

## วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์ (Strategic Objective) SO2

2.1 แผนการเตรียมความพร้อมเพื่อปรับรูปแบบองค์กรตามมติคณะกรรมการ	หน้าที่ 1-6
2.2 แผนงานหารายได้เพิ่ม	หน้าที่ 7-11
2.3 แผนงานการเพิ่มจำนวนผู้โดยสาร	หน้าที่ 12-16
2.5 แผนงานการขอรับรอง_ISO 9001_กระบวนการซ่อมบำรุง_Edit	หน้าที่ 17-23
2.6 แผนปรับปรุงความพร้อมในการให้บริการขบวนรถไฟฟ้า	หน้าที่ 23-29
2.7 แผนงานประเมินระบบรถไฟฟ้า และจัดหาอะไหล่ และจ้างที่ปรึกษา	หน้าที่ 30-34
2.8 แผนงานจัดทำฐานข้อมูลเชิง PM_Edit	หน้าที่ 35-40
2.9 แผนงานปรับปรุงผลการดำเนินงานตามฐานข้อมูลเชิง PM_Edit	หน้าที่ 41-47
2.10 การขอรับรองการจัดการอาชีวอนามัยและความปลอดภัย	หน้าที่ 48-54
2.11 แผนงานเพิ่มศักยภาพการให้บริการเดินรถ_Smile Service	หน้าที่ 55-63
2.11(1) แผนงานเพิ่มศักยภาพการให้บริการเดินรถ_โครงการฝึกอบรม	หน้าที่ 64-88
2.12 แผนงานการขอรับรอง_ISO 9001_งานปฏิบัติการเดินรถไฟฟ้า	หน้าที่ 89-100
2.13 แผนปรับปรุงกระบวนการงานจัดซื้อจัดจ้าง (Confirm) edited	หน้าที่ 101-105
2.14 แผนงานการขอรับรองระบบการจัดการสิ่งแวดล้อม (EMS)	หน้าที่ 106-111

## แบบฟอร์ม แผนงาน/โครงการ ปี 2562

ชื่อแผนงาน/โครงการ: CM2.1 แผนการเตรียมความพร้อมเพื่อปรับรูปแบบองค์กรตามมติคณะกรรมการนโยบายและกำกับดูแลรัฐวิสาหกิจ (คนร.)

### เหตุผลและความจำเป็นของโครงการ

- 1.1 การสนับสนุนต่อ: นโยบาย รฟท.
- 1.2 รองรับวัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์ (Strategic Objective): มุ่งเน้นศักยภาพ/ประสิทธิภาพการเดินรถและซ่อมบำรุง รวมถึงการปรับปรุงระบบการบริหารจัดการภายใน
- 1.3 สอดคล้องยุทธศาสตร์ (Strategy): Change Management
- 1.4 กลยุทธ์: การเตรียมความพร้อมในรูปแบบธุรกิจเพื่อพร้อมรับการเปลี่ยนแปลง
- 1.5 เกณฑ์วัดผลการดำเนินงาน: ความสำเร็จในการเตรียมความพร้อม และดำเนินการตามแผนการเตรียมความพร้อมเพื่อปรับรูปแบบองค์กรตามมติคณะกรรมการนโยบายและกำกับดูแลรัฐวิสาหกิจ (คนร.)

### 1. ผู้รับผิดชอบแผนงาน/โครงการ:

- 2.1 ผู้รับผิดชอบหลัก : ฝ่าย : ฝ่ายอำนวยการ สายงาน : .....
- 2.2 ผู้รับผิดชอบร่วม : ฝ่าย : สายงาน : -

### 2. วัตถุประสงค์ของโครงการ /ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

- 2.1 ติดตามผลการปรับรูปแบบองค์กรตามมติคณะกรรมการนโยบายและกำกับดูแลรัฐวิสาหกิจ (คนร.)
- 2.2 ประเมินการงบประมาณที่ต้องดำเนินการ พร้อมกับประสานกับการรถไฟแห่งประเทศไทย หรือหาแหล่งงบประมาณอื่นเพิ่มเติม
- 2.3 ดำเนินการตามแผนการเตรียมความพร้อมเพื่อปรับรูปแบบองค์กรตามมติคณะกรรมการนโยบายและกำกับดูแลรัฐวิสาหกิจ (คนร.)

### 3. รายละเอียดแผนงาน/โครงการ

พื้นที่ดำเนินการ.....	ระยะเวลาดำเนินการ.1.ปี	ระยะเวลาเริ่มต้น ปี 2562	สิ้นสุดปี.2562.....
วงเงินลงทุน.....	งบลงทุน.....	งบทำการ.....	

#### 4. ขั้นตอนและแนวทางในการดำเนินงาน

แนวทางการในการดำเนินงาน	ระยะเวลาการดำเนินงาน
๑. ติดตามผลการปรับปรุงแบบของค์กรตามมติคณะกรรมการนโยบายและกำกับดูแลรัฐวิสาหกิจ (คนร.)	2562
๒. เตรียมการสำหรับทางเลือกที่ 1 ถ้าองค์กรถูกยุบเลิก และมีการเลิกจ้างบุคลากร ต้องมีการศึกษากฎหมายที่เกี่ยวข้อง และอัตราการจ่ายเงินชดเชย และจ่ายค่าชดเชยพนักงานตามกฎหมาย	2562
3. เตรียมการสำหรับทางเลือกที่ 2 หากไม่เกิดการยุบเลิก เพียงแต่เปลี่ยนแปลงชื่อองค์กร แต่องค์กรยังดำเนินการต่อไปภายใต้รูปแบบองค์กรใหม่ จะไม่เกิดการจ่ายค่าชดเชยในกรณีเลิกจ้าง แต่ใช้การโอนพนักงานทั้งหมดไปบริษัทใหม่แทน สำหรับบุคลากรที่โอนย้าย ต้องมีการกำหนดค่างาน และสัมพันธ์กับค่าตอบแทนและสภาพการจ้าง และหากกรณีพนักงานไม่ยินดีโอนย้ายไปองค์กรใหม่ ต้องมีการการศึกษากฎหมายที่เกี่ยวข้อง และอัตราการจ่ายเงินชดเชย และจ่ายค่าชดเชยพนักงานตามกฎหมาย	2562
4. สื่อสารเพื่อทำความเข้าใจต่อบุคลากรทั้ง 2 กลุ่ม	2562
5. ประสานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อหางบประมาณเพิ่มเติม	2562
6. ดำเนินการตามแผนงาน แผนการเตรียมความพร้อมเพื่อปรับปรุงแบบของค์กรตามมติคณะกรรมการนโยบายและกำกับดูแลรัฐวิสาหกิจ (คนร.)	2562

5. รายละเอียดในการดำเนินงานของแผนงาน ในปี พ.ศ. 2562

กิจกรรม	ไตรมาส 1/62			ไตรมาส 2/62			ไตรมาส 3/62			ไตรมาส 4/62			ผู้รับผิดชอบ	ความเสี่ยง
	ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.	ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.		
1. ติดตามผลการปรับปรุงแบบองค์กรตามมติ คณะกรรมการนโยบายและกำกับดูแลรัฐวิสาหกิจ (คนร.)				██████████									ฝ่ายอำนวยการ	
2. เตรียมการสำหรับทางเลือกที่ 1 ถ้าองค์กรถูกยุบเลิก และมีการเลิกจ้างบุคลากร ต้องมีการศึกษากฎหมายที่เกี่ยวข้อง และอัตราการจ่ายเงินชดเชย และจ่ายค่าชดเชยพนักงานตามกฎหมาย						████████████████████							ฝ่ายอำนวยการ	
3. เตรียมการสำหรับทางเลือกที่ 2 หากไม่เกิดการยุบเลิก เพียงแต่เปลี่ยนแปลงชื่อองค์กร แต่องค์กรยังดำเนินการต่อไปภายใต้รูปแบบองค์กรใหม่ จะไม่เกิดการจ่ายค่าชดเชยในกรณีเลิกจ้าง แต่ใช้การโอนพนักงานทั้งหมดไปบริษัทใหม่แทนสำหรับบุคลากรที่โอนย้าย ต้องมีการกำหนดค่างาน และสัมพันธ์กับค่าตอบแทนและสภาพการจ้าง และหากกรณีพนักงานไม่ยินดีโอนย้ายไปองค์กรใหม่ ต้องมีการการศึกษากฎหมายที่เกี่ยวข้อง และอัตราการจ่ายเงินชดเชย และจ่ายค่าชดเชยพนักงานตามกฎหมาย						██						ฝ่ายอำนวยการ		
4. สื่อสารเพื่อทำความเข้าใจต่อบุคลากรทั้ง 2 กลุ่ม									████████████████████				ฝ่ายอำนวยการ	

กิจกรรม	ไตรมาส 1/62			ไตรมาส 2/62			ไตรมาส 3/62			ไตรมาส 4/62			ผู้รับผิดชอบ	ความเสี่ยง
	ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.	ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.		
5. ประสานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อหา งบประมาณเพิ่มเติม							[Redacted]						ฝ่ายอำนวยการ	
6. ดำเนินการตามแผนงาน แผนการเตรียมความ พร้อมเพื่อปรับรูปแบบองค์กรตามมติ คณะกรรมการนโยบายและกำกับดูแล รัฐวิสาหกิจ (คนร.)							[Redacted]						ฝ่ายอำนวยการ	

6. การวัดผลเป้าหมาย/ตัวชี้วัด

ประเภทตัวชี้วัด	ตัวชี้วัด	หน่วยวัด	Baseline		ค่าเป้าหมาย					
			ผลการดำเนินงาน เกิดจริง (3 เดือน)	คาดการณ์ผลการ ดำเนินงานปี 2561	ปี 2562	ปี 2563	ปี 2564	ปี 2565	ปี 2566	
ตัวชี้วัดผลระหว่าง กระบวนการ (ปริมาณและ/หรือ คุณภาพ) (Leading Indicator)	-									
ตัวชี้วัดประสิทธิผล การดำเนินงาน หรือ ผลประโยชน์ที่ องค์กรได้รับจาก แผนงาน/โครงการ (Lagging Indicator)	ความสำเร็จในการจัดทำและ ดำเนินงานตามแผนการเตรียม ความพร้อมเพื่อปรับรูปแบบ องค์กรตามมติ คณะกรรมการนโยบายและ กำกับดูแลรัฐวิสาหกิจ (คนร.)	ระดับ		ครบถ้วนตาม แผนงานและ ระยะเวลาที่ กำหนดภายในปี 2562						

## คำจำกัดความตาม Balanced Scorecard (BSC) บริษัท รถไฟฟ้า ร.ฟ.ท.จำกัด ประจำปี 2562

### ตัวชี้วัด

### คำจำกัดความ (Definition)

1. ความสำเร็จในการจัดทำและดำเนินงานตามแผนการเตรียมความพร้อมเพื่อปรับรูปแบบองค์กรตามมติคณะกรรมการนโยบายและกำกับดูแลรัฐวิสาหกิจ (คนร.)

- พิจารณาจากความสำเร็จความสำเร็จในการจัดทำและดำเนินงานตามแผนการเตรียมความพร้อมเพื่อปรับรูปแบบองค์กรตามมติคณะกรรมการนโยบายและกำกับดูแลรัฐวิสาหกิจ (คนร.) ที่กำหนด
- โดยรายละเอียดค่าเกณฑ์วัด สรุปดังนี้

ดำเนินการไม่ครบถ้วนครบถ้วนตามแผนงานและระยะเวลาที่กำหนดภายในปี 2562	เทียบเท่ากับ ระดับ 1
-	-
ดำเนินการได้ครบถ้วนตามแผนงานและระยะเวลาที่กำหนดภายในปี 2562	เทียบเท่ากับ ระดับ 3
-	-
ดำเนินการได้ครบถ้วนตามแผนงานและเร็วกว่าระยะเวลาที่กำหนดภายในปี 2562 และมีผลการดำเนินงานที่ดีกว่าเป้าหมายทั้งระยะเวลาและผลผลิต	เทียบเท่ากับ ระดับ 5

**แบบฟอร์ม แผนงาน/โครงการ ปี 2562**

ชื่อแผนงาน/โครงการ: CM 2.2 แผนงานหารายได้เพิ่ม

**1. เหตุผลและความจำเป็นของโครงการ**

- 1.1 การสนับสนุนต่อ: นโยบาย รพท. เพื่อเตรียมความพร้อมและรองรับการเดินรถสายสีแดง
- 1.2 รองรับวัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์ (Strategic Objective): S2 มุ่งเน้นศักยภาพ / ประสิทธิภาพการเดินรถและการซ่อมบำรุงรวมถึงการปรับปรุงระบบการบริหารจัดการภายใน
- 1.3 สอดคล้องยุทธศาสตร์ (Strategy): การยกระดับประสิทธิภาพการให้บริการการเดินรถและการซ่อมบำรุง
- 1.4 กลยุทธ์: การเพิ่มศักยภาพการให้บริการเดินรถ
- 1.5 เกณฑ์วัดผลการดำเนินงาน: ร้อยละการดำเนินงานตามแผน

**2. ผู้รับผิดชอบแผนงาน/โครงการ:**

- 2.1 ผู้รับผิดชอบหลัก : ฝ่าย : ฝ่ายธุรกิจองค์กร สายงาน : .....
- 2.2 ผู้รับผิดชอบร่วม : ฝ่าย : สายงาน : -

**3. วัตถุประสงค์ของโครงการ /ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ**

- 3.1 เพื่อเตรียมความพร้อมและรองรับการเดินรถสายสีแดง
- 3.2 วิเคราะห์ความเป็นไปได้ในการเพิ่มผู้โดยสารในแต่ละเส้นทาง
- 3.3 กำหนด Campaign ที่เหมาะสมในการเพิ่มผู้โดยสารในแต่ละเส้นทาง
- 3.4 พัฒนาระบบในการติดตามผลการดำเนินงาน

**4. รายละเอียดแผนงาน/โครงการ**

พื้นที่ดำเนินการ สำนักงานใหญ่	ระยะเวลาดำเนินการ.1ปี	ระยะเวลาเริ่มต้น ปี 2562	สิ้นสุดปี.2562
วงเงินลงทุน -	งบลงทุน -	งบทำการ -	



5. ขั้นตอนและแนวทางในการดำเนินงาน

แนวทางการดำเนินงาน	ระยะเวลาการดำเนินงาน
1. แผนงานในการหารายได้เพิ่มจากการเดินรถ	2562
2. แผนงานในการหารายได้เพิ่มเชิงพาณิชย์	2562
3. แผนงานการวิเคราะห์ระดับรายได้ที่เหมาะสม	2562

6. รายละเอียดในการดำเนินงานของแผนงาน ในปี พ.ศ. 2562

กิจกรรม	ไตรมาส 1/62			ไตรมาส 2/62			ไตรมาส 3/62			ไตรมาส 4/62			ผู้รับผิดชอบ	ความเสี่ยง	
	ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.	ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.			
<b>การหารายได้เพิ่มจากการเดินรถ</b>															
1. วิเคราะห์ความเป็นไปได้ในการประมาณการเพิ่มผู้โดยสารในแต่ละเส้นทาง														หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	
2. วิเคราะห์นโยบายในการส่งเสริมการตลาดที่เหมาะสม และดำเนินการทำการตลาดเชิงรุก														หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	
3. ประสานความร่วมมือกับหน่วยงานอื่น ในการเชื่อมต่อผู้โดยสารระหว่างกัน														หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	
4. จัด Campaign ที่เหมาะสม และทบทวน Campaign ทางการตลาดในแต่ละระยะ														หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	
5. กำหนดเป้าหมายผู้โดยสารในแต่ละเส้นทาง และแต่ละช่วงเวลา														หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	
6. ติดตามผลการดำเนินงานรายวัน รายเดือน พร้อมวิเคราะห์ปัญหาอุปสรรคในการดำเนินงาน														หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	
7. พัฒนาระบบในการติดตามผลการดำเนินงาน														หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	

รายละเอียดในการดำเนินงานของแผนงาน ในปี พ.ศ. 2562 (ต่อ)

กิจกรรม	ไตรมาส 1/62			ไตรมาส 2/62			ไตรมาส 3/62			ไตรมาส 4/62			ผู้รับผิดชอบ	ความเสี่ยง
	ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.	ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.		
<b>การหารายได้เพิ่มเชิงพาณิชย์</b>														
8. สำรวจสินทรัพย์ และพื้นที่เชิงพาณิชย์ที่มีความเป็นไปได้ในเชิงธุรกิจ														หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
9. ปรับปรุงกฎระเบียบเพื่อให้เอื้อต่อการดำเนินงานในเชิงธุรกิจ														หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
10. ดำเนินการหาพันธมิตรทางธุรกิจในการใช้ประโยชน์จากสินทรัพย์และพื้นที่เชิงพาณิชย์														หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
11. ปรับปรุง Business Model ในการหารายได้เชิงธุรกิจ														หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
12. กำหนดนโยบายในการลงทุน การขยายธุรกิจ และลักษณะประเภทธุรกิจที่จะดำเนินการ														หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
13. ติดตามความคืบหน้าและการรายงานผล														หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
14. พิจารณาผลการดำเนินงานเทียบกับเป้าหมายทั้งในส่วน of รายได้จากการเดินรถ และรายได้เชิงพาณิชย์														หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
<b>การวิเคราะห์ระดับรายได้ที่เหมาะสม</b>														
15. วิเคราะห์ระดับรายได้ที่เหมาะสมโดยเปรียบเทียบระหว่างวิธี Gross Cost และ Net Cost														หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
16. พิจารณาควบคู่ไปกับการรักษาระดับต้นทุนและค่าใช้จ่ายเพื่อให้บรรลุเป้าหมายในแต่ละปี														หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

กิจกรรม	ไตรมาส 1/62			ไตรมาส 2/62			ไตรมาส 3/62			ไตรมาส 4/62			ผู้รับผิดชอบ	ความเสี่ยง
	ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.	ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.		
17. บูรณาการผลประกอบการกับกิจกรรมส่งเสริมทางการตลาด													หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	

### 7. การวัดผลเป้าหมาย/ตัวชี้วัด

ประเภทตัวชี้วัด	ตัวชี้วัด	หน่วยวัด	Baseline		ค่าเป้าหมาย				
			ผลการดำเนินงานเกิดจริง (3 เดือน)	คาดการณ์ผลการดำเนินงานปี 2561	ปี 2562	ปี 2563	ปี 2564	ปี 2565	ปี 2566
ตัวชี้วัดผลระหว่างกระบวนการ (ปริมาณและ/หรือคุณภาพ) (Leading Indicator)	ร้อยละการดำเนินงานตามแผน	ร้อยละ	-	-	90	-	-	-	-
ตัวชี้วัดประสิทธิผลการดำเนินงาน หรือ ผลประโยชน์ที่องค์กรได้รับจากแผนงาน/โครงการ (Lagging Indicator)									

คำจำกัดความตาม Balanced Scorecard (BSC) บริษัท รถไฟฟ้า ร.ฟ.ท.จำกัด ประจำปี 2562

ตัวชี้วัด

คำจำกัดความ (Definition)

1. ความสำเร็จในการดำเนินงานตามแผนงานหารายได้เพิ่ม

- พิจารณาจากความสำเร็จในการดำเนินงานตามแผนงานหารายได้เพิ่ม
- โดยรายละเอียดค่าเกณฑ์วัด ปี 2562 พิจารณาจากความสำเร็จของการดำเนินกิจกรรมตามแผนงานที่กำหนด สรุปดังนี้

ร้อยละ 80	เทียบเท่ากับ ระดับ 1
ร้อยละ 85	เทียบเท่ากับ ระดับ 2
ร้อยละ 90	เทียบเท่ากับ ระดับ 3
ร้อยละ 95	เทียบเท่ากับ ระดับ 4
ร้อยละ 100	เทียบเท่ากับ ระดับ 5

## แบบฟอร์ม แผนงาน/โครงการ ปี 2562

ชื่อแผนงาน/โครงการ: CM2.3 แผนงานการเพิ่มจำนวนผู้โดยสาร

### 1. เหตุผลและความจำเป็นของโครงการ

- 1.1 การสนับสนุนต่อ: นโยบาย รพท. เพื่อเตรียมความพร้อมและรองรับการเดินรถสายสีแดง
- 1.2 รองรับวัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์ (Strategic Objective): S2 มุ่งเน้นศักยภาพ / ประสิทธิภาพการเดินรถและการซ่อมบำรุงรวมถึงการปรับปรุงระบบการบริหารจัดการภายใน
- 1.3 สอดคล้องยุทธศาสตร์ (Strategy): การยกระดับประสิทธิภาพการให้บริการการเดินรถและการซ่อมบำรุง
- 1.4 กลยุทธ์: การเพิ่มศักยภาพการให้บริการเดินรถ
- 1.5 เกณฑ์วัดผลการดำเนินงาน: ร้อยละการดำเนินงานตามแผนฯ

### 2. ผู้รับผิดชอบแผนงาน/โครงการ:

- 2.1 ผู้รับผิดชอบหลัก : ฝ่าย : ฝ่ายธุรกิจองค์กร สายงาน : .....
- 2.2 ผู้รับผิดชอบร่วม : ฝ่าย : สายงาน : -

### 3. วัตถุประสงค์ของโครงการ /ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

- 3.1 เพื่อเตรียมความพร้อมและรองรับการเดินรถสายสีแดง
- 3.2 วิเคราะห์ความเป็นไปได้ในการประมาณการเพิ่มผู้โดยสารในแต่ละเส้นทาง
- 3.3 จัด Campaign ที่เหมาะสม และทบทวน Campaign ทางการตลาดในแต่ละระยะ
- 3.4 พัฒนาระบบในการติดตามผลการดำเนินงานผู้โดยสารทางอ้อมที่เชื่อมโยงมาจากระบบขนส่งอื่น
- 3.5 ติดตามประเมินผลการดำเนินงาน และกำหนดมาตรการในการเพิ่มจำนวนผู้โดยสารในแต่ละช่วงเวลา

### 4. รายละเอียดแผนงาน/โครงการ

พื้นที่ดำเนินการ สำนักงานใหญ่	ระยะเวลาดำเนินการ.1.ปี	ระยะเวลาเริ่มต้น ปี 2562	สิ้นสุดปี.2562
วงเงินลงทุน -	งบลงทุน -	งบทำการ -	

### 5. ขั้นตอนและแนวทางในการดำเนินงาน

แนวทางการดำเนินงาน	ระยะเวลาการดำเนินงาน
1. วิเคราะห์ความเป็นไปได้ในการประมาณการเพิ่มผู้โดยสารในแต่ละเส้นทาง	2562
2. วิเคราะห์นโยบายในการส่งเสริมการตลาดที่เหมาะสม และดำเนินการทำการตลาดเชิงรุก	2562
3. ประสานความร่วมมือกับหน่วยงานอื่น ในการเชื่อมต่อผู้โดยสารระหว่างกัน	2562
4. จัด Campaign ที่เหมาะสม และทบทวน Campaign ทางการตลาดในแต่ละระยะ	2562
5. กำหนดเป้าหมายผู้โดยสารในแต่ละเส้นทาง และแต่ละช่วงเวลา	2562
6. ติดตามผลการดำเนินงานรายวัน รายเดือน พร้อมวิเคราะห์ปัญหาอุปสรรคในการดำเนินงาน	2562
7. พัฒนาระบบในการติดตามผลการดำเนินงานผู้โดยสารทางอ้อมที่เชื่อมโยงมาจากระบบขนส่งอื่น	2562
8. วิเคราะห์ภาพรวมของการวางระบบขนส่งทั้งหมด และจุดเชื่อมต่อ รวมถึงปัญหาอุปสรรคที่เกิดขึ้น	2562
9. กำหนดเป้าหมายผู้โดยสารร่วมในแต่ละระบบขนส่ง	2562
10. ติดตามประเมินผลการดำเนินงาน และกำหนดมาตรการในการเพิ่มจำนวนผู้โดยสารในแต่ละช่วงเวลา	2562

### 6. รายละเอียดในการดำเนินงานของแผนงาน ในปี พ.ศ. 2562

กิจกรรม	ไตรมาส 1/62			ไตรมาส 2/62			ไตรมาส 3/62			ไตรมาส 4/62			ผู้รับผิดชอบ	ความเสี่ยง
	ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.	ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.		
1. วิเคราะห์ความเป็นไปได้ในการประมาณการเพิ่มผู้โดยสารในแต่ละเส้นทาง							■	■					ฝ่ายธุรกิจองค์กร	
2. วิเคราะห์นโยบายในการส่งเสริมการตลาดที่เหมาะสม และดำเนินการทำการตลาดเชิงรุก							■	■					ฝ่ายธุรกิจองค์กร	
3. ประสานความร่วมมือกับหน่วยงานอื่น ในการเชื่อมต่อผู้โดยสารระหว่างกัน									■				ฝ่ายธุรกิจองค์กร	
4. จัด Campaign ที่เหมาะสม และทบทวน Campaign ทางการตลาดในแต่ละระยะ									■	■	■	■	ฝ่ายธุรกิจองค์กร	

กิจกรรม	ไตรมาส 1/62			ไตรมาส 2/62			ไตรมาส 3/62			ไตรมาส 4/62			ผู้รับผิดชอบ	ความเสี่ยง
	ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.	ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.		
5. กำหนดเป้าหมายผู้โดยสารในแต่ละเส้นทาง และแต่ละช่วงเวลา													ฝ่ายธุรกิจองค์กร	
6. ติดตามผลการดำเนินงานรายวัน รายเดือน พร้อมวิเคราะห์ปัญหาอุปสรรคในการดำเนินงาน													ฝ่ายธุรกิจองค์กร	
7. พัฒนาระบบในการติดตามผลการดำเนินงานผู้โดยสารทางอ้อมที่เชื่อมโยงมาจากระบบขนส่งอื่น													ฝ่ายธุรกิจองค์กร	
8. วิเคราะห์ภาพรวมของการวางระบบขนส่งทั้งหมด และจุดเชื่อมต่อ รวมถึงปัญหาอุปสรรคที่เกิดขึ้น													ฝ่ายธุรกิจองค์กร	
9. กำหนดเป้าหมายผู้โดยสารร่วมในแต่ละระบบขนส่ง													ฝ่ายธุรกิจองค์กร	
10. ติดตามประเมินผลการดำเนินงาน และกำหนดมาตรการในการเพิ่มจำนวนผู้โดยสารในแต่ละช่วงเวลา													ฝ่ายธุรกิจองค์กร	

7. การวัดผลเป้าหมาย/ตัวชี้วัด

ประเภทตัวชี้วัด	ตัวชี้วัด	หน่วยวัด	Baseline		ค่าเป้าหมาย				
			ผลการดำเนินงาน เกิดจริง (3 เดือน)	คาดการณ์ผลการ ดำเนินงานปี 2561	ปี 2562	ปี 2563	ปี 2564	ปี 2565	ปี 2566
ตัวชี้วัดผลระหว่าง กระบวนการ (ปริมาณและ/หรือ คุณภาพ) (Leading Indicator)	1. ความสำเร็จในการ ดำเนินงานตามแผนการเพิ่ม จำนวนผู้โดยสาร	ร้อยละ			90	-	-	-	-
ตัวชี้วัดประสิทธิผล การดำเนินงาน หรือ ผลประโยชน์ที่ องค์กรได้รับจาก แผนงาน/โครงการ (Lagging Indicator)									



คำจำกัดความตาม Balanced Scorecard (BSC) บริษัท รถไฟฟ้า ร.ฟ.ท.จำกัด ประจำปี 2562

ตัวชี้วัด

คำจำกัดความ (Definition)

1. ความสำเร็จในการดำเนินงานตามแผนการเพิ่มจำนวนผู้โดยสาร

- พิจารณาจากความสำเร็จในการดำเนินงานตามแผนการเพิ่มจำนวนผู้โดยสาร
- โดยรายละเอียดค่าเกณฑ์วัด ปี 2562 พิจารณาจากความสำเร็จของการดำเนินกิจกรรมตามแผนงานที่กำหนด สรุปดังนี้

ร้อยละ 80	เทียบเท่ากับ ระดับ 1
ร้อยละ 85	เทียบเท่ากับ ระดับ 2
ร้อยละ 90	เทียบเท่ากับ ระดับ 3
ร้อยละ 95	เทียบเท่ากับ ระดับ 4
ร้อยละ 100	เทียบเท่ากับ ระดับ 5

## แบบฟอร์ม แผนงาน/โครงการ ปี 2562

ชื่อแผนงาน/โครงการ: Om2.5 แผนงาน “การขอการรับรองระบบจัดการคุณภาพ ISO 9001:2015 : ขอบเขต : งานซ่อมบำรุง”

### 1. เหตุผลและความจำเป็นของโครงการ

- 1.1 การสนับสนุนต่อ: วิสัยทัศน์ของบริษัท รถไฟฟ้า ร.ฟ.ท. จำกัด “บริษัทฯ มุ่งมั่นเพื่อเป็นผู้นำในการให้บริการเดินรถไฟฟ้าที่มีมาตรฐานในระดับสากล” และนโยบาย “สร้างมาตรฐานการปฏิบัติงานในการเดินรถและซ่อมบำรุง”
- 1.2 รองรับวัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์ (Strategic Objective) : S2 มุ่งเน้นศักยภาพ / ประสิทธิภาพการเดินรถและการซ่อมบำรุงรวมถึงการปรับปรุงระบบการบริหารจัดการภายใน
- 1.3 สอดคล้องยุทธศาสตร์ (Strategy): การยกระดับประสิทธิภาพการให้บริการการเดินรถและการซ่อมบำรุง
- 1.4 กลยุทธ์: การเพิ่มศักยภาพของการซ่อมบำรุงรักษา (Maintenance Performance)
- 1.5 เกณฑ์วัดผลการดำเนินงาน: บริษัท รถไฟฟ้า ร.ฟ.ท. จำกัด ได้รับการรับรอง “ระบบจัดการคุณภาพ ISO 9001:2015 ขอบเขต : งานซ่อมบำรุงภายในเดือนธันวาคม 2561”

### 2. ผู้รับผิดชอบแผนงาน/โครงการ:

- 2.1 ผู้รับผิดชอบหลัก : ฝ่าย : แผนกควบคุมคุณภาพ                      สายงาน : กรรมการผู้อำนวยการใหญ่
- 2.2 ผู้รับผิดชอบร่วม : ฝ่าย : วิศวกรรมและซ่อมบำรุง                      สายงาน : ปฏิบัติการและซ่อมบำรุง

### 3. วัตถุประสงค์ของโครงการ /ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

- 3.1 บริษัท รถไฟฟ้า ร.ฟ.ท. จำกัด ได้รับการรับรองระบบจัดการคุณภาพ ISO 9001:2015 ขอบเขต : งานซ่อมบำรุง

รายละเอียดแผนงาน/โครงการ : คู่มือสารแนบ “แผนงานโครงการ ISO 9001:2015 – ระบบบริหารงานคุณภาพ (18 เดือน) จัดทำโดย บริษัท กรีน ควอลิตี้ส์ จำกัด

พื้นที่ดำเนินการ : ศูนย์ซ่อมบำรุงคลองตัน                      ระยะเวลาดำเนินการ : 23 เดือน                      ระยะเวลาเริ่มต้น เดือนกุมภาพันธ์ 2560 สิ้นสุด เดือนธันวาคม 2561

งบประมาณจ้างที่ปรึกษาเพื่อเตรียมความพร้อมเพื่อขอการรับรองระบบจัดการคุณภาพ ISO 9001:2015 : สัญญาจ้างเลขที่ รฟท.จ. 6000009 ลงวันที่ 27 ตุลาคม 2559

งบประมาณจ้างผู้ตรวจประเมินเพื่อรับรองระบบจัดการคุณภาพ ISO 9001:2015 : งบรับจ้างบริหารเดินรถประจำปีงบประมาณ 2561 ข้อ 6 ค่าใช้จ่ายด้าน Safety และควบคุมคุณภาพ

ข้อ 6.13. ค่าใช้จ่ายจัดทำระบบ ISO ข้อ 6.13.3 จ้างผู้ตรวจประเมินระบบบริหารจัดการคุณภาพ ขอบเขตงาน : วิศวกรรมและซ่อมบำรุง รฟพท. จำนวน 150,000.00 บาท (หนึ่งแสนห้าหมื่นบาทถ้วน) ราคานี้รวมภาษีมูลค่าเพิ่ม 7% แล้ว

#### 4. ขั้นตอนและแนวทางในการดำเนินงาน

แนวทางการในการดำเนินงาน	ระยะเวลาการดำเนินงาน
โปรดระบุแผนงานย่อย (ถ้ามี)	โปรดระบุช่วงเวลา ในกรณีที่เป็นแผนงานระยะยาว
ดูเอกสารแนบ “แผนงานโครงการ ISO 9001:2015 – ระบบบริหารงานคุณภาพ (18 เดือน) จัดทำโดย บริษัท กรีน ควอลิตี้ส จำกัด	

#### 5. รายละเอียดในการดำเนินงานของแผนงาน ในปี พ.ศ. 2562

กิจกรรม	Q1-61			Q2-61			Q3-61			Q4-61			Q1-62			ผู้รับผิดชอบ	ความเสี่ยง
	ต.ค. 60	พ.ย. 60	ธ.ค. 60	ม.ค. 61	ก.พ. 61	มี.ค. 61	เม.ย. 61	พ.ค. 61	มิ.ย. 61	ก.ค. 61	ส.ค. 61	ก.ย. 61	ต.ค. 61	พ.ย. 61	ธ.ค. 61		
1. เฟส 1 – สำรองสถานะเบื้องต้นและอบรม	งานสำรวจสถานะเบื้องต้น - ดำเนินการเสร็จแล้วในเดือนกันยายน 2560 งานอบรมข้อกำหนด ISO 9001:2015 และการประเมินความเสี่ยง - ดำเนินการเสร็จจำนวน 3 รุ่นครบในเดือนสิงหาคม 2560 - ดำเนินการเสร็จรุ่นที่ 4 ในเดือนกุมภาพันธ์ 2561																
2. เฟส 2 – ให้คำปรึกษาในการจัดทำเอกสาร																1) ที่ปรึกษา ISO 2) ผู้บริหาร 3) แผนกสนับสนุน ตามที่ปรึกษากำหนด 4) แผนกควบคุม คุณภาพ	1) ไม่สามารถจัดทำและประกาศใช้เอกสารคุณภาพและบันทึกคุณภาพต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง 2) การบันทึกข้อมูล

กิจกรรม	Q1-61			Q2-61			Q3-61			Q4-61			Q1-62			ผู้รับผิดชอบ	ความเสี่ยง	
	ต.ค. 60	พ.ย. 60	ธ.ค. 60	ม.ค. 61	ก.พ. 61	มี.ค. 61	เม.ย. 61	พ.ค. 61	มิ.ย. 61	ก.ค. 61	ส.ค. 61	ก.ย. 61	ต.ค. 61	พ.ย. 61	ธ.ค. 61			
																	<p>ลงในบันทึกคุณภาพ ไม่ถูกต้อง</p> <p>3) ขาดความร่วมมือ จากพนักงานที่ เกี่ยวข้องทุกระดับ</p> <p>4) ขาดการติดตาม งานและการให้ คำปรึกษาแนะนำ ที่ถูกต้องตาม ข้อกำหนด ISO</p>	
3. เฟส 3 – การประเมินความเสี่ยงและ การจัดการองค์ความรู้																	<p>1) ที่ปรึกษา ISO</p> <p>2) ผู้บริหาร</p> <p>3) แผนกสนับสนุน ตามที่ปรึกษากำหนด</p> <p>4) แผนกควบคุม คุณภาพ</p>	<p>1) ผลการประเมิน ความเสี่ยงและการ จัด การองค์ความรู้ไม่ สอดคล้องกับบริบท องค์กร</p> <p>2) ขาดความร่วมมือ จากพนักงานทุก ระดับ</p> <p>3) ขาดการติดตาม งานและการให้</p>

กิจกรรม	Q1-61			Q2-61			Q3-61			Q4-61			Q1-62			ผู้รับผิดชอบ	ความเสี่ยง
	ต.ค. 60	พ.ย. 60	ธ.ค. 60	ม.ค. 61	ก.พ. 61	มี.ค. 61	เม.ย. 61	พ.ค. 61	มิ.ย. 61	ก.ค. 61	ส.ค. 61	ก.ย. 61	ต.ค. 61	พ.ย. 61	ธ.ค. 61		
																	คำปรึกษาแนะนำที่ ถูกต้องตาม ข้อกำหนด ISO
4. เฟส 4 – การตรวจสอบและเตรียม ความพร้อม 4.1 การตรวจติดตามภายใน  4.2 การประชุมทบทวนบริหาร คุณภาพ																1) ที่ปรึกษา ISO 2) ผู้บริหาร 3) แผนกสนับสนุน ตามที่ปรึกษากำหนด 4) แผนกควบคุม คุณภาพ	1) ผู้ตรวจติดตาม ภายในขาดทักษะ และประสบการณ์ ทำให้การตรวจ ประเมินขาด ประสิทธิภาพและ ไม่บรรลุตาม วัตถุประสงค์ของ การตรวจประเมิน
5. เฟส 5 – การตรวจขอการรับรอง  5.1 Stage I  5.2 Stage II																1) ที่ปรึกษา ISO 2) พนักงานทุกระดับ ยกเว้น พนักงานใน ฝ่ายปฏิบัติการเดินรถ / ฝ่ายตรวจสอบภายใน / ส่วนกฎหมาย /ส่วนบัญชีและการเงิน 3) แผนกควบคุม คุณภาพ	1) ได้รับ Major CARs จากการ ตรวจประเมินโดย หน่วยรับรอง (CB) จนทำให้ไม่สามารถ ได้รับการรับรอง ตามเป้าหมายที่ กำหนดไว้

## 6. การวัดผลเป้าหมาย/ตัวชี้วัด

ประเภทตัวชี้วัด	ตัวชี้วัด	หน่วยวัด	Baseline		ค่าเป้าหมาย				
			ผลการดำเนินงานเกิดจริง (3 เดือน)	คาดการณ์ผลการดำเนินงานปี 2561	ปี 2562	ปี 2563	ปี 2564	ปี 2565	ปี 2566
ตัวชี้วัดผลระหว่างกระบวนการ (ปริมาณและ/หรือคุณภาพ) (Leading Indicator)	1) ความสำเร็จในการดำเนินงานตามแผนการขอการรับรอง ISO 9001-2015 กระบวนการซ่อมบำรุง	ระดับ	-	3 (ได้รับการรับรอง ISO 9001:2015 ขอบเขต : งานซ่อมบำรุง ในเดือน ธ.ค. 61)	-	-	-	-	-
ตัวชี้วัดประสิทธิผลการดำเนินงาน หรือ ผลประโยชน์ที่องค์กรได้รับจากแผนงาน/โครงการ (Lagging Indicator)	1) ร้อยละ SLA ตามกระบวนการซ่อมบำรุงที่ได้รับการปรับปรุง SP/WI <b>ขอซื้อกระบวนการที่มีการกำหนด SLA และมีการดำเนินงานตามแผนงานให้เป็นที่ไปตาม SLA ที่กำหนด</b>	ร้อยละ	-		90	-	-	-	-

หมายเหตุ : บริษัท รถไฟฟ้า ร.ฟ.ท. จำกัด ได้ดำเนินการจัดจ้างผู้ตรวจประเมินระบบจัดการคุณภาพ ISO 9001:2015 เรียบร้อย คือ บริษัท บูโร เวกริทัส (ประเทศไทย) จำกัด

## คำจำกัดความตาม Balanced Scorecard (BSC) บริษัท รถไฟฟ้า ร.ฟ.ท.จำกัด ประจำปี 2562

### 1. ตัวชี้วัดผลระหว่างกระบวนการ (ปริมาณและ/หรือคุณภาพ) (Leading Indicator)

ตัวชี้วัด	คำจำกัดความ (Definition)		
1. ความสำเร็จในการดำเนินงานตามแผนการขอการรับรอง ISO 9001-2015 กระบวนการซ่อมบำรุง	<ul style="list-style-type: none"> <li>พิจารณาจากความสำเร็จในการดำเนินงานตามแผนการขอการรับรอง ISO 9001-2015 กระบวนการซ่อมบำรุง โดยสามารถดำเนินงานตามกิจกรรมได้ตามระยะเวลาที่กำหนด โดยได้รับการตรวจรับรอง ภายใน ธันวาคม 2561</li> <li>โดยรายละเอียดค่าเกณฑ์วัด และ การปรับค่าเกณฑ์วัด เท่ากับ <math>-/+ 1</math> ระดับ สรุปดังนี้</li> </ul>		
	ได้รับการรับรอง ISO 9001:2015 ขอบเขตงาน: กระบวนการซ่อมบำรุง ภายหลังเดือน ธ.ค. 61	เทียบเท่ากับ ระดับ 1	
	-	-	
	ได้รับการรับรอง ISO 9001:2015 ขอบเขตงาน: กระบวนการซ่อมบำรุง ภายในเดือน ธ.ค. 61	เทียบเท่ากับ ระดับ 3	
	-	-	
	ได้รับการรับรอง ISO 9001:2015 ขอบเขตงาน: กระบวนการซ่อมบำรุง ก่อนเดือน ธ.ค. 61	เทียบเท่ากับ ระดับ 5	

หมายเหตุ : โครงการ ISO 9001:2015 ขอบเขตการขอการรับรอง: สายงานวิศวกรรมและซ่อมบำรุง ของ บริษัท รถไฟฟ้า ร.ฟ.ท. จำกัด ดำเนินการโดยที่ปรึกษา บริษัท กรีน ควอลิตี้ส จำกัด โดยเริ่มดำเนินงานตั้งแต่ เดือน กุมภาพันธ์ 2560 และสิ้นสุดโครงการ เดือน ธันวาคม 2561

## 2. ตัวชี้วัดประสิทธิผลการดำเนินงานหรือผลประโยชน์ที่องค์กรได้รับจากแผนงาน/โครงการ (Lagging Indicator)

ตัวชี้วัด	คำจำกัดความ (Definition)											
1. ร้อยละ SLA ตามกระบวนการปฏิบัติการเดินรถที่ได้รับการปรับปรุง SP/WI	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ พิจารณาจากการทบทวนระเบียบการปฏิบัติงาน (Standard Procedure) และกระบวนการปฏิบัติงานด้านการปฏิบัติการเดินรถ (Work Instruction) ที่ต้องมีการปรับปรุงให้สอดคล้องตามระเบียบมาตรฐาน ISO9001-2015</li> <li>▪ โดย รายละเอียดค่าเกณฑ์วัด สรุปดังนี้</li> </ul> <table border="1" data-bbox="607 443 1774 660"> <tbody> <tr> <td>ร้อยละ 80</td> <td>เทียบเท่ากับ ระดับ 1</td> </tr> <tr> <td>ร้อยละ 85</td> <td>เทียบเท่ากับ ระดับ 2</td> </tr> <tr> <td>ร้อยละ 90</td> <td>เทียบเท่ากับ ระดับ 3</td> </tr> <tr> <td>ร้อยละ 95</td> <td>เทียบเท่ากับ ระดับ 4</td> </tr> <tr> <td>ร้อยละ 100</td> <td>เทียบเท่ากับ ระดับ 5</td> </tr> </tbody> </table>		ร้อยละ 80	เทียบเท่ากับ ระดับ 1	ร้อยละ 85	เทียบเท่ากับ ระดับ 2	ร้อยละ 90	เทียบเท่ากับ ระดับ 3	ร้อยละ 95	เทียบเท่ากับ ระดับ 4	ร้อยละ 100	เทียบเท่ากับ ระดับ 5
ร้อยละ 80	เทียบเท่ากับ ระดับ 1											
ร้อยละ 85	เทียบเท่ากับ ระดับ 2											
ร้อยละ 90	เทียบเท่ากับ ระดับ 3											
ร้อยละ 95	เทียบเท่ากับ ระดับ 4											
ร้อยละ 100	เทียบเท่ากับ ระดับ 5											



## แบบฟอร์ม แผนงาน/โครงการ ปี 2562

ชื่อแผนงาน/โครงการ: OM2.6 แผนปรับปรุงความพร้อมในการให้บริการขบวนรถไฟฟ้า ทั้ง 9 ขบวน

### 1. เหตุผลและความจำเป็นของโครงการ

- 1.1 การสนับสนุนต่อ: พันธกิจ (เชื่อถือได้ มีประสิทธิภาพ) นโยบาย (สร้างมาตรฐานการปฏิบัติงานในการเดินรถ และซ่อมบำรุง)
- 1.2 ร่องรับวัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์ (Strategic Objective): มุ่งเน้นศักยภาพ/ประสิทธิภาพการเดินรถและซ่อมบำรุง รวมถึงการปรับปรุงระบบการบริหารจัดการภายใน
- 1.3 สอดคล้องยุทธศาสตร์ (Strategy): การยกระดับประสิทธิภาพการให้บริการการเดินรถ และซ่อมบำรุงรักษา
- 1.4 กลยุทธ์: การเพิ่มศักยภาพของการซ่อมบำรุงรักษา (Maintenance Performance)
- 1.5 เกณฑ์วัดผลการดำเนินงาน: ความสำเร็จในการดำเนินงานตามแผนปรับปรุงความพร้อมในการให้บริการขบวนรถไฟฟ้า (9 ขบวน)

### 2. ผู้รับผิดชอบแผนงาน/โครงการ:

- 2.1 ผู้รับผิดชอบหลัก : ฝ่าย : ฝ่ายวิศวกรรมและซ่อมบำรุง สายงาน : ส่วนงานซ่อมบำรุงรถไฟฟ้า
- 2.2 ผู้รับผิดชอบร่วม : สายงาน : ส่วนจัดซื้อและพัสดุ

### 3. วัตถุประสงค์ของโครงการ /ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

- 3.1 ความพร้อมในการให้บริการเดินรถครบทั้ง 9 ขบวน (ใช้งาน 8 ขบวน สำรอง 1 ขบวน)
- 3.2 เพิ่มระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ
- 3.3 เพิ่ม Ridership ในช่วงโมงเร่งด่วน

### 4. รายละเอียดแผนงาน/โครงการ

พื้นที่ดำเนินการ.....ส่วนงานซ่อมบำรุงรถไฟฟ้า.....ระยะเวลาดำเนินการ 18 เดือน.....ระยะเวลาเริ่มต้น.....ตุลาคม 2561.....สิ้นสุดปี.....มีนาคม 2563

วงเงินลงทุน.....งบลงทุน.....งบทำการ.....

5. ขั้นตอนและแนวทางในการดำเนินงาน

แนวทางการในการดำเนินงาน	ระยะเวลาการดำเนินงาน
1. จัดทำรายการอะไหล่วิกฤติ	ไตรมาสที่ 1/ ปี 2562
2. ดำเนินการจัดหาอะไหล่วิกฤติตามกระบวนการจัดซื้อจัดจ้าง	ไตรมาสที่ 1/ ปี 2562 - ไตรมาสที่ 2/ ปี 2562
3. ให้บริการเดินรถไฟฟ้าครบทั้ง 9 ขบวน	ตั้งแต่ ไตรมาสที่ 2/ ปี 2562

6. รายละเอียดในการดำเนินงานของแผนงาน ในปี พ.ศ. 2562

กิจกรรม	ไตรมาส 1/62			ไตรมาส 2/62			ไตรมาส 3/62			ไตรมาส 4/62			ไตรมาส 1/63			ไตรมาส 2/63			ผู้รับผิดชอบ	ความเสี่ยง	
	ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.	ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.			
1. การดำเนินการจัดหาอะไหล่วิกฤต (Critical Spare Parts)	[Redacted]																		ฝ่ายวิศวกรรมและซ่อมบำรุง		
กิจกรรม	ไตรมาส 1/62			ไตรมาส 2/62			ไตรมาส 3/62			ไตรมาส 4/62			ไตรมาส 1/63			ไตรมาส 2/63			ผู้รับผิดชอบ	ความเสี่ยง	
	ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.	ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.			
- แผนที่เกี่ยวข้องดำเนินการจัดทำรายการอะไหล่วิกฤต	[Redacted]																		ส่วนงานซ่อมบำรุงรถไฟฟ้า	ความล่าช้าจากการสืบราคาจาก Supplier	
- ขอความเห็นชอบดำเนินการจัดหาอะไหล่วิกฤต			[Redacted]																ส่วนงานซ่อมบำรุงรถไฟฟ้า		
- แผนจัดซื้อแต่งตั้งคณะกรรมการขอขงเขตงาน และกำหนดราคากลาง			[Redacted]																ส่วนงานจัดซื้อและพัสดุ		
- ขออนุมัติขอขงเขตงานและราคากลาง			[Redacted]																ส่วนงานซ่อมบำรุงรถไฟฟ้า		
- แผนจัดซื้อดำเนินการจัดหา ตาม พรบ.จัดซื้อจัดจ้าง			[Redacted]																ส่วนงานจัดซื้อและพัสดุ		
- รอกการส่งมอบอะไหล่จาก Supplier							[Redacted]												Supplier ส่งมอบอะไหล่ล่าช้า		

7. การวัดผลเป้าหมาย/ตัวชี้วัด

ประเภทตัวชี้วัด	ตัวชี้วัด	หน่วยวัด	Baseline		ค่าเป้าหมาย					
			ผลการดำเนินงาน เกิดจริง (3 เดือน)	คาดการณ์ผลการ ดำเนินงานปี 2561	ปี 2562	ปี 2563	ปี 2564	ปี 2565	ปี 2566	
ตัวชี้วัดผลระหว่างกระบวนการ (ปริมาณและ/หรือคุณภาพ) (Leading Indicator)	1) ร้อยละความสำเร็จในการดำเนินงานตามแผนปรับปรุง	ร้อยละ		100	100					
ตัวชี้วัดประสิทธิผลการดำเนินงาน หรือ ผลประโยชน์ที่องค์กรได้รับจากแผนงาน/โครงการ (Lagging Indicator)	1) % of Train Availability (8 ขบวน) วัตรช่วง Peak weekday 8+1 ขบวน Weekend วัตรตาม timetable	ร้อยละ			99.0	99.0	99.0	99.0	99.0	99.0

คำจำกัดความตาม Balanced Scorecard (BSC) บริษัท รถไฟฟ้า ร.ฟ.ท.จำกัด ประจำปี 2562

ตัวชี้วัด KPI	คำจำกัดความ (Definition)				
	1	2	3	4	5
ร้อยละความสำเร็จในการดำเนินงานตามแผนปรับปรุง โดยที่กิจกรรม 100% ในค่าระดับ 5 เป็นกิจกรรมที่ รฟท. ดำเนินงานในช่วง ต.ค. 61- ก.ย. 62 โดย สอดคล้องกับแผนดำเนินงาน โดยประเมินตั้งแต่ กิจกรรม แผนที่เกี่ยวข้องดำเนินการจัดทำรายการ อะไหล่ลิกฤต จนถึงกิจกรรมรอกการส่งมอบอะไหล่จาก Supplier	60	70	80	90	100%
% of Train Availability (8 ขบวน) วัตช่วง Peak weekday 8+1 ขบวน Weekend วัตตาม timetable	98	98.5	99.0	99.5	100

## คำจำกัดความตาม Balanced Scorecard (BSC) บริษัท รถไฟฟ้า ร.ฟ.ท.จำกัด ประจำปี 2562

ตัวชี้วัด

คำจำกัดความ (Definition)

