



ปีที่ ๒๔ ฉบับที่ ๑๗ ปีชวเชษฐ์ เดือนกันยายน ๒๕๕๑



ISO 9001 : 2000



KM : Virtual Communities of Practice

Virtual Communities of Practice (VCoPs) หรือชุมชนแห่งการเรียนรู้ที่ไม่มีตัวตน เป็นลักษณะหนึ่งของการบริหารองค์ความรู้ (Knowledge Management : KM) ให้เกิดขึ้นในองค์กร ลักษณะเด่นของ VCoPs เป็นการพัฒนาจาก CoPs- Communities of Practice ที่เน้นชุมชนให้ปฏิบัติได้ VCoPs เป็นเครือข่ายทางสังคมที่มีการเชื่อมโยงคิดต่อกันและกัน เพื่อเป้าหมายความสนใจและการปฏิบัติร่วมกันผ่านสื่อออนไลน์ หรือสื่ออิเล็กทรอนิกส์ (Electronic Networks of Practice) จึงเป็นเครื่องมือการพัฒนาความสามารถของบุคลากรที่ไม่จำกัดจำนวนคน บุคลากรสามารถตั้งคำถาม ผ่านอินเทอร์เน็ตขององค์กร หรือการสร้างสื่อที่เรียกว่า "Live Chats" เพื่อให้บุคลากรสามารถพูดคุยกันได้ ผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ รวมถึงการประชุมผ่านทาง VDO Conference ที่ผู้เข้าประชุมสามารถสื่อสารกันผ่านทาง VDO On-Line

โครงการฝึกอบรมเชิงปฏิบัติการ เรื่อง "Microsoft Word Advance สำหรับงานห้องสมุด"

สำนักหอสมุดกลาง จัดโครงการฝึกอบรมเชิงปฏิบัติการ เรื่อง "Microsoft Word Advance สำหรับงานห้องสมุด" เพื่อเพิ่มศักยภาพในการปฏิบัติงานแก่บุคลากรที่ได้รับการปรับเปลี่ยน เลื่อนตำแหน่งที่สูงขึ้น ระหว่างวันที่ 17 -19 กันยายน 2551 ณ ห้องฝึกอบรม ชั้น 1 อาคาร 1 สำนักหอสมุดกลาง

เปิดบริการยืม-คืนหนังสือระบบอัตโนมัติ

ห้องสมุดสาขาวิทยบริการเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดกาญจนบุรี และจังหวัดสุรินทร์ เปิดให้บริการยืม-คืนหนังสือด้วยโปรแกรมระบบห้องสมุดอัตโนมัติ สำหรับอาจารย์ เจ้าหน้าที่ นักศึกษา ตั้งแต่บัดนี้เป็นต้นไป



การบรรยายทางวิชาการ "เงินทองต้องวางแผน"

สำนักหอสมุดกลาง ร่วมกับ ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย จัดบรรยายทางวิชาการเรื่อง "เงินทองต้องวางแผน" โดยคุณวีร โชติ จิรบรรพต ที่ปรึกษาบริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุน บีที จำกัด ในวันอังคารที่ 23 กันยายน 2551 เวลา 13.00 – 16.30 น. ณ ห้องประชุม ชั้น 5 อาคาร 3 สำนักหอสมุดกลาง มีกำหนดการ ดังนี้

13.00 น.	ลงทะเบียน / รับเอกสาร
13.30-14.30 น.	บรรยายเรื่อง - เศรษฐกิจพอเพียง - รู้จักการวางแผนทางการเงิน - เส้นทางสู่ความมั่งคั่งด้วยการวางแผนทางการเงิน
14.30-15.00 น.	พัก -อาหารว่าง
15.00-16.00 น.	บรรยายเรื่อง - ชีวิตคือการลงทุน - เมื่อพร้อมลงทุน...ต้องทำอะไร - สิทธิประโยชน์ทางภาษีจากการออม- ลงทุน
16.00-16.30 น.	ตอบข้อซักถาม

"ระบบมีมาตรฐาน บริการมีคุณภาพ"

ข่าวบุคลากร

🎓 ประชุม สัมมนา อบรม

สำนักหอสมุดกลาง ส่งบุคลากร เข้าร่วมประชุม สัมมนา อบรม ดังนี้

☞ เข้ารับการฝึกอบรม เรื่อง “My Millennium และ Global Update & Statistics” ในวันจันทร์ที่ 1 กันยายน 2551 ณ ห้องประชุม 1 สถาบันวิทยบริการ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย จำนวน 2 คน ดังนี้

