มาตรฐานอาชีพและคุณวุฒิวิชาชีพ
Occupational Standard and Professional Qualifications

สาขาวิชาชีพบริการสุขภาพ สาขาการจัดการอุตสาหกรรมการแพทย์ครบวงจร

จัดทำโดย สถาบันคุณวุฒิวิชาชีพ (องค์การมหาชน)

1. ชื่อมาตรฐานอาชีพ

สาขาวิชาชีพบริการสุขภาพ สาขาการจัดการอุตสาหกรรมการแพทย์ครบวงจร

2. ประวัติการปรับปรุงมาตรฐาน

การทบทวนมาตรฐานอาชีพตามกรอบคุณวุฒิวิชาชีพ (8 ระดับ) ครั้งที่ 2/2566

3. ทะเบียนอ้างอิง (Imprint)

N/A

4. ข้อมูลเบื้องต้น

มาตรฐานอาชีพและคุณวุฒิวิชาชีพ สาขาวิชาชีพบริการสุขภาพ สาขาการจัดการอุตสาหกรรมการแพทย์ครบวงจร
มุ่งเน้นเฉพาะกลุ่มบุคลากรที่ปฏิบัติงานตามโรงพยาบาลหรือหน่วยงานบริการสุขภาพทั้งในองค์กรภาครัฐและเอกชนยังไม่มีใบรับรองคุณวุฒิวิชาชีพเพื่อเป็นหลักฐานตัวชี้วัดได้ว่ากลุ่มวิชาชีพดังกล่าวมีสมรรถนะในตำแหน่งอาชีพ

5. ประวัติการปรับปรุงมาตรฐานในแต่ละครั้ง

N/A

6. ครั้งที่

ครั้งที่ 2

การเปลี่ยนแปลงที่สำคัญ

1. การปรับปรุงให้สอดคล้องกับกรอบคุณวุฒิวิชาชีพ 8 ระดับ
2. การรวมอาชีพนักประชาสัมพันธ์ทางการแพทย์ และอาชีพนักการตลาดทางการแพทย์ เป็นอาชีพสื่อสารการตลาดทางการแพทย์ ให้สอดคล้องกับปัจจุบัน
3. การเปลี่ยนแปลงชื่ออาชีพจากนักโสตทัศนูปกรณ์ทางการแพทย์ เป็น นักโสตทัศนศึกษาทางการแพทย์ เพื่อให้สอดคล้องขอบเขตงานด้านการจัดทำสื่อ
4. การเพิ่มอาชีพนักเวชระเบียน
5. ปรับระดับคุณวุฒิวิชาชีพ

5.1 อาชีพนักโสตทัศนศึกษาทางการแพทย์ ระดับ 2 – 5 เป็น ระดับ 3 – 5
5.2 อาชีพผู้ประกอบอาหารในโรงพยาบาล ระดับ 2 – 3 เป็น ระดับ 3 – 4
5.3 อาชีพนักต้อนรับผู้ป่วย ระดับ 2 – 3 เป็น ระดับ 3
56.4 อาชีพนักเคลื่อนย้ายผู้ป่วย ระดับ 2 -3 เป็น ระดับ 3 – 4
5.5 อาชีพธุรการหอผู้ป่วย ระดับ 1 – 3 เป็น ระดับ 3
5.6 อาชีพนักดูแลเกี่ยวกับศพ ระดับ 1 - 5 เป็น ระดับ 3 – 5

7. คุณวุฒิวิชาชีพที่ครอบคลุม (Professional Qualifications included)

สาขาวิชาชีพบริการสุขภาพ

สาขาการจัดการอุตสาหกรรมการแพทย์ครบวงจร

อาชีพนักพัฒนาคุณภาพโรงพยาบาล ระดับ 4

8. คุณวุฒิวิชาชีพที่เกี่ยวข้อง (Related Professional Qualifications)

N/A

9. หน่วยสมรรถนะทั้งหมดในมาตรฐานอาชีพ (List of All Units of Competence within this Occupational Standards)

รหัสหน่วยสมรรถนะ	**เนื้อหา**
10103	ติดตาม ประเมินผลข้อมูลเพื่อจัดทำและพัฒนาคุณภาพ
10104	บริหารจัดการระบบเอกสารคุณภาพ

10. ระดับคุณวุฒิ

10.1 สาขาวิชาชีพบริการสุขภาพ สาขาการจัดการอุตสาหกรรมการแพทย์ครบวงจร อาชีพนักพัฒนาคุณภาพโรงพยาบาล ระดับ 4

คุณลักษณะของผลการเรียนรู้ (Characteristics of Outcomes)

มีทักษะการปฏิบัติหน้าที่ติดตาม ประเมินคุณภาพมาตรฐานในด้านต่างๆ ของหน่วยงาน รวมทั้งมีความสามารถในการบริหารงานเกี่ยวกับระบบเอกสารคุณภาพได้

การเลื่อนระดับคุณวุฒิวิชาชีพ (Qualification Pathways)

ผู้ที่จะเข้าสู่ระดับคุณวุฒิวิชาชีพ อาชีพนักพัฒนาคุณภาพโรงพยาบาล ระดับ 4 ต้องมีประสบการณ์ทำงานด้านพัฒนาคุณภาพโรงพยาบาลไม่ต่ำกว่า 2 ปี โดยมีหลักฐานเอกสารรับรอง

หลักเกณฑ์การต่ออายุหนังสือรับรองมาตรฐานอาชีพ

N/A

กลุ่มบุคคลในอาชีพ (Target Group)

นักพัฒนาคุณภาพโรงพยาบาล

หน่วยสมรรถนะ (หน่วยสมรรถนะทั้งหมดของคุณวุฒิวิชาชีพนี้)

10103 ติดตาม ประเมินผลข้อมูลเพื่อจัดทำและพัฒนาคุณภาพ

10104 บริหารจัดการระบบเอกสารคุณภาพ

ตารางแผนผังแสดงหน้าที่

1. ตารางแสดงหน้าที่ 1

ประกาศใช้ ณ 11/10/2566

ตาราง 1 : FUNCTIONAL MAP แสดง KEY PURPOSE , KEY ROLES , KEY FUNCTION

ความมุ่งหมายหลัก Key Purpose	บทบาทหลัก Key Roles		หน้าที่หลัก Key Function	
คำอธิบาย	**รหัส**	**คำอธิบาย**	**รหัส**	**คำอธิบาย**
พัฒนาศักยภาพของบุคลากรที่ปฏิบัติงานสนับสนุนการดำเนินงานทางการแพทย์ให้สอดคล้องกับมาตรฐานสากล	10	บุคลากรมีศักยภาพในการปฏิบัติงานสนับสนุนการพัฒนาระบบต่างๆของหน่วยงาน และสนับสนุนการดำเนินงานทางการแพทย์อย่างมีคุณภาพและมีประสิทธิภาพ บุคลากรมีศักยภาพในการปฏิบัติงาน	101	พัฒนาคุณภาพของหน่วยงาน

คำอธิบาย ตารางแผนผังแสดงหน้าที่เป็นแผนผังที่ใช้วิเคราะห์หน้าที่งานเพื่อให้ได้หน้าที่หลัก (Key Function)

2. ตารางแสดงหน้าที่ 1 (ต่อ)

ประกาศใช้ ณ 11/10/2566

ตาราง 2 : FUNCTIONAL MAP แสดง KEY FUNCTION , UNIT OF COMPETENCE , ELEMENT OF COMPETENCE

หน้าที่หลัก Key Function		หน่วยสมรรถนะ Unit of Competence		หน่วยสมรรถนะย่อย Element of Competence	
รหัส	**คำอธิบาย**	**รหัส**	**คำอธิบาย**	**รหัส**	**คำอธิบาย**
101	พัฒนาคุณภาพของหน่วยงาน	10103	ติดตาม ประเมินผลข้อมูลเพื่อจัดทำและพัฒนาคุณภาพ	10103.01	รวบรวมข้อมูลเพื่อพัฒนาคุณภาพ
				10103.02	ประเมินผลข้อมูลเพื่อพัฒนาคุณภาพ
				10103.03	ติดตามผลข้อมูลที่ใช้ในการพัฒนาคุณภาพ
		10104	บริหารจัดการระบบเอกสารคุณภาพ	10104.01	กำหนดรูปแบบของเอกสารด้านคุณภาพ
				10104.02	ตรวจสอบและแก้ไขการดำเนินการของบุคลากรตามระบบเอกสารคุณภาพที่กำหนดใช้
				10104.03	ติดตาม ประเมินผลข้อมูล เพื่อจัดทำและพัฒนาคุณภาพ และการบริหารจัดการระบบเอกสารคุณภาพอย่างมีจรรยาบรรณ

