



Cert.No. Q9 0062

ที่ระลึก

พิธีมอบใบรับรอง

ISO 9001 : 2000

Library



สถาบันวิทยบริการ

ศูนย์บรรณสารสนเทศทางการศึกษา
คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

2547

ที่ปรึกษา

รองศาสตราจารย์ ดร.ไพฑูรย์ สินลารัตน์	คณาบดี
รองศาสตราจารย์ ดร.สุกัญญา โขมิโลกุล	รองคณาบดีฝ่ายบริหาร
รองศาสตราจารย์ ดร.ธิดารัตน์ บุญนุช	รองคณาบดีฝ่ายวางแผนและเทคโนโลยีสารสนเทศ
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุลักษณ์ ศรีบุรี	รองคณาบดีฝ่ายวิชาการ
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.พันธศักดิ์ พลสารมัย	ผู้จัดการหน่วยประกันคุณภาพ คณะครุศาสตร์

ผู้รวบรวมและเรียบเรียง

สุวิมล ณะผลเลิศ

ออกแบบปก

ปิยะ ศักดิ์เจริญ

จัดพิมพ์ต้นฉบับ

สมบูรณ์ชัย ชูสระน้อย
ศรีไพร โชติจิรวัดนา
โสภณา ผดุง
สุรารักษ์ พรหมยอด
ปริญญา ขาวผ่อง

© 2547 คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ถนนพระราม 4 เขตปทุมวัน กรุงเทพฯ 10330



มหาจุฬาลงกรณ์

น้ำใจน้องพีสีชมพู	ทุกคนไม่รู้ลี้มบูชา
พระคุณของแหล่งเรียนมา	จุฬาลงกรณ์
ขอทูลขอเทิดพระนามไท	พระคุณแนบไว้นิรันดร
ขององค์พระเอื้ออาทร	หลังพรคุ้มครอง
นิติตพร้อมหน้า	สัตถุญาประคอง
ความดีทุกอย่างต่างปอง	ผยองพระเกียรติเกริกไกร
ขอตราพระเกียรติยังยืนยง	นิติตประสงศ์เป็นธงชัย
ถาวรยศอยู่คู่ไทย	เชิดชัย.ชโย



TISTR

CERTIFICATE OF APPROVAL

Education Information Resource Center

Faculty of Education, Chulalongkorn University, Phayathai Road
Wangmai, Pathumwan, Bangkok 10320 THAILAND

TISTR issued this certificate to the Organization named above, after
assessing and certifying that the Organization is compliance with

ISO 9001:2000

for the following scope:

Cataloging and Repairing, Circulation Services, Multimedia and
Information Searching Services.

as documented in report no. 1 request no. 2547/009

Certification No. Q9-0062

Original Approval Date : November 3, 2004

Current Issue Date : November 3, 2004

This Certificate is Valid until : November 3, 2007

Nongluck Pankurdee

Nongluck Pankurdee

Chairman

Board of TISTR-OCB





CERTIFICATE OF APPROVAL

ศูนย์บรรณสารสนเทศทางการศึกษา คณะครุศาสตร์
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ถนนพญาไท แขวงวังใหม่ เขตปทุมวัน กรุงเทพฯ 10330

สถาบันวิจัยวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งประเทศไทย (วว.) ออกใบรับรองฉบับนี้
ให้แก่องค์กรดังกล่าวหลังจากการตรวจประเมินและขอรับรองว่าองค์กรดังกล่าวมี
ระบบงานสอดคล้องกับ

ISO 9001:2000

ภายใต้ขอบข่าย :

งานวิเคราะห์เลขหมู่ และซ่อมบำรุงรักษาหนังสือ งานบริการยืม-คืนหนังสือ
งานบริการสื่อประสม และงานบริการสืบค้นข้อมูลทางคอมพิวเตอร์

ดังแสดงในรายงานฉบับที่ / ของคำขอรับการรับรองเลขที่ 2547/009

เลขที่ใบรับรอง : Q9 0062

วันที่ออกใบรับรองครั้งแรก : 3 พฤศจิกายน 2547
วันที่ออกใบรับรองครั้งนี้ : 3 พฤศจิกายน 2547
ใบรับรองนี้มีผลถึงวันที่ : 3 พฤศจิกายน 2550

นางลักษณ ปานเกิดดี

ประธาน
คณะกรรมการบริหารสำนักรับรองระบบคุณภาพ (สสร.)

คณะกรรมการบริหารสำนักรับรองระบบคุณภาพ (สสร.)





คำนำ

คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยฯ ได้ตระหนักถึงความสำคัญในระบบประกันคุณภาพเสมอมา ทั้งนี้ด้วยนโยบายของมหาวิทยาลัยที่มุ่งไปสู่การเป็นมหาวิทยาลัยวิจัย คุณภาพของการเรียนการสอน การวิจัย การบริการวิชาการ ก็ยิ่งจะต้องเข้มข้นขึ้น ดังนั้นบุคลากรสนับสนุนวิชาการ จะเป็นกลไกที่สำคัญที่จะให้การทำงานมุ่งสู่ผลสัมฤทธิ์ได้อย่างเป็นระบบและสืบเนื่องไปได้เป็นอย่างดีก็ต้องอาศัยการทำงานที่มีคุณภาพ

การที่ศูนย์บรรณสารสนเทศทางการศึกษา คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ได้นำระบบประกันคุณภาพ ISO มาใช้ในการบริหารและบริการจนได้รับใบรับรอง ISO 9002:1994 เมื่อปี 2545 และได้ดำเนินการต่อเนื่องมาจนได้รับใบรับรอง ISO 9001:2000 เมื่อวันที่ 3 พฤศจิกายน 2547 ซึ่งจะมีผลถึงวันที่ 3 พฤศจิกายน 2550 ถือเป็นนิมิตหมายในทางวิชาการและคุณภาพของคณะครุศาสตร์อย่างยิ่ง

ผมขอแสดงความยินดี และชื่นชมในความมุ่งมั่น ความเสียสละ ความร่วมแรงร่วมใจ ของผู้อำนวยการศูนย์ฯ และเจ้าหน้าที่ทุกคน ซึ่งเป็นความภาคภูมิใจของคณะครุศาสตร์ และขอให้ทุกท่านได้เป็นตัวอย่างในการที่จะรักษาระบบคุณภาพให้ดียิ่งๆ ขึ้นไป เพื่อสมกับปณิธานของจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยที่จะเป็นแหล่งอ้างอิงทางการศึกษาของแผ่นดิน

รองศาสตราจารย์ ดร.ไพฑูรย์ สินลารัตน์

คณบดีคณะครุศาสตร์

25 พฤศจิกายน 2547



บทนำ

จากใบรับรองมาตรฐานระบบคุณภาพ ISO 9002: 1994 ที่ได้รับในปี พ.ศ. 2545 สู่ใบรับรองมาตรฐานระบบคุณภาพ ISO 9001: 2000 สะท้อนให้เห็นถึงความตั้งใจ ความเอาใจใส่ และศักยภาพ ทุก ๆ ท่านที่เป็นกำลังสำคัญของศูนย์บรรณสารสนเทศทางการศึกษา ทำให้ได้รับความสำเร็จอย่างงดงาม นำชื่อเสียงและความภาคภูมิใจมาสู่หน่วยงาน คณะครุศาสตร์และจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยในภาพรวม

ในนามของฝ่ายวิชาการขอแสดงความยินดีกับศูนย์บรรณสารสนเทศทางการศึกษา คณะครุศาสตร์ ที่ได้รับใบรับรองระบบประกันคุณภาพมาตรฐาน ISO 9001:2000 ซึ่งออกโดยสำนักรับรองระบบคุณภาพ สถาบันวิจัยวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งประเทศไทย ในครั้งนี้ที่มีผลถึงวันที่ 3 พฤศจิกายน 2550 นับเป็นสิ่งที่บ่งบอกถึงคุณภาพ และมาตรฐานที่ทางศูนย์บรรณสารสนเทศทางการศึกษา ได้พัฒนาในการให้บริการและการจัดการทางบรรณสารสนเทศ ที่มุ่งมั่นนำศูนย์บรรณสารสนเทศทางการศึกษาไปสู่คุณภาพและมาตรฐาน จนได้รับความสำเร็จอีกกระดับ นับเป็นแบบอย่างที่ดีที่น่าชมเชยเป็นอย่างยิ่ง

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุลักษณ์ ศรีบุรี

รองคณบดีฝ่ายวิชาการ

25 พฤศจิกายน 2547

ความตั้งใจ

ความก้าวหน้าของสถาบันอุดมศึกษา อาจกล่าวได้ว่า มาจากความรู้ และคุณภาพ เพราะความรู้เป็นบ่อเกิดของปัญญา คุณภาพเป็นบ่อเกิดลักษณะ ความดี ศูนย์บรรณสารสนเทศทางการศึกษา คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์ เป็นแหล่งที่ รวบรวมทรัพยากรความรู้ทางการศึกษาที่มีมากมาย และจะต้องให้บริการอย่าง ดีด้วย ก็ต้องมีผู้ปฏิบัติงานที่มีคุณภาพ การทำงานในปัจจุบันที่มุ่งผลสัมฤทธิ์ อย่างเป็นระบบ สามารถตรวจสอบและประเมินผลการปฏิบัติงานด้วยตัวชี้วัด อย่างเป็นรูปธรรม โดยคำนึงถึงประโยชน์ของผู้รับบริการ และตอบสนอง นโยบายของมหาวิทยาลัยได้นั้น เรื่องของการประกันคุณภาพจึงมีบทบาทสำคัญ เพราะเป็นการรับประกันว่าผู้รับบริการจะได้รับสิ่งที่ต้องการบนฐานของ ความพึงพอใจทั้งผู้ให้และผู้รับ

ผู้ปฏิบัติงานในหน้าที่ต้องตระหนักอยู่เสมอว่า ได้ทำหน้าที่ดีที่สุดใน แล้ว หรือยัง ไม่ใช่ตัวเรารับรองตัวเราเอง แต่ต้องเป็นผู้รับบริการเป็นผู้บอก ซึ่งใน ระบบประกันคุณภาพก็จะมีหน่วยงานภายนอก เป็นผู้เข้ามาตรวจสอบและ บอกว่าคุณมีคุณภาพอย่างไร แต่ก่อนจะถึงจุดนั้น วัฒนธรรมภายในองค์กรต้อง ถูกปรับเปลี่ยนก่อนโดยเฉพะการยอมรับในข้อบกพร่องของกันและกัน การดีเพื่อก่อ การแก้ไขปรับปรุง พัฒนางานเพื่อไปสู่เป้าหมายร่วมกัน

ความภาคภูมิใจในผลงานที่เกิดจากการร่วมแรงร่วมใจกันเป็นผลงานที่ ยั่งยืน สิ่งเหล่านี้เกิดขึ้นได้ด้วยความขอบคุณจากใจต่อผู้บริหารคณะครุศาสตร์ ทุกท่านที่ให้การสนับสนุนทุกรูปแบบ ขอขอบคุณที่ปรึกษาคุณไพฑูรย์ เต็มสิน วาณิช ขอขอบคุณเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบในหน้าที่ด้วยดีทุกคนที่ทุ่มเท พลังกาย พลังใจ ตลอดจนขอบคุณผู้รับบริการทุกท่าน ทุก ๆ ความดีที่เกิดขึ้น ณ ที่นี้ ขอเป็นเครื่องสักการะแสดงความกตัญญูทเวที่ต่อจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย มหาวิทยาลัยที่พระมหากษัตริย์ไทยโปรดเกล้าฯ พระราชทานไว้ในแผ่นดินไทย

