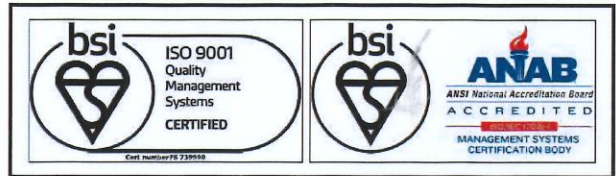




คู่มือคุณภาพ ISO 9001: 2015


บริษัท ทเวนตี้ โฟร์ คอน แอนด์ ซัพพลาย จำกัด (มหาชน)

รหัสเอกสาร : 24CS-MN-004
ฉบับที่ : B
แก้ไขวันที่ : 00
วันที่บังคับใช้ : 24 มีนาคม 2565



	ตำแหน่ง	ชื่อ - นามสกุล	ลายเซ็น
จัดทำโดย	เจ้าหน้าที่ประกันคุณภาพ	นายวิวัฒน์ ไชยรินทร์	
ทบทวนโดย	กรรมการผู้อำนวยการฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศ และรักษาการผู้จัดการแผนกประกันคุณภาพ	นางสาวชุตติกาญจน์ สง่า	
ทบทวนโดย	กรรมการผู้อำนวยการฝ่ายการตลาด	นางสาวพิชญ์สินี พงศ์ประศาสน์	
ทบทวนโดย	กรรมการผู้อำนวยการฝ่ายปฏิบัติการ	นายรัชชัช จิรวัดนังอังกมา	
ทบทวนโดย	กรรมการผู้อำนวยการฝ่ายการเงิน	นายสันติ มณีวงศ์	
อนุมัติโดย	ประธานเจ้าหน้าที่บริหาร	นายศวิทย์ วัฒนธีระกิจจา	

"เอกสารไม่ถูกควบคุมหากมีการดาวน์โหลดและพิมพ์"

 แผนกประกันคุณภาพ	คู่มือคุณภาพ (QUALITY MANUAL)	ฉบับที่ : B
		รหัสเอกสาร : 24CS-MN-004
	เรื่อง : คู่มือคุณภาพ	ครั้งที่แก้ไขเอกสาร : 00
		วันที่บังคับใช้ : 24 มีนาคม 2565
		หน้า : 1 จาก 52

การอนุญาตให้เข้าถึงข้อมูล

คู่มือคุณภาพฉบับนี้ เผยแพร่ภายใต้การอนุมัติของประธานเจ้าหน้าที่บริหาร บริษัท ทเวนตี้ โฟร์ คอน แอนด์ ซัพพลาย จำกัด (มหาชน) “สงวนสิทธิ์” ในการพิมพ์ซ้ำ หรือการใช้เนื้อหาโดยไม่ได้รับอนุญาต อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลง คัดลอกและหรือส่งในรูปแบบใด หรือโดยวิธีการใด ๆ ทั้งทางอิเล็กทรอนิกส์ หรือเครื่องถ่ายเอกสาร โดยไม่ได้รับอนุญาตเป็นลายลักษณ์อักษรจาก บริษัท ทเวนตี้ โฟร์ คอน แอนด์ ซัพพลาย จำกัด (มหาชน)

ช่องทางในการติดต่อ

กรณีที่มีข้อสงสัยเกี่ยวกับระเบียบปฏิบัติเล่มนี้ ส่งไปที่ :

ผู้จัดการแผนกประกันคุณภาพ

บริษัท ทเวนตี้ โฟร์ คอน แอนด์ ซัพพลาย จำกัด (มหาชน)

TWENTY-FOUR CON & SUPPLY PLC.


89 อาคารเอไอเอ แคปิตอล เซ็นเตอร์ ชั้น 9 ห้อง 901

ถนน รัชดาภิเษก แขวงดินแดง เขตดินแดง กรุงเทพมหานคร 10400

Office: (+66) 02 248 1948

Fax: (+66) 02 248 1949

"เอกสารไม่ถูกควบคุมหากมีการดัดแปลงและพิมพ์"


 แผนกประกันคุณภาพ	คู่มือคุณภาพ (QUALITY MANUAL)	ฉบับที่ : B
		รหัสเอกสาร : 24CS-MN-004
	ครั้งที่แก้ไขเอกสาร : 00	
	เรื่อง : คู่มือคุณภาพ	วันที่บังคับใช้ : 24 มีนาคม 2565
		หน้า : 3 จาก 52

รายละเอียดการแก้ไข

ชื่อเอกสาร :	คู่มือคุณภาพ	ฉบับที่ :	B
ครั้งที่แก้ไขเอกสาร :	00	วันที่บังคับใช้ :	24 มีนาคม 2565


หน้าที่	หัวข้อ	รายละเอียดการแก้ไข
-	แผนก/ฝ่ายที่ถือครอง	ลบออกเนื่องแผนกประกันคุณภาพเป็นผู้ถือครองต้นฉบับเพียงหน่วยงานเดียว
1	การอนุญาตให้เข้าถึงข้อมูล	แก้ไขชื่อบริษัท
-	รายละเอียดผู้ได้รับการแจกจ่ายเอกสาร	ลบออก
-	รายการหน้าควบคุม	ลบออก
-	นโยบายคุณภาพ	ลบออก
6	บทนำ	แก้ไขชื่อบริษัท
10	4.1 แนะนำองค์กร และบริบทขององค์กร	แก้ไขชื่อบริษัท
18	5.3 บทบาท ความรับผิดชอบ และอำนาจหน้าที่ ในบริษัท	แก้ไขชื่อบริษัท
20	5.3 บทบาท ความรับผิดชอบ และอำนาจหน้าที่ ในบริษัท	แก้ไขบทบาท ความรับผิดชอบ และอำนาจหน้าที่ ในบริษัทสำหรับผู้จัดการแผนกประกันคุณภาพ
21	5.3 บทบาท ความรับผิดชอบ และอำนาจหน้าที่ ในบริษัท	ลบเนื้อหาบทบาท ความรับผิดชอบ และอำนาจหน้าที่ ในบริษัท สำหรับตัวแทนฝ่ายบริหารด้านระบบบริหารคุณภาพ
22	แผนผังโครงสร้างบริษัท ทเวนตี โฟร์ คอน แอนด์ ซัพพลาย จำกัด (มหาชน)	แก้ไขชื่อบริษัท
32	7.5.3 การควบคุมเอกสารข้อมูล	แก้ไขชื่อบริษัท
45	9.3.2 ข้อมูลสำหรับการทบทวนโดยฝ่ายบริหาร	แก้ไขรายละเอียด

"เอกสารไม่ถูกควบคุมหากมีการดาวน์โหลดและพิมพ์"

 แผนกประกันคุณภาพ	คู่มือคุณภาพ (QUALITY MANUAL)	ฉบับที่ : B
		รหัสเอกสาร : 24CS-MN-004
	เรื่อง : คู่มือคุณภาพ	ครั้งที่แก้ไขเอกสาร : 00
		วันที่บังคับใช้ : 24 มีนาคม 2565
		หน้า : 4 จาก 52


บทนำ.....	6
1. ขอบเขตของคู่มือคุณภาพ	7
2. มาตรฐานอ้างอิง.....	8
3. คำนิยามและคำจำกัดความ.....	9
4. บริบทขององค์กร.....	10
4.1. หน่วยงานองค์กร และบริบทขององค์กร	10
4.2. ผู้มีส่วนได้เสียที่เกี่ยวข้อง	11
4.3. ขอบเขตของระบบบริหารคุณภาพ	12
4.4. ระบบการจัดการคุณภาพและกระบวนการ	13
5. ความเป็นผู้นำ.....	15
5.1. การเป็นผู้นำและความมุ่งมั่น	15
5.2. นโยบาย	16
5.3. บทบาท ความรับผิดชอบ และอำนาจหน้าที่ ในบริษัท.....	18
6. การวางแผน	23
6.1. การดำเนินการเพื่อระบุความเสี่ยงและโอกาส.....	23
6.2. วัตถุประสงค์คุณภาพ และการวางแผนเพื่อให้บรรลุ.....	24
6.3. การวางแผนเปลี่ยนแปลง.....	25
7. การสนับสนุน	26
7.1. ทรัพยากร	26
7.2. ความสามารถ.....	28
7.3. ความตระหนัก.....	29
7.4. การสื่อสาร.....	30
7.5. เอกสารข้อมูล.....	31
8. การปฏิบัติงาน.....	34
8.1. การวางแผนและการควบคุม การปฏิบัติงาน	34
8.2. การพิจารณาข้อกำหนดสำหรับผลิตภัณฑ์และบริการ	35
8.3. การออกแบบและการพัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการ	36
8.4. การควบคุมผู้ให้บริการภายนอกด้านกระบวนการ, ผลิตภัณฑ์และการบริการ	37
8.5. การผลิตและการบริการ.....	39
8.6. การตรวจปล่อยผลิตภัณฑ์และบริการ.....	43
8.7. การควบคุมผลลัพธ์ ที่ไม่ไปเป็นตามข้อกำหนด.....	44
9. การประเมินสมรรถนะ	45

"เอกสารไม่ถูกควบคุมหากมีการดาวน์โหลดและพิมพ์"

 <p align="center">แผนกประกันคุณภาพ</p>	คู่มือคุณภาพ (QUALITY MANUAL)	ฉบับที่ : B
		รหัสเอกสาร : 24CS-MN-004
	ครั้งที่แก้ไขเอกสาร : 00	
	วันที่บังคับใช้ : 24 มีนาคม 2565	
	เรื่อง : คู่มือคุณภาพ	หน้า : 5 จาก 52

9.1	การติดตาม ตรวจสอบ วิเคราะห์ และประเมิน	45
9.2	การตรวจติดตามภายใน	46
9.3	การทบทวนโดยฝ่ายบริหาร	49
10.	การปรับปรุง.....	50
10.1	ข้อกำหนดทั่วไป.....	50
10.2	สิ่งที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนดและการปฏิบัติการแก้ไข	51
10.3	การปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง.....	52


"เอกสารไม่ถูกควบคุมหากมีการดาวน์โหลดและพิมพ์"

 แผนกประกันคุณภาพ	คู่มือคุณภาพ (QUALITY MANUAL)	ฉบับที่ : B
		รหัสเอกสาร : 24CS-MN-004
	เรื่อง : คู่มือคุณภาพ	ครั้งที่แก้ไขเอกสาร : 00
		วันที่บังคับใช้ : 24 มีนาคม 2565
		หน้า : 6 จาก 52

บทนำ

คู่มือคุณภาพฉบับนี้ เป็นเอกสารที่จัดทำขึ้นเพื่อแสดงถึงความมุ่งมั่นของ บริษัท ทเวนตี้ โฟร์ คอน แอนด์ ซัพพลาย จำกัด (มหาชน) ในการนำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2015 มาใช้ในการบริหารจัดการกิจกรรมและกระบวนการต่าง ๆ ของบริษัท เพื่อให้เกิดความสามารถในการจัดหาอย่างสม่ำเสมอ ซึ่งผลิตภัณฑ์และบริการ ตามข้อกำหนดของลูกค้า กฎหมาย และกฎเกณฑ์ที่เกี่ยวข้อง เพื่อสร้างโอกาสในการเพิ่มความพึงพอใจแก่ลูกค้า เพื่อระบุนความเสี่ยงและโอกาสที่เกี่ยวข้องกับบริบทและวัตถุประสงค์ของ บริษัท และเพื่อแสดงให้เห็นถึงความสามารถในการทำให้สอดคล้องกับข้อกำหนดของ ISO 9001 : 2015 โดยการให้ความสำคัญกับลูกค้า ภาวะผู้นำ การมีส่วนร่วมของบุคลากร การมุ่งเน้นกระบวนการ การปรับปรุง การตัดสินใจ และการบริหารความสัมพันธ์ของผู้มีส่วนได้เสียกับบริษัท และหวังว่าจะเป็นบริษัทหนึ่งที่พร้อมไปด้วยศักยภาพของบุคลากร และการดำเนินงานที่เปี่ยมไปด้วยคุณภาพ และประสิทธิภาพ ประสิทธิผล


"เอกสารไม่ถูกควบคุมหากมีการดาวน์โหลดและพิมพ์"

 แผนกประกันคุณภาพ	คู่มือคุณภาพ (QUALITY MANUAL)	ฉบับที่ : B
		รหัสเอกสาร : 24CS-MN-004
	เรื่อง : คู่มือคุณภาพ	ครั้งที่แก้ไขเอกสาร : 00
		วันที่บังคับใช้ : 24 มีนาคม 2565
		หน้า : 7 จาก 52

1. ขอบเขตของคู่มือคุณภาพ

คู่มือคุณภาพฉบับนี้ จัดทำขึ้นเพื่อใช้ระบุข้อกำหนดสำหรับระบบบริหารคุณภาพของบริษัท และแสดงถึงความสามารถในการที่จะส่งมอบสินค้าและบริการที่ตรงกับข้อกำหนดของลูกค้า กฎหมาย และข้อกำหนดที่เกี่ยวข้อง โดยแสดงถึงการควบคุมกระบวนการต่าง ๆ ให้มีประสิทธิภาพ การติดตามวัดประสิทธิผล ปรับปรุงระบบอย่างต่อเนื่อง และสอดคล้องกับข้อกำหนดของมาตรฐาน ISO 9001:2015


"เอกสารไม่ถูกควบคุมหากมีการดาวน์โหลดและพิมพ์"

 แผนกประกันคุณภาพ	คู่มือคุณภาพ (QUALITY MANUAL)	ฉบับที่ : B
		รหัสเอกสาร : 24CS-MN-004
	เรื่อง : คู่มือคุณภาพ	ครั้งที่แก้ไขเอกสาร : 00
		วันที่บังคับใช้ : 24 มีนาคม 2565
		หน้า : 8 จาก 52

2. มาตรฐานอ้างอิง

คู่มือคุณภาพฉบับนี้ จัดทำขึ้น โดยอ้างอิงแนวทางจาก ISO 9000:2015


"เอกสารไม่ถูกควบคุมหากมีการดาวน์โหลดและพิมพ์"

 แผนกประกันคุณภาพ	คู่มือคุณภาพ (QUALITY MANUAL)	ฉบับที่ : B
		รหัสเอกสาร : 24CS-MN-004
	เรื่อง : คู่มือคุณภาพ	ครั้งที่แก้ไขเอกสาร : 00
		วันที่บังคับใช้ : 24 มีนาคม 2565
		หน้า : 9 จาก 52

3. คำนิยามและคำจำกัดความ

ความหมายของคำศัพท์และคำนิยามต่าง ๆ ในคู่มือคุณภาพฉบับนี้ อ้างอิงตามมาตรฐาน ISO 9000:2015

"เอกสารไม่ถูกควบคุมหากมีการดัดแปลงและพิมพ์"

 แผนกประกันคุณภาพ	คู่มือคุณภาพ (QUALITY MANUAL)	ฉบับที่ : B
		รหัสเอกสาร : 24CS-MN-004
	เรื่อง : คู่มือคุณภาพ	ครั้งที่แก้ไขเอกสาร : 00
		วันที่บังคับใช้ : 24 มีนาคม 2565
		หน้า : 10 จาก 52


4. บริบทขององค์กร

4.1. แนะนำองค์กร และบริบทขององค์กร

บริษัท ทเวนตี โฟร์ คอน แอนด์ ซัพพลาย จำกัด (มหาชน) จัดตั้งขึ้นเมื่อ วันที่ 6 มิถุนายน 2556 เริ่มกิจการโดยการดำเนินธุรกิจด้านการจำหน่ายและติดตั้งระบบปรับอากาศระบบระบายอากาศ (HVAC) โดยนำเข้าสินค้าแบรนด์ชั้นนำจากยุโรปซึ่งได้รับการรับรองมาตรฐานสากล ในช่วงแรกบริษัทเริ่มดำเนินการจากกิจการขนาดเล็ก แต่ด้วยวิสัยทัศน์ของผู้บริหาร ทำให้ กิจการของบริษัทเติบโตอย่างรวดเร็ว และในปัจจุบันบริษัทประกอบธุรกิจจำหน่ายและรับเหมาติดตั้งงานระบบวิศวกรรมสำหรับอาคารสำนักงาน อาคารพาณิชย์ ที่อยู่อาศัย โรงแรม โรงพยาบาล ศูนย์การค้า โรงงานอุตสาหกรรม ตลอดจนงาน โครงการพิเศษต่าง ๆ เป็นต้น โดยคณะผู้บริหารเล็งเห็นแนวโน้มการเติบโตของความต้องการงานบริการด้านวิศวกรรม ซึ่งเป็นปัจจัยสำคัญที่จะรองรับการเจริญเติบโตของเศรษฐกิจของประเทศ

บริษัทฯ ประกอบธุรกิจจัดหาและรับเหมาติดตั้งงานระบบวิศวกรรม รับทำงานจากภาครัฐและเอกชน โดยเป็นผู้รับเหมาโดยตรง และเป็นผู้รับเหมาช่วง จากวิธีการประมูลหรือการเจรจาต่อรองโดยตรง รวมถึงการร่วมมือกับบริษัทอื่นในลักษณะกิจการร่วมค้า บริการของบริษัทสามารถแบ่งตามลักษณะงาน ได้แก่ งานระบบไฟฟ้า ระบบปรับอากาศ ระบบสื่อสาร โทรคมนาคม ระบบสุขาภิบาลและระบบป้องกันอัคคีภัย อีกทั้ง งานติดตั้งที่ดำเนินงานโดยทีมวิศวกรที่มีประสบการณ์และความชำนาญงานตรงตามมาตรฐาน บริษัทมุ่งเน้นไปที่การบริหารงานโครงการที่มีประสิทธิภาพภายใต้งบประมาณค่าใช้จ่ายที่เหมาะสม และส่งมอบงานตรงตามเวลาตามความพึงพอใจของลูกค้า และเรามุ่งมั่นที่จะเป็นผู้นำ ที่มีขีดความสามารถแข่งขันระดับสากล โดยใช้ความเป็นเลิศในการให้บริการอย่างมืออาชีพ และใช้ปัจจัยที่เรามี ให้คุ้มค่าและเกิดประโยชน์สูงสุด โดยคำนึงถึงปัจจัยบวก และลบ ทั้งจากภายใน (คุณค่า วัฒนธรรม ความรู้ สมรรถนะ) และภายนอก (กฎหมาย เทคโนโลยี สภาพการแข่งขัน การตลาด วัฒนธรรม สังคม เศรษฐกิจระดับโลก ระดับชาติ ระดับภูมิภาค หรือระดับท้องถิ่น) ที่เกี่ยวข้องกับวัตถุประสงค์ของบริษัท ทิศทางและกลยุทธ์ และผลกระทบต่อความสามารถของบริษัท (กำหนดแนวทางการจัดการไว้ในข้อ 6.1.)

