



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 23 ฉบับที่ 9 ปักษ์แรก เดือนพฤษภาคม 2550



ISO 9001 : 2000



KPI : ทำไมต้องกำหนด KPI

KPI (Key Performance Indicator) คือตัวชี้วัดความสำเร็จการดำเนินงานใด ๆ ซึ่งจะบอกสิ่งที่ถูกวัดและวิธีการวัดสิ่งต่าง ๆ การกำหนด KPI ต้องกำหนดพร้อมเป้าหมาย (Target) หรือค่าตัวเลขที่ต้องการบรรลุ เช่น ยอดขายสินค้าเฉลี่ยต่อวันในแต่ละเดือน มีเป้าหมายคือ 10,000 บาท ถ้าผลปรากฏว่ายอดขายเฉลี่ยต่อวันในเดือนได้ 11,000 บาท แสดงว่าได้เกินเป้าหมาย แต่ถ้าได้ 9,500 บาท แสดงว่าต่ำกว่าเป้าหมาย

การทำงานโดยปราศจาก KPI ทำให้ผู้ทำงานขาดความกระตือรือร้นในการทำงาน เพื่อให้บรรลุจุดมุ่งหมายที่ต้องการ KPI และเป้าหมาย จึงควรกำหนดในทุกองค์กร ทุกระดับหน่วยงาน และระดับบุคคล

การกำหนด KPI ควรมีการกำหนดหลังจากองค์กรกำหนด Vision Mission และ Objective ขององค์กรแล้ว แล้วทำแต่ละ KPI และเป้าหมายมาวิเคราะห์ถึงการบรรลุ โดยดูว่ากระบวนการใด เป็น Core Process กระบวนการใด เป็น Support Process แล้วตั้ง KPI ระดับหน่วยงาน หลังจากนั้น จึงกำหนด KPI ระดับบุคคลหรือแต่ละบุคคล รวมทั้งเพิ่ม KPI อื่น ๆ ตามความเหมาะสม

การวัดผล KPI ต้องวัดแต่ละ KPI ของทุก ๆ ระดับ เปรียบเทียบค่าที่เกิดขึ้นจริงกับเป้าหมาย เรียนรู้ปัจจัยความสำเร็จ (KSF : Key Success Factors) และโอกาสการปรับปรุงในข้อที่ยังไม่บรรลุเป้าหมาย เพื่อทำให้ดีขึ้นในครั้งต่อไป

ข้อควรระวัง

1. ไม่ควรตั้ง KPI มากเกินไป หรือน้อยเกินไป แต่ให้มีความเหมาะสมกับลักษณะงานขององค์กร เช่น KPI ขององค์กรควรมีประมาณ 10-20 ข้อ และแยกเป็น 4 ด้าน ตามหลักการ BSC- Balanced Scorecard สำหรับ KPI ของหน่วยงานควรมี 10-15 ข้อ สำหรับ KPI รายบุคคล ควรมี 5-15 ข้อ ตามความเหมาะสม
2. กำหนด KPI ที่ตรงกับเป้าหมายขององค์กร ของหน่วยงาน และของบุคคล มุ่งเน้นวัดผลในสิ่งที่ เป็นปัจจัยหลักแห่งความสำเร็จ ไม่เอาเรื่องเล็ก ๆ น้อยๆ มากำหนด KPI
3. กำหนด KPI ที่องค์กร หน่วยงานและบุคคลนั้น ๆ ควบคุมได้ด้วยตัวเอง ไม่ควรกำหนด KPI ว่ามีผลมาจากปัจจัยภายนอกมากเกินไป เพราะควบคุมไม่ได้
4. หากผลการวัดออกมาได้ตามเป้าหมายทุกข้อ ก็อย่าเพิ่งดีใจ ควรทบทวนว่าจริง ๆ แล้ว ทำได้จริง ๆ หรือตั้งเป้าหมายต่ำเกินไป หรือตั้ง KPI ในเรื่องไม่สำคัญ หรือตั้งแบบเข้าข้างตัวเอง
5. ควรมีการทบทวน ปรับปรุงเปลี่ยนแปลง KPI อย่างเหมาะสม หากตัวที่เคยวัดได้ลดความสำคัญลงแล้ว ก็ควรเลิกใช้และกำหนดตัว KPI ใหม่ ที่สำคัญ สำหรับแต่ละช่วงเวลา
6. ควรนำระบบคอมพิวเตอร์มาช่วยในการรวบรวมข้อมูล และวิเคราะห์ และช่วยให้เกิดความชัดเจน โปร่งใส สำหรับผู้ ถูกวัดทุกคน รวมทั้งมีความสะดวกรวดเร็วมากขึ้น