สุวิมล ธนะผลเลิศ

25 พฤศจิกายน 2547

สารบัญ

	หน้า
● คำนำ.....	ก
● บทนำ.....	ข
● ความตั้งใจ.....	ค
● สารบัญ.....	ง
● คำกล่าวรายงาน	จ
● คำกล่าวเปิดงาน.....	ฉ
● กำหนดการ.....	ช
● การทำงานอย่างมีคุณภาพ.....	1
● กระบวนการจัดทำระบบคุณภาพ.....	6
● การจัดทำเอกสารระเบียบปฏิบัติให้สอดคล้อง กับข้อกำหนด.....	10
● ISO 9001: 2000 กับงานบริการยืม-คืนวิทยานิพนธ์	16
● ภาคผนวก.....	21
คำสั่งคณะกรรมการ บัญญัติรายชื่อ ตารางความสัมพันธ์ระหว่างข้อกำหนด ด้วยความมุ่งมั่น ภาพกิจกรรม โครงการพิธีรับมอบใบรับรอง คณะผู้จัดทำเอกสาร	

คำกล่าวรายงาน

รองคณบดีฝ่ายวิชาการ คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุลักษณ์ ศรีบุรี)

ในโอกาสเป็นผู้กล่าวรายงานในพิธีรับมอบใบรับรองมาตรฐานระบบคุณภาพ ISO

9001

วันจันทร์ที่ 29 พฤศจิกายน 2547

ณ ห้องประชุมนานาชาติ ชั้น 4 อาคาร 3 คณะครุศาสตร์ จุฬาฯ

กราบเรียน ท่านอธิการบดี จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ท่านผู้ว่าการสถาบันวิจัยวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งประเทศไทย ท่านผู้ช่วยอธิการบดี ท่านรักษาการแทนคณบดีคณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย และท่านผู้เข้าร่วมงานทุกท่าน

สืบเนื่องมาจากจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย มีนโยบายในเรื่องประกันคุณภาพในด้านการเรียนการสอนการวิจัยและการบริหารวิชาการ คณะครุศาสตร์ได้เล็งเห็นความสำคัญและความจำเป็นอย่างยิ่งในเรื่องระบบประกันคุณภาพ จึงได้มอบหมายให้ศูนย์บรรณสารสนเทศทางการศึกษา ได้ใช้ระบบประกันคุณภาพ ISO จากผลการนำมาใช้โดยความร่วมมือของทุกฝ่ายและบุคลากรผู้ปฏิบัติงานในศูนย์บรรณสารสนเทศทางการศึกษา จนได้รับใบรับรองตั้งแต่ ISO 9002: 1994 เมื่อปี พ.ศ. 2545 และยังคงรักษาระบบอีกทั้งพัฒนาอย่างต่อเนื่องสม่ำเสมอจนกระทั่งการปรับเปลี่ยนของระบบ ISO ขึ้นเวอร์ชัน 2000 เป็น ISO 9001: 2000 และศูนย์บรรณสารสนเทศทางการศึกษาได้ขอรับการตรวจติดตามคุณภาพภายนอก จากสำนักงานรับรองระบบคุณภาพ (สรร.) สถาบันวิจัยวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งประเทศไทย (วว.) เมื่อวันที่ 26 สิงหาคม 2547 และได้ผ่านการตรวจรับรองคุณภาพ ISO 9001: 2000 ตามเลขที่ใบรับรอง Q90062 ลงวันที่ 3 พฤศจิกายน 2547 และใบรับรองมีผลถึงวันที่ 3 พฤศจิกายน 2550 ดิฉันในนามคณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ขอกราบขอบพระคุณ ท่านอธิการบดีเป็นอย่างสูงที่ทำให้เกียรติมาเป็นประธานในงานวันนี้ เพื่อเป็นฉลองเนื่องในโอกาสที่ศูนย์บรรณสารสนเทศทางการศึกษาได้ผ่านการตรวจติดตามคุณภาพภายนอก และได้รับใบรับรองระบบประกันคุณภาพมาตรฐาน ISO 9001: 2000 ที่ออกให้โดยสำนักงานรับรองระบบคุณภาพ สถาบันวิจัยวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งประเทศไทย บัดนี้ ได้เวลาอันสมควรแล้ว ดิฉันขอกราบเรียนเชิญท่านอธิการบดีกล่าวเปิดงาน ณ โอกาสนี้ ขอขอบคุณค่ะ

คำกล่าวเปิดงาน

รักษาการแทนอธิการบดี จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

(รองศาสตราจารย์ ดร.วีระศักดิ์ อุดมกิจเดชา)

เนื่องในพิธีรับมอบใบรับรองมาตรฐานระบบคุณภาพ ISO 9001: 2000

วันจันทร์ที่ 29 พฤศจิกายน 2547

ณ ห้องประชุมนานาชาติ (405) ชั้น 4 อาคาร 3 คณะครุศาสตร์

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ท่านผู้ว่าการสถาบันวิจัยวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งประเทศไทย
ท่านรักษาการแทนคณบดีคณะครุศาสตร์ ท่านคณาจารย์ ท่านผู้เข้าร่วมงานทุกท่าน
ตามที่จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยมีนโยบายที่จะพัฒนามหาวิทยาลัยไปสู่
สู่มหาวิทยาลัยวิจัยตามแผนพัฒนาจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ฉบับที่ 9 (พ.ศ. 2545-
2549) โดยได้วางเป้าหมายไว้อย่างชัดเจนที่จะมุ่งผลิตงานวิชาการและงานวิจัยที่ได้
มาตรฐานสามารถเป็นแหล่งความรู้และแหล่งอ้างอิงทางวิชาการของแผ่นดินให้เป็นที่
ยอมรับในระดับนานาชาติ ดังนั้น ห้องสมุด หรือศูนย์บรรณสารสนเทศทางการศึกษา
จะต้องเป็นแหล่งที่จะเก็บรวบรวมความรู้และสามารถเข้าถึงได้อย่างเป็นระบบ รวดเร็ว
และทันสมัย จึงเป็นสิ่งสำคัญยิ่งที่จะต้องมีการบริหารและจัดการที่ดีที่จะส่งผล
ให้การบริการมีคุณภาพ และได้มาตรฐานในระดับสากล

ในโอกาสอันดียิ่งที่ศูนย์บรรณสารสนเทศทางการศึกษา คณะครุศาสตร์ ได้
รับการรับรองระบบคุณภาพมาตรฐานอีกครั้ง ซึ่งในครั้งนี้เป็น ISO 9001: 2000
กระผมในนามของจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยมีความรู้สึกชื่นชมยินดีเป็นอย่างยิ่งใน
ความสำเร็จนี้ และขอให้ผู้ปฏิบัติงานทุกคนได้รักษาคุณงามความดีนี้สืบไปเพื่อเป็น
เกียรติ เป็นศรี แก่ตนเองและมหาวิทยาลัย

กระผมใคร่ขอขอบคุณท่านผู้ว่าการสถาบันวิจัยวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี
แห่งประเทศไทย ท่านคณบดีคณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย บุคลากร และแขก
ผู้มีเกียรติทุกท่านที่ได้กรุณาสละเวลามาร่วมเป็นเกียรติในพิธีรับมอบใบรับรอง
ISO9001:2000 ของศูนย์บรรณสารสนเทศทางการศึกษา คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์
มหาวิทยาลัย และขออำนวยพรให้ทุกท่านประสบความสำเร็จสมดังความมุ่งหมายทุก
ประการ ขอขอบคุณครับ

กำหนดการ

เนื่องในพิธีรับมอบใบรับรองระบบคุณภาพมาตรฐาน ISO 9001 : 2000

ของศูนย์บรรณสารสนเทศทางการศึกษา คณะครุศาสตร์ จุฬาฯ

วันจันทร์ที่ 29 พฤศจิกายน 2547

ณ ห้องประชุมนานาชาติ (405) ชั้น 4 อาคาร 3

คณะครุศาสตร์ จุฬาฯ

- 10.15–10.30 น. - ลงทะเบียน
สไลด์แนะนำคณะครุศาสตร์ จุฬาฯ
- 10.30–11.00 น. - ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุลักษณ์ ศรีบุรี รองคณบดี
ฝ่ายวิชาการ คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
กล่าวรายงาน
- รองศาสตราจารย์ ดร.วีระศักดิ์ อุดมกิจเดชา รักษาการ
แทนอธิการบดี จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย กล่าวเปิดงาน
 - ดร.นงลักษณ์ ปานเกิดดี ผู้ว่าการสถาบันวิจัยวิทยาศาสตร์
และเทคโนโลยีแห่งประเทศไทย มอบใบรับรองระบบ
คุณภาพ และกล่าวแสดงความยินดี
 - รองศาสตราจารย์ ดร.สุกัญญา ไชววิไลกุล รักษาการแทน
คณบดีคณะครุศาสตร์ จุฬาฯ มอบของที่ระลึก
- 11.00–11.30 น. - พักรับประทานอาหารว่าง และชมการฉายภาพกิจกรรม
ISO 9001: 2000 ของศูนย์บรรณสารสนเทศทางการศึกษา
คณะครุศาสตร์ จุฬาฯ

ผู้ดำเนินรายการ: - นางสาวสุวิมล ธนะผลเลิศ

ผู้อำนวยการศูนย์บรรณสารสนเทศทางการศึกษา

คณะครุศาสตร์ จุฬาฯ

การทำงานอย่างมีคุณภาพ

สุวิมล ชนะผลเลิศ

เรื่องของคุณภาพ เป็นเรื่องใกล้ตัวที่สุด เพราะการจะทำให้เกิดคุณภาพได้ต้องเริ่มจากตัวเราที่ต้องให้ความสำคัญ และตระหนักรู้ โดยธรรมชาติแล้วทุกคนมีคุณภาพมากน้อยต่างกันไป ทำอย่างไรจะให้ทุกคนมีคุณภาพในงานที่รับผิดชอบให้ได้มากที่สุด ดังนั้น จึงต้องหาวิธีการนำไปสู่คุณภาพซึ่งก็มีหลายวิธี แต่ในที่นี้จะขอกกล่าวถึงแนวทางระบบ ISO 9001: 2000

ระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001:2000

ISO 9001:2000 เป็นระบบบริหารคุณภาพระดับสากล ได้กำหนดขึ้นใช้ครั้งแรกในปีค.ศ.1987 และให้มีการปรับปรุงมาตรฐานทุก ๆ 5ปี โดยองค์การระหว่างประเทศว่าด้วยการมาตรฐาน ISO (International Organization for Standardization) ปัจจุบันระบบบริหารคุณภาพเป็น ISO 9001:2000 เป็นมาตรฐานสำหรับผู้ตรวจประเมินใช้เป็นเกณฑ์ในการตรวจประเมินเพื่อให้การรับรองและ ISO 9004:2000 เป็นแนวทางสำหรับการปรับปรุงระบบบริหารคุณภาพอย่างต่อเนื่อง เพื่อประสิทธิผลและประสิทธิภาพ

หลักการบริหารคุณภาพ

หลักการพื้นฐานในการบริหารงานเพื่อนำไปสู่จุดมุ่งหมายในการปรับปรุงสมรรถนะโดยรวมขององค์กรประกอบด้วย

1. องค์กรที่มุ่งเน้นลูกค้า (Customer Focused Organization) เป็นหนึ่ง
2. ความเป็นผู้นำ (Leadership) ที่มุ่งมั่นและทุ่มเท

