



การไฟฟ้านครหลวง
Metropolitan Electricity Authority

คำสั่งการไฟฟ้านครหลวง

ที่ ๙๐/๒๕๕๗

เรื่อง คู่มือคุณภาพของการไฟฟ้านครหลวง (Quality Manual)

ตามที่ผู้ว่าการได้ประกาศนโยบายคุณภาพของการไฟฟ้านครหลวงในประกาศการไฟฟ้า-
นครหลวง ที่ ๓๖/๒๕๕๗ ลงวันที่ ๑๓ ตุลาคม พ.ศ. ๒๕๕๗ เรื่อง นโยบายคุณภาพ (Quality Policy)
ของการไฟฟ้านครหลวง นั้น

เพื่อให้การดำเนินงานตามระบบบริหารคุณภาพ (Quality Management System)
หรือ QMS เป็นไปในทิศทางและมาตรฐานเดียวกัน จึงเห็นควรจัดทำคู่มือคุณภาพของการไฟฟ้านครหลวง
ซึ่งสอดคล้องตามข้อกำหนดของมาตรฐานระบบบริหารคุณภาพ ISO ๙๐๐๑ เพื่อเป็นแนวปฏิบัติ
ตามระบบบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กร

ทั้งนี้ ตั้งแต่บัดนี้เป็นต้นไป

สั่ง ณ วันที่ ๒๑ พฤศจิกายน พ.ศ. ๒๕๕๗

(ลงชื่อ)

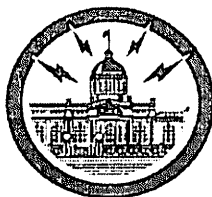
สมชาย โรจน์รุ่งวศินกุล

(นายสมชาย โรจน์รุ่งวศินกุล)

ผู้ว่าการ

หมายเหตุ เหตุผลในการออกคำสั่งฉบับนี้ คือ เพื่อให้หน่วยงานถือปฏิบัติในการดำเนินงานตาม
ระบบบริหารคุณภาพไปในแนวทางเดียวกัน จึงจำเป็นต้องออกคำสั่งนี้

Handwritten signature

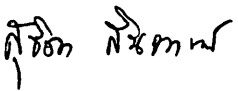
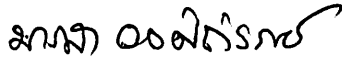


การไฟฟ้านครหลวง
(Metropolitan Electricity Authority)

คู่มือคุณภาพ (Quality Manual)
เรื่อง : คู่มือคุณภาพ

คู่มือคุณภาพหมายเลข QM-MEA-001

วันที่อนุมัติใช้..... 21 พฤศจิกายน 2557

ออกเอกสารโดย	ตรวจสอบเอกสารโดย	อนุมัติเอกสารโดย
 (นางสุธิดา สินธวานนท์) ผู้อำนวยการฝ่ายพัฒนาคุณภาพองค์กร	 (นางมารีสา วงศ์ถิรวิทย์) รองผู้อำนวยการแผนและพัฒนาองค์กร MEA-QMR	 (นายสมชาย ไรจน์รุ่งวศินกุล) ผู้ว่าการ

เอกสารฉบับนี้มีการควบคุมในระบบการบริหารคุณภาพ การทำซ้ำ พิมพ์ หรือ ทำสำเนา ถือเป็นเอกสารไม่ควบคุม

เรื่อง : คู่มือคุณภาพ

สารบัญ

เรื่อง	หน้า
ส่วนที่ 0 บทนำ	3
ส่วนที่ 1 ขอบเขต	3
ส่วนที่ 2 มาตรฐานและการอ้างอิง	4
ส่วนที่ 3 คำนิยาม	4
ส่วนที่ 4 ระบบบริหารคุณภาพ	5
ส่วนที่ 5 ความรับผิดชอบด้านการบริหาร	8
ส่วนที่ 6 การบริหารทรัพยากร	18
ส่วนที่ 7 กระบวนการทำให้เกิดผลิตภัณฑ์และบริการ	20
ส่วนที่ 8 การวัด การวิเคราะห์ และการปรับปรุง	28

เรื่อง : คู่มือคุณภาพ

ส่วนที่ 0 บทนำ

การไฟฟ้านครหลวง (กฟน.) เป็นรัฐวิสาหกิจ ประเภทสาธารณูปโภค สาขาลงงาน สังกัดกระทรวงมหาดไทย จัดตั้งขึ้นเมื่อวันที่ 1 สิงหาคม 2501 ตามพระราชบัญญัติการไฟฟ้านครหลวง พ.ศ. 2501 มีวัตถุประสงค์ในการจัดตั้ง คือ จัดให้ได้มาและจำหน่ายพลังงานไฟฟ้า ดำเนินธุรกิจเกี่ยวกับพลังงานไฟฟ้าและธุรกิจอื่นที่เกี่ยวข้อง หรือที่เป็นประโยชน์แก่การไฟฟ้านครหลวง

คณะกรรมการกำกับกิจการพลังงาน (กกพ.) อาศัยอำนาจตาม พ.ร.บ. การประกอบกิจการพลังงาน พ.ศ. 2550 ประกาศกำหนดให้ผู้ประกอบกิจการพลังงานต้องได้รับใบอนุญาตการประกอบกิจการพลังงานจาก กกพ. และดำเนินการภายใต้เงื่อนไขแนบท้ายใบอนุญาตดังกล่าว โดย กฟน. ได้รับใบอนุญาตการประกอบกิจการไฟฟ้า 2 ประเภท คือ ใบอนุญาตระบบจำหน่ายไฟฟ้า และใบอนุญาตจำหน่ายไฟฟ้า

กระทรวงการคลัง โดยสำนักงานคณะกรรมการนโยบายรัฐวิสาหกิจ (สคร.) ในฐานะผู้กำกับดูแลนโยบายการดำเนินงานของรัฐวิสาหกิจ ได้กำหนดแนวนโยบายของผู้ถือหุ้น/ภาครัฐ (Statement of Direction : SOD) ต่อ กฟน. คือ มุ่งพัฒนาระบบจำหน่ายไฟฟ้าให้มีคุณภาพและเพียงพอต่อความต้องการของประเทศ สร้างพันธมิตรทางธุรกิจ พัฒนาธุรกิจเกี่ยวเนื่อง เพื่อสร้างมูลค่าเพิ่มจากทรัพย์สิน และมีความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม

ประเภทธุรกิจ

ธุรกิจหลัก ได้แก่ การจำหน่ายพลังงานไฟฟ้าในเขตพื้นที่จำหน่าย รวม 3 จังหวัด คือ กรุงเทพมหานคร นนทบุรี และสมุทรปราการ มีพื้นที่รวม 3,192 ตารางกิโลเมตร ซึ่งเป็นภารกิจและวัตถุประสงค์หลักในการจัดตั้ง กฟน.

ธุรกิจเกี่ยวเนื่อง ได้แก่ ธุรกิจบริการและคุณภาพไฟฟ้า เพื่อให้บริการลูกค้าเฉพาะรายทั้งด้านบริการและด้านคุณภาพไฟฟ้า ผ่านการออกแบบ จัดหาอุปกรณ์ และดำเนินการจนแล้วเสร็จส่งมอบให้ลูกค้า ตลอดจนการให้บริการด้านระบบจำหน่ายพลังงานไฟฟ้าและธุรกิจเกี่ยวเนื่องให้กับลูกค้าในต่างประเทศ

ส่วนที่ 1 ขอบเขต

ขอบเขตระบบคุณภาพใช้สำหรับหน่วยงานภายในการไฟฟ้านครหลวงซึ่งครอบคลุม 10 สายงาน

1. สังกัดผู้ว่าการ
2. รองผู้ว่าการแผนและพัฒนาองค์กร
3. รองผู้ว่าการบริการระบบจำหน่าย
4. รองผู้ว่าการธุรกิจและบริการ
5. รองผู้ว่าการบริหารองค์กร
6. รองผู้ว่าการเทคโนโลยีสารสนเทศและระบบสื่อสาร

เรื่อง : คู่มือคุณภาพ

7. รองผู้ว่าการปฏิบัติการ
8. รองผู้ว่าการกิจการองค์กรและสังคม
9. รองผู้ว่าการวิชาการและบริหารพัสดุ
10. รองผู้ว่าการการเงิน

กฟน. จะถือปฏิบัติตามที่ได้กำหนดไว้ในคู่มือนี้ ตลอดจนมอบหมายอำนาจหน้าที่ให้ผู้เกี่ยวข้องปฏิบัติตามระเบียบปฏิบัติงาน และวิธีการปฏิบัติงาน ในเรื่องการวางแผน การจัดซื้อจัดจ้าง การให้บริการ ตลอดจนการควบคุมคุณภาพอื่นๆ เพื่อให้สอดคล้องได้มาตรฐานตามข้อกำหนดของ ISO 9001 ทุกข้อ

ข้อความทั้งหลายในคู่มือคุณภาพนี้ถือเป็นข้อบังคับใช้ การแก้ไขเปลี่ยนแปลงใด ๆ จำเป็นต้องได้รับอนุมัติจากผู้ว่าการการไฟฟ้านครหลวง

ส่วนที่ 2 มาตรฐานและการอ้างอิง

ISO 9001: 2008 (E) Quality Management Systems – Requirement

Fourth Edition: 2008 -11-15

ส่วนที่ 3 คำนิยาม

ผู้บริหารระดับสูง	หมายถึง	ผู้ว่าการ รองผู้ว่าการ และ ผู้ช่วยผู้ว่าการ
หัวหน้าหน่วยงาน	หมายถึง	ผู้อำนวยการฝ่าย ผู้อำนวยการไฟฟ้าเขต และ ผู้อำนวยการสำนัก
ผู้ช่วยหัวหน้าหน่วยงาน	หมายถึง	ผู้ช่วยผู้อำนวยการฝ่าย ผู้ช่วยผู้อำนวยการไฟฟ้าเขต และ ผู้ช่วยผู้อำนวยการสำนัก
ผู้บริหาร	หมายถึง	ผู้บริหารทุกระดับของ กฟน. ตั้งแต่ระดับหน่วยงาน ระดับกอง และระดับแผนก

ส่วนที่ 4 ระบบบริหารคุณภาพ

4.1 ข้อกำหนดทั่วไป

กฟน. ได้จัดทำระบบบริหารคุณภาพ โดยจัดทำคู่มือคุณภาพฉบับนี้ และเอกสารอื่นที่จำเป็น ซึ่งสอดคล้องกับข้อกำหนดต่างๆ ของมาตรฐานระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 เพื่ออธิบายถึงการดำเนินงานต่างๆ ของหน่วยงานภายใน กฟน. และนำคู่มือคุณภาพและเอกสารดังกล่าวไปปฏิบัติ อารักรักษาระบบไว้ รวมทั้งปรับปรุงประสิทธิภาพของระบบบริหารคุณภาพอย่างต่อเนื่อง ตามแนวทางดังนี้

เรื่อง : คู่มือคุณภาพ

1. กำหนดลำดับของกระบวนการและความสัมพันธ์ของกระบวนการที่สำคัญต่อระบบบริหารคุณภาพ
2. กำหนดเกณฑ์และวิธีการที่จำเป็น เพื่อให้การปฏิบัติงานและการควบคุมกระบวนการเหล่านั้นมีประสิทธิภาพ
3. มีทรัพยากรและข้อมูลที่เป็นอย่างพอเพียงเพื่อสนับสนุนการปฏิบัติงาน และการเฝ้าติดตามกระบวนการเหล่านั้น
4. มีการเฝ้าติดตาม วัดผล (ที่มีการประยุกต์ใช้) และวิเคราะห์กระบวนการเหล่านั้น
5. ปฏิบัติงานตามแผนที่วางไว้ให้บรรลุผล และปรับปรุงกระบวนการดังกล่าวอย่างต่อเนื่อง

4.2 ข้อกำหนดด้านเอกสาร (Documentation Requirements):

4.2.1 เอกสารในระบบบริหารคุณภาพของ กฟน. มีโครงสร้าง 4 ระดับ ประกอบด้วย

- ระดับที่ 1 : คู่มือคุณภาพ (Quality Manual : QM)
- ระดับที่ 2 : คู่มือวิธีการดำเนินงาน (Quality Procedure : QP)
- ระดับที่ 3 : คู่มือวิธีการปฏิบัติงาน (Work Instruction : WI)
- ระดับที่ 4 : เอกสารสนับสนุน (Supporting Document : SD) ได้แก่
 - กฎหมาย กฎระเบียบหรือมาตรฐานที่เกี่ยวข้อง
 - คู่มือการใช้เครื่องจักรอุปกรณ์
 - คู่มือการซ่อมและบำรุงรักษาเครื่องจักรอุปกรณ์
 - แบบบันทึกคุณภาพ (Form : F)
 - เอกสารอื่นๆ

โดยเอกสารดังกล่าว อาจอยู่ในรูปแบบหรือสื่อชนิดต่างๆ

อ้างอิงคู่มือวิธีการดำเนินงาน QP-MEA-001 การควบคุมเอกสาร

4.2.2 คู่มือคุณภาพ (Quality Manual) อธิบายถึงนโยบายและกิจกรรมภาพรวมในการดำเนินธุรกิจของ กฟน. ซึ่งสอดคล้องกับข้อกำหนดมาตรฐานการบริหารคุณภาพ ISO 9001 โดยผู้อำนวยการฝ่ายพัฒนาคุณภาพองค์กรเป็นผู้ออกเอกสาร รองผู้อำนวยการแผนและพัฒนาองค์กรเป็นผู้ตรวจสอบเอกสาร และผู้ว่าการเป็นผู้อนุมัติเอกสาร โดยคู่มือคุณภาพจะอ้างอิงถึงวิธีการดำเนินงาน/วิธีการปฏิบัติงาน ในเรื่องที่เกี่ยวข้อง

คู่มือวิธีการดำเนินงาน (Quality Procedure : QP) อธิบายถึงวิธีการหรือกระบวนการดำเนินงาน และบริหารงาน ซึ่งสอดคล้องกับกระบวนการธุรกิจ เป็นรายละเอียดการดำเนินงานหลักๆ ของหน่วยงานนั้นๆ ซึ่งมีส่วนเกี่ยวข้องกับอีกหน่วยงานหนึ่ง โดยอธิบายรายละเอียดตั้งแต่เริ่มต้นจนเสร็จสมบูรณ์ ซึ่ง

เรื่อง : คู่มือคุณภาพ

แสดงถึง ใคร ทำอะไร ที่ไหน เมื่อใด ทำไม และ อย่างไร เพื่อให้บุคลากรปฏิบัติงานเป็นไปตามมาตรฐานเดียวกัน เพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานและประสานงานที่ดีขึ้น และใช้เป็นแนวทางในการตรวจประเมินและทบทวนระบบ ทั้งนี้ ขั้นตอนการดำเนินงานที่เกี่ยวข้องในส่วนต่างๆ จะถูกระบุไว้ใน รายการประกาศใช้เอกสารที่เก็บในระบบงานเพื่อการจัดการระบบบริหารคุณภาพ เป็นรูปแบบของสื่ออิเล็กทรอนิกส์ (Electronic Media)

คู่มือวิธีการปฏิบัติงาน (Work Instruction : WI) อธิบายถึงรายละเอียดในการปฏิบัติงานของงานใดงานหนึ่งเฉพาะเรื่อง โดยอธิบายตั้งแต่เริ่มต้นจนเสร็จสมบูรณ์ เพื่อป้องกันการดำเนินงานผิดพลาดหรือไม่สม่ำเสมอ และให้การปฏิบัติงานเป็นไปตามวิธีการเดียวกัน ใช้เป็นเกณฑ์ควบคุม ตรวจสอบผลการปฏิบัติงานเป็นพื้นฐานในการฝึกอบรมบุคลากรใหม่ และเป็นแนวทางในการทบทวนและตรวจติดตามคุณภาพภายใน ทั้งนี้ ต้องจัดเตรียมไว้ในบริเวณพื้นที่ปฏิบัติงานให้สามารถอ้างอิงในการปฏิบัติงานได้

เอกสารสนับสนุน (Supporting Document : SD) หมายถึง เอกสารที่ใช้ประกอบในการทำงาน ซึ่งหน่วยงานรับมาจากภายนอก หรือจัดทำขึ้นใช้เอง เช่น IEC, NEC, คู่มือปฏิบัติงาน (Manual) มาตรฐานอุตสาหกรรม หรือมาตรฐานต่างๆ รวมทั้งแบบฟอร์มที่จัดทำขึ้นเองใช้ในแต่ละหน่วยงาน ให้แต่ละหน่วยงานรับผิดชอบควบคุมให้เป็นไปตามระบบบริหารคุณภาพ

4.2.3 การควบคุมเอกสาร

ฝ่ายพัฒนาคุณภาพองค์กรและหน่วยงานต่าง ๆ รับผิดชอบในการควบคุมเอกสารและข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับระบบบริหารคุณภาพ โดย ฝ่ายวางแผนเทคโนโลยีสารสนเทศ ฝ่ายพัฒนาโปรแกรมประยุกต์ และฝ่ายพัฒนาคุณภาพองค์กร รับผิดชอบในการควบคุมดูแลรักษาข้อมูลในระบบคอมพิวเตอร์ (Ref. ระบบคอมพิวเตอร์ ใน MEA Intranet: <http://meainet>)

การทบทวนและแจกจ่ายเอกสารและข้อมูล

ฝ่ายพัฒนาคุณภาพองค์กร และ/หรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องรับผิดชอบให้มีการดำเนินการในเรื่องต่างๆ ดังนี้

1. กำหนดเอกสารและข้อมูล ซึ่งเกี่ยวข้องกับระบบบริหารคุณภาพทั้งหมด
2. การอนุมัติเอกสารก่อนการแจกจ่ายเอกสาร โดยบุคลากรซึ่งเกี่ยวข้องกับเอกสารนั้น
3. การแสดงสถานะของเอกสาร ซึ่งได้รับการอนุมัติโดยระบุวันที่ประกาศใช้
4. การแจกจ่ายเอกสารฉบับปัจจุบันเท่านั้นไปใช้ ณ จุดปฏิบัติงาน
5. การกำจัดเอกสารฉบับเดิม (Obsolete Document) ออกจากจุดปฏิบัติงาน
6. การชี้แจงเอกสารฉบับเดิมที่จำเป็นต้องเก็บไว้ใช้สำหรับวัตถุประสงค์บางอย่าง
7. การชี้แจงและควบคุมเอกสารจากภายนอกที่จำเป็นต่อระบบบริหารคุณภาพ

เรื่อง : คู่มือคุณภาพ

การเปลี่ยนแปลงแก้ไขเอกสารและข้อมูล

การเปลี่ยนแปลงแก้ไขเอกสารต้องได้รับการพิจารณาทบทวนโดยหน่วยงานที่เกี่ยวข้องและอนุมัติโดยหน่วยงานเดิมที่รับผิดชอบอนุมัติเอกสารนั้น ๆ และระบุการเปลี่ยนแปลงแก้ไขไว้ในเอกสารที่แก้ไขใหม่ เพื่อให้สามารถสอบกลับได้ถึงข้อมูลที่มีการแก้ไขเปลี่ยนแปลง

การควบคุมเอกสารสนับสนุน

หัวหน้าหน่วยงานรับผิดชอบในการชี้แจงและระบุว่าเอกสารสนับสนุนชนิดใดที่ต้องได้รับการควบคุมโดยหน่วยงานเอง เช่น กฎหมาย แผนงาน คู่มือการใช้เครื่องจักรอุปกรณ์ คู่มือการบำรุงรักษาเครื่องจักรอุปกรณ์ กฎความปลอดภัย เป็นต้น เพื่อใช้ประกอบในการดำเนินงาน โดยต้องจัดให้มีบัญชีรายการเอกสารสนับสนุนที่ต้องควบคุม และมีการทบทวนเอกสารที่รับจากภายนอกหรือทบทวนเอกสารสนับสนุนอย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง หรือตามความเหมาะสม

การจัดทำและควบคุมแบบฟอร์ม

หัวหน้าหน่วยงานรับผิดชอบในการจัดทำแบบฟอร์มต่าง ๆ ที่ใช้ในหน่วยงาน หรือแจกจ่ายให้หน่วยงานอื่นจะต้องกำหนดชื่อแบบฟอร์ม รหัสแบบฟอร์ม วัน เดือน ปี ที่ประกาศใช้ของแบบฟอร์ม และ Revision Number (จำนวนครั้งของการแก้ไขเปลี่ยนแปลง)

4.2.4 การควบคุมบันทึกคุณภาพ

ฝ่ายพัฒนาคุณภาพองค์กรจัดทำขั้นตอนการดำเนินการในการควบคุมบันทึกซึ่งใช้แสดงผลการปฏิบัติงานตามระบบบริหารคุณภาพที่ได้จัดทำขึ้น โดยกำหนดให้มีบัญชีรายการบันทึก ซึ่งจัดทำโดยหัวหน้าหน่วยงานในการบ่งชี้เอกสารข้อมูลซึ่งจะเป็นเอกสารหรือข้อมูลในคอมพิวเตอร์ ซึ่งถือเป็นบันทึก โดยต้องระบุแนวทางในการจัดเก็บรวบรวม และกำหนดรูปแบบในการเก็บรักษา รวมทั้งระยะเวลาในการจัดเก็บในบัญชีรายการบันทึกด้วย

ทุกหน่วยงานต้องจัดทำระบบการจัดเก็บบันทึกต่าง ๆ เพื่อเป็นการแสดงหลักฐานของการปฏิบัติตามคู่มือปฏิบัติงาน จะต้องดูแลรักษาเอกสารบันทึกต่าง ๆ ให้สามารถอ่านได้ง่าย มีการบ่งชี้ที่ชัดเจนและสามารถค้นหามาใช้ได้สะดวก การกำหนดสถานที่จัดเก็บ การป้องกันความเสียหาย การจัดเก็บและการทำลายเอกสารบันทึกต่าง ๆ