"เอกสารไม่ถูกควบคุมหากมีการดัดแปลงและพิมพ์"

 แผนกประกันคุณภาพ	คู่มือคุณภาพ (QUALITY MANUAL)	ฉบับที่ : B
		รหัสเอกสาร : 24CS-MN-004
	เรื่อง : คู่มือคุณภาพ	ครั้งที่แก้ไขเอกสาร : 00
		วันที่บังคับใช้ : 24 มีนาคม 2565
		หน้า : 11 จาก 52

4.2. ผู้มีส่วนได้เสียที่เกี่ยวข้อง

บริษัทฯ เข้าใจดีว่าการดำเนินธุรกิจจะประสบความสำเร็จและบรรลุเป้าประสงค์ได้นั้น ต้องอาศัยการมีส่วนร่วมจากผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย บริษัทฯ จึงได้ตระหนักและรับรู้ถึงความต้องการและความคาดหวังตลอดจนสิทธิของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียตามที่กฎหมายกำหนด และสนับสนุนให้มีการร่วมมือกันระหว่างบริษัทกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในการสร้างความแข็งแกร่ง และสร้างกิจการให้มีฐานะการเงินที่มั่นคงอย่างยั่งยืน บริษัทฯ มั่นใจว่าสิทธิของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียจะได้รับความคุ้มครองและปฏิบัติด้วยดี โดยกำหนดผู้มีส่วนได้เสียไว้ ดังนี้

ลูกค้า

เราให้ความสำคัญในเรื่องข้อกำหนดที่ลูกค้าร้องขอ, ข้อกำหนดที่จำเป็นต้องมีในผลิตภัณฑ์แม้ว่าลูกค้าจะไม่ได้ระบุ, การตอบสนองในการประสานงานอย่างรวดเร็วทันต่อเหตุการณ์, การช่วยเหลือแก้ไขปัญหาต่าง ๆ จากการทำงานหรือการใช้งานของผลิตภัณฑ์และบริการ, การตอบสนองต่อข้อร้องเรียนและการป้องกันการเกิดซ้ำของปัญหา และการปรับปรุงคุณภาพของกระบวนการต่าง ๆ ให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้นอยู่เสมอ เพื่อให้สามารถลดต้นทุน และเพิ่มผลผลิตได้มากขึ้นอันเป็นสิ่งที่ช่วยให้อำนาจในการซื้อขายเป็นที่น่าพอใจ และป้องกันการเกิดผลิตภัณฑ์ที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนดหลุดไปถึงลูกค้า

พนักงาน


เราให้ความสำคัญในการทำงานร่วมกันอย่างสนุกและมีความสุขในการทำงาน โดยการติดตามสภาพปัญหาของพนักงานโดยฝ่ายต่าง ๆ ประเมินความเพียงพอในสวัสดิการและรายได้ให้เป็นไปตามมาตรฐานของกลุ่มอุตสาหกรรมเดียวกันและสอดคล้องกับกฎหมาย, จัดสิ่งอำนวยความสะดวกในการทำงานให้สะดวก สะอาด และคู่มือคลาย, ตรวจสอบสภาพแวดล้อมต่าง ๆ ในการทำงานที่อาจมีผลกระทบต่อผลการทำงาน ต่อสุขภาพ และความปลอดภัย, ฝึกอบรมให้ความรู้ในด้านต่าง ๆ ทั้งในงานและนอกงาน เพื่อให้สามารถทำงานและดำเนินชีวิตได้อย่างมีความสุข

ผู้ส่งมอบผลิตภัณฑ์และผู้รับจ้างช่วง

เราเน้นให้การก้าวร้าวกันเป็นไปอย่างยุติธรรม ไม่เอาเปรียบ และรับผิดชอบหากความผิดพลาดนั้นเกิดจากบริษัทเอง, ช่วยแนะนำปรับปรุงกระบวนการต่าง ๆ ของผู้ส่งมอบให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น และพัฒนาไปด้วยกันอย่างยั่งยืน โดยเข้าใจว่าความสำเร็จของบริษัทนั้นต้องส่งผลต่อความสำเร็จของผู้ส่งมอบด้วยเช่นกัน

โดยข้อกำหนด สารสนเทศของผู้มีส่วนได้เสีย และ ข้อกำหนดที่เกี่ยวข้อง นั้น จะได้รับการเฝ้าติดตามและทบทวนอยู่เสมอจากฝ่ายงานที่เกี่ยวข้องในกระบวนการและกิจกรรมต่าง ๆ เหล่านั้น โดยสามารถดูได้จากระเบียบปฏิบัติ และบันทึกคุณภาพของแต่ละฝ่าย


"เอกสารไม่ถูกควบคุมหากมีการดาวน์โหลดและพิมพ์"

 แผนกประกันคุณภาพ	คู่มือคุณภาพ (QUALITY MANUAL)	ฉบับที่ : B
		รหัสเอกสาร : 24CS-MN-004
	เรื่อง : คู่มือคุณภาพ	ครั้งที่แก้ไขเอกสาร : 00
		วันที่บังคับใช้ : 24 มีนาคม 2565
		หน้า : 12 จาก 52

4.3 ขอบเขตของระบบบริหารคุณภาพ

ระบบบริหารงานคุณภาพนี้จัดทำขึ้นเพื่อใช้ในควบคุมการทำงานและกิจกรรมต่าง ๆ โดยคำนึงถึงปัจจัยภายในและภายนอกที่เกี่ยวข้อง เช่น ข้อกำหนดของลูกค้าและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย รวมถึงสิ่งที่มีในตัวผลิตภัณฑ์และบริการของบริษัท โดยการนำข้อกำหนดของ ISO 9001:2015 มาประยุกต์ใช้ทุกข้อ ยกเว้นข้อกำหนด 8.3 ทั้งข้อ เกี่ยวกับกระบวนการออกแบบ พัฒนาผลิตภัณฑ์ และบริการ เนื่องจากบริษัท ทำการผลิต ผลิตภัณฑ์ โดยการดำเนินการตามข้อกำหนดและการออกแบบของลูกค้าเท่านั้น เนื่องจากไม่มีการออกแบบและ พัฒนาผลิตภัณฑ์ เองภายในบริษัทฯ และใช้เป็นอ้างอิงให้เห็นการปฏิบัติงานทั้งหมดของระบบ ทบสวน อนุมัติ และรักษาไว้ให้คงอยู่เป็นเอกสารสำคัญของระบบ เพื่อให้การบริการเกี่ยวกับการจำหน่ายวัสดุ อุปกรณ์ที่เกี่ยวข้องกับงานก่อสร้าง และการบริการเกี่ยวกับการติดตั้งงานระบบต่าง ๆ เช่นงานระบบไฟฟ้า งานระบบประปาและสุขาภิบาล งานระบบดับเพลิง และงานระบบปรับอากาศและระบายอากาศ และงานโครงสร้างสำหรับอาคารสำนักงาน อาคารพาณิชย์ ที่อยู่อาศัย โรงแรม โรงพยาบาล ศูนย์การค้า โรงงานอุตสาหกรรม และอาคารสถานีเพื่อการขนส่ง เป็นต้น เป็นไปตามที่ตั้งใจกำหนดไว้และสอดคล้องกับข้อกำหนด ความต้องการของลูกค้าและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย กฎหมาย และข้อกำหนดที่เกี่ยวข้อง

"เอกสารไม่ถูกควบคุมหากมีการดาวน์โหลดและพิมพ์"

	คู่มือคุณภาพ (QUALITY MANUAL)	ฉบับที่ : B
		รหัสเอกสาร : 24CS-MN-004
	เรื่อง : คู่มือคุณภาพ	ครั้งที่แก้ไขเอกสาร : 00
		วันที่บังคับใช้ : 24 มีนาคม 2565
		หน้า : 13 จาก 52

4.4. ระบบการจัดการคุณภาพและกระบวนการ


บริษัท ได้มีการจัดทำระบบ นำไปปฏิบัติ ซ้ำรงรักษา และปรับปรุงระบบบริหารคุณภาพอย่างต่อเนื่อง รวมถึงกระบวนการที่จำเป็น และปฏิสัมพันธ์ของกระบวนการตามข้อกำหนดของ ISO 9001:2015 โดยพิจารณากำหนดกระบวนการที่จำเป็นสำหรับระบบบริหารคุณภาพ และประยุกต์ใช้ทั่วทั้งบริษัท ซึ่งประกอบด้วย การพิจารณาและการประเมินด้านต่าง ๆ ดังนี้

- 1) ปัจจัยนำเข้าที่ต้องการ และผลที่คาดหวังจากกระบวนการต่าง ๆ
- 2) ลำดับขั้น และปฏิสัมพันธ์ของกระบวนการต่าง ๆ
- 3) ประยุกต์ใช้ เกณฑ์ วิธีการ การติดตาม การวัด และ ตัวชี้วัดสมรรถนะของกระบวนการต่าง ๆ
- 4) ทรัพยากรที่จำเป็น และทำให้มั่นใจว่ามีอยู่พร้อม และเพียงพอ
- 5) การมอบหมาย ความรับผิดชอบ และอำนาจหน้าที่ สำหรับกระบวนการต่าง ๆ
- 6) ระบุและจัดการความเสี่ยงและโอกาสที่เกี่ยวข้อง
- 7) ประเมินกระบวนการ และการนำการเปลี่ยนแปลงไปปฏิบัติ ตามความจำเป็น เพื่อให้มั่นใจว่ากระบวนการต่าง ๆ นั้นจะส่งผลลัพธ์ตามที่ตั้งใจ
- 8) ปรับปรุงกระบวนการและระบบการบริหารคุณภาพ และธำรงรักษาเอกสารสารสนเทศ เพื่อสนับสนุนการปฏิบัติการของกระบวนการต่าง ๆ ตามขอบเขตเนื้อหาที่จำเป็น เพื่อให้มั่นใจว่ากระบวนการได้มีการนำไปปฏิบัติตามแผน

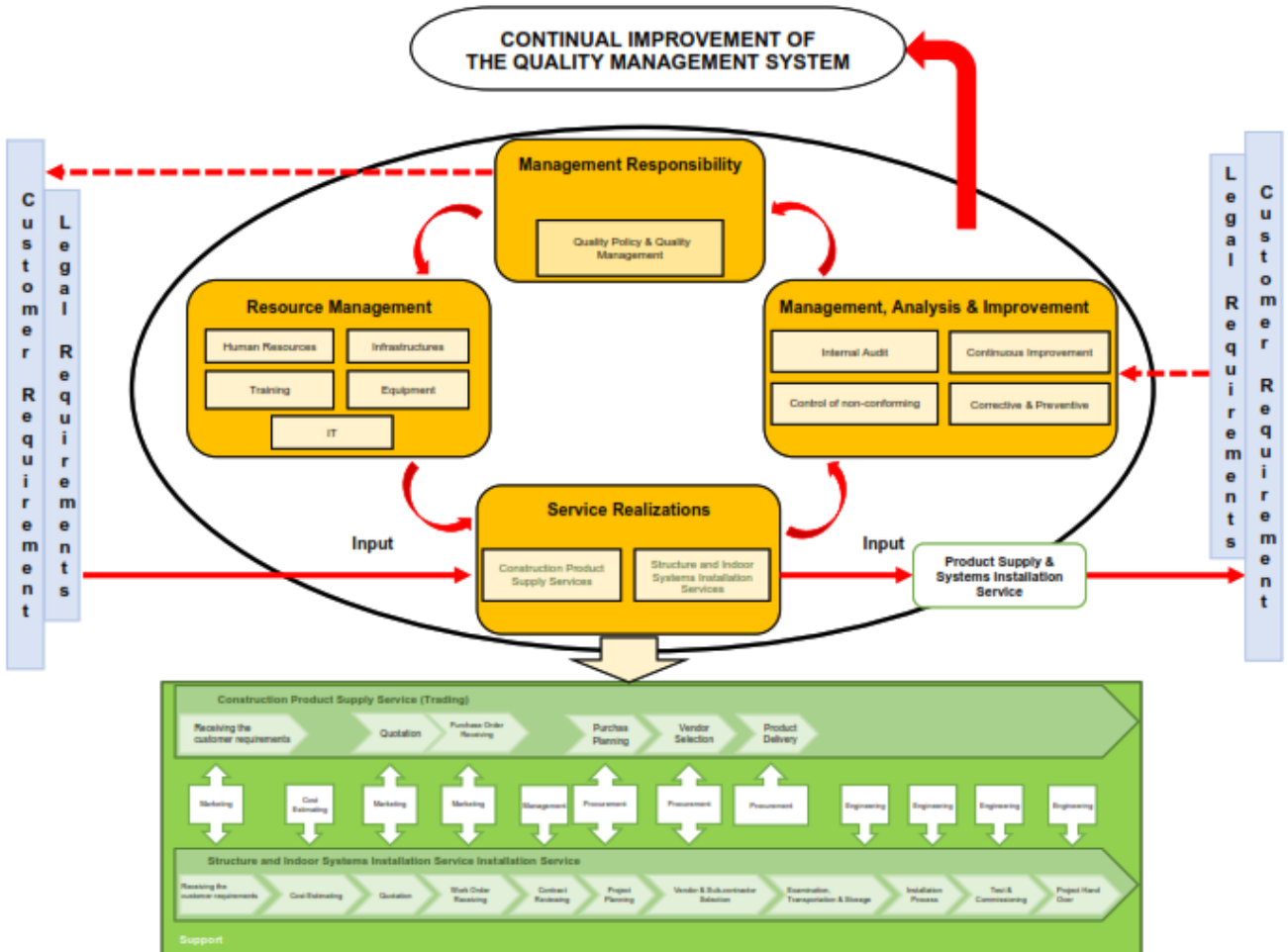
ส่วนของงานติดตั้งเจ้าหน้าที่แผนกประกันคุณภาพ จะต้องประสานงานกับผู้จัดการ โครงการเพื่อจัดทำแผนคุณภาพ โครงการขึ้น โดยนำแนวทางในหลักปฏิบัติขององค์กรมาประยุกต์ให้เหมาะสมกับข้อกำหนดและวิธีการทำงานที่เฉพาะเจาะจงของ โครงการนั้น ๆ ตามรายละเอียดขั้นตอนการเป็นไปตาม Project Quality Plan โดยได้เน้นจุดต่าง ๆ ดังนี้

- 1) การควบคุมหน่วยงานภายนอกให้ดำเนินการแทนบริษัทฯ โดยดำเนินการคัดเลือกผู้รับเหมาช่วงและมีการประเมินผู้รับเหมาช่วงเป็นระยะ ๆ ตามขั้นตอนการคัดเลือกและประเมินผู้ขายสินค้า และผู้รับจ้างช่วง
- 2) ชี้บ่งให้มีการควบคุมทุกขั้นตอนในกระบวนการติดตั้ง เครื่องมือ บุคลากร และความชำนาญพิเศษที่จำเป็นที่บรรลุถึงข้อกำหนดด้านคุณภาพ
- 3) มั่นใจว่ากระบวนการติดตั้ง การตรวจสอบและทดสอบมีระเบียบปฏิบัติที่ชัดเจนอยู่ในระบบเอกสาร
- 4) การควบคุมคุณภาพของระบบงานติดตั้ง การตรวจสอบและทดสอบมีระเบียบปฏิบัติที่ชัดเจนอยู่ในระบบเอกสาร


"เอกสารไม่ถูกควบคุมหากมีการดัดแปลงและพิมพ์"

 <p>แผนกประกันคุณภาพ</p>	<p>คู่มือคุณภาพ (QUALITY MANUAL)</p>	ฉบับที่ : B
		รหัสเอกสาร : 24CS-MN-004
	<p>เรื่อง : คู่มือคุณภาพ</p>	ครั้งที่แก้ไขเอกสาร : 00
		วันที่บังคับใช้ : 24 มีนาคม 2565
		หน้า : 14 จาก 52

แผนผังกระบวนการ และปฏิสัมพันธ์ของกระบวนการต่าง ๆ



"เอกสารไม่ถูกควบคุมหากมีการดาวน์โหลดและพิมพ์"

 แผนกประกันคุณภาพ	คู่มือคุณภาพ (QUALITY MANUAL)	ฉบับที่ : B
		รหัสเอกสาร : 24CS-MN-004
	เรื่อง : คู่มือคุณภาพ	ครั้งที่แก้ไขเอกสาร : 00
		วันที่บังคับใช้ : 24 มีนาคม 2565
		หน้า : 15 จาก 52

5. ความเป็นผู้นำ

5.1. การเป็นผู้นำและความมุ่งมั่น

5.1.1 ข้อกำหนดทั่วไป

ผู้บริหารระดับสูงของบริษัทฯ แสดงความเป็นผู้นำและมุ่งมั่นต่อการนำระบบบริหารงานคุณภาพมาใช้ในการดำเนินงานของบริษัทฯ ตลอดจนการพัฒนาและปรับปรุงระบบบริหารงานคุณภาพโดย


- 1) รับผิดชอบต่อประสิทธิผลของระบบบริหารงานคุณภาพ
- 2) กำหนดนโยบายคุณภาพ ให้สอดคล้องกับ ทิศทาง กลยุทธ์ และบริบทของบริษัท
- 3) เป็นผู้ทบทวนว่ามีกระบวนการนำข้อกำหนดของระบบบริหารงานคุณภาพเข้ากับกระบวนการต่าง ๆ ของบริษัท
- 4) เป็นผู้ส่งเสริมให้เกิดความตระหนักในเรื่องการจัดการเชิงกระบวนการและความคิดเชิงความเสี่ยง
- 5) เป็นผู้กำหนด และทบทวนความเพียงพอของทรัพยากรต่าง ๆ ที่จำเป็น
- 6) เป็นผู้กำกับ ดูแล ให้มีการสื่อสารความสำคัญของระบบบริหารงานคุณภาพ และประสิทธิผลของระบบ
- 7) เป็นผู้พิจารณา ทบทวนว่าระบบบริหารงานคุณภาพบรรลุผลสัมฤทธิ์ตามที่คาดหวังไว้
- 8) เป็นผู้ชักนำ อำนวยความสะดวกและสนับสนุนบุคลากรให้เข้ามามีส่วนช่วยให้ระบบบริหารงานคุณภาพเกิดประสิทธิผล
- 9) เป็นผู้ส่งเสริมให้มีการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง

5.1.2 การมุ่งเน้นลูกค้า

ผู้บริหารสูงสุด มุ่งเน้นให้ความสำคัญกับลูกค้า โดย

- 1) เน้นให้มีการทบทวนข้อกำหนดของลูกค้า ข้อกฎหมาย ข้อบังคับที่เกี่ยวข้อง อยู่เสมอ เพื่อให้เข้าใจ และทำให้สอดคล้อง
- 2) เน้นให้มีการพิจารณา ประเมินความเสี่ยงและโอกาสที่สามารถส่งผลต่อการสอดคล้องของผลิตภัณฑ์และบริการ และการทำให้ได้มาซึ่งความพึงพอใจของลูกค้า กำหนดและจัดการ
- 3) เน้นให้มีการสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า และธรรมรงค์รักษาไว้

"เอกสารไม่ถูกควบคุมหากมีการดาวน์โหลดและพิมพ์"

 แผนประกันคุณภาพ	คู่มือคุณภาพ (QUALITY MANUAL)	ฉบับที่ : B
		รหัสเอกสาร : 24CS-MN-004
	เรื่อง : คู่มือคุณภาพ	ครั้งที่แก้ไขเอกสาร : 00
		วันที่บังคับใช้ : 24 มีนาคม 2565
		หน้า : 16 จาก 52

5.2 นโยบาย

5.2.1 การจัดทำนโยบายคุณภาพ


ผู้บริหารระดับสูงจะเป็นผู้กำหนด, นำไปปฏิบัติ และคงรักษาไว้ โดยให้นโยบายคุณภาพนั้น

- 1) เหมาะสมกับวัตถุประสงค์และบริบทของบริษัท และสนับสนุนทิศทางกลยุทธ์
- 2) เป็นกรอบในการกำหนดวัตถุประสงค์คุณภาพ
- 3) แสดงถึงความมุ่งมั่นในการบรรลุตามข้อกำหนดที่บริษัทเกี่ยวข้อง
- 4) แสดงถึงความมุ่งมั่นที่จะปรับปรุงอย่างต่อเนื่องของระบบบริหารคุณภาพ

5.2.2 การสื่อสารนโยบายคุณภาพ มีการดำเนินการดังนี้

- 1) จัดทำและอยู่ในรูปแบบเอกสารข้อมูล
- 2) สื่อสารภายในให้เข้าใจ และนำไปปฏิบัติได้ภายในบริษัท
- 3) มีความสอดคล้องกับผู้ที่มีส่วนได้ส่วนเสียที่เกี่ยวข้องกับบริษัท ตามความเหมาะสม

"เอกสารไม่ถูกควบคุมหากมีการดาวน์โหลดและพิมพ์"

 แผนกประกันคุณภาพ	คู่มือคุณภาพ (QUALITY MANUAL)	ฉบับที่ : B
		รหัสเอกสาร : 24CS-MN-004
	เรื่อง : คู่มือคุณภาพ	ครั้งที่แก้ไขเอกสาร : 00
		วันที่บังคับใช้ : 24 มีนาคม 2565
		หน้า : 17 จาก 52



บริษัท ทเวนตี โฟร์ คอน แอนด์ ซัพพลาย จำกัด (มหาชน)

นโยบายคุณภาพ

ในการบริหารงานของ บริษัท ทเวนตี โฟร์ คอน แอนด์ ซัพพลาย จำกัด (มหาชน) เพื่อให้มั่นใจว่านโยบายคุณภาพเป็นที่เข้าใจ และมีการนำไปปฏิบัติอย่างจริงจัง บริษัทฯ จึงได้กำหนดนโยบายและแนวทางในการดำเนินงานไว้ ดังนี้

- 1) ผู้บริหารระดับสูงจะส่งเสริมกิจกรรมใดๆ ก็ตามที่เกี่ยวข้องกับนโยบายคุณภาพอย่างเต็มที่กำลังความสามารถตลอดจนสนับสนุนทรัพยากรที่จำเป็นต่อการนำนโยบายคุณภาพไปปฏิบัติ เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์
- 2) บุคลากรในองค์กรจะต้องพัฒนาความรู้ความสามารถของตนอย่างสม่ำเสมอ เพื่อนำไปพัฒนาการปฏิบัติงานของตน และเข้ารับการฝึกอบรมและพัฒนาอย่างต่อเนื่อง
- 3) มีการทบทวนข้อกำหนดของลูกค้า เพื่อให้มั่นใจว่าบริษัทฯ มีความเข้าใจและสามารถดำเนินงานเพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าอย่างถูกต้อง และเกิดความพึงพอใจสูงสุด
- 4) จัดให้มีการตรวจติดตามภายในประจำ สำหรับทุกกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับระบบบริหารคุณภาพ เพื่อเป็นการประกันว่าระบบบริหารคุณภาพยังดำเนินการไปอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล
- 5) ผู้บริหารและพนักงานทุกคนมีความตระหนักถึงความสำคัญและมุ่งมั่นในการจัดทำปรับปรุงระบบบริหารงานคุณภาพตามมาตรฐาน ISO 9001: 2015 อย่างต่อเนื่อง

วัตถุประสงค์คุณภาพ

เพื่อให้การดำเนินงานเป็นไปตามนโยบายคุณภาพ และสอดคล้องกับข้อกำหนดระบบการบริหารงานคุณภาพ บริษัท ทเวนตี โฟร์ คอน แอนด์ ซัพพลาย จำกัด (มหาชน) จึงกำหนดวัตถุประสงค์คุณภาพ ดังนี้


- 1) ผลการประเมิน KPI ของทุกระบวนการบรรลุเป้าหมายไม่ต่ำกว่าร้อยละ 90
- 2) บุคลากรในองค์กรรับการฝึกอบรมอย่างน้อยคนละ 1 หลักสูตรต่อปี
- 3) มุ่งเน้นพัฒนางานบริการ โดยให้ผลการประเมินความพึงพอใจจากลูกค้าไม่ต่ำกว่าร้อยละ 90
- 4) ส่งมอบสินค้าถูกต้องและทันตามเวลาที่ลูกค้ากำหนด ร้อยละ 100
- 5) ส่งมอบงานทันตามลูกค้ากำหนดทุกโครงการ

ประกาศเมื่อ 24 มีนาคม 2565

-ยศวิทย์-

ยศวิทย์ วัฒนธีระกิจจา
ประธานเจ้าหน้าที่บริหาร

"เอกสารไม่ถูกควบคุมหากมีการดัดแปลงและพิมพ์"

 แผนกประกันคุณภาพ	คู่มือคุณภาพ (QUALITY MANUAL)	ฉบับที่ : B
		รหัสเอกสาร : 24CS-MN-004
	เรื่อง : คู่มือคุณภาพ	ครั้งที่แก้ไขเอกสาร : 00
		วันที่บังคับใช้ : 24 มีนาคม 2565
		หน้า : 18 จาก 52

5.3. บทบาท ความรับผิดชอบ และอำนาจหน้าที่ในบริษัท

ผู้บริหารสูงสุดมีการกำหนด สื่อสารให้เข้าใจถึงความรับผิดชอบและอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องภายในบริษัท โดยผู้บริหารสูงสุดกำหนดความรับผิดชอบและอำนาจหน้าที่ เพื่อให้มั่นใจว่า

- 1) ระบบบริหารคุณภาพสอดคล้องกับข้อกำหนดของมาตรฐาน ISO 9001:2015
- 2) กระบวนการสามารถส่งมอบปัจจัยนำออกได้ตามความคาดหวัง
- 3) มีการรายงานสมรรถนะ, โอกาสในการปรับปรุง และข้อเสนอแนะในการปรับปรุงระบบบริหารคุณภาพให้ผู้บริหารสูงสุดทราบและพิจารณาดำเนินการ
- 4) มีการส่งเสริมการมุ่งเน้นที่ลูกค้าทั่วทั้งบริษัท
- 5) ระบบบริหารคุณภาพจะได้รับการคงรักษาไว้ได้ครบถ้วน ในกรณีที่เกิดการเปลี่ยนแปลงในระบบบริหารคุณภาพ จะมีการวางแผนและดำเนินการเพื่อรองรับ


บริษัท ทเวนตี โฟร์ คอน แอนด์ ซัพพลาย จำกัด (มหาชน) ได้มีการจัดทำผังโครงสร้างองค์กรตามสายบังคับบัญชา เพื่อกำหนดอำนาจและหน้าที่ความรับผิดชอบ และความสัมพันธ์ของบุคลากร ซึ่งปฏิบัติหน้าที่ภายในองค์กร โดยจัดแบ่งเป็นรูปแบบของแผนกและฝ่าย เพื่อส่งเสริมให้ระบบการบริหารงานคุณภาพของบริษัทฯ มีประสิทธิภาพมากขึ้นและมีการสื่อสารภายในบริษัทฯ ซึ่งประกอบด้วยการบริหารงานส่วนกลางของสำนักงานใหญ่และการบริหารงานโครงการ โดยมีแผนกประกันคุณภาพเป็นผู้รับผิดชอบในด้านระบบคุณภาพ

อำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบ

ประธานบริหาร (Chief Executive Officer: CEO)

- 1) กำหนดและอนุมัตินโยบายและเป้าหมายหลักของบริษัทฯ
- 2) วางระบบและพัฒนาการปฏิบัติงานภายในองค์กร
- 3) บริหารและคุมงานให้เป็นไปตามนโยบายและแผนงานที่กำหนดไว้
- 4) ดูแล ควบคุมและตรวจสอบการปฏิบัติงานของผู้ใต้บังคับบัญชา
- 5) ดูแล ควบคุมผลประกอบการทางการเงินและบัญชี
- 6) ริเริ่มในการแก้ไขและป้องกันปัญหาเกี่ยวกับคุณภาพของงาน
- 7) ริเริ่มในการแก้ไขและป้องกันปัญหาในระบบการจัดการ
- 8) ทบทวนระบบบริหารคุณภาพของบริษัทฯ ตามระยะเวลาที่ระบุไว้

"เอกสารไม่ถูกควบคุมหากมีการดาวน์โหลดและพิมพ์"

 แผนกประกันคุณภาพ	คู่มือคุณภาพ (QUALITY MANUAL)	ฉบับที่ : B
		รหัสเอกสาร : 24CS-MN-004
	เรื่อง : คู่มือคุณภาพ	ครั้งที่แก้ไขเอกสาร : 00
		วันที่บังคับใช้ : 24 มีนาคม 2565
		หน้า : 19 จาก 52

กรรมการผู้อำนวยการฝ่ายการเงิน (Chief Financial Officer: CFO)

- 1) สนับสนุนทรัพยากรบุคคลในระบบบริหารคุณภาพ เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กร และข้อกำหนดของลูกค้า
- 2) สนับสนุนทรัพยากรที่จำเป็นต่อระบบคุณภาพ
- 3) ทบทวนระบบบริหารคุณภาพของบริษัทฯ ตามระยะเวลาที่ระบุไว้

กรรมการผู้อำนวยการฝ่ายปฏิบัติการ (Chief Operations Officer: COO)

- 1) ดูแล ควบคุมและตรวจสอบการปฏิบัติงานของพนักงานแต่ละโครงการ
- 2) วางระบบและพัฒนากิจการปฏิบัติงานของฝ่ายวิศวกรรม
- 3) บริหารและคุมงานให้เป็นไปตามนโยบายและแผนงานของบริษัท
- 4) ให้การสนับสนุน และบังคับใช้ระบบบริหารคุณภาพในโครงการ
- 5) เป็นผู้พิจารณา และอนุมัติแผนคุณภาพโครงการ (Project Quality Plan)


กรรมการผู้อำนวยการฝ่ายเทคโนโลยี (Chief Technology Officer: CTO)

- 1) วางแผนการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศให้เป็นไปในทางเดียวกันกับนโยบายการดำเนินงานของบริษัท
- 2) กำหนดมาตรฐานงานระบบคอมพิวเตอร์ทั้งหมด ฮาร์ดแวร์ ซอฟต์แวร์ และระบบเครือข่าย ฯลฯ ให้เหมาะสมกับการดำเนินธุรกิจของบริษัท
- 3) ควบคุมดูแลการพัฒนาซอฟต์แวร์ให้สามารถตอบสนองความต้องการของผู้ใช้งานแต่ละหน่วยงาน
- 4) ศึกษาวิทยาการใหม่ ๆ ทางเทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อนำมาปรับปรุงและประยุกต์ใช้กับเทคโนโลยีสารสนเทศของบริษัทฯ
- 5) ให้ความรู้ คำแนะนำด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการใช้งานต่าง ๆ แก่ผู้ใช้คอมพิวเตอร์ภายในบริษัทฯ
- 6) วิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับกระบวนการทำงานและความต้องการพัฒนาโปรแกรมและซอฟต์แวร์ต่าง ๆ ของผู้ใช้งานคอมพิวเตอร์
- 7) ริเริ่มแก้ไขและป้องกันปัญหาที่เกี่ยวกับคุณภาพของงาน และทบทวนความมีประสิทธิภาพของระบบ
- 8) ควบคุมและดูแลการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศภายในบริษัทฯ ให้ถูกต้องและเป็นไปตามกฎหมายกำหนด

ผู้จัดการคุณภาพ (Quality Manager: QM)

- 1) จัดตั้งระบบบริหารงานคุณภาพ ควบคุมการแจกจ่ายและปรับปรุงแก้ไขเอกสาร ชำรงรักษาเอกสารในระบบบริหารงานคุณภาพของบริษัทฯ
- 2) ทบทวนสายการบังคับบัญชาและจัดความสัมพันธ์ระหว่างหน่วยงานในองค์กรที่มีผลกระทบต่อคุณภาพพร้อมกับเสนอแนะแนวทางปรับปรุงให้ดีขึ้น
- 3) เฝ้าติดตามผลการปฏิบัติงานของระบบบริหารคุณภาพเพื่อพิจารณาว่าระบบดังกล่าวมีความสอดคล้องกับมาตรฐาน ISO9001: 2015 หรือไม่
- 4) รับทราบและทำการแก้ไขปัญหาที่เกี่ยวกับระบบบริหารคุณภาพ
- 5) ตรวจสอบประเมินระดับคุณภาพของบริษัท โดยการตรวจติดตามภายในตามกำหนดเวลา และความเข้มงวดที่เหมาะสมและจำเป็น เพื่อประเมินดังต่อไปนี้

"เอกสารไม่ถูกควบคุมหากมีการดาวน์โหลดและพิมพ์"


 แผนกประกันคุณภาพ	คู่มือคุณภาพ (QUALITY MANUAL)	ฉบับที่ : B
		รหัสเอกสาร : 24CS-MN-004
	ครั้งที่แก้ไขเอกสาร : 00	
	เรื่อง : คู่มือคุณภาพ	วันที่บังคับใช้ : 24 มีนาคม 2565
		หน้า : 20 จาก 52

- 5.1) ระดับการยึดถือและปฏิบัติตามนโยบายคุณภาพอย่างเหมาะสม
- 5.2) ความจำเป็นในส่วนงานใดที่จะต้องปรับปรุงคุณภาพ
- 5.3) ผลการปฏิบัติการเพื่อแก้ไขและป้องกันคุณภาพ
- 6) ประสานงานกับตัวแทนด้านการประกันคุณภาพของลูกค้าเพื่อสร้างความมั่นใจว่าปัญหาทางคุณภาพที่เกิดขึ้นแล้วหรือที่อาจจะเกิดขึ้นนั้น ได้รับการแก้ไขและป้องกันปัญหาคุณภาพ
- 7) ช่วยผู้จัดการ โครงการหรือเจ้าหน้าที่ในการวางแผนคุณภาพโครงการ
- 8) ตรวจสอบระบบคุณภาพของผู้รับเหมาช่วงและผู้ส่งมอบที่มีศักยภาพ
- 9) ประสานงานกับหน่วยงานภายนอกสำหรับการขอใบรับรอง
- 10) ดำเนินการจัดให้มีประชุมทบทวน โดยฝ่ายบริหาร จัดทำวาระการประชุมจัดทำบันทึกการการประชุม และเก็บรักษาไว้
 สานต่อข้อสรุปหรือมติจากการประชุมเพื่อให้เกิดการโยกไปใช้ในการปฏิบัติต่อไป
- 11) กำกับและติดตามการดำเนินงานภายใต้ระบบบริหารคุณภาพของบริษัทฯ ให้มั่นใจว่าได้มีการจัดทำขึ้น นำไปปฏิบัติและคงไว้ซึ่งระบบบริหารคุณภาพ
- 12) รายงานผลการดำเนินงานระบบบริหารคุณภาพให้กับคณะกรรมการระบบบริหารคุณภาพ ของบริษัทฯ และความเป็นจริงในการปรับปรุงเพื่อทบทวนระบบและปรับปรุงพันระบบบริหารงานคุณภาพต่อไปรวมถึงการติดต่อประสานงานกับหน่วยงานหรือบุคลากรที่เกี่ยวข้องกับระบบบริหารคุณภาพ
- 13) กำกับดูแลผู้จัดการคุณภาพให้มีการจัดการปฏิบัติตามข้อกำหนด ISO 9001: 2015 ให้ครบถ้วน
- 14) ประสานงานกับหน่วยงานตรวจสอบภายนอกสำหรับการขอใบรับรองและการตรวจติดตาม
- 15) ริเริ่ม กำหนดและติดตามความถี่หน้าการปฏิบัติการแก้ไขและป้องกันปัญหาที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพของงานระบบบริหารคุณภาพและปัญหาอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพของงาน
- 16) ทบทวนและติดตามประสิทธิภาพของระบบบริหารคุณภาพว่าสอดคล้องกับนโยบายและวัตถุประสงค์คุณภาพ พร้อมทั้งรายงานสู่การประชุมทบทวนโดยฝ่ายบริหาร
- 17) กำกับดูแลให้มีการส่งเสริมบุคลากรทุกคนในบริษัทฯ ให้ตระหนักถึงความต้องการของลูกค้า

ผู้จัดการโครงการ (Project Manager: PM)

- 1) ประสานงานกับฝ่ายประมาณราคาและการตลาดในการตรวจสอบสัญญาการว่าจ้างให้ถูกต้อง
- 2) วางแผนการทำงานและบุคลากรตามขั้นตอนการทำงานที่เหมาะสมและถูกต้อง
- 3) ตรวจสอบและควบคุมการใช้จ่ายงบประมาณของโครงการ
- 4) ควบคุมและตรวจสอบกระบวนการก่อสร้างให้เป็นไปตามระเบียบปฏิบัติอย่างเคร่งครัด
- 5) ประสานงานกับฝ่ายอื่น ๆ เพื่อให้การดำเนินการสำเร็จลุล่วงไปด้วยดี ทันต่อเวลาที่กำหนดและโครงการมีคุณภาพที่ดี
- 6) ดูแลและแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นจากการดำเนินการก่อสร้าง
- 7) ประสานกับผู้ควบคุมงานในการปฏิบัติงาน
- 8) จัดประชุมโครงการเพื่อทำการป้องกันปัญหาที่อาจเกิดขึ้นในโครงการ


"เอกสารไม่ถูกควบคุมหากมีการดาวน์โหลดและพิมพ์"

 แผนกประกันคุณภาพ	คู่มือคุณภาพ (QUALITY MANUAL)	ฉบับที่ : B
		รหัสเอกสาร : 24CS-MN-004
	เรื่อง : คู่มือคุณภาพ	ครั้งที่แก้ไขเอกสาร : 00
		วันที่บังคับใช้ : 24 มีนาคม 2565 หน้า : 21 จาก 52

- 9) ตรวจสอบผลการดำเนินการก่อสร้าง และรายงานปัญหาให้กรรมการผู้อำนวยการฝ่ายปฏิบัติการรับทราบ
- 10) ริเริ่มในการแก้ไขและป้องกันปัญหาในระบบการจัดการ และสิ่งที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนดในระบบบริหารคุณภาพ
- 11) ให้คำปรึกษาและคำแนะนำแก่ผู้บังคับบัญชาในการแก้ไขปัญหา
- 12) งานอื่น ๆ ที่ได้รับมอบหมายจากผู้บังคับบัญชา


หมายเหตุ: สำหรับอำนาจหน้าที่ความรับผิดชอบของแต่ละตำแหน่งงานได้ระบุไว้ใน *Job Description* ซึ่งจัดทำโดยฝ่ายทรัพยากรบุคคลและฝึกอบรม

"เอกสารไม่ถูกควบคุมหากมีการดาวน์โหลดและพิมพ์"

 แผนประกันคุณภาพ	คู่มือคุณภาพ (QUALITY MANUAL)	ฉบับที่ : B
		รหัสเอกสาร : 24CS-MN-004
	เรื่อง : คู่มือคุณภาพ	ครั้งที่แก้ไขเอกสาร : 00
		วันที่บังคับใช้ : 24 มีนาคม 2565 หน้า : 22 จาก 52