ที่ระลึกพิธีรับมอบใบรับรอง ISO 9001: 2000

ศูนย์บรรณสารสนเทศทางการศึกษา คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

3. การมีส่วนร่วมของบุคลากร (Involvement of People)
อย่างจริงจัง
4. การบริหารกระบวนการ (Process Approach) เป็นระบบ
5. การบริหารเชิงระบบ (System Approach to Management)
มีขั้นตอนชัดเจน
6. การปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง (Continual Improvement)
มีความสม่ำเสมอ
7. การตัดสินใจบนพื้นฐานข้อเท็จจริง (Factual Approach to
Decision Making)
8. ความสัมพันธ์กับผู้ส่งมอบเพื่อประโยชน์ร่วมกัน (Mutually
Beneficial Supplier Relationship) บนฐานความพึงพอใจและคุณภาพ

ระบบบริหารคุณภาพ (Quality Management System)

การจัดทำระบบบริหารคุณภาพจะต้องลงมือปฏิบัติ ดำเนินการรักษา และปรับปรุงอย่างต่อเนื่องไม่ขาดสายและสม่ำเสมอ ทั้งนี้ ต้องมีการจัดทำ เอกสารในระบบการบริหารคุณภาพเพื่อเป็นฐาน ประกอบด้วย คู่มือคุณภาพ (Quality Manual) ระเบียบปฏิบัติ (Procedure Manual) คู่มือการทำงาน (Work instruction) ฟอร์ม (Form) และเอกสารสนับสนุน (Supporting Document)

แนวทางไปสู่ระบบคุณภาพ

1. ผู้บริหารหรือผู้บังคับบัญชาสูงสุดของหน่วยงาน ให้ความสำคัญในเรื่องคุณภาพโดยเป็นผู้กำหนดนโยบาย และให้การสนับสนุนทรัพยากรในทุกด้านทั้งวัตถุและจิตใจ

2. หัวหน้าหน่วยงานและบุคลากร ต้องศึกษาทำความเข้าใจในระบบ ISO 9001: 2000 โดยวิธีการจัดฝึกอบรม และศึกษาดูงานองค์กรที่ได้รับการรับรองมาตรฐานคุณภาพ ISO 9001: 2000

3. การจัดทำเอกสารต่าง ๆ ให้ครอบคลุมทั้งหมดขององค์กร ได้แก่

3.1 คู่มือคุณภาพ เป็นกรอบงานทั้งหมดขององค์กรและสอดคล้องกับข้อกำหนดตามมาตรฐาน

3.2 ระเบียบปฏิบัติ เป็นขั้นตอนของงานทั้งหมด ที่จะแสดงให้เห็นพร้อมแผนภาพการไหลของงาน นอกจากนี้ ยังมีเอกสารที่เป็นคู่มือปฏิบัติงานและแบบฟอร์มต่าง ๆ ที่ใช้ในการปฏิบัติงานเอกสารทั้งหมดจะต้องได้รับการขึ้นทะเบียนพร้อมกำหนดรหัสในการอ้างอิงและเป็นเอกสารที่ใช้ภายในองค์กร ห้ามการนำไปใช้โดยมิได้รับการอนุญาตเป็นการควบคุมเอกสาร

4. การปฏิบัติงานตามมาตรฐาน เป็นการปฏิบัติงานในหน้าที่ความรับผิดชอบตามปกติ เพียงต้องคำนึงถึงเกณฑ์ที่ตั้งไว้ต้องให้ได้ตามข้อกำหนด ถ้าไม่ได้เป็นเพราะอะไรต้องรีบหาทางแก้ไข โดยมีตัวแทนฝ่ายบริหาร (QMR) คอยติดตามด้วยกระบวนการตรวจติดตามคุณภาพภายใน ดังจะกล่าวในข้อต่อไป

5. การตรวจติดตามคุณภาพภายในองค์กร ตัวแทนฝ่ายบริหาร (QMR) ต้องจัดทำตารางเวลาและกำหนดผู้ตรวจติดตามคุณภาพภายในแบบสลับการตรวจข้ามหน่วยงาน มิให้คนในหน่วยเดียวกันตรวจกันเอง และทุกอย่างจะถูกบันทึกในเอกสาร และส่งให้ตัวแทนฝ่ายบริหาร (QMR) ลงทะเบียน

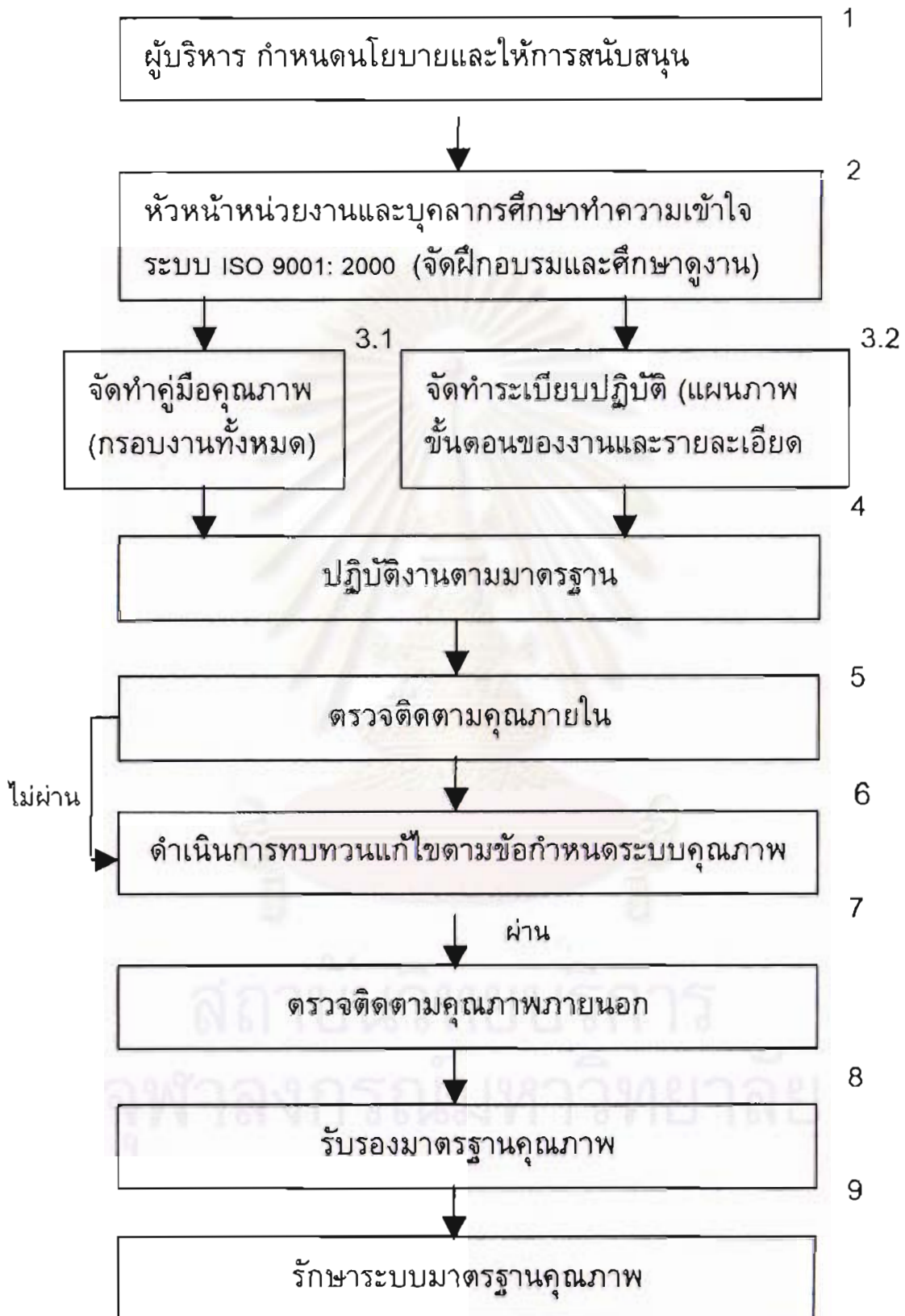
6. ดำเนินการทบทวนแก้ไขตามข้อกำหนดระบบคุณภาพโดยตัวแทนฝ่ายบริหารมอบหมายให้ ผู้ตรวจติดตามในระยะเวลาที่กำหนดเพื่อประเมินผลผ่านหรือไม่ผ่าน

7. การขอรับการตรวจติดตามคุณภาพภายนอก เมื่อองค์กรมีความมั่นใจในกระบวนการและระบบคุณภาพที่ได้จัดทำ ตัวแทนฝ่ายบริหารก็จะติดต่อสถาบันที่ให้บริการมาตรฐานระบบ ISO 9001: 2000 มาตรวจติดตามคุณภาพภายนอก

8. การรับรองมาตรฐานคุณภาพ โดยสำนักงานรับรองระบบมาตรฐานเป็นการตรวจติดตามคุณภาพภายนอก จะมีการสอบถามผู้บริหารระดับสูง ตัวแทนฝ่ายบริหาร และเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน พร้อมทั้งขอข้อมูลหลักฐานต่าง ๆ ซึ่งในเวอร์ชันปัจจุบันจะต้องมีการกำหนดตัวดัชนีชี้วัดต่าง ๆ และที่สำคัญการติดตามคุณภาพ (Monitoring) โดยสม่ำเสมอ

9. การสืบสานรักษาอย่างต่อเนื่อง การที่จะรักษาคุณภาพให้ยั่งยืนเป็นเรื่องที่ทำนายของผู้บริหาร ตัวแทนฝ่ายบริหารและเจ้าหน้าที่ทุกคน เพื่อให้ผู้ใช้บริการได้มั่นใจในคุณภาพที่ได้รับตามความคาดหวัง และไม่ได้คาดหวังในสิ่งที่ได้รับด้วยความขอบคุณทั้งผู้ให้และผู้รับ

แนวทางไปสู่ระบบคุณภาพ



ที่ระลึกพิธีรับมอบใบรับรอง ISO 9001: 2000

ศูนย์บรรณสารสนเทศทางการศึกษา คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

กระบวนการจัดทำระบบคุณภาพ

ปัจจัยนำเข้า	กระบวนการ	ผลลัพธ์
1. ผู้บริหารสูงสุด ขององค์กร	1.1 กำหนดนโยบายคุณภาพ 1.2 แต่งตั้งคณะกรรมการ 1.3 สนับสนุนทรัพยากรและ งบประมาณ	เป้าหมายขององค์กร และความต้องการของ ผู้รับบริการ
2. ผู้บริหารและ บุคลากร เตรียมการ	2.1 รับนโยบายและวางแผน 2.2 ประชุมบุคลากรใน หน่วยงาน	ตัวแทนฝ่ายบริหารสื่อ สารบุคลากรในองค์กรให้ รับรู้รับทราบเป้าหมาย บุคลากรได้รับความรู้
เครื่องมือ	2.3 จัดประชุมสัมมนา ฝึกอบรม	ความเข้าใจระบบ คุณภาพ
เอกสาร	2.4 กิจกรรม และศึกษาดูงาน 2.5 จัดทำเอกสารในระบบ คุณภาพ 2.5.1 คู่มือคุณภาพ ครอบคลุมกิจกรรม ทั้งหมดโดยให้ สอดคล้องกับ ข้อกำหนด	ตัวแทนฝ่ายบริหาร / ผอ.ศูนย์ฯ
	2.5.2 ระเบียบปฏิบัติ กิจกรรมแต่ละงาน ที่เกี่ยวข้องกับ ข้อกำหนด	ผอ.ศูนย์ฯ / หัวหน้ากลุ่ม งาน / เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติ งาน

