

 ศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี	รายงานผลตรวจติดตามคุณภาพภายใน (Internal Quality Report) ฝ่าย/งานที่ถูกตรวจสอบ : ฝ่ายบริการสารสนเทศ	ประจำปีงบประมาณ <u>2566</u>
		ครั้งที่ วัน เดือน ปี 1/2566 7 มิ.ย. 2566

☐ ไม่พบหลักฐานที่แสดงว่าเกิดความไม่สอดคล้องขึ้นในระบบการจัดการภายในของขอบข่ายของการตรวจสอบครั้งนี้ ☒ พบหลักฐานที่แสดงว่าเกิดความไม่สอดคล้องขึ้นในระบบการจัดการ จึงออกใบ CAR เป็นจำนวน 4 ใบ ☒ พบแนวโน้มในการที่จะเกิดความไม่สอดคล้อง PAR เป็นจำนวน 2 เรื่อง โปรดดูรายละเอียดของการตรวจติดตามได้ในรายการตรวจติดตาม (Check Lists) และการขอปฏิบัติการแก้ไข/ป้องกัน Corrective (CAR) / Preventive (PAR) Action Request ตามเอกสารแนบ
--

รายละเอียดเพิ่มเติม :	ผู้ทบทวน ลงชื่อ..... <u>ON</u> (นางดวงใจ กาญจนศิลป์) Lead Auditor
ความคิดเห็นของ QMR :	ลงชื่อ..... <u>ATN</u> (นางสาวณัชชา บวรพานิชย์) QMR

 ศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี	ใบลงชื่อผู้เข้าประชุม ขั้นตอนการตรวจติดตามคุณภาพภายใน วันที่ 7 มิถุนายน 2566 เวลา 9.00 – 12.00. น. ณ ฝ่ายบริการสารสนเทศ
--	--

ผู้ตรวจติดตาม (Auditor)

ที่	ชื่อ - นามสกุล	ตำแหน่ง	ลายมือชื่อ
1.	นางดวงใจ กาญจนศิลป์	หัวหน้าทีมผู้ตรวจติดตาม	OK
2.	นางสาวจันทร์เพ็ญ จุ้ยจรงค์	ผู้ตรวจติดตาม	จ. ใจดวงใจ
3.	นางคณินนิตย์ ทิพย์แก้ว	ผู้ตรวจติดตาม	คณินนิตย์

ผู้ถูกตรวจ (Auditee)

ที่	ชื่อ - นามสกุล	ตำแหน่ง	ลายมือชื่อ
1.	นางขวัญแก้ว เทพวิจิต	หัวหน้าทีมผู้ถูกตรวจ	ขวัญแก้ว
2.	นางสาววิไลลักษณ์ อินมีศรี	ผู้ถูกตรวจ	วิไลลักษณ์
3.	นางสาวนงลักษณ์ จันทา	ผู้ถูกตรวจ	นงลักษณ์
4.	นางนุชทิรา ชำนิพงษ์	ผู้ถูกตรวจ	นุชทิรา

 ศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี	รายการตรวจติดตาม (Check Lists) ฝ่าย/งานที่ถูกรตรวจสอบ : เรื่องที่ตรวจสอบ งานบริการสารสนเทศ รหัสเอกสาร QP-CLREM-04-00-02	ประจำปีงบประมาณ 2566	2566
		ครั้งที่ วัน เดือน ปี	1 7 มิถุนายน 2566

หัวข้อในข้อกำหนด ISO 9001: 2015 คือ

ข้อกำหนด	รายการคำถาม	หลักฐาน / สิ่งที่พบ	ผลการประเมิน C / NC / Obs	CAR/ PAR No.
4.4.1 การจัดทำ นำไป ปฏิบัติ อนุรักษ์ และปรับปรุง อย่างต่อเนื่อง	- ขอดูแผนภูมิเต้าของงานบริการสารสนเทศ - ให้อธิบายการสมัครสมาชิกห้องสมุดและอธิบายปัจจัยนำเข้า และปัจจัยนำออก - What คำว่า “บัตรนักศึกษา/พนักงาน” กรณีเป็นบุคคลภายนอกที่สมัครเป็นสมาชิก จะใช้คำว่าบัตรอะไร ควรเปลี่ยนไปใช้คำว่า “บัตรสมาชิกห้องสมุด” เพื่อให้ครอบคลุมบุคคลภายนอกหรือไม่ - Input ให้อธิบายคำว่า “ฐานข้อมูลออนไลน์” หมายถึงอะไร เป็นแหล่งสารสนเทศอื่นๆ ที่สืบค้น/ยืมระหว่างห้องสมุดหรือไม่	- คุณขวัญแก้ว เทพวิชิต แสดงหลักฐานแผนภูมิเต้าและให้ข้อมูลว่า แผนภูมิเต้าของงานบริการสารสนเทศมีการปรับปรุงให้เป็นปัจจุบัน ส่วนการสมัครสมาชิกห้องสมุด งานบริการสารสนเทศจะนำข้อมูลของนักศึกษาที่ได้รับมาจากศูนย์บริการการศึกษาเข้าสู่ระบบห้องสมุดอัตโนมัติ เพื่อให้นักศึกษาเป็นสมาชิกห้องสมุดโดยไม่ต้องสมัครเป็นสมาชิก กรณีเป็นบุคคลภายนอก หากต้องการเป็นสมาชิกห้องสมุดจะทำการเก็บข้อมูลในฐานข้อมูลลายนิ้วมือสมาชิกห้องสมุด โดยผู้สมัครจะต้องกรอกแบบฟอร์มยินยอมก่อนดำเนินการ ดังนั้นเพื่อให้มีความชัดเจนควรปรับคำว่า “ฐานข้อมูลลายนิ้วมือ” เป็น “ฐานข้อมูลลายนิ้วมือสมาชิกห้องสมุด” - คุณขวัญแก้ว เทพวิชิต อธิบายว่า ฐานข้อมูลออนไลน์ หมายถึงหนังสืออิเล็กทรอนิกส์ หนังสืออิเล็กทรอนิกส์ และฐานข้อมูลออนไลน์ที่มีให้บริการ ซึ่งเสนอให้ใช้คำว่า ฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งจะมีความหมายครอบคลุมและคุณขวัญแก้วฯ แสดงรายละเอียดปัจจัยนำออก How และ With Whom ที่อยู่ในแผนภูมิเต้า พบว่า How ขาดกฎหมายลิขสิทธิ์ พระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล: PDPA) ส่วน	NC	CAR 0466001

ข้อกำหนด	รายการคำถาม	หลักฐาน / สิ่งที่พบ	ผลการประเมิน C / NC / Obs	CAR/ PAR No.
7.5.2 การจัดทำและ การปรับปรุง	- ขอดูเอกสารขั้นตอนคุณภาพงานบริการสารสนเทศ - ให้อธิบายการดำเนินงานที่เกี่ยวข้องกับกฎหมาย PDPA ว่ามีการปรับปรุงกระบวนการขั้นตอนการทำงานหรือไม่ อย่างไร ขอดูหลักฐาน - ขอดูเอกสาร WI งานบริการสืบค้นสารสนเทศว่ามีการทบทวน จัดทำ และปรับปรุงขั้นตอนการปฏิบัติงานการบริการสืบค้นสารสนเทศครอบคลุมการบริการช่วยงานวิจัยหรือไม่	With Whom ขาดหน่วยงานพัฒนาระบบห้องสมุดอัตโนมัติ ห้องสมุดสมาชิกเครือข่ายความร่วมมือ จึงเห็นควรให้เพิ่มข้อมูลใน How และ With Whom และคุณขวัญแก้วฯ รับไปเพิ่มข้อมูลในแผนภูมิแต่ให้มีความครอบคลุม - จากการตรวจสอบเอกสารขั้นตอนคุณภาพงานบริการสารสนเทศ (QP-CLREM-04-00-02) พบว่า ข้อมูลที่ระบุในเอกสารยังไม่ครบถ้วน และมีการพิมพ์ผิด ได้แก่ 1) หน้าที่ 4 ข้อ 2. ขอบเขต ยังไม่ครอบคลุมทุกงาน 2) หน้าที่ 6 ข้อ 5. ขั้นตอนของกระบวนการฯ จะต้องเพิ่มเอกสารที่เกี่ยวข้องให้ครอบคลุม เช่น SD.... 3) หน้า 9 ข้อ 6.2 รับแจ้งและรับชำระค่าปรับทรัพยากรฯ บรรทัดที่ 3 แก้ไขจาก พ.ศ. 2563 เป็น พ.ศ. 2566 - คุณขวัญแก้ว เทพวิชิต ให้ข้อมูลว่า ยังไม่ได้นำประเด็นที่เกี่ยวข้องกับกฎหมาย PDPA มาปรับปรุงในกระบวนการขั้นตอนการทำงาน จึงไม่พบประเด็นดังกล่าวในเอกสารขั้นตอนคุณภาพและแผนภูมิแต่งงานบริการสารสนเทศ และจะนำประเด็นที่เกี่ยวข้องกับกฎหมาย PDPA ไปปรับปรุงในเอกสารขั้นตอนคุณภาพและแผนภูมิต่อไป - คุณขวัญแก้ว เทพวิชิต อธิบายว่าการบริการช่วยงานวิจัยเป็นการรวบรวมบริการที่เกี่ยวข้องเพื่อสนับสนุนการทำวิจัย เช่น ฐานข้อมูลเพื่อทำวิจัย การคัดเลือกวารสารและเตรียมผลงานเพื่อตีพิมพ์ คู่มือจัดทำวิทยานิพนธ์ โดยรวมการบริการสนับสนุนวิจัย		

ข้อกำหนด	รายการคำถาม	หลักฐาน / สิ่งที่พบ	ผลการประเมิน C / NC / Obs	CAR/ PAR No.
		ไว้ในจุดเดียวบนเว็บไซต์ศูนย์บรรณสารฯ เพื่อความสะดวกแก่ผู้รับบริการ ซึ่งถือว่าไม่เป็นการบริการใหม่ จึงไม่มีการจัดทำเป็นขั้นตอนการปฏิบัติงาน (WI)		
5.3 บทบาท ความ รับผิดชอบ และ อำนาจหน้าที่ 7.2 ความสามารถ	- ขอดูหลักฐานโครงสร้างฝ่ายบริการสารสนเทศ แบบบรรยายลักษณะงาน (Job Description) แผนและ ผลการพัฒนาสมรรถนะการทำงาน ฝ่ายบริการ สารสนเทศ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 และแบบ รายงานการพัฒนาสมรรถนะการทำงาน ที่แสดงถึง ความสามารถในการทำงานที่จำเป็นต่อการบริการ สืบค้นสารสนเทศเพื่อให้มั่นใจว่าการให้บริการสืบค้นมี คุณภาพและมีประสิทธิภาพในระบบบริหารคุณภาพ	- คุณคณินันต์ หีบแก้ว ขอดูหลักฐานโครงสร้างฝ่ายบริการ สารสนเทศ พบว่า ประกอบด้วย 3 งาน คือ งานบริการสืบค้น สารสนเทศ งานบริการทรัพยากรสารสนเทศ งานบริการยืม-คืน ระหว่างห้องสมุด และขอดูแบบบรรยายลักษณะ (JD) ของ คุณนงลักษณ์ จันตา แผนและผลการพัฒนาสมรรถนะ การทำงาน ฝ่ายบริการสารสนเทศ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 พบว่า แผนและผลการพัฒนาสมรรถนะฯ ของบุคลากรตรง ตามแผน - ขอดูแบบรายงานการพัฒนาสมรรถนะการทำงานเฉพาะของ คุณนงลักษณ์ จันตา ซึ่งมีภาระหน้าที่หลัก คือ การบริการสืบค้น สารสนเทศ พบว่า มีแบบรายงานการพัฒนาสมรรถนะการทำงาน การอบรมภาษาอังกฤษ แต่ไม่มีการจัดทำหลักฐาน/แบบรายงาน การพัฒนาสมรรถนะที่เกี่ยวข้องกับภาระหน้าที่หลักเพื่อให้มั่นใจ ว่าการให้บริการสืบค้นสารสนเทศมีคุณภาพ	Obs	PAR 04.66.001
		- จากการตรวจติดตามแบบรายงานการพัฒนาสมรรถนะการ ทำงานของคุณนงลักษณ์ จันตา พบว่า ไม่มีการจัดทำหลักฐาน/ แบบรายงานการพัฒนาสมรรถนะที่เกี่ยวข้องกับภาระหน้าที่หลัก ดังนั้นเพื่อให้มั่นใจว่าบุคลากรของฝ่ายบริการสารสนเทศมี ความสามารถ บนพื้นฐานการศึกษา การฝึกอบรม หรือ ประสบการณ์ สามารถให้บริการสารสนเทศอย่างมีคุณภาพ คุณดวงใจ กาญจนศิลป์ จึงเสนอแนะให้บรรจุหัวข้อการฝึกอบรม		

