

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |                                                                                                                                                                                                                                                                               |                          |                       |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------|-----------------------|
| <br>ศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา<br>มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | <b>รายงานผลตรวจติดตามคุณภาพภายใน (Internal Quality Report)</b><br><br>ฝ่าย/งานที่ถูกตรวจสอบ : ฝ่ายส่งเสริมการรู้สารสนเทศ<br>1. งานส่งเสริมการใช้ห้องสมุดและการรู้สารสนเทศ<br>2. งานประเมินความพึงพอใจต่อบริการศูนย์บรรณสาร<br>3. งานประชาสัมพันธ์ ศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา | ประจำปีงบประมาณ          | 2566                  |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |                                                                                                                                                                                                                                                                               | ครั้งที่<br>วัน เดือน ปี | 1<br>15 มิถุนายน 2566 |
| <div> <input type="checkbox"/> ไม่พบหลักฐานที่แสดงว่าเกิดความไม่สอดคล้องขึ้นในระบบการจัดการภายในของขอบข่ายของการตรวจสอบครั้งนี้         </div> <div> <input checked="" type="checkbox"/> พบหลักฐานที่แสดงว่าเกิดความไม่สอดคล้องขึ้นในระบบการจัดการ จึงออกใบ CAR เป็นจำนวน <u>3</u> ใบ         </div> <div> <input checked="" type="checkbox"/> พบแนวโน้มในการที่จะเกิดความไม่สอดคล้อง PAR เป็นจำนวน <u>3</u> เรื่อง         </div> <p>โปรดดูรายละเอียดของการตรวจติดตามได้ในรายการตรวจติดตาม (Check Lists) และการขอปฏิบัติการแก้ไข/ป้องกัน Corrective (CAR) / Preventive (PAR) Action Request ตามเอกสารแนบ</p> |                                                                                                                                                                                                                                                                               |                          |                       |
| รายละเอียดเพิ่มเติม :                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | <div>ผู้ทบทวน</div> <div>ลงชื่อ.....<u>ชญภัฏ</u>.....</div> <div>(นางขวัญแก้ว เทพวิชิต)</div> <div>Lead Auditor</div>                                                                                                                                                         |                          |                       |
| ความคิดเห็นของ QMR :                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | <div>ลงชื่อ.....<u>กต</u>.....</div> <div>(นางสาวณัชชา บวรพานิชย์)</div> <div>QMR</div>                                                                                                                                                                                       |                          |                       |

|                                                                                                                                                      |                                                                                                                                                  |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|  <p>ศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา<br/>มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี</p> | <p>ใบลงชื่อผู้เข้าประชุม<br/>ขั้นตอนการตรวจติดตามคุณภาพภายใน<br/>วันที่ 15 มิถุนายน 2566<br/>เวลา 9.00-15.30 น. ณ ฝ่ายส่งเสริมการรู้สารสนเทศ</p> |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

ผู้ตรวจติดตาม (Auditor)

| ที่ | ชื่อ - นามสกุล             | ตำแหน่ง                 | ลายมือชื่อ                                                                          |
|-----|----------------------------|-------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|
| 1.  | นางขวัญแก้ว เทพวิจิต       | หัวหน้าทีมผู้ตรวจติดตาม | ขวัญแก้ว                                                                            |
| 2.  | นางสาววิไลลักษณ์ อินมณีศรี | ผู้ตรวจติดตาม           |  |
| 3.  | นางสาวนงลักษณ์ จันทา       | ผู้ตรวจติดตาม           | นงลักษณ์ จันทา                                                                      |
| 4.  | นางนุชทิรา ชำนิพงษ์        | ผู้ตรวจติดตาม           |  |

ผู้ถูกตรวจ (Auditee)

| ที่ | ชื่อ - นามสกุล            | ตำแหน่ง              | ลายมือชื่อ                                                                            |
|-----|---------------------------|----------------------|---------------------------------------------------------------------------------------|
| 1.  | นางสุภารักษ์ เมินกระโทก   | หัวหน้าทีมผู้ถูกตรวจ | สุภารักษ์                                                                             |
| 2.  | นางสาวธัญกานต์ สีนปรุ     | ผู้ถูกตรวจ           | ธัญกานต์                                                                              |
| 3.  | นายชัยสิทธิ์ เปล่งวุฒิไกร | ผู้ถูกตรวจ           |  |
| 4.  | นายจักรี รั้งคะวัต        | ผู้ถูกตรวจ           | จักรี                                                                                 |

|                                                                                                                                                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |                          |                       |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------|-----------------------|
| <br>ศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา<br>มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี | รายการตรวจติดตาม (Check Lists)<br>ฝ่าย/งานที่ถูกตรวจสอบ : ฝ่ายส่งเสริมการรู้สารสนเทศ<br>เรื่องที่ตรวจสอบ<br>1) งานส่งเสริมการใช้ห้องสมุดและการรู้สารสนเทศ รหัสเอกสาร QP-CLREM-06-01-01<br>2) งานประเมินความพึงพอใจต่อบริการศูนย์บรรณสารฯ รหัสเอกสาร QP-CLREM-06-03-03<br>3) งานประชาสัมพันธ์ ศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา รหัสเอกสาร QP-CLREM-06-02-02 | ประจำปีงบประมาณ          | 2566                  |
|                                                                                                                                                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | ครั้งที่<br>วัน เดือน ปี | 1<br>15 มิถุนายน 2566 |

หัวข้อในข้อกำหนด ISO 9001: 2015 คือ

| ข้อกำหนด | รายการคำถาม                                                      | หลักฐาน / สิ่งที่พบ                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | ผลการประเมิน<br>C / NC / Obs | CAR/<br>PAR No.  |
|----------|------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------|------------------|
| 4.4      | ขอเอกสารแผนภูมิดำเนินงานส่งเสริมการใช้ห้องสมุดและการรู้สารสนเทศ  | คุณสุภารักษ์ เมินกระโทก แสดงเอกสารแผนภูมิดำเนินงานส่งเสริมการใช้ห้องสมุดและการรู้สารสนเทศ (SD-CLREM-06-00-08)<br>- พบว่า KPI เรื่อง “การจัดแสดงทรัพยากรสารสนเทศ 16 ครั้ง/ภาคการศึกษา” ตรงกับที่ระบุใน WI-CLREM-06-01-01<br>- พบว่า KPI เรื่อง “การจัดแสดงนิทรรศการ 2 เรื่อง/ภาคการศึกษา” ไม่ตรงกับที่ระบุใน WI-CLREM-06-01-02 | Obs                          | PAR<br>06 66 001 |
|          | ขอเอกสารแผนภูมิดำเนินงานประเมินความพึงพอใจต่อบริการศูนย์บรรณสารฯ | คุณสุภารักษ์ เมินกระโทก แสดงเอกสารแผนภูมิดำเนินงานประเมินความพึงพอใจต่อบริการศูนย์บรรณสารฯ (SD-CLREM-06-00-10)<br>พบว่า KPI ไม่ครอบคลุมกับ Output ทั้ง 2 ด้าน                                                                                                                                                                 |                              |                  |
|          | ขอเอกสารแผนภูมิดำเนินงานประชาสัมพันธ์ศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา | คุณสุภารักษ์ เมินกระโทก แสดงเอกสารแผนภูมิดำเนินงานประชาสัมพันธ์ศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา (SD-CLREM-06-00-09) พบว่า KPI เรื่อง “มีสื่อประชาสัมพันธ์ไม่น้อยกว่า 3 รูปแบบ” ไม่สอดคล้องกับคำจำกัดความที่ระบุในเอกสารขั้นตอนการปฏิบัติงานเรื่องงานจัดทำสื่อประชาสัมพันธ์ รหัสเอกสาร WI-CLREM-06-02-01                            |                              |                  |

| ข้อกำหนด        | รายการคำถาม                                                                                              | หลักฐาน / สิ่งที่พบ                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | ผลการประเมิน<br>C / NC / Obs | CAR/<br>PAR No. |
|-----------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------|-----------------|
| 6.3             | มีการเปลี่ยนแปลงกระบวนการ/ขั้นตอนการปฏิบัติงานอย่างไรบ้าง                                                | คุณสุภารักษ์ เมินกระโทก แจ้งว่ามีการเปลี่ยนโปรแกรมที่ใช้ในการอบรมออนไลน์ โดยเปลี่ยนจากโปรแกรม Zoom เป็นโปรแกรม MS TEAMS<br>- พบเอกสารการจัดการการเปลี่ยนแปลง เรื่อง การฝึกอบรมออนไลน์ ด้วยโปรแกรม MS TEAMS (SD-CLREM-06-00-32)<br>- พบเอกสารขั้นตอนการปฏิบัติงานเรื่อง งานฝึกอบรมการค้นคืนสารสนเทศและการใช้โปรแกรม EndNote (WI-CLREM-06-01-05) ที่มีการปรับปรุงขั้นตอนการปฏิบัติงานแล้ว | C                            | -               |
| 7.1.6           | ขอดูแผนและผลการดำเนินการจัดการความรู้ของฝ่ายส่งเสริมฯ                                                    | คุณสุภารักษ์ เมินกระโทก แจ้งว่าฝ่ายฯ ได้ดำเนินการจัดการความรู้ตามแผนการจัดการความรู้ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566<br>- พบเอกสารการจัดการความรู้ (RQ-CLREM-06-00-09)                                                                                                                                                                                                                        | C                            | -               |
| 7.2             | บุคลากรในฝ่ายฯ ได้รับการพัฒนาสมรรถนะการทำงานอย่างไร<br>- ขอดูแผนการพัฒนาสมรรถนะการทำงานและผลการดำเนินการ | คุณสุภารักษ์ เมินกระโทก แสดงผลการพัฒนาสมรรถนะการทำงาน of บุคลากรทุกคนในฝ่ายฯ (SD-CLREM-00-00-07)<br>- พบรายงานการพัฒนาสมรรถนะการทำงานของคุณชัยสิทธิ์ เปล่งวุฒิไกร (SD-CLREM-00-00-07) สอดคล้องกับงานที่ได้รับมอบ (งานจัดทำสื่อประชาสัมพันธ์) ตามแบบบรรยายลักษณะงาน (SD-CLREM-06-00-17)                                                                                                  | C                            | -               |
| 7.5.2,<br>7.5.3 | - ขอดูทะเบียนควบคุมเอกสาร<br>- ขอสมุดเอกสาร SD-CLREM-06-00-28, SD-CLREM-06-00-31 และ SD-CLREM-06-00-32   | - พบทะเบียนเอกสารคุณภาพของฝ่ายฯ<br>- จากการสุ่มดูเอกสารรหัส SD-CLREM-06-00-28 และ SD-CLREM-06-00-31 และ SD-CLREM-06-00-32 พบว่าตรงกับทะเบียนควบคุมเอกสาร                                                                                                                                                                                                                                | C                            | -               |

| ข้อกำหนด | รายการคำถาม                                                                                                                                                                                                                 | หลักฐาน / สิ่งที่พบ                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | ผลการประเมิน<br>C / NC / Obs | CAR/<br>PAR No.  |
|----------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------|------------------|
| 8.1      | <ul style="list-style-type: none"> <li>- ขอดูแผนการปฏิบัติงานของฝ่ายฯ และผลการดำเนินงาน (RQ-CLREM-06-00-07)</li> <li>- ขอดูผลการดำเนินงานพัฒนาเครื่องมือเก็บข้อมูลใน ข้อ 3.1 เนื่องจากยังไม่พบผลของเดือน ธ.ค. 65</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>- คุณสุภารักษ์ เมินกระโทก แสดงเอกสารแผน/ผลการปฏิบัติงานฝ่ายส่งเสริมการรู้สารสนเทศ (RQ-CLREM-06-00-07)</li> <li>- จากแผนการดำเนินงาน ข้อ 3.1 การพัฒนาเครื่องมือเก็บข้อมูลได้ระบุช่วงเวลาดำเนินการตั้งแต่เดือน ต.ค. - ธ.ค. 2565 นั้น คุณสุภารักษ์ เมินกระโทก แจ้งว่าเนื่องจากดำเนินการแล้วเสร็จในเดือน ต.ค. - พ.ย. 65 แล้ว จึงรายงานผลดำเนินการเฉพาะเดือน ต.ค.-พ.ย. 65 และไม่ได้รายงานผลดำเนินการของเดือน ธ.ค. 2565</li> </ul>                                                                                                              | C                            | -                |
| 8.2.1    | มีการสื่อสารกับผู้รับบริการอย่างไรบ้าง ในงานฝึกอบรม การค้นคืนสารสนเทศและการใช้โปรแกรม EndNote เช่น กรณีการลงทะเบียน การเลื่อนวันอบรม เป็นต้น                                                                                | คุณสุภารักษ์ เมินกระโทก แจ้งว่ามีการแจ้งผลการลงทะเบียนทางอีเมล ส่วนกรณีการเลื่อนหรือยกเลิกการอบรมจะแจ้งผู้เข้าอบรมทางโทรศัพท์เป็นรายบุคคล                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | C                            | -                |
| 8.5.1    | <ul style="list-style-type: none"> <li>- ขอดูเอกสาร QP งานส่งเสริมการใช้ห้องสมุดและการรู้สารสนเทศ</li> <li>- ขอดู WI-CLREM-06-01-04 งานแนะนำการใช้ห้องสมุดสำหรับนักศึกษา</li> </ul>                                         | <p>คุณสุภารักษ์ เมินกระโทก แสดงเอกสารดังนี้</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>เอกสาร QP งานส่งเสริมการใช้ห้องสมุดและการรู้สารสนเทศ (QP-CLREM-06-01-01) <ul style="list-style-type: none"> <li>- ไม่พบการอ้างอิง WI-CLREM-06-01-07 SUT Library Corner</li> <li>- ขั้นตอนที่ 2 ใน Workflow ขาดความต่อเนื่องกับขั้นตอนต่อไป</li> </ul> </li> <li>เอกสารขั้นตอนการปฏิบัติงานเรื่องงานแนะนำการใช้ห้องสมุดสำหรับนักศึกษา (WI-CLREM-06-01-04) การระบุเอกสารที่เกี่ยวข้องได้แก่ SD-CLREM-06-00-28, SD-CLREM-06-00-31, SD-CLREM-06-00-32 ไม่ตรงตามทะเบียนเอกสารคุณภาพ</li> </ol> | NC                           | CAR<br>06 66 002 |
|          | <ul style="list-style-type: none"> <li>- ขอดูเอกสาร QP งานประเมินความพึงพอใจต่อบริการศูนย์บรรณสารฯ</li> <li>- ขอดูแบบประเมินความพึงพอใจต่อบริการห้องค้นคว้า (FM-CLREM-06-00-04)</li> </ul>                                  | <p>คุณสุภารักษ์ เมินกระโทก แสดงเอกสารดังนี้</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>เอกสาร QP งานประเมินความพึงพอใจต่อบริการศูนย์บรรณสารฯ (QP-CLREM-06-03-03)</li> <li>แบบประเมินความพึงพอใจต่อบริการห้องค้นคว้า (FM-CLREM-06-00-04) พบว่าแบบประเมินความพึงพอใจในรูปแบบกระดาษเป็นคนที่ละชุดกับแบบประเมินความพึงพอใจในรูปแบบออนไลน์</li> </ol>                                                                                                                                                                                                                                 |                              |                  |

| ข้อกำหนด    | รายการคำถาม                                                                                                                                                                                                                                                                                            | หลักฐาน / สิ่งที่พบ                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | ผลการประเมิน<br>C / NC / Obs | CAR/<br>PAR No. |
|-------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------|-----------------|
| 8.5.1 (ต่อ) | <ul style="list-style-type: none"> <li>- ขอดูเอกสาร QP งานประชาสัมพันธ์ ศูนย์บรรณสาร และสื่อการศึกษา และ WI ที่เกี่ยวข้อง ดังนี้</li> <li>- WI-CLREM-06-02-04 งานประชาสัมพันธ์ผ่านจอประชาสัมพันธ์ตู้ Self-checkout และ ตู้ Book Return</li> <li>- WI-CLREM-06-02-08 งานปฐมนิเทศนักศึกษาใหม่</li> </ul> | <p>คุณสุภารักษ์ เมินกระโทก แสดงเอกสาร QP และเอกสารอื่นๆ ดังนี้</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. เอกสาร QP งานประชาสัมพันธ์ ศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา (QP-CLREM-06-02-02) พบว่าในขั้นตอนการดำเนินงานข้อ 6.1 ไม่ได้ระบุ “ผู้บริหารมหาวิทยาลัย” ไว้ในกลุ่มเป้าหมาย ทั้งที่ผู้บริหาร เป็นกลุ่มเป้าหมายตามคำจำกัดความ</li> <li>2. เอกสารขั้นตอนการปฏิบัติงานเรื่องงานประชาสัมพันธ์ผ่านจอประชาสัมพันธ์ตู้ Self-checkout และ ตู้ Book Return (WI-CLREM-06-02-04) พบว่าขั้นตอนการปฏิบัติงาน ข้อ 2 ไม่สอดคล้องกับการปฏิบัติงานจริง</li> <li>3. เอกสารขั้นตอนการปฏิบัติงานเรื่องงานปฐมนิเทศนักศึกษาใหม่ (WI-CLREM-06-02-08) คุณสุภารักษ์ เมินกระโทก แจ้งว่าขั้นตอนที่ 9 การประเมินเนื้อหาและสื่อที่ใช้ เป็นขั้นตอนการประเมินผลจากการสังเกตการณ์โดยบรรณารักษ์ฝ่ายส่งเสริมการรู้สารสนเทศ แต่ไม่พบผลการประเมินดังกล่าว</li> </ol> |                              |                 |
| 8.5.2       | ขอให้ชี้แหล่งการเข้าชมคลิปวิดีโอประชาสัมพันธ์ของศูนย์บรรณสารฯ                                                                                                                                                                                                                                          | คุณจักรี รังคะวัด แจ้งว่าได้นำเผยแพร่คลิปวิดีโอประชาสัมพันธ์ไว้บนเว็บไซต์ YouTube และจัดเก็บไฟล์สำรองไว้ที่ OneDrive                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | C                            | -               |
| 8.5.4       | การจัดเก็บสื่อประชาสัมพันธ์ที่เป็นไฟล์อิเล็กทรอนิกส์ ดำเนินการอย่างไร เช่น ไฟล์รูปภาพ เป็นต้น                                                                                                                                                                                                          | คุณชัยสิทธิ์ เปล่งวุฒิไกร แจ้งว่าได้จัดเก็บไฟล์รูปภาพไว้ที่ OneDrive แยกตามโฟลเดอร์ เรียงตามวันที่จัดกิจกรรม และหากมีผู้ต้องการใช้รูปภาพ ขอให้ประสานมาที่คุณชัยสิทธิ์                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | C                            | -               |
| 8.5.6       | ตามแบบแจ้งการดำเนินการจัดการเปลี่ยนแปลงงานเรื่อง การฝึกอบรมออนไลน์ ด้วยโปรแกรม MS TEAMS (SD-CLREM-06-00-32) นั้น ได้ปรับปรุงเอกสารขั้นตอนการปฏิบัติงานด้วยหรือไม่ ขอดูเอกสารประกอบการปฏิบัติงาน                                                                                                        | คุณสุภารักษ์ เมินกระโทก แสดงเอกสารขั้นตอนการปฏิบัติงานเรื่องงานฝึกอบรมการค้นคว้าสารสนเทศและการใช้โปรแกรม EndNote (WI-CLREM-06-01-05) ที่มีการปรับปรุงขั้นตอนการปฏิบัติงานแล้ว                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | C                            | -               |

