



ปีที่ ๒๖ ฉบับที่ ๕ ปักษ์แรก เดือนมีนาคม ๒๕๕๓



ISO 9001 : 2000



การควบคุมบันทึก (Records)

*ชวนพิศ สุคันสนีย์

บันทึก เป็นสิ่งสำคัญในองค์กร ที่จัดทำระบบ ISO บันทึกเป็นหลักฐานของกิจกรรมที่ปฏิบัติตาม PM/WI ต่าง ๆ ที่องค์กรกำหนดขึ้น หลายคนมักบ่นว่า การบันทึกเป็นการเสียเวลา และสิ้นเปลืองกระดาษ

- หากไม่มีบันทึก เราจะรู้ได้อย่างไรว่าเราทำอะไรไปบ้าง จำนวนเท่าใด ลูกน้องทำงานได้มากน้อยแค่ไหน จะแสดงผลงานของตนเองได้อย่างไร ว่าทำอะไรไปบ้าง ผู้ตรวจติดตามภายใน ผู้ตรวจประเมินภายนอก จะทราบได้อย่างไรว่าองค์กรของเราทำอะไรไปบ้าง ในปริมาณเท่าใด แล้วจะให้การรับรองระบบได้อย่างไร

- หากมีการบันทึก ควรจะมีการออกแบบระบบ หรือรูปแบบการบันทึกขององค์กร ตั้งแต่ต้นว่ามีข้อมูลมากหรือน้อยไปอย่างไร สิ่งใดควรบันทึก สิ่งใดไม่ควรบันทึก หรือระบบการบันทึกไม่เป็นหนึ่งเดียว การบันทึกควรเป็นส่วนหนึ่งของการทำงาน ควรสร้างระบบที่เอื้อต่อการลงบันทึกทันทีที่ปฏิบัติงานเสร็จ การกำหนดความถี่ในการลงบันทึก หรือการนำเอาระบบอิเล็กทรอนิกส์มาช่วยในการลงบันทึก เพื่อให้สามารถทำได้สะดวก รวดเร็ว ทำให้บุคลากรเกิดความรู้สึกที่ดีต่อการลงบันทึก

ข้อกำหนดของการลงบันทึก มีองค์ประกอบหลัก ๆ ดังนี้

1. บันทึกต้องอ่านง่าย การใช้ข้อมูลที่ลงในบันทึกควรอ่านง่ายชัดเจน เพราะมีผู้เกี่ยวข้องหลายคนที่ต้องใช้ข้อมูล ดังนั้นการลงบันทึกจึงควรเขียนให้อ่านง่าย

2. ต้องมีเอกสารคู่มือการปฏิบัติงาน การควบคุมเอกสารและบันทึก เช่น PM ม.ร.51 (การควบคุมเอกสารและบันทึก ของมหาวิทยาลัยรามคำแหง) เพื่อกำหนดการควบคุมที่จำเป็นสำหรับการชี้แจง การจัดเก็บ การป้องกัน การเรียกใช้ ระยะเวลาจัดเก็บ การทำลาย แหล่งที่เก็บ เป็นต้น ข้อกำหนดข้อนี้ ต้องการให้องค์กรมีการจัดทำคู่มือ การควบคุมบันทึก ในส่วนต่าง ๆ ดังนี้

☞ **การบ่งชี้** : บันทึกต้องมีการชี้บ่งอย่างเหมาะสม ได้แก่ การใส่ชื่อให้บันทึก ใส่รหัสควบคุมบันทึก การใส่ครั้งที่แก้ไข วันที่เริ่มประกาศใช้ การชี้บ่งจะมากขึ้นอยู่กับองค์กรว่า บันทึกนี้คือบันทึกอะไร ใช้ในการทำงานขั้นตอนใด (FM, AT ต่าง ๆ)

☞ **การป้องกัน** : การป้องกันการแก้ไขบันทึกโดยผู้ที่ไม่เกี่ยวข้องกับการลงบันทึก หรือผู้ที่ไม่ได้รับอนุญาต โดยมีการกำหนดการแก้ไขบันทึก เช่น ห้ามใช้น้ำยาลบคำผิด หากมีการแก้ไขบันทึก ควรกำหนดให้มีการขีดฆ่า และลงลายมือชื่อกำกับจะเป็นทางออกที่ดีที่สุด เพราะการใช้น้ำยาลบคำผิด นาน ๆ ไปน้ำยาจะเสื่อมสภาพ จะปรากฏตัวหนังสือลง ๆ ออกมาซ้อนกัน ทำให้ยากแก่การคาดเดา

