


-ร่าง-

คู่มือคุณภาพ
การรับรองความรู้ความสามารถ
(QM-OLOC)


ผู้จัดทำ	ผู้ทบทวน	ผู้อนุมัติ
..... (นายวัชรพงษ์ มุขเชิด) ผู้อำนวยการสำนักงานรับรอง ความรู้ความสามารถ (นางสาวจิราภรณ์ ปุณฺณฤทธิ) รองอธิบดีกรมพัฒนาฝีมือแรงงาน (นายธวัช เบญจาทิกุล) อธิบดีกรมพัฒนาฝีมือแรงงาน
วันที่.....	วันที่.....	วันที่.....

สำนักงานรับรองความรู้ความสามารถ
กรมพัฒนาฝีมือแรงงาน

	คู่มือคุณภาพ (Quality Manual)	หมายเลขเอกสาร: QM-OLOC	แก้ไขครั้งที่: 00
		วันที่ใช้: -/-/-	หน้าที่ 1 23

สารบัญ

	หน้า
1 บทนำ	2
2 ขอบข่ายการจัดทำระบบประกันคุณภาพ	2
3 นิยาม	2
4 เอกสารอ้างอิง	3
5 นโยบายคุณภาพ วัตถุประสงค์คุณภาพ	3
6 ข้อมูลทั่วไป	4
7 ข้อกำหนดด้านทรัพยากร	8
8 ข้อกำหนดด้านข้อมูล และการควบคุมบันทึก	11
9 ข้อมูลสาธารณะ	11
10 การพัฒนา การทบทวนมาตรฐาน และวิธีการประเมินความรู้ความสามารถ	12
11 กระบวนการดำเนินงาน	13
12 ข้อกำหนดกระบวนการรับรอง	13
13 การตรวจติดตามผล และการต่ออายุการรับรอง	15
14 การตรวจ ควบคุมการใช้หนังสือรับรอง เครื่องหมายรับรอง	15
15 การพักใช้ เพิกถอนการรับรอง	16
16 การจัดการกับข้อร้องเรียนและการอุทธรณ์	16
17 ข้อกำหนดด้านระบบการจัดการ	17
18 การควบคุมเอกสาร	18
19 การตรวจประเมินภายในและการประเมินระบบประกันคุณภาพ	19
20 การปฏิบัติการแก้ไข และป้องกัน	19

	คู่มือคุณภาพ (Quality Manual)	หมายเลขเอกสาร: QM-OLOC	แก้ไขครั้งที่: 00
		วันที่ใช้: -/-/-	หน้าที่ 2 23

1. บทนำ

สำนักงานรับรองความรู้ความสามารถ เป็นหน่วยงานในสังกัดกรมพัฒนาฝีมือแรงงาน จัดตั้งเมื่อวันที่ 15 มกราคม พ.ศ. 2558 โดยตั้งอยู่ถนนมิตรไมตรี ดินแดง กรุงเทพฯ 10400 โทรศัพท์ 0-2245-1703

สำนักงานรับรองความรู้ความสามารถได้ดำเนินโครงการประกันคุณภาพการประเมินความรู้ความสามารถขึ้นใน ปี 2564 เพื่อดำเนินการศึกษาระบบประกันคุณภาพที่เหมาะสม เพื่อให้เกิดความเป็นธรรม ความเที่ยงตรง มีความน่าเชื่อถือ และมีความสามารถในการประเมินความรู้ความสามารถ

คู่มือคุณภาพฉบับนี้ครอบคลุม กระบวนการประเมินความรู้ความสามารถที่ดำเนินการโดยสำนักงานรับรองความรู้ความสามารถ สถาบันพัฒนาฝีมือแรงงาน สำนักงานพัฒนาฝีมือแรงงาน ศูนย์ประเมินรับรองความรู้ความสามารถ 26/4(2) โดยอ้างอิงมาตรฐานสากล ISO/IEC 17024 เพื่อเป็นเอกสารหลักสำหรับใช้อ้างอิงในการประเมินความรู้ความสามารถ โดยเนื้อหาสาระสำคัญของคู่มือคุณภาพฉบับนี้ระบุถึง นโยบายและแนวทางการประเมินความรู้ความสามารถ เพื่อให้สามารถบริหารงานที่เกี่ยวข้องให้เกิดประสิทธิผลตามนโยบาย วัตถุประสงค์คุณภาพที่กำหนดไว้ โดยคำนึงถึงความสอดคล้องกับการประเมินความรู้ความสามารถ หลักเกณฑ์ และเงื่อนไขต่างๆ ที่กำหนด รวมทั้งกฎระเบียบทางกฎหมายที่เกี่ยวข้อง โดยจัดทำเป็นเอกสาร อ้างอิงรายละเอียดขั้นตอนการปฏิบัติงาน วิธีปฏิบัติงานในกิจกรรมต่างๆ

2. ขอบข่ายการจัดทำระบบประกันคุณภาพ


การจัดทำระบบประกันคุณภาพโดยอ้างอิงข้อกำหนด ISO/IEC 17024 สำหรับการประเมินความรู้ความสามารถ ตามพระราชบัญญัติส่งเสริมการพัฒนาฝีมือแรงงาน พ.ศ.2545 (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2557 ตามมาตรา 26/10 มาตรา 26/11 ของสำนักงานรับรองความรู้ความสามารถ สถาบันพัฒนาฝีมือแรงงาน สำนักงานพัฒนาฝีมือแรงงาน และศูนย์ประเมินความรู้ความสามารถตามมาตรา 26/4(2)

3. นิยาม

- 3.1 **การประเมิน** หมายความว่า การพิจารณาและวัดค่าทักษะฝีมือ ความรู้ความสามารถ คุณลักษณะส่วนบุคคล และประสบการณ์หรือความสำเร็จในการประกอบอาชีพในระดับต่าง ๆ ตามที่คณะกรรมการประกาศกำหนด
- 3.2 **ผู้ประเมิน** หมายความว่า บุคคลซึ่งได้รับการขึ้นทะเบียนให้ทำหน้าที่ผู้ประเมินผู้ขอหนังสือรับรองความรู้ความสามารถ
- 3.3 **การรับรองความรู้ความสามารถ** หมายความว่า การรับรองความรู้ความสามารถในการประกอบอาชีพของบุคคลที่ผ่านการประเมินในแต่ละระดับตามที่คณะกรรมการประกาศกำหนด
- 3.4 **หนังสือรับรองความรู้ความสามารถ** หมายความว่า หนังสือที่ออกให้แก่บุคคลที่ผ่านการรับรองความรู้ความสามารถ
- 3.5 **องค์กรอาชีพ** หมายความว่า กลุ่มบุคคลหรือสถาบันที่มีวัตถุประสงค์ในการส่งเสริมการประกอบอาชีพซึ่งคณะกรรมการได้รับรองให้มีสิทธิและหน้าที่ตามพระราชบัญญัติส่งเสริมการพัฒนาฝีมือแรงงาน พ.ศ.2545 ทั้งนี้ ตามหลักเกณฑ์ วิธีการและเงื่อนไขที่คณะกรรมการประกาศกำหนด และให้หมายความถึงองค์กรวิชาชีพตามกฎหมายอื่นด้วย
- 3.6 **ศูนย์ประเมินความรู้ความสามารถกลาง** หมายความว่า สถาบันพัฒนาฝีมือแรงงาน (สพร.) สำนักงานพัฒนาฝีมือแรงงาน (สนพ.) สำนักงานพัฒนาฝีมือแรงงานกรุงเทพมหานครพื้นที่ และสำนักงานรับรองความรู้ความสามารถ (รร.)

	คู่มือคุณภาพ (Quality Manual)	หมายเลขเอกสาร: QM-OLOC	แก้ไขครั้งที่: 00
		วันที่ใช้: -/-/-	หน้าที่ 3 23

- 3.7 **ศูนย์ประเมินความรู้ความสามารถตามมาตรา 26/4(2)** หมายความว่า องค์กรวิชาชีพหรือหน่วยงานของรัฐตามประเภทที่คณะกรรมการประกาศกำหนดที่ได้รับการรับรองจากนายทะเบียนให้เป็นศูนย์ประเมินความรู้ความสามารถ
- 3.8 **นายทะเบียน** หมายความว่า อธิบดีหรือผู้ซึ่งอธิบดีมอบหมาย
- 3.9 **อธิบดี** หมายความว่า อธิบดีกรมพัฒนาฝีมือแรงงาน
- 3.10 **พนักงานเจ้าหน้าที่** หมายความว่า ผู้ซึ่งรัฐมนตรีแต่งตั้งให้ปฏิบัติการตามพระราชบัญญัติส่งเสริมการพัฒนาฝีมือแรงงาน พ.ศ. 2545
- 3.11 **คู่มือคุณภาพ** หมายความว่า เอกสารที่อธิบายภาพรวมขององค์กร ได้แก่ ข้อมูลทั่วไป ขอบข่าย การดำเนินกิจกรรมของหน่วยรับรอง นโยบายคุณภาพ และ นโยบายการดำเนินงานในแต่ละกิจกรรม โครงสร้างองค์กร แนวทางการดำเนินงาน และอ้างอิงเอกสารในลำดับถัดไป
- 3.12 **คู่มือวิธีการปฏิบัติงาน** หมายความว่า เอกสารที่ให้รายละเอียดของวิธีการทำงานในเรื่องนั้นๆ โดยอาจไม่แสดงให้เห็นความเชื่อมโยงกับกระบวนการอื่นๆ
- 3.13 **การอุทธรณ์** หมายความว่า การที่ผู้เข้ารับการประเมินความรู้ความสามารถ/ผู้ได้รับหนังสือรับรองว่าเป็นผู้ผ่านการประเมินความรู้ความสามารถ มีความเห็นขัดแย้งกับนายทะเบียนที่ได้ดำเนินการพิจารณาตัดสินไปแล้ว เพื่อให้มีการพิจารณาผลการตัดสินใหม่
- 3.14 **การร้องเรียน** หมายความว่า การแสดงความไม่พอใจต่อการปฏิบัติงานหน่วยรับรองแต่มิใช่การอุทธรณ์
- 4. เอกสารอ้างอิง**
- 4.1 พระราชบัญญัติส่งเสริมการพัฒนาฝีมือแรงงาน พ.ศ.2545 (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2557
- 4.2 ข้อกำหนดทั่วไปสำหรับหน่วยรับรองบุคลากร ISO/IEC 17024:2012 (Conformity Assessment : General Requirements for Bodies Operating Certification of Persons)
- 5. นโยบายคุณภาพ วัตถุประสงค์คุณภาพ**
- 5.1 นโยบายคุณภาพ**
- บุคลากรที่เกี่ยวข้องกับการประเมินความรู้ความสามารถ จะต้องเป็นผู้ที่ไม่มีส่วนได้ส่วนเสีย หรือผลประโยชน์ทับซ้อนทางธุรกิจหรือผลประโยชน์ส่วนตัว และต้องไม่ได้รับผลกระทบจากปัจจัยใดๆ ที่จะทำให้การตัดสินใจไม่เป็นกลาง บุคลากรที่ได้รับการคัดเลือกจะต้องเป็นผู้ที่มีความมุ่งมั่นที่จะปฏิบัติหน้าที่ด้วยความเป็นกลาง โปร่งใส และยุติธรรม ผู้บริหารจึงได้มีการกำหนดนโยบายคุณภาพไว้ ดังนี้
- “ศูนย์ประเมินความรู้ความสามารถ มุ่งมั่น พัฒนาการรับรองความรู้ความสามารถ โดยบุคลากรที่มีความโปร่งใส เป็นกลาง มีจรรยาบรรณ”**
- 5.2 วัตถุประสงค์คุณภาพ**
- จากนโยบายคุณภาพที่กำหนดขึ้น เพื่อให้การรับรองความรู้ความสามารถเป็นไปตามข้อบังคับประกาศ ระเบียบ การรับรองความรู้ความสามารถตาม พ.ร.บ. ส่งเสริมการพัฒนาฝีมือแรงงาน พ.ศ. 2545 (ฉบับที่ 2) พ.ศ.2557 และให้เป็นไปตามข้อมูลอ้างอิงมาตรฐาน ISO/IEC 17024 อย่างมีประสิทธิภาพ จึงได้กำหนดวัตถุประสงค์คุณภาพไว้ ดังนี้
- 1) บริหารและดำเนินการให้สอดคล้องกับข้อกำหนดตาม พ.ร.บ. ส่งเสริมการพัฒนาฝีมือแรงงาน พ.ศ.2545 (ฉบับที่ 2) พ.ศ.2557 ข้อมูลอ้างอิงมาตรฐานสากล ISO/IEC 17024 และปรับปรุงระบบการให้การประเมินความรู้ความสามารถอย่างต่อเนื่อง

	คู่มือคุณภาพ (Quality Manual)	หมายเลขเอกสาร: QM-OLOC	แก้ไขครั้งที่: 00
		วันที่ใช้: -/-/-	หน้าที่ 4 23

- 2) ดำเนินการประเมินความรู้ความสามารถแก่ผู้เข้ารับการประเมินความรู้ความสามารถด้วยความถูกต้อง โปร่งใส เป็นกลาง และเป็นธรรม
- 3) จัดสรรและสรรหาทรัพยากรที่จำเป็น รวมทั้งบุคลากรที่มีคุณสมบัติเหมาะสมให้เพียงพอจากนโยบาย คุณภาพ และวัตถุประสงค์คุณภาพดังกล่าวข้างต้น จึงขอให้บุคลากรที่เกี่ยวข้องทุกคนยึดถือเป็นแนวทางปฏิบัติ จึงขอประกาศนโยบายคุณภาพและวัตถุประสงค์คุณภาพให้ทุกคนได้รับทราบและปฏิบัติตามโดยทั่วกัน

6. ข้อมูลทั่วไป

6.1 สถานะทางกฎหมาย

สำนักงานรับรองความรู้ความสามารถ สถาบันพัฒนาฝีมือแรงงาน สำนักงานพัฒนาฝีมือแรงงาน เป็นหน่วยงานภาครัฐ อยู่ภายใต้กรมพัฒนาฝีมือแรงงาน กระทรวงแรงงานซึ่งมีสถานะเป็นนิติบุคคลตามกฎหมายกระทรวง แบ่งส่วนราชการกรมพัฒนาฝีมือแรงงาน กระทรวงแรงงาน พ.ศ.2559 ลงวันที่ประกาศ 12 กรกฎาคม 2559 โดยมีเอกสารแสดงการจัดตั้งเป็นหน่วยงานที่ถูกต้องตามกฎหมาย ซึ่งถือว่ามีสถานะทางกฎหมาย ศูนย์ประเมินรับรองความรู้ความสามารถตามมาตรา 26/4(2) เป็นไปตาม พ.ร.บ. ส่งเสริมการพัฒนาฝีมือแรงงาน พ.ศ. 2545 (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2557

6.2 ข้อกำหนดรูปแบบการรับรอง และความรับผิดชอบในการตัดสินใจการรับรอง

สำนักงานรับรองความรู้ความสามารถ สถาบันพัฒนาฝีมือแรงงาน สำนักงานพัฒนาฝีมือแรงงาน ศูนย์ประเมินรับรองความรู้ความสามารถตามมาตรา 26/4(2) มีหน้าที่ดำเนินการประเมินความรู้ความสามารถให้เป็นไปตามพ.ร.บ.ส่งเสริมการพัฒนาฝีมือแรงงานพ.ศ.2545 (ฉบับที่ 2) พ.ศ.2557 โดยสำนักงานรับรองความรู้ความสามารถ สถาบันพัฒนาฝีมือแรงงาน สำนักงานพัฒนาฝีมือแรงงาน ศูนย์ประเมินรับรองความรู้ความสามารถตามมาตรา 26/4(2) จะรับผิดชอบและคงอำนาจในการพิจารณาออกหนังสือรับรองว่าเป็นผู้ผ่านการประเมินความรู้ความสามารถ โดยไม่มอบอำนาจให้ผู้อื่น

6.3 ความเป็นกลาง

เพื่อให้มีความเป็นกลาง สำนักงานรับรองความรู้ความสามารถจึงได้จัดทำโครงสร้าง นโยบาย และขั้นตอนการปฏิบัติงาน ที่แสดงถึงความเป็นกลาง เพื่อให้มั่นใจว่าการดำเนินการมีความเป็นกลาง ผู้บริหารมีความมุ่งมั่นในเรื่องความเป็นกลาง มีความเข้าใจ และให้ความสำคัญในเรื่องความเป็นกลางในกิจกรรมการประเมินความรู้ความสามารถ มีการบริหารจัดการความมีส่วนได้ส่วนเสีย เพื่อให้มั่นใจได้ว่าจะเกิดความเที่ยงธรรมในกิจกรรมการประเมินความรู้ความสามารถ

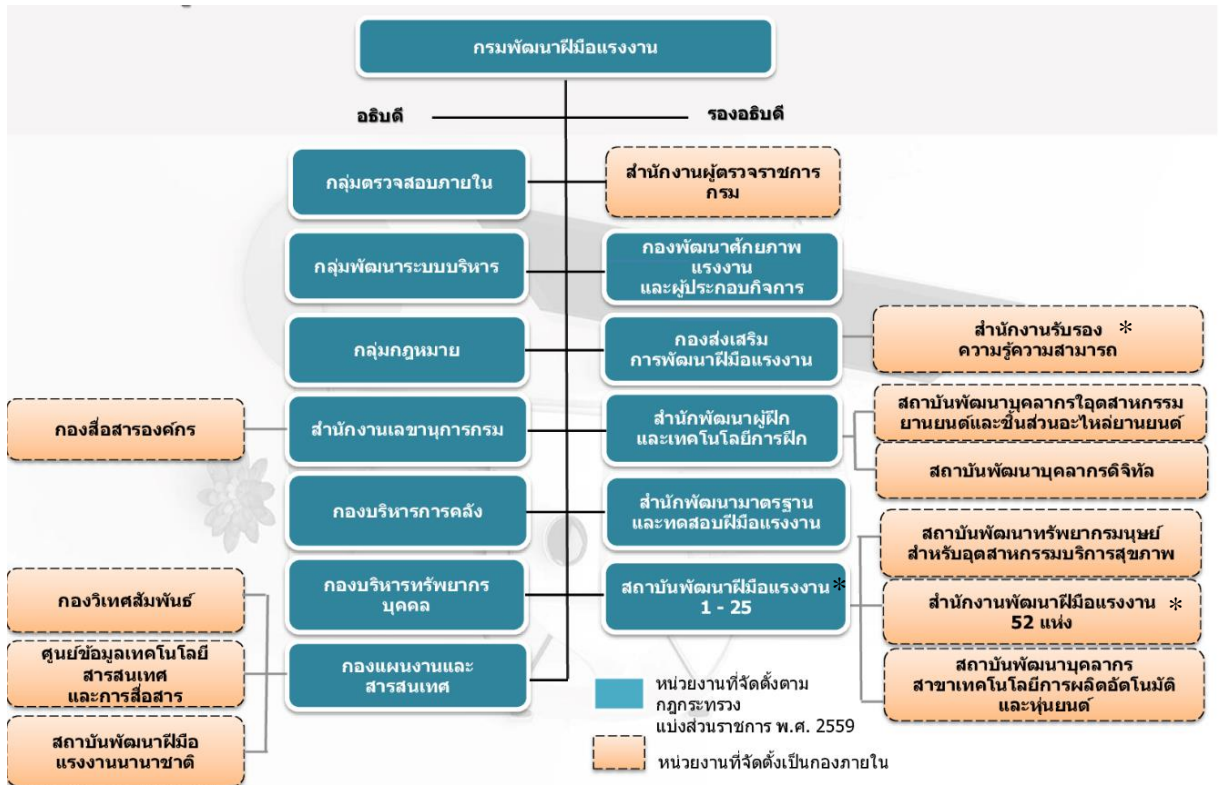
สำนักงานรับรองความรู้ความสามารถมีนโยบายและขั้นตอนการประเมินความรู้ความสามารถที่เป็นธรรมต่อผู้เข้ารับการประเมินความรู้ความสามารถ/ผู้ได้รับหนังสือรับรองว่าเป็นผู้ผ่านการประเมินความรู้ความสามารถทุกราย โดยไม่จำกัดอยู่บนพื้นฐานทางการเงิน หรือเงื่อนไขข้อจำกัดอื่นๆ เช่น การเข้าเป็นสมาชิกขององค์กร รวมทั้งไม่มีขั้นตอนการปฏิบัติงาน เพื่อขัดขวางหรือกีดกันการเข้าถึงของผู้เข้ารับการประเมินความรู้ความสามารถ/ผู้ได้รับหนังสือรับรองว่าเป็นผู้ผ่านการประเมินความรู้ความสามารถ

บุคลากรที่เกี่ยวข้องกับกิจกรรมการประเมินความรู้ความสามารถทุกระดับ และทุกคนมีความเป็นอิสระจากแรงกดดัน ด้านการค้า ด้านการเงิน และความกดดันอื่นๆ ที่จะมีอิทธิพล ต่อกระบวนการประเมินความรู้ความสามารถและการพิจารณาอนุญาต หรือทำให้เสียความเป็นกลาง

	คู่มือคุณภาพ (Quality Manual)	หมายเลขเอกสาร: QM-OLOC	แก้ไขครั้งที่: 00
		วันที่ใช้: -/-/-	หน้าที่ 5 23


6.4 โครงสร้างองค์กรและหน้าที่ความรับผิดชอบ

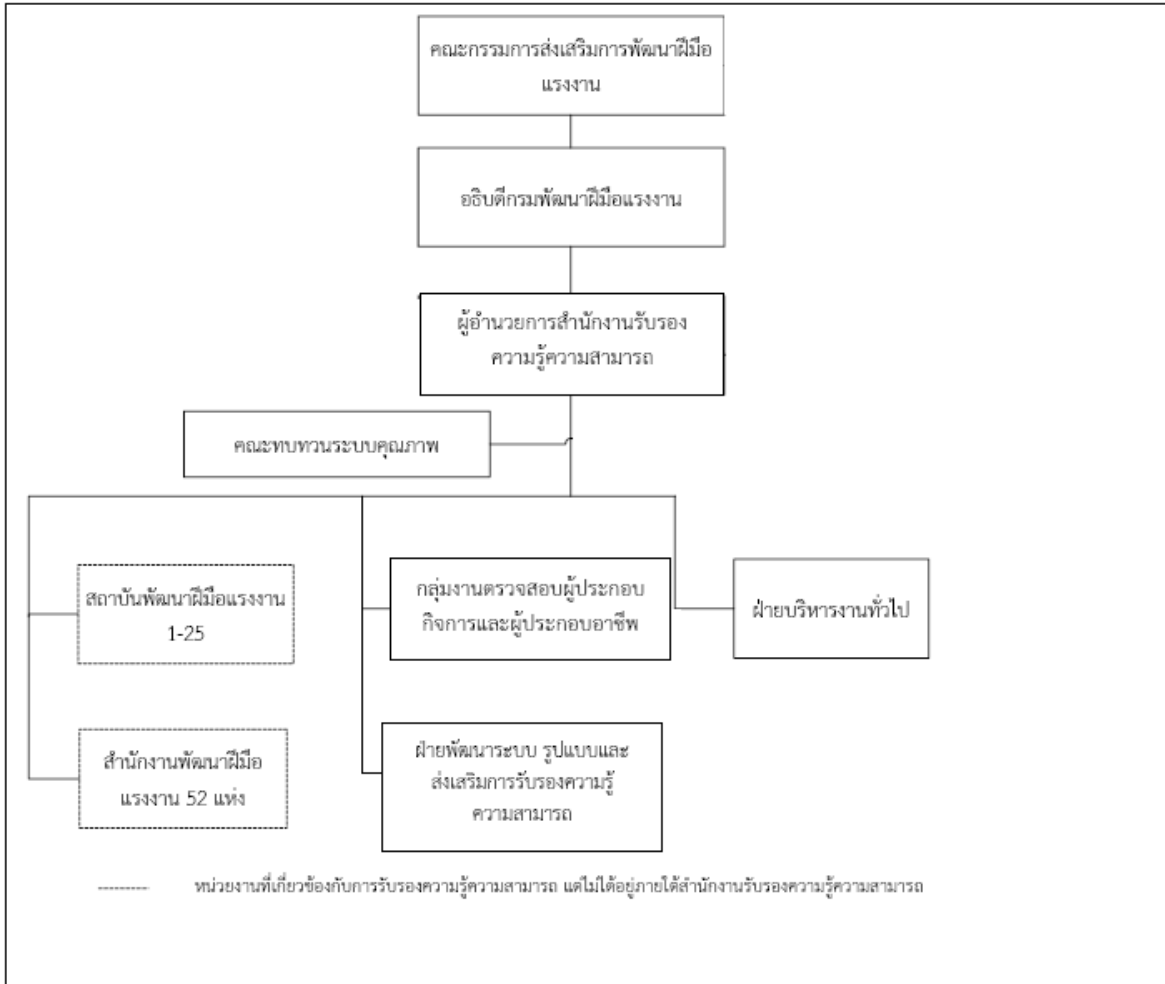
สำนักงานรับรองความรู้ความสามารถ สถาบันพัฒนาฝีมือแรงงาน สำนักงานพัฒนาฝีมือแรงงาน จะแสดงโครงสร้างองค์กรที่แสดงถึงสายบังคับบัญชาและความสัมพันธ์กับส่วนงานอื่นๆ ที่อยู่ภายใต้สถานการณ์ทางกฎหมายเดียวกัน ซึ่งจะต้องดำเนินการขึ้นหน่วยงานและดำเนินการจัดการผลกระทบต่อความเป็นกลางในการประเมินความรู้ความสามารถ รวมทั้งพิจารณาถึงหน่วยงานที่เกี่ยวข้องที่อาจทำให้เสียความเป็นกลาง




หมายเหตุ * อยู่ในขอบข่ายการจัดทำระบบ

ภาพที่ 1 โครงสร้างองค์กรของกรมพัฒนาฝีมือแรงงาน

	คู่มือคุณภาพ (Quality Manual)	หมายเลขเอกสาร: QM-OLOC	แก้ไขครั้งที่: 00
		วันที่ใช้: -/-/-	หน้าที่ 6 23




ภาพที่ 2 โครงสร้างภายใต้คณะกรรมการส่งเสริมการพัฒนาฝีมือแรงงาน

 กรมพัฒนาฝีมือแรงงาน	คู่มือคุณภาพ (Quality Manual)	หมายเลขเอกสาร: QM-OLOC วันที่ใช้: -/-/	แก้ไขครั้งที่: 00 หน้าที่ 7 23

สำนักงานรับรองความรู้ความสามารถ

<p>ฝ่ายบริหารงานทั่วไป</p> <ol style="list-style-type: none"> งานสารบรรณ งานธุรการ และงานประชุมสัมมนา งานด้านสารบรรณ การรับ-ส่งหนังสือราชการ และหนังสือราชการในระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ การออกหนังสือราชการต่างๆ / งานธุรการ การประสานงานนัดหมาย จัดทำปฏิทินกิจกรรม การกิจของผู้อำนวยการ หน่วยงาน ตรวจสอบ แก้ไข เสนอเพิ่มหนังสือราชการ และจัดทำหนังสือราชการตามข้อสั่งการ/งานประชุมสัมมนา จัดประชุมสำนักงาน/กลุ่ม/ฝ่าย ขออนุมัติจัดประชุม จัดทำระเบียบวาระการประชุม ดำเนินการจัดประชุม จัดบันทึก และจัดทำรายงานการประชุม งานการเงินและบัญชี งานพัสดุ งานทะเบียนพัสดุและครุภัณฑ์ติดตาม เร่งรัดการเบิกจ่ายงบประมาณ คุมยอดการเบิกจ่ายงบประมาณตามที่ได้รับการจัดสรรงบประมาณประจำปี การเบิกจ่ายค่าสาธารณูปโภค ค่าใช้จ่ายในการเดินทางไปราชการ ค่าใช้จ่ายในการจัดประชุม ค่าใช้จ่ายในการอบรมสัมมนา ตรวจสอบ สรุปผลการใช้จ่ายงบประมาณ รายเดือน รายไตรมาส และงบประมาณรายจ่ายประจำปี / งานพัสดุ การจัดซื้อจัดจ้าง การเบิกจ่ายพัสดุ ตรวจสอบครุภัณฑ์ของสำนักงาน จัดทำรายการวัสดุคงเหลือและรายงานผลการดำเนินงานตรวจสอบพัสดุครุภัณฑ์ประจำปี งานบริหารบุคคล ข้อมูลบุคลากร และการประเมินผลการปฏิบัติราชการ จัดทำข้อมูลบุคลากร คำสั่งแต่งตั้ง โยกย้ายเจ้าหน้าที่ภายในสำนักงาน การลงเวลาการปฏิบัติราชการ รวบรวมสถิติวันลาเพื่อการประเมินผลการปฏิบัติราชการ ติดตามรวบรวมตัวชี้วัดรายบุคคลเพื่อการประเมินผลการปฏิบัติราชการประกอบการเลื่อนขั้นเงินเดือนของข้าราชการ ลูกจ้างประจำ และพนักงานราชการ ประสานความร่วมมือกับหน่วยงานภาครัฐ สถานประกอบการของเอกชนและองค์กรอาชีพ เพื่อให้มีส่วนร่วมในการดำเนินการเกี่ยวกับการรับรองความรู้ความสามารถ การเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ และให้คำปรึกษาแนะนำเกี่ยวกับการรับรองความรู้ความสามารถ รวมทั้งรายงานผลการปฏิบัติราชการ ปฏิบัติงานอื่นที่เกี่ยวข้องหรือที่ได้รับมอบหมาย 	<p>กลุ่มงานตรวจสอบผู้ประกอบการและผู้ประกอบอาชีพ</p> <ol style="list-style-type: none"> ติดตาม กำกับดูแลการดำเนินการของศูนย์ประเมินรับรองความรู้ความสามารถ และ ผู้ประเมิน รวมทั้งวางแผนการตรวจตามพระราชบัญญัติส่งเสริมการพัฒนาฝีมือแรงงาน (ฉบับที่ ๒) พ.ศ. ๒๕๕๗ และติดตามผู้ประกอบการอาชีพที่อาจเป็นอันตรายต่อสาธารณะจากการทำงาน ตรวจสอบสถานประกอบการ และให้คำปรึกษาแนะนำเกี่ยวกับกระบวนการพัฒนาฝีมือแรงงาน กระบวนการวิเคราะห์จำแนกตำแหน่งงาน การบริหารค่าจ้างและค่าตอบแทน และการให้ความคุ้มครองความปลอดภัยสาธารณะจากการทำงาน ตลอดจนการเข้าสู่ระบบพัฒนาฝีมือแรงงานของสถานประกอบการ งานเปรียบเทียบปรับตามกฎหมายว่าด้วยการส่งเสริมการพัฒนาฝีมือแรงงาน หรือดำเนินการบังคับทางปกครองตามกฎหมายว่าด้วยวิธีปฏิบัติราชการทางปกครอง จัดทำสมุดประจำตัว บันทึกข้อมูล และเป็นศูนย์กลางข้อมูลการบันทึกประวัติของบุคคลในส่วนที่เกี่ยวข้องกับการศึกษา การฝึกอบรม การสัมมนา การทดสอบมาตรฐานฝีมือแรงงาน การประกอบอาชีพ การทำงานที่ผ่านมาหรือกรณีอื่น ๆ เพื่อประโยชน์ในการประกอบอาชีพ หรือการจ้างงาน หรือการรับรองความรู้ความสามารถ จัดอบรมพนักงานเจ้าหน้าที่และผู้ประเมินตามพระราชบัญญัติส่งเสริมการพัฒนาฝีมือแรงงาน (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2557 รวมถึงการจัดทำทะเบียนผู้ผ่านการอบรม เป็นศูนย์กลางข้อมูลการขึ้นทะเบียนผู้ผ่านการรับรองความรู้ความสามารถผู้ประเมิน และศูนย์ประเมินความรู้ความสามารถ ศึกษา วิเคราะห์และจัดทำระบบประกันคุณภาพการรับรองความรู้ความสามารถให้มีความทันสมัยเทียบเท่าระดับสากล ประสานความร่วมมือกับหน่วยงานภาครัฐ สถานประกอบการของเอกชนและองค์กรอาชีพ เพื่อให้มีส่วนร่วมในการดำเนินการเกี่ยวกับการรับรองความรู้ความสามารถ การเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ และให้คำปรึกษาแนะนำเกี่ยวกับการรับรองความรู้ความสามารถ รวมทั้งรายงานผลการปฏิบัติราชการ ปฏิบัติงานอื่นที่เกี่ยวข้องหรือที่ได้รับมอบหมาย 	<p>ฝ่ายพัฒนาระบบ รูปแบบและส่งเสริมการรับรองความรู้ความสามารถ</p> <ol style="list-style-type: none"> ศึกษา วิเคราะห์ และวิจัยเพื่อพัฒนาระบบและรูปแบบการประเมินเพื่อรับรองความรู้ความสามารถ ส่งเสริม สนับสนุนการจัดทำและพัฒนาระบบการประเมินเพื่อรับรองความรู้ความสามารถ ส่งเสริมให้มีการดำเนินการเกี่ยวกับการจัดตั้งศูนย์ประเมินความรู้ความสามารถ และการขอรับสิทธิและประโยชน์ของผู้ประกอบการจ้างงานผู้ได้รับหนังสือรับรองความรู้ความสามารถ สำรวจ รวบรวมข้อมูลและเป็นศูนย์กลางข้อมูลเกี่ยวกับสาขาอาชีพ ตำแหน่งงาน หรือลักษณะงานที่อาจเป็นอันตรายต่อสาธารณะหรือต้องใช้ผู้มีความรู้ความสามารถ งานแผนงานและประเมินผล จัดทำแผนปฏิบัติการ แผนงบประมาณ การจัดทำค่าของงบประมาณ การจัดสรรงบประมาณ และรายงานผลการเบิกจ่ายงบประมาณประจำปี วางแผน กำกับดูแล ติดตาม และรวบรวมงานตามคำรับรองการปฏิบัติราชการ และตัวชี้วัดหน่วยงานรวมถึงรายงานผล รวบรวมข้อมูล ติดตามประเมินผลการดำเนินงาน เพื่อนำมาวิเคราะห์ วางแผน พัฒนาการดำเนินงานของสำนักงานรับรองความรู้ความสามารถ และจัดทำรายงานผลเพื่อเป็นข้อมูลของผู้บริหาร รวบรวมนโยบาย หลักการปฏิบัติราชการ ระเบียบข้อบังคับต่างๆ ติดตามข้อสั่งการตามนโยบาย ประมวลผลรายงาน และจัดทำข้อมูลเพื่อการบริหารงานของผู้อำนวยการสำนักงานรับรองความรู้ความสามารถ รวบรวมข้อมูล ศึกษา และวิเคราะห์ เพื่อจัดทำระบบการติดตามประเมินผลการอบรมพนักงานเจ้าหน้าที่และผู้ประเมินตามพระราชบัญญัติส่งเสริมการพัฒนาฝีมือแรงงาน (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2557 รวบรวม จัดทำแผนงานโครงการหรือการดำเนินการ และนำเข้าสู่ข้อมูลโครงการหรือการดำเนินงาน ตลอดจนการรายงานความก้าวหน้าเป็นรายไตรมาส และส่งข้อมูลเพื่อขอรับการอนุมัติจากผู้อนุมัติตามระบบติดตามและประเมินผลแห่งชาติ (eMENSOCR) ประสานความร่วมมือกับหน่วยงานภาครัฐ สถานประกอบการของเอกชนและองค์กรอาชีพ เพื่อให้มีส่วนร่วมในการดำเนินการเกี่ยวกับการรับรองความรู้ความสามารถ การเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ และให้คำปรึกษาแนะนำเกี่ยวกับการรับรองความรู้ความสามารถ รวมทั้งรายงานผลการปฏิบัติราชการ ปฏิบัติงานอื่นที่เกี่ยวข้องหรือที่ได้รับมอบหมาย
---	---	---

ภาพที่ 3 โครงสร้างสำนักงานรับรองความรู้ความสามารถ

	คู่มือคุณภาพ (Quality Manual)	หมายเลขเอกสาร: QM-OLOC	แก้ไขครั้งที่: 00
		วันที่ใช้: -/-/-	หน้าที่ 8 23

สำนักงานรับรองความรู้ความสามารถได้จัดทำเอกสารกำหนดอำนาจและหน้าที่ความรับผิดชอบของบุคลากรแต่ละตำแหน่งไว้ พร้อมทั้งมีการกำหนดไว้ในเอกสารขั้นตอนการปฏิบัติงาน หลักเกณฑ์และเงื่อนไข และวิธีปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้อง โดยหน้าที่และความรับผิดชอบของบุคลากรต่างๆ โดยสรุป ดังนี้

1. ผู้อำนวยการสำนักงานรับรองความรู้ความสามารถ

- กำหนดนโยบายและขั้นตอนการปฏิบัติงาน ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานที่เกี่ยวข้องกับการประเมินความรู้ความสามารถ
- กำกับดูแลผลดำเนินงานของสำนักงานรับรองความรู้ความสามารถ
- สนับสนุนการดำเนินงานและจัดให้มีทรัพยากรอย่างเพียงพอสำหรับกิจกรรมการประเมินความรู้ความสามารถ

2. ฝ่ายพัฒนาระบบ รูปแบบและส่งเสริมการรับรองความรู้ความสามารถ

- จัดทำ กำหนดกระบวนการและขั้นตอนการปฏิบัติงาน ที่จำเป็น รวมถึงติดตามการนำไปปฏิบัติ และการรักษาไว้เพื่อให้สอดคล้องกับข้อบังคับ ประกาศพ.ร.บ.ส่งเสริมการพัฒนาฝีมือแรงงาน พ.ศ. 2545 (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2557 และอ้างอิงมาตรฐานสากล ISO/IEC 17024
- ควบคุมดูแลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ เพื่อให้มั่นใจได้ว่าการนำนโยบาย กระบวนการและขั้นตอนการปฏิบัติงาน มีการนำไปปฏิบัติ และรักษาไว้
- รายงานผลการดำเนินงานต่อผู้บริหารระดับสูงถึงผลการดำเนินงานของระบบประกันคุณภาพ และความจำเป็นในการปรับปรุง
- ปฏิบัติงานอื่นๆ ที่ได้รับมอบหมายจากผู้อำนวยการสำนักงานรับรองความรู้ความสามารถ

3. คณะทบทวนระบบคุณภาพ

ทบทวนการนำระบบคุณภาพด้านการรับรองความรู้ความสามารถไปปฏิบัติ ผลการดำเนินงาน ประสิทธิภาพและความเหมาะสมของการรับรองความรู้ความสามารถ


4. กลุ่มงานตรวจสอบผู้ประกอบกิจการและผู้ประกอบอาชีพ

- ศึกษาข้อมูลและเตรียมเอกสารที่ใช้ในการตรวจประเมินภายใน ตามระบบประกันคุณภาพที่กำหนด
- จัดทำและแจ้งกำหนดการการตรวจประเมินภายใน
- ดำเนินการตรวจประเมินภายในตามระบบประกันคุณภาพ
- จัดทำรายงานผลการตรวจประเมินภายใน และบันทึกรายงานข้อบกพร่อง (ถ้ามี) เสนอ ผู้อำนวยการสำนักงานรับรองความรู้ความสามารถ พิจารณา
- ทวนสอบแนวทางการแก้ไขและตรวจติดตามการแก้ไขและป้องกันข้อบกพร่อง (ถ้ามี) ตามที่ได้รับมอบหมาย แล้วเสนอ ผู้อำนวยการสำนักงานรับรองความรู้ความสามารถ

7. ข้อกำหนดด้านทรัพยากร

7.1 นโยบาย

สำนักงานรับรองความรู้ความสามารถ สถาบันพัฒนาฝีมือแรงงาน สำนักงานพัฒนาฝีมือแรงงาน และผู้บริหารจะสนับสนุนให้มีทรัพยากรอย่างเพียงพอ และสามารถใช้อย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อให้ระบบคุณภาพดำเนินไปได้อย่างต่อเนื่องและมีประสิทธิผล

	คู่มือคุณภาพ (Quality Manual)	หมายเลขเอกสาร: QM-OLOC	แก้ไขครั้งที่: 00
		วันที่ใช้: -/-/-	หน้าที่ 9 23

7.2 การวางแผน

สำนักงานรับรองความรู้ความสามารถ สถาบันพัฒนาฝีมือแรงงาน สำนักงานพัฒนาฝีมือแรงงาน จะดำเนินการทบทวนและวางแผนทรัพยากรในด้านต่างๆ เพื่อให้มั่นใจว่าเพียงพอในการให้การประเมิน ความรู้ความสามารถตามขอบข่าย และปริมาณงานที่เข้ามา โดยมีการบริหารจัดการและกำหนดความ รับผิดชอบในการดำเนินงานของบุคลากรที่เกี่ยวข้องกับการประเมินความรู้ความสามารถ

7.3 การคัดเลือกผู้ประเมินความรู้ความสามารถ

กรมพัฒนาฝีมือแรงงานได้กำหนดความสามารถของผู้ประเมินความรู้ความสามารถ และดำเนินการ คัดเลือกผู้ที่มีความสามารถ มีคุณสมบัติสอดคล้องกับประกาศคณะกรรมการส่งเสริมการพัฒนาฝีมือ แรงงาน เรื่อง คุณสมบัติของผู้ประเมิน หลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไขในการยื่นคำขอขึ้นทะเบียน การ ออกหนังสือรับรองการขึ้นทะเบียน การออกใบแทนหนังสือรับรองการขึ้นทะเบียน และอายุหนังสือรับรอง การขึ้นทะเบียนเป็นผู้ประเมิน

7.4 การเฝ้าระวังผลการดำเนินงานของบุคลากร

สำนักงานรับรองความรู้ความสามารถ สถาบันพัฒนาฝีมือแรงงาน สำนักงานพัฒนาฝีมือแรงงาน ศูนย์ประเมินรับรองความรู้ความสามารถตามมาตรา 26/4(2) จะมีการติดตามเฝ้าระวังผลการดำเนินงาน ของบุคลากรทุกระดับ เพื่อติดตามประสิทธิผลการปฏิบัติงานของบุคลากร โดยอาจพิจารณาจากผลการ ดำเนินงาน หรือผลการตอบกลับจากผู้เข้ารับการประเมินความรู้ความสามารถ/ผู้ได้รับหนังสือรับรองว่าเป็น ผู้ผ่านการประเมินความรู้ความสามารถ

สำหรับผู้ประเมินความรู้ความสามารถ จะมีการติดตามเฝ้าระวังผลการดำเนินงานของผู้ประเมิน ความรู้ความสามารถ โดยการสังเกตการณ์ทำงาน ณ สถานที่ทำงาน หรือการทบทวนรายงาน หรือผลการ ตอบกลับจากผู้เข้ารับการประเมินความรู้ความสามารถ เพื่อสร้างความน่าเชื่อถือในกิจกรรมการประเมิน ความรู้ความสามารถ เพื่อนำมาเป็นข้อมูลในการพัฒนาบุคลากร และใช้ในการตัดสินใจการมอบหมายงาน ต่อไป

7.5 การบันทึกประวัติบุคลากร

สำนักงานรับรองความรู้ความสามารถ สถาบันพัฒนาฝีมือแรงงาน สำนักงานพัฒนาฝีมือแรงงาน ศูนย์ประเมินรับรองความรู้ความสามารถตามมาตรา 26/4(2) จะดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล และบันทึก ประวัติบุคลากรทั้งภายในและภายนอก ซึ่งอาจประกอบด้วยเอกสารแสดงคุณสมบัติ การฝึกอบรม ประสบการณ์ ความรู้ความสามารถ ของบุคลากรแต่ละคน และจะปรับปรุงให้ทันสมัยอยู่เสมอ

7.6 ทรัพยากรอื่นๆ

สำนักงานรับรองความรู้ความสามารถ สถาบันพัฒนาฝีมือแรงงาน สำนักงานพัฒนาฝีมือแรงงาน ศูนย์ประเมินรับรองความรู้ความสามารถตามมาตรา 26/4(2) จะมีการเตรียมทรัพยากรต่างๆ เช่น สถานที่ประเมิน อุปกรณ์การเกี่ยวข้องกับการประเมิน และทรัพยากรอื่นๆอย่างเพียงพอต่อการดำเนินกิจกรรมการประเมิน รับรองความรู้ความสามารถ

อ้างอิง :

คู่มือวิธีการปฏิบัติงาน การขอมีสมุดประจำตัว การบันทึกข้อมูลเพิ่มเติม และกรณีชำระคดี (WI-L-01)

คู่มือวิธีการปฏิบัติงาน การประเมินความรู้ความสามารถ (WI-L-02)

คู่มือวิธีการปฏิบัติงาน การขอใบแทนหนังสือรับรองความรู้ความสามารถ (WI-L-03)

คู่มือวิธีการปฏิบัติงาน การรับรองการขึ้นทะเบียนเป็นผู้ประเมิน (WI-L-04)

	คู่มือคุณภาพ (Quality Manual)	หมายเลขเอกสาร: QM-OLOC	แก้ไขครั้งที่: 00
		วันที่ใช้: -/-/-	หน้าที่ 10 23

คู่มือวิธีการปฏิบัติงาน การขอใบแทนหนังสือรับรองการขึ้นทะเบียนเป็นผู้ประเมิน หรือบัตรประจำตัวผู้ประเมิน
กรณีชำรุดหรือสูญหาย (WI-L-05)

คู่มือวิธีการปฏิบัติงาน การรับรองการขึ้นทะเบียนเป็นองค์กรอาชีพ (WI-L-06)

คู่มือวิธีการปฏิบัติงาน การขอรับรองการเป็นศูนย์ประเมินความรู้ความสามารถ ตามมาตรา 26/4 (2)
และกรณีต่ออายุ (WI-L-07)

คู่มือวิธีการปฏิบัติงาน การขอใบแทนหนังสือรับรองการเป็นศูนย์ประเมินความรู้ความสามารถตามมาตรา 26/4 (2)
(WI-L-08)

คู่มือวิธีการปฏิบัติงาน การอนุญาตให้ใช้เครื่องหมายจ้างงานผู้ได้รับหนังสือรับรองความรู้ความสามารถ (WI-L-09)

คู่มือวิธีการปฏิบัติงาน พนักงานเจ้าหน้าที่ตาม พ.ร.บ. ส่งเสริมการพัฒนาฝีมือแรงงาน พ.ศ.2545(ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2557
(WI-L-10)

คู่มือวิธีการปฏิบัติงาน การเปรียบเทียบของนายทะเบียนตามระเบียบกรมพัฒนาฝีมือแรงงานว่าด้วยการดำเนิน
คดีอาญาและการเปรียบเทียบความผิดตามกฎหมายว่าด้วยการส่งเสริมการพัฒนาฝีมือ
แรงงาน พ.ศ. 2562 (WI-L-11)

คู่มือวิธีการปฏิบัติงาน การออกคำสั่งนายทะเบียนตาม พ.ร.บ. ส่งเสริมการพัฒนาฝีมือแรงงาน พ.ศ. 2545
(ฉบับที่2) พ.ศ. 2557 (WI-L-12)

คู่มือวิธีการปฏิบัติงาน การใช้ระบบรับรองความรู้ความสามารถ การขอมีสมุดประจำตัว การบันทึกข้อมูลเพิ่มเติม
และกรณีชำรุดสูญหาย (WI-EL-01)

คู่มือวิธีการปฏิบัติงาน การใช้ระบบรับรองความรู้ความสามารถ การประเมินความรู้ความสามารถ (WI-EL-02)

คู่มือวิธีการปฏิบัติงาน การใช้ระบบรับรองความรู้ความสามารถ การขอใบแทนหนังสือรับรองความรู้
ความสามารถ (WI-EL-03)

คู่มือวิธีการปฏิบัติงาน การใช้ระบบรับรองความรู้ความสามารถ การรับรองการขึ้นทะเบียนเป็นผู้ประเมิน
(WI-EL-04)

คู่มือวิธีการปฏิบัติงาน การใช้ระบบรับรองความรู้ความสามารถ การขอใบแทนหนังสือรับรองการขึ้นทะเบียน
เป็นผู้ประเมิน หรือบัตรประจำตัวผู้ประเมิน กรณีชำรุดหรือสูญหาย (WI-EL-05)

คู่มือวิธีการปฏิบัติงาน การใช้ระบบรับรองความรู้ความสามารถ การรับรองการขึ้นทะเบียนเป็นองค์กรอาชีพ
(WI-EL-06)

คู่มือวิธีการปฏิบัติงาน การใช้ระบบรับรองความรู้ความสามารถ การขอรับรองการเป็นศูนย์ประเมินความรู้
ความสามารถ ตามมาตรา 26/4 (2) และกรณีต่ออายุ (WI-EL-07)


คู่มือวิธีการปฏิบัติงาน การใช้ระบบรับรองความรู้ความสามารถ การขอใบแทนหนังสือรับรองการเป็นศูนย์ประเมิน
ความรู้ความสามารถตามมาตรา 26/4 (2) (WI-EL-08)

คู่มือวิธีการปฏิบัติงาน การใช้ระบบรับรองความรู้ความสามารถ การอนุญาตให้ใช้เครื่องหมายจ้างงานผู้ได้รับ
หนังสือรับรองความรู้ความสามารถ (WI-EL-09)

คู่มือวิธีการปฏิบัติงาน การใช้ระบบรับรองความรู้ความสามารถ การบันทึกแบบตรวจ (ตร.1) (WI-EL-10)

คู่มือวิธีการปฏิบัติงาน การใช้ระบบรับรองความรู้ความสามารถ การประเมินความรู้ความสามารถของ 26/4(2)
(WI-EL-11)

เอกสารควบคุมภายในของสำนักงานรับรองความรู้ความสามารถ

	คู่มือคุณภาพ (Quality Manual)	หมายเลขเอกสาร: QM-OLOC	แก้ไขครั้งที่: 00
		วันที่ใช้: -/-/-	หน้าที่ 11 23

8. ข้อกำหนดด้านข้อมูล และการควบคุมบันทึก

8.1 นโยบาย

สำนักงานรับรองความรู้ความสามารถ สถาบันพัฒนาฝีมือแรงงาน สำนักงานพัฒนาฝีมือแรงงาน ศูนย์ประเมินรับรองความรู้ความสามารถตามมาตรา 26/4(2) จะดำเนินการควบคุมบันทึก และข้อมูลของผู้เข้ารับการประเมินความรู้ความสามารถ/ผู้ได้รับหนังสือรับรองว่าเป็นผู้ผ่านการประเมินความรู้ความสามารถที่เกี่ยวข้อง ให้เป็นไปด้วยความถูกต้อง ครบถ้วนไม่เสื่อมสภาพ ไม่สูญหาย และสามารถเรียกใช้ได้สะดวก

8.2 ประเภทของข้อมูล และบันทึก

สำนักงานรับรองความรู้ความสามารถ สถาบันพัฒนาฝีมือแรงงาน สำนักงานพัฒนาฝีมือแรงงาน ศูนย์ประเมินรับรองความรู้ความสามารถตามมาตรา 26/4(2) จะดำเนินการควบคุมบันทึกและข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับผู้เข้ารับการรับรองความรู้ความสามารถ/ผู้ได้รับหนังสือรับรองว่าเป็นผู้ผ่านการประเมินความรู้ความสามารถ เช่น แบบคำขอ และข้อมูลทั่วไปของผู้เข้ารับการประเมินความรู้ความสามารถ / ผู้ได้รับหนังสือรับรองว่าเป็นผู้ผ่านการประเมินความรู้ความสามารถ หลักฐานประกอบการสมัคร หนังสือติดต่อ และรายงานผลการประเมินความรู้ความสามารถหรือรายงานต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง เป็นต้น

8.3 การควบคุมบันทึกและข้อมูล

สำนักงานรับรองความรู้ความสามารถ สถาบันพัฒนาฝีมือแรงงาน สำนักงานพัฒนาฝีมือแรงงาน ศูนย์ประเมินรับรองความรู้ความสามารถตามมาตรา 26/4(2) จะเป็นผู้รับผิดชอบดูแลบันทึก และข้อมูล โดยมีวิธีการในการรวบรวม ซ้ำบ่ง ทำดัชนี ทำแฟ้ม จัดเก็บ รักษา การป้องกัน เพื่อให้มั่นใจได้ว่าจะมีการเก็บรักษาข้อมูลถูกต้อง ครบถ้วน ควบคุมการเข้าถึง และการทำลาย

บันทึกต้องถูกจัดเก็บไว้ในสถานที่ๆ ปลอดภัย และสามารถเข้าถึงได้เฉพาะผู้ที่เกี่ยวข้องเท่านั้นหากเป็นผู้ที่ไม่เกี่ยวข้องกับการนำบันทึกไปใช้ในการปฏิบัติงาน หรือบุคคลภายนอกต้องได้รับอนุญาตจากนายทะเบียนหรือหัวหน้าศูนย์ประเมินรับรองความรู้ความสามารถตามมาตรา 26/4(2) เสียก่อน

ในกรณีที่เก็บบันทึกในรูปแบบของเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ ต้องมีการสำรองข้อมูลไฟล์อิเล็กทรอนิกส์ สแกนไวรัส เพื่อให้มั่นใจว่าข้อมูลต่างๆ สามารถเรียกดูได้ตลอดเวลาและไม่สูญหาย สำหรับการดำเนินการจัดเก็บ สำนักงานรับรองความรู้ความสามารถจะจัดเก็บอย่างน้อย 1 รอบการรับรอง สำหรับบันทึกและข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการรับรอง ตามที่กรมพัฒนาฝีมือแรงงานกำหนด ส่วนบันทึกและข้อมูลอื่นๆ สำนักงานรับรองความรู้ความสามารถ สถาบันพัฒนาฝีมือแรงงาน สำนักงานพัฒนาฝีมือแรงงาน ศูนย์ประเมินรับรองความรู้ความสามารถตามมาตรา 26/4(2) ได้กำหนดระยะเวลาการจัดเก็บเป็นลายลักษณ์อักษร

อ้างอิง : คู่มือวิธีการปฏิบัติงาน การประเมินความรู้ความสามารถ (WI-L-02)

คู่มือวิธีการปฏิบัติงาน การใช้ระบบรับรองความรู้ความสามารถ การประเมินความรู้
ความสามารถ(WI-EL-02)

9. ข้อมูลสาธารณะ

9.1 นโยบาย

สำนักงานรับรองความรู้ความสามารถ สถาบันพัฒนาฝีมือแรงงาน สำนักงานพัฒนาฝีมือแรงงาน ศูนย์ประเมินรับรองความรู้ความสามารถตามมาตรา 26/4(2) จะดำเนินการจัดการข้อมูลต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการประเมินรับรองความรู้ความสามารถ ให้มีความสมบูรณ์ ถูกต้อง และผู้เกี่ยวข้องสามารถเข้าถึงได้ด้วยความสะดวก

	คู่มือคุณภาพ (Quality Manual)	หมายเลขเอกสาร: QM-OLOC	แก้ไขครั้งที่: 00
		วันที่ใช้: -/-/-	หน้าที่ 12 23

9.2 ข้อมูลที่สาธารณะชนเข้าถึงได้

สำนักงานรับรองความรู้ความสามารถจะรับผิดชอบในการจัดทำ และปรับปรุงสิ่งพิมพ์ต่างๆ ด้วยความถูกต้อง ไม่ก่อให้เกิดความเข้าใจผิด และให้ทันสมัย จัดให้มีอย่างเพียงพอในการแจกจ่ายให้กับผู้เข้ารับการประเมินความรู้ความสามารถ/ผู้ได้รับหนังสือรับรองว่าเป็นผู้ผ่านการประเมินความรู้ความสามารถ และผู้สนใจทั่วไป โดยข้อมูลอาจประกอบด้วย

1) ข้อมูลเกี่ยวกับขอบข่ายที่เปิดให้บริการประเมินความรู้ความสามารถ คำอธิบายขั้นตอนการประเมินความรู้ความสามารถ สิทธิและหน้าที่ของผู้เข้ารับการประเมินความรู้ความสามารถ/ผู้ได้รับหนังสือรับรองว่าเป็นผู้ผ่านการประเมินความรู้ความสามารถ เกณฑ์การพิจารณาผลการประเมินความรู้ความสามารถ รวมถึงขั้นตอนการรับเรื่องร้องเรียน อุทธรณ์ เป็นต้น

2) ข้อมูลเกี่ยวกับรายชื่อผู้ได้รับหนังสือรับรองว่าเป็นผู้ผ่านการประเมินความรู้ความสามารถที่แสดงถึงสถานะรับรอง เช่น มาตรฐาน สาขา ระดับ และอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง (ถ้ามี) วันที่ให้การรับรอง วันที่หมดอายุ ขอบข่าย ชื่อผู้ได้รับหนังสือรับรอง เป็นต้น

อ้างอิง : คู่มือวิธีการปฏิบัติงาน การประเมินความรู้ความสามารถ (WI-L-02)

10. การพัฒนา วิธีการประเมินความรู้ความสามารถ

10.1 นโยบาย

สำนักงานรับรองความรู้ความสามารถ พัฒนาวิธีการประเมินความรู้ความสามารถ และดำเนินการทบทวนโดยบุคลากรที่มีความสามารถ และได้รับการพิจารณาจากผู้มีส่วนได้เสีย เพื่อให้มั่นใจได้ว่าวิธีการประเมินความรู้ความสามารถได้รับการทบทวนและรับรองความถูกต้อง อย่างเป็นระบบอย่างต่อเนื่อง

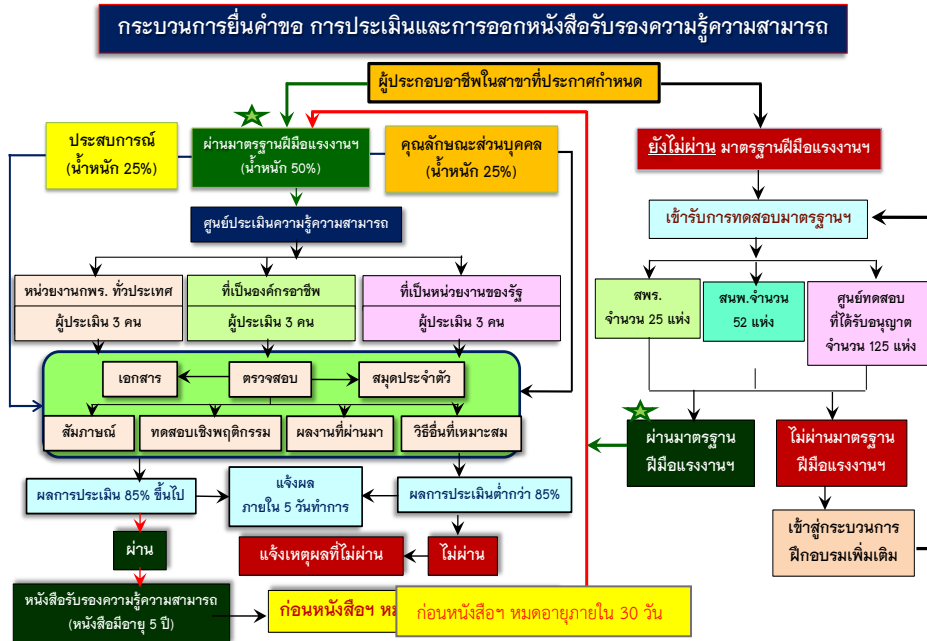
10.2 การพัฒนาการประเมินความรู้ความสามารถ

สำนักงานรับรองความรู้ความสามารถ ทำหน้าที่ในการพัฒนา หาวิธีการ ทบทวน และนำเสนอคณะกรรมการส่งเสริมการพัฒนาฝีมือแรงงาน ในกรณีที่มีการเปลี่ยนแปลงแก้ไขข้อบังคับ ระเบียบ วิธีปฏิบัติที่เกี่ยวข้องกับการประเมินความรู้ความสามารถ ที่มีผลกระทบต่อผู้เข้ารับการประเมินความรู้ความสามารถ/ผู้ได้รับหนังสือรับรองว่าเป็นผู้ผ่านการประเมินความรู้ความสามารถ สำนักงานรับรองความรู้ความสามารถจะมีการกำหนดช่วงระยะเวลา และวิธีการปรับเปลี่ยนให้ผู้เข้ารับการประเมินความรู้ความสามารถ/ผู้ได้รับหนังสือรับรองว่าเป็นผู้ผ่านการประเมินความรู้ความสามารถสอดคล้องกับข้อบังคับ ระเบียบ วิธีปฏิบัติที่เกี่ยวข้องและวิธีการประเมินความรู้ความสามารถที่มีการเปลี่ยนแปลง

อ้างอิง : คู่มือวิธีการปฏิบัติงาน การประเมินความรู้ความสามารถ (WI-L-02)

	คู่มือคุณภาพ (Quality Manual)	หมายเลขเอกสาร: QM-OLOC	แก้ไขครั้งที่: 00
		วันที่ใช้: -/-/-	หน้าที่ 13 23

11. กระบวนการดำเนินงาน



ภาพที่ 4 ภาพกระบวนการดำเนินงานในขั้นตอนต่างๆ เชื่อมโยงกับเอกสารระบบคุณภาพ

12. ข้อกำหนดกระบวนการรับรอง

12.1 นโยบาย

สำนักงานรับรองความรู้ความสามารถ สถาบันพัฒนาฝีมือแรงงาน สำนักงานพัฒนาฝีมือแรงงาน ศูนย์ประเมินรับรองความรู้ความสามารถตามมาตรา 26/4(2) มีนโยบายที่จะให้บริการแก่ผู้เข้ารับการประเมินความรู้ความสามารถ/ผู้ได้รับหนังสือรับรองว่าเป็นผู้ผ่านการประเมินความรู้ความสามารถทุกรายด้วยความถูกต้อง โปร่งใส เป็นธรรม เป็นกลาง ไม่เลือกปฏิบัติ ปราศจากการแทรกแซงโดยอิทธิพลใดๆ และดำเนินการได้อย่างมีประสิทธิภาพ

12.2 กระบวนการยื่นคำขอ

สำนักงานรับรองความรู้ความสามารถ สถาบันพัฒนาฝีมือแรงงาน สำนักงานพัฒนาฝีมือแรงงาน ศูนย์ประเมินรับรองความรู้ความสามารถตามมาตรา 26/4(2) ได้จัดเตรียมสถานที่ และจัดทำเอกสารที่เกี่ยวข้อง โดยเอกสารดังกล่าวจะปรับปรุงให้ทันสมัยอยู่เสมอ และจัดเตรียมให้พร้อมสำหรับผู้รับบริการ และกำหนดให้ผู้ยื่นคำขอจะต้องกรอกข้อมูลและลงนามในใบสมัครเข้ารับการประเมินความรู้ความสามารถ พร้อมแนบเอกสารประกอบใบสมัคร ตามที่ระบุ พร้อมทั้งพัฒนาระบบการยื่นคำขอผ่านวิธีทางอิเล็กทรอนิกส์

12.3 การรับและทบทวนคำขอ

สำนักงานรับรองความรู้ความสามารถ สถาบันพัฒนาฝีมือแรงงาน สำนักงานพัฒนาฝีมือแรงงาน ศูนย์ประเมินรับรองความรู้ความสามารถตามมาตรา 26/4(2) ดำเนินการรับและทบทวนคำขอในขั้นต้น ทั้งแบบที่เป็นเอกสารและผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ โดยจะทำการตรวจสอบสาขาที่เข้ารับการประเมินระดับขั้นว่าอยู่ในความรับผิดชอบที่ทางสำนักงานรับรองความรู้ความสามารถ สถาบันพัฒนาฝีมือแรงงาน สำนักงานพัฒนาฝีมือแรงงาน ศูนย์ประเมินรับรองความรู้ความสามารถตามมาตรา 26/4(2)

	คู่มือคุณภาพ (Quality Manual)	หมายเลขเอกสาร: QM-OLOC	แก้ไขครั้งที่: 00
		วันที่ใช้: -/-/-	หน้าที่ 14 23

มีความสามารถดำเนินการได้ และทบทวนความถูกต้องสมบูรณ์เอกสารคำขอ เอกสารประกอบการสมัครที่แนบรวมทั้งทบทวนคุณสมบัติของผู้เข้ารับการประเมินความรู้ความสามารถว่าสอดคล้องกับสาขาที่เข้ารับการประเมินที่กำหนดไว้ ตลอดจนพิจารณาคำร้องขอพิเศษเกี่ยวกับสิ่งอำนวยความสะดวก (ถ้ามี) ซึ่งต้องไม่ทำให้ความชอบธรรมของกระบวนการประเมินความรู้ความสามารถเสียไป และคำนึงถึงระเบียบปฏิบัติ

ทั้งนี้เอกสารต่างๆ ที่ได้รับจากผู้ยื่นคำขอ สำนักงานรับรองความรู้ความสามารถ สถาบันพัฒนาฝีมือแรงงาน สำนักงานพัฒนาฝีมือแรงงาน ศูนย์ประเมินรับรองความรู้ความสามารถตามมาตรา 26/4(2) จะดูแลรักษา และนำไปใช้ในขอบเขตที่จำเป็นต่อการปฏิบัติงาน รวมถึงการรักษาเอกสารข้อมูลต่างๆ เป็นความลับไม่นำเผยแพร่ต่อบุคคลที่สามโดยไม่ได้รับอนุญาตจากผู้ยื่นคำขออย่างเป็นลายลักษณ์อักษร

อ้างอิง : คู่มือวิธีการปฏิบัติงาน การประเมินความรู้ความสามารถ (WI-L-02)

คู่มือวิธีการปฏิบัติงาน การใช้ระบบรับรองความรู้ความสามารถ การประเมินความรู้ความสามารถ(WI-EL-02)

12.4 การเตรียมการสำหรับการประเมินความรู้ความสามารถ

สำนักงานรับรองความรู้ความสามารถ สถาบันพัฒนาฝีมือแรงงาน สำนักงานพัฒนาฝีมือแรงงาน ศูนย์ประเมินรับรองความรู้ความสามารถตามมาตรา 26/4(2) จะดำเนินการประชุมผู้ประเมินเพื่อตรวจสอบเอกสาร และจัดเตรียมชุดคำถาม สถานที่ประเมินความรู้ความสามารถ สถานที่นั่งพักรอ รวมทั้งมีการมอบหมายงานให้ผู้ประเมินความรู้ความสามารถดำเนินการในขั้นตอนการประเมินความรู้ความสามารถซึ่งต้องได้รับคัดเลือกโดยพิจารณาผู้ที่มีความรู้ มีประสบการณ์เหมาะสม มีความเข้าใจและมีความสามารถ ไม่มีส่วนได้ส่วนเสียหรือผลประโยชน์ทับซ้อนกับผู้เข้ารับการประเมินความรู้ความสามารถ


12.5 การประเมินความรู้ความสามารถ

กรมพัฒนาฝีมือแรงงานกำหนดวิธีการประเมินความรู้ความสามารถเพื่อวัดความสามารถของผู้เข้ารับการประเมินความรู้ความสามารถ ตามประกาศคณะกรรมการส่งเสริมการพัฒนาฝีมือแรงงาน เรื่อง หลักเกณฑ์วิธีการและเงื่อนไขในการยื่นคำขอ การประเมิน การออกหนังสือรับรองความรู้ความสามารถ อายุหนังสือรับรองความรู้ความสามารถ และการออกใบแทนหนังสือรับรองความรู้ความสามารถ

12.6 การพิจารณาอนุญาต

สำนักงานรับรองความรู้ความสามารถ สถาบันพัฒนาฝีมือแรงงาน สำนักงานพัฒนาฝีมือแรงงาน ศูนย์ประเมินรับรองความรู้ความสามารถตามมาตรา 26/4(2) จะรวบรวมข้อมูลที่ได้ในระหว่างการประเมินความรู้ความสามารถ ต้องเพียงพอสำหรับการอนุญาต และสามารถสอบย้อนกลับในกรณีเกิดเหตุการณ์ อาทิ เช่น เกิดข้ออุทธรณ์ หรือข้อร้องเรียน รวมทั้งรวบรวมผลการประเมินความรู้ความสามารถ

เมื่อนายทะเบียนหรือผู้ได้รับการรับรองเป็นศูนย์ประเมินความรู้ความสามารถตามมาตรา ๒๖/๔ (๒) ทบทวนผลการประเมินความรู้ความสามารถแก่ผู้เข้ารับการประเมินความรู้ความสามารถรายใดแล้ว สำนักงานรับรองความรู้ความสามารถ สถาบันพัฒนาฝีมือแรงงาน สำนักงานพัฒนาฝีมือแรงงาน ศูนย์ประเมินรับรองความรู้ความสามารถตามมาตรา 26/4(2) จัดทำหนังสือรับรอง เสนอนายทะเบียนหรือผู้ได้รับการรับรองเป็นศูนย์ประเมินความรู้ความสามารถตามมาตรา ๒๖/๔ (๒) ลงนาม โดยต้องไม่มีการถ่ายโอนอำนาจในการอนุญาตให้หน่วยงานอื่น ทั้งนี้ให้มีการแจ้งปรับปรุงข้อมูลสถานภาพของผู้ได้รับหนังสือรับรองว่าเป็นผู้ผ่านการประเมินความรู้ความสามารถทุกครั้งที่มีการเปลี่ยนแปลง

	คู่มือคุณภาพ (Quality Manual)	หมายเลขเอกสาร: QM-OLOC	แก้ไขครั้งที่: 00
		วันที่ใช้: -/-/-	หน้าที่ 15 23

อ้างอิง : คู่มือวิธีการปฏิบัติงาน การประเมินความรู้ความสามารถ (WI-L-02)

คู่มือวิธีการปฏิบัติงาน การใช้ระบบรับรองความรู้ความสามารถ การประเมินความรู้
ความสามารถ(WI-EL-02)

13. การตรวจติดตามผล และการต่ออายุการรับรอง

การตรวจติดตามผลให้เป็นไปตาม พ.ร.บ.ส่งเสริมการพัฒนาฝีมือแรงงาน พ.ศ. 2545 (ฉบับที่2) พ.ศ. 2557 สำหรับการต่ออายุการรับรอง ให้เป็นไปตาม ประกาศคณะกรรมการส่งเสริมการพัฒนาฝีมือแรงงาน เรื่อง หลักเกณฑ์ วิธีการและเงื่อนไขในการยื่นคำขอการประเมิน การออกหนังสือรับรองความรู้ความสามารถ อายุ หนังสือรับรองความรู้ความสามารถและการออกใบแทนหนังสือรับรองความรู้ความสามารถ

อ้างอิง : คู่มือวิธีการปฏิบัติงาน การประเมินความรู้ความสามารถ (WI-L-02)

คู่มือวิธีการปฏิบัติงาน พนักงานเจ้าหน้าที่ตาม พ.ร.บ. ส่งเสริมการพัฒนาฝีมือแรงงาน พ.ศ.2545 (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2557 (WI-L-10)

คู่มือวิธีการปฏิบัติงาน การเปรียบเทียบของนายทะเบียนตามระเบียบกรมพัฒนาฝีมือแรงงานว่า ด้วยการดำเนินคดีอาญาและการเปรียบเทียบความผิดตามกฎหมายว่าด้วย การส่งเสริมการพัฒนาฝีมือแรงงาน พ.ศ. 2562 (WI-L-11)

คู่มือวิธีการปฏิบัติงาน การออกคำสั่งนายทะเบียนตาม พ.ร.บ. ส่งเสริมการพัฒนาฝีมือแรงงาน พ.ศ. 2545 (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2557 (WI-L-12)

คู่มือวิธีการปฏิบัติงาน การใช้ระบบรับรองความรู้ความสามารถ การบันทึกแบบตรวจ (ตร.1) (WI-EL-10)

14. การตรวจ ควบคุมการใช้หนังสือรับรอง เครื่องหมายรับรองฯ

การตรวจ ควบคุมการใช้หนังสือรับรองให้เป็นไปตาม พ.ร.บ.ส่งเสริมการพัฒนาฝีมือแรงงาน พ.ศ.2545 (ฉบับที่ 2) พ.ศ.2557 สำหรับเครื่องหมายรับรองฯ ให้เป็นไปตาม ประกาศคณะกรรมการส่งเสริมการพัฒนา ฝีมือแรงงาน เรื่อง แบบของเครื่องหมาย หลักเกณฑ์ วิธีการและเงื่อนไขในการอนุญาตและการใช้เครื่องหมาย ที่แสดงให้เห็นว่าเป็นผู้ประกอบการซึ่งจ้างงานผู้ได้รับหนังสือรับรองความรู้ความสามารถ

อ้างอิง : คู่มือวิธีการปฏิบัติงาน การประเมินความรู้ความสามารถ (WI-L-02)

คู่มือวิธีการปฏิบัติงาน พนักงานเจ้าหน้าที่ตาม พ.ร.บ. ส่งเสริมการพัฒนาฝีมือแรงงาน พ.ศ.2545 (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2557 (WI-L-10)

คู่มือวิธีการปฏิบัติงาน การเปรียบเทียบของนายทะเบียนตามระเบียบกรมพัฒนาฝีมือแรงงานว่า ด้วยการดำเนินคดีอาญาและการเปรียบเทียบความผิดตามกฎหมายว่าด้วย การส่งเสริมการพัฒนาฝีมือแรงงาน พ.ศ. 2562 (WI-L-11)

คู่มือวิธีการปฏิบัติงาน การออกคำสั่งนายทะเบียนตาม พ.ร.บ. ส่งเสริมการพัฒนาฝีมือแรงงาน พ.ศ. 2545 (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2557 (WI-L-12)

คู่มือวิธีการปฏิบัติงาน การใช้ระบบรับรองความรู้ความสามารถ การบันทึกแบบตรวจ (ตร.1) (WI-EL-10)

	คู่มือคุณภาพ (Quality Manual)	หมายเลขเอกสาร: QM-OLOC	แก้ไขครั้งที่: 00
		วันที่ใช้: -/-/-	หน้าที่ 16 23

15. การพักใช้ เพิกถอนการรับรอง

การพักใช้ และการเพิกถอนการรับรอง ให้เป็นไปตาม พ.ร.บ.ส่งเสริมการพัฒนาฝีมือแรงงาน พ.ศ. 2545 (ฉบับที่ 2) พ.ศ.2557 มาตรา 48 ถึง มาตรา 53

อ้างอิง : คู่มือวิธีการปฏิบัติงาน การประเมินความรู้ความสามารถ (WI-L-02)

คู่มือวิธีการปฏิบัติงาน พนักงานเจ้าหน้าที่ตาม พ.ร.บ. ส่งเสริมการพัฒนาฝีมือแรงงาน พ.ศ.2545 (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2557 (WI-L-10)

คู่มือวิธีการปฏิบัติงาน การเปรียบเทียบของนายทะเบียนตามระเบียบกรมพัฒนาฝีมือแรงงานว่าด้วยการดำเนินคดีอาญาและการเปรียบเทียบความผิดตามกฎหมายว่าด้วยการส่งเสริมการพัฒนาฝีมือแรงงาน พ.ศ. 2562 (WI-L-11)

คู่มือวิธีการปฏิบัติงาน การออกคำสั่งนายทะเบียนตาม พ.ร.บ. ส่งเสริมการพัฒนาฝีมือแรงงาน พ.ศ. 2545 (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2557 (WI-L-12)

คู่มือวิธีการปฏิบัติงาน การใช้ระบบรับรองความรู้ความสามารถ การบันทึกแบบตรวจ (ตร.1) (WI-EL-10)

16. การจัดการกับข้อร้องเรียนและการอุทธรณ์

16.1 นโยบาย

สำนักงานรับรองความรู้ความสามารถกำหนดนโยบายเพื่อให้มั่นใจว่าการดำเนินการกับข้อร้องเรียน และการอุทธรณ์ ดำเนินการด้วยความโปร่งใส เป็นกลาง และเป็นธรรม และด้วยความรวดเร็ว โดยคำนึงถึง เรื่องการรักษาความลับ รวมทั้งไม่เลือกปฏิบัติกับรายใดรายหนึ่ง ตลอดจนจะรับผิดชอบการตัดสินใจ ทั้งหมดในทุกระดับของกระบวนการข้ออุทธรณ์และข้อร้องเรียน

16.2 การดำเนินการเกี่ยวกับการร้องเรียน

ข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการรับรองความรู้ความสามารถ ผู้ได้รับหนังสือรับรองว่าเป็นผู้ผ่านการประเมิน ความรู้ความสามารถ ผู้ประเมินความรู้ความสามารถ ศูนย์ประเมินความรู้ความสามารถ บุคลากร ที่เกี่ยวข้องกักระบวนการประเมินความรู้ความสามารถ โดยจะมีการกำหนดผู้รับผิดชอบดำเนินการ สืบสวนและวิเคราะห์สาเหตุ ดำเนินการแก้ไขปัญหา ตรวจสอบประสิทธิผลของการแก้ไข และแจ้งผลการดำเนินการให้ผู้ร้องเรียนทราบ

โดยผู้พิจารณาทบทวน และอนุมัติ การสื่อสารประเด็นที่เกี่ยวข้องกับข้อร้องเรียน จะต้องเป็น ผู้ที่ไม่มีส่วนเกี่ยวข้องกับข้อร้องเรียนนั้นๆ

16.3 การดำเนินการเกี่ยวกับการอุทธรณ์

ในกรณีที่ผู้เข้ารับการประเมินความรู้ความสามารถ/ผู้ได้รับหนังสือรับรองว่าเป็นผู้ผ่านการประเมิน ความรู้ความสามารถ/มีความคิดเห็นที่ขัดแย้งกับผลการพิจารณาของนายทะเบียน ซึ่งผู้เข้ารับการประเมิน ความรู้ความสามารถ/ผู้ได้รับหนังสือรับรองว่าเป็นผู้ผ่านการประเมินความรู้ความสามารถ มีโอกาสอุทธรณ์ ได้ โดยบุคคลที่ทำหน้าที่พิจารณาและตัดสินใจเกี่ยวกับการอุทธรณ์จะต้องไม่มีส่วนได้ส่วนเสียในเรื่องที่มี การอุทธรณ์นั้นๆ

โดยผู้พิจารณาทบทวน และอนุมัติ การสื่อสารประเด็นข้ออุทธรณ์ จะต้องเป็นผู้ที่ไม่มีส่วนเกี่ยวข้องกับ ข้ออุทธรณ์นั้นๆ รวมทั้งกระบวนการรับรองความถูกต้อง สืบสวนและการตัดสินใจว่าจะดำเนินการตอบสนอง ต่อการอุทธรณ์นั้น ซึ่งจะพิจารณาผลการอุทธรณ์ที่คล้ายกันในครั้งก่อน

	คู่มือคุณภาพ (Quality Manual)	หมายเลขเอกสาร: QM-OLOC	แก้ไขครั้งที่: 00
		วันที่ใช้: -/-/-	หน้าที่ 17 23

- อ้างอิง : คู่มือวิธีการปฏิบัติงาน การประเมินความรู้ความสามารถ (WI-L-02)
คู่มือวิธีการปฏิบัติงาน พนักงานเจ้าหน้าที่ตาม พ.ร.บ. ส่งเสริมการพัฒนาฝีมือแรงงาน พ.ศ.2545 (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2557 (WI-L-10)
คู่มือวิธีการปฏิบัติงาน การเปรียบเทียบของนายทะเบียนตามระเบียบกรมพัฒนาฝีมือแรงงานว่าด้วยการดำเนินคดีอาญาและการเปรียบเทียบความผิดตามกฎหมายว่าด้วยการส่งเสริมการพัฒนาฝีมือแรงงาน พ.ศ. 2562 (WI-L-11)
คู่มือวิธีการปฏิบัติงาน การออกคำสั่งนายทะเบียนตาม พ.ร.บ. ส่งเสริมการพัฒนาฝีมือแรงงาน พ.ศ. 2545 (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2557 (WI-L-12)
คู่มือวิธีการปฏิบัติงาน การใช้ระบบรับรองความรู้ความสามารถ การบันทึกแบบตรวจ (ตร.1) (WI-EL-10)

17. ข้อกำหนดด้านระบบการจัดการ

สำนักงานรับรองความรู้ความสามารถมีการกำหนดนโยบายในการดำเนินการจัดทำ นำไปปฏิบัติ และรักษาไว้ซึ่งระบบการจัดการให้สอดคล้องตามข้อกำหนด ISO/IEC 17024 โดยเลือกทางเลือก A ซึ่งประกอบด้วย การควบคุมเอกสาร การควบคุมบันทึก การทบทวนของฝ่ายบริหาร การตรวจประเมินภายใน การปฏิบัติการแก้ไขและป้องกัน และมีการจัดทำระบบการจัดการให้สอดคล้องกับข้อกำหนดดังกล่าว โดยมีโครงสร้างของระบบเอกสารที่จัดทำไว้เพื่อการบริหารงาน และเพื่อให้บุคลากรที่เกี่ยวข้องสามารถเข้าถึงเอกสารระบบการจัดการ ซึ่งประกอบด้วยคู่มือคุณภาพ คู่มือการปฏิบัติงาน วิธีการปฏิบัติงาน แบบฟอร์ม และเอกสารอื่นๆ รวมถึงเอกสารภายนอก ทั้งนี้ได้ดำเนินการเปรียบเทียบข้อกำหนด ISO/IEC 17024 กับคู่มือคุณภาพ ไว้ดังนี้

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, 6.5
6	ข้อกำหนดด้านทรัพยากร	
6.1	ข้อกำหนดบุคลากรทั่วไป (ภายในหรือภายนอก)	ข้อ 7,11
6.2	บุคลากรที่เกี่ยวข้องกับกิจกรรมการรับรอง	ข้อ 7,11
6.4	ทรัพยากรอื่นๆ	ข้อ 7
7	ข้อกำหนดด้านข้อมูลและบันทึก	ข้อ 9
7.1	บันทึกของผู้ยื่นคำขอ/ผู้เข้ารับการประเมินความรู้ความสามารถ/ผู้ได้รับหนังสือรับรองว่าเป็นผู้ผ่านการประเมินความรู้ความสามารถ	ข้อ 9
7.2	ข้อมูลสาธารณะ	ข้อ 10
7.3	การรักษาความลับ	ข้อ 11

	คู่มือคุณภาพ (Quality Manual)	หมายเลขเอกสาร: QM-OLOC	แก้ไขครั้งที่: 00
		วันที่ใช้: -/-/-	หน้าที่ 18 23

ISO/IEC 17024		คู่มือคุณภาพ
8	รูปแบบการรับรอง	ข้อ 13
9	ข้อกำหนดกระบวนการรับรอง	ข้อ 15
9.1	กระบวนการยื่นคำขอ	ข้อ 15
9.2	กระบวนการประเมินผล	ข้อ 15
9.4	การตัดสินใจให้การรับรอง	ข้อ 15
9.5	การพักใช้ เพิกถอน หรือการลดขอบข่ายการรับรอง	ข้อ 18
9.6	กระบวนการรับรองใหม่	ข้อ 16
9.7	การใช้หนังสือรับรอง เครื่องหมายรับรอง และเครื่องหมายรับรองระบบงาน	ข้อ 17
9.8	การอุทธรณ์ผลการตัดสินใจการรับรอง	ข้อ 19
9.9	การร้องเรียน	ข้อ 19
10	ข้อกำหนดด้านระบบการจัดการ	ข้อ 14, 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	การทบทวนของฝ่ายบริหาร	ข้อ 23
10.2.6	การตรวจประเมินภายใน	ข้อ 22
10.2.7	การปฏิบัติการแก้ไข	ข้อ 24
10.2.8	การปฏิบัติการป้องกัน	ข้อ 24

18. การควบคุมเอกสาร


18.1 นโยบาย

สำนักงานรับรองความรู้ความสามารถมีการกำหนดนโยบายในการดำเนินการควบคุมเอกสารในระบบคุณภาพทั้งหมด จะมีการควบคุมเพื่อให้แน่ใจว่าเอกสารที่ใช้งานเป็นเอกสารที่ทันสมัยและมีใช้อยู่ ณ จุดปฏิบัติงาน

18.2 การควบคุมเอกสาร

เอกสารในระบบคุณภาพ จะต้องได้รับการจัดทำ ตรวจสอบ และอนุมัติจากผู้มีอำนาจอย่างเป็นทางการ ขั้นตอนก่อนที่จะนำไปใช้ และแจกจ่ายไปยังจุดปฏิบัติงานต่างๆ สำนักงานรับรองความรู้ความสามารถมีหน้าที่รับผิดชอบในการแจกจ่ายสำเนาควบคุมไปยังหน่วยงานต่างๆ เพื่อให้เอกสารที่ใช้งาน ณ จุดปฏิบัติงานมีความทันสมัยอยู่เสมอ โดยมีจัดทำทะเบียนรายชื่อเอกสาร เพื่อชี้บ่งสถานะปัจจุบันของเอกสารที่ใช้งาน และเพื่อป้องกันการใช้อเอกสารที่ถูกลบเลิก

การเปลี่ยนแปลงเนื้อหาในเอกสาร จะต้องได้รับการตรวจสอบ และอนุมัติจากผู้มีอำนาจอย่างเป็นทางการ ขั้นตอนก่อนที่จะนำไปใช้ หรือโดยหน่วยงาน/ผู้รับผิดชอบเดิมที่รับรองไว้ก่อนหน้าที่จะดำเนินการต่อ และแจกจ่ายไปยังจุดปฏิบัติงานต่างๆ เพื่อนำไปใช้งาน สำหรับเอกสารที่รับมาจากภายนอก เช่น กฎหมายที่เกี่ยวข้อง

	คู่มือคุณภาพ (Quality Manual)	หมายเลขเอกสาร: QM-OLOC	แก้ไขครั้งที่: 00
		วันที่ใช้: -/-/-	หน้าที่ 19 23

มาตรฐาน เอกสารวิชาการต่างๆ เป็นต้น ต้องมีการควบคุมการรับและแจกจ่ายให้ผู้เกี่ยวข้องเพื่อนำไปใช้งานและได้รับเอกสารที่ถูกต้องทันสมัยอยู่เสมอ

อ้างอิง : คู่มือวิธีการปฏิบัติงาน การประเมินความรู้ความสามารถ (WI-L-02)

19. การตรวจประเมินภายในและการประเมินระบบประกันคุณภาพ

19.1 นโยบาย

สำนักงานรับรองความรู้ความสามารถมีการกำหนดนโยบายในการดำเนินการตรวจประเมินภายในอย่างน้อยทุกๆ 12 เดือน และดำเนินการประเมินระบบประกันคุณภาพภายหลังจากการตรวจประเมินภายในอย่างมีประสิทธิภาพ ถูกต้อง ชัดเจน และครอบคลุมทุกกิจกรรมโดยดำเนินการตามแนวทางของมาตรฐานสากล เช่น ISO 19011 เป็นต้น

19.2 การตรวจประเมินภายใน และการประเมินระบบประกันคุณภาพ

สำนักงานรับรองความรู้ความสามารถ เป็นผู้รับผิดชอบในการผลักดันให้มีการดำเนินกิจกรรมการตรวจประเมินภายใน และการตรวจประเมินระบบประกันคุณภาพ โดยต้องมีการวางแผนการตรวจประเมินภายใน และการประเมินระบบประกันคุณภาพ ให้ครบทุกกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับการประเมินความรู้ความสามารถ ซึ่งการกำหนดความถี่ของการตรวจประเมินแต่ละกิจกรรมจะขึ้นกับความสำคัญของกิจกรรมหรือกระบวนการ หรือขอบข่ายงานนั้นๆ ผลการตรวจประเมินภายใน ในครั้งก่อน การตรวจประเมินต้องกระทำโดยบุคลากรที่มีความสามารถ มีความรู้ในกระบวนการตรวจหรือการประเมินความรู้ความสามารถระบบประกันคุณภาพ และมาตรฐาน ISO/IEC 17024 และต้องไม่ตรวจงานที่ตนเองทำ

บันทึกการตรวจประเมินภายใน และการประเมินระบบประกันคุณภาพ จะต้องถูกจัดเก็บไว้เพื่อใช้ในการปรับปรุงประสิทธิภาพ ประสิทธิผล ของแต่ละกิจกรรมภายในองค์กร และเพื่อเป็นหลักฐานแสดงความสอดคล้อง

อ้างอิง : คู่มือวิธีการปฏิบัติงาน พนักงานเจ้าหน้าที่ตาม พ.ร.บ. ส่งเสริมการพัฒนาฝีมือแรงงาน พ.ศ.2545 (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2557 (WI-L-10)

คู่มือวิธีการปฏิบัติงาน การใช้ระบบรับรองความรู้ความสามารถ การบันทึกแบบตรวจ (ตร.1) (WI-EL-10)

20. การปฏิบัติการแก้ไข และป้องกัน

20.1 นโยบาย

สำนักงานรับรองความรู้ความสามารถ สถาบันพัฒนาฝีมือแรงงาน สำนักงานพัฒนาฝีมือแรงงาน ศูนย์ประเมินรับรองความรู้ความสามารถตามมาตรา 26/4(2) มีการกำหนดนโยบายในการดำเนินการจัดการ การปฏิบัติการแก้ไขและป้องกัน โดยให้มีการทบทวนข้อบกพร่องใดๆ ที่เกี่ยวข้องกับกิจกรรมการประเมินรับรองความรู้ความสามารถ ต้องได้รับการแก้ไขด้วยความรวดเร็ว และสามารถป้องกันมิให้เกิดซ้ำอีก รวมถึงการปฏิบัติการป้องกันสิ่งที่มีแนวโน้มว่าจะเกิดข้อบกพร่องในภายหน้า

20.2 การชี้บ่งข้อบกพร่องและแนวโน้มการเกิดข้อบกพร่อง

สำนักงานรับรองความรู้ความสามารถ สถาบันพัฒนาฝีมือแรงงาน สำนักงานพัฒนาฝีมือแรงงาน ศูนย์ประเมินรับรองความรู้ความสามารถตามมาตรา 26/4(2) มีการพิจารณาแหล่งที่มาของข้อบกพร่องต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับกิจกรรมการประเมินความรู้ความสามารถ อาจมาจากการปฏิบัติงานที่ไม่ถูกต้องตามระบบ

	คู่มือคุณภาพ (Quality Manual)	หมายเลขเอกสาร: QM-OLOC	แก้ไขครั้งที่: 00
		วันที่ใช้: -/-/-	หน้าที่ 20 23

ที่กำหนดไว้ การตรวจประเมินภายใน การตรวจประเมินจากหน่วยงานภายนอก ข้อร้องเรียน การประชุม ทบทวนโดยฝ่ายบริหาร

สำหรับแนวโน้มการเกิดข้อบกพร่อง อาจมาจากการปฏิบัติงานที่ไม่ชัดเจน ข้อสังเกตจากการตรวจ ประเมินภายใน ข้อสังเกตจากการตรวจประเมินจากหน่วยงานภายนอก ข้อสังเกต/ข้อคิดเห็นจากการ สสำรวจความคิดเห็นของผู้เข้ารับการประเมินความรู้ความสามารถ/ผู้ได้รับหนังสือรับรองว่าเป็นผู้ผ่าน การประเมินความรู้ความสามารถ หรือข้อสังเกตจากการประชุมทบทวนของฝ่ายบริหาร

โดยบุคลากรทุกคนที่เกี่ยวข้อง มีหน้าที่ชี้บ่งข้อบกพร่องและหรือแนวโน้มที่จะเกิดข้อบกพร่องต่าง ๆ ที่พบ และรายงานให้ผู้แทนฝ่ายบริหารด้านคุณภาพทราบเพื่อพิจารณาดำเนินการ

20.3 การปฏิบัติการแก้ไขและป้องกัน

สำนักงานรับรองความรู้ความสามารถ และทุกส่วนที่เกี่ยวข้อง รับผิดชอบในการปฏิบัติการแก้ไขและ ป้องกัน โดยดำเนินการด้วยความรวดเร็ว และเกิดประสิทธิผลทั้งระยะสั้นและระยะยาว ภายหลังจาก ดำเนินการแก้ไขและป้องกันแล้ว ต้องติดตามผลการดำเนินการต่างๆ ด้วยแล้วบันทึกผลการดำเนินการไว้ เป็นหลักฐาน และนำเข้าสู่ที่ประชุมทบทวนโดยฝ่ายบริหาร

20.4 การเก็บรักษามันท์กและรายงานการปฏิบัติการแก้ไขและป้องกัน

สำนักงานรับรองความรู้ความสามารถ หรือผู้ที่ได้รับมอบหมาย เป็นผู้ควบคุมดูแลการเก็บรักษามันท์กและรายงานการปฏิบัติการแก้ไขและป้องกันข้อบกพร่องตามระยะเวลาที่กำหนด

อ้างอิง : เอกสารควบคุมภายในของสำนักงานรับรองความรู้ความสามารถ