**รายการตรวจติดตามคุณภาพภายใน**

**(Audit Checklist)**

**ครั้งที่ ….…... /………...….**

**หน่วยงาน ………………………………………………………….**

**PM-34 : การสื่อสารภายในและภายนอกองค์กร**

| **ข้อกำหนด**  **ISO 9001** | **คำถาม** | **เอกสารอ้างอิง** | **บันทึก / อธิบาย / ความเห็น** | **NC** | **OBS** | **C** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 4.2.3 | * มีคู่มือขั้นตอนการทำงานการสื่อสารภายในและภายนอกองค์กร | PM \_\_\_\_\_ | ISSUE \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  วันที่บังคับใช้ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  ผู้ถือครอง\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  สำเนาที่ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ |  |  |  |
| 7.1 | * มีแผนการดำเนินงาน PM-34 การสื่อสารภายในและภายนอกองค์กร | * PM-34 การสื่อสารภายในและภายนอกองค์กร | \* หากไม่มีการจัดทำแผนการดำเนินงาน PM ให้ระบุเป็น OBS |  |  |  |
| 7.1 | 1. แผนกงานสารบรรณมหาวิทยาลัย/งานบริหารงานทั่วไปของหน่วยงาน จัดทำแผนปฏิบัติการ  **คำถาม...(4W1H1R)………………**  **……………………………………………**  **……………………………………………**  **……………………………………………** | - แผนปฏิบัติการ |  |  |  |  |
| 7.1 | 2. รองอธิการบดีฝ่ายส่งเสริมและพัฒนากิจการมหาวิทยาลัย/คณบดี/ผู้อำนวยการสำนัก/สถาบัน/กอง พิจารณาแผนปฏิบัติการ  **คำถาม...(4W1H1R)………………**  **……………………………………………**  **……………………………………………**  **……………………………………………** | - ลายมือชื่อและวันที่ลงนามแผนปฏิบัติการ |  |  |  |  |
| 5.5.2 | 3. แผนกงานสารบรรณมหาวิทยาลัย/งานบริหารงานทั่วไปของหน่วยงาน แจ้งแผนปฏิบัติการให้ผู้เกี่ยวข้อง  **คำถาม...(4W1H1R)………………**  **……………………………………………**  **……………………………………………**  **……………………………………………** | - รายงานการประชุมเพื่อชี้แจงแผนปฏิบัติการ/ การดำเนินการการสื่อสารภายในและภายนอกองค์กรให้ทราบและนำไปปฏิบัติ |  |  |  |  |
| 7.5.1 | 4. หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการตามแผนปฏิบัติการ  **คำถาม...(4W1H1R)………………**  **……………………………………………**  **……………………………………………**  **……………………………………………** |  |  |  |  |  |
| 8.1 | 5. หน่วยงานที่เกี่ยวข้องสรุปและประเมินผลการดำเนินงาน  **คำถาม...(4W1H1R)………………**  **……………………………………………**  **……………………………………………**  **……………………………………………** | - รายงานสรุปและประเมิน ผลการดำเนินการ  - เสนอหัวหน้าหน่วยงานเป็นลายลักษณ์อักษร |  |  |  |  |
|  | 6. แผนกงานสารบรรณมหาวิทยาลัย/งานบริหารงานทั่วไปของหน่วยงาน จัดเก็บเอกสารหลักฐาน  **คำถาม...(4W1H1R)………………**  **……………………………………………**  **……………………………………………**  **……………………………………………** | - ดัชนีสำหรับการสืบค้น และรอทำลายเอกสาร |  |  |  |  |
| **A : การรับ – ส่งหนังสือ** | | | | | | |
| 7.5.1 | 1. แผนกงานสารบรรณมหาวิทยาลัย/งานบริหารงานทั่วไปของหน่วยงาน รวบรวมหนังสือ  **คำถาม...(4W1H1R)………………**  **……………………………………………**  **……………………………………………**  **……………………………………………** |  |  |  |  |  |
| 7.5.1 | 2. แผนกงานสารบรรณมมหาวิทยาลัย/งานบริหารงานทั่วไปของหน่วยงาน คัดแยกหนังสือ  **คำถาม...(4W1H1R)………………**  **……………………………………………**  **……………………………………………**  **……………………………………………** |  |  |  |  |  |
