



ปีที่ ๒๔ ฉบับที่ ๒ ปีที่หลัง เดือนมกราคม ๒๕๕๑



ISO 9001 : 2000



กำหนดการตรวจติดตามการรักษาระบบบริหารคุณภาพ

สถาบันรับรองมาตรฐาน ไอ เอส โอ (สรอ.) จะมาตรวจติดตามการรักษาระบบบริหารคุณภาพ สำนักหอสมุดกลาง ในวันพุธที่ 30 มกราคม 2551 โดยมีผู้ตรวจประเมิน คือนายธีระพันธ์ จันทร์แก้ว เป็นหัวหน้าผู้ตรวจประเมิน และนายคำรณ สุจิตจร เป็นผู้ตรวจประเมิน มีกำหนดการดังนี้

เวลา	รายการ
09.20-09.30 น.	ประชุมชี้แจงวัตถุประสงค์การตรวจประเมิน
09.30-10.30 น.	ฝ่ายวิเคราะห์ทรัพยากรห้องสมุดและทำรายการ
10.30-12.00 น.	ฝ่ายบริการผู้อ่าน / ฝ่ายห้องสมุดวิทยาเขตบางนา
12.00-13.00 น.	พักรับประทานอาหารกลางวัน และประชุมภายในกลุ่มผู้ตรวจประเมิน
13.00-15.00 น.	กิจกรรมบริหารงานระบบคุณภาพ / ฝ่ายห้องสมุดวิทยาเขตบางนา (ต่อ)
15.00-15.30 น.	ประชุมสรุปผลการตรวจประเมินภายในกลุ่มผู้ตรวจประเมิน
15.30-16.30 น.	ประชุมสรุปผลการตรวจประเมิน

โครงการฝึกอบรมวิชาชีพบรรณารักษ์

สำนักหอสมุดกลาง จัดโครงการฝึกอบรมเชิงปฏิบัติการวิชาชีพบรรณารักษ์ของห้องสมุดสาขาวิทยบริการเฉลิมพระเกียรติ มหาวิทยาลัยรามคำแหง ครั้งที่ 7 เรื่อง “การบริหารจัดการระบบห้องสมุดอัตโนมัติ” โดยผู้เข้ารับการฝึกอบรมจะเป็น บรรณารักษ์ / นักเอกสารสนเทศ / บุคลากรผู้รับผิดชอบงานเทคโนโลยีสารสนเทศของห้องสมุดสาขาวิทยบริการเฉลิมพระเกียรติ จำนวน 20 แห่งๆ ละ 2 คน รวมทั้งหมด 40 คน ระหว่างวันที่ 25-28 กุมภาพันธ์ 2551 ณ ห้องฝึกอบรม ชั้น 1 อาคาร 1 สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยรามคำแหง โดยมีกำหนดการดังนี้

วันจันทร์ที่ 25 กุมภาพันธ์ 2551

- 08.30-09.00 น. - ลงทะเบียน / รับเอกสาร
- 09.00-09.30 น. - พิธีเปิดโดยผู้อำนวยการสำนักหอสมุดกลาง
- 09.30-10.00 น. - กล่าวต้อนรับและปฐมฤกษ์ โดยผู้อำนวยการสำนักหอสมุดกลาง
- 10.00-10.15 น. - พัก รับประทานอาหารว่าง
- 10.15-12.00 น. - การบริหารจัดการก่อนเข้าสู่ระบบห้องสมุดอัตโนมัติ
วิทยากร : รองศาสตราจารย์เพชรภรณ์ จันทรสัตร์
- 12.00-13.00 น. - พัก รับประทานอาหารกลางวัน (ตามอัธยาศัย)
- 13.00-14.30 น. - การดำเนินงานระบบห้องสมุดอัตโนมัติ ของห้องสมุดสาขาวิทยบริการเฉลิมพระเกียรติ
วิทยากร : นางสาวอนงค์ ภู่อภิรมย์
- 14.30-14.45 น. - พัก รับประทานอาหารว่าง
- 14.45-16.30 น. - ระบบ Back office
วิทยากร : นายชนกร ช่อไม้ทอง

วันอังคารที่ 26 กุมภาพันธ์ 2551

- 09.00-10.15 น. - การสืบค้นฐานข้อมูลทรัพยากรห้องสมุด, ฐานข้อมูลบรรณานุกรม และฐานข้อมูลสหบรรณานุกรม
วิทยากร : นางสาวกรिता เฉยศิริ
- 10.15-10.30 น. - พัก รับประทานอาหารว่าง
- 10.30-11.00 น. - ฐานข้อมูลวิทยานิพนธ์
วิทยากร : นางสาวกรिता เฉยศิริ
- 11.00-12.00 น. - บริการยืมระหว่างห้องสมุด
วิทยากร : นางปิยาภรณ์ แก้วงาม
- 12.00-13.00 น. - พัก รับประทานอาหารกลางวัน (ตามอัธยาศัย)
- 13.00-14.30 น. - การสืบค้นฐานข้อมูลออนไลน์ และการสืบค้นฐานข้อมูล E-books
วิทยากร : นางสาวจำเนียร แก้วมณี และนางขวัญใจ ชื่นชอบ
- 14.30-14.45 น. - พัก รับประทานอาหารว่าง
- 14.45-16.30 น. - การสืบค้นฐานข้อมูลออนไลน์ และการสืบค้นฐานข้อมูล E-books (ต่อ)

วันพุธที่ 27 กุมภาพันธ์ 2551

- 08.30-12.00 น. - ศึกษาและดูงาน ห้องสมุดมารวย ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย กรุงเทพฯ
- 12.00-13.00 น. - พัก รับประทานอาหารกลางวัน (ตามอัธยาศัย)
- 13.00-15.30 น. - ศึกษาและดูงานอุทยานการเรียนรู้ TK Park กรุงเทพฯ

วันพฤหัสบดีที่ 28 กุมภาพันธ์ 2551

- 09.00-10.15 น. - แนวทางการดำเนินงานของห้องสมุดสาขาฯ ประเมินผลการดูงาน ชักถามปัญหา ข้อเสนอแนะ
วิทยากร : นางพุทธชาด แผ่นโพน
- 10.15-10.15 น. - พัก รับประทานอาหารว่าง
- 10.30-12.00 น. - ประเมินผลการดูงาน ชักถามปัญหา ข้อเสนอแนะ (ต่อ)
- 12.00-13.00 น. - พัก รับประทานอาหารกลางวัน (ตามอัธยาศัย)
- 13.00-15.00 น. - รับประทานอาหาร / พรีปิด โดยผู้อำนวยการสำนักหอสมุดกลาง



ประชุม อบรม

- ◆ ผู้อำนวยการสำนักหอสมุดกลาง เชิญบุคลากรทุกท่านเข้าร่วมประชุม เพื่อรายงานผลการปฏิบัติงานของสำนักฯ และเตรียมความพร้อมในการรับการตรวจ Surveillance Audit ครั้งที่ 1 ในวันจันทร์ที่ 28 มกราคม 2551 ณ ห้องประชุม ชั้น 5 อาคาร 3
- ◆ นางสาวพัชรา ศิริวัฒน์ และนางวันเพ็ญ โกวิทวิบูล เข้าร่วมโครงการฝึกอบรมเชิงปฏิบัติการเรื่อง “การพัฒนาหัวข้อการวิจัยภูมิปัญญาท้องถิ่น :สู่การพัฒนาแบบยั่งยืน” ในวันอังคารที่ 29 มกราคม 2551 ณ ห้อง 504 ชั้น 5 อาคารสุโขทัย มหาวิทยาลัยรามคำแหง

ข้าราชการไปปฏิบัติราชการ

- ◆ นางสาวอนงค์ ภูอภิรมย์, นางวิระวรรณ พรพวงษ์ และนายศักดิ์ชัย สุภาคง เดินทางไปจัดเตรียมทรัพยากรห้องสมุดและเทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อบริการแก่อาจารย์ และนักศึกษา ณ ห้องสมุดสาขาวิทยบริการเฉลิมพระเกียรติจังหวัดอุทัยธานี, จังหวัดสุโขทัย, จังหวัดแพร่ และจังหวัดเชียงราย ระหว่างวันที่ 31 มกราคม – 3 กุมภาพันธ์ 2551

น่านาสาระ

มอง KPI ให้ง่าย

ชวนพิศ สุคันสนีย์*

KPI หรือ Key Performance Indicator เป็นการวัดผลทั้งที่เป็นรูปธรรมและนามธรรม KPI ถูกนำมาใช้เพื่อให้ผู้บริหารได้ทราบถึงขีดความสามารถ สมรรถนะ ความคืบหน้า คุณภาพ ปริมาณ ของกิจกรรมต่างๆ ที่ได้ทำไปตามแผนหรือตามยุทธศาสตร์ KPI ที่สำคัญมักเป็นไปตามลักษณะฟังก้างปลา (Fish bone diagram) นั่นคือ หัวปลาเป็น KPI ระดับหางปลา คือ ระดับองค์กร และแตกแขนงกิ่งก้านออกไปเป็น KPI ย่อย คือ KPI ของฝ่าย/งาน/หน่วย และเมื่อแตกย่อยไปมากๆ จนถึงปลายรากสุดท้ายคือระบบบุคลากร สามารถแบ่ง KPI ได้หลายแบบ คือ

☛ KPI แบ่งตามวัตถุประสงค์ มีหลายลักษณะ เช่น

1. เพื่อดูแลการดำเนินการว่ามีเรื่องใดที่ขาดตกบกพร่อง เรื่องใดที่ทำแล้วไม่คุ้ม เรื่องใดที่มีความเสี่ยงสูง ยังสามารถควบคุม (Control) การบริหารได้หรือไม่ และตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลง (Change) ให้มีหรือไม่
2. เพื่อติดตามโครงการ ดูว่ากิจกรรมต่าง ๆ เป็นไปตามแผน หรือตามยุทธศาสตร์หรือไม่ จะได้ปรับแผน ช่วยเหลือพัฒนาต่อไป
3. เพื่อเตือนภัย เช่น ดูแนวโน้ม หรือ Trend เช่น ประชากรที่เพิ่มขึ้น จำนวนผู้สูงอายุที่เพิ่มขึ้น บัณฑิตสาขาต่างๆ หรือกระบวนการกิจกรรมใดมีแนวโน้มว่าจะมีปัญหา เพื่อผู้บริหารจะได้วางแผน เตรียมการ เตือนภัย เป็นต้น

