



O.E.T.

สารสำนักเทคโนโลยีการศึกษา

RU TECHNOLOGY NEWSLETTER

www.ru.ac.th/techno

มหาวิทยาลัยรามคำแหง แขวงหัวหมาก
เขตบางกะปิ กรุงเทพฯ 10240
โทร.02-3108703-5

ปีที่ 1 ฉบับที่ 1 เดือนมกราคม 2553

สวัสดิ์ปีใหม่ 2010 จากใจเทคโนโลยี

เริ่มต้นปีใหม่ ขออวยชัยให้แก่ทุกท่าน มีความสุขสวัสดิ์ ตลอดปี ตลอดไป จากที่ทำอะไรผิดพลาดไป แก้ไขใหม่ในปีนี เก็บความผิดพลาดในอดีตมาเป็นครูสอนเราในอนาคตกันนะคะ ในวาระขึ้นปีใหม่นี้ ทางสำนักเทคโนโลยีการศึกษา จึงขอน้อมนำพระราชดำรัส ของในหลวง เพื่อเป็นขวัญและกำลังใจให้เราชาวรามคำแหง ซึ่งเป็นประชาชนชาวไทย ได้นำไปยึดถือและปฏิบัติ



“ความสุขความเจริญอันแท้จริงนั้น หมายถึง ความสุขความเจริญที่บุคคลแสวงหามาได้ด้วยความเป็นธรรม ทั้งในเจตนาและการกระทำ ไม่ใช่ได้มาด้วยความบังเอิญหรือด้วยการแก่งแย่งเบียดบังมาจากผู้อื่น”

พระราชดำรัสพระราชทานในพระราชพิธีกาญจนาภิเษก ทรงครองราชย์ครบ 50 ปี

“ทุกสิ่งทุกอย่างที่เกิดที่เป็นอยู่แก่เราในวันนี้ ย่อมมีต้นเรื่องมาก่อน ต้นเรื่องนั้นคือเหตุ สิ่งที่ได้รับคือผล และผลที่ท่านมีความรู้อยู่ขณะนี้ จะเป็นเหตุให้เกิดผลอย่างอื่นต่อไปอีก ดังนั้นที่พูดกันว่าให้พิจารณาเหตุผลให้ดีนั้น กล่าวอีกนัยหนึ่งก็คือ ให้พิจารณาการกระทำหรือ กรรมของตนให้ดีนั่นเอง”

พระบรมราโชวาทในพิธีพระราชทานปริญญาบัตร ของจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย 8 กรกฎาคม 2519

“ความบังคับตนเองนั้นเกิดขึ้นได้จากความรู้ที่ระลึกได้ว่า อะไรเป็นอะไรหรือเรียกสั้นๆ ว่า สติ กล่าวคือ ก่อนที่บุคคลจะทำ จะพูด หรือแม้แต่จะคิดเรื่องต่างๆ สติหรือความรู้ที่ระลึกได้นั้นจะทำให้หยุดคิดว่า สิ่งที่จะทำนั้นผิดชอบชั่วดีอย่างไร จะมีผลเสียหายหรือจะเป็นประโยชน์อย่างไรต่อไปในระยะยาว”

พระบรมราโชวาทในพิธีพระราชทานปริญญาบัตรของมหาวิทยาลัยรามคำแหง 7 กรกฎาคม 2520

“เทคโนโลยีก้าวหน้า พัฒนาก้าวไกล สื่อการศึกษาทันสมัย ร่วมใจบริการ”

สารพันข่าวสาร

☆ การตรวจติดตามระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001:2008

แจ้งข่าวสารการตรวจติดตามระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001:2008 สำนักเทคโนโลยีการศึกษา จะมีการตรวจติดตามระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001:2008 ในวันที่ 27 มกราคม 2553 โดยหน่วยงานภายนอก สรอ. (สถาบันรับรองมาตรฐานไอเอส โอ) ณ ห้องประชุมชั้น 3 สำนักเทคโนโลยีการศึกษา มหาวิทยาลัยรามคำแหง ทางสำนักเทคโนโลยีฯ จึงขอแจ้งให้เจ้าหน้าที่ของสำนักเทคโนโลยีฯ ทุกท่านทราบ เพื่อเตรียมความพร้อมในการก้าวเข้าสู่ระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001:2008

☆ ประชุม สัมมนา อบรม

- วันที่ 11-13 มกราคม 2553 คณะกรรมการ QMC ของสำนักเทคโนโลยีการศึกษา จะมีการสัมมนาเกี่ยวกับระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001:2008 ที่สระบุรี ร่วมกับทางสำนักประกัน ของมหาวิทยาลัยรามคำแหง
- วันที่ 21 มกราคม 2553 อบรม เรื่อง “จิตสำนึกในการให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพ” ณ ห้องประชุม 802 อาคารท่าชัย