| **การรับ-ส่งหนังสือระหว่างหน่วยงานภายในองค์กร** | | | | | | |
| 7.5.1 | 3. แผนกงานสารบรรณมหาวิทยาลัย/งานบริหารงานทั่วไปของหน่วยงาน รับหนังสือจากหน่วยงาน และลงทะเบียนรับ  **คำถาม...(4W1H1R)………………**  **……………………………………………**  **……………………………………………**  **……………………………………………** | - ทะเบียนรับ (ภายใน) (A34-01) |  |  |  |  |
|  | 4. หัวหน้าแผนกงานสารบรรณมหาวิทยาลัย/งานบริหารงานทั่วไปของหน่วยงาน บันทึกเสนอหนังสือ  **คำถาม...(4W1H1R)………………**  **……………………………………………**  **……………………………………………**  **……………………………………………** |  |  |  |  |  |
|  | 5. ผู้บริหารหน่วยงานพิจารณา สั่งการ  **คำถาม...(4W1H1R)………………**  **……………………………………………**  **……………………………………………**  **……………………………………………** |  |  |  |  |  |
| 7.5.1 | 6. แผนกงานสารบรรณมหาวิทยาลัย/งานบริหารงานทั่วไปของหน่วยงาน ส่งมอบหนังสือให้ผู้เกี่ยวข้อง  **คำถาม...(4W1H1R)………………**  **……………………………………………**  **……………………………………………**  **……………………………………………** |  |  |  |  |  |
| **การรับ - ส่งหนังสือจากภายนอกสู่ภายในองค์กร** | | | | | | |
|  | 7. แผนกงานสารบรรณมหาวิทยาลัย/งานบริหารงานทั่วไปของหน่วยงาน รับหนังสือภายนอกและลงทะเบียนรับ  **คำถาม...(4W1H1R)………………**  **……………………………………………**  **………………………………………………………………………………...........** | - ทะเบียนหนังสือรับ(ภายนอก) (A34-02) |  |  |  |  |
|  | 8. แผนกงานสารบรรณมหาวิทยาลัย/งานบริหารงานทั่วไปของหน่วยงาน บันทึกเสนอหนังสือ  **คำถาม...(4W1H1R)………………**  **……………………………………………**  **………………………………………………………………………………...........** |  |  |  |  |  |
|  | 9. ผู้บริหารหน่วยงานพิจารณา สั่งการ  **คำถาม...(4W1H1R)………………**  **……………………………………………**  **………………………………………………………………………………...........** |  |  |  |  |  |
|  | 10. แผนกงานสารบรรณมหาวิทยาลัยแจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องรับหนังสือ  **คำถาม...(4W1H1R)………………**  **……………………………………………**  **………………………………………………………………………………...........** |  |  |  |  |  |
| **การส่งหนังสือจากภายในองค์กรสู่ภายนอก** | | | | | | |
| 7.5.1 | 11. แผนกงานสารบรรณมหาวิทยาลัย/งานบริหารงานทั่วไปของหน่วยงาน รับและลงทะเบียนหนังสือส่งจากหน่วยงาน  **คำถาม...(4W1H1R)………………**  **……………………………………………**  **……………………………………………**  **……………………………………………** |  |  |  |  |  |
|  | 12. แผนกงานสารบรรณมหาวิทยาลัย/งานบริหารงานทั่วไปของหน่วยงาน ตรวจสอบความถูกต้อง  **คำถาม...(4W1H1R)………………**  **……………………………………………**  **……………………………………………**  **……………………………………………** |  |  |  |  |  |
| 7.5.1 | 13. แผนกงานสารบรรณมหาวิทยาลัย/งานบริหารงานทั่วไปของหน่วยงาน ลงทะเบียน และออกเลขหนังสือส่งภายนอก  **คำถาม...(4W1H1R)………………**  **……………………………………………**  **……………………………………………**  **……………………………………………** | - ทะเบียนหนังสือส่ง (A34-03)  - แบบฟอร์มการขอใช้บริการ (FM34-03) |  |  |  |  |
| 7.5.1 | 14. แผนกงานสารบรรณมหาวิทยาลัย/งานบริหารงานทั่วไปของหน่วยงาน จัดส่งหนังสือภายนอก  **คำถาม...(4W1H1R)………………**  **……………………………………………**  **……………………………………………**  **……………………………………………** | - ใบนำส่งสิ่งของทางไปรษณีย์โดยชำระค่าบริการเป็นเงินเชื่อ (A34-04) |  |  |  |  |
