ผู้จัดทำ	ผู้ทบทวน	ผู้อนุมัติ
..... (นางสาวนวลักษณ์ แสงสีดา) หัวหน้าฝ่ายบริหารงานทั่วไป	..... (นายสมบูรณ์ รักษ์วงษ์) หัวหน้าฝ่ายพัฒนาระบบฯ	..... (นายประเสริฐ เด่นขจรเกียรติ) ผู้อำนวยการสำนักงานรับรองความรู้ความสามารถ
วันที่ 13/06/65	วันที่ 13/06/65	วันที่ 13/06/65

1. วัตถุประสงค์

1.1 เพื่อให้เอกสารทั้งหมดที่อยู่ในระบบการปฏิบัติงานได้รับการควบคุม การจัดทำ/แก้ไข/ยกเลิก/เปลี่ยนแปลงต่างๆ เป็นไปอย่างมีระบบ สถานะของเอกสารที่อยู่เป็นปัจจุบันทันสมัยอยู่เสมอ และมีเอกสารพร้อมใช้ ณ จุดปฏิบัติงาน

1.2 เพื่อให้มีการจัดเก็บเอกสารภายนอกที่ใช้อ้างอิงเกี่ยวกับการปฏิบัติงานอย่างเหมาะสม สะดวกต่อการเรียกดู และมีการใช้เฉพาะเอกสารอ้างอิงที่ถูกต้อง

1.3 เพื่อให้เป็นแนวทางสำหรับการควบคุมบันทึกที่เกิดจากการปฏิบัติงานให้เป็นระบบ มีการบันทึกอย่างเพียงพอ ติดตามค้นหาได้สะดวก จัดเก็บข้อมูลครบถ้วนภายในระยะเวลาที่กำหนด

2. ขอบข่าย

2.1 ครอบคลุมการควบคุมเอกสารภายในและการเผยแพร่เอกสารไปยังผู้ที่เกี่ยวข้อง เอกสารภายในที่อยู่ในขอบข่ายของการควบคุมตามขั้นตอนของเอกสารฉบับนี้ ได้แก่ คู่มือคุณภาพ คู่มือการปฏิบัติงาน วิธีการปฏิบัติงาน แบบฟอร์มเปล่า

2.2 ครอบคลุมการติดตามข้อมูลข่าวสารภายนอก รับเข้า จัดเก็บ และควบคุมให้มีการใช้เอกสารภายนอกฉบับที่ถูกต้องในการอ้างอิง

2.3 ครอบคลุมการจัดการบันทึก ตั้งแต่การรวบรวมบันทึก การจัดเก็บ ระยะเวลาการจัดเก็บ

2.4 ครอบคลุมการรักษาความลับของข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับ ผู้ยื่นคำขอ/ผู้เข้ารับการประเมิน/ผู้ได้หนังสือรับรองความรู้ความสามารถทั้งในระหว่างปฏิบัติงานและการนำบันทึกมาจัดเก็บ

3. นิยาม

3.1 อธิบดี หมายความว่า อธิบดีกรมพัฒนาฝีมือแรงงาน

3.2 ผู้อำนวยการฯ หมายความว่า ผู้อำนวยการสำนักงานรับรองความรู้ความสามารถ

3.3 เจ้าหน้าที่ฝ่ายพัฒนาระบบฯ หมายความว่า เจ้าหน้าที่ฝ่ายพัฒนาระบบ รูปแบบและส่งเสริมการรับรองความรู้ความสามารถ

3.4 เจ้าหน้าที่กลุ่มงาน/ฝ่าย หมายความว่า เจ้าหน้าที่กลุ่มงานตรวจสอบผู้ประกอบการกิจการและผู้ประกอบอาชีพ เจ้าหน้าที่กลุ่มงานประเมินและรับรองความรู้ความสามารถ เจ้าหน้าที่ฝ่ายพัฒนาระบบ รูปแบบและส่งเสริมการรับรองความรู้ความสามารถ เจ้าหน้าที่ฝ่ายบริหารทั่วไป เจ้าหน้าที่ฝ่ายประเมินและรับรองความรู้ความสามารถ

3.5 QMR (Quality Management Representative) หมายความว่า บุคคลที่ได้รับการแต่งตั้งจากอธิบดีหรือผู้ที่อธิบดีมอบหมายเพื่อทำหน้าที่ผลักดันให้เกิดระบบคุณภาพ ควบคุมให้มีการนำระบบไปใช้อย่างมี

ประสิทธิภาพ รวมทั้งควบคุมดูแลให้ระบบคุณภาพยังคงอยู่ และสามารถรายงานขอการสนับสนุนจากผู้บริหารระดับสูงได้โดยตรง

3.6 เอกสารภายใน (Internal Document) หมายความว่า เอกสารที่มีการจัดทำขึ้นโดย สำนักงานรับรองความรู้ความสามารถ เพื่อใช้อ้างอิงในการปฏิบัติงาน ซึ่งจำเป็นต้องได้รับการควบคุมความเป็นปัจจุบัน เพื่อให้มีการใช้งานเฉพาะฉบับที่มีข้อมูลที่เป็นปัจจุบัน

3.7 เอกสารภายนอก (External Document) หมายความว่า เอกสารที่สำนักงานรับรองความรู้ความสามารถไม่ได้จัดทำขึ้นเองหรือเป็นเอกสารที่สำนักงานรับรองความรู้ความสามารถไม่มีอำนาจในการลงนามประกาศใช้เอกสาร แต่มีความจำเป็นที่ต้องใช้อ้างอิงเพื่อให้มีการปฏิบัติงานอย่างถูกต้อง จึงเป็นเอกสารที่สำนักงานรับรองความรู้ความสามารถต้องทำการควบคุมให้มีการใช้เฉพาะฉบับที่มีข้อมูลที่เป็นปัจจุบัน เช่น กฎหมาย กฎระเบียบ ประกาศกรม มาตรฐานสากล แนวทางปฏิบัติของอาเซียน เป็นต้น

3.8 เอกสารควบคุม (Controlled Document) หมายความว่า เอกสารที่จัดทำหรือจัดให้มีขึ้นเพื่อใช้ในการปฏิบัติงานซึ่งเป็นฉบับที่ใช้งานปัจจุบันที่ได้มีการสำเนาหรือแจกจ่ายให้แก่ผู้ครอบครองตามทะเบียนเอกสาร และมีการควบคุมจำนวนที่แน่นอน

3.9 คู่มือคุณภาพ (Quality Manual) หมายความว่า เอกสารที่อธิบายภาพรวมของสำนักงานรับรองความรู้ความสามารถ และหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการรับรองความรู้ความสามารถ ได้แก่ ข้อมูลทั่วไป ขอบข่ายการดำเนินกิจกรรม นโยบายคุณภาพ และนโยบายการดำเนินงานในแต่ละกิจกรรม โครงสร้างสำนักงานรับรองความรู้ความสามารถ แนวทางการดำเนินงาน และอ้างอิงเอกสารในลำดับถัดไป

