



การรถไฟฟ้าขนส่งมวลชนแห่งประเทศไทย

MASS RAPID TRANSIT AUTHORITY OF THAILAND

รัฐวิสาหกิจภายใต้กำกับของรัฐมนตรีว่าการกระทรวงคมนาคม

A STATE ENTERPRISE UNDER SUPERVISION OF MINISTER OF TRANSPORT

กฎบัตรและมาตรฐานการให้บริการ

Customer Service Charter and Service Standard

การรถไฟฟ้าขนส่งมวลชนแห่งประเทศไทย (รฟม.) ได้จัดทำกฎบัตรและมาตรฐานการให้บริการ (Customer Service Charter and Service Standard) เพื่อแสดงให้เห็นถึงนโยบายที่มุ่งมั่นของหน่วยงานในการให้บริการ การปฏิบัติต่อลูกค้าให้เป็นไปตามมาตรฐานการบริการ และบุคลากรของ รฟม. เข้าใจถึงบทบาทหน้าที่ และวิธีปฏิบัติต่อลูกค้าที่เป็นมาตรฐานขององค์กร ครอบคลุมทุกจุดสัมผัสบริการ (Touchpoint) ที่ รฟม. มีปฏิสัมพันธ์กับลูกค้า

รฟม. ได้มีการศึกษา และวิเคราะห์ปัจจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการกำหนดมาตรฐานด้านบริการ ซึ่งได้แก่ ความต้องการและความคาดหวังของลูกค้า ข้อกำหนดของกระบวนการให้บริการต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องในปัจจุบัน จุดสัมผัสบริการระหว่าง รฟม. กับลูกค้า ตลอดวงจรชีวิตลูกค้า ตั้งแต่ก่อนเริ่มใช้บริการ ระหว่างการใช้บริการ และหลังการใช้บริการจนกระทั่งเกิดความภักดี เพื่อจัดทำกฎบัตรและมาตรฐานการให้บริการที่สอดคล้องกับความต้องการ ความคาดหวัง เส้นทางเดินทาง (Customer Journey) และจุดสัมผัสบริการ (Touchpoint) ของลูกค้า รวมทั้งมีแนวทางการนำไปปฏิบัติโดยมีการเผยแพร่กฎบัตรและมาตรฐานการให้บริการให้ลูกค้าและบุคลากรภายใน รฟม. ทราบอย่างทั่วถึง ถ่ายทอดตัวชี้วัดและเป้าหมายมาตรฐานการให้บริการไปยังหน่วยงานและบุคลากรที่เกี่ยวข้อง และมีแนวทางในการกำกับ ติดตาม ควบคุมการปฏิบัติงานให้เป็นไปตามมาตรฐานการให้บริการที่กำหนด และประเมินผลการปฏิบัติงานของบุคลากรและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องครอบคลุมทุกจุดสัมผัสบริการและกระบวนการให้บริการที่สำคัญ เพื่อการปรับปรุงมาตรฐานการให้บริการ

1. วัตถุประสงค์

1.1 เพื่อแสดงเจตนารมณ์อันแน่วแน่ของ รฟม. ที่จะส่งมอบบริการที่เป็นเลิศ อำนวยความสะดวกให้ลูกค้า เกิดความพึงพอใจและความประทับใจ และยกระดับคุณภาพชีวิตของลูกค้า ผ่านการให้บริการที่มีมาตรฐาน

1.2 เพื่อเป็นแนวทางในการปฏิบัติต่อลูกค้าให้เป็นไปตามมาตรฐานการบริการ บุคลากรของ รฟม. เข้าใจถึงบทบาทหน้าที่และวิธีปฏิบัติต่อลูกค้าที่เป็นมาตรฐานขององค์กร

1.3 เพื่อพัฒนาและปรับปรุงกระบวนการ ระบบบริหารจัดการ และช่องทางปฏิสัมพันธ์เพื่อรับฟังความคิดเห็นและให้การช่วยเหลือแก่ลูกค้าของ รฟม. เพื่อยกระดับมาตรฐานการให้บริการ สร้างความมั่นใจและประสบการณ์ที่ดีแก่ลูกค้าจนนำไปสู่ความผูกพัน

/2. ขอบเขต...

2. ขอบเขตการดำเนินงาน

กฎบัตรและมาตรฐานด้านการให้บริการ เป็นคำมั่นสัญญาของ รฟม. ที่ประสงค์จะมอบการให้บริการที่เป็นเลิศแก่ผู้ใช้บริการและเป็นแนวทางที่บุคลากรของ รฟม. จะนำไปปฏิบัติอย่างเป็นรูปธรรม เพื่อให้การให้บริการสามารถตอบสนองต่อความคาดหวังของผู้ใช้บริการ ในด้านบริการสารสนเทศ ด้านบริการการทำธุรกรรม/ขอรับบริการ และด้านการให้ข้อมูลป้อนกลับ รฟม. ได้จำแนกการให้บริการตามภารกิจหลักของ รฟม. ต่อกลุ่มลูกค้าทั้ง 3 ประเภท ดังนี้

- 1) การให้บริการรถไฟฟ้ามหานคร
- 2) การให้บริการอาคารและลานจอดรถ
- 3) การพัฒนาธุรกิจเกี่ยวเนื่อง

3. คำจำกัดความ

“กฎบัตรด้านบริการ (Customer Service Charter)” หมายถึง นโยบายที่เป็นลายลักษณ์อักษรซึ่งสื่อสารถึงความมุ่งมั่นของหน่วยงานในการให้บริการ โดยกำหนดวัตถุประสงค์ ขอบเขตและมาตรฐานของความมุ่งมั่นในการให้บริการลูกค้าเพื่อใช้ในการสื่อสารให้พนักงานและลูกค้าทราบ

“มาตรฐานการให้บริการ (Service Standard)” หมายถึง ชุดของนโยบายและหลักเกณฑ์ที่กำหนดเพื่อใช้ออกแบบระบบงานและให้พนักงานเข้าใจถึงบทบาทหน้าที่ และวิธีปฏิบัติต่อลูกค้าที่เป็นมาตรฐานขององค์กร ครอบคลุมทุกจุดสัมผัสบริการ (Touchpoint) ที่องค์กรมีกับลูกค้า

