



# เอกสารเผยแพร่ความรู้ ข่าวสารการประกันคุณภาพการศึกษา และระบบบริหารงานคุณภาพ

จัดทำโดย งานประกันคุณภาพการศึกษา ร่วมกับคณะกรรมการบริหารงานคุณภาพ

ฉบับที่ ๕ / ๒๕๖๑

เผยแพร่โดย งานประกันคุณภาพการศึกษา สวป.

ประจำเดือน พฤษภาคม



ขอเชิญหน่วยงานของ สวป. ส่งประกวดโครงการ/ แผนงาน  
การป้องกันปัญหา หรือพัฒนางานของ สวป.  
ตั้งแต่วันที่ ๑ กุมภาพันธ์ – ๓๐ มิถุนายน ๒๕๖๑



สวป.

ได้รับการรับรองระบบบริหารงานคุณภาพ  
ตามมาตรฐาน ISO 9001: 2015

เมื่อวันที่ 30 มีนาคม 2561

ข้อกำหนดที่ 7 : การสนับสนุน

ต่อฉบับที่ 4

การจัดการองค์ความรู้ 7.16

มาตรฐาน ISO 9001: 2015 กำหนดว่า " องค์กรต้องพิจารณา กำหนด ความรู้ที่จำเป็นสำหรับการดำเนินงาน กระบวนการ เพื่อให้สอดคล้องของผลิตภัณฑ์และบริการ "

## ความรู้ที่ต้องพิจารณากำหนดมีอยู่ 2 เรื่อง คือ

1. ความรู้ที่จำเป็นเพื่อการดำเนินงานกระบวนการ
2. ความรู้ที่จำเป็นเพื่อให้สอดคล้องของผลิตภัณฑ์และบริการ

\*\*\*\*ซึ่งรวมกระบวนการสนับสนุน และ กระบวนการบริหารจัดการ ทั้งหมด\*\*\*\*

- 2 -

ความรู้ในเรื่องกระบวนการ คือ รู้เทคนิคและวิธีการในการปฏิบัติงาน ประสานงาน จัดการ ในแต่ละกระบวนการ ก็คือรู้ว่าทำอะไร ทำอย่างไร (HOW TO)

การขาดความรู้ทางเทคนิควิธีการนี้ อาจจะทำให้การดำเนินงานกระบวนการจะไม่มีประสิทธิภาพ ไม่ได้ผล ไม่ได้ตามเป้าหมาย ไม่บรรลุผลตามที่ตั้งใจไว้ ไม่เป็นไปตามแผนงาน ไม่ได้ตามนโยบาย ไม่ได้ตามกลยุทธ์

### ข้อกำหนดที่ 8 : การผลิตและบริการ

#### ทรัพย์สินที่เป็นของลูกค้าหรือผู้ให้บริการภายนอก

องค์กรต้องดูแลทรัพย์สินที่เป็นของลูกค้าหรือผู้ให้บริการภายนอก ในขณะที่อยู่ภายใต้การจัดเก็บในองค์กร องค์กรต้องระบุทวนสอบ ป้องกัน และดูแลรักษาทรัพย์สินของลูกค้าหรือผู้ส่งมอบภายนอกเพื่อใช้ในการผลิตผลิตภัณฑ์และบริการ ถ้าทรัพย์สินใดๆ ของลูกค้าหรือผู้ส่งมอบภายนอกเกิดการสูญหาย เสียหาย หรือพบว่าไม่เหมาะสมในการใช้งาน องค์กรต้องดำเนินการแจ้งลูกค้าหรือผู้ให้บริการภายนอกให้ทราบ และจัดทำเป็นเอกสารข้อมูลไว้

หมายเหตุ: ทรัพย์สินของลูกค้าหรือของผู้ให้บริการภายนอก อาจรวมถึงวัตถุดิบ ชิ้นส่วนย่อย เครื่องมือและอุปกรณ์ สถานที่ ทรัพย์สินทางปัญญาและข้อมูลส่วนบุคคล

### ข้อกำหนดที่ 9 : การประเมินสมรรถนะ

#### การติดตาม ตรวจสอบ วิเคราะห์และประเมินทั่วไป

องค์กรต้องพิจารณา:

- อะไรที่สำคัญในการตรวจติดตามและตรวจวัด
- วิธีการในการตรวจติดตาม ตรวจสอบ วิเคราะห์และประเมินที่จำเป็น เพื่อให้มั่นใจถึงผลที่ต้องการ
- จะทำการติดตามและตรวจวัดเมื่อใด
- จะทำการวิเคราะห์และประเมินผลการติดตามและตรวจวัดเมื่อใด

องค์กรต้องทำการประเมินสมรรถนะคุณภาพและประสิทธิผลของระบบบริหารคุณภาพ และเก็บรักษาเอกสารข้อมูลที่จำเป็น ในฐานะหลักฐานของผลจากการดำเนินการความพึงพอใจลูกค้าองค์กรจะต้องเฝ้าติดตามข้อมูล

เกี่ยวข้องกับระดับการรับรู้ของลูกค้าที่ลูกค้าต้องการ และความคาดหวังของลูกค้าได้รับการเติมเต็ม องค์กรจะต้องกำหนดวิธีการเพื่อที่จะให้ได้ข้อมูลเหล่านี้มาติดตามและทบทวน

หมายเหตุ: ยกตัวอย่างการเฝ้าติดตามความพึงพอใจของลูกค้า เช่น การสำรวจ การตอบกลับของลูกค้าหลังการส่งมอบสินค้า และ บริการ การประชุมกับลูกค้า การวิเคราะห์ส่วนแบ่งทางการตลาด ของสมนาคุณ คีนสินค้าในช่วงการรับประกัน และรายงานจากผู้นำย

ที่มา : <https://www.mmthailand.com/เตรียมความพร้อมรับ-iso-9001-2015>

เตรียมความพร้อมรับ...ISO 9001:2015 พร้อมแนวทางปฏิบัติเพื่อขอการรับรอง