ที่ระลึกพิธีรับมอบใบรับรอง ISO 9001: 2000

ศูนย์บรรณสารสนเทศทางการศึกษา คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ปัจจัยนำเข้า	กระบวนการ	ผลลัพธ์
3. การตรวจติดตามคุณภาพ (Internal Audit)	2.5.3 วิธีการทำงาน-คู่มือการปฏิบัติงานต่าง ๆ โดยเขียนขั้นตอนการทำงาน	หัวหน้ากลุ่มงาน/เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน
	2.5.4 เอกสารสนับสนุน / แบบฟอร์ม-สำหรับการสนับสนุนการปฏิบัติงานต่าง ๆ	ผอ.ศูนย์ฯ / หัวหน้ากลุ่มงาน / เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน
	3.1 ตัวแทนฝ่ายบริหาร กำหนดผู้ตรวจ (Auditor) และผู้รับการตรวจ (Auditee) 3.2 ผู้ตรวจบันทึกและรายงานผลผู้รับการตรวจ บันทึกสาเหตุและแนวทางแก้ไข 3.3 ตัวแทนฝ่ายบริหาร ลงทะเบียนพิจารณาหาทางปิดข้อบกพร่องตามวงจรคุณภาพ (PDCA) Plan - การวางแผน Do - ลงมือกระทำ Check – การตรวจสอบ	กำหนดการและตารางการตรวจติดตามคุณภาพภายในแบบข้ามหน่วยงาน รายงานผลการตรวจคุณภาพภายใน การทบทวน แก้ไข ปรับปรุงระบบ วัสดุ ผู้ปฏิบัติงาน ให้มีประสิทธิภาพ จนเป็นที่มั่นใจในระบบที่ดำเนินการ

ปัจจัยนำเข้า	กระบวนการ	ผลลัพธ์
<p>4. การตรวจติดตามคุณภาพภายนอก (External Audit)</p>	<p>Action – การดำเนินการ ทบทวน</p> <p>4.1 ตัวแทนฝ่ายบริหารติดต่อหน่วยรับรอง (Certification Body = CB)</p> <p>4.2 ตัวแทนฝ่ายบริหารจัดส่งเอกสารประกอบด้วย คู่มือคุณภาพและระเบียบปฏิบัติทั้งหมดให้หน่วยรับรอง และกำหนดวันที่ตรวจประเมิน</p> <p>4.3 ผู้ตรวจประเมิน</p> <p>4.3.1 พบผู้บริหารสูงสุด</p> <p>4.3.2 สัมภาษณ์ตัวแทนฝ่ายบริหาร</p> <p>4.3.3 ตรวจประเมินระบบคุณภาพสรุปผลการตรวจประเมิน</p>	<p>หน่วยรับรอง (CB) มีทั้งต่างประเทศและของไทย เช่น สำนักรับรองคุณภาพ (สรร.)</p> <p>ตรวจสอบความสอดคล้องกับข้อกำหนดของมาตรฐาน ISO 9001:2000</p> <p>ในกรณีของสำนักรับรองคุณภาพ(สรร.)จะต้องสรุปผลการตรวจประเมินต่อคณะทบทวนการรับรองระบบคุณภาพสถาบันวิจัยวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งประเทศไทย (วว.)</p>

ปัจจัยนำเข้า	กระบวนการ	ผลลัพธ์
5. การขึ้น ทะเบียน รับรองตาม ระบบ ISO 9001:2000	4.4 แจกผลการพิจารณาของ คณะทบทวนการรับรอง ระบบคุณภาพ ISO 9001:2000 หน่วยรับรองจะทำการตรวจ ติดตามผลการรักษาคุณภาพ อย่างต่อเนื่องเป็นระยะทุก 6 เดือน	ให้การรับรองระบบ คุณภาพ ยืนยันว่าองค์กรยังมี ความสามารถในการ รักษาระบบคุณภาพไว้ ได้

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ที่ระลึกพิธีมอบใบรับรอง ISO 9001: 2000

ศูนย์บรรณสารสนเทศทางการศึกษา คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

การจัดทำเอกสารระเบียบปฏิบัติให้สอดคล้องกับข้อกำหนด

ข้อกำหนด ISO 9001: 2000	ระเบียบปฏิบัติ
<p>4. ระบบบริหารคุณภาพ</p> <p>4.1 ข้อกำหนดทั่วไป</p> <p>4.2 ข้อกำหนดด้านเอกสาร</p> <p>4.2.1 โครงสร้างเอกสาร ระบบบริหาร คุณภาพ</p> <p>4.2.2 คู่มือคุณภาพ</p> <p>4.2.3 การควบคุมเอกสาร</p> <p>4.2.4 การควบคุมบันทึก คุณภาพ</p> <p>5. ความรับผิดชอบของฝ่าย บริหาร</p> <p>5.1 ความมุ่งมั่นของผู้บริหาร</p> <p>5.2 การมุ่งความสำคัญ ที่ผู้รับบริการ</p> <p>5.3 นโยบายคุณภาพ</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● 1) คู่มือคุณภาพ 2) ระเบียบปฏิบัติ 3) คู่มือวิธีการปฏิบัติงาน 4) φόρμ ● PM-G-02 ● PM-G-07 ● PM-G-08 ● PM-G-07 / PM-G-09 / PM-C-01 PM-S-02 / PM-S-03 / PM-S-04 PM-S-05 / PM-S-08 / PM-S-09 PM-S-10 / PM-T-02 / PM-T-03 ● ประกาศคณะกรรมการ ณ วันที่ 29 ตุลาคม 2546

ข้อกำหนด ISO 9001: 2000	ระเบียบปฏิบัติ
5.4 การวางแผน 5.4.1 วัตถุประสงค์ด้าน คุณภาพ 5.4.2 การวางแผนระบบ บริหารคุณภาพ 5.5 ความรับผิดชอบ อำนาจ หน้าที่และการสื่อสาร 5.5.1 อำนาจหน้าที่และ ความรับผิดชอบ 5.5.2 ตัวแทนฝ่ายบริหาร 5.5.3 การสื่อสารภายใน องค์กร 5.6 การทบทวนโดยฝ่าย บริหาร 6. การจัดการทรัพยากร 6.1 การจัดสรรทรัพยากร 6.2 ทรัพยากรบุคคล 6.2.1 การกำหนดหน้าที่ และสรรหาบุคลากร 6.2.2 การฝึกอบรม 6.3 โครงสร้างพื้นฐาน 6.4 สภาพแวดล้อม ในการทำงาน	<ul style="list-style-type: none"> ● PM-G-08 ● PM-G-01 ● PM-G-05 / PM-C-03 ● PM-A-05 / PM-A-07 / PM-C-02 ● PM-A-07 / PM-C-02 / PM-S-08 PM-T-02 / PM-T-03

ที่ระลึกพิธีรับมอบใบรับรอง ISO 9001: 2000

ศูนย์บรรณสารสนเทศทางการศึกษา คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ข้อกำหนด ISO 9001: 2000	ระเบียบปฏิบัติ
<p>7. กระบวนการที่เกี่ยวข้องกับการบริการ</p> <p>7.1 การวางแผนกระบวนการ</p> <p>7.2 กระบวนการที่เกี่ยวข้องกับผู้รับบริการ</p> <p>7.2.1 การระบุข้อกำหนดการให้บริการ</p> <p>7.2.2. การทบทวนการให้บริการ</p> <p>7.2.3 การสื่อสารกับผู้รับบริการ</p> <p>7.3 การออกแบบและการพัฒนา</p> <p>7.4 การจัดซื้อ</p> <p>7.4.1 การจัดทำรายการวัสดุการศึกษาที่มีความสำคัญต่อคุณภาพของการบริการ</p> <p>7.4.2 การจัดซื้อ-จัดจ้าง</p> <p>7.4.3 การประเมินผู้ขาย</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● PM-A-04 / PM-T-04 / PM-T-05 ● PM-C-01 / PM-S-02 / PM-S-03 PM-S-04 / PM-S-05 / PM-S-08 PM-S-09 / PM-S-10 / PM-T-01 PM-T-02 / PM-T-03 ● PM-C-01 / PM-S-02 / PM-S-05 PM-S-10 / PM-T-02 / PM-T-03 ● PM-G-09 / PM-S-10 ● PM-A-02 / PM-A-04 / PM-T-04 PM-T-05

ข้อกำหนด ISO 9001: 2000	ระเบียบปฏิบัติ
<p>7.4.4 การร้องเรียนและ การติดตามการแก้ไข</p> <p>7.5 การดำเนินการให้บริการ</p> <p>7.5.1 การวางแผนการให้ บริการและ ดำเนินการบริการ</p> <p>7.5.2 การรับรองกระบวนการ การ</p> <p>7.5.3 การชี้บ่ง การสอบ กลับ และการแสดง สถานนะวัสดุ การศึกษา</p> <p>7.5.3.1 การชี้บ่งและ การสอบกลับ</p> <p>7.5.3.2 การแสดงสถานะ การตรวจสอบ</p> <p>7.5.4 ทรัพย์สินของผู้รับ บริการ</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● PM-G-07 / PM-A-01 / PM-A-03 ● PM-A-05 / PM-A-07 / PM-C-01 PM-C-04 / PM-S-01 / PM-S-08 PM-S-09 / PM-S-11 / PM-T-01 PM-S-02 / PM-S-03 ● PM-A-04 / PM-C-02 / PM-C-04 PM-S-01 / PM-S-02 / PM-S-03 PM-S-04 / PM-S-05 / PM-S-07 PM-T-01 / PM-T-02 / PM-T-03 PM-T-04 / PM-T-05 ● PM-S-06

ข้อกำหนด ISO 9001: 2000	ระเบียบปฏิบัติ
<p>7.5.5 การเคลื่อนย้าย การเก็บ การบรรจุ การรักษา และส่งมอบ</p> <p>7.6 การควบคุมอุปกรณ์ การตรวจวัดและการเฝ้า ติดตาม</p> <p>8. การวัด การวิเคราะห์และ การปรับปรุง</p> <p>8.1 การวางแผนการเฝ้า ติดตามและการวัด</p> <p>8.2 การวัดและการติดตาม</p> <p>8.2.1 การวัดความ พึงพอใจของผู้รับ บริการ</p> <p>8.2.2 การตรวจประเมิน ภายใน</p> <p>8.2.3 การวัดและการเฝ้า ติดตามกระบวนการ</p> <p>8.2.4 การตรวจวัดวัสดุ การศึกษาและ บริการ</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● PM-S-01 / PM-S-03 / PM-S-05 PM-S-09 ● ไม่มีกิจกรรมที่ใช้ในการตรวจวัด ● PM-G-09 ● PM-G-04 ● PM-G-08 ● PM-A-04 / PM-S-02 / PM-S-03 PM-S-05 / PM-S-07 / PM-S-08 PM-T-01 / PM-T-02 / PM-T-03 PM-T-04 / PM-T-05

