

จดหมายข่าว



เพื่อการเตือนภัย ด้านมาตรฐาน

ภายใต้โครงการสร้างระบบข้อมูล และองค์ความรู้ด้านมาตรฐาน
ระบบการจัดการและการเตือนภัย

ไอเอสโอหนุน หลักประกันสุขภาพ ถ้วนหน้า



ปีที่ 9 ฉบับที่ 79 เดือนกรกฎาคม 2562

มาตรฐานใหม่เพื่อหอสมุดแห่งชาติ
มาตรฐานความปลอดภัยในการทำงานในโลกอนาคต
มาตรฐานการทำงานยุคใหม่ที่ให้ความสำคัญกับมนุษย์เป็นศูนย์กลาง

ISSN 2228-9925

จดหมายข่าวเพื่อการเตือนภัยด้านมาตรฐาน

ภายใต้โครงการสร้างระบบข้อมูล และองค์ความรู้ด้านมาตรฐานระบบการจัดการและการเตือนภัย

ปีที่ 9 ฉบับที่ 79 เดือนกรกฎาคม 2562

Management System Certification Institute (Thailand): MASCI

1025, 2nd 11th 18th Floor, Yakult Building,
Phaholyothin Road, Phayathai, Phayathai, Bangkok
10400, Thailand
Tel. (+662) 617-1727-36 Fax. (+662) 617-1708
www.masci.or.th

กอง บก. ขอกล่าวสวัสดิ์ท่านผู้อ่าน “จดหมายข่าวเพื่อการเตือนภัยด้านมาตรฐาน” สำหรับบทความที่น่าสนใจประจำเดือนกรกฎาคม 2562 ทีมงาน Intelligence Unit ได้สรุปบทความเรื่องมาตรฐานใหม่เพื่อหอสมุดแห่งชาติ และ มาตรฐานความปลอดภัยในการทำงานในโลกอนาคต Standard Warning II ไอเอสโอหนุนหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าและบทความเกี่ยวกับ เทคโนโลยียุคใหม่ ใส่ใจการพัฒนาอย่างยั่งยืน

สุดท้ายนี้ ขอขอบคุณสำนักงานเศรษฐกิจอุตสาหกรรม ที่ให้การสนับสนุนงบประมาณดำเนินการโครงการสร้างระบบข้อมูลและองค์ความรู้ ด้านมาตรฐานระบบการจัดการ และการเตือนภัย หรือ Intelligence Unit
กอง บก.

มาตรฐานใหม่ เพื่อ หอสมุดแห่งชาติ

โดยทั่วไป หอสมุดแห่งชาติถือเป็นแหล่งสินทรัพย์ของชุมชนและเป็นชุมชนทรัพยากรแห่งความรู้ และเพื่อส่งเสริมให้หอสมุดแห่งชาติมีคุณภาพและรับใช้ชุมชนได้อย่างมีคุณภาพ ไอเอสโอจึงได้กำหนดมาตรฐานใหม่สำหรับหอสมุดแห่งชาติซึ่งช่วยให้การผสมผสานของตัวชี้วัดสมรรถนะและวิธีการประเมินผลกระทบเฉพาะด้าน

หอสมุดแห่งชาติเป็นแหล่งเก็บเอกสารสำคัญและเป็นประวัติศาสตร์ทั้งหมดของประเทศ บางแห่งมีความหมายที่ยาวนานนับร้อยศตวรรษ บางแห่งอาจเป็นสถานที่สำคัญสำหรับนักท่องเที่ยวด้วย ทั้งหมดนี้ เป็นแรงบันดาลใจให้หอสมุดแห่งชาติที่ต้องให้บริการที่มีคุณภาพสมกับที่เป็นสถานที่สำคัญของประเทศ

ISO 21248: 2019, Information and documentation – Quality assessment for national libraries เป็นมาตรฐานที่จัดเตรียมตัวชี้วัดสมรรถนะจำนวน 34 ตัวชี้วัดที่ใช้ในการประเมินคุณภาพของบริการของหอสมุดแห่งชาติ โดยมาตรฐานพยายามจะทำให้ครอบคลุมแง่มุมต่างๆ ของงานในหอสมุดแห่งชาติ เช่น การรวบรวมสะสมบรรณานุกรมแห่งชาติ เหตุการณ์ทางวัฒนธรรมและบริการด้านการศึกษ เป็นต้น นอกจากนี้ มาตรฐานยังระบุและอธิบายวิธีการสำหรับการประเมินผลกระทบและอิทธิพลของหอสมุดแห่งชาติด้วย

หอสมุดแห่งชาติมีความสำคัญมากกว่าการเป็นห้องสมุดสำหรับสาธารณชนหรือห้องสมุดสำหรับ

มหาวิทยาลัยเท่านั้น ผลกระทบของหอสมุดแห่งชาติมีความเกี่ยวข้องกับสถาบันต่างๆ และสาธารณชนด้วย มาตรฐานจึงระบุกลุ่มผู้ใช้งานที่สำคัญมากที่สุด เช่น นักวิจัย นักการศึกษา ผู้ที่ต้องการเรียนรู้ ห้องสมุด ผู้จัดการพิพิธภัณฑ์ และผู้บริหารราชการ เป็นต้น

ดร.รอสรวิธา โพลล์ ผู้นำกลุ่มผู้เชี่ยวชาญของไอเอสโอที่พัฒนามาตรฐานนี้ให้ความเห็นว่าหอสมุดแห่งชาติมีบทบาทสำคัญในการจัดเตรียมและทำให้มั่นใจในการเข้าถึงอย่างถาวรในเรื่องความรู้และวัฒนธรรมของอดีตและปัจจุบันและมีความพิเศษและบริการที่เปรียบเทียบกับหอสมุดอื่นได้ ISO 21248 จึงช่วยให้หอสมุดมีการปรับปรุงและส่งเสริมพันธกิจบริการสาธารณะด้วย

มาตรฐานนี้ไม่ครอบคลุมการจัดเก็บเอกสารบนเว็บ แต่มีการอ้างอิงไปยังเอกสาร ISO/TR 14873 ในเรื่องสถิติและประเด็นเรื่องคุณภาพสำหรับการจัดเก็บบนเว็บ

ISO 21248:2019 ได้รับการพัฒนาโดยคณะกรรมการวิชาการ ISO/TC 46 Information and documentation, คณะอนุกรรมการวิชาการ SC 8, Quality – Statistics and performance evaluation โดยมีเลขาธิการคือ KATS สถาบันมาตรฐานแห่งชาติของประเทศเกาหลี

ที่มา:

1. <https://www.iso.org/news/ref2383.html>
2. <https://www.iso.org/standard/70233.html>



มาตรฐานความปลอดภัยในการทำงานในโลกอนาคต



องค์การแรงงานระหว่างประเทศ (ILO) กำหนดให้วันที่ 28 เมษายนของทุกปีเป็นวันความปลอดภัยและอาชีวอนามัยสากล ซึ่งในปีนี้ ILO ให้ความสำคัญกับโลกอนาคตของการทำงานและทำให้เราตระหนักถึงความสำคัญของการแก้ไขปัญหาของไอเอสโอในการต่อสู้กับภัยอันตราย โรคภัย และการบาดเจ็บที่เกิดจากการทำงานด้วย

สุขภาพและความปลอดภัยในการทำงานมักไม่ได้เป็นประเด็นที่คนส่วนใหญ่คิดถึงเวลาทำงาน แต่ข้อเท็จจริงคือคนทั่วโลกอาจตกอยู่ในสภาพแวดล้อมที่มีความเสี่ยงสูงในการทำงาน แต่ถ้าเราให้ความสำคัญกับความปลอดภัยในการทำงานอย่างจริงจังแล้ว ก็จะช่วยให้เราไม่ตกอยู่ในอันตรายระหว่างความเป็นและความตายได้

