



ปีที่ ๒๖ ฉบับที่ ๒ ปีภักษ์หลัง เดือนมกราคม ๒๕๕๓



ISO 9001 : 2000



KPIs และ KBIs : ความเหมือนที่แตกต่าง

KPIs หรือ Key Performance Indicators เป็นการกำหนดตัวชี้วัดผลงานหลักที่วัดได้ในเชิงปริมาณ โดยกำหนดค่าเป้าหมายเป็นตัวเลข สามารถจับต้องได้และนำมา บวก ลบ คูณ หาร ในเชิงคณิตศาสตร์ได้ ทำให้เกิดการเปรียบเทียบที่ชัดเจนในเชิงตัวเลขว่า ปีนี้/เดือนนี้ ทำงานดีกว่า ปีที่แล้ว/เดือนที่แล้ว ก็เปอร์เซ็นต์ เช่น จำนวนข้อร้องเรียนของลูกค้า จำนวนชั่วโมงที่เข้ารับการอบรม

ส่วน KBIs หรือ Key Behavior Indicators หมายถึงพฤติกรรมหลักที่กำหนดขึ้นเพื่อช่วยในการประเมินความสามารถของบุคลากรแต่ละคนว่า มีความสามารถตรงตามที่ผู้บังคับบัญชากำหนดขึ้นหรือไม่ แนวคิดของ KBIs จึงแตกต่างจาก KPIs ที่เป็นเรื่องของตัวชี้วัดเชิงพฤติกรรม การเก็บข้อมูลจะต้องอ้างเหตุการณ์หลัก (Critical Incidents) สามารถจับต้องได้จากเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นเป็นการแสดงออก เป็นการกระทำของบุคลากรที่มีต่อเหตุการณ์นั้น เช่น คุณไก่ และ คุณไข่ กับการให้ความร่วมมือและช่วยเหลือทีมงาน การจะประเมินว่าคุณไก่ ให้ความร่วมมือมากกว่าคุณไข่นั้น ผู้บังคับบัญชาจะต้องสามารถอ้างถึงเหตุการณ์หลักว่า เหตุการณ์ใดที่แสดงว่าคุณไก่ ให้ความร่วมมือมากกว่าคุณไข่ เช่น การจัดกิจกรรม Team Building ให้กับกลุ่มบุคลากรทั้งหมด 100 คน ที่เกิดขึ้นในช่วงเดือนมกราคม 2553 คุณไก่อาสาช่วยเหลือทีมงานด้วยการจัดทำสรุปรายชื่อและจัดห้องพัก พร้อมทั้งอาสาพาไปสำรวจสถานที่อบรมก่อนวันจริง เป็นต้น

การกำหนด KBIs ที่ดีนั้น ผู้บังคับบัญชาต้องกำหนดขีดความสามารถ หรือ สมรรถนะหลัก (Competency) ของตำแหน่งงานให้ชัดเจนก่อนว่า คาดหวัง Competency ใดจากบุคลากร เช่น คาดหวังว่าบุคลากรฝ่ายบริการต้องมี ทักษะการบริการ จิตสำนึกการบริการ และการทำงานเป็นทีม หลังจากนั้นจึงกำหนด KBIs ที่ไม่ต้องมีจำนวนข้อมากนัก ประมาณไม่เกิน 5 ข้อ ในแต่ละ Competency ดังตัวอย่าง

Competency		
ทักษะการบริการ	จิตสำนึกการบริการ	การทำงานเป็นทีม
KBIs	KBIs	KBIs
- อธิบายรายละเอียดของสิ่งที่มีบริการให้กับลูกค้าได้อย่างชัดเจนและถูกต้อง - ตอบข้อซักถามของลูกค้าเกี่ยวกับบริการที่น่าเสนอ	- พุดจาสุภาพกับลูกค้า - แสดงความกระตือรือร้นในการให้บริการลูกค้า	- ยอมรับฟังความคิดเห็นของทีมงาน - ให้ความร่วมมือ และช่วยเหลือทีมงาน - เสนอความคิดเห็นของตนแก่ทีมงาน

การกำหนด KBIs จะช่วยลดอคติในการประเมินและพัฒนาบุคลากร เพราะมีกรอบที่เป็นมาตรฐานเหมือนเดิม

บรรณานุกรม

Key Behavior Indicators (KBIs). (2552). Go Training. (031), 9.