ทั้งนี้ สามารถเก็บบันทึกในรูปของข้อมูลในคอมพิวเตอร์ หรือในสื่อการเก็บข้อมูลทางอิเล็กทรอนิกส์แบบอื่นๆ ได้ด้วย (เช่น เทป แผ่นดิสก์ หรือซีดี-รอม เป็นต้น) นอกเหนือจากการเก็บในรูปของกระดาษ (Hard Copy) อย่างที่เคยทำโดยทั่วไป

อ้างอิงคู่มือวิธีการดำเนินงาน QP-MEA-002 การควบคุมบันทึกคุณภาพ

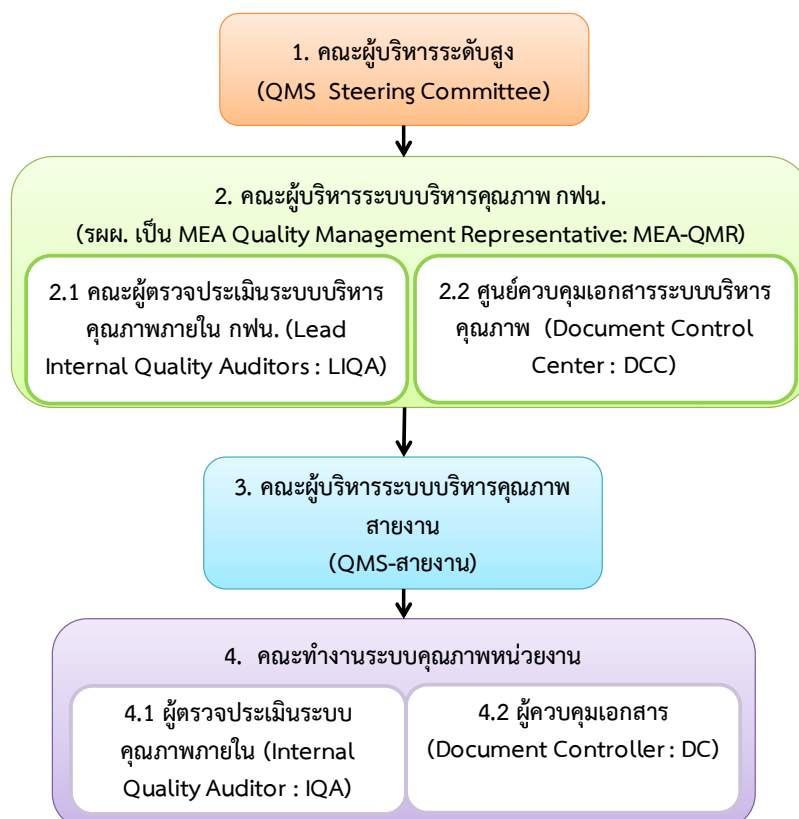
เรื่อง : คู่มือคุณภาพ

ส่วนที่ 5 ความรับผิดชอบด้านการบริหาร

5.1 ความมุ่งมั่นของฝ่ายบริหาร (Management Commitment)

ผู้บริหารระดับสูง ประกอบด้วย ผู้ว่าการ รองผู้ว่าการ และผู้ช่วยผู้ว่าการ มีความมุ่งมั่นในการพัฒนา นำระบบบริหารคุณภาพมาใช้ และปรับปรุงประสิทธิภาพของระบบบริหารคุณภาพอย่างต่อเนื่อง โดย

1. ผู้บริหารระดับสูงมีการสื่อสารให้ทุกคนในองค์กรตระหนักถึงความสำคัญในการดำเนินงานให้บรรลุถึงความต้องการของลูกค้า รวมทั้งกฎหมายและข้อบังคับอื่นๆ
2. ผู้ว่าการเป็นผู้กำหนดและประกาศนโยบายคุณภาพ
3. ผู้ว่าการเป็นประธานในการประชุมทบทวนของฝ่ายบริหาร (Management Review)
4. รองผู้ว่าการมอบหมายให้ทุกหน่วยงานกำหนดวัตถุประสงค์ด้านคุณภาพของหน่วยงานของตนเอง คือ Key Performance Indicators (KPIs) หรือดัชนีวัดผลการปฏิบัติงานของหน่วยงาน
5. รองผู้ว่าการ จัดหาและจัดสรรทรัพยากรด้านต่างๆอย่างเพียงพอ โดยให้กำหนดโครงสร้างระบบบริหารคุณภาพ และหน้าที่ความรับผิดชอบ ดังนี้



เรื่อง : คู่มือคุณภาพ

1. คณะผู้บริหารระดับสูง (QMS Steering Committee) ทำหน้าที่

- กำหนดและทบทวนนโยบาย วัตถุประสงค์ด้านคุณภาพ โครงสร้างการบริหารระบบบริหารคุณภาพ แผนปฏิบัติงาน และคู่มือคุณภาพ
- สื่อสาร ส่งเสริมและจัดสรรทรัพยากร เพื่อสนับสนุนการดำเนินงานระบบบริหารคุณภาพ ของ กฟน.

2. คณะผู้บริหารระบบบริหารคุณภาพ กฟน. โดยมีรองผู้ว่าการแผนและพัฒนาองค์กร ทำหน้าที่ เป็นผู้แทนคณะผู้บริหารระบบบริหารคุณภาพ กฟน. (MEA Quality Management Representative : MEA-QMR) ทำหน้าที่

- วางระบบบริหารคุณภาพองค์กรให้สอดคล้องตามนโยบายคุณภาพและวัตถุประสงค์ที่กำหนด
- รมรณรงค์ส่งเสริมให้บุคลากรทุกระดับใน กฟน. เข้าใจระบบบริหารคุณภาพ และตระหนักถึงความต้องการของลูกค้า
- ปฏิบัติตามเอกสาร ขั้นตอนการปฏิบัติงานของระบบบริหารคุณภาพอย่างต่อเนื่อง
- ติดตาม ดูแลระบบบริหารคุณภาพให้เป็นไปตามข้อปฏิบัติที่ดำเนินการ และสอดคล้องตามข้อกำหนดมาตรฐาน ISO 9001
- ติดต่อประสานงานกับหน่วยงานทั้งภายในและภายนอกในส่วนที่เกี่ยวข้องกับระบบบริหารคุณภาพ
- รายงานให้คณะผู้บริหารระดับสูงทราบถึงประสิทธิภาพและประสิทธิผลของระบบบริหารคุณภาพ
- แต่งตั้งคณะผู้ตรวจประเมินระบบบริหารคุณภาพภายใน กฟน. (LIQA) และ ศูนย์ควบคุมเอกสารระบบบริหารคุณภาพ (DCC)
- ทบทวนวิธีการเพื่อปรับปรุงระบบบริหารคุณภาพ

2.1 คณะผู้ตรวจประเมินระบบบริหารคุณภาพภายใน กฟน. (Lead Internal Quality Auditors : LIQA) ประกอบด้วย ผู้แทนคณะผู้บริหารระบบบริหารคุณภาพสายงาน (Quality Management Representative : QMR-สายงาน) และ ผู้ที่ได้รับแต่งตั้งจากผู้แทนคณะผู้บริหารระบบบริหารคุณภาพ กฟน. (MEA-QMR) ทำหน้าที่

- กำหนดเกณฑ์ ขอบเขต ความถี่ และวิธีการตรวจประเมิน
- รายงานผลระบบบริหารคุณภาพให้เป็นไปในแนวทางเดียวกันทั่วทั้งองค์กร
- วางแผนและตรวจประเมินระบบบริหารคุณภาพในระดับองค์กร (ข้ามสายงาน) รวมถึงตัดสินใจเกี่ยวกับข้อขัดแย้งระหว่างการตรวจประเมิน

เรื่อง : คู่มือคุณภาพ

- จัดทำรายงานผลการตรวจประเมินภาพรวมนำเสนอต่อผู้แทนคณะผู้บริหารระบบบริหารคุณภาพ กฟน. (MEA-QMR)
- ทบทวนวิธีการตรวจประเมินระบบบริหารคุณภาพในระดับองค์กร เพื่อปรับปรุงแนวทางการตรวจประเมิน

2.2 ศูนย์ควบคุมเอกสารระบบบริหารคุณภาพ (Document Control Center : DCC) โดยฝ่ายพัฒนาคุณภาพองค์กร ร่วมกับผู้ควบคุมเอกสารของหน่วยงาน (DC) ทำหน้าที่จัดทำและปรับปรุงคู่มือคุณภาพ ฝ่ายวางแผนเทคโนโลยีสารสนเทศ และ ฝ่ายพัฒนาโปรแกรมประยุกต์ รับผิดชอบจัดเก็บและควบคุมเอกสารและบันทึกในระบบบริหารคุณภาพองค์กร รวมถึงการทบทวนวิธีการเพื่อปรับปรุงแนวทางการจัดเก็บและควบคุมเอกสารและบันทึก

3. คณะผู้บริหารระบบบริหารคุณภาพสายงาน (QMS-สายงาน) ประกอบด้วยรองผู้ว่าการ ผู้ช่วยผู้ว่าการ โดยมีผู้ตรวจการของสายงานเป็นผู้แทนคณะผู้บริหารระบบบริหารคุณภาพสายงาน (Quality Management Representative : QMR-สายงาน) ทำหน้าที่

- ตรวจสอบและติดตามระบบบริหารคุณภาพของสายงาน
- รายงานผลการดำเนินการของหน่วยงานในสายงานเสนอผู้แทนคณะผู้บริหารระบบบริหารคุณภาพ กฟน. (MEA-QMR)
- สนับสนุนการสร้างบรรยากาศและกระตุ้นให้หน่วยงานเกิดความมั่นใจและมีความพร้อมที่จะพัฒนามาตรฐานการทำงานในหน่วยงานของสายงาน
- สนับสนุนข้อมูลที่เป็นต่อหน่วยงานในสายงาน
- ควบคุมและติดตามให้หน่วยงานในสายงานปฏิบัติตามนโยบายและวัตถุประสงค์ด้านคุณภาพที่เกี่ยวข้อง
- วางแนวทางป้องกันปัญหาที่อาจเกิดขึ้นในการทำงานของหน่วยงาน
- ปรับปรุงข้อบกพร่องที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนดในขอบเขตของสายงาน
- สื่อสาร ส่งเสริมและจัดสรรทรัพยากร เพื่อสนับสนุนการดำเนินงานระบบบริหารคุณภาพของ กฟน.
- ให้คำแนะนำในเรื่องงานคุณภาพ

4. คณะทำงานระบบคุณภาพหน่วยงาน ประกอบด้วย หัวหน้าหน่วยงาน ผู้ช่วยหัวหน้าหน่วยงาน ผู้บริหารในหน่วยงาน และ ผู้ที่หัวหน้าหน่วยงานแต่งตั้ง ทำหน้าที่

- จัดการบริหารระบบบริหารคุณภาพภายในหน่วยงานให้มีประสิทธิภาพ
- วางระบบและจัดทำคู่มือวิธีการดำเนินงาน (Quality Procedure) คู่มือวิธีการปฏิบัติงาน

เรื่อง : คู่มือคุณภาพ

(Work Instruction) แบบบันทึกคุณภาพ (Form) ตัววัดกระบวนการ (Performance Indicators) และ Working Database และรายงานเสนอคณะผู้บริหารระบบบริหารคุณภาพสายงาน (QMS-สายงาน)

- จัดให้มีผู้ตรวจประเมินระบบคุณภาพภายใน สื่อสาร ส่งเสริมและจัดสรรทรัพยากร เพื่อสนับสนุนการดำเนินงานระบบบริหารคุณภาพ ของ กฟน.
- แก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นในกระบวนการทำงาน และกำหนดแนวทางป้องกันปัญหา
- ทบทวนวิธีการเพื่อปรับปรุงคุณภาพงานในหน่วยงานทั้งในส่วนข้อกำหนดและเอกสาร ทั้งนี้ คณะทำงานระบบคุณภาพหน่วยงาน ประกอบด้วย

4.1 ผู้ตรวจประเมินระบบคุณภาพภายใน (Internal Quality Auditor : IQA) ทำหน้าที่

- ตรวจประเมินผลการดำเนินงานในระบบบริหารคุณภาพในหน่วยงานตามแนวทางที่ คณะผู้ตรวจประเมินระบบคุณภาพภายใน กฟน. (LIQA) กำหนด เพื่อให้มั่นใจว่า หน่วยงานได้นำคู่มือวิธีการดำเนินงาน และ คู่มือวิธีการปฏิบัติงาน ไปปฏิบัติอย่าง ถูกต้อง ตรงตามเป้าหมาย และมีประสิทธิภาพ
- รายงานเสนอคณะทำงานระบบคุณภาพหน่วยงาน และคณะผู้ตรวจประเมินระบบ คุณภาพภายใน กฟน. (LIQA)

4.2 ผู้ควบคุมเอกสาร (Document Controller : DC) ทำหน้าที่จัดเก็บและควบคุมเอกสาร

และบันทึกในระบบคุณภาพของหน่วยงาน ประกอบด้วยคู่มือวิธีการดำเนินงาน คู่มือวิธีการปฏิบัติงาน เอกสาร สนับสนุน และเอกสารภายนอก

5.2 การมุ่งเน้นลูกค้า (Customer Focus)

การไฟฟ้านครหลวงดำเนินการตามมาตรฐานคุณภาพบริการ มีกระบวนการรับฟังเสียงของลูกค้า ผ่านช่องทางต่าง ๆ และนำมาปรับปรุงกระบวนการ เพื่อสนับสนุนและตอบสนองความต้องการของลูกค้า และ สร้างความสัมพันธ์อย่างยั่งยืน

5.3 นโยบายคุณภาพ

5.3.1 วิสัยทัศน์และภารกิจ

วิสัยทัศน์ กฟน. : มุ่งสู่องค์กรสมรรถนะสูง เป็นผู้นำด้านระบบจำหน่ายไฟฟ้าและ บริการที่เป็นเลิศ สร้างความเข้มแข็งในธุรกิจเกี่ยวเนื่อง รับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม

เรื่อง : คู่มือคุณภาพ

ภารกิจ

1. ดำเนินธุรกิจไฟฟ้าที่มีคุณภาพ เชื่อถือได้ และปลอดภัย
2. พัฒนางานบริการที่มุ่งเน้นลูกค้า
3. พัฒนาและเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันของธุรกิจเกี่ยวเนื่อง
4. พัฒนาสู่องค์กรสมรรถนะสูง รวมทั้งรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม

5.3.2 นโยบายคุณภาพ

“การไฟฟ้านครหลวง มุ่งมั่นดำเนินงานตามภารกิจเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลสูงสุดต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกภาคส่วนภายใต้ค่านิยม “ระบบไฟฟ้ามั่นคง บริการมั่นใจ ห่วงใยสังคม” โดยนำระบบบริหารจัดการคุณภาพ (Quality Management System) หรือ “QMS” มาประยุกต์ใช้ทั่วทั้งองค์กร และกำหนดให้ใช้แนวทางการปฏิบัติงานด้วยหลักการ “QSCG” ได้แก่

Q (Quality)	: สร้างสรรค์ผลงานเปี่ยมคุณภาพ
S (Speed)	: ปฏิบัติงานด้วยความรวดเร็วฉับไว
C (Cost Effectiveness)	: บริหารและควบคุมค่าใช้จ่ายอย่างมีประสิทธิภาพ
G (Green & Governance)	: องค์กรโปร่งใส ใส่ใจสังคมและสิ่งแวดล้อม ”

อ้างอิงประกาศการไฟฟ้านครหลวงที่ 36/2557

5.4 การวางแผน (Planning)

ผู้บริหารระดับสูงดำเนินการให้มีการจัดทำผังกระบวนการทางธุรกิจการไฟฟ้านครหลวง (MEA Business Process) เพื่อรองรับการปรับปรุงพัฒนา และการเปลี่ยนแปลงระบบบริหารคุณภาพหรือการเพิ่มขึ้นของการผลิตและบริการ หรือตามความต้องการของลูกค้าเพื่อให้บรรลุตามข้อ 4.1 และเป็นไปตามเป้าหมายการดำเนินงานด้านคุณภาพ

กรณีที่ระบบบริหารคุณภาพมีการเปลี่ยนแปลง กพน. ยังสามารถรักษาระบบไว้ได้ โดยมีการวางแผนและปฏิบัติตามแผนให้สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลง

5.4.1 วัตถุประสงค์ด้านคุณภาพ

เพื่อให้บรรลุถึงนโยบายคุณภาพ กพน. โดยคณะผู้บริหารระดับสูงได้กำหนดและทบทวน วัตถุประสงค์ด้านคุณภาพเพื่อเป็นเป้าหมายวัดประสิทธิผลไว้ ดังนี้

เรื่อง : คู่มือคุณภาพ

Q (Quality) สร้างสรรค์ผลงานเปี่ยม คุณภาพ	1. ความเชื่อถือได้ของระบบจำหน่ายไฟฟ้า -ดัชนีจำนวนครั้งที่ไฟฟ้าขัดข้อง (SAIFI) -ดัชนีระยะเวลาที่ไฟฟ้าขัดข้อง (SAIDI) 2. ความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้า (ร้อยละ)
S (Speed) ปฏิบัติงานด้วยความ รวดเร็ว ฉับไว	3. ระยะเวลาการแก้ไขไฟฟ้าดับ 4. ระยะเวลาการติดตั้งไฟใหม่/ไฟเพิ่ม
C (Cost Effectiveness) บริหารและควบคุม ค่าใช้จ่ายอย่างมี ประสิทธิภาพ	5. อัตราความสูญเสียพลังงานไฟฟ้า (Energy Loss) 6. ค่าใช้จ่ายดำเนินงานต่อหน่วยจำหน่าย (บาท/หน่วย)
G (Green & Governance) องค์กรโปร่งใส ใส่ใจ สังคมและสิ่งแวดล้อม	7. การประเมินคุณธรรม และความโปร่งใสในการดำเนินงานหน่วยงานภาครัฐ (ของ ปปช.) (ร้อยละ/อันดับ) 8. ร้อยละภาพลักษณ์องค์กรด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมจากผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ทั้งนี้ MEA-QMR จะประกาศค่าเป้าหมายของวัตถุประสงค์ด้านคุณภาพในแต่ละปี ให้เป็นไปตามประกาศ/คำสั่ง เรื่อง วัตถุประสงค์ด้านคุณภาพ

5.4.2 การวางแผนระบบบริหารคุณภาพ (Quality Management System Planning)

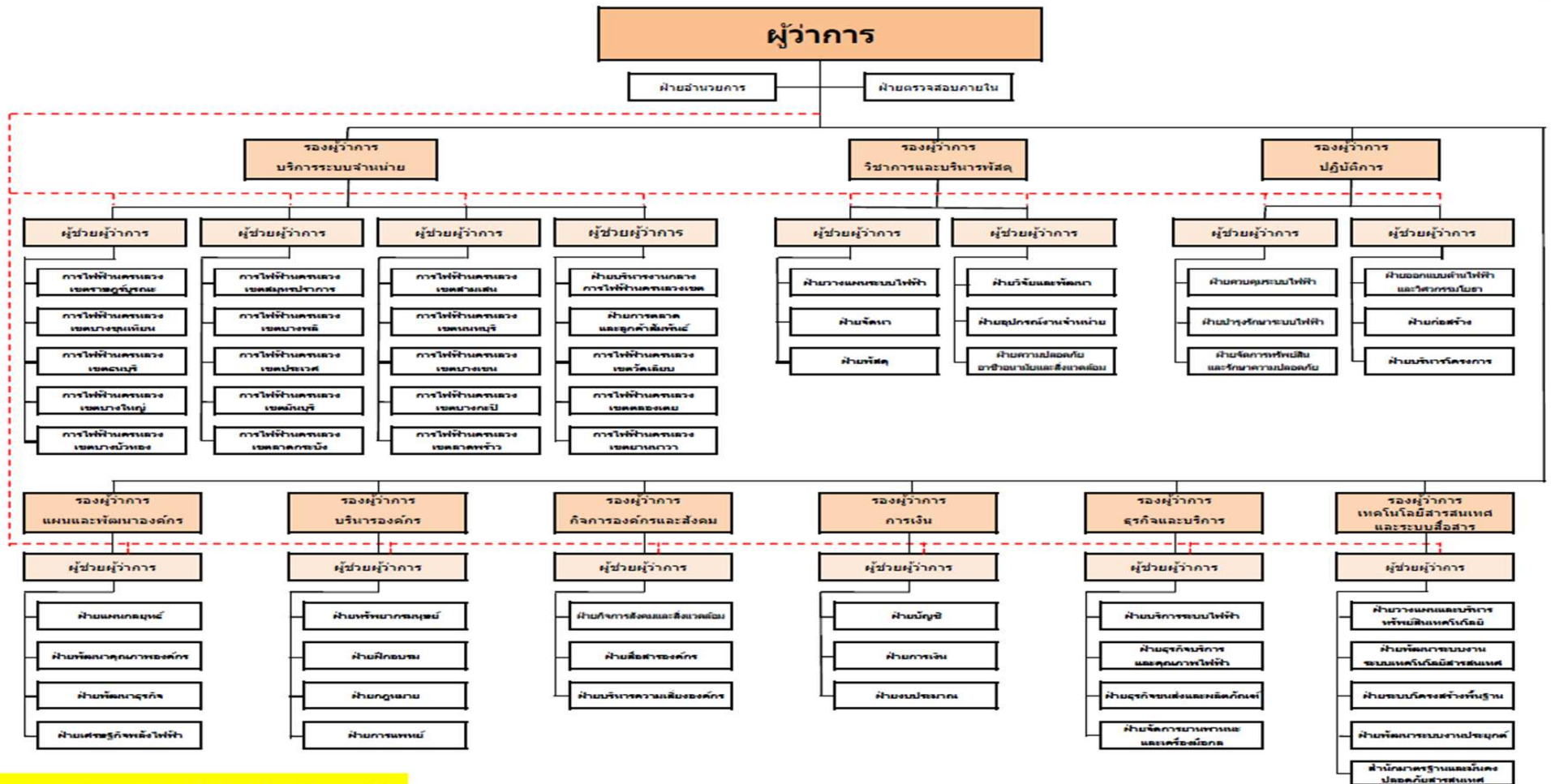
ผู้แทนคณะผู้บริหารระบบบริหารคุณภาพ กฟน. (MEA-QMR) รวบรวมผลการดำเนินงานที่ผ่านมา และข้อกำหนดด้านคุณภาพ นำเสนอคณะผู้บริหารระดับสูง (QMS Steering Committee) พิจารณากำหนดเป้าหมายและแผนปฏิบัติด้านคุณภาพและถ่ายทอดสู่การปฏิบัติไปยังผู้แทนคณะผู้บริหารระบบบริหารคุณภาพ สายงาน (QMR-สายงาน) ที่เกี่ยวข้อง

5.5 ความรับผิดชอบ อำนาจหน้าที่และการสื่อสาร (Responsibility, Authority and Communication)

5.5.1 ความรับผิดชอบและอำนาจหน้าที่ (Responsibility and Authority)

โครงสร้างขององค์กร ซึ่งแสดงความสัมพันธ์ในสายงานระหว่างหน่วยงานภายในองค์กร ดังนี้

เรื่อง : คู่มือคุณภาพ



เอกสารฉบับนี้มีการควบคุมในระบบการบริหารคุณภาพ การทำซ้ำ พิมพ์ หรือ ทำสำเนา ถือเป็นเอกสารไม่ควบคุม

เรื่อง : คู่มือคุณภาพ

อำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบของหน่วยงานใน กฟน. ระบุไว้ใน MEA Intranet :
<http://meainet>

ผู้บริหารทุกระดับจะต้องกำหนดให้มีการจัดทำเอกสารระบุอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบ (Personal Description : PD) ให้กับบุคลากรทุกตำแหน่งงาน และสื่อให้บุคลากรทุกคนเข้าใจใน PD ของตนเอง

5.5.2 ตัวแทนฝ่ายบริหาร (Management Representative)

ผู้ว่าการ เป็นผู้แต่งตั้งรองผู้ว่าการแผนและพัฒนาองค์กร เพื่อทำหน้าที่เป็นผู้แทนคณะผู้บริหารระบบคุณภาพ กฟน. (MEA Quality Management Representative : MEA-QMR) ทำหน้าที่

- วางระบบให้มั่นใจว่า กฟน. สามารถดำเนินการด้านคุณภาพได้ตามนโยบายคุณภาพและวัตถุประสงค์ที่กำหนด
- รณรงค์ส่งเสริมให้บุคลากรทุกระดับใน กฟน. เข้าใจระบบบริหารคุณภาพ และตระหนักถึงความต้องการของลูกค้า
- ปฏิบัติตามเอกสาร ขั้นตอนการปฏิบัติงานของระบบบริหารคุณภาพอย่างต่อเนื่อง
- ติดตาม คู่มือระบบบริหารคุณภาพให้เป็นไปตามข้อปฏิบัติที่ดำเนินการอยู่ และสอดคล้องตามข้อกำหนดมาตรฐาน ISO 9001
- ติดต่อประสานงานกับหน่วยงานทั้งภายในและภายนอกในส่วนที่เกี่ยวข้องกับระบบบริหารคุณภาพ
- รายงานให้คณะผู้บริหารระดับสูงทราบถึงประสิทธิภาพและประสิทธิผลของระบบบริหารคุณภาพ
- แต่งตั้งคณะผู้ตรวจประเมินระบบบริหารคุณภาพภายใน กฟน. (LIQA) และ ศูนย์ควบคุมเอกสารระบบบริหารคุณภาพ (DCC)
- ทบทวนวิธีการเพื่อปรับปรุงระบบบริหารคุณภาพ

5.5.3 การสื่อสารภายในองค์กร

เพื่อให้บุคลากรทุกระดับของ กฟน. เข้าใจในนโยบายคุณภาพ วัตถุประสงค์ด้านคุณภาพ ความสำคัญและความตระหนักต่อความต้องการของลูกค้า นโยบายในด้านต่าง ๆ การปฏิบัติงานภายในและภายนอกหน่วยงาน ผู้บริหารระดับสูง และหัวหน้าหน่วยงาน ได้กำหนดแนวทางในการสื่อสารกับบุคลากรดังนี้

หัวข้อ	ผู้รับผิดชอบ	ช่องทางการสื่อสารกับบุคลากร
1. นโยบายในด้านต่าง ๆ	• ผู้ว่าการ • รองผู้ว่าการ • หัวหน้าหน่วยงาน	• Morning Talk • การประชุม TMC MC • บันทึก ข้อเสนอ • บอร์ดติดประกาศ

เรื่อง : คู่มือคุณภาพ

หัวข้อ	ผู้รับผิดชอบ	ช่องทางการสื่อสารกับบุคลากร
		- E-mail - แถลงนโยบาย และสื่อสารวิสัยทัศน์
2. นโยบายคุณภาพและวัตถุประสงค์ด้านคุณภาพ	- ผู้ว่าการ - คณะผู้บริหารระดับสูง (QMS Steering Committee) - ผู้แทนคณะผู้บริหารระบบบริหารคุณภาพ กฟน. (MEA-QMR) - ผู้แทนคณะผู้บริหารระบบบริหารคุณภาพสายงาน (QMR-สายงาน) - หัวหน้าหน่วยงาน	- การสื่อสารนโยบายคุณภาพและวัตถุประสงค์ด้านคุณภาพ - การปฐมนิเทศบุคลากรใหม่ - การประชุมสายงาน - การประชุมในหน่วยงาน - พิธีลงนามข้อตกลงการกำหนดเป้าหมายและตัวชี้วัดผลการปฏิบัติงานระดับสายงานและหน่วยงานประจำปี

5.6 การทบทวนโดยฝ่ายบริหาร (Management Review)

5.6.1 บททั่วไป

คณะผู้บริหารระดับสูงและผู้แทนคณะผู้บริหารระบบคุณภาพ กฟน. ร่วมกันทบทวนระบบบริหารคุณภาพของ กฟน. อย่างน้อย 1 ครั้งต่อปี เพื่อให้มั่นใจถึงความเหมาะสม ความพอเพียง และความสัมฤทธิ์ผลอย่างต่อเนื่อง รวมทั้ง พิจารณาโอกาสในการปรับปรุงและความจำเป็นในการเปลี่ยนแปลงนโยบายคุณภาพ และเป้าหมายการดำเนินงานด้านคุณภาพ

ศูนย์ควบคุมเอกสารระบบคุณภาพ รับผิดชอบในการจัดเก็บบันทึกรายงานการประชุมทบทวนระบบบริหารคุณภาพตามระยะเวลาที่กำหนดไว้

คณะทำงานระบบคุณภาพหน่วยงาน รับผิดชอบในการทบทวนระบบบริหารคุณภาพของหน่วยงาน

อ้างอิงคู่มือวิธีการดำเนินงาน

QP-MEA-003 การทบทวนระบบบริหารคุณภาพโดยฝ่ายบริหาร

5.6.2 ข้อมูลสำหรับการทบทวน

ข้อมูลที่น่าเข้าสู่การทบทวน อย่างน้อยประกอบด้วย

- ผลการดำเนินการของกระบวนการ (Result) เช่น Key Performance Indicators (KPIs) และผลการดำเนินงานเทียบกับเคียงกับวัตถุประสงค์ด้านคุณภาพ
- ความคิดเห็นของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่เกี่ยวข้อง (Voice of Key Stakeholder)
- ผลการตรวจประเมินที่เกี่ยวข้อง (Audit)

เรื่อง : คู่มือคุณภาพ

- ปัญหาอุปสรรค ข้อเสนอแนะหรือข้อร้องเรียนที่เกิดขึ้น (Complaint)
- การเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นทั้งภายนอกและภายในที่อาจมีผลกระทบต่อการดำเนินการในกระบวนการทำงาน
- สถานะของการแก้ไขป้องกัน
- มาตรการติดตามผลจากการประชุมทบทวนโดยฝ่ายบริหารในครั้งก่อน
- ข้อเสนอแนะสำหรับการปรับปรุงต่างๆ

หัวข้ออื่นๆ ที่สำคัญของแต่ละสายงาน (สามารถกำหนดได้เองตามความเหมาะสม)

5.6.3 ผลจากการทบทวนโดยฝ่ายบริหาร

ผลที่ได้จากการทบทวน จะต้องมีการตัดสินใจและการดำเนินการที่เกี่ยวข้องกับ

- การปรับปรุงประสิทธิภาพของระบบบริหารคุณภาพ และกระบวนการต่างๆ
- การปรับปรุงผลิตภัณฑ์และบริการที่เกี่ยวข้องกับความต้องการของลูกค้า
- ทรัพยากรที่ต้องการ

เรื่อง : คู่มือคุณภาพ

ส่วนที่ 6 การบริหารทรัพยากร (Resource Management)

6.1 การจัดสรรทรัพยากร (Provision Resource)

ผู้บริหารระดับสูงต้องพิจารณาและอนุมัติจัดสรรทรัพยากรที่จำเป็นให้เพียงพอ เพื่อ

1. นำระบบไปปฏิบัติและรักษาระบบไว้ รวมทั้งปรับปรุงประสิทธิภาพอย่างต่อเนื่อง โดยการบริหารปฏิบัติงาน ตรวจสอบและเฝ้าติดตามสิ่งที่มีผลกระทบต่อระบบบริหารคุณภาพ
2. เพิ่มความพึงพอใจของลูกค้า โดยทำให้ได้ตามข้อกำหนดของลูกค้าเป็นอย่างน้อย

6.2 ทรัพยากรบุคคล (Human Resource)

6.2.1 ทั่วไป (General)

บุคลากรที่ปฏิบัติงานที่มีผลกระทบต่อความสอดคล้องของข้อกำหนดของผลิตภัณฑ์และบริการต้องมีความสามารถบนพื้นฐานจากการศึกษา การฝึกอบรม ทักษะ และประสบการณ์ที่เหมาะสม

6.2.2 ความสามารถในการปฏิบัติงาน การฝึกอบรมและความตระหนัก (Competence, Training and Awareness)

ฝ่ายทรัพยากรมนุษย์ และ ฝ่ายฝึกอบรม ร่วมกับหน่วยงาน รับผิดชอบในการดำเนินการดังต่อไปนี้

- กำหนดคุณสมบัติที่ต้องการของแต่ละตำแหน่ง ประกอบด้วยคุณวุฒิการศึกษา ประสบการณ์ ความรู้ ความสามารถพิเศษที่จำเป็นเกี่ยวกับงาน
- สำรวจหาความต้องการฝึกอบรม (Training Needs) สำหรับบุคลากร ซึ่งปฏิบัติงานที่มีผลกระทบต่อระบบการบริหารงานภายในหน่วยงาน
- ฝึกอบรมบุคลากร โดยวิธีอบรมแบบพัฒนาหรือการฝึกอบรมงานในหน้าที่ (On-the-Job Training)
- ฝึกอบรมผู้ปฏิบัติงานใหม่ หรือผู้ปฏิบัติงานที่โอนย้าย ให้มีความรู้และทักษะ เพียงพอ ที่จะปฏิบัติงานที่มีผลต่อระบบการบริหารงาน
- บันทึกประวัติการฝึกอบรมของบุคลากรแต่ละคนฐานข้อมูลการฝึกอบรม และเก็บรักษานบันทึกประวัติการฝึกอบรมของผู้ปฏิบัติงานตามที่ได้ดำเนินการดังกล่าว
- บุคลากรทุกคนซึ่งปฏิบัติงานที่มีผลกระทบต่อระบบบริหารคุณภาพ จะได้รับการฝึกอบรมเกี่ยวกับนโยบายคุณภาพ วัตถุประสงค์ด้านคุณภาพ และความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับระบบบริหารคุณภาพของ กฟน. โดยมีการบันทึกข้อมูลการฝึกอบรม

นอกจากนี้ หน่วยงานวิเคราะห์ความต้องการการฝึกอบรมของบุคลากรในหน่วยงาน และจัดส่ง

เรื่อง : คู่มือคุณภาพ

บุคลากรรอบรณภายนอก โดยใช้งบประมาณฝึกอบรมประจำปีของหน่วยงาน และบันทึกประวัติการฝึกอบรมของบุคลากรแต่ละคนในฐานข้อมูล

อ้างอิงคู่มือวิธีการดำเนินงาน

QP-HRD1-03	งานวางแผนบุคลากร (ด้านขีดความสามารถและอัตรากำลัง)
QP-HRD1-04	งานกำหนดคุณสมบัติและขีดความสามารถเฉพาะตำแหน่ง
QP-TRD1-01	งานวางแผนการอบรม
QP-TRD2-02	งานพัฒนาบุคลากรเป็นรายบุคคล (IDP)

6.3 โครงสร้างพื้นฐาน (Infrastructure)

ผู้บริหารระดับสูง กำหนด จัดหา และจัดให้มีการบำรุงรักษาอาคาร พื้นที่ปฏิบัติงาน เครื่องจักร อุปกรณ์ที่จำเป็นและบริการสนับสนุนด้านต่างๆ เช่น การขนส่ง การสื่อสารหรือระบบสารสนเทศ เป็นต้น ตลอดจนสาธารณูปโภคที่เกี่ยวข้อง เพื่อที่จะทำให้ผลิตภัณฑ์และบริการเป็นไปตามที่กำหนด โดยจัดทำคู่มือวิธีการดำเนินงาน (QP) คู่มือวิธีการปฏิบัติงาน (WI) แบบบันทึกคุณภาพ (F) และเอกสารสนับสนุน (SD) ในการซ่อมและบำรุงรักษาอุปกรณ์อย่างเหมาะสมให้พร้อมใช้งานอย่างต่อเนื่อง และจัดทำแผนการบำรุงรักษาเชิงป้องกันรวมทั้งดูแลให้อุปกรณ์อยู่ในสภาพพร้อมใช้งาน และมีการรับรองกระบวนการและเครื่องมือที่นำมาใช้ในงานตามความเหมาะสม

- อาคาร พื้นที่ปฏิบัติงาน และสิ่งอำนวยความสะดวกที่เกี่ยวข้อง โดย ฝ่ายจัดการทรัพย์สิน และรักษาความปลอดภัย
- เครื่องมือเครื่องใช้ (เครื่องกลไก) โดย ฝ่ายอุปกรณ์งานจำหน่าย
- ระบบสารสนเทศ โดย ฝ่ายวางแผนและบริหารทรัพย์สินเทคโนโลยี
- การบริการสนับสนุนอื่นๆ เช่น การขนส่ง โดย ฝ่ายธุรกิจขนส่งและผลิตภัณฑ์

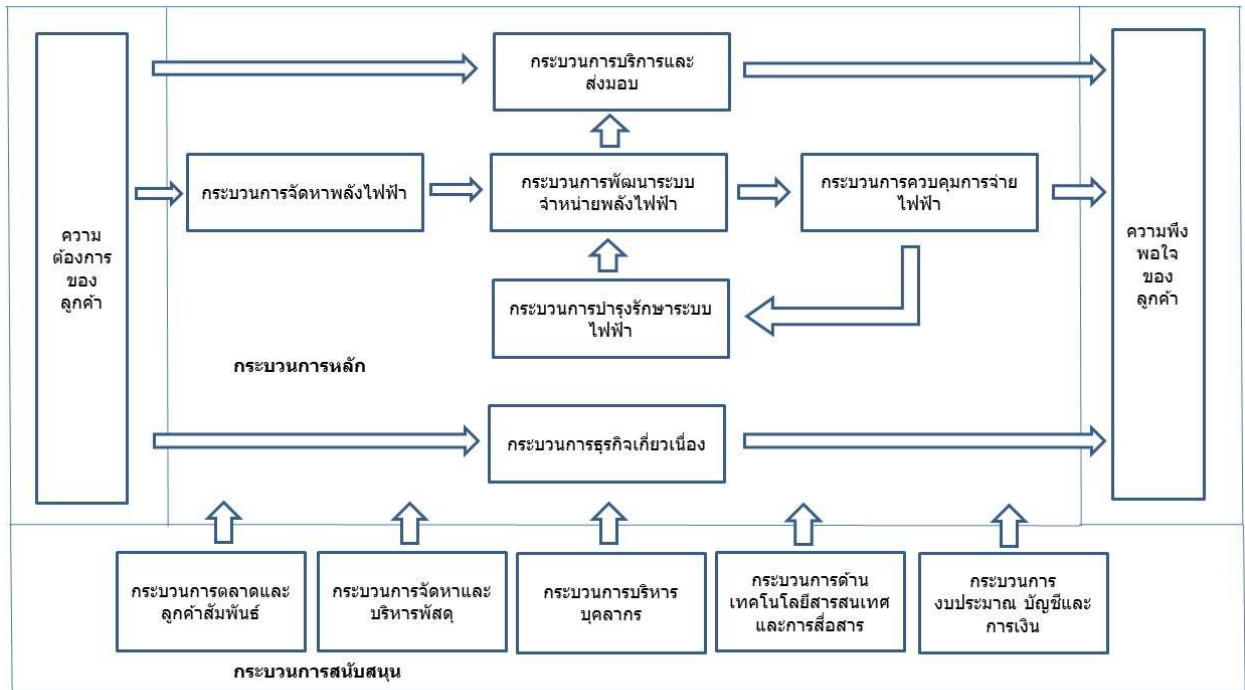
6.4 สภาพแวดล้อมในการทำงาน (Work Environment)

คณะกรรมการอำนวยการความปลอดภัย ประกอบด้วย ผู้บริหารระดับสูงเป็นประธาน ประธานกรรมการความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงานของทุกที่ทำการ หัวหน้าหน่วยงานที่มีความเสี่ยงเป็นกรรมการ และฝ่ายความปลอดภัย อาชีวอนามัยและสิ่งแวดล้อมเป็นเลขานุการ จัดการสภาพแวดล้อมในการทำงาน ให้เป็นไปตามข้อกำหนด เพื่อที่จะทำให้ผลิตภัณฑ์และบริการมีคุณภาพเป็นไปตามข้อกำหนด

เรื่อง : คู่มือคุณภาพ

ส่วนที่ 7 กระบวนการทำให้เกิดผลิตภัณฑ์และบริการ

7.1 MEA Business Process



ผังกระบวนการทางธุรกิจการไฟฟ้านครหลวง

เรื่อง : คู่มือคุณภาพ

กระบวนการ ทำงานที่สำคัญ	รายละเอียด/ขอบเขตของ กระบวนการทำงาน	ข้อกำหนด ISO 9001: 2008	คู่มือวิธีการดำเนินงานที่อ้างอิง	ผู้รับผิดชอบ
1. กระบวนการ จัดหาพลังงานไฟฟ้า	บริหารสัญญาซื้อขายไฟฟ้า รับซื้อไฟฟ้า รับซื้อไฟจาก กฟผ. และ VSPP จัดทำค่า พยากรณ์จัดทำอัตราค่า ไฟฟ้าจดหน่วยซื้อไฟฟ้า และ ชำระเงินค่าซื้อไฟฟ้า	7.4, 7.5	QP-PED2-01 การจัดค่าพยากรณ์ความ ต้องการใช้ไฟฟ้า QP-PED2-02 การจัดทำโครงสร้างอัตราค่า ไฟฟ้า QP-PED2-04 การรับซื้อไฟฟ้าจาก กฟผ. QP-PED1-01 การรับซื้อไฟฟ้าจากผู้ผลิตไฟฟ้า ขนาดเล็กมาก (VSPP) จากพลังงานหมุนเวียน และ ระบบ Cogeneration	(รผผ./ผศก. ผคฟ.)
2. กระบวนการ พัฒนาระบบ จำหน่ายพลัง ไฟฟ้า	วางแผนระบบไฟฟ้า ออกแบบ ก่อสร้าง และ บริหารโครงการเพื่อให้เกิด การขยายระบบโครงข่าย พลังไฟฟ้า	7.3, 7.5	QP-PPD1-01 จัดทำแผนงานปรับปรุงและ ขยายระบบจำหน่ายพลังไฟฟ้า QP-PPD1-02 จัดทำแผนงานเปลี่ยนระบบ สายไฟฟ้าเป็นสายไฟฟ้าใต้ดิน QP-ECD3-01 ออกแบบอาคารสถานีย่อย QP-CTD1-05 การวางแผนงานก่อสร้างสายส่ง และสายป้อนอากาศ QP-PJD6-01 งานควบคุมการก่อสร้างอาคาร สถานีดันทางและอาคารสถานีย่อย	(รผผ./ผวฟ.)
3. กระบวนการ ควบคุมการจ่าย ไฟฟ้า	วางแผนปฏิบัติการจ่ายพลัง ไฟฟ้าควบคุมดูแลการส่งจ่าย พลังไฟฟ้าในภาวะปกติ ควบคุมการดับไฟฟ้าตาม แผนงานก่อสร้างและ บำรุงรักษา ควบคุมการ แก้ไขระบบไฟฟ้าขัดข้อง และจัดทำข้อมูลระบบไฟฟ้า	7.5	QP-PCD0-01 งานควบคุมการจ่ายไฟฟ้า QP-PCD1-01 งานจัดทำผังระบบไฟฟ้า	(รผผ./ผคฟ.)
4. กระบวนการ บำรุงรักษาระบบ ไฟฟ้า	บำรุงรักษาอุปกรณ์ระบบ สายส่งและสถานีไฟฟ้า ระบบควบคุมและป้องกัน และระบบจำหน่าย	7.5, 7.6	QP-OPR-04 การวางแผนและสรุปผลการ บำรุงรักษาอุปกรณ์ระบบไฟฟ้า QP-OPR-06 การรับแจ้งและรายงานผลการ ซ่อมอุปกรณ์ระบบไฟฟ้า QP-751-752-753-01 การก่อสร้างและ บำรุงรักษาระบบจำหน่าย	(รผผ./ผบร. 18 พข.)