ข้อกำหนด ISO 9001: 2000	ระเบียบปฏิบัติ
8.3 การควบคุมบริการที่ไม่ เป็นไปตามข้อกำหนด	<ul style="list-style-type: none"> ● PM-A-04 / PM-C-02 / PM-S-02 PM-S-03 / PM-S-04 / PM-S-05 PM-S-07 / PM-T-04 / PM-T-05
8.4 การวิเคราะห์ข้อมูล	<ul style="list-style-type: none"> ● PM-G-08 / PM-G-09 / PM-S-04 PM-S-05 / PM-S-07
8.5 การปรับปรุง 8.5.1 การปรับปรุงอย่าง ต่อเนื่อง	
8.5.2 การแก้ไข	<ul style="list-style-type: none"> ● PM-G-03 / PM-G-06
8.5.3 การป้องกัน	<ul style="list-style-type: none"> ● PM-G-03 / PM-G-06

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ที่ระลึกพิธีรับมอบใบรับรอง ISO 9001: 2000

ศูนย์บรรณสารสนเทศทางการศึกษา คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ISO 9001:2000 กับงานบริการยืม – คีนวิทยานิพนธ์

สมบูรณ์ชัย ชูสระน้อย

สาระสังเขป

บทความนี้ได้นำเสนอการนำระบบคุณภาพตามมาตรฐาน ISO 9001:2000 มาใช้ในการปรับปรุง แก้ไขข้อบกพร่องในส่วนของงานบริการยืม คีนวิทยานิพนธ์ของศูนย์บรรณสารสนเทศทางการศึกษาที่ไม่เป็นไปตามวัตถุประสงค์คุณภาพ คือ ไม่สามารถสร้างความพึงพอใจให้กับผู้ใช้บริการโดยวัดค่าความพึงพอใจได้ต่ำกว่า 75% ซึ่งวิธีในการแก้ไขข้อบกพร่อง ทางตัวแทนฝ่ายบริหารของศูนย์ฯ (QMR) หัวหน้ากลุ่มงาน และเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานได้นำกระบวนการ PDCA (Plan, Do, Check, Action) และ การแก้ปัญหาด้วยระบบ QCC เข้ามาใช้จนทำให้งานบริการยืม-คีนวิทยานิพนธ์เป็นไปตามวัตถุประสงค์คุณภาพได้

บทนำ

ศูนย์บรรณสารสนเทศทางการศึกษาได้มีบริการยืม-คีนวิทยานิพนธ์ โดยรวบรวมวิทยานิพนธ์ของนิสิตภายในคณะครุศาสตร์ในระดับปริญญาโท และระดับปริญญาเอกตั้งแต่ปีการศึกษา 2506-2546 จำนวน 8,900 รายการ (ณ วันที่ 15 พฤศจิกายน 2547) จากการนำระบบคุณภาพตามมาตรฐาน ISO 9001:2000 เข้ามาใช้ภายในศูนย์ฯ งานบริการยืม-คีนวิทยานิพนธ์จึงเป็นงานบริการหนึ่งที่จะต้องเข้าร่วมกระบวนการในการจัดทำระบบคุณภาพ คือ การเขียนระเบียบปฏิบัติ วิธีการทำงาน และคู่มือการปฏิบัติงานโดยอยู่ภายใต้รหัสเอกสาร PM-S-05

การสร้างผลิตภัณฑ์ (Product realization)

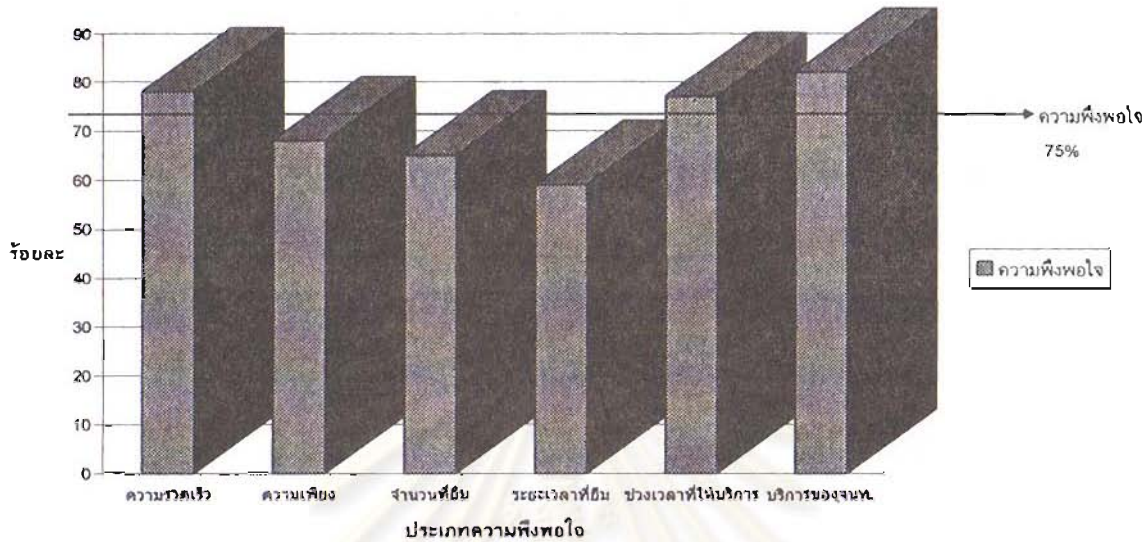
การสร้างผลิตภัณฑ์ในที่นี้จะกล่าวถึงกระบวนการให้บริการของศูนย์ฯ โดยสามารถแบ่งได้เป็น

1. การวางแผนการให้บริการ คือ การวางแผนการดำเนินงานด้านขอบเขตของงานบริการ ข้อกำหนดเทคนิคของงาน ความต้องการของผู้รับบริการ ดัชนีชี้วัดคุณภาพ ตามคู่มือคุณภาพ ซึ่งจะต้องสอดคล้องกับความพึงพอใจของผู้รับบริการ
2. กระบวนการให้บริการ คือ การควบคุมกระบวนการให้บริการเพื่อให้มีความสม่ำเสมอในการปฏิบัติงาน (การเขียนระเบียบปฏิบัติ, วิธีการทำงาน และคู่มือการปฏิบัติงาน)
3. การวัด การวิเคราะห์ และการปรับปรุง คือ การวัดความพึงพอใจของผู้รับบริการ การตรวจประเมินระบบคุณภาพ การเฝ้าติดตามกระบวนการให้บริการของศูนย์ฯ เพื่อให้ได้ผลตามวัตถุประสงค์คุณภาพที่กำหนดไว้ ซึ่งอาจครอบคลุมไปถึงข้อบกพร่องต่าง ๆ ที่เกิดขึ้น โดยการใช้สถิติในการประมวลผลการดำเนินงานเพื่อวิเคราะห์หาทางปรับปรุงงานบริการให้ต่อเนื่อง

สภาพปัญหา

จากการกำหนดในวัตถุประสงค์คุณภาพ ที่ความพึงพอใจของผู้รับบริการ 75% แต่ผลจากการสำรวจความพึงพอใจพบว่าได้ต่ำกว่า 75% จึงต้องมีการแก้ไขปรับปรุงต่อไป

แผนภูมิแสดงความพึงพอใจในงานยืม-คืนวิทยานิพนธ์ จากแบบสอบถามครั้งที่ 1

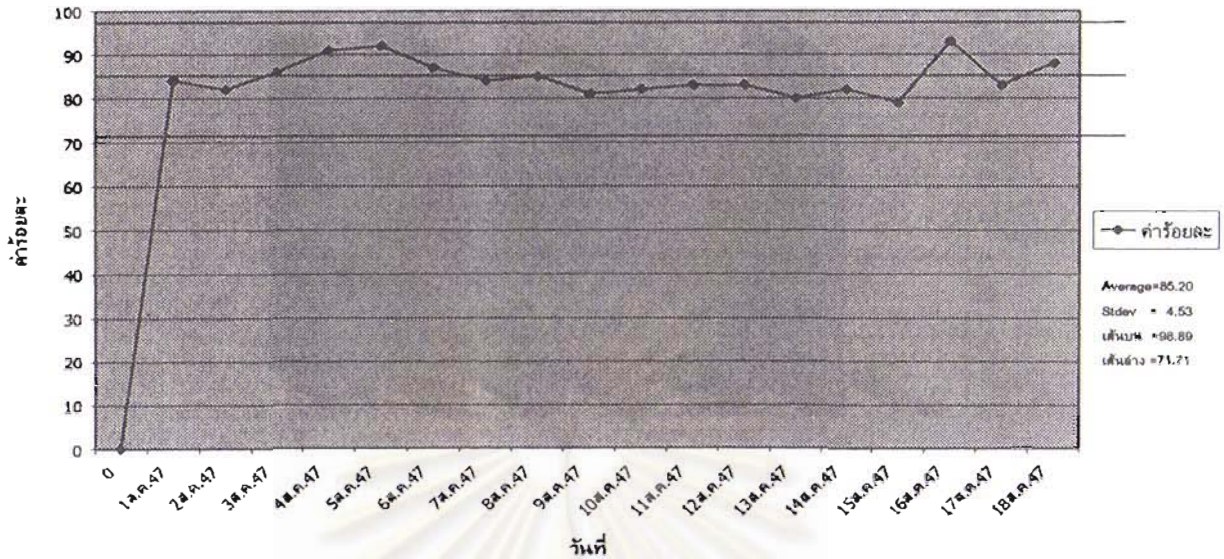


การแก้ปัญหาหรือข้อบกพร่องที่ไม่เป็นไปตามวัตถุประสงค์

จากแผนภูมิจะเห็นได้ว่า จำนวนวิทยานิพนธ์มีความเพียงพอต่อความต้องการ, จำนวนวิทยานิพนธ์ที่ยืมกลับ และระยะเวลาในการยืมไม่เป็นไปตามวัตถุประสงค์คุณภาพ (ค่าความพึงพอใจ 68% 65% และ 59% ตามลำดับ) ดังนั้นทางตัวแทนฝ่ายบริหาร (QMR) ได้มอบหมายงานให้หัวหน้ากลุ่มงานบริการดำเนินการแก้ไขข้อบกพร่องโดยการประชุมกลุ่มงานเพื่อหาสาเหตุของข้อบกพร่อง และหาแนวทางในการแก้ไขโดยได้ข้อสรุปดังนี้

1. แนวทางแก้ไขโดยการจัดเก็บสถิติบริการยืม-คืนวิทยานิพนธ์เพื่อนำข้อมูลมาจัดทำแผนภูมิควบคุมประสิทธิผลของงานบริการยืม-คืนวิทยานิพนธ์เป็นประจำทุกวัน แล้วสรุปส่งตัวแทนฝ่ายบริหาร (QMR) ทุกเดือนเพื่อเป็นการป้องกันข้อบกพร่องที่จะเกิดขึ้น ดังตัวอย่างแผนภูมิต่อไปนี้

