



คู่มือคุณภาพ

(Quality Manual)

CU-QA 84.4

ศูนย์ทดสอบทางวิชาการแห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

Academic Testing Center of

Chulalongkorn University

 ศูนย์ทดสอบทางวิชาการ แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย	รหัสเอกสาร : QM-CU-ATC	
	ประกาศใช้วันที่ : 5 พฤษภาคม 2547	
QUALITY MANUAL : คู่มือคุณภาพ	ฉบับที่ : 1	ปรับปรุงครั้งที่ : 3

บันทึกการแก้ไข

ฉบับที่	ปรับปรุงครั้งที่	วันที่	หน้า	รายละเอียดการปรับปรุง
1	1	17 มกราคม 2545	-	-
1	2	17 มิถุนายน 2545	8 10 13 ทุกหน้า	ในหัวข้อ 4.9.1 เรื่องแหล่งเงินงบประมาณ ให้เพิ่มคำว่า “และผลประโยชน์ (ดอกเบี้ยรับ) (แบบ งป.0)” ที่ทำประโยชน์ หัวข้อ 4.10.2.5 เรื่องการตรวจวัด และติดตาม ผลผลิตหรือบริการ ในวรรคแรกให้เปลี่ยนข้อความจาก “ใช้ผังกระบวนการควบคุมผลผลิต...” เป็น “ใช้แบบฟอร์มตรวจสอบข้อกำหนด หรือแบบสอบถาม...” แทน และให้เพิ่มเติมข้อความเป็นวรรคสอง โดยให้ระบุว่า “ศูนย์ทดสอบฯ กำหนดเกณฑ์ผ่านของผลผลิตหรือบริการไว้ที่ 80% ของรายการตรวจสอบข้อกำหนด หรือไว้ที่ระดับความพึงพอใจตั้งแต่ระดับ 3 ขึ้นไป” เพิ่มเอกสาร รหัสอ้างอิง SD NO.10.1 การประเมินผลกิจกรรมการส่งเสริมและทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม ในรายการเอกสารอ้างอิงท้ายเล่ม ลบคำที่ระบุเอกสาร SD และเอกสารลับในรายละเอียดของ QM ทุกหน้า โดยให้จัดทำเป็นรายการเอกสารอ้างอิงท้ายเล่ม QM
1	3	5 พฤษภาคม 2547	4	วัตถุประสงค์ของศูนย์ทดสอบฯ ข้อ 4

ผู้จัดทำ	ผู้ทบทวน	ผู้อนุมัติ
ประธานคณะกรรมการดำเนินงาน ประกันคุณภาพ	รองผู้อำนวยการศูนย์ทดสอบฯ	กรรมการผู้อำนวยการศูนย์ทดสอบฯ

สารบัญ

หัวข้อ	หน้า
บันทึกการแก้ไข	
1. บทนำทั่วไป	1
1.1 ประวัติความเป็นมา	1
1.2 โครงสร้างระบบประกันคุณภาพ	1
1.3 มาตรฐานประกันคุณภาพ	1
1.4 รูปแบบของระบบประกันคุณภาพ	2
2. มาตรฐานอ้างอิง	3
3. นิยาม	3
4. ข้อกำหนดขั้นพื้นฐาน	4
4.1 ปณิธาน/ปรัชญา วัตถุประสงค์ และแผนงาน	4
4.1.1 วัตถุประสงค์	4
4.1.2 แผนงาน	4
4.1.3 การประเมินแผนงาน	4
4.2 ระบบคุณภาพขององค์กร	5
4.3 การเรียนการสอน	5
4.4 การวิจัย	5
4.5 การบริการวิชาการ	5
4.5.1 วัตถุประสงค์และแผนงาน	5
4.5.2 การดำเนินงาน	5
4.5.2.1 การพัฒนาแบบสอบ	5
4.5.2.2 การจัดสอบ	6
4.5.2.3 การเผยแพร่ความรู้และประชาสัมพันธ์	6
4.5.3 การทบทวนข้อตกลง	6
4.5.3.1 บททั่วไป	6
4.5.3.2 การทบทวน	6
4.5.3.3 การแก้ไขข้อตกลง	6
4.5.3.4 บันทึก	6
4.6 การส่งเสริม และทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม	7
4.6.1 วัตถุประสงค์และแผนงาน	7
4.6.2 การดำเนินงาน	7
4.7 กิจกรรมเสริมสร้างคุณธรรม จริยธรรม และจรรยาบรรณ	7

4.8 การบริหาร	7
4.8.1 โครงสร้างและระบบการบริหาร	7
4.8.2 หน้าที่และความรับผิดชอบของบุคลากร	7
4.8.3 ระบบการคัดเลือกบุคลากร	8
4.8.4 ระบบการประเมิน	8
4.8.5 ระบบข้อมูลเพื่อการบริหาร	8
4.9 การเงิน และงบประมาณ	8
4.9.1 แหล่งเงินงบประมาณ	8
4.9.2 การจัดสรรและการตรวจสอบ	8
4.10 การตรวจสอบ ประเมินผล และการแก้ไขผลผลิตและบริการ	9
4.10.1 แผนงาน	9
4.10.2 การตรวจสอบ และติดตาม	9
4.10.2.1 ความพึงพอใจของผู้รับบริการ	9
4.10.2.2 การตรวจสอบคุณภาพภายใน	9
4.10.2.3 การตรวจสอบคุณภาพภายนอก	9
4.10.2.4 การตรวจสอบหรือตรวจวัด และติดตาม กระบวนการ	9
4.10.2.5 การตรวจวัด และติดตาม ผลผลิตหรือบริการ	10
4.10.3 การควบคุมบริการที่ไม่สอดคล้องกับข้อกำหนด	10
4.10.4 การแก้ไข/ปรับปรุง	10
4.11 การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์	10
4.11.1 การคัดเลือก	10
4.11.2 การมอบหมายงาน	10
4.11.3 การฝึกอบรม และการพัฒนาศักยภาพ	10
4.11.4 การประเมิน	11
4.12 กิจกรรมเพื่อการพัฒนาสู่ความเป็นเลิศ	11
4.12.1 การวางแผนเป้าหมายเพื่อพัฒนาสู่ความเป็นเลิศ	11
4.12.2 การดำเนินการเพื่อพัฒนาศูนย์ทดสอบทางวิชาการฯ สู่ความเป็นเลิศ	11
4.12.3 การประเมินศูนย์ทดสอบทางวิชาการฯ เพื่อพัฒนา	12
5. ข้อกำหนดเพิ่มเติมเพื่อความก้าวหน้า	12
5.1 โครงการความร่วมมือระหว่างประเทศ	12
5.2 เทคโนโลยีสารสนเทศ	12
5.3 การพัฒนาสื่อการศึกษา	12
5.4 การบูรณาการผลการวิจัยเพื่อพัฒนาการบริการวิชาการ	12
6. รายชื่อเอกสารอ้างอิง	13-17

 ศูนย์ทดสอบทางวิชาการ แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย	รหัสเอกสาร : QM-CU-ATC		
	ประกาศใช้วันที่ : 5 พฤษภาคม 2547		
QUALITY MANUAL : คู่มือคุณภาพ	ฉบับที่ : 1	ปรับปรุงครั้งที่ : 3	หน้า 1

1. บทนำทั่วไป

ศูนย์ทดสอบทางวิชาการแห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยเป็นหน่วยงานในรูปวิสาหกิจ ที่ให้บริการวิชาการทางด้านทดสอบ วัดผล และประเมินผล การประกันคุณภาพการดำเนินงานของศูนย์ฯ จึงเป็นส่วนสำคัญที่แสดงให้เห็นถึงควมมีประสิทธิภาพและการดำเนินงานอย่างมีระบบ เพื่อให้เกิดความยุติธรรมและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ

คู่มือคุณภาพฉบับนี้บรรยายถึงระบบคุณภาพที่จัดทำและนำไปปฏิบัติ โดยศูนย์ทดสอบทางวิชาการแห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ซึ่งอ้างอิงมาตรฐาน CU-QA 84.4 ฉบับปรับปรุงครั้งที่ 2 (19 ก.ค. 44) (ระบบคุณภาพสำหรับการประกันคุณภาพในหน่วยงานด้านบริการวิชาการ)

1.1 ประวัติความเป็นมา

ศูนย์ทดสอบทางวิชาการแห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยเป็นหน่วยงานที่จัดตั้งขึ้นเมื่อปี พ.ศ. 2538 เพื่อตอบสนองแผนพัฒนาของมหาวิทยาลัยในการประกันคุณภาพทางการศึกษา มีหน้าที่พัฒนาเทคนิคและวิธีการทดสอบแบบต่าง ๆ ส่งเสริมการสร้างแบบทดสอบและพัฒนาแบบทดสอบที่มีอยู่แล้วในมหาวิทยาลัยให้มีมาตรฐานยิ่งขึ้น ประสานงานกับหน่วยงานอื่น ๆ ในเรื่องการจัดสอบต่าง ๆ สร้างแบบทดสอบมาตรฐาน ดำเนินการจัดสอบ ประเมินผลการทดสอบ และเผยแพร่ความรู้ด้านเทคนิคและวิธีการทดสอบทั้งหมดนี้ให้เป็นบริการแก่บุคคลและหน่วยงานทั้งภายในและภายนอกมหาวิทยาลัย

1.2 โครงสร้างระบบประกันคุณภาพ

ระบบประกันคุณภาพ (Quality Assurance) ของศูนย์ทดสอบทางวิชาการแห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ในคู่มือคุณภาพฉบับนี้จะกล่าวถึงลักษณะกิจกรรม และการดำเนินการของส่วนงานต่างๆของศูนย์ทดสอบฯในด้านการบริการวิชาการแก่หน่วยงานต่างๆทั้งภายใน และภายนอกจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

1.3 มาตรฐานประกันคุณภาพ

มาตรฐานประกันคุณภาพสำหรับศูนย์ทดสอบทางวิชาการแห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยฉบับนี้ได้รับการพัฒนาขึ้นเพื่อเป็นกรอบมาตรฐานสำหรับการบริหารศูนย์ทดสอบทางวิชาการฯ ให้ดำเนินงานด้านบริการวิชาการ เรื่องการจัดสอบ วัดผล ประเมินผลให้มีคุณภาพ โดยเน้นที่ความต้องการและความพึงพอใจของผู้รับบริการจากศูนย์ทดสอบทางวิชาการฯ

ผู้จัดทำ	ผู้ทบทวน	ผู้อนุมัติ
ประธานคณะกรรมการดำเนินงาน ประกันคุณภาพ	รองผู้อำนวยการศูนย์ทดสอบฯ	กรรมการผู้อำนวยการศูนย์ทดสอบฯ

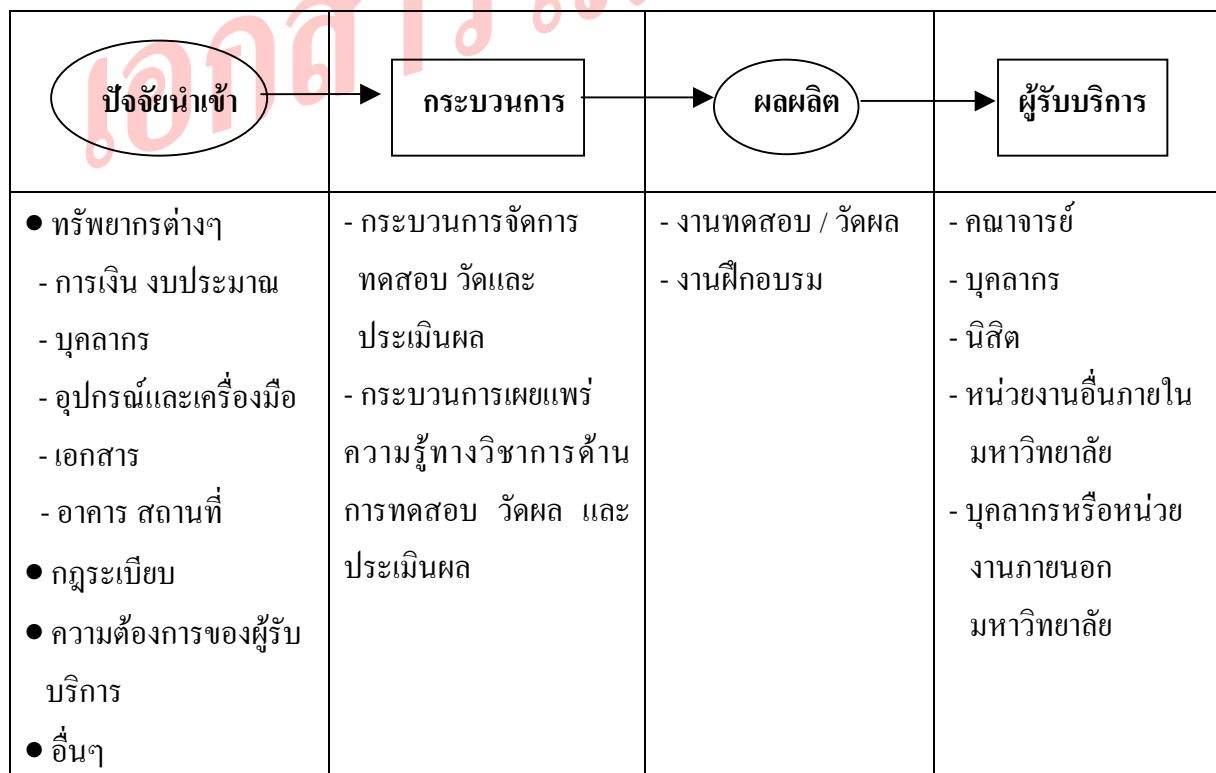
 ศูนย์ทดสอบทางวิชาการ แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย	รหัสเอกสาร : QM-CU-ATC		
	ประกาศใช้วันที่ : 5 พฤษภาคม 2547		
QUALITY MANUAL : คู่มือคุณภาพ	ฉบับที่ : 1	ปรับปรุงครั้งที่ : 3	หน้า 2

1.4 รูปแบบของระบบประกันคุณภาพ

มาตรฐานประกันคุณภาพของศูนย์ทดสอบทางวิชาการแห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย พัฒนาขึ้นโดยอาศัยแบบจำลองของกระบวนการดำเนินการ ดังแสดงในรูปที่ 1.1 กล่าวคือกิจกรรมต่างๆของศูนย์ทดสอบฯ ถือเป็น “กระบวนการ” (process) ที่มีหน้าที่เปลี่ยนสิ่งที่นำเข้า (input) ให้เป็นผลผลิต หรือบริการ (output)

ผู้รับบริการจากศูนย์ทดสอบทางวิชาการฯ ไม่ว่าจะเป็นคณาจารย์ บุคลากร นิสิต หน่วยงานอื่นในมหาวิทยาลัย บุคคลหรือหน่วยงานนอกมหาวิทยาลัยถือเป็นลูกค้าหรือผู้รับบริการ (customers) ของกระบวนการ ดังนั้นสิ่งที่ผู้รับบริการต้องการ คือ “ข้อกำหนด” (requirements) ของระบบ ซึ่งศูนย์ทดสอบทางวิชาการฯ นำมาพิจารณาในการดำเนินงานและดัชนีวัดคุณภาพของกระบวนการทำงานดูจากความพึงพอใจของผู้รับบริการ

โครงสร้างระบบประกันคุณภาพหน่วยงานด้านบริการวิชาการ



ผู้จัดทำ	ผู้ทบทวน	ผู้อนุมัติ
ประธานคณะกรรมการดำเนินงาน ประกันคุณภาพ	รองผู้อำนวยการศูนย์ทดสอบฯ	กรรมการผู้อำนวยการศูนย์ทดสอบฯ

 ศูนย์ทดสอบทางวิชาการ แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย	รหัสเอกสาร : QM-CU-ATC		
	ประกาศใช้วันที่ : 5 พฤษภาคม 2547		
QUALITY MANUAL : คู่มือคุณภาพ	ฉบับที่ : 1	ปรับปรุงครั้งที่ : 3	หน้า 3

2. มาตรฐานและเอกสารอ้างอิง

อ้างอิงข้อกำหนดมาตรฐานประกันคุณภาพสำหรับหน่วยงานด้านบริการวิชาการ CU - QA 84.4
ฉบับปรับปรุงครั้งที่ 2 (19 ก.ค. 44)

3. นิยาม

คำศัพท์	ความหมาย
ศูนย์ทดสอบทางวิชาการแห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย (Chulalongkorn University Academic Testing Center)	หน่วยงานบริการวิชาการที่มุ่งให้บริการวิชาการ และเผยแพร่ความรู้ด้านการทดสอบ วัดผล และประเมินผล
ผู้บริหารศูนย์ทดสอบทางวิชาการฯ	กรรมการผู้อำนวยการและรองผู้อำนวยการ
ผู้รับบริการ	คณาจารย์ บุคลากร นิสิต หน่วยงานภายในมหาวิทยาลัย บุคลากรหรือหน่วยงานภายนอกมหาวิทยาลัย ที่ขอรับบริการจากศูนย์ทดสอบทางวิชาการฯ
การบริการวิชาการ	การบริการวิชาการด้านการทดสอบวัดผล และประเมินผล
NA (Not Applicable)	ไม่ได้กำหนดไว้ในมาตรฐานชุดนี้

ผู้จัดทำ	ผู้ทบทวน	ผู้อนุมัติ
ประธานคณะกรรมการดำเนินงาน ประกันคุณภาพ	รองผู้อำนวยการศูนย์ทดสอบฯ	กรรมการผู้อำนวยการศูนย์ทดสอบฯ

 ศูนย์ทดสอบทางวิชาการ แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย	รหัสเอกสาร : QM-CU-ATC		
	ประกาศใช้วันที่ : 5 พฤษภาคม 2547		
QUALITY MANUAL : คู่มือคุณภาพ	ฉบับที่ : 1	ปรับปรุงครั้งที่ : 3	หน้า 4

4. ข้อกำหนดพื้นฐาน

4.1 ปณิธาน/ปรัชญา วัตถุประสงค์ และแผนงาน

ศูนย์ทดสอบทางวิชาการแห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยมีปณิธาน เพื่อเป็นผู้นำในเรื่องการให้บริการ และการเผยแพร่ความรู้ด้านการทดสอบ วัดผลและประเมินผลทางวิชาการระดับประเทศ

4.1.1 วัตถุประสงค์

ศูนย์ทดสอบทางวิชาการฯ มีวัตถุประสงค์ดังนี้

1. พัฒนาแบบสอบและแบบวัดมาตรฐาน เพื่อให้บริการวิชาการด้านการทดสอบ วัดผล และประเมินผล
2. พัฒนาเทคนิคและวิธีการทดสอบแบบต่าง ๆ ให้เหมาะสมกับศาสตร์โดยใช้เทคโนโลยีสมัยใหม่และโดยการประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
3. เผยแพร่ความรู้ด้านการทดสอบ วัดผล และประเมินผลให้แก่อาจารย์ระดับอุดมศึกษาทั่วประเทศ
4. ประสานงานกับหน่วยงานอื่นในมหาวิทยาลัยในด้านการรับนิสิตเข้าศึกษาในจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
5. ประสานงานกับหน่วยงานอื่นในมหาวิทยาลัยและนอกมหาวิทยาลัยในเรื่องการจัดสอบต่าง ๆ

4.1.2 แผนงาน

กรรมการผู้อำนวยการและรองผู้อำนวยการรับผิดชอบวางแผนงานเกี่ยวกับการบริการวิชาการด้าน พัฒนาแบบสอบมาตรฐาน จัดสอบ เผยแพร่ความรู้ด้านการทดสอบ วัดผลและประเมินผล และดำเนินงานตามแผน เพื่อให้บรรลุจุดมุ่งหมายที่กำหนด

4.1.3 การประเมินแผนงาน

กรรมการผู้อำนวยการและรองผู้อำนวยการประเมินแผนงานทุก ๆ ปี และนำเสนอวิธีการปรับปรุงแผนดำเนินงาน เพื่อให้ผู้รับผิดชอบนำไปปฏิบัติต่อไป

ผู้จัดทำ	ผู้ทบทวน	ผู้อนุมัติ
ประธานคณะกรรมการดำเนินงาน ประกันคุณภาพ	รองผู้อำนวยการศูนย์ทดสอบฯ	กรรมการผู้อำนวยการศูนย์ทดสอบฯ

 ศูนย์ทดสอบทางวิชาการ แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย	รหัสเอกสาร : QM-CU-ATC		
	ประกาศใช้วันที่ : 5 พฤษภาคม 2547		
QUALITY MANUAL : คู่มือคุณภาพ	ฉบับที่ : 1	ปรับปรุงครั้งที่ : 3	หน้า 5

4.2 ระบบคุณภาพขององค์กร

กรรมการผู้อำนวยการศูนย์ทดสอบทางวิชาการฯ ตั้งคณะกรรมการเพื่อบริหารหน่วยประกันคุณภาพ ภายในศูนย์ทดสอบทางวิชาการฯ โดยมีประธานคณะกรรมการประกันคุณภาพ (QMR) ซึ่งมีหน้าที่จัดทำเอกสารคุณภาพ เตรียมแผนการตรวจติดตามคุณภาพภายใน เสนอแต่งตั้งคณะผู้ตรวจสอบ ติดตามผลคงรักษาไว้ซึ่งเอกสารคุณภาพทั้งหมดรวมทั้งบันทึกการตรวจติดตามภายในและรายงานผล หน่วยประกันคุณภาพนี้ขึ้นตรงต่อผู้บริหารศูนย์ทดสอบทางวิชาการฯ โดยแสดงไว้ในโครงสร้างการบริหารงานของศูนย์ทดสอบทางวิชาการฯ