| ข้อกำหนด | รายการคำถาม                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | หลักฐาน / สิ่งที่พบ                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | ผลการประเมิน<br>C / NC / Obs | CAR/<br>PAR No. |
|----------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------|-----------------|
| 8.6      | มีการดำเนินการอย่างไรในการตรวจปล่อยงานก่อนการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์<br>- ขอเอกสารขั้นตอนการปฏิบัติงานเรื่องงานนิทรรศการ (WI-CLREM-06-01-02)<br>- ขอคู่มือประชาสัมพันธ์ จดหมายข่าว นำเรื่องเล่า นำข่าวมาบอก จากเว็บไซต์ศูนย์บรรณสารฯ<br>- ขอคู่มือประชาสัมพันธ์เรื่องเวลาเปิดบริการห้องสมุด จากเว็บไซต์ศูนย์บรรณสารฯ | - คุณธัญกานต์ สินปฐุ แจ้งว่าบรรณารักษ์เป็นผู้ตรวจสอบความถูกต้องเรียบร้อยของชิ้นงานหลังขั้นตอนการออกแบบและจัดพิมพ์<br>- พบเอกสารขั้นตอนการปฏิบัติงานเรื่องงานนิทรรศการ (WI-CLREM-06-01-02) แต่ใน Work Flow และในขั้นตอนการดำเนินงานไม่มีขั้นตอนการตรวจสอบความถูกต้องเรียบร้อยของชิ้นงาน<br>- พบคู่มือประชาสัมพันธ์ จดหมายข่าว นำเรื่องเล่า นำข่าวมาบอก<br>- พบคู่มือประชาสัมพันธ์เรื่องเวลาเปิดบริการห้องสมุด | Obs                          | PAR<br>0666002  |
| 8.7      | กรณีได้รับแจ้งข้อผิดพลาดของสื่อประชาสัมพันธ์ เช่น ข้อมูลคลาดเคลื่อน คำสะกดไม่ถูกต้อง เป็นต้น มีการดำเนินการอย่างไร มีการบันทึกข้อผิดพลาดไว้หรือไม่                                                                                                                                                                | คุณสุภารักษ์ เมินกระโทก แจ้งว่าเมื่อได้รับแจ้งข้อผิดพลาด ฝ่ายฯ จะดำเนินการแก้ไขทันที แต่ไม่ได้บันทึกสถิติข้อผิดพลาดและรายงานผลการดำเนินการไว้                                                                                                                                                                                                                                                                | Obs                          | PAR<br>0666003  |
| 9.1      | ขอทราบผลการดำเนินการตาม KPI ฝ่ายส่งเสริมการรู้สารสนเทศ                                                                                                                                                                                                                                                            | คุณสุภารักษ์ เมินกระโทก แสดงผลการดำเนินการของฝ่ายฯ จากระบบ MIS ศูนย์บรรณสารฯ เมนู ผลการดำเนินงาน ศูนย์บรรณสารฯ                                                                                                                                                                                                                                                                                               | C                            | -               |
| 10.2     | ขอคู่มือประชาสัมพันธ์คลิปวิดีโอเรื่อง “แนะนำการยืมทรัพยากรสารสนเทศต่อ”                                                                                                                                                                                                                                            | - พบคลิปวิดีโอเรื่อง แนะนำการยืมทรัพยากรสารสนเทศต่อ<br>- พบว่าข้อมูลเกี่ยวกับจำนวนการยืมต่อ ไม่เป็นปัจจุบัน                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | NC                           | CAR<br>0666003  |

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

#### รับรองผลการตรวจติดตาม คณะกรรมการตรวจติดตามชุดที่ 5

|                                                                               |                                                                                                                                      |                                                                           |                                                                                                                                |
|-------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p><b>วราณแก้ว</b><br/>(นางขวัญแก้ว เทพวิจิต)<br/>หัวหน้าทีมผู้ตรวจติดตาม</p> | <br>(นางสาววิไลลักษณ์ อินมิตร์)<br>ผู้ตรวจติดตาม | <p><b>นงลักษณ์ จันทา</b><br/>(นางสาวนงลักษณ์ จันทา)<br/>ผู้ตรวจติดตาม</p> | <br>(นางนุชทรา ชำนิพงษ์)<br>ผู้ตรวจติดตาม |
|-------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|



ศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา  
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี

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

สำหรับ QMR

☐ CAR ☒ PAR No. 06 66 001

กรณีออก ☐ CAR ☐ PAR ใหม่  
อ้างอิงเลขเก่า No. \_\_\_\_\_

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

ส่วนที่ 1 สำหรับทีมตรวจ

|                  |                                                                                                                                                    |
|------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| วันที่ตรวจ       | 15 มิถุนายน 2566                                                                                                                                   |
| กระบวนการที่ตรวจ | 1) งานส่งเสริมการใช้ห้องสมุดและการรู้สารสนเทศ<br>2) งานประชาสัมพันธ์ ศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา<br>3) งานประเมินความพึงพอใจต่อบริการศูนย์บรรณสารฯ |
| เอกสารอ้างอิง    | 1) QP-CLREM-06-01-01<br>2) QP-CLREM-06-02-02<br>3) QP-CLREM-06-03-03                                                                               |

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

รายละเอียดของปัญหาที่พบ (Finding ปัญหา + หลักฐาน + ข้อกำหนด/ข้อมูลอ้างอิง)

จากการตรวจติดตามงานส่งเสริมการใช้ห้องสมุดและการรู้สารสนเทศ งานประชาสัมพันธ์ ศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา และงานประเมินความพึงพอใจต่อบริการศูนย์บรรณสารฯ โดยดูเอกสารดังนี้

1. แผนภูมิเต๋า งานส่งเสริมการใช้ห้องสมุดและการรู้สารสนเทศ (SD-CLREM-06-00-08) พบว่า KPI เรื่อง “การจัดแสดงนิทรรศการ 2 เรื่อง/ภาคการศึกษา” ไม่ตรงกับเอกสารขั้นตอนการปฏิบัติงานเรื่องงานนิทรรศการ (WI-CLREM-06-01-02) ที่ระบุว่า “จัดนิทรรศการภาคการศึกษาละ 1 เรื่อง”

2. แผนภูมิเต๋า งานประชาสัมพันธ์ ศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา (SD-CLREM-06-00-09) พบว่า KPI เรื่อง “มีสื่อประชาสัมพันธ์ไม่น้อยกว่า 3 รูปแบบ” ไม่สอดคล้องกับคำจำกัดความในเอกสารขั้นตอนการปฏิบัติงานเรื่องงานจัดทำสื่อประชาสัมพันธ์ (WI-CLREM-06-02-01) ที่ระบุว่า “สื่อประชาสัมพันธ์ประกอบด้วย 2 รูปแบบ คือสื่อสิ่งพิมพ์และสื่อดิจิทัล”

3. แผนภูมิเต๋า งานประเมินความพึงพอใจต่อบริการศูนย์บรรณสารฯ (SD-CLREM-06-00-10) พบว่าได้กำหนด Outputs คือผลการประเมินความพึงพอใจด้านบริการห้องสมุด และผลการประเมินความพึงพอใจด้านบริการสื่อการศึกษา ส่วน KPI นั้น ได้กำหนดเฉพาะความพึงพอใจต่อบริการห้องสมุดไม่น้อยกว่า 4.30 ซึ่งไม่ครอบคลุม Output ทั้ง 2 ด้าน

ดังนั้น จึงไม่สอดคล้องกับข้อกำหนด 4.4 ที่กำหนดให้องค์กรต้องกำหนดกระบวนการที่จำเป็นและการประยุกต์ใช้สำหรับระบบบริหารคุณภาพ และต้องแสดงเกณฑ์ วิธีการ รวมถึงตรวจวัด และตัวชี้วัดสมรรถนะ (Performance Indicators) ของกระบวนการ

|                                                                                                    |                                                                                                        |                                                                                             |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p><b>วิมลศัวั</b><br/> (นางขวัญแก้ว เทพวิจิต)<br/> หัวหน้าทีมตรวจ<br/> วันที่ 19 กรกฎาคม 2566</p> | <p><b>ศุภากร</b><br/> (นางสุภารักษ์ เมินกระโทก)<br/> หัวหน้าทีมรับตรวจ<br/> วันที่ 19 กรกฎาคม 2566</p> | <p><b>ปัทมา งามมณัส</b><br/> (นางสาวณัชชา บวรพานิชย์)<br/> QMR<br/> วันที่ 19 ก.ค. 2566</p> |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------|

ส่วนที่ 2 สำหรับทีมรับตรวจ รายงานผลการแก้ไข/ป้องกัน

| 1                                                                                                                     | <p><b>Root Cause (สาเหตุรากเหง้า) (กรณีได้รับ CAR/PAR)</b><br/>         -เนื่องจากเอกสารมีจำนวนมาก การทบทวนแผนภูมิเต๋า การทบทวนความสอดคล้องระหว่างแผนภูมิเต๋า ขั้นตอนการปฏิบัติงาน ภาระงาน กับการกำหนด KPI แผนปฏิบัติงานประจำปี จึงไม่ครบถ้วน</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |  |                                             |              |                                                                                                                       |                              |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|---------------------------------------------|--------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------|
| 2                                                                                                                     | <p><b>Correction (กรณีได้รับ CAR)</b></p> <table border="1" data-bbox="183 795 1492 1108"> <thead> <tr> <th data-bbox="183 795 1085 851">การแก้ไขเบื้องต้นกับปัญหาที่พบ-ระยะสั้น</th> <th data-bbox="1085 795 1492 851">ผู้รับผิดชอบ</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td data-bbox="183 851 1085 1108">-ทบทวนและแก้ไขเอกสารให้สอดคล้องกันทั้งแผนภูมิเต๋า ขั้นตอนการปฏิบัติงาน ภาระงาน กับการกำหนด KPI แผนปฏิบัติงานประจำปี</td> <td data-bbox="1085 851 1492 1108">หัวหน้าฝ่าย และผู้เกี่ยวข้อง</td> </tr> </tbody> </table> <p style="text-align: right;">วันที่คาดว่าจะแล้วเสร็จ: <u>25 สิงหาคม 2566</u></p> |  | การแก้ไขเบื้องต้นกับปัญหาที่พบ-ระยะสั้น     | ผู้รับผิดชอบ | -ทบทวนและแก้ไขเอกสารให้สอดคล้องกันทั้งแผนภูมิเต๋า ขั้นตอนการปฏิบัติงาน ภาระงาน กับการกำหนด KPI แผนปฏิบัติงานประจำปี   | หัวหน้าฝ่าย และผู้เกี่ยวข้อง |
| การแก้ไขเบื้องต้นกับปัญหาที่พบ-ระยะสั้น                                                                               | ผู้รับผิดชอบ                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |  |                                             |              |                                                                                                                       |                              |
| -ทบทวนและแก้ไขเอกสารให้สอดคล้องกันทั้งแผนภูมิเต๋า ขั้นตอนการปฏิบัติงาน ภาระงาน กับการกำหนด KPI แผนปฏิบัติงานประจำปี   | หัวหน้าฝ่าย และผู้เกี่ยวข้อง                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |  |                                             |              |                                                                                                                       |                              |
| 3                                                                                                                     | <p><b>Corrective action (กรณีได้รับ CAR/PAR)</b></p> <table border="1" data-bbox="183 1243 1492 1556"> <thead> <tr> <th data-bbox="183 1243 1085 1299">การปฏิบัติการแก้ไข-ป้องกันการเกิดซ้ำระยะยาว</th> <th data-bbox="1085 1243 1492 1299">ผู้รับผิดชอบ</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td data-bbox="183 1299 1085 1556">กำหนดให้มีการทบทวนความสอดคล้องระหว่างขั้นตอนการปฏิบัติงาน ภาระงาน กับการกำหนด KPI เมื่อมีการจัดทำแผนปฏิบัติงานประจำปี</td> <td data-bbox="1085 1299 1492 1556">หัวหน้าฝ่ายและผู้เกี่ยวข้อง</td> </tr> </tbody> </table>                                                            |  | การปฏิบัติการแก้ไข-ป้องกันการเกิดซ้ำระยะยาว | ผู้รับผิดชอบ | กำหนดให้มีการทบทวนความสอดคล้องระหว่างขั้นตอนการปฏิบัติงาน ภาระงาน กับการกำหนด KPI เมื่อมีการจัดทำแผนปฏิบัติงานประจำปี | หัวหน้าฝ่ายและผู้เกี่ยวข้อง  |
| การปฏิบัติการแก้ไข-ป้องกันการเกิดซ้ำระยะยาว                                                                           | ผู้รับผิดชอบ                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |  |                                             |              |                                                                                                                       |                              |
| กำหนดให้มีการทบทวนความสอดคล้องระหว่างขั้นตอนการปฏิบัติงาน ภาระงาน กับการกำหนด KPI เมื่อมีการจัดทำแผนปฏิบัติงานประจำปี | หัวหน้าฝ่ายและผู้เกี่ยวข้อง                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |  |                                             |              |                                                                                                                       |                              |

|                                                                                                         |                                                                                                      |                                                                                                |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p><i>nmr</i><br/>(นางสุภารักษ์ เมินกระโทก)<br/>หัวหน้าทีมรับตรวจ<br/>วันที่ <u>22 สิงหาคม 2566</u></p> | <p><b>รับรอง</b><br/>(นางขวัญแก้ว เทพวิชิต)<br/>หัวหน้าทีมตรวจ<br/>วันที่ <u>22 สิงหาคม 2566</u></p> | <p><i>ปัทม วัฒนสุข</i><br/>(นางสาวณัชชา บวรพานิชย์)<br/>QMR<br/>วันที่ <u>22 ส.ค. 2566</u></p> |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------|

ส่วนที่ 3 สำหรับทีมตรวจ: Follow up

ครั้งที่ 1 วันที่ติดตามผล: 31 สิงหาคม 2566

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

☒ สามารถแก้ไข/ป้องกันได้

☐ ยังไม่สามารถแก้ไข/ป้องกันได้ กำหนดติดตาม ครั้งที่ 2 วันที่ \_\_\_\_\_

ระบุเหตุผล ทั้งกรณีสามารถแก้ไข/ป้องกันได้และยังไม่สามารถแก้ไข/ป้องกันได้

ดำเนินการแก้ไขเรียบร้อยแล้ว

พญ.แก้ว

(นางขวัญแก้ว เทพวิจิต)

หัวหน้าทีมตรวจ

วันที่ 31 สิงหาคม 2566

พญ.กนก

(นางสุภารักษ์ เมินกระโทก)

หัวหน้าทีมรับตรวจ

วันที่ 31 ส.ค. 2566

ส่วนที่ 4 สำหรับ QMR

สรุปผลการติดตาม วันที่ 31 ส.ค. 2566

☒ ปิด CAR/PAR วันที่ 31 ส.ค. 2566

☐ ติดตามผล ครั้งที่ 2 วันที่ \_\_\_\_\_

พญ.กนก

(นางสาวณัชชา บวรพานิชย์)

QMR

|                                                                                                                                                     |                                                                                           |                                                                                                                                                                                                                               |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|  <p>ศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา<br/>มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี</p> | <p>ใบร้องขอให้แก้ไข/ป้องกัน:<br/>Corrective (CAR)/Preventive (PAR)<br/>Action Request</p> | <p>สำหรับ QMR</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> CAR <input type="checkbox"/> PAR No. <u>06 66 001</u></p> <p>กรณีออก <input type="checkbox"/> CAR <input type="checkbox"/> PAR ใหม่<br/>อ้างอิงเลขเก่า No. _____</p> |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

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

ส่วนที่ 1 สำหรับทีมตรวจ

|                  |                                                                                                                                                    |
|------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| วันที่ตรวจ       | 15 มิถุนายน 2566                                                                                                                                   |
| กระบวนการที่ตรวจ | 1) งานส่งเสริมการใช้ห้องสมุดและการรู้สารสนเทศ<br>2) งานประเมินความพึงพอใจต่อบริการศูนย์บรรณสารฯ<br>3) งานประชาสัมพันธ์ ศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา |
| เอกสารอ้างอิง    | 1) QP-CLREM-06-01-01<br>2) QP-CLREM-06-03-03<br>3) QP-CLREM-06-02-02                                                                               |

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

รายละเอียดของปัญหาที่พบ (Finding ปัญหา + หลักฐาน + ข้อกำหนด/ข้อมูลอ้างอิง)

จากการตรวจติดตามฝ่ายส่งเสริมการรู้สารสนเทศ เรื่องวัตถุประสงค์คุณภาพของฝ่ายส่งเสริมการรู้สารสนเทศ ไม่พบเอกสาร Action Plan เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์คุณภาพฝ่ายฯ จึงไม่สอดคล้องกับข้อกำหนด 6.2.2 ที่กำหนดให้เมื่อมีการวางแผนเพื่อให้บรรลุตามวัตถุประสงค์คุณภาพ องค์กรต้องพิจารณาสิ่งที่ต้องดำเนินการ ทรัพยากรที่จำเป็น ผู้รับผิดชอบ กรอบเวลาแล้วเสร็จ วิธีการประเมินผล

|                                                                                                      |                                                                                                             |                                                                                                   |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p><u>ขอสงวน</u><br/>(นางขวัญแก้ว เทพวิจิต)<br/>หัวหน้าทีมตรวจ<br/>วันที่ <u>19 กรกฎาคม 2566</u></p> | <p><u>สุภาภรณ์</u><br/>(นางสุภาภรณ์ เมินกระโทก)<br/>หัวหน้าทีมรับตรวจ<br/>วันที่ <u>19 กรกฎาคม 2566</u></p> | <p><u>ปัทม บวรพานิชย์</u><br/>(นางสาวณัชชา บวรพานิชย์)<br/>QMR<br/>วันที่ <u>19 ก.ค. 2566</u></p> |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------|

ส่วนที่ 2 สำหรับทีมรับตรวจ รายงานผลการแก้ไข/ป้องกัน

| 1                                                                                                | <p><b>Root Cause (สาเหตุรากเหง้า) (กรณีได้รับ CAR/PAR)</b></p> <p>ในการดำเนินงานได้ยึดวัตถุประสงค์คุณภาพของหน่วยงาน และแผนปฏิบัติงานประจำปีของฝ่ายเป็นแนวในการดำเนินงาน</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |  |                                             |              |                                                                                                  |                      |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|---------------------------------------------|--------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------|
| 2                                                                                                | <p><b>Correction (กรณีได้รับ CAR)</b></p> <table border="1" data-bbox="183 705 1492 952"> <thead> <tr> <th data-bbox="183 705 1077 750">การแก้ไขเบื้องต้นกับปัญหาที่พบ-ระยะสั้น</th> <th data-bbox="1077 705 1492 750">ผู้รับผิดชอบ</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td data-bbox="183 750 1077 952">ได้ทบทวนและกำหนด Action Plan ของฝ่ายส่งเสริมการรู้สารสนเทศ</td> <td data-bbox="1077 750 1492 952">สุภารักษ์ เมินกระโทก</td> </tr> </tbody> </table> <p style="text-align: right;">วันที่คาดว่าจะแล้วเสร็จ: 25 สิงหาคม 2566</p> |  | การแก้ไขเบื้องต้นกับปัญหาที่พบ-ระยะสั้น     | ผู้รับผิดชอบ | ได้ทบทวนและกำหนด Action Plan ของฝ่ายส่งเสริมการรู้สารสนเทศ                                       | สุภารักษ์ เมินกระโทก |
| การแก้ไขเบื้องต้นกับปัญหาที่พบ-ระยะสั้น                                                          | ผู้รับผิดชอบ                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |  |                                             |              |                                                                                                  |                      |
| ได้ทบทวนและกำหนด Action Plan ของฝ่ายส่งเสริมการรู้สารสนเทศ                                       | สุภารักษ์ เมินกระโทก                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |  |                                             |              |                                                                                                  |                      |
| 3                                                                                                | <p><b>Corrective action (กรณีได้รับ CAR/PAR)</b></p> <table border="1" data-bbox="183 1086 1492 1377"> <thead> <tr> <th data-bbox="183 1086 1077 1131">การปฏิบัติการแก้ไข-ป้องกันการเกิดซ้ำระยะยาว</th> <th data-bbox="1077 1086 1492 1131">ผู้รับผิดชอบ</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td data-bbox="183 1131 1077 1377">กำหนดให้มีการทบทวน Action Plan พร้อมกับการจัดทำแผนปฏิบัติงานประจำปีของฝ่ายส่งเสริมการรู้สารสนเทศ</td> <td data-bbox="1077 1131 1492 1377">สุภารักษ์ เมินกระโทก</td> </tr> </tbody> </table>             |  | การปฏิบัติการแก้ไข-ป้องกันการเกิดซ้ำระยะยาว | ผู้รับผิดชอบ | กำหนดให้มีการทบทวน Action Plan พร้อมกับการจัดทำแผนปฏิบัติงานประจำปีของฝ่ายส่งเสริมการรู้สารสนเทศ | สุภารักษ์ เมินกระโทก |
| การปฏิบัติการแก้ไข-ป้องกันการเกิดซ้ำระยะยาว                                                      | ผู้รับผิดชอบ                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |  |                                             |              |                                                                                                  |                      |
| กำหนดให้มีการทบทวน Action Plan พร้อมกับการจัดทำแผนปฏิบัติงานประจำปีของฝ่ายส่งเสริมการรู้สารสนเทศ | สุภารักษ์ เมินกระโทก                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |  |                                             |              |                                                                                                  |                      |

|                                                                                                                                    |                                                                                                                            |                                                                                                                       |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p style="text-align: center;"><i>สุภารักษ์</i><br/>(นางสุภารักษ์ เมินกระโทก)<br/>หัวหน้าทีมรับตรวจ<br/>วันที่ 22 สิงหาคม 2566</p> | <p style="text-align: center;"><i>จตุรภัฏ</i><br/>(นางขวัญแก้ว เทพวิจิต)<br/>หัวหน้าทีมตรวจ<br/>วันที่ 22 สิงหาคม 2566</p> | <p style="text-align: center;"><i>ปัทมา หอมทิพย์</i><br/>(นางสาวณัชชา บวรพานิชย์)<br/>QMR<br/>วันที่ 22 ส.ค. 2566</p> |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