แผนผังโครงสร้างบริษัท ทเวนตีโฟร์ คอน แอนด์ ซัพพลาย จำกัด (มหาชน)

"เอกสารไม่ถูกควบคุมหากมีการดาวน์โหลดและพิมพ์"

 แผนกประกันคุณภาพ	คู่มือคุณภาพ (QUALITY MANUAL)	ฉบับที่ : B
		รหัสเอกสาร : 24CS-MN-004
	เรื่อง : คู่มือคุณภาพ	ครั้งที่แก้ไขเอกสาร : 00
		วันที่บังคับใช้ : 24 มีนาคม 2565 หน้า : 23 จาก 52


6. การวางแผน

6.1 การดำเนินการเพื่อระบุความเสี่ยงและโอกาส

บริษัท ฯ มีการประเมินปัจจัยความเสี่ยงในการประกอบธุรกิจทั้งที่เป็นปัจจัยภายในและปัจจัยภายนอกซึ่งอาจส่งผลกระทบต่อ การบรรลุเป้าหมายในการดำเนินการธุรกิจภายใต้งบประมาณที่กำหนดมีการวิเคราะห์สาเหตุที่อาจทำให้ปัจจัยความเสี่ยงต่าง ๆ และมีการกำหนดมาตรการจัดการความเสี่ยงดังกล่าว นอกจากนี้คณะกรรมการ บริษัท มีการแต่งตั้งคณะกรรมการบริหารความเสี่ยง เพื่อทำหน้าที่ดูแลให้ บริษัท มีการบริหารความเสี่ยงที่เหมาะสมและมีประสิทธิภาพ

บริษัท ฯ มีความตระหนักและเล็งเห็นความสำคัญของการบริหารความเสี่ยงเป็นส่วนหนึ่งของการกำกับดูแลกิจการที่ดี ซึ่งเป็นพื้นฐานสำคัญ เพื่อให้สามารถบรรลุวัตถุประสงค์ กลยุทธ์ พันธกิจและวิสัยทัศน์ ตามที่ บริษัท ได้กำหนดไว้ ยิ่งกว่านั้นการบริหารความเสี่ยงเป็นเครื่องมือสำคัญในการบริหารงานของฝ่ายต่าง ๆ ของ บริษัท เพื่อให้บรรลุเป้าหมายตามที่กำหนดไว้ รวมถึงการป้องกันความเสียหายและลดความผิดพลาดในการบริหารงาน ช่วยให้เห็นโอกาสตลอดจนผลกระทบที่จะสร้างความเสียหายให้กับ บริษัท และผู้ถือหุ้นในภาพรวมได้

"เอกสารไม่ถูกควบคุมหากมีการดาวน์โหลดและพิมพ์"


 แผนกประกันคุณภาพ	คู่มือคุณภาพ (QUALITY MANUAL)	ฉบับที่ : B
		รหัสเอกสาร : 24CS-MN-004
	เรื่อง : คู่มือคุณภาพ	ครั้งที่แก้ไขเอกสาร : 00
		วันที่บังคับใช้ : 24 มีนาคม 2565
		หน้า : 24 จาก 52

6.2 วัตถุประสงค์คุณภาพ และการวางแผนเพื่อให้บรรลุ

ผู้บริหารระดับสูงของบริษัท ฯ มีความมั่นใจว่าวัตถุประสงค์ทางคุณภาพของ บริษัท ฯ หน่วยงานและแผนกหรือฝ่ายที่กำหนด สามารถวัดผลและสอดคล้องกับนโยบายคุณภาพของบริษัท ฯ รวมทั้งมีความสัมพันธ์กับหน่วยงาน แผนก ฝ่าย และระดับของพนักงาน รวมทั้งมีคำมั่นสัญญาในการปรับปรุงพัฒนาระบบคุณภาพอย่างต่อเนื่องและการปฏิบัติตามระเบียบข้อกำหนด เพื่อให้สอดคล้องกับข้อกำหนดของงานจำหน่ายและติดตั้ง ซึ่งทางบริษัท ฯ ได้มีการนำวัตถุประสงค์คุณภาพที่สามารถวัดได้และประกาศเป็นทางการทุกปี

ผู้บริหารระดับสูงของบริษัท ฯ มีความมั่นใจว่าการวางแผนวัตถุประสงค์คุณภาพถูกดำเนินการเพื่อให้สอดคล้องกับข้อกำหนดของระบบบริหารคุณภาพและวัตถุประสงค์ทางคุณภาพ และความสมบูรณ์ของระบบบริหารคุณภาพต้องถูกคงรักษาไว้ แม้มีการเปลี่ยนแปลงระบบบริหารคุณภาพตามที่ได้วางแผนและต้องนำไปปฏิบัติ


"เอกสารไม่ถูกควบคุมหากมีการดาวน์โหลดและพิมพ์"

 แผนประกันคุณภาพ	คู่มือคุณภาพ (QUALITY MANUAL)	ฉบับที่ : B
		รหัสเอกสาร : 24CS-MN-004
	เรื่อง : คู่มือคุณภาพ	ครั้งที่แก้ไขเอกสาร : 00
		วันที่บังคับใช้ : 24 มีนาคม 2565
		หน้า : 25 จาก 52

6.3 การวางแผนเปลี่ยนแปลง

บริษัท ฯ มีความมั่นใจว่าต้องมีการเปลี่ยนแปลงที่จำเป็นเพื่อรักษาและปรับปรุงสมรรถนะของระบบบริหารคุณภาพไว้อย่างต่อเนื่อง โดยจะต้องมีการดำเนินการอย่างเป็นระบบและมีการทบทวนผลกระทบที่อาจเกิดขึ้นจากการเปลี่ยนแปลงด้วย ความสมบูรณ์ของระบบบริหารคุณภาพต้องถูกคงรักษาไว้แม้มีการเปลี่ยนแปลงระบบบริหารคุณภาพ

"เอกสารไม่ถูกควบคุมหากมีการดาวน์โหลดและพิมพ์"

 แผนกประกันคุณภาพ	คู่มือคุณภาพ (QUALITY MANUAL)	ฉบับที่ : B
		รหัสเอกสาร : 24CS-MN-004
	เรื่อง : คู่มือคุณภาพ	ครั้งที่แก้ไขเอกสาร : 00
		วันที่บังคับใช้ : 24 มีนาคม 2565
		หน้า : 26 จาก 52

7. การสนับสนุน

7.1 ทรัพยากร

7.1.1 ข้อกำหนดทั่วไป

ผู้บริหารระดับสูงของ บริษัท ฯ มีหน้าที่รับผิดชอบในการกำหนดวิเคราะห้และจัดหาทรัพยากรที่จำเป็นด้วยวิธีการและระยะเวลาที่เหมาะสมเพื่อการปฏิบัติการและคงรักษาไว้ซึ่งระบบบริหารคุณภาพและมีการปรับปรุงกระบวนการต่าง ๆ เพื่อเพิ่มระดับความพึงพอใจของลูกค้าและพิจารณาความจำเป็นในการเลือกใช้บริการภายนอก

7.1.2 บุคลากร

บริษัท ฯ มั่นใจว่ามีการพิจารณาและจัดหาบุคลากรให้เพียงพอต่อการปฏิบัติงานซึ่งมีผลกระทบต่อควบคุมคุณภาพของงานและระบบบริหารคุณภาพซึ่งจะต้องมีคุณสมบัติทางการศึกษาการฝึกอบรมที่จำเป็นทักษะหรือประสบการณ์ที่เหมาะสมกับงานนั้น ๆ

7.1.3 โครงสร้างพื้นฐาน

บริษัท ฯ มีหน้าที่รับผิดชอบในการประเมินจัดหาและคงรักษาส่งสิ่งที่เป็นโครงสร้างพื้นฐานต่าง ๆ ที่จำเป็นเพื่อให้ได้คุณภาพของงานก่อสร้างและติดตั้งที่สอดคล้องกับข้อกำหนดของลูกค้า

- 1) อาคารสถานที่ในการทำงานและสิ่งอำนวยความสะดวกอื่น ๆ
- 2) เครื่องมือเครื่องจักรที่ใช้ในกระบวนการรวมทั้งฮาร์ดแวร์และซอฟต์แวร์
- 3) การบริการที่ช่วยเหลือสนับสนุนกระบวนการในการติดตั้งและการบริการเช่นการขนส่งหรือการสื่อสารสนเทศ

7.1.4 สภาพแวดล้อมในการดำเนินการ


บริษัท ฯ มีหน้าที่รับผิดชอบในการประเมินและจัดหาและรักษาสภาพแวดล้อมในการทำงานให้เหมาะสมเพื่อให้งานก่อสร้างและติดตั้งสอดคล้องกับข้อกำหนดของลูกค้าโดยสภาพแวดล้อมที่เหมาะสมสามารถรวมถึงความหลากหลายของคนและปัจจัยทางกายภาพ ได้แก่ สังคมจิตวิทยาและกายภาพ

7.1.5 ทรัพยากรในการตรวจติดตามและตรวจวัด

บริษัท ฯ ได้จัดทำและคงรักษาไว้ซึ่งระเบียบปฏิบัติสำหรับการควบคุมเครื่องมือตรวจสอบทดสอบและเครื่องมือวัดเพื่อแสดงว่าวัสดุอุปกรณ์รวมทั้งเครื่องมือวัดนั้นเป็นไปตามข้อกำหนดที่ระบุไว้ในการใช้เครื่องมือวัดนี้ผู้ใช้ต้องมั่นใจว่าความแม่นยำในการวัดนี้สอดคล้องกับขีดความสามารถของการวัดที่ต้องการ

ในกรณีที่ Software สำหรับการตรวจสอบและทดสอบหรืออ้างอิงเปรียบเทียบเช่น Hardware สำหรับการทดสอบที่ใช้ในการตรวจสอบต้องเหมาะสมในการตรวจพิสูจน์ถึงความสามารถของวัสดุอุปกรณ์ รวมทั้งเครื่องจักรที่เป็นที่ยอมรับหรือปล่อยให้ผ่านกระบวนการเพื่อเข้าสู่กระบวนการต่อไปหรือส่งมอบให้ลูกค้าในช่วงระยะเวลาที่กำหนดโดย บริษัท ฯ ทั้งขอบเขตและความถี่ในการตรวจสอบ รวมทั้งการเก็บรักษามันไว้เพื่อเป็นหลักฐานในการควบคุม

"เอกสารไม่ถูกควบคุมหากมีการดาวน์โหลดและพิมพ์"

 แผนกประกันคุณภาพ	คู่มือคุณภาพ (QUALITY MANUAL)	ฉบับที่ : B
		รหัสเอกสาร : 24CS-MN-004
	เรื่อง : คู่มือคุณภาพ	ครั้งที่แก้ไขเอกสาร : 00
		วันที่บังคับใช้ : 24 มีนาคม 2565
		หน้า : 27 จาก 52


หากข้อมูลด้านเทคนิคที่เกี่ยวข้องกับเครื่องมือวัดและเครื่องทดสอบเป็นข้อกำหนดหนึ่งข้อมูลเหล่านี้ต้องมีไว้เพื่อการตรวจสอบเครื่องมือวัดและเครื่องมือทดสอบนั้นมือผู้เพียงพอสำหรับการปฏิบัติงานตามความต้องการของลูกค้าหรือผู้แทนของลูกค้าโดย บริษัท ฯ จะมีการดำเนินการดังนี้

- 1) กำหนดวิธีการวัดความแม่นยำที่ต้องการและเลือกใช้เครื่องมือวัดที่เหมาะสมกับคุณลักษณะของวัสดุ อุปกรณ์รวมทั้งเครื่องจักร
- 2) เครื่องมือตรวจสอบทดสอบที่มีผลต่อคุณภาพงานมีการตรวจสอบและปรับความเที่ยงตรงตามช่วงเวลาที่กำหนดหรือก่อนการใช้งาน โดยเทียบกับเครื่องมือที่ได้รับการรับรองและมีความสัมพันธ์ถูกต้องกับมาตรฐานเป็นที่ยอมรับระบบสากลหรือระดับชาติ ถ้าไม่มีมาตรฐานดังกล่าว วิธีการดังกล่าวที่ใช้ในการตรวจสอบต้องจัดทำไว้เป็นเอกสารด้วย
- 3) กำหนดกระบวนการที่ใช้ในการตรวจสอบเครื่องมือวัด รวมทั้งรายละเอียดประเภทเครื่องมือ การชี้บ่งตำแหน่งที่ตั้ง ความถี่ของการตรวจสอบ เกณฑ์ยอมรับ และวิธีปฏิบัติเมื่อผลไม่พอใจ
- 4) ชี้บ่งเครื่องมือวัด เครื่องมือตรวจสอบด้วยสิ่งแสดงที่เหมาะสม หรือบันทึกการแสดงผลสถานะการตรวจสอบที่ได้รับรองแล้ว เพื่อแสดงผลสถานะการตรวจสอบ
- 5) การเก็บรักษา บันทึกการตรวจสอบเครื่องมือวัด เครื่องมือตรวจสอบทดสอบ
- 6) ประเมินและบันทึกเกี่ยวกับความถูกต้องของผลการตรวจสอบและทดสอบครั้งก่อนเมื่อพบเครื่องมือตรวจสอบทดสอบอยู่นอกเกณฑ์การยอมรับได้
- 7) มั่นใจในสภาพแวดล้อมมีความเหมาะสมในการตรวจสอบเครื่องมือวัด
- 8) มั่นใจว่าการขนย้าย การเก็บรักษา และการจัดเก็บเครื่องมือยังคงไว้ซึ่งความแม่นยำและมีความเหมาะสมกับการใช้งาน
- 9) ป้องกันการปรับแก้เครื่องมือวัดนั้น ซึ่งจะทำการเปรียบเทียบระหว่างการทดสอบที่เลือกไป ในกรณีที่ผลการสอบเทียบยอมรับไม่ได้ บริษัท ฯ ได้จัดให้มีการทวนสอบผลการตรวจสอบก่อนหน้านั้นที่มีการตรวจวัดโดยเครื่องมือดังกล่าว

7.1.6 ความรู้ขององค์กร

บริษัท ฯ มีการจัดการด้านความรู้ เพื่อพัฒนาและสร้างเสริมองค์ความรู้ของบุคลากรในองค์กร โดยการจัดตั้งศูนย์รวบรวมเอกสารและข้อมูลทางวิชาการวิศวกรรม เอกสารมาตรฐานและข้อกำหนดทางวิศวกรรมเอกสารกฎหมาย ระเบียบ และข้อบังคับที่เกี่ยวข้องกับงานด้านวิศวกรรม เพื่อใช้อ้างอิงสำหรับศึกษาค้นคว้า เพื่อพัฒนางานประเภทต่าง ๆ ของงานโครงการในอนาคต เป็นแหล่งความรู้ที่บุคลากรสามารถเข้าถึงได้ ยังประโยชน์ให้บุคลากรสามารถเรียนรู้ได้ด้วยตนเองและเรียนรู้ร่วมกัน รวมถึงการถ่ายทอดความรู้และแลกเปลี่ยนกันและกัน สร้างความมีส่วนร่วมในกลุ่มบุคลากร เป็นแนวทางไปสู่ความร่วมมือในการวางแผนการปฏิบัติงาน และการถึงผลความสำเร็จของงานที่มีประสิทธิผลและมีการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง

"เอกสารไม่ถูกควบคุมหากมีการดาวน์โหลดและพิมพ์"


 แผนกประกันคุณภาพ	คู่มือคุณภาพ (QUALITY MANUAL)	ฉบับที่ : B
		รหัสเอกสาร : 24CS-MN-004
	เรื่อง : คู่มือคุณภาพ	ครั้งที่แก้ไขเอกสาร : 00
		วันที่บังคับใช้ : 24 มีนาคม 2565
		หน้า : 28 จาก 52

7.2 ความสามารถ

ผู้บริหารและผู้จัดกัฝ่ายทรัพยากรบุคคลและฝึกอบรม มีหน้าที่รับผิดชอบในการ

- 1) วิเคราะห์ความสามารถที่จำเป็นสำหรับบุคคลที่ปฏิบัติงาน โดยพนักงานทุกคนจะได้รับการทดสอบทักษะและประเมินความสามารถในการทำงาน และบันทึกไว้ในแฟ้มบันทึกของพนักงาน
- 2) จัดหาโปรแกรมการฝึกอบรมต่าง ๆ สำหรับพนักงานในลักษณะงานต่าง ๆ อย่างทั่วถึง เพื่อตอบสนองความพึงพอใจที่บุคลากรมีความต้องการ เพื่อให้พนักงานทุกคนมีโอกาสได้รับการฝึกอบรมและแนวทางการปฏิบัติงานที่ถูกต้องและเพียงพอต่อการปฏิบัติงานในหน้าที่และขอบเขตความรับผิดชอบของตน

"เอกสารไม่ถูกควบคุมหากมีการดาวน์โหลดและพิมพ์"


 แผนกประกันคุณภาพ	คู่มือคุณภาพ (QUALITY MANUAL)	ฉบับที่ : B
		รหัสเอกสาร : 24CS-MN-004
	เรื่อง : คู่มือคุณภาพ	ครั้งที่แก้ไขเอกสาร : 00
		วันที่บังคับใช้ : 24 มีนาคม 2565 หน้า : 29 จาก 52

7.3 ความตระหนัก

บริษัท ฯ โดยผู้จัดการแผนกทรัพยากรบุคคลมีหน้าที่รับผิดชอบในการ

- 1) ประเมินผลควมมีประสิทธิภาพของการจัดการฝึกอบรม
- 2) มั่นใจว่าพนักงานมีความตระหนักถึงความสัมพันธ์และความสำคัญของกิจกรรมที่ตนเองปฏิบัติและทราบถึงวิธีปฏิบัติเพื่อให้บรรลุนโยบายและวัตถุประสงค์ทางคุณภาพ
- 3) เก็บรักษายบันทึกการศึกษาประสบการณ์การฝึกอบรมและคุณสมบัติของพนักงานทุกคน


"เอกสารไม่ถูกควบคุมหากมีการดาวน์โหลดและพิมพ์"

 แผนกประกันคุณภาพ	คู่มือคุณภาพ (QUALITY MANUAL)	ฉบับที่ : B
		รหัสเอกสาร : 24CS-MN-004
	เรื่อง : คู่มือคุณภาพ	ครั้งที่แก้ไขเอกสาร : 00
		วันที่บังคับใช้ : 24 มีนาคม 2565
		หน้า : 30 จาก 52

7.4 การสื่อสาร

ผู้บริหารระดับสูงของบริษัทฯ มีหน้าที่ในการสื่อสารสิ่งต่าง ๆ ภายในองค์กร ซึ่งรวมถึงนโยบายคุณภาพ วัตถุประสงค์คุณภาพ รวมถึงแผนการดำเนินงาน และเอกสารที่เกี่ยวข้องในระบบบริหารคุณภาพ การสื่อสารจะแสดงให้เห็นถึงสถานะของการดำเนินการ และความมีประสิทธิภาพของการดำเนินการในเรื่องต่าง ๆ ซึ่งรายละเอียดเกี่ยวกับเรื่องที่จะต้องมีการสื่อสาร วิธีการสื่อสาร ตลอดจนหน่วยงานที่รับผิดชอบ จะมีการกำหนดอยู่ในระเบียบปฏิบัติของกระบวนการ

