	คู่มือคุณภาพ (Quality Manual)	หมายเลขเอกสาร: QM-01	แก้ไขครั้งที่: 00
		วันที่บังคับใช้: dd/mm/yy	หน้าที่ 1 37

คู่มือคุณภาพ

(Quality Manual)

ภายใต้ข้อกำหนด ISO/IEC 17024 : 2012

QM- ISO/IEC 17024 : 2012

การทดสอบมาตรฐานฝีมือแรงงาน สาขาอาชีพผู้ปฏิบัติงานขับเคลื่อนรถบรรทุกสินค้าขนาดใหญ่


สถาบันพัฒนาฝีมือแรงงานนานาชาติ

222 หมู่ 2 ตำบลเวียง อำเภอเชียงแสน จังหวัดเชียงราย 57150

โทรศัพท์ 0 5377 7471 โทรสาร 0 5377 7472


E-mail : cslogistics123@gmail.com

ผู้จัดทำ	ผู้ทบทวน	ผู้อนุมัติ
..... (.....) (.....) (.....)
วันที่	วันที่	วันที่

	คู่มือคุณภาพ (Quality Manual)	หมายเลขเอกสาร: QM-01	แก้ไขครั้งที่: 00
		วันที่บังคับใช้: dd/mm/yy	หน้าที่ 2 37

สารบัญ

		หน้า
1	บทนำ	3
2	ขอบข่ายการจัดทำระบบ	3
3	นิยาม	3
4	เอกสารอ้างอิง	6
5	นโยบายคุณภาพ วัตถุประสงค์คุณภาพ	6
6	ข้อมูลทั่วไป	7
7	ข้อกำหนดด้านทรัพยากร	17
8	การจ้างเหมาช่วง : Outsource	19
9	ข้อกำหนดด้านข้อมูล และการควบคุมบันทึก	20
10	ข้อมูลสาธารณะ	21
11	การรักษาความลับ และการแสดงความไม่มีส่วนได้ส่วนเสีย	21
12	การรักษาความปลอดภัย	23
13	การพัฒนาและการทบทวนมาตรฐานฝีมือแรงงาน	24
14	กระบวนการดำเนินงาน	25
15	ข้อกำหนดกระบวนการรับรอง	26
16	การต่ออายุการทดสอบ	28
17	การตรวจ ควบคุมการใช้หนังสือรับรอง เครื่องหมายรับรอง และเครื่องหมายรับรองระบบงาน	28
18	การพักใช้ เพิกถอนการรับรอง	29
19	การจัดการกับข้อร้องเรียนและการอุทธรณ์	30
20	ข้อกำหนดด้านระบบการจัดการ	31
21	การควบคุมเอกสาร	33
22	การตรวจประเมินภายใน	34
23	การทบทวนโดยฝ่ายบริหาร	35
24	การปฏิบัติการแก้ไขและป้องกัน	36

	คู่มือคุณภาพ (Quality Manual)	หมายเลขเอกสาร: QM-01	แก้ไขครั้งที่: 00
		วันที่บังคับใช้: dd/mm/yy	หน้าที่ 3 37

1. บทนำ

สถาบันพัฒนาฝีมือแรงงานนานาชาติ สังกัดกรมพัฒนาฝีมือแรงงาน กระทรวงแรงงาน มีภารกิจหลัก คือ การพัฒนาฝีมือและศักยภาพแรงงานในพื้นที่อนุภูมิภาคลุ่มแม่น้ำโขง ให้มีความรู้ ทักษะ และสมรรถนะที่สอดคล้องกับความต้องการของตลาดแรงงาน เพื่อสร้างขีดความสามารถและรองรับการแข่งขันทางเศรษฐกิจ จัดตั้งขึ้นเมื่อวันที่ 27 สิงหาคม 2539 ตั้งอยู่ที่ 222 หมู่ 2 ต.เวียง อ.เชียงแสน จ.เชียงราย 57150 โทรศัพท์ 0 5377 7471 โทรสาร 0 5377 7472 E-mail : cslogistics123@gmail.com


คู่มือคุณภาพฉบับนี้ครอบคลุม กระบวนการทดสอบมาตรฐานฝีมือแรงงานที่ดำเนินการโดยสถาบันพัฒนาฝีมือแรงงานนานาชาติ ให้เป็นไปตามมาตรฐานสากล ISO/IEC 17024 เพื่อเป็นเอกสารหลักสำหรับใช้อ้างอิงในการให้การทดสอบ โดยเนื้อหาสาระสำคัญของคู่มือคุณภาพฉบับนี้ระบุถึง นโยบายและแนวทางการทดสอบ เพื่อให้สามารถบริหารงานที่เกี่ยวข้องให้เกิดประสิทธิผลตามนโยบาย วัตถุประสงค์ คุณภาพที่กำหนดไว้ โดยคำนึงถึงความสอดคล้องกับมาตรฐานฝีมือแรงงานและมาตรฐานสากล หลักเกณฑ์ และเงื่อนไขต่างๆ ที่กำหนด รวมทั้งกฎระเบียบทางกฎหมายที่เกี่ยวข้อง โดยจัดทำเป็นเอกสาร อ้างอิงรายละเอียดขั้นตอนการปฏิบัติงาน วิธีปฏิบัติงานในกิจกรรมต่าง ๆ

2. ขอบข่ายการจัดทำระบบ

การจัดทำระบบประกันคุณภาพภายใต้ข้อกำหนด ISO/IEC 17024 สำหรับการทดสอบมาตรฐานฝีมือแรงงาน สาขาอาชีพผู้ปฏิบัติงานขับเคลื่อนรถบรรทุกสินค้าขนาดใหญ่ ของสถาบันพัฒนาฝีมือแรงงานนานาชาติ ทั้งนี้ สามารถประยุกต์ใช้ระบบประกันคุณภาพภายใต้ข้อกำหนด ISO/IEC 17024 ในการทดสอบในสาขาอาชีพอื่น ๆ ได้

3. นิยาม

- 3.1 สถาบัน หมายถึง สถาบันพัฒนาฝีมือแรงงานนานาชาติ
- 3.2 ผู้สมัคร (Applicant) หมายถึง ผู้ประสงค์ที่จะขอรับการรับรอง
- 3.3 ผู้ทดสอบมาตรฐานฝีมือแรงงาน (Examiner) หมายถึง บุคคลที่มีความสามารถในการประเมินที่ได้รับการแต่งตั้งจากสถาบัน
- 3.4 ผู้เข้ารับการทดสอบ (Candidate) หมายถึง ผู้ยื่นใบสมัครที่มีคุณสมบัติเบื้องต้นตามที่กำหนดในมาตรฐานฝีมือแรงงาน และได้รับการยอมรับเข้าสู่กระบวนการทดสอบ

	คู่มือคุณภาพ (Quality Manual)	หมายเลขเอกสาร: QM-01	แก้ไขครั้งที่: 00
		วันที่บังคับใช้: dd/mm/yy	หน้าที่ 4 37

3.5 การทดสอบ (Examination) หมายถึง กระบวนการกลไกที่เป็นส่วนหนึ่งของการประเมิน เพื่อวัดความสามารถของผู้เข้ารับการทดสอบ ด้วยวิธีหนึ่งหรือมากกว่า เช่น การเขียน การสอบปากเปล่า และการฝึกปฏิบัติ ตามที่กำหนดในรูปแบบการรับรอง

3.6 ผู้ได้รับการรับรอง (Certified Person) หมายถึง บุคคลที่เข้ารับการทดสอบและผ่านตามเกณฑ์การทดสอบ และได้รับหนังสือรับรองว่าเป็นผู้ผ่านการทดสอบมาตรฐานฝีมือแรงงาน

3.7 ข้อกำหนดการรับรอง (Certification Requirement) หมายถึง ชุดของข้อกำหนดเฉพาะ รวมถึงข้อกำหนดของรูปแบบการรับรองที่ต้องดำเนินการเพื่อกำหนดหรือคงไว้ซึ่งการรับรอง ได้แก่ เกณฑ์การให้การรับรองครั้งแรกและการต่ออายุการรับรอง วิธีการประเมินสำหรับการรับรองครั้งแรกและการต่ออายุการรับรอง เกณฑ์การพักใช้ เพิกถอนการรับรอง เกณฑ์การเปลี่ยนขอบข่ายหรือระดับการรับรอง เกณฑ์และวิธีการติดตามผล ซึ่งสถาบัน จะเรียกว่าวิธีการทดสอบมาตรฐานฝีมือแรงงาน และการออกหนังสือรับรองว่าเป็นผู้ผ่านการทดสอบมาตรฐานฝีมือแรงงาน


3.8 กระบวนการรับรอง (Certification Process) หมายถึง กิจกรรมที่กำหนดขึ้นโดยสถาบัน เพื่อแสดงให้เห็นว่าบุคลากรสอดคล้องตามข้อกำหนดการรับรอง ซึ่งรวมถึงการรับสมัคร การทดสอบ การพิจารณาอนุญาต การต่ออายุการรับรอง และการใช้หนังสือรับรอง และเครื่องหมายรับรอง/เครื่องหมายการรับรองระบบงาน

3.9 รูปแบบการรับรอง (Certification Scheme) หมายถึง ข้อกำหนดด้านความสามารถ และข้อกำหนดอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับวิชาชีพและความชำนาญเฉพาะของบุคลากร ซึ่งสถาบัน จะเรียกว่ามาตรฐานฝีมือแรงงาน และวิธีการทดสอบมาตรฐานฝีมือแรงงาน

3.10 เจ้าของรูปแบบการรับรอง (Certification Scheme Owner) หมายถึง องค์กรที่รับผิดชอบในการพัฒนาและคงไว้ซึ่งรูปแบบการรับรอง องค์กรดังกล่าวเป็นได้ทั้งหน่วยรับรอง หน่วยงานราชการ หรืออื่น ๆ ซึ่งกรมพัฒนาฝีมือแรงงานมีสถานะเป็นเจ้าของรูปแบบการรับรอง ที่อนุญาตให้ผู้ดำเนินการทดสอบมาตรฐานฝีมือแรงงานนำไปใช้ในการทดสอบ

3.11 การต่ออายุการรับรอง (Recertification) หมายถึง การประเมินภายหลังการได้รับการรับรองที่ดำเนินการเมื่อครบรอบอายุ 5 ปี เพื่อทบทวนว่าผู้ได้รับการรับรองยังคงความสามารถ และปฏิบัติได้ตามหลักเกณฑ์และเงื่อนไขการรับรองที่กำหนด

3.12 การรับรอง (Certification) หมายถึง การให้การยอมรับผู้ได้รับการรับรองว่ามีความสอดคล้องตามข้อกำหนดที่ระบุในมาตรฐานฝีมือแรงงาน และหลักเกณฑ์และเงื่อนไขของสถาบัน

	คู่มือคุณภาพ (Quality Manual)	หมายเลขเอกสาร: QM-01	แก้ไขครั้งที่: 00
		วันที่บังคับใช้: dd/mm/yy	หน้าที่ 5 37

3.13 ผู้ตัดสินการรับรอง หมายถึง บุคคล/คณะ ที่ให้การรับรองผลการทดสอบมาตรฐานฝีมือแรงงาน โดยเป็นบุคคล/คณะ ที่มีประสบการณ์เกี่ยวกับการทดสอบ รวมทั้งเป็นผู้ที่ไม่มีส่วนได้ส่วนเสียกับผู้เข้ารับการทดสอบ และได้รับการแต่งตั้งจากผู้อำนวยการสถาบันพัฒนาฝีมือแรงงานนานาชาติ

3.14 หน่วยรับรอง (Certification Body) หมายถึง บุคคลที่สามที่ให้บริการการตรวจประเมินและรับรองหรือจดทะเบียนการเป็นไปตามเกณฑ์กำหนดของกิจกรรมต่าง ๆ

3.15 หน่วยรับรองระบบงาน (Accreditation Body) หมายถึง หน่วยงานที่มีหน้าที่รับรองระบบงาน ในที่นี้คือสำนักงานคณะกรรมการการมาตรฐานแห่งชาติ (สก.)

3.16 คณะกรรมการเพื่อความเป็นกลาง (Impartiality Committee) หมายถึง คณะกรรมการเพื่อความเป็นกลางและรูปแบบการรับรองที่ได้รับการแต่งตั้งจากผู้อำนวยการสถาบัน

3.17 คู่มือคุณภาพ (Quality Manual) หมายถึง เอกสารที่อธิบายภาพรวมขององค์กร ได้แก่ ข้อมูลทั่วไป ขอบข่าย การดำเนินกิจกรรมของหน่วยรับรอง นโยบายคุณภาพ และ นโยบายการดำเนินงาน ในแต่ละกิจกรรม โครงสร้างองค์กร แนวทางการดำเนินงาน และอ้างอิงเอกสารในลำดับถัดไป

3.18 คู่มือการปฏิบัติงาน (Procedure Manual) หมายถึง เอกสารที่มีรายละเอียดการดำเนินงาน ครอบคลุม กิจกรรมที่ดำเนินการ ผู้รับผิดชอบ ความถี่ในการปฏิบัติ การปฏิบัติ สถานที่ที่ปฏิบัติ (ถ้าจำเป็น) ซึ่งเอกสารนี้จะแสดงให้เห็นกิจกรรมในจุดเชื่อมต่อระหว่างกระบวนการ และการประสานงานระหว่างบุคลากรในตำแหน่งต่าง ๆ


3.19 วิธีการปฏิบัติงาน (Work Instruction) หมายถึง เอกสารที่ให้รายละเอียดของวิธีการทำงาน ในเรื่องนั้น ๆ โดยอาจไม่แสดงให้เห็นความเชื่อมโยงกับกระบวนการอื่น ๆ

3.20 การอุทธรณ์ (Appeal) หมายถึง การที่ผู้สมัคร/ผู้เข้ารับการทดสอบ/ผู้ได้รับหนังสือรับรองว่าเป็นผู้ผ่านการทดสอบมาตรฐานฝีมือแรงงาน มีความเห็นขัดแย้งกับนายทะเบียนที่ได้ดำเนินการพิจารณาตัดสินไปแล้ว เพื่อให้มีการพิจารณาผลการตัดสินใหม่

3.21 เครื่องหมายรับรองระบบงาน หมายถึง เครื่องหมายรับรองระบบงานจากหน่วยรับรองระบบงานที่ได้รับการรับรองตามมาตรฐาน ISO/IEC 17024 ซึ่งหน่วยรับรองระบบงานได้มอบสิทธิให้แก่สถาบัน และผู้ได้รับการรับรองนำไปแสดงหรืออ้างอิงได้ภายใต้หลักเกณฑ์และเงื่อนไขการรับรองที่กำหนด

3.22 เครื่องหมายรับรอง หมายถึง เครื่องหมายรับรองความสามารถของบุคลากรที่สถาบัน ได้มอบสิทธิให้แก่ผู้ได้รับการรับรองนำไปแสดงหรืออ้างอิงได้ภายใต้หลักเกณฑ์และเงื่อนไขที่กำหนด

3.23 หนังสือรับรอง (Certificate) หมายถึง หนังสือรับรองว่าเป็นผู้ผ่านการทดสอบมาตรฐานฝีมือแรงงาน

	คู่มือคุณภาพ (Quality Manual)	หมายเลขเอกสาร: QM-01	แก้ไขครั้งที่: 00
		วันที่บังคับใช้: dd/mm/yy	หน้าที่ 6 37

3.24 การร้องเรียน (Complaint) หมายถึง การร้องเรียนเกี่ยวกับข้อบกพร่องในการปฏิบัติงานของ คณะกรรมการเพื่อความเป็นกลางและรูปแบบการรับรอง ผู้ตัดสินการรับรอง คณะพิจารณาอุทธรณ์ ผู้ได้รับการรับรองทดสอบมาตรฐานฝีมือแรงงาน บุคลากรของสถาบัน หรือหน่วยงานที่สถาบันจ้างเหมาช่วง

4. เอกสารอ้างอิง

4.1 ข้อกำหนดทั่วไปสำหรับหน่วยรับรองบุคลากร ISO/IEC 17024 : 2012 (Conformity Assessment : General Requirements for Bodies Operating Certification of Persons)

4.2 ข้อบังคับ ประกาศ ระเบียบ มาตรฐานฝีมือแรงงานแห่งชาติ คู่มือ และเอกสารอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องของ กรมพัฒนาฝีมือแรงงาน

5. นโยบายคุณภาพ วัตถุประสงค์คุณภาพ

5.1 นโยบายคุณภาพ


บุคลากรที่เกี่ยวข้องกับกิจกรรมการทดสอบ จะต้องเป็นผู้ที่ไม่มีส่วนได้ส่วนเสีย หรือผลประโยชน์ทับซ้อนทางธุรกิจหรือผลประโยชน์ส่วนตัว และต้องไม่ได้รับผลกระทบจากปัจจัยใด ๆ ที่จะทำให้การตัดสินใจไม่เป็นกลาง บุคลากรที่ได้รับการคัดเลือก จะต้องเป็นผู้ที่มีความมุ่งมั่นที่จะปฏิบัติหน้าที่ด้วยความ เป็นกลาง โปร่งใส และยุติธรรม ผู้บริหารจึงได้มีการกำหนดนโยบายคุณภาพไว้ ดังนี้

**“สถาบันพัฒนาฝีมือแรงงานนานาชาติ มุ่งมั่นเป็นหน่วยรับรองสมรรถนะบุคลากร
ในสาขาอาชีพผู้ปฏิบัติงานขับเคลื่อนรถบรรทุกสินค้าขนาดใหญ่
ด้วยความเป็นกลาง โปร่งใส และเป็นธรรม ตามมาตรฐานสากล”**

5.2 วัตถุประสงค์คุณภาพ

จากนโยบายคุณภาพที่กำหนดขึ้น เพื่อให้การทดสอบฝีมือแรงงานเป็นไปตามข้อบังคับ ประกาศ ระเบียบ มาตรฐานฝีมือแรงงาน คู่มือ และเอกสารอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องของสถาบันพัฒนาฝีมือแรงงานนานาชาติ และให้เป็นไปตามมาตรฐาน ISO/IEC 17024 อย่างมีประสิทธิภาพ จึงได้กำหนดวัตถุประสงค์คุณภาพไว้ ดังนี้

1. ดำเนินการรับรองสมรรถนะบุคคลในสาขาอาชีพผู้ปฏิบัติงานขับเคลื่อนรถบรรทุกสินค้าขนาดใหญ่ตามมาตรฐาน ISO/IEC 17024 : 2012 ปรับปรุง และพัฒนาระบบการรับรองสมรรถนะบุคลากรอย่างต่อเนื่อง

	คู่มือคุณภาพ (Quality Manual)	หมายเลขเอกสาร: QM-01	แก้ไขครั้งที่: 00
		วันที่บังคับใช้: dd/mm/yy	หน้าที่ 7 37

2. ดำเนินการทดสอบและให้การรับรองสมรรถนะบุคลากรแก่ผู้เข้ารับการทดสอบด้วยความเป็นกลาง โปร่งใส และเป็นธรรม

3. สรรหาและคัดเลือกบุคลากรที่มีความรู้ ความสามารถอย่างเพียงพอ รวมทั้งปรับปรุงและพัฒนาทรัพยากรที่จำเป็นให้เกิดประโยชน์สูงสุด

4. บริหารงบประมาณอย่างมีประสิทธิภาพ คุ่มค่า และเกิดประโยชน์สูงสุด โดยยึดหลักความซื่อสัตย์ โปร่งใส และตรวจสอบได้

จากนโยบายคุณภาพ และวัตถุประสงค์คุณภาพดังกล่าวข้างต้น จึงขอให้บุคลากรที่เกี่ยวข้องทุกคนยึดถือเป็นแนวทางปฏิบัติ จึงขอประกาศนโยบายคุณภาพและวัตถุประสงค์คุณภาพให้ทุกคนได้รับทราบและปฏิบัติตามโดยทั่วกัน

6. ข้อมูลทั่วไป

6.1 สถานะทางกฎหมาย


สถาบันพัฒนาฝีมือแรงงานนานาชาติ เป็นหน่วยงานภาครัฐ สังกัดกรมพัฒนาฝีมือแรงงาน กระทรวงแรงงาน ซึ่งมีสถานะเป็นนิติบุคคลตามคำสั่งกรมพัฒนาฝีมือแรงงาน ที่ 2076/2559 เรื่อง ตั้งสถาบันพัฒนาฝีมือแรงงานนานาชาติ สั่ง ณ วันที่ 28 พฤศจิกายน 2559 จึงถือว่ามีสถานะทางกฎหมาย

6.2 ข้อกำหนดรูปแบบการรับรอง และความรับผิดชอบในการตัดสินใจการรับรอง

สถาบันพัฒนาฝีมือแรงงานนานาชาติ มีหน้าที่ดำเนินการทดสอบให้เป็นไปตามมาตรฐานฝีมือแรงงาน โดยจะรับผิดชอบและคงอำนาจในการพิจารณาอนุญาตว่าเป็นผู้ผ่านการทดสอบมาตรฐานฝีมือแรงงาน โดยไม่มอบอำนาจให้ผู้อื่น

6.3 ความเป็นกลาง

เพื่อให้มีความเป็นกลาง สถาบันพัฒนาฝีมือแรงงานนานาชาติ จึงได้จัดทำโครงสร้าง นโยบาย และขั้นตอนการปฏิบัติงาน ที่แสดงถึงความเป็นกลาง เพื่อให้มั่นใจว่าการดำเนินการมีความเป็นกลาง ผู้บริหารมีความมุ่งมั่นในเรื่องความเป็นกลาง มีความเข้าใจ และให้ความสำคัญในเรื่องความเป็นกลาง ในกิจกรรมการทดสอบ มีการบริหารจัดการความมีส่วนร่วมได้ส่วนเสีย เพื่อให้มั่นใจได้ว่าจะเกิดความเที่ยงธรรม ในกิจกรรมการทดสอบ

	คู่มือคุณภาพ (Quality Manual)	หมายเลขเอกสาร: QM-01	แก้ไขครั้งที่: 00
		วันที่บังคับใช้: dd/mm/yy	หน้าที่ 8 37

สถาบันพัฒนาฝีมือแรงงานนานาชาติ มีนโยบายและขั้นตอนการทดสอบที่เป็นธรรมต่อผู้สมัคร/ผู้เข้ารับการทดสอบ/ผู้ได้รับหนังสือรับรองว่าเป็นผู้ผ่านการทดสอบมาตรฐานฝีมือแรงงานทุกราย โดยไม่จำกัดอยู่บนพื้นฐานทางการเงิน หรือเงื่อนไขข้อจำกัดอื่น ๆ เช่น การเข้ารับการฝึกอบรมจากสถาบัน รวมทั้งไม่มีขั้นตอนการปฏิบัติงาน เพื่อขัดขวางหรือกีดกันการเข้าถึงของผู้สมัคร/ผู้เข้ารับการทดสอบ/ผู้ได้รับหนังสือรับรองว่าเป็นผู้ผ่านการทดสอบมาตรฐานฝีมือแรงงาน

บุคลากรที่เกี่ยวข้องกับกิจกรรมการทดสอบมาตรฐานฝีมือแรงงานทุกระดับ และทุกคนมีความเป็นอิสระจากแรงกดดัน ด้านการค้า ด้านการเงิน และความกดดันอื่น ๆ ที่จะมีอิทธิพลต่อกระบวนการทดสอบและการพิจารณาอนุญาต หรือทำให้เสียความเป็นกลาง


สถาบันพัฒนาฝีมือแรงงานนานาชาติ มีการชี้บ่งความเสี่ยงต่อความเป็นกลาง ซึ่งอาจเกิดจากกิจกรรมขององค์กร ความสัมพันธ์กับองค์กรอื่นที่เกี่ยวข้อง จากความสัมพันธ์ของบุคลากร รวมถึงกิจกรรมอื่น ๆ ที่อาจเกิดความมีส่วนได้ส่วนเสียในกระบวนการทดสอบ และได้รับการระบุและวิเคราะห์ผลกระทบต่อความเป็นกลางในการทดสอบเป็นเอกสาร โดยหากพบว่ามีความเสี่ยงต่อความเป็นกลาง สถาบันพัฒนาฝีมือแรงงานนานาชาติจะจัดทำวิธีการลดหรือกำจัดความเสี่ยงไว้เป็นเอกสาร

อ้างอิง : คู่มือการปฏิบัติงาน เรื่อง การพิจารณาความเป็นกลาง (P-17)

6.4 การเงินและความรับผิดชอบ

สถาบันพัฒนาฝีมือแรงงานนานาชาติ เป็นหน่วยงานภาครัฐ มีฐานะเทียบเท่ากอง มีภารกิจด้านต่าง ๆ ได้แก่

1. ศึกษา วิเคราะห์ วิจัยและพัฒนาหลักสูตรการฝึก และการให้บริการฝึกที่เสริมสร้างศักยภาพการแข่งขันทางเศรษฐกิจในระดับนานาชาติและการค้าตามแนวชายแดน
2. ดำเนินการส่งเสริม ให้คำปรึกษา และประสานความร่วมมือในการพัฒนาบุคลากรเกี่ยวกับการพัฒนาฝีมือแรงงานในระดับนานาชาติ
3. ประสานหน่วยงานทั้งในและต่างประเทศ เพื่อจัดวางระบบบริหารและระบบการฝึกอบรม จัดฝึกอบรม ทดสอบ และรองรับฝีมือแรงงานตามมาตรฐานสากล และมาตรฐานนานาชาติอื่น ๆ
4. บริหารแผนงาน โครงการ งบประมาณ และบุคลากรภายใต้ความร่วมมือที่ได้รับการสนับสนุนจากรัฐบาล องค์กร หรือมูลนิธิต่าง ๆ ทั้งในและต่างประเทศ
5. ปฏิบัติงานอื่นที่เกี่ยวข้องหรือที่ได้รับมอบหมาย


	คู่มือคุณภาพ (Quality Manual)	หมายเลขเอกสาร: QM-01	แก้ไขครั้งที่: 00
		วันที่บังคับใช้: dd/mm/yy	หน้าที่ 9 37

ซึ่งมีสถานะทางการเงินที่มั่นคงเพียงพอตามที่ได้รับการจัดสรร ที่จะสนับสนุนให้การดำเนินการทดสอบเป็นไปอย่างต่อเนื่อง และครอบคลุมการรับผิดชอบต่ออาจเกิดขึ้นได้ตามที่มาตรฐานกำหนด

ทั้งนี้ หากเกิดความเสียหายด้วยสาเหตุใด ๆ อันเป็นผลจากการกระทำหรือจากการดำเนินการทดสอบของสถาบันพัฒนาฝีมือแรงงานนานาชาติ จะมีการเตรียมการอย่างเพียงพอ โดยมีพระราชบัญญัติความรับผิดทางละเมิดของเจ้าหน้าที่ พ.ศ. 2539 รองรับ

6.5 โครงสร้างองค์กรและหน้าที่ความรับผิดชอบ


สถาบันพัฒนาฝีมือแรงงานนานาชาติ จะแสดงโครงสร้างองค์กรที่แสดงถึงสายบังคับบัญชาและความสัมพันธ์กับส่วนงานอื่น ๆ ที่อยู่ภายใต้สถานภาพทางกฎหมายเดียวกัน ซึ่งจะต้องดำเนินการชี้แจงหน่วยงานและดำเนินการจัดการผลกระทบต่อความเป็นกลางในการทดสอบ รวมทั้งพิจารณาถึงหน่วยงานที่เกี่ยวข้องที่อาจทำให้เสียความเป็นกลาง

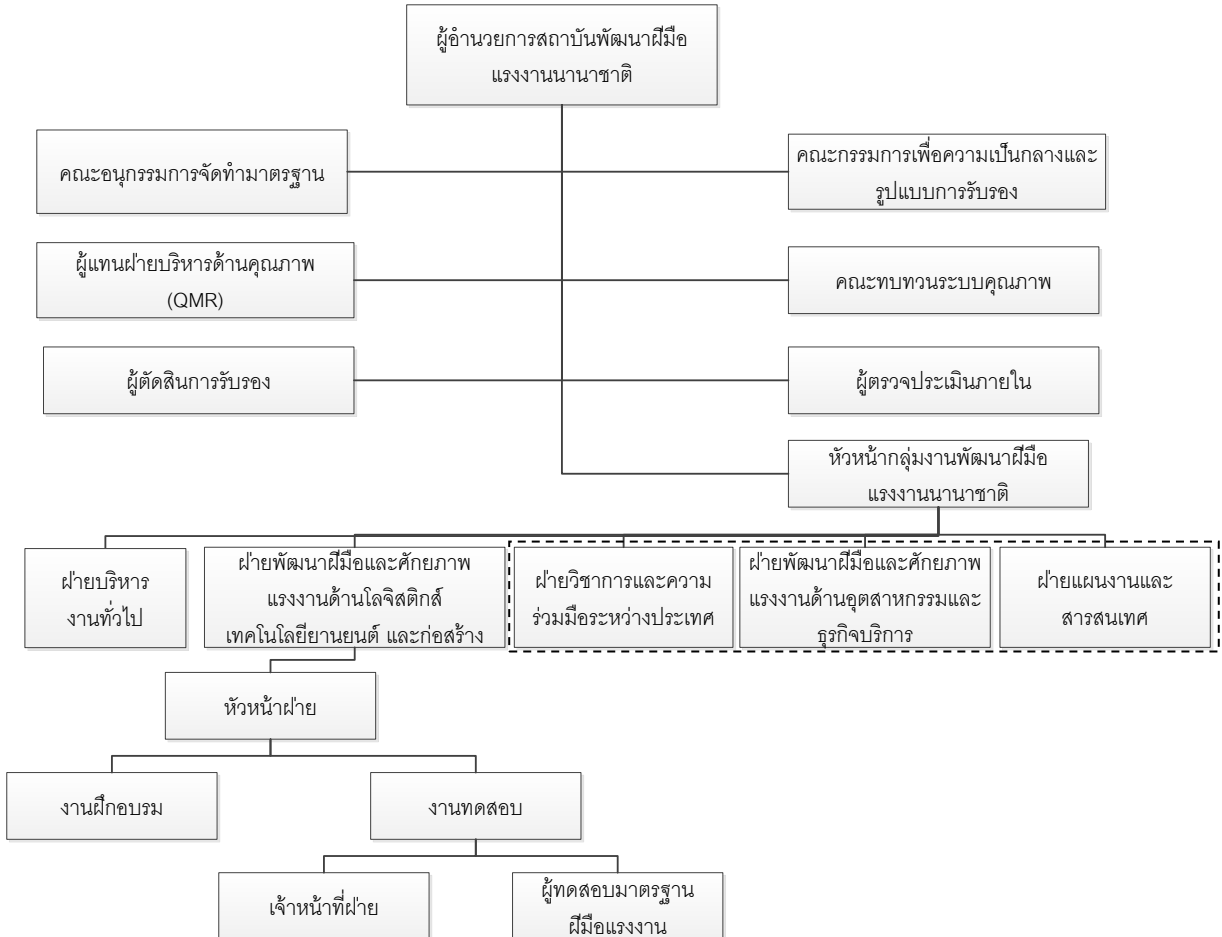
	คู่มือคุณภาพ (Quality Manual)	หมายเลขเอกสาร: QM-01	แก้ไขครั้งที่: 00
		วันที่บังคับใช้: dd/mm/yy	หน้าที่ 10 37



หมายเหตุ * อยู่ในขอบข่ายการจัดทำระบบ

ภาพที่ 1 โครงสร้างองค์กรของกรมพัฒนาฝีมือแรงงาน

	คู่มือคุณภาพ (Quality Manual)	หมายเลขเอกสาร: QM-01	แก้ไขครั้งที่: 00
		วันที่บังคับใช้: dd/mm/yy	หน้าที่ 11 37




หมายเหตุ: [] อยู่นอกขอบข่ายการจัดทำระบบ

ภาพที่ 2 โครงสร้างหน่วยทดสอบระบบมาตรฐานของสถาบันพัฒนาฝีมือแรงงานนานาชาติ

หน้าที่ความรับผิดชอบของแต่ละฝ่าย ดังนี้

1. ฝ่ายบริหารงานทั่วไป


- 1) งานบริหารบุคคล ข้อมูลบุคลากร และการประเมินผลการปฏิบัติราชการ
- 2) การจัดทำแผนการเบิกจ่ายเงินงบประมาณรายจ่ายประจำปี และรายงานผลการเบิกจ่ายงบประมาณประจำปี
- 3) งานสารบรรณ งานธุรการ งานประชุมสัมมนา และงานเลขานุการ
- 4) งานการเงินและบัญชี การเบิก-จ่าย การจัดทำบัญชี การรายงานการใช้จ่ายเงิน
- 5) งานพัสดุ การจัดซื้อ การจัดจ้าง การตรวจรับ การเก็บรักษาและการเบิกจ่ายพัสดุ

	คู่มือคุณภาพ (Quality Manual)	หมายเลขเอกสาร: QM-01	แก้ไขครั้งที่: 00
		วันที่บังคับใช้: dd/mm/yy	หน้าที่ 12 37

- 6) งานทะเบียนพัสดุ และครุภัณฑ์
- 7) งานดูแลอาคาร สถานที่ และยานพาหนะ
- 8) งานประสานและอำนวยความสะดวก
- 9) ปฏิบัติงานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องหรือที่ได้รับมอบหมาย

2. ฝ่ายพัฒนาฝีมือและศักยภาพแรงงานด้านโลจิสติกส์ เทคโนโลยียานยนต์ และก่อสร้าง

- 1) ดำเนินการฝึกอบรมฝีมือแรงงาน เพื่อพัฒนาฝีมือและศักยภาพแรงงานที่เป็นแรงงานใหม่ แรงงานที่ทำงานอยู่ในตลาดแรงงาน ผู้ว่างงาน และผู้ประกอบการ โดยใช้เทคโนโลยีระดับต้น ระดับกลาง และระดับสูงด้านโลจิสติกส์ เทคโนโลยียานยนต์ และก่อสร้าง
- 2) ดำเนินการฝึกอบรมฝีมือแรงงานเพื่อพัฒนาฝีมือและศักยภาพแรงงาน ครูฝึก อาจารย์ บุคลากร ภาครัฐ และผู้ประกอบการ จากประเทศในกลุ่มอนุภูมิภาคแม่น้ำโขง (GMS) และสามเหลี่ยมเศรษฐกิจ โดยใช้เทคโนโลยีระดับต้น ระดับกลาง และระดับสูงด้านโลจิสติกส์ เทคโนโลยียานยนต์ และก่อสร้าง
- 3) พัฒนาหลักสูตรการฝึกอบรม พัฒนาอุปกรณ์ช่วยฝึก ระบบการฝึก การสัมมนา
- 4) ให้คำแนะนำปรึกษาเกี่ยวกับกระบวนการพัฒนาฝีมือแรงงานเพื่อพัฒนาความรู้ ความสามารถ ทักษะ และทัศนคติ รวมทั้งภาคส่วนอื่น ๆ เพื่อการพัฒนาศักยภาพผู้ประกอบการ
- 5) ส่งเสริมและสนับสนุนให้ภาคเอกชนมีส่วนร่วมในการพัฒนาฝีมือและศักยภาพแรงงานตามกฎหมายว่าด้วยการส่งเสริมการพัฒนาฝีมือแรงงาน
- 6) ส่งเสริมหน่วยงานภาครัฐ เอกชน สถาบันการศึกษา ในพื้นที่ให้เป็นเครือข่ายในการพัฒนาฝีมือแรงงานและผู้ประกอบการในระดับภูมิภาค
- 7) ดำเนินการบูรณาการการฝึกอบรมและติดตามประเมินผลในระดับจังหวัดและระดับนานาชาติ
- 8) งานประกันคุณภาพการพัฒนาฝีมือแรงงาน
- 9) ให้คำปรึกษา แนะนำ รับสมัคร และคัดเลือกผู้รับการฝึก
- 10) ประสานการฝึก ติดตาม ตรวจสอบ และประเมินผลลัพธ์ของการฝึกอบรมที่ดำเนินการ
- 11) รายงานผลการฝึกอบรมในระบบฐานข้อมูลกลาง
- 12) งานทะเบียน หนังสือรับรอง และออกวุฒิบัตร
- 13) ดูแลสถานที่อาคารฝึกอบรม ครุภัณฑ์ และอุปกรณ์การฝึกในสาขาที่รับผิดชอบ
- 14) งานประชาสัมพันธ์ข้อมูล ข่าวสาร การพัฒนาฝีมือแรงงาน

	คู่มือคุณภาพ (Quality Manual)	หมายเลขเอกสาร: QM-01	แก้ไขครั้งที่: 00
		วันที่บังคับใช้: dd/mm/yy	หน้าที่ 13 37


15) ปฏิบัติงานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง หรือที่ได้รับมอบหมาย

3. ฝ่ายวิชาการและความร่วมมือระหว่างประเทศ

- 1) ศึกษา วิเคราะห์ วิจัย ความต้องการพัฒนาฝีมือ และศักยภาพแรงงานและผู้ประกอบการระดับนานาชาติ
- 2) ส่งเสริม สนับสนุน และแสวงหาความร่วมมือจากประเทศที่พัฒนาแล้ว ในการพัฒนาฝีมือและศักยภาพแรงงานในอนุภูมิภาคกลุ่มแม่น้ำโขง (GMS)
- 3) ส่งเสริมการสร้างเครือข่ายความร่วมมือระหว่างประเทศในอนุภูมิภาคกลุ่มแม่น้ำโขง (GMS)
- 4) ส่งเสริมภาครัฐและภาคเอกชนให้มีส่วนร่วมในการพัฒนาฝีมือและศักยภาพแรงงานและผู้ประกอบการระดับนานาชาติ
- 5) ส่งเสริมการกำหนดและทดสอบมาตรฐานฝีมือแรงงานระหว่างประเทศในอนุภูมิภาคกลุ่มแม่น้ำโขง (GMS)
- 6) สนับสนุนและแสวงหาความร่วมมือจากประเทศที่พัฒนาแล้วในการพัฒนาฝีมือและศักยภาพแรงงานในพื้นที่พัฒนาเขตเศรษฐกิจ 3 ฝ่าย (IMT-GT)
- 7) ส่งเสริมและสร้างเครือข่ายความร่วมมือระหว่างประเทศในพื้นที่พัฒนาเขตเศรษฐกิจ 3 ฝ่าย (IMT-GT)
- 8) บริหารแผนงาน โครงการ งบประมาณ และบุคลากร ภายใต้ความร่วมมือที่ได้รับสนับสนุนจากรัฐบาล องค์การ มูลนิธิต่าง ๆ ทั้งในและต่างประเทศ
- 9) งานสัมมนาทางวิชาการทั้งในประเทศและนานาชาติ
- 10) ดำเนินการบูรณาการฝึกอบรมและติดตามผลการอบรมระดับนานาชาติ
- 11) ประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารการพัฒนาฝีมือแรงงานระดับนานาชาติ
- 12) ปฏิบัติงานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง หรือที่ได้รับมอบหมาย

4. ฝ่ายพัฒนาฝีมือและศักยภาพแรงงานด้านอุตสาหกรรมและธุรกิจบริการ


- 1) ดำเนินการฝึกอบรมฝีมือแรงงาน เพื่อพัฒนาฝีมือและศักยภาพแก่กำลังแรงงานที่เป็นแรงงานใหม่ แรงงานที่ทำงานอยู่ในตลาดแรงงาน ผู้ว่างงาน และผู้ประกอบการ โดยใช้เทคโนโลยีระดับต้น ระดับกลาง และระดับสูงด้านอุตสาหกรรมเครื่องกล เกษตรอุตสาหกรรม อุตสาหกรรมศิลป์ ท่องเที่ยวและบริการ และอื่น ๆ

	คู่มือคุณภาพ (Quality Manual)	หมายเลขเอกสาร: QM-01	แก้ไขครั้งที่: 00
		วันที่บังคับใช้: dd/mm/yy	หน้าที่ 14 37

- 2) ดำเนินการฝึกอบรมฝีมือแรงงานเพื่อพัฒนาฝีมือและศักยภาพแรงงาน ครูฝึก อาจารย์ บุคลากร ภาครัฐ และผู้ประกอบการ จากประเทศในกลุ่มอนุภูมิภาคแม่น้ำโขง (GMS) และพื้นที่พัฒนาเขตเศรษฐกิจ 3 ฝ่าย (IMT-GT) โดยใช้เทคโนโลยีระดับต้น ระดับกลาง และระดับสูง ด้านอุตสาหกรรมเครื่องกล เกษตรอุตสาหกรรม อุตสาหกรรมศิลป์ ท่องเที่ยวและบริการ และอื่น ๆ
- 3) พัฒนาหลักสูตรการฝึกอบรม พัฒนาอุปกรณ์ช่วยฝึก ระบบการฝึกอบรม
- 4) ให้คำแนะนำปรึกษาเกี่ยวกับกระบวนการพัฒนาฝีมือแรงงานเพื่อพัฒนาความรู้ ความสามารถ ทักษะ และทัศนคติ รวมทั้งภาคส่วนอื่น ๆ เพื่อการพัฒนาศักยภาพผู้ประกอบการ
- 5) ส่งเสริมและสนับสนุนให้ภาคเอกชนมีส่วนร่วมในการพัฒนาฝีมือและศักยภาพแรงงานตามกฎหมายว่าด้วยการส่งเสริมการพัฒนาฝีมือแรงงาน
- 6) ส่งเสริมหน่วยงานภาครัฐและเอกชนในพื้นที่ให้เป็นเครือข่ายในการพัฒนาฝีมือแรงงานและผู้ประกอบการในระดับภูมิภาค
- 7) ดำเนินการบูรณาการการฝึกอบรมและติดตามประเมินผลในระดับจังหวัด และระดับนานาชาติ
- 8) งานประกันคุณภาพการพัฒนาฝีมือแรงงาน
- 9) ให้คำปรึกษา แนะนำ รับสมัคร และคัดเลือกผู้รับการฝึก
- 10) ประสานการฝึก ติดตาม ตรวจสอบ และประเมินผลลัพธ์ของการฝึกอบรมที่ดำเนินการ
- 11) รายงานผลการฝึกอบรมในระบบฐานข้อมูลกลาง
- 12) งานทะเบียน หนังสือรับรอง และออกวุฒิบัตร
- 13) ดูแลสถานที่อาคารฝึกอบรม ครูภัณฑ์ และอุปกรณ์การฝึกในสาขาที่รับผิดชอบ
- 14) งานประชาสัมพันธ์ข้อมูล ข่าวสาร การพัฒนาฝีมือแรงงาน
- 15) ปฏิบัติงานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง หรือที่ได้รับมอบหมาย

5. ฝ่ายแผนงานและเทคโนโลยีสารสนเทศ

- 1) จัดทำแผนงาน และงบประมาณดำเนินงานประจำปี
- 2) ติดตามการรายงานผลการปฏิบัติงานในระบบสารสนเทศและรายงานสรุปผลรายเดือน
- 3) จัดทำรายงานผลการปฏิบัติงานตามตัวชี้วัดของหน่วยงานและตัวชี้วัดผู้อำนวยการ
- 4) จัดทำข้อมูลประกอบการตรวจราชการ
- 5) จัดทำข้อมูลสรุปผลการดำเนินงานประจำปี

	คู่มือคุณภาพ (Quality Manual)	หมายเลขเอกสาร: QM-01	แก้ไขครั้งที่: 00
		วันที่บังคับใช้: dd/mm/yy	หน้าที่ 15 37

- 6) วิเคราะห์ จัดทำหลักสูตรการฝึกอบรมฝีมือแรงงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ
- 7) วิเคราะห์ จัดทำหลักสูตรการฝึกอบรมฝีมือแรงงานด้านไฟฟ้าและอิเล็กทรอนิกส์
- 8) ดำเนินการจัดฝึกอบรมฝีมือแรงงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ไฟฟ้าและอิเล็กทรอนิกส์
- 9) พัฒนาครูฝึก และอุปกรณ์การฝึกด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ไฟฟ้าและอิเล็กทรอนิกส์
- 10) รายงานผลการฝึกอบรมในระบบฐานข้อมูลกลาง
- 11) งานทะเบียน หนังสือรับรอง และออกวุฒิบัตร
- 12) ดูแลห้องฝึกอบรมสาขาเทคโนโลยีสารสนเทศ
- 13) รับผิดชอบระบบเครือข่ายสารสนเทศของหน่วยงาน
- 14) งานประชาสัมพันธ์ สื่ออิเล็กทรอนิกส์ สื่อสิ่งพิมพ์ และสื่ออื่น ๆ
- 15) ปฏิบัติงานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง หรือที่ได้รับมอบหมาย

หน้าที่ความรับผิดชอบของคณะกรรมการ


สถาบันพัฒนาฝีมือแรงงานนานาชาติ ได้จัดทำเอกสารการกำหนดอำนาจและหน้าที่ความรับผิดชอบของบุคลากรแต่ละตำแหน่งไว้ พร้อมทั้งมีการกำหนดไว้ในเอกสารขั้นตอนการปฏิบัติงานหลักเกณฑ์และเงื่อนไข และวิธีปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้อง โดยหน้าที่และความรับผิดชอบของบุคลากรต่าง ๆ ตามมาตรฐาน ISO/IEC 17024 โดยสรุป ดังนี้

1. คณะอนุกรรมการจัดทำมาตรฐาน

- 1) จัดทำมาตรฐานการทดสอบตามมาตรฐาน ISO/IEC 17024 ในสาขาอาชีพผู้ปฏิบัติงานขับเคลื่อนรถบรรทุกสินค้าขนาดใหญ่ และเอกสารรายละเอียดในแต่ละกระบวนการที่จะต้องดำเนินการทั้งหมดที่เกี่ยวข้องกับมาตรฐานการทดสอบ
- 2) ประสานงาน และดำเนินการในทุกกระบวนการที่เกี่ยวข้องกับการจัดทำมาตรฐานการทดสอบตามมาตรฐาน ISO/IEC 17024 ในสาขาอาชีพผู้ปฏิบัติงานขับเคลื่อนรถบรรทุกสินค้าขนาดใหญ่

2. คณะกรรมการเพื่อความเป็นกลางและรูปแบบการรับรอง

- 1) ร่วมกำหนดนโยบายและหลักการที่เกี่ยวข้องกับความเป็นกลางที่เกี่ยวกับการทดสอบ
- 2) ควบคุม ดูแล ติดตาม ชัดขวางแนวโน้มต่าง ๆ ในกิจกรรมของสถาบัน ที่เกี่ยวข้องกับการทดสอบ ที่จะยอมให้การค้าหรือเรื่องอื่น ๆ มาทำให้ความเป็นกลางเสียไป

	คู่มือคุณภาพ (Quality Manual)	หมายเลขเอกสาร: QM-01	แก้ไขครั้งที่: 00
		วันที่บังคับใช้: dd/mm/yy	หน้าที่ 16 37

- 3) ให้คำแนะนำในเรื่องที่มีผลกระทบต่อความเป็นกลางและความเชื่อมั่นในการทดสอบ รวมทั้งการเปิดเผยข้อมูล และการรับรู้ของสาธารณะ
- 4) พิจารณาความเสี่ยงจากกิจกรรม โครงการ องค์กร บุคลากร ที่เกี่ยวข้องกับกิจกรรมการทดสอบ ซึ่งอาจมีผลกระทบต่อความเป็นกลางในการทดสอบ และให้คำแนะนำเพื่อลด กำจัด หรือป้องกันความเสี่ยงที่จะก่อให้เกิดผลกระทบต่อความเป็นกลางในการทดสอบ

3. ผู้อำนวยการสถาบันพัฒนาฝีมือแรงงานนานาชาติ


- 1) กำหนดนโยบายและขั้นตอนการปฏิบัติงาน ที่เกี่ยวข้องกับการทดสอบมาตรฐานฝีมือแรงงาน
- 2) กำกับดูแลผลการดำเนินงานของสถาบันพัฒนาฝีมือแรงงานนานาชาติ
- 3) สนับสนุนการดำเนินงานและจัดให้มีทรัพยากรอย่างเพียงพอสำหรับกิจกรรมการทดสอบมาตรฐานฝีมือแรงงาน
- 4) แต่งตั้งคณะทำงานส่วนอื่น ๆ เพื่อให้การบริหารเป็นไปตามข้อกำหนดมาตรฐาน
- 5) มอบหมายหน้าที่ความรับผิดชอบ ในงานที่เกี่ยวข้องกับการทดสอบให้แก่บุคคลหรือคณะทำงานตามความเหมาะสม

4. ผู้แทนฝ่ายบริหารด้านคุณภาพ (QMR)

- 1) จัดทำ กำหนดกระบวนการและขั้นตอนการปฏิบัติงานที่จำเป็น รวมถึงติดตามการนำไปปฏิบัติ และการรักษาไว้เพื่อให้สอดคล้องกับข้อบังคับ ประกาศ และมาตรฐานสากล ISO/IEC 17024
- 2) ควบคุมดูแลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ เพื่อให้มั่นใจได้ว่าการนำนโยบาย กระบวนการและขั้นตอนการปฏิบัติงาน มีการนำไปปฏิบัติ และรักษาไว้
- 3) รายงานผลการดำเนินงานต่อผู้บริหารระดับสูงถึงผลการดำเนินงานของระบบประกันคุณภาพ และความจำเป็นในการปรับปรุง
- 4) ปฏิบัติงานอื่น ๆ ที่ได้รับมอบหมายจากผู้อำนวยการสถาบันพัฒนาฝีมือแรงงานนานาชาติ

5. คณะทบทวนระบบคุณภาพ

ทำหน้าที่ทบทวนการนำระบบคุณภาพด้านการทดสอบมาตรฐานฝีมือแรงงานไปปฏิบัติ ผลการดำเนินงาน ประสิทธิภาพและความเหมาะสมของการทดสอบมาตรฐานฝีมือแรงงาน

	คู่มือคุณภาพ (Quality Manual)	หมายเลขเอกสาร: QM-01	แก้ไขครั้งที่: 00
		วันที่บังคับใช้: dd/mm/yy	หน้าที่ 17 37

6. ผู้ตัดสินใจรับรอง

ทำหน้าที่ในการตัดสินใจให้การรับรองครั้งแรก การคงไว้ การเพิ่ม/ลดระดับ การต่ออายุการรับรอง การพักใช้การรับรอง และการเพิกถอนการรับรอง

7. ผู้ตรวจประเมินภายใน

- 1) ศึกษาข้อมูลและเตรียมเอกสารที่ใช้ในการตรวจประเมินภายใน ตามระบบประกันคุณภาพที่กำหนด
- 2) จัดทำและแจ้งกำหนดการการตรวจประเมินภายใน
- 3) ดำเนินการตรวจประเมินภายในตามระบบประกันคุณภาพ
- 4) จัดทำรายงานผลการตรวจประเมินภายใน และบันทึกรายงานข้อบกพร่อง (ถ้ามี) เสนอ QMR พิจารณา
- 5) ทวนสอบแนวทางการแก้ไขและตรวจติดตามการแก้ไขและป้องกันข้อบกพร่อง (ถ้ามี) ตามที่ได้รับมอบหมาย แล้วเสนอ QMR

7. ข้อกำหนดด้านทรัพยากร

7.1 นโยบาย


สถาบันพัฒนาฝีมือแรงงานนานาชาติ และผู้บริหาร จะสนับสนุนให้มีทรัพยากรอย่างเพียงพอ และสามารถใช้อย่างมีประสิทธิภาพได้อย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อให้ระบบคุณภาพดำเนินไปได้อย่างต่อเนื่องและมีประสิทธิผล

7.2 การวางแผน

สถาบันพัฒนาฝีมือแรงงานนานาชาติ จะดำเนินการทบทวนและวางแผนทรัพยากรในด้านต่าง ๆ เพื่อให้มั่นใจว่าเพียงพอในการให้การทดสอบตามขอบข่าย และปริมาณงานที่เข้ามา โดยมีการบริหารจัดการและกำหนดความรับผิดชอบในการดำเนินงานของบุคลากรที่เกี่ยวข้องกับการทดสอบ

7.3 การคัดเลือกบุคลากร

สถาบันพัฒนาฝีมือแรงงานนานาชาติ มีการกำหนดความสามารถ หน้าที่และความรับผิดชอบของบุคลากรในตำแหน่งต่าง ๆ และมีการปรับให้ทันสมัย รวมทั้งมีการคัดเลือก และแต่งตั้งบุคลากรในองค์กร และต้องมั่นใจว่าได้มีการจัดสรรจำนวนบุคลากรด้านต่าง ๆ อย่างเพียงพอต่อการปฏิบัติงาน และ

	คู่มือคุณภาพ (Quality Manual)	หมายเลขเอกสาร: QM-01	แก้ไขครั้งที่: 00
		วันที่บังคับใช้: dd/mm/yy	หน้าที่ 18 37

จะดำเนินการคัดเลือกและแต่งตั้งผู้ที่มีคุณสมบัติเหมาะสมตามเกณฑ์ที่ได้กำหนดและเหมาะสมกับงานที่ได้รับมอบหมาย

บุคลากรที่มอบหมายภารกิจด้านต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็นบุคลากรภายในหรือภายนอก ที่ทำหน้าที่ในนามของสถาบันพัฒนาฝีมือแรงงานนานาชาติ จะต้องเป็นผู้ที่ไม่มีผลประโยชน์ทับซ้อนกับงานที่ได้รับมอบหมาย จะต้องมีการลงนามยืนยันในสัญญาว่าด้วยการรักษาความลับ และเอกสารแสดงความไม่มีส่วนได้ส่วนเสีย รวมถึงจะปฏิบัติตามกฎระเบียบที่กำหนด และมีความเป็นกลาง

7.4 การคัดเลือกคณะกรรมการเพื่อความเป็นกลาง ผู้ตัดสินการรับรอง

สถาบันพัฒนาฝีมือแรงงานนานาชาติ มีการกำหนดคุณสมบัติในการแต่งตั้ง กำหนดความสามารถ หน้าที่และความรับผิดชอบของคณะกรรมการเพื่อความเป็นกลาง ผู้ตัดสินการรับรองที่เกี่ยวข้องกับกิจกรรมการทดสอบ ตามคุณสมบัติสอดคล้องกับหลักเกณฑ์และเงื่อนไขว่าด้วยบทบาทและหน้าที่ของคณะกรรมการเพื่อความเป็นกลางและรูปแบบการรับรอง (R-04) ตามหลักเกณฑ์และเงื่อนไขว่าด้วยบทบาทและหน้าที่ของผู้ตัดสินการรับรอง (R-02) ตามลำดับ


7.5 การคัดเลือกผู้ทดสอบมาตรฐานฝีมือแรงงาน

สถาบันพัฒนาฝีมือแรงงานนานาชาติ มีการกำหนดความสามารถของผู้ทดสอบมาตรฐานฝีมือแรงงาน และดำเนินการคัดเลือกผู้ที่มีความสามารถ มีคุณสมบัติสอดคล้องกับหลักเกณฑ์และเงื่อนไขว่าด้วยคุณสมบัติและประสบการณ์สำหรับผู้ทดสอบมาตรฐานฝีมือแรงงาน (R-03)

7.6 การเฝ้าระวังผลการดำเนินงานของบุคลากร

สถาบันพัฒนาฝีมือแรงงานนานาชาติจะมีการติดตามเฝ้าระวังผลการดำเนินงานของบุคลากรทุกระดับ เพื่อติดตามประสิทธิผลการปฏิบัติงานของบุคลากร โดยอาจพิจารณาจากผลการดำเนินงาน หรือผลการตอบกลับจากผู้สมัคร/ผู้เข้ารับการทดสอบ/ผู้ได้รับหนังสือรับรองว่าเป็นผู้ผ่านการทดสอบมาตรฐานฝีมือแรงงาน

สำหรับผู้ทดสอบมาตรฐานฝีมือแรงงาน จะมีการติดตามเฝ้าระวังผลการดำเนินงานของผู้ทดสอบมาตรฐานฝีมือแรงงาน โดยการสังเกตจากการทำงาน ณ สถานที่ทำงาน หรือการทบทวนรายงาน หรือผลการตอบกลับจากผู้เข้ารับการทดสอบ เพื่อสร้างความน่าเชื่อถือในกิจกรรมการทดสอบ และเพื่อนำมาเป็นข้อมูลในการพัฒนาบุคลากร และใช้ในการตัดสินใจการมอบหมายงานต่อไป

	คู่มือคุณภาพ (Quality Manual)	หมายเลขเอกสาร: QM-01	แก้ไขครั้งที่: 00
		วันที่บังคับใช้: dd/mm/yy	หน้าที่ 19 37

7.7 การฝึกอบรมและพัฒนาบุคลากร

สถาบันพัฒนาฝีมือแรงงานนานาชาติ จะมีการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาบุคลากรอย่างสม่ำเสมอตามความจำเป็นในการฝึกอบรมในแต่ละตำแหน่งงาน และพิจารณาจากผลการสำรวจผลการดำเนินงานของบุคลากร ประกอบการจัดทำแผนการฝึกอบรม และบันทึกประวัติการฝึกอบรมของแต่ละบุคลากร จะมีการจัดเก็บไว้เป็นหลักฐาน

7.8 การบันทึกประวัติบุคลากร

สถาบันพัฒนาฝีมือแรงงานนานาชาติ จะดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล และบันทึกประวัติบุคลากรทั้งภายในและภายนอก ซึ่งอาจประกอบด้วยเอกสารแสดงคุณสมบัติ การฝึกอบรม ประสบการณ์ ความรู้ความสามารถ และความมีส่วนได้ส่วนเสีย ของบุคลากรแต่ละคน และจะปรับปรุงให้ทันสมัยอยู่เสมอ

7.9 ทรัพยากรอื่นๆ

สถาบันพัฒนาฝีมือแรงงานนานาชาติ จะมีการเตรียมทรัพยากรต่าง ๆ เช่น สถานที่สอบ อุปกรณ์ การสอบ และทรัพยากรอื่น ๆ อย่างเพียงพอต่อการดำเนินกิจกรรมการรับรอง


อ้างอิง : คู่มือการปฏิบัติงาน เรื่อง การคัดเลือกและการประเมินผู้ทดสอบมาตรฐานฝีมือแรงงาน (P-05)

คู่มือการปฏิบัติงาน เรื่อง การคัดเลือกและประชุมคณะกรรมการเพื่อความเป็นกลางและรูปแบบการรับรอง ผู้ตัดสินการรับรอง (P-06)

คู่มือการปฏิบัติงาน เรื่อง การพัฒนาบุคลากร (P-15)

