

จากการที่สถาบันรับรองมาตรฐานไอเอสโอ (สรอ.) ได้มาทำการตรวจติดตามผลระบบบริหารงาน คุณภาพเพื่อทำการประเมินรักษาระบบ (Surveillance Audit) ครั้งที่ 2/2548 เมื่อวันที่ 20 กุมภาพันธ์ 2549 ที่ ผ่านมา บัณฑิตสถาบันรับรองคุณภาพมาตรฐานไอเอสโอ (สรอ.) โดย นางสาววาสนา อุ่นอรุณ หัวหน้าผู้ตรวจ ประเมิน และนายเขมชาติ หวังกิจจามร ผู้ตรวจประเมิน ได้แจ้งผลการตรวจให้ทราบ ว่า ไม่พบข้อบกพร่อง และได้ให้ความเห็นเพิ่มเติมดังนี้

📌 สรุปภาพรวม (Overview)

การตรวจติดตามผลระบบบริหารงานคุณภาพ ครั้งที่ 2 นี้ เป็นการตรวจติดตามผลระบบบริหารงานคุณภาพตามมาตรฐาน มอก. 9001 – 2544 (ISO 9001 : 2000) กลุ่มผู้ตรวจประเมินได้วางแผนและดำเนินการสุ่มตรวจประเมินระบบบริหารคุณภาพในกิจกรรมระบบบริหารงานคุณภาพ ฝ่ายห้องสมุดวิทยาเขตบางนา ฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศห้องสมุด สำนักงานเลขานุการ และฝ่ายวัสดุไม้ดีพิมพ์ จากการสุ่มตรวจสอบการดำเนินการจากบันทึกคุณภาพที่ผ่านมา พบว่า สำนักหอสมุดกลาง ยังคงมุ่งมั่นที่จะพัฒนาปรับปรุงให้ดีขึ้นอย่างต่อเนื่อง ผู้บริหารระดับสูงเข้าร่วมประชุมทบทวนของฝ่ายบริหารอย่างสม่ำเสมอ และบุคลากรทุกระดับในองค์กรยังคงให้ความสำคัญ และมีส่วนร่วมในการรักษาระบบบริหารงานคุณภาพให้คงไว้ และพัฒนาระบบอย่างต่อเนื่อง ระบบเอกสารมีความครบถ้วน การเชื่อมโยงของระบบเอกสารเพียงพอที่จะสามารถนำระบบบริหารงานคุณภาพไปปฏิบัติได้อย่างมีประสิทธิภาพ

📌 จุดแข็ง (Strengths)

1. องค์กร ได้ดำเนินการพัฒนาระบบ โดยได้นำข้อสังเกตที่เกิดขึ้นจากผลการตรวจติดตามภายใน และผลการตรวจติดตามผลจากหน่วยงานภายนอกมาพิจารณา เพื่อพัฒนาระบบบริหารงานคุณภาพขององค์กรอย่างเป็นรูปธรรม
2. กิจกรรมการตรวจติดตามภายใน ได้ดำเนินการอย่างจริงจัง โดยการตรวจกิจกรรมที่เป็นส่วนกลาง ได้ให้บุคลากรจากหน่วยงานอื่นมาดำเนินการตรวจให้ ทำให้สามารถดำเนินการได้อย่างมีประสิทธิภาพ
3. จุดให้บริการขององค์กรมีความเป็นระเบียบเรียบร้อย เช่น จุดให้บริการที่ห้องสมุดวิทยาเขตบางนา

📌 ข้อสังเกต (Observations) และโอกาสในการปรับปรุง (Opportunity for Improvement : OFI)