คำอธิบาย

ตารางแผนผังแสดงหน้าที่ (ต่อ) เป็นแผนผังที่ใช้วิเคราะห์หน้าที่งานหลังจากได้หน้าที่หลัก (Key Function) เพื่อให้ได้ หน่วยสมรรถนะ (Unit of Competence) และหน่วยสมรรถนะย่อย (Element of Competence)

1. รหัสหน่วยสมรรถนะ 10103

2. ชื่อหน่วยสมรรถนะ ติดตาม ประเมินผลข้อมูลเพื่อจัดทำและพัฒนาคุณภาพ

3. ทบทวนครั้งที่ 2 / 2566

4. สร้างใหม่ ☐ **ปรับปรุง** ☑

5. สำหรับชื่ออาชีพและรหัสอาชีพ (Occupational Classification)

(รหัส ISCO 3341) นักพัฒนาคุณภาพโรงพยาบาล

6. คำอธิบายหน่วยสมรรถนะ (Description of Unit of Competency)

รวบรวมข้อมูลเพื่อพัฒนาคุณภาพ ติดตาม ประเมินผลข้อมูลเพื่อพัฒนาคุณภาพ ติดตามผลข้อมูลที่ใช้ในการพัฒนาคุณภาพทั้งในหน่วยงานและโรงพยาบาล

7. สำหรับระดับคุณวุฒิ

1	2	3	4	5	6	7	8
☐	☐	☐	☑	☐	☐	☐	☐

8. กลุ่มอาชีพ (Sector)

นักพัฒนาคุณภาพโรงพยาบาล

9. ชื่ออาชีพและรหัสอาชีพอื่นที่หน่วยสมรรถนะนี้สามารถใช้ได้ (ถ้ามี)

N/A

10. ข้อกำหนดหรือกฎระเบียบที่เกี่ยวข้อง (Licensing or Regulation Related) (ถ้ามี)

N/A

11. สมรรถนะย่อยและเกณฑ์การปฏิบัติงาน (Elements and Performance Criteria)

สมรรถนะย่อย (Element)	เกณฑ์ในการปฏิบัติงาน (Performance Criteria)	วิธีการประเมิน (Assessment)
10103.01 รวบรวมข้อมูลเพื่อพัฒนาคุณภาพ	1.รวบรวมข้อมูลด้านคุณภาพ 2.แยกประเภทของข้อมูลด้านคุณภาพให้เป็นหมวดหมู่ 3.ตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลด้านคุณภาพ	ข้อสอบข้อเขียน
10103.02 ประเมินผลข้อมูลเพื่อพัฒนาคุณภาพ	1.ประเมินผลการดำเนินงาน 2.ประเมินการบรรลุเป้าหมายของการปฏิบัติงานด้านคุณภาพ 3.ประเมินข้อเสนอแนะจากผลการดำเนินงานไปใช้ประโยชน์ในการพัฒนาคุณภาพ	ข้อสอบข้อเขียน
10103.03 ติดตามผลข้อมูลที่ใช้ในการพัฒนาคุณภาพ	1.ตรวจสอบการจัดระบบคุณภาพอย่างรวดเร็ว ถูกต้องและแม่นยำทั้งสภาวะปกติและเร่งด่วน 2.เฝ้าระวังติดตามการดำเนินงานให้เป็นไปตามที่กำหนด 3.แก้ปัญหาที่เกิดขึ้นในการดำเนินงาน	ข้อสอบข้อเขียน

12. ความรู้และทักษะก่อนหน้าที่จำเป็น (Pre-requisite Skill & Knowledge)

N/A

13. ทักษะและความรู้ที่ต้องการ (Required Skills and Knowledge)

(ก) ความต้องการด้านทักษะ
1. ทักษะในการแยกประเภทของข้อมูลด้านคุณภาพ
2. ทักษะในการแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นในการดำเนินงาน

(ข) ความต้องการด้านความรู้
1. ความรู้ด้านการปฏิบัติงานด้านคุณภาพ
2. ความรู้ด้านการตรวจสอบและการจัดการเอกสารคุณภาพ

14. หลักฐานที่ต้องการ (Evidence Guide)

หลักฐานที่ต้องการจะกำหนดข้อแนะนำเกี่ยวกับการประเมินและควรที่จะใช้ประกอบร่วมกันกับเกณฑ์การปฏิบัติงาน (Performance Criteria) และความรู้ที่ต้องการ (Required Skill and Knowledge)

(ก) หลักฐานการปฏิบัติงาน (Performance Evidence)

1. เอกสาร/หลักฐานรับรองการทำงาน
2. เอกสาร/หลักฐานการอบรมเชิงปฏิบัติการ
3. เอกสาร/หลักฐานที่เกี่ยวข้อง
4. ผลการสังเกตการณ์จากการปฏิบัติงาน

(ข) หลักฐานความรู้ (Knowledge Evidence)

1. ผลการทดสอบความรู้
2. เอกสาร/หลักฐานที่เกี่ยวข้อง

(ค) คำแนะนำในการประเมิน

ผู้เข้ารับการประเมินต้องผ่านการประเมินที่ครอบคลุมในทุกสมรรถนะย่อยขอบเขตความรู้และทักษะที่กำหนดในกรณีที่ผู้รับการประเมินผ่านไม่ครบตามเกณฑ์กำหนด ผู้ประเมินต้องแจ้งหน่วยสมรรถนะและสมรรถนะย่อยที่ไม่ผ่านให้ผู้รับการประเมินไปทบทวนสมรรถนะที่ยังไม่ผ่านและสามารถกลับมาทดสอบสมรรถนะใหม่อีกครั้ง

(ง) วิธีการประเมิน

1. การประเมินความรู้และทักษะปฏิบัติในหน่วยสมรรถนะนี้ จะต้องดำเนินการโดยองค์กรที่มีหน้าที่รับการรับรองสมรรถนะของบุคคลตามมาตรฐานอาชีพที่ขึ้นทะเบียนเท่านั้น
2. การประเมินความรู้ในหน่วยสมรรถนะนี้ กำหนดให้ทำการสอบข้อสอบแบบปรนัย 4 ตัวเลือก

15. ขอบเขต (Range Statement)

ขอบเขตหมายถึงการปฏิบัติงานและสภาพแวดล้อมอื่นๆ หรือสถานการณ์อื่นๆ ที่มีผลกระทบต่อการทำงานรวมถึงเครื่องมืออุปกรณ์เทคโนโลยีทรัพยากรที่ใช้หรือข้อกำหนดอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง

(ก) คำแนะนำ

1. สำหรับผู้เข้ารับการประเมินในหน่วยสมรรถนะนี้ ต้องสามารถปฏิบัติงานในการแยกประเภทและการวิเคราะห์ข้อมูลด้านคุณภาพ ซึ่งผู้เข้ารับการประเมินควรเตรียมหลักฐานที่เกี่ยวข้องกับหน่วยสมรรถนะนี้ ทั้งหลักฐานการปฏิบัติงานและหลักฐานความรู้มาเพื่อประกอบการพิจารณาด้วย
2. สำหรับเจ้าหน้าที่สอบจะต้องพิจารณาหลักฐานการปฏิบัติงานและหลักฐานความรู้ให้ตรงตามที่ระบุไว้ในหน่วยสมรรถนะนี้

(ข) คำอธิบายรายละเอียด

ข้อมูลด้านคุณภาพ หมายถึง ข้อมูลที่ประกอบด้วยโครงสร้างขององค์กร หน้าที่รับผิดชอบ วิธีดำเนินการ กระบวนการดำเนินการ และทรัพยากร เพื่อนำนโยบายการบริหารงานด้านคุณภาพไปปฏิบัติการดำเนินการดังกล่า

16. หน่วยสมรรถนะร่วม (ถ้ามี)

N/A

17. อุตสาหกรรมร่วม/กลุ่มอาชีพร่วม (ถ้ามี)

N/A

18. รายละเอียดกระบวนการและวิธีการประเมิน (Assessment Description and Procedure)

1. ทดสอบความรู้โดยใช้แบบสัมภาษณ์ และ/หรือแบบทดสอบความรู้
2. ประเมินทักษะการปฏิบัติงานโดยใช้ใบบันทึกจากการสังเกตการปฏิบัติงาน
3. ใช้เอกสาร/หลักฐาน

