

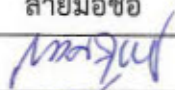
 ศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี	รายงานผลตรวจติดตามคุณภาพภายใน (Internal Quality Report) ฝ่าย/งานที่ถูกตรวจสอบ : เทคโนโลยีสารสนเทศ	ประจำปีงบประมาณ	2566
		ครั้งที่ วัน เดือน ปี	1 16 มิถุนายน 2566

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

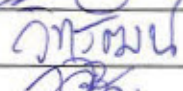
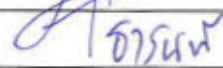
รายละเอียดเพิ่มเติม :	ผู้ทบทวน ลงชื่อ  (...นายณรงค์ สุนงกข...) Lead Auditor
ความคิดเห็นของ QMR :	 ลงชื่อ (นางสาวณัชชา บวรพานิชย์) QMR

 ศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี	ใบลงชื่อผู้เข้าประชุม ขั้นตอนการตรวจติดตามคุณภาพภายใน วันที่ 16 มิถุนายน 2566 เวลา 14.00 – 16.00 น. ณ ฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศ
--	---

ผู้ตรวจติดตาม (Auditor)

ที่	ชื่อ - นามสกุล	ตำแหน่ง	ลายมือชื่อ
1.	นายณรงค์ สุปงกช	หัวหน้าทีมผู้ตรวจติดตาม	
2.	นายสรารัฐ เอี่ยมสุขมงคล	ผู้ตรวจติดตาม	
3.	นายรัฐพงษ์ อูปแก้ว	ผู้ตรวจติดตาม	
4.	นางศุภรนิศร์ ครองสวัสดิ์กุล	ผู้ตรวจติดตาม	

ผู้ถูกตรวจ (Auditee)

ที่	ชื่อ - นามสกุล	ตำแหน่ง	ลายมือชื่อ
1.	นายบดินทร์ ย่างราชย์	หัวหน้าทีมผู้ถูกตรวจ	
2.	นายวิวัฒน์ วะสุรี	ผู้ถูกตรวจ	
3.	นายพันธ์วิรา ปริญาศรีเสวต	ผู้ถูกตรวจ	
4.	นางธารนที กรมโพธิ์	ผู้ถูกตรวจ	

 ศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี	รายการตรวจติดตาม (Check Lists) ฝ่าย/งานที่ถูกรวบรวม : ฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศ เรื่องที่ตรวจสอบ การจัดการระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ รหัสเอกสาร QP-CLREM-05-01-01	ประจำปีงบประมาณ	2566
		ครั้งที่	1
		วัน เดือน ปี	16 มิถุนายน 2566

หัวข้อในข้อกำหนด ISO 9001: 2015 คือ

ข้อกำหนด	รายการคำถาม	หลักฐาน / สิ่งที่พบ	ผลการประเมิน C / NC / Obs	CAR/ PAR No.
4.4	ระบบบริหารคุณภาพขององค์กร - ขอดูเอกสาร Input - Output Process Analysis (แผนภูมิเต่า-Turtle Diagram) เพื่อดูกระบวนการทำงานการจัดการระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อเป็นข้อมูลประกอบในการตรวจประเมินภายใน - สัมภาษณ์หัวหน้าฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศ ให้อธิบายกระบวนการทำงานทั้งหมดที่เกี่ยวข้องกับแผนภูมิเต่าว่าสอดคล้องกับนโยบายคุณภาพองค์กรในปัจจุบันหรือไม่	ผู้ตรวจได้ทำการตรวจงาน การจัดการระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ได้สอบถามหัวหน้าฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศ ณ ห้องประชุมฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศ ชั้น 1 ให้ข้อมูลดังนี้ หัวหน้าฝ่ายฯได้อธิบายรูปแบบ แผนภูมิเต่าของงานการจัดการระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ตามหลักฐานเอกสาร SD-CLREM-05-00-18 จากการตรวจสอบพบว่า Output ระบบรายงานผล (Dashboard) ทั้งด้านบริการห้องสมุดและบริการสื่อการศึกษา ใน Website ศูนย์บรรณสารฯ ยังไม่เป็นปัจจุบัน (ยังเป็นปีการศึกษา 2564) โดยฝ่ายฯ ได้ชี้แจงว่าเป็นข้อมูลจากฝ่ายส่งเสริมการรู้สารสนเทศ โดยเป็นรอบปีการศึกษา และปัจจุบันยังไม่ครบรอบปีการศึกษา 2565 ข้อมูลจึงยังไม่เป็นปัจจุบัน ข้อเสนอแนะ เนื่องจากผู้รับบริการจะได้รับข้อมูลเก่า เห็นควรติดตามข้อมูลให้เป็นปัจจุบันจากฝ่ายที่เกี่ยวข้องต่อไป	C	

 ศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี	รายการตรวจติดตาม (Check Lists) ฝ่าย/งานที่ถูกรตรวจสอบ : ฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศ เรื่องที่ตรวจสอบ การจัดการระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ รหัสเอกสาร QP-CLREM-05-01-01	ประจำปีงบประมาณ	2566
		ครั้งที่	1
		วัน เดือน ปี	16 มิถุนายน 2566

ข้อกำหนด	รายการคำถาม	หลักฐาน / สิ่งที่พบ	ผลการประเมิน C / NC / Obs	CAR/ PAR No.
5.3	บทบาท ความรับผิดชอบ และอำนาจหน้าที่ ในองค์กร - ขอดูลักษณะงาน Job description ที่เกี่ยวข้องกับฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศ - สัมภาษณ์บุคลากรในฝ่ายว่ามีหน้าที่ความรับผิดชอบตรงตามที่กำหนดใน JD หรือไม่ และได้รับทราบหรืออ่าน JD ของตนเองหรือไม่	ผู้ตรวจได้ทำการตรวจงาน การจัดการระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ได้สอบถามหัวหน้าฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศ ณ ห้องประชุมฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศ ชั้น 1 ให้ข้อมูลดังนี้ โครงสร้างฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศ ตามภารกิจของหน่วยงานพบหลักฐาน ของงานในฝ่ายตามโครงสร้างครบถ้วน ในระบบการจัดเก็บเอกสารคุณภาพครบถ้วน	C	
6.1	การดำเนินการเพื่อระบุความเสี่ยงและโอกาส	ผู้ตรวจได้ทำการตรวจ งานการจัดการระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ได้สอบถามหัวหน้าฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศ ณ ห้องประชุมฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศ ชั้น 1 ให้ข้อมูลดังนี้ ฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศ	C	

 ศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี	รายการตรวจติดตาม (Check Lists) ฝ่าย/งานที่ถูกตรวจสอบ : ฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศ เรื่องที่ตรวจสอบ การจัดการระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ รหัสเอกสาร QP-CLREM-05-01-01	ประจำปีงบประมาณ	2566
		ครั้งที่	1
		วัน เดือน ปี	16 มิถุนายน 2566

ข้อกำหนด	รายการคำถาม	หลักฐาน / สิ่งที่พบ	ผลการประเมิน C / NC / Obs	CAR/ PAR No.
	- ขอดูเอกสารการประเมินความเสี่ยงและโอกาส (Risk & Opportunity) Action Plan การจัดการความเสี่ยง และผลการดำเนินการ - ในกระบวนการทำงานของตนเองว่ามีอะไรบ้าง มีวิธีการประเมินความเสี่ยงอย่างไรและแผนการจัดการความเสี่ยงและโอกาสที่มีคะแนนสูงอย่างไร	ได้วิเคราะห์ความเสี่ยงของ งานการจัดการระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ตามหลักฐาน SD-CLREM-05-00-19 โดยมีบางรายการที่มีความเสี่ยงสูงตามเกณฑ์ที่กำหนด จึงได้จัดทำ Action Plan ตามหลักฐาน SD-CLREM-05-00-26 เพื่อหามาตรการป้องกันความเสี่ยง เช่น ความปลอดภัยของข้อมูลส่วนบุคคล ผู้ใช้บริการ		
6.2	วัตถุประสงค์คุณภาพ และการวางแผนเพื่อให้บรรลุ - ขอดูเอกสารผลการดำเนินงาน KPI ประจำปีตามแผนภูมิเต๋า - หาก KPI ไม่ได้ตามเป้าหมายที่กำหนด ฝ่ายจะต้องดำเนินการอย่างไร - ผลการดำเนินงานที่รายงานในระบบ PBM ของมหาวิทยาลัยได้ไม่น้อยกว่าร้อยละ 95 - บุคลากรได้รับการพัฒนาสมรรถนะ อย่างน้อย 2 ครั้ง/ปี	ผู้ตรวจได้ทำการตรวจงานการจัดการระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ได้สอบถาม หัวหน้าเทคโนโลยีสารสนเทศ ณ ห้องประชุมฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศ ชั้น 1 ให้ข้อมูลดังนี้ ผลการประเมินความพึงพอใจของฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศอยู่ในระดับสูงกว่าที่ตั้งไว้ PBM มีผลการดำเนินงานเป็นไปตามแผน ผลการดำเนินงานของ KPI ประจำปีได้ตามเป้าหมายตามหลักฐานของฝ่ายฯ	C	

 ศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี	รายการตรวจติดตาม (Check Lists) ฝ่าย/งานที่ถูกตรวจสอบ : ฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศ เรื่องที่ตรวจสอบ การจัดการระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ รหัสเอกสาร QP-CLREM-05-01-01	ประจำปีงบประมาณ	2566
		ครั้งที่	1
		วัน เดือน ปี	16 มิถุนายน 2566

ข้อกำหนด	รายการคำถาม	หลักฐาน / สิ่งที่พบ	ผลการประเมิน C / NC / Obs	CAR/ PAR No.
	- ปรับปรุง/พัฒนากระบวนการทำงานเพื่อสนับสนุนการปฏิบัติงานและบริการ อย่างน้อย 1 งาน/ปี - ความพึงพอใจในการให้บริการไม่น้อยกว่าระดับ 4.30 - ข้อร้องเรียนด้านเทคโนโลยีสารสนเทศได้รับการดำเนินการภายใน 24 ชม. ร้อยละ 95			
6.3	การวางแผนเปลี่ยนแปลง - ขอดูแผน หรือผลการจัดการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงกระบวนการจัดการระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ มีอะไรบ้าง มีหลักฐานหรือไม่	ผู้ตรวจได้ทำการตรวจ งานการจัดการระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ได้สอบถาม หัวหน้าเทคโนโลยีสารสนเทศ ณ ห้องประชุมฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศ ชั้น 1 ให้ข้อมูลดังนี้ การวิเคราะห์ วางแผน กำกับติดตาม ประเมินผล เช่น การคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล การปรับปรุงระบบ ยืมคืน การปรับปรุงตู้ยืมคืน การปรับปรุงระบบซอฟต์แวร์ มีหลักฐานครบถ้วน	C	
7.1.1	ข้อกำหนดทั่วไป - ขอดูทะเบียนทรัพยากรที่จำเป็นต้องใช้ในกระบวนการทำงานว่ามีเพียงพอ เหมาะสม อย่างไร?		C	



ศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี

รายการตรวจติดตาม (Check Lists)

ฝ่าย/งานที่ถูกรวบรวม : ฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศ

เรื่องที่ตรวจสอบ การจัดการระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ รหัสเอกสาร QP-CLREM-05-01-01

ประจำปีงบประมาณ

2566

ครั้งที่

1

วัน เดือน ปี

16 มิถุนายน 2566

ข้อกำหนด	รายการคำถาม	หลักฐาน / สิ่งที่พบ	ผลการประเมิน C / NC / Obs	CAR/ PAR No.
	- ขอดูแผนบำรุงรักษาเครื่องมือ อุปกรณ์ และระบบสารสนเทศ มีการกำหนดแผนอย่างไร?	ผู้ตรวจได้ทำการตรวจ งานการจัดการระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ได้สอบถาม หัวหน้าเทคโนโลยีสารสนเทศ ณ ห้องประชุมฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศ ชั้น 1 ให้ข้อมูลดังนี้ ผู้ตรวจได้ทำการตรวจแผนบำรุงรักษาเครื่องมือ Checklist งานการจัดการระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ พบว่ามีหลักฐานครบถ้วน		
7.1.3	โครงสร้างพื้นฐาน - ขอดูแผนในการจัดหาทรัพยากรที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการ มีการวางแผนจัดหาไว้อย่างไร - ขอดูแผนการบำรุงรักษา การซ่อมแซมครุภัณฑ์ อุปกรณ์ ให้บริการมีเพียงพอหรือไม่ - ขอดูแบบตรวจสอบความพร้อมใช้ระบบสารสนเทศและฐานข้อมูล - แบบตรวจสอบความพร้อมใช้ระบบห้องสมุดอัตโนมัติ	ผู้ตรวจได้ทำการตรวจ ทรัพยากรที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการ งานการจัดการระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ และหัวหน้าฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศ ให้ข้อมูลดังนี้ ได้สอบถาม แบบตรวจสอบความพร้อมใช้ระบบสารสนเทศและฐานข้อมูล มีหลักฐานครบถ้วน และ แบบตรวจสอบความพร้อมใช้ห้องสมุดอัตโนมัติ เช่น ช่วงเดือนมีนาคม 2566 ระบบมีปัญหา Down สามารถแก้ไขได้ภายใน 24 ชั่วโมงมีหลักฐานครบถ้วน และพบว่ามีข้อจำกัดเรื่องไม่มีอุปกรณ์สำรองของฝ่ายฯ ต้องแจ้งศูนย์คอมพิวเตอร์ดำเนินการจัดหาตามหลัก รวมบริการ ประสานภารกิจ	C	

 ศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี	รายการตรวจติดตาม (Check Lists) ฝ่าย/งานที่ถูกรตรวจสอบ : ฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศ เรื่องที่ตรวจสอบ ภาวะจัดการระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ รหัสเอกสาร QP-CLREM-05-01-01	ประจำปีงบประมาณ	2566
		ครั้งที่	1
		วัน เดือน ปี	16 มิถุนายน 2566

ข้อกำหนด	รายการคำถาม	หลักฐาน / สิ่งที่พบ	ผลการประเมิน C / NC / Obs	CAR/ PAR No.
7.1.4	สภาพแวดล้อมในการดำเนินกระบวนการ - ดูพื้นที่การทำงาน หรือพื้นที่การให้บริการถูกต้องตามหลัก 5ส. หรือไม่ - ดูพื้นที่จัดเก็บครุภัณฑ์ต่างๆ มีความเหมาะสม มีการชี้บ่ง และควบคุมการเสื่อมสภาพ - สัมภาษณ์ บุคลากร คิดว่าพื้นที่ในการทำงานตอนนี้มีความสะดวกและเหมาะสมกับการทำงานหรือไม่อย่างไร	ผู้ตรวจได้ทำการตรวจพื้นที่ปฏิบัติงานห้องฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศ หัวหน้าฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศและบุคลากรในฝ่ายฯ ให้ข้อมูลดังนี้ จากการตรวจสอบพบว่า พื้นที่ปฏิบัติงานตรงตามหลักนโยบาย 5ส การจัดเก็บเอกสาร/อุปกรณ์ มีความเป็นระเบียบเรียบร้อย สอดคล้องกับนโยบายองค์กร	C	
7.1.5	ทรัพยากรในการเฝ้าระวังและตรวจวัด มีวิธีการเฝ้าระวังและตรวจวัดระบบให้บริการ เช่น สัญญาณ WIFI เครือข่ายคอมพิวเตอร์ให้พร้อมให้บริการในองค์กร อย่างไร	ผู้ตรวจได้ทำการตรวจ งานการจัดการระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ได้สอบถามหัวหน้าฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศ ณ ห้องประชุมฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศ ชั้น 1 ให้ข้อมูลดังนี้ เครื่องคอมพิวเตอร์แม่ข่ายฯ ในห้อง Sever ต้องรักษาอุณหภูมิให้คงที่ 22 องศา ความชื้นไม่เกิน 60 ตามหลักฐานเอกสาร RQ-CLREM-00-05-10 และมีการตรวจสภาพแวดล้อมทุกไตรมาส ตาม RQ-CLREM- 00-05-18 มีหลักฐานครบถ้วน	C	

 ศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี	รายการตรวจติดตาม (Check Lists) ฝ่าย/งานที่ถูกรวบรวม : ฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศ เรื่องที่ตรวจสอบ การจัดการระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ รหัสเอกสาร QP-CLREM-05-01-01	ประจำปีงบประมาณ	2566
		ครั้งที่	1
		วัน เดือน ปี	16 มิถุนายน 2566

ข้อกำหนด	รายการคำถาม	หลักฐาน / สิ่งที่พบ	ผลการประเมิน C / NC / Obs	CAR/ PAR No.
7.1.6	ความรู้ขององค์กร - ขอคู่มือพื้นฐานและแผนเกี่ยวกับองค์ความรู้ขององค์กร ในปัจจุบัน มีหรือไม่ อย่างไร? เช่น คู่มือปฏิบัติงาน หรือเทคโนโลยี ที่จัดทำขึ้นมา จากประสบการณ์การทำงาน และถูกนำไปใช้ในงานให้เกิดประสิทธิภาพ - มีการจัด KM ฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศ ในปีนี้หรือไม่ อย่างไร	ผู้ตรวจได้ทำการตรวจงานการจัดการระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ได้สอบถามบุคลากรในฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศ ให้ข้อมูลดังนี้ พบว่ามีการจัดการจัดการความรู้เรื่อง โปรแกรมระบบห้องสมุดอัตโนมัติ สพฐ. เวอร์ชัน 3 โปรแกรมบริหารงานห้องสมุดโรงเรียน เมื่อ 14 มิถุนายน 2566 ตามเอกสารหลักฐาน RQ-CLREM-05-00-11 เป็นไปตามนโยบายคุณภาพขององค์กร	C	
7.5	เอกสารข้อมูล - ขอคู่มือวิธีการดำเนินการของเอกสารกระบวนการการจัดการระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ QP-CLREM-05-01-01 - เอกสารที่ใช้งานมีการปรับปรุงเป็นปัจจุบันหรือไม่ และขึ้นตอนเป็นไปตามเอกสารหรือไม่	ผู้ตรวจได้ทำการตรวจงาน การจัดการระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ขอคู่มือระบบวิดีโอออนดีมานด์ หัวหน้าฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศ แจ้งว่าคู่มือมีเป็น Clip VDO ณ จุดให้บริการ VDO on Demand ส่วนคู่มือผู้ยืมคืนหนังสือตามจุดให้บริการแต่ละพื้นที่ จะติดไว้ที่ตัวตู้ยืมคืน เพื่อให้ผู้ใช้บริการใช้งานได้ถูกวิธี	C	

 ศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี	รายการตรวจติดตาม (Check Lists) ฝ่าย/งานที่ถูกตรวจสอบ : ฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศ เรื่องที่ตรวจสอบ การจัดการระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ รหัสเอกสาร QP-CLREM-05-01-01	ประจำปีงบประมาณ	2566
		ครั้งที่	1
		วัน เดือน ปี	16 มิถุนายน 2566

ข้อกำหนด	รายการคำถาม	หลักฐาน / สิ่งที่พบ	ผลการประเมิน C / NC / Obs	CAR/ PAR No.
	- เช่น ระบบวิดีโอออนไลน์ ตู้ยืมคืน			
8.4	การควบคุมผู้ให้บริการภายนอกด้านกระบวนการ, ผลิตภัณท์และการบริการ - มีวิธีการควบคุมกระบวนการให้บริการระบบห้องสมุดอัตโนมัติ เพื่อให้สอดคล้องกับระบบบริหารคุณภาพอย่างไร	ผู้ตรวจได้ทำการตรวจงาน การจัดการระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ได้สอบถามหัวหน้าฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศ ณ ห้องประชุมฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศ ชั้น 1 ให้ข้อมูลดังนี้ เมื่อระบบมีปัญหาด้านระบบห้องสมุดอัตโนมัติ จะมีผู้แจ้งปัญหาแล้วจึงดำเนินการส่ง E-mail ไปยังมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ ซึ่งเป็นผู้ดูแลระบบฯ ก็จะดำเนินการแก้ไข แล้วส่งรายงานสาเหตุ ปัญหา การดำเนินการกลับมา ซึ่งจะมีบรรณรักษ์คอยตรวจสอบ ควบคุม การเบิกจ่าย และ ตรวจรับ ซึ่งเป็นไปตามขั้นตอนที่ตกลงไว้ตามระเบียบ	C	
8.5.1	ควบคุมการผลิตและการบริการ - การบริการแต่ละบริการ มีการควบคุมและเตรียมการให้บริการอย่างไร?	ผู้ตรวจได้ทำการตรวจงาน การจัดการระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ได้สอบถามหัวหน้าฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศ ณ ห้องประชุมฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศ ชั้น 1 ให้ข้อมูลดังนี้	C	

 ศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี	รายการตรวจติดตาม (Check Lists) ฝ่าย/งานที่ถูกตรวจสอบ : ฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศ เรื่องที่ตรวจสอบ การจัดการระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ รหัสเอกสาร QP-CLREM-05-01-01	ประจำปีงบประมาณ	2566
		ครั้งที่	1
		วัน เดือน ปี	16 มิถุนายน 2566

ข้อกำหนด	รายการคำถาม	หลักฐาน / สิ่งที่พบ	ผลการประเมิน C / NC / Obs	CAR/ PAR No.
	- ขอดูเอกสาร งานบริการเครื่องคอมพิวเตอร์ WI-CLREM-05-02-01	มีการควบคุมการ Check list การให้บริการเครื่อง ตามเอกสาร FM-CLREM-05-02-02 และมีระบบมอบหมายงานในฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศ เป็นไปตามหลักฐานที่กำหนดไว้		
8.5.2	การชี้แจงและการสอบกลับ - การบริการของฝ่ายที่สามารถบ่งชี้ หรือสอบกลับถึงหลักฐานหรือวิธีการให้บริการได้หรือไม่ อย่างไร เช่น ติดตามงานเขียนโปรแกรมของลูกค้า การแจ้งความคืบหน้าให้ลูกค้าทราบ	ผู้ตรวจได้ทำการตรวจงาน การจัดการระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ได้สอบถามหัวหน้าฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศ ณ ห้องประชุมฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศ ชั้น 1 ให้ข้อมูลดังนี้ ตรวจสอบจากผลการประเมินความพึงพอใจของโปรแกรมที่นำไปใช้งาน และนำข้อมูลสอบกลับ ข้อเสนอแนะนำมาแก้ไขปรับปรุง และดำเนินการแก้ไขให้แล้วเสร็จภายใน 24 ชั่วโมง	C	

 ศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี	รายการตรวจติดตาม (Check Lists) ฝ่าย/งานที่ถูกตรวจสอบ : ฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศ เรื่องที่ตรวจสอบ การจัดการระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ รหัสเอกสาร QP-CLREM-05-01-01	ประจำปีงบประมาณ	2566
		ครั้งที่	1
		วัน เดือน ปี	16 มิถุนายน 2566

ข้อกำหนด	รายการคำถาม	หลักฐาน / สิ่งที่พบ	ผลการประเมิน C / NC / Obs	CAR/ PAR No.
8.5.3	ทรัพย์สินที่เป็นของลูกค้าหรือผู้ให้บริการภายนอก มีทรัพย์สินที่เป็นของผู้ขอใช้บริการ หรือทรัพย์สินของผู้ ให้บริการภายนอกที่ต้องดูแลหรือจัดเก็บหรือไม่ หากมี มีวิธีการดูแลและจัดเก็บอย่างไร	ผู้ตรวจได้ทำการตรวจงาน การจัดการระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ได้สอบถามหัวหน้าฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศ ณ ห้องประชุมฝ่าย เทคโนโลยีสารสนเทศ ชั้น 1 ให้ข้อมูลดังนี้ พบหลักฐานในการจัดเก็บข้อมูลผู้ขอใช้บริการตรงตามข้อกำหนด เช่น ข้อมูลของลูกค้ามีการควบคุมข้อมูลส่วนบุคคล โดยใช้ PDPA มี พระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล มาควบคุมกำกับ และมี ประกาศนโยบายดูแลข้อมูลสำคัญ มีการเข้ารหัสผ่านฐานข้อมูล ป้องกันข้อมูลรั่วไหล	C	
8.5.4	การดูแลรักษา มีการดูแลรักษาอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ เซิร์ฟเวอร์ ให้มี ความปลอดภัย พร้อมใช้งานอย่างไร เช่นวันหยุดทำการ	ผู้ตรวจได้ทำการตรวจงาน การจัดการระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ได้สอบถามหัวหน้าฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศ ณ ห้องประชุมฝ่าย เทคโนโลยีสารสนเทศ ชั้น 1 ให้ข้อมูลดังนี้ มีโปรแกรม Host Scan ป้องกันความปลอดภัยของข้อมูลใช้งาน และมีผู้รับผิดชอบ Monitor ระบบตลอดเวลาทำการและนอกทำ การ	C	

 ศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี	รายการตรวจติดตาม (Check Lists) ฝ่าย/งานที่ถูกตรวจสอบ : ฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศ เรื่องที่ตรวจสอบ การจัดการระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ รหัสเอกสาร QP-CLREM-05-01-01	ประจำปีงบประมาณ	2566
		ครั้งที่	1
		วัน เดือน ปี	16 มิถุนายน 2566

ข้อกำหนด	รายการคำถาม	หลักฐาน / สิ่งที่พบ	ผลการประเมิน C / NC / Obs	CAR/ PAR No.
8.5.5	กิจกรรมหลังการส่งมอบ - มีกระบวนการอย่างไรในติดตามคุณภาพหลังการให้บริการ	ผู้ตรวจได้ทำการตรวจงาน การจัดการระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ได้สอบถามหัวหน้าฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศ ณ ห้องประชุมฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศ ชั้น 1 ให้ข้อมูลดังนี้ เช่น มีโปรแกรมควบคุมความคืบหน้าของการทำงาน เพื่อตรวจสอบความพร้อมในการให้บริการ	C	
8.5.6	ควบคุมของการเปลี่ยนแปลง - มีการจัดการเปลี่ยนแปลงในกระบวนการให้บริการที่เกี่ยวข้องหรือไม่ อย่างไร เช่น เครื่องมือ ระบบ โปรแกรม	ผู้ตรวจได้ทำการตรวจงาน การจัดการระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ได้สอบถามบุคลากรฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศ ณ ห้องประชุมฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศ ชั้น 1 ให้ข้อมูลดังนี้ มีการจัดการการเปลี่ยนแปลงตามเอกสารที่นำเสนอเสนอ ถูกต้อง ครบถ้วน	C	
9.1	การติดตาม ตรวจวัด วิเคราะห์ และประเมิน - มีการติดตามตรวจวัดผลการดำเนินงานอย่างไร? เช่น ความพึงพอใจของฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศ	ผู้ตรวจได้ทำการตรวจงาน การจัดการระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ได้สอบถามหัวหน้าฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศ ณ ห้องประชุมฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศ ชั้น 1 ให้ข้อมูลดังนี้	C	

 ศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี	รายการตรวจติดตาม (Check Lists) ฝ่าย/งานที่ถูกตรวจสอบ : ฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศ เรื่องที่ตรวจสอบ การจัดการระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ รหัสเอกสาร QP-CLREM-05-01-01	ประจำปีงบประมาณ	2566
		ครั้งที่	1
		วัน เดือน ปี	16 มิถุนายน 2566

ข้อกำหนด	รายการคำถาม	หลักฐาน / สิ่งที่พบ	ผลการประเมิน C / NC / Obs	CAR/ PAR No.
		ผลการประเมินด้านผู้ให้บริการอยู่ในระดับ 5 ผลการประเมินด้านขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับ 4.93 และพบหลักฐานในการจัดเก็บข้อมูลผู้ขอใช้บริการตรงตามข้อกำหนด		
10.1	การปรับปรุง ทัวไป - มีแผนพัฒนาการให้บริการให้สอดคล้องกับเทคโนโลยีในปัจจุบันหรือไม่ อย่างไร? - ระบบห้องสมุดอัตโนมัติ - ระบบวิดีโอ ออนดีมานด์ ที่ให้บริการชมวิดีโอ ออนไลน์ตามที่ผู้ใช้บริการประสงค์ - ตู้ยืมคืน	ผู้ตรวจได้ทำการตรวจงาน การจัดการระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ได้สอบถามหัวหน้าฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศ ณ ห้องประชุมฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศ ชั้น 1 ให้ข้อมูลดังนี้ มีแผนพัฒนาการให้บริการยืมคืนอัตโนมัติ แผนการเพิ่มตู้ล็อกเกอร์ ที่จุดให้บริการ Set corner F9 เพิ่มการให้บริการเครื่องคอมพิวเตอร์ , Netflix เป็นต้น	C	
10.2	สิ่งที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนดและการปฏิบัติการแก้ไข			

 ศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี	รายการตรวจติดตาม (Check Lists) ฝ่าย/งานที่ถูกตรวจสอบ : ฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศ เรื่องที่ตรวจสอบ การจัดการระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ รหัสเอกสาร QP-CLREM-05-01-01	ประจำปีงบประมาณ	2566
		ครั้งที่	1
		วัน เดือน ปี	16 มิถุนายน 2566

ข้อกำหนด	รายการคำถาม	หลักฐาน / สิ่งที่พบ	ผลการประเมิน C / NC / Obs	CAR/ PAR No.
	มีกระบวนการจัดการกับข้อร้องเรียน หรือแบบประเมินความพึงพอใจมีในบริการนั้นต่ำกว่าเกณฑ์ หรือแบบประเมินความพึงพอใจบางข้อที่ต่ำกว่าเกณฑ์อย่างไร	ผู้ตรวจได้ทำการตรวจงาน การจัดการระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ได้สอบถามหัวหน้าฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศ สารสนเทศ ณ ห้องประชุมฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศ ชั้น 1 ให้ข้อมูลดังนี้ มีระบบการจัดการข้อร้องเรียน มีขั้นตอนมอบหมายดำเนินการ วิธีการดำเนินการแก้ไข มีสรุปผลการดำเนินการ	C	
10.3	การปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง - มีการนำผลการประเมินความพึงพอใจมาพัฒนาปรับปรุงกระบวนการปฏิบัติอย่างไร หรือ มีแผนพัฒนากระบวนการให้บริการ อย่างไร?	ผู้ตรวจได้ทำการตรวจงาน การจัดการระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ได้สอบถามหัวหน้าฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศ ณ ห้องประชุมฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศ ชั้น 1 ให้ข้อมูลดังนี้ มีการปรับปรุงระบบ ยืม คืน ให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น รองรับผู้ใช้บริการ	C	

 ศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี	รายการตรวจติดตาม (Check Lists) ฝ่าย/งานที่ถูกตรวจสอบ : ฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศ เรื่องที่ตรวจสอบ การจัดการระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ รหัสเอกสาร QP-CLREM-05-01-01	ประจำปีงบประมาณ	2566
		ครั้งที่	1
		วัน เดือน ปี	16 มิถุนายน 2566

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

รับรองผลการตรวจติดตาม คณะกรรมการตรวจติดตามชุดที่

 (นายณรงค์ สุกงกข) หัวหน้าทีมผู้ตรวจติดตาม	 (นายสรารุช เอี่ยมสมมงคล) ผู้ตรวจติดตาม	-ติดการกิจ- (นายรัฐพงษ์ อุปแก้ว) ผู้ตรวจติดตาม	 (นางสาวสุนิสรณ์ ครองสวัสดิ์กุล) ผู้ตรวจติดตาม
---	--	--	---