3.10 คู่มือการปฏิบัติงาน (Procedure) หมายความว่า เอกสารที่มีรายละเอียดการดำเนินงานครอบคลุมกิจกรรมที่ดำเนินการ ผู้รับผิดชอบ ความถี่ในการปฏิบัติ วิธีการปฏิบัติ สถานที่ที่ปฏิบัติ (ถ้าจำเป็น) ซึ่งเอกสารนี้จะแสดงให้เห็นกิจกรรมในจุดเชื่อมต่อระหว่างกระบวนการ และการประสานงานระหว่างบุคลากรในตำแหน่งต่างๆ

3.11 วิธีการปฏิบัติงาน (Work Instruction) หมายความว่า เอกสารที่ให้รายละเอียดของวิธีการทำงานหรืออาจเป็นแนวทาง หลักเกณฑ์ในเรื่องนั้นๆ โดยไม่แสดงให้เห็นความเชื่อมโยงกับกระบวนการอื่นๆ

3.12 หลักเกณฑ์/เงื่อนไข (Regulation) หมายความว่า เอกสารที่ให้รายละเอียดเกี่ยวกับแนวนโยบาย การดำเนินงาน กฎระเบียบ เงื่อนไข หลักเกณฑ์ที่กำหนดโดยสำนักงานรับรองความรู้ความสามารถ เพื่อใช้เผยแพร่ต่อสาธารณชน

3.13 แบบฟอร์ม (Form) หมายความว่า เอกสารที่ใช้ในการปฏิบัติงาน เพื่อบันทึกหรือรายงานผลการปฏิบัติงาน

3.14 เอกสารสนับสนุนอื่นๆ (Support Documents) หมายถึง เอกสารที่ใช้สนับสนุนการปฏิบัติงานให้สอดคล้องกับระบบคุณภาพ

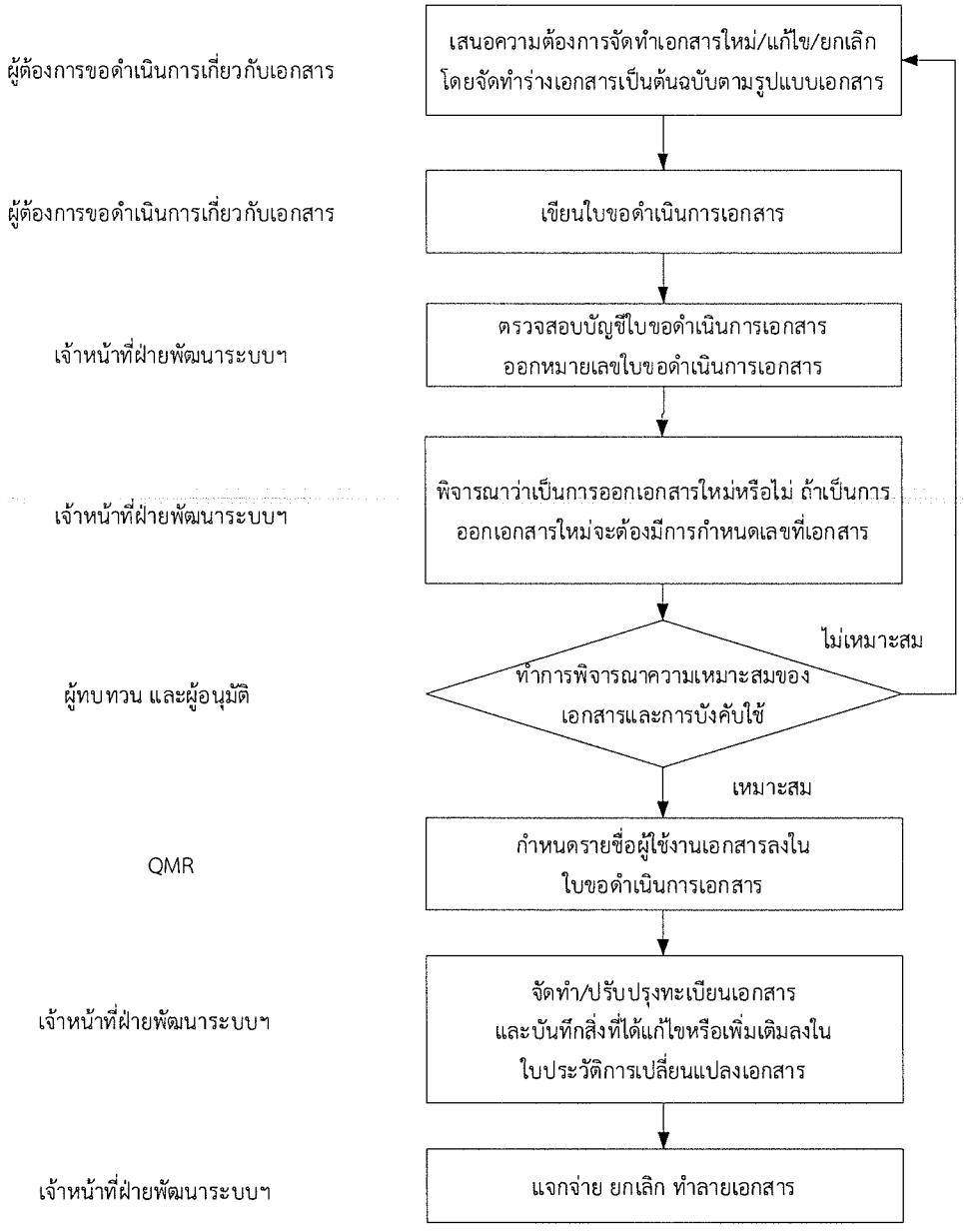
3.15 บันทึก หมายความว่า แบบฟอร์ม ที่นำมาบันทึกและจัดเก็บเพื่อใช้อ้างอิงในการทำงาน และนำผลของการปฏิบัติงานมาทวนสอบประสิทธิภาพของการทำงาน โดยบันทึกที่จัดเก็บประกอบด้วย บันทึก และข้อมูลที่

เกี่ยวข้องกับผู้ยื่นคำขอ ผู้เข้ารับการประเมิน ผู้ได้รับหนังสือรับรองความรู้ความสามารถ รวมถึงบันทึกและข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานภายใน

3.16 กลุ่มงาน/ฝ่าย หมายความว่า กลุ่มงานตรวจสอบผู้ประกอบการกิจการและผู้ประกอบอาชีพ กลุ่มงานประเมินและรับรองความรู้ความสามารถ ฝ่ายพัฒนาระบบ รูปแบบและส่งเสริมการรับรองความรู้ความสามารถ ฝ่ายบริหารทั่วไป ฝ่ายประเมินและรับรองความรู้ความสามารถ

