



สารสำนักหอสมุดกลาง ปีที่ 19 ฉบับที่ 14 ประจำปีกษัหลัง เดือนกรกฎาคม 2546

51 พรรษา สมเด็จพระบรมโอรสาธิราชฯ

28 กรกฎาคม 2546

ลวันที่ยี่สิบแปดกรกฎา

สมเด็จพระบรมโอรสาฯ สง่าสม

เจริญขวัญพระชันษาพระบรมฯ

ประชากมน้อมเกล้าถวายพระพร

พระทรงเป็นขวัญกมลชนทั้งชาติ

ตามรอยองค์บิดราชอดิศร

ทรงห่วงใยประชาราษฎร

ดับทุกข์ร้อนผ่อนร่ายกลายเป็นดี

พระจริยวัตรงดงามยามพบเห็น

สมดังเป็นสยามมกุฎฯ พิสุทธิศรี

วโรกาสราชสมภพครบห้าสิบเอ็ดปี

ขอทรงพระเกษมเปรมปรีดี นิรันดร์เทอญ

ด้วยเกล้า ด้วยกระหม่อม

ข้าพระพุทธเจ้า

ข้าราชการและเจ้าหน้าที่

สำนักหอสมุดกลาง

มหาวิทยาลัยรามคำแหง

(ชวนพิศ สุคันสนีย์-ประพันธ์)

ISO 9000

(ต่อจากฉบับที่แล้ว)

สำหรับหน่วยงานที่ได้รับการรับรองคุณภาพ ISO 9002 : 1994 อยู่แล้ว จะมีอายุการคุ้มครองจนถึงปี 2546 (ค.ศ. 2003) กรณียังไม่หมดอายุการคุ้มครอง เช่น สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยรามคำแหงสวป. และศูนย์บริการเทคโนโลยีสารสนเทศ สามารถอยู่ในอายุการคุ้มครอง 3 ปี จนถึงวันที่ได้รับการรับรอง ซึ่งของสำนักหอสมุดกลาง คือวันที่ 22 กันยายน 2546 (ได้รับการรับรองเมื่อ 22 กันยายน 2543) ในกรณีนี้สำนักหอสมุดกลาง สามารถขอปรับใบรับรองจาก ISO 9002 : 1994 ไปเป็น ISO 9001 : 2000 โดยการแจ้งขอปรับสู่ระบบใหม่กับบริษัทผู้ตรวจ คือ BVQI และให้เริ่มดำเนินการนำหลักการและข้อกำหนดของ ISO 9001 : 2000 มาใช้ในการเขียนเอกสารคุณภาพ และฝึกอบรมผู้ตรวจติดตาม (Internal Auditor) เพื่อปรับสู่การตรวจประเมินตาม Version 2000 และเขียนเอกสารคุณภาพให้สอดคล้องกับหลักการและข้อกำหนดใหม่ เช่นเดียวกัน คือ

1. เขียนคู่มือคุณภาพ (Quality Manual – QM) ใหม่ ให้เป็นไปตามหลักการบริหารคุณภาพ 8 ประการ และข้อกำหนดใหม่ 8 ข้อ
2. เขียนคู่มือการปฏิบัติงานและวิธีปฏิบัติงาน (Procedure Manual – PM) โดยการปรับปรุงเพิ่มเติมอีกไม่มากนัก โดยดูพื้นฐานจากคู่มือการปฏิบัติงานชุดเดิมได้ (ซึ่งขณะนี้ สำนักหอสมุดกลางอยู่ในขั้นตอนนี้)
3. การเขียนเอกสารคุณภาพ ต้องให้แล้วเสร็จภายในเดือนมิถุนายน 2546 ให้มีการทดลองใช้ หากพบข้อบกพร่องให้ปรับปรุง และขออนุมัติใช้อย่างเป็นทางการ รวมถึงการแจกจ่ายให้แก่หน่วยงานต่าง ๆ และใช้คู่มือปฏิบัติงานใหม่ ณ จุดการปฏิบัติงาน
4. การฝึกอบรมผู้ตรวจติดตามภายใน (Internal Auditor) วันที่ 1-2 กรกฎาคม 2546 ในเบื้องต้น จัดฝึกอบรมให้กับผู้ตรวจติดตามชุดเดิมก่อน
5. การตรวจประเมินคุณภาพภายใน ตามหลักการและข้อกำหนดใน ISO 9001 : 2000 หลังจากการฝึกอบรมเสร็จแล้ว
6. บริษัท BVQI จะมาทำการตรวจประเมิน เบื้องต้น ตามข้อกำหนด ISO 9001 : 2000 ที่เรียกว่า Pre-assessment ปลายเดือนกรกฎาคม 2546 หากพบข้อบกพร่องที่ต้องแก้ไข จะได้ดำเนินการแก้ไข
7. การขอรับรอง ISO 9001 : 2000 นั้น บริษัทผู้ตรวจประเมินจะมาตรวจประเมินจริง (Final-assessment) เช่นเดียวกัน เมื่อขอรับรอง ISO 9002 : 1994 ประมาณเดือนพฤศจิกายน 2546 หากไม่พบข้อบกพร่องที่ต้องแก้ไข หรือพบข้อบกพร่องที่ต้องแก้ไข และสามารถแก้ไขได้ภายใน 90 วัน สำนักหอสมุดกลางก็จะได้รับรองตามระบบ ISO 9001 : 2000 (ISO 9001 : 2000 Certified) และต้องชำระรักษาคุณภาพตาม ISO 9001 : 2000 อีกต่อไปเป็นเวลา 3 ปี เช่นเดียวกัน