แผนภูมิควบคุมแสดงประสิทธิภาพของงานบริการยืม-คืนวิทยานิพนธ์



2. แนวทางแก้ไขเพิ่มเติม คือ

2.1 จัดให้มีบริการการใช้แผ่น disk แทนตัวเล่ม

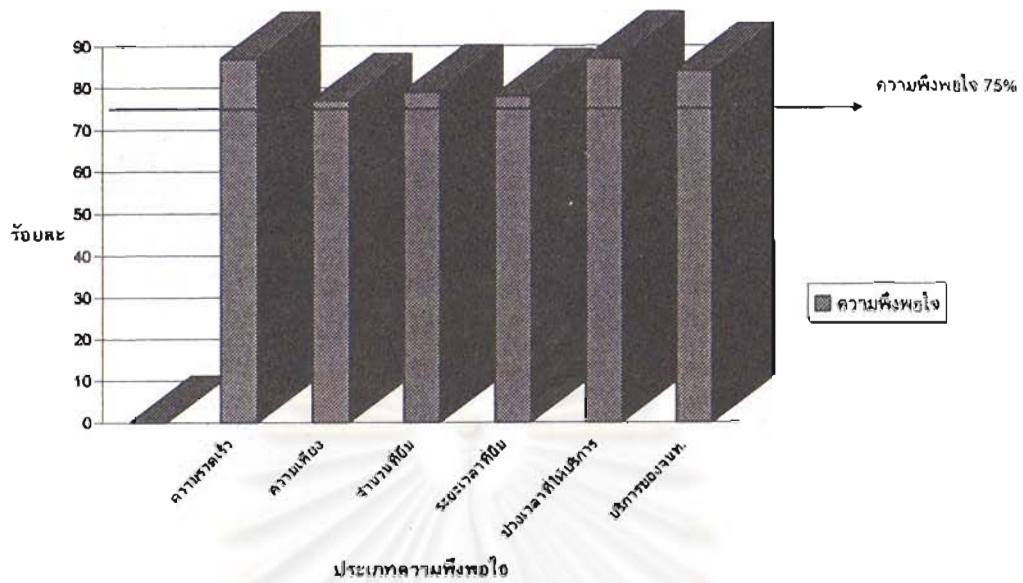
2.2 ดำเนินการจัดซื้อจัดจ้างชั้นหนังสือแบบมีล้อเลื่อนเพื่อประหยัดเนื้อที่ในการจัดเก็บ ซึ่งสามารถสำเนาวิทยานิพนธ์เพิ่มเติมได้

2.3 เพิ่มจำนวนเล่มและจำนวนวันในการยืมวิทยานิพนธ์

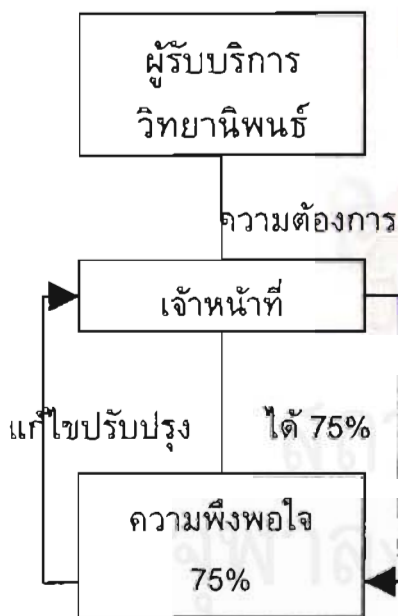
หลังจากการกำหนดแนวทางแก้ปัญหา และข้อบกพร่องแล้ว ได้ทำการสำรวจเป็นครั้งที่ 2 ซึ่งผลของการสำรวจพบว่าเป็นไปตามวัตถุประสงค์คุณภาพ ความพึงพอใจเกิน 75% โดยสรุปได้ตามแผนภูมิต่อไปนี้

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

แผนภูมิแสดงความพึงพอใจต่อบริการมีม-คินวิทยานิพนธ์(แบบสอบถามครั้งที่ 2)



สรุป



ISO 9001:2000 นี้จะมุ่งเน้นความสำคัญของ ผู้รับบริการเป็นหลักโดยมีการนำเอาความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการมาจัดทำเป็นเป้าหมาย มีการดำเนินการเพื่อให้องค์กรสามารถปฏิบัติงานให้ตรงตามที่กำหนดไว้ และการตอบสนองต่อความต้องการและสร้างความพึงพอใจให้กับผู้รับบริการอย่างต่อเนื่องด้วยการใช้กระบวนการเทคนิคทางสถิติในการตรวจวัด และประเมินผลการให้บริการ แล้วทำการวิเคราะห์ และนำไปปรับปรุงระบบการดำเนินงานของห้องสมุดอย่างต่อเนื่อง เพื่อรักษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการตลอดไป





คำสั่งคณะกรรมการ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ที่ 234 / ๒๕๔๖

เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการบริหารระบบคุณภาพ ISO 9001 : 2000

ของศูนย์บรรณสารสันเทศทางการศึกษา

เพื่อให้การดำเนินงานใช้ระบบ ISO 9001 : 2000 มาใช้ในเรื่องการประกันคุณภาพ เป็นไปด้วยความเรียบร้อย และบรรลุวัตถุประสงค์ตามเป้าหมายอย่างมีประสิทธิภาพ อาศัยอำนาจ ตามความในมาตรา ๒๓ แห่งพระราชบัญญัติจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย พ.ศ. ๒๕๒๒ จึงแต่งตั้ง ผู้ดำรงตำแหน่งและมีรายนามต่อไปนี้ เป็นคณะกรรมการบริหารระบบคุณภาพ ISO 9001 : 2000 ดังนี้

คณะกรรมการบริหารระบบคุณภาพศูนย์บรรณสารสันเทศทางการศึกษา

- | | | |
|---|--------------|---------------------|
| ๑. คณะบดีคณะครุศาสตร์ | | ประธานที่ปรึกษา |
| ๒. รองคณะบดีฝ่ายบริหาร | | กรรมการที่ปรึกษา |
| ๓. รองคณะบดีฝ่ายวางแผนและเทคโนโลยีสารสนเทศ | | กรรมการที่ปรึกษา |
| ๔. รองคณะบดีฝ่ายวิชาการ | | ประธานกรรมการ |
| ๕. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. พันธุ์ศักดิ์ พลสารรัมย์ | | กรรมการ |
| ๖. ผู้อำนวยการศูนย์บรรณสารสันเทศทางการศึกษา | | กรรมการ |
| ๗. นายปริญญา | ชาวผ่อง | กรรมการ |
| ๘. นายสมบูรณ์ชัย | ชูสระน้อย | กรรมการ |
| ๙. นางสาวจรรยา | บุญเจริญ | กรรมการ |
| ๑๐. นางสาวโสมนภา | ผดุง | กรรมการ |
| ๑๑. นางสาวศรีไพร | โชติจิรวัดนา | กรรมการและเลขานุการ |

คณะกรรมการดำเนินงานระบบคุณภาพศูนย์บรรณสารสันเทศทางการศึกษา

- | | | |
|---|--------------|---------------------|
| ๑. ผู้อำนวยการศูนย์บรรณสารสันเทศทางการศึกษา | | ประธานกรรมการ |
| ๒. นายปริญญา | ชาวผ่อง | กรรมการ |
| ๓. นายสมบูรณ์ชัย | ชูสระน้อย | กรรมการ |
| ๔. นางสาวจรรยา | บุญเจริญ | กรรมการ |
| ๕. นางสาวโสมนภา | ผดุง | กรรมการ |
| ๖. นางสาวศรีไพร | โชติจิรวัดนา | กรรมการ |
| ๗. นางสาวสุรารักษ์ | พรหมยอด | กรรมการและเลขานุการ |

คณะกรรมการดำเนินงานคิวิซี ศูนย์บรรณสารสนเทศทางการศึกษา

- | | | |
|--|--------------|----------------------|
| ๑. ผู้อำนวยการศูนย์บรรณสารสนเทศทางการศึกษา | | ประธานกรรมการ |
| ๒. นายปริญญา | ชาวผ่อง | กรรมการวิชาการ |
| ๓. นายสมบูรณ์ชัย | ชูตระน้อย | กรรมการปฏิคม |
| ๔. นางสาวจรรยา | บุญเจริญ | กรรมการการเงิน |
| ๕. นางสาวโสมนา | ผดุง | กรรมการเอกสาร |
| ๖. นางสาวสุรารักษ์ | พรมยอด | กรรมการประชาสัมพันธ์ |
| ๗. นางสาวสุวิมล | รอดอินทร์ | กรรมการสวัสดิการ |
| ๘. นางสาวศรีไพร | โชติจิรวัดนา | กรรมการและเลขานุการ |

ตัวแทนฝ่ายบริหาร (Quality Management Representative : QMR)

๑. นางสาวสุวิมล ถนนผลเลิศ

ตั้ง ณ วันที่ ๒๙ ตุลาคม พ.ศ. ๒๕๕๖

(รองศาสตราจารย์ ดร.พิชญ์ สิ้นลรัตน์)

คณบดีคณะครุศาสตร์

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

บัญชีรายชื่อ (Procedure Manual)

ศูนย์บรรณสารสนเทศทางการศึกษา คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ที่	ระเบียบปฏิบัติ		ข้อกำหนด
1	PM-G-01	การทบทวนของฝ่ายบริหาร	5.6
2	PM-G-02	การควบคุมของเอกสาร	4.2.3
3	PM-G-03	การกักโชนะป้องกัน	8.5.2, 8.5.3
4	PM-G-04	การตรวจติดตามคุณภาพภายใน	8.2.2
5	PM-G-05	การคัดเลือกบุคลากร	6.2
6	PM-G-06	การร้องเรียนและข้อเสนอแนะของผู้รับบริการ	8.5.2, 8.5.3
7	PM-G-07	การควบคุมบันทึกคุณภาพ	5.2, 4.2.4, 7.4.4
8	PM-G-08	การกำหนดวัตถุประสงค์ด้านคุณภาพและการวางแผนคุณภาพ	5.4, 8.2.3, 8.4
9	PM-G-09	การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ	5.2, 7.2.3, 8.2.1, 8.4
10	PM-G-10	การจัดการเชิงป้องกัน	8.5.3
11	PM-A-01	การจัดหาทรัพยากรสารสนเทศและประเมินผู้ขาย	7.4.4
12	PM-A-02	การคัดเลือกผู้ขาย (รายใหม่)	7.4.3
13	PM-A-03	การร้องเรียนผู้ขาย	7.4.4
14	PM-A-04	การตรวจรับหนังสือ สื่อประสมและสื่อการสอน	7.1, 7.4.3, 7.5.3, 8.2.4, 8.3
15	PM-A-05	การบำรุงรักษาวารสาร	6.3, 7.5.1
16	PM-A-07	การซ่อมบำรุงเครื่องมือและอุปกรณ์	6.3, 6.4, 7.5.1
17	PM-A-08	การจัดจ้างภายนอก	7.4.2, 7.4.3
18	PM-C-01	การแนะนำหนังสือใหม่	5.2, 7.2.1, 7.2.2, 7.5.1
19	PM-C-02	การซ่อมบำรุงรักษาหนังสือ	6.3, 6.4, 7.5.3, 8.3
20	PM-C-03	การฝึกอบรมและพัฒนาบุคลากร	6.2.2
21	PM-C-04	การวิเคราะห์เลขหมู่และการจัดทำหนังสือก่อนให้บริการ	7.5.1, 7.5.3
22	PM-S-01	การจัดเก็บหนังสือเข้าชั้น	7.5.1, 7.5.3, 7.5.5
23	PM-S-02	การยืมหนังสือ	5.2, 7.2.1, 7.2.2, 7.5.3, 8.2.4, 8.3
24	PM-S-03	การคืนหนังสือ	5.2, 7.2.1, 7.2.2, 7.5.3, 7.5.5, 8.2.4, 8.3
25	PM-S-04	การติดตามทวงถามทรัพยากรสารสนเทศ	5.2, 7.2.1, 7.5.3, 8.3, 8.4
26	PM-S-05	การอืม-คืนวิทยานิพนธ์	5.2, 7.2.1, 7.2.2, 7.5.3, 7.5.5, 8.2.4, 8.3, 8.4
27	PM-S-06	การดูแลทรัพย์สินของผู้รับบริการ	7.5.4
28	PM-S-07	การสุ่มตรวจหนังสือ	7.5.3, 8.2.4, 8.3, 8.4
29	PM-S-08	การให้บริการห้องประชุมกลุ่มย่อย	5.2, 6.4, 7.2.1, 7.5.1, 8.2.4
30	PM-S-09	การสำเนาหรือทำหังสมุด	5.2, 7.2.1, 7.5.1, 7.5.5
31	PM-S-10	การประชาสัมพันธ์ให้บริการ	5.2, 7.2.1, 7.2.2, 7.2.3
32	PM-S-11	การจัดทำและบริหารข่าวการศึกษา	7.5.1
33	PM-T-01	การให้บริการตอบคำถามและชี้แจงคืบคลำ	7.2.1, 7.5.1, 8.2.4
34	PM-T-02	การให้บริการสื่อประสม	5.2, 6.4, 7.2.1, 7.2.2, 7.5.1, 7.5.3, 8.2.4
35	PM-T-03	การให้บริการคอมพิวเตอร์	5.2, 6.4, 7.2.1, 7.2.2, 7.5.1, 7.5.3, 8.2.4
36	PM-T-04	การตรวจสอบอุปกรณ์สื่อประสมด้านฮาร์ดแวร์	7.1, 7.4.3, 7.5.3, 8.2.4, 8.3
37	PM-T-05	การตรวจสอบอุปกรณ์สื่อประสมด้านซอฟต์แวร์	7.1, 7.4.3, 7.5.3, 8.2.4, 8.3

ตารางความสัมพันธ์ระหว่างข้อกำหนด (Cross Reference Matrix)

ข้อกำหนด	ตัวแทนฝ่ายบริหาร	งานบริหารและธุรการ	งานเทคนิค	งานเทคโนโลยี	งานบริการ
4. ระบบบริหารคุณภาพ					
4.1 ข้อกำหนดทั่วไป	✓	✓	✓	✓	✓
4.2 ข้อกำหนดด้านเอกสาร					
4.2.1 โครงสร้างเอกสารระบบบริหารคุณภาพ	✓	✓	✓	✓	✓
4.2.2 คู่มือคุณภาพ	✓	✓	✓	✓	✓
4.2.3 การควบคุมเอกสาร	●	✓	✓	✓	✓
4.2.4 การควบคุมบันทึกคุณภาพ	●	✓	✓	✓	✓
5.1 ความมุ่งมั่นของผู้บริหาร	✓	✓	✓	✓	✓
5.2 การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการ	✓	✓	✓	✓	✓
5.3 นโยบายคุณภาพ	✓	●	●	●	●
5.4 การวางแผน					
5.4.1 วัตถุประสงค์ด้านคุณภาพ	✓	✓	✓	✓	✓
5.4.2 การวางแผนระบบบริหารคุณภาพ	✓	✓	✓	✓	✓
5.5 ความรับผิดชอบ อำนาจหน้าที่และการสื่อสาร					
5.5.1 อำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบ	✓	●	●	●	●
5.5.2 ตัวแทนฝ่ายบริหาร (QMR)	✓	×	×	×	×
5.5.3 การสื่อสารภายในองค์กร	✓	✓	✓	✓	✓
5.6 การทบทวนโดยฝ่ายบริหาร	✓	●	●	●	●
6.1 การจัดสรรทรัพยากร	✓	●	●	●	●
6.2 ทรัพยากรบุคคล					
6.2.1 การกำหนดหน้าที่และสรรหาบุคลากร	✓	●	●	●	●
6.2.2 การฝึกอบรม	●	✓	✓	✓	✓
6.3 โครงสร้างพื้นฐาน	✓	✓	✓	✓	✓
6.4 สภาพแวดล้อมในการทำงาน	✓	✓	✓	✓	✓
7.1 การวางแผนกระบวนการ	✓	✓	✓	✓	✓
7.2 กระบวนการที่เกี่ยวข้องกับผู้รับบริการ					
7.2.1 การระบุข้อกำหนดการให้บริการ	●	✓	✓	✓	✓
7.2.2 การทบทวนให้บริการ	●	✓	✓	✓	✓
7.2.3 การสื่อสารกับผู้รับบริการ	●	✓	✓	✓	✓

ความหมายของสัญลักษณ์

✓ หมายถึง เกี่ยวข้องโดยตรง

● หมายถึง เกี่ยวข้อง

× หมายถึง ไม่เกี่ยวข้อง

ข้อกำหนด	ตัวแทน ฝ่ายบริหาร	งานบริหาร และธุรการ	งาน เทคนิค	งาน เทคโนโลยี	งาน บริการ
7.3 การออกแบบและการพัฒนา	X	X	X	X	X
7.4 การจัดซื้อ					
7.4.1 การจัดทำรายการวัสดุการศึกษาที่มี ความสำคัญต่อคุณภาพของการบริการ	X	✓	X	X	X
7.4.2 การจัดซื้อ-จัดจ้าง	X	✓	X	X	X
7.4.3 การประเมินผู้ขาย	X	✓	X	X	X
7.4.4 การร้องเรียนและการติดตามการแก้ไข	●	✓	X	X	X
7.5 การดำเนินการให้บริการ					
7.5.1 การวางแผนการให้บริการและการดำเนินการ การบริการ	✓	✓	✓	✓	✓
7.5.2 การรับรองกระบวนการ	X	X	X	X	X
7.5.3 การชี้บ่ง การสอบกลับและการแสดง สถานะภาพวัสดุการศึกษา	X	✓	✓	✓	✓
7.5.4 ทรัพย์สินของผู้รับบริการ	X	●	●	●	✓
7.5.5 การเคลื่อนย้าย การเก็บ การบรรจุ การรักษาและส่งมอบ	X	✓	●	●	✓
7.6 การควบคุมอุปกรณ์การตรวจวัดและการเฝ้าติดตาม	X	X	X	X	X
8.1 การวางแผนการเฝ้าติดตามและการวัด	✓	✓	✓	✓	✓
8.2 การวัดและการติดตาม					
8.2.1 การวัดความพึงพอใจของผู้รับบริการ	X	●	●	✓	✓
8.2.2 การตรวจประเมินภายใน	✓	✓	✓	✓	✓
8.2.3 การวัดและการเฝ้าติดตามกระบวนการ	✓	✓	✓	✓	✓
8.2.4 การตรวจวัสดุการศึกษาและบริการ	X	✓	✓	✓	✓
8.3 การควบคุมบริการที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนด	✓	✓	●	●	●
8.4 การวิเคราะห์ข้อมูล	✓	✓	✓	✓	✓
8.5 การปรับปรุง					
8.5.1 การปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง	✓	✓	✓	✓	✓
8.5.2 การแก้ไข	✓	●	●	●	●
8.5.3 การป้องกัน	✓	●	●	●	●

ความหมายของสัญลักษณ์

✓ หมายถึง เกี่ยวข้องโดยตรง

● หมายถึง เกี่ยวข้อง

X หมายถึง ไม่เกี่ยวข้อง

ด้วยความมุ่งมั่น...



ผู้มีคุณภาพคือ ผู้มีลักษณะความดีประจำตัว
คุณภาพจะเกิดขึ้นได้ต้องมีความตั้งใจดี
มีความมุ่งมั่น เสียสละและจริงจังในสิ่งที่จะทำ
ความตระหนักในคุณภาพอยู่เสมอเท่ากับการทำ
ความดีตอบแทนคุณแผ่นดิน

สุวิมล ธนะพลเลิศ

ผู้อำนวยการศูนย์บรรณสารสนเทศทางการศึกษา

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

กลุ่มงานเทคโนโลยี

ยินดีกับหน่วยงานและเพื่อนร่วมงานอีกครั้ง
ที่ได้รับการรับรองมาตรฐานการปฏิบัติงาน
ISO 9001:2000

อรวรรณ วรรณพงษ์

ดีใจมาก รู้สึกเกร็ง านิดหน่อยเวลา
ถูกถาม แต่ก็ผ่านมาแล้วก็รู้สึกสบาย
ใจ และจะพยายามรักษามาตรฐานงาน
ด้านฐานข้อมูลและไอทีให้ดีอยู่เสมอ

ปิยะ สักลิ่งวิญญ์

เกิดความภาคภูมิใจและเห็นว่าทุก าคคนได้มี
ส่วนร่วมในการทำกิจกรรมต่าง ๆ ให้บรรลุ
จุดมุ่งหมายที่ได้ตั้งความหวังไว้ ทุก าจาน
ที่ให้บริการมีมาตรฐานและสร้างความพึง
พอใจต่อผู้รับบริการได้เป็นอย่างดี

ปริญญา ชาวผ่อง

สนุกดี ทำกาย แล้วก็น้อย แต่ก็ภูมิใจที่ได้มาซึ่ง
ระบบคุณภาพ และจะพยายามรักษาคุณภาพ
ของงานตัวเองให้ดีและพัฒนาไปเรื่อย ๆ

สุรารักษ์ พรหมยอด

กลุ่มงานบริหารและธุรการ

ความเข้าใจในระบบคุณภาพการปฏิบัติตาม
กระบวนการที่สม่ำเสมอ ต่อเนื่องเป็นเหมือน
ประสบการณ์ที่สะสมมา

ศรไพโร ไซตจิรวัดนา

ทุกคนมีส่วนร่วมทุ่มเทกำลังกาย ใจ เหนื่อยล้า
ตาม ๆ กัน แต่แสดงให้เห็นว่าเรามีความสามัคคี
ช่วยเหลือกัน เปิดใจและยอมรับกันมากขึ้น

วีระดาพร ยงศ์ทอง

ตื่นตื่นเพราะตอบคำถามไม่ถ้อย
เก่งแต่พยายามทำเต็มที่และจะ
รักษาคุณภาพให้ดีที่สุด

รอง ดัชณีย์

การปฏิบัติงานมีความมีความชัดเจน มี
ระเบียบมากขึ้น ทำให้พัฒนางานให้
ก้าวหน้าทันต่อเหตุการณ์ตลอดเวลา

ศตติ์ คุ่มสุข

ทุ่มทุ่มมากกับการลงทุนทรัพยากร เวลา แรงกาย
แรงใจ ได้ผลกำไรมาอย่างคุ้มค่าจริงๆ ฉะนั้นต้อง
มุ่งมั่นพัฒนางานให้มีประสิทธิภาพ

จรัชชา บุญเจริญ



กลุ่มงานเทคนิค

แสดงถึงการร่วมมือร่วมใจของคนในศูนย์ฯ
ที่ได้ช่วยกันจนประสบความสำเร็จและจะ
รักษาคุณภาพ มาตรฐานไว้นาน ๆ

สุรินทร์ ไชยชาติ

ถึงจะไม่ค่อยตื่นเต้นเหมือนครั้งแรกที่ได้รับ แต่ก็
ภาคภูมิใจกับความสำเร็จของทุกคนที่ร่วมแรง
ร่วมใจกันจนบรรลุเป้าหมาย

รังสรรค์ อุทิน



การทำระบบคุณภาพเป็นเรื่องยากพอสมควร
แต่พวกเราก็ผ่านมาได้เพราะความร่วมมือร่วม
ใจกันของพวกเราในศูนย์บรรณสารฯ

ศิริวรรณ วัฒนคำธร

ภาคภูมิใจและยินดีกับความสำเร็จในครั้งนี้ เพราะ
เกิดจากการร่วมแรงร่วมใจของพวกเราทำให้การ
ทำงานมีระบบ มีคุณภาพและเข้าสู่ระบบมาตรฐาน

