

 ศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี	รายงานผลตรวจติดตามคุณภาพภายใน (Internal Quality Report) ฝ่าย/งานที่ถูกตรวจสอบ : งานจัดหาทรัพยากรสารสนเทศ WI-CLREM-02-01-01 งานจัดหาทรัพยากรสารสนเทศ WI-CLREM-02-02-01	ประจำปีงบประมาณ	2566
		ครั้งที่ วัน เดือน ปี	1 6 กรกฎาคม 2566

☐ ไม่พบหลักฐานที่แสดงว่าเกิดความไม่สอดคล้องขึ้นในระบบการจัดการภายในของขอบข่ายของการตรวจสอบครั้งนี้
☒ พบหลักฐานที่แสดงว่าเกิดความไม่สอดคล้องขึ้นในระบบการจัดการ จึงออกใบ CAR เป็นจำนวน 6 ใบ
☒ พบแนวโน้มในการที่จะเกิดความไม่สอดคล้อง PAR เป็นจำนวน 2 เรื่อง
โปรดดูรายละเอียดของการตรวจติดตามได้ในรายการตรวจติดตาม (Check Lists) และการขอปฏิบัติการแก้ไข/ป้องกัน Corrective (CAR) / Preventive (PAR) Action Request ตามเอกสารแนบ

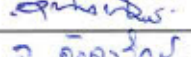
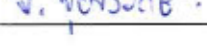
รายละเอียดเพิ่มเติม :	ผู้ทบทวน ลงชื่อ.....  (นางสุภารักษ์ เมินกระโทก) Lead Auditor
ความคิดเห็นของ QMR :	ลงชื่อ.....  (นางสาวณัชชา บวรพานิชย์) QMR

 ศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี	ใบลงชื่อผู้เข้าประชุม ขั้นตอนการตรวจติดตามคุณภาพภายใน วันที่ 6 กรกฎาคม พ.ศ. 2566 เวลา 09.00 – 15.00 น. ณ ห้องฝ่ายพัฒนาศักยภาพการสารสนเทศ
---	---

ผู้ตรวจติดตาม (Auditor)

ที่	ชื่อ - นามสกุล	ตำแหน่ง	ลายมือชื่อ
1.	นางสุภารักษ์ เมินกระโทก	หัวหน้าทีมผู้ตรวจติดตาม	
2.	นางสาวธัญกานต์ สินปรุ	ผู้ตรวจติดตาม	
3.	นายชัยสิทธิ์ เปล่งวุฒิไกร	ผู้ตรวจติดตาม	
4.	นายจักรี รังคะวัด	ผู้ตรวจติดตาม	

ผู้ถูกตรวจ (Auditee)

ที่	ชื่อ - นามสกุล	ตำแหน่ง	ลายมือชื่อ
1.	นางดวงใจ กาญจนศิลป์	หัวหน้าทีมผู้ถูกตรวจ	
2.	นางศิริชณี ธีระประเสริฐสกุล	ผู้ถูกตรวจ	
3.	นางคณินนิตย์ ทิบบแก้ว	ผู้ถูกตรวจ	
4.	นางสาวจันทร์เพ็ญ จุ้ยจรงค์	ผู้ถูกตรวจ	

 ศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี	รายการตรวจติดตาม (Check Lists) ฝ่าย/งานที่ถูกตรวจสอบ : ฝ่ายพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศ เรื่องที่ตรวจสอบ งานวิเคราะห์ทรัพยากรสารสนเทศ รหัสเอกสาร WI-CLREM-02-02-01	ประจำปีงบประมาณ	2566
		ครั้งที่ วัน เดือน ปี	1 6 กรกฎาคม 2566

หัวข้อในข้อกำหนด ISO 9001: 2015 คือ

ข้อกำหนด	รายการคำถาม	หลักฐาน / สิ่งที่พบ	ผลการประเมิน C / NC / Obs	CAR/ PAR No.
4.4	ระบบบริหารคุณภาพองค์กร - ขอดูเอกสารแผนภูมิเต๋า ของกระบวนการงานวิเคราะห์ทรัพยากรสารสนเทศ - สัมภาษณ์หัวหน้าฝ่าย บรรณารักษ์ โดยให้อธิบายกระบวนการทำงาน Input/ Process/Output KPI - พิจารณา ทบทวนแผนภูมิเต๋า ว่ามีข้อมูลในส่วนใดขาดไปหรือไม่ครบถ้วน / KPI วัดได้หรือไม่ คำถาม ข้อพิจารณาเพิ่มเติม 1. What ฐานข้อมูลห้องสมุดอื่นๆ (ควรระบุชื่อฐานข้อมูลให้ชัดเจน เช่น ฐานข้อมูลทรัพยากรสารสนเทศ?)	จากการสัมภาษณ์คุณดวงใจ กาญจนศิลป์ และหลักฐาน เอกสารแผนภูมิเต๋าของกระบวนการงานวิเคราะห์ทรัพยากรสารสนเทศ (SD-CLEM-02-02-02) พบว่า : How - เอกสารที่อ้างอิง ยังไม่ครบถ้วนและไม่ตรงกับเอกสารที่เกี่ยวข้องข้อ 4 (WI-CLREM 02-02-01) เช่น เอกสาร SDE-CLREM 02-02-01 ชื่อเอกสารไม่ตรงกัน - ชื่อเอกสารที่อ้างอิงไม่ชัดเจน เช่น คู่มือเกี่ยวกับการวิเคราะห์ฯ เช่น..	NC	CAR 1 02.66001

ข้อกำหนด	รายการคำถาม	หลักฐาน / สิ่งที่พบ	ผลการประเมิน C / NC / Obs	CAR/ PAR No.
		Input พิจารณา ปรับภาษา -จำนวนทรัพยากรสารสนเทศที่ได้รับจากงานจัดหาฯ สอดคล้องกับ KPI Output - พิจารณาเพิ่ม มีฐานข้อมูลบรรณานุกรมทรัพยากรสารสนเทศ (SUTCat) ที่ถูกต้อง	Obs	PAR 1 02 66 0001

6.1	การดำเนินการเพื่อระบุความเสี่ยงและโอกาส การนำความเสี่ยงมาจัดทำ Action Plan -ขอรูปแบบตรวจสอบการเข้าถึงทรัพยากรอิเล็กทรอนิกส์ เพื่อป้องกันการสูญหาย	-จากการสัมภาษณ์คุณดวงใจ กาญจนศิลป์ และได้แสดงหลักฐานมีการดำเนินการระบุความเสี่ยงและโอกาส ซึ่งพบว่ามีความเสี่ยงการปฏิบัติงานอยู่ในระดับต่ำ (ระดับ 1-2) มีประเด็นความเสี่ยงอยู่ในระดับต่ำ (ระดับ 1-2) แต่การเลือกประเด็นความเสี่ยงมาทำ Action Plan เลือกประเด็นความเสี่ยงระดับ 1 คือ การสูญหายของข้อมูลทรัพยากรสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ ในขณะที่ เรื่อง ความไม่เสถียรของระบบฐานข้อมูลห้องสมุดอัตโนมัติ ความเสี่ยงระดับ 2 แต่ไม่ได้นำประเด็นความเสี่ยงระดับ 2 นี้มาทำ Action Plan และไม่สามารถให้เหตุผลในการเลือกประเด็นความเสี่ยงดังกล่าว -จากการขอรูปแบบตรวจสอบการเข้าถึงทรัพยากรอิเล็กทรอนิกส์เพื่อเป็นการตรวจสอบว่าหนังสือ/วารสารอิเล็กทรอนิกส์ สามารถเข้าถึงได้ตลอด 24 ชม โดยการตรวจเช็คการเข้าถึง และมีการกำหนด KPI ทั้งนี้ เมื่อสอบถามคุณยุพาพร ประกอบกิจ ถึงจำนวนวารสารอิเล็กทรอนิกส์ที่บอกรับว่ามีจำนวนเท่าไร และสุ่มตรวจสอบการเข้าถึง	NC	CAR ₂ 0266002
-----	--	---	----	-----------------------------

		พบว่า การสุ่มตรวจการเข้า แต่ไม่สามารถระบุจำนวนของวารสารอิเล็กทรอนิกส์ทั้งหมดที่เข้าตรวจสอบได้ ซึ่งมีผลกระทบต่อการกำหนด KPI การปฏิบัติงานและคุณภาพการบริการได้		
8.5 8.5.1	การบริการ ควบคุมการบริการ (ดู QP/WI) 1. ขอดูเอกสารที่ใช้ในการควบคุมการบริการ สำหรับงานวิเคราะห์ทรัพยากรสารสนเทศ 2. มีขั้นตอนการควบคุมการบริการสำหรับงานวิเคราะห์ ทรัพยากรสารสนเทศ - ขอดู WI-CLREM-02-02-01 และเอกสารที่เกี่ยวข้อง - อธิบายขั้นตอนการวิเคราะห์ อธิบายตัวอย่างการให้เลข Call No. ของเอกสาร จัดหมายเหตุ - ทรัพยากรสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ มีการวิเคราะห์ อย่างไร	จากการสัมภาษณ์ คุณดวงใจ กาญจนศิลป์ และคุณจันทร์เพ็ญ จุ้ยจรงค์ พบว่าเอกสารขั้นตอนการปฏิบัติงานวิเคราะห์ทรัพยากรสารสนเทศ (WI-CLREM-02-02-01) มีแผนผังการปฏิบัติงาน (Work Flow) ไม่สอดคล้องกับการปฏิบัติงาน ดังนี้ 1. ขั้นตอนเมื่อนำส่งตัวเล่มให้ฝ่ายบริการสารสนเทศแล้ว ควรจบกระบวนการ งานวิเคราะห์ฯ และแยกส่วนหนังสือแก้ไขให้ชัดเจน 2. ขั้นตอนการปฏิบัติงานวิเคราะห์ฯ (WI-CLREM-02-02-01) ไม่พบเอกสาร ที่เกี่ยวข้อง (WI-CLREM-04-02-01) ในข้อ 4 (เอกสารนี้พบในข้อ 5.8) 3. การอ้างอิงเอกสาร หน้า 10 ตารางกำหนดเลขผู้แต่งตามสาขาวิชา ไม่พบใน เอกสารที่เกี่ยวข้อง 4. ตัวอย่างการกำหนด Call No. เอกสารจัดหมายเหตุไม่ถูกต้อง หน้าที่ 13 5. ตรวจสอบคำบรรยาย ในขั้นตอนที่ 6 ของ ข้อ 5 หน้า 7 6. ลำดับขั้นตอน 7, 8 ไม่ถูกต้อง หน้า 8	NC	CAR 02 66 004

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

 (นางสุภารักษ์ เมินกระโทก) หัวหน้าทีมผู้ตรวจติดตาม	 (นางสาวอณยานต์ สิ้นปุ) ผู้ตรวจติดตาม	 (นายชัยสิทธิ์ เปล่งวุฒิไกร) ผู้ตรวจติดตาม	 (นายจักรี รังคะวัต) ผู้ตรวจติดตาม
---	--	---	---

 ศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี	รายการตรวจติดตาม (Check Lists) ฝ่าย/งานที่ถูกตรวจสอบ : ฝ่ายพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศ เรื่องที่ตรวจสอบงานจัดหาทรัพยากรสารสนเทศ รหัสเอกสาร WI-CLREM-02-01-01	ประจำปีงบประมาณ	2566
		ครั้งที่ วัน เดือน ปี	1 6 กรกฎาคม 2566

หัวข้อในข้อกำหนด ISO 9001: 2015 คือ

ข้อกำหนด	รายการคำถาม	หลักฐาน / สิ่งที่พบ	ผลการประเมิน C / NC / Obs	CAR/ PAR No.
4.4	ระบบบริหารคุณภาพองค์กร - ขอดูเอกสารขั้นตอนงานจัดหาทรัพยากรสารสนเทศ (WI-CLREM-02-01-01) - ขอดูเอกสารแผนภูมิเต้าของกระบวนการงานจัดหาทรัพยากรสารสนเทศ (SD-CLEM-02-01-03) - สัมภาษณ์หัวหน้าฝ่าย บรรณารักษ์ โดยให้อธิบายกระบวนการทำงาน Input/ Process/Output KPI - พิจารณา ทบทวนแผนภูมิเต้า ว่ามีข้อมูลในส่วนใดขาดไปหรือไม่ครบถ้วน / KPI วัดได้หรือไม่	คุณดวงใจ กาญจนศิลป์ ได้แสดงหลักฐาน ขั้นตอนงานจัดหาทรัพยากรสารสนเทศ (WI-CLREM-02-01-01) และแผนภูมิเต้างานจัดหาทรัพยากรสารสนเทศ (SD-CLEM-02-01-03) พบว่า - เอกสารที่เกี่ยวข้อง (How) ของแผนภูมิเต้างานจัดหาทรัพยากรสารสนเทศ (SD-CLEM-02-01-03) ไม่ครบถ้วนตามที่ปรากฏในข้อ 4 เอกสารที่เกี่ยวข้อง เช่น งานจัดหาทรัพยากรสารสนเทศ (WI-CLREM-02-01-01) เอกสารที่เกี่ยวข้องปรากฏเอกสาร ข้อมูลสาขาวิชา (SD-CLREM 02-01-01) แต่ไม่พบเอกสารดังกล่าวใน How ของแผนภูมิเต้า (SD-CLEM-02-01-03) - ชื่อเอกสารไม่ตรงกันระหว่างเอกสารที่เกี่ยวข้องของงานจัดหาทรัพยากรสารสนเทศ (WI-CLREM-02-01-01) กับชื่อเอกสาร (How) ที่ปรากฏแผนภูมิเต้างานจัดหา (SD-CLEM-02-01-03) เช่น คู่มือหัวเรื่อง LC เป็นต้น - ไม่ปรากฏเอกสารที่สำคัญในการปฏิบัติงาน คือ พระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. 2562 และ พรบ. ลิขสิทธิ์	NC	CAR 0266001

ข้อกำหนด	รายการคำถาม	หลักฐาน / สิ่งที่พบ	ผลการประเมิน C / NC / Obs	CAR/ PAR No.
		แผนภูมิเต๋า What -ฐานข้อมูลห้องสมุดอื่นๆ ควรระบุว่า เป็นฐานข้อมูลอะไร..เช่น ฐานข้อมูลทรัพยากรสารสนเทศ? เพื่อความชัดเจน Input - ควรมี “รายชื่อหลักสูตรการเรียนการสอน” เพื่อให้ทรัพยากรสารสนเทศที่จัดหา ตรงกับความต้องการของผู้รับบริการ - ไม่ควรมี “หน่วยงาน/ผู้บริจาคส่งมอบให้” Output - ควรปรับ “ทรัพยากรสารสนเทศที่จัดหาได้” เสนอปรับ “ทรัพยากรสารสนเทศที่จัดหาตรงตามความต้องการของผู้รับบริการ/หลักสูตรการเรียนการสอน” With Whom - KPI - ควรปรับ “ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อระบบแนะนำหนังสือฯ” เป็น “ระดับความพึงพอใจต่อการจัดหาทรัพยากรสารสนเทศ” - ควรทบทวน “การจัดหาทรัพยากรสารสนเทศดำเนินการได้” หรือ “การใช้จ่ายงบประมาณในการจัดหา....”	Obs	PAR 0266001

ข้อกำหนด	รายการคำถาม	หลักฐาน / สิ่งที่พบ	ผลการประเมิน C / NC / Obs	CAR/ PAR No.
		-ควรมีแบบบันทึกการตรวจสอบการได้รับทรัพยากรสารสนเทศ กรณี ไม่ตรงตามคุณลักษณะเฉพาะจัดซื้อ How -		

ข้อกำหนด	รายการคำถาม	หลักฐาน / สิ่งที่พบ	ผลการประเมิน C / NC / Obs	CAR/ PAR No.
5.2	นโยบาย - มีวิธีการสื่อสารนโยบายคุณภาพอย่างไร ช่องทางใดบ้าง โดย ขอดูหลักฐานการสื่อสาร - สัมภาษณ์ พนักงานในฝ่าย ได้รับทราบนโยบาย คุณภาพของศูนย์บรรณสารฯ หรือไม่ นโยบาย กล่าวไว้อย่างไร	คุณดวงใจ กาญจนศิลป์ ได้แสดงเอกสารนโยบายคุณภาพ และ วัตถุประสงค์คุณภาพของฝ่าย พบว่า มีการสื่อสารให้กับบุคลากรในฝ่ายทราบ ทางบอร์ด ประชาสัมพันธ์ โน้ต อีเมล และจัดวางไว้บน Desktop และได้สอบถามคุณจันทร์เพ็ญ จุ้ยจรงค์ พบว่าสามารถบอก นโยบายคุณภาพ และวัตถุประสงค์คุณภาพได้อย่างถูกต้อง	c	
5.3	บทบาท ความรับผิดชอบ และหน้าที่ในองค์กร - อธิบายโครงสร้างของฝ่าย งาน และหน้าที่ ที่ได้รับมอบหมาย ดู Job Description - บุคลากรในงานได้รับการพัฒนาทักษะสมรรถนะด้าน ใดบ้าง/ครบถ้วนหรือไม่ /มีการติดตามหรือไม่	คุณดวงใจ กาญจนศิลป์ ได้แสดงเอกสารแบบบรรยายคุณลักษณะงาน (Job Description) ของบุคลากรในฝ่าย และแสดงแผนพัฒนา สมรรถนะบุคลากรของฝ่าย รวมทั้งมีการติดตามและรายงานผลการ พัฒนาสมรรถนะ	c	

ข้อกำหนด	รายการคำถาม	หลักฐาน / สิ่งที่พบ	ผลการประเมิน C / NC / Obs	CAR/ PAR No.
	ขอ ดู Job Description ของ ยูพาพร ประกอบกิจ และ พรสุรีย์ บุตรวิชา	พบว่า -เอกสารแบบบรรยายคุณลักษณะงาน (Job Description) ของ คุณพรสุรีย์ บุตรวิชา ตรงตามคุณลักษณะงานที่กำหนด - เอกสารแบบบรรยายคุณลักษณะงาน (Job Description) ของ คุณยูพาพร ประกอบกิจ ไม่ตรงกับภาระงานที่ปฏิบัติจริง คือ ไม่พบ งานตรวจสอบการเข้าถึงวารสารอิเล็กทรอนิกส์	C NC	- CAR 0266002
6.1	การดำเนินการเพื่อระบุนความเสี่ยงและโอกาส - มีการจัดทำแผนการดำเนินงาน การประเมินความเสี่ยง และโอกาสหรือไม่	คุณดวงใจ กาญจนศิลป์ ได้แสดงเอกสารการประเมินความเสี่ยง / และการจัดทำ Action Plan	C	-
	- ขอ ดูหลักฐานการจัดการความเสี่ยง Action plan / แผนการดำเนินการ /และผลการดำเนินการ สอบถามเพิ่มเติม ขอ ดูเอกสารแบบแจ้งความต้องการผู้รับบริการ	พบว่า มีการจัดทำ action plan ข้อเสนอแนะ 1. ประเด็นความเสี่ยง “ผู้รับบริการมีความต้องการทรัพยากรสารสนเทศเพิ่มขึ้น” น่าจะมาจาก มหาวิทยาลัยมีการเปิด หลักสูตรการเรียนการสอนใหม่ ทำให้มีความต้องการ ทรัพยากรสารสนเทศเพิ่มขึ้น 2. การดำเนินการ การเปิดขอรับบริจาคเงิน.... ไม่สอดคล้องกับ ประเด็นความเสี่ยง ผู้รับบริการมีความต้องการทรัพยากร สารสนเทศเพิ่มขึ้น 3. การดำเนินการ จัดหาทรัพยากรสารสนเทศในรูปแบบ อิเล็กทรอนิกส์แบบไม่จำกัดจำนวนผู้ใช้ ไม่สอดคล้องกับ ประเด็นความเสี่ยง งบประมาณจำกัด	NC	PAR 0266002