เรื่อง : คู่มือคุณภาพ

กระบวนการ ทำงานที่สำคัญ	รายละเอียด/ขอบเขตของ กระบวนการทำงาน	ข้อกำหนด ISO 9001: 2008	คู่มือวิธีการดำเนินงานที่อ้างอิง	ผู้รับผิดชอบ
5. กระบวนการ บริการและส่ง มอบ	บริการขอใช้ไฟฟ้า ติดตั้ง เครื่องวัด จดหน่วย จัดทำ ใบแจ้งค่าไฟฟ้า และจัดเก็บ รายได้	7.2, 7.5	กบฟ. 101 ถึง กบฟ. 118 การขอใช้ไฟฟ้าและ การส่งมอบ QP-751-752-753-02 การตรวจสอบสาย ภายในและการติดตั้งเครื่องวัด QP-DAD1-01 วิเคราะห์และประเมินผลการ ดำเนินงานของ 18 ฟช. (ด้านงานก่อสร้างสาย นอกและงานบำรุงรักษา/ผลงานออกแบบและ ประมาณราคา/งานจัดเก็บรายได้) QP-DAD3-01 งานตรวจสอบรายได้และ ระบบงานของ 18 ฟช. ผตพ. และ ผบก.	(รผก./18 ฟช ผบก.)
6. กระบวนการ ธุรกิจเกี่ยวเนื่อง	ออกแบบติดตั้งปรับปรุง อุปกรณ์ไฟฟ้า บำรุงรักษา อุปกรณ์และระบบไฟฟ้า บริหารจัดการพลังงาน ตาม ความต้องการของลูกค้า	7.3, 7.5	QP-BQD0-01 การบริการงานหลัก QP-BQD0-03 การออกแบบและประมาณ ราคา QP-BQD0-05 การติดตั้งอุปกรณ์ไฟฟ้า QP-BQD3-01 รับเรื่องให้บริการฝึกอบรม/ สัมมนา ให้ลูกค้าต่างประเทศ โดยผ่าน ช่องทางจากหน่วยงานต่าง ๆ ทั้งใน กฟน. และ นอก กฟน. QP-BQD3-02 รับเรื่องให้บริการที่ปรึกษา เกี่ยวกับระบบไฟฟ้าให้ลูกค้าต่างประเทศโดย ผ่านหน่วยงานต่างๆ ทั้งในและนอก กฟน. QP-BQD4-09 งานจัดทำแผนการตลาด QP-BDD2-01 งานจัดทำแผนธุรกิจ	(รผธ./ผธค. ผพธ.)
7. กระบวนการ ตลาดและลูกค้า สัมพันธ์	รับฟังเสียงของลูกค้า วิเคราะห์เสียงของลูกค้า จัดทำสารสนเทศของลูกค้า จัดทำกลยุทธ์ทางการตลาด กิจกรรม CRM	7.2, 7.5	QP-MCD1-01 งานให้บริการข้อมูลผู้ใช้ไฟฟ้า ของ MEA Call Center QP-MCD1-04 งานจัดการข้อร้องเรียน QP-MCD2-01 งานจัดทำแผนการตลาด QP-MCD2-02 งานสร้างความสัมพันธ์ลูกค้า QP-MCD2-05 งานสำรวจวิจัยด้านการตลาด QP-MCD2-06 งานวิจัยตลาดเชิงลึกธุรกิจหลัก QP-MCD2-07 งานวิจัยตลาดเชิงลึกธุรกิจ	(รผก./ผตพ.)

เรื่อง : คู่มือคุณภาพ

กระบวนการ ทำงานที่สำคัญ	รายละเอียด/ขอบเขตของ กระบวนการทำงาน	ข้อกำหนด ISO 9001: 2008	คู่มือวิธีการดำเนินงานที่อ้างอิง	ผู้รับผิดชอบ
			เกี่ยวเนื่อง QP-MCD2-08 งานส่งเสริมความสัมพันธ์คู่ค้า คู่ความร่วมมือ	
8. กระบวนการ จัดหาและบริหาร พัสดุ	สำรวจความต้องการพัสดุ วางแผนจัดหาพัสดุ กำหนด คุณสมบัติและกำหนดราคา กลาง จัดซื้อจัดจ้าง ตรวจ รับวัสดุ/ตรวจการจ้าง และ งานบริหารพัสดุ	7.4, 7.5	QP-PRD1-01 การกำหนดรายละเอียดการ จัดหาตามข้อบังคับด้วยการพัสดุ ของ กพน. QP-PRD1-02 การกำหนดรายละเอียดตาม ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี พศ. 2549 QP-PRD2-01 วิเคราะห์และพิจารณาการ จัดซื้อ/จ้าง ใบเสนอราคาของการสอบราคา QP-PRD2-02 วิเคราะห์และพิจารณาการ จัดซื้อ/จ้าง ใบเสนอราคาของการประกวด ราคา QP-PRD2-03 วิเคราะห์และพิจารณาการ จัดซื้อ/จ้าง การประกวดราคาด้วยวิธีการทาง อิเล็กทรอนิกส์ QP-PRD3-07 ดำเนินการทำให้ส่ง/สัญญาใน ประเทศ QP-PRD3-08 การบริหารสัญญา/ใบสั่งซื้อ ใน ประเทศ QP-PRD3-15 ดำเนินการจัดทำใบสั่ง/สัญญา ต่างประเทศ QP-IVD1-06 งานดำเนินการขออนุมัติแต่งตั้ง คณะกรรมการตรวจรับ/จ้าง/เช่า QP-IVD1-08 การจัดทำ Master File พสดุ QP-IVD1-12 จัดทำทะเบียนประวัติพัสดุ การ จัดหาแต่ละรายการ QP-IVD1-13 : งานตรวจสอบบันทึกรายงาน ผลการตรวจรับพัสดุ/จ้าง/เช่า QP-IVD2-02 งานรับพัสดุเข้าคลังมูลค่าไม่เกิน 60,000 บาท QP-IVD2-03 งานรับพัสดุเข้าคลังมูลค่าเกิน	(รพว./ผจท. ผพด.)

เรื่อง : คู่มือคุณภาพ

กระบวนการ ทำงานที่สำคัญ	รายละเอียด/ขอบเขตของ กระบวนการทำงาน	ข้อกำหนด ISO 9001: 2008	คู่มือวิธีการดำเนินงานที่อ้างอิง	ผู้รับผิดชอบ
			60,000 บาท QP-IVD2-04 งานตรวจรับพัสดุเข้าคลังจาก แผนกออกของ ผจท. (รับของต่างประเทศ) QP-IVD2-05 งานตรวจรับพัสดุ/จ้างทำ QP-IVD2-08 งานจ่ายพัสดุตามใบขอโอนพัสดุ ของ พช. QP-IVD2-11 งานตรวจนับพัสดुकงคลัง ประจำเดือน QP-IVD2-13 งานจำหน่ายพัสดุดอกจากบัญชี QP-IVD2-11 งานตรวจนับพัสดुकงคลัง ประจำเดือน	
9. กระบวนการ บริหารบุคลากร	บริหารบุคลากรและจัดการ ผลการปฏิบัติงานของ บุคลากร พัฒนาบุคลากร ดูแลสวัสดิการและความ ปลอดภัยในการทำงาน	7.5	QP-HRD1-01 งานจัดฝัังโครงสร้างการแบ่ง ส่วนงานของ กฟน. QP-HRD1-02 งานจัดทำแผนแม่บทการ บริหารทรัพยากรมนุษย์ QP-HRD1-03 งานวางแผนบุคลากร (ด้านขีด ความสามารถและอัตรากำลัง) QP-HRD1-07 งานวางแผนความก้าวหน้าใน อาชีพพนักงาน QP-HRD1-08 งานหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการ บริหารงานบุคคล QP-HRD2-01 งานสรรหา คัดเลือก และบรรจุ พนักงานใหม่ QP-HRD2-03 งานวิเคราะห์อัตรากำลังและ ควบคุมการใช้กำลังคน QP-HRD2-05 งานเลื่อนตำแหน่ง แต่งตั้ง โอน/ย้ายหมุนเวียนพนักงาน QP-HRD2-07 งานปรับปรุงฐานข้อมูล พนักงานในระบบ ERP (HR Module) และใน แฟ้มประวัติพนักงาน QP-HRD3-01 งานจัดทำโครงสร้างค่าจ้าง	(รพบ./ฟทม. ฟอร.)

เรื่อง : คู่มือคุณภาพ

กระบวนการ ทำงานที่สำคัญ	รายละเอียด/ขอบเขตของ กระบวนการทำงาน	ข้อกำหนด ISO 9001: 2008	คู่มือวิธีการดำเนินงานที่อ้างอิง	ผู้รับผิดชอบ
			เงินเดือน QP-HDR3-02 งานประเมินผลการปฏิบัติงาน และเลื่อนเงินเดือนประจำปี QP-HDR3-03 งานจัดสวัสดิการและสิทธิ ประโยชน์ QP-TRD2-01 งานบริหารโครงการฝึกอบรม (กทข.) QP-TRD3-01 งานบริหารโครงการฝึกอบรม (กฟข.) QP-MED0-01 ตรวจสอบสุขภาพประจำปี QP-MED2-01 ตรวจสอบสุขภาพความเสี่ยง QP-ESD2-01 งานสนับสนุนและควบคุมการ ดำเนินการ ระบบ มอก.18001 ของหน่วยงาน	
10. กระบวนการ ด้านเทคโนโลยี สารสนเทศและ การสื่อสาร	จัดการเทคโนโลยีสารสนเทศ บริหารทรัพยากรด้าน ICT และการจัดการข้อมูลและ สารสนเทศ (IT)	7.5	QP-TPD1-01 งานจัดทำแผนแม่บทเทคโนโลยี สารสนเทศ QP-TPD1-02 งานจัดทำและควบคุม งบประมาณตามแผน ICT QP-TPD1-04 งานจัดทำแผนการจั้ดหาระบบ คอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ประกอบ QP-TPD2-01 งานจัดทำ Spec/TOR QP-TPD2-02 งานจัดซื้อ/จ้าง QP-TPD2-03 งานตรวจรับ QP-TPD3-01 งานสร้างมูลค่าเพิ่มจาก ทรัพยากร ICT QP-TPD3-02 งานจั้ดทำระบบทะเบียน ครุภัณฑ์ ICT QP-IDD1-01 งานแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นกับผู้ใช้ และระบบงานบริหารองค์กร QP-IDD1-02 งานพัฒนา แก้ไขและปรับปรุง ระบบงานเพื่อแก้ปัญหาที่เกิดขึ้น (กรณี ฝพท. ดำเนินการเอง)	(รพส./ฝพท. ฝพท. ฝครฐ. ฝพป. สมส.)

เรื่อง : คู่มือคุณภาพ

กระบวนการ ทำงานที่สำคัญ	รายละเอียด/ขอบเขตของ กระบวนการทำงาน	ข้อกำหนด ISO 9001: 2008	คู่มือวิธีการดำเนินงานที่อ้างอิง	ผู้รับผิดชอบ
			QP-IDD1-03 งานพัฒนาแก้ไขและปรับปรุงระบบงานบริหารองค์กร (กรณีจัดจ้าง) QP-IDD2-01 งานแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นกับผู้ใช้ระบบงานบริการลูกค้า QP-IDD2-02 งานพัฒนา แก้ไขและปรับปรุงระบบงานบริการลูกค้า (กรณี ฝพท.ดำเนินการเอง) QP-IDD2-03 งานพัฒนา แก้ไขและปรับปรุงระบบงานบริการลูกค้า (กรณีจัดจ้าง) QP-IDD3-02 งานพัฒนา แก้ไขและโปรแกรม QP-IDD3-03 งานดูแลรับผิดชอบการประมวลผลใบแจ้งค่าไฟฟ้า QP-IID1-01 การบำรุงรักษาระบบสื่อสาร QP-IID2-12 บริหารจัดการระบบSAP (BASIS) ในระบบ ERP, ISU, SEM, BW เช่นการดูแล performance , การกำหนดสิทธิ์การเข้าถึงระบบ SAP, Monitor Hardware , Database , ควบคุม ดูแล Securities ระบบ SAP QP-IID2-14 ดำเนินการต่อสัญญาบำรุงรักษาอุปกรณ์ทั้งหมดในความรับผิดชอบ QP-IID4-01 งานวางแผนและสรุปผลการบำรุงอุปกรณ์สารสนเทศ QP-APD1-01 การบริหารจัดการบำรุงรักษาระบบงาน GIS (MA Contract) QP-APD2-01 งานพัฒนาระบบโปรแกรมประยุกต์ QP-APD2-02 งานจัดทำแผนพัฒนา ปรับปรุงระบบงานสนับสนุนองค์กรในแผนงบลงทุน QP-APD2-03 งานสนับสนุนการใช้ระบบงานในองค์กร QP-ISO-02 งานตรวจสอบระบบต่าง ๆ ด้าน	

เรื่อง : คู่มือคุณภาพ

กระบวนการ ทำงานที่สำคัญ	รายละเอียด/ขอบเขตของ กระบวนการทำงาน	ข้อกำหนด ISO 9001: 2008	คู่มือวิธีการดำเนินงานที่อ้างอิง	ผู้รับผิดชอบ
			ความมั่นคงสารสนเทศ	
11. กระบวนการ งบประมาณ บัญชีและการเงิน	จัดทำงบประมาณและ ติดตามการใช้งบประมาณ บริหารสภาพคล่อง จัดทำ รายงานทางการเงิน	7.5	QP-BGD2-06 ประสานงาน รวบรวม วิเคราะห์ ตรวจสอบ รายการงบประมาณลงทุนเพื่อการ ดำเนินงานปกติ เพื่อการบริหารแผนและ งบประมาณ และการจัดสรรงบประมาณลงทุน QP-ACD2-01 งานจัดทำงบการเงิน QP-ACD1-14กำหนดหลักเกณฑ์ ศึกษา วิเคราะห์ รวบรวม ปรับปรุง ตรวจสอบและ สรุปรายการข้อมูลหลักและรายงานบัญชี บริหาร QP-FID1-01 งานวิเคราะห์ฐานะการเงิน QP-FID1-04 งานวิเคราะห์ผลกระทบทาง การเงินอันเนื่องจากกิจกรรมที่เกิดขึ้นกับ กพน. QP-FID1-05 งานการจัดทำพยากรณ์ทางการ เงิน	(รผง./ผงป. ผบช. ผงง.)

เรื่อง : คู่มือคุณภาพ

ส่วนที่ 8 การวัด การวิเคราะห์ และการปรับปรุง (Measurement, Analysis and Improvement)

8.1 ทั่วไป (General)

ผู้แทนคณะผู้บริหารระบบบริหารคุณภาพ กฟน. (MEA-QMR) วางแผน ดำเนินการ ฝ่าฝืนติดตาม ตรวจสอบ และปรับปรุงกระบวนการที่จำเป็น ผ่านการประชุมผู้บริหารระดับสูง (Top Management Committee: TMC) ทุกไตรมาส เพื่อ

- แสดงให้เห็นว่าผลิตภัณฑ์และบริการเป็นไปตามข้อกำหนด
- มั่นใจว่าระบบบริหารคุณภาพเป็นไปตามข้อกำหนด
- ปรับปรุงประสิทธิภาพของระบบบริหารคุณภาพอย่างต่อเนื่อง

โดยพิจารณาใช้วิธีการที่เหมาะสม รวมทั้งกลวิธีทางสถิติ และการนำผลที่ได้ไปใช้งาน

8.2 ฝ่าฝืนติดตามและวัดผล (Monitoring and Measurement)

8.2.1 ความพึงพอใจของลูกค้า (Customer Satisfaction)

คณะผู้บริหารระบบบริหารคุณภาพสายงานบริการระบบจำหน่าย (QMS-สายงาน) ฝ่าฝืนติดตามข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับมุมมองของลูกค้าเพื่อที่จะได้ทราบว่าทำตามความต้องการของลูกค้าหรือไม่ โดยกำหนดวิธีการต่างๆ ในการหาและใช้ข้อมูล เช่น การสำรวจความพึงพอใจของลูกค้า ข้อมูลลูกค้าที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพผลิตภัณฑ์และบริการที่ส่งมอบ การสำรวจความเห็นของลูกค้า และคำติชม

8.2.2 การตรวจติดตามภายใน (Internal Audit)

คณะผู้ตรวจประเมินระบบคุณภาพภายใน กฟน. (LIQA) จัดทำขั้นตอนการดำเนินงานสำหรับการตรวจติดตามภายใน เพื่อประเมินว่ากิจกรรมต่างๆ ในระบบบริหารคุณภาพสามารถบรรลุวัตถุประสงค์ที่กำหนด และเป็นไปตามแนวทางที่กำหนดไว้อย่างมีประสิทธิภาพ และตรวจประเมินในระดับองค์กร (ข้ามสายงาน) และ ผู้ตรวจประเมินระบบคุณภาพภายใน (IQA) มีหน้าที่ประเมินผลการดำเนินงานในหน่วยงานตามแนวทางที่คณะผู้ตรวจประเมินระบบคุณภาพภายใน กฟน. (LIQA) กำหนด ทั้งนี้ คณะผู้ตรวจประเมินระบบคุณภาพภายใน กฟน. (LIQA) และ ผู้ตรวจประเมินระบบคุณภาพภายใน (IQA) ต้องผ่านการฝึกอบรมเพื่อให้สามารถดำเนินการตรวจติดตามระบบบริหารคุณภาพอย่างมีประสิทธิภาพ โดยดำเนินการตามขั้นตอนการดำเนินงานสำหรับการตรวจติดตามภายใน

คณะผู้ตรวจประเมินระบบคุณภาพภายใน กฟน. (LIQA) และ ผู้ตรวจประเมินระบบคุณภาพภายใน (IQA) ต้องดำเนินการตรวจประเมินด้วยความเป็นธรรมและไม่ลำเอียง และถูกกำหนดไม่ให้ตรวจประเมินหน่วยงานของตนเอง

หัวหน้าหน่วยงานที่ถูกตรวจ ต้องดำเนินการแก้ไขตามข้อกำหนดที่ถูกตรวจพบโดยเร็ว เพื่อไม่ให้เกิดขึ้นซ้ำ และนำเสนอในการประชุมทบทวนของฝ่ายบริหาร รวมทั้งทบทวน แก้ไขและป้องกันข้อผิดพลาดที่

เรื่อง : คู่มือคุณภาพ

เกิดจากการตรวจติดตามภายในว่า การแก้ไขได้ถูกต้องจริง และติดตามผลการแก้ไข ระยะเวลาการติดตามผลการแก้ไขขึ้นอยู่กับปัญหาที่เกิดขึ้น

อ้างอิงคู่มือวิธีการดำเนินงาน QP-MEA-004 การตรวจติดตามคุณภาพภายใน

8.2.3 ฝ้าติดตามและวัดผลกระบวนการ (Monitoring and Measurement of Processes)

ผู้แทนคณะผู้บริหารระบบคุณภาพ กฟน. (MEA-QMR) มีการประยุกต์ใช้วิธีการที่เหมาะสมในการฝ้าติดตาม และการวัดกระบวนการต่างๆ ในระบบบริหารคุณภาพ วิธีการต่างๆ เหล่านี้แสดงให้เห็นถึงความสามารถของกระบวนการต่างๆ ในการบรรลุผลลัพธ์ต่างๆ ที่วางแผนไว้ หากแผนที่วางไว้ไม่บรรลุผลต้องมีการแก้ไขและปฏิบัติการแก้ไขตามความเหมาะสม

อ้างอิงคู่มือวิธีการดำเนินงาน QP-MEA-005 การปฏิบัติการแก้ไขและป้องกัน

8.2.4 ฝ้าติดตามและวัดผลผลิตภัณฑ์และบริการ (Monitoring and Measurement of Products & Services)

ผู้แทนคณะผู้บริหารระบบคุณภาพ กฟน. (MEA-QMR) มีการประยุกต์ใช้วิธีการในการฝ้าติดตาม และวัดผลคุณลักษณะต่างๆ ของผลิตภัณฑ์และบริการเพื่อทวนสอบว่าข้อกำหนดต่างๆ ของผลิตภัณฑ์และบริการนั้นได้บรรลุผล โดยดำเนินการในขั้นตอนที่เหมาะสมของกระบวนการในการส่งมอบผลิตภัณฑ์และบริการให้เป็นจริงตามที่วางแผนไว้ และมีการเก็บหลักฐานของความสอดคล้องกับเกณฑ์ในการยอมรับ บันทึกต่างๆ ซึ่งบุคคลที่มีอำนาจในการส่งมอบผลิตภัณฑ์และบริการให้กับลูกค้า การส่งมอบผลิตภัณฑ์และบริการให้กับลูกค้าจะไม่ดำเนินการจนกว่าจะทำได้ตามแผนการต่างๆ ที่วางไว้อย่างสมบูรณ์ ยกเว้นได้รับการอนุมัติโดยผู้มีอำนาจเกี่ยวข้องหรือลูกค้าเป็นผู้อนุมัติ

อ้างอิงคู่มือวิธีการดำเนินงาน QP-MEA-004 การตรวจติดตามคุณภาพภายใน

ส่วนที่ 8.3 การควบคุมผลิตภัณฑ์และบริการที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนด (Control of Nonconforming Products & Services)

ผู้แทนคณะผู้บริหารระบบคุณภาพ กฟน. (MEA-QMR) กำหนดให้มีการจัดทำคู่มือวิธีการดำเนินงานสำหรับการควบคุมไม่ให้นำผลิตภัณฑ์และบริการที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนดไปใช้หรือให้บริการ ด้วยการชี้แจงสถานะและควบคุมผลิตภัณฑ์และบริการที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนดหรือไม่ให้มีการนำไปใช้หรือส่งมอบโดยไม่ตั้งใจ และแจ้งไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทราบ

การกำหนดผู้รับผิดชอบในการทบทวนและผู้มีอำนาจในการจัดการกับผลิตภัณฑ์และการบริการ ที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนด ดังต่อไปนี้

- โดยการทำให้ใหม่เพื่อเป็นไปตามข้อกำหนด หรือข้อตกลงกับลูกค้า
- โดยการคัดทิ้ง หรือทำให้สิ้นสภาพ

เรื่อง : คู่มือคุณภาพ

- จัดชั้นคุณภาพใหม่ของอุปกรณ์ เพื่อใช้งานอื่น
- ยอมรับให้ใช้โดยผู้มีอำนาจที่เกี่ยวข้องและลูกค้า
- ยอมรับโดยได้รับการยินยอมให้มีการซ่อม หรือไม่ซ่อมก็ได้ โดยความคิดเห็นชอบจากลูกค้า
- จัดรายการส่งเสริมการขาย เพื่อกระตุ้นการบริการให้ลูกค้า เกิดความพึงพอใจยิ่งขึ้น

ผลิตภัณฑ์ วัสดุอุปกรณ์และบริการที่นำไปปรับปรุงหรือซ่อมใหม่ ต้องได้รับการตรวจสอบซ้ำอีกครั้งหนึ่งตามวิธีการที่กำหนดไว้ในคู่มือวิธีการปฏิบัติงานซึ่งเมื่อทราบผลการตรวจสอบว่าเป็นไปตามข้อกำหนดแล้วให้ผู้รับผิดชอบอนุมัติ ใช้/จ่าย ผลิตภัณฑ์นั้นได้ ต้องบันทึกลักษณะของความไม่เป็นไปตามข้อกำหนดและการดำเนินการใด ๆ ที่เกี่ยวข้อง รวมถึงคำยินยอมที่ได้รับมาต้องเก็บรักษาไว้เป็นหลักฐาน

อ้างอิงคู่มือวิธีการดำเนินงาน

QP-MEA-006 การควบคุมผลิตภัณฑ์และบริการที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนด

ส่วนที่ 8.4 การวิเคราะห์ข้อมูล (Analysis of Data)

ผู้แทนคณะผู้บริหารระบบคุณภาพ กฟน. (MEA-QMR) จัดให้มีการเลือกกลวิธีทางสถิติที่เหมาะสมเพื่อทำการควบคุม และการตรวจสอบกิจกรรมต่างๆ ในกระบวนการทำงาน และคุณสมบัติของผลิตภัณฑ์และบริการ และจัดทำคู่มือวิธีการดำเนินงานด้านคุณภาพ เพื่อนำกลวิธีทางสถิติที่ระบุไว้ ไปใช้งาน และควบคุมอย่างต่อเนื่องโดยมีแนวทาง เช่น กลวิธีทางสถิติในการควบคุมกระบวนการทำงาน การศึกษาขีดความสามารถของกระบวนการทำงาน สถิติสำหรับการวิเคราะห์แนวโน้มของผลิตภัณฑ์และบริการ (Product and Service Trend) สถิติสำหรับการสำรวจความพึงพอใจของลูกค้า (ผลิตภัณฑ์หรือบริการ) สถิติสำหรับการวิเคราะห์แนวโน้มของสิ่งที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนดทั้งที่เกิดขึ้นในระบบการบริหารงานของหน่วยงานใน กฟน. สถิติที่แสดงถึงแนวโน้มของการใช้ผลิตภัณฑ์และบริการ จาก กฟน. สถิติสำหรับการวิเคราะห์กลยุทธ์ลูกค้าและตลาด เป็นต้น

ส่วนที่ 8.5 การปรับปรุง (Improvement)

8.5.1 การปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง (Continuous Improvement)

ผู้แทนคณะผู้บริหารระบบคุณภาพ กฟน. (MEA-QMR) และฝ่ายพัฒนาคุณภาพองค์กร ดำเนินการปรับปรุงประสิทธิภาพของระบบบริหารคุณภาพอย่างต่อเนื่อง โดยผ่านทางนโยบายคุณภาพ วัตถุประสงค์ด้านคุณภาพ ผลการตรวจประเมิน การวิเคราะห์ข้อมูล ปฏิบัติการแก้ไขและป้องกัน และการประชุมทบทวนโดยฝ่ายบริหาร

อ้างอิงคู่มือวิธีการดำเนินงาน

QP-CDD2-01

งานออกแบบ/ปรับปรุงระบบงาน

QP-CDD2-02

งานออกแบบ/ปรับปรุงกระบวนการทำงาน

เรื่อง : คู่มือคุณภาพ

8.5.2 ปฏิบัติการแก้ไข (Corrective Action)

ผู้แทนคณะผู้บริหารระบบคุณภาพ กฟน. (MEA-QMR) รับผิดชอบให้มีการดำเนินการดังต่อไปนี้

1. ต้องแน่ใจว่าการปฏิบัติการแก้ไข และการป้องกันที่ดำเนินการนั้น เหมาะสมกับความสำคัญของปัญหา
2. วิเคราะห์หาสาเหตุของสิ่งที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนด เพื่อการกำหนดสิ่งที่ต้องดำเนินการในการปฏิบัติการแก้ไข
3. นำวิธีการปฏิบัติการแก้ไขที่ได้กำหนดไว้แล้วไปปฏิบัติอย่างจริงจังและมีการติดตามประเมินผลสำเร็จของการแก้ไข
4. การทบทวนประสิทธิผลการแก้ไข และป้องกัน หลังจากที่ได้แก้ไขปัญหานั้นแล้วเสร็จ เพื่อดูแนวโน้มของปัญหานั้นจะไม่เกิดขึ้นกับพื้นที่อื่น ๆ

อ้างอิงคู่มือวิธีการดำเนินงาน QP-MEA-005 การปฏิบัติการแก้ไขและป้องกัน

8.5.3 ปฏิบัติการป้องกัน (Preventive Action)

หัวหน้าหน่วยงานเป็นผู้รับผิดชอบในการดำเนินการป้องกัน วิเคราะห์หาสาเหตุและกำจัดสิ่งที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนดที่กำลังจะเกิดขึ้น หรือมีแนวโน้มว่าจะเกิดขึ้น หรือกำลังจะเกิดขึ้นซ้ำในส่วนของผลิตภัณฑ์ และการบริการ และกระบวนการส่งมอบ โดยผู้ที่รับผิดชอบจะต้องวิเคราะห์ตามวิธีทางสถิติรวมถึงมาตรการป้องกัน พร้อมทั้งบันทึกผลที่ได้ดำเนินการ

อ้างอิงคู่มือวิธีการดำเนินงาน QP-MEA-005 การปฏิบัติการแก้ไขและป้องกัน



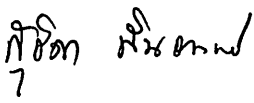
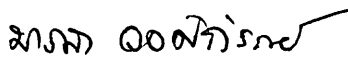
การไฟฟ้านครหลวง
Metropolitan Electricity Authority

การไฟฟ้านครหลวง

คู่มือวิธีการดำเนินงาน (Quality Procedure)
เรื่อง : การควบคุมเอกสาร

คู่มือวิธีการดำเนินงานหมายเลข QP-MEA-001

วันที่อนุมัติใช้ 21 พฤศจิกายน 2557

ออกเอกสารโดย	ตรวจสอบเอกสารโดย	อนุมัติเอกสารโดย
 7 (นางสุธิดา สินธวานนท์) ผู้อำนวยการฝ่ายพัฒนาคุณภาพองค์กร	 (นางมารีสา วงศ์ศิริวิทย์) รองผู้อำนวยการแผนและพัฒนากองค์กร MEA-QMR	 (นายสมชาย โจนรุ่งวัฒนกุล) ผู้ว่าการ



การไฟฟ้านครหลวง
Metropolitan Electricity Authority

คู่มือวิธีการดำเนินงาน
(Quality Procedure)

รหัสเอกสาร :QP-MEA-001

วันที่อนุมัติใช้ : 21 2557

เลขหน้า/จำนวนหน้า: 1/6

ชื่อหน่วยงาน.....การไฟฟ้านครหลวง.....

เรื่อง : การควบคุมเอกสาร

1. วัตถุประสงค์

เอกสารฉบับนี้จัดทำขึ้นเพื่อให้ควบคุมเอกสารและข้อมูลทั้งหมดที่ใช้บริหารงานในระบบคุณภาพให้มีความถูกต้อง และมีความทันสมัยอยู่เสมอ

2. ขอบเขต

ขอบเขตของเอกสาร QM, QP, WI, SD ที่ได้จัดทำขึ้นและเอกสารภายนอกที่ใช้อ้างอิงในการปฏิบัติงาน โดยเริ่มจากการขึ้นทะเบียนเอกสารจนถึงสิ้นสุดที่ชี้แจงผู้ได้บังคับบัญชา

3. คำจำกัดความ

กฟน. หมายถึง การไฟฟ้านครหลวง

QMR หมายถึง Quality management Representative

คู่มือคุณภาพ หมายถึง เอกสารที่กำหนดแนวนโยบายงานบริหารงานคุณภาพขององค์กร (QM: Quality Manual)

คู่มือวิธีการดำเนินงาน หมายถึง เอกสารที่กำหนดขั้นตอนการทำงานของแต่ละส่วนงานว่ามีขั้นตอนการดำเนินงานอย่างไร และใครเป็นผู้รับผิดชอบ (QP: Quality Procedure)

คู่มือวิธีการปฏิบัติงาน หมายถึง เอกสารที่กำหนดวิธีการปฏิบัติงาน ซึ่งมีผลต่อคุณภาพของการทำงานโดยกำหนดรายละเอียดของขั้นตอนการปฏิบัติงานสำหรับพนักงาน ตำแหน่งงานต่างๆซึ่งสนับสนุนคู่มือวิธีการดำเนินงานให้ละเอียดมากยิ่งขึ้น (WI: Work Instruction)

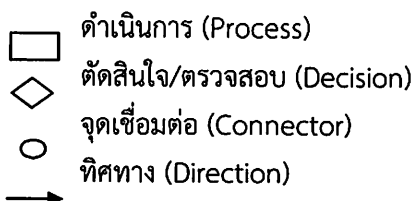
เอกสารสนับสนุน หมายถึง เอกสารอ้างอิงในคู่มือวิธีการทำงาน (SD: Supporting Document)

DAR หมายถึง แบบคำขอร้องดำเนินการเรื่องเอกสาร (Document Action Request)

4. ผังการไหลของงาน

รายละเอียดปรากฏตามหน้า 3

Flow chart แสดงขั้นตอนการปฏิบัติงาน และความสัมพันธ์ของหน่วยงาน ทิศทางการไหลจากบนลงล่าง โดยการใช้รูปสัญลักษณ์ หรือ เส้น ที่แสดงให้เห็นภาพของงานหรือลำดับของกระบวนการนั้น



5. แบบบันทึกคุณภาพ

แบบคำขอร้องดำเนินการเรื่องเอกสาร (Document Action Request)

6. เอกสารอ้างอิง

ระเบียบการไฟฟ้านครหลวง ว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. 2542



เลขหน้า/จำนวนหน้า: 2/6

ชื่อหน่วยงาน.....การไฟฟ้านครหลวง.....

เรื่อง : การควบคุมเอกสาร

4. ผังการไหลของงาน

งาน	ผู้รับผิดชอบ							Input	Output	Reference
	ผู้ร้องขอ	QMR- สายงาน	DC	ผอ.กอง/ หน.งาน ระดับ 10	หัวหน้า หน่วยงาน	ผู้ที่เกี่ยวข้อง	DCC			
1. จัดทำคำร้อง ผู้ร้องขอดำเนินการด้านเอกสาร จัดทำคำร้องดำเนินการด้านเอกสารเสนอ QMR-สายงาน 1.1 ผู้ร้องขอให้ออกเอกสารใหม่ ขอแก้ไขเอกสาร ขอยกเลิกเอกสาร ขอสำเนาเอกสารเพิ่มหรือขอสำเนาให้แก่บุคคลหรือองค์กรภายนอก กรอกแบบคำร้องขอให้ดำเนินการเรื่องเอกสาร (ใบ DAR) 1.2 ส่งใบ DAR ให้ QMR-สายงาน								แบบคำขอร้องดำเนินการเรื่องเอกสาร (Document Action Request : DAR)	แบบคำขอร้องดำเนินการเรื่องเอกสาร (ใบ DAR) ที่กรอกแล้วเสร็จ	
2. ตรวจสอบผลกระทบ QMR-สายงาน ตรวจสอบผลกระทบกับระเบียบปฏิบัติอื่นๆ 2.1 ตรวจสอบ ใบ DAR กรณีไม่มีผลกระทบกับระเบียบปฏิบัติอื่นๆ ให้ลงนามอนุมัติในใบ DAR 2.2 กรณีมีผลกระทบกับระเบียบปฏิบัติอื่นๆ หรือหน่วยงานอื่น ให้ส่งใบ DAR คืนผู้ร้องขอดำเนินการด้านเอกสารเพื่อปรับปรุงแก้ไข								แบบคำขอร้องดำเนินการเรื่องเอกสาร (ใบ DAR) ที่กรอกแล้วเสร็จ	แบบคำขอร้องดำเนินการเรื่องเอกสาร (ใบ DAR) ที่กรอกแล้วเสร็จและได้รับการตรวจสอบผลกระทบแล้ว	ระเบียบการไฟฟ้านครหลวงว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. 2542



การไฟฟ้านครหลวง
Metropolitan Electricity Authority

คู่มือวิธีการดำเนินงาน
(Quality Procedure)

รหัสเอกสาร : QP-MEA-001

วันที่อนุมัติใช้ : 21

2557

เลขหน้า/จำนวนหน้า: 3/6

ชื่อหน่วยงาน.....การไฟฟ้านครหลวง.....

เรื่อง : การควบคุมเอกสาร

4. ผังการไหลของงาน

งาน	ผู้รับผิดชอบ							Input	Output	Reference
	ผู้ร้องขอ	QMR- สายงาน	DC	ผอ.กอง/ หน.งาน ระดับ 10	หัวหน้า หน่วยงาน	ผู้ที่เกี่ยวข้อง	DCC			
3. จัดทำเอกสาร DC จัดทำเอกสารตามใบ DAR ดูและตรวจสอบรูปแบบเอกสารตามวิธีการควบคุมเอกสารและบันทึกในระบบบริหารคุณภาพ - คู่มือวิธีการดำเนินงาน Quality Procedure (QP) - คู่มือวิธีการปฏิบัติงาน Work Instruction (WI) - เอกสารสนับสนุน Supporting Document (SD) ตามวิธีการกำหนดโครงสร้างเอกสารและส่งให้ผู้มีอำนาจในการตรวจสอบ อนุมัติเอกสารระบบบริหารคุณภาพ								แบบคำขอร้องดำเนินการเรื่องเอกสาร (ใบ DAR) ที่กรอกแล้วเสร็จและได้รับการตรวจสอบผลกระทบแล้ว	- คู่มือวิธีการดำเนินงาน Quality Procedure (QP) - คู่มือวิธีการปฏิบัติงาน Work Instruction (WI) - เอกสารสนับสนุน Supporting Document (SD)	
4. ตรวจสอบและอนุมัติเอกสาร ผู้มีอำนาจในการตรวจสอบและอนุมัติเอกสาร ตรวจสอบหลังดำเนินการและลงนามอนุมัติในใบ DAR ส่วนที่ 3 และส่วนที่ 4 และในเอกสารที่จัดทำตามรายละเอียดในตารางรายชื่อเอกสาร ผู้ตรวจสอบและผู้อนุมัติเอกสาร กรณี QP ที่อ้างอิงใน QM นั้น ผู้มีอำนาจในการตรวจสอบและอนุมัติเอกสาร คือ MEA-QMR								- คู่มือวิธีการดำเนินงาน Quality Procedure (QP) - คู่มือวิธีการปฏิบัติงาน Work Instruction (WI) - เอกสารสนับสนุน Supporting Document (SD)	- คู่มือวิธีการดำเนินงาน Quality Procedure (QP) - คู่มือวิธีการปฏิบัติงาน Work Instruction (WI) - เอกสารสนับสนุน Supporting Document (SD) ที่ได้รับการตรวจสอบและอนุมัติ	



การไฟฟ้านครหลวง
Metropolitan Electricity Authority

คู่มือวิธีการดำเนินงาน
(Quality Procedure)

รหัสเอกสาร : QP-MEA-001

วันที่อนุมัติใช้ : 21

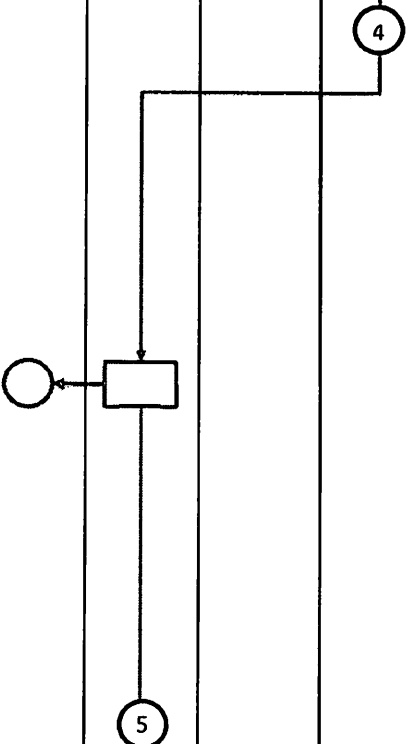
2557

เลขหน้า/จำนวนหน้า: 4/6

ชื่อหน่วยงาน.....การไฟฟ้านครหลวง.....

เรื่อง : การควบคุมเอกสาร

4. ผังการไหลของงาน

งาน	ผู้รับผิดชอบ							Input	Output	Reference
	ผู้ร้องขอ	QMR- สายงาน	DC	ผอ.กอง/ หน.งาน ระดับ 10	หัวหน้า หน่วยงาน	ผู้ที่เกี่ยวข้อง	DCC			
5. จัดทำทะเบียนควบคุมเอกสาร (Master List) DC จัดทำ Master List 5.1 DC รับเอกสารคืนจากผู้อนุมัติเอกสารพร้อมประทับตรา "เอกสารควบคุม" โดยใช้สีแดง ไว้ที่มุมด้านซ้ายของเอกสารทุกฉบับ ถ้ามีการพิมพ์จาก Intranet ของ กฟน. ถือเป็นเอกสารไม่ควบคุม - กรณีเป็นเอกสารที่แจกจ่ายแก่บุคคลภายนอกให้ประทับตรา "เอกสารไม่ควบคุม" ด้วยสีแดง ไว้ที่มุมด้านซ้ายของแผ่นหน้าปกเท่านั้น - กรณีเป็นเอกสารภายใน กฟน. DC เป็นผู้นำมาขึ้นทะเบียนควบคุมเอกสาร (Master List) ไว้ในระบบบริหารคุณภาพเพียงบางส่วนที่เกี่ยวข้องกับระบบบริหารคุณภาพ ผู้ปฏิบัติงานสามารถเรียกพิมพ์หรือสำเนาจาก Intranet ของ กฟน. ไปใช้งานได้โดยไม่ต้องกำหนดรหัส - กรณีเป็นเอกสารภายในหน่วยงาน ควบคุมโดยวิธีการกำหนดรหัสเช่นเดียวกับเอกสารอื่นในระบบบริหารคุณภาพ - กรณีเป็นแบบฟอร์มให้ประทับตรา "เอกสารควบคุม" ไว้ด้านหลังของฟอร์มเพื่อใช้ควบคุมสำเนาใช้งาน					4			- คู่มือวิธีการดำเนินงาน Quality Procedure (QP) - คู่มือวิธีการปฏิบัติงาน Work Instruction (WI) - เอกสารสนับสนุน Supporting Document (SD) ที่ได้รับการตรวจสอบและอนุมัติ	- ทะเบียนควบคุมเอกสาร (Master list) - ทะเบียนประวัติการแก้ไขเอกสาร	



การไฟฟ้านครหลวง
Metropolitan Electricity Authority

คู่มือวิธีการดำเนินงาน
(Quality Procedure)

รหัสเอกสาร : QP-MEA-001

วันที่อนุมัติใช้ : 21

2557

เลขหน้า/จำนวนหน้า: 5/6

ชื่อหน่วยงาน.....การไฟฟ้านครหลวง.....

เรื่อง : การควบคุมเอกสาร

4. ผังการไหลของงาน

งาน	ผู้รับผิดชอบ							Input	Output	Reference
	ผู้ร้องขอ	QMR- สายงาน	DC	ผอ.กอง/ หน.งาน ระดับ 10	หัวหน้า หน่วยงาน	ผู้ที่เกี่ยวข้อง	DCC			
- กรณีเอกสารภายนอก และแบบเอกสารด้านเทคนิค แต่ ละหน่วยงานเป็นผู้ควบคุมแล้วดำเนินการแก้ไขข้อมูลบนสื่อ อิเล็กทรอนิกส์ก่อนส่งขึ้นเป็นเอกสารควบคุมบน Intranet ของการไฟฟ้านครหลวง - กรณีแบบฟอร์มต่าง ๆ ที่ใช้ในหน่วยงาน หรือแจกจ่าย ให้หน่วยงานอื่นจะต้องกำหนดชื่อแบบฟอร์ม รหัสแบบฟอร์ม วัน เดือน ปี ที่ประกาศใช้ของแบบฟอร์ม และ Revision Number (จำนวนครั้งของการแก้ไขเปลี่ยนแปลง) 5.2 DC จัดทำทะเบียนควบคุมเอกสาร (Master list) หรือ ปรับปรุงทะเบียนเอกสารถ้ามีการขอแก้ไขเอกสารลงในแบบ ทะเบียนควบคุมเอกสารและจัดทำหรือปรับปรุงประวัติการ แก้ไขเอกสารลงในทะเบียนประวัติการแก้ไขเอกสารและ ทะเบียนประวัติการแก้ไขเอกสาร SD พร้อมทั้งปรับปรุง ประวัติการแก้ไขเอกสาร ของทุก QP และ WI 5.3 ส่งทะเบียนควบคุมเอกสาร (Master list) ให้ QMR ลงนาม										



การไฟฟ้านครหลวง
Metropolitan Electricity Authority

คู่มือวิธีการดำเนินงาน
(Quality Procedure)

รหัสเอกสาร : QP-MEA-001

วันที่อนุมัติใช้ : 21

2557

เลขหน้า/จำนวนหน้า: 6/6

ชื่อหน่วยงาน.....การไฟฟ้านครหลวง.....

เรื่อง : การควบคุมเอกสาร

4. ผังการไหลของงาน

งาน	ผู้รับผิดชอบ							Input	Output	Reference
	ผู้ร้องขอ	QMR- สายงาน	DC	ผอ.กอง/ หน.งาน ระดับ 10	หัวหน้า หน่วยงาน	ผู้ที่เกี่ยวข้อง	DCC			
6. จัดเก็บเอกสาร DC จัดเก็บข้อมูลโดยผ่านทาง DCC เข้าระบบฐานข้อมูล คุณภาพและดำเนินการแก้ไขข้อมูลที่ส่งออกบน intranet ให้ ถูกต้องและทันสมัยทุกครั้งที่มีการเปลี่ยนแปลงข้อมูล ในกรณีที่เอกสารสนับสนุนของ กฟน. และมีความ เกี่ยวข้องกับขั้นตอนการดำเนินงานในระบบบริหารคุณภาพ จัดทำขึ้นเป็นหลักฐานให้มีการติดตามปรับปรุงและแก้ไข เอกสารได้จาก Intranet ภายใน กฟน. ให้ทันสมัยอยู่เสมอ			5					ทะเบียนควบคุมเอกสาร (Master list)	ข้อมูลถูกจัดเก็บผ่านระบบฐานข้อมูลคุณภาพ	



การไฟฟ้านครหลวง
Metropolitan Electricity Authority

การไฟฟ้านครหลวง

คู่มือวิธีการดำเนินงาน (Quality Procedure)
เรื่อง : การควบคุมบันทึกคุณภาพ

คู่มือวิธีการดำเนินงานหมายเลข QP-MEA-002

วันที่อนุมัติใช้ 21 พฤศจิกายน 2557

ออกเอกสารโดย	ตรวจสอบเอกสารโดย	อนุมัติเอกสารโดย
ศิริดา สนิทนาม (นางสุริดา สนิทนามนท์) ผู้อำนวยการฝ่ายพัฒนาคุณภาพองค์กร	มาลา ออศิริรักษ์ (นางมารีสา วงศ์ศิริวิทย์) รองผู้อำนวยการแผนและพัฒนาองค์กร MEA-QMR	(นายสมชาย โรจนรุ่งวศินกุล) ผู้ว่าการ



การไฟฟ้านครหลวง
Metropolitan Electricity Authority

คู่มือวิธีการดำเนินงาน
(Quality Procedure)

รหัสเอกสาร :QP-MEA-002

วันที่อนุมัติใช้ : 21

2557

เลขหน้า/จำนวนหน้า: 1/4

ชื่อหน่วยงาน.....การไฟฟ้านครหลวง.....

เรื่อง : การควบคุมบันทึกคุณภาพ

1. วัตถุประสงค์

เอกสารฉบับนี้จัดทำขึ้นเพื่อเป็นการยืนยันว่าทุกขั้นตอนของการดำเนินงานของการไฟฟ้านครหลวง ได้มีการบันทึกคุณภาพ โดยตลอดและสม่ำเสมอ เชื่อได้ว่าผลงานที่ได้ดำเนินไปตามกระบวนการคุณภาพ สามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าตามที่กำหนดไว้ทุกประการ พร้อมรับการตอบกลับได้ในแต่ละกิจกรรม ทั้งมีการควบคุมจัดเป็นบันทึกคุณภาพที่เป็นระบบง่ายต่อความเข้าใจ โดยมีการป้องกันการเสียหาย สูญหาย หรือการถูกทำลายโดยพลการอย่างพร้อมสรรพ

2. ขอบเขต

บันทึกคุณภาพในขอบเขตที่กำหนดไว้ตามวิธีดำเนินงาน และขั้นตอนการปฏิบัติงานของการไฟฟ้านครหลวงทั้งหมด

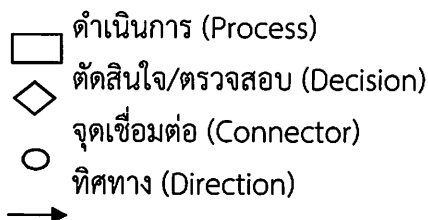
3. คำจำกัดความ

บันทึกคุณภาพ หมายถึง บันทึกในรูปแบบต่างๆ ของการดำเนินงานของการไฟฟ้านครหลวงที่ได้ปฏิบัติแล้ว

4. ผังการไหลของงาน

รายละเอียดปรากฏตามหน้า 3

Flow Chart แสดงขั้นตอนการปฏิบัติงาน และความสัมพันธ์ของหน่วยงาน ทิศทางการไหลจากบนลงล่าง โดยการใช้รูปสัญลักษณ์ หรือ เส้น ที่แสดงให้เห็นภาพของงานหรือลำดับของกระบวนการนั้น



5. แบบบันทึกคุณภาพ

ไม่มี

6. เอกสารอ้างอิง

ระเบียบการไฟฟ้านครหลวง ว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. 2542



การไฟฟ้านครหลวง
Metropolitan Electricity Authority

รหัสเอกสาร :QP-MEA-002

วันที่อนุมัติใช้ : 21

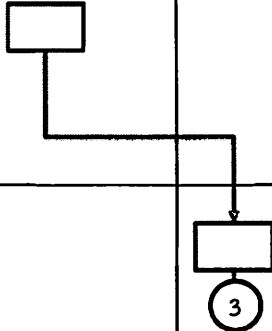
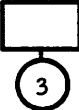
2557

เลขหน้า/จำนวนหน้า: 2/4

ชื่อหน่วยงาน.....การไฟฟ้านครหลวง.....

เรื่อง : การควบคุมบันทึกคุณภาพ

4. ผังการไหลของงาน

งาน	ผู้รับผิดชอบ			Input	Output	Reference
	DC	หัวหน้า หน่วยงาน	DCC			
1. จัดทำบัญชีรายการบันทึกคุณภาพ DC พิจารณابัญชีรายการบันทึกคุณภาพที่ควบคุมโดยรวบรวมจากคู่มือวิธีการดำเนินงาน (QP) คู่มือวิธีการปฏิบัติงาน (WI) และเอกสารสนับสนุน (SD) พร้อมทั้งกำหนดระยะเวลาในการเก็บและทำลายตามความเหมาะสมของแต่ละหน่วยงานแล้วนำเสนอผู้มีอำนาจพิจารณาอนุมัติ				- คู่มือวิธีการดำเนินงาน (QP) - คู่มือวิธีการปฏิบัติงาน (WI) - เอกสารสนับสนุน (SD)	บัญชีรายการบันทึกคุณภาพ	
2. หัวหน้าหน่วยงานพิจารณาและกำหนดบันทึกที่ต้องบันทึกคุณภาพ				บัญชีรายการบันทึกคุณภาพ	บัญชีรายการบันทึกคุณภาพที่ผ่านการอนุมัติจากหัวหน้าหน่วยงาน	



การไฟฟ้านครหลวง
Metropolitan Electricity Authority

รหัสเอกสาร :QP-MEA-002

วันที่อนุมัติใช้ : 21

2557

เลขหน้า/จำนวนหน้า: 3/4

ชื่อหน่วยงาน.....การไฟฟ้านครหลวง.....

เรื่อง : การควบคุมบันทึกคุณภาพ

4. ผังการไหลของงาน

งาน	ผู้รับผิดชอบ			Input	Output	Reference
	DC	หัวหน้า หน่วยงาน	DCC			
3. DC ดำเนินการเก็บบันทึกคุณภาพผ่านระบบฐานข้อมูลคุณภาพ ตามความเหมาะสมของแต่ละหน่วยงาน พร้อมทั้งดูแลหรือทำลายตามระเบียบ กฟน. ผู้รับผิดชอบที่ระบุในแบบฟอร์มบันทึกคุณภาพ ดำเนินการเก็บ ดูแลและทำลายบันทึกคุณภาพ (การเก็บหนังสือให้ดำเนินการตามระเบียบการไฟฟ้านครหลวงว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. 2542 ข้อ 37 ถึง ข้อ 41) อายุการเก็บหนังสือ โดยปกติให้เก็บไม่น้อยกว่า 10 ปี เว้นแต่ - หนังสือเกี่ยวกับการเงิน หนังสือที่ต้องสงวนเป็นความลับ หนังสือที่เป็นหลักฐานทางอรรถคดี หรือสำนวนสอบสวนทางวินัย คำสั่งลงโทษ และเอกสารประวัติศาสตร์ อายุการเก็บรักษาให้เป็นไปตามกฎหมายและระเบียบว่าด้วยการนั้น - หนังสือที่ได้ปฏิบัติงานเสร็จสิ้นแล้วและเป็นคู่สำเนาที่มีต้นเรื่องจะค้นได้จากที่อื่นให้เก็บไว้ไม่น้อยกว่า 5 ปี - หนังสือที่เป็นเรื่องธรรมดาซึ่งไม่มีความสำคัญและเป็นเรื่องที่เกิดขึ้นประจำ เมื่อดำเนินการเสร็จแล้วให้เก็บไว้ไม่น้อยกว่า 1 ปี				บัญชีรายการบันทึกคุณภาพที่ผ่านการอนุมัติจากหัวหน้าหน่วยงาน	บัญชีรายการบันทึกคุณภาพที่ผ่านการอนุมัติจากหัวหน้าหน่วยงานและถูกจัดเก็บผ่านระบบฐานข้อมูลคุณภาพหน่วยงาน	ระเบียบการไฟฟ้านครหลวง ว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. 2542
ในกรณีที่ต้องการทำลายบันทึกคุณภาพ ให้จัดทำบันทึกขออนุมัติทำลายบันทึกคุณภาพเสนอผู้บังคับบัญชาตามลำดับตามที่กำหนดในระเบียบการไฟฟ้านครหลวงว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. 2542 ข้อ 42 ถึง ข้อ 44 พร้อมทั้งบันทึกการทำลายเอกสารไว้เป็นประวัติโดยบันทึกในแบบฟอร์มบันทึกการทำลายเอกสารแล้วทำการทำลายเอกสาร						



การไฟฟ้านครหลวง
Metropolitan Electricity Authority

รหัสเอกสาร :QP-MEA-002

วันที่อนุมัติใช้ : 21

2557

เลขหน้า/จำนวนหน้า: 4/4

ชื่อหน่วยงาน.....การไฟฟ้านครหลวง.....

เรื่อง : การควบคุมบันทึกคุณภาพ

4. ผังการไหลของงาน

งาน	ผู้รับผิดชอบ			Input	Output	Reference
	DC	หัวหน้า หน่วยงาน	DCC			
4. DC จัดเก็บเอกสารบันทึกคุณภาพผ่าน DCC เข้าสู่ระบบฐานข้อมูลคุณภาพ				บัญชีรายการบันทึกคุณภาพที่ผ่านการอนุมัติจากหัวหน้าหน่วยงานและถูกจัดเก็บผ่านระบบฐานข้อมูลคุณภาพหน่วยงาน	บัญชีรายการบันทึกคุณภาพที่ผ่านการอนุมัติจากหัวหน้าหน่วยงานและถูกจัดเก็บผ่านระบบฐานข้อมูลคุณภาพองค์กร	



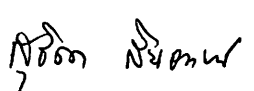
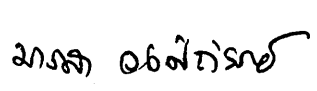
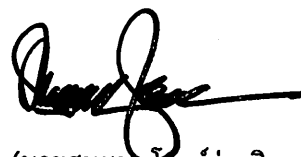
การไฟฟ้านครหลวง
Metropolitan Electricity Authority

การไฟฟ้านครหลวง

คู่มือวิธีการดำเนินงาน (Quality Procedure)
เรื่อง : การทบทวนระบบบริหารคุณภาพโดยฝ่ายบริหาร

คู่มือวิธีการดำเนินงานหมายเลข QP - MEA - 003

วันที่อนุมัติใช้..... 21 พฤศจิกายน 2557

ออกเอกสารโดย	ตรวจสอบเอกสารโดย	อนุมัติเอกสารโดย
 (นางสุธิดา สินธวานนท์) ผู้อำนวยการฝ่ายพัฒนาคุณภาพองค์กร	 (นางมารีสา วงศ์ศิริวิทย์) รองผู้อำนวยการแผนและพัฒนาองค์กร MEA-QMR	 (นายสมชาย ไรจน์รุ่งวสินกุล) ผู้ว่าการ



การไฟฟ้านครหลวง
Metropolitan Electricity Authority

การไฟฟ้านครหลวง

คู่มือวิธีการดำเนินงาน
(Quality Procedure)

รหัสเอกสาร : QP - MEA - 003

วันที่อนุมัติใช้ : 21 2557

เลขหน้า/จำนวนหน้า: 1/3

เรื่อง : การทบทวนระบบบริหารคุณภาพโดยฝ่ายบริหาร

1. วัตถุประสงค์

เอกสารฉบับนี้จัดทำขึ้นเพื่อใช้เป็นมาตรฐานการควบคุมการทบทวนระบบบริหารคุณภาพโดยฝ่ายบริหารของการไฟฟ้านครหลวง

2. ขอบเขต

มาตรฐานฉบับนี้ใช้ควบคุมการทบทวนระบบบริหารคุณภาพโดยฝ่ายบริหารของการไฟฟ้านครหลวง โดยเริ่มตั้งแต่ ดำเนินการป
ทบทวนระบบบริหารคุณภาพในหน่วยงาน และบันทึกการประชุม สิ้นสุดที่บันทึกและจัดเก็บเอกสารลงในระบบฐานข้อมูลคุณภาพ

3. คำจำกัดความ

-

4. ผังการไหลของงาน ดูรายละเอียดที่หน้า

Flow Chart แสดงขั้นตอนการปฏิบัติงาน และความสัมพันธ์ของหน่วยงาน ทิศทางการไหลจากบนลงล่างโดยการใช้รูปสัญลักษณ์
เส้นที่แสดงให้เห็นภาพของกิจกรรมหรือลำดับของกระบวนการนั้น ดังนี้



ดำเนินการ (Process)



จุดเชื่อมต่อ (Connector)



ตัดสินใจ (Decision)



ทิศทาง (Direction)

5. แบบบันทึกคุณภาพ

-

6. เอกสารอ้างอิง

-



การไฟฟ้านครหลวง
Metropolitan Electricity Authority

การไฟฟ้านครหลวง

คู่มือวิธีการดำเนินงาน
(Quality Procedure)

รหัสเอกสาร : QP - MEA - 003

วันที่อนุมัติใช้ : 21

2557

เลขหน้า/จำนวนหน้า: 2/3

เรื่อง : การทบทวนระบบบริหารคุณภาพโดยฝ่ายบริหาร

4. มังการไหลของงาน								
งาน	ผู้รับผิดชอบ					Input	Output	Reference
	ผพอ.	คณะทำงานระบบคุณภาพหน่วยงาน	คณะผู้บริหารระบบคุณภาพสายงาน (QMS- สายงาน)	คณะผู้บริหารระบบบริหารคุณภาพ กฟน.	QMS Steering committee			
1. ดำเนินการประชุมเพื่อทบทวนระบบบริหารคุณภาพในหน่วยงาน และบันทึกการประชุม						- หลักเกณฑ์การทบทวนระบบบริหารคุณภาพได้ถูกถ่ายทอดสู่คณะทำงานระบบคุณภาพสายงาน (QMS สายงาน) และคณะทำงานระบบคุณภาพหน่วยงาน - ผลการดำเนินการของกระบวนการ (Result) และความเป็นไปได้ตามข้อกำหนดของผลิตภัณฑ์และบริการ - ตัวชี้วัดที่สำคัญ (KPI) - ความคิดเห็นของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่เกี่ยวข้อง (Voice of Key Stakeholder) - ผลการตรวจประเมินที่เกี่ยวข้อง (Audit) - ปัญหาอุปสรรค ข้อเสนอแนะหรือข้อร้องเรียนที่เกิดขึ้น (Complaint) - การเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นทั้งภายนอก และภายใน ที่อาจมีผลกระทบต่อกระบวนการดำเนินการ (Process) - สถานะของการแก้ไขป้องกัน - มาตรการติดตามผลจากการประชุมทบทวนโดยฝ่ายบริหารในครั้งก่อน - ข้อเสนอแนะสำหรับการปรับปรุงต่างๆ	- รายงานการประชุมคณะทำงานระบบคุณภาพหน่วยงาน	
2. ติดตามให้มีการนำผลมติที่ประชุมไปปฏิบัติ เช่น ปรับปรุงประสิทธิภาพและกระบวนการต่างๆ ปรับปรุงผลิตภัณฑ์และบริการที่เกี่ยวข้องกับความต้องการของลูกค้า และจัดหาทรัพยากรที่ต้องการ ฯลฯ						- รายงานการประชุมคณะทำงานระบบคุณภาพหน่วยงาน	- ผลการติดตามการนำผลมติที่ประชุมไปปฏิบัติ	
3. นำสรุปรายงานการประชุมและผลการติดตามรายงานให้คณะผู้บริหารระบบคุณภาพสายงาน (QMS-สายงาน) ทราบ						- รายงานการประชุมคณะทำงานระบบคุณภาพหน่วยงาน - ผลการติดตามการนำผลมติที่ประชุมไปปฏิบัติ	รายงานการประชุมและผลการติดตามการนำผลมติที่ประชุมไปปฏิบัติ ที่ส่งให้ให้คณะผู้บริหารระบบคุณภาพสายงาน (QMS-สายงาน) ทราบ	
4. ทบทวนและประเมินระบบบริหารคุณภาพของสายงาน โดยพิจารณาว่าเป็นไปตามข้อกำหนดหรือไม่						รายงานการประชุมและผลการติดตามการนำผลมติที่ประชุมไปปฏิบัติ ที่ส่งให้ให้คณะผู้บริหารระบบคุณภาพสายงาน (QMS-สายงาน) ทราบจากหน่วยงานในสายงาน	ผลการทบทวนและประเมินระบบบริหารคุณภาพของสายงาน	
5. นำผลการทบทวนระบบบริหารคุณภาพของสายงานรายงานให้คณะผู้บริหารระบบบริหารคุณภาพ กฟน. ทราบ						ผลการทบทวนและประเมินระบบบริหารคุณภาพของแต่ละสายงาน	ผลการทบทวนและประเมินระบบบริหารคุณภาพของทุกสายงานที่รายงานให้คณะผู้บริหารระบบบริหารคุณภาพ กฟน. ทราบ	



การไฟฟ้านครหลวง
Metropolitan Electricity Authority

การไฟฟ้านครหลวง

คู่มือวิธีการดำเนินงาน
(Quality Procedure)

รหัสเอกสาร : QP - MEA - 003

วันที่อนุมัติใช้ : 21

2557

เลขหน้า/จำนวนหน้า: 3/3

เรื่อง : การทบทวนระบบบริหารคุณภาพโดยฝ่ายบริหาร

4. ผังการไหลของงาน								
งาน	ผู้รับผิดชอบ					Input	Output	Reference
	ผพอ.	คณะทำงานระบบคุณภาพหน่วยงาน	คณะผู้บริหารระบบคุณภาพสายงาน (QMS- สายงาน)	คณะผู้บริหารระบบบริหารคุณภาพ กฟน.	QMS Steering committee			
6. ดำเนินการประชุมเพื่อทบทวนระบบบริหารคุณภาพของการไฟฟ้านครหลวง ตามหลักเกณฑ์การทบทวนระบบบริหารคุณภาพในระดับองค์กรที่จัดทำขึ้น และบันทึกการประชุม						- รายงานผลการทบทวนและประเมินระบบบริหารคุณภาพของทุกสายงานที่รายงานให้คณะผู้บริหารระบบบริหารคุณภาพ กฟน. ทราบ - หลักเกณฑ์การทบทวนระบบบริหารคุณภาพที่ได้ถ่ายทอดสู่คณะทำงานระบบคุณภาพสายงาน (QMS สายงาน) และคณะทำงานระบบคุณภาพหน่วยงาน - ผลการดำเนินการของกระบวนการ (Result) และความเป็นไปได้ตามข้อกำหนดของผลิตภัณฑ์และบริการ - ตัวชี้วัดที่สำคัญ (KPI) - ความคิดเห็นของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่เกี่ยวข้อง (Voice of Key Stakeholder) - ผลการตรวจประเมินที่เกี่ยวข้อง (Audit) - ปัญหาอุปสรรค ข้อเสนอแนะหรือข้อร้องเรียนที่เกิดขึ้น (Complaint) - การเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นทั้งภายนอก และภายใน ที่อาจมีผลกระทบต่อกระบวนการดำเนินการ (Process) - สถานะของการแก้ไขป้องกัน - มาตรการติดตามผลจากการประชุมทบทวนโดยฝ่ายบริหารในครั้งก่อน - ข้อเสนอแนะสำหรับการปรับปรุงต่างๆ - และอื่นๆ	- รายงานการประชุม QMS steering committee - ผลการตัดสินใจปรับปรุงกระบวนการต่างๆ (ถ้ามี) - ผลการตัดสินใจปรับปรุงผลิตภัณฑ์และบริการ (ถ้ามี) - ผลการตัดสินใจปรับปรุงทรัพยากรที่จำเป็น (ถ้ามี)	
7. นำผลการประชุมไปสื่อสารภายในองค์กรสู่คณะผู้บริหารระบบคุณภาพสายงาน (QMS-สายงาน) และคณะทำงานระบบคุณภาพหน่วยงาน ตามลำดับ						- รายงานการประชุม QMS steering committee - ผลการตัดสินใจปรับปรุงกระบวนการต่างๆ (ถ้ามี) - ผลการตัดสินใจปรับปรุงผลิตภัณฑ์และบริการ (ถ้ามี) - ผลการตัดสินใจปรับปรุงทรัพยากรที่จำเป็น (ถ้ามี)	ผลการประชุมที่ถูกสื่อสารภายในองค์กรสู่คณะผู้บริหารระบบคุณภาพสายงาน (QMS-สายงาน) และคณะทำงานระบบคุณภาพหน่วยงาน ตามลำดับ	
8. ติดตามให้มีการนำผลมติที่ประชุมไปปฏิบัติ						ผลการประชุมที่ถูกสื่อสารภายในองค์กรสู่คณะผู้บริหารระบบคุณภาพสายงาน (QMS-สายงาน) และคณะทำงานระบบคุณภาพหน่วยงาน ตามลำดับ	- ผลการติดตามการนำผลมติที่ประชุมไปปฏิบัติ	
9. บันทึกและจัดเก็บเอกสารลงในระบบฐานข้อมูลคุณภาพ						- โครงสร้างระบบบริหารคุณภาพของ กฟน. ที่ได้รับความเห็นชอบจาก ผวก. - หลักเกณฑ์การทบทวนระบบบริหารคุณภาพในระดับองค์กรและระดับหน่วยงาน - วาระการประชุมในเวทีการประชุมของหน่วยงาน - รายงานการประชุม QMS steering committee - ผลการติดตามการนำผลมติที่ประชุมไปปฏิบัติ	เอกสารต่างๆ เกี่ยวกับระบบบริหารคุณภาพที่ถูกบันทึกลงในระบบฐานข้อมูลคุณภาพ	



การไฟฟ้านครหลวง
Metropolitan Electricity Authority

การไฟฟ้านครหลวง

คู่มือวิธีการดำเนินงาน (Quality Procedure)
เรื่อง : การตรวจติดตามคุณภาพภายใน

คู่มือวิธีการดำเนินงานหมายเลข QP - MEA - 004

วันที่อนุมัติใช้..... 21 พฤศจิกายน 2557.....

