



สารสำนักหอสมุดกลาง ปีที่ 19 ฉบับพิเศษ (ISO 9001 : 2000) ธันวาคม 2546



การเตรียมความพร้อมของผู้ปฏิบัติงาน / ผู้ให้บริการ

สำหรับการตรวจเพื่อขอรับรองระบบบริหารงานคุณภาพ ISO 9001 : 2000 (Final Assessment)

ในวันที่ 19 – 20 มกราคม 2547

* ขวณพิศ สุคันสนีย์

สำนักหอสมุดกลาง ขอทบทวนการเตรียมความพร้อมของบุคลากรสำหรับการตรวจประเมินจริง (Final Assessment) เพื่อขอรับรองระบบบริหารงานคุณภาพ ISO 9001 : 2000 ในวันที่ 19-20 มกราคม 2547 ดังนี้

1. การเตรียมความพร้อมอันดับแรก

1.1 บุคลากรทุกคนต้องทำความเข้าใจกับนโยบายคุณภาพ ของสำนักหอสมุดกลาง และวัตถุประสงค์คุณภาพประจำปี 2546-2547 สามารถตอบผู้ตรวจจาก สรอ. ได้ โดยอาจท่องจำ หรือจับใจความสำคัญได้

1.2 รู้จักและทำความเข้าใจใน **คู่มือการปฏิบัติงาน (PM) ทั้งหมด** ที่มีของสำนักหอสมุดกลางดังนี้

PM ม.ร.56-1 การพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศ

PM ม.ร.56-2 การวิเคราะห์และทำรายการทรัพยากรสารสนเทศ

PM ม.ร.56-3 การบริการทรัพยากรสารสนเทศ

PM ม.ร.56-4 ระบบตรวจสอบและบำรุงรักษาทรัพยากรสารสนเทศและบริการเสริม

PM ม.ร.56-5 ระบบบริหารสำนักหอสมุดกลาง

1.3 รู้จัก**คู่มือการปฏิบัติงาน (PM) ส่วนกลางโดยสังเขป** เพื่อความเข้าใจในระบบให้ดีขึ้น อาจไม่ต้องจำมากนัก ดังนี้

PM ม.ร.51 การควบคุมข้อมูลและเอกสาร ได้แก่ การเขียนเอกสารคุณภาพ การแจกจ่าย การจัดเก็บ การควบคุมเอกสารและบันทึกคุณภาพ (QMR / ฝ่ายต่าง ๆ ในส่วนการจัดเก็บ การควบคุมบันทึก คือ การใช้แบบฟอร์มต่างๆในการปฏิบัติงาน / การบริการ)

PM ม.ร.52 การตรวจติดตามคุณภาพภายใน (ผู้ตรวจติดตามคุณภาพภายใน)

PM ม.ร.53 การปฏิบัติการแก้ไขและป้องกัน (คณะทำงานปฏิบัติการแก้ไขและป้องกัน)

PM ม.ร.58 การจัดซื้อจัดจ้าง (งานคลังและพัสดุ)

บรรณารักษ์ชำนาญการ 8 ฝ่ายวารสารและเอกสาร สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยรามคำแหง

1.4 อ่านและทำความเข้าใจในเอกสารคุณภาพ **คู่มือการปฏิบัติงาน(PM)** ที่เกี่ยวข้องกับงานของฝ่ายตนเอง และที่มีความสัมพันธ์กัน ดังนี้

ฝ่ายพัฒนาทรัพยากรห้องสมุด อ่าน

PM ม.ร.56-1 การพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศ และ

PM ม.ร.56-4 ระบบตรวจสอบและบำรุงรักษาทรัพยากรสารสนเทศและบริการเสริม

ฝ่ายวิเคราะห์ทรัพยากรห้องสมุดและทำบัตรรายการ อ่าน

PM ม.ร.56-2 การวิเคราะห์และทำรายการทรัพยากรสารสนเทศ

ฝ่ายบริการผู้อ่าน อ่าน

PM ม.ร.56-3 การบริการทรัพยากรสารสนเทศ และ

PM ม.ร.56-4 ระบบตรวจสอบและบำรุงรักษาทรัพยากรสารสนเทศและบริการเสริม

ฝ่ายบริการช่วยค้นคว้าวิจัยและบริการพิเศษ อ่าน

PM ม.ร.56-3 การบริการทรัพยากรสารสนเทศ และ

PM ม.ร.56-4 ระบบตรวจสอบและบำรุงรักษาทรัพยากรสารสนเทศและบริการเสริม

ฝ่ายวารสารและเอกสาร อ่าน

PM ม.ร.56-1 การพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศ (งานจัดหาวารสารและเอกสาร)

PM ม.ร.56-2 การวิเคราะห์และทำรายการทรัพยากรสารสนเทศ

PM ม.ร.56-4 ระบบตรวจสอบและบำรุงรักษาทรัพยากรสารสนเทศและบริการเสริม(งานฐานข้อมูลบรรณานุกรมและสนเทศวารสารและเอกสาร)

PM ม.ร.56-3 การบริการทรัพยากรสารสนเทศ บุคลากรฝ่ายวารสารและเอกสารทุกคน

ฝ่ายวัสดุไม่ตีพิมพ์ อ่าน

PM ม.ร.56-1 การพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศ

PM ม.ร.56-2 การวิเคราะห์และทำรายการทรัพยากรสารสนเทศ

PM ม.ร.56-3 การบริการทรัพยากรสารสนเทศ (ทุกคน PM ม.ร.56-4 ระบบตรวจสอบและบำรุงรักษาทรัพยากรสารสนเทศและบริการเสริม

ฝ่ายห้องสมุดวิทยาเขต อ่าน

PM ม.ร.56-2 การวิเคราะห์และทำรายการทรัพยากรสารสนเทศ (งานที่เกี่ยวข้อง)

PM ม.ร.56-3 การบริการทรัพยากรสารสนเทศ (หน่วยที่เกี่ยวข้องกับงานบริการ)

PM ม.ร.56-4 ระบบตรวจสอบและบำรุงรักษาทรัพยากรสารสนเทศและบริการ

ฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศห้องสมุด อ่าน

PM ม.ร.56-4 ระบบตรวจสอบและบำรุงรักษาทรัพยากรสารสนเทศและบริการเสริม

สำนักงานเลขานุการ อ่านและทำความเข้าใจในส่วนงานของแต่ละงานที่เขียนใน

PM ม.ร.56-5 ระบบบริหารสำนักหอสมุดกลาง และ

PM ม.ร.56-4 ระบบตรวจสอบและบำรุงรักษาทรัพยากรสารสนเทศและ
บริการเสริม (หน่วยอาคารสถานที่)

1.4 อ่านและทำความเข้าใจในแผนงานคุณภาพ วัตถุประสงค์คุณภาพ ตัวชี้วัด (KPI) เกณฑ์ ของฝ่าย / งาน ที่กำหนดขึ้น

2. การเตรียมความพร้อมอันดับที่สอง

หัวหน้าฝ่าย/งาน/ หน่วย หรือผู้ได้รับมอบหมาย เตรียมเอกสารคุณภาพ และเอกสารอ้างอิงที่
เกี่ยวข้องที่เขียนไว้ในคู่มือการปฏิบัติงาน (PM) เอกสารอ้างอิงที่ใช้ในหน่วยงานนอกเหนือจากเอกสารอ้างอิง
ใน (PM) ควบคุมโดยแบบฟอร์มบันทึกเอกสารอ้างอิงที่ใช้ภายในหน่วยงาน FM ม.ร.51-7 บันทึก
(Record)(การบันทึกในแบบฟอร์ม หรือแบบฟอร์มที่ใช้แล้ว FM / AT ต่าง ๆ) ครบถ้วนถูกต้องแล้ว
หรือยัง

- มีเอกสารครบถ้วนตามที่กล่าวไว้ในเบื้องต้น ณ จุดบริการ / จุดปฏิบัติงาน ที่ทุกคนรับทราบและ
เข้าใจตรงกัน พร้อมทั้งจะหยิบใช้ได้ทันที
- มีการปฏิบัติงานตามขั้นตอนในเอกสารคุณภาพ
- มีการให้บริการด้วยจิตใจให้บริการ เต็มเปี่ยมด้วยคุณภาพ ที่ผู้รับประทับใจ
- มีการแก้ไขปัญหาภายในหน่วยงาน และระหว่างหน่วยงานที่เป็นระบบ
- มีการตรวจวัดผล การจัดเก็บสถิติการปฏิบัติงาน / การบริการ การวิเคราะห์ข้อมูล เพื่อแก้ไข
ปรับปรุงงานให้ดีขึ้น

- มีการทำงานร่วมกันเป็นทีม (Team work)

- มีการร่วมมือ ร่วมแรง ร่วมใจกันเป็นอย่างดีทั้งภายในหน่วยงาน และภายนอกหน่วยงาน

□ อย่าลืมว่า ขณะนี้บุคลากรทุกคน ทุกหน่วยงานเข้าสู่ระบบบริหารงานคุณภาพ ISO 9001 :
2000

โดยสำนักหอสมุดกลาง ขอการรับรองทั้งระบบ ไม่ว่าจะเป็นงานบริหาร งานเทคนิค และงานบริการ

□ อย่าลืมว่า งานของทุกคน ทุกหน่วยงานมีส่วนในการส่งเสริม รักษา พัฒนาระบบ ISO 9001 :
2000

ที่เป็นกระบวนการบริหารงานคุณภาพ Process Approach โดยใช้หลักการ PDCA (P= Plan
D=Do C=Check A= Action) ของเดมมิง

3. การเตรียมความพร้อมอันดับที่สาม

เป็นการเตรียมความพร้อมในวันตรวจประเมินจริง คือ วันที่ 19 – 20 มกราคม 2547
โดยหน่วยงานที่มาตรวจคือ สรอ. หรือสถาบันรับรองมาตรฐานไอเอสโอ หรือ MASCI

1. การเปิดประชุมการตรวจ (Opening Meeting) ในภาคเช้า ผู้ตรวจ หรือ CB จะแจ้ง
กำหนดการตรวจ ฝ่าย / งาน / หน่วย / บุคคลที่จะถูกตรวจ หลังจากนั้นจะตรวจผู้บริหาร (ผู้อำนวยการ
สำนัก/ สถาบัน) เพื่อดูความมุ่งมั่นเอาใจจริงเอาจริง ตรวจ คู่มือคุณภาพ (QM – Quality Manual) ซึ่ง
เป็นธรรมนูญของระบบ ISO 9001 : 2000 ตรวจ QMR / QMRC ตรวจ PM กลาง คือ
PM ม.ร.51 (ตรวจ ผู้แทนฝ่ายบริหารด้านคุณภาพ QM) PM ม.ร.52
(ตรวจ ผู้ตรวจติดตาม) PM ม.ร.53 (ตรวจ คณะทำงานปฏิบัติการแก้ไขและป้องกัน) PM ม.ร.58
การจัดซื้อ จัดจ้าง (งานคลังและพัสดุ)

2. ภาคบ่าย ลงตรวจพื้นที่ปฏิบัติงาน / การบริการ (ตาม PM และตาม PDCAโดยผู้ตรวจ 2
คน (ยังไม่ได้กำหนด)

3. วันที่สองของการตรวจ ตรวจพื้นที่ปฏิบัติงาน / การบริการ ตรวจศูนย์บริการเทคโนโลยีสารสนเทศ
ชั้น 2 (อาคารเวียงคำ) และการปิดการตรวจ

4. การปิดประชุมการตรวจ (Closing Meeting) หลังการตรวจพื้นที่เรียบร้อยแล้ว CB
จะแจ้งผลการตรวจ ว่ามี CAR (Corrective Action Request) หรือการร้องขอให้มีการแก้ไข
เนื่องจากตรวจพบสิ่งที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนด หรือสิ่งบกพร่องที่ต้องแก้ไข (NC) หรือไม่ หากมี CAR
คณะกรรมการบริหารงานระบบคุณภาพ (QMRC) จะต้องรีบดำเนินการแก้ไข ถ้าสามารถแก้ไขได้ภายใน
วันนั้น หากไม่สามารถแก้ไขได้ในวันเดียวกันจะนัดส่งผลการแก้ไขไปให้ CB ภายใน 90 วัน หากไม่ได้
รับ CAR แต่มีข้อเสนอแนะอื่น ที่เป็น Observation สำนักหอสมุดกลาง อาจนำมาพัฒนาระบบงาน
ให้ดีขึ้นและมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น จากนั้นจะได้รับการประกาศผ่านการตรวจและได้รับการรับรองระบบ
บริหารงานคุณภาพ ISO 9001 : 2000 ในวันนี้ ส่วนใบรับรองจริง (Certificate) สรอ. จะมีพิธี
มอบในวันหลัง

สิ่งที่บุคลากรในพื้นที่ปฏิบัติงาน / บริการ ต้องเตรียม / ปฏิบัติ คือ

- แขนป้ายชื่อ / ใส่ป้ายชื่อที่ป้ายพลาสติก ที่เคาน์เตอร์บริการทุกจุด สำหรับส่วนงานบริหาร
งานเทคนิค แขน และติดป้ายชื่อที่โต๊ะทำงาน
- สวมเสื้อสูทสีม่วง ที่เป็นแบบฟอร์มของสำนักหอสมุดกลางทุกจุด (ถ้ามี)
- ให้บริการอย่างมีคุณภาพ ประทับใจและเอาใจใส่ผู้ใช้บริการ
- เตรียมตอบคำถามของผู้ตรวจ ในส่วนที่ต้องการซักถาม วิธีการปฏิบัติงาน / การบริการ หรือ
- อื่น ๆ เพิ่มเติม ไม่ควรตอบหรือถามขึ้นในส่วนที่ผู้ตรวจไม่ได้ถาม เพราะผู้ตรวจมาตรวจ
ประเมิน ไม่ใช่มาให้คำปรึกษา
- ฝ่าย / งาน / หน่วยต่าง ๆ ควรจัดบุคลากรไว้ประจำจุดต่าง ๆ อย่างน้อย 2 คน รวมทั้งผู้
สังเกตการณ์ เพื่อช่วยเสริมหรือแก้ปัญหาการตอบข้อซักถาม รวมทั้งมอบหมายผู้รับผิดชอบ
คอยต้อนรับ และชี้ทางผู้ตรวจ
- ตรวจสอบดูว่าในพื้นที่ปฏิบัติงาน / บริการ มีเอกสารเดิมที่ไม่เป็นปัจจุบันหลงเหลืออยู่หรือไม่
หากมีควรนำออกจากพื้นที่ เช่น นโยบายคุณภาพเดิม วัตถุประสงค์คุณภาพเดิม บันทึกรายงาน
ที่เป็นของ Version 1994 เอกสารล้ำสมัยอื่นใด เป็นต้น

ข้อควรตระหนัก

บุคลากรทุกคนต้องตระหนักในความสำคัญของตนเองในฐานะเป็นคนหนึ่งขององค์กรและให้
ความร่วมมือ ร่วมแรง ร่วมใจกันในการนำพาสำนักหอสมุดกลาง ให้ผ่านการตรวจประเมินในครั้งนี้ เพราะ
หากขาดความร่วมมือจากท่านแม้เพียงคนเดียว สำนักหอสมุดกลางก็อาจไม่ผ่านการตรวจประเมิน

๔๔๔๔๔๔

คณะกรรมการประชาสัมพันธ์

สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยรามคำแหง

☐ ขอเชิญชาว สก. ร่วมแต่งกายด้วยผ้าไทยเพื่อสืบสานวัฒนธรรมการแต่งกายของไทย ☐