

 ศูนย์บริการการศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี	<b>คู่มือคุณภาพ</b>	
	รหัสเอกสาร : QM-CES-0-01	แก้ไขครั้งที่ : 20
	วันที่บังคับใช้ : 31/01/2567	หน้าที่ : 1 จาก 18

## มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี

### ศูนย์บริการการศึกษา

### คู่มือคุณภาพ

### (QUALITY MANUAL)

ประเภทเอกสาร : คู่มือคุณภาพ

รหัสเอกสาร : QM-CES-0-01

แก้ไขครั้งที่ : 20

วันที่บังคับใช้ : 31/01/2567

ผู้จัดทำ	ผู้ทบทวน	ผู้อนุมัติ
 (นางจรัญญา สมอุดร) QMR 31/01/2567	 (นางจรัญญา สมอุดร) QMR 31/01/2567	 (ผศ.ดร.ประพัฒน์ เป็นตามวา) ผู้อำนวยการศูนย์บริการการศึกษา 31/01/2567

 ศูนย์บริการการศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี	<b>คู่มือคุณภาพ</b>	
	รหัสเอกสาร : QM-CES-0-01	แก้ไขครั้งที่ : 20
	วันที่บังคับใช้ : 31/01/2567	หน้าที่ : 2 จาก 18


## คำนำ

ศูนย์บริการการศึกษา เป็นหน่วยงานสนับสนุน มีหน้าที่รับผิดชอบในการให้บริการด้านงานทะเบียน และประเมินผลของมหาวิทยาลัย ซึ่งเกี่ยวข้องกับนักศึกษาทุกคนตั้งแต่เริ่มเข้าศึกษาจนกระทั่งสำเร็จการศึกษา มีภารกิจเกี่ยวกับงานรับนักศึกษา งานทะเบียนนักศึกษา งานตารางสอนตารางสอบ งานประมวลผลและสำเร็จการศึกษา งานวิเคราะห์และพัฒนาระบบ งานบริหารงานทั่วไป งานกิจการพิเศษ ให้บริการแก่นักศึกษา บุคลากรอาจารย์ ผู้ปกครอง และหน่วยงานภายนอกมหาวิทยาลัย ตลอดจนให้บริการสืบค้นข้อมูลสารสนเทศต่าง ๆ ด้านงานทะเบียนและประเมินผล ปัจจุบันมีบุคลากร ทั้งหมด 34 คน โครงสร้างการบริหารงาน มีผู้อำนวยการศูนย์บริการการศึกษา รองผู้อำนวยการศูนย์บริการการศึกษา หัวหน้าสำนักงานผู้อำนวยการศูนย์บริการการศึกษา หัวหน้าฝ่าย โดยมีผู้อำนวยการศูนย์บริการการศึกษา เป็นผู้บริหารสูงสุด มีเป้าประสงค์ที่จะให้ระบบบริหารคุณภาพของหน่วยงานมีการพัฒนาอย่างยั่งยืน

ที่ตั้ง : ศูนย์บริการการศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี  
 111 ถนนมหาวิทยาลัย  
 ตำบลสุรนารี อำเภอเมือง  
 จังหวัดนครราชสีมา 30000


โทรศัพท์ : 044-223011-12

โทรสาร : 044-223010

 ศูนย์บริการการศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี	<b>คู่มือคุณภาพ</b>	
	รหัสเอกสาร : QM-CES-0-01	แก้ไขครั้งที่ : 20
	วันที่บังคับใช้ : 31/01/2567	หน้าที่ : 3 จาก 18

## สารบัญ

1.	บทนำ	4
2.	ลักษณะองค์กร	4
	2.1 สภาพแวดล้อมขององค์กร	5
	2.2 ความสัมพันธ์ระดับองค์กร	8
3.	สถานการณ์ขององค์กร	12
	3.1 สภาพด้านการแข่งขัน	12
	3.2 บริบทเชิงกลยุทธ์	12
	3.3 ระบบการปรับปรุงผลการดำเนินงาน	12
4.	ขอบเขตของระบบบริหารคุณภาพ	14
5.	กระบวนการบริหารจัดการคุณภาพ	14
6.	แผนผังระบบคุณภาพ	16
7.	ตารางความสัมพันธ์เอกสารในระบบบริหารคุณภาพ	17

 ศูนย์บริการการศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี	<b>คู่มือคุณภาพ</b>	
	รหัสเอกสาร : QM-CES-0-01	แก้ไขครั้งที่ : 20
	วันที่บังคับใช้ : 31/01/2567	หน้าที่ : 4 จาก 18

## 1. บทนำ

คู่มือคุณภาพฉบับนี้เป็นนโยบายส่วนหนึ่งของหน่วยงาน เกี่ยวกับการบริหารระบบคุณภาพภายใน ศูนย์บริการการศึกษา โดยคู่มือคุณภาพฉบับนี้จัดทำและควบคุมโดยศูนย์บริการการศึกษา มีวัตถุประสงค์

- เพื่ออธิบาย และบ่งบอกถึงเอกสารระบบคุณภาพในปัจจุบัน เพื่อนำไปปฏิบัติภายในศูนย์ฯ
- เป็นศูนย์กลางของนโยบายคุณภาพ และระเบียบปฏิบัติซึ่งบ่งบอกถึงอำนาจหน้าที่ตามความรับผิดชอบ และครอบคลุมไปถึงการจัดทำเอกสารระบบคุณภาพ และการนำไปปฏิบัติ
- เป็นหลักฐานแสดงความเข้าใจต่อผู้รับบริการ และพนักงานภายในศูนย์ฯ ทั้งหมด เป็นข้อผูกมัดในการยอมรับคุณภาพของบริการที่สามารถวัดได้
- ข้อกำหนด และระเบียบปฏิบัติที่อยู่ในคู่มือคุณภาพนี้เป็นไปตามข้อกำหนดของ ISO 9001:2015 และข้อกำหนดในการรับประกันคุณภาพของผู้รับบริการ