1. ในการประชุมทบทวนของฝ่ายบริหาร (Management review) ควรพิจารณาการรายงานผลในเชิงการวิเคราะห์ข้อมูลเพิ่มเติม เพื่อให้เห็นภาพรวมของระบบบริหารงานคุณภาพ
2. ควรพิจารณาทบทวนวัตถุประสงค์และเป้าหมายคุณภาพบางรายการให้สะท้อนถึงสมรรถนะของแต่ละกิจกรรมให้ชัดเจนยิ่งขึ้น และควรระบุช่วงเวลาในการติดตามผลข้อมูลแต่ละตัวให้ชัดเจน
3. ควรเพิ่มช่องทางของข้อมูลที่จะนำเข้าสู่การปฏิบัติการแก้ไขป้องกันให้ชัดเจน เช่น ข้อมูลกรณีผลการดำเนินงานไม่ได้ไปตามเป้าหมายคุณภาพ การปฏิบัติงานไม่เป็นไปตามที่กำหนดไว้
4. ในการตรวจติดตามภายใน ควรพิจารณาการบันทึกใน Audit checklist ให้ครบถ้วนตามที่ปฏิบัติจริง เช่น การตรวจข้อกำหนด 7.3 ของศูนย์ IT เป็นต้น
5. ควรพิจารณาการชี้แจงแบบ หรือ ไมโครฟิล์มให้มีความชัดเจน เช่น การชี้แจงแบบชำรุดของฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศห้องสมุด และการชี้แจงไมโครฟิล์มของฝ่ายห้องสมุดวิทยาเขตบางนา
6. ฝ่ายห้องสมุดวิทยาเขตบางนา ควรพิจารณาทบทวน การตรวจสอบจำนวนหนังสือที่มีในทะเบียนให้ตรงกับจำนวนที่ปรากฏขึ้นจริง
7. ควรพิจารณาแจ้งวิธีการแต่งกายในการเข้าใช้บริการของห้องสมุดให้ชัดเจนยิ่งขึ้น

📌 ข้อเสนอแนะ (Recommendations) เพื่อการคงไว้ซึ่งการรับรอง

การตรวจประเมินครั้งนี้ ไม่พบข้อบกพร่อง ในระบบบริหารงานคุณภาพ สถาบันฯ จะได้นำเสนอคณะทบทวน เพื่อทราบ และคงไว้ซึ่งการรับรองต่อไป โดยในการตรวจครั้งต่อไปเป็นการตรวจติดตามผล ครั้งที่ 3 ประมาณช่วงเดือนตุลาคม หรือเดือนพฤศจิกายน 2549

👤 ข่าวนุเคราะห์ 👤

👤 ประชุม สัมมนา อบรม

▶▶ นางสาวพิศ แก้ววิทยาการ และนายสิริพล ธนวิวัฒน์ ฝึกอบรมหลักสูตร “การใช้ระบบปฏิบัติการขั้นพื้นฐาน Microsoft Windows XP สำหรับบุคลากร” ในวันที่ 17 เมษายน 2549 ณ สถาบันคอมพิวเตอร์มหาวิทยาลัยรามคำแหง

▶▶ นายโยธิน แก่นมีผล และนายกฤษฎา เรืองสถาน ฝึกอบรมหลักสูตร “การใช้งาน Internet สำหรับบุคลากร” ในวันที่ 21 เมษายน 2549 ณ สถาบันคอมพิวเตอร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง

► โครงการประชุมเชิงปฏิบัติการเรื่อง “การประเมินผลการนำ PDCA มาใช้ในหน่วยงานที่ใช้ระบบ ISO” ระหว่างวันที่ 24 –26 เมษายน 2549 ณ โรงแรมพาวีเลียน ริมแคว รีสอร์ท จังหวัดกาญจนบุรี มีรายชื่อดังนี้

