



ปีที่ ๒๖ ฉบับที่ ๑๖ ปีที่ ๒๕๕๓ เดือนสิงหาคม ๒๕๕๓



ISO 9001 : 2000



จิตสำนึกคุณภาพ (Quality Awareness)

* ขวณพิศ สุคันสนีย์

จิตสำนึกคุณภาพ หมายถึง การที่ผู้ปฏิบัติงาน มีการรับรู้ถึงผลกระทบที่ได้จากการปฏิบัติงาน หรือมีสติ รู้ว่าการปฏิบัติงานนั้น ต้องให้ความสำคัญกับคุณภาพอยู่ตลอดเวลา เพื่อให้สินค้า/บริการ ที่ได้มีคุณภาพ หรือได้มาตรฐานตรงตามที่กำหนดไว้

องค์ประกอบของจิตสำนึกคุณภาพ

องค์ประกอบที่ 1 : ผู้บริหารระดับสูง (Top Management) คือ ผู้กำหนดทิศทางการทำงานให้กับองค์กรและทุกคนในองค์กร ผู้บริหารจึงควรใส่ใจด้านคุณภาพ โดยสนับสนุนและส่งเสริมให้เกิดการปฏิบัติงานที่มีคุณภาพในทุกขั้นตอน และทุกหน่วยงาน

องค์ประกอบที่ 2 : หัวหน้าหน่วยงาน (Supervisor) หมายถึง หัวหน้าฝ่าย/งาน ในระดับต่างๆ เป็นผู้ที่มีหน้าที่สำคัญในการนำแผนงานต่างๆ ไปถ่ายทอดกับบุคลากรภายในหน่วยงานทุกระดับได้รับทราบ และนำไปปฏิบัติ หัวหน้างานจึงต้องให้ความสำคัญด้านคุณภาพกับการปฏิบัติงานทุกขั้นตอน

องค์ประกอบที่ 3 : ผู้ปฏิบัติงาน (Worker) คือ ผู้ปฏิบัติงานโดยตรงมีหน้าที่สำคัญในการปฏิบัติงานทุกขั้นตอนให้มีคุณภาพ

องค์ประกอบที่ 4 : สภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน (Work Environment) แบ่งออกเป็น 2 ประเภท คือ

1. สิ่งแวดล้อมที่สัมผัสได้ ควรมีการจัดสภาพพื้นที่ในการปฏิบัติงานให้สอดคล้องตามหลักการทำงาน (Work Study) และหลักการของอาชีวอนามัย และความปลอดภัยในการทำงาน
2. สิ่งแวดล้อมด้านความรู้สึก โดยการสร้างบรรยากาศในการทำงานเป็นทีม (Teamwork)

บรรณานุกรม

ทองพันชั่ง พงษ์วารินทร์. (2552). จิตสำนึกคุณภาพ สร้างได้ใน 120 วัน. กรุงเทพฯ: Think.

* บรรณารักษ์ชำนาญการ 8 ฝ่ายวารสารและเอกสาร สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยรามคำแหง

ข่าวบุคลากร

ประชุม สัมมนา อบรม

สำนักหอสมุดกลาง ส่งบุคลากรเข้าร่วมประชุม สัมมนา อบรม ดังนี้

- บุคลากร จำนวน 5 คน เข้าร่วมอบรมเรื่อง “การออกแบบการวิจัย” จัดโดย สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยรามคำแหง ระหว่างวันที่ 26-27 สิงหาคม 2553 ณ ห้อง 504 ชั้น 5 อาคารสุโขทัย มหาวิทยาลัยรามคำแหง ดังรายนามต่อไปนี้

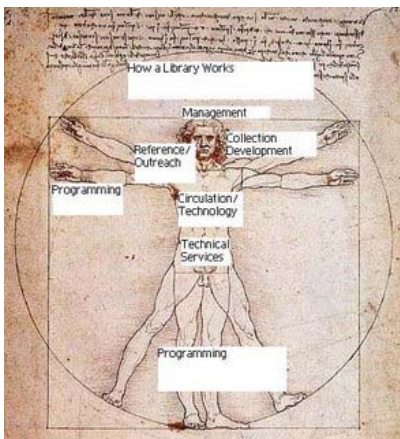
- | | |
|-------------------------------|-----------------------|
| 1. นางสาวพรสุข พงศ์วุฒิศักดิ์ | 4. นางสาวดี สุขอนันต์ |
| 2. นางครองทรัพย์ เจินภาพันธุ์ | 5. นายกนก จันทรโรจน์ |
| 3. นายศิริเลิศ ปุชนียกุล | |

- บุคลากร จำนวน 27 คน เข้าร่วมอบรมเรื่อง “ออกกำลังกายถูกวิธีพาชีวิตเป็นสุข” จัดโดย สำนักกีฬา มหาวิทยาลัยรามคำแหง ในวันอังคารที่ 24 สิงหาคม 2553 ณ ห้องประมวลกุลมัตย์ หอประชุมพ่อขุนรามคำแหงมหาราช มหาวิทยาลัยรามคำแหง

นานาสาระ

หากเปรียบห้องสมุดเป็นร่างกายมนุษย์

หากเปรียบห้องสมุดเป็นร่างกายมนุษย์ บรรณารักษ์แต่ละงานจะรับผิดชอบในหน้าที่การทำงานเกี่ยวกับอวัยวะชิ้นไหน คำถามนี้ทำให้เราอึ้งได้ไม่น้อย แต่มีคนเคยนำมาเขียนแล้วจริงๆ



บทความนี้ผู้แปลได้เปรียบเทียบการทำงานของอวัยวะต่างๆ ในร่างกายมนุษย์กับการทำงานด้านต่างๆ ภายในห้องสมุด อาทิเช่น งานบริหาร, งานเทคนิค....

Management : The brain

งานบริหาร เปรียบเสมือนสมอง เป็นงานที่คอยดูแลและวางแผนในการทำงานต่างๆ รวมถึงตัดสินใจว่าสิ่งไหนควรทำ หรือสิ่งไหนไม่ควรทำ และในงานบริหารหรืองานจัดการส่วนใหญ่ต้องใช้ความคิด ดังนั้น จึงเปรียบเทียบการบริหารให้เป็น “สมอง” ของมนุษย์

Collection Development : The eyes

งานพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศ เปรียบเสมือนตา เป็นงานที่คอยจัดหาทรัพยากรสารสนเทศที่เหมาะสมเข้าห้องสมุด ดังนั้นงานนี้จึงต้องอาศัยการหาแหล่งทรัพยากร การคัดเลือกทรัพยากรสารสนเทศเป็นหลัก ถ้าคัดเลือกสื่อไม่ดีเข้าห้องสมุด ห้องสมุดก็จะมีภาพลักษณ์ที่ไม่ดีไปด้วย ดังนั้นงานนี้จึงเปรียบได้กับ “ตา” ของมนุษย์

Reference : The mouth

งานบริการตอบคำถามและอ้างอิง เปรียบเสมือนปาก เป็นงานที่ต้องสื่อสารกับผู้รับบริการ ตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ และงานบริการในส่วนนี้มักจะมีผู้เข้าใช้บริการอยู่พอสมควรในการสอบถามปัญหาต่างๆ ไม่ว่าจะเกี่ยวกับห้องสมุด หรือปัญหาการสืบค้นเกี่ยวกับสารสนเทศ ดังนั้นจึงเปรียบงานตอบคำถามให้เป็น “ปาก” ของมนุษย์

Circulation : The heart

งานบริการยืมคืน เปรียบเสมือนหัวใจ งานบริการที่สำคัญที่สุดของห้องสมุด นั่นก็คืองานบริการยืม-คืน ทรัพยากรสารสนเทศ เพราะเป็นงานที่จะต้องพบปะกับผู้รับบริการจริงๆ รวมถึงแก้ปัญหาต่างๆ ดังนั้นงานบริการจึงจำเป็นต้องบริการด้วยใจ ซึ่งหากเทียบกับอวัยวะที่สำคัญที่สุด ก็คงหนีไม่พ้น “หัวใจ” ของมนุษย์

Technical Services : The digestion system

งานเทคนิค เปรียบเสมือนระบบย่อยอาหาร งานเทคนิคนี้ รวมถึงงานวิเคราะห์ งานซ่อมแซมหนังสือ และอื่นๆ ด้านเทคนิคถ้าเปรียบสารสนเทศเป็นอาหาร เมื่อปากเราได้กินอาหารเข้ามาก็ต้องผ่านกระบวนการมากมายกว่าที่อาหารเหล่านั้นจะทำให้เกิดประโยชน์ต่อร่างกาย เช่นเดียวกัน เมื่อหนังสือเข้าที่ห้องสมุดต้องผ่านกระบวนการต่างๆ เช่น จัดหมวดหมู่ ให้หัวเรื่อง และอื่นๆ กว่าหนังสือจะขึ้นชั้นให้บริการ ดังนั้นระบบที่ซับซ้อนเช่นนี้จึงเปรียบได้กับ “ระบบย่อยอาหาร” นั่นเอง

Programming : The muscles

งานด้านโปรแกรมห้องสมุด เปรียบเสมือนกล้ามเนื้อ งานโปรแกรมของห้องสมุดได้แทรกอยู่ทุกงานของห้องสมุดโดยไม่แบ่งแยก และทำงานกันอย่างสอดคล้องกัน ดังนั้นจึงกล่าวการทำงานของ “กล้ามเนื้อ” ของมนุษย์

จะเห็นได้ว่าส่วนประกอบต่างๆ ของ อวัยวะมนุษย์ จะมีการทำงานอย่างสอดคล้องกัน ซึ่งแน่นอนว่าต้องเหมือนกับห้องสมุดที่หน่วยงานภายในองค์กรทุกฝ่ายต้องทำงานร่วมกันเพื่อให้ได้สุขภาพที่ดี /ห้องสมุดที่สมบูรณ์ นี่แหละร่างกายมนุษย์ กับ ห้องสมุด

บรรณานุกรม

Libraryhub, แปล. (2553). *How a Library Works*. ค้นเมื่อ 16 สิงหาคม 2553, จาก <http://www.libraryhub.in.th/2010/09/10/compare-library-librarian-and-human-organ/>

คณะทำงานฝ่ายประชาสัมพันธ์

สำนักหอสมุดกลาง

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