1. รหัสหน่วยสมรรถนะ 10104

2. ชื่อหน่วยสมรรถนะ บริหารจัดการระบบเอกสารคุณภาพ

3. ทบทวนครั้งที่ 2 / 2566

4. สร้างใหม่ ☐ **ปรับปรุง** ☑

5. สำหรับชื่ออาชีพและรหัสอาชีพ (Occupational Classification)

(รหัส ISCO 3341) นักพัฒนาคุณภาพโรงพยาบาล

6. คำอธิบายหน่วยสมรรถนะ (Description of Unit of Competency)

รวบรวมข้อมูลเพื่อพัฒนาคุณภาพ ติดตาม ประเมินผลข้อมูลเพื่อพัฒนาคุณภาพ ติดตามผลข้อมูลที่ใช้ในการพัฒนาคุณภาพทั้งในหน่วยงานและโรงพยาบาล

7. สำหรับระดับคุณวุฒิ

1	2	3	4	5	6	7	8
☐	☐	☐	☑	☐	☐	☐	☐

8. กลุ่มอาชีพ (Sector)

นักพัฒนาคุณภาพโรงพยาบาล

9. ชื่ออาชีพและรหัสอาชีพอื่นที่หน่วยสมรรถนะนี้สามารถใช้ได้ (ถ้ามี)

N/A

10. ข้อกำหนดหรือกฎระเบียบที่เกี่ยวข้อง (Licensing or Regulation Related) (ถ้ามี)

N/A

11. สมรรถนะย่อยและเกณฑ์การปฏิบัติงาน (Elements and Performance Criteria)

สมรรถนะย่อย (Element)	เกณฑ์ในการปฏิบัติงาน (Performance Criteria)	วิธีการประเมิน (Assessment)
10104.01 กำหนดรูปแบบของเอกสารด้านคุณภาพ	1.ตรวจสอบรายละเอียดของเอกสารด้านคุณภาพแต่ละประเภท 2.ออกแบบและจัดทำรูปแบบของเอกสารด้านคุณภาพให้เข้าใจง่ายและครบถ้วน	ข้อสอบข้อเขียน
10104.02 ตรวจสอบและแก้ไขการดำเนินการของบุคลากรตามระบบเอกสารคุณภาพที่กำหนดใช้	1.ตรวจสอบการปฏิบัติงานของบุคลากรให้เป็นตามระบบเอกสารคุณภาพที่กำหนดไว้ 2.แนะแนวทางแก้ไขการปฏิบัติงานตามระบบเอกสารคุณภาพ 3.ติดตามผลการแก้ไขการปฏิบัติงานให้เป็นไปตามระบบเอกสารคุณภาพ	ข้อสอบข้อเขียน
10104.03 ติดตาม ประเมินผลข้อมูล เพื่อจัดทำและพัฒนาคุณภาพและการบริหารจัดการระบบเอกสารคุณภาพอย่างมีจรรยาบรรณ	1.ประเมินผลข้อมูลตามหลักฐานเชิงประจักษ์ 2.ประเมินการบริหารจัดการระบบเอกสารคุณภาพและการติดตามและประเมินผลข้อมูลด้านคุณภาพของโรงพยาบาล	ข้อสอบข้อเขียน

12. ความรู้และทักษะก่อนหน้าที่จำเป็น (Pre-requisite Skill & Knowledge)

N/A

13. ทักษะและความรู้ที่ต้องการ (Required Skills and Knowledge)

(ก) ความต้องการด้านทักษะ

1. ทักษะในการตรวจสอบการปฏิบัติงานของบุคลากรตามระบบเอกสารคุณภาพ
2. ทักษะในการแนะนำแนวทางในการแก้ไขการปฏิบัติงานให้เป็นไปตามระบบที่กำหนดไว้

(ข) ความต้องการด้านความรู้

ความรู้ด้านระบบเอกสารคุณภาพที่สอดคล้องกับระบบคุณภาพที่โรงพยาบาลดำเนินการ อาทิ HA JCI ISO เป็นต้น

14. หลักฐานที่ต้องการ (Evidence Guide)

หลักฐานที่ต้องการจะกำหนดข้อแนะนำเกี่ยวกับการประเมินและควรที่จะใช้ประกอบร่วมกันกับเกณฑ์การปฏิบัติงาน (Performance Criteria) และความรู้ที่ต้องการ (Required Skill and Knowledge)

(ก) หลักฐานการปฏิบัติงาน (Performance Evidence)

1. เอกสาร/หลักฐานรับรองการทำงาน
2. เอกสาร/หลักฐานการอบรมเชิงปฏิบัติการ
3. เอกสาร/หลักฐานที่เกี่ยวข้อง
4. ผลการสังเกตการณ์จากการปฏิบัติงาน

(ข) หลักฐานความรู้ (Knowledge Evidence)

1. ผลการทดสอบความรู้
2. เอกสาร/หลักฐานที่เกี่ยวข้อง

(ค) คำแนะนำในการประเมิน

ผู้เข้ารับการประเมินต้องผ่านการประเมินที่ครอบคลุมในทุกสมรรถนะย่อยขอบเขตความรู้และทักษะที่กำหนดในกรณีที่ผู้รับการประเมินผ่านไม่ครบตามเกณฑ์กำหนด ผู้ประเมินต้องแจ้งหน่วยสมรรถนะและสมรรถนะย่อยที่ไม่ผ่านให้ผู้รับการประเมินไปทบทวนสมรรถนะที่ยังไม่ผ่านและสามารถกลับมาทดสอบสมรรถนะใหม่อีกครั้ง

(ง) วิธีการประเมิน

1. การประเมินความรู้และทักษะปฏิบัติในหน่วยสมรรถนะนี้ จะต้องดำเนินการโดยองค์กรที่มีหน้าที่รับการรับรองสมรรถนะของบุคคลตามมาตรฐานอาชีพที่ขึ้นทะเบียนเท่านั้น
2. การประเมินความรู้ในหน่วยสมรรถนะนี้ กำหนดให้ทำการสอบข้อสอบแบบปรนัย 4 ตัวเลือก และข้อสอบแบบอัตนัย

15. ขอบเขต (Range Statement)

ขอบเขตหมายถึงการปฏิบัติงานและสภาพแวดล้อมอื่นๆ หรือสถานการณ์อื่นๆ ที่มีผลกระทบต่อการทำงานรวมถึงเครื่องมืออุปกรณ์เทคโนโลยีทรัพยากรที่ใช้หรือข้อกำหนดอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง

(ก) คำแนะนำ

1. สำหรับผู้เข้ารับการประเมินในหน่วยสมรรถนะนี้ ต้องสามารถปฏิบัติงานในการตรวจสอบและแก้ไขการดำเนินการด้านเอกสารคุณภาพให้เป็นไปตามระบบที่ถูกกำหนดไว้ ซึ่งผู้เข้ารับการประเมินควรเตรียมหลักฐานที่เกี่ยวข้องกับหน่วยสมรรถนะนี้ ทั้งหลักฐานการปฏิบัติงานและหลักฐานความรู้มาเพื่อประกอบการพิจารณาด้วย
2. สำหรับเจ้าหน้าที่สอบจะต้องพิจารณาหลักฐานการปฏิบัติงานและหลักฐานความรู้ให้ตรงตามที่ระบุไว้ในหน่วยสมรรถนะนี้

(ข) คำอธิบายรายละเอียด

บริหารจัดการระบบเอกสารคุณภาพ หมายถึง การกำหนดรูปแบบของเอกสารด้านคุณภาพ ตรวจสอบและแก้ไข รวมถึงติดตามความเป็นปัจจุบันของเอกสารคุณภาพที่ใช้ในโรงพยาบาล

16. หน่วยสมรรถนะร่วม (ถ้ามี)

N/A

17. อุตสาหกรรมร่วม/กลุ่มอาชีพร่วม (ถ้ามี)

N/A

18. รายละเอียดกระบวนการและวิธีการประเมิน (Assessment Description and Procedure)

1. ทดสอบความรู้โดยใช้แบบสัมภาษณ์ และ/หรือแบบทดสอบความรู้
2. ประเมินทักษะการปฏิบัติงานโดยใช้ใบบันทึกจากการสังเกตการปฏิบัติงาน
3. ใช้เอกสาร/หลักฐาน