

การกำหนดเกณฑ์การประเมินผลการทำงานของบริษัท รถไฟฟ้า ร.ฟ.ท. จำกัด ตามสัญญาจ้างเดินรถปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๑
(ช่วง ๒ เดือนแรก ตั้งแต่ ๑ ตุลาคม - ๓๑ มีนาคม ๒๕๖๑)

เกณฑ์การประเมินผลการทำงาน	หน่วยงาน/ฝ่าย	ตัวชี้วัด	เป้าหมาย	คะแนนประเมินผลการทำงาน					วิธีการดำเนินการ XXXX ตามจำนวนรายการที่ขอจัดสรรงบประมาณไว้	3 เดือน	รายงานสรุปผลการดำเนินการตามแผนงานของ รฟท. รายไตรมาส
				5	4	3	2	1			
1	การดำเนินงานตามรายงาน และแผนงานการซ่อมบำรุง	ทุกหน่วยงาน	15	มีผลการดำเนินงาน รฟท.	95%	92.5%	90%	80%	70%		
2	ความตรงต่อเวลา (Service Punctuality)	ฝ่ายปฏิบัติการเดินรถ	15	> 92 %	98%	95.0%	92%	89.0%	86.0%		รายงานผลการดำเนินงานประจำเดือน (M-report)
3	ความน่าเชื่อถือของการให้บริการ (Service Reliability)	ฝ่ายปฏิบัติการเดินรถ /ฝ่ายวิศวกรรมและซ่อมบำรุง	15	> 92 %	98%	95.0%	92%	89.0%	86.0%		รายงานผลการดำเนินงานประจำเดือน (M-report)
4	ความพร้อมของการให้บริการของระบบรถไฟฟ้า (Train Availability)	ฝ่ายวิศวกรรมและซ่อมบำรุง	10	> 90 %	96%	93.0%	90%	87.0%	84.0%		รายงานผลการดำเนินงานประจำเดือน
5	ความปลอดภัยของผู้โดยสาร (Safety of Passenger)	ส่วนความปลอดภัย/ฝ่ายปฏิบัติการเดินรถ	20	≤ 1 คนต่อล้าน	0.00	0.50	1.00	1.50	> 1.5		รายงานผลการดำเนินงานประจำเดือน (M-report)
6	การเพิ่มยอดขายบัตรโดยสาร (บัตร Smartpassและแผง)	ส่วนการตลาดและพัฒนารูขี้อย	3	10% จากยอดขายบัตร ปี 2560	31,900	28,710	25,839	23,255	20,930		รายปี

ฉบับ

การกำหนดเกณฑ์การประเมินผลการปฏิบัติงานของ บริษัท รถไฟฟ้า ร.ฟ.ท. จำกัด ตามสัญญาจ้างเงินรายปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๑
(ช่วง ๖ เดือนแรก ตั้งแต่ ๑ ตุลาคม - ๓๑ มีนาคม ๒๕๖๑)

เกณฑ์การประเมินผล	หน่วยงานในสังกัด	ตัวชี้วัด	เป้าหมาย	คะแนนประเมินผลการดำเนินงาน					การสำรวจความพึงพอใจของผู้โดยสาร	รายละเอียดการสำรวจความพึงพอใจของผู้โดยสาร
				5	4	3	2	1		
7	คะแนนความพึงพอใจต่อการบริการ	ส่วนประชาสัมพันธ์/ ส่วนการตลาด/ฝ่ายปฏิบัติการเดินรถไฟฟ้า	3 จาก คะแนนเต็ม 5	4.00	3.80	3.60	3.40	3.20	การสำรวจความพึงพอใจของผู้โดยสาร	ราย 6 เดือน รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้โดยสาร
8	ความพึงพอใจต่อการให้บริการโดยสาร Smartpass+ แม่เหล็ก และกิจกรรมการตลาด	ส่วนการตลาดและ พัฒนาธุรกิจ	3.6 จาก คะแนนเต็ม 5	4.00	3.80	3.60	3.40	3.20	การสำรวจความพึงพอใจจากผู้โดยสารถึง ความพึงพอใจในกิจกรรมส่งเสริมการขายต่างๆ คะแนน (1-5 คะแนน)	ราย 6 เดือน รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้โดยสาร
9	ข้อร้องเรียนจากผู้โดยสาร (Complain)	ส่วนประชาสัมพันธ์/ ส่วนความปลอดภัย/ ฝ่ายปฏิบัติการเดินรถไฟฟ้า	≤ 7	≤ 4	5-6	7	8-9	≥ 10	รวบรวมจากข้อร้องเรียนจากผู้โดยสารในแต่ละเดือน ผลจะต้อง ≤ ข้อบกพร่องหรือเท่ากับ 7 ต่อจำนวนผู้โดยสาร 250,000 คน	รายเดือน รายงานข้อเสนอนะ/ ร้องเรียน/ ดิชม จากผู้โดยสาร
0	จัดให้มีการอบรมพนักงาน เพื่อพัฒนาศักยภาพทีมสายงาน/ส่วนที่เกี่ยวข้องต้ององค์กร	ส่วนทรัพยากรบุคคล	ดำเนินการตามรายการที่จัดสรรงบประมาณไว้ทั้งหมด	100%	90%	80%	70%	60%	การฝึกอบรมที่ได้ดำเนินการอย่างน้อย 1 หลักสูตรต่อพนักงาน 1 คน ต่อปี	ราย 6 เดือน รายงานสรุปผลการฝึกอบรมของ รฟท.
รวมทั้งหมด				100						

ฉบับ

การกำหนดเกณฑ์การประเมินผลการปฏิบัติงานของบริษัท รถไฟฟ้า ร.ฟ.ท. จำกัด ตามสัญญาจ้างเดินรถปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๑
(ช่วง ๖ เดือนหลัง ตั้งแต่ ๑ เมษายน - ๓๐ กันยายน ๒๕๖๑)

เกณฑ์การประเมินผล	หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	ตัวชี้วัด	น้ำหนัก	เป้าหมาย	คะแนนประเมินผลการดำเนินงาน					วิธีการดำเนินการตามแผนงานของ รฟท. รายไตรมาส	3 เดือน
					5	4	3	2	1		
1	การดำเนินการตามงาน และแผนงานการขอจัดสรรงบประมาณไว้	ทุกหน่วยงาน	10	มีการดำเนินการได้ตามรายการแผนงานของ รฟท.	95%	92.5%	90%	80%	70%	มีการดำเนินการตามจำนวนรายการและวงเงินที่ขอจัดสรรงบประมาณไว้	3 เดือน
2	ความตรงต่อเวลา (Service Punctuality)	ฝ่ายปฏิบัติการเดินรถ	10	> 95 %	98%	96.5%	95%	93.5%	91.0%	% การตรงต่อเวลาตามตารางเดินรถที่เข้างานขบวนสายทางไม่เกิน 5 นาที	รายเดือน
3	ความน่าเชื่อถือของการให้บริการ (Service Reliability)	ฝ่ายปฏิบัติการเดินรถ /ฝ่ายวิศวกรรมและซ่อมบำรุง	15	> 95 %	98%	96.5%	95%	93.5%	91.0%	% เชื้อเพลิงให้บริการจริงต่อจำนวนเที่ยวตามตารางการเดินรถ	รายเดือน
4	ความพร้อมของการให้บริการของขบวนรถไฟฟ้า (Train Availability)	ฝ่ายวิศวกรรมและซ่อมบำรุง	15	> 95 %	98%	96.5%	95%	93.5%	91.0%	จำนวนขบวนรถไฟฟ้าที่พร้อมให้บริการต่อจำนวน 6 ขบวน ในช่วงชั่วโมงเร่งด่วน ช่วงเช้าและเย็น ทุกวัน	รายเดือน
5	ความปลอดภัยของผู้โดยสาร (Safety of Passenger)	ส่วนความปลอดภัย/ฝ่ายปฏิบัติการเดินรถ	20	< 1 คนต่อล้าน	0.00	0.50	1.00	1.50	> 1.5	จำนวนผู้โดยสารบาดเจ็บจากอุบัติเหตุ หรือความบกพร่องจากการให้บริการ บริษัท 1 คนต่อ ผู้โดยสาร 1 ล้านคน	รายเดือน
6	การเพิ่มยอดบัตรโดยสาร (บัตร Smartpassและแบบอื่น)	ส่วนการตลาดและพัฒนาระบบ	3	10% จากยอดบัตรในปี 2560	31,900	28,710	25,839	23,255	20,930	เป้าหมายในปี 2561 คือเพิ่มยอดขายบัตรใหม่ ที่ 31,900 ใบ	รายปี
7	ความคุ้มค่าและเพิ่มประสิทธิภาพการใช้จ่ายงานไฟฟ้าของระบบปรับอากาศ ระบบลิฟต์และบันไดเลื่อน	สถานี มีกैसे	5	ประหยัดลงอย่างน้อยร้อยละ 5 ต่อมาลที่ 3.4	4,288	4,526	4,765	5,003	5,253	เป้าหมายภายในปี 2561 การใช้ไฟฟ้าลดลง 10% (หน่วย : ล้านkwh)	ราย 6 เดือน

การกำหนดเกณฑ์การประเมินผลการปฏิบัติงานของบริษัท รไฟฟ้า ร.พ.ท. จำกัด ตามสัญญาจ้างเดินรถปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๑
(ช่วง ๖ เดือนหลัง ตั้งแต่ ๑ เมษายน - ๓๐ กันยายน ๒๕๖๑)

เกณฑ์การประเมินผล	หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	ตัวชี้วัด	เป้าหมาย	คะแนนประเมินผลการทำงาน					การสำรวจความพึงพอใจของผู้โดยสาร	การสำรวจความพึงพอใจของผู้โดยสาร
				5	4	3	2	1		
8 คะแนนความพึงพอใจต่อการบริการ	ส่วนประชาสัมพันธ์/ ส่วนการตลาด/ฝ่ายปฏิบัติการเดินรถไฟฟ้า	10	3.6 จาก คะแนนเต็ม 5	4.00	3.80	3.60	3.40	3.20	การสำรวจความพึงพอใจของผู้โดยสาร คะแนน (1-5 คะแนน) ในด้านต่างดังนี้ การตรงต่อเวลา ความสะอาด ความปลอดภัย ความน่าเชื่อถือ	ราย 6 เดือน รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้โดยสาร
9 ความพึงพอใจต่อการให้บริการ Smartpass+ แบนเนอร์ และกิจกรรมการตลาด	ส่วนการตลาดและพัฒนารัฐกิจ	3	3.6 จาก คะแนนเต็ม 5	4.00	3.80	3.60	3.40	3.20	การสำรวจความพึงพอใจของผู้โดยสาร ความพึงพอใจในการร่วมส่งเสริมการขายต่างๆ คะแนน (1-5 คะแนน)	ราย 6 เดือน รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้โดยสาร
10 ข้อร้องเรียนจากผู้โดยสาร (Complain)	ส่วนประชาสัมพันธ์/ ส่วนความปลอดภัย/ ฝ่ายปฏิบัติการเดินรถไฟฟ้า	5	≤ 7	≤ 4	5-6	7	8-9	≥ 10	รวบรวมจากข้อร้องเรียนจากผู้โดยสาร ในแต่ละเดือน ผลจะต้อง ≤ (น้อยกว่าหรือเท่ากับ) 7 ข้อจากผู้โดยสาร 250,000 คน	รายเดือน รายงานข้อเสนอมေး/ ร้องเรียน/ ดิสน จากผู้โดยสาร
1 จัดให้มีการอบรมพนักงาน เพื่อพัฒนาศักยภาพในสายงาน/ส่วนที่เกี่ยวข้ององค์กร	ส่วนทรัพยากรบุคคล	4	ดำเนินการตามรายการที่ขอจัดสรรงบประมาณไว้ทั้งหมด	100%	90%	80%	70%	60%	การฝึกอบรมที่ได้ดำเนินการอย่างน้อย 1 หลักสูตรต่อพนักงาน 1 คน ต่อปี	ราย 6 เดือน รายงานสรุปผลการฝึกอบรมของ รพท.
รวมทั้งหมด		100								

ฉบับ

พื้นที่	(ช่วงครึ่งปีแรก ตั้งแต่ ตุลาคม ๒๕๖๐ - มีนาคม ๒๕๖๑)										รวม
	1. การดำเนินการตามแผนงาน	2. การจัดหาวัสดุ (Service Partially)	3. การนำสื่อโฆษณา	4. การประชาสัมพันธ์ (Train Availability)	5. ความปลอดภัยของ (Safety of Passenger)	6. การประชาสัมพันธ์โครงการ Smart Pass และบัตรโดยสาร	7. การดำเนินงานเพื่อส่งเสริม	8. การประชาสัมพันธ์โครงการ	9. การประชาสัมพันธ์โครงการ	10. การประชาสัมพันธ์โครงการ	
คณะดำเนินงาน	15	15	15	10	20	3	10	3	5	4	100
การดำเนินงาน	ราย 3 เดือน	รายเดือน	รายเดือน	รายเดือน	รายเดือน	รายปี	ราย 6 เดือน	ราย 6 เดือน	รายเดือน	ราย 6 เดือน	
กม 60		X	X	X	X				X		
คกิกาย 60		X	X	X	X				X		
วาคม 60	X	X	X	X	X				X		
ราม 61		X	X	X	X				X		
กาพันธ์ 61		X	X	X	X				X		
คค 61	X	X	X	X	X		X		X	X	
ายน 61		X	X	X	X				X		
ธันวาคม 61		X	X	X	X				X		
ายน 61	X	X	X	X	X				X		
ภาคม 61		X	X	X	X				X		
าคม 61		X	X	X	X				X		
ายน 61	X	X	X	X	X				X		

การรายงานผลการปฏิบัติงานของบริษัท รยไฟฟ้า ร.ฟ.ท. จำกัด ตามสัญญาจ้างเดินรถปรับอากาศ พ.ศ. ๒๕๖๑
(ช่วงหลังปีหลัง ตั้งแต่ เมษายน - กันยายน ๒๕๖๑)

หัวข้อ	1. การดำเนินการตามสัญญาจ้าง	2. ความพึงพอใจ (Service Quality)	3. ความพึงพอใจต่อการให้บริการ (Service Reliability)	4. ความถี่ของการให้บริการ (Train Availability)	5. ความปลอดภัยของผู้โดยสาร (Safety of Passenger)	6. การให้บริการด้วยบัตรโดยสาร Smart Pass และบัตรโดยสาร	7. ความคุ้มค่าของค่าโดยสาร	8. ความพึงพอใจต่อการให้บริการ	9. ความพึงพอใจต่อการให้บริการ	10. ข้อร้องเรียนจากผู้ใช้บริการ (complain)	11. ข้อเสนอแนะจากผู้ใช้บริการ	รวม
คะแนนส่วนนัก	10	15	15	10	20	3	5	10	3	5	4	100
การรายงานผล	ราย 3 เดือน	รายเดือน	รายเดือน	รายเดือน	รายเดือน	รายปี	ไตรมาส 3, 4	ราย 6 เดือน	ราย 6 เดือน	รายเดือน	ราย 6 เดือน	
พฤษภาคม 60		X	X	X	X					X		
มิถุนายน 60		X	X	X	X					X		
กรกฎาคม 60	X	X	X	X	X					X		
สิงหาคม 60		X	X	X	X					X		
กันยายน 60		X	X	X	X					X		
ตุลาคม 60		X	X	X	X					X		
พฤศจิกายน 60		X	X	X	X					X		
ธันวาคม 60	X	X	X	X	X			X	X	X	X	
มกราคม 61		X	X	X	X					X		
กุมภาพันธ์ 61		X	X	X	X					X		
มีนาคม 61		X	X	X	X					X		
เมษายน 61		X	X	X	X					X		
พฤษภาคม 61		X	X	X	X					X		
มิถุนายน 61	X	X	X	X	X		X			X		
กรกฎาคม 61		X	X	X	X					X		
สิงหาคม 61		X	X	X	X					X		
กันยายน 61	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	

ดูฉบับ

006
2560