ข่าวบุคลากร

📖 ประชุม สัมมนาอบรม

สำนักหอสมุดกลาง ส่งบุคลากรเข้าร่วม ประชุม สัมมนา อบรม ดังนี้

- บุคลากร จำนวน 40 คน เข้าร่วมอบรมเรื่อง “จิตสำนึกในการให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพ” จัดโดยสำนักประกันคุณภาพการศึกษา มหาวิทยาลัยรามคำแหง ในวันพฤหัสบดีที่ 21 มกราคม 2553 ณ ห้องประชุม พลเอกเปรม ติณสูลานนท์ อาคารหอประชุมพูนรามคำแหงมหาวิทยาลัยรามคำแหง

- นายศักดิ์ชัย สุภาคง และนางจินดา จิตเพียร เข้าร่วมสัมมนาเรื่อง “การถึงวัยเกษียณอายุราชการอย่างผู้ชาญฉลาด” จัดโดยงานสวัสดิการ กองการเจ้าหน้าที่ สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยรามคำแหง ระหว่างวันที่ 21-23 มกราคม 2553 ณ ห้องประชุม ห้อง 802 ชั้น 8 อาคารท่าชัย มหาวิทยาลัยรามคำแหง และภูผาผึ้งรีสอร์ท จังหวัดราชบุรี

- นางสาวพรสุข พงศ์วิเศษศักดิ์ และนางกนกพร ศุภลักษณ์นารี เข้าร่วมสัมมนาเรื่อง “การวิจัย ทำได้ ย่างง่าย” จัดโดยคณะกรรมการส่งเสริมและพัฒนางานวิจัย คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง ในวันพุธที่ 27 มกราคม 2553 ณ ห้องประชุม ศ.ไพฑูริย์ สุวรรณโพธิ์ศรี ชั้น 2 คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง

📖 นักศึกษาดูงาน

- นักศึกษาคณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยรัตนบัณฑิต จำนวน 10 คน เข้าเยี่ยมชม ศึกษาดูงาน และการให้บริการของสำนักหอสมุดกลาง โดยนางสาวณัฏฐิศา เจนสมบูรณ์สิน ให้การต้อนรับและนำชม ในวันพฤหัสบดีที่ 21 มกราคม 2553 เวลา 13.00-16.30 น.

- นักศึกษาโครงการพิเศษ สาขาเศรษฐศาสตร์การเมืองและการบริหาร รุ่นที่ 1 หลักสูตรเศรษฐศาสตรมหาบัณฑิต คณะเศรษฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง จำนวน 48 คน เข้าเยี่ยมชม ศึกษาดูงาน และฝึกอบรมวิธีการสืบค้นทรัพยากรห้องสมุด รวมทั้งการลงรายการบรรณานุกรมเพื่อการวิจัย โดยนางสาวจำเนียร แก้วมณี นางขวัญใจ ชื่นชอบ นางสาวณัฏฐิศา เจนสมบูรณ์สิน และนายชนาการ ศรีคลัง ให้การต้อนรับและเป็นวิทยากรฝึกอบรม ในวันเสาร์ที่ 30 มกราคม 2553 เวลา 09.00-12.00 น. ณ ห้องฝึกอบรม ชั้น 1 อาคาร 1 สำนักหอสมุดกลาง

ปรับปรุงพื้นที่ให้บริการ



ฝ่ายบริการช่วยการค้นคว้าวิจัย และบริการพิเศษ สำนักหอสมุดกลาง ได้ปรับปรุงพื้นที่การให้บริการ เพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ผู้ใช้บริการ ดังนี้

- หนังสืออ้างอิง จากเดิมให้บริการที่ชั้น 1 อาคาร 3 ย้ายไปให้บริการที่ชั้น 3 อาคาร 3
- วิทยานิพนธ์ หนังสืออนุสรณ์ อนุสรณ์งานศพ คู่มือการศึกษาสถาบันอื่นๆ ทั้งในประเทศและต่างประเทศ จากเดิมให้บริการที่ชั้น 3 อาคาร 3 ย้ายไปให้บริการที่ชั้น 1 อาคาร 3
- คำพิพากษาศาลฎีกา ราชกิจจานุเบกษา สยามจดหมายเหตุดังกล่าว ยังคงให้บริการที่ชั้น 1 อาคาร 3

สอบถามรายละเอียดเพิ่มเติมได้ที่ ฝ่ายบริการช่วยการค้นคว้าวิจัย และบริการพิเศษ โทร. 0-2310-8658, 0-2310-8646

น่านาสาระ

“ระบบมีนา มีคุณภาพ”