ข้อกำหนด	รายการคำถาม	หลักฐาน / สิ่งที่พบ	ผลการประเมิน C / NC / Obs	CAR/ PAR No.
		ที่เกี่ยวข้องกับภาระหน้าที่หลักของบุคลากรในฝ่ายบริการ สารสนเทศ ทุกคนลงในแผนพัฒนาสมรรถนะการทำงาน		
6.1 การดำเนินการ เพื่อระบุ ความเสี่ยงและ โอกาส	- ขอดูหลักฐานและอธิบายการประเมินความเสี่ยงและ โอกาสงานบริการสารสนเทศ	- คุณขวัญแก้ว เทพวิชิต แสดงหลักฐานการประเมินความเสี่ยง และโอกาสงานบริการสารสนเทศ และคุณดวงใจ กาญจนศิลป์ สอบถามเพิ่มเติม เกี่ยวกับทรัพยากรสารสนเทศบนชั้นถูกจัดเรียง ไม่ถูกต้องว่า มีการทำ KPI หรือรวบรวมสถิติไว้หรือไม่ มีการแจ้ง ผลให้ผู้รับบริการรับทราบหรือ หรือมีมาตรการติดตามหาตัวเล่ม อย่างไร ซึ่งคุณขวัญแก้วฯ ให้ข้อมูลว่าในปี 2566 ยังไม่มีการแจ้ง จากผู้รับบริการว่าหาตัวเล่มที่ชั้นไม่พบ		
8.5.1, 8.5.2 การควบคุม การให้บริการ	- ให้อธิบายมาตรการติดตามหาตัวเล่มที่ไม่พบ	- คุณขวัญแก้ว เทพวิชิต อธิบายมาตรการติดตามหาตัวเล่มที่ไม่ พบว่า งานบริการสารสนเทศจะมีแบบฟอร์มสำหรับแจ้งรายชื่อ หนังสือที่หาไม่พบบนชั้น (FM-CLREM-04-02-19) ให้ผู้รับบริการ กรอกข้อมูล เจ้าหน้าที่จะดำเนินการและแจ้งกลับผู้รับบริการตาม ขั้นตอนที่ปรากฏในแบบฟอร์มฯ ส่วนการรวบรวมสถิติหาตัวเล่มไม่พบ ยังไม่เคยจัดเก็บเป็น ข้อมูลสถิติเป็นลายลักษณ์อักษร คุณดวงใจ กาญจนศิลป์ <u>จึงเสนอแนะ</u> ให้มีการจัดเก็บสถิติการหาหนังสือบนชั้นไม่พบของ ผู้รับบริการ เพื่อใช้ในการวางแผนหรือกำหนดข้อปฏิบัติเพื่อลด ความผิดพลาด อันอาจจะสร้างความไม่พึงพอใจของผู้รับบริการ ได้		

ข้อกำหนด	รายการคำถาม	หลักฐาน / สิ่งที่พบ	ผลการประเมิน C / NC / Obs	CAR/ PAR No.
8.6 การตรวจปล่อย ผลิตภัณฑ์และ บริการ	- ให้อธิบายการตรวจปล่อยการรับหนังสือและ การเปลี่ยนสถานะของหนังสือที่รับมาจากตู้ Book Return จากอาคารต่างๆ	- คุณคณินนิตย์ ทิพย์แก้ว สอบถามความเสี่ยงเรื่องฐานข้อมูล SUTCat ไม่เป็นปัจจุบัน เนื่องจากระบบไม่รับคืนหรือเจ้าหน้าที่ ไม่ได้เปลี่ยนสถานะทรัพยากรสารสนเทศว่ามีมาตรการ/แผน ลดความผิดพลาดอย่างไร คุณวิไลลักษณ์ อินมิตร์ จึงให้ข้อมูลว่า ปัญหาดังกล่าวเกิดขึ้นในกรณีหนังสือที่เก็บมาจากตู้ Book Return ดำเนินการโดยเจ้าหน้าที่จะนำหนังสือจากตู้มายิง Barcode ลงในแบบฟอร์ม Excel เพื่อเก็บข้อมูลหนังสือที่รับคืน และเปลี่ยนสถานะของทรัพยากรฯ ซึ่งคนเก็บและคนอื่นๆ เป็นคนเดียวกัน ส่งผลให้เกิดความผิดพลาดได้ง่าย ทั้งนี้ได้กำหนด มาตรการลดความผิดพลาดแล้ว โดยจะตั้ง Report มาตรวจสอบ ซ้ำ เป็นประจำทุกเดือนๆ ละ 1 ครั้ง		
8.1 การวางแผนและ ควบคุมการ ปฏิบัติงาน	- ให้อธิบายปัญหา อุปสรรค และการแก้ไข การปฏิบัติงานฝ่ายบริการฯ ในแผนปฏิบัติงานของฝ่าย บริการฯ ปี 2566 เนื่องจาก “ไม่พบผลการดำเนินงาน” และการทบทวนให้เป็นปัจจุบัน - ขอดูหลักฐานการจัดการความเสี่ยง Action plan งานบริการสารสนเทศ ว่ามีการทบทวนให้เป็นปัจจุบัน หรือไม่	- คุณขวัญแก้ว เทพวิจิต ให้ข้อมูลว่าแผนปฏิบัติงานของฝ่าย บริการฯ ปี 2566 ได้ปรับปรุงแล้ว ทั้งนี้อยู่ในระหว่างยื่นขอแก้ไข เอกสาร (DAR) - จากการขอดู Action plan พบว่า มีการทบทวนให้เป็นปัจจุบัน แต่ไม่ได้ระบุแหล่งจัดเก็บแนวปฏิบัติ กรณีระบบไฟฟ้าขัดข้องให้ บุคลากรในฝ่ายและผู้เกี่ยวข้องเพื่อทราบให้ชัดเจน และทรัพยากร ที่ใช้ยังไม่ครอบคลุม หัวข้อความเสี่ยง (What) ไม่ถูกต้อง และมี คำสะกดผิด (ธนาณัติ/ธนบัตร) จึงให้เพิ่มข้อมูลในการดำเนินการ โดยระบุชื่อแฟ้มจัดเก็บแนวปฏิบัติให้ชัดเจน เพิ่มทรัพยากรที่ใช้ และแก้ไขสะกดผิดให้ถูกต้อง	Obs	PAR 04 66002

ข้อกำหนด	รายการคำถาม	หลักฐาน / สิ่งที่พบ	ผลการประเมิน C / NC / Obs	CAR/ PAR No.
8.7.1 การควบคุม ผลลัพธ์ที่ไม่เป็น ตามข้อกำหนด	- ให้อธิบายการแก้ไขหรือการลดข้อผิดพลาดของหนังสือ วางไม่ตรงหมวดหมู่ และหาตัวเล่มไม่พบ	- คุณขวัญแก้ว เทพวิชิต ให้ข้อมูลว่าจะให้ผู้รับบริการกรอก แบบฟอร์มสำหรับแจ้งรายชื่อนหนังสือที่หาไม่พบบนชั้น (FM- CLREM-04-02-19) และเจ้าหน้าที่ติดตามหาตัวเล่มและแจ้งกลับ ผู้รับบริการดังตามรายละเอียดที่ปรากฏในแบบฟอร์ม		
7.1.1 ข้อกำหนดทั่วไป	- คู่มือ/แนวปฏิบัติการให้บริการห้องสมุดจัดเก็บไว้ที่ไหน เข้าถึงได้อย่างไร มีการปรับปรุงข้อมูลให้เป็นปัจจุบัน หรือไม่ อย่างไร	คุณขวัญแก้ว เทพวิชิต แจ้งว่าคู่มือ/แนวปฏิบัติการให้บริการ ห้องสมุด มีการปรับปรุงให้เป็นปัจจุบันและจัดเก็บไว้ในแฟ้ม ณ เคาน์เตอร์ Information		
7.4 การสื่อสาร	- มีการสื่อสารกับผู้รับบริการ มีช่องทางไหนบ้าง ขอ ดูหลักฐาน และช่องทางไหนที่มีประสิทธิภาพมากที่สุด ตัวอย่างคำถาม หากไฟดับกะทันหันใน Action plan แจ้งว่าให้ดูแนวทางการดำเนินงานกรณีไฟฟ้าดับ มีการ แจ้งไว้ให้กับผู้ปฏิบัติทราบหรือไม่ ขอดูหลักฐานการแจ้ง	- คุณจันทร์เพ็ญ จัวยงรักษ์ สอบถามเพิ่มเติมว่า มีการแจ้งให้ ผู้ปฏิบัติงานรับทราบหรือไม่ว่าอยู่ในแฟ้มคู่มือ/แนวปฏิบัติการ ให้บริการห้องสมุดวางไว้ที่ไหน ขอดูหลักฐานบันทึกแจ้งเวียนให้ ผู้ปฏิบัติงานได้รับทราบ พบว่า มีการแจ้งเพื่อทราบทางไลน์เป็น ระยะเวลานานแล้ว ทีมผู้ตรวจติดตามค้นหาไม่พบ และไม่พบ บันทึกแจ้งเวียน/หลักฐานการแจ้งให้ผู้ปฏิบัติงานรับทราบเป็น ลายลักษณ์อักษร	NC	CAR 0466003
7.1.2 บุคลากร	- การปฏิบัติงานทดแทนกัน มีการวางแผนไว้รองรับ หรือไม่ อย่างไร	- คุณขวัญแก้ว เทพวิชิต แจ้งว่ามีการวางแผนไว้รองรับปฏิบัติงาน ทดแทนกัน โดยระบุรายละเอียดของงาน เป้าหมายการทำงาน และน้ำหนักเป็นร้อยละชัดเจนไว้ในแบบบรรยายลักษณะ (JD) พร้อมทั้งแสดงแบบบรรยายลักษณะ (JD) ประกอบการให้ข้อมูล		
7.1.3 โครงสร้าง พื้นฐาน	- ขอให้อธิบายเมื่อมีอุปกรณ์ที่ให้บริการชำรุด ต้องทำ อย่างไร	- คุณวิไลลักษณ์ อินมิศรี อธิบายขั้นตอนเมื่อมีอุปกรณ์ชำรุด จะ มอบหมายให้นายบรรณันท์ บุญสาย เป็นผู้รับผิดชอบดำเนินการ แก้ไขตามขั้นตอน เช่น หูฟัง จะเปลี่ยนสถานะอุปกรณ์และเขียน แบบฟอร์มสลิปแก้ไขติดไว้ที่อุปกรณ์ หากเป็นเรื่องของโครงสร้าง อาคาร ระบบแอร์ ไฟฟ้า จะแจ้งผ่านระบบ MIS ให้เจ้าหน้าที่ของ		