“ลูกค้า” หมายถึง ผู้ที่ได้รับผลประโยชน์จากสินค้าหรือบริการของ รฟม. โดยมีการจ่ายค่าตอบแทนให้กับ รฟม. โดยครอบคลุมถึงลูกค้าปัจจุบัน อดีตลูกค้า และลูกค้าในอนาคต โดยลูกค้าของ รฟม. ประกอบด้วย ลูกค้าบริการรถไฟฟ้ามหานคร ลูกค้าบริการอาคารและลานจอดรถ และลูกค้าการพัฒนาธุรกิจเกี่ยวเนื่อง

4. เส้นทางการเดินทางของลูกค้า จุดสัมผัสบริการของลูกค้ากับ รฟม. แนวทางการประเมินผล และพิมพ์เขียวบริการ

ในการกำหนดกฎบัตรและมาตรฐานการให้บริการ รฟม. ได้คำนึงถึงกระบวนการของเส้นทางการเดินทางของลูกค้า (Customer Journey) ทั้ง 3 กลุ่ม ได้แก่ ลูกค้าบริการรถไฟฟ้ามหานคร ลูกค้าบริการอาคารและลานจอดรถ และลูกค้าการพัฒนาธุรกิจเกี่ยวเนื่อง ตลอดจนวงจรชีวิตของลูกค้า (Customer Lifecycle Stage) ตั้งแต่ก่อนเริ่มใช้บริการ ระหว่างการให้บริการ และหลังการให้บริการจนกระทั่งเกิดความภักดี และจุดสัมผัสบริการของลูกค้ากับ รฟม. (Touchpoint) ซึ่งได้แก่ จุดสัมผัสบริการทางระบบสารสนเทศและอิเล็กทรอนิกส์ต่าง ๆ (Digital Touchpoint) และจุดสัมผัสบริการทางกายภาพ (Physical Touchpoint) เพื่อให้การกำหนดมาตรฐานการให้บริการมีความสอดคล้องกับวงจรชีวิตของลูกค้า มีการจัดเก็บข้อมูลความต้องการ/ความคาดหวังเชิงลึกของลูกค้าในแต่ละบริการ ตลอดจนการกำหนดแนวทางการประเมินผลได้ครอบคลุมทุกจุดสัมผัสการให้บริการและกระบวนการที่สำคัญเพื่อการปรับปรุงมาตรฐานการให้บริการ ทั้งนี้ รฟม. ได้แบ่งวงจรชีวิตของลูกค้า รฟม. ออกเป็น 5 ช่วง ดังนี้

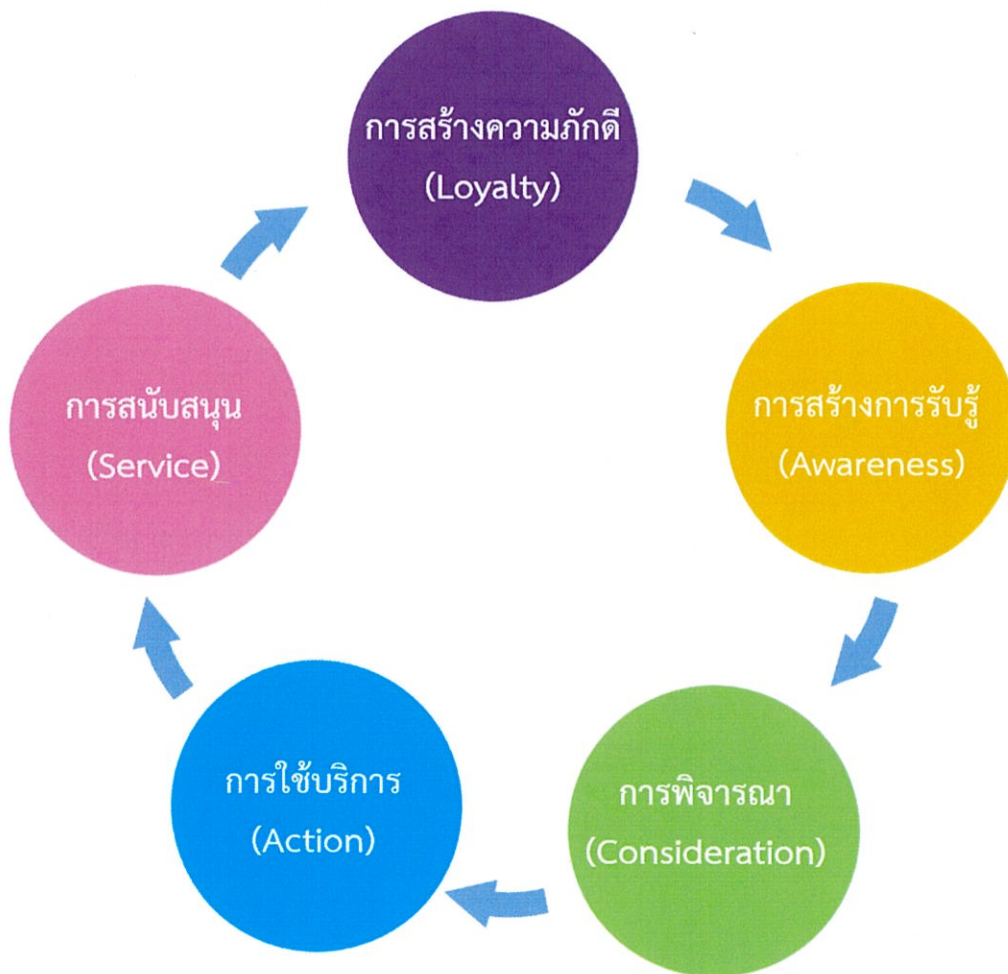
- 1) การสร้างการรับรู้ (Awareness) เป็นช่วงที่ลูกค้าเกิดการรับรู้ จดจำ และตระหนักถึงรายละเอียดบริการ
- 2) การพิจารณา (Consideration) เป็นช่วงที่ลูกค้าเกิดความสนใจ โดยมีการเรียนรู้และค้นหาข้อมูลเกี่ยวกับการใช้บริการ มีความต้องการและพิจารณาตัดสินใจใช้บริการ

/3) การใช้บริการ...

