ระเบียบปฏิบัติ

เรื่อง กระบวนการควบคุมเอกสารเพื่อสนับสนุน

ระบบบริหารคุณภาพ

รหัสเอกสาร : SP-DCC-01 วันที่ประกาศใช้ : 21 มิถุนายน 2564

จำนวนหน้าทั้งหมด : 19 หน้า

สถานะ	ตำแหน่ง	ลายมือชื่อ	วันที่
ผู้จัดทำ	ตัวแทนฝ่ายบริหารระดับสูง	(นายทรนง พิลาลัย)	21 มิถุนายน 2564
ผู้ทบทวน	รองผู้อำนวยการ	(นางสาวเอกจิตรา สุขกุล)	21 มิถุนายน 2564
ผู้อนุมัติ	ผู้อำนวยการสถาบัน	(นายกิตตินันท์ อนรรฆมณี)	21 มิถุนายน 2564

ประวัติการแก้ไข

ครั้งที่	วันที่	หน้าที่	รายการแก้ไข	ผู้แก้ไข	ผู้อนุมัติ
1	10 เม.ย 62	1-17	ทบทวนเอกสารทั้งหมด	นายทรนง พิลาลัย	นายกิตตินันท์ อนรรฆมณี
2	20 ม.ค. 63	1-17	ทบทวนเอกสารทั้งหมด	นายทรนง พิลาลัย	นายกิตตินันท์ อนรรฆมณี
3	21 มิ.ย 64	1-19	ทบทวนเอกสารทั้งหมด	นายทรนง พิลาลัย	นายกิตตินันท์ อนรรฆมณี

ระเบียบปฏิบัติ เรื่อง กระบวนการควบคุมเอกสารเพื่อสนับสนุนระบบบริหารคุณภาพ

1. วัตถุประสงค์ (objectives)

เพื่อสนับสนุนระบบบริหารคุณภาพที่มีประสิทธิภาพ ให้มั่นใจได้ว่าเอกสารและบันทึกที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานของสถาบันทั้งในรูปแบบกระดาษและเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ที่ใช้เป็นปัจจุบัน พร้อมใช้งาน มีการบ่งชี้และควบคุมการใช้ และมีการทบทวนเป็นระบบ โดยการมีส่วนร่วมของเจ้าหน้าที่และผู้มีส่วนได้เสีย

2. ขอบเขต (scope)

2.1 ข้อกำหนดด้านเอกสาร (documentation requirements) ประเภทเอกสารเพื่อสนับสนุนระบบบริหารคุณภาพของสถาบัน แบ่งเป็น 4 ระดับ ได้แก่

2.1.1 เอกสารคุณภาพระดับ 1: คู่มือคุณภาพ (Quality Manual: QM) เป็นเอกสารที่ระบุนโยบาย วัตถุประสงค์ ในเรื่องหลักที่แสดงภาพรวมของระบบบริหารคุณภาพ และข้อกำหนดการปฏิบัติงานอย่างมีคุณภาพขององค์กร จัดทำโดยตัวแทนฝ่ายบริหารระดับสูงเป็นเอกสารแม่บท อนุมัติโดยผู้อำนวยการ

2.1.2 เอกสารคุณภาพระดับ 2: ระเบียบปฏิบัติ (Standard Procedure: SP) เป็นเอกสารที่แสดงถึงกระบวนการปฏิบัติงานหลักที่เกี่ยวข้องกับหลายหน่วยงานหรือหลายคน เพื่อการควบคุมคุณภาพ จัดทำขึ้นโดยหัวหน้าสำนัก/ประธานหรือเลขาคณะทำงาน หรือผู้ที่ได้รับมอบหมายความรับผิดชอบ อนุมัติโดยผู้อำนวยการ

2.1.3 เอกสารคุณภาพระดับ 3: วิธีปฏิบัติ (Work Instruction: WI) เป็นเอกสารที่แสดงถึงขั้นตอนวิธีการปฏิบัติงานภายในหน่วยงาน เพื่อช่วยให้การทำงานถูกต้อง จัดทำขึ้นโดยหัวหน้าฝ่าย นักวิชาการ ผู้ปฏิบัติงาน หรือผู้ที่ได้รับมอบหมายความรับผิดชอบ อนุมัติโดยรองผู้อำนวยการหรือผู้ช่วยผู้อำนวยการ

2.1.4 เอกสารคุณภาพระดับ 4: แบบฟอร์มและเอกสารสนับสนุนอื่น (Form/Supporting document: FM/SD) เป็นเอกสารที่สถาบันจัดให้มีขึ้น เพื่อทำให้มั่นใจถึงประสิทธิผลของการวางแผนการดำเนินงาน การควบคุมกระบวนงาน และบันทึกตามที่ได้มีข้อกำหนดไว้ ได้แก่ แบบฟอร์มหรือแบบบันทึกข้อมูลต่างๆ ที่ถูกนำมาใช้อ้างอิงหรือประกอบรายละเอียดของเอกสารคุณภาพในระดับระเบียบปฏิบัติ (SP) หรือวิธีปฏิบัติ (WI) อาจเป็นเอกสารที่จัดทำขึ้นเอง หรือเอกสารที่รับมาจากภายนอก เอกสารสนับสนุนคู่มือปฏิบัติ แนวทางปฏิบัติ อนุมัติโดย รองผู้อำนวยการ หรือผู้ช่วยผู้อำนวยการ

2.2 การควบคุมเอกสารคุณภาพ (document control)

การควบคุมเอกสารอยู่ในความรับผิดชอบของคณะทำงานจัดทำระบบเอกสารคุณภาพ โดยเอกสารที่ถูกกำหนดให้มีขึ้นในระบบบริหารคุณภาพได้ถูกออกแบบ เริ่มตั้งแต่การจัดทำ การอนุมัติเพื่อแสดงความจำเป็นก่อนใช้งาน การขึ้นทะเบียนควบคุม การเผยแพร่ การบันทึก การจัดเก็บที่เหมาะสมและพร้อมใช้งาน การทบทวน การปรับปรุงทำให้ทันสมัยตามความจำเป็นและได้รับการบ่งชี้ และการทำลาย ตามข้อกำหนดซึ่งสถาบันได้จัดทำระเบียบปฏิบัตินี้

2.3 รูปแบบการจัดทำเอกสารคุณภาพ

สถาบันกำหนดรูปแบบระดับการจัดทำเอกสารคุณภาพ ตามที่ระบุใน ภาคผนวก 1 ประกอบด้วย

2.3.1 รูปแบบสำหรับเอกสารหน้าแรก

2.3.2 รูปแบบสำหรับเอกสารหน้าต่อ ๆ ไป

2.3.3 รูปแบบการเรียบเรียงเนื้อหาเอกสาร

2.4 ระบบตรวจสอบเอกสารคุณภาพ

ผู้รับผิดชอบในการตรวจสอบตามระบบเอกสารคุณภาพ ในแต่ละระดับ ดังนี้

ระดับเอกสาร	ผู้จัดทำ	ผู้ทบทวน	ผู้อนุมัติ
QM	ตัวแทนฝ่ายบริหารระดับสูง	รองผู้อำนวยการสถาบัน หรือผู้ช่วยผู้อำนวยการ	ผู้อำนวยการสถาบัน
SP	หัวหน้าสำนัก/ ประธานหรือเลขาคณะทำงาน	รองผู้อำนวยการสถาบัน หรือผู้ช่วยผู้อำนวยการ	ผู้อำนวยการสถาบัน
WI	หัวหน้าฝ่าย/ นักวิชาการ/ ผู้ปฏิบัติงาน	หัวหน้าสำนัก	รองผู้อำนวยการสถาบัน หรือผู้ช่วยผู้อำนวยการ
FM, SD	หัวหน้าฝ่าย/ นักวิชาการ/ ผู้ปฏิบัติงาน	หัวหน้าสำนัก	รองผู้อำนวยการสถาบัน หรือผู้ช่วยผู้อำนวยการ

2.5 รูปแบบระบบรหัสเอกสารคุณภาพ

คณะทำงานจัดทำระบบเอกสารคุณภาพ กำหนดรูปแบบระบบรหัสเอกสารคุณภาพ ตามที่ระบุในภาคผนวก 2

2.6 การควบคุมบันทึก (record control)

บันทึกได้ถูกจัดทำขึ้นและได้รับการธำรงรักษา เพื่อใช้เป็นหลักฐานของความสอดคล้องในข้อกำหนด และประสิทธิผลของการดำเนินงานของระบบบริหารคุณภาพ บันทึกต้องชัดเจน มีการบ่งชี้และนำมาใช้ได้โดยสะดวก โดยสถาบันได้ระบุการควบคุมที่จำเป็นในการบ่งชี้ การจัดเก็บ การป้องกัน การเรียกใช้ ระยะเวลาการจัดเก็บ และการนำออกจากที่ใช้งาน ไว้ในระเบียบปฏิบัติ โดยการควบคุมเอกสารอยู่ในความรับผิดชอบของคณะทำงานจัดทำระบบเอกสารคุณภาพ

3. คำจำกัดความ นิยามและคำย่อ (definitions)

3.1 ระบบเอกสารคุณภาพ หมายถึง เอกสารที่แสดงรายละเอียดเกี่ยวกับกระบวนการ ขั้นตอน หรือแนวทางการปฏิบัติงาน ซึ่งครอบคลุมการดำเนินงานตามกระบวนการหลักของหน่วยงาน หรือคร่อมสายงานระหว่างหน่วยงาน เพื่อให้เกิดการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ มีผลต่อการปฏิบัติงานในเรื่องที่สำคัญ และการป้องกันโอกาสเกิดความผิดพลาด รวมถึงใช้เป็นหลักฐานอ้างอิงในการปฏิบัติงาน ซึ่งทำให้การดำเนินงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ สามารถควบคุมและตรวจสอบได้

3.2 คณะทำงานจัดทำระบบเอกสารคุณภาพ หมายถึง คณะทำงานที่ผู้อำนวยการแต่งตั้ง ทำหน้าที่รับผิดชอบกระบวนการจัดทำ และควบคุมเอกสารเพื่อสนับสนุนระบบบริหารคุณภาพ โดยมีตัวแทนฝ่ายบริหารระดับสูงเป็นประธานคณะทำงาน ตัวแทนหน่วยงานที่รับผิดชอบงานระบบบริหารคุณภาพเป็นเลขานุการ และคณะทำงานประกอบด้วยตัวแทนของหน่วยงาน

3.3 ผู้ประสานงานระบบเอกสารคุณภาพ หมายถึง คณะทำงานจัดทำระบบเอกสารคุณภาพ ซึ่งได้รับมอบหมายให้มีหน้าที่รับผิดชอบเกี่ยวกับการขึ้นทะเบียนควบคุมเอกสารในระบบเอกสารคุณภาพ การออกรหัสเอกสาร ลงทะเบียน สื่อสาร และควบคุมทะเบียนเอกสาร (master lists)

3.4 ผู้จัดทำ หมายถึง ผู้จัดทำเอกสาร เป็นผู้รับผิดชอบหลักในการจัดทำและทบทวนเอกสารคุณภาพ

3.5 ผู้ทบทวน หมายถึง ผู้ทบทวน กำกับตรวจสอบความถูกต้อง เหมาะสมของเอกสารคุณภาพนั้น

3.6 ผู้อนุมัติ หมายถึง ผู้มีอำนาจเห็นชอบอนุมัติเอกสารคุณภาพ

3.7 อักษรย่อชื่อหมวดหมู่ของกระบวนการที่จำเป็น ได้แก่

ลำดับ	ชื่อหมวดหมู่ระบบ/กระบวนการ	อักษรย่อ	ชื่อภาษาอังกฤษ
1	การควบคุมเอกสารคุณภาพ	DCC	Document Control Center
2	การประเมินรับรอง	ACD	Accreditation Management System
3	การสร้างเครือข่ายพัฒนาคุณภาพ	QNM	Quality Network Management System
4	การฝึกอบรม/ การเผยแพร่ความรู้	KTD	Knowledge Training and Distribution System
5	การสร้าง การจัดการข้อมูลและความรู้	KMS	Knowledge Management System
6	การอภิบาลและนำองค์กร	GOV	Governance
7	การบริหารงานทั่วไป	SAM	System Support and Administration Management
8	การบริหารระบบคุณภาพ การบริหารความเสี่ยง และการควบคุมภายใน	QRM	Quality, Risk management and Internal control
9	การบริหารทรัพยากรบุคคล	HRM	Human Resource Management
10	การบริหารเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร	ICT	Information Communication and Technology management
11	การขับเคลื่อนยุทธศาสตร์และแผนปฏิบัติการ	SOP	Strategic and Operation Plan

4. หน้าที่ความรับผิดชอบ

4.1 ตัวแทนฝ่ายบริหารระดับสูง เป็นผู้จัดทำระเบียบปฏิบัติฉบับนี้

4.2 คณะทำงานจัดทำระบบเอกสารคุณภาพ มีหน้าที่รับผิดชอบกระบวนการจัดทำ และควบคุมเอกสารเพื่อสนับสนุนระบบบริหารคุณภาพ

4.3 ผู้ประสานงานระบบเอกสารคุณภาพ มีหน้าที่รับผิดชอบเกี่ยวกับการขึ้นทะเบียนควบคุมเอกสารในระบบเอกสารคุณภาพ การออกรหัสเอกสาร ลงทะเบียน สื่อสาร และควบคุมทะเบียนเอกสาร

5. ระเบียบปฏิบัติ/ กระบวนการดำเนินงาน

กระบวนงาน	ผู้รับผิดชอบ	ข้อกำหนด	ขั้นตอน/เอกสารที่เกี่ยวข้อง
5.1 การจัดทำ ทบทวน และการอนุมัติใช้เอกสาร	ผู้จัดทำ ผู้ทบทวน ผู้อนุมัติ	ถูกต้อง เหมาะสม เป็นปัจจุบัน	- WI-DCC-01-01 การจัดทำ ขึ้นทะเบียน ประกาศใช้ และเผยแพร่เอกสารคุณภาพ - ภาคผนวก 1 รูปแบบการจัดทำเอกสารคุณภาพ
5.2 การกำหนดรหัสเอกสารคุณภาพและขึ้นทะเบียนควบคุมเอกสารคุณภาพ	ผู้ประสานงานระบบเอกสารคุณภาพ	ถูกต้อง	- WI-DCC-01-01 การจัดทำ ขึ้นทะเบียน ประกาศใช้ และเผยแพร่เอกสารคุณภาพ - ภาคผนวก 2 รูปแบบระบบรหัสเอกสารคุณภาพ - FM-DCC-002-XX แบบฟอร์มทะเบียนเอกสารคุณภาพ
5.3 การประกาศใช้และเผยแพร่	ผู้ประสานงานระบบเอกสารคุณภาพ	ถูกต้อง ครอบคลุม ทันเวลา ภายใน 3 วันทำการผ่านโปรแกรม DCC และเวียนอีเมล์ให้เจ้าหน้าที่ หลังการอนุมัติใช้	- WI-DCC-01-01 การจัดทำ ขึ้นทะเบียน ประกาศใช้ และเผยแพร่เอกสารคุณภาพ - SD-DCC-001-01 คู่มือการใช้งานโปรแกรมควบคุมเอกสารของสถาบัน (DCC)
5.4 การจัดเก็บทั้งในรูปแบบ paper-based และ electronic-based	ผู้ประสานงานระบบเอกสารคุณภาพ	เหมาะสม พร้อมใช้	WI-DCC-01-02 การจัดเก็บเอกสารคุณภาพ (paper-based) WI-DCC-01-03 การจัดเก็บเอกสารคุณภาพในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ไฟล์ (electronic-based)

กระบวนงาน	ผู้รับผิดชอบ	ข้อกำหนด	ขั้นตอน/เอกสารที่เกี่ยวข้อง
5.5 การทบทวน และปรับปรุง และยกเลิกเอกสาร	คณะทำงานจัดทำระบบเอกสารคุณภาพ	ทันสมัยตามความจำเป็น หรืออย่างน้อยทุก 2 ปีหลังประกาศใช้	WI-DCC-01-01 การจัดทำ ขึ้นทะเบียน ประกาศใช้ และเผยแพร่เอกสารคุณภาพ
5.6 การทำลายเอกสาร	ผู้ประสานงานระบบเอกสารคุณภาพ	ถูกต้อง เหมาะสม	WI-DCC-01-04 การควบคุมบันทึกและทำลายเอกสารคุณภาพ SD-DCC-002-XX คู่มือการกำหนดประเภท การเก็บและทำลายเอกสาร FM-DCC-003-XX แบบฟอร์มขอดำเนินการทำลายเอกสารคุณภาพ

6.0 การควบคุมบันทึก (Record control)

บันทึกเอกสารคุณภาพที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานสำคัญของสถาบันทั้งในรูปแบบเอกสาร (paper-based) และอิเล็กทรอนิกส์ไฟล์ (electronic-based) ที่มีการบันทึกข้อมูลเกี่ยวกับการปฏิบัติงานสำคัญต่าง ๆ ของสถาบัน จะถูกควบคุมและเก็บรักษาไว้เพื่อใช้เป็นหลักฐานประกอบการอ้างอิงของระบบงานนั้น ๆ โดยยึดระยะเวลาที่เหมาะสมตามคู่มือการกำหนดประเภท การเก็บและทำลายเอกสาร SD-DCC-002-XX หรือเปลี่ยนแปลงตามความเหมาะสม

รายการบันทึกคุณภาพ	ผู้รับผิดชอบ	สถานที่จัดเก็บ	ระยะเวลาจัดเก็บ
เอกสารที่เกี่ยวข้องกับการประเมินและรับรองสถานพยาบาล	สำนักประเมินและรับรอง	สำนักประเมินและรับรอง	เป็นไปตามคู่มือการกำหนดประเภท การเก็บและทำลายเอกสาร SD-DCC-002-XX หรือ เปลี่ยนแปลงตามความเหมาะสม
เอกสารที่เกี่ยวข้องกับแผนการส่งเสริมและพัฒนาของสถานพยาบาล	สำนักส่งเสริมการพัฒนา	สำนักส่งเสริมการพัฒนา	

รายการบันทึกคุณภาพ	**ผู้รับผิดชอบ**	**สถานที่จัดเก็บ**	**ระยะเวลาจัดเก็บ**
เอกสารการเงินการบัญชี	ฝ่ายการเงินการบัญชี	ฝ่ายการเงินการบัญชี	เป็นไปตามคู่มือการกำหนดประเภท การเก็บและทำลายเอกสาร SD-DCC-002-XX หรือ เปลี่ยนแปลงตามความเหมาะสม (ต่อ)
เอกสารระบบการพัสดุและการจัดซื้อจัดจ้าง	งานพัสดุ ฝ่ายบริหารงานทั่วไป	งานพัสดุ ฝ่ายบริหารงานทั่วไป	
เอกสารร้องเรียน/ร้องทุกข์	ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	
เอกสารต้นฉบับที่เกี่ยวข้องกับกฎ ระเบียบ หรือ เอกสารทางกฎหมาย	นิติกร/งานกฎหมาย	งานกฎหมาย	
เอกสารแผนงาน/โครงการ/กิจกรรม	เจ้าของเรื่อง	หน่วยงานเจ้าของเรื่อง	
รายงานการประชุมคณะกรรมการ คณะอนุกรรมการ หรือ การประชุมระดับสถาบัน	เจ้าของเรื่อง	หน่วยงานเจ้าของเรื่อง	
เอกสารธุรการ หนังสือโต้ตอบที่ไม่ได้มีข้อผูกพันต่อเนื่องในภายหลัง	เจ้าของเรื่อง	หน่วยงานเจ้าของเรื่อง	
เอกสารการบริหารงานบุคคล แฟ้มประวัติบุคคล	เจ้าหน้าที่บริหารงานบุคคล	งานบริหารและพัฒนาบุคลากร	
เอกสารทั่วไป	หน่วยงานเจ้าของเรื่อง	หน่วยงานเจ้าของเรื่อง	

7.0 ความเสี่ยง/ ข้อกำหนดที่สำคัญ

7.1 ข้อกำหนดที่สำคัญ และตัวชี้วัด

ข้อกำหนดที่สำคัญ	ตัวชี้วัด	ค่าเป้าหมาย
การทบทวนและปรับปรุงเอกสารคุณภาพ ให้ทันสมัยตามความจำเป็น หรือ **อย่างน้อยทุก 2 ปีหลังประกาศใช้**	จำนวนครั้งของการใช้งานรายการเอกสารคุณภาพที่มีรหัสเอกสารไม่ตรงกับรหัสในทะเบียนที่ควบคุม	0
	จำนวนอุบัติการณ์เอกสารคุณภาพที่พบว่าไม่ได้ทบทวนให้เป็นปัจจุบันทุก 2 ปีหลังประกาศใช้	0

<u>คำอธิบายตัวชี้วัด</u>

<u>ตัวชี้วัดที่ 1</u> ร้อยละของการใช้งานรายการเอกสารคุณภาพที่มีรหัสเอกสารไม่ตรงกับรหัสในทะเบียนควบคุม

<u>คำอธิบาย</u>

- การใช้งานรายการเอกสารคุณภาพ หมายถึง การนำรายการเอกสารซึ่งอยู่ในระบบควบคุมคุณภาพมาใช้ในการปฏิบัติงาน
- ทะเบียนควบคุม หมายถึง ทะเบียนเอกสารคุณภาพ (Master list) ของสถาบัน

<u>ตัวตั้ง</u> จำนวนครั้งการรายงานอุบัติการณ์ใช้งานเอกสารคุณภาพที่มีรหัสเอกสารไม่ตรงกับรหัสในทะเบียนที่ควบคุมในรอบ 1 ปีงบประมาณ

<u>ตัวหาร</u> จำนวนเอกสารคุณภาพทั้งหมดในปีงบประมาณนั้นๆ (SP WI FM SD)

<u>ตัวชี้วัดที่ 2</u> ร้อยละการรายงานอุบัติการณ์เอกสารคุณภาพที่พบว่าไม่ได้ทบทวนให้เป็นปัจจุบันทุก 2 ปี

<u>คำอธิบาย</u>

- เอกสารคุณภาพไม่ได้รับการทบทวนและปรับปรุงให้เป็นปัจจุบันทุก 2 ปีหลังประกาศใช้

<u>ตัวตั้ง</u> จำนวนครั้งการรายงานอุบัติการณ์เอกสารคุณภาพที่พบว่าหมดอายุตามเกณฑ์

<u>ตัวหาร</u> จำนวนเอกสารคุณภาพทั้งหมดในปีงบประมาณนั้นๆ (SP WI FM SD)

7.2 **การติดตามประเมินผลการดำเนินงาน**

7.2.1 เฝ้าระวังและเก็บรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับการใช้งานเอกสารคุณภาพที่มีใช้ในการปฏิบัติงานประจำวันของสถาบัน โดยผู้ประสานงานระบบเอกสารคุณภาพ

7.2.2 คำนวณหาค่าตัวชี้วัดตามข้อกำหนดที่สำคัญและจัดทำรายงานผลการดำเนินงานเป็นรายไตรมาส และรายปีงบประมาณเปรียบเทียบผลกับค่าเป้าหมาย และหาแนวทางการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง โดยคณะทำงานจัดทำระบบเอกสารคุณภาพ

8.0 เอกสารอ้างอิง/ เอกสารที่เกี่ยวข้อง

8.1 QM-HAI-01 คู่มือคุณภาพ

8.2 WI-DCC-01-01 การจัดทำ ขึ้นทะเบียน ประกาศใช้ และเผยแพร่เอกสารคุณภาพ

8.3 WI-DCC-01-02 การจัดเก็บเอกสารคุณภาพ (Paper based)

8.4 WI-DCC-01-03 การจัดเก็บเอกสารคุณภาพในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ไฟล์ (Electronic based)

8.5 WI-DCC-01-04 การควบคุมบันทึกและทำลายเอกสารคุณภาพ

8.6 FM-DCC-001-XX แบบฟอร์มขอดำเนินการกับเอกสารคุณภาพ (Document Action Request: DAR)

8.7 FM-DCC-002-XX แบบฟอร์มทะเบียนเอกสารคุณภาพ (Master list)

8.8 FM-DCC-003-XX แบบฟอร์มขอดำเนินการทำลายเอกสารคุณภาพ

8.9 FM-DCC-004-XX แบบฟอร์มทะเบียนเอกสารทำลาย

8.10 SD-DCC-001-XX คู่มือการใช้งานโปรแกรควบคุมเอกสารของสถาบัน DCC

8.11 SD-DCC-002-XX คู่มือการกำหนดประเภท การเก็บและทำลายเอกสาร

9.0 ภาคผนวก

9.1 ภาคผนวก 1 รูปแบบการจัดทำเอกสารคุณภาพ

9.2 ภาคผนวก 2 รูปแบบระบบรหัสเอกสารคุณภาพ

9.3 ภาคผนวก 3 กระบวนการ/ขั้นตอนการควบคุมเอกสารในระบบคุณภาพ (Flow)

ภาคผนวก 1 รูปแบบการจัดทำเอกสารคุณภาพ

1.1 รูปแบบเอกสารคุณภาพระดับ 1 : คู่มือคุณภาพ (Quality Manual : QM)

1.1.1 รูปแบบสำหรับเอกสารหน้าแรก

(โลโก้สถาบัน)

คู่มือคุณภาพ

ชื่อสถาบัน .....

รหัสเอกสาร : ..... วันที่ประกาศใช้ : .....

จำนวนหน้าทั้งหมด : ..... หน้า

สถานะ	ตำแหน่ง	ลายมือชื่อ	วันที่
ผู้จัดทำ	ตัวแทนฝ่ายบริหารระดับสูง	..... (ชื่อ-สกุล)	.....
ผู้ทบทวน	รองผู้อำนวยการ/ผู้ช่วยผู้อำนวยการ	..... (ชื่อ-สกุล)	.....
ผู้อนุมัติ	ผู้อำนวยการสถาบัน	..... (ชื่อ-สกุล)	.....

ประวัติการแก้ไข

ครั้งที่	วันที่	หน้าที่	รายการแก้ไข	ผู้แก้ไข	ผู้อนุมัติ

1.1.2 รูปแบบสำหรับเอกสารหน้าต่อๆ ไป

รูปแบบหัวกระดาษเอกสารในหน้าต่อๆ ไป (หน้าเนื้อหา)

(โลโก้สถาบัน) QM-..... : คู่มือคุณภาพ แก้ไขครั้งที่ : .....
วันที่ประกาศใช้ : ..... หน้า .... จาก .....

รูปแบบท้ายกระดาษเอกสารในหน้าต่อๆ ไป (หน้าเนื้อหา)

ผู้จัดทำ ..... ผู้ทบทวน ..... ผู้อนุมัติ .....
(ชื่อ-สกุล) (ชื่อ-สกุล) (ชื่อ-สกุล)

ผู้จัดทำ ผู้ทบทวน ผู้อนุมัติ
(นายทรนง พิลาลัย) (นางสาวเอกจิตรา สุขกุล) (นายกิตตินันท์ อนรรฆมณี)

1.1.3 รูปแบบการเรียบเรียงเนื้อหาเอกสาร

เอกสารระดับนโยบายสามารถใช้หัวข้อรูปแบบใดก็ได้ตามความเหมาะสม แต่ต้องมีความชัดเจน โดยทั่วไปจะบอกถึงความคาดหวัง เป้าหมาย ความตั้งใจ ทิศทาง ลูกค้า คุณภาพขององค์กร อนุมัติและประกาศโดยผู้บริหารสูงสุดของสถาบัน

1.2 รูปแบบเอกสารคุณภาพระดับ 2 : ระเบียบปฏิบัติ (Standard Procedure : SP)

1.2.1 รูปแบบสำหรับเอกสารหน้าแรก

<u>รูปแบบหน้าเอกสารหน้าแรก (หน้าปก)</u>

(โลโก้สถาบัน)

ระเบียบปฏิบัติ

เรื่อง .....

รหัสเอกสาร : ..... วันที่ประกาศใช้ : .....

จำนวนหน้าทั้งหมด : ..... หน้า

สถานะ	ตำแหน่ง	ลายมือชื่อ	วันที่
ผู้จัดทำ	หัวหน้าสำนัก/ ประธานหรือเลขาคณะทำงาน	..... (ชื่อ-สกุล)	.....
ผู้ทบทวน	รองผู้อำนวยการ/ผู้ช่วยผู้อำนวยการ	..... (ชื่อ-สกุล)	.....
ผู้อนุมัติ	ผู้อำนวยการสถาบัน	..... (ชื่อ-สกุล)	.....

ประวัติการแก้ไข

ครั้งที่	วันที่	หน้าที่	รายการแก้ไข	ผู้แก้ไข	ผู้อนุมัติ

1.2.2 รูปแบบสำหรับเอกสารหน้าต่อๆ ไป

<u>รูปแบบหัวกระดาษเอกสารในหน้าต่อๆ ไป (หน้าเนื้อหา)</u>

(โลโก้สถาบัน) SP-XXX-XX: ระเบียบปฏิบัติเรื่อง..... แก้ไขครั้งที่ : .....
วันที่ประกาศใช้ : ..... หน้า .... จาก .....

<u>รูปแบบท้ายกระดาษเอกสารในหน้าต่อๆ ไป (หน้าเนื้อหา)</u>

ผู้จัดทำ ..... ผู้ทบทวน ..... ผู้อนุมัติ .....
(ชื่อ-สกุล) (ชื่อ-สกุล) (ชื่อ-สกุล)

1.2.3 รูปแบบการเรียบเรียงเนื้อหาเอกสาร

1.2.3.1 วัตถุประสงค์ (Objective): อธิบายว่าระเบียบปฏิบัตินี้ทำเพื่ออะไร มีจุดมุ่งหมายอย่างไรหรือจะป้องกันปัญหาอะไร

1.2.3.2 ขอบเขต (Scope): เป็นการวางขอบเขตและกรอบให้รู้ว่า ครอบคลุมการนำไปใช้ตามวัตถุประสงค์แค่ไหน มีอุปกรณ์หรือเครื่องมือใดที่ใช้ในการปฏิบัติงานนั้น (ถ้ามี)

1.2.3.3 คำจำกัดความ นิยามและคำย่อ (Definition): ใช้อธิบายคำศัพท์เทคนิคเฉพาะ/ คำที่น่าจะแปลหรือมีความหมายหลายนัย เพื่อให้ผู้ใช้เอกสารคุณภาพเข้าใจชัดเจนถูกต้อง หรืออธิบายคำย่อที่ไม่ต้องการเขียนยืดยาวในรายละเอียด

1.2.3.4 หน้าที่ความรับผิดชอบ: บอกให้รู้ว่าใคร/ หน่วยงานใด มีบทบาทหน้าที่ทำอะไรในกระบวนการ/ ขั้นตอนการดำเนินการต่างๆ ของระเบียบปฏิบัตินี้

1.2.3.5 ระเบียบปฏิบัติ/ กระบวนการดำเนินงาน: อธิบายรายละเอียดกระบวนการปฏิบัติงานเรื่องนั้น ซึ่งกล่าวถึง หน่วยงานหรือใครรับผิดชอบทำอะไร ที่ไหน อย่างไร ตั้งแต่เริ่มต้นจนเสร็จสิ้นกิจกรรม

1.2.3.6 การควบคุมบันทึกคุณภาพ (Record control): ระบุถึงเอกสารที่บันทึกข้อมูลระหว่างการปฏิบัติงานสำคัญใดบ้าง จะถูกเก็บรักษาไว้ที่ไหน นานเท่าใด โดยใคร

1.2.3.7 ความเสี่ยง/ ข้อกำหนดที่สำคัญ: ใช้ในการติดตามประเมินผลการปฏิบัติงาน เพื่อเป็นการประกันคุณภาพ

1.2.3.8 เอกสารอ้างอิง: ระบุเอกสารคุณภาพที่ถูกพาดพิงถึงในขั้นตอนการปฏิบัติงาน

1.2.3.9 ภาคผนวก: ส่วนนี้ใช้สำหรับเพิ่มเติมข้อมูลเพื่อความสมบูรณ์ของการปฏิบัติงาน ได้แก่ Flow chart แบบฟอร์มหรือเอกสารสนับสนุนที่อ้างถึง

1.3 รูปแบบเอกสารคุณภาพระดับ 3 : วิธีปฏิบัติ (Work Instruction : WI)

1.3.1 รูปแบบสำหรับเอกสารหน้าแรก

(โลโก้สถาบัน)

วิธีปฏิบัติ

เรื่อง .....

รหัสเอกสาร : ..... วันที่ประกาศใช้ : .....

จำนวนหน้าทั้งหมด : ..... หน้า

สถานะ	ตำแหน่ง	ลายมือชื่อ	วันที่
ผู้จัดทำ	หัวหน้าฝ่าย/ นักวิชาการ/ ผู้ปฏิบัติงาน	..... (ชื่อ-สกุล)	.....
ผู้ทบทวน	หัวหน้าสำนัก	..... (ชื่อ-สกุล)	.....
ผู้อนุมัติ	รองผู้อำนวยการ/ผู้ช่วยผู้อำนวยการ	..... (ชื่อ-สกุล)	.....

ประวัติการแก้ไข

ครั้งที่	วันที่	หน้าที่	รายการแก้ไข	ผู้แก้ไข	ผู้อนุมัติ

1.3.2 รูปแบบสำหรับเอกสารหน้าต่อๆ ไป

<u>รูปแบบหัวกระดาษเอกสารในหน้าต่อๆ ไป (หน้าเนื้อหา)</u>

(โลโก้สถาบัน) WI-..... : วิธีปฏิบัติ เรื่อง ..... แก้ไขครั้งที่ : .....

วันที่ประกาศใช้ : ..... หน้า .... จาก .....

<u>รูปแบบท้ายกระดาษเอกสารในหน้าต่อๆ ไป (หน้าเนื้อหา)</u>

ผู้จัดทำ ..... ผู้ทบทวน ..... ผู้อนุมัติ .....

(ชื่อ-สกุล) (ชื่อ-สกุล) (ชื่อ-สกุล)

ผู้จัดทำ	ผู้ทบทวน	ผู้อนุมัติ
(นายทรนง พิลาลัย)	(นางสาวเอกจิตรา สุขกุล)	(นายกิตตินันท์ อนรรฆมณี)

1.3.3 รูปแบบการเรียบเรียงเนื้อหาเอกสาร

1.3.3.1 วัตถุประสงค์ (Objectives): อธิบายว่าวิธีปฏิบัตินี้ทำเพื่ออะไร มีจุดมุ่งหมายอย่างไร หรือจะป้องกันปัญหาอะไร

1.3.3.2 ขอบเขต (Scope): เป็นการวางขอบเขตและกรอบให้รู้ว่า ครอบคลุมการนำไปใช้ตามวัตถุประสงค์แค่ไหน มีอุปกรณ์หรือเครื่องมือใดที่ใช้ในการปฏิบัติงานนั้น (ถ้ามี)

1.3.3.3 คำจำกัดความ นิยามและคำย่อ (Definition): ใช้อธิบายคำศัพท์เทคนิคเฉพาะ/ คำที่น่าจะแปลหรือมีความหมายหลายนัย เพื่อให้ผู้ใช้เอกสารคุณภาพเข้าใจชัดเจนถูกต้อง หรืออธิบายคำย่อที่ไม่ต้องการเขียนยืดยาวในรายละเอียด

1.3.3.4 หน้าที่ความรับผิดชอบ: บอกให้รู้ว่าใคร ทำอะไรในขั้นตอนการทำงานใด

1.3.3.5 วิธีปฏิบัติ/ ขั้นตอนการทำงาน: อธิบายรายละเอียดวิธีการปฏิบัติงานเรื่องนั้นอย่างละเอียด

1.3.3.6 แบบฟอร์ม/ เอกสารสนับสนุนที่เกี่ยวข้อง: ระบุเอกสารคุณภาพที่ถูกพาดพิงถึงในขั้นตอนการปฏิบัติงานนั้น

1.3.3.7 ภาคผนวก: ส่วนนี้ใช้สำหรับเพิ่มเติมข้อมูลเพื่อความสมบูรณ์ของการปฏิบัติงาน ได้แก่ Flow chart แบบฟอร์มและเอกสารสนับสนุนที่อ้างถึง

1.4 รูปแบบเอกสารคุณภาพระดับ 4 : แบบฟอร์มและเอกสารสนับสนุนอื่นๆ (Form/ Supporting document: FM/SD) มีรูปแบบอิสระแต่ให้พิมพ์รหัสกำกับเอกสารแต่ละชุด พร้อมทั้งวันที่ประกาศใช้ไว้ใต้รหัสเอกสาร ที่มุมบนของกระดาษทางขวามือ

1.4.1 รูปแบบหัวกระดาษเอกสารในหน้าต่อๆ ไป (หน้าเนื้อหา)

FM-XXX-XX
วันที่ประกาศใช้ : .....

SD-XXX-XX
วันที่ประกาศใช้ : .....

1.5 การพิมพ์เอกสารเพื่อดำเนินการ

1.5.1 ตั้งค่าหน้ากระดาษ ด้านบน ล่าง ซ้าย ขวา ห่างจากขอบกระดาษ 1 นิ้ว (2.54 ซม.) ยกเว้น เอกสารคุณภาพระดับแบบฟอร์ม (FM) ตั้งค่าหน้ากระดาษตามความเหมาะสม

1.5.2 พิมพ์ด้วยโปรแกรม Microsoft Word ตัวอักษร (Font) TH Sarabun PSK

- ขนาดตัวอักษร 20 แบบหนา สำหรับชื่อเอกสาร

- ขนาดตัวอักษร 18 แบบหนา สำหรับหัวข้อต่าง ๆ เช่น วัตถุประสงค์ ขอบเขต
- ขนาดตัวอักษร 16 ในส่วนหัวข้อย่อย

1.5.3 หัวข้อย่อยให้ใช้หมายเลขหลังจุดทศนิยมตามหัวข้อใหญ่ไปเรื่อย ๆ

1.5.4 รายละเอียดในหัวข้อที่กำหนด กรณีที่ไม่มีให้ระบุโดยพิมพ์คำว่า **ไม่มี** กำกับ

1.5.5 หน่วยงานที่ขอขึ้นทะเบียนเอกสารหลังได้รับการอนุมัติแล้วต้องส่งเอกสารคุณภาพ (Paper based) พร้อมกับไฟล์ข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ Microsoft Word และ PDF (Electronic based) มาที่ผู้ประสานงานระบบเอกสารคุณภาพ

1.5.6 กรณีการขึ้นทะเบียนเอกสารรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ (Electronic base) ผู้จัดทำใส่ลายเซ็นอิเล็กทรอนิกส์เฉพาะหน้าแรกของไฟล์

ภาคผนวก 2 รูปแบบระบบรหัสเอกสารคุณภาพ

2.1 รูปแบบการกำหนดหมายเลขเอกสาร

ผู้ประสานงานระบบเอกสารคุณภาพเป็นผู้จัดการระบบรหัสเอกสารคุณภาพ และออกเลขเอกสารโดยใช้เกณฑ์ระบบการกำหนดรหัสเอกสารดังนี้

2.1.1 คู่มือคุณภาพ (QM) ให้ใช้อนุกรม QM-HAI-XX

QM : Quality Manual

HAI : อักษร 3 ตัว แสดงชื่อย่อสถาบัน

XX : ตัวเลข 2 ตัว แสดง ลำดับที่ของเอกสาร

<u>ตัวอย่าง</u> QM-HAI-01
<u>หมายถึง</u> คู่มือคุณภาพ ฉบับที่ 1 ของ สรพ.

2.1.2 ระเบียบปฏิบัติ (SP) ให้ใช้อนุกรม SP-AAA-XX

SP : Standard Procedure

AAA : อักษร 3 ตัว แสดง หมวดหมู่ของระบบ/กระบวนการ

XX : ตัวเลข 2 ตัว แสดง ลำดับที่ของเอกสาร

<u>ตัวอย่าง</u> SP-HRM-01
<u>หมายถึง</u> ระเบียบปฏิบัติ ในหมวดหมู่การบริหารทรัพยากรบุคคล ลำดับที่ 01

2.1.3 วิธีปฏิบัติ (WI) ให้ใช้อนุกรม WI-AAA-SS-XX

WI : Work Instruction

AAA : อักษร 3 ตัว แสดง หมวดหมู่ระบบ/กระบวนการ

SS : ตัวเลข 2 ตัว แสดง ลำดับที่ของเอกสารระเบียบปฏิบัติในหมวดหมู่

XX : ตัวเลข 3 ตัว แสดง ลำดับที่ของเอกสารวิธีปฏิบัติ

<u>ตัวอย่าง</u> WI-HRM-01-01
<u>หมายถึง</u> วิธีปฏิบัติ ลำดับที่ 01 ของระเบียบปฏิบัติในหมวดหมู่การบริหารทรัพยากรบุคคล ลำดับที่ 01

2.1.4 แบบฟอร์ม (FM)/ เอกสารสนับสนุน (SD) ให้ใช้อนุกรม FM/ SD-AAA-XXX-YY

FM/ SD : Form/ Supporting Document

AAA : อักษร 3 ตัว แสดง ระบบ/กระบวนการ

XXX : ตัวเลข 3 ตัว แสดง ลำดับที่ของเอกสาร

YY : ตัวเลข 2 ตัว แสดง ครั้งที่ของการแก้ไขเอกสาร

<u>ตัวอย่าง</u> FM-HRM-001-00 <u>หมายถึง</u> แบบฟอร์ม ในหมวดหมู่การบริหารทรัพยากรบุคคล ลำดับที่ 001 เริ่มใช้งานครั้งแรก ยังไม่มีการปรับปรุง <u>ตัวอย่าง</u> FM-HRM-001-01 <u>หมายถึง</u> แบบฟอร์ม ในหมวดหมู่การบริหารทรัพยากรบุคคล ลำดับที่ 001 แก้ไขครั้งที่ 01

2.2 การออกรหัส/ เปลี่ยนแปลง หรือยกเลิก รหัสเอกสารคุณภาพ

2.2.1 เอกสารคุณภาพจะถูกกำหนดหมายเลขเอกสารตามเกณฑ์ระบบการกำหนดรหัสเอกสาร โดยสำนัก/ ฝ่าย/ งาน/ คณะกรรมการ/ คณะทำงาน ขอดำเนินการขึ้นทะเบียนเอกสารซึ่งผ่านการอนุมัติแล้วได้ที่ผู้ประสานงานระบบเอกสารคุณภาพเพื่อให้ออกรหัสเอกสารคุณภาพ

