

	คู่มือคุณภาพ (Quality Manual)	เลขที่เอกสาร : QM-MNM-001 (Doc. No.)
		วันที่ประกาศใช้: 20 เมษายน 2565 (Effective Date)
เรื่อง (Subject) : คู่มือคุณภาพ (Quality Manual)	ฉบับที่ (Rev.) : 03	
	หน้าที่ (Pages) : 1 / 31	

คู่มือคุณภาพ (Quality Manual)

เรื่อง (Subject) : คู่มือคุณภาพ (Quality Manual)

เอกสารเลขที่ (Doc. NO.) : QM-MNM-001
วันที่มีผลบังคับใช้ (Eff. Date) : 20 เมษายน 2565
ฉบับที่ (Revision) : 03

ผู้จัดทำ (Issued by)	ผู้ทบทวน (Checked by)	ผู้อนุมัติ (Approved by)
		
(ญัฐพงษ์ นวลสนิท) ผู้จัดการส่วนความปลอดภัย และควบคุมคุณภาพ	(ญัฐพงษ์ นวลสนิท) ผู้แทนฝ่ายบริหาร (MR)	(สุเทพ พันธุ์เพ็ง) กรรมการผู้อำนวยการใหญ่

	คู่มือคุณภาพ (Quality Manual)	เลขที่เอกสาร : QM-MNM-001 (Doc. No.)
		วันที่ประกาศใช้: 20 เมษายน 2565 (Effective Date)
เรื่อง (Subject) : คู่มือคุณภาพ (Quality Manual)		ฉบับที่ (Rev.) : 03
		หน้าที่ (Pages) : 2 / 31

แก้ไขครั้งที่	รายละเอียดการแก้ไข	วันที่มีผลบังคับใช้	ผู้แก้ไข	ผู้อนุมัติ
00	เริ่มประกาศใช้ระบบ	20 ธันวาคม 2561	-	-
01	เพิ่มข้อ 1.3 ขอบข่ายงานวิศวกรรมและซ่อมบำรุง	09 ตุลาคม 2562	ธัญญะรัตน์	สุเทพ
	เพิ่มข้อ 1.4 ยกเว้นการดำเนินการขอบข่ายวิศวกรรมและซ่อมบำรุง			
	เปลี่ยนแปลงข้อ 3 โครงสร้างองค์กรฉบับที่ 7			
	เพิ่มข้อ 5 ผังกระบวนการทำงานทางธุรกิจขอบข่ายวิศวกรรมและซ่อมบำรุง (PM และ CM)			
	เปลี่ยนแปลงข้อ 6 ตารางแสดงความสัมพันธ์ระหว่างข้อกำหนด ISO 9001:2015 กับเอกสารสารสนเทศที่เกี่ยวข้องในข้อกำหนดที่ 6.3, 7.1.3, 7.1.5, 7.1.6, 7.2, 8.1, 8.2, 8.2.1, 8.2.2, 8.2.3, 8.2.4, 8.5.1, 8.5.2, 8.5.3, 8.5.4, 8.6 และ 8.7 ให้สอดคล้องกับโครงสร้างองค์กรฉบับที่ 7			
02	ปรับปรุงข้อความให้เหมาะสมมากขึ้น	13 พฤศจิกายน 2563	นภาพร	สุเทพ
	หน้า 4/29 แก้ไข หมายเลขโทรศัพท์ จาก 02 - 308 - 5600 เป็น 0 - 2308 - 5600			
	หน้า 5/29 แก้ไขข้อความ ปฏิบัติ เป็น ปฏิบัติ และ ออกแบบ เป็น ออกแบบ			
	หน้า 8/29 แก้ไขข้อความ หัวข้อนโยบายคุณภาพ ข้อที่ 4 ธุรกิจองค์กร เป็น ธุรกิจขององค์กร			
	หน้า 10/29 แก้ไขข้อความ ลำดับที่ 2 ข้อที่ 4 หน้าเชื่อถือ เป็น นำเชื่อถือ			
	หน้า 13/29 1. เพิ่มข้อความจาก กรรมการผู้อำนวยการใหญ่ (Chief Executive Officer) เป็น กรรมการ ผู้อำนวยการใหญ่ Chief Executive Officer (CEO)			

 SRT Elected In-Company Unit	คู่มือคุณภาพ (Quality Manual)	เลขที่เอกสาร : QM-MNM-001 (Doc. No.)
		วันที่ประกาศใช้: 20 เมษายน 2565 (Effective Date)
เรื่อง (Subject) : คู่มือคุณภาพ (Quality Manual)	ฉบับที่ (Rev.) : 03	
	หน้าที่ (Pages) : 3 / 31	

แก้ไขครั้งที่	รายละเอียดการแก้ไข	วันที่มีผลบังคับใช้	ผู้แก้ไข	ผู้อนุมัติ
02	<u>หน้า 13/29</u> 2. เพิ่มข้อความจาก ผู้แทนฝ่ายบริหาร (MR) เป็น ผู้แทนฝ่ายบริหาร Management Representative (MR) 3. แก้ไขข้อที่ 9 มาตรฐาน ISO 9001 เป็น มาตรฐาน ISO 9001/2015	13 พฤศจิกายน 2563	นภาพร	สุเทพ
	<u>หน้า 14/29</u> เพิ่มข้อความจาก พนักงานผู้ควบคุมเอกสารสารสนเทศ (DCC) เป็น พนักงานผู้ควบคุมเอกสารสารสนเทศ Document Controller Center (DCC)			
	<u>หน้า 20/29</u> ข้อ 5.2.2 แก้ไขข้อความผังกระบวนการบำรุงรักษาหลัง เกิดเหตุขัดข้อง เป็น ผังกระบวนการซ่อมบำรุงเชิงแก้ไข			
	<u>หน้า 22/29</u> ข้อ 7.1.6 เอกสารที่เกี่ยวข้องแก้ไขจาก QP-TDD-001 ความรู้องค์กร เป็น QP-TDD-002 ความรู้องค์กรและ ข้อ 7.2 เอกสารที่เกี่ยวข้องแก้ไขจาก QP-TDD-002 การพัฒนาทรัพยากรบุคคล เป็น QP-TDD-001 การ พัฒนาทรัพยากรบุคคล			
03	<u>หน้า 06</u> ข้อ 1. บทนำ แก้ไข ที่อยู่, หมายเลขโทรศัพท์, ความเป็นมา (Background) เป็น ข้อมูลการเดินรถไฟฟ้าขานเมือง (สายสีแดง) ข้อ 1.2.2 บริษัท เพิ่มเครื่องหมายฯ	20 เมษายน 2565	ณัฐพงษ์	สุเทพ
	<u>หน้าที่ 07</u> แก้ไข ข้อ 1.3 ขอบเขตการจัดทำระบบบริหารคุณภาพของ บริษัทฯ ครอบคลุม 1.4 ยกเว้น การดำเนินการข้อกำหนด ดังนี้ 2.1 การวิเคราะห์ปัจจัยภายใน และภายนอก			

 SRTET SRT Public Transport Co., Ltd.	คู่มือคุณภาพ (Quality Manual)	เลขที่เอกสาร : QM-MNM-001 (Doc. No.)
		วันที่ประกาศใช้: 20 เมษายน 2565 (Effective Date)
เรื่อง (Subject) : คู่มือคุณภาพ (Quality Manual)		ฉบับที่ (Rev.) : 03
		หน้าที่ (Pages) : 4 / 31

แก้ไขครั้งที่	รายละเอียดการแก้ไข	วันที่มีผลบังคับใช้	ผู้แก้ไข	ผู้อนุมัติ
03	<u>หน้าที่ 11 ถึง หน้าที่ 13</u> เปลี่ยนแปลง แก้ไข เพิ่มเติม ข้อ 2.4 ความคาดหวังของผู้เกี่ยวข้อง	20 เมษายน 2565	ณัฐพงษ์	สุเทพ
	<u>หน้าที่ 15</u> <u>ยกเลิกเนื้อหา</u> 3.เป็นประธานในการประชุมทบทวนการประเมินความเสี่ยงขององค์กรอย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง 7.แต่งตั้งคณะทำงานในการออกแบบการพัฒนา และ การใช้งานด้านคุณภาพ			
	<u>หน้าที่ 16</u> ข้อ 10 <u>เพิ่มเติม</u> ดำเนินการตามนโยบายคุณภาพ ข้อ 12 <u>แก้ไข</u> ควบคุมการประชุมทบทวนของฝ่ายบริหาร (Management Review) ปีละ 2 ครั้ง ในเดือน มิถุนายน และพฤศจิกายนของแต่ละปี เป็น ควบคุม การประชุมทบทวนของฝ่ายบริหาร (Management Review) ปีละ 1 ครั้ง ข้อ 14 บริษัท <u>เพิ่ม</u>เครื่องหมายฯ			
	<u>หน้าที่ 18</u> แก้ไข ส่วนการเจ้าหน้าที่ เป็น ส่วนทรัพยากรบุคคล			
	<u>หน้าที่ 21</u> แก้ไข ข้อ 5.2 <u>ยกเลิกข้อความ</u> ทั้งหมดในโครงการระบบขนส่งทางรถไฟเชื่อมท่าอากาศยานสุวรรณภูมิและสถานีรับส่งผู้โดยสารอากาศยานในเมือง ข้อ 5.2.1 ผังกระบวนการบำรุงรักษาเชิงป้องกัน (Preventive Maintenance: PM)			
	<u>หน้าที่ 22</u> แก้ไข ผัง 5.2.2 ผังกระบวนการซ่อมบำรุงเชิงแก้ไข (Corrective Maintenance: CM)			
	<u>หน้าที่ 28</u> ยกเลิก เอกสารที่เกี่ยวข้อง QP-SQD-003 การปฏิบัติเมื่อเกิดเหตุฉุกเฉิน			

 SRTET SRT Engineering Co., Ltd.	คู่มือคุณภาพ (Quality Manual)	เลขที่เอกสาร : QM-MNM-001 (Doc. No.) วันที่ประกาศใช้: 20 เมษายน 2565 (Effective Date)
เรื่อง (Subject) : คู่มือคุณภาพ (Quality Manual)		ฉบับที่ (Rev.) : 03 หน้าที่ (Pages) : 5 / 31

สารบัญ

<u>รายการ</u>	<u>หน้า</u>
1. บทนำ	6
1.1 ประวัติความเป็นมา	
1.2 วัตถุประสงค์	
1.3 ขอบเขต การจัดทำระบบบริหารคุณภาพของบริษัทฯ	
1.4 ข้อกำหนดที่ยกเว้น	
2. บริบทขององค์กร	7
2.1 การวิเคราะห์ปัจจัยภายใน และภายนอก	
2.2 วิสัยทัศน์ พันธกิจ นโยบายคุณภาพ	
2.3 กลยุทธ์	
2.4 ความคาดหวังของผู้เกี่ยวข้อง	
3. โครงสร้างองค์กร (Organization Chart)	14
4. บทบาท หน้าที่ และความรับผิดชอบ	15
5. ผังกระบวนการทำงานทางธุรกิจ (Business Flow Chart)	20
6. ตารางความสัมพันธ์ระหว่างข้อกำหนด ISO 9001:2015 กับเอกสารสารสนเทศที่เกี่ยวข้อง	23

ไม่ควบคุม
 Uncontrolled Copy

	คู่มือคุณภาพ (Quality Manual)	เลขที่เอกสาร : QM-MNM-001 (Doc. No.)
		วันที่ประกาศใช้: 20 เมษายน 2565 (Effective Date)
เรื่อง (Subject) : คู่มือคุณภาพ (Quality Manual)		ฉบับที่ (Rev.) : 03
		หน้าที่ (Pages) : 6 / 31

1. บทนำ

1.1 ประวัติความเป็นมา

ชื่อบริษัท : บริษัท รถไฟฟ้า ร.ฟ.ท. จำกัด (รฟฟท.)
S.R.T. Electrified Train Company Limited (SRTET)

ที่อยู่ : เลขที่ 10 อาคารสถานีกลางบางซื่อ ถนนกำแพงเพชร แขวงจตุจักร
เขตจตุจักร กรุงเทพมหานคร 10900

หมายเลขโทรศัพท์ : 0 – 2481 – 5100

Website : <http://www.srtet.co.th>

ความเป็นมา (Background)

ตามที่การรถไฟแห่งประเทศไทย (รฟท.) ได้มอบหมายภารกิจบริหารการเดินรถไฟฟ้าขานเมือง (สายสีแดง) ช่วงบางซื่อ-รังสิต และช่วงบางซื่อ-ตลิ่งชัน ให้บริษัท รถไฟฟ้า ร.ฟ.ท. จำกัด (รฟฟท.) ซึ่งเปิดการเดินรถไฟฟ้าอย่างเป็นทางการโดยนายกรัฐมนตรี เมื่อวันที่ ๒ สิงหาคม ๒๕๖๔ นั้น สำหรับการก่อสร้างระบบรถไฟฟ้าขานเมือง (สายสีแดง) ซึ่งเป็นโครงการสำคัญเร่งด่วน ตามแผนแม่บทระบบขนส่งมวลชนทางรางในเขตกรุงเทพฯ และปริมณฑล (M-MAP) โดยได้รับอนุมัติโครงการจากคณะรัฐมนตรี เมื่อวันที่ ๒๒ พฤษภาคม ๒๕๕๐ เริ่มดำเนินการก่อสร้างเมื่อวันที่ ๑๐ กุมภาพันธ์ ๒๕๕๖ ความสำคัญของการดำเนินการเดินรถไฟฟ้าสายสีแดงคือสามารถลดปัญหาการจราจรที่ติดขัดบริเวณจุดตัดทางรถไฟกับถนนจำนวน ๘ จุด และลดการเกิดอุบัติเหตุได้อย่างสิ้นเชิง สามารถใช้ประโยชน์เพื่อการเดินรถไฟทางไกลสายเหนือและสายตะวันออกถึงเหนือ โดยรองรับการเดินรถที่มีอยู่ในปัจจุบันได้อย่างมีประสิทธิภาพ ระบบขนส่งทางรถไฟที่สะดวก ทันสมัย ตรงเวลา จะช่วยให้คนหันมาใช้บริการรถไฟมากขึ้น โดยคาดว่าเมื่อเดินรถระบบรถไฟฟ้าจะสามารถรองรับปริมาณผู้โดยสารจากรังสิตสู่บางซื่อไม่น้อยกว่า ๓๐๐,๐๐๐ คน/วัน และเมื่อขยายโครงการจากบางซื่อไปชุมทางบ้านภาชีในอนาคต จะสามารถรองรับปริมาณผู้โดยสารที่คาดว่าจะมีประมาณ ๔๕๐,๐๐๐ คน/วัน สามารถใช้ประโยชน์เพื่อการเดินรถระบบรถไฟฟ้าขานเมืองได้อย่างมีประสิทธิภาพ ปลอดภัย ซึ่งจะช่วยลดการใช้พลังงานเชื้อเพลิงของประเทศได้อย่างมาก และเป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม

1.2 วัตถุประสงค์

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

1.2.1 เพื่อแสดงเจตนารมณ์ของบริษัทว่ามีความมุ่งมั่นในการนำระบบบริหารคุณภาพมาใช้ในการดำเนินงานของบริษัทฯ

1.2.2 เพื่อแสดงแนวทางการบริหารระบบบริหารคุณภาพของบริษัท ฯ

	คู่มือคุณภาพ (Quality Manual)	เลขที่เอกสาร : QM-MNM-001 (Doc. No.)
		วันที่ประกาศใช้: 20 เมษายน 2565 (Effective Date)
เรื่อง (Subject) : คู่มือคุณภาพ (Quality Manual)		ฉบับที่ (Rev.) : 03
		หน้าที่ (Pages) : 7 / 31

1.2.3 เพื่อแสดงความสอดคล้องของระบบบริหารคุณภาพของบริษัทกับข้อกำหนด ISO 9001:2015

1.2.4 เพื่อเป็นเอกสารระดับนโยบาย ในการกำหนดมาตรฐานการบริหารระบบคุณภาพ

1.3 ขอบเขตการจัดทำระบบบริหารคุณภาพของบริษัทฯ ครอบคลุม

- ขอบข่ายระบบบริหารคุณภาพของ บริษัท รถไฟฟ้า ร.ฟ.ท. จำกัด ครอบคลุมการปฏิบัติการเดินรถไฟฟ้า การซ่อมบำรุงรถไฟฟ้า ความปลอดภัย และการให้บริการเดินรถไฟฟ้า

1.4 ยกเว้น การดำเนินการข้อกำหนด ดังนี้

- ขอบข่ายระบบบริหารคุณภาพของ บริษัท รถไฟฟ้า ร.ฟ.ท. จำกัด ครอบคลุมการปฏิบัติการเดินรถไฟฟ้า การซ่อมบำรุงรถไฟฟ้า ความปลอดภัย และการให้บริการเดินรถไฟฟ้า ยกเว้นข้อกำหนด 8.3 การออกแบบ และพัฒนาผลิตภัณฑ์ และบริการ และข้อกำหนด 8.5 กิจกรรมหลังการส่งมอบ เนื่องจากการดำเนินงานเป็นไปตามสัญญาจ้างตามวาระ เมื่อจบวาระจะสิ้นสุดการทำงาน โดยไม่มีภาระผูกพัน

2. บริบทขององค์กร

2.1 การวิเคราะห์ปัจจัยภายใน และภายนอก

การวิเคราะห์ SWOT ANALYSIS

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

ปัจจัยภายใน	
Strength (จุดแข็ง)	Weakness (จุดอ่อน)
S1 บุคลากรมีความเชี่ยวชาญในการดำเนินงานตามภารกิจองค์กร	W1 ขาดสภาพคล่องทางการเงิน
S2 องค์กรสามารถตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลงในสภาวะวิกฤติได้อย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ	W2 แนวเส้นทางการเดินรถโดยเฉพาะระดับพื้นดิน มีความเสี่ยงต่อการถูกโจรกรรมอุปกรณ์และสายไฟ"
S3 องค์กรมีบุคลากรที่มีความรู้ความเชี่ยวชาญในระบบรางที่สามารถถ่ายทอดความรู้ได้ : KI (Key Instructor)	W3 โครงสร้างอัตรากำลัง ไม่สามารถขยายอัตราเพิ่มได้ ส่งผลให้มีพนักงานไม่เพียงพอต่อภาระงาน ทำให้มีความเป็นต้องจ้างลูกจ้างชั่วคราวแทนในตำแหน่งที่มีความสำคัญสูง"
S4 มีมาตรฐานระบบ ISO9001:2015 ด้านการเดินรถและซ่อมบำรุง	W4 ขาดการเชื่อมโยงระบบประเมินผลกับระบบแรงจูงใจ

	คู่มือคุณภาพ (Quality Manual)	เลขที่เอกสาร : QM-MNM-001 (Doc. No.)
		วันที่ประกาศใช้: 20 เมษายน 2565 (Effective Date)
เรื่อง (Subject) : คู่มือคุณภาพ (Quality Manual)		ฉบับที่ (Rev.) : 03
		หน้าที่ (Pages) : 8 / 31

S5 เป็นหน่วยงานรัฐที่สามารถตอบสนองต่อนโยบายภาครัฐได้	W5 ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศยังไม่มีความพร้อมในการปฏิบัติงาน และไม่มีระบบ Data Analytics ในการนำข้อมูลมาวิเคราะห์และตัดสินใจ"
S6 ความคุ้มค่าของการใช้บริการ ด้านการประหยัดเวลาและสามารถกำหนดเวลาในการเดินทางได้"	W6 สถานที่ปฏิบัติงาน ไม่มีความพร้อมในการปฏิบัติงาน
S7 มีความปลอดภัยมากกว่าการเดินทางด้วยระบบขนส่งโดยสารอื่นๆ	
ปัจจัยภายนอก	
Opportunities (โอกาส)	Threats (อุปสรรค)
O1 ภาครัฐ และภาคประชาชน มีความตระหนักถึงผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมและการใช้พลังงานสะอาด ทำให้เกิดการผลักดันให้ใช้รถไฟฟ้ามากขึ้น	T1 ระบบขนส่งสาธารณะรอง (Feeder) ไม่เชื่อมต่อกับระบบขนส่งสาธารณะและสถานที่สำคัญต่างๆ
O2 อัตราการเติบโตของความต้องการในการเดินทางโดยรถไฟฟ้าเพิ่มมากขึ้น	T2 ผลกระทบจากภัยธรรมชาติ/การก่อความไม่สงบ/โรคระบาด ส่งผลกระทบต่อความเชื่อมั่นต่อผู้ให้บริการ
O3 แนวเส้นทางรถไฟฟ้าสายสีแดง อยู่ในแนวพื้นที่ๆ มีศักยภาพในการพัฒนาเป็นเขตชุมชนเมือง	T3 ภาพลักษณ์องค์กรในด้านลบมีผลต่อความเชื่อมั่น/ความน่าเชื่อถือจากประชาชน
O4 นโยบายภาครัฐสนับสนุน Infrastructure ด้านระบบรางและการเชื่อมต่อรถไฟฟ้าสายสีอื่นๆ	T4 พฤติกรรมในการทำงาน Work From Home มากขึ้นหลังจากเหตุการณ์การแพร่ระบาดของโรคระบาด (new normal)
O5 รองรับนโยบายภาครัฐที่เน้นความต้องการของผู้ใช้บริการเป็นหลัก	T5 การบริหารงานแบบภาครัฐ ที่มีกฎระเบียบและขั้นตอนที่ซับซ้อน ทำให้การบริหารไม่มีความคล่องตัวเมื่อเทียบกับภาคเอกชน
O6 การนำระบบเทคโนโลยี/นวัตกรรม AI เข้ามาเพิ่มศักยภาพในการบริหารจัดการเดินทาง	T6 นโยบายของภาครัฐที่ให้ รฟพท.บริหารจัดการเดินทางเพียงแค่ 3 ปี
O7 การพัฒนาภาพลักษณ์องค์กรผ่านสื่อ Social Media ต่างๆ	T7 อำนาจหน้าที่ในการบริหารจัดการระหว่าง รฟท. และ รฟพท. ยังไม่มีความชัดเจน

	คู่มือคุณภาพ (Quality Manual)	เลขที่เอกสาร : QM-MNM-001 (Doc. No.)
		วันที่ประกาศใช้: 20 เมษายน 2565 (Effective Date)
เรื่อง (Subject) : คู่มือคุณภาพ (Quality Manual)		ฉบับที่ (Rev.) : 03
		หน้าที่ (Pages) : 9 / 31

2.2 วิสัยทัศน์ พันธกิจ นโยบายคุณภาพ

วิสัยทัศน์ (VISION)

บริษัทฯ มุ่งมั่นเพื่อเป็นผู้นำในการให้บริการเดินรถไฟฟ้า
ที่มีมาตรฐานในระดับสากล

พันธกิจ (MISSION)

บริษัทฯ ให้บริการด้วยความปลอดภัย เชื่อถือได้ มีประสิทธิภาพและความคุ้มค่า

นโยบายคุณภาพ (Quality Policy)

- ให้บริการด้วยใจ ปลอดภัย และมีประสิทธิภาพ สร้างความพึงพอใจและความคุ้มค่าแก่ผู้ให้บริการ
- สร้างมาตรฐานการปฏิบัติงานในการเดินรถและซ่อมบำรุง
- พัฒนาบุคลากรให้มีศักยภาพอย่างต่อเนื่อง
- รับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจขององค์กร
- อำนวยความสะดวกในการเชื่อมต่อระบบขนส่งอื่น ๆ

	คู่มือคุณภาพ (Quality Manual)	เลขที่เอกสาร : QM-MNM-001 (Doc. No.)
		วันที่ประกาศใช้: 20 เมษายน 2565 (Effective Date)
เรื่อง (Subject) : คู่มือคุณภาพ (Quality Manual)		ฉบับที่ (Rev.) : 03
		หน้าที่ (Pages) : 10 / 31

2.3 กลยุทธ์

กลยุทธ์ (Strategy)

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

	คู่มือคุณภาพ (Quality Manual)	เลขที่เอกสาร : QM-MNM-001 (Doc. No.)
		วันที่ประกาศใช้: 20 เมษายน 2565 (Effective Date)
เรื่อง (Subject) : คู่มือคุณภาพ (Quality Manual)		ฉบับที่ (Rev.) : 03
		หน้าที่ (Pages) : 11 / 31

2.4 ความคาดหวังของผู้เกี่ยวข้อง

ลำดับ	ประเภทผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	ข้อกำหนด	ความต้องการ	ความคาดหวัง
1	รัฐบาล/กระทรวงคมนาคม/ หน่วยงานราชการที่เกี่ยวข้อง	1. ปฏิบัติตามกฎหมาย กฎระเบียบ และนโยบายที่วางไว้	X	
		2. ความสามารถในการตอบสนองภาครัฐ และประชาชน		X
		3. การปฏิบัติงานตามหลักธรรมาภิบาล	X	
		4. มีการบูรณาการระหว่างหน่วยงานภาครัฐ	X	
2	การรถไฟแห่งประเทศไทย	1. การปฏิบัติตามกฎหมายและระเบียบที่เกี่ยวข้องอย่างเคร่งครัด	X	
		2. การปฏิบัติงานตามหลักธรรมาภิบาล	X	
		3. ผลการดำเนินงานและการเติบโตทางธุรกิจ		X
		4. การดำเนินงานตาม KPI ของสัญญาจ้างบริหารเดินรถ	X	
		5. การปฏิบัติงานในระบบร่วมกันอย่างมีประสิทธิภาพ	X	
3	ผู้ถือหุ้น/คณะกรรมการบริหาร รฟฟท. (BOD)	1. ให้บริการเดินรถไฟฟ้าที่มีมาตรฐานในระดับสากล	X	
		2. ให้บริการด้วยความปลอดภัย รวดเร็ว และตรงเวลา	X	
		3. สร้างความน่าเชื่อถือและความคุ้มค่าให้กับผู้รับบริการ	X	
		4. การปฏิบัติงานตามหลักธรรมาภิบาล	X	
		5. พนักงานทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ	X	
		6. พัฒนาบุคลากรให้มีศักยภาพอย่างต่อเนื่อง	X	
		7. รับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจขององค์กร	X	

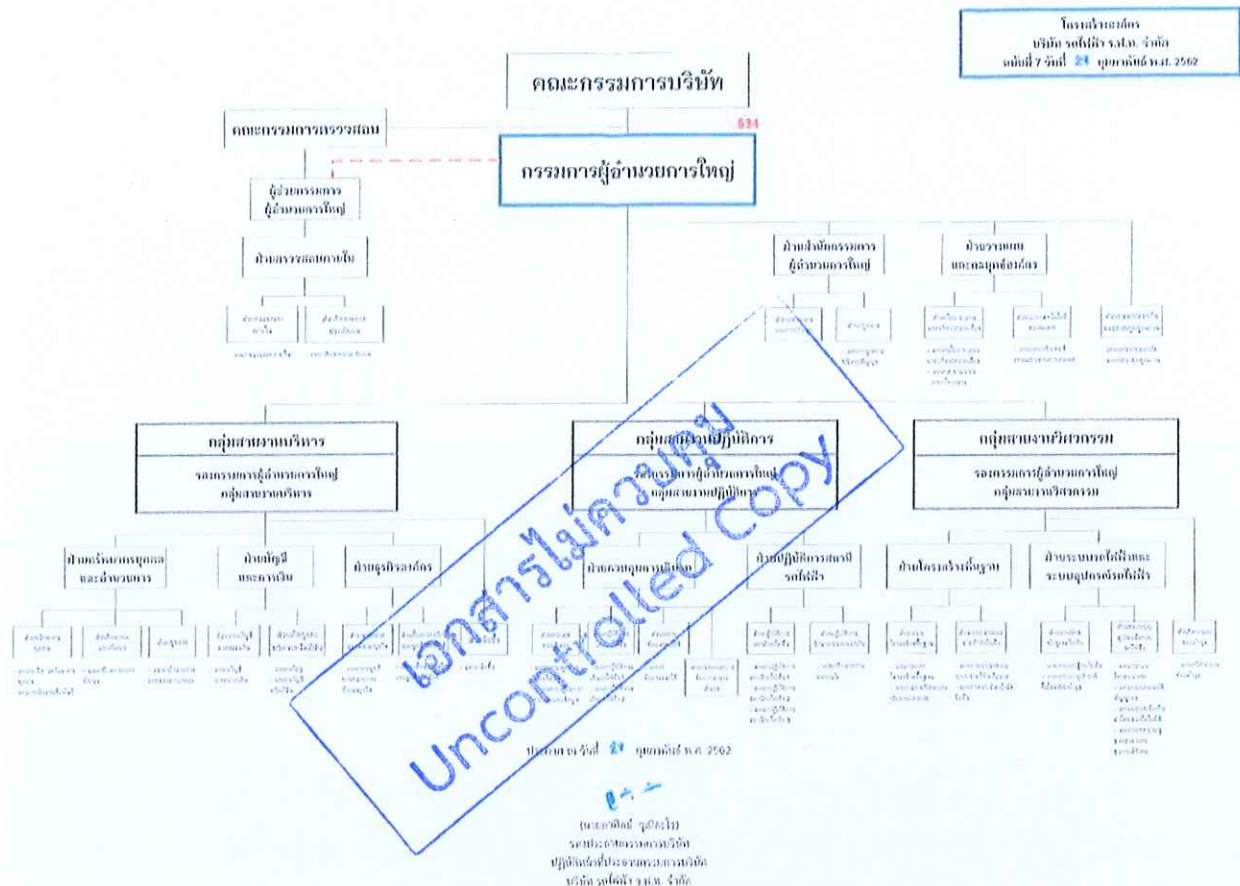
		คู่มือคุณภาพ (Quality Manual)		เลขที่เอกสาร : QM-MNM-001 (Doc. No.)
				วันที่ประกาศใช้: 20 เมษายน 2565 (Effective Date)
เรื่อง (Subject) : คู่มือคุณภาพ (Quality Manual)				ฉบับที่ (Rev.) : 03
				หน้าที่ (Pages) : 12 / 31
ลำดับ	ประเภทผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	ข้อกำหนด	ความต้องการ	ความคาดหวัง
4	การทำอากาศยานแห่ง ประเทศไทย (AOT)/การ รถไฟฟ้าขนส่งมวลชนแห่ง ประเทศไทย (รฟม.)/บริษัท ทางด่วนและรถไฟฟ้า กรุงเทพ จำกัด(มหาชน) (BEM)	1. การร่วมมือในการซ่อมแผนฉุกเฉินร่วมกัน	x	
		2. การอำนวยความสะดวกในการปฏิบัติหน้าที่		x
		3. ความอำนวยความสะดวกในการเชื่อมต่อทาง เดินทาง		x
		4. การถ่ายทอดความรู้และประสบการณ์		x
5	ลูกค้า (ผู้โดยสาร)	1. การบริการที่ดีมีคุณภาพและรวดเร็ว	x	
		2. การเดินรถตรงเวลา และนำเชื่อถือ	x	
		3. ความปลอดภัย	x	
		4. ความสะดวกสบาย	x	
		5. ความคุ้มค่าของราคาตั๋วโดยสาร	x	
		6. การอำนวยความสะดวกในการเชื่อมต่อกับ ระบบขนส่งสาธารณะอื่นๆ		x
6	พนักงาน/ลูกจ้างชั่วคราว	1. ความมั่นคงในอาชีพ	x	
		2. ความก้าวหน้าในสายงาน	x	
		3.การได้รับค่าตอบแทนที่เหมาะสม	x	
		4.สวัสดิการไม่ด้อยกว่ามาตรฐานเมื่อเทียบกับ อุตสาหกรรมระบบราง	x	
		5.ได้รับการยอมรับจากหัวหน้าและเพื่อนร่วม องค์กร		x
		6.ได้รับการอบรมและพัฒนาความรู้ที่เหมาะสม ตามสมรรถนะ	x	
		7. ความปลอดภัยในด้านอาชีวอนามัยและ สภาพแวดล้อมในการทำงาน	x	

 SRT Elected In-Company Trained	คู่มือคุณภาพ (Quality Manual)	เลขที่เอกสาร : QM-MNM-001 (Doc. No.)
		วันที่ประกาศใช้: 20 เมษายน 2565 (Effective Date)
เรื่อง (Subject) : คู่มือคุณภาพ (Quality Manual)		ฉบับที่ (Rev.) : 03
		หน้าที่ (Pages) : 13 / 31

ลำดับ	ประเภทผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	ข้อกำหนด	ความต้องการ	ความ คาดหวัง
7	ผู้ให้บริการภายนอก/ลูกค้า/ ผู้ส่งมอบ/พันธมิตรทาง ธุรกิจ	1. การให้ข้อมูลการจัดซื้อที่ครบถ้วน	X	
		2. ขั้นตอน และเอกสารการว่าจ้างที่ไม่ซับซ้อน และรวดเร็ว		X
		3. การชำระเงินที่ตรงเวลา	X	
		4. ความร่วมมือและประสานงานจากผู้ว่าจ้าง		X
		5. การจัดซื้อจัดจ้างอย่างโปร่งใส เป็นธรรมและ ตรวจสอบได้	X	
		6. การบริหารสัญญาที่ต้อง โปร่งใส และเป็น ธรรม	X	
8	ประชาชนทั่วไป/ ชุมชนตามแนวสายทาง รถไฟฟ้า	1. ไม่สร้างปัญหาด้านสิ่งแวดล้อม เช่น เสียงดัง ฝุ่นละออง	X	
		2. สร้างประโยชน์สู่สังคม (CSR)	X	
9	กองบังคับการตำรวจรถไฟ/ ตำรวจท้องที่	1. ความร่วมมือในการปฏิบัติหน้าที่	X	
		2. การร่วมมือในการซ่อมแผนฉุกเฉินร่วมกัน	X	
		3. การประสานงานอย่างมีประสิทธิภาพ		X
10	สื่อมวลชน	1. การสร้างความเข้าใจสู่สาธารณะอย่าง ทันทั่วทั้งที่	X	
		2. ความน่าเชื่อถือในการเปิดเผยข้อมูลอย่าง ถูกต้อง ตรงไปตรงมา ไม่ปกปิด	X	
		3. มีการยกระดับระบบการทำงานด้านการให้ ข้อมูลข่าวสารให้สอดคล้องกับการสื่อสารในยุค ปัจจุบัน		X

	คู่มือคุณภาพ (Quality Manual)	เลขที่เอกสาร : QM-MNM-001 (Doc. No.)
		วันที่ประกาศใช้: 20 เมษายน 2565 (Effective Date)
เรื่อง (Subject) : คู่มือคุณภาพ (Quality Manual)		ฉบับที่ (Rev.) : 03
		หน้าที่ (Pages) : 14 / 31

3. โครงสร้างองค์กร (Organization Chart)



	คู่มือคุณภาพ (Quality Manual)	เลขที่เอกสาร : QM-MNM-001 (Doc. No.)
		วันที่ประกาศใช้: 20 เมษายน 2565 (Effective Date)
เรื่อง (Subject) : คู่มือคุณภาพ (Quality Manual)		ฉบับที่ (Rev.) : 03
		หน้าที่ (Pages) : 15 / 31

4. บทบาท หน้าที่ และความรับผิดชอบ

บริษัทฯ ได้กำหนดหน้าที่ และความรับผิดชอบของพนักงานระดับต่างๆ เพื่อให้มั่นใจว่าการปฏิบัติ และการปรับปรุงระบบบริหารคุณภาพเป็นไปอย่างเหมาะสม ซึ่งสามารถอธิบายได้ โดยรายละเอียดในตาราง ต่อไปนี้

ตำแหน่ง	หน้าที่ความรับผิดชอบ
กรรมการผู้อำนวยการใหญ่ Chief Executive Officer (CEO)	1. เป็นผู้ร่วมกำหนดนโยบาย และเป้าหมายบริษัท เพื่อกำหนดทิศทาง การปฏิบัติให้สอดคล้องกับมาตรฐานการจัดการระบบ ISO 9001:2015 2. ทบทวนพิจารณาการบริหารความเสี่ยง และโอกาสในการพัฒนาองค์กร 3. จัดให้มีทรัพยากรที่สำคัญในการดำเนินการ และควบคุมระบบการจัดการ และงบประมาณ 4. แต่งตั้งผู้แทนฝ่ายบริหาร (MR) เพื่อรับผิดชอบระบบการจัดการบริหาร คุณภาพ ISO 9001:2015 5. พิจารณารายงานการประชุมทบทวนของฝ่ายบริหาร (Management Review) ที่ได้รับจากผู้แทนฝ่ายบริหาร (MR) และให้ความเห็น เพื่อการปรับปรุงพัฒนาการดำเนินงานต่อไป
ผู้แทนฝ่ายบริหาร Management Representative (MR)	เพื่อการออกแบบ พัฒนา และดูแลระบบบริหารจัดการ : 1. เป็นประธานในการประชุมทบทวนบริบทองค์กรอย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง 2. ติดตาม ตรวจสอบ และสนับสนุนการดำเนินการตามแผนกลยุทธ์ที่วางไว้ 3. ติดตาม ตรวจสอบ และสนับสนุนการดำเนินการตามแผนปฏิบัติการลด ความเสี่ยงที่วางไว้ 4. ร่วมติดตาม และให้คำแนะนำในการรวบรวมองค์ความรู้ขององค์กร 5. ทำให้แน่ใจว่ามีทรัพยากรเพียงพอที่จะใช้งานสำหรับการดำเนินงานที่มี ประสิทธิภาพด้านคุณภาพ 6. กำหนดแนวทางเพื่อพัฒนาระบบบริหารคุณภาพ 7. ตรวจสอบการปฏิบัติงานของทีมงานให้เป็นไปตามข้อกำหนดของมาตรฐาน ISO 9001:2015 8. ตรวจสอบให้แน่ใจว่าพนักงานทุกคนมีการดำเนินการตามนโยบายคุณภาพ ข้อกำหนดอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องของระบบการจัดการคุณภาพ

	คู่มือคุณภาพ (Quality Manual)	เลขที่เอกสาร : QM-MNM-001 (Doc. No.)
		วันที่ประกาศใช้: 20 เมษายน 2565 (Effective Date)
เรื่อง (Subject) : คู่มือคุณภาพ (Quality Manual)		ฉบับที่ (Rev.) : 03
		หน้าที่ (Pages) : 16 / 31

ตำแหน่ง	หน้าที่ความรับผิดชอบ
	9. ตรวจสอบให้แน่ใจว่ามีการอนุมัตินโยบายคุณภาพมีการดำเนินการอย่างเต็มที่สำหรับพนักงานทุกระดับในองค์กร 10. ควบคุมการประชุมทบทวนของฝ่ายบริหาร (Management Review) ปีละ 1 ครั้ง โดยทำการ จัดเตรียมวาระการประชุม และจัดตารางเวลาของการประชุมร่วมกับเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง 11. รายงานการประชุมทบทวนของฝ่ายบริหาร (Management Review) ให้กรรมการผู้อำนวยการใหญ่ (CEO) ทราบ เพื่อพิจารณา และให้ความเห็นในการปรับปรุงพัฒนาการดำเนินงาน 12. สรุปส่งข้อมูลข้อร้องเรียนเกี่ยวกับปัญหาด้านต่างๆ ที่เกี่ยวข้องตามข้อกำหนดของระบบการจัดการด้านคุณภาพในบริษัทฯ เฉพาะในกรณีที่เป็นเรื่องที่มีนัยสำคัญให้กรรมการผู้อำนวยการใหญ่ (CEO) รับทราบ 13. ทำให้มั่นใจว่าการประชาสัมพันธ์ความต้องการของลูกค้าภายในองค์กรอย่างทั่วถึง 14. ตรวจสอบให้แน่ใจว่าพนักงานทุกคนเข้าใจบทบาท และความรับผิดชอบของพวกเขา 15. สนับสนุนพนักงานในการแก้ปัญหาที่เกี่ยวข้องกับการดูแลรักษาระบบบริหารคุณภาพ
พนักงานผู้ควบคุมเอกสารสารสนเทศ Document Controller Center (DCC)	1. ควบคุมการดำเนินการเกี่ยวกับเอกสารที่อยู่ในระบบ 2. ลงบันทึกหลักฐานการควบคุมเอกสารสารสนเทศ 3. กำหนดรหัสเอกสารในระบบคุณภาพทุกประเภท 4. ประสานงานการแก้ไขเอกสาร 5. ควบคุมเอกสารสารสนเทศภายนอก 6. ควบคุมเอกสารสารสนเทศล้าสมัย 7. ดูแลเอกสารในระบบให้ถูกต้องและเป็นปัจจุบันอยู่เสมอ 8. ควบคุมบันทึก ประสานงาน ระบุอายุการจัดเก็บ และการทำลายบันทึก 9. ประสานงานกับคณะทำงาน ISO เพื่อรวบรวมข้อมูลและส่วนงานที่เกี่ยวข้องในหน่วยงาน และเป็นผู้สนับสนุนผู้แทนฝ่ายบริหาร (MR) ในการจัดประชุมทบทวน Management Review ของหน่วยงาน

	คู่มือคุณภาพ (Quality Manual)	เลขที่เอกสาร : QM-MNM-001 (Doc. No.)
		วันที่ประกาศใช้: 20 เมษายน 2565 (Effective Date)
เรื่อง (Subject) : คู่มือคุณภาพ (Quality Manual)	ฉบับที่ (Rev.) : 03	
	หน้าที่ (Pages) : 17 / 31	

ตำแหน่ง	หน้าที่ความรับผิดชอบ
ผู้ตรวจติดตามภายใน Internal Auditor (IA)	- จัดทำแผนการตรวจติดตามภายใน (Audit Schedule) - เปิดการประชุมการตรวจติดตามภายใน (Open Internal Audit Meeting) - ตรวจประเมินระบบการจัดการมาตรฐานฯ ให้เป็นไปตามนโยบายวัตถุประสงค์ เป้าหมาย แผนงาน และข้อกำหนดของมาตรฐานระบบการจัดการที่เกี่ยวข้อง รวมทั้งการนำไปใช้การปฏิบัติและการคงรักษาระบบไว้อย่างเหมาะสม ปีละ 2 ครั้ง - ตรวจสอบระบบการจัดการตามข้อกำหนด และกฎหมายที่เกี่ยวข้อง ISO 9001 (ISO Requirement) - ตรวจสอบระบบการทำงานในองค์กร (Internal Audit รวมถึง QM, QP และ WI ที่เกี่ยวข้อง) - จัดทำ Audit Report - ปิดการประชุมการตรวจติดตามภายใน (Internal Audit Closure Meeting) - ตรวจสอบการตอบ CAR/PAR (Check CAR/PAR Report) - ติดตามการแก้ไขและป้องกันปัญหา (Audit Follow-up) - เสนอผลการตรวจติดตามแก่ผู้บริหาร ซึ่งหมายถึง กรรมการผู้อำนวยการใหญ่ (CEO) และผู้แทนฝ่ายบริหาร (MR)
คณะกรรมการ ISO	- ร่วมดำเนินการและผลักดันตามแผนกลยุทธ์ที่วางไว้ - ร่วมดำเนินการและผลักดันตามแผนปฏิบัติการลดความเสี่ยงที่วางไว้ - ร่วมดำเนินการรวบรวมองค์ความรู้ขององค์กร - ประสานงานและอำนวยความสะดวก ในการทำงานให้กับฝ่ายต่างๆ ในเรื่องที่เกี่ยวข้อง - รับข้อเสนอแนะหรือคำร้องเรียน จัดทำเป็นเอกสาร และตอบสนองแจ้งกลับเกี่ยวกับการสื่อสารจากผู้สนใจทั้งภายในและภายนอก - รวบรวม และติดตามค่า KPI จากฝ่ายต่างๆ ให้แก่พนักงานผู้ควบคุมเอกสารสารสนเทศ (DCC) - รับผิดชอบการติดตามผลการปรับปรุง และประสานงานกับพนักงานผู้ควบคุมเอกสารสารสนเทศ (DCC) ในการเสนองานต่อผู้แทนฝ่ายบริหาร (MR) เพื่อให้ระบบมีการจัดการที่มีประสิทธิภาพ

 SRTET SRI Haeid Ina Company Limited	คู่มือคุณภาพ (Quality Manual)	เลขที่เอกสาร : QM-MNM-001 (Doc. No.)
		วันที่ประกาศใช้: 20 เมษายน 2565 (Effective Date)
เรื่อง (Subject) : คู่มือคุณภาพ (Quality Manual)		ฉบับที่ (Rev.) : 03
		หน้าที่ (Pages) : 18 / 31

ตำแหน่ง	หน้าที่ความรับผิดชอบ
ส่วนทรัพยากรบุคคล	8. บริหารจัดการกำหนดข้อมูลการสื่อสาร แผนการสื่อสารระหว่างแต่ละระดับและหน้าที่ ด้านคุณภาพทั้งภายใน และภายนอกบริษัท 1. ควบคุมการดำเนินการสรรหา พนักงาน การปฐมนิเทศ และจัดทำประวัติพนักงาน 2. ประสานงานวางแผน จัดการ และควบคุมการดำเนินการฝึกอบรมให้พนักงานทุกคน 3. ประสานงานวางแผน จัดการ และควบคุมการประเมินผลการทำงานของพนักงานทุกคน ทั้งการประเมินผลการปฏิบัติงานของพนักงานใหม่ และการประเมินผลการปฏิบัติงานประจำปี 4. กำหนดนโยบายหรือกลยุทธ์ เพื่อควบคุม และติดตามการนำ Competency ไปประยุกต์ใช้ยังหน่วยงานต่างๆ 5. ตรวจสอบ และพิจารณาอนุมัติโครงการกำหนด และนำ Competency มาประยุกต์ใช้ในงานบริหาร และพัฒนาทรัพยากรบุคคล 6. การบริหารจัดการความรู้องค์กร
ผู้อำนวยการฝ่าย ผู้จัดการส่วนและผู้จัดการแผนก	1. ควบคุม ดูแลพนักงานในแผนกให้ปฏิบัติตามนโยบาย และขั้นตอนการปฏิบัติงาน รวมทั้งควบคุม ดูแลกระบวนการทำงานในฝ่าย/แผนก 2. กำหนดวิธีการปรับปรุงแก้ไขการทำงาน พร้อมทั้งประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง และผู้แทนฝ่ายบริหาร (MR) เพื่อให้การดำเนินระบบการจัดการเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ คงไว้ซึ่งระบบการจัดการมาตรฐาน 3. ควบคุมดูแลการปฏิบัติตามข้อกำหนดของระบบการจัดการด้านคุณภาพ ในบริษัท เช่น 3.1 ปฏิบัติการตามขั้นตอน หรือข้อกำหนดตามมาตรฐานคุณภาพงานที่เกี่ยวข้อง 3.2 ตรวจสอบ และเฝ้าระวังการปฏิบัติงานของพนักงานในองค์กร เพื่อให้สอดคล้องกับมาตรฐานที่กำหนด 3.3 กำหนดระบบปฏิบัติการด้านสิ่งแวดล้อมขององค์กรที่เหมาะสม และจัดเตรียมอุปกรณ์ที่จำเป็น อาทิ การอนุรักษ์พลังงานน้ำ-ไฟฟ้า/การแยกขยะ/ความพร้อมกรณีที่เกิดเหตุฉุกเฉิน โดยส่งรายงานการติดตามผลต่อผู้แทนฝ่ายบริหาร (MR)

	คู่มือคุณภาพ (Quality Manual)	เลขที่เอกสาร : QM-MNM-001 (Doc. No.)
		วันที่ประกาศใช้: 20 เมษายน 2565 (Effective Date)
เรื่อง (Subject) : คู่มือคุณภาพ (Quality Manual)	ฉบับที่ (Rev.) : 03	
	หน้าที่ (Pages) : 19 / 31	

ตำแหน่ง	หน้าที่ความรับผิดชอบ
	4. พิจารณาข้อร้องเรียนเกี่ยวกับปัญหาด้านต่างๆ ที่เกี่ยวข้องตามข้อกำหนดของระบบการจัดการด้านคุณภาพในองค์กร หากเป็นเรื่องที่มีนัยสำคัญ ต้องรายงานให้ผู้แทนฝ่ายบริหาร (MR) รับทราบโดยเร็ว เพื่อให้ผู้แทนฝ่ายบริหาร (MR) รายงานแก่กรรมการผู้อำนวยการใหญ่ (CEO) และสรุปส่งข้อมูลให้กรรมการผู้อำนวยการใหญ่ (CEO) รับทราบต่อไป 5. สนับสนุน และส่งเสริมกิจกรรมที่เกี่ยวข้อง
พนักงาน Employees	1. ทำความเข้าใจ และตอบสนองนโยบายขององค์กร เพื่อสนับสนุนการนำไปใช้และรักษาระบบการจัดการฯ 2. ปฏิบัติตามขั้นตอนการดำเนินการ

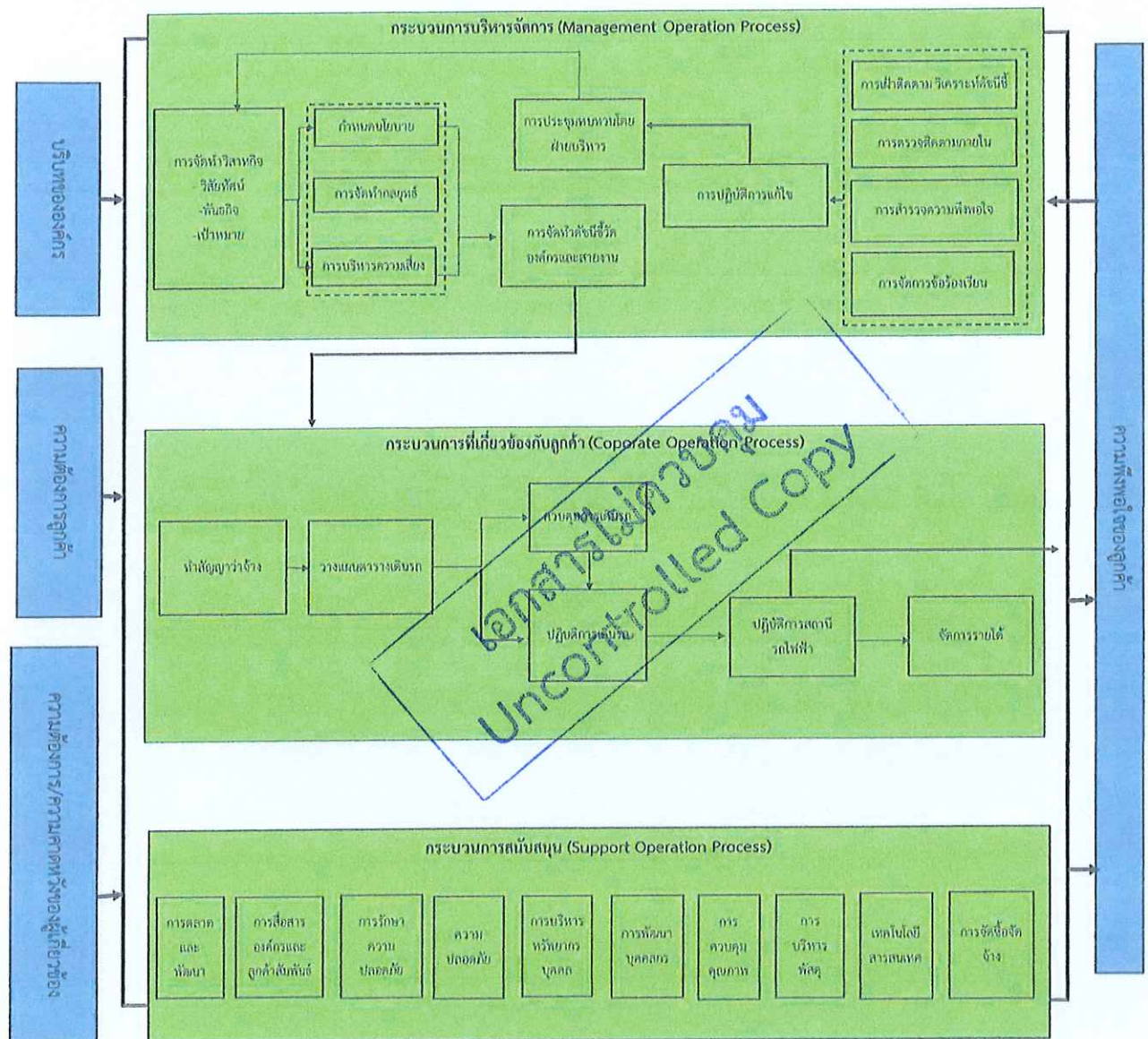
เอกสารนี้ยังไม่ผ่านการควบคุม
Uncontrolled Copy

	คู่มือคุณภาพ (Quality Manual)	เลขที่เอกสาร : QM-MNM-001 (Doc. No.)
		วันที่ประกาศใช้: 20 เมษายน 2565 (Effective Date)
เรื่อง (Subject) : คู่มือคุณภาพ (Quality Manual)		ฉบับที่ (Rev.) : 03
		หน้าที่ (Pages) : 20 / 31

5. ผังกระบวนการทำงานทางธุรกิจ (Business Flow Chart)

5.1 ขอบข่ายการปฏิบัติการเดินรถไฟฟ้าและการให้บริการเดินรถไฟฟ้า

Business Flow Chart

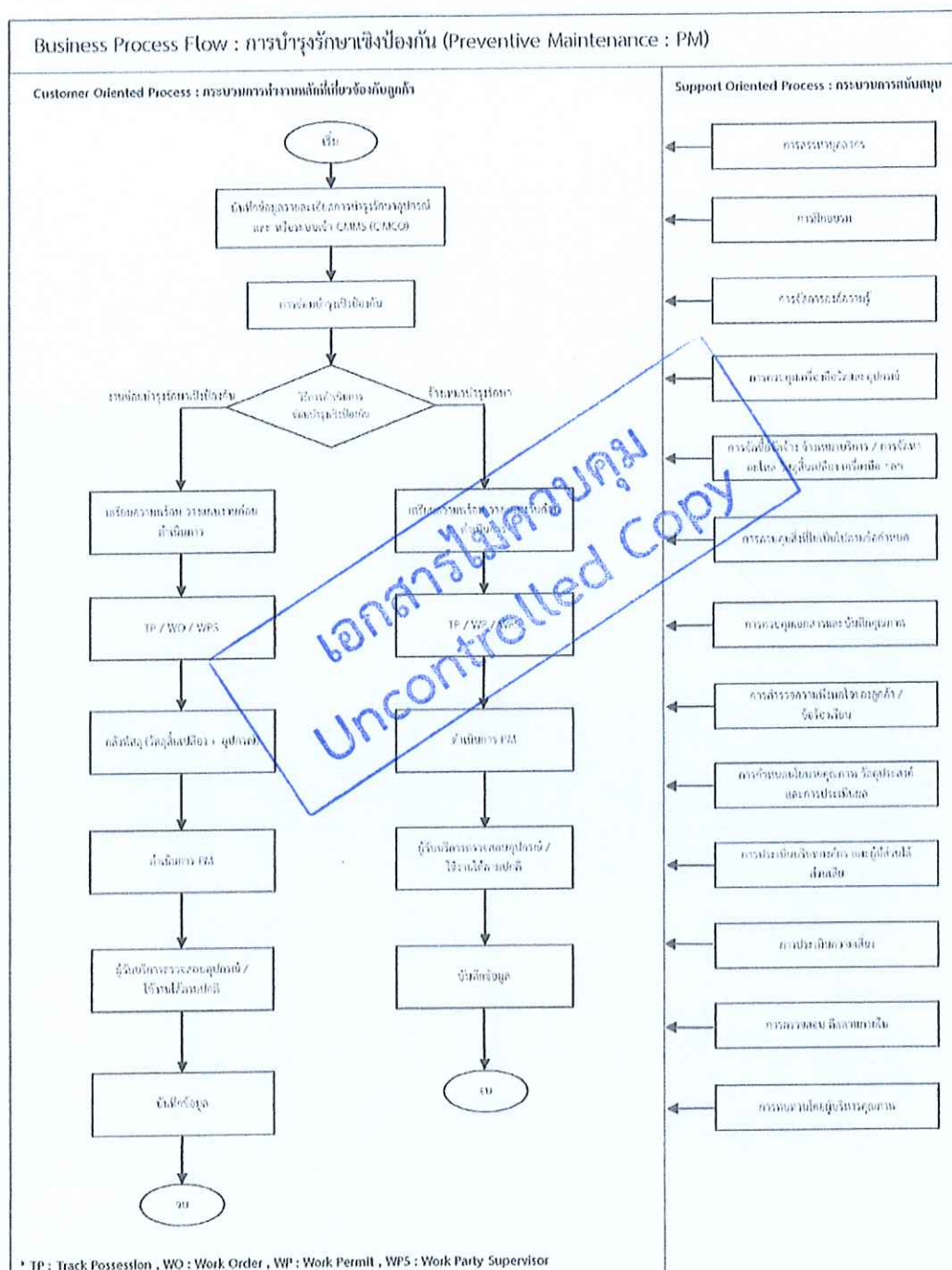


	คู่มือคุณภาพ (Quality Manual)	เลขที่เอกสาร : QM-MNM-001 (Doc. No.)
		วันที่ประกาศใช้: 20 เมษายน 2565 (Effective Date)
เรื่อง (Subject) : คู่มือคุณภาพ (Quality Manual)	ฉบับที่ (Rev.) : 03	
	หน้าที่ (Pages) : 21 / 31	

คู่มือคุณภาพ
(Quality Manual)

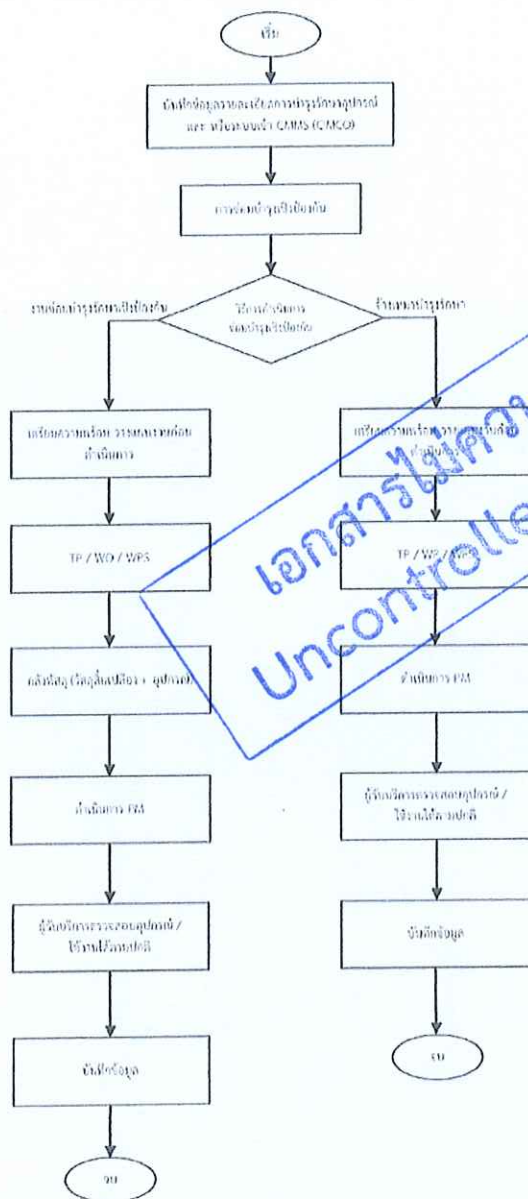
เรื่อง (Subject) : คู่มือคุณภาพ (Quality Manual)

5.2 ขอบข่ายงานวิศวกรรม และซ่อมบำรุง



Customer Oriented Process : กระบวนการทำงานที่ใส่ใจกับลูกค้า

Support Oriented Process : กระบวนการสนับสนุน



- [illegible]

* TP : Track Possession , WO : Work Order , WP : Work Permit , WP5 : Work Party Supervisor

* TP : Track Possession , WO : Work Order , WP : Work Permit , WPS : Work Party Supervisor

	คู่มือคุณภาพ (Quality Manual)	เลขที่เอกสาร : QM-MNM-001 (Doc. No.)
		วันที่ประกาศใช้: 20 เมษายน 2565 (Effective Date)
เรื่อง (Subject) : คู่มือคุณภาพ (Quality Manual)		ฉบับที่ (Rev.) : 03
		หน้าที่ (Pages) : 23 / 31

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 ความเข้าใจองค์กร และบริบทขององค์กร	X	X			QM-MNM-001 คู่มือคุณภาพ QP-PPR-001 บริบทองค์กร
4.2 ความเข้าใจความจำเป็น และความคาดหวังของผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง	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 นำไปปฏิบัติ คงรักษา และปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง	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 ทัวไป	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 การจัดการความเสี่ยง และโอกาส
6.1.1 ในการวางแผนสำหรับระบบการบริหารคุณภาพ		X			QP-PPR-003 การจัดการความเสี่ยง และโอกาส
6.1.2 องค์กรต้องวางแผน		X			QP-PPR-003 การจัดการความเสี่ยง และโอกาส

 SRTET SRT Elected Ins Company Limited	คู่มือคุณภาพ (Quality Manual)	เลขที่เอกสาร : QM-MNM-001 (Doc. No.)
		วันที่ประกาศใช้: 20 เมษายน 2565 (Effective Date)
เรื่อง (Subject) : คู่มือคุณภาพ (Quality Manual)		ฉบับที่ (Rev.) : 03
		หน้าที่ (Pages) : 24 / 31

ข้อกำหนด ISO 9001:2015	QM	QP	WI	Form /SD	เอกสารที่เกี่ยวข้อง
6.2 วัตถุประสงค์คุณภาพ และแผนงาน เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์		X			QP-PPR-002 การกำหนดกลยุทธ์ ดัชนีชี้วัด เป้าหมาย และแผนปฏิบัติการ
6.2.1 องค์กรต้องจัดทำวัตถุประสงค์คุณภาพ		X			QP-PPR-002 การกำหนดกลยุทธ์ ดัชนีชี้วัด เป้าหมาย และแผนปฏิบัติการ
6.2.2 เมื่อวางแผนเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์คุณภาพ		X			QP-PPR-002 การกำหนดกลยุทธ์ ดัชนีชี้วัด เป้าหมาย และแผนปฏิบัติการ
6.3 การวางแผนเปลี่ยนแปลง		X			QP-TPS-001 การวางแผนการเดินรถ
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-SMD-001 การจัดการทรัพย์สินองค์กร QP-MMC-001 การบำรุงรักษาเชิงป้องกัน QP-MMC-002 การซ่อมบำรุงเชิงแก้ไข
7.1.4 สภาพแวดล้อมสำหรับการปฏิบัติการของกระบวนการ	X				QM-MNM-001 คู่มือคุณภาพ
7.1.5 ทรัพยากรเพื่อการวัด และเฝ้าระวังติดตาม		X			QP-SMD-004 การสอบเทียบเครื่องมือวัดและอุปกรณ์
7.1.6 ความรู้องค์กร (เทคนิคการทำงาน)		X			QP-TDD-002 ความรู้องค์กร
7.2 ความสามารถ (Competency)		X			QP-TDD-001 การพัฒนาทรัพยากรบุคคล

	คู่มือคุณภาพ (Quality Manual)	เลขที่เอกสาร : QM-MNM-001 (Doc. No.)
		วันที่ประกาศใช้: 20 เมษายน 2565 (Effective Date)
เรื่อง (Subject) : คู่มือคุณภาพ (Quality Manual)	ฉบับที่ (Rev.) : 03	
	หน้าที่ (Pages) : 25 / 31	

ข้อกำหนด ISO 9001:2015	QM	QP	WI	Form /SD	เอกสารที่เกี่ยวข้อง
7.3 ความตระหนัก	X				QM-MNM-001 คู่มือคุณภาพ
7.4 การสื่อสาร		X			QP-CCD-001 การเสริมสร้างภาพลักษณ์องค์กร และการประชาสัมพันธ์
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 การจัดทำ และทำให้ทันสมัย		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 การวางแผน และการควบคุม การดำเนินการ		X			QP-OCD-001 การวางแผนการเดินทาง QP-MMC-001 การบำรุงรักษาเชิงป้องกัน QP-MMC-002 การซ่อมบำรุงเชิงแก้ไข

	คู่มือคุณภาพ (Quality Manual)	เลขที่เอกสาร : QM-MNM-001 (Doc. No.)
		วันที่ประกาศใช้: 20 เมษายน 2565 (Effective Date)
เรื่อง (Subject) : คู่มือคุณภาพ (Quality Manual)		ฉบับที่ (Rev.) : 03
		หน้าที่ (Pages) : 26 / 31

ข้อกำหนด ISO 9001:2015	QM	QP	WI	Form /SD	เอกสารที่เกี่ยวข้อง
8.2 ข้อกำหนดผลิตภัณฑ์ และบริการ (Product Specification)				X	สัญญาจ้างบริหารการเดินรถไฟฟ้า ประจำปี 2563
8.2.1 การสื่อสารลูกค้า		X			QP-CCD-001 การเสริมสร้างภาพลักษณ์องค์กร และการประชาสัมพันธ์ QP-CCD-002 การประเมินความพึงพอใจ และการจัดการเรื่องร้องเรียนของลูกค้า QP-MMC-001 การบำรุงรักษาเชิงป้องกัน QP-MMC-002 การซ่อมบำรุงเชิงแก้ไข
8.2.2 การพิจารณาข้อกำหนดสินค้า และบริการ				X	สัญญาจ้างบริหารการเดินรถไฟฟ้า ประจำปี 2563
8.2.3 การทวนสอบความเกี่ยวข้องกับสินค้า และบริการ				X	สัญญาจ้างบริหารการเดินรถไฟฟ้า ประจำปี 2563
8.2.4 การเปลี่ยนข้อกำหนดสำหรับผลิตภัณฑ์ และบริการ (ทั้งลูกค้าเปลี่ยน และเราเปลี่ยน)				X	สัญญาจ้างบริหารการเดินรถไฟฟ้า ประจำปี 2563
		X			QP-MMC-001 การบำรุงรักษาเชิงป้องกัน QP-MMC-002 การซ่อมบำรุงเชิงแก้ไข
8.3 การออกแบบ และพัฒนาผลิตภัณฑ์ และบริการ					ยกเว้นข้อกำหนด
8.3.1 ทั่วไป					ยกเว้นข้อกำหนด
8.3.2 การวางแผนการออกแบบ และการพัฒนา					ยกเว้นข้อกำหนด
8.3.3 ปัจจัยป้อนสำหรับการออกแบบ และการพัฒนา					ยกเว้นข้อกำหนด
8.3.4 การควบคุมการออกแบบ และพัฒนา					ยกเว้นข้อกำหนด

	คู่มือคุณภาพ (Quality Manual)	เลขที่เอกสาร : QM-MNM-001 (Doc. No.)
		วันที่ประกาศใช้: 20 เมษายน 2565 (Effective Date)
เรื่อง (Subject) : คู่มือคุณภาพ (Quality Manual)		ฉบับที่ (Rev.) : 03
		หน้าที่ (Pages) : 27 / 31

ข้อกำหนด ISO 9001:2015	QM	QP	WI	Form /SD	เอกสารที่เกี่ยวข้อง
8.3.5 ผลการออกแบบ และการพัฒนา					ยกเว้นข้อกำหนด
8.3.6 การเปลี่ยนแปลงการออกแบบ และการพัฒนา					ยกเว้นข้อกำหนด
8.4 การควบคุมผลิตภัณฑ์ และบริการจากภายนอก		X			QP-SCM-001 การจัดซื้อจัดจ้าง
8.4.1 ทั่วไป		X			QP-SCM-001 การจัดซื้อจัดจ้าง
8.4.2 ชนิด และขอบเขตของการควบคุมภายนอก		X			QP-SCM-001 การจัดซื้อจัดจ้าง
8.4.3 ข้อมูลสำหรับผู้ให้บริการภายนอก		X			QP-SCM-001 การจัดซื้อจัดจ้าง
8.5 การผลิต และการให้บริการ	*				QM-MNM-001 คู่มือคุณภาพ

เอกสารไม่ควบคุม
Uncontrolled Copy

 SRTET SRT Electrical Infra Company Limited	คู่มือคุณภาพ (Quality Manual)	เลขที่เอกสาร : QM-MNM-001 (Doc. No.)
		วันที่ประกาศใช้: 20 เมษายน 2565 (Effective Date)
เรื่อง (Subject) : คู่มือคุณภาพ (Quality Manual)		ฉบับที่ (Rev.) : 03
		หน้าที่ (Pages) : 28 / 31

ข้อกำหนด ISO 9001:2015	QM	QP	WI	Form /SD	เอกสารที่เกี่ยวข้อง
8.5.1 การควบคุมการผลิต และการให้บริการ (หัวหน้าควบคุมการทำงานของลูกน้อง)		X			QP-MBD-001 การบริหารพื้นที่ เชิงพาณิชย์ QP-MBD-002 การจัดทำกลยุทธ์ การตลาด QP-STD-001 การปฏิบัติการ สถานีรถไฟ QP-RED-001 การจัดการรายได้ QP-TCO-001 การปฏิบัติการ เดินรถ QP-SED-001 การรักษา ความปลอดภัย QP-SQD-001 การบริหาร ความปลอดภัย QP-SQD-002 การรายงาน จัดการเหตุการณ์ และ การสืบสาเหตุอุบัติการณ์ QP-MMC-001 การบำรุงรักษา เชิงป้องกัน QP-MMC-002 การซ่อมบำรุง เชิงแก้ไข QP-MMC-003 การขออนุญาต เข้าปฏิบัติงาน และการขอ อนุญาตใช้พื้นที่บริเวณรางรถไฟ

 SRTET SRT Transit Infrastructure Co., Ltd.	คู่มือคุณภาพ (Quality Manual)				เลขที่เอกสาร : QM-MNM-001 (Doc. No.)
					วันที่ประกาศใช้: 20 เมษายน 2565 (Effective Date)
เรื่อง (Subject) : คู่มือคุณภาพ (Quality Manual)					ฉบับที่ (Rev.) : 03
					หน้าที่ (Pages) : 29 / 31

ข้อกำหนด ISO 9001:2015	QM	QP	WI	Form /SD	เอกสารที่เกี่ยวข้อง
8.5.2 การซัพพลาย และการสอบกลับ		X			QP-OCD-002 การควบคุมการเดินรถ QP-OCD-003 การควบคุมการเดินรถทางวิศวกรรม QP-MMC-001 การบำรุงรักษาเชิงป้องกัน QP-MMC-002 การซ่อมบำรุงเชิงแก้ไข
8.5.3 ทรัพย์สินที่เป็นของลูกค้า หรือผู้ให้บริการภายนอก (ทรัพย์สินทางปัญญา และสิ่งของ-ลูกค้าจ่ายเงิน)		X			QP-SMD-002 การจัดการทรัพย์สินผู้โดยสารสูญหาย
8.5.4 การเก็บรักษา		X			QP-SMD-001 การจัดการทรัพย์สินองค์กร QP-SMD-003 การบริหารพัสดุ
8.5.5 กิจกรรมหลังการส่งมอบ (ใช้เฉพาะขอบข่ายการปฏิบัติการเดินรถไฟฟ้า และการให้บริการเดินรถไฟฟ้าเท่านั้น)		X			QP-CCD-001 การเสริมสร้างภาพลักษณ์องค์กร และการประชาสัมพันธ์
8.5.6 ควบคุมเปลี่ยนแปลง		X			QP-SQD-004 การบริหารการเปลี่ยนทางทางวิศวกรรม
8.6 การเฝ้าติดตาม และการวัดผลสัมฤทธิ์		X			QP-OCD-002 การควบคุมการเดินรถ QP-OCD-003 การควบคุมการเดินรถทางวิศวกรรม QP-MMC-001 การบำรุงรักษาเชิงป้องกัน QP-MMC-002 การซ่อมบำรุงเชิงแก้ไข

 SRTET SRT Evident In Every Detail	คู่มือคุณภาพ (Quality Manual)	เลขที่เอกสาร : QM-MNM-001 (Doc. No.)
		วันที่ประกาศใช้: 20 เมษายน 2565 (Effective Date)
เรื่อง (Subject) : คู่มือคุณภาพ (Quality Manual)		ฉบับที่ (Rev.) : 03
		หน้าที่ (Pages) : 30 / 31

ข้อกำหนด ISO 9001:2015	QM	QP	WI	Form /SD	เอกสารที่เกี่ยวข้อง
8.7 การควบคุมผลลัพธ์ที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนด		X			QP-OCD-002 การควบคุมการเดินรถ QP-OCD-003 การควบคุมการเดินรถทางวิศวกรรม QP-MNM-004 กิจกรรมการแก้ไข QP-MMC-001 การบำรุงรักษาเชิงป้องกัน QP-MMC-002 การซ่อมบำรุงเชิงแก้ไข
8.7.1 การแก้ไขที่เหมาะสมกับลักษณะของสิ่งที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนด		X			QP-MNM-004 กิจกรรมการแก้ไข
8.7.2 การจัดเก็บเอกสารสารสนเทศ		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 การวิเคราะห์ และประเมิน		X			QP-PPR-002 การกำหนดกลยุทธ์ดัชนีชี้วัด เป้าหมาย และแผนปฏิบัติการ
9.2 การตรวจประเมินภายใน		X			QP-MNM-002 การตรวจติดตามภายใน
9.2.1 องค์กรต้องดำเนินการตรวจประเมินภายใน		X			QP-MNM-002 การตรวจติดตามภายใน

 SRTET SRT Building Co., Ltd.	คู่มือคุณภาพ (Quality Manual)	เลขที่เอกสาร : QM-MNM-001 (Doc. No.)
		วันที่ประกาศใช้: 20 เมษายน 2565 (Effective Date)
เรื่อง (Subject) : คู่มือคุณภาพ (Quality Manual)		ฉบับที่ (Rev.) : 03
		หน้าที่ (Pages) : 31 / 31

ข้อกำหนด ISO 9001:2015	QM	QP	WI	Form /SD	เอกสารที่เกี่ยวข้อง
9.2.2 องค์การต้อง		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 สิ่งที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนด และกิจกรรมการแก้ไข		X			QP-MNM-004 กิจกรรมการแก้ไข
10.2.1 เมื่อเกิดสิ่งที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนด		X			QP-MNM-004 กิจกรรมการแก้ไข
10.2.2 องค์การต้องจัดเก็บเอกสารสารสนเทศ		X			QP-MNM-004 กิจกรรมการแก้ไข
10.3 การปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง		X			QM-MNM-001 คู่มือคุณภาพ QP-MNM-003 การประชุมทบทวนผู้บริหาร