



# เอกสารเผยแพร่ความรู้ ข่าวสารการประกันคุณภาพการศึกษา และระบบบริหารงานคุณภาพ

จัดทำโดย งานประกันคุณภาพการศึกษา ร่วมกับคณะกรรมการบริหารงานคุณภาพ

ฉบับที่ ๑๐ / ๒๕๖๑  
ประจำเดือน ตุลาคม

เผยแพร่โดย งานประกันคุณภาพการศึกษา สวป.



## นโยบายคุณภาพและวัตถุประสงค์คุณภาพของ สวป. ปี 2561

### 1. นโยบายคุณภาพของ สวป.

สวป. มุ่งมั่นพัฒนาระบบการบริหารจัดการงานด้านบริการที่สอดคล้องกับข้อกำหนด ให้มีประสิทธิภาพอย่างต่อเนื่องด้วยความรวดเร็ว ถูกต้อง โดยบุคลากรคุณภาพของสำนักฯ เพื่อให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจ

### 2. วัตถุประสงค์ด้านคุณภาพของ สวป.

2.1 เพื่อให้ผู้รับบริการมีความพึงพอใจ ไม่น้อยกว่า 4.30 ในการสำรวจความคิดเห็นของผู้รับบริการในแต่ละครั้ง โดยการสำรวจความคิดเห็นของผู้รับบริการปีละ 2 ครั้ง

2.2 รักษามาตรฐานการส่งมอบเอกสารตามความต้องการของผู้รับบริการทันเวลาและถูกต้อง โดยกำหนดดัชนีชี้วัด การส่งมอบของแต่ละ PM ที่ให้บริการเอกสารสำคัญ

2.3 สนับสนุนให้หน่วยงานในสำนักฯ เสนอโครงการหรือแผนงานการป้องกันปัญหาหรือพัฒนางาน อย่างน้อยปีละ 2 โครงการ/แผนงาน

2.4 บุคลากรต้องได้รับการพัฒนาความรู้และทักษะ อย่างน้อยคนละ 1 ครั้งต่อปี ไม่น้อยกว่าร้อยละ 80 ของบุคลากรในสำนักฯ”



## ISO 9001 คือ อะไร มีประโยชน์อย่างไร ทำไมต้องทำ ?

ISO 9001 คือ ระบบมาตรฐานคุณภาพ มีประโยชน์ 4 ข้อในการจัดทำ ISO 9001

### 1. ปรับปรุงภาพลักษณ์ และสร้างเครดิตให้องค์กร

เนื่องจากมาตรฐานเป็นมาตรฐานของนานาชาติ คือ เดินไปที่ไหนทั่วโลกเค้าก็เข้าใจและรู้จัก เช่น ในธุรกิจอาหาร หากพูดถึง ก๋วยเตี๋ยว ร้านลูกชิ้นโฮเต้ดั่ง หรือ ร้านขายสีหมี่เกี๊ยว เชื่อว่าคนไทยเข้าใจและรู้จักทันทีว่า เข้าร้านค้าน่าจะมีสินค้าแบบไหน ควรจะสั่งอะไร แต่ขอบเขตการรับรู้อยู่แถวๆ ประเทศไทยและประเทศใกล้เคียงเท่านั้นที่รู้จัก

แต่หากเป็นแบรนด์ นานาชาติ ขอบเขต คือ คนทั้งโลกสามารถเข้าใจได้ทันทีว่า หน้าตาสินค้าจะเป็นอย่างไร ควรสั่งอะไรดี ไม่ว่า อเมริกา อังกฤษ สวิตซ์เซอร์แลนด์ ฝรั่งเศส เยอรมันนี ออสเตรเลีย ไชล์แลนด์ บราซิล แอฟริกาใต้ ซาอุดีอะระเบีย ดูไบ อินเดีย ญี่ปุ่น ลาว และไทย แม้อนันก็ต้องรู้จักและนึกหน้าตาของแบรนด์สินค้าเหล่านี้ได้เหมือนกัน เช่น Mcdonald, KFC เป็นต้น

ดังนั้น หากองค์กรมีโอกาสจัดทำระบบและได้มาตรฐาน ISO 9001: 2015 ที่ประเทศไทยแน่นอนว่า ลูกค้าชาวต่างชาติ และลูกค้าชาวไทย หรือแม้แต่คู่แข่งก็สามารถรับรู้ได้ทันที ว่าองค์กรกำลังยกระดับไปสู่องค์กรคุณภาพ

## 2. เพิ่มความพึงพอใจต่อลูกค้า

หนึ่งในพื้นฐานของ ISO 9001 นั่นคือ วางแผน วัด วิเคราะห์ มุ่งเน้น ให้ความสำคัญ แก้ไข และปรับปรุง “ความพึงพอใจของลูกค้า” รวมไปถึงการทำให้ได้ตามที่ลูกค้าเรียกร้อง หรือ เป็นไปตามสัญญาที่องค์กรให้ไว้กับลูกค้า การรักษาความสุข หรือ ความพึงพอใจของลูกค้า เป็นพื้นฐานสำคัญในการสร้างธุรกิจ ลูกค้าที่มีความจงรักภักดีต่อแบรนด์ขององค์กรจะไม่เปลี่ยนใจจากองค์กร

## 3. รู้จุดอ่อนในแต่ละกระบวนการ

เนื่องจาก ISO 9001 มองทุกอย่างเป็นกระบวนการ รวมทั้งมองถึงภาพรวมของทุกกระบวนการในองค์กร ความสัมพันธ์ของแต่ละกระบวนการ เจาะลึกแต่ละกระบวนการ เช่น เรื่อง ความรู้คนในองค์กร วิธีการทำงาน การรักษาเครื่องมือเครื่องจักรต่าง ๆ ในการทำงาน และตัวชี้วัดแต่ละกระบวนการ ดังนั้น หากเกิดข้อผิดพลาดขึ้นในองค์กร ISO จะช่วยกำจัดปัญหาได้ตรงจุดอย่างมีประสิทธิภาพ ไม่เสียเวลาในการหาข้อบกพร่อง เช่น หากลูกค้ามีข้อร้องเรียน เรื่องการส่งของล่าช้าหรือไม่ทันตามกำหนด ส่วนมากจะโทษกระบวนการส่งของ ว่าขึ้นของช้า ? หากไปดูที่ตัวชี้วัดในกระบวนการต่างๆ อาจเห็นว่า ไม่จริงๆ ช้ามาตั้งแต่ ผลิต, รับของช้า, ส่งซื้อช้า, ตัดสินใจช้า, เอกสารช้า, สัญญาช้า, เครื่องจักรเสียตอนผลิตบ่อย, ไฟตก, น้ำขาด, วางแผนผลิตผิด คลังสินค้าหาของไม่เจอ เป็นต้น

## 4. ตัดสินใจจากหลักฐานความจริง

พื้นฐานอีกข้อหนึ่งของ ISO 9001 คือ ตัดสินใจทุกอย่างตามความจริง คือ ใช้บันทึกคุณภาพ เพื่อเป็นบันทึกข้อมูลรวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูลตามความเป็นจริง โดยไม่อ้างอิงกับความคิดเห็นส่วนบุคคล หรือ ตัดสินใจตามอารมณ์ ซึ่งองค์กรสามารถมั่นใจได้ว่า การตัดสินใจจะเป็นจริงและไม่ต้องผ่านการทดสอบ ทดลอง โดยต้องเสียทั้งเวลาและเงินทอง สามารถเพ่งเล็งหรือมุ่งเน้นการปรับปรุงจุดต่างๆ โดยผ่านการวิเคราะห์สถิติจากบันทึก ว่าจุดนี้มาปรับปรุงที่ใด เป็นต้น

ที่มา: ISO 9001 คือ อะไร มีประโยชน์อย่างไร ทำไมต้องทำ, ค้นเมื่อ 10 ตุลาคม 2561, จาก <http://isoezy.com/iso-9001->