2.2.2 การขอขึ้นทะเบียนเอกสารคุณภาพระดับ SP/WI ที่เนื้อหาหลักคงเดิม แต่ปรับปรุงแก้ไขให้เป็นปัจจุบัน ให้ใช้รหัสเอกสารเดิม

2.2.3 เมื่อมีการขอยกเลิกการใช้งานเอกสารคุณภาพระดับ SP/WI ให้แจ้งผู้ประสานงานระบบเอกสารคุณภาพ เพื่อลงบันทึก และเมื่อต้องการขึ้นทะเบียนเอกสารคุณภาพเรื่องใหม่ ให้ข้ามรหัสเอกสาร โดยให้ดำเนินการขอรหัสใหม่กับผู้ประสานงานระบบเอกสารคุณภาพ

2.2.4 เอกสารคุณภาพระดับแบบฟอร์ม (FM) และเอกสารสนับสนุน (SD) ซึ่งมีรูปแบบอิสระแต่ให้พิมพ์รหัสกำกับเอกสารแต่ละชุด พร้อมทั้งวันที่ประกาศใช้ไว้ใต้รหัสเอกสาร ที่มุมบนของกระดาษทางขวามือ และเมื่อมีการแก้ไขจะแสดงครั้งของการแก้ไขที่ตัวเลขชุดสุดท้าย แล้วตามด้วยวันที่ประกาศใช้ไว้ใต้รหัสเอกสาร ตัวอย่างเช่น

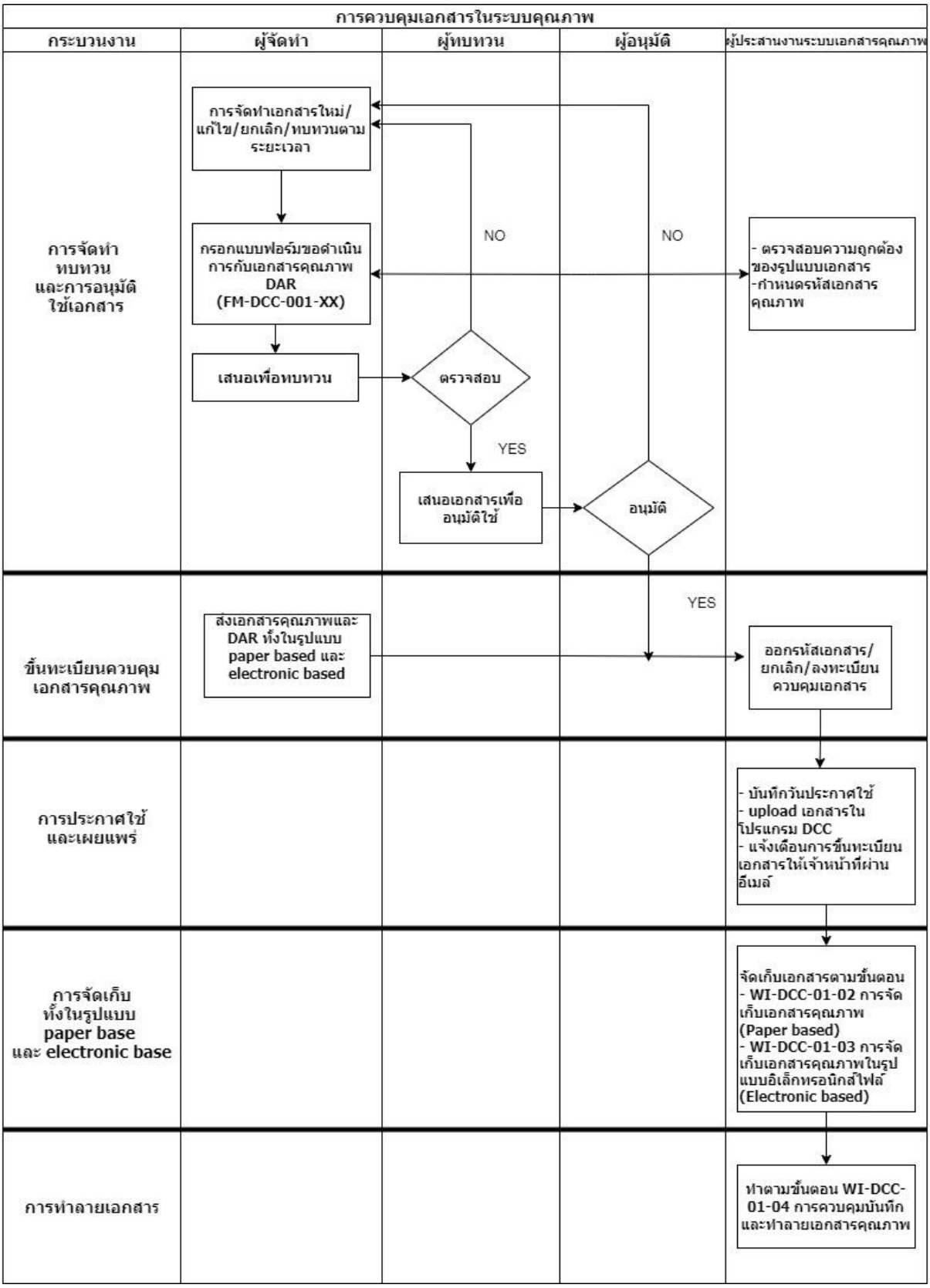
FM-HRM-001-00

วันที่ประกาศใช้: 01/03/2556

หมายถึง แบบฟอร์ม ในหมวดหมู่การบริหารทรัพยากรบุคคล ลำดับที่ 001 เริ่มใช้งานครั้งแรกยังไม่มีการปรับปรุง ประกาศใช้วันที่ 1 มีนาคม พ.ศ.2556

FM-HRM-001-01

วันที่ประกาศใช้: 01/01/2563

หมายถึง แบบฟอร์ม ในหมวดหมู่การบริหารทรัพยากรบุคคล ลำดับที่ 001 แก้ไขครั้งที่ 01 ประกาศใช้วันที่ 1 มกราคม พ.ศ.2563

ภาคผนวก 3 กระบวนการ/ขั้นตอนการควบคุมเอกสารในระบบคุณภาพ (Flow)