ISO 9001 CERTIFIED
สารสำนักหอสมุดกลาง
มหาวิทยาลัยรามคำแหง
R.U. LIBRARY NEWSLETTER
แขวงหัวหมาก เขตบางกะปิ กรุงเทพฯ 10240
โทร. 0-2310-8631 , 0-2310-8653
โทรสาร 0-2310-8632-4 ต่อ 18
http://www.lib.ru.ac.th

สารสำนักหอสมุดกลาง ปีที่ 22 ฉบับที่ 15 ปักษ์แรก เดือนสิงหาคม 2549

ทีฆายุกา โหตุ สยามมาตา

12 สิงหา มหาราชินี

สรวมชีพข้าบาทน้อม บังคมจอมราชินี
“สิริกิติ์” นารี แห่งภูมีภูมิพล
เจริญชนม์ปีนี้ เจ็ดสิบสี่จรดล
มหามิ่งมงคล ประชาชนล้วนเปรมปรีดิ์
ธ คือแม่แผ่นดิน ร้อยรักรินเปี่ยมฤดี
เมตตาบารมี มิอาจที่พรรณนา
เพื่อมวลพสกสุข นิรทุกข์สุขหรรษา
นงรามจอมมาตา มิรอช้าปัดเป่าภัย
ปวงข้าพสกนิกร ขอน้อมพรพิสุทธิ์ใส
ทวยเทพดลพรชัย รัตนไตรพิพัฒน์พร
ประสิทธิ์ช้องแต่สุข นิรทุกข์นิรันดร
จัตุรพิธพร คู่บวรนิรันดร์เทอญ

ด้วยเกล้าด้วยกระหม่อม ขอเดชะ
ข้าพระพุทธเจ้า
ข้าราชการและเจ้าหน้าที่ สำนักหอสมุดกลาง
(ชวนพิศ สุศันสนีย์ ผู้ประพันธ์)

ISO 9001 : 2000

สรุปผลการตรวจติดตามคุณภาพภายใน

สำนักหอสมุดกลางและศูนย์บริการเทคโนโลยีสารสนเทศ ได้ตรวจติดตามคุณภาพภายใน ครั้งที่ 1 / 2549 ระหว่างวันที่ 21 มิถุนายน – 7 กรกฎาคม 2549 ขอสรุปผลการตรวจติดตามโดยภาพรวม ดังนี้

กลุ่มผู้ตรวจประเมิน ได้ดำเนินการตรวจติดตามผล ระบบบริหารงานคุณภาพของทุกฝ่ายในสำนักหอสมุดกลาง และที่ศูนย์บริการเทคโนโลยีสารสนเทศ โดยการสอบถาม สัมภาษณ์ สังเกตุการณ์ และลงพื้นที่สุ่มตัวอย่าง พบว่าระบบบริหารงานคุณภาพของทุกฝ่าย อยู่ในเกณฑ์ดี มีการปฏิบัติงานตามกระบวนการที่กำหนดไว้ รวมทั้งมีการเฝ้าระวัง ตรวจวัดอย่างสม่ำเสมอ มีการปรับปรุงและพัฒนากระบวนการทำงานเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการ

ทำงานให้ดียิ่งขึ้น ในการตรวจครั้งนี้พบข้อบกพร่อง จำนวน 15 ข้อ แต่ไม่รุนแรง จนทำให้ประสิทธิภาพและประสิทธผลของการทำงาน เสียหายทั้งระบบ

ยุทธศาสตร์การพัฒนาบุคลากร

สำนักหอสมุดกลาง จัดโครงการประชุม ฝึกอบรมตามแผนยุทธศาสตร์ การพัฒนา ประจำปี 2549 ดังนี้

1.โครงการประชุมเชิงปฏิบัติการ เรื่อง "**การสร้างเสริมจริยธรรมเพื่อประโยชน์สุขของผู้รับบริการ : เชิดชูคุณธรรม นำสำนักใสสะอาด**" ตามแผนกลยุทธ์มหาวิทยาลัยรามคำแหงใสสะอาด (พ.ศ. 2546 – 2549) ในวันที่ 3 สิงหาคม 2549 ณ ห้องประชุม ชั้น 5 อาคาร 3

2. โครงการฝึกอบรม LibQUAL **และ** Benchmarking ในวันที่ 11 สิงหาคม 2549 ณ ห้องประชุมชั้น 5 อาคาร 3

.....

👫 ข่าวบุคลากร 👫

✌ ประชุม สัมมนา อบรม

▶▶ นางนันทพร อุดมวินิจศิลป์ และนางสาวสุภาพร เรืองขิยะเสรี เดินทางไปปฏิบัติหน้าที่เปิดบริการยืม – คืน ทรัพยากรด้วยระบบห้องสมุดอัตโนมัติ ณ ห้องสมุดสาขาวิทยาฯ จ.ขอนแก่น ระหว่างวันที่ 28 – กรกฎาคม – 1 สิงหาคม 2549

▶▶ 1. นางสาวอรพิณ เจนสมบูรณ์ 4. นางวันเพ็ญ โกวิทวิบูลย์

2. นางกัลยา เรืองเวช 5. นายสมศักดิ์ เทพทอง

3. นางเย็นจิตต์ พันธุรัตน์

เข้ารับการอบรมเชิงปฏิบัติการ หลักสูตร "**เทคนิคการสร้างเครื่องมือและตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือวิจัย**" ระหว่างวันที่ 7- 9 สิงหาคม 2549 ณ ห้อง 504 ชั้น 5 อาคาร สุโขทัยมหาวิทยาลัยรามคำแหง

▶▶ นางสุพัตรา ศิริวัฒน์ เข้าร่วมการอบรมเชิงปฏิบัติการเรื่อง "**เทคนิคการเขียนบทความทางวิชาการ** " ระหว่างวันที่ 28 -29 สิงหาคม 2549 ณ ห้องประชุม ชั้น 4 สมาคมห้องสมุดแห่งประเทศไทย ฯ

✌ แต่งตั้งคณะกรรมการประจำสำนักหอสมุดกลาง

สภามหาวิทยาลัยมีคำสั่งที่ 18/2549 ลงวันที่ 17 กรกฎาคม 2549 แต่งตั้งคณะกรรมการประจำสำนักหอสมุดกลาง ดังนี้

1. รองศาสตราจารย์ทศพร คล้ายอุดม	ประธานกรรมการ
2. ผู้ช่วยศาสตราจารย์พรชัย จิตต์พานิชย์	กรรมการ
3. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.รัชนี ภูวพัฒนะพันธุ์	กรรมการ
4. รองศาสตราจารย์ ดร.สมพร สูตินันท์โอภาส	กรรมการ
5. รองศาสตราจารย์สุภัทรา วันทายนต์	กรรมการ
6. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.มาลินี บุณยรัตนพันธุ์	กรรมการ
7. อาจารย์ ดร.สุมนา จรณะสมบูรณ์	กรรมการ
8. นายศกดิ์ชัย สุภาคง	กรรมการ
9. นายชัยฤทธิ์ สาลี	กรรมการและเลขานุการ

✌ แต่งตั้งหัวหน้างาน

สำนักหอสมุดกลางมีคำสั่งที่ 49/2549 ลงวันที่ 2 สิงหาคม 2549 แต่งตั้งหัวหน้างานของฝ่ายวารสารและเอกสาร ดังนี้

1. นางชวนพิศ สุศันสนีย์ ดำรงตำแหน่ง หัวหน้างานบริการวารสารและเอกสาร 1
2. นางสุวรรณา อินทร์รักษา ดำรงตำแหน่ง หัวหน้างานบริการวารสารและเอกสาร 2
3. นายวิมาน ขวัญสมบูรณ์ ดำรงตำแหน่ง หัวหน้างานบริการสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์

✌ เลื่อนข้าราชการ

1. นางสาวสุภาพ โทสุวรรณ บรรณารักษ์ชำนาญการ 7 เลื่อนเป็นบรรณารักษ์ชำนาญการ 8 ตั้งแต่วันที่ 18 กรกฎาคม 2549

