ISO 9001 CERTIFIED
สารสำนักหอสมุดกลาง
มหาวิทยาลัยรามคำแหง
R.U. LIBRARY NEWSLETTER
แขวงหัวหมาก เขตบางกะปิ กรุงเทพฯ 10240
โทร. 0-2310-8631 , 0-2310-8653
โทรสาร 0-2310-8632-4 ต่อ 18
http://www.lib.ru.ac.th

สารสำนักหอสมุดกลาง ปีที่ 22 ฉบับที่ 16 ปักษ์หลัง เดือนสิงหาคม 2549

ISO 9001 : 2000

การสื่อสารกับลูกค้าหรือผู้ใช้บริการ

(Customer Communication)

การสื่อสารกับลูกค้าตรงกับข้อกำหนดที่ 7.2.3 ในระบบบริหารด้านคุณภาพ ISO 9001 : 2000 โดยระบุถึงการจัดการที่มีประสิทธิผลในการสื่อสารกับลูกค้า ซึ่งจะสัมพันธ์กับ

- ข้อมูลของผลิตภัณฑ์/บริการ
- การสอบถาม ข้อตกลง รวมถึงการเปลี่ยนแปลงแก้ไข
- การสนองกลับของลูกค้า รวมถึงคำร้องเรียนของลูกค้า

หัวข้อนี้จะรวมถึงระบบคุณภาพในด้านการตลาด การขาย และการบริการแก่ลูกค้า การกำหนดและควบคุม การสื่อสารทั้งหมดที่เกี่ยวกับลูกค้า หมายถึง ทุกฝ่าย/งานที่มีการสื่อสาร โดยตรงกับลูกค้า จะต้องมีการกำหนดตามข้อกำหนด โดยมีเอกสาร ขั้นตอน การปฏิบัติงาน และวิธีการปฏิบัติงาน ดังนั้น จึงต้องมีกระบวนการสื่อสารกับลูกค้า การจัดการคำร้องเรียนของลูกค้าและอื่นๆ

ข่าวบุคลากร

ประชุม สัมมนา อบรม

▶▶ สำนักหอสมุดกลาง จัดโครงการพัฒนาบุคลากรตามแผนยุทธศาสตร์ที่ 3 เพิ่มทักษะการปฏิบัติงานแก่บุคลากรในองค์กร เรื่อง LibQUAL **และ** Benchmarking ในวันที่ 11 สิงหาคม 2549 ณ ห้องประชุมชั้น 5 อาคาร 3สำนักหอสมุดกลาง

▶▶ สำนักหอสมุดกลาง จัดโครงการพัฒนาบุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศตามแผนยุทธศาสตร์ที่ 1 เพิ่มศักยภาพและวิธีการนำเทคโนโลยีมาบริหารงานในองค์กร : งานบริการห้องสมุดและเทคโนโลยี ดังนี้

- เรื่อง"**ระบบห้องสมุดอัตโนมัติ** millennium" ระหว่างวันที่ 1-4 สิงหาคม 1,8,11-14 กันยายน 2549 ณ ห้องฝึกอบรมชั้น 1อาคาร 1 สำนักหอสมุดกลาง
- เรื่อง"**การสืบค้นรายการบรรณานุกรมผ่าน** Union Catalog **และการยืมระหว่างห้องสมุด**" ระหว่างวันที่ 28-31 สิงหาคม 2549ณ ห้องฝึกอบรมชั้น 1อาคาร 1 สำนักหอสมุดกลาง
- เรื่อง "**ไขกุญแจสู่** RU Digital Library **สำหรับบุคลากรมหาวิทยาลัยรามคำแหง**" ระหว่างวันที่ 4- 7 กันยายน 2549 ณ ห้องฝึกอบรมชั้น 1อาคาร 1 สำนักหอสมุดกลาง

▶▶ สำนักหอสมุดกลาง จัดโครงการพัฒนาบุคลากรด้านการทำวิจัย สอดคล้องกับกลยุทธ์ที่ 2 ปฏิรูป ระบบการบริหารจัดการ และบริการให้มีคุณภาพและประสิทธิภาพ มาตรการที่ 7 ส่งเสริมบุคลากรให้ทำวิจัยเพื่อนำองค์ความรู้มาพัฒนาระบบงานบริหารและบริการ ของสำนักหอสมุดกลาง

ให้มีประสิทธิภาพสูงขึ้น เรื่อง "**การวิจัยปฏิบัติการสำหรับงานห้องสมุด**" ในวันที่ 11 กันยายน 2549 ณ ห้องประชุมชั้น 5 อาคาร สำนักหอสมุดกลาง

▶▶ สำนักหอสมุดกลาง ส่งบุคลากรเข้าร่วมการอบรมหลักสูตร "**การเขียนหนังสือราชการ**" รุ่นที่ 2 ระหว่างวันที่ 7-8 กันยายน 2549 ณ ห้องประชุม 501 ชั้น 5 อาคารสุโขทัย มหาวิทยาลัยรามคำแหง ดังนี้

