

รายงานผลการดำเนินงาน การบริหารจัดการเดินรถไฟฟ้า
ในโครงการระบบขนส่งทางรถไฟเชื่อมท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ
และสถานีรับส่งผู้โดยสารอากาศยานในเมือง
ตามสัญญาเลขที่ บฟ.๐๐๖/๒๕๖๑
ลงวันที่ ๑๗ ตุลาคม ๒๕๖๑

ประจำเดือน พฤศจิกายน ๒๕๖๑



ผู้ว่าจ้าง

การรถไฟแห่งประเทศไทย

เลขที่ ๑ แขวงรองเมือง เขตปทุมวัน กรุงเทพฯ ๑๐๓๓๐

ผู้เสนอรายงาน

บริษัท รถไฟฟ้า ร.ฟ.ท. จำกัด

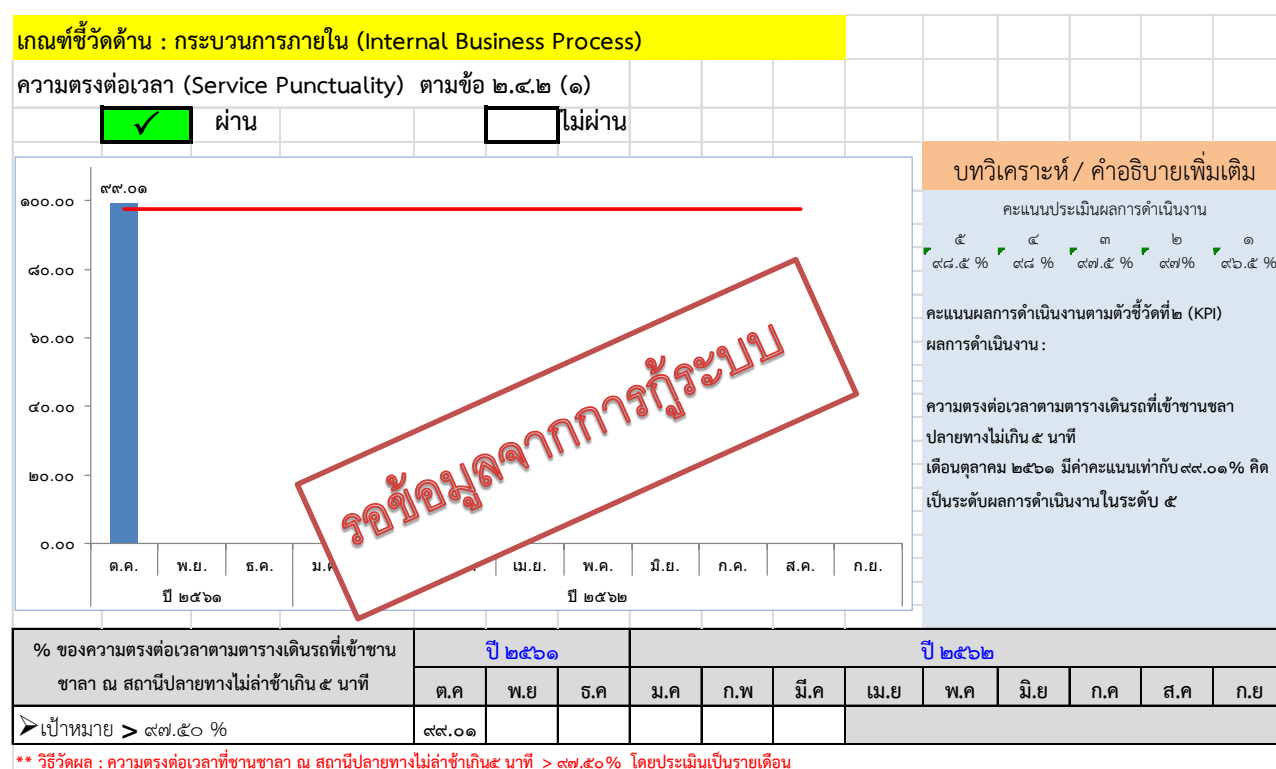
เลขที่ ๑ ถนนโยก-ดินแดง แขวงมักกะสัน เขตราชเทวี กรุงเทพฯ ๑๐๔๐๐

บริษัท รถไฟฟ้า ร.ฟ.ท. จำกัด ขอเสนอรายงานการประเมินผลการดำเนินงานประจำเดือน ตุลาคม ๒๕๖๑ โดยสัญญาจ้างบริหารการเดินรถไฟฟ้า โครงการระบบขนส่งทางรถไฟเชื่อมท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ และสถานีรับส่งผู้โดยสารอากาศยานในเมือง สัญญาเลขที่ บพ.๐๐๖/๒๕๖๑ ลงวันที่ ๑๗ ตุลาคม ๒๕๖๑ ระหว่างการรถไฟแห่งประเทศไทย กับ บริษัท รถไฟฟ้า ร.ฟ.ท. จำกัด ได้ระบุรายละเอียดเรื่องการประเมินผลงาน ตามหัวข้อดังต่อไปนี้

รายงานการประเมินผลการปฏิบัติงาน (KPI) ในด้านการเงินการลงทุน, การให้บริการ, การเรียนรู้และพัฒนาองค์กร จำนวน ๑๑ ตัวชี้วัด แต่ละหัวข้อมีคะแนนเต็ม ๕ คะแนน โดยจะนำคะแนนดังกล่าวไปคำนวณถ่วงน้ำหนักเพื่อหาผลการดำเนินงาน ดังมีรายละเอียดต่อไปนี้

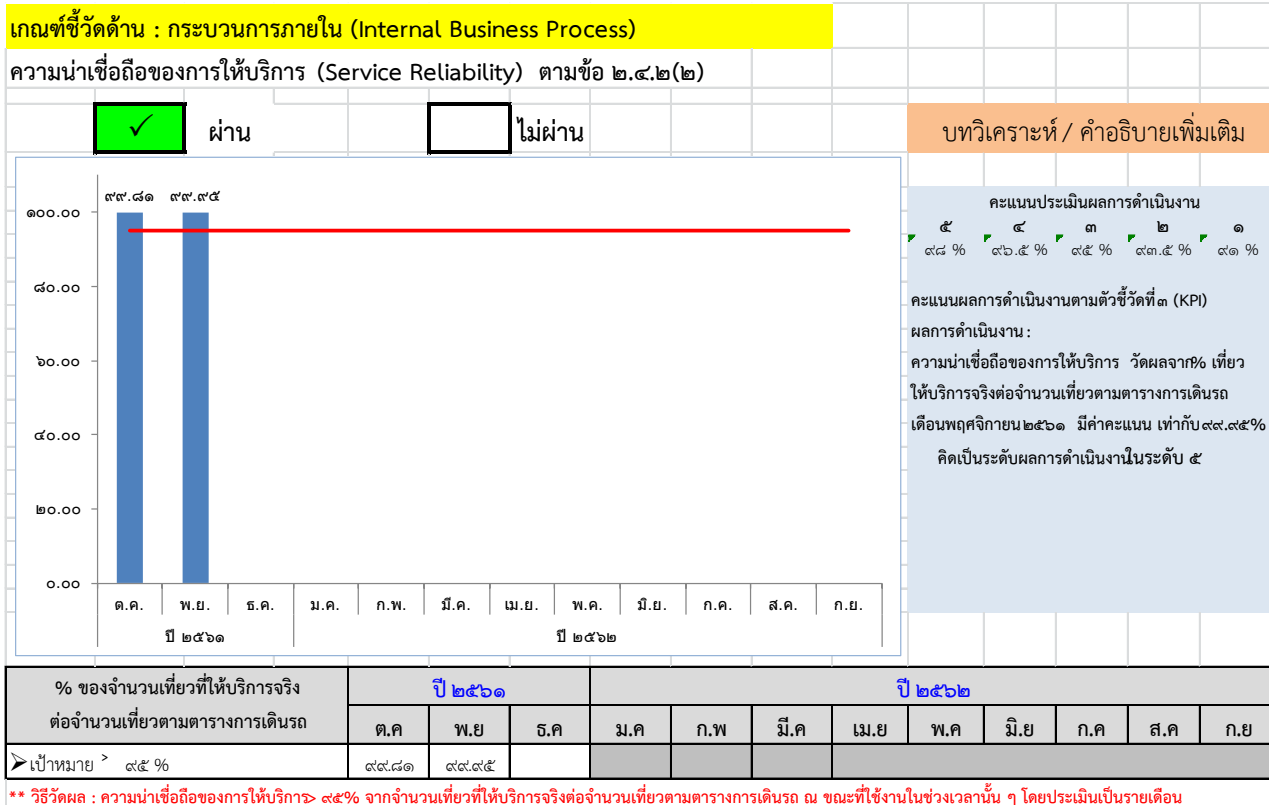
รายงานประจำเดือน ประกอบด้วย

๑.) รายงานผลการปฏิบัติงานตามดัชนีวัดผลสำเร็จ (Key Performance Indicators: KPIs) ดังนี้

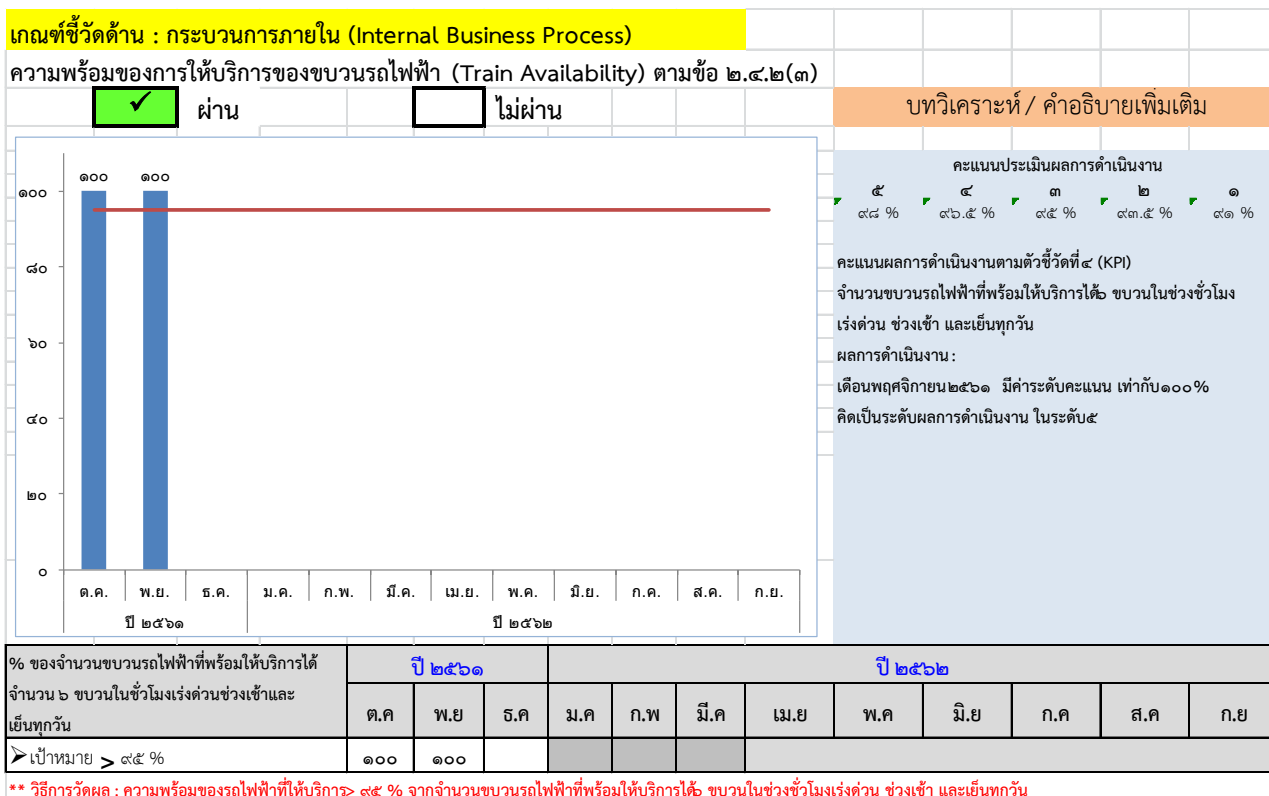


- ความตรงต่อเวลา (Service Punctuality)% คะแนนที่ได้..... คะแนน (ผ่านเกณฑ์ที่กำหนดตามเงื่อนไขของสัญญา ข้อเสนอทางเทคนิคที่ ๙๗.๕๐ %)

๑.) รายงานผลการปฏิบัติงานตามดัชนีวัดผลสำเร็จ ด้านกระบวนการภายใน (ต่อ)



- ความน่าเชื่อถือของการให้บริการ (Service Reliability) ๙๙.๙๕ % คะแนนที่ได้ ๕ คะแนน (ผ่านเกณฑ์ที่กำหนดตามเงื่อนไขของสัญญา ข้อเสนอทางเทคนิคที่ ๙๕ %)



- ความพร้อมของรถไฟฟ้าที่ให้บริการ (Train Availability) ๑๐๐ % คะแนนที่ได้ ๕ คะแนน (ผ่านเกณฑ์ที่กำหนดตามเงื่อนไขของสัญญา ข้อเสนอทางเทคนิคที่ ๙๕ %)

เกณฑ์ชี้วัดด้าน : กระบวนการภายใน (Internal Business Process)

ความปลอดภัยของผู้โดยสาร (Safety of Passenger) ตามข้อ ๒.๔.๒(๕)

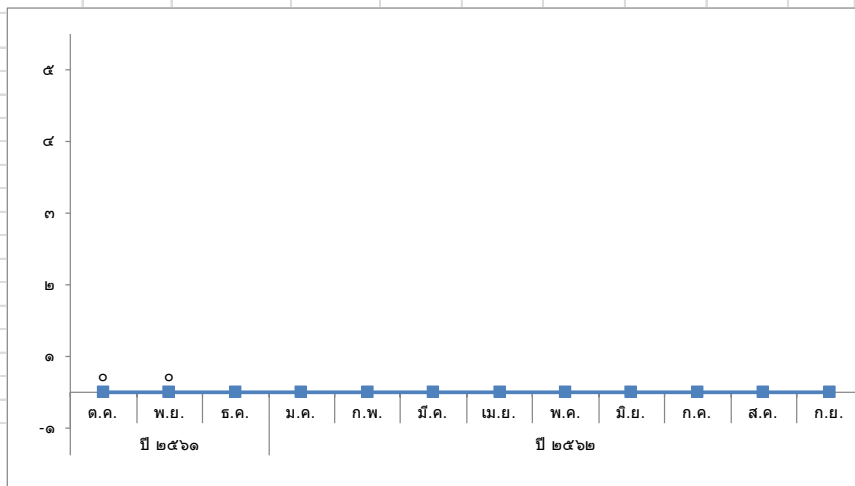


ผ่าน



ไม่ผ่าน

บทวิเคราะห์ / คำอธิบายเพิ่มเติม



คะแนนประเมินผลการดำเนินงาน

๕ ๔ ๓ ๒ ๑
๐.๐๐ ๐.๕๐ ๑.๐๐ ๑.๕๐ > ๑.๕๐

คะแนนผลการดำเนินงานตามตัวชี้วัดที่ ๕ (KPI)
จำนวนผู้โดยสารบาดเจ็บจากอุปกรณ์ หรือความ
บกพร่องจากการให้บริการของบริษัทฯ
ผลการดำเนินงาน :
ความปลอดภัยของผู้โดยสาร
เดือนพฤศจิกายน ๒๕๖๑ มีค่าระดับคะแนน
เท่ากับ ๐ (คน) คิดเป็นระดับผลการดำเนินงาน
ในระดับ ๕

จำนวนผู้โดยสาร (คน) บาดเจ็บจากอุปกรณ์ หรือ ความบกพร่องจากการให้บริการของบริษัทฯ	ปี ๒๕๖๑			ปี ๒๕๖๒								
	ด.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.
➤ เป้าหมาย < ๑ คนต่อผู้โดยสาร ๑ ล้านคน	๐	๐										

** วิธีวัดผล : จำนวนผู้โดยสารบาดเจ็บจากอุปกรณ์ หรือความบกพร่องจากการให้บริการบริษัท ๑ คนต่อ ผู้โดยสาร ๑ ล้านคนโดยประเมินเป็นรายเดือน

- ความปลอดภัยของผู้โดยสาร ไม่มีสถิติผู้โดยสารได้รับบาดเจ็บ จากอุปกรณ์หรือความบกพร่องจากการให้บริการ
ของบริษัท ๑ คน ต่อผู้โดยสาร ๑ ล้านคน คะแนนที่ได้ ๕ คะแนน (ผ่านเกณฑ์ที่กำหนดตามเงื่อนไขของสัญญา
ข้อเสนอทางเทคนิคที่ ๑ คน ต่อผู้โดยสาร ๑ ล้านคน)

เกณฑ์ชี้วัดด้าน : กระบวนการภายใน (Internal Business Process)

การเพิ่มยอดบัตรโดยสาร ตามข้อ ๒.๔.๒(๕)

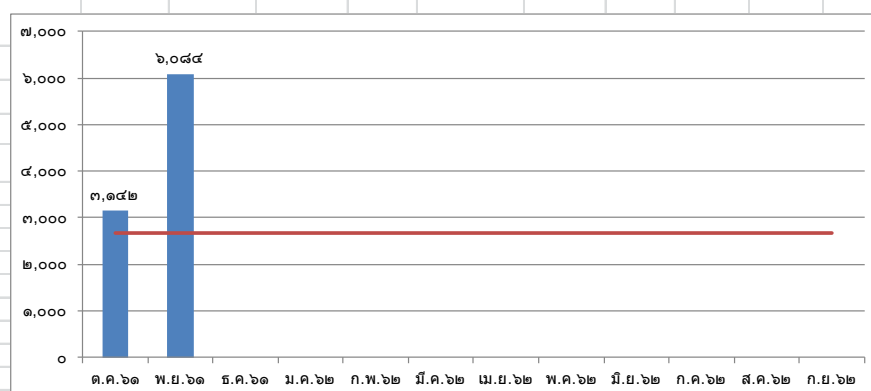


ผ่าน



ไม่ผ่าน

บทวิเคราะห์ / คำอธิบายเพิ่มเติม



คะแนนประเมินผลการดำเนินงาน

๕ ๔ ๓ ๒ ๑
๓๑,๙๐๐ ๒๘,๗๑๐ ๒๕,๘๓๙ ๒๓,๒๕๕ ๒๐,๙๓๐

คะแนนผลการดำเนินงานตามตัวชี้วัดที่ ๖ (KPI)
ผลการดำเนินงาน : อยู่ระหว่างดำเนินการ
การเพิ่มยอดบัตรโดยสาร Smart Pass
ประจำเดือนพฤศจิกายน ๒๕๖๑ มียอดจำหน่ายบัตร
โดยสารประเภท Smart Pass จำนวน ๖,๐๘๔ ใบ

บัตรโดยสาร Smart Pass ใหม่ เพิ่มจากปี ๒๕๖๐ เป็นจำนวน ๑๐%	ปี ๒๕๖๑			ปี ๒๕๖๒								
	ด.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.
➤ เป้าหมาย เพิ่มบัตรโดยสาร Smart Pass ใหม่ ที่ ๓๑,๙๐๐ ใบ	๓,๑๔๒	๖,๐๘๔										

** วิธีวัดผล : จำนวนของบัตรใหม่เพิ่มจากปี ๒๕๖๐ เป็นจำนวน ๑๐% คือ ๓๑,๙๐๐ ใบ โดยประเมินเป็นรายปี แต่รายงานผลงานเป็นรายเดือน

- การเพิ่มยอดบัตรโดยสาร Smart Pass จำนวนบัตรใหม่ ๑๐% จาก (ยอดบัตรปี ๒๕๖๐ คือ ๓๑,๙๐๐ ใบ)
รายงานผลเป็นรายปี และรายงานยอดจำหน่ายบัตรเป็นรายเดือน

ยอดจำหน่ายบัตร เดือนพฤศจิกายน ๒๕๖๑

เดือน	ประเภทบัตร					รวม
	บุคคลทั่วไป	นักศึกษา	ผู้สูงอายุ	บัตร TG	บัตรโดยสาร ประเภทเที่ยว เดียว	
ต.ค. ๖๑	๑,๙๙๙	๗๑๔	๔๒๙	-	๖,๐๐๐	๙,๑๔๒
พ.ย. ๖๑	๔,๘๐๔	๗๓๙	๕๔๑	-	-	๖,๐๘๔
ยอดขายรวม	๖,๘๐๓	๑,๔๕๓	๙๗๐	-	๖,๐๐๐	๑๕,๒๒๖

ข.) รายงานผลการปฏิบัติงานตามดัชนีวัดผลสำเร็จ ด้านลูกค้า

เกณฑ์ชี้วัด : ด้านลูกค้า (Customer Perspective)

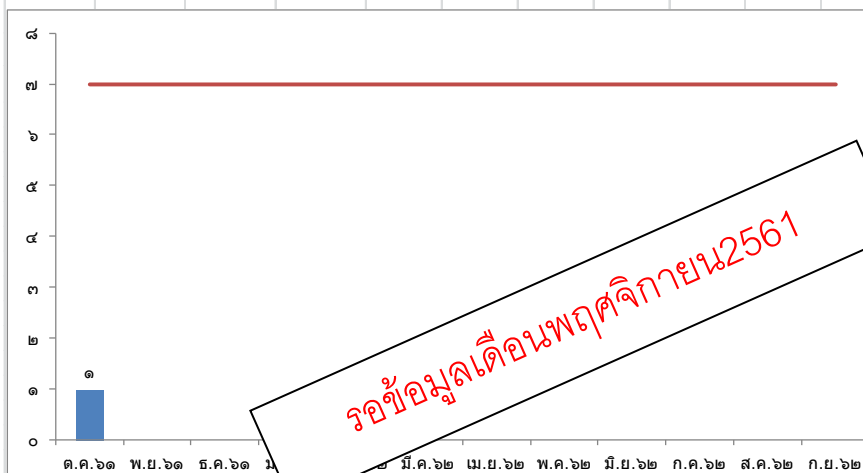
- การร้องเรียนจากผู้โดยสาร (Complaint)



ผ่าน



ไม่ผ่าน



บทวิเคราะห์ / คำอธิบายเพิ่มเติม

คะแนนประเมินผลการดำเนินงาน

๕	๔	๓	๒	๑
≤ ๔	๕ - ๖	๗	๘ - ๙	≥ ๑๐

คะแนนผลการดำเนินงานตามตัวชี้วัดที่ ๙ (KPI)

ผลการดำเนินงาน : ข้อร้องเรียนจากผู้โดยสาร เดือนตุลาคม ๒๕๖๑ มีจำนวนผู้โดยสารใช้บริการทั้งหมด ๒,๐๘๒,๔๙๘ คน มีผู้โดยสารร้องเรียน ๗ เรื่อง จาก ๓๕ คน ทั้งนี้ เรื่องที่มีผู้โดยสารร้องเรียนมากที่สุด ได้แก่ ระบบปรับอากาศภายในขบวนรถไฟฟ้าไม่เย็น ๒๔ คน ซึ่งเกณฑ์การวัดผลการดำเนินงานกำหนดไว้ว่ามีข้อร้องเรียน ๑ เรื่องต่อผู้โดยสาร ๒๕๐,๐๐๐ คน ดังนั้น คิดเป็นค่าคะแนน ๐.๘๔ มีผลการดำเนินงานในระดับ ๕

ข้อร้องเรียนจากผู้โดยสาร ต่อจำนวนผู้โดยสาร ๒๕๐,๐๐๐ คนต่อเดือน	ปี ๒๕๖๑					ปี ๒๕๖๒				
	ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ก.ค.
เป้าหมาย ข้อร้องเรียน ≤ ๗ เรื่อง	๑									

** วิธีวัดผล : การรวบรวมการร้องเรียนจากผู้โดยสารในแต่ละเดือน โดยจะต้องมีข้อร้องเรียน ≤ ๗ ข้อร้องเรียน (เรื่อง) ต่อจำนวนผู้โดยสาร ๒๕๐,๐๐๐ คนต่อเดือน โดยประเมินเป็นรายเดือน

- จำนวนข้อร้องเรียนจากผู้โดยสาร มีจำนวน ๑ ข้อร้องเรียน คะแนนที่ได้ ๕ คะแนน (ผ่านเกณฑ์ที่กำหนด โดยจะต้องมีข้อร้องเรียน น้อยกว่าหรือเท่ากับ ๗ ข้อร้องเรียนต่อจำนวนผู้โดยสาร ๒๕๐,๐๐๐ คน ต่อเดือน)

๒.) รายงานผลการดำเนินการ ดังต่อไปนี้

๒.๑. จำนวนผู้โดยสารทั้งหมด โดยระบุจำนวนของผู้โดยสารแต่ละสถานี

เดือนพฤศจิกายน ๒๕๖๑ มีรายละเอียดดังนี้

จำนวนของผู้โดยสารแต่ละสถานี (คน) ประจำเดือนพฤศจิกายน ๒๕๖๑								รวม
พญาไท	ราชปรารภ	มักกะสัน	รามคำแหง	หัวหมาก	บ้านทับช้าง	ลาดกระบัง	สุวรรณภูมิ	
๕๓๖,๑๖๑	๑๔๗,๗๑๑	๓๖๙,๓๗๘	๑๙๙,๒๐๙	๑๙๙,๕๖๐	๙๗,๘๒๖	๓๑๙,๔๓๓	๓๒๗,๖๐๑	๒,๑๙๖,๘๗๙

การให้บริการเดินรถไฟฟ้าประจำวัน

ให้บริการเดินรถไฟฟ้า ๑ รูปแบบ คือรถไฟฟ้าธรรมดา (City Line) ซึ่งครอบคลุมถึงกิจกรรมสนับสนุนการเดินรถไฟฟ้า เช่น การซ่อมบำรุง, การประชาสัมพันธ์ โดยมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

การเดินรถไฟฟ้า ประจำเดือนพฤศจิกายน ๒๕๖๑

- เปิดให้บริการเดินรถตั้งแต่เวลา ๐๕.๓๐ น. ไปจนถึงเวลา ๒๔.๐๐ น.
- ให้บริการเดินรถตามตารางเวลาเดินรถในวันจันทร์ถึงวันศุกร์
- ให้บริการเดินรถตามตารางเวลาเดินรถในวันเสาร์อาทิตย์และวันหยุดนักขัตฤกษ์
- จำนวนเที่ยวเดินรถ ตามตารางเวลาประจำเดือน พฤศจิกายน ๒๕๖๑

๒.๒. จำนวนเที่ยวการเดินรถไฟฟ้า และความถี่ของการเดินรถในแต่ละช่วงและวัน
ประจำเดือน พฤศจิกายน ๒๕๖๑ ดังนี้

วันธรรมดา (จันทร์-ศุกร์) มีจำนวน ๒๒ วัน

○ รถไฟฟ้าธรรมดา จำนวน ๔,๑๓๖ เที่ยว

วันเสาร์ วันอาทิตย์ และวันหยุดนักขัตฤกษ์ มีจำนวน ๘ วัน

○ รถไฟฟ้าธรรมดา จำนวน ๑,๓๗๖ เที่ยว

ช่วงเวลา	ความถี่ในการเดินรถ(นาที)	
	วันจันทร์ – วันศุกร์	วันเสาร์ วันอาทิตย์ และวันหยุดนักขัตฤกษ์
	City Line	City Line
๐๕:๓๐ – ๐๖:๓๐	๑๕	๑๕
๐๖:๓๐ – ๐๙:๐๐	๑๐ (รถไฟฟ้าเสริม)	๑๒
๐๙:๐๐ – ๑๗:๐๐	๑๒	
๑๗:๐๐ – ๒๐:๐๐	๑๐	
๒๐:๐๐ – ๒๔:๐๐	๑๕	๑๕

ตั้งแต่วันที่ ๑ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๑ เป็นต้นไป เปลี่ยนเวลาให้บริการ เป็น ๐๕.๓๐ น. - ๒๔.๐๐ น. ตารางเดินรถวันธรรมดา (จันทร์-ศุกร์) เป็น CHW15101215_120 และวันเสาร์ วันอาทิตย์ และวันหยุดนักขัตฤกษ์ เป็น CHW151215_120

๒.๓. ผลการประเมินความตรงต่อเวลาในการให้บริการ การเดินรถไฟฟ้าตามจริง

- จำนวนเที่ยวรถที่ให้บริการตามจริง ในวันจันทร์ถึงวันศุกร์ รายละเอียดดังนี้

- รถไฟฟ้าธรรมดา ๔,๑๓๓ เที่ยว

- จำนวนเที่ยวรถที่ให้บริการตามจริง ในเสาร์อาทิตย์และวันหยุดราชการ รายละเอียดดังนี้

- รถไฟฟ้าธรรมดา ๑,๓๗๖ เที่ยว

วัน	City Line	
	จำนวนเที่ยว	
	ตามตารางเวลา	ตามจริง
วันจันทร์-วันศุกร์	๔,๑๓๖	๔,๑๓๓
วันเสาร์-วันอาทิตย์	๑,๓๗๖	๑,๓๗๖

๒.๔. ปัญหาและอุปสรรคที่เกิดขึ้นในการเดินรถ รวมทั้งการดำเนินการแก้ไข

การยกเลิก City Train **จำนวน ๓ เที่ยว** เนื่องจากสาเหตุ ดังนี้

- วันที่ ๙ พฤศจิกายน ๒๕๖๑ ยกเลิก City Line จำนวน ๑ เที่ยว เนื่องจากมีผู้โดยสารหนาแน่นในช่วงเย็นจึงมีความจำเป็นต้องนำรถไฟ TN310527(City 04) ไปเป็นรถเสริมที่สถานีมีนบุรี
- วันที่ ๑๖ พฤศจิกายน ๒๕๖๑ ยกเลิก City Line จำนวน ๒ เที่ยว เนื่องจากรถไฟ TN100504(City 05) เกิด Brake system fault : code7056/7063 ที่สถานีลาดกระบัง และรถไฟ TN100504(City 05) เกิด Brake degraded >20% code7056 ที่สถานีบ้านทับช้าง

๒.๕. ยอดรายได้และยอดค่าใช้จ่ายทั้งหมดในแต่ละเดือน

รายงานยอดรายได้และยอดค่าใช้จ่าย				
	ตุลาคม ๒๕๖๑	พฤศจิกายน ๒๕๖๑	รวมจำนวนเงิน	หมายเหตุ
รายได้ค่าโดยสารประจำเดือน	๖๓,๑๘๘,๗๖๑.๐๐	๖๖,๘๐๘,๖๐๔.๐๐	๑๒๙,๙๙๗,๓๖๕.๐๐	
ค่าตอบแทนงานบริหารฯ (รวมภาษีมูลค่าเพิ่ม)	๑๗,๖๗๕,๘๓๔.๕๑	๑๙,๐๘๕,๑๘๖.๖๗	๓๖,๗๖๑,๐๒๑.๑๘	รายละเอียดตามเอกสารแนบ ๓
ค่าอะไหล่และซ่อมบำรุง (ใบจ่าย รฟท.)	๑๐๑,๗๓๒,๙๖๕.๐๙	๓๔,๔๖๐,๘๙๔.๔๗	๑๓๖,๑๙๓,๘๕๙.๕๖	รายละเอียดตามเอกสารแนบ ๕
ค่าใช้จ่ายลงทุน (รวมภาษีมูลค่าเพิ่ม)	๑๙๗,๗๓๖.๐๐	๑๗,๑๓๐,๙๑๕.๐๕	๑๗,๓๒๘,๖๕๑.๐๕	รายละเอียดตามเอกสารแนบ ๕
เงินส่วย	๐.๐๐	๐.๐๐	๐.๐๐	

๒.๖. รายงานอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง

๒.๖.๑. จำนวนรายได้และจำนวนผู้โดยสาร ประจำเดือนพฤศจิกายน ๒๕๖๑

ประจำเดือน พฤศจิกายน ๒๕๖๑ เดือน	จำนวนผู้โดยสาร(คน)			จำนวนรายได้(บาท)		
	City Line	Express Line	รวม	City Line	Express Line	รวม
ต.ค. ๒๕๖๑	๒,๐๘๒,๔๙๘	-	๒,๐๘๒,๔๙๘	๖๓,๑๘๘,๗๖๑	-	๖๓,๑๘๘,๗๖๑
พ.ย. ๒๕๖๑	๒,๑๙๖,๘๗๙	-	๒,๑๙๖,๘๗๙	๖๖,๘๐๘,๖๐๔	-	๖๖,๘๐๘,๖๐๔

๒.๖.๒. จำนวนพนักงาน

จำนวนพนักงานที่ปฏิบัติงานประจำหมุนเวียนในบริษัท รถไฟฟ้า ร.ฟ.ท. จำกัด ปัจจุบันมีจำนวนรวมทั้งสิ้น ๕๐๐ คน รายละเอียดดังต่อไปนี้

- เจ้าหน้าที่บริหารงานส่วนกลาง จำนวน ๙๗ คน
- ฝ่ายปฏิบัติการเดินรถ จำนวน ๒๒๕ คน
- ฝ่ายวิศวกรรมและซ่อมบำรุง จำนวน ๑๗๘ คน

ตารางแสดงจำนวนพนักงานแบ่งตามระดับตำแหน่ง

ตำแหน่งงาน	กลุ่มงานสนับสนุน (CEO, CAO, CFO)	ฝ่ายปฏิบัติการเดินรถ	ฝ่ายวิศวกรรมและ ซ่อมบำรุง	รวม
รออน.	-	-	-	-
ผชญ.	๑	-	-	๑
ผอฝ.	๔	๑	๑	๖
ผจส. / รก.ผจส.	๑๓	๒	๓	๑๘
ผจผ. /รก.ผจผ.	๒๐	๙	๙	๓๘
จนท. ระดับปฏิบัติการ	๕๙	๒๑๓	๑๖๕	๔๓๗
รวม (คน)	๙๗	๒๒๕	๑๗๘	๕๐๐

ตารางแสดงจำนวนพนักงานแบ่งตามสายงานในแต่ละเดือน

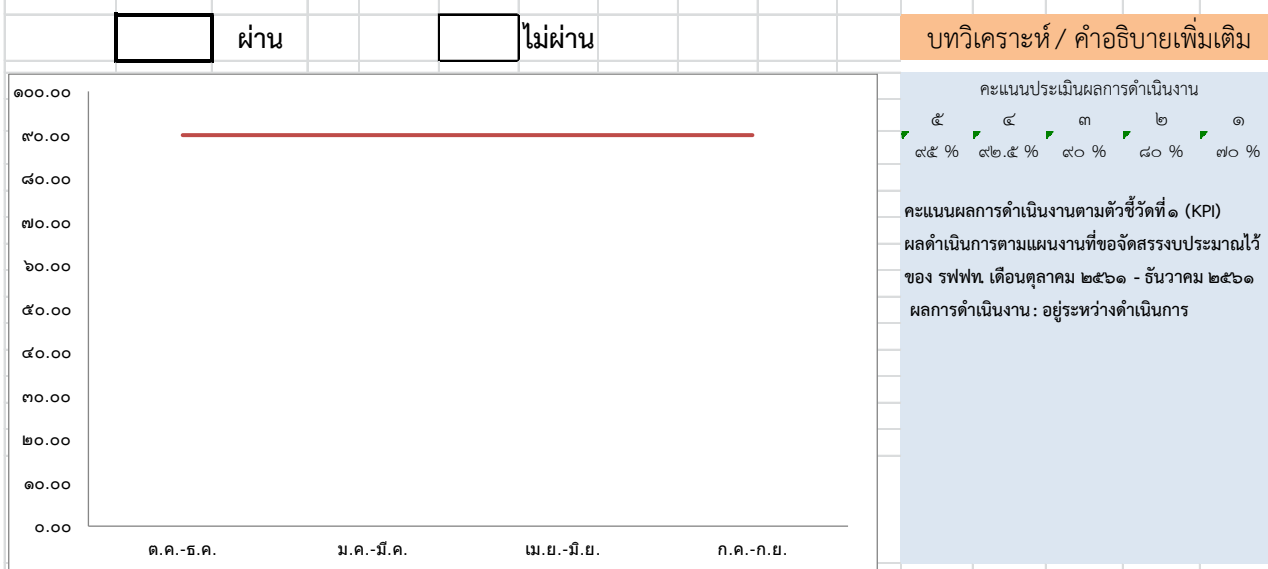
เดือน	กลุ่มงานสนับสนุน (CEO, CAO, CFO)	ฝ่ายปฏิบัติการเดินรถ	ฝ่ายวิศวกรรมและ ซ่อมบำรุง	รวม
ต.ค.๒๕๖๑	๙๙	๒๒๕	๑๗๘	๕๐๒
พ.ย.๒๕๖๑	๙๗	๒๒๕	๑๗๘	๕๐๐

