

สรุปผลการตรวจ Pre Audit

วันที่ 18-20 กันยายน 2567

จากการตรวจติดตามเพื่อเตรียมความพร้อมในการขอการรับรองคณะอุตสาหกรรมเกษตร มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ตามกำหนดการตรวจที่ได้แจ้งไปแล้วนั้น ซึ่งมี การตรวจติดตามภายใต้แนวทางของมาตรฐาน ISO19011 และตามข้อกำหนดของ ISO9001:2015 พบข้อบกพร่องและข้อเสนอแนะดังต่อไปนี้

ผู้ตรวจติดตาม : ดร.กอบกิจ อิศรชีวีวัฒน์

หน่วยงาน	CAR	Obs.	OFI	ข้อกำหนด ISO9001:2015	รายละเอียด
QM		/		4.1	เพิ่มเอกสารอ้างอิง แผนกลยุทธ์คณะฯ 5 ปี
		/		4.2	1. คณะทำงานวางแผน และกำหนดแนวทางการสำรวจความต้องการและความคาดหวัง ของผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้อง Interested Party ให้ครอบคลุมทุกกลุ่ม ที่ได้รับผลกระทบจากการทำงานของสำนักงานคณะฯ ทั้งภายในและภายนอกองค์กร 2. จัดทำการแบ่งตามกลุ่มต่างๆ ซึ่งควรเพิ่ม คิษย์เก่า, ผู้ปกครอง, มหาวิทยาลัยต่างๆที่ทำ MOU, ผู้ใช้บัณฑิต แล้วทำแบบสอบถามถึงความต้องการและความคาดหวัง 3. จัดทำรายงานสรุปความต้องการ และความคาดหวังแต่ละกลุ่ม จากนั้นพิจารณาว่า ทางสำนักงานคณะฯ จะตอบสนองความต้องการ และความคาดหวังแต่ละข้ออย่างไร ข้อไหนที่ทำได้และดำเนินการอยู่ ภาระบูรเชื่อมโยงไปยัง Action plan / แผนโครงการของสำนักงานฯ หรืองานต่างๆได้ อีกทั้งสามารถระบุเชื่อมโยงไปยัง QP/WI ที่ตอบสนองความต้องการและความคาดหวัง เรื่อนั้นๆ 4. หากความต้องการและความคาดหวัง ของผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้อง (Interested Party) ที่ยังไม่ได้รับการตอบสนอง ก็ขอระบุเหตุผลชี้แจงในเรื่องนั้นๆด้วย 5. ต้องมีการสำรวจ ความต้องการและความคาดหวัง ของผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้อง Interested Party ทุกปี เพื่อทบทวนถึงการเปลี่ยนแปลง