3) การใช้บริการ (Action) เป็นช่วงที่ลูกค้าใช้บริการตั้งแต่เริ่มต้นจนจบกระบวนการ

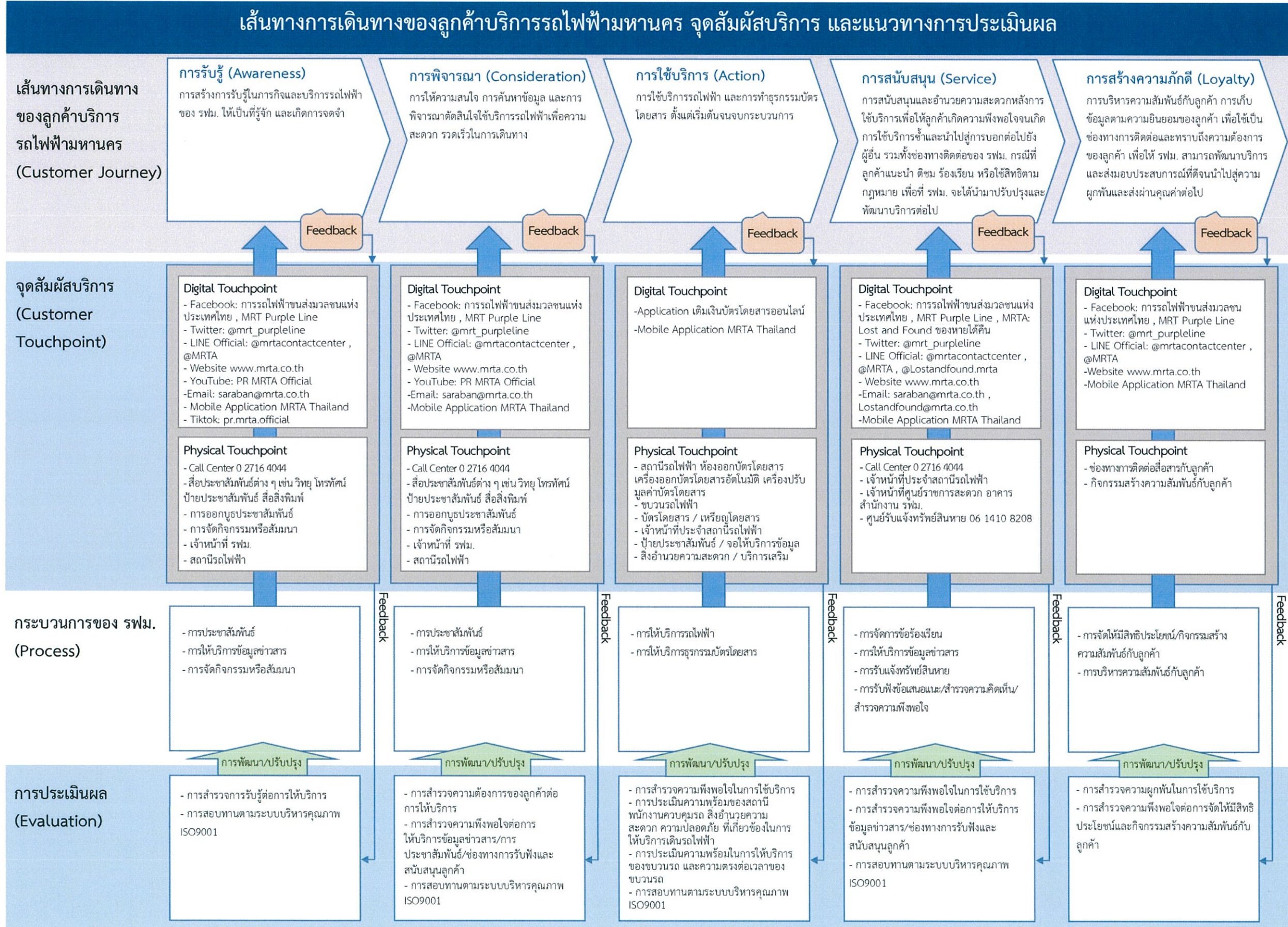
4) การสนับสนุน (Service) เป็นช่วงของการสนับสนุนและอำนวยความสะดวกหลังการให้บริการเพื่อให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจจนเกิดการใช้บริการซ้ำและนำไปสู่การบอกต่อไปยังผู้อื่น รวมทั้งการจัดให้มีช่องทางติดต่อกรณีที่ลูกค้าแนะนำ ทิชชิ่ง ร้องเรียน หรือใช้สิทธิตามกฎหมาย เพื่อที่จะได้นำมาปรับปรุงและพัฒนาบริการต่อไป

5) การสร้างความภักดี (Loyalty) เป็นช่วงของการบริหารความสัมพันธ์กับลูกค้า การเก็บข้อมูลตามความยินยอมของลูกค้า เพื่อใช้เป็นช่องทางการติดต่อและทราบถึงความต้องการของลูกค้า เพื่อให้สามารถพัฒนาบริการและส่งเสริมประสบการณ์ที่ดีแก่ลูกค้าจนนำไปสู่ความผูกพันและส่งผ่านคุณค่าต่อไป

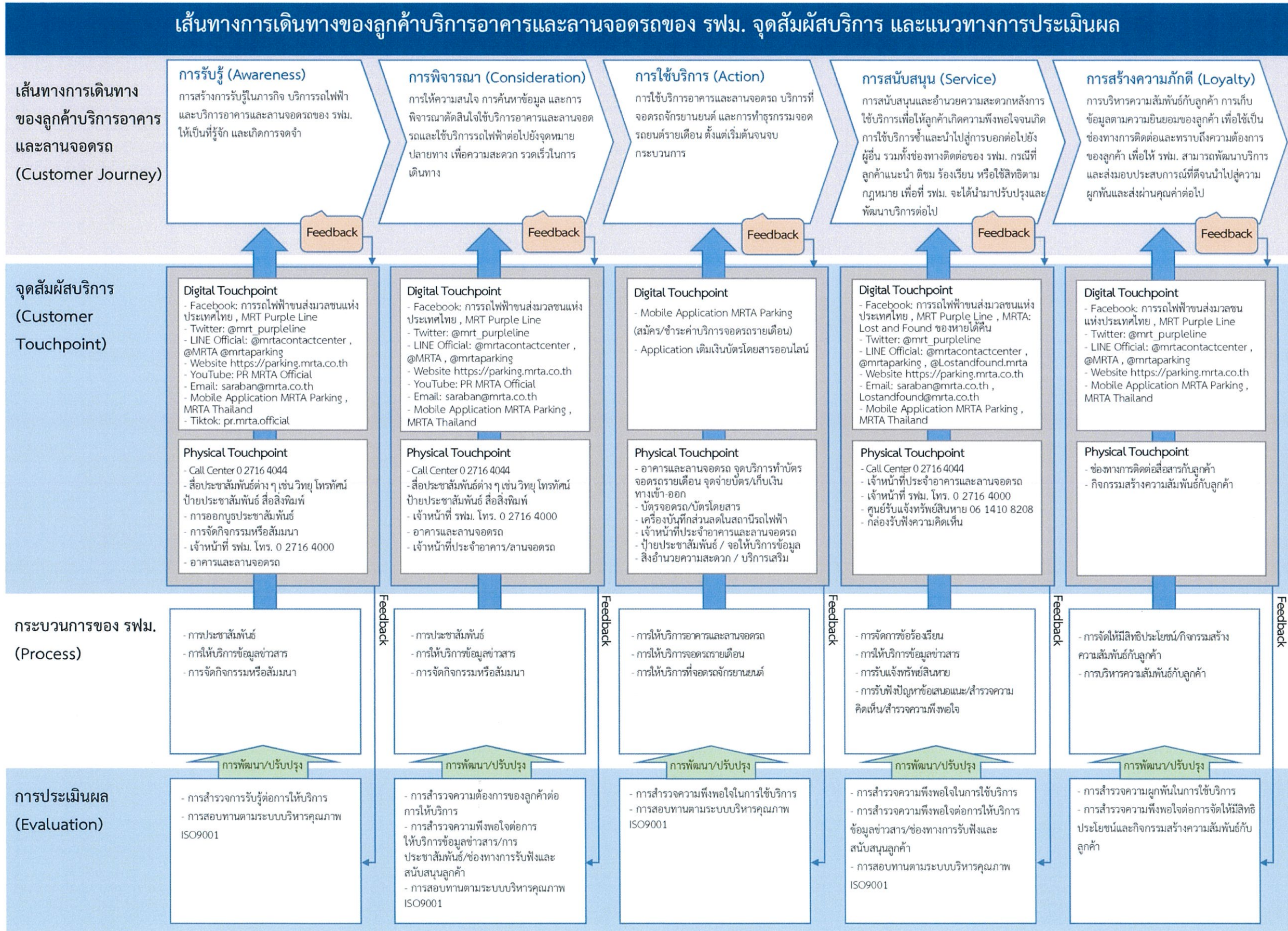


ทั้งนี้ รฟม. ได้กำหนดพิมพ์เขียวบริการ (Service Blueprint) สำหรับบริการรถไฟฟ้ามหานคร บริการอาคารและลานจอดรถ และการพัฒนาธุรกิจเกี่ยวเนื่อง โดยแสดงแผนผังที่ระบุถึงขั้นตอนของการทำงานในจุดที่มีการติดต่อกับลูกค้าตั้งแต่เริ่มต้นจนสิ้นสุดกระบวนการใช้บริการของลูกค้า กิจกรรมเบื้องหน้าและเบื้องหลังของพนักงาน และกระบวนการสนับสนุน รวมถึงองค์ประกอบทางกายภาพที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้หน่วยงานและบุคลากรของ รฟม. เห็นถึงภาพรวมของงานทั้งหมด สามารถเข้าใจถึงบทบาทหน้าที่ และวิธีปฏิบัติต่อลูกค้าที่เป็นมาตรฐานการให้บริการขององค์กร และสร้างความพึงพอใจให้แก่ลูกค้า

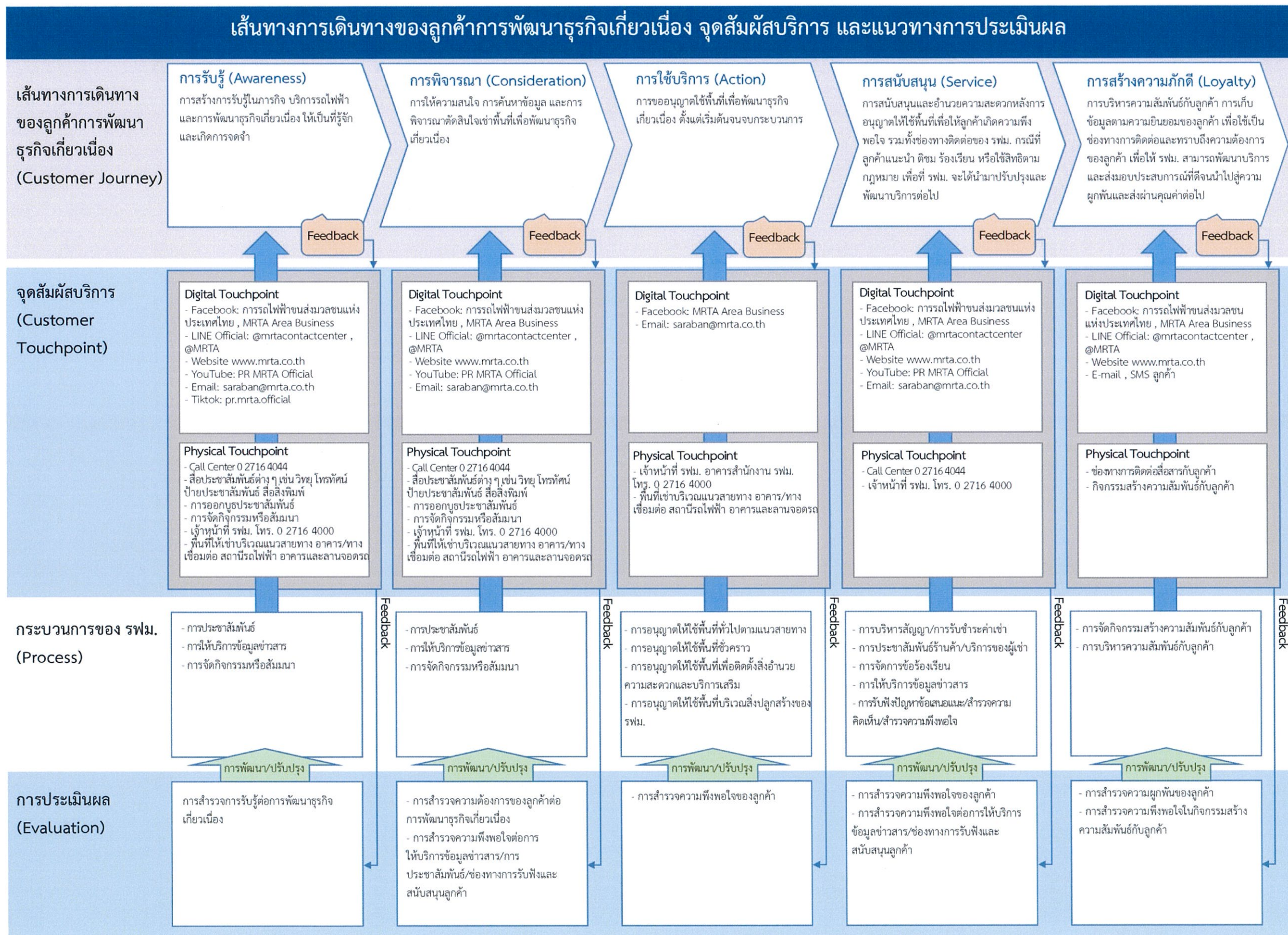
เส้นทางการเดินทางของลูกค้าบริการรถไฟฟ้ามหานคร จุดสัมผัสบริการ และแนวทางการประเมินผล



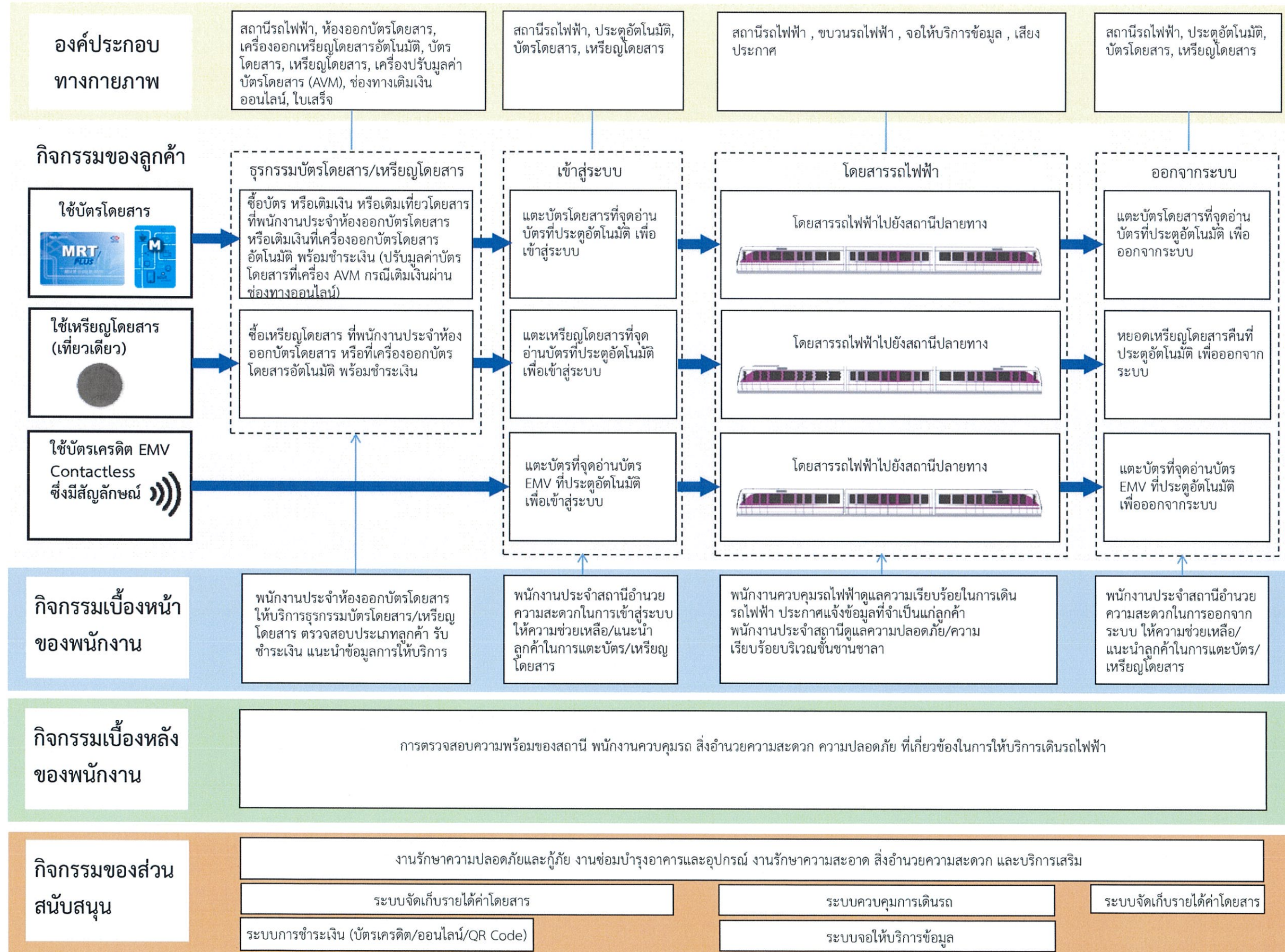
เส้นทางการเดินทางของลูกค้าบริการอาคารและลานจอดรถ จุดสัมผัสบริการ และแนวทางการประเมินผล



