



# 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 4 เดือน เมษายน 2555



ที่มาภาพ :

[http://iam.hunsa.com/users/g/gh/ghibli/uploads/00236\\_ycpj.jpg](http://iam.hunsa.com/users/g/gh/ghibli/uploads/00236_ycpj.jpg)



ที่มาภาพ : [www.chaoprayanews.com/...](http://www.chaoprayanews.com/.../)

วันที่ 2 เมษายน 2555

ครบรอบวันคล้ายวันพระราชสมภพ

ในสมเด็จพระเทพรัตนราชสุดาฯ สยามบรมราชกุมารี

ศุภฤกษ์เบิกฟ้าเมฆามาส

สมเด็จพระเทพรัตนราชสุดาฯ

ร้อยล้านใจร้อยเรียงผ่านบทกลอน

พรศักดิ์สิทธิ์ไฉไลบันดาลมี

วโรกาสเฉลิมพระชนมพรรษา

ปวงประชาแซ่ซ้องสดุดี

น้อมถวายพระพรอักษรศรี

บรมราชกุมารีทรวงพระเจริญ

เอี่ยมพร ยศจนา

ผู้ประพันธ์

## เกร็ดความรู้ กิจกรรมในวันสงกรานต์

- ๙ การทำบุญตักบาตร ถือว่าเป็นการสร้างบุญสร้างกุศลให้ตัวเอง และครอบครัว
- ๙ การสรงน้ำพระภิกษุสามเณรด้วยน้ำสะอาด แล้วถวายผ้าสบงหรือผ้าไตร
- ๙ บังสุกุลอัฐิ เป็นการทำบุญให้อุทิศส่วนกุศลให้แก่บรรพบุรุษที่ล่วงลับไปแล้ว
- ๙ การรดน้ำผู้ใหญ่ คือการขอพรผู้ใหญ่ที่เคารพนับถือ ครูบาอาจารย์
- ๙ การรดน้ำ เป็นการอวยพรปีใหม่ให้กันและกัน
- ๙ การทำทาน โดยการปล่อยนกปล่อยปลา เป็นการให้ชีวิตแก่สัตว์ เพื่อให้มีแต่ความสุขความสบายในวันขึ้นปีใหม่
- ๙ การก่อพระเจดีย์ทราย คือการขนทรายเข้าวัด เพื่อให้วัดนำทรายไปใช้ในการก่อสร้างและการสาธารณประโยชน์ต่างๆ
- ๙ การละเล่นรื่นเริงอื่นๆ ตามประเพณีนิยมของท้องถิ่นนั้น ๆ

ที่มาจาก : <http://www.moe.go.th/inspec6/songran/songran011.htm>



ที่มาภาพ : [http://variety.horoworld.com/9182\\_%....](http://variety.horoworld.com/9182_%....)



ที่มาภาพ : <http://news.mthai.com/general-news/158678.html>

## แนะนำทรัพยากรห้องสมุด



ชื่อเรื่อง: ผักผลไม้มงคล

ผู้แต่ง : วิโรจน์ ไวกาณิกกิจ

เลขหมู่ : TX557 ว237 2553



ชื่อเรื่อง: เปลี่ยนชีวิต พิชิตมะเร็ง

ผู้แต่ง : อำนาจ เจริญศิลป์

เลขหมู่ : RA645.C3 2554



ชื่อเรื่อง: ท้องผูกหายแน่

ผู้แต่ง : วิโรจน์ ไวกาณิกกิจ

เลขหมู่ : RC861 ว237 2553

## นানা นำรู้กับ ISO 9001 : 2008

(ต่อจากฉบับเดือนมีนาคม 55)