ผู้บริหารและพนักงานศูนย์ทดสอบทางวิชาการฯ จัดทำคู่มือคุณภาพที่อธิบายถึงนโยบาย ขอบเขต กระบวนการ กิจกรรม และปัจจัยต่าง ๆ ตามข้อกำหนดในมาตรฐาน CU QA 84.4

4.3 การเรียนการสอน

NA

4.4 การวิจัย

NA

4.5 การบริการวิชาการ

4.5.1 วัตถุประสงค์และแผนงาน

ศูนย์ทดสอบทางวิชาการฯ มีวัตถุประสงค์และแผนงานดำเนินการ ดังแสดงไว้ในข้อ 4.1.1 และ 4.1.2

4.5.2 การดำเนินงาน

4.5.2.1 การพัฒนาแบบสอบ

กรรมการผู้อำนวยการศูนย์ฯ ตั้งคณะกรรมการพัฒนาแบบทดสอบต่าง ๆ โดยมีหัวหน้าฝ่ายพัฒนาวิชาการรับผิดชอบประสานงานกับคณะกรรมการพัฒนาแบบทดสอบ ให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์ของศูนย์ทดสอบทางวิชาการฯ โดยมีการประเมินผลการพัฒนาแบบสอบชุดใหม่ปีละ 1 ครั้ง เพื่อเพิ่มพูนประสิทธิภาพและประสิทธิผลของศูนย์ทดสอบทางวิชาการฯ

ผู้จัดทำ	ผู้ทบทวน	ผู้อนุมัติ
ประธานคณะกรรมการดำเนินงาน ประกันคุณภาพ	รองผู้อำนวยการศูนย์ทดสอบฯ	กรรมการผู้อำนวยการศูนย์ทดสอบฯ

 ศูนย์ทดสอบทางวิชาการ แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย	รหัสเอกสาร : QM-CU-ATC		
	ประกาศใช้วันที่ : 5 พฤษภาคม 2547		
QUALITY MANUAL : คู่มือคุณภาพ	ฉบับที่ : 1	ปรับปรุงครั้งที่ : 3	หน้า 6

4.5.2.2 การจัดสอบ

หัวหน้าฝ่ายจัดสอบรับผิดชอบดำเนินงานด้านการจัดสอบให้หน่วยงานภายในและภายนอกมหาวิทยาลัย ซึ่งเป็นไปตามวัตถุประสงค์ของศูนย์ทดสอบทางวิชาการฯ โดยมีการประเมินผลการจัดสอบด้วยวิธีการสุ่ม การบริการการจัดสอบปีละ 2 ครั้ง

4.5.2.3 การเผยแพร่ความรู้และประชาสัมพันธ์

หัวหน้าฝ่ายพัฒนาวิชาการและเผยแพร่มอบหมายให้หัวหน้าโครงการ รับผิดชอบจัดสัมมนาทางด้านการทดสอบ วัดผล และประเมินผล ปีละ 2 ครั้ง และจัดทำเอกสารประชาสัมพันธ์ศูนย์ทดสอบทางวิชาการฯ

4.5.3 การทบทวนข้อตกลง

4.5.3.1 บททั่วไป

ผู้บริหารและหัวหน้าโครงการรับผิดชอบจัดทำและรักษาไว้ซึ่งขั้นตอนการปฏิบัติงานเกี่ยวกับการทบทวนข้อตกลงที่เป็นเอกสาร เพื่อใช้ในการทบทวนข้อตกลงกับผู้มารับบริการ (PM 1.1 และ PM 1.2)

4.5.3.2 การทบทวน

ก่อนการยื่นข้อเสนอ หรือการยอมรับข้อตกลง ผู้บริหารทบทวนข้อเสนอ ข้อตกลง เพื่อให้แน่ใจว่า มีการระบุข้อตกลง รายละเอียดและการแก้ไขข้อตกลงเป็นลายลักษณ์อักษรที่ศูนย์ทดสอบทางวิชาการฯ สามารถปฏิบัติได้ โดยให้หัวหน้าโครงการรักษาข้อตกลงและติดตามการปฏิบัติงานให้เป็นไปตามข้อตกลงที่ระบุไว้

4.5.3.3 การแก้ไขข้อตกลง

ศูนย์ทดสอบทางวิชาการฯ ระบุวิธีแก้ไขข้อตกลงและวิธีการกระจายข้อมูล ไปยังหัวหน้าโครงการ รับผิดชอบ (PM4)

4.5.3.4 บันทึก

กรรมการผู้อำนวยการและหัวหน้าโครงการ รับผิดชอบเก็บรักษานบันทึกของการทบทวนข้อตกลง

ผู้จัดทำ	ผู้ทบทวน	ผู้อนุมัติ
ประธานคณะกรรมการดำเนินงาน ประกันคุณภาพ	รองผู้อำนวยการศูนย์ทดสอบฯ	กรรมการผู้อำนวยการศูนย์ทดสอบฯ

 ศูนย์ทดสอบทางวิชาการ แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย	รหัสเอกสาร : QM-CU-ATC		
	ประกาศใช้วันที่ : 5 พฤษภาคม 2547		
QUALITY MANUAL : คู่มือคุณภาพ	ฉบับที่ : 1	ปรับปรุงครั้งที่ : 3	หน้า 7

4.6 การส่งเสริม และทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม

ศูนย์ทดสอบทางวิชาการแห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยจัดให้มีกิจกรรมส่งเสริมและทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรมตามโอกาสสำคัญที่เกี่ยวข้องกับศูนย์ฯ มหาวิทยาลัย และประเทศ

4.6.1 วัตถุประสงค์และแผนงาน

ผู้บริหารศูนย์ทดสอบทางวิชาการฯ มีวัตถุประสงค์ที่จะอนุรักษ์และทำนุบำรุงประเพณีไทย โดยมีกิจกรรมร่วมทำบุญตักบาตรในวันสำคัญทางศาสนาและวันสำคัญของศูนย์ฯ และของมหาวิทยาลัย

4.6.2 การดำเนินงานส่งเสริมและทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม

ผู้บริหารและพนักงานศูนย์ทดสอบทางวิชาการฯ ดำเนินงานด้านการทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรมตามวัตถุประสงค์และแผนงาน มีการประเมินผลการดำเนินงานปีละครั้ง ในการประเมินแผนปฏิบัติงานประจำปี

การประเมินกิจกรรมส่งเสริมและทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม

ศูนย์ทดสอบฯ สามารถดำเนินกิจกรรมได้ตามแผน ผู้บริหารและพนักงานศูนย์ฯ ทุกคนเข้าร่วมกิจกรรม

4.7 กิจกรรมเสริมสร้างคุณธรรม จริยธรรม และจรรยาบรรณ

ผู้บริหารศูนย์ทดสอบทางวิชาการแห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยจัดกิจกรรมพาพนักงานไปฟังเทศน์ เพื่อหล่อหลอมให้พนักงานเป็นผู้มีคุณธรรมและจริยธรรมในการปฏิบัติหน้าที่ และส่งเสริมให้พนักงานและผู้รับบริการ มีความซื่อสัตย์สุจริตในการสอบโดยระบุไว้ในข้อสอบและคำชี้แจงในการสอบ