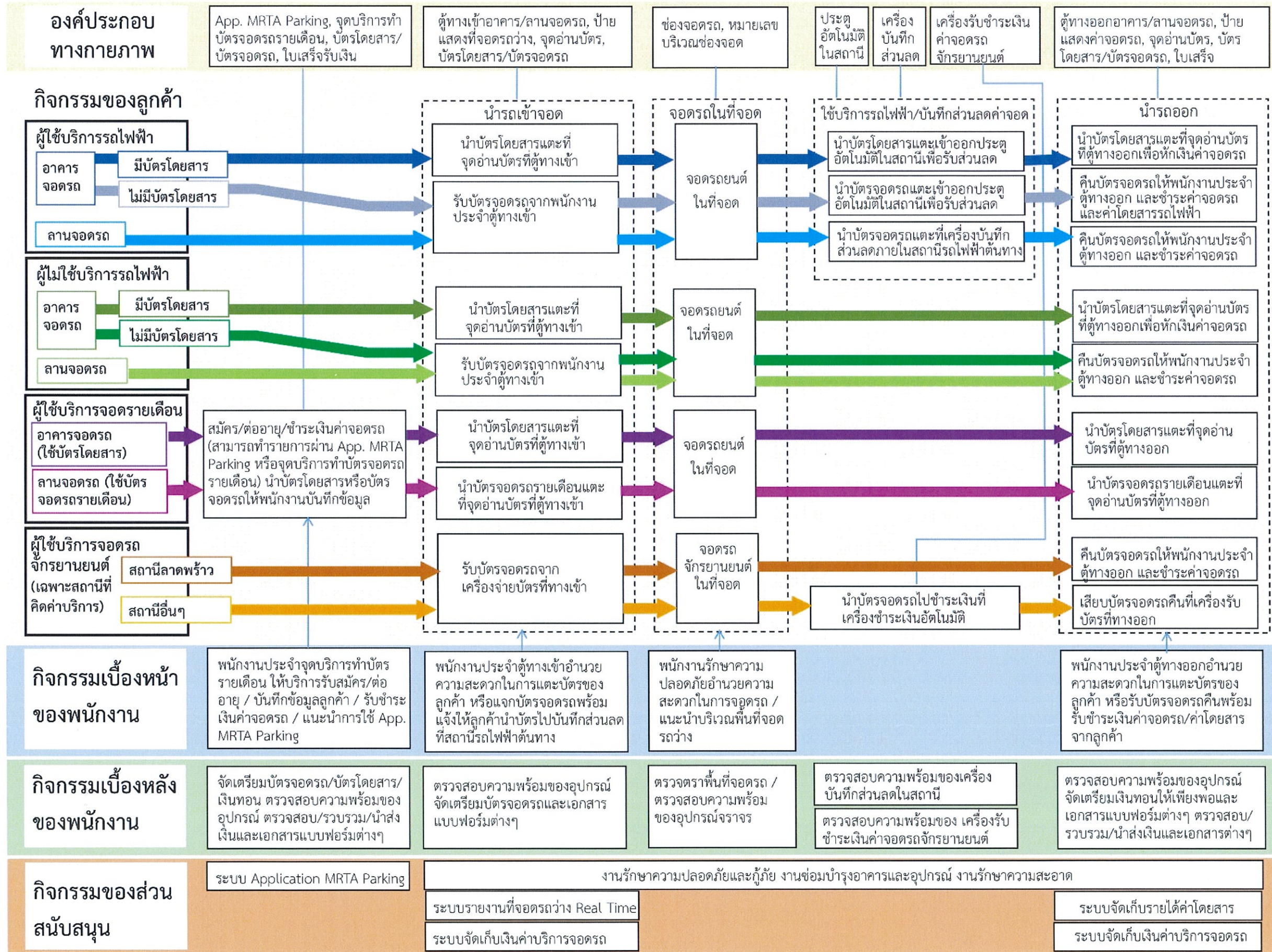
เส้นทางการเดินทางของลูกค้าการพัฒนาธุรกิจเกี่ยวเนื่อง จุดสัมผัสบริการ และแนวทางการประเมินผล



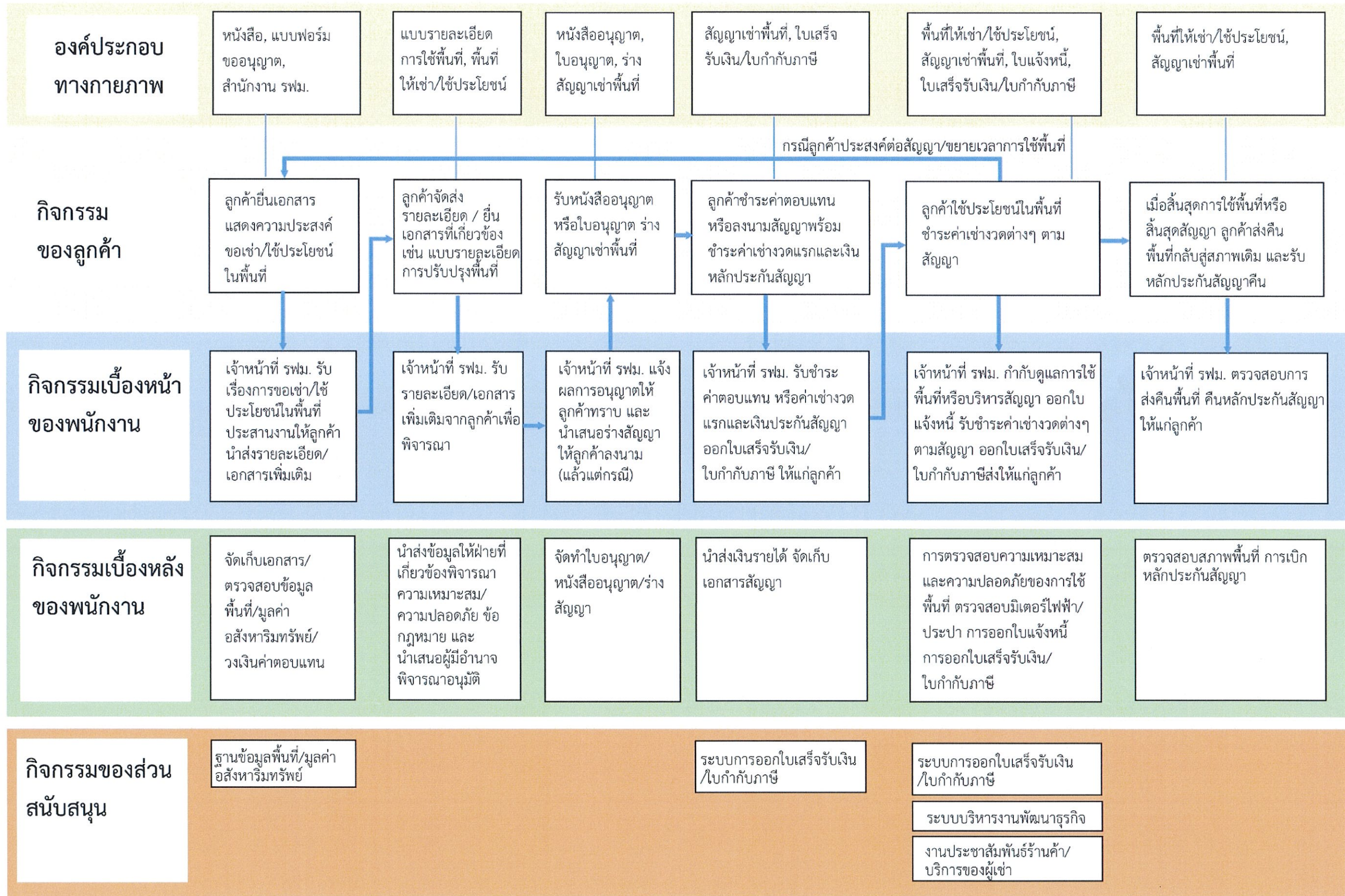
พิมพ์เขียวบริการ (Service Blueprint) การให้บริการรถไฟฟ้ามหานคร



