







เกณฑ์วัดผลการดำเนินงาน แผนปฏิบัติการ บริษัท รถไฟฟ้า ร.ฟ.ท. จำกัด ประจำปีงบประมาณ 2565 (รอบตุลาคม 2564 ถึง กันยายน 2565)

(ด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย)

ลำดับ	CODE PLAN	ชื่อแผน / โครงการ	หน่วยงานที่รับผิดชอบ	ระยะเวลา (เริ่มต้น - สิ้นสุด)	เกณฑ์ประเมินผลการดำเนินงาน	เป้าหมาย	คะแนนประเมินผลการดำเนินงาน					วิธีวัดผล	สรุปผลการประเมิน		หลักฐาน/เอกสารประกอบ
							1	2	3	4	5		คะแนนที่ได้	เปอร์เซ็นต์ที่ได้	
							20%	40%	60%	80%	100%				
1	SO-002	วางแผนและเผยแพร่ประชาสัมพันธ์แบบครบวงจร	ฝ่ายธุรกิจองค์กร	ต.ค.64 - ก.ย.65	- มูลค่าของสื่อต่างๆที่ประชาสัมพันธ์ (PR Value)	18 ล้านบาท/ไตรมาส	6	12	18	24	30	- วัดจากมูลค่ารวมของสื่อต่างๆ ที่ รฟท. ได้ประชาสัมพันธ์	ไตรมาส 1/65 : 4 ไตรมาสที่ 2/65 : 3 ไตรมาสที่ 3/65 : 3 ไตรมาสที่ 4/65 : 3	65.00%	- รายงานมูลค่าของสื่อต่างๆที่ประชาสัมพันธ์ (PR Value) ไตรมาส 1/65 : 24.47 ล้านบาท ไตรมาส 2/65 : 21.23 ล้านบาท ไตรมาส 3/65 : 22.66 ล้านบาท ไตรมาส 4/65 : 23.57 ล้านบาท
					- ความพึงพอใจโดยรวมต่อการให้บริการ	3.60 คะแนน จาก 5 คะแนน	3.20	3.40	3.60	3.80	4.00	- วัดจากแบบสำรวจความพึงพอใจด้านงานบริการ (ประเมินผลราย 6 เดือน)	ครั้งที่ 1/65 : 5 ครั้งที่ 2/65 : 5	100.00%	- รายงาน KPI ตารางคะแนนความพึงพอใจรายข้อ จำแนกรายสถานี รายงานครั้งที่ 1/65 : คะแนนที่ได้ 4.40 คะแนน รายงานครั้งที่ 2/65 : คะแนนที่ได้ 4.45 คะแนน
2	SO-003	จัดกิจกรรมส่งเสริมการตลาดเพื่อบริหารความสัมพันธ์อันดีต่อผู้ใช้บริการในระบบรถไฟฟ้า	ฝ่ายธุรกิจองค์กร (แผนกกลยุทธ์การตลาดและพัฒนาธุรกิจ)	ต.ค.64 - ก.ย.65	- ความพึงพอใจโดยรวมด้านเหรียญโดยสาร/บัตรโดยสารและการตลาด	3.60 คะแนน จาก 5 คะแนน	3.20	3.40	3.60	3.80	4.00	- วัดจากแบบสำรวจความพึงพอใจด้านงานบริการ (ประเมินผลราย 6 เดือน)	ครั้งที่ 1/65 : 5 ครั้งที่ 2/65 : 5	100.00%	- รายงาน KPI ตารางคะแนนความพึงพอใจรายข้อ จำแนกรายสถานี รายงานครั้งที่ 1/65 : คะแนนที่ได้ 4.25 คะแนน รายงานครั้งที่ 2/65 : คะแนนที่ได้ 4.24 คะแนน
3	SO-004	แผนงานสร้างประสบการณ์ที่ดีในการใช้บริการ (Customer Experience Design)	ฝ่ายธุรกิจองค์กร (แผนกกลยุทธ์การตลาดและพัฒนาธุรกิจ)	ต.ค.64 - ก.ย.65	- ความพึงพอใจโดยรวมต่อการให้บริการ	3.60 คะแนน จาก 5 คะแนน	3.20	3.40	3.60	3.80	4.00	- วัดจากแบบสำรวจความพึงพอใจด้านงานบริการ (ประเมินผลราย 6 เดือน)	ครั้งที่ 1/65 : 5 ครั้งที่ 2/65 : 5	100.00%	- รายงาน KPI ตารางคะแนนความพึงพอใจรายข้อ จำแนกรายสถานี รายงานครั้งที่ 1/65 : คะแนนที่ได้ 4.40 คะแนน รายงานครั้งที่ 2/65 : คะแนนที่ได้ 4.45 คะแนน
					- ความพึงพอใจโดยรวมด้านคุณภาพและสิ่งอำนวยความสะดวก	3.60 คะแนน จาก 5 คะแนน	3.20	3.40	3.60	3.80	4.00	- วัดจากแบบสำรวจความพึงพอใจด้านงานบริการ (ประเมินผลราย 6 เดือน)	ครั้งที่ 1/65 : 5 ครั้งที่ 2/65 : 5	100.00%	- รายงาน KPI ตารางคะแนนความพึงพอใจรายข้อ จำแนกรายสถานี รายงานครั้งที่ 1/65 : คะแนนที่ได้ 4.39 คะแนน รายงานครั้งที่ 2/65 : คะแนนที่ได้ 4.44 คะแนน
4	WO-001	แผนเสนอการเพิ่มที่นั่งให้สามารถขยายช่องทางด้านธุรกิจและร่วมดำเนินการกับภาคเอกชนได้	ฝ่ายวางแผนและกลยุทธ์องค์กร (แผนกนโยบาย แผนและบริหารความเสี่ยง)	ต.ค.64 - มิ.ย.65	- ทำหนังสือเสนอขอเพิ่มที่นั่งหรือข้อมูลที่เกี่ยวข้องไปยังการรถไฟแห่งประเทศไทย ภายในระยะเวลาที่กำหนด	ภายในเดือน มิถุนายน 2565	ส.ค.63	ก.ค.64	มิ.ย.65	พ.ค.65	เม.ย.65	- วัดจากการส่งหนังสือเสนอขอเพิ่มที่นั่งพร้อมข้อมูลที่เกี่ยวข้องไปยังการรถไฟแห่งประเทศไทย	5	100.00%	- หนังสือเลขที่ รฟท.010701/2565 ลงวันที่ 7 มกราคม 2565
ร้อยละความสำเร็จในการบรรลุเป้าหมายของแต่ละแผนงาน (ด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย)													94.17%		