## 2. ลักษณะองค์กร

ศูนย์บริการการศึกษา (ศบก.) ก่อตั้งขึ้นตามพระราชบัญญัติมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี พ.ศ. 2533 โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อเป็นหน่วยงานสนับสนุนการจัดการเรียนการสอนของมหาวิทยาลัย ด้านงานทะเบียน และประเมินผลการศึกษา และเป็นแหล่งสารสนเทศด้านข้อมูลนักศึกษาให้กับมหาวิทยาลัย แบ่งส่วนงานภายในออกเป็น 7 ฝ่าย ได้แก่ 1) ฝ่ายรับนักศึกษา รับผิดชอบ งานการรับสมัครเข้าศึกษา (ระดับปริญญาตรี ระดับบัณฑิตศึกษา) งานขึ้นทะเบียนนักศึกษาใหม่ งานปฐมนิเทศนักศึกษาใหม่ระดับบัณฑิตศึกษา งานตรวจสอบวุฒิการศึกษา (นักศึกษาแรกเข้าทุกระดับ) 2) ฝ่ายทะเบียนนักศึกษา รับผิดชอบงานทะเบียนประวัติ นักศึกษา งานลงทะเบียนเรียน งานมาตรฐานการศึกษา เช่น การตรวจสอบสถานภาพนักศึกษา การลงทะเบียนให้เป็นไปตามข้อบังคับ 3) ฝ่ายตารางสอนตารางสอบ รับผิดชอบงานจัดตารางสอนตารางสอบ งานบริการการใช้ห้องเรียน งานจัดสอบ 4) ฝ่ายประมวลผลและข้อมูลบัณฑิต รับผิดชอบงานประมวลผลการเรียน งานจำแนกสถานภาพนักศึกษา งานสำเร็จการศึกษา งานจัดทำเอกสารสำคัญการศึกษา งานตรวจสอบวุฒิการศึกษา 5) ฝ่ายวิเคราะห์และพัฒนาระบบ รับผิดชอบงานวิเคราะห์ พัฒนา แก้ไข ปรับปรุง โปรแกรม ข้อมูลสารสนเทศ และงานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับระบบทะเบียนและประเมินผล (ประชาสัมพันธ์ข้อมูลผ่านเว็บ SMS และ Facebook) 6) ฝ่ายบริหารงานทั่วไป รับผิดชอบ การรับ-ส่งเอกสาร เงินสำรองจ่าย การเบิก-จ่ายพัสดุ งานประชุมศูนย์บริการการศึกษา งานเลขานุการ งานประสานด้านบริการ งานระบบบริหารงานคุณภาพ ISO 9001 : 2015 7) ฝ่ายกิจการพิเศษ รับผิดชอบ งานพัฒนาตามแผนยุทธศาสตร์ เช่น ระบบคลังหน่วยกิต งานสื่อสารองค์กร และการทดสอบวัดสมรรถภาพทางภาษาอังกฤษ งานวางแผนกลยุทธ์เชิงรุกด้านการตลาด งานประชาสัมพันธ์เชิงรุกเพื่อการรับนักศึกษา งานตลาดนัดหลักสูตร

 ศูนย์บริการการศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี	<b>คู่มือคุณภาพ</b>	
	รหัสเอกสาร : QM-CES-0-01	แก้ไขครั้งที่ : 20
	วันที่บังคับใช้ : 31/01/2567	หน้าที่ : 5 จาก 18

**2.1 สภาพแวดล้อมขององค์กร**

(1) ศูนย์ฯ ให้บริการด้านงานทะเบียนและประเมินผลการศึกษา เพื่อเป็นหน่วยงานสนับสนุนการจัดการเรียนการสอนของมหาวิทยาลัย โดยมีบริการที่สำคัญ ตามตาราง P.1-1


**ตาราง P.1-1 การบริการที่สำคัญ**

การบริการที่สำคัญ	แนวทางและวิธีการให้บริการ
บริการรับนักศึกษา	การรับนักศึกษาทุกระดับ ดำเนินการด้านการรับสมัครและการคัดเลือกเข้าศึกษา ตามนโยบายการรับนักศึกษาของมหาวิทยาลัย โดยร่วมมือกับสำนักวิชา เพื่อให้ได้ นักศึกษาตามแผนการรับนักศึกษา
บริการด้านทะเบียนและประเมินผลการศึกษา	การจัดทำปฏิทินการศึกษา การจัดตารางเรียนตารางสอบตามแผนการเรียนของทุกหลักสูตร การขึ้นทะเบียนนักศึกษา การจัดการด้านการลงทะเบียนเรียน การจัดสอบ การตรวจข้อสอบปรนัย การประมวลผลการศึกษา การจัดทำเอกสารทางการศึกษา และการสำเร็จการศึกษา

**(2) พันธกิจ วิสัยทัศน์ ค่านิยม เป้าประสงค์ และสมรรถนะหลักขององค์กร**

<p><b>วิสัยทัศน์ :</b> มุ่งสู่การเป็นหน่วยงาน Smart Educational Services</p> <p>คำอธิบาย การให้บริการที่มุ่งเน้น</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>S - M (Service Mind) หมายถึง เต็มใจให้บริการ ด้วยความรวดเร็วและถูกต้อง</li> <li>A (Accountability) หมายถึง เชื่อถือได้</li> <li>R (Regularity) หมายถึง ความสม่ำเสมอ สร้างวัฒนธรรมคุณภาพ</li> <li>T (Technology) หมายถึง การใช้เทคโนโลยีในการปฏิบัติงาน</li> </ul>
<p><b>เป้าประสงค์หลัก</b> เป็นหน่วยงานที่ดำเนินการตามเกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติ</p>
<p><b>พันธกิจ :</b> สนับสนุนการจัดการเรียนการสอนของมหาวิทยาลัย ด้านงานทะเบียนและประเมินผลการศึกษา การจัดสอบ และเป็นแหล่งสารสนเทศด้านข้อมูลนักศึกษา</p>
<p><b>ค่านิยม :</b> EASI: E:Excellence, A:Accountability, S: Self-Good Governance , I: Innovation</p> <p>E : บริการเป็นเลิศ</p> <p>A : ปฏิบัติงานมีคุณภาพ ถูกต้อง เชื่อถือได้</p> <p>S : ปฏิบัติงานด้วยความโปร่งใส ตรวจสอบได้</p> <p>I : นำนวัตกรรมมาปรับปรุงงาน และมุ่งสู่ความเป็นนานาชาติ</p>
<p><b>สมรรถนะหลัก :</b> มีความเชี่ยวชาญด้านงานทะเบียนและประเมินผล และการจัดสอบที่มีประสิทธิภาพ</p>

## Controlled Document – CES

 ศูนย์บริการการศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี	<b>คู่มือคุณภาพ</b>	
	รหัสเอกสาร : QM-CES-0-01	แก้ไขครั้งที่ : 20
	วันที่บังคับใช้ : 31/01/2567	หน้าที่ : 6 จาก 18

**(3) บุคลากรศูนย์บริการการศึกษามีพนักงานจำนวน 34 คน จำแนกตามวุฒิการศึกษา อายุเฉลี่ย อายุงาน**

บุคลากร	รวม	วุฒิการศึกษา				อายุคนเฉลี่ย	อายุงานเฉลี่ย
		ต่ำกว่าปริญญาตรี	ปริญญาตรี	ปริญญาโท	ปริญญาเอก		
ผู้บริหารระดับสูง (สายวิชาการ)	1				1	49	21
ผู้บริหารระดับกลาง (สายปฏิบัติการวิชาชีพ)	7		4	3		53	27
สายปฏิบัติการวิชาชีพ	23	3	19	1		45	20
ลูกจ้างชั่วคราว	3	1	2			26	3
<b>รวม</b>	<b>34</b>	<b>4</b>	<b>25</b>	<b>4</b>	<b>1</b>	<b>45</b>	<b>19</b>