✌ ขอต้อนรับบุคลากรใหม่

1. นางสาวจารุวรรณ สุภาคำ เป็นลูกจ้างปฏิบัติงานชั่วคราว ตำแหน่งนักวิชาการพัสดุ เทียบเท่าระดับ 3 ประจำสำนักงานเลขานุการ

2. นางสาวชัชชนก มีอนันต์ เป็นลูกจ้างปฏิบัติงานชั่วคราว ตำแหน่งพนักงานธุรการ เทียบเท่าระดับ 2 ประจำสำนักงานเลขานุการ

✌บุคลากรเป็นอาจารย์พิเศษ

ภาควิชาเคมี คณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง ได้เชิญนางสาวภริตา เฉยศิริ และนางกนกพร ศุภลักษณ์นารี เป็นอาจารย์บรรยายพิเศษ ประกอบการเรียนการสอนกระบวนวิชา CM 489 : สิ่งพิมพ์ทางเคมี ตั้งแต่วันที่ 19 มิถุนายน –29 กันยายน 2549 ประจำวันอังคาร และวันพุธ เวลา 16.30 –18.30 น. ณ ห้องฝึกอบรมชั้น 1 สำนักหอสมุดกลาง

✌บุคลากรร่วมเป็นกรรมการ

สมาคมห้องสมุดแห่งประเทศไทยฯ ได้เชิญบุคลากรร่วมเป็นคณะกรรมการ จัดอบรมเรื่อง "**เทคนิคการสืบค้นสารสนเทศออนไลน์**" ระหว่างวันที่ 2-3 สิงหาคม 2549 ณ สถาบันคอมพิวเตอร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง ดังนี้

1. นายศักดิ์ชัย สุภาคง 2.นางมานะศรี ยงเจริญ
3. นางครองทรัพย์ เจิดนภาพันธ์ 4.นางสาววิสาขา รามสมภพ

✌เกษียณอายุราชการ

ปี 2549 มีบุคลากรเกษียณอายุราชการ จำนวน 4 คน ดังนี้

1. นางสุขจิตต์ พึ่งรัศมี 2. นางสาวอุไรวรรณ บริสุทธิชัย
3. นายแสวง ขวัญเมือง 4. นายจำรูญ วงษ์แสง

นานาสาระ นานาสาระ

Benchmarking – การวัดเทียบเคียง

ชวนพิศ สุศันสนีย์ *

Benchmarking หรือการวัดเทียบเคียง หรือการเทียบเคียงสมรรถนะ หรือการวัดรอยเท้าไอยรา เป็นกระบวนการวัดและเปรียบเทียบผลิตภัณฑ์/บริการ/วิธีปฏิบัติกับองค์กรที่สามารถทำได้ดีกว่า เพื่อนำผลของการเปรียบเทียบมาใช้ปรับปรุงองค์กรของตนเอง เพื่อมุ่งสู่ความเป็นเลิศ (Best Practice) ปัจจุบัน นิยมใช้เป็นเครื่องมือในการปรับปรุงองค์กร ทำให้องค์กรมีการปรับปรุงแบบก้าวกระโดด หรือ "**เรียนลัด**" เพื่อก้าวให้ทันองค์กรอื่น

หัวใจหลักของการวัดเทียบเคียง คือ **การเรียนรู้ และการแลกเปลี่ยน การเปรียบเทียบวิธีปฏิบัติงานของตนเองกับของคนอื่น** การวัดเทียบเคียงเป็นเครื่องมือที่มีประโยชน์ และมีคุณภาพ การเรียนรู้ว่าคนอื่นทำกันอย่างไร จะช่วยให้องค์กรของเราปรับปรุงกระบวนการได้อย่างต่อเนื่อง ประเภทของการวัดเทียบเคียง (Benchmarking) มี 6 ประเภทคือ

1. <u>การเทียบเคียงภายใน</u> (Internal Benchmarking)

การวัดเทียบเคียงประเภทนี้ทำได้เร็วที่สุด และถูกที่สุด เราสามารถวัดเทียบเคียง กระบวนการภายใต้ระยะเวลาไม่เกิน 6 เดือน วิธีนี้จะช่วยปรับเปลี่ยนกระบวนการที่สำคัญต่อการดำเนินงานในหน่วยงานของเรา หรือช่วยกระบวนการที่เกิดความเปลี่ยนแปลง ที่มีผลกระทบ การวัดเทียบเคียงภายในเสี่ยงต่อการล้มเหลวน้อยที่สุด แต่ประโยชน์ที่ได้รับก็อยู่ในระดับต่ำด้วยเช่นกัน

2. <u>การวัดเทียบเคียงเพื่อการแข่งขัน</u> (Competitive Benchmarking)

เป็นการวัดเทียบเคียงที่ยากที่สุด เพราะการวัดเทียบเคียงกับองค์กรคู่แข่งวิธีนี้ใช้เวลาประมาณ 6-12 เดือน ปัญหา คือ อาจไม่ได้รับความร่วมมือกับองค์กรคู่แข่ง

3. <u>การวัดเทียบเคียงแบบตามเป็นเงา (Shadow Benchmarking)</u>

การวัดเทียบเคียงแบบตามเป็นเงา เป็นการเปรียบเทียบกับคู่แข่งของเราเอง โดยอีกฝ่ายไม่ทราบว่าเรากำลังทำ วิธีนี้ค่อนข้างมีค่าใช้จ่ายสูง และมีความเสี่ยงค่อนข้างสูงเช่นกัน

4. <u>การวัดเทียบเคียงเพื่อความร่วมมือ (Collaborative Benchmarking)</u>

วิธีนี้เป็นทางเลือกอีกทางจากการวัดเทียบเคียงกับคู่แข่ง ซึ่งการวัดเทียบเคียงเพื่อความร่วมมือนี้เป็นการแลกเปลี่ยนข่าวสารจากสมาคม, บริษัท วิธีนี้อาจดีกับองค์กรที่เพิ่งเริ่มธุรกิจ เนื่องจากมีค่าใช้จ่ายน้อย และใช้เวลาน้อยกว่า 6-12 เดือน โดยปกติวิธีนี้มักจะมุ่งไปที่สถิติเชิงปริมาณมากกว่าการวิเคราะห์เชิงคุณภาพ

5. <u>การวัดเทียบเคียงตามหน้าที่งาน (Functional Benchmarking)</u>

การวัดเทียบเคียงประเภทนี้เป็นการเปรียบเทียบกระบวนการของเรากับกระบวนการที่ คล้ายคลึงกัน แต่ไม่เหมือนกันร้อยเปอร์เซ็นต์ และเป็นกระบวนการภายในองค์กรเดียวกัน การวัด เทียบเคียงตามหน้าที่งานใช้เวลามากกว่า อย่างน้อย 12-15 เดือน กระบวนการที่ได้รับประโยชน์จาก การวัดเทียบเคียงนี้มากที่สุด คือ กระบวนการที่มีการมองไปในอนาคต การวิเคราะห์ประเภทนี้เป็นการ มองหาความคิดใหม่ ๆ ที่ประสบความสำเร็จในด้านที่เหมือน ๆ กัน การบริหารการวัดเทียบเคียงนี้จะทำได้ยากขึ้น เมื่อมีเป้าหมายและกระบวนการเพิ่มจำนวนมากขึ้น และมีความเสี่ยงค่อนข้างสูง เนื่องจาก เวลากำลังเปลี่ยนแปลงทิศทางขององค์กรของเราในอนาคต ประโยชน์คือ ทำให้เรานำหน้าคู่แข่งของเราได้

6. <u>การวัดเทียบเคียงในความเป็นระดับโลก (World Class Benchmarking)</u>

เป็นการวัดเทียบเคียงในความเป็นระดับโลก โดยการวัดเทียบเคียงประเภทนี้

- ใช้เวลาเตรียมตัวและดำเนินการที่สุด ประมาณ 12-24 เดือน
- จัดการได้ลำบาก จึงควรมองหาคู่เทียบเคียงที่ใกล้เคียงกับระดับโลก
- โน้มน้าวผู้นำได้ยาก เนื่องจากใช้เวลาและเงินจำนวนมาก ความเสี่ยงมีอยู่ค่อนข้างสูง แต่สามารถควบคุมได้ การวัดเทียบเคียงกับองค์กรระดับโลก จะให้ประโยชน์สูงสุด เนื่องจากเราจะได้ความคิดมากมายในการปรับปรุงกระบวนการสำคัญของเรา

<u>การวัดเทียบเคียงภายใน : การวัดเทียบเคียงขั้นพื้นฐาน</u>

การวัดเทียบเคียงนี้เป็นเหมือนการฝึกอบรมขั้นพื้นฐานให้กับองค์กร และควรเป็นขั้นตอนแรกด้วย โดยเราจะต้องเข้าใจกระบวนการของเราเสียก่อน จึงจะสามารถเทียบเคียงกับกระบวนการอื่น และจุดเริ่มต้นที่มีในวัดกระบวนการของเราคือ เปรียบเทียบวิธีปฏิบัติตนของเรากับ Malcolm Baldrige National Quality Award โดยใช้หลักเกณฑ์ของ Baldrige Award ทั้ง 7 กลุ่ม เทียบเคียงภายในองค์กรของเรา

<u>เรียนรู้การวัดเทียบเคียงด้วยวงจร PDCA</u>

การวัดเทียบเคียงเป็นวงจรการปรับปรุงที่ต่อเนื่อง วิธีที่ดีที่สุดในการเข้าใจกระบวนการทำได้โดยใช้วงจร PDCA (Plan – Do – Check – Act) หัวใจของการวัดเทียบเคียง คือ สิ่งที่เราส่วนใหญ่ทำกันอยู่ประจำนั่นเอง

แต่เราต้องวัด ต้องเปรียบเทียบ/เทียบเคียง ต้องประเมินผล และที่สำคัญก็คือ ต้องกำหนดมาตรฐานของเราเองขึ้นใหม่ มาตรฐานที่เรามั่นใจว่า ดีที่สุดและเหมาะสมที่สุด

<u>สรุป</u> การทำ Benchmarking ประกอบด้วย 2 ส่วน หลักที่สำคัญคือ

1. การวัดเทียบเคียงโดยการเปรียบเทียบวัด มีการกำหนดตัววัดว่าจะเปรียบเทียบกับใคร อะไรในเรื่องใด
2. การแลกเปลี่ยนเรียนรู้วิธีการปฏิบัติที่ดีหรือเป็นเลิศ (Best Practice) จากผู้ที่ทำได้ดีกว่า โดยเข้าไปเรียนรู้วิธีการปฏิบัติ ซึ่งทำให้ประสบความสำเร็จ

ทั้งนี้ต้องมีการทำอย่างต่อเนื่องตลอดเวลา เนื่องจากผู้ที่ทำได้ดีกว่าก็ย่อมมีการปรับปรุง ตลอดเวลา จากผู้ที่ทำให้ดียิ่งกว่า เพื่อนำมาใช้ในการปรับปรุงตนเอง เช่นกัน และที่สำคัญผู้ใช้ต้องนำมาประยุกต์ให้เหมาะสมกับองค์กรของตนเองด้วย

บรรณานุกรม

แพ็ตเตอร์สัน, เจมส์ จี. <u>Benchmarking</u> : การเทียบเคียง. กรุงเทพฯ : เอ็กซเปอร์เน็ท, 2547.

http://www.cu.qa.chula.ac.th

☺ ☺ ☺ ☺ ☺

คณะทำงานฝ่ายประชาสัมพันธ์ สำนักหอสมุดกลาง

ขอเชิญชาวสก.ร่วมแต่งกายด้วยผ้าไทย
เพื่อสืบสานวัฒนธ**รรมการแต่งกายของไทย**