

รายงานสรุปผลการดำเนินงาน
โครงการพัฒนาคุณภาพด้วย ISO 9001: 2015
สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2565

โครงการพัฒนาคุณภาพด้วย ISO 9001: 2015 สำนักหอสมุดกลาง

1. หลักการและเหตุผล

มาตรฐาน ISO 9001: 2015 เป็นมาตรฐานสากลที่องค์กรธุรกิจทั่วโลกให้ความสำคัญ เพื่อความเป็นเลิศทางด้านคุณภาพ และควมมีประสิทธิภาพของการดำเนินงานภายในองค์กร ระบบนี้เป็นระบบที่ทำให้เชื่อมั่นได้ว่า กระบวนการต่างๆ ได้รับการควบคุมและสามารถตรวจสอบได้ โดยระบุขั้นตอนและวิธีการทำงาน และมีการตรวจสอบการปฏิบัติงานว่า เป็นไปตามที่ระบุไว้หรือไม่ มีการแก้ไขข้อผิดพลาด และมีแนวทางในการป้องกันข้อผิดพลาดเดิม ดังนั้น สำนักหอสมุดกลางได้เล็งเห็นความสำคัญของการรักษาคุณภาพและมาตรฐานของการให้บริการ จึงได้นำเอาระบบดังกล่าวมาใช้เพื่อให้เกิดการพัฒนาคุณภาพของการให้บริการ และสร้างความมั่นใจในคุณภาพและมาตรฐานของการให้บริการแก่ประชาคม มศว ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 เป็นต้นมา โดยในปีแรกนั้น เป็นการจัดกิจกรรมอบรมเชิงปฏิบัติการเพื่อให้บุคลากรห้องสมุดมีความรู้ ความเข้าใจในระบบ ISO 9001: 2015 และในปีที่ 2 เป็นการดำเนินงานและรับการประเมินเพื่อให้ผ่านการรับรองคุณภาพ สำหรับในปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 จะเป็นการตรวจติดตามระบบมาตรฐาน ISO 9001: 2015 (Surveillance audit) เพื่อให้คุณภาพของการปฏิบัติงานและการให้บริการยังคงอยู่ในระดับเดียวกัน

2. วัตถุประสงค์

เพื่อให้เกิดการพัฒนาคุณภาพและรักษามาตรฐานของการให้บริการของห้องสมุด

3. สถานที่ดำเนินโครงการ

3.1 สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

3.2 ห้องสมุดองครักษ์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

4. เป้าหมายการดำเนินการ

สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ผ่านการตรวจติดตามระบบมาตรฐาน ISO 9001: 2015 (Surveillance audit) ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2565

5. ผลลัพธ์ที่ได้รับจากการดำเนินกิจกรรม

กิจกรรม	ผลลัพธ์ที่ได้รับจากการดำเนินกิจกรรม
1. กิจกรรมตรวจติดตามภายใน (Internal Audit) ดำเนินกิจกรรมในวันที่ 21-22 กุมภาพันธ์ 2565	งานที่รับการตรวจติดตามภายใน มีจำนวน 3 งาน ได้แก่ งานจัดหาทรัพยากรสารสนเทศ งานบริการทรัพยากรสารสนเทศ และงานสาธารณูปโภค พื้นฐาน ทั้งนี้ ได้มีการแจ้งผลการประเมินให้แก่ผู้รับผิดชอบและมีการดำเนินการแก้ไขความไม่สอดคล้องเรียบร้อยแล้ว
2. กิจกรรมการรับการตรวจติดตามระบบมาตรฐาน ISO 9001: 2015 (Surveillance audit) ดำเนินกิจกรรมในระหว่างวันที่ 17-18 พฤษภาคม 2565	ผลการดำเนินกิจกรรมพบว่า สำนักหอสมุดกลาง ผ่านการการตรวจติดตามระบบมาตรฐาน ISO 9001: 2015 (Surveillance audit)

6. สาเหตุหรือปัจจัยเสี่ยงที่ส่งผลกระทบต่อความสำเร็จของการจัดกิจกรรม

กิจกรรม	สาเหตุหรือปัจจัยเสี่ยง	แนวทางแก้ไข/ป้องกันความเสี่ยง
1. กิจกรรมตรวจติดตามภายใน (Internal Audit) ดำเนินกิจกรรมในวันที่ 21 - 22 กุมภาพันธ์ 2565	ผู้ตรวจติดตามของแต่ละห้องสมุดไม่ใช่ชุดเดียวกัน ทำให้ข้อคำถามในแต่ละงานมีความแตกต่างกัน	ควรมีการประชุมร่วมกันของผู้ตรวจติดตามทั้ง 2 ชุด เพื่อให้ข้อคำถามมีความสอดคล้องใกล้เคียงกัน
2. กิจกรรมการรับการตรวจติดตามระบบมาตรฐาน ISO 9001: 2015 (Surveillance audit) ดำเนินกิจกรรมในระหว่างวันที่ 17-18 พฤษภาคม 2565	การตรวจประเมินครั้งนี้ เป็นการตรวจแบบออนไลน์ ทำให้การแสดงขั้นตอนหรือหลักฐานที่ผู้ประเมินต้องการเพิ่มเติม มีความล่าช้า และอาจขาดความสมบูรณ์ได้ และผู้รับการตรวจทุกคน ควรอยู่ในสถานที่ที่มีสัญญาณอินเทอร์เน็ตดี	-ขอให้ผู้เกี่ยวข้องที่ต้องให้ข้อมูล อยู่ปฏิบัติงานที่ห้องสมุดในวันที่มีการตรวจประเมิน -การส่งหลักฐานเพิ่มเติมให้แก่ผู้ตรวจประเมิน ขอให้ส่งภายในวันรุ่งขึ้น และควรมีผู้รับผิดชอบในการส่งเพียงคนเดียวเพื่อไม่ให้เกิดความสับสน

7. สรุปผลการประเมินกิจกรรม

7.1. ผลการดำเนินงานตามตัวชี้วัดความสำเร็จและเป้าหมาย

สำนักหอสมุดกลาง ได้นำระบบพัฒนาคุณภาพด้วยมาตรฐาน ISO 9001: 2015 มาใช้เพื่อสามารถสร้างความเชื่อมั่น และความพึงพอใจให้แก่ผู้รับบริการ และได้ดำเนินกิจกรรมต่างๆ ให้บรรลุตามตัวชี้วัดความสำเร็จและเป้าหมายของโครงการฯ รายละเอียดสรุปตามตัวชี้วัดความสำเร็จและเป้าหมาย ดังนี้

ตัวชี้วัดความสำเร็จ	ผลการดำเนินการ		
	ผ่าน	ไม่ผ่าน	รายละเอียด
สำนักหอสมุดกลางผ่านการตรวจติดตามระบบมาตรฐาน ISO 9001: 2015 (Surveillance audit) ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2565	✓		จากการตรวจติดตามระบบมาตรฐาน ISO 9001: 2015 (Surveillance audit) ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 เมื่อวันที่ 17-18 พฤษภาคม 2565 ผลปรากฏว่า สำนักหอสมุดกลางผ่านการตรวจประเมิน

7.2 การรายงานผลการดำเนินกิจกรรม

7.2.1 กิจกรรมตรวจติดตามภายใน (Internal Audit)

สำนักหอสมุดกลางได้กำหนดให้มีกิจกรรมตรวจติดตามภายใน (Internal Audit) ในรูปแบบออนไลน์ เนื่องจากสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคโควิด-19 และดำเนินการตรวจติดตามที่สำนักหอสมุดกลางในวันที่ 21 กุมภาพันธ์ 2565 และที่ห้องสมุดองค์กรฯ ในวันที่ 22 กุมภาพันธ์ 2565

ผลการตรวจประเมินมีดังนี้

รายงานผลการตรวจติดตามภายใน สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

งานที่ตรวจ	รายชื่อคณะทำงานตรวจติดตาม	ผลการตรวจประเมิน	
		จำนวน CAR	จำนวน OBS
ห้องสมุดประสานมิตร - งานจัดหาทรัพยากรสารสนเทศ	1. นางมณฑนา เจริญแพทย์ 2. นางหทัยรัตน์ อีร์กุล 3. นางสาวชัชชภา ประทุมศรีขจร 4. นางอรุณรัตน์ พุกพญา	2	4
- งานบริการทรัพยากรสารสนเทศ	1. ผศ.ดร.วีรยุทธ เจริญเรืองกิจ 2. นางสาวธนากร พึ่งพาพงศ์ 3. นางสาวน้ำเงิน เฉลียวพจน 4. นางปัทมาพร ยุวพรพงศ์กุล	6	5
- งานสาธารณูปโภคพื้นฐาน	1. นางมาลินี ภูหมั่นเพียร 2. นางสุจิตรา รัตนสิน 3. นางสาวอัมพร ขาวบาง 4. นางสาวอุมาพร นาคะวัจนะ	-	5
ห้องสมุดดงครักษ์ - งานจัดหาทรัพยากรสารสนเทศ	1. นายทรงยศ ชันบุตรศรี 2. นางปภาดา นอยคำยาง 3. นางสาวศิวพร ชาติประสพ 4. นางสาวแสงจันทร์ หวานอารมย์	-	3
- งานบริการทรัพยากรสารสนเทศ	1. นายชินกร นอยคำยาง 2. นางสาวอิสยาห์ พันศิริพัฒน์ 3. นางสาวกัญญาดา งามกระโทก 4. นางจรัสโฉม ศิริรัตน์	2	4
- งานสาธารณูปโภคพื้นฐาน	1. นางสาวอัญชลี ตุ่มทอง 2. นางสาวมัทนา บุญประเสริฐ 3. นางสาวนันทนา เศาจวุฒิพงศ์ 4. นางประภัสสร อ้วนวงษ์	4	2

7.2.2 กิจกรรมการรับการตรวจติดตามระบบมาตรฐาน ISO 9001: 2015 (Surveillance audit)

สำนักหอสมุดกลาง รับการตรวจติดตามระบบมาตรฐาน ISO 9001: 2015 (Surveillance audit) เมื่อวันที่ 17 - 18 พฤษภาคม 2565 นั้น ซึ่งเป็นการตรวจประเมินแบบ remote audit ดังนี้

วันที่ 17 พฤษภาคม 2565 ตรวจติดตามที่ห้องสมุดองค์กรักษ์

วันที่ 18 พฤษภาคม 2565 ตรวจติดตามที่ห้องสมุดประสานมิตร

ผลการตรวจติดตามระบบมาตรฐาน ISO 9001: 2015 (Surveillance audit)

ผู้ตรวจประเมิน (auditor) แจ้งว่า พบความไม่สอดคล้อง 1 ประเด็น (MINOR) ในเรื่องเครื่องมือวัดอุณหภูมิก่อนเข้าห้องสมุด และเครื่องมือวัดอุณหภูมิและความชื้นของเครื่องปรับอากาศที่ไม่พบหลักฐานการสอบเทียบ (calibrate) เครื่องมือทั้ง 2 ประเภทดังกล่าว ทั้งนี้ สำนักหอสมุดกลางได้ดำเนินการแก้ไขความไม่สอดคล้องแล้ว ดังนี้

1) เครื่องมือวัดอุณหภูมิก่อนเข้าห้องสมุด จะยกเลิกการใช้ทั้ง 2 แห่ง จึงจะไม่มี การสอบเทียบ

2) เครื่องมือวัดอุณหภูมิและความชื้นของเครื่องปรับอากาศ ได้รับความอนุเคราะห์จาก คณะวิศวกรรมศาสตร์ มศว เป็นผู้ดำเนินการสอบเทียบให้ ผลการสอบเทียบพบว่า เครื่องมือที่ใช้ที่ห้องสมุดประสานมิตรมีความเที่ยงตรง สามารถใช้งานต่อไปได้ สำหรับเครื่องมือที่ห้องสมุดองค์กรักษ์ไม่สามารถสอบเทียบได้ เนื่องจากเป็นระบบดิจิทัล ซึ่งทางห้องสมุดองค์กรักษ์ได้เปลี่ยนมาใช้แบบเดียวกับที่ห้องสมุดประสานมิตรแล้ว

นอกจากนี้ สำนักหอสมุดกลาง ยังได้รับข้อเสนอแนะจากผู้ตรวจประเมินในเรื่องการควบคุมเอกสาร (Document Control) ดังนี้

1. มีข้อเสนอแนะให้ปรับปรุงวัตถุประสงค์คุณภาพของการควบคุมเอกสาร เนื่องจากของเดิมไม่สามารถวัดหรือประเมินผลได้ชัดเจน

2. ขอให้มีการปรับปรุงเอกสารควบคุมทุกหน้า จะต้องมีส่วนหัวข้อความ (header) เพื่อป้องกันการทำเอกสารปลอม

3. ควรมีการกำหนดนโยบายการจัดเก็บเอกสารว่า มีเอกสารอะไรบ้างที่จัดเก็บระยะเวลาในการจัดเก็บ

8. รายงานการใช้งบประมาณในกิจกรรม

งบประมาณในการดำเนินงานโครงการพัฒนาคุณภาพด้วย ISO 9001: 2015 สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 เบิกจ่ายจากงบประมาณเงินรายได้ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 งบเงินอุดหนุน แผนงานพื้นฐานด้านการพัฒนาและเสริมสร้างศักยภาพทรัพยากรมนุษย์ ผลผลิตผู้สำเร็จการศึกษาด้านสังคมศาสตร์ เป็นจำนวนเงิน 57,010 บาท มีการใช้งบประมาณในการดำเนินงานของโครงการฯ ไปทั้งสิ้นจำนวน 42,800 บาท คงเหลือจำนวน 14,210 บาท รายละเอียดมีดังนี้

กิจกรรม	ค่าใช้จ่ายตาม งบประมาณที่ตั้งไว้ (บาท)	ค่าใช้จ่ายตาม จริง (บาท)	คงเหลือ (บาท)
1. กิจกรรมตรวจติดตามภายใน (Internal Audit)	11,000.00	0.00	11,000.00
2. ค่าจ้างเหมาบริการการตรวจติดตามระบบ มาตรฐาน ISO 9001: 2015 (Surveillance audit)	46,010.00	42,800.00	3,210.00
รวมค่าใช้จ่ายทั้งโครงการ	57,010.00	42,800.00	14,210.00

9. ปัญหา-อุปสรรคในการดำเนินกิจกรรม

สถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคโควิด 19 ทำให้ต้องมีการปรับเปลี่ยนรูปแบบการตรวจประเมินเป็นแบบออนไลน์ ซึ่งบางครั้งอาจก่อให้เกิดความไม่สะดวกบ้าง เช่น การแสดงหลักฐานในเรื่องต่างๆ ต้องมีการส่งเอกสารเพิ่มเติมค่อนข้างมาก

10. ข้อเสนอแนะ

-

11. ภาพประกอบ

-