



คู่มือคุณภาพ
(Quality Manual)

เลขที่เอกสาร : (Doc. No.)	QM-MNM-001
วันที่ประกาศใช้: (Effective Date)	15 มกราคม 2567
ฉบับที่ (Rev.) :	04
หน้าที่ (Pages) :	1 / 27

เรื่อง (Subject) : คู่มือคุณภาพ (Quality Manual)

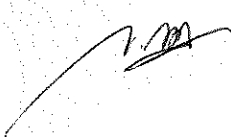

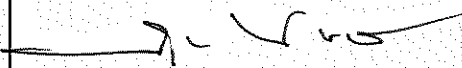
คู่มือคุณภาพ
(Quality Manual)

เรื่อง (Subject) : คู่มือคุณภาพ (Quality Manual)

เอกสารเลขที่ (Doc. NO.) : QM-MNM-001

วันที่มีผลบังคับใช้ (Eff. Date) : 15 มกราคม 2567

ฉบับที่ (Revision) : 04

ผู้จัดทำ (Issued by)	ผู้ทบทวน (Checked by)	ผู้อนุมัติ (Approved by)
		
(อนุรักษ์ นวลสนิท) ผู้จัดการส่วนความปลอดภัยและ ควบคุมคุณภาพ ส่วนความปลอดภัยและควบคุมคุณภาพ	(อนุรักษ์ นวลสนิท) ผู้แทนฝ่ายบริหาร (MR)	(สุเทพ พันธุ์เพ็ง) กรรมการผู้อำนวยการใหญ่



คู่มือคุณภาพ
(Quality Manual)

เลขที่เอกสาร : (Doc. No.)	QM-MNM-001
วันที่ประกาศใช้: (Effective Date)	15 มกราคม 2567
ฉบับที่ (Rev.) :	04
หน้าที่ (Pages) :	2 / 27

เรื่อง (Subject) : คู่มือคุณภาพ (Quality Manual)

แก้ไขครั้งที่	รายละเอียดการแก้ไข	วันที่มีผลบังคับใช้	ผู้แก้ไข	ผู้อนุมัติ
00	เริ่มประกาศใช้ระบบ	20 ธันวาคม 2561	-	-
01	เพิ่มข้อ 1.3 ขอบข่ายงานวิศวกรรมและซ่อมบำรุง	09 ตุลาคม 2562	ฉัญญะรัตน์	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	ปรับปรุงข้อความให้เหมาะสมมากยิ่งขึ้น	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)				



คู่มือคุณภาพ
(Quality Manual)

เลขที่เอกสาร : QM-MNM-001
(Doc. No.)
วันที่ประกาศใช้: 15 มกราคม 2567
(Effective Date)
ฉบับที่ (Rev.) : 04
หน้าที่ (Pages) : 3 / 27

เรื่อง (Subject) : คู่มือคุณภาพ (Quality Manual)

แก้ไขครั้งที่	รายละเอียดการแก้ไข	วันที่มีผลบังคับใช้	ผู้แก้ไข	ผู้อนุมัติ
02	หน้า 13/29 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
	หน้า 14/29 เพิ่มข้อความจาก พนักงานผู้ควบคุมเอกสารสารสนเทศ (DCC) เป็น พนักงานผู้ควบคุมเอกสารสารสนเทศ Document Controller Center (DCC)			
	หน้า 20/29 ข้อ 5.2.2 แก้ไขข้อความผังกระบวนการบำรุงรักษาหลัง เกิดเหตุขัดข้อง เป็น ผังกระบวนการซ่อมบำรุงเชิงแก้ไข			
	หน้า 22/29 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	หน้า 06 ข้อ 1. บทนำ แก้ไข ที่อยู่, หมายเลขโทรศัพท์, ความเป็นมา (Background) เป็น ข้อมูลการเดินทางรถไฟฟ้าชานเมือง (สายสีแดง) ข้อ 1.2.2 บริษัท เพิ่มเครื่องหมาย ๓	20 เมษายน 2565	ณัฐพงษ์	สุเทพ
	หน้า 07 แก้ไข ข้อ 1.3 ขอบเขตการจัดทำระบบบริหารคุณภาพของ บริษัทฯ ครอบคลุม 1.4 ยกเว้น การดำเนินการข้อกำหนด ดังนี้ 2.1 การวิเคราะห์ปัจจัยภายใน และภายนอก			



คู่มือคุณภาพ
(Quality Manual)

เลขที่เอกสาร : QM-MNM-001

(Doc. No.)

วันที่ประกาศใช้: 15 มกราคม 2567

(Effective Date)

เรื่อง (Subject) : คู่มือคุณภาพ (Quality Manual)

ฉบับที่ (Rev.) : 04

หน้าที่ (Pages) : 4 / 27

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



คู่มือคุณภาพ
(Quality Manual)

เลขที่เอกสาร : QM-MNM-001
(Doc. No.)

วันที่ประกาศใช้: 15 มกราคม 2567
(Effective Date)

เรื่อง (Subject) : คู่มือคุณภาพ (Quality Manual)

ฉบับที่ (Rev.) : 04

หน้าที่ (Pages) : 5 / 27

แก้ไขครั้งที่	รายละเอียดการแก้ไข	วันที่มีผลบังคับใช้	ผู้แก้ไข	ผู้อนุมัติ
04	<p><u>หน้าที่ 6</u> เพิ่มเติมเนื้อหา สารบัญ ข้อ 2. บริบทขององค์กร</p>	15 มกราคม 2567	ณัฐพงษ์	สุเทพ
	<p><u>หน้าที่ 7</u> แก้ไข อาคารสถานีกลางบางซื่อ เป็น อาคารสถานีกลาง กรุงเทพอภิวัฒน์ แก้ไข หมายเลขโทรศัพท์จาก 0-2481 - 5000 เป็น 0 - 2481 - 5099</p>			
	<p><u>หน้าที่ 8</u> ปรับปรุงเนื้อหา หัวข้อ 2.บริบทขององค์กร โดยให้ อ้างอิงข้อมูลตามภาคผนวกแนบท้าย</p>			
	<p>ข้อ 4. บทบาท หน้าที่ และความรับผิดชอบ ตำแหน่งกรรมการผู้อำนวยการใหญ่ เพิ่ม หน้าที่ความ รับผิดชอบ ข้อ 4. เป็นประธานในการประชุมการ ทบทวนโดยฝ่ายบริหาร (Management Review) อย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง</p>			
	<p>และ ตำแหน่ง ผู้แทนฝ่ายบริหาร ยกเลิก ข้อที่ 1. เป็น ประธานในการประชุมทบทวนบริบทองค์กร อย่าง น้อยปีละ 1 ครั้ง</p>			
	<p>แก้ไข บทบาท หน้าที่ และความรับผิดชอบของ พนักงานผู้ควบคุมเอกสารสารสนเทศ Document Controller Center (DCC) เป็น เจ้าหน้าที่ควบคุม คุณภาพ Quality control office แก้ไข กำหนดการตรวจประเมินเป็นปีละ 1 ครั้ง แก้ไข ตำแหน่ง ส่วนทรัพยากรบุคคล เป็นฝ่าย ทรัพยากรบุคคลและอำนาจการ</p>			
<p>ข้อ 6.6. ตารางแสดงความสัมพันธ์ระหว่างข้อกำหนด ISO 9001:2015 กับเอกสารสารสนเทศที่เกี่ยวข้อง ข้อกำหนด 8.2 ข้อกำหนด 8.2.2 ข้อกำหนด 8.2.3 และ ข้อกำหนด 8.2.4 <u>แก้ไข</u> เอกสารที่เกี่ยวข้องจาก สัญญา จ้างบริหารการเดินรถไฟฟ้า ประจำปี2563 เป็น สัญญา จ้างบริหารการเดินรถไฟฟ้า ประจำปี</p>				



คู่มือคุณภาพ (Quality Manual)

เลขที่เอกสาร : (Doc. No.)	QM-MNM-001
วันที่ประกาศใช้: (Effective Date)	15 มกราคม 2567
ฉบับที่ (Rev.) :	04
หน้าที่ (Pages) :	6 / 27

เรื่อง (Subject) : คู่มือคุณภาพ (Quality Manual)

สารบัญ

รายการ	หน้า
1. บทนำ	7
1.1 ประวัติความเป็นมา	
1.2 วัตถุประสงค์	
1.3 ขอบเขต การจัดทำระบบบริหารคุณภาพของบริษัทฯ	
1.4 ข้อกำหนดที่ยกเว้น	
2. บริบทขององค์กร	8
2.1 นโยบายคุณภาพ (Quality Policy)	
2.2 การวิเคราะห์ปัจจัยภายใน และภายนอก (SWOT ANALYSIS)	
2.3 วิสัยทัศน์ (VISION)	
2.4 พันธกิจ (MISSION)	
2.5 ค่านิยมขององค์กร (Core Value)	
2.6 ความคาดหวังของผู้เกี่ยวข้อง (ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย)	
2.7 ยุทธศาสตร์และกลยุทธ์ของ บริษัท รถไฟฟ้า ร.ฟ.ท. จำกัด	
3. โครงสร้างองค์กร (Organization Chart)	9
4. บทบาท หน้าที่ และความรับผิดชอบ	10
5. ผังกระบวนการทำงานทางธุรกิจ (Business Flow Chart)	15
6. ตารางความสัมพันธ์ระหว่างข้อกำหนด ISO 9001:2015 กับเอกสารสารสนเทศที่เกี่ยวข้อง	18
7. ภาคผนวก	27



คู่มือคุณภาพ (Quality Manual)

เลขที่เอกสาร : (Doc. No.)	QM-MNM-001
วันที่ประกาศใช้: (Effective Date)	15 มกราคม 2567
ฉบับที่ (Rev.) :	04
หน้าที่ (Pages) :	7 / 27

เรื่อง (Subject) : คู่มือคุณภาพ (Quality Manual)

1. บทนำ

1.1 ประวัติความเป็นมา

ชื่อบริษัท	: บริษัท รถไฟฟ้า ร.ฟ.ท. จำกัด (รฟฟท.) S.R.T. Electrified Train Company Limited (SRTET)
ที่อยู่	: เลขที่ 10 อาคารสถานีกลางกรุงเทพอภิวัฒน์ ถนนกำแพงเพชร แขวงจตุจักร เขตจตุจักร กรุงเทพมหานคร 10900
หมายเลขโทรศัพท์	: 0 - 2481 - 5199
Website	: http://www.srtet.co.th

ความเป็นมา (Background)

ตามที่มีการรถไฟแห่งประเทศไทย (รฟท.) ได้มอบหมายภารกิจบริหารการเดินรถไฟฟ้าชานเมือง (สายสีแดง) ช่วงบางซื่อ-รังสิต และช่วงบางซื่อ-ตลิ่งชัน ให้บริษัท รถไฟฟ้า ร.ฟ.ท. จำกัด (รฟฟท.) ซึ่งเปิดการเดินรถไฟฟ้าอย่างเป็นทางการโดยนายกรัฐมนตรื เมื่อวันที่ ๒ สิงหาคม ๒๕๖๔ นั้น สำหรับการก่อสร้างระบบรถไฟฟ้าชานเมือง (สายสีแดง) ซึ่งเป็นโครงการสำคัญเร่งด่วน ตามแผนแม่บทระบบขนส่งมวลชนทางรางในเขตกรุงเทพฯ และปริมณฑล (M-MAP) โดยได้รับอนุมัติโครงการจากคณะรัฐมนตรี เมื่อวันที่ ๒๒ พฤษภาคม ๒๕๕๐ เริ่มดำเนินการก่อสร้างเมื่อวันที่ ๑๐ กุมภาพันธ์ ๒๕๕๖ ความสำคัญของการดำเนินการเดินรถไฟฟ้าสายสีแดง คือสามารถลดปัญหาการจราจรที่ติดขัดบริเวณจุดตัดทางรถไฟกับถนนจำนวน ๘ จุด และลดการเกิดอุบัติเหตุได้อย่างสิ้นเชิง สามารถใช้ประโยชน์เพื่อการเดินรถไฟทางไกลสายเหนือ และสายตะวันออกเฉียงเหนือ โดยรองรับการเดินรถไฟที่มีอยู่ในปัจจุบันได้อย่างมีประสิทธิภาพ ระบบขนส่งทางรถไฟที่สะดวก ทันสมัย ตรงเวลา จะช่วยให้คนหันมาใช้บริการรถไฟมากขึ้น โดยคาดว่า เมื่อเดินรถระบบรถไฟฟ้าจะสามารถรองรับปริมาณผู้โดยสารจากรังสิตสู่บางซื่อไม่น้อยกว่า ๓๐๐,๐๐๐ คน/วัน และเมื่อขยายโครงการจากบางซื่อไปชุมทางบ้านภาชีในอนาคต จะสามารถรองรับปริมาณผู้โดยสารที่คาดว่า จะมีประมาณ ๔๕๐,๐๐๐ คน/วัน สามารถใช้ประโยชน์เพื่อการเดินรถระบบรถไฟฟ้าชานเมืองได้อย่างมีประสิทธิภาพ ปลอดภัย ซึ่งจะช่วยลดการใช้พลังงานเชื้อเพลิงของประเทศได้อย่างมาก และเป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม

1.2 วัตถุประสงค์

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

1.2.1 เพื่อแสดงเจตนารมณ์ของบริษัทว่ามีความมุ่งมั่นในการนำระบบบริหารคุณภาพมาใช้ในการดำเนินงานของบริษัทฯ

1.2.2 เพื่อแสดงแนวทางการบริหารระบบบริหารคุณภาพของบริษัท ฯ



คู่มือคุณภาพ (Quality Manual)

เลขที่เอกสาร : (Doc. No.)	QM-MNM-001
วันที่ประกาศใช้: (Effective Date)	15 มกราคม 2567
ฉบับที่ (Rev.) :	04
หน้าที่ (Pages) :	8 / 27

เรื่อง (Subject) : คู่มือคุณภาพ (Quality Manual)

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 เมื่อจบวาระจะสิ้นสุดการทำงานโดยไม่มีภาระผูกพัน

2. บริบทขององค์กร

บริษัท รถไฟฟ้า ร.ฟ.ท. จำกัด ได้จัดทำแผนวิสาหกิจ และแผนปฏิบัติการของ รฟฟท. แสดงตั้ง ภาคผนวก ประกอบไปด้วย

- 2.1 นโยบายคุณภาพ (Quality Policy)
- 2.2 การวิเคราะห์ปัจจัยภายใน และภายนอก (SWOT ANALYSIS)
- 2.3 วิสัยทัศน์ (VISION)
- 2.4 พันธกิจ (MISSION)
- 2.5 ค่านิยมขององค์กร (Core Value)
- 2.6 ความคาดหวังของผู้เกี่ยวข้อง (ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย)
- 2.7 ยุทธศาสตร์และกลยุทธ์ของ บริษัท รถไฟฟ้า ร.ฟ.ท. จำกัด



คู่มือคุณภาพ (Quality Manual)

เลขที่เอกสาร : QM-MNM-001

(Doc. No.)

วันที่ประกาศใช้: 15 มกราคม 2567

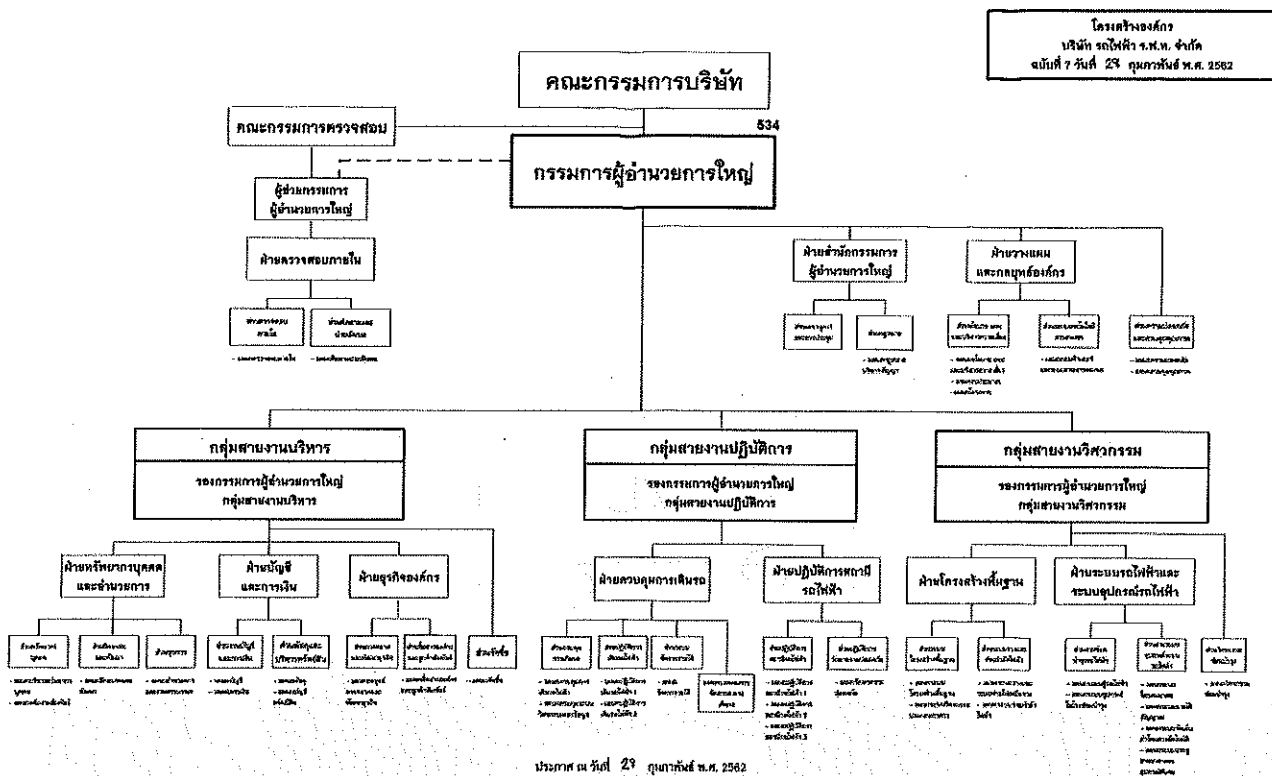
(Effective Date)


เรื่อง (Subject) : คู่มือคุณภาพ (Quality Manual)

ฉบับที่ (Rev.) : 04

หน้าที่ (Pages) : 9 / 27

3. โครงสร้างองค์กร (Organization Chart)



 SRTET <small>S.A.T. Electrical Train Company Limited</small>	คู่มือคุณภาพ (Quality Manual)	เลขที่เอกสาร : QM-MNM-001 (Doc. No.)
		วันที่ประกาศใช้: 15 มกราคม 2567 (Effective Date)
เรื่อง (Subject) : คู่มือคุณภาพ (Quality Manual)		ฉบับที่ (Rev.) : 04
		หน้าที่ (Pages) : 10 / 27

4. บทบาท หน้าที่ และความรับผิดชอบ

บริษัทฯ ได้กำหนดหน้าที่ และความรับผิดชอบของพนักงานระดับต่างๆ เพื่อให้มั่นใจว่าการปฏิบัติ และการปรับปรุงระบบบริหารคุณภาพเป็นไปอย่างเหมาะสม ซึ่งสามารถอธิบายได้ โดยรายละเอียดในตาราง ต่อไปนี้