1. Train Availability  
(ความพร้อมของ  
รถไฟฟ้าที่ให้บริการ)

- พิจารณาจาก ความพร้อมของรถไฟฟ้าที่ให้บริการจำนวนทั้งหมด 9 ขบวน ในช่วงชั่วโมงเร่งด่วนช่วงเช้าและเย็นช่วงวันจันทร์ - ศุกร์ และ เสาร์ - อาทิตย์ วัดตาม timetable
- โดยรายละเอียดค่าเกณฑ์วัด และ การปรับค่าเกณฑ์วัด เท่ากับ  $\pm$  ร้อยละ 0.5 สรุปดังนี้

98.0	เทียบเท่ากับ ระดับ 1
98.5	เทียบเท่ากับ ระดับ 2
99.0	เทียบเท่ากับ ระดับ 3
99.5	เทียบเท่ากับ ระดับ 4
100	เทียบเท่ากับ ระดับ 5

- ทั้งนี้ ในการประเมินผล Train Availability จะไม่นับรวมชั่วโมงที่ใช้ในการ Overhaul (ชั่วโมงซ่อมบำรุงใหญ่ตามวาระ) ซึ่งในปี 2562 จะซ่อมบำรุงระบบ Air spring (1 ขบวน/สัปดาห์) และระบบขอฟวง (1ขบวน/2 วัน)

## แบบฟอร์ม แผนงาน/โครงการ ปี 2562

ชื่อแผนงาน/โครงการ: OM2.7 แผนงานจ้างผู้เชี่ยวชาญประเมินระบบรถไฟฟ้า และความต้องการอะไหล่ที่จำเป็น

### 1. เหตุผลและความจำเป็นของโครงการ

- 1.1 การสนับสนุนต่อ: นโยบาย (สร้างมาตรฐานการปฏิบัติงานในการเดินรถ และซ่อมบำรุง)
- 1.2 รองรับวัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์ (Strategic Objective): มุ่งเน้นศักยภาพ/ประสิทธิภาพการเดินรถและซ่อมบำรุง รวมถึงการปรับปรุงระบบการบริหารจัดการภายใน
- 1.3 สอดคล้องยุทธศาสตร์ (Strategy): การยกระดับประสิทธิภาพการให้บริการการเดินรถ และซ่อมบำรุงรักษา
- 1.4 กลยุทธ์: การเพิ่มศักยภาพของการซ่อมบำรุงรักษา (Maintenance Performance)
- 1.5 เกณฑ์วัดผลการดำเนินงาน: ความสำเร็จในการตามแผนงานประเมินระบบรถไฟฟ้า และจัดหาอะไหล่ และจ้างที่ปรึกษาควบคุมงานระบบวิศวกรรมซ่อมบำรุง

### 2. ผู้รับผิดชอบแผนงาน/โครงการ:

- 2.1 ผู้รับผิดชอบหลัก : ฝ่ายวางแผนและกลยุทธ์องค์กร
- 2.2 ผู้รับผิดชอบร่วม : ฝ่ายวิศวกรรมและซ่อมบำรุง
- 2.3 ผู้รับผิดชอบร่วม : ส่วนจัดซื้อและพัสดุ

### 3. วัตถุประสงค์ของโครงการ /ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

- 3.1 ปรับปรุงประสิทธิภาพในกระบวนการซ่อมบำรุง เพิ่มประสิทธิภาพในการสนับสนุนการเดินรถ
- 3.2 ปรับปรุงและเตรียมความพร้อมกระบวนการซ่อมบำรุง สำหรับธุรกิจการเดินรถและซ่อมบำรุงในอนาคต
- 3.3 ได้รับรองมาตรฐาน ISO9001 -2015 กระบวนการซ่อมบำรุง

### 4. รายละเอียดแผนงาน/โครงการ

พื้นที่ดำเนินการ.....ศูนย์ซ่อมบำรุงคลองตัน.....ระยะเวลาดำเนินการ.....12.....เดือน.....ระยะเวลาเริ่มต้น.....ปีงบประมาณ 2561.....สิ้นสุดปี.....งบประมาณ 2562

วงเงินลงทุน.....งบลงทุน.....งบทำการ.....10,000,000.....บาท

5. ขั้นตอนและแนวทางในการดำเนินงาน

แนวทางการดำเนินงาน	ระยะเวลาการดำเนินงาน
1. จัดตั้งคณะกรรมการจัดจ้างที่ปรึกษาโครงการวางแผนซ่อมบำรุง และการ Stock อะไหล่ (ขบวนรถไฟฟ้า)	ไตรมาสที่ 3 / ปี 2561
2. คณะกรรมการจัดจ้างฯ กำหนดร่าง TOR	ไตรมาสที่ 4 / ปี 2561
3. ขออนุมัติจัดจ้างโครงการฯ	ไตรมาสที่ 4 / ปี 2561
4. ดำเนินการตรวจติดตามผลการดำเนินงานให้เป็นไปตามข้อกำหนด และระยะเวลาที่กำหนด	ไตรมาสที่ 2 - 3 / ปี 2562



6. รายละเอียดในการดำเนินงานของแผนงาน ในปี พ.ศ. 2561-2562

กิจกรรม	ไตรมาส 3/61			ไตรมาส 4/61			ไตรมาส 1/62			ไตรมาส 2/62			ไตรมาส 3/62			ไตรมาส 4/62			ไตรมาส 1/63			ผู้รับผิดชอบ	ความเสี่ยง	
	เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.	ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.	ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.			
1. ส่วนงานซ่อมบำรุงรถไฟฟ้า เสนอเรื่องเพื่อขอความเห็นชอบดำเนินการ จ้างที่ปรึกษาประเมินระบบรถไฟฟ้าทั้ง 9 ขบวน และอะไหล่วิกฤต Phase : 1		■																				ฝ่ายวิศวกรรมและซ่อมบำรุง		
2. แผนกจัดซื้อแต่งตั้งคณะกรรมการร่างขอบเขตงานและ คณะกรรมการกำหนดราคากลาง		■																				แผนกจัดซื้อ	Phase 1 : กระบวนการ จัดซื้อจัดจ้างแล้วเสร็จ	
3. ร่างขอบเขตงานและกำหนดราคากลาง			■	■																		ฝ่ายวิศวกรรมและซ่อมบำรุง		
4. ขออนุมัติขอบเขตงานและกำหนดราคากลางและขออนุมัติดำเนินการจ้าง				■																		ฝ่ายวิศวกรรมและซ่อมบำรุง		
5. แผนกจัดซื้อดำเนินการ ตาม พรบ.จัดซื้อจัดจ้างโดยวิธีเฉพาะเจาะจง/คัดเลือก				■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	ส่วนจัดซื้อและพัสดุ	
6. ตรวจสอบติดตามงานที่ปรึกษาโครงการฯ									■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	ฝ่ายวิศวกรรมและซ่อมบำรุง	
7. รฟฟท. ได้รับรายงานประเมินระบบรถไฟฟ้า และรายการอะไหล่ฯ													■									■	ฝ่ายวิศวกรรมและซ่อมบำรุง	
8. รฟฟท. จัดทำเอกสารเพื่อของบประมาณจากการรถไฟฟ้า														■								■	ฝ่ายวิศวกรรมและซ่อมบำรุง	
9. ดำเนินการขอความเห็นชอบจ้างบริษัทภายนอกจัดหาอะไหล่ (Outsource อะไหล่)															■	■	■	■	■	■	■	■	ฝ่ายวิศวกรรมและซ่อมบำรุง	Phase 1 : ค่าต่ำกว่าแผน
10. แผนกจัดซื้อแต่งตั้งคณะกรรมการร่างขอบเขตงานและ คณะกรรมการกำหนดราคากลาง																						■	แผนกจัดซื้อ	
11. ร่างขอบเขตงานและกำหนดราคากลาง																						■	ฝ่ายวิศวกรรมและซ่อมบำรุง	
12. ขออนุมัติขอบเขตงานและราคากลาง และขออนุมัติดำเนินการจ้าง																						■	ฝ่ายวิศวกรรมและซ่อมบำรุง	
13. ขอความเห็นชอบโดยคณะกรรมการบริษัท รถไฟฟ้า ร.ฟ.ท. จำกัด																						■	แผนกจัดซื้อ	
14. ขอความเห็นชอบจาก รฟท. เพื่อมอบอำนาจให้ รฟฟท. ดำเนินการ																						■	แผนกจัดซื้อ	
15. แผนกจัดซื้อดำเนินการตาม พรบ.จัดซื้อจัดจ้าง โดยวิธีเฉพาะเจาะจง/คัดเลือก																						■	แผนกจัดซื้อ	
16. ลงนามในสัญญาจ้าง																						■	แผนกจัดซื้อ	

หมายเหตุ : ทั้งนี้การดำเนินการในหัวข้อที่ 8 ถึงข้อ 16 ขึ้นอยู่กับนโยบายของคณะกรรมการบริษัท รถไฟฟ้า ร.ฟ.ท. จำกัด

7. การวัดผลเป้าหมาย/ตัวชี้วัด

ประเภทตัวชี้วัด	ตัวชี้วัด	หน่วยวัด	Baseline		ค่าเป้าหมาย					
			ผลการดำเนินงานเกิดจริง (3 เดือน)	คาดการณ์ผลการดำเนินงานปี 2561	ปี 2562	ปี 2563	ปี 2564	ปี 2565	ปี 2566	
ตัวชี้วัดผลระหว่างกระบวนการ (ปริมาณและ/หรือคุณภาพ) (Leading Indicator)	1) ร้อยละความสำเร็จในการกำกับงานให้ที่ปรึกษาตรวจประเมินสภาพรถไฟฟ้ และความต้องการอะไหล่แล้วเสร็จ ทั้ง 9 ขบวน	ร้อยละ			ร้อยละ 100 (ดำเนินการได้ตามกิจกรรมและระยะเวลาที่กำหนด ภายใน เม.ย. 62)					
	2) ร้อยละความสำเร็จในการจ้างบริษัทภายนอกจัดหาอะไหล่ (Outsource อะไหล่)	ร้อยละ			ร้อยละ 100 (ดำเนินการได้ตามกิจกรรมและระยะเวลาที่กำหนด ภายใน <b>ธ.ค. 62</b> )					

## คำจำกัดความตาม Balanced Scorecard (BSC) บริษัท รถไฟฟ้า ร.ฟ.ท.จำกัด ประจำปี 2562

ตัวชี้วัด	คำจำกัดความ (Definition)		
1. ร้อยละความสำเร็จในการ กำกับงานให้ที่ปรึกษา ตรวจสอบประเมินสภาพ รถไฟฟ้า และความ ต้องการอะไหล่แล้วเสร็จ ทั้ง 9 ขบวน	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ พิจารณาจากความสำเร็จในการกำกับงานให้ที่ปรึกษาตรวจสอบประเมินสภาพรถไฟฟ้า และความต้องการอะไหล่แล้วเสร็จ ทั้ง 9 ขบวน</li> <li>▪ โดยรายละเอียดค่าเกณฑ์วัด ปี 25612 พิจารณาจากความสำเร็จของการดำเนินกิจกรรมตามแผนงานที่กำหนด สรุปดังนี้</li> </ul>	ร้อยละ 90	เทียบเท่ากับ ระดับ 1
		ร้อยละ 95	เทียบเท่ากับ ระดับ 2
		ร้อยละ 100 (ดำเนินการได้ตามกิจกรรมและระยะเวลาที่กำหนด ภายใน เม.ย. 62)	เทียบเท่ากับ ระดับ 3
		-	เทียบเท่ากับ ระดับ 4
		ร้อยละ 100 และดำเนินการได้ตามกิจกรรมและระยะเวลาที่กำหนดเร็วกว่า เม.ย. 62	เทียบเท่ากับ ระดับ 5
2. ร้อยละความสำเร็จในการ จ้างบริษัทภายนอกจัดหา อะไหล่ (Outsource อะไหล่)	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ พิจารณาจากความสำเร็จในการจ้างบริษัทภายนอกจัดหาอะไหล่ (Outsource อะไหล่)</li> <li>▪ โดยรายละเอียดค่าเกณฑ์วัด ปี 25612 พิจารณาจากความสำเร็จของการดำเนินกิจกรรมตามแผนงานที่กำหนด สรุปดังนี้</li> </ul>	ร้อยละ 90	เทียบเท่ากับ ระดับ 1
		ร้อยละ 95	เทียบเท่ากับ ระดับ 2
		ร้อยละ 100 (ดำเนินการได้ตามกิจกรรมและระยะเวลาที่กำหนด ภายใน ธ.ค. 62)	เทียบเท่ากับ ระดับ 3
		-	เทียบเท่ากับ ระดับ 4
		ร้อยละ 100 และดำเนินการได้ตามกิจกรรมและระยะเวลาที่กำหนดเร็วกว่า ธ.ค. 62	เทียบเท่ากับ ระดับ 5

## แบบฟอร์ม แผนงาน/โครงการ ปี 2562

ชื่อแผนงาน/โครงการ: OM2.8 แผนงานจัดทำฐานข้อมูลเชิง PM

### 1. เหตุผลและความจำเป็นของโครงการ

- 1.1 การสนับสนุนต่อ: นโยบาย (สร้างมาตรฐานการปฏิบัติงานในการเดินรถ และซ่อมบำรุง)
- 1.2 รองรับวัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์ (Strategic Objective): มุ่งเน้นศักยภาพ/ประสิทธิภาพการเดินรถและซ่อมบำรุง รวมถึงการปรับปรุงระบบการบริหารจัดการภายใน
- 1.3 สอดคล้องยุทธศาสตร์ (Strategy): การยกระดับประสิทธิภาพการให้บริการการเดินรถ และซ่อมบำรุงรักษา
- 1.4 กลยุทธ์: การเพิ่มศักยภาพของการซ่อมบำรุงรักษา (Maintenance Performance)
- 1.5 เกณฑ์วัดผลการดำเนินงาน: ร้อยละของผลการดำเนินงานตัวชี้วัดเชิง PM กลุ่ม Commitment Target ที่สามารถทำได้ตามเป้าหมายที่กำหนด

### 2. ผู้รับผิดชอบแผนงาน/โครงการ:

- 2.1 ผู้รับผิดชอบหลัก : ฝ่าย : ฝ่ายวิศวกรรมและซ่อมบำรุง แผนก : วิศวกรรมซ่อมบำรุง (MMC)
- 2.2 ผู้รับผิดชอบร่วม : ฝ่าย : ฝ่ายปฏิบัติการเดินรถ

### 3. วัตถุประสงค์ของโครงการ /ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

- 3.1 ฐานข้อมูลการซ่อมบำรุงเชิง PM ภายในฝ่ายวิศวกรรมและซ่อมบำรุง
- 3.2 พัฒนาประสิทธิภาพของกระบวนการซ่อมบำรุงฯ
- 3.3 เพื่อเป็นแนวทางในการจัดทำแผนงานบำรุงรักษาเชิงป้องกัน (Preventive Maintenance)

### 4. รายละเอียดแผนงาน/โครงการ

พื้นที่ดำเนินการ.....ฝ่ายวิศวกรรมและซ่อมบำรุง.....	ระยะเวลาดำเนินการ...15 เดือน	ระยะเวลาเริ่มต้น...กุมภาพันธ์ 2562.....	สิ้นสุด...ธันวาคม 2562
วงเงินลงทุน.....	งบลงทุน.....	งบทำการ.....	

5. ขั้นตอนและแนวทางในการดำเนินงาน

แนวทางการในการดำเนินงาน	ระยะเวลาการดำเนินงาน
1. จัดตั้งคณะทำงานติดตามผลการดำเนินงานตามฐานข้อมูลเชิง PM ทั้งกลุ่ม Commitment Target และ กลุ่ม Information Monitoring	ไตรมาสที่ 2/ ปี 2562
2. จัดทำรายงาน ผลการดำเนินงานตามฐานข้อมูลเชิง PM ทั้งกลุ่ม Commitment Target และกลุ่ม Information Monitoring รวมทั้งวิเคราะห์สาเหตุ และกำหนดแนวทางในการแก้ไขปัญหา/ปรับปรุงผลการดำเนินงาน รายเดือน	ไตรมาสที่ 2 /ปี 2562
3. ติดตามการรายงานผล รวมทั้งวิเคราะห์สาเหตุ และกำหนดแนวทางในการแก้ไขปัญหา/ปรับปรุงผลการดำเนินงานเทียบค่าเป้าหมาย ของแต่ละ KPI กลุ่ม Commitment Target และกลุ่ม Information Monitoring รายเดือน	ไตรมาสที่ 2 /ปี 2562

6. รายละเอียดในการดำเนินงานของแผนงาน ในปี พ.ศ. 2562

กิจกรรม	ไตรมาส 1/62			ไตรมาส 2/62			ไตรมาส 3/62			ไตรมาส 4/62			ไตรมาส 1/63			ผู้รับผิดชอบ	ความเสี่ยง
	ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.	ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.		
1.จัดทำรายงาน ผลการดำเนินงานตามฐานข้อมูลเชิง PM ทั้งกลุ่ม Commitment Target และกลุ่ม Information Monitoring รายเดือน																ฝ่ายวิศวกรรม และซ่อมบำรุง/ ฝายงานที่เกี่ยวข้อง	
2.คณะทำงานพิจารณาผลการดำเนินงาน รวมทั้งวิเคราะห์สาเหตุ และกำหนดแนวทางการปรับปรุงผลการดำเนินงานรายเดือนทั้งกลุ่ม Commitment Target และ กลุ่ม Information Monitoring																ฝ่ายวิศวกรรม และซ่อมบำรุง/ ฝายงานที่เกี่ยวข้อง	
3.ติดตามการรายงานผล รวมทั้งวิเคราะห์สาเหตุ และกำหนดแนวทางในการแก้ไขปัญหา/ปรับปรุงผลการดำเนินงานเทียบค่าเป้าหมาย ของแต่ละ KPI กลุ่ม Commitment Target และกลุ่ม Information Monitoring รายเดือน																ฝ่ายวิศวกรรม และซ่อมบำรุง/ ฝายงานที่เกี่ยวข้อง	

7. การวัดผลเป้าหมาย/ตัวชี้วัด

ประเภทตัวชี้วัด	ตัวชี้วัด	หน่วยวัด	Baseline		ค่าเป้าหมาย				
			ผลการดำเนินงาน เกิดจริง (3 เดือน)	คาดการณ์ผลการ ดำเนินงานปี 2561	ปี 2562	ปี 2563	ปี 2564	ปี 2565	ปี 2566
ตัวชี้วัดผลระหว่างกระบวนการ (ปริมาณและ/หรือคุณภาพ) (Leading Indicator)	1) ความสำเร็จในการจัดทำฐานข้อมูลเชิง PM	ร้อยละ		ค่าระดับ 3 ครบถ้วนร้อยละ 100 (ภายใน ธ.ค.-61)					
ตัวชี้วัดประสิทธิผลการดำเนินงาน หรือ ผลประโยชน์ที่องค์กรได้รับจากแผนงาน/โครงการ (Lagging Indicator)	1. ความสำเร็จในการจัดทำแผนบำรุงรักษาเชิงป้องกัน (Preventive maintenance)	ระดับ		-	ค่าระดับ 3 จัดทำแผน PM แล้ว เสร็จภายใน ธค-61	ค่าระดับ 3 จัดทำแผน PM แล้วเสร็จ ภายใน กย- 62	ค่าระดับ 3 จัดทำแผน PM แล้วเสร็จ ภายใน กย- 63		

## คำจำกัดความตาม Balanced Scorecard (BSC) บริษัท รถไฟฟ้า ร.ฟ.ท.จำกัด ประจำปี 2562

### 1. ตัวชี้วัดผลระหว่างกระบวนการ (ปริมาณและ/หรือคุณภาพ) (Leading Indicator)

ตัวชี้วัด	คำจำกัดความ (Definition)
-----------	--------------------------

1. ความสำเร็จในการ  
จัดทำฐานข้อมูลเชิง  
PM

- พิจารณาจากร้อยละความสำเร็จในการจัดทำฐานข้อมูลบำรุงรักษาเชิงป้องกัน (Preventive Maintenance) ซึ่งประกอบด้วย ข้อมูล 2 กลุ่ม ได้แก่
  - 1) กลุ่ม Commitment Target และ 2) กลุ่ม Information Monitoring ให้แล้วเสร็จ ภายในเดือน ธันวาคม 2561
- โดยรายละเอียดค่าเกณฑ์วัด และการปรับค่าเกณฑ์วัด เท่ากับ +/- ร้อยละ 5 สรุปดังนี้

ร้อยละ 80	เทียบเท่ากับ ระดับ 1
ร้อยละ 85	เทียบเท่ากับ ระดับ 2
ร้อยละ 90	เทียบเท่ากับ ระดับ 3
ร้อยละ 95	เทียบเท่ากับ ระดับ 4
ร้อยละ 100	เทียบเท่ากับ ระดับ 5

หมายเหตุ :

กลุ่ม Commitment Target	กลุ่ม Information Monitoring
1. Train Availability	7. Number of Train taken out from service (Daily & Monthly)
2. Service Reliability	8. Cause of Trains removed due to failure on subsystem
3. % Service Trip Cancellation	9. Car Km per incident cause delay >5 min (By Technical Failure)
4. % of 5 minutes Train service delay	10. Number of ENM Failure W/O
5. Service Availability	11. Number of W/O returned from MMC
- TVM	*หมายเหตุ:
- TOM	- กลุ่ม Information Monitoring มีผลการรายงานการวิเคราะห์
- AG	ปัญหา การกำหนดแนวทางปรับปรุงแก้ไขเป็นรายเดือน
- PSD	
6. % of PM Completed (Month and YTD)	



## 2. ตัวชี้วัดประสิทธิผลการดำเนินงานหรือผลประโยชน์ที่องค์กรได้รับจากแผนงาน/โครงการ (Lagging Indicator)

ตัวชี้วัด	คำจำกัดความ (Definition)	
<p>1. ความสำเร็จในการจัดทำแผนบำรุงรักษาเชิงป้องกัน เพื่อป้องกันเพื่อจัดทำงบประมาณ (Preventive maintenance)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ พิจารณาจากความสำเร็จในการจัดทำแผนบำรุงรักษาเชิงป้องกัน เพื่อจัดทำงบประมาณ (Preventive maintenance) ในกระบวนการซ่อมบำรุงรักษาขบวนรถไฟฟ้า ให้มีสภาพพร้อมใช้งาน ครบถ้วนทั้ง 9 ขบวน (ใช้งานจริง 8 ขบวน และสำรองใช้งาน 1 ขบวน) โดยการนำข้อมูลการซ่อมและบำรุงรักษาทั้งในอดีต และจัดทำข้อมูลในปัจจุบัน ให้เป็นฐานข้อมูลเชิงบำรุงรักษา และป้องกัน (Preventive maintenance Database) เพื่อพยากรณ์ หรือประมาณงบประมาณในการจัดทำแผนบำรุงรักษาเชิงป้องกันทั้งระยะสั้น ระยะยาว และสอดคล้องกับประสิทธิภาพในการให้บริการเดินรถไฟฟ้า</li> <li>▪ ฐานข้อมูลบำรุงรักษาเชิงป้องกัน (Preventive maintenance Database) หมายถึง ตัวชี้วัดที่แสดงถึงประสิทธิภาพในการให้บริการเดินรถ (KPIs Commitment Target) เช่น Train Availability, Service Reliability, Train Punctuality, Service Availability (ของ TVM, TOM, AG, PSD) เป็นต้น และตัวชี้วัดที่แสดงถึงประสิทธิภาพของกระบวนการซ่อมบำรุงรักษา เช่น Car Km per incident cause delay &gt;5 min (By Technical Failure), . % of PM Completed (Month and YTD) เป็นต้น</li> <li>▪ โดย รายละเอียดค่าเกณฑ์วัด สรุปดังนี้</li> </ul>	<p>มีการจัดทำฐานข้อมูล PM ในระบบสารสนเทศของการบำรุงรักษาเชิงป้องกัน ได้แก่ Train Availability, Service Reliability , % Service Trip Cancellation, % of 5 minutes Train service delay, Service Availability (TVM,TOM,AG,PSD) ,% of PM Completed (Month and YTD), Number of Train taken out from service (Daily &amp; Monthly), Cause of Trains removed due to failure on subsystem, Car Km per incident cause delay &gt;5 min (By Technical Failure), Number of ENM Failure Notification, Number of ENM Failure W/O, Number of W/O returned from MMC, ENM Monthly Development of Stock Level</p>	เทียบเท่ากับ ระดับ 1
	<p>จัดตั้งคณะทำงานและติดตามผลการดำเนินงานตามฐานข้อมูล PM โดยกำหนดให้มี การจัดทำรายงาน และติดตาม ผลการดำเนินงานตามฐานข้อมูล PM รวมทั้งวิเคราะห์สาเหตุ และกำหนดแนวทางในการแก้ไขปัญหา/ปรับปรุงผลการดำเนินงานรายเดือน</p>	เทียบเท่ากับ ระดับ 2
	<p>สามารถจัดทำแผนบำรุงรักษาเชิงป้องกัน (Preventive maintenance Plan) ที่ได้ข้อมูลนำเข้าจากฐานข้อมูลเชิง PM แล้วเสร็จ ตามระยะเวลาที่กำหนดสอดคล้องกับระยะเวลาในการจัดทำแผนงบประมาณรายปี</p>	เทียบเท่ากับ ระดับ 3
	<p>ผ่านค่าระดับ 3 และสามารถดำเนินการตามแผนบำรุงรักษาเชิงป้องกัน (Preventive maintenance Plan) ได้ครบถ้วนร้อยละ 100</p>	เทียบเท่ากับ ระดับ 4
	<p>ผ่านค่าระดับ 4 และสามารถดำเนินการตามแผนบำรุงรักษาเชิงป้องกัน (Preventive maintenance) ได้ครบถ้วนร้อยละ 100 โดยไม่มีการปรับปรุงแผนงานระหว่างปี</p>	เทียบเท่ากับ ระดับ 5

## แบบฟอร์ม แผนงาน/โครงการ ปี 2562

ชื่อแผนงาน/โครงการ: OM2.9 แผนงานปรับปรุงผลการดำเนินงานตามฐานข้อมูลเชิง PM

### 1. เหตุผลและความจำเป็นของโครงการ

- 1.1 การสนับสนุนต่อ: นโยบาย (สร้างมาตรฐานการปฏิบัติงานในการเดินรถ และซ่อมบำรุง)
- 1.2 ร่องรับวัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์ (Strategic Objective): มุ่งเน้นศักยภาพ/ประสิทธิภาพการเดินรถและซ่อมบำรุง รวมถึงการปรับปรุงระบบการบริหารจัดการภายใน
- 1.3 สอดคล้องยุทธศาสตร์ (Strategy): การยกระดับประสิทธิภาพการให้บริการการเดินรถ และซ่อมบำรุงรักษา
- 1.4 กลยุทธ์: การเพิ่มศักยภาพของการซ่อมบำรุงรักษา (Maintenance Performance)
- 1.5 เกณฑ์วัดผลการดำเนินงาน: ร้อยละของผลการดำเนินงานตัวชี้วัดเชิง PM กลุ่ม Commitment Target ที่สามารถทำได้ตามเป้าหมายที่กำหนด

### 2. ผู้รับผิดชอบแผนงาน/โครงการ:

- 2.1 ผู้รับผิดชอบหลัก : ฝ่าย : ฝ่ายวิศวกรรมและซ่อมบำรุง แผนก : วิศวกรรมซ่อมบำรุง (MMC)
- 2.2 ผู้รับผิดชอบร่วม : ฝ่าย : .....

### 3. วัตถุประสงค์ของโครงการ /ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

- 3.1 ฐานข้อมูลการซ่อมบำรุงเชิง PM ภายในฝ่ายวิศวกรรมและซ่อมบำรุง
- 3.2 พัฒนาประสิทธิภาพของกระบวนการซ่อมบำรุงฯ

### 4. รายละเอียดแผนงาน/โครงการ

พื้นที่ดำเนินการ.....ฝ่ายวิศวกรรมและซ่อมบำรุง.....ระยะเวลาดำเนินการ 11 เดือน.....ระยะเวลาเริ่มต้น.....กุมภาพันธ์ 2562.....สิ้นสุดปี.....ธันวาคม 2562

วงเงินลงทุน.....งบลงทุน.....งบทำการ.....

## 5. ขั้นตอนและแนวทางในการดำเนินงาน

แนวทางการในการดำเนินงาน	ระยะเวลาการดำเนินงาน
1. จัดตั้งคณะทำงานติดตามผลการดำเนินงานตามฐานข้อมูลเชิง PM ทั้งกลุ่ม Commitment Target และ กลุ่ม Information Monitoring	ตั้งแต่ไตรมาสที่ 2/ปี 2562
2. จัดทำรายงาน ผลการดำเนินงานตามฐานข้อมูลเชิง PM ทั้งกลุ่ม Commitment Target และกลุ่ม Information Monitoring รวมทั้งวิเคราะห์สาเหตุ และกำหนดแนวทางในการแก้ไขปัญหา/ปรับปรุงผลการดำเนินงาน รายเดือน	ตั้งแต่ไตรมาสที่ 2/ปี 2562
3. ติดตามการรายงานผล รวมทั้งวิเคราะห์สาเหตุ และกำหนดแนวทางในการแก้ไขปัญหา/ปรับปรุงผลการดำเนินงานเทียบค่าเป้าหมาย ของแต่ละ KPI กลุ่ม Commitment Target และกลุ่ม Information Monitoring รายเดือน	ตั้งแต่ไตรมาสที่ 2/ปี 2562

6. รายละเอียดในการดำเนินงานของแผนงาน ในปี พ.ศ. 2562

กิจกรรม	ไตรมาส 1/62			ไตรมาส 2/62			ไตรมาส 3/62			ไตรมาส 4/62			ไตรมาส 1/63			ผู้รับผิดชอบ	ความเสี่ยง	
	ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.	ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.			
1.จัดทำรายงาน ผลการดำเนินงานตามฐานข้อมูลเชิง PM ทั้งกลุ่ม Commitment Target และกลุ่ม Information Monitoring รายเดือน																	แผนก วิศวกรรม และซ่อม บำรุง	
2.คณะทำงานพิจารณาผลการดำเนินงาน รวมทั้งวิเคราะห์สาเหตุ และกำหนดแนวทางการปรับปรุง ผลการดำเนินงานรายเดือนทั้งกลุ่ม Commitment Target และ กลุ่ม Information Monitoring																	แผนก วิศวกรรม และซ่อม บำรุง	
3.ติดตามการรายงานผล รวมทั้งวิเคราะห์สาเหตุ และกำหนดแนวทางในการแก้ไขปัญหา/ปรับปรุงผลการดำเนินงานเทียบค่าเป้าหมาย ของแต่ละ KPI กลุ่ม Commitment Target และกลุ่ม Information Monitoring รายเดือน																	แผนก วิศวกรรม และซ่อม บำรุง	

7. การวัดผลเป้าหมาย/ตัวชี้วัด

ประเภทตัวชี้วัด	ตัวชี้วัด	หน่วยวัด	Baseline		ค่าเป้าหมาย				
			ผลการดำเนินงาน เกิดจริง (3 เดือน)	คาดการณ์ผลการ ดำเนินงานปี 2561	ปี 2562	ปี 2563	ปี 2564	ปี 2565	ปี 2566
ตัวชี้วัดผลระหว่าง กระบวนการ (ปริมาณและ/หรือ คุณภาพ) (Leading Indicator)	1) ร้อยละของผลการ ดำเนินงานตามตัวชี้วัดเชิง PM กลุ่ม Commitment Target ที่สามารถทำได้ตามเป้าหมายที่ กำหนด	ร้อยละ			ค่าระดับ 3 ได้ผลตาม เป้าหมาย ทุกตัว	ค่าระดับ 3 ได้ผลตาม เป้าหมาย ทุก ตัว	ค่าระดับ 3 ได้ผลตาม เป้าหมาย ทุก ตัว	ค่าระดับ 3 ได้ผลตาม เป้าหมาย ทุก ตัว	ค่าระดับ 3 ได้ผลตาม เป้าหมาย ทุกตัว
	<b>กลุ่ม Commitment Target</b>								
	1. Train Availability 8+1	ร้อยละ			=> 99.0%	=> 99.0%	=> 99.0%	=> 99.0%	=> 99.0%
	2. Service Reliability	ร้อยละ			=> 99.0%	=> 99.0%	=> 99.0%	=> 99.0%	=> 99.0%
	3. % Service Trip Cancellation	ร้อยละ			<= 2.50%	<= 1%	<= 1%	<= 1%	<= 1%
	4. % of 5 minutes Train service delay	ร้อยละ			<= 2%	<= 0.95%	<= 0.95%	<= 0.95%	<= 0.95%
5. Service Availability - TVM - TOM - AG	ร้อยละ			=>98.5% 99.20% 99.3%	=>99% 99.7% 99.8%	=>99% 99.7% 99.8%	=>99% 99.7% 99.8%	=>99% 99.7% 99.8%	

ประเภทตัวชี้วัด	ตัวชี้วัด	หน่วยวัด	Baseline		ค่าเป้าหมาย				
			ผลการดำเนินงาน เกิดจริง (3 เดือน)	คาดการณ์ผลการ ดำเนินงานปี 2561	ปี 2562	ปี 2563	ปี 2564	ปี 2565	ปี 2566
	- PSD				99%	99.5%	99.5%	99.5%	99.5%
	6. % of PM Completed (Month and YTD)	ร้อยละ			=>90% /100%	=>90% /100%	=>90% /100%	=>90% /100%	=>90% /100%
ตัวชี้วัดประสิทธิผล การดำเนินงาน หรือ ผลประโยชน์ที่ องค์กรได้รับจาก แผนงาน/โครงการ (Lagging Indicator)									

หมายเหตุ : ข้อมูลที่ 1-4 เป็นข้อมูลจากส่วนปฏิบัติการเดินรถ

## คำจำกัดความตาม Balanced Scorecard (BSC) บริษัท รถไฟฟ้า ร.ฟ.ท.จำกัด ประจำปี 2562

### 1. ตัวชี้วัดผลระหว่างกระบวนการ (ปริมาณและ/หรือคุณภาพ) (Leading Indicator)

ตัวชี้วัด	คำจำกัดความ (Definition)	
1. ร้อยละของผลการดำเนินงานตามตัวชี้วัดเชิง PM กลุ่ม Commitment Target ที่สามารถทำได้ตามเป้าหมายที่กำหนด	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ พิจารณาจากผลการดำเนินงานตามตัวชี้วัดเชิง PM กลุ่ม Commitment Target ที่สามารถทำได้ตามเป้าหมายที่กำหนด</li> <li>■ โดยรายละเอียดค่าเกณฑ์วัด และ การปรับค่าเกณฑ์วัด เท่ากับ <math>-/+</math> ร้อยละ 5 สรุปดังนี้</li> </ul>	
	ตัวชี้วัดเชิง PM กลุ่ม Commitment Target มีผลต่ำกว่าเป้าหมายในบางตัวชี้วัด	เทียบกับ ระดับ 1
	-	เทียบกับ ระดับ 2
	ตัวชี้วัดเชิง PM กลุ่ม Commitment Target ได้ผลตามเป้าหมายทุกตัว	เทียบกับ ระดับ 3
	-	เทียบกับ ระดับ 4
ตัวชี้วัดเชิง PM กลุ่ม Commitment Target ดีกว่าตามเป้าหมายทุกตัว	เทียบกับ ระดับ 5	

■ เป้าหมายของกลุ่ม Commitment Target ประจำปี 2562 สรุปดังนี้

กลุ่ม Commitment Target	เป้าหมายประจำปี 2562
1. Train Availability	=> 99.0%
2. Service Reliability	=> 99.0%
3. % Service Trip Cancellation	<= 2.50%
4. % of 5 minutes Train service delay	<= 2%
5. Service Availability	
- TVM	=>98.5%
- TOM	99.20%
- AG	99.3%
- PSD	99%
6. % of PM Completed (Month and YTD)	=>90% /100%



## แบบฟอร์ม แผนงาน/โครงการ ปี 2562 ของส่วนความปลอดภัยและคุณภาพ

ชื่อแผนงาน/โครงการ: OM2.10 การขอรับรองการจัดการอาชีวอนามัยและความปลอดภัย ISO 45001:2018

### หมายเหตุ

เป็นมาตรฐานสากลที่ว่าด้วยเรื่องของความปลอดภัยและอาชีวอนามัยของบุคลากรในองค์กร ตั้งแต่ผู้บริหารระดับสูงสุดจนกระทั่งพนักงานระดับปฏิบัติการ ซึ่งเป็นระบบที่เน้นการจัดการในการลดความเสี่ยงต่อการเกิดอันตรายที่ก่อให้เกิดการบาดเจ็บ การเจ็บป่วย ตลอดจนการสูญเสียทรัพย์สินต่างๆ ดังนั้นถ้าหากมีการนำระบบการจัดการอาชีวอนามัยและความปลอดภัย เข้ามาดำเนินการร่วมกับการบริหารจัดการขององค์กรก็จะช่วยให้องค์กรสามารถแก้ปัญหาและควบคุมสิ่งที่เป็นอันตรายต่างๆ ซึ่งมีผลต่อสุขภาพ และสวัสดิภาพของบุคลากรได้

### 1. เหตุผลและความจำเป็นของโครงการ

- 1.1 การสนับสนุนต่อ : นโยบาย
- 1.2 รองรับวัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์ (Strategic Objective) :
- 1.3 สอดคล้องยุทธศาสตร์ (Strategy) : การขอรับรองการจัดการอาชีวอนามัยและความปลอดภัย ISO 45001:2018
- 1.4 กลยุทธ์ : บริหารจัดการองค์กร
- 1.5 เกณฑ์วัดผลการดำเนินงาน : ได้รับการรับรองการจัดการอาชีวอนามัยและความปลอดภัย ISO 45001:2018

### 2. ผู้รับผิดชอบแผนงาน/โครงการ :

- 2.1 ผู้รับผิดชอบหลัก : ฝ่าย : ส่วนความปลอดภัยและคุณภาพ สายงาน : กรรมการผู้อำนวยการใหญ่
- 2.2 ผู้รับผิดชอบร่วม : ฝ่าย : ทุกฝ่าย. สายงาน : ทุกสายงาน

### 3. วัตถุประสงค์ของโครงการ / ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

- 3.1 เพื่อให้หน่วยงานมีการนำระบบการบริหารจัดการอาชีวอนามัยและความปลอดภัย ISO 45001:2018 เป็นตัวขับเคลื่อนความปลอดภัยขององค์กร
- 3.2 เพื่อให้บุคลากรขององค์กรเกิดความเชื่อมั่นต่อความปลอดภัยในการปฏิบัติงาน

รายละเอียดแผนงาน/โครงการ..การขอรับรองการจัดการอาชีวอนามัยและความปลอดภัย ISO 45001:2018.....  
 พื้นที่ดำเนินการ.....รฟฟท..... ระยะเวลาดำเนินการ..2..ปี      ระยะเวลาเริ่มต้น ปี.....2562.....      สิ้นสุดปี.....2563.....  
 วงเงินลงทุน.....1,000,000.....      งบลงทุน.....      งบทำการ.....

4. ขั้นตอนและแนวทางในการดำเนินงาน

แนวทางการในการดำเนินงาน	ระยะเวลาการดำเนินงาน
การขอรับรองการจัดการอาชีวอนามัยและความปลอดภัย ISO 45001:2018	2562-2563

5. รายละเอียดในการดำเนินงานของแผนงาน ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2562-2563

กิจกรรม	ปี 2562												ผู้รับผิดชอบ	ความเสี่ยง
	ไตรมาส 1			ไตรมาส 2			ไตรมาส 3			ไตรมาส 4				
	ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.		
1. ส่งพนักงานไปศึกษาข้อกำหนด และแนวทางการดำเนินการขอรับรองระบบ ISO 45001								←→					S&Q	
2. การทบทวนสถานะเริ่มต้น										←→			S&Q	
3. ทบทวนนโยบายอาชีพอนามัยและความปลอดภัย												↔	S&Q	

รายละเอียดในการดำเนินงานของแผนงาน ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2562-2563 (ต่อ)

กิจกรรม	ปี 2563												ผู้รับผิดชอบ	ความเสี่ยง
	ไตรมาส 1			ไตรมาส 2			ไตรมาส 3			ไตรมาส 4				
3. จ้างที่ปรึกษาในการขอรับรองการจัดการอาชีวอนามัยและความปลอดภัย ISO 45001:2018 รวมถึงกระบวนการจัดซื้อจัดจ้าง	←————→												S&Q	
4. การชี้บ่งอันตรายและประเมินความเสี่ยงรวมทั้งชี้บ่งข้อกำหนดที่เกี่ยวข้อง					←————→									
5. การนำไปใช้ และการปฏิบัติ							←————→						ทุกส่วน	
6. การตรวจสอบและแก้ไข								←————→					S&Q และ เกี่ยวข้อง	
7. การทบทวนการจัดการ และรับใบรับรอง									←————→				S&Q และ เกี่ยวข้อง	
8. การดำเนินการอย่างต่อเนื่อง										←————→			ทุกส่วน	

ประเภทตัวชี้วัด	ตัวชี้วัด	หน่วยวัด	Baseline		ค่าเป้าหมาย				
			ผลการดำเนินงาน เกิดจริง (3 เดือน)	คาดการณ์ผลการ ดำเนินงานปี 2561	ปี 2562	ปี 2563	ปี 2564	ปี 2565	ปี 2566
ตัวชี้วัดผลระหว่างกระบวนการ (ปริมาณและ/หรือคุณภาพ) (Leading Indicator)	ความสำเร็จการขอรับรองการจัดการอาชีวอนามัยและความปลอดภัย ISO 45001:2018	ร้อยละ	-	-	90	90			
ตัวชี้วัดประสิทธิผลการดำเนินงาน หรือ ผลประโยชน์ที่องค์กรได้รับจากแผนงาน/โครงการ (Lagging Indicator)	ได้รับการรับรองตามมาตรฐาน ISO45001:2018 ตามระยะเวลาที่กำหนด				-	ได้รับการรับรองตามมาตรฐาน ISO45001:2018			

## คำจำกัดความตาม Balanced Scorecard (BSC) บริษัท รถไฟฟ้า ร.ฟ.ท.จำกัด ประจำปี 2562

### ตัวชี้วัด

### คำจำกัดความ (Definition)

1. ความสำเร็จในการดำเนินงานตามแผนการขอรับรองตามมาตรฐาน ISO45001:2018

- พิจารณาจากความสำเร็จในการตามมาตรฐานสากลเรื่องความปลอดภัยและอาชีวอนามัยของบุคลากรในองค์กร ตั้งแต่ผู้บริหาร พนักงานระดับปฏิบัติรวมทั้งผู้ใช้บริการในระบบรถไฟฟ้า เพื่อลดความเสี่ยงต่อการเกิดอันตรายที่ก่อให้เกิดการบาดเจ็บ การเจ็บป่วย ตลอดจนการสูญเสียทรัพย์สินต่างๆ จนสามารถได้รับการรับรองมาตรฐาน ISO 45001-2018

- โดยรายละเอียดค่าเกณฑ์วัด ปี 25612 พิจารณาจากความสำเร็จของการดำเนินกิจกรรมตามแผนงานที่กำหนด สรุปดังนี้

ร้อยละ 80	เทียบเท่ากับ ระดับ 1
ร้อยละ 85	เทียบเท่ากับ ระดับ 2
ร้อยละ 90	เทียบเท่ากับ ระดับ 3
ร้อยละ 95	เทียบเท่ากับ ระดับ 4
ร้อยละ 100	เทียบเท่ากับ ระดับ 5

หมายเหตุ: กรณีที่ไม่ได้รับอนุมัติให้ดำเนินงานในแนวทางที่กำหนด จะไม่นับรวมกิจกรรมดังกล่าว ในการประเมินผลความสำเร็จ

ตัวชี้วัด

คำจำกัดความ (Definition)

2. ได้รับการรับรองตามมาตรฐาน ISO45001:2018 ตามระยะเวลาที่กำหนด

- พิจารณาจากได้รับการรับรองตามมาตรฐาน ISO45001:2018 ตามระยะเวลาที่กำหนด
- โดยรายละเอียดค่าเกณฑ์วัด ปี 2563 สรุปดังนี้

ได้รับการรับรอง ISO45001:2018 ภายหลังเดือนกันยายน พ.ศ. 2563	เทียบเท่ากับ ระดับ 1
-	-
ได้รับการรับรอง ISO45001:2018 ภายในเดือนกันยายน พ.ศ. 2563	เทียบเท่ากับ ระดับ 3
-	-
ได้รับการรับรอง ISO45001:2018 ก่อนเดือนกันยายน พ.ศ. 2563	เทียบเท่ากับ ระดับ 5

หมายเหตุ: การดำเนินงานตามแผนการขอรับรองตามมาตรฐาน ISO45001:2018 จะเริ่มตั้งแต่ปี 2562 จนถึงภายในระยะเวลาไม่เกินสิ้นปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 และวัดผลที่ความสำเร็จในการได้รับรองมาตรฐาน ISO45001:2018 ภายในระยะเวลาที่กำหนด

## แบบฟอร์ม แผนงาน/โครงการ ปี 2561-2562

ชื่อแผนงาน/โครงการ: OM2.11 แผนงานเพิ่มศักยภาพการให้บริการเดินรถ โครงการ Smile Service

### 1. เหตุผลและความจำเป็นของโครงการ

- 1.1 การสนับสนุนต่อ: นโยบาย (สร้างมาตรฐานการปฏิบัติงานในการเดินรถ และซ่อมบำรุง)
- 1.2 รองรับวัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์ (Strategic Objective): มุ่งเน้นศักยภาพ/ประสิทธิภาพการเดินรถและซ่อมบำรุง รวมถึงการปรับปรุงระบบการบริหารจัดการภายใน
- 1.3 สอดคล้องยุทธศาสตร์ (Strategy): การยกระดับประสิทธิภาพการให้บริการการเดินรถ และซ่อมบำรุงรักษา
- 1.4 กลยุทธ์: ยกระดับการให้บริการ
- 1.5 เกณฑ์วัดผลการดำเนินงาน: ร้อยละการเข้าร่วมโครงการของพนักงานในส่วนที่เกี่ยวข้อง/ร้อยละของพนักงานที่เข้าร่วมโครงการผ่านเกณฑ์การฝึกอบรม/ผลความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ/ข้อร้องเรียนจากผู้โดยสาร (Complain)

### 2. ผู้รับผิดชอบแผนงาน/โครงการ:

- 2.1 ผู้รับผิดชอบหลัก : ฝ่าย : ปฏิบัติการเดินรถ      สายงาน : ส่วนปฏิบัติการเดินรถ
- 2.2 ผู้รับผิดชอบร่วม : ฝ่าย : ปฏิบัติการเดินรถ      สายงาน : ส่วนปฏิบัติการสถานีรถไฟ
- 2.3 ผู้รับผิดชอบร่วม : ฝ่าย : ธุรกิจองค์กร      สายงาน : ส่วนสื่อสารองค์กรและลูกค้าสัมพันธ์
- 2.4 ผู้รับผิดชอบร่วม : ฝ่าย : ธุรกิจองค์กร      สายงาน : ส่วนรักษาความปลอดภัย
- 2.5 ผู้รับผิดชอบร่วม : ฝ่าย : อำนวยการ      สายงาน : ส่วนธุรการ

### 3. วัตถุประสงค์ของโครงการ /ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

- 3.1 เพื่อยกระดับการให้บริการให้เป็นมาตรฐานสากล
- 3.2 เพื่อสร้างความประทับใจ และลดข้อร้องเรียนต่างๆ ในด้านบริการ
- 3.3 เพื่อเป็นการสร้างขวัญ กำลังใจของพนักงาน



4. รายละเอียดแผนงาน/โครงการประจำปี 2562

ดำเนินการอบรมพนักงานในส่วนหน้าทุกคน และทำการตรวจวัดผลตามแบบประเมินของโครงการ Smile Service

พื้นที่ดำเนินการ : สถานีรถไฟทั้ง 8 สถานีและในขบวนรถไฟ ระยะเวลาดำเนินการ : 9 เดือน ระยะเวลาเริ่มต้น เดือนมกราคม ปี 62...สิ้นสุด เดือนกันยายน ปี 62

วงเงินลงทุน : 600,000 บาท

งบลงทุน ..... งบขอเจียดจ่ายจากงบอบรมและพัฒนา (In house) 600,000 บาท

5. ขั้นตอนและแนวทางในการดำเนินงานประจำปี 2562

แนวทางการในการดำเนินงาน	ระยะเวลาการดำเนินงาน
<p>ดำเนินการจัดทำโครงการ Smile Service ของส่วนปฏิบัติการเดินรถ</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. ประชุมคณะกรรมการจัดงาน</li> <li>2. ประชาสัมพันธ์เชิญชวนให้พนักงานและผู้ให้บริการรับทราบโครงการ</li> <li>3. ดำเนินการตามโครงการ</li> <li>4. ประเมินผลโครงการ</li> <li>5. มอบรางวัลกับพนักงานและสถานีดีเด่น</li> <li>6. สรุปผลการดำเนินงานตามโครงการ</li> </ol>	<p>ปีงบประมาณ 2562</p>





กิจกรรม	ไตรมาส 1/62			ไตรมาส 2/62			ไตรมาส 3/62			ไตรมาส 4/62			ผู้รับผิดชอบ	ความเสี่ยง
	ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.		
7) เจ้าหน้าที่แผนระบบจัดเก็บค่าโดยสารอัตโนมัติ														
8) พนักงาน outsource (แม่บ้าน รปภ.)														
9. สำรองความพึงพอใจของผู้โดยสาร ต่อการให้บริการ														
10. มอบรางวัลกับพนักงานและสถานีดีเด่น พิธีปิดโครงการ														
11. นำศึกษาดูงานผู้ได้รับรางวัล														
12. สรุปผลการตรวจ														

## 7. การวัดผลเป้าหมาย/ตัวชี้วัด

ประเภทตัวชี้วัด	ตัวชี้วัด	หน่วยวัด	Baseline		ค่าเป้าหมาย				
			ผลการดำเนินงาน เกิดจริง (3 เดือน)	คาดการณ์ผลการ ดำเนินงานปี 2561	ปี 2562	ปี 2563	ปี 2564	ปี 2565	ปี 2566
ตัวชี้วัดผลระหว่าง กระบวนการ (ปริมาณและ/หรือ คุณภาพ) (Leading Indicator)	1) ร้อยละการเข้าร่วมโครงการ ของพนักงานในส่วนที่เกี่ยวข้อง	ร้อยละ			90	90	-	-	-
	2) ร้อยละของพนักงานที่เข้า ร่วมโครงการผ่านเกณฑ์การ ฝึกอบรม	ร้อยละ			90	90	-	-	-
ตัวชี้วัดประสิทธิผล การดำเนินงาน หรือ ผลประโยชน์ที่ องค์กรได้รับจาก แผนงาน/โครงการ (Lagging Indicator)	1) ผลความพึงพอใจของ ผู้ใช้บริการ	ระดับ			3.85	3.95	-	-	-
	2) ข้อร้องเรียนจากผู้โดยสาร (Complain)	เรื่อง/ จำนวน ผู้โดยสาร 250,000 ราย			7	7	-	-	-

## คำจำกัดความตาม Balanced Scorecard (BSC) บริษัท รถไฟฟ้า ร.ฟ.ท.จำกัด ประจำปี 2562

### 1. ตัวชี้วัดผลระหว่างกระบวนการ (ปริมาณและ/หรือคุณภาพ) (Leading Indicator)

ตัวชี้วัด	คำจำกัดความ (Definition)										
1. ร้อยละของพนักงานที่เข้าร่วมโครงการเพิ่มศักยภาพการให้บริการเดินรถ	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ พิจารณาจากร้อยละของพนักงานที่เข้าร่วมโครงการเพิ่มศักยภาพการให้บริการเดินรถ เพื่อทบทวนพนักงานให้มีความรู้ ความเข้าใจ ในขั้นตอนการปฏิบัติงานอย่างถูกต้องและเป็นไปในแนวทางเดียวกัน สามารถตอบสนองต่อเหตุการณ์ต่างๆ ได้อย่างถูกต้องและทันท่วงที</li> <li>▪ ส่วนงานที่เข้าร่วมการฝึกอบรมของฝ่ายปฏิบัติการเดินรถประกอบด้วย ส่วนควบคุมการเดินรถ (OCC) ส่วนปฏิบัติการสถานีรถไฟฟ้า (STD) และส่วนปฏิบัติการเดินรถ (TCD)</li> <li>▪ โดยรายละเอียดค่าเกณฑ์วัด และการปรับค่าเกณฑ์วัด เท่ากับ -/+ ร้อยละ 5 สรุปดังนี้</li> </ul> <table border="1" data-bbox="593 592 1346 821"> <tbody> <tr> <td>ร้อยละ 80</td> <td>เทียบเท่ากับ ระดับ 1</td> </tr> <tr> <td>ร้อยละ 85</td> <td>เทียบเท่ากับ ระดับ 2</td> </tr> <tr> <td>ร้อยละ 90</td> <td>เทียบเท่ากับ ระดับ 3</td> </tr> <tr> <td>ร้อยละ 95</td> <td>เทียบเท่ากับ ระดับ 4</td> </tr> <tr> <td>ร้อยละ 100</td> <td>เทียบเท่ากับ ระดับ 5</td> </tr> </tbody> </table>	ร้อยละ 80	เทียบเท่ากับ ระดับ 1	ร้อยละ 85	เทียบเท่ากับ ระดับ 2	ร้อยละ 90	เทียบเท่ากับ ระดับ 3	ร้อยละ 95	เทียบเท่ากับ ระดับ 4	ร้อยละ 100	เทียบเท่ากับ ระดับ 5
ร้อยละ 80	เทียบเท่ากับ ระดับ 1										
ร้อยละ 85	เทียบเท่ากับ ระดับ 2										
ร้อยละ 90	เทียบเท่ากับ ระดับ 3										
ร้อยละ 95	เทียบเท่ากับ ระดับ 4										
ร้อยละ 100	เทียบเท่ากับ ระดับ 5										

ตัวชี้วัด

คำจำกัดความ (Definition)

2. ร้อยละของพนักงานที่เข้าร่วมโครงการผ่านเกณฑ์การฝึกอบรม

- พิจารณาจากร้อยละของพนักงานที่เข้าร่วมโครงการเพิ่มศักยภาพการให้บริการเดินรถผ่านเกณฑ์การฝึกอบรม
- รายละเอียดหลักสูตร ที่ใช้ในการฝึกอบรมของฝ่ายปฏิบัติการเดินรถ ประจำปี 2562 ประกอบด้วย

หลักสูตรการฝึกอบรมของแต่ละส่วนงาน ประจำปี 2562		
ส่วนควบคุมการเดินรถ(OCD)	ส่วนปฏิบัติการสถานีรถไฟ (STD)	ส่วนปฏิบัติการเดินรถ (TCD)
1. หลักสูตร Operation Rule Book	1. Operation procedure Manual and Rule books for Stations	1. การต่อฟ่วงขบวนรถไฟ
2. หลักสูตร Operation Procedure Manual	2. หลักสูตร Smile Service	2. กฎระเบียบข้อบังคับ ว่าด้วยการเดินรถ OPS/0009
3. หลักสูตร OPS Manual for Work Permit & Track Possession	3. การจัดการรายได้	3. การแก้ไขปัญหากรณีเกิดเหตุรถไฟฟ้าขัดข้อง
4. หลักสูตร Timetable Planning	4. Incident management	4. ระเบียบปฏิบัติการเดินรถสำหรับเจ้าหน้าที่ควบคุมรถไฟฟ้า OPS/0015
5. หลักสูตร Incident management Manual and Analyze & Simulation from case Incident Report	5. Equipment For Station	5. การควบคุมรถซ่อมบำรุง
6. หลักสูตร TMS Fault Messages & Examination		

- โดยรายละเอียดค่าเกณฑ์วัด และ การปรับค่าเกณฑ์วัด เท่ากับ +/- ร้อยละ 5 สรุปดังนี้

ร้อยละ 80	เทียบเท่ากับ ระดับ 1
ร้อยละ 85	เทียบเท่ากับ ระดับ 2
ร้อยละ 90	เทียบเท่ากับ ระดับ 3
ร้อยละ 95	เทียบเท่ากับ ระดับ 4
ร้อยละ 100	เทียบเท่ากับ ระดับ 5

## 2. ตัวชี้วัดประสิทธิผลการดำเนินงานหรือผลประโยชน์ที่องค์กรได้รับจากแผนงาน/โครงการ (Lagging Indicator)

ตัวชี้วัด	คำจำกัดความ (Definition)										
1. ระดับความพึงพอใจผู้ใช้บริการ	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ พิจารณาจากผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้โดยสาร ระดับคะแนน (1-5 คะแนน) ในด้านต่างๆ ดังนี้ การตรงต่อเวลา ความสะอาด ความปลอดภัย ความน่าเชื่อถือ โดยสำรวจความพึงพอใจทุกๆ 6 เดือน</li> <li>■ โดยรายละเอียดค่าเกณฑ์วัด และการปรับค่าเกณฑ์วัด เท่ากับ <math>-/+ 0.7</math> ดังนี้               <table border="1" data-bbox="593 491 1346 711"> <tr><td>3.75</td><td>เทียบเท่ากับ ระดับ 1</td></tr> <tr><td>3.80</td><td>เทียบเท่ากับ ระดับ 2</td></tr> <tr><td>3.85</td><td>เทียบเท่ากับ ระดับ 3</td></tr> <tr><td>3.90</td><td>เทียบเท่ากับ ระดับ 4</td></tr> <tr><td>3.95</td><td>เทียบเท่ากับ ระดับ 5</td></tr> </table> </li> </ul>	3.75	เทียบเท่ากับ ระดับ 1	3.80	เทียบเท่ากับ ระดับ 2	3.85	เทียบเท่ากับ ระดับ 3	3.90	เทียบเท่ากับ ระดับ 4	3.95	เทียบเท่ากับ ระดับ 5
3.75	เทียบเท่ากับ ระดับ 1										
3.80	เทียบเท่ากับ ระดับ 2										
3.85	เทียบเท่ากับ ระดับ 3										
3.90	เทียบเท่ากับ ระดับ 4										
3.95	เทียบเท่ากับ ระดับ 5										
2. ข้อร้องเรียนจากผู้โดยสาร (Complain)	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ พิจารณาจาก ข้อร้องเรียนจากผู้โดยสาร โดยการรวบรวมข้อร้องเรียนของผู้โดยสารในแต่ละเดือน โดยจะต้องมีข้อร้อง น้อยกว่าหรือเท่ากับ 7 ข้อร้องเรียนต่อจำนวนผู้โดยสาร 250,000 คน/เดือน และกำหนดให้รายงานผลเป็นรายเดือน</li> <li>■ โดยรายละเอียดค่าเกณฑ์วัด สรุปดังนี้               <table border="1" data-bbox="593 911 1346 1131"> <tr><td><math>\geq 10</math></td><td>เทียบเท่ากับ ระดับ 1</td></tr> <tr><td>8-9</td><td>เทียบเท่ากับ ระดับ 2</td></tr> <tr><td>7</td><td>เทียบเท่ากับ ระดับ 3</td></tr> <tr><td>5-6</td><td>เทียบเท่ากับ ระดับ 4</td></tr> <tr><td><math>\leq 4</math></td><td>เทียบเท่ากับ ระดับ 5</td></tr> </table> </li> </ul>	$\geq 10$	เทียบเท่ากับ ระดับ 1	8-9	เทียบเท่ากับ ระดับ 2	7	เทียบเท่ากับ ระดับ 3	5-6	เทียบเท่ากับ ระดับ 4	$\leq 4$	เทียบเท่ากับ ระดับ 5
$\geq 10$	เทียบเท่ากับ ระดับ 1										
8-9	เทียบเท่ากับ ระดับ 2										
7	เทียบเท่ากับ ระดับ 3										
5-6	เทียบเท่ากับ ระดับ 4										
$\leq 4$	เทียบเท่ากับ ระดับ 5										



## แบบฟอร์ม แผนงาน/โครงการ ปี 2561-2562

ชื่อแผนงาน/โครงการ: OM2.11 (1) โครงการฝึกอบรมทบทวนความรู้เจ้าหน้าที่ภายใน ฝ่ายปฏิบัติการเดินรถ

### 1. เหตุผลและความจำเป็นของโครงการ

- 1.1 การสนับสนุนต่อ:นโยบายพัฒนาบุคลากรให้มีศักยภาพอย่างต่อเนื่อง
- 1.2 รองรับวัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์ (Strategic Objective): ขับเคลื่อนองค์กรด้วยทุนมนุษย์ เทคโนโลยีดิจิทัลและนวัตกรรม
- 1.3 สอดคล้องยุทธศาสตร์ (Strategy): ยกระดับการบริหารและศักยภาพของทุนมนุษย์
- 1.4 กลยุทธ์: การยกระดับการจัดการความรู้ (KM)
- 1.5 เกณฑ์วัดผลการดำเนินงาน: แบบประเมินผลการทดสอบ

### 2. ผู้รับผิดชอบแผนงาน/โครงการ:

- 2.1 ผู้รับผิดชอบหลัก : ฝ่าย : ปฏิบัติการเดินรถ      สายงาน : ปฏิบัติการและซ่อมบำรุง
- 2.2 ผู้รับผิดชอบร่วม : ฝ่าย : อำนวยการ      สายงาน : บริหาร

### 3. วัตถุประสงค์ของโครงการ /ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

เพื่อฝึกอบรมทบทวนพนักงานให้มีความรู้ ความเข้าใจ ในขั้นตอนการปฏิบัติงานอย่างถูกต้องและเป็นไปในแนวทางเดียวกัน สามารถตอบสนองต่อเหตุการณ์ต่างๆ ได้อย่างถูกต้อง และทันท่วงที

### 4. รายละเอียดแผนงาน/โครงการ

รายละเอียดการฝึกอบรมของส่วนควบคุมการเดินรถ ประจำปี 2561 และ ประจำปี 2562 เป็นจำนวนทั้งสิ้น 6 หลักสูตร ดังต่อไปนี้

- 4.1 หลักสูตร Operations Rule Book for OCD ระยะเวลาอบรม 8 ชั่วโมง ครอบคลุมเนื้อหา ดังนี้
  - 4.1.1 ข้อบังคับสำหรับพนักงาน
  - 4.1.2 กฎ ระเบียบปฏิบัติ และคำสั่งต่างๆ
  - 4.1.3 การปฏิบัติการเดินรถ

- 4.2 หลักสูตร Operations Procedure Manual For OCC Staff ระยะเวลาอบรม 8 ชั่วโมง ครอบคลุมเนื้อหา ดังนี้
  - 4.2.1 หน้าที่หลักและความรับผิดชอบของ OCC Staff
  - 4.2.2 ตารางปฏิบัติงาน และรายงานเหตุการณ์ในระหว่างปฏิบัติหน้าที่
  - 4.2.3 งานซ่อมบำรุงในพื้นที่สถานี
  - 4.2.4 การเดินรถในภาวะปกติ (Normal Operations)
  - 4.2.5 การเดินรถไม่เต็มรูปแบบ (Degraded Operations)
  - 4.2.6 การเดินรถเมื่อมีเหตุฉุกเฉิน (Emergency Operations)
- 4.3 หลักสูตร OPS Manual for Work Permit & Track Possession ระยะเวลาอบรม 8 ชั่วโมง ครอบคลุมเนื้อหา ดังนี้
  - 4.3.1 หน้าที่ความรับผิดชอบและขั้นตอนการปฏิบัติงานของพนักงานศูนย์ควบคุมการเดินรถไฟฟ้า
  - 4.3.2 ข้อกำหนดเกี่ยวกับการป้องกันพื้นที่ปฏิบัติงาน
  - 4.3.3 การดำเนินการใช้ใบอนุญาตทำงานและใช้พื้นที่ทางรถไฟแบบต่างๆ
- 4.4 หลักสูตร Timetable Planning สำหรับงานการจัดตารางเดินรถ ระยะเวลาอบรม 8 ชั่วโมง ครอบคลุมเนื้อหา ดังนี้
  - 4.4.1 โครงสร้างของระบบจำลองตารางเดินรถ
  - 4.4.2 การจำลองเหตุการณ์และวิธีปฏิบัติงาน
- 4.5 หลักสูตร Incident Management Manual and Analyze & Simulation ระยะเวลาอบรม 8 ชั่วโมง ครอบคลุมเนื้อหา ดังนี้
  - 4.5.1 การจำแนกประเภทของเหตุการณ์
  - 4.5.2 เจ้าหน้าที่ควบคุมเหตุการณ์ ผู้จัดการเหตุการณ์ และทีมฉุกเฉิน
  - 4.5.3 การตอบสนองต่อเหตุการณ์
  - 4.5.4 ประเภทของการอพยพและแผนการอพยพ
  - 4.5.5 แบบฝึกหัด Table Top Exercise & Incident Report

4.5.6 การจำลองเหตุการณ์และขั้นตอนวิธีปฏิบัติงาน

4.6 หลักสูตร TMS Fault Messages & Examination ระยะเวลาอบรม 8 ชั่วโมง ครอบคลุมเนื้อหา ดังนี้

4.6.1 ประเภทของ Fault Code Message

4.6.2 ขั้นตอนการแก้ไขปัญหาเบื้องต้น

พื้นที่ดำเนินการ ศูนย์ซ่อมบำรุงรถไฟฟ้า (Depot)	ระยะเวลาดำเนินการ 180_วัน(ใน 1 ปี)	ระยะเวลาเริ่มต้นมกราคม 2561	สิ้นสุดธันวาคม 2561
วงเงินลงทุน 35,200 บาท	งบลงทุน.....-.....	งบทำการ.....-.....	
พื้นที่ดำเนินการ ศูนย์ซ่อมบำรุงรถไฟฟ้า (Depot)	ระยะเวลาดำเนินการ 180_วัน(ใน 1 ปี)	ระยะเวลาเริ่มต้นมกราคม 2562	สิ้นสุดธันวาคม 2562
วงเงินลงทุน 35,200 บาท	งบลงทุน.....-.....	งบทำการ.....-.....	

รายละเอียดการฝึกอบรมของส่วนควบคุมการเดินรถ ประจำปี 2561 และ ประจำปี 2562 เป็นจำนวนทั้งสิ้น 6 หลักสูตร ดังต่อไปนี้

4.7 หลักสูตร Operations Procedure Manual และ หลักสูตร Rule books For Stations ระยะเวลาอบรม 8 ชั่วโมง ครอบคลุมเนื้อหา ดังนี้

4.7.1 หน้าที่หลักและความรับผิดชอบ

4.7.2 ตารางปฏิบัติงาน และรายงานเหตุการณ์ในระหว่างปฏิบัติหน้าที่

4.7.3 งานซ่อมบำรุงในพื้นที่สถานี

4.7.4 การเดินรถในภาวะปกติ (Normal Operations)

4.7.5 แผนการเดินรถไม่เต็มรูปแบบ (Degraded Operations)

4.7.6 การเดินรถเมื่อมีเหตุฉุกเฉิน (Emergency Operations Plan)

4.7.7 ข้อบังคับสำหรับพนักงาน

4.7.8 กฎ ระเบียบปฏิบัติ และคำสั่งต่างๆ

4.7.9 การปฏิบัติการเดินรถ

- 4.8 หลักสูตร Smile Service ระยะเวลาอบรม 8 ชั่วโมง ครอบคลุมเนื้อหา ดังนี้
  - 4.8.1 ขั้นตอนการปฏิบัติงานบริการ
  - 4.8.2 การแก้ปัญหา
  - 4.8.3 หลักสูตร การจัดการรายได้ ระยะเวลาอบรม 8 ชั่วโมง ครอบคลุมเนื้อหา ดังนี้
  - 4.8.4 ขั้นตอนการปฏิบัติงานของพนักงานประจำสถานีและผู้ช่วยนายสถานี
  - 4.8.5 จำแนกเอกสารจัดการรายได้ต่างๆ
  - 4.8.6 แก้ปัญหาต่างๆในการปฏิบัติหน้าที่
- 4.9 หลักสูตร Incident Management ระยะเวลาอบรม 8 ชั่วโมง ครอบคลุมเนื้อหา ดังนี้
  - 4.9.1 การจำแนกประเภทของเหตุการณ์
  - 4.9.2 พนักงานคนแรกที่พบเหตุการณ์
  - 4.9.3 การตอบสนองต่อเหตุการณ์
  - 4.9.4 แผนการอพยพสำหรับสถานี
- 4.10 หลักสูตร Equipment For Station ระยะเวลาอบรม 8 ชั่วโมง ครอบคลุมเนื้อหา ดังนี้
  - 4.10.1 การจำแนกอุปกรณ์ความปลอดภัยในการทำงาน
  - 4.10.2 ขั้นตอนการช่วยเหลือผู้โดยสารโดยใช้อุปกรณ์ในสถานี
  - 4.10.3 เพิ่มความชำนาญในการใช้อุปกรณ์ในสถานี
- 4.11 หลักสูตรวิธีการปฏิบัติ Finger rule ระยะเวลาอบรม 8 ชั่วโมง ครอบคลุมเนื้อหา ดังนี้
  - 4.11.1 ขั้นตอนการปฏิบัติขณะควบคุมรถไฟ
  - 4.11.2 ป้องกันไม่ให้เกิดข้อผิดพลาดขณะปฏิบัติงาน
  - 4.11.3 ป้องกันไม่ให้เกิดอุบัติเหตุที่เกิดจากตัวบุคคล

4.11.4 เพื่อเพิ่มมาตรฐานด้านความปลอดภัยในการเดินรถไฟฟ้า

พื้นที่ดำเนินการ ศูนย์ซ่อมบำรุงรถไฟฟ้า (Depot)	ระยะเวลาดำเนินการ 180 วัน(ใน 1 ปี)	ระยะเวลาเริ่มต้นมกราคม 2561	สิ้นสุดธันวาคม 2561
วงเงินลงทุน 157,000 บาท	งบลงทุน.....-.....	งบทำการ.....-.....	
พื้นที่ดำเนินการ ศูนย์ซ่อมบำรุงรถไฟฟ้า (Depot)	ระยะเวลาดำเนินการ 180 วัน(ใน 1 ปี)	ระยะเวลาเริ่มต้นมกราคม 2562	สิ้นสุดธันวาคม 2562
วงเงินลงทุน 157,000 บาท	งบลงทุน.....-.....	งบทำการ.....-.....	

4.12 หลักสูตรการต่อฟ่วงขบวนรถไฟฟ้า ระยะเวลา 2 เดือน ครอบคลุมเนื้อหา ดังนี้

- 4.12.1 ขั้นตอนการปฏิบัติกรณีรถไฟฟ้ายเสีย
- 4.12.2 การเตรียมขบวนรถในการต่อฟ่วงตามขั้นตอน
- 4.12.3 เพิ่มความชำนาญในการต่อฟ่วงขบวนรถไฟฟ้า

4.13 หลักสูตรระเบียบปฏิบัติการเดินรถสำหรับเจ้าหน้าที่ควบคุมรถไฟฟ้ OPS/0009 ระยะเวลา 1 เดือน ครอบคลุมเนื้อหา ดังนี้

- 4.13.1 ข้อบังคับสำหรับพนักงาน
- 4.13.2 กฎ ระเบียบการปฏิบัติและคำสั่งต่างๆ
- 4.13.3 การปฏิบัติการเดินรถไฟฟ้า

4.14 หลักสูตรการแก้ไขปัญหากรณีเกิดเหตุรถไฟฟ้ขัดข้อง ระยะเวลา 1 เดือน ครอบคลุมเนื้อหา ดังนี้

- 4.14.1 ขั้นตอนการปฏิบัติการแก้ไขเมื่อเกิดเหตุ
- 4.14.2 การตอบสนองต่อเหตุการณ์
- 4.14.3 ขั้นตอนในการสื่อสารให้กับผู้โดยสารในขณะเกิดเหตุ

4.15 หลักสูตรระเบียบปฏิบัติการเดินรถสำหรับเจ้าหน้าที่ควบคุมรถไฟฟ้ OPS/0015 ระยะเวลา 1 ครอบคลุมเนื้อหา ดังนี้

- 4.15.1 ข้อบังคับสำหรับพนักงาน
- 4.15.2 กฎ ระเบียบการปฏิบัติและคำสั่งต่างๆ

<p>4.15.3 การปฏิบัติการเดินรถไฟฟ้า</p> <p>4.16 หลักสูตรควบคุมรถซ่อมบำรุง ระยะเวลา 1 เดือน ครอบคลุมเนื้อหาดังนี้</p> <p>4.16.1 ขั้นตอนการปฏิบัติในการควบคุมรถซ่อมบำรุง</p> <p>4.16.2 การเตรียมขบวนรถซ่อมบำรุง</p> <p>4.16.3 เทคนิคในการควบคุมรถซ่อมบำรุง</p>	<p>พื้นที่ดำเนินการ ศูนย์ซ่อมบำรุงรถไฟฟ้า (Depot)</p> <p>วงเงินลงทุน 77,250 บาท</p> <p>พื้นที่ดำเนินการ ศูนย์ซ่อมบำรุงรถไฟฟ้า (Depot)</p> <p>วงเงินลงทุน 77,250 บาท</p>	<p>ระยะเวลาดำเนินการ 180 วัน(ใน 1 ปี)    ระยะเวลาเริ่มต้นมกราคม 2561</p> <p>งบลงทุน.....-.....    งบทำการ.....-.....</p> <p>ระยะเวลาดำเนินการ 180 วัน(ใน 1 ปี)    ระยะเวลาเริ่มต้นมกราคม 2562</p> <p>งบลงทุน.....-.....    งบทำการ.....-.....</p>	<p>สิ้นสุดธันวาคม 2561</p> <p>สิ้นสุดธันวาคม 2562</p>
---	---	---	---

5. ขั้นตอนและแนวทางในการดำเนินงาน

5.1 ส่วนควบคุมการเดินรถ(OCD)

5.1.1 ประจำปี 2561

แผนงาน	ระยะเวลาการดำเนินการ	สถานที่ฝึกอบรม
1. ฝึกอบรมหลักสูตร Operation Rule Book	เดือนมกราคม 2561 สัปดาห์ที่สอง และสัปดาห์ที่สี่	ศูนย์ซ่อมบำรุงคลองตัน
2. ฝึกอบรมหลักสูตร Operation Procedure Manual	เดือนกุมภาพันธ์ 2561 สัปดาห์ที่สอง และสัปดาห์ที่สี่	ศูนย์ซ่อมบำรุงคลองตัน
3. ฝึกอบรมหลักสูตร OPS Manual for Work Permit & Track Possession	เดือนมีนาคม 2561 สัปดาห์ที่สอง และสัปดาห์ที่สี่	ศูนย์ซ่อมบำรุงคลองตัน
4. ฝึกอบรมหลักสูตร Timetable Planning	เดือนเมษายน 2561 สัปดาห์ที่สี่	ศูนย์ซ่อมบำรุงคลองตัน
5. ฝึกอบรมหลักสูตร Incident management Manual and Analyze & Simulation from case Incident Report	เดือนพฤษภาคม 2561 สัปดาห์ที่สอง และสัปดาห์ที่สี่	ศูนย์ซ่อมบำรุงคลองตัน
6. ฝึกอบรมหลักสูตร TMS Fault Messages & Examination	เดือนมิถุนายน 2561 สัปดาห์ที่สอง และสัปดาห์ที่สี่	ศูนย์ซ่อมบำรุงคลองตัน

### 5.1.2 ประจำปี 2562

แผนงาน	ระยะเวลาการดำเนินการ	สถานที่ฝึกอบรม
1. ฝึกอบรมหลักสูตร Operation Rule Book	เดือนมกราคม 2562 สัปดาห์ที่สอง และสัปดาห์ที่สี่	ศูนย์ซ่อมบำรุงคลองตัน
2. ฝึกอบรมหลักสูตร Operation Procedure Manual	เดือนกุมภาพันธ์ 2562 สัปดาห์ที่สอง และสัปดาห์ที่สี่	ศูนย์ซ่อมบำรุงคลองตัน
3. ฝึกอบรมหลักสูตร OPS Manual for Work Permit & Track Possession	เดือนมีนาคม 2562 สัปดาห์ที่สอง และสัปดาห์ที่สี่	ศูนย์ซ่อมบำรุงคลองตัน
4. ฝึกอบรมหลักสูตร Timetable Planning	เดือนเมษายน 2562 สัปดาห์ที่สี่	ศูนย์ซ่อมบำรุงคลองตัน
5. ฝึกอบรมหลักสูตร Incident management Manual and Analyze & Simulation from case Incident Report	เดือนพฤษภาคม 2562 สัปดาห์ที่สอง และสัปดาห์ที่สี่	ศูนย์ซ่อมบำรุงคลองตัน
6. ฝึกอบรมหลักสูตร TMS Fault Messages & Examination	เดือนมิถุนายน 2562 สัปดาห์ที่สอง และสัปดาห์ที่สี่	ศูนย์ซ่อมบำรุงคลองตัน



## 5.2 ส่วนปฏิบัติการสถานีรถไฟ (STD)

### 5.2.1 ประจำปี 2561

แผนงาน	ระยะเวลาการดำเนินการ	สถานที่ฝึกอบรม
1. Operation procedure Manual and Rule books for Stations	เดือนมกราคม 2561	ศูนย์ซ่อมบำรุงคลองตัน
2. หลักสูตร Smile Service	เดือนกุมภาพันธ์ 2561	ศูนย์ซ่อมบำรุงคลองตัน
3. การจัดการรายได้	เดือนมีนาคม 2561	ศูนย์ซ่อมบำรุงคลองตัน
4. Incident management	เดือนเมษายน 2561	ศูนย์ซ่อมบำรุงคลองตัน
5. Equipment For Station	เดือนพฤษภาคม 2561	ศูนย์ซ่อมบำรุงคลองตัน

### 5.2.2 ประจำปี 2562

แผนงาน	ระยะเวลาการดำเนินการ	สถานที่ฝึกอบรม
1. Operation procedure Manual and Rule books for Stations	เดือนมกราคม 2562	ศูนย์ซ่อมบำรุงคลองตัน
2. หลักสูตร Smile Service	เดือนกุมภาพันธ์ 2562	ศูนย์ซ่อมบำรุงคลองตัน
3. การจัดการรายได้	เดือนมีนาคม 2562	ศูนย์ซ่อมบำรุงคลองตัน

แผนงาน	ระยะเวลาการดำเนินการ	สถานที่ฝึกอบรม
4. Incident management	เดือนเมษายน 2562	ศูนย์ซ่อมบำรุงคลองตัน
5. Equipment For Station	เดือนพฤษภาคม 2562	ศูนย์ซ่อมบำรุงคลองตัน

### 5.3 ส่วนปฏิบัติการเดินรถ (TCD)

#### 5.3.1 ประจำปี 2561

แผนงาน	ระยะเวลาการดำเนินการ	สถานที่ฝึกอบรม
1. การต่อพ่วงขบวนรถไฟ	เดือนมกราคม – เดือนกุมภาพันธ์ 2561	ศูนย์ซ่อมบำรุงคลองตัน
2. กฎระเบียบข้อบังคับ ว่าด้วยการเดินรถ OPS/0009	เดือนมีนาคม 2561	ศูนย์ซ่อมบำรุงคลองตัน
3. การแก้ไขปัญหากรณีเกิดเหตุรถไฟฟ้าขัดข้อง	เดือนเมษายน 2561	ศูนย์ซ่อมบำรุงคลองตัน
4. ระเบียบปฏิบัติการเดินรถสำหรับเจ้าหน้าที่ควบคุมรถไฟฟ้า OPS/0015	เดือนพฤษภาคม 2561	ศูนย์ซ่อมบำรุงคลองตัน
5. การควบคุมรถซ่อมบำรุง	เดือนมิถุนายน 2561	ศูนย์ซ่อมบำรุงคลองตัน

### 5.3.2 ประจำปี 2562

แผนงาน	ระยะเวลาการดำเนินการ	สถานที่ฝึกอบรม
1. หลักสูตรวิธีการปฏิบัติ Finger rule	เดือนธันวาคม 2561	ศูนย์ซ่อมบำรุงคลองตัน
2. การต่อพ่วงขบวนรถไฟ	เดือนมกราคม – เดือนกุมภาพันธ์ 2562	ศูนย์ซ่อมบำรุงคลองตัน
3. กฎระเบียบข้อบังคับ ว่าด้วยการเดินรถ OPS/0009	เดือนมีนาคม 2562	ศูนย์ซ่อมบำรุงคลองตัน
4. การแก้ไขปัญหากรณีเกิดเหตุรถไฟฟ้ขาดข้อง	เดือนเมษายน 2562	ศูนย์ซ่อมบำรุงคลองตัน
5. ระเบียบปฏิบัติการเดินรถสำหรับเจ้าหน้าที่ควบคุมรถไฟ OPS/0015	เดือนพฤษภาคม 2562	ศูนย์ซ่อมบำรุงคลองตัน
6. การควบคุมรถซ่อมบำรุง	เดือนมิถุนายน 2562	ศูนย์ซ่อมบำรุงคลองตัน

6 รายละเอียดในการดำเนินงานของแผนงาน ในปี พ.ศ. 2561 และ พ.ศ.2562

6.1 ส่วนควบคุมการเดินรถ (OCD)

6.1.1 ประจำปี 2561

กิจกรรม	ไตรมาส 2/61			ไตรมาส 3/61			ไตรมาส 4/61			ไตรมาส 1/62			ผู้รับผิดชอบ	ความเสี่ยง
	ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.	ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.		
1. ศึกษา วางแผน รายละเอียดหลักสูตรการฝึกอบรม													ผจส.คร.	-
2. นำเสนอโครงการ													ผจส.คร.	-
3. อบรมหลักสูตร Operation Rule Book	■												ผจผ.คร.	-
4. ทดสอบและประเมินผลการฝึกอบรม		■											ผจผ.คร.	
5. อบรมหลักสูตร Operation Procedure Manual		■											ผจผ.คร.	-
6. ทดสอบและประเมินผลการฝึกอบรม			■										ผจผ.คร.	
7. อบรมหลักสูตร OPS Manual for Work Permit & Track Possession			■										ผจผ.คร.	-
8. ทดสอบและประเมินผลการฝึกอบรม				■									ผจผ.คร.	
9. อบรมหลักสูตร Timetable Planning				■									ผจผ.จต.	-
10. ทดสอบและประเมินผลการฝึกอบรม					■								ผจผ.จต.	
11. อบรมหลักสูตร Incident management Manual and Analyze & Simulation from case Incident Report					■								ผจผ.คร.	-
12. ทดสอบและประเมินผลการฝึกอบรม						■							ผจผ.คร.	
13. อบรมหลักสูตร TMS Fault Messages & Examination						■							ผจผ.คร.	-

กิจกรรม	ไตรมาส 2/61			ไตรมาส 3/61			ไตรมาส 4/61			ไตรมาส 1/62			ผู้รับผิดชอบ	ความเสี่ยง
	ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.	ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.		
14.ทดสอบและประเมินผลการฝึกอบรม						-							ผจผ.คร.	-
15.สรุปผลการฝึกอบรม							-						ผจส.คร.	-

### 6.1.2 ประจำปี 2562

กิจกรรม	ไตรมาส 2/62			ไตรมาส 3/62			ไตรมาส 4/62			ไตรมาส 1/63			ผู้รับผิดชอบ	ความเสี่ยง
	ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.	ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.		
1. ศึกษา วางแผน รายละเอียดหลักสูตรการฝึกอบรม													ผจส.คร.	-
2. นำเสนอโครงการ													ผจส.คร.	-
3. อบรมหลักสูตร Operation Rule Book	-												ผจผ.คร.	-
4. ทดสอบและประเมินผลการฝึกอบรม	-												ผจผ.คร.	-
5. อบรมหลักสูตร Operation Procedure Manual		-											ผจผ.คร.	-
6. ทดสอบและประเมินผลการฝึกอบรม		-											ผจผ.คร.	-
7. อบรมหลักสูตร OPS Manual for Work Permit & Track Possession			-										ผจผ.คร.	-
8. ทดสอบและประเมินผลการฝึกอบรม			-										ผจผ.คร.	-
9. อบรมหลักสูตร Timetable Planning				-									ผจผ.จต.	-
10. ทดสอบและประเมินผลการฝึกอบรม				-									ผจผ.จต.	-
11. อบรมหลักสูตร Incident management Manual and Analyze & Simulation from case Incident Report					-								ผจผ.คร.	-

กิจกรรม	ไตรมาส 2/62			ไตรมาส 3/62			ไตรมาส 4/62			ไตรมาส 1/63			ผู้รับผิดชอบ	ความเสี่ยง
	ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.	ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.		
12. ทดสอบและประเมินผลการฝึกอบรม					-								ผจผ.คร.	
13. อบรมหลักสูตร TMS Fault Messages & Examination						-							ผจผ.คร.	-
14. ทดสอบและประเมินผลการฝึกอบรม						-							ผจผ.คร.	-
15. สรุปผลการฝึกอบรม						-							ผจส.คร.	-
16. วิเคราะห์ รายละเอียด ความเพียงพอ ประสิทธิภาพจากการปฏิบัติงาน เพื่อ ทบทวน และออกแบบหลักสูตรการพัฒนา บุคลากรให้เหมาะสม และยกระดับการ ให้บริการ และหารือร่วมกับฝ่ายอำนวยการ เพื่อออกแบบ/พัฒนาหลักสูตรให้เหมาะสม								-						

## 6.2 ส่วนปฏิบัติการสถานีรถไฟ (STD)

### 6.2.1 ประจำปี 2561

กิจกรรม	ไตรมาส 2/61			ไตรมาส 3/61			ไตรมาส 4/61			ไตรมาส 1/62			ผู้รับผิดชอบ	ความเสี่ยง
	ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.	ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.		
1. Operation procedure Manual and Rule books for Stations	↔													
2. หลักสูตร Smile Service		↔												
3. การจัดการรายได้			↔											
4. Incident management				↔										

กิจกรรม	ไตรมาส 2/61			ไตรมาส 3/61			ไตรมาส 4/61			ไตรมาส 1/62			ผู้รับผิดชอบ	ความเสี่ยง
	ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.	ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.		
5. Equipment For Station					↔									
6. วิเคราะห์ รายละเอียด ความเพียงพอ ประสิทธิภาพจากการปฏิบัติงาน เพื่อ ทบทวน และออกแบบหลักสูตรการพัฒนา บุคลากรให้เหมาะสม และยกระดับการ ให้บริการ และหารือร่วมกับฝ่ายอำนวยการ เพื่อออกแบบ/พัฒนาหลักสูตรให้เหมาะสม								█						

#### 6.2.2 ประจำปี 2562

กิจกรรม	ไตรมาส 2/62			ไตรมาส 3/62			ไตรมาส 4/62			ไตรมาส 1/63			ผู้รับผิดชอบ	ความเสี่ยง
	ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.	ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.		
1. Operation procedure Manual and Rule books for Stations	↔													
2. หลักสูตร Smile Service		↔												
3. การจัดการรายได้			↔											
4. Incident management				↔										
5. Equipment For Station					↔									
6. วิเคราะห์ รายละเอียด ความเพียงพอ ประสิทธิภาพ จากการปฏิบัติงาน เพื่อทบทวน และออกแบบ หลักสูตรการพัฒนาบุคลากรให้เหมาะสม และ ยกระดับการให้บริการ และหารือร่วมกับฝ่าย อำนวยการเพื่อออกแบบ/พัฒนาหลักสูตรให้เหมาะสม								█						

### 6.3 ส่วนปฏิบัติการเดินรถ (TCD)

#### 6.3.1 ประจำปี 2561

กิจกรรม	ไตรมาส 2/61			ไตรมาส 3/61			ไตรมาส 4/61			ไตรมาส 1/62			ผู้รับผิดชอบ	ความเสี่ยง
	ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.	ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.		
1.อบรมเรื่องการต่อฟางขบวนรถไฟฟ้า	←→												ผจผ.ดร.1	
2.อบรม OPS0015				←→									ผจผ.ดร.1	
3.อบรมการแก้ไขปัญหา						←→							ผจผ.ดร.1	
4.อบรม OPS0009								←→					ผจผ.ดร.1	
5.อบรมรถซ่อมบำรุง								←→					ผจผ.ดร.2	

#### 6.3.2 ประจำปี 2562

กิจกรรม	ไตรมาส 1/62	ไตรมาส 2/62			ไตรมาส 3/62			ไตรมาส 4/62			ไตรมาส 1/63			ผู้รับผิดชอบ	ความเสี่ยง
	ธ.ค.	ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.	ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.		
1. อบรม หลักสูตร Finger Rule (ไตรมาส 1)	←→													ผจผ.ดร.1	
2. อบรมเรื่องการต่อฟางขบวนรถไฟฟ้า		←→												ผจผ.ดร.1	
3. อบรม OPS0015					←→									ผจผ.ดร.1	
4. อบรมการแก้ไขปัญหา							←→							ผจผ.ดร.1	
5. อบรม OPS0009									←→					ผจผ.ดร.1	
6. อบรมรถซ่อมบำรุง									←→					ผจผ.ดร.2	
7. วิเคราะห์ รายละเอียด ความเพียงพอ ประสิทธิภาพจากการปฏิบัติงาน เพื่อทบทวน และออกแบบหลักสูตรการพัฒนาคูคณากรให้เหมาะสม และยกระดับการให้บริการ และหารือร่วมกับฝ่ายอำนวยการเพื่อออกแบบ/พัฒนาหลักสูตรให้เหมาะสม														ผจผ.ดร.1	



## 7 การวัดผลเป้าหมาย/ตัวชี้วัด

### 7.1 ส่วนควบคุมการเดินรถ (OCD)

ประเภทตัวชี้วัด	ตัวชี้วัด	หน่วยวัด	Baseline		ค่าเป้าหมาย				
			ผลการดำเนินงาน เกิดจริง (3 เดือน)	คาดการณ์ผลการ ดำเนินงานปี 2561	ปี 2561	ปี 2562	ปี 2563	ปี 2564	ปี 2565
ตัวชี้วัดผลระหว่าง กระบวนการ (ปริมาณและ/หรือ คุณภาพ) (Leading Indicator)	1) ร้อยละการเข้าอบรมของ พนักงานส่วนควบคุมการเดิน รถ (OCD)	ร้อยละ			90	90	90	90	90
	2) ร้อยละของพนักงานส่วน ควบคุมการเดินรถ (OCD) ผ่าน เกณฑ์การฝึกอบรม	ร้อยละ			90	90	90	90	90
ตัวชี้วัดประสิทธิผล การดำเนินงาน หรือ ผลประโยชน์ที่ องค์กรได้รับจาก แผนงาน/โครงการ (Lagging Indicator)	1) Train Punctuality within 5 minutes	ร้อยละ			=> 99.0%	=> 99.0%	=> 99.0%	=> 99.0%	=> 99.0%
	2) Service Reliability => 97.50%	ร้อยละ			97.50%	99.0%	=> 99.0%	=> 99.0%	=> 99.0%
	3) ความปลอดภัยของผู้โดยสาร (Safety of Passenger)	จำนวนผู้ ได้รับ บาดเจ็บ /จน. ผตส. 1 ล้าน คน				1	1	1	1

## 7.2 ส่วนปฏิบัติการสถานีรถไฟ (STD)

ประเภทตัวชี้วัด	ตัวชี้วัด	หน่วยวัด	Baseline		ค่าเป้าหมาย				
			ผลการดำเนินงาน เกิดจริง (3 เดือน)	คาดการณ์ผลการ ดำเนินงานปี 2561	ปี 2561	ปี 2562	ปี 2563	ปี 2564	ปี 2565
ตัวชี้วัดผลระหว่าง กระบวนการ (ปริมาณและ/หรือ คุณภาพ) (Leading Indicator)	1) ร้อยละการเข้าอบรมของ พนักงาน ส่วนปฏิบัติการ สถานีรถไฟ (STD)	ร้อยละ			90	90	90	90	90
	2) ร้อยละของพนักงานส่วน ส่วนปฏิบัติการสถานีรถไฟ (STD) ผ่านเกณฑ์การ ฝึกอบรม	ร้อยละ			90	90	90	90	90
ตัวชี้วัดประสิทธิผล การดำเนินงาน หรือ ผลประโยชน์ที่ องค์กรได้รับจาก แผนงาน/โครงการ (Lagging Indicator)	1) ความปลอดภัยของ ผู้โดยสาร (Safety of Passenger)	ร้อยละ			1	1	1	1	1
	2) ผลความพึงพอใจของ ผู้ใช้บริการ => 3.85	ร้อยละ		3.65	3.85	3.85	3.95	4.05	4.15
	3) ข้อร้องเรียนจากผู้โดยสาร (Complain)	ครั้ง/ จำนวน ผู้โดยสาร 250,000 ราย				7	7	7	7

### 7.3 ส่วนปฏิบัติการเดินรถ (TCD)

ประเภทตัวชี้วัด	ตัวชี้วัด	หน่วยวัด	Baseline		ค่าเป้าหมาย				
			ผลการดำเนินงาน เกิดจริง (3 เดือน)	คาดการณ์ผลการ ดำเนินงานปี 2561	ปี 2561	ปี 2562	ปี 2563	ปี 2564	ปี 2565
ตัวชี้วัดผลระหว่าง กระบวนการ (ปริมาณและ/หรือ คุณภาพ) (Leading Indicator)	1) ร้อยละการเข้าอบรมของ พนักงาน ส่วนปฏิบัติการเดินรถ (TCD)	ร้อยละ			90	90	90	90	90
	2) ร้อยละของพนักงานส่วน ส่วนปฏิบัติการเดินรถ (TCD) ผ่านเกณฑ์การฝึกอบรม	ร้อยละ			90	90	90	90	90
ตัวชี้วัดประสิทธิผล การดำเนินงาน หรือ ผลประโยชน์ที่ องค์กรได้รับจาก แผนงาน/โครงการ (Lagging Indicator)	1) Train Punctuality within 5 minutes	ร้อยละ			=> 99.00%	=> 99.00%	=> 99.00%	=> 99.00%	=> 99.00%
	2) Service Reliability => 99.00%	ร้อยละ			=> 99.00%	=> 99.00%	=> 99.00%	=> 99.00%	=> 99.00%
	3) ความปลอดภัยของผู้โดยสาร (Safety of Passenger)	จำนวนผู้ ได้รับ บาดเจ็บ /จน. ผดส. 1 ล้าน คน				1	1	1	1

## คำจำกัดความตาม Balanced Scorecard (BSC) บริษัท รถไฟฟ้า ร.ฟ.ท.จำกัด ประจำปี 2562

### 1. ตัวชี้วัดผลระหว่างกระบวนการ (ปริมาณและ/หรือคุณภาพ) (Leading Indicator) (ข้อ 7.1 7.2 และ 7.3)

ตัวชี้วัด	คำจำกัดความ (Definition)										
1. ร้อยละของพนักงานที่เข้าร่วมโครงการเพิ่มศักยภาพการให้บริการเดินรถ	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ พิจารณาจากร้อยละของพนักงานที่เข้าร่วมโครงการเพิ่มศักยภาพการให้บริการเดินรถ เพื่อทบทวนพนักงานให้มีความรู้ ความเข้าใจ ในขั้นตอนการปฏิบัติงานอย่างถูกต้องและเป็นไปในแนวทางเดียวกัน สามารถตอบสนองต่อเหตุการณ์ต่างๆ ได้อย่างถูกต้องและทันเวลาที่</li> <li>▪ ส่วนงานที่เข้าร่วมการฝึกอบรมของฝ่ายปฏิบัติการเดินรถประกอบด้วย ส่วนควบคุมการเดินรถ (OCC) ส่วนปฏิบัติการสถานีรถไฟฟ้า (STD) และส่วนปฏิบัติการเดินรถ (TCD)</li> <li>▪ โดยรายละเอียดค่าเกณฑ์วัด และการปรับค่าเกณฑ์วัด เท่ากับ -/+ ร้อยละ 5 สรุปดังนี้</li> </ul> <table border="1" data-bbox="593 592 1346 821"> <tbody> <tr> <td>ร้อยละ 80</td> <td>เทียบเท่ากับ ระดับ 1</td> </tr> <tr> <td>ร้อยละ 85</td> <td>เทียบเท่ากับ ระดับ 2</td> </tr> <tr> <td>ร้อยละ 90</td> <td>เทียบเท่ากับ ระดับ 3</td> </tr> <tr> <td>ร้อยละ 95</td> <td>เทียบเท่ากับ ระดับ 4</td> </tr> <tr> <td>ร้อยละ 100</td> <td>เทียบเท่ากับ ระดับ 5</td> </tr> </tbody> </table>	ร้อยละ 80	เทียบเท่ากับ ระดับ 1	ร้อยละ 85	เทียบเท่ากับ ระดับ 2	ร้อยละ 90	เทียบเท่ากับ ระดับ 3	ร้อยละ 95	เทียบเท่ากับ ระดับ 4	ร้อยละ 100	เทียบเท่ากับ ระดับ 5
ร้อยละ 80	เทียบเท่ากับ ระดับ 1										
ร้อยละ 85	เทียบเท่ากับ ระดับ 2										
ร้อยละ 90	เทียบเท่ากับ ระดับ 3										
ร้อยละ 95	เทียบเท่ากับ ระดับ 4										
ร้อยละ 100	เทียบเท่ากับ ระดับ 5										

ตัวชี้วัด

คำจำกัดความ (Definition)

2. ร้อยละของพนักงานที่เข้าร่วมโครงการผ่านเกณฑ์การฝึกอบรม

- พิจารณาจากร้อยละของพนักงานที่เข้าร่วมโครงการเพิ่มศักยภาพการให้บริการเดินรถผ่านเกณฑ์การฝึกอบรม
- รายละเอียดหลักสูตร ที่ใช้ในการฝึกอบรมของฝ่ายปฏิบัติการเดินรถ ประจำปี 2562 ประกอบด้วย

หลักสูตรการฝึกอบรมของแต่ละส่วนงาน ประจำปี 2562		
ส่วนควบคุมการเดินรถ(OCD)	ส่วนปฏิบัติการสถานีรถไฟ (STD)	ส่วนปฏิบัติการเดินรถ (TCD)
1. หลักสูตร Operation Rule Book	1. Operation procedure Manual and Rule books for Stations	1. การต่อฟ่วงขบวนรถไฟ
2. หลักสูตร Operation Procedure Manual	2. หลักสูตร Smile Service	2. กฎระเบียบข้อบังคับ ว่าด้วยการเดินรถ OPS/0009
3. หลักสูตร OPS Manual for Work Permit & Track Possession	3. การจัดการรายได้	3. การแก้ไขปัญหากรณีเกิดเหตุรถไฟฟ้าขัดข้อง
4. หลักสูตร Timetable Planning	4. Incident management	4. ระเบียบปฏิบัติการเดินรถสำหรับเจ้าหน้าที่ควบคุมรถไฟฟ้า OPS/0015
5. หลักสูตร Incident management Manual and Analyze & Simulation from case Incident Report	5. Equipment For Station	5. การควบคุมรถซ่อมบำรุง
6. หลักสูตร TMS Fault Messages & Examination		

- โดยรายละเอียดค่าเกณฑ์วัด และ การปรับค่าเกณฑ์วัด เท่ากับ +/- ร้อยละ 5 สรุปดังนี้

ร้อยละ 80	เทียบเท่ากับ ระดับ 1
ร้อยละ 85	เทียบเท่ากับ ระดับ 2
ร้อยละ 90	เทียบเท่ากับ ระดับ 3
ร้อยละ 95	เทียบเท่ากับ ระดับ 4
ร้อยละ 100	เทียบเท่ากับ ระดับ 5

## 2. ตัวชี้วัดประสิทธิผลการดำเนินงานหรือผลประโยชน์ที่องค์กรได้รับจากแผนงาน/โครงการ (Lagging Indicator)

ตัวชี้วัด	คำจำกัดความ (Definition)
-----------	--------------------------

1. Train Punctuality within 5 minutes (ความตรงต่อเวลา ณ สถานีปลายทาง) (ข้อ 7.1 และ 7.3)

- พิจารณาจากร้อยละความตรงต่อเวลา ของระยะเวลาที่รถไฟฟ้าเดินทางถึง ณ สถานีปลายทาง เทียบจากตารางการเดินไฟฟ้าที่ให้บริการ โดยมี ความล่าช้าไม่เกิน 5 นาที
- สูตรคำนวณ :

$$\% \text{Train Punctuality} = \sum_{k=1}^n \binom{n}{k} \left[ \frac{\text{Actual time} - \text{Timetable}}{\text{Timetable}} \right] * 100$$

- Actual time คือ ระยะเวลาจริง ที่รถไฟฟ้าเข้าถึงชานชาลา ณ สถานีปลายทาง
- Timetable คือ ระยะเวลาที่กำหนดตามตารางเดินรถไฟฟ้า
- k คือ วันที่ในเดือนนั้นๆ และ
- n คือ จำนวนวันที่ให้บริการทั้งหมดของเดือนนั้นๆ
- โดยรายละเอียดค่าเกณฑ์วัด และ การปรับค่าเกณฑ์วัด เท่ากับ -/+ ร้อยละ 1 สรุปดังนี้

98.0	เทียบเท่ากับ ระดับ 1
98.5	เทียบเท่ากับ ระดับ 2
99.0	เทียบเท่ากับ ระดับ 3
99.5	เทียบเท่ากับ ระดับ 4
100	เทียบเท่ากับ ระดับ 5

ตัวชี้วัด

คำจำกัดความ (Definition)

2. Service Reliability  
(ข้อ 7.1 และ 7.3)

- พิจารณาจากความน่าเชื่อถือในการให้บริการ จากจำนวนเที่ยวที่ให้บริการจริงต่อจำนวนเที่ยวที่กำหนดตามตารางการเดินรถ
- สูตรคำนวณ :

$$\% \text{ Service Reliability} = \frac{\text{จำนวนเที่ยวที่ให้บริการจริง}}{\text{จำนวนเที่ยวที่กำหนดตามตารางเดินรถ}} \times 100$$

- โดยรายละเอียดค่าเกณฑ์วัด และ การปรับค่าเกณฑ์วัด เท่ากับ +/- ร้อยละ 0.5 สรุปดังนี้

98.0	เทียบเท่ากับ ระดับ 1
98.5	เทียบเท่ากับ ระดับ 2
99.0	เทียบเท่ากับ ระดับ 3
99.5	เทียบเท่ากับ ระดับ 4
100	เทียบเท่ากับ ระดับ 5

- หมายเหตุ : การเดินรถตามตารางเดินรถไฟฟ้า คือ แผนการเดินรถไฟฟ้ารายเดือน **ทั้งนี้** จะต้องไม่มีการปรับตารางให้บริการเดินรถในระหว่างเดือน

ตัวชี้วัด

คำจำกัดความ (Definition)

3. ความปลอดภัยของผู้โดยสาร (Safety Passenger)  
(ข้อ 7.1 7.2 และ 7.3)

- พิจารณาจากจำนวนของผู้โดยสาร ที่ใช้บริการรถไฟฟ้า Airport Rail Link ที่ได้รับความบาดเจ็บจากอุปกรณ์ หรือความบกพร่องจากการให้บริการของบริษัทฯ ที่ก่อให้เกิดความเสียหายร้ายแรง บาดเจ็บร้ายแรง สาหัส หรือเสียชีวิต โดยไม่นับรวมถึงเหตุการณ์ที่ไม่สามารถควบคุมได้ เช่น เหตุการณ์ทางภัยธรรมชาติต่างๆ และเหตุการณ์การก่อจลาจล เป็นต้น
- วิธีคำนวณ วัดผลจากจำนวนผู้โดยสารรถไฟฟ้า Airport Rail Link ที่ได้รับบาดเจ็บ 1 คนต่อผู้โดยสาร 1 ล้านคน โดยรายงานผลการดำเนินงานเป็นรายเดือน
- โดยรายละเอียดค่าเกณฑ์วัด และ การปรับค่าเกณฑ์วัด เท่ากับ +/- 0.5 คน สรุปดังนี้

มากกว่า 1.5 คน	เทียบเท่ากับ ระดับ 1
1.5 คน	เทียบเท่ากับ ระดับ 2
1 คน	เทียบเท่ากับ ระดับ 3
0.5 คน	เทียบเท่ากับ ระดับ 4
0 คน	เทียบเท่ากับ ระดับ 5

หมายเหตุ : วิธีการคำนวณ เช่น จำนวนผู้โดยสารที่ให้บริการทั้งหมดตลอดเดือน เท่ากับ 2.5 ล้านคน (จำนวน Ridership) ดังนั้น นำค่า 2.50 มาคูณกับค่าเกณฑ์วัดทั้ง 5 ระดับ ทำให้ ค่าระดับ 1 เท่ากับ มากกว่า 3.75 คน, ค่าระดับ 2 เท่ากับ 3.75 คน, ค่าระดับ 3 เท่ากับ 2.50 คน, ค่าระดับ 4 เท่ากับ 1.25 คน, ค่าระดับ 5 เท่ากับ 0 คน



ตัวชี้วัด

คำจำกัดความ (Definition)

4. ระดับความพึงพอใจ  
ผู้ใช้บริการ  
(ข้อ 7.2)

- พิจารณาจากผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้โดยสาร ระดับคะแนน (1-5 คะแนน) ในด้านต่างๆ ดังนี้ การตรงต่อเวลา ความสะอาด ความปลอดภัย ความน่าเชื่อถือ โดยสำรวจความพึงพอใจทุกๆ 6 เดือน

- โดยรายละเอียดค่าเกณฑ์วัด และการปรับค่าเกณฑ์วัด เท่ากับ  $-/+ 0.7$  ดังนี้

3.75	เทียบเท่ากับ ระดับ 1
3.80	เทียบเท่ากับ ระดับ 2
3.85	เทียบเท่ากับ ระดับ 3
3.90	เทียบเท่ากับ ระดับ 4
3.95	เทียบเท่ากับ ระดับ 5

5. ข้อร้องเรียนจาก  
ผู้โดยสาร  
(Complain)  
(ข้อ 7.2)

- พิจารณาจาก ข้อร้องเรียนจากผู้โดยสาร โดยการรวบรวมข้อร้องเรียนของผู้โดยสารในแต่ละเดือน โดยจะต้องมีข้อร้อง น้อยกว่าหรือเท่ากับ 7 ข้อ ร้องเรียนต่อจำนวนผู้โดยสาร 250,000 คน/เดือน และกำหนดให้รายงานผลเป็นรายเดือน

- โดยรายละเอียดค่าเกณฑ์วัด สรุปดังนี้

$\geq 10$	เทียบเท่ากับ ระดับ 1
8-9	เทียบเท่ากับ ระดับ 2
7	เทียบเท่ากับ ระดับ 3
5-6	เทียบเท่ากับ ระดับ 4
$\leq 4$	เทียบเท่ากับ ระดับ 5

## แบบฟอร์ม แผนงาน/โครงการ ปี 2562

ชื่อแผนงาน/โครงการ: OM2.12 แผนงาน “การขอรับการรับรอง ISO 9001:2015 ขอบเขต : งานปฏิบัติการเดินรถไฟฟ้าและงานให้บริการ...”

### 1. เหตุผลและความจำเป็นของโครงการ

- 1.1 การสนับสนุนต่อ: วิสัยทัศน์ของบริษัท รถไฟฟ้า ร.ฟ.ท. จำกัด “บริษัทฯ มุ่งมั่นเพื่อเป็นผู้นำในการให้บริการเดินรถไฟฟ้าที่มีมาตรฐานในระดับสากล” และนโยบาย “สร้างมาตรฐานการปฏิบัติงานในการเดินรถและซ่อมบำรุง”
- 1.2 รองรับวัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์ (Strategic Objective) : S2 มุ่งเน้นศักยภาพ / ประสิทธิภาพการเดินรถและการซ่อมบำรุงรวมถึงการปรับปรุงระบบการบริหารจัดการภายใน
- 1.3 สอดคล้องยุทธศาสตร์ (Strategy): การยกระดับประสิทธิภาพการให้บริการการเดินรถและการซ่อมบำรุงรักษา
- 1.4 กลยุทธ์: การเพิ่มศักยภาพการให้บริการเดินรถ
- 1.5 เกณฑ์วัดผลการดำเนินงาน: บริษัท รถไฟฟ้า ร.ฟ.ท. จำกัด ได้รับการรับรอง “ระบบจัดการคุณภาพ ISO 9001:2015 ขอบเขต : งานปฏิบัติการเดินรถไฟฟ้าและงานให้บริการภายในเดือนกุมภาพันธ์ 2562...”

### 2. ผู้รับผิดชอบแผนงาน/โครงการ:

- 2.1 ผู้รับผิดชอบหลัก : ฝ่าย : แผนกควบคุมคุณภาพ                      สายงาน : กรรมการผู้อำนวยการใหญ่
- 2.2 ผู้รับผิดชอบร่วม : ฝ่าย : ปฏิบัติการเดินรถ                              สายงาน : ปฏิบัติการและซ่อมบำรุง

### 3. วัตถุประสงค์ของโครงการ /ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

- 3.1 บริษัท รถไฟฟ้า ร.ฟ.ท. จำกัด ได้รับการรับรองระบบจัดการคุณภาพ ISO 9001:2015 ขอบเขต : งานปฏิบัติการเดินรถไฟฟ้าและงานให้บริการ

รายละเอียดแผนงาน/โครงการ :

.....

พื้นที่ดำเนินการ : พื้นที่ของระบบรถไฟฟ้าแอร์พอร์ต เรล ลิงก์ทุกพื้นที่ ระยะเวลาดำเนินการ 180 วัน ( 6 เดือน) ระยะเวลาเริ่มต้น เดือนกันยายน 2561 สิ้นสุด เดือนกุมภาพันธ์ 2562

วงเงินงบประมาณที่ต้องการใช้ : 930,000.00 บาท (เก้าแสนสามหมื่นบาทถ้วน) ราคานี้รวมภาษีมูลค่าเพิ่ม 7 % แล้ว

ประเภทเงินงบประมาณ : งบรับจ้างบริหารเดินรถประจำปีงบประมาณ 2561 ข้อ 6 ค่าใช้จ่ายด้าน Safety และควบคุมคุณภาพ ข้อ 6.13. ค่าใช้จ่ายจัดทำระบบ ISO

ข้อ 6.13.1 จ้างที่ปรึกษาเพื่อให้คำแนะนำเชิงลึก การฝึกอบรม และการจัดระบบบริหารจัดการคุณภาพ ISO 9001:2015 : 780,000.00 บาท (เจ็ดแสนแปดหมื่นบาทถ้วน)

ข้อ 6.13.2 จ้างผู้ตรวจประเมินระบบบริหารจัดการคุณภาพ ISO 9001:2015 : 150,000.00 บาท (หนึ่งแสนห้าหมื่นบาทถ้วน)



#### 4. ขั้นตอนและแนวทางในการดำเนินงาน




แนวทางการในการดำเนินงาน	ระยะเวลาการดำเนินงาน
โปรตรอบุแผนงานย่อย (ถ้ามี)	โปรตรอบุช่วงเวลา (ในกรณีที่เป็นแผนงานระยะยาว)
ดำเนินการเตรียมความพร้อมของระบบจัดการคุณภาพ ISO 9001:2015 ขอบเขต : งานปฏิบัติการเดินรถไฟฟ้และงานบริการ	เดือนกันยายน 2561 ถึงเดือนกุมภาพันธ์ 2562
ดำเนินการตรวจประเมินเพื่อขอการรับรองระบบ ฯ จากหน่วยรับรอง (CB)	เดือนมกราคม - เดือนกุมภาพันธ์ 2562
หมายเหตุ : ตูรายละเอียดจากเอกสารชื่อ “แผนการดำเนินการ (Master Plan)” ของบริษัท สเปลดิต ออก้า จำกัด จำนวน 2 หน้า	




#### 5. รายละเอียดในการดำเนินงานของแผนงาน ในเดือนกันยายน 2561 ถึงเดือนกุมภาพันธ์ 2562

กิจกรรม	Q1-62			Q2-62			Q3-62			Q4-62			Q1-63			ผู้รับผิดชอบ	ความเสี่ยง
	ต.ค. 61	พ.ย. 61	ธ.ค. 61	ม.ค. 62	ก.พ. 62	มี.ค. 62	เม.ย. 62	พ.ค. 62	มิ.ย. 62	ก.ค. 62	ส.ค. 62	ก.ย. 62	ต.ค. 62	พ.ย. 62	ธ.ค. 62		
งานที่ 1 - ตรวจสอบสถานะเบื้องต้น																1) ที่ปรึกษา ISO 2) ผู้บริหารระดับสูง 3) แผนกควบคุมคุณภาพ	1) ได้ข้อมูลไม่ครบถ้วน ซึ่งมีผลกระทบกับการ จัดทำริบทองคำกร และการประเมิน ความเสี่ยงขององค์กร 2) ที่ปรึกษาขาดความ เข้าใจการทำงานของ รัฐวิสาหกิจ
งานที่ 2 - อบรมทำความเข้าใจระบบ คุณภาพ ISO 9001:2015																1) ที่ปรึกษา ISO 2) พนักงานทุกระดับของ	1) วิทยากรขาดความ เข้าใจในข้อกำหนด

กิจกรรม	Q1-62			Q2-62			Q3-62			Q4-62			Q1-63			ผู้รับผิดชอบ	ความเสี่ยง
	ต.ค. 61	พ.ย. 61	ธ.ค. 61	ม.ค. 62	ก.พ. 62	มี.ค. 62	เม.ย. 62	พ.ค. 62	มิ.ย. 62	ก.ค. 62	ส.ค. 62	ก.ย. 62	ต.ค. 62	พ.ย. 62	ธ.ค. 62		
																ฝ่ายปฏิบัติการเดินรถและแผนกสนับสนุนต่าง ๆ 3) แผนกควบคุมคุณภาพ	และองค์กรทำให้ผู้เข้ารับการอบรมได้ความรู้ไม่ถูกต้อง 2) สื่อการสอนล่าสมัย
งานที่ 3 – จัดทำบริบทองค์กร																1) ที่ปรึกษา ISO 2) ผู้บริหารระดับสูง 3) แผนกควบคุมคุณภาพ 4) แผนกนโยบาย แผนและความเสี่ยง 5) คณะทำงาน ISO	1) ได้ข้อมูลไม่ครบถ้วนซึ่งมีผลกระทบกับการจัดทำบริบทองค์กรและการประเมินความเสี่ยงขององค์กร 2) ที่ปรึกษาขาดความเข้าใจการทำงานของรัฐวิสาหกิจ
งานที่ 4 – ประเมินความเสี่ยงทางธุรกิจ																1) ที่ปรึกษา ISO 2) ผู้บริหารระดับสูง 3) แผนกควบคุมคุณภาพ 4) แผนกนโยบาย แผนและความเสี่ยง 5) คณะทำงาน ISO	1) ได้ข้อมูลไม่ครบถ้วนซึ่งมีผลกระทบกับการจัดทำบริบทองค์กรและการประเมินความเสี่ยงขององค์กร 2) ที่ปรึกษาขาดความเข้าใจการทำงานของรัฐวิสาหกิจ
งานที่ 5 – ให้คำแนะนำการจัดทำระบบ																1) ที่ปรึกษา ISO	1) ได้ข้อมูลไม่ครบถ้วน

กิจกรรม	Q1-62			Q2-62			Q3-62			Q4-62			Q1-63			ผู้รับผิดชอบ	ความเสี่ยง
	ต.ค. 61	พ.ย. 61	ธ.ค. 61	ม.ค. 62	ก.พ. 62	มี.ค. 62	เม.ย. 62	พ.ค. 62	มิ.ย. 62	ก.ค. 62	ส.ค. 62	ก.ย. 62	ต.ค. 62	พ.ย. 62	ธ.ค. 62		
พัฒนาศักยภาพพนักงาน																2) ผู้บริหารระดับสูง 3) แผนกควบคุมคุณภาพ 4) แผนกบริหารทรัพยากรบุคคล 5) แผนกอบรมบุคลากร 6) คณะทำงาน ISO	ซึ่งมีผลกระทบกับการจัดทำระบบพัฒนาศักยภาพพนักงาน 2) ขาดความร่วมมือจากแผนกเกี่ยวข้อง
งานที่ 6 - ออกแบบระบบและจัดทำเอกสารในระบบคุณภาพ																1) ที่ปรึกษา ISO 2) ผู้บริหาร 3) แผนกควบคุมคุณภาพ 4) คณะทำงาน ISO	1) ได้ข้อมูลไม่ครบถ้วน ซึ่งมีผลกระทบกับการจัดทำเอกสารในระบบคุณภาพ 2) คณะทำงาน ISO ขาดความรู้ความเข้าใจในขั้นตอนการทำงานของแผนกที่สังกัด 3) ผู้มีอำนาจจะลาเลยเบี่ยงในการทบทวนและการอนุมัติลงนามในเอกสารที่จัดทำ
งานที่ 7 - ทดสอบเอกสารที่จัดทำทั้งหมดและแจกจ่ายฝ่ายต่าง ๆ																1) ที่ปรึกษา ISO 2) ผู้บริหาร 3) แผนกควบคุมคุณภาพ	1) พนักงานขาดความรู้ความเข้าใจในระบบจัดการเอกสารคุณภาพ

กิจกรรม	Q1-62			Q2-62			Q3-62			Q4-62			Q1-63			ผู้รับผิดชอบ	ความเสี่ยง
	ต.ค. 61	พ.ย. 61	ธ.ค. 61	ม.ค. 62	ก.พ. 62	มี.ค. 62	เม.ย. 62	พ.ค. 62	มิ.ย. 62	ก.ค. 62	ส.ค. 62	ก.ย. 62	ต.ค. 62	พ.ย. 62	ธ.ค. 62		
																4) คณะทำงาน ISO	2) ขาดการสื่อสารให้พนักงานทราบเรื่องการประกาศใช้เอกสารคุณภาพในองค์กร
งานที่ 8 - อบรมการตรวจติดตามภายใน																1) ที่ปรึกษา ISO 2) คณะทำงาน ISO 3) แผนกควบคุมคุณภาพ	1) ผู้ตรวจติดตามภายในขาดประสบการณ์ทำให้การตรวจประเมินขาดประสิทธิภาพและไม่บรรลุตามวัตถุประสงค์ของการตรวจประเมิน
งานที่ 9 - อบรมและฝึกการเขียนใบ CAR และการตอบ CAR อย่างถูกต้อง																1) ที่ปรึกษา ISO 2) คณะทำงาน ISO 3) แผนกควบคุมคุณภาพ	ผู้ตรวจติดตามขาดความเข้าใจในการประยุกต์ใช้ข้อกำหนด ISO 9001 เพื่อใช้ในการเขียน CAR
งานที่ 10 - ตรวจติดตามระบบคุณภาพ ISO 9001:2015																1) ที่ปรึกษา ISO 2) ผู้บริหาร 3) คณะทำงาน ISO 4) แผนกควบคุมคุณภาพ	ผู้ตรวจติดตามขาดประสบการณ์ในการตรวจติดตามทำให้ไม่บรรลุวัตถุประสงค์ในการตรวจติดตาม

กิจกรรม	Q1-62			Q2-62			Q3-62			Q4-62			Q1-63			ผู้รับผิดชอบ	ความเสี่ยง
	ต.ค. 61	พ.ย. 61	ธ.ค. 61	ม.ค. 62	ก.พ. 62	มี.ค. 62	เม.ย. 62	พ.ค. 62	มิ.ย. 62	ก.ค. 62	ส.ค. 62	ก.ย. 62	ต.ค. 62	พ.ย. 62	ธ.ค. 62		
งานที่ 11 - ประชุมทบทวนฝ่ายบริหาร																1) ที่ปรึกษา ISO 2) ผู้บริหาร 3) คณะทำงาน ISO 4) แผนกควบคุมคุณภาพ	ขาดข้อมูล (Input) ที่จำเป็นต้องใช้ในการประชุมทบทวนฝ่ายบริหาร
CB ตรวจสอบประเมิน Stage I																1) ที่ปรึกษา ISO 2) พนักงานทุกระดับ ยกเว้น พนักงานในฝ่ายวิศวกรรมและซ่อมบำรุง / ฝ่ายตรวจสอบภายใน / ส่วนกฎหมาย / ส่วนบัญชีและการเงิน 3) คณะทำงาน ISO 4) แผนกควบคุมคุณภาพ	ได้รับ Major CARs จากการตรวจประเมิน โดยหน่วยรับรอง (CB) จนทำให้ไม่สามารถได้รับการรับรองตามเป้าหมายที่กำหนดไว้
งานที่ 12 - ตรวจสอบประเมินเบื้องต้น																1) ที่ปรึกษา ISO 2) พนักงานทุกระดับ ยกเว้น พนักงานในฝ่ายวิศวกรรมและซ่อมบำรุง / ฝ่ายตรวจสอบภายใน / ส่วนกฎหมาย / ส่วนบัญชีและการเงิน 3) คณะทำงาน ISO 4) แผนกควบคุมคุณภาพ	ไม่สามารถตรวจพบสิ่งที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนดจนเป็นเหตุให้มี Major CARs จากการตรวจรับรองโดย CB

กิจกรรม	Q1-62			Q2-62			Q3-62			Q4-62			Q1-63			ผู้รับผิดชอบ	ความเสี่ยง
	ต.ค. 61	พ.ย. 61	ธ.ค. 61	ม.ค. 62	ก.พ. 62	มี.ค. 62	เม.ย. 62	พ.ค. 62	มิ.ย. 62	ก.ค. 62	ส.ค. 62	ก.ย. 62	ต.ค. 62	พ.ย. 62	ธ.ค. 62		
CB ตรวจสอบประเมิน Stage II																1) ที่ปรึกษา ISO 2) พนักงานทุกระดับ ยกเว้น พนักงานใน ฝ่ายวิศวกรรมและซ่อม บำรุง / ฝ่ายตรวจสอบ ภายใน / ส่วนกฎหมาย /ส่วนบัญชีและการเงิน 3) คณะทำงาน ISO 4) แผนกควบคุมคุณภาพ	ได้รับ Major CARs จากการตรวจประเมิน โดยหน่วยรับรอง (CB) จนทำให้ไม่สามารถ ได้รับการรับรองตาม เป้าหมายที่กำหนดไว้
งานที่ 13 – ที่ปรึกษาติดตามผลการ ตรวจสอบประเมินหลังจากการตรวจจากการ ตรวจรับรองจาก CB																1) ที่ปรึกษา ISO 2) พนักงานทุกระดับ ยกเว้น พนักงานใน ฝ่ายวิศวกรรมและซ่อม บำรุง / ฝ่ายตรวจสอบ ภายใน / ส่วนกฎหมาย /ส่วนบัญชีและการเงิน 3) คณะทำงาน ISO 4) แผนกควบคุมคุณภาพ	ไม่สามารถแก้ไข Major CARs ได้ทัน ตามกำหนดเวลาที่ ตรวจสอบประเมินใน Stage II โดย CB



6. การวัดผลเป้าหมาย/ตัวชี้วัด

ประเภทตัวชี้วัด	ตัวชี้วัด	หน่วยวัด	Baseline		ค่าเป้าหมาย					
			ผลการดำเนินงาน เกิดจริง (3 เดือน)	คาดการณ์ผลการ ดำเนินงานปี 2561	ปี 2562	ปี 2563	ปี 2564	ปี 2565	ปี 2566	
ตัวชี้วัดผลระหว่าง กระบวนการ (ปริมาณและ/หรือ คุณภาพ) (Leading Indicator)	1) ร้อยละความสำเร็จใน การดำเนินงานตามแผนงาน : การขอการรับรองระบบบริหาร คุณภาพ ISO 9001:2015 : ขอบเขตงานส่วนการเดินรถ	ระดับ	- -	-	3 (ได้รับการ รับรอง ISO 9001:2015 ขอบเขต : งาน ปฏิบัติการ เดินรถ ในเดือนก.พ 62)	-				
ตัวชี้วัดประสิทธิผล การดำเนินงาน หรือ ผลประโยชน์ที่ องค์กรได้รับจาก แผนงาน/โครงการ (Lagging Indicator)	1) % of Train Punctuality	%	พ.ค.61 – 99.48 มิ.ย.61 – 99.10 ก.ค.61 – 99.47	95 % ของ การตรงต่อเวลา ตามตารางเดินรถ ที่เข้าชานชาลา ปลายทาง ไม่เกิน 5 นาที	99%	99%	99%	99%	99%	
	2) % of Train Reliability	%	พ.ค.61 – 99.95 มิ.ย.61 – 99.91 ก.ค.61 – 99.93	95 % ของ เที่ยวให้บริการจริงต่อ จำนวนเที่ยวตาม ตารางการเดินรถ	99%	99%	99%	99%	99%	

ประเภทตัวชี้วัด	ตัวชี้วัด	หน่วยวัด	Baseline		ค่าเป้าหมาย				
			ผลการดำเนินงาน เกิดจริง (3 เดือน)	คาดการณ์ผลการ ดำเนินงานปี 2561	ปี 2562	ปี 2563	ปี 2564	ปี 2565	ปี 2566
	3) % ของ SLA ภาระงาน การปฏิบัติการเดินรถไฟฟ้า และการให้บริการ	%	-	90 % ของ ภาระงาน การปฏิบัติการเดิน รถไฟฟ้าและ การให้บริการ ได้รับการทบทวน และปรับปรุง ครบถ้วน 90%	90	-			

หมายเหตุ : บริษัท รถไฟฟ้า ร.ฟ.ท. จำกัดได้ดำเนินการจัดจ้างผู้ตรวจประเมินระบบจัดการคุณภาพ ISO 9001:2015 เรียบร้อย คือ บริษัท บูโร เวกวิทส์ (ประเทศไทย) จำกัด

## คำจำกัดความตาม Balanced Scorecard (BSC) บริษัท รถไฟฟ้า ร.ฟ.ท.จำกัด ประจำปี 2562

ตัวชี้วัด	คำจำกัดความ (Definition)										
1. ความสำเร็จในการขอการรับรอง ISO 9001:2015 ส่วนการเดินทาง	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ พิจารณาจากระดับความสำเร็จในการดำเนินงานเพื่อให้ได้รับการรับรอง ISO 9001:2015 ขอบเขตงาน : กระบวนการปฏิบัติการเดินรถไฟฟ้าและการให้บริการ</li> <li>▪ โดยรายละเอียดค่าเกณฑ์วัด สรุปดังนี้</li> </ul> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse; margin-top: 10px;"> <tr> <td style="width: 70%;">ได้รับการรับรอง ISO 9001:2015 ขอบเขตงาน: ขอบเขตงานส่วนการเดินทางรถภายหลังเดือน ก.พ. 62</td> <td style="width: 30%;">เทียบกับ ระดับ 1</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">-</td> <td style="text-align: center;">-</td> </tr> <tr> <td>ได้รับการรับรอง ISO 9001:2015 ขอบเขตงาน: ขอบเขตงานส่วนการเดินทางรถภายในเดือน ก.พ. 62</td> <td>เทียบกับ ระดับ 3</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">-</td> <td style="text-align: center;">-</td> </tr> <tr> <td>ได้รับการรับรอง ISO 9001:2015 ขอบเขตงาน: ขอบเขตงานส่วนการเดินทางรถก่อนเดือน ก.พ. 62</td> <td>เทียบกับ ระดับ 5</td> </tr> </table>	ได้รับการรับรอง ISO 9001:2015 ขอบเขตงาน: ขอบเขตงานส่วนการเดินทางรถภายหลังเดือน ก.พ. 62	เทียบกับ ระดับ 1	-	-	ได้รับการรับรอง ISO 9001:2015 ขอบเขตงาน: ขอบเขตงานส่วนการเดินทางรถภายในเดือน ก.พ. 62	เทียบกับ ระดับ 3	-	-	ได้รับการรับรอง ISO 9001:2015 ขอบเขตงาน: ขอบเขตงานส่วนการเดินทางรถก่อนเดือน ก.พ. 62	เทียบกับ ระดับ 5
ได้รับการรับรอง ISO 9001:2015 ขอบเขตงาน: ขอบเขตงานส่วนการเดินทางรถภายหลังเดือน ก.พ. 62	เทียบกับ ระดับ 1										
-	-										
ได้รับการรับรอง ISO 9001:2015 ขอบเขตงาน: ขอบเขตงานส่วนการเดินทางรถภายในเดือน ก.พ. 62	เทียบกับ ระดับ 3										
-	-										
ได้รับการรับรอง ISO 9001:2015 ขอบเขตงาน: ขอบเขตงานส่วนการเดินทางรถก่อนเดือน ก.พ. 62	เทียบกับ ระดับ 5										
2. Service Reliability	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ พิจารณาจากความน่าเชื่อถือในการให้บริการ จากจำนวนเที่ยวที่ให้บริการจริงต่อจำนวนเที่ยวที่กำหนดตามตารางการเดินทาง</li> <li>▪ สูตรคำนวณ :</li> </ul> $\% \text{ Service Reliability} = \frac{\text{จำนวนเที่ยวที่ให้บริการจริง}}{\text{จำนวนเที่ยวที่กำหนดตามตารางเดินทาง}} \times 100$ <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ โดยรายละเอียดค่าเกณฑ์วัด และ การปรับค่าเกณฑ์วัด เท่ากับ +/- ร้อยละ 0.5 สรุปดังนี้</li> </ul> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse; margin-top: 10px;"> <tr> <td style="width: 50%; text-align: center;">98.0</td> <td style="width: 50%;">เทียบกับ ระดับ 1</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">98.5</td> <td>เทียบกับ ระดับ 2</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">99.0</td> <td>เทียบกับ ระดับ 3</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">99.5</td> <td>เทียบกับ ระดับ 4</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">100</td> <td>เทียบกับ ระดับ 5</td> </tr> </table> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ หมายเหตุ : การเดินทางตามตารางเดินรถไฟฟ้า คือ แผนการเดินทางรถไฟฟ้ารายเดือน <u>ทั้งนี้</u> จะต้องไม่มีการปรับตารางให้บริการเดินทางในระหว่างเดือน</li> </ul>	98.0	เทียบกับ ระดับ 1	98.5	เทียบกับ ระดับ 2	99.0	เทียบกับ ระดับ 3	99.5	เทียบกับ ระดับ 4	100	เทียบกับ ระดับ 5
98.0	เทียบกับ ระดับ 1										
98.5	เทียบกับ ระดับ 2										
99.0	เทียบกับ ระดับ 3										
99.5	เทียบกับ ระดับ 4										
100	เทียบกับ ระดับ 5										

3. Train Punctuality within 5 minutes (ความตรงต่อเวลา ณ สถานีปลายทาง)
- พิจารณาจากร้อยละความตรงต่อเวลา ของระยะเวลาที่รถไฟไฟฟ้าเดินทางถึง ณ สถานีปลายทาง เทียบจากตารางการเดินไฟฟ้าที่ให้บริการ โดยมี ความล่าช้าไม่เกิน 5 นาที
  - สูตรคำนวณ :

$$\% \text{Train Punctuality} = \sum_{k=1}^n \binom{n}{k} \left[ \frac{\text{Actual time} - \text{Timetable}}{\text{Timetable}} \right] * 100$$

- Actual time คือ ระยะเวลาจริง ที่รถไฟไฟฟ้าเข้าถึงชานชาลา ณ สถานีปลายทาง
- Timetable คือ ระยะเวลาที่กำหนดตามตารางเดินรถไฟไฟฟ้า
- k คือ วันที่ในเดือนนั้นๆ และ
- n คือ จำนวนวันที่ให้บริการทั้งหมดของเดือนนั้นๆ
- โดยรายละเอียดค่าเกณฑ์วัด และ การปรับค่าเกณฑ์วัด เท่ากับ +/- ร้อยละ 1 สรุปดังนี้

95.5	เทียบเท่ากับ ระดับ 1
96.5	เทียบเท่ากับ ระดับ 2
97.5	เทียบเท่ากับ ระดับ 3
98.5	เทียบเท่ากับ ระดับ 4
99.5	เทียบเท่ากับ ระดับ 5

ตัวชี้วัด

คำจำกัดความ (Definition)

4. ร้อยละ SLA ตามกระบวนการปฏิบัติการเดินรถที่ได้รับการปรับปรุง SP/WI
- พิจารณาจากการทบทวนระเบียบการปฏิบัติงาน (Standard Procedure) และกระบวนการปฏิบัติงานด้านการปฏิบัติการเดินรถ (Work Instruction) ที่ต้องมีการปรับปรุงให้สอดคล้องตามระเบียบมาตรฐาน ISO9001-2015
  - โดย รายละเอียดค่าเกณฑ์วัด สรุปดังนี้

ร้อยละ 80	เทียบเท่ากับ ระดับ 1
ร้อยละ 85	เทียบเท่ากับ ระดับ 2
ร้อยละ 90	เทียบเท่ากับ ระดับ 3
ร้อยละ 95	เทียบเท่ากับ ระดับ 4
ร้อยละ 100	เทียบเท่ากับ ระดับ 5

## แบบฟอร์ม แผนงาน/โครงการ ปี 2562

ชื่อแผนงาน/โครงการ: OM2.13 แผนปรับปรุงกระบวนการจัดซื้อจัดจ้าง

### 1. เหตุผลและความจำเป็นของโครงการ

- 1.1 การสนับสนุนต่อ: นโยบาย (สร้างมาตรฐานการปฏิบัติงานในการเดินรถ และซ่อมบำรุง)
- 1.2 รองรับวัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์ (Strategic Objective): มุ่งเน้นศักยภาพ/ประสิทธิภาพการเดินรถและซ่อมบำรุง รวมถึงการปรับปรุงระบบการบริหารจัดการภายใน
- 1.3 สอดคล้องยุทธศาสตร์ (Strategy): การยกระดับประสิทธิภาพการให้บริการการเดินรถและการซ่อมบำรุง
- 1.4 กลยุทธ์: การปรับปรุงกระบวนการจัดซื้อจัดจ้างให้มีประสิทธิภาพ
- 1.5 เกณฑ์วัดผลการดำเนินงาน: ความสำเร็จในการปรับปรุงกระบวนการจัดซื้อจัดจ้าง

### 2. ผู้รับผิดชอบแผนงาน/โครงการ:

- 2.1 ผู้รับผิดชอบหลัก : ส่วนจัดซื้อและพัสดุ
- 2.2 ผู้รับผิดชอบร่วม : ฝ่ายวิศวกรรมและซ่อมบำรุง
- 2.3 ผู้รับผิดชอบร่วม : ฝ่ายอำนวยการ ส่วนระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ

### 3. วัตถุประสงค์ของโครงการ /ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

- 3.1 กำหนดวิธีและกระบวนการในการจัดซื้อจัดจ้างที่มีประสิทธิภาพ
- 3.2 วางแผนการจัดซื้อจัดหาวัสดุดิบและอุปกรณ์เครื่องใช้ต่างๆ เพื่อให้สอดคล้องกับแผนการดำเนินงาน รวมถึงแผนการซ่อมบำรุงของบริษัท เพื่อให้สามารถดำเนินงานได้อย่างราบรื่น
- 3.3 ยกระดับกระบวนการจัดซื้อจัดจ้าง ด้วยการบูรณาการร่วมกับหน่วยงานซ่อมบำรุง และ IT

### 4. รายละเอียดแผนงาน/โครงการ

.....

พื้นที่ดำเนินการ..... ระยะเวลาดำเนินการ.....1.....ปี ระยะเวลาเริ่มต้น.....ปีงบประมาณ 2561.....สิ้นสุด.....ปีงบประมาณ 2562

วงเงินลงทุน..... งบลงทุน..... งบทำการ.....

5. ขั้นตอนและแนวทางในการดำเนินงาน

แนวทางการดำเนินงาน	ระยะเวลาการดำเนินงาน
1. จัดตั้งคณะทำงานร่วม ในการปรับปรุงกระบวนการจัดซื้อจัดจ้าง โดยประกอบ ส่วนจัดซื้อ ฝ่ายวิศวกรรมและซ่อมบำรุง และส่วนระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ	ไตรมาสที่ 4 / ปี 2561
2. แต่ละฝ่าย/ส่วน วิเคราะห์ แผนผังการทำงานในปัจจุบัน (Work flow) เพื่อระบุ Root Cause ในกระบวนการจัดซื้อจัดจ้างที่มีความล่าช้าและไม่เป็นไปตามกำหนด	ไตรมาสที่ 4 / ปี 2561 - ไตรมาสที่ 2 / ปี 2562
3. แต่ละฝ่าย/ส่วน กำหนดแนวทางการแก้ไขปัญหา ตาม Root Cause ที่ทำการระบุร่วมกัน	ไตรมาสที่ 2 / ปี 2562
4. ดำเนินการตามแนวทางที่กำหนด รวมทั้งติดตาม ประเมินผล และกำหนดแนวทางปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง	ไตรมาสที่ 2 / ปี 2562
5. แต่ละฝ่าย/ส่วน ดำเนินการปรับปรุง SLA ตามกระบวนการจัดซื้อจัดจ้าง ที่ได้มีการปรับปรุงร่วมกัน	ไตรมาสที่ 3 / ปี 2562
6. แต่ละฝ่าย/ส่วน ดำเนินการปรับปรุง Procedure , Work instruction และเอกสารอื่นๆที่เกี่ยวข้อง และประกาศใช้ภายในองค์กร	ไตรมาสที่ 3-4 / ปี 2562

6. รายละเอียดในการดำเนินงานของแผนงาน ในปี พ.ศ. 2562

กิจกรรม	Q4-61			Q1-62			Q2-62			Q3-62			Q4-62			ผู้รับผิดชอบ	ความเสี่ยง	
	ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.	ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.			
<b>ส่วนจัดซื้อจัดจ้าง/ฝ่ายซ่อมบำรุง/IT</b>																		
1. จัดตั้งคณะกรรมการร่วม ในการปรับปรุงกระบวนการจัดซื้อจัดจ้าง โดยประกอบ ส่วนจัดซื้อ ฝ่ายวิศวกรรมและซ่อมบำรุง และส่วนระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ		■																
2. แต่ละฝ่าย/ส่วน วิเคราะห์ แขนงการทำงานในปัจจุบัน (Work flow) เพื่อระบุ Root Cause ในกระบวนการจัดซื้อจัดจ้างที่มีความล่าช้าและไม่เป็นไปตามกำหนด			■															
3. แต่ละฝ่าย/ส่วน กำหนดแนวทางการแก้ไขปัญหา ตาม Root Cause ที่ทำการระบุร่วมกัน								■										
4. ดำเนินการตามแนวทางที่กำหนด รวมทั้งติดตาม ประเมินผล และกำหนดแนวทางปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง										■								
5. แต่ละฝ่าย/ส่วน ดำเนินการปรับปรุง SLA ตามกระบวนการจัดซื้อจัดจ้าง ที่ได้มีการปรับปรุงร่วมกัน											■							
6. แต่ละฝ่าย/ส่วน ดำเนินการปรับปรุง Procedure , Work instruction และเอกสารอื่นๆที่เกี่ยวข้อง และประกาศใช้ภายในองค์กร													■					



7. การวัดผลเป้าหมาย/ตัวชี้วัด

ประเภทตัวชี้วัด	ตัวชี้วัด	หน่วยวัด	Baseline		ค่าเป้าหมาย				
			ผลการดำเนินงานเกิดจริง (3 เดือน)	คาดการณ์ผลการดำเนินงานปี 2561	ปี 2562	ปี 2563	ปี 2564	ปี 2565	ปี 2566
ตัวชี้วัดผลระหว่างกระบวนการ (ปริมาณและ/หรือคุณภาพ) (Leading Indicator)	1) ร้อยละการปรับปรุง SLA กระบวนการจัดซื้อจัดจ้าง, กระบวนการซ่อมบำรุง, IT	ร้อยละ		100	90	90	90	90	90
	2) ร้อยละจำนวนเอกสาร SP,WI ที่มีการปรับปรุง กระบวนการจัดซื้อจัดจ้าง, กระบวนการซ่อมบำรุง, IT	ร้อยละ		100	90	90	90	90	90

## คำจำกัดความตาม Balanced Scorecard (BSC) บริษัท รถไฟฟ้า ร.ฟ.ท.จำกัด ประจำปี 2562

ตัวชี้วัด	คำจำกัดความ (Definition)										
1. ร้อยละการปรับปรุง SLA กระบวนการจัดซื้อจัดจ้าง, กระบวนการซ่อมบำรุง, IT	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ พิจารณาจากร้อยละการปรับปรุง SLA กระบวนการจัดซื้อจัดจ้าง, กระบวนการซ่อมบำรุง, IT ที่สามารถดำเนินงานได้ตามกิจกรรมที่ระบุในแผนงานประจำปี 2562 (หัวข้อที่ 6)</li> <li>▪ โดยรายละเอียดค่าเกณฑ์วัด และการปรับค่าเกณฑ์วัด เท่ากับ +/- ร้อยละ 5 สรุปดังนี้</li> </ul> <table border="1" data-bbox="593 523 1348 758"> <tr> <td>ร้อยละ 70</td> <td>เทียบเท่ากับ ระดับ 1</td> </tr> <tr> <td>ร้อยละ 75</td> <td>เทียบเท่ากับ ระดับ 2</td> </tr> <tr> <td>ร้อยละ 80</td> <td>เทียบเท่ากับ ระดับ 3</td> </tr> <tr> <td>ร้อยละ 85</td> <td>เทียบเท่ากับ ระดับ 4</td> </tr> <tr> <td>ร้อยละ 90</td> <td>เทียบเท่ากับ ระดับ 5</td> </tr> </table>	ร้อยละ 70	เทียบเท่ากับ ระดับ 1	ร้อยละ 75	เทียบเท่ากับ ระดับ 2	ร้อยละ 80	เทียบเท่ากับ ระดับ 3	ร้อยละ 85	เทียบเท่ากับ ระดับ 4	ร้อยละ 90	เทียบเท่ากับ ระดับ 5
ร้อยละ 70	เทียบเท่ากับ ระดับ 1										
ร้อยละ 75	เทียบเท่ากับ ระดับ 2										
ร้อยละ 80	เทียบเท่ากับ ระดับ 3										
ร้อยละ 85	เทียบเท่ากับ ระดับ 4										
ร้อยละ 90	เทียบเท่ากับ ระดับ 5										
2. ร้อยละจำนวนเอกสาร SP,WI ที่มีการปรับปรุง กระบวนการจัดซื้อจัดจ้าง, กระบวนการซ่อมบำรุง, IT	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ พิจารณาจากจำนวนเอกสาร SP,WI ที่มีการปรับปรุง กระบวนการจัดซื้อจัดจ้าง, กระบวนการซ่อมบำรุง, IT ตามที่ได้กำหนดไว้</li> <li>▪ โดยรายละเอียดค่าเกณฑ์วัด และการปรับค่าเกณฑ์วัด เท่ากับ +/- ร้อยละ 5 สรุปดังนี้</li> </ul> <table border="1" data-bbox="593 861 1348 1096"> <tr> <td>ร้อยละ 70</td> <td>เทียบเท่ากับ ระดับ 1</td> </tr> <tr> <td>ร้อยละ 75</td> <td>เทียบเท่ากับ ระดับ 2</td> </tr> <tr> <td>ร้อยละ 80</td> <td>เทียบเท่ากับ ระดับ 3</td> </tr> <tr> <td>ร้อยละ 85</td> <td>เทียบเท่ากับ ระดับ 4</td> </tr> <tr> <td>ร้อยละ 90</td> <td>เทียบเท่ากับ ระดับ 5</td> </tr> </table>	ร้อยละ 70	เทียบเท่ากับ ระดับ 1	ร้อยละ 75	เทียบเท่ากับ ระดับ 2	ร้อยละ 80	เทียบเท่ากับ ระดับ 3	ร้อยละ 85	เทียบเท่ากับ ระดับ 4	ร้อยละ 90	เทียบเท่ากับ ระดับ 5
ร้อยละ 70	เทียบเท่ากับ ระดับ 1										
ร้อยละ 75	เทียบเท่ากับ ระดับ 2										
ร้อยละ 80	เทียบเท่ากับ ระดับ 3										
ร้อยละ 85	เทียบเท่ากับ ระดับ 4										
ร้อยละ 90	เทียบเท่ากับ ระดับ 5										

## แบบฟอร์ม แผนงาน/โครงการ ปี 2562 ของส่วนความปลอดภัยและคุณภาพ

ชื่อแผนงาน/โครงการ: OM2.14 การขอรับรองระบบการจัดการสิ่งแวดล้อม (EMS) ISO 14001:2015

### หมายเหตุ

- เป็นมาตรฐานสากลที่ว่าด้วยเรื่องของการจัดการสิ่งแวดล้อม (EMS) ISO 14001:2015 มาตรฐานสากลฉบับนี้มีเจตนารมณ์เพื่อใช้สำหรับองค์กรที่ต้องการบริหารจัดการกับความรับผิดชอบต่อด้านสิ่งแวดล้อมของตนอย่างเป็นระบบ โดยใช้ข้อกำหนดที่ได้ระบุไว้ในมาตรฐานระบบการจัดการสิ่งแวดล้อมเป็นแนวทางในการปฏิบัติ เพื่อตอบสนองต่อความคาดหวังของระบบการจัดการสิ่งแวดล้อม ซึ่งประกอบด้วย การเพิ่มสมรรถนะด้านสิ่งแวดล้อม การดำเนินการให้สอดคล้องตามกฎหมายและพันธะสัญญาที่เกี่ยวข้อง และความสามารถในการบรรลุวัตถุประสงค์ด้านการจัดการสิ่งแวดล้อมขององค์กรเอง เพื่อทำให้เกิดคุณค่าต่อองค์กร ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย สิ่งแวดล้อม และสอดคล้องกับนโยบายด้านสิ่งแวดล้อมขององค์กร รวมถึงเพื่อความยั่งยืนด้านสิ่งแวดล้อมอีกด้วย

### 1. เหตุผลและความจำเป็นของโครงการ

- 1.1 การสนับสนุนต่อ : นโยบาย
- 1.2 รองรับวัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์ (Strategic Objective) : สร้างความมั่นใจให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
- 1.3 สอดคล้องยุทธศาสตร์ (Strategy) : การขอรับรองการจัดการสิ่งแวดล้อมISO14001:2015
- 1.4 กลยุทธ์ : บริหารจัดการองค์กร
- 1.5 เกณฑ์วัดผลการดำเนินงาน : ได้รับการรับรองการจัดการสิ่งแวดล้อมISO14001:2015

### 2. ผู้รับผิดชอบแผนงาน/โครงการ :

- 2.1 ผู้รับผิดชอบหลัก : ฝ่าย : ส่วนความปลอดภัยและคุณภาพ สายงาน : กรรมการผู้อำนวยการใหญ่
- 2.2 ผู้รับผิดชอบร่วม : ฝ่าย : ทุกฝ่าย. สายงาน : ทุกสายงาน

### 3. วัตถุประสงค์ของโครงการ / ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

- 3.1 เพื่อให้หน่วยงานมีการนำระบบการจัดการสิ่งแวดล้อมISO14001:2015 เป็นตัวขับเคลื่อนความปลอดภัยขององค์กร
- 3.2 เพื่อให้บุคลากรขององค์กรเกิดความเชื่อมั่นต่อองค์กร
- 3.3 เพื่อให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเกิดความเชื่อมั่นต่อองค์กร

4. รายละเอียดแผนงาน/โครงการ..การขอรับรองการบริหารจัดการสิ่งแวดล้อมISO14001:2015 .....

พื้นที่ดำเนินการ รฟฟท.                      ระยะเวลาดำเนินการ 1 ปี    ระยะเวลาเริ่มต้น เดือนตุลาคม ปี 2562    สิ้นสุด เดือนกันยายน ปี 2563

วงเงินลงทุน.....940,000.....                      งบลงทุน.....                      งบทำการ.....

5. ขั้นตอนและแนวทางในการดำเนินงาน

แนวทางการในการดำเนินงาน	ระยะเวลาการดำเนินงาน
การขอรับรองการบริหารจัดการสิ่งแวดล้อมISO14001:2015	ปีงบประมาณ 2563

6. รายละเอียดในการดำเนินงานของแผนงาน ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2562

กิจกรรม	ปี 2562												ผู้รับผิดชอบ	ความเสี่ยง
	ไตรมาส 1			ไตรมาส 2			ไตรมาส 3			ไตรมาส 4				
	ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.		
1. ส่งพนักงานไปศึกษาข้อกำหนด และแนวทางการดำเนินการขอรับรองระบบ ISO14001:2015	←	→											S&Q	ไม่มีแผนงานที่ชัดเจน
2. การทบทวนสถานะเริ่มต้น					←	→							S&Q	Gap analysis ไม่ได้ผล
3. ทบทวนนโยบายบริหารจัดการสิ่งแวดล้อม							↔						S&Q	ไม่มี
4. จ้างที่ปรึกษาในการขอรับรอง ISO14001 รวมถึงกระบวนการจัดซื้อจัดจ้าง								←	→				S&Q	1.ใช้เวลาศึกษานาน 2.จัดซื้อจัดจ้างไม่คล่องตัว
5. การขี้ง้ออันตรายและประเมินความเสี่ยงรวมทั้งขี้ง้อข้อกำหนดที่เกี่ยวข้อง								←	→					การประเมินอาจไม่ครอบคลุม ครบถ้วน
6. การนำไปใช้ และการปฏิบัติ								←	→				ทุกส่วน	พนักงานไม่เข้าใจระบบอย่างแท้จริง
7. การตรวจสอบและแก้ไข										←	→		S&Q และเกี่ยวข้อง	พนักงานไม่ให้ความร่วมมือ

กิจกรรม	ปี 2563												ผู้รับผิดชอบ	ความเสี่ยง
	ไตรมาส 1			ไตรมาส 2			ไตรมาส 3			ไตรมาส 4				
	ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.		
8. ดำเนินการเข้าสู่กระบวนการจัดซื้อจัดจ้างเพื่อ ตรวจประเมินในปีงบประมาณ 2563	←→												S&Q และ เกี่ยวข้อง	อาจมี CAR ที่ทำให้ไม่ได้รับ การรับรองตามกำหนด
9. ตรวจประเมิน stage 1				←→									S&Q และ เกี่ยวข้อง	อาจมี CAR ที่ทำให้ไม่ได้รับ การรับรองตามกำหนด
10. ตรวจประเมิน stage 2					←→								S&Q และ เกี่ยวข้อง	อาจมี CAR ที่ทำให้ไม่ได้รับ การรับรองตามกำหนด
11. ได้รับการรับรองและดำเนินการอย่างต่อเนื่อง							←→						S&Q และ เกี่ยวข้อง	อาจมี CAR ที่ทำให้ไม่ได้รับ การรับรองตามกำหนด

7. การวัดผลและเป้าหมาย

ประเภทตัวชี้วัด	ตัวชี้วัด	หน่วยวัด	Baseline		ค่าเป้าหมาย				
			ผลการดำเนินงาน เกิดจริง (3 เดือน)	คาดการณ์ผลการ ดำเนินงานปี 2561	ปี 2562	ปี 2563	ปี 2564	ปี 2565	ปี 2566
ตัวชี้วัดผลระหว่างกระบวนการ (ปริมาณและ/หรือคุณภาพ) (Leading Indicator)	1) ร้อยละการดำเนินงานตามแผนงานโครงการฯ	ร้อยละ	-	-	90	-	-	-	-
ตัวชี้วัดประสิทธิผลการดำเนินงาน หรือผลประโยชน์ที่องค์กรได้รับจากแผนงาน/โครงการ (Lagging Indicator)	1) ระดับความสำเร็จในการได้รับการรับรองตามมาตรฐาน ISO14001:2015 ตามระยะเวลาที่กำหนด	ระดับ				3 ได้รับรอง ภายใน เม.ย. 63			

## คำจำกัดความตาม Balanced Scorecard (BSC) บริษัท รถไฟฟ้า ร.ฟ.ท.จำกัด ประจำปี 2562

### ตัวชี้วัด

### คำจำกัดความ (Definition)

1. ความสำเร็จในการเตรียมความพร้อมขอรับรอง ISO14001:2015

- พิจารณาจากความสำเร็จในการเตรียมความพร้อมขอการรับรองตามมาตรฐานสากลเรื่องการจัดการสิ่งแวดล้อม (EMS) ISO 14001:2015 เพื่อใช้สำหรับองค์กรที่ต้องการบริหารจัดการกับความรับผิดชอบต่อด้านสิ่งแวดล้อมของตนอย่างเป็นระบบ ตอบสนองต่อความคาดหวังของระบบการจัดการสิ่งแวดล้อม และสอดคล้องตามกฎหมายและพันธะสัญญาที่เกี่ยวข้อง เพื่อทำให้เกิดคุณค่าต่อองค์กร ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย สิ่งแวดล้อม และสอดคล้องกับนโยบายด้านสิ่งแวดล้อมขององค์กรตามระยะเวลาที่กำหนด

- โดยรายละเอียดค่าเกณฑ์วัด ปี 25612 พิจารณาจากความสำเร็จของการดำเนินกิจกรรมตามแผนงานที่กำหนด สรุปดังนี้

ร้อยละ 80	เทียบเท่ากับ ระดับ 1
ร้อยละ 85	เทียบเท่ากับ ระดับ 2
ร้อยละ 90	เทียบเท่ากับ ระดับ 3
ร้อยละ 95	เทียบเท่ากับ ระดับ 4
ร้อยละ 100	เทียบเท่ากับ ระดับ 5

หมายเหตุ. กรณีที่ไม่ได้รับอนุมัติให้ดำเนินงานในแนวทางที่กำหนด จะไม่นับรวมกิจกรรมดังกล่าว ในการประเมินผลความสำเร็จ

- โดยรายละเอียดค่าเกณฑ์วัด ปี 2563 สรุปดังนี้

ได้รับการรับรอง ISO14001 ภายหลังเดือนเมษายน พ.ศ. 2563	เทียบเท่ากับ ระดับ 1
-	-
ได้รับการรับรอง ISO14001 ภายในเดือนเมษายน พ.ศ. 2563	เทียบเท่ากับ ระดับ 3
-	-
ได้รับการรับรอง ISO14001 ก่อนเดือนเมษายน พ.ศ. 2563	เทียบเท่ากับ ระดับ 5

หมายเหตุ: การดำเนินงานตามแผนการขอรับรองตามมาตรฐาน ISO14001 จะเริ่มตั้งแต่ปี 2562 จนถึงภายในระยะเวลาไม่เกินสิ้นปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 และวัดผลที่ความสำเร็จในการได้รับรองมาตรฐาน ISO45001:2018 ภายในระยะเวลาที่กำหนด