



# เอกสารเผยแพร่ความรู้ ข่าวสารการประกันคุณภาพการศึกษา และระบบบริหารงานคุณภาพ

จัดทำโดย งานประกันคุณภาพ ร่วมกับคณะกรรมการบริหารงานคุณภาพ

เผยแพร่โดย งานประกันคุณภาพการศึกษา สวป.

ฉบับที่ ๑๑ / ๒๕๖๑

ประจำเดือน พฤศจิกายน

## มาตรฐานระบบบริหารงานคุณภาพ (ISO 9001)

แนวคิดสำคัญของ ISO 9001 คือการจัดวางระบบบริหารงานเพื่อการประกันคุณภาพ ซึ่งเป็นระบบที่ทำให้เชื่อมั่นได้ว่ากระบวนการต่างๆ ได้รับการควบคุมและสามารถตรวจสอบได้ โดยผ่านระบบที่ระบุขั้นตอนและวิธีการทำงาน เพื่อให้มั่นใจว่าบุคลากรในองค์กรรู้หน้าที่ความรับผิดชอบและขั้นตอนต่างๆ ในการปฏิบัติงาน โดยต้องมีการฝึกอบรมให้ความรู้และทักษะในการปฏิบัติงาน มีการจัดบันทึกข้อมูล รวมทั้งการตรวจสอบการปฏิบัติงานว่าเป็นไปตามที่ระบุไว้ในระบบหรือไม่ และมีการแก้ไขข้อผิดพลาดรวมทั้งมีแนวทางในการป้องกันข้อผิดพลาดเดิม ในปัจจุบันมาตรฐาน ISO 9001:2015 มีการเพิ่มข้อกำหนดในเรื่องการทำความเข้าใจกับองค์กรและบริบทขององค์กร การทำความเข้าใจกับความต้องการและความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเพื่อใช้สำหรับการดำเนินการกับความเสี่ยงและ โอกาสรวมถึงข้อกำหนดอื่นๆ ซึ่งเป็นพื้นฐานหนึ่งที่จะช่วยให้องค์กรสามารถมุ่งสู่การพัฒนาอย่างยั่งยืนได้ต่อไป

### ประโยชน์ที่ได้รับภายในองค์กร

- มีการบริหารเชิงกลยุทธ์ และการบริหารความเสี่ยงจากบริบทและความต้องการและความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียขององค์กร
- มีการจัดการกับความต้องการและความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
- มีคุณภาพสินค้าที่ดีสม่ำเสมอและปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง
- มีระบบข้อมูลเพื่อการตัดสินใจได้อย่างแม่นยำขึ้น
- มีการจัดการความรู้ขององค์กร
- เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการทำงานดีขึ้น
- เป็นส่วนหนึ่งของการมุ่งสู่การพัฒนาอย่างยั่งยืน
- มีโครงสร้างมาตรฐานที่บูรณาการ (Integrate) มาตรฐานต่างๆ ได้ง่ายมากขึ้น



## ประโยชน์ที่ได้รับภายนอกองค์กร

- ลูกค้าเกิดความมั่นใจในสินค้าและบริการ
- การจัดการเป็นที่ยอมรับในระดับสากล
- บรรลุความต้องการและความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
- เสริมสร้างความสัมพันธ์อันดีกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
- เพิ่มศักยภาพในการแข่งขัน

## ความรู้องค์กร



ข้อกำหนดนี้อยู่ในข้อกำหนดข้อ 7.1.6 "ความรู้องค์กร" ซึ่งเป็นข้อกำหนดใหม่ ของมาตรฐาน ISO9001:2015  
ชื่อว่าความรู้องค์กร ข้อมไม่ใช่เรื่องความรู้ของพนักงาน  
ตัวอย่างความรู้องค์กร เช่น ความรู้ทางเทคนิค ความรู้ในการออกแบบผลิตภัณฑ์ให้โดน ความรู้ในการนำเสนอ  
เพื่อการตลาดให้ขายดี ความรู้ความเข้าใจลูกค้าของตน

\*\* การจัดการความรู้ให้กับพนักงาน จะเป็นเรื่องการจัดการความสามารถ ตาม ISO9001 2015 ข้อ 7.2

ข้อกำหนดนี้ ก็ไม่ใช่เรื่องของ KM ( Knowledge Management ) แต่มีบางส่วนที่เป็นเรื่องเดียวกัน

### ข้อกำหนด 7.1.6 ความรู้องค์กร

องค์กรต้องพิจารณากำหนด ความรู้ที่จำเป็นสำหรับการดำเนินงานกระบวนการและเพื่อให้สอดคล้องของผลิตภัณฑ์และบริการความรู้ต้องได้รับการรักษา ทำให้มีอยู่ตามขอบเขตที่จำเป็น เมื่อมีการระบุความจำเป็นในการเปลี่ยนแปลงและแนวโน้ม, องค์กรต้องพิจารณาความรู้ในปัจจุบันและพิจารณาวิธีการทำให้ได้มาหรือเข้าถึงความรู้เพิ่มเติมที่จำเป็น และความต้องการที่ทำให้ทันสมัย

หมายเหตุ 1 ความรู้องค์กร คือ ความรู้เฉพาะสำหรับองค์กร ; ได้มาจากประสบการณ์. เป็นสารสนเทศที่ได้ใช้และแบ่งปันเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กร

หมายเหตุ 2 ความรู้องค์กร สามารถอยู่บนพื้นฐานของ

a) แหล่งภายใน ( ตัวอย่าง ทักษะสินทางปัญญา ; การเรียนรู้จากประสบการณ์ ; การเรียนรู้จากความล้มเหลวหรือความสำเร็จของโครงการ การรวบรวมและแบ่งปันความรู้และประสบการณ์ที่ไม่ได้เป็นเอกสาร ; ผลการปรับปรุงกระบวนการ ผลิตภัณฑ์ และ บริการ)

b) แหล่งภายนอก (เช่น มาตรฐาน; แหล่งการศึกษา; การประชุมทางวิชาการ ; ความรู้ที่ได้จากลูกค้าหรือ ผู้ให้บริการภายนอก)