รายงานประจำรายสามเดือน (รายงานเดือนธันวาคม เดือนมีนาคม เดือนมิถุนายน และเดือนกันยายน) ประกอบด้วย

(๑) การดำเนินงานตามรายงาน และแผนงานการขอจัดสรรงบประมาณไว้ รายงานสรุปผลการดำเนินการตามแผนงาน รฟฟท.รายไตรมาส(ไม่มีรายงานในเดือนนี้)

เกณฑ์ชี้วัด : ด้านการเงินการลงทุน (Financial Perspective)

๑. การดำเนินการตามรายงาน และแผนงานการจัดสรรงบประมาณไว้



การดำเนินการตามแผนงานของ รฟท. ตามจำนวนรายการที่ขอจัดสรรงบประมาณไว้	ปี ๒๕๖๑			ปี ๒๕๖๒								
	ต.ค	พ.ย	ธ.ค	ม.ค	ก.พ	มี.ค	เม.ย	พ.ค	มิ.ย	ก.ค	ส.ค	ก.ย
➤ เป้าหมาย ๙๐% ของการดำเนินงาน เมื่อเทียบกับจำนวนรายการที่ขอจัดสรรงบประมาณ												
	อยู่ระหว่างดำเนินการ			อยู่ระหว่างดำเนินการ			อยู่ระหว่างดำเนินการ			อยู่ระหว่างดำเนินการ		

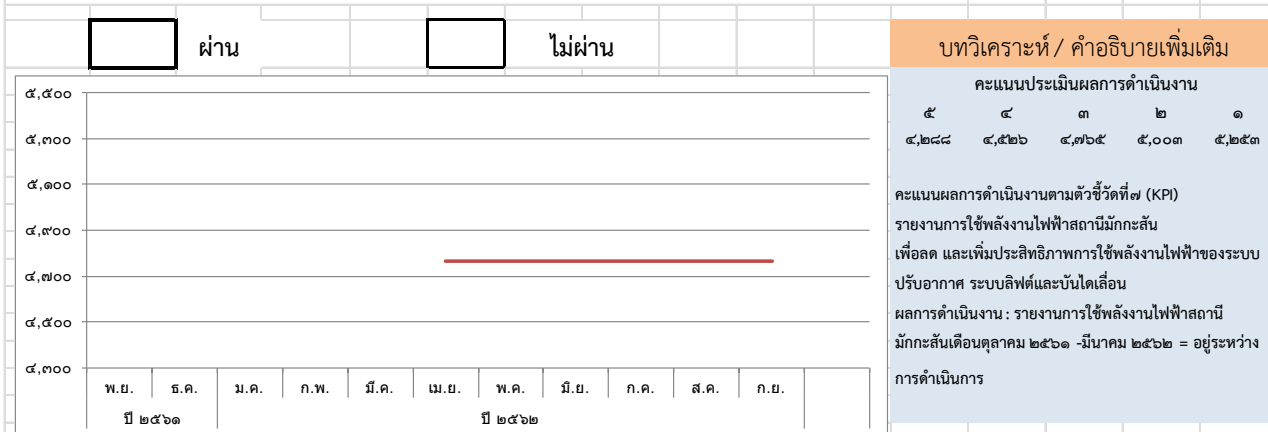
**** วิธีวัดผล :** ผลการดำเนินการตามแผนงานของ รฟท. ตามจำนวนรายการที่ขอจัดสรรงบประมาณไว้โดยประเมินเป็นรายไตรมาส

รายงานประจำรายหกเดือน (รายงานเดือนมีนาคม และเดือนกันยายน) ประกอบด้วย

- ควบคุมเพื่อลดและเพิ่มประสิทธิภาพการใช้พลังงานไฟฟ้าของระบบปรับอากาศ ระบบลิฟต์และบันไดเลื่อน
ทยอยลดลงอย่างน้อย ร้อยละ ๕ ไตรมาสที่ ๓,๔ เป้าหมายในปี ๒๕๖๑ การใช้ไฟฟ้าลดลง ๑๐% (หน่วย: ล้าน kwh)
ประเมินผลทุกๆ ๖ เดือน (ไม่มีรายงานในเดือนนี้)

เกณฑ์ชี้วัดด้าน : กระบวนการภายใน (Internal Business Process)

๗. ควบคุมเพื่อลดและเพิ่มประสิทธิภาพการใช้พลังงานไฟฟ้าของระบบปรับอากาศ ระบบลิฟต์และบันไดเลื่อน



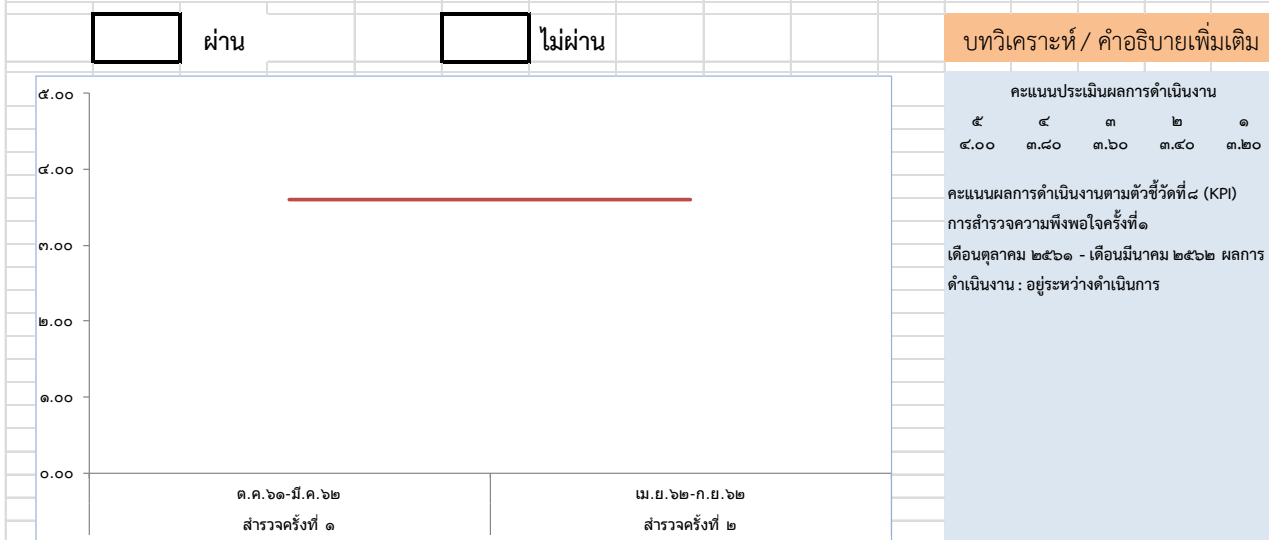
ควบคุมเพื่อลดและเพิ่มประสิทธิภาพการใช้พลังงานไฟฟ้าของระบบปรับอากาศ ระบบลิฟต์และบันไดเลื่อน	ปี ๒๕๖๑					ปี ๒๕๖๒						
	ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.
เป้าหมายในปี ๒๕๖๒ การใช้ไฟฟ้าลดลง ๑๐% (หน่วย: ล้าน kwh)	อยู่ระหว่างดำเนินการ											