เรื่องห้องสมุด: ความรู้ลอยน้ำ

สำนักงานส่งเสริมการศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัย หรือเรียกแบบ ย่อว่า กศน. ได้ซ่อมแซม ปรับปรุง เรื่องห้องสมุดเดิม 2 ลำ ที่มีอายุมากกว่า 50 ปี ให้กลับมาให้บริการประชาชนอีกครั้งหนึ่ง โดยใช้งบประมาณรวมทั้งสิ้น 1 ล้านบาท เรื่องห้องสมุด : แหล่งความรู้ลอยน้ำบนสายน้ำเจ้าพระยา เป็นหนึ่งในกิจกรรมสำคัญของการดำเนินโครงการส่งเสริมการอ่าน ที่ สำนักงาน กศน. ดำเนินการเพื่อตอบรับนโยบายการอ่านเป็นวาระแห่งชาติ และเป็นการเข้าสู่ “ทศวรรษแห่งการอ่าน” ระหว่าง ปี 2552 -2561 อย่างเป็นรูปธรรม ภายใต้คำขวัญ “การอ่านเปิดชีวิต การคิดเปิดปัญหา”

เมื่อวันที่ 8 มกราคม 2553 ได้มีพิธีเปิด และปล่อยเรือห้องสมุดสัญจร บริเวณลานสาธารณะเชิงสะพานพระราม 8 เพื่อให้บริการแก่ประชาชน 2 ลำ ดังนี้

1. **เรือนางนพมาศ** เป็นเรือที่ดัดเสนาบดีของกระทรวงศึกษาธิการ ใช้เป็นเรือในการตรวจราชการ ต่อมาในปี พ.ศ.2479 - พ.ศ.2535 สำนักงาน กศน. ได้พัฒนา ปรับปรุงให้เป็นเรือในโครงการการศึกษาประชาชนด้านห้องสมุดเคลื่อนที่ ประกอบด้วยหน่วยโสตทัศนศึกษาและกิจกรรมการศึกษานอกโรงเรียน สำหรับให้บริการประชาชนริมลำน้ำเจ้าพระยา ตั้งแต่ กรุงเทพมหานคร นนทบุรี พระนครศรีอยุธยา อ่างทอง สิงห์บุรี และชัยนาท

2. **เรือมหาราช** เดิมเป็นเรือของบริษัทขนส่ง จำกัด ให้บริการขนส่งทางเรือ ต่อมาในปี พ.ศ.2542 บริษัทขนส่ง จำกัด ได้มอบเรือมหาราช นี้ ให้แก่กรมการศึกษานอกโรงเรียน เพื่อจัดทำเป็นเรือห้องสมุดเฉลิมพระเกียรติพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว

เรือห้องสมุดทั้ง 2 ลำนี้ จะให้บริการแก่ประชาชนในลำน้ำเจ้าพระยาสลับกันไป โดยที่สำนักงาน กศน. เห็นว่าเรือห้องสมุดตอบสนองความต้องการใช้บริการของประชาชนในสองฝั่งแม่น้ำเจ้าพระยาที่เคยใช้บริการมาก่อนหน้านี้ และเป็นกิจกรรมที่จะช่วยกระตุ้นส่งเสริมให้ประชาชนตื่นตัวเกี่ยวกับการอ่าน จึงจัดทำโครงการเรือห้องสมุดสัญจรขึ้น โดยจะให้บริการเป็นประจำตามลำน้ำเจ้าพระยา รวมทั้งเปิดโครงการให้กลุ่มบุคคล องค์กรหรือหน่วยงานต่างๆ เข้าร่วมกิจกรรมด้วย

การจัดกิจกรรมเรือห้องสมุดสัญจร

การจัดกิจกรรมเรือห้องสมุดสัญจร เป็นศูนย์กลางการเคลื่อนที่ทางน้ำ จะเป็นรูปแบบการออกให้บริการทางด้านการส่งเสริมการอ่าน บริการจัดสอนวิชาชีพ การให้ความรู้ด้านศิลปวัฒนธรรม วิถีชีวิตตามลุ่มแม่น้ำ และประวัติศาสตร์ สถานที่สำคัญ ทั้งนี้จะทำให้นักเรียน นักศึกษาและประชาชนทั่วไป ได้เรียนรู้จากประสบการณ์ตรงและสถานการณ์จริง เกี่ยวกับอารยธรรมลุ่มแม่น้ำและสภาพแวดล้อมทางน้ำ รวมทั้งให้มีส่วนร่วมในการอนุรักษ์และส่งเสริมให้เกิดความรักทรัพยากรธรรมชาติทางน้ำ ตลอดจนเป็นการขยายการบริการส่งเสริมการอ่านให้ทั่วถึง