2

เพิ่มศักยภาพบุคลากร

➤ สำนักหอสมุดกลาง จัดโครงการฝึกอบรมเชิงปฏิบัติการเรื่อง “Graphic Design เบื้องต้น สำหรับงานห้องสมุด” เพื่อให้บุคลากร มีทักษะในการผลิตสื่อต่างๆ เพื่อตอบสนอง สนับสนุนการเรียน การสอน การค้นคว้าวิจัย ได้เป็นอย่างดี ระหว่างวันที่ 16-18 พฤษภาคม 2550 ณ ห้องฝึกอบรม ชั้น1 อาคาร 1 สำนักหอสมุดกลาง

➤ สำนักหอสมุดกลาง จัดโครงการฝึกอบรมเชิงปฏิบัติการเรื่อง“การจัดระเบียบข้อมูลสารสนเทศโดยวิธีทางสถิติ” เพื่อให้บุคลากรสามารถจัดระเบียบข้อมูลสารสนเทศให้เกิดเป็นระบบ หมาดหมู่ เพื่อนำไปใช้ประกอบการวิเคราะห์ ประเมินผลและใช้อ้างอิงสำหรับการบริหารจัดการ และการให้บริการทางวิชาการ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ในวันจันทร์ที่ 21 พฤษภาคม 2550 ณ ห้องประชุม ชั้น 5 อาคาร 3 สำนักหอสมุดกลาง

ข่าวบุคลากร

ประชุม สัมมนา อบรม

➤ สำนักหอสมุดกลาง ส่งบุคลากร จำนวน 4 คน เข้าร่วมสัมมนาเรื่อง “ISO 9004 : 2000 กับความคืบหน้าและการเปลี่ยนแปลงของมาตรฐาน” ในวันศุกร์ที่ 11 พฤษภาคม 2550 ณ ศูนย์นิทรรศการและการประชุมไบเทค บางนา กรุงเทพฯ ดังรายชื่อ

- | | |
|-------------------------------|--------------------------|
| 1. นางชวนพิศ สุคันสนีย์ | 2. นางมารยาท พุ่มโพธิ์ |
| 3. นางครองทรัพย์ เจิดนภาพันท์ | 4. นางฟิลิปดา นาตะประทีป |

➤ สำนักหอสมุดกลาง ส่งบุคลากร จำนวน 2 คน เข้าร่วมโครงการอบรมเชิงปฏิบัติการ เรื่อง “การวิเคราะห์และการบริหารโครงการ” ในวันพฤหัสบดีที่ 17 พฤษภาคม 2550 ณ ห้องประชุม ชั้น 2 อาคารวิทยบริการและบริหารมหาวิทยาลัยรามคำแหง ดังรายชื่อ

- | | |
|----------------------|--------------------|
| 1. นางวรรณภา แทนม้วน | 2. นายไมตรี ยิ่งยง |
|----------------------|--------------------|

น่านีสาระ

บทสัมภาษณ์ “ข้าราชการพลเรือนดีเด่น ปี 2549”

นางชวนพิศ สุคันสนีย์ บรรณารักษ์ชำนาญการ 8

หัวหน้างานบริการวารสารและเอกสาร 1 ฝ่ายวารสารและเอกสาร

สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยรามคำแหง

ดำเนินการสัมภาษณ์ โดย นางสาวณัฐวีร์ หาญสุทธีวรินทร์*

คำถาม : ดิฉันในฐานะผู้ดำเนินการสัมภาษณ์ ขอเรียนถาม คุณชวนพิศ สุคันสนีย์ หรือพี่ติ่มของเรา ถึงประวัติการศึกษา และประวัติการทำงานด้วยค่ะ

คำตอบ : ก่อนอื่นขอเรียนว่า ดิฉันรู้สึกยินดีและเป็นเกียรติอย่างยิ่งที่ได้รับเกียรติจากคณะทำงานประชาสัมพันธ์ ให้มาถ่ายทอดความรู้สึกรัก ความคิดเห็น ในฐานะได้รับการคัดเลือกเป็นข้าราชการพลเรือนดีเด่น ประจำปี 2549 โดยเฉพาะในฐานะเป็นบรรณารักษ์วิชาชีพ

* บรรณารักษ์ชำนาญการ 8 ฝ่ายวิเคราะห์ทรัพยากรห้องสมุดและทำรายการ สำนักหอสมุดกลาง

♥ ดิฉันเริ่มการศึกษาชั้นอนุบาล-ประถมศึกษา 4 ที่โรงเรียนศรีศึกษา มัธยมศึกษาตอนต้น โรงเรียนสตรี-ราชินูทิศ จังหวัดอุดรธานี และมัธยมศึกษาตอนปลาย โรงเรียนสตรีมหาพฤฒาราม กรุงเทพมหานคร ต่อมา

