

ข้อเสนอ
การให้บริการบริหารจัดการเดินรถไฟฟ้า
ระบบขนส่งทางรถไฟเชื่อมท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ
และสถานีรับส่งผู้โดยสารอากาศยานในเมือง
(Suvarnabhumi Airport Rail Link and City Air Terminal Project)

๑. ประวัติความเป็นมาของบริษัท รถไฟฟ้า ร.ฟ.ท.จำกัด

เมื่อวันที่ ๒๘ กรกฎาคม ๒๕๔๖ ในการประชุมคณะกรรมการพัฒนาท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ (กทพ.) ได้มีมติเห็นชอบให้การรถไฟแห่งประเทศไทย (รฟท.) ดำเนินการโครงการระบบขนส่งทางรถไฟเชื่อมท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ (ช่วงพญาไท-มักกะสัน-สุวรรณภูมิ) เพื่ออำนวยความสะดวก รวดเร็ว ประหยัดเวลา บรรเทาปัญหาจราจรและค่าใช้จ่ายในการเดินทางแก่ผู้ที่ต้องการเดินทางระหว่างใจกลางกรุงเทพฯ และท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ และเป็นการยกระดับท่าอากาศยานสุวรรณภูมิสู่การเป็นศูนย์กลางการคมนาคมทางอากาศในภูมิภาคเอเชีย และช่วยเสริมให้ระบบขนส่งมวลชนในกรุงเทพมหานครให้มีความสมบูรณ์แบบเพิ่มขึ้น

โดยเมื่อวันที่ ๑ มิถุนายน ๒๕๔๗ คณะรัฐมนตรีได้มีมติอนุมัติให้การรถไฟแห่งประเทศไทย (รฟท.) เป็นผู้รับผิดชอบในการดำเนินการก่อสร้างในวงเงินรวม ๓๐,๐๐๐ ล้านบาท โดยแบ่งเป็นค่าก่อสร้างระบบขนส่งทางรถไฟจำนวน ๒๕,๔๑๗ ล้านบาท และค่าก่อสร้างในส่วนของสถานีรถไฟใต้ดินกับอุโมงค์เชื่อมต่อสถานีรถไฟใต้ดินจนถึงระดับผิวดินอีกจำนวน ๔,๐๘๓ ล้านบาท โดยดำเนินการประกวดราคาจ้างก่อสร้างจนได้ผู้ชนะการประกวดราคา คือกลุ่มการร่วมค้า ARLC ซึ่งประกอบด้วย บริษัทฯ ต่อไปนี้

- บริษัท บี.กริม อินเตอร์เนชันแนล จำกัด
- บริษัท B.GRIMM MBM Hong Kong Limited
- บริษัท ซิเมนส์ จำกัด
- บริษัท SIEMENS Aktiengesellschaft จำกัด
- บริษัท ซีโน-ไทยเอ็นจิเนียริ่ง แอนด์ คอนสตรัคชั่น จำกัด(มหาชน)

การรถไฟแห่งประเทศไทยได้ทำสัญญาจ้างก่อสร้างเมื่อวันที่ ๒๐ มกราคม ๒๕๔๘ และดำเนินการก่อสร้างแล้วเสร็จเมื่อวันที่ ๒๖ มีนาคม ๒๕๕๓

ต่อมาการรถไฟแห่งประเทศไทยได้จัดตั้งบริษัท รถไฟฟ้า ร.ฟ.ท. จำกัด เป็นนิติบุคคลตามประมวลกฎหมายแพ่งพาณิชย์ เมื่อวันที่ ๒๓ กุมภาพันธ์ ๒๕๕๔ โดยมีทุนจดทะเบียน ๑๕๐ ล้านบาท วัตถุประสงค์เพื่อประกอบกิจการรถไฟฟ้า (โครงการระบบขนส่งทางรถไฟเชื่อมท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ และสถานีรถไฟรับส่งผู้โดยสารอากาศยานในเมือง) สำนักงานใหญ่ตั้งอยู่ที่ เลขที่ ๑ ถนนโศภน-ดินแดง แขวงมักกะสัน เขตราชเทวี กรุงเทพมหานคร



นโยบายของบริษัท รถไฟฟ้า ร.ฟ.ท. จำกัด

๑. ให้บริการด้วยใจ ปอดภัย และมีประสิทธิภาพ สร้างความพึงพอใจ และคุณค่าแก่ผู้ให้บริการ
๒. สร้างมาตรฐานการปฏิบัติงานในการเดินรถและซ่อมบำรุง
๓. พัฒนาศักยภาพให้มีความก้าวหน้าอย่างต่อเนื่อง
๔. รับผิดชอบต่อสังคม และสิ่งแวดล้อมที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจขององค์กร
๕. อำนวยความสะดวกในการเชื่อมต่อกับระบบขนส่งอื่นๆ
๖. เพิ่มพูนความรู้ ความชำนาญ และประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากร
๗. พัฒนาและถ่ายทอดองค์ความรู้และเทคโนโลยีเพื่อสร้างองค์กรแห่งการเรียนรู้
๘. (Learning Organization)

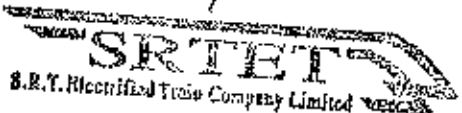
๒. รายละเอียดและขอบเขตของงานบริการให้บริการเดินรถไฟฟ้า

