



สำนักบริการวิชาการ

ประเภทเอกสาร : ระเบียบปฏิบัติงาน
ชื่อเอกสาร : การจัดทำเอกสารและการควบคุมเอกสาร
รหัสเอกสาร : QP - UNIQ-MSU - 01
แก้ไขครั้งที่ : 00
วันที่บังคับใช้ : 1 มิถุนายน 2554
สำเนาที่ :

| จัดทำโดย | ผู้ทบทวน | ผู้อนุมัติ |
|-----------------------------|-----------------------------|------------------|
| (ผู้แทนฝ่ายบริหารคุณภาพ | (ผู้แทนฝ่ายบริหารคุณภาพ | (ผู้อำนวยการ |

บันทึกการปรับปรุงแก้ไข

| แก้ไข ครั้งที่ | วันที่ | รายละเอียด | ผู้ขอแก้ไข | ผู้อนุมัติแก้ไข | หน้า |
|-------------------|--------|------------|------------|-----------------|------|
| | | | | | |
| | | | | | |
| | | | | | |
| | | | | | |
| | | | | | |
| | | | | | |
| | | | | | |

บัญชีรายชื่อผู้ถือครอง

| สำเนาฉบับที่ | หน่วยงาน | รหัส | ผู้รับเอกสาร | ตำแหน่ง |
|--------------|----------|------|--------------|---------|
| 01 | | | | |
| 02 | | | | |
| 03 | | | | |
| 04 | | | | |
| 05 | | | | |
| 06 | | | | |
| 07 | | | | |

1. วัตถุประสงค์

- 1.1 เพื่อกำหนดเป็นมาตรฐานในการควบคุม การจัดทำ การอนุมัติ การแจกจ่าย การเรียกคืนเอกสารทั้งหมดอายุ และการทำลายเอกสารทั้งหมดอายุ
- 1.2 เพื่อให้การจัดเก็บบันทึกไว้ตามรายการ และเวลาที่จำเป็น โดยควบคุมสำหรับการชี้แจง จัดเก็บ การป้องกันความสูญหาย / เสียหาย และการนำกลับมาใช้โดยสะดวก

2. ขอบข่าย

ระเบียบวิธีปฏิบัติงานนี้ใช้ในการจัดทำเอกสารและการควบคุมเอกสาร
ในระบบบริหารการจัดการคุณภาพ ของสำนักบริการวิชาการ ทั้งนี้ให้รวมทั้งเอกสารภายในและภายนอก

3. คำจำกัดความ

เอกสารต้นฉบับ หมายถึง เอกสารในระบบบริหารงานคุณภาพฉบับเริ่มแรกที่เขียนขึ้นเพื่อใช้งานโดยเลขที่

- การขอแก้ไขเอกสารอยู่ในลำดับที่ 00 และมีการประทับตรา “ **ต้นฉบับ** ” และ “ **เอกสารควบคุม** ” ด้วยสีแดง
- 3.1 สำเนาควบคุม หมายถึง เอกสารที่เกี่ยวข้องกับระบบบริหารคุณภาพ ซึ่งสำเนามาจากเอกสารต้นฉบับ โดยได้รับการควบคุมในการแก้ไข แจกจ่าย เรียกคืน รวมถึงการขอทำลายและมีการปรับปรุงให้ทันสมัยอยู่เสมอ โดยเอกสารสำเนาควบคุมจะมีเลขที่ลำดับเอกสารอยู่ที่ 01 และมีการประทับตรา “ **สำเนาเอกสารควบคุม** ” ด้วยสีแดง
 - 3.2 สำเนาไม่ควบคุม หมายถึง เอกสารที่เกี่ยวข้องกับระบบคุณภาพ ซึ่งสำเนาขึ้นเพื่อแจกจ่ายให้กับลูกค้า ผู้ตรวจประเมินระบบบริหารคุณภาพจากภายในและภายนอก หรือบุคคลภายนอกองค์กร ซึ่งไม่จำเป็นต้องควบคุมในการแก้ไข เรียกคืน หรือปรับปรุงให้ทันสมัยอยู่เสมอ และมีการประทับตรา “ **สำเนาไม่ควบคุม** ” ด้วยสีน้ำเงิน
 - 3.3 ใบร้องขอแก้ไขเอกสาร (DAR) Document Action Request หมายถึง แบบฟอร์มที่ใช้ในกิจกรรมการควบคุมเอกสารในระบบบริหารคุณภาพตั้งแต่การออกเอกสารใหม่การขอเปลี่ยนแปลงแก้ไขเอกสาร การขอเพิ่มผู้ถือครองเอกสารตลอดจนการขอยกเลิก การใช้เอกสารต่าง ๆ
 - 3.4 เอกสารยกเลิก หมายถึง เอกสารที่ผ่านกระบวนการขอแก้ไขเอกสารและทำการประทับตรายกเลิก “ **ยกเลิก** ” ด้วยสีแดง
 - 3.5 บันทึกเอกสาร หมายถึง เอกสารบันทึกข้อมูล หรือแบบฟอร์มที่ปรากฏอยู่ในระบบคุณภาพทั้งหมด
 - 3.6 เอกสารสนับสนุน หมายถึง เอกสารอื่น ๆ ทั้งจากภายนอก ที่ใช้สนับสนุนการปฏิบัติงาน และทำการประทับตรา “ **เอกสารภายนอก** ” ด้วยสีน้ำเงิน ส่วนเอกสารภายใน มีการประทับตรา “ **เอกสารสนับสนุน** ” ด้วยสีน้ำเงิน

