



ปีที่ ๒๔ ฉบับที่ ๑๒ ปีชวเลข เดือน มิถุนายน ๒๕๕๑



ประโยชน์ของ ISO 9001 : 2000 ต่อองค์กร



การตัดสินใจนำระบบ ISO 9001 : 2000 มาประยุกต์ใช้อย่างจริงจังนั้น สิ่งที่จะได้รับจากระบบ คือ

- ช่วยให้นักบริหาร มีมาตรการขั้นตอนปฏิบัติที่เป็นมาตรฐาน และโครงสร้างในทางปฏิบัติ จะช่วยป้องกันข้อบกพร่อง และง่ายต่อการตรวจสอบผลงานตามนโยบาย หรือแผนงาน ตลอดจนเป็นแนวทางให้ง่ายต่อการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง
- มีมาตรการปฏิบัติงานที่ระบุนโยบาย วิธีปฏิบัติที่เป็นลายลักษณ์อักษรที่ชัดเจน ไม่คลุมเครือ ทำให้ง่ายต่อการปฏิบัติงานให้สำเร็จตามเป้าหมาย สร้างขวัญกำลังใจในการทำงาน เป็นรูปแบบที่เป็นรูปธรรม
- เป็นเครื่องมือตรวจสอบในองค์กร ช่วยป้องกันมิให้นโยบายเป็นอัมพาต เนื่องจากขาดระบบรองรับ
- มีระบบในการดักจับปัญหา มีระบบในการลดการแก้ปัญหาละเอียดเพิ่มเติมการป้องกัน หรือกำจัดปัญหาที่ต้นเหตุ เพื่อลดการเกิดปัญหาซ้ำซาก และมุ่งสู่การปรับปรุงคุณภาพขององค์กร
- ลดค่าใช้จ่าย ประหยัดเวลาในการทำงาน ลดความบกพร่อง และการบริการที่ไม่ได้มาตรฐาน เนื่องจากข้อกำหนด ความต้องการ ความคาดหวังของลูกค้าจะถูกระบุ พร้อมมีกระบวนการในการสร้างความเข้าใจในองค์กร
- มีระบบในการเพิ่มประสิทธิภาพ และลดจำนวนบุคลากร จากที่มีระบบที่ทำให้บุคลากรที่มีพื้นฐานการศึกษาต่างกัน ก็สามารถทำงานได้ดี ไม่บกพร่อง
- ขวัญกำลังใจในองค์กรสูงขึ้น เนื่องจากบุคลากรทราบว่า งานที่ต้องการทำนั้นทำอย่างไร บุคลากรทราบว่าหัวหน้า และวัตถุประสงค์ของงานคืออะไร

ข้อมูลอ้างอิง

Human Resource Management. (2551). *สาระสำคัญของ ISO 9001 : 2000*. ค้นเมื่อวันที่ 23 มิถุนายน 2551 จาก

<http://hrm.siamhrm.com/?name=management&file=readnews&max=345>



เยี่ยมชมห้องสมุด

อาจารย์สาคร อาจารย์ขงูร นานักศึกษาระดับปริญญาตรี คณะศิลปกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง จำนวน 40 คน มาศึกษาวิธีการสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศ และเยี่ยมชมสำนักหอสมุดกลาง เพื่อประกอบการเรียนการสอนกระบวนการวิชา IS 103 ในวันที่ 26 มิถุนายน 2551

สภ.สัมมนาทางวิชาการ ประจำปี 2551 🙌

สำนักหอสมุดกลาง ได้รับอนุมัติจากทางมหาวิทยาลัยให้ปิดบริการ ระหว่างวันที่ 2 - 4 กรกฎาคม 2551 เนื่องจากมีโครงการ สัมมนาทางวิชาการประจำปี 2551 เรื่อง “ภาพลักษณ์ ศ.ก.ยุคใหม่ เพื่อผู้ใช้บริการ” ณ ห้องประชุม ชั้น 5 อาคาร 3 และโรงแรมโนโวเทล จังหวัดระยอง มีกำหนดการ ดังนี้

วันที่ 2 กรกฎาคม 2551

08.30-09.15 น.	ลงทะเบียน / รับเอกสาร
09.15-09.30 น.	พิธีเปิดโดยอธิการบดี รองศาสตราจารย์กิม ไชยแสนสุข
09.30-10.30 น.	การบรรยายเรื่อง “ภาพลักษณ์ห้องสมุดยุคใหม่ เพื่อผู้ใช้บริการ : การบริการเชิงรุกของสำนักหอสมุดกลาง” วิทยากร : รองศาสตราจารย์ทศพร คล้ายอุดม ผู้อำนวยการสำนักหอสมุดกลาง
10.30-10.45 น.	พัก – อาหารว่าง
10.45-12.00 น.	การบรรยาย (ต่อ)
12.00-13.00 น.	พัก – อาหารกลางวัน
13.00-16.00 น.	การอภิปราย เรื่อง “มุมมองของผู้ใช้บริการที่มีต่อสำนักหอสมุดกลาง” วิทยากร : ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ไพฑูรย์ ปิยะปกรณ์ อาจารย์คณะศึกษาศาสตร์ ม.ร. : นายทวิศักดิ์ เกษปทุม ประธานสัมพันธ์ สำนักบริการทางวิชาการ ทดสอบและประเมินผล : นายเฉลิมพล บุตรวงษ์ นักศึกษาผู้ใช้บริการ ผู้ดำเนินรายการ : ผู้ช่วยศาสตราจารย์จุฑารัตน์ วรประทีป รองผู้อำนวยการสำนักหอสมุดกลางฝ่ายวิชาการ

วันที่ 3 กรกฎาคม 2551

07.30 น.	ออกเดินทางจากมหาวิทยาลัยรามคำแหง
10.00-10.30 น.	เข้าพักโรงแรมโนโวเทล จังหวัดระยอง
10.30-12.00 น.	สัมมนากลุ่มย่อยเรื่อง “บริการเชิงรุกอย่างไรเพื่อผู้ใช้บริการพึงพอใจ”
12.00-13.00 น.	พัก – อาหารกลางวัน
13.00-15.00 น.	สัมมนากลุ่มย่อย (ต่อ)
15.00-18.00 น.	พักผ่อนตามอัธยาศัย
18.00-22.00 น.	รับประทานอาหารเย็น -กิจกรรมกลุ่มสัมพันธ์และนันทนาการ

วันที่ 4 กรกฎาคม 2551

07.00-09.00 น.	อาหารเช้า
09.00-10.00 น.	เสนอผลการสัมมนากลุ่มย่อย
10.00 น.	ออกเดินทางจากโรงแรมโนโวเทล
12.00-13.00 น.	พัก – อาหารกลางวัน (ตามอัธยาศัย)
13.00-15.00 น.	ทัศนศึกษา จังหวัดระยอง
18.00 น.	เดินทางถึงมหาวิทยาลัยรามคำแหงโดยสวัสดิภาพ

ข่าวบุคลากร



ประชุม สัมมนา อบรม

สำนักหอสมุดกลาง ส่งบุคลากร เข้าร่วมประชุม สัมมนา อบรม ดังนี้

☞ ร่วมฝึกอบรมเชิงปฏิบัติการ หลักสูตร “งบประมาณและการเงิน ฟังรับ – ฟังจ่าย” ในวันที่ 20 มิถุนายน 2551 ณ ชั้น 8 อาคารทำชัย มหาวิทยาลัยรามคำแหง จำนวน 3 คน ดังนี้

- | | |
|--------------------------|--------------------|
| 1. นางสาวจรรวณ สุคำภา | 3. นายไมตรี ยิ่งยง |
| 2. นางสาวชัชชนก มือนันต์ | |

☞ ร่วมประชุมเรื่อง “โครงการจัดประชุมสังเคราะห์บทเรียนและก้าวต่อไปอย่างมั่นคง” ระหว่างวันที่ 20 -21 มิถุนายน 2551 ณ โรงแรมเซนทารา เซ็นทรัลเวิร์ด กรุงเทพฯ จำนวน 7 คน ดังนี้

- | | |
|---------------------------|---------------------------|
| 1. ผศ.จุฑารัตน์ วรประทีป | 5. นางเพ็ญใจ ชูช่วยสุวรรณ |
| 2. นางสาววรรณ อินทร์รักษา | 6. นางเบญจพร จันทรเจริญ |
| 3. นางดุริณี สุขพ่อง | 7. นางสมพิศ แก้ววิทยาการ |
| 4. นางเพลินพิศ ลีวิทยา | |

☞ ร่วมสัมมนาเชิงวิชาการด้านซอฟต์แวร์ ในงาน Software Park Annual Conference 2008 วันที่ 24 มิถุนายน 2551 ณ ศูนย์การประชุมแห่งชาติสิริกิติ์ กรุงเทพฯ จำนวน 2 คน ดังนี้

- | | |
|----------------------|---------------------------------|
| 1. นายธนกร ช่อไม้ทอง | 2. นางสาวเขวาลักษณ์ พัตร์ภักดิ์ |
|----------------------|---------------------------------|

☞ ร่วมสัมมนาเรื่อง “การจัดบริการสำหรับนักศึกษาพิการ มหาวิทยาลัยรามคำแหง” วันที่ 26 มิถุนายน 2551 ณ ห้องศักดิ์ ผาสุกนิรันดร์ อาคารหอประชุมพูนรามคำแหงมหาวิทยาลัยราช จำนวน 3 คน ดังนี้

- | | |
|---------------------------|--------------------|
| 1. นางสาววรรณ อินทร์รักษา | 3. นางวรรณ แทนม้วน |
| 2. นางเพลินพิศ ลีวิทยา | |

☞ ร่วมประชุมคณะกรรมการฝ่ายเทคโนโลยีทางการศึกษา ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา ครั้งที่ 3/2551 ระหว่างวันที่ 25-27 มิถุนายน 2551 ณ สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ และสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี จังหวัดปทุมธานี จำนวน 4 คน ดังนี้

- | | |
|-----------------------|------------------------|
| 1. นางชาลินี อันสมศรี | 3. นางลัดดาณี ทรงผาสุข |
| 2. นางกัลยา เรืองเวช | 4. นายกฤษดา เรืองสถาน |

☞ ร่วมสัมมนาทางวิชาการของคณะกรรมการฝ่ายพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศร่วมกับสถาบันวิทยบริการ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย เรื่อง “กฎหมายลิขสิทธิ์กับงานห้องสมุด” วันที่ 27 มิถุนายน 2551 ณ ห้องประชุม ชั้น 7 สถาบันวิทยบริการ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย จำนวน 4 คน ดังนี้

- | | |
|-------------------------|-------------------------|
| 1. นางสาวสุภาพ โทสุวรรณ | 3. นางอโณชา แสงดาว |
| 2. นางกัลยา เรืองเวช | 4. นางสาวรุ่งทิวา คำทวิ |

☞ ร่วมฝึกอบรมคอมพิวเตอร์ สำหรับบุคลากร มหาวิทยาลัยรามคำแหง หลักสูตร “การใช้งานระบบสารสนเทศสำหรับผู้บริหาร” ณ สถาบันคอมพิวเตอร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง

วันที่ 23 มิถุนายน 2551 จำนวน 2 คน ดังนี้

- | | |
|---------------------|-------------------------------|
| 1. นายชัยฤทธิ์ สาลี | 2. นางครองทรัพย์ เจริญภาพันท์ |
|---------------------|-------------------------------|

วันที่ 30 มิถุนายน 2551 จำนวน 1 คน ดังนี้

- | |
|--------------------|
| 1. นายมานพ ศรีธมยา |
|--------------------|

น่านาสาระ

กลยุทธ์การบริหารแบบ Six Sigma

ชวนพิศ สุคันสนีย์ *

Six Sigma – ซิกส์ ซิกม่า คือ การนำแนวคิดทางสถิติมาใช้ในการบริหารงาน เพื่อปรับปรุงคุณภาพของกระบวนการ เพื่อส่งผลไปยังคุณภาพสินค้า/ผลิตภัณฑ์/บริการ โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อให้กระบวนการมีความเที่ยงตรงมากที่สุด เพื่อให้ได้คุณภาพของสินค้า ผลิตภัณฑ์/บริการ อยู่ในระดับที่ต้องการ โดยมีจำนวนข้อผิดพลาดอยู่ในอัตราที่ยอมรับได้

ทำไมต้องใช้ Six Sigma

เพราะ Six Sigma เป็นการใช้และวิเคราะห์ข้อมูลอย่างเป็นระบบในการแก้ไขปัญหา หรือระดับของคุณภาพขององค์กร มีวงจรอย่างต่อเนื่อง ผู้ที่ต้องรู้เรื่อง Six Sigma ได้แก่ ผู้บริหารองค์กร ผู้บริหารด้านกลยุทธ์ ผู้บริหารด้านการผลิต ผู้บริหารด้านคุณภาพ ผู้บริหารงานบุคลากรทุกระดับ