ออกเอกสารโดย	ตรวจสอบเอกสารโดย	อนุมัติเอกสารโดย
กฤษิณ นิชะตพงศ์ (นางสุธิดา สินธวานนท์) ผู้อำนวยการฝ่ายพัฒนาคุณภาพองค์กร	ภรดา ๑๖ นิชะตพงศ์ (นางมารีสา วงศ์ถิรวิทย์) องค์กร MEA-QMR	 (นายสมชาย ไรจน์รุ่งวสินกุล) ผู้ว่าการ



การไฟฟ้านครหลวง
Metropolitan Electricity Authority

การไฟฟ้านครหลวง

คู่มือวิธีการดำเนินงาน
(Quality Procedure)

รหัสเอกสาร : QP - MEA - 004

วันที่อนุมัติใช้ : 21 2557

เลขหน้า/จำนวนหน้า: 1/6

เรื่อง : การตรวจติดตามคุณภาพภายใน

1. วัตถุประสงค์

เอกสารฉบับนี้จัดทำขึ้นเพื่อใช้เป็นมาตรฐานการตรวจติดตามคุณภาพภายในของการไฟฟ้านครหลวง

2. ขอบเขต

มาตรฐานฉบับนี้ใช้ควบคุมการตรวจติดตามคุณภาพภายในของการไฟฟ้านครหลวง โดยเริ่มตั้งแต่แต่งตั้งผู้ตรวจติดตามคุณ
ระดับองค์กร (Lead internal quality auditor) สิ้นสุดที่นำเสนอผลการดำเนินการให้ steering committee ทราบในเวทีการทบท
บริหารคุณภาพโดยฝ่ายบริหาร

3. คำจำกัดความ

4. ผังการไหลของงาน ดูรายละเอียดที่หน้า

Flow chart แสดงขั้นตอนการปฏิบัติงาน และความสัมพันธ์ของหน่วยงาน ทิศทางการไหลจากบนลงล่างโดยการใช้รูปสัญลักษณ์
เส้นที่แสดงให้เห็นภาพของกิจกรรมหรือลำดับของกระบวนการนั้น ดังนี้



ดำเนินการ (Process)



จุดเชื่อมต่อ (Connector)



ตัดสินใจ (Decision)



ทิศทาง (Direction)

5. แบบบันทึกคุณภาพ

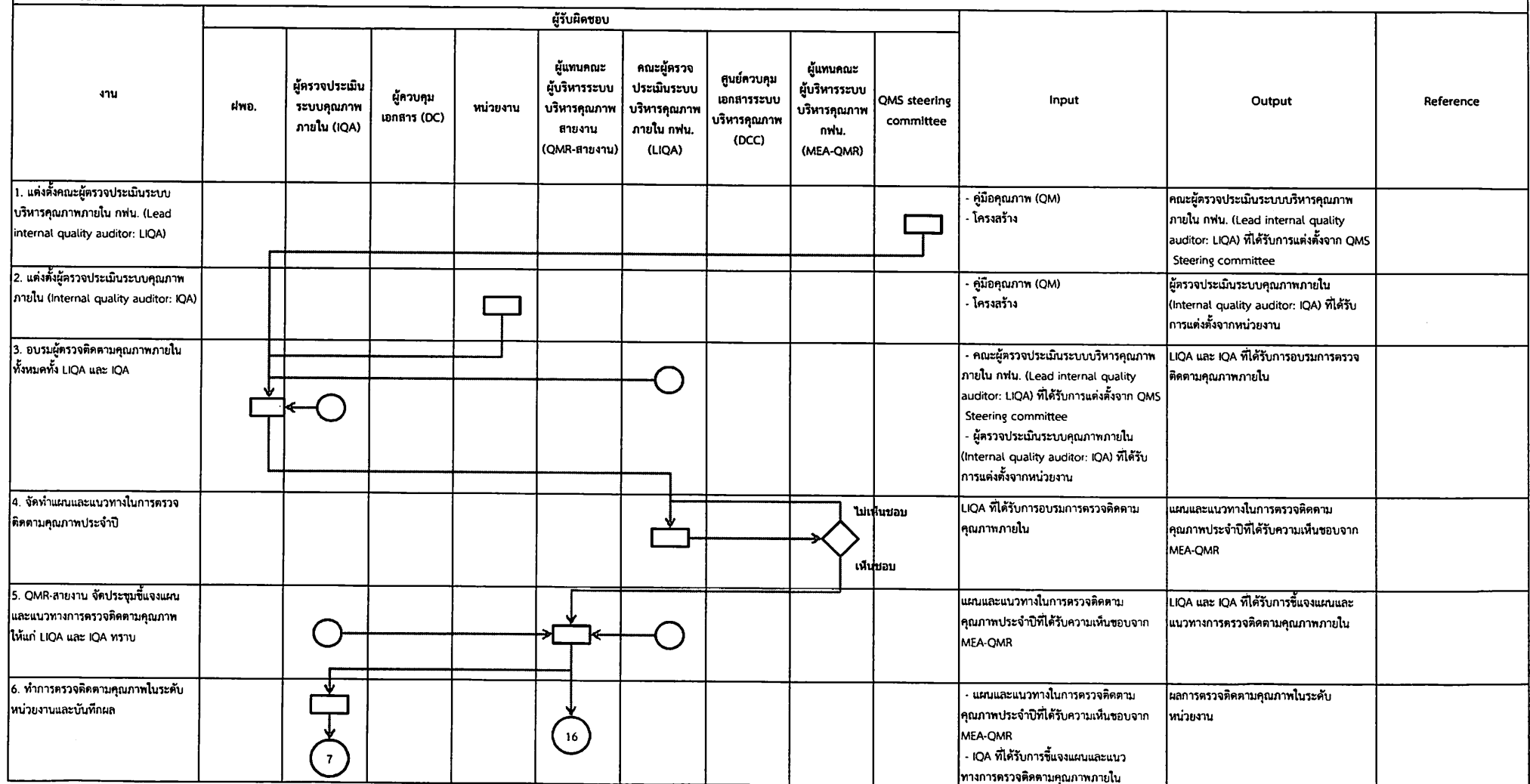
6. เอกสารอ้างอิง

- QP-MEA-003 การทบทวนระบบบริหารคุณภาพโดยฝ่ายบริหาร
- QP-MEA-005 การปฏิบัติการแก้ไขและป้องกัน

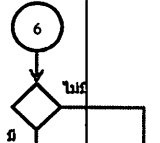
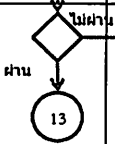


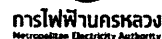
เรื่อง : การตรวจติดตามคุณภาพภายใน

4. ผังการไหลของงาน



เรื่อง : การตรวจติดตามคุณภาพภายใน

4. ผังการไหลของงาน												
งาน	ผู้รับผิดชอบ									Input	Output	Reference
	ผ.พอ.	ผู้ตรวจประเมินระบบคุณภาพภายใน (IQA)	ผู้ควบคุมเอกสาร (DC)	หน่วยงาน	ผู้แทนคณะผู้บริหารระบบบริหารคุณภาพสายงาน (QMR-สายงาน)	คณะผู้ตรวจประเมินระบบบริหารคุณภาพภายใน กฟน. (LIQA)	ศูนย์ควบคุมเอกสารระบบบริหารคุณภาพ (DCC)	ผู้แทนคณะผู้บริหารระบบบริหารคุณภาพ กฟน. (MEA-QMR)	QMS steering committee			
7. IQA ทิศานาผลการตรวจติดตามว่ามีสิ่งที่จะต้องแก้ไขหรือไม่										ผลการตรวจติดตามคุณภาพในระดับหน่วยงาน	ผลการพิจารณาการตรวจติดตามว่ามีสิ่งที่จะต้องแก้ไขหรือไม่	
8. จัดทำใบคำขอแก้ไข (CAR) เพื่อแจ้งให้หน่วยงานดำเนินการ										ผลการพิจารณาการตรวจติดตามว่ามีสิ่งที่จะต้องแก้ไข	ใบคำขอแก้ไข (CAR) เพื่อแจ้งให้หน่วยงานดำเนินการ	
9. นำเสนอใบคำขอแก้ไข (CAR) ให้ผู้แทนคณะผู้บริหารระบบบริหารคุณภาพสายงาน (QMR-สายงาน) เพื่อทราบ										ใบคำขอแก้ไข (CAR) เพื่อแจ้งให้หน่วยงานดำเนินการ	ใบคำขอแก้ไข (CAR) ที่เสนอให้ผู้แทนคณะผู้บริหารระบบบริหารคุณภาพสายงาน (QMR-สายงาน) ทราบ	
10. เมื่อ ผู้แทนคณะผู้บริหารระบบบริหารคุณภาพสายงาน (QMR-สายงาน) พิจารณาเห็นชอบใบคำขอแก้ไขแล้ว ส่งให้ DC เพื่อออกหมายเลข CAR No. และบันทึกลง CAR Log File ตาม										ใบคำขอแก้ไข (CAR) ที่เสนอให้ผู้แทนคณะผู้บริหารระบบบริหารคุณภาพสายงาน (QMR-สายงาน) ทราบ	ใบคำขอแก้ไข (CAR) ที่เสนอให้ผู้แทนคณะผู้บริหารระบบบริหารคุณภาพสายงาน (QMR-สายงาน) เห็นชอบ และ DC ออกหมายเลข CAR No. และบันทึกลง CAR Log File เรียบร้อยแล้ว	QP-MEA-005
11. ดำเนินการแก้ไขตามรายละเอียดที่ระบุในใบคำขอแก้ไข (CAR)										ใบคำขอแก้ไข (CAR) ที่เสนอให้ผู้แทนคณะผู้บริหารระบบบริหารคุณภาพสายงาน (QMR-สายงาน) เห็นชอบ และ DC ออกหมายเลข CAR No. และบันทึกลง CAR Log File เรียบร้อยแล้ว	หน่วยงานดำเนินการแก้ไขตามรายละเอียดที่ระบุในใบคำขอแก้ไข (CAR)	
12. IQA ตรวจติดตามผลการดำเนินการแก้ไขของหน่วยงาน										หน่วยงานดำเนินการแก้ไขตามรายละเอียดที่ระบุในใบคำขอแก้ไข (CAR)	ผลการตรวจติดตามผลการดำเนินการแก้ไขของหน่วยงานที่ IQA ตรวจสอบเรียบร้อยแล้ว	



4. ผังการไหลของงาน

งาน	ผู้รับผิดชอบ								Input	Output	Reference	
	ผพอ.	ผู้ตรวจประเมินระบบคุณภาพภายใน (IQA)	ผู้ควบคุมเอกสาร (DC)	หน่วยงาน	ผู้แทนคณะผู้บริหารระบบบริหารคุณภาพสายงาน (QMR-สายงาน)	คณะผู้ตรวจประเมินระบบบริหารคุณภาพภายใน กฟน. (LIQA)	ศูนย์ควบคุมเอกสารระบบบริหารคุณภาพ (DCC)	ผู้แทนคณะผู้บริหารระบบบริหารคุณภาพ กฟน. (MEA-QMR)				QMS steering committee
13. รายงานผลการดำเนินการให้ ผู้แทนคณะผู้บริหารระบบบริหารคุณภาพสายงาน (QMR-สายงาน) ทราบเพื่อปิดสรุปใบคำขอแก้ไข (CAR)										ผลการตรวจติดตามผลการดำเนินการแก้ไขของหน่วยงานที่ IQA ตรวจสอบเรียบร้อยแล้ว	ใบคำขอแก้ไข (CAR) ที่ ผู้แทนคณะผู้บริหารระบบบริหารคุณภาพสายงาน (QMR-สายงาน) ปิดสรุปเรียบร้อยแล้ว	
14. จัดเก็บเอกสารเข้าระบบฐานข้อมูลคุณภาพ										- ผลการพิจารณาการตรวจติดตามระดับหน่วยงานว่าไม่มีสิ่งที่ต้องแก้ไข - ใบคำขอแก้ไข (CAR) ที่ ผู้แทนคณะผู้บริหารระบบบริหารคุณภาพสายงาน (QMR-สายงาน) ปิดสรุปเรียบร้อยแล้ว	เอกสารที่ถูกจัดเก็บเข้าระบบฐานข้อมูลคุณภาพ	
15. QMR-สายงาน นำข้อมูลการตรวจติดตามรายงานให้ MEA-QMR ทราบ										ใบคำขอแก้ไข (CAR) ที่ ผู้แทนคณะผู้บริหารระบบบริหารคุณภาพสายงาน (QMR-สายงาน) ปิดสรุปเรียบร้อยแล้ว	ข้อมูลการตรวจติดตามที่ ผู้แทนคณะผู้บริหารระบบบริหารคุณภาพสายงาน (QMR-สายงาน) รายงานให้ MEA-QMR ทราบ	
16. ทำการตรวจติดตามคุณภาพในระดับองค์กร (ข้ามสายงาน) และบันทึกผล										- แผนและแนวทางในการตรวจติดตามคุณภาพประจำปีที่ได้รับความเห็นชอบจาก MEA-QMR - LIQA ที่ได้รับการชี้แจงแผนและแนว	ผลการตรวจติดตามคุณภาพในระดับองค์กร (ข้ามสายงาน)	
17. LIQA พิจารณาผลการตรวจติดตามว่ามีสิ่งที่ต้องแก้ไขหรือไม่										ผลการตรวจติดตามคุณภาพในระดับองค์กร	ผลการพิจารณาการตรวจติดตามว่ามีสิ่งที่ต้องแก้ไขหรือไม่	
18. จัดทำใบคำขอแก้ไข (CAR) แจ้งให้หน่วยงานดำเนินการ										ผลการพิจารณาการตรวจติดตามว่ามีสิ่งที่ต้องแก้ไข	ใบคำขอแก้ไข (CAR) เพื่อแจ้งให้หน่วยงานดำเนินการ	



เรื่อง : การตรวจติดตามคุณภาพภายใน

4. ผังการไหลของงาน

งาน	ผู้รับผิดชอบ									Input	Output	Reference
	ผพอ.	ผู้ตรวจประเมินระบบคุณภาพภายใน (IQA)	ผู้ควบคุมเอกสาร (DC)	หน่วยงาน	ผู้แทนคณะผู้บริหารระบบบริหารคุณภาพสายงาน (QMR-สายงาน)	คณะผู้ตรวจประเมินระบบบริหารคุณภาพภายใน กฟน. (LIQA)	ศูนย์ควบคุมเอกสารระบบบริหารคุณภาพ (DCC)	ผู้แทนคณะผู้บริหารระบบบริหารคุณภาพ กฟน. (MEA-QMR)	QMS steering committee			
19. นำเสนอใบคำขอแก้ไข (CAR) ให้ MEA-QMR เพื่อทราบ						18				ใบคำขอแก้ไข (CAR) เพื่อแจ้งให้หน่วยงานดำเนินการ	ใบคำขอแก้ไข (CAR) ที่เสนอให้ MEA-QMR ทราบ	
20. เมื่อ MEA-QMR พิจารณาเห็นชอบใบคำขอแก้ไขแล้ว ส่งให้ DCC เพื่อออกหมายเลข CAR No. และบันทึกลง CAR Log File ตาม QP-MEA-005										ใบคำขอแก้ไข (CAR) ที่เสนอให้ MEA-QMR ทราบ	ใบคำขอแก้ไข (CAR) ที่เสนอให้ MEA-QMR เห็นชอบ และ DCC ออกหมายเลข CAR No. และบันทึกลง CAR Log File เรียบร้อยแล้ว	QP-MEA-005
19. ดำเนินการแก้ไขตามรายละเอียดที่ระบุในใบคำขอแก้ไข										ใบคำขอแก้ไข (CAR) ที่เสนอให้ MEA-QMR เห็นชอบ และ DCC ออกหมายเลข CAR No. และบันทึกลง CAR Log File เรียบร้อยแล้ว	หน่วยงานดำเนินการแก้ไขตามรายละเอียดที่ระบุในใบคำขอแก้ไข (CAR)	
20. LIQA ตรวจสอบผลการดำเนินการแก้ไขของหน่วยงาน						ไม่ผ่าน				หน่วยงานดำเนินการแก้ไขตามรายละเอียดที่ระบุในใบคำขอแก้ไข (CAR)	ผลการตรวจติดตามผลการดำเนินการแก้ไขของหน่วยงานที่ LIQA ตรวจสอบเรียบร้อยแล้ว	
21. รายงานผลการดำเนินการให้ MEA-QMR ทราบเพื่อปิดสรุปใบคำขอแก้ไข (CAR)						ผ่าน		17		ผลการตรวจติดตามผลการดำเนินการแก้ไขของหน่วยงานที่ LIQA ตรวจสอบเรียบร้อยแล้ว	ใบคำขอแก้ไข (CAR) ที่ MEA-QMR ปิดสรุปเรียบร้อยแล้ว	
22. จัดเก็บเอกสารเข้าระบบฐานข้อมูลคุณภาพ						23				- ผลการพิจารณาการตรวจติดตามระดับองค์กรว่าไม่มีสิ่งที่ต้องแก้ไข - ใบคำขอแก้ไข (CAR) ที่ MEA-QMR ปิดสรุปเรียบร้อยแล้ว	เอกสารที่ถูกจัดเก็บเข้าระบบฐานข้อมูลคุณภาพ	



การไฟฟ้าภหลวง
Metropolitan Electricity Authority

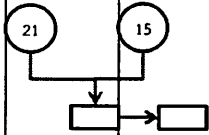
คู่มือวิธีการดำเนินงาน
(Quality Procedure)

รหัสเอกสาร : QP - MEA - 004
วันที่อนุมัติใช้ : 21
เลขหน้า/จำนวนหน้า: 6/6

2557

เรื่อง : การตรวจติดตามคุณภาพภายใน

4. ผังการไหลของงาน

งาน	ผู้รับผิดชอบ									Input	Output	Reference
	ผ.ทอ.	ผู้ตรวจประเมินระบบคุณภาพภายใน (IQA)	ผู้ควบคุมเอกสาร (DC)	หน่วยงาน	ผู้แทนคณะผู้บริหารระบบบริหารคุณภาพสายงาน (QMR-สายงาน)	คณะผู้ตรวจประเมินระบบบริหารคุณภาพภายใน กฟน. (LIQA)	ศูนย์ควบคุมเอกสารระบบบริหารคุณภาพ (DCC)	ผู้แทนคณะผู้บริหารระบบบริหารคุณภาพ กฟน. (MEA-QMR)	QMS steering committee			
23. นำเสนอผลการดำเนินการให้ QMS steering committee ทราบในเวทีการทบทวนระบบบริหารคุณภาพโดยฝ่ายบริหาร										- ผลการพิจารณาการตรวจติดตามระดับหน่วยงานว่าไม่มีสิ่งที่ต้องแก้ไข - ใบคำขอแก้ไข (CAR) ที่ ผู้แทนคณะผู้บริหารระบบบริหารคุณภาพสายงาน (QMR-สายงาน) ปิดสรุปเรียบร้อยแล้ว - ผลการพิจารณาการตรวจติดตามระดับองค์กรว่าไม่มีสิ่งที่ต้องแก้ไข - ใบคำขอแก้ไข (CAR) ที่ MEA-QMR ปิดสรุปเรียบร้อยแล้ว	ผลการดำเนินการตรวจติดตามคุณภาพภายในที่รายงานให้ QMS steering committee ทราบในเวทีการทบทวนระบบบริหารคุณภาพโดยฝ่ายบริหาร	QP-MEA-003



การไฟฟ้านครหลวง

Metropolitan Electricity Authority

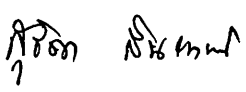
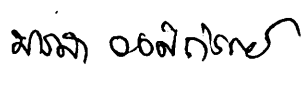
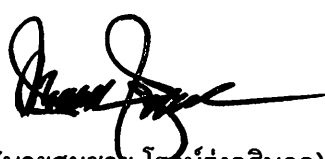
การไฟฟ้านครหลวง

คู่มือวิธีการดำเนินงาน (Quality Procedure)

เรื่อง : การปฏิบัติการแก้ไขและป้องกัน

คู่มือวิธีการดำเนินงานหมายเลข QP-MEA-005

วันที่อนุมัติใช้..... 21 พฤศจิกายน 2557.....