ข้อกำหนด	รายการคำถาม	หลักฐาน / สิ่งที่พบ	ผลการประเมิน C / NC / Obs	CAR/ PAR No.
		4. ไม่พบหลักฐาน “แบบแจ้งความต้องการของผู้รับบริการ” (ปรากฏใน Action Plan) ในส่วน ทรัพยากรที่ใช้ในการดำเนิน		
6.2	วัตถุประสงค์คุณภาพ และการวางแผนเพื่อให้บรรลุ - มีการจัดทำวัตถุประสงค์คุณภาพ (KPI) หรือไม่ มีอะไรบ้าง (ต้องวัดได้) - มีการติดตามผลการปฏิบัติงานตาม KPI อย่างไร - มี KPI ข้อใดที่ไม่บรรลุวัตถุประสงค์บ้างหรือไม่ และมีแผนการจัดการอย่างไร - มีการปรับปรุงตาม KPI ให้เกิดความเหมาะสมหรือไม่	จากการสัมภาษณ์คุณดวงใจ กาญจนศิลป์ พบว่า - มีการจัดทำวัตถุประสงค์คุณภาพและมีการจัด Action Plan เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์คุณภาพ - มีการกำหนด KPI ของฝ่ายฯ จากการขอดูหลักฐาน พบว่ามีการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการ แต่ไม่มีการบันทึกจำนวนผู้ขอรับบริการทั้งหมด ดังนั้น ควรมีการบันทึกจำนวนผู้ขอรับบริการ รวมทั้ง บันทึกประเด็นคำถามเพื่อนำมาปรับปรุงการให้บริการ	Obs	
6.3	การวางแผนการเปลี่ยนแปลง ในรอบที่ผ่านมา มีการทบทวนกระบวนการระบบบริหารคุณภาพ เพื่อวางแผนปรับปรุงกระบวนการงานจัดทำทรัพยากรไว้อย่างไรบ้าง เช่น มีการปรับปรุง QP / WI มีการประชุมทบทวนแผน/ประชุมฝ่าย/มีวาระที่เกี่ยวข้องหรือไม่ ขอดูเอกสารหลักฐาน	จากการสัมภาษณ์คุณดวงใจ - พบว่ามีการประชุมทบทวนปรับปรุงกระบวนการทำงาน ปรับปรุงเอกสารคู่มือการปฏิบัติงาน พบเอกสารหลักฐานรายงานการประชุมจำนวน 2 ครั้ง - จากการขอดูเอกสารรายงานการประชุมฝ่ายพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศ ครั้งที่ 2 พบว่า ผู้เข้าร่วมประชุมมีเฉพาะตำแหน่งบรรณารักษ์ ไม่พบว่ามีเจ้าหน้าที่เข้าร่วมประชุมด้วย ทำให้ขาดการมีส่วนร่วมในการวางแผน ทบทวน ปรับปรุงงาน และรายงานการ	NC	CAR 0266004

ข้อกำหนด	รายการคำถาม	หลักฐาน / สิ่งที่พบ	ผลการประเมิน C / NC / Obs	CAR/ PAR No.
		ประชุมครั้งนี้ มีเนื้อหาที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ในฝ่าย และยังพบว่าไม่มีการเวียนแจ้งให้ทราบทั่วกัน		
7.1 7.1.3	ทรัพยากร (ดูแผนภูมิเต๋า) โครงสร้างพื้นฐาน (อุปกรณ์ เครื่องมือในการทำงาน) - ในการดำเนินงานมีการใช้ทรัพยากรอะไรบ้าง เพื่อใช้ในการสนับสนุน ส่วนการปฏิบัติงาน และใน ส่วนการให้บริการกับผู้ให้บริการ	จากการสังเกต สัมภาษณ์ พบว่ามีวัสดุ อุปกรณ์ พื้นฐานที่สนับสนุนการปฏิบัติงานและการให้บริการ	C	
7.1.4	สภาพแวดล้อมในการดำเนินกระบวนการ -ขอพื้นที่ ในการทำงาน ว่ามีความเหมาะสม สะอาด กับ การปฏิบัติงาน ตามหลัก 5ส. -ขอพื้นที่ในการทำงานของพนักงาน ดูแลพื้นที่อย่างไร ขอพื้นที่ให้บริการ มีส่วนใดที่เป็นข้อร้องเรียน / การจัดการตามข้อร้องเรียน / การดูแล ตรวจตราพื้นที่ ทำอย่างไร	จากการสังเกต พบว่า มีการดำเนินงานจัดสภาพแวดล้อมตามหลัก 5 ส. เหมาะสมกับการปฏิบัติงานและการให้บริการ	C	
7.1.6	ขอแผนและผลการดำเนินการจัดการความรู้ของฝ่ายพัฒนา ฯ	จากการสัมภาษณ์คุณดวงใจ กาญจนศิลป์ พบว่า มีการจัดทำแผนการจัดการความรู้ และมีการดำเนินงานตามแผน จำนวน 2 เรื่อง จากการตรวจสอบหลักฐานมีข้อเสนอแนะเกี่ยวกับ การจัดการความรู้ เรื่อง การจัดการทรัพยากรสารสนเทศทางเทคนิคในการสำรวจทรัพยากรสารสนเทศประจำปี พบว่า ส่วนขั้นตอนการจัดการทรัพยากร (Work Flow) การคัดแยก ให้เป็นการตรวจสอบ/พิจารณา (หนังสือแก้ไข ช่อมชำรุด จำหน่าย ออก)	Obs	

ข้อกำหนด	รายการคำถาม	หลักฐาน / สิ่งที่พบ	ผลการประเมิน C / NC / Obs	CAR/ PAR No.
7.2	ความสามารถ (ดูแผนการอบรม/JD/แผนพัฒนาบุคลากรต่อบุคคล) -มีแผนการอบรมให้ความรู้แก่พนักงานในฝ่ายอย่างไร \	จากการสัมภาษณ์คุณดวงใจ พบว่า มีการกำหนดแผนพัฒนาบุคลากรในฝ่าย มีการติดตาม และมีหัวข้อที่เข้ารับการอบรมตามความรู้ความสามารถที่ต้องการที่ระบุไว้ใน JD	C	
7.3	ความตระหนัก	จากการสัมภาษณ์คุณดวงใจ และคุณจันทร์เพ็ญ พบว่าสามารถตอบเกี่ยวกับนโยบายคุณภาพ และวัตถุประสงค์คุณภาพได้ และพนักงานในฝ่ายให้ความร่วมมือดำเนินงานให้เป็นไปตามแผนที่วางไว้	C	
7.4	การสื่อสาร -กรณีมีการเปลี่ยนแปลงวิธีการทำงาน มีวิธีการสื่อสารให้คนภายในและภายนอกรู้ได้อย่างไรและใครเป็นผู้รับผิดชอบในการดำเนินการสื่อสาร เนื่องจากมีการปฏิบัติงานต่างพื้นที่ (ห้องจดหมายเหตุ/ฝ่ายพัฒนา)	จากการสัมภาษณ์บุคลากรในฝ่าย คุณจันทร์เพ็ญ คุณศิริรัชณี คุณคณิน นิตย์ พบว่า มีช่องทางการสื่อสารภายในฝ่าย เช่น ไลน์ อีเมล จดหมายเวียน กล่องรับส่งเอกสารในฝ่าย	C	
		แต่จากการสุ่มดูเอกสารการประชุมฝ่าย ครั้งที่ 2 มีเฉพาะบรรณารักษ์เท่านั้นที่ร่วมประชุม ไม่มีเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานอื่น ทำให้ขาดการมีส่วนร่วมในการวางแผน ทบทวน ปรับปรุงงาน และหัวข้อในการประชุมครั้งนี้มีเนื้อหาที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ในฝ่าย อีกทั้งยังไม่มีกรเวียนให้ทราบทั่วกัน	NC	
7.5	การจัดทำและการปรับปรุง	จากการสัมภาษณ์คุณดวงใจ และดูเอกสารหลักฐาน พบว่า มีการจัดทำเอกสารคู่มือการปฏิบัติงานตามมาตรฐาน มีการปรับปรุงให้ทันสมัย แต่พบว่า ยังขาดเอกสารที่เกี่ยวข้องในการปฏิบัติงาน ได้แก่ พรบ.ข้อมูลส่วนบุคคล กฎหมายลิขสิทธิ์ เป็นต้น ซึ่งเป็นเอกสารสำคัญในการปฏิบัติงาน	NC	
7.5.1	- เอกสารมีการบ่งชี้ และคำอธิบาย (ชื่อ วันที่จัดทำ ผู้จัดทำหรือหมายเลขเอกสาร) มีการกำหนดรูปแบบและทบทวนอนุมัติอย่างเหมาะสม			
7.5.2	การจัดทำและการปรับปรุง			

ข้อกำหนด	รายการคำถาม	หลักฐาน / สิ่งที่พบ	ผลการประเมิน C / NC / Obs	CAR/ PAR No.
8.1 4.4	การวางแผนและการควบคุมการปฏิบัติงาน - มีการวางแผนและการควบคุมการปฏิบัติงานสำหรับงานพัฒนาฯ อย่างไรบ้าง (กำหนดเกณฑ์กระบวนการ, กำหนดทรัพยากรที่จำเป็น, ดำเนินการควบคุมกระบวนการ, จัดเก็บเอกสารข้อมูลที่จำเป็น) - ขอคู่มือหลักฐานการวางแผนและการควบคุมการปฏิบัติงาน	จากการสัมภาษณ์คุณดวงใจ มีการวางแผนและการควบคุมการปฏิบัติงาน กำหนดเกณฑ์กระบวนการ, กำหนดทรัพยากรที่จำเป็น, ดำเนินการควบคุมกระบวนการ, จัดเก็บเอกสารข้อมูลที่จำเป็น	C	

8.4	การควบคุมผู้ให้บริการภายนอกด้านกระบวนการและบริการ 1. งานจัดหาทรัพยากรสารสนเทศ เกี่ยวข้องกับการจัดซื้อจัดจ้างหรือไม่ หากมี มีกระบวนการอย่างไร, จัดซื้ออะไรบ้าง, การคัดเลือกผู้ให้บริการภายนอก, มีการจัดจ้างภายนอกอย่างไร 2. ขอดูหลักฐานการจัดซื้อจัดจ้างสำหรับงานบริการสารสนเทศ	มีการประเมินร้านค้า		
8.5 8.5.1	การบริการ ควบคุมการบริการ (ดู QP/WI) 1. ขอดูเอกสารทั้งหมดที่ใช้ในการควบคุมการบริการสำหรับงานจัดหาทรัพยากรสารสนเทศ และงานวิเคราะห์ทรัพยากรสารสนเทศ 2. มีขั้นตอนการควบคุมการบริการสำหรับงานบริการสารสนเทศอย่างไรบ้าง (เอกสาร WI ทั้งหมด) -ขอดู ขั้นตอนการปฏิบัติงานจัดหาทรัพยากรสารสนเทศ WI-CLREM-02-02-01 และเอกสารที่เกี่ยวข้องให้อธิบายขั้นตอนการจัดซื้อจัดหา /ได้รับ	จากการสัมภาษณ์คุณดวงใจ กาญจนศิลป์ ได้แสดงหลักฐาน เอกสารจัดทำคู่มือปฏิบัติงาน และเอกสารอ้างอิงที่ใช้พบว่า 1. เพิ่มขั้นตอนการตรวจสอบความถูกต้อง ความครบถ้วนของข้อมูลก่อนการจัดซื้อ หลังจากรับความต้องการ (Work Flow) 2. จาก Work Flow การจัดหาเอกสารจดหมายเหตุ ควรแยกขั้นตอนการปฏิบัติงานจัดหาทรัพยากรสารสนเทศประเภทจดหมายเหตุออกจากงาน จัดหา เนื่องจากขั้นตอนแตกต่างกัน 3. คู่มือการรับบริจาคทรัพยากรสารสนเทศ พบว่า ขาดขั้นตอนส่งงานวิเคราะห์ฯ (หน้า 4)	NC	CAR 02 66 005
8.5.2	การบ่งชี้และการสอบกลับ	จากการสัมภาษณ์คุณดวงใจ กาญจนศิลป์ เรื่องการบอกรับฐานข้อมูลและคุณยพพร ประกอบกิจ คุณศิริวัชรินี เฟลครบุรี เกี่ยวกับวารสารอิเล็กทรอนิกส์ และหนังสืออิเล็กทรอนิกส์ที่จัดซื้อ เรื่องจำนวน และการตรวจสอบการเข้าถึง	NC	CAR 02 66 006

		พบว่า ไม่สามารถแสดงหลักฐานจำนวนการบอกรับวารสารและจำนวนหนังสือที่จัดซื้อได้ จึงไม่สอดคล้องกับข้อกำหนดการบ่งชี้และสอบกลับ		
		ข้อเสนอแนะ 1. นำข้อมูลการจัดซื้อฐานข้อมูลลงในระบบห้องสมุดอัตโนมัติ เพื่อให้สามารถตรวจสอบและสอบกลับได้	NC	PAR
		2. ตรวจสอบการให้คำจำกัดความของ เอกสารจดหมายเหตุ หนังสือ และ สื่อการศึกษา	Obs	
8.5.4	การดูแลรักษา ดูว่า หนังสือที่อยู่ระหว่างรอตรวจรับ เก็บรักษาอย่างไร			
8.5.5	กิจกรรมหลังส่งมอบ	มีการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการ	C	
8.5.6	การควบคุมการเปลี่ยนแปลง	มีการประชุมทบทวน การเปลี่ยนแปลง กระบวนการทำงาน ให้ทันสมัย	C	
8.6	การตรวจปล่อยบริการ 1. มีการตรวจปล่อยก่อนส่งมอบให้ฝ่ายที่เกี่ยวข้องอย่างไรบ้าง ดูหลักฐาน	จากการสัมภาษณ์คุณดวงใจ และขอข้อมูลหลักฐาน พบว่า มีขั้นตอนการตรวจปล่อย ก่อนส่งมอบทรัพยากรสารสนเทศต่อให้ฝ่ายบริการ และฝ่ายส่งเสริมการรู้สารสนเทศ ให้มีความถูกต้อง	C	
8.7	การควบคุมผลของกระบวนการ ผลิตภัณฑ์และบริการที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนด 1. มีข้อผิดพลาดในการให้บริการ บ้างหรือไม่ (ยกตัวอย่าง) มีการจัดการข้อผิดพลาดนั้น อย่างไรบ้าง 2. ขอข้อมูลหลักฐานการ การจัดทำ Action Plan สำหรับเรื่องนั้นๆ อย่างไร เพื่อไม่ให้เกิดความผิด	จากการสัมภาษณ์คุณดวงใจ และดูเอกสารหลักฐาน พบว่า มีการตรวจสอบความถูกต้อง มีการจัดทำ Checklist การทำงาน เพื่อลดความผิดพลาดนั้น	C	

9.1	การเฝ้าระวัง-ตรวจวัด-วิเคราะห์และประเมิน -ขอรูปแบบฟอร์มประเมินความพึงพอใจว่ามีหรือไม่ / ผลประเมินเป็นอย่างไร / -วิธีการได้ข้อมูลความพึงพอใจจากผู้ให้บริการ-ขอข้อมูลทันทีหรือไม่ / หรือ-มีการติดตามข้อมูลหรือไม่ กรณีที่ได้มาน้อย-ทำอย่างไรในการได้ข้อมูลเพิ่มเติม) -ขอตุรายนงานผลการประเมินจากผู้รับบริการ (เทียบกับ KPI ของงานของฝ่ายพัฒนาฯ) -มีการจัดการข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะจากผลการสำรวจหรือผลการประเมินอย่างไร -มีการรายงานผลการประเมินต่อผู้บริหารหรือไม่ ถ้ามี รายงานเมื่อใด/รายงานทุกกี่เดือน	จากการสัมภาษณ์คุณดวงใจ และดูเอกสารหลักฐานการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการ แต่ไม่มีการบันทึกจำนวนผู้ขอรับบริการทั้งหมด ดังนั้น ความมรการจัดเก็บข้อมูลผู้ขอรับบริการรวมทั้งประเด็นคำถามเพื่อนำมาปรับปรุงการให้บริการ	obs	
10.1-10.3	สิ่งที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนดและการปฏิบัติแก้ไข การปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง - ขอคู่มือการทำงานการจัดหาทรัพยากร/การวิเคราะห์ทรัพยากร - ขอคู่มือการวิเคราะห์ วิธีการจัดการข้อร้องเรียน - เมื่อพบสิ่งที่ไม่เป็นไปตามแผนที่กำหนดไว้ มีวิธีการตรวจสอบ ปรับปรุง และแก้ไขอย่างไร - หลังจากจัดการความเสี่ยงหรือจัดการข้อร้องเรียนแล้วมีการนำมาทบทวนเพื่อปรับปรุงกระบวนการทำงานหรือไม่ ถ้ามี ขอคู่มือหลักฐาน - ขอคู่มือแผนการปรับปรุงงานจัดหา/ งานวิเคราะห์	จากการการสัมภาษณ์คุณดวงใจ พบว่า มีการปรับปรุงกระบวนการทำงาน ขั้นตอนการทำงานเพิ่มเติม เช่น การปรับปรุงระบบแนะนำหนังสือเข้าห้องสมุด เพื่อให้ได้ข้อมูลที่ครบถ้วน ขาดหลักฐาน การบันทึกรายชื่อหนังสือที่จัดหาไม่ได้ ไม่ถูกต้องตามคุณลักษณะ	NC	CAR

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

รับรองผลการตรวจติดตาม คณะกรรมการตรวจติดตามชุดที่

 (นางสุภารักษ์ เมินกระโทก) หัวหน้าทีมผู้ตรวจติดตาม	 (นางสาวอณยานต์ สินปฐ) ผู้ตรวจติดตาม	 (นายชัยสิทธิ์ เปล่งวุดมิไกร) ผู้ตรวจติดตาม	 (นายจักรี รังคะวัต) ผู้ตรวจติดตาม
---	---	--	---

 ศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี	ใบร้องขอให้แก้ไข/ป้องกัน: Corrective (CAR)/Preventive (PAR) Action Request	สำหรับ QMR ☒ CAR ☐ PAR No. <u>02 66 001</u> กรณีออก ☐ CAR ☐ PAR ใหม่ อ้างอิงเลขเก่า No. _____
--	---	---

ศึกษาข้อมูลเพิ่มเติมได้ที่ ข้อกำหนด ISO 9001:2015 ระบบการบริหารคุณภาพ การตีความรายข้อกำหนด ISO 9001:2015

ส่วนที่ 1 สำหรับทีมตรวจ

วันที่ตรวจ	6 กรกฎาคม 2566
กระบวนการที่ตรวจ	งานจัดหาทรัพยากรสารสนเทศ งานวิเคราะห์ทรัพยากรสารสนเทศ
เอกสารอ้างอิง	WI-CLREM-02-01-01 WI-CLREM-02-02-01

ผลการตรวจ ☒ CAR ☐ Major (ข้อบกพร่องรุนแรงเกิดขึ้นแล้ว) ☒ Minor (ข้อบกพร่องไม่รุนแรงเกิดขึ้นแล้ว)
☐ PAR (มีแนวโน้ม จะเป็น CAR ได้ในอนาคต)

รายละเอียดของปัญหาที่พบ (Finding ปัญหา + หลักฐาน + ข้อกำหนด/ข้อมูลอ้างอิง)

จากการตรวจติดตามงานจัดหาทรัพยากรสารสนเทศ และงานวิเคราะห์ทรัพยากรสารสนเทศ โดยดูเอกสาร ดังนี้

1. เอกสารขั้นตอนงานจัดหาทรัพยากรสารสนเทศ (WI-CLREM-02-01-01) และแผนภูมิเต่างานจัดหาทรัพยากรสารสนเทศ (SD-CLEM-02-01-03) พบว่า

