



คู่มือคุณภาพ
(Quality Manual)

เลขที่เอกสาร : QM-MNM-001

(Doc. No.)

วันที่ประกาศใช้: 20 ธันวาคม 2561

(Effective Date)

เรื่อง (Subject) : คู่มือคุณภาพ (Quality Manual)

ฉบับที่ (Rev.) : 00

หน้าที่ (Pages) : 1 / 25

คู่มือคุณภาพ
(Quality Manual)

เรื่อง (Subject) : คู่มือคุณภาพ (Quality Manual)

เอกสารเลขที่ (Doc. NO.) : QM-MNM-001

วันที่มีผลบังคับใช้ (Eff. Date) : 20 ธันวาคม 2561

ฉบับที่ (Revision) : 00

ผู้จัดทำ (Issued by)	ผู้ทบทวน (Checked by)	ผู้อนุมัติ (Approved by)
		
(ญัฐพงษ์ นวลสนิท) ผู้จัดการส่วนความปลอดภัยและ คุณภาพ ส่วนความปลอดภัยและคุณภาพ	(ธีญญะรัตน์ กิรติเศรษฐชัย) ผู้แทนฝ่ายบริหาร (MR)	(สุเทพ พันธุ์เพ็ง) กรรมการผู้อำนวยการใหญ่




คู่มือคุณภาพ (Quality Manual)

เลขที่เอกสาร : (Doc. No.)	QM-MNM-001
วันที่ประกาศใช้: (Effective Date)	20 ธันวาคม 2561
ฉบับที่ (Rev.) :	00
หน้าที่ (Pages) :	2 / 25

เรื่อง (Subject) : คู่มือคุณภาพ (Quality Manual)


การทบทวนเอกสาร (Document Review)

ตำแหน่ง (Position)		ลงชื่อ (Signature)
CEO	กรรมการผู้อำนวยการใหญ่	
OEG	รองกรรมการผู้อำนวยการใหญ่สายงานปฏิบัติการ และซ่อมบำรุง	
CMG	รองกรรมการผู้อำนวยการใหญ่สายงานบริหาร	
AC1	ผู้ช่วยกรรมการผู้อำนวยการใหญ่ (1)	
AC3	ผู้ช่วยกรรมการผู้อำนวยการใหญ่ (3)	
CSD	ผู้อำนวยการฝ่ายอำนาจการ	
ENM	ผู้อำนวยการฝ่ายวิศวกรรมและซ่อมบำรุง	
IAD	ผู้อำนวยการฝ่ายตรวจสอบภายใน	
OPT	ผู้อำนวยการฝ่ายปฏิบัติการเดินรถ	
PCS	ผู้อำนวยการฝ่ายวางแผนและกลยุทธ์องค์กร	
CBD	ผู้อำนวยการฝ่ายธุรกิจองค์กร	
ADV	ผู้จัดการส่วนธุรการ	
AFD	ผู้จัดการส่วนงานบัญชีและการเงิน	
CCD	ผู้จัดการส่วนสื่อสารองค์กรและลูกค้าสัมพันธ์	
CPD	ผู้จัดการส่วนกำกับปฏิบัติการปฏิบัติงาน	
ESI	ผู้จัดการส่วนระบบไฟฟ้าและโครงสร้างพื้นฐาน	
ETM	ผู้จัดการส่วนงานซ่อมบำรุงรถไฟฟ้	
ETS	ผู้จัดการส่วนงานระบบอุปกรณ์ระบบรถไฟฟ้	
EXO	ผู้จัดการส่วนสำนักงานกรรมการผู้อำนวยการใหญ่	
HUR	ผู้จัดการส่วนการเจ้าหน้าที่	
IAV	ผู้จัดการส่วนตรวจสอบภายใน	
ITS	ผู้จัดการส่วนระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ	
LGD	ผู้จัดการส่วนกฎหมาย	
MBD	ผู้จัดการส่วนการตลาดและพัฒนาธุรกิจ	
OCD	ผู้จัดการส่วนควบคุมการเดินรถ	
PPR	ผู้จัดการส่วนนโยบาย แผน และบริหารความเสี่ยง	
PRD	ผู้จัดการส่วนโครงการ	
SCM	ผู้จัดการส่วนจัดซื้อและพัสดุ	
SED	ผู้จัดการส่วนรักษาความปลอดภัย	
SQD	ผู้จัดการส่วนความปลอดภัยและคุณภาพ	
STD	ผู้จัดการส่วนปฏิบัติการสถานีรถไฟฟ้	
TCD	ผู้จัดการส่วนปฏิบัติการเดินรถ	

 SRTET <small>S.R.T. Electrified Train Company Limited</small>	คู่มือคุณภาพ (Quality Manual)	เลขที่เอกสาร : QM-MNM-001 (Doc. No.)
		วันที่ประกาศใช้: 20 ธันวาคม 2561 (Effective Date)
เรื่อง (Subject) : คู่มือคุณภาพ (Quality Manual)	ฉบับที่ (Rev.) : 00	
	หน้าที่ (Pages) : 4 / 25	

สารบัญ

<u>รายการ</u>	<u>หน้า</u>
1. บทนำ	5
1.1 ประวัติความเป็นมา	
1.2 วัตถุประสงค์	
1.3 ขอบเขต การจัดทำระบบบริหารคุณภาพของบริษัทฯ	
1.4 ข้อกำหนดที่ยกเว้น	
2. บริบทขององค์กร	6
2.1 การวิเคราะห์ปัจจัยภายในและภายนอก	
2.2 วิสัยทัศน์ พันธกิจ นโยบายคุณภาพ	
2.3 กลยุทธ์	
2.4 ความคาดหวังของผู้เกี่ยวข้อง	
3. โครงสร้างองค์กร (Organization Chart)	12
4. บทบาท หน้าที่ และความรับผิดชอบ	13
5. ผังกระบวนการทำงานทางธุรกิจ (Business Flow Chart)	18
6. ตารางความสัมพันธ์ระหว่างข้อกำหนด ISO 9001: 2015 กับเอกสารสารสนเทศที่เกี่ยวข้อง	19

 SRTET <small>S.R.T. Electrified Train Company Limited</small>	คู่มือคุณภาพ (Quality Manual)	เลขที่เอกสาร : QM-MNM-001 (Doc. No.)
		วันที่ประกาศใช้: 20 ธันวาคม 2561 (Effective Date)
เรื่อง (Subject) : คู่มือคุณภาพ (Quality Manual)		ฉบับที่ (Rev.) : 00
		หน้าที่ (Pages) : 5 / 25

1. บทนำ

1.1 ประวัติความเป็นมา

ชื่อบริษัท	: บริษัท รถไฟฟ้า ร.ฟ.ท. จำกัด (รฟฟท.) S.R.T. Electrified Train Company Limited (SRTET)
ที่อยู่	: เลขที่ 1 ถนนอโศก – ดินแดง แขวงมักกะสัน เขตราชเทวี กรุงเทพมหานคร 10400
หมายเลขโทรศัพท์	: 02 – 308 – 5600
Website	: http://www.srtet.co.th

ความเป็นมา (Background)

เพื่อให้จะทำให้ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิมีความสมบูรณ์แบบในระดับนานาชาติ รัฐบาลจึงเห็นควร ให้มีระบบรถไฟด่วนเชื่อมระหว่างพื้นที่ใจกลางเมืองของกรุงเทพมหานครกับท่าอากาศยาน สุวรรณภูมิ เป็นการอำนวยความสะดวกแก่ผู้โดยสารที่จะมาใช้บริการท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ให้สามารถเดินทางได้ในเวลาอันรวดเร็ว ตรงต่อเวลา และเชื่อถือได้

คณะรัฐมนตรีได้มีมติเมื่อวันที่ 1 มิถุนายน 2547 อนุมัติให้การรถไฟแห่งประเทศไทย ดำเนินการก่อสร้างโครงการ ระบบขนส่งทางรถไฟเชื่อมท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ และสถานีรับส่งผู้โดยสารอากาศยานในเมือง ในวงเงินรวม 30,000 ล้านบาท โดยรวมมูลค่าการก่อสร้างอุโมงค์ใต้อาคารผู้โดยสารสนามบินสุวรรณภูมิ จำนวนเงิน 4,082.973 ล้านบาท