เนื่องจากองค์การแรงงานระหว่างประเทศมีเป้าหมายในการยกระดับความตระหนักถึงความสำคัญของวันความปลอดภัยและอาชีวอนามัยสากล ดังนั้น ในโอกาสวันความปลอดภัยและอาชีวอนามัยสากลในปีนี้ องค์การแรงงานระหว่างประเทศจึงเน้นการสร้างวัฒนธรรมในการป้องกันไม่ให้เกิดอันตรายในสถานที่ทำงาน โดยมองไปยังอนาคตของการทำงานที่ต้องมีความพยายามอย่างต่อเนื่องผ่านการเปลี่ยนแปลงครั้งสำคัญๆ ของโลกยุคใหม่ เช่น การเปลี่ยนแปลงด้านเทคโนโลยี การเปลี่ยนแปลงด้านประชากรศาสตร์ การพัฒนาอย่างยั่งยืน และการเปลี่ยนแปลงในองค์กร เป็นต้น

เพื่อช่วยให้องค์กรลดการบาดเจ็บ โรคภัย และอุบัติเหตุที่เกี่ยวข้องกับการทำงาน ไอเอสโอจึงได้พัฒนามาตรฐานสากลฉบับแรกของโลกในเรื่อง

ความปลอดภัยและอาชีวอนามัย คือ ISO 45001, Occupational health and safety management systems – Requirements with guidance for use ซึ่งให้แนวทางกรอบการทำงานเพื่อเพิ่มความปลอดภัยและลดความเสี่ยงในสถานที่ทำงาน ตลอดจนสนับสนุนความปลอดภัยและสวัสดิภาพในการทำงาน ซึ่งส่งเสริมให้องค์กรมีการปรับปรุงสมรรถนะด้านความปลอดภัยและอาชีวอนามัยในการทำงานในเชิงรุก แต่ไม่ได้เน้นถึงประเด็นอื่นๆ ที่มากไปกว่าความเสี่ยงต่อผู้ปฏิบัติงานหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่เกี่ยวข้อง เช่น เรื่องของความปลอดภัยของผลิตภัณฑ์ ความเสียหายของทรัพย์สิน และผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม เป็นต้น

มาตรฐานนี้สามารถนำไปประยุกต์ใช้ได้กับทุกองค์กร โดยไม่คำนึงถึงขนาด ประเภทของธุรกิจ หรืออุตสาหกรรมเนื่องจากมาตรฐานมีการออกแบบให้สามารถนำไปใช้ร่วมกับกระบวนการบริหารจัดการที่มีอยู่ขององค์กรและเป็นไปตามโครงสร้าง HLS เช่นเดียวกับมาตรฐานระบบการจัดการอื่นๆ เช่น มาตรฐานระบบการจัดการคุณภาพ ISO 9001, มาตรฐานระบบการจัดการสิ่งแวดล้อม ISO 14001 เป็นต้น

ไอเอสโอมีแนวทางหลายประการสำหรับเรื่องที่เกี่ยวข้องกับการทำงานดังปรากฏอยู่ในการทำงานของคณะกรรมการวิชาการและคณะอนุกรรมการวิชาการหลายคณะ รวมทั้งมาตรฐานไอเอสโออื่นๆ ซึ่งองค์กรต่างๆ สามารถนำไปใช้และเพิ่มความปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพในการทำงานได้ มาตรฐานเหล่านี้มีการเน้นในหัวข้อ

ต่างๆ เช่น เสื้อผ้าและอุปกรณ์ที่ใช้ในการป้องกันเพื่อความปลอดภัย อุปกรณ์ที่ใช้ดับไฟและป้องกันไฟ อุปกรณ์สำหรับการเชื่อม แทรกเตอร์ และเครื่องจักรเพื่อการเกษตรและป่าไม้ ข้อกำหนดด้านความสามารถสำหรับผู้ตรวจสอบ การจัดการความเสี่ยงในสถานที่ทำงานที่มีอากาศเย็น การใช้เครื่องที่ปลอดภัยมากขึ้นและการผลิตและการจัดการกับวัสดุอันตราย เป็นต้น