<sup>1</sup> พิลิปดา นาคะประทีป

วันที่ 27 กุมภาพันธ์ 2555 เป็นการบรรยายเรื่อง “เทคนิคการตรวจติดตามคุณภาพภายใน” โดยรองศาสตราจารย์ ดร.เตือนใจ เกตุษา รองอธิการบดีฝ่ายประกันคุณภาพการศึกษา มหาวิทยาลัยรามคำแหง โดยมีเนื้อหาการบรรยายที่เป็นประโยชน์ต่อผู้ตรวจติดตามคุณภาพภายในเป็นอย่างมาก ทั้งในด้านการพัฒนาศักยภาพ และเป็นการต่อยอดทางความคิดและความรู้จากวิทยากรที่มีประสบการณ์ และความเชี่ยวชาญในด้านการประกันคุณภาพการศึกษา นอกจากนี้ยังสามารถนำความรู้ที่ได้รับไปพัฒนา และปรับปรุงงานให้มีคุณภาพทั้งงานด้านเทคนิคและบริการของสำนักหอสมุดกลางต่อไป ทั้งนี้เพื่อให้ผู้รับบริการได้รับความพึงพอใจอย่างสูงสุด

(\* ติดตามรายละเอียดเพิ่มเติมได้ที่ หน้า 3)

(ชมภาพเพิ่มเติมที่ ข่าว-กิจกรรมสำนักหอสมุดกลาง <http://lib.ru.ac.th/event/>)

<sup>1</sup> บรรณารักษ์ชำนาญการพิเศษ ฝ่ายวิเคราะห์ทรัพยากรห้องสมุดและทำรายการ สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยรามคำแหง

## กิจกรรมสำนักหอสมุดกลาง

☞ วันที่ 4-5 เมษายน 2555 สำนักหอสมุดกลางจัดอบรมเชิงปฏิบัติการ เรื่อง “การตอบแบบสอบถามออนไลน์ ของสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยรามคำแหง” ให้แก่บุคลากรของสำนักฯ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้บุคลากรตระหนักถึงความสำคัญของการตอบแบบสอบถาม และได้ฝึกปฏิบัติการใช้งาน การเข้าถึงแบบสอบถามพร้อมลงมือปฏิบัติจริง เพื่อให้สามารถนำไปปฏิบัติได้ด้วยตนเองในครั้งต่อ ๆ ไป โดยมี นายกษิตินทร์ เสวตชาติ เป็นวิทยากร

(ชมภาพเพิ่มเติมที่ ข่าว-กิจกรรมสำนักหอสมุดกลาง)

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



ที่มาภาพ : <http://www.lib.ru.ac.th>

## กิจกรรมสำนักหอสมุดกลาง

☞ วันที่ 10 เมษายน 2555 บุคลากรสำนักหอสมุดกลางได้เข้าร่วมโครงการ “เสริมสร้างคุณธรรม จริยธรรม ตามจรรยาบรรณวิชาชีพ” ณ ห้องประชุมใหญ่ อาคารหอประชุมพ่อขุนรามคำแหงมหาราช การเข้าร่วมโครงการครั้งนี้ท่านอธิการบดีได้ให้ข้อคิดในการปฏิบัติงานตาม และในครั้งนั้นมหาวิทยาลัยได้นิมนต์ พระมหาสมปอง ตาลปุตโต มาให้ข้อคิดในการเสริมสร้างคุณธรรมด้วย

☞ วันที่ 11 เมษายน 2555 บุคลากรของสำนักหอสมุดกลาง ได้เข้าร่วมกิจกรรม “สืบสานประเพณีวันสงกรานต์ ปีใหม่ไทย ประจำปี พ.ศ. ๒๕๕๕” และรดน้ำดำหัวขอพรจากท่านอธิการบดี และคณะผู้บริหารของมหาวิทยาลัยรามคำแหง ณ อาคารหอประชุมพ่อขุนรามคำแหงมหาราช





# นานา นารู้กับ ISO 9001 : 2008

## เทคนิคการตรวจติดตามคุณภาพภายใน สำนักหอสมุดกลาง

<sup>2</sup> โดย รองศาสตราจารย์ ดร. เตือนใจ เกตุษา

ถอดความโดย นางฟิลิปดา นาคะประทีป

**Quality** คุณภาพ การบริการของสำนักหอสมุดกลาง ต้องมีคุณภาพและต้องสอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการ

**Quality assurance** การประกันคุณภาพ สำนักหอสมุดกลาง ได้นำระบบบริหารคุณภาพ ISO เข้ามาใช้เพื่อสร้างความมั่นใจในเรื่องคุณภาพของผลิตภัณฑ์และการให้บริการ ทั้งนี้คุณภาพที่จะเกิดขึ้นกับผลิตภัณฑ์และการให้บริการนั้นจะต้องมีความสอดคล้องกับข้อกำหนดของลูกค้า (หรือผู้รับบริการ) กฎหมาย กฎระเบียบ ข้อบังคับ