**** วิธีวัดผล :** รายงานการใช้ไฟฟ้าของสถานีมักกะสัน การใช้ไฟฟ้าลดลง ๑๐% (หน่วย: ล้าน kwh)

- คะแนนความพึงพอใจต่อการให้บริการ รายงานผลสำรวจความพึงพอใจทุกๆ ๖ (ไม่มีรายงานในเดือนนี้)

เกณฑ์ชี้วัดด้าน : ลูกค้า (Customer Perspective)

๘. คะแนนความพึงพอใจต่อการบริการ



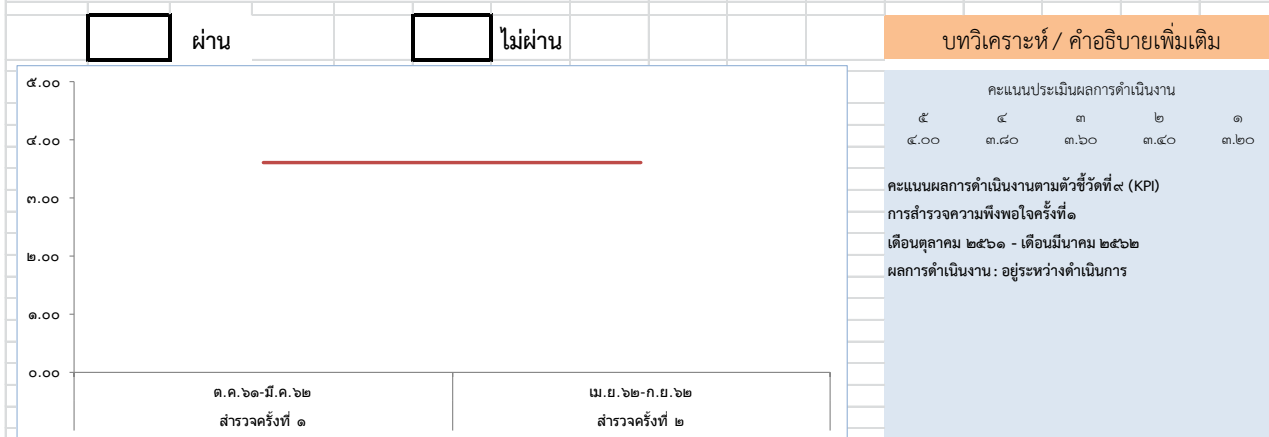
คะแนนความพึงพอใจต่อการบริการ	ปี ๒๕๖๑			ปี ๒๕๖๒								
	ต.ค	พ.ย	ธ.ค	ม.ค	ก.พ	มี.ค	เม.ย	พ.ค	มิ.ย	ก.ค	ส.ค	ก.ย
➤เป้าหมาย ๓.๖๐ คะแนนจาก ๕ คะแนน	อยู่ระหว่างดำเนินการ						อยู่ระหว่างดำเนินการ					

** วิวิธผล : การสำรวจความพึงพอใจของผู้โดยสาร คะแนน(๑-๕ คะแนน) ในด้านต่างๆ ดังนี้ การตรงต่อเวลา ความสะอาด ความปลอดภัย ความน่าเชื่อถือ โดยประเมินเป็นรายทุก เดือน

- ความพึงพอใจต่อการถือบัตรโดยสาร Smart Pass และกิจกรรมการตลาด รายงานผลทุกๆ ๖ เดือน (ไม่มีรายงานในเดือนนี้)

เกณฑ์ชี้วัดด้าน : ลูกค้า (Customer Perspective)

๑๐. ความพึงพอใจต่อการถือบัตรโดยสาร และกิจกรรมการตลาด



คะแนนความพึงพอใจต่อการถือบัตรโดยสาร Smart Pass และกิจกรรมการตลาด (เป้าหมาย ๓.๖ จากคะแนนเต็ม ๕)	ปี ๒๕๖๑				ปี ๒๕๖๒							
	ต.ค	พ.ย	ธ.ค	ม.ค	ก.พ	มี.ค	เม.ย	พ.ค	มิ.ย	ก.ค	ส.ค	ก.ย
➤เป้าหมาย ๓.๖๐ คะแนนจาก ๕ คะแนน	อยู่ระหว่างดำเนินการ						อยู่ระหว่างดำเนินการ					

** วิวิธผล : การสำรวจความพึงพอใจของผู้โดยสาร คะแนน(๑-๕ คะแนน) ในกิจกรรมส่งเสริมการขายต่าง ๆ โดยประเมินเป็นรายทุก เดือน

- การจัดให้มีการอบรมพนักงาน ตามรายการที่ขอจัดสรรงบประมาณไว้ รายงานผลทุกๆ ๖ เดือน (ไม่มีรายงานในเดือนนี้)

[illegible]

ผลการปฏิบัติงานของบริษัท รถไฟฟ้า ร.ฟ.ท. จำกัด ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๑ คิดเป็น ๑๐๐ % (ผ่านเกณฑ์ตามสัญญาจ้าง ที่กำหนดผลงานรวมไว้ที่ ๗๐ %)

[illegible]