

การประชุมทบทวนโดยฝ่ายบริหาร
Management Review Report ISO9001:2015

ครั้งที่ 1/2564

ระหว่างวันที่ 30 กรกฎาคม 2, 4 สิงหาคม 2564 เวลา 13.30 - 16.30 น.

สถานที่ ห้องประชุมบรรณสาร ชั้น 1

ผู้เข้าประชุม

1	อ.ดร.ณัฐญา เฟือกฟ่อง	ผู้อำนวยการศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา
2	ผศ.ดร.ศรภา แข็งการ	รองผู้อำนวยการศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา
3	นางสาวณัชชา บวรพานิชย์	QMR และ หัวหน้าฝ่ายบริหารงานทั่วไป
4	นางดวงใจ กาญจนศิลป์	QMRC และ หัวหน้าฝ่ายพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศ
5	นายณรงค์ สุปงกช	QMRC และ หัวหน้าฝ่ายบริการสื่อการศึกษา
6	นางขวัญแก้ว เทพวิจิต	QMRC และ หัวหน้าฝ่ายบริการสารสนเทศ
7	นายบดินทร์ ยางราชย์	QMRC และ หัวหน้าฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศ
8	นางสุภารักษ์ เมินกระโทก	QMRC และ หัวหน้าฝ่ายส่งเสริมการรู้สารสนเทศ
9	นายสรารุช เอี่ยมศุภมงคล	หัวหน้างานบริการโสตทัศนูปกรณ์กิจกรรมการเรียนการสอน
10	นายศักดิ์ หันขุนทด	หัวหน้างานบริการเอกสารกลาง
11	นางสาววิไลลักษณ์ อินมีศรี	เลขานุการ QMRC
12	นางสาววิไลรัตน์ คเชนทร์ชาติ	ผู้ควบคุมเอกสาร DC ศูนย์

วาระการประชุมทบทวนโดยฝ่ายบริหาร ครั้งที่ 1/2564

วัน / เวลา	วาระ	ผู้แถลง	หมายเหตุ
30 ก.ค. 64 13.30-13.40 น.	1) เรื่องแจ้งเพื่อทราบ	ผู้อำนวยการศูนย์บรรณสารฯ รองผู้อำนวยการศูนย์บรรณสารฯ	
-	2) สถานะของการดำเนินการจากการทบทวนของครั้งที่ผ่านมา	QMR	ไม่มี เนื่องจากเป็นการประชุมครั้งแรก
13.40-16.45 น.	3) การเปลี่ยนแปลงมุมมองทั้งจากภายนอกและภายในเกี่ยวกับระบบบริหารงานคุณภาพ (QMS) รวมถึงทิศทางเชิงกลยุทธ์	ผู้อำนวยการศูนย์บรรณสารฯ รองผู้อำนวยการศูนย์บรรณสารฯ QMR/หัวหน้าฝ่ายทุกฝ่าย/หัวหน้างาน	
2 ส.ค. 64 13.30-13.45 น. 13.45-16.45 น.	4) ข้อมูลสมรรถนะด้านคุณภาพ รวมถึงแนวโน้มและตัวชี้วัดจาก 4.1 ความไม่สอดคล้องและการปฏิบัติการแก้ไข 4.2 ผลของการเฝ้าระวังและตรวจวัด	QMR/หัวหน้าฝ่ายทุกฝ่าย/หัวหน้างาน QMR/หัวหน้าฝ่ายทุกฝ่าย/หัวหน้างาน	
4 ส.ค. 64 13.30-13.40 น. 13.40-13.50 น. 13.50-14.00 น. 14.00-14.20 น. 14.20-14.35 น. 14.35-14.45 น.	4.3 ผลของการตรวจติดตาม 4.4 ความพึงพอใจผู้รับบริการ 4.5 มุมมองเกี่ยวกับผู้รับบริการภายนอกและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอื่น ๆ 4.6 ความเพียงพอของทรัพยากรที่ต้องการ เพื่อรักษาไว้ซึ่งประสิทธิผลของ QMS 4.7 สมรรถนะของกระบวนการและความสอดคล้องของบริการหลักของศูนย์บรรณสารฯ 4.8 ผลการเฝ้าติดตามผู้ส่งมอบจากภายนอก	QMR หัวหน้าฝ่ายส่งเสริมการรู้สารสนเทศ หัวหน้าฝ่ายทุกฝ่าย หัวหน้าฝ่ายทุกฝ่าย หัวหน้าฝ่ายทุกฝ่าย หัวหน้าฝ่ายพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศ หัวหน้าฝ่ายบริการสื่อการศึกษา	

วัน / เวลา	วาระ	ผู้แถลง	หมายเหตุ
14.45-15.00 น.	5) ประสิทธิภาพของการดำเนินการต่อความเสี่ยงและโอกาส	QMR/หัวหน้าฝ่าย	
15.00-15.30 น.	6) แนวโน้มของโอกาสใหม่ ๆ ในการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง	หัวหน้าฝ่าย	
-	7) เรื่องอื่น ๆ (หากมี)	-	-
15.30-16.30 น.	8) ผลลัพธ์การประชุม (Management review outputs)	ผู้อำนวยการศูนย์บรรณสารฯ	

1) เรื่องแจ้งเพื่อทราบ (ผู้แถลง ผู้อำนวยการศูนย์บรรณสารฯ / รองผู้อำนวยการศูนย์บรรณสารฯ)

ผู้อำนวยการศูนย์บรรณสารฯ แจ้งให้ที่ประชุมทราบว่า การตรวจรับรอง ISO9001:2015 โดย CB SGS Stage 1 ในวันที่ 18 สิงหาคม 2564 และ Stage 2 วันที่ 27 กันยายน 2564 เวลา 08.30 - 18.00 น สำหรับกำหนดวันซ้อมตรวจในวันที่ 11 สิงหาคม 2564 เวลา 13.30 - 16.30 น. ณ ห้องประชุมบรรณสาร ชั้น 1

2) สถานะของการดำเนินการจากการทบทวนของครั้งที่ผ่านมา (ผู้แถลง QMR)

ไม่มี เนื่องจากเป็นการประชุมครั้งแรก

ฝ่าย	Section	ปัญหา / รายการดำเนินการ	วันที่เริ่ม	เป้าหมาย	ผลการติดตาม	การดำเนินการจากเดือนที่ผ่านมา	เป้าหมายใหม่
<u>ส่วนกลาง</u> การจัดการความรู้ การสรรหา ฝึกอบรม และพัฒนาบุคลากร การควบคุมเอกสารและสารสนเทศ การซ่อมบำรุง (โครงสร้างพื้นฐาน) การจัดซื้อจัดจ้าง การแก้ไข/ป้องกัน การจัดการความเสี่ยงและโอกาส การตรวจติดตามคุณภาพภายใน การจัดการการเปลี่ยนแปลง การทบทวนโดยฝ่ายบริหาร							
<u>ฝ่ายบริหารงานทั่วไป</u>							
<u>ฝ่ายพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศ</u>							
<u>ฝ่ายบริการสื่อการศึกษา</u>							
<u>ฝ่ายบริการสารสนเทศ</u>							
<u>ฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศ</u>							
<u>ฝ่ายส่งเสริมการรู้สารสนเทศ</u>							

3) การเปลี่ยนแปลงมุมมองทั้งจากภายนอกและภายในเกี่ยวกับระบบบริหารงานคุณภาพ (QMS) รวมถึงทิศทางเชิงกลยุทธ์

3.1 มุมมองทั้งจากภายนอกและภายใน (ผู้แถลง QMR)

ด้าน	Risk Management (10)	Strengths (10)	Weaknesses (11)	Risk Management (11)
1. บุคลากร	<p>RM S1 มีการประชุมรับทราบนโยบาย แลกเปลี่ยนเรียนรู้ระหว่างผู้บริหารระดับสูงด้านนโยบายเพื่อนำสู่การปฏิบัติ และมีการเข้าอบรมหลักสูตรผู้บริหารระดับสูง</p> <p>RM S2 มีการบวกรวมในการคัดเลือกบุคลากรที่มีศักยภาพ และมีการสนับสนุนให้บุคลากรเข้ารับการอบรม หรือศึกษา เรียนรู้ด้วยตนเองอยู่ตลอดเวลา</p> <p>RM S3 ปลูกฝังให้เป็นวัฒนธรรมองค์กร</p>	<p>S1 ผู้บริหารมีวิสัยทัศน์มีภาวะผู้นำสูง และให้ความสำคัญต่อการดำเนินงานที่สอดคล้องกับแผนกลยุทธ์ของมหาวิทยาลัยได้เป็นอย่างดี</p> <p>S2 บุคลากรมีศักยภาพ มีทักษะ และมีความเชี่ยวชาญในวิชาชีพ บุคลากรใฝ่เรียนรู้เทคโนโลยีใหม่ ๆ เพื่อนำมาใช้ในการดำเนินงานและให้บริการ</p> <p>S3 มีจิตใจในการให้บริการ (Service Mind) มีการทำงานเป็นทีม</p>	<p>W1 บุคลากรขาดความมุ่งมั่นในการสร้างผลงาน เพื่อเข้าสู่ตำแหน่งความก้าวหน้าทางวิชาชีพ</p> <p>W2 บุคลากรบางส่วนมีทักษะด้านภาษาอังกฤษน้อย</p>	<p>RM W1 หน่วยงานสนับสนุนและส่งเสริมให้เข้ารับการอบรมความก้าวหน้าทางวิชาชีพ และนำเสนอผลงานในเวทีวิชาการ ไม่น้อยกว่าปีละ 1 ผลงาน</p> <p>RM W2 หน่วยงานสนับสนุนให้บุคลากรเข้ารับการอบรมภาษาอังกฤษอย่างต่อเนื่อง ไม่น้อยกว่าร้อยละ 70 ของผู้ที่มีทักษะน้อย</p>
2. การเงินและงบประมาณ	<p>RM S4 บริหารงบประมาณ ด้วยระบบ PBM (Project-Based Management)</p>	<p>S4 มีการบริหารและกำกับดูแลงบประมาณอย่างมีประสิทธิภาพและมีประสิทธิผล ภายใต้งบประมาณตามที่ได้รับจัดสรร</p>		
3. การบริหารจัดการ	<p>RM S5 เป็นห้องสมุดและหน่วยงานบริการสื่อการศึกษาแห่งเดียวของมหาวิทยาลัย</p> <p>RM S6 มีการวิเคราะห์และประเมินผลการให้บริการ มีระบบการจัดการข้อร้องเรียน และมีการบริหารจัดการโดยใช้เทคโนโลยีสารสนเทศมาสนับสนุน และมีการปรับเปลี่ยนตามสถานการณ์ เช่น covid-19</p> <p>RM S7 ดำเนินการตามระเบียบของส่วนพัสดุ (จ้างเหมา)</p> <p>RM S8 มีการบริหารจัดการตามมาตรฐาน ISO9001: 2015 และการธำรงรักษาคุณภาพของระบบฯ สม่าเสมอ</p>	<p>S5 การบริหารจัดการแบบรวมบริการประสานภารกิจ ทำให้เกิดการบริหารจัดการอย่างมีประสิทธิภาพ</p> <p>S6 มีการพัฒนา ปรับปรุงการให้บริการ และการปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่อง</p> <p>S7 มีการเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการและการให้บริการโดยการจ้างเหมางานบริการบางส่วนให้ภาคเอกชน</p> <p>S8 มีการดำเนินงานและบริหารจัดการอย่างเป็นระบบและเป็นมาตรฐาน</p>	<p>W3 ขาดความคล่องตัวในการดำเนินงานบางด้าน ที่ต้องขอใช้บริการของหน่วยงานหลักของมหาวิทยาลัย</p>	<p>RM W3 ดำเนินการประสานติดตามงานอย่างสม่ำเสมอ</p>
4. อุปกรณ์/เครื่องมือ/อาคารสถานที่	<p>RM S9 นโยบายการจัดการเครื่องคอมพิวเตอร์ของ มทส.</p> <p>RM S10 การปรับปรุงสภาพแวดล้อม ภูมิทัศน์ สิ่งอำนวยความสะดวกให้รองรับกับความต้องการของผู้รับบริการ</p>	<p>S9 มีเครื่องคอมพิวเตอร์ ครุภัณฑ์สำนักงาน ในการปฏิบัติงานอย่างเพียงพอ</p> <p>S10 ตั้งอยู่ในพื้นที่ที่เป็นศูนย์กลางจึงเหมาะสมในการให้บริการ</p>	<p>W4 มีนกเข้ามาภายในภายนอกอาคาร ทำให้เกิดมลพิษทางเสียง และเป็นแหล่งสะสมเชื้อโรค</p> <p>W5 อาคารบรรณสารมีระบบจ่ายไฟฟ้าสำรองไม่เพียงพออาจทำให้เกิดความเสียหายต่ออุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์และระบบอื่น ๆ</p>	<p>RM W4 ประสานหน่วยงานส่วนอาคารฯ หรือแนวทางกำจัดและป้องกันไม่ให้มีนกเข้ามาภายในภายนอกอาคาร ปีงบประมาณ 2565</p> <p>RM W5 ประสานหน่วยงานส่วนอาคารฯ เพื่อจัดหาระบบจ่ายไฟฟ้าสำรอง</p>

ด้าน	Risk Management (10)	Strengths (10)	Weaknesses (11)	Risk Management (11)
5. อื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง	-	-	<p>W6 อาคารบรรณสารถูกใช้งานเป็นเวลานานทำให้สภาพทรุดโทรม</p> <p>W7 พื้นที่ให้บริการห้องค้นคว้าเดี่ยว และกลุ่ม ไม่เพียงพอ</p> <p>W8 ลักษณะทางกายภาพของห้องปฏิบัติงานไม่เหมาะสม และเก้าอี้สำนักงานไม่ถูกต้องตามหลักการยศาสตร์</p> <p>W9 พื้นที่ไม่เพียงพอในการจัดเก็บครุภัณฑ์รจจำนำยออก</p> <p>W10 อุปกรณ์ระบบยืม-คืนด้วยตนเอง เสื่อมสภาพ</p> <p>W11 เนื่องจากเครื่องสำรองไฟฟ้าไม่สำรองไฟ ทำให้ข้อมูลจากเครื่องคอมพิวเตอร์สำนักงานสูญหาย</p>	<p>RM W6 ดูแลและบำรุงรักษาอาคารบรรณสารให้เอื้อต่อบรรยากาศการเรียนรู้ด้วยตนเองและเหมาะสมต่อการปฏิบัติงาน และมีการดำเนินงานห้องสมุดสีเขียว/สำนักงานสีเขียว</p> <p>RM W7 ปรับพื้นที่เพื่อเพิ่มห้องค้นคว้า</p> <p>RM W8 ประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อหาแนวทางแก้ไข</p> <p>RM W9 ประสานหน่วยงานส่วนพัสดุเพื่อจำหน่ายออก</p> <p>RM W10</p> <ul style="list-style-type: none"> - ซ่อมบำรุงเบื้องต้น และจัดทำแผนการบำรุงรักษาอย่างต่อเนื่อง - จัดทำค่าของประมาณเพื่อจัดหาอุปกรณ์ทดแทน <p>RM W11</p> <ul style="list-style-type: none"> - ผู้ใช้หรือเจ้าของข้อมูลควรทำการสำรองข้อมูลไว้สม่ำเสมอ - แจ้งซ่อมไปยังศูนย์คอมพิวเตอร์เพื่อเปลี่ยนแบตเตอรี่

ด้าน	Risk Management (9)	Opportunities (9)	Threats (15)	Risk Management (15)
1. การเมืองและกฎหมาย	RM O1 มีการนำระบบบริหารคุณภาพ ISO9001:2015 และเกณฑ์พัฒนาห้องสมุดสีเขียว มาใช้ในการบริหารจัดการ	O1 การพัฒนาการดำเนินงานของห้องสมุดให้ได้มาตรฐาน เพื่อนำไปสู่การเทียบเคียง Benchmark กับสถาบันชั้นนำ	T1 กฎหมายลิขสิทธิ์มีผลต่อการให้บริการ	RM T1
			T2 รัฐบาลมีแนวโน้มในการจัดสรรงบประมาณในสัดส่วนที่ลดลง	RM T2 มีแผนจัดสรรงบประมาณของศูนย์ฯ จากข้อมูลสถิติการใช้ในปีที่ผ่านมา
			T3 ประกาศการปรับเปลี่ยนคลื่นความถี่ไมโครโฟนไร้สาย (สำนักงาน กสทช.) ทำให้อุปกรณ์ที่มีบางส่วนอยู่ไม่สามารถใช้งานได้	RM T3
				<ul style="list-style-type: none"> - ตรวจสอบคลื่นความถี่ไมโครโฟนไร้สายที่มีใช้งานอยู่ และปรับจูนคลื่นความถี่ตามกฎหมายใหม่ - เตรียมแผนจัดหาไมโครโฟนไร้สายใหม่ทดแทนของเดิมที่ไม่สามารถใช้งานได้
2. สังคมและวัฒนธรรม	RM O2 มีการลงนาม MOU และมีการเข้าร่วมกิจกรรมอย่างต่อเนื่อง	O2 มีเครือข่ายความร่วมมือระหว่างห้องสมุดทั้งในระดับจังหวัด ระดับภาค และระดับประเทศ	T4 พฤติกรรมของผู้รับบริการเปลี่ยนไปจากเดิม	RM T4 พัฒนาปรับปรุงบริการ และพัฒนาบุคลากรให้ทันต่อความต้องการของผู้รับบริการ
	RM O3 มีการศึกษาแลกเปลี่ยนเรียนรู้ร่วมกัน	O3 ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาชั้นนำ มีการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง		

ด้าน	Risk Management (9)	Opportunities (9)	Threats (15)	Risk Management (15)
3. เทคโนโลยี	<p>RM O4 พัฒนาคู่มือการให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงเทคโนโลยี</p> <p>RM O5 นำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการพัฒนา การบริการ การบริหารจัดการ และการปฏิบัติงาน</p> <p>RM O6 การตรวจสอบความเชื่อถือในเชิงวิชาการ มีการประชาสัมพันธ์ให้แก่ผู้รับบริการ</p> <p>RM O7 บุคลากรศึกษาและปฏิบัติตาม พรบ. ประกาศทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ</p>	<p>O4 มีเทคโนโลยีที่มีการเปลี่ยนแปลงรวดเร็วและทันสมัย สามารถนำมาพัฒนาให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น</p> <p>O5 มหาวิทยาลัยสนับสนุนเทคโนโลยีสารสนเทศที่ทันสมัย</p> <p>O6 มีแหล่งบริการสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ให้บริการฟรีบนเว็บไซต์</p> <p>O7 มีหน่วยงานกำกับดูแลเรื่อง พรบ. ประกาศทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ</p> <p>O8 มีแหล่งสนับสนุนงบประมาณจากหน่วยงานภายนอก</p>	<p>T5 เทคโนโลยีสารสนเทศมีปัญหาในการใช้งานบางครั้ง ทำให้เกิดข้อผิดพลาดในการให้บริการและการปฏิบัติงาน ส่งผลต่อความเชื่อมั่นของผู้รับบริการ</p> <p>T6 ไวรัสมัลแวร์คอมพิวเตอร์สร้างความเสียหายแก่เครื่องคอมพิวเตอร์แม่ข่าย</p>	<p>RM T5</p> <ul style="list-style-type: none"> - ตรวจสอบความพร้อมใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศอย่างสม่ำเสมอ - จัดทำแผนปรับปรุงประสิทธิภาพเทคโนโลยีสารสนเทศ <p>RM T6</p> <ul style="list-style-type: none"> - สำรองข้อมูลเป็นประจำและแยกเก็บไว้สองแห่งขึ้นไป - หากไม่สามารถเรียกคืนระบบได้ ฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศดำเนินการประสานศูนย์คอมพิวเตอร์เพื่อเรียกคืนข้อมูลจากระบบ SnapShot ตามช่วงวันและเวลาก่อนเกิดเหตุ - ติดตั้ง software ป้องกันไวรัสและเปิด firewall เฉพาะที่จำเป็นใช้งาน - จำกัดผู้ใช้งานเฉพาะผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง
4. เศรษฐกิจ	<p>RM O8 มีการเตรียมแผนเพื่อรองรับกับยุทธศาสตร์ของหน่วยงานภายนอก</p>	<p>O8 มีแหล่งสนับสนุนงบประมาณจากหน่วยงานภายนอก</p>	<p>T7 การผันผวนอัตราแลกเปลี่ยนสกุลเงินต่างประเทศ</p> <p>T8 มีแนวโน้มได้รับจัดสรรงบประมาณลดลง ทำให้สามารถจัดหาทรัพยากรสารสนเทศ และสื่อการศึกษาได้ครอบคลุมตามความต้องการของผู้รับบริการ</p> <p>T9 การได้รับจัดสรรงบประมาณไม่ทันต่อการเปลี่ยนแปลงด้านเทคโนโลยี</p>	<p>RM T7 วางแผนงบประมาณในการตัดจ่ายให้เพียงพอ</p> <p>RM T8</p> <ul style="list-style-type: none"> - วางแผนการจัดหาทรัพยากรสารสนเทศ และสื่อการศึกษาให้มีการใช้งบประมาณอย่างมีประสิทธิภาพ - ใช้เทคนิคการเจรจาต่อรอง เช่น การรวมกลุ่มเจรจาในรูปแบบเครือข่าย - การใช้ทรัพยากรสารสนเทศร่วมกับเครือข่ายห้องสมุด - จัดหาทรัพยากรสารสนเทศในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์แบบไม่จำกัดจำนวนผู้ใช้ <p>RM T9 ดำเนินการให้ทันตามระยะเวลาที่กำหนด</p>

ด้าน	Risk Management (9)	Opportunities (9)	Threats (15)	Risk Management (15)
5. การบริหารจัดการ	RM O9 การปรับปรุงประสิทธิภาพการดำเนินงานในทุกมิติ ตามแนวทางประสิทธิภิบาล (Effective Governance) ที่มุ่งเน้นประสิทธิผลในการดำเนินงาน การมีคุณธรรม จริยธรรม ความโปร่งใสตรวจสอบได้ และการคำนึงถึงผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย รวมทั้งการดำเนินงานภายใต้เป้าหมายการพัฒนาอย่างยั่งยืน	O9 ยุทธศาสตร์มหาวิทยาลัย 2025 ยุทธศาสตร์ที่ 5 การพัฒนาและสร้างความเป็นเลิศด้านการบริหารมหาวิทยาลัย	T10 ความล่าช้าของการดำเนินงานของส่วนงานที่เกี่ยวข้องเป็นผลให้ไม่สามารถดำเนินงานได้ตามแผนและทันตามความต้องการของผู้รับบริการ	RM T10 ติดตามส่วนงานที่เกี่ยวข้องถึงผลการดำเนินการอย่างสม่ำเสมอ
6. อุปกรณ์/เครื่องมือ/อาคารสถานที่	-	-	<p>T11 ครุภัณฑ์สำนักงานไม่ถูกต้องตามหลักการยศาสตร์</p> <p>T12 ยานพาหนะที่ใช้ในการขนย้ายอุปกรณ์ไม่เอื้อต่อการปฏิบัติงาน</p> <p>T13 ระบบกล้องวงจรปิดไม่มีประสิทธิภาพ</p> <p>T14 กระแสไฟฟ้าของอาคารสถานที่ในมหาวิทยาลัยไม่เสถียรทำให้เสตที่ศูนย์อุปกรณ์ที่ติดตั้งใช้งานเกิดชำรุด</p> <p>T15 การแพร่ระบาดของไวรัส Covid-19</p>	<p>RM T11 จัดทำแผนของประมาณเพื่อจัดซื้อครุภัณฑ์สำนักงานให้ถูกต้องตามหลักการยศาสตร์</p> <p>RM T12 ประสานหน่วยงานที่รับผิดชอบจัดหายานพาหนะ</p> <p>RM T13</p> <ul style="list-style-type: none"> - ตรวจสอบความพร้อมใช้ - ประสานหน่วยงานรับผิดชอบดำเนินการแก้ไขและจัดสรรในจุดที่กล้องไม่สามารถจับภาพได้ครอบคลุม <p>RM T14 แจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องดูแล ตรวจสอบ ก่อนเริ่มกิจกรรมที่สำคัญ</p> <p>RM T15</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. จัดทำมาตรการของศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา กรณีสถานการณ์ไม่ปกติ 2. ประชาสัมพันธ์การปฏิบัติตามมาตรการป้องกันโรคระบาด 3. ปรับการปฏิบัติงานให้สอดคล้องตามมาตรการของมหาวิทยาลัย (WFH) 4. ลดการสัมผัส โดยใช้ระบบสแกนบัตรแทนสแกนนิ้วมือ 5. จัดประชุมด้วยระบบ Online เช่น ผ่านโปรแกรม Zoom, Line เป็นต้น 6. บุคลากรได้รับการฉีดวัคซีนป้องกันโควิด-19 7. ดำเนินการปรับปรุงระบบเชื่อมต่อรองรับการเรียนการสอน Online 8. ปรับเปลี่ยนรูปแบบการดำเนินกิจกรรมหรือการอบรม เช่น การอบรม Online

ด้าน	Risk Management (9)	Opportunities (9)	Threats (15)	Risk Management (15)
7. อื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง	-	-		9. มีการประชาสัมพันธ์เพื่อส่งเสริมการใช้บริการ และทรัพยากร สารสนเทศ Online มากขึ้น 10. จำหน่ายเอกสารแบบ Online 11. บริการสารสนเทศแบบออนไลน์ เช่น ตอบคำถาม สืบค้น ยืม-คืน เป็นต้น

ทบทวนนโยบายคุณภาพศูนย์บรรณสารฯ (ผู้แถลง ผู้อำนวยการศูนย์บรรณสารฯ)

ปัจจุบัน 2564	ปรับปรุง
มุ่งมั่นพัฒนาคุณภาพบริการห้องสมุดและบริการสื่อการศึกษา เพื่อสร้างความประทับใจต่อผู้รับบริการ	ยังคงเดิม

ทบทวนวัตถุประสงค์คุณภาพศูนย์บรรณสารฯ (ผู้แถลง ผู้อำนวยการศูนย์บรรณสารฯ)

ปัจจุบัน 2564	ปรับปรุง
1. ความพึงพอใจของผู้รับบริการ ค่าเฉลี่ยไม่น้อยกว่า 4.00	ยังคงเดิม
2. บุคลากรได้รับการพัฒนาสมรรถนะในการทำงาน ไม่น้อยกว่าคนละ 1 ครั้ง	ยังคงเดิม
3. บุคลากรมีการจัดการองค์ความรู้ และนำมาแลกเปลี่ยนเรียนรู้ระหว่างบุคคล ไม่น้อยกว่าร้อยละ 90	ยังคงเดิม
4. ผลการดำเนินงานตามงานประจำ/โครงการ (PBM) ประจำปีงบประมาณ ไม่น้อยกว่าร้อยละ 90 ครั้ง	ยังคงเดิม
5. มีการปรับปรุงงาน ไม่น้อยกว่า 6 งาน/ปีงบประมาณ	ยังคงเดิม

4) ข้อมูลสมรรถนะด้านคุณภาพ รวมถึงแนวโน้มและตัวชี้วัดจาก (ผู้แถลง QMR/หัวหน้าฝ่ายทุกฝ่าย/หัวหน้างาน)

4.1 ความไม่สอดคล้องและการปฏิบัติการแก้ไข

ที่มาของความไม่สอดคล้อง	จำนวนปิดตามที่กำหนด	ปฏิบัติการแก้ไข	ผลการดำเนินการ
<p>ส่วนกลาง (ผู้แถลง QMR)</p> <p>ข้อร้องเรียนจากผู้รับบริการ</p> <p>ความไม่สอดคล้องกับกฎหมาย</p> <p>NC ภายใน</p> <p>1) ไม่พบการจัดการกิจกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้การควบคุมเอกสารและสารสนเทศ</p> <p>2) จากการตรวจติดตามคุณภาพภายในกระบวนการการควบคุมความเสี่ยงและโอกาส ไม่พบการระบุระดับความเสี่ยงและโอกาส (RPN./OPN.) เพื่อเป็นเกณฑ์ในการจัดทำทำ Action plan จึงไม่สอดคล้องกับข้อกำหนดที่ 8.1 การวางแผนและการควบคุม การปฏิบัติงาน</p> <p>3) จากการตรวจติดตามคุณภาพภายในกระบวนการการตรวจติดตามคุณภาพภายใน ไม่พบการขึ้นทะเบียนรายชื่อผู้ตรวจติดตามฯ จึงไม่สอดคล้องกับข้อกำหนดที่ 7.5 เอกสารข้อมูล</p> <p>4) ไม่พบหลักฐานการแนะนำหรืออบรมพนักงานใหม่</p> <p>Obs ภายใน</p> <p>1) ข้อกำหนดที่ 5.3 บทบาท ความรับผิดชอบ และอำนาจหน้าที่ ขอให้ นำ procedure ของศูนย์คอมพิวเตอร์ และส่วนอาคารสถานที่ ที่เกี่ยวข้องกับการซ่อมบำรุงโครงสร้างพื้นฐานหน่วยงานนั้นๆ มาอ้างอิงใน QP-CLREM-00-00-11 การซ่อมบำรุงของศูนย์บรรณสารฯ</p> <p>2) การจัดการข้อร้องเรียน ไม่พบประวัติของผู้เข้ารับการอบรมฯ จึงไม่สอดคล้องกับระบบบริหารคุณภาพ ISO9001:2015 ข้อกำหนดที่ 7.2 ความสามารถข้อเสนอแนะจากทีมผู้ตรวจ ขอให้จัดอบรมการใช้ระบบการจัดการข้อร้องเรียนให้กับบุคลากรศูนย์บรรณสารฯ</p>	<p>ไม่มี</p> <p>ไม่มี</p> <p>4</p> <p>9</p>	<p>ปรับปรุงแก้ไขแล้ว</p> <p>เชิญ DC ฝ่าย ร่วม Show&Share ขั้นตอนการออกเลขในทะเบียนเอกสารของฝ่ายและขั้นตอนการยื่นเอกสารเพื่อนำขึ้นระบบจัดเก็บเอกสาร ISO ศูนย์บรรณสารฯ เพื่อเป็นแนวปฏิบัติที่สอดคล้องกับข้อกำหนด</p> <p>ปรับปรุง QP-CLREM-00-00-07การควบคุมความเสี่ยงและโอกาส โดยระบุระดับความเสี่ยงและโอกาส (RPN./OPN.) ตั้งแต่ 4 ขึ้นไป ให้จัดทำ Action plan</p> <p>จัดทำเอกสารทะเบียนรายชื่อผู้ตรวจติดตามคุณภาพภายใน</p> <p>จัดทำแบบฟอร์มสำหรับใช้ในการแนะนำงาน/อบรมพนักงานใหม่</p> <p>ปรับปรุงแก้ไขแล้ว</p> <p>ประสานศูนย์คอมพิวเตอร์ และส่วนอาคารสถานที่ ขออนุญาตนำ procedure การซ่อมบำรุง มาใช้อ้างอิงใน QP-CLREM-00-00-11 การซ่อมบำรุงของศูนย์บรรณสารฯ</p> <p>ได้จัดอบรมระบบการจัดการข้อร้องเรียน เมื่อวันที่ 7 ก.ค. 2564 เวลา 13.30-15.30 น. ผ่านระบบ Zoom</p>	<p>-</p> <p>-</p> <p>ดำเนินการเรียบร้อยแล้ว</p> <p>ดำเนินการเรียบร้อยแล้ว</p> <p>ดำเนินการเรียบร้อยแล้ว</p> <p>ดำเนินการเรียบร้อยแล้ว</p> <p>ดำเนินการเรียบร้อยแล้ว</p> <p>ดำเนินการเรียบร้อยแล้ว</p>

ที่มาของความไม่สอดคล้อง	จำนวนปิดตามที่กำหนด	ปฏิบัติการแก้ไข	ผลการดำเนินการ
<p>3) กระบวนการการจัดการความรู้ ไม่สอดคล้องตามระบบบริหารคุณภาพ ISO9001:2015 ข้อกำหนดที่ 4.4 ระบบบริหารคุณภาพขององค์กร ทีมผู้ตรวจให้ข้อเสนอแนะในส่วนของแผนภูมิ เต๋า ดังนี้ How เพิ่ม QP บริการห้องสมุด QP บริการสื่อการศึกษา Output ปรับเป็น องค์ความรู้ ของศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา Input ปรับเป็น ความรู้ของบุคลากรศูนย์บรรณสารและ สื่อการศึกษา KPI เพิ่ม ไม่น้อยกว่าร้อยละ 90 เพื่อให้ปัจจัยนำเข้าครอบคลุมบริการหลักของศูนย์ บรรณสารฯ และ KPI ให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของศูนย์บรรณสารฯ ที่กำหนดไว้</p> <p>4) ข้อกำหนดที่ 8.1 การวางแผนและการควบคุม การปฏิบัติงานขอให้นำ procedure ของส่วน พัสดุมาอ้างอิงใน QP-CLREM-00-00-10 การจัดซื้อจัดจ้างของศูนย์บรรณสารฯ</p> <p>5) ข้อกำหนดที่ 4.4 ระบบบริหารคุณภาพขององค์กร ทีมผู้ตรวจเสนอให้ How เพิ่ม ประกาศ การ กำหนดให้รหัสเอกสารระบบคุณภาพ ISO ศูนย์บรรณสารฯ และ what เพิ่ม ทะเบียนเอกสาร คุณภาพ ข้อกำหนดที่ 6.1 การดำเนินการเพื่อระบุความเสี่ยงและโอกาส ทีมผู้ตรวจเสนอ ให้จัดทำ Action plan ของ KPI เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ ข้อกำหนดที่ 6.2 ทีมผู้ตรวจเสนอให้ปรับ KPI การขึ้นทะเบียนเอกสารภายใน วัน / เอกสาร ถูกต้อง 100% / Major car เรื่องเอกสาร 0 เรื่อง ข้อกำหนดที่ 8.1 ทีมผู้ตรวจเสนอให้ปรับ flow chat การเชื่อมโยง ข้อกำหนดที่ 8.2 ทีมผู้ตรวจเสนอให้กำหนดสิทธิ์ผู้เข้าถึงระบบการจัดเก็บเอกสาร ข้อกำหนดที่ 8.5.1 ทีมผู้ตรวจเสนอให้เพิ่ม flow chat และ ขั้นตอนการยื่น DAR</p> <p>6) ทีมผู้ตรวจเสนอแนะ กระบวนการประเมินความเสี่ยงและโอกาส ดังนี้ ข้อกำหนด 6.1 ให้พิจารณาความเสี่ยงในบางข้อเป็นโอกาสได้ ข้อกำหนด 6.2 ปรับ KPI ให้เหมาะสม และให้มีการจัดทำ Action plan ของ KPI ข้อกำหนด 7.5 ตรวจสอบข้อความในเอกสาร เช่น การใช้คำ การขยายความ ประโยคที่ซ้ำกัน หน้า 4, 10</p>		<p>ดำเนินการปรับแผนภูมิเต๋าตามข้อเสนอแนะของทีมผู้ตรวจฯ</p> <p>ประสานส่วนพัสดุ ขออนุญาตนำ procedure ที่เกี่ยวข้องกับการจัดซื้อจัดจ้าง มาใช้ อ้างอิงใน QP-CLREM-00-00-10 การจัดซื้อจัดจ้างของศูนย์บรรณสารฯ ปรับปรุง QP-CLREM-00-00-03 การควบคุมเอกสารและสารสนเทศ</p> <p>ปรับการประเมินความเสี่ยงและโอกาส ปรับแผนภูมิเต๋า KPI ให้เหมาะสม จัดทำ Action plan ของ KPI แก้ไขในเอกสาร QP-CLREM-00- 00-07 การจัดการความเสี่ยงและโอกาส ตาม ข้อเสนอแนะ</p>	<p>ดำเนินการเรียบร้อยแล้ว</p> <p>ดำเนินการเรียบร้อยแล้ว</p> <p>ดำเนินการเรียบร้อยแล้ว</p> <p>ดำเนินการเรียบร้อยแล้ว</p>

ที่มาของความไม่สอดคล้อง	จำนวนปิดตามที่กำหนด	ปฏิบัติการแก้ไข	ผลการดำเนินการ
<p>7) ทีมผู้ตรวจเสนอแนะ กระบวนการตรวจติดตามคุณภาพภายใน ดังนี้</p> <p>ข้อกำหนด 4.4 Input ปรับเป็น กระบวนการคุณภาพภายในของศูนย์บรรณสารฯ</p> <ul style="list-style-type: none"> - How เพิ่ม ข้อกำหนด ISO9001:2015 และคู่มือคุณภาพของศูนย์บรรณสารฯ - Output ปรับเป็น มีระบบบริหารงานคุณภาพ (QMS) <p>ข้อกำหนด 6.1 ให้พิจารณาความเสี่ยงในบางข้อเป็นโอกาสได้</p> <p>ข้อกำหนด 6.2 ให้ปรับ KPI ให้เหมาะสม ไม่น้อยกว่าร้อยละ 90 และให้มีการจัดทำ Action plan ของ KPI</p> <p>ข้อกำหนด 9.2 ให้ขยายการแผนตรวจติดตามคุณภาพภายในให้แล้วเสร็จภายในวันที่ 9 กรกฎาคม 2564</p>		<p>ปรับแผนภูมิเต๋า</p> <p>ปรับการวิเคราะห์ความเสี่ยงและโอกาส</p> <p>ปรับ KPI และทำ Action plan</p> <p>ขออนุมัติขยายระยะเวลาการตรวจติดตามคุณภาพภายใน</p>	ดำเนินการเรียบร้อย
<p>8) ทีมผู้ตรวจให้ข้อเสนอแนะ กระบวนการตรวจติดตามคุณภาพภายใน ดังนี้</p> <p>ข้อกำหนด 4.4 Input ปรับเป็น กระบวนการคุณภาพภายในของศูนย์บรรณสารฯ</p> <ul style="list-style-type: none"> - How เพิ่ม ข้อกำหนด ISO9001:2015 และคู่มือคุณภาพของศูนย์บรรณสารฯ - Output ปรับเป็น มีระบบบริหารงานคุณภาพ (QMS) <p>ข้อกำหนด 6.1 ให้พิจารณาความเสี่ยงในบางข้อเป็นโอกาสได้</p> <p>ข้อกำหนด 6.2 ให้ปรับ KPI ให้เหมาะสม ไม่น้อยกว่าร้อยละ 90 และให้มีการจัดทำ Action plan ของ KPI</p> <p>ข้อกำหนด 9.2 ให้ขยายการแผนตรวจติดตามคุณภาพภายในให้แล้วเสร็จภายในวันที่ 9 กรกฎาคม 2564</p>		<p>ปรับแผนภูมิเต๋า</p> <p>ปรับการวิเคราะห์ความเสี่ยงและโอกาส</p> <p>ปรับ KPI และทำ Action plan</p> <p>ขออนุมัติขยายระยะเวลาการตรวจติดตามคุณภาพภายใน</p>	ดำเนินการเรียบร้อย

ที่มาของความไม่สอดคล้อง	จำนวนปิดตามที่กำหนด	ปฏิบัติการแก้ไข	ผลการดำเนินการ
<p>9) ทีมผู้ตรวจให้ข้อเสนอแนะ กระบวนการการสรรหา ฝึกอบรมและพัฒนาบุคลากร</p> <p>ข้อกำหนดที่ 4.4</p> <ul style="list-style-type: none"> - หลักสูตรฝึกอบรม ปรับจาก What เป็น Input ข้อมูลผลการฝึกอบรมและพัฒนา ปรับจาก Input เป็น Output - Input วิเคราะห์ภาระงาน - How แผนพัฒนาศูนย์บรรณสารฯ, JD - Output ผลการพัฒนาการฝึกอบรม - Output บุคลากรได้รับการพัฒนาตรงตามตำแหน่ง - Output ได้บุคลากรตรงตามตำแหน่ง - KPI เพิ่ม ได้รับผลการประเมินศักยภาพในระดับดีมาก <p>ข้อกำหนดที่ 6.1</p> <ul style="list-style-type: none"> - จัดทำ Action plan ของ KPI เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ - โลกจาก With, Whom ควรทบทวนระดับของโอกาสให้สูงขึ้น <p>ข้อกำหนดที่ 6.2</p> <ul style="list-style-type: none"> - ทีมผู้ตรวจเสนอแนะให้ปรับ KPI เรื่องบุคลากรใหม่ จาก “บุคลากรใหม่ ได้รับผลการประเมินไม่น้อยกว่า 80% เพื่อบรรจุเป็นบุคลากรประจำ” ปรับเป็น “บุคลากรใหม่ได้รับผลการประเมินศักยภาพไม่น้อยกว่า 80%” <p>ข้อกำหนดที่ 8.1</p> <p>อุบัติเหตุ</p> <p><u>ฝ่ายบริหารงานทั่วไป</u></p> <p>ข้อร้องเรียนจากผู้รับบริการ</p> <p>ความไม่สอดคล้องกับกฎหมาย</p> <p>NC ภายใน</p> <p>Obs ภายใน</p>	<p></p> <p>ไม่มี</p> <p>ไม่มี</p> <p>ไม่มี</p> <p>ไม่มี</p> <p>3</p>	<p>ดำเนินการปรับปรุงตามที่ได้รับข้อเสนอแนะจากทีมผู้ตรวจ</p> <p>-</p> <p>-</p> <p>-</p>	<p>ดำเนินการเรียบร้อยแล้ว</p> <p>-</p> <p>-</p> <p>-</p> <p>ดำเนินการเรียบร้อยแล้ว</p>

ที่มาของความไม่สอดคล้อง	จำนวนปิดตามที่กำหนด	ปฏิบัติการแก้ไข	ผลการดำเนินการ
<p>- ข้อกำหนดที่ 5.3 อำนาจหน้าที่ตามโครงสร้างของฝ่ายบริหารงานทั่วไป มี 6 งาน แต่มีขั้นตอนการปฏิบัติงาน (WI) เฉพาะงานสารบรรณ ซึ่งเป็นงานสนับสนุนหลักของศูนย์บรรณสารฯ ไม่มีขั้นตอนการปฏิบัติงาน (WI) อื่นอีก 5 งาน ตามโครงสร้างฝ่ายฯ จึงเห็นควรให้จัดทำเพิ่มเติม เพื่อฝ่ายบริหารทั่วไปนำไปขึ้นสู่ระบบฯ ต่อไป</p>		<p>ดำเนินการจัดทำ WI ตามงานในโครงสร้างฝ่ายเพิ่มเติม ดังนี้ งานการเงิน งานประชุม งานพัสดุ งานเลขานุการ งานประสาน</p>	<p>ดำเนินการเรียบร้อยแล้ว</p>
<p>- ข้อกำหนดที่ 7.1.6 ความรู้องค์กร มีแผน KM เรื่อง ขั้นตอนในการให้บริการงานสารบรรณ โดยจะดำเนินการในไตรมาสที่ 4 จะดำเนินการในไตรมาสที่ 4 และติดตามผลต่อไป</p>		<p>จัด KM ขั้นตอนการให้บริการงานสารบรรณ เมื่อวันที่ 15 ก.ค. 2564</p>	<p>ดำเนินการเรียบร้อยแล้ว</p>
<p>- ข้อกำหนดที่ 10.1 โอกาสในการปรับปรุง แผน KM เรื่อง ขั้นตอนในการให้บริการงานสารบรรณ โดยจะดำเนินการในไตรมาสที่ 4 จะดำเนินการในไตรมาสที่ 4 และติดตามผลต่อไป</p>		<p>มีการจัดทำรายงานผลดำเนินการจัด KM ขั้นตอนการให้บริการงานสารบรรณ</p>	<p>ดำเนินการเรียบร้อยแล้ว</p>
<p>อุบัติเหตุ <u>ฝ่ายพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศ</u></p>	<p>ไม่มี</p>	<p>-</p>	<p>-</p>
<p>ข้อร้องเรียนจากผู้รับบริการ</p>	<p>ไม่มี</p>	<p>-</p>	<p>-</p>
<p>ความไม่สอดคล้องกับกฎหมาย</p>	<p>ไม่มี</p>	<p>-</p>	<p>-</p>
<p>NC ภายใน</p>	<p>8</p>	<p>ปรับปรุงแก้ไขแล้ว</p>	<p>ดำเนินการเรียบร้อยแล้ว</p>
<p>1) จากการตรวจประเมินฝ่ายพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศพบว่า ขั้นตอนการปฏิบัติงานจัดทำทรัพยากรสารสนเทศจริงไม่เป็นไปตามเอกสารขั้นตอนการปฏิบัติงานจัดทำทรัพยากรสารสนเทศ รหัสเอกสาร WI- CLREM-02-01-01 ซึ่งไม่สอดคล้องกับข้อกำหนด 8.1 การวางแผนและควบคุมการดำเนินการ ในระบบ ISO9001:2015 ที่กำหนดให้ต้องดำเนินการวางแผน ปฏิบัติ และควบคุมกระบวนการต่าง ๆ ที่จำเป็นเพื่อให้บรรลุข้อกำหนดการจัดเตรียมผลิตภัณฑ์และบริการ</p>		<p>รวบรวมและบันทึกเอกสารลงในขั้นตอนการปฏิบัติงานจัดทำฯ ให้ถูกต้องตรงตามขั้นตอนฯ จริง</p>	<p>ดำเนินการเรียบร้อยแล้ว</p>
<p>2) จากการตรวจประเมินฝ่ายพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศพบว่า ขั้นตอนการปฏิบัติงานวิเคราะห์ทรัพยากรสารสนเทศจริงไม่เป็นไปตามเอกสารขั้นตอนการปฏิบัติงานวิเคราะห์ทรัพยากรสารสนเทศ รหัสเอกสาร WI- CLREM-02-02-01 ซึ่งไม่สอดคล้องกับข้อกำหนด 8.1 การวางแผนและควบคุมการดำเนินการ ในระบบ ISO9001:2015 ที่กำหนดให้ต้องดำเนินการวางแผน ปฏิบัติ และควบคุมกระบวนการต่าง ๆ ที่จำเป็นเพื่อให้บรรลุข้อกำหนดการจัดเตรียมผลิตภัณฑ์และบริการ</p>		<p>รวบรวมและบันทึกเอกสารลงในขั้นตอนการปฏิบัติงานวิเคราะห์ฯ ให้ถูกต้องตรงตามขั้นตอนฯ จริง</p>	<p>ดำเนินการเรียบร้อยแล้ว</p>

ที่มาของความไม่สอดคล้อง	จำนวนปิดตามที่กำหนด	ปฏิบัติการแก้ไข	ผลการดำเนินการ
3) จากการตรวจประเมินฝ่ายพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศพบว่า เอกสารและแบบฟอร์มที่ใช้ในการปฏิบัติงานจัดหาทรัพยากรสารสนเทศไม่ครบถ้วนและไม่ถูกต้องตามขั้นตอนการปฏิบัติงานจริง ซึ่งไม่สอดคล้องกับข้อกำหนด 8.5.1 การควบคุมการผลิตและบริการ ในระบบ ISO9001:2015 ที่กำหนดให้มีควบคุมถึงความเพียงพอของเอกสารที่ใช้ในการปฏิบัติงาน		รวบรวมเอกสารและแบบฟอร์มที่ใช้ในการปฏิบัติงานจัดหาฯ และบันทึกเอกสารลงในขั้นตอนการปฏิบัติงานจัดหาฯ ให้ครบถ้วนและถูกต้อง	ดำเนินการเรียบร้อยแล้ว
4) จากการตรวจประเมินฝ่ายพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศพบว่า เอกสารและแบบฟอร์มที่ใช้ในการปฏิบัติงานวิเคราะห์ทรัพยากรสารสนเทศไม่ครบถ้วนและไม่ถูกต้องตามขั้นตอนการปฏิบัติงานจริง ซึ่งไม่สอดคล้องกับข้อกำหนด 8.5.1 การควบคุมการผลิตและบริการ ในระบบ ISO9001:2015 ที่กำหนดให้มีควบคุมถึงความเพียงพอของเอกสารที่ใช้ในการปฏิบัติงาน		รวบรวมเอกสารและแบบฟอร์มที่ใช้ในการปฏิบัติงานวิเคราะห์ฯ พร้อมทั้งบันทึกเอกสารลงในขั้นตอนการปฏิบัติงานวิเคราะห์ฯ ให้ครบถ้วนและถูกต้อง	ดำเนินการเรียบร้อยแล้ว
5) จากการตรวจประเมินฝ่ายพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศพบว่า ยังไม่มีหลักฐานเกณฑ์ในการประเมินคัดเลือกร้านค้าในการปฏิบัติงานจัดหาทรัพยากรสารสนเทศ ซึ่งไม่สอดคล้องกับข้อกำหนด 8.4.1 การควบคุมผู้ให้บริการภายนอกทั่วไป ในระบบ ISO9001:2015 ที่กำหนดให้มีการจัดทำและประยุกต์ใช้เกณฑ์ในการประเมิน คัดเลือก เฝ้าติดตามสมรรถนะและประเมินซ้ำของผู้ให้บริการ		จัดทำเกณฑ์การประเมินคัดเลือกร้านค้าเป็นลายลักษณ์อักษรเพื่อให้มั่นใจว่าทรัพยากรสารสนเทศที่ได้รับจากร้านค้ามีความสอดคล้องกับข้อกำหนด	ดำเนินการเรียบร้อยแล้ว
6) จากการตรวจประเมินฝ่ายพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศพบว่า แบบฟอร์มที่ใช้เขียนขั้นตอนการปฏิบัติงาน (WI) ทั้งงานจัดหาทรัพยากรสารสนเทศและงานวิเคราะห์ทรัพยากรสารสนเทศไม่ตรงตามแบบฟอร์มขั้นตอนการปฏิบัติงาน (WI) ปัจจุบันของศูนย์บรรณสารฯ ซึ่งไม่สอดคล้องกับข้อกำหนด 7.5.2 การจัดทำและการปรับปรุง ในระบบ ISO9001:2015 ที่กำหนดให้มีการจัดทำ		จัดทำแบบฟอร์มที่ใช้เขียนขั้นตอนการปฏิบัติงาน (WI) งานจัดหาทรัพยากรสารสนเทศและงานวิเคราะห์ฯ ให้มีรูปแบบเป็นปัจจุบัน	ดำเนินการเรียบร้อยแล้ว
7-8) จากการตรวจประเมินฝ่ายพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศพบว่า มีการจัดเก็บ “แบบแจ้งจำนวนการวิเคราะห์/ตรวจ” ในแฟ้ม แต่ไม่พบแฟ้มที่ใช้ในการจัดเก็บดังกล่าว ปัญหาเกิดจากการสื่อสารที่ไม่ตรงกันของบุคลากรในฝ่าย ซึ่งไม่สอดคล้องกับข้อกำหนด 7.4 การสื่อสาร ในระบบ ISO9001:2015 ที่กำหนดให้พิจารณาความจำเป็นสำหรับการสื่อสารภายใน และ ข้อกำหนด 8.5.2 การชี้แจงและสอบกลับได้ ที่กำหนดให้มีชี้แจงสถานะของผลของกระบวนการ		ปรับปรุงรายละเอียดในแบบแจ้งจำนวนการวิเคราะห์/ตรวจ ทำบันทึกเวียนแจ้งให้บุคลากรในฝ่ายพัฒนาฯ ได้รับทราบวัตถุประสงค์การใช้งานจัดทำแฟ้มเพื่อจัดเก็บแบบแจ้งจำนวนการวิเคราะห์/ตรวจ (เอกสารบันทึกคุณภาพ)	ดำเนินการเรียบร้อยแล้ว
Obs ภายใน	1		
จากการตรวจประเมินฝ่ายพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศพบว่า มีป้ายชี้แจงสถานะทรัพยากรสารสนเทศในห้องคลังทรัพยากรสารสนเทศไม่ชัดเจน อาจทำให้เกิดความสับสนในการปฏิบัติงานได้ จึงเสนอแนะให้เปลี่ยนป้ายชี้แจงให้ตรงกับสถานะของทรัพยากรสารสนเทศ		จัดทำและเปลี่ยนป้ายชี้แจงสถานะของทรัพยากรฯ และผู้รับผิดชอบให้ชัดเจน	ดำเนินการเรียบร้อยแล้ว
อุบัติเหตุ	ไม่มี	-	-

ที่มาของความไม่สอดคล้อง	จำนวนปิดตามที่กำหนด	ปฏิบัติการแก้ไข	ผลการดำเนินการ
<p>ฝ่ายบริการสื่อการศึกษา</p> <p>ข้อร้องเรียนจากผู้รับบริการ</p> <p>ความไม่สอดคล้องกับกฎหมาย</p> <p>NC ภายใน</p> <p>1) จากการตรวจติดตามคุณภาพภายในฝ่ายบริการสื่อการศึกษา พบ หน้าห้องปฏิบัติงานฝ่ายบริการสื่อการศึกษา มีการวางสิ่งของไม่เป็นระเบียบ วางในพื้นที่ไม่เหมาะสม เช่น วางอุปกรณ์ด้านหน้าห้องทำงาน ในห้องปฏิบัติงานจัดเก็บสิ่งของไม่เรียบร้อย จึงไม่สอดคล้องกับข้อกำหนดที่ 7.1.4 สภาพแวดล้อมในการดำเนินกระบวนการ</p> <p>2) จากการตรวจติดตามคุณภาพภายใน พบ WI-CLREM-03-04-01 งานซ่อมบำรุงซอฟต์แวร์คอมพิวเตอร์ ไม่พบขั้นตอนตรวจสอบหลังการซ่อม จึงไม่สอดคล้องกับระบบบริหารคุณภาพ ISO9001:2015 ข้อกำหนดที่ 8.1 การวางแผนและการควบคุม การปฏิบัติงาน</p> <p>3) จากการสัมภาษณ์หัวหน้างานผลิตเอกสารกลาง เรื่องนโยบายและระบบคุณภาพของศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา และของฝ่ายบริการสื่อการศึกษา ในงานผลิตเอกสารกลางพบว่าข้อกำหนดตัวชี้วัด KPI ไม่สอดคล้องกับนโยบาย ซึ่งไม่สอดคล้องตามข้อกำหนดมาตรฐาน ISO 9001:2015 ในข้อที่ 6.2 วัตถุประสงค์คุณภาพ และแผนเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์</p> <p>4) จากการสัมภาษณ์หัวหน้างานผลิตเอกสารกลาง และสถานที่ปฏิบัติงานพบว่าไม่มีการเก็บทะเบียนประวัติการซ่อมบำรุงเครื่องจักร ซึ่งไม่สอดคล้องตามข้อกำหนดมาตรฐาน ISO 9001:2015 ในข้อที่ 7.1.3 โครงสร้างพื้นฐาน</p> <p>5) จากการสัมภาษณ์บุคลากรและหัวหน้างานผลิตเอกสารกลาง พบว่าบุคลากรภายในงานผลิตเอกสารกลาง ไม่ทราบนโยบายขององค์กรและของฝ่าย ซึ่งไม่สอดคล้องตามข้อกำหนดมาตรฐาน ISO 9001:2015 ในข้อที่ 7.3 ความตระหนัก และข้อ 7.4 การสื่อสาร</p> <p>6) จากการสัมภาษณ์หัวหน้างานผลิตเอกสารกลาง เรื่องการใช้เอกสารภายนอกอ้างอิงในงานผลิตเอกสารกลางปรากฏว่ายังไม่มีการอธิบายชี้แจงเอกสารภายในและภายนอก ซึ่งไม่สอดคล้องตามข้อกำหนดมาตรฐาน ISO 9001:2015 ในข้อที่ 7.5.2 การจัดทำและทำให้ทันสมัย</p>	<p>1</p> <p>ไม่มี</p> <p>16</p>	<p>ดำเนินการเรียกประชุมผู้เกี่ยวข้องเพื่อแก้ปัญหาการผลิตสำเนาข้อสอบซ้ำชุด หาแนวทางแก้ไข</p> <p>ปรับปรุงแก้ไขแล้ว</p> <p>ดำเนินการจัดระเบียบการวางอุปกรณ์ ในห้องทำงาน และบริเวณหน้าห้องทำงานให้เรียบร้อย</p> <p>ดำเนินการเพิ่มขึ้นขั้นตอนตรวจสอบหลังการซ่อม ในเอกสาร WI-CLREM-03-04-01 งานซ่อมบำรุงซอฟต์แวร์คอมพิวเตอร์</p> <p>ได้มีการเพิ่ม KPI ในการวัดผลที่สอดคล้องกับนโยบายคุณภาพศูนย์ฯ ดังนี้ 1. เพิ่ม KPI ความพึงพอใจของผู้รับบริการของแต่ละงาน มีค่าเฉลี่ยไม่น้อยกว่า 4.00 2. เพิ่ม KPI มีข้อร้องเรียนจากความผิดพลาดในการบริการไม่เกินร้อยละ 3 โดยระบุไว้ในแผนภูมิเตางานผลิตเอกสารกลางฯ (SD- CLREM-03-05-09)</p> <p>ประวัติการซ่อมเครื่องจักร หากมีการแจ้งซ่อมเครื่องจักร จะดำเนินการแจ้งซ่อมผ่านงานซ่อมบำรุงซอฟต์แวร์คอมพิวเตอร์ (WI-CLREM-03-04-01)</p> <p>งานผลิตเอกสารกลางได้มีการนำนโยบายศูนย์ฯ และ วัตถุประสงค์ของฝ่ายบริการสื่อฯ มาติดไว้ภายในงานผลิตเอกสารฯ และได้ทำ Line Group งานผลิตเอกสารกลาง เพื่อพูดคุยแลกเปลี่ยน และแจ้งข่าวสารที่สำคัญๆ เพื่อเป็นช่องทางการสื่อสารภายในงานผลิตเอกสารกลาง</p> <p>ได้มีการออกเลขเอกสารอ้างอิงเพื่อชี้แจงเอกสารเกี่ยวกับเทคโนโลยีสารสนเทศที่นำมาใช้ในงานผลิตเอกสารฯ เรียบร้อยแล้ว"</p>	<p>ดำเนินการเรียบร้อย</p> <p>ดำเนินการเรียบร้อย</p> <p>ดำเนินการเรียบร้อย</p> <p>ดำเนินการเรียบร้อย</p> <p>ดำเนินการเรียบร้อย</p> <p>ดำเนินการเรียบร้อย</p>

ที่มาของความไม่สอดคล้อง	จำนวนปิดตามที่กำหนด	ปฏิบัติการแก้ไข	ผลการดำเนินการ
7) จากการสัมภาษณ์และตรวจหลักฐานเอกสารหัวหน้างานผลิตเอกสารกลาง ยังไม่มีการจัดทำข้อกำหนดของการให้บริการ ซึ่งไม่สอดคล้องตามข้อกำหนดมาตรฐาน ISO 9001:2015 ในข้อที่		ได้จัดทำข้อกำหนดการให้บริการงานผลิตเอกสาร SD-CLREM-03-05-01	ดำเนินการเรียบร้อยแล้ว
8.2.2 พิจารณาข้อกำหนดของสินค้าและบริการ			
8) จากการดูพื้นที่ปฏิบัติงานพบว่าเครื่องจักรไม่มีการซีบ่งให้สอดคล้องกับกระบวนการปฏิบัติงานที่ระบุไว้ใน WI-CLREM-03-05-01, CLREM-03-05-02, CLREM-03-05-03 ซึ่งไม่สอดคล้องตามข้อกำหนดมาตรฐาน ISO 9001:2015 ในข้อที่ 8.5.2 การซีบ่งและการสอบกลับได้		ได้จัดทำป้ายระบุชนิดเครื่องจักร และนำเอกสารที่เกี่ยวข้องมาจัดเก็บเพื่อสะดวกต่อการอ้างอิง	ดำเนินการเรียบร้อยแล้ว
9) จากการสัมภาษณ์บุคลากรงานผลิตเอกสารกลาง พบว่า (1) ไม่มีการสื่อสารขออนุญาตกับผู้ใช้บริการเรื่องการจัดเก็บป้องกันและดูแลรักษาทรัพย์สินของผู้ใช้บริการและผู้ให้บริการภายนอก รวมทั้ง (2) ไม่มีกระบวนการในการป้องกันการสูญหายหรือเสียหายโดยจัดเป็นเอกสารข้อมูลไว้ ซึ่งไม่สอดคล้องตามข้อกำหนดมาตรฐาน ISO 9001:2015 ในข้อที่ 8.5.3 ทรัพย์สินของลูกค้าและผู้ให้บริการภายนอก		ได้มีการจัดทำข้อความการขออนุญาตในการจัดเก็บเอกสารในรูปแบบไฟล์ PDF โดยให้ปรากฏในใบขอใช้บริการ FM-CLREM-03-05-01 และ FM-CLREM-03-05-04	ดำเนินการเรียบร้อยแล้ว
10) จากการสัมภาษณ์และดูพื้นที่ปฏิบัติงานในงานผลิตเอกสารกลาง พบว่าหลังการผลิตเอกสารกิจกรรมมหาวิทยาลัยไม่มีการซีบ่ง ไม่มีกระบวนการดูแลรักษาและป้องกันเอกสารอาจทำให้เกิดการสูญหาย ซึ่งไม่สอดคล้องตามข้อกำหนดมาตรฐาน ISO 9001:2015 ในข้อที่ 8.5.3 ทรัพย์สินของลูกค้าและผู้ให้บริการภายนอกและข้อ 8.5.4 การถนอมรักษา		ได้มีการจัดทำขั้นตอนการติดตามตรวจสอบขั้นตอนการปฏิบัติงาน โดยให้ปรากฏในใบขอใช้บริการ FM-CLREM-03-05-01 และ FM-CLREM-03-05-04	ดำเนินการเรียบร้อยแล้ว
11) จากการสัมภาษณ์หัวหน้างานผลิตเอกสารกลาง พบว่าไม่มีการระบุเรื่องกิจกรรมหลังการส่งมอบ เพื่อรับประกันความเสียหายไว้เป็นลายลักษณ์อักษร ซึ่งไม่สอดคล้องตามข้อกำหนดมาตรฐาน ISO 9001:2015 ในข้อที่ 8.5.5 กิจกรรมหลังการส่งมอบ		ได้มีการจัดทำขั้นตอนการติดตามตรวจสอบขั้นตอนการปฏิบัติงาน โดยให้ปรากฏในใบขอใช้บริการ FM-CLREM-03-05-01 และ FM-CLREM-03-05-04	ดำเนินการเรียบร้อยแล้ว
12) จากการตรวจหลักฐานเอกสารและสัมภาษณ์หัวหน้างานผลิตเอกสารกลาง ยังไม่มีการจัดทำเอกสารข้อมูลทบทวนการเปลี่ยนแปลงคุณสมบัติของผลิตภัณฑ์ ซึ่งไม่สอดคล้องตามข้อกำหนดมาตรฐาน ISO 9001:2015 ในข้อที่ 8.5.6 การควบคุมการเปลี่ยนแปลง		ได้มีการจัดทำบันทึกการเปลี่ยนแปลงในการขอใช้บริการ โดยให้ปรากฏในใบขอใช้บริการ FM-CLREM-03-05-01 และ FM-CLREM-03-05-04	ดำเนินการเรียบร้อยแล้ว
13) จากการตรวจสอบหลักฐานและการสัมภาษณ์หัวหน้างานผลิตเอกสารกลาง พบว่ายังไม่มีการดำเนินการและกำหนดเป็นกระบวนการตรวจสอบผลิตภัณฑ์ก่อนการส่งมอบ (QC) ซึ่งไม่สอดคล้องตามข้อกำหนดมาตรฐานISO 9001:2015 ในข้อที่ 8.6 การปล่อยผลิตภัณฑ์และบริการ		ได้มีการจัดทำบันทึกการตรวจสอบผลิตภัณฑ์ก่อนการส่งมอบ โดยให้ปรากฏในใบขอใช้บริการ FM-CLREM-03-05-01 และ FM-CLREM-03-05-04	ดำเนินการเรียบร้อยแล้ว

ที่มาของความไม่สอดคล้อง	จำนวนปิดตามที่กำหนด	ปฏิบัติการแก้ไข	ผลการดำเนินการ
<p>14) จากการสัมภาษณ์หัวหน้างานผลิตเอกสารกลาง ไม่มีกระบวนการรองรับในการจัดการกับผลิตภัณฑ์ที่ส่งมอบให้กับผู้ใช้บริการแล้วเกิดปัญหาในงานผลิตเอกสารกลาง ซึ่งไม่สอดคล้องตามข้อกำหนดมาตรฐาน ISO 9001:2015 ในข้อที่ 8.7 การควบคุมผลของกระบวนการ, ผลิตภัณฑ์และบริการที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนด</p> <p>15) จากการสัมภาษณ์หัวหน้างานผลิตเอกสารกลาง ไม่มีกระบวนการรองรับในการจัดการกับผลิตภัณฑ์ที่ส่งมอบให้กับผู้ใช้บริการแล้วเกิดปัญหาในงานผลิตเอกสารกลาง ซึ่งไม่สอดคล้องตามข้อกำหนดมาตรฐาน ISO 9001:2015 ในข้อที่ 8.7 การควบคุมผลของกระบวนการ, ผลิตภัณฑ์และบริการที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนด</p> <p>16) จากการสัมภาษณ์หัวหน้างานผลิตเอกสารกลาง เรื่องการวิเคราะห์ผลการประเมินความพึงพอใจจากผู้ให้บริการในงานผลิตเอกสารกลาง ปรากฏว่ายังไม่มีกรวิเคราะห์ผลการประเมินความพึงพอใจ ซึ่งไม่สอดคล้องตามข้อกำหนดมาตรฐาน ISO9001:2015 ในข้อที่ 9.1 การเฝ้าระวังตรวจวัด วิเคราะห์และประเมินผล</p> <p>Obs ภายใน</p> <p>1) ข้อกำหนด 4.4 แผนภูมิเต่าส่วนของ With Whom (Position) เพิ่ม ผู้บริหารระดับสูง และผู้ใช้บริการ</p> <p>2) ข้อกำหนด 7.5 ปรับรูปแบบ WI ให้สอดคล้องกับ WI ที่ใช้งานปัจจุบัน การชี้บ่งบันทึกคุณภาพ ให้นำ FM ที่ระบุที่ข้อ 4 เอกสารที่เกี่ยวข้อง นำมาใส่ที่ข้อ 7 บันทึกคุณภาพ และพบจุดแก้ไขที่ข้อ 3 คอลัมน์เอกสารที่เกี่ยวข้องขอเปลี่ยนแปลงบรรยายลักษณะงาน JD เป็น SD-CLREM-03-00-03</p> <p>3) ข้อกำหนด 8.2 แสดงหลักฐานการขอใช้แบบ Online และทุกครั้งที่มีการขอใช้จะลงระบบเพื่อเก็บข้อมูลการขอใช้ทุกครั้ง (ข้อสังเกตคือ ในการเข้าระบบขอใช้บริการทาง Online พบว่า ยังเป็นชื่อผู้ดูแลระบบได้ย้ายหน่วยงานแล้ว) และทางคุณศุภกนิษฐ์แจ้งว่าได้ประสานในการดำเนินการเปลี่ยนชื่อผู้ดูแลระบบแล้ว</p> <p>4) จากการสัมภาษณ์หัวหน้างานผลิตเอกสารกลาง ในการจัดทำแผนผลิตสำเนาแบบทดสอบ ทางทีมผู้ตรวจติดตามภายใน มีข้อเสนอแนะว่าควรมีผู้รับผิดชอบในแผนการผลิตสำเนาแบบทดสอบในแต่ละภาคการศึกษา</p> <p>อุบัติเหตุ</p>	<p>4</p> <p>ไม่มี</p>	<p>ได้มีการจัดทำบันทึกการตรวจสอบผลิตภัณฑ์ที่เกิดปัญหา FM-CLREM-03-05-01 และ FM-CLREM-03-05-04</p> <p>ได้จัดการซื้อร้องเรียน โดยใช้ระบบจัดการซื้อร้องเรียนของศูนย์บรรณสารฯ</p> <p>ได้ใช้ระบบวิเคราะห์ผลการประเมินความพึงพอใจของศูนย์บรรณสารฯ http://shorturl.at.hqLTX</p> <p>เพิ่มผู้บริหารระดับสูง และผู้ใช้บริการ ในแผนภูมิเต่า ใน QP-CLREM-03-00-01 งานบริการสื่อการศึกษา</p> <p>- ดำเนินการปรับรูปแบบ WI ให้สอดคล้องกับ WI ปัจจุบัน</p> <p>- ปรับแก้ การชี้บ่งบันทึกคุณภาพให้นำ FM ที่ระบุที่ข้อ 4 เอกสารที่เกี่ยวข้อง นำมาใส่ที่ข้อ 7 บันทึกคุณภาพ ให้ตรงกัน</p> <p>- แก้ไขที่ข้อ 3 คอลัมน์เอกสารที่เกี่ยวข้อง เปลี่ยนแบบบรรยายลักษณะงาน JD เป็น SD-CLREM-03-00-03</p> <p>ประสานงานผู้ดูแลโปรแกรม ทำการแก้ไขชื่อผู้ดูแลระบบ</p> <p>ได้ดำเนินการเพิ่มผู้รับผิดชอบตามคำแนะนำในเอกสาร FM-CLREM-03-05-21</p>	<p>ดำเนินการเรียบร้อย</p> <p>ดำเนินการเรียบร้อย</p> <p>ดำเนินการเรียบร้อย</p> <p>ดำเนินการเรียบร้อย</p> <p>ดำเนินการเรียบร้อย</p> <p>ดำเนินการเรียบร้อย</p>

ที่มาของความไม่สอดคล้อง	จำนวนปิดตามที่กำหนด	ปฏิบัติการแก้ไข	ผลการดำเนินการ
<p><u>ฝ่ายบริการสารสนเทศ</u></p> <p>ข้อร้องเรียนจากผู้รับบริการ</p> <p>ความไม่สอดคล้องกับกฎหมาย</p> <p>NC ภายใน</p> <p>1) จากการสัมภาษณ์หัวหน้าฝ่ายบริการสารสนเทศ และเอกสารหลักฐาน ไม่มีการประเมินความเสี่ยงเกี่ยวกับประเด็นที่ระบุในข้อ 4.1 ประเด็นภายนอกและภายใน จึงเห็นควรให้ 1. ไม่พบประเด็นความเสี่ยงด้านผู้รับบริการ เช่น จำนวนผู้รับบริการที่ลดลง ซึ่งเกิดจากพฤติกรรมของผู้รับบริการที่เปลี่ยนไปตามการเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยี มีผลต่อวัตถุประสงค์คุณภาพ (KPI) ของฝ่าย 2. ทบทวนการประเมินความเสี่ยงเกี่ยวกับค่าปรับของห้องสมุด เนื่องจากพบว่ามีค่าปรับค้างชำระจำนวนมาก และจัดทำ Action Plan</p> <p>2) จากการสัมภาษณ์หัวหน้าฝ่ายบริการสารสนเทศ และเอกสารหลักฐาน พบว่า มีความไม่สอดคล้องกับข้อกำหนด 7.2 จึงเห็นควรให้ดำเนินการดังนี้ - ให้มีการให้ข้อมูล แนะนำแนวปฏิบัติให้กับผู้ปฏิบัติงาน ณ เคาน์เตอร์บริการ ได้รับทราบ เช่น ขั้นตอนการตรวจเช็คทรัพยากร หรือสิ่งอำนวยความสะดวก ต้องตรวจสอบจุดใดบ้าง ต้องทำความสะอาดทรัพยากร อย่างไร พร้อมทั้งนำเอกสารดังกล่าวเก็บใส่แฟ้มพร้อมทำทะเบียนควบคุม และกำหนดผู้รับผิดชอบ</p> <p>3) จากการสัมภาษณ์หัวหน้าฝ่ายบริการสารสนเทศ และเอกสารหลักฐาน พบว่า มีความไม่สอดคล้องกับข้อกำหนด 7.4 จึงเห็นควรให้ดำเนินการดังนี้ จัดทำแนวปฏิบัติเรื่องการสื่อสาร และกำหนดผู้รับผิดชอบในการสื่อสาร พิจารณาเรื่องที่ต้องการสื่อสาร วิธีการสื่อสารหรือช่องทางการสื่อสาร ผู้รับสารหรือมีใครบ้างที่ต้องรับทราบ เป็นต้น เพื่อให้เกิดการสื่อสารทุกครั้งที่มีการเปลี่ยนแปลง รวมทั้ง มีการสื่อสารอย่างสม่ำเสมอ อย่างน้อยภาคการศึกษาละ 1 ครั้ง</p> <p>4) จากการสัมภาษณ์หัวหน้าฝ่ายบริการสารสนเทศ และเอกสารหลักฐาน พบว่า มีความไม่สอดคล้องกับข้อกำหนด 8.5.1 เนื่องจากขาดขั้นตอนการให้บริการที่สำคัญที่สะท้อนถึงการควบคุมคุณภาพการบริการสารสนเทศ จึงขอให้พิจารณา ดังนี้ 1. จัดทำขั้นตอนการให้บริการห้องค้นคว้า 2. จัดทำขั้นตอนการให้บริการ Video on Demand</p>	<p>ไม่มี</p> <p>ไม่มี</p> <p>7</p>	<p>-</p> <p>-</p> <p>ทบทวนความเสี่ยงและจัดทำ Action Plan กรณีเป็นความเสี่ยงระดับสูง</p> <p>1. จัดทำแนวปฏิบัติเกี่ยวกับบริการห้องสมุดให้ครอบคลุมทุกเรื่อง</p> <p>2. จัดทำแผนการประชุม/KM เกี่ยวกับการปฏิบัติงานบริการห้องสมุด</p> <p>1. จัดทำแผนการสื่อสารแนวปฏิบัติเกี่ยวกับบริการห้องสมุด</p> <p>2. แจกเวียนแนวปฏิบัติเกี่ยวกับบริการห้องสมุด ก่อนเปิดภาคการศึกษา และเมื่อมีการเปลี่ยนแปลง</p> <p>มีการแนะนำขั้นตอนการให้บริการกับผู้ปฏิบัติงานจากฝ่ายอื่นในระหว่างการทำงาน และระบบใช้งานง่าย ไม่ซับซ้อน จึงไม่ได้ทำเป็นเอกสารขั้นตอนการให้บริการห้องค้นคว้า และขั้นตอนการให้บริการ Video on Demand</p>	<p>-</p> <p>-</p> <p>ดำเนินการเรียบร้อย</p> <p>ดำเนินการเรียบร้อย</p> <p>ดำเนินการเรียบร้อย</p> <p>ดำเนินการเรียบร้อย</p>

ที่มาของความไม่สอดคล้อง	จำนวนปิดตามที่กำหนด	ปฏิบัติการแก้ไข	ผลการดำเนินการ
<p>5) จากการสัมภาษณ์หัวหน้าฝ่ายบริการสารสนเทศ และเอกสารหลักฐาน พบว่า ไม่สอดคล้องกับข้อกำหนด 8.6 เนื่องจากมีเอกสารการตรวจปล่อยก่อนการให้บริการไม่ครบถ้วน ควรจัดทำเพิ่มเติมเพื่อเป็นแนวปฏิบัติการให้บริการสำหรับผู้ให้บริการ เช่น การบริการ IPAD การบริการห้องค้นคว้า และการบริการ Video on demand เป็นต้น ตัวอย่าง การให้บริการ iPAD ควรจะมีเอกสารบอกขั้นตอนการให้บริการ iPAD สำหรับผู้ให้บริการ นับตั้งแต่เริ่มต้น - สิ้นสุดการให้บริการ</p>		<p>จัดทำแนวปฏิบัติเกี่ยวกับการให้บริการห้องสมุด ให้ครอบคลุมทุกเรื่อง</p>	<p>ดำเนินการเรียบร้อย</p>
<p>6) จากการสัมภาษณ์หัวหน้าฝ่ายบริการสารสนเทศ และเอกสารหลักฐาน พบว่า ไม่สอดคล้องกับข้อกำหนด 8.7 ขาด Action plan ของการป้องกันและแก้ปัญหา คือ</p> <p>1. ผู้รับคืนหนังสือ พบว่ามีปัญหาการรับคืนหนังสือ ไม่ครบตามที่ผู้คืนส่งคืน และมีรายชื่อหนังสือที่ยืมค้างอยู่ในชื่อของผู้ยืม 2. กรณี พบว่าผู้รับคืนหนังสือชำรุด ควรจะมีแผนการแก้ไขอย่างทันท่วงที ดังนั้น จึงขอให้จัดทำ Action Plan เพื่อแก้ปัญหา และป้องกันการเกิดปัญหา อันส่งผลกระทบต่อคุณภาพ และความพึงพอใจของผู้รับบริการ</p>		<p>จัดทำ Action Plan กรณีผู้รับคืนหนังสือชำรุด</p>	<p>ดำเนินการเรียบร้อย</p>
<p>7) จากการสัมภาษณ์หัวหน้าฝ่ายบริการสารสนเทศ และเอกสารหลักฐาน พบว่า ไม่สอดคล้องกับข้อกำหนดที่ 6.3 และ 10.1-10.3 กล่าวคือ ไม่มีเอกสารแสดงแผนการปรับปรุงการปฏิบัติงาน จึงให้จัดทำเอกสารหลักฐานเพิ่มเติม โดยแสดงให้เห็นถึงประเด็นที่มีปัญหา หรือความเสี่ยง และได้นำทบทวนเพื่อหาแนวทางการแก้ไข หรือปรับปรุงให้การปฏิบัติงานดีขึ้น โดยให้กำหนดระยะเวลาดำเนินการ เช่น แผนการจัดทำการหักเงินค่าปรับจากเงินประกัน แผนการใช้ OPAC 2.0 ว่า จะดำเนินการเมื่อไร ระยะเวลาสิ้นสุด เป็นต้น</p>		<p>จัดทำแผนการปรับปรุงการปฏิบัติงาน ฝ่ายบริการสารสนเทศ</p>	<p>ดำเนินการเรียบร้อย</p>
<p>Obs ภายใน</p> <p>จากการสัมภาษณ์หัวหน้าฝ่ายบริการสารสนเทศ และบุคลากรในฝ่าย มีข้อเสนอแนะ ดังนี้</p> <p>1. QP-CLREM-04-00-01 งานบริการห้องสมุด และ QP-CLREM-04-00-02 งานบริการสารสนเทศ มีขั้นตอนการปฏิบัติงาน บริการสารสนเทศเหมือนกัน จึงมีข้อสังเกตให้ทบทวนว่า ควรมี QP เดียวหรือไม่</p> <p>2. ควรมีการกำหนด KPI ในการดำเนินงานที่สำคัญที่กระทบต่อคุณภาพโดยรวมของการให้บริการสารสนเทศ เช่น ระยะเวลาการนำหนังสือใหม่ขึ้นชั้น ระยะเวลาการนำวารสาร นิตยสารขึ้นชั้น</p> <p>3. การตรวจ/อ่านชั้นหนังสือ ควรมีการกำหนด วันเวลาที่ชัดเจน และมีการรายงานการอ่านชั้น</p>	<p>9</p>	<p>1. ทหาหรือในที่ประชุม QMRC เพื่อพิจารณา QP-CLREM-04-00-01 งานบริการห้องสมุด และ QP-CLREM-04-00-02 งานบริการสารสนเทศ</p> <p>2. จัดทำแนวปฏิบัติ การตรวจ/อ่าน ชั้นหนังสือ</p> <p>3. ปรับปรุง “ใบแจ้งหาหนังสือไม่พบ/หนังสือเรียงไม่ถูกต้อง”</p> <p>4. ประสานฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อหาหรือเรื่องการสำรวจความต้องการใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์ สำหรับการให้บริการคอมพิวเตอร์ ณ อาคารบรรณสาร</p> <p>5. ทบทวนปัจจัยทรัพยากร ที่ระบุในเอกสารการประเมินความเสี่ยงและโอกาส</p>	<p>ดำเนินการเรียบร้อย</p>

ที่มาของความไม่สอดคล้อง	จำนวนปิดตามที่กำหนด	ปฏิบัติการแก้ไข	ผลการดำเนินการ
<p>หนังสือ และมีการตรวจสอบการอ่านชั้นหนังสือ เนื่องจากยังคงพบปัญหาการหาหนังสือบนชั้นไม่เจอ ซึ่งสาเหตุหนึ่งมาจากหนังสือจัดวางไม่ตรงตามตำแหน่งที่ถูกต้อง</p> <p>4. ควรเพิ่มข้อมูลในแบบฟอร์มแจ้งการหาหนังสือไม่เจอ เพื่อให้ทราบสาเหตุที่แท้จริงของการหาหนังสือบนชั้นไม่เจอ และนำมาสู่การแก้ไขปัญหาที่ตรงสาเหตุมากยิ่งขึ้น</p> <p>5. ควรมีการศึกษาความต้องการด้านโปรแกรมคอมพิวเตอร์ เพื่อให้มีโปรแกรมคอมพิวเตอร์ที่หลากหลายและตรงกับความต้องการของผู้รับบริการมากยิ่งขึ้น</p> <p>6. ทบทวนปัจจัยทรัพยากร ที่ระบุในเอกสารความเสี่ยง ควรเพิ่ม เรื่องงบประมาณ หรือไม่</p> <p>7. เอกสารบางอย่างขาดรายละเอียดการบ่งชี้ จึงเสนอแนะให้ดำเนินการจัดทำรายชื่อเอกสารภายในแฟ้ม</p> <p>8. ในการทำความสะอาด เสนอเพิ่มเติมว่าควรทำความสะอาดบนโต๊ะอ่านหนังสืออย่างสม่ำเสมอ</p> <p>9. เรื่อง ข้อกำหนดที่ 4.4 ระบบบริหารคุณภาพองค์กร (จากแผนภูมิเต๋า)</p> <p>9.1 ปัจจัยนำเข้า (Input) ให้ทบทวน เช่น แบบฟอร์ม เอกสารบันทึกที่เกี่ยวข้อง ควรปรากฏใน How หรือเป็นส่วนหนึ่งของ WI แต่ละงาน</p> <p>9.2 ให้ทบทวน ปัจจัยนำออก (Output) เช่น แบบฟอร์มที่กรอกผลการดำเนินการแล้ว เอกสารบันทึกที่เกี่ยวข้องที่กรอกผลการดำเนินการแล้ว ฐานข้อมูล SUTCat ที่ Update แล้ว คือ Output หรือไม่ รวมทั้ง กำหนด Output อื่น ๆ เพิ่มเติม จำนวนผู้รับบริการ จำนวนผู้หนังสือที่ถูกยืม เป็นต้น</p> <p>9.3 ตัวชี้วัดผลงาน (KPI) “KPI ตามที่กำหนดแต่ละกระบวนการ” ควรระบุให้ชัดเจนว่ามี KPI อะไรบ้าง</p> <p>9.4 ผู้รับผิดชอบ (With Whom) ควรระบุผู้ที่เกี่ยวข้องให้ครบถ้วน</p>		6. ทบทวนและปรับปรุงแผนภูมิเต๋า งานบริการสารสนเทศ (QP-CLREM-04-00-02)	
อุบัติเหตุ	ไม่มี		
<u>ฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศ</u>			
ข้อร้องเรียนจากผู้รับบริการ	ไม่มี		
ความไม่สอดคล้องกับกฎหมาย	ไม่มี		
NC ภายใน	12	ปรับปรุงแก้ไขแล้ว	ดำเนินการเรียบร้อยแล้ว

ที่มาของความไม่สอดคล้อง	จำนวนปิดตามที่กำหนด	ปฏิบัติการแก้ไข	ผลการดำเนินการ
<p>1) เรื่อง 6.1 การดำเนินการเพื่อระบุความเสี่ยงและโอกาสจากการสัมภาษณ์ หัวหน้าฝ่าย และบุคลากรภายในฝ่าย และดูเอกสารประกอบ พบว่า เอกสารการประเมินความเสี่ยงและโอกาส (Risk & Opportunity) มีการชี้บ่งหัวข้อของเรื่องความเสี่ยงบางความเสี่ยงไม่ชัดเจน เช่น ความเสี่ยง เรื่อง ตารางวันหยุดทำการมีการปรับปรุงเป็นระยะ ซึ่งควรระบุให้ชัดเจนว่ามีความเสี่ยงในรูปแบบใดบ้าง ความเสี่ยงควรระบุวิธีการแก้ปัญหา หรือข้อควรระวังในการที่จะเกิดปัญหา ให้ปรากฏในวิธีการปฏิบัติงาน (WI) ความเสี่ยง เรื่อง เครื่องคอมพิวเตอร์แม่ข่ายมีอายุใช้งานมานาน และไม่รองรับกับระบบงานที่มีการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง ควรเพิ่มข้อมูลชี้บ่งได้ว่าได้รับจัดสรร Server ที่เป็นรุ่นที่รองรับเทคโนโลยีปัจจุบันแล้ว เช่น URL ที่ชี้บ่งไปที่ Server บางความเสี่ยงมีการกำหนดระยะเวลาการแก้ปัญหาไม่ชัดเจน ซึ่งไม่สอดคล้องกับ ข้อกำหนดที่ 6.1</p>		<p>ปรับปรุงแก้ไขประเด็นความเสี่ยงและ Action plan ให้มีความชัดเจนตามเอกสาร SD-CLREM-05-00-19 และ SD-CLREM-05-00-20</p>	<p>ดำเนินการเรียบร้อยแล้ว</p>
<p>2) จากการสัมภาษณ์ หัวหน้าฝ่าย และบุคลากรภายในฝ่าย และดูเอกสารประกอบ พบว่า มีข้อมูลหลักฐานไม่ครบถ้วน ซึ่งไม่สามารถชี้บ่งได้ชัดเจน และไม่มีการวางแผนดำเนินการ ซึ่งไม่สอดคล้องกับ ข้อกำหนดที่ 6.2</p>		<p>จัดทำเอกสารวัตถุประสงค์คุณภาพ ฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศ SD-CLREM-05-00-02 จัดทำ Action Plan เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ SD-CLREM-05-00-20 การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ภายในฝ่ายฯ SD-CLREM-05-00-28</p>	<p>ดำเนินการเรียบร้อยแล้ว</p>
<p>3) จากการสัมภาษณ์ หัวหน้าฝ่าย และบุคลากรภายในฝ่าย และดูเอกสารประกอบ พบว่า ยังไม่มีการจัดทำแผนประจำปี เพื่อทบทวนกระบวนการการทำงานของการจัดการระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ซึ่งไม่สอดคล้องกับ ข้อกำหนดที่ 6.3□</p>		<p>กำหนดแผนดำเนินการทบทวนระบบบริหารงานคุณภาพการจัดการระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ</p>	<p>ดำเนินการเรียบร้อยแล้ว</p>
<p>4) จากการสัมภาษณ์ หัวหน้าฝ่าย และบุคลากรภายในฝ่าย และดูเอกสารประกอบ พบว่า ไม่มีการจัดทำทะเบียนทรัพยากรที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการทำงานเอกสารตรวจสอบในซ่อมบำรุงทรัพยากรเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์สำนักงานมีการบันทึกผลไม่ชัดเจน ซึ่งไม่สอดคล้องกับ ข้อกำหนดที่ 7.1.1</p>		<p>ได้เพิ่มทะเบียนทรัพยากรที่ใช้ในการบริการคอมพิวเตอร์ในสำนักงานแล้ว WI-CLREM-05-02-14</p>	<p>ดำเนินการเรียบร้อยแล้ว</p>
<p>5) จากการสัมภาษณ์ หัวหน้าฝ่าย และบุคลากรภายในฝ่าย และดูเอกสารประกอบ พบว่า มีการชี้บ่งเอกสารประกอบของกระบวนการไม่ถูกต้อง ซึ่งไม่สอดคล้องกับ ข้อกำหนดที่ 7.5</p>		<p>แก้ไขข้อความในเอกสารใน QP การจัดการระบบเทคโนโลยีสารสนเทศแล้ว จาก WI-CLREM-05-02-01 เป็น WI-CLREM-05-02-14</p>	<p>ดำเนินการเรียบร้อยแล้ว</p>
<p>6) จากการสัมภาษณ์ หัวหน้าฝ่าย และบุคลากรภายในฝ่าย และดูเอกสารประกอบ พบว่า จากการตรวจสอบเอกสารมีการชี้บ่งรหัสเอกสารไม่ถูกต้อง ซึ่งไม่สอดคล้องกับ ข้อกำหนด 7.5</p>		<p>แก้ไขข้อความในเอกสาร QP การจัดการระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อชี้บ่งรหัสเอกสารให้ถูกต้อง</p>	<p>ดำเนินการเรียบร้อยแล้ว</p>
<p>7) จากการสัมภาษณ์ หัวหน้าฝ่าย และบุคลากรภายในฝ่าย และดูเอกสารประกอบ พบว่า ไม่พบเอกสารหรือฐานที่สามารถชี้บ่งถึงข้อมูลการให้บริการ หรือการสอกลับถึงหลักฐานได้ ซึ่งไม่สอดคล้องกับ ข้อกำหนดที่ 8.5.2</p>		<p>มีการปรับแก้เอกสาร ขั้นตอนการปฏิบัติงาน (WI-CLREM-05-01-01, WI-CLREM-05-02-14, WI-CLREM-05-03-01) ให้สามารถชี้บ่งถึงข้อกำหนดการให้บริการ เพื่อใช้เป็นข้อมูลสำหรับการสอกลับภายหลัง</p>	<p>ดำเนินการเรียบร้อยแล้ว</p>

ที่มาของความไม่สอดคล้อง	จำนวนปิดตามที่กำหนด	ปฏิบัติการแก้ไข	ผลการดำเนินการ
<p>8) จากการสัมภาษณ์ หัวหน้าฝ่าย และบุคลากรภายในฝ่าย และดูเอกสารประกอบ พบว่า ไม่มีการจัดทำแผนทบทวนถึงกระบวนการให้บริการ ซึ่งไม่สอดคล้องกับ ข้อกำหนดที่ 8.5.6</p> <p>9) จากการสัมภาษณ์ หัวหน้าฝ่าย และบุคลากรภายในฝ่าย และดูเอกสารประกอบ พบว่า ไม่ตรวจพบเอกสาร Checklist เพื่อการตรวจปล่อยบริการ ซึ่งไม่สอดคล้องกับ ข้อกำหนดที่ 8.6</p> <p>10) จากการสัมภาษณ์ หัวหน้าฝ่าย และบุคลากรภายในฝ่าย และดูเอกสารประกอบ พบว่า ยังไม่พบแผนในพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่สอดคล้องกับเทคโนโลยีในปัจจุบัน ซึ่งไม่สอดคล้องกับข้อ กำหนดที่ 10.1</p> <p>11) จากการสัมภาษณ์ หัวหน้าฝ่าย และบุคลากรภายในฝ่าย และดูเอกสารประกอบ พบว่า ไม่พบแผนหรือแนวทางการจัดการกับข้อร้องเรียนที่ต่ำกว่าเกณฑ์ ซึ่งไม่สอดคล้องกับ ข้อกำหนดที่ 10.2</p> <p>12) จากการสัมภาษณ์ หัวหน้าฝ่าย และบุคลากรภายในฝ่าย และดูเอกสารประกอบ พบว่า ไม่พบแผนการนำผลการประเมินความพึงพอใจมาพัฒนาปรับปรุงกระบวนการ ซึ่งไม่สอดคล้องกับข้อกำหนดที่ 10.3</p> <p>Obs ภายใน</p>	3	<p>กำหนดแผนดำเนินการทบทวนระบบบริหารงานคุณภาพการจัดการระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อควบคุมการเปลี่ยนแปลง</p> <p>ได้ทำเอกสาร checklist เครื่องคอมพิวเตอร์ก่อนส่งมอบแล้ว</p> <p>จัดทำรายการตรวจสอบความพร้อมก่อนการส่งมอบ (Checklist)</p> <p>ฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศ ได้พัฒนาระบบมอบหมายงานเทคโนโลยีสารสนเทศแล้วเสร็จ</p> <p>ศูนย์บรรณสารฯ ได้จัดทำแนวทางการจัดการสิ่งที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนดฯ โดยมีระบบการจัดการข้อร้องเรียนตามเอกสาร WI-CLREM-00-00-01</p> <p>กำหนดแผนการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง (จากการวิเคราะห์และการประเมินผลจากการทบทวนโดยฝ่ายบริหารมาเป็นองค์ประกอบ)</p>	<p>ดำเนินการเรียบร้อย</p> <p>ดำเนินการเรียบร้อย</p> <p>ดำเนินการเรียบร้อย</p> <p>ดำเนินการเรียบร้อย</p> <p>ดำเนินการเรียบร้อย</p>
<p>1) จากการสัมภาษณ์ หัวหน้าฝ่ายและบุคลากรภายในฝ่าย พบว่ามีเอกสารที่สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ขององค์กรแต่มีข้อสังเกตดังนี้ เอกสารที่นำเสนอมีการชี้บ่ง แต่ไม่มีการออกเลขรหัสคุณภาพ คือ เลขรหัส SD ยังไม่มีบนเอกสารทั้งนี้ขอให้ให้นำหรือในคณะกรรมการคุณภาพศูนย์ เพื่อหาข้อสรุปเรื่องเลขรหัสที่จะออกในเอกสาร Job descriptionข้อเสนอแนะ คือ ควรทำเป็นเอกสารใบปะหน้าเพื่อออกเลขรหัส SD แล้วชี้บ่งไปที่เอกสาร Job description แต่ละตำแหน่ง</p> <p>2) จากการสัมภาษณ์ หัวหน้าฝ่าย และบุคลากรภายในฝ่าย และดูเอกสารประกอบ พบว่า การจัดการสภาพแวดล้อมสามารถชี้บ่งได้ชัดเจน แต่ยังขาดแผนการดำเนินการ 5ส. จึงขอเสนอแนะให้จัดทำแผนให้ได้มาตรฐานของระบบ 5ส.</p> <p>3) จากการสัมภาษณ์ หัวหน้าฝ่าย และบุคลากรภายในฝ่าย และดูเอกสารประกอบ พบว่า มีวิธีจัดการโดยให้ผู้ใช้ระบุความต้องการแล้วมีการตกลงข้อกำหนดก่อนดำเนินการให้บริการ ข้อเสนอแนะ หากเป็นไปได้ควรพัฒนาระบบขอใช้บริการออนไลน์เพื่อการให้บริการที่รวดเร็วเข้าถึงข้อมูลได้ง่าย</p> <p>อุบัติเหตุ</p>	1	<p>ได้จัดทำแบบบรรยายลักษณะงาน (Job Description) แล้ว SD-CLREM-05-00-30</p> <p>ฝ่ายเทคโนโลยีฯ ได้จัดทำแผนการดำเนินการ 5ส ของฝ่ายฯ แล้ว SD-CLREM-05-00-29 และได้ทำป้ายติดที่ชั้นเก็บของเรียบร้อยแล้ว</p> <p>มีกระบวนการรองรับอยู่แล้ว โดยการใช้ระบบมอบหมายงานเพื่อควบคุม ติดตามการดำเนินการให้เป็นไปตามข้อกำหนด</p> <p>ไฟฟ้าลัดวงจรจอสแสดงผลนับจำนวนผู้เข้าใช้บริการออกจากห้องสมุด โดยการตรวจสอบอุปกรณ์ไฟฟ้าภายในอาคารบรรณสาร และเปลี่ยนอุปกรณ์ไฟฟ้าที่ได้มาตรฐาน</p>	<p>ดำเนินการเรียบร้อย</p> <p>ดำเนินการเรียบร้อย</p> <p>ดำเนินการเรียบร้อย</p> <p>ดำเนินการเรียบร้อย</p>

ที่มาของความไม่สอดคล้อง	จำนวนปิดตามที่กำหนด	ปฏิบัติการแก้ไข	ผลการดำเนินการ
<p><u>ฝ่ายส่งเสริมการรัฐสารสนเทศ</u></p> <p>ข้อร้องเรียนจากผู้รับบริการ</p> <p>ความไม่สอดคล้องกับกฎหมาย</p> <p>NC ภายใน</p> <p>1) พบว่า KPI และปัจจัยนำเข้าและปัจจัยนำออกของแผนภูมิเต๋า “งานส่งเสริมการใช้ห้องสมุดและการรัฐสารสนเทศ” รหัสเอกสาร SD-CLREM-06-00-08 ไม่ครอบคลุมและไม่ครบถ้วน ซึ่งไม่สอดคล้องกับข้อกำหนด 6.2 วัตถุประสงค์คุณภาพ และการวางแผนเพื่อให้บรรลุจะต้องจัดทำวัตถุประสงค์คุณภาพให้สอดคล้องกับนโยบาย และขั้นตอนของกระบวนการปฏิบัติงาน (Flow Chart) ในขั้นตอนคุณภาพ “งานส่งเสริมการใช้ห้องสมุดและการรัฐสารสนเทศ” รหัสเอกสาร QP-CLREM-06-01-01 ไม่สอดคล้องกับการปฏิบัติงานจริงและไม่ครอบคลุมกระบวนการบริหารคุณภาพแบบ PDCA ซึ่งไม่สอดคล้องกับข้อกำหนด 4.4 ระบบบริหารคุณภาพขององค์กร ที่กำหนดให้จัดทำ นำไปปฏิบัติ และปรับปรุงอย่างต่อเนื่องในระบบบริหารคุณภาพ รวมถึงกระบวนการที่จำเป็น และการปฏิสัมพันธ์ต่อกัน การพิจารณากระบวนการที่จำเป็นต่อ การดำเนินการของระบบบริหารคุณภาพ โดยจะต้องพิจารณาปัจจัยนำเข้า ปัจจัยนำออก ลำดับและ การปฏิบัติสัมพันธ์ต่อกันของกระบวนการ</p> <p>2) พบว่า การพิจารณาและการระบุประเด็นความเสี่ยงในเอกสารการประเมินความเสี่ยงและโอกาส “งานส่งเสริมการใช้ห้องสมุดและการรัฐสารสนเทศ” รหัสเอกสาร SD-CLREM-06-00-11 ในแต่ละด้านไม่ชัดเจน รวมทั้งการระบุประเด็นเพื่อจัดการกับความเสี่ยงในเอกสาร Action Plan การจัดการความเสี่ยงและผลการดำเนินการ รหัสเอกสาร SD-CLREM-06-00-14 ไม่ครอบคลุม ซึ่งไม่สอดคล้องกับข้อกำหนด 6.1 การดำเนินการเพื่อระบุความเสี่ยงและโอกาส ในระบบ ISO9001:2015 ที่กำหนดให้การวางแผนสำหรับระบบการจัดการคุณภาพ จะต้องพิจารณา และระบุประเด็นความเสี่ยง ระบุประเด็นการป้องกันหรือลดผลกระทบที่ไม่ต้องการ วิธีการที่จะทำให้ระบบบริหารคุณภาพสามารถบรรลุตามผลลัพธ์ขององค์กรได้</p> <p>3) พบว่า การจัดระเบียบสภาพแวดล้อมการทำงานไม่เป็นตามหลัก 5ส ซึ่งไม่สอดคล้องกับข้อกำหนด 7.1.4 สภาพแวดล้อมในการดำเนินกระบวนการ ในระบบ ISO9001:2015 ที่กำหนดให้พิจารณา จัดหา และคงรักษา สภาพแวดล้อมที่จำเป็นสำหรับการดำเนินกระบวนการเพื่อให้บรรลุข้อกำหนดของผลิตภัณฑ์และบริการ</p>	<p>ไม่มี</p> <p>ไม่มี</p> <p>16</p>	<p>-</p> <p>-</p> <p>ปรับปรุงแก้ไขแล้ว</p> <p>ปรับแก้ไข KPI และปัจจัยนำเข้าและปัจจัยนำออกของแผนภูมิเต๋า เพิ่มรายละเอียดขั้นตอนการดำเนินงานและการเขียนเอกสารขั้นตอนคุณภาพให้ครอบคลุม PDCA</p> <p>เพิ่มคำอธิบายประเด็นความเสี่ยง เพิ่มคำอธิบายการระบุประเด็นเพื่อ จัดการกับความเสี่ยงในเอกสาร Action Plan การจัดการความเสี่ยงและผลการดำเนินการให้ครอบคลุม</p> <p>ปรับปรุงสภาพการดำเนินงานให้เป็นไปตามหลัก 5ส</p>	<p>-</p> <p>-</p> <p>ดำเนินการเรียบร้อยแล้ว</p> <p>ดำเนินการเรียบร้อยแล้ว</p> <p>ดำเนินการเรียบร้อยแล้ว</p>

ที่มาของความไม่สอดคล้อง	จำนวนปิดตามที่กำหนด	ปฏิบัติการแก้ไข	ผลการดำเนินการ
<p>4) พบว่า ไม่ปรากฏหลักฐานการจัดการความรู้ของฝ่ายฯ ซึ่งไม่สอดคล้องกับข้อกำหนด 7.1.6 ความรู้ขององค์กร ในระบบ ISO9001:2015 ที่กำหนดให้พิจารณา กำหนด ความรู้ที่จำเป็นสำหรับการดำเนินการกระบวนการและเพื่อให้บรรลุถึงข้อกำหนดของผลิตภัณฑ์และบริการ จะต้องได้รับการจัดเก็บ ครบถ้วนตามขอบเขตอย่างเพียงพอ</p>		<p>ปรับปรุงเอกสาร หลักฐาน การจัดการความรู้ให้ครบถ้วน</p>	<p>ดำเนินการเรียบร้อยแล้ว</p>
<p>5) พบว่า บุคลากรภายในฝ่ายฯ ไม่มีความตระหนักรับนโยบายคุณภาพ วัตถุประสงค์คุณภาพ การดำเนินงานของระบบบริหารคุณภาพ ซึ่งไม่สอดคล้องกับข้อกำหนด 7.3 ความตระหนัก ในระบบ ISO9001:2015 ที่กำหนดให้บุคลากรที่ทำงานภายใต้การควบคุมขององค์กร จะต้องมีความตระหนักในเรื่องนโยบายคุณภาพ วัตถุประสงค์คุณภาพ การดำเนินงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพของระบบบริหารคุณภาพ</p>		<p>กำชับพนักงานทุกคนให้ตระหนักเกี่ยวกับนโยบายคุณภาพ วัตถุประสงค์คุณภาพ การเพิ่มจุดประชาสัมพันธ์นโยบายคุณภาพ วัตถุประสงค์คุณภาพ การดำเนินงานของระบบบริหารคุณภาพและมีการทบทวนนโยบายอย่างต่อเนื่อง</p>	<p>ดำเนินการเรียบร้อยแล้ว</p>
<p>6) พบว่า เอกสารและแฟ้มบางแฟ้มไม่มีการขึ้น เอกสารที่ใช้ในกระบวนการไม่ได้กำหนดรหัสเอกสาร ไม่พบการควบคุมเอกสารที่ใช้ในการปฏิบัติงาน เช่น การกำหนดเวลาจัดเก็บ การทำลายเอกสารในแฟ้มฯ ซึ่งไม่สอดคล้องกับข้อกำหนด 7.5.2 การจัดทำและการปรับปรุง ในระบบ ISO9001:2015 ที่กำหนดให้มีการจัดทำและปรับปรุงเอกสารข้อมูลองค์กรต้องมีการขึ้นและคำอธิบาย (เช่น การระบุหมายเลขเอกสาร เช่น FM-CLREM....) และไม่สอดคล้องกับข้อกำหนด 7.5.3 การควบคุมเอกสารข้อมูลจะต้องมีกำหนดเวลาจัดเก็บและการทำลาย</p>		<p>ปรับปรุงการจัดเก็บเอกสารและแฟ้มให้มีการขึ้นอย่างครบถ้วน มีการกำหนดรหัสเอกสารที่ใช้ในกระบวนการคุณภาพ มีการควบคุมเอกสารที่ใช้ในการปฏิบัติงาน เช่น การกำหนดเวลาจัดเก็บ การทำลายเอกสารในแฟ้มฯ</p>	<p>ดำเนินการเรียบร้อยแล้ว</p>
<p>7) ไม่ปรากฏข้อมูลการทบทวนเพื่อปรับปรุงกระบวนการในขั้นตอนของกระบวนการปฏิบัติงาน (Flow Chart) และขั้นตอนการดำเนินงานของ “งานส่งเสริมการใช้ห้องสมุดและการรัฐสารสนเทศ” รหัสเอกสาร QP-CLREM-06-01-01 ซึ่งไม่สอดคล้องกับข้อกำหนด 8.1 การวางแผนและการควบคุมการปฏิบัติงาน ในระบบ ISO9001:2015 ที่กำหนดให้ดำเนินงานวางแผน ปฏิบัติ และควบคุมกระบวนการต่างๆ ที่จำเป็นเพื่อให้บรรลุข้อกำหนดการจัดเตรียมผลิตภัณฑ์และบริการ และไม่สอดคล้องกับข้อกำหนด 10 การปรับปรุง ในระบบ ISO9001:2015 ที่กำหนดให้พิจารณาและเลือกโอกาสในการปรับปรุง และดำเนินการกิจกรรมที่จำเป็นเพื่อให้เป็นไปตามข้อกำหนด ปรับปรุงผลิตภัณฑ์ และการบริการเพื่อให้สอดคล้องกับความต้องการที่จะเกิดขึ้นในอนาคตและความคาดหวัง</p>		<p>ทำการปรับปรุง เพิ่มเติมข้อมูลในขั้นตอนของกระบวนการ การปฏิบัติงาน (Flow Chart) และขั้นตอนการดำเนินงาน เพื่อให้เกิดการควบคุมการปฏิบัติงานและเกิดโอกาสในการปรับปรุงงานกระบวนการบริหารคุณภาพแบบ PDCA รวมทั้งเพิ่มรายละเอียดขั้นตอนการดำเนินงานให้สอดคล้องกับการปฏิบัติงานจริง ปรับแก้ไข KPI และปัจจัยนำเข้าและปัจจัยนำออกของแผนภูมิเต๋า</p>	<p>ดำเนินการเรียบร้อยแล้ว</p>

ที่มาของความไม่สอดคล้อง	จำนวนปิดตามที่กำหนด	ปฏิบัติการแก้ไข	ผลการดำเนินการ
<p>8) เอกสารที่ใช้ในขั้นตอนคุณภาพ “งานส่งเสริม การใช้ห้องสมุดและการรู้สารสนเทศ” ไม่ครบถ้วน ซึ่งไม่สอดคล้องกับข้อกำหนด 8.5.1 การควบคุมการผลิตและบริการ ในระบบ ISO9001:2015 ที่กำหนดให้มีการควบคุมถึงความเพียงพอของเอกสารที่ใช้ในการปฏิบัติงาน และรูปแบบ (Template) ของขั้นตอนคุณภาพ “งานส่งเสริมการใช้ห้องสมุดและการรู้สารสนเทศ” ไม่ถูกต้องตามรูปแบบที่กำหนด ซึ่งไม่สอดคล้องกับข้อกำหนด 7.5.2 การจัดทำและการปรับปรุง เมื่อมีการจัดทำเอกสารจะต้องมีการกำหนดรูปแบบอย่างเหมาะสมและเพียงพอ</p> <p>9) พบว่า KPI และปัจจัยนำเข้าและปัจจัยนำออกของแผนภูมิเต๋า “งานประชาสัมพันธ์ ศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา” รหัสเอกสาร SD-CLREM-06-00-09 ไม่ครอบคลุมมิติของกระบวนการหลักขององค์กร (งานบริการห้องสมุด งานบริการสื่อการศึกษา) และไม่ครบถ้วน ซึ่งไม่สอดคล้องกับข้อกำหนด 6.2 วัตถุประสงค์คุณภาพ และการวางแผนเพื่อให้บรรลุจะต้องจัดทำวัตถุประสงค์คุณภาพให้สอดคล้องกับนโยบาย และขั้นตอนของกระบวนการปฏิบัติงาน (Flow Chart) ในขั้นตอนคุณภาพ “งานประชาสัมพันธ์ฯ” รหัสเอกสาร QP-CLREM-06-02-02 ไม่สอดคล้องกับการปฏิบัติงานจริงและไม่ครอบคลุมกระบวนการบริหารคุณภาพแบบ PDCA ซึ่งไม่สอดคล้องกับข้อกำหนด 4.4 ระบบบริหารคุณภาพขององค์กร ที่กำหนดให้จัดทำ นำไปปฏิบัติ และปรับปรุงอย่างต่อเนื่องในระบบบริหารคุณภาพ รวมถึงกระบวนการที่จำเป็น และการปฏิสัมพันธ์ต่อกัน การพิจารณากระบวนการที่จำเป็นต่อการดำเนินการของระบบบริหารคุณภาพ โดยจะต้องพิจารณาปัจจัยนำเข้า ปัจจัยนำออก ลำดับและการปฏิบัติสัมพันธ์ต่อกันของกระบวนการ</p> <p>10) พบว่า การพิจารณาและการระบุประเด็นความเสี่ยงในเอกสารการประเมินความเสี่ยงและโอกาส “งานประชาสัมพันธ์ ศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา” รหัสเอกสาร SD-CLREM-06-00-12 ในแต่ละด้านไม่ชัดเจน รวมทั้งการระบุประเด็นเพื่อจัดการกับความเสี่ยงในเอกสาร Action Plan การจัดการความเสี่ยงและผลการดำเนินการ รหัสเอกสาร SD-CLREM-06-00-15 ไม่ครอบคลุม ซึ่งไม่สอดคล้องกับข้อกำหนด 6.1 การดำเนินการเพื่อระบุความเสี่ยงและโอกาส ในระบบ ISO9001:2015 ที่กำหนดให้การวางแผนสำหรับระบบการจัดการคุณภาพ จะต้องพิจารณา และระบุประเด็นความเสี่ยง ระบุประเด็นการป้องกันหรือลดผลกระทบที่ไม่ต้องการ วิธีการที่จะทำให้ระบบบริหารคุณภาพสามารถบรรลุตามผลลัพธ์ขององค์กรได้</p>		<p>ปรับปรุงเอกสารที่ใช้ในขั้นตอนคุณภาพ ให้ครบถ้วน ปรับปรุงเอกสารที่ใช้ในขั้นตอนคุณภาพ มีรูปแบบ (Template) ที่ถูกต้อง</p> <p>เพิ่ม KPI และปัจจัยนำเข้าและปัจจัยนำออกของแผนภูมิเต๋า ให้ครอบคลุมกระบวนการหลักขององค์กร (งานบริการห้องสมุด งานบริการสื่อการศึกษา)</p> <p>ปรับขั้นตอนของกระบวนการปฏิบัติงาน (Flow Chart) ในขั้นตอนคุณภาพ “งานประชาสัมพันธ์ฯ” ไม่สอดคล้องกับการปฏิบัติงานจริงและไม่ครอบคลุมกระบวนการบริหารคุณภาพแบบ PDCA</p> <p>เพิ่มรายละเอียดการระบุประเด็นความเสี่ยงในแต่ละด้านให้ชัดเจน</p> <p>เพิ่มรายละเอียดการจัดการกับ ความเสี่ยงในเอกสาร Action Plan ให้ครอบคลุม</p>	<p>ดำเนินการเรียบร้อยแล้ว</p> <p>ดำเนินการเรียบร้อยแล้ว</p> <p>ดำเนินการเรียบร้อยแล้ว</p>

ที่มาของความไม่สอดคล้อง	จำนวนปิดตามที่กำหนด	ปฏิบัติการแก้ไข	ผลการดำเนินการ
<p>11) พบว่า ไม่ปรากฏข้อมูลการทบทวนเพื่อปรับปรุงกระบวนการในขั้นตอนของกระบวนการปฏิบัติงาน (Flow Chart) และขั้นตอนการดำเนินงานของ “งานประชาสัมพันธ์ ศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา” รหัสเอกสาร QP-CLREM-06-02-02 ซึ่งไม่สอดคล้องกับข้อกำหนด 8.1 การวางแผนและการควบคุมการปฏิบัติงาน ในระบบ ISO9001:2015 ที่กำหนดให้ดำเนินงานวางแผน ปฏิบัติ และควบคุมกระบวนการต่างๆ ที่จำเป็นเพื่อให้บรรลุข้อกำหนดการจัดเตรียมผลิตภัณฑ์และบริการ และไม่สอดคล้องกับข้อกำหนด 10 การปรับปรุง ในระบบ ISO9001:2015 ที่กำหนดให้พิจารณาและเลือกโอกาสในการปรับปรุง และดำเนินการกิจกรรมที่จำเป็นเพื่อให้เป็นไปตามข้อกำหนด ปรับปรุงผลิตภัณฑ์ และการบริการเพื่อให้สอดคล้องกับความต้องการที่จะเกิดขึ้นในอนาคตและความคาดหวัง</p>		<p>ทำการปรับปรุง เพิ่มเติมข้อมูลในขั้นตอนของกระบวนการปฏิบัติงาน (Flow Chart) และขั้นตอนการดำเนินงาน เพื่อให้เกิดการควบคุมการปฏิบัติงานและเกิดโอกาสในการปรับปรุงงานกระบวนการบริหารคุณภาพแบบ PDCA รวมทั้งเพิ่มรายละเอียดขั้นตอนการดำเนินงานให้สอดคล้องกับการปฏิบัติงานจริง เพิ่ม KPI และปัจจัยนำเข้าและปัจจัยนำออกของแผนภูมิเต๋า ให้ครอบคลุมกระบวนการหลักขององค์กร (งานบริการห้องสมุด งานบริการสื่อการศึกษา)</p>	<p>ดำเนินการเรียบร้อยแล้ว</p>
<p>12) พบว่า เอกสารที่ใช้ในขั้นตอนคุณภาพ “งานประชาสัมพันธ์ ศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา” ไม่ครบถ้วน ซึ่งไม่สอดคล้องกับข้อกำหนด 8.5.1 การควบคุม การผลิตและบริการ ในระบบ ISO9001:2015 ที่กำหนดให้มีควบคุมถึงความเพียงพอของเอกสารที่ใช้ใน การปฏิบัติงาน และรูปแบบ (Template) ของขั้นตอนคุณภาพ “งานประชาสัมพันธ์ ศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา” ไม่ถูกต้องตามรูปแบบที่กำหนด ซึ่งไม่สอดคล้องกับข้อกำหนด 7.5.2 การจัดทำและการปรับปรุง เมื่อมีการจัดทำเอกสารจะต้องมีการกำหนดรูปแบบอย่างเหมาะสมและเพียงพอ</p>		<p>เพิ่มเติมเอกสารที่ใช้ในขั้นตอนคุณภาพ ให้ครบถ้วน ปรับปรุงเอกสารที่ใช้ในขั้นตอนคุณภาพ ให้มีรูปแบบ (Template) ถูกต้องตามรูปแบบ (Template) ที่กำหนด</p>	<p>ดำเนินการเรียบร้อยแล้ว</p>
<p>13) พบว่า KPI และปัจจัยนำเข้าและปัจจัยนำออกของแผนภูมิเต๋า “งานประเมินความพึงพอใจต่อการใช้บริการศูนย์บรรณสารฯ” รหัสเอกสาร SD-CLREM-06-00-10 ไม่ครอบคลุมและไม่ครบถ้วน ซึ่งไม่สอดคล้องกับข้อกำหนด 6.2 วัตถุประสงค์คุณภาพ และการวางแผนเพื่อให้บรรลุจะต้องจัดทำวัตถุประสงค์คุณภาพให้สอดคล้องกับนโยบาย และขั้นตอนของกระบวนการปฏิบัติงาน (Flow Chart) ในขั้นตอนคุณภาพ “งานประเมินความพึงพอใจฯ” รหัสเอกสาร QP-CLREM-06-03-03 ไม่สอดคล้องกับการปฏิบัติงานจริงและไม่ครอบคลุมกระบวนการบริหารคุณภาพแบบ PDCA ซึ่งไม่สอดคล้องกับข้อกำหนด 4.4 ระบบบริหารคุณภาพขององค์กร ที่กำหนดให้จัดทำ นำไปปฏิบัติ และปรับปรุงอย่างต่อเนื่องในระบบบริหารคุณภาพ รวมถึงกระบวนการที่จำเป็น และการปฏิสัมพันธ์ต่อกัน การพิจารณากระบวนการที่จำเป็นต่อการดำเนินการของระบบบริหารคุณภาพ โดยจะต้องพิจารณาปัจจัยนำเข้า ปัจจัยนำออก ลำดับและการปฏิบัติสัมพันธ์ต่อกันของกระบวนการ</p>		<p>เพิ่มเติมรายละเอียดขั้นตอนคุณภาพให้ครอบคลุมกระบวนการบริหารคุณภาพตาม PDCA ปรับปรุงแผนภูมิเต๋า</p>	<p>ดำเนินการเรียบร้อยแล้ว</p>

ที่มาของความไม่สอดคล้อง	จำนวนปิดตามที่กำหนด	ปฏิบัติการแก้ไข	ผลการดำเนินการ
<p>14) พบว่า การพิจารณาและการระบุประเด็นความเสี่ยงในเอกสารประเมินความเสี่ยงและโอกาส “งานประเมินความพึงพอใจต่อการใช้บริการศูนย์บรรณสารฯ” รหัสเอกสาร SD-CLREM-06-00-13 ในแต่ละด้านไม่ชัดเจน รวมทั้งการระบุประเด็นเพื่อจัดการกับความเสี่ยงในเอกสาร Action Plan การจัดการความเสี่ยงและผลการดำเนินการ รหัสเอกสาร SD-CLREM-06-00-16 ไม่ครอบคลุม ซึ่งไม่สอดคล้องกับข้อกำหนด 6.1 การดำเนินการเพื่อระบุความเสี่ยงและโอกาส ในระบบ ISO9001:2015 ที่กำหนดให้การวางแผนสำหรับระบบการจัดการคุณภาพ จะต้องพิจารณา และระบุประเด็นความเสี่ยง ระบุประเด็นการป้องกันหรือลดผลกระทบที่ไม่ต้องการ วิธีการที่จะทำให้ระบบบริหารคุณภาพสามารถบรรลุตามผลลัพธ์ขององค์กรได้</p> <p>15) พบว่า ไม่ปรากฏข้อมูลการทบทวนเพื่อปรับปรุงกระบวนการในขั้นตอนของกระบวนการปฏิบัติงาน (Flow Chart) และขั้นตอนการดำเนินงานของ “งานประเมินความพึงพอใจต่อการใช้บริการศูนย์บรรณสารฯ” รหัสเอกสาร QP-CLREM-06-03-03 ซึ่งไม่สอดคล้องกับข้อกำหนด 8.1 การวางแผนและการควบคุมการปฏิบัติงาน ในระบบ ISO9001:2015 ที่กำหนดให้ดำเนินการวางแผน ปฏิบัติ และควบคุมกระบวนการต่างๆ ที่จำเป็นเพื่อให้บรรลุข้อกำหนดการจัดเตรียมผลิตภัณฑ์และบริการ และไม่สอดคล้องกับข้อกำหนด 10 การปรับปรุง ในระบบ ISO9001:2015 ที่กำหนดให้พิจารณาและเลือกโอกาสในการปรับปรุง และดำเนินการกิจกรรมที่จำเป็นเพื่อให้เป็นไปตามข้อกำหนด ปรับปรุงผลิตภัณฑ์ และการบริการเพื่อให้สอดคล้องกับความต้องการที่จะเกิดขึ้นในอนาคตและความคาดหวัง</p> <p>16) พบว่า เอกสารที่ใช้ในขั้นตอนคุณภาพ “งานประเมินความพึงพอใจต่อการใช้บริการศูนย์บรรณสารฯ” ไม่ครบถ้วน ซึ่งไม่สอดคล้องกับข้อกำหนด 8.5.1 การควบคุม การผลิตและบริการ ในระบบ ISO9001:2015 ที่กำหนดให้มีควบคุมถึงความเพียงพอของเอกสารที่ใช้ใน การปฏิบัติงาน และรูปแบบ (Template) ของขั้นตอนคุณภาพ “งานประเมินความพึงพอใจต่อการใช้บริการศูนย์บรรณสารฯ” ไม่ถูกต้องตามรูปแบบที่กำหนด ซึ่งไม่สอดคล้องกับข้อกำหนด 7.5.2 การจัดทำและการปรับปรุง เมื่อมีการจัดทำเอกสารจะต้องมีการกำหนดรูปแบบอย่างเหมาะสมและเพียงพอ</p> <p>Obs ภายใน</p>	7	<p>เพิ่มรายละเอียดของประเด็น ความเสี่ยง เพิ่ม รายละเอียดการจัดการความเสี่ยงใน Action Plan</p> <p>ปรับปรุง เพิ่มเติมข้อมูลใน ขั้นตอนของกระบวนการปฏิบัติงาน (Flow Chart) และขั้นตอนการดำเนินงาน เพื่อให้เกิดการควบคุมการปฏิบัติงานและเกิดโอกาสในการปรับปรุงงานกระบวนการบริหารคุณภาพแบบ PDCA รวมทั้งเพิ่มรายละเอียดขั้นตอนการดำเนินงานให้สอดคล้องกับการปฏิบัติงานจริง เพิ่มรายละเอียดของประเด็นความเสี่ยงเพิ่มรายละเอียดการจัดการความเสี่ยงใน Action Plan มีการจัดเก็บแบบประเมินที่ใช้งานแล้ว แยกไว้บนชั้น พร้อมจัดทำป้ายบ่งชี้ เพื่อรอคัดออก</p> <p>มีการจัดเก็บแบบประเมินที่ใช้งานแล้ว แยกไว้บนชั้น พร้อมจัดทำป้ายบ่งชี้ เพื่อรอคัดออกเพิ่มเติมหมายเลขเอกสารบนแบบประเมินปรับรูปแบบ (Template) เอกสารขั้นตอนคุณภาพ ให้ถูกต้องตามรูปแบบ (Template) ที่กำหนด</p>	<p>ดำเนินการเรียบร้อย</p> <p>ดำเนินการเรียบร้อย</p> <p>ดำเนินการเรียบร้อย</p>

ที่มาของความไม่สอดคล้อง	จำนวนปิดตามที่กำหนด	ปฏิบัติการแก้ไข	ผลการดำเนินการ
<p>1) ควรปรับปรุงสัดส่วน/น้ำหนักการปฏิบัติงานแทนใน JD เพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานแทนมีความเข้าใจระดับความรับผิดชอบและอำนาจหน้าที่ชัดเจนมากขึ้น และเป็นสร้างความมั่นใจในกระบวนการที่จะส่งมอบผลลัพธ์ต่อความคาดหวัง สร้างความตระหนักในการให้ความสำคัญต่อผู้รับบริการ และเป็นการวางแผนรองรับการเปลี่ยนแปลงที่อาจเกิดขึ้นได้ในอนาคต</p> <p>2) ควรปรับปรุงแบบประเมินความพึงพอใจในภาพรวมของศูนย์บรรณสารฯ เพื่อให้ครอบคลุมทั้ง 2 ภาระงานหลักขององค์กร</p> <p>3) ควรมีกลยุทธ์ในการเก็บข้อมูลให้เพียงพอตามเกณฑ์สถิติเพื่อสร้างความน่าเชื่อถือของผลการประเมิน</p> <p>4) ควรเพิ่มความละเอียด ความรอบครอบในการจัดทำเอกสาร เช่น คำถูกคำผิด ขนาดตัวอักษร เป็นต้น</p> <p>5) ควรเพิ่มคำจำกัดความในขั้นตอนคุณภาพทั้ง 3 งาน ให้มีความครอบคลุมและชัดเจนมากขึ้น</p> <p>6) ควรระบุผู้รับผิดชอบ/ฝ่ายที่รับผิดชอบข้อมูลประชาสัมพันธ์ รวมทั้งระบุชื่อฝ่ายส่งเสริมการรู้สารสนเทศเป็นผู้จัดทำสื่อฯ ลงในสื่อประชาสัมพันธ์</p> <p>7) ควรจัดทำปฏิทินการเปิดให้บริการห้องสมุดที่หน้าเว็บเพจ (หน้าแรกของเว็บไซต์ ศบส.)</p>		<p>1) สัดส่วน/น้ำหนักการปฏิบัติงานแทนใน JD ได้บรรจุภาระงานที่มีการทำงานทดแทนกันไว้ใน JD ของผู้ที่รับงานแทนและมีการให้ค่าน้ำหนักงาน</p> <p>2) แบบประเมินความพึงพอใจในภาพรวมของศูนย์บรรณสารฯ เพิ่มการพัฒนาแบบประเมินให้ครอบคลุม ด้านบริการสื่อฯ</p> <p>3) การเก็บข้อมูลรวบรวมข้อมูลหรือการตอบแบบสอบถามให้ได้จำนวนตามเกณฑ์สถิติ เพื่อสร้างความน่าเชื่อถือ ป้องกันโดย</p> <p>(1) เพิ่มกลยุทธ์หรือช่องทางการเก็บแบบสอบถาม</p> <p>(2) จัดให้มีของรางวัลเพื่อกระตุ้นและส่งเสริมให้มีการตอบแบบสอบถาม</p> <p>(3) กำหนดให้การประเมินความพึงพอใจเป็นหน้าที่ของทุกฝ่าย</p> <p>4) ความละเอียด ความรอบครอบในการจัดทำเอกสาร ป้องกันโดยเพิ่มความละเอียด ความรอบครอบในการจัดทำเอกสาร เช่น คำถูกคำผิด ขนาดตัวอักษร</p> <p>5) เพิ่มคำจำกัดความในขั้นตอนคุณภาพทั้ง 3 งาน ให้มีความครอบคลุมและชัดเจนมากขึ้น ป้องกันโดยเพิ่มคำจำกัดความ</p> <p>6) การระบุผู้รับผิดชอบ/ฝ่ายที่รับผิดชอบข้อมูลประชาสัมพันธ์ รวมทั้งระบุชื่อฝ่ายส่งเสริมการรู้สารสนเทศเป็นผู้จัดทำสื่อฯ ลงในสื่อประชาสัมพันธ์ ป้องกันโดยระบุผู้รับผิดชอบ/ฝ่ายที่รับผิดชอบข้อมูลประชาสัมพันธ์ลงในสื่อฯ</p> <p>7) ปฏิทินการเปิดให้บริการห้องสมุดที่หน้าเว็บเพจ (หน้าแรกของเว็บไซต์ ศบส.) ป้องกันโดยจัดทำปฏิทินการเปิดให้บริการห้องสมุดที่หน้าแรกของเว็บไซต์ ศบส.</p>	<p>ดำเนินการเรียบร้อยแล้ว</p> <p>ดำเนินการเรียบร้อยแล้ว</p> <p>ดำเนินการเรียบร้อยแล้ว</p> <p>ดำเนินการเรียบร้อยแล้ว</p> <p>ดำเนินการเรียบร้อยแล้ว</p> <p>ดำเนินการเรียบร้อยแล้ว</p> <p>ดำเนินการเรียบร้อยแล้ว</p>
อุบัติเหตุ	ไม่มี	การดำเนินงานของระบบบริหารคุณภาพ	

4.2 ผลของการเฝ้าระวังและตรวจวัด (KPI) (ผู้ดูแล QMR/หัวหน้าฝ่าย)

KPI	เป้าหมาย	ผู้รับผิดชอบ	ผลของแต่ละเดือน													แนวโน้ม + / -	หมายเหตุ
			ต.ค. 2563	พ.ย. 2563	ธ.ค. 2563	ม.ค. 2564	ก.พ. 2564	มี.ค. 2564	เม.ย. 2564	พ.ค. 2564	มิ.ย. 2564	ก.ค. 2564	ส.ค. 2564	ก.ย. 2564			
ระดับศูนย์ (ผู้ดูแล QMR)																	
1. ความพึงพอใจของผู้รับบริการ	ค่าเฉลี่ยไม่น้อยกว่า 4.00	สังเสริมมา															
- บริการห้องสมุด	ค่าเฉลี่ยไม่น้อยกว่า 4.00		-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	4.10/0.85	-	-	+	
- บริการสื่อการศึกษา	ค่าเฉลี่ยไม่น้อยกว่า 4.00		-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	4.87/0.37	-	-	+	
2. บุคลากรได้รับการพัฒนาสมรรถนะในการทำงาน	ไม่น้อยกว่าคนละ 1 ครั้ง	บริหารา	3/2	25/2	4/3	5/3	21/4	55/4	38/1	2/2	18/4	18/3	-	-	+		
3. บุคลากรมีการจัดการองค์ความรู้ และนำมาแลกเปลี่ยนเรียนรู้ระหว่างบุคคล	ไม่น้อยกว่าร้อยละ 90	เลขา KM	16.07	-	-	-	7.14	48.93	-	17.86	-	21.86	-	-	+		
4. ผลการดำเนินงานตามงานประจำ/โครงการ (PBM) ประจำปีงบประมาณ	ไม่น้อยกว่าร้อยละ 90	บริหารา															
- งานสนับสนุนการบริการแหล่งเรียนรู้เพื่อการศึกษาและค้นคว้า			27	43.3	51.81	57.76	63.67	70.76	75.56	79.26	86.12	90.45	-	-	+		
- โครงการบริหารจัดการหลักสูตรและการพัฒนาหน่วยงานให้ได้มาตรฐาน			2	4	6	8	10	13	14	16	43	69	-	-	+		
5. มีการปรับปรุงงาน	ไม่น้อยกว่า 6 งาน	ทุกฝ่าย	-	2	-	7	-	7	2	1	3	4	-	-	+		
ระดับฝ่าย (ผู้ดูแล หัวหน้าฝ่าย)																	
ฝ่ายบริหารงานทั่วไป (SD-CLREM-01-00-02)																	
1) การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ ฝ่ายบริหารงานทั่วไป	ค่าเฉลี่ยไม่น้อยกว่า 4.00	หัวหน้าฝ่าย				4.15/0.61							4.35/0.66	-	-	+	
2) บุคลากรได้รับการพัฒนาสมรรถนะในการทำงาน	ไม่น้อยกว่าคนละ 1 ครั้ง		-	2/1	2/3	1/2	4/3	4/2	4/1	1/1	-	-	-	-	+		
3) บุคลากรมีการจัดการองค์ความรู้และนำมาแลกเปลี่ยนเรียนรู้ระหว่างบุคคล	ไม่น้อยกว่าคนละ 1 ครั้ง		-	-	-	-	-	-	-	-	-	4/2	-	-	+		
4) การดำเนินงานตามงาน PBM ฝ่ายบริหารงานทั่วไป	ไม่น้อยกว่าร้อยละ 90		8	16	25	33.12	41.17	52.15	60.4	67.14	76.12	84.11	-	-	+		
5) การปรับปรุงงาน	ไม่น้อยกว่า 1 งาน		-	-	-	-	-	1	-	-	-	1	-	-	+		
																1) ระบบตรวจสอบการใช้จ่ายงบประมาณของศูนย์บรรณสารฯ เพื่อความโปร่งใสของการใช้งบประมาณ 2) ขั้นตอนงานสารบรรณ	
ฝ่ายพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศ																	
1) การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ ฝ่ายพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศ	ค่าเฉลี่ยไม่น้อยกว่า 4.00	หัวหน้าฝ่าย	5.00/0.00	4.73/0.35	5.00/0.00	4.76/1.13	-	4.54/0.13	-	5.00/0.00	-	4.65/0.07	-	-	+		
2) บุคลากรได้รับการพัฒนาสมรรถนะในการทำงาน	ไม่น้อยกว่าคนละ 1 ครั้ง		-	9/1	1/1	1/1	2/1	8/2	5/1	-	6/3	5/3	-	-	+		
3) บุคลากรมีการจัดการองค์ความรู้และนำมาแลกเปลี่ยนเรียนรู้ระหว่างบุคคล	ไม่น้อยกว่าคนละ 1 ครั้ง		9/1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	+		
4) การดำเนินงานตามงาน PBM ฝ่ายพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศ	ไม่น้อยกว่าร้อยละ 90		21.59	35.69	56.26	60.16	64.84	70.39	78.16	85.09	87.25	96.94	-	-	+		
5) การปรับปรุงงาน	ไม่น้อยกว่า 1 งาน		-	-	-	1	-	-	-	-	-	1	-	-	+		
																1.ระบบแนะนำหนังสือเข้าห้องสมุด 2.นำข้อเสนอแนะจากการสำรวจความพึงพอใจงานจดหมายเหตุ โดยการประสานงานกับสำนักวิชาในการนำโครงการและรายงานการปฏิบัติงานสภกิจของนักศึกษา และเอกสารประกอบการสอนของอาจารย์มาทำเป็นไฟล์ดิจิทัลเพื่อนำลงฐานข้อมูล	
งานวิเคราะห์ทรัพยากรสารสนเทศ (SD-CLREM-02-02-02)																	
- จำนวนทรัพยากรสารสนเทศที่ผ่านการตรวจความถูกต้องของกรวิเคราะห์	มีความผิดพลาดไม่เกินร้อยละ 5		0.00/560	0.00/89	0.00/36	0.00/91	0.00/0	0.00/332	0.00/142	0.00/106	0.77/467	1.63/116	-	-	+		
- ผลการดำเนินงานประจำปีงบประมาณ	ไม่น้อยกว่าร้อยละ 90		21.59	35.69	56.26	60.16	64.84	70.39	78.16	85.09	87.25	-	-	-	+		
งานจัดหาทรัพยากรสารสนเทศ (SD-CLREM-02-01-03)																	
- ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อระบบแนะนำ หนังสือเข้าห้องสมุด	มีค่าเฉลี่ย ไม่น้อยกว่า 4.00		5	4.73	5	-	-	5	-	5	-	5	-	-	+		
- การจัดหาทรัพยากรสารสนเทศดำเนินการได้	ไม่น้อยกว่าร้อยละ 90		64.2	71.8	72.17	81.76	81.76	84	97	99	100	100	-	-	+		
- ทรัพยากรสารสนเทศที่จัดซื้อตรงตามคุณลักษณะเฉพาะที่จัดซื้อ	ร้อยละ 100		100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	-	-	+		
ฝ่ายบริการสื่อการศึกษา																	
1) การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ ฝ่ายบริการสื่อการศึกษา	ค่าเฉลี่ยไม่น้อยกว่า 4.00	หัวหน้าฝ่าย											4.87/0.37	-	-	+	
- งานบริการโสตทัศนูปกรณ์			-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	4.84	-	-	+	
- งานบริการกราฟิกและศิลปกรรม			-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	4.98	-	-	+	
- งานบริการผลิตเอกสารกลาง			-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	4.91	-	-	+	
2) บุคลากรได้รับการพัฒนาสมรรถนะในการทำงาน	ไม่น้อยกว่าคนละ 1 ครั้ง		-	3/2	-	1/1	10/1	24/2	14/1	1/1	8/1	5/3	-	-	+		
3) บุคลากรมีการจัดการองค์ความรู้และนำมาแลกเปลี่ยนเรียนรู้ระหว่างบุคคล	ไม่น้อยกว่าคนละ 1 ครั้ง		-	-	-	-	-	7/1	-	-	-	10/1	-	-	+		

KPI	เป้าหมาย	ผู้รับผิดชอบ	ผลของแต่ละเดือน												แนวโน้ม + / -	หมายเหตุ
			ค.ค. 2563	พ.ย. 2563	ธ.ค. 2563	ม.ค. 2564	ก.พ. 2564	มี.ค. 2564	เม.ย. 2564	พ.ค. 2564	มิ.ย. 2564	ก.ค. 2564	ส.ค. 2564	ก.ย. 2564		
4) การดำเนินงานตามงาน PBM ฝ่ายบริการสื่อการศึกษา	ไม่น้อยกว่าร้อยละ 90 ครั้ง		15.03	26.63	42.53	48.71	54.22	58.09	61.05	65.07	68.37	88.5	-	-	+	
5) การปรับปรุงงาน	ไม่น้อยกว่า 2 งาน		-	-	-	1	-	2	-	-	-	-	-	-	+	ม.ค. 64 ปรับปรุงระบบสื่อโตดท์ยูเปอร์นัม เพื่อรองรับการจัดการเรียนการสอน ณ อาคารเฉลิมพระเกียรติฯ 80 พรรษา มี.ค. 64 ปรับปรุงระบบเลือกสัญญาณภาพโดยการติดตั้ง Projector KeyPad Control ณ ห้องเรียนปฏิบัติการ F9130 มี.ค. 64 เปลี่ยนจอรับสัญญาณ Digital classroom รองรับการเรียนการสอน Multimedia Classroom Online
ฝ่ายบริการสารสนเทศ																
1) การสำรวจความพึงพอใจต่อการใช้บริการห้องสมุด	ค่าเฉลี่ยไม่น้อยกว่า 4.00	หัวหน้าฝ่าย	-	-	-	-	-	-	-	-	-	4.10/0.85	-	-	+	ผลสำรวจความพึงพอใจต่อบริการ ห้องสมุด ปีการศึกษา 2563
2) บุคลากรได้รับการพัฒนาสมรรถนะในการทำงาน	ไม่น้อยกว่าคนละ 1 ครั้ง		-	8/1	-	1/1	-	9/2	7/1	-	2/1	-	-	-	+	ได้รับการอบรมไม่น้อยกว่าคนละ 1 ครั้ง ครบทุกคน
3) บุคลากรมีการจัดการองค์ความรู้และนำมาแลกเปลี่ยนเรียนรู้ระหว่างบุคคล	ไม่น้อยกว่าคนละ 1 ครั้ง		-	-	-	-	-	10/1 9/1	-	10/1	-	-	-	-		1) วันที่ 26 มี.ค. 64 เรื่อง การใช้ Microsoft Office สำหรับการจัดทำเอกสารคุณภาพ ISO (ร่วมกิจกรรม 10 คน) 2) วันที่ 30 มี.ค. 64 เรื่อง การออกใบเสร็จรับเงินและสรุปเงินรายงานเงินคงเหลือประจำวัน (ร่วมกิจกรรม 9 คน) 3) วันที่ 6 พ.ค. 64 เรื่อง การจัดทำแผนภูมิเฝ้า และการประเมินความเสี่ยงและโอกาส (ร่วมกิจกรรม 10 คน)
4) การดำเนินงานตามงาน PBM ฝ่ายบริการสารสนเทศ	ไม่น้อยกว่าร้อยละ 90		10.11	18.71	26.55	34.49	42.5	51	55.85	65.95	73.03	81.68	-	-	+	
5) การปรับปรุงงาน	ไม่น้อยกว่า 1 งาน		-	1 งาน	-	2 งาน	-	2 งาน	-	-	-	-	-	-	+	พ.ย. 63 แจ้งค่าปรับโดยส่ง e-mail แจ้งเป็นรายบุคคล ม.ค. 64 จัดหาสาย Lightning Type C ให้บริการ และปรับบริการยืมปลั๊กพ่วง ให้นำไปใช้บริเวณนอกห้องสมุดได้ มี.ค. 64 ปรับปรุงสภาพแวดล้อมห้องค้นคว้าเดี่ยว โดยนำ Bean Bag ให้บริการในห้อง S01-S16 และปรับปรุงการจัดการเงินรายได้ โดยให้สรุปรายงานเงินคงเหลือประจำวัน
งานบริการสารสนเทศ (QP-CLREM-04-00-02)																
1) ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการใช้บริการสารสนเทศ	ค่าเฉลี่ยไม่น้อยกว่าร้อยละ 4.00		-	5.00	5.00	-	-	-	5.00	-	5.00	-	-	-	+	ผลสำรวจความพึงพอใจต่อการใช้บริการยืมระหว่างห้องสมุด
2) ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อทรัพยากรสารสนเทศ	ค่าเฉลี่ยไม่น้อยกว่าร้อยละ 4.01		-	-	-	-	-	-	-	-	-	4.01	-	-		ผลสำรวจความพึงพอใจต่อบริการห้องสมุด ด้านทรัพยากรสารสนเทศ ปีการศึกษา 2563
ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อสิ่งอำนวยความสะดวก	ค่าเฉลี่ยไม่น้อยกว่าร้อยละ 4.02		-	-	-	-	-	-	-	-	-	4.08	-	-		ผลสำรวจความพึงพอใจต่อบริการห้องสมุด ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ปีการศึกษา 2563
ฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศ																
1) การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ ฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศ	ค่าเฉลี่ยไม่น้อยกว่า 4.00	หัวหน้าฝ่าย	-	-	-	-	-	4.88	-	-	-	4.43	-	-	+	รายงานผล 2 ชั่วโมง ไตรมาส 2และ4 (ไตรมาส 4 ข้อมูล ณ วันที่ 23 ก.ค.) หมายเหตุ ความพึงพอใจมี 2 ด้าน (ด้านผู้ให้บริการ/ด้านขั้นตอนการให้บริการ)
2) บุคลากรได้รับการพัฒนาสมรรถนะในการทำงาน	ไม่น้อยกว่าคนละ 1 ครั้ง		1/1	1/1	1/1	-	4/1	4/2	4/1	1/1	4/1	4/2	-	-	+	ได้รับการอบรมไม่น้อยกว่าคนละ 1 ครั้ง ครบทุกคน
3) บุคลากรมีการจัดการองค์ความรู้และนำมาแลกเปลี่ยนเรียนรู้ระหว่างบุคคล	ไม่น้อยกว่าคนละ 1 ครั้ง		-	-	-	-	4/1	4/2	-	-	-	-	-	-	+	1.การตรวจเช็คความพร้อมใช้เครื่องคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ต่อพ่วง 2.การอบรมการใช้งานระบบ ISO Information Management 3.การดำเนินการตามวัตถุประสงค์คุณภาพของฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศ
4) การดำเนินงานตามงาน PBM ฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศ	คน/เรื่อง		-	-	-	-	4/1	4/2	-	-	-	-	-	-	+	1.แลกเปลี่ยนเรียนรู้การตรวจเช็คความพร้อมใช้เครื่องคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ต่อพ่วง ศบส. (ร่วมกิจกรรมทั้ง 4 คน) 2.แลกเปลี่ยนเรียนรู้การดำเนินการตามวัตถุประสงค์คุณภาพฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศ (ร่วมกิจกรรมทั้ง 4 คน) 3.แลกเปลี่ยนเรียนรู้การอบรมใช้งานระบบจัดเก็บเอกสาร ISO Information Management (ร่วมกิจกรรมทั้ง 4 คน)

KPI	เป้าหมาย	ผู้รับผิดชอบ	ผลของแต่ละเดือน													แนวโน้ม + / -	หมายเหตุ
			ค.ค. 2563	พ.ย. 2563	ธ.ค. 2563	ม.ค. 2564	ก.พ. 2564	มี.ค. 2564	เม.ย. 2564	พ.ค. 2564	มิ.ย. 2564	ก.ค. 2564	ส.ค. 2564	ก.ย. 2564			
5) การปรับปรุงงาน	ไม่น้อยกว่า 1 งาน		2	-	-	2	-	1	2	1	3	2			+	ระบบที่แก้ไข/ปรับปรุง - เว็บไซต์หอประวัติ มทส. ภาษาไทยและภาษาอังกฤษ (ตุลาคม 2563) - เว็บไซต์สารสนเทศบุคคลสำคัญ (ตุลาคม 2563) - ระบบ Video On Demand (กรกฎาคม 2564) - ระบบจองห้องค้นคว้า (กรกฎาคม 2564) - เว็บไซต์ Book Order (มิถุนายน 2564) - เว็บไซต์ Room Reserv (มิถุนายน 2564) - เว็บไซต์ Gate Access Control (Covid-19 Support) (เมษายน 2564) ระบบใหม่ - ระบบจัดเก็บเอกสารคุณภาพ (ม.ค. 2564) - ระบบการจัดการซื้อเครื่อง (ม.ค. 2564) - ระบบมอบหมายงานเทคโนโลยีสารสนเทศ (มีนาคม 2564) - ระบบจองอุปกรณ์เทคโนโลยีสารสนเทศ (เมษายน 2564) - เว็บไซต์ FAQ (พฤษภาคม 2564) - เว็บไซต์ส่วนบริการห้องสมุด สำหรับเจ้าหน้าที่ห้องสมุด (มิถุนายน 2564)	
ฝ่ายส่งเสริมการรู้สารสนเทศ		หัวหน้าฝ่าย															
1) การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ ฝ่ายส่งเสริมการรู้สารสนเทศ	ค่าเฉลี่ยไม่น้อยกว่า 4.00				4.71/0.49					4.33/0.81							
2) บุคลากรได้รับการพัฒนาสมรรถนะในการทำงาน	ไม่น้อยกว่าคนละ 1 ครั้ง		2/1	2/1	-	1/1	1/1	5/2	4/1	-	4/3	2/2	-	-	+	ได้รับการอบรมไม่น้อยกว่าคนละ 1 ครั้ง ครบทุกคน	
3) บุคลากรมีการจัดการองค์ความรู้และนำมาแลกเปลี่ยนเรียนรู้ระหว่างบุคคล	ไม่น้อยกว่าคนละ 1 ครั้ง		-	-	-	-	-	5/1	-	-	-	-	-	-	+	เรื่อง เทคนิคการใช้ MS Excel ในการวิเคราะห์ข้อมูล จำนวน 2 ครั้ง	
4) การดำเนินงานตามงาน PBM	ไม่น้อยกว่าร้อยละ 90		10	20	30	40	50	60	70	75	80	85					
5) การปรับปรุงงาน	ไม่น้อยกว่า 1 งาน		-	1	-	1		1	-	-	-	-	-	-	+	1) การให้บริการ SUT Library Corner 2) การอบรม/จัดกิจกรรมแบบออนไลน์ 3) การนำไปโปรแกรม MS Excel และ Pivot table มาใช้ในภาควิเคราะห์	
งานส่งเสริมการใช้ห้องสมุดและการรู้สารสนเทศ (SD-CLREM-06-00-08)																	
-การจัดแสดงทรัพยากรสารสนเทศ	16 ครั้ง/ภาคการศึกษา		4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	-	-	+	การจัดแสดงหนังสือใหม่, ebook, Best Seller, NetFix	
-การจัดแสดงนิทรรศการ	1 เรื่อง/ภาคการศึกษา		1					1				1				SEA Write, ต้อนรับ นศ ใหม่ และ เทศกาลปีใหม่	
-การฝึกอบรมการค้นคืนสารสนเทศ และการใช้โปรแกรม EndNote	ไม่น้อยกว่า 15 ครั้ง/ภาคการศึกษา		4		4	2	4	2	12	14	8				+		
-ระดับความพึงพอใจต่อการเข้าร่วมกิจกรรมส่งเสริมการใช้ห้องสมุดและส่งเสริม	ไม่น้อยกว่า 4.00		4.63/0.59	-	4.64/0.61	4.67/0.95	4.65/0.37	4.61/0.63	4.61/0.79	4.63/0.61	4.88/0.39				+		
งานประชาสัมพันธ์ศูนย์บรรณสารฯ																	
-มีสื่อประชาสัมพันธ์	ไม่น้อยกว่า 3 รูปแบบ		5	6	5	5	6	5	6	6	6	6	-	-	+	PowerPoint	
-มีช่องทางประชาสัมพันธ์	ไม่น้อยกว่า 5 ช่องทาง		6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	-	-	+	บันทึก ป้าย, website, Facebook, Line, email หรือจอประชาสัมพันธ์	
-มีการประชาสัมพันธ์	ไม่น้อยกว่า 60 ครั้ง/ภาคการศึกษา		20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	-	-	+	มีการประชาสัมพันธ์อย่างน้อยสัปดาห์ละ 5 ครั้ง	
-มีกิจกรรมเพื่อการประชาสัมพันธ์	ไม่น้อยกว่า 5 กิจกรรม		3	3	3	3	2	3	3	3	3	5	-	-	+	เคาะประตูบ้าน และงานต้อนรับผู้มาเยี่ยมชม	
การประเมินความพึงพอใจต่อการใช้บริการศูนย์บรรณสารฯ																	
-มีระดับความพึงพอใจต่อการใช้บริการ	ไม่น้อยกว่า 4.00																
- บริการห้องสมุด			-	-	-	-	-	-	-	-	-	4.10/0.85	-	-	+		
- บริการสื่อการศึกษา			-	-	-	-	-	-	-	-	-	4.87/0.37	-	-	+		
ส่วนกลาง (ผู้ดูแล QMR)																	
การจัดการความรู้ (SD-CLREM-00-00-25)		เลขฯ KM															
1) การจัดการความรู้ของหน่วยงาน	ปีละ 1 เรื่อง		-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	+		
2) บุคลากรมีการจัดการองค์ความรู้ และนำมาแลกเปลี่ยนเรียนรู้ระหว่างบุคคล	ไม่น้อยกว่าร้อยละ 90	เลขฯ KM	16.07	-	-	-	-	48.93	-	17.86	-	21.86	-	-	+		
การสรรหา ฝึกอบรม และพัฒนาบุคลากร (SD-CLREM-00-00-09)		ฝ่ายบริหารฯ															
- บุคลากรใหม่ได้รับผลการประเมินศักยภาพ	ไม่น้อยกว่า ร้อยละ 80		100	-	100	-	100	-	-	-	-	-	-	-	+	1) นส.อุพาพรรณ ศรีจันทร์ พ.ศ.การฝ่ายบริการสื่อฯ OJT วันที่ 1-2 ค.ค./15-16 ธ.ค.63 ผ่านอบรม 6 หัวข้อ 100% 2) นายเมธี เดียงพลกรัง จ.โสดาฝ่ายบริการสื่อฯ OJT วันที่ 8/15 พ.ค.64 ผ่านอบรม 8 หัวข้อ 100%	
- บุคลากรได้รับการพัฒนาสมรรถนะในการทำงาน	ไม่น้อยกว่าคนละ 1 ครั้ง/ปีงบฯ		3/2	25/2	4/3	5/3	21/4	21/4	38/1	2/2	18/4	18/3	-	-	+		
การควบคุมเอกสารและสารสนเทศ (SD-CLREM-00-00-10)		DC ศูนย์															
- สามารถตรวจความถูกต้องของเอกสารหลังได้รับอนุมัติจากผู้มีอำนาจก่อนนำเข้าสู่ระบบฯ ภายใน 3 วันทำการ	ไม่น้อยกว่าร้อยละ 80		-	-	-	-	-	-	-	100	100	100	-	-	+		
- เอกสารที่นำเข้าสู่ระบบฯ ถูกต้องตามประเภท	ร้อยละ 100		-	-	-	-	-	-	-	100	100	100	-	-	+		

KPI	เป้าหมาย	ผู้รับผิดชอบ	ผลของแต่ละเดือน												แนวโน้ม + / -	หมายเหตุ
			ค.ค. 2563	พ.ย. 2563	ธ.ค. 2563	ม.ค. 2564	ก.พ. 2564	มี.ค. 2564	เม.ย. 2564	พ.ค. 2564	มิ.ย. 2564	ก.ค. 2564	ส.ค. 2564	ก.ย. 2564		
การซ่อมบำรุง (โครงสร้างพื้นฐาน) (SD-CLREM-00-00-27)	ดำเนินการแล้วเสร็จไม่น้อยกว่าร้อยละ 75	ฝ่ายบริหารฯ	89.20	100.00	95.45	92.86	100	98.21	100	94.44	94.44	77.50	-	-	+	
การจัดซื้อจัดจ้าง (SD-CLREM-00-00-22)																
- พัสตุที่จัดซื้อจัดจ้างตรงตามคุณลักษณะเฉพาะที่จัดซื้อจัดจ้าง	ร้อยละ 100		100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	-	-	+	
- การจัดซื้อจัดจ้าง																
- ทรัพยากรสารสนเทศ	ดำเนินการได้ไม่น้อยกว่า ร้อยละ 90		64.20	71.80	72.17	81.76	81.76	84.00	97.00	99.00	100.00	100.00	-	-	+	
- สื่อการศึกษา สดที่ศูนย์ฯ	ดำเนินการได้ไม่น้อยกว่า ร้อยละ 90		26.00	53.00	62.00	66.00	70.00	74.00	78.00	82.00	86.00	90.00	-	-	+	
การแก้ไขป้องกัน (SD-CLREM-00-00-14)		QMR														
- ผลปฏิบัติการแก้ไขป้องกัน ดำเนินการได้	ไม่น้อยกว่าร้อยละ 80		-	-	-	-	-	-	-	-	-	100	-	-	+	
การจัดการความเสี่ยงและโอกาส (SD-CLREM-00-00-12)		QMR														
ผลการดำเนินการจัดการความเสี่ยงระดับศูนย์เป็นไปตามแผน	ไม่น้อยกว่าร้อยละ 90		-	-	-	-	-	-	-	-	-	90	-	-	+	
ผลการดำเนินการจัดการความเสี่ยงและโอกาส ระดับกระบวนการ	ไม่น้อยกว่าร้อยละ 90		-	-	-	-	-	-	-	-	-	90	-	-	+	
การตรวจติดตามคุณภาพภายใน (SD-CLREM-00-00-36)		QMR														
ผลการตรวจติดตามคุณภาพภายใน	ไม่น้อยกว่าร้อยละ 90		-	-	-	-	-	-	-	-	-	100	-	-	+	
การจัดการการเปลี่ยนแปลง (SD-CLREM-00-00-29)		QMR														
ดำเนินการจัดการการเปลี่ยนแปลงได้ตามแผน	ไม่น้อยกว่าร้อยละ 80		100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	-	-	+	
การทบทวนโดยฝ่ายบริหาร (SD-CLREM-00-00-35)		QMR														
- การบรรลุวัตถุประสงค์ด้านคุณภาพ	ไม่ต่ำกว่า KPI ที่กำหนดไว้														+	ดำเนินการได้ตาม KPI ที่กำหนดไว้วัตถุประสงค์ด้านคุณภาพ รายละเอียดตาม KPI ของระดับศูนย์ฯ ข้างต้น

4.3 ผลของการตรวจติดตาม (ผู้แถลง QMR)

สรุปผลการตรวจติดตาม ครั้งที่ 1/2564 ระหว่างวันที่ 7 พ.ค. - 9 ก.ค. 2564

No.	Process/Section	จำนวน		Total	Auditor คกก.ตรวจติดตาม	Auditee
		NC	Obs			
1	1. SWOT 2. ความต้องการความคาดหวัง 3. ความมุ่งมั่น	-	-	-	ชุดที่ 3	ผอ.ศบส. รอง ผอ.ศบส.
2	1. SWOT 2. ความต้องการความคาดหวัง 3. ขอบข่าย	-	-	-	ชุดที่ 3	QMR/ณัชชา
3	งานสารบรรณ	-	3	3	ชุดที่ 3	ฝ่ายบริหารงานทั่วไป / ณัชชา
4	งานจัดหาทรัพยากรสารสนเทศ งานวิเคราะห์ทรัพยากรสารสนเทศ	4 4	- 1	4 5	ชุดที่ 5	ฝ่ายพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศ / ดวงใจ
5	บริการสื่อการศึกษา 1. งานบริการโสตทัศนูปกรณ์ กิจกรรมการสอน 2. งานบริการโสตทัศนูปกรณ์ กิจกรรมมหาวิทยาลัย 3. งานบำรุงโสตทัศนูปกรณ์ 3. งานยืม-คืนโสตทัศนูปกรณ์ 4. งานบริการกราฟิกและศิลปกรรม 5. งานผลิตเอกสารกลาง	- - 1 1 - 14	1 - - 2 - 1	1 - 1 3 - 12	ชุดที่ 1 ชุดที่ 1 ชุดที่ 1 ชุดที่ 6	ฝ่ายบริการสื่อการศึกษา / ณรงค์ ฝ่ายบริการสื่อการศึกษา / โกสินทร์ ฝ่ายบริการสื่อการศึกษา / ศักชัย
7	บริการสารสนเทศ	7	9	16	ชุดที่ 7	ฝ่ายบริการสารสนเทศ / ชวิญแก้ว
8	การจัดการระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ	12	3	15	ชุดที่ 4	ฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศ / บดินทร์
9	1. งานส่งเสริมการใช้ห้องสมุดและการรู้สารสนเทศ 2. งานประชาสัมพันธ์ 3. งานประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการ	8 4 4	7 - -	15 4 4	ชุดที่ 2	ฝ่ายส่งเสริมการรู้สารสนเทศ / สุภารักษ์
10	การสรรหา พัฒนาและการฝึกอบรมบุคลากร	1	4	5	ชุดที่ 8	ฝ่ายบริหารงานทั่วไป / ณัชชา
11	การควบคุมเอกสารและสารสนเทศ	1	6	7	ชุดที่ 9	DC ศูนย์ / วิไลรัตน์
12	การทบทวนโดยฝ่ายบริหาร	-	1	1	ชุดที่ 10	QMR / ณัชชา
13	การตรวจติดตามคุณภาพภายใน	1	4	5	ชุดที่ 11	QMR / ณัชชา
14	การจัดการความเสี่ยงและโอกาส	1	3	4	ชุดที่ 12	QMR / ณัชชา
18	การจัดการความรู้	-	1	1	ชุดที่ 13	เลขาฯ KM / ดวงใจ
17	การจัดการข้อร้องเรียน	-	1	1	ชุดที่ 14	หัวหน้าเทคโนโลยีสารสนเทศ / บดินทร์
16	การปฏิบัติการแก้ไขป้องกัน	-	4	4	ชุดที่ 15	QMR / ณัชชา
19	การบำรุงรักษา (โครงสร้างพื้นฐาน)	-	1	1	ชุดที่ 16	ฝ่ายบริหารงานทั่วไป / ณัชชา
15	การจัดซื้อจัดจ้าง	-	1	1	ชุดที่ 17	หัวหน้าฝ่ายพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศ /
		63	53	116		

4.4 ความพึงพอใจผู้รับบริการ (ผู้แถลง หัวหน้าฝ่ายส่งเสริมการรัฐสารสนเทศ)