บุคลากรมีอายุเฉลี่ย 45 ปี แต่ละกลุ่มมีผลต่อวิสัยทัศน์และพันธกิจของหน่วยงาน และปัจจัยที่ทำให้บุคลากรปฏิบัติงานด้วยความผูกพันและมุ่งมั่นต่อการบรรลุพันธกิจและวิสัยทัศน์ของหน่วยงาน ได้แก่ ค่าตอบแทนที่เหมาะสม สวัสดิการที่เหมาะสม มีโอกาสในการพัฒนาและมีโอกาสในความก้าวหน้าในเส้นทางอาชีพ

คุณสมบัติของผู้ดำรงตำแหน่ง (ปรากฏตามแฟ้มคุณสมบัติของผู้ดำรงตำแหน่ง)

**(4) สินทรัพย์ ศูนย์ฯ มีอาคารสถานที่ เทคโนโลยี อุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวกที่สำคัญ**

รายการ	รายละเอียด
อาคารสถานที่	ห้องเรียนอาคารเรียนรวม 1, 2 จำแนกได้ดังนี้ 1) ห้องเรียนบรรยายที่อาคารเรียนรวม 1 มีจำนวน 58 ห้อง ที่นั่งทั้งหมด 7,603 ที่นั่ง ประกอบด้วยขนาด 8 ที่นั่ง 2 ห้อง 15 ที่นั่ง 1 ห้อง 20 ที่นั่ง 2 ห้อง 30 ที่นั่ง 3 ห้อง 40 ที่นั่ง 4 ห้อง 60 ที่นั่ง 9 ห้อง 90 ที่นั่ง 17 ห้อง 150 ที่นั่ง 8 ห้อง 300 ที่นั่ง 8 ห้อง 1500 ที่นั่ง 1 ห้อง ห้อง Active Learning 30 ที่นั่ง 1 ห้อง 42 ที่นั่ง 1 ห้อง และห้อง Smart Classroom 40 ที่นั่ง 1 ห้อง 2) ห้องเรียนบรรยายที่อาคารเรียนรวม 2 มีจำนวน 12 ห้อง ที่นั่งทั้งหมด 1,806 ที่นั่ง ประกอบด้วยขนาด 30 ที่นั่ง 1 ห้อง 120 ที่นั่ง 8 ห้อง 600 ที่นั่ง 1 ห้อง และห้อง Active Learning 108 ที่นั่ง 2 ห้อง 3) ห้องเรียนบรรยายที่อาคารรัฐสภาคุณากร จำนวน 13 ห้อง นั่งทั้งหมด 1,700 ที่นั่ง ประกอบด้วยขนาด 90 ที่นั่ง 10 ห้อง 200 ที่นั่ง 2 ห้อง 400 ที่นั่ง 1 ห้อง

## Controlled Document – CES

 ศูนย์บริการการศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี	<b>คู่มือคุณภาพ</b>
	รหัสเอกสาร : QM-CES-0-01
	วันที่บังคับใช้ : 31/01/2567
	แก้ไขครั้งที่ : 20 หน้าที่ : 7 จาก 18

เทคโนโลยีและอุปกรณ์	1) ระบบทะเบียนและประเมินผลการศึกษา 2) เครื่องตรวจกระดาษคำตอบ (OMR) 3) เครื่องพิมพ์บัตรนักศึกษา 4) อุปกรณ์ระบบจัดลำดับคิวอัตโนมัติ
---------------------	--

### (5) ฎระเบียบข้อบังคับ ศูนย์ฯ ดำเนินภารกิจภายใต้ฎระเบียบ ข้อบังคับ ประกาศที่สำคัญ

ด้าน	ฎ ระเบียบ ข้อบังคับ มาตรฐาน
การบริหารจัดการ	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ข้อบังคับมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี ว่าด้วยการศึกษาชั้นปริญญาตรี และชั้นบัณฑิตศึกษา</li> <li>- ข้อบังคับมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี ว่าด้วยการศึกษาในระบบคลังหน่วยกิต</li> <li>- ระเบียบ ฯ ว่าด้วยงานสารบรรณ</li> <li>- ระเบียบมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี ว่าด้วยการสอบ</li> <li>- ระเบียบมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี ว่าด้วยการรับนักศึกษาที่เคยศึกษาในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี กลับเข้าศึกษาใหม่</li> <li>- ประกาศ เกณฑ์มาตรฐานความรู้ภาษาอังกฤษสำหรับนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี</li> <li>- ประกาศ เรื่อง เกณฑ์มาตรฐานความรู้ภาษาอังกฤษเพื่อการสำเร็จการศึกษาของนักศึกษาระดับปริญญาตรี มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี</li> <li>- ประกาศฯ อัตราค่าธรรมเนียมการขึ้นทะเบียนนักศึกษาในระบบคลังหน่วยกิต</li> </ul>
การเงิน	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ระเบียบมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี ว่าด้วยค่าธรรมเนียมการศึกษาสำหรับนักศึกษาระดับปริญญาตรี และชั้นบัณฑิตศึกษา</li> <li>- ระเบียบมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี ว่าด้วยการชำระหนี้ของนักศึกษา</li> <li>- อัตราค่าธรรมเนียมในการดำเนินการรับกลับเข้าศึกษาใหม่และเทียบโอนรายวิชาฯ</li> <li>- อัตราค่าธรรมเนียมการขึ้นทะเบียนบัณฑิต</li> <li>- วิธีปฏิบัติเกี่ยวกับการชำระค่าธรรมเนียมการศึกษา ว่าด้วยการศึกษาชั้นปริญญาตรี</li> <li>- หลักเกณฑ์การคืนเงินค่าธรรมเนียมลงทะเบียนวิชาเรียน</li> </ul>
คุณภาพ	ระบบบริหารงานคุณภาพ ISO 9001:2015


 ศูนย์บริการการศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี	<b>คู่มือคุณภาพ</b>	
	รหัสเอกสาร : QM-CES-0-01	แก้ไขครั้งที่ : 20
	วันที่บังคับใช้ : 31/01/2567	หน้าที่ : 8 จาก 18

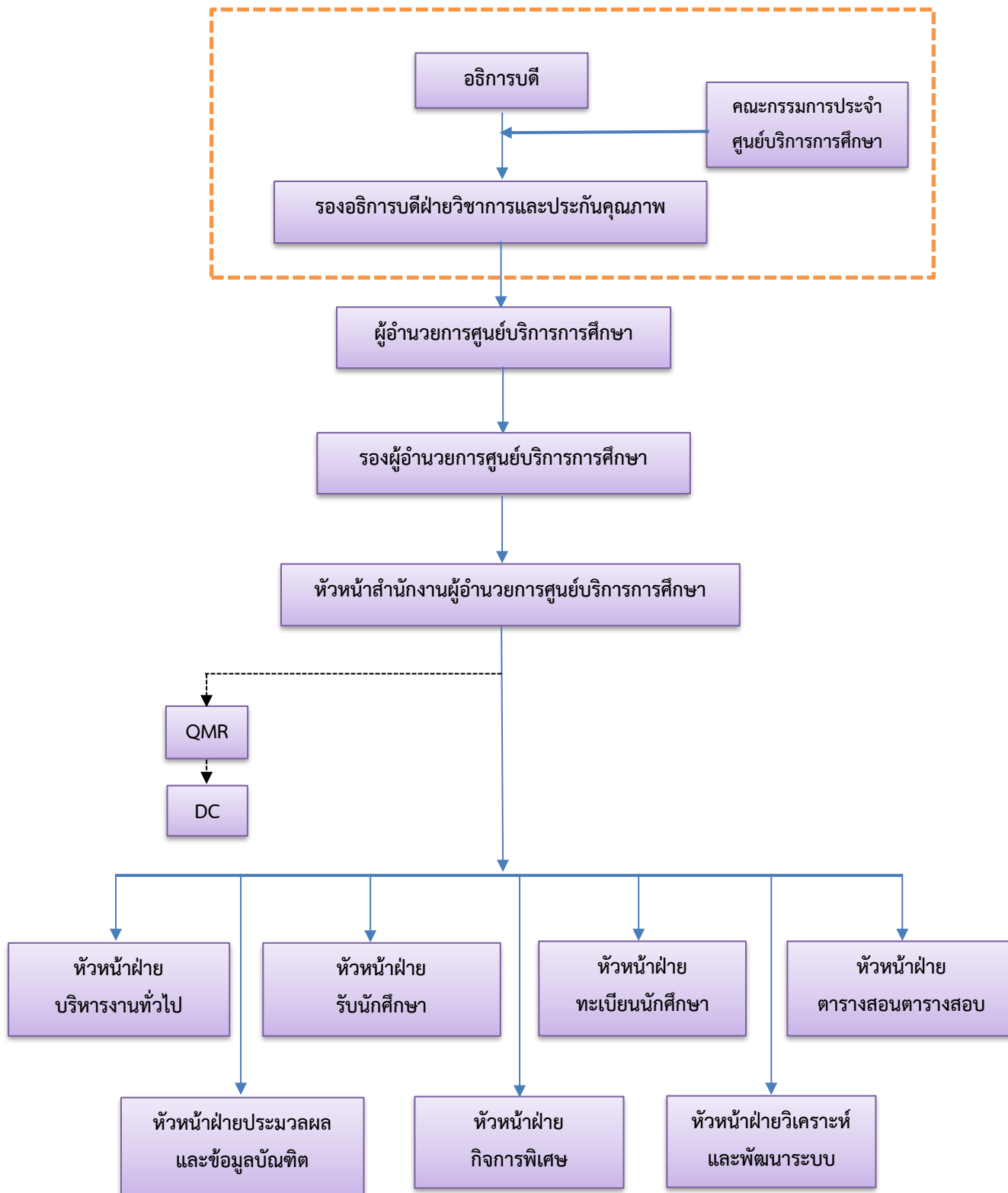
## 2.2 ความสัมพันธ์ระดับองค์กร

### (1) โครงสร้างองค์กร และระบบธรรมาภิบาล

ศูนย์บริการการศึกษา มีการบริหารจัดการตามหลักธรรมาภิบาล มีคณะกรรมการประจำศูนย์บริการการศึกษา จำนวน 15 คน ซึ่งประกอบด้วย อธิการบดี (ประธาน) รองอธิการบดีฝ่ายวิชาการและประกันคุณภาพ (รองประธาน) ผู้แทนสำนักวิชาทุกสำนักวิชา ผู้แทนศูนย์ฯ ที่เกี่ยวข้อง ผู้อำนวยการศูนย์บริการการศึกษา ทำหน้าที่กรรมการและเลขานุการ และ รองผู้อำนวยการศูนย์บริการการศึกษา ทำหน้าที่กรรมการและผู้ช่วยเลขานุการ คณะกรรมการประจำศูนย์บริการการศึกษามีบทบาทหน้าที่ คือ กำหนดนโยบายและแผนการดำเนินงานของศูนย์บริการการศึกษา ให้สอดคล้องกับมหาวิทยาลัย พิจารณาหาแนวทางการประสานงานระหว่างศูนย์ฯ กับหน่วยงานต่าง ๆ ภายในมหาวิทยาลัยรวมทั้งความสัมพันธ์และความร่วมมือกับหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้อง ให้คำปรึกษาแก่ผู้อำนวยการศูนย์ฯ และปฏิบัติหน้าที่อื่นตามที่อธิการบดีมอบหมายนอกจากนี้ยังมีผู้บริหารของศูนย์ฯ จำนวน 10 คน ซึ่งประกอบด้วย ผู้อำนวยการ รองผู้อำนวยการ หัวหน้าสำนักงานฯ หัวหน้าฝ่าย ทำหน้าที่บริหารจัดการตามภารกิจของหน่วยงาน ให้เกิดผลสัมฤทธิ์ตามนโยบายของหน่วยงาน มหาวิทยาลัย และปฏิบัติงานอื่น ๆ ตามที่ได้รับมอบหมาย และมีโครงสร้างการบริหารดังนี้ ผลสัมฤทธิ์ตามนโยบายของหน่วยงาน มหาวิทยาลัย และปฏิบัติงานอื่น ๆ ตามที่ได้รับมอบหมาย และมีโครงสร้างการบริหารดังนี้



 ศูนย์บริการการศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี	<b>คู่มือคุณภาพ</b>	
	รหัสเอกสาร : QM-CES-0-01	แก้ไขครั้งที่ : 20
	วันที่บังคับใช้ : 31/01/2567	หน้าที่ : 9 จาก 18



 ศูนย์บริการการศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี	<b>คู่มือคุณภาพ</b>	
	รหัสเอกสาร : QM-CES-0-01	แก้ไขครั้งที่ : 20
	วันที่บังคับใช้ : 31/01/2567	หน้าที่ : 10 จาก 18


### ประเมินผลการปฏิบัติงาน

1. ผู้อำนวยการศูนย์บริการการศึกษา ได้รับการประเมินผลการปฏิบัติงาน โดย อธิการบดี
2. รองผู้อำนวยการศูนย์บริการการศึกษา หัวหน้าสำนักงานฯ และหัวหน้าฝ่าย ได้รับการประเมินผลการปฏิบัติงาน โดย ผู้อำนวยการศูนย์บริการการศึกษา
3. เจ้าหน้าที่ ได้รับการประเมินผลการปฏิบัติงาน โดยหัวหน้าฝ่าย และนำผลการประเมินเข้าหารือที่ประชุมหัวหน้าฝ่ายเพื่อขอความเห็นชอบ