"เอกสารไม่ถูกควบคุมหากมีการดาวน์โหลดและพิมพ์"

 แผนกประกันคุณภาพ	คู่มือคุณภาพ (QUALITY MANUAL)	ฉบับที่ : B
		รหัสเอกสาร : 24CS-MN-004
	เรื่อง : คู่มือคุณภาพ	ครั้งที่แก้ไขเอกสาร : 00
		วันที่บังคับใช้ : 24 มีนาคม 2565
		หน้า : 31 จาก 52

7.5 เอกสารข้อมูล

7.5.1 ข้อกำหนดทั่วไป

บริษัท ฯ ได้จัดทำระบบเอกสารของระบบบริหารคุณภาพซึ่งครอบคลุมสิ่งต่อไปนี้

- 1) นโยบายและวัตถุประสงค์ทางด้านคุณภาพที่จัดทำเป็นเอกสารป้ายประกาศ
- 2) บริษัท ฯ ได้จัดทำคู่มือคุณภาพระเบียบปฏิบัติเพื่อเป็นมาตรฐานในการจัดทำระบบบริหารคุณภาพ
- 3) บริษัท ฯ ได้จัดทำเอกสารสนับสนุนมาตรฐานในการปฏิบัติงานที่จำเป็นไว้เพื่อให้มั่นใจว่ามีกรปฏิบัติและควบคุมกระบวนการก่อสร้างและติดตั้งอย่างมีประสิทธิภาพ
- 4) บันทึกคุณภาพที่ถูกกำหนดในมาตรฐาน ISO9001: 2015

จำนวนและปริมาณของเอกสารในระบบบริหารคุณภาพของ บริษัท ฯ จัดทำขึ้นภายใต้ปัจจัยดังนี้

- 1) ขนาดและประเภทของธุรกิจ
- 2) ความซับซ้อนของกิจกรรมและผลกระทบของกระบวนการต่าง ๆ
- 3) ความสามารถของบุคลากรบริษัท ฯ


7.5.2 การจัดทำและการปรับปรุง

เอกสารและข้อมูลต้องได้รับการทบทวนและอนุมัติโดยผู้มีอำนาจก่อนการแจกจ่ายตามที่ระบุไว้ในระเบียบปฏิบัติที่จัดทำไว้เป็นเอกสาร มีการระบุสถานการณ์เปลี่ยนแปลง และสามารถหาจุดได้สะดวกเพื่อป้องกันไม่ให้เกิดการใช้เอกสารที่ข้อมูลไม่ถูกต้อง โดยการควบคุมเอกสารและข้อมูลต้องมั่นใจว่า

- 1) การแจกจ่ายเอกสารและข้อมูลมีความเหมาะสมหาใช้ได้สะดวก
- 2) เอกสารและข้อมูลที่ไม่ถูกต้องหรือยกเลิกแล้วต้องถูกกำจัดไปโดยทันทีจากจุดที่ใช้เอกสารและข้อมูลนั้น
- 3) ต้นฉบับของเอกสารที่ถูกยกเลิกทั้งหมดที่เก็บไว้เพื่อเป็นการอ้างอิง ต้องมีการแสดงสถานะที่ชัดเจนว่าเป็นเอกสารยกเลิก

การเปลี่ยนแปลงและแก้ไขเอกสารข้อมูลต้องมีการทบทวนและอนุมัติจากหน่วยงาน หรือฝ่ายเดียวกันกับที่ทบทวนอนุมัติไว้เดิมเว้นแต่จะระบุไว้เป็นอย่างอื่นและฝ่ายดังกล่าวต้องสามารถขอข้อมูลที่เกี่ยวข้องเพื่อใช้ในการทบทวนและอนุมัติ ในกรณีที่สามารถปฏิบัติได้รายละเอียดเกี่ยวกับการเปลี่ยนแปลงจะต้องระบุไว้ในเอกสารนั้น หรือทำเป็นเอกสารแนบ

"เอกสารไม่ถูกควบคุมหากมีการดาวน์โหลดและพิมพ์"

 แผนกประกันคุณภาพ	คู่มือคุณภาพ (QUALITY MANUAL)	ฉบับที่ : B
		รหัสเอกสาร : 24CS-MN-004
	เรื่อง : คู่มือคุณภาพ	ครั้งที่แก้ไขเอกสาร : 00
		วันที่บังคับใช้ : 24 มีนาคม 2565
		หน้า : 32 จาก 52

7.5.3 การควบคุมเอกสารข้อมูล

เอกสารในระบบบริหารคุณภาพและบันทึกคุณภาพซึ่งเป็นชนิดพิเศษที่ต้องถูกควบคุมตามวิธีการในการควบคุมบันทึกคุณภาพซึ่งเอกสารในระบบคุณภาพของ บริษัท ฯ ประกอบด้วยเอกสาร 5 ระดับคือ

ระดับที่ 1 คู่มือคุณภาพ (Quality Manual)

อธิบายถึงระบบคุณภาพโดยรวมของ บริษัท ฯ และนโยบายคุณภาพของ บริษัท ฯ โดยสอดคล้องตามข้อกำหนดทุกข้อของมาตรฐาน ISO 9001: 2015 และอธิบายถึงบริบทขององค์กรโครงสร้างของ บริษัท ฯ ผู้มีส่วนได้เสีย และอ้างถึงระเบียบปฏิบัติที่เกี่ยวข้องในแต่ละข้อกำหนด

ระดับที่ 2 ระเบียบปฏิบัติ (Quality Procedure)

เป็นเอกสารที่แสดงขั้นตอนการทำงานพร้อมทั้งระบุหน้าที่ความรับผิดชอบในกระบวนการต่าง ๆ ไว้ เพื่อให้เกิดความชัดเจนในการปฏิบัติงาน และสอดคล้องตามข้อกำหนดของมาตรฐาน ISO 9001: 2015 และพนักงานทุกคนมีหน้าที่นำไปปฏิบัติตามอย่างมีประสิทธิภาพ

ระดับที่ 3 วิธีปฏิบัติ (Work Instruction)

เป็นเอกสารซึ่งแสดงวิธีการปฏิบัติงานเพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานสามารถดำเนินการได้อย่างถูกต้องตามขั้นตอนหรือวิธีที่กำหนด เอกสารประเภทนี้มีอยู่ประจำ ณ จุดปฏิบัติงาน

ระดับที่ 4 เอกสารสนับสนุน (Supporting Document)


เป็นคู่มือและมาตรฐานการในการทำงาน รวมถึงข้อบังคับเกี่ยวกับการทำงานที่พนักงานควรรู้ ตารางฝึกอบรมพนักงานใหม่และหน้าที่และความรับผิดชอบของพนักงาน (Job Description) เพื่อเป็นมาตรฐานในการปฏิบัติงาน

ระดับที่ 5 แบบฟอร์ม (Form)

เป็นชนิดของเอกสารที่เป็นแบบฟอร์มใช้สำหรับบันทึกข้อมูลต่าง ๆ

เอกสารและข้อมูลต่าง ๆ เป็นเอกสารของบริษัท ทเวนตี้ โฟร์ คอน แอนด์ ซัพพลาย จำกัด (มหาชน) แต่ผู้เดียว ลูกค้าของบริษัทฯ ซึ่งได้รับเอกสารและข้อมูลได้ตกลงที่จะพิทักษ์รักษาความลับแห่งเอกสารและข้อมูลเหล่านี้ในรูปแบบและเนื้อหา ผู้ได้รับเอกสารและข้อมูลจากบริษัทฯ จะไม่ทำสำเนา ทำซ้ำ เปิดเผย ปิดประกาศหรือจำหน่ายแจกจ่ายเอกสารดังกล่าวทั้งภายในองค์กรและยังบุคคลที่สาม โดยปราศจากการขออนุญาต และได้รับความยินยอมเป็นลายลักษณ์อักษรจากผู้บริหารระดับสูงของบริษัทฯ และบริษัท ฯ ขอสงวนสิทธิ์ในการขอเรียกคืนเมื่อมีคำสั่งเป็นลายลักษณ์อักษรจากผู้บริหารระดับสูงของบริษัทฯ เช่นกัน


"เอกสารไม่ถูกควบคุมหากมีการดาวน์โหลดและพิมพ์"

 แผนกประกันคุณภาพ	คู่มือคุณภาพ (QUALITY MANUAL)	ฉบับที่ : B
		รหัสเอกสาร : 24CS-MN-004
	เรื่อง : คู่มือคุณภาพ	ครั้งที่แก้ไขเอกสาร : 00
		วันที่บังคับใช้ : 24 มีนาคม 2565
		หน้า : 33 จาก 52

บันทึกคุณภาพต่าง ๆ อันประกอบด้วยบันทึกที่เกี่ยวกับคุณภาพในกระบวนการติดตั้งและปฏิบัติงาน รวมทั้งที่เกี่ยวข้องกับผู้รับจ้างช่วงของบริษัทฯ จะต้องอ้างอิงได้ชัดเจน จะได้รับการดูแล ระบุชี้ เก็บรวบรวมดัชนี เก็บเข้าแฟ้ม จัดเก็บรักษา และทำลายทิ้งตามระเบียบวิธีการและข้อกำหนดที่บริษัทฯ ได้ประกาศใช้ทั้งนี้บันทึกคุณภาพจะต้องได้รับการควบคุมดูแลตามระเบียบปฏิบัติว่าด้วยเรื่อง การควบคุมบันทึกคุณภาพ

บันทึกคุณภาพทั้งหมดจะได้รับการจัดเก็บโดยวิธีการอุปกรณ์และสถานที่ที่เหมาะสมและสามารถป้องกันการเสื่อมสภาพของบันทึกคุณภาพนั้นได้ ระยะเวลาในการจัดเก็บบันทึกคุณภาพจะอ้างอิงตามแต่ระเบียบปฏิบัติ เว้นแต่จะมีการกำหนดเป็นอย่างอื่นในกรณีที่เกิดคลงกับลูกค้าไว้ กรณีที่เป็นข้อตกลงบันทึกคุณภาพต้องมีไว้เพื่อให้ลูกค้าใช้ในการประเมินตามช่วงเวลาที่ตกลงกัน

"เอกสารไม่ถูกควบคุมหากมีการดาวน์โหลดและพิมพ์"

 แผนกประกันคุณภาพ	คู่มือคุณภาพ (QUALITY MANUAL)	ฉบับที่ : B
		รหัสเอกสาร : 24CS-MN-004
	เรื่อง : คู่มือคุณภาพ	ครั้งที่แก้ไขเอกสาร : 00
		วันที่บังคับใช้ : 24 มีนาคม 2565
		หน้า : 34 จาก 52


8. การปฏิบัติงาน

8.1 การวางแผนและการควบคุม การปฏิบัติงาน

บริษัท ฯ มีการวางแผนและปรับปรุงกระบวนการก่อสร้างและติดตั้งให้เป็นจริง โดยการกำหนดขั้นตอน และลำดับขั้นตอนของกระบวนการและกระบวนการย่อยที่จำเป็นเพื่อให้ได้งานก่อสร้างและติดตั้งที่มีคุณภาพตามข้อกำหนดของลูกค้าและกฎข้อบังคับต่าง ๆ ในส่วนของโครงการ QMR และผู้จัดการคุณภาพจะต้องประสานงานกับผู้จัดการโครงการเพื่อจัดทำแผนคุณภาพโครงการขึ้น โดยนำแนวทางในหลักปฏิบัติของบริษัทฯ มาประยุกต์ให้เหมาะสมกับข้อกำหนดและวิธีการทำงานที่เฉพาะเจาะจงของโครงการนั้น ๆ ซึ่งมีวิธีการจัดการดังนี้

- 1) วัตถุประสงค์คุณภาพและข้อกำหนดสำหรับงานก่อสร้างและติดตั้ง
- 2) ความต้องการในการจัดทำกระบวนการและการจัดหาทรัพยากรสิ่งอำนวยความสะดวกตามชนิดของงานก่อสร้างและติดตั้ง
- 3) มั่นใจว่ากระบวนการก่อสร้างและติดตั้ง การตรวจสอบ ทดสอบ ขั้นตอนการทวนสอบที่เหมาะสม ได้มีระเบียบปฏิบัติที่ชัดเจนอยู่ในระบบเอกสารและบ่งบอกข้อกำหนดต่าง ๆ ในการวัดขีดความสามารถให้เพียงพอเพื่อการแก้ไขปรับปรุงที่จำเป็น
- 4) การชี้แจงและจัดเตรียมบันทึกคุณภาพเพื่อให้มีความมั่นใจว่ามีกระบวนการก่อสร้างและติดตั้งเป็นไปตามข้อกำหนด รูปแบบของแผนคุณภาพโครงการถูกจัดอยู่ในรูปแบบที่เหมาะสมกับวิธีการก่อสร้างหรือติดตั้งและการทำงานของบริษัทฯ

"เอกสารไม่ถูกควบคุมหากมีการดาวน์โหลดและพิมพ์"

 แผนกประกันคุณภาพ	คู่มือคุณภาพ (QUALITY MANUAL)	ฉบับที่ : B
		รหัสเอกสาร : 24CS-MN-004
	เรื่อง : คู่มือคุณภาพ	ครั้งที่แก้ไขเอกสาร : 00
		วันที่บังคับใช้ : 24 มีนาคม 2565
		หน้า : 35 จาก 52

8.2 การพิจารณาข้อกำหนดสำหรับผลิตภัณฑ์และบริการ

8.2.1 การสื่อสารกับลูกค้า

ผู้บริหารระดับสูง / ผู้จัดการฝ่ายการตลาด มีหน้าที่รับผิดชอบในการกำหนดการสื่อสารกับลูกค้าที่มีประสิทธิภาพซึ่งมีความเกี่ยวข้องกับ

- 1) ข้อมูลของผลิตภัณฑ์และการบริการ
- 2) ความต้องการของลูกค้าสัญญาคำสั่งซื้อและการเปลี่ยนแปลงข้อตกลง
- 3) ข้อมูลย้อนกลับจากลูกค้าความพึงพอใจลูกค้าและคำร้องเรียนลูกค้า

8.2.2 การพิจารณาข้อกำหนดที่เกี่ยวข้องกับผลิตภัณฑ์และบริการ

ผู้บริหารระดับสูง / ผู้จัดการแผนกการตลาดของ บริษัท ฯ มีหน้าที่รับผิดชอบในการพิจารณาข้อกำหนดของผลิตภัณฑ์และบริการดังนี้

- 1) ข้อกำหนดที่กำหนดโดยลูกค้าซึ่งรวมทั้งข้อกำหนดในการส่งมอบและกิจกรรมหลังการส่งมอบ
- 2) ข้อกำหนดที่มีได้กำหนดโดยลูกค้า แต่มีความจำเป็นต่อการใช้งานที่กำหนดหรือที่ทราบ
- 3) พระราชบัญญัติและข้อกำหนดบังคับใช้เกี่ยวกับผลิตภัณฑ์
- 4) ข้อกำหนดเพิ่มเติมอื่นที่กำหนดโดย บริษัท ฯ

8.2.3 การทบทวนข้อกำหนดที่เกี่ยวข้องกับผลิตภัณฑ์และบริการ


ผู้บริหารระดับสูง / กรรมการผู้อำนวยการฝ่ายปฏิบัติการ และผู้จัดการฝ่ายประมาณราคา มีหน้าที่รับผิดชอบในการทบทวนข้อกำหนดของงานก่อสร้างและติดตั้งซึ่งต้องทบทวนก่อนการที่จะจัดส่งเอกสารใด ๆ ให้แก่ลูกค้า เช่น การเสนอราคา การเซ็นสัญญาหรือรับคำสั่งซื้อ การขอรับการเปลี่ยนแปลงสัญญาหรือคำสั่งซื้อ เพื่อให้มั่นใจ

- 1) ข้อกำหนดสัญญาต่าง ๆ ได้ระบุไว้อย่างเพียงพอและแสดงเป็นเอกสารชัดเจนในกรณีที่เป็นการตกลงด้วยวาจา โดยบริษัทฯ ต้องมั่นใจว่าข้อกำหนดของสัญญามีการตกลงกันก่อนที่จะยอมรับทั้งสองฝ่าย
- 2) ความแตกต่างใด ๆ ระหว่างข้อตกลงหรือข้อกำหนดในสัญญาที่ต้องได้รับการแก้ไขและยืนยันทั้งสองฝ่าย
- 3) กำลังความสามารถของการก่อสร้างและติดตั้งของบริษัทฯ เป็นไปตามข้อตกลงกับลูกค้า

8.2.4 การเปลี่ยนแปลงข้อกำหนดของผลิตภัณฑ์และบริการ

บริษัทจะมีการจัดทำเอกสารข้อมูลผลการทบทวนข้อกำหนดสินค้าและบริการเหล่านี้ไม่ว่าจะข้อมูลใหม่หรือข้อมูลที่เปลี่ยนแปลง เมื่อข้อมูลสินค้าและบริการมีการเปลี่ยนแปลง บริษัทจะทำให้มั่นใจว่าเอกสารข้อมูลที่เกี่ยวข้องจะได้รับการแก้ไขและพนักงานที่เกี่ยวข้องจะตระหนักถึงข้อมูลดังกล่าว


"เอกสารไม่ถูกควบคุมหากมีการดาวน์โหลดและพิมพ์"

 แผนกประกันคุณภาพ	คู่มือคุณภาพ (QUALITY MANUAL)	ฉบับที่ : B
		รหัสเอกสาร : 24CS-MN-004
	เรื่อง : คู่มือคุณภาพ	ครั้งที่แก้ไขเอกสาร : 00
		วันที่บังคับใช้ : 24 มีนาคม 2565 หน้า : 36 จาก 52

8.3 การออกแบบและการพัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการ

บริษัท ไม่มีการประยุกต์ใช้ข้อกำหนดในเรื่องการออกแบบและการพัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการ ตามมาตรฐาน ISO 9001: 2015 เนื่องจาก บริษัท ไม่มีผลิตภัณฑ์ บริการ ที่ต้องออกแบบและพัฒนา บริษัทผลิตผลิตภัณฑ์และบริการตามที่ลูกค้าออกแบบและกำหนดให้เท่านั้น

"เอกสารไม่ถูกควบคุมหากมีการดาวน์โหลดและพิมพ์"

 แผนกประกันคุณภาพ	คู่มือคุณภาพ (QUALITY MANUAL)	ฉบับที่ : B
		รหัสเอกสาร : 24CS-MN-004
	เรื่อง : คู่มือคุณภาพ	ครั้งที่แก้ไขเอกสาร : 00
		วันที่บังคับใช้ : 24 มีนาคม 2565
		หน้า : 37 จาก 52

8.4 การควบคุมผู้ให้บริการภายนอกด้านกระบวนการ, ผลิตภัณฑ์และการบริการ

8.4.1 ข้อกำหนดทั่วไป

บริษัทฯ จัดทำระเบียบปฏิบัติเพื่อควบคุมกระบวนการจัดซื้อ จัดจ้างของบริษัทฯ ทั้งนี้เพื่อให้มั่นใจว่าการจัดซื้อจัดจ้างเป็นไปตามข้อกำหนดของบริษัทฯ โดยก่อนที่บริษัทฯ จะทำการสั่งซื้อสินค้าหรือผู้รับจ้างช่วงนั้น แต่ละรายต้องได้รับการตรวจสอบการประเมินความสามารถที่จะตอบสนองต่อความต้องการของบริษัทฯ รวมทั้งข้อกำหนดของระบบบริหารคุณภาพ บริษัทฯ จะจัดซื้อสินค้าหรือบริการจากผู้ขายสินค้า / ผู้รับจ้างช่วงที่ได้รับการอนุมัติขึ้นทะเบียนบัญชีรายชื่อผู้ขายสินค้า / ผู้รับจ้างช่วงแล้วซึ่งบริษัทฯ จะทำการคัดเลือกและตรวจประเมินประเด็นต่อไปนี้

- 1) การตรวจประเมินผลงานและคุณสมบัติของผู้รับจ้างช่วง
- 2) การได้มาตรฐานของสินค้าตามข้อกำหนดและได้รับการอนุมัติเห็นชอบจากลูกค้า
- 3) การตรวจเมื่อรับสินค้าเข้าสตอร์หรือหน่วยงานที่กำลังดำเนินงานก่อสร้างและติดตั้ง
- 4) บันทึกผลการแสดงสมรรถนะที่มีมาก่อนหน้านี้
- 5) เอกสารอ้างอิง


ทั้งนี้ บริษัทฯ ได้กำหนดระเบียบปฏิบัติเพื่อประเมินผู้ขายสินค้าผู้รับจ้างช่วงเป็นระยะเวลาตามที่กำหนดไว้เพื่อเป็นการประเมินซ้ำถึงความมีประสิทธิภาพของผู้ขายสินค้า / ผู้รับจ้างช่วงที่ได้รับการขึ้นทะเบียนบัญชีรายชื่อบันทึกเกี่ยวกับหลักฐานอ้างอิงต่าง ๆ อันเนื่องเนื่องกับการคัดเลือกและการตรวจประเมินเพื่อใช้ควบคุมระบบบริหารคุณภาพของผู้ขายสินค้า / ผู้รับจ้างช่วงจะได้รับการจัดเก็บตามระเบียบปฏิบัติการควบคุมบันทึกคุณภาพ

8.4.2 ชนิดและขอบเขตของการควบคุม

บริษัทฯ ได้กำหนดและดำเนินการตรวจสอบวัสดุ อุปกรณ์ รวมทั้งเครื่องจักรหรือผู้รับจ้างที่จัดซื้อหรือจัดจ้างตามความจำเป็นเพื่อให้มั่นใจว่าวัสดุอุปกรณ์เครื่องจักรและการบริการจัดซื้อจัดจ้างมานั้นเป็นไปตามข้อกำหนดของการจัดซื้อจัดจ้างที่ได้ระบุไว้

ในกรณีที่ระบุในสัญญาให้ลูกค้าของบริษัทฯ มีสิทธิ์ในการทวนสอบผลงานของผู้ขายสินค้าที่ / ผู้รับจ้างช่วงในโครงการของบริษัทฯ ณ สถานที่ประกอบการของผู้ขายสินค้า หรือในโครงการที่ทำการก่อสร้างและติดตั้งก็ดี การทวนสอบดังกล่าวของลูกค้านี้จะไม่ถือว่าเป็นการควบคุมคุณภาพอย่างมีประสิทธิภาพ และบริษัทฯ ไม่ถือว่าได้ปลอดความรับผิดชอบต่อการส่งมอบผลิตภัณฑ์ที่มีคุณภาพให้กับลูกค้า โดยบริษัทฯ จะมีการระบุวิธีการทวนสอบและวิธีการตรวจรับผลิตภัณฑ์ที่ส่งชื่อไปในใบสั่งซื้ออีกชั้นหนึ่ง

"เอกสารไม่ถูกควบคุมหากมีการดัดแปลงและพิมพ์"

 แผนกประกันคุณภาพ	คู่มือคุณภาพ (QUALITY MANUAL)	ฉบับที่ : B
		รหัสเอกสาร : 24CS-MN-004
	เรื่อง : คู่มือคุณภาพ	ครั้งที่แก้ไขเอกสาร : 00
		วันที่บังคับใช้ : 24 มีนาคม 2565
		หน้า : 38 จาก 52


8.4.3 ข้อมูลสำหรับผู้ให้บริการภายนอก

บริษัทฯ ได้มอบหมายให้ผู้จัดการแผนกจัดซื้อ เจ้าหน้าที่แผนกจัดซื้อ มีหน้าที่รับผิดชอบในการสื่อสารกับผู้ขายสินค้า / ผู้รับจ้างช่วงเกี่ยวกับข้อมูลสำหรับการจัดซื้อ จัดจ้างของบริษัทฯ

ใบสั่งซื้อของบริษัทฯ เปรียบเสมือนการสื่อสารข้อมูลต่าง ๆ ให้กับผู้ขายสินค้า / ผู้รับจ้างช่วง ซึ่งใบสั่งซื้อทุกฉบับของบริษัทฯ ที่ระบุข้อกำหนดและรายละเอียดที่จัดซื้อ จัดจ้างอย่างชัดเจนรวมทั้งความต้องการเพิ่มเติมซึ่งบริษัทได้รับคำสั่งซื้อดังกล่าวจากลูกค้าของบริษัทฯ ด้วยกรณีที่มีการอ้างอิงใด ๆ สามารถย้อนกลับไปดูข้อกำหนดและรายละเอียดของสิ่งที่ต้องการจัดซื้อ จัดจ้างดังกล่าวได้ ใบสั่งซื้อทุกฉบับก่อนนำเสนอให้ผู้ขายสินค้า บริษัทฯ จะตรวจสอบและลงนามอนุมัติใบสั่งซื้อ โดยผู้มีอำนาจตามระเบียบปฏิบัติเรื่องการจัดซื้อ รายละเอียดของใบสั่งซื้อยังรวมไปถึง

- 1) ข้อกำหนดสำหรับการอนุมัติวัสดุ อุปกรณ์ ระเบียบปฏิบัติ กระบวนการ และเครื่องมือ เช่นข้อกำหนดทางเทคนิคของสิ่งที่จะซื้อ มาตรฐานอ้างอิงที่มีใบรับรองผลการทดสอบ การทวนสอบหรือรับรอง ณ สถานที่ที่กำหนดโดยบริษัทฯ หรือลูกค้า
- 2) ความสามารถและคุณสมบัติของบุคลากร

"เอกสารไม่ถูกควบคุมหากมีการดัดแปลงและพิมพ์"

 แผนกประกันคุณภาพ	คู่มือคุณภาพ (QUALITY MANUAL)	ฉบับที่ : B
		รหัสเอกสาร : 24CS-MN-004
	เรื่อง : คู่มือคุณภาพ	ครั้งที่แก้ไขเอกสาร : 00
		วันที่บังคับใช้ : 24 มีนาคม 2565
		หน้า : 39 จาก 52

8.5 การผลิตและการบริการ

8.5.1 ควบคุมการผลิตและการบริการ

บริษัทฯ ควบคุมกระบวนการก่อสร้างและติดตั้งรวมทั้งการก่อสร้าง ติดตั้งและการบริการที่ดำเนินการโดยผู้รับจ้าง ช่วงที่ บริษัทฯ ว่าจ้างที่มีผลกระทบต่อตรงกับคุณภาพของงาน และเพื่อให้มั่นใจว่ากระบวนการเหล่านั้น ดำเนินการภายใต้สภาวะควบคุมซึ่งรวมถึงสิ่งต่าง ๆ ต่อไปนี้


- 1) เอกสารระเบียบปฏิบัติที่กำหนดวิธีการก่อสร้างติดตั้งและบริการซึ่งถ้าไปดังกล่าวแล้วอาจจะมีผลกระทบต่อคุณภาพของงานได้
- 2) การใช้เครื่องมืออุปกรณ์ที่เหมาะสมในการผลิตและสภาพแวดล้อมในการก่อสร้างบริการที่เหมาะสม
- 3) เป็นไปตามมาตรฐาน ข้อบังคับของแผนคุณภาพ โครงการซึ่งระบุถึงคุณลักษณะและของงานก่อสร้าง ติดตั้งและบริการและระเบียบปฏิบัติที่ใช้อ้างอิง
- 4) การติดตามและควบคุมพารามิเตอร์ของกระบวนการและคุณลักษณะของการติดตั้งและบริการที่เหมาะสม
- 5) การอนุมัติกระบวนการติดตั้งและเครื่องมือที่ใช้ตามความเหมาะสม และการดำเนินการหลังการส่งมอบงานติดตั้งที่เหมาะสมรวมทั้งการบริการ
- 6) กำหนดคุณสมบัติให้ชัดเจนในเชิงปฏิบัติ
- 7) มีการบำรุงรักษาเครื่องมือเครื่องจักรอย่างเหมาะสมเพื่อให้มั่นใจในขีดความสามารถของการติดตั้งอย่างต่อเนื่อง
- 8) มีการป้องกันความผิดพลาดจากความพลั้งเผลอจากการติดตั้งและบริการ

ในกรณีของผลของกระบวนการติดตั้งที่ไม่สามารถทนสอบได้อย่างสมบูรณ์โดยการตรวจสอบและการทดสอบ เช่น ความบกพร่องของอุปกรณ์จากการติดตั้ง อาจปรากฏชัดเจนขึ้นหลังจากทำการติดตั้งอุปกรณ์ กระบวนการติดตั้งดังกล่าวต้องดำเนินการโดยผู้ปฏิบัติงานที่มีคุณสมบัติที่กำหนดหรือต้องติดตามและควบคุมพารามิเตอร์ของกระบวนการติดตั้งเพื่อให้มั่นใจว่าเป็นไปตามที่ได้กำหนดไว้

ในกรณีซึ่งจะต้องมีการปฏิบัติเพื่อการติดตั้งวัสดุ อุปกรณ์รวมทั้งเครื่องจักรซึ่งเป็นอุปกรณ์จำเพาะซึ่งอาจจะซื้อโดยบริษัท ฯ หรือส่งมอบโดยลูกค้า หรือการติดตั้งวัสดุ อุปกรณ์ รวมทั้งเครื่องจักรหรือการเชื่อมต่อแบบพิเศษ หรือกระบวนการที่จะต้องให้ผู้รับจ้างช่วง ซึ่งต้องใช้ทักษะความชำนาญ ตลอดจนถึงคำนึงถึงเรื่องความปลอดภัย ซึ่งถือว่าเป็นกระบวนการพิเศษที่จะต้องมีการควบคุมจำเพาะ พนักงานและผู้รับจ้างช่วงผู้ซึ่งทำหน้าที่ในการก่อสร้างและติดตั้งจะต้องได้รับการคัดเลือก และจะต้องได้รับการฝึกอบรมและผ่านการทดสอบแล้วเท่านั้น

บริษัท ฯ จะจัดให้มีการทดสอบและตรวจสอบสภาพความพร้อมของผู้ปฏิบัติ และมีการจดบันทึกหลักฐานการฝึกอบรมและการทดสอบตามระยะดังกล่าวข้างต้น เพื่อแสดงให้เห็นลูกค้าหรือตัวแทนของลูกค้าตรวจสอบได้หลังการอนุมัติจากประธานบริหารของบริษัท ฯ แล้ว ซึ่งกระบวนการดังกล่าวไม่สามารถถูกตรวจสอบหรือตรวจพิจารณาไว้ได้รวมทั้งกระบวนการติดตั้งใด ๆ ก็ตามทีข้อบกพร่องของงานติดตั้งจะเกิดขึ้นหลังจากการใช้งานของระบบ

"เอกสารไม่ถูกต้องหากมีการดาวน์โหลดและพิมพ์"

 แผนกประกันคุณภาพ	คู่มือคุณภาพ (QUALITY MANUAL)	ฉบับที่ : B
		รหัสเอกสาร : 24CS-MN-004
	เรื่อง : คู่มือคุณภาพ	ครั้งที่แก้ไขเอกสาร : 00
		วันที่บังคับใช้ : 24 มีนาคม 2565
		หน้า : 40 จาก 52

การตรวจสอบเพื่อยืนยันนั้นต้องถูกดำเนินการด้วยกระบวนการที่มีความสามารถตรวจสอบได้และเป็นไปตามที่วางแผน

บริษัท ฯ มีการควบคุมกระบวนการติดตั้งข้างต้นด้วยสิ่งเหล่านี้ตามความเหมาะสมคือ

- 1) เหน้สำหรับการทำงานและอนุมัติกระบวนการติดตั้ง
- 2) การอนุมัติเครื่องมือและบุคลากรที่มีคุณสมบัติเหมาะสม
- 3) การใช้วิธีการปฏิบัติงานและระเบียบปฏิบัติที่เฉพาะ
- 4) การใช้บันทึกคุณภาพที่กำหนด
- 5) การตรวจสอบยืนยัน

8.5.2 การซัพพลายและการสอบกลับได้ของวัสดุ อุปกรณ์ และเครื่องมือเครื่องจักร

บริษัท ฯ ได้จัดทำและคงรักษาไว้ซึ่งระเบียบปฏิบัติไว้เป็นเอกสาร การซัพพลายวัสดุ อุปกรณ์ รวมทั้งเครื่องมือเครื่องจักร ตั้งแต่การรับเข้าของบริษัท ฯ ตลอดจนระหว่างดำเนินการติดตั้งจนถึงการส่งมอบงานนั้นและการสอบกลับได้ของวัสดุ อุปกรณ์ รวมทั้งเครื่องมือเครื่องจักรที่เกี่ยวข้องจะมีวิธีปฏิบัติอย่างชัดเจน

วัสดุ อุปกรณ์ รวมทั้งเครื่องมือเครื่องจักรในระหว่างดำเนินการดำเนินงานเพื่อการติดตั้งจะได้รับการซัพพลายด้วยการระบุรายละเอียดในใบเบิกสินค้า ซึ่งสามารถอ้างอิงหาข้อมูลของการจัดซื้อได้เมื่อต้องการ

วัสดุ อุปกรณ์ รวมทั้งเครื่องมือเครื่องจักรที่บริษัท ฯ ซื้อมาใช้ในกิจการจะต้องได้รับการตรวจหรือทดสอบคุณสมบัติทันทีที่ส่งเข้ามาถึง ไม่ว่าจะเข้ามาเก็บในคลังสินค้าของบริษัท ฯ หรือจัดส่งเข้าไปในหน่วยงานเพื่อการสอบกลับได้ ถือเป็นเรื่องจำเป็นและเป็นส่วนสำคัญในสัญญา บริษัท ฯ จะจัดให้มีการบันทึกข้อมูลเกี่ยวกับวัสดุอุปกรณ์และเครื่องมือเครื่องจักรดังกล่าวนี้ลงบนแบบฟอร์มรายงานต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องอย่างครบถ้วน

8.5.3 ทรัพย์สินที่เป็นของลูกค้าหรือผู้ให้บริการภายนอก


บริษัท ฯ ได้จัดทำและคงรักษาไว้ซึ่งระเบียบปฏิบัติการควบคุมสิ่งที่ลูกค้าส่งมอบให้เพื่อใช้ในการควบคุมการตรวจสอบการจัดเก็บการบำรุงรักษาเพื่อนำมาใช้ในการดำเนินการของ บริษัท ฯ

บริษัท ฯ ถือว่าวัสดุอุปกรณ์รวมทั้งเครื่องมือเครื่องจักรที่ลูกค้าได้ส่งมอบให้กับ บริษัท ฯ โดยไม่คิดมูลค่าหรือระบุอยู่ในสัญญาซื้อขายเพื่อนำมาทำการก่อสร้างและติดตั้งงานในโครงการของลูกค้าเองเพื่อการส่งมอบงานภายใน บริษัท ฯ ถือว่าเป็นวัสดุ อุปกรณ์และเครื่องมือเครื่องจักรที่ส่งมอบโดยลูกค้า

ก่อนที่ บริษัท ฯ จะรับวัสดุหรืออุปกรณ์รวมทั้งเครื่องมือเครื่องจักร บริษัท ฯ จะตรวจสอบคุณสมบัติชนิดข้อกำหนดประเภท จำนวนและสภาพความเสียหายอันเกิดจากการขนส่งเพื่อให้มั่นใจว่าวัสดุอุปกรณ์รวมทั้งเครื่องมือเครื่องจักรที่ส่งมอบโดยลูกค้ามีความถูกต้องสมบูรณ์ตรงตามข้อกำหนดในเอกสารที่ใช้อ้างอิง

ถ้าพบว่าเกิดความบกพร่องชำรุดหรือเสียหายของวัสดุอุปกรณ์รวมทั้งเครื่องมือเครื่องจักรที่ส่งมอบโดยลูกค้าซึ่งอาจเนื่องมาจากการขนส่งหรือการจัดเก็บในเวลาต่อมา บริษัท ฯ จะจัดส่งรายงานเช่นว่านี้ให้ลูกค้าเพื่อทราบและให้ความเห็นกลับมาว่าจะต้องปฏิบัติอย่างไรต่อรายการดังกล่าวนี้

"เอกสารไม่ถูกควบคุมหากมีการดาวน์โหลดและพิมพ์"

 แผนกประกันคุณภาพ	คู่มือคุณภาพ (QUALITY MANUAL)	ฉบับที่ : B
		รหัสเอกสาร : 24CS-MN-004
	เรื่อง : คู่มือคุณภาพ	ครั้งที่แก้ไขเอกสาร : 00
		วันที่บังคับใช้ : 24 มีนาคม 2565
		หน้า : 41 จาก 52

วัสดุ อุปกรณ์รวมทั้งเครื่องจักรที่ส่งมอบโดยลูกค้าซึ่งได้ผ่านการตรวจรับแล้ว บริษัท ฯ จะใช้เครื่องหมายเพื่อชี้บ่ง และป้องกันการนำไปใช้ในงานโดยพลการจากบุคคลที่ไม่ได้รับอนุญาตหรือนำไปถูกทิ้งทำลายโดยไม่เหมาะสมหรือต้องเสื่อมสภาพไป ในขณะที่อยู่ในความรับผิดชอบของบริษัท ฯ จะทำการจัดเก็บวัสดุ อุปกรณ์เครื่องจักรดังกล่าว

8.5.4 การดูแลรักษา

บริษัท ฯ จัดทำและคงรักษาไว้ซึ่งระเบียบปฏิบัติที่เป็นเอกสารเกี่ยวกับการเคลื่อนย้าย การจัดเก็บและการส่งมอบ ตั้งแต่การรับวัสดุ อุปกรณ์ รวมทั้งเครื่องจักร ในกระบวนการติดตั้งจนถึงการส่งมอบงานให้ลูกค้า

บริษัท ฯ จัดให้มีการเคลื่อนย้าย การจัดเก็บ การรักษาสภาพ และการส่งมอบวัสดุ อุปกรณ์ รวมทั้งเครื่องจักร ด้วยวิธีการที่จะไม่ก่อให้เกิดความเสียหาย ชำรุดหรือเสื่อมสภาพขึ้นในระหว่างนั้น

บริษัท ฯ ได้จัดทำวิธีการเคลื่อนย้ายการจัดเก็บวัสดุ อุปกรณ์ รวมทั้งเครื่องจักรขณะทำการติดตั้งจนแล้วเสร็จ เพื่อให้มั่นใจว่าการกระทำดังกล่าวจะไม่ก่อให้เกิดการนำไปใช้ผิดลักษณะ การปะปนกัน การปนเปื้อน การเสื่อมสภาพหรือการสูญเสียไปในระหว่างนั้น