- | | |
|---------------------------------|---------------------------------|
| 1. รศ.ทศพร คล้ายอุดม | 2. ผศ.ดร. รัชณี ภูวพัฒนะพันธ์ |
| 3. นายศักดิ์ชัย สุภาคง | 4. นางสาวดี สุขอนันต์ |
| 5. นางชวณพิศ สุสันสนีย์ | 6. นางมารยาท พุ่มโพธิ์ |
| 7. นางมุกดา มีลาก | 8. นางพุทธรชาด แผ่นโชน |
| 9. นางเบญจวรรณ เล็กเจริญสุข | 10. นางฟิลิปดา นาคะประทีป |
| 11. นางลัดดาณี ทรงผาสุข | 12. นางครองทรัพย์ เจิดนภาพันธุ์ |
| 13. นางจินดา จิตเพียร | 14. นางปิยาภรณ์ แก้วงาม |
| 15. นางสุพัตรา ศิริวัฒน์ | 16. น.ส.เสาวนีย์ ขาวบ้านแพ้ว |
| 17. นางนันทพร อุดมวินิจศิลป์ | 18. น.ส.สุภาพร เรืองปิยะเสรี |
| 19. นางจุฑามาศ มงคลพิทักษ์สุข | 20. น.ส.ภริตา เฉยศิริ |
| 21. นางสาวรรณา อินทร์รักษา | 22. นางวรรณา แทนม้วน |
| 23. นางลัดกษณ์ภรณ์ ปิ่นเพชร | 24. นางนิตยา ลำเจียกเทศ |
| 25. น.ส.วิสาขา รามสมภพ | 26. น.ส.วาสนา ธนีกาพ |
| 27. นางนพลักษณ์ ทองศาสตรา | 28. น.ส.สุภาพ โทสุวรรณ |
| 29. น.ส.รจนา ดีกา | 30. นางเพ็ญใจ ชูช่วยสุวรรณ |
| 31. นางอรพิน เงินงาม | 32. นางเบญจพร จันทร์เจริญ |
| 33. น.ส.รุ่งทิวา คำทวี่ | 34. นางยุพิน บรรณการ |
| 35. น.ส.จิรพร ลีวิทยา | 36. ม.ล.เบญจลักษณ์ นวรัตน์ |
| 37. น.ส.อัมรัตน์ อนวัช | 38. น.ส.พิสมัย บุญอยู่ |
| 39. นางสมพร ภูติโยธิน | 40. นางพรรณี สุธะเดชดิลก |
| 41. น.ส.มาลี ขันทอง | 42. นางเพลินพิศ ลีวิทยา |
| 43. น.ส.อนงค์ ภูอภิรมย์ | 44. น.ส.จำเนียร แก้วมณี |
| 45. นางมาลี อิศรานนท์ | 46. นางวิมลรัตน์ โสมนรินทร์ |
| 47. น.ส.เรวดี เรืองประพันธ์ | 48. น.ส.วิธนา ขันธมิตร |
| 49. น.ส.พรทิพย์ รักบุรี | 50. นางปทุมทริกา น้อยแสงศรี |
| 51. น.ส.ณัฐวีร หาญสุทธิวารินทร์ | 52. นางดวงพร พงศ์พานิชย์ |
| 53. นางจตุพร ขวัญเมือง | 54. นางชุติมา เรืองอุดม |
| 55. นายกนก จันทโรจน์ | 56. นายสุชาติ พิกุลเทศ |
| 57. นายวิมาน ขวัญสมบูรณ์ | 58. นายธนากร ศรีคลัง |
| 59. นายชัยฤทธิ์ สาลี | 60. นายกำจร มหามนตรี |

๕ แต่งตั้งหัวหน้าฝ่าย

มหาวิทยาลัยรามคำแหงมีคำสั่งที่ 757/2549 ลงวันที่ 5 เมษายน 2549 แต่งตั้งหัวหน้าฝ่าย สำนักหอสมุดกลาง เพื่อให้การดำเนินงานไปด้วยความเรียบร้อย และมีประสิทธิภาพ ดังนี้

- | | | |
|--------------------------------|----------------------|---|
| 1. นางสาวดี สุขอนันต์ | บรรณารักษ์ชำนาญการ 8 | ดำรงตำแหน่ง
หัวหน้าฝ่ายพัฒนาทรัพยากรห้องสมุด |
| 2. นางวีระวรรณ พราพงษ์ | บรรณารักษ์ชำนาญการ 8 | ดำรงตำแหน่ง
หัวหน้าฝ่ายวิเคราะห์ทรัพยากรห้องสมุด |
| 3. นางสาวรรณา อินทร์รักษา | บรรณารักษ์ชำนาญการ 8 | ดำรงตำแหน่ง
หัวหน้าฝ่ายวารสารและเอกสาร |
| 4. นางจินดา จิตเพียร | บรรณารักษ์ชำนาญการ 8 | ดำรงตำแหน่ง
หัวหน้าฝ่ายบริการผู้อ่าน |
| 5. นางสาวพรสุข พงศ์วุฒิศักดิ์ | บรรณารักษ์ชำนาญการ 8 | ดำรงตำแหน่ง
หัวหน้าฝ่ายบริการช่วยการค้นคว้า วิจัย และบริการพิเศษ |
| 6. นางลัดดาณี ทรงผาสุข | บรรณารักษ์ชำนาญการ 8 | ดำรงตำแหน่ง
หัวหน้าฝ่ายวัสดุไม้ตีพิมพ์ |
| 7. นางครองทรัพย์ เจิดนภาพันธุ์ | บรรณารักษ์ชำนาญการ 8 | ดำรงตำแหน่ง
หัวหน้าฝ่ายห้องสมุดวิทยาเขตบางนา |
| 8. นางจุฑามาศ มงคลพิทักษ์สุข | บรรณารักษ์ชำนาญการ 8 | ดำรงตำแหน่ง
หัวหน้าฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศห้องสมุด |