1.2 วัตถุประสงค์

คู่มือระบบบริหารฉบับนี้ จัดทำขึ้นเพื่อใช้กับระบบบริหารคุณภาพของ บริษัท รถไฟฟ้า ร.ฟ.ท. จำกัด โดยมีวัตถุประสงค์หลักดังนี้

- 1.2.1 เพื่อแสดงเจตนารมณ์ของบริษัทว่ามีความมุ่งมั่นในการนำระบบบริหารคุณภาพมาใช้ในการดำเนินงานของบริษัทฯ
- 1.2.2 เพื่อแสดงแนวทางการบริหารระบบบริหารคุณภาพของบริษัท
- 1.2.3 เพื่อแสดงความสอดคล้องของระบบบริหารคุณภาพของบริษัทกับข้อกำหนด ISO 9001: 2015
- 1.2.4 เพื่อเป็นเอกสารระดับนโยบาย ในการกำหนดมาตรฐานการบริหารระบบคุณภาพ

1.3 ขอบเขตการจัดทำระบบบริหารคุณภาพของบริษัทฯ ครอบคลุม

ขอบข่ายระบบบริหารคุณภาพของ บริษัท รถไฟฟ้า ร.ฟ.ท. จำกัด ครอบคลุมการปฏิบัติการเดินรถไฟฟ้า และการให้บริการ (ไม่ครอบคลุมงานวิศวกรรมและซ่อมบำรุง)



คู่มือคุณภาพ (Quality Manual)

เลขที่เอกสาร : (Doc. No.)	QM-MNM-001
วันที่ประกาศใช้: (Effective Date)	20 ธันวาคม 2561
ฉบับที่ (Rev.) :	00
หน้าที่ (Pages) :	6 / 25

เรื่อง (Subject) : คู่มือคุณภาพ (Quality Manual)

1.4 ยกเว้น การดำเนินการข้อกำหนด ดังนี้

ข้อกำหนด 8.3 การออกแบบและพัฒนาผลิตภัณฑ์ เนื่องจากไม่มีกระบวนการดังกล่าวในขั้นตอนการปฏิบัติงาน

2. บริบทขององค์กร

2.1 การวิเคราะห์ปัจจัยภายใน และ ภายนอก

การวิเคราะห์ SWOT ANALYSIS

บริษัท รถไฟฟ้า ร.ฟ.ท. จำกัด ได้ใช้การวิเคราะห์ SWOT ในการวิเคราะห์สภาพแวดล้อมต่างๆ ทั้งภายนอกและภายในองค์กร เพื่อประเมินว่าปัจจัยเหล่านี้จะมีอิทธิพลต่อผลการดำเนินงานขององค์กรอย่างไร

SWOT Analysis	
ปัจจัยภายใน	
Strength (จุดแข็ง)	Weakness (จุดอ่อน)
S1 : บุคลากรมีความรู้ความเชี่ยวชาญการเดินรถ	W1 : มาตรฐานการเดินรถ มีประสิทธิภาพต่ำกว่าคู่แข่ง
S2 : ระบบโครงสร้างพื้นฐานมีความพร้อมในการลงทุน	W2 : ขาดความคล่องตัวในการดำเนินธุรกิจ
S3 : ความคุ้มค่าของการใช้บริการ ด้านการประหยัดเวลาในการเดินทาง	W3 : การบริหารจัดการ อะไหล่ Inventory (RST Management)
	W4 : ขาดระบบบริหารจัดการตามมาตรฐานคุณภาพ และบริหารจัดการองค์กร โดยเฉพาะการบริหารจัดการบุคคล
	W5 : ขาดการเชื่อมโยงระบบประเมินผลกับระบบแรงจูงใจ
	W6 : ภาพลักษณ์ความน่าเชื่อถือต่อการเดินรถอยู่ในระดับต่ำ
	W7 : จำนวน KI ในส่วนของการซ่อมบำรุงรักษา




คู่มือคุณภาพ (Quality Manual)

เลขที่เอกสาร : (Doc. No.)	QM-MNM-001
วันที่ประกาศใช้: (Effective Date)	20 ธันวาคม 2561
ฉบับที่ (Rev.) :	00
หน้าที่ (Pages) :	7 / 25

เรื่อง (Subject) : คู่มือคุณภาพ (Quality Manual)

ปัจจัยภายนอก

Opportunity (โอกาส)	Threat (อุปสรรค)
O1 : อัตราการเติบโตของความต้องการในการเดินทางโดยรถไฟฟ้าในเส้นทาง (พญาไท-สุวรรณภูมิ) เพิ่มสูงจากพฤติกรรมการเดินทางที่เปลี่ยนแปลงไป (ก่อน ARL และหลัง ARL)	T1 : ความไม่แน่นอนของเอกชนรายใหม่ที่รับสัมปทานรถไฟเชื่อม 3 สนามบิน จะได้สิทธิบริหารและเดินรถแอร์พอร์ตลิงก์
O2 : นโยบายภาครัฐในการลงทุนรถไฟฟ้าสายสีแดง (บางซื่อ-รังสิต/บางซื่อ-ตลิ่งชัน) ซึ่ง รฟท. ได้รับมอบหมายในการบริหารโครงการ โดยเอื้อต่อโอกาสในการทำธุรกิจของ รฟท. ในการเข้าไปบริหารจัดการการเดินทาง	T2 : ภาพลักษณ์องค์กร ทั้งในเรื่องความเป็นมืออาชีพ และความโปร่งใสในการบริหารจัดการ
O3 : นโยบายรัฐให้ภาคเอกชนเข้าร่วมลงทุน โครงการรถไฟความเร็วสูงเชื่อม 3 สนาม แบบไร้รอยต่อ ซึ่งเส้นทาง การเดินทาง ARL ของ รฟท. เป็นส่วนหนึ่งของโครงการฯ	T3 : การเปลี่ยนของเทคโนโลยีและนวัตกรรมที่รวดเร็ว ทำให้อาจไม่สามารถปรับตัวได้ทันต่อการรับมือ
O4 : นโยบายภาครัฐในการลงทุนรถไฟความเร็วสูง กทม-โคราช เอื้อต่อปริมาณการเดินทางที่เพิ่มขึ้นจากสถานีเชื่อมต่อ	
O5 : การนำระบบเทคโนโลยี/นวัตกรรม มาเพิ่มศักยภาพในการบริหารจัดการการเดินทาง	
O6 : นโยบายภาครัฐสนับสนุน Infrastructure ด้านระบบราง	
O7 : ปริมาณผู้โดยสารที่ใช้สนามบินสุวรรณภูมิ ที่ใช้บริการ ARL	
O8 : ความคืบหน้าตามแผนการพัฒนาระบบโครงข่าย M-Map1 ที่ส่งเสริมปริมาณผู้โดยสารในระบบขนส่งมวลชน	

 SRTET <small>S.R.T. Electrified Train Company Limited</small>	คู่มือคุณภาพ (Quality Manual)	เลขที่เอกสาร : QM-MNM-01 (Doc. No.)
		วันที่ประกาศใช้: 20 ธันวาคม 2561 (Effective Date)
เรื่อง (Subject) : คู่มือคุณภาพ (Quality Manual)	ฉบับที่ (Rev.) : 00	
	หน้าที่ (Pages) : 8 / 25	

2.2 วิสัยทัศน์ พันธกิจ นโยบายคุณภาพ

วิสัยทัศน์ (VISION)


บริษัทฯ มุ่งมั่นเพื่อเป็นผู้นำในการให้บริการเดินรถไฟฟ้า
ที่มีมาตรฐานในระดับสากล

พันธกิจ (MISSION)

บริษัทฯ ให้บริการด้วยความปลอดภัย เชื่อถือได้ มีประสิทธิภาพและความคุ้มค่า

นโยบายคุณภาพ (Quality Policy)


- ให้บริการด้วยใจ ปลอดภัย และมีประสิทธิภาพ สร้างความพึงพอใจ และความคุ้มค่าแก่ผู้ใช้บริการ
- สร้างมาตรฐานการปฏิบัติงานในการเดินรถและซ่อมบำรุง
- พัฒนาบุคลากรให้มีศักยภาพอย่างต่อเนื่อง
- รับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจองค์กร
- อำนวยความสะดวกในการเชื่อมต่อบริการขนส่งอื่น ๆ

 SRTET <small>S.R.T. Electrified Train Company Limited</small>	คู่มือคุณภาพ (Quality Manual)	เลขที่เอกสาร : QM-MNM-01 (Doc. No.)
		วันที่ประกาศใช้ : 20 ธันวาคม 2561 (Effective Date)
เรื่อง (Subject) : คู่มือคุณภาพ (Quality Manual)	ฉบับที่ (Rev.) : 00	
	หน้าที่ (Pages) : 9 / 25	

2.3 กลยุทธ์


กลยุทธ์ (Strategy)

1. เสริมสร้างและพัฒนาองค์กรสู่ความยั่งยืน
2. การสื่อสารทั่วทั้งองค์กรเพื่อพร้อมรับการเปลี่ยนแปลง
3. การเพิ่มศักยภาพของการซ่อมบำรุงรักษา
4. การยกระดับมาตรฐานความปลอดภัยในการให้บริการ
5. การเพิ่มศักยภาพการให้บริการเดินรถ
6. การปรับปรุงกระบวนการจัดซื้อจัดจ้าง
7. ยกระดับการให้บริการ
8. การยกระดับมาตรฐานการจัดการสิ่งแวดล้อม
9. การยกระดับการจัดการความรู้
10. การยกระดับบริหารจัดการองค์กร
11. พัฒนาขีดความสามารถด้านเทคโนโลยีดิจิทัล

 SRTET <small>S.R.T. Electrified Train Company Limited</small>	คู่มือคุณภาพ (Quality Manual)	เลขที่เอกสาร : QM-MNM-01 (Doc. No.)
		วันที่ประกาศใช้: 20 ธันวาคม 2561 (Effective Date)
เรื่อง (Subject) : คู่มือคุณภาพ (Quality Manual)		ฉบับที่ (Rev.) : 00
		หน้าที่ (Pages) : 10 / 25

2.4 ความคาดหวังของผู้เกี่ยวข้อง

ลำดับ	ประเภทผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	ข้อกำหนด	ความต้องการ	ความคาดหวัง
1	รัฐบาล (คค.)/ สำนักนโยบายรัฐวิสาหกิจ (สคร.)/รฟท.	1. ปฏิบัติตามกฎหมายและนโยบายที่วางไว้	x	
		2. ความสามารถในการตอบสนองภาครัฐและประชาชน		x
		3. ทำงานอย่างมีธรรมาภิบาล	x	
		4. มีการบูรณาการระหว่างหน่วยงานภาครัฐ	x	
2	คณะกรรมการบริหาร รฟท. (BOD)	1. ให้บริการเดินรถไฟฟ้ามที่มีมาตรฐานในระดับสากล	x	
		2. ให้บริการด้วยความปลอดภัย	x	
		3. ให้บริการที่รวดเร็ว และตรงเวลา	x	
		4. สร้างความน่าเชื่อถือได้กับผู้รับบริการ	x	
		5. ทีมงานทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ	x	
		6. สร้างความคุ้มค่าต่อผู้รับบริการ	x	
		7. พัฒนาบุคลากรให้มีศักยภาพอย่างต่อเนื่อง	x	
		8. รับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจองค์กร	x	
		9. อำนวยความสะดวกในการเชื่อมต่อกับระบบขนส่งอื่นๆ	x	
3	บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (AOT)	1. การร่วมมือในการซ่อมแผนฉุกเฉินร่วมกัน	x	
		2. ร่วมมือในการนำผู้โดยสารเดินทางออกจากสนามบินให้มากที่สุด		x
		3. การอำนวยความสะดวกในการปฏิบัติหน้าที่		x
4	ลูกค้า (ผู้โดยสาร)	1. การบริการที่ดีมีคุณภาพและรวดเร็ว	x	
		2. การเดินรถตรงเวลา และน่าเชื่อถือ	x	
		3. ความปลอดภัย	x	
		4. ความสะดวกสบาย	x	

 SRTET <small>S.R.T. Electrified Train Company Limited</small>	คู่มือคุณภาพ (Quality Manual)	เลขที่เอกสาร : QM-MNM-01 (Doc. No.)
		วันที่ประกาศใช้: 20 ธันวาคม 2561 (Effective Date)
เรื่อง (Subject) : คู่มือคุณภาพ (Quality Manual)		ฉบับที่ (Rev.) : 00
		หน้าที่ (Pages) : 11 / 25

ลำดับ	ประเภทผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	ข้อกำหนด	ความต้องการ	ความคาดหวัง
5	ผู้ให้บริการภายนอก/ผู้ขาย (Vendor/Supplier)	1. การให้ข้อมูลการจัดซื้อที่ครบถ้วน	x	
		2. ขั้นตอนและเอกสารการว่าจ้างที่ง่ายและรวดเร็ว		x
		3. การชำระเงินที่ตรงเวลา	x	
		4. ความร่วมมือและประสานงานจากผู้ว่าจ้าง	x	
		5. การแข่งขันที่เป็นธรรม	x	
6	ประชาชนทั่วไป/ ชุมชนตามแนวสายทาง	1. ไม่สร้างปัญหาด้านสิ่งแวดล้อม เช่น เสียงดัง ฝุ่นละออง	x	
		2. สร้างประโยชน์คืนสู่สังคม (CSR)		x
7	พนักงาน/ลูกจ้าง รฟฟท.	1. ความมั่นคงในอาชีพ	x	
		2. ความก้าวหน้าในอาชีพ		x
		3. เงินเดือนไม่ต่ำกว่ามาตรฐานเดียวกับคู่แข่ง		x
		4. สวัสดิการไม่ต่ำกว่ามาตรฐานเดียวกับคู่แข่ง		x
		5. ได้รับการยอมรับจากหัวหน้าและเพื่อนร่วมงาน องค์กร		x
		6. ได้รับการอบรมและพัฒนาความรู้ที่เหมาะสม ตามสมรรถนะ (Competency)	x	
8	กองบังคับการตำรวจรถไฟ	1. การอำนวยความสะดวกในการปฏิบัติหน้าที่		x
		2. การร่วมมือในการซ่อมแผนฉุกเฉินร่วมกัน	x	
9	กรมประชาสัมพันธ์/ สื่อสารมวลชน	1. ต้องการข้อมูลที่รวดเร็ว และถูกต้อง	x	



คู่มือคุณภาพ (Quality Manual)

เลขที่เอกสาร : QM-MNM-01
(Doc. No.)

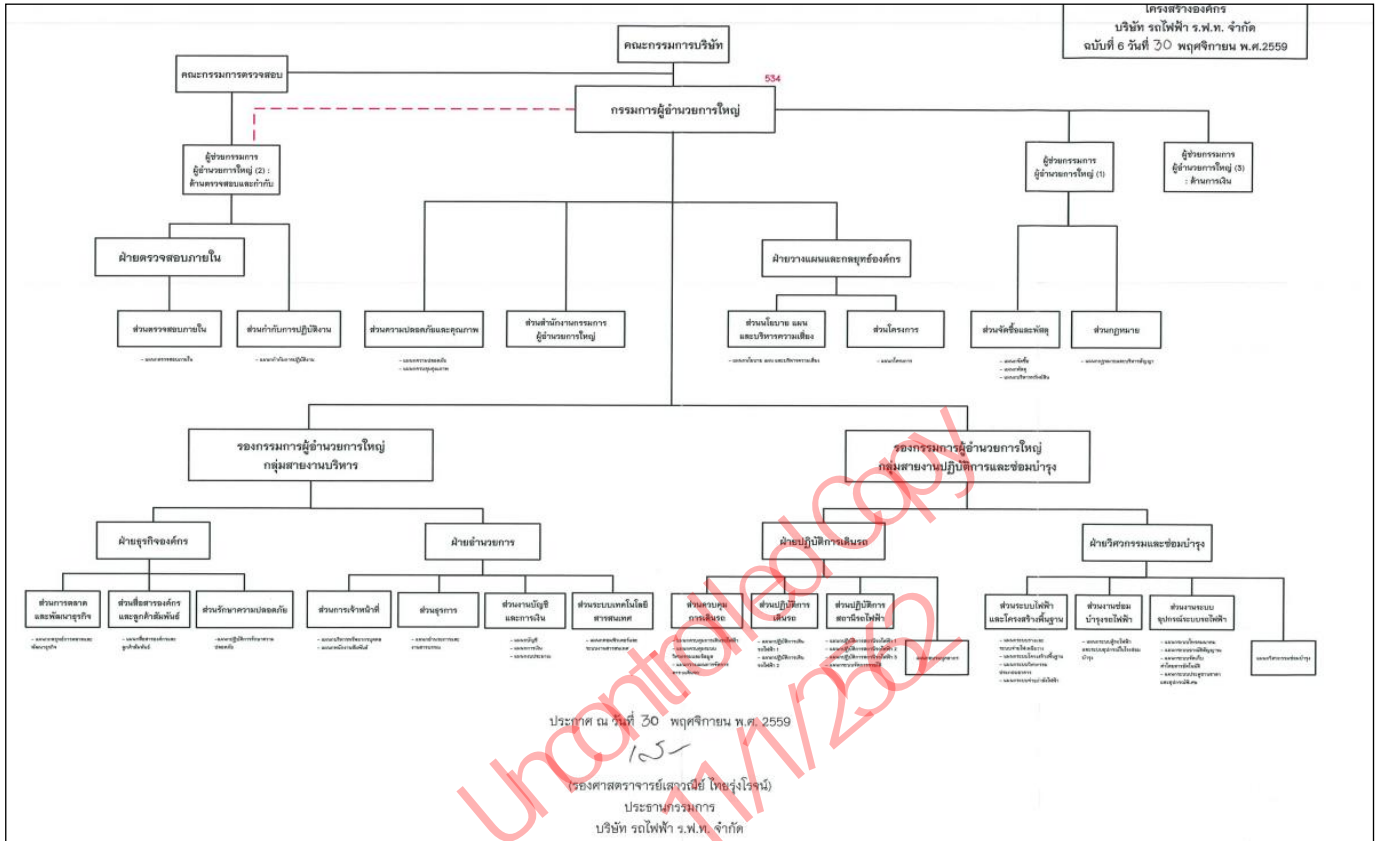
วันที่ประกาศใช้ : 20 ธันวาคม 2561
(Effective Date)


เรื่อง (Subject) : คู่มือคุณภาพ (Quality Manual)

ฉบับที่ (Rev.) : 00

หน้าที่ (Pages) : 12 / 25

3. โครงสร้างองค์กร (Organization Chart)




 SRTET <small>S.R.T. Electrified Train Company Limited</small>	คู่มือคุณภาพ (Quality Manual)	เลขที่เอกสาร : QM-MNM-01 (Doc. No.)
		วันที่ประกาศใช้ : 20 ธันวาคม 2561 (Effective Date)
เรื่อง (Subject) : คู่มือคุณภาพ (Quality Manual)	ฉบับที่ (Rev.) : 00	
	หน้าที่ (Pages) : 13 / 25	


4. บทบาท หน้าที่ และความรับผิดชอบ

บริษัทฯ ได้กำหนดหน้าที่และความรับผิดชอบของพนักงานระดับต่างๆ เพื่อให้มั่นใจว่าการปฏิบัติและการปรับปรุงระบบบริหารคุณภาพเป็นไปอย่างเหมาะสม ซึ่งสามารถอธิบายได้ โดยรายละเอียดในตาราง ต่อไปนี้


ตำแหน่ง	หน้าที่ความรับผิดชอบ
กรรมการผู้อำนวยการใหญ่ (Chief Executive Officer)	<ol style="list-style-type: none"> 1. เป็นผู้ร่วมกำหนดนโยบายและเป้าหมายบริษัท เพื่อกำหนดทิศทางการปฏิบัติให้สอดคล้องกับมาตรฐานการจัดการระบบ ISO 9001: 2015 2. ทบทวนพิจารณาการบริหารความเสี่ยง และโอกาสในการพัฒนาองค์กร 3. จัดให้มีทรัพยากรที่สำคัญในการดำเนินการและควบคุมระบบการจัดการและงบประมาณ 4. แต่งตั้งผู้แทนฝ่ายบริหาร (MR) เพื่อรับผิดชอบระบบการจัดการบริหารคุณภาพ ISO 9001: 2015 5. พิจารณารายงานการประชุมทบทวนของฝ่ายบริหาร (Management Review) ที่ได้รับจากผู้แทนฝ่ายบริหาร (MR) และให้ความเห็น เพื่อการปรับปรุงพัฒนาการดำเนินงานต่อไป
ผู้แทนฝ่ายบริหาร (MR)	<p>เพื่อการออกแบบ พัฒนา และ ดูแลระบบบริหารจัดการ:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. เป็นประธานในการประชุมทบทวนบริบทองค์กรอย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง 2. ติดตาม ตรวจสอบ และสนับสนุนการดำเนินการตามแผนกลยุทธ์ที่วางไว้ 3. เป็นประธานในการประชุมทบทวนการประเมินความเสี่ยงขององค์กรอย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง 4. ติดตาม ตรวจสอบ และสนับสนุนการดำเนินการตามแผนปฏิบัติการลดความเสี่ยงที่วางไว้ 5. ร่วมติดตาม และให้คำแนะนำในการรวบรวมองค์ความรู้ขององค์กร 6. ทำให้แน่ใจว่ามีทรัพยากรเพียงพอที่จะใช้งานสำหรับการดำเนินงานที่มีประสิทธิภาพด้านคุณภาพ 7. แต่งตั้งคณะทำงานในการออกแบบการพัฒนาและการใช้งานด้านคุณภาพ 8. กำหนดแนวทางเพื่อพัฒนาระบบบริหารคุณภาพ 9. ตรวจสอบการปฏิบัติงานของทีมงานให้เป็นไปตามข้อกำหนดของมาตรฐาน ISO 9001

 SRTET <small>S.R.T. Electrified Train Company Limited</small>	คู่มือคุณภาพ (Quality Manual)	เลขที่เอกสาร : QM-MNM-01 (Doc. No.)
		วันที่ประกาศใช้ : 20 ธันวาคม 2561 (Effective Date)
เรื่อง (Subject) : คู่มือคุณภาพ (Quality Manual)	ฉบับที่ (Rev.) : 00	
	หน้าที่ (Pages) : 14 / 25	


ตำแหน่ง	หน้าที่ความรับผิดชอบ
	<ol style="list-style-type: none"> 10. ตรวจสอบให้แน่ใจว่าพนักงานทุกคนมีการดำเนินนโยบายคุณภาพข้อกำหนดอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องของระบบการจัดการคุณภาพ 11. ตรวจสอบให้แน่ใจว่ามีการอนุมัตินโยบายคุณภาพมีการดำเนินการอย่างเต็มที่สำหรับพนักงานทุกระดับในองค์กร 12. ควบคุมการประชุมทบทวนของฝ่ายบริหาร (Management Review) ปีละ 2 ครั้ง ในเดือนมิถุนายนและพฤศจิกายนของแต่ละปี โดยทำการ จัดเตรียมวาระการประชุมและจัดตารางเวลาของการประชุมร่วมกับเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง 13. รายงานการประชุมทบทวนของฝ่ายบริหาร (Management Review) ให้กรรมการผู้อำนวยการใหญ่ (CEO) ทราบ เพื่อพิจารณาและให้ความเห็นในการปรับปรุงพัฒนาการดำเนินงาน 14. ส่งข้อมูลข้อร้องเรียนเกี่ยวกับปัญหาต่างๆ ที่เกี่ยวข้องตามข้อกำหนดของระบบการจัดการด้านคุณภาพในบริษัท เฉพาะในกรณีที่เป็นเรื่องที่มีนัยสำคัญให้กรรมการผู้อำนวยการใหญ่ (CEO) รับทราบ 15. ทำให้มั่นใจว่ามีการประชาสัมพันธ์ความต้องการของลูกค้าภายในองค์กรอย่างทั่วถึง 16. ตรวจสอบให้แน่ใจว่าพนักงานทุกคนเข้าใจบทบาทและความรับผิดชอบของพวกเขา 17. สนับสนุนพนักงานในการแก้ปัญหาที่เกี่ยวข้องกับการดูแลรักษาระบบบริหารคุณภาพ
พนักงานผู้ควบคุมเอกสารสารสนเทศ (DCC)	<ol style="list-style-type: none"> 1. ควบคุมการดำเนินการเกี่ยวกับเอกสารที่อยู่ในระบบ 2. ลงบันทึกหลักฐานการควบคุมเอกสารสารสนเทศ 3. กำหนดรหัสเอกสารในระบบคุณภาพทุกประเภท 4. ประสานงานการแก้ไขเอกสาร 5. ควบคุมเอกสารสารสนเทศภายนอก 6. ควบคุมเอกสารสารสนเทศล้ำสมัย 7. ดูแลเอกสารในระบบให้ถูกต้องและเป็นปัจจุบันอยู่เสมอ 8. ควบคุมบันทึก ประสานงาน ระบุอายุการจัดเก็บ และการทำลายบันทึก

 SRTET <small>S.R.T. Electrified Train Company Limited</small>	คู่มือคุณภาพ (Quality Manual)	เลขที่เอกสาร : QM-MNM-01 (Doc. No.)
		วันที่ประกาศใช้: 20 ธันวาคม 2561 (Effective Date)
เรื่อง (Subject) : คู่มือคุณภาพ (Quality Manual)	ฉบับที่ (Rev.) : 00	
	หน้าที่ (Pages) : 15 / 25	

ตำแหน่ง	หน้าที่ความรับผิดชอบ
	9. ประสานงานกับคณะทำงาน ISO เพื่อรวบรวมข้อมูลและส่วนงานที่เกี่ยวข้องในหน่วยงาน และเป็นผู้สนับสนุนผู้แทนฝ่ายบริหาร (MR) ในการจัดประชุม Management Review ของหน่วยงาน
ผู้ตรวจติดตามภายใน Internal Auditor (IA)	1. จัดทำแผนการตรวจติดตามภายใน (Audit Schedule) 2. เปิดการประชุมการตรวจติดตามภายใน (Open Internal Audit Meeting) 3. ตรวจสอบระบบการจัดการมาตรฐานฯ ให้เป็นไปตามนโยบายวัตถุประสงค์ เป้าหมาย แผนงาน และข้อกำหนดของมาตรฐานระบบการจัดการที่เกี่ยวข้อง รวมทั้งการนำไปใช้การปฏิบัติและการรักษาระบบไว้ 4. ตรวจสอบระบบการจัดการตามข้อกำหนด และกฎหมายที่เกี่ยวข้อง ISO 9001 (ISO Requirement) 5. ตรวจสอบระบบการทำงานในองค์กร (Internal Audit รวมถึง QM, QP และ WI ที่เกี่ยวข้อง) 6. จัดทำ Audit Report 7. ปิดการประชุมการตรวจติดตามภายใน (Internal Audit Closure Meeting) 8. ตรวจสอบการตอบ CAR/PAR (Check CAR/PAR Report) 9. ติดตามการแก้ไขและป้องกันปัญหา (Audit Follow-up) 10. เสนอผลการตรวจติดตามแก่ผู้บริหาร ซึ่งหมายถึง กรรมการผู้อำนวยการใหญ่ (CEO) และผู้แทนฝ่ายบริหาร (MR)
คณะทำงาน ISO	1. ร่วมดำเนินการและผลักดันตามแผนกลยุทธ์ที่วางไว้ 2. ร่วมดำเนินการและผลักดันตามแผนปฏิบัติการลดความเสี่ยงที่วางไว้ 3. ร่วมดำเนินการรวบรวมองค์ความรู้ขององค์กร 4. ประสานงานและอำนวยความสะดวก ในการทำงานให้กับฝ่ายต่างๆ ในเรื่องที่เกี่ยวข้อง 5. รับข้อเสนอแนะหรือคำร้องเรียน จัดทำเป็นเอกสาร และตอบสนองแจ้งกลับเกี่ยวกับการสื่อสารจากผู้สนใจทั้งภายในและภายนอก 6. รวบรวม และติดตามค่า KPI จากฝ่ายต่างๆ ให้แก่พนักงานผู้ควบคุมเอกสารสารสนเทศ (DCC)


 SRTET <small>S.R.T. Electrified Train Company Limited</small>	คู่มือคุณภาพ (Quality Manual)	เลขที่เอกสาร : QM-MNM-01 (Doc. No.)
		วันที่ประกาศใช้: 20 ธันวาคม 2561 (Effective Date)
เรื่อง (Subject) : คู่มือคุณภาพ (Quality Manual)	ฉบับที่ (Rev.) : 00	
	หน้าที่ (Pages) : 16 / 25	

ตำแหน่ง	หน้าที่ความรับผิดชอบ
	7. รับผิดชอบการติดตามผลการปรับปรุง และประสานงานกับพนักงานผู้ควบคุมเอกสารสารสนเทศ (DCC) ในการเสนองานต่อผู้แทนฝ่ายบริหาร (MR) เพื่อให้ระบบมีการจัดการที่มีประสิทธิภาพ 8. บริหารจัดการกำหนดข้อมูลการสื่อสาร แผนการสื่อสารระหว่างแต่ละระดับและหน้าที่ ด้านคุณภาพทั้งภายในและภายนอกบริษัทฯ
ส่วนการเจ้าหน้าที่	1. ควบคุมการดำเนินการสรรหา พนักงาน การปฐมนิเทศ และจัดทำประวัติพนักงาน 2. ประสานงานวางแผน จัดการ และควบคุมการดำเนินการฝึกอบรมให้พนักงานทุกคน 3. ประสานงานวางแผน จัดการ และควบคุมการประเมินผลการทำงานของพนักงานทุกคน ทั้งการประเมินผลการปฏิบัติงานของพนักงานใหม่ และการประเมินผลการปฏิบัติงานประจำปี 4. กำหนดนโยบายหรือกลยุทธ์ เพื่อควบคุมและติดตามการนำ Competency ไปประยุกต์ใช้ยังหน่วยงานต่างๆ 5. ตรวจสอบและพิจารณาอนุมัติโครงการกำหนด และนำ Competency มาประยุกต์ใช้ในงานบริหารและพัฒนาทรัพยากรบุคคล 6. การบริหารจัดการความรู้องค์กร
ผู้อำนวยการฝ่าย ผู้จัดการส่วนและผู้จัดการแผนก	1. ควบคุม ดูแลพนักงานในแผนกให้ปฏิบัติตามนโยบายและขั้นตอนการปฏิบัติงาน รวมทั้งควบคุม ดูแลกระบวนการทำงานในฝ่าย/แผนก 2. กำหนดวิธีการปรับปรุงแก้ไขการทำงาน พร้อมทั้งประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง และผู้แทนฝ่ายบริหาร (MR) เพื่อให้การดำเนินการจัดการเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ คงไว้ซึ่งระบบการจัดการมาตรฐาน 3. ควบคุมดูแลการปฏิบัติตามข้อกำหนดของระบบการจัดการด้านคุณภาพในบริษัท เช่น <ul style="list-style-type: none"> 3.1 ปฏิบัติการตามขั้นตอน หรือข้อกำหนดตามมาตรฐานคุณภาพงานที่เกี่ยวข้อง 3.2 ตรวจสอบ และเฝ้าระวังการปฏิบัติงานของพนักงานในองค์กร เพื่อให้สอดคล้องกับมาตรฐานที่กำหนด

 SRTET <small>S.R.T. Electrified Train Company Limited</small>	คู่มือคุณภาพ (Quality Manual)	เลขที่เอกสาร : QM-MNM-01 (Doc. No.)
		วันที่ประกาศใช้ : 20 ธันวาคม 2561 (Effective Date)
เรื่อง (Subject) : คู่มือคุณภาพ (Quality Manual)		ฉบับที่ (Rev.) : 00
		หน้าที่ (Pages) : 17 / 25

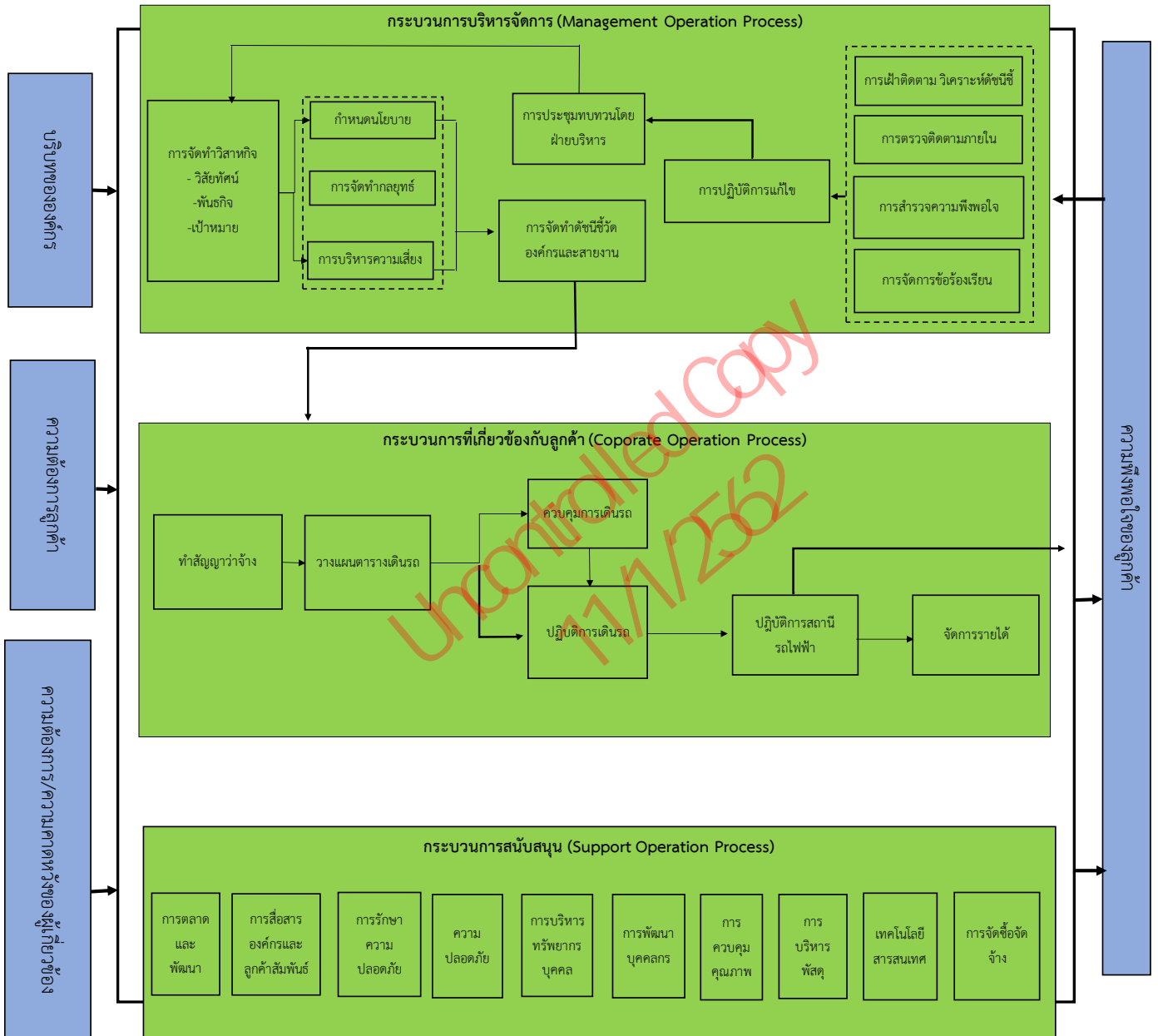
ตำแหน่ง	หน้าที่ความรับผิดชอบ
	<p>3.3 กำหนดระบบปฏิบัติการด้านสิ่งแวดล้อมขององค์กรที่เหมาะสม และจัดเตรียมอุปกรณ์ที่จำเป็น อาทิ การอนุรักษ์พลังงานน้ำ-ไฟฟ้า/การแยกขยะ/ความพร้อมกรณีที่เกิดเหตุฉุกเฉิน โดยส่งรายงานการติดตามผลต่อผู้แทนฝ่ายบริหาร (MR)</p> <p>4. พิจารณาข้อร้องเรียนเกี่ยวกับปัญหาด้านต่างๆ ที่เกี่ยวข้องตามข้อกำหนดของระบบการจัดการด้านคุณภาพในองค์กร หากเป็นเรื่องที่มีนัยสำคัญ ต้องรายงานให้ผู้แทนฝ่ายบริหาร (MR) รับทราบโดยเร็ว เพื่อให้ผู้แทนฝ่ายบริหาร (MR) รายงานแก่กรรมการผู้อำนวยการใหญ่ (CEO) และสรุปส่งข้อมูลให้กรรมการผู้อำนวยการใหญ่ (CEO) รับทราบต่อไป</p> <p>5. สนับสนุนและส่งเสริมกิจกรรมที่เกี่ยวข้อง</p>
พนักงาน (Employees)	<p>1. ทำความเข้าใจ และตอบสนองนโยบายขององค์กร เพื่อสนับสนุนการนำไปใช้และรักษาระบบการจัดการฯ</p> <p>2. ปฏิบัติตามขั้นตอนการดำเนินการ</p>


Uncontrolled Copy
 11/11/2562

 คู่มือคุณภาพ (Quality Manual)	เลขที่เอกสาร : QM-MNM-01 (Doc. No.)
	วันที่ประกาศใช้ : 20 ธันวาคม 2561 (Effective Date)
เรื่อง (Subject) : คู่มือคุณภาพ (Quality Manual)	ฉบับที่ (Rev.) : 00
	หน้าที่ (Pages) : 18 / 25

5. ผังกระบวนการทำงานทางธุรกิจ (Business Flow Chart)


Business Flow Chart




 SRTET <small>S.R.T. Electrified Train Company Limited</small>	คู่มือคุณภาพ (Quality Manual)	เลขที่เอกสาร : QM-MNM-01 (Doc. No.)
		วันที่ประกาศใช้: 20 ธันวาคม 2561 (Effective Date)
เรื่อง (Subject) : คู่มือคุณภาพ (Quality Manual)		ฉบับที่ (Rev.) : 00
		หน้าที่ (Pages) : 19 / 25

6. ตารางแสดงความสัมพันธ์ระหว่างข้อกำหนด ISO 9001: 2015 กับเอกสารสารสนเทศที่เกี่ยวข้อง


ข้อกำหนด ISO 9001: 2015	QM	QP	WI	Form /SD	เอกสารที่เกี่ยวข้อง
4. บริบทขององค์กร	X				QM-MNM-001 คู่มือคุณภาพ
4.1 ความเข้าใจองค์กรและบริบทขององค์กร	X	X			QM-MNM-001 คู่มือคุณภาพ QP-PPR-001 บริบทองค์กร
4.2 ความเข้าใจความจำเป็นและความคาดหวังของผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง	X	X			QM-MNM-001 คู่มือคุณภาพ QP-PPR-001 บริบทองค์กร
4.3 การกำหนดขอบข่ายระบบการบริหารคุณภาพ	X				QM-MNM-001 คู่มือคุณภาพ
4.4 ระบบการบริหารคุณภาพกระบวนการ	X				QM-MNM-001 คู่มือคุณภาพ
4.4.1 องค์กรต้องจัดทำ	X				QM-MNM-001 คู่มือคุณภาพ
4.4.2 ตามเนื้อหาที่จำเป็น	X				QM-MNM-001 คู่มือคุณภาพ
5 ความเป็นผู้นำ	X				QM-MNM-001 คู่มือคุณภาพ
5.1 ความเป็นผู้นำและความมุ่งมั่น	X				QM-MNM-001 คู่มือคุณภาพ
5.1.1 ทั่วไป	X				QM-MNM-001 คู่มือคุณภาพ
5.1.2 การมุ่งเน้นลูกค้า	X				QM-MNM-001 คู่มือคุณภาพ
5.2 นโยบาย	X				QM-MNM-001 คู่มือคุณภาพ
5.2.1 การจัดทำนโยบายคุณภาพ	X				QM-MNM-001 คู่มือคุณภาพ
5.2.2 การสื่อสารนโยบายคุณภาพ	X				QM-MNM-001 คู่มือคุณภาพ
5.3 บทบาท หน้าที่ความรับผิดชอบ และอำนาจหน้าที่ในองค์กร				X	คำบรรยายลักษณะงาน (Job Description)
6 การวางแผน	X				QM-MNM-001 คู่มือคุณภาพ
6.1 การปฏิบัติการเพื่อดำเนินการกับความเสี่ยงและโอกาส		X			QP-PPR-003 การจัดการความเสี่ยงและโอกาส
6.1.1 ในการวางแผนสำหรับระบบการบริหารคุณภาพ		X			QP-PPR-003 การจัดการความเสี่ยงและโอกาส
6.1.2 องค์กรต้องวางแผน		X			QP-PPR-003 การจัดการความเสี่ยงและโอกาส

 SRTET <small>S.R.T. Electrified Train Company Limited</small>	คู่มือคุณภาพ (Quality Manual)	เลขที่เอกสาร : QM-MNM-01 (Doc. No.)
		วันที่ประกาศใช้: 20 ธันวาคม 2561 (Effective Date)
เรื่อง (Subject) : คู่มือคุณภาพ (Quality Manual)		ฉบับที่ (Rev.) : 00
		หน้าที่ (Pages) : 20 / 25

ข้อกำหนด ISO 9001: 2015	QM	QP	WI	Form /SD	เอกสารที่เกี่ยวข้อง
6.2 วัตถุประสงค์คุณภาพ และแผนงานเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์		X			QP-PPR-002 การกำหนดกลยุทธ์ดัชนีชี้วัด เป้าหมาย และแผนปฏิบัติการ
6.2.1 องค์กรต้องจัดทำวัตถุประสงค์คุณภาพ		X			QP-PPR-002 การกำหนดกลยุทธ์ดัชนีชี้วัด เป้าหมาย และแผนปฏิบัติการ
6.2.2 เมื่อวางแผนเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์คุณภาพ		X			QP-PPR-002 การกำหนดกลยุทธ์ดัชนีชี้วัด เป้าหมาย และแผนปฏิบัติการ
6.3 การวางแผนเปลี่ยนแปลง		X			QP-OCD-001 การวางแผนการเดินทาง
7 สนับสนุน	X				QM-MNM-001 คู่มือคุณภาพ
7.1 ทรัพยากร	X				QM-MNM-001 คู่มือคุณภาพ
7.1.1 ทั่วไป	X				QM-MNM-001 คู่มือคุณภาพ
7.1.2 บุคลากร		X			QP-HUR-001 การบริหารทรัพยากรบุคคล
7.1.3 โครงสร้างพื้นฐาน		X			QP-ADV-003 การจัดการทรัพย์สินองค์กร
7.1.4 สภาพแวดล้อมสำหรับการปฏิบัติการของกระบวนการ	X				QM-MNM-001 คู่มือคุณภาพ
7.1.5 ทรัพยากรเพื่อการวัดและเฝ้าระวังติดตาม		X			QP-SCM-003 การสอบเทียบเครื่องมือวัดและอุปกรณ์
7.1.6 ความรู้องค์กร (เทคนิคการทำงาน)		X			QP-HUR-003 ความรู้องค์กร
7.2 ความสามารถ (Competency)		X			QP-HUR-002 การพัฒนาทรัพยากรบุคคล
7.3 ความตระหนัก	X				QM-MNM-001 คู่มือคุณภาพ

 SRTET <small>S.R.T. Electrified Train Company Limited</small>	คู่มือคุณภาพ (Quality Manual)	เลขที่เอกสาร : QM-MNM-01 (Doc. No.)
		วันที่ประกาศใช้ : 20 ธันวาคม 2561 (Effective Date)
เรื่อง (Subject) : คู่มือคุณภาพ (Quality Manual)		ฉบับที่ (Rev.) : 00
		หน้าที่ (Pages) : 21 / 25

ข้อกำหนด ISO 9001: 2015	QM	QP	WI	Form /SD	เอกสารที่เกี่ยวข้อง
7.4 การสื่อสาร	X				QP-CCD-001 การเสริมสร้างภาพลักษณ์องค์กรและการประชาสัมพันธ์
7.5 เอกสารสารสนเทศ		X			QP-ADV-001 งานสารบรรณกลาง QP-ITS-001 การบริหารจัดการระบบสารสนเทศ QP-MNM-001 การควบคุมเอกสารสารสนเทศ
7.5.1 ทั่วไป		X			QP-ADV-001 งานสารบรรณกลาง QP-MNM-001 การควบคุมเอกสารสารสนเทศ
7.5.2 การจัดทำและทำให้ทันสมัย		X			QP-ADV-001 งานสารบรรณกลาง QP-MNM-001 การควบคุมเอกสารสารสนเทศ
7.5.3 การควบคุมเอกสารสารสนเทศข้อมูลข่าวสาร		X			QP-ADV-001 งานสารบรรณกลาง QP-MNM-001 การควบคุมเอกสารสารสนเทศ
8 การดำเนินการ	X				QM-MNM-001 คู่มือคุณภาพ
8.1 การวางแผนและการควบคุม การดำเนินการ		X			QP-OCD-001 การวางแผนการเดินทาง
8.2 ข้อกำหนดผลิตภัณฑ์และบริการ (Product Specification)				X	สัญญาจ้างบริหารการเดินทางไฟฟ้า ประจำปี 2562

 SRTET <small>S.R.T. Electrified Train Company Limited</small>	คู่มือคุณภาพ (Quality Manual)	เลขที่เอกสาร : QM-MNM-01 (Doc. No.)
		วันที่ประกาศใช้: 20 ธันวาคม 2561 (Effective Date)
เรื่อง (Subject) : คู่มือคุณภาพ (Quality Manual)		ฉบับที่ (Rev.) : 00
		หน้าที่ (Pages) : 22 / 25

ข้อกำหนด ISO 9001: 2015	QM	QP	WI	Form /SD	เอกสารที่เกี่ยวข้อง
8.2.1 การสื่อสารลูกค้า		X			QP-CCD-001 การเสริมสร้างภาพลักษณ์องค์กรและการประชาสัมพันธ์ QP-CCD-002 การประเมินความพึงพอใจและการจัดการเรื่องร้องเรียนของลูกค้า
8.2.2 การพิจารณาข้อกำหนดสินค้าและบริการ				X	สัญญาจ้างบริหารการเดินรถไฟฟ้า ประจำปี 2562
8.2.3 การทวนสอบความเกี่ยวข้องกับสินค้าและบริการ				X	สัญญาจ้างบริหารการเดินรถไฟฟ้า ประจำปี 2562
8.2.4 การเปลี่ยนข้อกำหนดสำหรับผลิตภัณฑ์และบริการ (ทั้งลูกค้าเปลี่ยนและเราเปลี่ยน)				X	สัญญาจ้างบริหารการเดินรถไฟฟ้า ประจำปี 2562
8.3 การออกแบบและพัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการ					ยกเว้นข้อกำหนด
8.3.1 ทั่วไป					ยกเว้นข้อกำหนด
8.3.2 การวางแผนการออกแบบและการพัฒนา					ยกเว้นข้อกำหนด
8.3.3 ป้อนข้อมูลสำหรับการออกแบบและการพัฒนา					ยกเว้นข้อกำหนด
8.3.4 การควบคุมการออกแบบและการพัฒนา					ยกเว้นข้อกำหนด
8.3.5 ผลการออกแบบและการพัฒนา					ยกเว้นข้อกำหนด
8.3.6 การเปลี่ยนแปลงการออกแบบและการพัฒนา					ยกเว้นข้อกำหนด
8.4 การควบคุมผลิตภัณฑ์และบริการจากภายนอก		X			QP-SCM-001 การจัดซื้อจัดจ้าง
8.4.1 ทั่วไป		X			QP-SCM-001 การจัดซื้อจัดจ้าง
8.4.2 ชนิดและขอบเขตของการควบคุมภายนอก		X			QP-SCM-001 การจัดซื้อจัดจ้าง
8.4.3 ข้อมูลสำหรับผู้ให้บริการภายนอก		X			QP-SCM-001 การจัดซื้อจัดจ้าง
8.5 การผลิตและการให้บริการ	X				QM-MNM-001 คู่มือคุณภาพ



คู่มือคุณภาพ (Quality Manual)

เลขที่เอกสาร : QM-MNM-01
(Doc. No.)


วันที่ประกาศใช้ : 20 ธันวาคม 2561
(Effective Date)

เรื่อง (Subject) : คู่มือคุณภาพ (Quality Manual)


ฉบับที่ (Rev.) : 00

หน้าที่ (Pages) : 23 / 25

ข้อกำหนด ISO 9001: 2015	QM	QP	WI	Form /SD	เอกสารที่เกี่ยวข้อง
8.5.1 การควบคุมการผลิตและการให้บริการ (หัวหน้าควบคุมการทำงานของลูกค้า)		X			QP-MBD-001 การบริหารพื้นที่ เชิงพาณิชย์ QP-MBD-002 การจัดทำกลยุทธ์ การตลาด QP-STD-001 การปฏิบัติการ สถานีรถไฟฟ้า QP-STD-002 การจัดการรายได้ QP-TCD-001 การปฏิบัติการเดิน รถ QP-SED-001 การรักษาความ ปลอดภัย QP-SQD-001 การบริหารความ ปลอดภัย QP-SQD-002 การรายงาน จัดการเหตุการณ์ และการสืบ สาเหตุอุบัติการณ์ QP-SQD-003 การปฏิบัติเมื่อเกิด เหตุฉุกเฉิน
8.5.2 การชี้แจงและการสอบกลับ		X			QP-OCD-002 การควบคุมการ เดินรถ QP-OCD-003 การควบคุมการ เดินรถทางวิศวกรรม
8.5.3 ทรัพย์สินที่เป็นของลูกค้าหรือผู้ให้บริการ ภายนอก (ทรัพย์สินทางปัญญา และสิ่งของ-ลูกค้าจ่ายเงิน)		X			QP-ADV-002 การจัดการ ทรัพย์สินผู้โดยสารสูญหาย
8.5.4 การเก็บรักษา		X			QP-ADV-003 การจัดการ ทรัพย์สินองค์กร QP-SCM-002 การบริหารพัสดุ

 SRTET <small>S.R.T. Electrified Train Company Limited</small>	คู่มือคุณภาพ (Quality Manual)	เลขที่เอกสาร : QM-MNM-01 (Doc. No.)
		วันที่ประกาศใช้ : 20 ธันวาคม 2561 (Effective Date)
เรื่อง (Subject) : คู่มือคุณภาพ (Quality Manual)		ฉบับที่ (Rev.) : 00
		หน้าที่ (Pages) : 24 / 25

ข้อกำหนด ISO 9001: 2015	QM	QP	WI	Form /SD	เอกสารที่เกี่ยวข้อง
8.5.5 กิจกรรมหลังการส่งมอบ		X			QP-CCD-001 การเสริมสร้างภาพลักษณ์องค์กรและการประชาสัมพันธ์
8.5.6 ควบคุมเปลี่ยนแปลง		X			QP-SQD-004 การบริหารการเปลี่ยนทางทางวิศวกรรม
8.6 การเฝ้าติดตามและการวัดผลิตภัณฑ์		X			QP-OCD-002 การควบคุมการเดินรถ QP-OCD-003 การควบคุมการเดินรถทางวิศวกรรม
8.7 การควบคุมผลลัพธ์ที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนด		X			QP-OCD-002 การควบคุมการเดินรถ QP-OCD-003 การควบคุมการเดินรถทางวิศวกรรม QP-MNM-004 กิจกรรมการแก้ไข
8.7.1 องค์กรจะต้อง		X			QP-MNM-004 กิจกรรมการแก้ไข
8.7.2 องค์กรจะต้องจัดเก็บเอกสารสารสนเทศ		X			QP-MNM-004 กิจกรรมการแก้ไข
9 การประเมินสมรรถนะ	X				QM-MNM-001 คู่มือคุณภาพ
9.1 การเฝ้าระวังติดตาม การวัด การวิเคราะห์ และการประเมิน	X				QM-MNM-001 คู่มือคุณภาพ
9.1.1 ทั่วไป	X				QM-MNM-001 คู่มือคุณภาพ
9.1.2 ความพึงพอใจลูกค้า		X			QP-CCD-002 การประเมินความพึงพอใจและการจัดการเรื่องข้อร้องเรียนของลูกค้า
9.1.3 การวิเคราะห์และประเมิน		X			QP-PPR-002 การกำหนดกลยุทธ์ดัชนีชี้วัด เป้าหมาย และแผนปฏิบัติการ

 SRTET <small>S.R.T. Electrified Train Company Limited</small>	คู่มือคุณภาพ (Quality Manual)	เลขที่เอกสาร : QM-MNM-01 (Doc. No.)
		วันที่ประกาศใช้: 20 ธันวาคม 2561 (Effective Date)
เรื่อง (Subject) : คู่มือคุณภาพ (Quality Manual)		ฉบับที่ (Rev.) : 00
		หน้าที่ (Pages) : 25 / 25

ข้อกำหนด ISO 9001: 2015	QM	QP	WI	Form /SD	เอกสารที่เกี่ยวข้อง
9.2 การตรวจประเมินภายใน		X			QP-MNM-002 การตรวจติดตามภายใน
9.2.1 องค์กรต้องดำเนินการตรวจประเมินภายใน		X			QP-MNM-002 การตรวจติดตามภายใน
9.2.2 องค์กรต้อง		X			QP-MNM-002 การตรวจติดตามภายใน
9.3 การทบทวนฝ่ายบริหาร		X			QP-MNM-003 การประชุมทบทวนผู้บริหาร
9.3.1 ทั่วไป		X			QP-MNM-003 การประชุมทบทวนผู้บริหาร
9.3.2 ปัจจัยป้อนในการทบทวนโดยฝ่ายบริหาร		X			QP-MNM-003 การประชุมทบทวนผู้บริหาร
9.3.3 ผลการทบทวนโดยฝ่ายบริหาร		X			QP-MNM-003 การประชุมทบทวนผู้บริหาร
10 การปรับปรุง	X				QM-MNM-001 คู่มือคุณภาพ
10.1 ทั่วไป	X				QM-MNM-001 คู่มือคุณภาพ
10.2 สิ่งที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนดและกิจกรรมการแก้ไข		X			QP-MNM-004 กิจกรรมการแก้ไข
10.2.1 เมื่อเกิดสิ่งที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนด		X			QP-MNM-004 กิจกรรมการแก้ไข
10.2.2 องค์กรต้องจัดเก็บเอกสารสารสนเทศ		X			QP-MNM-004 กิจกรรมการแก้ไข
10.3 การปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง		X			QM-MNM-001 คู่มือคุณภาพ QP-MNM-003 การประชุมทบทวนผู้บริหาร