4.8 การบริหาร

ผู้บริหารศูนย์ทดสอบทางวิชาการแห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยจัดวางระบบการบริหารที่ระบุหน้าที่ผู้รับผิดชอบ อีกทั้งยังนำเอาโปรแกรมคอมพิวเตอร์มาใช้ในการบริหารงาน และเพิ่มประสิทธิภาพการบริการวิชาการ

4.8.1 โครงสร้างและระบบการบริหาร

ผู้บริหารศูนย์ทดสอบทางวิชาการแห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย กำหนดโครงสร้างการบริหารให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์และภารกิจของศูนย์ทดสอบทางวิชาการฯ

4.8.2 หน้าที่และความรับผิดชอบของบุคลากร

ผู้บริหารศูนย์ทดสอบทางวิชาการแห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย กำหนดหน้าที่และความรับผิดชอบของบุคลากรแต่ละตำแหน่งไว้อย่างชัดเจน

ผู้จัดทำ	ผู้ทบทวน	ผู้อนุมัติ
ประธานคณะกรรมการดำเนินงาน ประกันคุณภาพ	รองผู้อำนวยการศูนย์ทดสอบฯ	กรรมการผู้อำนวยการศูนย์ทดสอบฯ

 ศูนย์ทดสอบทางวิชาการ แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย	รหัสเอกสาร : QM-CU-ATC		
	ประกาศใช้วันที่ : 5 พฤษภาคม 2547		
QUALITY MANUAL : คู่มือคุณภาพ	ฉบับที่ : 1	ปรับปรุงครั้งที่ : 3	หน้า 8

4.8.3 ระบบการคัดเลือกบุคลากร

ผู้บริหารศูนย์ทดสอบทางวิชาการแห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย มีระบบการสรรหา พัฒนา และดำรงรักษาไว้ซึ่งบุคลากรที่มีคุณภาพและประสิทธิภาพ

4.8.4 ระบบการประเมิน

ผู้บริหารศูนย์ทดสอบทางวิชาการแห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยมีระบบการตรวจประเมินบุคลากร และพิจารณาความดีความชอบอย่างยุติธรรมโดยให้พนักงานเขียนปริมาณและระดับคุณภาพของงานของตน และเปรียบเทียบกับผลการประเมินของคณะกรรมการประเมิน

4.8.5 ระบบข้อมูลเพื่อการบริหาร

ผู้บริหารศูนย์ทดสอบทางวิชาการแห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยจัดเก็บข้อมูลของพนักงาน (SD No.19) และสารสนเทศ เพื่อดำเนินงาน การวางแผน และการตัดสินใจ

4.9 การเงิน และงบประมาณ

ฝ่ายบริหารและธุรการของศูนย์ทดสอบทางวิชาการแห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ดำเนินงานด้านการเงินและการบัญชี โดยมีการจัดสรรงบประมาณ ประเมินผลการใช้งบประมาณ และตรวจสอบการเงิน และงบประมาณอย่างเป็นระบบและโปร่งใส ในส่วนการปฏิบัติงานแต่ละวัน มีการรายงานและตรวจสอบรายรับ รายจ่าย มีขั้นตอนการเบิกจ่ายเงิน และขั้นตอนการลงบัญชี

4.9.1 แหล่งเงินงบประมาณ

ผู้บริหารและพนักงานศูนย์ทดสอบทางวิชาการแห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย จัดกิจกรรมบริการ วิชาการเพื่อแสวงหาเงินทุน เพื่อดำเนินงานของศูนย์ฯ และผลประโยชน์ (คอกเบี้ยรับ) (แบบ งป.0)

4.9.2 การจัดสรรและการตรวจสอบ

ผู้บริหารศูนย์ทดสอบทางวิชาการแห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย มีระบบการจัดสรร และประเมิน ผลการใช้งบประมาณ และการตรวจสอบการเงินและงบประมาณที่มีประสิทธิภาพ

ผู้จัดทำ	ผู้ทบทวน	ผู้อนุมัติ
ประธานคณะกรรมการดำเนินงาน ประกันคุณภาพ	รองผู้อำนวยการศูนย์ทดสอบฯ	กรรมการผู้อำนวยการศูนย์ทดสอบฯ

 ศูนย์ทดสอบทางวิชาการ แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย	รหัสเอกสาร : QM-CU-ATC		
	ประกาศใช้วันที่ : 5 พฤษภาคม 2547		
QUALITY MANUAL : คู่มือคุณภาพ	ฉบับที่ : 1	ปรับปรุงครั้งที่ : 3	หน้า 9

4.10 การตรวจสอบ ประเมินผล และการแก้ไขผลผลิตและบริการ

4.10.1 แผนงาน

ผู้บริหารและพนักงานศูนย์ทดสอบทางวิชาการแห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย มีแผนงานและกำหนดขั้นตอนการตรวจสอบและติดตาม เพื่อทวนสอบว่าผลผลิตหรือบริการเป็นไปตามข้อกำหนดที่ระบุ และจัดทำบันทึกผลการตรวจสอบ (PM 2.1 – 2.5)

4.10.2 การตรวจสอบ และติดตาม

4.10.2.1 ความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ผู้รับผิดชอบแต่ละโครงการติดตามความพึงพอใจของผู้รับบริการจากแบบสอบถาม และ/หรือ Web board เพื่อใช้เป็นดัชนีชี้วัดผลการดำเนินงาน และนำข้อมูลมาปรับปรุงการให้บริการ

4.10.2.2 การตรวจสอบคุณภาพภายใน

คณะกรรมการระบบคุณภาพของศูนย์ทดสอบทางวิชาการแห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย วางแผนและดำเนินการตรวจติดตามคุณภาพภายใน (PM 3) เพื่อทวนสอบว่ากิจกรรมผลผลิตและการบริการเป็นไปตามที่กำหนดไว้ ผลของการตรวจติดตามได้บันทึกไว้ และเสนอให้ผู้รับผิดชอบโครงการ และคณะกรรมการดำเนินงานประกันคุณภาพทราบ เพื่อดำเนินการแก้ไขข้อบกพร่อง

4.10.2.3 การตรวจสอบคุณภาพภายนอก

ผู้บริหารศูนย์ทดสอบทางวิชาการแห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย จัดระบบคุณภาพที่เอื้ออำนวยต่อการตรวจสอบระบบคุณภาพโดยหน่วยงานภายนอก ได้แต่งตั้งคณะกรรมการประกันคุณภาพ โดยมีประธานคณะกรรมการประกันคุณภาพทำหน้าที่ QMR มีการจัดทำคู่มือคุณภาพ ผังกระบวนการดำเนินงาน และเอกสารสนับสนุน ซึ่งมีการลงรหัสเอกสารเพื่อสะดวกในการค้นหาและอ้างอิง และให้มีการตรวจสอบคุณภาพภายนอก โดยจะนำผลการตรวจสอบมาระดมสมองเพื่อหาวิธีพัฒนาระบบประกันคุณภาพของศูนย์ฯ ให้ดียิ่งขึ้น QMR เป็นผู้จัดเก็บผลการตรวจสอบและแจ้งผู้ที่เกี่ยวข้อง ผู้บริหารศูนย์ฯ ติดตามการแก้ไขจากผู้ที่เกี่ยวข้องเพื่อให้ระบบประกันคุณภาพของศูนย์ฯ มีความต่อเนื่องและถาวร