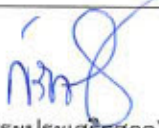
ข้อกำหนด	รายการคำถาม	หลักฐาน / สิ่งที่พบ	ผลการประเมิน C / NC / Obs	CAR/ PAR No.
		ส่วนอาคารสถานที่เป็นผู้ดำเนินการแก้ไข เมื่อสำรวจอุปกรณ์ ชำรุด พบว่า มีแบบฟอร์มสลิปแก้ไขติดไว้ที่อุปกรณ์ชำรุดชัดเจน		
7.1.4 สภาพแวดล้อม การทำงาน สภาพแวดล้อมที่ จำเป็นในการ ดำเนินการ 7.5.2 การจัดทำและ การปรับปรุง	- ขอดู/สังเกต พื้นที่ในการทำงานว่ามีความเหมาะสม สะอาด กับการปฏิบัติงาน ตามหลัก 5ส. - ขอดูและสังเกต พื้นที่ในการทำงานของพนักงาน มีความสะดวก ปลอดภัยหรือไม่ และพนักงานมีส่วนช่วย ในการดูแลพื้นที่อย่างไร - สังเกตการจัดวางเอกสารที่วางไว้ที่โต๊ะทำงานและบน รถเข็นหนังสือ	จากการสังเกตมีจัดพื้นที่ในการทำงานพบว่า มีความเหมาะสม แบ่งสัดส่วนโต๊ะทำงานให้มีความสะดวกชัดเจน และปลอดภัย สังเกตการจัดวางเอกสารที่วางไว้ที่โต๊ะทำงานและบนรถเข็น หนังสือพบว่า มีกองวารสาร/นิตยสารบนรถเข็นหนังสือข้างโต๊ะ ทำงานของนางสาวประไพพิศ บุณยะธารรัตน์ ไม่มีป้ายชี้บ่งและ คำอธิบาย แจ้งว่า กองนิตยสารที่วางไว้ในรถเข็น อยู่ระหว่าง ดำเนินการอะไร	NC	CAR 04 66004
7.1.6 ความรู้ของ องค์กร	- ขอดูแผน KM ของฝ่ายบริการสารสนเทศ และ มีการจัดเก็บ จัดระบบเข้าถึงความรู้อย่างไร	- คุณขวัญแก้ว เทพวิชิต แสดงหลักฐานแผนดำเนินงาน การจัดการความรู้ ฝ่ายบริการสารสนเทศ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 พบว่า มีการจัด KM 3 ครั้ง ได้แก่ 1) การสรุปเงิน รายได้ประจำวัน (จัด พ.ย. 65) 2) การใช้อุปกรณ์ในห้อง Mini Recording Room (จัด มี.ค. 66) และ 3) การจัดเรียงทรัพยากร สารสนเทศ ครั้งที่ 4 (จัด มี.ค. 66) เมื่อขอดูเอกสารรายงาน KM พบว่า ยังไม่พบการเขียนรายงาน KM การจัดเรียงทรัพยากร สารสนเทศ ครั้งที่ 4 ซึ่งจัดเมื่อวันที่ 16 มีนาคม 2566 ที่ผ่านมา	NC	CAR 04 66002
7.3 ความตระหนัก	- สอบถามเรื่องวัตถุประสงค์คุณภาพ และ KPI ของฝ่าย จากบุคลากรในฝ่ายหรือสังเกตที่ป้าย	- คุณจันทร์เพ็ญ จุ้ยจรงค์ สอบถามวัตถุประสงค์คุณภาพ และ KPI ของฝ่ายกับคุณศิริวรรณ ชุมกลาง พบว่า สามารถตอบ วัตถุประสงค์คุณภาพ และ KPI ได้ชัดเจน และมีป้ายวัตถุประสงค์ คุณภาพ และ KPI ติดไว้ที่บอร์ดประชาสัมพันธ์ของฝ่ายฯ		

ข้อกำหนด	รายการคำถาม	หลักฐาน / สิ่งที่พบ	ผลการประเมิน C / NC / Obs	CAR/ PAR No.
7.5.3 การควบคุม เอกสารข้อมูล	- ขอดูเอกสารขั้นตอนวิธีการปฏิบัติงานเรื่องสมัครสมาชิกห้องสมุด (WI-CLREM-04-02-01) (ไม่มีการปรับปรุงแบบฟอร์มสมัครสมาชิกใน WI - ให้อธิบายการปรับปรุงข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับกฎหมาย PDPA ใน WI - ให้อธิบายการเก็บลายนิ้วมือผู้สมัครสมาชิก ทำอย่างไร มีการควบคุมอย่างไร	- จากการตรวจเอกสารขั้นตอนวิธีการปฏิบัติงานเรื่องสมัครสมาชิกห้องสมุด (WI-CLREM-04-02-01) พบว่า ยังไม่มีการปรับปรุงข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับกฎหมาย PDPA และยังไม่ปรากฏใน เอกสารขั้นตอนคุณภาพงานบริการสารสนเทศ และแผนภูมิเต่า - คุณขวัญแก้ว เทพวิชิต ให้ข้อมูลว่าการเก็บลายนิ้วมือผู้สมัครสมาชิก มีการควบคุมข้อมูลโดยฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศ และจะลบข้อมูลออกจากระบบเมื่อพ้นสภาพการเป็นนักศึกษา (ตรวจสอบหนึ่งแล้ว) หากเป็นบุคคลภายนอกจะลบเมื่อพ้นสภาพจากการเป็นสมาชิกห้องสมุด ซึ่งการเก็บลายนิ้วมือของสมาชิกที่เป็นบุคคลภายนอก จะมีแบบฟอร์มยินยอมให้เก็บข้อมูลลายนิ้วมือ		
8.2.1 การสื่อสารกับ ลูกค้า 9.1.1, 9.1.2 การติดตาม ตรวจวัด วิเคราะห์ และ ประเมิน 9.2 การตรวจ ติดตามภายใน 10.1	- กรณีที่ข้อร้องเรียนได้รับการแก้ไขแล้ว มีวิธีการแจ้งผู้รับบริการให้รับทราบอย่างไร - ให้อธิบายการเฝ้าติดตาม ทบทวนตรวจสอบข้อมูล ความพึงพอใจของผู้รับบริการ - ให้อธิบายการจัดเก็บหลักฐาน/เอกสารการเฝ้าติดตาม ทบทวนตรวจสอบข้อมูลความพึงพอใจของผู้รับบริการ	- คุณขวัญแก้ว เทพวิชิต ให้ข้อมูลว่า การเฝ้าติดตามข้อมูล ความพึงพอใจ จะรับทราบจากบันทึกเวียนแจ้ง ที่จัดทำโดยฝ่ายส่งเสริมการรู้สารสนเทศ ซึ่งฝ่ายส่งเสริมฯ จะส่งบันทึกเวียนให้ทุกฝ่ายรับทราบเป็นประจำทุกเดือน หากมีข้อร้องเรียนที่รุนแรงจะกรอกข้อมูลเข้าสู่ระบบข้อร้องเรียน ถ้ามีข้อเสนอแนะจากผู้รับบริการ เมื่อปรับปรุง/แก้ไขตามข้อเสนอแนะแล้ว จะแจ้งให้ผู้รับบริการรับทราบตามข้อมูลการติดต่อที่ผู้รับบริการให้ไว้ หากไม่มีข้อมูลการติดต่อจะแจ้งไว้บน Facebook ศบส. ซึ่งในปี 2566 ยังไม่มีข้อร้องเรียนจากผู้รับบริการ คุณขวัญแก้วฯ จึงแสดงหลักฐานตัวอย่างข้อร้องเรียนของปีย้อนหลัง ที่อยู่ในระบบข้อร้องเรียนและมีการแก้ไขแล้ว ให้ทีมผู้ตรวจฯ ได้รับทราบ		

ข้อกำหนด	รายการคำถาม	หลักฐาน / สิ่งที่พบ	ผลการประเมิน C / NC / Obs	CAR/ PAR No.
การปรับปรุง ทั่วไป	- การให้บริการสารสนเทศมีข้อร้องเรียนจากผู้รับบริการหรือไม่ มีเรื่องอะไรบ้าง และให้อธิบายการจัดการกับข้อร้องเรียน			

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

รับรองผลการตรวจติดตาม คณะกรรมการตรวจติดตามชุดที่ 7

 (นางดวงใจ กาญจนศิลป์) หัวหน้าทีมผู้ตรวจติดตาม	 (นางศิริขันธ์ อีระประเสริฐสกุล) ผู้ตรวจติดตาม	 (นางสาวจันทร์เพ็ญ จัยจงรักษ์) ผู้ตรวจติดตาม	 (นางคณินนิตย์ ทิบบแก้ว) ผู้ตรวจติดตาม
---	--	---	---

 ศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี	ใบร้องขอให้แก้ไข/ป้องกัน: Corrective (CAR)/Preventive (PAR) Action Request	สำหรับ QMR ☒ CAR ☐ PAR No. <u>04 66 001</u> กรณีออก ☐ CAR ☐ PAR ใหม่ อ้างอิงเลขเก่า No. _____
---	---	---

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

ส่วนที่ 1 สำหรับทีมตรวจ

วันที่ตรวจ	7 มิถุนายน 2566
กระบวนการที่ตรวจ	บริการสารสนเทศ
เอกสารอ้างอิง	QP-CLREM-04-00-02

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

รายละเอียดของปัญหาที่พบ (Finding ปัญหา + หลักฐาน + ข้อกำหนด/ข้อมูลอ้างอิง)

จากการตรวจติดตามแผนภูมิเต่า “งานบริการสารสนเทศ” (SD-CLREM-04-00-02) พบว่า มีการทบทวนให้เป็นปัจจุบัน แต่รายละเอียดที่จำเป็นต่อการดำเนินการไม่ชัดเจน ได้แก่ What (บัตรนักศึกษา/พนักงาน ฐานข้อมูลลายนิ้วมือ) และ How (กฎหมายลิขสิทธิ์ และพ.ร.บ. PDPA) และ With Whom (หน่วยงานพัฒนาระบบห้องสมุดอัตโนมัติ ห้องสมุดสมาชิกเครือข่ายความร่วมมือ) ไม่ครอบคลุม ซึ่งไม่สอดคล้องกับข้อกำหนด 4.4.1 จัดทำ นำไปปฏิบัติ คุ้มครองรักษา และปรับปรุงอย่างต่อเนื่องในระบบบริหารคุณภาพ โดยจะต้องพิจารณาและประยุกต์ใช้เกณฑ์ วิธีการทรัพยากรที่จำเป็นต่อการกระบวนการให้เพียงพอ ระบุความรับผิดชอบและอำนาจแต่ละกระบวนการ เพื่อให้มั่นใจว่าการควบคุมกระบวนการเกิดประสิทธิผล