การจัดเก็บ

วัสดุทุกชนิดจะต้องได้รับการจัดเก็บในจุดที่เหมาะสม เพื่อป้องกันความเสียหายหรือเสื่อมสภาพของวัสดุ อุปกรณ์ รวมทั้งเครื่องจักร และมีข้อความแจ้งไว้ชัดเจนในการรับวัสดุ อุปกรณ์ รวมทั้งเครื่องจักรที่เข้าเก็บ และการเบิกจ่ายออกจากที่เก็บ จะต้องมามีวิธีการที่เขียนบอกไว้เป็นลายลักษณ์อักษร วัสดุ อุปกรณ์ รวมทั้งเครื่องจักรที่จัดเก็บไว้นั้นจะได้รับการตรวจสอบสภาพอย่างสม่ำเสมอ สภาพแวดล้อมในการเก็บต้องได้รับการควบคุมให้อยู่ในข้อกำหนดทุกประการ และมีการประเมินสภาพการจัดเก็บเป็นระยะ


การเก็บรักษา

บริษัท ฯ จะจัดให้มีมาตรการในการถนอมหรือรักษาสภาพของวัสดุต่าง ๆ การชี้บ่งในระหว่างการจัดตั้งจนถึงการติดตั้งแล้วเสร็จรวมทั้งการเก็บหรือในการครอบครองของ บริษัท ฯ ตามมาตรฐานและวิธีการซึ่งลูกค้ายอมรับและถูกต้องตามหลักวิชาการส่งมอบ

การส่งมอบ

บริษัท ฯ จัดให้มีการป้องกันคุณภาพของวัสดุอุปกรณ์รวมทั้งเครื่องจักรที่ทำการส่งมอบให้ลูกค้าหลังจากการตรวจสอบและทดสอบครั้งสุดท้ายจะได้รับการดำเนินการด้วยวิธีการที่เหมาะสม และไม่ก่อให้เกิดความเสียหายต่อวัสดุ อุปกรณ์ รวมทั้งเครื่องจักรเหล่านั้นและส่งมอบได้ทันตามเวลาที่กำหนด

"เอกสารไม่ถูกควบคุมหากมีการดาวน์โหลดและพิมพ์"

 แผนกประกันคุณภาพ	คู่มือคุณภาพ (QUALITY MANUAL)	ฉบับที่ : B
		รหัสเอกสาร : 24CS-MN-004
	เรื่อง : คู่มือคุณภาพ	ครั้งที่แก้ไขเอกสาร : 00
		วันที่บังคับใช้ : 24 มีนาคม 2565
		หน้า : 42 จาก 52

8.5.5 กิจกรรมหลังการส่งมอบ


บริษัท ฯ ได้จัดทำและคงรักษาไว้ซึ่งระเบียบปฏิบัติที่เป็นเอกสารเกี่ยวกับกิจกรรมหลังการส่งมอบซึ่งเป็นไปตามข้อกำหนดหรือสัญญาที่ได้ทำการตกลงไว้กับลูกค้า โดยจะพิจารณาความเหมาะสมของการจัดทำกิจกรรมหลังการส่งมอบจากสิ่งต่อไปนี้

- 1) ข้อกำหนดและกฎหมายที่เกี่ยวข้อง
- 2) ความเสี่ยงที่เกี่ยวข้องกับผลิตภัณฑ์และบริการ
- 3) ลักษณะการใช้งานและอายุของผลิตภัณฑ์และบริการ
- 4) ข้อกำหนดของลูกค้า
- 5) เสี่ยงสะท้อนจากลูกค้า

8.5.6 ความคุมของการเปลี่ยนแปลง

บริษัท ฯ ได้จัดทำและคงรักษาไว้ซึ่งระเบียบปฏิบัติที่เป็นเอกสารเกี่ยวกับการดำเนินการเรื่องการเปลี่ยนแปลงข้อตกลงเมื่อข้อกำหนดของงานติดตั้งถูกเปลี่ยนแปลงหรือมีการแก้ไข บริษัท ฯ ได้ระบุและกำหนดวิธีการแก้ไขข้อตกลงพร้อมทั้งวิธีการแจ้งการแก้ไข / เปลี่ยนแปลงถึงหน่วยงานที่เกี่ยวข้องภายใน บริษัท ฯ

"เอกสารไม่ถูกควบคุมหากมีการดาวน์โหลดและพิมพ์"

 แผนกประกันคุณภาพ	คู่มือคุณภาพ (QUALITY MANUAL)	ฉบับที่ : B
		รหัสเอกสาร : 24CS-MN-004
	เรื่อง : คู่มือคุณภาพ	ครั้งที่แก้ไขเอกสาร : 00
		วันที่บังคับใช้ : 24 มีนาคม 2565
		หน้า : 43 จาก 52

8.6 การตรวจปล่อยผลิตภัณฑ์และบริการ

บริษัท ฯ ได้จัดทำและคงรักษาไว้ซึ่งระเบียบปฏิบัติเพื่อกิจกรรมการตรวจสอบและการทดสอบว่าวัสดุ อุปกรณ์เป็นไปตามข้อกำหนดที่ระบุไว้ การตรวจสอบและการทดสอบที่กำหนดและบันทึกที่จัดทำต้องเป็นไปตามรายละเอียดในแผนคุณภาพโครงการ

ในกระบวนการติดตั้งวัสดุ อุปกรณ์ รวมทั้งเครื่องจักร บริษัท ฯ จะจัดให้มีการตรวจตราตรวจสอบถึงขั้นตอนต่าง ๆ อย่างใกล้ชิด เพื่อให้มั่นใจได้ว่ามีการปฏิบัติงานตามข้อกำหนดอย่างสมบูรณ์

วัสดุ อุปกรณ์ รวมทั้งเครื่องจักรต่าง ๆ ที่ถูกส่งมอบโดยผู้ขายของให้กับบริษัท ตามใบสั่งซื้อนั้น บริษัท ฯ จะทำการตรวจและทดสอบก่อนรับของนั้นเสมอ โดยจะมีเกณฑ์ในการตรวจสอบในวิธีปฏิบัติระบุไว้ชัดเจน เพื่อสอบเทียบว่าเป็นชนิดประเภท รุ่น ขนาด หรือเกรดตรงตามที่ระบุไว้ในใบสั่งซื้อหรือไม่ และมีปริมาณตรงกับที่สั่งซื้อไปหรือไม่ ซึ่งวัสดุอุปกรณ์ รวมทั้งเครื่องจักรจะต้องได้รับการอนุมัติผลการตรวจสอบก่อนนำไปทำการติดตั้ง

ขั้นตอนในการตรวจและทดสอบขณะทำการติดตั้ง

ในขั้นตอนการติดตั้งวัสดุ อุปกรณ์รวมทั้งเครื่องจักรต่าง ๆ จะมีขั้นตอนในการตรวจสอบและทดสอบเป็นขั้น ๆ ไปตามความเหมาะสม โดยมีเอกสารที่จัดทำไว้เป็นลายลักษณ์อักษร

การตรวจและทดสอบขั้นสุดท้าย


วัสดุ อุปกรณ์ รวมทั้งเครื่องจักรที่ได้ทำการติดตั้งเสร็จสมบูรณ์แล้ว จะมีการตรวจและทดสอบระบบทั้งหมดก่อนส่งมอบงานให้ลูกค้า โดยจะต้องเป็นไปตามระเบียบปฏิบัติว่าด้วยการส่งมอบนั้น ๆ ผลการตรวจและทดสอบขั้นสุดท้ายนี้จะมีการจดบันทึกและสรุปเป็นรายงาน เพื่อให้ผู้รับผิดชอบได้ใช้การประเมินในเรื่องต่อไปนี้

- 1) การตรวจสอบและการทดสอบทั้งหมดในระหว่างการตรวจรับและการติดตั้งได้กระทำอย่างถูกต้องและครบถ้วนแล้ว
- 2) บันทึกงานต่าง ๆ ได้รับการกรอกครบถ้วนและผู้รับผิดชอบได้ลงลายมือชื่อแล้วครบถ้วน
- 3) การตรวจหรือการทดสอบเป็นกรณีพิเศษ ซึ่งลูกค้าได้ระบุเอาไว้แล้ว ได้รับการปฏิบัติและจดบันทึกอย่างถูกต้องแล้ว
- 4) วัสดุ อุปกรณ์ รวมทั้งเครื่องจักรที่มีการติดตั้งครบสมบูรณ์แล้วจะมีคุณลักษณะ ขนาด รูปร่างที่ปรากฏตรงตามรูปแบบและข้อกำหนดทุกประการ และสอดคล้องกับความต้องการของลูกค้า
- 5) วัสดุ อุปกรณ์ รวมทั้งเครื่องจักรที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนดได้รับการซ่อมหรือทำการแก้ไขจนเสร็จสิ้น และได้ผลลัพธ์ที่สอดคล้องตามข้อกำหนดแล้ว
- 6) ข้อมูลรายงานต่าง ๆ ตรงตามข้อกำหนดของลูกค้าแล้ว

บันทึกผลการตรวจและทดสอบ

บันทึกผลการตรวจและทดสอบซึ่งเป็นหลักฐานอ้างอิงเพียงแสดงว่าวัสดุ อุปกรณ์ รวมทั้งเครื่องจักรที่ตรวจอนุมัติไปแล้วนั้นมีความสอดคล้องกับข้อกำหนด แล้วจะต้องจัดเก็บไว้ในแฟ้มบันทึกงาน ซึ่งได้ระบุไว้ในระเบียบปฏิบัติ การควบคุมบันทึกคุณภาพฉบับนี้

"เอกสารไม่ถูกต้องหากมีการดาวน์โหลดและพิมพ์"

 แผนกประกันคุณภาพ	คู่มือคุณภาพ (QUALITY MANUAL)	ฉบับที่ : B
		รหัสเอกสาร : 24CS-MN-004
	เรื่อง : คู่มือคุณภาพ	ครั้งที่แก้ไขเอกสาร : 00
		วันที่บังคับใช้ : 24 มีนาคม 2565
		หน้า : 44 จาก 52

8.7 การควบคุมผลลัพธ์ ที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนด

บริษัท ฯ ได้จัดทำและคงรักษาไว้ซึ่งระเบียบปฏิบัติที่เป็นเอกสารไว้ เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการป้องกัน ไม่ให้มีการนำผลิตภัณฑ์ อุปกรณ์ รวมทั้งเครื่องจักรที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนด ไปใช้โดยไม่ได้ตั้งใจ การควบคุมจะมีการแสดงสถานะการจัดเป็นเอกสารการประเมินการคัดแยก (เมื่อเป็นไปได้ในทางปฏิบัติ) การกำจัดผลิตภัณฑ์ที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนดและแจ้งไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

การทบทวนและกำจัดสภาพที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนด


ความรับผิดชอบในการทบทวนและอำนาจในการกำจัดผลิตภัณฑ์ อุปกรณ์รวมทั้งเครื่องจักรที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนด ต้องมีการกำหนดไว้ ผลิตภัณฑ์ อุปกรณ์รวมทั้งเครื่องจักรที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนดต้องได้รับการทบทวนตามเอกสารระเบียบปฏิบัติ โดยผู้จัดการแผนกจัดซื้อ และผู้จัดการ โครงการมีหน้าที่รับผิดชอบโดยตรงในการตรวจสอบลักษณะและที่มาแห่งสาเหตุของการไม่เป็นไปตามข้อกำหนดของผลิตภัณฑ์ อุปกรณ์ รวมทั้งเครื่องจักรและตัดสินใจในการปฏิบัติการต่อความไม่เป็นไปตามข้อกำหนดนั้น ๆ พร้อมกับการแจ้งไปยังทุกหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกัน

มาตรการในการปฏิบัติการต่อผลิตภัณฑ์ อุปกรณ์รวมทั้งเครื่องจักรที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนดที่ใช้อยู่ในบริษัท ฯ มีดังนี้

- 1) นำกลับไปผลิตใหม่เพื่อให้เป็นไปตามข้อกำหนดที่ระบุไว้
- 2) รับโดยยินยอมลดหย่อนซึ่งมีการซ่อมหรือการไม่ซ่อม (โดยความเห็นชอบของลูกค้า)
- 3) การลดเกรดผลิตภัณฑ์ อุปกรณ์รวมทั้งเครื่องจักรลง (เพื่อนำไปใช้ในหน่วยงานอื่น)
- 4) การคัดทิ้งหรือกำจัดเพื่อให้หมดข้อสงสัยในการใช้งาน

ในกรณีที่กำหนดไว้ในสัญญาการใช้งานหรือซ่อมตามที่เสนอเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ อุปกรณ์ รวมทั้งเครื่องจักรที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนดจะต้องมีการรายงานเพื่อให้ลูกค้าทราบหรือตัวแทนลูกค้ายินยอมลดหย่อนให้คำอธิบายของความไม่เป็นไปตามข้อกำหนดที่ได้ยอมรับไว้ ผลของการซ่อมต้องมีการบันทึกไว้เพื่อแสดงภาวะที่แท้จริงและผลิตภัณฑ์ อุปกรณ์ รวมทั้งเครื่องจักรที่นำไปดำเนินการใหม่ต้องมีการตรวจสอบใหม่ ตามวิธีการในแผนคุณภาพ โครงการหรือระเบียบปฏิบัติที่เป็นเอกสาร โดยบันทึกคุณภาพทั้งหมดจะถูกจัดเก็บตามระเบียบปฏิบัติในการควบคุมบันทึกคุณภาพของบริษัท ฯ เมื่อพบผลิตภัณฑ์ที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนดหลังการส่งมอบหรือมีการนำไปใช้ทาง บริษัท ฯ มีวิธีการในการดำเนินการที่เหมาะสมกับผลกระทบหรือแนวโน้มของผลกระทบของผลิตภัณฑ์ที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนด

"เอกสารไม่ถูกควบคุมหากมีการดาวน์โหลดและพิมพ์"

 แผนกประกันคุณภาพ	คู่มือคุณภาพ (QUALITY MANUAL)	ฉบับที่ : B
		รหัสเอกสาร : 24CS-MN-004
	เรื่อง : คู่มือคุณภาพ	ครั้งที่แก้ไขเอกสาร : 00
		วันที่บังคับใช้ : 24 มีนาคม 2565
		หน้า : 45 จาก 52

9. การประเมินสมรรถนะ

9.1 การติดตาม ตรวจสอบ วิเคราะห์ และประเมิน

9.1.1 ข้อกำหนดทั่วไป

บริษัท ฯ ได้กำหนดและวางแผนการตรวจวัดเฝ้าระวัง วิเคราะห์ และปรับปรุงในกิจกรรมที่จำเป็น เพื่อให้มั่นใจว่าการดำเนินการตามระบบบริหารคุณภาพมีประสิทธิภาพ และมีการพัฒนาปรับปรุงระบบบริหารอย่างต่อเนื่อง และมีการจัดทำเป็นเอกสารแสดงไว้เป็นหลักฐานตามข้อกำหนดของระบบบริหารคุณภาพ

บริษัท ฯ จัดให้มีการตรวจวัดและการเฝ้าระวังกระบวนการโดยกลวิธีทางสถิติที่เหมาะสมและมีประสิทธิภาพ เพื่อแสดงความสามารถของกระบวนการว่าเป็นไปตามผลของวัตถุประสงค์คุณภาพที่ได้จัดตั้งไว้ โดยระบุกระบวนการภายในบริษัท ฯ ที่มีการใช้กลวิธีทางสถิติเพื่อเก็บรวบรวมข้อมูลและการใช้การวิเคราะห์เชิงสถิติเพื่อค้นหาสาเหตุและจัดทำมาตรการแก้ไขและป้องกันปัญหาไม่ให้เกิดซ้ำ

ข้อมูลทางสถิติจะถูกบันทึกเป็นข้อมูลในรูปแบบของจำนวนของปัญหาหรือข้อบกพร่องที่เกิดขึ้นต่อเดือนหรือต่อช่วงระยะเวลาที่กำหนด ทั้งนี้การปฏิบัติการแก้ไขต้องมีการดำเนินการขึ้นเมื่อพบสิ่งที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนดในวัตถุประสงค์คุณภาพเพื่อให้มั่นใจว่างานติดตั้งของบริษัท ฯ สอดคล้องกับวัตถุประสงค์คุณภาพ

9.1.2 ความพึงพอใจลูกค้า


บริษัท ฯ ถือว่าส่วนหนึ่งของผลการปฏิบัติการของระบบบริหารคุณภาพคือการตรวจติดตามความพึงพอใจและไม่พึงพอใจของลูกค้า ซึ่งรวมถึงกำหนดวิธีการให้ได้มาซึ่งข้อมูลความพึงพอใจของลูกค้า เพื่อนำมาใช้ประโยชน์ในการปรับปรุงพัฒนาระบบบริหารและคุณภาพของบริษัท ฯ และเพื่อให้เป็นไปตามข้อกำหนดของลูกค้า

9.1.3 การวิเคราะห์และประเมินผล

บริษัท ฯ ได้ดำเนินการวิเคราะห์และประเมินผลข้อมูลต่าง ๆ ที่ได้จากการเฝ้าติดตามและการวัด เพื่อพิจารณาถึงความสามารถและประสิทธิผลของระบบบริหารคุณภาพ รวมถึงระดับความพึงพอใจลูกค้า ความสอดคล้องต่อข้อกำหนดของลูกค้า การดำเนินการได้ตามแผนที่วางไว้ ความสามารถของผู้ขายและผู้รับจ้างช่วง ความมีประสิทธิภาพของการระบุความเสี่ยงและโอกาส และความจำเป็นในการปรับปรุงระบบบริหารคุณภาพ

บริษัท ฯ ได้กำหนดวิธีการในการรวบรวมข้อมูลที่จำเป็น ซึ่งรวมถึงข้อมูลความพึงพอใจลูกค้า สิ่งที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนดของลูกค้า คุณลักษณะของกระบวนการหรือติดตั้ง และแนวโน้มข้อมูลเกี่ยวกับผู้ส่งมอบซึ่งแสดงถึงประสิทธิภาพของระบบบริหารคุณภาพ และเพื่อประเมินผลการปรับปรุงพัฒนาอย่างต่อเนื่องของระบบบริหารคุณภาพของบริษัท ฯ

"เอกสารไม่ถูกควบคุมหากมีการดาวน์โหลดและพิมพ์"

 แผนกประกันคุณภาพ	คู่มือคุณภาพ (QUALITY MANUAL)	ฉบับที่ : B
		รหัสเอกสาร : 24CS-MN-004
	เรื่อง : คู่มือคุณภาพ	ครั้งที่แก้ไขเอกสาร : 00
		วันที่บังคับใช้ : 24 มีนาคม 2565
		หน้า : 46 จาก 52

9.2 การตรวจติดตามภายใน

บริษัท ฯ ได้จัดทำและคงรักษาไว้ซึ่งระเบียบปฏิบัติการตรวจติดตามระบบคุณภาพภายในไว้เป็นเอกสาร เพื่อใช้สำหรับการวางแผนและดำเนินการตรวจติดตามระบบคุณภาพภายใน เพื่อทวนสอบว่ากิจกรรมคุณภาพและผลที่เกี่ยวข้องซึ่งเป็นไปตามข้อกำหนดที่จัดไว้ในแผน และเพื่อหาประสิทธิภาพของระบบบริหารคุณภาพ