4.10.2.4 การตรวจสอบหรือตรวจวัด และติดตาม กระบวนการ

หัวหน้าโครงการ ตรวจสอบ และติดตามกระบวนการทำงาน โดยจัดทำแบบฟอร์มการตรวจติดตามงานและใช้ผังกระบวนการทำงานเป็นแนวทางในการตรวจสอบขั้นตอนการปฏิบัติงานแต่ละขั้น เพื่อยืนยันความต่อเนื่องของกระบวนการทำงานที่นำไปสู่ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ผู้จัดทำ	ผู้ทบทวน	ผู้อนุมัติ
ประธานคณะกรรมการดำเนินงาน ประกันคุณภาพ	รองผู้อำนวยการศูนย์ทดสอบฯ	กรรมการผู้อำนวยการศูนย์ทดสอบฯ

 ศูนย์ทดสอบทางวิชาการ แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย	รหัสเอกสาร : QM-CU-ATC		
	ประกาศใช้วันที่ : 5 พฤษภาคม 2547		
QUALITY MANUAL : คู่มือคุณภาพ	ฉบับที่ : 1	ปรับปรุงครั้งที่ : 3	หน้า 10

4.10.2.5 การตรวจวัด และติดตาม ผลผลิตหรือบริการ

หัวหน้าโครงการ ใช้แบบฟอร์มตรวจสอบข้อกำหนด หรือแบบสอบถามเพื่อตรวจวัด และติดตาม ผลผลิตหรือบริการ อันได้แก่ ข้อสอบ การจัดสอบ การตรวจและการรายงานผลการสอบ การรับสมัครสอบวัด ความรู้และคัดเลือกเข้าศึกษาต่อในระดับอุดมศึกษา และการจัดสัมมนา เพื่อทวนสอบว่าผลผลิตและบริการเหล่านี้ เป็นไปตามข้อกำหนด

ศูนย์ทดสอบฯ กำหนดเกณฑ์ผ่านของผลผลิตหรือบริการไว้ที่ 80% ของรายการตรวจสอบข้อกำหนด หรือไว้ที่ระดับความพึงพอใจตั้งแต่ระดับ 3 ขึ้นไป

4.10.3 การควบคุมบริการที่ไม่สอดคล้องกับข้อกำหนด

หัวหน้าโครงการ เขียนขั้นตอนการปฏิบัติงาน เพื่อป้องกันมิให้นำผลผลิตหรือบริการที่ไม่เป็น ไปตามข้อกำหนดโดยไม่ตั้งใจ (WI 1.1-1.2)

4.10.4 การแก้ไข/ปรับปรุง (PM 4)

หัวหน้าโครงการ ออกแบบสอบถาม และวิเคราะห์ข้อมูล เพื่อประเมินความพึงพอใจและความ สอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการ และลักษณะเฉพาะของกระบวนการ โดยกำหนดไว้เป็นคู่มือขั้นตอนการ ปฏิบัติงาน (PM 4)

4.11 การพัฒนาศักยภาพมนุษย์

4.11.1 การคัดเลือก

ผู้บริหารศูนย์ทดสอบทางวิชาการฯ จัดให้มีระบบการคัดเลือกบุคลากร และกำหนดคุณสมบัติ บุคลากรที่ต้องการ และวิธีการคัดเลือก โดยจัดทำเป็นคู่มือขั้นตอนการปฏิบัติงาน (PM 5)

4.11.2 การมอบหมายงาน

ผู้บริหารศูนย์ทดสอบทางวิชาการฯ มอบหมายหน้าที่ อำนาจ และความรับผิดชอบ ให้แก่บุคลากร โดยพิจารณาถึงความเหมาะสมตามความสามารถ ศักยภาพบนพื้นฐานของการศึกษา การฝึกอบรม ทักษะ และ ประสบการณ์

4.11.3 การฝึกอบรม และการพัฒนาศักยภาพ

ผู้บริหารศูนย์ทดสอบทางวิชาการฯ พัฒนาศักยภาพของศูนย์ฯ ดังนี้

1. ชี้นำความสามารถและทักษะที่จำเป็นของบุคลากรแต่ละฝ่าย
2. จัดกิจกรรมเสริมสร้าง คุณธรรม จริยธรรม ให้พนักงานศูนย์ฯ โดยจัดประชุมประจำเดือน

ผู้จัดทำ	ผู้ทบทวน	ผู้อนุมัติ
ประธานคณะกรรมการดำเนินงาน ประกันคุณภาพ	รองผู้อำนวยการศูนย์ทดสอบฯ	กรรมการผู้อำนวยการศูนย์ทดสอบฯ

 ศูนย์ทดสอบทางวิชาการ แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย	รหัสเอกสาร : QM-CU-ATC		
	ประกาศใช้วันที่ : 5 พฤษภาคม 2547		
QUALITY MANUAL : คู่มือคุณภาพ	ฉบับที่ : 1	ปรับปรุงครั้งที่ : 3	หน้า 11

และปลูกฝังแนวทางการทำงานที่มีคุณธรรม รวมถึงเข้าร่วมกิจกรรมการทำบุญตักบาตร และฟังธรรม

3. ส่งพนักงานไปอบรมตามสายงานที่เกี่ยวข้องโดยดูจากภาระหน้าที่ความรับผิดชอบ
ของตำแหน่งงาน

4. ประเมินสัมฤทธิ์ผลของการฝึกอบรมโดยดูจากรายงานการเข้าอบรมและ/หรือประกาศนียบัตร

5. ประชุมพนักงานประจำเดือน เพื่อให้พนักงานมีโอกาสได้สรุปผลงานประจำเดือน และ
แลกเปลี่ยนข้อคิดเห็นในการทำงาน

6. เก็บบันทึกข้อมูลการศึกษา ประสพการณ์ การอบรม และคุณสมบัติอันเป็นที่ต้องการ
ของบุคลากร

4.11.4 การประเมิน

ผู้บริหารศูนย์ทดสอบทางวิชาการแห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยจัดระบบการประเมินบุคลากร
ปีละ 2 ครั้ง ในรูปกรรมการ โดยเป็นการประเมินภายใน 1 ครั้ง และประเมินภายนอก 1 ครั้ง ก่อนที่จะมีการเลื่อน
ขึ้นเงินเดือน ตำแหน่ง และการลงโทษ โดยจัดทำเป็นคู่มือขั้นตอนการปฏิบัติงาน (PM 5)

4.12 กิจกรรมเพื่อการพัฒนาสู่ความเป็นเลิศ

4.12.1 การวางเป้าหมายเพื่อพัฒนาสู่ความเป็นเลิศ

คณะกรรมการบริหารศูนย์ทดสอบทางวิชาการแห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยกำหนดเป้าหมายเพื่อ
พัฒนาศูนย์ทดสอบทางวิชาการฯ สู่ความเป็นเลิศในด้านการทดสอบ วัดผล และประเมินผล และเป็นผู้นำด้านการ
เผยแพร่ความรู้ทางวิชาการด้านการทดสอบ วัดผล และประเมินผลในระดับประเทศ

4.12.2 การดำเนินการเพื่อพัฒนาศูนย์ทดสอบทางวิชาการแห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยสู่