- เอกสารที่เกี่ยวข้อง (How) ของแผนภูมิเต่างานจัดหาทรัพยากรสารสนเทศ (SD-CLEM-02-01-03) ไม่ครบถ้วนตามที่ปรากฏใน ข้อ 4 เอกสารที่เกี่ยวข้อง เช่น เอกสารขั้นตอนการปฏิบัติงานจัดหาทรัพยากรสารสนเทศ (WI-CLREM-02-01-01) เอกสารที่เกี่ยวข้อง (ข้อ 4) ปรากฏเอกสาร ข้อมูลสาขาวิชา (SD-CLREM 02-01-01) แต่ไม่พบเอกสารดังกล่าวใน How ของแผนภูมิเต่า (SD-CLEM-02-01-03)

- ชื่อเอกสารไม่ตรงกันระหว่างเอกสารที่เกี่ยวข้องของงานจัดหาทรัพยากรสารสนเทศ (WI-CLREM-02-01-01) กับชื่อเอกสาร (How) ที่ปรากฏในแผนภูมิเต่างานจัดหาทรัพยากรสารสนเทศ (SD-CLEM-02-01-03) เช่น คู่มือหัวเรื่อง LC เป็นต้น

- ไม่ปรากฏเอกสารที่สำคัญในการปฏิบัติงาน คือ พระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. 2562 และ พรบ. ลิขสิทธิ์ ปี พ.ศ. 2537

2. เอกสารขั้นตอนการปฏิบัติงานวิเคราะห์ทรัพยากรสารสนเทศ (WI-CLREM-02-02-01) และ
แผนภูมิดำเนินงานวิเคราะห์ทรัพยากรสารสนเทศ (SD-CLEM-02-02-02) พบว่า

How

- เอกสารที่อ้างอิง ไม่ครบถ้วนและชื่อเอกสารไม่ตรงกับเอกสารที่เกี่ยวข้องข้อ 4 (WI-CLREM-02-02-01) เช่น เอกสาร SDE-CLREM 02-02-01 ชื่อเอกสารไม่ตรงกัน
- ชื่อเอกสารที่อ้างอิงไม่ชัดเจน เช่น คู่มือเกี่ยวกับการวิเคราะห์ฯ

Output

-ขาด output คือมีฐานข้อมูลบรรณานุกรมทรัพยากรสารสนเทศ (SUTCat) ที่ถูกต้อง
ดังนั้น จึงไม่สอดคล้องกับข้อกำหนด 4.4 ที่กำหนดให้องค์กรต้องกำหนดกระบวนการที่จำเป็นและการ
ประยุกต์ใช้สำหรับระบบบริหารคุณภาพ และต้องแสดงเกณฑ์ วิธีการ รวมถึงตรวจวัด และตัวชี้วัดสมรรถนะ
(Performance Indicators) ของกระบวนการ และองค์กรต้องคงรักษาไว้ซึ่งเอกสาร ข้อมูลที่สนับสนุน
กระบวนการดำเนินงาน

<i>สุภากร</i> (นางสุภารักษ์ เมินกระโทก) หัวหน้าทีมตรวจ วันที่ <u>6 กค 8566</u>	<i>Or</i> (นางดวงใจ กาญจนศิลป์) หัวหน้าทีมรับตรวจ วันที่ <u>31/07/2566</u>	<i>นรท นพพร</i> (นางสาวณัชชา บวรพานิชย์) QMR วันที่ <u>31 กค. 2566</u>
---	---	---

ส่วนที่ 2 สำหรับทีมรับตรวจ รายงานผลการแก้ไข/ป้องกัน

1	Root Cause (สาเหตุรากเหง้า) (กรณีได้รับ CAR/PAR) Auditor ไม่ต้องตรวจในข้อนี้ เป็นส่วนของทีมรับตรวจวิเคราะห์สาเหตุเพื่อดำเนินการแก้ไข/ป้องกัน เอกสารที่สำคัญในการปฏิบัติงาน คือ พระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. 2562 และ พรบ. ลิขสิทธิ์ ปี พ.ศ. 2537 ยังไม่มีการนำเข้าระบบ ISO ก่อนวันตรวจ จึงยังไม่ปรากฏในเอกสารดังกล่าวในการปฏิบัติงาน										
2	Correction (กรณีได้รับ CAR) <table border="1"> <thead> <tr> <th data-bbox="188 745 1082 801">การแก้ไขเบื้องต้นกับปัญหาที่พบ-ระยะสั้น</th> <th data-bbox="1082 745 1490 801">ผู้รับผิดชอบ</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td data-bbox="188 801 1082 947">เพิ่มเติมและแก้ไขเอกสารขั้นตอนงานจัดหาทรัพยากรสารสนเทศ (WI-CLREM-02-01-01) และแผนภูมิดำเนินงานจัดหาทรัพยากรสารสนเทศ (SD-CLEM-02-01-03) ให้ถูกต้องและตรงกันเรียบร้อย</td> <td data-bbox="1082 801 1490 947">ดวงใจ กาญจนศิลป์</td> </tr> <tr> <td data-bbox="188 947 1082 1093">เพิ่มเติมและแก้ไขเอกสารขั้นตอนการปฏิบัติงานวิเคราะห์ทรัพยากรสารสนเทศ (WI-CLREM-02-02-01) และแผนภูมิดำเนินงานวิเคราะห์ทรัพยากรสารสนเทศ (SD-CLEM-02-02-02) ให้ถูกต้องและตรงกันเรียบร้อย</td> <td data-bbox="1082 947 1490 1093">ดวงใจ กาญจนศิลป์</td> </tr> <tr> <td data-bbox="188 1093 1082 1149"></td> <td data-bbox="1082 1093 1490 1149"></td> </tr> <tr> <td data-bbox="188 1149 1082 1205"></td> <td data-bbox="1082 1149 1490 1205"></td> </tr> </tbody> </table> วันที่คาดว่าจะแล้วเสร็จ: 08/08/66	การแก้ไขเบื้องต้นกับปัญหาที่พบ-ระยะสั้น	ผู้รับผิดชอบ	เพิ่มเติมและแก้ไขเอกสารขั้นตอนงานจัดหาทรัพยากรสารสนเทศ (WI-CLREM-02-01-01) และแผนภูมิดำเนินงานจัดหาทรัพยากรสารสนเทศ (SD-CLEM-02-01-03) ให้ถูกต้องและตรงกันเรียบร้อย	ดวงใจ กาญจนศิลป์	เพิ่มเติมและแก้ไขเอกสารขั้นตอนการปฏิบัติงานวิเคราะห์ทรัพยากรสารสนเทศ (WI-CLREM-02-02-01) และแผนภูมิดำเนินงานวิเคราะห์ทรัพยากรสารสนเทศ (SD-CLEM-02-02-02) ให้ถูกต้องและตรงกันเรียบร้อย	ดวงใจ กาญจนศิลป์				
การแก้ไขเบื้องต้นกับปัญหาที่พบ-ระยะสั้น	ผู้รับผิดชอบ										
เพิ่มเติมและแก้ไขเอกสารขั้นตอนงานจัดหาทรัพยากรสารสนเทศ (WI-CLREM-02-01-01) และแผนภูมิดำเนินงานจัดหาทรัพยากรสารสนเทศ (SD-CLEM-02-01-03) ให้ถูกต้องและตรงกันเรียบร้อย	ดวงใจ กาญจนศิลป์										
เพิ่มเติมและแก้ไขเอกสารขั้นตอนการปฏิบัติงานวิเคราะห์ทรัพยากรสารสนเทศ (WI-CLREM-02-02-01) และแผนภูมิดำเนินงานวิเคราะห์ทรัพยากรสารสนเทศ (SD-CLEM-02-02-02) ให้ถูกต้องและตรงกันเรียบร้อย	ดวงใจ กาญจนศิลป์										
3	Corrective action (กรณีได้รับ CAR/PAR) <table border="1"> <thead> <tr> <th data-bbox="188 1344 1082 1400">การปฏิบัติการแก้ไข-ป้องกันการเกิดซ้ำระยะยาว</th> <th data-bbox="1082 1344 1490 1400">ผู้รับผิดชอบ</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td data-bbox="188 1400 1082 1456">ทบทวนข้อมูลให้ถูกต้อง ครบถ้วน ตรงกัน</td> <td data-bbox="1082 1400 1490 1456">ดวงใจ กาญจนศิลป์</td> </tr> <tr> <td data-bbox="188 1456 1082 1512"></td> <td data-bbox="1082 1456 1490 1512"></td> </tr> <tr> <td data-bbox="188 1512 1082 1568"></td> <td data-bbox="1082 1512 1490 1568"></td> </tr> </tbody> </table>	การปฏิบัติการแก้ไข-ป้องกันการเกิดซ้ำระยะยาว	ผู้รับผิดชอบ	ทบทวนข้อมูลให้ถูกต้อง ครบถ้วน ตรงกัน	ดวงใจ กาญจนศิลป์						
การปฏิบัติการแก้ไข-ป้องกันการเกิดซ้ำระยะยาว	ผู้รับผิดชอบ										
ทบทวนข้อมูลให้ถูกต้อง ครบถ้วน ตรงกัน	ดวงใจ กาญจนศิลป์										

 (นางดวงใจ กาญจนศิลป์) หัวหน้าทีมตรวจ วันที่ 08/08/2566	 (นางสุภารักษ์ เมินกระโทก) หัวหน้าทีมตรวจ วันที่ 9 ส.ค. 2566	 (นางสาวณัชชา บวรพานิชย์) QMR วันที่ 9 ส.ค. 2566
--	---	---

ส่วนที่ 3 สำหรับทีมตรวจ: Follow up

ครั้งที่ 1 วันที่ติดตามผล: 1 ก.ค. 2566

ผลการติดตาม ☒ Correction (กรณีได้รับ CAR) ☒ Corrective action (กรณีได้รับ ☐ CAR / ☐ PAR)
☒ สามารถแก้ไข/ป้องกันได้
☐ ยังไม่สามารถแก้ไข/ป้องกันได้ กำหนดติดตาม ครั้งที่ 2 วันที่ _____

ระบุเหตุผล ทั้งกรณีสามารถแก้ไข/ป้องกันได้และยังไม่สามารถแก้ไข/ป้องกันได้

nmr
(นางสุภารักษ์ เมินกระโทก)
หัวหน้าทีมตรวจ
วันที่ 1 ก.ค. 2566

Or
(นางดวงใจ กาญจนศิลป์)
หัวหน้าทีมรับตรวจ
วันที่ 1 ก.ค. 2566

ส่วนที่ 4 สำหรับ QMR

สรุปผลการติดตาม วันที่ <u>1 ก.ค. 2566</u> ☒ ปิด CAR/PAR วันที่ <u>1 ก.ค. 2566</u> ☐ ติดตามผล ครั้งที่ 2 วันที่ _____	<u>ATM วัฒนา</u> (นางสาวณัชชา บวรพานิชย์) QMR
---	---

 ศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี	ใบร้องขอให้แก้ไข/ป้องกัน: Corrective (CAR)/Preventive (PAR) Action Request	สำหรับ QMR ☒ CAR ☐ PAR No. <u>02 66 002</u> กรณีออก ☐ CAR ☐ PAR ใหม่ อ้างอิงเลขเก่า No. _____
---	---	---

ศึกษาข้อมูลเพิ่มเติมได้ที่ ข้อกำหนด ISO 9001:2015 ระบบการบริหารคุณภาพ การตีความรายข้อกำหนด ISO 9001:2015

ส่วนที่ 1 สำหรับทีมตรวจ

วันที่ตรวจ	6 กรกฎาคม 2566
กระบวนการที่ตรวจ	งานจัดหาทรัพยากรสารสนเทศ งานวิเคราะห์ทรัพยากรสารสนเทศ
เอกสารอ้างอิง	WI-CLREM-02-01-01 WI-CLREM-02-02-01

ผลการตรวจ ☒ CAR ☐ Major (ข้อบกพร่องรุนแรงเกิดขึ้นแล้ว) ☒ Minor (ข้อบกพร่องไม่รุนแรงเกิดขึ้นแล้ว)
☒ PAR (มีแนวโน้ม จะเป็น CAR ได้ในอนาคต)

รายละเอียดของปัญหาที่พบ (Finding ปัญหา + หลักฐาน + ข้อกำหนด/ข้อมูลอ้างอิง)

จากการตรวจติดตามฝ่ายพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศ บทบาท ความรับผิดชอบและหน้าที่ โดยการสัมภาษณ์คุณดวงใจ กาญจนศิลป์ คุณยุพาพร ประกอบกิจ และดูเอกสารแบบบรรยายคุณลักษณะงาน (Job Description) ของคุณยุพาพร ประกอบกิจ บรรณารักษ์ ไม่ตรงกับภาระงานที่ปฏิบัติจริงใน คือ ไม่พบงานตรวจสอบการเข้าถึงวารสารอิเล็กทรอนิกส์

จึงไม่สอดคล้องกับข้อกำหนด 5.3 ที่องค์กรต้องกำหนดความรับผิดชอบและอำนาจหน้าที่ เพื่อให้มั่นใจว่ากระบวนการ สามารถส่งมอบปัจจัยนำออก ได้ตามความคาดหวัง มีการรายงานสมรรถนะ โอกาสในการปรับปรุง และข้อเสนอแนะในการปรับปรุงระบบบริหารคุณภาพให้ผู้บริหารสูงสุด และมั่นใจว่าระบบบริหารคุณภาพได้รับการคงรักษาไว้ได้ครบถ้วน กรณีที่เกิดการเปลี่ยนแปลงที่ได้มีการวางแผนและการดำเนินการ

 (นางสุภารักษ์ เมินกระโทก) หัวหน้าทีมตรวจ วันที่ <u>6 กค 2566</u>	 (นางดวงใจ กาญจนศิลป์) หัวหน้าทีมรับตรวจ วันที่ <u>31/07/2566</u>	 (นางสาวณัชชา บวรพานิชย์) QMR วันที่ <u>31 ส.ค. 2566</u>
--	--	---

ส่วนที่ 2 สำหรับทีมรับตรวจ รายงานผลการแก้ไข/ป้องกัน

1	Root Cause (สาเหตุรากเหง้า) (กรณีได้รับ CAR/PAR) Auditor ไม่ต้องตรวจในข้อนี้ เป็นส่วนของทีมรับตรวจวิเคราะห์สาเหตุเพื่อดำเนินการแก้ไข/ป้องกัน ยังไม่ได้เพิ่มภาระงานการเข้าถึงวารสารอิเล็กทรอนิกส์ในแบบบรรยายคุณลักษณะงานของคุณุพาพร ประกอบกิจ																			
2	Correction (กรณีได้รับ CAR) <table border="1"> <thead> <tr> <th>การแก้ไขเบื้องต้นกับปัญหาที่พบ-ระยะสั้น</th> <th>ผู้รับผิดชอบ</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>ปรับเพิ่มภาระงานการเข้าถึงวารสารอิเล็กทรอนิกส์ในแบบบรรยายคุณลักษณะงานของคุณุพาพร ประกอบกิจ</td> <td>ยุพาพร ประกอบกิจ</td> </tr> <tr><td> </td><td> </td></tr> <tr><td> </td><td> </td></tr> <tr><td> </td><td> </td></tr> <tr><td> </td><td> </td></tr> <tr><td> </td><td> </td></tr> <tr><td> </td><td> </td></tr> <tr><td> </td><td> </td></tr> </tbody> </table> วันที่คาดว่าจะแล้วเสร็จ: 08/08/66		การแก้ไขเบื้องต้นกับปัญหาที่พบ-ระยะสั้น	ผู้รับผิดชอบ	ปรับเพิ่มภาระงานการเข้าถึงวารสารอิเล็กทรอนิกส์ในแบบบรรยายคุณลักษณะงานของคุณุพาพร ประกอบกิจ	ยุพาพร ประกอบกิจ														
การแก้ไขเบื้องต้นกับปัญหาที่พบ-ระยะสั้น	ผู้รับผิดชอบ																			
ปรับเพิ่มภาระงานการเข้าถึงวารสารอิเล็กทรอนิกส์ในแบบบรรยายคุณลักษณะงานของคุณุพาพร ประกอบกิจ	ยุพาพร ประกอบกิจ																			
3	Corrective action (กรณีได้รับ CAR/PAR) <table border="1"> <thead> <tr> <th>การปฏิบัติการแก้ไข-ป้องกันการเกิดซ้ำระยะยาว</th> <th>ผู้รับผิดชอบ</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>พิจารณาทบทวนแบบบรรยายคุณลักษณะของบุคลากรทุกคนในฝ่ายให้ถูกต้อง</td> <td>ฝ่ายพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศ</td> </tr> <tr><td> </td><td> </td></tr> <tr><td> </td><td> </td></tr> <tr><td> </td><td> </td></tr> <tr><td> </td><td> </td></tr> <tr><td> </td><td> </td></tr> <tr><td> </td><td> </td></tr> </tbody> </table>		การปฏิบัติการแก้ไข-ป้องกันการเกิดซ้ำระยะยาว	ผู้รับผิดชอบ	พิจารณาทบทวนแบบบรรยายคุณลักษณะของบุคลากรทุกคนในฝ่ายให้ถูกต้อง	ฝ่ายพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศ														
การปฏิบัติการแก้ไข-ป้องกันการเกิดซ้ำระยะยาว	ผู้รับผิดชอบ																			
พิจารณาทบทวนแบบบรรยายคุณลักษณะของบุคลากรทุกคนในฝ่ายให้ถูกต้อง	ฝ่ายพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศ																			

 (นางดวงใจ กาญจนศิลป์) หัวหน้าทีมตรวจ วันที่ 08/08/2566	 (นางสุภารักษ์ เมินกระโทก) หัวหน้าทีมตรวจ วันที่ 9 ก.ค. 2566	 (นางสาวณัชชา บวรพานิชย์) QMR วันที่ 9 ส.ค. 2566
---	--	--

ส่วนที่ 3 สำหรับทีมตรวจ: Follow up

ครั้งที่ 1 วันที่ติดตามผล: 1 ก.พ. 2566

ผลการติดตาม ☒ Correction (กรณีได้รับ CAR) ☒ Corrective action (กรณีได้รับ ☐ CAR / ☐ PAR)

☒ สามารถแก้ไข/ป้องกันได้

☐ ยังไม่สามารถแก้ไข/ป้องกันได้ กำหนดติดตาม ครั้งที่ 2 วันที่ _____

ระบุเหตุผล ทั้งกรณีสามารถแก้ไข/ป้องกันได้และยัง不能够แก้ไข/ป้องกันได้

พ.พ.ก.
(นางสุภารักษ์ เมินกระโทก)
หัวหน้าทีมตรวจ
วันที่ 1 ก.พ. 2566

On
(นางดวงใจ ภายจนศิลป์)
หัวหน้าทีมรับตรวจ
วันที่ 1 ก.พ. 66

ส่วนที่ 4 สำหรับ QMR

สรุปผลการติดตาม วันที่ <u>1 ก.พ. 2566</u> ☒ ปิด CAR/PAR วันที่ <u>1 ก.พ. 2566</u> ☐ ติดตามผล ครั้งที่ 2 วันที่ _____	(นางสาวณัฏชา บวรพานิชย์) QMR
---	---------------------------------

 ศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี	ใบร้องขอให้แก้ไข/ป้องกัน: Corrective (CAR)/Preventive (PAR) Action Request	สำหรับ QMR
		☒ CAR ☐ PAR No. <u>02 66 003</u> กรณีออก ☐ CAR ☐ PAR ใหม่ อ้างอิงเลขเก่า No. _____

ศึกษาข้อมูลเพิ่มเติมได้ที่ ข้อกำหนด ISO 9001:2015 ระบบการบริหารคุณภาพ การตีความรายข้อกำหนด ISO 9001:2015

ส่วนที่ 1 สำหรับทีมตรวจ

วันที่ตรวจ	6 กรกฎาคม 2566
กระบวนการที่ตรวจ	งานวิเคราะห์ทรัพยากรสารสนเทศ
เอกสารอ้างอิง	WI-CLREM-02-02-01

ผลการตรวจ ☒ CAR ☐ Major (ข้อบกพร่องรุนแรงเกิดขึ้นแล้ว) ☒ Minor (ข้อบกพร่องไม่รุนแรงเกิดขึ้นแล้ว)
☐ PAR (มีแนวโน้ม จะเป็น CAR ได้ในอนาคต)