1. นางนันทพร อุดมวินิจศิลป์
2. นางศิริพรรณ วัฒนกุล

☞ เข้ารับการฝึกอบรมเรื่อง “การใช้เทคโนโลยี Blog สำหรับกลุ่มผู้ใช้ห้องสมุดอัตโนมัติ INNOPAC ในประเทศไทย” ในวันอังคารที่ 2 กันยายน 2551 ณ ห้องประชุม 4 สถาบันวิทยบริการ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย จำนวน 3 คน ดังนี้

1. นางสาวเสาวณีย์ ไตรวิทยศิลป์
2. นางนันทพร อุดมวินิจศิลป์
3. นางสาวเขวาลักษณ์ พัตร์ภักดิ์

☞ เข้าร่วมโครงการบรรยายธรรมพิเศษ “เศรษฐกิจจะวิกฤตแต่ชีวิตไม่วุ่นวาย” ในวันอังคารที่ 2 กันยายน 2551 ณ ห้องประชุมประมวล กุลมาตย์ อาคารพ่อนุรรมคำแหงมหาวิทยาลัยรามคำแหง จำนวน 18 คน ดังนี้

1. นางปณชริกา น้อยแสงศรี
2. นางสาวอรุณี ตุลยนิษกะ
3. นางสาวอรพิน เจนสมบูรณ์
4. นางสาวพนม ศิลอด
5. นางสาวนงนุช ศรีเอี่ยม
6. นางปิยาภรณ์ แก้วงาม
7. นางเพลินพิศ ลีวิทยา
8. นางพรธิกา ชาญเจริญ
9. นางเบญพร จันทร์เจริญ
10. นางสาวมาลี ภู่อารัม
11. นางทวี อนุเสถียร
12. นางวัลลีย์ เพียรสถาพร
13. นายเอื้อพันธ์ ปทุมลักษณ์
14. นางสาวรจนา วงเวียน
15. นางสาวโสพิณ มูลชนะ
16. นางสะป็น พุทธิเกตุ
17. นางสาวจรรวรณ์ ตันวิจิตร
18. นายสมพงศ์ วัชรวิงศ์ ณ อยุธยา

☞ เข้ารับการฝึกอบรมเรื่อง “การจัดทำข้อเสนอโครงการวิจัยเพื่อขอรับทุนอุดหนุนการวิจัยจากงบประมาณแผ่นดิน ปี 2553” ในวันพุธที่ 3 กันยายน 2551 ณ ห้อง 502 ชั้น 5 อาคารสุโขทัย มหาวิทยาลัยรามคำแหง จำนวน 4 คน ดังนี้

1. นางสมพร ภูติโยธิน
2. นางเพียงใจ ชูช่วยสุวรรณ
3. นางสาวสุภาพ โทสุวรรณ
4. นางเบญจพร จันทร์เจริญ

☞ เข้าร่วมโครงการประชุมชี้แจง เรื่อง “การจัดทำแผนปฏิบัติการ 4 ปี (พ.ศ.2551-2554) และแผนปฏิบัติราชการประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2552” ในวันอังคารที่ 9 กันยายน 2551 ณ ห้อง 802 ชั้น 8 อาคารทำชัย มหาวิทยาลัยรามคำแหง จำนวน 3 คน ดังนี้

1. นางลักษณภรณ์ ปิ่นเพชร
2. นางวรรณภา แทนม้วน
3. นางมารยาท พุ่มโพธิ์

🎓 กรรมการสมาคมห้องสมุดแห่งประเทศไทยฯ

☞ สมาคมห้องสมุดแห่งประเทศไทยฯ เชิญบุคลากรเป็นกรรมการในการประชุมวิชาการ เรื่อง “เปลี่ยนชีวิตและการเรียนรู้ด้วยห้องสมุด...เปลี่ยนห้องสมุดให้มีชีวิต” ระหว่างวันที่ 4-5 กันยายน 2551 ณ ห้องประชุม ชั้น 2 อาคาร 9 อิมแพ็คเมืองทองธานี อำเภอปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี ดังนี้

- | | |
|--------------------------------|--------------------------------|
| 1. นางชวนพิศ สุคันสนีย์ | ประธานกรรมการฝ่ายประชาสัมพันธ์ |
| 2. นางมานะศรี ยงเจริญ | กรรมการฝ่ายวิชาการ |
| 3. นางครองทรัพย์ เจิดนภาพันธุ์ | กรรมการฝ่ายวิชาการ |
| 4. นางสาววิสาข รามสมภพ | กรรมการฝ่ายวิชาการ |
| 5. นางสาวรุ่งทิวา คำทวิ | กรรมการและเลขานุการฝ่ายวิชาการ |

๙ เกษียณอายุราชการ

☞ สำนักหอสมุดกลาง มีข้าราชการ ลูกจ้างประจำ ลูกจ้างบราซิลได้ เกษียณอายุพ้นจากราชการ และเกษียณอายุก่อนกำหนด ในปี 2551 จำนวน 11 คน ดังนี้

เกษียณอายุราชการ

1. นางสุทธิดาวัลย์ วงศ์ทองสรณ์	ฝ่ายพัฒนาทรัพยากรห้องสมุด
2. นางผกา จวนสุวรรณ	ฝ่ายพัฒนาทรัพยากรห้องสมุด
3. นายประกอบ โสมประยูร	สำนักงานเลขานุการสำนัก
4. นายปฐมพร ชัดแวศรี	สำนักงานเลขานุการสำนัก
5. นางสุนทรี ปานพริ้ง	ฝ่ายบริการผู้อ่าน
6. นายเกษม คาราควง	ฝ่ายห้องสมุดวิทยาเขตบางนา

เกษียณอายุก่อนกำหนด

1. นายธีระพันธ์ อันทะฤทธิ์	สำนักงานเลขานุการสำนัก
2. นางสาวสุชาดา อมรพิเชษฐ์กุล	ฝ่ายวารสารและเอกสาร (ช่วยราชการสำนักงานอธิการบดี)
3. นางสาวอรุณี ตูลยนิษกะ	ฝ่ายวัสดุไม้ตีพิมพ์
4. นางเจลิยว สิงรักษา	ฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศห้องสมุด
5. ม.ล.เบญจลักษณ์ นวรัตน์	ฝ่ายห้องสมุดวิทยาเขตบางนา

น่านาสาระ

จะกำหนด KPIs ที่มีประสิทธิภาพได้อย่างไร

ชวนพิศ สุคันสนีย์ *

KPIs : Key Performance Indicators มิใช่เรื่องใหม่ ได้มีการกล่าวถึงกันมาหลายครั้ง อบรมก็หลายครั้ง ทำมาแล้วก็หลายตัว แต่ยังมีคำถามอยู่ว่าจะกำหนด KPIs ที่มีประสิทธิภาพได้อย่างไร KPIs เป็นดัชนีชี้วัดผลงานหลักที่เป็นรูปธรรม สามารถจับต้องได้ วัดผลได้ในเชิงตัวเลข หากสามารถกำหนดตัวชี้วัดผลงานหลักที่ชัดเจน ย่อมนำไปสู่การเก็บรวบรวมข้อมูลและนำข้อมูลมาเปรียบเทียบผลแต่ละเดือนที่ชัดเจนขึ้น วัดดูประสงคเพื่อทำให้บุคลากรรับรู้ว่าจะมีผลงานที่ทำได้เป็นไปตามที่คาดหวังไว้หรือไม่ ถ้าผลงานยังไม่เป็นไปตามที่คาดหวังไว้จะต้องวิเคราะห์หาต่อไปต้องพัฒนาความสามารถของผู้ปฏิบัติงานในเรื่องใดบ้าง ตัวอย่าง KPIs หลักของการจัดซื้อ ได้แก่

1. จำนวนครั้งในการส่งวัสดุอุปกรณ์ให้กับหน่วยงานที่ขอใช้มาแล้วช้ากว่าเวลาที่กำหนด
2. จำนวนวัสดุอุปกรณ์ที่ส่งคืนจากหน่วยงานที่ขอใช้บริการ

แม้จะมีการกำหนด KPIs ในองค์กรแล้วก็ตาม ยังคงพบว่า ยังขาดความรู้ ความเข้าใจถึงแนวคิดและหลักปฏิบัติในการกำหนด KPIs ที่ถูกวิธี มีหลักคิดการกำหนด KPIs 5 ขั้นตอน ได้แก่

☞ **ขั้นตอนที่ 1 การสร้าง KPIs Mindset** ให้กับผู้บริหารและบุคลากร จุดเริ่มต้นคือ ทำอย่างไรให้ผู้บริหารยอมรับการปฏิบัติตาม KPIs ที่กำหนดการจัดทำแผนการสื่อสารเน้นเรื่องที่สำคัญและจำเป็นเร่งด่วน การกำหนด KPIs ไม่ต้องรีบร้อน การสื่อสารกับบุคลากร สามารถทำได้หลายวิธีเช่น การจัดฝึกอบรม การประชุมชี้แจง การทำบอร์ดประชาสัมพันธ์ การใช้เสียงตามสาย การทำวารสารภายใน เป็นต้น

*บรรณารักษ์ชำนาญการ 8 ฝ่ายวารสารและเอกสาร สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยรามคำแหง

☞ **ขั้นตอนที่ 2** การตั้งคณะทำงานผู้รับผิดชอบ องค์กรควรตั้งคณะทำงานเพื่อกำหนด ตรวจสอบติดตาม และปรับปรุง KPIs โดยผู้บริหารของแต่ละฝ่ายต้องร่วมกำหนด KPIs ทั้งของหน่วยงานและตัวบุคคล คณะทำงาน KPIs ประกอบไปด้วยผู้บริหารแต่ละฝ่าย/งาน/กลุ่มงาน กำหนด KPIs ตั้งแต่ระดับองค์กร ระดับหน่วยงาน และระดับตำแหน่งงาน รวมถึงการตรวจทาน KPIs ของตำแหน่งงานที่กำหนดขึ้น

☞ **ขั้นตอนที่ 3** การกำหนด KPIs ในแต่ละระดับ หลังจากจัดตั้งคณะทำงาน KPIs แล้ว องค์กรสามารถเริ่มต้นจากการกำหนด KPIs ขององค์กรก่อน โดย CEO และคณะทำงานร่วมกันกำหนด KPIs ที่เหมาะสมขององค์กรที่จะต้องครอบคลุมครบ 4 ด้าน ได้แก่ ด้านลูกค้า ด้านกระบวนการภายใน ด้านการเงิน และด้านการเรียนรู้ ตามหลัก BSC (Balanced Scorecard) และในแต่ละด้านจะมี KPIs ที่แตกต่างกัน หลังจากนั้นจะกำหนด KPIs ระดับฝ่าย/งาน/หน่วย/คณะทำงาน และประชุมทบทวน KPIs ร่วมกัน เพื่อความเหมาะสม

☞ **ขั้นตอนที่ 4** การสร้างระบบจัดเก็บข้อมูลตาม KPIs ที่กำหนด ความสำเร็จของการนำ KPIs มาใช้ในองค์กรไม่ใช่อยู่ที่การมี KPIs แล้วเท่านั้น ความสำเร็จขึ้นอยู่กับ การนำไปใช้เป็นเกณฑ์ในการจัดเก็บรวบรวมข้อมูล การสร้างระบบการจัดเก็บข้อมูลตาม KPIs ที่กำหนดขึ้นเป็นเรื่องที่สำคัญ องค์กรสามารถสร้างแบบฟอร์ม (Template) ในการเก็บรวบรวมข้อมูล เป็นแบบฟอร์มกลาง เป็นรายเดือน ซึ่งหัวหน้าฝ่าย/งาน/หน่วย สามารถนำไปปรับใช้ให้เหมาะสม

☞ **ขั้นตอนที่ 5** การทำความเข้าใจ KPIs ที่กำหนด และขั้นตอนการเก็บข้อมูล การสื่อสารอย่างต่อเนื่องจะช่วยให้บุคลากรเข้าใจเรื่อง KPIs อย่างถูกต้อง การสื่อสารในส่วนนี้ เป็นการสื่อสารให้บุคลากรทราบว่า มี KPIs ที่กำหนดขึ้นอะไรบ้าง รวมถึงการอธิบายการจัดเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยคอมพิวเตอร์

บรรณานุกรม

5 Step Model ในการนำ KPIs มาใช้ในองค์กร. (2551). *Go Training*, 18(กรกฎาคม), 18-19.