ตำแหน่ง	หน้าที่ความรับผิดชอบ
กรรมการผู้อำนวยการใหญ่ Chief Executive Officer (CEO)	<ol style="list-style-type: none"> 1. เป็นผู้ร่วมกำหนดนโยบาย และเป้าหมายบริษัท เพื่อกำหนดทิศทาง การปฏิบัติให้สอดคล้องกับมาตรฐานการจัดการระบบ ISO 9001:2015 2. ทบทวนพิจารณาการบริหารความเสี่ยง และโอกาสในการพัฒนาองค์กร 3. จัดให้มีทรัพยากรที่สำคัญในการดำเนินการ และควบคุมระบบการจัดการ และงบประมาณ 4. เป็นประธานในการประชุมการทบทวนโดยฝ่ายบริหาร (Management Review) อย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง 5. แต่งตั้งผู้แทนฝ่ายบริหาร (MR) เพื่อรับผิดชอบระบบการจัดการบริหาร คุณภาพ ISO 9001:2015 6. พิจารณารายงานการประชุมทบทวนของฝ่ายบริหาร (Management Review) ที่ได้รับจากผู้แทนฝ่ายบริหาร (MR) และให้ความเห็น เพื่อการปรับปรุงพัฒนาการดำเนินงานต่อไป
ผู้แทนฝ่ายบริหาร Management Representative (MR)	<p>เพื่อการออกแบบ พัฒนา และดูแลระบบบริหารจัดการ</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. ติดตาม ตรวจสอบ และสนับสนุนการดำเนินการตามแผนกลยุทธ์ที่วางไว้ 2. ติดตาม ตรวจสอบ และสนับสนุนการดำเนินการตามแผนปฏิบัติการลด ความเสี่ยงที่วางไว้ 3. ร่วมติดตาม และให้คำแนะนำในการรวบรวมองค์ความรู้ขององค์กร 4. ทำให้แน่ใจว่ามีทรัพยากรเพียงพอที่จะใช้งานสำหรับการดำเนินงานที่มี ประสิทธิภาพด้านคุณภาพ 5. กำหนดแนวทางเพื่อพัฒนาระบบบริหารคุณภาพ 6. ตรวจสอบการปฏิบัติงานของทีมงานให้เป็นไปตามข้อกำหนดของมาตรฐาน ISO 9001:2015 7. ตรวจสอบให้แน่ใจว่าพนักงานทุกคนมีการดำเนินการตามนโยบายคุณภาพ ข้อกำหนดอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องของระบบการจัดการคุณภาพ



คู่มือคุณภาพ (Quality Manual)

เลขที่เอกสาร : QM-MNM-001

(Doc. No.)

วันที่ประกาศใช้: 15 มกราคม 2567

(Effective Date)

เรื่อง (Subject) : คู่มือคุณภาพ (Quality Manual)

ฉบับที่ (Rev.) : 04

หน้าที่ (Pages) : 11 / 27

ตำแหน่ง	หน้าที่ความรับผิดชอบ
	<ol style="list-style-type: none">ตรวจสอบให้แน่ใจว่ามีการอนุมัตินโยบายคุณภาพมีการดำเนินการอย่างเต็มที่สำหรับพนักงานทุกระดับในองค์กรควบคุมการประชุมทบทวนของฝ่ายบริหาร (Management Review) ปีละ 1 ครั้ง โดยทำการ จัดเตรียมวาระการประชุม และจัดตารางเวลาของการประชุมร่วมกับเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องรายงานการประชุมทบทวนของฝ่ายบริหาร (Management Review) ให้กรรมการผู้อำนวยการใหญ่ (CEO) ทราบ เพื่อพิจารณา และให้ความเห็นในการปรับปรุงพัฒนาการดำเนินงานสรุปส่งข้อมูลข้อร้องเรียนเกี่ยวกับปัญหาต่างๆ ที่เกี่ยวข้องตามข้อกำหนดของระบบการจัดการด้านคุณภาพในบริษัทฯ เฉพาะในกรณีที่เป็นเรื่องที่มีนัยสำคัญให้กรรมการผู้อำนวยการใหญ่ (CEO) รับทราบทำให้มั่นใจว่ามีการประชาสัมพันธ์ความต้องการของลูกค้าภายในองค์กรอย่างทั่วถึงตรวจสอบให้แน่ใจว่าพนักงานทุกคนเข้าใจบทบาท และความรับผิดชอบของพวกเขาสนับสนุนพนักงานในการแก้ปัญหาที่เกี่ยวข้องกับการดูแลรักษาระบบบริหารคุณภาพ
เจ้าหน้าที่ควบคุมคุณภาพ Quality control officer	<ol style="list-style-type: none">ควบคุมการดำเนินการเกี่ยวกับเอกสารที่อยู่ในระบบลงบันทึกหลักฐานการควบคุมเอกสารสารสนเทศกำหนดรหัสเอกสารในระบบคุณภาพทุกประเภทประสานงานการแก้ไขเอกสารควบคุมเอกสารสารสนเทศภายนอกควบคุมเอกสารสารสนเทศล้ำสมัยดูแลเอกสารในระบบให้ถูกต้องและเป็นปัจจุบันอยู่เสมอควบคุมบันทึก ประสานงาน ระบุอายุการจัดเก็บ และการทำลายบันทึกประสานงานกับคณะทำงาน ISO เพื่อรวบรวมข้อมูลและส่วนงานที่เกี่ยวข้องในหน่วยงาน และเป็นผู้สนับสนุนผู้แทนฝ่ายบริหาร (MR) ในการจัดประชุมทบทวน Management Review ของหน่วยงาน



คู่มือคุณภาพ (Quality Manual)

เลขที่เอกสาร : QM-MNM-001
(Doc. No.)
วันที่ประกาศใช้: 15 มกราคม 2567
(Effective Date)
ฉบับที่ (Rev.) : 04
หน้าที่ (Pages) : 12 / 27

เรื่อง (Subject) : คู่มือคุณภาพ (Quality Manual)

ตำแหน่ง	หน้าที่ความรับผิดชอบ
ผู้ตรวจติดตามภายใน Internal Auditor (IA)	<ol style="list-style-type: none"> 1. จัดทำแผนการตรวจติดตามภายใน (Audit Schedule) 2. เปิดการประชุมการตรวจติดตามภายใน (Open Internal Audit Meeting) 3. ตรวจสอบประเมินระบบการจัดการมาตรฐานฯ ให้เป็นไปตามนโยบายวัตถุประสงค์ เป้าหมาย แผนงาน และข้อกำหนดของมาตรฐานระบบการจัดการที่เกี่ยวข้อง รวมทั้งการนำไปใช้การปฏิบัติและการรักษาระบบไว้ อย่างเหมาะสม ปีละ 1 ครั้ง 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	<ol style="list-style-type: none"> 1. ร่วมดำเนินการและผลักดันตามแผนกลยุทธ์ที่วางไว้ 2. ร่วมดำเนินการและผลักดันตามแผนปฏิบัติการลดความเสี่ยงที่วางไว้ 3. ร่วมดำเนินการรวบรวมองค์ความรู้ขององค์กร 4. ประสานงานและอำนวยความสะดวก ในการทำงานให้กับฝ่ายต่างๆ ในเรื่องที่เกี่ยวข้อง 5. รับข้อเสนอแนะหรือคำร้องเรียน จัดทำเป็นเอกสาร และตอบสนองแจ้งกลับ เกี่ยวกับการสื่อสารจากผู้สนใจทั้งภายในและภายนอก 6. รวบรวม และติดตามค่า KPI จากฝ่ายต่างๆ ให้แก่ เจ้าหน้าที่ควบคุมคุณภาพ 7. รับผิดชอบการติดตามผลการปรับปรุง และประสานงานกับให้แก่ เจ้าหน้าที่ควบคุมคุณภาพ ในการเสนองานต่อผู้แทนฝ่ายบริหาร (MR) เพื่อให้ระบบมีการจัดการที่มีประสิทธิภาพ



คู่มือคุณภาพ
(Quality Manual)

เลขที่เอกสาร : QM-MNM-001
(Doc. No.)
วันที่ประกาศใช้: 15 มกราคม 2567
(Effective Date)
ฉบับที่ (Rev.) : 04
หน้าที่ (Pages) : 13 / 27

เรื่อง (Subject) : คู่มือคุณภาพ (Quality Manual)

ตำแหน่ง	หน้าที่ความรับผิดชอบ
	8. บริหารจัดการกำหนดข้อมูลการสื่อสาร แผนการสื่อสารระหว่างแต่ละระดับและหน้าที่ ด้านคุณภาพทั้งภายใน และภายนอกบริษัท
ฝ่ายทรัพยากรบุคคลและอำนาจการ	<ol style="list-style-type: none"> ควบคุมการดำเนินการสรรหา พนักงาน การปฐมนิเทศ และจัดทำประวัติพนักงาน ประสานงานวางแผน จัดการ และควบคุมการดำเนินการฝึกอบรมให้พนักงานทุกคน ประสานงานวางแผน จัดการ และควบคุมการประเมินผลการทำงานของพนักงานทุกคน ทั้งการประเมินผลการปฏิบัติงานของพนักงานใหม่ และการประเมินผลการปฏิบัติงานประจำปี กำหนดนโยบายหรือกลยุทธ์ เพื่อควบคุม และติดตามการนำ Competency ไปประยุกต์ใช้ยังหน่วยงานต่างๆ ตรวจสอบ และพิจารณาอนุมัติโครงการกำหนด และนำ Competency มาประยุกต์ใช้ในงานบริหาร และพัฒนาทรัพยากรบุคคล การบริหารจัดการความรู้องค์กร
ผู้อำนวยการฝ่าย ผู้จัดการส่วน และผู้จัดการแผนก	<ol style="list-style-type: none"> ควบคุม ดูแลพนักงานในแผนกให้ปฏิบัติตามนโยบาย และขั้นตอนการปฏิบัติงาน รวมทั้งควบคุม ดูแลกระบวนการทำงานในฝ่าย/แผนก กำหนดวิธีการปรับปรุงแก้ไขการทำงาน พร้อมทั้งประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง และผู้แทนฝ่ายบริหาร (MR) เพื่อให้การดำเนินระบบการจัดการเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ คงไว้ซึ่งระบบการจัดการมาตรฐาน ควบคุมดูแลการปฏิบัติตามข้อกำหนดของระบบการจัดการด้านคุณภาพ ในบริษัท เช่น <ol style="list-style-type: none"> ปฏิบัติตามขั้นตอน หรือข้อกำหนดตามมาตรฐานคุณภาพงานที่เกี่ยวข้อง ตรวจสอบ และเฝ้าระวังการปฏิบัติงานของพนักงานในองค์กร เพื่อให้สอดคล้องกับมาตรฐานที่กำหนด กำหนดระบบปฏิบัติการด้านสิ่งแวดล้อมขององค์กรที่เหมาะสม และจัดเตรียมอุปกรณ์ที่จำเป็น อาทิ การอนุรักษ์พลังงานน้ำ-ไฟฟ้า/การแยกขยะ/ความพร้อมกรณีที่เกิดเหตุฉุกเฉิน โดยส่งรายงานการติดตามผลต่อผู้แทนฝ่ายบริหาร (MR)



คู่มือคุณภาพ
(Quality Manual)

เลขที่เอกสาร : QM-MNM-001

(Doc. No.)

วันที่ประกาศใช้: 15 มกราคม 2567

(Effective Date)

เรื่อง (Subject) : คู่มือคุณภาพ (Quality Manual)

ฉบับที่ (Rev.) : 04

หน้าที่ (Pages) : 14 / 27

ตำแหน่ง	หน้าที่ความรับผิดชอบ
	<ol style="list-style-type: none">พิจารณาข้อร้องเรียนเกี่ยวกับปัญหาด้านต่างๆ ที่เกี่ยวข้องตามข้อกำหนดของระบบการจัดการด้านคุณภาพในองค์กร หากเป็นเรื่องที่มีนัยสำคัญ ต้องรายงานให้ผู้แทนฝ่ายบริหาร (MR) รับทราบโดยเร็ว เพื่อให้ผู้แทนฝ่ายบริหาร (MR) รายงานแก่กรรมการผู้อำนวยการใหญ่ (CEO) และสรุปส่งข้อมูลให้กรรมการผู้อำนวยการใหญ่ (CEO) รับทราบต่อไปสนับสนุน และส่งเสริมกิจกรรมที่เกี่ยวข้อง
พนักงาน Employees	<ol style="list-style-type: none">ทำความเข้าใจ และตอบสนองนโยบายขององค์กร เพื่อสนับสนุนการนำไปใช้และรักษาระบบการจัดการฯปฏิบัติตามขั้นตอนการดำเนินการ

ฉบับต้นฉบับ

ไม่สงวนลิขสิทธิ์



คู่มือคุณภาพ (Quality Manual)

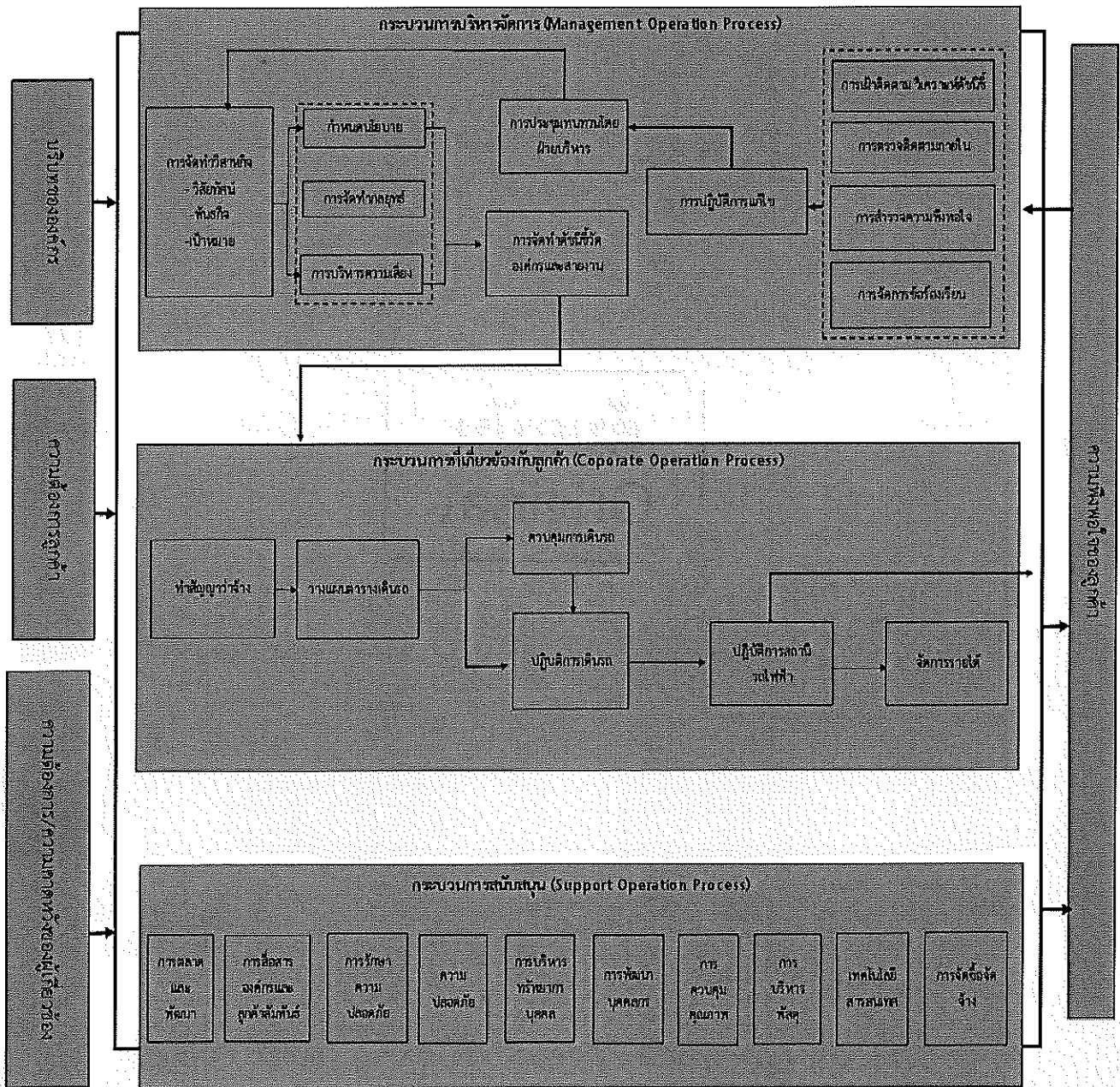
เลขที่เอกสาร : (Doc. No.)	QM-MNM-001
วันที่ประกาศใช้: (Effective Date)	15 มกราคม 2567
ฉบับที่ (Rev.) :	04
หน้าที่ (Pages) :	15 / 27

เรื่อง (Subject) : คู่มือคุณภาพ (Quality Manual)

5. ผังกระบวนการทำงานทางธุรกิจ (Business Flow Chart)

5.1 ขอบข่ายการปฏิบัติการเดินรถไฟฟ้าและการให้บริการเดินรถไฟฟ้า

Business Flow Chart





คู่มือคุณภาพ (Quality Manual)

เลขที่เอกสาร : QM-MNM-001
(Doc. No.)

วันที่ประกาศใช้ : 15 มกราคม 2567
(Effective Date)

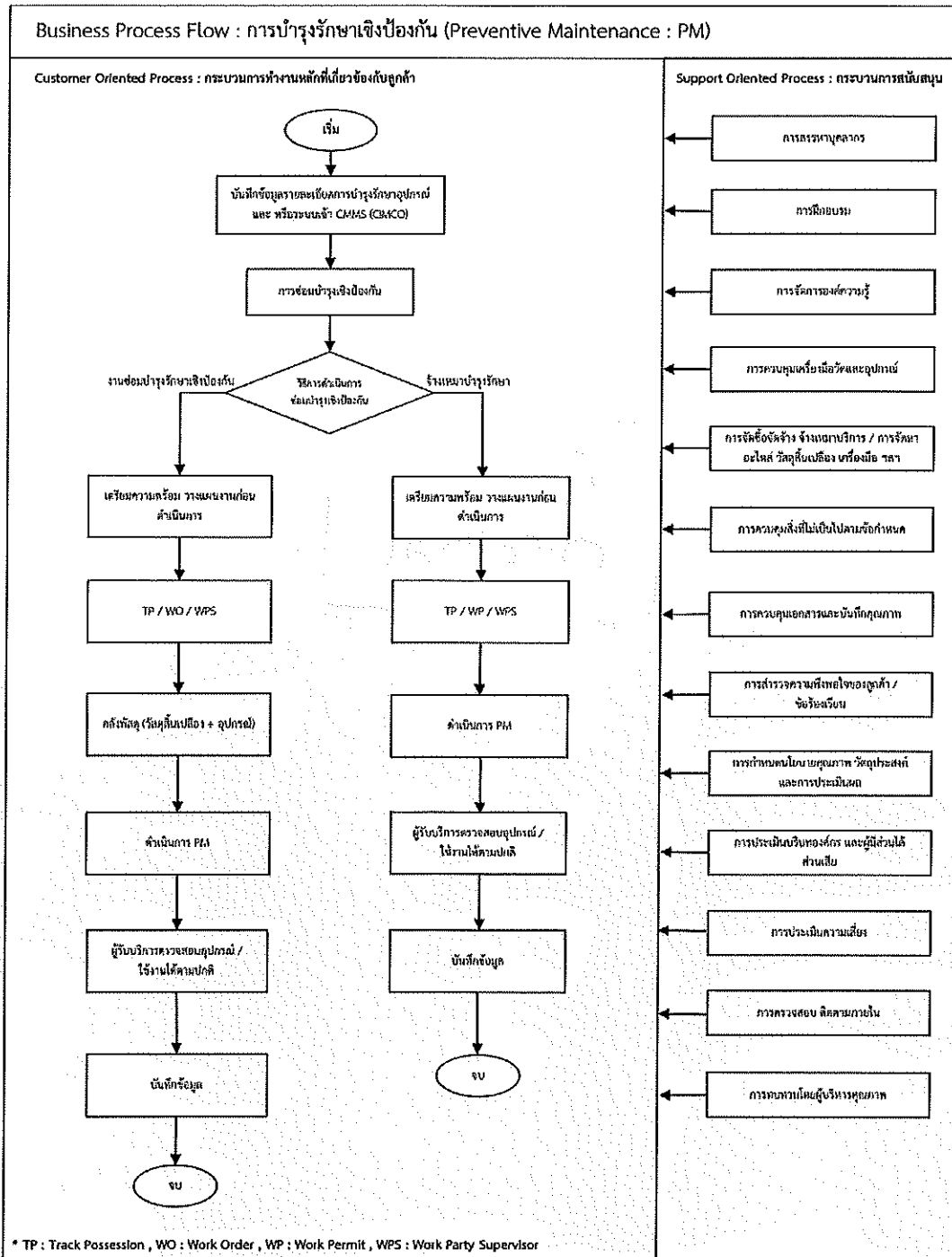
เรื่อง (Subject) : คู่มือคุณภาพ (Quality Manual)

ฉบับที่ (Rev.) : 04

หน้าที่ (Pages) : 16 / 27

5.2 ขอบข่ายงานวิศวกรรม และซ่อมบำรุง

5.2.1 ผังกระบวนการบำรุงรักษาเชิงป้องกัน (Preventive Maintenance: PM)



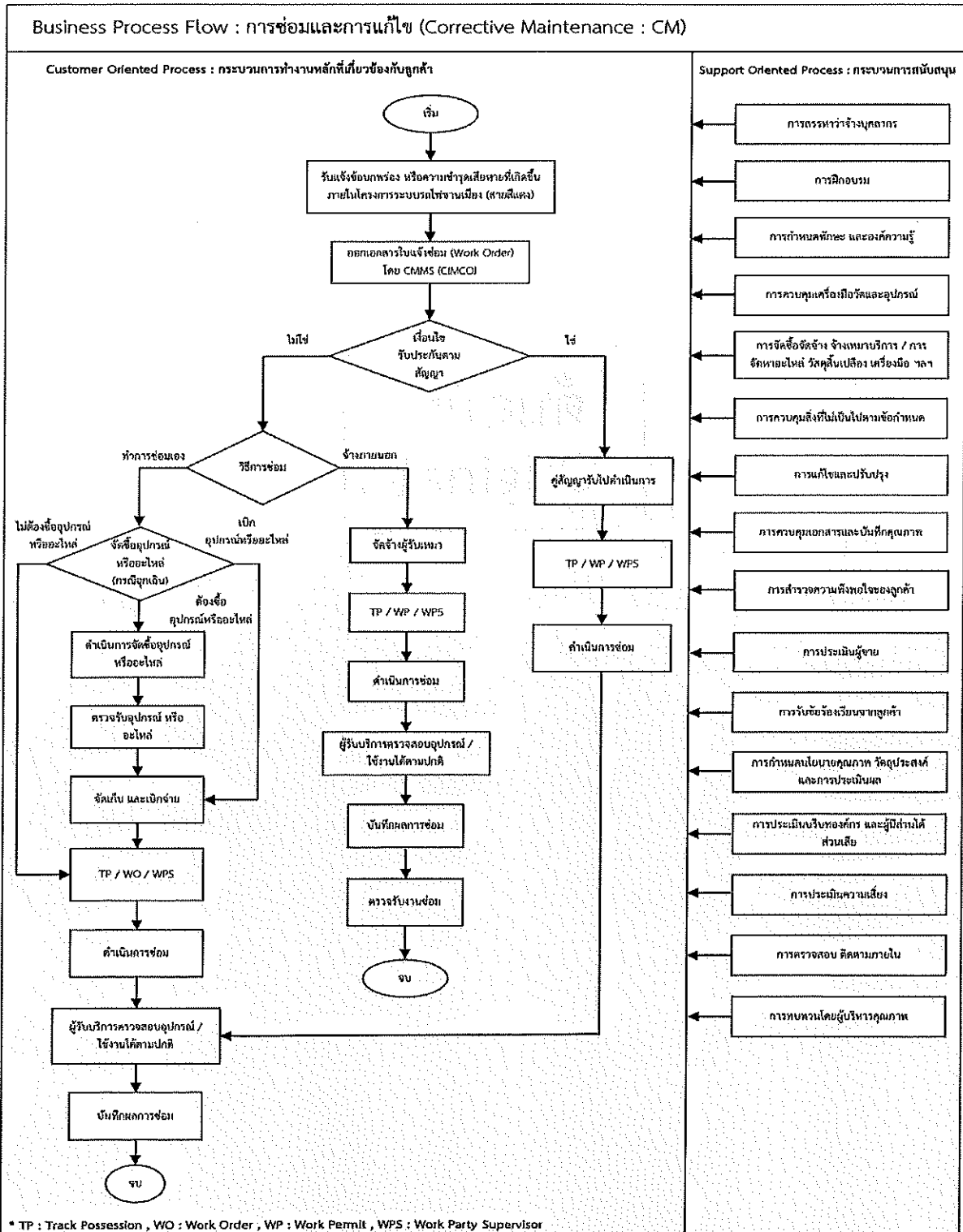


คู่มือคุณภาพ (Quality Manual)

เลขที่เอกสาร : QM-MNM-001
(Doc. No.)
วันที่ประกาศใช้: 15 มกราคม 2567
(Effective Date)
ฉบับที่ (Rev.) : 04
หน้าที่ (Pages) : 17 / 27

เรื่อง (Subject) : คู่มือคุณภาพ (Quality Manual)

5.2.2 ผังกระบวนการซ่อมบำรุงเชิงแก้ไข (Corrective Maintenance: CM)





คู่มือคุณภาพ (Quality Manual)

เลขที่เอกสาร : (Doc. No.)	QM-MNM-001
วันที่ประกาศใช้: (Effective Date)	15 มกราคม 2567
ฉบับที่ (Rev.) :	04
หน้าที่ (Pages) :	18 / 27

เรื่อง (Subject) : คู่มือคุณภาพ (Quality Manual)

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 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 การปฏิบัติการเพื่อดำเนินการกับความเสี่งและโอกาส		X			QP-PPR-003 การจัดการความเสี่ง และโอกาส
6.1.1 ในการวางแผนสำหรับระบบการบริหารคุณภาพ		X			QP-PPR-003 การจัดการความเสี่ง และโอกาส
6.1.2 องค์กรต้องวางแผน		X			QP-PPR-003 การจัดการความเสี่ง และโอกาส



คู่มือคุณภาพ (Quality Manual)

เลขที่เอกสาร : QM-MNM-001

(Doc. No.)

วันที่ประกาศใช้: 15 มกราคม 2567

(Effective Date)

เรื่อง (Subject) : คู่มือคุณภาพ (Quality Manual)

ฉบับที่ (Rev.) : 04

หน้าที่ (Pages) : 19 / 27

ข้อกำหนด ISO 9001:2015	QM	QP	WI	Form /SD	เอกสารที่เกี่ยวข้อง
6.2 วัตถุประสงค์คุณภาพ และแผนงาน เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์		X			QP-PPR-002 การกำหนดกลยุทธ์ ดัชนีชี้วัด เป้าหมาย และแผน ปฏิบัติการ
6.2.1 องค์กรต้องจัดทำวัตถุประสงค์คุณภาพ		X			QP-PPR-002 การกำหนดกลยุทธ์ ดัชนีชี้วัด เป้าหมาย และแผน ปฏิบัติการ
6.2.2 เมื่อวางแผนเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ คุณภาพ		X			QP-PPR-002 การกำหนดกลยุทธ์ ดัชนีชี้วัด เป้าหมาย และ แผนปฏิบัติการ
6.3 การวางแผนเปลี่ยนแปลง		X			QP-TPS-001 การวางแผนการ เดินรถ
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 การบริหาร ทรัพยากรบุคคล
7.1.3 โครงสร้างพื้นฐาน		X			QP-SMD-001 การจัดการ ทรัพย์สินองค์กร QP-MMC-001 การบำรุงรักษา เชิงป้องกัน QP-MMC-002 การซ่อมบำรุง เชิงแก้ไข
7.1.4 สภาพแวดล้อมสำหรับการปฏิบัติการของ กระบวนการ	X				QM-MNM-001 คู่มือคุณภาพ
7.1.5 ทรัพยากรเพื่อการวัด และเฝ้าระวังติดตาม		X			QP-SMD-004 การสอบเทียบ เครื่องมือวัดและอุปกรณ์
7.1.6 ความรู้ขององค์กร (เทคนิคการทำงาน)		X			QP-TDD-002 ความรู้ขององค์กร
7.2 ความสามารถ (Competency)		X			QP-TDD-001 การพัฒนา ทรัพยากรบุคคล



คู่มือคุณภาพ (Quality Manual)

เลขที่เอกสาร : QM-MNM-001
(Doc. No.)

