



รายงานการประเมินผลการให้บริการของผู้ตรวจสอบภายใน ด้านการให้บริการประชาชน

สำนักตรวจสอบ การรถไฟฟ้าขนส่งมวลชนแห่งประเทศไทย

หัวข้อตรวจสอบเรื่อง : การกำกับงานเดินรถไฟฟ้า โครงการรถไฟฟ้ามหานคร สายฉลองรัชธรรม

ข้อมูลการตรวจสอบ : 1 กรกฎาคม – 30 กันยายน 2565

1. ผลการตรวจสอบ (การดำเนินงานตามสัญญาและมาตรฐานที่เกี่ยวข้อง)

จากการตรวจสอบการดำเนินงานของหน่วยรับตรวจ (ฝปก.) เรื่อง การกำกับงานเดินรถไฟฟ้า โครงการรถไฟฟ้ามหานคร สายฉลองรัชธรรม ให้เป็นไปตามตามสัญญาและมาตรฐานที่เกี่ยวข้อง และการปฏิบัติงานตรวจสอบความพร้อมด้านต่างๆ ตั้งแต่เดือนกรกฎาคม - กันยายน 2565 ดังนี้

การดำเนินงานตามสัญญาโครงการรถไฟฟ้าสายสีม่วง บางใหญ่ – ราษฎร์บูรณะ (ช่วงบางใหญ่ – บางซื่อ) สัญญาที่ 4 สัมปทานสำหรับการลงทุน การจัดการระบบรถไฟฟ้า การให้บริการเดินรถไฟฟ้าและซ่อมบำรุงรักษา (สถานีคลองบางไผ่ – สถานีเตาปูน) (วันที่ 4 กันยายน 2556 : ระยะเวลา 30 ปี)

1.1 ผลประเมินการดำเนินงานด้านคุณภาพตามหัวข้อ Direct KPIs

Service Performance Targets	Target (%)	ผลการดำเนินงาน		
		ก.ค.65	ส.ค.65	ก.ย.65
Direct Performance Measurement				
● Train Service Availability (ความพร้อมให้บริการตามตารางการเดินรถ)	99.00	99.72	99.94	99.80
● Train Service Punctuality (ความตรงต่อเวลาในการให้บริการ)	99.00	99.48	99.76	99.11
Availability Measure				
● Train Availability (ความพร้อมของรถไฟฟ้าในการให้บริการ)	99.50	100.00	100.00	100.00
● Platform Screen Door Availability (ความพร้อมของประตูกั้นชานชาลา)	99.50	99.95	99.92	99.94
● Escalator Availability (ความพร้อมของบันไดเลื่อน)	99.00	99.97	99.98	99.95

Service Performance Targets (ต่อ)	Target (%)	ผลการดำเนินงาน		
		ก.ค.65	ส.ค.65	ก.ย.65
Direct Performance Measurement				
Availability Measure				
● Elevator Availability (ความพร้อมของลิฟต์โดยสาร)	99.00	99.90	99.98	99.95
● AFC System Availability (ความพร้อมของระบบจัดเก็บค่าโดยสารอัตโนมัติ)				
- TIM Overall Availability (TIMO) (ความพร้อมโดยรวมของเครื่องออกบัตรโดยสารอัตโนมัติ)	99.00	99.94	99.95	99.94
- TIM Availability of Each End of Station Entrance (TIME) (ความพร้อมของเครื่องออกบัตรโดยสารอัตโนมัติแต่ละฝั่งของสถานี)	99.90	100.00	100.00	100.00
- TOM Overall Availability (TOMO) (ความพร้อมโดยรวมของเครื่องออกบัตรโดยสาร)	99.70	100.00	99.97	99.94
- TOM Availability of Each End of Station Entrance (TOME) (ความพร้อมของเครื่องออกบัตรโดยสารแต่ละฝั่งของสถานี)	99.90	100.00	100.00	100.00
- Automatic Gate Availability (ความพร้อมของประตูจัดเก็บค่าโดยสาร)	99.80	99.98	99.94	99.93