“เทคโนโลยีก้าวหน้า พัฒนาก้าวไกล สื่อการศึกษาทันสมัย ร่วมใจบริการ”

สารน่ารู้

เป้าหมาย ทำไม อะไร อย่างไร กับ ISO 9001

การวัดเป็นก้าวแรกที่นำไปสู่การควบคุม และท้ายสุดนำไปสู่การปรับปรุง ถ้าคุณไม่สามารถวัดสิ่งใดได้ คุณก็ไม่มีทางเข้าใจมัน... ถ้าคุณไม่เข้าใจมันได้ คุณก็ไม่อาจควบคุมมัน ... และหากคุณไม่สามารถควบคุมมันได้ คุณก็ปรับปรุงมันไม่ได้ ...

ข้อกำหนดของมาตรฐานISO9001:2008 ข้อ 4.2.1 บททั่วไป (General) กำหนดว่า "เอกสารในระบบบริหารคุณภาพต้องประกอบด้วย นโยบายคุณภาพ และ วัตถุประสงค์ด้านคุณภาพที่จัดทำเป็นเอกสาร "

- **ทำไมมาตรฐานISO9001:2008 ต้องกำหนดว่าเป้าหมายต้องมีการจัดทำเป็นเอกสาร**

สาเหตุที่เราต้องเขียนเป้าหมายของเราลงไปเป็นลายลักษณ์อักษรมีสองประการ คือ

ประการแรก การเขียนจะช่วยกำหนดลงไปแน่นอนว่าเราต้องการอะไร เราส่วนมาก ไม่เคยเขียนเป้าหมาย เราเพียงแต่พูด พอใจที่ได้แต่นึกถึงมันเท่านั้น อย่างไรก็ตามความคิดเป็นสิ่งที่แวบหายไปอย่างรวดเร็ว และ ถ้าเป้าหมายของเราเป็นเพียงความคิดเท่านั้นเราก็เสี่ยงที่มีแต่ฝันกลางวัน เท่านั้น การเขียนเป้าหมายออกมาทำให้เราลืมสิ่งที่เราตั้งเป้าหมายยาก หรือหายไปได้ยาก

ประการที่สอง การเขียนเป้าหมายที่เป็นลายลักษณ์อักษรเป็น การพันธะผูกพัน การพยายามเขียนเป้าหมายออกมาเป็นเอกสารหมายถึงการอุทิศตนให้กับเป้าหมายนั้นๆมากขึ้น แทนที่จะเพียงแต่คิดถึง

- **ทำไมถึงบอกว่าให้ตั้งเป้าหมายที่ท้าทายและบรรลุได้**

เป้าหมายที่ดีควรเป็นเป้าหมายที่สามารถเอื้อมถึง หากมีการใช้ความพยายามที่เหมาะสม เหตุผลคือเป้าหมายที่สามารถบรรลุได้จะก่อให้เกิดพลังและความพยายามในการ กระทำได้สำเร็จ และเราได้มีการตัดสินใจแล้วว่าสิ่งนี้สามารถสำเร็จได้ ถ้าเราคิดว่าทำมันได้ เราจะเกิดแรงบรรดาลใจในการมุ่งมั่นกระทำให้เกิดความสำเร็จ เป้าหมายที่สามารถบรรลุได้ง่ายดายไม่สามารถก่อให้เกิดแรงบรรดาลใจและไม่ก่อให้เกิดการปรับปรุงในองค์กรอย่างเหมาะสม

- **ทำไมเราต้องทำให้เป้าหมายของเราให้ชัดเจนและวัดได้มากที่สุดเท่าที่จะกระทำได้**

ยิ่งเรามีเป้าหมายที่ชัดเจน เจาะจงเท่าใดมันจะเป็นการชี้ทิศทางที่ถูกต้องแก่เรามากเท่านั้น เช่นถ้าหากต้องการลดต้นทุน ควรจะบ่งบอกว่าจะลดต้นทุนในเรื่องอะไร ในด้านการผลิต การส่งมอบ จะลดลงในอัตราเท่าไร หากท่านพบว่าเราไม่สามารถวัดเป้าหมายเราได้ไม่ว่าในเชิงปริมาณหรือสามารถ บรรยายออกมาได้ ก็ควรลืมนับเสียเถิด เพราะสิ่งที่เรากำลังไม่ใช่เป้าหมายแล้วละ

- **ทำไมควรมีการทวนสอบว่าเป้าหมายมีความสอดคล้องกัน**

ในการตั้งเป้าหมายทั้งหมดนั้นมีความเป็นไปได้ที่เราสามารถมีเป้าหมายหลายๆ อย่างที่การบรรลุเป้าหมายหนึ่ง อาจทำให้ไม่สามารถบรรลุเป้าหมายอีกอย่างหนึ่ง โดยเฉพาะเป้าหมายที่ขัดแย้งระหว่างฝ่ายแผนกต่างๆ เช่น ฝ่ายขายต้องการขายผลิตภัณฑ์ในสิ่งที่ขายได้ง่ายเพื่อเพิ่มยอดขายให้กับบริษัท ในขณะที่ฝ่ายผลิตต้องการผลิตผลิตภัณฑ์ที่ผลิตได้โดยมีการ balance line ในการผลิต เนื่องจากการลดต้นทุนในการผลิต ฝ่ายขายต้องการขายผลิตภัณฑ์ที่เป็นที่รู้จักกันในท้องตลาด แต่บริษัทต้องการเพิ่มส่วนแบ่งตลาดในผลิตภัณฑ์ที่ฝ่ายออกแบบเพิ่งทำการออกแบบใหม่ๆ ออกมา

เป้าหมายที่ไร้ความสอดคล้องกันนำไปสู่ความไม่แน่ใจและทำให้ไม่อาจตัดสินใจได้ว่าจะกระทำตามเป้าหมายใดกันแน่ เราควรมีการตรวจสอบเป้าหมายตั้งแต่เริ่มแรก เพราะจะช่วยให้ประหยัดเวลาและไม่เกิดความสูญเปล่า

- **ทำไมควรกำหนดวันเสร็จ**

เป้าหมายจะไม่กลายเป็นเป้าหมายจนกระทั่งมีการขีดเส้นตายวันที่ต้องการบรรลุ การแตกเป้าหมายใหญ่ๆ เป็นเป้าหมายย่อยๆ ด้วยเส้นตาย เป็นสิ่งที่ควรกระทำ เพราะในขณะที่เราสามารถบรรลุเป้าหมายย่อยเสร็จตามกำหนดจะทำให้เรารู้สึกพอใจ และภูมิใจที่กำลังก้าวไปข้างหน้าอย่างมีความหมาย สิ่งนี้สามารถที่จะกลับมาเป็นแรงบรรดาลใจ แรงผลักดันให้เราสามารถบรรลุเป้าหมายใหญ่ได้

- **ทำไมควรมีเป้าหมายย่อย**

การทำการแตกเป้าหมายใหญ่เป็นเป้าหมายย่อย การทำเป้าหมายระยะสั้นให้สำเร็จเสียก่อน โดยมีขั้นตอนที่แน่นอน เมื่อเป้าหมายแรกสำเร็จจะทำให้พนักงานมีประสบการณ์ว่าเคยทำงานสำเร็จมาแล้ว พวกเราได้เรียนรู้กัน เพื่อให้ได้มาซึ่งเป้าหมายที่มองเห็นได้ รู้ถึงวิธีการที่จะทำงานให้ได้ผลและมีประสิทธิภาพมากขึ้น วิธีที่จะแก้ไขปัญหาคือด้วยทรัพยากรที่มีอยู่ขณะนั้น และพวกเขาจะได้พร้อมในการเริ่มทำงานชิ้นใหม่ให้ประสบความสำเร็จและทำให้คุณไปใกล้เป้าหมายระยะยาวทุกชั่วขณะ

- **ทำไมควรเรียงลำดับความสำคัญก่อนหลัง กฎ 80/20**

ในความเป็นจริงเราอาจมีเป้าหมายมากมายจนไม่สามารถกระทำได้สำเร็จ ดังนั้นการตัดสินใจว่าเป้าหมายไหนมีความสำคัญมากที่สุดต่อการประสบความสำเร็จขององค์กร การเรียงลำดับก่อนหลังนั้น ที่จริงก็เป็นเรื่องง่าย เพียงแต่เราต้องทำในสิ่งที่มีความสำคัญกับสำเร็จขององค์กรมากที่สุดเป็นเรื่องแรกเท่านั้น เป้าหมายต่างๆ ควรจะสนับสนุนการบรรลุนโยบายขององค์กร แผนธุรกิจขององค์กร แผนกลยุทธ์ขององค์กร ผลที่ได้จากการทำ SWOT Analysis เป็นต้น มาตรฐาน ISO9001:2000 นั้นเป็นมาตรฐานที่เน้นประสิทธิผลดังนั้นการจะเป็นองค์กรที่มีประสิทธิผลนั้น เราต้องทุ่มเทความสำคัญให้กับสิ่งที่สำคัญที่สุดเป็นประการแรกเท่านั้นเอง

สิ่งที่ควรกระทำ

ควรกำหนดแผนปฏิบัติ การตั้งเป้าหมายโดยปราศจากการกำหนดที่เฉพาะเจาะจง เช่น ต้องลดต้นทุนลง 10 % แต่ไม่ได้บอกให้แน่ชัดว่า มีขั้นตอนที่ควรจะทำอย่างไร ไม่กำหนดว่าจะลดต้นทุนในด้านใด ผลลัพธ์ก็คือเป้าหมายจะไม่เป็นไปตามที่วางไว้

- จะต้องเน้นให้เห็นความจริงจรงในการทำให้บรรลุ เป้าหมายในเวลาที่ยาวไว้ ต้องให้ผู้ที่อยู่ใต้บังคับบัญชาเข้าใจว่าพวกเขาต้องทำอะไรในการไปให้ถึง เป้าหมายที่ยาวไว้ ไม่ใช่ทำอะไรถึงไม่มีการยึดหยุ่นในการบรรลุเป้าหมาย หรือว่าเปลี่ยนไปปรับ ประงเรื่องอื่นได้ไหม
- การหลีกเลี่ยงการต่อต้านหรือความไม่พอใจ โดยการใช้คนที่เห็นด้วยและละเอียดพวกที่ไม่เห็นด้วย อย่างเช่น มีกลุ่มคนที่ไม่เห็นด้วยในการกระทำโครงการอยู่กลุ่มหนึ่ง เราควรใช้เวลาและพลังความสามารถให้กับกลุ่มคนที่เหลือที่ยินดีกระทำตาม กลุ่มที่ไม่เห็นด้วยจะได้เข้าใจความจำเป็นของความร่วมมือ เพื่อให้บรรลุเป้าหมายของบริษัทได้
- ควรวางแผนในรายละเอียดของงานในการประชุมครั้งแรก ถ้าเป็นไปได้ หรืออย่างน้อยภายใน 1 สัปดาห์แล้วค่อยมีการตัดสินใจว่าใครจะต้องรับผิดชอบอะไร จำเป็นต้องเปลี่ยนแปลงอะไร อย่างไร เมื่อไหร่ จะตรวจสอบความคืบหน้าของโครงการอย่างไร การจัดให้มีการประชุมเป็นประจำจะช่วยให้ผู้ร่วมงานจดจำเป้าหมายไว้ได้ว่ามีเป้าหมายอย่างไร และสามารถทำให้สามารถปรับแผนงานในทันทีที่จำเป็น
- ให้ใช้ความผิดพลาดเพื่อสร้างพลังและทำให้ทีม แข็งแกร่งขึ้น คนเราส่วนใหญ่นั้นถูกกำหนดมาแล้วว่าไม่ชอบความผิดพลาด เนื่องจากในวัยเด็กเราจะถูกทำโทษเมื่อทำผิดพลาด จึงทำให้ผู้คนเป็นเช่นนั้น ผู้นำที่ฉลาดจะใช้ความผิดพลาดนี้ในการสอนให้ทีมงานสามารถรับมือกับความผิดพลาด และเปลี่ยนความผิดพลาดให้เป็นพลังใจในการฝ่าฟัน เปลี่ยนความกลัวเป็นกำลังใจและความมุ่งมั่น เปลี่ยนความรู้สึกลึกซึ้งในการเรียนรู้ในการทำสิ่งที่ถูกต้องว่าแต่ว่า มัวแต่อ่าน เมื่อไหร่ จะลงมือทำซะที !!

การวางแผนและการกำหนดเป้าหมาย เป็นสิ่งที่ควรกระทำเพื่อความเป็นระเบียบ และมีแบบแผนทั้งในที่ทำงานและการดำเนินชีวิต เมื่อชีวิตมีเป้าหมาย ชีวิตก็มีพลัง ผลักดันให้เราทำสิ่งที่หวังให้บรรลุ แต่ต้องอย่าลืมความพอเพียงและเพียงพอที่พอสอน

แหล่งที่มา : <http://www.training.moodyinfo.com/index.php/iso-article/224--iso-9001.html>

คณะทำงานฝ่ายงานประกันคุณภาพการศึกษา

สำนักเทคโนโลยีการศึกษา

www.ru.ac.th/techno

“เทคโนโลยีก้าวหน้า พัฒนาก้าวไกล สื่อการศึกษาทันสมัย ร่วมใจบริการ”