ความเป็นเลิศ

ผู้บริหารศูนย์ทดสอบทางวิชาการแห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยระบุแผนที่จะดำเนินการประจำปี
รวบรวมรายชื่อผู้มีความรู้ความสามารถ และความเชี่ยวชาญทางด้านการทดสอบ วัดผล และประเมินผล เพื่อพัฒนา
แบบสอบถามมาตรฐานและให้บริการวิชาการแก่สังคมด้านการทดสอบ วัดผล และประเมินผลให้เป็นที่ยอมรับของ
ประเทศตามเป้าหมายในข้อ 4.12.1 โดยจัดให้มีการประชุมสัมมนาระหว่างผู้บริหารศูนย์ทดสอบฯ กับพนักงานเพื่อ
ร่วมกันพัฒนาองค์กรสู่ความเป็นเลิศ

ผู้จัดทำ	ผู้ทบทวน	ผู้อนุมัติ
ประธานคณะกรรมการดำเนินงาน ประกันคุณภาพ	รองผู้อำนวยการศูนย์ทดสอบฯ	กรรมการผู้อำนวยการศูนย์ทดสอบฯ

 ศูนย์ทดสอบทางวิชาการ แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย	รหัสเอกสาร : QM-CU-ATC		
	ประกาศใช้วันที่ : 5 พฤษภาคม 2547		
QUALITY MANUAL : คู่มือคุณภาพ	ฉบับที่ : 1	ปรับปรุงครั้งที่ : 3	หน้า 12

4.12.3 การประเมินศูนย์ทดสอบทางวิชาการแห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยเพื่อพัฒนา

ผู้บริหารศูนย์ทดสอบทางวิชาการแห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยมีการประเมินตนเอง โดยประยุกต์องค์ประกอบจากมาตรฐานสากลของ ETS เป็นเกณฑ์ในการประเมินเปรียบเทียบ และจะมีองค์การภายนอกมาใช้อ้างอิงประกอบนี้ เพื่อประเมินศูนย์ทดสอบทางวิชาการฯ ในปี 2546

5 ข้อกำหนดเพิ่มเติมเพื่อความก้าวหน้า (Progressive Requirements)

5.1 โครงการความร่วมมือระหว่างประเทศ

NA

5.2 เทคโนโลยีสารสนเทศ

ศูนย์ทดสอบทางวิชาการแห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยจัดให้มีโครงสร้างพื้นฐานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศรองรับ ที่เอื้ออำนวยต่อการติดต่อ สื่อสาร การสืบค้น และเสาะแสวงหาความรู้จากทั้งภายใน และภายนอกประเทศ โดยจัดทำweb siteของศูนย์ทดสอบทางวิชาการฯ ขึ้นชื่อ<http://www.atc.chula.ac.th> และจัดระบบ LAN ภายในหน่วยงาน และเครื่องคอมพิวเตอร์ภายในศูนย์ทดสอบทางวิชาการฯ สามารถค้นข้อมูลจากภายนอกได้

5.3 การพัฒนาสื่อการศึกษา

NA

5.4 การบูรณาการผลการวิจัยเพื่อพัฒนาการบริการวิชาการ

NA

ผู้จัดทำ	ผู้ทบทวน	ผู้อนุมัติ
ประธานคณะกรรมการดำเนินงาน ประกันคุณภาพ	รองผู้อำนวยการศูนย์ทดสอบฯ	กรรมการผู้อำนวยการศูนย์ทดสอบฯ

 ศูนย์ทดสอบทางวิชาการ แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย	รหัสเอกสาร : QM-CU-ATC		
	ประกาศใช้วันที่ : 5 พฤษภาคม 2547		
QUALITY MANUAL : คู่มือคุณภาพ	ฉบับที่ : 1	ปรับปรุงครั้งที่ : 3	หน้า 13

6. รายชื่อเอกสารที่อ้างอิง

ลำดับที่	รหัสอ้างอิง	ชื่อเอกสาร
1	SD NO.1	เป้าหมายการพัฒนาศูนย์ทดสอบฯ
2	SD NO.1.1	แผนงานบริหารประจำปีของศูนย์
3	SD NO.2	การประเมินแผนปฏิบัติงานของศูนย์ทดสอบฯ
4	SD NO.3	คำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการประกันคุณภาพ
5	SD NO.4	โครงสร้างการบริหารของศูนย์ทดสอบฯ
6	SD NO.5	ระเบียบจุฬาฯ ว่าด้วยศูนย์ทดสอบฯ
7	SD NO.6	การประเมินผลการจัดสอบ
8	SD NO.7	โครงการประชุมสัมมนาเชิงปฏิบัติการระดับชาติ
9	SD NO.8	เอกสารประชาสัมพันธ์ศูนย์
10	SD NO.9	โครงการ "5 ทักษะสู่ความเป็นเลิศ" สำหรับพนักงานธนาคารกสิกรไทย
11	SD NO.10	บันทึกการทำนุญครบรอบ 5 ปีของการจัดตั้งศูนย์ฯ
12	SD NO.10.1	การประเมินผลกิจกรรมการส่งเสริมและทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม
13	SD NO.11	ภาพถ่ายกิจกรรมร่วมทำนุญต์กบตร
14	SD NO.12	ภาพถ่ายกิจกรรมเสริมสร้างคุณธรรมและจริยธรรม
15	SD NO.13	ภาระหน้าที่ความรับผิดชอบของตำแหน่งงาน
16	SD NO.14	ประกาศการรับสมัครพนักงาน
17	SD NO.15	การพัฒนานุเคราะห์
18	SD NO.16	ประกาศนียบัตรการเข้ารับการอบรม
19	SD NO.17	แบบประเมินพนักงานศูนย์ฯ
20	SD NO.18	คำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการประเมินผลการปฏิบัติงานของพนักงาน
21	SD NO.19	ฐานข้อมูลบุคลากร
22	SD NO.20	รายงานรายรับรายจ่ายประจำวัน

ผู้จัดทำ	ผู้ทบทวน	ผู้อนุมัติ
ประธานคณะกรรมการดำเนินงาน ประกันคุณภาพ	รองผู้อำนวยการศูนย์ทดสอบฯ	กรรมการผู้อำนวยการศูนย์ทดสอบฯ

 ศูนย์ทดสอบทางวิชาการ แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย	รหัสเอกสาร : QM-CU-ATC		
	ประกาศใช้วันที่ : 5 พฤษภาคม 2547		
QUALITY MANUAL : คู่มือคุณภาพ	ฉบับที่ : 1	ปรับปรุงครั้งที่ : 3	หน้า 14