8. การจ้างเหมาช่วง : (Outsource)

สถาบันพัฒนาฝีมือแรงงานนานาชาติ ไม่มีการดำเนินการในการจ้างเหมาช่วง

	คู่มือคุณภาพ (Quality Manual)	หมายเลขเอกสาร: QM-01	แก้ไขครั้งที่: 00
		วันที่บังคับใช้: dd/mm/yy	หน้าที่ 20 37

9. ข้อกำหนดด้านข้อมูล และการควบคุมบันทึก

9.1 นโยบาย

สถาบันพัฒนาฝีมือแรงงานนานาชาติ จะดำเนินการควบคุมบันทึก ข้อมูลของผู้สมัคร/ผู้เข้ารับการทดสอบ/ผู้ได้รับหนังสือรับรอง เป็นผู้ผ่านการทดสอบมาตรฐานฝีมือแรงงานที่เกี่ยวข้องให้เป็นไป ด้วยความถูกต้อง ครบถ้วน ไม่เสื่อมสภาพ ไม่สูญหาย และสามารถเรียกใช้ได้สะดวก

9.2 ประเภทของข้อมูล และบันทึก

สถาบันพัฒนาฝีมือแรงงานนานาชาติ จะดำเนินการควบคุมบันทึกข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับผู้สมัคร/ผู้เข้ารับการทดสอบ/ผู้ได้รับหนังสือรับรองเป็นผู้ผ่านการทดสอบมาตรฐานฝีมือแรงงาน เช่น ใบสมัคร และ ข้อมูลทั่วไปของผู้สมัคร/ผู้เข้ารับการทดสอบ/ผู้ได้รับหนังสือรับรองเป็นผู้ผ่านการทดสอบมาตรฐานฝีมือ แรงงาน หลักฐานประกอบการสมัคร หนังสือติดต่อระหว่างผู้เข้ารับการทดสอบ และรายงานผลการทดสอบ หรือรายงานต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง เป็นต้น จะเก็บรักษาเป็นความลับ ส่วนบันทึกอื่น ๆ ให้พิจารณาจัดการตาม ความเหมาะสม

9.3 การควบคุมบันทึกข้อมูล


สถาบันพัฒนาฝีมือแรงงานนานาชาติเป็นผู้รับผิดชอบดูแลบันทึกข้อมูล โดยมีวิธีการในการ รวบรวม ชั่งบ่ง ทำดัชนี ทำแฟ้ม จัดเก็บรักษา การป้องกัน เพื่อให้มั่นใจได้ว่ามีการเก็บรักษาเป็นความลับ ควบคุมการเข้าถึงและการทำลาย

เอกสารบันทึกต้องถูกจัดเก็บไว้ในสถานที่ที่ปลอดภัย และสามารถเข้าถึงได้เฉพาะผู้ที่เกี่ยวข้อง เท่านั้น หากเป็นผู้ที่ไม่เกี่ยวข้องกับการนำบันทึกไปใช้ในการปฏิบัติงาน หรือบุคคลภายนอกต้องได้รับ อนุญาตจากสถาบันเสียก่อน

ในกรณีที่เก็บบันทึกในรูปแบบของเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ ต้องมีการสำรองข้อมูลไฟล์อิเล็กทรอนิกส์ สแกนไวรัส เพื่อให้มั่นใจว่าข้อมูลต่าง ๆ สามารถเรียกดูได้ตลอดเวลาและไม่สูญหาย

สำหรับการดำเนินการจัดเก็บ สถาบันพัฒนาฝีมือแรงงานนานาชาติจะจัดเก็บอย่างน้อย 1 รอบ การรับรอง หรือตามที่กำหนดในสัญญา ข้อตกลง หรือตามที่กฎหมายกำหนด

อ้างอิง : คู่มือการปฏิบัติงาน เรื่อง การควบคุมบันทึก (P-09)

	คู่มือคุณภาพ (Quality Manual)	หมายเลขเอกสาร: QM-01	แก้ไขครั้งที่: 00
		วันที่บังคับใช้: dd/mm/yy	หน้าที่ 21 37

10. ข้อมูลสาธารณะ

10.1 นโยบาย

สถาบันพัฒนาฝีมือแรงงานนานาชาติ ดำเนินการจัดการข้อมูลต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับ การทดสอบ ให้มีความสมบูรณ์ ถูกต้อง และผู้เกี่ยวข้องสามารถเข้าถึงได้ด้วยความสะดวก

10.2 ข้อมูลที่สาธารณชนเข้าถึงได้

สถาบันพัฒนาฝีมือแรงงานนานาชาติ รับผิดชอบในการจัดทำและปรับปรุงสิ่งพิมพ์ต่าง ๆ ด้วยความถูกต้อง ให้ทันสมัย และไม่ก่อให้เกิดความเข้าใจผิด อย่างเพียงพอในการแจกจ่ายให้กับผู้สมัคร/ผู้เข้ารับการทดสอบ/ผู้ได้รับหนังสือรับรองว่าเป็นผู้ผ่านการทดสอบมาตรฐานฝีมือแรงงาน และผู้สนใจทั่วไป โดยข้อมูลอาจประกอบด้วย

1) ข้อมูลเกี่ยวกับข้อบ่งชี้ที่เปิดให้บริการทดสอบ คำอธิบายขั้นตอนการทดสอบ สิทธิและหน้าที่ของผู้สมัคร/ผู้เข้ารับการทดสอบ/ผู้ได้รับหนังสือรับรองว่าเป็นผู้ผ่านการทดสอบมาตรฐานฝีมือแรงงาน เกณฑ์การพิจารณาผลการทดสอบ รวมถึงขั้นตอนการรับเรื่องร้องเรียน อุทธรณ์ เป็นต้น

2) ข้อมูลเกี่ยวกับรายชื่อผู้ได้รับหนังสือรับรองว่าเป็นผู้ผ่านการทดสอบมาตรฐานฝีมือแรงงาน ที่แสดงถึงสถานะรับรอง เช่น มาตรฐาน สาขา ระดับ และอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง (ถ้ามี) วันที่ให้การรับรอง วันที่หมดอายุ ข้อบ่งชี้รายชื่อผู้ได้รับหนังสือรับรอง เป็นต้น


อ้างอิง : คู่มือการปฏิบัติงาน เรื่อง การควบคุมเอกสาร (P-08)

คู่มือการปฏิบัติงาน เรื่อง การควบคุมบันทึก (P-09)

11. การรักษาความลับและการแสดงความคิดเห็นมีส่วนได้ส่วนเสีย

11.1 นโยบาย

บุคลากรที่เกี่ยวข้องกับการทดสอบทุกคน ต้องเก็บรักษาความลับของข้อมูล ข่าวสารและเอกสารต่าง ๆ ของผู้สมัคร/ผู้เข้ารับการทดสอบ/ผู้ได้รับหนังสือรับรองว่าเป็นผู้ผ่านการทดสอบมาตรฐานฝีมือแรงงาน โดยเคร่งครัด ทั้งที่ได้รับมาโดยตรง และได้รับมาโดยอ้อมจากแหล่งอื่น ๆ รวมถึงที่เกิดขึ้นในระหว่างการดำเนินการในกิจกรรมการทดสอบในทุกๆระดับของโครงสร้างองค์กร โดยมีข้อตกลงที่มีผลบังคับตามกฎหมาย และต้องไม่มีส่วนได้ส่วนเสียในการดำเนินการทดสอบ มีความเป็นกลาง และไม่มีความลำเอียง

	คู่มือคุณภาพ (Quality Manual)	หมายเลขเอกสาร: QM-01	แก้ไขครั้งที่: 00
		วันที่บังคับใช้: dd/mm/yy	หน้าที่ 22 37

11.2 การจัดทำและเก็บรักษาสัญญาว่าด้วยการรักษาความลับและการแสดงความคิดเห็นไม่มีส่วนได้ส่วนเสีย

สถาบันพัฒนาฝีมือแรงงานนานาชาติ จัดทำสัญญาว่าด้วยการรักษาความลับ เอกสารการแสดงความคิดเห็นไม่มีส่วนได้ส่วนเสีย และมอบให้ผู้ที่เกี่ยวข้องกับการทดสอบ ลงนามในคำสัญญา และดำเนินการเก็บรวบรวมสัญญา พร้อมตรวจสอบการละเมิดสัญญาเป็นระยะ ๆ

11.3 การเปิดเผยข้อมูล


บุคลากรที่เกี่ยวข้องกับการทดสอบ ต้องไม่เปิดเผยข้อมูลที่เป็นความลับของผู้สมัคร/ผู้เข้ารับการทดสอบ/ผู้ได้รับหนังสือรับรองว่าเป็นผู้ผ่านการทดสอบมาตรฐานฝีมือแรงงาน ให้แก่ผู้ที่ไม่เกี่ยวข้อง เว้นแต่ได้รับความเห็นชอบเป็นลายลักษณ์อักษร หรือยกเว้นกรณีที่กฎหมายกำหนดให้ข้อมูลดังกล่าวได้รับการเปิดเผย โดยเมื่อต้องเปิดเผยข้อมูลที่เป็นความลับ จะแจ้งผู้สมัคร/ผู้เข้ารับการทดสอบ/ผู้ได้รับหนังสือรับรองว่าเป็นผู้ผ่านการทดสอบมาตรฐานฝีมือแรงงาน ทราบล่วงหน้าถึงข้อมูลที่จะเปิดเผย ยกเว้นกรณีที่กฎหมายกำหนดไม่ให้อ้างอิง

ทั้งนี้ ในกรณีของหน่วยรับรองระบบงาน (Accreditation Body) ที่สถาบันพัฒนาฝีมือแรงงานนานาชาติขอรับการรับรองระบบงานหรือได้รับการรับรองระบบงาน และหน่วยงานอื่น ๆ ที่มาเยี่ยมชม ซึ่งสามารถเข้าถึงข้อมูลที่เป็นความลับของผู้สมัคร/ผู้เข้ารับการทดสอบ/ผู้ได้รับหนังสือรับรองว่าเป็นผู้ผ่านการทดสอบมาตรฐานฝีมือแรงงาน สถาบันพัฒนาฝีมือแรงงานนานาชาติ ดำเนินการในการให้หน่วยงานดังกล่าวมีการปฏิบัติเช่นเดียวกันในเรื่องการเก็บรักษาความลับของข้อมูลที่เข้าถึง เป็นแต่ละกรณีไป

11.4 การควบคุมสถานที่ปฏิบัติงาน

สถาบันพัฒนาฝีมือแรงงานนานาชาติ กำหนดพื้นที่ห้ามเข้าก่อนได้รับอนุญาต เพื่อป้องกันมิให้บุคคลที่ไม่มีส่วนเกี่ยวข้องเข้าออกโดยไม่ได้รับอนุญาตหรือไม่มีเหตุจำเป็น ทั้งนี้เพื่อการรักษาความปลอดภัยของข้อมูลที่เป็นความลับ

อ้างอิง : คู่มือการปฏิบัติงาน เรื่อง การรักษาความลับ แสดงความคิดเห็นไม่มีส่วนได้ส่วนเสีย และความปลอดภัย (P-11)

	คู่มือคุณภาพ (Quality Manual)	หมายเลขเอกสาร: QM-01	แก้ไขครั้งที่: 00
		วันที่บังคับใช้: dd/mm/yy	หน้าที่ 23 37

12. การรักษาความปลอดภัย

12.1 นโยบาย

สถาบันพัฒนาฝีมือแรงงานนานาชาติ มุ่งมั่นที่จะดำเนินงานด้วยความโปร่งใส และสร้างความเชื่อมั่นแก่ผู้สมัคร/ผู้เข้ารับการทดสอบ/ผู้ได้รับหนังสือรับรองว่าเป็นผู้ผ่านการทดสอบมาตรฐานฝีมือแรงงาน จึงได้มีการกำหนดแนวทางปฏิบัติในการรักษาความปลอดภัย


12.2 การรักษาความปลอดภัย

สถาบันพัฒนาฝีมือแรงงานนานาชาติได้กำหนดมาตรการรักษาความปลอดภัยของเอกสาร การสอบ ตั้งแต่สถานที่จัดเก็บข้อสอบ จัดเตรียมข้อสอบ การขนส่ง ทำลายข้อสอบ โดยกำหนดให้ผู้รับผิดชอบในการเข้าถึงข้อสอบ และเก็บรักษา สิ่งที่เกี่ยวข้องกับการทดสอบทั้งหมดในสภาพที่ปลอดภัย ตลอดอายุการใช้งาน รวมทั้งในกรณีที่เกิดข้อผิดพลาดในรูปแบบเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ ดำเนินการให้มีการสำรองข้อมูลไฟล์อิเล็กทรอนิกส์ สแกนไวรัส เพื่อป้องกันการสูญหายของข้อมูล

สถาบันพัฒนาฝีมือแรงงานนานาชาติ ได้กำหนดมาตรการป้องกันการทุจริตการสอบ โดยกำหนดให้

- 1) กำหนดให้ผู้เข้ารับการทดสอบ ต้องลงนามในสัญญาไม่เปิดเผยข้อมูล หรือข้อตกลงที่ระบุข้อผูกพันว่าไม่เปิดเผยความลับเกี่ยวกับข้อสอบ หรือมีส่วนร่วมในการทุจริตการทดสอบ
- 2) กำหนดให้มีผู้ทดสอบมาตรฐานฝีมือแรงงาน
- 3) กำหนดข้อปฏิบัติตนในการทดสอบ เช่น การยืนยันตัวตนของผู้เข้ารับการทดสอบ การห้ามนำอุปกรณ์สื่อสารเข้าห้องสอบ เพื่อป้องกันการช่วยเหลือที่ไม่ได้รับอนุญาต หรือห้ามนำอุปกรณ์เข้ามาในพื้นที่การสอบ หรือป้องกันผู้เข้ารับการทดสอบจากการเข้าถึงการช่วยเหลือที่ไม่ได้รับอนุญาตในระหว่างการทดสอบ
- 4) การติดตามผลการสอบ สำหรับข้อบ่งชี้ถึงการทุจริต

อ้างอิง : คู่มือการปฏิบัติงาน เรื่อง การรักษาความลับ แสดงความไม่มีส่วนได้เสีย และความปลอดภัย (P-11)

	คู่มือคุณภาพ (Quality Manual)	หมายเลขเอกสาร: QM-01	แก้ไขครั้งที่: 00
		วันที่บังคับใช้: dd/mm/yy	หน้าที่ 24 37

13. การพัฒนาและการทบทวนมาตรฐานฝีมือแรงงาน

13.1 นโยบาย


สถาบันพัฒนาฝีมือแรงงานนานาชาติ ได้พัฒนามาตรฐานฝีมือแรงงาน รูปแบบการรับรอง วิธีการทดสอบมาตรฐานฝีมือแรงงาน และดำเนินการทบทวนโดยบุคลากรที่มีความสามารถ และได้รับการพิจารณาจากผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เพื่อให้มั่นใจได้ว่ามาตรฐานฝีมือแรงงาน วิธีการทดสอบมาตรฐานฝีมือแรงงานได้รับการทบทวนและรับรองความถูกต้อง อย่างเป็นระบบ และต่อเนื่อง

13.2 การพัฒนาและการทบทวนมาตรฐานฝีมือแรงงาน

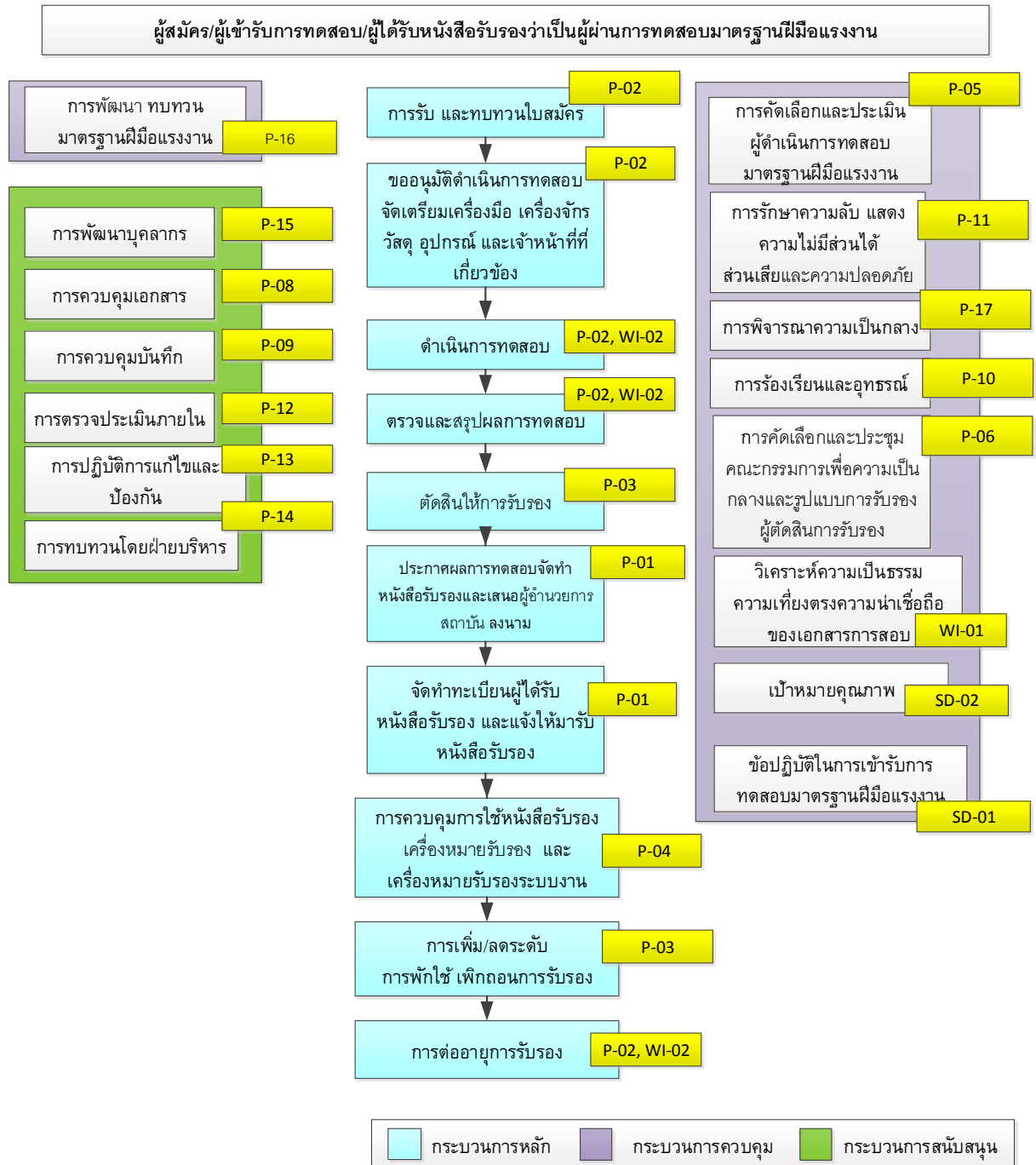
สถาบันพัฒนาฝีมือแรงงานนานาชาติ ทำหน้าที่กำหนดให้คณะกรรมการจัดทำมาตรฐานทำหน้าที่ในการพัฒนา ทบทวนมาตรฐานฝีมือแรงงาน รูปแบบการรับรอง หรือข้อกำหนดการรับรอง และเสนอคณะกรรมการเพื่อความเป็นกลางพิจารณาอนุมัติ และในกรณีที่มีการเปลี่ยนแปลงแก้ไขรูปแบบการรับรองหรือข้อกำหนดการรับรอง ที่มีผลกระทบต่อผู้ยื่นคำขอ ผู้เข้ารับการทดสอบ และ/หรือผู้ได้รับการรับรอง คณะกรรมการจัดทำมาตรฐานจัดทำร่างรูปแบบการรับรองหรือข้อกำหนดการรับรอง โดยเสนอคณะกรรมการเพื่อความเป็นกลางและรูปแบบการรับรองให้ข้อคิดเห็นล่วงหน้าก่อนวันที่มีผลบังคับใช้ เพื่อให้ผู้ยื่นคำขอ ผู้เข้ารับการทดสอบ และ/หรือผู้ได้รับการรับรอง สามารถปรับปรุงแก้ไขให้ถูกต้องตามระยะเวลาที่กำหนด จากนั้นทำการตรวจสอบการปรับปรุงแก้ไขตามข้อกำหนดใหม่

ในกรณีที่มีการเปลี่ยนแปลงแก้ไข มาตรฐานฝีมือแรงงาน หรือวิธีการทดสอบมาตรฐานฝีมือแรงงานที่มีผลกระทบต่อผู้สมัคร/ผู้เข้ารับการทดสอบ/ผู้ได้รับหนังสือรับรองว่าเป็นผู้ผ่านการทดสอบมาตรฐานฝีมือแรงงาน สถาบัน มีการกำหนดช่วงระยะเวลา และวิธีการปรับเปลี่ยน (Transition Plan) ให้ผู้สมัคร/ผู้เข้ารับการทดสอบ/ผู้ได้รับหนังสือรับรองว่าเป็นผู้ผ่านการทดสอบมาตรฐานฝีมือแรงงาน สอดคล้องกับมาตรฐาน และวิธีการทดสอบที่มีการเปลี่ยนแปลง


อ้างอิง : คู่มือการปฏิบัติงาน เรื่อง การพัฒนา ทบทวน รูปแบบการรับรอง (P-16)

	คู่มือคุณภาพ (Quality Manual)	หมายเลขเอกสาร: QM-01	แก้ไขครั้งที่: 00
		วันที่บังคับใช้: dd/mm/yy	หน้าที่ 25 37

14. กระบวนการดำเนินงาน



ภาพที่ 4 ภาพกระบวนการดำเนินงานในขั้นตอนต่างๆ เชื่อมโยงกับเอกสารระบบคุณภาพ

	คู่มือคุณภาพ (Quality Manual)	หมายเลขเอกสาร: QM-01	แก้ไขครั้งที่: 00
		วันที่บังคับใช้: dd/mm/yy	หน้าที่ 26 37

15. ข้อกำหนดกระบวนการรับรอง

15.1 นโยบาย

สถาบันพัฒนาฝีมือแรงงานนานาชาติ มีนโยบายที่ให้บริการแก่ผู้สมัคร/ผู้เข้ารับการทดสอบ/ผู้ได้รับหนังสือรับรองว่าเป็นผู้ผ่านการทดสอบมาตรฐานฝีมือแรงงานทุกรายด้วยความถูกต้อง โปร่งใส เป็นธรรม เป็นกลาง ไม่เลือกปฏิบัติ ปราศจากการแทรกแซงโดยอิทธิพลใด ๆ และดำเนินการได้อย่างมีประสิทธิภาพ

15.2 กระบวนการยื่นใบสมัคร

สถาบันพัฒนาฝีมือแรงงานนานาชาติ ได้จัดเตรียมมาตรฐานฝีมือแรงงาน และจัดทำเอกสารที่เกี่ยวข้อง โดยเอกสารดังกล่าวจะปรับปรุงให้ทันสมัยอยู่เสมอ และจัดเตรียมให้พร้อมสำหรับผู้สมัคร และกำหนดให้ผู้สมัครต้องกรอกข้อมูลและลงนามในใบสมัครเข้ารับการทดสอบฝีมือแรงงาน พร้อมแนบเอกสารประกอบใบสมัคร ตามที่ระบุ


15.3 การรับและทบทวนใบสมัคร

สถาบันพัฒนาฝีมือแรงงานนานาชาติ ดำเนินการรับและทบทวนใบสมัคร โดยทำการตรวจสอบขอบข่ายการทดสอบระดับ ว่าอยู่ในความรับผิดชอบที่ทางสถาบันพัฒนาฝีมือแรงงานนานาชาติ มีความสามารถ และดำเนินการได้ และทบทวนความถูกต้องสมบูรณ์ของเอกสารใบสมัคร เอกสารประกอบการสมัครที่แนบ รวมทั้งทบทวนคุณสมบัติของผู้ยื่นสมัครว่าสอดคล้องมาตรฐานฝีมือแรงงานที่กำหนดไว้ ตลอดจนพิจารณาคำร้องขอพิเศษเกี่ยวกับสิ่งอำนวยความสะดวก (ถ้ามี) ซึ่งต้องไม่ทำให้ความเป็นกลางของกระบวนการทดสอบเสียไป และคำนึงถึงระเบียบปฏิบัติ

ทั้งนี้เอกสารต่าง ๆ ที่ได้รับจากผู้สมัคร สถาบันพัฒนาฝีมือแรงงานนานาชาติ จะดูแล รักษา และนำไปใช้ในขอบเขตที่จำเป็นต่อการปฏิบัติงาน และรักษาเอกสารข้อมูลต่าง ๆ เป็นความลับ ไม่นำไปเผยแพร่ต่อบุคคลที่สามโดยไม่ได้รับอนุญาตจากผู้สมัครอย่างเป็นทางการเป็นลายลักษณ์อักษร

อ้างอิง : คู่มือการปฏิบัติงาน เรื่อง กระบวนการสอบ (P-02)

คู่มือการปฏิบัติงาน เรื่อง การรักษาความลับ แสดงความไม่มีส่วนร่วมได้ส่วนเสีย และความปลอดภัย (P-11)

	คู่มือคุณภาพ (Quality Manual)	หมายเลขเอกสาร: QM-01	แก้ไขครั้งที่: 00
		วันที่บังคับใช้: dd/mm/yy	หน้าที่ 27 37

15.4 การเตรียมการสำหรับการทดสอบ

สถาบันพัฒนาฝีมือแรงงานนานาชาติ จะดำเนินการจัดเตรียมชุดข้อสอบ สถานที่จัดสอบเพื่อใช้วัดความรู้ ทักษะของผู้เข้ารับการทดสอบ รวมทั้งมีการมอบหมายงานให้ผู้ทดสอบมาตรฐานฝีมือแรงงาน ดำเนินการในขั้นตอนการทดสอบมาตรฐานฝีมือแรงงานซึ่งต้องได้รับคัดเลือกโดยพิจารณาผู้ที่มีความรู้ มีประสบการณ์เหมาะสม มีความเข้าใจและมีความสามารถ ไม่มีส่วนได้ส่วนเสีย หรือผลประโยชน์ทับซ้อนกับผู้เข้ารับการทดสอบ

15.5 การทดสอบ

สถาบันพัฒนาฝีมือแรงงานนานาชาติ กำหนดวิธีการทดสอบเพื่อวัดความรู้ความสามารถของผู้เข้ารับการทดสอบ โดยอาจประกอบด้วยวิธีการทดสอบภาคความรู้ ภาคความสามารถ เพื่อใช้วัดความรู้ ทักษะ ลักษณะนิสัยส่วนบุคคล รวมทั้งได้มีการกำหนดขั้นตอนในการยืนยันความเป็นธรรม ความเที่ยงตรง ความน่าเชื่อถือของกระบวนการทดสอบ

15.6 การตัดสินใจให้การรับรอง

สถาบันพัฒนาฝีมือแรงงานนานาชาติ จะรวบรวมข้อมูลที่ได้ในระหว่างการทดสอบ ให้เพียงพอสำหรับการตัดสินใจ และสามารถสอบย้อนกลับในกรณีเกิดเหตุการณ์ เช่น เกิดข้ออุทธรณ์ หรือข้อร้องเรียน รวมทั้งรวบรวมผลการทดสอบ และจำกัดการตัดสินใจเฉพาะเรื่องที่เกี่ยวข้องกับการทดสอบ เสนอผู้ตัดสินใจการรับรอง โดยต้องเป็นผู้ที่มีความรู้ มีประสบการณ์เกี่ยวกับการทดสอบ รวมทั้งเป็นผู้ที่ไม่มีส่วนได้ส่วนเสียกับผู้เข้ารับการทดสอบ เช่น ไม่เป็นผู้มีส่วนร่วมในการทดสอบ หรือการฝึกอบรมของผู้เข้ารับการทดสอบ หรือต้องมีระยะเวลา 2 ปี นับจากวันที่มีส่วนได้ส่วนเสีย


เมื่อผู้ตัดสินใจการรับรองทบทวนผลการทดสอบแก่ผู้เข้ารับการทดสอบรายใดแล้ว สถาบันพัฒนาฝีมือแรงงานนานาชาติจัดทำหนังสือรับรอง เสนอผู้อำนวยการสถาบันลงนาม โดยต้องไม่มีการถ่ายโอนอำนาจในการอนุญาตให้หน่วยงานอื่น ทั้งนี้ ให้มีการแจ้งปรับปรุงข้อมูลสถานภาพของผู้ได้รับหนังสือรับรองว่าเป็นผู้ผ่านการทดสอบมาตรฐานฝีมือแรงงานทุกครั้งที่มีการเปลี่ยนแปลง

อ้างอิง : คู่มือการปฏิบัติงาน เรื่อง การรับรอง (P-03)

คู่มือการปฏิบัติงาน เรื่อง การจัดทำหนังสือรับรอง (P-01)

คู่มือวิธีการปฏิบัติงาน เรื่อง การยืนยันความเป็นธรรม ความเที่ยงตรง ความน่าเชื่อถือของกระบวนการสอบ และการประเมิน (WI-01)

วิธีการปฏิบัติงาน การบริหารจัดการทดสอบ (WI-02)