โสมนภา หลุง

กลุ่มงานบริการ

เมื่อความพยายามของพวกเราที่ทำ
ได้รับการรับรอง ความเหนื่อยล้าและ
ความกังวลได้หายเป็นปลิดทิ้ง

ชลธิชา ดวงขุ๋ม

ภูมิใจต่อความสำเร็จที่ได้มาถึงแม้จะเคยท้อ แต่
เมื่อลงมือทำหรือเอาใจใส่ มันก็ไม่ใช่เรื่องยาก
สิ่งที่ได้มาไม่ได้มาจากที่ไหน นอกจากความตั้งใจ
ของเราเองทั้งนั้น

สมบุญชนชัย ชูสระน้อย



ดีใจที่ทุกคนร่วมแรงร่วมใจจนได้รับ
ใบรับรองอีกครั้ง กว่าจะได้มาทุกคนต้องมี
ทั้งความอดทน มีระเบียบในการทำงาน

วลัยพร พรรณโก

ดีใจที่หน่วยงานของเราได้ระบบ ISO
อีกครั้ง พวกเราทุกคนจะเป็นคนที่มี
ศักยภาพ อาจารย์บางท่านบอกว่า
พวกคุณทำงานได้มาตรฐานซึ่งเป็นคำ
กล่าวที่ภูมิใจมาก

สวิมล รอดอินทร์

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

กลุ่มงานบริการ (ต่อ)

ทำให้หน่วยงานของเรามีการพัฒนาที่ดี
ขึ้นและเทียบเท่ากับสถาบันอื่นๆ ก็ดีใจ
กับความตั้งใจทำงานของพวกเราทุกๆ
คนที่น่ามาสู่ความสำเร็จ

ขวัญชน ศรีมงคล

ดีใจมากที่พวกเราจับมือฟันฝ่าอุปสรรครอบ
2 ไปได้ นั่นก็หมายถึงฝีมือของพวกเราทุก
คน (สามัคคีคือพลัง) องค์กรจะก้าวไกลด้วย
ความร่วมมือของพวกเรา

เบญจมา โมธรรม



ดีใจกับศูนย์บรรณสารฯ มุ่งมั่นจน
ประสบความสำเร็จ ISO 9001:2000

นิก้า ทรัพย์สิงห์

ศูนย์บรรณสาร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย



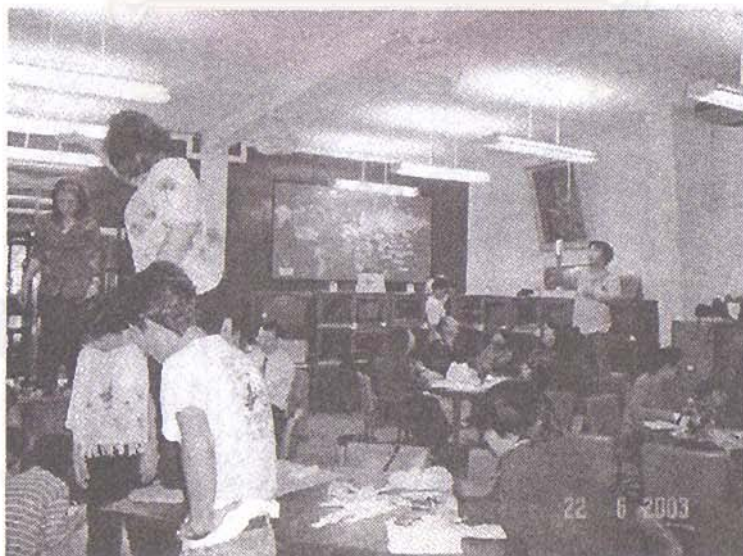
โต้ช ติวเข้มก่อนลงสนามจริง



ดูสีหน้า ไม่รู้ว่าจริงจัง หรือทุกซังใจ ?



กลุ่มนี้ทำทางจะรุ่ง ดูจากความอาวุโส
และเลขาฯผู้โดดเดี่ยว “น้ารังสรรค์! ฐันะคิดอะไร???”



ถ้าไม่ใช่ ISO ไม่ลงทุนเสียงขนาดนี้นะจะบอกให้



มาดเท่ห์ ๆ แต่แฝงด้วยความโหดเหี้ยมของ Auditor
(โดยเฉพาะคนใส่แว่น ...สุดยอด!)



พี่อ้อย : ໄວ້ປຸ່ຈະໃຫ້ກີ່ CAR ຫວ່າ!!!



อีอี...สมน้ำหน้า! โดน CAR เหมือนกัน...
ปุ๊ : ป๊า ๆ ไม่ต้องเดียด ปู้ซ่อมได้



1..2..3 ISO1..2..3 ISO1..2..3 ISO



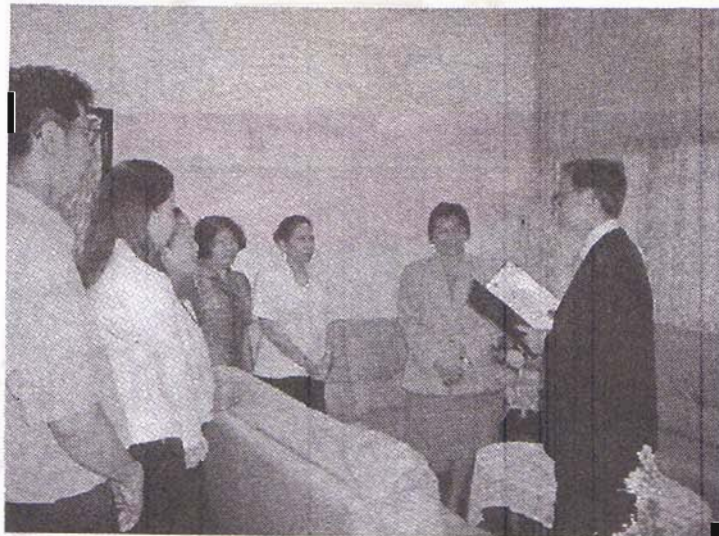
สรร. มาตรวจ (ตัวจริง เสียงจริง หล่องจริง ...ชอบอก



**ด้านแรก ผอ.ศุณย์ฯ รับไปเต็ม ๆ
(เหงื่อแตกเหมือนกันพีเรา...)**



ตามด้วยพี่อ้วน (รับไปเต็ม ๆ เหมือนกัน)



สุดท้ายก็ได้เฮ

ท่านคณบดี : Version ต่อไปเอาอีกหรือป่าว???

โครงการพิธีมอบใบรับรองมาตรฐานระบบคุณภาพ ISO 9001: 2000

ของ

ศูนย์บรรณสารสนเทศทางการศึกษา

คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

1. หลักการและเหตุผล

ตามที่จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยมีนโยบายให้หน่วยงานทุกแห่งในจุฬาฯ ดำเนินการประกันคุณภาพ เพื่อการปฏิบัติงานที่มีคุณภาพเป็นที่ยอมรับในระดับสากล คณะครุศาสตร์ จุฬาฯ มอบหมายให้ศูนย์บรรณสารสนเทศทางการศึกษา ใช้ระบบประกันคุณภาพ ISO 9001: 2000 และบัดนี้ ศูนย์บรรณสารสนเทศทางการศึกษาได้ดำเนินการจนได้ใบรับรองระบบคุณภาพ ISO 9001: 2000 จากสำนักงานรับรองระบบคุณภาพ (สรร.) ตั้งแต่วันที่ 3 พฤศจิกายน 2547 ดังนั้น คณะกรรมการบริหารระบบคุณภาพ ศูนย์บรรณสารสนเทศทางการศึกษา จึงเห็นสมควรที่จะให้จัดพิธีรับมอบใบรับรองระบบคุณภาพ ISO 9001: 2000 ขึ้น เพื่อเป็นการประกาศให้ทราบทั่วกันและเป็นการเน้นให้บุคลากรได้ตระหนักในเรื่องของคุณภาพที่ต้องรักษามากยิ่งขึ้น

2. วัตถุประสงค์

1. เพื่อเป็นการรับมอบใบรับรองระบบคุณภาพ ISO 9001: 2000
2. เพื่อเป็นการประชาสัมพันธ์หน่วยงานของคณะครุศาสตร์ จุฬาฯ
3. เพื่อให้บุคลากรได้ตระหนักในความสำคัญของการประกันคุณภาพ

3. ผู้รับผิดชอบโครงการ

ฝ่ายวิชาการและศูนย์บรรณสารสนเทศทางการศึกษา คณะครุศาสตร์
จุฬาฯ

ที่ระลึกพิธีรับมอบใบรับรอง ISO 9001: 2000

ศูนย์บรรณสารสนเทศทางการศึกษา คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

4. ผู้เข้าร่วมงาน

ผู้บริหารระดับสูงของจุฬาฯ ผู้บริหารระดับสูง หัวหน้างาน และบุคลากร
ของคณะครุศาสตร์ จุฬาฯ สำนักงานรับรองระบบคุณภาพ สถาบันวิจัยวิทยา
ศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งประเทศไทย หัวหน้าห้องสมุดคณะ/สถาบัน/ศูนย์ฯ
ในจุฬาฯ รวมทั้งสิ้น 75 คน

5. สถานที่

ห้องประชุมนานาชาติ (405) ชั้น 4 อาคาร 3 คณะครุศาสตร์ จุฬาฯ

6. วัน – เวลา

วันจันทร์ที่ 29 พฤศจิกายน 2547 เวลา 10.00 – 12.00 น.

7. การดำเนินงาน

พิธีรับมอบใบรับรองระบบคุณภาพ ISO 9001: 2000 และการกล่าวแสดงความยินดี

8. ผลที่คาดว่าจะได้รับ

1. การส่งเสริมและสนับสนุนระบบประกันคุณภาพ ISO 9001: 2000
อย่างต่อเนื่อง
2. การประกาศให้ทราบโดยทั่วกัน ถึงระบบประกันคุณภาพที่ได้รับ
3. บุคลากรคณะครุศาสตร์ จุฬาฯ ได้เห็นถึงความสำคัญของการประกัน
คุณภาพ

9. งบประมาณ

ที่ปรึกษา

รองศาสตราจารย์ ดร.ไพฑูรย์ สินลารัตน์
รองศาสตราจารย์ ดร.สุกัญญา โขวิไลกุล
รองศาสตราจารย์ ดร.ธิดารัตน์ บุญนุช
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุลักษณ์ ศรีบุรี
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.พันธศักดิ์ พลสารมัย

คณบดี
รองคณบดีฝ่ายบริหาร
รองคณบดีฝ่ายวางแผนและเทคโนโลยีสารสนเทศ
รองคณบดีฝ่ายวิชาการ
ผู้จัดการหน่วยประกันคุณภาพ คณะครุศาสตร์

ผู้รวบรวมและเรียบเรียง

สุวิมล ณะผลเลิศ

ออกแบบปก

ปิยะ ศักดิ์ เจริญ

จัดพิมพ์ต้นฉบับ

สมบูรณ์ชัย ชูสรระน้อย
ศรีไพร โชติจิรวัดนา
โสมนภา ผดุง
สุรารักษ์ พรหมยอด
ปรีญา ขาวผ่อง

© 2547 คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
ถนนพระราม 4 เขตปทุมวัน กรุงเทพฯ 10330

ศูนย์วิจัยและบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย



Cert.No. Q9 0062

นโยบายคุณภาพ

มุ่งมั่นบริการ เน้นงานพัฒนา

สารสนเทศก้าวหน้า สร้างสรรค์งาน

สถาบันวิทยบริการ

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ศูนย์บรรณสารสนเทศทางการศึกษา
คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

2547