QM		/		4.3	เพิ่ม แผนที่ และแผนผังสำนักงานคณะฯ เพื่อระบุขอบเขตทางกายภาพในการขอรับรอง ISO9001 ของสำนักงานคณะฯ
		/		5.2.1	เพิ่ม นโยบายคุณภาพของสำนักงานคณะฯ ใน QM เพื่ออ้างอิง
		/		5.3	เพิ่ม ผังโครงสร้างองค์กรในส่วนสำนักงานคณะฯ ใน QM เพื่ออ้างอิง
		/		6.1.1	เพิ่มเอกสารอ้างอิงใน QM ถึง คู่มือการบริหารจัดการความเสี่ยงของมหาวิทยาลัยเชียงใหม่, ผลรายการการวิเคราะห์ประเมินความเสี่ยงและแผนจัดการความเสี่ยงของสำนักงานคณะฯ งานและส่วนหน่วยงานต่างๆ
		/		7.5.2	เพิ่มเอกสารอ้างอิงใน QM ตามข้อกำหนดต่างๆให้ครบถ้วน
ผู้บริหาร สำนักงานคณะฯ		/		6.1.1	จากข้อกำหนด ISO9001:2015 สำนักงานคณะฯ ต้องกำหนดแผนงาน การทบทวนความเสี่ยง วิเคราะห์ความเสี่ยง ทบทวนเกณฑ์ในการประเมินความเสี่ยง และระบุแนวทางหรือแผนงานจัดการความเสี่ยง ในทุกหน่วยงาน ทุก QP/WI ตามขอบเขตระบบคุณภาพที่ขอการรับรอง รวมทั้งโครงการ/Action plan ที่จะทำในอนาคตด้วย
		/		6.1.1	ในการวิเคราะห์และประเมินความเสี่ยงและโอกาสต้องครอบคลุมถึงกลุ่มผู้ที่เกี่ยวข้อง Interested Party (4.2) ด้วย ซึ่งต้องมีรายงานผลการประเมินเพิ่มเติม
		/		6.1.1	สำนักงานคณะฯ ต้องวิเคราะห์โอกาส เพิ่มเติมจากการวิเคราะห์ความเสี่ยง เพื่อพิจารณาผลกระทบเชิงบวก ซึ่งต้องการมีกำหนดเกณฑ์ประเมินโอกาส การระบุความสำคัญของประเด็นโอกาสที่สำคัญ และกำหนดแผนงานเพื่อให้ได้โอกาสนั้น
		/		6.1.2 b	อ้างอิงเอกสารเพิ่มใน QM โดยโยงไปถึง รายการแผนการจัดการป้องกันความเสี่ยง และรายการแผนโอกาส รวมทั้งแผนการติดตามผลการป้องกันความเสี่ยงและการติดตามแผนโอกาส ที่ต้องดำเนินการด้วย
QM		/		6.2.1	เพิ่ม วัตถุประสงค์คุณภาพของสำนักงานคณะฯ มี 4 ข้อที่ได้ประกาศไว้ใน QM
		/		6.2.2	เพิ่ม เอกสารอ้างอิงระบุใน QM ได้แผนดำเนินการ/แผนปฏิบัติการ ตามวัตถุประสงค์คุณภาพ และ การกำหนดตัวชี้วัดแต่ละแผน/โครงการ และแผนการติดตามวัตถุประสงค์คุณภาพ รวมทั้งตัวชี้วัดต่างๆ
		/		6.3	เพิ่ม เอกสารอ้างอิงระบุใน QM รายการการประชุมถึงการติดตามผลการตามแผนงาน/โครงการต่างๆ และถ้าหากมีการเปลี่ยนแปลงวัตถุประสงค์คุณภาพหรือแผนงานที่เกี่ยวข้อง ก็ขอให้มีการรายงานการประชุมของสำนักงานคณะฯ ยืนยัน
		/		7.1.1	เพิ่ม เอกสารอ้างอิงระบุใน QM ถึงแผนอัตรากำลังของสำนักงานคณะฯ แผนงบประมาณต่างๆของสำนักงานคณะฯ

		/		7.1.5	เพิ่ม เอกสารอ้างอิงระบุใน QM
		/		7.1.6	เพิ่ม เอกสารอ้างอิงระบุใน QM
งานบริหาร- ส่วนงานบริการ ทรัพยากร มนุษย์		/		7.2	ควรจัดทำ QP หรืออ้างอิง แผนการพัฒนาศักยภาพในระดับต่างๆของสำนักงานฯ ทั้งในรูปแบบ ฝึกอบรม, ฝึกปฏิบัติ On the job training, คู่มือ, แลกเปลี่ยนเรียนรู้ และควรมีการรวบรวมประวัติการฝึกอบรมของบุคลากรในสำนักงานเก็บเป็นบันทึกไว้ด้วย
ผู้บริหาร สำนักงาน คณะฯ		/		7.4	ควรจัดทำ QP หรืออ้างอิง แผนประชาสัมพันธ์ของสำนักงานคณะฯ ทั้งภายในและภายนอกคณะฯ ไปยังกลุ่มบุคคลที่เกี่ยวข้อง Interested Party เช่น นโยบายคุณภาพ, วัตถุประสงค์คุณภาพ, และแผนงานต่างๆ ซึ่งในแผนงานต้องมีรายละเอียดว่าจะสื่อสารอะไร/เรื่องใด จะสื่อสารเมื่อไหร่ กลุ่มเป้าหมายในการสื่อสารคือใคร จะสื่อสารด้วยวิธีการใด และใครเป็นผู้รับผิดชอบในการสื่อสาร รวมทั้งผลการบันทึกการสื่อสารตามแผนงานด้วย

งานนโยบาย และแผน	Major		7.5.2	- พบว่าทุกหน่วยงาน ยังไม่ได้มีการอัปเดต QM, QP/WI, ทั้งในส่วนวิธีการทำงานที่เปลี่ยนแปลง เพิ่มเติม - การใช้งานโปรแกรมหรือ Software ใหม่ - มีการพัฒนา SIPOC ขึ้นมาเพื่อปรับปรุงวิธีการทำงาน แต่ยังไม่ได้ระบุว่าจะใช้รูปแบบใดในการจัดทำเป็นคู่มือการทำงานของสำนักงานฯ และยังไม่ได้รับการขึ้นทะเบียนควบคุมเอกสาร - เอกสารอ้างอิงเอกสารต่างๆของคณะหรือมหาวิทยาลัย ที่มีฉบับใหม่ๆ นำมาใช้ - เอกสารแนบ ให้เป็นปัจจุบัน ซึ่งการปฏิบัติงานจริงไม่สอดคล้องกับระเบียบปฏิบัติ เช่นการทำงาน/กรอกข้อมูลต่าง ผ่านระบบ Online อีกทั้งหลายหน่วยงานมีบันทึกผลการทำงานใหม่ๆ แต่ยังไม่ได้มีการอัปเดตระเบียบปฏิบัติแต่อย่างใด เช่น - งานอาคารสถานที่ เพิ่มรายละเอียดการดำเนินงาน และเอกสารแนบใน QP-GA-09, WI-GA-09/- แบบประเมินผลรปภ., ผลการประเมิน, และการรายงานผลการประเมินด้วย เพิ่มเอกสารแนบใน QP-GA-06, QP-GA-10 - แผนการบำรุงรักษาเครื่องจักร/อุปกรณ์ที่สำคัญในการปฏิบัติงาน เช่น เครื่องปรับอากาศ รถยนต์ รวมทั้งผลการดำเนินการด้วย - งานบริการการศึกษา มีการยกเลิก WI-ES-04-1 ถึง 4 เป็น QP-ES-11 ถึง 14 แต่ไม่ได้มีการปรับปรุงรายการเอกสารผู้ถือครองรายการการแจกจ่ายเอกสาร และยังไม่ได้มีการ update ให้ EP-ES-01 ถึง 03, 07 ให้สอดคล้องกับการทำงานจริง - งานการเงิน บัญชี และพัสดุ ยังไม่ได้มีการ update ให้ EP-FS-01, ,03, 04, 09, 10, 11, 12 ให้สอดคล้องกับการทำงานจริง - งานนโยบายและแผน ประกันคุณภาพ ยังไม่ได้มีการ update ให้ EP-PP-02, ,03, 04, 05, 06, 07 ให้สอดคล้องกับการทำงานจริง - งานวิจัย บริการวิชาการฯ ยังไม่ได้มีการ update ให้ QP-RA-01, ถึง 14 ให้สอดคล้องกับการทำงานจริง
	Major		7.5.3.1	พบว่าบันทึกการแจกจ่ายเอกสารต่างๆ เอกสารที่ครอบครองในหลายส่วนงาน ไม่ทันสมัยและไม่สอดคล้องกับเอกสารที่จัดเก็บในแฟ้มเอกสารระเบียบปฏิบัติ ดังนั้นอีกทั้งจากการสัมภาษณ์ผู้รับผิดชอบในการควบคุมเอกสาร ต้องการปรับรูปแบบการควบคุมและแจกจ่ายเอกสาร เป็นระบบ Electronic Files ซึ่งสามารถปรับปรุงได้ ซึ่งต้องแก้ไข QP-ISO-001 ตามแนวทางใหม่ที่ต้องการปรับปรุง
	Major		7.5.3.1	ต้องมีการปรับปรุงระเบียบปฏิบัติ QP-ISO-002 การควบคุมบันทึก ให้สอดคล้องกับการทำงานปัจจุบันที่มีการจัดเก็บบันทึกข้อมูลต่างๆในรูปแบบ Electronic Files การจัดเก็บใน Folder ต่างๆในคอมพิวเตอร์ การกำหนดสิทธิการเข้าถึงในการใช้งานและบันทึก แก้ไข ไฟล์งานต่างๆ รวมทั้งการสำรองข้อมูล การขออนุมัติลบ/ทำลายข้อมูลเอกสารต่างๆ - ปรับปรุง QP-PP-07 การบริหารจัดการเครื่องคอมพิวเตอร์แม่ข่าย