วันที่ประกาศใช้: 15 มกราคม 2567
(Effective Date)

เรื่อง (Subject) : คู่มือคุณภาพ (Quality Manual)

ฉบับที่ (Rev.) : 04

หน้าที่ (Pages) : 20 / 27

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 การเสริมสร้าง ภาพลักษณ์องค์กร และการ ประชาสัมพันธ์
7.5 เอกสารสารสนเทศ		X			QP-ADV-001 งานสารบรรณ กลาง QP-ITS-001 การบริหารจัดการ ระบบสารสนเทศ QP-MNM-001 การควบคุม เอกสารสารสนเทศ
7.5.1 ทั่วไป		X			QP-ADV-001 งานสารบรรณ กลาง QP-MNM-001 การควบคุม เอกสารสารสนเทศ
7.5.2 การจัดทำ และทำให้ทันสมัย		X			QP-ADV-001 งานสารบรรณ กลาง QP-MNM-001 การควบคุม เอกสารสารสนเทศ
7.5.3 การควบคุมเอกสารสารสนเทศข้อมูล ข่าวสาร		X			QP-ADV-001 งานสารบรรณ กลาง QP-MNM-001 การควบคุม เอกสารสารสนเทศ
8 การดำเนินการ	X				QM-MNM-001 คู่มือคุณภาพ
8.1 การวางแผน และการควบคุม การดำเนินการ		X			QP-OCD-001 การวางแผนการ เดินรถ QP-MMC-001 การบำรุงรักษา เชิงป้องกัน QP-MMC-002 การซ่อมบำรุงเชิง แก้ไข



คู่มือคุณภาพ
(Quality Manual)

เลขที่เอกสาร : QM-MNM-001

(Doc. No.)

วันที่ประกาศใช้: 15 มกราคม 2567

(Effective Date)

ฉบับที่ (Rev.) : 04

หน้าที่ (Pages) : 21 / 27

เรื่อง (Subject) : คู่มือคุณภาพ (Quality Manual)

ข้อกำหนด ISO 9001:2015	QM	QP	WI	Form /SD	เอกสารที่เกี่ยวข้อง
8.2 ข้อกำหนดผลิตภัณฑ์และบริการ (Product Specification)				X	สัญญาจ้างบริหารการเดินรถไฟฟ้า ประจำปี
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 การพิจารณาข้อกำหนดสินค้าและบริการ				X	สัญญาจ้างบริหารการเดินรถไฟฟ้า ประจำปี
8.2.3 การทวนสอบความเกี่ยวข้องกับสินค้าและบริการ				X	สัญญาจ้างบริหารการเดินรถไฟฟ้า ประจำปี
8.2.4 การเปลี่ยนข้อกำหนดสำหรับผลิตภัณฑ์และบริการ (ทั้งลูกค้าเปลี่ยน และเราเปลี่ยน)				X	สัญญาจ้างบริหารการเดินรถไฟฟ้า ประจำปี
		X			QP-MMC-001 การบำรุงรักษาเชิงป้องกัน QP-MMC-002 การซ่อมบำรุงเชิงแก้ไข
8.3 การออกแบบ และพัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการ					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 : 15 มกราคม 2567
(Effective Date)
ฉบับที่ (Rev.) : 04
หน้าที่ (Pages) : 22 / 27

เรื่อง (Subject) : คู่มือคุณภาพ (Quality Manual)

ข้อกำหนด ISO 9001:2015	QM	QP	WI	Form /SD	เอกสารที่เกี่ยวข้อง
8.3.5 ผลการออกแบบ และการพัฒนา					ยกเว้นข้อกำหนด
8.3.6 การเปลี่ยนแปลงการการออกแบบ 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	X				QM-MNM-001 คู่มือคุณภาพ

บริษัท
SRTET



คู่มือคุณภาพ (Quality Manual)

เลขที่เอกสาร : QM-MNM-001

(Doc. No.)

วันที่ประกาศใช้: 15 มกราคม 2567

(Effective Date)

เรื่อง (Subject) : คู่มือคุณภาพ (Quality Manual)

ฉบับที่ (Rev.) : 04

หน้าที่ (Pages) : 23 / 27

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



คู่มือคุณภาพ (Quality Manual)

เลขที่เอกสาร : QM-MNM-001
(Doc. No.)

วันที่ประกาศใช้ : 15 มกราคม 2567
(Effective Date)

เรื่อง (Subject) : คู่มือคุณภาพ (Quality Manual)

ฉบับที่ (Rev.) : 04

หน้าที่ (Pages) : 24 / 27

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 (ใช้เฉพาะขอข่วยการปฏิบัติการเดินรถไฟฟ้า และการให้บริการเดินรถไฟฟ้าเท่านั้น)		X			QP-CCD-001 การเสริมสร้างภาพลักษณ์องค์กร และการประชาสัมพันธ์
8.5.6 ควบคุมเปลี่ยนแปลง		X			QP-SQD-004 การบริหารการเปลี่ยนทางทางวิศวกรรม
8.6 การเฝ้าติดตาม และการวัดผลผลิตภัณฑ์		X			QP-OCD-002 การควบคุมการเดินรถ QP-OCD-003 การควบคุมการเดินรถทางวิศวกรรม QP-MMC-001 การบำรุงรักษาเชิงป้องกัน QP-MMC-002 การซ่อมบำรุงเชิงแก้ไข



คู่มือคุณภาพ (Quality Manual)

เลขที่เอกสาร : QM-MNM-001

(Doc. No.)

วันที่ประกาศใช้: 15 มกราคม 2567

(Effective Date)

เรื่อง (Subject) : คู่มือคุณภาพ (Quality Manual)

ฉบับที่ (Rev.) : 04

หน้าที่ (Pages) : 25 / 27

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



คู่มือคุณภาพ (Quality Manual)

เลขที่เอกสาร : QM-MNM-001

(Doc. No.)

วันที่ประกาศใช้: 15 มกราคม 2567


(Effective Date)

เรื่อง (Subject) : คู่มือคุณภาพ (Quality Manual)

ฉบับที่ (Rev.) : 04

หน้าที่ (Pages) : 26 / 27

ข้อกำหนด ISO 9001:2015	QM	QP	WI	Form /SD	เอกสารที่เกี่ยวข้อง
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 สิ่งที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนด และกิจกรรมการแก้ไข		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

 SRTET <small>S.R.T. Electrical Trade Company Limited</small>	คู่มือคุณภาพ (Quality Manual)	เลขที่เอกสาร : QM-MNM-001 (Doc. No.)
		วันที่ประกาศใช้: 15 มกราคม 2567 (Effective Date)
เรื่อง (Subject) : คู่มือคุณภาพ (Quality Manual)	ฉบับที่ (Rev.) : 04	
	หน้าที่ (Pages) : 27 / 27	

ภาคผนวก

ภาคผนวก 2.1



ประกาศบริษัท รถไฟฟ้า ร.ฟ.ท. จำกัด
S.R.T. Electrified Train Company Limited

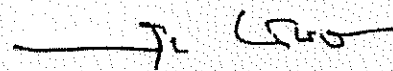
นโยบายคุณภาพ

บริษัท รถไฟฟ้า ร.ฟ.ท. จำกัด มีความมุ่งมั่นในการเป็นหนึ่งในผู้ให้บริการเดินรถไฟฟ้าที่มีความปลอดภัยและมาตรฐานการให้บริการในระดับสากล โดยคำนึงถึงสังคม สิ่งแวดล้อม และความยั่งยืนเป็นสำคัญ ด้วยการพัฒนาการปฏิบัติงานเดินรถไฟฟ้า การซ่อมบำรุงรถไฟฟ้า ความปลอดภัย และการให้บริการเดินรถไฟฟ้าอย่างต่อเนื่อง ดังนั้นจึงได้กำหนดนโยบายคุณภาพเพื่อช่วยส่งเสริมบุคลากรในด้านการพัฒนาตนเอง และการพัฒนาผลการดำเนินงานควบคู่กันไป ดังนี้

๑. สนับสนุนการให้บริการระบบขนส่งด้วยรถไฟฟ้า เพื่อยกระดับคุณภาพชีวิตของผู้ใช้บริการ โดยการให้บริการด้วยความปลอดภัย ตรงเวลา มีประสิทธิภาพเชื่อถือได้ ให้ผู้ใช้บริการเกิดความคุ้มค่าในการใช้บริการโดยสาธารณไฟฟ้าและเกิดความพึงพอใจอย่างสูงสุด
๒. สร้างจิตสำนึกของบุคลากรในการเป็นผู้ให้บริการที่ใส่ใจต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมรอบข้าง ตามแนวคิดด้านการพัฒนาคุณภาพในการให้บริการที่เป็นเลิศอย่างต่อเนื่อง ด้วยการสื่อสารและการแลกเปลี่ยนแนวทางการปฏิบัติงานร่วมกันกับผู้เกี่ยวข้องทั้งหมด
๓. ส่งเสริมบุคลากร ผู้ปฏิบัติงานทุกระดับ โดยการจัดฝึกอบรม ให้ความรู้อย่างต่อเนื่อง ให้สอดคล้องกับเทคโนโลยีและนวัตกรรม การจัดทำระบบฐานความรู้ Knowledge Management เพื่อให้เกิดความยั่งยืนในการพัฒนาความรู้ และบรรลุวัตถุประสงค์ทางด้านพัฒนาคุณภาพ รวมไปถึงการสร้างความร่วมมือของบุคลากรกับผู้เกี่ยวข้องทั้งหน่วยงานภายในและภายนอก
๔. สื่อสารให้บุคลากรทุกระดับเข้าใจแนวคิดด้านการพัฒนาคุณภาพไปในทิศทางเดียวกันกับทุกกระบวนการปฏิบัติงานและกระบวนการตัดสินใจ เพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานสามารถดำเนินงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลที่ดียิ่งขึ้น

บริษัท ฯ เน้นการพัฒนาคุณภาพอย่างต่อเนื่อง ด้วยการตรวจสอบ แก้ไขและปรับปรุงการปฏิบัติงานระบบขนส่งและการเป็นผู้ให้บริการที่มีความปลอดภัย มีประสิทธิภาพและมาตรฐานเป็นที่เชื่อถือและยอมรับโดยทั่วไปในสากล

ประกาศ ณ วันที่ ๓๐ เมษายน พ.ศ. ๒๕๖๕



นายสุเทพ พันธุ์เพ็ง
กรรมการผู้อำนวยการใหญ่

ภาคผนวก 2.2



ปัจจัยภายใน			
CODE	Strength (จุดแข็ง)	CODE	Weakness (จุดอ่อน)
S1	บุคลากรที่มีความรู้ความเชี่ยวชาญ และประสิทธิภาพในการเดินรถและซ่อมบำรุงสูง	W1	ขาดความคล่องตัวในการดำเนินธุรกิจ จากกฎ ระเบียบ ข้อบังคับ
S2	ความสามารถในการบริหารควบคุมต้นทุนการเดินรถและซ่อมบำรุง	W2	ค่าตอบแทนพนักงานไม่จูงใจต่อการดึงดูดและรักษาบุคลากรที่สำคัญ
S3	บุคลากรมีความสามารถ ประสิทธิภาพ และความคล่องตัวสูงในการเรียนรู้ และการดำเนินงาน	W3	ภาพลักษณ์ของธุรกิจที่ไม่มีผลกำไรของ รฟท. และสายสีแดงที่ยังอยู่ในช่วง Greenfield
S4	มีความสามารถในการให้บริการลูกค้า ด้วยยอดผู้โดยสารที่เพิ่มขึ้น และความพึงพอใจสูงขึ้นอย่างต่อเนื่อง	W4	สายงานธุรกิจหลักมีการใช้ลูกจ้างชั่วคราวในปริมาณที่สูง
S5	มีมาตรฐานการให้บริการสูง โดยผ่านการรับรองมาตรฐาน ISO 9001 : 2015 ขอบเขตการปฏิบัติการเดินรถไฟฟ้า ความปลอดภัย และวิศวกรรมซ่อมบำรุง จากหน่วยรับรอง Bureau Veritas (BV)	W5	มีข้อจำกัดจากการบริหารจัดการภายใน
S6	บุคลากรมีความสามารถเชิงพาณิชย์ สังเกตได้จากความสามารถที่มีเมื่อครั้งบริหารจัดการ ARL	W6	ระบบ IT ยังไม่มีความไม่สมบูรณ์
		W7	ประเด็นความมั่นคงของบริษัทจากนโยบาย PPP สายสีแดง
ปัจจัยภายนอก			
CODE	Opportunities (โอกาส)	CODE	Threats (อุปสรรค)
O1	การเพิ่มขึ้นของโครงการรถไฟฟ้า	T1	นโยบายภาครัฐเพิ่มในอุตสาหกรรมรถไฟฟ้าในปัจจุบัน เน้นไปที่หลักการ PPP
O2	การปรับเปลี่ยนพฤติกรรมของผู้บริโภค ที่คาดว่าจะใช้บริการรถไฟฟ้ามากขึ้น	T2	ธุรกิจการเดินรถไฟฟ้าอย่างเดียวยังมีอัตรากำไรไม่สูงมาก
O3	โอกาสในการปรับเปลี่ยนและขยายขอบเขตพันธกิจ	T3	การขาดแคลนแรงงานที่มีทักษะในอุตสาหกรรม
O4	หน่วยงานกำกับดูแลสนับสนุนการเปลี่ยนแปลงของ รฟท. ในทุกมิติ	T4	ความไม่แน่นอนของสถานการณ์ในประเทศและสถานการณ์โลก
O5	การพัฒนาเส้นทางขนส่งสาธารณะอื่นๆ เช่น รถไฟฟ้าความเร็วสูง ระบบรถรางไฟฟ้า (Tram) ระบบ Feeder ฯลฯ	T5	ความเสี่ยงด้านความปลอดภัยของทรัพย์สินและระบบรางและรถไฟฟ้า
O6	ทิศทางของนโยบายและแผนระดับชาติที่ส่งเสริมอุตสาหกรรมในภาพรวม	T6	ผลจากสภาวะปัจจัยการผลิตของ Electric Train ในประเทศ
O7	บริษัท เอเซีย เอรา วัน อาจไม่สามารถดำเนินการตามสัญญาบริหารจัดการรถไฟฟ้า ARL ได้		

ภาคผนวก 2.3 2.4 และ 2.5

บริษัท
มหาชน

วิสัยทัศน์

New Vision

Electric Train Service Leader With Global Standards for Sustainability and Quality Of Life

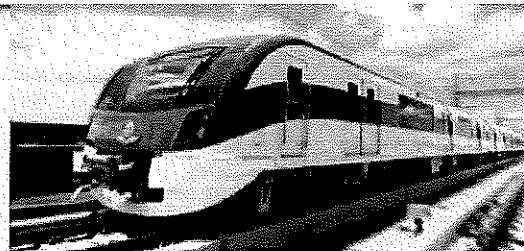
เป็นผู้นำด้านการให้บริการรถไฟฟ้าด้วยมาตรฐานสากล เพื่อยกระดับคุณภาพชีวิตและสิ่งแวดล้อมอย่างยั่งยืน



พันธกิจและค่านิยม

MISSION

มุ่งเน้นพัฒนาองค์กรสู่ความเป็นเลิศด้านการให้บริการด้วยความปลอดภัย ตรงเวลา เชื่อถือได้ มีธรรมาภิบาล รับผิดชอบต่อสังคม สิ่งแวดล้อม และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย



Core Value

Safety – ความปลอดภัย

Resilience – ความยืดหยุ่น

Teamwork – การทำงานเป็นทีม

Engagement – ความผูกพัน

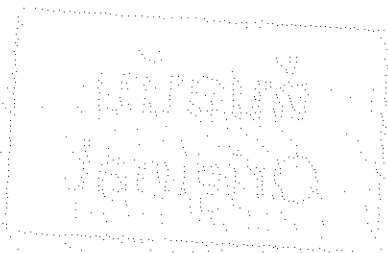
Transparence – ความโปร่งใสเป็นธรรม

ภาคผนวก 2.6

ข้อมูล
ที่เกี่ยวข้อง

ลำดับ	ประเภทผู้มีส่วนได้เสีย	ข้อกำหนด	ความต้องการ	ความคาดหวัง
1	รัฐบาล/กระทรวงคมนาคม/ หน่วยงานราชการที่เกี่ยวข้อง	1. ปฏิบัติตามกฎหมาย กฎระเบียบ และนโยบายที่วางไว้ 2. ความสามารถในการตอบสนองภาครัฐและประชาชน 3. การปฏิบัติงานตามหลักธรรมาภิบาล 4. มีการบูรณาการระหว่างหน่วยงานภาครัฐ	x	x
2	การรถไฟแห่งประเทศไทย	1. การปฏิบัติตามกฎหมายและระเบียบที่เกี่ยวข้องอย่างเคร่งครัด 2. การปฏิบัติงานตามหลักธรรมาภิบาล 3. ผลการดำเนินงานและการเติบโตของธุรกิจ 4. การดำเนินงานตาม KPI ของสัญญาจ้างบริหารสินรถ 5. การปฏิบัติงานในระบอบร่วมกับอย่างมีประสิทธิภาพ	x	x
3	ผู้ถือหุ้น/คณะกรรมการบริษัท (BOD)	1. ให้บริการเดินรถไฟที่มีมาตรฐานในระดับสากล 2. ให้บริการด้วยความปลอดภัย รวดเร็ว และตรงเวลา 3. สร้างความน่าเชื่อถือและความคุ้มค่าให้กับผู้รับบริการ 4. การปฏิบัติงานตามหลักธรรมาภิบาล 5. พนักงานทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ 6. พัฒนาบุคลากรให้มีศักยภาพอย่างต่อเนื่อง 7. รับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจขององค์กร	x	x
4	บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (AOT)/ การรถไฟแห่งประเทศไทย (รฟม.)/ บริษัท ทางด่วนและรถไฟฟ้ากรุงเทพ จำกัด (มหาชน) (BEM)/ บริษัท นอร์ทเทิร์น บางกอกโมโนเรล จำกัด	1. การร่วมมือในการเชื่อมแผนธุรกิจในร่วมกัน 2. การอำนวยความสะดวกในการปฏิบัติหน้าที่ 3. ความอำนวยความสะดวกในการเชื่อมต่อการเดินทาง 4. การถ่ายทอดความรู้และประสบการณ์	x	x
5	ลูกค้า (ผู้โดยสาร)	1. การบริการที่มีคุณภาพและรวดเร็ว 2. การเดินทางที่มีความตรงต่อเวลา และน่าเชื่อถือ 3. ความปลอดภัย 4. ความสะอาดสบาย 5. ความคุ้มค่าของราคาค่าโดยสาร 6. การอำนวยความสะดวกในการเชื่อมต่อกับระบบขนส่งสาธารณะอื่นๆ	x	x
6	พนักงาน/ลูกจ้างชั่วคราว	1. ความมั่นคงในอาชีพ 2. ความก้าวหน้าในสายงาน 3. การได้รับค่าตอบแทนที่เหมาะสม 4.สวัสดิการไม่ด้อยกว่ามาตรฐานเมื่อเทียบกับอุตสาหกรรมระบบราง 5. ได้รับการยอมรับจากหัวหน้าและเพื่อนร่วมงาน 6. ได้รับการอบรมและพัฒนาความรู้ที่เหมาะสมตามสมรรถนะ 7. ความปลอดภัยในด้านอาชีวอนามัยและสภาพแวดล้อมในการทำงาน	x	x
7	ผู้ให้บริการภายนอก/ผู้ค้า/ ผู้ส่งมอบ/พันธมิตรทางธุรกิจ	1. การให้ข้อมูลการจัดซื้อที่ครบถ้วน 2. ขั้นตอนและเอกสารการว่าจ้างที่ไม่ซับซ้อนและรวดเร็ว 3. การชำระเงินที่ตรงเวลา 4. ความร่วมมือและประสานงานจากผู้ว่าจ้าง 5. การจัดซื้อจัดจ้างอย่างโปร่งใส เป็นธรรมและตรวจสอบได้ 6. การบริหารสัญญาที่ถูกต้อง โปร่งใส และเป็นธรรม	x	x
8	ประชาชนทั่วไป/ ชุมชนตามแนวเส้นทางรถไฟ	1. ไม่สร้างปัญหาด้านสิ่งแวดล้อม เช่น เสียงดัง ฝุ่นละออง 2. สร้างประโยชน์คืนสู่สังคม (CSR)	x	x
9	ตำรวจท้องที่	1. ความร่วมมือในการปฏิบัติหน้าที่ 2. การร่วมมือในการเชื่อมแผนธุรกิจในร่วมกัน 3. การประสานงานอย่างมีประสิทธิภาพ	x	x
10	สื่อมวลชน	1. การสร้างความเข้าใจสู่สาธารณะอย่างทันที่ 2. ความน่าเชื่อถือในการเปิดเผยข้อมูลอย่างถูกต้อง ตรงไปตรงมา ไม่ปกปิด 3. มีการยกระดับระบบการทำงานด้านกาให้ข้อมูลข่าวสารให้สอดคล้องกับกาสื่อสารในปัจจุบัน	x	x

ภาคผนวก 2.7



ยุทธศาสตร์ของ รฟพท.

Goal 	SO1	SO2	SO3	SO4
	การเพิ่มความหลากหลาย ให้แก่อธุรกิจ (Business Diversification)	การปรับปรุงภายในเพื่อความเป็นเลิศ ในการให้บริการ (Service Excellence)	การเพิ่มความคล่องตัวในการ ดำเนินงาน (Operational Excellence)	การนำองค์การด้วยบรรษัทภิบาล (Good Corporate Governance).
Strategy 	<ul style="list-style-type: none"> 1. เพื่อการเติบโตขององค์กร และรายได้ เพื่อใช้ความเชี่ยวชาญรัฐวิสาหกิจเข้ามาสู่บริษัท 2. เพื่อความเป็นอิสระทางการเงิน (Financial Independence) เพื่อเสริมสร้างพื้นฐานสมรรถนะหลัก (Core Competencies) ที่จำเป็นในอุตสาหกรรม 3. เพื่อส่งเสริมเศรษฐกิจ และสังคม จากความร่วมมือของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง 	<ul style="list-style-type: none"> 1. เพื่อสร้างประสบการณ์ที่ดีให้กับผู้โดยสาร 2. เพื่อกระตุ้นผู้โดยสารที่ต้องการใช้บริการ 	<ul style="list-style-type: none"> 1. เพื่อสนับสนุนการขยายตัวและความเติบโตของทางการเงิน 2. เพื่อเพิ่มขวัญและกำลังใจของพนักงานในการปฏิบัติงาน 3. เพื่อความคล่องตัวในการบริหารงบประมาณซ่อมบำรุง 4. เพื่อการนำธุรกิจเชิงพาณิชย์ให้มีความประสบความสำเร็จอย่างคุ้มค่า 5. เพื่อการลดค่าใช้จ่ายในการซ่อมบำรุง 	<ul style="list-style-type: none"> 1. เพื่อการบริหารจัดการที่ดี 2. เพื่อความเชื่อมั่นในการดำเนินงานของ รฟพท. จากผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย 3. เพื่อความรับผิดชอบต่อสังคม และสิ่งแวดล้อม และสิทธิมนุษยชน 4. เพื่อการสนับสนุนหน่วยงานภาครัฐ
	<p>S1 การเพิ่มความหลากหลายของรายได้</p> <p>S2 การเพิ่มศักยภาพด้านธุรกิจในการหารายได้จากธุรกิจเกี่ยวเนื่อง</p>	<p>S3 การเพิ่มระดับการบริการให้กับผู้ใช้บริการ</p> <p>S4 การกระตุ้นผู้โดยสารที่ต้องการใช้บริการเพิ่มจำนวนผู้โดยสาร</p>	<p>S5 การยกระดับประสิทธิภาพการบริหารจัดการองค์กร</p> <p>S6 การเพิ่มขีดความสามารถองค์กรด้วยเทคโนโลยีและนวัตกรรม</p>	<p>S7 การเติบโตอย่างยั่งยืน</p>

กลยุทธ์ของ รฟพท.

วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์	ยุทธศาสตร์	กลยุทธ์
SO1 การเพิ่มความหลากหลายให้แก่ธุรกิจ (Business Diversification)	S1 การเพิ่มความหลากหลายของรายได้	1.1 การมุ่งสร้างมูลค่าเพิ่มจากความเชี่ยวชาญในอุตสาหกรรมและธุรกิจใหม่
		1.2 การขออนุมัติการขยายพันธกิจ
	S2 การเพิ่มศักยภาพด้านธุรกิจในการหารายได้จากธุรกิจเกี่ยวเนื่อง	2.1 พัฒนาศักยภาพด้านการเดินรถและซ่อมบำรุง
		2.2 พัฒนาศักยภาพเชิงพาณิชย์
SO2 การปรับปรุงภายในเพื่อความเป็นเลิศในการให้บริการ (Service Excellence)	S3 การเพิ่มระดับการบริการให้กับผู้ใช้บริการ	3.1 การเพิ่มระดับการให้บริการเป็นเลิศและเพื่อคนทั้งมวล (Service Excellence)
	S4 การกระตุ้นอุปสงค์ของการใช้บริการเพื่อเพิ่มจำนวนผู้โดยสาร	4.1 การพัฒนาการตลาดเชิงรุก
SO3 การเพิ่มความคล่องตัวในการดำเนินงาน (Operational Excellence)	S5 การยกระดับประสิทธิภาพการบริหารจัดการองค์กร	5.1 การเพิ่มความคล่องตัวจากการขอปรับสัญญาจากรฟพท.
		5.2 การขับเคลื่อนองค์กรด้วยความผูกพันพนักงาน
	S6 การเพิ่มขีดความสามารถองค์กรด้วยเทคโนโลยีและนวัตกรรม	6.1 การนำเทคโนโลยีเข้ามาช่วยในการยกระดับการให้บริการ/ปฏิบัติการ
		6.2 การยกระดับเทคโนโลยีสารสนเทศและการสร้างนวัตกรรม
SO4 การนำองค์กรด้วยบรรษัทภิบาล (Good Corporate Governance)	S7 การเติบโตอย่างยั่งยืน	7.1 การพัฒนาองค์กรอย่างยั่งยืน

บันทึกข้อความ

ส่วนงาน นโยบาย แผนฯ แผนกนโยบาย แผน และบริหารความเสี่ยง โทร. ๐ ๒๔๘๑ ๕๖๐๐ ต่อ ๒๐๑๒๙

เลขที่ SRTET/PPM/๐๐๖๐/๒๕๖๖

วันที่ ๙ พฤศจิกายน ๒๕๖๖

เรื่อง ขออนุมัติ วิสัยทัศน์ พันธกิจ ค่านิยม บัณฑิตภายใน บัณฑิตภายนอก (SWOT Analysis) ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ยุทธศาสตร์และกลยุทธ์องค์กร ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๗

เรียน ผู้จัดการส่วนนโยบาย แผนและบริหารความเสี่ยง

อ้างถึง บันทึกข้อความเลขที่ SRTET/PPM/๐๐๕๕/๒๕๖๖ ลงวันที่ ๑ พฤศจิกายน ๒๕๖๖

- สิ่งที่ส่งมาด้วย
๑. วิสัยทัศน์ พันธกิจ ค่านิยมองค์กร ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๗
 ๒. บัณฑิตภายในและบัณฑิตภายนอก (SWOT Analysis) ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๗
 ๓. ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๗
 ๔. ยุทธศาสตร์และกลยุทธ์องค์กร ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๗

ตามที่แผนกนโยบาย แผน และบริหารความเสี่ยง ได้ว่าจ้างที่ปรึกษาจัดทำแผนวิสาหกิจ ๕ ปี และแผนปฏิบัติการของ บริษัท รถไฟฟ้า ร.ฟ.ท. จำกัด (รฟฟท.) โดยสถาบันบัณฑิตบริหารธุรกิจ ศศินทร์ แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย บัดนี้ คณะกรรมการตรวจรับพัสดุในงานจ้างที่ปรึกษา ได้ตรวจรับงานงวดที่ ๓ เป็นที่เรียบร้อยแล้ว รายละเอียดตามอ้างถึง

ดังนั้น แผนกนโยบาย แผน และบริหารความเสี่ยง จึงขอแจ้งเวียน วิสัยทัศน์ พันธกิจ ค่านิยม ขององค์กร ฉบับใหม่ และการวิเคราะห์บัณฑิตภายใน ภายนอก (SWOT Analysis) ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ยุทธศาสตร์และกลยุทธ์ขององค์กร ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๗ โดยมีรายละเอียดตามสิ่งที่ส่งมาด้วย ๑. - ๔.

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา หากเห็นชอบโปรดนำเสนอ กรรมการผู้อำนวยการใหญ่อนุมัติ เพื่อแจ้งเวียนให้หน่วยงานต่างๆ ทราบ ต่อไป

รับ ๑๒.๑๓
- 1. แผนกนโยบาย แผนฯ แผนกนโยบาย แผน และบริหารความเสี่ยง
- ๒. แผนกบริหารความเสี่ยง แผนกบริหารความเสี่ยง

วิจิตรา ตัน สัตร์ทัศนีย์
ผู้จัดการส่วนนโยบาย แผนและบริหารความเสี่ยง

Doc. No.: FM-ADV-001

๑๐/๑๒

นางสาวกฤษยาพร สอนนิสิต
(นางสาวกฤษยาพร สอนนิสิต)

ผู้จัดการแผนกนโยบาย แผน และบริหารความเสี่ยง

.....ตรวจ/ทาน
.....ร่าง/พิมพ์

Effective Date: 20/12/2561 ; Rev.: 00