4. หน้าที่ความรับผิดชอบและวิธีปฏิบัติ

4.1 ทีมงาน ISO แบ่งประเภทของเอกสารในการบริหารคุณภาพ ดังนี้

- 4.1.1 คู่มือคุณภาพ (Quality Manual : QM) เป็นเอกสารที่แสดงนโยบายและแนวทางการบริหารระบบคุณภาพที่จัดทำขึ้น
- 4.1.2 ระเบียบปฏิบัติงาน (Procedure : QP) เป็นเอกสารแสดงขั้นตอนดำเนินการ ของกระบวนการและกิจกรรมในการบริหารงานคุณภาพ
- 4.1.3 วิธีปฏิบัติงาน (Work instruction : WI) เป็นเอกสารแสดงขั้นตอนการทำงานเฉพาะแต่ละกิจกรรม
- 4.1.4 เอกสารสนับสนุน (Supporting Document : SD) เป็นเอกสารอื่น ๆ ทั้งจากภายในและภายนอกที่ใช้สนับสนุนการปฏิบัติงาน เช่น คู่มือต่างๆ แผนปฏิบัติงานเป็นเอกสารเกี่ยวกับมาตรฐานที่ใช้สนับสนุนการปฏิบัติงาน เช่น มาตรฐานต่างๆที่เกี่ยวข้องกับการบริการวิชาการ ใบรับรองของบริษัทคู่ค้า
- 4.1.5 แบบฟอร์ม (Form : F) เป็นแบบฟอร์มที่เตรียมไว้บันทึกผลของกิจกรรมต่าง

4.2 การกำหนดรหัสเอกสารในระบบคุณภาพ ดังนี้

4.2.1 รหัสเอกสารของเอกสารทุกประเภท ใช้รหัส 6 หลัก คือ xx - yyyy - zzz โดย

xx = อักษรย่อชนิดของเอกสาร

- QM = คู่มือคุณภาพ (Quality Manual)
- QP = ระเบียบปฏิบัติงาน (Quality Procedure)
- WI = วิธีปฏิบัติงาน (Work Instruction)
- SD = เอกสารสนับสนุน (Supporting)
- FM = แบบฟอร์ม (Form)

yyyy = อักษรย่อของหน่วยงาน หรือชื่อเอกสารของสำนักบริการวิชาการ XX-UNIQ-MSU-ZZ

- QMR = ผู้แทนฝ่ายบริหาร (Quality Management Representative)/ การควบคุมเอกสารและบันทึกเอกสาร (Document Control)

zz = ลำดับที่ของเอกสาร โดยแบ่งเป็น

- ตัวเลข 2 หลัก ใช้สำหรับคู่มือคุณภาพ ระเบียบปฏิบัติงานและวิธีปฏิบัติงาน เริ่มจาก 01,02 ตามลำดับ
- ตัวเลข 3 หลัก ใช้สำหรับเอกสารสนับสนุน,เอกสารมาตรฐานและแบบฟอร์มของเอกสารแต่ละเรื่อง เริ่มจาก 001,002ตามลำดับ เช่น F – UNIQ-MSU – 01-001 คือแบบฟอร์มลำดับที่ 1 สำหรับวิธีปฏิบัติงาน “หมายถึงแบบฟอร์มของเอกสาร คู่มือเล่มที่ 1และเป็นเอกสารฉบับที่ 1

4.3 การกำหนดดัชนีชี้บ่งความล่าช้าของเอกสาร ดังนี้

4.3.1 ครั้งที่แก้ไขเอกสาร (Revision) เริ่มจาก 00 หมายถึง การจัดทำครั้งแรกและเมื่อมีการแก้ไขครั้งต่อไป ให้เรียง ตามลำดับที่ 01 , 02 , 03..... ตามลำดับ