ออกเอกสารโดย	ตรวจสอบเอกสารโดย	อนุมัติเอกสารโดย
 (นางสุธิดา สินธวานนท์) ผู้อำนวยการฝ่ายพัฒนาคุณภาพองค์กร	 (นางมาริสรา วงศ์ธีรวิทย์) รองผู้อำนวยการแผนและพัฒนาองค์กร MEA-QMR	 (นายสมชาย โจนรุ่งวณิชกุล) ผู้ว่าการ



การไฟฟ้านครหลวง
Metropolitan Electricity Authority

คู่มือวิธีการดำเนินงาน
(Quality Procedure)

รหัสเอกสาร : QP-MEA-005

วันที่อนุมัติใช้ : 21

2557

เลขหน้า/จำนวนหน้า: 1/4

ชื่อหน่วยงาน.....การไฟฟ้านครหลวง.....

เรื่อง : การปฏิบัติการแก้ไขและป้องกัน

1. วัตถุประสงค์

เอกสารฉบับนี้จัดทำขึ้นเพื่อกำหนดขั้นตอนการปฏิบัติการแก้ไขและป้องกันปัญหาที่เกิดขึ้นจากการตรวจสอบและทดสอบการตรวจและติดตามคุณภาพภายในเพื่อค้นหาและขจัดสาเหตุที่แท้จริงของปัญหาซึ่งทำให้ผลงานไม่ได้คุณภาพ และไม่ปฏิบัติตามข้อกำหนดโดยการค้นหาสาเหตุที่แท้จริงของปัญหา วิเคราะห์แนวทางแก้ไขและจัดทำมาตรการป้องกันไม่ให้เกิดซ้ำอีก

2. ขอบเขต

คู่มือวิธีการดำเนินงานนี้ใช้ครอบคลุมงานของการไฟฟ้านครหลวงที่เกี่ยวกับการปฏิบัติการแก้ไขและป้องกัน เพื่อไม่ให้เกิดปัญหาซ้ำ

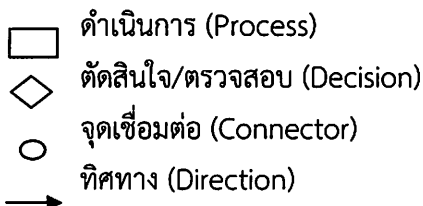
3. คำจำกัดความ

CAR LOG FILE หมายถึง ทะเบียนควบคุม ใบแจ้งการแก้ไขสิ่งที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนด

4. ผังการไหลของงาน

รายละเอียดปรากฏตามหน้า 3

Flow Chart แสดงขั้นตอนการปฏิบัติงาน และความสัมพันธ์ของหน่วยงาน ทิศทางการไหลจากบนลงล่าง โดยการใช้รูปสัญลักษณ์ หรือ เส้น ที่แสดงให้เห็นภาพของงานหรือลำดับของกระบวนการนั้น



5. แบบบันทึกคุณภาพ

ใบขอดำเนินการแก้ไขผลิตภัณฑ์และบริการที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนด (NC CAR)

ทะเบียนควบคุม ใบแจ้งการแก้ไขสิ่งที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนด (CAR LOG FILE)

6. เอกสารอ้างอิง

-



การไฟฟ้านครหลวง
Metropolitan Electricity Authority

คู่มือวิธีการดำเนินงาน
(Quality Procedure)

รหัสเอกสาร : QP-MEA-005

วันที่อนุมัติใช้ : 21

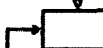
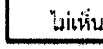
2557

เลขหน้า/จำนวนหน้า: 2/4

ชื่อหน่วยงาน.....การไฟฟ้านครหลวง.....

เรื่อง : การปฏิบัติการแก้ไขและป้องกัน

4. ผังการไหลของงาน

งาน	ผู้รับผิดชอบ							Input	Output	Reference
	ผู้ออกใบ CAR	ผู้รับผิดชอบในแต่ละงาน	QMR-สายงาน	DC	DCC	MEA-QMR	QMS Steering Committee			
1. ผู้รับผิดชอบออกใบ CAR แจ้งปัญหาหรือข้อบกพร่องที่พบเมื่อพบว่ามีสิ่งที่ต้องการแก้ไขและป้องกันจากหน่วยงาน โดยมีรายละเอียด ดังนี้ - การตรวจติดตามคุณภาพภายใน ผู้ออกใบ CAR คือ ผู้ตรวจประเมินระบบคุณภาพภายใน - ผลผลิตและประสิทธิภาพที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนด ผู้ออกใบ CAR คือ QMR-สายงาน หรือ ผู้อำนวยการกองฯ - มติที่ประชุมการทบทวนระบบบริหาร คุณภาพโดย QMS Steering committee ผู้ออกใบ CAR คือ QMR-สายงาน - สิ่งที่เป็นแนวโน้มให้เกิดปัญหาเพื่อนำไปสู่การป้องกันโดยวิเคราะห์จากสิ่งต่อไปนี้ เช่น จากการปฏิบัติงาน จากผลสรุปค่าตัวชี้วัดต่างๆ - อื่นๆ เช่น จากข้อมูลทางสถิติ ผู้ออกใบ CAR คือ QMR-สายงาน								ผลิตภัณฑ์และบริการที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนด	ใบขอดำเนินการแก้ไขผลิตภัณฑ์และบริการที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนด (NC CAR)	QP-MEA-03 การทบทวนระบบบริหารคุณภาพโดยฝ่ายบริหาร QP-MEA-04 การตรวจติดตามคุณภาพภายใน QP-MEA-06 การควบคุมผลิตภัณฑ์และบริการที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนด
2. ผู้รับผิดชอบในแต่ละงานหรือผู้ออกใบ CAR ซึ่งแจ้งสาเหตุของปัญหาหรือข้อบกพร่องที่พบ และเสนอ QMR-สายงานเพื่อทราบ								ใบขอดำเนินการแก้ไขผลิตภัณฑ์และบริการที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนด (NC CAR)	- สาเหตุของปัญหาหรือข้อบกพร่องที่พบ - มาตรการแก้ไขและป้องกัน	
3. เมื่อ QMR-สายงาน พิจารณาให้ความเห็นชอบแล้ว ส่งเอกสารให้ DC กำหนดรหัสในใบขอดำเนินการแก้ไข (NC CAR No.) และบันทึกลงทะเบียนควบคุม ใบแจ้งการแก้ไขสิ่งที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนด (CAR LOG FILE)		 เห็นชอบ ไม่เห็นชอบ  4						- สาเหตุของปัญหาหรือข้อบกพร่องที่พบ - มาตรการแก้ไขและป้องกัน	- NC CAR No. - ทะเบียนควบคุม ใบแจ้งการแก้ไขสิ่งที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนด (CAR LOG FILE)	



การไฟฟ้านครหลวง
Metropolitan Electricity Authority

คู่มือวิธีการดำเนินงาน
(Quality Procedure)

รหัสเอกสาร : QP-MEA-005

วันที่อนุมัติใช้ : 21

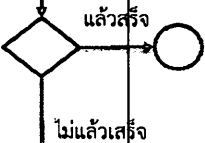
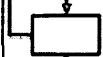
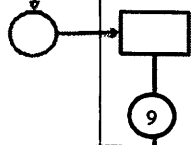
2557

เลขหน้า/จำนวนหน้า: 3/4

ชื่อหน่วยงาน.....การไฟฟ้านครหลวง.....

เรื่อง : การปฏิบัติการแก้ไขและป้องกัน

4. ผังการไหลของงาน

งาน	ผู้รับผิดชอบ							Input	Output	Reference
	ผู้ออกไป CAR	ผู้รับผิดชอบในแต่ละงาน	QMR-สายงาน	DC	DCC	MEA-QMR	QMS Steering Committee			
4. ผู้รับผิดชอบในแต่ละงานจัดประชุมผู้ที่เกี่ยวข้องเพื่อดำเนินการแก้ไขและป้องกัน								- NC CAR No. - CAR LOG FILE	- มติที่ประชุม	
5. ผู้ออกไป CAR ติดตามรายงานผลการแก้ไขและป้องกันครั้งที่ 1 เมื่อพบว่าการปฏิบัติการแก้ไขและป้องกันได้ดำเนินการเสร็จสิ้นแล้ว ให้ลงนามและระบุผลการติดตามลงในใบ NC CAR และเสนอให้ QMR-สายงาน รับทราบ เพื่อปิดประเด็น NC CAR และส่งให้ DC เพื่อสรุปใบ CAR พร้อมจัดเก็บเอกสารลงในระบบฐานข้อมูลคุณภาพ								- มติที่ประชุม	เมื่อพบว่าการปฏิบัติการแก้ไขและป้องกันได้ - ปัญหาได้รับการแก้ไข - ปิด CAR - ผลการติดตาม ครั้งที่ 1	
6. ผู้ออกไป CAR ติดตามรายงานผลการแก้ไขและป้องกันครั้งที่ 2 (กรณีไม่สามารถดำเนินการแก้ไขแล้วเสร็จตามกำหนดติดตาม ครั้งที่ 1)	ไม่แล้วเสร็จ							- ปัญหาได้รับการแก้ไข - ปิด CAR	- สรุปใบ CAR - ผลการติดตาม ครั้งที่ 2	
7. ผู้ออกไป CAR ออกใบ CAR ใหม่ (กรณีไม่สามารถดำเนินการแก้ไขแล้วเสร็จตามกำหนดติดตาม ครั้งที่ 2) เพื่อเสนอ QMR-สายงาน ทราบ								- สรุปใบ CAR - ผลการติดตาม ครั้งที่ 2	- ใบ CAR ใหม่	
8. QMR-สายงาน รับทราบและปิดประเด็น CAR และส่งใบ CAR คืน DC เพื่อสรุปใบ CAR ที่ได้รับการแก้ไขปัญหาลงในทะเบียนควบคุม CAR LOG FILE เพื่อปิดประเด็น CAR								- ใบ CAR ใหม่	- ปิด CAR	



การไฟฟ้านครหลวง
Metropolitan Electricity Authority

คู่มือวิธีการดำเนินงาน
(Quality Procedure)

รหัสเอกสาร : QP-MEA-005

วันที่อนุมัติใช้ : 21

2557

เลขหน้า/จำนวนหน้า: 4/4

ชื่อหน่วยงาน.....การไฟฟ้านครหลวง.....

เรื่อง : การปฏิบัติการแก้ไขและป้องกัน

4. ผังการไหลของงาน

งาน	ผู้รับผิดชอบ							Input	Output	Reference
	ผู้ออกไป CAR	ผู้รับผิดชอบในแต่ละงาน	QMR-สายงาน	DC	DCC	MEA-QMR	QMS Steering Committee			
9. QMR-สายงาน นำผลสรุปการแก้ไขและป้องกันซึ่งถูกรวบรวมโดย DC นำส่ง MEA-QMR เพื่อนำเข้าที่ประชุม ทบทวนระบบบริหารคุณภาพโดยฝ่ายบริหาร			8 					- ปิด CAR	- ผลสรุปการแก้ไขและป้องกัน	QP-MEA-03 การทบทวนระบบบริหารคุณภาพโดยฝ่ายบริหาร
10. QMR-สายงาน กำหนดให้ผู้รับผิดชอบในแต่ละงานนำผลการแก้ไขและป้องกันจัดทำแผนปรับปรุงพัฒนา พร้อมทั้งติดตามและทำการประเมินผลข้อมูลอย่างต่อเนื่อง								- ผลสรุปการแก้ไขและป้องกัน	- แผนปรับปรุงพัฒนา	
11. QMR-สายงาน นำแผนปรับปรุงพัฒนาอย่างต่อเนื่องเสนอ MEA-QMR เห็นชอบ และ QMS Steering Committee เห็นชอบ								- แผนปรับปรุงพัฒนา	- แผนปรับปรุงพัฒนา	
12. DC จัดเก็บบันทึกคุณภาพหน่วยงานผ่าน DCC เข้าระบบฐานข้อมูลคุณภาพ								- ผลสรุปปรับปรุงพัฒนา	- บันทึกคุณภาพหน่วยงานผ่านระบบฐานข้อมูลคุณภาพ	



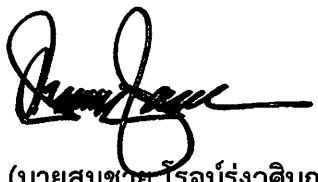
การไฟฟ้านครหลวง
Metropolitan Electricity Authority

การไฟฟ้านครหลวง

คู่มือวิธีการดำเนินงาน (Quality Procedure)
เรื่อง : การควบคุมผลิตภัณฑ์และบริการที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนด

คู่มือวิธีการดำเนินงานหมายเลข QP-MEA-006

วันที่อนุมัติใช้..... 21 พฤศจิกายน 2557

ออกเอกสารโดย	ตรวจสอบเอกสารโดย	อนุมัติเอกสารโดย
กฤษิตา สิริวัฒน (นางสุจิตา สิริวัฒนนท์) ผู้อำนวยการฝ่ายพัฒนาคุณภาพองค์กร	มาริสสา วงศ์ศิริวิทย์ (นางมาริสสา วงศ์ศิริวิทย์) รองผู้อำนวยการแผนและพัฒนาองค์กร MEA-QMR	 (นายสมชาย ไรจน์รุ่งวศินกุล) ผู้ว่าการ



การไฟฟ้านครหลวง
Metropolitan Electricity Authority

คู่มือวิธีการดำเนินงาน
(Quality Procedure)

รหัสเอกสาร : QP-MEA-006

วันที่อนุมัติใช้ : 21

2557

เลขหน้า/จำนวนหน้า: 1/3

ชื่อหน่วยงาน.....การไฟฟ้านครหลวง.....

เรื่อง : การควบคุมผลิตภัณฑ์และบริการที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนด

1. วัตถุประสงค์

เอกสารฉบับนี้จัดทำขึ้นเพื่อกำหนดขั้นตอนและกระบวนการในการควบคุมผลิตภัณฑ์และบริการที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนด เพื่อให้ลูกค้าพึงพอใจในผลิตภัณฑ์และการให้บริการ และทำการปรับปรุงผลิตภัณฑ์และงานบริการให้ลูกค้าอย่างมีประสิทธิภาพ

2. ขอบเขต

เอกสารฉบับนี้จัดทำขึ้นเพื่อใช้ควบคุมผลิตภัณฑ์และบริการที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนด และกำหนดวิธีดำเนินการแก้ไขป้องกันสิ่งที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนดให้หมดไป

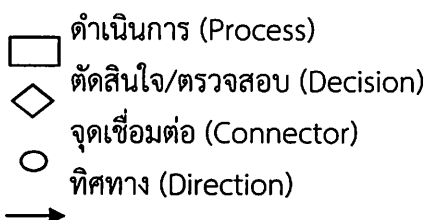
3. คำจำกัดความ

NC CAR หมายถึง ใบขอดำเนินการแก้ไขผลิตภัณฑ์และบริการที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนด

4. ผังการไหลของงาน

รายละเอียดปรากฏตามหน้า 3

Flow Chart แสดงขั้นตอนการปฏิบัติงาน และความสัมพันธ์ของหน่วยงาน ทิศทางการไหลจากบนลงล่าง โดยการใช้รูปสัญลักษณ์ หรือ เส้น ที่แสดงให้เห็นภาพของงานหรือลำดับของกระบวนการนั้น



5. แบบบันทึกคุณภาพ

ใบขอดำเนินการแก้ไขผลิตภัณฑ์และบริการที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนด (NC CAR)

ทะเบียนควบคุม ใบแจ้งการแก้ไขสิ่งที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนด (CAR LOG FILE)

6. เอกสารอ้างอิง

6.1 QP-MEA-003 การทบทวนระบบคุณภาพโดยฝ่ายบริหาร

6.2 QP-MEA-005 การปฏิบัติการแก้ไขและป้องกัน



การไฟฟ้านครหลวง
Metropolitan Electricity Authority

คู่มือวิธีการดำเนินงาน
(Quality Procedure)

รหัสเอกสาร :QP-MEA-006

วันที่อนุมัติใช้ : 21

2557

เลขหน้า/จำนวนหน้า: 2/3

ชื่อหน่วยงาน.....การไฟฟ้านครหลวง.....

เรื่อง : การควบคุมผลิตภัณฑ์และบริการที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนด

4. ผังการไหลของงาน

งาน	ผู้รับผิดชอบ							Input	Output	Reference
	ผู้พบ NC	ผู้รับผิดชอบในแต่ละงาน	QMR-สายงาน	DC	DCC	MEA-QMR	Steering Committee			
1. ออกใบขอดำเนินการแก้ไขผลิตภัณฑ์และบริการที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนด (NC CAR) เมื่อพบเจอผลิตภัณฑ์และบริการที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนด								ผลิตภัณฑ์และบริการที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนด	ใบขอดำเนินการแก้ไขผลิตภัณฑ์และบริการที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนด (NC CAR)	ใบขอดำเนินการแก้ไขผลิตภัณฑ์และบริการที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนด (NC CAR)
2. ผู้รับผิดชอบในแต่ละงานพิจารณาชี้แจงสาเหตุของปัญหาหรือข้อบกพร่องที่พบ มาตรการแก้ไขและป้องกันมิให้เกิดซ้ำและกำหนดวันที่จะดำเนินการแก้ไขแล้วเสร็จพร้อมลงชื่อผู้ถูกติดตามและผู้ถูกตรวจติดตาม เพื่อเสนอให้ QMR-สายงานทราบ								ใบขอดำเนินการแก้ไขผลิตภัณฑ์และบริการที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนด (NC CAR)	- สาเหตุของปัญหาหรือข้อบกพร่องที่พบ - มาตรการแก้ไขและป้องกัน	
3. เมื่อ QMR-สายงาน พิจารณาให้ความเห็นชอบแล้ว ส่งเอกสารให้ DC เพื่อออกหมายเลขใบขอดำเนินการแก้ไขผลิตภัณฑ์และบริการที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนด (NC CAR No.) และบันทึกลงทะเบียนควบคุม CAR (CAR LOG FILE) ตาม QP-MEA-005								- สาเหตุของปัญหาหรือข้อบกพร่องที่พบ - มาตรการแก้ไขและป้องกัน	- NC CAR No. - ทะเบียนควบคุม CAR (CAR LOG FILE)	QP-MEA-005 การปฏิบัติการแก้ไขและป้องกัน
4. เมื่อ QMR-สายงาน พิจารณาให้ความเห็นชอบแล้ว ให้ผู้รับผิดชอบในแต่ละงานหรือผู้รับใบ NC CAR ดำเนินการปฏิบัติการแก้ไขและป้องกันปัญหาโดยไม่ให้เกิดขึ้นอีก โดยมีผู้ออกไป NC CAR ติดตามผลการแก้ไข		 						- NC CAR No. - CAR LOG FILE	ปัญหาได้รับการแก้ไข	



การไฟฟ้านครหลวง
Metropolitan Electricity Authority

คู่มือวิธีการดำเนินงาน
(Quality Procedure)

รหัสเอกสาร :QP-MEA-006

วันที่อนุมัติใช้ : 21

2557

เลขหน้า/จำนวนหน้า: 3/3

ชื่อหน่วยงาน.....การไฟฟ้านครหลวง.....

เรื่อง : การควบคุมผลิตภัณฑ์และบริการที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนด

4. ผังการไหลของงาน

งาน	ผู้รับผิดชอบ							Input	Output	Reference
	ผู้พบ NC	ผู้รับผิดชอบในแต่ละงาน	QMR-สายงาน	DC	DCC	MEA-QMR	Steering Committee			
5. ผู้ออกไป NC CAR ติดตามรายงานผลการแก้ไขและป้องกัน - กรณีที่ 1 เมื่อพบว่าการปฏิบัติการแก้ไขและป้องกันได้ดำเนินการเสร็จสิ้นแล้ว ให้ลงนามและระบุผลการติดตามลงในใบ NC CAR และเสนอให้ QMR-สายงาน รับทราบ เพื่อปิดประเด็น NC CAR และส่งให้ DC เพื่อสรุปใบ CAR พร้อมจัดเก็บเอกสารลงในระบบฐานข้อมูลคุณภาพ - กรณีที่ 2 เมื่อพบว่าการปฏิบัติการแก้ไขและป้องกันไม่ดำเนินการเสร็จสิ้นตามที่กำหนดไว้ ให้ออกไป NC CAR ใหม่ และดำเนินการตามกิจกรรมที่ 2, 3 และ 4								ปัญหาได้รับการแก้ไข	- ผลการติดตามการแก้ไขและป้องกัน - QMR-สายงาน รับทราบผลการติดตาม พร้อมปิดใบ CAR	
6. ผลิตภัณฑ์และบริการเป็นไปตามข้อกำหนด เนื่องจากปัญหาได้รับการแก้ไขแล้วเสร็จ								- ปัญหาได้รับการแก้ไข - ปิด CAR	- สรุปใบ CAR	
7. DC จัดเก็บบันทึกคุณภาพหน่วยงานผ่าน DCC เข้าสู่ระบบฐานข้อมูลคุณภาพ								- สรุปใบ CAR	บันทึกคุณภาพหน่วยงานถูกบันทึกผ่านระบบฐานข้อมูลคุณภาพ	
8. QMR-สายงาน เสนอ MEA-QMR and QMS Steering Steering รับทราบ								- สรุปใบ CAR		