

|                                                                                                                                                 |                                                                                                        |                          |                      |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------|----------------------|
| <br>ศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา<br>มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี | รายงานผลตรวจติดตามคุณภาพภายใน (Internal Quality Report)<br>ฝ่าย/งานที่ถูกตรวจสอบ : ฝ่ายบริหารงานทั่วไป | ประจำปีงบประมาณ          | 2566                 |
|                                                                                                                                                 |                                                                                                        | ครั้งที่<br>วัน เดือน ปี | 1<br>20 กรกฎาคม 2566 |

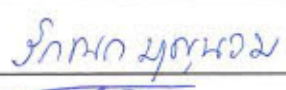
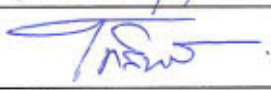
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p> <input checked="" type="checkbox"/> ไม่พบหลักฐานที่แสดงว่าเกิดความไม่สอดคล้องขึ้นในระบบการจัดการภายในของขอบข่ายของการตรวจสอบครั้งนี้<br/> <input type="checkbox"/> พบหลักฐานที่แสดงว่าเกิดความไม่สอดคล้องขึ้นในระบบการจัดการ จึงออกใบ CAR เป็นจำนวน _____ ใบ<br/> <input type="checkbox"/> พบแนวโน้มในการที่จะเกิดความไม่สอดคล้อง PAR เป็นจำนวน _____ เรื่อง         </p> <p>         โปรดดูรายละเอียดของการตรวจติดตามได้ในรายการตรวจติดตาม (Check Lists) และการขอปฏิบัติการแก้ไข/ป้องกัน Corrective (CAR) / Preventive (PAR) Action Request ตามเอกสารแนบ       </p> |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

|                                                                                                                         |                                                                                                                                                         |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| รายละเอียดเพิ่มเติม :<br>รายละเอียดตามเอกสาร แบบการขอปฏิบัติการแก้ไข/ป้องกัน Corrective (CAR) / Preventive (PAR) Action | ผู้ทบทวน<br>ลงชื่อ..... <br>(นายศักดิ์ชัย หันขุนทด)<br>Lead Auditor |
| ความคิดเห็นของ QMR :                                                                                                    | ลงชื่อ..... <br>(นางสาวณัชชา บวรพานิชย์)<br>QMR                    |

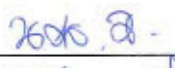
|                                                                                                                                                     |                                                                                                                                                  |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|  <p>ศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา<br/>มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี</p> | <p>ใบลงชื่อผู้เข้าประชุม<br/>ขั้นตอนการตรวจติดตามคุณภาพภายใน<br/>วันที่ 20 กรกฎาคม 2566<br/>เวลา 13.30 – 16.00 น. ณ ห้องประชุมอาคารบรรณสาร 1</p> |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

- QP-CLREM-01-01-01 งานสารบรรณ
- QP-CLREM-01-01-02 ฝ่ายบริหารงานทั่วไป

ผู้ตรวจติดตาม (Auditor)

| ที่ | ชื่อ - นามสกุล       | ตำแหน่ง                 | ลายมือชื่อ                                                                          |
|-----|----------------------|-------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|
| 1.  | นายคักชัย หันขุนทด   | หัวหน้าทีมผู้ตรวจติดตาม |  |
| 2.  | นางสาวรักชนก บุญนวม  | ผู้ตรวจติดตาม           |  |
| 3.  | นายโกสินทร์ ธีรานนท์ | ผู้ตรวจติดตาม           |  |
| 4.  | นายณัฐพล เขตกระโทก   | ผู้ตรวจติดตาม           |  |

ผู้ถูกตรวจ (Auditee)

| ที่ | ชื่อ - นามสกุล              | ตำแหน่ง              | ลายมือชื่อ                                                                            |
|-----|-----------------------------|----------------------|---------------------------------------------------------------------------------------|
| 1.  | นางสาวณัชชา บวรพานิชย์      | หัวหน้าทีมผู้ถูกตรวจ |  |
| 2.  | นางสาวสุภาภรณ์ ทนสันเทียะ   | ผู้ถูกตรวจ           |  |
| 3.  | นางเนาวรัตน์ มหาโคตร        | ผู้ถูกตรวจ           |  |
| 4.  | นางสาววิไลรัตน์ คเชนทร์ชาติ | ผู้ถูกตรวจ           |  |

|                                                                                                                                                 |                                                                                                                                                       |                 |                 |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|-----------------|
| <br>ศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา<br>มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี | <b>รายการตรวจติดตาม (Check Lists)</b><br>ฝ่าย/งานที่ถูกตรวจสอบ : ฝ่ายบริหารงานทั่วไป<br>เรื่องที่ตรวจสอบ งานสารบรรณ..... รหัสเอกสาร QP-CLREM-01-01-01 | ประจำปีงบประมาณ | 2566            |
|                                                                                                                                                 |                                                                                                                                                       | ครั้งที่        | 1               |
|                                                                                                                                                 |                                                                                                                                                       | วัน เดือน ปี    | 20 กรกฎาคม 2566 |

หัวข้อในข้อกำหนด ISO 9001: 2015 คือ

| ข้อกำหนด | รายการคำถาม                                                                                                                                                                                                                                                                                       | หลักฐาน / สิ่งที่พบ                                                                                                                                                         | ผลการประเมิน<br>C / NC / Obs | CAR/<br>PAR No. |
|----------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------|-----------------|
| 4.4      | <b>ระบบบริหารคุณภาพขององค์กร</b><br>- ขอดูเอกสาร Input - Output Process Analysis (แผนภูมิเต่า-Turtle Diagram) เพื่อดูกระบวนการทำงานของระบบงานสารบรรณ เพื่อเป็นข้อมูลประกอบในการตรวจประเมินภายใน<br>- สัมภาษณ์หัวหน้าฝ่ายบริหารงานทั่วไป ให้อธิบายกระบวนการทำงานทั้งหมดที่เกี่ยวข้องกับแผนภูมิเต่า | จากการสัมภาษณ์หัวหน้าฝ่ายบริหารฯ (น.ส.ณัชชา บวรพานิชย์) และขอดูเอกสาร พบว่า มีการอธิบายโครงสร้างของระบบงานได้อย่างชัดเจน และเอกสารที่นำมาตรวจสอบมีข้อมูลที่ครบถ้วน          | C                            |                 |
| 5.2      | <b>นโยบาย</b><br>- ขอดูประกาศนโยบายคุณภาพในฝ่ายบริหารงานทั่วไป มีการสื่อสารอย่างไร?<br>- สัมภาษณ์ พนักงานในฝ่าย ว่าตระหนักนโยบายคุณภาพขององค์กรหรือไม่? ทราบบทบาทหน้าที่ที่เราเกี่ยวข้องกับนโยบายหรือไม่อย่างไร?                                                                                  | จากสัมภาษณ์ น.ส.วิไลรัตน์ คเชนทร์ชาติ เรื่องการรับรู้เกี่ยวกับนโยบาย และความตระหนักในการปฏิบัติตามขั้นตอนเพื่อการบริการที่ดี ซึ่งสอดคล้องกับข้อกำหนด                        | C                            |                 |
| 5.3      | <b>บทบาท ความรับผิดชอบ และอำนาจหน้าที่ในองค์กร</b><br>- สัมภาษณ์บุคลากรในฝ่ายว่ามีหน้าที่ความรับผิดชอบตรงตามที่กำหนดใน JD หรือไม่ และได้รับทราบหรืออ่าน JD ของตนเองหรือไม่                                                                                                                        | ขอดูเอกสาร JD นางเนาวรัตน์ มหาโคตร และสัมภาษณ์เกี่ยวกับคุณลักษณะงานที่ปฏิบัติ พบว่า มีความสอดคล้องระหว่างเอกสารอ้างอิง JD ตรงกับงานที่ปฏิบัติ และสามารถอธิบายได้อย่างชัดเจน | C                            |                 |

|                                                                                                                                                 |                                                                                                                                                       |                 |                 |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|-----------------|
| <br>ศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา<br>มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี | <b>รายการตรวจติดตาม (Check Lists)</b><br>ฝ่าย/งานที่ถูกตรวจสอบ : ฝ่ายบริหารงานทั่วไป<br>เรื่องที่ตรวจสอบ งานสารบรรณ..... รหัสเอกสาร QP-CLREM-01-01-01 | ประจำปีงบประมาณ | 2566            |
|                                                                                                                                                 |                                                                                                                                                       | ครั้งที่        | 1               |
|                                                                                                                                                 |                                                                                                                                                       | วัน เดือน ปี    | 20 กรกฎาคม 2566 |

| ข้อกำหนด | รายการคำถาม                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | หลักฐาน / สิ่งที่พบ                                                                                                                                                                                                                                                 | ผลการประเมิน<br>C / NC / Obs | CAR/<br>PAR No. |
|----------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------|-----------------|
|          | - ขอดูลักษณะงาน Job description ที่เกี่ยวข้องกับฝ่ายบริหารงานทั่วไป                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |                                                                                                                                                                                                                                                                     |                              |                 |
| 6.1      | <p>การดำเนินการเพื่อระบุความเสี่ยงและโอกาส</p> <p>- ขอดูเอกสารการประเมินความเสี่ยงและโอกาส (Risk &amp; Opportunity)</p> <p>- ขอดูเอกสาร Action Plan การจัดการความเสี่ยงและผลการดำเนินการ</p> <p>- สัมภาษณ์หัวหน้าฝ่ายและผู้ปฏิบัติงาน อธิบายความเสี่ยงและโอกาสในกระบวนการทำงานของตนเองว่ามีอะไรบ้าง? มีวิธีการประเมินความเสี่ยงและโอกาสอย่างไร? และแผนการจัดการความเสี่ยงและโอกาสที่มีคะแนนสูงอย่างไร?</p> | <p>จากการสัมภาษณ์หัวหน้าฝ่ายบริหารฯ (น.ส.ณัฏฐา บวรพานิชย์) และตรวจสอบเอกสารที่เกี่ยวข้อง พบว่า มีเอกสารที่มีการจัดทำประเมินความเสี่ยงฯ ซึ่งอยู่ในระดับไม่เกิน 4</p>                                                                                                 | C                            |                 |
| 6.2      | <p>วัตถุประสงค์คุณภาพ และการวางแผนเพื่อให้บรรลุ</p> <p>- ขอดูเอกสารผลการดำเนินงาน KPI ระดับกระบวนการ</p> <p>- ขอดูแผนการดำเนินงาน เพื่อให้บรรลุตาม KPI</p> <p>- สัมภาษณ์พนักงาน / หัวหน้าฝ่าย ที่มีส่วนในการดำเนินการของฝ่ายให้บรรลุตาม KPI อย่างไร? หาก KPI ไม่ได้ตามเป้าหมายที่กำหนด ฝ่ายจะต้องดำเนินการอย่างไร?</p>                                                                                     | <p>จากการสัมภาษณ์พนักงานภายในฝ่ายบริหารฯ และตรวจสอบเอกสารประกอบ พบว่า มีเอกสารบันทึก KPI ของระบบงาน และมีแผนการปฏิบัติงาน พร้อมมีแบบประเมินความพึงพอใจเพื่อการพัฒนา หากมี KPI ไม่เป็นไปตามแผน จะต้องมีการจัดทำ Action plan เพื่อให้มีกิจกรรมควบคุมให้ KPI บรรลุ</p> | C                            |                 |

|                                                                                                                                                 |                                                                                                                                                       |                        |                 |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------|-----------------|
| <br>ศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา<br>มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี | <b>รายการตรวจติดตาม (Check Lists)</b><br>ฝ่าย/งานที่ถูกตรวจสอบ : ฝ่ายบริหารงานทั่วไป<br>เรื่องที่ตรวจสอบ งานสารบรรณ..... รหัสเอกสาร QP-CLREM-01-01-01 | <b>ประจำปีงบประมาณ</b> | 2566            |
|                                                                                                                                                 |                                                                                                                                                       | <b>ครั้งที่</b>        | 1               |
|                                                                                                                                                 |                                                                                                                                                       | <b>วัน เดือน ปี</b>    | 20 กรกฎาคม 2566 |

| ข้อกำหนด | รายการคำถาม                                                                                                                                                                                                                                                                                 | หลักฐาน / สิ่งที่พบ                                                                                     | ผลการประเมิน<br>C / NC / Obs | CAR/<br>PAR No. |
|----------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------|-----------------|
| 6.3      | <b>การวางแผนเปลี่ยนแปลง</b><br>- ขอแผนการปรับปรุงเปลี่ยนแปลง ขั้นตอนการปฏิบัติงานภายในขอบเขตงานของ ระบบงานสารบรรณ มีแผนการดำเนินการหรือไม่ อย่างไร?                                                                                                                                         | จากการตรวจสอบเอกสาร พบว่า มีเอกสารแผนการการปฏิบัติเพื่อให้งานดำเนินต่อไปได้อย่างชัดเจน                  | C                            |                 |
| 7.1.1    | <b>ข้อกำหนดทั่วไป</b><br>- ขอทะเบียนทรัพยากรที่จำเป็นต้องใช้ในกระบวนการทำงานว่ามีเพียงพอ เหมาะสม อย่างไร?<br>- ขอแผนบำรุงรักษาเครื่องมือ อุปกรณ์ และระบบสารสนเทศ มีการกำหนดแผนอย่างไร?<br>- ขอวิธีการเลือกใช้อุปกรณ์ให้บริการภายนอก มีวิธีการอย่างไร?                                       | จากการตรวจสอบเอกสาร พบว่า มีทะเบียนวัสดุที่จำเป็นต่อการใช้งาน                                           | C                            |                 |
| 7.1.3    | <b>โครงสร้างพื้นฐาน</b><br>- ขอแผนในการจัดหาทรัพยากรที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการ มีการวางแผนจัดหาไว้อย่างไร?<br>- มีกระบวนการอย่างไรในการกำหนดคุณสมบัติทรัพยากรที่จัดหา<br>- สัมภาษณ์หัวหน้าฝ่ายฯ อธิบายขั้นตอนการบำรุงรักษา ครุภัณฑ์ และการซ่อมแซม ครุภัณฑ์ อุปกรณ์ให้บริการ มีเพียงพอหรือไม่ | จากการสัมภาษณ์ พนักงานภายในฝ่ายฯ พบว่า แผนการใช้ทรัพยากร มีการใช้แผนภาพรวมขององค์กร เน้นการเบิกส่วนกลาง | C                            |                 |

|                                                                                                                                                 |                                                                                                                                                       |                 |                 |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|-----------------|
| <br>ศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา<br>มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี | <b>รายการตรวจติดตาม (Check Lists)</b><br>ฝ่าย/งานที่ถูกตรวจสอบ : ฝ่ายบริหารงานทั่วไป<br>เรื่องที่ตรวจสอบ งานสารบรรณ..... รหัสเอกสาร OP-CLREM-01-01-01 | ประจำปีงบประมาณ | 2566            |
|                                                                                                                                                 |                                                                                                                                                       | ครั้งที่        | 1               |
|                                                                                                                                                 |                                                                                                                                                       | วัน เดือน ปี    | 20 กรกฎาคม 2566 |

| ข้อกำหนด | รายการคำถาม                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | หลักฐาน / สิ่งที่พบ                                                                                                                                                                                                                                                                    | ผลการประเมิน<br>C / NC / Obs | CAR/<br>PAR No. |
|----------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------|-----------------|
| 7.1.4    | <b>สภาพแวดล้อมในการดำเนินกระบวนการ</b><br>- คู่มือการทำงาน หรือพื้นที่การให้บริการถูกต้องตามหลัก 5ส. หรือไม่<br>- คู่มือที่จัดเก็บครุภัณฑ์ต่างๆ มีความเหมาะสม มีการขึ้นบ่ง และควบคุมการเสื่อมสภาพ<br>- สัมภาษณ์ บุคลากร คิดว่าพื้นที่ในการทำงานตอนนี้มีความสะดวกและเหมาะสมกับการทำงานหรือไม่อย่างไร และบุคลากรมีส่วนช่วยในการดูแลพื้นที่การทำงานอย่างไรบ้าง | จากการสัมภาษณ์พนักงานในฝ่ายบริหารฯ พบความสอดคล้องในการจัดเก็บพื้นที่ให้เป็นไปตามหลัก 5ส. สามารถขึ้นบ่งได้ มีการตรวจวัดค่าแสงสว่างในการทำงานโดย สำนักวิชาสาธารณสุขศาสตร์ ดำเนินการตรวจวัดค่าฯ บริเวณพื้นที่ปฏิบัติงานของฝ่ายบริหารฯ ไม่มีอยู่ในทะเบียนที่ต้องจัดการเรื่องคุณภาพความชื้น | C                            |                 |
| 7.1.6    | <b>ความรู้ขององค์กร</b><br>- ขอบดู และสอบถามเพิ่มเติมเกี่ยวกับองค์ความรู้องค์กร มีหรือไม่ อย่างไร?<br>เช่น คู่มือปฏิบัติงาน หรือเทคโนโลยี ที่จัดทำขึ้นมา จากประสบการณ์การทำงาน และถูกนำไปใช้ในงานให้เกิดประสิทธิภาพ                                                                                                                                         | จากการสัมภาษณ์พนักงานในฝ่ายบริหารฯ มีแผนการอบรมพนักงานประจำปี มีการจัดทำองค์ความรู้ KM อบรมสมรรถนะของพนักงาน เกี่ยวกับงานสารบรรณ และงานทางด้านการเงิน และมีการจัดเก็บข้อมูลในระบบคุณภาพองค์กร                                                                                          | C                            |                 |
| 7.2      | <b>ความสามารถ</b><br>- สัมภาษณ์หัวหน้าฝ่าย และบุคลากรภายในฝ่าย ว่ามีการกำหนดภาระงานอย่างไร?                                                                                                                                                                                                                                                                 | จากการสัมภาษณ์พนักงานในฝ่ายบริหารฯ มีแผนการอบรมพนักงานในฝ่ายและมีเอกสารอ้างอิง                                                                                                                                                                                                         | C                            |                 |



ศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา  
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี

## รายการตรวจติดตาม (Check Lists)

ฝ่าย/งานที่ถูกตรวจสอบ : ฝ่ายบริหารงานทั่วไป  
เรื่องที่ตรวจสอบ งานสารบรรณ..... รหัสเอกสาร QP-CLREM-01-01-01

ประจำปีงบประมาณ

2566

ครั้งที่

1

วัน เดือน ปี

20 กรกฎาคม 2566

| ข้อกำหนด | รายการคำถาม                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | หลักฐาน / สิ่งที่พบ                                                                                                                                                                                                                                                                           | ผลการประเมิน<br>C / NC / Obs | CAR/<br>PAR No. |
|----------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------|-----------------|
| 7.3      | <b>ความตระหนัก</b><br>สัมภาษณ์บุคลากรภายในฝ่าย<br>- ทราบ KPI / วัตถุประสงค์ของฝ่ายตนเองหรือไม่<br>- ทราบนโยบายคุณภาพหรือไม่<br>- ท่านมีการดำเนินการอย่างไร เพื่อให้สอดคล้องกับนโยบายคุณภาพและKPI วัตถุประสงค์ขององค์กร/หน่วยงาน<br>- ท่านทราบผลกระทบหากไม่ดำเนินการตามบทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบของตนเองหรือไม่ว่าจะเกิดผลกระทบอย่างไร? | จากการสัมภาษณ์พนักงานในฝ่ายบริหารฯ มีแบบประเมินความพึงพอใจการให้บริการ มีระบบจัดการข้อร้องเรียน และมีเอกสารขั้นตอนในปฏิบัติงานอย่างดี                                                                                                                                                         | C                            |                 |
| 7.4      | <b>การสื่อสาร</b><br>- มีวิธีการสื่อสารกับผู้ขอใช้บริการอย่างไร ให้ทราบถึงการให้บริการในระบบงานสารบรรณที่ได้ตามมาตรฐานคุณภาพ                                                                                                                                                                                                           | จากการสัมภาษณ์หัวหน้าฝ่ายบริหารฯ มีการอธิบาย ในเรื่องของนโยบายประกาศเกี่ยวกับการให้บริการเชิงคุณภาพ ที่ส่งผ่านอีเมล มีการประชาสัมพันธ์ผ่านช่องทางเว็บไซต์ โดยแสดงตราสัญลักษณ์ ISO ช่องทางเว็บไซต์<br>มีการประชาสัมพันธ์โดยมีรูปตราสัญลักษณ์ ISO ท้ายบันทึกข้อความจดหมายที่นำส่งหน่วยงานต่าง ๆ | C                            |                 |
| 7.5      | <b>เอกสารข้อมูล</b><br>- ขอดูวิธีการดำเนินการของเอกสารกระบวนการการจัดการระบบงานสารบรรณ มีการเข้าถึง หรือชี้บ่งได้หรือไม่                                                                                                                                                                                                               | จากการสัมภาษณ์พนักงานในฝ่ายฯ มีข้อบ่งชี้ว่าเอกสาร FM-CLREM-01-02-03 พบว่ามีความสอดคล้องในการจัดการในการแก้ไขเอกสาร                                                                                                                                                                            | C                            |                 |

|                                                                                                                                                 |                                                                                                                                                       |                 |                 |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|-----------------|
| <br>ศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา<br>มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี | <b>รายการตรวจติดตาม (Check Lists)</b><br>ฝ่าย/งานที่ถูกตรวจสอบ : ฝ่ายบริหารงานทั่วไป<br>เรื่องที่ตรวจสอบ งานสารบรรณ..... รหัสเอกสาร QP-CLREM-01-01-01 | ประจำปีงบประมาณ | 2566            |
|                                                                                                                                                 |                                                                                                                                                       | ครั้งที่        | 1               |
|                                                                                                                                                 |                                                                                                                                                       | วัน เดือน ปี    | 20 กรกฎาคม 2566 |

| ข้อกำหนด | รายการคำถาม                                                                                                                                                                                                                                         | หลักฐาน / สิ่งที่พบ                                                                                                                | ผลการประเมิน<br>C / NC / Obs | CAR/<br>PAR No. |
|----------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------|-----------------|
| 8.1      | การวางแผนและการควบคุม การปฏิบัติงาน<br>- ขอดูเอกสารขั้นตอนการรับเอกสารงานสารบรรณ 1 งาน การตรวจปล่อย                                                                                                                                                 | จากการสัมภาษณ์พนักงานในฝ่ายฯ มีข้อบ่งชี้ว่า มีระบบ E-OFFICE ในการจัดการระบบตรวจปล่อยบริการ                                         | C                            |                 |
| 8.4      | การควบคุมผู้ให้บริการภายนอกด้านกระบวนการ, ผลิตภัณฑ์และการบริการ<br>- มีวิธีการควบคุมกระบวนการจัดซื้อจัดจ้าง เพื่อให้สอดคล้องกับระบบบริหารคุณภาพ อย่างไร?<br>- มีความมั่นใจว่าสินค้าและบริการที่ได้รับจากผู้ให้บริการภายนอกมีความสอดคล้องกับข้อกำหนด | จากการสัมภาษณ์พนักงานในฝ่ายบริหารฯ มีข้อบ่งชี้ว่า มีระบบประเมินบริษัท/ร้านค้า และมีการจัดร่างขอบเขตในการจัดซื้อ/จัดจ้าง แต่ละครั้ง | C                            |                 |
| 8.5.1    | ควบคุมการผลิตและการบริการ<br>- การบริการแต่ละบริการ มีการควบคุมและเตรียมการให้บริการอย่างไร?                                                                                                                                                        | จากการสัมภาษณ์พนักงานในฝ่ายบริหารฯ มีข้อบ่งชี้ว่า พบเอกสารเป็น WI และ E-OFFICE                                                     | C                            |                 |
| 8.5.2    | การชี้แจงและการสอบกลับ<br>- การบริการทุกบริการสามารถบ่งชี้ หรือสอบกลับถึงหลักฐานหรือวิธีการให้บริการได้หรือไม่ อย่างไร?                                                                                                                             | จากการสัมภาษณ์พนักงานในฝ่ายบริหารฯ สามารถชี้แจงได้                                                                                 |                              |                 |

|                                                                                                                                                 |                                                                                                                                                       |                 |                 |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|-----------------|
| <br>ศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา<br>มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี | <b>รายการตรวจติดตาม (Check Lists)</b><br>ฝ่าย/งานที่ถูกตรวจสอบ : ฝ่ายบริหารงานทั่วไป<br>เรื่องที่ตรวจสอบ งานสารบรรณ..... รหัสเอกสาร QP-CLREM-01-01-01 | ประจำปีงบประมาณ | 2566            |
|                                                                                                                                                 |                                                                                                                                                       | ครั้งที่        | 1               |
|                                                                                                                                                 |                                                                                                                                                       | วัน เดือน ปี    | 20 กรกฎาคม 2566 |

| ข้อกำหนด | รายการคำถาม                                                                                                                                     | หลักฐาน / สิ่งที่พบ                                                                                                                                                                                             | ผลการประเมิน<br>C / NC / Obs | CAR/<br>PAR No. |
|----------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------|-----------------|
| 8.5.4    | การดูแลรักษา<br>- ให้อธิบายถึงขั้นตอนการปฏิบัติงานสารบรรณ 1 งาน เพื่อให้เห็นถึงความตระหนักในการจัดเก็บ รักษา จัดส่ง ว่าเป็นไปตามข้อกำหนดหรือไม่ | จากการสัมภาษณ์พนักงานในฝ่ายบริหารฯ มีข้อบ่งชี้ว่า มีระบบจัดการด้วย ระบบ E-OFFICE ทำให้การดำเนินการเรื่อง เอกสารได้ครบทุกขั้นตอน มีตรวจสอบเอกสารและบรรจุซองเพื่อ ป้องกันความเสียหายของเอกสารที่จัดส่งไปให้ผู้รับ | C                            |                 |
| 8.5.5    | กิจกรรมหลังการส่งมอบ<br>- มีกระบวนการอย่างไรในติดตามคุณภาพหลังการ ให้บริการ                                                                     | จากการสัมภาษณ์พนักงานในฝ่ายฯ ได้อธิบายว่า มีการแจ้งเตือนผ่านทางอีเมล โดยใช้ระบบ E-OFFICE และมีการประเมินความพึงพอใจ                                                                                             | C                            |                 |
| 8.5.6    | ควบคุมของการเปลี่ยนแปลง<br>มีแผนการดำเนินการทบทวน หรือ มีการเปลี่ยนแปลง ขั้นตอนการปฏิบัติ หรือไม่ อย่างไร?                                      | จากการสัมภาษณ์หัวหน้าฝ่ายฯ อธิบายว่า มีการจัดการองค์ความรู้ KM เกี่ยวกับระบบงานสารบรรณ                                                                                                                          | C                            |                 |
| 8.6      | การตรวจปล่อยผลิตภัณฑ์และบริการ<br>- มีการตรวจสอบความถูกต้องของการให้บริการอย่างไร?                                                              | จากการสัมภาษณ์พนักงานในฝ่ายฯ มีข้อบ่งชี้ว่า พบว่ามีระบบ E-OFFICE มาบริหารจัดการ                                                                                                                                 | C                            |                 |
| 8.7      | การควบคุมผลลัพธ์ ที่ไม่ไปเป็นตามข้อกำหนด<br>- มีกระบวนการอย่างไรกับการบริการที่ไม่ตรงกับความต้องการของผู้ใช้บริการ                              | จากการสัมภาษณ์พนักงานในฝ่ายบริหารฯ อธิบายว่า มีขั้นตอนการปฏิบัติงาน WI กำกับแต่ละขั้นตอนทำให้ทวนกลับถึง ขั้นตอนที่เกิดพลาดได้<br>มีระบบ E-OFFICE ระบุถึงข้อผิดพลาด                                              | C                            |                 |



ศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา  
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี

## รายการตรวจติดตาม (Check Lists)

ฝ่าย/งานที่ถูกตรวจสอบ : ฝ่ายบริหารงานทั่วไป  
เรื่องที่ตรวจสอบ งานสารบรรณ..... รหัสเอกสาร QP-CLREM-01-01-01

ประจำปีงบประมาณ

2566

ครั้งที่

1

วัน เดือน ปี

20 กรกฎาคม 2566

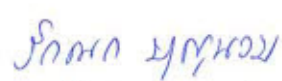
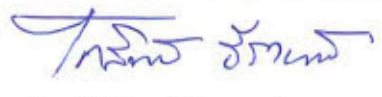
| ข้อกำหนด | รายการคำถาม                                                                                                                                                                                       | หลักฐาน / สิ่งที่พบ                                                                                                                                           | ผลการประเมิน<br>C / NC / Obs | CAR/<br>PAR No. |
|----------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------|-----------------|
| 9.1      | การติดตาม ตรวจวัด วิเคราะห์ และประเมิน<br>- มีการติดตามตรวจวัดผลการดำเนินงานอย่างไร? และ<br>หากพบว่ามีผลการประเมินอยู่ในระดับต่ำกว่าเกณฑ์ จะ<br>ทำอย่างไร                                         | จากการสัมภาษณ์หัวหน้าฝ่ายบริหารฯ อธิบายว่า<br>มีแบบประเมินความพึงพอใจในการวัดผลการดำเนินงาน และหากมี<br>ผลการประเมินที่ต่ำกว่าเกณฑ์จะนำผลมาทำแผนเพื่อปรับปรุง | C                            |                 |
| 9.2      | การตรวจประเมินภายใน<br>- มีแผนในการตรวจติดตามประเมินคุณภาพภายใน<br>หรือไม่ อย่างไร?<br>- คุณสมบัติของผู้ตรวจประเมินภายในได้มีการรับรอง<br>หรือไม่ อย่างไร?                                        | จากการสัมภาษณ์หัวหน้าฝ่ายบริหารฯ อธิบายว่า<br>มีแผนการตรวจประจำปีของหน่วยงาน<br>มีแผนการตรวจตามข้อกำหนดของหน่วยงาน                                            | C                            |                 |
| 10.1     | การปรับปรุง ทั่วไป<br>- มีแผนพัฒนาการให้บริการให้สอดคล้องกับเทคโนโลยีใน<br>ปัจจุบันหรือไม่ อย่างไร?                                                                                               | - การใช้ลายเซ็นอิเล็กทรอนิกส์ ระบบ E-signature สำหรับ<br>เขียนหนังสือผ่านระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (E-Office)                                                 | C                            |                 |
| 10.2     | สิ่งที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนดและการปฏิบัติการแก้ไข<br>- มีกระบวนการจัดการกับข้อร้องเรียน หรือแบบประเมิน<br>ความพึงพอใจมีในบริการนั้นต่ำกว่าเกณฑ์ หรือแบบ<br>ประเมินความพึงพอใจบางข้อที่ต่ำกว่าเกณฑ์ | จากการสัมภาษณ์หัวหน้าฝ่ายบริหารฯ อธิบายว่า<br>ผลการประเมินความพึงพอใจของฝ่ายบริหารฯ อยู่ที่ ระดับ 4.91<br>(สูงกว่าแผนที่กำหนดไว้คือไม่น้อยกว่าระดับ 4.30)     | C                            |                 |
| 10.3     | การปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง                                                                                                                                                                         | จากการสัมภาษณ์หัวหน้าฝ่ายบริหารฯ อธิบายว่า<br>จากข้อกำหนดที่ 10.1 จะขยายผลในการพัฒนาการส่งหนังสือออก<br>โดยระบบ E-signature ผ่านระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (E- | C                            |                 |

|                                                                                                                                                 |                                                                                                                                                       |                 |                 |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|-----------------|
| <br>ศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา<br>มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี | <b>รายการตรวจติดตาม (Check Lists)</b><br>ฝ่าย/งานที่ถูกตรวจสอบ : ฝ่ายบริหารงานทั่วไป<br>เรื่องที่ตรวจสอบ งานสารบรรณ..... รหัสเอกสาร QP-CLREM-01-01-01 | ประจำปีงบประมาณ | 2566            |
|                                                                                                                                                 |                                                                                                                                                       | ครั้งที่        | 1               |
|                                                                                                                                                 |                                                                                                                                                       | วัน เดือน ปี    | 20 กรกฎาคม 2566 |

| ข้อกำหนด | รายการคำถาม                                                                                                          | หลักฐาน / สิ่งที่พบ                                                                             | ผลการประเมิน<br>C / NC / Obs | CAR/<br>PAR No. |
|----------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------|-----------------|
|          | - มีการนำผลการประเมินความพึงพอใจมาพัฒนาปรับปรุงกระบวนการปฏิบัติงานอย่างไร หรือ มีแผนพัฒนากระบวนการให้บริการ อย่างไร? | Office) การเขียนหนังสือของหัวหน้าฝ่ายแต่ละฝ่ายเสนอ ผอ.ศบส. การตอบโต้เอกสารด้วยผ่านระบบ E-Office |                              |                 |

หมายเหตุ Conformance: C = เป็นไปตามข้อกำหนด , Non- Conformance: NC = ไม่เป็นไปตามข้อกำหนด , Observation: Obs = ข้อสังเกตเพื่อการปรับปรุง

รับรองผลการตรวจติดตาม คณะกรรมการตรวจติดตามชุดที่ 4

|                                                                                                                                      |                                                                                                                              |                                                                                                                              |                                                                                                                                |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <br>(นายศักดิ์ หันขุนทด)<br>หัวหน้าทีมผู้ตรวจติดตาม | <br>(นางสาวรักชนก บุญนวม)<br>ผู้ตรวจติดตาม | <br>(นายณัฐพล เขตกระโทก)<br>ผู้ตรวจติดตาม | <br>(นายโกสินทร์ ชีรานนท์)<br>ผู้ตรวจติดตาม |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|