พิมพ์เขียวบริการ (Service Blueprint) การให้บริการอาคารและลานจอดรถ



พิมพ์เขียวบริการ (Service Blueprint) การพัฒนาธุรกิจเกี่ยวเนื่อง



5. พฤติกรรมการให้บริการ (Service Guideline)

รพม. ได้กำหนดพฤติกรรมการให้บริการที่ควรปฏิบัติต่อลูกค้า เพื่อเป็นแนวทางให้บุคลากรนำไปปฏิบัติในการให้บริการแก่ลูกค้าตั้งแต่ก่อนให้บริการ ระหว่างให้บริการ และหลังให้บริการ เพื่อให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจต่อการให้บริการของ รพม. ดังนี้

- 1) ให้บริการรวดเร็ว ตรงต่อเวลา สร้างความประทับใจ
- 2) มุ่งเน้นการให้บริการที่เป็นมาตรฐานในระดับสากล
- 3) การให้บริการของบุคลากรเป็นมืออาชีพ สุภาพ อภัยค้ำยดี
- 4) สนับสนุนความช่วยเหลือด้านข้อมูลที่ต้องการครบถ้วน พร้อมใช้งาน เป็นปัจจุบัน มีความชัดเจนและเข้าใจได้ง่าย
- 5) ปรับปรุงมาตรฐานการให้บริการอยู่เสมอเพื่อสร้างความพึงพอใจอย่างต่อเนื่อง
- 6) รับฟังข้อร้องเรียน ข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ มีการบริหารจัดการเสียงของลูกค้าอย่างเป็นระบบ และดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนด้วยความโปร่งใสและเป็นธรรม
- 7) มีความโปร่งใสและเป็นธรรม โดยให้บริการอย่างเท่าเทียม ไม่เลือกปฏิบัติ และมีจริยธรรม

6. ข้อกำหนดที่เป็นมาตรฐาน (Service Protocol)

รพม. ได้กำหนดมาตรฐานการให้บริการ โดยคำนึงถึงเส้นทางการใช้บริการของลูกค้า (Customer Journey) ตลอดวงจรชีวิตของลูกค้า (Customer Lifecycle Stage) และจุดสัมผัสบริการ (Touchpoint) ของลูกค้า กับ รพม. เป็นสิ่งสำคัญ เพื่อให้มีการส่งมอบบริการที่เป็นมาตรฐานและตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของลูกค้า และลูกค้าเกิดความพึงพอใจในการใช้บริการ ดังนี้

- 1) เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการจะต้องเตรียมความพร้อมในการให้บริการ อุปกรณ์และเครื่องมือที่จำเป็นในการให้บริการต่าง ๆ จะต้องมีความพร้อมใช้งานอยู่เสมอ และจัดให้มีอุปกรณ์อำนวยความสะดวกในการใช้บริการอย่างเพียงพอและสามารถให้บริการช่วยเหลือฉุกเฉินแก่ลูกค้าได้
- 2) เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการจะต้องให้การต้อนรับลูกค้าเสมอ และมีอภัยค้ำยดี
- 3) เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการจะต้องใส่ใจต่อความปลอดภัยของลูกค้าเสมอ
- 4) เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการจะต้องใส่ใจต่อความต้องการและให้ความช่วยเหลือแก่ลูกค้าเสมอ
- 5) เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการจะต้องสื่อสารด้วยถ้อยคำและน้ำเสียงสุภาพเสมอ
- 6) เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการต้องให้การอำนวยความสะดวกแก่ลูกค้าด้วยความเต็มใจ มีความกระตือรือร้น และเอาใจใส่ลูกค้าอยู่เสมอ
- 7) เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการต้องให้บริการแก่ลูกค้าทุกคนด้วยความเสมอภาคเท่าเทียมกัน ไม่เลือกปฏิบัติ
- 8) หากเกิดเหตุสุดวิสัยที่ทำให้เกิดความล่าช้าหรือข้อผิดพลาดใด ๆ ในการให้บริการ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการจะต้องชี้แจงอย่างตรงไปตรงมา สุภาพ และกล่าวคำขอโทษกับลูกค้าเสมอ
- 9) เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการต้องให้บริการภายในข้อตกลงบริการที่กำหนด หากไม่สามารถดำเนินการตามเวลาที่กำหนดไว้ ต้องชี้แจงเหตุผลให้ผู้รับบริการรับทราบด้วยวาจาที่สุภาพ

7. การรับมือกับปัญหาที่อาจเกิดขึ้น (Service Recovery Plan)

รฟม. มีแผนการป้องกันแก้ไขเพื่อรับมือสถานการณ์ฉุกเฉินภายในเขตระบบรถไฟฟ้า โดยให้ความสำคัญในเรื่องความปลอดภัยสูงสุดเป็นอันดับแรก โดยมีแผนการเดินทางสำรองในกรณีเกิดเหตุฉุกเฉินที่ทำให้การบริการเดินรถไฟฟ้าตามปกติต้องหยุดชะงัก เพื่อให้มีการบริการเดินรถไฟฟ้าได้อย่างต่อเนื่อง มีการเตรียมความพร้อมในการตอบโต้เหตุฉุกเฉินต่าง ๆ การให้การช่วยเหลือผู้ใช้บริการ และการประสานงานหน่วยงานภายในและภายนอกเพื่อแจ้งเหตุขอความช่วยเหลือทั้งในกรณีปกติและกรณีมีเหตุฉุกเฉิน รวมทั้งมีการเตรียมความพร้อมในการกู้คืนระบบสารสนเทศและปฏิบัติงานในภาวะวิกฤต หรือเหตุการณ์ฉุกเฉินต่าง ๆ เพื่อให้ รฟม. สามารถดำเนินการตามภารกิจได้อย่างต่อเนื่อง

ทั้งนี้ รฟม. ให้ความสำคัญกับเสียงของลูกค้า ทั้งข้อร้องเรียน ข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ การใช้สิทธิตามกฎหมาย รฟม. ได้จัดให้มีช่องทางการให้บริการรับฟังเพื่ออำนวยความสะดวกในการติดต่อสื่อสาร ดังนี้