รายละเอียดของปัญหาที่พบ (Finding ปัญหา + หลักฐาน + ข้อกำหนด/ข้อมูลอ้างอิง)

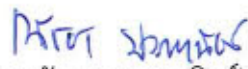
จากการสัมภาษณ์คุณดวงใจ กาญจนศิลป์ และได้แสดงเอกสารหลักฐานการดำเนินการระบุความเสี่ยงและโอกาส

พบว่า

- มีประเด็นความเสี่ยงอยู่ในระดับต่ำ (ระดับ 1-2) แต่ได้มีการเลือกประเด็นความเสี่ยงเพื่อทำ Action Plan โดยเลือกประเด็นที่มีความเสี่ยงระดับ 1 คือ การสูญหายของข้อมูลทรัพยากรสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ ในขณะที่ประเด็นความเสี่ยง เรื่องความไม่เสถียรของระบบฐานข้อมูลห้องสมุดอัตโนมัติ ซึ่งมีความเสี่ยงระดับ 2 ไม่ได้นำมาทำ Action Plan และไม่สามารถให้เหตุผลในการเลือกประเด็นความเสี่ยงดังกล่าวได้

- จากการขอคู่มือแบบตรวจสอบการเข้าถึงทรัพยากรอิเล็กทรอนิกส์ เพื่อตรวจสอบว่าหนังสือ/วารสารอิเล็กทรอนิกส์ สามารถเข้าถึงได้ตลอด 24 ชม. เมื่อสอบถามคุณยุพาพร ประกอบกิจ บรรณารักษ์ พบว่า มีการตรวจสอบการเข้าถึงวารสารอิเล็กทรอนิกส์ที่จัดหาในแต่ละปี และมีการกำหนด KPI ตรวจสอบการเข้าถึงในแต่ละเดือนไว้ แต่เมื่อสอบถามจำนวนวารสารอิเล็กทรอนิกส์ที่บอกรับทั้งหมดว่ามีจำนวนเท่าไร และการตรวจสอบการเข้าถึงไม่สามารถระบุจำนวนของวารสารอิเล็กทรอนิกส์ ที่จัดหาและเข้าตรวจสอบในแต่ละปีได้ ซึ่งมีผลกระทบต่อการกำหนด KPI การปฏิบัติงานและคุณภาพการบริการได้

ดังนั้น จึงไม่สอดคล้องกับข้อกำหนด 6.1.2 องค์กรต้องพิจารณาความเสี่ยงและโอกาสโดยต้องมั่นใจว่า ระบบบริหารคุณภาพสามารถบรรลุผลตามความคาดหวังที่ตั้งไว้ ป้องกันและลดผลกระทบของสิ่งที่ไม่พึงประสงค์ มีการดำเนินการต่อความเสี่ยงและโอกาสอย่างเหมาะสมกับผลกระทบที่อาจมีต่อบริการได้

 (นางสุภารักษ์ เมินกระโทก) หัวหน้าทีมตรวจ วันที่ 6 กค 2566	 (นางดวงใจ กาญจนศิลป์) หัวหน้าทีมรับตรวจ วันที่ 31/07/2566	 (นางสาวณัชชา บวรพานิชย์) QMR วันที่ 31 ก.ค. 2566
--	--	---

ส่วนที่ 2 สำหรับทีมรับตรวจ รายงานผลการแก้ไข/ป้องกัน

1	Root Cause (สาเหตุรากเหง้า) (กรณีได้รับ CAR/PAR) Auditor ไม่ต้องตรวจในข้อนี้ เป็นส่วนของทีมรับตรวจวิเคราะห์สาเหตุเพื่อดำเนินการแก้ไข/ป้องกัน เหตุผลที่เลือกประเด็นการสูญหายของข้อมูลทรัพยากรสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ มาทำ Action Plant เพราะอาจจะส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการได้โดยตรง สำหรับทรัพยากรอิเล็กทรอนิกส์ดำเนินการเก็บข้อมูลเป็นเบื้องหลังการปฏิบัติและปรับปรุงข้อมูลที่หน้ารายการบรรณานุกรมให้เป็นปัจจุบัน แต่ยังไม่ได้เพิ่มช่องทางการเข้าถึงผลการดำเนินการบอกรับวารสารอิเล็กทรอนิกส์และฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์											
2	Correction (กรณีได้รับ CAR) <table border="1"> <thead> <tr> <th data-bbox="188 562 1086 618">การแก้ไขเบื้องต้นกับปัญหาที่พบ-ระยะสั้น</th> <th data-bbox="1086 562 1487 618">ผู้รับผิดชอบ</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td data-bbox="188 618 1086 719">พิจารณาทบทวนเพิ่มระดับความเสี่ยงของประเด็นการสูญหายของข้อมูลทรัพยากรสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ ให้สูงขึ้น</td> <td data-bbox="1086 618 1487 719">ดวงใจ กาญจนศิลป์</td> </tr> <tr> <td data-bbox="188 719 1086 909">เพิ่มข้อมูล Tag 449 ในระบบห้องสมุดอัตโนมัติเพื่อให้สามารถเข้าถึงและตรวจสอบรายการวารสารอิเล็กทรอนิกส์และฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ที่ดำเนินการได้ ทั้งนี้ได้ประสานและอยู่ระหว่างรอสถาบันผู้พัฒนาระบบห้องสมุดอัตโนมัตินำข้อมูลขึ้นแสดงบนหน้า OPAC</td> <td data-bbox="1086 719 1487 909">ดวงใจ กาญจนศิลป์ ยุพาพร ประกอบกิจ</td> </tr> <tr> <td data-bbox="188 909 1086 965"></td> <td data-bbox="1086 909 1487 965"></td> </tr> <tr> <td data-bbox="188 965 1086 1010"></td> <td data-bbox="1086 965 1487 1010"></td> </tr> </tbody> </table> วันที่คาดว่าจะแล้วเสร็จ: 08/08/66		การแก้ไขเบื้องต้นกับปัญหาที่พบ-ระยะสั้น	ผู้รับผิดชอบ	พิจารณาทบทวนเพิ่มระดับความเสี่ยงของประเด็นการสูญหายของข้อมูลทรัพยากรสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ ให้สูงขึ้น	ดวงใจ กาญจนศิลป์	เพิ่มข้อมูล Tag 449 ในระบบห้องสมุดอัตโนมัติเพื่อให้สามารถเข้าถึงและตรวจสอบรายการวารสารอิเล็กทรอนิกส์และฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ที่ดำเนินการได้ ทั้งนี้ได้ประสานและอยู่ระหว่างรอสถาบันผู้พัฒนาระบบห้องสมุดอัตโนมัตินำข้อมูลขึ้นแสดงบนหน้า OPAC	ดวงใจ กาญจนศิลป์ ยุพาพร ประกอบกิจ				
การแก้ไขเบื้องต้นกับปัญหาที่พบ-ระยะสั้น	ผู้รับผิดชอบ											
พิจารณาทบทวนเพิ่มระดับความเสี่ยงของประเด็นการสูญหายของข้อมูลทรัพยากรสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ ให้สูงขึ้น	ดวงใจ กาญจนศิลป์											
เพิ่มข้อมูล Tag 449 ในระบบห้องสมุดอัตโนมัติเพื่อให้สามารถเข้าถึงและตรวจสอบรายการวารสารอิเล็กทรอนิกส์และฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ที่ดำเนินการได้ ทั้งนี้ได้ประสานและอยู่ระหว่างรอสถาบันผู้พัฒนาระบบห้องสมุดอัตโนมัตินำข้อมูลขึ้นแสดงบนหน้า OPAC	ดวงใจ กาญจนศิลป์ ยุพาพร ประกอบกิจ											
3	Corrective action (กรณีได้รับ CAR/PAR) <table border="1"> <thead> <tr> <th data-bbox="188 1144 1086 1200">การปฏิบัติการแก้ไข-ป้องกันการเกิดซ้ำระยะยาว</th> <th data-bbox="1086 1144 1487 1200">ผู้รับผิดชอบ</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td data-bbox="188 1200 1086 1346">ติดตามและเพิ่มข้อมูล Tag 449 ในระบบห้องสมุดอัตโนมัติ เพื่อให้สามารถเข้าถึงและตรวจสอบรายการวารสารอิเล็กทรอนิกส์และฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ที่ดำเนินการทุกปีงบประมาณ</td> <td data-bbox="1086 1200 1487 1346">ดวงใจ กาญจนศิลป์ ยุพาพร ประกอบกิจ</td> </tr> <tr> <td data-bbox="188 1346 1086 1402">ทบทวนประเด็นความเสี่ยงให้เป็นปัจจุบันและให้ค่าระดับความเสี่ยงให้เหมาะสม</td> <td data-bbox="1086 1346 1487 1402">ฝ่ายพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศ</td> </tr> <tr> <td data-bbox="188 1402 1086 1458"></td> <td data-bbox="1086 1402 1487 1458"></td> </tr> <tr> <td data-bbox="188 1458 1086 1503"></td> <td data-bbox="1086 1458 1487 1503"></td> </tr> </tbody> </table>		การปฏิบัติการแก้ไข-ป้องกันการเกิดซ้ำระยะยาว	ผู้รับผิดชอบ	ติดตามและเพิ่มข้อมูล Tag 449 ในระบบห้องสมุดอัตโนมัติ เพื่อให้สามารถเข้าถึงและตรวจสอบรายการวารสารอิเล็กทรอนิกส์และฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ที่ดำเนินการทุกปีงบประมาณ	ดวงใจ กาญจนศิลป์ ยุพาพร ประกอบกิจ	ทบทวนประเด็นความเสี่ยงให้เป็นปัจจุบันและให้ค่าระดับความเสี่ยงให้เหมาะสม	ฝ่ายพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศ				
การปฏิบัติการแก้ไข-ป้องกันการเกิดซ้ำระยะยาว	ผู้รับผิดชอบ											
ติดตามและเพิ่มข้อมูล Tag 449 ในระบบห้องสมุดอัตโนมัติ เพื่อให้สามารถเข้าถึงและตรวจสอบรายการวารสารอิเล็กทรอนิกส์และฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ที่ดำเนินการทุกปีงบประมาณ	ดวงใจ กาญจนศิลป์ ยุพาพร ประกอบกิจ											
ทบทวนประเด็นความเสี่ยงให้เป็นปัจจุบันและให้ค่าระดับความเสี่ยงให้เหมาะสม	ฝ่ายพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศ											

 (นางดวงใจ กาญจนศิลป์) หัวหน้าทีมตรวจ วันที่ 08/08/2566	 (นางสุภารักษ์ เมินกระโทก) หัวหน้าทีมตรวจ วันที่ 9 ก.ค. 2566	 (นางสาวณัชชา บวรพานิชย์) QMR วันที่ 9 ส.ค. 2566
--	---	---

ส่วนที่ 3 สำหรับทีมตรวจ: Follow up

ครั้งที่ 1 วันที่ติดตามผล: 1 กย 2566

ผลการติดตาม ☒ Correction (กรณีได้รับ CAR) ☒ Corrective action (กรณีได้รับ ☐ CAR / ☐ PAR)

☒ สามารถแก้ไข/ป้องกันได้

☐ ยังไม่สามารถแก้ไข/ป้องกันได้ กำหนดติดตาม ครั้งที่ 2 วันที่ _____

ระบุเหตุผล ทั้งกรณีสามารถแก้ไข/ป้องกันได้และยังไม่สามารถแก้ไข/ป้องกันได้

สุภากร
(นางสุภารักษ์ เมินกระโทก)
หัวหน้าทีมตรวจ
วันที่ 1 กย 2566

Or
(นางดวงใจ กาญจนศิลป์)
หัวหน้าทีมรับตรวจ
วันที่ 1 กย 66.

ส่วนที่ 4 สำหรับ QMR

สรุปผลการติดตาม วันที่ <u>1 ก.ย. 2566</u> ☒ ปิด CAR/PAR วันที่ <u>1 ก.ย. 2566</u> ☐ ติดตามผล ครั้งที่ 2 วันที่ _____	<u>น.ช. ชวนะพร</u> (นางสาวณัชชา บวรพานิชย์) QMR
---	---

 ศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี	ใบร้องขอให้แก้ไข/ป้องกัน: Corrective (CAR)/Preventive (PAR) Action Request	สำหรับ QMR ☒ CAR ☐ PAR No. <u>02 66 004</u> กรณีออก ☐ CAR ☐ PAR ใหม่ อ้างอิงเลขเก่า No. _____
--	---	---

ศึกษาข้อมูลเพิ่มเติมได้ที่ ข้อกำหนด ISO 9001:2015 ระบบการบริหารคุณภาพ การตีความข้อกำหนด ISO 9001:2015

ส่วนที่ 1 สำหรับทีมตรวจ

วันที่ตรวจ	6 กรกฎาคม 2566
กระบวนการที่ตรวจ	งานจัดหาทรัพยากรสารสนเทศ งานวิเคราะห์ทรัพยากรสารสนเทศ
เอกสารอ้างอิง	WI-CLREM-02-01-01 WI-CLREM-02-02-01

ผลการตรวจ ☒ CAR ☐ Major (ข้อบกพร่องรุนแรงเกิดขึ้นแล้ว) ☒ Minor (ข้อบกพร่องไม่รุนแรงเกิดขึ้นแล้ว)

☐ PAR (มีแนวโน้ม จะเป็น CAR ได้ในอนาคต)

รายละเอียดของปัญหาที่พบ (Finding ปัญหา + หลักฐาน + ข้อกำหนด/ข้อมูลอ้างอิง)

จากการตรวจติดตามฝ่ายพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศ โดยการขอคู่มือเอกสารรายงานการประชุมฝ่ายพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศ พบว่า รายงานการประชุมฝ่ายพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศ ครั้งที่ 2/2566 ผู้เข้าร่วมประชุมมีเฉพาะตำแหน่งบรรณารักษ์ ไม่มีเจ้าหน้าที่อื่นเข้าร่วมประชุมด้วย ทำให้ขาดการมีส่วนร่วมในการวางแผน ทบทวน ปรับปรุงงาน และวาระการประชุมครั้งนี้ มีวาระที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานของบุคลากรทุกคนในฝ่าย นอกจากนี้ ยังพบว่าไม่มีการเวียนแจ้งให้บุคลากรภายในฝ่ายทราบ

จึงไม่สอดคล้องกับข้อกำหนด 6.3 ที่กำหนดให้องค์กรต้องพิจารณาถึงความจำเป็นในการเปลี่ยนแปลงระบบบริหารคุณภาพ โดยต้องดำเนินการวางแผนและทำอย่างเป็นระบบ อีกทั้ง องค์กรต้องคำนึงถึงความครบถ้วนของระบบบริหารคุณภาพ ความพอเพียงของทรัพยากร การกำหนด มอบหมายและหมุนเวียนของความรับผิดชอบและอำนาจ

<i>สุภากร</i> (นางสุภากรย์ เมินกระโทก) หัวหน้าทีมตรวจ วันที่ <u>6 ก.ค. 2566</u>	<i>Or</i> (นางดวงใจ กาญจนศิลป์) หัวหน้าทีมรับตรวจ วันที่ <u>31/07/2566</u>	<i>ปิศา ขวัญดี</i> (นางสาวณัชชา บวรพานิชย์) QMR วันที่ <u>31 ก.ค. 2566</u>
--	---	---

ส่วนที่ 2 สำหรับทีมรับตรวจ รายงานผลการแก้ไข/ป้องกัน

1	Root Cause (สาเหตุรากเหง้า) (กรณีได้รับ CAR/PAR) Auditor ไม่ต้องตรวจในข้อนี้ เป็นส่วนของทีมรับตรวจวิเคราะห์สาเหตุเพื่อดำเนินการแก้ไข/ป้องกัน ประเด็นการประชุมฝ่ายพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศ ครั้งที่ 2/2566 เป็นเรื่องเกี่ยวกับเฉพาะบรรณารักษ์ จึงไม่ได้ให้เจ้าหน้าที่ในฝ่ายเข้าร่วมประชุม																			
2	Correction (กรณีได้รับ CAR) <table border="1" data-bbox="188 544 1487 1003"> <thead> <tr> <th data-bbox="188 544 1086 595">การแก้ไขเบื้องต้นกับปัญหาที่พบ-ระยะสั้น</th> <th data-bbox="1086 544 1487 595">ผู้รับผิดชอบ</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td data-bbox="188 595 1086 696">เขียนรายงานการประชุมฝ่ายพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศ ครั้งที่ 2/2566 ให้ทุกคนในฝ่ายรับทราบ และบันทึกเป็นลายลักษณ์อักษร</td> <td data-bbox="1086 595 1487 696">จันทร์เพ็ญ จุ้ยจรงค์</td> </tr> <tr><td> </td><td> </td></tr> <tr><td> </td><td> </td></tr> <tr><td> </td><td> </td></tr> <tr><td> </td><td> </td></tr> <tr><td> </td><td> </td></tr> <tr><td> </td><td> </td></tr> <tr><td> </td><td> </td></tr> </tbody> </table> วันที่คาดว่าจะแล้วเสร็จ: 08/08/66		การแก้ไขเบื้องต้นกับปัญหาที่พบ-ระยะสั้น	ผู้รับผิดชอบ	เขียนรายงานการประชุมฝ่ายพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศ ครั้งที่ 2/2566 ให้ทุกคนในฝ่ายรับทราบ และบันทึกเป็นลายลักษณ์อักษร	จันทร์เพ็ญ จุ้ยจรงค์														
การแก้ไขเบื้องต้นกับปัญหาที่พบ-ระยะสั้น	ผู้รับผิดชอบ																			
เขียนรายงานการประชุมฝ่ายพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศ ครั้งที่ 2/2566 ให้ทุกคนในฝ่ายรับทราบ และบันทึกเป็นลายลักษณ์อักษร	จันทร์เพ็ญ จุ้ยจรงค์																			
3	Corrective action (กรณีได้รับ CAR/PAR) <table border="1" data-bbox="188 1137 1487 1563"> <thead> <tr> <th data-bbox="188 1137 1086 1189">การปฏิบัติการแก้ไข-ป้องกันการเกิดซ้ำระยะยาว</th> <th data-bbox="1086 1137 1487 1189">ผู้รับผิดชอบ</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td data-bbox="188 1189 1086 1290">ปรับรูปแบบรายงานการประชุมฝ่ายพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศ และเวียนให้ทุกคนในฝ่ายรับทราบทุกครั้ง</td> <td data-bbox="1086 1189 1487 1290">จันทร์เพ็ญ จุ้ยจรงค์</td> </tr> <tr><td> </td><td> </td></tr> <tr><td> </td><td> </td></tr> <tr><td> </td><td> </td></tr> <tr><td> </td><td> </td></tr> <tr><td> </td><td> </td></tr> <tr><td> </td><td> </td></tr> </tbody> </table>		การปฏิบัติการแก้ไข-ป้องกันการเกิดซ้ำระยะยาว	ผู้รับผิดชอบ	ปรับรูปแบบรายงานการประชุมฝ่ายพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศ และเวียนให้ทุกคนในฝ่ายรับทราบทุกครั้ง	จันทร์เพ็ญ จุ้ยจรงค์														
การปฏิบัติการแก้ไข-ป้องกันการเกิดซ้ำระยะยาว	ผู้รับผิดชอบ																			
ปรับรูปแบบรายงานการประชุมฝ่ายพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศ และเวียนให้ทุกคนในฝ่ายรับทราบทุกครั้ง	จันทร์เพ็ญ จุ้ยจรงค์																			

 (นางดวงใจ กาญจนศิลป์) หัวหน้าทีมตรวจ วันที่ 08/08/2566	 (นางสุภารักษ์ เมินกระโทก) หัวหน้าทีมตรวจ วันที่ 8 ส.ค. 2566	 (นางสาวณัชชา บวรพานิชย์) QMR วันที่ 8 ส.ค. 2566
--	---	---

ส่วนที่ 3 สำหรับทีมตรวจ: Follow up

ครั้งที่ 1 วันที่ติดตามผล: 1 กค 2566

ผลการติดตาม ☒ Correction (กรณีได้รับ CAR) ☐ Corrective action (กรณีได้รับ ☐ CAR / ☐ PAR)

☒ สามารถแก้ไข/ป้องกันได้

☐ ยังไม่สามารถแก้ไข/ป้องกันได้ กำหนดติดตาม ครั้งที่ 2 วันที่ _____

ระบุเหตุผล ทั้งกรณีสามารถแก้ไข/ป้องกันได้และยังไม่สามารถแก้ไข/ป้องกันได้

นพพร
(นางสุภารักษ์ เมินกระโทก)
หัวหน้าทีมตรวจ
วันที่ 1 กค 2566

Or
(นางดวงใจ กาญจนศิลป์)
หัวหน้าทีมรับตรวจ
วันที่ 1 กค 2566

ส่วนที่ 4 สำหรับ QMR

สรุปผลการติดตาม วันที่ <u>1 ก.ย. 2566</u> ☒ ปิด CAR/PAR วันที่ <u>1 ก.ย. 2566</u> ☐ ติดตามผล ครั้งที่ 2 วันที่ _____	<u>นสพ. นพพร</u> (นางสาวณัชชา บวรพานิชย์) QMR
---	---

 ศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี	ใบร้องขอให้แก้ไข/ป้องกัน: Corrective (CAR)/Preventive (PAR) Action Request	สำหรับ QMR ☒ CAR ☐ PAR No. <u>02 66 ๐๕</u> กรณีออก ☐ CAR ☐ PAR ใหม่ อ้างอิงเลขเก่า No. _____
--	---	--

ศึกษาข้อมูลเพิ่มเติมได้ที่ ข้อกำหนด ISO 9001:2015 ระบบการบริหารคุณภาพ การตีความรายข้อกำหนด ISO 9001:2015

ส่วนที่ 1 สำหรับทีมตรวจ

วันที่ตรวจ	6 กรกฎาคม 2566
กระบวนการที่ตรวจ	งานจัดหาทรัพยากรสารสนเทศ งานวิเคราะห์ทรัพยากรสารสนเทศ
เอกสารอ้างอิง	WI-CLREM-02-01-01 WI-CLREM-02-02-01

ผลการตรวจ ☒ CAR ☐ Major (ข้อบกพร่องรุนแรงเกิดขึ้นแล้ว) ☒ Minor (ข้อบกพร่องไม่รุนแรงเกิดขึ้นแล้ว)
☐ PAR (มีแนวโน้ม จะเป็น CAR ได้ในอนาคต)

รายละเอียดของปัญหาที่พบ (Finding ปัญหา + หลักฐาน + ข้อกำหนด/ข้อมูลอ้างอิง)

จากการตรวจติดตามงานจัดหาทรัพยากรสารสนเทศ และงานวิเคราะห์ทรัพยากรสารสนเทศ และสัมภาษณ์
คุณดวงใจ กาญจนศิลป์ รวมทั้งศึกษาเอกสารหลักฐาน เอกสารคู่มือปฏิบัติงาน และเอกสารอ้างอิงที่ใช้

1. เอกสารขั้นตอนปฏิบัติงานจัดหาทรัพยากรสารสนเทศ (WI-CLREM-02-01-01)

พบว่า Work Flow ไม่สอดคล้องกับการปฏิบัติงาน ดังนี้

- ขาดขั้นตอนการตรวจสอบความถูกต้อง ความครบถ้วนของข้อมูลนำเข้าก่อนการจัดซื้อ หลังจากรับ
ความต้องการ

- ควรแยกขั้นตอนการจัดหาเอกสารจดหมายเหตุออกจากการปฏิบัติงานจัดหาทรัพยากรสารสนเทศ
เนื่องจากมีขั้นตอนการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน

2. คู่มือการรับบริจาคทรัพยากรสารสนเทศ (SD-CLREM-02-01-19) พบว่า ใน Work Flow ขาดขั้นตอนส่ง
งานวิเคราะห์ฯ (หน้า 4)

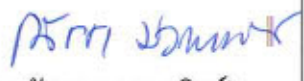
3. เอกสารขั้นตอนการปฏิบัติงานวิเคราะห์ทรัพยากรสารสนเทศ (WI-CLREM-02-02-01)

และจากการสัมภาษณ์ คุณดวงใจ กาญจนศิลป์ และคุณจันทร์เพ็ญ จั๊จจรักษ์

Work Flow ไม่สอดคล้องกับการปฏิบัติงาน ดังนี้

1. ขั้นตอน เมื่อนำส่งตัวเล่มทรัพยากรสารสนเทศให้ฝ่ายบริการสารสนเทศแล้ว กระบวนการงานวิเคราะห์ฯ ควรเสร็จสิ้น ดังนั้น ในส่วนหนังสือแก้ไข ควรนำไปเขียน ขั้นตอนการปฏิบัติงาน “หนังสือแก้ไข” แยกเป็นอีก 1 งาน
2. ขั้นตอนการปฏิบัติงานวิเคราะห์ฯ (WI-CLREM-02-02-01) ไม่พบเอกสารที่เกี่ยวข้อง ในข้อ 4 (WI-CLREM-04-02-01) แต่เอกสารนี้พบในการอ้างอิงข้อ 5.8
3. การอ้างอิงเอกสาร ตารางกำหนดเลขผู้แต่งตามสาขาวิชา หน้า 10 ไม่พบในเอกสารที่เกี่ยวข้อง (ข้อ 4)
4. หลักเกณฑ์การกำหนด Call No. ของเอกสารจดหมายเหตุและการยกตัวอย่างประกอบ ไม่สอดคล้องกัน (หน้าที่ 13)
5. ตรวจสอบความถูกต้องของคำบรรยาย ในขั้นตอนที่ 6 (ข้อ 5 หน้า 7)
6. ลำดับขั้นตอน 7, 8 ไม่ถูกต้อง (หน้า 8)

จึงไม่สอดคล้องกับข้อกำหนด 8.5.1 ที่กำหนดให้องค์กรจะต้องมีการควบคุมการผลิตและการให้บริการ รวมถึงกิจกรรมการส่งมอบและกิจกรรมหลังการส่งมอบ การควบคุมที่เหมาะสม รวมถึงความเพียงพอของเอกสารข้อมูลที่ระบุถึงคุณลักษณะของผลิตภัณฑ์ที่จะผลิต บริการที่ส่งมอบหรือกิจกรรมที่ดำเนินการ

 (นางสุภารักษ์ เมินกระโทก) หัวหน้าทีมตรวจ วันที่ <u>6 กค 2566</u>	 (นางดวงใจ กาญจนศิลป์) หัวหน้าทีมรับตรวจ วันที่ <u>31/07/2566</u>	 (นางสาวณัฏชา บวรพานิชย์) QMR วันที่ <u>31 ก. ค. 2566</u>
---	---	---

ส่วนที่ 2 สำหรับทีมรับตรวจ รายงานผลการแก้ไข/ป้องกัน

1	Root Cause (สาเหตุรากเหง้า) (กรณีได้รับ CAR/PAR) Auditor ไม่ต้องตรวจในข้อนี้ เป็นส่วนของทีมรับตรวจ วิเคราะห์สาเหตุเพื่อดำเนินการแก้ไข/ป้องกัน ขั้นตอนปฏิบัติงานจัดหาทรัพยากรสารสนเทศ (WI-CLREM-02-01-01) มองภาพรวมของขั้นตอนโดยยังไม่ได้ลงรายละเอียดของงานจดหมายเหตุ ขั้นตอนการปฏิบัติงานวิเคราะห์ทรัพยากรสารสนเทศ (WI-CLREM-02-02-01) จากการตรวจติดตามในปีที่ผ่านมา คณะผู้ตรวจให้เพิ่มขั้นตอนการส่งหนังสือแก้ไขใน Flow													
2	Correction (กรณีได้รับ CAR) <table border="1"> <thead> <tr> <th data-bbox="193 667 1086 723">การแก้ไขเบื้องต้นกับปัญหาที่พบ-ระยะสั้น</th> <th data-bbox="1086 667 1493 723">ผู้รับผิดชอบ</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td data-bbox="193 723 1086 913">ปรับ Work Flow ขั้นตอนปฏิบัติงานจัดหาทรัพยากรสารสนเทศโดยเพิ่ม ขั้นตอนการตรวจสอบข้อมูลและ งบประมาณ/คัดแยก ทรัพยากรสารสนเทศ เป็น 2 กลุ่ม ได้แก่ ทรัพยากร สารสนเทศจัดซื้อ/ บอกรับ/บริจาค และ เอกสารจดหมายเหตุ/ สิ่งพิมพ์มหาวิทยาลัย</td> <td data-bbox="1086 723 1493 913">ดวงใจ กาญจนศิลป์ จันทร์เพ็ญ จุ้ยจรงค์</td> </tr> <tr> <td data-bbox="193 913 1086 1014">ปรับแก้ไขชื่อเอกสารที่เกี่ยวข้องในงานวิเคราะห์ทรัพยากรสารสนเทศให้ถูกต้อง</td> <td data-bbox="1086 913 1493 1014">ดวงใจ กาญจนศิลป์ คณินนิตย์ ทิพย์แก้ว</td> </tr> <tr> <td data-bbox="193 1014 1086 1115">ปรับเพิ่มขั้นตอนในคู่มือการดำเนินการทรัพยากรสารสนเทศเพื่อแก้ไขและ จำหน่ายออก</td> <td data-bbox="1086 1014 1493 1115">คณินนิตย์ ทิพย์แก้ว</td> </tr> <tr> <td data-bbox="193 1115 1086 1171"></td> <td data-bbox="1086 1115 1493 1171"></td> </tr> <tr> <td data-bbox="193 1171 1086 1216"></td> <td data-bbox="1086 1171 1493 1216"></td> </tr> </tbody> </table> วันที่คาดว่าจะแล้วเสร็จ: 08/08/66		การแก้ไขเบื้องต้นกับปัญหาที่พบ-ระยะสั้น	ผู้รับผิดชอบ	ปรับ Work Flow ขั้นตอนปฏิบัติงานจัดหาทรัพยากรสารสนเทศโดยเพิ่ม ขั้นตอนการตรวจสอบข้อมูลและ งบประมาณ/คัดแยก ทรัพยากรสารสนเทศ เป็น 2 กลุ่ม ได้แก่ ทรัพยากร สารสนเทศจัดซื้อ/ บอกรับ/บริจาค และ เอกสารจดหมายเหตุ/ สิ่งพิมพ์มหาวิทยาลัย	ดวงใจ กาญจนศิลป์ จันทร์เพ็ญ จุ้ยจรงค์	ปรับแก้ไขชื่อเอกสารที่เกี่ยวข้องในงานวิเคราะห์ทรัพยากรสารสนเทศให้ถูกต้อง	ดวงใจ กาญจนศิลป์ คณินนิตย์ ทิพย์แก้ว	ปรับเพิ่มขั้นตอนในคู่มือการดำเนินการทรัพยากรสารสนเทศเพื่อแก้ไขและ จำหน่ายออก	คณินนิตย์ ทิพย์แก้ว				
การแก้ไขเบื้องต้นกับปัญหาที่พบ-ระยะสั้น	ผู้รับผิดชอบ													
ปรับ Work Flow ขั้นตอนปฏิบัติงานจัดหาทรัพยากรสารสนเทศโดยเพิ่ม ขั้นตอนการตรวจสอบข้อมูลและ งบประมาณ/คัดแยก ทรัพยากรสารสนเทศ เป็น 2 กลุ่ม ได้แก่ ทรัพยากร สารสนเทศจัดซื้อ/ บอกรับ/บริจาค และ เอกสารจดหมายเหตุ/ สิ่งพิมพ์มหาวิทยาลัย	ดวงใจ กาญจนศิลป์ จันทร์เพ็ญ จุ้ยจรงค์													
ปรับแก้ไขชื่อเอกสารที่เกี่ยวข้องในงานวิเคราะห์ทรัพยากรสารสนเทศให้ถูกต้อง	ดวงใจ กาญจนศิลป์ คณินนิตย์ ทิพย์แก้ว													
ปรับเพิ่มขั้นตอนในคู่มือการดำเนินการทรัพยากรสารสนเทศเพื่อแก้ไขและ จำหน่ายออก	คณินนิตย์ ทิพย์แก้ว													
3	Corrective action (กรณีได้รับ CAR/PAR) <table border="1"> <thead> <tr> <th data-bbox="193 1346 1086 1402">การปฏิบัติการแก้ไข-ป้องกันการเกิดซ้ำระยะยาว</th> <th data-bbox="1086 1346 1493 1402">ผู้รับผิดชอบ</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td data-bbox="193 1402 1086 1458">ทบทวนขั้นตอนการปฏิบัติงานทุกปี</td> <td data-bbox="1086 1402 1493 1458">ฝ่ายพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศ</td> </tr> <tr> <td data-bbox="193 1458 1086 1514"></td> <td data-bbox="1086 1458 1493 1514"></td> </tr> <tr> <td data-bbox="193 1514 1086 1570"></td> <td data-bbox="1086 1514 1493 1570"></td> </tr> <tr> <td data-bbox="193 1570 1086 1615"></td> <td data-bbox="1086 1570 1493 1615"></td> </tr> </tbody> </table>		การปฏิบัติการแก้ไข-ป้องกันการเกิดซ้ำระยะยาว	ผู้รับผิดชอบ	ทบทวนขั้นตอนการปฏิบัติงานทุกปี	ฝ่ายพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศ								
การปฏิบัติการแก้ไข-ป้องกันการเกิดซ้ำระยะยาว	ผู้รับผิดชอบ													
ทบทวนขั้นตอนการปฏิบัติงานทุกปี	ฝ่ายพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศ													

(นางดวงใจ กาญจนศิลป์) หัวหน้าทีมตรวจ วันที่ 08/08/2566	(นางสุภารักษ์ เมินกระโทก) หัวหน้าทีมตรวจ วันที่ 9 ส.ค. 2566	(นางสาวณัชชา บวรพานิชย์) QMR วันที่ 9 ส.ค. 2566
--	---	---

ส่วนที่ 3 สำหรับทีมตรวจ: Follow up

ครั้งที่ 1 วันที่ติดตามผล: 1 ก.ค. 2566

ผลการติดตาม ☒ Correction (กรณีได้รับ CAR) ☒ Corrective action (กรณีได้รับ ☐ CAR / ☐ PAR)

☒ สามารถแก้ไข/ป้องกันได้

☐ ยังไม่สามารถแก้ไข/ป้องกันได้ กำหนดติดตาม ครั้งที่ 2 วันที่ _____

ระบุเหตุผล ทั้งกรณีสามารถแก้ไข/ป้องกันได้และยังไม่สามารถแก้ไข/ป้องกันได้

สมพร
(นางสุภารักษ์ เมินกระโทก)
หัวหน้าทีมตรวจ
วันที่ 1 ก.ค. 2566

Or
(นางดวงใจ กาญจนศิลป์)
หัวหน้าทีมรับตรวจ
วันที่ 1 ก.ค. 66

ส่วนที่ 4 สำหรับ QMR

สรุปผลการติดตาม วันที่ <u>1 ก.ค. 2566</u> ☒ ปิด CAR/PAR วันที่ <u>1 ก.ค. 2566</u> ☐ ติดตามผล ครั้งที่ 2 วันที่ _____	<u>สมพร</u> (นางสาวณัชชา บวรพานิชย์) QMR
---	--

 ศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี	ใบร้องขอให้แก้ไข/ป้องกัน: Corrective (CAR)/Preventive (PAR) Action Request	สำหรับ QMR ☒ CAR ☐ PAR No. <u>0266 006</u> กรณีออก ☐ CAR ☐ PAR ใหม่ อ้างอิงเลขเก่า No. _____
--	---	--

ศึกษาข้อมูลเพิ่มเติมได้ที่ ข้อกำหนด ISO 9001:2015 ระบบการบริหารคุณภาพ การตีความรายข้อกำหนด ISO 9001:2015

ส่วนที่ 1 สำหรับทีมตรวจ

วันที่ตรวจ	6 กรกฎาคม 2566
กระบวนการที่ตรวจ	งานจัดหาทรัพยากรสารสนเทศ งานวิเคราะห์ทรัพยากรสารสนเทศ
เอกสารอ้างอิง	WI-CLREM-02-01-01 WI-CLREM-02-02-01

ผลการตรวจ ☒ CAR ☐ Major (ข้อบกพร่องรุนแรงเกิดขึ้นแล้ว) ☒ Minor (ข้อบกพร่องไม่รุนแรงเกิดขึ้นแล้ว)
☐ PAR (มีแนวโน้ม จะเป็น CAR ได้ในอนาคต)

รายละเอียดของปัญหาที่พบ (Finding ปัญหา + หลักฐาน + ข้อกำหนด/ข้อมูลอ้างอิง)

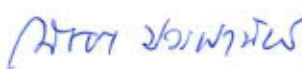
จากการสัมภาษณ์คุณดวงใจ กาญจนศิลป์ เรื่องการบอกรับฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ และคุณภาพพร
ประกอบกิจ และคุณศิริวัณ ธีระประเสริฐสกุล เรื่องวารสารอิเล็กทรอนิกส์ และฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ ที่จัดซื้อ
เกี่ยวกับจำนวนการบอกรับ/จัดซื้อ และการตรวจสอบการเข้าถึง พบว่า ไม่สามารถแสดงหลักฐาน จำนวนการบอกรับ
วารสารและจำนวนฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ ที่จัดซื้อได้ สำหรับรายชื่อฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ แสดงในรูปแบบแฟ้มข้อมูล
ส่วนตัว

จึงไม่สอดคล้องกับข้อกำหนดที่ 8.5.2 การบ่งชี้และสอบกลับ ที่กำหนดให้องค์กรต้องชี้บ่งสถานะของ
ผลของกระบวนการตามข้อกำหนดในการเฝ้าระวังและตรวจวัดช่วงการผลิตและให้บริการ และต้องควบคุมการชี้บ่งที่
เป็นลักษณะเฉพาะของผลของกระบวนการนั้นไว้และเก็บรักษา Document information ที่จำเป็นต่อการสอบกลับ

 (นางสุภารักษ์ เมินกระโทก) หัวหน้าทีมตรวจ วันที่ <u>6 กค 2566</u>	 (นางดวงใจ กาญจนศิลป์) หัวหน้าทีมรับตรวจ วันที่ <u>31/07/2566</u>	 (นางสาวณัชชา บวรพานิชย์) QMR วันที่ <u>31 ก.ค. 2566</u>
---	---	--