1. นางสาวเสาวนีย์ ขาวบ้านแพ้ว 2. นางทวี อเนกสุข
3. นางครองทรัพย์ เจิดนภาพันธ์

▶▶ สำนักหอสมุดกลาง ส่งบุคลากรเข้าร่วมการอบรมหลักสูตร "**การบริหารงานสารบรรณ**" ระหว่างวันที่ 14-15 กันยายน 2549 ณ ห้องประชุม 501 ชั้น 5 อาคารสุโขทัย มหาวิทยาลัยรามคำแหง ดังนี้

1. นางสมปอง กะการดี 2. นางทัศนีย์ พรรัมย์
3. นางสาวจิรพร ลี้วิทยา

✌ แต่งตั้งหัวหน้าหน่วย

สำนักหอสมุดกลางมีคำสั่งที่ 53/2549 ลงวันที่ 9 สิงหาคม 2549 แต่งตั้งหัวหน้าหน่วย ฝ่ายห้องสมุด วิทยาเขตบางนา ดังนี้

1. นางสาวรุ่งทิวา คำทวี ดำรงตำแหน่ง หัวหน้าหน่วยบริการยืม-คืนหนังสือ
2. นางสาวสันทนา ธนโกไสย ดำรงตำแหน่ง หัวหน้าหน่วยบริการหนังสือทั่วไป
3. นางเพียงใจ ชูช่วยสุวรรณ ดำรงตำแหน่ง หัวหน้าหน่วยบริการตำราเรียนและหนังสืออ้างอิง
4. นางสาววิสาขา รามสมภพ ดำรงตำแหน่ง หัวหน้าหน่วยบริการวารสารและเอกสาร
5. นางยุพิน บรรณการ ดำรงตำแหน่ง หัวหน้าหน่วยบริการสารสนเทศเพื่อการค้นคว้า
6. นายพงษ์ศักดิ์ จารุวร ดำรงตำแหน่ง หัวหน้าหน่วยบริการสื่อเสริมการศึกษา
7. นางสาวจิรพร ลี้วิทยา ดำรงตำแหน่ง หัวหน้าหน่วยประสานงานธุรการ
8. นางสาวสุภาพร เรืองปิยะเสรี ดำรงตำแหน่ง หัวหน้าหน่วยประสานงานเทคนิคและเทคโนโลยีสารสนเทศ

✌ แต่งตั้งคณะกรรมการ

มหาวิทยาลัยรามคำแหง มีคำสั่งที่1730/2549 แต่งตั้งคณะกรรมการสืบหาข้อเท็จจริงในการจำหน่าย ทรัพยากรสารสนเทศที่หมดสภาพ ดังนี้

1. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.รัชนี ภูวะพัฒนพันธุ์ ประธานกรรมการ
2. นางสุวดี สุขอนันต์ กรรมการ 3. นางสาวพรสุข พงศ์วุฒิศักดิ์ กรรมการ
4. นางวีระวรรณ พราพงษ์ กรรมการ 5. นางครองทรัพย์ เจิดนภาพันธ์ กรรมการ
6. นางจินดา จิตเพียร กรรมการ 7. นางศุภมาศ กิจจาการ กรรมการและเลขานุการ

✌ เดินทางไปราชการ

▶▶ นางนันทพร อุดมวินิจศิลป์ และนางสาวสุภาพร เรืองปิยะเสรี เดินทางไปราชการ ณ ห้องสมุด สาขาวิทยบริการเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดศรีสะเกษ ระหว่างวันที่ 25-28 สิงหาคม 2549 เพื่อให้คำแนะนำ อบรมแก่ผู้ปฏิบัติงาน และทดสอบบริการยืม – คืน ด้วยระบบห้องสมุดอัตโนมัติ ก่อนจะเปิดให้บริการแก่อาจารย์ และนักศึกษา ณ สาขาวิทยบริการฯ

✌ เปลี่ยนตำแหน่งข้าราชการ

▶▶ นายโยธิน แก่นมีผล ตำแหน่ง พนักงานการเงินและบัญชี 6
เปลี่ยนเป็น ตำแหน่ง นักวิชาการเงินและบัญชี 6

▶▶ นางเสาวนีย์ กำเนิดเรือง ตำแหน่ง พนักงานเครื่องคอมพิวเตอร์ 5
เปลี่ยนเป็น ตำแหน่ง นักวิชาการศึกษา 5

✌ เปลี่ยนตำแหน่งลูกจ้างงบรายได้

⏩ นายไมตรี ยิ่งยง ตำแหน่ง เจ้าหน้าที่ห้องสมุด เทียบเท่าระดับ 4
เปลี่ยนเป็น ตำแหน่ง เจ้าหน้าที่วิเคราะห์นโยบายและแผน เทียบเท่าระดับ 4

นานาสาระ นานาสาระ

การควบคุมกระบวนการเชิงสถิติ – SPC

ชวนพิศ สุศันสนีย์ *

การควบคุมกระบวนการเชิงสถิติ หรือ SPC (Statistical Process Control) คือวิธีการทางสถิติที่ใช้
แผนภูมิการควบคุม (Control Chart) ในการติดตามกระบวนการผลิต โดยผู้ปฏิบัติใช้ SPC เพื่อตรวจสอบและวัดกระบวนการหากพบสิ่งผิดปกติ จะได้ทำการแก้กระบวนการ แนวทางของ SPC จึงใช้เพื่อป้องกัน ความบกพร่องไม่ให้เกิดขึ้น รวมทั้งเป็นส่วนหนึ่งของการบริหารคุณภาพ (Quality Management) โดยที่บุคลากรทุกระดับมีส่วนร่วม เพื่อปรับปรุงสมรรถนะของผลิตภัณฑ์ / บริการ เพื่อให้เกิดความสอดคล้องกับข้อกำหนด การควบคุมกระบวนการเชิงสถิติ
จึงมีภาระเก็บรวบรวมข้อมูลตัวอย่างจากกระบวนการ และนำข้อมูลดังกล่าวมาแสดงบนผังควบคุม ถ้าหากพบกระบวน-
การที่อยู่นอกขอบเขต การควบคุมก็ดำเนินการปรับแก้ แต่ต้องอยู่ในขอบเขตการควบคุม (Control Chart) แสดงถึงกระบวนการที่ปราศจากการควบคุม แต่กระบวนการก็ยังถูกตรวจติดตามต่อไป

ในทุกกระบวนการมักมีความผันแปรแฝงอยู่ โดยอาจเป็นความผันแปรปกติ (Common Causes) และ
ความผันแปรจากเหตุเฉพาะ (Special Causes) ซึ่งเป็นสาเหตุให้เกิดผลเสียต่อกระบวนการโดยรวม รวมทั้งเป็นเหตุให้เกิดความผันแปรที่ไม่สามารถยอมรับได้ เช่น การใช้วัตถุดิบผิดประเภท การชำรุดของเครื่องจักร วิธีการทำงานที่ไม่ถูกต้อง เป็นต้น จากการวิเคราะห์หาสาเหตุ (Cause Analysis) ของความผันแปรดังกล่าว จะพบว่าเกิดจากสาเหตุสำคัญ 5 อย่าง
(5M's) คือ

M - Machines -เครื่องจักร เช่น การหยุดของเครื่องจักร การเสื่อมสภาพของเครื่องจักร เป็นต้น

M - Method -วิธีการทำงาน เกิดจากการทำงานที่ไม่ถูกต้อง หรือขาดมาตรฐานในการทำงาน

M - Man -คน เกิดจากการขาดทักษะ(skill) ในการทำงาน ทำให้ขาดความสม่ำเสมอของชิ้นงาน

M - Materials -วัสดุ เนื่องจากวัสดุขาดการตรวจสอบคุณภาพในขั้นตอนการตรวจรับ หรือวัสดุที่ส่งเข้า
กระบวนเกิดการผิดพลาด

M - Measurement -การวัดผล ที่ก่อให้เกิดความคลาดเคลื่อน

<u>การใช้ SPC ในการตรวจติดตามคุณภาพในงานบริการ</u>

การใช้ SPC ในการตรวจติดตามคุณภาพในงานบริการอาจแสดงในคุณลักษณะทางคุณภาพ (Quality Characteristic) โดยใช้ผังควบคุมในการตรวจติดตาม และสามารถวัดในรูปแบบของเวลา และความพึงพอใจของลูกค้า /ผู้ใช้บริการที่ได้สำรวจจากแบบสอบถาม หรือการตรวจสอบ ซึ่งได้นำมาประยุกต์ใช้ในธุรกิจบริการต่าง ๆ เช่น โรงพยาบาล ร้านค้าปลีก สายการบิน ภัตตาคาร ธนาคาร เป็นต้น เพื่อการตอบสนองความต้องการของลูกค้า/ผู้ใช้บริการ ซึ่งเป็นปัจจัยแห่งการแข่งขันธุรกิจในปัจจุบัน

การควบคุมกระบวนวนการเชิงสถิติ เน้นบุคลากรเป็นปัจจัยหลักแห่งความสำเร็จในการติดตามคุณภาพกระบวนการ ซึ่งเป็นรากฐานขององค์กรแห่งคุณภาพที่ให้ความสำคัญ ต่อการมีส่วนร่วมของบุคลากรในการร่วมระบุสาเหตุ ปัญหา และตัดสินแก้ปัญหาได้อย่างรวดเร็ว รวมทั้งระบุแนวทางป้องกันไม่ให้ปัญหาเกิดขึ้นซ้ำอีก เพื่อการพัฒนา ปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง

บรรณานุกรม

โกศล ดีศีลธรรม. TQM กับการควบคุมกระบวนการเชิงสถิติ, Inside Quality. 4,17 (ม.ค.-ก.พ.47),2-14.

---

*บรรณารักษ์ชำนาญการ 8 ฝ่ายวารสารและเอกสาร สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยรามคำแหง

☺ ☺ ☺ ☺ ☺

คณะทำงานฝ่ายประชาสัมพันธ์ สำนักหอสมุดกลาง

ขอเชิญชาวสก.ร่วมแต่งกายด้วยผ้าไทย
เพื่อสืบสานวัฒนธรรมการแต่งกายของไทย