



# สารสำนักหอสมุดกลาง

RU LIBRARY NEWSLETTER

มหาวิทยาลัยรามคำแหง แขวงหัวหมาก

เขตบางกะปิ กรุงเทพฯ 10240

โทร. 0-2310-8653, 0-2310-8663

<http://www.lib.ru.ac.th>



ปีที่ 28 ฉบับที่ 1 เดือน มกราคม 2555



## กิจกรรมสำนักหอสมุดกลาง

☞ เมื่อวันที่ 14 ธันวาคม 2554 ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. บุญชาล ทองประยูร รองอธิการบดี ฝ่ายวิชาการและวิจัย เป็นประธานเปิดนิทรรศการเฉลิมพระเกียรติ 84 พรรษา เรื่อง “๔๐ ปี ธ สถิตในดวงใจเรา” พระบาทสมเด็จพระปรมินทรมหาภูมิพลอดุลยเดช ณ บริเวณลานด้านหน้า สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยรามคำแหง

☞ ระหว่างวันที่ 19-23 ธันวาคม 2554 สำนักหอสมุดกลาง จัดโครงการนิเทศงานห้องสมุดสาขาวิทยบริการเฉลิมพระเกียรติ 10 จังหวัด ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ เพื่อรับทราบปัญหา ให้คำปรึกษา แลกเปลี่ยนทัศนคติ ช่วยแก้ไขปัญหาและหาแนวทางการจัดบริการให้กับห้องสมุด โดยมีนายชัยฤทธิ์ สาลี นายชัยวิวัฒน์ ลาไป นายสุชาติ พิกุลเทศ นายธงชัย ทวีสุข และนายสมชาย ทิพย์สันเทียะ เป็นผู้ให้การนิเทศงาน

(ชมภาพเพิ่มเติมที่ ข่าว-กิจกรรมสำนักหอสมุดกลาง)

<http://lib.ru.ac.th/event/>



## แนะนำทรัพยากรห้องสมุด

ชื่อเรื่อง: The idol women ถอดรหัส 4 "นักธุรกิจหญิงแกร่ง"

ผู้แต่ง : ฝนอมงค์ดี จิรายุสวัสดิ์  
เลขหมู่ : HD6192.55 ถ15 2554



ชื่อเรื่อง: จูฬยวนจาก : จากสามัญชนสู่จักรพรรดิ

ผู้แต่ง : เล่า ขวน หั่ว  
เลขหมู่ : DS753.6.M55 ถ262 2554



ชื่อเรื่อง: ทั้งบ้านและไร่นา : ชีวิตพอเพียงที่ฟาร์มบางเบิด

ผู้แต่ง : วรณนา นาวิกรม  
เลขหมู่ : DS578.32.S548 ท212 2543

### กิจกรรม ISO...

☞ ระหว่างวันที่ 6-20 ธันวาคม 2554 สำนักหอสมุดกลาง และห้องสมุดวิทยาเขตบางนา ได้รับการตรวจติดตามระบบคุณภาพภายในครั้งที่ 2/2554

☞ สำนักหอสมุดกลาง เตรียมความพร้อมสำหรับการตรวจติดตามการรักษาระบบ ISO 9001 : 2008 ครั้งที่ 2 ในวันที่ 30 มกราคม 2555 โดยมี คุณเพ็ญประภา เลิศล้ำไทรภพ และคุณเข็มชาติ หวังกิจจามร เป็นคณะผู้ตรวจประเมิน จากสถาบันรับรองมาตรฐาน ไอเอสโอ (สรอ.)

(ชมภาพเพิ่มเติมที่ ข่าว-กิจกรรมสำนักหอสมุดกลาง)

<http://lib.ru.ac.th/event>

#### กำหนดการตรวจติดตามการรักษาระบบ ISO 9001 : 2008 ครั้งที่ 2 สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยรามคำแหง

| วันที่               | เวลา           | รายการ                                            |                                             |
|----------------------|----------------|---------------------------------------------------|---------------------------------------------|
|                      |                | หัวหน้าผู้ตรวจประเมิน<br>(เพ็ญประภา เลิศล้ำไทรภพ) | ผู้ตรวจประเมิน<br>(คุณเข็มชาติ หวังกิจจามร) |
| 30<br>มกราคม<br>2555 | 09.00-09.15 น. | ประชุมชี้แจงวัตถุประสงค์ของการตรวจประเมิน         |                                             |
|                      | 09.15-12.00 น. | กิจกรรมบริหารคุณภาพ                               | ฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศ<br>ห้องสมุด           |
|                      | 12.00-13.00 น. | พักรับประทานอาหารกลางวันและประชุมทีมผู้ตรวจ       |                                             |
|                      | 13.00-15.00 น. | ฝ่ายวิเคราะห์<br>ทรัพยากรห้องสมุดและทำ<br>รายการ  | ฝ่ายบริการผู้อ่าน                           |
|                      | 15.00-16.00 น. | สรุปผลการตรวจติดตามภายในกลุ่มผู้ตรวจประเมิน       |                                             |
|                      | 16.00 น.       | ชี้แจงผลการตรวจติดตามการรักษาระบบ                 |                                             |



### บริการวิชาการ

☞ เมื่อวันที่ 21 ธันวาคม 2554 นักศึกษามหาวิทยาลัยนอร์ทกรุงเทพ คณะเทคโนโลยีสารสนเทศ สาขาคอมพิวเตอร์ธุรกิจ เข้าเยี่ยมชมการปฏิบัติงานและการบริการ ของสำนักหอสมุดกลาง โดยมี น.ส. วรรัตน์ แดงเจริญ น.ส. เสาวณีย์ ไตรวิทย์ศิลป์ และนายณาศักดิ์ ไบทอง ให้การต้อนรับและนำชม

(ชมภาพเพิ่มเติมที่ ข่าว-กิจกรรมสำนักหอสมุดกลาง)

<http://lib.ru.ac.th/event/>



ฟิลิปดา นาคะประทีป  
(...ต่อจากฉบับเดือนธันวาคม 2554)

### ISO 9001 : 2008 กับการตรวจติดตามคุณภาพภายใน ของสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยรามคำแหง

ดังที่ได้กล่าวในฉบับที่แล้วว่า ในข้อกำหนดมาตรฐานงานระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 นั้นมีข้อ 8.2.2 ได้ระบุให้องค์กรมีระบบการตรวจติดตามคุณภาพภายใน (Internal audit) เพื่อประเมินหรือตรวจติดตามกิจกรรมคุณภาพและผลที่เกิดขึ้น มีการปฏิบัติตามแผนอย่างมีประสิทธิภาพเกิดประสิทธิผล และบรรลุตามวัตถุประสงค์ หรือเป้าหมายที่ได้วางไว้หรือไม่ ซึ่งเป็นการตรวจสอบสิ่งที่เกิดขึ้นกับสิ่งที่ควรเกิดขึ้น โดยให้บุคลากรภายในองค์กรเป็นผู้ตรวจติดตามคุณภาพ (Internal auditor)

สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยรามคำแหง กำหนดความถี่ในการตรวจติดตามคุณภาพภายใน ปีละ 2 ครั้ง คือเดือนมิถุนายน และธันวาคม ขอบข่ายการตรวจติดตามครอบคลุมและตรวจสอบทุกกิจกรรม รวมทั้งหมด 8 ฝ่าย และ 1 สำนักงาน ดังนี้

1. ฝ่ายพัฒนาศูนย์ทรัพยากรห้องสมุด (PM สก. 56-1)
2. ฝ่ายวิเคราะห์ทรัพยากรห้องสมุดและทำรายการ (PM สก. 56-2)
3. ฝ่ายบริการผู้อ่าน (PM สก. 56-3)
4. ฝ่ายบริการช่วยการค้นคว้าวิจัยและบริการพิเศษ (PM สก. 56-3)
5. ฝ่ายวารสารและเอกสาร (PM สก. 56-3)
6. ฝ่ายวัสดุไม้ตีพิมพ์ (PM สก. 56-1, PM สก. 56-3)
7. ฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศห้องสมุด (PM สก. 56-4)
8. ฝ่ายห้องสมุดวิทยาเขต บางนา (PM สก. 56-6)
9. สำนักงานเลขานุการ (PM สก. 56-5)

#### วัตถุประสงค์ในการตรวจติดตามคุณภาพภายใน

1. ตรวจสอบว่าระบบบริหารงานคุณภาพสอดคล้องกับแผนที่วางไว้ สอดคล้องกับข้อกำหนดของมาตรฐาน ISO 9001 และสอดคล้องกับข้อกำหนดระบบบริหารงานคุณภาพที่สำนักหอสมุดกลางจัดทำขึ้น
  2. ตรวจสอบว่าระบบบริหารงานคุณภาพได้ถูกนำไปปฏิบัติและรักษาไว้อย่างมีระบบ
  3. ตรวจสอบว่าทุกกิจกรรมการบริการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ โดยผู้รับบริการได้รับความพึงพอใจ
- แนวทางและปัจจัยสำคัญในการตรวจติดตามคุณภาพภายใน มีดังนี้**

1. ตรวจติดตามว่าทุกฝ่ายมีการกำหนดวัตถุประสงค์คุณภาพไว้อย่างไร สอดคล้องกับนโยบายและวัตถุประสงค์คุณภาพของสำนักหรือไม่ สามารถปฏิบัติงานบรรลุตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้หรือไม่ มีการปรับปรุงวัตถุประสงค์คุณภาพ มีการวางแผนงาน และมีแนวทางในการปฏิบัติงานหรือไม่
2. ตรวจติดตามว่าทุกฝ่ายมีเอกสารหรือคู่มือการปฏิบัติงานเป็นลายลักษณ์อักษรอยู่ ณ จุดปฏิบัติงาน และเป็นฉบับปัจจุบันหรือไม่ มีการควบคุมเอกสารในหน่วยงาน มีการจัดเก็บแบบฟอร์มและบันทึกต่าง ๆ เป็นระเบียบ บ่งบอกชัดเจน และนำออกมาใช้งานได้สะดวกหรือไม่
3. ตรวจติดตามว่าทุกฝ่ายมีกระบวนการสื่อสารที่เหมาะสมหรือไม่ มีวิธีการอย่างไร มั่นใจได้อย่างไรว่าในการสื่อสารนั้นบุคลากรทุกคนได้รับทราบและเข้าใจจริง
4. ตรวจติดตามว่าทุกฝ่ายได้มีการกำหนดสมรรถนะที่สำคัญสำหรับการปฏิบัติงานของบุคลากรที่มีผลกระทบต่อ การบริการหรือไม่ มีการจัดส่งบุคลากรไปฝึกอบรม หรือกิจกรรมอื่น ๆ ที่สนองตอบตามที่กำหนดสมรรถนะไว้หรือไม่ มีการประเมินประสิทธิผลของการฝึกอบรมและกิจกรรมนั้น ๆ หรือไม่ และมีความมั่นใจได้อย่างไรว่าบุคลากรได้ตระหนักถึงความ เกี่ยวพันและความสำคัญของกิจกรรมของตน สนับสนุนให้เกิดผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์คุณภาพ

5. ตรวจสอบดูว่าโครงสร้างพื้นฐาน เช่น อาคาร สถานที่ทำงาน สิ่งอำนวยความสะดวกที่เกี่ยวข้อง อุปกรณ์ทั้งฮาร์ดแวร์ ซอฟต์แวร์ รวมทั้งสภาพแวดล้อมในการทำงาน เช่น อุณหภูมิ แสงสว่าง มีความเหมาะสมต่อการปฏิบัติงานหรือไม่
6. ตรวจสอบเกี่ยวกับการบริการ มีการวางแผนและพัฒนากระบวนการที่จำเป็น เพื่อการบริการ การวางแผนการผลิตและบริการ สอดคล้องกับข้อกำหนดของกระบวนการอื่น ๆ ของระบบการบริหารคุณภาพหรือไม่
7. ตรวจสอบเกี่ยวกับกระบวนการที่เกี่ยวข้องกับผู้รับบริการ เช่น กฎหมาย กฎระเบียบ ข้อกำหนดที่เกี่ยวกับการบริการ รวมทั้งมีการสื่อสารกับผู้รับบริการได้อย่างมีประสิทธิภาพหรือไม่
8. ตรวจสอบในเรื่องการจัดซื้อ กระบวนการจัดซื้อ มีความมั่นใจได้อย่างไรว่า หนังสือหรือผลิตภัณฑ์อื่น ๆ ที่จัดซื้อมานั้น สอดคล้องกับข้อกำหนดการจัดซื้อที่ระบุไว้ มีการควบคุมกระบวนการจัดซื้ออย่างไร มีการประเมินและคัดเลือกผู้ขาย โดยพิจารณาถึงความสามารถที่จะส่งมอบหนังสือ หรือผลิตภัณฑ์อื่น ๆ ให้สอดคล้องกับความต้องการของสำนักหอสมุดกลางหรือไม่
9. ตรวจสอบเรื่อง การทวนสอบหนังสือหรือผลิตภัณฑ์ที่จัดซื้อ ได้มีการกำหนดและดำเนินการในเรื่องการตรวจสอบหรือกิจกรรมอื่นใดที่จำเป็นเพื่อให้มั่นใจว่า หนังสือหรือผลิตภัณฑ์ที่จัดซื้อมาตรงกับข้อกำหนดการจัดซื้อที่ระบุไว้หรือไม่
10. ตรวจสอบเรื่อง การดำเนินการผลิตและบริการ การควบคุมการผลิตและบริการ มีการวางแผนและควบคุมการดำเนินการผลิตและบริการหรือไม่ มีการดำเนินการตรวจสอบ ส่งมอบและกิจกรรมหลังการส่งมอบผลิตภัณฑ์ เช่น หนังสือ ที่ได้รับการวิเคราะห์เลขหมู่และทำการรายการเรียบร้อยแล้ว ตามความเหมาะสมหรือไม่
11. ตรวจสอบการซ้บ่งและสอบกลับ หนังสือหรือผลิตภัณฑ์อื่น และบริการให้ผู้รับบริการทราบ และมั่นใจได้อย่างไรว่า ด้วยวิธีการที่เหมาะสมตลอดการผลิตและบริการ มีการควบคุมเอกสารเฉพาะของหนังสือ หรือผลิตภัณฑ์หรือไม่ และมีการบันทึกไว้หรือไม่ เช่น ใบส่งหนังสือ เป็นต้น
12. ตรวจสอบเกี่ยวกับการดูแลทรัพยากรสินของผู้รับบริการ เช่น บัตรประจำตัวนักศึกษา ขณะอยู่ในความควบคุมของผู้ให้บริการอย่างไร ด้วยวิธีใด
13. ตรวจสอบเกี่ยวกับ การวัด การวิเคราะห์ และการปรับปรุง มีการวัดความพึงพอใจของผู้รับบริการหรือไม่ มีการใช้วิธีการที่เหมาะสมอย่างไร ในการเฝ้าติดตามและตรวจวัดกระบวนการระบบบริหารคุณภาพ มีวิธีการเฝ้าติดตามและการตรวจวัดซึ่งแสดงให้เห็นความสามารถของกระบวนการที่จะบรรลุผลตามแผนที่วางไว้อย่างไร และเมื่อไม่บรรลุตามแผนที่วางไว้ มีการจัดการแก้ไข และปฏิบัติการแก้ไขตามความเหมาะสม เพื่อให้มั่นใจถึงความสอดคล้องกับผลิตภัณฑ์ได้อย่างไร
14. การควบคุมสิ่งที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนด มีการระบุสิ่งที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนดอย่างไรบ้าง มีขั้นตอนการทำงานเป็นเอกสารเกี่ยวกับ การกำหนด การควบคุม และอำนาจหน้าที่ ผู้รับผิดชอบในเรื่องสิ่งที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนดหรือไม่ มีวิธีการจัดการเกี่ยวกับสิ่งที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนดอย่างไรบ้าง มีการบันทึกลักษณะของสิ่งที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนดหรือไม่
15. ตรวจสอบเกี่ยวกับ การวิเคราะห์ข้อมูล มีการกำหนด เก็บรวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูลที่เหมาะสมเพื่อแสดงให้เห็นถึง ความเหมาะสมของระบบบริหารคุณภาพหรือไม่ มีการวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากการเฝ้าติดตาม การตรวจวัด และข้อมูลจากแหล่งอื่น ๆ หรือไม่

(อ่านต่อฉบับเดือนกุมภาพันธ์ 2555...)