ลำดับที่ รหัสอ้างอิง ชื่อเอกสาร

- 23 SD NO.21 ขั้นตอนการเบิกจ่ายเงิน
- 24 SD NO.22 ผังกระบวนการจัดทำบัญชี
- 25 SD NO.23 โครงการบริการวิชาการ
- 26 SD NO.24 รายงานผลการประเมินการประชุมสัมมนาฯ
- 27 SD No. 25 ผลการประเมินองค์การจากเกณฑ์มาตรฐานสากล
- 28 SD No. 26 ใบรับงาน
- 29 SD No.27 หนังสือและรายละเอียดการขอรับบริการ
- 30 SD No. 28 บันทึกการประชุมช่วงเจรจา
- 31 SD No. 29 ตารางการให้บริการจัดสอบตามข้อตกลง
- 32 SD No. 30 รายงานผลการให้บริการจัดสอบ
- 33 SD No. 31 แผนการดำเนินงาน
- 34 SD No. 32 Specifications ของข้อสอบและบันทึกขอความร่วมมือจากอาจารย์
- 35 SD No. 33 แบบฟอร์มการตรวจติดตามงาน
- 36 SD No. 34 แบบฟอร์มสำหรับผู้เชี่ยวชาญ
- 37 SD No. 35 ขั้นตอนการผลิตข้อสอบ
- 38 SD No. 36 คำสั่งแต่งตั้งผู้ตรวจติดตามภายใน และตารางตรวจติดตามภายใน
- 39 SD No. 37 ตารางตรวจติดตามภายใน
- 40 SD No. 38 แบบประเมินการตรวจติดตามภายใน (Internal Audit Checklist)
- 41 SD No. 39 แบบรายงานผลการตรวจติดตามภายใน
- 42 SD No. 40 บันทึกกระดมสมอง
- 43 SD No. 41 ใบมอบงาน
- 44 SD No. 42 แบบฟอร์มการตรวจสอบ
- 45 SD No. 43 แบบสอบถามการให้บริการ
- 46 SD No. 44 หลักสูตรการอบรม

ลำดับที่ รหัสอ้างอิง ชื่อเอกสาร

ผู้จัดทำ	ผู้ทบทวน	ผู้อนุมัติ
ประธานคณะกรรมการดำเนินงาน ประกันคุณภาพ	รองผู้อำนวยการศูนย์ทดสอบฯ	กรรมการผู้อำนวยการศูนย์ทดสอบฯ

 ศูนย์ทดสอบทางวิชาการ แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย	รหัสเอกสาร : QM-CU-ATC		
	ประกาศใช้วันที่ : 5 พฤษภาคม 2547		
QUALITY MANUAL : คู่มือคุณภาพ	ฉบับที่ : 1	ปรับปรุงครั้งที่ : 3	หน้า 15

- 47 SD No. 45 ทะเบียนรายชื่อผู้เข้าสอบ
- 48 SD No. 46 ใบเซ็นชื่อผู้เข้าสอบ
- 49 SD No. 47 ผังที่นั่งสอบ
- 50 SD No. 48 บันทึกขอใช้สถานที่
- 51 SD No. 49 บัตรประจำตัวสอบ/ทะเบียนเลขที่นั่งสอบ
- 52 SD No. 50 รายชื่อกรรมการคุมสอบ
- 53 SD No. 51 คำแนะนำในการกรอกกระดาษคำตอบ
- 54 SD No. 52 ข้อปฏิบัติของกรรมการคุมสอบ
- 55 SD No. 53 กระดาษคำตอบ
- 56 SD No. 54 ใบรับส่งข้อสอบ
- 57 SD No. 55 ใบประมวลคะแนน
- 58 SD No. 56 ใบรายงานคะแนน
- 59 SD No. 57 รายงานการประชุมพนักงานศูนย์ทดสอบทางวิชาการฯ
- 60 SD No. 58 โครงการสัมมนาประจำปีของพนักงานศูนย์ทดสอบทางวิชาการฯ
- 61 SD No. 59 ใบมอบงาน
- 62 SD No. 60 ใบคำร้อง

ผู้จัดทำ	ผู้ทบทวน	ผู้อนุมัติ
ประธานคณะกรรมการดำเนินงาน ประกันคุณภาพ	รองผู้อำนวยการศูนย์ทดสอบฯ	กรรมการผู้อำนวยการศูนย์ทดสอบฯ

 ศูนย์ทดสอบทางวิชาการ แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย	รหัสเอกสาร : QM-CU-ATC		
	ประกาศใช้วันที่ : 5 พฤษภาคม 2547		
QUALITY MANUAL : คู่มือคุณภาพ	ฉบับที่ : 1	ปรับปรุงครั้งที่ : 3	หน้า 16

รายชื่อเอกสารที่อ้างอิง

ลำดับที่	รหัสอ้างอิง	ชื่อเอกสาร
63	เอกสารลับ A	การจัดตั้งศูนย์ทดสอบฯ
64	เอกสารลับ B	การประเมินผลการพัฒนาแบบสอบ
65	เอกสารลับ C	สัญญาการให้บริการ
66	เอกสารลับ D	ผลการประเมินพนักงาน
67	เอกสารลับ E	สารสนเทศเพื่อการดำเนินงาน
68	เอกสารลับ F	รายงานผู้ตรวจสอบบัญชี
69	เอกสารลับ G	รายชื่ออาจารย์ผู้ออกข้อสอบและวิทยากร
70	เอกสารลับ H	ข้อสอบ
71	เอกสารลับ I	แฟ้มข้อมูลการสอบ

ผู้จัดทำ	ผู้ทบทวน	ผู้อนุมัติ
ประธานคณะกรรมการดำเนินงาน ประกันคุณภาพ	รองผู้อำนวยการศูนย์ทดสอบฯ	กรรมการผู้อำนวยการศูนย์ทดสอบฯ

 ศูนย์ทดสอบทางวิชาการ แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย	รหัสเอกสาร : QM-CU-ATC		
	ประกาศใช้วันที่ : 5 พฤษภาคม 2547		
QUALITY MANUAL : คู่มือคุณภาพ	ฉบับที่ : 1	ปรับปรุงครั้งที่ : 3	หน้า 17

รายชื่อเอกสารที่อ้างอิง

ลำดับที่	รหัสอ้างอิง	ชื่อเอกสาร
72	PM 1.1	ผังกระบวนการทบทวนข้อตกลง (แบบมีสัญญา)
73	PM 1.2	ผังกระบวนการทบทวนข้อตกลง (แบบไม่มีสัญญา)
74	PM 2.1	ผังกระบวนการควบคุมผลผลิต (การพัฒนาแบบทดสอบ)
75	PM 2.2.1	ผังกระบวนการควบคุมผลผลิต (การทดสอบที่ศูนย์ฯ ดำเนินการรับสมัคร)
76	PM 2.2.2	ผังกระบวนการควบคุมผลผลิต (การทดสอบกรณีที่ผู้รับบริการรับสมัคร)
77	PM 2.3	ผังกระบวนการควบคุมผลผลิต (คะแนน)
78	PM 2.4	ผังกระบวนการควบคุมผลผลิต (การรับสมัครสอบวัดความรู้และคัดเลือกฯ)
79	PM 2.5	ผังกระบวนการควบคุมผลผลิต (สัมมนา)
80	PM 3	ผังกระบวนการตรวจติดตามคุณภาพภายใน
81	PM 4	ผังกระบวนการปรับปรุงและพัฒนา
82	PM 5	ผังกระบวนการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์
83	WI 1.1	ขั้นตอนการป้องกันผลผลิตที่ไม่เป็นไปตามกำหนดไปใช้ (ข้อสอบ)
84	WI 1.2	ขั้นตอนการป้องกันผลผลิตที่ไม่เป็นไปตามกำหนดไปใช้ (คะแนน)

ผู้จัดทำ	ผู้ทบทวน	ผู้อนุมัติ
ประธานคณะกรรมการดำเนินงาน ประกันคุณภาพ	รองผู้อำนวยการศูนย์ทดสอบฯ	กรรมการผู้อำนวยการศูนย์ทดสอบฯ