| **B : การบริการโทรศัพท์ – โทรสาร** | | | | | | |
| \*4.2.4 | 1. หน่วยงานรับคำร้องจากผู้ขอใช้บริการโทรศัพท์-โทรสาร  **คำถาม...(4W1H1R)………………**  **……………………………………………**  **……………………………………………**  **……………………………………………**  - ขอดูบันทึก FM34-03 | - แบบฟอร์มขอใช้การบริการ (FM34-03) |  |  |  |  |
|  | 2. หัวหน้าแผนกงานสารบรรณแผนกงานสารบรรณมหาวิทยาลัย/หัวหน้างานบริหารงานทั่วไปของหน่วยงานพิจารณาการขอใช้บริการโทรศัพท์-โทรสาร  **คำถาม...(4W1H1R)………………**  **……………………………………………**  **……………………………………………**  **……………………………………………** |  |  |  |  |  |
| \*4.2.4 | 3. แผนกงานสารบรรณมหาวิทยาลัย/งานบริหารงานทั่วไปของหน่วยงาน ให้บริการโทรศัพท์-โทรสาร  **คำถาม...(4W1H1R)………………**  **……………………………………………**  **……………………………………………**  **……………………………………………**  - ขอดูบันทึก FM34-01 | - แบบฟอร์มใบนำส่งโทรสาร (FM34-01) |  |  |  |  |
| \*4.2.4 | 4. หน่วยงานบันทึกการใช้งานโทรศัพท์ – โทรสาร  **คำถาม...(4W1H1R)………………**  **……………………………………………**  **……………………………………………**  **……………………………………………**  - ขอดูบันทึก FM34-02 | - แบบฟอร์มบันทึกการใช้โทรศัพท์ทางไกล (FM34-02) |  |  |  |  |
| **C : การจัดประชุมของหน่วยงาน** | | | | | | |
|  | 1. หัวหน้าหน่วยงานจัดทำแผนดำเนินงานการประชุม  **คำถาม...(4W1H1R)………………**  **……………………………………………**  **……………………………………………**  **……………………………………………** | - แผนดำเนินงานการประชุม |  |  |  |  |
|  | 2. คณบดี/ผู้อำนวยการสำนัก/สถาบัน/กอง พิจารณาแผนดำเนินงานการประชุม  **คำถาม...(4W1H1R)………………**  **……………………………………………**  **……………………………………………**  **……………………………………………** |  |  |  |  |  |
| 7.1 | 3. หัวหน้าหน่วยงานกำหนดวัน เวลา สถานที่และระเบียบวาระการประชุม  **คำถาม...(4W1H1R)………………**  **……………………………………………**  **……………………………………………**  **……………………………………………** |  |  |  |  |  |
| 5.5.3 | 4. หน่วยงานแจ้งผู้เข้าประชุม  **คำถาม...(4W1H1R)………………**  **……………………………………………**  **……………………………………………**  **……………………………………………** | - หนังสือเชิญประชุม แจ้งวัน เวลา สถานที่ และ ระเบียบวาระการประชุม |  |  |  |  |
| 7.5.1 | 5. หน่วยงานจัดเตรียมเอกสาร และอุปกรณ์  **คำถาม...(4W1H1R)………………**  **……………………………………………**  **……………………………………………**  **……………………………………………** |  |  |  |  |  |
| 7.5.1 | 6. หน่วยงานดำเนินการประชุม  **คำถาม...(4W1H1R)………………**  **……………………………………………**  **……………………………………………**  **……………………………………………** |  |  |  |  |  |
| 7.5.1 | 7. เลขานุการการประชุมจดบันทึกรายงานการประชุม  **คำถาม...(4W1H1R)………………**  **……………………………………………**  **……………………………………………**  **……………………………………………** |  |  |  |  |  |
| 7.5.1 | 8. เลขานุการการประชุมจัดทำรายงานการประชุม  **คำถาม...(4W1H1R)………………**  **……………………………………………**  **……………………………………………**  **……………………………………………** |  |  |  |  |  |
| 7.5.1 | 9. ประธานการประชุมพิจารณารายงานการประชุม  **คำถาม...(4W1H1R)………………**  **……………………………………………**  **……………………………………………**  **……………………………………………** |  |  |  |  |  |
