

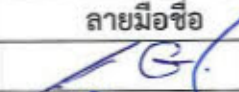
 ศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี	รายงานผลตรวจติดตามคุณภาพภายใน (Internal Quality Report) ฝ่าย/งานที่ถูกตรวจสอบ : ฝ่ายบริการสื่อการศึกษา/งานบริการสื่อการศึกษา	ประจำปีงบประมาณ	พ.ศ. 2566
		ครั้งที่ วัน เดือน ปี	1 4, 16 สิงหาคม 2566

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

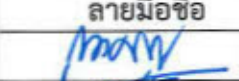
รายละเอียดเพิ่มเติม :	ผู้ทบทวน ลงชื่อ..... (.....)  Lead Auditor
ความคิดเห็นของ QMR :	ลงชื่อ..... (นางสาวณัฏชา บวรพานิชย์) QMR

 ศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี	ใบลงชื่อผู้เข้าประชุม ขั้นตอนการตรวจติดตามคุณภาพภายใน วันที่ 4 สิงหาคม 2566 เวลา 14.00 – 16.40 น. ณ ห้องทำงานฝ่ายบริการสื่อฯ
--	---

ผู้ตรวจติดตาม (Auditor)

ที่	ชื่อ - นามสกุล	ตำแหน่ง	ลายมือชื่อ
1.	นายบดินทร์ ยางราชย์	หัวหน้าทีมผู้ตรวจติดตาม	
2.	นายวิวัฒน์ ะสุรี	ผู้ตรวจติดตาม	
3.	นายพันธิวิรา ปริญาศรีเสวต	ผู้ตรวจติดตาม	
4.	นางธารนที กรมโพธิ์	ผู้ตรวจติดตาม	

ผู้ถูกตรวจ (Auditee)

ที่	ชื่อ - นามสกุล	ตำแหน่ง	ลายมือชื่อ
1.	นายณรงค์ สุปงกช	หัวหน้าทีมผู้ถูกตรวจ	
2.	นายรัฐพงษ์ อุปแก้ว	ผู้ถูกตรวจ	
3.	นายสรารุท เอี่ยมสุขมงคล	ผู้ถูกตรวจ	
4.	นางศุภณิศร์ ครองสวัสดิ์กุล	ผู้ถูกตรวจ	
5.	นางสาวยุพาพรรณ ศรีจันทร์	ผู้ถูกตรวจ	

 ศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี	รายการตรวจติดตาม (Check Lists) ฝ่าย/งานที่ถูกตรวจสอบ : ฝ่ายบริการสื่อการศึกษา/งานบริการสื่อการศึกษา เรื่องที่ตรวจสอบ งานบริการสื่อการศึกษา รหัสเอกสาร QP-CLREM-03-00-01	ประจำปีงบประมาณ	พ.ศ. 2566
		ครั้งที่ วัน เดือน ปี	1 4.16 สิงหาคม 2566

หัวข้อในข้อกำหนด ISO 9001: 2015 คือ

ข้อกำหนด	รายการคำถาม	หลักฐาน / สิ่งที่พบ	ผลการประเมิน C / NC / Obs	CAR/ PAR No.
4.4 ระบบบริหารคุณภาพองค์กร				
4.4.1 -จัดทำ -นำไปปฏิบัติ -คงรักษา -ปรับปรุง	-ขอคู่มือกระบวนการปฏิบัติงานของฝ่ายบริการสื่อฯ ทุกกระบวนการ -สิ่งที่ต้องปรับปรุงในกระบวนการทำงานมีอะไรบ้าง และมีการประเมินผลหรือไม่ -ขอคู่มือ/แผนภูมิเต๋า -ขอสัมภาษณ์หัวหน้าฝ่ายบริการสื่อการศึกษา -สังเกตการปฏิบัติงานจริงว่ามีการวางแผนปฏิบัติงาน มอบหมายหน้าที่ ตรวจสอบการตรวจสอบอุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องจักร ว่าเป็นไปตามแผนที่กำหนดไว้หรือไม่ -มีการบำรุงรักษาอย่างไร มีการประเมินกระบวนการทำงาน (ดูการเปลี่ยนแปลง/ปรับปรุงอย่างไร) -หลังจากมีการประเมินการปฏิบัติงานแล้ว มีแนวทางแก้ไขปรับปรุงเฉพาะหน้าอย่างไร และมีอะไรที่นำไปปรับปรุงพัฒนาเพิ่มเติม (ขอคู่มือตัวอย่าง)	จากการสัมภาษณ์หัวหน้าฝ่ายบริการสื่อฯ, หัวหน้างานบริการงานบริการโสตทัศนูปกรณ์การเรียนการสอน พบว่ามีการดำเนินงานสอดคล้องตามข้อกำหนด	C	

4.4.2 -การรักษาเอกสารที่สนับสนุนกระบวนการ	-ฝ่ายบริการสื่อฯ มีการจัดการเอกสารสนับสนุนอย่างไรเพื่อให้มั่นใจว่าการให้บริการเป็นไปตามข้อกำหนดระบบบริหารคุณภาพ -ขอคู่มือรายงานการประชุมฝ่ายบริการสื่อฯ	จากการสัมภาษณ์หัวหน้าฝ่ายบริการสื่อฯ, หัวหน้างานบริการงานบริการโสตทัศนูปกรณ์การเรียนการสอน พบว่ามีการดำเนินงานสอดคล้องตามข้อกำหนด จากการสัมภาษณ์หัวหน้าฝ่ายบริการสื่อฯ และพนักงานธุรการฝ่ายฯ ได้ขอคู่มือรายงานการประชุมของฝ่ายบริการสื่อฯ ปรากฏว่ามีการบันทึกรายงานการประชุม พบว่ามีการดำเนินงานสอดคล้องตามข้อกำหนด	C C	
-จัดเก็บเอกสารข้อมูลให้เชื่อมั่นกระบวนการเป็นไปตามแผน	-ฝ่ายบริการสื่อฯ มีความมั่นใจได้อย่างไรว่าเอกสารที่จัดเก็บมีความปลอดภัย	จากการสัมภาษณ์หัวหน้าฝ่ายบริการสื่อฯ และพนักงานธุรการฝ่ายฯ มีการจัดเก็บเอกสารเข้าแฟ้มที่ฝ่ายฯ และฝ่ายบริหารจัดเก็บในระบบ B-Office ซึ่งพบว่าระบบมีระบบป้องกันการเข้าถึงเอกสารด้วย username และ password รวมถึงมีการสรุปผลและรายงานต่อหัวหน้าฝ่ายฯ ทราบ ซึ่งสอดคล้องตามข้อกำหนด	C	
5. การเป็นผู้นำ				
5.2 นโยบาย				
5.2.1 การจัดทำนโยบายคุณภาพ	-พนักงานในฝ่ายบริการสื่อฯ มีการรับทราบหรือมีการสื่อสารเกี่ยวกับวัตถุประสงค์คุณภาพของฝ่าย/นโยบายคุณภาพของศูนย์บรรณสารฯ หรือไม่	จากการสัมภาษณ์นางสาวยุพาพรรณ ศรีจันทร์ พนักงานธุรการฝ่ายบริการสื่อฯ พบว่าได้รับรู้เกี่ยวกับวัตถุประสงค์คุณภาพของฝ่าย/นโยบายคุณภาพของศูนย์บรรณสารฯ ซึ่งสอดคล้องตามข้อกำหนด	C	
5.2.2 การสื่อสารนโยบายคุณภาพ	-ขอสัมภาษณ์พนักงานในฝ่าย			
5.3 บทบาท ความรับผิดชอบ และหน้าที่ในองค์กร				
5.3 บทบาท	สัมภาษณ์พนักงานในฝ่ายว่าได้รับทราบนโยบายคุณภาพอย่างไร -จิตสำนึกในการให้บริการ การแก้ปัญหา	จากการสัมภาษณ์หัวหน้าฝ่ายบริการสื่อฯ พบว่ามีการตรวจสอบอุปกรณ์ทุกชิ้นก่อนให้บริการ และมีการตรวจสอบการให้บริการหน้างานเป็นงาน ๆ ไปและมีเจ้าหน้าที่คอยให้บริการ	C	

ความรับผิดชอบ และหน้าที่ใน องค์กร	-ภาพรวม การได้รับการพัฒนาสมรรถนะงาน (ดูจากการ พัฒนาฯ ที่ตรงกับงานที่รับผิดชอบ) -มีการตรวจสอบก่อนส่งมอบบริการหรือไม่ -หากตรวจสอบผู้รับบริการได้ทราบหรือไม่ -ระหว่างให้บริการมีเจ้าหน้าที่ประจำจุดให้บริการหรือไม่	ประจำจุดให้บริการ และพบว่ามีการศึกษาดูงาน แลกเปลี่ยน เรียนรู้เทคโนโลยีใหม่ ๆ เป็นประจำเพื่อเป็นแนวทางในการ พัฒนาปรับปรุงการให้บริการของฝ่ายฯ ซึ่งสอดคล้องตามข้อ กำหนด		
6. การวางแผน				
6.1 การดำเนินการเพื่อระบุความเสี่ยงและโอกาส				
6.1.1 องค์กร ต้องพิจารณา ประเด็นที่ระบุ ใน 4.1 และข้อ กำหนดต่าง ๆ ที่ อ้างอิงจาก 4-2 พิจารณาความ เสี่ยงและโอกาส ที่จำเป็น 6.1.2 องค์กรจะ ต้องวางแผน สำหรับ a)การ ดำเนินการเพื่อ บรรลุความเสี่ยง และโอกาส b) วิธีการที่จะ รวบรวมและ ประยุกต์ใช้ กิจกรรมใน กระบวนการ	-ขอคู่มือฐานการจัดการความเสี่ยงและโอกาส ดู แผนภูมิเต๋า (ความเสี่ยงงาน)	จากการสัมภาษณ์หัวหน้าฝ่ายบริการสื่อฯ, หัวหน้างานบริการ งานบริการโสตทัศนูปกรณ์การเรียนการสอน พบว่ามีการดำเนิน งานสอดคล้องตามข้อกำหนด	C	

วิธีการที่จะ ประเมิน ประสิทธิผลของ กิจกรรม				
6.2 วัตถุประสงค์คุณภาพและการวางแผนเพื่อให้บรรลุ				
6.2.1 ต้องจัดทำวัตถุประสงค์ คุณภาพมีความ สอดคล้องกับ นโยบาย 6.2.2 เมื่อมีการ วางแผนให้บรรลุ วัตถุประสงค์ คุณภาพแล้ว	-ขอ ดู KPI, Action Plan (วิธีการ ทรัพยากร ผู้รับผิดชอบ กรอบเวลา การรายงานติดตามผลการ ปฏิบัติงาน)	จากการสัมภาษณ์หัวหน้าฝ่ายบริการสื่อฯ และขอ ดูเอกสาร ฉบับปัจจุบันพบว่า มีการปรับ KPI ให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ คุณภาพของศูนย์บรรณสารฯ เรียบร้อยแล้ว ซึ่งสอดคล้องตาม ข้อกำหนด	C	
6.3 การวางแผนเปลี่ยนแปลง				
องค์กรต้อง พิจารณาถึง ความจำเป็นใน การเปลี่ยน แปลงระบบ บริหารคุณภาพ	มีจัดการการเปลี่ยนแปลงกระบวนการอย่างไร เมื่อเกิด การเปลี่ยนแปลงเกิดขึ้น	จากการสัมภาษณ์หัวหน้าฝ่ายบริการสื่อฯ ได้ชี้แจงว่าในปีนี้มี จำนวนนักศึกษาเพิ่มขึ้นเกิดความคาดหวัง ทำให้การให้บริการ ห้องเรียนไม่เพียงพอ โดยหัวหน้าฝ่ายบริการสื่อฯ ได้แจ้งให้ หัวหน้างานฯ ถึงความเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น จากนั้นหัวหน้างานฯ จะทำการประสานงานกับผู้ปฏิบัติงานที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับ กิจกรรมต่าง ๆ ที่ได้รับผลกระทบเพื่อหาวิธีและแนวทางการ ดำเนินงานให้สามารถให้บริการได้อย่างทั่วถึง ซึ่งมีการดำเนิน งานสอดคล้องตามข้อกำหนด	C	

7 การสนับสนุน				
7.1 ทรัพยากร				
7.1.1 ทั่วไป องค์กรต้อง กำหนดและ จัดหาทรัพยากร ที่จำเป็นสำหรับ นำไปปฏิบัติ	-ในกระบวนการให้บริการสื่อฯ มีเครื่องมืออะไรบ้างที่ใช้ ในการปฏิบัติงาน -มีคู่มือการปฏิบัติงาน/วิธีการใช้งานอย่างไร -มีการควบคุมทะเบียนครุภัณฑ์อย่างไร -มีการดูแลรักษาอย่างไร	จากการสัมภาษณ์หัวหน้าฝ่ายบริการสื่อฯ พบว่าได้มีการ สำรวจ รายการครุภัณฑ์และตรวจสอบความพร้อมใช้เป็นประจำ มีการบำรุงรักษาอย่างต่อเนื่องเพื่อให้พร้อมการให้บริการ การนำ ไปใช้ มีการควบคุมโดยการใช้โปรแกรมระบบยืม-คืน ซึ่งมีการ ดำเนินงานสอดคล้องตามข้อกำหนด	C	
7.1.2 บุคลากร จัดหาบุคลากร กระบวนการที่ จำเป็น	-ในการให้บริการ มีการจัดกำลังผู้ปฏิบัติงานว่ามีความ เหมาะสมกับงานอย่างไร	จากการสัมภาษณ์หัวหน้าฝ่ายบริการสื่อฯ พบว่าฝ่ายบริการ สื่อฯ มีภารกิจในการให้บริการกิจกรรมมหาวิทยาลัย ดังนี้ กิจกรรมเพื่อการเรียนการสอน กิจกรรมอื่น ๆ ของมหาวิทยาลัย โดยพิจารณาอัตรากำลังตามภารกิจการเรียนการสอนเป็นลำดับ แรก รวมถึงพิจารณาปริมาณของงานและพื้นที่ตามที่ มหาวิทยาลัยมอบหมายและพิจารณาจัดกำลังตามความเหมาะสม ซึ่งมีการดำเนินงานสอดคล้องตามข้อกำหนด	C	
7.1.3 โครงสร้าง พื้นฐาน ต้องกำหนด จัดหาและรักษา ไว้ซึ่งโครงสร้าง พื้นฐาน	-มีกระบวนการดูแลบริหารจัดการกับอาคาร สถานที่ และวัสดุอุปกรณ์อย่างไร	จากการสัมภาษณ์หัวหน้าฝ่ายบริการสื่อฯ พบว่ามีการจัดการ พื้นที่ในการเก็บ บำรุงรักษาวัสดุทัศนูปกรณ์ให้มีความปลอดภัย และสะดวกต่อการนำไปใช้งาน ซึ่งมีการดำเนินงานสอดคล้องตาม ข้อกำหนด	C	

7.1.4 สภาพแวดล้อมการทำงาน สภาพแวดล้อมที่จำเป็นในการดำเนินการ	-มีการตรวจเช็คความพร้อมใช้ก่อนให้บริการอย่างไร -มีแผนบำรุงรักษา -ขวัญกำลังใจของผู้ปฏิบัติงาน การดูแลสภาพของพนักงานในฝ่ายฯ มีการบริหารจัดการอย่างไร	จากการสัมภาษณ์หัวหน้าฝ่ายบริการสื่อฯ พบว่ามีการตรวจเช็คอุปกรณ์ก่อนการให้บริการ มีแผนการบำรุงรักษาเวลาอุปกรณ์ให้ห้องเรียน ห้องประชุม ในช่วงเวลาปิดเทอม ซึ่งมีการดำเนินงานสอดคล้องตามข้อกำหนด จากการสัมภาษณ์หัวหน้าฝ่ายบริการสื่อฯ ได้ชี้แจงว่ามหาวิทยาลัยได้มีสวัสดิการในการดูแลรักษาให้แก่พนักงานและครอบครัวเป็นอย่างดีอยู่แล้ว และสอดคล้องตามข้อกำหนด	C	
7.1.6 องค์ความรู้ขององค์กรความรู้ที่จำเป็นต้องรักษาไว้และ เข้าถึงได้	-สังเกต พื้นที่ มีการจัดเก็บตามหลัก 5ส หรือไม่ -มีวิธีการดูแลรักษาอุปกรณ์ที่มีมูลค่าสูงอย่างไร -มีการตรวจวัดความชื้นอย่างไร	จากการสังเกตของคณะผู้ตรวจประเมินฯ พบว่ามีการมีการดำเนินงานสอดคล้องกับศูนย์บรรณสารฯ และสอดคล้องตามข้อกำหนด จากการสัมภาษณ์หัวหน้าฝ่ายบริการสื่อฯ ได้ชี้แจงว่ามีการดำเนินงานประสานงานกับบริษัทในการบำรุงรักษา เข้ามาดูแลตรวจสอบอุปกรณ์ ตามสัญญาการบำรุงรักษาอย่างต่อเนื่องตามข้อกำหนดที่ระบุไว้ ให้เกิดความพร้อมใช้งานตลอดเวลา และสอดคล้องตามข้อกำหนด จากการสัมภาษณ์หัวหน้าฝ่ายบริการสื่อฯ มีการติดตั้งอุปกรณ์วัดความชื้น และมีการสอบเทียบอุปกรณ์อยู่เป็นประจำ ซึ่งสอดคล้องตามข้อกำหนด	C	
7.2 ความสามารถ				
พิจารณาความสามารถที่จำเป็นของบุคลากร	-ขอดู JD, การอบรม (ตรงตามสมรรถนะที่ปฏิบัติงานหรือไม่) -มีการจัดเก็บหลักฐานการอบรมอย่างไร	ผู้ตรวจประเมินฯ ได้ตรวจสอบรายการหลักฐานรายละเอียดคุณลักษณะเฉพาะของพนักงานแต่ละตำแหน่ง พบว่ามีความเหมาะสมกับภาระงานที่ได้รับมอบหมาย และบุคลากรได้รับการ	C	

		อบรมตามสมรรถนะเฉพาะตามตำแหน่ง ซึ่งสอดคล้องตามข้อกำหนด		
7.3 ความตระหนัก				
ตระหนักเรื่องนโยบายคุณภาพ วัตถุประสงค์คุณภาพ และการให้ความร่วมมือต่าง ๆ	งานบริการสื่อฯ จะสร้างความมั่นใจให้กับลูกค้าได้ อย่างไรว่าบริการที่ส่งมอบได้คุณภาพตามข้อกำหนด	จากการสัมภาษณ์หัวหน้าฝ่ายบริการสื่อฯ และหัวหน้างานบริการการให้บริการโสตทัศนูปกรณ์การเรียนการสอนแจ้งว่ามีการใช้ประสบการณ์ในการให้บริการในการแนะนำผู้ขอใช้บริการ ผู้รับบริการเกิดความมั่นใจ ซึ่งสอดคล้องตามข้อกำหนด	C	
7.4 การสื่อสาร				
7.4 การสื่อสารทั้งภายในและภายนอก	มีการสื่อสารกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอย่างไร หากมีการเปลี่ยนแปลงการให้บริการ	จากการสัมภาษณ์หัวหน้าฝ่ายบริการสื่อฯ และหัวหน้างานบริการการให้บริการโสตทัศนูปกรณ์การเรียนการสอน ผู้ให้บริการสื่อจะใช้วิธีการเจรจา แนะนำกับผู้ขอใช้บริการที่หน้างานก่อนให้บริการในแต่ละครั้ง ซึ่งสอดคล้องตามข้อกำหนด	C	
7.5 เอกสารข้อมูล				
7.5.1 ทั่วไป	ขอคู่มือสารที่นำเข้าระบบ ว่ามีรูปแบบตามที่ศูนย์บรรณสารฯ กำหนด	จากการสัมภาษณ์หัวหน้าฝ่ายบริการสื่อฯ พบว่ามีการดำเนินการสอดคล้องกับข้อกำหนด	C	
7.5.2 การจัดทำและการปรับปรุง	หากมีความจำเป็นต้องปรับปรุงเอกสาร ฝ่ายบริการสื่อฯ มีกระบวนการอย่างไร			
7.5.3 การควบคุมเอกสาร ข้อมูลสามารถเข้าถึงสะดวกต่อการนำมาใช้ และได้รับการปกป้อง				

8 การปฏิบัติงาน				
8.1 การวางแผนและ การควบคุมการ ปฏิบัติงาน	-อธิบายกระบวนการการให้บริการโสตทัศนูปกรณ์ -หากมีเหตุการณ์ที่ไม่เป็นไปตามขั้นตอนการให้บริการที่ ระบุไว้เกิดขึ้น ฝ่ายบริการสื่อฯ มีวิธีการจัดการหรือ ควบคุมอย่างไร	จากการสัมภาษณ์หัวหน้าฝ่ายบริการสื่อฯ พบว่ามีการ ดำเนินการสอดคล้องกับข้อกำหนด	C	
8.2 การพิจารณาข้อกำหนดสำหรับบริการ				
8.2.1 การสื่อสารกับ ลูกค้า	-หากมีความเปลี่ยนแปลงในกระบวนการให้บริการหรือ ผลิตภัณฑ์ ฝ่ายบริการสื่อฯจะมีกระบวนการสื่อสารกับ ลูกค้าอย่างไร	จากการสัมภาษณ์หัวหน้าฝ่ายบริการสื่อฯ ในการขอใช้บริการ จะมีบันทึกจากหน่วยงานต้นเรื่องมาที่ศูนย์บรรณสารฯ เพื่อเสนอ ผู้มีอำนาจอนุมัติ เมื่อได้รับการอนุมัติฝ่ายบริการสื่อฯ จะดำเนิน การประสานกลับไปยังหน่วยงานผู้ขอใช้บริการ กรณีที่ไม่ได้รับ อนุมัติตามการขอใช้บริการ ฝ่ายบริหารงานทั่วไปจะมีบันทึกแจ้ง กลับไปยังหน่วยงานที่ขอใช้บริการ ซึ่งสอดคล้องตามข้อกำหนด	C	
	-มีกระบวนการอย่างไรในการรองรับข้อมูลป้อนกลับจาก ผู้รับบริการ (เช่น แบบประเมินความพึงพอใจ ข้อ ร้องเรียน) -ฝ่ายบริการสื่อฯ มีข้อร้องเรียนอย่างไรบ้าง	จากแบบประเมินความพึงพอใจของศูนย์บรรณสารฯ และ จากบันทึกข้อความจากหน่วยงานที่ร้องเรียนมา โดยฝ่ายบริการ สื่อฯ จะนำข้อร้องเรียนที่มีผลกระทบต่อการดำเนินงานเข้าประชุมกับ ผู้บริหาร เพื่อหาแนวทางแก้ไข และมีการแจ้งกลับไปยังผู้ ร้องเรียนหรือผู้พบปัญหา ในแนวทางหรือวิธีการจัดการ ซึ่ง สอดคล้องตามข้อกำหนด	C	
	-หากจำเป็นต้องเปลี่ยนแปลงครุภัณฑ์ที่ให้บริการ ระหว่างการใช้งาน จะมีการสื่อสารกับผู้ขอใช้ อย่างไร	จากการสัมภาษณ์หัวหน้าฝ่ายบริการสื่อฯ พบว่าเจ้าหน้าที่ผู้ ให้บริการจะแจ้งให้ผู้ขอใช้ได้ทราบก่อนการเข้าให้บริการถึงความ เปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นทุกครั้ง มีการดำเนินการเฝ้าสังเกต รวมถึง การแก้ไขเมื่อมีปัญหาเกิดขึ้นระหว่างให้บริการ และมีการแจ้งผู้ขอ ใช้บริการในสิ่งที่เกิดขึ้นและให้คำแนะนำ	C	
8.2.2	-ในการให้บริการสื่อ ฝ่ายบริการสื่อฯ มีระเบียบหรือวิธี ในการพิจารณาการให้บริการที่เหมาะสมอย่างไร	จากการสัมภาษณ์หัวหน้าฝ่ายบริการสื่อฯ ได้พิจารณาตาม ความเหมาะสมของกิจกรรมต่าง ๆ เช่น พื้นที่ จำนวนผู้ใช้งาน	C	

8.4 การควบคุมผู้ให้บริการภายนอกด้านกระบวนการและบริการ				
8.4.1 ทั่วไป	-ขอ ดู TOR การจัดซื้อจัดจ้างฝ่ายบริการสื่อ -ฝ่ายบริการสื่อ มั่นใจได้อย่างไรว่าจ้างได้ดำเนินการตามข้อกำหนดที่ระบุไว้	จากการสัมภาษณ์หัวหน้าฝ่ายบริการสื่อฯ พบว่ามีการจัดทำรายละเอียดและคุณลักษณะ ข้อกำหนด ตามระเบียบจัดซื้อจัดหาของมหาวิทยาลัย รวมถึงการบำรุงรักษา มีการกำกับดูแลและประเมินผลการให้การบำรุงรักษาจากผู้ว่าจ้างอยู่เสมอ ซึ่งสอดคล้องตามข้อกำหนด	C	
8.4.2 ชนิดและขอบเขตของการควบคุม				
8.4.3 ข้อมูลสำหรับผู้ให้บริการภายนอก				
8.5 การบริการ				
8.5.1 ควบคุมการบริการ	ฝ่ายบริการสื่อฯ มีกระบวนการในการให้บริการอย่างไรเพื่อให้มั่นใจมีการควบคุมการให้บริการให้อยู่ในเงื่อนไขหรือข้อกำหนดที่เหมาะสม	จากการสัมภาษณ์หัวหน้าฝ่ายบริการสื่อฯ พบว่ามีการดำเนินการสอดคล้องกับข้อกำหนด	C	
8.5.2 การชี้แจงและการสอบถาม	มีการชี้แจงวิธีการใช้งานของอุปกรณ์ที่ให้บริการหรือไม่	จากการสัมภาษณ์หัวหน้างานบริการโสตทัศนูปกรณ์การเรียนการสอนพบว่ามีความรู้ในการใช้งานอุปกรณ์โสตประจำห้องเรียน ซึ่งสอดคล้องตามข้อกำหนด	C	
8.5.3 ทรัพย์สินของลูกค้าและผู้บริการภายนอก	-ฝ่ายบริการสื่อ มีการดูแลรักษาทรัพย์สินของลูกค้าอย่างไร (ข้อมูลส่วนบุคคล) -มีกระบวนการทำลายเอกสาร อายุการจัดเก็บเอกสาร	จากการสัมภาษณ์หัวหน้าฝ่ายบริการสื่อฯ พบว่ามีการดำเนินการสอดคล้องกับข้อกำหนด	C	
8.5.4 การดูแลรักษา	-ในระหว่างการให้บริการฝ่ายบริการสื่อฯ มีกระบวนการดูแลอย่างไรเพื่อให้มั่นใจว่าบริการเป็นไปตามข้อกำหนด	จากการสัมภาษณ์หัวหน้าฝ่ายบริการสื่อฯ พบว่าได้มีกระบวนการตรวจเช็ค ทดสอบอุปกรณ์ ซักซ้อมในกรณีงานกิจกรรมที่สำคัญของ มทส.ก่อนให้บริการ รวมถึงมีอุปกรณ์สำรองทุกครั้ง ซึ่งสอดคล้องตามข้อกำหนด	C	
8.5.5 กิจกรรมหลังส่งมอบ	-มีการเฝ้าระวัง ตรวจสอบดูแลการให้บริการหรือไม่ -มีการดูแลหลังการให้บริการอย่างไร	จากการสัมภาษณ์หัวหน้าฝ่ายบริการสื่อฯ พบว่าแผนการปฏิบัติงาน มี check list ขั้นตอนการปฏิบัติงาน มีการเฝ้าระวัง	C	

		การให้บริการ มีแผนบำรุงรักษาอุปกรณ์การให้บริการ เช่น ช่วงปิดเทอมได้มีแผนการซ่อมบำรุงอุปกรณ์ในห้องเรียนและห้องประชุมอยู่เป็นประจำ ซึ่งสอดคล้องตามข้อกำหนด		
8.5.6 ควบคุมการเปลี่ยนแปลง	การทบทวนและการควบคุมการเปลี่ยนแปลงสำหรับการให้บริการ	จากการสัมภาษณ์หัวหน้าฝ่ายบริการลูกค้า พบว่ามีการดำเนินการสอดคล้องตามข้อกำหนด	C	
8.6 การปล่อยผลิตภัณฑ์และบริการ				
8.6 การตรวจปล่อยบริการ	ก่อนการดำเนินการให้บริการ ฝ่ายบริการลูกค้า ได้มีการทดสอบก่อนการใช้งาน เพื่อให้มั่นใจว่าตรงตามข้อกำหนดที่ผู้ขอใช้บริการร้องขอหรือไม่	จากการสัมภาษณ์หัวหน้าฝ่ายบริการลูกค้า พบว่ามีการทดสอบการใช้งานอุปกรณ์ก่อนเริ่มให้บริการรวมถึงมีอุปกรณ์สำรองเพื่อไว้ทดแทนกรณีเกิดเหตุฉุกเฉิน ซึ่งมีการดำเนินการสอดคล้องตามข้อกำหนด	C	
8.7 การควบคุมผลของกระบวนการ ผลิตภัณฑ์และบริการที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนด				
8.7 การควบคุมผลลัพธ์ที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนด	ฝ่ายบริการลูกค้า มีกระบวนการรองรับกับผลลัพธ์ที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนดหรือไม่ (ต้องมีกระบวนการที่ชัดเจนเพื่อจัดการกับผลลัพธ์ที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนด)	จากการสัมภาษณ์หัวหน้าฝ่ายบริการลูกค้า พบว่าได้มี check list ตรวจสอบอุปกรณ์ทุกขั้นตอนก่อนให้บริการและให้บริการตรงตามความต้องการของผู้ขอใช้ มีการแจ้งผู้ขอใช้บริการในกรณีการขอใช้นั้นไม่เป็นไปตามที่ร้องขอก่อนการออกให้บริการ มีการแนะนำทางเลือกที่เหมาะสมให้ผู้ขอใช้ได้พิจารณาถึงการเปลี่ยนแปลงนั้น มีการดำเนินการสอดคล้องตามข้อกำหนด ข้อเสนอแนะ ควรมีการบันทึกเป็นเอกสารและจัดเก็บอย่างเหมาะสม เพื่อให้สามารถสอบกลับได้	C	
9. การประเมินสมรรถนะ				
9.1 การเฝ้าระวัง ตรวจสอบ วิเคราะห์และประเมิน	- มีการตรวจวัด วิเคราะห์ และประเมินผลอย่างไร -มีการนำข้อเสนอแนะจากการประเมินความพึงพอใจ นำผลประเมินมาวิเคราะห์เพื่อปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการของหน่วยงานอย่างไร	จากการสัมภาษณ์หัวหน้าฝ่ายบริการลูกค้า พบว่ามีการประเมินผลความพึงพอใจในการให้บริการ และสรุปรายงานผลมาเป็นเทอมๆ ส่วนมากผลการประเมินเป็นไปตาม KPI ที่ตั้งไว้ รวมถึงมีการเฝ้าระวังงานที่มีผลการประเมินต่ำกว่าเกณฑ์ที่ตั้งไว้ โดยพบว่าสาเหตุมาจากมีจำนวนผู้ตอบแบบประเมินน้อยเกินไป	C	

	- เมื่อจำเป็นต้องมีการเปลี่ยนแปลงคุณภาพการให้บริการได้มีการประชุมทบทวน และวางแผนอย่างไร	ส่งผลให้ไม่สามารถสรุปผลการให้บริการได้เที่ยงตรงและชัดเจน ซึ่งมีการดำเนินการสอดคล้องตามข้อกำหนด ข้อเสนอแนะ คณะผู้ตรวจประเมินฯ เสนอให้หาแนวทางหรือวิธีการให้ได้มาซึ่งการทำแบบประเมินให้ได้จำนวนที่เหมาะสมมากที่สุดเพื่อที่จะสะท้อนถึงการให้บริการว่ามีประสิทธิภาพมากน้อยอย่างไร		
10. การปรับปรุง				
10.1 ทั่วไป	ฝ่ายบริการสื่อฯ มีกระบวนการอย่างไรในการสร้างความประทับใจให้กับผู้รับบริการ	จากการสัมภาษณ์หัวหน้าฝ่ายบริการสื่อฯ และหัวหน้างานบริการโสตทัศนูปกรณ์พบว่าได้มีการแนะนำทางเลือกที่เหมาะสมให้ผู้ขอใช้ได้พิจารณาถึงการเปลี่ยนแปลงนั้น ซึ่งสอดคล้องตามข้อกำหนด	C	
10.2 ความไม่สอดคล้องและการปฏิบัติการแก้ไข	-มีกระบวนการจัดการข้อร้องเรียนอย่างไรเมื่อการบริการไม่เป็นไปตามข้อกำหนด -มีข้อร้องเรียนอะไรบ้าง มีวิธีดำเนินการแก้ไขอย่างไร มีปัญหาซ้ำ ๆ หรือไม่	จากแบบประเมินความพึงพอใจของศูนย์บรรณสารฯ และจากบันทึกข้อความจากหน่วยงานที่ร้องเรียนมา โดยฝ่ายบริการสื่อฯ จะนำข้อร้องเรียนที่มีผลกระทบต่อการดำเนินงานเข้าประชุมกับผู้บริหาร เพื่อหาแนวทางแก้ไข และมีการแจ้งกลับไปยังผู้ร้องเรียนหรือผู้พบปัญหา ในแนวทางหรือวิธีการจัดการ ข้อร้องเรียนมีกระบวนการจัดการผ่านระบบข้อร้องเรียน โดยมีการมอบหมายผู้รับผิดชอบในดำเนินการ ภายหลังดำเนินการแล้วเสร็จ มีการรายงานผลต่อหัวหน้าฝ่ายฯ รวมถึงมีการแจ้งกลับไปยังผู้ร้องเรียนถึงผลการดำเนินการข้อร้องเรียนอยู่เป็นระยะ ซึ่งมีการดำเนินการสอดคล้องตามข้อกำหนด	C	
10.3 การปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง	-มีกระบวนการปรับปรุงอย่างต่อเนื่องหรือไม่ อย่างไร -ภายหลังจากหน่วยงานดำเนินการตามระบบบริหารคุณภาพแล้ว มีกระบวนการรองรับการปรับปรุงอย่างต่อเนื่องอย่างไร	จากการสัมภาษณ์หัวหน้าฝ่ายบริการสื่อฯ พบว่ามีการปรับปรุงกระบวนการให้บริการอยู่เป็นประจำ และมีการดำเนินการสอดคล้องตามข้อกำหนด	C	

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

รับรองผลการตรวจติดตาม คณะกรรมการตรวจติดตามชุดที่ 7

 (นายบดินทร์ ย่างราชย์) หัวหน้าทีมผู้ตรวจติดตาม	 (นายวิวัฒน์ วะสุรี) ผู้ตรวจติดตาม	 (นายพันธ์รา ปริญาศรีเสวต) ผู้ตรวจติดตาม	 (นางธารนที กรมโพธิ์) ผู้ตรวจติดตาม
--	--	---	--