



โดย น.ส.กุลณี กุฎา รัฐรัฐวุฒินนท์
เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป

การทบทวนการดำเนินงาน ตามข้อกำหนดระบบบริหารคุณภาพ มาตรฐาน ISO 9001:2015

สรุปผลจากการอบรม

เพื่อทบทวนการดำเนินงานตาม
มาตรฐาน ISO 9001:2015
ของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยี
สารสนเทศ เมื่อวันที่ 24 พฤศจิกายน
2566 ณ ห้องประชุม ชั้น 8
อาคารบรรณราชนครินทร์
มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์
โดย นางสาวลำพูน คำมูล ที่ปรึกษา
และวิทยากรจากบริษัท เจแอลอาร์
ควอลิตี้ จำกัด

สรุปผลจากการอบรม 🔍

- ✓ เพื่อพัฒนาความเข้าใจของบุคลากรผู้เข้าอบรม
ว่ามาตรฐาน ISO 9001:2015 จะสามารถทำให้
กรอบการทำงานที่เป็นระบบในการปรับปรุง
สมรรถนะโดยรวมขององค์กรได้อย่างไร
และเป็นองค์ประกอบที่สำคัญของการพัฒนา
งานอย่างยั่งยืนต่อไป
- ✓ เพื่อส่งเสริม และประยุกต์ใช้หลักการ การเข้าถึง
กระบวนการ (Process approach) จะสามารถ
เพิ่มประสิทธิภาพ และประสิทธิผลของผลลัพธ์
ที่สอดคล้องและคาดการณ์ได้ ภายใต้ระบบ
บริหารคุณภาพ ISO 9001:2015

ประโยชน์...

ของการทำระบบ ISO 9001:2015

- ➊ ทำให้เกิดพัฒนาการทำงานเป็นทีมหรือเป็นกลุ่ม
มีการประสานงานที่ดี และสามารถพัฒนาตนเอง
เกิดทัศนคติที่ดีต่อการทำงาน
- ➋ เมื่อพบข้อผิดพลาดเกิดขึ้นสามารถทบทวนได้
รวดเร็ว ชัดเจน วิเคราะห์หาสาเหตุที่แท้จริงของ
ปัญหาสามารถนำไปสู่การแก้ไขปัญหา และ
ป้องกันการเกิดซ้ำได้ตรงจุด เนื่องจากมีการ
บันทึกผลการปฏิบัติงานที่ถูกต้องไว้อย่างชัดเจน
ส่งผลให้ระบบการทำงานมีประสิทธิภาพมากขึ้น



- 3 การวัดองค์กร การบริหารงาน ตลอดจนการให้บริการมีระบบ และมีประสิทธิผลเป็นที่พึงพอใจของผู้รับบริการ
- 4 ระบบงานมีการปรับปรุงและพัฒนาอย่างต่อเนื่อง ซึ่งมีผลมาจากทุกคนมีส่วนร่วม เมื่อทุกคนมีส่วนร่วมระบบงานบริหารคุณภาพก็จะมุ่งเดินหน้าต่อไปในทางที่ดีขึ้นไปเรื่อย ๆ
- 5 บุคลากรมีจิตสำนึกในเรื่องของคุณภาพงานมากขึ้นลดข้อร้องเรียนจากผู้รับบริการ
- 6 สร้างบุคลากรให้มีวินัยในการทำงาน
- 7 ก่อให้เกิดภาพลักษณ์ที่ดีแก่องค์กร

โครงสร้างของมาตรฐาน ในวงจร PDCA



PDCA สามารถนำไปใช้ในทุกกระบวนการ และระบบบริหารคุณภาพ โดยรวมข้อกำหนดมาตรฐาน ISO 9001 ตามวงจร PDCA สามารถอธิบายสั้น ๆ ได้ดังนี้

- Plan ตั้งวัตถุประสงค์ การสร้างกระบวนการ ทรัพยากร
- Do การดำเนินการดังกล่าวข้างต้น (สิ่งที่ถูกวางแผนไว้)
- Check ตรวจสอบ การวัดกระบวนการผลลัพธ์ของการดำเนินงานเทียบกับแผนงานและข้อกำหนด
- Act ดำเนินการบนพื้นฐาน สามารถตรวจสอบเพื่อการปรับปรุงประสิทธิภาพของกระบวนการ



การกำหนดคุณลักษณะของตัวชี้วัด ตามระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001:2015

- สามารถวัดได้ (Measurability)
- ชัดเจนไม่กำกวม (Clear and unambiguous)
- มีอิทธิพลต่อสิ่งที่วัด (Impact)
- สามารถสื่อสารได้ (Communicable)
- สามารถเปรียบเทียบได้ (Comparable)
- มีความพร้อมของข้อมูลที่ใช้สนับสนุนการวัด (Obtainable)
- สอดคล้อง กับวิสัยทัศน์ ภารกิจและกลยุทธ์ขององค์กร
- ประกอบด้วยตัวชี้วัดที่เป็นเหตุ และผล
- ช่วยให้ผู้บริหารและบุคลากรสามารถติดตามการเปลี่ยนแปลงได้
- ไม่ก่อให้เกิดความขัดแย้งภายในองค์กร
- มีบุคคลหรือหน่วยงานที่รับผิดชอบ



4 ภาพรวมการกระจาย KPI องค์กรสู่บุคคล ซึ่งมีผลลัพธ์การดำเนินการ

ด้านประสิทธิผลตามพันธกิจ

- ผลการบรรลุความสำเร็จของยุทธศาสตร์ และกลยุทธ์และแผนปฏิบัติงาน
- ผลด้านการบูรณาการกับส่วนราชการ ที่เกี่ยวข้องในการให้บริการ หรือการปฏิบัติงาน

ด้านคุณภาพการให้บริการ

- ผลการวัดความพึงพอใจและไม่พึงพอใจ ของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
- ผลของตัวชี้วัดอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ด้านประสิทธิภาพของการปฏิบัติงาน

- ผลการปฏิบัติงานตามมาตรฐานการปฏิบัติงานของกระบวนการที่สร้างคุณค่า
- ผลการปฏิบัติงานตามมาตรฐานการปฏิบัติงานของกระบวนการสนับสนุน

ด้านการพัฒนาองค์กร

- ผลด้านระบบบริหารงานบุคคล
- ผลด้านการเรียนรู้และพัฒนาของบุคลากร
- ผลด้านความผาสุก ความพึงพอใจ และไม่พึงพอใจของบุคลากร
- ผลด้านการสร้างนวัตกรรมและการนำเทคโนโลยีที่เหมาะสมมาใช้
- ผลด้านการใช้งบประมาณรายรับ-รายจ่ายประจำปี
- ผลด้านการปฏิบัติตามข้อบังคับและกฎหมาย
- ผลด้านการดำเนินงานอย่างมีจริยธรรม การสร้างความเชื่อมั่นแก่ผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในการบริหารงาน
- ผลด้านการเป็นองค์กรที่ดีในการสนับสนุนชุมชน

ประมวภาพ

การอบรมเชิงปฏิบัติการเพื่อทบทวนการดำเนินงานตามมาตรฐาน ISO 9001:2015



ลำพูน คำมูล. (2566, 24 พฤศจิกายน). ISO 9001:2015 ข้อกำหนดระบบบริหารคุณภาพมาตรฐาน (Quality Management System). [เอกสารประกอบการอบรม]. การอบรมเพื่อทบทวนการดำเนินงานตามมาตรฐาน ISO 9001:2015. สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์, นครสวรรค์, ประเทศไทย.