ส่วนที่ 2 สำหรับทีมรับตรวจ รายงานผลการแก้ไข/ป้องกัน

1	Root Cause (สาเหตุรากเหง้า) (กรณีได้รับ CAR/PAR) Auditor ไม่ต้องตรวจในข้อนี้ เป็นส่วนของทีมรับตรวจวิเคราะห์สาเหตุเพื่อดำเนินการแก้ไข/ป้องกัน ทรัพยากรอิเล็กทรอนิกส์ดำเนินการเก็บข้อมูลเป็นเบื้องหลังการปฏิบัติ และปรับปรุงข้อมูลที่หน้ารายการบรรณานุกรมให้เป็นปัจจุบัน แต่ยังไม่ได้เพิ่มช่องทางการเข้าถึงผลการดำเนินการบอกรับวารสารอิเล็กทรอนิกส์และฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์													
2	Correction (กรณีได้รับ CAR) <table border="1"> <thead> <tr> <th data-bbox="188 582 1082 638">การแก้ไขเบื้องต้นกับปัญหาที่พบ-ระยะสั้น</th> <th data-bbox="1082 582 1487 638">ผู้รับผิดชอบ</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td data-bbox="188 638 1082 840">เพิ่มข้อมูล Tag 449 ในระบบห้องสมุดอัตโนมัติเพื่อให้สามารถเข้าถึงและตรวจสอบรายการวารสารอิเล็กทรอนิกส์และฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ที่ดำเนินการได้ ทั้งนี้ได้ประสานและอยู่ระหว่างรอสถาบันผู้พัฒนาระบบห้องสมุดอัตโนมัตินำข้อมูลขึ้นแสดงบนหน้า OPAC</td> <td data-bbox="1082 638 1487 840">ดวงใจ กาญจนศิลป์ ยุพาพร ประกอบกิจ</td> </tr> <tr> <td data-bbox="188 840 1082 896"></td> <td data-bbox="1082 840 1487 896"></td> </tr> <tr> <td data-bbox="188 896 1082 952"></td> <td data-bbox="1082 896 1487 952"></td> </tr> <tr> <td data-bbox="188 952 1082 1008"></td> <td data-bbox="1082 952 1487 1008"></td> </tr> </tbody> </table> วันที่คาดว่าจะแล้วเสร็จ: 08/08/66		การแก้ไขเบื้องต้นกับปัญหาที่พบ-ระยะสั้น	ผู้รับผิดชอบ	เพิ่มข้อมูล Tag 449 ในระบบห้องสมุดอัตโนมัติเพื่อให้สามารถเข้าถึงและตรวจสอบรายการวารสารอิเล็กทรอนิกส์และฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ที่ดำเนินการได้ ทั้งนี้ได้ประสานและอยู่ระหว่างรอสถาบันผู้พัฒนาระบบห้องสมุดอัตโนมัตินำข้อมูลขึ้นแสดงบนหน้า OPAC	ดวงใจ กาญจนศิลป์ ยุพาพร ประกอบกิจ								
การแก้ไขเบื้องต้นกับปัญหาที่พบ-ระยะสั้น	ผู้รับผิดชอบ													
เพิ่มข้อมูล Tag 449 ในระบบห้องสมุดอัตโนมัติเพื่อให้สามารถเข้าถึงและตรวจสอบรายการวารสารอิเล็กทรอนิกส์และฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ที่ดำเนินการได้ ทั้งนี้ได้ประสานและอยู่ระหว่างรอสถาบันผู้พัฒนาระบบห้องสมุดอัตโนมัตินำข้อมูลขึ้นแสดงบนหน้า OPAC	ดวงใจ กาญจนศิลป์ ยุพาพร ประกอบกิจ													
3	Corrective action (กรณีได้รับ CAR/PAR) <table border="1"> <thead> <tr> <th data-bbox="188 1142 1082 1198">การปฏิบัติการแก้ไข-ป้องกันการเกิดซ้ำระยะยาว</th> <th data-bbox="1082 1142 1487 1198">ผู้รับผิดชอบ</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td data-bbox="188 1198 1082 1344">ติดตามและเพิ่มข้อมูล Tag 449 ในระบบห้องสมุดอัตโนมัติ เพื่อให้สามารถเข้าถึงและตรวจสอบรายการวารสารอิเล็กทรอนิกส์และฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ที่ดำเนินการทุกปีงบประมาณ</td> <td data-bbox="1082 1198 1487 1344">ดวงใจ กาญจนศิลป์ ยุพาพร ประกอบกิจ</td> </tr> <tr> <td data-bbox="188 1344 1082 1400"></td> <td data-bbox="1082 1344 1487 1400"></td> </tr> <tr> <td data-bbox="188 1400 1082 1456"></td> <td data-bbox="1082 1400 1487 1456"></td> </tr> <tr> <td data-bbox="188 1456 1082 1512"></td> <td data-bbox="1082 1456 1487 1512"></td> </tr> <tr> <td data-bbox="188 1512 1082 1568"></td> <td data-bbox="1082 1512 1487 1568"></td> </tr> </tbody> </table>		การปฏิบัติการแก้ไข-ป้องกันการเกิดซ้ำระยะยาว	ผู้รับผิดชอบ	ติดตามและเพิ่มข้อมูล Tag 449 ในระบบห้องสมุดอัตโนมัติ เพื่อให้สามารถเข้าถึงและตรวจสอบรายการวารสารอิเล็กทรอนิกส์และฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ที่ดำเนินการทุกปีงบประมาณ	ดวงใจ กาญจนศิลป์ ยุพาพร ประกอบกิจ								
การปฏิบัติการแก้ไข-ป้องกันการเกิดซ้ำระยะยาว	ผู้รับผิดชอบ													
ติดตามและเพิ่มข้อมูล Tag 449 ในระบบห้องสมุดอัตโนมัติ เพื่อให้สามารถเข้าถึงและตรวจสอบรายการวารสารอิเล็กทรอนิกส์และฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ที่ดำเนินการทุกปีงบประมาณ	ดวงใจ กาญจนศิลป์ ยุพาพร ประกอบกิจ													

 (นางดวงใจ กาญจนศิลป์) หัวหน้าทีมตรวจ วันที่ 08/08/2566	 (นางสุภารักษ์ เมินกระโทก) หัวหน้าทีมตรวจ วันที่ 09 ก.ค. 2566	 (นางสาวณัชชา บวรพานิชย์) QMR วันที่ 9 ส.ค. 2566
--	--	---

ส่วนที่ 3 สำหรับทีมตรวจ: Follow up

ครั้งที่ 1 วันที่ติดตามผล: 1 ก.ย. 2566

ผลการติดตาม ☒ Correction (กรณีได้รับ CAR) ☒ Corrective action (กรณีได้รับ ☐ CAR / ☐ PAR)

☒ สามารถแก้ไข/ป้องกันได้

☐ ยังไม่สามารถแก้ไข/ป้องกันได้ กำหนดติดตาม ครั้งที่ 2 วันที่ _____

ระบุเหตุผล ทั้งกรณีสามารถแก้ไข/ป้องกันได้และยังไม่สามารถแก้ไข/ป้องกันได้

สมร

(นางสุภารักษ์ เมินกระโทก)

หัวหน้าทีมตรวจ

วันที่ 1 ก.ย. 2566

ดวงใจ

(นางดวงใจ กาญจนศิลป์)

หัวหน้าทีมรับตรวจ

วันที่ 1 ก.ย. 2566

ส่วนที่ 4 สำหรับ QMR

สรุปผลการติดตาม วันที่ 1 ก.ย. 2566

☒ ปิด CAR/PAR วันที่ 1 ก.ย. 2566

☐ ติดตามผล ครั้งที่ 2 วันที่ _____

อรุณ วรรณหิมา

(นางสาวณัชชา บวรพานิชย์)

QMR



ศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี

ใบร้องขอให้แก้ไข/ป้องกัน:
Corrective (CAR)/Preventive (PAR)
Action Request

สำหรับ QMR

☐ CAR ☒ PAR No. 02 66 0001

กรณีออก ☐ CAR ☐ PAR ใหม่
อ้างอิงเลขเก่า No. _____

ศึกษาร่วมเพิ่มเติมได้ที่: มาตรฐาน ISO 9001:2015 ระบบการบริหารคุณภาพ ภาควิชาวิศวกรรมจัดการคุณภาพ ISO 9001:2015

ส่วนที่ 1 สำหรับทีมตรวจ

วันที่ตรวจ	6 กรกฎาคม 2566
กระบวนการที่ตรวจ	งานจัดหาทรัพยากรสารสนเทศ งานวิเคราะห์ทรัพยากรสารสนเทศ
เอกสารอ้างอิง	WI-CLREM-02-01-01 WI-CLREM-02-02-01

ผลการตรวจ ☐ CAR ☐ Major (ข้อบกพร่องรุนแรงเกิดขึ้นแล้ว) ☐ Minor (ข้อบกพร่องไม่รุนแรงเกิดขึ้นแล้ว)
☒ PAR (มีแนวโน้ม จะเป็น CAR ได้ในอนาคต)

รายละเอียดของปัญหาที่พบ (Finding ปัญหา + หลักฐาน + ข้อกำหนด/ข้อมูลอ้างอิง)

จากการตรวจติดตามงานจัดหาทรัพยากรสารสนเทศ โดยดูเอกสารแผนภูมิเต่างานจัดหาทรัพยากรสารสนเทศ (SD-CLEM-02-01-03) พบว่า

What

-“ฐานข้อมูลห้องสมุดอื่นๆ” ควรระบุชื่อฐานข้อมูลที่ชัดเจน เช่น ฐานข้อมูลทรัพยากรสารสนเทศ?

Input

-ควรมี “รายชื่อหลักสูตรการเรียนการสอน” เพื่อให้ทรัพยากรสารสนเทศที่จัดหา ตรงกับความต้องการของผู้รับบริการ/หลักสูตรการเรียนการสอน

-ควรตัด “หน่วยงาน/ผู้บริจาคส่งมอบให้” ออก เนื่องจากปรากฏใน With/Whom แล้ว

Output

-ควรปรับ “ทรัพยากรสารสนเทศที่จัดหาได้” เป็น “ทรัพยากรสารสนเทศที่จัดหาตรงกับความต้องการของผู้รับบริการ/หลักสูตรการเรียนการสอน”

KPI

-ควรปรับ “ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อระบบแนะนำหนังสือฯ” เป็น “ระดับความพึงพอใจต่อการจัดหาทรัพยากรสารสนเทศ”

-บทวน “การจัดหาทรัพยากรสารสนเทศดำเนินการได้” ควรเป็น “การใช้จ่ายงบประมาณในการจัดหา ...”

จึงไม่สอดคล้องกับข้อกำหนด 4.4 ที่องค์กรต้องกำหนดกระบวนการ และกำหนด Input ที่ต้องการและ Output ที่คาดหวัง จากกระบวนการ แสดงเกณฑ์ วิธีการ รวมถึงตรวจวัดและตัวชี้วัดสมรรถนะของกระบวนการ

<i>สมพร</i> (นางสุภารักษ์ เมินกระโทก) หัวหน้าทีมตรวจ วันที่ <i>๒ กค ๒๕๖๖</i>	<i>ดวงใจ</i> (นางดวงใจ กาญจนศิลป์) หัวหน้าทีมรับตรวจ วันที่ 31/07/2566	<i>พรทิพย์ วรรณพงษ์</i> (นางสาวณัชชา บวรพานิชย์) QMR วันที่ <i>31 ก.ค 2566</i>
--	--	--

ส่วนที่ 2 สำหรับทีมรับตรวจ รายงานผลการแก้ไข/ป้องกัน

1	Root Cause (สาเหตุรากเหง้า) (กรณีได้รับ CAR/PAR) Auditor ไม่ต้องตรวจในข้อนี้ เป็นส่วนของทีมรับตรวจวิเคราะห์สาเหตุเพื่อดำเนินการแก้ไข/ป้องกัน การเลือกใช้คำอาจยังไม่ชัดเจน											
2	Correction (กรณีได้รับ CAR) <table><tr><th>การแก้ไขเบื้องต้นกับปัญหาที่พบ-ระยะสั้น</th><th>ผู้รับผิดชอบ</th></tr><tr><td>ปรับคำในแผนภูมิดำเนินงานจัดหาทรัพยากรสารสนเทศ (SD-CLEM-02-01-03) เพื่อให้ชัดเจน เรียบร้อย</td><td>ดวงใจ กาญจนศิลป์</td></tr><tr><td> </td><td> </td></tr><tr><td> </td><td> </td></tr><tr><td> </td><td> </td></tr></table> วันที่คาดว่าจะแล้วเสร็จ: 08/08/66		การแก้ไขเบื้องต้นกับปัญหาที่พบ-ระยะสั้น	ผู้รับผิดชอบ	ปรับคำในแผนภูมิดำเนินงานจัดหาทรัพยากรสารสนเทศ (SD-CLEM-02-01-03) เพื่อให้ชัดเจน เรียบร้อย	ดวงใจ กาญจนศิลป์						
การแก้ไขเบื้องต้นกับปัญหาที่พบ-ระยะสั้น	ผู้รับผิดชอบ											
ปรับคำในแผนภูมิดำเนินงานจัดหาทรัพยากรสารสนเทศ (SD-CLEM-02-01-03) เพื่อให้ชัดเจน เรียบร้อย	ดวงใจ กาญจนศิลป์											
3	Corrective action (กรณีได้รับ CAR/PAR) <table><tr><th>การปฏิบัติการแก้ไข-ป้องกันการเกิดซ้ำระยะยาว</th><th>ผู้รับผิดชอบ</th></tr><tr><td>ทบทวนแผนภูมิเด้าให้ครบถ้วน ครอบคลุม</td><td>ฝ่ายพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศ</td></tr><tr><td> </td><td> </td></tr><tr><td> </td><td> </td></tr><tr><td> </td><td> </td></tr></table>		การปฏิบัติการแก้ไข-ป้องกันการเกิดซ้ำระยะยาว	ผู้รับผิดชอบ	ทบทวนแผนภูมิเด้าให้ครบถ้วน ครอบคลุม	ฝ่ายพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศ						
การปฏิบัติการแก้ไข-ป้องกันการเกิดซ้ำระยะยาว	ผู้รับผิดชอบ											
ทบทวนแผนภูมิเด้าให้ครบถ้วน ครอบคลุม	ฝ่ายพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศ											

<i>ดวงใจ</i> (นางดวงใจ กาญจนศิลป์) หัวหน้าทีมตรวจ วันที่ 08/08/2566	<i>สมพร</i> (นางสุภารักษ์ เมินกระโทก) หัวหน้าทีมตรวจ วันที่ <i>9 กค ๒๕๖๖</i>	<i>พรทิพย์ วรรณพงษ์</i> (นางสาวณัชชา บวรพานิชย์) QMR วันที่ <i>9 ส.ค. ๒๕๖๖</i>
---	--	--

ส่วนที่ 3 สำหรับทีมตรวจ: Follow up

ครั้งที่ 1 วันที่ติดตามผล: 1 กย 2566

ผลการติดตาม ☐ Correction (กรณีได้รับ CAR) ☒ Corrective action (กรณีได้รับ ☐ CAR / ☒ PAR)

☒ สามารถแก้ไข/ป้องกันได้

☐ ยังไม่สามารถแก้ไข/ป้องกันได้ กำหนดติดตาม ครั้งที่ 2 วันที่ _____

ระบุเหตุผล ทั้งกรณีสามารถแก้ไข/ป้องกันได้และยังไม่สามารถแก้ไข/ป้องกันได้

สมก

(นางสุภารักษ์ เมินกระโทก)

หัวหน้าทีมตรวจ

วันที่ 1 กย 2566

Or

(นางดวงใจ กาญจนศิลป์)

หัวหน้าทีมรับตรวจ

วันที่ 1 กย 66

ส่วนที่ 4 สำหรับ QMR

สรุปผลการติดตาม วันที่ <u>1 ก.ย. 2566</u>	<u>ด.ต. นวณภช</u> (นางสาวณัชชา บวรพานิชย์) QMR
☒ ปิด CAR/PAR วันที่ <u>1 ก.ย. 2566</u>	
☐ ติดตามผล ครั้งที่ 2 วันที่ _____	

 ศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี	ใบร้องขอให้แก้ไข/ป้องกัน: Corrective (CAR)/Preventive (PAR) Action Request	สำหรับ QMR ☐ CAR ☒ PAR No. <u>02 66 002</u> กรณีออก ☐ CAR ☐ PAR ใหม่ อ้างอิงเลขเก่า No. _____
---	---	---

ศึกษาข้อมูลเพิ่มเติมได้ที่ ข้อกำหนด ISO 9001:2015 ระบบการบริหารคุณภาพ การตีความรายข้อกำหนด ISO9001:2015

ส่วนที่ 1 สำหรับทีมตรวจ

วันที่ตรวจ	6 กรกฎาคม 2566
กระบวนการที่ตรวจ	งานจัดหาทรัพยากรสารสนเทศ งานวิเคราะห์ทรัพยากรสารสนเทศ
เอกสารอ้างอิง	WI-CLREM-02-01-01 WI-CLREM-02-02-01

ผลการตรวจ ☐ CAR ☐ Major (ข้อบกพร่องรุนแรงเกิดขึ้นแล้ว) ☐ Minor (ข้อบกพร่องไม่รุนแรงเกิดขึ้นแล้ว)
☒ PAR (มีแนวโน้ม จะเป็น CAR ได้ในอนาคต)

รายละเอียดของปัญหาที่พบ (Finding ปัญหา + หลักฐาน + ข้อกำหนด/ข้อมูลอ้างอิง)

จากการตรวจติดตามงานจัดหาทรัพยากรสารสนเทศ พบว่ามีการจัดทำเอกสารการประเมินความเสี่ยง (SD-CLREM-02-01-04) และจัดทำ Action plan (SD-CLREM-02-01-05)

ข้อเสนอแนะ

- พิจารณาประเด็นความเสี่ยง “ผู้รับบริการมีความต้องการทรัพยากรสารสนเทศเพิ่มขึ้น” น่าจะมีสาเหตุมาจาก มหาวิทยาลัยมีการเปิดหลักสูตรการเรียนการสอนใหม่ จึงทำให้มีความต้องการทรัพยากรสารสนเทศเพิ่มขึ้น
- ประเด็นความเสี่ยง “ผู้รับบริการมีความต้องการทรัพยากรสารสนเทศเพิ่มขึ้น” กำหนดให้มีการดำเนินการเพื่อลดความเสี่ยง คือ “การเปิดขอรับบริจาคเงิน....” ซึ่งเป็นการดำเนินการที่ไม่สอดคล้องกับประเด็นความเสี่ยง
- ประเด็นความเสี่ยง “งบประมาณจำกัด” กำหนดให้มีการดำเนินการเพื่อลดความเสี่ยงโดย “จัดหาทรัพยากรสารสนเทศในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์แบบไม่จำกัดจำนวนผู้ใช้” ซึ่งการดำเนินการดังกล่าวไม่สอดคล้องกับประเด็นความเสี่ยง
- ไม่พบหลักฐาน “แบบแจ้งความต้องการของผู้รับบริการ” (ปรากฏใน Action Plan) ในส่วน ทรัพยากรที่ใช้ในการดำเนินงาน

จึงไม่สอดคล้องกับข้อกำหนดที่ 6.1 องค์กรต้องพิจารณาประเมินความเสี่ยงตามปัจจัยภายใน และปัจจัยภายนอกและตามที่ระบุในความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย มีการวางแผนและจัดทำแผน ความเสี่ยงควบคู่กับแผนปฏิบัติการประจำปีที่สอดคล้องกับการบริการของศูนย์บรรณสารฯ

<i>nmr</i> (นางสุภารักษ์ เมินกระโทก) หัวหน้าทีมตรวจ วันที่ <u>6 กค 2566</u>	<i>Or</i> (นางดวงใจ กาญจนศิลป์) หัวหน้าทีมรับตรวจ วันที่ <u>31/07/2566</u>	<i>นสพช บวรพานิชย์</i> (นางสาวณัชชา บวรพานิชย์) QMR วันที่ <u>31 กค 2566</u>
---	--	--