*บรรณารักษ์ชำนาญการ 8 ฝ่ายวารสารและเอกสาร สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยรามคำแหง

☞ **การเรียกใช้** : คือการกำหนดการจัดเก็บบันทึก ผู้เก็บบันทึก และสถานที่เก็บให้ชัดเจน เพื่อสะดวกต่อการหยิบมาใช้

☞ **ระยะเวลาจัดเก็บ** : การกำหนดระยะเวลาในการจัดเก็บบันทึก ต้องพิจารณาว่าเป็นบันทึกเกี่ยวกับอะไร เช่น

- เกี่ยวกับกฎหมาย ต้องดูว่ามีการระบุการจัดเก็บไว้ในกฎหมายหรือไม่ เช่น บันทึกเกี่ยวกับการเงิน/การบัญชี หากไม่มีกฎหมายกำหนดไว้ ก็พิจารณาจัดเก็บตามความเหมาะสม

- เกี่ยวกับลูกค้า/ผู้ใช้บริการหรือไม่ เช่น บันทึกเกี่ยวกับการประกันสินค้า/ผลิตภัณฑ์ การให้บริการต่างๆ ต้องกำหนดระยะเวลาในการจัดเก็บไว้

- ข้อมูลเหล่านี้มีความจำเป็น ต้องเก็บไว้ย้อนหลังนานเท่าใดจึงเหมาะสม ต้องนำข้อมูลย้อนหลังไปรายงาน/วิเคราะห์ เปรียบเทียบให้ผู้บริหารทราบหรือไม่ ถ้าไม่จำเป็นมากนักก็เก็บย้อนหลัง 6 เดือน - 1 ปี หากมีความจำเป็นต้องใช้ตลอดระยะเวลาของการขอใบรับรอง คือ 3 ปี ก็ต้องเก็บไว้ 3 ปี

- การทำลาย : การทำลายต้องสอดคล้องกับระดับความลับของบันทึก การทำลาย ได้แก่ การฉีกทิ้ง ย่อยหรือเผา หรือการทำลายโดยการนำมาใช้ใหม่ (Reuse) อีกหนึ่งหน้าที่ไม่ถูกใช้งานในกรณีที่บันทึกไม่ได้เป็นความลับ ซึ่งจะช่วยลดการใช้กระดาษ เป็นการประหยัดอีกทางหนึ่ง โดยมีการประทับตราหน้าที่ใช้แล้วว่า “หน้านี้ไม่ใช่” หรืออื่น ๆ เป็นต้น

เอกสารอ้างอิง

นายคุณภาพ (นามแฝง). (2009). ทำไม่ Procedure จึงไม่ Work. *For Quality*. 16(146), 42-44



☞ ประชุม สัมมนา อบรม

สำนักหอสมุดกลาง ส่งบุคลากรเข้าร่วม ประชุม สัมมนา อบรม ดังนี้

นางสาวเยาวลักษณ์ พัตร์ภักดิ์ เข้าร่วมอบรมเรื่อง “การพัฒนาเว็บไซต์สารานุกรมเสรี (ของหน่วยงาน)” จัดโดย ศูนย์บริการความรู้ทางวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี (สวท.) สำนักพัฒนาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งชาติ (สวทช.) ในวันศุกร์ที่ 5 มีนาคม 2553 ณ สถาบันฝึกอบรมเนคเทค ศูนย์เทคโนโลยีอิเล็กทรอนิกส์และคอมพิวเตอร์แห่งชาติ อาคารมหานครยิบซัม ชั้น 21 ถนนศรีอยุธยา แขวงถนนพญาไท เขตราชเทวี กรุงเทพฯ

☞ ได้รับเชิญเป็นวิทยากร

นางชวนพิศ สุคันสนีย์ และนางสาวพิสมัย บุญอยู่ ได้รับเชิญจากมหาวิทยาลัยรามคำแหง สาขาวิทยบริการเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดอุทัยธานี เป็นวิทยากร ในโครงการพัฒนามูลฐานฯ อบรมเรื่อง “ทำกิจกรรม 5 ส อย่างไรให้มีประสิทธิภาพ” ระหว่างวันที่ 9-11 มีนาคม 2553 ณ มหาวิทยาลัยรามคำแหง สาขาวิทยบริการเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดอุทัยธานี

สุพรรณิการ์เกมส์ **ครั้งที่ 34**

สำนักกีฬา มหาวิทยาลัยรามคำแหง จัดการแข่งขันกีฬานักศึกษาภายใน “สุพรรณิการ์เกมส์ ครั้งที่ 34” ระหว่างวันที่ 22 -26 มีนาคม 2553 โดยสำนักหอสมุดกลาง ได้ส่งนักกีฬาเข้าร่วมการแข่งขันกีฬา 6 ประเภท ดังนี้

- | | |
|------------------|----------------|
| 1. ฟุตบอล 7 คน | 5. โบว์ลิ่ง |
| 2. วอลเลย์บอลผสม | 6. กีฬามหาสนุก |
| 3. แบดมินตัน | 7. สนุกเกอร์ |
| 4. เปตอง | |

จึงขอเชิญชวนชาวสท.ทุกท่านร่วมกันไปเชียร์ และส่งแรงใจให้กับนักกีฬาทุกท่าน

นานาสาระ

Lateral Thinking Hat บันไดสู่การเป็น'นักสร้างสรรค์'

ดร.เอ็ดเวิร์ดกล่าวถึงธรรมชาติของสมองคนเราว่า มีหน้าที่สำคัญคือ การเก็บข้อมูล ทำให้คนเรามีแนวโน้มชอบทำอะไรซ้ำ เดิม คิดอะไรซ้ำเดิม คิดอะไรที่แตกต่างจากเดิมไม่ค่อยได้ แต่คนที่ประสบความสำเร็จ หรือคิดค้นอะไรใหม่ ๆ ได้นั้นจะต้องมีเครื่องมือการคิดที่เรียกว่า Lateral Thinking ที่สามารถทำให้เรามีการคิดสร้างสรรค์ได้ในเวลารวดเร็ว โดยเทคนิคการคิดแบบ Lateral Thinking นั้น ดร.เอ็ดเวิร์ดกล่าวถึง 4 ขั้นตอน คือ

1. การทำงานที่แตกต่างจากรูปแบบเดิม ๆ พาตัวเองออกมาจากสิ่งที่เราเคยชินอยู่จนมองไม่เห็นว่าจะมีอะไรให้เปลี่ยนแปลง
2. การตั้งโจทย์ให้แตกต่างจากสิ่งที่เป็นอย่างอยู่ เช่น ถ้าพูดถึง ไอศกรีม สิ่งที่เป็นคุณสมบัติหลักก็คือ ความเย็น ดังนั้นการตั้งโจทย์ก็ต้องบอกว่า ไอศกรีมมันร้อน เป็นต้น เพื่อที่จะแตกแนวคิดที่แตกต่างไปจากเดิม
3. คิดแบบหนึ่งคอนเซ็ปต์ มีหลากหลายไอเดีย และครอบคลุมมากที่สุด
4. การสุ่มคำ เป็นวิธีการสร้างสรรค์สิ่งใหม่ ๆ จากเรื่องใหม่ ๆ เช่น ถ้าต้องการดีไซน์ท่าออกกำลังกายใหม่ๆ ก็สามารถใช่วิธีการสุ่มคำแล้วแตกความคิดจากคำคำนั้น สมมุติคำที่เราคิดได้คือ มะม่วง ก็ใช้มะม่วงเป็นคอนเซ็ปต์ในการคิด จากนั้นแตกไอเดียออกมาให้ได้มากที่สุด ก็จะทำได้ไอเดียใหม่ ๆ ออกมา

กล่าวโดยสรุป การตัดสินใจอย่างมีคุณภาพ เป็นการใช้อยู่มากกว่าอารมณ์ และต้องมั่นใจได้ว่า ผลของการตัดสินใจนั้นออกมาทางบวกและสร้างสรรค์ และท้ายที่สุด เครื่องมือต่อมาที่จำเป็นต้องคิดค้นเพื่อลดความขัดแย้ง และก่อให้เกิดความคิดสร้างสรรค์ คือเทคนิคการคิดอย่างเป็นระบบ ที่เรียกว่า SIX Thinking Hats โดยวิธีการนี้ประกอบไปด้วยหมวกต่าง ๆ คือ