4. แผนผังขั้นตอนการปฏิบัติงาน และรายละเอียดขั้นตอนการปฏิบัติงาน

4.1 แผนผังขั้นตอนการปฏิบัติงาน เรื่อง การควบคุมเอกสารภายใน



4.2 **รายละเอียดขั้นตอนการปฏิบัติงาน เรื่อง การควบคุมเอกสารภายใน**

ผู้รับผิดชอบ	ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	รายละเอียดงาน	เอกสารหลักฐานที่ใช้
1. ผู้ต้องการขอดำเนินการเกี่ยวกับเอกสาร	เสนอความต้องการจัดทำเอกสารใหม่/แก้ไข/ยกเลิก โดยจัดทำร่างเอกสารเป็นต้นฉบับตามรูปแบบเอกสาร	<u>จัดทำ/แก้ไขเอกสาร</u> จัดทำร่างเอกสารเป็นต้นฉบับตามรูปแบบของเอกสาร คู่มือคุณภาพ คู่มือขั้นตอนการปฏิบัติงาน คู่มือวิธีการปฏิบัติงาน ดังนี้ • หน้าปกเอกสาร (แสดงในภาคผนวก ก) • ใบประวัติการเปลี่ยนแปลงเอกสาร (F-03-04) ที่บันทึกข้อมูลแล้ว (เฉพาะกรณีแก้ไข) • หัวข้อในเอกสาร (แสดงในตารางที่ 1) <u>ยกเลิกเอกสาร</u> ดำเนินการตาม ข้อ 8.	-ร่างเอกสารตามรูปแบบเอกสาร -ใบประวัติการเปลี่ยนแปลงเอกสาร (F-03-04)
2. ผู้ต้องการขอดำเนินการเกี่ยวกับเอกสาร	เขียนใบขอดำเนินการเอกสาร	เขียนใบขอดำเนินการเอกสาร (F-03-01) ใน “ส่วนของผู้ขอดำเนินการกรอกข้อมูล” และจัดส่งให้เจ้าหน้าที่ฝ่ายพัฒนาระบบฯ ออกหมายเลขใบขอดำเนินการเอกสาร	-ร่างเอกสารตามรูปแบบเอกสาร -ใบขอดำเนินการเอกสาร (F-03-01)
3. เจ้าหน้าที่ฝ่ายพัฒนาระบบฯ	ตรวจสอบบัญชีใบขอดำเนินการเอกสาร ออกหมายเลขใบขอดำเนินการเอกสาร	ออกหมายเลขใบขอดำเนินการเอกสาร (F-03-01) โดยตรวจสอบลำดับล่าสุดในบัญชีใบขอดำเนินการเอกสาร (F-03-02) ดังนี้ DARnnn/YY DAR หมายถึง Document Action Request (ใบขอดำเนินการเอกสาร/DAR) nnn คือ หมายเลขลำดับ เรียงจากน้อยไปหามาก เริ่มจาก 001 (เริ่มนับใหม่เมื่อเปลี่ยนปีปฏิทิน) YY คือ เลขสองหลักสุดท้ายของปี พ.ศ. ปัจจุบันที่ออกใบ DAR	-ใบขอดำเนินการเอกสาร (F-03-01) - บัญชีใบขอดำเนินการเอกสาร (F-03-02)

ผู้รับผิดชอบ	ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	รายละเอียดงาน	เอกสารหลักฐานที่ใช้
		ตัวอย่าง DAR001/65 หมายถึง ใบขอดำเนินการเอกสารลำดับที่ 1 ประจำปี 2565	
4. เจ้าหน้าที่ฝ่ายพัฒนาระบบฯ	พิจารณาว่าเป็นการออกเอกสารใหม่หรือไม่ ถ้าเป็นการออกเอกสารใหม่จะต้องมีการกำหนดเลขที่เอกสาร	เอกสารใหม่ **รหัสเอกสาร** A-BBBB-CC A ระบุประเภทเอกสาร ได้แก่ คู่มือคุณภาพ (QM), คู่มือขั้นการปฏิบัติงาน (P), คู่มือวิธีการปฏิบัติงาน (WI), หลักเกณฑ์/เงื่อนไข (R), เอกสารสนับสนุน (SD) BBBB ระบุหน่วยงานเจ้าของเอกสาร ได้แก่ Office of Licensed Occupation Certification: OLOC CC ระบุเลขที่เอกสารเรียงตามลำดับ 01, 02, 03, ... ตามลำดับของการออกเอกสารของสำนักงานรับรองความรู้ความสามารถ ตัวอย่าง P-OLOC-03 เป็นเอกสารคู่มือขั้นตอนการปฏิบัติงานของสำนักงานรับรองความรู้ความสามารถ ลำดับที่ 3 เรื่อง การควบคุมเอกสาร และบันทึก **รหัสแบบฟอร์ม (F)** F-AA-BB F แบบฟอร์ม	-ร่างเอกสารตามรูปแบบเอกสาร -ใบขอดำเนินการเอกสาร (F-03-01)

ผู้รับผิดชอบ	ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	รายละเอียดงาน	เอกสารหลักฐานที่ใช้
		AA เลขที่คู่มือการปฏิบัติงาน (PM) เช่น 01,02 ที่เกี่ยวข้องกับแบบฟอร์มนั้น เลขที่วิธีการปฏิบัติงาน (WI) เช่น WI01 ที่เกี่ยวข้องกับแบบฟอร์มนั้น BB ลำดับแบบฟอร์มเรียงตามลำดับ 01, 02, 03 ตามลำดับการออกเอกสาร <u>ตัวอย่าง</u> FM-08-01 หมายถึง แบบฟอร์มลำดับที่ 1 ที่จัดทำเพื่อสนับสนุนการดำเนินงานตามคู่มือการปฏิบัติงาน เล่มที่ 8” **สถานะเอกสาร** กำหนดโดยระบุ “**แก้ไขครั้งที่ XX**” หรือ “**Rev. XX**” ควบคู่กับ “**วันที่บังคับใช้ DD/MM/YY**” หรือ “**Date: DD/MM/YY**” โดย XX ระบุลำดับที่การแก้ไข โดยเริ่มจาก 00 DD ระบุวันที่ที่บังคับใช้เอกสาร MM ระบุเดือนที่บังคับใช้เอกสาร โดยใช้ตัวเลขประจำเดือนนั้นๆ เช่น 01 หมายถึง มกราคม YY ระบุเลขสองหลักสุดท้ายของปี พ.ศ. ที่บังคับใช้เอกสาร <u>ตัวอย่าง</u> Rev.01 Date: 01/01/65 คือ เอกสารแก้ไขครั้งที่ 1 บังคับใช้วันที่ 1 มกราคม 2565	

ผู้รับผิดชอบ	ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	รายละเอียดงาน	เอกสารหลักฐานที่ใช้
		<u>เอกสารเดิมที่เปลี่ยนแปลง/แก้ไข</u> กรณีเป็นเอกสารเดิมที่มีอยู่แล้วในทะเบียนเอกสาร ไม่ต้องกำหนดเลขที่เอกสารใหม่ ทำการเปลี่ยนแปลง“การแก้ไขครั้งที่” หรือ “Rev.” ให้เป็นลำดับต่อจากเอกสารฉบับก่อนเปลี่ยนแปลง ส่วนการระบุวันที่บังคับใช้ให้พิจารณาตามความต้องการหรือความจำเป็นในการใช้งานประกอบกับวันที่จะอนุมัติ จากนั้น เจ้าหน้าที่ฝ่ายพัฒนาระบบฯ นำใบขอดำเนินการเอกสาร (F-03-01) พร้อมเอกสารประกอบเสนอต่อผู้ทบทวน และผู้อนุมัติเอกสารเพื่อพิจารณาลงนามตามลำดับ (โดยดูการกำหนดผู้ทบทวน และผู้อนุมัติในตารางที่ 3)	
5. ผู้ทบทวน และผู้อนุมัติ	ทำการพิจารณาความเหมาะสมของเอกสารและการบังคับใช้	พิจารณาความเหมาะสมของเอกสารและการบังคับใช้ (ผู้ทบทวน และ ผู้อนุมัติสำหรับเอกสารแต่ละประเภทแสดงไว้ในตารางที่ 3) หากไม่ถูกต้อง หรือ ไม่เหมาะสม ผู้ทบทวน และ/หรือผู้อนุมัติ ส่งเอกสารต้นฉบับพร้อมใบขอดำเนินการเอกสาร (F-03-01) คืนให้กับผู้รับผิดชอบจัดทำเอกสารนั้นๆ ทำการแก้ไขแล้วพิจารณาใหม่จนกว่าจะถูกต้องสมบูรณ์จึงจะดำเนินการต่อในข้อต่อไป	-ร่างเอกสารตามรูปแบบเอกสาร -ใบขอดำเนินการเอกสาร (F-03-01)
6. QMR	กำหนดรายชื่อผู้ใช้งานเอกสารลงในใบขอดำเนินการเอกสาร	กำหนดรายชื่อผู้ใช้งานเอกสารลงในใบขอดำเนินการเอกสาร (F-03-01) โดยพิจารณาจากความจำเป็นในการอ้างอิงข้อมูลเพื่อการใช้งานและความสะดวกในการเรียกดู จากนั้นส่งใบขอดำเนินการเอกสาร (F-03-01) ที่มีการระบุ	-เอกสารที่ผ่านการอนุมัติ -ใบขอดำเนินการเอกสาร (F-03-01)

ผู้รับผิดชอบ	ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	รายละเอียดงาน	เอกสารหลักฐานที่ใช้
		ผู้ใช้งานเอกสารให้กับเจ้าหน้าที่ฝ่ายพัฒนาระบบฯ เพื่อดำเนินการต่อไป	
7. เจ้าหน้าที่ฝ่ายพัฒนาระบบฯ	จัดทำ/ปรับปรุงทะเบียนเอกสารและบันทึกสิ่งที่ได้แก้ไขหรือเพิ่มเติมลงในใบประวัติการเปลี่ยนแปลงเอกสาร	จัดทำ/ปรับปรุงทะเบียนเอกสาร (F-03-03) ให้ตรงกับที่ได้รับแจ้งจาก QMR กรณีการแก้ไขเอกสารให้บันทึกสิ่งที่ได้แก้ไขหรือเพิ่มเติมลงในใบประวัติการเปลี่ยนแปลงเอกสาร (F-03-04) (ยกเว้นแบบฟอร์มที่ไม่ต้องจัดทำประวัติการเปลี่ยนแปลงเอกสาร)	-เอกสารที่ผ่านการอนุมัติ -ใบขอดำเนินการเอกสาร (F-03-01) -ทะเบียนเอกสาร (F-03-03) -ใบประวัติการเปลี่ยนแปลงเอกสาร (F-03-04)
8. เจ้าหน้าที่ฝ่ายพัฒนาระบบฯ	แจกจ่าย ยกเลิก ทำลายเอกสาร	<u>การแจกจ่ายเอกสาร</u> ดำเนินการ ดังนี้ (1) พิจารณารายชื่อผู้ใช้งานตามที่ระบุใน ใบขอดำเนินการเอกสาร (F-03-01) (2) ดำเนินการแจกจ่ายให้ผู้เกี่ยวข้องตามที่ระบุในตารางที่ 4 โดยเอกสารจะจัดเก็บในแบบ Electronic file (e) ไว้ใน Folder กลาง ในกรณีที่มีการ update เอกสารระบบประกันคุณภาพ ให้เจ้าหน้าที่ฝ่ายพัฒนาระบบฯ update เอกสารระบบประกันคุณภาพและ update ใน folder กลางเพื่อเผยแพร่ภายในวันที่มีผลบังคับใช้ (3) แจ้งการเปลี่ยนแปลงดังกล่าวต่อผู้ใช้งานผ่านทางระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (e-sarabun) เพื่อรับทราบการเปลี่ยนแปลงดังกล่าวต่อไป โดยเจ้าหน้าที่ฝ่ายพัฒนาระบบฯ เป็นผู้ดูแลในเรื่องความถูกต้อง ความเป็น	-ใบขอดำเนินการเอกสาร (F-03-01)

ผู้รับผิดชอบ	ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	รายละเอียดงาน	เอกสารหลักฐานที่ใช้
		ปัจจุบันของเอกสารและข้อมูล ซึ่งจะต้องมี Password ในการเข้าไป update เอกสารระบบประกันคุณภาพ <u>การยกเลิกเอกสาร</u> (1) เอกสารที่ไม่ใช้แล้วให้เจ้าหน้าที่ฝ่ายพัฒนาระบบฯ นำไปทำลาย โดยเก็บต้นฉบับที่แก้ไขก่อนหน้าไว้ 1 ชุด และประทับตรา “ยกเลิก” ส่วนฉบับที่อยู่ในรูปสื่ออิเล็กทรอนิกส์ ให้จัดเก็บไว้ใน Folder กลาง และระบุว่า Obsolete (2) ปรับปรุงทะเบียนเอกสาร (F-03-03) ให้เป็นปัจจุบัน (3) แจ้งการยกเลิกดังกล่าวต่อผู้ใช้งาน ผ่านทางระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (e-sarabun) เพื่อรับทราบการ <u>การทำลายเอกสารต้นฉบับที่จัดเก็บไว้</u> ดำเนินการจัดทำใบขออนุมัติทำลายบันทึกหรือเอกสาร (F-03-06) เสนอ QMR ลงนามอนุมัติตามความเหมาะสมของการทำลาย หรือให้จัดเก็บเอกสารต่อไป โดยดูจากความจำเป็นในการใช้ข้อมูลอ้างอิงเหล่านั้นเป็นสำคัญ ถ้าพบว่ายังมีความจำเป็นต้องจัดเก็บ ให้ลงบันทึกผลการพิจารณาและระบุระยะเวลาที่ต้องจัดเก็บต่อ และแจ้งผู้จัดเก็บทราบ ถ้าอนุมัติให้ทำลาย ให้กำหนดผู้ที่รับผิดชอบในการทำลายเอกสาร รวมถึงวิธีการทำลายตามความเหมาะสม โดยเฉพาะอย่างยิ่งเอกสารที่เป็นความลับจะต้องถูกทำลายจนไม่สามารถอ่านข้อมูลได้อีก	ทะเบียนเอกสาร (F-03-03) ใบขออนุมัติทำลายบันทึกหรือเอกสาร (F-03-06)