ส่วนที่ 2 สำหรับทีมรับตรวจ รายงานผลการแก้ไข/ป้องกัน

1	Root Cause (สาเหตุรากเหง้า) (กรณีได้รับ CAR/PAR) Auditor ไม่ต้องตรวจในข้อนี้ เป็นส่วนของทีมรับตรวจวิเคราะห์สาเหตุเพื่อดำเนินการแก้ไข/ป้องกัน การใช้คำกำหนดประเด็นยังไม่ชัดเจน										
2	Correction (กรณีได้รับ CAR) <table> <tr> <th>การแก้ไขเบื้องต้นกับปัญหาที่พบ-ระยะสั้น</th><th>ผู้รับผิดชอบ</th></tr> <tr> <td>ปรับคำในการประเมินความเสี่ยง และ Action Plan ให้ชัดเจน</td><td>ดวงใจ กาญจนศิลป์</td></tr> <tr> <td> </td><td> </td></tr> <tr> <td> </td><td> </td></tr> <tr> <td> </td><td> </td></tr> </table> วันที่คาดว่าจะแล้วเสร็จ: <u>08/08/66</u>	การแก้ไขเบื้องต้นกับปัญหาที่พบ-ระยะสั้น	ผู้รับผิดชอบ	ปรับคำในการประเมินความเสี่ยง และ Action Plan ให้ชัดเจน	ดวงใจ กาญจนศิลป์						
การแก้ไขเบื้องต้นกับปัญหาที่พบ-ระยะสั้น	ผู้รับผิดชอบ										
ปรับคำในการประเมินความเสี่ยง และ Action Plan ให้ชัดเจน	ดวงใจ กาญจนศิลป์										
3	Corrective action (กรณีได้รับ CAR/PAR) <table> <tr> <th>การปฏิบัติการแก้ไข-ป้องกันการเกิดซ้ำระยะยาว</th><th>ผู้รับผิดชอบ</th></tr> <tr> <td>ทบทวนประเด็นการประเมินความเสี่ยง และ Action plan ทุกปี</td><td>ฝ่ายพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศ</td></tr> <tr> <td> </td><td> </td></tr> <tr> <td> </td><td> </td></tr> <tr> <td> </td><td> </td></tr> </table>	การปฏิบัติการแก้ไข-ป้องกันการเกิดซ้ำระยะยาว	ผู้รับผิดชอบ	ทบทวนประเด็นการประเมินความเสี่ยง และ Action plan ทุกปี	ฝ่ายพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศ						
การปฏิบัติการแก้ไข-ป้องกันการเกิดซ้ำระยะยาว	ผู้รับผิดชอบ										
ทบทวนประเด็นการประเมินความเสี่ยง และ Action plan ทุกปี	ฝ่ายพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศ										

<i>Or</i> (นางดวงใจ กาญจนศิลป์) หัวหน้าทีมตรวจ วันที่ <u>08/08/2566</u>	<i>nmr</i> (นางสุภารักษ์ เมินกระโทก) หัวหน้าทีมตรวจ วันที่ <u>9 กค 2566</u>	<i>นสพช บวรพานิชย์</i> (นางสาวณัชชา บวรพานิชย์) QMR วันที่ <u>9 ส.ค. 2566</u>
---	---	---

ส่วนที่ 3 สำหรับทีมตรวจ: Follow up

ครั้งที่ 1 วันที่ติดตามผล: 1 กย 2566

ผลการติดตาม ☐ Correction (กรณีได้รับ CAR) ☒ Corrective action (กรณีได้รับ ☐ CAR / ☒ PAR)

☒ สามารถแก้ไข/ป้องกันได้

☐ ยังไม่สามารถแก้ไข/ป้องกันได้ กำหนดติดตาม ครั้งที่ 2 วันที่ _____

ระบุเหตุผล ทั้งกรณีสามารถแก้ไข/ป้องกันได้และยังไม่สามารถแก้ไข/ป้องกันได้


(นางสุภารักษ์ เมินกระโทก)
หัวหน้าทีมตรวจ
วันที่ 1 กย 2566


(นางดวงใจ กาญจนศิลป์)
หัวหน้าทีมรับตรวจ
วันที่ 1 กย 66

ส่วนที่ 4 สำหรับ QMR

สรุปผลการติดตาม วันที่ <u>1 ก.ย. 2566</u> ☒ ปิด CAR/PAR วันที่ <u>1 ก.ย. 2566</u> ☐ ติดตามผล ครั้งที่ 2 วันที่ _____	 (นางสาวณัชชา บวรพานิชย์) QMR
---	--



ศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี

ใบร้องขอให้แก้ไข/ป้องกัน:
Corrective (CAR)/Preventive (PAR)
Action Request

สำหรับ QMR

☐ CAR ☒ PAR No. ๐๑ ๖๖ ๐๐๐๓

กรณีออก ☐ CAR ☐ PAR ใหม่
อ้างอิงเลขเก่า No. _____

ศึกษาริเริ่มเพิ่มเติมได้ที่ บัญชีกำหนด ISO 9001:2015 1ระบบการบริหารคุณภาพ การสร้างความรับผิดชอบต่อสังคม ISO 9001:2015

ส่วนที่ 1 สำหรับทีมตรวจ

วันที่ตรวจ	16 สิงหาคม 2566
กระบวนการที่ตรวจ	การจัดซื้อจัดจ้าง
เอกสารอ้างอิง	QP-CLREM-00-00-10

ผลการตรวจ ☐ CAR ☐ Major (ข้อบกพร่องรุนแรงเกิดขึ้นแล้ว) ☐ Minor (ข้อบกพร่องไม่รุนแรงเกิดขึ้นแล้ว)
☒ PAR (มีแนวโน้ม จะเป็น CAR ได้ในอนาคต)

รายละเอียดของปัญหาที่พบ (Finding ปัญหา + หลักฐาน + ข้อกำหนด/ข้อมูลอ้างอิง)

จากการตรวจติดตามงานจัดซื้อจัดจ้าง โดยดูเอกสารแผนภูมิดำเนินงานจัดหาทรัพยากรสารสนเทศ (SD-CLEM-00-00-22) พบว่า ข้อมูลในเอกสารยังไม่ครบถ้วน ดังนี้

Output

- เพิ่มคำ “คุณลักษณะเฉพาะของพัสดุที่ต้องการให้จัดซื้อจัดจ้าง”

With/Whom

- ไม่พบ หน่วยงานรวมบริการประสานภารกิจ ที่ปรากฏใน QP
- คำว่า “ผู้บริหาร” (ซ้ำกัน 2 ที่)

ทั้งนี้ พบแนวโน้มในการที่จะเกิดความไม่สอดคล้องกับข้อกำหนด 4.4 ระบบบริหารคุณภาพองค์กร

<i>นพพร</i> (นางสุภารักษ์ เมินกระโทก) หัวหน้าทีมตรวจ วันที่ 16 ส.ค. 2566	<i>OW</i> (นางดวงใจ กาญจนศิลป์) หัวหน้าทีมรับตรวจ วันที่ 16 สิงหาคม 2566	<i>พิศ ภาณุพงษ์</i> (นางสาวณัชชา บวรพานิชย์) QMR วันที่ 16 ส.ค. 2566
---	---	---

ส่วนที่ 2 สำหรับทีมรับตรวจ รายงานผลการแก้ไข/ป้องกัน

1	Root Cause (สาเหตุรากเหง้า) (กรณีได้รับ CAR/PAR) Auditor ไม่ต้องตรวจในข้อนี้ เป็นส่วนของทีมรับตรวจวิเคราะห์สาเหตุเพื่อดำเนินการแก้ไข/ป้องกัน การเลือกใช้คำอาจยังไม่ครอบคลุม											
2	Correction (กรณีได้รับ CAR) <table border="1"> <thead> <tr> <th>การแก้ไขเบื้องต้นกับปัญหาที่พบ-ระยะสั้น</th> <th>ผู้รับผิดชอบ</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>ทบทวนปรับเพิ่มคำตามผู้ตรวจแนะนำ</td> <td>ดวงใจ กาญจนศิลป์</td> </tr> <tr> <td> </td> <td> </td> </tr> <tr> <td> </td> <td> </td> </tr> <tr> <td> </td> <td> </td> </tr> </tbody> </table> วันที่คาดว่าจะแล้วเสร็จ: 21 สิงหาคม 2566		การแก้ไขเบื้องต้นกับปัญหาที่พบ-ระยะสั้น	ผู้รับผิดชอบ	ทบทวนปรับเพิ่มคำตามผู้ตรวจแนะนำ	ดวงใจ กาญจนศิลป์						
การแก้ไขเบื้องต้นกับปัญหาที่พบ-ระยะสั้น	ผู้รับผิดชอบ											
ทบทวนปรับเพิ่มคำตามผู้ตรวจแนะนำ	ดวงใจ กาญจนศิลป์											
3	Corrective action (กรณีได้รับ CAR/PAR) <table border="1"> <thead> <tr> <th>การปฏิบัติการแก้ไข-ป้องกันการเกิดซ้ำระยะยาว</th> <th>ผู้รับผิดชอบ</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>ทบทวนประจำปีให้เป็นปัจจุบัน</td> <td>ดวงใจ กาญจนศิลป์</td> </tr> <tr> <td> </td> <td> </td> </tr> <tr> <td> </td> <td> </td> </tr> <tr> <td> </td> <td> </td> </tr> </tbody> </table>		การปฏิบัติการแก้ไข-ป้องกันการเกิดซ้ำระยะยาว	ผู้รับผิดชอบ	ทบทวนประจำปีให้เป็นปัจจุบัน	ดวงใจ กาญจนศิลป์						
การปฏิบัติการแก้ไข-ป้องกันการเกิดซ้ำระยะยาว	ผู้รับผิดชอบ											
ทบทวนประจำปีให้เป็นปัจจุบัน	ดวงใจ กาญจนศิลป์											

 (นางดวงใจ กาญจนศิลป์) หัวหน้าทีมรับตรวจ วันที่ 21 สิงหาคม 2566	 (นางสุภารักษ์ เมินกระโทก) หัวหน้าทีมตรวจ วันที่ 21 ส.ค. 2566	 (นางสาวณัชชา บวรพานิชย์) QMR วันที่ 21 ส.ค. 2566
---	---	---

ส่วนที่ 3 สำหรับทีมตรวจ: Follow up

ครั้งที่ 1 วันที่ติดตามผล: 1 กย 2566

ผลการติดตาม ☐ Correction (กรณีได้รับ CAR) ☒ Corrective action (กรณีได้รับ ☐ CAR / ☐ PAR)

☒ สามารถแก้ไข/ป้องกันได้

☐ ยังไม่สามารถแก้ไข/ป้องกันได้ กำหนดติดตาม ครั้งที่ 2 วันที่ _____

ระบุเหตุผล ทั้งกรณีสามารถแก้ไข/ป้องกันได้และยังไม่สามารถแก้ไข/ป้องกันได้

ดำเนินการแก้ไขเรียบร้อยแล้ว



(นางสุภารักษ์ เมินกระโทก)

หัวหน้าทีมตรวจ

วันที่ 1 กย 2566



(นางดวงใจ กาญจนศิลป์)

หัวหน้าทีมรับตรวจ

วันที่ 1 กย 2566

ส่วนที่ 4 สำหรับ QMR

สรุปผลการติดตาม วันที่ 1 ก.ย. 2566

☒ ปิด CAR/PAR วันที่ 1 ก.ย. 2566

☐ ติดตามผล ครั้งที่ 2 วันที่ _____



(นางสาวณัชชา บวรพานิชย์)

QMR

 ศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี	ใบร้องขอให้แก้ไข/ป้องกัน: Corrective (CAR)/Preventive (PAR) Action Request	สำหรับ QMR ☐ CAR ☒ PAR No. <u>02 66 004</u> กรณีออก ☐ CAR ☐ PAR ใหม่ อ้างอิงเลขเก่า No. _____
--	--	---

ศึกษาข้อมูลเพิ่มเติมได้ที่ ข้อกำหนด ISO 9001:2015 ระบบการบริหารคุณภาพ การตีความรายละเอียดข้อกำหนด ISO 9001:2015

ส่วนที่ 1 สำหรับทีมตรวจ

วันที่ตรวจ	16 สิงหาคม 2566
กระบวนการที่ตรวจ	การจัดซื้อจัดจ้าง
เอกสารอ้างอิง	QP-CLREM-00-00-10

ผลการตรวจ ☐ CAR ☐ Major (ข้อบกพร่องรุนแรงเกิดขึ้นแล้ว) ☐ Minor (ข้อบกพร่องไม่รุนแรงเกิดขึ้นแล้ว)
☒ PAR (มีแนวโน้ม จะเป็น CAR ได้ในอนาคต)

รายละเอียดของปัญหาที่พบ (Finding ปัญหา + หลักฐาน + ข้อกำหนด/ข้อมูลอ้างอิง)

จากการตรวจติดตามงานจัดซื้อจัดจ้าง พบเอกสารการประเมินความเสี่ยง / และจัดทำ Action Plan

ข้อสังเกต

1. เอกสารการประเมินความเสี่ยง ประเด็นความเสี่ยงเรื่องงบประมาณ..... เป็นความเสี่ยงภายใต้ What/Material ตามที่ปรากฏในแผนภูมิเต๋า

2. Action Plan ดังนี้

-ควรใช้คำว่า พัสตุ เพื่อให้ครอบคลุมรายการพัสดุต่างๆ ที่จัดซื้อจัดจ้าง

-Input

- ความต้องการสื่อการศึกษา เป็น ความต้องการพัสดุ
- การดำเนินการ ควรบอกวิธีการดำเนินการให้ครอบคลุมทางด้านห้องสมุดด้วย
- ทรัพยากรที่ใช้ ควรเพิ่ม รายงานสถิติการใช้ฐานข้อมูลออนไลน์
- ผู้รับผิดชอบ เพิ่ม บรรณารักษ์

-How (แก้ไขเป็น What) เนื่องจากเกี่ยวข้องกับการเงิน ปรากฏที่ What/Material ในแผนภูมิเต๋า

ทั้งนี้ พบแนวโน้มในการที่จะเกิดความไม่สอดคล้องกับข้อกำหนด 6.1 การดำเนินการเพื่อระบุความเสี่ยงและโอกาส

 (นางสุภารักษ์ เมินกระโทก) หัวหน้าทีมตรวจ วันที่ 16 สิงหาคม 2566	 (นางดวงใจ กาญจนศิลป์) หัวหน้าทีมรับตรวจ วันที่ 16 สิงหาคม 2566	 (นางสาวณัชชา บวรพานิชย์) QMR วันที่ 16 ส.ค. 2566
--	---	---

ส่วนที่ 2 สำหรับทีมรับตรวจ รายงานผลการแก้ไข/ป้องกัน

1	Root Cause (สาเหตุรากเหง้า) (กรณีได้รับ CAR/PAR) Auditor ไม่ต้องตรวจในข้อนี้ เป็นส่วนของทีมรับตรวจวิเคราะห์สาเหตุเพื่อดำเนินการแก้ไข/ป้องกัน ดำเนินการปรับข้อความให้ถูกต้อง ชัดเจน											
2	Correction (กรณีได้รับ CAR) <table border="1"> <thead> <tr> <th>การแก้ไขเบื้องต้นกับปัญหาที่พบ-ระยะสั้น</th> <th>ผู้รับผิดชอบ</th> </tr> </thead> <tbody> <tr><td> </td><td> </td></tr> <tr><td> </td><td> </td></tr> <tr><td> </td><td> </td></tr> <tr><td> </td><td> </td></tr> </tbody> </table> วันที่คาดว่าจะแล้วเสร็จ:.....21 สิงหาคม 2566		การแก้ไขเบื้องต้นกับปัญหาที่พบ-ระยะสั้น	ผู้รับผิดชอบ								
การแก้ไขเบื้องต้นกับปัญหาที่พบ-ระยะสั้น	ผู้รับผิดชอบ											
3	Corrective action (กรณีได้รับ CAR/PAR) <table border="1"> <thead> <tr> <th>การปฏิบัติการแก้ไข-ป้องกันการเกิดซ้ำระยะยาว</th> <th>ผู้รับผิดชอบ</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>ปรับข้อความการประเมินความเสี่ยง และ Action Plan</td> <td>ดวงใจ กาญจนศิลป์</td> </tr> <tr><td> </td><td> </td></tr> <tr><td> </td><td> </td></tr> <tr><td> </td><td> </td></tr> </tbody> </table>		การปฏิบัติการแก้ไข-ป้องกันการเกิดซ้ำระยะยาว	ผู้รับผิดชอบ	ปรับข้อความการประเมินความเสี่ยง และ Action Plan	ดวงใจ กาญจนศิลป์						
การปฏิบัติการแก้ไข-ป้องกันการเกิดซ้ำระยะยาว	ผู้รับผิดชอบ											
ปรับข้อความการประเมินความเสี่ยง และ Action Plan	ดวงใจ กาญจนศิลป์											

 (นางดวงใจ กาญจนศิลป์) หัวหน้ารับทีมตรวจ วันที่ 21 สิงหาคม 2566	 (นางสุภารักษ์ เมินกระโทก) หัวหน้าทีมตรวจ วันที่ 21 สิงหาคม 2566	 (นางสาวนัชชา บวรพานิชย์) QMR วันที่ 21 ส.ค. 2566
---	--	---

ส่วนที่ 3 สำหรับทีมตรวจ: Follow up

ครั้งที่ 1 วันที่ติดตามผล: 1 กพ 2566

ผลการติดตาม ☐ Correction (กรณีได้รับ CAR) ☒ Corrective action (กรณีได้รับ ☐ CAR / ☐ PAR)

☒ สามารถแก้ไข/ป้องกันได้

☐ ยังไม่สามารถแก้ไข/ป้องกันได้ กำหนดติดตาม ครั้งที่ 2 วันที่ _____

ระบุเหตุผล ทั้งกรณีสามารถแก้ไข/ป้องกันได้และยังไม่สามารถแก้ไข/ป้องกันได้

ดำเนินการแก้ไขเรียบร้อยแล้ว

สมก
(นางสุภารักษ์ เมินกระโทก)
หัวหน้าทีมตรวจ
วันที่ 1 กพ 2566

Or
(นางดวงใจ กาญจนศิลป์)
หัวหน้าทีมรับตรวจ
วันที่ 1 กพ 2566

ส่วนที่ 4 สำหรับ QMR

สรุปผลการติดตาม วันที่ 1 ก.ย. 2566

☒ ปิด CAR/PAR วันที่ 1 ก.ย. 2566

☐ ติดตามผล ครั้งที่ 2 วันที่ _____

สมก ห่มห่อ
(นางสาวณัชชา บวรพานิชย์)
QMR

 ศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี	ใบร้องขอให้แก้ไข/ป้องกัน: Corrective (CAR)/Preventive (PAR) Action Request	สำหรับ QMR ☐ CAR ☒ PAR No. <u>02 66 005</u> กรณีออก ☐ CAR ☐ PAR ใหม่ อ้างอิงเลขเก่า No. _____
---	---	---

ศึกษาข้อมูลเพิ่มเติมได้ที่ ข้อกำหนด ISO 9001:2015 ระบบการบริหารคุณภาพ การวัดความพึงพอใจ ISO 9001:2015

ส่วนที่ 1 สำหรับทีมตรวจ

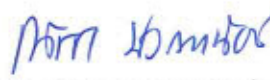
วันที่ตรวจ	16 สิงหาคม 2566
กระบวนการที่ตรวจ	การจัดซื้อจัดจ้าง
เอกสารอ้างอิง	QP-CLREM-00-00-10

ผลการตรวจ ☐ CAR ☐ Major (ข้อบกพร่องรุนแรงเกิดขึ้นแล้ว) ☐ Minor (ข้อบกพร่องไม่รุนแรงเกิดขึ้นแล้ว)
☒ PAR (มีแนวโน้ม จะเป็น CAR ได้ในอนาคต)

รายละเอียดของปัญหาที่พบ (Finding ปัญหา + หลักฐาน + ข้อกำหนด/ข้อมูลอ้างอิง)

จากการตรวจติดตามงานจัดซื้อจัดจ้าง พบเอกสารแผนการจัดซื้อจัดจ้างประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 (SD-CLREM-00-00-01) แต่มีรายการจัดซื้อจัดจ้างพัสดุเพียงบางส่วน และได้รับการชี้แจงว่า เป็นแผนการจัดซื้อจัดจ้างพัสดุที่มีวงเงิน 500,000 บาท ขึ้นไปเท่านั้น ดังนั้น จึงให้เพิ่มข้อความในชื่อเอกสารเพื่อความชัดเจนยิ่งขึ้น

ทั้งนี้ มีแนวโน้มในการที่จะเกิดความไม่สอดคล้องกับข้อกำหนด 6.2 วัตถุประสงค์คุณภาพ และการวางแผนเพื่อให้บรรลุผล

 (นางสุภารักษ์ เมินกระโทก) หัวหน้าทีมตรวจ วันที่ <u>16 ส.ค. 2566</u>	 (นางดวงใจ กาญจนศิลป์) หัวหน้าทีมรับตรวจ วันที่ 16 สิงหาคม 2566	 (นางสาวนัชชา บวรพานิชย์) QMR วันที่ <u>16 ส.ค. 2566</u>
--	---	--

