

 ศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี	รายงานผลตรวจติดตามคุณภาพภายใน (Internal Quality Report) ฝ่าย/งานที่ถูกตรวจสอบ : QP-CLREM-03-00-01 บริการสื่อการศึกษา WI-CLREM-03-05-01 งานผลิตเอกสารการเรียนการสอนเพื่อจำหน่ายนักศึกษา WI-CLREM-03-05-02 งานผลิตเอกสารกิจกรรมมหาวิทยาลัย WI-CLREM-03-05-03 งานผลิตสำเนาแบบทดสอบมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี WI-CLREM-03-06-01 งานจำหน่ายเอกสารประกอบการเรียนการสอน	ประจำปีงบประมาณ	2566
		ครั้งที่ วัน เดือน ปี	1/2566 14 กรกฎาคม 2566

☐ ไม่พบหลักฐานที่แสดงว่าเกิดความไม่สอดคล้องขึ้นในระบบการจัดการภายในของขอบข่ายของการตรวจสอบครั้งนี้
☐ พบหลักฐานที่แสดงว่าเกิดความไม่สอดคล้องขึ้นในระบบการจัดการ จึงออกใบ CAR เป็นจำนวน _____ ใบ
☒ พบแนวโน้มในการที่จะเกิดความไม่สอดคล้อง PAR เป็นจำนวน 1 เรื่อง

โปรดดูรายละเอียดของการตรวจติดตามได้ในรายการตรวจติดตาม (Check Lists) และการขอปฏิบัติการแก้ไข/ป้องกัน Corrective (CAR) / Preventive (PAR) Action Request ตามเอกสารแนบ

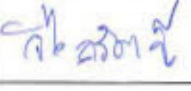
รายละเอียดเพิ่มเติม :	ผู้ทบทวน ลงชื่อ.....  (นางสาวณัฏชา บวรพานิชย์) Lead Auditor
ความคิดเห็นของ QMR :	ลงชื่อ.....  (นางสาวณัฏชา บวรพานิชย์) QMR

 ศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี	ใบลงชื่อผู้เข้าประชุม ขั้นตอนการตรวจติดตามคุณภาพภายใน วันที่ 14 กรกฎาคม 2566 เวลา 09.30 – 12.00 น. ณ ห้องบริการเอกสารกลาง
---	--

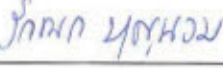
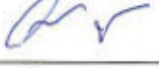
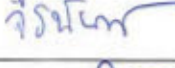
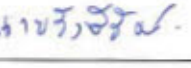
งานบริการเอกสารกลาง

- QP-CLREM-03-00-01 งานบริการเอกสารกลาง
- WI-CLREM-03-05-01 งานผลิตเอกสารการเรียนการสอนเพื่อจำหน่ายนักศึกษา
- WI-CLREM-03-05-02 งานผลิตเอกสารกิจกรรมมหาวิทยาลัย
- WI-CLREM-03-05-03 งานผลิตสำเนาแบบทดสอบ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี
- WI-CLREM-03-06-01 งานจำหน่ายเอกสารประกอบการเรียนการสอน

ผู้ตรวจติดตาม (Auditor)

ที่	ชื่อ - นามสกุล	ตำแหน่ง	ลายมือชื่อ
1.	นางสาวณัชชา บวรพานิชย์	หัวหน้าทีมผู้ตรวจติดตาม	
2.	นางสาวสุภาภรณ์ ทนสันเทียะ	ผู้ตรวจติดตาม	
3.	นางเนาวรัตน์ มหาโคตร	ผู้ตรวจติดตาม	
4.	นางสาววิไลรัตน์ คเชนทร์ชาติ	ผู้ตรวจติดตาม	

ผู้ถูกตรวจ (Auditee)

ที่	ชื่อ - นามสกุล	ตำแหน่ง	ลายมือชื่อ
1.	นายศักดิ์ หันขุนทด	หัวหน้าทีมผู้ถูกตรวจ	
2.	นางสาวรักชนก บุญนวม	ผู้ถูกตรวจ	
3.	นางสุรัตน์ดา จงมอบกลาง	ผู้ถูกตรวจ	
4.	นายชูเกียรติ หล่อนกลาง	ผู้ถูกตรวจ	
5.	นางสาวจิรนนท์ เดชนิมพลี	ผู้ถูกตรวจ	
6.	นางสาวเพ็ญชนก เตชะเทียมจันทร์	ผู้ถูกตรวจ	
7.	นายรังษิรัตน์ ขุนไช้	ผู้ถูกตรวจ	

 ศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี	รายการตรวจติดตาม (Check Lists) ฝ่าย/งานที่ถูกรตรวจสอบ : บริการสื่อการศึกษา งานผลิตเอกสารกลาง เรื่องที่ตรวจสอบ งานผลิตเอกสารกลาง รหัสเอกสาร QP-CLREM-03-00-01 บริการสื่อการศึกษา WI-CLREM-03-05-01 งานผลิตเอกสารการเรียนการสอนเพื่อจำหน่ายนักศึกษา WI-CLREM-03-05-02 งานผลิตเอกสารกิจกรรมมหาวิทยาลัย WI-CLREM-03-05-03 งานผลิตสำเนาแบบทดสอบมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี WI-CLREM-03-06-01 งานจำหน่ายเอกสารประกอบการเรียนการสอน	ประจำปีงบประมาณ	2566
		ครั้งที่ วัน เดือน ปี	1 18 กรกฎาคม 2566

หัวข้อในข้อกำหนด ISO 9001: 2015 คือ

ข้อกำหนด	รายการคำถาม	หลักฐาน / สิ่งที่พบ	ผลการประเมิน C / NC / Obs	CAR/ PAR No.
4.4	ระบบการบริหารคุณภาพและกระบวนการ ผู้ตรวจแผนภูมิดำเนินงานบริการเอกสารกลาง	จากการตรวจงานบริการเอกสารกลาง ได้สัมภาษณ์ หัวหน้างานบริการเอกสารกลาง (นายศักดิ์ หันขุนทด) พบว่า ได้แสดงแผนภูมิดำเนินงานบริการเอกสารกลาง SD-CLREM-03- 05-09: Rev. No. 02: 14/11/2565	C	-
5.2	นโยบาย - ผู้ตรวจเอกสารการประเมินความพึงพอใจในเดือน พ.ค. 2566	จากการตรวจงานบริการเอกสารกลาง ได้สัมภาษณ์ หัวหน้างานบริการเอกสารกลาง (นายศักดิ์ หันขุนทด) พบว่า ได้แสดงผลการประเมินอยู่ที่ระดับ 5.00	C	-
5.3	บทบาท หน้าที่ความรับผิดชอบ และอำนาจหน้าที่ ในองค์กร	จากการตรวจงานบริการเอกสารกลาง ได้สัมภาษณ์ หัวหน้างานบริการเอกสารกลาง (นายศักดิ์ หันขุนทด) พบข้อมูล	C	-

ข้อกำหนด	รายการคำถาม	หลักฐาน / สิ่งที่พบ	ผลการประเมิน C / NC / Obs	CAR/ PAR No.
	- ขอดู Job Description ของ นายศักดิ์ หันขุนทด ตำแหน่งเจ้าที่บริหารงานทั่วไป	ของนายศักดิ์ หันขุนทด ตำแหน่งเจ้าที่บริหารงานทั่วไป ระดับการศึกษาปริญญาตรี มีหน้าที่ความรับผิดชอบตามที่กำหนด ไว้ใน Job Description SD-CLREM-00-00-39		
6.1	การปฏิบัติการเพื่อดำเนินการกับความเสียงและโอกาส - ขอดูข้อมูลการประเมินความเสียงและโอกาส	จากการตรวจงานบริการเอกสารกลาง ได้สัมภาษณ์ หัวหน้างานบริการเอกสารกลาง (นายศักดิ์ หันขุนทด) พบ ข้อมูลการประเมินความเสียงและโอกาสของงานผลิตเอกสารกลาง	C	-
6.2	วัตถุประสงค์คุณภาพและแผนงานเพื่อให้บรรลุ วัตถุประสงค์ ขอดู Action plan	จากการตรวจงานบริการเอกสารกลาง ได้สัมภาษณ์ หัวหน้างานบริการเอกสารกลาง (นายศักดิ์ หันขุนทด) แจ้งว่า ด้วยงานผลิตเอกสารอยู่ภายใต้ฝ่ายบริการสื่อการศึกษา จึงใช้ Action Plan เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์คุณภาพและผลการ ดำเนินการ ฝ่ายบริการสื่อการศึกษา ประจำปีงบประมาณ 2566 SD-CLREM-03-00-20	C	-
6.3	มีการวางแผนการเปลี่ยนแปลง มีการจัดการการเปลี่ยนแปลงอย่างไร	จากการตรวจงานบริการเอกสารกลาง ได้สัมภาษณ์ หัวหน้างานบริการเอกสารกลาง (นายศักดิ์ หันขุนทด) แจ้งว่า ปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 งานผลิตเอกสารไม่มีการเปลี่ยนแปลง ด้าน 4M (Man, Material, Machine, Method/Management)	C	-
7.1	ทรัพยากร	จากการตรวจงานบริการเอกสารกลาง ได้สัมภาษณ์	C	-
7.11	ทั่วไป มีการกำหนดทรัพยากรที่จำเป็นที่ใช้ในงานผลิตเอกสาร	หัวหน้างานบริการเอกสารกลาง (นายศักดิ์ หันขุนทด) แจ้งว่า มี การจัดทำทะเบียนทรัพยากรของงานผลิตเอกสารกลาง ตาม SD-		

ข้อกำหนด	รายการคำถาม	หลักฐาน / สิ่งที่พบ	ผลการประเมิน C / NC / Obs	CAR/ PAR No.
		CLREM-03-05-20 ทะเบียนวัสดุอุปกรณ์ เครื่องจักร ระบบสารสนเทศ		
7.1.3	โครงสร้างพื้นฐาน - แผนการบำรุงรักษาเครื่องมือที่ใช้ในการผลิตเอกสาร	จากการตรวจงานบริการเอกสารกลาง ได้สัมภาษณ์หัวหน้างานบริการเอกสารกลาง (นายศักดิ์ หันขุนทด) พบว่า ได้แสดงแผนการบำรุงรักษาเครื่องจักร อุปกรณ์ และวัสดุการพิมพ์	C	-
	- แผนการบำรุงรักษาเครื่องจักรของงานผลิตฯ จัดทำแผนอย่างสม่ำเสมอ	จากการตรวจงานบริการเอกสารกลาง ได้สัมภาษณ์หัวหน้างานบริการเอกสารกลาง (นายศักดิ์ หันขุนทด) แจ้งว่าทางบริษัทผู้ให้เช่าเครื่องถ่ายเอกสารมีแผนการบำรุงรักษาตามสัญญา	C	-
7.1.4	สภาพแวดล้อมสำหรับการปฏิบัติการของกระบวนการ - มีการรักษาสภาพแวดล้อมอย่างไร - ในการทำงานของฝ่ายในกรณีที่ใช้อุปกรณ์ร่วมกัน	จากการตรวจงานบริการเอกสารกลาง ได้สัมภาษณ์หัวหน้างานบริการเอกสารกลาง (นายศักดิ์ หันขุนทด) พบว่า ได้ดำเนินการตามหลักการของ 5ส ในการทำงานร่วมกัน ซึ่งจากการตรวจสอบพบว่าสภาพแวดล้อมของห้องผลิตเอกสารกลาง มีป้ายบ่งชี้กระบวนการทำงานแต่ละขั้นตอน	C	-
7.1.6	ความรู้องค์กร (Organization knowledge) ได้สอบถามมีการจัด KM ของงานผลิตเอกสารเรื่องอะไรในปี	จากการตรวจงานบริการเอกสารกลาง ได้สัมภาษณ์หัวหน้างานบริการเอกสารกลาง (นายศักดิ์ หันขุนทด) พบว่า มีเอกสารหลักฐานการจัด KM เรื่อง	C	-

ข้อกำหนด	รายการคำถาม	หลักฐาน / สิ่งที่พบ	ผลการประเมิน C / NC / Obs	CAR/ PAR No.
		ทบทวนแลกเปลี่ยนเรียนรู้การทำ แผนการดำเนินงานตามมาตรฐาน ISO 9001:2015		
7.2	ความสามารถ มีวิธีการอย่างไรบ้างที่จะทำให้บุคลากรมีทักษะความสามารถที่จำเป็นต่อการดำเนินการในระบบบริหารคุณภาพตามขอบเขตที่ได้กำหนดไว้	จากการตรวจงานบริการเอกสารกลาง ได้สัมภาษณ์ หัวหน้างานบริการเอกสารกลาง (นายศักดิ์ หันขุนทด) พบ หลักฐานตามเอกสาร แผน/ผล การพัฒนาสมรรถนะบุคลากร SD-CLREM-00-00-07 บุคลากรงานผลิตเอกสาร ยังอบรมไม่ ครบตามแผน เช่น ID249018 ID251013 เสนอแนะ ให้ทำเรื่องขออนุญาตเลื่อน/เพิ่มหัวข้อ การพัฒนา สมรรถนะการทำงาน (FM-CLREM-00-00-54) และเข้ารับการ อบรมตามแผนที่กำหนดใหม่	Obs	PAR b3 b6 001
7.3	ความตระหนัก ตามที่ศูนย์บรรณสารฯ ได้นำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001:2015 มาประยุกต์ใช้ และงานผลิตเอกสารฯ มีการสร้างความตระหนักของบุคลากรในฝ่ายเช่นไร	จากการตรวจงานบริการเอกสารกลาง ได้สัมภาษณ์ หัวหน้างานบริการเอกสารกลาง (นายศักดิ์ หันขุนทด) แจ้งว่า บุคลากรในงานฯ มีการปฏิบัติตาม WI งาน เพื่อให้งานมีมาตรฐาน	C	-
7.4	การสื่อสาร มีการประชาสัมพันธ์ให้ผู้รับบริการทราบหรือไม่ว่า ศูนย์บรรณสารฯ ได้มีการนำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001:2015 มาใช้ในงาน	จากการตรวจงานบริการเอกสารกลาง ได้สัมภาษณ์ หัวหน้างานบริการเอกสารกลาง (นายศักดิ์ หันขุนทด) พบว่า หลักฐานแบบฟอร์ม - FM-CLREM-03-05-01 แบบฟอร์มขอใช้บริการงาน ผลิตเอกสารกลาง เพื่อกิจกรรมการเรียนการสอน	C	-

ข้อกำหนด	รายการคำถาม	หลักฐาน / สิ่งที่พบ	ผลการประเมิน C / NC / Obs	CAR/ PAR No.
		- FM-CLREM-03-05-04 แบบฟอร์มขอใช้บริการงานผลิตเอกสาร เพื่องานกิจกรรมมหาวิทยาลัยฯ ในแบบฟอร์มจะมีข้อชี้แจงให้ผู้รับบริการทราบถึงการนำระบบบริหาร คุณภาพ ISO 9001:2015 มาใช้		
7.5	เอกสารสารสนเทศ ขอดูเอกสาร FM-CLREM-03-06-01 แบบฟอร์มบันทึกนำส่งเงินรายได้จากการจำหน่าย เอกสาร ว่ามีการใช้งานจริงตรงตามแบบฟอร์มที่กำหนด ไว้หรือไม่	จากการตรวจงานบริการเอกสารกลาง ได้สัมภาษณ์ นางสาวรัตนดา จงมอกกลาง ได้แสดงแบบฟอร์ม FM-CLREM-03-06-01 แบบฟอร์มบันทึกนำส่งเงินรายได้จากการจำหน่ายเอกสาร พบว่า มีการใช้งานตรงตามแบบฟอร์มที่กำหนด	C	-
8.1	การวางแผนและการควบคุม การดำเนินการ ขอดูแผนผังการปฏิบัติงาน Work Flow WI-CLREM-03-05-02 งานผลิตเอกสารกิจกรรม มหาวิทยาลัย ในการปฏิบัติงานจริงมีความ สอดคล้องตรงตาม Work Flow หรือไม่	จากการตรวจงานบริการเอกสารกลาง ได้สัมภาษณ์ หัวหน้างานบริการเอกสารกลาง (นายศักดิ์ หันขุนทด) ได้แสดง เอกสาร WI-CLREM-03-05-02 งานผลิตเอกสารกิจกรรม มหาวิทยาลัย พบว่า มีความสอดคล้องตรงตาม Work Flow	C	-
8.2	ข้อกำหนดผลิตภัณฑ์และบริการ การส่งมอบผลิตภัณฑ์ให้ลูกค้ามีการตรวจสอบอีกครั้ง ก่อนส่งมอบหรือไม่	จากการตรวจงานบริการเอกสารกลาง ได้สัมภาษณ์ หัวหน้างานบริการเอกสารกลาง (นายศักดิ์ หันขุนทด) พบ มีขั้นตอนการตรวจสอบในแบบฟอร์มที่ขอใช้บริการ ได้แสดง เอกสาร FM-CLREM-03-05-01 แบบฟอร์มขอใช้บริการงาน ผลิตเอกสารกลางเพื่อกิจกรรมการเรียนการสอน และ	C	-

ข้อกำหนด	รายการคำถาม	หลักฐาน / สิ่งที่พบ	ผลการประเมิน C / NC / Obs	CAR/ PAR No.
		FM-CLREM-03-05-04 แบบฟอร์มขอใช้บริการงานผลิตเอกสาร เพื่องานกิจกรรมมหาวิทยาลัย		
8.4	การควบคุมกระบวนการ ผลิตภัณฑ์และบริการจาก ภายนอก 1. มีการกำหนดคุณสมบัติของผู้ขายภายนอก ในการจัดซื้อ/จัดจ้างหรือไม่ 2. ขอคู่มือการประเมินบริษัทภายนอก	จากการตรวจงานบริการเอกสารกลาง ได้สัมภาษณ์ หัวหน้างานบริการเอกสารกลาง (นายศักดิ์ หันขุนทด) ได้แสดง เอกสาร FM-CLREM-00-00-10 แบบประเมินผู้ขาย/ผู้รับจ้าง ให้ทีมตรวจได้ทราบ และหลักฐานการประเมินบริษัท ภายนอกให้ดูทาง Email: sakchai@sut.ac.th และคะแนนประเมิน อ้างอิงตามแบบฟอร์มที่กำหนดในเอกสาร FM-CLREM-00-00-10 แบบประเมินผู้ขาย/ผู้รับจ้าง	C	-
8.5.1	การควบคุมการผลิตและการให้บริการ มีวิธีการตั้งค่าเครื่องถ่ายเอกสารประจำที่เครื่องหรือไม่	จากการตรวจงานบริการเอกสารกลาง ได้สัมภาษณ์ หัวหน้างานบริการเอกสารกลาง (นายศักดิ์ หันขุนทด) แจ้งว่า มีวิธีการตั้งค่าเครื่องถ่ายเอกสารประจำที่เครื่อง ซึ่งเป็นคู่มือของบริษัทผู้ให้เช่าเครื่องถ่ายเอกสารดังกล่าว	C	-
8.5.2	การชี้แจงและการสอกลับ อธิบายการชี้แจงและการสอกลับผลิตภัณฑ์อย่างไร (ติดตามผลการให้บริการ)	จากการตรวจงานบริการเอกสารกลาง ได้สัมภาษณ์ หัวหน้างานบริการเอกสารกลาง (นายศักดิ์ หันขุนทด) พบว่า FM-CLREM-03-05-04 แบบฟอร์มขอใช้บริการ งานผลิตเอกสาร เพื่องานกิจกรรมมหาวิทยาลัย มี Checklist ให้ผู้ขอใช้บริการตรวจสอบเอกสารที่ผลิต การลงชื่อรับเอกสาร จากผู้ขอใช้ และ เช่น หลักฐานใบงานการผลิตสำเนาแบบทดสอบ จะมีการลงชื่อผู้ดำเนินการทุกขั้นตอน	C	-

ข้อกำหนด	รายการคำถาม	หลักฐาน / สิ่งที่พบ	ผลการประเมิน C / NC / Obs	CAR/ PAR No.
8.5.4	การเก็บรักษา มีการดูแลจัดเก็บรักษาผลิตภัณฑ์อย่างไร ระหว่างรอจัดส่งให้ผู้รับบริการ	จากการตรวจงานบริการเอกสารกลาง ได้สัมภาษณ์ หัวหน้างานบริการเอกสารกลาง (นายศักดิ์ หันขุนทด) พบ จุดชี้แจงในการจัดเก็บเอกสารระหว่างรอการส่งมอบให้ชี้แจง ตามหลัก 5ส และอุณหภูมิที่เหมาะสม	C	-
8.5.5	กิจกรรมหลังการส่งมอบ มีการประเมินการให้บริการหลังการส่งมอบหรือไม่	จากการตรวจงานบริการเอกสารกลาง ได้สัมภาษณ์ หัวหน้างานบริการเอกสารกลาง (นายศักดิ์ หันขุนทด) พบ หลักฐานการประเมินของฝ่ายส่งเสริมการรู้สารสนเทศ ให้ทางทีมผู้ตรวจได้รับทราบ เอกสารที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ - FM-CLREM-06-00-09 แบบประเมินความพึงพอใจต่อการบริการผลิตสำเนาเอกสาร และ - RQ-CLREM-06-03-09 รายงานผลการประเมินความพึงพอใจของศูนย์บรรณสารฯ	C	-
8.5.6	การควบคุมการเปลี่ยนแปลง ในกรณีหากมีขั้นตอนการทำงานเพิ่มขึ้น จะมีวิธีการอย่างไร	จากการตรวจงานบริการเอกสารกลาง ได้สัมภาษณ์ หัวหน้างานบริการเอกสารกลาง (นายศักดิ์ หันขุนทด) แจ้งว่า หากมีการปรับขั้นตอนการทำงาน จะทำการทบทวน WI ที่เกี่ยวข้องกับ งานนั้น และปรับข้อที่ 5 แผนผังการปฏิบัติงาน Work Flow และข้อที่ 6 ขั้นตอนการปฏิบัติงานใหม่	C	-
8.6	การตรวจปล่อยผลิตภัณฑ์และบริการ มีขั้นตอนการปฏิบัติงานและสามารถทวนสอบ ให้ได้ผลิตภัณฑ์ที่ถูกต้อง ในการให้บริการหรือไม่	จากการตรวจงานบริการเอกสารกลาง ได้สัมภาษณ์ หัวหน้างานบริการเอกสารกลาง (นายศักดิ์ หันขุนทด) พบว่า หลักฐานใบงานการผลิตสำเนาแบบทดสอบจะมีการลงชื่อ	C	-

ข้อกำหนด	รายการคำถาม	หลักฐาน / สิ่งที่พบ	ผลการประเมิน C / NC / Obs	CAR/ PAR No.
		ผู้ดำเนินการทุกขั้นตอน ก่อนนำส่งสำเนาแบบทดสอบให้ ศบภ. และมีการลงชื่อรับสำเนาฯ จาก จนท. ศกบ.		
8.7	การควบคุมผลลัพธ์ที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนด หากผลิตภัณฑ์ไม่เป็นไปตามข้อกำหนด มีการแก้ไขอย่างไร	จากการตรวจงานบริการเอกสารกลาง ได้สัมภาษณ์ หัวหน้างานบริการเอกสารกลาง (นายศักดิ์ หันขุนทด) พบว่า มีการอ้างดำเนินการแก้ไขตามแบบฟอร์มที่กำหนด (หน้าที่ 3 ของแบบฟอร์ม) 1.FM-CLREM-03-05-01 แบบฟอร์มขอใช้บริการงานผลิตเอกสารกลาง เพื่อกิจกรรมการเรียนการสอน 2. FM-CLREM-03-05-04 แบบฟอร์มขอใช้บริการงานผลิตเอกสาร เพื่องานกิจกรรมมหาวิทยาลัย	C	-
9.1	การเฝ้าระวังติดตาม การวัด การวิเคราะห์ และการประเมิน มีคำชมเชย ข้อร้องเรียน จากผู้รับบริการ หรือคู่ค้า ?	จากการตรวจงานบริการเอกสารกลาง ได้สัมภาษณ์ หัวหน้างานบริการเอกสารกลาง (นายศักดิ์ หันขุนทด) พบว่า มีการเฝ้าระวังติดตามผลการประเมินความพึงพอใจเป็นประจำทุกเดือน ผลการประเมินจะส่วนมากได้รับคำชมเชย ตามหลักฐาน RQ-CLREM-06-03-09 รายงานผลการประเมินความพึงพอใจของศูนย์บรรณสารฯ	C	-
10 10.1	การปรับปรุง ทั่วไป จะมีการปรับปรุงพัฒนางานอะไรบ้าง	จากการตรวจงานบริการเอกสารกลาง ได้สัมภาษณ์ หัวหน้างานบริการเอกสารกลาง (นายศักดิ์ หันขุนทด) พบว่า	C	-

ข้อกำหนด	รายการคำถาม	หลักฐาน / สิ่งที่พบ	ผลการประเมิน C / NC / Obs	CAR/ PAR No.
		มีการแสดงวิธีการลดระยะเวลาการตรวจสอบเงินรายได้จากการจำหน่ายเอกสาร และป้องกันความผิดพลาดของการนับเงิน		
10.2	สิ่งที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนดและการปฏิบัติการแก้ไข ในปีนี้มีข้อร้องเรียนเรื่องอะไร มีการแก้ไขป้องกันอย่างไร	จากการตรวจงานบริการเอกสารกลาง ได้สัมภาษณ์ หัวหน้างานบริการเอกสารกลาง (นายศักชัย หันขุนทด) พบว่า ในระบบการจัดการข้อร้องเรียนเรื่องการสำเนาทดสอบ ตาม บันทึกฉบับที่ อว 7433(4)/ว50 ลว.7 เมษายน 2566 โดยได้แก้ไขป้องกันไม่ให้เกิดปัญหาดังนี้ ผอ.ศบส. หัวหน้าฝ่าย บริการสื่อการศึกษา หัวหน้างานบริการเอกสาร ร่วมหารือ ผู้เกี่ยวข้อง โดยมีการจัดตั้ง Flow Chart ของกระบวนการ การผลิตสำเนาแบบทดสอบตามจุดแต่ละขั้นตอน มีการทำ Checklist ในใบงานเพื่อควบคุมแต่ละกระบวนการ	C	-
10.3	การปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง งานบริการเอกสารกลางได้มีการปรับปรุงงานหรือไม่	จากการตรวจงานบริการเอกสารกลาง ได้สัมภาษณ์ หัวหน้างานบริการเอกสารกลาง (นายศักชัย หันขุนทด) พบ มี จำนวน 1 งาน ได้แก่ งาน Book Store และในตอนนี้กำลังอยู่ระหว่างทดลองโปรแกรม ซึ่งโปรแกรมนี้อาจจะช่วยลดเวลาการทำงานของเจ้าหน้าที่ ที่รับผิดชอบ และดำเนินการให้แล้วเสร็จภายในวันที่ 24 กรกฎาคม 2566 (เปิดภาคการศึกษาที่ 1/2566) และหากดำเนินการเรียบร้อยแล้วจะมีการทบทวนเอกสารคุณภาพ	C	-

ข้อกำหนด	รายการคำถาม	หลักฐาน / สิ่งที่พบ	ผลการประเมิน C / NC / Obs	CAR/ PAR No.
		WI-CLREM-03-06-01 งานเจ้าหน้าที่เอกสารประกอบ การเรียนการสอน		