เกณฑ์วัดผลการดำเนินงาน แผนปฏิบัติการ บริษัท รถไฟฟ้า ร.ฟ.ท. จำกัด ประจำปีงบประมาณ 2565 (รอบตุลาคม 2564 ถึง กันยายน 2565)

(ด้านกระบวนการภายใน)

ลำดับ	CODE PLAN	ชื่อแผน / โครงการ	หน่วยงานที่รับผิดชอบ	ระยะเวลา (เริ่มต้น - สิ้นสุด)	เกณฑ์ประเมินผลการดำเนินงาน	เป้าหมาย	คะแนนประเมินผลการดำเนินงาน					วิธีวัดผล	สรุปผลการประเมิน		หลักฐาน/เอกสารประกอบ
							1	2	3	4	5		คะแนนที่ได้	เปอร์เซ็นต์ที่ได้	
							20%	40%	60%	80%	100%				
1	WT-001	แผนการดำเนินการจัดการลัดสายไฟโครงการรถไฟฟ้าชานเมือง (สายสีแดง)	ส่วนปฏิบัติการรักษาความปลอดภัย	ต.ค.64 - ก.ย.65	- จำนวนลัดสายไฟโครงการรถไฟฟ้าชานเมือง (สายสีแดง) ลดลง	≤ 9 ครั้ง/ไตรมาส	15	12	9	6	3	- วัดจากจำนวนลัดสายไฟโครงการรถไฟฟ้าชานเมือง (สายสีแดง) รายไตรมาส ไตรมาส 1/65 : 4 ไตรมาส 2/65 : 5 ไตรมาส 3/65 : 5 ไตรมาส 4/65 : 3	85.00%	- รายงานแผนการดำเนินการจัดการลัดสายไฟโครงการรถไฟฟ้าชานเมือง (สายสีแดง) ไตรมาส 1/65 : เกิดเหตุจำนวน 7 ครั้ง ไตรมาส 2/65 : เกิดเหตุจำนวน 4 ครั้ง ไตรมาส 3/65 : เกิดเหตุจำนวน 4 ครั้ง ไตรมาส 4/65 : เกิดเหตุจำนวน 10 ครั้ง	
2	ST-001	การจัดทำแผนอพยพประจำปีในกรณีต่าง ๆ ให้กับพนักงานและผู้โดยสาร	ส่วนความปลอดภัยและควบคุมคุณภาพ	ต.ค.64 - ก.ย.65	- รฟท. มีการจัดฝึกอบรมในโครงการซ้อมแผนฉุกเฉินได้ตามแผนที่กำหนด	≥ 2 ครั้ง / ปีงบประมาณ	0	1	2	3	4	- วัดจากจำนวนครั้งที่ซ้อมแผนฉุกเฉิน	3	80.00%	- รายงานผลดำเนินการส่วนความปลอดภัยและควบคุมคุณภาพ จำนวนครั้งที่ซ้อมแผนฉุกเฉิน : 3 ครั้ง ครั้งที่ 1 สถานีรังสิต วันที่ซ้อม 18 กุมภาพันธ์ 2565 ครั้งที่ 2 ห้องฝึกอบรม ศูนย์ซ่อมบำรุง CT Depot วันที่ซ้อม 21-22 / 28-29 มิถุนายน 2565 ครั้งที่ 3 ห้องฝึกอบรม ศูนย์ซ่อมบำรุง CT Depot/สถานีบางซื่อ วันที่ซ้อม 21-22 กรกฎาคม 2565
ร้อยละความสำเร็จในการบรรลุเป้าหมายของแต่ละแผนงาน (ด้านกระบวนการภายใน)												82.50%			

เกณฑ์วัดผลการดำเนินงาน แผนปฏิบัติการ บริษัท รถไฟฟ้า รฟท. จำกัด ประจำปีงบประมาณ 2565 (รอบตุลาคม 2564 ถึง กันยายน 2565)

(ด้านเรียนรู้และการเติบโต)

ลำดับ	CODE PLAN	ชื่อแผน / โครงการ	หน่วยงานที่รับผิดชอบ	ระยะเวลา (เริ่มต้น - สิ้นสุด)	เกณฑ์ประเมินผลการดำเนินงาน	เป้าหมาย	คะแนนประเมินผลการดำเนินงาน					วิธีวัดผล	สรุปผลการประเมิน		หลักฐาน/เอกสารประกอบ
							1	2	3	4	5		คะแนนที่ได้	เปอร์เซ็นต์ที่ได้	
							20%	40%	60%	80%	100%				
1	SO-001	จัดทำแผนปฏิบัติการดิจิทัล ของ รฟท. ระยะ 3 ปี (พ.ศ. 2565 - 2567)	ฝ่ายวางแผนและกลยุทธ์องค์กร (ส่วนระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ)	ม.ค.65 - ก.ย.65	- จัดทำแผนปฏิบัติการดิจิทัล ของ รฟท. ระยะ 3 ปี (พ.ศ. 2565 - 2567) แล้วเสร็จและประกาศให้ทุกหน่วยงานทราบตามแผนที่กำหนด	ภายในเดือน พฤศจิกายน 2565	ม.ค.65	ก.ค.65	พ.ย.65	ต.ค.65	ก.ย.65	- วัดจาก รฟท. มีแผนปฏิบัติการดิจิทัล ของ รฟท. ระยะ 3 ปี (พ.ศ. 2565 - 2567) และได้ประกาศแจ้งเวียนให้ทุกหน่วยงานทราบตามแผนที่กำหนด	0	0.00%	- ดำเนินการล่าช้ากว่าแผนงาน เนื่องจากระยะเวลาในการบริหารจัดการซื้อจัดจ้างไม่เป็นไปตามแผนที่กำหนด - ยกแผนงานดังกล่าวไปดำเนินการในบปีงบประมาณ 2566
					- ได้รับ ISO/IEC 27001:2013 ตามแผนที่กำหนด	ภายในเดือน พฤศจิกายน 2565	ม.ค.65	ก.ค.65	พ.ย.65	ต.ค.65	ก.ย.65	- วัดจาก รฟท. ได้รับ ISO/IEC 27001:2013 ตามแผนที่กำหนด	0	0.00%	- ดำเนินการล่าช้ากว่าแผนงาน เนื่องจากระยะเวลาในการบริหารจัดการซื้อจัดจ้างไม่เป็นไปตามแผนที่กำหนด - ยกแผนงานดังกล่าวไปดำเนินการในบปีงบประมาณ 2566
2	SO-005	พัฒนาบุคลากรเพื่อเพิ่ม Key Man ของระบบราง	ฝ่ายทรัพยากรบุคคลและอำนาจการ (แผนกฝึกอบรมและพัฒนา)	ต.ค.64 - ก.ย.65	- การเข้าร่วมการอบรมระยะเวลาของพนักงานที่เข้ารับการฝึกอบรมตลอดโครงการสร้างผู้เชี่ยวชาญสาขาวิชาชีพรถไฟความเร็วสูงและระบบรางรุ่นที่ 3	ไม่น้อยกว่าร้อยละ 70	ร้อยละ 60	ร้อยละ 65	ร้อยละ 70	ร้อยละ 75	ร้อยละ 80	- วัดจากเวลาของพนักงานในภาพรวมที่เข้ารับการอบรมไม่น้อยกว่าเกณฑ์ที่กำหนด	5	100.00%	- รายงานโครงการสร้างผู้เชี่ยวชาญสาขาวิชาชีพรถไฟความเร็วสูงและระบบรางรุ่นที่ 3 ผลการดำเนินการที่เกิดขึ้นจริงตามเกณฑ์การประเมิน : ร้อยละ 89.86
					- คะแนนทดสอบภาคทฤษฎีและภาคปฏิบัติของพนักงานในโครงการสร้างผู้เชี่ยวชาญสาขาวิชาชีพรถไฟความเร็วสูงและระบบรางรุ่นที่ 3	ไม่น้อยกว่าร้อยละ 60	ร้อยละ 40	ร้อยละ 50	ร้อยละ 60	ร้อยละ 70	ร้อยละ 80	- วัดจากคะแนนทดสอบภาคทฤษฎีและภาคปฏิบัติของพนักงานในภาพรวม ต้องไม่น้อยกว่าเกณฑ์ที่กำหนด	5	100.00%	- รายงานโครงการสร้างผู้เชี่ยวชาญสาขาวิชาชีพรถไฟความเร็วสูงและระบบรางรุ่นที่ 3 ผลการดำเนินการที่เกิดขึ้นจริงตามเกณฑ์การประเมิน : ร้อยละ 83.85
					- การเข้าร่วมการอบรมระยะเวลาของพนักงานที่เข้ารับการฝึกอบรมตลอดโครงการอบรมเชิงปฏิบัติการด้านพื้นฐานการซ่อมบำรุงช่วงล่างรถไฟ และพื้นฐานระบบอาณัติสัญญาณรถไฟ	ไม่น้อยกว่าร้อยละ 70	ร้อยละ 60	ร้อยละ 65	ร้อยละ 70	ร้อยละ 75	ร้อยละ 80	- วัดจากเวลาของพนักงานในภาพรวมที่เข้ารับการอบรมไม่น้อยกว่าเกณฑ์ที่กำหนด	5	100.00%	- รายงานโครงการอบรมเชิงปฏิบัติการด้านพื้นฐานการซ่อมบำรุงช่วงล่างรถไฟ และพื้นฐานระบบอาณัติสัญญาณรถไฟ ผลการดำเนินการที่เกิดขึ้นจริงตามเกณฑ์การประเมิน : ร้อยละ 93.68
					- คะแนนทดสอบภาคทฤษฎีและภาคปฏิบัติของพนักงานในโครงการอบรมเชิงปฏิบัติการด้านพื้นฐานการซ่อมบำรุงช่วงล่างรถไฟ และพื้นฐานระบบอาณัติสัญญาณรถไฟ	ไม่น้อยกว่าร้อยละ 60	ร้อยละ 40	ร้อยละ 50	ร้อยละ 60	ร้อยละ 70	ร้อยละ 80	- วัดจากคะแนนทดสอบภาคทฤษฎีและภาคปฏิบัติของพนักงานในภาพรวม ต้องไม่น้อยกว่าเกณฑ์ที่กำหนด	4	80.00%	- รายงานโครงการอบรมเชิงปฏิบัติการด้านพื้นฐานการซ่อมบำรุงช่วงล่างรถไฟ และพื้นฐานระบบอาณัติสัญญาณรถไฟ ผลการดำเนินการที่เกิดขึ้นจริงตามเกณฑ์การประเมิน : ร้อยละ 77.12
3	ST-002	จ้างปรับปรุงเว็บไซต์ www.srtet.co.th	ฝ่ายวางแผนและกลยุทธ์องค์กร (ส่วนระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ)	ก.พ.65 - มี.ย.65	- พนักงานสามารถ Work From Anywhere ได้	ภายในเดือน สิงหาคม 2565	ต.ค.65	ก.ย. 65	ส.ค.65	ก.ค.65	มี.ย.65	- พนักงานสามารถ Work From Anywhere ได้ตามแผนที่กำหนด	5	100.00%	- จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ประกาศการใช้งานระบบ VPN เมื่อวันที่ 4 เมษายน 2565 - คู่มือการใช้งานระบบสารสนเทศ ผ่านระบบ VPN
ร้อยละความสำเร็จในการบรรลุเป้าหมายของแต่ละแผนงาน (ด้านเรียนรู้และการเติบโต)												68.57%			