งานนโยบาย และแผน ส่วน งาน IT			/	7.1.3	ควรพัฒนาระเบียบปฏิบัติ สำหรับการบำรุงรักษาเครื่องคอมพิวเตอร์ โสตทัศนูปกรณ์ต่างๆ
		/		8.3	ปรับปรุง QP-PP-06 การพัฒนาระบบสารสนเทศ ในการทำตามแผนพัฒนาระบบ IT หรือตามความต้องการของผู้ร้องขอ จึง ควรพัฒนาขั้นตอนให้สอดคล้องกับข้อกำหนด 8.3 ISO9001:2015
หน่วยงานพัสดุ			/	8.5.4	ในการจัดการคลังพัสดุทางกายภาพ ควรมีการขึ้นง ระบาย และนำหลักการ 5ส มาใช้
งานนโยบาย และแผน ประกันคุณภาพ	Major			9.2	สำนักงานคณะฯ ต้องมีการดำเนินการตรวจติดตามภายใน ให้ครอบคลุมข้อกำหนด 9.2.2 ทุกส่วนงาน ทุกระเบียบปฏิบัติ และทุก ข้อกำหนด โดยการดำเนินการตรวจติดตาม ดำเนินการตาม ISO19011:2018
		/		9.3.2	สำนักงานคณะฯ จัดให้มีการประชุมทบทวนฝ่ายบริหารให้มีวาระตามข้อกำหนด 9.3.2 ทุกๆ 6 เดือน และมีการจัดทำรายงานการ ประชุมเก็บไว้เป็นบันทึกตามข้อกำหนด 9.3.3
	Major			10.2	สำนักงานคณะฯ ต้องวางแผนและดำเนินการปฏิบัติตามข้อกำหนด 10.2 และระเบียบปฏิบัติการแก้ไขและป้องกัน ให้ครบถ้วน

หน่วยงาน	CAR	Obs.	OFI	ข้อกำหนด ISO9001:2015	รายละเอียด
				7.4	จากการที่มีหลายช่องทางในการสื่อสารทั้งภายในและภายนอก เช่น บอร์ดประชาสัมพันธ์, Line, Website, Facebook Page, One Stop Service จึงทำให้ข้อมูลต่างๆที่เผยแพร่แต่ละช่องทาง ไม่ได้มีผู้รับผิดชอบที่ระบุอย่างเป็นทางการ จึงไม่มีแผนการสื่อสารว่าแต่ละช่องทางจะสื่อสารอะไรบ้าง สื่อสารเมื่อไหร่ ความถี่เป็นอย่างไร สื่อสารให้ใครทั้งภายในหรือภายนอก เป็นต้น
		/		9.2.2	พบว่ายังไม่ได้มีการจัดทำบันทึกคุณภาพอย่างครบถ้วน ตามที่ระบุใน QP การตรวจติดตาม ได้แก่ การรายงานผลการตรวจติดตามภายในแต่ละครั้ง ว่ามี Major, Minor, OBS, ข้อเสนอแนะ ก็เรื่องอะไรบ้าง
			/	9.1.3	ควรมีการทำรายงานเปรียบเทียบแนวโน้มข้อบกพร่องจากผลการตรวจติดตาม และสรุปประเด็นข้อบกพร่องใดบ้างที่เกิดซ้ำ เพื่อที่จะได้กำหนดมาตรฐานในการแก้ไขและป้องกันที่มีประสิทธิภาพมากขึ้น
			/	9.3.1	ในระเบียบปฏิบัติ QP-GS-02 เรื่องกำหนดนโยบายและประชุมทบทวนฝ่ายบริหาร ระบุให้มีการประชุมปีละ 1 ครั้ง แต่ในคู่มือคุณภาพหัวข้อ ประชุมทบทวนฝ่ายบริหารระบุให้มีการจัดประชุมปีละ 2 ครั้ง ซึ่งไม่สอดคล้องกัน
บริการ การศึกษา			/	7.5.3	ในการควบคุมเอกสารและข้อมูล มีการพิมพ์เอกสารจากระบบ IT เช่น ระเบียบปฏิบัติ หรือบันทึกต่างๆ ควรมีการชี้บ่งว่าเอกสารเหล่านั้นเป็นเอกสารควบคุมหรือไม่
หน่วยงาน		Obs.	OFI	ข้อกำหนด ISO9001:2015	รายละเอียด
การเงิน การ คลังและพัสดุ และหลายๆงาน ก็ทำแบบ เดียวกัน			/	10.3	มีหัวข้อโครงการปรับปรุงผ่านระบบออนไลน์ ของปี 2564 ระบุในท้าย QP-FI-02 ซึ่งไม่จำเป็นต้องระบุโครงการปรับปรุงพัฒนาต่างๆใน QP สามารถแยกไปเป็นการปรับปรุงพัฒนาของแต่ละงานได้เลย และต้องนำเสนอแผน การติดตาม และผลการดำเนินงานในการประชุมทบทวนฝ่ายบริหารทุกครั้งด้วย
งานบริหาร ทั่วไป			/	7.2	ในการกำหนดวิธีการคัดเลือกบุคลากร ปัจจุบันอ้างอิงจากเอกสารมาตรฐานตำแหน่งของมหาวิทยาลัย ฉบับกันยายน 2553 ซึ่งไม่อัปเดตให้หลายตำแหน่งงาน อีกทั้งให้คณะกรรมการสรรหาคัดเลือกประชุมพิจารณาระบุคุณสมบัติบุคลากรเพิ่มเติม ดังนั้นจึงต้องมีรายงานประชุม คณะกรรมการสรรหาคัดเลือก แนบเป็นหลักฐานในการอ้างอิงการระบุ ความรู้ ความสามารถ ที่ต้องการของบุคลากรที่จะรับเข้าใหม่ทุกครั้ง

			/	7.2 (d)	ควรมีหลักฐานการฝึกอบรมในเรื่องต่างๆ ทั้งปฐมนิเทศน์ การอบรมความรู้ในงานตามระเบียบปฏิบัติต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง รวมทั้ง OJT ด้วย (ถ้ามี) สำหรับเจ้าหน้าที่ที่รับเข้ามาใหม่
			/	7.1.6	จากการสัมภาษณ์หัวหน้างานบริการฯ มีแผนการพัฒนา Knowledge Management ในองค์กรปี 2566 ดังนั้นจึงควรมีฐานข้อมูล องค์ความรู้ต่างๆ ที่สำคัญ จัดเก็บไว้เป็นฐานข้อมูล เช่น คู่มือ ระเบียบ มาตรฐานการทำงานต่างๆ, VDO หรือสื่อการสอนใดๆ ที่ใช้สำหรับการฝึกอบรม ให้ความรู้ สำหรับบุคลากรในองค์กรด้วย
			/	6.1	มีแผนการ Renovate อาคารสถานที่ของบัณฑิตวิทยาลัย จึงควรมีแผนการการวิเคราะห์ความเสี่ยงด้วย
			/	7.1.3 d)	ควรมีแผน การติดตาม และผลการบำรุงรักษา ซ่อมแซม ระบบ IT สารสนเทศต่างๆ ขององค์กรด้วย ทั้ง Hardwar และ Software