### (2) ลูกค้าและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Customers and Stakeholders) แบ่งได้ดังนี้

ลูกค้าและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	ความต้องการและความคาดหวัง
<b>ลูกค้าในอดีต</b> นักศึกษาที่สำเร็จการศึกษา นักศึกษาที่ไม่สำเร็จการศึกษา (ลาออก, ตกออก)	- Upskill/ Reskill เพื่อนำไปใช้ประกอบอาชีพหรือเพื่อความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน - ต้องการสารสนเทศเพื่อประกอบการตัดสินใจในการเลือกเรียน
<b>ลูกค้าปัจจุบัน</b> ผู้สมัคร	1) ระบบรับสมัครที่ใช้งานง่าย เข้าถึงได้ง่าย รวดเร็ว ได้รับข้อมูลที่ครบถ้วนถูกต้อง 2) การเข้าถึงข้อมูลสารสนเทศได้สะดวก ในด้านหลักสูตรที่เปิดสอน การจัดการเรียนการสอน สิ่งอำนวยความสะดวกภายในมหาวิทยาลัย การใช้ชีวิตในมหาวิทยาลัย การประกอบอาชีพและอัตราการได้งานทำเมื่อสำเร็จการศึกษา และข้อมูลเกี่ยวกับทุนการศึกษา เพื่อใช้ประกอบการตัดสินใจเลือกเข้าศึกษา
- นักศึกษาปัจจุบันทุกระดับ	1) การบริการด้านงานทะเบียนและประเมินผล ได้สะดวก รวดเร็ว ถูกต้อง และผู้ให้บริการมี Service mind 2) ระบบทะเบียนและประเมินผลมีความง่ายต่อการใช้งาน (เข้าถึงได้สะดวก รวดเร็ว)
- อาจารย์ผู้สอน และเจ้าหน้าที่สำนักวิชา ฯ	1) สามารถจัดตารางเรียนได้ตามวันเวลาที่ต้องการ แจ้งตารางเรียนได้ก่อนเปิดภาคการศึกษาและมีนักศึกษาลงทะเบียนเรียน 2) รายวิชาที่เปิดสอนสอนมีห้องเรียนตามวันเวลาที่ต้องการและมีความพร้อมให้บริการ 3) จัดสอบได้ตรงตามเงื่อนไขที่ระบุ ได้รับกระดาษคำตอบและข้อสอบที่สอบแล้วครบถ้วน รวดเร็ว

## Controlled Document – CES

 ศูนย์บริการการศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี	<b>คู่มือคุณภาพ</b>	
	รหัสเอกสาร : QM-CES-0-01	แก้ไขครั้งที่ : 20
	วันที่บังคับใช้ : 31/01/2567	หน้าที่ : 11 จาก 18

	4) สามารถส่งเกรด และประมวลผลการเรียนได้รวดเร็ว
<b>ลูกค้าในอนาคต</b> ผู้สนใจเข้าศึกษาในระบบคลัง หน่วยกิต (คนทำงาน,กลุ่มเรียนรู้ตลอดชีวิต)	Upskill/ Reskill เพื่อนำไปใช้ประกอบอาชีพหรือเพื่อความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน
<b>ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย</b> สำนักวิชา / หน่วยงานภายใน	1) ได้นักศึกษาตามแผนการรับ 2) การได้รับบริการข้อมูลสารสนเทศที่รวดเร็วและถูกต้อง

### (3) ผู้ส่งมอบ (Suppliers) และคู่ความร่วมมือ (Partners) มีบทบาทที่เกี่ยวข้อง ข้อกำหนดใน

กลุ่ม/ประเภท	บทบาทที่เกี่ยวข้อง		ข้อกำหนดในการปฏิบัติงานร่วมกัน	ช่องทางการสื่อสาร
	กระบวนการ	การส่งเสริมขีดความสามารถ		
<b>ผู้ส่งมอบ</b> บริษัทผู้บำรุงรักษา ระบบทะเบียนและ ประมวลผลนักศึกษา	การบำรุงรักษา ระบบทะเบียน และประเมินผล	การบริการ เบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว	- บำรุงรักษาระบบฯ ตามที่ระบุในสัญญา - เบิกจ่ายเงินตามสัญญา	- โทรศัพท์/โทรสาร - จดหมาย - E-mail - Line
บริษัทผู้บำรุงรักษา เครื่องตรวจ กระดาษคำตอบ	การบำรุงรักษา เครื่องตรวจ กระดาษคำตอบ	ให้บริการตรวจ กระดาษคำตอบได้ ตามเวลาที่กำหนด	- โทรศัพท์/โทรสาร - จดหมาย - E-mail - Line	- โทรศัพท์/โทรสาร - จดหมาย - E-mail - Line
บริษัทผู้บำรุงรักษา เครื่องจัดลำดับคิว	การบำรุงรักษา เครื่องจัดลำดับคิว	การบริการ เบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว		- โทรศัพท์/โทรสาร - จดหมาย - E-mail - Line

 ศูนย์บริการการศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี	<b>คู่มือคุณภาพ</b>	
	รหัสเอกสาร : QM-CES-0-01	แก้ไขครั้งที่ : 20
	วันที่บังคับใช้ : 31/01/2567	หน้าที่ : 12 จาก 18

### 3. สถานการณ์ขององค์กร

#### 3.1 สภาพด้านการแข่งขัน

##### 1) ลำดับการแข่งขัน

เนื่องจากยังไม่เคยมีการจัดลำดับในการแข่งขันด้านทะเบียนและประเมินผลในประเทศไทย โดยเบื้องต้นจึงกำหนดคู่แข่งที่เป็นหน่วยงานให้บริการลูกค้า ได้แก่ หน่วยให้บริการของธนาคารอาคารสงเคราะห์

##### 2) การเปลี่ยนแปลงความสามารถในการแข่งขัน

การเปลี่ยนแปลงที่สำคัญ คือ 1) การเข้าสู่สังคมผู้สูงอายุ ส่งผลให้จำนวนนักศึกษาที่เข้าสู่ระบบการศึกษาปกติลดลง 2) Disruptive Technology/ Digital Transformation ส่งผลให้ต้องปรับเปลี่ยนรูปแบบการจัดการเรียนการสอน 3) สถานการณ์การแพร่ระบาดของไวรัสโคโรนา (COVID-19) ส่งผลให้ต้องปรับเปลี่ยนรูปแบบการให้บริการด้านงานทะเบียนและประเมินผลให้เหมาะสมเท่าทันการเปลี่ยนแปลง

##### 3) ข้อมูลเชิงเปรียบเทียบ แหล่งข้อมูลการเปรียบเทียบได้แก่ ข้อมูลจาก ทปอ.

#### 3.2 บริบทเชิงกลยุทธ์ : สิ่งท้าทายเชิงกลยุทธ์และความได้เปรียบเชิงกลยุทธ์

ความท้าทายเชิงกลยุทธ์	ความได้เปรียบเชิงกลยุทธ์
1) จำนวนนักศึกษาที่เข้าสู่ระบบการศึกษาปกติลดลง เนื่องจากการเข้าสู่สังคมผู้สูงอายุ	มีเครือข่ายโรงเรียนและครูแนะแนว
2) Disruptive Technology/ Digital Transformation ส่งผลให้ต้องปรับเปลี่ยนรูปแบบการให้บริการด้านการจัดการเรียนการสอน	มีระบบทะเบียนและประเมินผลที่ทันสมัย สามารถรองรับการเปลี่ยนแปลงได้

#### 3.3 ระบบการปรับปรุงผลการดำเนินงาน : กลวิธีในการปรับปรุงงาน

วิธีการ	เครื่องมือ	ผลการปรับปรุง
การปรับปรุงผลการดำเนินงาน	1. ปรับปรุงกระบวนการ โดยการนำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001:2015 มีการตรวจติดตามภายใน (Internal Audit) ปีละ 1 ครั้ง และตรวจติดตามภายนอก (Surveillance Visit) ปีละ 1 ครั้ง 2. มีระบบการดำเนินงาน 5ส การจัดการความเสี่ยง (RM) การจัดการความรู้ (KM) AAR ฯลฯ 3. การปรับปรุงผลการดำเนินการโดยใช้ PDCA และนำเกณฑ์ TQA มาใช้ มีการทบทวนการดำเนินงานตาม	ได้รับการรับรองในระบบบริหารงานคุณภาพ ISO 9001:2015 ทั่วทั้งองค์กร

## Controlled Document – CES

 ศูนย์บริการการศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี	<b>คู่มือคุณภาพ</b>	
	รหัสเอกสาร : QM-CES-0-01	แก้ไขครั้งที่ : 20
	วันที่บังคับใช้ : 31/01/2567	หน้าที่ : 13 จาก 18

	แผนปฏิบัติการรายไตรมาส และการดำเนินงานตาม กรอบการประเมินตัวชี้วัด	
<b>การประเมิน ผลงาน</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. ติดตาม KPI ตามวัตถุประสงค์คุณภาพ ISO ทุกภาคการศึกษา</li> <li>2. การติดตามผลการปฏิบัติตามแผนปฏิบัติการ/ โครงการ ประจำปีงบประมาณ ผ่าน Project Base Management (PBM)</li> <li>3. รายงานการบริหารความเสี่ยง ต่อมหาวิทยาลัย</li> <li>4. แผนพัฒนาตนเอง (ID PLAN)</li> <li>5. ประเมินผลการปฏิบัติงานตามบันทึกข้อตกลง (PA) ของบุคลากร</li> </ol>	มีผลการดำเนินงานได้ตาม เป้าหมายที่ตั้งไว้
<b>กระบวนการเรียนรู้</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. มีการประชุมภายในฝ่าย หัวหน้าฝ่าย ประชุมบุคลากร การจัดทำระบบบริหารคุณภาพฯลฯ</li> <li>2. มีการจัดกิจกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ KM กับผู้มีส่วน ได้ส่วนเสีย การทบทวนหลังการปฏิบัติงาน(AAR) มี การถ่ายทอดความรู้ ผ่านช่องทางการสื่อสารภายใน ที่หลากหลาย เช่น Website Social media E-Office จัดประชุมกลุ่มย่อย</li> </ol>	กิจกรรมที่เกี่ยวข้องในงานมี ข้อผิดพลาดลดลง

 ศูนย์บริการการศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี	<b>คู่มือคุณภาพ</b>	
	รหัสเอกสาร : QM-CES-0-01	แก้ไขครั้งที่ : 20
	วันที่บังคับใช้ : 31/01/2567	หน้าที่ : 14 จาก 18

#### 4. ขอบเขตของระบบบริหารคุณภาพ

คู่มือคุณภาพฉบับนี้จะนำมาใช้กับงานภายในศูนย์ฯ คือ งานรับนักศึกษา งานทะเบียนนักศึกษา งานตารางสอนตารางสอบ งานประมวลผลและข้อมูลบัณฑิต งานวิเคราะห์และพัฒนาระบบ งานธุรการและงานบริหารงานทั่วไป งานกิจการพิเศษ ที่มีผลต่อคุณภาพของการให้บริการ โดยทั้งนี้ไม่รวมถึงในส่วนอื่น ๆ ซึ่งดำเนินการโดยระบบส่วนกลางของมหาวิทยาลัย ได้แก่ 1) งานจัดซื้อ-จัดหา : โดยส่วนพัสดุ 2) อาคารสถานที่ ไฟฟ้า เครื่องปรับอากาศ งานรักษาความสะอาด ความปลอดภัย : โดยส่วนอาคารสถานที่ 3) การเงินและบัญชี งบประมาณ การเงินนักศึกษา : โดยส่วนการเงินและบัญชี 4) การสรรหา คัดเลือกและฝึกอบรม : โดยส่วนทรัพยากรบุคคล 5) คอมพิวเตอร์ พร้อมอุปกรณ์ต่อพ่วง ระบบเครือข่าย : โดยศูนย์คอมพิวเตอร์ 6) การให้บริการสื่อสตูดิโออุปกรณ์ประจำห้องเรียน : โดยศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา และ 7) ระบบสารสนเทศเพื่อการบริหาร : โดยสถานส่งเสริมและพัฒนาระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการ มีข้อกำหนดที่ขอละเว้นคือ ข้อ 7.1.5 การตรวจสอบและทรัพยากรที่วัด เนื่องจากศูนย์ฯ ไม่มีอุปกรณ์เครื่องมือวัดที่ต้องสอบเทียบ และมหาวิทยาลัยเป็นหน่วยงานภายใต้การกำกับของกระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม และข้อ 8.3 การออกแบบและพัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการ เนื่องจากศูนย์ฯ เป็นองค์กรที่ให้บริการและเป็นบริการที่ซ้ำ ๆ เดิม จึงไม่มีการออกแบบบริการใหม่ ๆ

#### 5. กระบวนการบริหารจัดการคุณภาพ

##### 5.1 อำนาจการจัดทำ

คู่มือคุณภาพฉบับนี้ จัดทำขึ้นภายใต้นโยบายของผู้อำนวยการศูนย์บริการการศึกษา


##### 5.2 การแจกจ่ายเอกสาร

5.2.1 เอกสารต้นฉบับ อยู่ที่ผู้ควบคุมเอกสาร (DC) ดำเนินการแจกจ่ายเอกสาร โดยใช้ File pdf ที่ได้รับจากผู้ขอดำเนินการ Upload File ทาง Website : <http://web.sut.ac.th/ces/> เมนู ระบบคุณภาพ มาตรฐาน ISO โดยปรากฏข้อความ “Controlled Document-CES”

5.2.2 Electronic File (Clip video คู่มือ เป็นต้น) : ผู้ขอดำเนินการ ส่ง file ให้กับ Admin Page ของหน่วยงาน และดำเนินการแจกจ่ายโดย Upload ทาง Website : <http://web.sut.ac.th/ces/> โดยแสดงวันที่ปรับปรุงตามหน้า Website

5.2.3 แจ้งการปรับปรุงแก้ไขเอกสารให้บุคลากรภายในหน่วยงานทราบทาง E-mail รายบุคคล

5.2.4 กรณีมีผู้ประสงค์จะใช้เอกสารนั้นๆ ให้สามารถพิมพ์เอกสารออกจาก Website : <http://web.sut.ac.th/ces/> เมนูระบบคุณภาพมาตรฐาน ISO ทั้งนี้เอกสารที่พิมพ์ออกจากระบบให้ถือว่าเป็นเอกสารดังกล่าวเป็นเอกสารไม่ควบคุม

 ศูนย์บริการการศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี	<b>คู่มือคุณภาพ</b>	
	รหัสเอกสาร : QM-CES-0-01	แก้ไขครั้งที่ : 20
	วันที่บังคับใช้ : 31/01/2567	หน้าที่ : 15 จาก 18

### 5.3 ผู้แทนการจัดการระบบคุณภาพ (QMR)

ผู้แทนการจัดการระบบคุณภาพ (QMR) ของศูนย์ฯ มีหน้าที่รับผิดชอบเรื่องที่เกี่ยวข้องกับคู่มือคุณภาพนี้ รายงานผลการดำเนินงานของระบบคุณภาพให้ผู้บริหารทราบถึงความจำเป็นในการปรับปรุงระบบอย่างต่อเนื่องและติดต่อสื่อสารประสานงานกับผู้ให้การรับรอง ISO 9001 : 2015 ในทุกเรื่องที่เกี่ยวข้องกับระบบคุณภาพ ISO 9001 : 2015

ผู้แทนฝ่ายบริหารของศูนย์บริการการศึกษา คือ หัวหน้าสำนักงานผู้อำนวยการศูนย์บริการการศึกษา

### 5.4 นโยบายคุณภาพ

ผู้บริหารระดับสูงของศูนย์ฯ มีความเข้าใจ และมองเห็นความสำคัญของระบบคุณภาพ ซึ่งจะทำให้บริการที่เกิดจากการดำเนินกิจกรรมของศูนย์ฯ เป็นที่พึงพอใจของผู้รับบริการ มีการปรับปรุงและพัฒนาอย่างต่อเนื่อง และคงไว้ซึ่งระบบคุณภาพ จึงเป็นหน้าที่ของพนักงานทุกระดับภายในศูนย์ฯ ที่ต้องร่วมมือกัน ดังนั้น เพื่อให้การดำเนินการของศูนย์ฯ บรรลุผลถึงจุดมุ่งหมายที่กำหนดไว้ ศูนย์ฯ จึงกำหนดและประกาศเป็นนโยบายอย่างชัดเจน เพื่อให้เป็นที่เข้าใจของพนักงานทุกระดับ และนำไปปฏิบัติภายในศูนย์ฯ โดยมีนโยบายคุณภาพดังนี้

#### นโยบายคุณภาพ (Quality Policy)

มุ่งมั่นให้บริการด้วยคุณภาพ สร้างความประทับใจแก่ผู้รับบริการ  
 ทั้งนี้เพื่อให้เป็นไปตามนโยบายดังกล่าว จึงกำหนดวัตถุประสงค์คุณภาพดังนี้


#### วัตถุประสงค์คุณภาพ (Quality Objective)

ปรากฏตามตารางการกระจายนโยบายคุณภาพ เพื่อกำหนดวัตถุประสงค์คุณภาพ

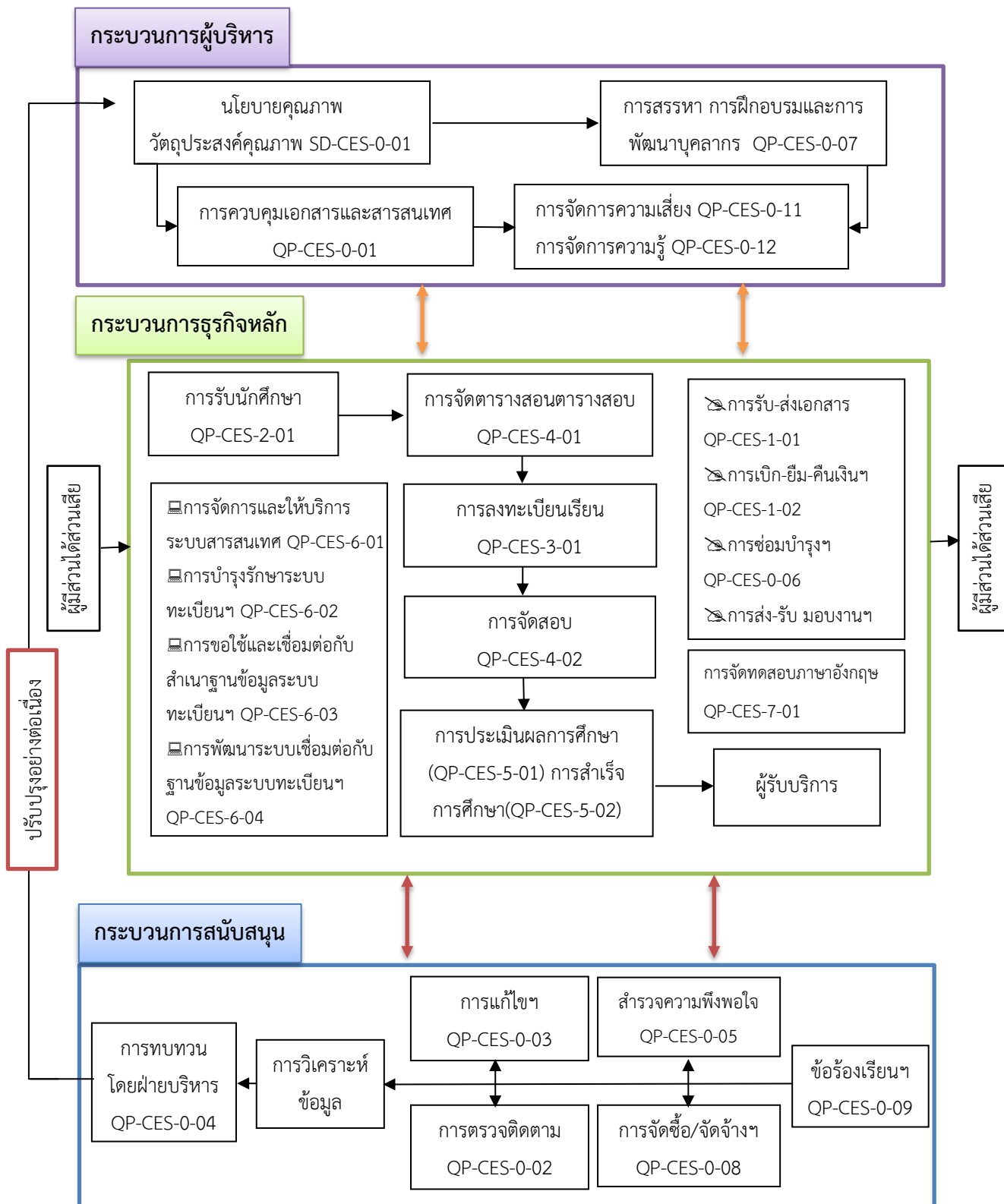
เพื่อให้บุคลากรสามารถเข้าใจนโยบายคุณภาพและวัตถุประสงค์คุณภาพที่กำหนดอย่างทั่วถึง คณะกรรมการบริหารคุณภาพ จึงประกาศและสื่อสารนโยบายคุณภาพ วัตถุประสงค์คุณภาพ โดยจัดทำประกาศ และแจ้งเวียนให้บุคลากรในหน่วยงานรับทราบ ผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงาน E-mail Social Media เป็นต้น