ในอนาคต มาตรฐานความปลอดภัยและอาชีวอนามัยในการทำงานจะมีการขยายขอบเขตออกไปถึงเรื่องของสุขภาพจิตด้วย ตามมาตรฐานที่มีการพัฒนาขึ้นมาใหม่ คือ ISO 45003, Occupational health and safety management – Psychological health and safety in the workplace – Guidance ซึ่งคาดว่าจะแล้วเสร็จในปี 2564 (ค.ศ.2021) มาตรฐานความปลอดภัยในการทำงานของโลกอนาคต จึงไม่เพียงแต่เกี่ยวข้องกับเรื่องของความปลอดภัยทางกายภาพเท่านั้น แต่ยังรวมถึงเรื่องของสุขภาพจิตด้วย ซึ่งธุรกิจและอุตสาหกรรมต่างๆ สามารถเตรียมความพร้อมให้ครอบคลุมทุกเรื่องที่เกี่ยวข้องกับความปลอดภัยและอาชีวอนามัยในการทำงานโดยเริ่มต้นจากการนำมาตรฐาน ISO 45001: 2018 ไปใช้ได้ตั้งแต่บัดนี้

ที่มา:

- <https://www.iso.org/news/ref2385.html>
- <https://www.iso.org/standard/63787.html>



Standard Warning

ไอเอสโอ
หนุนหลัก
ประกัน
สุขภาพ
ถ้วนหน้า

Intelligence Team

ปัจจุบัน ประชากรโลกจำนวนอย่างน้อยครึ่งหนึ่งยังไม่ได้รับบริการด้านการดูแลสุขภาพที่ดี นอกจากนี้ สถานที่เป็นที่อยู่อาศัยบนโลกนี้ยังอาจมีผลต่อการเข้าถึงบริการเหล่านั้น องค์การอนามัยโลกเห็นความสำคัญของเรื่องดังกล่าว จึงได้กำหนดให้วันอนามัยโลกในปีนี้ให้ความสำคัญกับหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าอย่างเท่าเทียมกัน

การดูแลสุขภาพถือเป็นสิทธิมนุษยชนขั้นพื้นฐาน ซึ่งไอเอสโอมีคณะทำงานวิชาการ 14 คณะที่ดูแลรับผิดชอบในสาขาการดูแลสุขภาพ มาตรฐานในภาคส่วนนี้ทำให้ระบบการดูแลสุขภาพสามารถเปรียบเทียบบริการ เปรียบเทียบข้อมูลการแลกเปลี่ยนด้านสุขภาพ รวบรวมข้อมูลและปกป้องความเป็นส่วนตัวของคนที่ใช้ได้

การบรรลุถึงการดูแลสุขภาพเพื่อทุกคนหมายถึงการมีส่วนร่วมกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียจากทุกภาคส่วน ซึ่งรวมถึงคนไข้ ผู้ชำนาญการทางคลินิก แพทย์ ผู้ผลิต นักวิทยาศาสตร์ และอาชีพอื่นๆ

การดูแลสุขภาพเกี่ยวข้องกับชีวิตของมนุษยชาติและประโยชน์ของระบบการดูแลสุขภาพก็ทำให้คนทุกวัยมีสุขภาพดี ทำให้เด็ก ๆ มีสุขภาพดี สามารถไปโรงเรียนเพื่อเรียนรู้ได้ ทำให้ผู้ใหญ่ได้ไปทำงานเลี้ยงดูครอบครัว ทำให้ผู้สูงอายุ สามารถใช้ชีวิตอย่างมีความสุขด้วยคุณภาพชีวิตที่ดี ในระยะยาว ระบบการดูแลสุขภาพยังนำไปสู่ความมั่นคงทางเศรษฐกิจด้วย

ดังนั้น การสร้างระบบการดูแลสุขภาพที่ดีจึงไม่ใช่เรื่องง่าย เราจำเป็นต้องอาศัยความร่วมมือและมาตรฐานสากลที่ช่วยทำให้มีแพลตฟอร์มที่เหมาะสมสำหรับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในการทำงานร่วมกัน และสร้างแนวทางการแก้ไขโดยสร้างความร่วมมือกันเพื่อให้ได้ผลลัพธ์ที่มากยิ่งขึ้น

อเล็กซ์วี อะบรมอฟ หัวหน้าหน่วยงานสหพันธ์มาตรวิทยากและการควบคุมการวิชาการของรัสเซียกล่าวว่า มาตรฐานเกิดจากความเห็นพ้องต้องกันในระดับสากลและกลายเป็นสิ่งที่จำเป็นสำหรับกฎระเบียบระดับโลกในการดูแลสุขภาพ โลกของเราจำเป็นต้องเอาชนะความขัดแย้งเพื่อตัดสินใจที่จะปรับปรุงและสนับสนุนการดูแลสุขภาพทั่วโลกทั้งในปัจจุบันและในอนาคต

คณะกรรมการวิชาการของไอเอสโอได้ร่วมกันทำงานอย่างทุ่มเทเพื่อกำหนดมาตรฐานที่ปกป้องดูแลสุขภาพและความปลอดภัยของคนใช้ทั่วโลก ตัวอย่างเช่น คณะกรรมการวิชาการ ISO/TC 210, Quality management and corresponding general aspects for medical devices ได้พัฒนามาตรฐาน 31 ฉบับที่เกี่ยวข้องกับการจัดการคุณภาพของอุปกรณ์ทางการแพทย์ ซึ่งช่วยให้มั่นใจในการออกแบบและสมรรถนะของผลิตภัณฑ์ทางการแพทย์ นอกจากนี้ คณะกรรมการวิชาการ ISO/TC 215, Health informatics ยังทำการพัฒนามาตรฐานที่ช่วยให้ข้อมูลระหว่างระบบสามารถทำงานร่วมกันได้อย่างสะดวก ความสามารถในการปฏิบัติงานร่วมกันได้เช่นนี้จะส่งผลต่อวิธีที่ข้อมูลคนใช้มีการส่งต่อจากระบบหนึ่งไปยังอีกระบบหนึ่งในอนาคต

จากมาตรฐานที่ไอเอสโอได้พัฒนาไปแล้วกว่า 1,400 มาตรฐานที่เกี่ยวข้องกับสุขภาพ ชุมชนการมาตรฐานจึงมีบทบาทอย่างใหญ่หลวงต่อการสนับสนุนเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืน ข้อ 3 ขององค์การสหประชาชาติ ซึ่งมีเป้าหมายในการทำให้มั่นใจในการใช้ชีวิตอย่างมีสุขภาพดีและส่งเสริมสุขภาพดีถ้วนหน้า

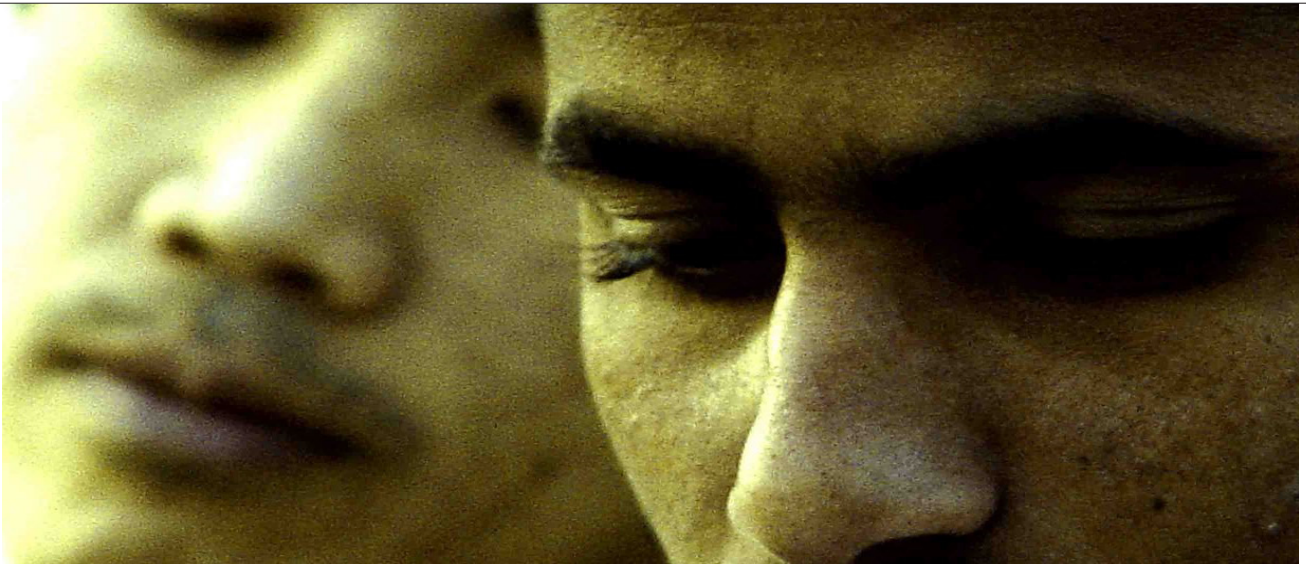
การประกันสุขภาพถ้วนหน้าจะทำให้ผู้คนสามารถเข้าถึงบริการสุขภาพที่มีคุณภาพสูงในเวลาที่ต้องการโดยไม่คำนึงถึงว่าจะอยู่ที่ใดบนโลกนี้และปราศจากความยากลำบากทางการเงิน ซึ่งหมายถึงการให้ความดูแลเอาใจใส่ต่อมนุษย์อันเป็นศูนย์กลางของการประกันสุขภาพถ้วนหน้า

ในส่วนของประเทศไทย ภาครัฐมีการเตรียมงานเพื่อเข้าร่วมประชุมแลกเปลี่ยนความคิดเห็นเชิงนโยบายพร้อมข้อเสนอแนะของไทยในเวทีการเจรจาว่าปฎิญญาทางการเมืองในการประชุมระดับสูงว่าด้วยหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าปี 2562 ซึ่งกำหนดจัดขึ้นในวันที่ 23 กันยายน 2562 ที่สำนักงานใหญ่สหประชาชาติ นครนิวยอร์ก ประเทศสหรัฐอเมริกา

ที่มา:

1. <https://www.iso.org/news/ref2382.html>
2. <https://www.voicetv.co.th/read/PyVEsjz8z>





มาตรฐานการ ทำงานยุคใหม่ที่ ให้ความสำคัญ กับมนุษย์เป็น ศูนย์กลาง

การทำงานในยุคใหม่สำหรับเจ้าของธุรกิจท่ามกลางความเปลี่ยนแปลงที่รวดเร็วของเทคโนโลยีกับลูกค้าและพนักงานและลูกค้าที่มีการเปลี่ยนแปลงไปเช่นกัน ทำให้ธุรกิจต้องปรับตัวเป็นอย่างมาก ไอเอสโอเห็นความสำคัญของการดำเนินธุรกิจอย่างยั่งยืน จึงได้พัฒนามาตรฐาน ISO 27501 ที่ช่วยให้องค์กรให้ความสำคัญกับทรัพยากรมนุษย์สามารถพัฒนาองค์กรอย่างมีประสิทธิภาพ โดยมีแนวทางการดำเนินงานเพื่อช่วยให้ผู้จัดการสามารถทำงานโดยก้าวไปสู่ความยั่งยืนได้ในอนาคต สภาพแวดล้อมในการทำงานรอบตัวเราเปลี่ยนแปลงไปจากเดิมมาก โดยเฉพาะเทคโนโลยีสมัยใหม่ เช่น หุ่นยนต์ เอไอ และ IoT ซึ่งเข้ามาเปลี่ยนแปลงวิถีชีวิตความเป็นอยู่ของเราทั้งในที่ทำงานและในชีวิตประจำวันต่างๆ และต่างมีความสัมพันธ์กันอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้

ประเด็นสำหรับธุรกิจในยุคใหม่ในเรื่องนี้ไม่ใช่แค่เพียงเรื่องของความสามารถในการดำเนินการอย่างยั่งยืนหรือความรับผิดชอบต่อสังคมเท่านั้น แต่ยังเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับแนวทางการให้ความสำคัญกับทรัพยากรมนุษย์ซึ่งเป็นศูนย์กลางสำหรับอนาคตของการทำงานและเป็นการค้นหาเครื่องมือที่เหมาะสมเพื่อให้มั่นใจว่าองค์กรประสบความสำเร็จและมีการดำเนินงานที่ยั่งยืน

การเข้ามาของเอไอหรือปัญญาประดิษฐ์นับเป็นโอกาสครั้งสำคัญที่จะช่วยให้ทุกคน ไม่ว่าจะเป็นผู้นำ ผู้กำหนดนโยบาย และคนจากทุกกลุ่มทุกรายได้ของทุกประเทศ สามารถประสานเอาเทคโนโลยีและความท้าทายต่างๆ เข้ามาสร้างการทำงานในอนาคตที่มีการให้ความสำคัญกับมนุษย์เป็นศูนย์กลางได้

คำว่า “การทำให้มนุษย์เป็นศูนย์กลาง” นั้น สะท้อนถึงองค์กรที่ไม่เพียงแต่มีผลกระทบท่อลูกค้า (ผู้ใช้งานผลิตภัณฑ์หรือบริการ) เท่านั้น แต่ยังมีผลกระทบ

ต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอื่นๆ ด้วย เช่น พนักงาน ครอบครัว และชุมชนในวงที่กว้างขึ้นด้วย

มาตรฐาน ISO 27501: 2019 The human-centered organization — Guidance for managers มีพื้นฐานจากมาตรฐาน ISO 27500 The human-centered organization — Rationale and general principles ซึ่งอธิบายหลักการที่ทำให้คุณค่าและความเชื่อที่ก่อให้เกิดองค์การให้ความสำคัญกับมนุษย์ โดยมีหลักการ 7 ข้อดังต่อไปนี้

1. ใช้ความแตกต่างของแต่ละบุคคลให้เกิดความได้เปรียบและเป็นจุดแข็งขององค์กร
 2. ทำให้เกิดความสามารถในการใช้ประโยชน์และการเข้าถึงสำหรับวัตถุประสงค์ธุรกิจเชิงกลยุทธ์
 3. รับเอาแนวทางเชิงระบบทั้งหมดมาใช้
 4. ทำให้มันเป็นเรื่องสุขภาพ ความปลอดภัย และสวัสดิภาพซึ่งเป็นเรื่องที่ต้องให้ความสำคัญกับธุรกิจเป็นลำดับแรก
 5. ทำให้บุคลากรมีคุณค่าและสร้างงานที่มีความหมาย
 6. เปิดเผยและเชื่อถือได้
 7. ปฏิบัติด้วยความรับผิดชอบต่อสังคม
- ปีเตอร์ ฟรีเนอร์ ประธานคณะอนุกรรมการที่พัฒนามาตรฐานนี้ กล่าวว่ามาตรฐานสากลดังกล่าวสามารถนำไปใช้กับองค์กรทุกประเภท และหัวข้อหลักทั้งหมดที่มีความเกี่ยวข้องกับองค์กร เช่นกัน ซึ่งเป็นความรับผิดชอบต่อองค์กรในการระบุส่วนใดมีความเกี่ยวข้องกับองค์กรและมีนัยสำคัญสำหรับองค์กรที่จะต้องให้ความสำคัญด้วยการพิจารณาและการพูดคุยกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

- ที่มา:
1. <https://www.iso.org/news/ref2376.html>
 2. <https://www.iso.org/obp/ui/#iso:std:iso:27501:ed-1:v1:en>