| 5.5.3 | 10. หน่วยงาน จัดทำสำเนา และแจ้งผู้เกี่ยวข้อง  **คำถาม...(4W1H1R)………………**  **……………………………………………**  **……………………………………………**  **……………………………………………** |  |  |  |  |  |
|  | 11. หน่วยงาน จัดเก็บเอกสารหลักฐาน  **คำถาม...(4W1H1R)………………**  **……………………………………………**  **……………………………………………**  **……………………………………………** |  |  |  |  |  |
| **D : การประชาสัมพันธ์** | | | | | | |
| 7.1  \*7.2.1 | 2. งานประชาสัมพันธ์และเผยแพร่จัดทำแผนปฏิบัติการงานด้านประชาสัมพันธ์ประจำปี  **คำถาม...(4W1H1R)………………**  **……………………………………………**  **……………………………………………**  **……………………………………………**  - มีการรวบรวมข้อมูล ข้อกำหนด หรือความต้องการของลูกค้าหรือไม่ | - แผนปฏิบัติการงานด้านประชาสัมพันธ์ประจำปี |  |  |  |  |
| 7.1 | 3. ผู้อำนวยการกองกลางพิจารณาให้ความเห็นชอบแผนการดำเนินงานด้านประชาสัมพันธ์ประจำปี  **คำถาม...(4W1H1R)………………**  **……………………………………………**  **……………………………………………**  **……………………………………………** |  |  |  |  |  |
|  | 4. รองอธิการบดีฝ่ายส่งเสริมและพัฒนากิจการมหาวิทยาลัยพิจารณาอนุมัติแผนการดำเนินงานด้านประชาสัมพันธ์ประจำปี  **คำถาม...(4W1H1R)………………**  **……………………………………………**  **……………………………………………**  **……………………………………………** |  |  |  |  |  |
| 7.5.1 | 5. งานประชาสัมพันธ์และเผยแพร่ดำเนินการตามแผนการดําเนินงานด้านประชาสัมพันธ์ประจำปี  **คำถาม...(4W1H1R)………………**  **……………………………………………**  **……………………………………………**  **……………………………………………** |  |  |  |  |  |
|  | 6. งานประชาสัมพันธ์และเผยแพร่/ผู้ขอรับบริการ/หน่วยงานอื่นๆ เสนอข้อมูลและรูปแบบการจัดทำสื่อประชาสัมพันธ์  **คำถาม...(4W1H1R)………………**  **……………………………………………**  **……………………………………………**  **……………………………………………** |  |  |  |  |  |
|  | 7. หัวหน้างานประชาสัมพันธ์และเผยแพร่ ตรวจสอบความถูกต้องและพิจารณาอนุมัติสื่อประชาสัมพันธ์แต่ละประเภทสื่อ  **คำถาม...(4W1H1R)………………**  **……………………………………………**  **……………………………………………**  **……………………………………………** |  |  |  |  |  |
|  | 8. งานประชาสัมพันธ์และเผยแพร่จัดทำสื่อประชาสัมพันธ์และเผยแพร่สื่อ  **คำถาม...(4W1H1R)………………**  **……………………………………………**  **……………………………………………**  **……………………………………………** |  |  |  |  |  |
|  | 9. งานประชาสัมพันธ์และเผยแพร่ติดตามและประเมินผลการเผยแพร่สื่อประชาสัมพันธ์  **คำถาม...(4W1H1R)………………**  **……………………………………………**  **……………………………………………**  **……………………………………………** |  |  |  |  |  |
| 8.1 | 10. งานประชาสัมพันธ์และเผยแพร่สรุปผลและเสนอแนะข้อแก้ไข  **ถาม...(4W1H1R)………………**  **……………………………………………**  **……………………………………………**  **……………………………………………** |  |  |  |  |  |
|  | 11. งานประชาสัมพันธ์และเผยแพร่ดำเนินการจัดเก็บเอกสาร  **ถาม...(4W1H1R)………………**  **……………………………………………**  **……………………………………………**  **……………………………………………** | - แบบคำร้องขอรับบริการงานประชาสัมพันธ์ (FM34-04) |  |  |  |  |

ลงชื่อ ………….....................………………..

(………….....…........................…………)

ผู้ตรวจติดตามคุณภาพภายใน

………… /……............… /….........….