



เอกสารเผยแพร่ความรู้ ข่าวสารการประกันคุณภาพการศึกษา และระบบบริหารงานคุณภาพ

จัดทำโดย งานประกันคุณภาพการศึกษา ร่วมกับคณะกรรมการ
บริหารงานคุณภาพเผยแพร่โดย งานประกันคุณภาพการศึกษา สวป.

รอบช่วง

ตุลาคม - ธันวาคม 2568



หลักการสำคัญในการขับเคลื่อนการบริหารจัดการคุณภาพด้านการศึกษา ตามมาตรฐาน ISO 9001:2015

สำนักฯ ขับเคลื่อนงานประกันคุณภาพการศึกษาจำเป็นต้องดำเนินงานให้สอดคล้อง มาตรฐาน ISO 9001:2015 มุ่งเน้นการบริหารจัดการคุณภาพ (Quality Management System - QMS) มาประยุกต์ใช้ในองค์กรการศึกษา เพื่อให้มั่นใจว่ากระบวนการดำเนินงานทุกขั้นตอนเป็นไปอย่างเป็นระบบ โปร่งใส มีประสิทธิภาพ และตรวจสอบได้ มุ่งเน้นการสร้าง ความพึงพอใจให้กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Stakeholders) โดยมีหลักการสำคัญที่ใช้ในการขับเคลื่อนดังนี้:

1. การมุ่งเน้นผู้รับบริการ (Customer Focus) 🧐🎓

การดำเนินงานทุกขั้นตอนต้องตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการ ได้แก่ นักศึกษา บุคลากรภายใน ผู้บริหาร และหน่วยงานภายในองค์กร เพื่อให้ข้อมูลและบริการมีความถูกต้อง รวดเร็ว และมีมาตรฐาน

2. ภาวะผู้นำ (Leadership) 📁

ผู้บริหารระดับสูงมีบทบาทสำคัญในการสร้าง **วัฒนธรรมคุณภาพ** และการขับเคลื่อน QMS:

- กำหนด **นโยบายคุณภาพ** และเป้าหมายที่ชัดเจน
- สร้างความมั่นใจว่าความต้องการของ QMS ถูกบูรณาการเข้ากับกระบวนการทางธุรกิจหลักของการศึกษา
- จัดสรรทรัพยากรที่จำเป็นอย่างเพียงพอ
- ส่งเสริมให้บุคลากรทุกคนมีส่วนร่วมและความตระหนักรู้ด้านคุณภาพ

3. การมีส่วนร่วมของบุคลากร (Engagement of People) 🤝

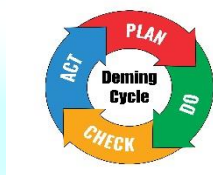
บุคลากรทุกคนมีบทบาทในกระบวนการคุณภาพ

- สนับสนุนให้มีความรู้ ความเข้าใจ และทักษะที่จำเป็น (Competence) แก่บุคลากรทุกคน
- ส่งเสริมให้บุคลากรเข้าใจบทบาทและความรับผิดชอบของตนที่มีต่อระบบคุณภาพ
- สร้างสภาพแวดล้อมที่ส่งเสริมการทำงานร่วมกัน การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ และการเสนอแนะเพื่อการปรับปรุง

4. การมองงานเป็นกระบวนการ (Process Approach)

การบริหารจัดการกระบวนการ (Process Management) อย่างเป็นระบบ:

- ต้องกำหนดขั้นตอนการปฏิบัติงานให้ชัดเจน ตั้งแต่ Input-Process-Output
- ทำความเข้าใจลำดับความสัมพันธ์และการทำงานร่วมกันของกระบวนการเหล่านั้น
- ใช้หลักการ PDCA (Plan-Do-Check-Act) ในการจัดการและปรับปรุงกระบวนการอย่างต่อเนื่อง



5. การปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง (Improvement)

ระบบคุณภาพไม่ได้เป็นเพียงแค่การทำตามข้อกำหนด แต่ต้องมุ่งเน้นการ พัฒนา อย่างไม่หยุดนิ่ง:

- ใช้ผลการ ตรวจสอบติดตามภายใน (Internal Audit) และ การทบทวนโดยฝ่ายบริหาร (Management Review) เพื่อค้นหาโอกาสในการปรับปรุง
- ดำเนินการแก้ไขสิ่งที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนด (Nonconformity) และป้องกันการเกิดซ้ำ
- ส่งเสริมให้บุคลากรริเริ่มและดำเนินการปรับปรุงกระบวนการและผลลัพธ์การเรียนรู้

6. การตัดสินใจบนพื้นฐานข้อมูลจริง (Evidence-based Decision Making)

การบริหารงานคุณภาพต้องมีข้อมูลและหลักฐานรองรับอย่างชัดเจน ทั้งด้านสถิติ รายงานการตรวจสอบ และบันทึกต่างๆ เพื่อให้การตัดสินใจแม่นยำ เชื่อถือได้ และสามารถตรวจสอบย้อนกลับได้

7. การบริหารความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Relationship Management)

การประกันคุณภาพต้องอาศัยความร่วมมือจากหลายฝ่าย เช่น คณะ หน่วยงานสนับสนุน ผู้ประเมินภายนอก นักศึกษาและศิษย์เก่า เพื่อให้เกิดการเชื่อมโยงข้อมูลและร่วมขับเคลื่อนคุณภาพไปในทิศทางเดียวกัน



สรุป 

หลักการทั้ง 7 ประการของ ISO 9001:2015 เป็นรากฐานสำคัญที่ช่วยให้ระบบบริหารงานคุณภาพดำเนินไปอย่างมีประสิทธิภาพ และมีมาตรฐาน