ควรจะใช้ Six Sigma เมื่อใด

เมื่อต้องการยกระดับคุณภาพของสินค้า ผลิตภัณฑ์/บริการ โดยการปรับปรุงกระบวนการ หรือเมื่อประสบปัญหาคุณภาพของสินค้า ผลิตภัณฑ์/บริการ ตกต่ำ และถ้าต้องการแก้ไขที่ต้นเหตุ คือ แก้ไขที่กระบวนการ

ขั้นตอนการนำ Six Sigma มาใช้งาน

1. กำหนดกระบวนการที่ต้องการทำ Six Sigma โดยต้องเน้นกระบวนการที่กระทบต่อคุณภาพ
2. กำหนดสินค้า ผลิตภัณฑ์ หรือบริการที่เป็นผลลัพธ์ของกระบวนการดังกล่าว
3. กำหนดค่าของผลลัพธ์ที่ต้องการวัดจากสินค้า หรือบริการนั้นๆ และค่าผิดพลาดที่ยอมรับได้
4. วิเคราะห์ว่าตัวแปรใดในกระบวนการที่ส่งผลต่อผลลัพธ์ ที่ต้องการวัดของสินค้า หรือบริการ ดังกล่าว
5. วัดค่าผลลัพธ์ในปัจจุบัน และปรับปรุงค่าตัวแปรในกระบวนการ เพื่อให้ผลลัพธ์ออกมาเที่ยงตรง และคงเส้นคงวา
6. ควบคุมกระบวนการเพื่อให้ผลลัพธ์ตรงตามที่ต้องการอย่างต่อเนื่อง และแก้ไขปัญหาก่อให้เกิดขึ้น
7. ยกระดับอัตราจำนวนผิดพลาดที่ยอมรับได้ให้สูงขึ้น โดยให้เหมาะสมกับการลงทุนและค่าใช้จ่ายที่ต้องการใช้

ตัวอย่าง การนำ Six Sigma ไปใช้ในธุรกิจบริการ

หัวข้อ	กระบวนการที่สำคัญ	ผลลัพธ์ที่ต้องการ	จำนวนผิดพลาดที่ยอมรับได้
Service	การดูแลบุคลากร	บุคลากรไม่ลาออก	ลาออกไปเกิน 1% ต่อเดือน
	การให้บริการลูกค้า	ลูกค้าพึงพอใจในการบริการ	ลูกค้าร้องเรียน 1 ครั้ง ทุกๆ 500 คน
	การให้บริการลูกค้า	ความรวดเร็วในการให้บริการ	ล่าช้า 1 คน ทุกๆ 200 คน
Technique	การส่งหนังสือที่วิเคราะห์แล้วไปยังฝ่ายบริการ	ระยะเวลาที่ใช้ในการส่งหนังสือ	ล่าช้าไม่เกิน 1 วัน ทุกครั้ง

ข้อควรตระหนัก

1. หัวข้อสำคัญของ Six Sigma คือการศึกษาสภาพปัจจุบัน หมายถึง ศึกษาว่ามีกระบวนการอย่างไร มีผลลัพธ์ที่ต้องการคืออะไร ความผิดพลาดเท่าใด มีจำนวนผิดพลาดที่ยอมรับเท่าใด โดยการศึกษาจาก Book practice มาเป็นแนวทางในการกำหนดจำนวนผิดพลาดที่ยอมรับได้

2. Six Sigma มีกระบวนการคล้ายกับ PDCA (Plan Do Check Action) โดยการนำขั้นตอน PDCA มารวม และแบ่งเป็นขั้นตอนย่อยที่ต่างกัน นอกจากนั้น Six Sigma ยังนำผลความถูกต้องทางสถิติเข้ามาใช้ร่วมด้วยอย่างมีรูปแบบชัดเจน

บรรณานุกรม

บุรินทร์ เกศลัมณี และไพโรจน์ รุ่งพงศ์วานิช. (2550). *Tools to WIN 30 : เครื่องมือเพิ่มกำไรที่ใครๆ ก็ทำได้*. กรุงเทพฯ : บิสซิเนส.

*บรรณารักษ์ชำนาญการ 8 ฝ่ายวารสารและเอกสาร สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยรามคำแหง