

เป้าหมายวัตถุประสงค์

ลำดับที่	เป้าหมาย วัตถุประสงค์	เกณฑ์การตรวจวัด (KPI)	วิธีการตรวจวัด	ผู้รับผิดชอบ
1.	ความพึงพอใจ ของลูกค้า	ค่าเฉลี่ยไม่ต่ำกว่า 75% ต่อโครงการ ต่อปี	ผลรวมของคะแนน ตาม แบบสอบถามทุกข้อรวมกันต้อง ไม่น้อยกว่า 75%	ฝ่าย PM
2.	ระยะเวลาของ การบริหาร โครงการ	ไม่ล่าช้ากว่าแผน ของโครงการเกิน 7 วัน	กำหนดวันแล้วเสร็จของแต่ละ โครงการตามเอกสารชื่อ “แผนคุณภาพโครงการ” จะ ล่าช้าไม่เกิน 7 วัน ต่อโครงการ	ฝ่าย PM
3.	งบประมาณใน การก่อสร้าง	ค่าก่อสร้างที่เกิน งบประมาณจะ เกิดขึ้นได้ไม่เกิน 5% ของ งบประมาณเดิมต่อ โครงการ	แต่ละโครงการจะมีค่าใช้จ่าย เกิดขึ้นนอกเหนือจาก งบประมาณเดิมที่ลูกค้ากำหนด ไว้ได้ไม่เกิน 5%	ฝ่าย PM
4.	การควบคุม การปฏิบัติงาน ที่ไม่เป็นไปตาม ขั้นตอนของ ข้อกำหนด	จะควบคุมการ ปฏิบัติงานที่ไม่ เป็นไปตามขั้นตอน ของข้อกำหนด ให้ เกิดขึ้นน้อยกว่า 5 ครั้งต่อโครงการ	จำนวน NCR (Non Compliance Report) ที่เกิดขึ้น ต้องน้อยกว่า 5 ครั้งต่อ โครงการ	ฝ่าย PM

แผนดำเนินการ (Action Plan)

โดยฝ่ายบริหารโครงการ

1. วิศวกรสนาม / ช่างเทคนิค ต้องตรวจสอบวัสดุ ที่ผู้รับเหมานำเข้าหน่วยงาน ให้ตรงกับเอกสารขออนุมัติใช้วัสดุ เมื่อมีการจัดส่งเข้าหน่วยงาน
2. วิศวกรสนาม / ช่างเทคนิค ต้องตรวจสอบความถูกต้องของวัสดุที่ผู้รับเหมานำมาติดตั้ง และบริเวณที่จะต้องติดตั้งให้ถูกต้อง ตามแบบทำงาน (Shop Drawing) ที่ได้รับการอนุมัติจากผู้จัดการโครงการทุกวัน และบันทึกลงในใบรายงานประจำวัน (Daily Report)
3. วิศวกรสนาม / ช่างเทคนิค ต้องทวนสอบความถูกต้องครบถ้วนของการติดตั้งเครื่องจักร รวมถึงผลการทดสอบให้เป็นไปตามข้อกำหนด และ/หรือ ความต้องการของลูกค้าภายในระยะเวลาตามที่ระบุในแผนงานหลัก (Master Plan)
4. หากพบปัญหา ข้อบกพร่อง อุปสรรค หรือ การปฏิบัติงานที่ไม่เป็นไปตามขั้นตอนของข้อกำหนดให้วิศวกรสนาม / ช่างเทคนิค ทำรายงาน NCR (Non Compliance Report) ภายในวันที่ตรวจสอบพบปัญหา และส่งให้ผู้จัดการโครงการ / หัวหน้าโครงการทันที
5. ผู้จัดการโครงการ / หัวหน้าโครงการ จะต้องเชิญผู้เกี่ยวข้องมารับทราบปัญหา (ตามข้อ (4) ข้างต้น) ภายใน 2 วันทำการ นับจากวันที่ได้รับรายงาน NCR (Non Compliance Report) จากวิศวกรสนาม / ช่างเทคนิค เพื่อกำหนดแนวทางและวิธีการแก้ไข และกำหนดการแล้วเสร็จ
6. ผู้จัดการโครงการ / หัวหน้าโครงการ กำหนดให้พนักงานต้องได้รับการอบรมเพื่อเพิ่มศักยภาพความชำนาญในการทำงานไม่น้อยกว่าคนละ 30 ชั่วโมงต่อปี
7. ผู้จัดการฝ่ายบริหารโครงการ ต้องติดตามความก้าวหน้าของการก่อสร้างงานโครงการจากผู้จัดการโครงการ / หัวหน้าโครงการ และนำผลมาสรุปในที่ประชุมคณะกรรมการบริหารของบริษัท และแจ้งให้ลูกค้าทราบทุกเดือน
8. เลขานุการโครงการ ต้องตรวจสอบความถูกต้องและครบถ้วนของเอกสารที่ส่งมอบงาน (จัดทำโดยผู้รับเหมา) เมื่อจบโครงการก่อนการส่งมอบให้ลูกค้า
9. เลขานุการโครงการ ต้องติดตามเอกสารที่ผู้รับเหมาต้องจัดส่งก่อนกำหนดวันส่งมอบตามที่ตกลงในรายงานการประชุม Kick-off Meeting และผู้รับเหมาต้องจัดส่งให้ทันกำหนดดังนี้
10. เมื่อได้รับการติดต่อหรือร้องขอจากลูกค้า, ผู้รับเหมาหรือพนักงานฝ่ายบริหารโครงการที่ปฏิบัติงานที่หน้าสนาม เลขานุการโครงการต้องดำเนินการภายในกำหนดทันที และติดต่อกลับไปยังผู้ติดต่อภายใน 1 วันทำการ (วันรุ่งขึ้น)
11. ผู้จัดการโครงการ / หัวหน้าโครงการ ต้องติดตามความคืบหน้าของงานเมื่อเทียบกับแผนงานหลัก (Master Plan) อย่างน้อยสัปดาห์ละ 1 ครั้ง ถ้ามีแนวโน้มว่าการก่อสร้างจะมีความล่าช้าเกิดขึ้น ผู้จัดการโครงการ / หัวหน้าโครงการ ต้องเชิญผู้เกี่ยวข้องที่เป็นต้นเหตุของความล่าช้ามารับทราบภายใน 1 วันทำการ (วันรุ่งขึ้น) เพื่อกำหนดแนวทางแก้ไข / ปรับปรุงและนำไปปฏิบัติ โดยที่ผู้จัดการโครงการ / หัวหน้าโครงการ ต้องติดตามการแก้ไขและบันทึกในรายงานการประชุมประจำสัปดาห์
12. ก่อนดำเนินงานติดตั้งวัสดุอุปกรณ์ที่มีจำนวนมาก และมีความสวยงามมาเกี่ยวข้อง ผู้จัดการโครงการ / หัวหน้าโครงการต้องสั่งการให้ผู้รับเหมาทำการติดตั้งตัวอย่าง (Mock-Up) เพื่อให้ลูกค้า / ผู้เกี่ยวข้องทุกฝ่ายทำการพิจารณาและอนุมัติก่อนการติดตั้งจริง
13. ผู้จัดการโครงการ / หัวหน้าโครงการ ต้องทวนสอบความถูกต้องของรายงานความก้าวหน้าต่างๆ ภายในเวลา 2 วันทำการ นับจากวันที่ได้รับเอกสารรายงานเหล่านั้น หากพบประเด็นปัญหาจะต้องแจ้งกลับ ผู้เกี่ยวข้องรับทราบ เพื่อให้แก้ไขทันที
14. ฝ่ายสนับสนุน ต้องจัดเตรียมวัสดุสำนักงานภายในกำหนดเวลาที่ได้รับการร้องขอ
15. ผู้ควบคุมเอกสาร (DC) ต้องทำการแจกจ่ายเอกสารภายใน 1 วันทำการ หลังจากได้รับการร้องขอเอกสารในระบบบริหารคุณภาพ (Quality Management System)
16. ตัวแทนฝ่ายบริหาร (MR) ต้องติดตามทุกฝ่ายที่ได้รับใบ Corrective Action Request (CAR) ตอบกลับ CAR ภายใน 3 วันทำการ และทุกประเด็นปัญหาต้องได้รับการดำเนินการแก้ไขไม่เกิน 1 เดือน นับจากวันออกใบ CAR