“ระบบมีมาตรฐาน บริการมีคุณภาพ”

สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรีและปริญญาโท สาขาบรรณารักษศาสตร์ คณะอักษรศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย เมื่อปี พ.ศ. 2516 และ พ.ศ. 2528

♥ ในด้านการทำงาน ดิฉันเริ่มเข้าทำงานในตำแหน่งอาจารย์ที่วิทยาลัยครูอุดรธานี จังหวัดอุดรธานี เมื่อปี พ.ศ.2516 ต่อมารับราชการในตำแหน่งบรรณารักษ์ตรี (ในขณะนั้น) ที่มหาวิทยาลัยรามคำแหง เมื่อวันที่ 2 กันยายน พ.ศ. 2517 ที่กองห้องสมุด สำนักงานอธิการบดี โดยปฏิบัติงานที่แผนกวิเคราะห์และทำบัตรรายการ ต่อมาในเดือนมกราคม 2518 ย้ายมาปฏิบัติงานที่แผนกวารสารและหนังสือพิมพ์

ปี พ.ศ. 2518 กองห้องสมุด ได้รับการยกฐานะเป็นสำนักหอสมุดกลาง ได้ย้ายที่ทำการมาตึกใหม่ มีอาคารเป็นเอกเทศ 5 ชั้น (อาคารปัจจุบัน) และแผนกวารสารและหนังสือพิมพ์ ได้เข้ามาสังกัดฝ่ายบริการ ต่อมา พ.ศ. 2523 แผนกวารสารและหนังสือพิมพ์ได้รับการแบ่งส่วนราชการใหม่เป็น ฝ่ายวารสารและเอกสาร จนถึงปัจจุบัน เรียกได้ว่าดิฉันเป็นลูกหม้อในการทำงานด้านวารสารและหนังสือพิมพ์ มาโดยตลอด ปัจจุบัน

ดิฉัน ดำรงตำแหน่งบรรณารักษ์ชำนาญการ 8 งานบริการวารสารและเอกสาร1 ฝ่ายวารสารและเอกสาร

คำถาม : ขอเรียนถามเพิ่มเติมว่า ในการดำเนินการคัดเลือกข้าราชการพลเรือนดีเด่นของมหาวิทยาลัยรามคำแหง นั้น มีหลักเกณฑ์อย่างไรบ้างคะ

คำตอบ : การดำเนินการคัดเลือกข้าราชการพลเรือนดีเด่นของมหาวิทยาลัยรามคำแหง นั้น มหาวิทยาลัย จะมอบหมายให้ คณะ/สำนัก/สถาบันต่าง ๆ เป็นผู้เสนอผู้ที่สมควรได้รับการคัดเลือกเป็นข้าราชการพลเรือนดีเด่นมี 3 กลุ่มด้วยกัน คือ

กลุ่มที่ 1 ข้าราชการพลเรือน ระดับ 6-8

กลุ่มที่ 2 ข้าราชการพลเรือน ระดับ 1-5

กลุ่มที่ 3 สายปฏิบัติงาน หรือกลุ่มไม่มีระดับ เช่น นักการภารโรง เป็นต้น

ในส่วนของสำนักหอสมุดกลาง นั้น ได้มีการเสนอชื่อผู้สมควรได้รับการคัดเลือกจากฝ่ายต่าง ๆ

รวม 9 ฝ่าย โดยคณะกรรมการดำเนินงานหรือคณะผู้บริหารของสำนักฯ ซึ่งประกอบด้วย ผู้อำนวยการสำนัก หัวหน้าฝ่าย เลขานุการสำนัก ดิฉันได้รับการเสนอชื่อโดยหัวหน้าฝ่ายวารสารและเอกสาร คณะผู้บริหารมีมติเห็นชอบ และนำเสนอชื่อผู้ผ่านการคัดเลือกให้มหาวิทยาลัยพิจารณาคัดเลือก 1 คน เป็นตัวแทนในกลุ่มที่ 1 ของมหาวิทยาลัยรามคำแหง ดิฉันได้รับเกียรติให้เป็นข้าราชการพลเรือนดีเด่นของมหาวิทยาลัยรามคำแหง ประจำปี 2549 และมหาวิทยาลัยได้เสนอชื่อไปยังคณะกรรมการคัดเลือกข้าราชการพลเรือนดีเด่น เพื่อรับเกียรติบัตรและเข็มเชิดชูเกียรติในวันข้าราชการพลเรือน วันที่ 1 เมษายน พุทธศักราช 2550