ส่วนที่ 2 สำหรับทีมรับตรวจ รายงานผลการแก้ไข/ป้องกัน

1	Root Cause (สาเหตุรากเหง้า) (กรณีได้รับ CAR/PAR) Auditor ไม่ต้องตรวจในข้อนี้ เป็นส่วนของทีมรับตรวจวิเคราะห์สาเหตุเพื่อดำเนินการแก้ไข/ป้องกัน เป็นการจัดทำแผนการจัดหาสำหรับวัสดุที่มีวงเงินตั้งแต่ 500,000 บาท ขึ้นไป																	
2	Correction (กรณีได้รับ CAR) <table border="1" data-bbox="183 526 1492 784"> <thead> <tr> <th data-bbox="183 526 1077 582">การแก้ไขเบื้องต้นกับปัญหาที่พบ-ระยะสั้น</th> <th data-bbox="1077 526 1492 582">ผู้รับผิดชอบ</th> </tr> </thead> <tbody> <tr><td> </td><td> </td></tr> <tr><td> </td><td> </td></tr> <tr><td> </td><td> </td></tr> <tr><td> </td><td> </td></tr> </tbody> </table> วันที่คาดว่าจะแล้วเสร็จ:		การแก้ไขเบื้องต้นกับปัญหาที่พบ-ระยะสั้น	ผู้รับผิดชอบ														
การแก้ไขเบื้องต้นกับปัญหาที่พบ-ระยะสั้น	ผู้รับผิดชอบ																	
3	Corrective action (กรณีได้รับ CAR/PAR) <table border="1" data-bbox="183 1019 1492 1411"> <thead> <tr> <th data-bbox="183 1019 1077 1075">การปฏิบัติการแก้ไข-ป้องกันการเกิดซ้ำระยะยาว</th> <th data-bbox="1077 1019 1492 1075">ผู้รับผิดชอบ</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td data-bbox="183 1075 1077 1131">ปรับเพิ่มข้อมูลตามเสนอแนะ</td> <td data-bbox="1077 1075 1492 1131">ดวงใจ กาญจนศิลป์</td> </tr> <tr><td> </td><td> </td></tr> <tr><td> </td><td> </td></tr> <tr><td> </td><td> </td></tr> <tr><td> </td><td> </td></tr> <tr><td> </td><td> </td></tr> <tr><td> </td><td> </td></tr> </tbody> </table>		การปฏิบัติการแก้ไข-ป้องกันการเกิดซ้ำระยะยาว	ผู้รับผิดชอบ	ปรับเพิ่มข้อมูลตามเสนอแนะ	ดวงใจ กาญจนศิลป์												
การปฏิบัติการแก้ไข-ป้องกันการเกิดซ้ำระยะยาว	ผู้รับผิดชอบ																	
ปรับเพิ่มข้อมูลตามเสนอแนะ	ดวงใจ กาญจนศิลป์																	

<i>QW</i> (นางดวงใจ กาญจนศิลป์) หัวหน้ารับทีมตรวจ วันที่ 21 สิงหาคม 2566	<i>QMR</i> (นางสุภารักษ์ เมินกระโทก) หัวหน้าทีมตรวจ วันที่ 25 ก.ค. 2566	<i>QMR</i> (นางสาวณัฏฐา บวรพานิชย์) QMR วันที่ 25 ส.ค. 2566
--	---	---

ส่วนที่ 3 สำหรับทีมตรวจ: Follow up

ครั้งที่ 1 วันที่ติดตามผล: 1 เม 2566

ผลการติดตาม ☐ Correction (กรณีได้รับ CAR) ☒ Corrective action (กรณีได้รับ ☐ CAR / ☐ PAR)

☒ สามารถแก้ไข/ป้องกันได้

☐ ยังไม่สามารถแก้ไข/ป้องกันได้ กำหนดติดตาม ครั้งที่ 2 วันที่ _____

ระบุเหตุผล ทั้งกรณีสามารถแก้ไข/ป้องกันได้และยังไม่สามารถแก้ไข/ป้องกันได้

สำเนาเอกสารให้/รับมอบ

nmn

(นางสุภารักษ์ เมินกระโทก)

หัวหน้าทีมตรวจ

วันที่ 1 เม 2566

OW

(นางดวงใจ กาญจนศิลป์)

หัวหน้าทีมรับตรวจ

วันที่ 1 เม 2566

ส่วนที่ 4 สำหรับ QMR

สรุปผลการติดตาม วันที่ 1 ก.ย. 2566

☒ ปิด CAR/PAR วันที่ 1 ก.ย. 2566

☐ ติดตามผล ครั้งที่ 2 วันที่ _____

กชช 2566

(นางสาวณัชชา บวรพานิชย์)

QMR

 ศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี	ใบร้องขอให้แก้ไข/ป้องกัน: Corrective (CAR)/Preventive (PAR) Action Request	สำหรับ QMR ☐ CAR ☒ PAR No. <u>02 66 006</u> กรณีออก ☐ CAR ☐ PAR ใหม่ อ้างอิงเลขเก่า No. _____
---	---	---

ศึกษาข้อมูลเพิ่มเติมได้ที่ ข้อกำหนด ISO 9001:2015 ระบบการบริหารคุณภาพ การศึกษารายข้อกำหนด ISO 9001:2015

ส่วนที่ 1 สำหรับทีมตรวจ

วันที่ตรวจ	16 สิงหาคม 2566
กระบวนการที่ตรวจ	การจัดซื้อจัดจ้าง
เอกสารอ้างอิง	QP-CLREM-00-00-10

ผลการตรวจ ☐ CAR ☐ Major (ข้อบกพร่องรุนแรงเกิดขึ้นแล้ว) ☐ Minor (ข้อบกพร่องไม่รุนแรงเกิดขึ้นแล้ว)
☒ PAR (มีแนวโน้ม จะเป็น CAR ได้ในอนาคต)

รายละเอียดของปัญหาที่พบ (Finding ปัญหา + หลักฐาน + ข้อกำหนด/ข้อมูลอ้างอิง)

จากการตรวจติดตามงานจัดซื้อจัดจ้าง โดยการดูเอกสาร QP การจัดซื้อจัดจ้าง (SD-CLREM-00-00-22)

มีข้อสังเกตดังนี้

- คำจำกัดความ (หน้า 4) ข้อ 3.5 และข้อ 3.6 มีคำอธิบายความหมายเหมือนกัน ข้อ 3.6 ควรตัดคำว่า
...ว่า สามารถจัดส่งสินค้า/บริการได้ ออกหรือไม่?

- หมายเลขกำกับข้อ 3.6 ซ้ำกัน

- เพิ่มคำจำกัดความ “หน่วยรวมบริการประสานภารกิจ” ว่าหมายถึงหน่วยงานใดบ้าง

ในขั้นตอนของกระบวนการปฏิบัติงาน (Flow Chart)

- หน้าที่ 8 ข้อที่ 4,5 ควรรวมเป็นกระบวนการเดียวกันหรือไม่

- หน้าที่ 8 ควรเพิ่มการประเมินหน่วยงานลงในขั้นตอน จบ ใน Flow Chart

- คำอธิบาย ข้อ 6.1 หน้าที่ 9 ควรเป็น รวบรวมรายชื่อพัสดุที่จะจัดซื้อ

- คำอธิบาย ข้อ 6.1.1 หน้าที่ 9 ควรเป็น ดำเนินการตามแผน/ประกาศของมหาวิทยาลัย...?

- คำอธิบายข้อ 6.2.2 “กรณีเป็นพัสดุที่วงเงินเกิน 20,000 บาท ...” ควรนำไปรวมไว้ในข้อ 6.3

ทั้งนี้ พบแนวโน้มในการที่จะเกิดความไม่สอดคล้องกับข้อกำหนด 8.5.1 การควบคุมการบริการ

<i>สมร</i> (นางสุภารักษ์ เมินกระโทก) หัวหน้าทีมตรวจ วันที่ <u>16 ส.ค. 2566</u>	<i>OW</i> (นางดวงใจ กาญจนศิลป์) หัวหน้าทีมรับตรวจ วันที่ <u>16 สิงหาคม 2566</u>	<i>พท บรมพร</i> (นางสาวณัชชา บวรพานิชย์) QMR วันที่ <u>16 ส.ค. 2566</u>
--	---	---

ส่วนที่ 2 สำหรับทีมรับตรวจ รายงานผลการแก้ไข/ป้องกัน

1	Root Cause (สาเหตุรากเหง้า) (กรณีได้รับ CAR/PAR) Auditor ไม่ต้องตรวจในข้อนี้ เป็นส่วนของทีมรับตรวจวิเคราะห์สาเหตุเพื่อดำเนินการแก้ไข/ป้องกัน	
2	Correction (กรณีได้รับ CAR)	
	การแก้ไขเบื้องต้นกับปัญหาที่พบ-ระยะสั้น	ผู้รับผิดชอบ
	วันที่คาดว่าจะแล้วเสร็จ:.....	
3	Corrective action (กรณีได้รับ CAR/PAR)	
	การปฏิบัติการแก้ไข-ป้องกันการเกิดซ้ำระยะยาว	ผู้รับผิดชอบ
	ทบทวนเอกสารให้ถูกต้อง ครบคลุมและเป็นปัจจุบัน	ดวงใจ กาญจนศิลป์

 (นางดวงใจ กาญจนศิลป์) หัวหน้าทีมตรวจ วันที่ 21 สิงหาคม 2566	 (นางสุภารักษ์ เมินกระโทก) หัวหน้าทีมตรวจ วันที่ 1 ก.ย. 2566	 (นางสาวณัชชา บวรพานิชย์) QMR วันที่ 1 ก.ย. 2566
--	--	--

ส่วนที่ 3 สำหรับทีมตรวจ: Follow up

ครั้งที่ 1 วันที่ติดตามผล: 1 กย 2566

ผลการติดตาม ☐ Correction (กรณีได้รับ CAR) ☒ Corrective action (กรณีได้รับ ☐ CAR / ☐ PAR)

☒ สามารถแก้ไข/ป้องกันได้

☐ ยังไม่สามารถแก้ไข/ป้องกันได้ กำหนดติดตาม ครั้งที่ 2 วันที่ _____

ระบุเหตุผล ทั้งกรณีสามารถแก้ไข/ป้องกันได้และยังไม่สามารถแก้ไข/ป้องกันได้

พิจารณาการแก้ไขพร้อม

สมร
(นางสุภารักษ์ เมินกระโทก)
หัวหน้าทีมตรวจ
วันที่ 1 กย 2566

อ.ว
(นางดวงใจ กาญจนศิลป์)
หัวหน้าทีมรับตรวจ
วันที่ 1 กย 2566

ส่วนที่ 4 สำหรับ QMR

สรุปผลการติดตาม วันที่ <u>1 ก.ย. 2566</u>	<u>ปัทมา วัฒนศิริ</u> (นางสาวณัชชา บวรพานิชย์) QMR
☒ ปิด CAR/PAR วันที่ <u>1 ก.ย. 2566</u>	
☐ ติดตามผล ครั้งที่ 2 วันที่ _____	

ส่วนที่ 5 สำหรับทีมตรวจ: Follow up

 ศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี	ใบร้องขอให้แก้ไข/ป้องกัน: Corrective (CAR)/Preventive (PAR) Action Request	สำหรับ QMR ☒ CAR ☐ PAR No. <u>02 66 007</u> กรณีออก ☐ CAR ☐ PAR ใหม่ อ้างอิงเลขเก่า No. _____
---	---	---

ศึกษาข้อมูลเพิ่มเติมได้ที่ ข้อกำหนด ISO 9001:2015 ระบบการบริหารคุณภาพ การตีความรายข้อกำหนด ISO 9001:2015

ส่วนที่ 1 สำหรับทีมตรวจ

วันที่ตรวจ	16 สิงหาคม 2566
กระบวนการที่ตรวจ	การจัดซื้อจัดจ้าง
เอกสารอ้างอิง	QP-CLREM-00-00-10

ผลการตรวจ ☒ CAR ☐ Major (ข้อบกพร่องรุนแรงเกิดขึ้นแล้ว) ☒ Minor (ข้อบกพร่องไม่รุนแรงเกิดขึ้นแล้ว)
☐ PAR (มีแนวโน้ม จะเป็น CAR ได้ในอนาคต)

รายละเอียดของปัญหาที่พบ (Finding ปัญหา + หลักฐาน + ข้อกำหนด/ข้อมูลอ้างอิง)

จากการสัมภาษณ์คุณดวงใจ กาญจนศิลป์ และคุณศิริรัชนี ชีระประเสริฐสกุล พร้อมขอเอกสารแบบประเมินผู้ขาย/ผู้รับจ้าง และแบบประเมินหน่วยงานรวมบริการประสานภารกิจ พบเพียงแบบประเมินผู้ขาย/ผู้รับจ้าง เท่านั้น ซึ่งการประเมินหน่วยรวมบริการประสานภารกิจ มีการอ้างถึงทั้งใน QP และแผนภูมิเต้าการจัดซื้อจัดจ้าง

จึงไม่สอดคล้องกับข้อกำหนด 9.1 การเฝ้าระวัง ตรวจสอบ วิเคราะห์และประเมิน ที่กำหนดให้องค์กร ต้องมีกิจกรรมการเฝ้าระวังและตรวจสอบได้ นำไปปฏิบัติตามข้อกำหนดและต้องจัดเก็บ documented information ที่เหมาะสม และเป็นหลักฐาน

<u>กมลกร</u> (นางสุภารักษ์ เมินกระโทก) หัวหน้าทีมตรวจ วันที่ <u>16 ส.ค. 2566</u>	<u>Om</u> (นางดวงใจ กาญจนศิลป์) หัวหน้าทีมรับตรวจ วันที่ <u>16 ส.ค. 2566</u>	<u>กิตติ วัฒนพงษ์</u> (นางสาวณัชชา บวรพานิชย์) QMR วันที่ <u>16 ส.ค. 2566</u>
---	---	--

ส่วนที่ 2 สำหรับทีมรับตรวจ รายงานผลการแก้ไข/ป้องกัน

1	Root Cause (สาเหตุรากเหง้า) (กรณีได้รับ CAR/PAR) Auditor ไม่ต้องตรวจในข้อนี้ เป็นส่วนของทีมรับตรวจวิเคราะห์สาเหตุเพื่อดำเนินการแก้ไข/ป้องกัน ยังไม่ทำการประเมินหน่วยรวมบริการประสานภารกิจ																
2	Correction (กรณีได้รับ CAR) <table border="1"> <thead> <tr> <th data-bbox="175 481 1077 537">การแก้ไขเบื้องต้นกับปัญหาที่พบ-ระยะสั้น</th> <th data-bbox="1077 481 1484 537">ผู้รับผิดชอบ</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td data-bbox="175 537 1077 593">กำหนดให้ทำการประเมินผู้ขาย/ผู้รับจ้างทุกครั้งที่ดำเนินการจัดซื้อ จัดจ้าง</td> <td data-bbox="1077 537 1484 593">ดวงใจ กาญจนศิลป์</td> </tr> <tr> <td data-bbox="175 593 1077 649">กำหนดให้ทำการประเมินหน่วยรวมบริการประสานภารกิจทุกไตรมาส</td> <td data-bbox="1077 593 1484 649">ศิริรัชนี้ อีระประเสริฐสกุล</td> </tr> <tr><td> </td><td> </td></tr> <tr><td> </td><td> </td></tr> <tr><td> </td><td> </td></tr> <tr><td> </td><td> </td></tr> <tr><td> </td><td> </td></tr> </tbody> </table> วันที่คาดว่าจะแล้วเสร็จ: 21 สิงหาคม 2566	การแก้ไขเบื้องต้นกับปัญหาที่พบ-ระยะสั้น	ผู้รับผิดชอบ	กำหนดให้ทำการประเมินผู้ขาย/ผู้รับจ้างทุกครั้งที่ดำเนินการจัดซื้อ จัดจ้าง	ดวงใจ กาญจนศิลป์	กำหนดให้ทำการประเมินหน่วยรวมบริการประสานภารกิจทุกไตรมาส	ศิริรัชนี้ อีระประเสริฐสกุล										
การแก้ไขเบื้องต้นกับปัญหาที่พบ-ระยะสั้น	ผู้รับผิดชอบ																
กำหนดให้ทำการประเมินผู้ขาย/ผู้รับจ้างทุกครั้งที่ดำเนินการจัดซื้อ จัดจ้าง	ดวงใจ กาญจนศิลป์																
กำหนดให้ทำการประเมินหน่วยรวมบริการประสานภารกิจทุกไตรมาส	ศิริรัชนี้ อีระประเสริฐสกุล																
3	Corrective action (กรณีได้รับ CAR/PAR) <table border="1"> <thead> <tr> <th data-bbox="175 1041 1077 1097">การปฏิบัติการแก้ไข-ป้องกันการเกิดซ้ำระยะยาว</th> <th data-bbox="1077 1041 1484 1097">ผู้รับผิดชอบ</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td data-bbox="175 1097 1077 1198">กำหนดและติดตามการประเมินผู้ขาย/ผู้รับจ้าง และประเมินหน่วยรวมบริการประสานภารกิจตามที่ตกลง</td> <td data-bbox="1077 1097 1484 1198">ดวงใจ กาญจนศิลป์</td> </tr> <tr><td> </td><td> </td></tr> <tr><td> </td><td> </td></tr> <tr><td> </td><td> </td></tr> <tr><td> </td><td> </td></tr> <tr><td> </td><td> </td></tr> <tr><td> </td><td> </td></tr> </tbody> </table>	การปฏิบัติการแก้ไข-ป้องกันการเกิดซ้ำระยะยาว	ผู้รับผิดชอบ	กำหนดและติดตามการประเมินผู้ขาย/ผู้รับจ้าง และประเมินหน่วยรวมบริการประสานภารกิจตามที่ตกลง	ดวงใจ กาญจนศิลป์												
การปฏิบัติการแก้ไข-ป้องกันการเกิดซ้ำระยะยาว	ผู้รับผิดชอบ																
กำหนดและติดตามการประเมินผู้ขาย/ผู้รับจ้าง และประเมินหน่วยรวมบริการประสานภารกิจตามที่ตกลง	ดวงใจ กาญจนศิลป์																

<i>Or</i> (นางดวงใจ กาญจนศิลป์) หัวหน้าทีมรับตรวจ วันที่ 21 สิงหาคม 2566	<i>nmn</i> (นางสุภารักษ์ เมินกระโทก) หัวหน้าทีมตรวจ วันที่ 21 ส.ค. 2566	<i>ณ.ม.ว.น.ช.</i> (นางสาวณัชชา บวรพานิชย์) QMR วันที่ 21 ส.ค. 2566
--	---	--

ส่วนที่ 3 สำหรับทีมตรวจ: Follow up

ครั้งที่ 1 วันที่ติดตามผล: 1 กพ 2566

ผลการติดตาม ☐ Correction (กรณีได้รับ CAR) ☒ Corrective action (กรณีได้รับ ☐ CAR / ☐ PAR)

☒ สามารถแก้ไข/ป้องกันได้

☐ ยังไม่สามารถแก้ไข/ป้องกันได้ กำหนดติดตาม ครั้งที่ 2 วันที่ _____

ระบุเหตุผล ทั้งกรณีสามารถแก้ไข/ป้องกันได้และยังไม่สามารถแก้ไข/ป้องกันได้

ดำเนินการแก้ไขเรียบร้อยแล้ว

สมก

(นางสุภารักษ์ เมินกระโทก)

หัวหน้าทีมตรวจ

วันที่ 1 กพ 2566

OW

(นางดวงใจ กาญจนศิลป์)

หัวหน้าทีมรับตรวจ

วันที่ 1 กพ 2566

ส่วนที่ 4 สำหรับ QMR

สรุปผลการติดตาม วันที่ <u>11.9.2566</u> ☒ ปิด CAR/PAR วันที่ <u>11.9.2566</u> ☐ ติดตามผล ครั้งที่ 2 วันที่ _____	 (นางสาวณัชชา บรรพณิชย) QMR
--	---