๒.1. บริษัท รถไฟฟ้า ร.ฟ.ท. จำกัด จะให้บริการเดินรถตามตารางเวลาเดินรถที่ตกลงกันไว้โดยเคร่งครัด (ตามตารางเวลาเดินรถเอกสารแนบ๑) ในกรณีที่ผู้ว่าจ้างมีความจำเป็นที่จะต้องเปลี่ยนแปลงการให้บริการเดินรถ ผู้ว่าจ้างสามารถเปลี่ยนแปลงตารางเวลาการเดินรถนั้น โดยเมื่อได้ตกลงร่วมกันกับทางบริษัทฯ แล้ว ผู้ว่าจ้างจะแจ้งให้ทางบริษัทฯ ทราบล่วงหน้าเป็นลายลักษณ์อักษร ภายใน ๓๐ (สามสิบ) วัน ยกเว้นการเปลี่ยนแปลงตารางเวลาเดินรถเนื่องจากเหตุการณ์ฉุกเฉินและ/หรือเหตุผลจากการซ่อมบำรุง ทางบริษัทฯ สามารถปรับเปลี่ยนตารางเวลาการเดินรถได้ตามความจำเป็น ทั้งนี้ทางบริษัทจะแจ้งให้ผู้ว่าจ้างทราบโดยทันที

๒.๒ บริษัทฯ ให้บริการเดินรถตามตารางเวลาเดินรถ และแผนการเดินรถที่ตกลงกันไว้ โดยเคร่งครัด ในกรณีที่ประสงค์จะเปลี่ยนแปลงการให้บริการเดินรถไฟฟ้า ไม่ว่าจะเปลี่ยนแปลงกำหนดเวลาเดินรถไฟฟ้า ความถี่ของการบริการเดินรถไฟฟ้า หรือการเปลี่ยนแปลงอื่นใด ที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการ ซึ่งมีผลกระทบต่อผู้โดยสารรถไฟฟ้า หรือเปลี่ยนแปลงการดำเนินการอื่นใด ภายในขอบเขตของงานที่จ้าง จะต้องแจ้งเป็นหนังสือให้อีกฝ่ายหนึ่งทราบล่วงหน้า มีกำหนดไม่น้อยกว่า ๓๐ (สามสิบ) วัน กรณีผู้รับจ้างเสนอการเปลี่ยนแปลงฯ จะต้องได้รับความเห็นชอบจากผู้ว่าจ้างก่อนจึงจะดำเนินการเช่นนั้นได้ หากเป็นการที่ผู้ว่าจ้างประสงค์จะเปลี่ยนแปลงฯ ผู้รับจ้างจะต้องดำเนินการตามที่ผู้ว่าจ้างแจ้งโดยไม่มีข้อโต้แย้งใด ๆ ทั้งสิ้น

กรณีเป็นการเปลี่ยนแปลงชั่วคราวเนื่องจากเหตุอันตราย เหตุฉุกเฉิน หรือเหตุผลในการซ่อมบำรุงรถไฟฟ้า สามารถดำเนินการได้ตามที่เห็นสมควร และต้องแจ้งเหตุให้ประธานคณะกรรมการตรวจรับพัสดุหรือผู้แทนทราบ โดยทางจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (e-mail) หรือวิธีการอื่นใด ภายใน ๒๐ (หกสิบ) นาที นับแต่มีเหตุต้องเปลี่ยนแปลงการเดินรถชั่วคราวนั้น

๓๔


SRTET
S.R.T. Electrified Train Company Limited

๒.๓ บริษัทฯ จะให้บริการเดินรถไฟฟ้า ๑ (หนึ่ง) รูปแบบ คือรถไฟฟ้าธรรมดา โดยรถไฟฟ้าตัวบ
จะงดให้บริการเป็นการชั่วคราว ซึ่งครอบคลุมถึงกิจกรรมสนับสนุนการเดินรถไฟฟ้า เช่น
การซ่อมบำรุง, การประชาสัมพันธ์ ตามรายละเอียดที่กำหนด โดยไม่น้อยไปกว่ารายละเอียด
ดังต่อไปนี้

๒.๓.๑ เปิดให้บริการเดินรถตั้งแต่เวลา ๐๕.๓๐ น. ไปจนถึงเวลา ๒๔.๐๐ น. ยกเว้นแต่จะดก
ลงกันเป็นอื่น

๒.๓.๒ ให้บริการเดินรถตามตารางเวลาเดินรถในวันจันทร์ถึงวันศุกร์ โดยมีความถี่ดังต่อไปนี้

- รถไฟฟ้าธรรมดา ให้บริการด้วยความถี่ต่ำสุดไม่เกิน 8.5 นาที และความถี่สูงสุดไม่
เกิน ๑๕ นาที ยกเว้นกรณีเกิดเหตุขัดข้องอันเป็นเหตุให้ไม่สามารถให้บริการตาม
เวลาที่กำหนดไว้ได้ โดยทางบริษัทฯ จะแจ้งรายละเอียดที่เกิดขึ้นให้ผู้ว่าจ้างทราบ
โดยทันทีผ่านข้อความสั้น (SMS) หรือทางโทรศัพท์ ภายใน ๖๐ นาที นับแต่เกิด
เหตุขัดข้องนั้นและจะนำส่งรายงานเหตุการณ์ (Incident Report) ภายใน ๒๔
ชั่วโมง โดยทางจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (e-mail) หรือ โทรสาร
- รถไฟฟ้าด่วนมักกะสัน ยกเลิกให้บริการเป็นการชั่วคราว

๒.๒.๓ ให้บริการเดินรถตามตารางเวลาเดินรถในวันเสาร์อาทิตย์และวันหยุดราชการ โดยมี
ความถี่ ดังต่อไปนี้

- รถไฟฟ้าธรรมดา ให้บริการด้วยความถี่ไม่เกิน ๑๕ นาทีตลอดช่วงเวลาที่ให้บริการ
ยกเว้นกรณีเกิดเหตุขัดข้องอันเป็นเหตุให้ไม่สามารถให้บริการตามเวลาที่กำหนด
ไว้ได้ โดยทางบริษัทฯ จะแจ้งรายละเอียดที่เกิดขึ้นให้ผู้ว่าจ้างทราบโดยทันที
ผ่านข้อความสั้น (SMS) หรือทางโทรศัพท์ ภายใน ๖๐ นาที นับแต่เกิด
เหตุขัดข้องนั้นและจะนำส่งรายงานเหตุการณ์ (Incident Report) ภายใน ๒๔
ชั่วโมง โดยทางจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (e-mail) หรือ โทรสาร

๒.๔ ผู้รับจ้างต้องดำเนินการตามหลัก Balanced Score Card ซึ่งเป็นเครื่องมือทางด้านการ
บริหารจัดการที่ช่วยในการประเมินผลองค์กรและช่วยให้องค์กรนำเอากลยุทธ์ไปปฏิบัติจริง
(Strategic Implementation) โดยเริ่มต้นที่วิสัยทัศน์ การกิจ และกลยุทธ์ขององค์กร ซึ่ง
เป็นขั้นตอนของการกำหนดปัจจัยสำคัญต่อความสำเร็จ และนำมาสร้างดัชนีวัดผลสำเร็จ
(Key Performance Indicators: KPI) เพื่อเป็นตัวบ่งชี้ถึงเป้าหมายและใช้วัดผลการ
ดำเนินงานในส่วนที่สำคัญต่อกลยุทธ์โดยดำเนินการทั้งหมด ๔ ด้านหลัก ได้แก่ ด้านการเงิน
(Financial Perspective) ด้านกระบวนการภายใน (Internal Business Process) ด้าน
การเรียนรู้และพัฒนา (Learning and Growth) และด้านลูกค้า (Customer Perspective)
ผู้รับจ้างต้องดำเนินการตามมาตรฐานการให้บริการที่ผู้ว่าจ้างกำหนดเพื่อตอบสนองต่อความเพิ
พอใจของผู้ใช้บริการระบบขนส่งทางรถไฟเชื่อมท่าอากาศยานสุวรรณภูมิและสถานีรถไฟ

S.R.I. Elevator Co., Ltd. ๒๕๖๓

ผู้โดยสารอากาศยานในเมือง โดยใช้เกณฑ์ประเมินผลการปฏิบัติงาน (KPI) ทั้ง ๔ ด้าน มา
เป็นเกณฑ์กำหนดตัวชี้วัดทั้งหมด ๑๑ (สิบเอ็ด) ตัวชี้วัด ดังมีรายละเอียดต่อไปนี้

๒.๔.๑ ตัวชี้วัดทางการเงินด้านการเงิน (Financial Perspective)

การดำเนินงานตามรายงาน และแผนงานการขอจัดสรรงบประมาณไว้ ประเมินผล
จากการดำเนินการได้ตามรายการแผนงานของผู้รับจ้าง วัดผลจากการดำเนินการตาม
จำนวนรายการที่ขอจัดสรรงบประมาณไว้ ไม่น้อยกว่าร้อยละ ๙๐ (เก้าสิบ) โดยรายงาน
สรุปผลการดำเนินการตามแผนงานของผู้รับจ้างรายไตรมาส คือ เดือนธันวาคม / เดือน
มีนาคม / มิถุนายน และเดือนกันยายน

๒.๔.๒ ตัวชี้วัดด้านกระบวนการภายใน (Internal Business Process)

(๑) ความตรงต่อเวลา ไม่น้อยกว่าร้อยละ ๙๗.๕ (เก้าสิบเจ็ดจุดห้า) จากตารางการเดินรถ
โดยประเมินจากความล่าช้า เกิน ๕ (ห้า) นาที ตามมาตรฐานที่กำหนดโดย
สำนักนโยบายและแผนการขนส่งและจราจร (สนข.) การเดินรถไฟฟ้าทั้งหมดต้อง
เป็นไปตามตารางการเดินรถไฟฟ้า โดยเก็บข้อมูล หรือเปรียบเทียบเวลาความล่าช้า
หรือความตรงต่อเวลา ที่ทางสถานี ณ สถานีปลายทาง จะต้องไม่เกิน ๕ (ห้า) นาที
โดยวัดผลเป็นร้อยละ ในภาพรวมของการให้บริการในแต่ละเดือน

(๒) ความน่าเชื่อถือของการให้บริการ (Service Reliability) ไม่น้อยกว่าร้อยละ ๙๕
(เก้าสิบห้า) จากจำนวนเที่ยวที่ให้บริการจริงต่อจำนวนเที่ยวตามตารางการเดินรถ
ความน่าเชื่อถือของการให้บริการ หมายถึง จำนวนเที่ยวที่ให้บริการจริง ต่อจำนวน
เที่ยวที่กำหนดตามตารางการเดินรถ โดยวัดผลเป็นเปอร์เซ็นต์ ในภาพรวมของการ
ให้บริการทั้งหมด

(๓) ความพร้อมของรถไฟฟ้าที่ให้บริการ (Train Availability) ไม่น้อยกว่าร้อยละ ๙๕
(เก้าสิบห้า) จากจำนวนรถไฟฟ้าที่ให้บริการตามสัญญาว่าจ้างนี้

(๔) ความปลอดภัยของผู้โดยสาร (Safety of Passenger) วัดผลจากจำนวนผู้โดยสาร
บาดเจ็บจากอุบัติเหตุ หรือความบกพร่องจากการให้บริการ ๑ (หนึ่ง) คน
ต่อผู้โดยสาร ๑ (หนึ่ง) ล้านคน โดยรายงานผลการดำเนินงานเป็นรายเดือน

ความปลอดภัยของผู้โดยสาร หมายถึง ผู้โดยสารที่ใช้บริการรถไฟฟ้าระบบ
ขนส่งทางรถไฟเชื่อมท่าอากาศยานสุวรรณภูมิและสถานีขนส่งผู้โดยสารในเมือง
(Suvarnabhumi Airport Rail Link and City Air Terminal) ที่ไม่ได้รับความ
บาดเจ็บจากอุบัติเหตุ หรือความบกพร่องจากการให้บริการของผู้รับจ้างที่ก่อให้เกิด
ความเสียหายร้ายแรง บาดเจ็บร้ายแรง สาหัส หรือเสียชีวิต ทั้งนี้ ไม่นับรวมถึง
เหตุการณ์ที่ไม่สามารถควบคุมได้ เช่น เหตุการณ์ทางธรรมชาติอย่างน้ำ และ
เหตุการณ์การก่อจลาจล เป็นต้น

(๕) การเพิ่มยอดบัตรโดยสาร วัดผลจากจำนวนของบัตรใหม่เพิ่มขึ้นจากปีก่อนหน้า เป็น

จำนวนร้อยละ ๑๐ (สิบ) รายงานผลงานเป็นรายเดือน วัดผลเป็นรายปีงบประมาณ

- (๖) การควบคุมเพื่อลดการใช้พลังงานไฟฟ้าของระบบปรับอากาศ ระบบลิฟต์และบันไดเลื่อน รวมทั้งไฟฟ้าแสงสว่าง ที่สถานีรถไฟฟ้ามหานคร โดยลดลงให้ได้ อย่างน้อยร้อยละ ๑๐ (สิบ) (ตามมติคณะรัฐมนตรีเมื่อวันที่ ๒๐ มีนาคม ๒๕๕๕ ให้หน่วยงานราชการดำเนินการลดพลังงานการใช้ไฟฟ้าอย่างน้อยร้อยละ ๑๐) จากข้อมูลสถิติการใช้ไฟฟ้าตัวเฉลี่ยย้อนหลัง ๓ (สาม) ปี

๒.๔.๓ ตัวชี้วัดด้านลูกค้า (Customer Perspective)

- (๑) คะแนนความพึงพอใจต่อการบริการ วัดผลจากการสำรวจความพึงพอใจของผู้โดยสาร คะแนน (๑-๕ คะแนน) ในด้านต่าง ๆ ดังนี้ การตรงต่อเวลา ความสะอาด ความปลอดภัย ความน่าเชื่อถือ โดยรายงานผลในเดือนมีนาคมและเดือนกันยายน
- (๒) การร้องเรียนจากผู้โดยสาร (Complaint) โดยวัดผลจากการร้องเรียนของผู้โดยสาร ในแต่ละเดือน ผ่านทางหมายเลขโทรศัพท์ ๑๖๔๐ และหนังสือร้องเรียน โดยจะต้อง มีจำนวนการร้องเรียน ไม่เกิน ๘ (เจ็ด) ครั้งต่อจำนวนผู้โดยสาร ๒๕๐,๐๐๐ คน ต่อเดือน โดยรายงานผลเป็นรายเดือน
- (๓) ความพึงพอใจต่อการถือบัตรโดยสาร และกิจกรรมการตลาด วัดผลจากการสำรวจความเห็นจากผู้โดยสารถึงความพึงพอใจในกิจกรรมส่งเสริมการขายต่าง ๆ คะแนน (๑-๕ คะแนน) โดยรายงานผลในเดือนมีนาคมและเดือนกันยายน

๒.๔.๔ ตัวชี้วัดด้านการเรียนรู้ การพัฒนาองค์กร (Learning & Growth)

จัดให้มีการอบรมพนักงานตามมาตรฐานการฝึกอบรมในแต่ละตำแหน่งงาน รวมถึง คำสั่ง ระเบียบและข้อบังคับของการเดินรถไฟฟ้า เพื่อพัฒนาศักยภาพในสายงาน/ที่เกี่ยวข้องต่อองค์กร ไม่น้อยกว่ารายการที่ขอจัดสรรงบประมาณไว้ และ ประเมินผลการฝึกอบรมตามมาตรฐาน

โดยจัดให้มีการอบรมภายในหรือเชิญหน่วยงานภายนอกเข้าให้การอบรมกับพนักงาน หมายถึง การอบรมทุกหลักสูตรที่เกิดขึ้นภายในองค์กรสำหรับพนักงาน ของ ผู้รับจ้าง เพื่อประโยชน์ต่อการปฏิบัติงานในหน้าที่ เช่น Refreshing Training, Coaching, In-house training และรวมถึงการเชิญวิทยากรภายนอกเข้าให้ความรู้กับพนักงาน

- ๒.๕ บริษัทฯ จะดำเนินการซ่อมบำรุงระบบและอุปกรณ์ที่เกี่ยวข้องทั้งหมด ของระบบขนส่งทางรถไฟเชื่อมท่าอากาศยานสุวรรณภูมิและสถานีรับส่งผู้โดยสารอากาศยานในเมือง (Suvarnabhumi Airport Rail Link and City Air Terminal) ตามแผนงานการซ่อมบำรุงที่กำหนด ให้อยู่ในสภาพพร้อมใช้งาน

๓. หน้าที่และเงื่อนไขที่ทางบริษัทจะต้องปฏิบัติ

๓.๑ ในกรณีที่เกิดเหตุฉุกเฉิน หรือเหตุอันตราย ไม่ว่าจะเป็เหตุที่เกี่ยวข้องกับการเดินรถไฟฟ้าหรือไม่ก็ตาม บริษัทฯ จะรายงานเหตุการณ์ให้ผู้ว่าจ้างทราบทางจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (e-mail) หรือวิธีการอื่นใด ภายใน ๖๐ (หกสิบ) นาที นับแต่เกิดเหตุฉุกเฉินหรือเหตุอันตรายนั้น และจัดทำรายงานถึงสาเหตุรวมทั้งเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นเป็นหนังสือให้ผู้ว่าจ้าง ภายใน ๒๔ (ยี่สิบสี่) ชั่วโมง นับถัดจากเวลาที่เหตุฉุกเฉินหรือเหตุอันตรายนั้นได้เกิดขึ้น

หากผู้รับจ้างมิได้ดำเนินการตามที่กล่าวในวรรคหนึ่ง ผู้รับจ้างจะต้องรับผิดชอบในความเสียหายทั้งหมดที่เกิดขึ้นแก่ผู้ว่าจ้าง อย่างไรก็ตามในกรณีดังกล่าวไม่ตัดสิทธิผู้ว่าจ้างที่จะบอกเลิกสัญญา

๓.๒ บริษัทฯ จะดำเนินการให้บริการที่มีคุณภาพสูง โดยปฏิบัติตามมาตรฐานหรือปฏิบัติเหนือกว่ามาตรฐานที่ได้กำหนดไว้ มีการบริหารจัดการในชั้นสูง มีความเชี่ยวชาญทางด้านเทคนิค นำวิธีการเครื่องมือและอุปกรณ์ที่ทันสมัยมาใช้ในการปฏิบัติงาน

๓.๓ บริษัทฯ จะดำเนินการแก้ไขปัญหที่เกิดขึ้นในเบื้องต้น ซึ่งจะเป็นอุปสรรคขัดขวางต่อความสำเร็จในการปฏิบัติงาน

๓.๔ บริษัทฯ จะดำเนินการปรับปรุงคุณภาพการดำเนินงานอย่างต่อเนื่อง เพื่อยกระดับการให้บริการเพื่อประสิทธิผลและคุณภาพที่ดีกว่า

๓.๕ บริษัทฯ จะจัดให้มีมาตรการในการตรวจสอบติดตามผลงาน และประสิทธิภาพของพนักงานอย่างสม่ำเสมอ

๓.๖ บริษัทฯ จะจัดทำป้ายประกาศเกี่ยวกับมาตรการต่าง ๆ ของทางผู้รับจ้างให้พนักงานทราบเพื่อส่งเสริมการจัดบริการอย่างมีคุณภาพ

๔. ความรับผิดชอบของทางบริษัทฯ

๔.๑ บริษัทฯ จะปฏิบัติตามมาตรฐานความปลอดภัยในการทำงานตลอดระยะเวลาจ้างงาน

๔.๒ บริษัทฯ จะรับผิดชอบและปฏิบัติต่อพนักงานของผู้รับจ้างให้ถูกต้องตามกฎหมายแรงงาน ทั้งที่บัญญัติไว้ในปัจจุบันหรือที่จะใช้บังคับในโอกาสต่อไป รวมทั้งกฎหมายอื่น ๆ ที่กำหนดไว้ หรือที่จะใช้บังคับในโอกาสต่อไป ที่รัฐพึงมีให้แก่ลูกจ้าง

๔.๓ พนักงานที่บริษัทฯ จะจัดเข้ามาปฏิบัติงาน จะต้องมีความสมบัตินิสัยที่ความชำนาญงาน และผ่านการอบรมความรู้ในงานและเครื่องมือที่จะได้รับมอบหมาย

๔.๔ ในกรณีที่บริษัทฯ ไม่จ่ายเงินค่าจ้างหรือค่าทดแทนอื่นใดแก่พนักงานของผู้รับจ้าง ผู้ว่าจ้างมีสิทธิที่จะเอาเงินค่าจ้างที่ต้องจ่ายแก่บริษัทฯ มาจ่ายให้แก่พนักงานของบริษัทฯ ดังกล่าว และให้ถือจำผู้ว่าจ้างได้จ่ายเงินจำนวนนั้นเป็นค่าจ้างให้แก่ผู้รับจ้างตามสัญญาแล้ว

๔.๕ บริษัทฯ จะดูแลรักษาตลอดจนซ่อมบำรุงอาคารสถานที่ อุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้

SRT
SRT Electrified Train Company Limited

และอุปกรณ์ที่เกี่ยวข้อง รวมทั้งทรัพย์สินอื่น ๆ ของผู้ว่าจ้าง ที่อยู่ในความครอบครองของบริษัท ให้อยู่ในสภาพเรียบร้อยและสามารถใช้การได้ดี ความเสียหายการซ่อมบำรุงที่กำหนด ความเสียหายใด ๆ ที่เกิดแก่ทรัพย์สินของผู้ว่าจ้างอันเกิดจากการกระทำของบริษัท หรือพนักงานของบริษัท แม้จะเกิดขึ้นเพราะเหตุสุดวิสัย เว้นแต่กรณีอันเกิดจากความผิดของผู้ว่าจ้าง หรือพนักงานของผู้ว่าจ้าง บริษัทจะรับผิดชอบซ่อมแซมให้คืนดีหรือเปลี่ยนให้ใหม่ โดยหักค่าจ้างที่ผู้ว่าจ้างจะต้องจ่ายให้แก่ผู้รับจ้างชุดใช้ค่าเสียหายนั้นจนครบจำนวน

บริษัท จะรับผิดชอบต่ออุบัติเหตุ หรืออันตราย หรือความเสียหายใด ๆ อันเกิดแก่ร่างกาย ชีวิต หรือทรัพย์สินของผู้ว่าจ้าง หรือของบุคคลภายนอก ซึ่งเกิดจากการปฏิบัติงานของบริษัท หรือพนักงานของบริษัท

กรณีบริษัทฯ ไปจ้างช่วงงานทั้งหมดหรือแค่บางส่วนเพื่อมาดำเนินการซ่อมบำรุงตามข้อนี้ บริษัทฯ จะแจ้งให้ผู้ว่าจ้างทราบ และไม่เก็บเหตุนำให้บริษัทฯ หลุดพ้นจากความรับผิดชอบหรือพันธะหน้าที่ตามสัญญา และบริษัทฯ จะยังคงรับผิดชอบในความผิดและความประมาทเลินเล่อของบริษัทฯ ช่วงหรือตัวแทนหรือลูกจ้างของบริษัทฯ ช่วงนั้นทุกประการ

๕. การถ่ายทอดความรู้และเทคโนโลยี

ในกรณีที่ผู้ว่าจ้างประสงค์จะส่งพนักงานของผู้ว่าจ้าง เพื่อเข้าเรียนรู้เทคโนโลยี หรือฝึกฝนการดำเนินงานของบริษัทฯ ไม่ว่าจะเป็นการดำเนินงานด้านปฏิบัติการเดินรถ ด้านการซ่อมบำรุง หรือด้านอื่นใดก็ตาม ผู้ว่าจ้างจะต้องแจ้งความประสงค์เป็นหนังสือให้บริษัทฯ ทราบล่วงหน้าเป็นคราว ๆ ไป บริษัทฯ จะให้ความร่วมมือ โดยจัดวิทยากรมาให้ความรู้ คำแนะนำ พร้อมทั้งต้องรับผิดชอบในการฝึกงานของพนักงานของผู้ว่าจ้างตามระยะเวลาที่ผู้ว่าจ้างจะแจ้งให้ทราบ

๖. การประเมินผลการปฏิบัติงาน

ในการปฏิบัติงานตามสัญญาจ้าง ผู้ว่าจ้างสามารถประเมินผลการปฏิบัติงานของบริษัทฯ ตามดัชนีวัดผลสำเร็จ (Key Performance Indicators: KPI) ตามข้อ ๒.๔ กำหนดเกณฑ์ผ่านแต่ละหัวข้อไม่ต่ำกว่าระดับ ๓ จึงจะถือว่าผ่านเกณฑ์การประเมิน

๗. การจัดทำรายงานผลการปฏิบัติงาน

บริษัทฯ จะจัดทำรายงานพร้อมเอกสารที่เกี่ยวข้อง ส่งให้ผู้ว่าจ้างดังนี้

๗.๑ รายงานประจำเดือน ประกอบด้วย

- (๑) รายงานผลการปฏิบัติงาน ตามดัชนีวัดผลสำเร็จ (Key Performance Indicators: KPI) ประกอบด้วย

ก. ด้านกระบวนการภายใน (Internal Business Process)



- ความตรงต่อเวลา ตามข้อ ๒.๔.๒ (๑)
 - ความน่าเชื่อถือของการให้บริการ (Service Reliability) ตามข้อ ๒.๔.๒ (๒)
 - ความพร้อมของรถไฟฟ้าที่ให้บริการ (Train Availability) ตามข้อ ๒.๔.๒ (๓)
 - ความปลอดภัยของผู้โดยสาร (Safety of Passenger) ตามข้อ ๒.๔.๒ (๔)
 - การเพิ่มยอดบัตรโดยสาร ตามข้อ ๒.๔.๒ (๕)
- ข. ด้านลูกค้า (Customer Perspective)
- การร้องเรียนจากผู้โดยสาร (Complaint) ตามข้อ ๒.๔.๓ (๒)

(๒) รายงานผลการดำเนินการ โดยในรายงานอย่างน้อยต้องประกอบด้วยข้อมูลดังนี้

- จำนวนผู้โดยสารทั้งหมด และต้องระบุจำนวนของผู้โดยสารแต่ละสถานีด้วย
- จำนวนเที่ยวการเดินรถและความถี่ของการเดินรถในแต่ละช่วงและวัน
- ผลการประเมินความตรงต่อเวลาในการให้บริการเดินรถ
- ปัญหาและอุปสรรคที่เกิดขึ้นในการเดินรถ รวมทั้งการดำเนินการแก้ไข
- ยอดรายได้และยอดค่าใช้จ่ายทั้งหมดในแต่ละเดือน
- ความเห็นและข้อเสนอแนะ
- อื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง

(๓) รายงานผลการปฏิบัติการเดินรถรายวันที่จัดทำขึ้นโดยอัตโนมัติโดยระบบควบคุมการเดินรถกลาง (Central Traffic Control, CTC)

๗.๒ รายงานประจำรายสามเดือน (เดือนธันวาคม, เดือนมีนาคม เดือนมิถุนายน และเดือนกันยายน)

(๑) รายงานผลการปฏิบัติงาน ตามดัชนีวัดผลสำเร็จ (Key Performance Indicators: KPI) ด้านการเงิน (Financial Perspective) การดำเนินการตามรายงาน และแผนงานการขอจัดสรรงบประมาณไว้ ตามข้อ ๒.๔.๑

๗.๓ รายงานประจำรายหกเดือน (เดือนมีนาคม และเดือนกันยายน)

(๒) รายงานผลการปฏิบัติงาน ตามดัชนีวัดผลสำเร็จ (Key Performance Indicators: KPI) ประกอบด้วย

ก. ด้านกระบวนการภายใน (Internal Business Process)

- การควบคุมเพื่อลดการใช้พลังงานไฟฟ้า ที่สถานีมักกะสัน ตามข้อ ๒.๔.๒ (๖)

ข. ด้านลูกค้า (Customer Perspective)

- ความพึงพอใจต่อการบริการ ตามข้อ ๒.๔.๓ (๑)
- ความพึงพอใจต่อการถือบัตรโดยสาร และกิจกรรมการตลาด ตามข้อ ๒.๔.๓ (๓)

ค. ด้านการเรียนรู้ การพัฒนาองค์กร (Learning & Growth)

- การจัดให้มีการอบรมพนักงาน ตามรายการที่ขอจัดสรรงบประมาณไว้ ตามข้อ ๒.๔.๔

๙. การส่งมอบงานและการตรวจงานจ้าง

บริษัทฯ จะจัดทำหนังสือส่งมอบงานหรือรายงานผลการปฏิบัติงาน ตามข้อ ๖ รวมทั้งเอกสารที่เกี่ยวข้อง และใบแจ้งหนี้ จัดส่งให้ผู้ว่าจ้าง ภายในวันที่ ๑๐ ของเดือนถัดไป

๑๐. ค่าจ้างและการชำระเงิน

ผู้ว่าจ้างต้องชำระเงินค่าจ้างตามสัญญาจ้าง โดยกำหนดจ่ายเงินเป็นรายงวด ๆ ละหนึ่งเดือน ตามเดือนแห่งปีปฏิทิน โดยผู้ว่าจ้างต้องชำระค่าจ้างให้บริษัทฯ หลังจากได้ทำงานเสร็จเรียบร้อยแล้ว และผู้ว่าจ้างได้ตรวจรับมอบงานที่ส่งมอบในแต่ละงวดเรียบร้อยแล้ว

๑๑. เงินค่าจ้างล่วงหน้า

บริษัทฯ ขอรับเงินล่วงหน้า ในอัตราไม่เกินร้อยละ ๒๕ (ยี่สิบห้า) ของราคาค่าจ้างทั้งหมด

ในการจ่ายเงินค่าจ้างให้แก่ ผู้ว่าจ้างสามารถหักคืนเงินค่าจ้างล่วงหน้าในแต่ละงวดเพื่อชดเชยคืนเงินค่าจ้างล่วงหน้าไว้จำนวนร้อยละ ๒๕ (ยี่สิบห้า) ของจำนวนเงินค่าจ้างในแต่ละงวดจนกว่าจำนวนเงินที่หักไว้จะครบตามจำนวนเงินที่หักค่าจ้างล่วงหน้าที่บริษัทฯ ได้รับไปแล้ว ยกเว้นค่าจ้างงวดสุดท้ายจะหักไว้เป็นจำนวนเท่ากับจำนวนเงินค่าจ้างล่วงหน้าที่เหลือทั้งหมด

เงินจำนวนใด ๆ ก็ตามที่บริษัทฯ จะจ่ายให้แก่ผู้ว่าจ้างเพื่อชำระหนี้หรือเพื่อชดเชยความรับผิดชอบต่าง ๆ ตามสัญญา ผู้ว่าจ้างจะหักเอาจากเงินค่าจ้างงวดที่จะจ่ายให้แก่บริษัทฯ ก่อนที่จะหักชดเชยคืนเงินค่าจ้างล่วงหน้า

ในกรณีที่มีการบอกเลิกสัญญา หากเงินค่าจ้างล่วงหน้าที่เหลือเกินกว่าจำนวนเงินที่บริษัทฯ จะได้รับหลังจากหักชดเชยในกรณีอื่นแล้ว บริษัทฯ จะจ่ายเงินจำนวนที่เหลือนี้ให้แก่ผู้ว่าจ้างภายใน ๗ (เจ็ด) วัน นับถัดจากวันที่ได้รับแจ้งเป็นหนังสือจากผู้ว่าจ้าง

๑๒. การปรับ

๑๑.๑ ค่าปรับจากการบริหารระบบ

หากผู้รับจ้างไม่ปฏิบัติตามเงื่อนไขของสัญญา หรือผลการประเมินฯ ตามข้อ ๖ ต่ำกว่าเกณฑ์ที่กำหนด โดยมีสาเหตุโดยตรงจากความบกพร่องโดยจงใจหรือโดยประมาทเลินเล่อของผู้รับจ้าง ผู้รับจ้างต้องจ่ายค่าปรับเป็นรายวันเป็นจำนวนเงินตายตัวในอัตราร้อยละ ๐.๐๑ (ศูนย์จุดศูนย์หนึ่ง) ของราคางานจ้างทั้งหมด

ในกรณีอื่น ๆ หากการรถไฟแห่งประเทศไทยเห็นว่าผู้รับจ้างไม่ดำเนินการใด ๆ ตามสัญญา และการรถไฟแห่งประเทศไทยได้ทำหนังสือแจ้งให้ผู้รับจ้างดำเนินการ หากผู้รับจ้างไม่ดำเนินการให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนดในสัญญาหรือในหนังสือที่การรถไฟแห่งประเทศไทยแจ้ง ผู้รับจ้างต้องจ่ายค่าปรับเป็นรายวันเป็นจำนวนเงินตายตัวในอัตราร้อยละ ๐.๐๑ (ศูนย์จุดศูนย์หนึ่ง) ของราคางานจ้างทั้งหมด

ในสัญญาหรือวันที่การรถไฟแห่งประเทศไทยมีหนังสือแจ้งให้ผู้รับจ้างดำเนินการ

ได้ดำเนินการให้แล้วเสร็จครบถ้วนถูกต้องตามสัญญา

๑๑.๒ ค่าปรับจากการบริหารจัดการเดินรถ

ผู้รับจ้างจะต้องให้บริการเดินรถทุกวันโดยไม่เว้นวันหยุด โดยกำหนดมาตรฐานการตรงต่อเวลาไม่ต่ำกว่าร้อยละ ๙๗.๕ (ค่าเฉลี่ยรายเดือน) โดยจะประเมินผลความตรงต่อเวลา ณ สถานีปลายทาง ซึ่งความล่าช้าจะต้องไม่เกิน ๕ (ห้า) นาที นับจากระยะเวลาห่างระหว่างขบวนถัดไป (Headway) ที่กำหนด

หากการให้บริการเดินรถต่ำกว่ามาตรฐานดังกล่าว โดยมีสาเหตุโดยตรงจากความบกพร่องโดยจงใจหรือโดยประเมินเกินเลยของผู้รับจ้าง ผู้รับจ้างจะต้องชำระค่าปรับเป็นรายวันเป็นจำนวนเงินตายตัวในอัตราร้อยละ ๐.๐๑ (ศูนย์จุดศูนย์หนึ่ง) ของราคางานจ้างทั้งหมด โดยมีรายละเอียดการประเมินดังนี้

การประเมินความตรงต่อเวลา

การประเมินความตรงต่อเวลา การรถไฟแห่งประเทศไทยจะพิจารณาจากรายงานผลการปฏิบัติการเดินรถรายวัน ที่จัดทำขึ้นโดยอัตโนมัติโดยระบบควบคุมการเดินรถกลาง (Central Traffic Control, CTC) โดยคิดเมื่อเกิดความล่าช้าไม่เกิน ๕ (ห้า) นาที นับจากระยะห่างระหว่างขบวนถัดไป (Headway) ที่กำหนด

กรณีปกติ

เมื่อค่าที่คำนวณได้ในแต่ละเดือนมีค่าไม่น้อยกว่าร้อยละ ๙๗.๕ (เก้าสิบเจ็ดจุดห้า) ให้ถือว่าผู้รับจ้างบริการได้ตามมาตรฐานและไม่มีค่าปรับ

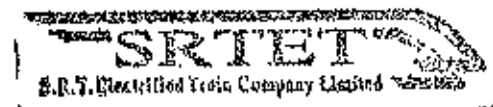
กรณีไม่ปกติ

ความล่าช้าที่เกิดจากเหตุการณ์ต่อไปนี้ จะไม่นำมาประเมินและคำนวณค่าการตรงต่อเวลา

- ก) ความล่าช้าที่เกิดจากอุบัติเหตุ หรือเหตุการณ์ที่อยู่นอกเหนือการควบคุม
- ข) ความล่าช้าที่เกิดจากเหตุสุดวิสัย การก่อความไม่สงบ การชุมนุมประท้วง วินาศภัย และภัยทางธรรมชาติ

๑๑.๓ ค่าปรับจากการบริหารจัดการทั่วไป

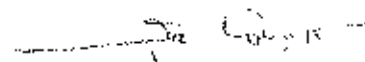
หากบริษัทฯ ส่งมอบรายงานพร้อมเอกสารที่เกี่ยวข้อง ตามรายการละเอียดที่ระบุในข้อ ๘ ล่าช้ากว่ากำหนด บริษัทฯ จะชำระค่าปรับเป็นรายวันเป็นจำนวนเงินตายตัวในอัตรา ร้อยละ ๐.๐๑ (ศูนย์จุดศูนย์หนึ่ง) ของราคางานจ้างทั้งหมด นับตั้งแต่วันที่ครบกำหนดส่งมอบรายงาน จนถึงวันที่ได้ส่งมอบรายงานครบถ้วนถูกต้องแล้ว



ระยะเวลาการปฏิบัติงานตามสัญญา

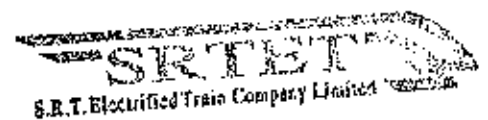
กำหนดระยะเวลา ๑๒ (สิบสอง) เดือน ตั้งแต่วันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๒ ถึงวันที่ ๓๐ กันยายน ๒๕๖๓

เสนอ ณ วันที่ ๒๒ กรกฎาคม ๒๕๖๒



(นายสุเทพ ชิริเกียรติ)

กรรมการผู้อำนวยการใหญ่



[illegible]

[illegible]

[illegible]

— 9. — 65