	คู่มือคุณภาพ (Quality Manual)	หมายเลขเอกสาร: QM-01	แก้ไขครั้งที่: 00
		วันที่บังคับใช้: dd/mm/yy	หน้าที่ 28 37

16. การต่ออายุการรับรอง

16.1 นโยบาย

สถาบันพัฒนาฝีมือแรงงานนานาชาติ มีนโยบายเพื่อให้มั่นใจว่าผู้ได้รับการรับรองยังคงสถานภาพเป็นไปตามรูปแบบการรับรองที่กำหนดไว้ จึงได้กำหนดให้มีการประเมินเพื่อต่ออายุการรับรองของผู้ได้รับการรับรองตามระยะเวลาที่เหมาะสม

16.2 การต่ออายุการรับรอง

สถาบันพัฒนาฝีมือแรงงานนานาชาติ ดำเนินการต่ออายุการรับรอง ทุก ๆ 5 ปี โดยดำเนินการก่อนสิ้นอายุการรับรอง และดำเนินการทดสอบเหมือนกับการรับรองครั้งแรก หรือตามที่กำหนดในรูปแบบการรับรอง เพื่อเป็นการทวนสอบและสร้างความมั่นใจในความรู้ความสามารถของผู้ได้รับการรับรอง

ผู้ทดสอบมาตรฐานฝีมือแรงงานที่ได้รับการแต่งตั้งหรือรับมอบหมายงานจากสถาบัน ต้องมีคุณสมบัติตามหลักเกณฑ์และเงื่อนไขที่กำหนด รวมทั้งต้องดำเนินการตามคู่มือการปฏิบัติงานที่กำหนดไว้ อย่างเป็นกลาง และบรรลุนิติบุคคลของการทดสอบครั้งนั้น ๆ

ผู้ทดสอบมาตรฐานฝีมือแรงงานรับผิดชอบในการจัดทำสรุปผลการประเมินเพื่อให้มีข้อมูล ที่ถูกต้อง ชัดเจน และครบถ้วน จากนั้นเสนอผู้ตัดสินการรับรองพิจารณาต่ออายุการรับรอง

อ้างอิง : คู่มือการปฏิบัติงาน เรื่อง กระบวนการสอบ (P-02)

หลักเกณฑ์และเงื่อนไขในการรับรอง และประเมิน (R-01)


17. การตรวจ ควบคุมการใช้หนังสือรับรอง เครื่องหมายรับรอง และเครื่องหมายรับรองระบบงาน

17.1 นโยบาย

สถาบันพัฒนาฝีมือแรงงานนานาชาติ กำหนดนโยบายเพื่อให้แน่ใจว่าผู้ได้รับการรับรองไม่นำหนังสือรับรอง เครื่องหมายรับรอง และเครื่องหมายรับรองระบบงาน ไปใช้ /อ้างอิงโดยฝ่าฝืนข้อกำหนดว่าด้วยหลักเกณฑ์และเงื่อนไขในการรับรองที่กำหนดไว้

17.2 การตรวจ ควบคุมการใช้หนังสือรับรอง เครื่องหมายรับรอง และเครื่องหมายรับรองระบบงาน

สถาบันพัฒนาฝีมือแรงงานนานาชาติ รับผิดชอบในการตรวจควบคุมการใช้หนังสือรับรอง เครื่องหมายรับรอง และเครื่องหมายรับรองระบบงาน ให้เป็นไปตามหลักเกณฑ์และเงื่อนไขที่กำหนด รวมทั้ง

	คู่มือคุณภาพ (Quality Manual)	หมายเลขเอกสาร: QM-01	แก้ไขครั้งที่: 00
		วันที่บังคับใช้: dd/mm/yy	หน้าที่ 29 37

ไม่ให้สาธารณชนเข้าใจผิดในสาระสำคัญของการรับรอง โดยดำเนินการตรวจสอบจากข้อมูลข่าวสารและการโฆษณาประชาสัมพันธ์จากสื่อต่าง ๆ ให้เป็นไปตามหลักเกณฑ์และเงื่อนไขที่กำหนด รวมทั้งตรวจติดตามไม่ให้ผู้อื่นใช้หนังสือรับรอง เครื่องหมายรับรอง และเครื่องหมายรับรองระบบงาน และ/หรือโฆษณาว่าได้รับการรับรองจากสถาบัน หากพบว่ามี การนำหนังสือรับรอง เครื่องหมายรับรอง และเครื่องหมายรับรองระบบงาน ไปใช้ในทางที่ก่อให้เกิดความเข้าใจผิดหรือเกิดความเสียหายต่อการรับรอง หรือพบว่ามี การฝ่าฝืนหรือละเมิดไม่ปฏิบัติตามข้อกำหนดว่าด้วยการใช้เครื่องหมาย ให้ดำเนินการแจ้งเตือนให้ผู้กระทำการฝ่าฝืนหรือละเมิด ดำเนินการแก้ไข หรือรวบรวมหลักฐานและข้อมูลต่าง ๆ เสนอผู้ตัดสิน การรับรอง และผู้อำนวยการสถาบัน เพื่อพิจารณาพักใช้ เพิกถอนการรับรอง

อ้างอิง : คู่มือการปฏิบัติงาน เรื่อง การตรวจควบคุมการใช้หนังสือรับรอง เครื่องหมายรับรอง และ เครื่องหมายรับรองระบบงาน (P-04)

18. การพักใช้ เพิกถอนการรับรอง

18.1 นโยบาย


สถาบันพัฒนาฝีมือแรงงานนานาชาติ กำหนดนโยบายเพื่อให้มั่นใจว่ากระบวนการพักใช้ เพิกถอนการรับรอง ดำเนินการด้วยความถูกต้อง โปร่งใส เป็นกลาง และเป็นธรรม

18.2 การดำเนินการพักใช้ เพิกถอนการรับรอง

สถาบันพัฒนาฝีมือแรงงานนานาชาติ กำหนดให้มีการดำเนินการเมื่อมีข้อมูลหรือหลักฐาน ที่แสดงว่า ผู้ได้รับการรับรองไม่สามารถปฏิบัติตามมาตรฐานอาชีพในระดับที่ได้รับการรับรอง ไม่ปฏิบัติตามข้อกำหนด หรือพบข้อบกพร่อง ซึ่งมีผลกระทบต่อ การรับรอง ให้เสนอผู้ตัดสินการรับรอง และผู้อำนวยการ สถาบัน เพื่อพิจารณาพักใช้ หรือเพิกถอน

18.2.1 การพักใช้การรับรอง เมื่อผู้ได้รับการรับรอง

- (1) ไม่สามารถคงความสามารถตามรูปแบบการรับรอง อาชีพ ระดับที่ได้รับการรับรอง และ/หรือ
- (2) ฝ่าฝืนหรือไม่ปฏิบัติตามหลักเกณฑ์และเงื่อนไขที่หน่วยรับรองกำหนด เช่น พบหลักฐานที่แสดงถึงการขาดจรรยาบรรณที่พิสูจน์ได้ว่าเป็นจริง แต่ไม่ส่งผลกระทบร้ายแรง การไม่ส่งมอบข้อมูล เอกสารให้แก่หน่วยรับรองเมื่อได้รับการร้องขอ และ/หรือ
- (3) อยู่ในระหว่างการพิจารณาข้อร้องเรียนที่พิสูจน์ได้ว่าเป็นจริง และผู้ที่ได้รับการรับรอง จำเป็นต้องใช้เวลาในการแก้ไขข้อร้องเรียนดังกล่าว

	คู่มือคุณภาพ (Quality Manual)	หมายเลขเอกสาร: QM-01	แก้ไขครั้งที่: 00
		วันที่บังคับใช้: dd/mm/yy	หน้าที่ 30 37

18.2.2 เพิกถอนการรับรอง เมื่อผู้ได้รับการรับรอง

- (1) สูญเสียสมรรถนะหรือความสามารถที่ได้รับการรับรองอย่างถาวร หรือเสียชีวิต และ/หรือ
- (2) ผ่าฝืนหรือไม่ปฏิบัติตามหลักเกณฑ์และเงื่อนไขที่หน่วยรับรองกำหนดอันส่งผลกระทบต่อ ร้ายแรง เช่น พบหลักฐานที่แสดงถึงการขาดจรรยาบรรณที่พิสูจน์ได้ว่าเป็นจริง ที่ส่งผลกระทบต่อชีวิตและทรัพย์สิน การอ้างอิงการรับรองในลักษณะที่ทำให้หน่วยรับรองเสื่อมเสียชื่อเสียงหรือเข้าใจผิด และ/หรือ
- (3) ไม่ดำเนินการแก้ไข ปรับปรุงข้อบกพร่อง ภายในระยะเวลาที่กำหนด หลังจากถูกพักใช้การรับรอง และ/หรือ
- (4) มีข้อร้องเรียนที่พิจารณาแล้วเห็นว่าทำให้เกิดความเสียหายต่อการรับรอง

อ้างอิง : คู่มือการปฏิบัติงาน เรื่อง การรับรอง (P- 03)

หลักเกณฑ์และเงื่อนไขในการรับรองและประเมิน (R-01)

19. การจัดการกับข้อร้องเรียนและการอุทธรณ์


19.1 นโยบาย

สถาบันพัฒนาฝีมือแรงงานนานาชาติ กำหนดนโยบายเพื่อให้มั่นใจว่าการดำเนินการกับข้อร้องเรียน และการอุทธรณ์ ดำเนินการด้วยความโปร่งใส เป็นกลาง และเป็นธรรม และด้วยความรวดเร็ว โดยคำนึงถึงเรื่องการรักษาความลับ รวมทั้งไม่เลือกปฏิบัติกับรายใดรายหนึ่ง ตลอดจนการรับผิดชอบการตัดสินใจทั้งหมดในทุกระดับของกระบวนการข้อร้องเรียน และการอุทธรณ์

19.2 การดำเนินการเกี่ยวกับข้อร้องเรียน

กรณีเป็นข้อร้องเรียนเกี่ยวกับคณะกรรมการเพื่อความเป็นกลางและรูปแบบการรับรอง ผู้ตัดสินใจการรับรอง คณะพิจารณาอุทธรณ์ ผู้ทดสอบมาตรฐานฝีมือแรงงาน ผู้ช่วยผู้ทดสอบ หรือเจ้าหน้าที่ของสถาบัน โดยมีการกำหนดผู้รับผิดชอบดำเนินการสืบสวนและวิเคราะห์หาสาเหตุ ดำเนินการแก้ไขปัญหา ตรวจสอบประสิทธิผลของการแก้ไข และแจ้งผลการดำเนินการให้ผู้ร้องเรียนทราบ

กรณีเป็นข้อร้องเรียนเกี่ยวกับผู้ได้รับการรับรอง สถาบันกำหนดผู้รับผิดชอบดำเนินการ สืบสวน และวิเคราะห์สาเหตุ ดำเนินการแก้ไขปัญหา ตรวจสอบประสิทธิผลของการแก้ไข และแจ้งผลการดำเนินการให้ผู้ร้องเรียนทราบ

	คู่มือคุณภาพ (Quality Manual)	หมายเลขเอกสาร: QM-01	แก้ไขครั้งที่: 00
		วันที่บังคับใช้: dd/mm/yy	หน้าที่ 31 37

โดยผู้พิจารณาทบทวน และอนุมัติการสื่อสาร ต้องเป็นผู้ที่ไม่มีส่วนเกี่ยวข้องกับข้อร้องเรียนนั้น ๆ

19.3 การดำเนินการเกี่ยวกับการอุทธรณ์


ในกรณีที่ผู้สมัคร/ผู้เข้ารับการทดสอบ/ผู้ได้รับการรับรอง/ผู้ทดสอบมาตรฐานฝีมือแรงงาน มีความคิดเห็นที่ขัดแย้งกับผลการพิจารณาของสถาบันพัฒนาฝีมือแรงงานนานาชาติ ซึ่งผู้สมัคร/ผู้เข้ารับการทดสอบ/ผู้ได้รับการรับรอง/ผู้ทดสอบมาตรฐานฝีมือแรงงาน มีโอกาสอุทธรณ์ได้ โดยบุคคลที่ทำหน้าที่พิจารณาและตัดสินใจเกี่ยวกับการอุทธรณ์ต้องไม่มีส่วนได้ส่วนเสียในเรื่องที่มีการอุทธรณ์นั้น ๆ

โดยผู้พิจารณาทบทวน และอนุมัติ การสื่อสารประเด็นการอุทธรณ์ ต้องเป็นผู้ที่ไม่มีส่วนเกี่ยวข้องกับการอุทธรณ์นั้น ๆ รวมทั้งกระบวนการรับรองความถูกต้อง สืบสวนและการตัดสินใจว่าจะดำเนินการตอบสนองต่อการอุทธรณ์นั้น ซึ่งจะพิจารณาผลการอุทธรณ์ที่คล้ายกันจากการอุทธรณ์ในครั้งก่อนหน้า


อ้างอิง : คู่มือการปฏิบัติงาน เรื่อง การร้องเรียนและอุทธรณ์ (P- 10)

20. ข้อกำหนดด้านระบบการจัดการ

สถาบันพัฒนาฝีมือแรงงานนานาชาติ มีการกำหนดนโยบายในการดำเนินการจัดทำ นำไปปฏิบัติ และรักษาไว้ซึ่งระบบการจัดการให้สอดคล้องตามข้อกำหนด ISO/IEC 17024 ซึ่งประกอบด้วย การควบคุมเอกสาร การควบคุมบันทึก การทบทวนของฝ่ายบริหาร การตรวจประเมินภายใน การปฏิบัติการแก้ไขและป้องกัน และมีการจัดทำระบบการจัดการให้สอดคล้องกับข้อกำหนดดังกล่าว โดยมีโครงสร้างของระบบเอกสารที่จัดทำไว้เพื่อการบริหารงาน และเพื่อให้บุคลากรที่เกี่ยวข้องสามารถเข้าถึงเอกสารระบบการจัดการ ซึ่งประกอบด้วยคู่มือคุณภาพ คู่มือการปฏิบัติงาน วิธีการปฏิบัติงาน แบบฟอร์ม และเอกสารอื่น ๆ รวมถึงเอกสารภายนอก ทั้งนี้ได้ดำเนินการเปรียบเทียบข้อกำหนด ISO/IEC 17024 กับคู่มือคุณภาพ ไว้ดังนี้

	คู่มือคุณภาพ (Quality Manual)	หมายเลขเอกสาร: QM-01	แก้ไขครั้งที่: 00
		วันที่บังคับใช้: dd/mm/yy	หน้าที่ 32 37

ISO/IEC 17024		คู่มือคุณภาพ
4	ข้อกำหนดทั่วไป	
4.1	สถานะทางกฎหมาย	ข้อ 6.1
4.2	ความรับผิดชอบในการตัดสินใจรับรอง	ข้อ 6.2
4.3	การบริหารจัดการความเป็นกลาง	ข้อ 6.3
4.4	การเงินและการรับผิดชอบ	ข้อ 6.4
5	ข้อกำหนดด้านโครงสร้าง	
5.1	การบริหารจัดการ และโครงสร้างองค์กร	ข้อ 6.5
5.2	ความสัมพันธ์ของโครงสร้างหน่วยรับรองกับการฝึกอบรม	ข้อ 6.3 ข้อ 6.5
6	ข้อกำหนดด้านทรัพยากร	
6.1	ข้อกำหนดบุคลากรทั่วไป (ภายในหรือภายนอก)	ข้อ 7 ข้อ 11
6.2	บุคลากรที่เกี่ยวข้องกับกิจกรรมการรับรอง	ข้อ 7 ข้อ 11
6.3	การจ้างเหมาช่วง	ข้อ 8
6.4	ทรัพยากรอื่น ๆ	ข้อ 7.8
7	ข้อกำหนดด้านข้อมูลและบันทึก	ข้อ 9
7.1	บันทึกของผู้สมัคร/ผู้เข้ารับการทดสอบ/ผู้ได้รับการรับรอง	ข้อ 9
7.2	ข้อมูลสาธารณะ	ข้อ 10
7.3	การรักษาความลับ	ข้อ 11
7.4	ความปลอดภัย	ข้อ 12
8	รูปแบบการรับรอง	ข้อ 13
9	ข้อกำหนดกระบวนการรับรอง	ข้อ 15
9.1	กระบวนการยื่นคำขอ	ข้อ 15
9.2	กระบวนการประเมินผล	ข้อ 15
9.3	กระบวนการสอบ	ข้อ 15
9.4	การตัดสินใจให้การรับรอง	ข้อ 15
9.5	การพักใช้ เพิกถอนการรับรอง	ข้อ 18
9.6	กระบวนการต่ออายุการรับรอง	ข้อ 16

	คู่มือคุณภาพ (Quality Manual)	หมายเลขเอกสาร: QM-01	แก้ไขครั้งที่: 00
		วันที่บังคับใช้: dd/mm/yy	หน้าที่ 33 37

ISO/IEC 17024		คู่มือคุณภาพ
9.7	การใช้หนังสือรับรอง เครื่องหมายรับรอง และเครื่องหมายรับรองระบบงาน	ข้อ 17
9.8	การอุทธรณ์ผลการตัดสินการรับรอง	ข้อ 19
9.9	การร้องเรียน	ข้อ 19
10	ข้อกำหนดด้านระบบการจัดการ	ข้อ 14 ข้อ 20
10.1	ทั่วไป	ข้อ 20
10.2	ข้อกำหนดด้านระบบการจัดการทั่วไป	
10.2.1	ทั่วไป	ข้อ 5, 6, 20
10.2.2	เอกสารระบบการจัดการ	ข้อ 20
10.2.3	การควบคุมเอกสาร	ข้อ 21
10.2.4	การควบคุมบันทึก	ข้อ 9
10.2.5	การทบทวนโดยฝ่ายบริหาร	ข้อ 23
10.2.6	การตรวจประเมินภายใน	ข้อ 22
10.2.7	การปฏิบัติการแก้ไข	ข้อ 24
10.2.8	การปฏิบัติการป้องกัน	ข้อ 24


21. การควบคุมเอกสาร

21.1 นโยบาย

สถาบันพัฒนาฝีมือแรงงานนานาชาติ มีการกำหนดนโยบายในการดำเนินการควบคุมเอกสารในระบบคุณภาพทั้งหมด มีการควบคุมเพื่อให้แน่ใจว่าเอกสารที่ใช้งานเป็นเอกสารที่ทันสมัยและมีอยู่ ณ จุดปฏิบัติงาน

21.2 การควบคุมเอกสาร

เอกสารในระบบคุณภาพ ต้องได้รับการจัดทำ ตรวจสอบ และอนุมัติจากผู้มีอำนาจอย่างเป็นทางการ ขั้นตอนก่อนที่จะนำไปใช้ และแจกจ่ายไปยังจุดปฏิบัติงานต่าง ๆ สถาบันพัฒนาฝีมือแรงงานนานาชาติ มีหน้าที่รับผิดชอบในการแจกจ่ายสำเนาควบคุมไปยังหน่วยงานต่าง ๆ เพื่อให้เอกสารที่ใช้งาน ณ จุดปฏิบัติงานมีความทันสมัยอยู่เสมอ โดยมีจัดทำทะเบียนรายชื่อเอกสาร เพื่อชี้บ่งสถานะปัจจุบันของเอกสารที่ใช้งาน และเพื่อป้องกันการใช้อเอกสารที่ถูกยกเลิก

	คู่มือคุณภาพ (Quality Manual)	หมายเลขเอกสาร: QM-01	แก้ไขครั้งที่: 00
		วันที่บังคับใช้: dd/mm/yy	หน้าที่ 34 37

การเปลี่ยนแปลงเนื้อหาในเอกสาร ต้องได้รับการตรวจสอบ และอนุมัติจากผู้มีอำนาจอย่างเป็นทางการเป็นขั้นตอนก่อนที่จะนำไปใช้ หรือโดยหน่วยงาน/ผู้รับผิดชอบเดิมที่รับรองไว้ก่อนหน้าที่จะดำเนินการต่อ และแจกจ่ายไปยังจุดปฏิบัติงานต่าง ๆ เพื่อนำไปใช้งาน สำหรับเอกสารที่รับมาจากภายนอก เช่น กฎหมายที่เกี่ยวข้อง มาตรฐาน เอกสารวิชาการต่าง ๆ เป็นต้น ต้องมีการควบคุมการรับและแจกจ่ายให้ผู้เกี่ยวข้องเพื่อนำไปใช้งานและได้รับเอกสารที่ถูกต้องทันสมัยอยู่เสมอ

อ้างอิง : คู่มือการปฏิบัติงาน เรื่อง การควบคุมเอกสาร (P-08)

22. การตรวจประเมินภายใน

22.1 นโยบาย


สถาบันพัฒนาฝีมือแรงงานนานาชาติมีการกำหนดนโยบายในการดำเนินการตรวจประเมินภายในอย่างน้อยทุก ๆ 12 เดือน และดำเนินการประเมินระบบประกันคุณภาพภายหลังจากการตรวจประเมินภายใน อย่างมีประสิทธิภาพ ถูกต้อง ชัดเจน และครอบคลุมทุกกิจกรรมโดยดำเนินการตามแนวทางของมาตรฐานสากล เช่น ISO 19011 เป็นต้น

22.2 การตรวจประเมินภายใน

ผู้แทนฝ่ายบริหารด้านคุณภาพ เป็นผู้รับผิดชอบในการผลักดันให้มีการดำเนินกิจกรรมการตรวจประเมินภายใน โดยต้องมีการวางแผนการตรวจประเมินภายในให้ครบทุกกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับการทดสอบ ซึ่งการกำหนดความถี่ของการตรวจประเมินแต่ละกิจกรรมจะขึ้นกับความสำคัญของกิจกรรม หรือกระบวนการ หรือข้อบกพร่องงานนั้น ๆ รวมทั้งผลการตรวจประเมินภายในครั้งก่อน การตรวจประเมินต้องกระทำโดยบุคลากรที่มีความสามารถ มีความรู้ในกระบวนการตรวจประเมินภายใน และมาตรฐาน ISO/IEC 17024 และต้องไม่ตรวจงานที่ตนเองดำเนินการ

บันทึกการตรวจประเมินภายในต้องถูกจัดเก็บไว้เพื่อใช้ในการปรับปรุงประสิทธิภาพ ประสิทธิผลของแต่ละกิจกรรมภายในองค์กร และเพื่อเป็นหลักฐานแสดงความสอดคล้อง

อ้างอิง : คู่มือการปฏิบัติงาน เรื่อง การตรวจประเมินภายใน (P-12)

	คู่มือคุณภาพ (Quality Manual)	หมายเลขเอกสาร: QM-01	แก้ไขครั้งที่: 00
		วันที่บังคับใช้: dd/mm/yy	หน้าที่ 35 37

23. การทบทวนโดยฝ่ายบริหาร

23.1 นโยบาย

สถาบันพัฒนาฝีมือแรงงานนานาชาติ มีการกำหนดนโยบายในการดำเนินการทบทวนโดยฝ่ายบริหารเพื่อให้มั่นใจว่าระบบการบริหารจัดการของสถาบันพัฒนาฝีมือแรงงานนานาชาติ ดำเนินการได้อย่างต่อเนื่อง เหมาะสม มีประสิทธิภาพ จึงกำหนดให้มีการทบทวนโดยฝ่ายบริหาร อย่างน้อยทุก ๆ 12 เดือน

23.2 การทบทวนโดยฝ่ายบริหาร

ผู้แทนฝ่ายบริหารด้านคุณภาพ เป็นผู้ควบคุม ดูแล กำหนดเวลา และดำเนินการจัดประชุม ทบทวนโดยฝ่ายบริหาร รวมถึงการจัดทำรายงานการประชุม และติดตามผลตามมติของที่ประชุม สำหรับข้อมูลที่น่าเข้าสู่การพิจารณาต้องครอบคลุมประเด็นต่าง ๆ ที่ระบุไว้ในแต่ละวาระการประชุม ในคู่มือการปฏิบัติงาน เรื่อง การทบทวนโดยฝ่ายบริหาร (P-14)


บุคลากรที่เกี่ยวข้อง มีหน้าที่รวบรวมข้อมูลที่ต้องใช้ในการประชุมทบทวนเสนอให้กับผู้แทนฝ่ายบริหารด้านคุณภาพ ข้อมูลเหล่านั้นต้องได้รับการวิเคราะห์หรือสรุปก่อนนำเสนอเข้าที่ประชุม เพื่อให้การประชุมมีประสิทธิภาพ

สำหรับผลจากการประชุม ต้องสรุปมติดอกมาให้ชัดเจน ซึ่งอาจจะรวมถึง

- การปรับปรุงระบบคุณภาพ หรือ กระบวนการทดสอบที่มีปัญหาเพื่อให้สอดคล้องกับมาตรฐานสากลที่นำมาประยุกต์ใช้ รวมทั้งให้เป็นไปตามแนวทางที่เหมาะสมในการตอบสนองความต้องการของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องต่าง ๆ
- การจัดการทรัพยากรที่จำเป็น
- การปรับปรุง เปลี่ยนแปลงนโยบาย วัตถุประสงค์คุณภาพ

สำหรับเรื่องที่เกี่ยวข้องเนื่องมาจากการประชุม เช่น การแก้ไขปัญหา การปรับปรุงประสิทธิภาพการทำงาน ที่ประชุมมีมติให้ดำเนินการต้องได้รับการติดตามความคืบหน้าอย่างต่อเนื่องจนกรณีดังกล่าวได้รับการจัดการอย่างมีประสิทธิภาพ และต้องมีการจัดเก็บรายงานการประชุมทุกครั้งไว้เป็นหลักฐาน

อ้างอิง : คู่มือการปฏิบัติงาน เรื่อง การทบทวนโดยฝ่ายบริหาร (P-14)

	คู่มือคุณภาพ (Quality Manual)	หมายเลขเอกสาร: QM-01	แก้ไขครั้งที่: 00
		วันที่บังคับใช้: dd/mm/yy	หน้าที่ 36 37

24. การปฏิบัติการแก้ไข และป้องกัน

24.1 นโยบาย

สถาบันพัฒนาฝีมือแรงงานนานาชาติ มีการกำหนดนโยบายในการดำเนินการจัดการปฏิบัติการแก้ไขและป้องกัน โดยให้มีการทบทวนข้อบกพร่องใด ๆ ที่เกี่ยวข้องกับกิจกรรมการทดสอบ ต้องได้รับการแก้ไขด้วยความรวดเร็ว และสามารถป้องกันมิให้เกิดซ้ำอีก รวมถึงการปฏิบัติการป้องกันสิ่งที่มีแนวโน้มว่าจะเกิดข้อบกพร่องในภายหน้า

24.2 การชี้บ่งข้อบกพร่องและแนวโน้มการเกิดข้อบกพร่อง

สถาบันพัฒนาฝีมือแรงงานนานาชาติ มีการพิจารณาแหล่งที่มาของข้อบกพร่องต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับกิจกรรมการทดสอบ อาจมาจากการปฏิบัติงานที่ไม่ถูกต้องตามระบบที่กำหนดไว้ การตรวจประเมินภายใน การตรวจประเมินจากหน่วยงานภายนอก ข้อร้องเรียน การประชุมทบทวนโดยฝ่ายบริหาร

สำหรับแนวโน้มการเกิดข้อบกพร่อง อาจมาจากการปฏิบัติงานที่ไม่ชัดเจน ข้อสังเกตจากการตรวจประเมินภายใน ข้อสังเกตจากการตรวจประเมินจากหน่วยงานภายนอก ข้อสังเกต/ข้อคิดเห็นจากการสำรวจความคิดเห็นของผู้สมัคร/ผู้เข้ารับการทดสอบ/ผู้ได้รับหนังสือรับรองว่าเป็นผู้ผ่านการทดสอบมาตรฐานฝีมือแรงงาน หรือข้อสังเกตจากการประชุมทบทวนของฝ่ายบริหาร

โดยบุคลากรทุกคนที่เกี่ยวข้อง มีหน้าที่ชี้บ่งข้อบกพร่องและหรือแนวโน้มที่จะเกิดข้อบกพร่องต่าง ๆ ที่พบ และรายงานให้ผู้แทนฝ่ายบริหารด้านคุณภาพทราบเพื่อพิจารณาดำเนินการ

24.3 การปฏิบัติการแก้ไขและป้องกัน

ผู้แทนฝ่ายบริหารด้านคุณภาพ และทุกส่วนที่เกี่ยวข้อง รับผิดชอบในการปฏิบัติการแก้ไขและป้องกัน โดยดำเนินการด้วยความรวดเร็ว และเกิดประสิทธิผลทั้งระยะสั้นและระยะยาว ภายหลังจากดำเนินการแก้ไขและป้องกันแล้ว ต้องติดตามผลการดำเนินการต่าง ๆ ด้วย แล้วบันทึกผลการดำเนินการไว้เป็นหลักฐาน และนำเข้าที่ประชุมทบทวนโดยฝ่ายบริหาร

24.4 การเก็บรักษาสันติและรายงานการปฏิบัติการแก้ไขและป้องกัน

ผู้แทนฝ่ายบริหารด้านคุณภาพ หรือผู้ที่ได้รับมอบหมาย เป็นผู้ควบคุมดูแลการเก็บรักษาสันติและรายงานการปฏิบัติการแก้ไขและป้องกันข้อบกพร่องตามระยะเวลาที่กำหนด

อ้างอิง : คู่มือการปฏิบัติงาน เรื่อง การปฏิบัติแก้ไขและป้องกัน (P-13)