**Internal quality audit** การตรวจติดตามคุณภาพภายใน หน่วยงานที่มีการรับรองมาตรฐานคุณภาพจะต้องมีการตรวจติดตามคุณภาพภายใน เพื่อพิจารณาว่าระบบบริหารคุณภาพ QMS ของหน่วยงานมีคุณสมบัติดังนี้

1. เป็นไปตามแผนที่กำหนดไว้หรือไม่
2. เป็นไปตามข้อกำหนดของมาตรฐานการประกันคุณภาพ (ISO) และระบบบริหารคุณภาพของหน่วยงานตามความคาดหวังของผู้รับบริการ
3. มีการนำไปปฏิบัติและรักษาไว้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดย
  - ดำเนินการได้บรรลุวัตถุประสงค์คุณภาพ
  - มีสิ่งที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนด เกิดซ้ำอีกหรือไม่ (CARs)

การตรวจติดตามคุณภาพภายในประกอบด้วย 2 กระบวนการที่สำคัญ ดังนี้

**1. กระบวนการตรวจวัด (Measurement)** คือการเก็บข้อมูลโดยใช้หลัก 4C 1R ในการเก็บ และตรวจสอบข้อมูล ดังนี้

- 1.1 **Correct** ความถูกต้องของข้อมูล ใช้ข้อมูลหลาย ๆ แบบ ใช้เครื่องมือหลาย ๆ อย่าง พร้อมดูเอกสารประกอบ
- 1.2 **Clear** ข้อมูลที่ได้ต้องชัดเจนไม่คลุมเครือ
- 1.3 **Cover** วัตถุประสงค์คุณภาพครอบคลุมระบบที่ทำหรือไม่ ครอบคลุมสิ่งที่ตรวจหรือไม่ ครอบคลุมคู่มือ

คุณภาพ (PM) หรือไม่

- 1.4 **Concurrent** ข้อมูลที่ได้เป็นสภาพปัจจุบันหรือไม่ การเก็บข้อมูลการวัดความพึงพอใจอยู่ในรอบการประเมินหรือไม่
- 1.5 **Reliability** ต้องมีการทวนสอบข้อมูล ข้อมูลที่ได้เชื่อถือและมีความเชื่อมั่น ไม่ขัดแย้งกัน ใช้เครื่องมือหลาย ๆ แห่ง

เช่นการสัมภาษณ์ การสังเกตพฤติกรรม เอกสาร

วิธีการเก็บข้อมูล / วิธีการตรวจวัด (ให้ใช้หลาย ๆ วิธีเพื่อยืนยันความถูกต้อง)

- การสัมภาษณ์ ใช้ Checklist
- การสังเกต ดูพฤติกรรม
- เอกสาร (Document, Procedure) ดูระเบียบปฏิบัติ ข้อมูลการดำเนินงาน

จงจำไว้เสมอว่าจุดหมายปลายทางของการตรวจวัดคือ **Customer Satisfaction** ความพึงพอใจของผู้รับบริการ และอย่าลืมว่า ผู้ทำหน้าที่ตรวจวัดกระบวนการต้องทำความเข้าใจให้ปรากฏใน 3 เรื่อง ต่อไปนี้

1. วิธีการเก็บข้อมูล
2. วิธีการรวบรวมข้อมูล
3. วิธีการใช้ข้อมูล

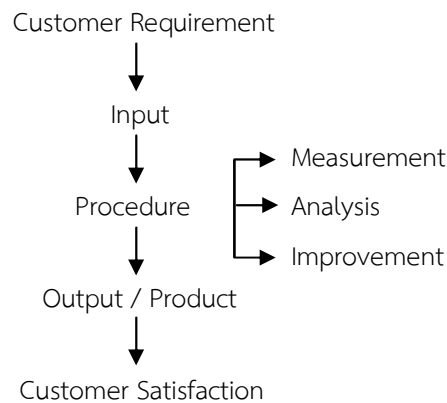
**2. การตรวจติดตาม (Monitoring)** เป็นการตรวจอย่างต่อเนื่อง และเป็นการตรวจประเมินเพื่อทดสอบระบบบริหารคุณภาพ (QMS) ของหน่วยงาน นอกจากนั้นควรพิจารณาในเชิงกระบวนการ คือ มีปัจจัยนำเข้า (Input) กระบวนการหรือขั้นตอนการทำงาน (Procedure) และผลลัพธ์ที่ได้ (Output Product)

<sup>2</sup>รองศาสตราจารย์ ดร. เตือนใจ เกตุษา รองอธิการบดีฝ่ายประกันคุณภาพการศึกษา มหาวิทยาลัยรามคำแหง

การตรวจติดตาม คือการทวนสอบระบบบริหารคุณภาพ (QMS) ทั้งนี้เพื่อตรวจสอบดูว่า

1. การดำเนินงานของหน่วยงานสอดคล้องกับแผนที่วางไว้หรือไม่
2. เป็นไปตามข้อกำหนดมาตรฐาน ISO หรือไม่
3. สามารถรักษาระบบมาตรฐานคุณภาพไว้ได้อย่างต่อเนื่องหรือไม่

ดังที่ได้กล่าวแล้วว่ากระบวนการตรวจติดตาม ซึ่งประกอบไปด้วยปัจจัย 3 ปัจจัย คือ ปัจจัยนำเข้า (Input) กระบวนการหรือขั้นตอนการทำงาน (Procedure) และผลลัพธ์ที่ได้ (Output หรือ Product) ทั้ง 3 ปัจจัยนี้จะต้องขึ้นอยู่กับ ความคาดหวังของลูกค้าหรือผู้ใช้บริการ (Customer Requirement)



สรุป การตรวจติดตามคุณภาพภายในมีระบบ P D C A เข้ามาเกี่ยวข้อง ต้องดำเนินการดังนี้

|            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
|------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| P (Plan)   | <p>1. ต้องกำหนดความชัดเจนของเรื่องต่อไปนี้ 4W 1H ดังนี้</p> <div style="display: flex; align-items: flex-start;"> <div style="margin-right: 20px;"> <p>4 W</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>→ ตรวจอะไร (What)</li> <li>→ ตรวจหน่วยไหน (Where)</li> <li>→ ตรวจเมื่อไหร่ (When)</li> <li>→ ตรวจใคร (Whom)</li> </ul> <p>1 H →</p> </div> <div> <p>วิธีกร (How)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- เกณฑ์การตรวจ</li> <li>- ขอบเขตการตรวจใช้ข้อกำหนดใดบ้าง</li> <li>- ความถี่ในการตรวจ เช่น ถ้ากำหนดไว้ปีละ 2 ครั้ง เพื่อนำผลไปปรับปรุงการทำงานอย่างต่อเนื่อง</li> <li>- ใครเป็นผู้ตรวจ</li> </ul> </div> </div> |
| D (Do)     | <p>2. คัดเลือกผู้ตรวจ</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- ผ่านการอบรมการเป็นผู้ตรวจจาก สถาบันรับรองมาตรฐาน ไอ เอส โอ (สรอ.)</li> <li>- ไม่ตรวจในพื้นที่ที่ตนเองทำงานอยู่</li> <li>- ไม่มีอคติกับบุคคลหรือหน่วยงานที่เข้าไปตรวจ</li> </ul> <p>3. เตรียมเอกสาร เช่น คู่มือปฏิบัติงาน ระเบียบปฏิบัติงาน รูปแบบการเสนอผลการตรวจติดตาม เป็นต้น</p> <p>4. ศึกษาผลการตรวจครั้งที่ผ่านมา ทั้งผลจากการตรวจติดตามคุณภาพภายใน และผลจากการตรวจติดตามรักษาระบบ มีข้อสังเกตและข้อเสนอแนะอะไรบ้าง</p>                                                                                                                                  |
| C (Check)  | <p>5. ประเมิน ตรวจติดตามผลการแก้ไข (Follow up activities) รวมถึงต้องมีการทวนสอบกิจกรรมต่าง ๆ ที่ได้ดำเนินการไปแล้วด้วย</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| A (Action) | <p>6. ทวนสอบกิจกรรมที่ได้ดำเนินการไป และดูแลผลของการแก้ไขที่เกิดขึ้น</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |