



สารสำนักหอสมุดกลาง

RU LIBRARY NEWSLETTER

มหาวิทยาลัยรามคำแหง แขวงหัวหมาก

เขตบางกะปิ กรุงเทพฯ 10240

โทร. 0-2310-8653, 0-2310-8663

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



ปีที่ 27 ฉบับที่ 11 เดือน พฤศจิกายน 2554



นานา นารู้ กับ ISO 9001 : 2008

ฟิลิปดา นาคะประทีป

การบริหารงานคุณภาพ

ความต้องการในด้านคุณภาพได้เข้ามามีบทบาทในชีวิตประจำวันของทุกคน เป็นอย่างมากในทุก ๆ ด้าน ไม่ว่าจะเป็นคุณภาพของผลผลิตของงานและบริการ ยังรวมไปถึงองค์กร สังคม และประเทศด้วย

การให้ความสำคัญในเรื่องของการบริหารคุณภาพไม่เพียงแต่จะช่วยให้องค์กรสามารถปฏิบัติงานบรรลุตามเป้าหมายที่ต้องการเท่านั้น แต่ยังช่วยสร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้รับบริการด้วย และปัจจุบันการวัดความสำเร็จขององค์กรจะอยู่ที่ผลงานและบริการที่มีคุณภาพดังที่ W. Edwards Deming ซึ่งเป็นผู้บัญญัติหลักการบริหารคุณภาพ 14 ข้อ ดังต่อไปนี้ (มหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง, 2545)

1. จงสร้างปณิธานอันมุ่งมั่นแน่วแน่ในการปรับปรุงคุณภาพของสินค้าและบริการทั้งในระยะสั้นและระยะยาวอย่างชัดเจน โดยให้ผูกพันกับเป้าหมายอย่างต่อเนื่อง และจริงจังใน 4 เป้าหมายหลัก คือ นวัตกรรม (innovation) การวิจัยและพัฒนา (research and development) การปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง (continuous improvement) การบำรุงรักษาเชิงป้องกัน (preventive maintenance)

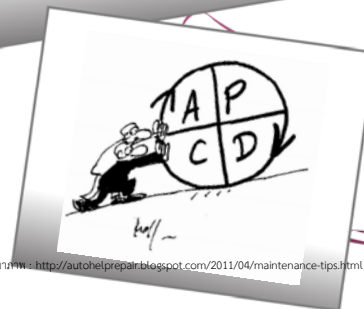
2. จงยอมรับปรัชญาใหม่ ๆ ของการบริหารงานคุณภาพ โดยนำเอาวัฒนธรรมแห่งคุณภาพมาเป็นหลักการประจำใจของบุคลากรทุกคน โดยเปลี่ยนแปลงจากการทำงานตามที่ได้รับคำสั่งมาเป็นการดูแลรับผิดชอบในผลงานของตนเอง

3. จงยุติการควบคุมคุณภาพโดยอาศัยการตรวจสอบ เพราะการควบคุมคุณภาพจะต้องมุ่งมั่นที่การควบคุมกระบวนการผลิตเป็นสำคัญ ไม่ใช่อาศัยการตรวจสอบที่ตัวสินค้าที่ผลิตเสร็จแล้วเท่านั้น ซึ่งจะไม่สามารถป้องกันความผิดพลาดไม่ให้เกิดขึ้นได้

4. จงยุติวิธีดำเนินธุรกิจโดยการตัดสินใจที่ราคาขายเพียงอย่างเดียว เพราะราคาขายที่ต่ำ แต่คุณภาพของสินค้าไม่ได้มาตรฐานก็ไม่สามารถทำให้ลูกค้าซื้อสินค้าได้

5. จงปรับปรุงระบบการผลิตและการให้บริการอย่างต่อเนื่อง โดยใช้วงจรของเดมมิง (Deming) เพื่อการปรับปรุงตามขั้นตอน วางแผน-ลงมือ-ตรวจสอบ-ลงมือปฏิบัติ ซึ่งเรียกว่า Plan Do Check Act หรือ PDCA ต่อเนื่องกันไป

พลิกหน้าถัดไป...



ที่มาภาพ : <http://autohelprepair.blogspot.com/2011/04/maintenance-tips.html>

แนะนำทรัพยากรห้องสมุด



ชื่อเรื่อง: คู่มือการติดต่อราชการศาลยุติธรรมฉบับประชาชน (หนังสือคดี)

ผู้แต่ง : กองสารนิเทศและประชาสัมพันธ์สำนักงานศาลยุติธรรม

เลขหมู่ : CD 86 ST



ชื่อเรื่อง: ข้าวเก่า (ข้าวเหนียวดำ) ทรัพยากรข้าวไทยที่ถูกกลืน

ผู้แต่ง : ดำเนิน กาละดี
เลขหมู่ : SB191.R5 ค225 2554



ชื่อเรื่อง: จิตจักรวาลอ่านโลก วันวิกฤตของแผ่นดิน : 11:11 รหัสแห่งหายนะโลก

ผู้แต่ง : ปริญญา ต้นสกุล
เลขหมู่ : BD518.T5 ป173 2554



6. จงทำการฝึกอบรมอย่างสม่ำเสมอให้แก่บุคลากรทุกคนในองค์กร โดยเฉพาะเรื่องของการควบคุมคุณภาพเชิงสถิติและเครื่องมือแห่งคุณภาพ

7. จงสร้างภาวะผู้นำให้เกิดขึ้นด้วยการให้บุคลากรในองค์กรเป็นผู้นำตนเองให้ได้ เพื่อรับผิดชอบในผลงานของตนเอง โดยการทำให้ถูกต้องตั้งแต่เริ่มต้น ซึ่งนับเป็นพื้นฐานที่สำคัญยิ่งของการสร้างวัฒนธรรมแห่งคุณภาพให้เกิดขึ้นในองค์กร

8. จงจัดความกลัวให้หมดไป โดยสร้างบรรยากาศของการเรียนรู้ ผู้ที่สงสัย กล้าสอบถามในสิ่งที่ตนไม่รู้และกล้าแสดงออกเพื่อเสนอแนะวิธีการปรับปรุงคุณภาพให้ดีขึ้น

9. จงทำลายสิ่งกีดขวางความร่วมมือระหว่างหน่วยงานต่าง ๆ โดยการกำจัดโครงสร้างที่เป็นอุปสรรคขัดขวาง การติดต่อประสานงานกันอย่างมีประสิทธิภาพระหว่างหน่วยงานต่าง ๆ ให้หมดสิ้นไป หรือใช้การจัดโครงสร้างองค์กรแบบคร่อมสายงาน (cross-function) เพื่อให้พนักงานต่างหน่วยงานสามารถร่วมมือกันได้อย่างเต็มที่

10. จงกำจัดคำขวัญและเป้าหมายซึ่งเป็นสิ่งสมมุติ แต่ต้องนำมาลงมือปฏิบัติจริงด้วยการใช้คำขวัญและเป้าหมายเพื่อการจูงใจหรือกระตุ้นเตือน จึงต้องมีวิธีการปฏิบัติที่จะทำให้บรรลุคำขวัญหรือเป้าหมายนั้นด้วย

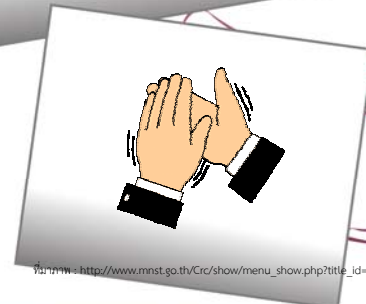
11. จงกำจัดจำนวนผลงานที่เป็นตัวเลข เพราะการมุ่งเน้นปริมาณทำให้บุคลากรละเลยคุณภาพ ผู้บริหารจึงไม่ควรใช้ตัวเลขเพื่อการวัดผลงานแต่เพียงอย่างเดียว

12. จงกำจัดสิ่งที่กีดขวางความภาคภูมิใจของบุคลากร โดยมอบรางวัลหรือคำชมเชยในการปฏิบัติกิจกรรมกลุ่มควบคุมคุณภาพ หรือเมื่อบุคลากรได้เสนอแนะข้อคิดเห็นที่เป็นประโยชน์ต่อการปรับปรุงคุณภาพ

13. จงทำแผนการศึกษาและทำการฝึกอบรมให้แก่บุคลากรเป็นประจำสม่ำเสมอ ซึ่งแผนการศึกษาและอบรมเป็นปัจจัยสำคัญที่จะรองรับโครงการพัฒนาและปรับปรุงคุณภาพอย่างต่อเนื่อง เพราะปัจจุบันเทคโนโลยีต่าง ๆ มีการเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา จึงต้องมีการลงทุนระยะยาวในการฝึกอบรมบุคลากร เพื่อความอยู่รอดและเจริญก้าวหน้าขององค์กร

14. จงลงมือปฏิบัติเพื่อให้บรรลุความสำเร็จของการเปลี่ยนแปลง ผู้บริหารต้องจัดองค์กร และนำตนเองเข้าสู่กระบวนการเปลี่ยนแปลง เพื่อการปรับปรุงคุณภาพร่วมกับบุคลากรโดยการลงมือปฏิบัติด้วยให้เป็นส่วนหนึ่งของทีมงาน และเรียนรู้ร่วมกับบุคลากรอย่างต่อเนื่อง

แนวความคิดของการบริหารงานคุณภาพของ W. Edwards Deming เป็นแนวทางการบริหารงานคุณภาพที่ได้รับการพัฒนาอย่างต่อเนื่องจาก



ที่มาภาพ : http://www.mnsc.go.th/Crc/show/menu_show.php?title_id=176

ผู้เชี่ยวชาญด้านคุณภาพในรุ่นต่อมา เพื่อสร้างระบบการบริหารงานคุณภาพในองค์กรต่าง ๆ และในการดำเนินงานด้านบริการที่จะสร้างความพึงพอใจให้กับผู้รับบริการ

บรรณานุกรม

มหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง. (2545). *การจัดการอุตสาหกรรม (Industrial management)*.

Retrieved November 10, 2001, from <http://e-learning.mfu.ac.th>

Hanna, M. and Newman, W. (2003). *Operations management*. New Jersey: Prentice-Hall.

กิจกรรมสำนักหอสมุดกลาง

☞ ผู้ช่วยศาสตราจารย์พรชัย จิตต์พานิชย์ ผู้อำนวยการสำนักหอสมุดกลาง เป็นประธานในพิธีถวายผ้าพระกฐินพระราชทานของสำนักหอสมุดกลาง ณ วัดโพธิ์ปฐมवास พระอารามหลวง ตำบลบ่อียง อำเภอมือง จังหวัดสงขลา เมื่อวันที่ 30 ตุลาคม 2554 โดยมี คณะผู้บริหาร บุคลากรสำนักฯ และประชาชนทั่วไป ร่วมพิธีโดยพร้อมเพรียงกัน

(ชมภาพเพิ่มเติมที่ ข่าว-กิจกรรมสำนักหอสมุดกลาง)

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