



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 23 ฉบับที่ 7 ปักษ์แรก เดือนเมษายน 2550



ISO 9001 : 2000



win win และ win

ปกติเราคงได้ยินแต่คำว่า Win Win ซึ่งแปลว่า ชนะ ชนะ แต่ถ้าจะแปลแบบไทยแท้ ๆ ก็คือ เขาดี เราดี ซึ่งนับว่าเป็นสิ่งที่ดี เพราะไม่ได้คิดที่จะทำให้เรามีฝ่ายเดียว แต่ถ้าเราคิดได้ว่า เราดี เขาดี สังคมดี ก็จะเป็น 3 ดี ยังมีมากขึ้นไปอีก ฉะนั้นจะทำอะไรก็ตามพยายามคิดให้ครบ 3 ดี (Win Win Win) ผู้ทำจะมีความสุขความเจริญ ความก้าวหน้า และเป็นที่รักของทุกคน

(จากบุญเกียรติ โชควัฒนา 2549. 63 หลักคิดและปรัชญาการทำงาน. กรุงเทพฯ : สุขภาพใจ. หน้า 20)

Pre-assessment

สถาบันรับรองมาตรฐานไอเอสโอ (สรอ.) จะมาทำการตรวจประเมิน ก่อนการตรวจประเมินจริง

(Pre-assessment) โดยมีขอบข่ายการตรวจ : การให้บริการห้องสมุดและสารสนเทศ และการให้บริการสารสนเทศบนเว็บไซต์ สำนักหอสมุดกลาง ระหว่างวันที่ 23 – 24 เมษายน 2550 จึงใคร่ขอความร่วมมือบุคลากรทุกท่านเตรียมความพร้อมรับการตรวจประเมินในครั้งนี้ด้วย

กำหนดการตรวจประเมินใหม่เพื่อต่ออายุการรับรอง

วันที่	เวลา	รายการ		
		หัวหน้าผู้ตรวจประเมิน (นายธีระพันธุ์)	ผู้ตรวจประเมิน (นายกิตติศักดิ์)	ผู้ตรวจประเมิน (นายเข้มชาติ)
23 เมษายน 2550	09.00-09.15	ประชุมชี้แจงวัตถุประสงค์ของการตรวจประเมินใหม่		
	09.15-09.45	พบผู้บริหารระดับสูง		
	09.45-12.00	ฝ่ายบริการช่วยค้นคว้า วิจัยและบริการพิเศษ	ฝ่ายพัฒนา ทรัพยากรห้องสมุด	ฝ่ายวัสดุไม่ตีพิมพ์
	12.00-13.00	พักรับประทานอาหารกลางวันและประชุมกลุ่มผู้ตรวจประเมิน		
	13.00-16.30	ฝ่ายวิเคราะห์ ทรัพยากรห้องสมุด และทำบัตรรายการ	ฝ่ายวารสารและเอกสาร	ฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศ ห้องสมุด
	16.30-17.00	ประชุมทีมภายในกลุ่มผู้ตรวจประเมิน		

วันที่	เวลา	รายการ		
		หัวหน้าผู้ตรวจประเมิน (นายธีระพันธุ์)	ผู้ตรวจประเมิน (นายกิตติศักดิ์)	ผู้ตรวจประเมิน (นายเข้มชาติ)
24 เมษายน 2550	09.00-12.00	ฝ่ายบริการผู้อ่าน	สำนักเลขานุการ - งานบริการและธุรการ - งานคลังและพัสดุ - งานนโยบายและแผน	ฝ่ายห้องสมุดวิทยาเขต บางนา
	12.00-13.00	พักรับประทานอาหารกลางวันและประชุมกลุ่มผู้ตรวจประเมิน		
	13.00-15.00	กิจกรรมบริหารงานคุณภาพ		
	15.00-16.30	กลุ่มผู้ตรวจประเมินสรุปผลการตรวจประเมินใหม่		
	16.30-17.00	ประชุมสรุปผลการตรวจประเมินแก่ผู้บริหาร		

ข่าวประชาสัมพันธ์

🌸 ประชุม สัมมนา อบรม

👉 สำนักหอสมุดกลาง สังกัดนางมารยาท พุ่มโพธิ์ และนางสาวมัณฑุภาณต์ ช่อผกา เข้ารับการอบรมหลักสูตร “การเขียนแผ่น CD แบบมีออาชีพ ครั้งที่ 1” ระหว่างวันที่ 9 - 11 เมษายน 2550 ณ สถาบันคอมพิวเตอร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง

👉 สำนักหอสมุดกลาง สังกัดนางนพลักษณ์ ทองศาสตรา และนางจตุพร ขวัญเมือง เข้ารับการอบรมเรื่อง “การพัฒนางานโดยกระบวนการจัดการความรู้ภายในมหาวิทยาลัย” ระหว่างวันที่ 19-20 เมษายน 2550 ณ สถาบันคอมพิวเตอร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง

น่านาสาระ

TQM - Total Quality Management



ชวนพิศ สุคันสนีย์ *

(ต่อจากฉบับที่แล้ว)

รางวัลคุณภาพแห่งชาติ (Quality Award)

1. รางวัล MBNQA (Malcolm Baldrige National Quality Award) เป็นรางวัลคุณภาพแห่งชาติของสหรัฐอเมริกา เป็นต้นแบบรางวัลคุณภาพแห่งชาติ ที่หลายประเทศทั่วโลกนำไปประยุกต์ใช้ องค์กรใดได้รับรางวัลคุณภาพแห่งชาติย่อมแสดงให้เห็นศักยภาพด้านการบริหารจัดการทัดเทียมมาตรฐานโลก วัตถุประสงค์ของรางวัล
- 👉 เพื่อช่วยกระตุ้นองค์กรทั้งหลายในสหรัฐอเมริกา ให้มีการปรับปรุงทั้งด้านคุณภาพ (Quality) และผลิตภาพ (Productivity) เพื่อให้มีการแข่งขันที่สูงขึ้น
 - 👉 เพื่อยกย่ององค์กรต่าง ๆ ที่ประสบความสำเร็จในการปรับปรุงคุณภาพ สินค้าและ/หรือบริการของตนเองได้ดีขึ้น และเพื่อเป็นตัวอย่างแก่องค์กรอื่น
 - 👉 เพื่อสร้างแนวทางและเกณฑ์ ที่ตั้งภาคธุรกิจ ภาคอุตสาหกรรม และภาครัฐ รวมทั้งองค์กรต่าง ๆ จะได้ใช้ในการประเมินความสามารถของตนเองในการปรับปรุงด้านคุณภาพ
 - 👉 เพื่อเป็นแนวทางที่เฉพาะเจาะจงแก่องค์กรที่ประสงค์จะเรียนรู้ถึงการบริหารจัดการ

องค์กร เพื่อให้ได้รับความสำเร็จในการทำ คุณภาพสูงขึ้น โดยมีข้อมูลให้เห็นชัดว่าองค์กรที่ชนะรางวัลนั้น
วิธีการอย่างไรในการเปลี่ยนแปลงวัฒนธรรมองค์กรของตนและประสบความสำเร็จที่ดีขึ้น

* บรรณารักษ์ชำนาญการ 8 ฝ่ายวารสารและเอกสาร สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยรามคำแหง

เกณฑ์ของรางวัล มีเกณฑ์ทั้งหมด 7 หมวด คือ

1. ภาวะผู้นำ (Leadership)
2. การวางแผนกลยุทธ์ (Strategic planning)
3. การมุ่งเน้นที่ลูกค้าและตลาด (Customer and Market Focus)
4. สารสนเทศและการวิเคราะห์ (Information and Analysis)
5. การมุ่งเน้นที่ทรัพยากรบุคคล (Human Resource Focus)
6. การบริหารกระบวนการ (Process Management)
7. ผลการดำเนินงานทางธุรกิจ (Business Results)

ปัจจุบันมีการนำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9000 มาใช้อย่างกว้างขวาง ซึ่ง ISO 9000 มีความสัมพันธ์กับ
รางวัล MBNQA เป็นอย่างมาก เนื่องจากการปรับปรุงและพัฒนาอย่างต่อเนื่อง ทำให้องค์กรมีสมรรถนะในการ
ดำเนินงานที่สูงขึ้น

2. รางวัล TQA (Thailand Quality Award) เป็นรางวัลคุณภาพแห่งชาติ ที่พัฒนาปรับปรุงมาจากเกณฑ์รางวัล
คุณภาพแห่งชาติของสหรัฐอเมริกา เพื่อนำมาใช้ประเมินมาตรฐานคุณภาพของหน่วยงานในภาคต่างๆ โดยเฉพาะใน
ภาคธุรกิจต่างๆ เริ่มตั้งแต่ปี 2545 โดยผู้รับผิดชอบคือสถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ เป็นเกณฑ์สำหรับการบริหาร
องค์กรสู่ความเป็นเลิศ มีบทบาทสำคัญ 3 ประการ อันเป็นการเสริมสร้างความสามารถในการแข่งขัน คือ

1. ช่วยในการปรับปรุงวิธีการดำเนินการ ความสามารถ ผลลัพธ์ขององค์กร
2. กระตุ้นให้มีการสื่อสาร และสารสนเทศ โดยวิธีปฏิบัติที่เป็นเลิศ ระหว่างองค์กรต่าง ๆ
3. เป็นหนึ่งในเครื่องมือที่สามารถนำมาใช้จัดการขององค์กร รวมทั้งเป็นแนวทางสำหรับวางแผน
และเพื่อโอกาสด้านการเรียนรู้ค่านิยมหลักและแนวคิดจัดทำขึ้นโดยอาศัยค่านิยมหลักและแนวคิด
ต่าง ๆ ดังนี้

1. การทำองค์กรอย่างมีวิสัยทัศน์
2. ความเป็นเลิศที่มุ่งเน้นลูกค้า
3. ความเป็นเลิศที่มุ่งเน้นลูกค้าน
4. การเรียนรู้ขององค์กร และแต่ละบุคคล
5. ให้ความสำคัญกับพนักงาน และลูกค้า
6. ความคล่องตัว
7. มุ่งเน้นสู่อนาคต
8. จัดการเพื่อนวัตกรรม
9. จัดการโดยใช้ข้อมูลจริง
10. รับผิดชอบต่อสังคม
11. มุ่งเน้นที่ผลลัพธ์ และการสร้างคุณค่า
12. มุมมองในเชิงระบบ

เกณฑ์เพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ ต่ค่านิยมหลักและแนวคิด สามารถจัดแบ่งออกเป็น 7 หมวด คือ

1. การนำองค์กร
2. การวางแผนเชิงกลยุทธ์
3. การมุ่งเน้นลูกค้าและตลาด

4. การวัด วิเคราะห์ จัดการความรู้
5. การมุ่งเน้นที่ทรัพยากรบุคคล
6. การจัดการกระบวนการ
7. ผลลัพธ์ทางธุรกิจ

ปัจจัยแห่งความสำเร็จ (Key Success Factor ; KSF) ของระบบ TQM

1. การยึดมั่นผูกพันอย่างจริงจังจากผู้บริหารทุกระดับ โดยเฉพาะผู้บริหารสูงสุดขององค์กรที่ต้องให้การส่งเสริมสนับสนุนอย่างต่อเนื่อง จริงจัง
2. การให้การศึกษาศึกษาและฝึกอบรมพนักงานทุกคนให้เรียนรู้ เข้าใจระบบการบริหารTQM เพื่อให้ทุกคนมีส่วนร่วมในการพัฒนา ปรับปรุงคุณภาพ
3. โครงสร้างขององค์กรที่สนับสนุนวิธีคิด วิธีการทำงานอย่างเป็นกระบวนการ เกื้อหนุนระบบ TQM อย่างต่อเนื่อง มีประสิทธิภาพ เพื่อลดความซ้ำซ้อน ความสูญเสียต่าง ๆ
4. การติดต่อสื่อสารจะต้องทั่วถึง ทั้งแนวดิ่งตามสายงาน แนวราบของการประสานงานระหว่างหน่วยงานต่าง ๆ เพื่อให้เกิดความเข้าใจถูกต้องตรงกันทั่วทั้งองค์กร
5. การให้รางวัล และยอมรับทีมงาน หรือผู้ที่สมควรได้รับจากผลงานที่ปรากฏ รวมทั้งส่งเสริม และให้กำลังใจ ผู้ที่ตั้งใจปรับปรุงงาน
6. การวัดผลงานอย่างเหมาะสม ด้วยการดำเนินงานอย่างยุติธรรม มีเกณฑ์ที่ชัดเจน ซึ่งประกาศให้ทราบโดยทั่วกัน
7. การทำงานเป็นทีมอย่างมีประสิทธิภาพ ให้ส่งเสริมให้เกิดการแข่งขันชิงดีชิงเด่นกันเป็นการส่วนตัว

บรรณานุกรม

วิฑูรย์ สิมะโชคดี. 2550. TQM คู่มือพัฒนาองค์กรสู่ความเป็นเลิศ (ฉบับปรับปรุงใหม่).

กรุงเทพฯ : เนชั่นบุ๊คส์.

ขออภัยในความผิดพลาด

สารสำนักหอสมุดกลาง ปีที่ 23 ฉบับที่ 6 ปีถัดหลัง เดือนมีนาคม 2550 ขอแก้ไขข้อผิดพลาด ดังนี้

หน้า 2 บรรทัดที่ 6 ข้อความ “เมายน” แก้เป็น “เมษายน”

หน้า 2 บรรทัดที่ 14 ข้อความ “นาครุณี” แก้เป็น “นางครุณี”

หน้า 2 บรรทัดที่ 27 ข้อความ “เป้าหมายสูงสุดของเลิศจองค์กร” แก้เป็น “เป้าหมายสูงสุดขององค์กร”

***** ❧ ❧ ***** ❧ ❧ ***** ❧ ❧ *****