ส่วนที่ 3 สำหรับทีมตรวจ: Follow up

ครั้งที่ 1 วันที่ติดตามผล: 31 สิงหาคม 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

ดำเนินการแก้ไขเรียบร้อยแล้ว

*ไว้มกั*

(นางขวัญแก้ว เทพวิจิต)

หัวหน้าทีมตรวจ

วันที่ 31 สิงหาคม 2566

*สุภากร*

(นางสุภารักษ์ เมินกระโทก)

หัวหน้าทีมรับตรวจ

วันที่ 31 สิงหาคม 2566

ส่วนที่ 4 สำหรับ QMR

สรุปผลการติดตาม วันที่ 31 ส.ค. 2566

☒ ปิด CAR/PAR วันที่ 31 ส.ค. 2566

☐ ติดตามผล ครั้งที่ 2 วันที่ \_\_\_\_\_

*กชิต นวทนต์*

(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

( \_\_\_\_\_ )

หัวหน้าทีมตรวจ

วันที่ \_\_\_\_\_

( \_\_\_\_\_ )

หัวหน้าทีมรับตรวจ

วันที่ \_\_\_\_\_

ส่วนที่ 6 สำหรับ QMR

สรุปผลการติดตาม วันที่ \_\_\_\_\_

☐ ปิด CAR/PAR วันที่ \_\_\_\_\_

☐ ออก CAR/PAR ใหม่ เลขที่ \_\_\_\_\_

(นางสาวณัชชา บวรพานิชย์)

QMR

|                                                                                                                                                     |                                                                                           |                                                                                                                                                                                                                                  |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|  <p>ศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา<br/>มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี</p> | <p>ใบร้องขอให้แก้ไข/ป้องกัน:<br/>Corrective (CAR)/Preventive (PAR)<br/>Action Request</p> | <p>สำหรับ QMR</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> CAR <input type="checkbox"/> PAR No. <u>06 66 002</u></p> <p>กรณีออก <input type="checkbox"/> CAR <input type="checkbox"/> PAR ใหม่</p> <p>อ้างอิงเลขเก่า No. _____</p> |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

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

ส่วนที่ 1 สำหรับทีมตรวจ

|                  |                                                                                                                                                    |
|------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| วันที่ตรวจ       | 15 มิถุนายน 2566                                                                                                                                   |
| กระบวนการที่ตรวจ | 1) งานส่งเสริมการใช้ห้องสมุดและการรู้สารสนเทศ<br>2) งานประชาสัมพันธ์ ศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา<br>3) งานประเมินความพึงพอใจต่อบริการศูนย์บรรณสารฯ |
| เอกสารอ้างอิง    | 1) QP-CLREM-06-01-01<br>2) QP-CLREM-06-02-02<br>3) QP-CLREM-06-03-03                                                                               |

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

รายละเอียดของปัญหาที่พบ (Finding ปัญหา + หลักฐาน + ข้อกำหนด/ข้อมูลอ้างอิง)

จากการตรวจติดตามงานส่งเสริมการใช้ห้องสมุดและการรู้สารสนเทศ งานประชาสัมพันธ์ ศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา และงานประเมินความพึงพอใจต่อบริการศูนย์บรรณสารฯ โดยดูเอกสารที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

- เอกสารขั้นตอนคุณภาพงานส่งเสริมการใช้ห้องสมุดและการรู้สารสนเทศ (QP-CLREM-06-01-01) พบว่า ไม่ได้ อ้างอิงเอกสารขั้นตอนการปฏิบัติงาน SUT Library Corner (WI-CLREM-06-01-07) และในขั้นตอนที่ 2 ของ Workflow ไม่ต่อเนื่องกับการปฏิบัติงานในขั้นตอนต่อไป
- เอกสารขั้นตอนการปฏิบัติงานเรื่องงานแนะนำการใช้ห้องสมุดสำหรับนักศึกษา (WI-CLREM-06-01-04) พบว่า เอกสารที่เกี่ยวข้องที่ระบุไว้ ได้แก่ SD-CLREM-06-00-28, SD-CLREM-06-00-31, SD-CLREM-06-00-32 ไม่ตรงตาม ทะเบียนเอกสารคุณภาพ
- เอกสารขั้นตอนคุณภาพงานประชาสัมพันธ์ ศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา (QP-CLREM-06-02-02) พบว่าในขั้นตอน การดำเนินงานข้อ 6.1 ไม่ได้ระบุ “ผู้บริหารมหาวิทยาลัย” ไว้ในกลุ่มเป้าหมาย ทั้งที่ผู้บริหารเป็นกลุ่มเป้าหมายตามที่ระบุ ในคำจำกัดความ
- เอกสารขั้นตอนการปฏิบัติงานเรื่องงานประชาสัมพันธ์ผ่านจอประชาสัมพันธ์ Self-checkout และ ตู้ Book Return (WI-CLREM-06-02-04) พบว่าขั้นตอนการปฏิบัติงาน ข้อ 2 ไม่สอดคล้องกับการปฏิบัติงานจริง

5. เอกสารขั้นตอนการปฏิบัติงานเรื่องงานปฐมนิเทศนักศึกษาใหม่ (WI-CLREM-06-02-08) พบว่าขั้นตอนที่ 9 การประเมินเนื้อหาและสื่อที่ใช้ เป็นขั้นตอนการประเมินผลจากการสังเกตการณ์โดยบรรณารักษ์ฝ่ายส่งเสริมการรู้สารสนเทศ แต่ไม่พบผลการประเมินดังกล่าว

6. แบบประเมินความพึงพอใจต่อบริการห้องค้นคว้า (FM-CLREM-06-00-04) พบว่าแบบประเมินความพึงพอใจรูปแบบกระดาษเป็นคนที่ละชุดกับแบบประเมินความพึงพอใจในรูปแบบออนไลน์

จึงไม่สอดคล้องกับข้อกำหนด 8.5.1 ที่กำหนดให้องค์กรจะต้องมีการควบคุมการผลิตและการให้บริการ รวมถึงกิจกรรมการส่งมอบและกิจกรรมหลังการส่งมอบ การควบคุมที่เหมาะสม รวมถึงความเพียงพอของเอกสารข้อมูลที่เกี่ยวข้องถึงคุณลักษณะของผลิตภัณฑ์ที่จะผลิต บริการที่ส่งมอบหรือกิจกรรมที่ดำเนินการ

|                                                                                                 |                                                                                                     |                                                                                              |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p><i>วิรัชกัฏ</i><br/>(นางขวัญแก้ว เทพวิชิต)<br/>หัวหน้าทีมตรวจ<br/>วันที่ 19 กรกฎาคม 2566</p> | <p><i>สุภากร</i><br/>(นางสุภารักษ์ เมินกระโทก)<br/>หัวหน้าทีมรับตรวจ<br/>วันที่ 19 กรกฎาคม 2566</p> | <p><i>ประจักษ์ ขวัญพันธ์</i><br/>(นางสาวณชชา บวรพานิชย์)<br/>QMR<br/>วันที่ 19 ก.ค. 2566</p> |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------|

ส่วนที่ 2 สำหรับทีมรับตรวจ รายงานผลการแก้ไข/ป้องกัน

1 Root Cause (สาเหตุรากเหง้า) (กรณีได้รับ CAR/PAR)

- เอกสารขั้นตอนการปฏิบัติงาน SUT Library Corner (WI-CLREM-06-01-07) ไม่ปรากฏในเอกสารขั้นตอนคุณภาพงานส่งเสริมการใช้ห้องสมุดและการรู้สารสนเทศ (QP-CLREM-06-01-01) เนื่องจากเอกสาร SUT Library Corner ดังกล่าว เป็นเอกสารฉบับใหม่ จึงยังไม่ได้ระบุเพิ่มเติมใน QP-CLREM-06-01-01
- เอกสารขั้นตอนการปฏิบัติงานเรื่องงานแนะนำการใช้ห้องสมุดสำหรับนักศึกษา (WI-CLREM-06-01-04) พบว่าเอกสารที่เกี่ยวข้องที่ระบุไว้ ได้แก่ SD-CLREM-06-00-28, SD-CLREM-06-00-31, SD-CLREM-06-00-32 ไม่ตรงตามทะเบียนเอกสารคุณภาพ เนื่องจากมีการปรับเปลี่ยนหมายเลขเอกสาร ทำให้ไม่ได้ทบทวนหมายเลขเอกสาร
- เอกสารขั้นตอนคุณภาพงานประชาสัมพันธ์ ศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา (QP-CLREM-06-02-02) พบว่าในขั้นตอนการดำเนินงานข้อ 6.1 ไม่ได้ระบุ “ผู้บริหารมหาวิทยาลัย” ไว้ในกลุ่มเป้าหมาย ทั้งที่ผู้บริหารเป็นกลุ่มเป้าหมายตามที่ระบุในคำจำกัดความ เนื่องจากเกิดความเข้าใจคลาดเคลื่อนกับผู้บริหาร ศบส
- เอกสารขั้นตอนการปฏิบัติงานเรื่องงานประชาสัมพันธ์ผ่านจอประชาสัมพันธ์ตู้ Self-checkout และ ตู้ Book Return (WI-CLREM-06-02-04) พบว่าขั้นตอนการปฏิบัติงาน ข้อ 2 ไม่สอดคล้องกับการปฏิบัติงานจริง เนื่องจาก มีการปรับเปลี่ยนขั้นตอนการปฏิบัติงาน

2 Correction (กรณีได้รับ CAR)

| การแก้ไขเบื้องต้นกับปัญหาที่พบ-ระยะสั้น                                                                                  | ผู้รับผิดชอบ                            |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------|
| ได้ดำเนินการทบทวนเอกสาร ทั้งชื่อและหมายเลขเอกสารที่ปรากฏใน QP และ WI                                                     | สุภารักษ์ เมินกระโทก<br>ธัญกานต์ สีนปรุ |
| ได้ดำเนินการทบทวน เอกสารขั้นตอนคุณภาพงานประชาสัมพันธ์ (QP-CLREM-06-02-02) และได้เพิ่มผู้บริหารมหาวิทยาลัยในกลุ่มเป้าหมาย | สุภารักษ์ เมินกระโทก                    |
| ได้ทบทวนและแก้ไขเอกสารขั้นตอนการปฏิบัติงานเรื่องงานประชาสัมพันธ์ผ่านจอประชาสัมพันธ์                                      | จักรี รังคะวัต                          |

วันที่คาดว่าจะแล้วเสร็จ: 25 สิงหาคม 2566

3 Corrective action (กรณีได้รับ CAR/PAR)

| การปฏิบัติการแก้ไข-ป้องกันการเกิดซ้ำระยะยาว                                                                      | ผู้รับผิดชอบ                 |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------|
| กำหนดให้มีการทบทวนเอกสาร QP และ WI เป็นประจำทุกปี หรือทุกครั้งที่มีการเปลี่ยนแปลงเอกสาร หรือขั้นตอนการปฏิบัติงาน | หัวหน้าฝ่าย และผู้เกี่ยวข้อง |

  
(นางสุภารักษ์ เมินกระโทก)  
หัวหน้าทีมรับตรวจ  
วันที่ 22 สิงหาคม 2566

  
(นางขวัญแก้ว เทพวิชิต)  
หัวหน้าทีมตรวจ  
วันที่ 22 สิงหาคม 2566

  
(นางสาวนัชชา บวรพานิชย์)  
QMR  
วันที่ 22 ส.ค. 2566

ส่วนที่ 3 สำหรับทีมตรวจ: Follow up

ครั้งที่ 1 วันที่ติดตามผล: 31 สิงหาคม 2566

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

☒ สามารถแก้ไข/ป้องกันได้

☐ ยังไม่สามารถแก้ไข/ป้องกันได้ กำหนดติดตาม ครั้งที่ 2 วันที่ \_\_\_\_\_

ระบุเหตุผล ทั้งกรณีสามารถแก้ไข/ป้องกันได้และยังไม่สามารถแก้ไข/ป้องกันได้

ดำเนินการแก้ไขเรียบร้อยแล้ว

วิภา

(นางขวัญแก้ว เทพวิจิต)

หัวหน้าทีมตรวจ

วันที่ 31 สิงหาคม 2566

สมพร

(นางสุภารักษ์ เมินกระโทก)

หัวหน้าทีมรับตรวจ

วันที่ 31 สิงหาคม 2566

ส่วนที่ 4 สำหรับ QMR

สรุปผลการติดตาม วันที่ 31 ส.ค. 2566

☒ ปิด CAR/PAR วันที่ 31 ส.ค. 2566

☐ ติดตามผล ครั้งที่ 2 วันที่ \_\_\_\_\_

วิภา  
(นางสาวณัชชา บวรพานิชย์)  
QMR

|                                                                                                                                                     |                                                                                           |                                                                                                                                                                                                                                |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|  <p>ศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา<br/>มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี</p> | <p>ใบร้องขอให้แก้ไข/ป้องกัน:<br/>Corrective (CAR)/Preventive (PAR)<br/>Action Request</p> | <p>สำหรับ QMR</p> <p><input type="checkbox"/> CAR <input checked="" type="checkbox"/> PAR No. <u>06 66 00 2</u></p> <p>กรณีออก <input type="checkbox"/> CAR <input type="checkbox"/> PAR ใหม่<br/>อ้างอิงเลขเก่า No. _____</p> |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

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

ส่วนที่ 1 สำหรับทีมตรวจ

|                  |                                            |
|------------------|--------------------------------------------|
| วันที่ตรวจ       | 15 มิถุนายน 2566                           |
| กระบวนการที่ตรวจ | งานส่งเสริมการใช้ห้องสมุดและการรู้สารสนเทศ |
| เอกสารอ้างอิง    | QP-CLREM-06-01-02                          |

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

รายละเอียดของปัญหาที่พบ (Finding ปัญหา + หลักฐาน + ข้อกำหนด/ข้อมูลอ้างอิง)

จากการตรวจติดตามงานส่งเสริมการใช้ห้องสมุดและการรู้สารสนเทศ โดยดูเอกสารขั้นตอนการปฏิบัติงานเรื่องงานนิทรรศการ (WI-CLREM-06-01-02) ในส่วนของ Work Flow และขั้นตอนการดำเนินงานนั้น ไม่พบขั้นตอนการตรวจสอบความถูกต้องเรียบร้อยของชิ้นงาน จึงไม่สอดคล้องกับข้อกำหนด 8.6 ที่กำหนดให้องค์กรต้องดำเนินการตามแผนงานที่กำหนดไว้ในขั้นตอนที่เหมาะสม เพื่อทวนสอบผลิตภัณฑ์และบริการ มีความสอดคล้องกับข้อกำหนด ไม่ทำการปล่อยผลิตภัณฑ์และบริการให้ลูกค้าจนกว่าจะได้รับการตรวจตามแผนที่วางไว้ ยกเว้นกรณีได้รับการอนุมัติโดยผู้มีอำนาจที่เกี่ยวข้อง

|                                                                                                        |                                                                                                             |                                                                                                  |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p><u>ขวัญแก้ว</u><br/>(นางขวัญแก้ว เทพวิชิต)<br/>หัวหน้าทีมตรวจ<br/>วันที่ <u>19 กรกฎาคม 2566</u></p> | <p><u>สุภากร</u><br/>(นางสุภากรักษ์ เมินกระโทก)<br/>หัวหน้าทีมรับตรวจ<br/>วันที่ <u>19 กรกฎาคม 2566</u></p> | <p><u>นิศา บวรพานิชย์</u><br/>(นางสาวนิศา บวรพานิชย์)<br/>QMR<br/>วันที่ <u>19 ก.ค. 2566</u></p> |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------|

ส่วนที่ 2 สำหรับทีมรับตรวจ รายงานผลการแก้ไข/ป้องกัน

| 1                                                                                                                                              | <p><b>Root Cause (สาเหตุรากเหง้า) (กรณีได้รับ CAR/PAR)</b></p> <p>ในการดำเนินงาน เรื่องงานนิทรรศการ (WI-CLREM-06-01-02) ในการปฏิบัติงาน ได้มีการตรวจสอบความถูกต้องเรียบร้อยของชิ้นงาน แต่ขาดการระบุในเอกสารขั้นตอน การปฏิบัติงานเรื่องงานนิทรรศการ (WI-CLREM-06-01-02)</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |  |                                             |              |                                                                                                                                                |                         |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|---------------------------------------------|--------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------|
| 2                                                                                                                                              | <p><b>Correction (กรณีได้รับ CAR)</b></p> <table border="1"> <thead> <tr> <th data-bbox="183 672 1077 728">การแก้ไขเบื้องต้นกับปัญหาที่พบ-ระยะสั้น</th> <th data-bbox="1077 672 1476 728">ผู้รับผิดชอบ</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td data-bbox="183 728 1077 1041">มีการทบทวนและได้เพิ่มขั้นตอน การตรวจสอบความถูกต้องเรียบร้อยของชิ้นงาน ในเอกสารขั้นตอน การปฏิบัติงานเรื่องงานนิทรรศการ (WI-CLREM-06-01-02) แล้ว</td> <td data-bbox="1077 728 1476 1041">นส ธัญกานต์ สีนปรุ</td> </tr> </tbody> </table> <p style="text-align: right;">วันที่คาดว่าจะแล้วเสร็จ: 25 สิงหาคม 2566</p> |  | การแก้ไขเบื้องต้นกับปัญหาที่พบ-ระยะสั้น     | ผู้รับผิดชอบ | มีการทบทวนและได้เพิ่มขั้นตอน การตรวจสอบความถูกต้องเรียบร้อยของชิ้นงาน ในเอกสารขั้นตอน การปฏิบัติงานเรื่องงานนิทรรศการ (WI-CLREM-06-01-02) แล้ว | นส ธัญกานต์ สีนปรุ      |
| การแก้ไขเบื้องต้นกับปัญหาที่พบ-ระยะสั้น                                                                                                        | ผู้รับผิดชอบ                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |  |                                             |              |                                                                                                                                                |                         |
| มีการทบทวนและได้เพิ่มขั้นตอน การตรวจสอบความถูกต้องเรียบร้อยของชิ้นงาน ในเอกสารขั้นตอน การปฏิบัติงานเรื่องงานนิทรรศการ (WI-CLREM-06-01-02) แล้ว | นส ธัญกานต์ สีนปรุ                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |  |                                             |              |                                                                                                                                                |                         |
| 3                                                                                                                                              | <p><b>Corrective action (กรณีได้รับ CAR/PAR)</b></p> <table border="1"> <thead> <tr> <th data-bbox="183 1164 1077 1220">การปฏิบัติการแก้ไข-ป้องกันการเกิดซ้ำระยะยาว</th> <th data-bbox="1077 1164 1476 1220">ผู้รับผิดชอบ</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td data-bbox="183 1220 1077 1478">กำหนดในแผนการดำเนินงานของฝ่ายโดยให้มีการทบทวนเอกสาร QP/WI เป็นประจำทุกปีก่อนการตรวจประเมินภายใน</td> <td data-bbox="1077 1220 1476 1478">นางสุภารักษ์ เมินกระโทก</td> </tr> </tbody> </table>                                                                                                 |  | การปฏิบัติการแก้ไข-ป้องกันการเกิดซ้ำระยะยาว | ผู้รับผิดชอบ | กำหนดในแผนการดำเนินงานของฝ่ายโดยให้มีการทบทวนเอกสาร QP/WI เป็นประจำทุกปีก่อนการตรวจประเมินภายใน                                                | นางสุภารักษ์ เมินกระโทก |
| การปฏิบัติการแก้ไข-ป้องกันการเกิดซ้ำระยะยาว                                                                                                    | ผู้รับผิดชอบ                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |  |                                             |              |                                                                                                                                                |                         |
| กำหนดในแผนการดำเนินงานของฝ่ายโดยให้มีการทบทวนเอกสาร QP/WI เป็นประจำทุกปีก่อนการตรวจประเมินภายใน                                                | นางสุภารักษ์ เมินกระโทก                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |  |                                             |              |                                                                                                                                                |                         |

|                                                                                                                                                                                                                                      |                                                                                                                                                                                                                                |                                                                                                                                                                                                                      |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p style="text-align: center;"></p> <p style="text-align: center;">(นางสุภารักษ์ เมินกระโทก)<br/>หัวหน้าทีมรับตรวจ<br/>วันที่ 22 สิงหาคม 2566</p> | <p style="text-align: center;"></p> <p style="text-align: center;">(นางขวัญแก้ว เทพวิชิต)<br/>หัวหน้าทีมตรวจ<br/>วันที่ 22 สิงหาคม 2566</p> | <p style="text-align: center;"></p> <p style="text-align: center;">(นางสาวณัชชา บวรพานิชย์)<br/>QMR<br/>วันที่ 22 ส.ค. 2566</p> |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

ส่วนที่ 3 สำหรับทีมตรวจ: Follow up

ครั้งที่ 1 วันที่ติดตามผล: 31 สิงหาคม 2566

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

☒ สามารถแก้ไข/ป้องกันได้

☐ ยังไม่สามารถแก้ไข/ป้องกันได้ กำหนดติดตาม ครั้งที่ 2 วันที่ \_\_\_\_\_

ระบุเหตุผล ทั้งกรณีสามารถแก้ไข/ป้องกันได้และยังไม่สามารถแก้ไข/ป้องกันได้

ดำเนินการแก้ไขเรียบร้อยแล้ว

*วณิกภัท*

(นางขวัญแก้ว เทพวิจิต)

หัวหน้าทีมตรวจ

วันที่ 31 สิงหาคม 2566

*สุภาภรณ์*

(นางสุภาภรณ์ เมินกระโทก)

หัวหน้าทีมรับตรวจ

วันที่ 31 ส.ค. 2566

ส่วนที่ 4 สำหรับ QMR

สรุปผลการติดตาม วันที่ 31 ส.ค. 2566

☒ ปิด CAR/PAR วันที่ 31 ส.ค. 2566

☐ ติดตามผล ครั้งที่ 2 วันที่ \_\_\_\_\_

*นันทนา ชวนะนันท*

(นางสาวนันทนา ชวนะนันท)

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

( \_\_\_\_\_ )

หัวหน้าทีมตรวจ

วันที่ \_\_\_\_\_

( \_\_\_\_\_ )

หัวหน้าทีมรับตรวจ

วันที่ \_\_\_\_\_

ส่วนที่ 6 สำหรับ QMR

สรุปผลการติดตาม วันที่ \_\_\_\_\_

☐ ปิด CAR/PAR วันที่ \_\_\_\_\_

☐ ออก CAR/PAR ใหม่ เลขที่ \_\_\_\_\_

(นางสาวณัชชา บวรพานิชย์)

QMR

|                                                                                                                                                     |                                                                                           |                                                                                                                                                                                                                               |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|  <p>ศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา<br/>มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี</p> | <p>ใบร้องขอให้แก้ไข/ป้องกัน:<br/>Corrective (CAR)/Preventive (PAR)<br/>Action Request</p> | <p>สำหรับ QMR</p> <p><input type="checkbox"/> CAR <input checked="" type="checkbox"/> PAR No. <u>06 66 003</u></p> <p>กรณีออก <input type="checkbox"/> CAR <input type="checkbox"/> PAR ใหม่<br/>อ้างอิงเลขเก่า No. _____</p> |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

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

ส่วนที่ 1 สำหรับทีมตรวจ

|                  |                                              |
|------------------|----------------------------------------------|
| วันที่ตรวจ       | 15 มิถุนายน 2566                             |
| กระบวนการที่ตรวจ | งานประชาสัมพันธ์ ศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา |
| เอกสารอ้างอิง    | QP-CLREM-06-02-02                            |

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

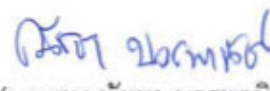
รายละเอียดของปัญหาที่พบ (Finding ปัญหา + หลักฐาน + ข้อกำหนด/ข้อมูลอ้างอิง)

จากการตรวจติดตามงานประชาสัมพันธ์ ศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา โดยดูเอกสารขั้นตอนคุณภาพงานประชาสัมพันธ์ ศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา (QP-CLREM-06-02-02) นั้น กรณีได้รับแจ้งข้อผิดพลาดของสื่อประชาสัมพันธ์ เช่น ข้อมูลคลาดเคลื่อน คำสะกดไม่ถูกต้อง เป็นต้น ฝ่ายฯ จะดำเนินการแก้ไข แต่ไม่พบการบันทึกสถิติข้อผิดพลาดและรายงานผลการแก้ไข จึงไม่สอดคล้องกับข้อกำหนด 8.7 ที่กำหนดให้เมื่อได้แก้ไขผลของกระบวนการ ผลิตภัณฑ์และบริการที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนดแล้ว ต้องถูกนำมาตรวจพิสูจน์ใหม่เพื่อแสดงว่าเป็นไปตามข้อกำหนด องค์กรต้องจัดเก็บ Documented Information ที่แสดงการดำเนินการกับลักษณะของข้อบกพร่องของผลของกระบวนการ ผลิตภัณฑ์และบริการ รวมถึงการยินยอมและผู้มีอำนาจที่ได้ตัดสินใจต่อข้อบกพร่องนั้น

|                                                                                                    |                                                                                                          |                                                                                                |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p><b>ตรวจ</b><br/>(นางขวัญแก้ว เทพวิจิต)<br/>หัวหน้าทีมตรวจ<br/>วันที่ <u>19 กรกฎาคม 2566</u></p> | <p><b>qpmv</b><br/>(นางสุภารักษ์ เมินกระโทก)<br/>หัวหน้าทีมรับตรวจ<br/>วันที่ <u>19 กรกฎาคม 2566</u></p> | <p><b>พิภพ วัฒนธนา</b><br/>(นางสาวณัชชา บวรพานิชย์)<br/>QMR<br/>วันที่ <u>19 ก.ค. 2566</u></p> |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------|

ส่วนที่ 2 สำหรับทีมรับตรวจ รายงานผลการแก้ไข/ป้องกัน

| 1                                                                                | <p><b>Root Cause (สาเหตุรากเหง้า) (กรณีได้รับ CAR/PAR)</b></p> <p>เนื่องจากการดำเนินงานที่ผ่านมา พบข้อผิดพลาดไม่มาก และข้อผิดพลาดดังกล่าวผู้รับผิดชอบสามารถดำเนินการแก้ไขได้ในทันที จึงไม่ได้มีการบันทึกข้อผิดพลาดดังกล่าว</p>                                                                                                                                                                                                                                                               |  |                                             |              |                                                                                  |                      |
|----------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|---------------------------------------------|--------------|----------------------------------------------------------------------------------|----------------------|
| 2                                                                                | <p><b>Correction (กรณีได้รับ CAR)</b></p> <table border="1"> <thead> <tr> <th data-bbox="175 683 1077 728">การแก้ไขเบื้องต้นกับปัญหาที่พบ-ระยะสั้น</th> <th data-bbox="1077 683 1508 728">ผู้รับผิดชอบ</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td data-bbox="175 728 1077 929">จัดทำแบบบันทึกข้อผิดพลาดการประชาสัมพันธ์</td> <td data-bbox="1077 728 1508 929">สุภารักษ์ เมินกระโทก</td> </tr> </tbody> </table> <p style="text-align: right;">วันที่คาดว่าจะแล้วเสร็จ: <u>25 สิงหาคม 2566</u></p> |  | การแก้ไขเบื้องต้นกับปัญหาที่พบ-ระยะสั้น     | ผู้รับผิดชอบ | จัดทำแบบบันทึกข้อผิดพลาดการประชาสัมพันธ์                                         | สุภารักษ์ เมินกระโทก |
| การแก้ไขเบื้องต้นกับปัญหาที่พบ-ระยะสั้น                                          | ผู้รับผิดชอบ                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |  |                                             |              |                                                                                  |                      |
| จัดทำแบบบันทึกข้อผิดพลาดการประชาสัมพันธ์                                         | สุภารักษ์ เมินกระโทก                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |  |                                             |              |                                                                                  |                      |
| 3                                                                                | <p><b>Corrective action (กรณีได้รับ CAR/PAR)</b></p> <table border="1"> <thead> <tr> <th data-bbox="175 1064 1077 1108">การปฏิบัติการแก้ไข-ป้องกันการเกิดซ้ำระยะยาว</th> <th data-bbox="1077 1064 1508 1108">ผู้รับผิดชอบ</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td data-bbox="175 1108 1077 1355">ได้จัดทำแบบบันทึกข้อผิดพลาด งานประชาสัมพันธ์ศูนย์บรรณสารฯ FM-CLREM-06-00-33 แล้ว</td> <td data-bbox="1077 1108 1508 1355">สุภารักษ์ เมินกระโทก</td> </tr> </tbody> </table>                    |  | การปฏิบัติการแก้ไข-ป้องกันการเกิดซ้ำระยะยาว | ผู้รับผิดชอบ | ได้จัดทำแบบบันทึกข้อผิดพลาด งานประชาสัมพันธ์ศูนย์บรรณสารฯ FM-CLREM-06-00-33 แล้ว | สุภารักษ์ เมินกระโทก |
| การปฏิบัติการแก้ไข-ป้องกันการเกิดซ้ำระยะยาว                                      | ผู้รับผิดชอบ                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |  |                                             |              |                                                                                  |                      |
| ได้จัดทำแบบบันทึกข้อผิดพลาด งานประชาสัมพันธ์ศูนย์บรรณสารฯ FM-CLREM-06-00-33 แล้ว | สุภารักษ์ เมินกระโทก                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |  |                                             |              |                                                                                  |                      |

|                                                                                                                                                                        |                                                                                                                                                                  |                                                                                                                                                        |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <br>(นางสุภารักษ์ เมินกระโทก)<br>หัวหน้าทีมรับตรวจ<br>วันที่ <u>22 สิงหาคม 2566</u> | <br>(นางขวัญแก้ว เทพวิชิต)<br>หัวหน้าทีมตรวจ<br>วันที่ <u>22 สิงหาคม 2566</u> | <br>(นางสาวณัชชา บวรพานิชย์)<br>QMR<br>วันที่ <u>22 ส.ค. 2566</u> |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

ส่วนที่ 3 สำหรับทีมตรวจ: Follow up

ครั้งที่ 1 วันที่ติดตามผล: 31 สิงหาคม 2566

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

☒ สามารถแก้ไข/ป้องกันได้

☐ ยังไม่สามารถแก้ไข/ป้องกันได้ กำหนดติดตาม ครั้งที่ 2 วันที่ \_\_\_\_\_

ระบุเหตุผล ทั้งกรณีสามารถแก้ไข/ป้องกันได้และยังไม่สามารถแก้ไข/ป้องกันได้

ดำเนินการแก้ไขเรียบร้อยแล้ว

*วรัญญ์*

(นางขวัญแก้ว เทพวิชิต)

หัวหน้าทีมตรวจ

วันที่ 31 สิงหาคม 2566

*สุภากร*

(นางสุภารักษ์ เมินกระโทก)

หัวหน้าทีมรับตรวจ

วันที่ 31 ก.ย. 2566

#### ส่วนที่ 4 สำหรับ QMR

สรุปผลการติดตาม วันที่ 31 ส.ค. 2566

☒ ปิด CAR/PAR วันที่ 31 ส.ค. 2566

☐ ติดตามผล ครั้งที่ 2 วันที่ \_\_\_\_\_

*อรุณี ขวณิชย์*

(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

( \_\_\_\_\_ )

หัวหน้าทีมตรวจ

วันที่ \_\_\_\_\_

( \_\_\_\_\_ )

หัวหน้าทีมรับตรวจ

วันที่ \_\_\_\_\_

#### ส่วนที่ 6 สำหรับ QMR

สรุปผลการติดตาม วันที่ \_\_\_\_\_

☐ ปิด CAR/PAR วันที่ \_\_\_\_\_

☐ ออก CAR/PAR ใหม่ เลขที่ \_\_\_\_\_

(นางสาวณัฏฐา บวรพานิชย์)

QMR

|                                                                                                                                                     |                                                                                           |                                                                                                                                                                                                                               |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|  <p>ศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา<br/>มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี</p> | <p>ใบร้องขอให้แก้ไข/ป้องกัน:<br/>Corrective (CAR)/Preventive (PAR)<br/>Action Request</p> | <p>สำหรับ QMR</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> CAR <input type="checkbox"/> PAR No. <u>06 66 003</u></p> <p>กรณีออก <input type="checkbox"/> CAR <input type="checkbox"/> PAR ใหม่<br/>อ้างอิงเลขเก่า No. _____</p> |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

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

ส่วนที่ 1 สำหรับทีมตรวจ

|                  |                                              |
|------------------|----------------------------------------------|
| วันที่ตรวจ       | 15 มิถุนายน 2566                             |
| กระบวนการที่ตรวจ | งานประชาสัมพันธ์ ศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา |
| เอกสารอ้างอิง    | QP-CLREM-06-02-02                            |

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

รายละเอียดของปัญหาที่พบ (Finding ปัญหา + หลักฐาน + ข้อกำหนด/ข้อมูลอ้างอิง)

จากการตรวจติดตามงานประชาสัมพันธ์ ศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา โดยสุ่มดูสื่อประชาสัมพันธ์ คลิปวิดีโอเรื่องแนะนำการยืมทรัพยากรสารสนเทศต่อ พบว่าข้อมูลเกี่ยวกับจำนวนการยืมต่อที่ปรากฏในคลิปวิดีโอ ไม่เป็นปัจจุบัน จึงไม่สอดคล้องกับข้อกำหนด 10.1 ที่กำหนดให้องค์กรต้องพิจารณาและโอกาสในการปรับปรุง และดำเนินกิจกรรมที่จำเป็นเพื่อให้เป็นไปตามข้อกำหนดลูกค้า ยกกระดับความพึงพอใจลูกค้า ซึ่งประกอบด้วย การปรับปรุงผลิตภัณฑ์และบริการเพื่อให้สอดคล้องกับความต้องการที่จะเกิดในอนาคตและความคาดหวัง และไม่สอดคล้องกับข้อกำหนด 10.2 ที่กำหนดให้เมื่อพบสิ่งที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนด รวมถึงที่เกิดจากข้อร้องเรียน องค์กรจะต้องตอบสนองต่อสิ่งที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนด ตามความเหมาะสม ได้แก่ 1) การควบคุมและแก้ไข 2) ดำเนินการจัดการกับผลที่ตามมา

|                                                                                                        |                                                                                                          |                                                                                               |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p><u>จริงแก้ว</u><br/>(นางขวัญแก้ว เทพวิจิต)<br/>หัวหน้าทีมตรวจ<br/>วันที่ <u>19 กรกฎาคม 2566</u></p> | <p><u>สมาน</u><br/>(นางสุภารักษ์ เมินกระโทก)<br/>หัวหน้าทีมรับตรวจ<br/>วันที่ <u>19 กรกฎาคม 2566</u></p> | <p><u>นิรดา วัฒนพงศ์</u><br/>(นางสาวณัชชา บวรพานิชย์)<br/>QMR<br/>วันที่ <u>19.7.2566</u></p> |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------|

ส่วนที่ 2 สำหรับทีมรับตรวจ รายงานผลการแก้ไข/ป้องกัน

| 1                                                                                          | <p><b>Root Cause (สาเหตุรากเหง้า) (กรณีได้รับ CAR/PAR)</b></p> <p>เนื่องจากการปรับเปลี่ยนเงื่อนไขการยืนยันทรัพยากรสารสนเทศต่อ ในประกาศการใช้ห้องสมุดฉบับใหม่ จึงยังไม่ได้ปรับแก้ไขบนสื่อประชาสัมพันธ์ที่มีการเผยแพร่ ก่อนการปรับเปลี่ยนเงื่อนไขการยืนยันต่อ</p>                                                                                                                                                                                                                                                                           |  |                                             |              |                                                                                            |                      |
|--------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|---------------------------------------------|--------------|--------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------|
| 2                                                                                          | <p><b>Correction (กรณีได้รับ CAR)</b></p> <table border="1"> <thead> <tr> <th data-bbox="175 739 1069 806">การแก้ไขเบื้องต้นกับปัญหาที่พบ-ระยะสั้น</th> <th data-bbox="1069 739 1508 806">ผู้รับผิดชอบ</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td data-bbox="175 806 1069 1030">ได้ตรวจสอบสื่อประชาสัมพันธ์ดังกล่าว และงดการเผยแพร่สื่อประชาสัมพันธ์ที่มีเนื้อหาไม่ถูกต้อง</td> <td data-bbox="1069 806 1508 1030">สุภารักษ์ เมินกระโทก</td> </tr> </tbody> </table> <p style="text-align: right;">วันที่คาดว่าจะแล้วเสร็จ: 25 สิงหาคม 2566</p> |  | การแก้ไขเบื้องต้นกับปัญหาที่พบ-ระยะสั้น     | ผู้รับผิดชอบ | ได้ตรวจสอบสื่อประชาสัมพันธ์ดังกล่าว และงดการเผยแพร่สื่อประชาสัมพันธ์ที่มีเนื้อหาไม่ถูกต้อง | สุภารักษ์ เมินกระโทก |
| การแก้ไขเบื้องต้นกับปัญหาที่พบ-ระยะสั้น                                                    | ผู้รับผิดชอบ                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |  |                                             |              |                                                                                            |                      |
| ได้ตรวจสอบสื่อประชาสัมพันธ์ดังกล่าว และงดการเผยแพร่สื่อประชาสัมพันธ์ที่มีเนื้อหาไม่ถูกต้อง | สุภารักษ์ เมินกระโทก                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |  |                                             |              |                                                                                            |                      |
| 3                                                                                          | <p><b>Corrective action (กรณีได้รับ CAR/PAR)</b></p> <table border="1"> <thead> <tr> <th data-bbox="175 1187 1069 1254">การปฏิบัติการแก้ไข-ป้องกันการเกิดซ้ำระยะยาว</th> <th data-bbox="1069 1187 1508 1254">ผู้รับผิดชอบ</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td data-bbox="175 1254 1069 1433">มีการทบทวนสื่อประชาสัมพันธ์ ที่มีการเผยแพร่เป็นประจำ</td> <td data-bbox="1069 1254 1508 1433">สุภารักษ์ เมินกระโทก</td> </tr> </tbody> </table>                                                                                             |  | การปฏิบัติการแก้ไข-ป้องกันการเกิดซ้ำระยะยาว | ผู้รับผิดชอบ | มีการทบทวนสื่อประชาสัมพันธ์ ที่มีการเผยแพร่เป็นประจำ                                       | สุภารักษ์ เมินกระโทก |
| การปฏิบัติการแก้ไข-ป้องกันการเกิดซ้ำระยะยาว                                                | ผู้รับผิดชอบ                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |  |                                             |              |                                                                                            |                      |
| มีการทบทวนสื่อประชาสัมพันธ์ ที่มีการเผยแพร่เป็นประจำ                                       | สุภารักษ์ เมินกระโทก                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |  |                                             |              |                                                                                            |                      |

|                                                                                                                                                                 |                                                                                                                                                           |                                                                                                                                                 |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <br>(นางสุภารักษ์ เมินกระโทก)<br>หัวหน้าทีมรับตรวจ<br>วันที่ 22 สิงหาคม 2566 | <br>(นางขวัญแก้ว เทพวิชิต)<br>หัวหน้าทีมตรวจ<br>วันที่ 22 สิงหาคม 2566 | <br>(นางสาวณัชชา บวรพานิชย์)<br>QMR<br>วันที่ 22 ส.ค. 2566 |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

ส่วนที่ 3 สำหรับทีมตรวจ: Follow up

ครั้งที่ 1 วันที่ติดตามผล: 31 สิงหาคม 2566

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

☒ สามารถแก้ไข/ป้องกันได้

☐ ยังไม่สามารถแก้ไข/ป้องกันได้ กำหนดติดตาม ครั้งที่ 2 วันที่ \_\_\_\_\_

ระบุเหตุผล ทั้งกรณีสามารถแก้ไข/ป้องกันได้และยังไม่สามารถแก้ไข/ป้องกันได้

ดำเนินการแก้ไขเรียบร้อยแล้ว

*วิรัชแก้ว*

(นางขวัญแก้ว เทพวิจิต)

หัวหน้าทีมตรวจ

วันที่ 31 สิงหาคม 2566

*pmr*

(นางสุภารักษ์ เมินกระโทก)

หัวหน้าทีมรับตรวจ

วันที่ 31 ส.ค. 2566

ส่วนที่ 4 สำหรับ QMR

|                                                                                                                                                                                 |                                                        |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------|
| สรุปผลการติดตาม วันที่ <u>31 ส.ค. 2566</u><br><input checked="" type="radio"/> ปิด CAR/PAR วันที่ <u>31 ส.ค. 2566</u><br><input type="radio"/> ติดตามผล ครั้งที่ 2 วันที่ _____ | <i>นิต นันทนชัย</i><br>(นางสาวนัชชา บวรพานิชย์)<br>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

( \_\_\_\_\_ )  
หัวหน้าทีมตรวจ  
วันที่ \_\_\_\_\_

( \_\_\_\_\_ )  
หัวหน้าทีมรับตรวจ  
วันที่ \_\_\_\_\_

ส่วนที่ 6 สำหรับ QMR

|                                                                                                                                       |                                 |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------|
| สรุปผลการติดตาม วันที่ _____<br><input type="radio"/> ปิด CAR/PAR วันที่ _____<br><input type="radio"/> ออก CAR/PAR ใหม่ เลขที่ _____ | (นางสาวณัฏฐา บวรพานิชย์)<br>QMR |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------|