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

รับรองผลการตรวจติดตาม คณะกรรมการตรวจติดตามชุดที่ 1

 (นางสาวณัชชา บวรพานิชย์) หัวหน้าทีมผู้ตรวจติดตาม	 (นางสาวสุภาภรณ์ ทนสันติยะ) ผู้ตรวจติดตาม	 (นางเนาวรัตน์ มหาโคตร) ผู้ตรวจติดตาม	 (นางสาววิไลรัตน์ คเชนทร์ชาติ) ผู้ตรวจติดตาม
--	--	--	---

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

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

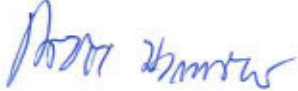
ส่วนที่ 1 สำหรับทีมตรวจ

วันที่ตรวจ	14 กรกฎาคม 2566
กระบวนการที่ตรวจ	งานผลิตเอกสารการเรียนการสอนเพื่อจำหน่ายนักศึกษา งานผลิตเอกสารกิจกรรมมหาวิทยาลัย งานผลิตสำเนาแบบทดสอบมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี งานจำหน่ายเอกสารประกอบการเรียนการสอน
เอกสารอ้างอิง	WI-CLREM-03-05-01 WI-CLREM-03-05-02 WI-CLREM-03-05-03 WI-CLREM-03-06-01

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

รายละเอียดของปัญหาที่พบ (Finding ปัญหา + หลักฐาน + ข้อกำหนด/ข้อมูลอ้างอิง)

จากการตรวจติดตามงานผลิตเอกสาร พบหลักฐานการอบรม SD-CLREM-00-00-07 บุคลากรงานผลิตเอกสาร
ยังอบรมไม่ครบตามแผน เช่น ID 249018, 239035, 251013 ซึ่งมีแนวโน้มไม่เป็นไปตามข้อกำหนด ISO 9001:2015
ข้อ 7.2 ความสามารถ

 (นางสาวณัชชา บวรพานิชย์) หัวหน้าทีมตรวจ วันที่ 14 กรกฎาคม 2566	 (นายศักดิ์ หันขุนทด) หัวหน้าทีมรับตรวจ วันที่ 14 กรกฎาคม 2566	 (นางสาวณัชชา บวรพานิชย์) QMR วันที่ 14 กรกฎาคม 2566
---	--	--