- 1) ติดต่อด้วยตนเอง ณ ศูนย์ราชการสะดวก ชั้น 1 อาคาร 1 การรถไฟฟ้าขนส่งมวลชนแห่งประเทศไทย
- 2) จดหมายร้องเรียน ส่งทางไปรษณีย์มาที่ การรถไฟฟ้าขนส่งมวลชนแห่งประเทศไทย เลขที่ 175 ถนนพระราม 9 เขตห้วยขวาง กรุงเทพมหานคร รหัสไปรษณีย์ 10310
- 3) โทรศัพท์ (Call Center) หมายเลข 0 2716 4044 ในวันและเวลาราชการ
- 4) โทรสาร หมายเลข 0 2716 4019
- 5) ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ (E-mail) : saraban@mrta.co.th
- 6) เว็บไซต์การรถไฟฟ้าขนส่งมวลชนแห่งประเทศไทย (www.mrta.co.th) : เมนู E-Services บริการรับเรื่องร้องเรียน
- 7) Live Chat เว็บเพจการรถไฟฟ้าขนส่งมวลชนแห่งประเทศไทย (www.mrta.co.th)
- 8) Facebook การรถไฟฟ้าขนส่งมวลชนแห่งประเทศไทย
- 9) LINE Application (ID : @mrtacontactcenter)

8. ข้อตกลงการให้บริการ

รฟม. ได้กำหนดข้อตกลงการให้บริการรับฟังเสียงลูกค้าสำหรับการติดต่อสอบถามข้อมูลทั่วไป แจ้งข้อร้องเรียน ข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ เพื่อการพัฒนาปรับปรุงกระบวนการภายในอย่างต่อเนื่องเป็นระบบ และใช้เป็นแนวทางให้ผู้ปฏิบัติสามารถดำเนินงานได้อย่างถูกต้อง ลดอุปสรรคในการทำงาน และควบคุมให้การดำเนินงานเกิดปัญหาน้อยที่สุด

การดำเนินการ	ระยะเวลามาตรฐานการให้บริการ
1. การสอบถามข้อมูลทั่วไป	ดำเนินการภายใน 1 วันทำการ
2. การจัดการข้อร้องเรียน	
2.1 การตอบรับเรื่องร้องเรียนจากช่องทางต่าง ๆ ชี้แจง หรือแนะนำให้ผู้ร้องเรียนทราบการดำเนินงานเบื้องต้น	
1) ติดต่อด้วยตนเอง	ดำเนินการภายใน 1 วันทำการ
2) จดหมายร้องเรียน	
3) โทรสาร (FAX) หมายเลข 0 2716 4019	

/การดำเนินการ...

การดำเนินการ	ระยะเวลามาตรฐานการให้บริการ
4) โทรศัพท์ (Call Center) หมายเลข 0 2716 4044	เจ้าหน้าที่รับสายทุกครั้งที่มีสัญญาณโทรศัพท์เรียกเข้าดัง
5) www.mrta.co.th : เมนู E-Services บริการรับเรื่องร้องเรียน	ดำเนินการภายใน 1 วันทำการ
6) www.mrta.co.th : Live Chat	ดำเนินการภายใน 1 วันทำการ
7) ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ (E-mail) : saraban@mrta.co.th	ดำเนินการภายใน 1 วันทำการ
8) Facebook การรถไฟฟ้าขนส่งมวลชนแห่งประเทศไทย	ดำเนินการภายใน 1 ชั่วโมง
9) LINE Application (ID:@mrtacontactcenter)	ดำเนินการภายใน 0.5 วัน
2.2 การนำข้อมูลร้องเรียนเข้าระบบเพื่อประสานให้ส่วนงานที่รับผิดชอบดำเนินการ	ดำเนินการภายใน 1 วันทำการ
2.3 การดำเนินการแก้ไขทันทีหรือแจ้งระยะเวลาที่คาดว่าจะดำเนินการแล้วเสร็จให้ผู้ร้องเรียนทราบ กรณีเรื่องซับซ้อนให้แจ้งความคืบหน้าเป็นระยะ	ดำเนินการภายใน 7 วันทำการ
2.4 การแจ้งผลให้ผู้ร้องเรียนทราบอย่างเป็นทางการ หลังจากดำเนินการแก้ไขเรียบร้อยแล้ว	ดำเนินการภายใน 7 วันทำการ
3. การจัดการรับฟังข้อเสนอแนะ	รวบรวมและทบทวนข้อเสนอแนะของประชาชนผ่านช่องทางต่าง ๆ เพื่อปรับปรุงการดำเนินงานประจำปี

หมายเหตุ : ระยะเวลาการให้บริการตามที่กำหนดข้างต้น เป็นเพียงเกณฑ์มาตรฐานในการให้บริการ รฟม. และเป็นความมุ่งมั่นของ รฟม. ที่จะให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพและตอบสนองความต้องการของลูกค้า เพื่อให้ลูกค้าได้รับบริการที่สะดวก รวดเร็ว และทราบถึงการดำเนินการของ รฟม. ทั้งนี้ ไม่รวมถึงบริการที่ต้องปฏิบัติตามกฎหมาย กฎเกณฑ์ หรือสัญญาที่ตกลงไว้ อย่างไรก็ตาม ในบางกรณีอาจมีเหตุจำเป็นที่ไม่สามารถดำเนินการได้ตามเวลาที่กำหนดไว้ รฟม. จึงขอสงวนสิทธิ์เปลี่ยนแปลงระยะเวลาการให้บริการได้ตามความเหมาะสม โดยจะแจ้งปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินการให้ทราบตามแต่กรณี

9. การทบทวนกฎบัตรและมาตรฐานการให้บริการ

รฟม. จะมีการทบทวนกฎบัตรและมาตรฐานการให้บริการ ปีละ 1 ครั้ง โดยรายงานผลการทบทวนกฎบัตรและมาตรฐานการให้บริการ เสนอต่อคณะอนุกรรมการบริหารพิจารณาให้ความเห็นชอบ และรายงานผลให้คณะกรรมการ รฟม. ได้รับทราบ

ทั้งนี้ มีผลบังคับใช้ตั้งแต่วันที่ 28 กันยายน พ.ศ. 2566 เป็นต้นไป

ประกาศ ณ วันที่ 28 กันยายน พ.ศ. 2566


(นายสรายุทธ ทรงศิริวิไล)

ประธานกรรมการการรถไฟฟ้าขนส่งมวลชนแห่งประเทศไทย