9.2.1 ข้อกำหนดทั่วไป

ผู้จัดการแผนกคุณภาพมีหน้าที่และความรับผิดชอบโดยตรงในการจัดทำแผนงานการตรวจติดตามระบบคุณภาพภายใน สำหรับระบบการปฏิบัติงานของบริษัท ฯ อย่างน้อยปีละ 2 ครั้ง โดยมีเป้าหมายเพื่อการตรวจและประเมินว่าระบบบริหารคุณภาพของบริษัท ฯ ได้รับการปฏิบัติตามอย่างถูกต้องเหมาะสมและมีประสิทธิผลตามที่กำหนด

การจัดทำแผนงานและระดับการตรวจติดตามระบบคุณภาพภายในนั้นจะจัดทำโดยให้ขึ้นอยู่กับสถานะและความสำคัญของกระบวนการที่ถูกตรวจสอบ และสถานการณ์ในการปฏิบัติงานของบริษัท ฯ

การตรวจติดตามระบบคุณภาพภายในจะครอบคลุมถึงการตรวจติดตามในเรื่องต่อไปนี้


- 1) ระเบียบการปฏิบัติและวิธีการทำงานที่ปฏิบัติอยู่
- 2) ระบบการควบคุมเอกสารในระบบคุณภาพและบันทึกคุณภาพ
- 3) การควบคุมเครื่องจักร เครื่องมือ เครื่องใช้ การจัดเก็บวัสดุอุปกรณ์ต่าง ๆ
- 4) เป็นเรื่องที่มีผลกระทบต่อระบบบริหารคุณภาพของ บริษัท ฯ โดยจะมีการจัดทำรายการตรวจติดตามก่อนการตรวจติดตามระบบคุณภาพภายในทุกครั้ง

ในกรณีที่มีการร้องขอจากหน่วยงานหรือแผนกต่าง ๆ ในบริษัท ฯ หรือคณะกรรมการระบบบริหารคุณภาพมีมติให้ดำเนินการตรวจติดตามระบบคุณภาพภายในเป็นกรณีพิเศษ ให้ผู้ร้องขอแจ้ง โดยตรงถึงผู้จัดการคุณภาพ เพื่อพิจารณาเป็นครั้ง ๆ ไป โดยมีเกณฑ์ในการพิจารณาจะต้องเป็นเรื่องที่มีผลกระทบต่อคุณภาพของบริษัท ฯ

การดำเนินการตรวจติดตามระบบคุณภาพภายในจะกระทำโดยคณะกรรมการบริหารคุณภาพ ซึ่งได้รับการฝึกอบรมและมีความรู้ความสามารถตามระดับที่กำหนด และจะต้องไม่ใช่ผู้บังคับบัญชาหรือผู้ที่ดูแลพื้นที่/หน่วยงานที่กำลังรับการตรวจประเมินนั้น ๆ ผลการตรวจติดตามทุกครั้งจะจัดเป็นบันทึกไว้ และส่งให้ผู้รับผิดชอบในพื้นที่ที่ได้รับการตรวจติดตามนั้นประชุมเพื่อทราบถึงผลการตรวจติดตามดังกล่าว และทำการแก้ไขปัญหหรือข้อบกพร่องที่ตรวจพบในเวลาที่เหมาะสม โดยผู้จัดการคุณภาพจะเป็นผู้ทวนสอบและติดตามกิจกรรมการตรวจติดตามระบบคุณภาพภายในและบันทึกการปฏิบัติการและประสิทธิผลของการแก้ไข

กรณีที่คณะทำงานผู้ตรวจติดตามคุณภาพภายในกำหนดวันที่จะทำการตรวจติดตาม และแจ้งให้กับผู้ถูกติดตามทราบแล้ว แต่ไม่สามารถทำการตรวจติดตามตามกำหนดได้ ให้คณะผู้ตรวจติดตามแจ้งต่อผู้จัดการคุณภาพ เพื่อให้ผู้จัดการคุณภาพทำการแจ้งด้วยวาจา หรือเป็นบันทึกภายในให้กับผู้ตรวจติดตามทราบ

"เอกสารไม่ถูกต้องหากมีการดาวน์โหลดและพิมพ์"

 แผนกประกันคุณภาพ	คู่มือคุณภาพ (QUALITY MANUAL)	ฉบับที่ : B
		รหัสเอกสาร : 24CS-MN-004
	เรื่อง : คู่มือคุณภาพ	ครั้งที่แก้ไขเอกสาร : 00
		วันที่บังคับใช้ : 24 มีนาคม 2565
		หน้า : 47 จาก 52

9.2.2 การคัดเลือกและการแต่งตั้งคณะทำงานผู้ตรวจติดตามระบบคุณภาพภายใน

QMR ทำการแต่งตั้งคณะทำงานตรวจติดตามระบบคุณภาพภายใน โดยคณะทำงานผู้ตรวจติดตามระบบคุณภาพภายใน จะคัดเลือกมาจากคณะกรรมการบริหารระบบคุณภาพ ซึ่งจะมีคุณสมบัติอย่างน้อย คือ เป็นผู้ที่ได้รับการอบรมการตรวจติดตามระบบคุณภาพภายใน (Internal Quality Auditor) และเป็นผู้ที่ไม่มีหน้าที่รับผิดชอบโดยตรงต่อหน่วยงานที่จะทำการตรวจติดตาม เพื่อความเหมาะสมในการปฏิบัติหน้าที่

ในการตรวจติดตามระบบคุณภาพภายในแต่ละครั้ง ให้ผู้จัดการคุณภาพทำการแต่งตั้งหัวหน้าผู้ตรวจติดตาม (Lead Auditor) และผู้ตรวจติดตาม (Auditor) เพื่อป้องกันการตรวจหน่วยงานที่มีผู้รับผิดชอบโดยตรงในการจัดทีมผู้ตรวจติดตาม

ในการตรวจติดตามระบบคุณภาพและการตรวจติดตามผลการแก้ไข จะต้องมีการประชุมเพื่อวางแผนและจะต้องมีการหาข้อสรุปของผลการตรวจติดตามเป็นระยะ

9.2.3 การดำเนินการและการปฏิบัติการตรวจติดตามคุณภาพภายใน

Lead Auditor แจ้งไปยังหัวหน้าหน่วยงานหรือหัวหน้าแผนกที่จะทำการตรวจติดตาม โดยกำหนดวันที่ จะทำการตรวจติดตาม ตามขอบเขต หรือหัวข้อในการตรวจติดตาม ระยะเวลาที่ใช้ในการตรวจติดตามบันทึกใน ใบแจ้งกำหนดการตรวจติดตามระบบคุณภาพภายใน และส่งให้กับหัวหน้าหน่วยงาน หรือหัวหน้าแผนกนั้น ๆ ซึ่งถือว่าเป็นผู้ถูกตรวจติดตาม

หัวหน้าหน่วยหรือหัวหน้าแผนกเมื่อได้รับใบแจ้งกำหนดการตรวจติดตาม ให้ทำการตรวจสอบรายละเอียด และลงชื่อรับทราบ กรณีที่ไม่สามารถให้ทำการตรวจติดตามตามกำหนดได้ ให้แจ้งเลื่อนและระบุวันที่จะให้คณะทำงานผู้ตรวจติดตามระบบคุณภาพภายในสามารถทำการตรวจติดตามได้ และส่งคืนใบแจ้งกำหนดการตรวจติดตามคืนให้กับ Lead Auditor

ก่อนเข้าดำเนินการตรวจติดตาม คณะทำงานผู้ตรวจติดตามระบบคุณภาพภายในจะต้องประชุมวางแผนประสานงานกันในทีมเพื่อดำเนินการตรวจติดตาม


9.2.4 การประชุมสรุปและรายงานผลการตรวจติดตามระบบคุณภาพภายใน

หลังจากทำการตรวจติดตามแล้ว Lead Auditor ทำการประชุมเพื่อสรุปกับหัวหน้าหน่วยหรือผู้จัดการแผนกที่ถูกตรวจติดตาม เพื่อสรุปสิ่งที่ตรวจพบ โดยแบ่งออกออกเป็น 2 กรณี

- 1) กรณีคณะทำงานผู้ตรวจติดตามระบบคุณภาพภายในสรุปผลการตรวจติดตามและยอมรับได้ ให้จัดทำรายงานผลการตรวจติดตามระบบคุณภาพภายใน และแนบรายการตรวจติดตามระบบคุณภาพภายในส่งให้ QMR
- 2) กรณีคณะทำงานผู้ตรวจติดตามระบบคุณภาพภายในสรุปผลการตรวจติดตามพบสิ่งที่ไม่ยอมรับให้ทำการแจ้งให้ผู้ตรวจติดตามทราบ และเมื่อถูกติดตามได้ยอมรับต่อสิ่งที่ไม่สอดคล้องนั้นแล้ว ให้จัดทำรายงานผลการตรวจติดตามระบบคุณภาพภายใน โดยใช้แบบฟอร์ม Audit Report และให้หัวหน้าหน่วยงานที่รับผิดชอบลงนามรับทราบ พร้อมกับส่งให้ QMR เป็นผู้อนุมัติ และแนบรายการตรวจติดตามระบบคุณภาพภายใน

หลังจากที่ทำการประชุมสรุปผลการตรวจติดตามภายในแล้ว Lead Auditor ทำการออกไปร้องขอให้มีการแก้ไข โดยใช้แบบฟอร์ม NON- CONFORMITY REPORT ให้หัวหน้าหน่วยงานที่รับผิดชอบ


"เอกสารไม่ถูกควบคุมหากมีการดาวน์โหลดและพิมพ์"

 แผนประกันคุณภาพ	คู่มือคุณภาพ (QUALITY MANUAL)	ฉบับที่ : B
		รหัสเอกสาร : 24CS-MN-004
	เรื่อง : คู่มือคุณภาพ	ครั้งที่แก้ไขเอกสาร : 00
		วันที่บังคับใช้ : 24 มีนาคม 2565
		หน้า : 48 จาก 52

9.2.5 การตรวจติดตามผลการแก้ไข

QMR มอบหมายให้ผู้จัดการคุณภาพ แจ้งการดำเนินการแก้ไขให้คณะทำงานผู้ตรวจติดตามระบบคุณภาพภายในที่ตรวจติดตามหน่วยงานนั้น ๆ ทราบ และส่งต้นฉบับ NON- CONFORMITY REPORT ที่ระบุรายละเอียดการแก้ไขให้กับคณะทำงานผู้ตรวจติดตามระบบคุณภาพภายใน เพื่อทำการตรวจสอบการแก้ไขของหน่วยงานที่ถูกตรวจติดตามระบบคุณภาพภายใน

"เอกสารไม่ถูกควบคุมหากมีการดัดแปลงและพิมพ์"

 แผนกประกันคุณภาพ	คู่มือคุณภาพ (QUALITY MANUAL)	ฉบับที่ : B
		รหัสเอกสาร : 24CS-MN-004
	เรื่อง : คู่มือคุณภาพ	ครั้งที่แก้ไขเอกสาร : 00
		วันที่บังคับใช้ : 24 มีนาคม 2565
		หน้า : 49 จาก 52

9.3 การทบทวนโดยฝ่ายบริหาร

9.3.1 ข้อกำหนดทั่วไป

ผู้บริหารระดับสูงของ บริษัท ฯ มีความรับผิดชอบในการทบทวนระบบบริหารคุณภาพและระยะเวลาในการทบทวน เพื่อให้มั่นใจว่าระบบบริหารคุณภาพมีความเหมาะสมอย่างต่อเนื่องและมีประสิทธิภาพซึ่งการทบทวนนี้จะมีการประเมินถึงโอกาสในการปรับปรุงและความจำเป็นในการเปลี่ยนแปลงระบบบริหารคุณภาพรวมทั้งนโยบายคุณภาพและวัตถุประสงค์ทางคุณภาพของ บริษัท ฯ

9.3.2 ข้อมูลสำหรับการทบทวนโดยฝ่ายบริหาร

การทบทวน โดยฝ่ายบริหารถูกกำหนดให้มีการพิจารณาถึงสถานะของกิจกรรมและการทบทวน โดยฝ่ายบริหารครั้งที่ผ่านๆ มา และการเปลี่ยนแปลงของปัจจัยภายในและภายนอกองค์กร รวมถึงความเพียงพอของทรัพยากรด้านต่าง ๆ

ข้อมูลที่ใช้ในการทบทวน โดยฝ่ายบริหารต้องเป็นผลที่แสดงถึงความสามารถและประสิทธิผลของการระบุอุปสรรคและโอกาส รวมถึงโอกาสในการปรับปรุงที่เกี่ยวข้องกับระบบบริหารคุณภาพซึ่งจะเกี่ยวกับสิ่งต่าง ๆ ต่อไปนี้

- 1) ความพึงพอใจของลูกค้าและความเห็นของผู้มีส่วนร่วม
- 2) การบรรลุวัตถุประสงค์คุณภาพ
- 3) ความสามารถของกระบวนการและความสอดคล้องต่อข้อกำหนด
- 4) ความไม่เป็นไปตามข้อกำหนดและการแก้ไข
- 5) ผลการเฝ้าตรวจและการวัด
- 6) ผลการตรวจประเมิน
- 7) ความสามารถของผู้จัดหาภายนอก


9.3.3 ผลของการทบทวนโดยฝ่ายบริหาร

ผลของการทบทวน โดยฝ่ายบริหารจะแสดงถึงการตัดสินใจและการดำเนินการต่อสิ่งต่อไปนี้

- 1) โอกาสในการปรับปรุงระบบบริหารคุณภาพอย่างต่อเนื่อง
- 2) ความจำเป็นในการเปลี่ยนแปลงของระบบบริหารคุณภาพ
- 3) ทรัพยากรต่าง ๆ ที่จำเป็นต้องใช้ในการปรับปรุงพัฒนาระบบบริหารคุณภาพ

บันทึกการทบทวนของฝ่ายบริหารต้องมีการเก็บรักษาไว้ตามระบบการควบคุมบันทึกของบริษัท ฯ

"เอกสารไม่ถูกควบคุมหากมีการดัดแปลงและพิมพ์"

 แผนกประกันคุณภาพ	คู่มือคุณภาพ (QUALITY MANUAL)	ฉบับที่ : B
		รหัสเอกสาร : 24CS-MN-004
	เรื่อง : คู่มือคุณภาพ	ครั้งที่แก้ไขเอกสาร : 00
		วันที่บังคับใช้ : 24 มีนาคม 2565
		หน้า : 50 จาก 52

วาระที่ประชุมการทบทวนฝ่ายบริหารดังนี้


1. สถานะของการดำเนินการจากการทบทวนของครั้งที่ผ่านมา
2. การเปลี่ยนแปลงมุมมองทั้งจากภายนอกและภายในเกี่ยวกับ QMS รวมถึงทิศทางเชิงกลยุทธ์
3. ข้อมูลสมรรถนะด้านคุณภาพ รวมถึงแนวโน้มและตัวชี้วัดจาก
 - 3.1. ความไม่สอดคล้องและการปฏิบัติการแก้ไข
 - 3.2. ผลของการเฝ้าระวังและตรวจวัด
 - 3.3. ผลของการตรวจติดตาม
 - 3.4. ความพึงพอใจลูกค้า
 - 3.5. มุมมองเกี่ยวกับผู้บริการภายนอกและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอื่นๆ
 - 3.6. ความเพียงพอของทรัพยากรที่ต้องการ เพื่อรักษาไว้ซึ่งประสิทธิผลของ QMS
 - 3.7. สมรรถนะของกระบวนการและความสอดคล้องของผลิตภัณฑ์และบริการ
4. ประสิทธิภาพของการดำเนินการต่อความเสี่ยงและโอกาส
5. แนวโน้มของโอกาสใหม่ ๆ ในการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง

10. การปรับปรุง

10.1 ข้อก หนดทั่วไป

บริษัท ฯ มีการด าเนินกิจกรรมปรับปรุงพัฒนาอย่างต่อเนื่องส าหรับระบบบริหารคุณภาพ โดยผ่านทางนโยบายคุณภาพ วัตถุประสงค์คุณภาพ ผลการตรวจติดตาม การวิเคราะห์ข้อมูล การปฏิบัติการแก้ไขและการทบทวนของฝ่ายบริหารเพื่อให้ระบบบริหารคุณภาพของบริษัท ฯ มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลอย่างต่อเนื่อง และเป็นไปตามข้อ ก หนดและสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า

"เอกสารไม่ถูกควบคุมหากมีการดาวน์โหลดและพิมพ์"

 แผนกประกันคุณภาพ	คู่มือคุณภาพ (QUALITY MANUAL)	ฉบับที่ : B
		รหัสเอกสาร : 24CS-MN-004
	เรื่อง : คู่มือคุณภาพ	ครั้งที่แก้ไขเอกสาร : 00
		วันที่บังคับใช้ : 24 มีนาคม 2565
		หน้า : 51 จาก 52


10.2 สิ่งที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนดและการปฏิบัติการแก้ไข

บริษัท ฯ จัดให้มีมาตรการเกี่ยวกับการปฏิบัติการแก้ไขและกำจัดสาเหตุของปัญหาที่เกิดขึ้นและทวนสอบผลการปฏิบัติการแก้ไขว่ามีประสิทธิภาพที่เหมาะสมซึ่งในระบบปฏิบัติการแก้ไขนั้นจะรวมถึง

- 1) การดำเนินการที่มีประสิทธิผลเกี่ยวกับข้อร้องเรียนของลูกค้าและรายงานความไม่เป็นไปตามข้อกำหนดของการบริการ
- 2) พิจารณาสาเหตุของความไม่เป็นไปตามข้อกำหนดที่เกี่ยวกับกระบวนการก่อสร้างและติดตั้งและระบบคุณภาพผลของการหาสาเหตุจะมีการบันทึกผล
- 3) กำหนดวิธีการแก้ไขที่จำเป็นเพื่อขจัดสาเหตุของความไม่เป็นไปตามข้อกำหนด
- 4) ใช้ควบคุมเพื่อให้มั่นใจว่ามีการปฏิบัติการแก้ไขและมีประสิทธิผล
- 5) การทบทวนข้อบกพร่อง (รวมทั้งคำร้องเรียนลูกค้า)

บันทึกของความไม่เป็นไปตามข้อกำหนดรวมถึงผลของการแก้ไขความไม่เป็นไปตามข้อกำหนดจะถูกจัดเก็บไว้ตามระบบการควบคุมบันทึกของ บริษัท

"เอกสารไม่ถูกควบคุมหากมีการดาวน์โหลดและพิมพ์"

 แผนกประกันคุณภาพ	คู่มือคุณภาพ (QUALITY MANUAL)	ฉบับที่ : B
		รหัสเอกสาร : 24CS-MN-004
	เรื่อง : คู่มือคุณภาพ	ครั้งที่แก้ไขเอกสาร : 00
		วันที่บังคับใช้ : 24 มีนาคม 2565
		หน้า : 52 จาก 52

10.3 การปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง

บริษัท ฯ จัดให้มีการดำเนินการปรับปรุงความเหมาะสมเพียงพอ และประสิทธิผลของระบบบริหารคุณภาพอย่างต่อเนื่อง รวมถึงการพิจารณาผลของการวิเคราะห์และประเมินผลของการประชุมทบทวน โดยฝ่ายบริหาร เพื่อพิจารณาความจำเป็นและโอกาสในการปรับปรุงระบบบริหารคุณภาพ