



ปีที่ ๒๕ ฉบับที่ ๓ ปีที่แรก เดือนกุมภาพันธ์ ๒๕๕๒



ISO 9001 : 2000



การปรับเปลี่ยนจากระบบ ISO 9001 : 2000 สู่ระบบ ISO 9001 : 2008

ขั้นตอนการปรับเปลี่ยนสู่มาตรฐาน ISO 9001 : 2008

1. ทบทวนเอกสาร (Document Review) ที่มีการอ้างอิงถึงมาตรฐานฉบับเดิม ปรับเปลี่ยนเป็นมาตรฐาน ISO 9001 : 2008
 - นโยบายคุณภาพ (Quality Policy) – QP
 - คู่มือคุณภาพ (Quality Manual) – QM
 - คู่มือการปฏิบัติงานหรือระเบียบปฏิบัติ (Procedure Manual) – PM
 - วิธีปฏิบัติงานหรือขั้นตอนการดำเนินงาน (Work Instruction) – WI รวมทั้งเอกสารสนับสนุน (Supporting Document) – SD
2. ทวนสอบ Gap Analysis ได้แก่
 - 2.1 กฎหมาย หรือกฎเกณฑ์ ที่เกี่ยวข้องกับผลิตภัณฑ์ และบริการขององค์กร
 - 1. ชี้บ่งให้ครบถ้วน
 - 2. นำมาประยุกต์ปฏิบัติให้สอดคล้อง
 - 3. ควบคุมรายการกฎหมาย และกฎเกณฑ์ที่เกี่ยวข้องทั้งหมด ตามระเบียบปฏิบัติการควบคุมเอกสาร (External Document Control)
 - 4. ติดตามการเปลี่ยนแปลง
 - 2.2 ผู้รับจ้างช่วงภายนอก (Outsource)
 - 1. ชี้บ่งรายชื่อผู้รับจ้างช่วง และกระบวนการที่ว่าจ้างให้ชัดเจนในคู่มือคุณภาพ (QM)
 - 2. กำหนดวิธีการและขอบเขตการควบคุมผู้รับจ้างช่วงแต่ละรายให้ชัดเจนเป็นเอกสาร
 - 2.3 ความสามารถ การฝึกอบรม และความตระหนัก
 - 1. กำหนดความสามารถที่จำเป็น สำหรับบุคลากรที่ปฏิบัติงานส่งผลกระทบต่อทั้งทางตรง และทางอ้อม ต่อผลิตภัณฑ์และบริการขององค์กร
 - 2. ดำเนินการ (ฝึกอบรม หรืออื่น ๆ) ให้มีความสามารถตามที่กำหนดไว้
 - 2.4 โครงสร้างพื้นฐาน (Infrastructure)
 - 1. กำหนดแผนการบำรุง รักษา ระบบสารสนเทศ
 - 2.5 การวัดความพึงพอใจลูกค้า ต้องมีการนำข้อมูลเหล่านี้มาวิเคราะห์ความพึงพอใจด้วย ได้แก่
 - การสำรวจความพึงพอใจของลูกค้า
 - ข้อมูลความคิดเห็นของลูกค้า / ผู้ใช้งาน
 - การวิเคราะห์ลูกค้าที่ไม่สั่งซื้อหรือใช้บริการซ้ำ
 - คำชมจากลูกค้า
 - การเคลมสินค้าในช่วงรับประกัน และรายงานของตัวแทนจำหน่าย (Dealer)
3. ดำเนินการตรวจติดตามภายใน (Internal Quality Audit) ตามข้อกำหนด เวอร์ชัน 2008

4. ทำการทบทวนโดยฝ่ายบริหาร (Management Review)

ข่าวบุคลากร

ประชุม สัมมนา อบรม

สำนักหอสมุดกลาง ส่งบุคลากรเข้าร่วมประชุม สัมมนา อบรม ดังนี้

☞ ฝึกอบรมเรื่อง “Refreshment ระบบบริหารงานคุณภาพ ISO 9001 : 2000” จัดโดยสำนักหอสมุดกลาง มีผู้เข้าอบรม จำนวน 104 คน ในวันอังคารที่ 3 กุมภาพันธ์ 2552 เวลา 08.30 -16.15 น. ณ ห้องประชุม ชั้น 5 อาคาร 3

☞ ฝึกอบรมเชิงปฏิบัติการเรื่อง “ฐานข้อมูล E-book & E-journal ของ สำนักหอสมุดกลาง” จัดโดย สำนักหอสมุดกลาง มีผู้เข้าอบรม 60 คน ระหว่างวันที่ 18-20 กุมภาพันธ์ 2552 เวลา 09.15 -16.15 น. ณ ห้องฝึกอบรม ชั้น 1 อาคาร 1

☞ ฝึกอบรมเชิงปฏิบัติการเรื่อง “Transition to ISO 9001 : 2008” จัดโดยสำนักประกันคุณภาพการศึกษา ณ ห้อง 802 อาคารท่าชัย มหาวิทยาลัยรามคำแหง จำนวน 2 รุ่น ดังนี้

รุ่นที่ 1 สำหรับผู้ตรวจติดตามคุณภาพภายใน จำนวน 23 คน ในวันอังคารที่ 10 กุมภาพันธ์ 2552

รุ่นที่ 4 สำหรับบุคลากรผู้อยู่ในระบบ ISO จำนวน 25 คน ในวันอังคารที่ 17 กุมภาพันธ์ 2552

☞ ฝึกอบรมเรื่อง “การใช้งานฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์เพื่อการสืบค้น จำนวน 7 ฐาน” ตามโครงการพัฒนาเครือข่ายระบบห้องสมุดในประเทศไทย (ThaiLIS) ปี 2552 ระหว่างวันที่ 17-18 กุมภาพันธ์ 2552 ณ ห้องฝึกอบรม ชั้น 2 อาคารเทพรัตนวิทย์ฯ สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ บางเขน ดังนี้

1. นางสาวจำเนียร แก้วฉวี

3. นางสาวสุทามาส ดัสดูล

2. นางสาวพิชชุดา ศรีอนันต์

4. นางสาววิมล ชีวะธรรม

☞ สัมมนาเรื่อง “การจัดบริการสำหรับนักศึกษาพิการ มหาวิทยาลัยรามคำแหง” ในวันอังคารที่ 17 กุมภาพันธ์ 2552 เวลา 08.00 -16.30 น. ณ ห้องศักดิ์ ผาสุกนิรันดร์ อาคารหอประชุมพ่อขุนรามคำแหงมหาราช ดังนี้

1. นางชนามาศ ศิรินิล

2. นางศิริพรรณ วัฒนกุล

สุพรรณิการ์เกมส์ ครั้งที่ 33

สำนักหอสมุดกลาง ได้ส่งบุคลากรเข้าร่วมการแข่งขัน กีฬาบุคลากรภายใน “สุพรรณิการ์เกมส์” ครั้งที่ 33 จำนวน 7 ชนิดกีฬา ดังนี้

ประเภทกีฬา	สถานที่แข่งขัน
1. กอล์ฟ	สนามกอล์ฟยูนิโก้
2. ปาเป้า	ชั้น 1 อาคารสำนักกีฬา มหาวิทยาลัยรามคำแหง
3. เปตอง	สนามเปตอง มหาวิทยาลัยรามคำแหง
4. ฟุตบอล 7 คน	สนามฟุตบอล มหาวิทยาลัยรามคำแหง
5. แอโรบิค	ชั้น 3 อาคารสำนักกีฬา มหาวิทยาลัยรามคำแหง
6. โบว์ลิ่ง	เอส เอฟ สโตร์ โบว์ เดอะมอลล์ 4 รามคำแหง
7. กีฬามหาสนุก	สนามกีฬากลาง มหาวิทยาลัยรามคำแหง

จึงขอเชิญชวนบุคลากรทุกท่านร่วมเชียร์ และส่งแรงใจแก่นักกีฬาของ สก. เราด้วย

นิสิตมหาวิทยาลัยบูรพา ศึกษาดูงาน

นิสิตปริญญาตรี สาขาวิชาสารสนเทศศึกษา คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา จำนวน 6 คน เข้าเยี่ยมชมห้องสมุด และศึกษาวิธีการให้บริการสารสนเทศ ของสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยรามคำแหง ใน วันอาทิตย์ที่ 8 กุมภาพันธ์ 2552 เวลา 13.00 น.-16.00 น.



การกำหนดระยะเวลาแล้วเสร็จของงาน พ.ศ. 2552 มหาวิทยาลัยรามคำแหง

ตามประกาศพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 มาตรา 37 และมาตรา 38 กำหนดให้ส่วนราชการพิจารณากำหนดระยะเวลาแล้วเสร็จของงานแต่ละงานที่เกี่ยวข้องกับงานบริการประชาชน หรือการติดต่อประสานงาน หรือสอบถามจากส่วนราชการด้วยกัน แล้วดำเนินการประกาศให้ประชาชนและข้าราชการทราบเป็น การทั่วไป

คณะกรรมการจัดทำแนวทางการพัฒนาการปฏิบัติราชการมหาวิทยาลัยรามคำแหง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ 2552 ได้ พิจารณาจัดทำประกาศมหาวิทยาลัยรามคำแหง เรื่อง การกำหนดระยะเวลาแล้วเสร็จของงาน พ.ศ.2552 พร้อมกระบวนที่ให้บริการใน ปัจจุบัน จำนวน 25 กระบวนงาน ดังนี้

รายชื่อกระบวนงาน	ระยะเวลาดำเนินการแล้วเสร็จ
1. กระบวนงานที่แล้วเสร็จใน 1 วัน	
1) การจัดเรียงหนังสือขึ้นชั้นบริการ	1 ชั่วโมง
2) การให้บริการห้องสมุด	3 นาที
3) การลงทะเบียนเรียนระดับปริญญาตรี	1 นาที
4) การรับสมัครนักศึกษาใหม่ระดับปริญญาตรี	2 ชั่วโมง 30 นาที
5) การให้บริการทะเบียนประวัตินักศึกษาระดับปริญญาตรี	7 นาที
6) การให้บริการสำเนาทะเบียนประวัตินักศึกษาระดับปริญญาตรี	5 นาที
7) การตรวจสอบผลการศึกษาระดับปริญญาตรี	3 นาที
8) การย้ายคณะและเปลี่ยนสาขาวิชาระดับปริญญาตรี	2 นาที
9) การออกไปรับรองการเป็นนักศึกษาระดับปริญญาตรี (One Stop Service)	20 นาที
10) การรับสมัครนักศึกษาใหม่ระดับปริญญาโท	21 นาที
11) การออกไปรับรองผลการศึกษาระดับปริญญาโท (ส่วนกลาง) เพื่อตรวจสอบผลการเรียน	1 วันทำการ
12) การออกหนังสือรับรองการเป็นนักศึกษาวិชาทหาร	7 นาที
13) การบริการแพทย์อนามัย (เฉพาะกรณีการเบิกจ่ายยา)	

รายชื่อกระบวนงาน	ระยะเวลาดำเนินการแล้วเสร็จ
14) การให้บริการยืมสื่อการศึกษา	8 นาที
15) การให้บริการซื้อตำราแก่นักศึกษา	5 นาที
16) การออกหนังสือรับรองชำระค่าราชการและบุคลากร	1 วันทำการ
2. กระบวนงานที่แล้วเสร็จภายใน 2-15 วัน	
1) การบอกเลิก-เพิ่มกระบวนวิชาระดับปริญญาตรี	3 วันทำการ
2) การออกใบรับรองการเป็นนักศึกษาระดับปริญญาตรี	3 วันทำการ
3) การออกใบรับรองสภามหาวิทยาลัยระดับปริญญาตรี	4 วันทำการ
4) การออกใบรับรองผลไม่สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรี	5 วันทำการ
5) การออกใบรับรองผลสำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรี	7 วันทำการ
6) การขอผ่อนผันการรับราชการทหาร	7 วันทำการ
7) การอนุมัติโครงการกิจกรรมนักศึกษา	2 วันทำการ
8) การให้บริการสำเนาสื่อการศึกษา	3 วันทำการ
3. กระบวนงานที่ใช้เวลามากกว่า 15 วัน	
1) การทำบัตรประจำตัวนักศึกษาระดับปริญญาตรี	20 วันทำการ

บรรณานุกรม

คณะกรรมการจัดทำแนวทางการพัฒนาการปฏิบัติราชการมหาวิทยาลัยรามคำแหง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2552. (2552).

ประกาศมหาวิทยาลัยรามคำแหงเรื่อง กำหนด ระยะเวลาแล้วเสร็จของงาน พ.ศ. 2552 ลงวันที่ 23 มกราคม พ.ศ. 2552.

กรุงเทพฯ: ผู้แต่ง.



คณะทำงานฝ่ายบรรณารักษ์
สำนักหอสมุดกลาง