1.2 ผลประเมินการดำเนินงานด้านคุณภาพตามหัวข้อ Indirect KPIs

Service Performance Targets	Target (%)	ผลการดำเนินงาน		
		ก.ค.65	ส.ค.65	ก.ย.65
MRTA's Mystery Shopper				
Station/ Depot/ Civil Infrastructure				
● Graffiti Removal (การลบรอยขีดเขียน/ภาพวาด)	75.00	100.00	100.00	100.00
● Asset Damage (การจัดการทรัพย์สินชำรุดหรือเสียหาย)	75.00	99.91	99.84	99.86
● Cleanliness (วงรอบการทำความสะอาด)	90.00	100.00	100.00	100.00
● Lighting (แสงสว่าง)	75.00	100.00	100.00	100.00
● Safety and Security (ความปลอดภัยและระบบรักษาความปลอดภัย)	100.00	100.00	100.00	100.00
● Provision of Information (การให้ข้อมูลข่าวสาร)	90.00	100.00	100.00	100.00
● Staffing of Station (การจัดกำลังคน (พนักงานสถานี))	90.00	100.00	100.00	100.00
● Competence, helpfulness and appearance of staff (ความสามารถ การให้ความช่วยเหลือ และการแต่งกายของพนักงานสถานี)	90.00	100.00	100.00	100.00
● Handling of customer Complaint (การจัดการกับข้อร้องเรียนของ ผู้โดยสาร)	95.00	100.00	100.00	100.00
● Passenger Convenience (ความสะดวกสบายของผู้โดยสาร)	95.00	100.00	100.00	100.00

Service Performance Targets (ต่อ)	Target (%)	ผลการดำเนินงาน		
		ก.ค.65	ส.ค.65	ก.ย.65
MRTA's Mystery Shopper				
● Ancillary Documents (ความพร้อมของเอกสารสนับสนุนการปฏิบัติงาน)	100.00	100.00	100.00	100.00
Train				
● Graffiti Removal (การลบรอยขีดเขียน/ภาพวาด)	95.00	100.00	100.00	100.00
● Asset Damage (การจัดการทรัพย์สินชำรุดหรือเสียหาย)	95.00	100.00	100.00	100.00
● Cleanliness (วงรอบการทำความสะอาด)	90.00	100.00	100.00	100.00
● Lighting (แสงสว่าง)	95.00	100.00	100.00	100.00
● Safety and Security (ความปลอดภัยและระบบรักษาความปลอดภัย)	100.00	100.00	100.00	100.00
● Provision of Information (การให้ข้อมูลข่าวสาร)	95.00	100.00	100.00	100.00
● Passenger Comfort (ความสะดวกสบายของผู้โดยสาร)	90.00	100.00	100.00	100.00
Customer Satisfaction Surveys				
Satisfaction scale to quantify surveys results (ผลการสำรวจระดับความพึงพอใจของผู้โดยสาร)	75.00	N/A	N/A	N/A

หมายเหตุ : การรายงานผลการสำรวจระดับความพึงพอใจของผู้โดยสาร รายงาน 2 ครั้ง/ปี (ครั้งแรกเดือนพฤษภาคม และครั้งที่ 2 เดือนธันวาคม)

1.3 การดำเนินงานตามวัตถุประสงค์ด้านคุณภาพ (ISO 9001 : 2015)

จากการสอบทานการดำเนินงานตามวัตถุประสงค์ด้านคุณภาพ พบว่า หน่วยรับตรวจ (ฝปก.) ได้ปฏิบัติงานตรวจสอบการดำเนินงานบริษัทผู้รับสัมปทาน (BEM) และกำกับการให้บริการเดินรถไฟฟ้าเป็นไปตามวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ โดยมีผลการปฏิบัติงาน ดังนี้

วัตถุประสงค์ด้านคุณภาพ	ผลการดำเนินงาน (ก.ค.-ก.ย. 65)
1. การดำเนินการตรวจสอบความพร้อมของสถานี และพนักงานควบคุมรถตามหัวข้อ Indirect KPIs	- สุ่มตรวจเดือนละ 1 ครั้ง/สถานี - สุ่มตรวจความพร้อมของเจ้าหน้าที่ควบคุมรถเดือนละ 2 ครั้ง พบว่า สถานีรถไฟฟ้ามีความพร้อมให้บริการทุกสถานี และเจ้าหน้าที่ควบคุมรถมีจำนวนเพียงพอตามตารางการเดินรถ และผ่านการทดสอบความพร้อมก่อนปฏิบัติหน้าที่
2. อุบัติการณ์ที่มีผลให้ต้องหยุดการเดินรถเกินกว่า 5 ชั่วโมง	- ไม่มีอุบัติเหตุที่ทำให้ต้องหยุดการเดินรถ
3. การดำเนินงานตามแผนงานในหัวข้องานบำรุงรักษาโครงสร้างงานโยธา และงานซ่อมบำรุงรักษาระบบภายในสถานีรถไฟฟ้า	- การดำเนินงานบำรุงรักษาโครงสร้างงานโยธาและงานระบบภายในสถานีรถไฟฟ้า เป็นไปตามแผนงานที่กำหนดไว้
4. การตรวจสอบและประเมินผลการดำเนินการด้านคุณภาพการให้บริการตามสัญญาสัมปทานฯ	- ผู้รับสัมปทาน (BEM) มีการดำเนินงานเป็นไปตามเกณฑ์ที่กำหนดในสัญญา โดยมีผลประเมินตามข้อ 1.1 และ 1.2