สื่อการเรียนการสอน

เรือมหาราช ประกอบด้วยหนังสือ 4,000 เล่ม อาทิ หนังสือสำหรับเด็กและเยาวชน หนังสือการประกอบอาหาร นวนิยาย การ์ตูน เบ็ดเตล็ด ฯลฯ รวมทั้งมีอุปกรณ์ของเล่นเด็ก ซึ่งจัดเป็นมุมเด็กไว้บริการ นอกจากนี้ ยังมีหลักสูตรการเรียนการสอนระยะสั้น โดยใช้เวลาเรียน 4-5 ชั่วโมง ไม่น้อยกว่า 10 เรื่อง เช่น ศิลปะประดิษฐ์ประเภทต่างๆ การอนุรักษ์ทรัพยากรทางน้ำ ศิลปวัฒนธรรม ประวัติศาสตร์ไทย มัคคุเทศก์และการท่องเที่ยวทางลำน้ำ นอกจากนั้นยังมี วีซี ดีวีดี คอมพิวเตอร์โน้ตบุ๊ก เครื่องเล่นวีดีโอ ไว้บริการ

เรือนางนพมาศ เป็นเรือขนาดเล็ก มีสื่อการเรียนการสอนจัดไว้บริการเช่นเดียวกับเรือมหาราช แต่จะมีหนังสือเพียง 2,000 เล่ม เท่านั้น รูปแบบการบริการ จะจัดกิจกรรมการเรียนการสอนหลักสูตรระยะสั้น 5-6 ชั่วโมง โดยจะมีการประเมินผลและมอบวุฒิบัตรรับรองความรู้ รวมทั้งจัดกิจกรรมบริการให้ยืมอ่านหนังสือ แนะนำการอ่านหนังสือ บริเวณบนฝั่งแม่น้ำ เช่น

แหล่งชุมชน วัด โรงเรียน เป็นต้น ตลอดจนจัดกิจกรรมการเรียนการสอนให้ความรู้ ด้านศิลปวัฒนธรรม วิถีชีวิตตามลุ่มแม่น้ำ
โบราณวัดต่างๆ ขณะเดียวกันยังจัดให้มีกิจกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ร่วมกัน

สำหรับ เรือห้องสมุดสัญจร ให้บริการแก่ประชาชนตามลำน้ำเจ้าพระยา ระหว่างจังหวัดนนทบุรี ปทุมธานี
พระนครศรีอยุธยา กรุงเทพมหานคร ตามวันเวลา ดังนี้

วันจันทร์	เวลา 09.00-12.00 น.	วัดเฉลิมพระเกียรติ
	เวลา 13.00-16.00 น.	วัดไทรมาเหนือ-ใต้
วันพุธ	เวลา 09.00-12.00 น.	วัดคฤหบดี
	เวลา 13.00-16.00 น.	วัดวิมุตยาราม
วันศุกร์	เวลา 09.00-12.00 น.	วัดเสาธงทอง
	เวลา 13.00-16.00 น.	วัดเชิงเลน / วัดใหญ่สว่างอารมณ์
วันเสาร์ที่ 3 ของเดือน	เวลา 09.00-12.00 น.	วัดไผ่ล้อม
	เวลา 13.00-16.00 น.	วัดปรมย์ยิกาวาส

หมายเหตุ ผู้สนใจสอบถามรายละเอียดได้ที่ สถาบันส่งเสริมและพัฒนานวัตกรรมการเรียนรู้ โทร.0-2628-5599 หรือ
โทร.0-2282-2467

บรรณานุกรม

มนิรัตน์ ศิริปัญญาะ. (2553, มกราคม 12). กศน.พื่น “เรือห้องสมุดสัญจร”. [สื่ออิเล็กทรอนิกส์]. สยามรัฐ. ค้นเมื่อ

15 มกราคม 2553, จาก <http://www.siamrath.co.th/uifont/NewsDetail.aspx?cid=56&nid=54690>

ศธ.ปล่อยเรือห้องสมุดสัญจรส่งเสริมการอ่าน. (2553). ค้นเมื่อ 15 มกราคม 2553, จาก <http://www.voicetv.co.th/content/6997>

“เรือห้องสมุดสัญจร” อีกหนึ่งทางเลือกของคนรักการอ่าน. (2553). ค้นเมื่อ 15 มกราคม 2553, จาก

<http://www.bookandreading.com/bookonboat/>

คณะทำงานฝ่ายประชาสัมพันธ์

สำนักหอสมุดกลาง

<http://www.lib.ru.ac.th/document/libnews.html>