ตารางที่ 1 หัวข้อที่มีในเอกสารแต่ละประเภท

ลำดับที่	คู่มือคุณภาพ (Quality Manual, QM)	คู่มือขั้นตอนการปฏิบัติงาน (Procedure, P)	วิธีการปฏิบัติงาน (Work Instruction, WI)
1	บทนำ	วัตถุประสงค์	วัตถุประสงค์
2	ขอบข่ายการจัดทำระบบ	ขอบข่าย	ขอบเขต
3	นิยาม	นิยาม	นิยาม
4	เอกสารอ้างอิง	แผนผังขั้นตอนการปฏิบัติงานและรายละเอียดขั้นตอนการปฏิบัติงาน หัวข้อย่อย แผนผังขั้นตอนการปฏิบัติงาน หัวข้อย่อย รายละเอียดขั้นตอนการปฏิบัติงาน *เนื้อหาที่มีรายละเอียดมาก หรือเป็นรูปภาพ สามารถแสดงเป็นรูปแบบตารางท้ายข้อ หรือแสดงในภาคผนวกได้	แผนผังขั้นตอนการปฏิบัติงานและรายละเอียดขั้นตอนการปฏิบัติงาน *เนื้อหาที่มีรายละเอียดมาก เช่น สูตรคำนวณ หรือเป็นรูปภาพ สามารถแสดงเป็นรูปแบบตารางท้ายข้อ หรือแสดงในภาคผนวกได้
5	นโยบายคุณภาพ วัตถุประสงค์คุณภาพ	เอกสารอ้างอิง	เอกสารอ้างอิง (ถ้ามี)
6	ข้อมูลทั่วไป	การจัดเก็บบันทึก และเอกสาร	การจัดเก็บบันทึก และเอกสาร (ถ้ามี)
7	ข้อกำหนดด้านทรัพยากร	ภาคผนวก (ถ้ามี)	ภาคผนวก (ถ้ามี)
8	การจ้างเหมาช่วง :Outsourcing		
9	ข้อกำหนดด้านข้อมูลและการควบคุมบันทึก		
10	ข้อมูลสาธารณะ		
11	การรักษาความลับ การแสดงความไม่มีส่วนได้ส่วนเสีย		
12	การรักษาความปลอดภัย		
13	การพัฒนาและการทบทวนรูปแบบการรับรอง		
14	กระบวนการดำเนินงาน		

ลำดับที่	คู่มือคุณภาพ (Quality Manual, QM)	คู่มือขั้นตอนการปฏิบัติงาน (Procedure, P)	วิธีการปฏิบัติงาน (Work Instruction, WI)
15	ข้อกำหนดกระบวนการรับรอง		
16	การประเมินใหม่		
17	การตรวจ ควบคุมการใช้การตรวจ ควบคุมการใช้หนังสือรับรองความรู้ความสามารถ บัตรประจำตัวผู้ได้รับหนังสือรับรองความรู้ความสามารถ เครื่องหมายการจ้างงานผู้ได้รับหนังสือรับรองความรู้ความสามารถ		
18	การพักใช้ เพิกถอนการรับรอง และการลดขอบข่าย		
19	การจัดการกับข้อร้องเรียน และการอุทธรณ์		
20	การดำเนินงานตามกฎหมาย		
21	ข้อกำหนดด้านระบบการจัดการ		
22	การควบคุมเอกสาร		
23	การตรวจประเมินภายใน และการประเมินระบบประกันคุณภาพ		
24	การทบทวนโดยฝ่ายบริหาร		
25	การปฏิบัติการแก้ไข และป้องกัน		

ตารางที่ 2 หัวข้อที่มีในเอกสารแต่ละประเภท

ลำดับที่	ประเภทเอกสาร	การระบุรหัส และ สถานะ	ตำแหน่งที่ระบุ
1	คู่มือคุณภาพ	รหัส QM-OLOC-CC แก้ไขครั้งที่ XX บังคับใช้วันที่ DD/MM/YY หน้าที่ X/Y	ตารางหัวเอกสารทุกหน้า
2	หลักเกณฑ์/เงื่อนไข	รหัส R-OLOC-CC	ตารางหัวเอกสารทุกหน้า

		แก้ไขครั้งที่ XX บังคับใช้วันที่ DD/MM/YY หน้าที่ X/Y	
3	คู่มือขั้นตอนการปฏิบัติงาน	รหัส P-OLOC-CC แก้ไขครั้งที่ XX บังคับใช้วันที่ DD/MM/YY หน้าที่ X/Y	ตารางหัวเอกสารทุกหน้า
4	คู่มือวิธีการปฏิบัติงาน	รหัส WI-OLOC-CC แก้ไขครั้งที่ XX บังคับใช้วันที่ DD/MM/YY หน้าที่ X/Y	ตารางหัวเอกสารทุกหน้า
5	เอกสารสนับสนุน	รหัส SD-OLOC-CC แก้ไขครั้งที่ XX บังคับใช้วันที่ DD/MM/YY หน้าที่ X/Y	ตารางหัวเอกสารทุกหน้า
6	แบบฟอร์ม	F-AA-CC Rev.XX Date : DD/MM/YY หน้าที่ X/Y	มุมขวาล่างทุกหน้า

ตารางที่ 3 ผู้จัดทำ ผู้ทบทวน และผู้อนุมัติตามประเภทของเอกสาร

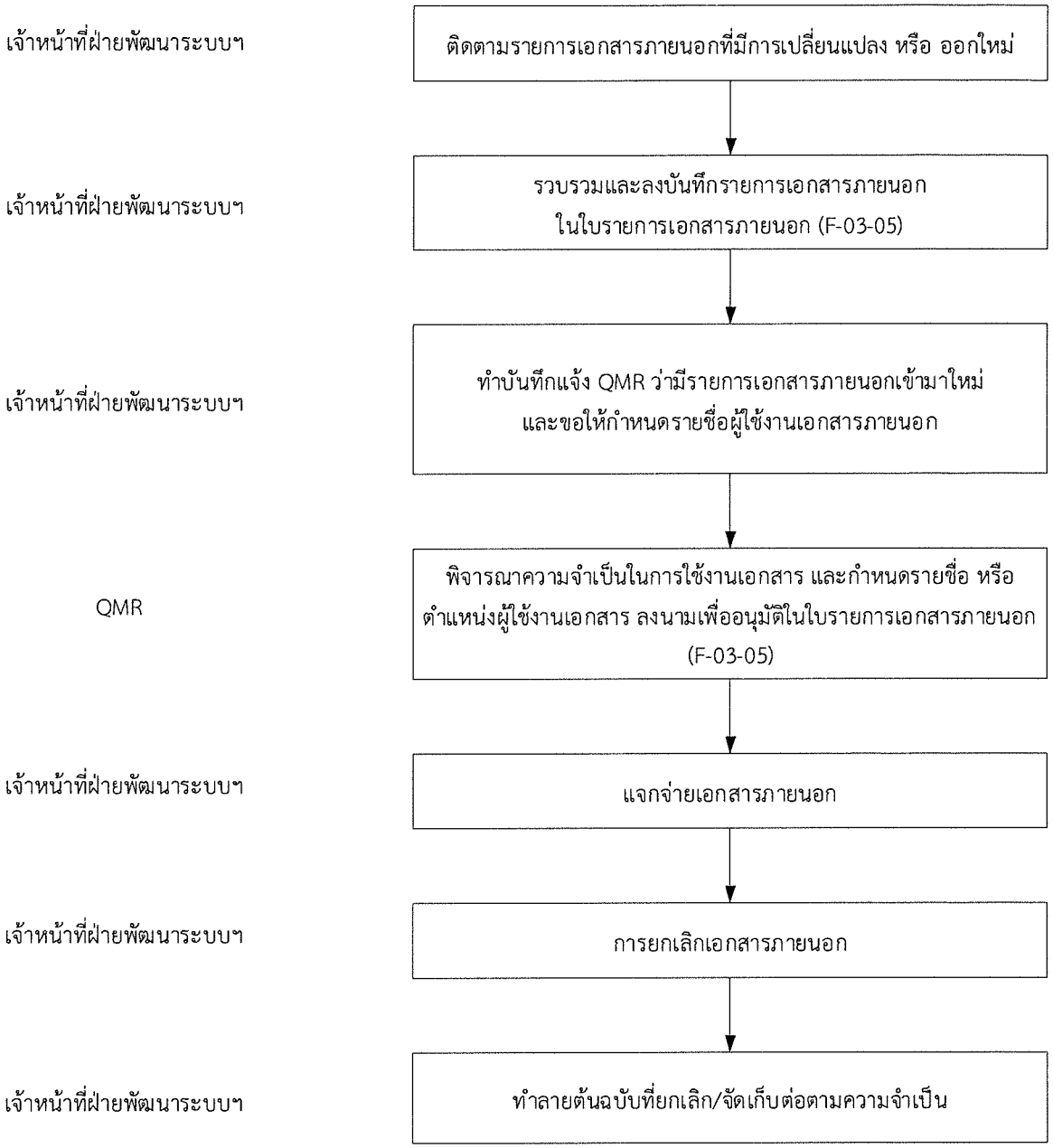
ประเภทเอกสาร	ผู้จัดทำ	ผู้ทบทวน	ผู้อนุมัติ
คู่มือคุณภาพ	QMR	ผู้อำนวยการฯ	อธิบดี/ผู้ที่อธิบดีมอบหมาย
หลักเกณฑ์/เงื่อนไข	เจ้าหน้าที่กลุ่มงาน/ฝ่าย	ผู้อำนวยการกลุ่มงาน/หัวหน้าฝ่าย	ผู้อำนวยการฯ
คู่มือการปฏิบัติงาน	เจ้าหน้าที่กลุ่มงาน/ฝ่าย	ผู้อำนวยการกลุ่มงาน/หัวหน้าฝ่าย	ผู้อำนวยการฯ
คู่มือวิธีการปฏิบัติงาน	เจ้าหน้าที่กลุ่มงาน/ฝ่าย	ผู้อำนวยการกลุ่มงาน/หัวหน้าฝ่าย	ผู้อำนวยการฯ

เอกสารสนับสนุน	เจ้าหน้าที่กลุ่มงาน/ฝ่าย	ผู้อำนวยการกลุ่มงาน/ หัวหน้าฝ่าย	ผู้อำนวยการฯ
แบบฟอร์ม	เจ้าหน้าที่กลุ่มงาน/ฝ่าย	ผู้อำนวยการกลุ่มงาน/ หัวหน้าฝ่าย	ผู้อำนวยการฯ

ตารางที่ 4 รูปแบบการถือครองเอกสารประกันคุณภาพ

ผู้ถือครองเอกสาร / ประเภทเอกสาร	QMR	สำนักงานฯ และหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการรับรองความรู้ความสามารถ	อื่นๆ
คู่มือคุณภาพ	ต้นฉบับ	e	ตามที่
หลักเกณฑ์และเงื่อนไข	ต้นฉบับ	e	ระบุใน
คู่มือการปฏิบัติงาน	ต้นฉบับ	e	ทะเบียน
คู่มือวิธีการปฏิบัติงาน	ต้นฉบับ	e	เอกสาร
แบบฟอร์ม	ต้นฉบับ	e	(FM-08-03)
เอกสารสนับสนุน และอื่นๆ	ต้นฉบับ	e	
		← ตามที่ระบุในทะเบียนเอกสาร (F-03-03) →	

4.3 แผนผังขั้นตอนการปฏิบัติงาน เรื่อง การควบคุมเอกสารภายนอก



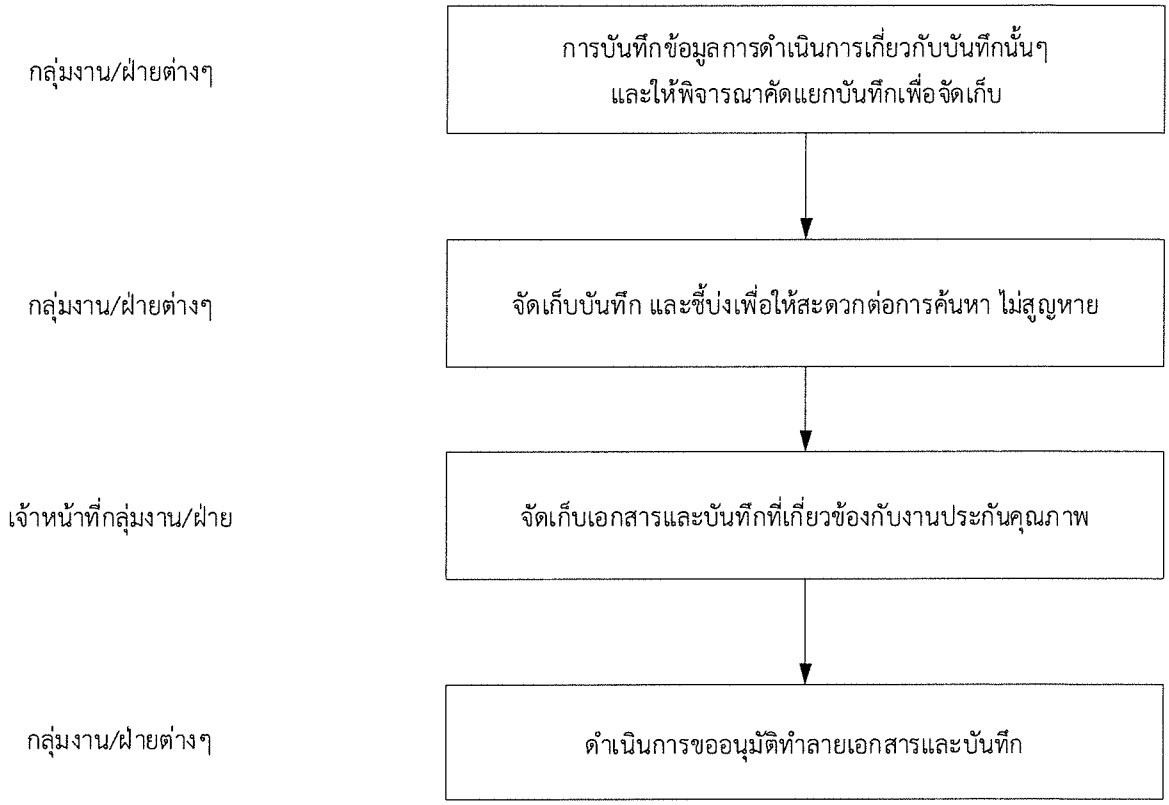
4.4 **รายละเอียดขั้นตอนการปฏิบัติงาน เรื่อง การควบคุมเอกสารภายนอก**

ผู้รับผิดชอบ	ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	รายละเอียดงาน	เอกสารหลักฐานที่ใช้
1. เจ้าหน้าที่ฝ่ายพัฒนาระบบฯ	ติดตามรายการเอกสารภายนอกที่มีการเปลี่ยนแปลง หรือ ออกใหม่	ดำเนินการติดตามรายการเอกสารภายนอกที่มีการเปลี่ยนแปลง หรือ ออกใหม่ ซึ่งอาจได้รับมาจากสำนักฯ/กอง/กลุ่มอื่นๆ หรือมีการสืบค้นจากแหล่งต่างๆ เช่น การค้นข้อมูลทาง Website หรือ Internet **หมายเหตุ:** เจ้าหน้าที่ผู้รับเอกสารภายนอกจะเป็นบุคคลใดก็ได้ในสำนักงานรับรองความรู้ความสามารถ โดยเอกสารเหล่านั้นอาจมาจากการเข้าร่วมการฝึกอบรม หรือ การสัมมนา การประชุม การติดต่อกับผู้เชี่ยวชาญหรือ หน่วยงานต่างๆ ทั้งในและต่างประเทศ กฎหมายต่างๆ เป็นต้น หากเห็นว่าเอกสารภายนอกที่ได้รับมามีข้อมูลที่ใช้ในการอ้างอิงประกอบการปฏิบัติงานของสำนักงานรับรองความรู้ความสามารถ ให้แจ้งต่อเจ้าหน้าที่ฝ่ายพัฒนาระบบฯ	
2. เจ้าหน้าที่ฝ่ายพัฒนาระบบฯ	รวบรวมและลงบันทึกรายการเอกสารภายนอกในใบรายการเอกสารภายนอก (F-03-05)	รวบรวมและลงบันทึกรายการเอกสารภายนอกในใบรายการเอกสารภายนอก (F-03-05)	ใบรายการเอกสารภายนอก (F-03-05)
3. เจ้าหน้าที่ฝ่ายพัฒนาระบบฯ	แจ้ง QMR ว่ามีรายการเอกสารภายนอกเข้ามาใหม่	แจ้ง QMR ว่ามีรายการเอกสารภายนอกเข้ามาใหม่และขอให้กำหนดรายชื่อผู้ใช้งานเอกสารภายนอก	

ผู้รับผิดชอบ	ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	รายละเอียดงาน	เอกสารหลักฐานที่ใช้
	และขอให้กำหนดรายชื่อผู้ใช้งานเอกสารภายนอก		
4. QMR	พิจารณาความจำเป็นในการใช้งานเอกสาร และกำหนดรายชื่อ หรือตำแหน่งผู้ใช้งานเอกสารลงนามเพื่ออนุมัติในใบรายการเอกสารภายนอก (F-03-05)	พิจารณาความจำเป็นในการใช้งานเอกสาร และกำหนดรายชื่อ หรือ ตำแหน่งผู้ใช้งานเอกสาร จากนั้นให้ QMR ลงนามเพื่ออนุมัติในใบรายการเอกสารภายนอก (F-03-05) นอกจากนี้หากเอกสารที่ได้รับเข้ามาใหม่เป็นการบังคับเพื่อใช้แทนเอกสารเก่าที่เคยเผยแพร่ไปแล้ว ให้ QMR ให้ความเห็นในการยกเลิกเอกสารเก่าแล้วแจ้งกลับที่เจ้าหน้าที่ฝ่ายพัฒนาระบบฯ เพื่อดำเนินการตาม ข้อ 7	ใบรายการเอกสารภายนอก (F-03-05)
5. เจ้าหน้าที่ฝ่ายพัฒนาระบบฯ	แจกจ่ายเอกสารภายนอก	จัดเก็บเอกสารภายนอกในแบบ Electronic file (e) ไว้ใน Folder กลาง ในกรณีที่มีการ update เอกสารภายนอก ให้เจ้าหน้าที่ฝ่ายพัฒนาระบบฯ update เอกสารเอกสารภายใน folder กลาง รวมทั้งแจ้งการเปลี่ยนแปลงดังกล่าวต่อผู้ถือครองเอกสารภายนอก ผ่านระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (e-sarabun) เพื่อรับทราบการเปลี่ยนแปลงดังกล่าวต่อไป โดยเจ้าหน้าที่ฝ่ายพัฒนาระบบฯ เป็นผู้ดูแลในเรื่องความถูกต้อง ความเป็นปัจจุบันของเอกสารและข้อมูล ซึ่งจะต้องมี Password ในการเข้าไป update เอกสารภายนอก	
6. เจ้าหน้าที่ฝ่ายพัฒนาระบบฯ	การยกเลิกเอกสารภายนอก	(1) เอกสารภายนอกที่ไม่ใช้แล้วให้เจ้าหน้าที่ฝ่ายพัฒนาระบบฯ นำไปทำลาย	-ใบรายการเอกสาร

ผู้รับผิดชอบ	ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	รายละเอียดงาน	เอกสารหลักฐานที่ใช้
		โดยเก็บต้นฉบับที่แก้ไขก่อนหน้าไว้ 1 ชุด และประทับตรา “ยกเลิก” ส่วนฉบับที่อยู่ในรูปสื่ออิเล็กทรอนิกส์ ให้จัดเก็บไว้ใน Folder กลาง และระบุว่า Obsolete (2) ปรับปรุงใบรายการเอกสารภายนอก (F-03-05) ให้เป็นปัจจุบัน	ภายนอก (F-03-05)
7. เจ้าหน้าที่ฝ่ายพัฒนาระบบฯ	ทำลายต้นฉบับที่ยกเลิก/จัดเก็บต่อตามความจำเป็น	ถ้าต้องทำลายต้นฉบับที่ยกเลิกและมีการจัดเก็บไว้เป็นเวลานานให้เจ้าหน้าที่ฝ่ายพัฒนาระบบฯ ดำเนินการจัดทำใบขออนุมัติทำลายบันทึกหรือเอกสาร (F-03-06) เสนอต่อ QMR เพื่อลงนามอนุมัติความเหมาะสมของการทำลาย หรือให้จัดเก็บเอกสารต่อไป โดยดูจากความจำเป็นในการใช้ข้อมูลอ้างอิงเหล่านั้นเป็นสำคัญ • ถ้าพบว่ายังมีความจำเป็นต้องจัดเก็บ ให้ลงบันทึกผลการพิจารณาและระบุระยะเวลาที่ต้องจัดเก็บต่อและแจ้งผู้จัดเก็บทราบ • ถ้าอนุมัติให้ทำลาย ให้กำหนดผู้ที่รับผิดชอบในการทำลายเอกสาร รวมถึงวิธีการทำลายตามความเหมาะสม โดยเฉพาะอย่างยิ่งเอกสารที่เป็นความลับจะต้องถูกทำลายจนไม่สามารถอ่านข้อมูลได้อีก	ใบขออนุมัติทำลายบันทึกหรือเอกสาร (F-03-06)

4.5 แผนผังขั้นตอนการปฏิบัติงาน เรื่อง การจัดเก็บเอกสารและบันทึก



4.6 รายละเอียดของการปฏิบัติงาน เรื่อง การจัดเก็บเอกสารและบันทึก

ผู้รับผิดชอบ	ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	รายละเอียดงาน	เอกสารหลักฐานที่ใช้
1. กลุ่มงาน/ฝ่ายต่างๆ	การบันทึกข้อมูลการดำเนินการเกี่ยวกับบันทึกนั้นๆ และให้พิจารณาคัดแยกบันทึกเพื่อจัดเก็บ	ทำการบันทึกข้อมูลการดำเนินการเกี่ยวกับบันทึกนั้นๆ เป็นที่เรียบร้อยแล้ว ให้พิจารณาคัดแยกบันทึกเพื่อจัดเก็บ โดยสามารถพิจารณาได้จากรายละเอียดการจัดเก็บบันทึกที่ระบุในหัวข้อที่ 6 ของเอกสารขั้นตอนการปฏิบัติงานแต่ละเรื่อง	
2. กลุ่มงาน/ฝ่ายต่างๆ	จัดเก็บบันทึก และชี้บ่งเพื่อให้สะดวกต่อการค้นหา ไม่สูญหาย	ทำการจัดเก็บบันทึก และชี้บ่งเพื่อให้สะดวกต่อการค้นหา ผู้รับผิดชอบจัดเก็บบันทึกต้องมั่นใจว่าข้อมูลที่จัดเก็บจะไม่สูญหายหรือเสียหาย มีการชี้บ่งเพื่อให้ง่ายต่อการค้นหาและสามารถเรียกดูได้สะดวกเมื่อมีความ	

ผู้รับผิดชอบ	ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	รายละเอียดงาน	เอกสารหลักฐานที่ใช้
		จำเป็น ทั้งนี้การจัดเก็บให้คำนึงถึงเรื่อง การรักษาความลับ และความปลอดภัย	
3. เจ้าหน้าที่กลุ่มงาน/ฝ่าย	จัดเก็บเอกสารและบันทึกที่เกี่ยวข้องกับงานประกันคุณภาพ	จัดเก็บเอกสารและบันทึกที่เกี่ยวข้องกับงานประกันคุณภาพ ดังนี้ (1) กรณีจัดเก็บตู้จัดเก็บเอกสาร พิจารณาจัดเก็บแยกเป็นหมวดหมู่ และดำเนินการชี้บ่งเพื่อให้สะดวกต่อการค้นหา ซึ่งต้องมั่นใจว่าข้อมูลที่จัดเก็บจะไม่สูญหายหรือเสียหาย และสามารถเรียกดูได้สะดวกเมื่อมีความจำเป็น (2) กรณีจัดเก็บใน Server ส่วนกลางของกรมพัฒนาฝีมือแรงงาน และเครื่องคอมพิวเตอร์ส่วนบุคคล พิจารณาจัดเก็บแยกเป็นหมวดหมู่ โดยกำหนดสิทธ์การเข้าถึง พร้อมกับส่งมอบบัญชีผู้ใช้งาน (Username) และรหัสผ่าน (Password) (3) กรณีจัดเก็บในระบบ E-license Server ส่วนกลางของสำนักงานรับรองความรู้ความสามารถและเครื่องคอมพิวเตอร์ส่วนบุคคล ให้ทำการสำรองเอกสารและข้อมูล (Back-up) ดังต่อไปนี้ 1) กรณีจัดเก็บในคอมพิวเตอร์ส่วนบุคคล ให้ Copy ไฟล์เอกสารและบันทึก ออกมาเก็บรักษาไว้ใน USB-Drive/External Hard disk Storage ฯลฯ ทุกครั้งที่มีการเปลี่ยนแปลงข้อมูล 2) กรณีจัดเก็บใน Server ส่วนกลางของกรมพัฒนาฝีมือแรงงาน จะดำเนินการสำรอง	

ผู้รับผิดชอบ	ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	รายละเอียดงาน	เอกสารหลักฐานที่ใช้
		เอกสารและบันทึกประจำวัน และประจำสัปดาห์ ใน Google Cloud	
4. กลุ่มงาน/ฝ่ายต่างๆ	ดำเนินการขออนุมัติทำลายเอกสารและบันทึก	ดำเนินการทำลายเอกสารและบันทึกโดยจัดทำใบขออนุมัติทำลายบันทึกหรือเอกสาร (F-03-06) เสนอต่อ QMR/ผู้อำนวยการสถาบันฯ/ผู้อำนวยการสำนักงานฯ เพื่อลงนามอนุมัติตามความเหมาะสมของการทำลาย หรือพิจารณาให้จัดเก็บบันทึกต่อไปโดยดูจากความจำเป็นในการใช้ข้อมูลอ้างอิงเหล่านั้นเป็นสำคัญ • ถ้าพบว่ายังมีความจำเป็นต้องจัดเก็บ ให้ลงบันทึกผลการพิจารณาและระบุระยะเวลาที่ต้องจัดเก็บต่อและแจ้งให้ผู้จัดเก็บทราบ • ถ้าอนุมัติให้ทำลาย ให้กำหนดผู้ที่รับผิดชอบในการทำลายบันทึก รวมถึงวิธีการทำลายตามความเหมาะสม โดยเฉพาะอย่างยิ่งบันทึกที่เป็นความลับจะต้องถูกทำลายจนไม่สามารถอ่านข้อมูลได้อีก **หมายเหตุ:** ไฟล์ข้อมูลเอกสารให้จัดเก็บใน Folder เอกสารยกเลิก โดยไฟล์ข้อมูลเอกสารที่ยกเลิกจะจัดเก็บโดยแยกเป็นหมวดหมู่	ใบขออนุมัติทำลายบันทึกหรือเอกสาร (F-03-06)

5. เอกสารอ้างอิง

5.1 ใบขอดำเนินการเอกสาร (F-03-01)

5.2 บัญชีใบขอดำเนินการเอกสาร (F-03-02)

5.3 ทะเบียนเอกสาร (F-03-03)

5.4 ใบประวัติการเปลี่ยนแปลงเอกสาร (F-03-04)

5.5 ใบรายการเอกสารภายนอก (F-03-05)

5.6 ใบขออนุมัติทำลายบันทึกหรือเอกสาร (F-03-06)

6. การจัดเก็บบันทึก และเอกสาร

รหัส	รายชื่อเอกสาร	วิธีการเก็บ	สถานที่เก็บ	ระยะเวลาที่เก็บ	ผู้เก็บ
F-03-01	ใบขอดำเนินการเอกสาร	จัดเก็บเข้าแฟ้มประจำปี เรียงตามปี พ.ศ.	ตู้/ห้องเก็บเอกสาร	อย่างน้อย 5 ปี	เจ้าหน้าที่ฝ่ายพัฒนาระบบฯ
F-03-02	บัญชีใบขอดำเนินการเอกสาร	จัดเก็บเข้าแฟ้มประจำปี เรียงตามปี พ.ศ.			
F-03-03	ทะเบียนเอกสาร	จัดเก็บเข้าแฟ้มประจำปี เรียงตามปี พ.ศ.			
F-03-04	ใบประวัติการเปลี่ยนแปลงเอกสาร	จัดเก็บรวมกับเอกสารต้นฉบับ			
F-03-05	ใบรายการเอกสารภายนอก	จัดเก็บเข้าแฟ้มประจำปี เรียงลำดับตามวันที่ก่อนหลัง			
F-03-06	ใบขออนุมัติทำลายบันทึกหรือเอกสาร	จัดเก็บเข้าแฟ้มประจำปี เรียงลำดับตามวันที่ก่อนหลัง			เจ้าหน้าที่ฝ่ายพัฒนาระบบฯ/เจ้าหน้าที่กลุ่มงาน/ฝ่าย

ภาคผนวก

รูปแบบหน้าปกเอกสาร

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