คำถาม : ในฐานะที่ได้รับการคัดเลือกเป็นข้าราชการพลเรือนดีเด่น เพิ่มเติม รู้สึกอย่างไรบ้างคะ และมีความคิดเห็นอย่างไรบ้าง

คำตอบ : ดิฉันรู้สึกภูมิใจและเป็นเกียรติอย่างยิ่ง ต้องขอขอบคุณผู้บริหารสำนักหอสมุดกลาง คณะกรรมการคัดเลือกของมหาวิทยาลัยรามคำแหง นับเป็นเกียรติแก่ตัวเอง วงศ์ตระกูล สำนักหอสมุดกลาง และมหาวิทยาลัยรามคำแหง และเป็นความประทับใจที่ได้รับเกียรติจากนายกรัฐมนตรี พลเอกสุรยุทธ์ จุลานนท์ เป็นผู้มอบเกียรติบัตร และเข็มเชิดชูเกียรติในครั้งนี้ ส่วนความคิดเห็นของดิฉัน คิดว่าควรมีการคัดเลือกข้าราชการพลเรือนดีเด่นประจำปี เพื่อเป็นขวัญและกำลังใจแก่ข้าราชการพลเรือนที่มีความรับผิดชอบ มุ่งมั่น ขยันหมั่นเพียร อุทิศเวลา กาย ใจในการทำงาน รวมทั้งการปฏิบัติตามหลักเกณฑ์การ คัดเลือกคือ การครองตน การครองคน และการครองงาน รวมทั้งการยึดแนวทางความพอเพียงของพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว ภูมิพลอดุลยเดชฯ

คำถาม : ในด้านความคิดเห็นเกี่ยวกับการทำงานด้านวิชาชีพบรรณารักษ์ของเราคะ มีความรู้สึกอย่างไร

คำตอบ : ในด้านการทำงานวิชาชีพบรรณารักษ์นี้ นับเป็นความภาคภูมิใจที่มีส่วนช่วยสนับสนุนงานวิชาการของมหาวิทยาลัย ห้องสมุดเป็นแหล่งความรู้ที่หลากหลายโดยเฉพาะห้องสมุดมหาวิทยาลัย มีหน้าที่ส่งเสริมสนับสนุนการเรียนการสอนของอาจารย์ นักศึกษาทุกระดับ รวมทั้งการวิจัยของอาจารย์ ข้าราชการ เจ้าหน้าที่ของมหาวิทยาลัย ตลอดจนบริการชุมชนที่อยู่ใกล้เคียง และผู้สนใจทั่วไป วิชาชีพบรรณารักษ์ช่วยให้คนประสบ ความสำเร็จทางการศึกษามากต่อมากแล้ว แต่เราไม่มีศิษย์เก่า เช่น คณะต่าง ๆ ที่จัดการเรียน การสอน นั้นไม่ใช่เรื่องที่จะทำให้ ดิฉัน ลดความภาคภูมิใจในอาชีพบรรณารักษ์เลย ดิฉันคิดว่าปัจจุบันอาชีพบรรณารักษ์ยังเป็นที่ต้องการของตลาดอีกมาก แต่จะอย่างไรให้ผู้สนใจมา

เรียนมากขึ้น และแม้จะมีการนำไอทีมาใช้ในการปฏิบัติงาน และการบริการ ดิฉันก็คิดว่า บรรณารักษ์ยังคงมีบทบาทสำคัญ ขึ้นอยู่กับตัวบรรณารักษ์เองเท่านั้นค่ะ

คำถาม : ขอเรียนถามพี่ตีม ในฐานะเป็นตัวจักรสำคัญในการขับเคลื่อนระบบการบริหารงานคุณภาพ ISO ของสำนักหอสมุดกลาง ตั้งแต่รับนโยบายจากทางมหาวิทยาลัยเลยคะ

คำตอบ : มหาวิทยาลัยรามคำแหง มีนโยบายนำระบบบริหารงานคุณภาพ ISO 9002 : 1994 มาใช้ในการบริหารและบริการในหน่วยงานสนับสนุนการเรียนการสอน ตั้งแต่ พ.ศ. 2542 สำนักหอสมุดกลางได้รับนโยบาย และดำเนินการจนได้รับการรับรองระบบ เมื่อวันที่ 22 กันยายน 2543 ดิฉันมีหน้าที่เป็นประธานคณะทำงานเขียนเอกสารคุณภาพ กรรมการและเลขานุการ QMRC และเป็นผู้แทนฝ่ายบริหารด้านคุณภาพ (QMR) มีหน้าที่เป็นผู้จัดการระบบบริหารคุณภาพ ISO 9002 : 1994 เมื่อครบอายุใบรับรอง 3 ปี วันที่ 22 กันยายน 2546 สำนักหอสมุดกลาง ดำเนินการต่อเนื่องโดยนำระบบบริหารงานคุณภาพ ISO 9001 : 2000 มาใช้ในระบบการบริหารงาน ทั้งด้านบริหารและบริการ และคงทำหน้าที่เป็นผู้แทนฝ่ายบริหารด้านคุณภาพ (QMR1) และกรรมการและเลขานุการ QMC1 เป็นผู้ตรวจติดตามคุณภาพภายใน จนกระทั่งสำนักฯ ได้รับการรับรองระบบ เมื่อวันที่ 23 กรกฎาคม 2547 และจะครบอายุใบรับรองในวันที่ 24 กรกฎาคม 2550 ซึ่งได้มีการ Re-assessment เพื่อขอต่ออายุใบรับรองใหม่เมื่อวันที่ 23-24 เมษายน 2550 ที่ผ่านมา ซึ่งผลการตรวจปรากฏว่า สำนักหอสมุดกลาง ผ่านการตรวจประเมิน โดยไม่พบข้อบกพร่องใด ยกเว้นข้อเสนอแนะจากผู้ตรวจประเมินจากสโร. ซึ่งข้อเสนอแนะใดที่มีประโยชน์ในการพัฒนา ปรับปรุงงาน สำนักฯ จะรับไปดำเนินการ เพื่อยกระดับคุณภาพการบริหารงานให้ดียิ่ง ๆ ขึ้น ซึ่งขณะนี้รอรับใบรับรองระบบ คาดว่า จะได้รับอย่างเป็นทางการเร็ว ๆ นี้

คำถาม : ขอทราบความคิดเห็นเกี่ยวกับงานที่จะดำเนินการต่อ หลังจากได้รับรางวัลนี้

คำตอบ : ดิฉันคงปฏิบัติหน้าที่ความรับผิดชอบในงานประจำของฝ่ายวารสารและเอกสารหรืองานในวิชาชีพให้มีประสิทธิภาพ และมีคุณภาพมากยิ่งขึ้น และพร้อมที่จะเป็นต้นแบบที่ดีให้กับน้องๆ ในงานด้านประกันคุณภาพการศึกษาของสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยรามคำแหง ดิฉันได้รับมอบหมายให้เป็นผู้ดูแลระบบคุณภาพ ISO 9001 : 2000 มาโดยตลอด ซึ่งมีหน้าที่สร้างความเข้าใจ ความตระหนัก ความมีจิตสำนึกของบุคลากรที่จะต้องช่วยกันรักษาระบบคุณภาพนี้ต่อไป รวมทั้งผลักดันให้สำนักหอสมุดกลางได้รับการรับรองระบบจากสถาบันการรับรองมาตรฐาน ไอเอสโอ ต่อไป ในด้านการจัดการความรู้ หรือ KM ของสำนักหอสมุดกลาง ก็จะช่วยให้มีการจัดการความรู้ให้เป็นระบบยิ่งขึ้น

คำถาม : ท้ายที่สุด พี่ตีม มีข้อคิดเห็นที่จะเป็นกำลังใจแก่เพื่อน ๆ ร่วมวิชาชีพ หรืออยากจะฝากข้อคิดสำหรับวิชาชีพบรรณารักษ์อย่างไรบ้างคะ

คำตอบ : สิ่งที่อยู่อยากฝากเพื่อนร่วมวิชาชีพคือ ให้ยึดมั่นในจรรยาบรรณวิชาชีพบรรณารักษ์ ต้องสร้างวิสัยทัศน์ให้กว้างไกล พร้อมก้าวไปสู่การเปลี่ยนแปลงใหม่ ๆ ตลอดเวลา เพราะการเปลี่ยนแปลงจะทำให้เกิดการ พัฒนา ปรับปรุงงานอย่างต่อเนื่องสม่ำเสมอและขอให้มุ่งมั่นพัฒนาวิชาชีพอย่างไม่หยุดยั้งและไม่ลี้ภัย เพื่อเราจะไม่ประสบความสำเร็จล้มเหลว นั่นหมายถึง เราจะประสบความสำเร็จในการทำงานในงานของตนเองขององค์กร และวิชาชีพบรรณารักษ์ของเราด้วยค่ะ