☞ **หมวกสีขาว (White Hat)** เป็นตัวแทนของความบริสุทธิ์ หรือนั่นก็คือข้อมูลดิบที่ไม่มีการปรุงแต่ง ใส่ข้อคิดเห็น เป็นการคิดเฉพาะด้านข้อมูลเท่านั้น เช่น เรามีข้อมูลอะไรอยู่ในมือบ้าง เรายังขาดข้อมูลอะไรบ้าง

☞ **หมวกสีแดง (Red Hat)** เป็นตัวแทนของความรู้สึก ให้ทุกคนบอกความรู้สึกออกมาได้ โดยไม่จำเป็นต้องคำนึงถึงเหตุผล เป็นช่วงเวลาของการแสดงความรู้สึกล้วน ๆ เช่น รัก ชอบ ไม่ชอบ ชื่นชม กังวล

☞ **หมวกสีเหลือง (Yellow Hat)** แทนความหมายของดวงอาทิตย์ โดยให้คำนึงถึงประโยชน์ที่เราจะได้รับ สิ่งที่เป็นบวกทั้งหมด เป็นการมองส่วนที่เป็นประโยชน์ 95 เปอร์เซ็นต์ เช่น เศรษฐกิจขบเซา เป็นโอกาสดีที่ผู้บริหารจะได้มีเวลาสำหรับไปเยี่ยมเยียนลูกค้า เป็นต้น

☞ **หมวกสีดำ (Black Hat)** เป็นตัวแทนของความกังวล หวาดระแวง พุดถึงผลเสีย โทษและด้านลบทั้งหมด เป็นการตรวจสอบข้อบกพร่อง 5 เปอร์เซ็นต์ล่วงหน้า เพื่อให้เกิดความรอบคอบ แต่ต้องระวังไม่ให้มากเกินไป และควรใช้ตามความเหมาะสมเท่านั้น

☞ **หมวกสีเขียว (Green Hat)** เปรียบเสมือนยอดอ่อนของต้นไม้ ใบหญ้า ตัวแทนของแนวคิดที่จะนำมาใช้แก้ไขปัญหา เป็นการนำเสนอความคิดสร้างสรรค์เพื่อสร้างทางเลือกเพิ่มเติม

☞ **หมวกสีน้ำเงิน (Blue Hat)** ตัวแทนของท้องฟ้าที่ครอบคลุมทุกสิ่ง และเป็นตัวกำหนดเงื่อนไข ขั้นตอน รูปแบบทุก ๆ ด้าน เป็นการคิดที่ควบคุมขั้นตอนการคิดทั้งหมด ตั้งแต่เริ่มต้นจนจบกระบวนการคิด และได้ข้อสรุป

การคิดแบบ SIX Thinking Hats เป็นการแยกแยะการคิดออกเป็น 6 ด้าน เวลาคิดจะคิดทีละด้าน ทำให้เกิดการคิดอย่างมีคุณภาพ คิดได้รอบคอบ ครอบคลุม สามารถตัดสินใจได้อย่างรัดกุม ไม่หลุดหรือหลงลืมบางประเด็น เป็นระบบการคิดที่ประสิทธิภาพสูงสุด ทั้งนี้การพัฒนาความคิดสร้างสรรค์ ไม่ว่าจะหน่วยงาน องค์กร บริษัท รวมถึงบุคคลต่าง ๆ หากสามารถนำเครื่องมือที่กล่าวมาไว้เพื่อสร้างระบบการคิด ก็จะสามารถทำให้ประสบความสำเร็จได้ทั้งชีวิตส่วนตัวและชีวิตการทำงาน ขณะเดียวกันหากขยายกว้างขึ้นสู่ระบบเศรษฐกิจ ก็จะกลายเป็นระบบเศรษฐกิจสร้างสรรค์ได้ในที่สุด

บรรณานุกรม

Lateral Thinking Hat บันไดสู่การเป็น‘นักสร้างสรรค์’. (2553, มีนาคม 6). *ประชาชาติธุรกิจออนไลน์*. ค้นเมื่อ

7 มีนาคม 2553, จาก http://www.prachachat.net/news_detail.php?newsid=1267786609&grpId=07&catid=no§ionid=0225

คณะทำงานฝ่ายประชาสัมพันธ์

สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยรามคำแหง

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