สัปดาห์ห้องสมุด

เนื่องด้วยปี 2546 รัฐบาลได้กำหนดให้เป็นปีแห่งการส่งเสริมการอ่านและการเรียนรู้ ผนวกกับเป็นวาระครบรอบ 720 ปีลายสือไทย และสมาคมห้องสมุดแห่งประเทศไทยได้ประกาศให้เดือนสิงหาคม ซึ่งเป็นเดือนพระราชสมภพในสมเด็จพระนางเจ้าสิริกิติ์ พระบรมราชินีนาถ เป็นวาระแห่งการจัดสัปดาห์ห้องสมุดทั่วประเทศ สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยรามคำแหง ตระหนักในบทบาทหน้าที่การให้บริการสารสนเทศ ให้สอดคล้องกับวาระสำคัญทั้ง 3 วาระ จึงได้จัดงานสัปดาห์ห้องสมุดขึ้นระหว่างวันที่ 4-8 สิงหาคม 2546 ณ บริเวณชั้น 1 อาคาร 1 ในงานมีกิจกรรมมากมาย อาทิ

1. นิทรรศการ 720 ปี ลายสือไทย
2. นิทรรศการผลิตภัณฑ์กระดาษจากมูลช้าง พร้อมจำหน่ายสินค้าราคาถูก
2. ศิลปะประดิษฐ์ผ่านหนังสือ
3. อบรมการสืบค้นสารสนเทศระบบ OPAC/WebOPAC
4. แสดงและจำหน่ายหนังสือในราคาพิเศษ
5. นำชมห้องสมุดและห้องรามคำแหงอนุสรณ์

จึงขอเชิญชวนชาวรามคำแหงทุกท่าน มาร่วมงานสัปดาห์ห้องสมุด ตามวัน และสถานที่ดัง

กล่าว

บริการทางวิชาการ

1. รองศาสตราจารย์สุภาวดี จุลละสร ประธานคณะกรรมการบัณฑิตศึกษา สาขาวิชาชีววิทยา คณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง ส่งนักศึกษาระดับปริญญาโท จำนวน 11 คน มาศึกษาการสืบค้นฐานข้อมูลต่าง ๆ เมื่อวันศุกร์ที่ 4 กรกฎาคม 2546 เวลา 13.00 น. ณ ฝ่ายบริการช่วยการค้นคว้าวิจัยและบริการพิเศษ

2. อาจารย์ ดร.ชาญชัย ขอบธรรมสกุล ภาควิชาพลานามัย คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง ส่งนักศึกษาระดับปริญญาโท จำนวน 21 คน มาศึกษาการสืบค้นฐานข้อมูลต่าง ๆ ในวันอาทิตย์ที่ 20 กรกฎาคม 2546 เวลา 09.00-12.00 น. ณ ฝ่ายบริการช่วยการค้นคว้าวิจัยและบริการพิเศษ

3. รองศาสตราจารย์ธณิ กอวัฒนา ผู้อำนวยการบัณฑิตศึกษา คณะมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง ส่งนักศึกษาระดับปริญญาโท สาขาวิชาภาษาเยอรมัน จำนวน 8 คน มาศึกษาการสืบค้นฐานข้อมูลต่าง ๆ ในวันเสาร์ที่ 26 กรกฎาคม 2546 เวลา 09.30-11.30 น. ณ ฝ่ายบริการช่วยการค้นคว้าวิจัยและบริการพิเศษ

ข่าวบุคลากร

▲ ประชุม สัมมนา อบรม

- สำนักหอสมุดกลาง ส่งบุคลากร จำนวน 4 คน เข้าร่วมสัมมนาเตรียมการจัดงานสัปดาห์ห้องสมุด ปีที่ 28 พ.ศ. 2546 เรื่อง “720 ปีลายสือไทย” ในวันจันทร์ที่ 21 กรกฎาคม 2546 เวลา 08.30-16.30 น. ณ หอประชุมเล็ก ศูนย์วัฒนธรรมแห่งประเทศไทย มีรายชื่อดังนี้

1. นางสาวสมจิตต์ เกิดประสงค์
2. นางสาวพรสุข พงศ์วุฒิศักดิ์
3. นางสาววิภาภรณ์ หาญสุทธีวรินทร์
4. นางชุติมา เรืองอุดม

- สำนักหอสมุดกลาง ส่งบุคลากร จำนวน 6 คน เข้ารับการฝึกอบรมหลักสูตร “จิตวิทยาการให้บริการ” รุ่นที่ 2 ในวันพฤหัสบดีที่ 24 กรกฎาคม 2546 เวลา 08.30-16.30 น. ณ ห้องประชุมชั้น 8 คณะเศรษฐศาสตร์ มีรายชื่อดังนี้

1. นางชุติมา เรืองอุดม
2. นายวิมาน ขวัญสมบูรณ์
3. นางชาลิณี อันสมักร
4. นางสาวอนงค์ ภู่อภิรมย์
5. นางสมพร ภูติโยธิน
6. นางนพลักษณ์ ทองศาสตรา

▲ กรรมการจัดโครงการแสดงข้าวอาหารไทยไร้พรมแดน

- มหาวิทยาลัยรามคำแหง มีคำสั่งแต่งตั้งบุคลากรของสำนักฯ เป็นคณะกรรมการจัดโครงการแสดงข้าวอาหารไทยไร้พรมแดน ดังนี้

- | | |
|----------------------------|-----------------------|
| 1. นางสาวพิสมัย บุญอยู่ | ฝ่ายพิธีการและต้อนรับ |
| 2. นางสาวกร อาจารย์ขจร | ฝ่ายนิทรรศการ |
| 3. นายทวีศักดิ์ อาจารย์ขจร | ฝ่ายนิทรรศการ |
| 4. นางสาวอำไพ ศิริชัยพงศ์ | ฝ่ายนิทรรศการ |

▲ กรรมการดำเนินงานโครงการจัดกิจกรรมวันภาษาไทยแห่งชาติ ประจำปี 2546

- มหาวิทยาลัยรามคำแหงมีคำสั่งแต่งตั้งบุคลากรของสำนักฯ เป็นคณะกรรมการดำเนินงานโครงการจัดกิจกรรมวันภาษาไทยแห่งชาติ ประจำปี 2546 ดังนี้

1. นางรุ่งรัดนา เขียวดารา
2. นายทวีศักดิ์ อาจารย์ขจร
3. นางสาวกร อาจารย์ขจร

▲ กรรมการกีฬา “สุพรรณิการ์เกมส์” ประจำปี 2546

- สำนักหอสมุดกลาง ส่งนางสาวอรพิน เจนสมบูรณ์ เป็นกรรมการกีฬาบุคลากรภายใน “สุพรรณิการ์เกมส์”



* รายงานสรุปการอบรมเรื่อง *

“ยุทธศาสตร์การวัดความสำเร็จขององค์กร KPI”

จัดโดย สำนักเสริมศึกษาและบริการสังคม มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

วันที่ 26-27 กุมภาพันธ์ 2546 ณ โรงแรมอินทรา กรุงเทพฯ

(ต่อจากฉบับที่แล้ว)

*ชวนพิศ สุคันสนีย์

การกำหนดตัวชี้วัดและเป้าหมาย

การกำหนดเป้าหมาย ควรกำหนดโดยลำดับดังนี้

1. กำหนดตัวชี้วัด KPI ก่อน เพราะตัวชี้วัดเป็นการตอบคำถามว่าความสำเร็จที่ต้องการของตัวชี้วัดนั้นอยู่ในระดับใด เช่น ต้องสร้างถนนเสร็จภายใน 12 เดือน หรือต้องวิเคราะห์หนังสือ Back logged ให้หมดภายใน 6 เดือน เป็นต้น

2. กรอบในการกำหนดเป้าหมาย ที่มองเห็นเป็นระบบคือ

2.1 ส่วนนำเข้า (Input) คือปัจจัยต่าง ๆ ที่ใส่เข้าไปในกระบวนการอย่างใดอย่างหนึ่ง เช่น กระบวนการซักผ้าด้วยเครื่องซักผ้า คือสิ่งที่ใส่เข้าไปในเครื่องก่อนที่จะให้เครื่องทำงาน ได้แก่ ผ้า สกปรก น้ำ ผงซักฟอก น้ำยาปรับผ้านุ่ม ไฟฟ้า โดยใช้หลักการประหยัดและหลักการเหตุและผล คือ ถ้าเราใส่ปัจจัยเหล่านี้ในปริมาณน้อย ก็จะทำให้เราเกิดการประหยัด เป็นต้น

2.2 ส่วนกระบวนการ (Process) คือส่วนที่ลงมือดำเนินการเพื่อจะเปลี่ยนแปลงส่วนนำเข้า (Input) ให้ออกมาเป็นผลผลิต (Output) นั่นเอง เราสามารถตั้งเป้าหมายเชิงประสิทธิภาพของกระบวนการ เช่น ความราบรื่นของการทำงานของเครื่องซักผ้า ใช้เวลานานแค่ไหน เป็นต้น

2.3 ส่วนผลผลิต (Output) ผลผลิตคือ ส่วนที่เกิดจากผลการทำงาน of กระบวนการ คืออะไรที่เราได้จากการทำงานของกระบวนการนั่นเอง กรณีเครื่องซักผ้า ผลผลิตคือ ผ้าที่ผ่านการซัก เราจะดูว่าผ้าสะอาดหรือไม่ ผ้านุ่มและหอมหรือไม่ ซึ่งถือเป็นประสิทธิผล (Effectiveness) นั่นเอง ในเรื่องประสิทธิผลนั้นเราสามารถตั้งเป้าหมายได้หลายมิติ เช่น ปริมาณผลลัพธ์ที่ได้ การตรงเวลาของผลลัพธ์ที่ออกมา เป็นต้น

2.4 ส่วนของผลลัพธ์ (Outcome) คือ ผลกระทบของผลผลิต (Output) ที่มีต่อสิ่งต่าง ๆ ทั้งในเชิงบวกและลบว่ามีมากน้อยเพียงใด กรณีเครื่องซักผ้า ผลผลิตที่ออกมาคือ ผ้าสะอาดที่ผ่านการซักแล้ว มีผลกระทบต่ออะไรบ้าง เช่น ความพึงพอใจของลูกค้าที่มาจ้างซัก เป็นต้น การกำหนดเป้าหมายส่วนนี้ต้องพิจารณาถึงผลกระทบของผลผลิต (Output) ที่มีต่อสิ่งต่าง ๆ ที่เราต้องการ แล้วกำหนดออกมาเป็นเป้าหมาย

2.5 ส่วนผลกระทบสุดท้าย (Ultimate Outcome) ส่วนนี้ต้องอาศัยความสามารถในการวิเคราะห์ กรณีเครื่องซักผ้า ผ้าที่ซักออกมาเป็นผลผลิต (Output) และลูกค้ามีความพึงพอใจเป็นผลลัพธ์ (Outcome) หลังจากนั้นดูว่าผลลัพธ์ที่ออกมานั้นกระทบต่อความพึงพอใจของลูกค้าที่มาใช้บริการเพียงใด เมื่อลูกค้าเกิดความพึงพอใจแล้วลูกค้ากลับมาใช้บริการอีก ซึ่งถือเป็นผลกระทบสุดท้าย (Ultimate Outcome) นั่นเอง

*บรรณารักษ์ชำนาญการ 8 สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยรามคำแหง

3. ผลสำเร็จของเป้าหมาย (Key Success Factor – KSF) ต้องพิจารณา

3.1 เป้าหมายที่กำหนดนั้นบรรลุหรือไม่ ถ้าบรรลุเกิดการเรียนรู้อะไร

3.2 ถ้าเป้าหมายไม่บรรลุ ต้องหาสาเหตุว่าเป็นเพราะสาเหตุอะไร โดยพิจารณาปัจจัย

- เป็นเพราะผู้ปฏิบัติหรือไม่
- เป็นเพราะผู้บังคับบัญชาหรือไม่
- เป็นเพราะผู้ปฏิบัติต้องเผชิญกับสถานการณ์ที่ไม่สามารถควบคุมได้ เช่น สุขภาพไม่ดี ป่วย หรือมีงานพิเศษมาก
- ถ้าไม่บรรลุเป้าหมาย เราควรขยายเวลาออกไปอีกหรือไม่ หรือควรวางวิธีการอื่นเพื่อให้บรรลุเป้าหมาย
- ผู้ปฏิบัติงานทำงานอย่างไร เพื่อให้บรรลุเป้าหมาย
- ระบุประเด็นที่ทำให้สำเร็จ และประเด็นที่ล้มเหลว รวมทั้งตั้งเป้าหมายใหม่เพิ่มเติมตามความจำเป็น
- ต้องพยายามพูดคุยกับผู้ปฏิบัติงานสองต่อสอง ในเชิงสร้างสรรค์
- ต้องเน้นความสำเร็จ (Achievement) มากกว่าการเน้นคุณภาพของคน หรือผู้ปฏิบัติงาน
- พยายามเน้นภาพในอนาคต หรือเป้าหมายใหม่ ๆ นั่นเอง

ประโยชน์ของการกำหนดตัวชี้วัดและเป้าหมาย

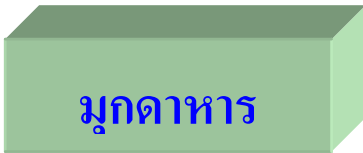
1. เป็นเครื่องมือในการควบคุมการปฏิบัติงาน
2. เป็นเครื่องมือในการพัฒนาบุคลากร
3. เป็นเครื่องมือในการประสานงานของบุคลากรให้มีประสิทธิภาพ
4. เป็นเครื่องมือในการสนับสนุนเป้าหมายของแผนหลักองค์กร
5. เป็นเครื่องมือในการปรับปรุงและพัฒนาอย่างต่อเนื่อง
6. เป็นเครื่องมือในการสนับสนุนนวัตกรรมใหม่ ๆ
7. เป็นเครื่องมือในการทำให้สิ่งที่ถูกกลະเลຍสามารถเป็นจริงขึ้นมาได้
8. เป็นเครื่องมือในการสร้างความสนใจต่อลำดับความสำคัญของงาน
9. เป็นเครื่องมือช่วยในการจูงใจบุคลากร

ตัวแบบที่เกี่ยวข้องกับเป้าหมายหลักขององค์กร

1. พันธกิจ (Mission) วิสัยทัศน์ (Vision) เป้าหมายรวม (Overall Goals) ขององค์กร หลังจากนั้นจึงกำหนดกลยุทธ์ (Strategy)
2. กลยุทธ์ที่สำคัญขององค์กรที่สามารถสนับสนุนพันธกิจในข้อ 1. เมื่อได้กลยุทธ์แล้วจึงแบ่งเป็นปัจจัยแห่งความสำเร็จ (Key Success Factors – KSF) ออกเป็น 4 ด้าน คือ
 - 2.1 ด้านการเงิน เช่น ความประหยัด ความคุ้มค่าของเงิน การทุจริตประพฤติมิชอบ
 - 2.2 ด้านผู้รับบริการ เช่น สาธารณชน
 - 2.3 ด้านองค์กร เช่น กระบวนการทำงานภายในองค์กร โครงสร้างองค์กร การบริหารทรัพยากรบุคคล
 - 2.4 ด้านนวัตกรรม เช่น ความคิดริเริ่ม ความสามารถในการเปลี่ยนแปลง
3. กำหนดตัวชี้วัด KPI (Key Performance Indicators) ให้สนับสนุนต่อปัจจัยแห่งความสำเร็จทั้ง 4 ด้าน
4. กำหนดเป้าหมาย (Target) ที่สามารถวัดได้ของตัวชี้วัด KPI

Balanced Scorecard Applied Model (การนำ BSC ไปประยุกต์ใช้ในองค์กรภาครัฐ)

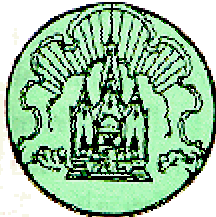




คำขวัญ

หอแก้วสูงเสียดฟ้า ภูผาเทิบแก่งกระเบา แปรเผ่าชนพื้นเมืองลือเลื่องมะขามหวาน
ลองโบราณล้าเลิศ ถิ่นกำเนิดลำพญา ตระการตาชายโขงเชื่อมโขงอินโดจีน

ตราประจำจังหวัด



รูปปราสาทสองนางสถิตย์



คณะกรรมการประชาสัมพันธ์

สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยรามคำแหง

♥♥♥ ขอเชิญชาว สก. ร่วมแต่งกายผ้าไทย เพื่อสืบสานวัฒนธรรมการแต่งกายของไทย ♥♥♥