



เอกสารเผยแพร่ความรู้ ข่าวสารการประกันคุณภาพการศึกษา และระบบบริหารงานคุณภาพ

จัดทำโดย งานประกันคุณภาพการศึกษา ร่วมกับคณะกรรมการ
บริหารงานคุณภาพเผยแพร่โดย งานประกันคุณภาพการศึกษา สวป.

ฉบับที่ 3
รอบเดือน กรกฎาคม - กันยายน 2568

มาตรฐานระบบบริหารงานคุณภาพ ISO 9001 กับการให้บริการด้านทะเบียนการศึกษา

ISO 9001 เป็นมาตรฐานระบบบริหารงานคุณภาพ (Quality Management System: QMS) ที่ได้รับการยอมรับทั่วโลก มุ่งเน้นการจัดการที่เป็นระบบ การปรับปรุงคุณภาพงานอย่างต่อเนื่อง และการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ

งานทะเบียนการศึกษาเป็นหัวใจสำคัญของการจัดการเรียนการสอนในทุกสถาบัน ตั้งแต่การรับสมัครนักศึกษา การลงทะเบียนเรียน การประมวลผลการศึกษา ไปจนถึงการออกเอกสารทางการศึกษา ทุกขั้นตอนล้วนต้องอาศัย **ความถูกต้อง รวดเร็ว โปร่งใส และตรวจสอบได้** เพื่อยกระดับคุณภาพการให้บริการ หน่วยงานทะเบียนการศึกษาจึงได้นำมาตรฐาน ISO 9001:2015 มาใช้เป็นกรอบในการบริหารจัดการคุณภาพ เพื่อให้บริการมีมาตรฐานสากลและสร้างความพึงพอใจแก่ผู้รับบริการทุกฝ่าย

หลักการสำคัญ 7 ข้อของ ISO 9001: 2015 ในงานทะเบียนการศึกษา

1. การมุ่งเน้นผู้รับบริการ – นักศึกษา อาจารย์ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียได้รับบริการที่ถูกต้อง รวดเร็ว และเป็นธรรม
2. ภาวะผู้นำ – ผู้บริหารกำหนดนโยบายคุณภาพและสนับสนุนการทำงานของบุคลากร
3. การมีส่วนร่วมของบุคลากร – เจ้าหน้าที่ทุกคนเข้าใจบทบาทหน้าที่และร่วมพัฒนาการทำงาน
4. การดำเนินการเชิงกระบวนการ – ทุกงานดำเนินไปตามขั้นตอนที่กำหนดอย่างชัดเจน
5. การปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง – รับฟังปัญหาและข้อเสนอแนะเพื่อนำมาพัฒนาคุณภาพของกระบวนการและผลลัพธ์ อยู่เสมอ
6. การตัดสินใจบนพื้นฐานข้อมูลจริง – ใช้สถิติและหลักฐานจากการให้บริการ นำมาเป็นข้อมูลในการวิเคราะห์เพื่อปรับปรุงงาน
7. การบริหารความสัมพันธ์ – สร้างเครือข่ายความร่วมมือกับคณะ ภาควิชา และหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง และสร้างความสัมพันธ์ที่ดีและยั่งยืนกับผู้ส่งมอบ เพื่อเพิ่มคุณค่าให้กับทั้ง 2 ฝ่าย

ประโยชน์ที่ได้รับ

- ได้รับบริการที่ถูกต้อง รวดเร็ว และเชื่อถือได้
- ลดความผิดพลาดในข้อมูลการศึกษา
- เข้าถึงบริการผ่านระบบออนไลน์ที่สะดวกมากขึ้น เพิ่มความสะดวกผ่านระบบดิจิทัล
- มั่นใจว่าข้อมูลทางการศึกษาถูกจัดการตามมาตรฐานสากล ยกย่องคุณภาพงานทะเบียนสู่มาตรฐานสากล

สรุป

มาตรฐาน ISO 9001:2015 ไม่ใช่เพียงกรอบการจัดการคุณภาพ แต่ยังเป็น **เครื่องมือสำคัญ** ในการพัฒนางานทะเบียนการศึกษา ให้มีคุณภาพ มั่นคง และสร้างความเชื่อมั่นให้แก่ผู้รับบริการทุกคน

 **“ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ คือ มาตรฐาน สวป.”**

ที่มาจากเว็บไซต์ : <https://www.safesiri.com/iso-9001>