1.4 การดำเนินงานตามร่างบันทึกข้อตกลงฯ ประจำปีบัญชี 2566

จากการสอบทานผลการดำเนินงาน พบว่า การดำเนินงานให้บริการรถไฟฟ้าในด้านความตรงต่อเวลาของขบวนรถ ไม่มีอุบัติเหตุที่มีผลให้ต้องหยุดการเดินรถเกินกว่า 5 ชั่วโมง และความพร้อมของอุปกรณ์งานระบบภายในสถานีเป็นไปตามเกณฑ์ที่กำหนดในร่างบันทึกข้อตกลงฯ โดยมีการดำเนินงานในเดือนกรกฎาคม - กันยายน 2565 ดังนี้

เงื่อนไขการคำนวณตัวชี้วัด	เกณฑ์ กำหนด (%)	ผลการดำเนินงาน		
		ก.ค.65	ส.ค.65	ก.ย.65
1. ความตรงต่อเวลาของขบวนรถ (Punctuality)	98.50 (+/-5 นาที)	99.48	99.76	99.11
2. อุบัติการณ์ที่ทำให้ต้องหยุดการเดินรถ	>5 ชั่วโมง	-	-	-
3. ความพร้อมของอุปกรณ์งาน ระบบภายในสถานี (ค่าเฉลี่ยของ ระบบจัดเก็บค่าโดยสารอัตโนมัติ ประตูกันขานขาลา ลิฟต์และ บันไดเลื่อน)	> 99.00	99.97	99.97	99.96

2. ข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะ

จากการตรวจสอบผลการดำเนินงาน หัวข้อ การกำกับงานเดินรถไฟฟ้า โครงการรถไฟฟ้ามหานคร สายฉลองรัชธรรม ตั้งแต่เดือนกรกฎาคม - กันยายน 2565 ในการกำกับดูแลผู้รับสัมปทาน (BEM) ในงานกำกับการเดินรถไฟฟ้าของหน่วยรับตรวจ (สปก.) พบว่า

(1) ผู้รับสัมปทาน (BEM) ได้ดำเนินงานให้บริการเดินรถไฟฟ้าครบถ้วนเป็นไปตามเกณฑ์ข้อกำหนด และได้จัดส่งรายงานให้ รฟม. ทุกเดือนตามข้อกำหนดของสัญญาสัมปทาน

(2) หน่วยรับตรวจ (สปก.) ได้กำกับดูแลงานเดินรถไฟฟ้าและการตรวจสอบความพร้อมของสถานีและเจ้าหน้าที่ควบคุมรถเป็นไปตามประกาศนโยบายและวัตถุประสงค์ด้านคุณภาพของ รฟม. ที่กำหนด โดยใช้ระบบบริหารงานคุณภาพ ISO 9001 : 2015 เป็นเครื่องมือสนับสนุนการปฏิบัติงาน และเพื่อให้การดำเนินงานเป็นไปตามเกณฑ์ร่างบันทึกข้อตกลงประเมินผลการดำเนินงานของรัฐวิสาหกิจ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566

ทั้งนี้ ขอให้หน่วยรับตรวจ (สปก.) ดำเนินงานในการกำกับดูแลผู้รับสัมปทาน และผู้รับจ้างฯ ในการดำเนินการบริหารระบบรถไฟฟ้า เพื่อให้เป็นไปตามสัญญา หลักเกณฑ์ มาตรฐาน และข้อกำหนดที่เกี่ยวข้องอย่างเคร่งครัดต่อไป


 นายสุรพงษ์ รัตนกุลลักษณ์
 ผู้อำนวยการสำนักตรวจสอบ



รายงานการประเมินผลการให้บริการของผู้ตรวจสอบภายใน ด้านการให้บริการประชาชน
สำนักตรวจสอบ การรถไฟฟ้าขนส่งมวลชนแห่งประเทศไทย

หัวข้อตรวจสอบเรื่อง : การกำกับงานเดินรถไฟฟ้า โครงการรถไฟฟ้ามหานคร สายเฉลิมรัชมงคล

ข้อมูลการตรวจสอบ : 1 ตุลาคม - 31 ธันวาคม 2565

1. ผลการดำเนินงาน (การดำเนินงานตามข้อกำหนด/สัญญาและมาตรฐานที่เกี่ยวข้อง)

จากการตรวจสอบการดำเนินงานของหน่วยรับตรวจ (ฝปก.) เรื่อง การกำกับงานเดินรถไฟฟ้า โครงการรถไฟฟ้ามหานคร สายเฉลิมรัชมงคล ให้เป็นไปตามตามสัญญาและมาตรฐานที่เกี่ยวข้อง และการปฏิบัติงานตรวจสอบความพร้อมด้านต่างๆ ตั้งแต่เดือนตุลาคม - ธันวาคม 2565 ดังนี้

1.1 การดำเนินงานตามสัญญาสัมปทาน โครงการรถไฟฟ้าสายสีน้ำเงิน

(วันที่ 31 มีนาคม 2560 : ระยะเวลาสัมปทาน 30 ปี)

การตรวจสอบคุณภาพการให้บริการ

Service Performance Targets	Target (%)	ผลการดำเนินงาน		
		ต.ค.65	พ.ย.65	ธ.ค.65
Service Monitoring Measure				
● Train Service Availability (ความพร้อมให้บริการตามตารางการเดินรถ)	99.00	98.29*	98.16*	99.85
● Train Service Punctuality (ความตรงต่อเวลาในการให้บริการ)	99.00	99.18	99.10	99.95
Availability Measure				
● Train Availability (ความพร้อมของรถไฟฟ้าในการให้บริการ)	99.50	100.00	100.00	100.00
● Platform Screen Door Availability (ความพร้อมของประตูกันชนชานชาลา)	99.50	99.99	100.00	100.00
● Escalator Availability (ความพร้อมของบันไดเลื่อน)	99.00	99.97	99.96	99.97
● Elevator Availability (ความพร้อมของลิฟต์โดยสาร)	99.00	99.90	99.90	99.90

Service Performance Targets (ต่อ)	Target (%)	ผลการดำเนินงาน		
		ต.ค.65	พ.ย.65	ธ.ค.65
Availability Measure				
● AFC System Availability (ความพร้อมของระบบจัดเก็บค่าโดยสารอัตโนมัติ)				
- TIM Overall Availability (TIMO) (ความพร้อมโดยรวมของเครื่องออกบัตรโดยสารอัตโนมัติ)	99.00	99.84	99.85	99.89
- TIM Availability of Each End of Station Entrance (TIME) (ความพร้อมของเครื่องออกบัตรโดยสารอัตโนมัติแต่ละฝั่งของสถานี)	99.90	100.00	100.00	100.00
- TOM Overall Availability (TOMO) (ความพร้อมโดยรวมของเครื่องออกบัตรโดยสาร)	99.70	100.00	99.99	99.99
- TOM Availability of Each End of Station Entrance (TOME) (ความพร้อมของเครื่องออกบัตรโดยสารแต่ละฝั่งของสถานี)	99.90	100.00	100.00	100.00
- Automatic Gate Availability (ความพร้อมของประตูจัดเก็บค่าโดยสาร)	99.80	99.93	99.97	99.97

หมายเหตุ: * ข้อกำหนดของ รฟม. ในสัญญาสัมปทานโครงการรถไฟฟ้าสายสีน้ำเงิน ระบุว่ามีการประเมินผลการดำเนินงานภายในเวลา 5 ปี หากผลการดำเนินงานรายปี 3 ใน 5 ปีต่ำกว่าค่าเป้าหมาย ถึงจะถือเป็นการละเมิดข้อกำหนดตามสัญญาสัมปทาน

1.2 การดำเนินงานตามวัตถุประสงค์ด้านคุณภาพ (ISO 9001 : 2015)

จากการสอบทานการดำเนินงานตามวัตถุประสงค์ด้านคุณภาพ พบว่า หน่วยรับตรวจ (ผบก.) ได้ปฏิบัติงานตรวจสอบการดำเนินงานบริษัทผู้รับสัมปทาน (BEM) และกำกับการให้บริการเดินรถไฟฟ้าเป็นไปตามวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ โดยมีผลการปฏิบัติงาน ดังนี้

วัตถุประสงค์ด้านคุณภาพ	ผลการดำเนินงาน (ต.ค.-ธ.ค. 65)
1. การดำเนินการตรวจสอบความพร้อมของสถานี และพนักงานควบคุมรถที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการ สิ่งอำนวยความสะดวกและความปลอดภัย	หน่วยรับตรวจ (ฟปภ.) ดำเนินการสุ่มตรวจความพร้อมครบถ้วนทั้ง 4 รายการ โดยผลการตรวจสอบพบว่า สถานีรถไฟฟ้า, สิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ และระบบรักษาความปลอดภัยผ่านเกณฑ์การตรวจสอบความพร้อมตามที่กำหนดไว้ และเจ้าหน้าที่ของ BEM ผ่านการทดสอบความพร้อมก่อนการปฏิบัติหน้าที่
2. อุบัติการณ์ที่มีผลให้ต้องหยุดการเดินรถเกินกว่า 5 ชั่วโมง	ไม่มีอุบัติเหตุที่ทำให้ต้องหยุดการเดินรถ

1.3 การตรวจสอบการดำเนินงานตามบันทึกข้อตกลงฯ ประจำปีบัญชี 2566

จากการสอบทานผลการดำเนินงาน พบว่า การดำเนินงานให้บริการรถไฟฟ้าในด้านความตรงต่อเวลาของขบวนรถ ไม่มีอุบัติเหตุที่มีผลให้ต้องหยุดการเดินรถเกินกว่า 5 ชั่วโมง และความพร้อมของอุปกรณ์งานระบบภายในสถานีเป็นไปตามเกณฑ์ที่กำหนดในร่างบันทึกข้อตกลงฯ โดยมีการดำเนินงานในเดือนตุลาคม - ธันวาคม 2565 ดังนี้

เงื่อนไขการคำนวณตัวชี้วัด	เกณฑ์กำหนด (%)	ผลการดำเนินงาน		
		ต.ค.65	พ.ย.65	ธ.ค.65
1. ความตรงต่อเวลาของขบวนรถ (Punctuality)	99.00 (+/-5 นาที)	99.18	99.10	99.95
2. อุบัติการณ์ที่ทำให้ต้องหยุดการเดินรถ	>5 ชั่วโมง	-	-	-
3. ความพร้อมของอุปกรณ์งานระบบภายในสถานี (ค่าเฉลี่ยของระบบจัดเก็บค่าโดยสารอัตโนมัติ ประตูกันชนขาลา ลิฟต์และบันไดเลื่อน)	> 99.00	99.95	99.96	99.97

2. ข้อตรวจพบ

จากการตรวจสอบผลการดำเนินงาน หัวข้อ การกำกับงานเดินรถไฟฟ้า โครงการรถไฟฟ้ามหานครสายเฉลิมรัชมงคล ตั้งแต่เดือนตุลาคม - ธันวาคม 2565 ในการกำกับดูแลผู้รับสัมปทาน (BEM) ในงานกำกับการณ์เดินรถไฟฟ้าของหน่วยรับตรวจ (ฟปภ.) พบว่า

2.1 การดำเนินงานตามสัญญาสัมปทาน โครงการรถไฟฟ้าสายสีน้ำเงิน (การให้บริการเดินรถไฟฟ้า และซ่อมบำรุง (O&M General Performance Requirement))

การดำเนินงานของผู้รับสัมปทาน (BEM) มีค่า Train Service Availability (ความพร้อมให้บริการตามตารางการเดินรถ) ในเดือนตุลาคม 2565 (98.29%) และเดือนพฤศจิกายน 2565 (98.16) ต่ำกว่าค่าที่กำหนดตามสัญญาฯ (99.00%) โดยมีสาเหตุเกิดจากระบบอาณัติสัญญาณรางวิ่งขัดข้อง (Physical occupied) ระบบควบคุมการเดินรถจากศูนย์กลางขัดข้อง (CTC loss) และ เหตุการณ์รถไฟ Slip/Slide จอดเลยสัญญาณไฟแดง

ทั้งนี้ หน่วยรับตรวจ (ฟปก.) ได้ดำเนินการกำกับดูแลให้ผู้รับสัมปทาน (BEM) ดำเนินการแก้ไขระบบฯ ดังกล่าวให้สามารถใช้งานได้เป็นปกติเรียบร้อยแล้ว

2.2 การดำเนินงานตามระบบบริหารงานคุณภาพ ISO 9001 : 2015

หน่วยรับตรวจ (ฟปก.) ได้กำกับดูแลงานเดินรถไฟฟ้าและการตรวจสอบความพร้อมของสถานี และเจ้าหน้าที่ควบคุมรถเป็นไปตามประกาศนโยบายและวัตถุประสงค์ด้านคุณภาพของ รฟม. ที่กำหนดตามระบบบริหารงานคุณภาพ ISO 9001 : 2015

2.3 การตรวจสอบการดำเนินงานตามบันทึกข้อตกลงฯ ประจำปีบัญชี 2566

หน่วยรับตรวจ (ฟปก.) ได้กำกับดูแลงานเดินรถไฟฟ้าเป็นไปตามเกณฑ์ร่างบันทึกข้อตกลงประเมินผลการดำเนินงานของรัฐวิสาหกิจ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566

3. ข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะ

ขอให้หน่วยรับตรวจ (ฟปก.) ดำเนินงานในการกำกับดูแลผู้รับสัมปทาน และผู้รับจ้างฯ ในการดำเนินงานการบริหารระบบรถไฟฟ้า เพื่อให้เป็นไปตามสัญญาฯ หลักเกณฑ์ มาตรฐาน และข้อกำหนดที่เกี่ยวข้องอย่างเคร่งครัดต่อไป


นายสุรพงษ์ รัตนกุลักษณ์
ผู้อำนวยการสำนักตรวจสอบ



รายงานการประเมินผลการให้บริการของผู้ตรวจสอบภายใน ด้านการให้บริการประชาชน

สำนักตรวจสอบ การรถไฟฟ้าขนส่งมวลชนแห่งประเทศไทย

หัวข้อตรวจสอบเรื่อง : การดำเนินงานประชาสัมพันธ์และความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม

จากการประเมินการดำเนินงานประชาสัมพันธ์และความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 (ข้อมูลระหว่างเดือนตุลาคม 2564 ถึงสิ้นเดือนกันยายน 2565) ในหัวข้อที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการประชาชน ดังนี้

1. โครงการส่งเสริมอาชีพ ผลิตภัณฑ์ บริการ และแหล่งท่องเที่ยวของชุมชนบริเวณแนวสายทางรถไฟฟ้า มีการดำเนินงานเป็นไปตามแผนร้อยละ 100 โดยสามารถเปรียบเทียบเป้าหมายและผลลัพธ์ได้ดังนี้

เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน
1. จำนวนชุมชนที่เข้าร่วมโครงการ เพิ่มขึ้นอย่างน้อยปีละ 2 ชุมชน	จำนวนชุมชนตามแนวสายทางโครงการรถไฟฟ้าที่เข้าร่วมโครงการมีจำนวน 14 ชุมชน
2. จำนวนผู้โดยสารที่เพิ่มขึ้นเฉลี่ยในแต่ละปีเพิ่มขึ้น	จำนวนผู้โดยสารรถไฟฟ้ามหานคร สายเฉลิมรัชมงคล มีจำนวนเพิ่มขึ้นจากปีที่แล้วร้อยละ 18.05 (ข้อมูล ณ ส.ค. 65)

2. โครงการเสริมสร้างความพึงพอใจต่อมาตรการลดผลกระทบด้านสิ่งแวดล้อมและจราจรจากการก่อสร้างโครงการรถไฟฟ้า มีผลการดำเนินงานเป็นไปตามแผนร้อยละ 100 โดยสามารถเปรียบเทียบเป้าหมายและผลลัพธ์ได้ดังนี้

หัวข้อ	ผลลัพธ์	สรุป
1. โครงการเสริมสร้างความพึงพอใจ ฯ สายสีชมพู ช่วงแคราย - มีนบุรี	ประชาชนมีสัดส่วนความพึงพอใจในระดับพอใจมากขึ้นไป ร้อยละ 88.39 (เป้าหมายร้อยละ 90)	สูงกว่าเป้าหมาย
2. โครงการเสริมสร้างความพึงพอใจ ฯ สายสีส้ม ช่วงศูนย์วัฒนธรรมแห่งประเทศไทย - มีนบุรี (สุวินทวงศ์)	ประชาชนมีสัดส่วนความพึงพอใจในระดับพอใจมากขึ้นไป ร้อยละ 92.12 (เป้าหมายร้อยละ 90)	สูงกว่าเป้าหมาย
3. โครงการเสริมสร้างความพึงพอใจ ฯ สายสีเหลือง ช่วงลาดพร้าว - สำโรง	ประชาชนมีสัดส่วนความพึงพอใจในระดับพอใจมากขึ้นไป ร้อยละ 84.52 (เป้าหมายร้อยละ 90)	น้อยกว่าเป้าหมาย

หัวข้อ	ผลลัพธ์
4. บันทึกข้อตกลง ฯ ประจำปีบัญชี 2565 หัวข้อ 2.6 ความพึงพอใจต่อมาตรการลดผลกระทบด้านสิ่งแวดล้อมและจราจรจากการก่อสร้างโครงการรถไฟฟ้า ประจำปีบัญชี 2565	ประชาชนมีความพึงพอใจโดยรวมต่อมาตรการลดผลกระทบสิ่งแวดล้อม และจราจรจากการก่อสร้างโครงการรถไฟฟ้าของ รฟม. สัดส่วนความพึงพอใจในระดับพอใจมากขึ้นไป ร้อยละ 88.72 คิดเป็นค่าเกณฑ์วัด 4.488

3. โครงการส่งเสริมภาพลักษณ์ความปลอดภัยในการก่อสร้างโครงการระบบรถไฟฟ้าขนส่งมวลชนแห่งประเทศไทย มีผลการดำเนินงานเป็นไปตามแผนร้อยละ 100 โดยสามารถเปรียบเทียบเป้าหมายและผลลัพธ์ได้ดังนี้

เป้าหมาย	ผลสำรวจ	สรุป
ชุมชนแนวสายทางก่อสร้างโครงการ ฯ มีความพึงพอใจต่อการให้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับมาตรการด้านความปลอดภัยในการก่อสร้างโครงการของ รฟม. ในระดับพอใจมากขึ้นไป (83%)	86.14%	สูงกว่าเป้าหมาย
ชุมชนแนวสายทางก่อสร้างโครงการ ฯ มีความพึงพอใจต่อภาพรวมการจัดการด้านความปลอดภัยในงานก่อสร้างโครงการรถไฟฟ้าของ รฟม. ในระดับพอใจมากขึ้นไป (83%)	87.31%	สูงกว่าเป้าหมาย
ประชาชนทั่วไป (ชุมชนแนวสายทางก่อสร้างโครงการ ฯ และผู้ใช้บริการรถไฟฟ้า MRT) มีความพึงพอใจต่อภาพลักษณ์องค์กร รฟม. ด้านมาตรการกำกับดูแลให้ผู้รับจ้างดำเนินงานก่อสร้างโครงการ ฯ ด้วยความปลอดภัยในระดับพอใจมากขึ้นไป (90%)	75.32%	น้อยกว่าเป้าหมาย

ทั้งนี้ หัวข้อ 2. โครงการเสริมสร้างความพึงพอใจต่อมาตรการลดผลกระทบด้านสิ่งแวดล้อมและจราจรจากการก่อสร้างโครงการรถไฟฟ้า และหัวข้อ 3. โครงการส่งเสริมภาพลักษณ์ความปลอดภัยในการก่อสร้างโครงการระบบรถไฟฟ้าขนส่งมวลชนแห่งประเทศไทย พบว่า มีการสำรวจในเดือนมกราคม 2565 ซึ่งเป็นช่วงที่ดำเนินกิจกรรมภาพรวมไม่ถึงร้อยละ 50 ส่งผลให้ผลการสำรวจที่ได้ไม่สะท้อนการดำเนินงานของทั้งโครงการ

ข้อเสนอแนะ

ขอให้ สสอ. สำรวจความพึงพอใจภายหลังการดำเนินกิจกรรมแล้วเสร็จ เพื่อสะท้อนการดำเนินงานของทั้งโครงการ และสามารถนำข้อมูลไปเป็นปัจจัยป้อนกลับสำหรับการทบทวน ปรับปรุง และวิเคราะห์กิจกรรมต่อไป ส่งผลให้ผลสำรวจเพิ่มขึ้น


 (นายสุพงษ์ รัตนกุลลักษณ์)
 ผู้อำนวยการสำนักตรวจสอบ