“ระบบมีมาตรฐาน บริการมีคุณภาพ”

๕ แต่งตั้งผู้ประสานงาน

นางสาวสุทามาส ดัสกุล ได้รับแต่งตั้งเป็นผู้ประสานงานด้านระบบฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์เพื่อการสืบค้นของสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา



นานาสาระ

“ทำไมผลการปฏิบัติงาน ไม่เป็นไปตามเป้าหมาย?”

จตุพร ขวัญเมือง*

ปัจจุบันองค์กรต่าง ๆ มักจะมีการประเมินผลการปฏิบัติงานเมื่อครบ 6 เดือน เพื่อนำผลการประเมินไปใช้ในการกิจกรรมต่าง ๆ เช่น เป็นข้อมูลประกอบการขึ้นเงินเดือน การเลื่อนตำแหน่ง หรือการมอบหมายงาน ฯลฯ ผลจากการประเมิน มักทำให้เกิดการแบ่งแยกบุคลากรเป็น 2 กลุ่ม คือ กลุ่มที่มีผลงานยอดเยี่ยม และกลุ่มที่มีผลงานต่ำ เมื่อพนักงานในองค์กรไม่ได้มีผลงานดีเลิศทุกคน จึงเป็นคำถามให้กับผู้บริหารว่าควรจะทำอย่างไรต่อไป

การศึกษาในมุมมองด้านบุคลากรผู้ปฏิบัติงาน ทำให้ผู้บริหารได้เข้าใจ และให้โอกาสผู้ปฏิบัติงานที่ไม่เป็นไปตามเป้าหมายด้วยความเป็นธรรม เช่น

- 1. ผู้ปฏิบัติงานขาดการเรียนรู้ ไม่มีโอกาสในการเรียนรู้
- 2. การเรียนรู้ช้า เนื่องจากขาดการอบรมพัฒนา
- 3. หัวหน้างานไม่ได้สอนงานหรือแนะนำ ไม่ได้ทำตัวเป็นหัวหน้าที่ดี
- 4. ปัญหาการขัดแย้งกับเพื่อนร่วมงาน
- 5. ผู้ปฏิบัติงานขาดขวัญและกำลังใจในการทำงาน ขาดความเชื่อมั่น อึดอัดใจ ทำให้เกิดการต่อต้าน
- 6. ปัญหาสุขภาพไม่ดี
- 7. ปัญหาหัวหน้าขาดทักษะในการบริหารจัดการที่ดี
- 8. ปัญหาผู้บริหารไม่ได้ถ่ายทอด หรือสื่อสารเป้าหมายการทำงาน

อย่างไรก็ตาม บุคคลกลุ่มนี้ก็ยังคงเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร ผู้บริหารจะละเลยเสียมิได้ แต่ควรหาแนวคิด และมาตรการที่เหมาะสมที่จะพัฒนาเขาเหล่านั้นให้มีการเพิ่มพูนศักยภาพให้มากยิ่งขึ้น เพื่อความเป็นเลิศขององค์กรต่อไป

บรรณานุกรม

อภิชัย ศรีเมือง. “HR กับการพัฒนาผลการปฏิบัติงานเพื่อความเป็นเลิศขององค์กร” *วารสารการบริหารคน* 25,4 (2547) 48-52.

* บรรณารักษ์ชำนาญการ 8 ฝ่ายวิเคราะห์ทรัพยากรและทำบัตรรายการ สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยรามคำแหง



คณะทำงานฝ่ายประชาสัมพันธ์
สำนักหอสมุดกลาง

ขอเชิญชาว สก. ร่วมแต่งกายด้วยผ้าไทย
เพื่อสืบสานวัฒนธรรมการแต่งกายของไทย