ส่วนที่ 2 สำหรับทีมรับตรวจ รายงานผลการแก้ไข/ป้องกัน

1	Root Cause (สาเหตุรากเหง้า) (กรณีได้รับ CAR/PAR) Auditor ไม่ต้องตรวจในข้อนี้ เป็นส่วนของทีมรับตรวจวิเคราะห์สาเหตุเพื่อดำเนินการแก้ไข/ป้องกัน - การวางแผนการพัฒนาศรรถนะทำงานเป็นช่วงต้นปีงบประมาณ แต่ด้วยมีภารกิจที่สำคัญต้องดำเนินการ จึงทำให้ไม่สามารถเข้ารับการพัฒนาศรรถนะได้ตามแผน											
2	Correction (กรณีได้รับ CAR) <table border="1"> <thead> <tr> <th>การแก้ไขเบื้องต้นกับปัญหาที่พบ-ระยะสั้น</th> <th>ผู้รับผิดชอบ</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>ทำเรื่องขอลื่อนกำหนดการพัฒนาศรรถนะเป็นภายในไตรมาสที่ 4</td> <td>หัวหน้างานบริการเอกสาร นายศักชัย หันขุนทด</td> </tr> <tr> <td>เข้ารับการพัฒนาศรรถนะภายในไตรมาสที่ 4 (ภายใน 30 กันยายน 2566)</td> <td>นางสุรัตน์ดา จงมอกลาง น.ส.จิรนนท์ เดชฉิมพลี</td> </tr> </tbody> </table> วันที่คาดว่าจะแล้วเสร็จ: 30 กันยายน 2566		การแก้ไขเบื้องต้นกับปัญหาที่พบ-ระยะสั้น	ผู้รับผิดชอบ	ทำเรื่องขอลื่อนกำหนดการพัฒนาศรรถนะเป็นภายในไตรมาสที่ 4	หัวหน้างานบริการเอกสาร นายศักชัย หันขุนทด	เข้ารับการพัฒนาศรรถนะภายในไตรมาสที่ 4 (ภายใน 30 กันยายน 2566)	นางสุรัตน์ดา จงมอกลาง น.ส.จิรนนท์ เดชฉิมพลี				
การแก้ไขเบื้องต้นกับปัญหาที่พบ-ระยะสั้น	ผู้รับผิดชอบ											
ทำเรื่องขอลื่อนกำหนดการพัฒนาศรรถนะเป็นภายในไตรมาสที่ 4	หัวหน้างานบริการเอกสาร นายศักชัย หันขุนทด											
เข้ารับการพัฒนาศรรถนะภายในไตรมาสที่ 4 (ภายใน 30 กันยายน 2566)	นางสุรัตน์ดา จงมอกลาง น.ส.จิรนนท์ เดชฉิมพลี											
3	Corrective action (กรณีได้รับ CAR/PAR) <table border="1"> <thead> <tr> <th>การปฏิบัติการแก้ไข-ป้องกันการเกิดซ้ำระยะยาว</th> <th>ผู้รับผิดชอบ</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>แจ้งแผนการพัฒนาศรรถนะฯ ให้บุคลากรในงานเพื่อดำเนินการตามแผน</td> <td>หัวหน้างานบริการเอกสาร</td> </tr> <tr> <td>ตรวจสอบแผนและผลการพัฒนาศรรถนะบุคลากรในงานทุกเดือน</td> <td>หัวหน้างานบริการเอกสาร</td> </tr> <tr> <td>บุคลากรในงานเข้ารับการพัฒนาศรรถนะฯ ตามแผน</td> <td>บุคลากรในงานผลิตบริการเอกสาร</td> </tr> <tr> <td>กรณีไม่สามารถพัฒนาศรรถนะฯ ตามแผนให้จัดทำเรื่องขอลื่อนตามที่คาดว่าจะสามารถเข้ารับการพัฒนาศรรถนะฯ ได้</td> <td></td> </tr> </tbody> </table>		การปฏิบัติการแก้ไข-ป้องกันการเกิดซ้ำระยะยาว	ผู้รับผิดชอบ	แจ้งแผนการพัฒนาศรรถนะฯ ให้บุคลากรในงานเพื่อดำเนินการตามแผน	หัวหน้างานบริการเอกสาร	ตรวจสอบแผนและผลการพัฒนาศรรถนะบุคลากรในงานทุกเดือน	หัวหน้างานบริการเอกสาร	บุคลากรในงานเข้ารับการพัฒนาศรรถนะฯ ตามแผน	บุคลากรในงานผลิตบริการเอกสาร	กรณีไม่สามารถพัฒนาศรรถนะฯ ตามแผนให้จัดทำเรื่องขอลื่อนตามที่คาดว่าจะสามารถเข้ารับการพัฒนาศรรถนะฯ ได้	
การปฏิบัติการแก้ไข-ป้องกันการเกิดซ้ำระยะยาว	ผู้รับผิดชอบ											
แจ้งแผนการพัฒนาศรรถนะฯ ให้บุคลากรในงานเพื่อดำเนินการตามแผน	หัวหน้างานบริการเอกสาร											
ตรวจสอบแผนและผลการพัฒนาศรรถนะบุคลากรในงานทุกเดือน	หัวหน้างานบริการเอกสาร											
บุคลากรในงานเข้ารับการพัฒนาศรรถนะฯ ตามแผน	บุคลากรในงานผลิตบริการเอกสาร											
กรณีไม่สามารถพัฒนาศรรถนะฯ ตามแผนให้จัดทำเรื่องขอลื่อนตามที่คาดว่าจะสามารถเข้ารับการพัฒนาศรรถนะฯ ได้												

 (นายศักชัย หันขุนทด) หัวหน้าทีมตรวจ วันที่ 5 กันยายน 2566	 (นางสาวณัชชา บวรพานิชย์) หัวหน้าทีมตรวจ วันที่ 5 กันยายน 2566	 (นางสาวณัชชา บวรพานิชย์) QMR วันที่ 5 กันยายน 2566
--	--	---

ส่วนที่ 3 สำหรับทีมตรวจ: Follow up

ครั้งที่ 1 วันที่ติดตามผล: 14 ก.ย. 2566

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

☒ สามารถแก้ไข/ป้องกันได้

☐ ยังไม่สามารถแก้ไข/ป้องกันได้ กำหนดติดตาม ครั้งที่ 2 วันที่ _____

ระบุเหตุผล ทั้งกรณีสามารถแก้ไข/ป้องกันได้และยังไม่สามารถแก้ไข/ป้องกันได้


(น.ส.นันท นอนนันท)
หัวหน้าทีมตรวจ
วันที่ 14 ก.ย. 2566


(น.ส.นันท นอนนันท)
หัวหน้าทีมรับตรวจ
วันที่ 14 ก.ย. 2566

ส่วนที่ 4 สำหรับ QMR

สรุปผลการติดตาม วันที่ <u>14 ก.ย. 2566</u> ☐ ปิด CAR/PAR วันที่ <u>14 ก.ย. 2566</u> ☐ ติดตามผล ครั้งที่ 2 วันที่ _____	<u>1257</u> (นางสาวณัชชา บวรพานิชย์) QMR
---	---