คณะกรรมการบริหารคุณภาพ ผู้แทนผู้บริหาร จะดำเนินการติดตามและทบทวนนโยบายคุณภาพตามความเหมาะสม เพื่อให้มีการปรับปรุงระบบการบริหารงานคุณภาพให้มีประสิทธิภาพอย่างต่อเนื่อง โดยได้กำหนดการทบทวนนโยบายคุณภาพไว้เป็นวาระหนึ่งของการทบทวน

# Controlled Document – CES

 ศูนย์บริการการศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี	<b>คู่มือคุณภาพ</b>	
	รหัสเอกสาร : QM-CES-0-01	แก้ไขครั้งที่ : 20
	วันที่บังคับใช้ : 31/01/2567	หน้าที่ : 16 จาก 18

## 6. แผนผังระบบคุณภาพ






## Controlled Document – CES

 ศูนย์บริการการศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี	<b>คู่มือคุณภาพ</b>	
	รหัสเอกสาร : QM-CES-0-01	แก้ไขครั้งที่ : 20
	วันที่บังคับใช้ : 31/01/2567	หน้าที่ : 17 จาก 18

### 7. ตารางความสัมพันธ์เอกสารในระบบบริหารคุณภาพ

ที่	รหัสเอกสาร	ชื่อเอกสาร	QMR/DC	ฝ่ายบริหารงานฯ	ฝ่ายรับนักศึกษา	ฝ่ายทะเบียนฯ	ฝ่ายตารางสอนฯ	ฝ่ายประมวลฯ	ฝ่ายวิเคราะห์ฯ	ฝ่ายกิจการพิเศษ
1	QM-CES-0-01	คู่มือคุณภาพ	A	B	B	B	B	B	B	B
2	QP-CES-0-01	การควบคุมเอกสารและสารสนเทศ	A	B	B	B	B	B	B	B
3	QP-CES-0-02	การตรวจติดตามระบบคุณภาพภายใน	A	B	B	B	B	B	B	B
4	QP-CES-0-03	การแก้ไขสิ่งที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนด	A	B	B	B	B	B	B	B
5	QP-CES-0-04	การทบทวนโดยฝ่ายบริหาร	A	B	B	B	B	B	B	B
6	QP-CES-0-05	การสำรวจความพึงพอใจ	A	B	B	B	B	B	B	B
7	QP-CES-0-06	การซ่อมบำรุงโครงสร้างพื้นฐาน และ อุปกรณ์สำนักงาน	A	B	B	B	B	B	B	B
8	QP-CES-0-07	การสรรหา การฝึกอบรม และการ พัฒนาบุคลากร	A	B	B	B	B	B	B	B
9	QP-CES-0-08	การจัดซื้อ จัดจ้าง ตรวจสอบและ ประเมินผล	A	B	B	B	B	B	B	B
10	QP-CES-0-09	การรับข้อร้องเรียนจากผู้รับบริการ	A	B	B	B	B	B	B	B
11	QP-CES-0-10	การส่ง-รับ มอบงานระหว่างฝ่าย	A	B	B	B	B	B	B	B
12	QP-CES-0-11	การจัดการความเสี่ยง	A	B	B	B	B	B	B	B
13	QP-CES-0-12	การจัดการความรู้	A	B	B	B	B	B	B	B
14	QP-CES-1-01	การรับ-ส่งเอกสาร	B	A	B	B	B	B	B	B
15	QP-CES-1-02	การเบิก-ยืม-คืนเงินสำรองจ่าย	B	A	B	B	B	B	B	B
16	QP-CES-2-01	การรับนักศึกษา	B	B	A	B	B	B	B	B
17	QP-CES-3-01	การลงทะเบียนเรียน	B	B	B	A	B	B	B	B
18	QP-CES-4-01	การจัดตารางสอนตารางสอบ	B	B	B	B	A	B	B	B
19	QP-CES-4-02	การจัดสอบ	B	B	B	B	A	B	B	B
20	QP-CES-5-01	การประมวลผลการการศึกษา	B	B	B	B	B	A	B	B
21	QP-CES-5-02	การสำเร็จการศึกษา	B	B	B	B	B	A	B	B

## Controlled Document – CES

 ศูนย์บริการการศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี	<b>คู่มือคุณภาพ</b>	
	รหัสเอกสาร : QM-CES-0-01	แก้ไขครั้งที่ : 20
	วันที่บังคับใช้ : 31/01/2567	หน้าที่ : 18 จาก 18

ที่	รหัสเอกสาร	ชื่อเอกสาร	QMR/DC	ฝ่ายบริหารงานฯ	ฝ่ายรับนักศึกษา	ฝ่ายทะเบียนฯ	ฝ่ายตารางสอนฯ	ฝ่ายประมวลฯ	ฝ่ายวิเคราะห์ฯ	ฝ่ายกิจการพิเศษ
22	QP-CES-6-01	การจัดการและให้บริการระบบสารสนเทศ	B	B	B	B	B	B	A	B
23	QP-CES-6-02	การบำรุงรักษาระบบทะเบียนและประเมินผล	B	B	B	B	B	B	A	B
24	QP-CES-6-03	การขอใช้และเชื่อมต่อกับสำเนาฐานข้อมูลระบบทะเบียนและประเมินผล	B	B	B	B	B	B	A	B
25	QP-CES-6-04	การพัฒนาระบบเชื่อมต่อกับฐานข้อมูลระบบทะเบียนและประเมินผล	B	B	B	B	B	B	A	B
26	QP-CES-7-01	กระบวนการจัดทดสอบภาษาอังกฤษ	B	B	B	B	B	B	B	A

A = ผู้รับผิดชอบโดยตรงทั้งการปฏิบัติงาน / จัดทำ Procedure B = หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง รับทราบ ปฏิบัติตาม

-----