 (นางดวงใจ กาญจนศิลป์) หัวหน้าทีมตรวจ วันที่ <u>18 กรกฎาคม 2566</u>	<u>จตุแก้ว</u> (นางขวัญแก้ว เทพวิจิต) หัวหน้าทีมรับตรวจ วันที่ <u>18 กรกฎาคม 2566</u>	<u>กนก วัฒนสุข</u> (นางสาวณัชชา บวรพานิชย์) QMR วันที่ <u>18.7.2566</u>
---	---	---

ส่วนที่ 2 สำหรับทีมรับตรวจ รายงานผลการแก้ไข/ป้องกัน

1	Root Cause (สาเหตุรากเหง้า) (กรณีได้รับ CAR/PAR) What - ไม่ได้ระบุหลักฐานการสมัครสมาชิกบุคคลภายนอก - ฐานข้อมูลลายนิ้วมือ ไม่ได้ระบุชัดเจนว่าเป็นฐานข้อมูลลายนิ้วมือของใคร How ไม่ได้อ้างอิงกฎหมายลิขสิทธิ์ และ พ.ร.บ. PDPA With Whom พิจารณาจากผู้ที่เกี่ยวข้องในหน่วยงานศูนย์บรรณสารฯ เท่านั้น จึงไม่ได้นำหน่วยงานพัฒนาระบบห้องสมุดอัตโนมัติ ห้องสมุดสมาชิกเครือข่ายความร่วมมือ				
2	Correction (กรณีได้รับ CAR) <table border="1"> <thead> <tr> <th data-bbox="183 515 1069 571">การแก้ไขเบื้องต้นกับปัญหาที่พบ-ระยะสั้น</th> <th data-bbox="1069 515 1476 571">ผู้รับผิดชอบ</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td data-bbox="183 571 1069 985"> ทบทวนปัจจัยต่างๆ ที่เกี่ยวข้องในด้าน What, How, With Whom (Position) และนำมาปรับปรุงแผนภูมิเท่า ดังนี้ - What เพิ่ม “บัตรประชาชน” และฐานข้อมูลลายนิ้วมือ ปรับแก้เป็นฐานข้อมูลลายนิ้วมือสมาชิกห้องสมุด - How เพิ่มการอ้างอิง พ.ร.บ. ลิขสิทธิ์ และ พ.ร.บ.คุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล - With Whom เพิ่มหน่วยงานพัฒนาระบบห้องสมุดอัตโนมัติ และห้องสมุดสมาชิกเครือข่ายความร่วมมือ </td> <td data-bbox="1069 571 1476 985"> นางขวัญแก้ว เทพวิจิต และบุคลากรฝ่ายบริการสารสนเทศ </td> </tr> </tbody> </table> วันที่คาดว่าจะแล้วเสร็จ: 20 กรกฎาคม 2566	การแก้ไขเบื้องต้นกับปัญหาที่พบ-ระยะสั้น	ผู้รับผิดชอบ	ทบทวนปัจจัยต่างๆ ที่เกี่ยวข้องในด้าน What, How, With Whom (Position) และนำมาปรับปรุงแผนภูมิเท่า ดังนี้ - What เพิ่ม “บัตรประชาชน” และฐานข้อมูลลายนิ้วมือ ปรับแก้เป็นฐานข้อมูลลายนิ้วมือสมาชิกห้องสมุด - How เพิ่มการอ้างอิง พ.ร.บ. ลิขสิทธิ์ และ พ.ร.บ.คุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล - With Whom เพิ่มหน่วยงานพัฒนาระบบห้องสมุดอัตโนมัติ และห้องสมุดสมาชิกเครือข่ายความร่วมมือ	นางขวัญแก้ว เทพวิจิต และบุคลากรฝ่ายบริการสารสนเทศ
การแก้ไขเบื้องต้นกับปัญหาที่พบ-ระยะสั้น	ผู้รับผิดชอบ				
ทบทวนปัจจัยต่างๆ ที่เกี่ยวข้องในด้าน What, How, With Whom (Position) และนำมาปรับปรุงแผนภูมิเท่า ดังนี้ - What เพิ่ม “บัตรประชาชน” และฐานข้อมูลลายนิ้วมือ ปรับแก้เป็นฐานข้อมูลลายนิ้วมือสมาชิกห้องสมุด - How เพิ่มการอ้างอิง พ.ร.บ. ลิขสิทธิ์ และ พ.ร.บ.คุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล - With Whom เพิ่มหน่วยงานพัฒนาระบบห้องสมุดอัตโนมัติ และห้องสมุดสมาชิกเครือข่ายความร่วมมือ	นางขวัญแก้ว เทพวิจิต และบุคลากรฝ่ายบริการสารสนเทศ				
3	Corrective action (กรณีได้รับ CAR/PAR) <table border="1"> <thead> <tr> <th data-bbox="183 1131 1069 1187">การปฏิบัติการแก้ไข-ป้องกันการเกิดซ้ำระยะยาว</th> <th data-bbox="1069 1131 1476 1187">ผู้รับผิดชอบ</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td data-bbox="183 1187 1069 1377"> เมื่อปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการทำงาน มีการเปลี่ยนแปลง เช่น กฎหมายระเบียบ เครื่องมือ อุปกรณ์ ปัจจัยนำเข้า เป็นต้น ต้องทบทวน และปรับปรุงแผนภูมิเท่าให้ครอบคลุม เป็นต้น </td> <td data-bbox="1069 1187 1476 1377"> นางขวัญแก้ว เทพวิจิต และบุคลากรฝ่ายบริการสารสนเทศ </td> </tr> </tbody> </table>	การปฏิบัติการแก้ไข-ป้องกันการเกิดซ้ำระยะยาว	ผู้รับผิดชอบ	เมื่อปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการทำงาน มีการเปลี่ยนแปลง เช่น กฎหมายระเบียบ เครื่องมือ อุปกรณ์ ปัจจัยนำเข้า เป็นต้น ต้องทบทวน และปรับปรุงแผนภูมิเท่าให้ครอบคลุม เป็นต้น	นางขวัญแก้ว เทพวิจิต และบุคลากรฝ่ายบริการสารสนเทศ
การปฏิบัติการแก้ไข-ป้องกันการเกิดซ้ำระยะยาว	ผู้รับผิดชอบ				
เมื่อปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการทำงาน มีการเปลี่ยนแปลง เช่น กฎหมายระเบียบ เครื่องมือ อุปกรณ์ ปัจจัยนำเข้า เป็นต้น ต้องทบทวน และปรับปรุงแผนภูมิเท่าให้ครอบคลุม เป็นต้น	นางขวัญแก้ว เทพวิจิต และบุคลากรฝ่ายบริการสารสนเทศ				

วอณแก้ว (นางขวัญแก้ว เทพวิจิต) หัวหน้าทีมรับตรวจ วันที่ 20 กรกฎาคม 2566	Or (นางดวงใจ กาญจนศิลป์) หัวหน้าทีมตรวจ วันที่ 27 กรกฎาคม 2566	กณิศา ขวัญแก้ว (นางสาวกณิศา ขวัญแก้ว) QMR วันที่ 27 ก.ค. 2566
--	---	--

ส่วนที่ 3 สำหรับทีมตรวจ: Follow up

ครั้งที่ 1 วันที่ติดตามผล: 11 สิงหาคม 2566

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

☒ สามารถแก้ไข/ป้องกันได้

☐ ยังไม่สามารถแก้ไข/ป้องกันได้ กำหนดติดตาม ครั้งที่ 2 วันที่ _____

ระบุเหตุผล ทั้งกรณีสามารถแก้ไข/ป้องกันได้และยังไม่สามารถแก้ไข/ป้องกันได้

ดำเนินการแก้ไขเรียบร้อยแล้ว



(นางดวงใจ กาญจนศิลป์)

หัวหน้าทีมตรวจ

วันที่ 11 สิงหาคม 2566



(นางขวัญแก้ว เทพวิชุด)

หัวหน้าทีมรับตรวจ

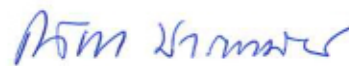
วันที่ 11 สิงหาคม 2566

ส่วนที่ 4 สำหรับ QMR

สรุปผลการติดตาม วันที่ 11 ส.ค. 2566

☒ ปิด CAR/PAR วันที่ 11 ส.ค. 2566

☐ ติดตามผล ครั้งที่ 2 วันที่ _____



(นางสาวณัชชา บวรพานิชย์)

QMR

ส่วนที่ 5 สำหรับทีมตรวจ: Follow up

ครั้งที่ 2 วันที่ติดตามผล: _____

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

☐ สามารถแก้ไข/ป้องกันได้

☐ ยังไม่สามารถแก้ไข/ป้องกันได้ ออก CAR/PAR ใหม่ (ตามเอกสารแนบ)

ระบุเหตุผล ทั้งกรณีสามารถแก้ไข/ป้องกันได้และยังไม่สามารถแก้ไข/ป้องกันได้

(นางดวงใจ กาญจนศิลป์)
หัวหน้าทีมตรวจ
วันที่ _____

(นางขวัญแก้ว เทพรชิต)
หัวหน้าทีมรับตรวจ
วันที่ _____

ส่วนที่ 6 สำหรับ QMR

สรุปผลการติดตาม วันที่ _____ ☐ ปิด CAR/PAR วันที่ _____ ☐ ออก CAR/PAR ใหม่ เลขที่ _____	(นางสาวณัฏฐา บวรพานิชย์) QMR
---	---------------------------------

 ศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี	ใบร้องขอให้แก้ไข/ป้องกัน: Corrective (CAR)/Preventive (PAR) Action Request	สำหรับ QMR ☒ CAR ☐ PAR No. <u>04 66 002</u> กรณีออก ☐ CAR ☐ PAR ใหม่ อ้างอิงเลขเก่า No. _____
---	---	---

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

ส่วนที่ 1 สำหรับทีมตรวจ

วันที่ตรวจ	7 มิถุนายน 2566
กระบวนการที่ตรวจ	บริการสารสนเทศ
เอกสารอ้างอิง	QP-CLREM-04-00-02

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

รายละเอียดของปัญหาที่พบ (Finding ปัญหา + หลักฐาน + ข้อกำหนด/ข้อมูลอ้างอิง)

การตรวจติดตามแผนดำเนินการจัดการความรู้ ฝ่ายบริการสารสนเทศ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 (SD-CLREM-04-00-14) พบว่า มีการจัดการความรู้เรื่อง การจัดเรียงทรัพยากรสารสนเทศ ครั้งที่ 4 ในวันพฤหัสบดีที่ 16 มี.ค. 2566 แต่ไม่พบหลักฐานรายงานการจัดการความรู้ ซึ่งไม่สอดคล้องกับข้อกำหนด 7.1.6 องค์กรต้องพิจารณา กำหนด ความรู้ที่จำเป็นสำหรับการดำเนินกระบวนการ และเพื่อให้บรรลุถึงข้อกำหนดของผลิตภัณฑ์และบริการ ซึ่งความรู้เหล่านี้ต้องได้รับการจัดเก็บและครบถ้วนตามขอบเขต อย่างเพียงพอ

 (นางดวงใจ กาญจนศิลป์) หัวหน้าทีมตรวจ วันที่ <u>18 กรกฎาคม 2566</u>	 (นางขวัญแก้ว เทพวิชิต) หัวหน้าทีมรับตรวจ วันที่ <u>18 กรกฎาคม 2566</u>	 (นางสาวณัชชา บวรพานิชย์) QMR วันที่ <u>18 ก.ค. 2566</u>
--	--	---

ส่วนที่ 2 สำหรับทีมรับตรวจ รายงานผลการแก้ไข/ป้องกัน

1	Root Cause (สาเหตุรากเหง้า) (กรณีได้รับ CAR/PAR) ไม่ได้กำหนดกรอบเวลาการจัดทำรายงานการจัดการความรู้					
2	Correction (กรณีได้รับ CAR) <table border="1"> <thead> <tr> <th>การแก้ไขเบื้องต้นกับปัญหาที่พบ-ระยะสั้น</th> <th>ผู้รับผิดชอบ</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>จัดทำรายงานการจัดการความรู้ เรื่อง การจัดเรียงทรัพยากรสารสนเทศ ครั้งที่ 4 เมื่อวันพฤหัสบดีที่ 16 มีนาคม 2566 ให้แล้วเสร็จ และเผยแพร่ในเว็บไซต์ระบบบริหารคุณภาพ</td> <td>นางสาววิไลลักษณ์ อินมณีศรี</td> </tr> </tbody> </table> วันที่คาดว่าจะแล้วเสร็จ: 30 กรกฎาคม 2566		การแก้ไขเบื้องต้นกับปัญหาที่พบ-ระยะสั้น	ผู้รับผิดชอบ	จัดทำรายงานการจัดการความรู้ เรื่อง การจัดเรียงทรัพยากรสารสนเทศ ครั้งที่ 4 เมื่อวันพฤหัสบดีที่ 16 มีนาคม 2566 ให้แล้วเสร็จ และเผยแพร่ในเว็บไซต์ระบบบริหารคุณภาพ	นางสาววิไลลักษณ์ อินมณีศรี
การแก้ไขเบื้องต้นกับปัญหาที่พบ-ระยะสั้น	ผู้รับผิดชอบ					
จัดทำรายงานการจัดการความรู้ เรื่อง การจัดเรียงทรัพยากรสารสนเทศ ครั้งที่ 4 เมื่อวันพฤหัสบดีที่ 16 มีนาคม 2566 ให้แล้วเสร็จ และเผยแพร่ในเว็บไซต์ระบบบริหารคุณภาพ	นางสาววิไลลักษณ์ อินมณีศรี					
3	Corrective action (กรณีได้รับ CAR/PAR) <table border="1"> <thead> <tr> <th>การปฏิบัติการแก้ไข-ป้องกันการเกิดซ้ำระยะยาว</th> <th>ผู้รับผิดชอบ</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>กำหนดข้อตกลงเกี่ยวกับระยะเวลาการจัดทำรายงานการจัดการความรู้ ให้แล้วเสร็จภายใน 1 เดือน หลังจากวันที่จัดกิจกรรม และระบุลงในแผนดำเนินงานการจัดการความรู้ ฝ่ายบริการสารสนเทศ ประจำปี</td> <td>นางสาววิไลลักษณ์ อินมณีศรี</td> </tr> </tbody> </table>		การปฏิบัติการแก้ไข-ป้องกันการเกิดซ้ำระยะยาว	ผู้รับผิดชอบ	กำหนดข้อตกลงเกี่ยวกับระยะเวลาการจัดทำรายงานการจัดการความรู้ ให้แล้วเสร็จภายใน 1 เดือน หลังจากวันที่จัดกิจกรรม และระบุลงในแผนดำเนินงานการจัดการความรู้ ฝ่ายบริการสารสนเทศ ประจำปี	นางสาววิไลลักษณ์ อินมณีศรี
การปฏิบัติการแก้ไข-ป้องกันการเกิดซ้ำระยะยาว	ผู้รับผิดชอบ					
กำหนดข้อตกลงเกี่ยวกับระยะเวลาการจัดทำรายงานการจัดการความรู้ ให้แล้วเสร็จภายใน 1 เดือน หลังจากวันที่จัดกิจกรรม และระบุลงในแผนดำเนินงานการจัดการความรู้ ฝ่ายบริการสารสนเทศ ประจำปี	นางสาววิไลลักษณ์ อินมณีศรี					

วชิษฐา (นางขวัญแก้ว เทพวิจิต) หัวหน้าทีมรับตรวจ วันที่ 20 กรกฎาคม 2566	QW (นางดวงใจ กาญจนศิลป์) หัวหน้าทีมตรวจ วันที่ 27 กรกฎาคม 2566	นิศา นวนรงค์ (นางสาวณัชชา บวรพานิชย์) QMR วันที่ 27 ก.ค. 2566
--	--	---

ส่วนที่ 3 สำหรับทีมตรวจ: Follow up

ครั้งที่ 1 วันที่ติดตามผล: 11 สิงหาคม 2566

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

☒ สามารถแก้ไข/ป้องกันได้

☐ ยังไม่สามารถแก้ไข/ป้องกันได้ กำหนดติดตาม ครั้งที่ 2 วันที่ _____

ระบุเหตุผล ทั้งกรณีสามารถแก้ไข/ป้องกันได้และยังไม่สามารถแก้ไข/ป้องกันได้

ดำเนินการแก้ไขเรียบร้อยแล้ว



(นางดวงใจ กาญจนศิลป์)

หัวหน้าทีมตรวจ

วันที่ 11 สิงหาคม 2566



(นางขวัญแก้ว เทพวิชุด)

หัวหน้าทีมรับตรวจ

วันที่ 11 สิงหาคม 2566

ส่วนที่ 4 สำหรับ QMR

สรุปผลการติดตาม วันที่ <u>11 ส.ค. 2566</u>	 (นางสาวณัชชา บวรพานิชย์) QMR
☒ ปิด CAR/PAR วันที่ <u>11 ส.ค. 2566</u>	
☐ ติดตามผล ครั้งที่ 2 วันที่ _____	

ส่วนที่ 5 สำหรับทีมตรวจ: Follow up

ครั้งที่ 2 วันที่ติดตามผล: _____

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

☐ สามารถแก้ไข/ป้องกันได้

☐ ยังไม่สามารถแก้ไข/ป้องกันได้ ออก CAR/PAR ใหม่ (ตามเอกสารแนบ)

ระบุเหตุผล ทั้งกรณีสามารถแก้ไข/ป้องกันได้และยังไม่สามารถแก้ไข/ป้องกันได้

(นางดวงใจ กาญจนศิลป์)

หัวหน้าทีมตรวจ

วันที่ _____

(นางขวัญแก้ว เทพวิจิต)

หัวหน้าทีมรับตรวจ

วันที่ _____

ส่วนที่ 6 สำหรับ QMR

สรุปผลการติดตาม วันที่ _____

☐ ปิด CAR/PAR วันที่ _____

☐ ออก CAR/PAR ใหม่ เลขที่ _____

(นางสาวณัฏฐา บวรพานิชย์)

QMR

 ศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี	ใบร้องขอให้แก้ไข/ป้องกัน: Corrective (CAR)/Preventive (PAR) Action Request	สำหรับ QMR ☐ CAR ☒ PAR No. <u>04 66 001</u> กรณีออก ☐ CAR ☐ PAR ใหม่ อ้างอิงเลขเก่า No. _____
---	---	---

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

ส่วนที่ 1 สำหรับทีมตรวจ

วันที่ตรวจ	7 มิถุนายน 2566
กระบวนการที่ตรวจ	บริการสารสนเทศ
เอกสารอ้างอิง	QP-CLREM-04-00-02

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

รายละเอียดของปัญหาที่พบ (Finding ปัญหา + หลักฐาน + ข้อกำหนด/ข้อมูลอ้างอิง)

การตรวจติดตามโครงสร้างฝ่ายบริการสารสนเทศ (SD-CLREM-04-00-21) พบว่า โครงสร้างฝ่ายบริการสารสนเทศประกอบด้วย 3 งาน คือ งานบริการสืบค้นสารสนเทศ งานบริการทรัพยากรสารสนเทศ งานบริการยืม-คืนระหว่างห้องสมุด สุ่มตรวจสอบแบบบรรยายลักษณะงาน (Job Description) (SD-CLREM-04-00-01) แผนและผลการพัฒนาสมรรถนะการทำงาน ฝ่ายบริการสารสนเทศ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 (SD-CLREM-04-00-17) และขอดูแบบรายงานการพัฒนาสมรรถนะการทำงาน (FM-CLREM-00-00-42) ของนางสาวนงลักษณ์ จันตา ซึ่งมีภาระหน้าที่หลัก คือ การบริการสืบค้นสารสนเทศ พบว่า มีแบบรายงานการพัฒนาสมรรถนะการทำงานการอบรมภาษาอังกฤษ แต่ไม่มีการจัดทำหลักฐาน/แบบรายงานการพัฒนาสมรรถนะที่เกี่ยวข้องกับภาระหน้าที่หลัก ซึ่งไม่สอดคล้องกับข้อกำหนด 7.2 ความสามารถ องค์กรต้องกำหนดความสามารถที่จำเป็นของบุคลากรที่ทำงานภายใต้การดำเนินการที่มีผลต่อสมรรถนะด้านคุณภาพ และมีการฝึกอบรม หรือประสบการณ์ที่จำเป็นและมีหลักฐานที่แสดงถึงความสามารถเป็นเอกสารข้อมูล

 (นางดวงใจ กาญจนศิลป์) หัวหน้าทีมตรวจ วันที่ <u>18 กรกฎาคม 2566</u>	 (นางขวัญแก้ว เทพวิจิต) หัวหน้าทีมรับตรวจ วันที่ <u>18 กรกฎาคม 2566</u>	 (นางสาวณัชชา บวรพานิชย์) QMR วันที่ <u>18.1.2566</u>
--	--	--

ส่วนที่ 2 สำหรับทีมรับตรวจ รายงานผลการแก้ไข/ป้องกัน

1	Root Cause (สาเหตุรากเหง้า) (กรณีได้รับ CAR/PAR) นางสาวนงลักษณ์ จันตา ได้เข้ารับการอบรมหัวข้อเรื่องการใช้งานฐานข้อมูล ScienceDirect เมื่อวันที่ 30 พฤษภาคม 2566 เป็นการทบทวนทักษะการสืบค้นข้อมูลจากฐานข้อมูล ScienceDirect และนำความรู้ที่ได้รวมทั้งเทคนิคการสืบค้น ไปใช้ในงานหลักที่รับผิดชอบคือบริการสืบค้นสารสนเทศ บริการตอบคำถามและช่วยค้นคว้า ทั้งนี้เนื่องจากการอบรมเรื่องการใช้งานฐานข้อมูล ScienceDirect ไม่ได้อยู่ในแผนพัฒนาสมรรถนะการทำงาน ประจำปี 2566 แต่เป็นหัวข้อการอบรมที่เพิ่มมา จึงไม่ได้จัดทำรายงานการพัฒนาสมรรถนะ				
2	Correction (กรณีได้รับ CAR) <table border="1"> <tr> <th data-bbox="183 683 1077 739">การแก้ไขเบื้องต้นกับปัญหาที่พบ-ระยะสั้น</th> <th data-bbox="1077 683 1476 739">ผู้รับผิดชอบ</th> </tr> <tr> <td data-bbox="183 739 1077 840"></td> <td data-bbox="1077 739 1476 840"></td> </tr> </table> วันที่คาดว่าจะแล้วเสร็จ: _____	การแก้ไขเบื้องต้นกับปัญหาที่พบ-ระยะสั้น	ผู้รับผิดชอบ		
การแก้ไขเบื้องต้นกับปัญหาที่พบ-ระยะสั้น	ผู้รับผิดชอบ				
3	Corrective action (กรณีได้รับ CAR/PAR) <table border="1"> <tr> <th data-bbox="183 974 1077 1030">การปฏิบัติการแก้ไข-ป้องกันการเกิดซ้ำระยะยาว</th> <th data-bbox="1077 974 1476 1030">ผู้รับผิดชอบ</th> </tr> <tr> <td data-bbox="183 1030 1077 1310"> 1. จัดทำรายงานการพัฒนาสมรรถนะ เรื่องการใช้งานฐานข้อมูล ScienceDirect 2. พิจารณาหัวข้อการอบรมเกี่ยวกับการสืบค้นฐานข้อมูล รวมถึงบริการต่างๆ ที่ช่วยสนับสนุนการวิจัย และเรื่องอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง บรรจุในแผนพัฒนาสมรรถนะการทำงานประจำปีของตำแหน่งบรรณารักษ์ ฝ่ายบริการสารสนเทศ </td> <td data-bbox="1077 1030 1476 1310"> นางสาวนงลักษณ์ จันตา นางขวัญแก้ว เทพวิจิต นางสาววิไลลักษณ์ อินมิตร์ นางสาวนงลักษณ์ จันตา </td> </tr> </table>	การปฏิบัติการแก้ไข-ป้องกันการเกิดซ้ำระยะยาว	ผู้รับผิดชอบ	1. จัดทำรายงานการพัฒนาสมรรถนะ เรื่องการใช้งานฐานข้อมูล ScienceDirect 2. พิจารณาหัวข้อการอบรมเกี่ยวกับการสืบค้นฐานข้อมูล รวมถึงบริการต่างๆ ที่ช่วยสนับสนุนการวิจัย และเรื่องอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง บรรจุในแผนพัฒนาสมรรถนะการทำงานประจำปีของตำแหน่งบรรณารักษ์ ฝ่ายบริการสารสนเทศ	นางสาวนงลักษณ์ จันตา นางขวัญแก้ว เทพวิจิต นางสาววิไลลักษณ์ อินมิตร์ นางสาวนงลักษณ์ จันตา
การปฏิบัติการแก้ไข-ป้องกันการเกิดซ้ำระยะยาว	ผู้รับผิดชอบ				
1. จัดทำรายงานการพัฒนาสมรรถนะ เรื่องการใช้งานฐานข้อมูล ScienceDirect 2. พิจารณาหัวข้อการอบรมเกี่ยวกับการสืบค้นฐานข้อมูล รวมถึงบริการต่างๆ ที่ช่วยสนับสนุนการวิจัย และเรื่องอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง บรรจุในแผนพัฒนาสมรรถนะการทำงานประจำปีของตำแหน่งบรรณารักษ์ ฝ่ายบริการสารสนเทศ	นางสาวนงลักษณ์ จันตา นางขวัญแก้ว เทพวิจิต นางสาววิไลลักษณ์ อินมิตร์ นางสาวนงลักษณ์ จันตา				

นางแก้ว (นางขวัญแก้ว เทพวิจิต) หัวหน้าทีมรับตรวจ วันที่ 20 กรกฎาคม 2566	ณ (นางดวงใจ กาญจนศิลป์) หัวหน้าทีมตรวจ วันที่ 27 กรกฎาคม 2566	ณ (นางสาวณัชชา บวรพานิชย์) QMR วันที่ 27 ก.ค. 2566
---	---	--

ส่วนที่ 3 สำหรับทีมตรวจ: Follow up

ครั้งที่ 1 วันที่ติดตามผล: 11 สิงหาคม 2566

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

☒ สามารถแก้ไข/ป้องกันได้

☐ ยังไม่สามารถแก้ไข/ป้องกันได้ กำหนดติดตาม ครั้งที่ 2 วันที่ _____

ระบุเหตุผล ทั้งกรณีสามารถแก้ไข/ป้องกันได้และยังไม่สามารถแก้ไข/ป้องกันได้

ดำเนินการแก้ไขเรียบร้อยแล้ว



(นางดวงใจ กาญจนศิลป์)

หัวหน้าทีมตรวจ

วันที่ 11 สิงหาคม 2566



(นางขวัญแก้ว เทพวิจิต)

หัวหน้าทีมรับตรวจ

วันที่ 11 สิงหาคม 2566

ส่วนที่ 4 สำหรับ QMR

สรุปผลการติดตาม วันที่ 11 ส.ค. 2566

☒ ปิด CAR/PAR วันที่ 11 ส.ค. 2566

☐ ติดตามผล ครั้งที่ 2 วันที่ _____



(นางสาวณัชชา บวรพานิชย์)

QMR

ส่วนที่ 5 สำหรับทีมตรวจ: Follow up

ครั้งที่ 2 วันที่ติดตามผล: _____

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

☐ สามารถแก้ไข/ป้องกันได้

☐ ยังไม่สามารถแก้ไข/ป้องกันได้ ออก CAR/PAR ใหม่ (ตามเอกสารแนบ)

ระบุเหตุผล ทั้งกรณีสามารถแก้ไข/ป้องกันได้และยังไม่สามารถแก้ไข/ป้องกันได้

(นางดวงใจ กาญจนศิลป์)

หัวหน้าทีมตรวจ

วันที่ _____

(นางขวัญแก้ว เทพวิจิต)

หัวหน้าทีมรับตรวจ

วันที่ _____

ส่วนที่ 6 สำหรับ QMR

สรุปผลการติดตาม วันที่ _____

☐ ปิด CAR/PAR วันที่ _____

☐ ออก CAR/PAR ใหม่ เลขที่ _____

(นางสาวณัฏฐา บวรพานิชย์)

QMR

 ศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี	ใบร้องขอให้แก้ไข/ป้องกัน: Corrective (CAR)/Preventive (PAR) Action Request	สำหรับ QMR ☐ CAR ☒ PAR No. <u>04 66 002</u> กรณีออก ☐ CAR ☐ PAR ใหม่ อ้างอิงเลขเก่า No. _____
---	---	---

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

ส่วนที่ 1 สำหรับทีมตรวจ

วันที่ตรวจ	7 มิถุนายน 2566
กระบวนการที่ตรวจ	บริการสารสนเทศ
เอกสารอ้างอิง	QP-CLREM-04-00-02

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

รายละเอียดของปัญหาที่พบ (Finding ปัญหา + หลักฐาน + ข้อกำหนด/ข้อมูลอ้างอิง)

จากการตรวจติดตาม Action Plan การจัดการความเสี่ยงและผลการดำเนินการ งานบริการสารสนเทศ (SD-CLREM-04-00-06) พบว่า มีการทบทวนให้เป็นปัจจุบัน แต่ไม่ได้ระบุแหล่งจัดเก็บแนวปฏิบัติ กรณีระบบไฟฟ้าขัดข้อง ให้อุบลากรในฝ่ายและผู้เกี่ยวข้องทราบให้ชัดเจน และทรัพยากรที่ใช้ยังไม่ครอบคลุม หัวข้อความเสี่ยง (What) ไม่ถูกต้อง และมีคำสะกดผิด (รณานัติ/รณบัตร) ซึ่งไม่สอดคล้องกับข้อกำหนด 8.1 การวางแผน และควบคุม การปฏิบัติงาน องค์กรต้องดำเนินการวางแผน ปฏิบัติ และควบคุม กระบวนการต่างๆ ที่จำเป็นเพื่อให้บรรลุข้อกำหนด การเตรียมผลิตภัณฑ์และบริการ

 (นางดวงใจ กาญจนศิลป์) หัวหน้าทีมตรวจ วันที่ <u>18 กรกฎาคม 2566</u>	 (นางขวัญแก้ว เทวิชิต) หัวหน้าทีมรับตรวจ วันที่ <u>18 กรกฎาคม 2566</u>	 (นางสาวณัชชา บวรพานิชย์) QMR วันที่ <u>18 ก.ค. 2566</u>
--	---	---

ส่วนที่ 2 สำหรับทีมรับตรวจ รายงานผลการแก้ไข/ป้องกัน

1	Root Cause (สาเหตุรากเหง้า) (กรณีได้รับ CAR/PAR) ได้จัดทำเอกสารเวียนแจ้งบุคลากรในฝ่ายบริการสารสนเทศ เมื่อวันที่ 21 พฤษภาคม 2566 เพื่อทราบแนวปฏิบัติ กรณีระบบไฟฟ้าขัดข้อง แต่ไม่ได้นำมาอ้างอิงไว้ใน Action Plan การจัดการความเสี่ยงและผลการดำเนินการ งานบริการสารสนเทศ (SD-CLREM-04-00-06)				
2	Correction (กรณีได้รับ CAR) <table border="1"> <tr> <th data-bbox="175 694 1069 750">การแก้ไขเบื้องต้นกับปัญหาที่พบ-ระยะสั้น</th> <th data-bbox="1069 694 1484 750">ผู้รับผิดชอบ</th> </tr> <tr> <td data-bbox="175 750 1069 795">-</td> <td data-bbox="1069 750 1484 795">-</td> </tr> </table> วันที่คาดว่าจะแล้วเสร็จ: _____	การแก้ไขเบื้องต้นกับปัญหาที่พบ-ระยะสั้น	ผู้รับผิดชอบ	-	-
การแก้ไขเบื้องต้นกับปัญหาที่พบ-ระยะสั้น	ผู้รับผิดชอบ				
-	-				
3	Corrective action (กรณีได้รับ CAR/PAR) <table border="1"> <tr> <th data-bbox="175 929 1069 985">การปฏิบัติการแก้ไข-ป้องกันการเกิดซ้ำระยะยาว</th> <th data-bbox="1069 929 1484 985">ผู้รับผิดชอบ</th> </tr> <tr> <td data-bbox="175 985 1069 1187"> - ระบุแหล่งจัดเก็บแนวปฏิบัติกรณีระบบไฟฟ้าขัดข้อง ในเอกสาร Action Plan การจัดการความเสี่ยงและผลการดำเนินการ งานบริการสารสนเทศ (SD-CLREM-04-00-06) - แก้ไขคำสะกด และหัวข้อความเสี่ยงให้ถูกต้อง </td> <td data-bbox="1069 985 1484 1187">นางขวัญแก้ว เทพวิจิต</td> </tr> </table>	การปฏิบัติการแก้ไข-ป้องกันการเกิดซ้ำระยะยาว	ผู้รับผิดชอบ	- ระบุแหล่งจัดเก็บแนวปฏิบัติกรณีระบบไฟฟ้าขัดข้อง ในเอกสาร Action Plan การจัดการความเสี่ยงและผลการดำเนินการ งานบริการสารสนเทศ (SD-CLREM-04-00-06) - แก้ไขคำสะกด และหัวข้อความเสี่ยงให้ถูกต้อง	นางขวัญแก้ว เทพวิจิต
การปฏิบัติการแก้ไข-ป้องกันการเกิดซ้ำระยะยาว	ผู้รับผิดชอบ				
- ระบุแหล่งจัดเก็บแนวปฏิบัติกรณีระบบไฟฟ้าขัดข้อง ในเอกสาร Action Plan การจัดการความเสี่ยงและผลการดำเนินการ งานบริการสารสนเทศ (SD-CLREM-04-00-06) - แก้ไขคำสะกด และหัวข้อความเสี่ยงให้ถูกต้อง	นางขวัญแก้ว เทพวิจิต				

หัตถ์ (นางขวัญแก้ว เทพวิจิต) หัวหน้าทีมรับตรวจ วันที่ 20 กรกฎาคม 2566	OW (นางดวงใจ กาญจนศิลป์) หัวหน้าทีมตรวจ วันที่ 27 กรกฎาคม 2566	นางสาวณัฏฐา บวรพานิชย์ (นางสาวณัฏฐา บวรพานิชย์) QMR วันที่ 27 ก.ค. 2566
---	--	---

ส่วนที่ 3 สำหรับทีมตรวจ: Follow up

ครั้งที่ 1 วันที่ติดตามผล: 11 สิงหาคม 2566

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

☒ สามารถแก้ไข/ป้องกันได้

☐ ยังไม่สามารถแก้ไข/ป้องกันได้ กำหนดติดตาม ครั้งที่ 2 วันที่ _____

ระบุเหตุผล ทั้งกรณีสามารถแก้ไข/ป้องกันได้และยังไม่สามารถแก้ไข/ป้องกันได้

ดำเนินการแก้ไขเรียบร้อยแล้ว

(นางดวงใจ กาญจนศิลป์)

หัวหน้าทีมตรวจ

วันที่ 11 สิงหาคม 2566

(นางขวัญแก้ว เทพวิชุด)

หัวหน้าทีมรับตรวจ

วันที่ 11 สิงหาคม 2566

ส่วนที่ 4 สำหรับ QMR

สรุปผลการติดตาม วันที่ 11 ส.ค. 2566

☒ ปิด CAR/PAR วันที่ 11 ส.ค. 2566

☐ ติดตามผล ครั้งที่ 2 วันที่ _____

(นางสาวณัชชา บวรพานิชย์)

QMR

ส่วนที่ 5 สำหรับทีมตรวจ: Follow up

ครั้งที่ 2 วันที่ติดตามผล: _____

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

☐ สามารถแก้ไข/ป้องกันได้

☐ ยังไม่สามารถแก้ไข/ป้องกันได้ ออก CAR/PAR ใหม่ (ตามเอกสารแนบ)

ระบุเหตุผล ทั้งกรณีสามารถแก้ไข/ป้องกันได้และยังไม่สามารถแก้ไข/ป้องกันได้

(นางดวงใจ กาญจนศิลป์)

หัวหน้าทีมตรวจ

วันที่ _____

(นางขวัญแก้ว เทพวิจิต)

หัวหน้าทีมรับตรวจ

วันที่ _____

ส่วนที่ 6 สำหรับ QMR

สรุปผลการติดตาม วันที่ _____

☐ ปิด CAR/PAR วันที่ _____

☐ ออก CAR/PAR ใหม่ เลขที่ _____

(นางสาวณัฏฐา บวรพานิชย์)

QMR

 ศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี	ใบร้องขอให้แก้ไข/ป้องกัน: Corrective (CAR)/Preventive (PAR) Action Request	สำหรับ QMR ☒ CAR ☐ PAR No. <u>04 66 003</u> กรณีออก ☐ CAR ☐ PAR ใหม่ อ้างอิงเลขเก่า No. _____
---	---	---

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

ส่วนที่ 1 สำหรับทีมตรวจ

วันที่ตรวจ	7 มิถุนายน 2566
กระบวนการที่ตรวจ	บริการสารสนเทศ
เอกสารอ้างอิง	QP-CLREM-04-00-02

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

รายละเอียดของปัญหาที่พบ (Finding ปัญหา + หลักฐาน + ข้อกำหนด/ข้อมูลอ้างอิง)

การตรวจติดตามแนวปฏิบัติเกี่ยวกับการให้บริการห้องสมุด (SD-CLREM-04-00-10) พบว่า ไม่พบหลักฐานการแจ้งเวียนคู่มือ/แนวปฏิบัติการให้บริการห้องสมุดให้ผู้ปฏิบัติงานได้รับทราบ ซึ่งไม่สอดคล้องกับข้อกำหนด 7.4 องค์กรจะต้องพิจารณาการสื่อสารภายในที่เกี่ยวข้องกับระบบบริหารงานคุณภาพ โดยพิจารณาว่าจะสื่อสารอะไรเมื่อไหร่ กับใคร อย่างไร และสื่อสารโดยใคร

<u>Or</u> (นางดวงใจ กาญจนศิลป์) หัวหน้าทีมตรวจ วันที่ <u>18 กรกฎาคม 2566</u>	<u>พงษ์แก้ว</u> (นางขวัญแก้ว เทพวิจิต) หัวหน้าทีมรับตรวจ วันที่ <u>18 กรกฎาคม 2566</u>	<u>นิศา ชวนะ</u> (นางสาวณัชชา บวรพานิชย์) QMR วันที่ <u>18 ก.ค. 2566</u>
--	--	--

ส่วนที่ 2 สำหรับทีมรับตรวจ รายงานผลการแก้ไข/ป้องกัน

1	Root Cause (สาเหตุรากเหง้า) (กรณีได้รับ CAR/PAR) มีการแจ้งแนวปฏิบัติการให้บริการห้องสมุด ให้บุคลากรฝ่ายบริการสารสนเทศทราบทางอีเมล เมื่อวันที่ 12 กรกฎาคม 2564 และแจ้งในที่ประชุมฝ่ายบริการสารสนเทศอีกครั้ง เมื่อวันที่ 2 สิงหาคม 2564 ส่วนการแจ้งผู้เกี่ยวข้องจากฝ่ายอื่น นั้น นางสาววิไลลักษณ์ อินมศรี ได้แจ้งบรรณารักษ์ฝ่ายอื่นเรื่องแนวปฏิบัติการให้บริการห้องสมุด และการเข้าถึงได้จาก 1) เว็บไซต์ ซึ่งได้ทำ Bookmark ไว้ที่เครื่องคอมพิวเตอร์ ณ เคาน์เตอร์ และ 2) จากแฟ้มเอกสารที่เคาน์เตอร์ โดยแจ้งทาง Line Group: บรรณารักษ์มทส เมื่อวันที่ 20 มกราคม 2565 แต่ไม่ได้ทำเป็นเอกสารแจ้ง					
2	Correction (กรณีได้รับ CAR) <table border="1" data-bbox="188 734 1481 929"> <thead> <tr> <th data-bbox="188 734 1077 784">การแก้ไขเบื้องต้นกับปัญหาที่พบ-ระยะสั้น</th> <th data-bbox="1077 734 1481 784">ผู้รับผิดชอบ</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td data-bbox="188 784 1077 929">จัดทำเอกสารแจ้งฝ่ายที่เกี่ยวข้อง เพื่อทราบการเข้าถึงแนวปฏิบัติการให้บริการห้องสมุด</td> <td data-bbox="1077 784 1481 929">นางขวัญแก้ว เทพวิชิต</td> </tr> </tbody> </table> วันที่คาดว่าจะแล้วเสร็จ: 24 กรกฎาคม 2566		การแก้ไขเบื้องต้นกับปัญหาที่พบ-ระยะสั้น	ผู้รับผิดชอบ	จัดทำเอกสารแจ้งฝ่ายที่เกี่ยวข้อง เพื่อทราบการเข้าถึงแนวปฏิบัติการให้บริการห้องสมุด	นางขวัญแก้ว เทพวิชิต
การแก้ไขเบื้องต้นกับปัญหาที่พบ-ระยะสั้น	ผู้รับผิดชอบ					
จัดทำเอกสารแจ้งฝ่ายที่เกี่ยวข้อง เพื่อทราบการเข้าถึงแนวปฏิบัติการให้บริการห้องสมุด	นางขวัญแก้ว เทพวิชิต					
3	Corrective action (กรณีได้รับ CAR/PAR) <table border="1" data-bbox="188 1070 1481 1361"> <thead> <tr> <th data-bbox="188 1070 1077 1120">การปฏิบัติการแก้ไข-ป้องกันการเกิดซ้ำระยะยาว</th> <th data-bbox="1077 1070 1481 1120">ผู้รับผิดชอบ</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td data-bbox="188 1120 1077 1361"> - จัดทำเอกสารแจ้งผู้เกี่ยวข้องเพื่อทราบเรื่องการให้บริการห้องสมุด ทุกภาคการศึกษา - แจ้งผู้เกี่ยวข้องเพื่อทราบ เมื่อมีการเปลี่ยนแปลงเกี่ยวกับการให้บริการห้องสมุด เช่น บริการที่เพิ่มมาใหม่ บริการที่ยกเลิก เป็นต้น </td> <td data-bbox="1077 1120 1481 1361">นางขวัญแก้ว เทพวิชิต</td> </tr> </tbody> </table>		การปฏิบัติการแก้ไข-ป้องกันการเกิดซ้ำระยะยาว	ผู้รับผิดชอบ	- จัดทำเอกสารแจ้งผู้เกี่ยวข้องเพื่อทราบเรื่องการให้บริการห้องสมุด ทุกภาคการศึกษา - แจ้งผู้เกี่ยวข้องเพื่อทราบ เมื่อมีการเปลี่ยนแปลงเกี่ยวกับการให้บริการห้องสมุด เช่น บริการที่เพิ่มมาใหม่ บริการที่ยกเลิก เป็นต้น	นางขวัญแก้ว เทพวิชิต
การปฏิบัติการแก้ไข-ป้องกันการเกิดซ้ำระยะยาว	ผู้รับผิดชอบ					
- จัดทำเอกสารแจ้งผู้เกี่ยวข้องเพื่อทราบเรื่องการให้บริการห้องสมุด ทุกภาคการศึกษา - แจ้งผู้เกี่ยวข้องเพื่อทราบ เมื่อมีการเปลี่ยนแปลงเกี่ยวกับการให้บริการห้องสมุด เช่น บริการที่เพิ่มมาใหม่ บริการที่ยกเลิก เป็นต้น	นางขวัญแก้ว เทพวิชิต					

วรณัท (นางขวัญแก้ว เทพวิชิต) หัวหน้าทีมรับตรวจ วันที่ 20 กรกฎาคม 2566	 (นางดวงใจ กาญจนศิลป์) หัวหน้าทีมตรวจ วันที่ 27 กรกฎาคม 2566	 (นางสาวณัชชา บวรพานิชย์) QMR วันที่ 27 ก.ค. 2566
---	--	---

ส่วนที่ 3 สำหรับทีมตรวจ: Follow up

ครั้งที่ 1 วันที่ติดตามผล: 11 สิงหาคม 2566

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

☒ สามารถแก้ไข/ป้องกันได้

☐ ยังไม่สามารถแก้ไข/ป้องกันได้ กำหนดติดตาม ครั้งที่ 2 วันที่ _____

ระบุเหตุผล ทั้งกรณีสามารถแก้ไข/ป้องกันได้และยังไม่สามารถแก้ไข/ป้องกันได้

ดำเนินการแก้ไขเรียบร้อยแล้ว



(นางดวงใจ กาญจนศิลป์)

หัวหน้าทีมตรวจ

วันที่ 11 สิงหาคม 2566



(นางขวัญแก้ว เทพวิชุด)

หัวหน้าทีมรับตรวจ

วันที่ 11 สิงหาคม 2566

ส่วนที่ 4 สำหรับ QMR

สรุปผลการติดตาม วันที่ 11 ส.ค. 2566

☒ ปิด CAR/PAR วันที่ 11 ส.ค. 2566

☐ ติดตามผล ครั้งที่ 2 วันที่ _____



(นางสาวณัชชา บวรพานิชย์)

QMR

ส่วนที่ 5 สำหรับทีมตรวจ: Follow up

ครั้งที่ 2 วันที่ติดตามผล: _____

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

☐ สามารถแก้ไข/ป้องกันได้

☐ ยังไม่สามารถแก้ไข/ป้องกันได้ ออก CAR/PAR ใหม่ (ตามเอกสารแนบ)

ระบุเหตุผล ทั้งกรณีสามารถแก้ไข/ป้องกันได้และยังไม่สามารถแก้ไข/ป้องกันได้

(นางดวงใจ กาญจนศิลป์)
หัวหน้าทีมตรวจ
วันที่ _____

(นางขวัญแก้ว เทพวิจิต)
หัวหน้าทีมรับตรวจ
วันที่ _____

ส่วนที่ 6 สำหรับ QMR

สรุปผลการติดตาม วันที่ _____ ☐ ปิด CAR/PAR วันที่ _____ ☐ ออก CAR/PAR ใหม่ เลขที่ _____	(นางสาวณัฏชา บวรพานิชย์) QMR
--	--

 ศูนย์บริหารและส่งเสริมการศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี	ใบร้องขอให้แก้ไข/ป้องกัน: Corrective (CAR)/Preventive (PAR) Action Request	สำหรับ QMR ☒ CAR ☐ PAR No. <u>04 66 004</u> กรณีออก ☐ CAR ☐ PAR ใหม่ อ้างอิงเลขเก่า No. _____
--	---	--

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

ส่วนที่ 1 สำหรับทีมตรวจ

วันที่ตรวจ	7 มิถุนายน 2566
กระบวนการที่ตรวจ	บริการสารสนเทศ
เอกสารอ้างอิง	QP-CLREM-04-00-02

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

รายละเอียดของปัญหาที่พบ (Finding ปัญหา + หลักฐาน + ข้อกำหนด/ข้อมูลอ้างอิง)

การตรวจติดตามและสำรวจสภาพแวดล้อมของฝ่ายบริการสารสนเทศ พบว่า วารสาร/นิตยสารที่วางอยู่บนรถเข็นหนังสือไม่มีป้ายชี้บ่ง ซึ่งไม่สอดคล้องกับข้อกำหนด 7.5.2 องค์กรจะต้องมีการจัดทำและปรับปรุงเอกสารข้อมูลขององค์กร ต้องมั่นใจว่ามีการชี้บ่งเอกสารข้อมูลที่สำคัญสำหรับการดำเนินงานให้มีประสิทธิภาพในระบบบริหารคุณภาพขององค์กร

 (นางดวงใจ กาญจนศิลป์) หัวหน้าทีมตรวจ วันที่ <u>18 กรกฎาคม 2566</u>	 (นางขวัญแก้ว เทพวิจิต) หัวหน้าทีมรับตรวจ วันที่ <u>18 กรกฎาคม 2566</u>	 (นางสาวณัฏชา บวรพานิชย์) QMR วันที่ <u>18 ก.ค. 2566</u>
--	--	---

ส่วนที่ 2 สำหรับทีมรับตรวจ รายงานผลการแก้ไข/ป้องกัน

1	Root Cause (สาเหตุรากเหง้า) (กรณีได้รับ CAR/PAR) นางสาวประไพพิศ บุรณะธารรัตน์ ผู้รับผิดชอบงานบริการวารสารและนิตยสาร ได้รวบรวมวารสารที่ชำรุดเพื่อเตรียมซ่อมแซมวางไว้บนรถเข็นงานบริการวารสารและนิตยสาร แต่ไม่มีป้ายแจ้งว่าวารสารดังกล่าวอยู่ระหว่างดำเนินการในขั้นตอนใด				
2	Correction (กรณีได้รับ CAR) <table border="1"> <thead> <tr> <th data-bbox="183 705 1069 750">การแก้ไขเบื้องต้นกับปัญหาที่พบ-ระยะสั้น</th> <th data-bbox="1069 705 1476 750">ผู้รับผิดชอบ</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td data-bbox="183 750 1069 907"> 1. จัดทำป้ายเพื่อบ่งชี้ ได้แก่ ป้ายรอตรวจ ป้ายรอขึ้นชั้น ป้ายรอซ่อม/เย็บสัน 2. แจ้งผู้ปฏิบัติงานให้ดำเนินการตั้งป้ายบ่งชี้วารสารทุกครั้งตามขั้นตอนการทำงาน เพื่อป้องกันความสับสนในการปฏิบัติงาน </td> <td data-bbox="1069 750 1476 907"> นางสาวประไพพิศ บุรณะธารรัตน์ นางขวัญแก้ว เทพวิจิต </td> </tr> </tbody> </table> วันที่คาดว่าจะแล้วเสร็จ: 10 กรกฎาคม 2566	การแก้ไขเบื้องต้นกับปัญหาที่พบ-ระยะสั้น	ผู้รับผิดชอบ	1. จัดทำป้ายเพื่อบ่งชี้ ได้แก่ ป้ายรอตรวจ ป้ายรอขึ้นชั้น ป้ายรอซ่อม/เย็บสัน 2. แจ้งผู้ปฏิบัติงานให้ดำเนินการตั้งป้ายบ่งชี้วารสารทุกครั้งตามขั้นตอนการทำงาน เพื่อป้องกันความสับสนในการปฏิบัติงาน	นางสาวประไพพิศ บุรณะธารรัตน์ นางขวัญแก้ว เทพวิจิต
การแก้ไขเบื้องต้นกับปัญหาที่พบ-ระยะสั้น	ผู้รับผิดชอบ				
1. จัดทำป้ายเพื่อบ่งชี้ ได้แก่ ป้ายรอตรวจ ป้ายรอขึ้นชั้น ป้ายรอซ่อม/เย็บสัน 2. แจ้งผู้ปฏิบัติงานให้ดำเนินการตั้งป้ายบ่งชี้วารสารทุกครั้งตามขั้นตอนการทำงาน เพื่อป้องกันความสับสนในการปฏิบัติงาน	นางสาวประไพพิศ บุรณะธารรัตน์ นางขวัญแก้ว เทพวิจิต				
3	Corrective action (กรณีได้รับ CAR/PAR) <table border="1"> <thead> <tr> <th data-bbox="183 1086 1069 1131">การปฏิบัติการแก้ไข-ป้องกันการเกิดซ้ำระยะยาว</th> <th data-bbox="1069 1086 1476 1131">ผู้รับผิดชอบ</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td data-bbox="183 1131 1069 1288"> จัดทำป้ายเพื่อบ่งชี้สำหรับใช้ในการปฏิบัติงานต่างๆ ให้ครบถ้วน เพียงพอ </td> <td data-bbox="1069 1131 1476 1288"> นางสาววิไลลักษณ์ อินมีศรี และ บุคลากรฝ่ายบริการสารสนเทศ </td> </tr> </tbody> </table>	การปฏิบัติการแก้ไข-ป้องกันการเกิดซ้ำระยะยาว	ผู้รับผิดชอบ	จัดทำป้ายเพื่อบ่งชี้สำหรับใช้ในการปฏิบัติงานต่างๆ ให้ครบถ้วน เพียงพอ	นางสาววิไลลักษณ์ อินมีศรี และ บุคลากรฝ่ายบริการสารสนเทศ
การปฏิบัติการแก้ไข-ป้องกันการเกิดซ้ำระยะยาว	ผู้รับผิดชอบ				
จัดทำป้ายเพื่อบ่งชี้สำหรับใช้ในการปฏิบัติงานต่างๆ ให้ครบถ้วน เพียงพอ	นางสาววิไลลักษณ์ อินมีศรี และ บุคลากรฝ่ายบริการสารสนเทศ				

ทรงแก้ว (นางขวัญแก้ว เทพวิจิต) หัวหน้าทีมรับตรวจ วันที่ 20 กรกฎาคม 2566	OW (นางดวงใจ กาญจนศิลป์) หัวหน้าทีมตรวจ วันที่ 27 กรกฎาคม 2566	ปิยกุ บรมพร (นางสาวณัชชา บวรพานิชย์) QMR วันที่ 28 ก.ค. 2566
--	---	---

ส่วนที่ 3 สำหรับทีมตรวจ: Follow up

ครั้งที่ 1 วันที่ติดตามผล: 11 สิงหาคม 2566

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

☒ สามารถแก้ไข/ป้องกันได้

☐ ยังไม่สามารถแก้ไข/ป้องกันได้ กำหนดติดตาม ครั้งที่ 2 วันที่ _____

ระบุเหตุผล ทั้งกรณีสามารถแก้ไข/ป้องกันได้และยังไม่สามารถแก้ไข/ป้องกันได้

ดำเนินการแก้ไขเรียบร้อยแล้ว



(นางดวงใจ กาญจนศิลป์)

หัวหน้าทีมตรวจ

วันที่ 11 สิงหาคม 2566



(นางขวัญแก้ว เทพวิชุด)

หัวหน้าทีมรับตรวจ

วันที่ 11 สิงหาคม 2566

ส่วนที่ 4 สำหรับ QMR

สรุปผลการติดตาม วันที่ <u>11 ส.ค. 2566</u>	 (นางสาวณัชชา บวรพานิชย์) QMR
☒ ปิด CAR/PAR วันที่ <u>11 ส.ค. 2566</u>	
☐ ติดตามผล ครั้งที่ 2 วันที่ _____	

ส่วนที่ 5 สำหรับทีมตรวจ: Follow up

ครั้งที่ 2 วันที่ติดตามผล: _____

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

☐ สามารถแก้ไข/ป้องกันได้

☐ ยังไม่สามารถแก้ไข/ป้องกันได้ ออก CAR/PAR ใหม่ (ตามเอกสารแนบ)

ระบุเหตุผล ทั้งกรณีสามารถแก้ไข/ป้องกันได้และยังไม่สามารถแก้ไข/ป้องกันได้

(นางดวงใจ กาญจนศิลป์)

หัวหน้าทีมตรวจ

วันที่ _____

(นางขวัญแก้ว เทพวิชุด)

หัวหน้าทีมรับตรวจ

วันที่ _____

ส่วนที่ 6 สำหรับ QMR

สรุปผลการติดตาม วันที่ _____

☐ ปิด CAR/PAR วันที่ _____

☐ ออก CAR/PAR ใหม่ เลขที่ _____

(นางสาวณัฏชา บวรพานิชย์)

QMR