หัวข้อ	ผู้รับบริการ		คณาจารย์		นักศึกษาปริญญาตรี		นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา		หน่วยงาน มทส	
	เป้าหมาย	ผลลัพธ์	เป้าหมาย	ผลลัพธ์	เป้าหมาย	ผลลัพธ์	เป้าหมาย	ผลลัพธ์	เป้าหมาย	ผลลัพธ์
บริการห้องสมุด										
1. ความพึงพอใจต่อบริการห้องสมุด (บริการสารสนเทศ)	4.00	4.21/0.79	4.00	4.96/0.10	4.00	4.20/0.78	4.00	4.29/0.16	4.00	4.34/1.31
2. ความพึงพอใจต่อบริการห้องสมุด (ทรัพยากรสารสนเทศ)	4.00	4.01/0.84	4.00	4.56/0.83	4.00	4.01/0.83	4.00	3.97/0.80	4.00	4.17/1.36
3. ความพึงพอใจต่อบริการห้องสมุด (สิ่งอำนวยความสะดวก)	4.00	4.08/0.93	4.00	4.43/0.51	4.00	4.08/0.92	4.00	4.02/0.94	4.00	4.31/1.40
บริการสื่อการศึกษา										
<u>การใช้บริการโสตทัศนูปกรณ์ ศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา</u>										
1. ความพึงพอใจต่อบริการโสตทัศนูปกรณ์ (ผู้ให้บริการ)	4.00	4.90/0.37	4.00	4.91/0.29	4.00	4.56/0.80	4.00	4.88/0.34	4.00	4.92/0.31
2. ความพึงพอใจต่อบริการโสตทัศนูปกรณ์ (โสตทัศนูปกรณ์)	4.00	4.76/0.66	4.00	4.49/0.87	4.00	4.59/0.65	4.00	4.75/0.44	4.00	4.79/0.64
3. ความพึงพอใจต่อบริการโสตทัศนูปกรณ์ (ขั้นตอนการบริการ)	4.00	4.87/0.38	4.00	4.77/0.68	4.00	4.43/0.64	4.00	4.84/0.37	4.00	4.90/0.31
<u>งานผลิตเอกสารกลาง</u>										
1. ความพึงพอใจต่อบริการงานผลิตเอกสารกลาง (ผู้ให้บริการ)	4.00	4.90/0.36	4.00	5.00/0.00	4.00	4.22/1.10	4.00	5.00/0.00	4.00	4.89/0.35
2. ความพึงพอใจต่อบริการงานผลิตเอกสารกลาง (ผลิตเอกสารกลาง)	4.00	4.94/0.29	4.00	5.00/0.00	4.00	4.33/1.15	4.00	5.00/0.00	4.00	4.94/0.28
3. ความพึงพอใจต่อบริการงานผลิตเอกสารกลาง (ขั้นตอนการบริการ)	4.00	4.90/0.35	4.00	5.00/0.00	4.00	4.33/1.15	4.00	4.75/0.35	4.00	4.89/0.34
<u>กราฟิกและศิลปกรรม</u>										
1. ความพึงพอใจต่อบริการกราฟิกและศิลปกรรม (ผู้ให้บริการ)	4.00	4.99/0.08		-	4.00	5.00/0.00		-	4.00	4.99/0.08
2. ความพึงพอใจต่อบริการกราฟิกและศิลปกรรม (กราฟิกและศิลปกรรม)	4.00	4.98/0.14		-	4.00	4.75/0.35		-	4.00	4.99/0.12
3. ความพึงพอใจต่อบริการกราฟิกและศิลปกรรม (ขั้นตอนการบริการ)	4.00	4.97/0.20		-	4.00	4.75/0.35		-	4.00	4.98/0.18

4.5 มุมมองเกี่ยวกับผู้รับบริการภายนอกและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอื่น ๆ (ผู้แถลง QMR)

ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	จำนวนข้อร้องเรียน		รายละเอียดข้อร้องเรียน	ผู้รับผิดชอบ	สาเหตุ	การแก้ไข
	ได้รับ	ปิด				
ภายใน ศบส.						
1. ผู้บริหาร	ไม่มี	ไม่มี	-	ผู้บริหาร	-	-
2. หัวหน้าฝ่าย						
2.1 บริหารงานทั่วไป	ไม่มี	ไม่มี	-	หัวหน้าฝ่ายบริหารงานทั่วไป	-	-
2.2 พัฒนาทรัพยากรสารสนเทศ	ไม่มี	ไม่มี	-	หัวหน้าฝ่ายพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศ	-	-
2.3 บริการสื่อการศึกษา	ไม่มี	ไม่มี	-			
2.4 บริการสารสนเทศ	ไม่มี	ไม่มี	-	หัวหน้าฝ่ายบริการสารสนเทศ	-	-
2.5 เทคโนโลยีสารสนเทศ	ไม่มี	ไม่มี	-	หัวหน้าฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศ	-	-
2.6 ส่งเสริมการรู้สารสนเทศ	ไม่มี	ไม่มี	-	หัวหน้าฝ่ายส่งเสริมการรู้สารสนเทศ	-	-
3. บุคลากร ศบส.						
3.1 บริหารงานทั่วไป	ไม่มี	ไม่มี	-	หัวหน้าฝ่ายบริหารงานทั่วไป	-	-

ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	จำนวนข้อร้องเรียน		รายละเอียดข้อร้องเรียน	ผู้รับผิดชอบ	สาเหตุ	การแก้ไข
	ได้รับ	ปิด				
3.2 พัฒนาทรัพยากรสารสนเทศ	ไม่มี	ไม่มี	-	หัวหน้าฝ่ายพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศ	-	-
3.3 บริการสื่อการศึกษา	ไม่มี	ไม่มี	-	หัวหน้าฝ่ายบริการสื่อการศึกษา	-	-
3.4 บริการสารสนเทศ	ไม่มี	ไม่มี	-	หัวหน้าฝ่ายบริการสารสนเทศ	-	-
3.5 เทคโนโลยีสารสนเทศ	ไม่มี	ไม่มี	-	หัวหน้าฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศ	-	-
3.6 ส่งเสริมการรู้สารสนเทศ	ไม่มี	ไม่มี	-	หัวหน้าฝ่ายส่งเสริมการรู้สารสนเทศ	-	-
ภายนอก ศบส. ด้านการให้บริการห้องสมุด						
1. คณาจารย์	ไม่มี	ไม่มี	-	ฝ่ายพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศ , ฝ่ายบริการสารสนเทศ, ฝ่ายส่งเสริมการรู้	-	-

ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	จำนวนข้อร้องเรียน		รายละเอียดข้อร้องเรียน	ผู้รับผิดชอบ	สาเหตุ	การแก้ไข
	ได้รับ	ปิด				
2. นักศึกษา ป.ตรี	1	1	บริเวณพื้นที่บริการ Video on Demand มีกลิ่นมูลนก	สารสนเทศ	ฝนตกบ่อยทำให้มีกลิ่นแรงขึ้น และยังไม่ถึงรอบการทำ ความสะอาดมูลนก (1 ครั้ง/ เดือน)	- ประสานส่วนอาคารสถานที่ เพื่อดำเนินการทำความสะอาด และกำจัดนก ตามบันทึก ข้อความ อว 7431(4)/92 ลง วันที่ 05/07/2564 เรื่อง ขอ ความอนุเคราะห์เร่งกำจัด นกพิราบ ณ อาคารบรรณสาร 1 - พอบ้านมากกว่ามูลนกและทำ ความสะอาด เมื่อวันที่ 7 กรกฎาคม 2564
3. นักศึกษาบัณฑิตศึกษา			-		-	-
4. หน่วยงานของ มทส.			-		-	-
5. เครือข่าย ThaiLIS			-		-	-
6. เครือข่าย PULINET			-		-	-
7. เครือข่าย NARINET			-		-	-
8. หน่วยงานจำหน่ายวัสดุห้องสมุด			-		-	-
ด้านการให้บริการสื่อการศึกษา				ฝ่ายบริการสื่อการศึกษา		

ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	จำนวนข้อร้องเรียน		รายละเอียดข้อร้องเรียน	ผู้รับผิดชอบ	สาเหตุ	การแก้ไข
	ได้รับ	ปิด				
1. คณาจารย์	1	1	ได้รับแจ้งจากอาจารย์เจ้าของรายวิชา 213101 ข้อสอบประจำภาคเรียนที่ 2/2563 พบว่าสำเนาข้อสอบชำรุด โดยมีเนื้อหาพิมพ์สำเนาไม่ครบตามต้นฉบับ	หัวหน้าฝ่ายบริการสื่อการศึกษา	- เครื่องพิมพ์มีปัญหาจากการสแกนต้นฉบับ - ผู้รับผิดชอบพิมพ์สำเนา, QC ไม่ตรวจสอบไม่เป็นไปตามขั้นตอนมาตรฐาน	ผู้บริหารหน่วยงาน เรียกประชุมผู้เกี่ยวข้องในการผลิตสำเนา ข้อสอบดังกล่าว และทบทวนขั้นตอน แนวปฏิบัติให้รัดกุมมากยิ่งขึ้น
2. หน่วยงานของ มทส.	ไม่มี	ไม่มี	-	-	-	-
3. หน่วยงานจำหน่ายครุภัณฑ์โสตทัศนูปกรณ์	ไม่มี	ไม่มี	-	-	-	-

4.6 ความเพียงพอของทรัพยากรที่ต้องการ เพื่อรักษาไว้ซึ่งประสิทธิผลของ Quality Management System: QMS (ผู้ดูแล หัวหน้าฝ่าย)

ทรัพยากร 4M+1E	รายละเอียด	ความเพียงพอ / ไม่เพียงพอ	แนวทางการดำเนินการแก้ไข/ป้องกัน	ผลการดำเนินการ
ฝ่ายบริหารงานทั่วไป				
Man	จำนวน 4 คน ประกอบด้วย หัวหน้าฝ่าย 1 คน (เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป) เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป 2 คน เจ้าหน้าที่ธุรการ 1 คน	เพียงพอ	มีแบบบรรยายลักษณะงาน (Job Description) และหน้าที่รับผิดชอบ ทุกตำแหน่ง มีคู่มือปฏิบัติงานของฝ่าย บุคลากรได้รับการพัฒนา สมรรถนะ และเข้าร่วม KM อย่างละไม่น้อยกว่าคนละ 1 ครั้ง/ ปีงบประมาณ มีการติดตาม KPI เพื่อให้บรรลุตามวัตถุประสงค์	ได้รับการประเมินผลการปฏิบัติงาน ทุกภาคการศึกษา
Machine	เครื่องคอมพิวเตอร์ เครื่องถ่ายเอกสาร สแกนเนอร์	เพียงพอ	ดูแลรักษาให้มีความพร้อมใช้งาน	ดำเนินการด้วยความเรียบร้อย
Material	วัสดุสำนักงาน	เพียงพอ	มีการตรวจสอบข้อมูลวัสดุสำนักงานให้มีความพร้อมใช้	ดำเนินการด้วยความเรียบร้อย
Money	งบค่ารับรองประจำหน่วยงาน	เพียงพอ	ช่วงสถานการณ์แพร่ระบาดโควิด 19 ใช้จ่ายงบประมาณดังกล่าวน้อยลง เพื่อร่วมกันประหยัดงบประมาณฯ	ดำเนินการด้วยความเรียบร้อย
	ค่าใช้จ่ายในการเดินทาง	เพียงพอ	ช่วงสถานการณ์แพร่ระบาดโควิด 19 ใช้จ่ายงบประมาณดังกล่าวน้อยลง เพื่อร่วมกันประหยัดงบประมาณฯ	ดำเนินการด้วยความเรียบร้อย
	ค่าใช้จ่ายในการพัฒนาบุคลากร	เพียงพอ	ช่วงสถานการณ์แพร่ระบาดโควิด 19 ใช้จ่ายงบประมาณดังกล่าวน้อยลง เพื่อร่วมกันประหยัดงบประมาณฯ โดยใช้วิธีการพัฒนาจากการอบรม ผ่าน Zoom youtube Facebook live เป็นต้น ทำให้ประหยัดค่า เดินทาง ค่าลงทะเบียน ค่าที่พัก แต่ KPI ได้ตามเป้าหมาย	ดำเนินการด้วยความเรียบร้อย
	ค่าล่วงเวลา-ศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา	เพียงพอ	ช่วงสถานการณ์แพร่ระบาดโควิด 19 ใช้จ่ายงบประมาณดังกล่าวน้อยลง เพื่อร่วมกันประหยัดงบประมาณฯ	ดำเนินการด้วยความเรียบร้อย
	ค่าตอบแทนนักศึกษาช่วยงาน-ศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา	เพียงพอ	ช่วงสถานการณ์แพร่ระบาดโควิด 19 ใช้จ่ายงบประมาณดังกล่าวน้อยลง และเป็นช่วงการเรียนการสอนแบบออนไลน์	ดำเนินการด้วยความเรียบร้อย
Method	มีคู่มือปฏิบัติงานของงานต่าง ๆ ภายในฝ่าย QP 1 เรื่อง WI 8 เรื่อง	ยังไม่เพียงพอ	จะดำเนินการให้แล้วเสร็จภายในเดือนธันวาคม 2564	อยู่ระหว่างดำเนินการเพิ่มเติม คือ งานเบิก ค่าตอบแทนล่วงเวลาบุคลากร งานตอบ ขอขอบคุณผู้บริจาคทรัพยากรสารสนเทศ การจัด กรรมการคุมสอบ การเดินทางปฏิบัติงานนอก สถานที่ งานส่งเงินรายได้
Environment	สภาพแวดล้อมภายในฝ่าย เพื่อนร่วมงาน ครุภัณฑ์ อุปกรณ์สำนักงาน อากาศ แสงสว่าง และบริเวณรอบศูนย์บรรณสารฯ	เพียงพอ	ศูนย์มีนโยบายสนับสนุนด้านสิ่งแวดล้อม เช่น โครงการสำนักงานสีเขียว ห้องสมุดสีเขียว 5ส และกิจกรรม Happy Work place อย่างสม่ำเสมอ	ดำเนินการด้วยความเรียบร้อย เพื่อนร่วมงานมี ความเป็นมิตร พื้นที่มีความสะอาด ปลอดภัย มีความ มั่นใจในการมาปฏิบัติงาน
ฝ่ายพัฒนาทรัพยากร สารสนเทศ				
Man	บรรณารักษ์ 6 คน พนักงานห้องสมุด 1 คน เจ้าหน้าที่ธุรการ 2 คน	เพียงพอ	มีแบบบรรยายลักษณะงาน (Job Description) และหน้าที่รับผิดชอบ ทุกตำแหน่ง	ดำเนินการด้วยความเรียบร้อย

ทรัพยากร 4M+1E	รายละเอียด	ความเพียงพอ / ไม่เพียงพอ	แนวทางการดำเนินการแก้ไข/ป้องกัน	ผลการดำเนินการ
Machine	เครื่องคอมพิวเตอร์ เครื่องถ่ายเอกสาร สแกนเนอร์	เพียงพอ	ดูแลรักษาให้มีความพร้อมใช้งาน	ดำเนินการด้วยความเรียบร้อย
Material	วัสดุสำนักงาน	เพียงพอ	มีการตรวจสอบข้อมูลวัสดุสำนักงานให้มีความพร้อมใช้	ดำเนินการด้วยความเรียบร้อย
Money	งบประมาณ - ค่าวัสดุห้องสมุด - ค่าใช้จ่ายกิจกรรมหอประวัติ - ค่าใช้จ่ายในการจัดจ้างซ่อมแซมหนังสือชำรุด - ค่าใช้จ่ายกิจกรรมฝ่ายพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศ - ค่าซ่อมแซม บำรุงรักษาครุภัณฑ์	มีเพียงค่าวัสดุห้องสมุดที่ไม่เพียงพอตาม ความต้องการของผู้รับบริการ	แผนการใช้จ่ายงบประมาณประจำปี	ดำเนินการด้วยความเรียบร้อย
Method	ขั้นตอนการปฏิบัติงาน (Work Instruction) จำนวน 2 เรื่อง คู่มือการปฏิบัติงานในฝ่าย จำนวน 5 เรื่อง	เพียงพอ	จะดำเนินการเพิ่มให้แล้วเสร็จภายในเดือนธันวาคม 2564	ดำเนินการด้วยความเรียบร้อย
Environment	สำนักงานฝ่ายพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศ ห้องคลังทรัพยากรสารสนเทศ หอประวัติ	เพียงพอ	จัดสถานที่ทำงานถูกสุขอนามัย ตามหลัก 5 ส	ดำเนินการด้วยความเรียบร้อย
ฝ่ายบริการสื่อการศึกษา				
Man	- หัวหน้าฝ่ายฯ 1 คน - นักเทคโนโลยีการศึกษา 2 คน - เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป 2 คน - พนักงานโสตทัศนูปกรณ์ 7 คน - พนักงานธุรการ 3 คน - เจ้าหน้าที่โสตทัศนูปกรณ์ 4 คน - นายช่างศิลป์ 1 คน - ช่างเทคนิค 1 คน	เพียงพอ	มีแบบบรรยายลักษณะงาน (Job Description) และหน้าที่รับผิดชอบ ทุกตำแหน่ง	ดำเนินการเรียบร้อยแล้ว
Machine	- เครื่องโสตทัศนศึกษา - ครูภัณฑ์โสตทัศนูปกรณ์ ครูภัณฑ์การพิมพ์ ครูภัณฑ์งานกราฟิก	ครูภัณฑ์โสตทัศนูปกรณ์ ยังมีไม่เพียงพอ กับความต้องการของมหาวิทยาลัย	ตรวจสอบครูภัณฑ์ที่มีอยู่ในฐานข้อมูล และวางแผน จัดการ หมุนเวียน ใช้งานอุปกรณ์อย่างคุ้มค่า	อยู่ระหว่างดำเนินการ
Material	วัสดุโสตทัศนูปกรณ์ วัสดุงานกราฟิก วัสดุงานผลิตเอกสาร	เพียงพอ	มีการตรวจสอบข้อมูลวัสดุที่ใช้ในกิจกรรมให้มีความพร้อมใช้งาน สม่ำเสมอ	
Monery	- ค่าครูภัณฑ์สื่อและเทคโนโลยีการศึกษา - ค่าใช้จ่ายกิจกรรมบริการสื่อการศึกษา - ค่าใช้จ่ายกิจกรรมผลิตเอกสารกลาง - ค่าซ่อมบำรุง	งบประมาณครูภัณฑ์สื่อฯ ได้รับจัดสรรไม่ เพียงพอกับการจัดหาครูภัณฑ์ โสตทัศนูปกรณ์ทดแทน	ตรวจสอบและวางแผนการจัดสรรครูภัณฑ์อย่างคุ้มค่า โดยเน้นกิจกรรม การเรียนการสอนเป็นหลัก	ดำเนินการเรียบร้อยแล้ว
Method	มีคู่มือปฏิบัติงานของงานต่าง ๆ ภายในฝ่าย QP 1 เรื่อง WI 13 เรื่อง	เพียงพอ	กำลังดำเนินการจัดทำเอกสารคู่มือการใช้งานโสต ทัศนูปกรณ์เพิ่มเติม ให้ครอบคลุมอุปกรณ์ ที่มีให้บริการ	จะดำเนินการให้แล้วเสร็จภายในเดือนธันวาคม 2564

ทรัพยากร 4M+1E	รายละเอียด	ความเพียงพอ / ไม่เพียงพอ	แนวทางการดำเนินการแก้ไข/ป้องกัน	ผลการดำเนินการ
Environment	พื้นที่ในอาคารบรรณสาร สำหรับห้องบริการโสตทัศนูปกรณ์ ห้องกราฟิก ห้องผลิตเอกสารกลาง และพื้นที่ให้บริการโสตทัศนูปกรณ์ทุกหน่วยงานในมหาวิทยาลัย	พื้นที่จัดเก็บอุปกรณ์โสตทัศนูปกรณ์ ยังไม่เพียงพอ	จำแนกอุปกรณ์โสตทัศนูปกรณ์ที่หมดอายุ หาพื้นที่จัดเก็บเพื่อรอจำหน่าย และจัดพื้นที่ตามหลัก 5 ส.	ดำเนินการเรียบร้อยแล้ว
ฝ่ายบริการสารสนเทศ				
Man	บรรณารักษ์ 3 คน พนักงานห้องสมุด 3 คน พนักงานธุรการ 2 คน เจ้าหน้าที่ห้องสมุด 1 คน เจ้าหน้าที่ธุรการ 1 คน	เพียงพอ	มีแบบบรรยายลักษณะงาน (Job Description) และหน้าที่รับผิดชอบทุกตำแหน่ง	ดำเนินการเรียบร้อยแล้ว
Machine	เครื่องคอมพิวเตอร์ เครื่องสแกน เครื่องพิมพ์	เพียงพอ		ดำเนินการเรียบร้อยแล้ว
Material	วัสดุสำนักงาน	เพียงพอ	เบิกวัสดุสำนักงานตามการใช้งาน	ดำเนินการเรียบร้อยแล้ว
Money	งบประมาณ - ค่าบริการสารสนเทศสำหรับคณาจารย์ - ค่าวัสดุบริการสารสนเทศ - ค่าซ่อมแซม บำรุงรักษาครุภัณฑ์	เพียงพอ	แผนการใช้จ่ายงบประมาณประจำปี	ดำเนินการตามแผน
Method	- ขั้นตอนการปฏิบัติงาน (Work Instruction) จำนวน 14 เรื่อง - แนวปฏิบัติเกี่ยวกับการให้บริการห้องสมุด	เพียงพอ	จัดทำแนวปฏิบัติเกี่ยวกับการให้บริการห้องสมุดเพิ่มเติมตามการเปลี่ยนแปลง	- ดำเนินการเมื่อมีการเปลี่ยนแปลง - แจ้งเวียนผู้ปฏิบัติงานทุกภาคการศึกษา
Environment	สำนักงานฝ่ายบริการสารสนเทศ	ไม่เพียงพอ	ขอความอนุเคราะห์ส่วนอาคารสถานที่ดำเนินการปรับปรุง	ส่วนอาคารสถานที่ออกแบบและประมาณการค่าใช้จ่ายการปรับปรุงสำนักงานฝ่ายบริการสารสนเทศแล้ว ได้รับจัดสรรงบประมาณ และจะดำเนินการแล้วเสร็จภายใน 30 ก.ย. 64
ฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศ				
Man	- เจ้าหน้าที่วิเคราะห์ระบบคอมพิวเตอร์ 3 คน - เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป 1 คน	เพียงพอ	มีแบบบรรยายลักษณะงาน (Job Description) และหน้าที่รับผิดชอบสอดคล้องกับตำแหน่ง	ได้รับการประเมินผลการปฏิบัติงานทุกภาคการศึกษา
Machine	- เครื่องคอมพิวเตอร์แม่ข่าย (Server) และส่วนบุคคล (Desktop) - ระบบเครือข่าย - ระบบสารสนเทศที่จัดทำและพัฒนาเอง	พร้อมใช้	จัดเตรียมแผนระยะ 5-10 ปี เพื่อรองรับเทคโนโลยีที่เปลี่ยนแปลง	ดำเนินการตรวจสอบความพร้อมใช้ได้ตามแผนร้อยละ 100 และระบบฯ มีความพร้อมใช้ไม่น้อยกว่าร้อยละ 95
Material	วัสดุคอมพิวเตอร์ วัสดุสำนักงาน	เพียงพอ	ใช้ตามความจำเป็น	ดำเนินการได้ตามแผนร้อยละ 100
Money	งบประมาณ - ค่าครุภัณฑ์เทคโนโลยีสารสนเทศ - ค่าวัสดุฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศ - ค่าซ่อมแซม บำรุงรักษาครุภัณฑ์และระบบสารสนเทศ	เพียงพอ	จำเป็นต้องได้รับจัดสรรงบประมาณโดยเฉพาะการบำรุงรักษาระบบสารสนเทศ	ได้รับจัดสรรฯ และดำเนินการได้ตามแผนร้อยละ 100

ทรัพยากร 4M+1E	รายละเอียด	ความเพียงพอ / ไม่เพียงพอ	แนวทางการดำเนินการแก้ไข/ป้องกัน	ผลการดำเนินการ
Method	ขั้นตอนคุณภาพ (Quality Procedure) จำนวน 1 เรื่อง	ร้อยละ 99.90	ทบทวน ปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง	จัดทำครั้งแรก
Environment	ขั้นตอนการปฏิบัติงาน (Work Instruction) จำนวน 20 เรื่อง			
	สถานที่ทำงานถูกสุขอนามัย ตามหลัก 5 ส	สะอาดและสะอาด	ดำเนินการตามแผน	ดำเนินการได้ตามแผนร้อยละ 100
ฝ่ายส่งเสริมการรู้สารสนเทศ				
Man	บรรณารักษ์ 2 คน นักเทคโนโลยีการศึกษา 1 คน เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป 1 คน พนักงานบริการ 1 คน	เพียงพอ	เพียงพอ สามารถทำงานแทนกันได้	ดำเนินงานได้ตามแผน
Machine	เครื่องคอมพิวเตอร์ เครื่องพิมพ์สี-ขาวดำ เครื่องสแกนเนอร์ โปรแกรมคอมพิวเตอร์	มีคุณภาพ		ดำเนินงานได้ตามแผน
Material	วัสดุสำนักงาน และวัสดุส่งเสริมการร่วมกิจกรรม	เพียงพอ หลากหลาย		ดำเนินงานได้ตามแผน
Money	มีงบประมาณจัดสรรสำหรับการดำเนินกิจกรรม	เพียงพอ	มีการใช้งบประมาณที่ได้รับจัดสรรให้มีประสิทธิภาพ	ดำเนินงานได้ตามแผน
Method	มีคู่มือการดำเนินงานคุณภาพ ขั้นตอนการปฏิบัติงานคุณภาพ QP WI	ครบถ้วน	มีการทบทวน เพิ่มเติม รายละเอียดของงานขั้นตอนการปฏิบัติ ให้ เกิดการปฏิบัติงาน	ดำเนินงานได้ตามแผน
Environment	สถานที่ทำงานถูกสุขอนามัย ตามหลัก 5 ส	สะอาด		ดำเนินงานได้ตามแผน

4.7 สมรรถนะของกระบวนการและความสอดคล้องของบริการ (ผู้แถลง QMR หัวหน้าฝ่าย)

NC (ความไม่สอดคล้องที่เป็นปัญหาหลัก) / Obs (ที่อาจจะก่อให้เกิดปัญหาหลัก)

ฝ่าย / กระบวนการ / งาน	NC			Obs			ปัญหาหลัก	Why	How	Who	When
	จำนวน	ปิดแล้ว	ยังไม่ปิด	จำนวน	ปิดแล้ว	ยังไม่ปิด					
ส่วนกลาง (ผู้แถลง QMR)											
1) การควบคุมเอกสารและสารสนเทศ	1	1	-	6	6	-	CAR การควบคุมเอกสารและสารสนเทศ	ไม่เข้าใจขั้นตอนการออกเลขในทะเบียนเอกสารของฝ่ายและขั้นตอนการยื่นเอกสารเพื่อนำขึ้นระบบจัดเก็บเอกสาร ISO ศูนย์	จัดกิจกรรม Show&Share ขั้นตอนการออกเลขในทะเบียนเอกสารของฝ่ายและขั้นตอนการยื่นเอกสารเพื่อนำขึ้นระบบจัดเก็บเอกสาร ISO ศูนย์	DC ฝ่าย	วันที่ 15 ก.ค. 2564 เวลา 11.00-12.00 น.
2) การควบคุมความเสี่ยงและโอกาส	1	1	-	3	3	-	CAR การระบุระดับความเสี่ยงและโอกาส	ไม่พบการระบุระดับความเสี่ยงและโอกาส (RPN./OPN.)	ปรับปรุง QP-CLREM-00-00-07การควบคุมความเสี่ยงและโอกาส โดยระบุระดับความเสี่ยงและโอกาส (RPN./OPN.) ตั้งแต่ 4 ขึ้นไป ให้จัดทำ Action plan	บุคลากร ศบส.	วันที่ 5 ก.ค. 2564
3) การตรวจติดตามคุณภาพภายใน	1	1	-	4	4	-	CAR ทะเบียนรายชื่อผู้ตรวจติดตาม Obs แผนการตรวจติดตามคุณภาพภายใน และการแก้ไข CAR/PAR	ไม่พบการขึ้นทะเบียนรายชื่อผู้ตรวจติดตาม บางทีม/ฝ่าย ไม่สามารถดำเนินการแล้วเสร็จตามกำหนด	จัดทำเอกสารทะเบียนรายชื่อผู้ตรวจติดตามคุณภาพภายใน ขออนุมัติขยายการแผนตรวจติดตามคุณภาพภายใน	ผู้ผ่านการอบรม Internal Audit Auditor Auditee	วันที่ 5 ก.ค. 2564 จากเดิมเป็นระหว่างวันที่ 7 - 28 พ.ค. 2564 ขยายเป็นถึงวันที่ 9 กรกฎาคม 2564
4) การสรรหา การฝึกอบรมและพัฒนาบุคลากร	1	1	-	4	4	-	CAR การแนะนำหรืออบรมพนักงานใหม่	หลักฐานการแนะนำหรืออบรมพนักงานใหม่	แบบฟอร์มสำหรับการแนะนำงาน/อบรมพนักงานใหม่	หัวหน้าฝ่าย ผู้สอนงาน บุคลากรใหม่	วันที่ 5 ก.ค. 2564
5) การจัดการความรู้	-	-	-	1	1	-					
6) การซ่อมบำรุง	-	-	-	1	1	-					
7) การจัดซื้อจัดจ้าง	-	-	-	1	1	-					
8) การแก้ไข/ป้องกัน	-	-	-	4	4	-					
9) การทบทวนโดยฝ่ายบริหาร	-	-	-	1	1	-					

ฝ่าย / กระบวนการ / งาน	NC			Obs			ปัญหาหลัก	Why	How	Who	When
	จำนวน	ปิดแล้ว	ยังไม่ปิด	จำนวน	ปิดแล้ว	ยังไม่ปิด					
<u>ฝ่ายบริหารงานทั่วไป</u> งานสารบรรณ	-	-	-	3	3	-	Obs ขึ้นตอนในการให้บริการงานสารบรรณ	ไม่เข้าใจขั้นตอนการให้บริการงานสารบรรณ	จัดกิจกรรม KM ขึ้นตอนการให้บริการงานสารบรรณ	ธุรการฝ่าย	วันที่ 15 ก.ค. 2564 เวลา 09.30-10.30 น.
<u>ฝ่ายพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศ</u> งานจัดหาทรัพยากรสารสนเทศ	4	4	-	4	4	-	CAR ขึ้นตอนการปฏิบัติงานจัดหาทรัพยากรสารสนเทศจริงไม่เป็นไปตามเอกสารขั้นตอนการปฏิบัติงานจัดหาทรัพยากรสารสนเทศ CAR ไม่มีหลักเกณฑ์การประเมินคัดเลือกร้านค้า	สับสนเรื่องการไหลของขั้นตอนการปฏิบัติงาน ยังไม่ได้จัดทำเป็นลายลักษณ์อักษร	ปรับ เพิ่มเติมขั้นตอนตามลำดับที่ถูกต้อง กำหนดเป็นส่วนหนึ่งของนโยบายการพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศ	หัวหน้าฝ่าย	มิถุนายน 64 มิถุนายน 64
งานวิเคราะห์ทรัพยากรสารสนเทศ	4	4	-	1	1	-	CAR ขึ้นตอนการปฏิบัติงานวิเคราะห์ทรัพยากรสารสนเทศจริงไม่เป็นไปตามเอกสารขั้นตอนการปฏิบัติงานวิเคราะห์ทรัพยากรสารสนเทศ	มีการแทรกบางขั้นตอนตามที่ปฏิบัติงานจริง	ปรับ เพิ่มเติมขั้นตอนตามลำดับที่ถูกต้อง	หัวหน้าฝ่าย	มิถุนายน 64
<u>ฝ่ายบริการสื่อการศึกษา</u> งานบริการสื่อทัศนูปกรณ์	1	1	-	3	3	-	การจัดวางอุปกรณ์โสตทัศนูปกรณ์ในบริเวณห้องปฏิบัติงานยังไม่เรียบร้อย งานซ่อมบำรุงโสตทัศนูปกรณ์ ไม่พบขั้นตอนตรวจสอบหลังการซ่อม	เนื่องจากมีการขนย้ายอุปกรณ์เพื่อให้บริการอย่างต่อเนื่อง และมีครุภัณฑ์ชำรุดคร่าจนชำรุดจนไม่สามารถซ่อมแซมได้	ดำเนินการจัดระเบียบการวางอุปกรณ์ในห้องทำงาน และบริเวณหน้าห้องทำงานให้เรียบร้อย ดำเนินการเพิ่มขั้นตอนตรวจสอบหลังการซ่อมในเอกสารคู่มือปฏิบัติงานเรียบร้อยแล้ว	หัวหน้าฝ่าย	มิถุนายน 64 มิถุนายน 64
งานผลิตเอกสารกลาง	13	13	-	1	1	-	ตัวชี้วัด KPI ไม่สอดคล้องกับนโยบายซึ่งไม่สอดคล้องตามข้อกำหนดมาตรฐาน ISO 9001:2015 ในข้อที่ 6.2 ไม่มีการเก็บทะเบียนประวัติการซ่อมบำรุงเครื่องจักรซึ่งไม่สอดคล้องในข้อที่ 7.1.3 โครงสร้างพื้นฐาน บุคลากรภายในงานผลิตเอกสารกลาง ไม่ทราบนโยบายคุณภาพขององค์กรและของฝ่าย	เป็นการจัดทำครั้งแรก จึงยังไม่เข้าใจความสอดคล้องตามข้อกำหนด เป็นการจัดทำครั้งแรก จึงยังไม่เข้าใจความสอดคล้องตามข้อกำหนด	ได้มีการเพิ่ม KPI ในการวัดผลที่สอดคล้องกับนโยบายคุณภาพศูนย์ฯ จะมีการแจ้งซ่อมผ่าน งานซ่อมบำรุงโสตทัศนูปกรณ์	หัวหน้างานผลิตเอกสารกลาง	กรกฎาคม 64 กรกฎาคม 64
							ยังไม่มีกรอบอธิบายชี้แจงเอกสารภายในและภายนอกเรื่องการใช้อีเมลภายนอกมายังงาน	เป็นการจัดทำครั้งแรก จึงยังไม่เข้าใจความสอดคล้องตามข้อกำหนด	มีการออกเลขเอกสารอ้างอิงเพื่อชี้แจงเอกสารเกี่ยวกับเทคโนโลยีสารสนเทศที่นำมาใช้ในงานผลิตเอกสารฯ เรียบร้อยแล้ว	หัวหน้างานผลิตเอกสารกลาง	กรกฎาคม 64

ฝ่าย / กระบวนการ / งาน	NC			Obs			ปัญหาหลัก	Why	How	Who	When
	จำนวน	ปิดแล้ว	ยังไม่ปิด	จำนวน	ปิดแล้ว	ยังไม่ปิด					
ฝ่ายบริการสารสนเทศ งานบริการสารสนเทศ	7	7	-	9	9	-	<p>ยังไม่มีการจัดทำข้อกำหนดของการให้บริการ</p> <p>เป็นการจัดทำครั้งแรก จึงยังไม่เข้าใจความสอดคล้องตามข้อกำหนด</p> <p>พบว่ามีเครื่องจักรไม่มีการซิงค์ให้สอดคล้องกับกระบวนการ</p> <p>เป็นการจัดทำครั้งแรก จึงยังไม่เข้าใจความสอดคล้องตามข้อกำหนด</p> <p>ยังไม่มีเอกสารขออนุญาตกับผู้ใช้บริการเรื่องการจัดการหลังการผลิตเอกสารกิจกรรมมหาวิทยาลัยไม่มีการซิงค์</p> <p>เป็นการจัดทำครั้งแรก จึงยังไม่เข้าใจความสอดคล้องตามข้อกำหนด</p> <p>ยังไม่มีการจัดทำเอกสารข้อมูลทะเบียนการเปลี่ยนแปลง</p> <p>เป็นการจัดทำครั้งแรก จึงยังไม่เข้าใจความสอดคล้องตามข้อกำหนด</p> <p>ยังไม่มีกรดำเนินการและกำหนดเป็นกระบวนการ</p> <p>ไม่มีกระบวนการรองรับในการจัดการกับผลิตภัณฑ์ที่ส่งมอบให้กับผู้ใช้บริการแล้วเกิดปัญหาในงานผลิตเอกสารกลาง</p>	<p>เป็นการจัดทำครั้งแรก จึงยังไม่เข้าใจความสอดคล้องตามข้อกำหนด</p> <p>เป็นการจัดทำครั้งแรก จึงยังไม่เข้าใจความสอดคล้องตามข้อกำหนด</p> <p>เป็นการจัดทำครั้งแรก จึงยังไม่เข้าใจความสอดคล้องตามข้อกำหนด</p> <p>เป็นการจัดทำครั้งแรก จึงยังไม่เข้าใจความสอดคล้องตามข้อกำหนด</p> <p>เป็นการจัดทำครั้งแรก จึงยังไม่เข้าใจความสอดคล้องตามข้อกำหนด</p> <p>เป็นการจัดทำครั้งแรก จึงยังไม่เข้าใจความสอดคล้องตามข้อกำหนด</p> <p>มีการดำเนินการติดตามทางค่าปรับเป็นรายเดือน โดยไม่ได้ประเมินว่าเป็นความเสี่ยง</p>	<p>ได้จัดทำข้อกำหนดการให้บริการงานผลิตเอกสาร SD-CLREM-03-05-01</p> <p>ได้จัดทำป้ายระบุชนิดเครื่องจักร และนำเอกสาร</p> <p>ที่เกี่ยวข้องมาจัดเก็บเพื่อสะดวกต่อการอ้างอิง</p> <p>ได้มีการจัดทำขออนุญาตในการจัดเก็บเอกสารในรูปแบบไฟล์ PDF โดยให้ปรากฏในใบขอใช้บริการ</p> <p>การจัดทำขั้นตอนการติดตามตรวจสอบขั้นตอนการปฏิบัติงาน โดยให้ปรากฏในใบขอใช้บริการ</p> <p>มีการจัดทำบันทึกการเปลี่ยนแปลงในการขอใช้บริการ โดยให้ปรากฏในใบขอใช้บริการ</p> <p>มีการจัดทำบันทึกการตรวจสอบผลิตภัณฑ์ก่อนการส่งมอบ โดยให้ปรากฏในใบขอใช้บริการ</p> <p>มีการจัดทำบันทึกการตรวจสอบผลิตภัณฑ์ที่เกิดปัญหา</p>	<p>หัวหน้างานผลิตเอกสารกลาง</p> <p>หัวหน้างานผลิตเอกสารกลาง</p> <p>หัวหน้างานผลิตเอกสารกลาง</p> <p>หัวหน้างานผลิตเอกสารกลาง</p> <p>หัวหน้างานผลิตเอกสารกลาง</p> <p>หัวหน้างานผลิตเอกสารกลาง</p> <p>หัวหน้าฝ่าย</p> <p>หัวหน้าฝ่าย</p> <p>หัวหน้าฝ่าย</p>	<p>กรกฎาคม 64</p> <p>กรกฎาคม 64</p> <p>กรกฎาคม 64</p> <p>กรกฎาคม 64</p> <p>กรกฎาคม 64</p> <p>กรกฎาคม 64</p> <p>มิถุนายน 2564</p> <p>มิถุนายน 2564</p> <p>มิถุนายน 2564</p>

ฝ่าย / กระบวนการ / งาน	NC			Obs			ปัญหาหลัก	Why	How	Who	When
	จำนวน	ปิดแล้ว	ยังไม่ปิด	จำนวน	ปิดแล้ว	ยังไม่ปิด					
ฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศ ทุกกระบวนการ	12	12	-	2	2	-	CAR เนื่องจากเป็นการดำเนินการในครั้งแรก จึงไม่เคยดำเนินการตามข้อกำหนดมาก่อน การดำเนินการนั้น พบว่ามีการลงมือปฏิบัติแต่ไม่ได้จัดการให้เป็นระบบ เช่น แผนดำเนินการให้ครบถ้วน ขั้นตอนดำเนินการ หลักฐานดำเนินการ การระบุข้อชี้บ่ง การทบทวนรวมถึงการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง	ไม่เข้าใจว่าควรจะดำเนินการอย่างไร	ดำเนินการตามข้อกำหนด ภายใต้บริบทของฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศ	เจ้าหน้าที่ฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศ	มิถุนายน 2564
ฝ่ายส่งเสริมการรัฐสวัสดิการ	16	16	-	7	7	-	CAR - บุคลากรภายในฝ่ายฯ ไม่มีความตระหนักนโยบายคุณภาพ วัตถุประสงค์คุณภาพ การดำเนินงานของระบบบริหารคุณภาพ CAR KPI และปัจจัยนำเข้าและปัจจัยนำออกของแผนภูมิเต๋า ไม่ครอบคลุมและไม่ครบถ้วน รายละเอียดขั้นตอนการดำเนินงานไม่เป็นไปตามขั้นตอนคุณภาพ ตาม PDCA Obs ควรมีกฎเกณฑ์ในการเก็บข้อมูลให้เพียงพอตามเกณฑ์สถิติเพื่อสร้างความน่าเชื่อถือของผลการประเมิน	กำชับพนักงานทุกคนให้ตระหนักเกี่ยวกับนโยบายคุณภาพ วัตถุประสงค์คุณภาพ การเพิ่มจุดประชาสัมพันธ์นโยบายคุณภาพ วัตถุประสงค์คุณภาพ การดำเนินงานของระบบบริหารคุณภาพและมีการทบทวนนโยบายอย่างต่อเนื่อง ปรับแก้ไข KPI และปัจจัยนำเข้าและปัจจัยนำออกของแผนภูมิเต๋า เพิ่มรายละเอียดขั้นตอนการดำเนินงานและการเขียนเอกสารขั้นตอนคุณภาพให้ครอบคลุม PDCA (1) เพิ่มกลยุทธ์หรือช่องทางการเก็บแบบสอบถาม (2) จัดให้มีของรางวัลเพื่อกระตุ้นและส่งเสริมให้มีการตอบแบบสอบถาม (3) ขอความร่วมมือจากทุกฝ่าย	กำชับพนักงานทุกคนให้ตระหนักเกี่ยวกับนโยบายคุณภาพ วัตถุประสงค์คุณภาพ การเพิ่มจุดประชาสัมพันธ์นโยบายคุณภาพ วัตถุประสงค์คุณภาพ การดำเนินงานของระบบบริหารคุณภาพและมีการทบทวนนโยบายอย่างต่อเนื่อง ปรับแก้ไข KPI และปัจจัยนำเข้าและปัจจัยนำออกของแผนภูมิเต๋า เพิ่มรายละเอียดขั้นตอนการดำเนินงานและการเขียนเอกสารขั้นตอนคุณภาพให้ครอบคลุม PDCA		

4.8 ผลการเฝ้าติดตามผู้ส่งมอบจากภายนอก (ผู้ดูแล หัวหน้าฝ่ายพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศ หัวหน้าฝ่ายบริการสื่อการศึกษา)

ด้านทรัพยากรสารสนเทศ (ทบทวนค่า SD กำกับ)

ผู้ประกอบการ	ระดับความพึงพอใจ แต่ละเดือน												แนวโน้ม + / -	หมายเหตุ
	ต.ค. 2563	พ.ย. 2563	ธ.ค. 2563	ม.ค. 2564	ก.พ. 2564	มี.ค. 2564	เม.ย. 2564	พ.ค. 2564	มิ.ย. 2564	ก.ค. 2564	ส.ค. 2564	ก.ย. 2564		
หนังสือ														
ศูนย์หนังสือจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย	4.56/0.50	4.56/0.50	4.56/0.50	4.56/0.50	4.56/0.50	-	4.56/0.50	4.56/0.50	4.56/0.50	4.44/0.50	-	-	+	ส่งสินค้ามาไม่พร้อมกัน และได้แจ้งร้านค้าแล้ว
บริษัท แอ็ดวานซ์ มีเดีย ซัพพลายส์ จำกัด	-	-	-	4.25/0.43	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
บริษัท ซีเอ็ดยูเคชั่น จำกัด	-	-	-	-	-	3.78/0.79	-	-	-	-	-	-	-	
บริษัท บุ๊คเน็ต จำกัด	-	-	-	-	-	-	-	-	-	4.36/0.60	-	-	-	
E-book														
EBSCO Information Services	4.14/0.64	3.57/1.09	-	4.14/0.64	-	4.29/0.45	4.29/0.45	-	-	-	-	-	+	
บริษัท แอ็ดวานซ์ มีเดีย ซัพพลายส์ จำกัด	-	4.29/0.45	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	+	
บริษัท นิวโนเวล อินฟอร์เมชัน จำกัด	-	-	4.29/0.70	-	-	-	-	-	-	-	-	-	+	
Springer Nature	-	-	3.89/0.84	3.43/1.18	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
ร้าน อีพ อิน ฟอรัม	-	-	-	4.43/1.18	-	-	4.29/0.70	4.00/1.07	-	-	-	-	-	
ร้านซิกมาเอ็ด	-	-	-	3.71/0.49	-	-	4.14/0.64	-	-	-	-	-	+	ส่งสินค้าล่าช้า
Cambridge University Press	-	-	-	-	-	3.71/0.88	-	-	4.29/0.45	-	-	-	+	
บริษัท บุ๊คเน็ต จำกัด	-	-	-	-	-	-	-	-	4.43/0.49	-	-	-	+	
บริษัท มายบุ๊คสโตร์ จำกัด	-	-	-	-	-	-	-	4.43/0.49	-	-	-	-	+	
Database														
บริษัทโอเพ่น เซอร์วิส จำกัด	-	5.00/0.00	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	+	
เดอะรันเวย์เอเจนซี่	-	5.00/0.00	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	+	
EBSCO Information Services	-	-	-	5.00/0.00	-	-	-	-	-	-	-	-	+	
บริษัท นิวโนเวล อินฟอร์เมชัน จำกัด	-	-	-	5.00/0.00	-	-	-	-	5.00/0.00	-	-	-	+	
บริษัทคิดเพื่อความปลอดภัยและสิ่งแวดล้อม	-	-	-	5.00/0.00	-	-	-	-	-	-	-	-	+	
John Wiley	-	-	-	5.00/0.00	-	-	-	-	-	-	-	-	+	
Momentum Knowledge	-	-	-	5.00/0.00	-	-	-	-	-	-	-	-	+	
Elsevier	-	-	-	-	-	-	-	5.00/0.00	-	-	-	-	+	
บริษัท แอ็ดวานซ์ มีเดีย ซัพพลายส์ จำกัด	-	-	-	-	-	-	-	-	5.00/0.00	-	-	-	+	
E-Journal														
Springer Nature	-	-	-	5.00/0.00	-	-	-	-	-	-	-	-	+	
บริษัท นิวโนเวล อินฟอร์เมชัน จำกัด	-	-	-	5.00/0.00	-	-	-	-	5.00/0.00	-	-	-	+	
EBSCO Information Services	-	-	-	4.78/0.31	-	-	-	-	-	-	-	-	+	
Momentum Knowledge	-	-	-	5.00/0.00	-	-	-	-	-	-	-	-	+	
Globe	-	-	-	3.57/1.29	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
Elsevier	-	-	-	-	-	-	-	5.00/0.00	-	-	-	-	+	
บริษัท แอ็ดวานซ์ มีเดีย ซัพพลายส์ จำกัด	-	-	-	-	-	-	-	-	5.00/0.00	-	-	-	+	
นิตยสาร														
มูลนิธิเพื่อผู้บริโภค	-	-	-	5.00/0.00	-	-	-	-	-	-	-	-	+	
บจก อมรินทร์ บุ๊คเซ็นเตอร์	-	-	-	5.00/0.00	-	-	-	-	-	-	-	-	+	
บริษัทเดย์ โฟเทส	-	-	-	-	-	5.00/0.00	-	-	-	-	-	-	+	

ด้านบริการสื่อการศึกษา (ปรับตัวเลขเป็นจุดทศนิยม 2 ตำแหน่ง และใส่ค่า SD กำกับ)

ผู้ประกอบการ	ระดับความพึงพอใจ แต่ละเดือน												แนวโน้ม + / -	หมายเหตุ	
	ต.ค. 2563	พ.ย. 2563	ธ.ค. 2563	ม.ค. 2564	ก.พ. 2564	มี.ค. 2564	เม.ย. 2564	พ.ค. 2564	มิ.ย. 2564	ก.ค. 2564	ส.ค. 2564	ก.ย. 2564			
งานบริการสื่อทัศนูปกรณ์															
บริษัท ดีพีแอล ดีเวลล็อปเม้นท์ แอนด์ เซอร์วิส จำกัด	-	-	-	4.88/0	4.82/0	4.88/0	5.00/0	-	-	-	-	-	+	ครูภัณฑ์สื่อโสตฯส่งของครบถ้วนตามสัญญาพัสดุ	
หจก. ไอที โปรเจค	-	-	-	-	-	4.00/0	4.55/0	-	4.55/0	-	4.88/0	-	+	งานซ่อมโสตฯเป็นไปตามสัญญา	
Datapro Computer Systems Co.,Ltd.	-	-	4.88/0		-	5.00/0	-	-	-	-	-	-	+	ครูภัณฑ์สื่อโสตฯส่งของครบถ้วนตามสัญญาพัสดุ	
งานบริการกราฟิก															
ร้านโคราชคำป้าย	-	-	-	-	-	4.22/0	-	-	4.77/0	-	-	-	+		
บริษัท ริโก้ (ประเทศไทย) จำกัด	-	-	-	-	-	-	-	-	4.77/0	-	-	-	-		

5) ประสิทธิภาพของการดำเนินการต่อความเสี่ยงและโอกาส (ผู้แถลง QMR หัวหน้าฝ่าย)

ความเสี่ยง RISK / โอกาส Opportunity โดยนำผลประเมินตั้งแต่ระดับ 4 ขึ้น แจกแจง ที่มา จำนวน รายละเอียด มาตรการ ผลการดำเนินงานในตาราง

กระบวนการ	จำนวนระดับความเสี่ยง				จำนวนระดับโอกาส				ที่มา	จำนวน	รายละเอียด	มาตรการ	ผลการดำเนินการ
	สูงมาก (5)	สูง (4)	ปานกลาง (3)	ต่ำ (1-2)	สูงมาก (5)	สูง (4)	ปานกลาง (3)	ต่ำ (1-2)					
ส่วนกลาง (ผู้แถลง QMR)													
1) การจัดการความรู้				3				3					
2) การสรรหา ฝึกอบรม และพัฒนาบุคลากร	-	1	-	-	-	2	-	27	R ผู้สมัครงาน ปัจจุบันวุฒิ การศึกษาที่ทางศูนย์ฯ ขอให้ ส่วนทรัพยากรบุคคลเปิดรับ สมัคร เป็น วุฒิ ปวช. ซึ่ง ส่วนมากปัจจุบันผู้มาสมัคร งานส่วนใหญ่จะมีวุฒิที่สูงกว่า จึงทำให้บางครั้งไม่มีผู้มา สมัครตำแหน่งดังกล่าว	1 ประเด็น	เนื่องจากปัจจุบันวุฒิการศึกษาที่ทางศูนย์ฯ ขอให้ส่วน ทรัพยากรบุคคลเปิดรับสมัคร เป็น วุฒิ ปวช. ซึ่งส่วนมาก ปัจจุบันผู้มาสมัครงานส่วนใหญ่จะมีวุฒิที่สูงกว่า จึงทำให้ บางครั้งไม่มีผู้มาสมัครตำแหน่งดังกล่าว	ขยายระยะเวลาการสมัคร	ได้ผู้มาสมัครงานและมีผู้ผ่าน การคัดเลือก อยู่ระหว่างรอ สถานการณ์ปกติจึงจะเรียกตัว
									O บุคลากรใหม่ได้รับการ ประเมินศักยภาพ ไม่น้อยกว่า 80% ซึ่งผลดังกล่าวจะทำให้ ได้บุคลากรมีศักยภาพที่ดีใน การทำงาน	1 ประเด็น	เพื่อให้บุคลากรใหม่มีศักยภาพที่ดีในการทำงาน จึงมีการ ประเมินผลการปฏิบัติงานทุกภาคการศึกษา ภายใน 2 ปี ช่วงทดลองงานต้องได้รับการประเมินไม่น้อยกว่า 80% จึง จะผ่านการทดลองงาน	- การปฐมนิเทศบุคลากรใหม่ - การสอนงานบุคลากรใหม่ (Job on the training) - การเข้ารับการฝึกอบรมต่าง ๆ	รายงานผลต่อส่วนทรัพยากร บุคคล เพื่อเก็บข้อมูลประเมิน การทดลองงาน
									O บุคลากรได้รับการพัฒนา สมรรถนะในการทำงาน ไม่น้อยกว่าคนละ 1 ครั้ง/ปีงบประมาณ ทำให้บุคลากร มีความกระตือรือร้นในการ พัฒนาสมรรถนะตนเองอย่าง สม่าเสมอ	1 ประเด็น	เพื่อให้บุคลากรใหม่ได้รับการพัฒนาสมรรถนะในการทำงาน อย่างต่อเนื่องทุกปี จึงกำหนดให้แต่ละคนต้องได้รับการ พัฒนา ไม่น้อยกว่าคนละ 1 ครั้ง/ปีงบฯ	- ผู้เข้ารับการอบรมมีการรายงานข้อมูลการอบรม - การติดตามผลการเพิ่มสมรรถนะ	บุคลากรสามารถพัฒนา สมรรถนะการทำงานได้มากกว่า KPI ที่กำหนดไว้
3) การควบคุมเอกสารและสารสนเทศ	-	-	1	1	-	-	5	4	-	-	-	-	-
4) การซ่อมบำรุง (โครงสร้างพื้นฐาน)	-	2	1	-	-	-	23	-	R การแจ้งซ่อมช้าไม่เกิน ร้อย ละ 30 เนื่องจากอาคาร บรรณสารเปิดใช้งานมากกว่า 20 ปี จึงทำให้มีการซ่อม บำรุง และการซ่อมเสร็จตรง เวลา ร้อยละ 80 สิ่งของ บางอย่างอาจจะต้องใช้ ระยะเวลาในการซ่อม มากกว่าแผน เกิดจากปัจจัย ต่าง ๆ เช่น ไม่มีอะไหล่ เป็นต้น	2 ประเด็น	การซ่อมโครงสร้างพื้นฐานเป็นหน้าที่ของส่วนอาคารสถานที่ และศูนย์คอมพิวเตอร์ จึงต้องประสานหน่วยงานดังกล่าว และดำเนินการตามระบบของหน่วยงานดังกล่าว	มีการวิเคราะห์สาเหตุของการชำรุดเพื่อให้การซ่อมมี ประสิทธิภาพ	เพื่อให้การซ่อมมีประสิทธิภาพ และการซ่อมเสร็จตรงเวลา
5) การจัดซื้อจัดจ้าง	1	1	4	4	1				R ความต้องการสื่อการศึกษา ของผู้รับบริการมีมากกว่า งบประมาณที่ได้รับจัดสรร	1 ประเด็น	ได้รับการจัดสรรงบประมาณลดลงทุกปี ผกผันกับความ ต้องการทั้งการใช้งานและความต้องการของผู้รับบริการที่มี เพิ่มขึ้น	วางแผนการจัดสรรสื่อการศึกษาโดยยึดหลักการเรียนการสอน และการกิจของมหาวิทยาลัยตามงบประมาณที่ได้รับจัดสรรใน แต่ละปี	อยู่ระหว่างดำเนินการ
									R งบประมาณจำกัด O นโยบายมหาวิทยาลัยในการเป็น Smart University ทำให้ได้ผลิตภัณฑ์ใหม่มา ให้บริการ	1 ประเด็น	งบประมาณไม่เพียงพอ	ลำดับความสำคัญตามกรอบงบประมาณที่ได้รับจัดสรร	อยู่ระหว่างดำเนินการ

กระบวนการ	จำนวนระดับความเสี่ยง				จำนวนระดับโอกาส				ที่มา	จำนวน	รายละเอียด	มาตรการ	ผลการดำเนินการ
	สูงมาก (5)	สูง (4)	ปานกลาง (3)	ต่ำ (1-2)	สูงมาก (5)	สูง (4)	ปานกลาง (3)	ต่ำ (1-2)					
6) การแก้ไข/ป้องกัน	-	-	-	-	-	-	21	-	-	-	-	-	-
7) การจัดการความเสี่ยงและโอกาส	-	1	-	-	-	2	10	7	R รูปแบบการให้บริการปรับ ไม่ทันต่อการเปลี่ยนแปลง พฤติกรรมของผู้ใช้บริการ	1 ประเด็น	1. ประชุมหัวหน้าฝ่ายเพื่อพิจารณาเลือกประเด็นการ ปรับปรุงรูปแบบการให้บริการ 2. มีแผนการดำเนินงานเพื่อปรับปรุงการให้บริการ 3. ดำเนินการตามแผนการปรับปรุงรูปแบบการให้บริการ และกำหนดผู้รับผิดชอบ 4. มีการติดตามผลดำเนินการปรับปรุงรูปแบบการให้บริการ	ติดตามผลการดำเนินงาน และการรายงานการดำเนินงานทุก ไตรมาสไปยังส่วนแผนงานของมหาวิทยาลัย	อยู่ระหว่างดำเนินการ
									O ผลการดำเนินการ จัดการความเสี่ยง ระดับศูนย์	1 ประเด็น	จัดตั้ง Library Corner ณ อาคารเครื่องมือ 9 ประกอบด้วย 1. ที่นั่งอ่าน ทำรายงานกลุ่ม เดียว 2. หนังสือฉบับพิมพ์ และสื่ออิเล็กทรอนิกส์ ได้แก่ eBook eJournal และ Online database 3. เครื่องคอมพิวเตอร์และระบบเครือข่ายสำหรับการสืบค้น	Master Plan ในการดำเนินการจัดตั้ง Library Corner	ดำเนินการเรียบร้อยแล้ว
									O ผลการดำเนินการ จัดการความเสี่ยงและโอกาส เป็นไปตามแผนระดับ กระบวนการ	1 ประเด็น	แต่ละกระบวนการมีการเฝ้าระวังความเสี่ยงและโอกาส มี Action plan รองรับ ความเสี่ยงที่มีระดับ 4 ขึ้นไป และมี Action plan KPI ของแต่ละกระบวนการ เพื่อให้บรรลุตาม วัตถุประสงค์	ดำเนินการตาม Action plan ความเสี่ยงและโอกาส และ Action plan KPI ของกระบวนการ	อยู่ระหว่างดำเนินการ
8) การตรวจติดตามคุณภาพภายใน	-	-	-	-	-	-	24	-	-	-	-	-	-
9) การจัดการการเปลี่ยนแปลง	-	1	1	2	-	1	10	2	O+R การแพร่ระบาดของ ไวรัส Covid-19	1 ประเด็น	เนื่องจากสถานการณ์ปัจจุบันมีการแพร่ระบาดของไวรัส Covid-19 ศูนย์ฯ จึงมีการจัดการการเปลี่ยนแปลง เพื่อ รองรับการสถานการณ์ดังกล่าว	1. มาตรการของศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา กรณี สถานการณ์ไม่ปกติ 2. บุคลากรและผู้รับบริการต้องผ่านการคัดกรองก่อนเข้าอาคาร 3. มาตรการป้องกันโรคระบาด 4. มาตรการของมหาวิทยาลัยปฏิบัติงานที่บ้าน (WFH) 5. ลดการสัมผัส โดยใช้ระบบสแกนบัตรแทนสแกนนิ้วมือ 6. จัดอบรม ประชุมด้วยระบบ Online Zoom Line 7. บุคลากรได้รับการฉีดวัคซีนป้องกันโควิด-19 8. มหาวิทยาลัยจัดการเรียนการสอนแบบ Online	ดำเนินการเรียบร้อยแล้ว
10) การทบทวนโดยฝ่ายบริหาร	-	-	3	-	-	-	8	10	-	-	-	-	-
<u>ฝ่ายบริหารงานทั่วไป</u>													
11) งานสารบรรณ	-	-	3	5	-	-	-	19	-	-	-	-	-
<u>ฝ่ายพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศ</u>													
12) งานจัดหาทรัพยากรสารสนเทศ	1	2	1	3	2	-	-	4	R งบประมาณจำกัด	1 ประเด็น	งบประมาณที่มหาวิทยาลัยจัดสรรมีจำกัด	1. วางแผนจัดหาทรัพยากรสารสนเทศให้มีการใช้ งบประมาณอย่างมีประสิทธิภาพ 2. ใช้เทคนิคการเจรจาต่อรอง เช่น การรวมกลุ่มเจรจาในรูปแบบ เครือข่าย 3. จัดหาทรัพยากรสารสนเทศในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์แบบไม่ จำกัดจำนวนผู้ใช้	ดำเนินการต่อเนื่อง
									R การดำเนินการจัดหาและ ตรวจรับของส่วนพัสดุล่าช้า	2 ประเด็น	ส่วนพัสดุดำเนินการจัดหาและการตรวจรับวัสดุที่จัดหาไม่ได้ ล่าช้า บวกกับความผันผวนของอัตราแลกเปลี่ยนและ ค่าธรรมเนียม	ติดตามเจ้าหน้าที่ที่ส่วนพัสดุถึงผลการดำเนินการ	ดำเนินการต่อเนื่อง

กระบวนการ	จำนวนระดับความเสี่ยง				จำนวนระดับโอกาส				ที่มา	จำนวน	รายละเอียด	มาตรการ	ผลการดำเนินการ
	สูงมาก (5)	สูง (4)	ปานกลาง (3)	ต่ำ (1-2)	สูงมาก (5)	สูง (4)	ปานกลาง (3)	ต่ำ (1-2)					
13) งานวิเคราะห์ทรัพยากรสารสนเทศ		1		3			1	2	<p>○ จัดหาเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาให้บริการเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการเข้าถึงเอกสารฉบับเต็มได้ตลอดเวลาทั้งจากภายในและภายนอกมหาวิทยาลัย</p> <p>○ นโยบายของมหาวิทยาลัยกำหนดให้ยกเลิกการจัดหาทรัพยากรสารสนเทศประเภทฉบับพิมพ์ซึ่งไม่ตรงกับความต้องการของผู้สอน</p> <p>○ มีทรัพยากรสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์เพิ่มมากขึ้นและผู้ใช้สามารถเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศได้ทุกที่ทุกเวลา</p>	1 ประเด็น	เพื่อให้ผู้ใช้บริการสามารถเข้าถึงสารสนเทศในท้องถิ่นได้สะดวกทุกที่ ทุกเวลา	เสนอหน่วยงานเกี่ยวข้องพิจารณา	อยู่ระหว่างดำเนินการ
									1 ประเด็น	ห้องสมุดจัดหาทรัพยากรสารสนเทศในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์มากขึ้น	จัดสรรงบประมาณเพื่อดำเนินการตามนโยบาย	ดำเนินการต่อเนื่อง	
									1 ประเด็น	จัดหาทรัพยากรสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์เพิ่มขึ้นและเป็นการเพิ่มความคุ้มค่าของงบประมาณในการจัดหา	จัดสรรงบประมาณเพื่อดำเนินการตามนโยบาย	ดำเนินการต่อเนื่อง	
									1 ประเด็น	1. ติดตามความก้าวหน้าทางวิชาการอย่างสม่ำเสมอ 2. ทำรายการโยงเนื้อหากับคำค้น	ประสานนักวิชาการในการกำหนดคำค้น	ดำเนินการต่อเนื่อง	
ฝ่ายบริการสื่อการศึกษา		3	10	10		1	1		1 ประเด็น	R งบประมาณที่มหาวิทยาลัยจัดสรรมีจำกัด	1. สำรองครุภัณฑ์สื่อการศึกษาที่ต้องการทดแทน ความต้องการใช้	อยู่ระหว่างดำเนินการ	
14) งานบริการสื่อการศึกษา									1 ประเด็น	R ครุภัณฑ์สื่อที่ศูนย์ฯ มีความรับใช้ไม่เพียงพอ	1. ปรับปรุงฐานข้อมูลครุภัณฑ์สื่อการศึกษาให้เป็นปัจจุบันมาก และกระจายตามหน่วยงานอาคารต่างๆ ในมหาวิทยาลัย ทำให้เกิดโอกาสเสี่ยงในการสูญหาย หรือมีการโยกย้ายโดยได้รับอนุญาต	2. มอบหมายผู้รับผิดชอบสำรวจครุภัณฑ์ของฝ่ายฯ ลงพื้นที่ตรวจสอบสม่ำเสมอ	อยู่ระหว่างดำเนินการ
									1 ประเด็น	O นโยบายของหน่วยงานและมหาวิทยาลัย Smart University , Digital classroom ส่งผลให้ฝ่ายบริการสื่อต้องมีการพัฒนาเรียนรู้ต่อเนื่อง	1. จัดกิจกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ภายในฝ่ายฯ 2. ศึกษาผลิตภัณฑ์สื่อ	อยู่ระหว่างดำเนินการ	
									1 ประเด็น	R การจัดหาสื่อการศึกษาไม่ตรงตามความต้องการของผู้ใช้งาน เนื่องจากงบประมาณที่ได้รับจัดสรรมีจำกัด	เนื่องจากปัจจุบันแนวโน้มการจัดสรรงบประมาณลดลง แต่หน่วยงานมีความต้องการสื่อการศึกษาเพิ่มขึ้นตามภารกิจที่มหาวิทยาลัยมอบหมาย	1. ศึกษาข้อมูลผลิตภัณฑ์สื่อการศึกษา สื่อที่ศูนย์ฯ คุณลักษณะ	อยู่ระหว่างดำเนินการ

กระบวนการ	จำนวนระดับความเสี่ยง				จำนวนระดับโอกาส				ที่มา	จำนวน	รายละเอียด	มาตรการ	ผลการดำเนินการ	
	สูงมาก (5)	สูง (4)	ปานกลาง (3)	ต่ำ (1-2)	สูงมาก (5)	สูง (4)	ปานกลาง (3)	ต่ำ (1-2)						
15) ฝ่ายบริการสารสนเทศ	1	1	10	6	3	-	-	-	R ระบบไฟฟ้าขัดข้อง R โรคระบาด		1. ไม่สามารถให้บริการยืม - คืน ทรัพยากรสารสนเทศได้ 2. อาจส่งผลให้เครื่องใช้ไฟฟ้า และอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ชำรุด 1. เกิดความเสี่ยงในการแพร่เชื้อจากการสัมผัสทรัพยากรสารสนเทศ เหยื้อย อนุบัตร แม่ผู้รับบริการและผู้ให้บริการ	1. ประสานส่วนอาคารสถานที่ตรวจสอบระบบไฟฟ้า และดำเนินการแก้ไข 2. จัดทำแนวทางการให้บริการห้องสมุด กรณีไฟฟ้าดับ/ อินเทอร์เน็ตขัดข้อง 3. จัดทำแบบบันทึกการยืมทรัพยากรสารสนเทศ กรณีไฟฟ้าดับ/อินเทอร์เน็ตขัดข้อง 4. จัดทำแบบบันทึกรายการรับคืนทรัพยากรสารสนเทศ กรณีไฟฟ้าดับ/อินเทอร์เน็ตขัดข้อง		ดำเนินการต่อเนื่อง
									O รับชำระค่าบริการ/ค่าปรับ ผ่านการโอนเงิน O มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ เพื่อเพิ่มทักษะการปฏิบัติงาน		พัฒนาระบบรับชำระค่าบริการ ค่าปรับ โดยการโอนเงิน มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในฝ่ายบริการสารสนเทศ	1. จัดทำมาตรการของศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา กรณีสถานการณ์ไม่ปกติ 2. ตั้งจุดคัดกรองก่อนเข้าห้องสมุด 3. จัดพื้นที่ให้บริการแบบ Physical Distancing 4. จัดให้บริการแอลกอฮอล์เจลในพื้นที่ต่างๆ ในห้องสมุด 5. จัดเตรียมน้ำยาฆ่าเชื้อ และอุปกรณ์สำหรับเช็ดทำความสะอาดทรัพยากรสารสนเทศที่รับคืน และโต๊ะ เก้าอี้ 6. เพิ่มสิทธิ์การยืมต่อทรัพยากรสารสนเทศ 7. จัดให้มีบริการ SUT Lib Book Delivery		ดำเนินการต่อเนื่อง
									O การจัดทำและดำเนินการตามขั้นตอนการปฏิบัติงาน (WI) ทำให้เกิดมาตรฐานในการทำงาน และลดข้อผิดพลาด		มีกิจกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้เกี่ยวกับการบริการห้องสมุด	1. รับชำระค่าบริการ ค่าปรับ ผ่านระบบ SCB Business Net 2. รับชำระค่าบริการ ค่าปรับ โดยการโอนเงินเข้าบัญชีมหาวิทยาลัย (ธนาคารไทยพาณิชย์ และ ธนาคารกรุงไทย) จัดกิจกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้เกี่ยวกับการบริการห้องสมุดทุกภาคการศึกษา		ดำเนินการเรียบร้อย จัดทำแผนการจัด KM เกี่ยวกับ การบริการห้องสมุด ปีการศึกษา 2564
									O การจัดทำและดำเนินการตามขั้นตอนการปฏิบัติงาน (WI) ทำให้เกิดมาตรฐานในการทำงาน และลดข้อผิดพลาด		1. การจัดเรียงทรัพยากรสารสนเทศ จำนวน 2 ครั้ง 2. การใช้โปรแกรม Microsoft Office สำหรับการจัดทำเอกสารคุณภาพ 3. การออกไปเสิร์ฟรับเงินและสรุปรายงานเงินสดคงเหลือประจำวัน บุคลากรในฝ่าย จัดทำขั้นตอนการปฏิบัติงาน (WI) และแบบฟอร์มที่เกี่ยวข้อง	1. ใช้ WI เป็นคู่มือประกอบการปฏิบัติงาน 2. บุคลากรในฝ่าย สามารถปฏิบัติงานแทนกันได้		ดำเนินการเรียบร้อย
ฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศ														
16) การจัดการระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ		1	2	7	2	2		3	การจัดทำขั้นตอนคุณภาพ การจัดการระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ	17	1. กำหนดวันส่งคืนทรัพยากรสารสนเทศคลาดเคลื่อน	1. บันทึกข้อมูลในระบบมอบหมายงาน 2. ภายหลังจากมีการปรับปรุงข้อมูลวันหยุดในระบบแล้วเสร็จ ผู้รับผิดชอบจะต้องแจ้งให้เจ้าของต้นเรื่องดำเนินการตรวจสอบ ทวนความถูกต้องของข้อมูลอีกครั้ง ทาง email ต้นเรื่อง 3. ต้นเรื่องแจ้งผลการตรวจสอบทวนความถูกต้องกลับ		1. ดำเนินการแจ้งกลับทุกครั้ง 2. มีผลการดำเนินการจัดเก็บในระบบมอบหมายงาน

กระบวนการ	จำนวนระดับความเสี่ยง				จำนวนระดับโอกาส				ที่มา	จำนวน	รายละเอียด	มาตรการ	ผลการดำเนินการ
	สูงมาก (5)	สูง (4)	ปานกลาง (3)	ต่ำ (1-2)	สูงมาก (5)	สูง (4)	ปานกลาง (3)	ต่ำ (1-2)					
											<p>2.เครื่องคอมพิวเตอร์แม่ข่ายมีอายุใช้งานมานาน และไม่รองรับกับระบบงานที่มีการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง</p> <p>3. ข้อมูลเสียหรือสูญหายเนื่องจากเครื่องสำรองไฟฟ้าไม่สำรองไฟตามที่ระบุไว้ในคุณลักษณะ</p>	<p>1.ระบบงานที่พัฒนาใหม่ให้ไปใช้กับเครื่องแม่ข่ายที่มีประสิทธิภาพรองรับ</p> <p>2.ขอความอนุเคราะห์ศูนย์คอมพิวเตอร์ปรับปรุงเครื่องแม่ข่ายที่จัดสรร ให้รองรับโปรแกรมที่มีการอัปเดตอยู่ต่อเนื่อง</p> <p>1.ให้คำแนะนำกับบุคลากรเพื่อหลีกเลี่ยงปัญหาที่จะเกิดขึ้นเนื่องจากระบบไฟฟ้าสำรอง</p> <p>2.หากการตรวจสอบพบปัญหาการสำรองไฟฟ้าให้แจ้งเปลี่ยนอุปกรณ์สำรองไฟ</p> <p>3.จัดทำค่าของประมาณจัดหาระบบจ่ายไฟฟ้าสำรอง เพื่อจ่ายไฟฟ้าสำรองให้ระบบสารสนเทศที่สำคัญต่าง ๆ</p>	<p>ดำเนินการได้ทันที เพราะได้รับการจัดสรรคอมพิวเตอร์แม่ข่ายแบบ VM ที่รองรับการพัฒนาระบบหรือฐานข้อมูลหรือโปรแกรมที่ใช้ในการพัฒนาและสามารถรองรับได้หลายระบบ/งาน โดยมีรายการดังนี้</p> <p>1. sutir.sut.ac.th สำหรับคลังปัญญา มทส.</p> <p>2. nm.sut.ac.th สำหรับสารสนเทศท้องถิ่นนครราชสีมา</p> <p>3. 203.158.7.73 สำหรับระบบยืม-คืนด้วยตนเอง</p> <p>4. library.sut.ac.th สำหรับเว็บไซต์ ศบส.</p> <p>5. search.sut.ac.th สำหรับสืบค้นฐานข้อมูลออนไลน์ ผ่าน</p> <p>1. ดำเนินการให้คำแนะนำแก่บุคลากรในการบันทึกและสำรองข้อมูลเป็นระยะเมื่อเข้าทำการตรวจสอบความพร้อมใช้เพื่อลดความเสียหายต่องาน</p> <p>2. เมื่อตรวจพบเครื่องสำรองไฟฟ้าไม่ทำงานตามคุณลักษณะ ดำเนินการแจ้งซ่อมเพื่อเปลี่ยนเครื่องสำรองไฟฟ้าหรือแบตเตอรี่ผ่านระบบ eccs</p> <p>3. ดำเนินการจัดทำค่าของประมาณประจำปีงบประมาณ 2565 ระบบจ่าย</p>
17) ฝ่ายส่งเสริมการดูแลสุขภาพ		4				4			ปฏิบัติตาม มาตรการการเฝ้าระวังในวิกฤตการณ์การแพร่ระบาดของไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) ของมหาวิทยาลัย	3 เรื่อง	<p>1. การจัดอบรมการคัดสรรสารสนเทศและการใช้โปรแกรม ENdnote ปรับเปลี่ยนจากการอบรมในห้องอบรม เป็นการฝึกอบรมผ่าน ZOOM</p> <p>2. การอบรมการใช้ห้องสมุด จากอบรมในห้องอบรม ปรับเปลี่ยน อบรมโดยใช้บทเรียนอิเล็กทรอนิกส์ ผ่านระบบ SUT eLearning</p>	<p>1. เรียนรู้ ศึกษาระบบ ZOOM 2. ขอใช้ระบบ ZOOM ของมหาวิทยาลัย 3. แจ้งผู้เข้าอบรมรับทราบและลงทะเบียนการอบรม 4. จัดเตรียมอุปกรณ์ สถานที่ สำหรับการฝึกอบรม 5. จัดเตรียมไฟล์เอกสาร สำหรับใช้ประกอบการฝึกอบรม</p> <p>1. พัฒนาบทเรียนอิเล็กทรอนิกส์ เพื่อแนะนำการใช้ห้องสมุดสำหรับ นักศึกษาระดับปริญญาตรี 2. เรียนรู้การนำเนื้อหาบทเรียน อกรอกแบบทดสอบ ในระบบ SUT eLearning 3. นำบทเรียนเข้าสู่ระบบ SUT eLearning 4. ประชาสัมพันธ์ให้นักศึกษาเข้าเรียนจากระบบ SUT eLearning</p>	<p>การประเมินความพึงพอใจ คำเฉลี่ย 4.57 / S.D 0.64</p> <p>การประเมินความพึงพอใจ คำเฉลี่ย 4.57 / S.D 0.65</p>

กระบวนการ	จำนวนระดับความเสี่ยง				จำนวนระดับโอกาส				ที่มา	จำนวน	รายละเอียด	มาตรการ	ผลการดำเนินการ
	สูงมาก (5)	สูง (4)	ปานกลาง (3)	ต่ำ (1-2)	สูงมาก (5)	สูง (4)	ปานกลาง (3)	ต่ำ (1-2)					
											3. การจัดอบรมที่อบรม ในห้องอบรม เปลี่ยนเป็นจัดอบรม/จัดกิจกรรม ผ่าน ZOOM เช่น การจัดอบรม ร่วมกับตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย และการจัดกิจกรรม พบนักเรียน ผ่าน ZOOM	1. เรียนรู้ ศึกษาระบบ ZOOM 2. ใช้ระบบ ZOOM ของมหาวิทยาลัย 3. แจ้งผู้เข้าอบรมรับทราบและลงทะเบียนการอบรม 4. จัดเตรียมอุปกรณ์ สถานที่ สำหรับการฝึกอบรม 5. ประสานงานกับวิทยากรจัดเตรียมไฟล์เอกสาร สำหรับใช้ประกอบการอบรม 6. ทดสอบการใช้ระบบ ZOOM ก่อนการดำเนินการอบรม/กิจกรรม	การประเมินความพึงพอใจการจัดอบรม จากตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย ค่าเฉลี่ย 4.54 / S.D 0.85 การประเมินความพึงพอใจการจัดกิจกรรม พบนักเรียน ค่าเฉลี่ย 4.13 / S.D 0.81
รวม	3	18	36	44	8	12	103	81					

6) แนวโน้มของโอกาสใหม่ ๆ ในการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง (ผู้แถลง หัวหน้าฝ่าย)

ฝ่าย	รายละเอียด	ผลการดำเนินการ	การขยายผล
<u>ฝ่ายบริหารงานทั่วไป</u>	<p>จากการจัด KM งานสารบรรณ โดยมีธุรการฝ่ายต่าง ๆ เข้าร่วม เมื่อวันที่ 15 ก.ค. 2564 โดยได้แลกเปลี่ยนเรียนรู้เกี่ยวกับระบบเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ Boffice ซึ่งในกระบวนการของระบบจะกรอกผลการดำเนินงานได้เฉพาะฝ่ายบริหารฯ และมีผู้เสนอหากจะขอให้ MIS มทส พัฒนาระบบฯ เพื่อให้ธุรการฝ่ายต่าง ๆ ได้สามารถกรอกผลการดำเนินงานได้ จะทำให้สามารถสืบค้นเรื่องได้รวดเร็ว และไม่ต้องใช้สมุดบันทึกรับเรื่อง</p> <p>การพัฒนาระบบแก้ไข/ป้องกัน จากปัจจุบันที่ใช้แบบฟอร์มกระดาษ จะพัฒนาให้เป็นลักษณะบันทึกและรายงานการดำเนินงานผ่านระบบฯ</p>	<p>ฝ่ายบริหารฯ ได้หารือกับเจ้าหน้าที่ผู้พัฒนาระบบฯ ของ MIS มทส.</p> <p>จะได้หารือร่วมกับฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อพัฒนาระบบฯ ต่อไป</p>	<p>หากการดำเนินการดังกล่าวสำเร็จ ระบบ Boffice จะสามารถดำเนินการด้านงานสารบรรณได้อย่างมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น</p> <p>หากการดำเนินการดังกล่าวสำเร็จ จะสามารถทำให้การดำเนินการดังกล่าวได้อย่างมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น</p>
<u>ฝ่ายพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศ</u>	<p>ติดตามความก้าวหน้าของเทคโนโลยีสารสนเทศใหม่ที่เกิดขึ้น เช่น Open Source เพื่อนำมาประยุกต์ในการจัดหาทรัพยากรสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ภายในงบประมาณที่มีอยู่อย่างจำกัด</p>	<p>จัดหาทรัพยากรสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์เพิ่มขึ้นเพื่อให้ผู้รับบริการสามารถเข้าถึงสารสนเทศได้ทุกที่ทุกเวลา ตลอด 24 ชั่วโมง</p>	<p>พัฒนาความสัมพันธ์กับห้องสมุดในเครือข่ายและผู้ประกอบการเพื่อให้ได้สารสนเทศที่เป็นประโยชน์ต่อการทำงาน</p>
<u>ฝ่ายบริการสื่อการศึกษา</u>	<p>จากการเกิดโรคระบาด Covid -19 ทำให้มหาวิทยาลัยมีนโยบายจัดการเรียนการสอนรูปแบบ Hybrid classroom Online ทำให้ต้องมีกรปรับปรุงระบบสื่อสตัทศนูปรณ ให้สามารถเชื่อมต่อใช้งานรองรับการเรียนการสอนรูปแบบใหม่ๆได้</p> <p>การจัดทำระบบจำหน่ายเอกสารประกอบการเรียนการสอนออนไลน์</p>	<p>ได้รับจัดสรรงบประมาณปรับปรุงห้องเรียน Digital classroom จากฝ่ายวิชาการ และได้ดำเนินการเพิ่มอุปกรณ์ สายสัญญาณ ไมค์ไร้สาย รองรับการเรียนการสอน Hybrid classroom Online เบื้องต้น 28 ห้องเรียน เรียบร้อยแล้วในภาคเรียนที่ 3/2563</p> <p>อยู่ระหว่างศึกษาวิธีการ ระเบียบ กฎหมาย ที่เกี่ยวข้อง</p>	<p>จะได้ตั้งงบประมาณรองรับการปรับปรุงห้องเรียน Digital classroom และจะดำเนินการตามนโยบายมหาวิทยาลัยต่อไป</p>

ฝ่าย	รายละเอียด	ผลการดำเนินการ	การขยายผล
<p><u>ฝ่ายบริการสารสนเทศ</u></p>	<p>จากสถานการณ์โรคระบาด Covid-19 และมหาวิทยาลัยประกาศจัดการเรียนการสอนออนไลน์ การสอบออนไลน์ และเลื่อนการเข้าหอพักของนักศึกษา</p> <p>การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ เพื่อเพิ่มทักษะการปฏิบัติงาน</p>	<p>- เพิ่มสิทธิ์การยืมต่อ</p> <p>- ยกเลิกการลีดคสมาชิกห้องสมุด สำหรับนักศึกษาใหม่ (ป.ตรี)</p> <p>- บริการ SUT Lib Book Delivery (จัดส่งทางไปรษณีย์ หรือนัดรับที่บริเวณด้านหน้าห้องสมุด)</p> <p>ดำเนินการได้ตามแผน</p>	<p>1. ปรับปรุงประกาศ หลักเกณฑ์การใช้บริการทรัพยากรสารสนเทศ</p> <p>- ไม่จำกัดการยืมต่อ</p> <p>- นักศึกษา เป็นสมาชิกห้องสมุดโดยไม่ต้องผ่านการอบรมการใช้ห้องสมุด</p> <p>2. บริการ SUT Lib Book Delivery</p> <p>- จัดส่งทางไปรษณีย์</p> <p>- รับที่ Locker บริเวณด้านหน้าห้องสมุด</p> <p>จัดทำแผนการประชุม/KM เกี่ยวกับการให้บริการห้องสมุด ปีการศึกษา 2564</p>
<p><u>ฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศ</u></p>	<p>การจัดการระบบเทคโนโลยีสารสนเทศให้สอดคล้องกับสถานการณ์</p> <p>-ดำเนินการพัฒนาระบบตรวจนับและจำกัดจำนวนผู้เข้าใช้ห้องสมุด เนื่องจากมีการระบาดไวรัส COVID-19</p> <p>-การปฏิบัติงานจากระยะไกล (Remote Access) WFH ประสิทธิภาพในการตรวจสอบดูแลระบบ และการแก้ไขปัญหาด้านระบบสารสนเทศนั้น ฝ่าย IT สามารถดำเนินการด้วยประสิทธิภาพได้ไม่ด้อยไปกว่าการปฏิบัติงาน ณ ศูนย์บรรณสารฯ โดยได้รับการอำนวยความสะดวกจากศูนย์คอมพิวเตอร์</p> <p>ด้านช่องทางการสื่อสารผ่านระบบเครือข่าย เช่น VPN</p>	<p>ระบบเปิดให้บริการอยู่ในปัจจุบัน</p> <p>สามารถดำเนินการได้ตามแผน WFH</p>	<p>สามารถประยุกต์ใช้หลักการการทำงานของระบบฯ ได้กับภารกิจอื่น ๆ ตามความเหมาะสม</p> <p>ปรับใช้ในสถานการณ์ฉุกเฉินอื่น ๆ</p>

ฝ่าย	รายละเอียด	ผลการดำเนินการ	การขยายผล
<p>ฝ่ายส่งเสริมการรู้สารสนเทศ</p>	<p>1) การพิจารณาหัวข้อการอบรมให้หลากหลาย มีหัวข้อการอบรมให้หลากหลาย เช่น การฝึกอบรม ทำ VDO Clip การอบรมการออกแบบสื่อ PowerPoint เพื่อการนำเสนอ การอบรม การนำเสนออย่างมืออาชีพ และ การอบรม "Startup รุ่นใหม่ เรียนรู้และเข้าใจ Digital Disruption" กิจกรรม พบนักเขียน เป็นต้น</p> <p>2) การพิจารณารูปแบบการจัดอบรม /กิจกรรมในลักษณะออนไลน์ การปรับเปลี่ยนการจัดอบรม และการจัดกิจกรรม ตามสถานการณ์ของ COVID-19</p> <p>3) การพิจารณาหาช่องทาง/เพิ่มเครือข่ายการประชาสัมพันธ์ การเข้าร่วมกลุ่ม facebook กลุ่ม line ของประชาคม มทส</p>	<p>การอบรมในหัวข้อดังกล่าวช่วยส่งเสริมการพัฒนาทักษะแห่งศตวรรษที่ 21 ที่ทุกคนต้องมี</p> <p>สามารถดำเนินการกิจได้ตามที่ระบุไว้</p> <p>เพื่อเผยแพร่ ประชาสัมพันธ์ข้อมูล ข่าวสารของศูนย์บรรณสารฯ ในวงกว้าง ให้สามารถเข้าถึงกลุ่มเป้าหมายให้มากที่สุด</p>	<p>การสร้างเครือข่าย และการประสานงานร่วมกัน ระหว่างศูนย์บรรณสารฯ อาจารย์ นักศึกษาจาก สำนักวิชาต่าง ๆ รวมทั้งการสร้างเครือข่ายกับหน่วยข้างนอก เช่น ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย</p> <p>ทำให้สามารถจัดการอบรม/จัดกิจกรรมทั้งในรูปแบบ Onsite และ online</p> <p>ขยายช่องทางการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร ศบส ในวงกว้าง</p>

7) เรื่องอื่น ๆ (หากมี)

8) ผลลัพธ์การประชุม (Management review outputs) (ผู้แถลง : ผู้อำนวยการศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา)

หัวข้อ	รายละเอียด	ผู้ให้ข้อมูล	ผู้รับไปดำเนินการ
a) โอกาสสำหรับการปรับปรุง	<p>1) เสนอ MIS มทส พัฒนาระบบฯ เพื่อให้ธุรการฝ่ายต่าง ๆ ได้สามารถกรอกผลการดำเนินงานได้ จะทำให้สามารถสืบค้นเรื่องได้รวดเร็ว และไม่ต้องใช้สมุดบันทึกรับเรื่อง</p> <p>2) การพัฒนาระบบแก้ไข/ป้องกัน จากปัจจุบันที่ใช้แบบฟอร์มกระดาษ จะพัฒนาให้เป็นลักษณะบันทึกและรายงานการดำเนินงานผ่านระบบฯ</p> <p>3) ติดตามความก้าวหน้าของเทคโนโลยีสารสนเทศใหม่ที่เกิดขึ้น เช่น Open Source เพื่อนำมาประยุกต์ใช้ในการจัดหาทรัพยากรสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ภายในงบประมาณที่มีอยู่อย่างจำกัด</p> <p>4) จากการเกิดโรคระบาด Covid -19 ทำให้มหาวิทยาลัยมีนโยบายจัดการเรียนการสอนรูปแบบ Hybrid classroom Online ทำให้ต้องมีการปรับปรุงระบบสื่อโสตทัศนูปกรณ์ ให้สามารถเชื่อมต่อใช้งานรองรับการเรียนการสอนรูปแบบใหม่ๆได้</p> <p>5) อยู่ระหว่างศึกษาวิธีการ ระเบียบ กฎหมาย ที่เกี่ยวข้องการจัดทำระบบจำหน่ายเอกสารประกอบการเรียนการสอน</p> <p>6) การปรับปรุงประกาศ หลักเกณฑ์การใช้บริการทรัพยากรสารสนเทศ ให้เหมาะสมกับสถานการณ์ปัจจุบัน</p> <p>7) การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ เพื่อเพิ่มทักษะการปฏิบัติงาน ของบุคลากรในฝ่าย</p> <p>8) ดำเนินการพัฒนาระบบตรวจนับและจำกัดจำนวนผู้ใช้ห้องสมุด เนื่องจากมีกรณีระบาดไวรัส COVID-19 สามารถประยุกต์ใช้หลักการดำเนินงานของระบบฯ ได้กับภารกิจอื่น ๆ ตามความเหมาะสม</p> <p>9) การปฏิบัติงานจากระยะไกล (Remote Access) WFH ประสิทธิภาพในการตรวจสอบดูแลระบบ และการแก้ไขปัญหาด้านระบบสารสนเทศนั้น ฝ่าย IT สามารถดำเนินการด้วยประสิทธิภาพได้ไม่ด้อยไปกว่าการปฏิบัติงาน ณ ศูนย์บรรณสารฯ โดยได้รับการอำนวยความสะดวกจากศูนย์คอมพิวเตอร์ด้านช่องทางการสื่อสารผ่านระบบเครือข่าย เช่น VPN</p> <p>10) การพิจารณาหัวข้อการอบรมให้หลากหลาย ให้เหมาะสมกับสถานการณ์ปัจจุบัน</p> <p>11) การพิจารณารูปแบบการจัดอบรม /กิจกรรมในลักษณะออนไลน์</p> <p>12) การพิจารณาหาช่องทาง/เพิ่มเครือข่ายการประชาสัมพันธ์</p>	<p>หัวหน้าฝ่ายบริหารงานทั่วไป</p> <p>หัวหน้าฝ่ายพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศ</p> <p>หัวหน้าฝ่ายบริการสื่อการศึกษา</p> <p>หัวหน้าฝ่ายบริการสื่อการศึกษา</p> <p>หัวหน้าฝ่ายบริการสื่อการศึกษา</p> <p>หัวหน้าฝ่ายบริการสารสนเทศ</p> <p>หัวหน้าฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศ</p> <p>หัวหน้าฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศ</p> <p>หัวหน้าฝ่ายส่งเสริมการรัฐสารสนเทศ</p> <p>หัวหน้าฝ่ายส่งเสริมการรัฐสารสนเทศ</p> <p>หัวหน้าฝ่ายส่งเสริมการรัฐสารสนเทศ</p>	<p>หัวหน้าฝ่ายบริหารงานทั่วไป</p> <p>หัวหน้าฝ่ายพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศ</p> <p>หัวหน้าฝ่ายบริการสื่อการศึกษา</p> <p>หัวหน้างานบริการเอกสารกลาง □</p> <p>หัวหน้าฝ่ายทุกฝ่าย</p> <p>หัวหน้าฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศ</p> <p>หัวหน้าฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศ</p> <p>หัวหน้าฝ่ายส่งเสริมการรัฐสารสนเทศ</p> <p>หัวหน้าฝ่ายส่งเสริมการรัฐสารสนเทศ</p> <p>หัวหน้าฝ่ายส่งเสริมการรัฐสารสนเทศ</p>
b) ความจำเป็นในการเปลี่ยนแปลงระบบคุณภาพ	<p>การดำเนินการขอรับรองระบบคุณภาพ ISO9001:2015 เพื่อสร้างระบบบริหารงานคุณภาพของศูนย์บรรณสารฯ ได้ อย่างเป็นมาตรฐานสากล สร้างความน่าเชื่อถือจากผู้รับบริการ รวมถึงบุคคลภายในภายนอกองค์กร</p>	<p>ผู้อำนวยการศูนย์บรรณสารฯ</p>	<p>หัวหน้าฝ่ายทุกฝ่าย และบุคลากรทุกฝ่าย</p>
c) ทรัพยากรที่จำเป็น ได้แก่	<p>Man</p> <p>บุคลากรแต่ละฝ่ายมีความเพียงพอ</p> <p>Machine</p> <p>ครุภัณฑ์โสตทัศนูปกรณ์ ยังมีไม่เพียงพอกับความต้องการของมหาวิทยาลัย</p>	<p>หัวหน้าฝ่ายทุกฝ่าย</p> <p>หัวหน้าฝ่ายบริการสื่อการศึกษา</p>	<p>หัวหน้าฝ่ายทุกฝ่าย</p> <p>หัวหน้าฝ่ายบริการสื่อการศึกษา</p>

หัวข้อ	รายละเอียด	ผู้ให้ข้อมูล	ผู้รับไปดำเนินการ
Material	วัสดุสำนักงาน วัสดุปฏิบัติงาน มีความเพียงพอ	หัวหน้าฝ่ายทุกฝ่าย	หัวหน้าฝ่ายบริหารงานทั่วไป
Money	งบประมาณครุภัณฑ์สื่อฯได้รับจัดสรรไม่เพียงพอกับการจัดหาครุภัณฑ์โสตทัศนูปกรณ์ทดแทน	หัวหน้าฝ่ายบริการสื่อการศึกษา	หัวหน้าฝ่ายบริการสื่อการศึกษา
Method	ค่าวัสดุห้องสมุดไม่เพียงพอตามความต้องการของผู้รับบริการ	หัวหน้าฝ่ายพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศ	หัวหน้าฝ่ายพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศ
Method	จะมีการทบทวน ปรับปรุง ขั้นตอนคุณภาพ (Quality Procedure) ขั้นตอนการปฏิบัติงาน (Work Instruction)	หัวหน้าฝ่ายทุกฝ่าย	หัวหน้าฝ่ายทุกฝ่าย
Environment	ตลอดจนเอกสารคุณภาพต่าง ๆ ให้เป็นปัจจุบันอย่างต่อเนื่อง		
Environment	สำนักงานฝ่ายบริการสารสนเทศไม่เพียงพอ ส่วนอาคารสถานที่ออกแบบและประมาณการค่าใช้จ่ายการปรับปรุง	หัวหน้าฝ่ายบริการสารสนเทศ	หัวหน้าฝ่ายบริการสารสนเทศ
Environment	สำนักงานฝ่ายบริการสารสนเทศแล้ว ได้รับจัดสรรงบประมาณ และจะดำเนินการแล้วเสร็จภายใน 30 ก.ย. 64		
d) อื่น ๆ	-	-	-