☛ KPI แบ่งตามหน่วยงานที่ถูกวัด มีหลายแบบ เช่น

1. แบบที่ใช้วัดผลหน่วยงานใดหน่วยงานหนึ่ง
2. แบบที่ใช้วัดผลการทำงานร่วมของหลายๆ หน่วยงาน (Cross function) ซึ่งเรียกว่า Cluster KPI หรือ KPI ร่วม

☛ KPI แบ่งตามลักษณะการวัด เช่น

1. **เชิงปริมาณ (Quantitative)** จะวัดออกมาเป็นตัวเลข ส่วนมากมักนิยมวัดเป็นร้อยละ (%) KPI เชิงปริมาณ จึงมักลงท้ายด้วยคำว่า ต่อเดือน ต่อสัปดาห์ ต่อปี ต่อต้นทุน ต่อยอดขาย เป็นต้น
2. **เชิงคุณภาพ (Quality)** เช่น แบ่งออกเป็น ระดับ ดีมาก ดี ปานกลาง พอใช้ ไม่ดี ที่แบ่งแบบนี้เพราะ เป็นดัชนีที่ยากต่อการวัดเป็นตัวเลข เป็นเรื่องของนามธรรม ซึ่งอาจวัดผลด้วยการสอบถาม สังเกต ทดสอบ หรือตัดสินด้วยผู้ทรงคุณวุฒิ
3. **เชิงความคืบหน้า (Milestone)** คือวัดระดับความก้าวหน้าของโครงการว่า ไปถึงระยะไหนแล้ว ระยะ 1 หรือระยะ 5 ให้ผ่านความสำเร็จที่เป็นจุดวัด (Milestone – หลักกิโลเมตร) เช่น สามารถผลิตได้เกิน 100 คันต่อวัน เป็นต้น หรือบางที่อาจใช้ในเชิงเปรียบเทียบ (Benchmarking) ในเชิงวิเคราะห์ความห่าง (Gap analysis)
4. **เชิงพฤติกรรม (Behavior) หรือวัดอุปนิสัย (สันดาน)** ให้สอดคล้องกับเป้าหมาย เช่น แบ่งออกเป็นระดับ “สมัครเล่น” มือใหม่ มีประสบการณ์ชำนาญขึ้นๆ เพราะการบริหารสมัยใหม่ จะมีการวัดผลเชิงพฤติกรรม บทบาท นิสัย ทักษะต่างๆ ของคนในองค์กร โดยเฉพาะในการจัดการความรู้ (Knowledge Management – KM) การบริหารองค์กรการเรียนรู้ (Learning Organization) เป็นต้น

☛ KPI ที่วัด ตาม Output และ Outcome เช่น

1. Outcome คือ การวัดผลสำเร็จที่เป็นความต้องการจริงๆ (ตอบตนเองได้ว่า จริงๆ แล้วเราทำไปทำไม) และ Outcome นี้มักจะเป็น KPI ประเภทหัวปลา

* ชวนพิศ สุคันสนีย์ บรรณารักษ์ชำนาญการ 8 ฝ่ายวารสารและเอกสาร สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยรามคำแหง

2. Output คือสิ่งที่ให้ออกมาจากกิจกรรม จากกระบวนการ (ตอบตนเองได้ เพียงแต่ทำแล้วได้อะไรออกมาบ้าง) และ Output นี้มักจะเป็นแค่ PI หรือ KPI ประเภทก้างปลา ปลาขี้ก้างเท่านั้น

ตัวอย่างเช่น การไปบวชเป็นพระ เราพบว่า Output ที่ได้คือสวดมนต์เป็น รู้วิธีทำวัตร แต่ Outcome คือบรรลุมรรค เป็นพระอริยเจ้า ละกิเลสได้ ในบางครั้งเราสามารถวัดผลการฝึกอบรมได้ทั้ง Outcome และ Output ดัชนีที่เป็น Outcome ที่น่าสนใจคือการค้นพบตนเอง การเรียนรู้วิธีเรียน (Learn how to know) ส่วน Output คือคะแนนสอบ จำนวนคนที่ผ่านการสอบ ความสามารถทางวิชาการเป็นต้น

ในหลักของการบริหาร แบบวงจร PACA เราจะพบว่า KPI คือ Check – C นั่นเอง

บรรณานุกรม

วรภัทร์ ภูเจริญ จิระพงษ์ พรกุล และธนกฤต จรัสรุ่งขวลิต. 2550. **KPI ทำให้ง่ายๆ make it easy.** กรุงเทพฯ : อริยชน.

