหม่อม

ข้าพระพุทธเจ้า

ข้าราชการและเจ้าหน้าที่

สำนักหอสมุดกลาง

มหาวิทยาลัยรามคำแหง

(ชวนพิศ สุคันสนีย์ -ประพันธ์)

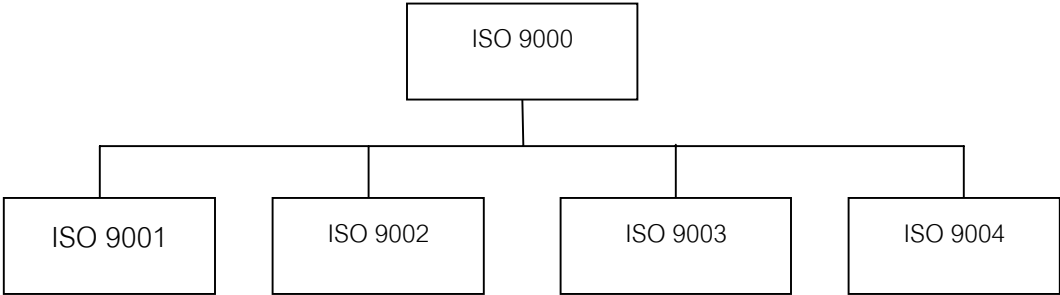
ISO 9000

ทำไมต้อง ISO 9000 : 1994/ISO 9000 : 2000

ISO 9000 : 1994 เป็น ISO รุ่นเก่าที่เรียกว่า Version ปี ค.ศ 1994 ซึ่งแบ่งมาตรฐานออกเป็น 5 มาตรฐานคือ

- 1. ISO 9000 การบริหารงานคุณภาพและการประกันคุณภาพใช้เป็นแนวทางสำหรับการเลือกใช้ ISO 9000 ประกอบด้วย
- 2. ISO 9001 เป็นข้อกำหนดหรือระบบคุณภาพที่สามารถขอรับรองได้ โดยประกอบไปด้วย ข้อกำหนด 20 ข้อ ใน การออกแบบ การพัฒนา การผลิต การติดตั้ง และ การบริการ หมายถึง มาตรฐานที่มีข้อกำหนดว่าต้องทำอะไรบ้าง โดยครอบคลุมทุกลักษณะงาน ตั้งแต่ขั้นตอนเริ่มต้นคือการออกแบบจนถึงขั้นตอนสุดท้ายของผลิตภัณฑ์ คือ การบริการ
- 3. ISO 9002 เป็นข้อกำหนดหรือระบบคุณภาพที่สามารถขอรับรองได้ โดยประกอบไปด้วย ข้อกำหนด 19 ข้อ (ยกเว้นการออกแบบ) เป็นข้อกำหนดใน การผลิต การติดตั้ง และ การบริการ
- 4. ISO 9003 เป็นข้อกำหนดหรือระบบคุณภาพที่สามารถขอการรับรองได้ โดยประกอบไปด้วย ข้อกำหนดในการตรวจสอบ และทดสอบขั้นสุดท้าย กล่าวคือ ไม่มุ่งเน้นการออกแบบ การพัฒนา การผลิต การติดตั้ง แต่พิจารณาเฉพาะ การตรวจ และ ทดสอบผลิตภัณฑ์ช่วงสุดท้าย เท่านั้น
- 5. ISO 9004 เป็นการบริหารงานคุณภาพและหัวข้อต่าง ๆ ในระบบคุณภาพ พูดถึง แนวทางการใช้งานตามข้อกำหนด ISO 9000 พูดให้ง่ายเข้า คือ เพิ่มบทเรียนที่ชี้แจงรายละเอียดในแต่ละข้อกำหนดของตัวมาตรฐาน 9001, 9002, 9003

รูปโครงสร้าง ISO 9000 : 1994

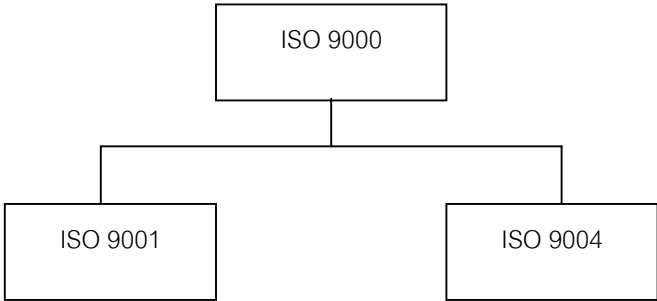


แล้ว ISO 9000 : 2000 เป็นอย่างไร

ในอนุกรมการมาตรฐานใหม่ที่มีการแก้ไขโดยรวมเอา ISO 9001, ISO 9002, และ ISO 9003 ให้อยู่ในรูปของ ISO 9001 เท่านั้น และเน้นเรื่อง การปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง โดยโครงสร้างจะเหลือเพียง

- ISO 9000 หลักการและคำศัพท์
- ISO 9001 ข้อกำหนดที่เป็นตัวมาตรฐาน
- ISO 9004 แนวทางสำหรับการปรับปรุงการปฏิบัติ

รูปโครงสร้าง ISO 9000 : 2000



ทั้งนี้ ได้มีการประกาศใช้ ISO 9000 : 2000 ตั้งแต่วันที่ 15 ธันวาคม 2543 (2000)

สัมมนา

สำนักหอสมุดกลาง ได้รับอนุมัติจากมหาวิทยาลัยให้จัดสัมมนาทางวิชาการประจำปี 2546 เรื่อง “จิตใจใฝ่บริการ พัฒนางานสู่ ISO 9000 : 2000 ” ระหว่างวันที่ 18-20 กรกฎาคม 2546 ณ ห้องใต้ดิน อาคาร 1 และธารวราปิข ริสอร์ท จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ดังมีกำหนดการดังนี้

กำหนดการ

วันศุกร์ที่ 18 กรกฎาคม 2546

08.00-09.00 น.	ลงทะเบียน
09.00-09.30 น.	พิธีเปิดโดย อธิการบดีมหาวิทยาลัยรามคำแหง
09.30-09.45 น.	พัก/อาหารว่าง
10.00-11.00 น.	บรรยายเรื่อง “ก้าวสู่ ISO 9000 : 2000 อย่างมั่นใจ” วิทยากร : รองศาสตราจารย์วิจิตพาณี เจริญขวัญ รองอธิการบดีฝ่ายประกันคุณภาพ
11.00-12.00 น.	“พบผู้บริหารสำนักหอสมุดกลาง”
12.00-13.00 น.	พัก/อาหารกลางวัน
13.00-15.00 น.	บรรยายเรื่อง “EQ และ AQ สำหรับงานบริการ” วิทยากร : ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.นิภา แก้วศรีงาม
15.00-15.15 น.	พัก/อาหารว่าง
15.15-16.30 น.	บรรยายเรื่อง “EQ และ AQ เพื่อการพัฒนา ISO 9000 : 2000” วิทยากร : ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.นิภา แก้วศรีงาม

วันเสาร์ที่ 19 กรกฎาคม 2546

06.30	ออกเดินทางจากสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยรามคำแหง ถึงจังหวัดเพชรบุรี รับประทานอาหารเช้า (ตามอัธยาศัย) ทัศนศึกษาสถานที่สำคัญในจังหวัดประจวบคีรีขันธ์
12.00 น.	รับประทานอาหารกลางวัน (ตามอัธยาศัย)

14.00 น.	เข้าพัก “ธารวราปิข รีสอร์ท” หาดบ้านกรูด จังหวัด ประจวบคีรีขันธ์ สัมนากลุ่มย่อย
19.00 น.	รับประทานอาหารเย็น พักผ่อนตามอัธยาศัย

วันอาทิตย์ที่ 20 กรกฎาคม 2546

07.00 น.	รับประทานอาหารเช้า
09.00 น.	สรุปรายงานการสัมนากลุ่มย่อย
12.00 น.	รับประทานอาหารกลางวัน
14.00 น.	เดินทางกลับกรุงเทพฯ
19.00 น.	ถึงมหาวิทยาลัยรามคำแหงโดยสวัสดิภาพ

ข่าวบุคลากร

▲ ประชุม สัมนา อบรม

- สำนักหอสมุดกลาง ส่งบุคลากรเข้าร่วมฟังการบรรยาย เรื่อง CDS/ISIS and www. ในวันพุธที่ 2 กรกฎาคม 2546 ระหว่างเวลา 09.00 – 12.00 น. ณ ห้องประชุมชั้น 7 สำนักวิทยบริการ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย โดยมีรายชื่อดังนี้

1. นายสุชล แก้วประทุม
2. นางสาวณิษฐ์ กำเนิดเรือง
3. นายวิมาน ขวัญสมบูรณ์

- สำนักหอสมุดกลาง ส่งบุคลากรจำนวน 15 คน เข้ารับฟังการสัมมนาเรื่อง “การบริหารการจัดการห้องสมุดในมิติใหม่” โดยไม่เสียค่าใช้จ่าย ในวันจันทร์ที่ 7 กรกฎาคม 2546 ระหว่างเวลา 09.00-17.00 น. ณ ห้องประชุมหอสมุดแห่งชาติ โดยมีรายชื่อดังนี้

- | | |
|-------------------------------|---------------------------|
| 1. นางวัลลีย์ เพียรสถาพร | 2. นางสาวพร ภูติโยธิน |
| 3. นางสาววิสาขา รามสมภพ | 4. นางสาวกมลวรรณ โทสุวรรณ |
| 5. นางรุ่งรัดนา เขียวดารา | 6. นางสาวโชติกา อรุณโชติ |
| 7. นางสาวพรสุข พงศ์วุฒิศักดิ์ | 8. นายสมศักดิ์ เทพทอง |
| 9. นางสาวมาลี ชันทอง | 10. นางสาวสุกมาส กิจจาการ |
| 11. นางสาวกริธา เฉยศิริ | 12. นางโชติรส สิ้นไชย |
| 13. นางสาววรรณ อินทร์รักษา | 14. นางนิตยาพร นิ่มนวล |
| 15. นางสาวพรทิพย์ รักบุรี | |

▲ วิทยากรบรรยายพิเศษ

- โครงการบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สำหรับนักบริหารรุ่นใหม่ (MBA Young Executives) คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง จัดโครงการสัมมนาทางวิชาการเรื่อง “การสืบค้นข้อมูล” และมาเยี่ยมชมสำนักหอสมุดกลาง ระหว่างวันที่ 28-29 มิถุนายน 2546 ในการนี้ ได้เชิญบุคลากรของสำนักฯ เป็นวิทยากรบรรยายเรื่อง “การสืบค้นข้อมูล” ในวันดังกล่าว โดยมีรายชื่อดังนี้

1. นางสาวกริธา เกษศิริ
2. นางสาวรณนา อินทร์รักษา
3. นางปิยาภรณ์ แก้วงาม
4. นางยุพิน ไพบูลย์
5. นายธนกร ช่อไม้ทอง
6. นางดวงพร พงศ์พานิชย์
7. นางสาวจำเนียร แก้วมณี
8. นางขวัญใจ ชื่นชอบ

- ศูนย์หนังสือจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย จัดกิจกรรมอบรมเชิงปฏิบัติการเรื่อง นิทาน :

เทคนิคการประดิษฐ์สื่อเพื่อพัฒนาการเด็ก ได้เชิญนางสาวอำไพ ศิริชัยพงศ์ เป็นวิทยากรบรรยาย ในวันเสาร์ที่ 28 มิถุนายน 2546 เวลา 08.30 – 16.30 น ณ ศูนย์หนังสือจุฬาฯ สาขาสยามสแควร์

▲ ขอต้อนรับสมาชิกใหม่ สก.

- สำนักหอสมุดกลาง ได้รับบุคลากรใหม่ 3 คน ได้แก่

- | | |
|-----------------------------|--|
| 1. นางสาวชวลิดา นิตยสมบูรณ์ | ประจำฝ่ายบริการผู้อ่าน |
| 2. นางสาวลลิตัน เพียล้อย | ประจำฝ่ายบริการผู้อ่าน |
| 4. นางสาวสุทามาส ศัสตุล | ประจำฝ่ายบริการช่วยการค้นคว้าวิจัยและบริการพิเศษ |

ขอแสดงความยินดีและต้อนรับน้องใหม่ ที่ได้มาร่วมงานช่วยกันพัฒนา สำนักหอสมุดกลางของเราให้ก้าวไกลต่อไป

▲ ขอแสดงความเสียใจ

- ขอแสดงความเสียใจกับนายพิษณุตม์ ลีวิทยา และนางสาวจิรพร ลีวิทยา ที่ได้สูญเสียบิดา ซึ่งได้จากไปอย่างสงบ เมื่อวันที่ 19 มิถุนายน 2546 กำหนดฌาปนกิจศพ วันที่ 24 มิถุนายน 2546 ณ วัดเขินเขตจ.ปทุมธานี

- ขอแสดงความเสียใจกับนางสาววาสนา ธนินภาพ ที่ได้สูญเสียมารดา ซึ่งได้จากไปอย่างสงบ เมื่อวันที่ 28 มิถุนายน 2546 กำหนดฌาปนกิจศพ วันที่ 3 กรกฎาคม 2546 ณ วัดยวด จ.พระนครศรีอยุธยา

นานาสาระ

* รายงานสรุปการอบรมเรื่อง *

“ยุทธศาสตร์การวัดความสำเร็จขององค์กร KPI”

จัดโดย สำนักเสริมศึกษาและบริการสังคม มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

วันที่ 26-27 กุมภาพันธ์ 2546 ณ โรงแรมอินทรา กรุงเทพฯ

*ชวนพิศ สุขันสนีย์

การวัดความสำเร็จขององค์กรนั้นสามารถวัดได้ทั้งในภาพกว้าง คือ ระดับองค์กร และในภาพเล็ก คือ ระดับส่วนงาน และระดับบุคคล ทั้งในภาครัฐบาลและภาคเอกชน ในภาครัฐนั้น ได้มีการนำ

* บรรณารักษ์ชำนาญการ 8 สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยรามคำแหง

การประเมินผลสัมฤทธิ์ หรือการบริหารโดยมุ่งผลสัมฤทธิ์ หรือ Results Based Management – RBM มาใช้ในการบริหารงาน ซึ่งแนวคิดของรัฐบาลนี้มาจากแนวคิดของภาคเอกชน คือ Balanced Scorecard (BSC)บริหารงาน ซึ่งแนวคิดของรัฐบาลนี้มาจากแนวคิดของภาคเอกชน คือ Balanced Scorecard (BSC) โดยการนำแนวคิดมาดัดแปลงเป็นตัวชี้วัด KPI – Key Performance Indicators

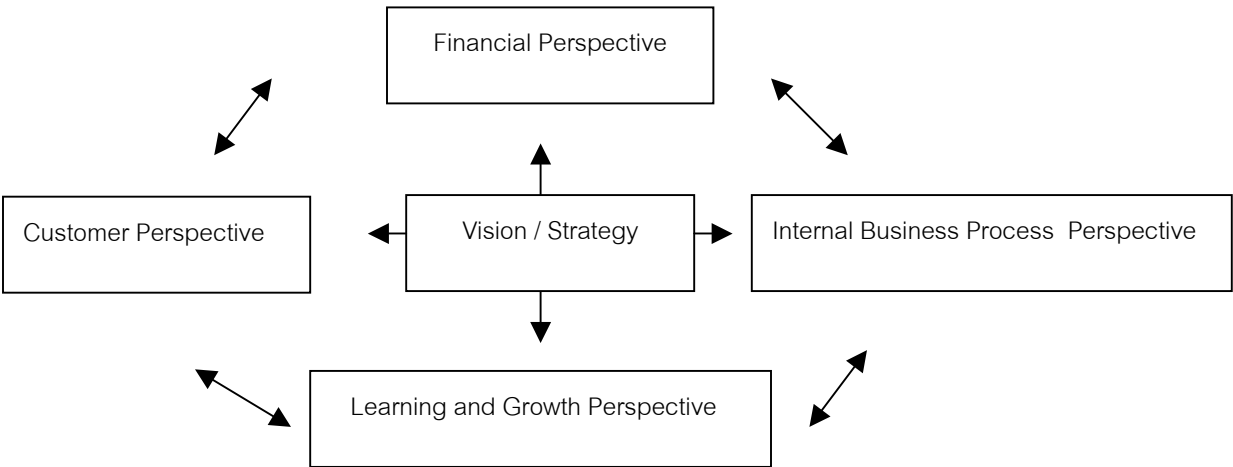
Balanced Scorecard เป็นทฤษฎีหรือแนวคิดของ Norton และ Kaplan (1992) ที่เห็นว่าการบริหารภาคเอกชนแบบเดิมมุ่งเน้นด้านการเงิน (Financial Perspectives) เพียงด้านเดียว คือเรื่องของกำไร ขาดทุน ซึ่งเป็นการประเมินผลจากอดีตที่บอกไม่ได้ว่าอนาคตจะเป็นอย่างไร ทั้งนี้เพราะขาดตัวชี้วัด KPI หรือการกำหนดตัวชี้วัดไม่สมดุล (Balanced คือ ความสมดุลของตัวชี้วัดอดีตและตัวชี้วัดอนาคต)

ในภาครัฐนั้น Financial จะดูจากประสิทธิภาพการใช้งบประมาณ อย่างไรก็ตาม ตัวชี้วัดจะสำเร็จขึ้นอยู่กับการนำไปปฏิบัติ ดังนั้นจึงมีการกำหนดวิสัยทัศน์ (Vision) และกลยุทธ์ (Strategy) มีการทำแผนที่กลยุทธ์ (Strategic Map) ซึ่งเป็นภาพรวมขององค์กรเป็นตัวชี้วัดทุกจุด

KPI –Key Performance Indicators หรือตัวชี้วัด สามารถแบ่งตัวชี้วัดได้เป็น 2 ชนิด คือ Lag Indicators คือตัวชี้ตาม และ Lead Indicators คือตัวชี้หน้า และต้องดูว่าอะไรเป็นปัจจัยชี้วัดแห่งความสำเร็จ (Key Success Factor – KSF)

Balanced Scorecard

Model ของ Balanced Scorecard คือ ตัวชี้วัด 4 ด้าน ได้แก่ ด้านการเงิน (Financial Perspective) ด้านกระบวนการภายในขององค์กร (Internal Business Process Perspective) ด้านลูกค้าหรือผู้รับบริการ (Customer Perspective) ด้านการพัฒนาการเรียนรู้ของบุคลากร (Learning and Growth Perspective) โดยมีวิสัยทัศน์ (Vision) และกลยุทธ์ (Strategy) เป็นศูนย์กลาง



Four Perspectives of Balanced Scorecard

สรุปแล้ว Balanced Scorecard คือ กลยุทธ์หรือเทคนิคความ Balanced ของอดีตและอนาคต ความ Balanced ของมุมมองของ 4 ด้าน (ด้านการเงิน ด้านกระบวนการภายใน ด้านลูกค้า ด้านการเรียนรู้ของบุคลากร) ความ Balanced ของ Lag Indicators และ Lead Indicators ตัวชี้วัด KPI ต้องวัดได้ และต้องบอกได้ว่าวัดเพื่ออะไร

กลยุทธ์ทั้ง 4 ด้าน นั้นจะต้องมีการตั้ง

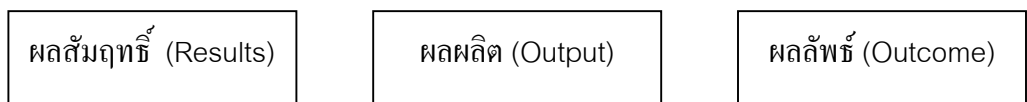
- วัตถุประสงค์ (Objective)
- การวัด (Measure)
- การตั้งเป้าหมาย (Target) ต้องตั้งให้สมดุลกันทั้ง 4 ด้าน
- การกำหนดแผน/กิจกรรม (Initiative) เพื่อรองรับเป้าหมาย (Target)

ตัวชีวิตที่ดีคือ ตัวชีวิตที่ผู้วัดและผู้ถูกวัดยอมรับและเข้าใจกันดีทั้งสองฝ่าย การกำหนดตัวชีวิตเป็นการพัฒนาพฤติกรรมของผู้ถูกวัดด้วย

การบริหารมุ่งผลสัมฤทธิ์ (Results Based Management – RBM)

คือ วิธีการบริหารจัดการที่เป็นระบบที่มุ่งเน้นผลสัมฤทธิ์ หรือผลการปฏิบัติงานเป็นหลัก โดยมีการวัดผลการปฏิบัติงานที่ชัดเจน เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้

Model ของ RBM ภาคจริง

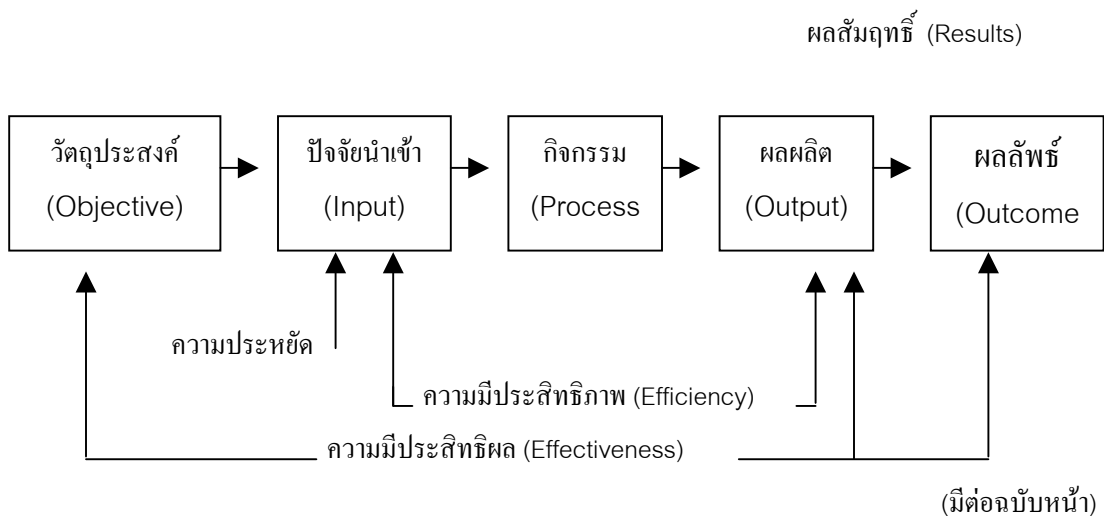


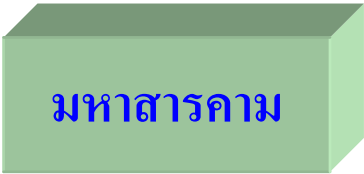
ผลิต (Output) คือ กิจกรรมงานหรือบริการที่ทำให้เสร็จสมบูรณ์เพื่อส่งให้ผู้ใช้บริการ

ผลลัพธ์ (Outcome) คือ เหตุการณ์หรือสิ่งที่เกิดขึ้นนอกโครงการ และมีความเกี่ยว

ข้อโดยตรงต่อผู้ใช้บริการและสาธารณะ

กรอบความคิดเรื่องการวัดผลสัมฤทธิ์ (Results Based Management Framework)





คำขวัญ

พุทธมณฑลอีสาน ถิ่นฐานอารยธรรม ผ้าไหมล้ำเลอค่า ตักสิลานคร

ตราประจำจังหวัด



รูปต้นไม้และทุ่งนา



คณะกรรมการประชาสัมพันธ์

สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยรามคำแหง

♠♠♠ ขอเชิญชาว สก. ร่วมแต่งกายผ้าไทย เพื่อสืบสานวัฒนธรรมการแต่งกายของไทย ♠♠♠