4.3.2 วันที่บังคับใช้ กำหนดเป็น วัน เดือน พ.ศ. เช่น 01-06- 2554

4.3.3 รหัสเอกสาร ครั้งที่ แก้ไข วันที่มีผลบังคับใช้ของ QM,QP,WI แสดงไว้ที่หน้าปก และที่หัวกระดาษของแต่ละหน้าในเอกสาร

4.3.3 รหัสเอกสาร ครั้งที่ แก้ไข วันที่มีผลบังคับใช้ของ F แสดงที่มุมบนขวามือของเอกสาร

4.4 การกำหนดรูปแบบหัวกระดาษ ของ QM,QP,WI ประกอบด้วย

- ชื่อหน่วยงาน ชื่อเอกสาร รหัสเอกสาร แก้ไขครั้งที่ วันที่บังคับใช้ หน้าที่/จำนวนหน้ารวม เช่น 6/11

4.5 การขอแก้ไขเอกสาร

4.5.1 เมื่อหัวหน้าฝ่าย /และพนักงานผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับกับการใช้เอกสารในระบบบริหารงานคุณภาพว่าเอกสารที่ใช้ในกิจกรรมการบริหารงานคุณภาพมีความไม่เหมาะสมอันเนื่องมาจากการใช้งานในปัจจุบันและความทันสมัยในการใช้งาน

4.5.2 ผู้จัดทำ / แก้ไข / ยกเลิกเอกสาร ต้องเขียนใบคำร้องขอดำเนินการเรื่องเอกสาร (DAR) ให้ใช้ใบคำร้องขอแก้ไขเอกสาร (F-QP-UNIQ-MSU-01-001) และทำการลงรายละเอียดในแบบฟอร์มให้ครบถ้วน

4.5.3 ให้ทำการยื่นเอกสารมาที่เจ้าหน้าที่ควบคุมเอกสารเพื่อทำการขออนุมัติที่ผู้อำนวยการ

4.5.4 เมื่อผ่านการอนุมัติให้พนักงานเอกสารทำเครื่องหมายควบคุมเอกสารและการแจกจ่าย เอกสารหลังจากที่ผู้มีอำนาจอนุมัติลงนามแล้ว เจ้าหน้าที่เอกสาร ต้องดำเนินการดังนี้

- กำหนดเลขที่เอกสาร
- กำหนดเลขที่แก้ไขครั้งที่
- กำหนดวันที่บังคับใช้
- ทำเครื่องหมายควบคุม
- บันทึก/ปรับปรุงข้อมูลควบคุมเอกสาร ในทะเบียนควบคุมเอกสารและการแจกจ่าย (F-QP-UNIQ-MSU-01-002)

4.5.5 การเรียกเก็บเอกสารเก่าจะต้องเรียกคืนทุกครั้งที่มีการออกเอกสารใหม่มาทดแทน เอกสารเก่าจะต้องทำการประทับตราเอกสารยกเลิก หรือเพื่อขออนุมัติในการทำลายเอกสาร ให้ใช้ใบรายการทำลายเอกสารเลิกใช้ (F-QP-UNIQ-MSU-01-003)

4.6 การบันทึกเอกสาร

4.6.1 การบันทึกข้อมูลลงในบันทึก กำหนดให้บันทึกลงในแบบฟอร์มที่กำหนด หรือในรูปแบบที่กำหนด การบันทึกต้องบันทึกด้วยปากกา หรือ คอมพิวเตอร์ เท่านั้นห้ามใช้ดินสอและจะต้องอ่านง่าย และต้องลงข้อมูลให้ครบถ้วน เช่น วัน เดือน ปี เป็นต้น กรณีไม่มีข้อมูลสำหรับช่องใด จะต้องทำเครื่องหมาย “ - “ หรือบันทึกข้อความที่แสดงว่าไม่มีข้อมูลเพื่อให้แน่ใจว่าไม่ใช่เป็นการบันทึกตกหล่น

4.6.2 การจัดเก็บบันทึกคุณภาพ ให้เก็บรวบรวมบันทึกคุณภาพที่เสร็จสมบูรณ์เข้าแฟ้ม จัดเก็บแฟ้มไว้ในที่ปลอดภัย เพื่อป้องกันการชำรุดเสียหาย/ สูญหาย และเก็บไว้ ณ จุดปฏิบัติงานในหน่วยงานของผู้ที่มีหน้าที่รับผิดชอบ สะดวกในการค้นหา และต้องสามารถนำมาแสดงให้ผู้ขอได้เสมอในระยะเวลาที่พอสมควร

5. ระเบียบวิธีปฏิบัติที่เกี่ยวข้อง /เอกสารอ้างอิงในระบบบริหารคุณภาพ

- ข้อกำหนดระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001:2008

6. บันทึกคุณภาพ/เอกสารแนบ

| ลำดับที่ | รหัสเอกสาร | ชื่อเอกสาร | ระยะเวลาเก็บ | ผู้รับผิดชอบ | ผู้อนุมัติทำลาย | สถานที่เก็บ |
|----------|--------------------------|------------------------------------|--------------|-------------------------|-----------------|----------------|
| 1 | (F-QP-UNIQ-MSU-01-001) | ใบคำร้องขอแก้ไขเอกสาร | 1 ปี | เจ้าหน้าที่ควบคุมเอกสาร | ผู้อำนวยการ | ห้องเก็บเอกสาร |
| 2. | (F-QP-UNIQ-MSU-01-002) | ทะเบียนควบคุมเอกสาร/ การแจกจ่าย | 1 ปี | เจ้าหน้าที่ควบคุมเอกสาร | ผู้อำนวยการ | ห้องเก็บเอกสาร |
| 3. | (F-QP-UNIQ-MSU-01-003) | ใบรายการทำลายเอกสาร เลิกใช้ | 1 ปี | เจ้าหน้าที่ควบคุมเอกสาร | ผู้อำนวยการ | ห้องเก็บเอกสาร |

แบบฟอร์มขอแก้ไขเอกสาร

ส่วนที่ 1. สำหรับผู้ขอดำเนินการ

1. ขอออกเอกสารใหม่
 2. ขอแก้ไข / ยกเลิกเอกสาร ชื่อเอกสาร.....
เอกสารเลขที่..... แก้ไขครั้งที่..... วันที่บังคับใช้.....
หน้าที่...../.....
 3. ขอสำเนาเอกสารเพิ่ม
 4. ขอขึ้นทะเบียนเอกสารจากภายนอก
 5. อื่น ๆ
- เหตุผลในการขอดำเนินการ
-

ส่วนที่ 2. สำหรับผู้ทวนสอบ และผู้อนุมัติ

| ผู้ขอดำเนินการ | ผู้ทวนสอบ | ผู้อนุมัติ | กรณีขอสำเนาเอกสารให้บุคคลภายนอก |
|---|---|--|--|
| เพื่อโปรดพิจารณา | <input type="radio"/> เห็นด้วย <input type="radio"/> ไม่เห็นด้วย เพราะ..... | <input type="radio"/> อนุมัติ วันที่เริ่มใช้...../...../..... <input type="radio"/> ไม่อนุมัติ | <input type="radio"/> อนุมัติให้ জনท.เอกสาร ดำเนินการ <input type="radio"/> ไม่อนุมัติ |
| ตำแหน่ง..... วันที่...../...../..... | ตำแหน่ง..... วันที่...../...../..... | ตำแหน่ง..... วันที่...../...../..... | QMR วันที่...../...../..... |

ส่วนที่ 3. บันทึกการเซ็นรับเอกสาร

| สำเนาที่ | หน่วยงานผู้ถือเอกสาร | ชื่อผู้ถือเอกสาร | ลายเซ็นรับเอกสาร | การรับคืนเอกสาร | หมายเหตุ |
|----------|----------------------|------------------|------------------|-----------------|----------|
| ต้นฉบับ | | | | | |
| 01 | | | | | |
| 02 | | | | | |
| 03 | | | | | |
| 04 | | | | | |
| 05 | | | | | |
| 06 | | | | | |
| 07 | | | | | |
| 08 | | | | | |

ทะเบียนการควบคุมเอกสารและการแจกจ่าย

| เอกสารเลขที่ | ชื่อเอกสาร | แก้ไขครั้งที่ | วันที่บังคับใช้ | วันที่รับเอกสาร | ลายเซ็นผู้รับ | ลายเซ็นผู้จ่าย | สำเนาแจกจ่ายที่ |
|--------------|------------|---------------|-----------------|-----------------|---------------|----------------|-----------------|
| | | | | | | | |
| | | | | | | | |
| | | | | | | | |
| | | | | | | | |
| | | | | | | | |
| | | | | | | | |
| | | | | | | | |
| | | | | | | | |
| | | | | | | | |
| | | | | | | | |

ลงชื่อ.....จัดทำ
 เจ้าหน้าที่เอกสาร
/...../.....

ลงชื่อผู้ทบทวน
 QMR
/...../.....

ลงชื่อ.....ผู้อนุมัติ
 ผู้อำนวยการ
/...../.....

ใบรายการทำลายเอกสารเลิกใช้

| ลำดับที่ | วันที่ขอทำลาย | ชื่อเอกสาร | เอกสารเลขที่ | แก้ไขครั้งที่ | วิธีการทำลาย | | | ผู้ขอทำลาย | ลงชื่อผู้อนุมัติ |
|----------|---------------|------------|--------------|---------------|--------------|----------|-----|------------|------------------|
| | | | | | ย่อย | รีไซเคิล | เผา | | |
| | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | |