



รายงานฉบับสมบูรณ์

สำรวจภาพลักษณ์องค์กรของ รฟม. และความพึงพอใจ
ของประชาชนต่อมาตรการลดผลกระทบสิ่งแวดล้อมและจราจร
ประจำปีงบประมาณ 2564

จัดทำโดย บริษัท ไอทีเสิร์ช จำกัด ร่วมกับการรถไฟฟ้าขนส่งมวลชนแห่งประเทศไทย (รฟม.)



คำนำ

การรถไฟฟ้าขนส่งมวลชนแห่งประเทศไทย (รฟม.) ร่วมกับ บริษัท ไอทีเสิร์ช จำกัด ได้จัดทำโครงการสำรวจภาพลักษณ์ขององค์กรของ รฟม. และความพึงพอใจของประชาชนต่อมาตรการลดผลกระทบสิ่งแวดล้อมและจรรยาบรรณประจำปีงบประมาณ 2564 มีเป้าหมายประสงค์เพื่อให้ได้รับข้อมูลสารสนเทศด้านการรู้จัก รฟม. และความเชื่อถือการดำเนินงานของ รฟม. และภาพลักษณ์ด้านการกำกับดูแลกิจการที่ดีของ รฟม. ข้อมูลสารสนเทศด้านภาพลักษณ์องค์กรของประชาชนทั่วไปและพนักงาน รฟม. ในด้านการบริหารจัดการ ด้านการประชาสัมพันธ์ และด้านคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงาน ข้อมูลสารสนเทศด้านความพึงพอใจต่อมาตรการลดผลกระทบสิ่งแวดล้อมและจรรยาบรรณ ข้อมูลสารสนเทศด้านความพึงพอใจต่อการดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม ข้อมูลผลการสำรวจ การวิเคราะห์ผลการสำรวจ ปัญหา อุปสรรคและการให้ข้อเสนอแนะของประชาชน เพื่อนำไปใช้ในการปรับปรุงกระบวนการดำเนินงานที่เกี่ยวข้องและพัฒนาจัดทำแผนปฏิบัติการหรือแผนพัฒนาปรับปรุงองค์กร

ทั้งนี้ เพื่อให้ รฟม. สามารถนำผลการสำรวจไปใช้ในการจัดทำแผนปฏิบัติการหรือแผนปรับปรุงองค์กรให้สอดคล้องกับความคาดหวังของผู้ใช้บริการและประชาชนตามสายทาง และเป็นไปตามวิสัยทัศน์ที่กำหนดให้เป็นองค์กรที่มีความเป็นเลิศด้านรถไฟฟ้าขนส่งมวลชน ที่สามารถยกระดับคุณภาพชีวิตประชาชนและส่งเสริมการพัฒนาเมืองอย่างยั่งยืน

บริษัท ไอทีเสิร์ช จำกัด

2564



รายงานสำรวจภาพลักษณ์องค์กรของ รพม. และความพึงพอใจของประชาชนต่อมาตรการลดผลกระทบสิ่งแวดล้อมและจรรยาบรรณ
ประจำปีงบประมาณ 2564

สารบัญ

	หน้า
คำนำ	i
บทที่ 1 การดำเนินการสำรวจภาพลักษณ์องค์กรของ รพม. และความพึงพอใจของประชาชน ต่อมาตรการลดผลกระทบสิ่งแวดล้อมและจรรยาบรรณ ประจำปีงบประมาณ 2564	1
1.1 หลักการและเหตุผล	1
1.2 วัตถุประสงค์	1
1.3 ผลสัมฤทธิ์ที่คาดหวัง	2
บทที่ 2 กรอบแนวคิด/ทฤษฎีในการสำรวจ	3
2.1 การรถไฟฟ้าขนส่งมวลชนแห่งประเทศไทย (รฟม.)	3
2.2 ภาพลักษณ์ตราสินค้า	8
2.3 ความพึงพอใจ	11
2.4 การรับรู้ต่อ Brand	14
บทที่ 3 ระเบียบวิธีวิจัย	18
3.1 ขอบเขตการดำเนินงาน	18
3.2 การเก็บข้อมูล	24
3.3 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	25
บทที่ 4 ผลการสำรวจการรู้จักและเชื่อถือองค์กร รพม.	30
4.1 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง	31
4.2 การรู้จัก รพม.	33
4.3 การรับรู้ต่อภาพลักษณ์ของ รพม.	41
4.4 ความเชื่อถือต่อ รพม.	44
4.5 ความต้องการต่อการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสาร	51
4.6 ข้อเสนอแนะต่อ รพม. ด้านการรู้จักและเชื่อถือต่อองค์กร	53
4.7 การวิเคราะห์และสรุปโอกาสในการปรับปรุง เพื่อเพิ่มความเชื่อถือโดยรวมต่อ รพม.	56



สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 5 ผลการสำรวจภาพลักษณ์ด้านการกำกับดูแลกิจการที่ดีของ รพม.	61
5.1. ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง	61
5.2. ภาพลักษณ์ด้านการกำกับดูแลกิจการที่ดีของ รพม.	64
5.3. ข้อเสนอแนะต่อ รพม. ด้านการกำกับดูแลกิจการที่ดีของ รพม.	70
5.4. การวิเคราะห์และสรุปโอกาสในการปรับปรุงเพื่อสร้างภาพลักษณ์ ด้านการกำกับดูแลกิจการที่ดีของ รพม.	73
บทที่ 6 ผลการสำรวจภาพลักษณ์ด้านการบริหารจัดการ ด้านการประชาสัมพันธ์และด้านคุณธรรม และความโปร่งใสในการดำเนินงานของ รพม. ในกลุ่มประชาชน	76
6.1. ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง	77
6.2. ภาพลักษณ์ด้านการบริหารจัดการ ด้านการประชาสัมพันธ์ และด้านคุณธรรม และความโปร่งใสในการดำเนินงาน ของ รพม. ในกลุ่มประชาชน	79
6.3. ข้อเสนอแนะต่อภาพลักษณ์ของ รพม. ด้านการบริหารจัดการ ด้านการประชาสัมพันธ์ ด้านคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงาน ในกลุ่มประชาชน	99
6.4. การวิเคราะห์และสรุปโอกาสในการปรับปรุงเพื่อสร้างภาพลักษณ์ที่ดีของ รพม. ในกลุ่มประชาชน	101
บทที่ 7 ผลการสำรวจภาพลักษณ์ด้านการบริหารจัดการ ด้านการประชาสัมพันธ์ และด้านคุณธรรม และความโปร่งใสในการดำเนินงาน ในกลุ่มพนักงาน รพม.	104
7.1. ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง	106
7.2. ภาพลักษณ์ด้านการบริหารจัดการ ด้านการประชาสัมพันธ์ และด้านคุณธรรม และความโปร่งใสในการดำเนินงานของ รพม. ในกลุ่มพนักงาน รพม.	107
7.3. ข้อเสนอแนะต่อ รพม. ในกลุ่มพนักงาน รพม.	114
7.4. สัดส่วนของประชาชน และพนักงาน รพม. ต่อภาพลักษณ์ของ รพม. ด้านการบริหารจัดการ ด้านการประชาสัมพันธ์ และด้านคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงาน	117
7.5. การวิเคราะห์และสรุปโอกาสในการปรับปรุงเพื่อสร้างภาพลักษณ์ที่ดีของ รพม. ในกลุ่มพนักงาน รพม.	118



สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 8 ผลการสำรวจความพึงพอใจ และความไม่พึงพอใจต่อมาตรการลดผลกระทบ ด้านสิ่งแวดล้อมและจราจรจากการก่อสร้าง	121
8.1 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง	121
8.2 ความพึงพอใจต่อมาตรการลดผลกระทบสิ่งแวดล้อมและจราจรจากการก่อสร้าง โครงการรถไฟฟ้าของ รฟม.	124
8.3 ข้อเสนอแนะต่อ รฟม.	148
8.4 การวิเคราะห์และสรุปโอกาสในการปรับปรุงเพื่อเพิ่มความพึงพอใจ ต่อด้านการจัดการสิ่งแวดล้อมและการจราจรระหว่างการก่อสร้างรถไฟฟ้าของ รฟม.	150
บทที่ 9 ผลการสำรวจความพึงพอใจต่อการดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม	156
9.1 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง	156
9.2 การรู้จักและเคยเข้าร่วมกิจกรรมด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมของ รฟม.	159
9.3 ความพึงพอใจต่อด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมของ รฟม.	161
9.4 ข้อเสนอแนะต่อ รฟม.	165
9.5 การวิเคราะห์และสรุปโอกาสในการปรับปรุงเพื่อเพิ่มความพึงพอใจ ต่อการจัดกิจกรรมด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมของ รฟม.	167
บทที่ 10 บทสรุปสำหรับผู้บริหาร	171
10.1 การรู้จักและเชื่อถือองค์กร รฟม.	171
10.2 ภาพลักษณ์ด้านการกำกับดูแลกิจการที่ดีของ รฟม.	174
10.3 ภาพลักษณ์ด้านการบริหารจัดการ ด้านการประชาสัมพันธ์ และด้านคุณธรรม และความโปร่งใสในการดำเนินงานของ รฟม. ในกลุ่มประชาชน	176
10.4 ภาพลักษณ์ด้านการบริหารจัดการ ด้านการประชาสัมพันธ์ และด้านคุณธรรม และความโปร่งใสในการดำเนินงานของ รฟม. ในกลุ่มพนักงาน รฟม.	179
10.5 ความพึงพอใจ และความไม่พึงพอใจต่อมาตรการลดผลกระทบ ด้านสิ่งแวดล้อมและจราจรจากการก่อสร้าง	183
10.6 ความพึงพอใจต่อการดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม	189



สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
ภาคผนวก ตารางผลการสำรวจ	191
ตารางภาคผนวก การสำรวจการรู้จักและเชื่อถือองค์กร รพม.	192
ตารางภาคผนวก การสำรวจภาพลักษณ์ด้านการกำกับดูแลกิจการที่ดีของ รพม.	207
ตารางภาคผนวก การสำรวจภาพลักษณ์ด้านการบริหารจัดการ ด้านการประชาสัมพันธ์ และด้านคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงาน ของ รพม. ในกลุ่มประชาชน	211
ตารางภาคผนวก การสำรวจภาพลักษณ์ด้านการบริหารจัดการ ด้านการประชาสัมพันธ์ และด้านคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงาน ในกลุ่มพนักงาน รพม.	224
ตารางภาคผนวก การสำรวจความพึงพอใจ และความไม่พึงพอใจ ต่อมาตรการลดผลกระทบด้านสิ่งแวดล้อมและจรรยาบรรณจากการก่อสร้าง	229
ตารางภาคผนวก การสำรวจความพึงพอใจต่อการดำเนินงาน ด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม	245
ภาคผนวก แบบสำรวจ	251
แบบสอบถามสำรวจการรู้จัก ความเชื่อถือและภาพลักษณ์ ด้านการกำกับดูแลกิจการที่ดีของ รพม. ประจำปี 2564	252
แบบสอบถามสำรวจภาพลักษณ์ด้านการบริหารจัดการ ด้านประชาสัมพันธ์ ด้านคุณธรรม และความโปร่งใสในการดำเนินงานของ รพม. ในกลุ่มประชาชน ประจำปี 2564	257
แบบสอบถามสำรวจภาพลักษณ์ด้านการบริหารจัดการ ด้านประชาสัมพันธ์ ด้านคุณธรรม และความโปร่งใสในการดำเนินงานของ รพม. ในกลุ่มพนักงาน รพม. ประจำปี 2564	263
แบบสอบถามสำรวจความพึงพอใจต่อมาตรการลดผลกระทบด้านสิ่งแวดล้อมและจรรยา บรรณวิชาชีพที่ได้รับผลกระทบจากการก่อสร้างโครงการรถไฟฟ้าของ รพม. ประจำปี 2564	268
แบบสอบถามสำรวจความพึงพอใจต่อการดำเนินงาน ด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมของ รพม. ประจำปี 2564	273



รายงานสำรวจภาพลักษณ์องค์กรของ รพม. และความพึงพอใจของประชาชนต่อมาตรการลดผลกระทบสิ่งแวดล้อมและจรรยา
บรรณวิชาชีพประมาณ 2564

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
ตัวอย่างรูปภาพขณะปฏิบัติงานลงพื้นที่เก็บข้อมูลภาคสนาม การสำรวจการรู้จัก เชื่อถือองค์กร	278
ตัวอย่างรูปภาพขณะปฏิบัติงานลงพื้นที่เก็บข้อมูลภาคสนาม การสำรวจภาพลักษณ์	279
ด้านการกำกับดูแลกิจการที่ดีของ รพม.	
ตัวอย่างรูปภาพขณะปฏิบัติงานลงพื้นที่เก็บข้อมูลภาคสนาม การสำรวจภาพลักษณ์	280
ด้านการบริหารจัดการ ด้านการประชาสัมพันธ์ และด้านคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงาน ของ รพม. ในกลุ่มประชาชน	
ตัวอย่างรูปภาพขณะปฏิบัติงานลงพื้นที่เก็บข้อมูลภาคสนาม การสำรวจความพึงพอใจ	281
และความไม่พึงพอใจต่อมาตรการลดผลกระทบด้านสิ่งแวดล้อมและจรรยาบรรณจากการก่อสร้าง	
ตัวอย่างรูปภาพขณะปฏิบัติงานลงพื้นที่เก็บข้อมูลภาคสนาม การสำรวจความพึงพอใจ	282
ต่อการดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม	



สารบัญแนภาพ

	หน้า
แผนภาพที่ 1 ลักษณะทางประชากรศาสตร์ของกลุ่มตัวอย่าง	31
แผนภาพที่ 2 การรู้จัก/ใช้บริการ รฟม.	32
แผนภาพที่ 3 การรู้จัก รฟม.	34
แผนภาพที่ 4 เปรียบเทียบการรู้จัก รฟม. ปี 2562 – 2564	39
แผนภาพที่ 5 เปรียบเทียบการรู้จัก รฟม. แต่ละเรื่อง ปี 2563 – 2564	40
แผนภาพที่ 6 ความเชื่อถือต่อ รฟม.	45
แผนภาพที่ 7 เปรียบเทียบความเชื่อถือต่อ รฟม. ปี 2562 – 2564	51
แผนภาพที่ 8 วิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลต่อความเชื่อถือโดยรวมของ รฟม.	57
แผนภาพที่ 9 ลำดับความสำคัญของปัจจัยที่ควรปรับปรุงเพื่อเพิ่มความเชื่อถือโดยรวมต่อ รฟม.	59
แผนภาพที่ 10 ลักษณะทางประชากรศาสตร์ของกลุ่มตัวอย่าง	61
แผนภาพที่ 11 การรู้จัก/ใช้บริการ รฟม.	63
แผนภาพที่ 12 ภาพลักษณ์ด้านการกำกับดูแลกิจการที่ดีของ รฟม.	64
แผนภาพที่ 13 เปรียบเทียบภาพลักษณ์ด้านการกำกับดูแลกิจการที่ดีของ รฟม. ปี 2562 – 2564	70
แผนภาพที่ 14 วิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลต่อภาพลักษณ์ด้านการกำกับดูแลกิจการที่ดีของ รฟม.	73
แผนภาพที่ 15 ลำดับความสำคัญที่ควรปรับปรุงเพื่อเพิ่มภาพลักษณ์ด้านการกำกับดูแลกิจการที่ดี ของ รฟม.	74
แผนภาพที่ 16 ลักษณะทางประชากรศาสตร์ของกลุ่มตัวอย่าง	77
แผนภาพที่ 17 การรู้จัก/ใช้บริการ รฟม.	78
แผนภาพที่ 18 ภาพลักษณ์ด้านการบริหารจัดการของ รฟม. ในกลุ่มประชาชน	82
แผนภาพที่ 19 ภาพลักษณ์ด้านการประชาสัมพันธ์ของ รฟม. ในกลุ่มประชาชน	88
แผนภาพที่ 20 ภาพลักษณ์ด้านคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของ รฟม. ในกลุ่มประชาชน	93
แผนภาพที่ 21 เปรียบเทียบภาพลักษณ์ด้านการบริหารจัดการ ด้านการประชาสัมพันธ์ และด้านคุณธรรม และความโปร่งใสในการดำเนินงานของ รฟม. ในกลุ่มประชาชน ปี 2562 – 2564	98
แผนภาพที่ 22 วิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลต่อภาพลักษณ์โดยรวมที่ดีของ รฟม. ในกลุ่มประชาชน	101



สารบัญแนภาพ (ต่อ)

	หน้า
แผนภาพที่ 23 ลำดับความสำคัญที่ควรปรับปรุงเพื่อเพิ่มภาพลักษณ์โดยรวมที่ดีของ รฟม. ในกลุ่มประชาชน	102
แผนภาพที่ 24 การปฏิบัติงานใน รฟม. ของกลุ่มตัวอย่าง	106
แผนภาพที่ 25 ลักษณะทางประชากรศาสตร์ของกลุ่มตัวอย่าง	107
แผนภาพที่ 26 ภาพลักษณ์ด้านการบริหารจัดการของ รฟม. ในกลุ่มพนักงาน รฟม.	109
แผนภาพที่ 27 ภาพลักษณ์ด้านการประชาสัมพันธ์ของ รฟม. ในกลุ่มพนักงาน รฟม.	110
แผนภาพที่ 28 ภาพลักษณ์ด้านคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของ รฟม. ในกลุ่มพนักงาน รฟม.	112
แผนภาพที่ 29 เปรียบเทียบภาพลักษณ์ด้านการบริหารจัดการ ด้านการประชาสัมพันธ์ และด้านคุณธรรม และความโปร่งใสในการดำเนินงานของ รฟม. ในกลุ่มพนักงาน รฟม. ปี 2562 – 2564	113
แผนภาพที่ 30 วิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลต่อภาพลักษณ์โดยรวมที่ดีของ รฟม. ในกลุ่มพนักงาน รฟม.	118
แผนภาพที่ 31 ลำดับความสำคัญที่ควรปรับปรุงเพื่อเพิ่มภาพลักษณ์โดยรวมที่ดีของ รฟม. ในกลุ่มพนักงาน รฟม.	119
แผนภาพที่ 32 ลักษณะทางประชากรศาสตร์ของกลุ่มตัวอย่าง	122
แผนภาพที่ 33 การรู้จัก/ใช้บริการ รฟม.	123
แผนภาพที่ 34 ความพึงพอใจด้านการให้ข้อมูลข่าวสารประชาสัมพันธ์ของโครงการก่อสร้างของ รฟม.	129
แผนภาพที่ 35 ความพึงพอใจด้านการรับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียนของศูนย์รับแจ้งเรื่องราวร้องทุกข์ ของ รฟม.	130
แผนภาพที่ 36 ความพึงพอใจด้านการแก้ไขปัญหาของ รฟม.	131
แผนภาพที่ 37 ความพึงพอใจด้านมาตรการลดผลกระทบด้านฝุ่นละอองของ รฟม.	132
แผนภาพที่ 38 ความพึงพอใจด้านมาตรการลดผลกระทบด้านเสียงของ รฟม.	133
แผนภาพที่ 39 ความพึงพอใจด้านมาตรการลดผลกระทบด้านความสั่นสะเทือนของ รฟม.	134
แผนภาพที่ 40 ความพึงพอใจด้านมาตรการลดผลกระทบด้านความปลอดภัยของ รฟม.	135
แผนภาพที่ 41 ความพึงพอใจด้านการจราจรของ รฟม.	136

สารบัญแนภาพ (ต่อ)

	หน้า
แผนภาพที่ 42 ความพึงพอใจด้านการระบายน้ำของ รฟม.	137
แผนภาพที่ 43 ความพึงพอใจโดยรวมต่อมาตรฐานที่ดีในการดำเนินการ เพื่อลดผลกระทบสิ่งแวดล้อม และจราจรจากการก่อสร้างโครงการรถไฟฟ้าของ รฟม. เมื่อเปรียบเทียบกับ การก่อสร้างอื่นๆ ที่มีรูปแบบใกล้เคียงกัน	140
แผนภาพที่ 44 เปรียบเทียบภาพลักษณ์ด้านมาตรการลดผลกระทบสิ่งแวดล้อมและจราจร จากการก่อสร้างโครงการรถไฟฟ้าของ รฟม. ปี 2562 – 2564	144
แผนภาพที่ 45 วิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจต่อการจัดการสิ่งแวดล้อม และการจราจรระหว่างการก่อสร้างรถไฟฟ้าของ รฟม.	151
แผนภาพที่ 46 ลำดับความสำคัญในการปรับปรุงเพื่อเพิ่มความพึงพอใจต่อการจัดการสิ่งแวดล้อม และการจราจรระหว่างการก่อสร้างรถไฟฟ้าของ รฟม.	152
แผนภาพที่ 47 ลักษณะทางประชากรศาสตร์ของกลุ่มตัวอย่าง	157
แผนภาพที่ 48 การรู้จัก/ใช้บริการ รฟม.	158
แผนภาพที่ 49 การรู้จักและเคยเข้าร่วมกิจกรรมด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมของ รฟม.	159
แผนภาพที่ 50 ความพึงพอใจต่อกิจกรรมด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมของ รฟม.	161
แผนภาพที่ 51 ความพึงพอใจต่อผลการดำเนินงานโดยรวมของกิจกรรมด้านความรับผิดชอบต่อสังคม และสิ่งแวดล้อมของ รฟม.	163
แผนภาพที่ 52 เปรียบเทียบความพึงพอใจต่อผลการดำเนินงานโดยรวมของกิจกรรม ด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมของ รฟม.ปี 2562 – 2564	165
แผนภาพที่ 53 วิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจต่อการจัดกิจกรรมด้านความรับผิดชอบต่อ ต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมของ รฟม.	168
แผนภาพที่ 54 ลำดับความสำคัญที่ควรปรับปรุงเพื่อเพิ่มความพึงพอใจต่อการจัดกิจกรรม ด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมของ รฟม.	169



รายงานสำรวจภาพลักษณ์องค์กรของ รฟม. และความพึงพอใจของประชาชนต่อมาตรการลดผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมและจราจร
ประจำปีงบประมาณ 2564

สารบัญตาราง

	หน้า
ตารางที่ 1 ข้อมูลสารสนเทศที่สำรวจ กลุ่มตัวอย่าง ขนาดกลุ่มตัวอย่าง วิธีการรวบรวมข้อมูล วิธีการวิเคราะห์และผลลัพธ์	19
ตารางที่ 2 ค่าความเชื่อมั่นของชุดคำถามสำรวจภาพลักษณ์องค์กรของ รฟม. และความพึงพอใจของประชาชนต่อ รฟม.	25
ตารางที่ 3 จำนวนตัวอย่างที่ทำงาน/อยู่อาศัยในรัศมีไม่เกิน 1 กิโลเมตร ตามแนวสายทางโครงการรถไฟฟ้าของ รฟม. ที่สำรวจ	30
ตารางที่ 4 การเคยใช้บริการ/ติดต่อ รฟม. จำแนกตามแนวสายทางที่ทำงาน/อยู่อาศัย	33
ตารางที่ 5 การรู้จัก รฟม. จำแนกตามแนวสายทาง	36
ตารางที่ 6 การรู้จัก รฟม. จำแนกตามการเคยใช้บริการ/ติดต่อ รฟม.	37
ตารางที่ 7 เปรียบเทียบคำถามที่ใช้วัดการรู้จัก รฟม. ในปี 2563 กับปี 2564	38
ตารางที่ 8 ภาพลักษณ์ของ รฟม. (สิ่งที่นึกถึงเมื่อเอ่ยถึง รฟม.)	41
ตารางที่ 9 ภาพลักษณ์ของ รฟม. (สิ่งที่นึกถึงเมื่อเอ่ยถึง รฟม.) จำแนกตามแนวสายทาง และการรู้จัก รฟม.	42
ตารางที่ 10 ภาพลักษณ์ของ รฟม. (สิ่งที่นึกถึงเมื่อเอ่ยถึง รฟม.) จำแนกตามการเคยใช้บริการ/ติดต่อ รฟม.	43
ตารางที่ 11 ความเชื่อถือต่อ รฟม. จำแนกตามแนวสายทาง การรู้จัก การเคยใช้บริการ/ติดต่อ รฟม.	45
ตารางที่ 12 เหตุผลที่ “ไม่เห็นด้วย/ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง” ต่อความเชื่อถือต่อ รฟม.	47
ตารางที่ 13 องค์กรที่ประกอบกิจการขนส่งมวลชนที่เชื่อถือมากที่สุด	48
ตารางที่ 14 องค์กรที่ประกอบกิจการขนส่งมวลชนที่เชื่อถือมากที่สุด จำแนกตามการรู้จัก รฟม. และการเคยใช้บริการ/ติดต่อ รฟม.	48
ตารางที่ 15 เหตุผลที่เชื่อถือ BTS มากกว่า รฟม.	49
ตารางที่ 16 เหตุผลที่เชื่อถือ Airport Rail Link มากกว่า รฟม.	50
ตารางที่ 17 ข้อมูลที่ต้องการให้ รฟม. เผยแพร่เพิ่มเติม	52
ตารางที่ 18 สรุปลำดับความสำคัญที่ควรปรับปรุงเพื่อเพิ่มความเชื่อถือโดยรวมของ รฟม.	60
ตารางที่ 19 การเคยใช้บริการ/ติดต่อ รฟม. จำแนกตามแนวสายทางที่ทำงาน/อยู่อาศัย	63

สารบัญญัตินี้ (ต่อ)

	หน้า
ตารางที่ 20 ภาพลักษณ์โดยรวมด้านการกำกับดูแลกิจการที่ดีของ รฟม. จำแนกตามแนวสายทาง การรู้จัก รฟม. และการเคยใช้บริการ/ติดต่อ รฟม.	65
ตารางที่ 21 เหตุผลที่ “ไม่เห็นด้วย/ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง” ต่อภาพลักษณ์โดยรวม ด้านการกำกับดูแลกิจการที่ดีของ รฟม.	66
ตารางที่ 22 องค์กรที่ประกอบกิจการขนส่งมวลชนที่มีภาพลักษณ์ด้านการกำกับดูแลกิจการที่ดีที่สุด	67
ตารางที่ 23 องค์กรที่ประกอบกิจการขนส่งมวลชนที่มีภาพลักษณ์ด้านการกำกับดูแลกิจการที่ดีที่สุด จำแนกตามการรู้จัก รฟม. และการเคยใช้บริการ/ติดต่อ รฟม.	67
ตารางที่ 24 เหตุผลที่ BTS มีภาพลักษณ์ด้านการกำกับดูแลกิจการที่ดี ดีกว่า รฟม.	68
ตารางที่ 25 เหตุผลที่ Airport Rail Link มีภาพลักษณ์ด้านการกำกับดูแลกิจการที่ดี ดีกว่า รฟม.	69
ตารางที่ 26 สรุปลำดับความสำคัญที่ควรปรับปรุงเพื่อเพิ่มภาพลักษณ์ที่ดี ในด้านการกำกับดูแลกิจการที่ดีของ รฟม.	75
ตารางที่ 27 จำนวนตัวอย่างที่ทำงาน/อยู่อาศัยในรัศมีไม่เกิน 1 กิโลเมตร ตามแนวสายทาง โครงการรถไฟฟ้าของ รฟม. ที่สำรวจ	76
ตารางที่ 28 การเคยใช้บริการ/ติดต่อ รฟม. จำแนกตามแนวสายทางที่ทำงาน/อยู่อาศัย	79
ตารางที่ 29 ภาพลักษณ์ด้านการบริหารจัดการ ด้านการประชาสัมพันธ์ ด้านคุณธรรมและความโปร่งใส ในการดำเนินงาน และภาพลักษณ์โดยรวมของ รฟม. ในกลุ่มประชาชน	80
ตารางที่ 30 ภาพลักษณ์โดยรวมของ รฟม. ในกลุ่มประชาชน จำแนกตามแนวสายทาง การเคยใช้บริการและติดต่อ รฟม. และช่วงเวลาที่เก็บข้อมูล	81
ตารางที่ 31 ภาพลักษณ์ด้านการบริหารจัดการของ รฟม. ในกลุ่มประชาชน จำแนกตามแนวสายทาง การเคยใช้บริการและติดต่อ รฟม. และช่วงเวลาที่เก็บข้อมูล	83
ตารางที่ 32 เหตุผลที่ “ไม่เห็นด้วย/ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง” ต่อภาพลักษณ์ด้านการบริหารจัดการของ รฟม. ในกลุ่มประชาชน	84
ตารางที่ 33 องค์กรที่ประกอบกิจการขนส่งมวลชนที่มีภาพลักษณ์ด้านการบริหารจัดการที่ดีที่สุด ในกลุ่มประชาชน	84

สารบัญชิตาราง (ต่อ)

	หน้า
ตารางที่ 34 องค์กรที่ประกอบกิจการขนส่งมวลชนที่มีภาพลักษณ์ด้านการบริหารจัดการที่ดีที่สุด จำแนกตามการเคยใช้บริการและติดต่อ รฟม. และช่วงเวลาที่เก็บข้อมูล	85
ตารางที่ 35 เหตุผลที่ BTS มีภาพลักษณ์ด้านการบริหารจัดการที่ดี ดีกว่า รฟม.	86
ตารางที่ 36 เหตุผลที่ Airport Rail Link มีภาพลักษณ์ด้านการบริหารจัดการที่ดี ดีกว่า รฟม.	87
ตารางที่ 37 ภาพลักษณ์ด้านการประชาสัมพันธ์ของ รฟม. ในกลุ่มประชาชน จำแนกตามแนวสายทาง การเคยใช้บริการและติดต่อ รฟม. และช่วงเวลาที่เก็บข้อมูล	89
ตารางที่ 38 เหตุผลที่ “ไม่เห็นด้วย/ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง” ต่อภาพลักษณ์ด้านการประชาสัมพันธ์ของ รฟม. ในกลุ่มประชาชน	90
ตารางที่ 39 องค์กรที่ประกอบกิจการขนส่งมวลชนที่มีภาพลักษณ์ด้านการประชาสัมพันธ์ที่ดีที่สุด	91
ตารางที่ 40 องค์กรที่ประกอบกิจการขนส่งมวลชนที่มีภาพลักษณ์ด้านการประชาสัมพันธ์ที่ดีที่สุด จำแนกตามการเคยใช้บริการและติดต่อ รฟม. และช่วงเวลาที่เก็บข้อมูล	91
ตารางที่ 41 เหตุผลที่ BTS มีภาพลักษณ์ด้านการประชาสัมพันธ์ดีกว่า รฟม.	92
ตารางที่ 42 เหตุผลที่ Airport Rail Link มีภาพลักษณ์ด้านการประชาสัมพันธ์ดีกว่า รฟม.	92
ตารางที่ 43 ภาพลักษณ์ด้านคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของ รฟม. ในกลุ่มประชาชน จำแนกตามแนวสายทาง การเคยใช้บริการและติดต่อ รฟม. และช่วงเวลาที่เก็บข้อมูล	94
ตารางที่ 44 เหตุผลที่ “ไม่เห็นด้วย/ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง” ต่อภาพลักษณ์ด้านคุณธรรมและความโปร่งใส ในการดำเนินงานของ รฟม. ในกลุ่มประชาชน	95
ตารางที่ 45 องค์กรที่ประกอบกิจการขนส่งมวลชนที่มีภาพลักษณ์ด้านคุณธรรมและความโปร่งใส ในการดำเนินงานที่ดีที่สุด	96
ตารางที่ 46 องค์กรที่ประกอบกิจการขนส่งมวลชนที่มีภาพลักษณ์ด้านคุณธรรมและความโปร่งใส ในการดำเนินงานที่ดีที่สุด จำแนกตามการเคยใช้บริการ/ติดต่อ รฟม. และช่วงเวลาที่เก็บข้อมูล	96
ตารางที่ 47 เหตุผลที่ BTS มีภาพลักษณ์ด้านคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานที่ดีกว่า รฟม.	97

สารบัญชิตาราง (ต่อ)

	หน้า
ตารางที่ 48 เหตุผลที่ Airport Rail Link มีภาพลักษณ์ด้านคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงาน ดีกว่า รฟม.	98
ตารางที่ 49 สรุปลำดับความสำคัญที่ควรปรับปรุงเพื่อเพิ่มภาพลักษณ์โดยรวมที่ดีของ รฟม. ในกลุ่มประชาชน	102
ตารางที่ 50 สรุปลำดับความสำคัญที่ควรปรับปรุงเพื่อเพิ่มภาพลักษณ์ที่ดีในแต่ละด้านของ รฟม. ในกลุ่มประชาชน	103
ตารางที่ 51 จำนวนตัวอย่างพนักงาน รฟม. ในแต่ละฝ่ายงาน	104
ตารางที่ 52 ภาพลักษณ์ด้านการบริหารจัดการ ด้านการประชาสัมพันธ์ ด้านคุณธรรมและความโปร่งใส ในการดำเนินงาน และภาพลักษณ์โดยรวมของ รฟม. ในกลุ่มพนักงาน รฟม.	108
ตารางที่ 53 เหตุผลที่ “ไม่เห็นด้วย/ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง” ต่อภาพลักษณ์ด้านการบริหารจัดการของ รฟม. ในกลุ่มพนักงาน รฟม.	109
ตารางที่ 54 เหตุผลที่ “ไม่เห็นด้วย/ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง” ต่อภาพลักษณ์ด้านการประชาสัมพันธ์ของ รฟม. ในกลุ่มพนักงาน รฟม.	111
ตารางที่ 55 เหตุผลที่ “ไม่เห็นด้วย/ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง” ต่อภาพลักษณ์ด้านคุณธรรมและความโปร่งใส ในการดำเนินงานของ รฟม. ในกลุ่มพนักงาน รฟม.	112
ตารางที่ 56 สัดส่วนของประชาชน และพนักงาน รฟม. ต่อภาพลักษณ์ของ รฟม. ด้านการบริหารจัดการ ด้านการประชาสัมพันธ์ และด้านคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงาน	117
ตารางที่ 57 สรุปลำดับความสำคัญที่ควรปรับปรุงเพื่อเพิ่มภาพลักษณ์โดยรวมที่ดีของ รฟม. ในกลุ่มพนักงาน รฟม.	119
ตารางที่ 58 สรุปลำดับความสำคัญที่ควรปรับปรุงเพื่อเพิ่มภาพลักษณ์ที่ดีแต่ละด้านของ รฟม. ในกลุ่มพนักงาน รฟม.	120
ตารางที่ 59 การเคยใช้บริการ/ติดต่อ รฟม. จำแนกตามแนวสายทางที่ทำงาน/อยู่อาศัย	124
ตารางที่ 60 ความพึงพอใจโดยรวมต่อมาตรการลดผลกระทบสิ่งแวดล้อมและจราจรจากการก่อสร้าง โครงการรถไฟฟ้าของ รฟม.	125

สารบัญญัตินี้ (ต่อ)

	หน้า
ตารางที่ 61 ความพึงพอใจโดยรวมต่อมาตรการลดผลกระทบสิ่งแวดล้อมและจราจรจากการก่อสร้าง โครงการรถไฟฟ้าของ รฟม. จำแนกตามแนวสายทาง การอยู่อาศัย/ทำงานในแนวก่อสร้าง ระยะเวลาเฉลี่ยที่อยู่ในพื้นที่ก่อสร้าง การเคยใช้บริการและติดต่อ รฟม.	126
ตารางที่ 62 การคำนวณความพึงพอใจโดยรวมต่อมาตรการลดผลกระทบสิ่งแวดล้อมและจราจร จากการก่อสร้างโครงการรถไฟฟ้าของ รฟม. ตามเกณฑ์ของ IRDP	128
ตารางที่ 63 เหตุผลที่ “ไม่พอใจ/ไม่พอใจมาก” ต่อมาตรการลดผลกระทบสิ่งแวดล้อมและจราจร จากการก่อสร้างโครงการรถไฟฟ้าของ รฟม.	138
ตารางที่ 64 เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อมาตรการลดผลกระทบสิ่งแวดล้อมและจราจร จากการก่อสร้างโครงการรถไฟฟ้าของ รฟม. ปี 2562 – 2564	142
ตารางที่ 65 เปรียบเทียบสัดส่วนความพึงพอใจในระดับพอใจมากขึ้นไป (คะแนน 4 - 5) ต่อมาตรการ ลดผลกระทบสิ่งแวดล้อมและจราจรจากการก่อสร้างโครงการรถไฟฟ้าของ รฟม. ปี 2562 – 2564	143
ตารางที่ 66 สรุปลำดับความสำคัญในการปรับปรุงเพื่อเพิ่มความพึงพอใจด้านการจัดการสิ่งแวดล้อม และการจราจรระหว่างการก่อสร้างรถไฟฟ้าของ รฟม.	153
ตารางที่ 67 สรุปลำดับความสำคัญในการปรับปรุงเพื่อเพิ่มความพึงพอใจในแต่ละด้าน ของด้านการจัดการสิ่งแวดล้อมและการจราจรระหว่างการก่อสร้างรถไฟฟ้าของ รฟม.	153
ตารางที่ 68 เหตุผลที่ไม่เข้าร่วมกิจกรรมด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมของ รฟม.	160
ตารางที่ 69 เหตุผลที่ “ไม่พอใจ/ไม่พอใจมาก” ต่อกิจกรรมด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม ของ รฟม.	162
ตารางที่ 70 เหตุผลที่ “ไม่พอใจ/ไม่พอใจมาก” ต่อผลการดำเนินงานโดยรวมของกิจกรรม ด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมของ รฟม.	164
ตารางที่ 71 สรุปลำดับความสำคัญที่ควรปรับปรุงเพื่อเพิ่มความพึงพอใจต่อการจัดกิจกรรม ด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมของ รฟม.	170

สารบัญชิตาราง (ต่อ)

	หน้า
ตารางที่ 72 จำนวนตัวอย่างที่ทำงาน/อยู่อาศัยในรัศมีไม่เกิน 1 กิโลเมตร ตามแนวสายทาง โครงการรถไฟฟ้าของ รฟม. ที่สำรวจ	192
ตารางที่ 73 ข้อเสนอแนะต่อ รฟม. เพื่อให้องค์กรเป็นที่รู้จักและมีความเชื่อถือมากขึ้น	203
ตารางที่ 74 ข้อเสนอแนะต่อ รฟม. ต่อภาพลักษณ์ด้านการกำกับดูแลกิจการที่ดีของ รฟม.	207
ตารางที่ 75 จำนวนตัวอย่างที่ทำงาน/อยู่อาศัยในรัศมีไม่เกิน 1 กิโลเมตร ตามแนวสายทาง โครงการรถไฟฟ้าของ รฟม. ที่สำรวจ	211
ตารางที่ 76 ข้อเสนอแนะต่อ รฟม. เพื่อปรับปรุงภาพลักษณ์ให้ดีขึ้น จำแนกตามระดับภาพลักษณ์โดยรวม ในกลุ่มประชาชน	221
ตารางที่ 77 ข้อเสนอแนะต่อ รฟม. เพื่อปรับปรุงภาพลักษณ์ให้ดีขึ้น ในกลุ่มพนักงาน รฟม.	224
ตารางที่ 78 จำนวนตัวอย่างที่ทำงาน/อยู่อาศัยในรัศมีไม่เกิน 1 กิโลเมตร ตามแนวสายทาง โครงการรถไฟฟ้าของ รฟม. ที่สำรวจ	229
ตารางที่ 79 ความพึงพอใจโดยรวมด้านการให้ข้อมูลข่าวสารประชาสัมพันธ์ของโครงการก่อสร้าง ของ รฟม. จำแนกตามแนวสายทาง การทำงาน/อยู่อาศัยตามแนวสายทาง ระยะเวลาเฉลี่ยที่อยู่ในพื้นที่ก่อสร้าง และการเคยใช้บริการ/ติดต่อ รฟม.	231
ตารางที่ 80 ความพึงพอใจโดยรวมด้านการรับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียนของศูนย์รับแจ้งเรื่องราวร้องทุกข์ ของ รฟม. จำแนกตามแนวสายทาง การทำงาน/อยู่อาศัยตามแนวสายทาง ระยะเวลาเฉลี่ยที่อยู่ในพื้นที่ก่อสร้าง และการเคยใช้บริการ/ติดต่อ รฟม.	232
ตารางที่ 81 ความพึงพอใจโดยรวมด้านการแก้ไขปัญหา ของ รฟม. จำแนกตามแนวสายทาง การทำงาน/อยู่อาศัยตามแนวสายทาง ระยะเวลาเฉลี่ยที่อยู่ในพื้นที่ก่อสร้าง และการเคยใช้บริการ/ติดต่อ รฟม.	233
ตารางที่ 82 ความพึงพอใจโดยรวมด้านมาตรการลดผลกระทบด้านฝุ่นละอองของ รฟม. จำแนกตามแนวสายทาง การทำงาน/อยู่อาศัยตามแนวสายทาง ระยะเวลาเฉลี่ยที่อยู่ในพื้นที่ก่อสร้าง และการเคยใช้บริการ/ติดต่อ รฟม.	234

สารบัญชิตาราง (ต่อ)

	หน้า
ตารางที่ 83 ความพึงพอใจโดยรวมด้านมาตรการลดผลกระทบด้านเสียงของ รฟม. จำแนกตามแนวสายทาง การทำงาน/อยู่อาศัยตามแนวสายทาง ระยะเวลาเฉลี่ยที่อยู่ในพื้นที่ก่อสร้าง และการเคยใช้บริการ/ติดต่อ รฟม.	235
ตารางที่ 84 ความพึงพอใจโดยรวมด้านมาตรการลดผลกระทบด้านความสั่นสะเทือนของ รฟม. จำแนกตามแนวสายทาง การทำงาน/อยู่อาศัยตามแนวสายทาง ระยะเวลาเฉลี่ยที่อยู่ในพื้นที่ก่อสร้าง และการเคยใช้บริการ/ติดต่อ รฟม.	236
ตารางที่ 85 ความพึงพอใจโดยรวมด้านมาตรการลดผลกระทบด้านความปลอดภัยของ รฟม. จำแนกตามแนวสายทางการทำงาน/อยู่อาศัยตามแนวสายทาง ระยะเวลาเฉลี่ยที่อยู่ในพื้นที่ก่อสร้าง และการเคยใช้บริการ/ติดต่อ รฟม.	237
ตารางที่ 86 ความพึงพอใจโดยรวมด้านการจราจรของ รฟม. จำแนกตามแนวสายทาง การทำงาน/อยู่อาศัยตามแนวสายทาง ระยะเวลาเฉลี่ยที่อยู่ในพื้นที่ก่อสร้าง และการเคยใช้บริการ/ติดต่อ รฟม.	238
ตารางที่ 87 ความพึงพอใจโดยรวมด้านการระบายน้ำของ รฟม. จำแนกตามแนวสายทาง การทำงาน/อยู่อาศัยตามแนวสายทาง ระยะเวลาเฉลี่ยที่อยู่ในพื้นที่ก่อสร้าง และการเคยใช้บริการ/ติดต่อ รฟม.	239
ตารางที่ 88 ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงมาตรการลดผลกระทบสิ่งแวดล้อมและจราจร จากการก่อสร้างโครงการรถไฟฟ้าของ รฟม. จำแนกตามระดับความพึงพอใจโดยรวม	240
ตารางที่ 89 จำนวนตัวอย่างที่ทำงาน/อยู่อาศัยในรัศมีไม่เกิน 1 กิโลเมตร ในชุมชน/พื้นที่ ตามแนวสายทางโครงการรถไฟฟ้าของ รฟม. ที่สำรวจ	245
ตารางที่ 90 ข้อเสนอแนะเพื่อเพิ่มความพึงพอใจด้านการจัดกิจกรรมที่แสดงถึงความรับผิดชอบต่อสังคม และสิ่งแวดล้อมของชุมชนของ รฟม.	247



รายงานสำรวจภาพลักษณ์องค์กรของ รฟม. และความพึงพอใจของประชาชนต่อมาตรการลดผลกระทบสิ่งแวดล้อมและจราจร ประจำปีงบประมาณ 2564

บทที่ 1 การดำเนินการสำรวจภาพลักษณ์องค์กรของ รฟม. และความพึงพอใจของประชาชน ต่อมาตรการลดผลกระทบสิ่งแวดล้อมและจราจร ประจำปีงบประมาณ 2564

1.1 หลักการและเหตุผล

บันทึกข้อตกลงการประเมินผลการดำเนินงานของการรถไฟฟ้าขนส่งมวลชนแห่งประเทศไทย (รฟม.) ประจำปีบัญชี 2564 ได้กำหนดให้การสำรวจภาพลักษณ์องค์กรและความพึงพอใจต่อมาตรการลดผลกระทบด้านสิ่งแวดล้อมและจราจรจากการก่อสร้างโครงการรถไฟฟ้า เป็นหนึ่งในเกณฑ์วัดผลการดำเนินงานของ รฟม. นอกจากนี้ตามตัวชี้วัดผลการปฏิบัติงานของผู้ว่าการ รฟม. สำหรับปีงบประมาณ 2564 ในด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ได้กำหนดให้สัดส่วนของประชากร/ชุมชนในพื้นที่ก่อสร้างที่พึงพอใจต่อมาตรการลดผลกระทบด้านสิ่งแวดล้อมและจราจรจากการก่อสร้างโครงการรถไฟฟ้า เป็นตัวชี้วัดผลการดำเนินงานด้วย ดังนั้น รฟม. จึงมีความจำเป็นต้องสำรวจภาพลักษณ์องค์กรในด้านต่างๆ ดังกล่าวข้างต้น

1.2 วัตถุประสงค์

- 1) เพื่อสำรวจการรู้จัก รฟม. และความเชื่อถือการดำเนินงานของ รฟม. และภาพลักษณ์ด้านการกำกับดูแลกิจการที่ดีของ รฟม.
- 2) เพื่อสำรวจภาพลักษณ์องค์กรของประชาชนทั่วไปและพนักงาน รฟม. ในด้านการบริหารจัดการด้านการประชาสัมพันธ์ และด้านคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงาน ตามตัวชี้วัดในบันทึกข้อตกลงประเมินผลการดำเนินงานรัฐวิสาหกิจ ประจำปีบัญชี 2564
- 3) เพื่อสำรวจความพึงพอใจต่อมาตรการลดผลกระทบสิ่งแวดล้อมและจราจรของประชาชนที่ได้รับผลกระทบจากการก่อสร้างโครงการรถไฟฟ้าสายสีส้ม ช่วงศูนย์วัฒนธรรมแห่งประเทศไทย - มีนบุรี (สุวินทวงศ์) (น้ำหนักร้อยละ 40) โครงการรถไฟฟ้าสายสีชมพู ช่วงแคราย - มีนบุรี (น้ำหนักร้อยละ 30) โครงการรถไฟฟ้าสายสีเหลือง ช่วงลาดพร้าว - สำโรง (น้ำหนักร้อยละ 30) ตามตัวชี้วัดในบันทึกข้อตกลงฯ
- 4) เพื่อสำรวจความพึงพอใจต่อการดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมที่พัฒนาคุณภาพชีวิตของผู้ใช้บริการ และประชาชนตามแนวสายทาง



รายงานสำรวจภาพลักษณ์องค์กรของ รพม. และความพึงพอใจของประชาชนต่อมาตรการลดผลกระทบสิ่งแวดล้อมและจรรยาบรรณ
ประจำปีงบประมาณ 2564

1.3 ผลสัมฤทธิ์ที่คาดหวัง

1.3.1 ผลผลิต

- 1) ข้อมูลสารสนเทศด้านการรู้จัก รพม. และความเชื่อถือการดำเนินงานของ รพม. และภาพลักษณ์ด้านการกำกับดูแลกิจการที่ดีของ รพม.
- 2) ข้อมูลสารสนเทศด้านภาพลักษณ์องค์กรของประชาชนทั่วไปและพนักงาน รพม. ในด้านการบริหารจัดการด้านการประชาสัมพันธ์ และด้านคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงาน
- 3) ข้อมูลสารสนเทศด้านความพึงพอใจต่อมาตรการลดผลกระทบสิ่งแวดล้อมและจรรยาบรรณ
- 4) ข้อมูลสารสนเทศด้านความพึงพอใจต่อการดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม
- 5) ข้อมูลผลการสำรวจ การวิเคราะห์ผลการสำรวจ ปัญหา อุปสรรคและการให้ข้อเสนอแนะของประชาชน เพื่อนำไปใช้ในการปรับปรุงกระบวนการดำเนินงานที่เกี่ยวข้อง และพัฒนาจัดทำแผนปฏิบัติการหรือแผนพัฒนาปรับปรุงองค์กร

1.3.2 ผลลัพธ์

สามารถนำผลการสำรวจไปใช้ในการจัดทำแผนปฏิบัติการหรือแผนปรับปรุงองค์กรให้สอดคล้องกับความคาดหวังของผู้ใช้บริการและประชาชนตามแนวสายทาง และเป็นไปตามวิสัยทัศน์ที่กำหนดให้เป็นองค์กรที่มีความเป็นเลิศด้านรถไฟฟ้าขนส่งมวลชน ที่สามารถยกระดับคุณภาพชีวิตประชาชนและส่งเสริมการพัฒนาเมืองอย่างยั่งยืน

บทที่ 2 กรอบแนวคิด/ทฤษฎีในการสำรวจ

2.1 การรถไฟฟ้าขนส่งมวลชนแห่งประเทศไทย (รฟม.)

วิสัยทัศน์

“เป็นองค์กรที่มีความเป็นเลิศด้านรถไฟฟ้าขนส่งมวลชน ที่สามารถยกระดับคุณภาพชีวิตประชาชน และส่งเสริมการพัฒนาเมืองอย่างยั่งยืน”

พันธกิจ

1. ดำเนินกิจการรถไฟฟ้าในกรุงเทพมหานครและปริมณฑล รวมทั้งจังหวัดอื่นตามที่กำหนด โดยพระราชกฤษฎีกา หรือระหว่างจังหวัดดังกล่าว
2. ศึกษา วิเคราะห์ และจัดทำโครงการและแผนงานเกี่ยวกับกิจการรถไฟฟ้าเพื่อปรับปรุงและพัฒนาให้ทันสมัย
3. ดำเนินธุรกิจเกี่ยวกับกิจการรถไฟฟ้าและธุรกิจอื่นเพื่อประโยชน์แก่ รฟม. และประชาชน ในการใช้บริการกิจการรถไฟฟ้า

นโยบายคณะกรรมการ

1. ให้บริการรถไฟฟ้าขนส่งมวลชนด้วยความสะดวก รวดเร็ว ปลอดภัย ตรงเวลา ประหยัด โดยคำนึงถึงความพึงพอใจของผู้ใช้บริการแต่ละกลุ่ม
2. ให้เร่งรัดดำเนินโครงการรถไฟฟ้าขนส่งมวลชนสายต่างๆ ตามที่ได้รับมอบหมายให้แล้วเสร็จ และเปิดบริการได้ตามแผนงานและให้ศึกษาระบบรถไฟฟ้าในเมืองหลักอื่น ทั้งนี้ให้คำนึงถึงความคุ้มค่าในการลงทุน
3. ให้ดำเนินงานตามหลักธรรมาภิบาล มีความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม รวมถึงให้ความสำคัญต่อการป้องกันและลดผลกระทบต่างๆ ที่อาจจะเกิดขึ้นจากการดำเนินงานขององค์กร
4. ให้บริหารสินทรัพย์ ดำเนินธุรกิจต่อเนื่อง และให้บริการเสริมต่างๆ เพื่อเพิ่มรายได้และลดภาระการสนับสนุนจากภาครัฐ
5. ให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการดำเนินงาน และนำข้อคิดเห็นของประชาชนมาพัฒนาและปรับปรุงการดำเนินงานขององค์กร
6. ใช้เทคโนโลยีและนวัตกรรมในการพัฒนากระบวนการทำงานภายในองค์กร ทรัพยากรบุคคล และวัฒนธรรมองค์กร เพื่อนำไปสู่การเป็นองค์กรประสิทธิภาพสูง
7. ให้บริหารจัดการทางการเงินอย่างมีประสิทธิภาพ ทั้งในด้านการบริหารเงินสด การบริหารจัดการหนี้ และการบริหารความเสี่ยง

8. ให้สื่อสารเชิงรุกในรูปแบบต่างๆ กับผู้ใช้บริการ ผู้ได้รับผลกระทบ และกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ที่สำคัญ เพื่อให้ได้รับรู้และเข้าใจถึงความสำคัญของรถไฟฟ้าขนส่งมวลชน การดำเนินงานขององค์กร และให้การสนับสนุนองค์กร

9. ให้พัฒนาและปรับปรุงระบบแรงจูงใจทั้งในรูปแบบตัวเงินและไม่ใช้ตัวเงิน เพื่อสร้างความเป็นธรรม และสร้างขวัญกำลังใจให้แก่พนักงาน

ภารกิจ

1. ดำเนินการขยายโครงข่ายการให้บริการรถไฟฟ้า และระบบเชื่อมต่อ
2. ดำเนินธุรกิจต่อเนื่อง เพื่อตอบสนองการใช้ชีวิตของประชาชน และนโยบายของรัฐ
3. สร้างประสบการณ์ที่ดีให้แก่ผู้ใช้บริการ
4. มุ่งสู่การเป็นองค์กรที่มีประสิทธิภาพสูง ภายใต้หลักธรรมาภิบาล
5. สร้างวัฒนธรรมแห่งการเรียนรู้ในองค์กร
6. สร้างศูนย์กลางการเรียนรู้ด้านรถไฟฟ้าขนส่งมวลชน

เป้าประสงค์

1. มีโครงข่ายรถไฟฟ้าครอบคลุมพื้นที่กรุงเทพมหานคร และเมืองหลักของประเทศ
2. มีผู้ใช้บริการรถไฟฟ้า รฟม. เพิ่มขึ้นตามเป้าหมาย
3. รถไฟฟ้า รฟม. มีโครงข่ายการเชื่อมต่อกับระบบขนส่งมวลชนอื่นๆ เพิ่มมากขึ้น
4. มีช่องทางการสร้างรายได้เพิ่มมากขึ้น
5. เป็นองค์กรที่มีการบริหารจัดการการเงินที่มีประสิทธิภาพ
6. มีบริการที่หลากหลาย และสามารถตอบสนองความต้องการของสังคมเมือง
7. รถไฟฟ้า รฟม. เป็นส่วนสำคัญในการยกระดับคุณภาพชีวิตของชุมชน
8. เป็นศูนย์กลางด้านการเรียนรู้ และการให้คำปรึกษารถไฟฟ้าขนส่งมวลชน ในระดับภูมิภาคอาเซียน
9. เป็นองค์กรที่มีประสิทธิภาพสูง (High Performance Organization) และมีธรรมาภิบาลที่ดี

เป้าหมายหลัก

จากวิสัยทัศน์ ภารกิจและเป้าประสงค์ที่ตั้งไว้ รฟม. ได้กำหนดเป้าหมายหลักของการดำเนินงานในด้านต่างๆ ที่จะต้องบรรลุผลสำเร็จในปีงบประมาณ 2565 หรือในปีอื่นๆ ไว้ ดังนี้

1. เปิดให้บริการรถไฟฟ้าฯ สายต่างๆ ดังนี้
 - ปีงบประมาณ 2562 เปิดให้บริการโครงการรถไฟฟ้าสายสีน้ำเงิน ช่วงหัวลำโพง - บางแค
 - ปีงบประมาณ 2563 เปิดให้บริการโครงการรถไฟฟ้าสายสีน้ำเงิน ช่วงบางซื่อ - ท่าพระ และโครงการรถไฟฟ้าสายสีเขียว ช่วงหมอชิต - สะพานใหม่ - คูคต



รายงานสำรวจภาพลักษณ์องค์กรของ รฟม. และความพึงพอใจของประชาชนต่อมาตรการลดผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมและจรรยาบรรณ ประจำปีงบประมาณ 2564

- ปีงบประมาณ 2565 เปิดให้บริการโครงการรถไฟฟ้าสายสีชมพู ช่วงแคราย - มีนบุรี และโครงการรถไฟฟ้าสายสีเหลือง ช่วงลาดพร้าว - สำโรง
 - ปีงบประมาณ 2567 เปิดให้บริการโครงการรถไฟฟ้าสายสีส้ม ช่วงศูนย์วัฒนธรรมแห่งประเทศไทย - มีนบุรี (สุวินทวงศ์)
 - ปีงบประมาณ 2568 เปิดให้บริการโครงการระบบขนส่งมวลชนจังหวัดนครราชสีมา สายสีเขียว (ตลาดเซฟวัน - สถานีคู่มครองและพัฒนาอาชีพบ้านนารีสวัสดิ์)
 - ปีงบประมาณ 2569 เปิดให้บริการโครงการรถไฟฟ้าสายสีส้ม บางขุนนนท์ - ศูนย์วัฒนธรรมแห่งประเทศไทย และโครงการระบบขนส่งมวลชนจังหวัดภูเก็ต ช่วงท่าอากาศยานนานาชาติภูเก็ต - ห้าแยกฉลอง
 - ปีงบประมาณ 2570 เปิดให้บริการโครงการรถไฟฟ้าสายสีม่วง ช่วงเตาปูน - ราชบุรีบูรณะ
 - ปีงบประมาณ 2571 เปิดให้บริการโครงการระบบขนส่งมวลชนจังหวัดเชียงใหม่ สายสีแดง (โรงพยาบาลนครพิงค์ - แยกแม่เหยยะสมานสามัคคี) และโครงการระบบขนส่งมวลชนจังหวัดพิษณุโลก สายสีแดง (มหาวิทยาลัยพิษณุโลก - ห้างสรรพสินค้าเซ็นทรัลพิษณุโลก)
2. ผู้ใช้บริการรถไฟฟ้า รฟม. มีความพึงพอใจต่อระบบเชื่อมต่อการเดินทาง ร้อยละ 82.00 ภายในปี 2565
3. จำนวนการใช้บริการรถไฟฟ้าสายเฉลิมรัชมงคล เพิ่มขึ้นร้อยละ 5 ในแต่ละปี และรถไฟฟ้าสายฉลองรัชธรรม เพิ่มขึ้นร้อยละ 7 ในแต่ละปี
4. รายได้จากธุรกิจต่อเนื่องเพิ่มขึ้นร้อยละ 5 ในแต่ละปี
5. ผลตอบแทนต่อสินทรัพย์ (Return on Asset : ROA) ร้อยละ 0.90 ภายในปี 2565
6. ผู้ใช้บริการ และชุมชนตามแนวสายทางโครงการรถไฟฟ้าของ รฟม. มีความพึงพอใจต่อบริการรถไฟฟ้าและบริการเสริมอื่นๆ ร้อยละ 85.00 (สายเฉลิมรัชมงคล) และร้อยละ 81.00 (สายฉลองรัชธรรม) ภายในปี 2565
7. ผลตอบแทนทางเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อม (Social Return on Investment : SROI) เป็นไปตามเป้าหมาย (ปี 2563 เก็บข้อมูล Baseline ของ SROI การให้บริการรถไฟฟ้าสำหรับกำหนดเป้าหมาย ปี 2564 ต่อไป)
8. ความสำเร็จของการเป็นศูนย์กลางด้านการเรียนรู้ด้านรถไฟฟ้าแล้วเสร็จตามแผน
9. ความสำเร็จของการมีศูนย์ให้คำปรึกษาภายในประเทศแล้วเสร็จตามแผน
10. บุคลากรมีระดับความผูกพันที่ 4.35 ภายในปี 2565

รายงานสำรวจภาพลักษณ์องค์กรของ รพม. และความพึงพอใจของประชาชนต่อมาตรการลดผลกระทบสิ่งแวดล้อมและจราจร ประจำปีงบประมาณ 2564

11. บุคลากรผ่านเกณฑ์การประเมินสมรรถนะตามเกณฑ์ที่องค์กรกำหนดที่ร้อยละ 96.61 ภายในปี 2565

12. การปรับปรุงประสิทธิภาพของกระบวนการทำงานหลัก (ด้วยเทคโนโลยีและ/หรือนวัตกรรม) 3 กระบวนการ ภายในปี 2565

13. ผลผลิตองค์รวมขององค์กร (Productivity) 2.47 เท่า ภายในปี 2565

ยุทธศาสตร์การดำเนินงานในช่วงปีงบประมาณ 2560 - 2565

ยุทธศาสตร์ที่ 1 พัฒนา และบูรณาการระบบขนส่งมวลชน

เป้าประสงค์เชิงยุทธศาสตร์

- มีโครงข่ายรถไฟฟ้าครอบคลุมพื้นที่กรุงเทพมหานคร และเมืองหลักของประเทศ
- มีโครงข่ายการเชื่อมต่อกับระบบขนส่งมวลชนอื่นๆ (Inter - transfer, ตัวร่วม)
- มีผู้ใช้บริการรถไฟฟ้า รพม. เพิ่มขึ้นตามเป้าหมาย

กลยุทธ์

- 1.1 เร่งรัดการพัฒนาโครงข่ายรถไฟฟ้า และขยายโครงข่ายรถไฟฟ้าไปยังเมืองหลักอื่น
- 1.2 พัฒนาระบบเชื่อมต่อระหว่างโครงข่ายรถไฟฟ้ากับระบบขนส่งอื่นๆ

ยุทธศาสตร์ที่ 2 บริหารการเงิน และสร้างรายได้จากธุรกิจต่อเนื่อง

เป้าประสงค์เชิงยุทธศาสตร์

- เพิ่มช่องทางการสร้างรายได้
- เป็นองค์กรที่มีประสิทธิภาพในการบริหารจัดการการเงินเป็นเลิศ

กลยุทธ์

- 2.1 เพิ่มโอกาสสำหรับการดำเนินธุรกิจต่อเนื่อง
- 2.2 บริหารจัดการต้นทุนทางการเงิน และการลงทุนที่มีประสิทธิภาพ โดยจัดทำแผนกลยุทธ์

ด้านการเงิน

ยุทธศาสตร์ที่ 3 พัฒนารูปแบบการให้บริการที่ตอบสนองวิถีชีวิตสังคมเมือง

เป้าประสงค์เชิงยุทธศาสตร์

- มีบริการที่ตอบสนองความต้องการของสังคมเมือง
- เพิ่มระดับคุณภาพชีวิตของชุมชน

รายงานสำรวจภาพลักษณ์องค์กรของ รฟม. และความพึงพอใจของประชาชนต่อมาตรการลดผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมและจราจร
ประจำปีงบประมาณ 2564

กลยุทธ์

- 3.1 สร้างธุรกิจที่ตอบสนองความต้องการของสังคมเมือง โดยดำเนินธุรกิจบางส่วนเอง
- 3.2 นำเทคโนโลยีและนวัตกรรมมาใช้ในการสร้างประสบการณ์ที่ดีแก่ผู้ใช้บริการ
- 3.3 พัฒนาคุณภาพชีวิตของชุมชนทั้งด้านเศรษฐกิจ สังคมและสิ่งแวดล้อม

ยุทธศาสตร์ที่ 4 พัฒนาศูนย์กลางด้านรถไฟฟ้าขนส่งมวลชนในระดับประเทศและเตรียมความพร้อม
มุ่งสู่ระดับภูมิภาคอาเซียน

เป้าประสงค์เชิงยุทธศาสตร์

- เป็นศูนย์กลางด้านการเรียนรู้ และการให้คำปรึกษารถไฟฟ้าขนส่งมวลชนในระดับประเทศ
และเตรียมความพร้อมมุ่งสู่ระดับภูมิภาคอาเซียน

กลยุทธ์

- 4.1 สร้างศูนย์กลางการเรียนรู้ด้านรถไฟฟ้าขนส่งมวลชน และสามารถบริหารจัดการ
ศูนย์การเรียนรู้ให้สามารถหารายได้ให้แก่องค์กร
- 4.2 จัดตั้งศูนย์ให้คำปรึกษา (ในด้านการบริหารการก่อสร้าง การบริหารโครงการ การจัดซื้อจัดจ้าง
ขนาดใหญ่ การจัดการกรรมสิทธิ์ที่ดิน การรักษาความปลอดภัยและกักขัง)

ยุทธศาสตร์ที่ 5 พัฒนาสู่การเป็นองค์กรที่มีประสิทธิภาพสูงและยั่งยืน

เป้าประสงค์เชิงยุทธศาสตร์

- เป็นองค์กรที่มีประสิทธิภาพสูง (HPO) ด้วยนวัตกรรม และมีธรรมาภิบาลที่ดี

กลยุทธ์

- 5.1 สร้างบุคลากรให้มีความเป็นมืออาชีพ และสร้างวัฒนธรรมแห่งการเรียนรู้
- 5.2 พัฒนา และปรับปรุงกระบวนการทำงานโดยการนำเทคโนโลยี และนวัตกรรมมาใช้

เป้าหมายการดำเนินงานในปี 2564

1. เปิดให้บริการรถไฟฟ้า สายต่างๆ โดยมีความคืบหน้าตามแผนงาน
2. ผู้ใช้บริการรถไฟฟ้า รฟม. มีความพึงพอใจต่อระบบเชื่อมต่อการเดินทางร้อยละ 80
3. จำนวนการใช้บริการรถไฟฟ้า รฟม. สายเฉลิมรัชมงคล เพิ่มขึ้นร้อยละ 5 ในแต่ละปี และสายฉลองรัชธรรม
เพิ่มขึ้นร้อยละ 7 ในแต่ละปี
4. รายได้จากธุรกิจต่อเนื่องเพิ่มขึ้นร้อยละ 5
5. ผลตอบแทนต่อสินทรัพย์ (Return On Asset : ROA) ร้อยละ 0.85
6. ผู้ใช้บริการและชุมชนตามแนวสายทางโครงการรถไฟฟ้าของ รฟม. มีความพึงพอใจ
ต่อบริการรถไฟฟ้าและบริการเสริมอื่นๆ ร้อยละ 84.00 (สายเฉลิมรัชมงคล), ร้อยละ 79.50 (สายฉลองรัชธรรม)

7. ผลตอบแทนทางเศรษฐกิจ สังคมและสิ่งแวดล้อม (SROI, Social Return On Investment)
หา Baseline บริการรถไฟฟ้า

8. มีความสำเร็จของการเป็นศูนย์กลางด้านการเรียนรู้ด้านรถไฟฟ้า

8.1 จัดทำองค์ความรู้ (ร้อยละ 80) + พัฒนาสื่อนำเสนอ (ร้อยละ 75) + ติดตั้งและตกแต่ง
ภายใน (ร้อยละ 50) + ประชาสัมพันธ์/เปิดบริการ (ร้อยละ 50)

8.2 จำนวนองค์ความรู้ที่จะมีในศูนย์การเรียนรู้ 4 องค์ความรู้

9. ความคืบหน้าของการเป็นศูนย์ให้คำปรึกษา ร้อยละ 80

10. บุคลากรมีระดับความผูกพันที่ระดับ 4.16

11. บุคลากรผ่านเกณฑ์การประเมินสมรรถนะตามเกณฑ์ที่องค์กรกำหนดร้อยละ 96.25

12. การปรับปรุงประสิทธิภาพของกระบวนการทำงานหลัก (ด้วยเทคโนโลยี/หรือนวัตกรรม) ปี 2560 - 2565

12.1 มีกระบวนการหลักที่พัฒนาและปรับปรุงแล้ว 2 กระบวนการ

12.2 มีความสำเร็จในการพัฒนาระบบ ERM ร้อยละ 85

12.3 มีความสำเร็จของการดำเนินการตามแผนดิจิทัลของ รฟม. ร้อยละ 80

13. ผลผลิตภาพองค์กรรวมขององค์กร (Productivity) 3.02 เท่า

2.2 ภาพลักษณ์ตราสินค้า (Brand Image)

แนวความคิดเกี่ยวกับภาพลักษณ์ตราสินค้าภาพลักษณ์ตราสินค้าซึ่งเปรียบเสมือนภาพลักษณ์
ขององค์กร หมายถึง การรับรู้ถึงตราสินค้า คือ ถ้อยคำ สัญลักษณ์ รูปแบบหรือการผสมผสานรวมกัน
ของสิ่งดังกล่าว เพื่อตั้งใจที่จะแสดงถึงสินค้า หรือบริการขององค์กรที่แตกต่างจากคู่แข่ง ซึ่งสะท้อนจาก
ความเชื่อมโยงถึงสินค้าที่มีในใจผู้บริโภค ซึ่งความเชื่อมโยงนี้อาจเป็นความเชื่อมโยงด้านคุณลักษณะ
ของตราสินค้า ประโยชน์ที่ได้รับจากตราสินค้า และทัศนคติที่เกิดจากประสบการณ์หลังการใช้สินค้า
(มานิช เตชะเจริญวิกุล,2553)

Aaker (1996: อ้างถึงในเบญจวรรณ ทองสิงห์,2554) กล่าวว่า ภาพลักษณ์ตราสินค้า (Brand Image)
คือภาพของตราสินค้าในใจของผู้บริโภคหรือในความรู้สึกนึกคิดของผู้บริโภค ภาพลักษณ์ตราสินค้า
มีความเกี่ยวข้องกับอารมณ์และความรู้สึกของผู้บริโภคในขณะที่ซื้อสินค้าหรือใช้สินค้า เช่น ความรู้สึกชอบ
และไม่ชอบ ความรู้สึกมีความสุข เป็นต้น ซึ่งความรู้สึกและอารมณ์จะเป็นการเพิ่มคุณค่าให้แก่ตราสินค้า
นอกเหนือจากประโยชน์ใช้สอยของสินค้าด้วย นอกจากนี้ยังเป็นการแสดงออกถึงความเป็นตัวเอง
คือการใช้สินค้าเพื่อบ่งบอกถึงตัวตนของผู้ใช้ไม่ว่าจะเป็นลักษณะที่ตนเองเป็นจริงๆ หรือลักษณะที่ตนเอง
อยากให้คนอื่นมองว่าเป็นอย่างไร

Keller (1998) ได้ให้นิยามภาพลักษณ์ตราสินค้า (Brand Image) ว่าเป็นผลจากการเชื่อมโยงกับความรูสึกนึกคิดของผู้บริโภคโดยหลักการเชื่อมโยงภาพลักษณ์ตราสินค้า (Brand Image Association) เกิดจากการเชื่อมโยงด้านการใช้งาน (Functional Association) จากการได้สัมผัสกับคุณสมบัติของผลิตภัณฑ์ การเชื่อมโยงด้านสัญลักษณ์ (Symbolic Association) ที่สามารถบ่งบอกถึงความเป็นตัวตนของตนเอง รวมถึงการยอมรับทางสังคมและการเชื่อมโยงด้านประสบการณ์ (Experience Association) ที่เป็นความรูสึกต่างๆ ภายหลังจากใช้และทดลองสินค้าและบริการ

การสร้างความสำเร็จเชื่อมโยงกับตราสินค้าสามารถแบ่งออกเป็น 3 ประเภทใหญ่ๆ คือ

1) การสร้างความสำเร็จเชื่อมโยงตามคุณลักษณะเด่นของสินค้า

2) การสร้างความสำเร็จเชื่อมโยงตามคุณประโยชน์ของสินค้า

3) การสร้างความสำเร็จเชื่อมโยงตามทัศนคติต่อตราสินค้าการสร้างความสำเร็จเชื่อมโยงตามคุณลักษณะเด่น (Attribute) ของสินค้าหรือบริการเป็นการสื่อสารการตลาดที่นำคุณสมบัติพิเศษของสินค้านั้นๆ มาเป็นข้อมูลในการตัดสินใจซื้อของผู้บริโภค ซึ่งคุณสมบัติพิเศษของสินค้าที่จะนำมาใช้ สามารถแบ่งเป็น 2 ลักษณะ คือ คุณสมบัติที่เกี่ยวกับตัวสินค้า (Product Related) เป็นคุณสมบัติที่อยู่ในตัวสินค้า รวมถึงมีความสัมพันธ์กับการทำงานของสินค้าหรือบริการนั้นๆ โดยไม่สามารถแยกจากกันได้และคุณสมบัติพิเศษของสินค้าประเภทที่สอง คือ คุณสมบัติที่ไม่เกี่ยวข้องกับตัวสินค้า (Non - product - related) เป็นคุณสมบัติภายนอกของสินค้าซึ่งไม่มีผลโดยตรงต่อลักษณะของสินค้า หรือมีส่วนเกี่ยวข้องกับการซื้อการใช้สินค้าหรือบริการนั้นๆ เช่น ราคา บรรจุภัณฑ์ ความรูสึก รวมถึงบุคลิกของสินค้าฯลฯ

Pelsmacker, et.al.(2001: 46) กล่าวถึงภาพลักษณ์ตราสินค้าว่า คือการสร้างความสำเร็จเบื้องต้นกับตราสินค้า ซึ่งผู้บริโภคมักมีความสัมพันธ์กับตราสินค้า (Brand Association) ที่เกิดจากความพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจก็ได้ วิรัช ลภีรัตนกุล (2535, อ้างถึงใน เนตรชนก คงทน 2551:13) กล่าวว่าภาพลักษณ์ที่มีต่อสินค้าตราใดตราหนึ่ง (Brand Image) คือภาพที่เกิดขึ้นในใจของประชาชนที่มีต่อตราสินค้าใดตราสินค้าหนึ่งส่วนมากมักจะใช้ในการโฆษณา (Advertising) และการส่งเสริมการขาย (Sales Promotion) เนตรชนก คงทน (2551:14) ได้ให้นิยามของภาพลักษณ์ตราสินค้า (Brand Image) ไว้ว่าเป็นภาพในจิตใจของผู้บริโภคที่ได้รับการปลูกฝังอย่างมั่นคงในด้านความรูสึกนึกคิดต่อสินค้าหรือผลิตภัณฑ์ตราใดตราหนึ่งภาพลักษณ์ตราสินค้า (Brand Image) คือภาพลักษณ์ที่เกิดขึ้นจากการหลอมรวมกันขององค์ประกอบสำคัญ 5 ประการ ที่แสดงถึงองค์ประกอบภายนอกที่สำคัญที่ทำให้เกิดภาพลักษณ์ตราสินค้า ซึ่งมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

1) ประเทศที่เป็นผู้ผลิต (Country of Origin) หมายถึง ประเทศที่เป็นผู้ผลิตสินค้า

รายงานสำรวจภาพลักษณ์องค์กรของ รพม. และความพึงพอใจของประชาชนต่อมาตรการลดผลกระทบสิ่งแวดล้อมและจรรยาบรรณ ประจำปีงบประมาณ 2564

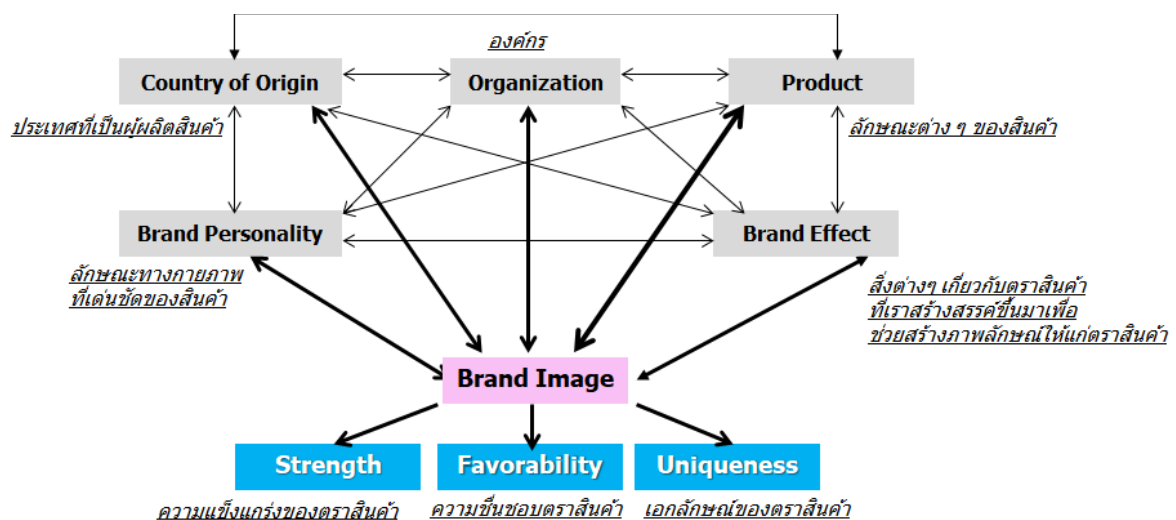
2) องค์กร (Organization) หมายถึง บุคคลกลุ่มหนึ่งที่มารวมตัวกัน โดยมีวัตถุประสงค์หรือเป้าหมายอย่างหนึ่งหรือหลายอย่างร่วมกัน และดำเนินกิจกรรมบางอย่างร่วมกันอย่างมีขั้นตอนเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์

3) สินค้า (Product) หมายถึง ลักษณะต่างๆ ของสินค้า

4) สิ่งประดิษฐ์ตราสินค้า (Brand Artifacts) หมายถึง สิ่งต่างๆ เกี่ยวกับตราสินค้าที่เราสร้างสรรค์ขึ้นมาเพื่อช่วยสร้างภาพลักษณ์ให้แก่ตราสินค้า

5) บุคลิกภาพสินค้า (Brand Personality) เป็นลักษณะทางกายภาพที่เด่นชัดของสินค้า

การสร้างบุคลิกภาพต้องอาศัยคำพูด รูปภาพ อารมณ์ น้ำเสียง และลีลาจะต้องสอดคล้องและกลมกลืนกันเพื่อให้กลุ่มเป้าหมายเกิดความมั่นใจและคาดหวังว่าจะได้อะไรจากสินค้าซึ่งแสดงได้ดังแผนภาพต่อไปนี้



องค์ประกอบเหล่านี้ส่งผลให้เกิดภาพลักษณ์ตราสินค้า โดยสิ่งที่ทำให้เกิดภาพลักษณ์คงอยู่ในใจผู้บริโภค ก็คือการเชื่อมโยงความแข็งแรง ความชื่นชอบ และเอกลักษณ์ที่เกี่ยวข้องกับตราสินค้าให้อยู่ในความทรงจำของผู้บริโภค นอกจากนี้ความเกี่ยวข้องกับตราสินค้า (Brand Association) อาจถูกสร้างขึ้นได้อีกหลายวิธีด้วยกัน เช่น จากประสบการณ์ตรงของผู้บริโภค จากข้อมูลของตราสินค้าที่ถูกสื่อสารจากองค์กรหรือหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องจากการพูดปากต่อปาก (Word of Mouth) และการอ้างอิงจากตัวของตราสินค้าเอง เช่น ชื่อสินค้าหรือโลโก้ รวมทั้งการกำหนดตัวตนของตราสินค้าผ่านบริษัท ประเทศ ช่องทางการจัดจำหน่าย หรือบุคคล สถานที่และกิจกรรมบางอย่างโดยเฉพาะ ซึ่งภาพลักษณ์ของตราสินค้าจะสมบูรณ์ได้ด้วยองค์ประกอบ ดังนี้

1) ความแข็งแกร่งที่เกี่ยวพันกับตราสินค้า (Strength of Brand Associations) ความเกี่ยวพันถูกเชื่อมโยงกับตราสินค้า ขึ้นอยู่กับปัจจัยทางการตลาดและปัจจัยอื่นๆ ที่ส่งผลกับประสบการณ์ของผู้บริโภคที่มีต่อตราสินค้า ความแข็งแกร่งของภาพลักษณ์ตราสินค้าเกิดจากจำนวนหรือปริมาณ รวมทั้งคุณภาพของกระบวนการการได้มาซึ่งข้อมูลข่าวสารที่ได้รับ ความเชื่อของผู้บริโภคเกี่ยวกับคุณลักษณะและคุณประโยชน์ของตราสินค้า คุณลักษณะของตราสินค้า (Brand Attributes) เป็นลักษณะที่อธิบายได้ถึงบุคลิกลักษณะของสินค้าหรือบริการ ส่วนคุณประโยชน์ของตราสินค้า (Brand Benefit) คือคุณค่าหรือความหมายที่เป็นส่วนตัวที่ผู้บริโภคผูกติดมันเอาไว้กับคุณลักษณะของสินค้าหรือบริการ

2) ความชื่นชอบที่เกี่ยวพันกับตราสินค้า (Favorability of Brand Associations) เพื่อที่จะสามารถเชื่อมโยงเข้ากับตราสินค้า ถูกสร้างขึ้นจากกระบวนการการสร้างตราสินค้าที่อาศัยคุณลักษณะและคุณประโยชน์ของตราสินค้า จะเกี่ยวเนื่องกับตราสินค้าเป็นความเกี่ยวเนื่องที่เป็นความต้องการของผู้บริโภคและมีอยู่ในสินค้าจริง เช่น ตราสินค้าอาจถูกมองว่ามีความสะดวกสบายสูง (Highly Convenient) น่าเชื่อถือ (Reliable) มีประสิทธิภาพ (Efficient) และอื่นๆ ในส่วนของความปรารถนาของผู้บริโภคซึ่งขึ้นอยู่กับปัจจัย 3 ประการคือ 1) ผู้บริโภคพบว่าความเกี่ยวพันกับตราสินค้าสัมพันธ์กับตนเองอย่างไร 2) ผู้บริโภคพบว่าความเกี่ยวพันกับตราสินค้าแตกต่างโดดเด่นอย่างไร และ 3) ผู้บริโภคพบว่าความเกี่ยวพันกับตราสินค้าเชื่อถือได้อย่างไร

3) เอกลักษณะที่เกี่ยวพันกับตราสินค้า (Uniqueness of Brand Associations) คือความเกี่ยวพันกับตราสินค้า มีพื้นฐานอยู่บนคุณลักษณะหรือคุณประโยชน์ที่เกี่ยวพันหรือไม่เกี่ยวพันกับสินค้า คุณลักษณะที่ไม่เกี่ยวพันกับสินค้า เช่น รูปแบบของผู้ใช้หรือลักษณะในการใช้งานความแข็งแกร่งและความชื่นชอบที่เกี่ยวพันกับตราสินค้า คือการสร้างเอกลักษณ์ที่ทำให้ตราสินค้าแตกต่างจากตราสินค้าอื่น (Keller, 2003) จากข้อมูลที่ได้ศึกษาอ้างอิง หากธุรกิจสามารถสร้างภาพลักษณ์ตราสินค้า (Brand Image) ให้เป็นที่จดจำและครองใจผู้บริโภคได้ ก็ย่อมหมายถึงแนวโน้มความสำเร็จที่เพิ่มมากขึ้นตามไปด้วย (Duncan, 2005) เนื่องจากตราสินค้าที่แข็งแกร่งและเป็นที่ยอมรับของผู้บริโภคในวงกว้างจนเกิดเป็นการตระหนักรู้ในคุณค่าตราสินค้า (Brand Equity) จะช่วยให้เจ้าของตราสินค้าหรือบริการสามารถสร้างผลกำไรทางธุรกิจได้มากกว่าตราสินค้าที่ขาดความแข็งแกร่ง

2.3 ความพึงพอใจ

2.3.1 ความหมาย

พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน (2542) ได้ให้ความหมายของคำว่า ความพึงพอใจ ไว้ว่า พึงพอใจ หมายถึง รัก ชอบใจ และพึงใจ

รายงานสำรวจภาพลักษณ์องค์กรของ รพม. และความพึงพอใจของประชาชนต่อมาตรการลดผลกระทบสิ่งแวดล้อมและจรรยาบรรณ ประจำปีงบประมาณ 2564

ดิเรก (2528) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึงทัศนคติทางบวกของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง เป็นความรู้สึกหรือทัศนคติที่ดีต่องานที่ทำของบุคคลที่มีต่องานในทางบวก ความสุขของบุคคลอันเกิดจากการปฏิบัติงานและได้รับผลเป็นที่พึงพอใจ ทำให้บุคคลเกิดความกระตือรือร้น มีความสุข มุ่งมั่นที่จะทำงาน มีขวัญและกำลังใจ มีความผูกพันกับหน่วยงาน มีความภาคภูมิใจในความสำเร็จของงานที่ทำ และสิ่งเหล่านี้จะส่งผลต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการทำงานส่งผลถึงความก้าวหน้าและความสำเร็จขององค์กรอีกด้วย

กิตติมา (2529) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกชอบหรือพอใจที่มีต่อองค์ประกอบและสิ่งจูงใจในด้านต่างๆ เมื่อได้รับการตอบสนอง

ฉัตรชัย (2535) กล่าวว่า ความพึงพอใจหมายถึงความรู้สึก หรือทัศนคติของบุคคลที่มีต่อสิ่งหนึ่งหรือปัจจัยต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง ความรู้สึกพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อความต้องการของบุคคลได้รับการตอบสนองหรือบรรลุจุดมุ่งหมายในระดับหนึ่ง ความรู้สึกดังกล่าวจะลดลงหรือไม่เกิดขึ้น หากความต้องการหรือจุดมุ่งหมายนั้นไม่ได้รับการตอบสนอง

เทพพนม และสวิง (2540) กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นภาวะของความพึงใจหรือภาวะที่มีอารมณ์ในทางบวกที่เกิดขึ้น เนื่องจากการประเมินประสบการณ์ของคนๆหนึ่ง สิ่งที่เขาตกใจไประหว่างการเสนอให้กับสิ่งที่ได้รับจะเป็นรากฐานของการพอใจและไม่พอใจได้

วิรุฬ (2542) กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกภายในจิตใจของมนุษย์ที่ไม่เหมือนกันขึ้นอยู่กับแต่ละบุคคลว่าจะมีความคาดหวังกับสิ่งหนึ่งสิ่งใดอย่างไร ถ้าคาดหวังหรือมีความตั้งใจมากและได้รับการตอบสนองด้วยดีจะมีความพึงพอใจมาก แต่ในทางตรงกันข้ามอาจผิดหวังหรือไม่พึงพอใจเป็นอย่างยิ่งเมื่อไม่ได้รับการตอบสนองตามที่คาดหวังไว้

นภรัตน์ (2544) กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกทางบวกความรู้สึกทางลบและความสุขที่มีความสัมพันธ์กันอย่างซับซ้อน โดยความพึงพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อความรู้สึกทางบวกมากกว่าทางลบ

กาญจนา (2546) กล่าวว่า ความพึงพอใจของมนุษย์เป็นการแสดงออกทางพฤติกรรมที่เป็นนามธรรมไม่สามารถมองเห็นเป็นรูปร่างได้ การที่เราจะทราบว่าบุคคลมีความพึงพอใจหรือไม่ สามารถสังเกตโดยการแสดงออกที่ค่อนข้างสลับซับซ้อน และต้องมีสิ่งเร้าที่ตรงต่อความต้องการของบุคคล จึงจะทำให้บุคคลเกิดความพึงพอใจ ดังนั้นการสิ่งเร้าจึงเป็นแรงจูงใจของบุคคลนั้นให้เกิดความพึงพอใจในงานนั้น

สรุปได้ว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกที่ดีหรือทัศนคติที่ดีของบุคคล ซึ่งมักเกิดจากการได้รับการตอบสนองตามที่ตนต้องการ ก็จะเกิดความรู้สึกที่ดีต่อสิ่งนั้น ตรงกันข้ามหากความต้องการของตนไม่ได้รับการตอบสนองความไม่พึงพอใจก็จะเกิดขึ้น ซึ่งในการศึกษานี้ หมายถึง ความรู้สึกที่ดีหรือทัศนคติที่ดีของกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อ รพม.

2.3.2 ทฤษฎีความพึงพอใจ (Satisfaction Theory)

Kotler and Armstrong (2002) รายงานว่า พฤติกรรมของมนุษย์เกิดขึ้นต้องมีสิ่งจูงใจ (motive) หรือแรงขับเคลื่อน (drive) เป็นความต้องการที่กดดันจนมากพอที่จะจูงใจให้บุคคลเกิดพฤติกรรมเพื่อตอบสนองความต้องการของตนเอง ซึ่งความต้องการของแต่ละคนไม่เหมือนกัน ความต้องการบางอย่างเป็นความต้องการทางชีววิทยา(biological) เกิดขึ้นจากสภาวะตั้งเครียด เช่น ความหิวกระหายหรือความลำบากบางอย่าง เป็นความต้องการทางจิตวิทยา (psychological) เกิดจากความต้องการการยอมรับ (recognition) การยกย่อง (esteem) หรือการเป็นเจ้าของทรัพย์สิน (belonging) ความต้องการส่วนใหญ่อาจไม่มากพอที่จะจูงใจให้บุคคลกระทำในช่วงเวลานั้น ความต้องการกลายเป็นสิ่งจูงใจ เมื่อได้รับการกระตุ้นอย่างเพียงพอ จนเกิดความตั้งเครียด โดยทฤษฎีที่ได้รับความนิยมมากที่สุด มี 2 ทฤษฎี คือ ทฤษฎีแรงจูงใจของอับราฮัม มาสโลว์ และทฤษฎีแรงจูงใจของซิกมันด์ ฟรอยด์

1) ทฤษฎีแรงจูงใจของมาสโลว์ (Maslow's theory motivation) อับราฮัม มาสโลว์ (A.H. Maslow) ค้นหารีวิธีที่จะอธิบายว่าทำไมคนจึงถูกผลักดันโดยความต้องการบางอย่าง ณ เวลาหนึ่งทำไมคนหนึ่งจึงทุ่มเทเวลาและพลังงานอย่างมากเพื่อให้ได้มาซึ่งความปลอดภัยของตนเองแต่อีกคนหนึ่งกลับทำสิ่งเหล่านั้น เพื่อให้ได้รับการยกย่องนับถือจากผู้อื่น คำตอบของมาสโลว์ คือ ความต้องการของมนุษย์จะถูกเรียงตามลำดับจากสิ่งที่กดดันมากที่สุดไปจนถึงน้อยที่สุด ตามทฤษฎีของมาสโลว์ได้จัดลำดับความต้องการตามความสำคัญ คือ

1.1) ความต้องการทางกาย (Physiological Needs) เป็นความต้องการพื้นฐาน คือ อาหาร ที่พัก อากาศ ยารักษาโรค

1.2) ความต้องการความปลอดภัย (Safety Needs) เป็นความต้องการที่เหนือกว่าความต้องการเพื่อความอยู่รอด เป็นความต้องการในด้านความปลอดภัยจากอันตราย

1.3) ความต้องการทางสังคม (Social Needs) เป็นการต้องการการยอมรับจากเพื่อน

1.4) ความต้องการการยกย่อง (Esteem Needs) เป็นความต้องการการยกย่องส่วนตัว ความนับถือและสถานะทางสังคม

1.5) ความต้องการให้ตนประสบความสำเร็จ (Self - actualization Needs) เป็นความต้องการสูงสุดของแต่ละบุคคล ความต้องการทำทุกสิ่งทุกอย่างได้สำเร็จ

บุคคลพยายามที่จะสร้างความพึงพอใจให้กับความต้องการที่สำคัญที่สุดเป็นอันดับแรกก่อน เมื่อความต้องการนั้นได้รับความพึงพอใจ ความต้องการนั้นก็หมดลง และเป็นตัวกระตุ้นให้บุคคลพยายามสร้างความพึงพอใจให้กับความต้องการที่สำคัญที่สุดลำดับต่อไป ตัวอย่างเช่น คนที่อดอยาก (ความต้องการทางกาย) จะไม่สนใจต่องานศิลปะชั้นล่าสุด (ความต้องการสูงสุด) หรือไม่ต้องการการยกย่องจากผู้อื่น หรือไม่ต้องการ

รายงานสำรวจภาพลักษณ์องค์กรของ รพม. และความพึงพอใจของประชาชนต่อมาตรการลดผลกระทบสิ่งแวดล้อมและจราจร ประจำปีงบประมาณ 2564

แม้แต่อากาศที่บริสุทธิ์ (ความปลอดภัย) แต่เมื่อความต้องการแต่ละขั้นได้รับความพึงพอใจแล้ว ก็จะมีความต้องการในขั้นลำดับต่อไป

2) **ทฤษฎีแรงจูงใจของฟรอยด์** ซิกมันด์ ฟรอยด์ (S. M. Freud) ตั้งสมมุติฐานว่าบุคคลมักไม่รู้ตัวมากนักว่าพลังทางจิตวิทยามีส่วนช่วยสร้างให้เกิดพฤติกรรม ฟรอยด์พบว่าบุคคลสามารถเพิ่มและควบคุมสิ่งเร้าหลายอย่าง สิ่งเร้าเหล่านี้อยู่นอกเหนือการควบคุมอย่างสิ้นเชิง บุคคลจึงมีความฝัน พุดคำที่ไม่ตั้งใจพูด มีอารมณ์อยู่เหนือเหตุผล และมีพฤติกรรมหลอกหลอนหรือเกิดอาการวิตกกังวลอย่างมาก

ขณะที่ ซาริณี (2535) ได้เสนอทฤษฎีการแสวงหาความพึงพอใจไว้ว่า บุคคลพึงพอใจจะกระทำสิ่งใดๆ ที่ให้มีความสุขและจะหลีกเลี่ยงไม่กระทำในสิ่งที่เขาจะได้รับความทุกข์หรือความยากลำบาก โดยอาจแบ่งประเภทความพอใจกรณีนี้ได้ 3 ประเภท คือ

1) ความพอใจด้านจิตวิทยา (Psychological Hedonism) เป็นทรศณะของความพึงพอใจว่ามนุษย์โดยธรรมชาติจะมีความแสวงหาความสุขส่วนตัวหรือหลีกเลี่ยงจากความทุกข์ใดๆ

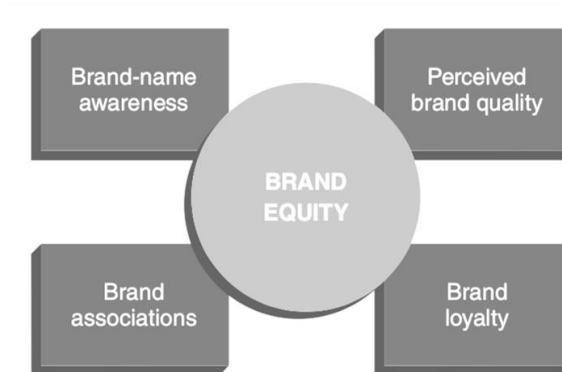
2) ความพอใจเกี่ยวกับตนเอง (Egoistic Hedonism) เป็นทรศณะของความพอใจว่ามนุษย์จะพยายามแสวงหาความสุขส่วนตัว แต่ไม่จำเป็นว่าการแสวงหาความสุขต้องเป็นธรรมชาติของมนุษย์เสมอไป

3) ความพอใจเกี่ยวกับจริยธรรม (Ethical Hedonism) ทรศณะนี้ถือว่ามนุษย์แสวงหาความสุขเพื่อผลประโยชน์ของมวลมนุษยหรือสังคมที่ตนเป็นสมาชิกอยู่และเป็นผู้ได้รับผลประโยชน์ผู้หนึ่งด้วย

จากแนวความคิดดังกล่าว ในการศึกษามีการวิเคราะห์บริการที่ควรพัฒนา/ปรับปรุง เพื่อเพิ่มความพึงพอใจ ขจัดช่องว่าง (GAP) ซึ่งเป็นปัญหาและลดความไม่พึงพอใจของผู้รับบริการ เพื่อนำไปสู่การยกระดับความพึงพอใจต่อ รพม.

2.4 การรับรู้ต่อ Brand

การสร้างการรับรู้ต่อ Brand เป็นองค์ประกอบสำคัญที่ทำให้ Brand มีคุณค่า (Brand Equity) โดยคุณค่าของ Brand ประกอบด้วยองค์ประกอบสำคัญ 4 เรื่องตามแผนภาพต่อไปนี้



2.4.1 การรับรู้ต่อ Brand (Brand Awareness)

การรับรู้ในตราสินค้า (Brand Awareness) คือ ความสามารถในการแยกแยะหรือระบุถึงตราสินค้า ภายใต้สถานการณ์ที่แตกต่างกันออกไปได้ ซึ่งเป็นผลมาจากความแข็งแกร่งของข้อมูลเกี่ยวกับตราสินค้า (Brand Nodes) ในความทรงจำของผู้บริโภค โดยการรับรู้ในตราสินค้านั้นสามารถแบ่งออกได้เป็น 2 ระดับ คือ ระดับการจดจำได้ (Recognition) และระดับการระลึกได้ (Recall) ถึงตราสินค้า (Keller, 2539 อ้างถึงใน เต็มสิริ ตั้งจิตสมบุญ, 2554: 27 - 28)

1) การจดจำได้ถึงตราสินค้า (Brand Recognition) เป็นความสามารถในการยืนยันว่า เคยได้พบเห็นตราสินค้านั้นๆแล้วในช่วงเวลาก่อนหน้านี้ ซึ่งการรับรู้ในตราสินค้าระดับนี้ยังไม่เพียงพอต่อการตัดสินใจใดๆ ของผู้บริโภค เพราะพวกเขาไม่สามารถจะอธิบายได้ถึงรายละเอียดของตราสินค้านั้นได้ การรับรู้ในตราสินค้าจะมีอิทธิพลต่อกระบวนการตัดสินใจซื้อของผู้บริโภคได้ก็ต่อเมื่อมีความสามารถในระดับที่ระลึกได้

2) การระลึกถึงตราสินค้าได้ (Brand Recall) คือ การที่ผู้บริโภคสามารถนึกถึงตราสินค้านั้นๆ ได้เอง เมื่อมีการเอ่ยถึงประเภทสินค้า (Product Category) หรือคำบอกใบ้ต่างๆ

การรับรู้ในตราสินค้ามีบทบาทสำคัญต่อกระบวนการตัดสินใจของผู้บริโภค เนื่องมาจากสาเหตุสำคัญ 3 ประการ ข้อแรกผู้บริโภคจำเป็นที่จะต้องระลึกถึงตราสินค้าได้เมื่อนึกถึงประเภทสินค้าที่ตนเองต้องการซื้อ เหตุผลข้อถัดมา คือการรับรู้ในตราสินค้าสามารถมีผลต่อการตัดสินใจซื้อของผู้บริโภคได้ โดยตราสินค้านั้นจะถูกบรรจุเข้าไปในชุดของตราสินค้าที่จะถูกพิจารณา ถึงแม้ว่าในขณะที่นั้นจะยังปราศจากการเชื่อมโยงใดๆ เลย ซึ่งมักจะเกิดขึ้นบ่อยในการตัดสินใจซื้อสินค้าที่มีระดับความเกี่ยวพันต่ำ (Low Involvement) เหตุผลข้อสุดท้ายคือการรับรู้ในตราสินค้านั้นสามารถมีอิทธิพลต่อการสร้างและเพิ่มความแข็งแกร่งให้กับการเชื่อมโยงตราสินค้าอันจะก่อให้เกิดภาพลักษณ์ตราสินค้า (Brand Image) ในผู้บริโภค (Keller, 2539 อ้างถึงใน เต็มสิริ ตั้งจิตสมบุญ, 2554: 28)

Aaker,1991 (อ้างถึงในชัยนันท์ เพ็ชร์อำไพ, 2552: 18 - 22) ได้อธิบายว่าคุณค่าของตราสินค้า นั้น มีองค์ประกอบเรื่องการตระหนักรู้ในตราสินค้า (Brand Awareness) ซึ่งเกิดจากการที่ผู้บริโภคได้รับข้อมูล ข่าวสารต่างๆ ผ่านประสาทสัมผัสที่เกิดจากการเปิดรับ (Exposure) ข่าวสารของผู้บริโภค อีกทั้งการตระหนักรู้ ยังเป็นสิ่งที่ช่วยสร้างให้ผู้บริโภคมีความรู้เกี่ยวกับตราสินค้า (Brand Knowledge) หรือช่วยให้ผู้บริโภคนึกได้ว่า ตนรู้อะไรเกี่ยวกับตราสินค้านั้นบ้าง ดังนั้นการมีความรู้เกี่ยวกับตราสินค้าจึงเป็นการตรวจสอบความเข้าใจ ของผู้บริโภคที่มีต่อตราสินค้า ทั้งในแง่คุณสมบัติและคุณประโยชน์ต่างๆ ซึ่งเป็นองค์ประกอบที่สำคัญ ในการตัดสินใจเลือกซื้อของผู้บริโภค Aaker,1996 (อ้างถึงในชัยนันท์ เพ็ชร์อำไพ, 2552: 20) ได้อธิบาย เกี่ยวกับการตระหนักรู้ในตราสินค้า (Brand Awareness) ไว้ว่าการตระหนักในตราสินค้าเป็นสิ่งที่สามารถ ช่วยวัดการรู้จักตราสินค้า (Brand Recognition) ของผู้บริโภคและช่วยในการวัดการระลึกถึงตราสินค้า (Brand Recall) รวมถึงการวัดตราสินค้าที่อยู่ในใจของผู้บริโภค (Top of Mind the first brand recall) ดังนั้นในการวัดการรู้จักและการระลึกในตราสินค้าจึงมีความสำคัญที่สามารถสะท้อนให้เห็นถึงการรับรู้เกี่ยวกับ ตราสินค้าของผู้บริโภค

การรู้จักตราสินค้า (Brand Recognition) เป็นสิ่งที่สะท้อนถึงความคุ้นเคยของผู้บริโภคที่มาจาก การเปิดรับสื่อในอดีต โดยผู้บริโภคไม่จำเป็นต้องจำว่าได้พบเห็นตราสินค้านี้ที่ไหนมาก่อน ทำให้ตราสินค้า ดังกล่าวจึงมีความแตกต่างจากตราสินค้าอื่น หรือตราสินค้านี้เป็นตราสินค้าในกลุ่มผลิตภัณฑ์ใด ดังนั้น ในการวัดการรู้จักตราสินค้า (Brand Recognition) จึงเป็นเพียงการที่ผู้บริโภคจดจำได้ว่าเคยได้ยิน หรือเคยเปิดรับตราสินค้านี้มาก่อนหรือไม่

การระลึกในตราสินค้า (Brand Recall) เป็นการที่ผู้บริโภคสามารถนึกถึงตราสินค้านั้นได้โดยที่ ไม่มีเหตุการณ์หรือสิ่งของใดที่เกี่ยวข้องกับตราสินค้านั้นปรากฏอยู่ตรงหน้า หรือเมื่อถามถึงสินค้าใดสินค้านึง แล้วผู้บริโภคสามารถบอกรายละเอียดเกี่ยวกับตราสินค้านั้นได้ แสดงว่าผู้บริโภคสามารถระลึกถึงตราสินค้านั้น ได้ และนั่นหมายความว่าตราสินค้านั้นต้องเป็นตราสินค้าที่อยู่ในใจของผู้บริโภค ดังนั้นการสร้างการ ตระหนักรู้ในตราสินค้า (Brand Awareness) ด้วยการสร้างการรู้จัก (Recognition) และการระลึกถึง ตราสินค้า (Recall) จึงเป็นสิ่งจำเป็นในตลาดที่มีการแข่งขันสูงมากในปัจจุบัน

2.4.2 Brand Association

การสร้างปัจจัยเชื่อมโยงกับตรา (Brand Association) คือการที่นักการตลาดพยายามสร้างสิ่งใดสิ่งหนึ่งของผลิตภัณฑ์ เช่น คุณลักษณะ คุณสมบัติหรือคุณประโยชน์ แล้วเชื่อมโยงสิ่งนั้นให้ผู้บริโภครับรู้ว่าเป็นผลิตภัณฑ์ประเภทใด เมื่อเชื่อมโยงแล้วจะทำให้ผู้บริโภคเกิดภาพลักษณ์ (Image) ของผลิตภัณฑ์และทราบถึงตำแหน่งหรือจุดยืน (Brand Position) ของผลิตภัณฑ์นั้น ดังนั้นอาจกล่าวได้ว่าการสร้างปัจจัยเชื่อมโยงกับตรา คือการกำหนดตำแหน่งผลิตภัณฑ์นั่นเอง การสร้างสิ่งเชื่อมโยงทำให้ผู้บริโภคเข้าใจในผลิตภัณฑ์ดียิ่งขึ้น ซึ่งจะก่อให้เกิดประโยชน์หลายประการ ดังนี้

1) ความโดดเด่น (Differentiation) ของสินค้าเป็นประโยชน์เมื่อสินค้ามีความโดดเด่นด้านใดด้านหนึ่ง ถ้าสินค้ามีความโดดเด่นแต่ผู้บริโภคไม่รับรู้ หรือไม่เข้าใจความโดดเด่นนั้น จะไม่ก่อให้เกิดประโยชน์ ดังนั้นการเชื่อมโยงความโดดเด่นกับสินค้าจะทำให้ความโดดเด่นกลายเป็นข้อได้เปรียบ

2) เป็นเหตุผลที่ทำให้ผู้บริโภคซื้อสินค้า (Reason - to - Buy) สิ่งที่นักการตลาดใช้เชื่อมโยงกับผลิตภัณฑ์ส่วนใหญ่มักจะเป็นคุณสมบัติที่เป็นประโยชน์ต่อผู้บริโภค ดังนั้นเมื่อผู้บริโภคได้รับทราบคุณประโยชน์เหล่านั้น เขาจะตัดสินใจซื้อสินค้านั้น

3) ทำให้เกิดทัศนคติหรือความรู้สึกที่ดี (Positive Attitudes/Feeling) การระบุบางสิ่งบางอย่างที่ดีของผลิตภัณฑ์ให้ผู้บริโภคทราบ จะทำให้ผู้บริโภคเกิดทัศนคติที่ดีต่อผลิตภัณฑ์และจะเป็นผลให้ซื้อสินค้า

4) เป็นจุดเริ่มต้นของการขยายตรา (Basis for Extensions) ปัจจัยที่ดีที่บ่งบอกความเป็นผลิตภัณฑ์นั้น เมื่อเป็นที่ยอมรับของผู้บริโภคจะเป็นประโยชน์ต่อบริษัทในการใช้ตราสินค้าชนิดอื่นๆ ของบริษัทต่อไป



รายงานสำรวจภาพลักษณ์องค์กรของ รฟม. และความพึงพอใจของประชาชนต่อมาตรการลดผลกระทบสิ่งแวดล้อมและจรรยาบรรณ
ประจำปีงบประมาณ 2564

บทที่ 3 ระเบียบวิธีวิจัย

3.1 ขอบเขตการดำเนินงาน

- 1) ดำเนินการศึกษาและวิเคราะห์การดำเนินงานของ รฟม. เพื่อกำหนดแนวทางในการคัดเลือกผู้ตอบแบบสอบถาม โดยให้มีการวิเคราะห์ผลการสำรวจที่เป็นไปตามหลักวิธีการทางสถิติที่เหมาะสม
- 2) วิธีการสำรวจความพึงพอใจ กลุ่มตัวอย่างและแบบสอบถามสำรวจความพึงพอใจต่อมาตรการลดผลกระทบสิ่งแวดล้อมและจรรยาบรรณของประชาชนที่ได้รับผลกระทบจากการก่อสร้างโครงการรถไฟฟ้าของ รฟม. ที่สำรวจ ต้องรับการหารือและพิจารณาร่วมกับบริษัทที่ปรึกษาของสำนักงานคณะกรรมการนโยบายรัฐวิสาหกิจ (สคร.) ก่อนนำไปสำรวจ
- 3) ดำเนินการศึกษาตามขอบเขตงาน รายละเอียดนำเสนอตามตารางที่ 1
- 4) ระยะเวลาดำเนินการศึกษา 150 วัน



รายงานสำรวจภาพลักษณ์องค์กรของ รพม. และความพึงพอใจของประชาชนต่อมาตรการลดผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมและจราจร ประจำปีงบประมาณ 2564

ตารางที่ 1 ข้อมูลสารสนเทศที่สำรวจ กลุ่มตัวอย่าง ขนาดกลุ่มตัวอย่าง วิธีการรวบรวมข้อมูล วิธีการวิเคราะห์และผลลัพธ์

ข้อมูลสารสนเทศที่ต้องการ	กลุ่มตัวอย่าง	ขนาดกลุ่มตัวอย่าง	ลักษณะของกลุ่มตัวอย่าง	วิธีการสุ่มตัวอย่าง	วิธีการรวบรวมข้อมูล	วิธีการวิเคราะห์และผลลัพธ์
1. การรู้จัก เชื่อถือองค์กร 2. ภาพลักษณ์ด้านการกำกับดูแลกิจการที่ดีของ รพม. 3. ภาพลักษณ์ด้านการบริหารจัดการ ด้านการประชาสัมพันธ์ และด้านคุณธรรมและความโปร่งใส	1. ประชาชนตามแนวสายทาง 7 สาย	- ข้อ 1 จำนวน 1,000 ราย - ข้อ 2 จำนวน 1,000 ราย - ข้อ 3 จำนวน 500 ราย	- รู้จัก รพม. - ทำงาน/อยู่อาศัยในรัศมีไม่เกิน 1 กิโลเมตร ของเส้นทางรถไฟฟ้าของ รพม. 7 สายทาง ได้แก่ โครงการรถไฟฟ้าสายเฉลิมรัชมงคล (MRT สายสีน้ำเงิน) ช่วงหัวลำโพง - บางแค และช่วงบางซื่อ - ท่าพระ โครงการรถไฟฟ้าสายฉลองรัชธรรม (MRT สายสีม่วง) ช่วงบางใหญ่ - เตาปูน โครงการรถไฟฟ้าสายสีชมพู ช่วงแคราย - มีนบุรี โครงการรถไฟฟ้าสายสีเหลือง ช่วงลาดพร้าว - สำโรง โครงการรถไฟฟ้าสายสีส้ม (ตะวันออก) ช่วงศูนย์วัฒนธรรมแห่งประเทศไทย - มีนบุรี (สุวินทวงศ์) โครงการ	สุ่มตัวอย่างแบบหลายขั้นตอน (Multi - Stage Sampling Method) โดยมีขั้นตอนดังนี้ - กระจายจำนวนตัวอย่างตามแนวสายทาง 7 สาย ด้วยสัดส่วนที่เท่ากันในทุกสายทาง - คำนวณจำนวนตัวอย่างแต่ละสถานีตามสัดส่วนของผู้ใช้บริการจากสถิติ ที่ได้รับจาก รพม. โดยเก็บข้อมูลรวม 152 สถานี - กระจายจำนวนตัวอย่างตามเวลาเร่งด่วนและไม่เร่งด่วนจากการใช้บริการรถไฟฟ้า รพม. ซึ่งมีผลต่อภาพลักษณ์ รพม. ได้แก่ ชั่วโมงเร่งด่วน เวลา 6.00 - 9.00 น. ร้อยละ 30 เวลา 16.31 - 19.30 น. ร้อยละ 30 และไม่ใช้ชั่วโมงเร่งด่วน เวลา 09.01 - 12.00 น. ร้อยละ 20 และเวลา 12.01 - 16.30 น. ร้อยละ 20	- แบบสอบถาม - แบบสัมภาษณ์	- วิเคราะห์เชิงปริมาณในรูปแบบ Likert Scale 5 ระดับ โดยคำนวณทั้งแบบค่าเฉลี่ยและร้อยละ ในค่าแบบ Top 2 boxes และ Top 3 boxes - วิเคราะห์เชิงคุณภาพด้วยการจัดกลุ่มคำตอบเชิงคุณภาพ สำหรับประกอบการอธิบายสาเหตุที่พึงพื่อน้อย และข้อเสนอแนะต่อ รพม. - เปรียบเทียบผลการศึกษาในปัจจุบันและผลการศึกษาย้อนหลัง 3 ปี



รายงานสำรวจสภาพลักษณะองค์กรของ รพม. และความพึงพอใจของประชาชนต่อมาตรการลดผลกระทบสิ่งแวดล้อมและจราจร ประจำปีงบประมาณ 2564

ข้อมูลสารสนเทศที่ ต้องการ	กลุ่มตัวอย่าง	ขนาดกลุ่มตัวอย่าง	ลักษณะของกลุ่มตัวอย่าง	วิธีการสุ่มตัวอย่าง	วิธีการ รวบรวม ข้อมูล	วิธีการวิเคราะห์และ ผลลัพธ์
			รถไฟฟ้าสายสีส้ม (ตะวันตก) ช่วงบางขุนนนท์ - ศูนย์วัฒนธรรมแห่งประเทศไทย โครงการรถไฟฟ้าสายสีม่วง (ใต้) ช่วงเตาปูน - ราษฎร์บูรณะ (วงแหวนกาญจนาภิเษก)	- ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบมีระบบ (Systematic Random Sampling) เพื่อเก็บข้อมูลประชาชนที่ทำงาน/อยู่อาศัยในรัศมีไม่เกิน 1 กม. รอบจุดสำรวจ โดยเริ่มเก็บข้อมูลจากคนที่ทำงาน/อยู่อาศัยที่พบคนที่ 1 และนับเว้นไป 5 คนหรือ 5 หลังคาเรือนสำหรับที่อยู่อาศัยหรือร้านค้า จะเก็บข้อมูลเพียง 1 คนต่อบ้าน/ร้านค้า		
4. ความพึงพอใจ และความไม่พึงพอใจต่อมาตรการลดผลกระทบด้านสิ่งแวดล้อมและจราจรจากการก่อสร้าง	2. ประชาชน/ชุมชนในพื้นที่ก่อสร้าง	- จำนวนไม่น้อยกว่า 1,000 ตัวอย่าง โดยเป็นไปตามหลักสถิติที่สามารถเป็นตัวแทนของประชากร	- รู้จัก รพม. - ทำงาน/อยู่อาศัยในรัศมีไม่เกิน 1 กิโลเมตร จากแนวก่อสร้างรถไฟฟ้า 3 สายทาง คือ โครงการรถไฟฟ้าสายสีชมพู ช่วงแคราย - มีนบุรี โครงการรถไฟฟ้าสายสีเหลือง ช่วงลาดพร้าว - สำโรง โครงการรถไฟฟ้าสายสีส้ม (ตะวันออก) ช่วงศูนย์วัฒนธรรมแห่งประเทศไทย - มีนบุรี (สุวินทวงศ์)	สุ่มตัวอย่างแบบหลายขั้นตอน (Multi - Stage Sampling Method) โดยมีขั้นตอนดังนี้ - กระจายจำนวนตัวอย่างตามแนวสายทาง 3 สาย ด้วยสัดส่วนที่กำหนดใน TOR คือ สายสีชมพู ร้อยละ 30 สายสีเหลือง ร้อยละ 30 สายสีส้ม (ตะวันออก) ร้อยละ 40 - จำนวนจำนวนตัวอย่างแต่ละจุดก่อสร้างให้มีสัดส่วนเท่ากัน โดยเก็บข้อมูลบริเวณจุดก่อสร้าง 12 จุด	- แบบสอบถาม - แบบสัมภาษณ์	- วิเคราะห์เชิงปริมาณใน รูปแบบ Likert Scale 5 ระดับ โดยคำนวณทั้งแบบค่าเฉลี่ย และร้อยละ ในค่าแบบ Top 2 boxes และ Top 3 boxes - วิเคราะห์เชิงคุณภาพ ด้วยการ จัดกลุ่มคำตอบเชิงคุณภาพ สำหรับประกอบการอธิบาย สาเหตุที่พึงพอใจน้อย และข้อเสนอแนะต่อ รพม.



รายงานสำรวจภาพลักษณ์องค์กรของ รพม. และความพึงพอใจของประชาชนต่อมาตรการลดผลกระทบสิ่งแวดล้อมและจราจร ประจำปีงบประมาณ 2564

ข้อมูลสารสนเทศที่ ต้องการ	กลุ่มตัวอย่าง	ขนาดกลุ่มตัวอย่าง	ลักษณะของกลุ่มตัวอย่าง	วิธีการสุ่มตัวอย่าง	วิธีการ รวบรวม ข้อมูล	วิธีการวิเคราะห์และ ผลลัพธ์
				<p>- กระจายจำนวนตัวอย่างตามเวลา เร่งด่วนและไม่เร่งด่วนจากการใช้บริการ รถไฟฟ้า รพม. ซึ่งมีผลต่อภาพลักษณ์ รพม. ได้แก่ ชั่วโมงเร่งด่วน เวลา 6.00 - 9.00 น. ร้อยละ 30 เวลา 16.31 - 19.30 น. ร้อยละ 30 และไม่ใช้ชั่วโมงเร่งด่วน เวลา 09.01 - 12.00 น. ร้อยละ 20 และเวลา 12.01 - 16.30 น. ร้อยละ 20</p> <p>- ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบมีระบบ (Systematic Random Sampling) เพื่อเก็บ ข้อมูลประชาชนที่ทำงาน/อยู่อาศัยในรัศมี ไม่เกิน 1 กม. รอบจุดสำรวจ โดยเริ่มเก็บ ข้อมูลจากคนที่ทำงาน/อยู่อาศัยที่พบคนที่ 1 และนับเว้นไป 5 คนหรือ 5 หลังคาเรือน สำหรับที่อยู่อาศัยหรือร้านค้า จะเก็บข้อมูล เพียง 1 คนต่อบ้าน/ร้านค้า</p>		<p>- เปรียบเทียบผลการศึกษาใน ปัจจุบันและผลการศึกษา ย้อนหลัง 3 ปี</p>



รายงานสำรวจภาพลักษณ์องค์กรของ รฟม. และความพึงพอใจของประชาชนต่อมาตรการลดผลกระทบสิ่งแวดล้อมและจราจร ประจำปีงบประมาณ 2564

ข้อมูลสารสนเทศที่ ต้องการ	กลุ่มตัวอย่าง	ขนาดกลุ่มตัวอย่าง	ลักษณะของกลุ่มตัวอย่าง	วิธีการสุ่มตัวอย่าง	วิธีการ รวบรวม ข้อมูล	วิธีการวิเคราะห์และ ผลลัพธ์
5. ความพึงพอใจต่อการ ดำเนินงานด้านความ รับผิดชอบต่อสังคมและ สิ่งแวดล้อม	3. ประชาชนตามแนว สายทางที่ รฟม. จัดกิจกรรมด้านความ รับผิดชอบต่อสังคม และสิ่งแวดล้อม	- จำนวนไม่น้อยกว่า 1,000 ตัวอย่าง โดย เป็นไปตามหลักสถิติที่ สามารถเป็นตัวแทน ของประชากร	- รู้จัก รฟม. - ทำงาน/อยู่อาศัยใกล้โครงการ/จุด ก่อสร้างรถไฟฟ้าและแนวสายทาง โครงการรถไฟฟ้า 3 สายทางที่มีการ จัดกิจกรรมด้านความรับผิดชอบต่อ สังคมและสิ่งแวดล้อม คือ โครงการ รถไฟฟ้าสายเฉลิมรัชมงคล (MRT สายสีน้ำเงิน) ช่วงหัวลำโพง - บางแค และช่วงบางซื่อ - ท่าพระ โครงการ รถไฟฟ้าสายฉลองรัชธรรม (MRT สายสีม่วง) ช่วงบางใหญ่ - เตาปูน โครงการรถไฟฟ้าสายสีส้ม (ตะวันออก) ช่วงศูนย์วัฒนธรรมแห่งประเทศไทย - มีบุรี (สุวินทวงศ์) - รับรู้กิจกรรมด้านความรับผิดชอบต่อ ต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมที่ รฟม. จัดในปี 2563	- สุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิ (Stratified Sampling) โดยทำการสำรวจตามชุมชน ที่อยู่ในบริเวณที่ รฟม. จัดกิจกรรมด้าน ความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม ที่ รฟม. จัดในปี 2563 รวม 8 กิจกรรม คือ กิจกรรมวันเด็กแห่งชาติ กิจกรรมมอบ ความรู้เกี่ยวกับความปลอดภัยชุมชน กิจกรรม “ถูกพันใจ ด้านภัย COVID-19” กิจกรรมตลาดนัดผลิตภัณฑ์ชุมชน “MRT MARKET รฟม. เช็คอิน กิน ซ้อป ตลาดนัด วิถีชุมชน” กิจกรรมบ้านฉันบ้านเธอ กิจกรรมมอบทุนการศึกษา รฟม. เพื่อ เยาวชน กิจกรรมพี่พันใจพาน้องนั่งรถไฟฟ้า และกิจกรรมตุน้องพันใจ ปันน้ำใจสู่สังคม	- แบบสอบถาม - แบบสัมภาษณ์	- วิเคราะห์เชิงปริมาณใน รูปแบบ Likert Scale 5 ระดับ โดยคำนวณทั้งแบบค่าเฉลี่ย และร้อยละ ในค่าแบบ Top 2 boxes และ Top 3 boxes - วิเคราะห์เชิงคุณภาพด้วยการ จัดกลุ่มคำตอบเชิงคุณภาพ สำหรับประกอบการอธิบาย สาเหตุที่พึงพอใจน้อย และข้อเสนอแนะต่อ รฟม. - เปรียบเทียบผลการศึกษา ในปัจจุบันและผลการศึกษา ย้อนหลัง 3 ปี



รายงานสำรวจภาพลักษณ์องค์กรของ รพม. และความพึงพอใจของประชาชนต่อมาตรการลดผลกระทบสิ่งแวดล้อมและจราจร ประจำปีงบประมาณ 2564

ข้อมูลสารสนเทศที่ ต้องการ	กลุ่มตัวอย่าง	ขนาดกลุ่มตัวอย่าง	ลักษณะของกลุ่มตัวอย่าง	วิธีการสุ่มตัวอย่าง	วิธีการ รวบรวม ข้อมูล	วิธีการวิเคราะห์และ ผลลัพธ์
6. ภาพลักษณ์ด้านการ บริหารจัดการ ด้านการ ประชาสัมพันธ์ และด้าน คุณธรรมและความโปร่งใส	4. พนักงาน รพม.	- จำนวน 441 ตัวอย่าง ของพนักงาน รพม. โดยเป็นไปตามหลักสถิติ ที่สามารถเป็นตัวแทน ของประชากร	- พนักงานที่ปฏิบัติงานใน รพม. 6 เดือนขึ้นไป	- สุ่มตัวอย่างแบบสัดส่วน (Quota Sampling) โดยกระจายจำนวนตัวอย่างตามสัดส่วน ของกลุ่มตัวอย่างจำแนกหน่วยงานและ ตำแหน่งงานตามสถิติจำนวนพนักงาน ของ รพม.	- แบบสอบถาม อิเล็กทรอนิกส์	- วิเคราะห์เชิงปริมาณใน รูปแบบ Likert Scale 5 ระดับ โดยคำนวณทั้งแบบค่าเฉลี่ย และร้อยละ ในค่าแบบ Top 2 boxes และ Top 3 boxes - วิเคราะห์เชิงคุณภาพ ด้วยการจัดกลุ่มคำตอบเชิง คุณภาพ สำหรับประกอบการ อธิบายสาเหตุที่พึงพอใจน้อย และข้อเสนอแนะต่อ รพม. - เปรียบเทียบผลการศึกษา ในปัจจุบันและผลการศึกษา ย้อนหลัง 3 ปี

3.2 การเก็บข้อมูล

3.2.1 เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูล ได้แก่ แบบสอบถามที่มีโครงสร้างที่แน่นอน ประกอบด้วยรูปแบบคำถามปลายปิด หรือคำถามเชิงปริมาณ และรูปแบบคำถามปลายเปิด หรือคำถามเชิงคุณภาพ

3.2.2 ขั้นตอนการจัดทำแบบสอบถาม ประกอบด้วยขั้นตอนต่อไปนี้

1) จัดทำแบบสอบถาม ให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ใน TOR และข้อมูลในรายงานผลการสำรวจปี 2563

2) ประชุมเพื่อนำเสนอแบบสอบถามให้ รฟม. พิจารณา

3) ปรับแก้ไขแบบสอบถามตามความคิดเห็นของ รฟม. และบริษัทที่ปรึกษาของสำนักงานคณะกรรมการนโยบายรัฐวิสาหกิจ (สคร.)

4) ทดสอบ (Pilot Test) แบบสอบถามกับกลุ่มตัวอย่างประชาชนทั่วไป จำนวน 120 ราย เพื่อคำนวณค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ของข้อคำถามวัดความพึงพอใจและภาพลักษณ์ โดยทำการทดสอบเมื่อวันที่ 10 - 15 ธันวาคม 2563

5) ปรับปรุงแบบสอบถามและนำเสนอให้ รฟม. พิจารณาและอนุมัติให้ใช้ในการเก็บข้อมูล

3.2.3 การทดสอบ (Pre - test) แบบสอบถาม มีวัตถุประสงค์เพื่อตรวจสอบความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถามและนำผลที่ได้รับมาปรับปรุงการตั้งคำถามและการใช้ภาษาให้กลุ่มตัวอย่างเข้าใจได้ง่ายและเข้าใจตรงกัน

จากการทดสอบแบบสอบถามและนำผลการเก็บข้อมูลข้อคำถามประเมินความคิดเห็นต่อ รฟม. ไปคำนวณค่าความเชื่อมั่นด้วยวิธีสัมประสิทธิ์แอลฟา ซึ่งมีค่าระหว่าง 0 - 1 พบว่าชุดคำถามมีความน่าเชื่อถือในการใช้เป็นเครื่องมือวัดตามวัตถุประสงค์การศึกษา เนื่องจากกลุ่มตัวอย่างเข้าใจเนื้อหาที่สอบถามและมีค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ในระดับ “สูง” ต่อชุดคำถามความเชื่อถือต่อ รฟม. ภาพลักษณ์ด้านการกำกับดูแลกิจการที่ดีของ รฟม. ภาพลักษณ์ด้านการบริหารจัดการ ภาพลักษณ์ด้านการประชาสัมพันธ์ ภาพลักษณ์ด้านคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงาน ยกเว้นชุดคำถามความพึงพอใจต่อการดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมจากผลการดำเนินโครงการ/กิจกรรม CSR ที่ รฟม. จัดในปี 2563 ที่มีค่าความเชื่อมั่นของชุดคำถามในระดับ “ปานกลาง” เนื่องจากกลุ่มตัวอย่างจดจำรายละเอียดของกิจกรรมได้น้อยเพราะระยะเวลาผ่านมานาน อย่างไรก็ตามหากเก็บข้อมูลจำนวนตัวอย่างมากขึ้น ค่าความเชื่อมั่นจะมีโอกาสเพิ่มขึ้น โดยมีรายละเอียดค่าความเชื่อมั่นของชุดคำถามข้างต้น รายละเอียดนำเสนอตามตารางที่ 2

**ตารางที่ 2 ค่าความเชื่อมั่นของชุดคำถามสำรวจภาพลักษณ์องค์กรของ รฟม.
และความพึงพอใจของประชาชนต่อ รฟม.**

ชุดคำถาม	จำนวนตัวอย่าง ที่ทดสอบ	ค่าความเชื่อมั่น (Reliability)	ความหมาย ของระดับ ความเชื่อมั่น
1. ความเชื่อถือต่อ รฟม.	30 ราย	0.946	สูง
2. ภาพลักษณ์ด้านการกำกับดูแลกิจการที่ดีของ รฟม.	30 ราย	0.946	สูง
3. ภาพลักษณ์ด้านการบริหารจัดการ	30 ราย	0.899	สูง
4. ภาพลักษณ์ด้านการประชาสัมพันธ์	30 ราย	0.945	สูง
5. ภาพลักษณ์ด้านคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงาน	30 ราย	0.912	สูง
6. ความพึงพอใจต่อการดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคม และสิ่งแวดล้อมจากผลการดำเนินโครงการ/กิจกรรม CSR	30 ราย	0.541	ปานกลาง

หมายเหตุ:

- วิธีการหาค่าความเชื่อมั่นคือ นำผลการเก็บข้อมูลเฉพาะข้อคำถามที่ให้กลุ่มตัวอย่างประเมินความคิดเห็นต่อ รฟม. เป็นค่าคะแนน 1 – 5 จากนั้นนำข้อมูลที่ได้รับแต่ละข้อคำถามไปคำนวณหาค่าความเชื่อมั่นด้วยวิธีหาสัมประสิทธิ์แอลฟา โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS โดยค่าความเชื่อมั่นมีค่าระหว่าง 0 – 1 มีหลักเกณฑ์การพิจารณาความหมายของค่าความเชื่อมั่น ดังนี้ ค่าความเชื่อมั่น 0.00 - 0.20 ความเชื่อมั่นต่ำมาก/ไม่มีเลย 0.21 – 0.40 ความเชื่อมั่นต่ำ 0.41- 0.70 ความเชื่อมั่นปานกลาง และ 0.71 – 1.00 ความเชื่อมั่นสูง
- ไม่ได้ทำการทดสอบความเชื่อมั่นของชุดคำถามความพึงพอใจต่อมาตรการลดผลกระทบสิ่งแวดล้อมและจราจร เนื่องจาก รฟม. ยังไม่อนุมัติให้ใช้ชุดคำถาม ในช่วงที่ดำเนินการทดสอบ

3.2.4 วันที่เก็บข้อมูล 24 ธันวาคม 2563 - 28 มกราคม 2564

3.3 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

3.3.1 สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistic) ใช้ในการอธิบายผลที่ได้รับจากการตอบคำถามทุกข้อที่ได้รับจากการสำรวจ ประกอบด้วยสถิติต่อไปนี้

- 1) ค่าความถี่ (Frequency)** หมายถึง การแจกแจงจำนวนตัวอย่างที่ตอบในแต่ละข้อคำถามและแต่ละคำตอบ
- 2) คะแนนสูงสุด (Max)** หมายถึง คะแนนสูงสุดที่กลุ่มตัวอย่างตอบในแต่ละข้อคำถาม
- 3) คะแนนต่ำสุด (Min)** หมายถึง คะแนนต่ำสุดที่กลุ่มตัวอย่างตอบในแต่ละข้อคำถาม
- 4) ค่าร้อยละ (Percentage)** หมายถึง การคิดสัดส่วนของกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแต่ละคำตอบ โดยคำนวณค่าร้อยละจากจำนวนตัวอย่างที่ตอบคำถามในแต่ละข้อและแสดงผลด้วยทศนิยม 2 ตำแหน่ง



รายงานสำรวจภาพลักษณ์องค์กรของ รพม. และความพึงพอใจของประชาชนต่อมาตรการลดผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมและจราจร ประจำปีงบประมาณ 2564

สูตรการคำนวณค่าร้อยละ

$$\text{ผลของค่าร้อยละ} = \frac{\text{จำนวนตัวอย่างที่ตอบแต่ละคำตอบ} \times 100}{\text{จำนวนตัวอย่างทั้งหมดที่ตอบคำถามในข้อที่ต้องการคำนวณ}}$$

ยกตัวอย่างเช่น ข้อคำถามเพศของกลุ่มตัวอย่าง มีจำนวนตัวอย่างที่ตอบทั้งสิ้น 1,000 ราย โดยตอบว่าเป็นเพศชาย 470 ราย เพศหญิง 530 ราย จากนั้นนำผลที่ได้รับไปคำนวณตามสูตรข้างต้น จะได้ค่าร้อยละของเพศชายเท่ากับ 47.00% ดังนี้

$$\text{ร้อยละของเพศชาย} = \frac{470 \times 100}{1,000} = 47.00\%$$

5) **ค่าร้อยละ Top 2 boxes** หมายถึง ผลรวมของสัดส่วนของกลุ่มตัวอย่างที่ตอบคะแนนระดับ 4 - 5 จากคะแนนเต็ม 5

6) **ค่าร้อยละ Top 3 boxes** หมายถึง หมายถึง ผลรวมของสัดส่วนของกลุ่มตัวอย่างที่ตอบคะแนนระดับ 3 - 5 จากคะแนนเต็ม 5

7) **ค่าเฉลี่ย (Mean)** หมายถึง ค่ากลางที่เป็นตัวแทนของผลการสำรวจที่ได้รับจากคำถามที่ให้กลุ่มเป้าหมายตอบเป็นค่าคะแนนและแสดงผลด้วยทศนิยม 2 ตำแหน่ง เช่น คะแนนภาพลักษณ์คะแนนความพึงพอใจ เป็นต้น โดยวัดด้วย Likert Scale ซึ่งมีความหมายดังนี้

คะแนนที่วัด	1	2	3	4	5
ค่าเฉลี่ย	1.00 - 1.80	1.81 - 2.60	2.61 - 3.40	3.41 - 4.20	4.21 - 5.00
ความหมาย					
ความเชื่อถือและภาพลักษณ์	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	ไม่เห็นด้วย	ค่อนข้างเห็นด้วย	เห็นด้วย	เห็นด้วยอย่างยิ่ง
ความพึงพอใจ	ไม่พอใจมาก	ไม่พอใจ	พอใจ	พอใจมาก	พอใจมากที่สุด

สูตรการคำนวณค่าเฉลี่ย

$$\text{ผลของค่าเฉลี่ย} = \frac{\text{ผลรวมของคะแนนที่กลุ่มตัวอย่างตอบทั้งหมด}}{\text{จำนวนตัวอย่างทั้งหมดที่ตอบคำถามในข้อที่ต้องการคำนวณ}}$$

ยกตัวอย่างเช่น คำถามความพึงพอใจ มีจำนวนตัวอย่างที่ตอบทั้งสิ้น 1,000 ราย ในจำนวนตัวอย่าง 1,000 รายนี้ เมื่อนำคำตอบระดับความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างทุกคนมารวมกันได้ผลรวมเป็น 4,500 คะแนน จากนั้นนำผลที่ได้รับไปคำนวณตามสูตรข้างต้น จะได้ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.50 ดังนี้

$$\text{ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ} = \frac{4,500}{1,000} = 4.50$$

8) ค่ามัธยฐาน หมายถึง ค่าที่มีตำแหน่งอยู่กึ่งกลางของข้อมูลทั้งหมด เมื่อเรียงข้อมูลจากค่าน้อยที่สุดไปหาค่าที่มากที่สุด หรือจากค่าที่มากที่สุดไปหาค่าที่น้อยที่สุด เหมาะสำหรับการอธิบายข้อมูลที่มีการกระจายไม่เป็นโค้งปกติ

9) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) หมายถึง ค่าในการวัดการกระจายของข้อมูล เพื่อทราบลักษณะของข้อมูลค่าเฉลี่ยที่ได้รับว่ามีคุณภาพที่เหมาะสมหรือไม่ ซึ่งหากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานมีค่าการกระจายตัวน้อย แสดงว่าข้อมูลในค่าเฉลี่ยนั้นใกล้เคียงกัน ในทางตรงกันข้ามหากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานมีค่าการกระจายตัวมาก แสดงว่าข้อมูลในค่าเฉลี่ยแตกต่างกันมาก ซึ่งอาจจะส่งผลให้ผลลัพธ์ของการวิจัยคลาดเคลื่อนได้

10) ค่า NPS (Net Promoter Score) หมายถึง ค่าสุทธิของผู้ที่มีความคิดเห็นในเชิงบวกต่อ รพม. ซึ่งจะแนะนำองค์กรในทางที่ดีต่อคนรอบข้างและมีผลต่อความผูกพันระยะยาวของกลุ่มเป้าหมาย โดยมีขั้นตอนการคำนวณ ดังนี้

ขั้นตอนที่ 1 แบ่งกลุ่มผู้ตัวอย่างออกเป็น 3 กลุ่ม ดังนี้

1) กลุ่ม Promoters (ให้คะแนนภาพลักษณ์/ความพึงพอใจ 4 - 5 คะแนน) หมายถึง กลุ่มที่มีความรักดี เพราะพึงพอใจระดับมากและเป็นกลุ่มที่กระตือรือร้นที่จะบอกต่อหรือแนะนำให้ผู้อื่นใช้บริการ

2) กลุ่ม Passives (ให้คะแนนภาพลักษณ์/ความพึงพอใจ 3 คะแนน) หมายถึง กลุ่มที่รู้สึกเฉยๆ ไม่กระตือรือร้นที่จะบอกต่อ เพราะมีทัศนคติในระดับปานกลาง

3) กลุ่ม Detractors (ให้คะแนนภาพลักษณ์/ความพึงพอใจ 1 - 2 คะแนน) หมายถึง กลุ่มที่ไม่มีความรักดี เพราะมีทัศนคติในเชิงลบ

ขั้นตอนที่ 2 คำนวณค่า NPS ด้วยสูตร % กลุ่ม Promoters - % กลุ่ม Detractors

11) ค่าความสัมพันธ์ (Correlation Coefficient) หมายถึง ค่าที่แสดงความเกี่ยวข้องหรือความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรสองตัว ซึ่งมีค่าอยู่ระหว่าง - 1.00 ถึง +1.00

3.3.2 สถิติเชิงอ้างอิง (Inferential Statistic) ได้แก่ การทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ใช้สำหรับทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ความคิดเห็น และความเชื่อมั่นต่อ รพม. ระหว่างกลุ่มตัวอย่างแต่ละกลุ่มย่อย ดังต่อไปนี้

1) การทดสอบที (t - test) สำหรับทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่ม 2 กลุ่ม โดยตั้งค่านัยสำคัญทางสถิติไว้ที่ไม่เกิน 0.05

2) การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One - Way ANOVA) สำหรับทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่ม 3 กลุ่มขึ้นไป โดยตั้งค่านัยสำคัญทางสถิติไว้ที่ไม่เกิน 0.05 และในกรณีที่พบว่ามี ความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ จะทำการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ด้วยวิธีการของ Scheffe เพื่อให้ทราบว่ามีตัวแปรคู่ใดที่มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

3.3.3 การวิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลต่อความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างและควรปรับปรุงเพื่อพัฒนาภาพลักษณ์และความพึงพอใจต่อ รพม. มีขั้นตอนการวิเคราะห์ ดังนี้

ขั้นตอนที่ 1 คำนวณหาค่าความสัมพันธ์ (Correlation Coefficient) ระหว่างหัวข้อที่วัดภาพลักษณ์/ความพึงพอใจต่อ รพม. กับภาพลักษณ์โดยรวม/ความพึงพอใจโดยรวมต่อ รพม. เพื่อให้ได้ค่าน้ำหนักความสัมพันธ์ที่ส่งผลต่อความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่าง

ขั้นตอนที่ 2 จัดทำแผนภาพในรูปแบบของ Quadrant เพื่อแบ่งหัวข้อที่วัดเป็น 4 กลุ่ม โดยกำหนดให้แกน X และแกน Y มีความหมายดังนี้

แกน X คือ ค่าเฉลี่ยภาพลักษณ์/ความพึงพอใจจากทุกหัวข้อ จุดตัดของแกน X คือ ค่าเฉลี่ยกลุ่มของภาพลักษณ์/ความพึงพอใจทุกหัวข้อ

แกน Y คือ ค่าความสัมพันธ์ของแต่ละหัวข้อที่คำนวณได้จากขั้นตอนที่ 1 จุดตัดของแกน Y คือ ค่าเฉลี่ยกลุ่มของค่าความสัมพันธ์ของทุกหัวข้อ

นำค่าที่ได้มากำหนดตำแหน่งของแต่ละหัวข้อในกราฟ เพื่อแบ่งหัวข้อที่วัดเป็น 4 กลุ่ม ดังนี้

กลุ่ม Improve หมายถึง หัวข้อที่ควรปรับปรุงและพัฒนา เพื่อเพิ่มภาพลักษณ์ที่ดี/ความพึงพอใจ เพราะเป็นหัวข้อที่ค่าเฉลี่ยภาพลักษณ์/ความพึงพอใจต่ำกว่าค่าเฉลี่ยกลุ่ม แต่ค่าเฉลี่ยค่าความสัมพันธ์สูงกว่าค่าเฉลี่ยกลุ่ม

กลุ่ม Should Improve หมายถึง หัวข้อที่ควรพัฒนาเมื่อมีโอกาส แต่แรงจูงใจน้อยกว่ากลุ่ม Improve เพราะเป็นหัวข้อที่ค่าเฉลี่ยภาพลักษณ์/ความพึงพอใจต่ำกว่าค่าเฉลี่ยกลุ่ม และค่าเฉลี่ยค่าความสัมพันธ์ต่ำกว่าค่าเฉลี่ยกลุ่มเช่นกัน

กลุ่ม Strengths หมายถึง หัวข้อที่ควรพัฒนาเพื่อรักษาและเสริมสร้างภาพลักษณ์ที่ดี/เพิ่มความพึงพอใจ เพราะเป็นหัวข้อที่ค่าเฉลี่ยภาพลักษณ์/ความพึงพอใจสูงกว่าค่าเฉลี่ยกลุ่ม และค่าเฉลี่ยค่าความสัมพันธ์สูงกว่าค่าเฉลี่ยกลุ่มเช่นกัน

กลุ่ม Opportunities หมายถึง หัวข้อที่เป็นโอกาสในการพัฒนาในอนาคต แต่ไม่แรงจูงใจ เพราะเป็นเรื่องที่กลุ่มเป้าหมายไม่คาดหวังมาก แต่ถ้าได้รับก็จะส่งผลให้ภาพลักษณ์ดีขึ้น/พึงพอใจมากขึ้นได้ เพราะเป็นหัวข้อที่ค่าเฉลี่ยภาพลักษณ์/ความพึงพอใจต่ำกว่าค่าเฉลี่ยกลุ่ม และค่าเฉลี่ยค่าความสัมพันธ์ต่ำกว่าค่าเฉลี่ยกลุ่มเช่นกัน

ขั้นตอนที่ 3 สรุปหัวข้อที่ควรปรับปรุงตามความแรงจูงใจเพื่อเสริมสร้างภาพลักษณ์ที่ดี/เพิ่มความพึงพอใจต่อ รพม. คือ หัวข้อที่ได้จากการวิเคราะห์ข้อมูลในขั้นตอนที่ 2 และหัวข้อที่ค่าเฉลี่ยภาพลักษณ์/ความพึงพอใจ ต่ำกว่าค่าเฉลี่ยภาพลักษณ์โดยรวม/ความพึงพอใจโดยรวม

รายงานผลการสำรวจจะจำแนกเป็นส่วนตามข้อมูลสารสนเทศที่ต้องการศึกษา ดังนี้

1. การรู้จัก เชื่อถือองค์กร
2. ภาพลักษณ์ด้านการกำกับดูแลกิจการที่ดีของ รพม.
3. ภาพลักษณ์ด้านการบริหารจัดการ ด้านการประชาสัมพันธ์ และด้านคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของ รพม. ในกลุ่มประชาชน
4. ภาพลักษณ์ด้านการบริหารจัดการ ด้านการประชาสัมพันธ์ และด้านคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงาน ในกลุ่มพนักงาน รพม.
5. ความพึงพอใจ และความไม่พึงพอใจต่อมาตรการลดผลกระทบด้านสิ่งแวดล้อมและจรรยาบรรณจากการก่อสร้าง
6. ความพึงพอใจต่อการดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม

บทที่ 4 ผลการสำรวจการรู้จักและเชื่อถือองค์กร รฟม.

กลุ่มตัวอย่างในการสำรวจการรู้จักและเชื่อถือองค์กร รฟม. มีจำนวนทั้งสิ้น 1,000 ราย กระจายตามแนวสายทางโครงการรถไฟฟ้าของ รฟม. 7 โครงการ โดยกระจายจำนวนตัวอย่างที่เก็บข้อมูลแต่ละโครงการเท่ากัน และกระจายจำนวนตัวอย่างให้สอดคล้องกับขนาดของสถานีย่อย ทำให้แต่ละสถานีย่อยมีจำนวนตัวอย่างไม่เท่ากัน และโดยภาพรวมมีการกระจายจำนวนตัวอย่างตามช่วงเวลาเก็บข้อมูลโครงการรถไฟฟ้าแต่ละสายทางคือ ชั่วโมงเร่งด่วนร้อยละ 60 และไม่ใช่ชั่วโมงเร่งด่วนร้อยละ 40 รายละเอียดนำเสนอตามตารางที่ 3

ตารางที่ 3 จำนวนตัวอย่างที่ทำงาน/อยู่อาศัยในรัศมีไม่เกิน 1 กิโลเมตร
ตามแนวสายทางโครงการรถไฟฟ้าของ รฟม. ที่สำรวจ

	รวม	ช่วงเวลาเก็บข้อมูล	
		ชั่วโมงเร่งด่วน (6.00 - 9.00 น., 16.31 - 19.30 น.)	ไม่ใช่ชั่วโมงเร่งด่วน (9.01 - 16.30 น.)
จำนวนตัวอย่าง	1,000 100.00%	600 100.00%	400 100.00%
สายเฉลิมรัชมงคล	143 14.30%	79 13.17%	64 16.00%
สายฉลองรัชธรรม	142 14.20%	81 13.50%	61 15.25%
สายสีชมพู	143 14.30%	85 14.17%	58 14.50%
สายสีเหลือง	143 14.30%	76 12.67%	67 16.75%
สายสีส้ม (ตะวันออก)	143 14.30%	80 13.33%	63 15.75%
สายสีส้ม (ตะวันตก)	143 14.30%	127 21.17%	16 4.00%
สายสีม่วง (ใต้)	143 14.30%	72 12.00%	71 17.75%

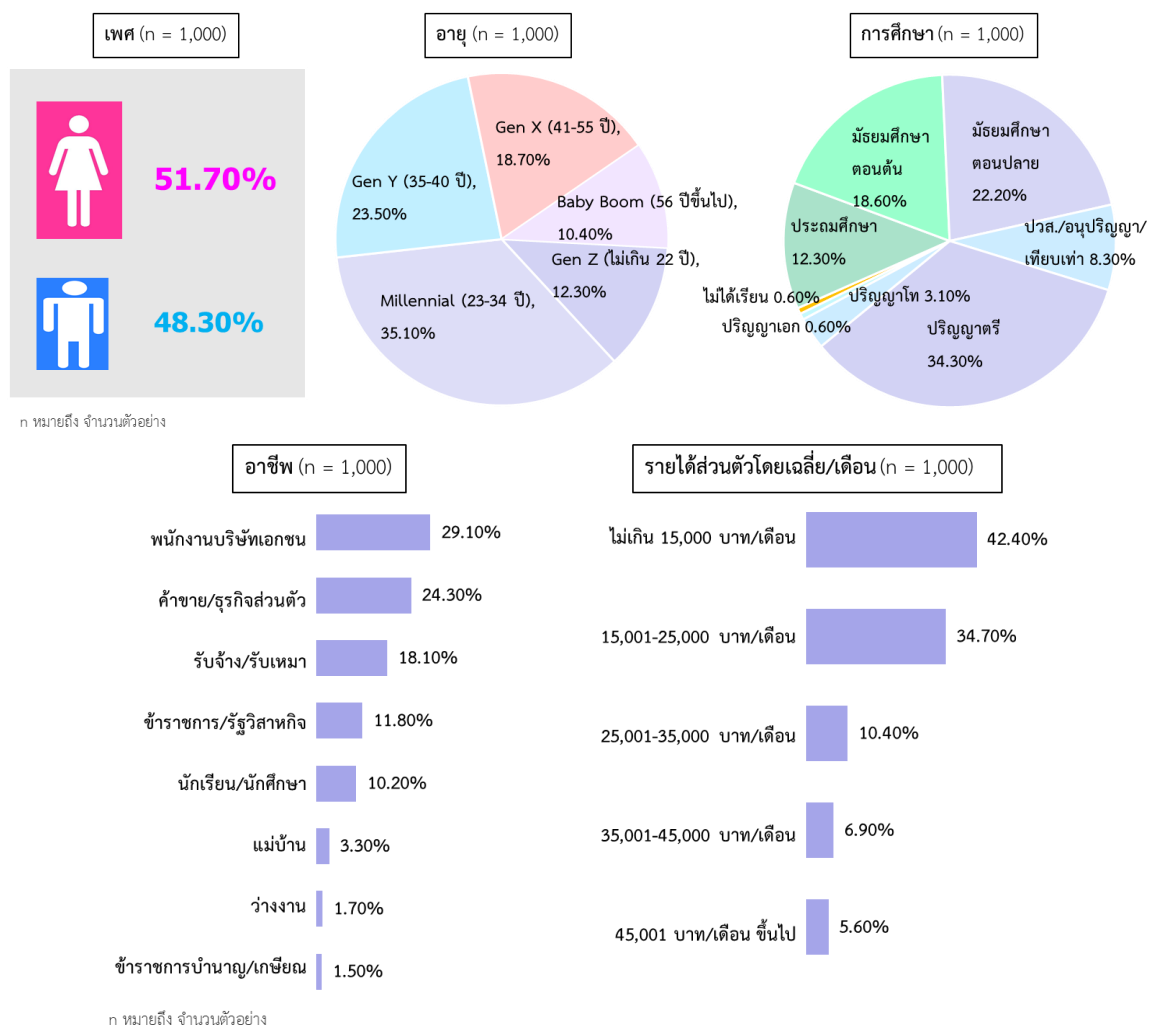
หมายเหตุ: คำนวณค่าร้อยละจากจำนวนตัวอย่างที่ตอบแต่ละคำตอบจากจำนวนตัวอย่างทั้งหมด

4.1 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง

4.1.1 ลักษณะทางประชากรศาสตร์

กลุ่มตัวอย่างประชาชนทั่วไปเป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย (51.70% : 48.30% ตามลำดับ) ส่วนใหญ่เป็นวัยทำงาน คือกลุ่ม Millennial อายุ 23 - 34 ปี (35.10%) จบการศึกษาระดับปริญญาตรี (34.30%) ประกอบอาชีพพนักงานบริษัทมากที่สุด (29.10%) รองลงมาคือ ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว (24.30%) และรับจ้าง/รับเหมา (18.10%) ส่วนใหญ่มีรายได้ส่วนตัวโดยเฉลี่ยไม่เกิน 15,000 บาท/เดือน (42.40%) รองลงมาคือ 15,001 - 25,000 บาท/เดือน (34.70%) รายละเอียดนำเสนอตามแผนภาพที่ 1

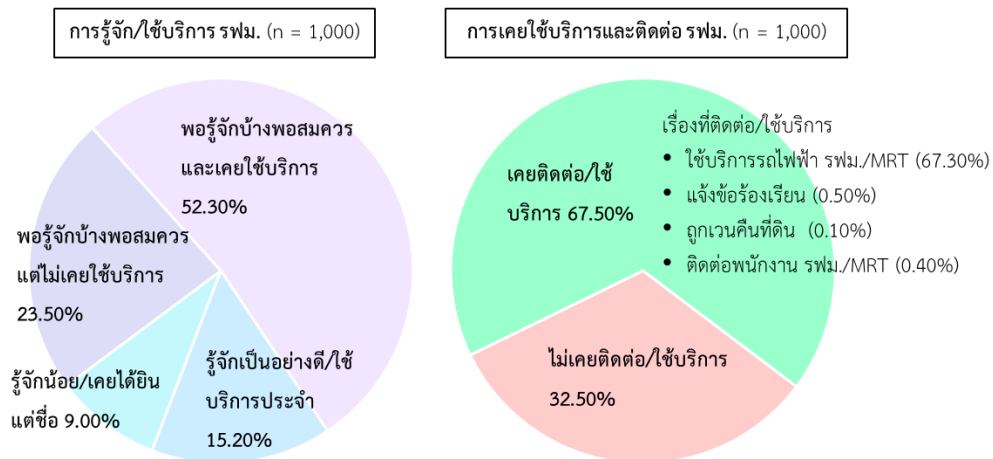
แผนภาพที่ 1 ลักษณะทางประชากรศาสตร์ของกลุ่มตัวอย่าง



4.1.2 การรู้จัก/ใช้บริการ รฟม.

ประชาชนส่วนใหญ่มีความคิดเห็น认为自己รู้จัก รฟม. บ้างพอสมควรและเคยใช้บริการ (52.30%) แม้ว่ากว่าครึ่งของประชาชนจะเคยติดต่อ/ใช้บริการ รฟม. (67.50%) พบว่า เกือบทั้งหมดเป็นการใช้บริการรถไฟฟ้าของ รฟม. (67.30%) โดยเฉพาะประชาชนที่ทำงาน/อยู่อาศัยตามแนวสายทางโครงการรถไฟฟ้าของ รฟม. ที่เปิดให้บริการแล้วคือ สายเฉลิมรัชมงคล (MRT สายสีน้ำเงิน) ช่วงหัวลำโพง - บางแค และช่วงบางซื่อ - ท่าพระ (95.80%) และสายฉลองรัชธรรม (MRT สายสีม่วง) ช่วงบางใหญ่ - เตาปูน (90.14%) รายละเอียดนำเสนอตามแผนภาพที่ 2 และตารางที่ 4

แผนภาพที่ 2 การรู้จัก/ใช้บริการ รฟม.



หมายเหตุ: เรื่องที่ติดต่อ/ใช้บริการ ตอบได้หลายคำตอบ ดังนั้นผลรวมของร้อยละของคำตอบทั้งหมดอาจมากกว่า 67.50%

ตารางที่ 4 การเคยใช้บริการ/ติดต่อ รฟม. จำแนกตามแนวสายทางที่ทำงาน/อยู่อาศัย

	รวม (n = 1,000)	สายเฉลิม รัชมงคล (n = 143)	สายฉลอง รัชธรรม (n = 142)	สาย สีชมพู (n = 143)	สายสี เหลือง (n = 143)	สายสีส้ม (ตะวันออก) (n = 143)	สายสีส้ม (ตะวันตก) (n = 143)	สายสีม่วง (ใต้) (n = 143)
เคยใช้บริการ รฟม./ เคยติดต่อ รฟม.	675 67.50%	137 95.80%	128 90.14%	78 54.55%	73 51.05%	80 55.94%	108 75.52%	71 49.65%
บริการของ รฟม. ที่เคยใช้: ใช้บริการรถไฟฟ้า รฟม.	673 67.30%	137 95.80%	128 90.14%	78 54.55%	73 51.05%	80 55.94%	108 75.52%	69 48.25%
แจ้งข้อร้องเรียน	5 0.50%	- -	2 1.41%	- -	- -	- -	1 0.70%	2 1.40%
ถูกเวนคืนที่ดิน	1 0.10%	- -	1 0.70%	- -	- -	- -	- -	- -
ติดต่อพนักงาน รฟม./ MRT	4 0.40%	2 1.40%	1 0.70%	- -	- -	- -	1 0.70%	- -
ไม่เคยใช้บริการ และติดต่อ รฟม.	325 32.50%	6 4.20%	14 9.86%	65 45.46%	70 48.95%	63 44.06%	35 24.48%	72 50.35%


n หมายถึง จำนวนตัวอย่าง

หมายเหตุ: 1. คำนวณค่าร้อยละจากจำนวนตัวอย่างที่ตอบคำถามข้อนี้ทั้งหมด

2. บริการของ รฟม. ที่เคยใช้ ตอบได้หลายคำตอบ ดังนั้นผลรวมของร้อยละของคำตอบทั้งหมดอาจจะมากกว่าร้อยละของผู้ที่เคยใช้บริการ/เคยติดต่อ รฟม.


4.2 การรู้จัก รฟม.

การรู้จัก รฟม. วัตถุประสงค์จากการสอบถามการรับรู้ของกลุ่มประชาชนด้วยคำถาม 6 ข้อ โดยการรับรู้ถูกต้อง มีทั้งคำถามที่ต้องตอบว่า “ใช่” และคำถามที่ต้องตอบว่า “ไม่ใช่/ไม่ทราบ/ไม่แน่ใจ” เพื่อให้คำตอบมีความเที่ยงตรงมากขึ้น ดังนี้

1. รฟม. ย่อมาจากการรถไฟฟ้าขนส่งมวลชนแห่งประเทศไทย รับรู้ถูกต้อง คือ ต้องตอบว่า “ใช่”
2. เครื่องหมาย  เป็นตราสัญลักษณ์ (โลโก้ Logo) ของ รฟม. รับรู้ถูกต้อง คือ ต้องตอบว่า “ใช่”
3. รฟม. มีการให้บริการรถไฟฟ้าทั้งใต้ดินและยกระดับ (ลอยฟ้า) รับรู้ถูกต้อง คือ ต้องตอบว่า “ใช่”
4. รฟม. เป็นส่วนหนึ่งของการรถไฟแห่งประเทศไทย (รฟท.) รับรู้ถูกต้อง คือ ต้องตอบว่า “ไม่ใช่/ไม่ทราบ/ไม่แน่ใจ” ดังนั้นในการรายงานผลจึงเปลี่ยนประโยคเป็นคำว่า “รฟม. ไม่ได้เป็นส่วนหนึ่งของการรถไฟแห่งประเทศไทย (รฟท.)” แทนเพื่อให้เป็นไปในทิศทางเดียวกันกับคำถามทุกข้อและทำให้เข้าใจได้ง่ายขึ้น

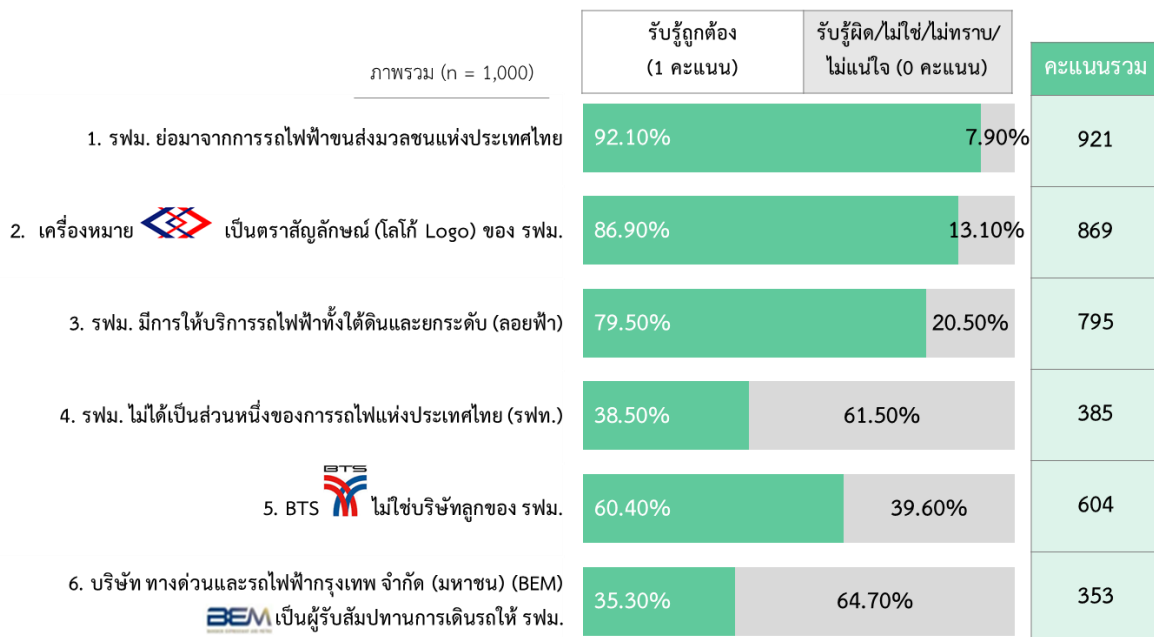
รายงานสำรวจภาพลักษณ์องค์กรของ รฟม. และความพึงพอใจของประชาชนต่อมาตรการลดผลกระทบสิ่งแวดล้อมและจราจร
ประจำปีงบประมาณ 2564

5. BTS  เป็นบริษัทลูกของ รฟม. รับรู้ถูกต้อง คือ ต้องตอบว่า “ไม่ใช่/ไม่ทราบ/ไม่แน่ใจ” ดังนั้นในการรายงานผลจึงเปลี่ยนประโยคเป็นคำว่า “BTS  ไม่ใช่บริษัทลูกของ รฟม.” แทนเพื่อให้เป็นไปในทิศทางเดียวกันกับคำถามทุกข้อและทำให้เข้าใจได้ง่ายขึ้น

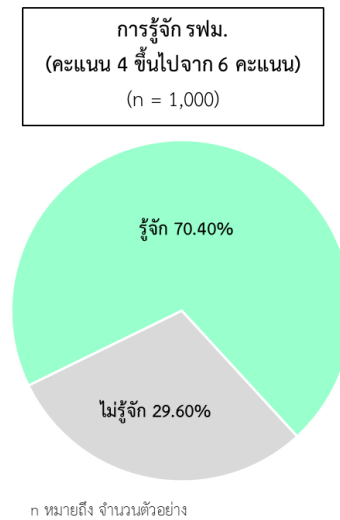
6. บริษัท ทางด่วนและรถไฟฟ้ากรุงเทพ จำกัด (มหาชน) (BEM)  เป็นผู้รับสัมปทานการเดินรถให้ รฟม. รับรู้ถูกต้อง คือต้องตอบว่า “ใช่”

เมื่อวัดการรับรู้จกองค์กร รฟม. ด้วยคำถาม 6 ข้อดังกล่าว และนำมาคิดคะแนนโดยกำหนดให้ผู้ที่ตอบคำถามได้ถูกต้อง 4 ข้อขึ้นไป เป็นกลุ่มที่รู้จัก รฟม. พบว่า ประชาชนส่วนใหญ่รู้จัก รฟม. (70.40%) เรื่องที่รู้จัก รฟม. มากที่สุดคือ รฟม. ย่อมาจากการรถไฟฟ้าขนส่งมวลชนแห่งประเทศไทย (92.10%) รองลงมา ได้แก่ รู้จักตราสัญลักษณ์ของ รฟม. (86.90%) และ รฟม. มีการให้บริการรถไฟฟ้าทั้งใต้ดินและยกระดับ (79.50%) ขณะที่ส่วนใหญ่ยังไม่รับรู้ว่ามีบริษัท ทางด่วนและรถไฟฟ้ากรุงเทพ จำกัด (มหาชน) (BEM) เป็นผู้รับสัมปทานการเดินรถให้ รฟม. (64.70%) และ รฟม. ไม่ได้เป็นส่วนหนึ่งของการรถไฟแห่งประเทศไทย (รฟท.) (61.50%) และบางส่วนยังเข้าใจว่า BTS เป็นบริษัทลูกของ รฟม. (39.60%) รายละเอียดนำเสนอตามแผนภาพที่ 3

แผนภาพที่ 3 การรู้จัก รฟม.






รายงานสำรวจภาพลักษณ์องค์กรของ รฟม. และความพึงพอใจของประชาชนต่อมาตรการลดผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมและจราจร
ประจำปีงบประมาณ 2564



เมื่อจำแนกตามแนวสายทางพบว่า ประชาชนที่รู้จัก รฟม. เป็นกลุ่มประชาชนที่ทำงาน/อยู่อาศัยตามแนวสายทางโครงการรถไฟฟ้าที่เปิดให้บริการแล้วมากกว่ากลุ่มประชาชนที่ทำงาน/อยู่อาศัยตามแนวสายทางโครงการรถไฟฟ้าที่อยู่ในระหว่างการก่อสร้าง จึงเป็นไปได้ว่าเป็นการรู้จักจากสื่อต่างๆ บนสถานีรถไฟฟ้า และข่าวสารที่ได้รับจากการใช้บริการรถไฟฟ้า เนื่องจากผลการสำรวจพบว่า ประชาชนที่ทำงาน/อยู่อาศัยตามแนวสายทางโครงการรถไฟฟ้าสายเฉลิมรัชมงคล (MRT สายสีน้ำเงิน) ช่วงหัวลำโพง - บางแค และช่วงบางซื่อ - ท่าพระ รู้จัก รฟม. มากที่สุด (77.62%) รองลงมา ได้แก่ โครงการรถไฟฟ้าสายฉลองรัชธรรม (MRT สายสีม่วง) ช่วงบางใหญ่ - เตาปูน (76.76%) และโครงการรถไฟฟ้าสายสีชมพู ช่วงแคราย - มีนบุรี (72.73%) เป็นต้น เรื่องที่ประชาชนทุกแนวสายทางรับรู้มากที่สุด 3 อันดับแรกสอดคล้องกับภาพรวมข้างต้น คือ รับรู้ว่า รฟม. ย่อมาจากการรถไฟฟ้าขนส่งมวลชนแห่งประเทศไทย รับรู้ตราสัญลักษณ์ (โลโก้ Logo) ของ รฟม. และรฟม. มีการให้บริการรถไฟฟ้าทั้งใต้ดินและยกระดับ (ลอยฟ้า) ส่วนเรื่องที่ประชาชนทุกแนวสายทางรับรู้น้อยที่สุดคือ บริษัท ทางด่วนและรถไฟฟ้ากรุงเทพ จำกัด (มหาชน) (BEM) เป็นผู้รับผิดชอบทานการเดินรถให้ รฟม. รายละเอียดนำเสนอตามตารางที่ 5

รายงานสำรวจภาพลักษณ์องค์กรของ รฟม. และความพึงพอใจของประชาชนต่อมาตรการลดผลกระทบสิ่งแวดล้อมและจราจร
ประจำปีงบประมาณ 2564

ตารางที่ 5 การรู้จัก รฟม. จำแนกตามแนวสายทาง

เรื่องที่รู้จัก รฟม.	รวม (n = 1,000)	สาย เฉลิมรัชมงคล (n = 143)	สาย ฉลองรัชธรรม (n = 142)	สาย สีชมพู (n = 143)	สาย สีเหลือง (n = 143)	สายสีส้ม (ตะวันออก) (n = 143)	สายสีส้ม (ตะวันตก) (n = 143)	สายสีม่วง (ใต้) (n = 143)
1. รฟม. ย่อมาจากการรถไฟฟ้า ขนส่งมวลชนแห่งประเทศไทย	921 92.10%	124 86.71%	120 84.51%	141 98.60%	120 83.92%	142 99.30%	143 100.00%	131 91.61%
2. เครื่องหมาย  เป็น ตราสัญลักษณ์ (โลโก้ Logo) ของ รฟม.	869 86.90%	124 86.71%	131 92.25%	131 91.61%	134 93.71%	125 87.41%	110 76.92%	114 79.72%
3. รฟม. มีการให้บริการรถไฟฟ้า ทั้งใต้ดินและยกระดับ (ลอยฟ้า)	795 79.50%	115 80.42%	133 93.66%	114 79.72%	125 87.41%	85 59.44%	102 71.33%	121 84.62%
4. รฟม. ไม่ได้เป็นส่วนหนึ่ง ของการรถไฟแห่งประเทศไทย (รฟท.)	385 38.50%	72 50.35%	48 33.80%	53 37.06%	38 26.57%	46 32.17%	72 50.35%	56 39.16%
5. BTS  ไม่ใช่บริษัทลูกของ รฟม.	604 60.40%	88 61.54%	89 62.68%	87 60.84%	82 57.34%	89 62.24%	90 62.94%	79 55.25%
6. บริษัท ทางด่วนและรถไฟฟ้ากรุงเทพ จำกัด (มหาชน) (BEM)  เป็นผู้รับสัมปทานการเดินรถให้ รฟม.	353 35.30%	80 55.94%	70 49.30%	42 29.37%	40 27.97%	40 27.97%	38 26.57%	43 30.07%
การรู้จัก รฟม. (คะแนน 4 ขึ้นไปจาก 6 คะแนน)	704 70.40%	111 77.62%	109 76.76%	104 72.73%	99 69.23%	89 62.24%	99 69.23%	93 65.04%




n หมายถึง จำนวนตัวอย่าง

หมายเหตุ: คำนวณค่าร้อยละจากจำนวนตัวอย่างที่ตอบแต่ละคำตอบจากจำนวนตัวอย่างทั้งหมด

รายงานสำรวจภาพลักษณ์องค์กรของ รฟม. และความพึงพอใจของประชาชนต่อมาตรการลดผลกระทบสิ่งแวดล้อมและจราจร
ประจำปีงบประมาณ 2564

นอกจากนี้ยังพบว่า ประชาชนที่เคยใช้บริการ/เคยติดต่อ รฟม. รู้จัก รฟม. มากกว่ากลุ่มที่ไม่เคยใช้บริการ/
ไม่เคยติดต่อ รฟม. (74.07% : 62.77% ตามลำดับ) รายละเอียดนำเสนอตามตารางที่ 6

ตารางที่ 6 การรู้จัก รฟม. จำแนกตามการเคยใช้บริการ/ติดต่อ รฟม.

เรื่องที่รู้จัก รฟม.	รวม (n = 1,000)	เคยใช้บริการ รฟม./ เคยติดต่อ รฟม. (n = 675)	ไม่เคยใช้บริการ และติดต่อ รฟม. (n = 325)
1. รฟม. ย่อมาจากการรถไฟฟ้าขนส่งมวลชนแห่งประเทศไทย	921 92.10%	624 92.44%	297 91.39%
2. เครื่องหมาย  เป็นตราสัญลักษณ์ (โลโก้ Logo) ของ รฟม.	869 86.90%	605 89.63%	264 81.23%
3. รฟม. มีการให้บริการรถไฟฟ้าทั้งใต้ดินและยกระดับ (ลอยฟ้า)	795 79.50%	553 81.93%	242 74.46%
4. รฟม. ไม่ได้เป็นส่วนหนึ่งของการรถไฟแห่งประเทศไทย (รฟท.)	385 38.50%	271 40.15%	114 35.08%
5. BTS  ไม่ใช่บริษัทลูกของ รฟม.	604 60.40%	414 61.33%	190 58.46%
6. บริษัท ทางด่วนและรถไฟฟ้ากรุงเทพ จำกัด (มหาชน) (BEM)  เป็นผู้รับผิดชอบการเดินรถให้ รฟม.	353 35.30%	268 39.70%	85 26.15%
การรู้จัก รฟม. (คะแนน 4 ขึ้นไปจาก 6 คะแนน)	704 70.40%	500 74.07%	204 62.77%

n หมายถึง จำนวนตัวอย่าง

หมายเหตุ: คำนวณค่าร้อยละจากจำนวนตัวอย่างที่ตอบแต่ละคำตอบจากจำนวนตัวอย่างทั้งหมด

รายงานสำรวจภาพลักษณ์องค์กรของ รฟม. และความพึงพอใจของประชาชนต่อมาตรการลดผลกระทบสิ่งแวดล้อมและจราจร
ประจำปีงบประมาณ 2564

4.2.1 เปรียบเทียบการรู้จัก รฟม. ปี 2562 - 2564

คำถามที่ใช้วัดการรู้จัก รฟม. ในปี 2564 ประกอบด้วยคำถาม 6 ข้อ แต่ปี 2563 วัดการรู้จัก จากคำถาม 7 ข้อ สำหรับคำถาม 6 ข้อในปี 2564 มีความหมายตรงกันกับคำถามที่ใช้ในปี 2563 ข้อคำถาม ของปี 2563 ที่ไม่ได้ใช้สอบถามเพื่อวัดการรู้จัก รฟม. ในปี 2564 คือ รฟม. เป็นผู้บริหารการรถไฟฟ้าสายฉลองรัชธรรม (MRT สายสีม่วง) ช่วงบางใหญ่ – เตาปูน เนื่องจากต้องการปรับปรุงคำถามให้เหมาะสมกับสถานการณ์ปัจจุบัน และไม่ส่งผลต่อการสรุปการรู้จัก รฟม. เนื่องจากใช้เกณฑ์เดียวกันในการสรุปการรู้จัก รฟม. คือ ประชาชนรับรู้ ถูกต้อง 4 ข้อคำถาม รายละเอียดนำเสนอตามตารางที่ 7

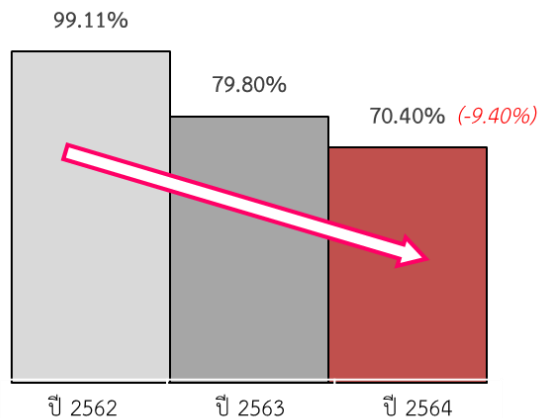
ตารางที่ 7 เปรียบเทียบคำถามที่ใช้วัดการรู้จัก รฟม. ในปี 2563 กับปี 2564

คำถามที่ใช้ในปี 2563	คำถามที่ใช้ในปี 2564	สรุปเปรียบเทียบคำถาม ปี 2564 กับปี 2563
1. รฟม. ย่อมาจากการรถไฟฟ้าขนส่งมวลชนแห่งประเทศไทย	1. รฟม. ย่อมาจากการรถไฟฟ้าขนส่งมวลชนแห่งประเทศไทย	ตรงกัน
2.  เป็นตราสัญลักษณ์ (โลโก้ Logo) ของ รฟม.	2. เครื่องหมาย  เป็นตราสัญลักษณ์ (โลโก้ Logo) ของ รฟม.	ตรงกัน
3. รฟม. เป็นผู้บริหาร BTS	3. BTS ไม่ใช่บริษัทลูกของ รฟม.	ความหมายทำนองเดียวกัน ทำให้ไม่กระทบต่อผลการวัดการรู้จักโดยรวม
4. รฟม. เป็นส่วนหนึ่งของการรถไฟฟ้าแห่งประเทศไทย (รฟท.)	4. รฟม. เป็นส่วนหนึ่งของการรถไฟฟ้าแห่งประเทศไทย (รฟท.)	ตรงกัน
5. รฟม. เป็นผู้บริหารการรถไฟฟ้าสายฉลองรัชธรรม (สายสีม่วง-บางใหญ่)	ไม่ถามข้อนี้	ไม่ถามข้อนี้
6. ปัจจุบัน รฟม. มีการให้บริการรถไฟฟ้าทั้งใต้ดินและยกระดับ (ลอยฟ้า)	5. รฟม. มีการให้บริการรถไฟฟ้าทั้งใต้ดินและยกระดับ (ลอยฟ้า)	ตรงกัน
7. ปัจจุบัน บริษัท ทางด่วนและรถไฟฟ้ากรุงเทพ จำกัด (มหาชน) (BEM) เป็นผู้รับผิดชอบในการเดินรถจาก รฟม. ในฐานะเจ้าของโครงการรถไฟฟ้า	6. บริษัท ทางด่วนและรถไฟฟ้ากรุงเทพ จำกัด (มหาชน) (BEM) เป็นผู้รับผิดชอบการเดินรถให้ รฟม.	ตรงกัน

รายงานสำรวจภาพลักษณ์องค์กรของ รพม. และความพึงพอใจของประชาชนต่อมาตรการลดผลกระทบสิ่งแวดล้อมและจราจร
ประจำปีงบประมาณ 2564

เมื่อเปรียบเทียบการรู้จัก รพม. จากผลการสำรวจปี 2562 - 2564 พบว่า ประชาชนรู้จัก รพม. ลดลง
อย่างต่อเนื่องคือ ปี 2562 รู้จัก 99.11% ปี 2563 รู้จัก 79.80% และปี 2564 รู้จัก 70.40% (ลดลงจากปี 2563
คิดเป็น -9.40%) รายละเอียดนำเสนอตามแผนภาพที่ 4

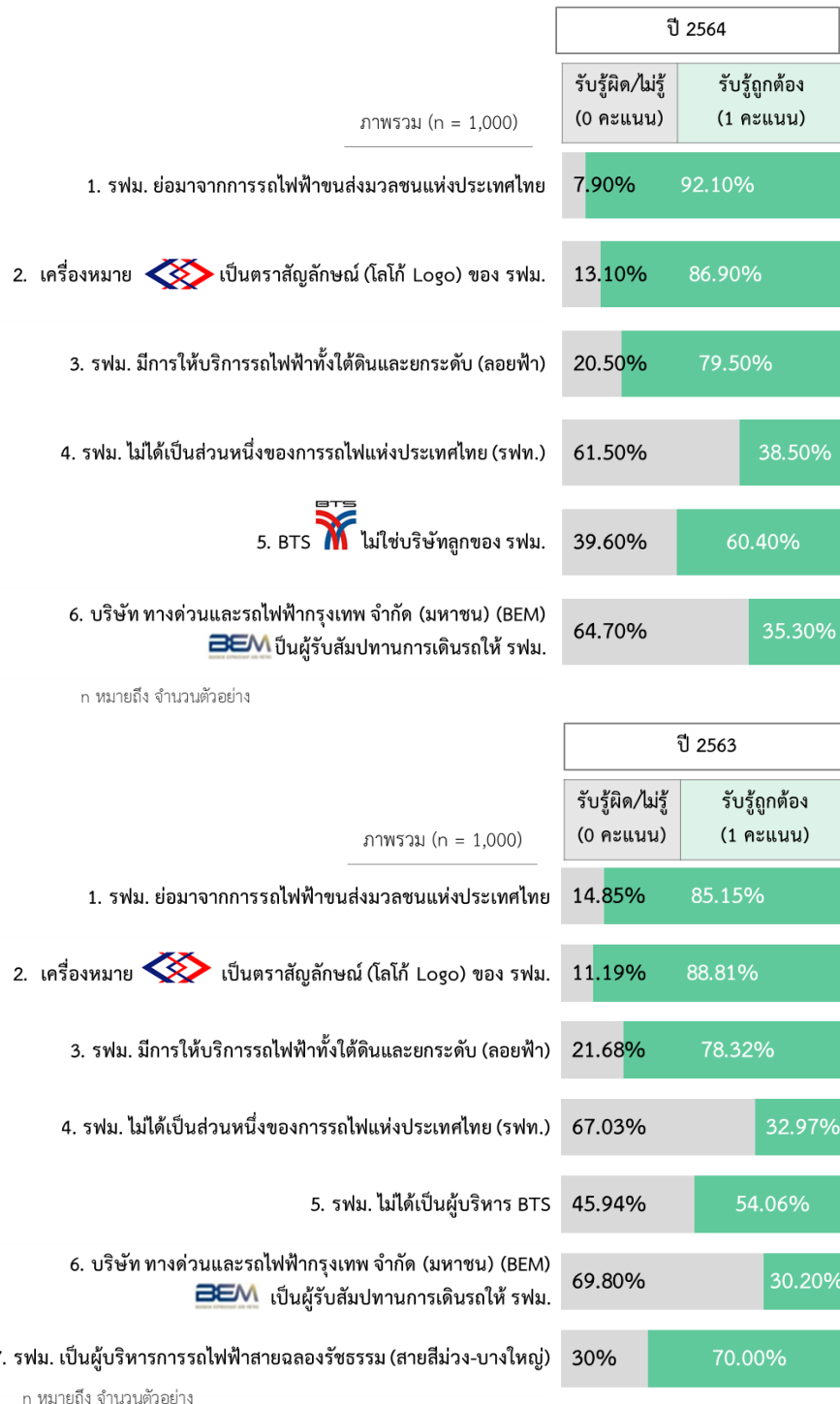
แผนภาพที่ 4 เปรียบเทียบการรู้จัก รพม. ปี 2562 - 2564



เมื่อเปรียบเทียบการรับรู้ต่อ รพม. ในแต่ละเรื่องจากผลการสำรวจในปี 2564 กับปี 2563 พบว่า
ประชาชนรู้จัก รพม. ลดลงเล็กน้อยในปี 2564 ในเรื่องเครื่องหมายที่เป็นตราสัญลักษณ์ (โลโก้ Logo)
ของ รพม. (ปี 2563 รับรู้ 88.81% ปี 2564 รับรู้ 86.90%) รายละเอียดนำเสนอตามแผนภาพที่ 5

รายงานสำรวจภาพลักษณ์องค์กรของ รฟม. และความพึงพอใจของประชาชนต่อมาตรการลดผลกระทบสิ่งแวดล้อมและจราจร ประจำปีงบประมาณ 2564

แผนภาพที่ 5 เปรียบเทียบการรู้จัก รฟม. แต่ละเรื่อง ปี 2563 - 2564



หมายเหตุ: สำหรับคำถาม 6 ข้อในปี 2564 มีความหมายตรงกันกับคำถามที่ใช้ในปี 2563 ข้อคำถามของปี 2563 ที่ไม่ได้ใช้สอบถามเพื่อวัดการรู้จัก รฟม. ในปี 2564 คือ รฟม. เป็นผู้บริหารการรถไฟฟ้าสายฉลองรัชธรรม (สายสีม่วง-บางใหญ่) เนื่องจากต้องการปรับปรุงคำถามให้เหมาะสมกับสถานการณ์ปัจจุบัน และไม่ส่งผลกระทบต่อการสรุปการรู้จัก รฟม. เนื่องจากใช้เกณฑ์เดียวกันในการสรุปการรู้จัก รฟม. คือ ประชาชนรับรู้ถูกต้อง 4 ข้อคำถาม

4.3 การรับรู้ต่อภาพลักษณ์ของ รฟม.

ภาพลักษณ์ที่โดดเด่นของ รฟม. เชื่อมโยงกับภารกิจในการให้บริการขนส่งมวลชน เนื่องจากเป็นสิ่งที่ประชาชนทั่วไปรับรู้เกี่ยวกับ รฟม. ได้โดยตรง จากผลการสำรวจพบว่า ภาพลักษณ์ของ รฟม. ที่ประชาชนรับรู้เป็นอันดับหนึ่งคือ ความสะดวกรวดเร็ว (33.10%) รองลงมาได้แก่ ระบบขนส่งมวลชน (18.80%) และความทันสมัย (12.80%) เป็นต้น ส่วนภาพลักษณ์อันดับต่อมาของ รฟม. ที่ประชาชนรับรู้มากที่สุด ได้แก่ ความทันสมัย (48.80%) รองลงมาได้แก่ ความสะดวกรวดเร็ว (46.60%) และการพัฒนาเมือง (33.10%) เป็นต้น โดยสรุปเมื่อรวมภาพลักษณ์อันดับหนึ่งกับอันดับต่อมา พบว่า ภาพลักษณ์รวมทั้งหมดของ รฟม. ที่ประชาชนรับรู้มากที่สุดคือ ความสะดวกรวดเร็ว (79.70%) รองลงมาได้แก่ ความทันสมัย (61.60%) และระบบขนส่งมวลชน (51.80%) รายละเอียดนำเสนอตามตารางที่ 8

ตารางที่ 8 ภาพลักษณ์ของ รฟม. (สิ่งที่นึกถึงเมื่อเอ่ยถึง รฟม.)

ภาพลักษณ์ของ รฟม.	ภาพลักษณ์อันดับหนึ่ง		ภาพลักษณ์อันดับต่อมา		ภาพลักษณ์รวมทั้งหมด	
	(n = 1,000)		(n = 1,000)		(n = 1,000)	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
ความสะดวกรวดเร็ว	331	33.10%	466	46.60%	797	79.70%
ระบบขนส่งมวลชน	188	18.80%	330	33.00%	518	51.80%
ความทันสมัย	128	12.80%	488	48.80%	616	61.60%
โครงการขนาดใหญ่	98	9.80%	324	32.40%	422	42.20%
การพัฒนาเมือง	45	4.50%	331	33.10%	376	37.60%
เทคโนโลยีขั้นสูง	41	4.10%	305	30.50%	346	34.60%
การให้บริการที่ดี	25	2.50%	290	29.00%	315	31.50%
ความโปร่งใส/ตรวจสอบได้	7	0.70%	36	3.60%	43	4.30%

n หมายถึง จำนวนตัวอย่าง

หมายเหตุ: 1. คำนวณค่าร้อยละจากจำนวนตัวอย่างที่ตอบคำถามข้อนี้ทั้งหมด

2. ตอบได้หลายคำตอบ ดังนั้นผลรวมของร้อยละของคำตอบทั้งหมดอาจจะมีมากกว่า 100% และมากกว่าจำนวนตัวอย่างทั้งหมด

เมื่อจำแนกตามแนวสายทางโครงการรถไฟฟ้าและการรู้จัก รฟม. พบข้อสังเกตว่า ส่วนใหญ่ประชาชนที่ทำงาน/อยู่อาศัยตามแนวสายทางโครงการรถไฟฟ้าที่อยู่ในระหว่างการก่อสร้างรับรู้ภาพลักษณ์ของ รฟม. ในเรื่องความสะดวกรวดเร็ว มากกว่าประชาชนที่ทำงาน/อยู่อาศัยตามแนวสายทางโครงการรถไฟฟ้าที่เปิดดำเนินการแล้ว ตัวอย่างเช่น ภาพลักษณ์ของ รฟม. ด้านความสะดวกรวดเร็ว พบว่าประชาชนที่ทำงาน/

รายงานสำรวจภาพลักษณ์องค์กรของ รฟม. และความพึงพอใจของประชาชนต่อมาตรการลดผลกระทบสิ่งแวดล้อมและจราจร
ประจำปีงบประมาณ 2564

อยู่อาศัยตามแนวสายทางโครงการรถไฟฟ้าของ รฟม. รับรู้มากที่สุดคือ โครงการรถไฟฟ้าสายสีเหลือง ช่วงลาดพร้าว – สำโรง (96.50%) รองลงมาได้แก่ โครงการรถไฟฟ้าสายสีส้ม (ตะวันออก) ช่วงศูนย์วัฒนธรรมแห่งประเทศไทย – มีนบุรี (สุวินทวงศ์) (95.80%) โครงการรถไฟฟ้าสายสีม่วง (ใต้) ช่วงเตาปูน – ราษฎร์บูรณะ (วงแหวนกาญจนาภิเษก) (87.40%) โครงการรถไฟฟ้าสายสีส้ม (ตะวันตก) ช่วงบางขุนนนท์ – ศูนย์วัฒนธรรมแห่งประเทศไทย (79.72%) โครงการรถไฟฟ้าสายสีชมพู ช่วงแคราย – มีนบุรี (74.83%) โครงการรถไฟฟ้าสายเฉลิมรัชมงคล (MRT สายสีน้ำเงิน) ช่วงหัวลำโพง - บางแค และช่วงบางซื่อ - ท่าพระ (62.24%) และโครงการรถไฟฟ้าสายฉลองรัชธรรม (MRT สายสีม่วง) ช่วงบางใหญ่ – เตาปูน (61.27%) รายละเอียดนำเสนอตามตารางที่ 9

ตารางที่ 9 ภาพลักษณ์ของ รฟม. (สิ่งที่นึกถึงเมื่อเอ่ยถึง รฟม.) จำแนกตามแนวสายทาง และการรู้จัก รฟม.

ภาพลักษณ์ของ รฟม.	รวม (n = 143)	แนวสายทางโครงการรถไฟฟ้าของ รฟม.							การรู้จัก รฟม.	
		สาย เฉลิม รัช มงคล (n = 143)	สาย ฉลอง รัชธรรม (n = 142)	สาย สีชมพู (n = 143)	สาย สีเหลือง (n = 143)	สายสีส้ม (ตะวันออก) (n = 143)	สายสีส้ม (ตะวันตก) (n = 143)	สาย สีม่วง (ใต้) (n = 143)	รู้จัก (n = 704)	รู้จัก น้อย/ไม่ รู้จัก (n = 296)
ความสะดวกรวดเร็ว	797 79.70%	89 62.24%	87 61.27%	107 74.83%	138 96.50%	137 95.80%	114 79.72%	125 87.41%	561 79.69%	236 79.73%
ระบบขนส่งมวลชน	616 61.60%	27 18.88%	40 28.17%	94 65.73%	137 95.80%	123 86.01%	104 72.73%	91 63.64%	426 60.51%	190 64.19%
ความทันสมัย	518 51.80%	58 40.56%	44 30.99%	77 53.85%	76 53.15%	128 89.51%	90 62.94%	45 31.47%	361 51.28%	157 53.04%
โครงการขนาดใหญ่	422 42.20%	24 16.78%	27 19.01%	92 64.34%	61 42.66%	95 66.43%	80 55.94%	43 30.07%	296 42.05%	126 42.57%
การพัฒนาเมือง	376 37.60%	19 13.29%	23 16.20%	49 34.27%	111 77.62%	103 72.03%	34 23.78%	37 25.87%	268 38.07%	108 36.49%
เทคโนโลยีขั้นสูง	346 34.60%	8 5.59%	22 15.49%	34 23.78%	127 88.81%	86 60.14%	30 20.98%	39 27.27%	232 32.96%	114 38.51%
การให้บริการที่ดี	315 31.50%	30 20.98%	28 19.72%	44 30.77%	29 20.28%	90 62.94%	44 30.77%	50 34.97%	233 33.10%	82 27.70%
ความโปร่งใส/ตรวจสอบ ได้	43 4.30%	5 3.50%	2 1.41%	3 2.10%	2 1.40%	24 16.78%	4 2.80%	3 2.10%	27 3.84%	16 5.41%

n หมายถึง จำนวนตัวอย่าง

หมายเหตุ: 1. คำนวณค่าร้อยละจากจำนวนตัวอย่างที่ตอบคำถามข้อนี้ทั้งหมด

2. ตอบได้หลายคำตอบ ดังนั้นผลรวมของร้อยละของคำตอบทั้งหมดอาจจะมากกว่า 100% และมากกว่าจำนวนตัวอย่างทั้งหมด

รายงานสำรวจภาพลักษณ์องค์กรของ รพม. และความพึงพอใจของประชาชนต่อมาตรการลดผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมและจราจร ประจำปีงบประมาณ 2564

นอกจากนี้ เมื่อจำแนกตามการเคยใช้บริการ/ติดต่อ รพม. พบว่า ประชาชนที่เคยใช้บริการ/เคยติดต่อ รพม. รับรู้ภาพลักษณ์ที่ดีในเรื่องต่างๆ ของ รพม. น้อยกว่ากลุ่มที่ไม่เคยใช้บริการและติดต่อ รพม. แทบทุกเรื่อง ยกเว้นเรื่องการให้บริการที่ดี รายละเอียดนำเสนอตามตารางที่ 10

ตารางที่ 10 ภาพลักษณ์ของ รพม. (สิ่งที่นึกถึงเมื่อเอ่ยถึง รพม.) จำแนกตามการเคยใช้บริการ/ติดต่อ รพม.

ภาพลักษณ์ของ รพม.	การเคยใช้บริการ/ติดต่อ รพม.	
	เคยใช้บริการ/เคยติดต่อ รพม.	ไม่เคยใช้บริการและติดต่อ รพม.
	(n = 675)	(n = 325)
ความสะดวกรวดเร็ว	524 77.63%	273 84.00%
ความทันสมัย	375 55.56%	241 74.15%
ระบบขนส่งมวลชน	347 51.41%	171 52.62%
โครงการขนาดใหญ่	253 37.48%	169 52.00%
การพัฒนาเมือง	216 32.00%	160 49.23%
เทคโนโลยีขั้นสูง	200 29.63%	146 44.92%
การให้บริการที่ดี	216 32.00%	99 30.46%
ความโปร่งใส/ตรวจสอบได้	27 4.00%	16 4.92%

n หมายถึง จำนวนตัวอย่าง

หมายเหตุ: 1. คำนวณค่าร้อยละจากจำนวนตัวอย่างที่ตอบคำถามข้อนี้ทั้งหมด

2. ตอบได้หลายคำตอบ ดังนั้นผลรวมของร้อยละของคำตอบทั้งหมดอาจมากกว่า 100% และมากกว่าจำนวนตัวอย่างทั้งหมด

4.4 ความเชื่อถือต่อ รฟม.

4.4.1 ความเชื่อถือต่อ รฟม.

ประชาชนมีความเชื่อถือโดยรวมต่อ รฟม. ในระดับ “เห็นด้วยอย่างยิ่ง” (ค่าเฉลี่ย 4.21 สัดส่วนเห็นด้วย - เห็นด้วยอย่างยิ่ง 89.50%) เรื่องที่ได้รับความเชื่อถือมากที่สุด 3 อันดับแรก สอดคล้องกับวิสัยทัศน์ของ รฟม. ในการเป็นองค์กรที่มีความเป็นเลิศด้านรถไฟฟ้าขนส่งมวลชน ที่สามารถยกระดับคุณภาพชีวิตประชาชน และส่งเสริมการพัฒนาเมืองอย่างยั่งยืน ได้แก่

อันดับหนึ่ง รฟม. สามารถให้บริการที่ดีแก่ผู้ใช้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.36 สัดส่วนเห็นด้วย - เห็นด้วยอย่างยิ่ง 90.16%)

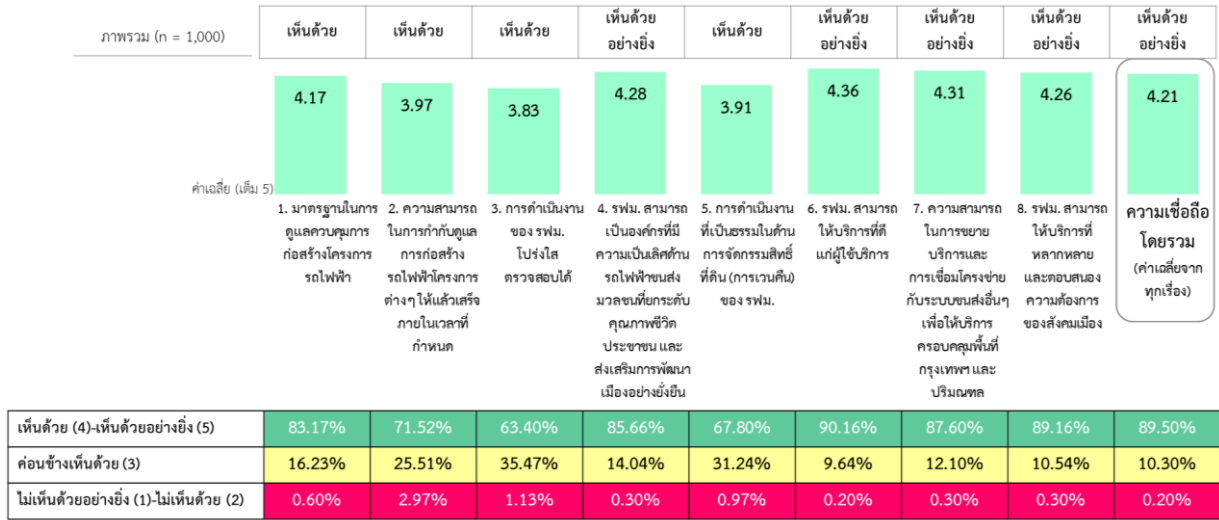
อันดับสอง ความสามารถในการขยายบริการและการเชื่อมโยงโครงข่ายกับระบบขนส่งอื่นๆ เพื่อให้บริการครอบคลุมพื้นที่กรุงเทพฯ และปริมณฑล (ค่าเฉลี่ย 4.31 สัดส่วนเห็นด้วย - เห็นด้วยอย่างยิ่ง 87.60%)

อันดับสาม รฟม. สามารถเป็นองค์กรที่มีความเป็นเลิศด้านรถไฟฟ้าขนส่งมวลชนที่ยกระดับคุณภาพชีวิตประชาชน และส่งเสริมการพัฒนาเมืองอย่างยั่งยืน (ค่าเฉลี่ย 4.28 สัดส่วนเห็นด้วย - เห็นด้วยอย่างยิ่ง 85.66%)

เรื่องที่ได้รับความเชื่อถือน้อยที่สุด คือ การดำเนินงานของ รฟม. โปร่งใส ตรวจสอบได้ (ค่าเฉลี่ย 3.83 สัดส่วนเห็นด้วย - เห็นด้วยอย่างยิ่ง 63.40%) ซึ่งสอดคล้องกับผลสำรวจภาพลักษณ์ที่ประชาชนนึกถึง รฟม. รายละเอียดนำเสนอตามแผนภาพที่ 6

รายงานสำรวจภาพลักษณ์องค์กรของ รฟม. และความพึงพอใจของประชาชนต่อมาตรการลดผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมและจราจร
ประจำปีงบประมาณ 2564

แผนภาพที่ 6 ความเชื่อถือต่อ รฟม.



เมื่อจำแนกตามกลุ่มย่อยพบว่า ประชาชนกลุ่มที่มีความเชื่อถือโดยรวมต่อ รฟม. มากที่สุดคือกลุ่มประชาชนที่ทำงาน/อยู่อาศัยตามแนวสายทางโครงการรถไฟฟ้าสายสีเหลือง ช่วงลาดพร้าว – สำโรง (ค่าเฉลี่ย 4.60 สัดส่วนความเชื่อถือระดับเห็นด้วยขึ้นไป 98.60%) กลุ่มที่รู้จัก รฟม. (ค่าเฉลี่ย 4.23 สัดส่วนความเชื่อถือระดับเห็นด้วยขึ้นไป 89.91%) รายละเอียดนำเสนอตามตารางที่ 11

ตารางที่ 11 ความเชื่อถือต่อ รฟม. จำแนกตามแนวสายทาง การรู้จัก การเคยใช้บริการ/ติดต่อ รฟม.

	จากการคำนวณค่าเฉลี่ยของความเชื่อถือแต่ละเรื่อง				จากการคำนวณค่าเฉลี่ยความเชื่อถือโดยรวมที่สอบถามด้วยคำถามเดียว			
	ค่าเฉลี่ยความเชื่อถือโดยรวม		สัดส่วนความเชื่อถือระดับเห็นด้วยขึ้นไป		ค่าเฉลี่ยความเชื่อถือโดยรวม		สัดส่วนความเชื่อถือระดับเห็นด้วยขึ้นไป	
	ค่าเฉลี่ย	ระดับความเชื่อถือ	จำนวน	ร้อยละ	ค่าเฉลี่ย	ระดับความเชื่อถือ	จำนวน	ร้อยละ
ภาพรวม	4.21	เห็นด้วยอย่างยิ่ง	895	89.50%	4.20	เห็นด้วย	883	88.30%
จำแนกตามแนวสายทาง								
สายเฉลิมรัชมงคล	4.16**	เห็นด้วย	122	85.31%	4.17**	เห็นด้วย	118	82.52%
สายฉลองรัชธรรม	4.25**	เห็นด้วยอย่างยิ่ง	128	90.14%	4.21**	เห็นด้วยอย่างยิ่ง	122	85.92%
สายสีชมพู	4.15**	เห็นด้วย	133	93.01%	4.29**	เห็นด้วยอย่างยิ่ง	140	97.90%



รายงานสำรวจภาพลักษณ์องค์กรของ รพม. และความพึงพอใจของประชาชนต่อมาตรการลดผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมและจราจร ประจำปีงบประมาณ 2564

	จากการคำนวณค่าเฉลี่ยของความเชื่อของแต่ละเรื่อง				จากการคำนวณค่าเฉลี่ยความเชื่อโดยรวม ที่สอบถามด้วยคำถามเดียว			
	ค่าเฉลี่ยความเชื่อ โดยรวม		สัดส่วนความเชื่อระดับ เห็นด้วยขึ้นไป		ค่าเฉลี่ยความเชื่อโดยรวม		สัดส่วนความเชื่อระดับ เห็นด้วยขึ้นไป	
	ค่าเฉลี่ย	ระดับ ความเชื่อ	จำนวน	ร้อยละ	ค่าเฉลี่ย	ระดับ ความเชื่อ	จำนวน	ร้อยละ
สายสีเหลือง	4.60**	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	141	98.60%	4.50**	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	135	94.41%
สายสีส้ม (ตะวันออก)	4.20**	เห็นด้วย	131	91.61%	4.11**	เห็นด้วย	125	87.41%
สายสีส้ม (ตะวันตก)	4.04**	เห็นด้วย	121	84.62%	4.14**	เห็นด้วย	126	88.11%
สายสีม่วง (ใต้)	4.08**	เห็นด้วย	119	83.22%	3.99**	เห็นด้วย	117	81.82%
จำแนกตามการรู้จัก รพม.								
รู้จัก	4.23	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	633	89.91%	4.23*	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	628	89.20%
รู้จักน้อย/ไม่รู้จัก	4.17	เห็นด้วย	262	88.51%	4.13*	เห็นด้วย	255	86.15%
จำแนกตามการเคยใช้ บริการ/ติดต่อ รพม.								
เคยใช้บริการ รพม./ เคยติดต่อ รพม.	4.20	เห็นด้วย	597	88.44%	4.19	เห็นด้วย	588	87.11%
ไม่เคยใช้บริการและ ติดต่อ รพม.	4.24	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	298	91.69%	4.23	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	295	90.77%

หมายเหตุ: **, * มีความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ **0.01, *0.05 ตามลำดับ หมายความว่า ผลที่ได้จากการสำรวจมีโอกาสผิดพลาดไม่เกิน 1%, 5% ตามลำดับ

รายงานสำรวจภาพลักษณ์องค์กรของ รฟม. และความพึงพอใจของประชาชนต่อมาตรการลดผลกระทบสิ่งแวดล้อมและจราจร
ประจำปีงบประมาณ 2564

จากการสอบถามด้วยคำถามปลายเปิดของแบบสอบถามที่ว่า “เหตุผลที่ “ไม่เห็นด้วย/ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง” (ให้คะแนน 1/2) ต่อความเชื่อถือต่อองค์กร รฟม.” พบว่า อุปสรรคที่ทำให้ประชาชนไม่เชื่อถือต่อ รฟม. อันดับแรกคือ การบริหารจัดการในการก่อสร้างโครงการรถไฟฟ้า เพราะใช้เวลาก่อสร้างนานกว่าระยะเวลาที่กำหนด (54.76%) รองลงมาคือ การประชาสัมพันธ์ข้อมูล/ข่าวสาร เพราะไม่ทราบจะตรวจสอบอย่างไร/ไม่มีช่องทางจะตรวจสอบ/ไม่ค่อยเปิดเผยข้อมูลต่างๆ ทางสื่อ (19.05%) เป็นต้น รายละเอียดนำเสนอตามตารางที่ 12

ตารางที่ 12 เหตุผลที่ “ไม่เห็นด้วย/ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง” ต่อความเชื่อถือต่อ รฟม.

เหตุผลที่ “ไม่เห็นด้วย/ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง” (n = 42)		จำนวน	ร้อยละ
การก่อสร้าง โครงการรถไฟฟ้า	ก่อสร้างนานกว่าที่กำหนด/ก่อสร้างไม่ตรงตามกำหนด/โครงการใหญ่ไม่มั่นใจว่าจะเสร็จตามกำหนด	23	54.76%
	การก่อสร้างไม่มาตรฐาน เกิดอุบัติเหตุบ่อย	2	4.76%
	เห็นบางสถานีเหมือนเสร็จแล้ว แต่มีสิ่งกีดขวางวางไว้	1	2.38%
	ไม่ทราบการกำหนดการก่อสร้างที่ชัดเจน	1	2.38%
	พื้นผิวจราจรหลังการก่อสร้างไม่ค่อยเรียบ อาจทำให้เกิดอุบัติเหตุ	1	2.38%
	การเวนคืนที่ดินรู้สึกไม่เป็นธรรม	1	2.38%
การประชาสัมพันธ์ ข้อมูล/ข่าวสาร	ไม่ทราบจะตรวจสอบอย่างไร/ไม่มีช่องทางตรวจสอบ/ไม่ค่อยเปิดเผยข้อมูลต่างๆ ทางสื่อ	8	19.05%
	ไม่ทราบข้อมูลการเปิดเผยเรื่องการเวนคืน	3	7.14%
การดำเนินการ	ค่าโดยสารราคาสูง ไม่คำนึงถึงคุณภาพชีวิตประชาชน	3	7.14%
	การขยายพื้นที่ยังไม่ครอบคลุมทั่วกรุงเทพฯ	2	4.76%
	เจ้าหน้าที่ขับรถเร็วเกินไประหว่างสถานี	1	2.38%
	เส้นทางให้บริการมีมากใช้บริการได้ไม่ทั่วถึง	1	2.38%

n หมายถึง จำนวนตัวอย่าง

หมายเหตุ: 1. คำนวณค่าร้อยละจากจำนวนตัวอย่างที่ตอบคำถามข้อนี้ทั้งหมด

2. ตอบได้หลายคำตอบ ดังนั้นผลรวมของร้อยละของคำตอบทั้งหมดอาจมากกว่า 100% และมากกว่าจำนวนตัวอย่างทั้งหมด

4.4.2 องค์กรที่ประกอบกิจการขนส่งมวลชนที่เชื่อถือมากที่สุด

เมื่อเปรียบเทียบความเชื่อถือระหว่างองค์กรที่ประกอบกิจการขนส่งมวลชนประเภทรถไฟฟ้า พบว่า ประชาชนมีความเชื่อถือต่อ รฟม. มากกว่า BTS และ Airport Rail Link อย่างชัดเจน (76.90% : 19.90% : 3.20% ตามลำดับ) เช่นเดียวกับเมื่อจำแนกตามกลุ่มย่อย ยกเว้นกลุ่มประชาชนที่ทำงาน/อยู่อาศัยตาม

รายงานสำรวจภาพลักษณ์องค์กรของ รฟม. และความพึงพอใจของประชาชนต่อมาตรการลดผลกระทบสิ่งแวดล้อมและจราจร
ประจำปีงบประมาณ 2564

แนวสายทางโครงการรถไฟฟ้าของ รฟม. สายสีม่วง (ใต้) ช่วงเตาปูน – ราษฎร์บูรณะ (วงแหวนกาญจนาภิเษก) ที่เชื่อมต่อ
รฟม. เท่ากับ BTS (46.15% เท่ากัน) ซึ่งเป็นเส้นทางที่ยังไม่ดำเนินการก่อสร้างรถไฟฟ้าของ รฟม. รายละเอียด
นำเสนอตามตารางที่ 13 และ 14

ตารางที่ 13 องค์กรที่ประกอบกิจการขนส่งมวลชนที่เชื่อถือมากที่สุด

องค์กรที่ประกอบกิจการ ขนส่งมวลชน ที่เชื่อถือมากที่สุด	รวม (n = 1,000)	แนวสายทางโครงการรถไฟฟ้าของ รฟม.						
		สายเฉลิม รัชมงคล (n = 143)	สายฉลอง รัชธรรม (n = 142)	สาย สีชมพู (n = 143)	สาย สีเหลือง (n = 143)	สายสีส้ม (ตะวันออก) (n = 143)	สายสีส้ม (ตะวันตก) (n = 143)	สายสีม่วง (ใต้) (n = 143)
รฟม.	769 76.90%	121 84.62%	120 84.51%	120 83.92%	113 79.02%	130 90.91%	99 69.23%	66 46.15%
BTS	199 19.90%	20 13.99%	17 11.97%	21 14.69%	29 20.28%	8 5.59%	38 26.57%	66 46.15%
Airport Rail Link	32 3.20%	2 1.40%	5 3.52%	2 1.40%	1 0.70%	5 3.50%	6 4.20%	11 7.69%

n หมายถึง จำนวนตัวอย่าง

ตารางที่ 14 องค์กรที่ประกอบกิจการขนส่งมวลชนที่เชื่อถือมากที่สุด
จำแนกตามการรู้จัก รฟม. และการเคยใช้บริการ/ติดต่อ รฟม.

องค์กรที่ประกอบกิจการขนส่ง มวลชนที่เชื่อถือมากที่สุด	รวม (n = 1,000)	การรู้จัก รฟม.		การเคยใช้บริการและติดต่อ รฟม.	
		รู้จัก (n = 704)	รู้จักน้อย/ ไม่รู้จัก (n = 296)	เคยใช้บริการ/ เคยติดต่อ รฟม. (n = 675)	ไม่เคยใช้บริการ และติดต่อ รฟม. (n = 325)
รฟม.	769 76.90%	552 78.41%	217 73.31%	536 79.41%	233 71.69%
BTS	199 19.90%	130 18.47%	69 23.31%	122 18.07%	77 23.69%
Airport Rail Link	32 3.20%	22 3.13%	10 3.38%	17 2.52%	15 4.62%

n หมายถึง จำนวนตัวอย่าง

รายงานสำรวจภาพลักษณ์องค์กรของ รฟม. และความพึงพอใจของประชาชนต่อมาตรการลดผลกระทบสิ่งแวดล้อมและจราจร ประจำปีงบประมาณ 2564

จากการสอบถามด้วยคำถามปลายเปิดของแบบสอบถามที่ว่า “เหตุผลที่เชื่อถือองค์กร BTS มากกว่า รฟม.” พบว่ากลุ่มประชาชนบางส่วนที่เชื่อถือ BTS มากกว่า รฟม. เนื่องจากการดำเนินกิจการให้บริการรถไฟฟ้าของ BTS คือ มีเส้นทางการให้บริการมากกว่า/ครอบคลุมกว่า ทำให้สะดวกในการเดินทาง (30.15%) รองลงมาคือ เปิดให้บริการมานานกว่า (17.59%) ให้บริการรวดเร็ว/ทันสมัย ทำให้บริการเดินทางได้รวดเร็ว (13.07%) เป็นต้น รายละเอียดนำเสนอตามตารางที่ 15

ตารางที่ 15 เหตุผลที่เชื่อถือ BTS มากกว่า รฟม.

เหตุผลที่เชื่อถือ BTS มากกว่า รฟม. (n = 199)		จำนวน	ร้อยละ
การให้บริการ รถไฟฟ้า	เส้นทางให้บริการมากกว่า/เส้นทางให้บริการครอบคลุมกว่า ทำให้สะดวกในการเดินทาง	60	30.15%
	เปิดให้บริการนานกว่า	35	17.59%
	การให้บริการมีความรวดเร็ว/เทคโนโลยีทันสมัย ทำให้บริการเดินทางรวดเร็ว	26	13.07%
	บริการที่ดีแล้วรู้สึกปลอดภัย/ไม่เคยมีเรื่องอันตรายเกิดขึ้นต่อประชาชน/รถไฟฟ้าอยู่ข้างบนรู้สึกปลอดภัย	14	7.04%
	มีจุดเชื่อมต่อกับขนส่งอื่นๆ สะดวกสบาย	12	6.03%
	ให้บริการตรงเวลาในแต่ละสถานี รอไม่นาน/ขบวนรถมากไม่ต้องรอนาน	9	4.52%
	ใช้บริการบ่อยกว่า คู่แข่งกว่าทำให้รู้สึกเชื่อถือมากกว่า/คนใช้บริการมาก	7	3.52%
	ไม่เสียบ่อย/รถไฟฟ้าทันสมัยกว่า ไม่เสียบ่อย	4	2.01%
	เป็นองค์กรแรกที่ให้บริการรถไฟฟ้าที่ทันสมัย	4	2.01%
	มีบริการที่ดีสะดวกสบาย/บริการดีช่วยเหลือประชาชน ผู้พิการ	4	2.01%
	องค์กรที่มีความใกล้ชิดประชาชน ทำให้ได้รับบริการที่สะดวก/ได้รับความสะดวกสบาย	2	1.01%
	ไม่เคยพบปัญหาจากการใช้บริการ	2	1.01%
	เมื่อเกิดปัญหาสามารถแก้ไขปัญหาให้ทันที	2	1.01%
	ระบบการจำหน่ายตั๋วดีเป็นระเบียบ/ไม่ยุ่งยาก/รวดเร็ว	2	1.01%
	มีบัตรเติมเงินให้บริการหลากหลายกว่า	1	0.50%
	โครงการขยายอย่างต่อเนื่อง	1	0.50%
เปิดให้บริการจุดไหน ที่บริเวณนั้นจะมีความเจริญ	1	0.50%	
เดินทางสะดวกไม่ต้องเปลี่ยนสถานีบ่อย	1	0.50%	
การก่อสร้าง โครงการรถไฟฟ้า	สร้างเสร็จตามเวลาที่กำหนด/สร้างแล้วเปิดให้บริการได้ตามกำหนดเวลาที่ประชาสัมพันธ์	25	12.56%
	มีความเชี่ยวชาญ การก่อสร้างเสร็จรวดเร็ว	2	1.01%
ความโปร่งใส/ ชื่อเสียงองค์กร	ให้บริการโดยเอกชน มีความโปร่งใส ตรวจสอบได้ง่ายกว่าภาครัฐ/โปร่งใสตรวจสอบได้	8	4.02%
	ออกสื่อประชาสัมพันธ์บ่อย		
	ไม่เคยมีข่าวเสียหายตั้งแต่เปิดให้บริการ/ไม่เคยมีข่าวการทุจริต	5	2.51%
	องค์กรใหญ่ที่ได้ยินชื่อมานาน/องค์กรใหญ่มั่นคง	6	3.02%
	เป็นที่รู้จัก ชื่อดีดีมากกว่า	2	1.01%

รายงานสำรวจภาพลักษณ์องค์กรของ รฟม. และความพึงพอใจของประชาชนต่อมาตรการลดผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมและจราจร
ประจำปีงบประมาณ 2564

เหตุผลที่เชื่อถือ BTS มากกว่า รฟม. (n = 199)		จำนวน	ร้อยละ
	เป็นบริษัทแม่ของ MRT	1	0.50%
	เป็นของรัฐบาลโดยตรง การบริหารจัดการที่ดี	1	0.50%

n หมายถึง จำนวนตัวอย่าง

หมายเหตุ: 1. คำนวณค่าร้อยละจากจำนวนตัวอย่างที่ตอบคำถามข้อนี้ทั้งหมด

2. ตอบได้หลายคำตอบ ดังนั้นผลรวมของร้อยละของคำตอบทั้งหมดอาจจะมากกว่า 100% และมากกว่าจำนวนตัวอย่างทั้งหมด

จากการสอบถามด้วยคำถามปลายเปิดของแบบสอบถามที่ว่า “เหตุผลที่เชื่อถือองค์กร Airport Rail Link มากกว่า รฟม.” พบว่าประชาชนเชื่อถือ Airport Rail Link มากกว่า รฟม. เนื่องจากการดำเนินกิจการของ Airport Rail Link เช่นกัน คือ เติมนรถตรงเวลา (18.75%) พนักงานให้บริการอย่างสุภาพ/ให้บริการดี (18.75%) เป็นต้น รายละเอียดนำเสนอตามตารางที่ 16

ตารางที่ 16 เหตุผลที่เชื่อถือ Airport Rail Link มากกว่า รฟม.

เหตุผลที่เชื่อถือ Airport Rail Link มากกว่า รฟม. (n = 32)	จำนวน	ร้อยละ
เติมนรถได้ตรงเวลา/เทคโนโลยีสูงเติมนรถตรงเวลา	6	18.75%
พนักงานให้บริการอย่างสุภาพ/ให้บริการดี	6	18.75%
ให้บริการมาอย่างยาวนาน	3	9.38%
เปิดให้บริการตรงกำหนดเวลาที่แจ้ง	3	9.38%
ชาวต่างชาติใช้บริการมาก	2	6.25%
การเดินทางมาจากสนามบิน ชาวต่างชาติใช้บริการต้องปลอดภัย นำเชื่อถือ	2	6.25%
การเดินทางดีไม่สะดุด มั่นใจ นำเชื่อถือ	2	6.25%
เคยใช้บริการมีความปลอดภัย/รถไฟฟ้าวิ่งข้างบนมีความปลอดภัย	2	6.25%
เส้นทางเดินทางเชื่อมโยงขนส่งอื่นได้สะดวก	2	6.25%
การดำเนินการแม้ขาดทุนก็ยังให้บริการประชาชนอยู่	1	3.13%
ให้บริการหลายเส้นทาง/ครอบคลุมพื้นที่กรุงเทพฯ และปริมณฑล	1	3.13%
ช่วยให้ประชาชนประหยัดเวลาการเดินทาง คุณภาพชีวิตดีขึ้น	1	3.13%
การก่อสร้างไม่เคยมีข่าวเกิดอุบัติเหตุ	1	3.13%
ดำเนินการอย่างโปร่งใสตรวจสอบได้	1	3.13%
รู้จักมาอย่างยาวนาน	1	3.13%

n หมายถึง จำนวนตัวอย่าง

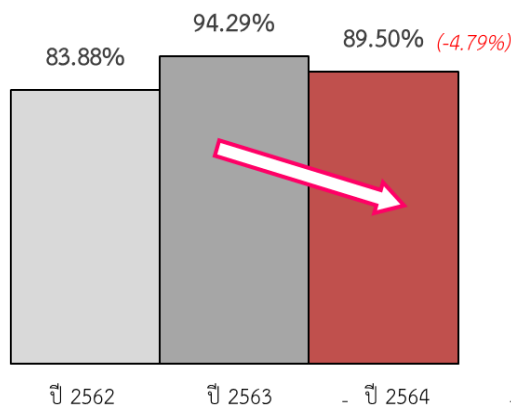
หมายเหตุ: 1. คำนวณค่าร้อยละจากจำนวนตัวอย่างที่ตอบคำถามข้อนี้ทั้งหมด

2. ตอบได้หลายคำตอบ ดังนั้นผลรวมของร้อยละของคำตอบทั้งหมดอาจจะมากกว่า 100% และมากกว่าจำนวนตัวอย่างทั้งหมด

4.4.3 เปรียบเทียบความเชื่อถือนต่อ รฟม. ปี 2562 - 2564

เมื่อเปรียบเทียบสัดส่วนประชาชนที่รู้จักและเชื่อถือนต่อ รฟม. ในระดับเห็นด้วย - เห็นด้วยอย่างยิ่ง ระหว่างปี 2562 - 2564 พบว่าประชาชนมีความเชื่อถือนต่อ รฟม. ลดลงจากปี 2563 (ลดลง -4.79%) รายละเอียดนำเสนอตามแผนภาพที่ 7

แผนภาพที่ 7 เปรียบเทียบความเชื่อถือนต่อ รฟม. ปี 2562 - 2564



4.5 ความต้องการต่อการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสาร

จากการสอบถามด้วยคำถามปลายเปิดของแบบสอบถามที่ว่า “ข้อมูลข่าวสารที่ต้องการให้ รฟม. เผยแพร่” พบว่า ข้อมูลที่ประชาชนบางส่วนต้องการให้ รฟม. เผยแพร่ข้อมูลเพิ่มเติมมากที่สุดคือ เส้นทางเดินรถ/จุดเชื่อมต่อแต่ละสถานี (6.40%) รองลงมาได้แก่ แผนการก่อสร้างในแต่ละจุด วันเริ่มวันสิ้นสุด/ข้อมูลการขยายโครงการ/เส้นทาง/แจ้งความคืบหน้าการก่อสร้าง (3.60%) และประชาสัมพันธ์องค์กร/ข้อมูลข่าวสารของ รฟม. ให้เป็นที่รู้จัก/คุ้นเคยมากขึ้นทางสื่อต่างๆ (1.90%) เป็นต้น รายละเอียดนำเสนอตามตารางที่ 17

ตารางที่ 17 ข้อมูลที่ต้องการให้ รพม. เผยแพร่เพิ่มเติม

ข้อมูลที่ต้องการให้ รพม. เผยแพร่เพิ่มเติม (n = 155)	จำนวน	ร้อยละ
เส้นทางเดินรถ/จุดเชื่อมต่อแต่ละสถานี	64	6.40%
แผนการก่อสร้างในแต่ละจุด วันเริ่ม วันสิ้นสุด/ข้อมูลการขยายโครงการ/เส้นทาง/แจ้งความคืบหน้าการก่อสร้าง	36	3.60%
ประชาสัมพันธ์องค์กร/ข้อมูลข่าวสารของ รพม. ให้เป็นที่รู้จัก/คุ้นเคยมากขึ้นทางสื่อต่างๆ	19	1.90%
การดำเนินงานในหลายๆ ด้านของ รพม. ว่าทำอะไรอยู่บ้าง	9	0.90%
แจ้งราคาค่าโดยสาร ระยะทางตามสื่อต่างๆ	8	0.80%
วันเวลาที่เปิดให้บริการสถานีใหม่ๆ /สถานีที่พร้อมเปิดให้บริการ	5	0.50%
ป้ายแจ้งการก่อสร้าง/ป้ายแสดงการเปลี่ยนช่องจราจรล่วงหน้า ก่อนถึงบริเวณจุดก่อสร้าง	5	0.50%
การทำ CSR/การทำประโยชน์ให้สังคม	4	0.40%
ป้ายบอกทางเดินในสถานีว่าไปจุดไหนได้บ้าง/ป้ายสถานีที่ชัดเจน	4	0.40%
เวลาในการเดินรถของแต่ละสาย	3	0.30%
ข้อมูลเกี่ยวกับวิธีการใช้บริการทั้งหมด/มาตรฐานการให้บริการ	3	0.30%
เปิดเผยแพร่ได้ให้ประชาชนรับรู้/เปิดเผยงบประมาณการก่อสร้างโครงการรถไฟฟ้า	2	0.20%
นำเสนอข่าวสารบ้านเมืองภายในสถานีมากขึ้น	2	0.20%
โปรโมชั่นใหม่ๆ ที่จัดทำ	1	0.10%
เหตุผลในการปิดให้บริการในวันที่มีการชุมนุม	1	0.10%
เช็คค่าเดินทางแต่ละสถานีได้เอง	1	0.10%
แจ้งข่าวสารการใช้บริการในสถานการณ์ปัจจุบัน เช่น สถานการณ์โควิด - 19	1	0.10%
แจ้งค่าฝุ่นบริเวณก่อสร้างผ่านสื่อต่างๆ	1	0.10%
การเชื่อมโยงขนส่งสาธารณะอื่นๆ มีเส้นทางไหนบ้าง	1	0.10%
การออกแบบโครงสร้างสถานีว่ามีความปลอดภัยอย่างไรบ้าง	1	0.10%
การจัดโปรโมชั่นราคาตั๋ว	1	0.10%

n หมายถึง จำนวนตัวอย่าง

หมายเหตุ: 1. คำนวณค่าร้อยละจากจำนวนตัวอย่างที่ตอบคำถามข้อนี้ทั้งหมด

2. ตอบได้หลายคำตอบ ดังนั้นผลรวมของร้อยละของคำตอบทั้งหมดอาจจะมากกว่า 100% และมากกว่าจำนวนตัวอย่างทั้งหมด

4.6 ข้อเสนอแนะต่อ รพม. ด้านการรู้จักและเชื่อถือต่อองค์กร

จากการสอบถามด้วยคำถามปลายเปิดของแบบสอบถามที่ว่า “ท่านต้องการให้ รพม. ปรับปรุงในเรื่องใดบ้าง เพื่อให้ท่านรู้จักและมีความเชื่อถือต่อองค์กร รพม. มากขึ้น” พบว่า เรื่องที่ประชาชนส่วนใหญ่ต้องการให้ รพม. ปรับปรุงเพื่อให้องค์กรเป็นที่รู้จักและมีความเชื่อถือมากขึ้น เกี่ยวกับด้านการให้บริการ (5.40%) และด้านการประชาสัมพันธ์ (5.40%) มากที่สุด รองลงมาคือ ด้านการบริหารจัดการ (3.80%) ดังนี้

หมวดหมู่	ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะ
ด้านการให้บริการ	<ul style="list-style-type: none"> - ขยายเครือข่ายเส้นทางให้ครอบคลุม และเชื่อมต่อกับขนส่งสาธารณะอื่นๆ - คำนึงถึงความปลอดภัยในการให้บริการเดินรถ เช่น รถสะตูดุขณะวิ่ง/เบรครถแรง - การเดินรถให้ตรงเวลา รวดเร็วไม่รอนาน - ดูแลมาตรการโควิดอย่างเคร่งครัด - บัตรใบเดียวสามารถเดินทางขนส่งสาธารณะได้หลากหลาย เช่น BTS/Airport Rail Link/ รถไฟฟ้าไทย - เพิ่มขบวนรถช่วงเวลาเร่งด่วน - เพิ่ม รปภ. ดูแลในทุกๆ สถานี - แจ้งทันทีทางสื่อต่างๆ เมื่อรถไฟฟ้าขัดข้อง - ทุกสถานีมีห้องน้ำบริการประชาชน - จำหน่ายตั๋วหลากหลาย เช่น ตั้ววัน/ตั้วเดือน - ตรวจสอบความพร้อมในการใช้บริการ เช่น ตู้ซื้อตั๋วกดเลือกสถานีหน้าจอได้ง่ายขึ้น - มีช่องทางเข้าออกพิเศษสำหรับผู้พิการ คนชราเช่น ประตูกว้างขึ้นสำหรับรถเข็นคนพิการ - ดูแลความสะอาดห้องน้ำที่ให้บริการ - ดูแลการเดินรถไม่ให้เสียบ่อย - รถไฟฟ้าสายสีม่วง ดูแลทำความสะอาดบริเวณรางไม่ให้มีฝุ่นผงร่วงลงมาได้ - พนักงานให้บริการด้วยความสุภาพกับผู้โดยสารทุกคน - ดูแลรอบสถานีให้พร้อมใช้งาน โดยเฉพาะผู้พิการ - ซื้อตั๋วผ่านระบบ Internet Banking

หมวดหมู่	ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะ
ด้านการ ประชาสัมพันธ์	<ul style="list-style-type: none"> - ประชาสัมพันธ์ทางสื่อต่างๆ ให้เป็นที่รู้จักมากขึ้น - ประชาสัมพันธ์ความคืบหน้าของโครงการที่กำลังก่อสร้าง/เส้นทางที่กำลังก่อสร้าง/ข่าวสารการสร้างสถานีใหม่ - ติดป้ายบริเวณพื้นที่ก่อสร้าง ให้ประชาชนระมัดระวัง/ป้ายแสดงการเปลี่ยนช่องจราจรล่วงหน้าก่อนถึงบริเวณจุดก่อสร้าง - เปิดเผยรายได้/เปิดเผยข่าวการประมูลโครงการ /ข้อมูลผ่านทางสื่อต่างๆ เพื่อความโปร่งใส - ประชาสัมพันธ์ว่ามีสถานีอะไรบ้าง เชื่อมต่อจากไหนไปไหน - ประชาสัมพันธ์เส้นทางเดินรถ เส้นทางเชื่อมต่อขนส่งสาธารณะอื่นๆ - ป้ายประชาสัมพันธ์ในสถานีมีความชัดเจน เช่น ป้ายราคา/ป้ายขั้นตอนการใช้บริการ - ประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับองค์กรเพิ่มมากขึ้นภายในสถานีรถไฟฟ้า - จัดกิจกรรมสานสัมพันธ์ในชุมชนใกล้เคียง/ผู้ใช้บริการ - มีประชาสัมพันธ์ ภูธรเปียบ ข้อบังคับต่างๆ แจ้งให้ประชาชนทราบ เช่น มาตรการใช้บริการช่วงสถานการณ์โควิด - 19 - นำเสนอข่าวสารที่เป็นข้อเท็จจริง - ป้ายสถานีมีความชัดเจนทุกสถานี - ประชาสัมพันธ์ให้คนเชื่อมั่นที่จะใช้บริการ เช่น ความสะดวกรวดเร็ว - ประชาสัมพันธ์ความเคลื่อนไหวในทุกเรื่องที่ รฟม. ดำเนินการ
ด้านการบริหาร จัดการ	<ul style="list-style-type: none"> - ก่อสร้างเสร็จและเปิดใช้ได้ตามกำหนดเวลา - ดูแลการก่อสร้างไม่ให้เกิดผลกระทบต่อสังคม เช่น การจราจร/การเกิดน้ำท่วมขัง/การกำจัดฝุ่นจากการก่อสร้าง - มีธรรมาภิบาลคำนึงถึงประโยชน์ประชาชนเป็นหลัก เช่น ไม่ปิดให้บริการช่วงขุมนุ่ม - การคืนพื้นที่ผิวจราจรให้มีสภาพที่เรียบร้อย ไม่เกิดอันตรายกับผู้ใช้ทาง - คำนึงถึงความปลอดภัยในการก่อสร้างสถานี มีมาตรการที่รัดกุม - รับผิดชอบต่อสังคม เพื่อช่วยกระจายรายได้ - มีกล่องสำหรับรับฟังความคิดเห็นจากผู้ใช้บริการ ติดตั้งไว้ในสถานี - แสดงให้เห็นถึงความรับผิดชอบต่อสังคม - การก่อสร้างจ้างบริษัทรับเหมาที่มีความเชี่ยวชาญ



รายงานสำรวจภาพลักษณ์องค์กรของ รพม. และความพึงพอใจของประชาชนต่อมาตรการลดผลกระทบสิ่งแวดล้อมและจราจร
ประจำปีงบประมาณ 2564

หมวดหมู่	ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะ
	<ul style="list-style-type: none">- การใช้งานในสถานีเป็นแบบ One Stop Service ตั้งแต่ ซื้อตั๋ว/เติมเงิน/แลกเงิน- ให้ความเป็นธรรมในเรื่องการเวนคืนที่ดิน- จัดทำ Line รับเรื่องร้องเรียนจากประชาชน- มีเจ้าหน้าที่ดูแลควบคุมบริเวณพื้นที่ก่อสร้าง เช่น การดูแลให้มีคนโบกรถเวลามีรถเข้า – ออกพื้นที่ก่อสร้าง- สถานีมีระบบความปลอดภัย เช่น กันน้ำฝนที่เข้าไปในสถานีแล้วอาจจะเกิดไฟดูด
ด้านราคา	<ul style="list-style-type: none">- ปรับลดราคาค่าโดยสารลง- กำหนดค่าโดยสารที่เหมาะสม คนทุกระดับสามารถใช้บริการได้- จัดโปรโมชั่น

4.7 การวิเคราะห์และสรุปโอกาสในการปรับปรุงเพื่อเพิ่มความเชื่อถือโดยรวมต่อ รฟม.

4.7.1 วิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลต่อความเชื่อถือโดยรวมต่อ รฟม.

ปัจจัยแต่ละเรื่องมีผลต่อการเพิ่ม/ลดความเชื่อถือโดยรวมของประชาชนต่อ รฟม. แตกต่างกัน (ค่าความสัมพัทธ์ 0.51 - 0.73 จากค่าเต็ม 1.00) ทั้งนี้พบว่า ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการรถไฟฟ้ามีผลต่อความเชื่อถือโดยรวมต่อ รฟม. มากกว่าด้านอื่น โดยเรียงลำดับค่าความสัมพัทธ์กับความเชื่อถือโดยรวมต่อ รฟม. จากมาก - น้อย ดังนี้

- รฟม. สามารถให้บริการที่หลากหลาย และตอบสนองความต้องการของสังคมเมือง (ค่าความสัมพัทธ์ 0.73)
- ความสามารถในการขยายบริการและการเชื่อมต่อโครงข่ายกับระบบขนส่งอื่นๆ เพื่อให้บริการครอบคลุมพื้นที่กรุงเทพฯ และปริมณฑล (ค่าความสัมพัทธ์ 0.62)
- รฟม. สามารถเป็นองค์กรที่มีความเป็นเลิศด้านรถไฟฟ้าขนส่งมวลชนที่สามารถยกระดับคุณภาพชีวิตประชาชน และส่งเสริมการพัฒนาเมืองอย่างยั่งยืน (ค่าความสัมพัทธ์ 0.61)
 - การดำเนินงานที่เป็นธรรมในด้านการจัดกรรมสิทธิ์ที่ดิน (การเวนคืน) ของ รฟม. (ค่าความสัมพัทธ์ 0.60)
 - รฟม. สามารถให้บริการที่ดีแก่ผู้ใช้บริการ (ค่าความสัมพัทธ์ 0.60)
 - มาตรฐานในการดูแลควบคุมการก่อสร้างโครงการรถไฟฟ้า (ค่าความสัมพัทธ์ 0.59)
 - ความสามารถในการกำกับดูแลการก่อสร้างรถไฟฟ้าโครงการต่างๆ ให้แล้วเสร็จภายในเวลาที่กำหนด (ค่าความสัมพัทธ์ 0.54)
 - การดำเนินงานของ รฟม. โปร่งใส ตรวจสอบได้ (ค่าความสัมพัทธ์ 0.51)

รายละเอียดนำเสนอตามแผนภาพที่ 8

แผนภาพที่ 8 วิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลต่อความเชื่อถือโดยรวมของ รฟม.

ภาพรวม (n = 1,000)



หมายเหตุ: ** หมายถึง มีความสัมพันธ์กับความเชื่อถือโดยรวมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ความหมายว่า ผลที่ได้จากการคำนวณมีโอกาสผิดพลาดไม่เกิน 1%
n หมายถึง จำนวนตัวอย่าง

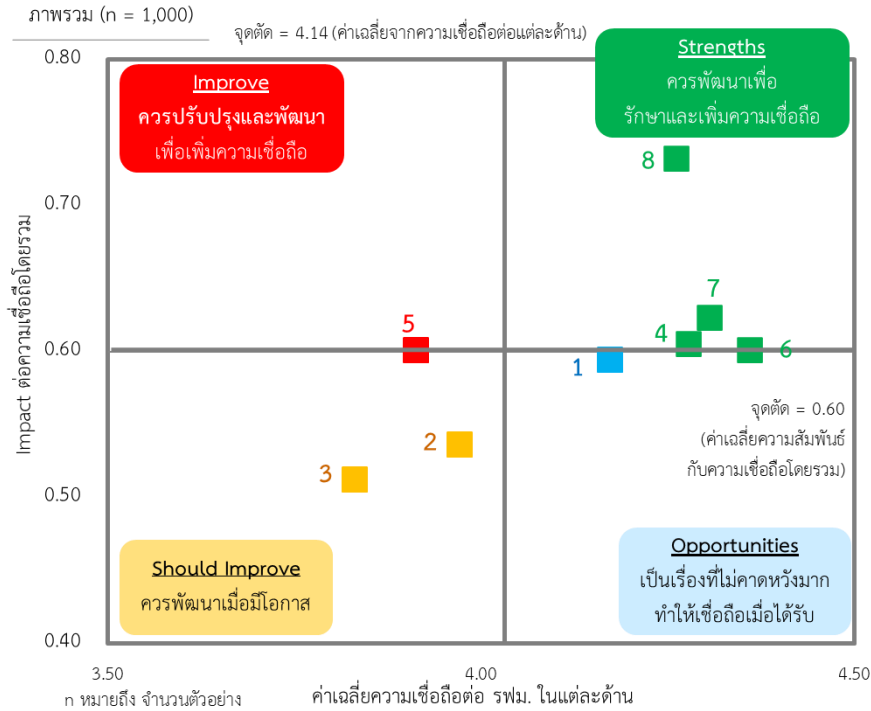
4.7.2 วิเคราะห์ปัจจัยที่ควรปรับปรุงเพื่อเพิ่มความเชื่อถือโดยรวมของ รฟม.

เมื่อนำปัจจัยแต่ละเรื่องที่วัดความเชื่อถือมาวิเคราะห์ด้วยเทคนิค Quadrant Analysis โดยวิเคราะห์จากค่าความสัมพันธ์ต่อการเพิ่ม/ลดความเชื่อถือโดยรวมต่อ รฟม. เปรียบเทียบกับค่าเฉลี่ยความเชื่อถือโดยรวมต่อ รฟม. ตลอดจนนำมาเปรียบเทียบเพื่อให้ทราบว่าปัจจัยแต่ละเรื่องมีค่าเฉลี่ยความเชื่อถือต่ำกว่าหรือสูงกว่าค่าเฉลี่ยความเชื่อถือโดยรวม พบว่าปัจจัยที่ควรปรับปรุงเพื่อเพิ่มความเชื่อถือโดยรวมต่อ รฟม. คือ

- ความสามารถในการกำกับดูแลการก่อสร้างรถไฟฟ้าโครงการต่างๆ ให้แล้วเสร็จภายในเวลาที่กำหนด
- การดำเนินงานของ รฟม. โปร่งใส ตรวจสอบได้
- การดำเนินงานที่เป็นธรรมในด้านการจัดกรรมสิทธิ์ที่ดิน (การเวนคืน) ของ รฟม.
- มาตรฐานในการดูแลควบคุมการก่อสร้างโครงการรถไฟฟ้า

รายละเอียดนำเสนอตามแผนภาพที่ 9 และตารางที่ 18

แผนภาพที่ 9 ลำดับความสำคัญของปัจจัยที่ควรปรับปรุงเพื่อเพิ่มความเชื่อถือโดยรวมต่อ รฟม.



1. มาตรฐานในการดูแลควบคุมการก่อสร้างโครงการรถไฟฟ้า
2. ความสามารถในการกำกับดูแลการก่อสร้างรถไฟฟ้าโครงการต่างๆ ให้แล้วเสร็จภายในเวลาที่กำหนด
3. การดำเนินงานของ รฟม. โปร่งใส ตรวจสอบได้
4. รฟม. สามารถเป็นองค์กรที่มีความเป็นเลิศด้านรถไฟฟ้าขนส่งมวลชนที่สามารถยกระดับคุณภาพชีวิตประชาชน และส่งเสริมการพัฒนาเมืองอย่างยั่งยืน
5. การดำเนินงานที่เป็นธรรมในด้านการจัดกรรมสิทธิ์ที่ดิน (การเวนคืน) ของ รฟม.
6. รฟม. สามารถให้บริการที่ดีแก่ผู้ใช้บริการ
7. ความสามารถในการขยายบริการและการเชื่อมโครงข่ายกับระบบขนส่งอื่นๆ เพื่อให้บริการครอบคลุมพื้นที่กรุงเทพฯ และปริมณฑล
8. รฟม. สามารถให้บริการที่หลากหลาย และตอบสนองความต้องการของสังคมเมือง

ตารางที่ 18 สรุปลำดับความสำคัญที่ควรปรับปรุงเพื่อเพิ่มความเชื่อถือโดยรวมของ รฟม.

ความเชื่อถือต่อ รฟม. (n = 1,000)	สรุปลำดับ การปรับปรุง	Impact ต่อ ความเชื่อถือ โดยรวม	ค่าเฉลี่ยความ เชื่อถือ โดยรวม
1. มาตรฐานในการดูแลควบคุมการก่อสร้างโครงการรถไฟฟ้า	ปรับปรุง อันดับสอง	Opportunities	4.17*
2. ความสามารถในการกำกับดูแลการก่อสร้างรถไฟฟ้าโครงการต่างๆ ให้แล้วเสร็จ ภายในเวลาที่กำหนด	ปรับปรุง อันดับแรก	Should Improve	3.97*
3. การดำเนินงานของ รฟม. โปร่งใส ตรวจสอบได้	ปรับปรุง อันดับแรก	Should Improve	3.83*
4. รฟม. สามารถเป็นองค์กรที่มีความเป็นเลิศด้านรถไฟฟ้าขนส่งมวลชนที่ สามารถยกระดับคุณภาพชีวิตประชาชน และส่งเสริมการพัฒนาเมืองอย่าง ยั่งยืน	รักษาและ พัฒนา	Strengths	4.28
5. การดำเนินงานที่เป็นธรรมในด้านการจัดกรรมสิทธิ์ที่ดิน (การเวนคืน) ของ รฟม.	ปรับปรุง อันดับแรก	Improve	3.91*
6. รฟม. สามารถให้บริการที่ดีแก่ผู้ใช้บริการ	รักษาและ พัฒนา	Strengths	4.36
7. ความสามารถในการขยายบริการและการเชื่อมโครงข่ายกับระบบขนส่ง อื่นๆ เพื่อให้บริการครอบคลุมพื้นที่กรุงเทพฯ และปริมณฑล	รักษาและ พัฒนา	Strengths	4.31
8. รฟม. สามารถให้บริการที่หลากหลาย และตอบสนองความต้องการ ของสังคมเมือง	รักษาและ พัฒนา	Strengths	4.26

n หมายถึง จำนวนตัวอย่าง

หมายเหตุ: *คะแนนต่ำกว่าค่าเฉลี่ยความเชื่อถือโดยรวมที่ 4.21

บทที่ 5 ผลการสำรวจภาพลักษณ์ด้านการกำกับดูแลกิจการที่ดีของ รพม.

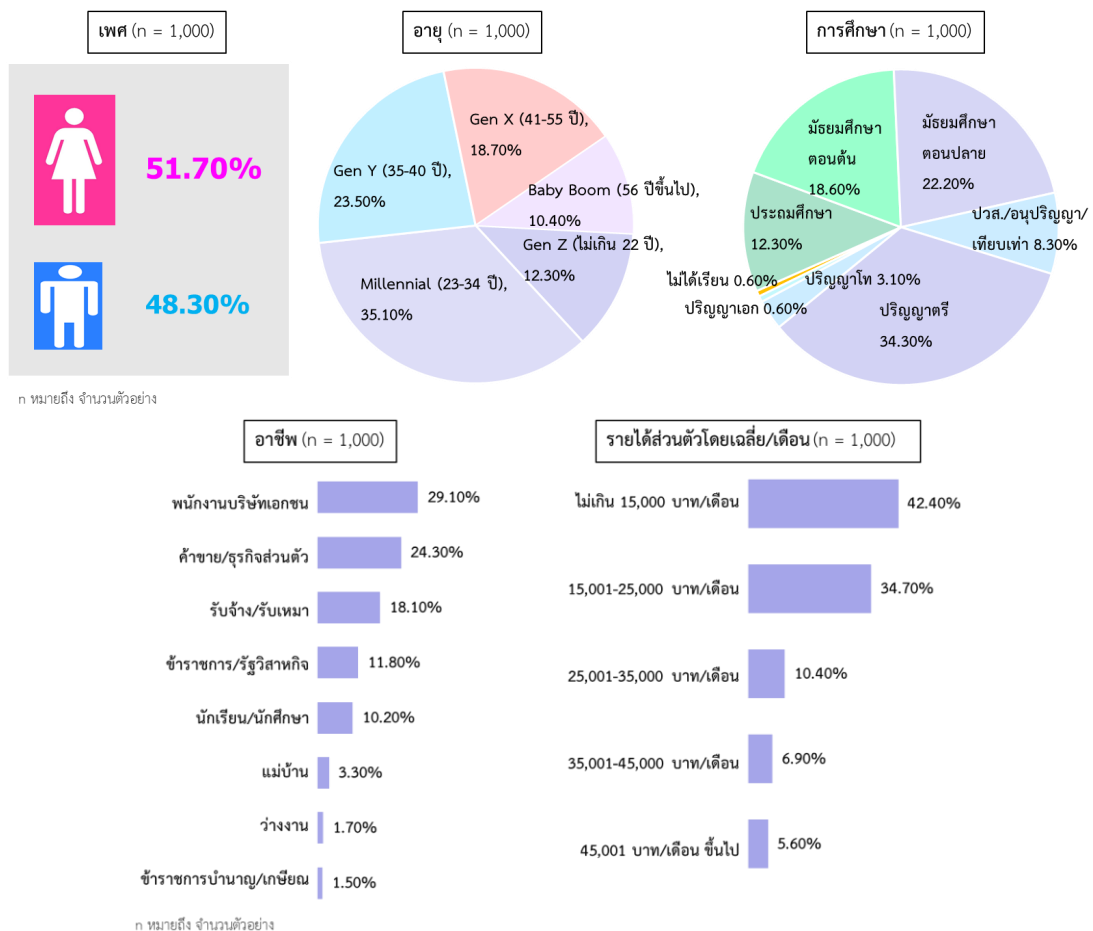
การสำรวจภาพลักษณ์ด้านการกำกับดูแลกิจการที่ดีของ รพม. มีจำนวนตัวอย่างทั้งสิ้น 1,000 ราย เป็นกลุ่มตัวอย่างเดียวกันกับการสำรวจการรู้จักและเชื่อถือองค์กร รพม.

5.1 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง

5.1.1 ลักษณะทางประชากรศาสตร์

กลุ่มตัวอย่างประชาชนทั่วไปเป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย (51.70% : 48.30% ตามลำดับ) ส่วนใหญ่เป็นวัยทำงาน คือกลุ่ม Millennial อายุ 23 - 34 ปี (35.10%) จบการศึกษาระดับปริญญาตรี (34.30%) ประกอบอาชีพพนักงานบริษัทมากที่สุด (29.10%) รองลงมาคือ ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว (24.30%) และรับจ้าง/รับเหมา (18.10%) ส่วนใหญ่มีรายได้ส่วนตัวโดยเฉลี่ยไม่เกิน 15,000 บาท/เดือน (42.40%) รองลงมาคือ 15,001 - 25,000 บาท/เดือน (34.70%) รายละเอียดนำเสนอตามแผนภาพที่ 10

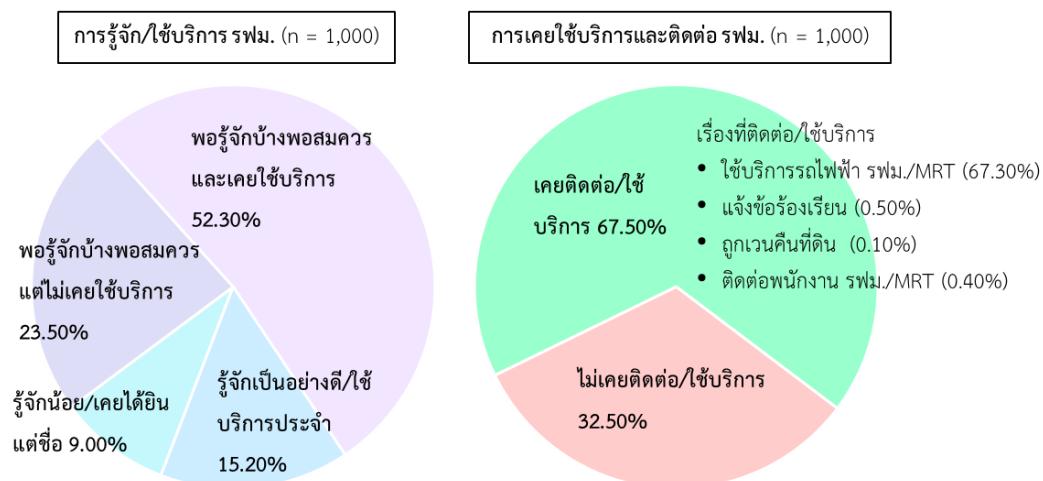
แผนภาพที่ 10 ลักษณะทางประชากรศาสตร์ของกลุ่มตัวอย่าง



5.1.2 การรู้จัก/ใช้บริการ รฟม.

ประชาชนส่วนใหญ่มีความคิดเห็น认为自己รู้จัก รฟม. บ้างพอสมควรและเคยใช้บริการ (52.30%) แม้ว่ากว่าครึ่งของประชาชนจะเคยติดต่อ/ใช้บริการ รฟม. (67.50%) พบว่า เกือบทั้งหมดเป็นการใช้บริการรถไฟฟ้าของ รฟม. (67.30%) โดยเฉพาะประชาชนที่ทำงาน/อยู่อาศัยตามแนวสายทางโครงการรถไฟฟ้าของ รฟม. ที่เปิดให้บริการแล้วคือ สายเฉลิมรัชมงคล (MRT สายสีน้ำเงิน) ช่วงหัวลำโพง - บางแค และช่วงบางซื่อ - ท่าพระ (95.80%) และสายฉลองรัชธรรม (MRT สายสีม่วง) ช่วงบางใหญ่ - เตาปูน (90.14%) รายละเอียดนำเสนอตามแผนภาพที่ 11 และตารางที่ 19

แผนภาพที่ 11 การรู้จัก/ใช้บริการ รฟม.



หมายเหตุ: เรื่องที่ติดต่อ/ใช้บริการ ตอบได้หลายคำตอบ ดังนั้นผลรวมของร้อยละของคำตอบทั้งหมดอาจมากกว่า 67.50%

ตารางที่ 19 การเคยใช้บริการ/ติดต่อ รฟม. จำแนกตามแนวสายทางที่ทำงาน/อยู่อาศัย

	รวม (n = 1,000)	สายเฉลิม รัชมงคล (n = 143)	สายฉลอง รัชธรรม (n = 142)	สาย สีชมพู (n = 143)	สายสี เหลือง (n = 143)	สายสีส้ม (ตะวันออก) (n = 143)	สายสีส้ม (ตะวันตก) (n = 143)	สายสีม่วง (ใต้) (n = 143)
เคยใช้บริการ รฟม./ เคยติดต่อ รฟม.	675 67.50%	137 95.80%	128 90.14%	78 54.55%	73 51.05%	80 55.94%	108 75.52%	71 49.65%
บริการของ รฟม. ที่เคยใช้: ใช้บริการรถไฟฟ้า รฟม.	673 67.30%	137 95.80%	128 90.14%	78 54.55%	73 51.05%	80 55.94%	108 75.52%	69 48.25%
แจ้งข้อร้องเรียน	5 0.50%	- -	2 1.41%	- -	- -	- -	1 0.70%	2 1.40%
ถูกเวนคืนที่ดิน	1 0.10%	- -	1 0.70%	- -	- -	- -	- -	- -
ติดต่อพนักงาน รฟม./ MRT	4 0.40%	2 1.40%	1 0.70%	- -	- -	- -	1 0.70%	- -
ไม่เคยใช้บริการ และติดต่อ รฟม.	325 32.50%	6 4.20%	14 9.86%	65 45.46%	70 48.95%	63 44.06%	35 24.48%	72 50.35%

n หมายถึง จำนวนตัวอย่าง

หมายเหตุ: 1. คำนวณค่าร้อยละจากจำนวนตัวอย่างที่ตอบคำถามข้อนี้ทั้งหมด

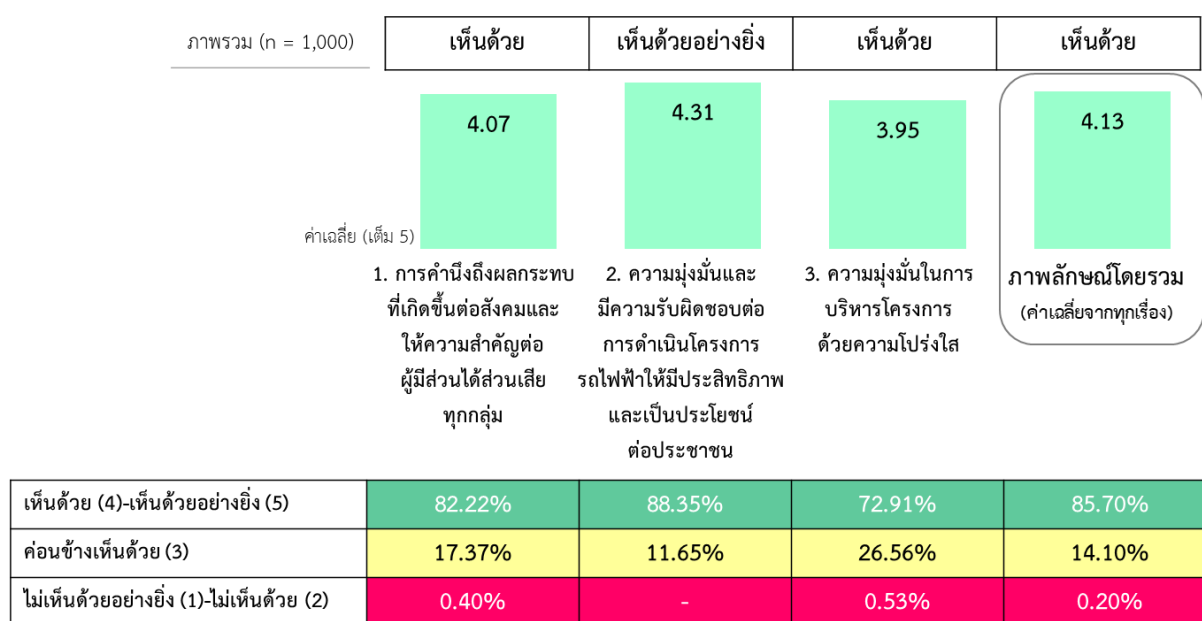
2. บริการของ รฟม. ที่เคยใช้ ตอบได้หลายคำตอบ ดังนั้นผลรวมของร้อยละของคำตอบทั้งหมดอาจมากกว่าร้อยละของผู้ที่เคยใช้บริการ/เคยติดต่อ รฟม.

5.2 ภาพลักษณ์ด้านการกำกับดูแลกิจการที่ดีของ รฟม.

5.2.1 ภาพลักษณ์ด้านการกำกับดูแลกิจการที่ดีของ รฟม.

ประชาชนมีความคิดเห็นต่อภาพลักษณ์ด้านการกำกับดูแลกิจการที่ดีของ รฟม. ในระดับ “เห็นด้วย” (ค่าเฉลี่ย 4.13 สัดส่วนเห็นด้วย - เห็นด้วยอย่างยิ่ง 85.70%) เรื่องที่ รฟม. มีภาพลักษณ์ดีที่สุดเชื่อมโยงถึงการให้บริการรถไฟฟ้า อันดับหนึ่งคือ ความมุ่งมั่นและมีความรับผิดชอบต่อการดำเนินโครงการรถไฟฟ้าให้มีประสิทธิภาพและเป็นประโยชน์ต่อประชาชน (ค่าเฉลี่ย 4.31 สัดส่วนเห็นด้วย - เห็นด้วยอย่างยิ่ง 88.35%) อันดับสอง การคำนึงถึงผลกระทบที่เกิดขึ้นต่อสังคมและให้ความสำคัญต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่ม (ค่าเฉลี่ย 4.07 สัดส่วนเห็นด้วย - เห็นด้วยอย่างยิ่ง 82.22%) ขณะที่ภาพลักษณ์เรื่องความมุ่งมั่นในการบริหารโครงการด้วยความโปร่งใสได้รับการยอมรับน้อยกว่าเรื่องอื่น (ค่าเฉลี่ย 3.95 สัดส่วนเห็นด้วย - เห็นด้วยอย่างยิ่ง 72.91%) รายละเอียดนำเสนอตามแผนภาพที่ 12

แผนภาพที่ 12 ภาพลักษณ์ด้านการกำกับดูแลกิจการที่ดีของ รฟม.



n หมายถึง จำนวนตัวอย่าง

ภาพลักษณ์โดยรวมด้านการกำกับดูแลกิจการที่ดีของ รฟม. มีค่าเฉลี่ยที่ 4.13 เมื่อจำแนกตามกลุ่มย่อยพบว่า ภาพลักษณ์ที่ได้รับการยอมรับมากที่สุดอยู่ในกลุ่มประชาชนที่ทำงาน/อยู่อาศัยตามแนวสายทางโครงการรถไฟฟ้าสายสีเหลือง ช่วงลาดพร้าว – สำโรง (ค่าเฉลี่ย 4.52 สัดส่วนภาพลักษณ์ระดับเห็นด้วยขึ้นไป 98.60%) มากที่สุด รองลงมาได้แก่ โครงการรถไฟฟ้าสายสีชมพู ช่วงแคราย – มีนบุรี (ค่าเฉลี่ย 4.17 สัดส่วนภาพลักษณ์ระดับเห็นด้วยขึ้นไป 90.21%) และโครงการรถไฟฟ้าสายฉลองรัชธรรม (MRT สายสีม่วง) ช่วงบางใหญ่ – เตาปูน



รายงานสำรวจภาพลักษณ์องค์กรของ รฟม. และความพึงพอใจของประชาชนต่อมาตรการลดผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมและจราจร ประจำปีงบประมาณ 2564

(ค่าเฉลี่ย 4.09 สัดส่วนภาพลักษณ์ระดับเห็นด้วยขึ้นไป 79.58%) เป็นต้น ขณะที่ภาพลักษณ์ได้รับการยอมรับจากกลุ่มประชาชนที่ทำงาน/อยู่อาศัยตามแนวสายทางโครงการรถไฟฟ้าสายสีส้ม (ตะวันตก) ช่วงบางขุนนนท์ – ศูนย์วัฒนธรรมแห่งประเทศไทย และโครงการรถไฟฟ้าสายสีม่วง (ใต้) ช่วงเตาปูน – ราษฎร์บูรณะ (วงแหวนกาญจนาภิเษก) น้อยกว่ากลุ่มอื่นอย่างชัดเจน รายละเอียดนำเสนอตามตารางที่ 20

ตารางที่ 20 ภาพลักษณ์โดยรวมด้านการกำกับดูแลกิจการที่ดีของ รฟม. จำแนกตามแนวสายทางการรู้จัก รฟม. และการเคยใช้บริการ/ติดต่อ รฟม.

ภาพลักษณ์โดยรวม ด้านการกำกับดูแลกิจการที่ดีของ รฟม.	จากการคำนวณค่าเฉลี่ยของภาพลักษณ์แต่ละเรื่อง			
	ค่าเฉลี่ยภาพลักษณ์โดยรวม		สัดส่วนภาพลักษณ์ระดับเห็นด้วยขึ้นไป	
	ค่าเฉลี่ย	ระดับภาพลักษณ์	จำนวน	ร้อยละ
ภาพรวม	4.13	เห็นด้วย	857	85.70%
จำแนกตามแนวสายทาง				
สายเฉลิมรัชมงคล	4.07**	เห็นด้วย	117	81.82%
สายฉลองรัชธรรม	4.09**	เห็นด้วย	113	79.58%
สายสีชมพู	4.17**	เห็นด้วย	129	90.21%
สายสีเหลือง	4.52**	เห็นด้วยอย่างยิ่ง	141	98.60%
สายสีส้ม (ตะวันออก)	4.07**	เห็นด้วย	124	86.71%
สายสีส้ม (ตะวันตก)	3.98**	เห็นด้วย	118	82.52%
สายสีม่วง (ใต้)	3.97**	เห็นด้วย	115	80.42%
จำแนกตามการรู้จัก รฟม.				
รู้จัก	4.13	เห็นด้วย	602	85.51%
รู้จักน้อย/ไม่รู้จัก	4.11	เห็นด้วย	255	86.15%
จำแนกตามการเคยใช้บริการ/ติดต่อ รฟม.				
เคยใช้บริการ/เคยติดต่อ รฟม.	4.09*	เห็นด้วย	566	83.85%
ไม่เคยใช้บริการและติดต่อ รฟม.	4.19*	เห็นด้วย	291	89.54%

หมายเหตุ: **, * มีความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ **0.01, *0.05 ตามลำดับ หมายความว่า ผลที่ได้จากการสำรวจมีโอกาสผิดพลาดไม่เกิน 1%, 5% ตามลำดับ

รายงานสำรวจภาพลักษณ์องค์กรของ รฟม. และความพึงพอใจของประชาชนต่อมาตรการลดผลกระทบสิ่งแวดล้อมและจราจร ประจำปีงบประมาณ 2564

จากการสอบถามด้วยคำถามปลายเปิดของแบบสอบถามที่ว่า “เหตุผลที่ “ไม่เห็นด้วย/ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง” (ให้คะแนน 1/2) ต่อภาพลักษณ์เรื่อง โดยรวมแล้ว รฟม.เป็นองค์กรที่มีการบริหารจัดการที่ดี” พบว่า เรื่องที่เป็นอุปสรรคต่อภาพลักษณ์โดยรวมด้านการกำกับดูแลกิจการที่ดีของ รฟม. ส่วนใหญ่สืบเนื่องมาจากการดำเนินงานขององค์กรที่ไม่สามารถตรวจสอบได้ (37.50%) เป็นต้น รายละเอียดนำเสนอตามตารางที่ 21

ตารางที่ 21 เหตุผลที่ “ไม่เห็นด้วย/ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง” ต่อภาพลักษณ์โดยรวมด้านการกำกับดูแลกิจการที่ดีของ รฟม.

เหตุผลที่ “ไม่เห็นด้วย/ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง” (n = 8)		จำนวน	ร้อยละ
องค์กร	ไม่สามารถตรวจสอบได้/ไม่มีข่าวความเคลื่อนไหว ไม่ทราบว่าเป็นจริงหรือไม่	3	37.50%
	ไม่ได้ให้ความสำคัญกับกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียบางกลุ่ม	1	12.50%
	เป็นส่วนหนึ่งของโครงการรัฐ ขั้นตอนมากไม่สามารถตรวจสอบได้	1	12.50%
โครงการก่อสร้างรถไฟฟ้า	ไม่มีการสอบถามก่อนก่อสร้าง ไม่สนใจสังคมรอบข้าง	1	12.50%
	มีอุบัติเหตุเกิดขึ้นระหว่างก่อสร้างทำให้ไม่มั่นใจเรื่องความปลอดภัย	1	12.50%
	อาจใช้ผู้รับเหมาไม่มีคุณภาพ	1	12.50%
	การก่อสร้างมีผลกระทบ เช่น บ้านร้าว/รุดติด	1	12.50%

n หมายถึง จำนวนตัวอย่าง

หมายเหตุ: 1. คำนวณค่าร้อยละจากจำนวนตัวอย่างที่ตอบคำถามข้อนี้ทั้งหมด

2. ตอบได้หลายคำตอบ ดังนั้นผลรวมของร้อยละของคำตอบทั้งหมดอาจมากกว่า 100% และมากกว่าจำนวนตัวอย่างทั้งหมด

5.2.2 องค์กรที่ประกอบกิจการขนส่งมวลชนที่มีภาพลักษณ์ด้านการกำกับดูแลกิจการที่ดีที่สุด

เมื่อเปรียบเทียบภาพลักษณ์ด้านการกำกับดูแลกิจการที่ดีระหว่างองค์กรที่ประกอบกิจการขนส่งมวลชนประเภทรถไฟฟ้าพบว่า ประชาชนมีความคิดเห็นว่า รฟม. มีภาพลักษณ์ด้านการกำกับดูแลกิจการที่ดีมากกว่า BTS และ Airport Rail Link อย่างชัดเจน (85.20% : 13.20% : 1.50% ตามลำดับ) ขณะที่เมื่อจำแนกตามกลุ่มย่อยพบว่ากลุ่มประชาชนที่ทำงาน/อยู่อาศัยตามแนวสายทางโครงการรถไฟฟ้าของสายสีม่วง (ใต้) ช่วงเตาปูน – ราษฎร์บูรณะ (วงแหวนกาญจนาภิเษก) ที่เชื่อถือ ภาพลักษณ์ด้านการกำกับดูแลกิจการที่ดีของ รฟม. น้อยกว่ากลุ่มประชาชนที่อาศัยตามแนวสายทางโครงการรถไฟฟ้าสายอื่นของ รฟม. ที่ (56.64%) รายละเอียดนำเสนอตามตารางที่ 22 และ 23

รายงานสำรวจภาพลักษณ์องค์กรของ รฟม. และความพึงพอใจของประชาชนต่อมาตรการลดผลกระทบสิ่งแวดล้อมและจราจร ประจำปีงบประมาณ 2564

ตารางที่ 22 องค์กรที่ประกอบกิจการขนส่งมวลชนที่มีภาพลักษณ์ด้านการกำกับดูแลกิจการที่ดีที่สุด

องค์กรที่ประกอบกิจการขนส่งมวลชนที่มีภาพลักษณ์ด้านการกำกับดูแลกิจการที่ดีที่สุด	รวม (n = 1,000)	แนวสายทางโครงการรถไฟฟ้าของ รฟม.						
		สายเฉลิมรัชมงคล (n = 143)	สายฉลองรัชธรรม (n = 142)	สายสีชมพู (n = 143)	สายสีเหลือง (n = 143)	สายสีส้ม (ตะวันออก) (n = 143)	สายสีส้ม (ตะวันตก) (n = 143)	สายสีม่วง (ใต้) (n = 143)
รฟม.	852 85.20%	124 86.71%	118 83.10%	139 97.20%	115 80.42%	138 96.50%	137 95.80%	81 56.64%
BTS	132 13.20%	18 12.59%	22 15.49%	3 2.10%	28 19.58%	4 2.80%	3 2.10%	54 37.76%
Airport Rail Link	15 1.50%	- -	2 1.41%	1 0.70%	- -	1 0.70%	3 2.10%	8 5.59%
ไม่ทราบ	1 0.10%	1 0.70%	- -	- -	- -	- -	- -	- -

n หมายถึง จำนวนตัวอย่าง

ตารางที่ 23 องค์กรที่ประกอบกิจการขนส่งมวลชนที่มีภาพลักษณ์ด้านการกำกับดูแลกิจการที่ดีที่สุด จำแนกตามการรู้จัก รฟม. และการเคยใช้บริการ/ติดต่อ รฟม.

องค์กรที่ประกอบกิจการขนส่งมวลชนที่มีภาพลักษณ์ด้านการกำกับดูแลกิจการที่ดีที่สุด	รวม (n = 1,000)	การรู้จัก รฟม.		การเคยใช้บริการและติดต่อ รฟม.	
		รู้จัก (n = 704)	รู้จักน้อย/ ไม่รู้จัก (n = 296)	เคยใช้บริการ/เคยติดต่อ รฟม. (n = 675)	ไม่เคยใช้บริการและติดต่อ รฟม. (n = 325)
รฟม.	852 85.20%	608 86.36%	244 82.43%	593 87.85%	259 79.69%
BTS	132 13.20%	84 11.93%	48 16.22%	75 11.11%	57 17.54%
Airport Rail Link	15 1.50%	11 1.56%	4 1.35%	6 0.89%	9 2.77%
ไม่ทราบ	1 0.10%	1 0.14%	- -	1 0.15%	- -

n หมายถึง จำนวนตัวอย่าง

รายงานสำรวจภาพลักษณ์องค์กรของ รฟม. และความพึงพอใจของประชาชนต่อมาตรการลดผลกระทบสิ่งแวดล้อมและจราจร
ประจำปีงบประมาณ 2564

จากการสอบถามด้วยคำถามปลายเปิดของแบบสอบถามที่ว่า “เหตุผลที่คิดว่าองค์กร BTS มีการบริหารจัดการองค์กรที่ดีกว่า รฟม.” พบว่า ส่วนใหญ่สืบเนื่องจากการให้บริการรถไฟฟ้าที่ตอบสนองความต้องการของประชาชน เช่น เส้นทางให้บริการครอบคลุมกว่า/มีการขยายเส้นทางหลากหลาย (13.64%) รองลงมาเป็นการประชาสัมพันธ์ข้อมูล/ข่าวสาร เกี่ยวกับความโปร่งใสในการดำเนินงานกิจการของ BTS ที่ไม่เคยมีข่าวการทุจริต/องค์กรใหญ่ไม่เคยมีข่าวเสียหาย (16.67%) และการเปิดเผยรายได้ออกสื่อประชาสัมพันธ์/มีความโปร่งใสตรวจสอบได้จากการออกสื่อ (11.36%) เป็นต้น รายละเอียดนำเสนอตามตารางที่ 24

ตารางที่ 24 เหตุผลที่ BTS มีภาพลักษณ์ด้านการกำกับดูแลกิจการที่ดี ดีกว่า รฟม.

เหตุผลที่ภาพลักษณ์ BTS ดีกว่า รฟม. (n = 132)		จำนวน	ร้อยละ
การให้บริการ รถไฟฟ้า	เส้นทางให้บริการครอบคลุมกว่า/มีการขยายเส้นทางหลากหลาย	18	13.64%
	ให้บริการด้วยความปลอดภัย น่าเชื่อถือ/เทคโนโลยีทันสมัยมีความปลอดภัย	9	6.82%
	การให้บริการมีความรวดเร็ว/เทคโนโลยีทันสมัย ทำให้บริการเดินรถรวดเร็ว	9	6.82%
	พนักงานยิ้มแย้มแจ่มใส เต็มใจให้บริการ/ได้รับบริการโดยรวมที่ดี/ได้รับบริการที่สะดวกสบาย/ บริการดีช่วยเหลือประชาชน ผู้พิการ	8	6.06%
	บริการเดินรถดีไม่เสียบ่อย	4	3.03%
	คนใช้บริการมาก	4	3.03%
	มีความใกล้ชิดประชาชนมากกว่า	3	2.27%
	มีเส้นทางที่เชื่อมต่อกับขนส่งอื่นๆ ได้สะดวก	3	2.27%
	ภายในสถานีมี รปภ. ดูแลความปลอดภัยมากกว่า	2	1.52%
	บริการทุกคนอย่างเท่าเทียมกัน	2	1.52%
	จากการให้บริการที่มีระบบระเบียบ น่าจะมาจากกาการดูแลกิจการที่ดี	1	0.76%
	รถไฟฟ้า BTS วิ่งขบวนคูลื่นเร็วกว่า	1	0.76%
ให้บริการตรงเวลา	1	0.76%	
การประชาสัมพันธ์ ข้อมูล/ข่าวสาร	ไม่เคยมีข่าวการทุจริต/องค์กรใหญ่ไม่เคยมีข่าวเสียหาย	22	16.67%
	เปิดเผยรายได้ออกสื่อประชาสัมพันธ์บ่อย/มีความโปร่งใสตรวจสอบได้จากการออกสื่อบ่อย	15	11.36%
	มีการแจ้งข่าวสารประชาสัมพันธ์สม่ำเสมอ	2	1.52%
องค์กร	เปิดให้บริการมานาน/เปิดให้บริการนานมีแต่ผลกำไร	8	6.06%
	มีวิสัยทัศน์ที่ดีในการดำเนินการ/การบริหารจัดการดีกว่า	5	3.79%
	เป็นองค์กรที่มีมานานน่าเชื่อถือ	5	3.79%
	องค์กรใหญ่น่าเชื่อถือ	5	3.79%
	เข้าตลาดหลักทรัพย์คูลื่นเร็วกว่า	1	0.76%



รายงานสำรวจภาพลักษณ์องค์กรของ รฟม. และความพึงพอใจของประชาชนต่อมาตรการลดผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมและจราจร
ประจำปีงบประมาณ 2564

การก่อสร้าง	มีความรับผิดชอบต่อสังคม/มีความรับผิดชอบต่อความเสียหายที่เกิดขึ้นจากการก่อสร้าง	6	4.55%
	สร้างเสร็จตามเวลาที่กำหนด/โครงการก่อสร้างรวดเร็ว	6	4.55%
โครงการรถไฟฟ้า	ให้ความสำคัญกับสิ่งแวดล้อมในการก่อสร้าง เช่น มีสแลนกันฝุ่น กันเสียงของร่วง	3	2.27%
	คำนึงถึงผลกระทบจากการก่อสร้าง โดยการสอบถามประชาชนเสมอ	1	0.76%

n หมายถึง จำนวนตัวอย่าง

หมายเหตุ: 1. คำนวณค่าร้อยละจากจำนวนตัวอย่างที่ตอบคำถามข้อนี้ทั้งหมด

2. ตอบได้หลายคำตอบ ดังนั้นผลรวมของร้อยละของคำตอบทั้งหมดอาจมากกว่า 100% และมากกว่าจำนวนตัวอย่างทั้งหมด

จากการสอบถามด้วยคำถามปลายเปิดของแบบสอบถามที่ว่า “เหตุผลที่คิดว่าองค์กร Airport Rail Link มีภาพลักษณ์ด้านการกำกับดูแลกิจการที่ดี ดีกว่า รฟม.” พบว่า ประชาชนส่วนน้อยที่มีความคิดเห็นว่า Airport Rail Link มีภาพลักษณ์ด้านการกำกับดูแลกิจการที่ดีมากกว่า รฟม. เนื่องจากการเดินทางจากสนามบินที่มีชาวต่างชาติใช้บริการ ทำให้น่าเชื่อถือ/เชื่อมั่นว่าปลอดภัย (26.67%) รองลงมาคือการคำนึงถึงความปลอดภัยจากผลกระทบของโครงการที่มีต่อประชาชน (20.00%) และการไม่เคยมีข่าวเสียหาย (13.33%) และพนักงานบนรถไฟฟ้าให้บริการที่ดี (13.33%) เป็นต้น รายละเอียดนำเสนอตามตารางที่ 25

ตารางที่ 25 เหตุผลที่ Airport Rail Link มีภาพลักษณ์ด้านการกำกับดูแลกิจการที่ดี ดีกว่า รฟม.

เหตุผลที่ภาพลักษณ์ Airport Rail Link ดีกว่า รฟม. (n = 15)	จำนวน	ร้อยละ
การเดินทางจากสนามบินที่มีชาวต่างชาติใช้บริการทำให้น่าเชื่อถือ/เชื่อมั่นว่าปลอดภัย	4	26.67%
คำนึงถึงความปลอดภัยจากผลกระทบของโครงการที่มีต่อประชาชน	3	20.00%
ไม่เคยมีข่าวเสียหาย	2	13.33%
พนักงานบนรถไฟฟ้าให้บริการที่ดี	2	13.33%
ให้บริการที่รวดเร็วปลอดภัย	1	6.67%
เส้นทางให้บริการครอบคลุมพื้นที่กรุงเทพฯ และสมุทรปราการ	1	6.67%
โครงการก่อสร้างรวดเร็ว มั่นใจความปลอดภัย	1	6.67%
การจัดการเดินทางมีประสิทธิภาพ	1	6.67%
เปิดให้บริการมานาน น่าเชื่อถือ	1	6.67%

n หมายถึง จำนวนตัวอย่าง

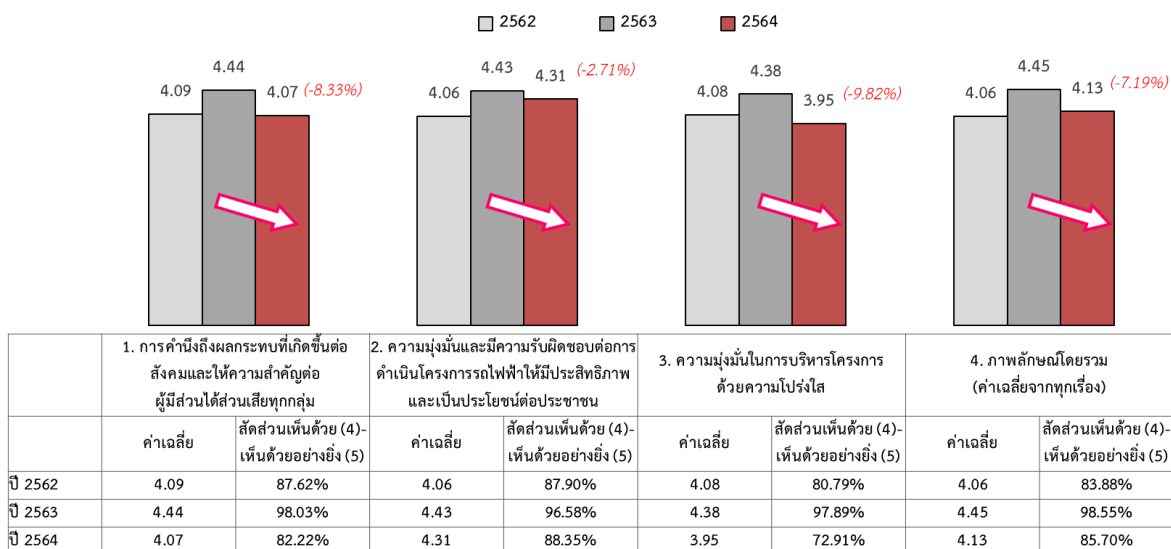
หมายเหตุ: 1. คำนวณค่าร้อยละจากจำนวนตัวอย่างที่ตอบคำถามข้อนี้ทั้งหมด

2. ตอบได้หลายคำตอบ ดังนั้นผลรวมของร้อยละของคำตอบทั้งหมดอาจมากกว่า 100% และมากกว่าจำนวนตัวอย่างทั้งหมด

5.2.3 เปรียบเทียบภาพลักษณ์ด้านการกำกับดูแลกิจการที่ดีของ รฟม. ปี 2562 - 2564

เมื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยภาพลักษณ์ด้านการกำกับดูแลกิจการที่ดีของ รฟม. ระหว่างปี 2562 - 2564 พบว่า ประชาชนมีความคิดเห็นต่อภาพลักษณ์โดยรวมด้านการกำกับดูแลกิจการที่ดีของ รฟม. ลดลงจาก ปี 2563 (ค่าเฉลี่ยลดลง -7.19%) โดยลดลงในภาพลักษณ์ทุกเรื่อง เรื่องที่ลดลงมากที่สุดคือ ความมุ่งมั่นในการบริหารโครงการด้วยความโปร่งใส (ค่าเฉลี่ยลดลง -9.82%) ตามด้วยการคำนึงถึงผลกระทบที่เกิดขึ้นต่อสังคมและให้ความสำคัญต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่ม (ค่าเฉลี่ยลดลง -8.33%) และความมุ่งมั่นและมีความรับผิดชอบต่อการดำเนินโครงการรถไฟฟ้าให้มีประสิทธิภาพและเป็นประโยชน์ต่อประชาชน (ค่าเฉลี่ยลดลง -2.71) รายละเอียดนำเสนอตามแผนภาพที่ 13

แผนภาพที่ 13 เปรียบเทียบภาพลักษณ์ด้านการกำกับดูแลกิจการที่ดีของ รฟม. ปี 2562 - 2564



5.3 ข้อเสนอแนะต่อ รฟม. ด้านการกำกับดูแลกิจการที่ดีของ รฟม.

จากการสอบถามด้วยคำถามปลายเปิดของแบบสอบถามที่ว่า “ท่านต้องการให้ รฟม. ปรับปรุงในเรื่องใดบ้าง เพื่อให้ท่านมีความเชื่อถือต่อองค์กร รฟม. มากขึ้น” จากนั้นนำคำตอบมาพิจารณาเฉพาะเรื่องที่ตรงกับเรื่องที่เราปรับปรุงในด้านการกำกับดูแลกิจการที่ดี พบว่ามีรายละเอียดดังนี้



รายงานสำรวจภาพลักษณ์องค์กรของ รฟม. และความพึงพอใจของประชาชนต่อมาตรการลดผลกระทบสิ่งแวดล้อมและจราจร
ประจำปีงบประมาณ 2564

หมวดหมู่	ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะ
ด้านการให้บริการ	<ul style="list-style-type: none">- ขยายเครือข่ายเส้นทางให้ครอบคลุม และเชื่อมต่อกับขนส่งสาธารณะอื่นๆ- คำนึงถึงความปลอดภัยในการให้บริการเดินทาง เช่น รถสะตูดุขณะวิ่ง/เบรครถแรง- การเดินทางให้ตรงเวลา รวดเร็วไม่รอนาน- ดูแลมาตรการโควิด-19 อย่างเคร่งครัด- บัตรใบเดียวสามารถเดินทางขนส่งสาธารณะได้หลากหลาย เช่น BTS/Airport Link/ รถไฟฟ้าไทย- เพิ่มขบวนรถช่วงเวลาเร่งด่วน- แจ้งทันทีทางสื่อต่างๆ เมื่อรถไฟฟ้าขัดข้อง- ทุกสถานีมีห้องน้ำบริการประชาชน- กำหนดตั๋วหลากหลาย เช่น ตั้ววัน/ตั้วเดือน- ตรวจสอบความพร้อมในการใช้บริการ เช่น ตู้ซื้อตั๋วกดเลือกสถานีหน้าจอได้ง่ายขึ้น- มีช่องทางเข้าออกพิเศษสำหรับผู้พิการ คนชราเช่น ประตูกว้างขึ้นสำหรับรถเข็นคนพิการ- ดูแลความสะอาดห้องน้ำที่ให้บริการ- ดูแลการเดินทางไม่ให้เสียบ่อย- เพิ่ม รปภ. ดูแลในทุกๆ สถานี- รถไฟฟ้าสายสีม่วง ดูแลทำความสะอาดบริเวณรางไม่ให้มีฝุ่นผงร่วงลงมาได้- พนักงานให้บริการด้วยความสุภาพกับผู้ใช้โดยสารทุกคน- ดูแลรอบสถานีให้พร้อมใช้งาน โดยเฉพาะผู้พิการ- ซื้อตั๋วผ่านระบบ Internet Banking
ด้านการประชาสัมพันธ์	<ul style="list-style-type: none">- ประชาสัมพันธ์ทางสื่อต่างๆ ให้เป็นที่รู้จักมากขึ้น- ประชาสัมพันธ์ความคืบหน้าของโครงการที่กำลังก่อสร้าง/เส้นทางที่กำลังก่อสร้าง/ ข่าวสารการสร้างสถานีใหม่- เปิดเผยแพร่ได้/เปิดเผยข่าวการประมูลโครงการ/ข้อมูลผ่านทางสื่อต่างๆ เพื่อความโปร่งใส- ติดป้ายบริเวณพื้นที่ก่อสร้าง ให้ประชาชนระมัดระวัง/ป้ายแสดงการเปลี่ยนช่องจราจรล่วงหน้าก่อนถึงบริเวณจุดก่อสร้าง- ประชาสัมพันธ์ว่ามีสถานีอะไรบ้าง เชื่อมต่อจากไหนไปไหน

รายงานสำรวจภาพลักษณ์องค์กรของ รฟม. และความพึงพอใจของประชาชนต่อมาตรการลดผลกระทบสิ่งแวดล้อมและจราจร
ประจำปีงบประมาณ 2564

หมวดหมู่	ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะ
	<ul style="list-style-type: none"> - ประชาสัมพันธ์เส้นทางเดินรถ เส้นทางเชื่อมต่อขนส่งสาธารณะอื่นๆ - ป้ายประชาสัมพันธ์ในสถานีมีความชัดเจน เช่น ป้ายราคา/ป้ายขั้นตอนการใช้บริการ - ประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับองค์กรเพิ่มมากขึ้นภายในสถานีรถไฟฟ้า - มีประชาสัมพันธ์ ฎระเบียบ ข้อบังคับต่างๆ แจ้งให้ประชาชนทราบ เช่น มาตรการใช้ บริการช่วงสถานการณ์โควิด - 19 - นำเสนอข่าวสารที่เป็นข้อเท็จจริง - ป้ายสถานีมีความชัดเจนทุกสถานี - ประชาสัมพันธ์ให้คนเชื่อมั่นที่จะใช้บริการ เช่น ความสะดวกรวดเร็ว - ประชาสัมพันธ์ความเคลื่อนไหวในทุกเรื่องที่ รฟม. ดำเนินการ
ด้านการบริหาร จัดการ	<ul style="list-style-type: none"> - ก่อสร้างเสร็จ เปิดใช้ได้ตามกำหนดเวลา - ดูแลการก่อสร้างไม่ให้เกิดผลกระทบต่อสังคม เช่น การจราจร/การเกิดน้ำท่วมขัง/การ กำจัดฝุ่นจากการก่อสร้าง - มีธรรมาภิบาลคำนึงถึงประโยชน์ประชาชนเป็นหลัก เช่น ไม่ปิดให้บริการช่วงชุมนุม - การคืนพื้นที่ผิวจราจรให้มีสภาพที่เรียบร้อย ไม่เกิดอันตรายกับผู้ใช้งาน - คำนึงถึงความปลอดภัยในการก่อสร้างสถานี มีมาตรการที่รัดกุม - รับเด็กนักเรียนทำงาน เพื่อช่วยกระจายรายได้ - แสดงให้เห็นถึงความรับผิดชอบต่อสังคม - การก่อสร้างจ้างบริษัทรับเหมาที่มีความเชี่ยวชาญ - การใช้งานในสถานีเป็นแบบ One Stop Service ตั้งแต่ ซื้อตั๋ว/เติมเงิน/แลกเงิน - ให้ความสำคัญในเรื่องการเวนคืนที่ดิน - จัดทำ Line รับเรื่องร้องเรียนจากประชาชน - มีเจ้าหน้าที่ดูแลควบคุมบริเวณพื้นที่ก่อสร้าง เช่น การดูแลให้มีคนโบกรถเวลามีรถ เข้า - ออกพื้นที่ก่อสร้าง - สถานีมีระบบความปลอดภัย เช่น กันน้ำฝนที่เข้าไปในสถานีแล้วอาจจะเกิดไฟดูด

5.4 การวิเคราะห์และสรุปโอกาสในการปรับปรุงเพื่อสร้างภาพลักษณ์ด้านการกำกับดูแลกิจการที่ดีของ รพม.

5.4.1 วิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลต่อภาพลักษณ์ด้านการกำกับดูแลกิจการที่ดีของ รพม.

ปัจจัยแต่ละเรื่องมีผลต่อการเพิ่ม/ลดภาพลักษณ์ด้านการกำกับดูแลกิจการที่ดีของ รพม. ในกลุ่มประชาชน ในระดับที่สูงใกล้เคียงกัน (ค่าความสัมพันธ์ 0.69 - 0.76 จากค่าเต็ม 1.00) โดยเรียงลำดับจากมาก - น้อย ดังนี้

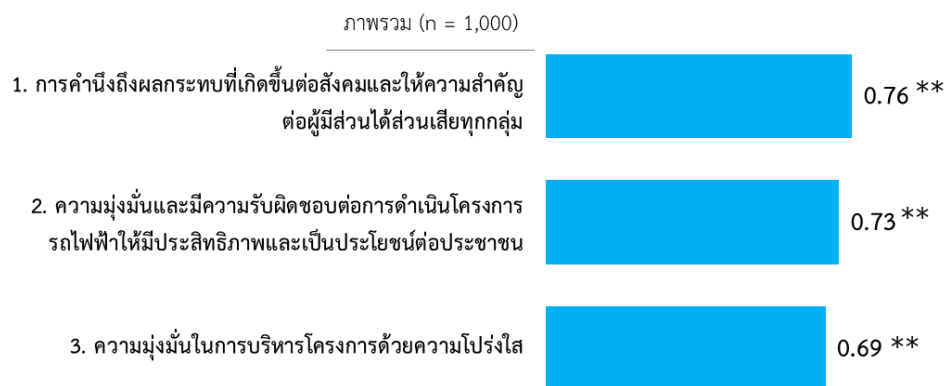
- การคำนึงถึงผลกระทบที่เกิดขึ้นต่อสังคมและให้ความสำคัญต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่ม (ค่าความสัมพันธ์ 0.76)

- ความมุ่งมั่นและมีความรับผิดชอบต่อการดำเนินโครงการรถไฟฟ้าให้มีประสิทธิภาพและเป็นประโยชน์ต่อประชาชน (ค่าความสัมพันธ์ 0.73)

- ความมุ่งมั่นในการบริหารโครงการด้วยความโปร่งใส (ค่าความสัมพันธ์ 0.69)

รายละเอียดนำเสนอตามแผนภาพที่ 14

แผนภาพที่ 14 วิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลต่อภาพลักษณ์ด้านการกำกับดูแลกิจการที่ดีของ รพม.



หมายเหตุ: ** หมายถึง มีความสัมพันธ์กับภาพลักษณ์โดยรวมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ความหมายว่า ผลที่ได้จากการคำนวณมีโอกาสผิดพลาดไม่เกิน 1%
n หมายถึง จำนวนตัวอย่าง

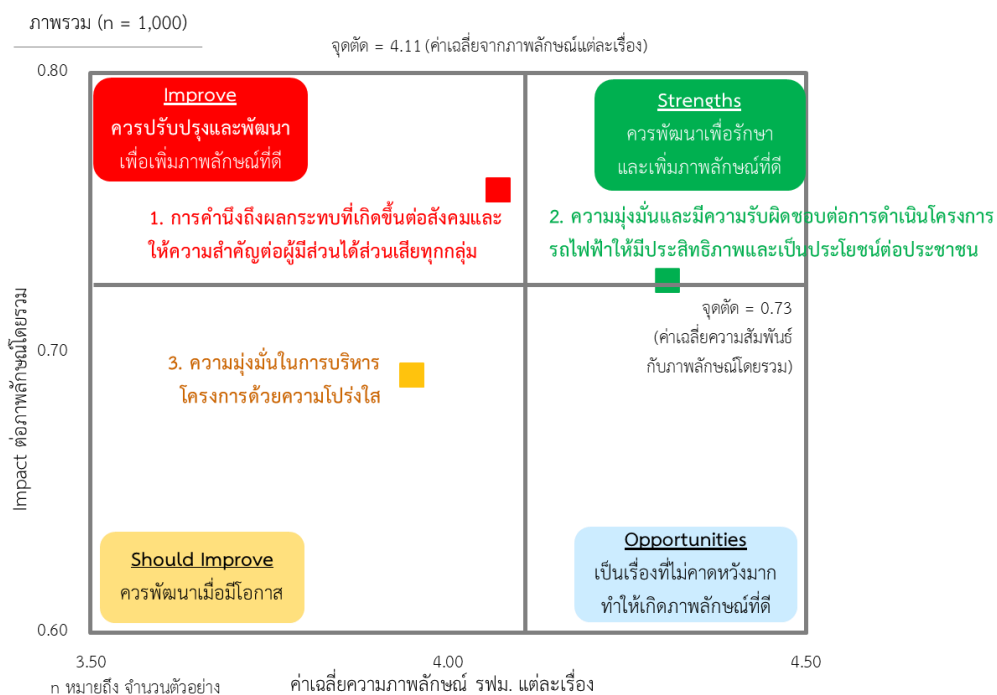
5.4.2 วิเคราะห์ปัจจัยที่ควรปรับปรุงเพื่อเพิ่มภาพลักษณ์ด้านการกำกับดูแลกิจการที่ดีของ รฟม.

เมื่อนำปัจจัยแต่ละเรื่องที่วัดภาพลักษณ์ด้านการกำกับดูแลกิจการที่ดีของ รฟม. มาวิเคราะห์ด้วยเทคนิค Quadrant Analysis โดยวิเคราะห์จากค่าความสัมพันธ์ต่อการเพิ่ม/ลดภาพลักษณ์โดยรวมของ รฟม. เปรียบเทียบกับ ค่าเฉลี่ยภาพลักษณ์โดยรวมของ รฟม. พบว่าปัจจัยที่ควรปรับปรุงคือ

- การคำนึงถึงผลกระทบที่เกิดขึ้นต่อสังคมและให้ความสำคัญต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่ม
- ความมุ่งมั่นในการบริหารโครงการด้วยความโปร่งใส

รายละเอียดนำเสนอตามแผนภาพที่ 15 และตารางที่ 26

แผนภาพที่ 15 ลำดับความสำคัญที่ควรปรับปรุงเพื่อเพิ่มภาพลักษณ์ด้านการกำกับดูแลกิจการที่ดีของ รฟม.



ตารางที่ 26 สรุปลำดับความสำคัญที่ควรปรับปรุงเพื่อเพิ่มภาพลักษณ์ที่ดีในด้านการกำกับดูแลกิจการที่ดีของ รพม.

ภาพลักษณ์ด้านการกำกับดูแลกิจการที่ดีของ รพม. (n = 1,000)	สรุปลำดับการปรับปรุง	Impact ต่อภาพลักษณ์โดยรวม	ค่าเฉลี่ยภาพลักษณ์
1. การคำนึงถึงผลกระทบที่เกิดขึ้นต่อสังคมและให้ความสำคัญต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่ม	ปรับปรุงอันดับแรก	Improve	4.07*
2. ความมุ่งมั่นและมีความรับผิดชอบต่อการดำเนินโครงการรถไฟฟ้าให้มีประสิทธิภาพและเป็นประโยชน์ต่อประชาชน	รักษาและพัฒนา	Strengths	4.31
3. ความมุ่งมั่นในการบริหารโครงการด้วยความโปร่งใส	ปรับปรุงอันดับสอง	Should Improve	3.95*

n หมายถึง จำนวนตัวอย่าง

หมายเหตุ: *คะแนนต่ำกว่าค่าเฉลี่ยความเชื่อถือโดยรวมที่ 4.13

บทที่ 6 ผลการสำรวจภาพลักษณ์ด้านการบริหารจัดการ ด้านการประชาสัมพันธ์ และด้านคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของ รฟม. ในกลุ่มประชาชน

กลุ่มตัวอย่างในการสำรวจภาพลักษณ์ด้านการบริหารจัดการ ด้านการประชาสัมพันธ์ และด้านคุณธรรม
และความโปร่งใสในการดำเนินงานของ รฟม. มีจำนวนทั้งสิ้น 500 ราย กระจายตามแนวสายทางโครงการรถไฟฟ้า
ของ รฟม. 7 โครงการ โดยกระจายจำนวนตัวอย่างที่เก็บข้อมูลแต่ละโครงการเท่ากัน และกระจายจำนวนตัวอย่าง
ให้สอดคล้องกับขนาดของสถานีย่อย ทำให้แต่ละสถานีย่อยมีจำนวนตัวอย่างไม่เท่ากัน และโดยภาพรวมมีการ
กระจายตามช่วงเวลาเก็บข้อมูลโครงการรถไฟฟ้าแต่ละสายทางคือ ชั่วโมงเร่งด่วนร้อยละ 60 และไม่ใช่อีกชั่วโมงเร่งด่วน
ร้อยละ 40 รายละเอียดนำเสนอตามตารางที่ 27

ตารางที่ 27 จำนวนตัวอย่างที่ทำงาน/อยู่อาศัยในรัศมีไม่เกิน 1 กิโลเมตร ตามแนวสายทางโครงการ
รถไฟฟ้าของ รฟม. ที่สำรวจ

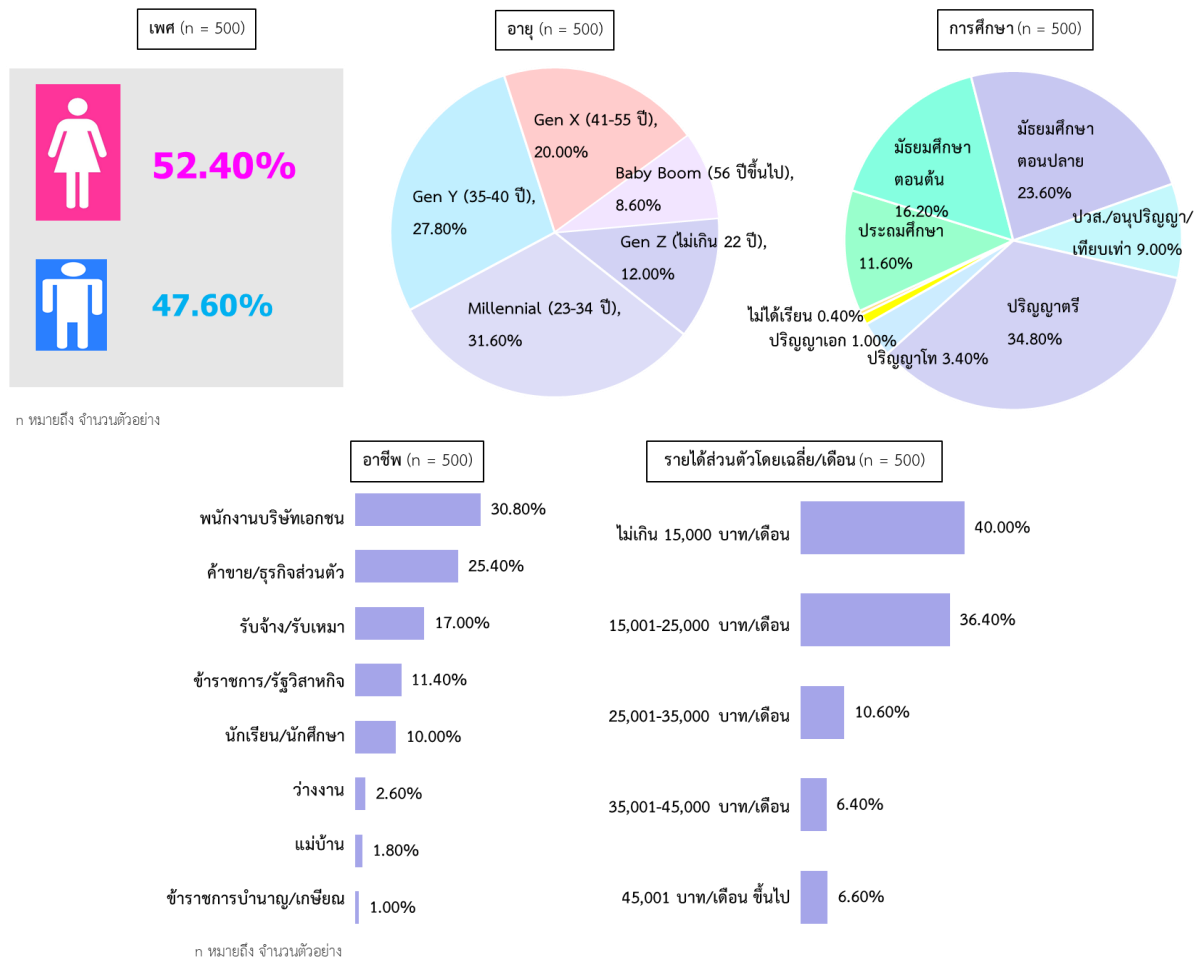
	รวม	ช่วงเวลาที่เก็บข้อมูล	
		ชั่วโมงเร่งด่วน (6.00 - 9.00 น., 16.31 - 19.30 น.)	ไม่ใช่ชั่วโมงเร่งด่วน (9.01 - 16.30 น.)
จำนวนตัวอย่าง	500 100.00%	300 100.00%	200 100.00%
สายเฉลิมรัชมงคล	72 14.40%	46 15.33%	26 13.00%
สายฉลองรัชธรรม	72 14.40%	50 16.67%	22 11.00%
สายสีชมพู	71 14.20%	29 9.67%	42 21.00%
สายสีเหลือง	72 14.40%	51 17.00%	21 10.50%
สายสีส้ม (ตะวันออก)	71 14.20%	31 10.33%	40 20.00%
สายสีส้ม (ตะวันตก)	71 14.20%	54 18.00%	17 8.50%
สายสีม่วง (ใต้)	71 14.20%	39 13.00%	32 16.00%

6.1. ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง

6.1.1 ลักษณะทางประชากรศาสตร์

กลุ่มตัวอย่างประชาชนทั่วไปเป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย (52.40% : 47.60% ตามลำดับ) ส่วนใหญ่เป็นวัยทำงาน คือกลุ่ม Millennial อายุ 23 - 34 ปี (31.60%) จบการศึกษาระดับปริญญาตรี (34.80%) ประกอบอาชีพพนักงานบริษัทมากที่สุด (30.80%) รองลงมาคือ ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว (25.40%) และรับจ้าง/รับเหมา (17.00%) ส่วนใหญ่มีรายได้ส่วนตัวโดยเฉลี่ยไม่เกิน 15,000 บาท/เดือน (40.00%) รองลงมาคือ 15,001 - 25,000 บาท/เดือน (36.40%) รายละเอียดนำเสนอตามแผนภาพที่ 16

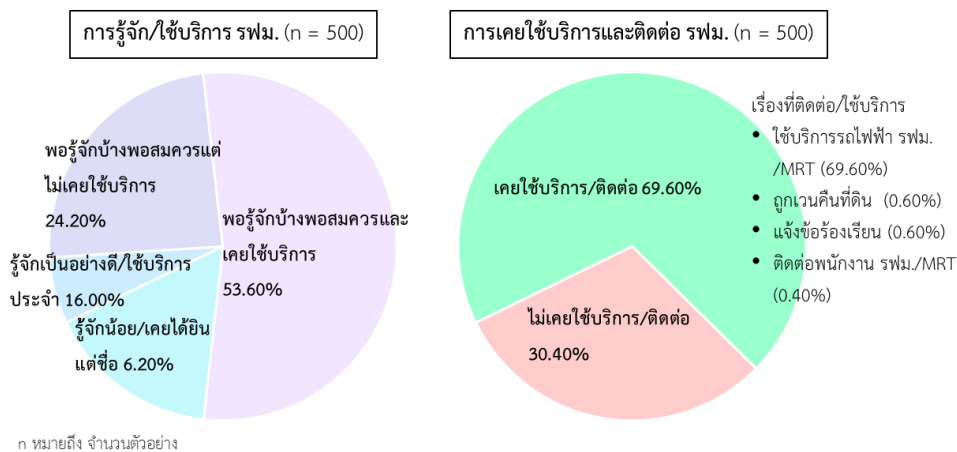
แผนภาพที่ 16 ลักษณะทางประชากรศาสตร์ของกลุ่มตัวอย่าง



6.1.2 การรู้จัก/ใช้บริการ รฟม.

ประชาชนส่วนใหญ่มีความคิดเห็นว่าคุณเองรู้จัก รฟม. บ้างพอสมควรและเคยใช้บริการ (53.60%) แม้ว่ากว่าครึ่งของประชาชนจะเคยติดต่อ/ใช้บริการ รฟม. (69.60%) ซึ่งเกือบทั้งหมดเป็นการใช้บริการรถไฟฟ้าของ รฟม. (69.60%) โดยเฉพาะเส้นทางที่โครงการรถไฟฟ้าเปิดให้บริการแล้วคือ โครงการรถไฟฟ้าสายเฉลิมรัชมงคล (MRT สายสีน้ำเงิน) ช่วงหัวลำโพง - บางแค และช่วงบางซื่อ - ท่าพระ (94.44%) และโครงการรถไฟฟ้าสายฉลองรัชธรรม (MRT สายสีม่วง) ช่วงบางใหญ่ - ตาปูน (90.28%) รายละเอียดนำเสนอตามแผนภาพที่ 17 และตารางที่ 28

แผนภาพที่ 17 การรู้จัก/ใช้บริการ รฟม.



ตารางที่ 28 การเคยใช้บริการ/ติดต่อ รฟม. จำแนกตามแนวสายทางที่ทำงาน/อยู่อาศัย

	รวม (n = 500)	สายเฉลิม รัชมงคล (n = 72)	สายฉลอง รัชธรรม (n = 72)	สาย สีชมพู (n = 71)	สายสี เหลือง (n = 72)	สายสีส้ม (ตะวันออก) (n = 71)	สายสีส้ม (ตะวันตก) (n = 71)	สายสีม่วง (ใต้) (n = 71)
เคยใช้บริการ/เคยติดต่อ รฟม.	348 69.60%	68 94.44%	65 90.28%	43 60.56%	30 41.67%	58 81.69%	47 66.20%	37 52.11%
บริการของ รฟม. ที่เคยใช้: ใช้บริการรถไฟฟ้า รฟม./MRT	348 69.60%	68 94.44%	65 90.28%	43 60.56%	30 41.67%	58 81.69%	47 66.20%	37 52.11%
ถูกเวนคืนที่ดิน	3 0.60%	- -	- -	1 1.41%	- -	- -	2 2.82%	- -
แจ้งข้อร้องเรียน	3 0.60%	1 1.39%	2 2.78%	- -	- -	- -	- -	- -
ติดต่อพนักงาน รฟม./MRT	2 0.40%	1 1.39%	1 1.39%	- -	- -	- -	- -	- -
ไม่เคยใช้บริการและติดต่อ รฟม.	152 30.40%	4 5.56%	7 9.72%	28 39.44%	42 58.33%	13 18.31%	24 33.80%	34 47.89%

n หมายถึง จำนวนตัวอย่าง

หมายเหตุ: 1. คำนวณค่าร้อยละจากจำนวนตัวอย่างที่ตอบคำถามข้อนี้ทั้งหมด

2. บริการที่เคยใช้ ตอบได้หลายคำตอบ ดังนั้นผลรวมของร้อยละของคำตอบทั้งหมดอาจมากกว่า 100% และมากกว่าจำนวนตัวอย่างทั้งหมด

6.2 ภาพลักษณ์ด้านการบริหารจัดการ ด้านการประชาสัมพันธ์ และด้านคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของ รฟม. ในกลุ่มประชาชน

6.2.1 ภาพลักษณ์โดยรวม ด้านการบริหารจัดการ ด้านการประชาสัมพันธ์ และด้านคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของ รฟม. ในกลุ่มประชาชน

ประชาชนมีความคิดเห็นต่อภาพลักษณ์โดยรวมของ รฟม. ในระดับ “เห็นด้วย” (ค่าเฉลี่ย 4.08 สัดส่วนเห็นด้วย - เห็นด้วยอย่างยิ่ง 85.00%) ภาพลักษณ์ที่ดีที่สุดคือ ด้านคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงาน (ค่าเฉลี่ย 4.32 สัดส่วนเห็นด้วย - เห็นด้วยอย่างยิ่ง 86.80%) รองลงมาคือ ด้านการบริหารจัดการ (ค่าเฉลี่ย 4.12 สัดส่วนเห็นด้วย - เห็นด้วยอย่างยิ่ง 83.80%) ขณะที่ภาพลักษณ์ด้านการประชาสัมพันธ์ได้รับการยอมรับน้อยกว่าเรื่องอื่น (ค่าเฉลี่ย 3.92 สัดส่วนเห็นด้วย - เห็นด้วยอย่างยิ่ง 73.00%) รายละเอียดนำเสนอตามตารางที่ 29

ตารางที่ 29 ภาพลักษณ์ด้านการบริหารจัดการ ด้านการประชาสัมพันธ์ ด้านคุณธรรมและความโปร่งใส
ในการดำเนินงาน และภาพลักษณ์โดยรวมของ รฟม. ในกลุ่มประชาชน

ภาพลักษณ์ของ รฟม.	ค่าเฉลี่ยภาพลักษณ์		สัดส่วนภาพลักษณ์ ในระดับเห็นด้วยขึ้นไป	
	ค่าเฉลี่ย	ระดับ ภาพลักษณ์	จำนวน	ร้อยละ
1. ด้านการบริหารจัดการ	4.12	เห็นด้วย	419	83.80%
2. ด้านการประชาสัมพันธ์	3.92	เห็นด้วย	365	73.00%
3. ด้านคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงาน	4.32	เห็นด้วยอย่างยิ่ง	434	86.80%
ภาพลักษณ์โดยรวม (จากการคำนวณค่าเฉลี่ยภาพลักษณ์โดยรวมของแต่ละด้าน)	4.08	เห็นด้วย	452	85.00%

เมื่อจำแนกตามกลุ่มย่อยพบว่า ภาพลักษณ์โดยรวมของ รฟม. ได้รับการยอมรับมากที่สุดในกลุ่มประชาชนที่ทำงาน/อยู่อาศัยตามแนวสายทางโครงการรถไฟฟ้าของ รฟม. สายสีเหลือง ช่วงลาดพร้าว – สำโรง (ค่าเฉลี่ย 4.47 สัดส่วนภาพลักษณ์ระดับเห็นด้วยขึ้นไป 98.61%) ขณะที่ได้รับการยอมรับจากกลุ่มประชาชนที่ทำงาน/อยู่อาศัยตามแนวสายทางโครงการรถไฟฟ้าสายสีส้ม (ตะวันตก) ช่วงบางขุนนนท์ – ศูนย์วัฒนธรรมแห่งประเทศไทย โครงการรถไฟฟ้าสายสีม่วง (ใต้) ช่วงเตาปูน – ราษฎร์บูรณะ (วงแหวนกาญจนาภิเษก) น้อยกว่ากลุ่มอื่นอย่างชัดเจน รายละเอียดนำเสนอตามตารางที่ 30

ตารางที่ 30 ภาพลักษณ์โดยรวมของ รฟม. ในกลุ่มประชาชน จำแนกตามแนวสายทาง การเคยใช้บริการ
และติดต่อ รฟม. และช่วงเวลาที่เก็บข้อมูล

ภาพลักษณ์โดยรวมของ รฟม.	จากการคำนวณค่าเฉลี่ยภาพลักษณ์โดยรวมของแต่ละด้าน			
	ค่าเฉลี่ยภาพลักษณ์โดยรวม		สัดส่วนภาพลักษณ์ระดับเห็นด้วยขึ้นไป	
	ค่าเฉลี่ย	ระดับภาพลักษณ์	จำนวน	ร้อยละ
ภาพรวม	4.08	เห็นด้วย	425	85.00%
จำแนกตามแนวสายทาง				
สายเฉลิมรัชมงคล	4.19**	เห็นด้วย	62	86.11%
สายฉลองรัชธรรม	4.03**	เห็นด้วย	61	84.72%
สายสีชมพู	4.07**	เห็นด้วย	61	85.92%
สายสีเหลือง	4.47**	เห็นด้วยอย่างยิ่ง	71	98.61%
สายสีส้ม (ตะวันออก)	4.00**	เห็นด้วย	58	81.69%
สายสีส้ม (ตะวันตก)	3.93**	เห็นด้วย	60	84.51%
สายสีม่วง (ใต้)	3.83**	เห็นด้วย	52	73.24%
จำแนกตามการเคยใช้บริการ/ติดต่อ รฟม.				
เคยใช้บริการ/เคยติดต่อ รฟม.	4.07	เห็นด้วย	296	85.06%
ไม่เคยใช้บริการและติดต่อ รฟม.	4.09	เห็นด้วย	129	84.87%
จำแนกตามช่วงเวลาที่เก็บข้อมูล				
ชั่วโมงเร่งด่วน	4.08	เห็นด้วย	255	85.00%
ไม่ใช่ชั่วโมงเร่งด่วน	4.07	เห็นด้วย	170	85.00%

หมายเหตุ: ** มีความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ **0.01 หมายความว่า ผลที่ได้จากการสำรวจมีโอกาสผิดพลาดไม่เกิน 1%

6.2.2 ภาพลักษณ์ด้านการบริหารจัดการของ รฟม. ในกลุ่มประชาชน

ประชาชนมีความคิดเห็นต่อภาพลักษณ์ด้านการบริหารจัดการของ รฟม. ในระดับ “เห็นด้วย” (ค่าเฉลี่ย 4.12 สัดส่วนเห็นด้วย - เห็นด้วยอย่างยิ่ง 83.80%) เรื่องที่ รฟม. มีภาพลักษณ์ด้านการบริหารจัดการที่ดีที่สุด 3 อันดับแรก ได้แก่

อันดับหนึ่ง บุคลากรของ รฟม. มีคุณภาพ ความสามารถ และความเชี่ยวชาญในการให้บริการรถไฟฟ้าขนส่งมวลชนระดับมาตรฐานสากล (ค่าเฉลี่ย 4.32 สัดส่วนเห็นด้วย - เห็นด้วยอย่างยิ่ง 90.08%)

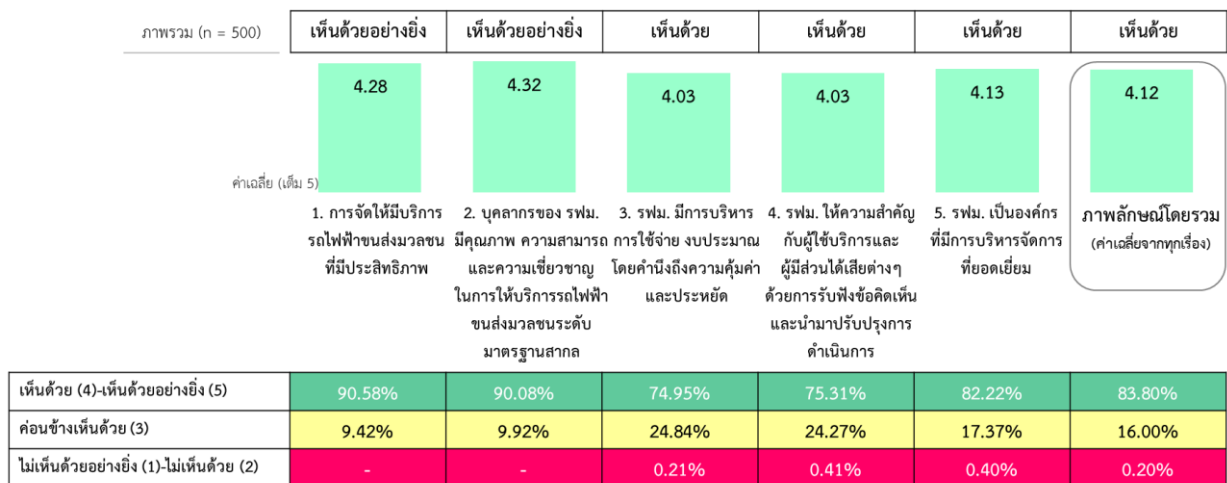
อันดับสอง การจัดทำให้บริการรถไฟฟ้าขนส่งมวลชนที่มีประสิทธิภาพ (ค่าเฉลี่ย 4.28 สัดส่วนเห็นด้วย - เห็นด้วยอย่างยิ่ง 90.58%)

รายงานสำรวจภาพลักษณ์องค์กรของ รฟม. และความพึงพอใจของประชาชนต่อมาตรการลดผลกระทบสิ่งแวดล้อมและจราจร ประจำปีงบประมาณ 2564

อันดับสาม รฟม. เป็นองค์กรที่มีการบริหารจัดการที่ยอดเยี่ยม (ค่าเฉลี่ย 4.13 สัดส่วนเห็นด้วย - เห็นด้วยอย่างยิ่ง 82.22%)

ภาพลักษณ์ที่ได้รับการยอมรับน้อยที่สุด คือ รฟม. มีการบริหารการใช้จ่าย งบประมาณ โดยคำนึงถึงความคุ้มค่าและประหยัด (ค่าเฉลี่ย 4.03 สัดส่วนเห็นด้วย - เห็นด้วยอย่างยิ่ง 74.95%) รฟม. ให้ความสำคัญกับผู้ให้บริการและผู้มีส่วนได้เสียต่างๆ ด้วยการรับฟังข้อคิดเห็นและนำมาปรับปรุงการดำเนินการ (ค่าเฉลี่ย 4.03 สัดส่วนเห็นด้วย - เห็นด้วยอย่างยิ่ง 75.31%) รายละเอียดนำเสนอตามแผนภาพที่ 18

แผนภาพที่ 18 ภาพลักษณ์ด้านการบริหารจัดการของ รฟม. ในกลุ่มประชาชน



ก หมายถึง จำนวนตัวอย่าง

เมื่อจำแนกตามกลุ่มย่อยพบว่า ภาพลักษณ์ด้านการบริหารจัดการของ รฟม. ได้รับการยอมรับมากที่สุดในกลุ่มประชาชนที่ทำงาน/อยู่อาศัยตามแนวสายทางโครงการรถไฟฟ้าสายสีเหลือง ช่วงลาดพร้าว – สำโรง (ค่าเฉลี่ย 4.39 สัดส่วนภาพลักษณ์ระดับเห็นด้วยขึ้นไป 94.44%) ขณะที่ได้รับการยอมรับจากกลุ่มประชาชนที่ทำงาน/อยู่อาศัยตามแนวสายทางโครงการรถไฟฟ้าสายสีม่วง (ใต้) ช่วงเตาปูน – ราษฎร์บูรณะ (วงแหวนกาญจนาภิเษก) น้อยกว่ากลุ่มอื่นอย่างชัดเจน (ค่าเฉลี่ย 3.99 สัดส่วนภาพลักษณ์ระดับเห็นด้วยขึ้นไป 84.51%) รายละเอียดนำเสนอตามตารางที่ 31

ตารางที่ 31 ภาพลักษณ์ด้านการบริหารจัดการของ รฟม. ในกลุ่มประชาชน
จำแนกตามแนวสายทาง การเคยใช้บริการและติดต่อ รฟม. และช่วงเวลาเก็บข้อมูล

ภาพลักษณ์โดยรวมของ รฟม. ด้านการบริหารจัดการ	จากการคำนวณค่าเฉลี่ยภาพลักษณ์โดยรวมของแต่ละด้าน			
	ค่าเฉลี่ยภาพลักษณ์โดยรวม		สัดส่วนภาพลักษณ์ระดับเห็นด้วยขึ้นไป	
	ค่าเฉลี่ย	ระดับภาพลักษณ์	จำนวน	ร้อยละ
ภาพรวม	4.12	เห็นด้วย	419	83.80%
จำแนกตามแนวสายทาง				
สายเฉลิมรัชมงคล	4.14**	เห็นด้วย	58	80.56%
สายฉลองรัชธรรม	4.06**	เห็นด้วย	58	80.56%
สายสีชมพู	4.21**	เห็นด้วยอย่างยิ่ง	61	85.92%
สายสีเหลือง	4.39**	เห็นด้วยอย่างยิ่ง	68	94.44%
สายสีส้ม (ตะวันออก)	4.06**	เห็นด้วย	54	76.06%
สายสีส้ม (ตะวันตก)	4.03**	เห็นด้วย	60	84.51%
สายสีม่วง (ใต้)	3.99**	เห็นด้วย	60	84.51%
จำแนกตามการเคยใช้บริการ/ติดต่อ รฟม.				
เคยใช้บริการ/เคยติดต่อ รฟม.	4.09*	เห็นด้วย	289	83.05%
ไม่เคยใช้บริการและติดต่อ รฟม.	4.21*	เห็นด้วยอย่างยิ่ง	130	85.53%
จำแนกตามช่วงเวลาเก็บข้อมูล				
ชั่วโมงเร่งด่วน	4.13	เห็นด้วย	254	84.67%
ไม่ใช่ชั่วโมงเร่งด่วน	4.12	เห็นด้วย	165	82.50%

หมายเหตุ: **, * มีความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ **0.01, *0.05 ตามลำดับ หมายความว่า ผลที่ได้จากการสำรวจมีโอกาสผิดพลาดไม่เกิน 1%, 5% ตามลำดับ

จากการสอบถามด้วยคำถามปลายเปิดของแบบสอบถามที่ว่า “เหตุผลที่ “ไม่เห็นด้วย/ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง” (ให้คะแนน 1/2) ต่อภาพลักษณ์เรื่อง โดยรวมแล้ว รฟม.เป็นองค์กรที่มีการบริหารจัดการที่ดี” พบว่าเนื่องจากเจ้าหน้าที่ในสถานีรถไฟฟ้าไม่ค่อยสนใจผู้ใช้บริการ ตอบคำถามแบบไม่ชัดเจน ไม่เห็นว่าทาง รฟม. ออกมารับฟังความคิดเห็นและปัญหาที่เกิดจากการก่อสร้าง บางสถานีมีเจ้าหน้าที่มากเกินไปจนเกิดความจำเป็น และรถไฟฟ้าที่วิ่งช่วงเวลากลางวันผู้โดยสารน้อย ไม่น่าจะคุ้มทุน รายละเอียดนำเสนอตามตารางที่ 32

รายงานสำรวจภาพลักษณ์องค์กรของ รฟม. และความพึงพอใจของประชาชนต่อมาตรการลดผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมและจราจร ประจำปีงบประมาณ 2564

ตารางที่ 32 เหตุผลที่ “ไม่เห็นด้วย/ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง” ต่อภาพลักษณ์ด้านการบริหารจัดการ ของ รฟม. ในกลุ่มประชาชน

เหตุผลที่ “ไม่เห็นด้วย/ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง” (n = 3)	จำนวน	ร้อยละ
เจ้าหน้าที่ในสถานีรถไฟฟ้าเหมือนไม่ค่อยสนใจ ตอบคำถามแบบไม่ชัดเจน	1	33.33%
ไม่เห็นทาง รฟม. ออกมารับฟังความคิดเห็นและปัญหาที่เกิดจากการก่อสร้าง	1	33.33%
บางสถานีมีเจ้าหน้าที่มากเกินไปจนเกิดความจำป็น	1	33.33%
รถไฟฟ้าที่วิ่งช่วงเวลากลางวันผู้โดยสารน้อย ไม่น่าจะคุ้มทุน	1	33.33%

n หมายถึง จำนวนตัวอย่าง

หมายเหตุ: 1. คำนวณค่าร้อยละจากจำนวนตัวอย่างที่ตอบคำถามข้อนี้ทั้งหมด

2. ตอบได้หลายคำตอบ ดังนั้นผลรวมของร้อยละของคำตอบทั้งหมดอาจจะมากกว่า 100% และมากกว่าจำนวนตัวอย่างทั้งหมด

6.2.3 องค์กรที่ประกอบกิจการขนส่งมวลชนที่มีภาพลักษณ์ด้านการบริหารจัดการที่ดีที่สุด

เมื่อเปรียบเทียบภาพลักษณ์ด้านการบริหารจัดการที่ดีระหว่างองค์กรที่ประกอบกิจการขนส่งมวลชนประเภทรถไฟฟ้าพบว่า ประชาชนมีความคิดเห็นว่า รฟม. มีภาพลักษณ์ด้านการบริหารจัดการที่ดีมากกว่า BTS และ Airport Rail Link อย่างชัดเจน (82.80% : 16.20% : 1.00% ตามลำดับ) เช่นเดียวกับเมื่อจำแนกตามกลุ่มย่อยทุกกลุ่ม รายละเอียดนำเสนอตามตารางที่ 33 และ 34

ตารางที่ 33 องค์กรที่ประกอบกิจการขนส่งมวลชนที่มีภาพลักษณ์ด้านการบริหารจัดการที่ดีที่สุด ในกลุ่มประชาชน

องค์กรที่ประกอบกิจการขนส่งมวลชนที่มีภาพลักษณ์ด้านการบริหารจัดการที่ดีที่สุด	รวม (n = 500)	แนวสายทางโครงการรถไฟฟ้าของ รฟม.						
		สายเฉลิม รัชมงคล (n = 72)	สายฉลอง รัชธรรม (n = 72)	สาย สีชมพู (n = 71)	สาย สีเหลือง (n = 72)	สายสีส้ม (ตะวันออก) (n = 71)	สายสีส้ม (ตะวันตก) (n = 71)	สายสีม่วง (ใต้) (n = 71)
รฟม.	414 82.80%	65 90.28%	59 81.94%	64 90.14%	55 76.39%	62 87.32%	59 83.10%	50 70.42%
BTS	81 16.20%	7 9.72%	13 18.06%	7 9.86%	16 22.22%	8 11.27%	10 14.09%	20 28.17%
Airport Rail Link	5 1.00%	-	-	-	1 1.39%	1 1.41%	2 2.82%	1 1.41%

n หมายถึง จำนวนตัวอย่าง

ตารางที่ 34 องค์กรที่ประกอบกิจการขนส่งมวลชนที่มีภาพลักษณ์ด้านการบริหารจัดการที่ดีที่สุด

จำแนกตามการเคยใช้บริการ/ติดต่อ รฟม. และช่วงเวลาเก็บข้อมูล

องค์กรที่ประกอบกิจการ ขนส่งมวลชนที่มีภาพลักษณ์ ด้านการบริหารจัดการที่ดี ที่สุด	รวม (n = 500)	การเคยใช้บริการและติดต่อ รฟม.		ช่วงเวลาเก็บข้อมูล	
		เคยใช้บริการ รฟม./ เคยติดต่อ รฟม. (n = 348)	ไม่เคย ใช้บริการ และติดต่อ รฟม. (n = 152)	ชั่วโมงเร่งด่วน (6.00-9.00 น., 16.31-19.30 น.) (n = 300)	ไม่ใช่ชั่วโมง เร่งด่วน (9.01- 16.30 น.) (n = 200)
รฟม.	414 82.80%	295 84.77%	119 78.29%	245 81.67%	169 84.50%
BTS	81 16.20%	49 14.08%	32 21.05%	52 17.33%	29 14.50%
Airport Rail Link	5 1.00%	4 1.15%	1 0.66%	3 1.00%	2 1.00%

n หมายถึง จำนวนตัวอย่าง

จากการสอบถามด้วยคำถามปลายเปิดของแบบสอบถามที่ว่า “เหตุผลที่ BTS มีภาพลักษณ์ด้านการบริหารจัดการที่ดี ดีกว่า รฟม.” พบว่า กลุ่มประชาชนบางส่วนที่มีความคิดเห็นว่า BTS มีภาพลักษณ์ด้านการบริหารจัดการที่ดี ดีกว่า รฟม. เนื่องจากประสิทธิภาพในการให้บริการรถไฟฟ้า BTS เรื่องเที่ยววิ่งรถไฟฟ้ามีจำนวนเพียงพอ ทำให้ผู้โดยสารไม่ต้องรอนาน/ผู้โดยสารไม่แออัด (28.40%) ให้บริการตรงเวลา (18.52%) และที่เส้นทางให้บริการครอบคลุมกว่า/มีการขยายเส้นทางหลากหลาย/เส้นทางเชื่อมต่อสะดวกสบาย (9.88%) เป็นต้น รายละเอียดนำเสนอตามตารางที่ 35

รายงานสำรวจภาพลักษณ์องค์กรของ รฟม. และความพึงพอใจของประชาชนต่อมาตรการลดผลกระทบสิ่งแวดล้อมและจราจร
ประจำปีงบประมาณ 2564

ตารางที่ 35 เหตุผลที่ภาพลักษณ์ BTS มีภาพลักษณ์ด้านการบริหารจัดการที่ดี ดีกว่า รฟม.

เหตุผลที่ภาพลักษณ์ BTS ดีกว่า รฟม. (n = 81)		จำนวน	ร้อยละ
การให้บริการ รถไฟฟ้า	เที่ยววิ่งรถไฟฟ้ามีจำนวนเพียงพอ ทำให้ผู้โดยสารไม่ต้องรอนาน/ผู้โดยสารไม่แออัด	23	28.40%
	ให้บริการตรงเวลา	15	18.52%
	เส้นทางให้บริการครอบคลุมกว่า/มีการขยายเส้นทางหลากหลาย/เส้นทางเชื่อมต่อสะดวกสบาย	8	9.88%
	เจ้าหน้าที่ให้บริการดีกว่า/บุคลากรมีความสามารถ	7	8.64%
	การให้บริการมีความปลอดภัย	5	6.17%
	ให้บริการต่อเนื่องยาวนาน/เปิดให้บริการมานานกว่า/ผู้ให้บริการรถไฟฟ้าสายแรก	3	3.70%
	ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก/ซื้อตั๋วไม่ยุ่งยาก	3	3.70%
	ราคาค่าโดยสารเป็นธรรม ไม่แพงเกินไป	2	2.47%
	เจ้าหน้าที่ประจำสถานีมีจำนวนมากว่าคอยให้บริการ	2	2.47%
	ช่องจำหน่ายตั๋วให้บริการมากกว่า รวดเร็ว	2	2.47%
	เดินรถได้นุ่มนวลไม่กระชาก ไม่สะดุด	2	2.47%
	ผู้ให้บริการที่น่าจะมีการบริหารจัดการที่ดี	2	2.47%
	จากการใช้ให้ความรู้สึกรู้สึกมีประสิทธิภาพในการให้บริการ	1	1.24%
	บริการเดินรถดีไม่เสียบ่อย	1	1.24%
การให้บริการอยู่ในมาตรฐานทุกคนเท่าเทียมกัน เช่น มีทางลาดสำหรับคนพิการเข้าใช้บริการ	1	1.24%	
การก่อสร้าง โครงการ รถไฟฟ้า	โครงการสร้างเสร็จตรงกำหนดเวลา/สร้างเสร็จรวดเร็ว	8	9.88%
	มีความรับผิดชอบในการก่อสร้างโครงการต่างๆ เช่น สอบถามความคิดเห็นประชาชนในการก่อสร้าง/มีผ้าคลุมบริเวณที่ก่อสร้าง	2	2.47%
องค์กร	รับฟังความคิดเห็นของลูกค้าเพื่อนำไปปรับปรุง	1	1.24%
	ไม่เคยได้รับข่าวเสื่อมเสียในการบริหาร	1	1.24%
	เป็นองค์กรขนาดใหญ่	1	1.24%
	องค์กรที่มีความใกล้ชิดประชาชน	1	1.24%
	การบริหารจัดการเป็นเอกเทศ ไม่ต้องรอรัฐบาล	1	1.24%

n หมายถึง จำนวนตัวอย่าง

หมายเหตุ: 1. คำนวณค่าร้อยละจากจำนวนตัวอย่างที่ตอบคำถามข้อนี้ทั้งหมด

2. ตอบได้หลายคำตอบ ดังนั้นผลรวมของร้อยละของคำตอบทั้งหมดอาจจะมากกว่า 100% และมากกว่าจำนวนตัวอย่างทั้งหมด

รายงานสำรวจภาพลักษณ์องค์กรของ รฟม. และความพึงพอใจของประชาชนต่อมาตรการลดผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมและจราจร
ประจำปีงบประมาณ 2564

จากการสอบถามด้วยคำถามปลายเปิดของแบบสอบถามที่ว่า “เหตุผลที่ Airport Rail Link มีภาพลักษณ์ด้านการบริหารจัดการที่ดี ดีกว่า รฟม.” พบว่าเนื่องจาก Airport Rail Link ให้บริการตรงเวลา มีผู้จำหน่ายตั๋วอัตโนมัติมีจำนวนมาก รับฟังความคิดเห็นของลูกค้าเพื่อนำไปปรับปรุง การบริหารการขนส่งมีประสิทธิภาพ และมีความเป็นธรรมเพราะไม่ขึ้นราคาตั๋ว รายละเอียดนำเสนอตามตารางที่ 36

ตารางที่ 36 เหตุผลที่ Airport Rail Link มีภาพลักษณ์ด้านการบริหารจัดการที่ดี ดีกว่า รฟม.

เหตุผลที่ภาพลักษณ์ Airport Rail Link ดีกว่า รฟม. (n = 5)	จำนวน	ร้อยละ
ให้บริการตรงเวลา	2	40.00%
มีผู้จำหน่ายตั๋วอัตโนมัติมีจำนวนมาก	1	20.00%
รับฟังความคิดเห็นของลูกค้าเพื่อนำไปปรับปรุง	1	20.00%
การบริหารการขนส่งมีประสิทธิภาพ	1	20.00%
มีความเป็นธรรมเพราะไม่ขึ้นราคาตั๋ว	1	20.00%

n หมายถึง จำนวนตัวอย่าง

หมายเหตุ: 1. คำนวณค่าร้อยละจากจำนวนตัวอย่างที่ตอบคำถามข้อนี้ทั้งหมด

2. ตอบได้หลายคำตอบ ดังนั้นผลรวมของร้อยละของคำตอบทั้งหมดอาจมากกว่า 100% และมากกว่าจำนวนตัวอย่างทั้งหมด

6.2.4 ภาพลักษณ์ด้านการประชาสัมพันธ์ของ รฟม. ในกลุ่มประชาชน

ประชาชนมีความคิดเห็นต่อภาพลักษณ์ด้านการประชาสัมพันธ์ของ รฟม. ในระดับ “เห็นด้วย” (ค่าเฉลี่ย 3.92 สัดส่วนเห็นด้วย - เห็นด้วยอย่างยิ่ง 73.00%) เรื่องที่ รฟม. มีภาพลักษณ์ด้านการประชาสัมพันธ์ที่ดีที่สุด 3 อันดับแรก ได้แก่

อันดับหนึ่ง การประชาสัมพันธ์แนวเส้นทางและข้อมูลการให้บริการรถไฟฟ้าของ รฟม. ที่มีประสิทธิภาพ (ค่าเฉลี่ย 4.02 สัดส่วนเห็นด้วย - เห็นด้วยอย่างยิ่ง 74.39%)

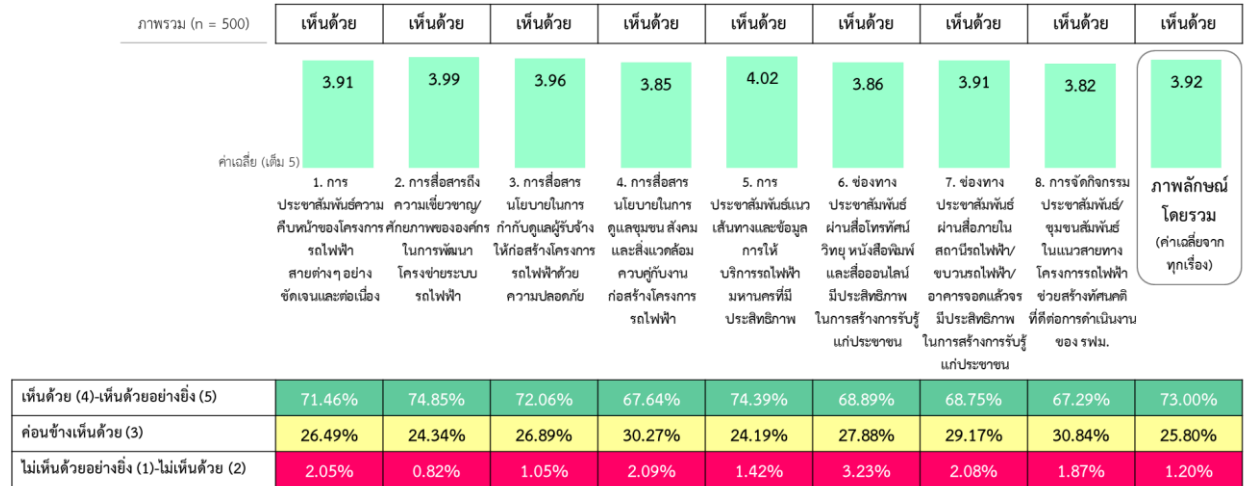
อันดับสอง การสื่อสารถึงความเชี่ยวชาญ/ศักยภาพขององค์กร ในการพัฒนาโครงข่ายระบบรถไฟฟ้า (ค่าเฉลี่ย 3.99 สัดส่วนเห็นด้วย - เห็นด้วยอย่างยิ่ง 74.85%)

อันดับสาม การสื่อสารนโยบายในการกำกับดูแลผู้รับจ้างให้ก่อสร้างโครงการรถไฟฟ้าด้วยความปลอดภัย (ค่าเฉลี่ย 3.96 สัดส่วนเห็นด้วย - เห็นด้วยอย่างยิ่ง 72.06%)

ภาพลักษณ์ที่ได้รับการยอมรับน้อยที่สุด คือ การจัดกิจกรรมประชาสัมพันธ์/ชุมชนสัมพันธ์ในแนวสายทางโครงการรถไฟฟ้า ช่วยสร้างทัศนคติที่ดีต่อการดำเนินงานของ รฟม. (ค่าเฉลี่ย 3.82 สัดส่วนเห็นด้วย - เห็นด้วยอย่างยิ่ง 67.29%) รายละเอียดนำเสนอตามแผนภาพที่ 19

รายงานสำรวจภาพลักษณ์องค์กรของ รฟม. และความพึงพอใจของประชาชนต่อมาตรการลดผลกระทบสิ่งแวดล้อมและจราจร
ประจำปีงบประมาณ 2564

แผนภาพที่ 19 ภาพลักษณ์ด้านการประชาสัมพันธ์ของ รฟม. ในกลุ่มประชาชน



เมื่อจำแนกตามกลุ่มย่อยพบว่า ภาพลักษณ์ด้านการประชาสัมพันธ์ของ รฟม. ได้รับการยอมรับมากที่สุดในกลุ่มประชาชนที่ทำงาน/อยู่อาศัยตามแนวสายทางโครงการรถไฟฟ้าสายสีเหลือง ช่วงลาดพร้าว – สำโรง (ค่าเฉลี่ย 4.33 สัดส่วนภาพลักษณ์ระดับเห็นด้วยขึ้นไป 97.22%) ขณะที่ได้รับการยอมรับจากกลุ่มประชาชนที่ทำงาน/อยู่อาศัยตามแนวสายทางโครงการรถไฟฟ้าสายสีม่วง (ใต้) ช่วงเตาปูน – ราษฎร์บูรณะ (วงแหวนกาญจนาภิเษก) น้อยกว่ากลุ่มอื่นอย่างชัดเจน (ค่าเฉลี่ย 3.46 สัดส่วนภาพลักษณ์ระดับเห็นด้วยขึ้นไป 47.89%) รายละเอียดนำเสนอตามตารางที่ 37

ตารางที่ 37 ภาพลักษณ์ด้านการประชาสัมพันธ์ของ รฟม. ในกลุ่มประชาชน
จำแนกตามแนวสายทาง การเคยใช้บริการและติดต่อ รฟม. และช่วงเวลาเก็บข้อมูล

ภาพลักษณ์โดยรวม ด้านการประชาสัมพันธ์ของ รฟม.	จากการคำนวณค่าเฉลี่ยของภาพลักษณ์แต่ละเรื่อง			
	ค่าเฉลี่ยภาพลักษณ์โดยรวม		สัดส่วนภาพลักษณ์ระดับเห็นด้วยขึ้นไป	
	ค่าเฉลี่ย	ระดับภาพลักษณ์	จำนวน	ร้อยละ
ภาพรวม	3.92	เห็นด้วย	365	73.00%
จำแนกตามแนวสายทาง				
สายเฉลิมรัชมงคล	4.11**	เห็นด้วย	60	83.33%
สายฉลองรัชธรรม	3.92**	เห็นด้วย	52	72.22%
สายสีชมพู	3.96**	เห็นด้วย	56	78.87%
สายสีเหลือง	4.33**	เห็นด้วยอย่างยิ่ง	70	97.22%
สายสีส้ม (ตะวันออก)	3.77**	เห็นด้วย	42	59.15%
สายสีส้ม (ตะวันตก)	3.86**	เห็นด้วย	51	71.83%
สายสีม่วง (ใต้)	3.46**	เห็นด้วย	34	47.89%
จำแนกตามการเคยใช้บริการ/ติดต่อ รฟม.				
เคยใช้บริการ/เคยติดต่อ รฟม.	3.92	เห็นด้วย	250	71.84%
ไม่เคยใช้บริการและติดต่อ รฟม.	3.92	เห็นด้วย	115	75.66%
จำแนกตามช่วงเวลาเก็บข้อมูล				
ชั่วโมงเร่งด่วน	3.93	เห็นด้วย	226	75.33%
ไม่ใช่ชั่วโมงเร่งด่วน	3.90	เห็นด้วย	139	69.50%

หมายเหตุ: ** มีความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ **0.01 หมายความว่า ผลที่ได้จากการสำรวจมีโอกาสผิดพลาดไม่เกิน 1%

รายงานสำรวจภาพลักษณ์องค์กรของ รฟม. และความพึงพอใจของประชาชนต่อมาตรการลดผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมและจราจร ประจำปีงบประมาณ 2564

จากการสอบถามด้วยคำถามปลายเปิดของแบบสอบถามที่ว่า “เหตุผลที่ “ไม่เห็นด้วย/ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง” (ให้คะแนน 1/2)” ต่อภาพลักษณ์เรื่อง โดยรวมแล้ว รฟม.ดำเนินการประชาสัมพันธ์ได้เป็นอย่างดี” พบว่า เนื่องจากรับรู้ข่าวสารประชาสัมพันธ์ของ รฟม. ผ่านสื่อต่างๆ น้อย คือ ไม่ค่อยเห็นการประชาสัมพันธ์ของ รฟม. ในตามสื่อต่างๆ เช่น ทวี/ป้ายประกาศ (69.44%) ไม่เคยแจ้งเวลาที่จะมีการก่อสร้างโครงการต่างๆ / ความคืบหน้าโครงการ (22.22%) เป็นต้น รายละเอียดนำเสนอตามตารางที่ 38

ตารางที่ 38 เหตุผลที่ “ไม่เห็นด้วย/ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง” ต่อภาพลักษณ์ด้านการประชาสัมพันธ์ของ รฟม. ในกลุ่มประชาชน

เหตุผลที่ “ไม่เห็นด้วย/ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง” (n = 36)	จำนวน	ร้อยละ
ไม่ค่อยเห็นการประชาสัมพันธ์ของ รฟม. ในตามสื่อต่างๆ เช่น ทวี/ป้ายประกาศ	25	69.44%
ไม่เคยแจ้งเวลาที่จะมีการก่อสร้างโครงการต่างๆ / ความคืบหน้าโครงการ	8	22.22%
ไม่เคยเห็นการจัดกิจกรรมของ รฟม.	1	2.78%
ไม่ค่อยเห็นประชาสัมพันธ์ในสื่อออนไลน์	1	2.78%
ไม่ค่อยประชาสัมพันธ์ข้อมูลทั่วไปของ รฟม. ภายในสถานี/รถไฟฟ้า	1	2.78%
การเผยแพร่ข้อมูลต่างๆ น้อยเกินไป เช่น เส้นทาง/ข้อมูลองค์กร	1	2.78%

n หมายถึง จำนวนตัวอย่าง

หมายเหตุ: 1. คำนวณค่าร้อยละจากจำนวนตัวอย่างที่ตอบคำถามข้อนี้ทั้งหมด

2. ตอบได้หลายคำตอบ ดังนั้นผลรวมของร้อยละของคำตอบทั้งหมดอาจมากกว่า 100% และมากกว่าจำนวนตัวอย่างทั้งหมด

6.2.5 องค์กรที่ประกอบกิจการขนส่งมวลชนที่มีภาพลักษณ์ด้านการประชาสัมพันธ์ที่ดีที่สุด

เมื่อเปรียบเทียบภาพลักษณ์ด้านการประชาสัมพันธ์ที่ีระหว่างองค์กรที่ประกอบกิจการขนส่งมวลชนประเภทรถไฟฟ้าพบว่า ประชาชนมีความคิดเห็นว่า รฟม. มีภาพลักษณ์ด้านการประชาสัมพันธ์ที่ดีมากกว่า BTS และ Airport Rail Link อย่างชัดเจน (76.20% : 23.40% : 0.40% ตามลำดับ) เช่นเดียวกับเมื่อจำแนกตามกลุ่มย่อย ยกเว้นกลุ่มประชาชนที่ทำงาน/อยู่อาศัยตามแนวสายทางโครงการรถไฟฟ้าของ รฟม. สายสีม่วง (ใต้) ช่วงเตาปูน – ราษฎร์บูรณะ (วงแหวนกาญจนาภิเษก) ที่มีความคิดเห็นว่า รฟม. และ BTS มีภาพลักษณ์ด้านการประชาสัมพันธ์ที่ดีใกล้เคียงกันมากกว่ากลุ่มอื่น (53.52% : 45.07% ตามลำดับ) ซึ่งเป็นเส้นทางที่ยังไม่ดำเนินการก่อสร้างรถไฟฟ้าของ รฟม. รายละเอียดนำเสนอตามตารางที่ 39 และ 40

รายงานสำรวจภาพลักษณ์องค์กรของ รฟม. และความพึงพอใจของประชาชนต่อมาตรการลดผลกระทบสิ่งแวดล้อมและจราจร ประจำปีงบประมาณ 2564

ตารางที่ 39 องค์กรที่ประกอบกิจการขนส่งมวลชนที่มีภาพลักษณ์ด้านการประชาสัมพันธ์ที่ดีที่สุด

องค์กรที่ประกอบกิจการ ขนส่งมวลชนที่มีภาพลักษณ์ ด้านการบริหารจัดการที่ดีที่สุด	รวม (n = 500)	แนวสายทางโครงการรถไฟฟ้าของ รฟม.						
		สายเฉลิม รัชมงคล (n = 72)	สายฉลอง รัชธรรม (n = 72)	สาย สีชมพู (n = 71)	สาย สีเหลือง (n = 72)	สายสีส้ม (ตะวันออก) (n = 71)	สายสีส้ม (ตะวันตก) (n = 71)	สายสีม่วง (ใต้) (n = 71)
รฟม.	381 76.20%	60 83.33%	52 72.22%	63 88.73%	59 81.94%	55 77.47%	54 76.06%	38 53.52%
BTS	117 23.40%	11 15.28%	20 27.78%	8 11.27%	13 18.06%	16 22.54%	17 23.94%	32 45.07%
Airport Rail Link	2 0.40%	1 1.39%	- -	- -	- -	- -	- -	1 1.41%

n หมายถึง จำนวนตัวอย่าง

**ตารางที่ 40 องค์กรที่ประกอบกิจการขนส่งมวลชนที่มีภาพลักษณ์ด้านการประชาสัมพันธ์ที่ดีที่สุด
จำแนกตามการเคยใช้บริการ/ติดต่อ รฟม. และช่วงเวลาที่เก็บข้อมูล**

องค์กรที่ประกอบกิจการ ขนส่งมวลชนที่มีภาพลักษณ์ ด้านการประชาสัมพันธ์ ที่ดีที่สุด	รวม (n = 500)	การเคยใช้บริการและติดต่อ รฟม.		ช่วงเวลาที่เก็บข้อมูล	
		เคยใช้บริการ รฟม./ เคยติดต่อ รฟม. (n = 348)	ไม่เคย ใช้บริการ และติดต่อ รฟม. (n = 152)	ชั่วโมงเร่งด่วน (6.00-9.00 น., 16.31-19.30 น.) (n = 300)	ไม่ใช่ชั่วโมง เร่งด่วน (9.01- 16.30 น.) (n = 200)
รฟม.	381 76.20%	267 76.72%	114 75.00%	227 75.67%	154 77.00%
BTS	117 23.40%	79 22.70%	38 25.00%	72 24.00%	45 22.50%
Airport Rail Link	2 0.40%	2 0.58%	- -	1 0.33%	1 0.50%

n หมายถึง จำนวนตัวอย่าง

รายงานสำรวจภาพลักษณ์องค์กรของ รฟม. และความพึงพอใจของประชาชนต่อมาตรการลดผลกระทบสิ่งแวดล้อมและจราจร
ประจำปีงบประมาณ 2564

จากการสอบถามด้วยคำถามปลายเปิดของแบบสอบถามที่ว่า “เหตุผลที่คิดว่า BTS ดำเนินการประชาสัมพันธ์ได้ดีกว่า รฟม.” พบว่า เนื่องจาก BTS ดำเนินงานประชาสัมพันธ์มากกว่า/ต่อเนื่อง (41.88%) ประชาสัมพันธ์หลากหลายช่องทาง (19.66%) ขณะที่ รฟม. เน้นการประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อภายในสถานีรถไฟฟ้า/ขบวนรถไฟฟ้า (22.22%) เป็นต้น รายละเอียดนำเสนอตามตารางที่ 41

ตารางที่ 41 เหตุผลที่ BTS มีภาพลักษณ์ด้านการประชาสัมพันธ์ดีกว่า รฟม.

เหตุผลที่ภาพลักษณ์ BTS ดีกว่า รฟม. (n = 117)	จำนวน	ร้อยละ
ประชาสัมพันธ์มากกว่า/ต่อเนื่อง	49	41.88%
ประชาสัมพันธ์ของ รฟม. ผ่านเฉพาะสื่อภายในสถานีรถไฟฟ้า/ขบวนรถไฟฟ้า	26	22.22%
ประชาสัมพันธ์หลากหลายช่องทาง	23	19.66%
ประชาสัมพันธ์แนวเส้นทางและข้อมูลการให้บริการต่างๆ	12	10.26%
ประชาสัมพันธ์ความคืบหน้าโครงการอย่างต่อเนื่อง	10	8.55%
ประชาสัมพันธ์ผ่านเว็บไซต์ BTS สมัเสมอ	1	0.86%

n หมายถึง จำนวนตัวอย่าง

หมายเหตุ: 1. คำนวณค่าร้อยละจากจำนวนตัวอย่างที่ตอบคำถามข้อนี้ทั้งหมด

2. ตอบได้หลายคำตอบ ดังนั้นผลรวมของร้อยละของคำตอบทั้งหมดอาจมากกว่า 100% และมากกว่าจำนวนตัวอย่างทั้งหมด

จากการสอบถามด้วยคำถามปลายเปิดของแบบสอบถามที่ว่า “เหตุผลที่คิดว่า Airport Rail Link ดำเนินการประชาสัมพันธ์ได้ดี รฟม.” พบว่า เนื่องจาก Airport Rail Link การประชาสัมพันธ์ต่อเนื่อง/พบเห็นประชาสัมพันธ์มากกว่า (100.00%) รายละเอียดนำเสนอตามตารางที่ 42

ตารางที่ 42 เหตุผลที่ Airport Rail Link มีภาพลักษณ์ด้านการประชาสัมพันธ์ดีกว่า รฟม.

เหตุผลที่ภาพลักษณ์ Airport Rail Link ดีกว่า รฟม. (n = 2)	จำนวน	ร้อยละ
มีการประชาสัมพันธ์ต่อเนื่อง /พบเห็นประชาสัมพันธ์มากกว่า	2	100.00%

n หมายถึง จำนวนตัวอย่าง

หมายเหตุ: คำนวณค่าร้อยละจากจำนวนตัวอย่างที่ตอบคำถามข้อนี้ทั้งหมด

6.2.6 ภาพลักษณ์ด้านคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของ รพม. ในกลุ่มประชาชน

ประชาชนมีความคิดเห็นต่อภาพลักษณ์ด้านคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของ รพม. ระดับ “เห็นด้วยอย่างยิ่ง” (ค่าเฉลี่ย 4.32 สัดส่วนเห็นด้วย - เห็นด้วยอย่างยิ่ง 86.80%) เรื่องที่ รพม. มีภาพลักษณ์ด้านคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานที่ดีที่สุด 3 อันดับแรก ได้แก่

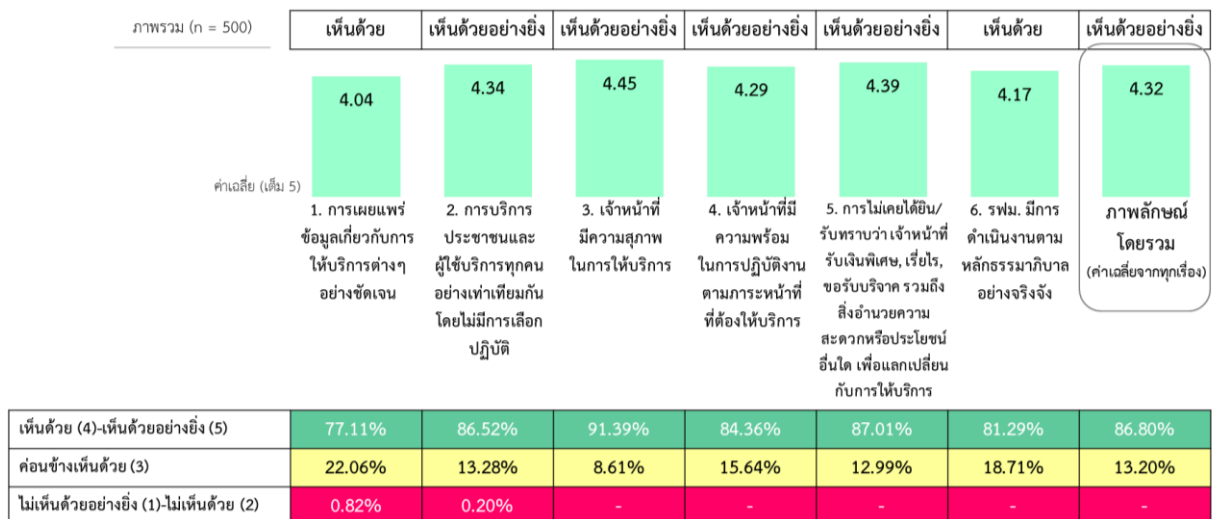
อันดับหนึ่ง เจ้าหน้าที่ที่มีความสุภาพในการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.45 สัดส่วนเห็นด้วย - เห็นด้วยอย่างยิ่ง 91.39%)

อันดับสอง การไม่เคยได้ยิน/รับทราบว่า เจ้าหน้าที่รับเงินพิเศษ เรี่ยไร ขอรับบริจาค รวมถึงสิ่งอำนวยความสะดวกหรือประโยชน์อื่นใด เพื่อแลกเปลี่ยนกับการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.39 สัดส่วนเห็นด้วย - เห็นด้วยอย่างยิ่ง 87.01%)

อันดับสาม การบริการประชาชนและผู้ใช้บริการทุกคนอย่างเท่าเทียมกันโดยไม่มีการเลือกปฏิบัติ (ค่าเฉลี่ย 4.34 สัดส่วนเห็นด้วย - เห็นด้วยอย่างยิ่ง 86.52%)

ภาพลักษณ์ที่ได้รับการยอมรับน้อยที่สุด คือ การเผยแพร่ข้อมูลเกี่ยวกับการให้บริการต่างๆ อย่างชัดเจน (ค่าเฉลี่ย 4.04 สัดส่วนเห็นด้วย - เห็นด้วยอย่างยิ่ง 77.11%) รายละเอียดนำเสนอตามแผนภาพที่ 20

แผนภาพที่ 20 ภาพลักษณ์ด้านคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของ รพม. ในกลุ่มประชาชน



รายงานสำรวจภาพลักษณ์องค์กรของ รฟม. และความพึงพอใจของประชาชนต่อมาตรการลดผลกระทบสิ่งแวดล้อมและจราจร ประจำปีงบประมาณ 2564

เมื่อจำแนกตามกลุ่มย่อยพบว่า ภาพลักษณ์ด้านคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของ รฟม. ได้รับการยอมรับมากที่สุดในกลุ่มประชาชนที่ทำงาน/อยู่อาศัยตามแนวสายทางโครงการรถไฟฟ้าสายสีเหลือง ช่วงลาดพร้าว – สำโรง (ค่าเฉลี่ย 4.90 สัดส่วนภาพลักษณ์ระดับเห็นด้วยขึ้นไป 100.00%) ขณะที่ได้รับการยอมรับจากกลุ่มประชาชนที่ทำงาน/อยู่อาศัยตามแนวสายทางโครงการรถไฟฟ้าสายสีส้ม (ตะวันตก) ช่วงบางขุนนนท์ – ศูนย์วัฒนธรรมแห่งประเทศไทย (ค่าเฉลี่ย 4.03 สัดส่วนภาพลักษณ์ระดับเห็นด้วยขึ้นไป 84.51%) น้อยกว่ากลุ่มอื่นอย่างชัดเจน รายละเอียดนำเสนอตามตารางที่ 43

ตารางที่ 43 ภาพลักษณ์ด้านคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของ รฟม. ในกลุ่มประชาชน จำแนกตามแนวสายทาง การเคยใช้บริการและติดต่อ รฟม. และช่วงเวลาเก็บข้อมูล

ภาพลักษณ์โดยรวมด้านคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินการของ รฟม.	จากการคำนวณค่าเฉลี่ยของภาพลักษณ์แต่ละเรื่อง			
	ค่าเฉลี่ยภาพลักษณ์โดยรวม		สัดส่วนภาพลักษณ์ระดับเห็นด้วยขึ้นไป	
	ค่าเฉลี่ย	ระดับภาพลักษณ์	จำนวน	ร้อยละ
ภาพรวม	4.32	เห็นด้วยอย่างยิ่ง	434	86.80%
จำแนกตามแนวสายทาง				
สายเฉลิมรัชมงคล	4.46**	เห็นด้วยอย่างยิ่ง	62	86.11%
สายฉลองรัชธรรม	4.36**	เห็นด้วยอย่างยิ่ง	63	87.50%
สายสีชมพู	4.30**	เห็นด้วยอย่างยิ่ง	61	85.92%
สายสีเหลือง	4.90**	เห็นด้วยอย่างยิ่ง	72	100.00%
สายสีส้ม (ตะวันออก)	4.15**	เห็นด้วย	59	83.10%
สายสีส้ม (ตะวันตก)	4.03**	เห็นด้วย	60	84.51%
สายสีม่วง (ใต้)	4.06**	เห็นด้วย	57	80.28%
จำแนกตามการเคยใช้บริการ/ติดต่อ รฟม.				
เคยใช้บริการ/เคยติดต่อ รฟม.	4.35	เห็นด้วยอย่างยิ่ง	303	87.07%
ไม่เคยใช้บริการและติดต่อ รฟม.	4.27	เห็นด้วยอย่างยิ่ง	131	86.18%
จำแนกตามช่วงเวลาเก็บข้อมูล				
ชั่วโมงเร่งด่วน	4.34	เห็นด้วยอย่างยิ่ง	260	86.67%
ไม่ใช่ชั่วโมงเร่งด่วน	4.30	เห็นด้วยอย่างยิ่ง	174	87.00%

หมายเหตุ: ** มีความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ **0.01 หมายความว่า ผลที่ได้จากการสำรวจมีโอกาสผิดพลาดไม่เกิน 1%

รายงานสำรวจภาพลักษณ์องค์กรของ รฟม. และความพึงพอใจของประชาชนต่อมาตรการลดผลกระทบสิ่งแวดล้อมและจราจร
ประจำปีงบประมาณ 2564

จากการสอบถามด้วยคำถามปลายเปิดของแบบสอบถามที่ว่า “เหตุผลที่ “ไม่เห็นด้วย/ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง” (ให้คะแนน 1/2)” ต่อภาพลักษณ์ด้านคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของ รฟม.” พบว่า เนื่องจากไม่ค่อยเห็นการเผยแพร่ข้อมูล/กฎข้อบังคับในสถานีให้บริการ (60.00%) ช่วงมีเหตุการณ์การชุมนุม มีการปิดหลายสถานีโดยไม่มีการแจ้งสาเหตุที่ปิดบริการ (20.00%) ไม่ค่อยเปิดเผยข้อมูลให้ทราบทางสื่อต่างๆ รายละเอียดนำเสนอตามตารางที่ 44

**ตารางที่ 44 เหตุผลที่ “ไม่เห็นด้วย/ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง” ต่อภาพลักษณ์ด้านคุณธรรมและความโปร่งใส
ในการดำเนินงานของ รฟม. ในกลุ่มประชาชน**

เหตุผลที่ “ไม่เห็นด้วย/ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง” (n = 5)	จำนวน	ร้อยละ
ไม่ค่อยเห็นการเผยแพร่ข้อมูล/กฎข้อบังคับในสถานีให้บริการ	3	60.00%
ช่วงมีเหตุการณ์การชุมนุม มีการปิดหลายสถานีโดยไม่มีการแจ้งสาเหตุที่ปิดบริการ	1	20.00%
ไม่ค่อยเปิดเผยข้อมูลให้ทราบทางสื่อต่างๆ	1	20.00%

n หมายถึง จำนวนตัวอย่าง

หมายเหตุ: คำนวณค่าร้อยละจากจำนวนตัวอย่างที่ตอบคำถามข้อนี้ทั้งหมด

**6.2.7 องค์กรที่ประกอบกิจการขนส่งมวลชนที่มีภาพลักษณ์ด้านคุณธรรมและความโปร่งใส
ในการดำเนินงานที่ดีที่สุด**

เมื่อเปรียบเทียบภาพลักษณ์ด้านคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานที่ดีระหว่างองค์กรที่ประกอบกิจการขนส่งมวลชนประเภทรถไฟฟ้าพบว่า ประชาชนมีความคิดเห็นว่า รฟม. มีภาพลักษณ์ด้านคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานที่ดีมากกว่า BTS และ Airport Rail Link อย่างชัดเจน (89.00% : 10.80% : 0.20% ตามลำดับ) เช่นเดียวกับเมื่อจำแนกตามกลุ่มย่อย ยกเว้นกลุ่มประชาชน ที่ทำงาน/อยู่อาศัยตามแนวสายทางโครงการรถไฟฟ้าสายสีม่วง (ใต้) ช่วงเตาปูน – ราษฎร์บูรณะ (วงแหวนกาญจนาภิเษก) ที่มีความคิดเห็นว่า รฟม. และ BTS มีภาพลักษณ์ด้านคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานที่ดีใกล้เคียงกันมากกว่ากลุ่มอื่น (63.38% : 35.21%) ซึ่งเป็นเส้นทางที่ยังไม่ดำเนินการก่อสร้างรถไฟฟ้าของ รฟม. รายละเอียดนำเสนอตามตารางที่ 45 และ 46

รายงานสำรวจภาพลักษณ์องค์กรของ รฟม. และความพึงพอใจของประชาชนต่อมาตรการลดผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมและจราจร ประจำปีงบประมาณ 2564

ตารางที่ 45 องค์กรที่ประกอบกิจการขนส่งมวลชนที่มีภาพลักษณ์ด้านคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานที่ดีที่สุด

องค์กรที่ประกอบกิจการขนส่งมวลชนที่มีภาพลักษณ์ด้านคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานที่ดีที่สุด	รวม (n = 500)	แนวสายทางโครงการรถไฟฟ้าของ รฟม.						
		สายเฉลิมรัชมงคล (n = 72)	สายฉลองรัชธรรม (n = 72)	สายสีชมพู (n = 71)	สายสีเหลือง (n = 72)	สายสีส้ม (ตะวันออก) (n = 71)	สายสีส้ม (ตะวันตก) (n = 71)	สายสีม่วง (ใต้) (n = 71)
รฟม.	445 89.00%	69 95.83%	64 88.89%	71 100.00%	61 84.72%	66 92.96%	69 97.18%	45 63.38%
BTS	54 10.80%	3 4.17%	8 11.11%	- -	11 15.28%	5 7.04%	2 2.82%	25 35.21%
Airport Rail Link	1 0.20%	- -	- -	- -	- -	- -	- -	1 1.41%

n หมายถึง จำนวนตัวอย่าง

ตารางที่ 46 องค์กรที่ประกอบกิจการขนส่งมวลชนที่มีภาพลักษณ์ด้านคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานที่ดีที่สุด จำแนกตามการเคยใช้บริการ/ติดต่อ รฟม. และช่วงเวลาเก็บข้อมูล

องค์กรที่ประกอบกิจการขนส่งมวลชนที่มีภาพลักษณ์ด้านคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานที่ดีที่สุด	รวม (n = 500)	การเคยใช้บริการและติดต่อ รฟม.		ช่วงเวลาเก็บข้อมูล	
		เคยใช้บริการ รฟม./ เคยติดต่อ รฟม. (n = 348)	ไม่เคยใช้บริการและติดต่อ รฟม. (n = 152)	ชั่วโมงเร่งด่วน (6.00-9.00 น., 16.31-19.30 น.) (n = 300)	ไม่ใช่ชั่วโมงเร่งด่วน (9.01-16.30 น.) (n = 200)
รฟม.	445 89.00%	319 91.67%	126 82.90%	266 88.67%	179 89.50%
BTS	54 10.80%	28 8.05%	26 17.11%	34 11.33%	20 10.00%
Airport Rail Link	1 0.20%	1 0.29%	- -	- -	1 0.50%

n หมายถึง จำนวนตัวอย่าง

รายงานสำรวจภาพลักษณ์องค์กรของ รฟม. และความพึงพอใจของประชาชนต่อมาตรการลดผลกระทบสิ่งแวดล้อมและจราจร
ประจำปีงบประมาณ 2564

จากการสอบถามด้วยคำถามปลายเปิดของแบบสอบถามที่ว่า “เหตุผลที่ BTS เป็นองค์กรที่มีคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานที่ดีกว่า รฟม.” พบว่า เนื่องจากเจ้าหน้าที่ประจำสถานีรถไฟฟ้าให้บริการด้วยความกระตือรือร้น/สุภาพ ยิ้มแย้ม (31.48%) เปิดเผยรายได้ประจำปีผ่านสื่อประชาสัมพันธ์/มีข่าวเกี่ยวกับการดำเนินกิจกรรมต่างๆ สม่่าเสมอ/เผยแพร่ข้อมูลข่าวสารอย่างต่อเนื่อง (22.22%) ไม่เคยมีข่าวเสียหาย (11.11%) เป็นต้น รายละเอียดนำเสนอตามตารางที่ 47

ตารางที่ 47 เหตุผลที่ BTS มีภาพลักษณ์ด้านคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานที่ดีกว่า รฟม.

เหตุผลที่ภาพลักษณ์ BTS ดีกว่า รฟม. (n = 54)	จำนวน	ร้อยละ
เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความกระตือรือร้น/สุภาพ ยิ้มแย้ม	17	31.48%
เปิดเผยรายได้ประจำปีผ่านสื่อประชาสัมพันธ์/มีข่าวเกี่ยวกับการดำเนินกิจกรรมต่างๆ สม่่าเสมอ/ เผยแพร่ข้อมูลข่าวสารอย่างต่อเนื่อง	12	22.22%
ไม่เคยได้ยินข่าวเสียหาย	6	11.11%
องค์กรใหญ่พนักงานให้บริการมาก มีความพร้อมในการดำเนินการมากกว่า	5	9.26%
มีความพร้อมในการให้บริการด้วยความรวดเร็ว	5	9.26%
การให้บริการอยู่ในมาตรฐานทุกคนเท่าเทียมกัน เช่น มีทางลาดสำหรับคนพิการเข้าใช้บริการ	3	5.56%
คนส่วนใหญ่ใช้บริการ พุดถึง BTS มากกว่า	3	5.56%
เป็นผู้ให้บริการรถไฟฟ้าเป็นสายแรก/เปิดให้บริการมานานกว่า	3	5.56%
มีการประชาสัมพันธ์บ่อยแสดงถึงความโปร่งใส	2	3.70%
มีห้องน้ำให้บริการมากกว่า	1	1.85%

n หมายถึง จำนวนตัวอย่าง

หมายเหตุ: 1. คำนวณค่าร้อยละจากจำนวนตัวอย่างที่ตอบคำถามข้อนี้ทั้งหมด

2. ตอบได้หลายคำตอบ ดังนั้นผลรวมของร้อยละของคำตอบทั้งหมดอาจมากกว่า 100% และมากกว่าจำนวนตัวอย่างทั้งหมด

จากการสอบถามด้วยคำถามปลายเปิดของแบบสอบถามที่ว่า “เหตุผลที่ Airport Rail Link เป็นองค์กรที่มีคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินการที่ดีกว่า รฟม.” พบว่า เนื่องจาก Airport Rail Link มีระเบียบกฎเกณฑ์มาตรฐานที่ชัดเจน (100.00%) รายละเอียดนำเสนอตามตารางที่ 48

ตารางที่ 48 เหตุผลที่ Airport Rail Link มีภาพลักษณ์ด้านคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงาน
ดีกว่า รฟม.

เหตุผลที่ภาพลักษณ์ Airport Rail Link ดีกว่า รฟม. (n = 1)	จำนวน	ร้อยละ
มีระเบียบกฎเกณฑ์มาตรฐานที่ชัดเจน	1	100.00%

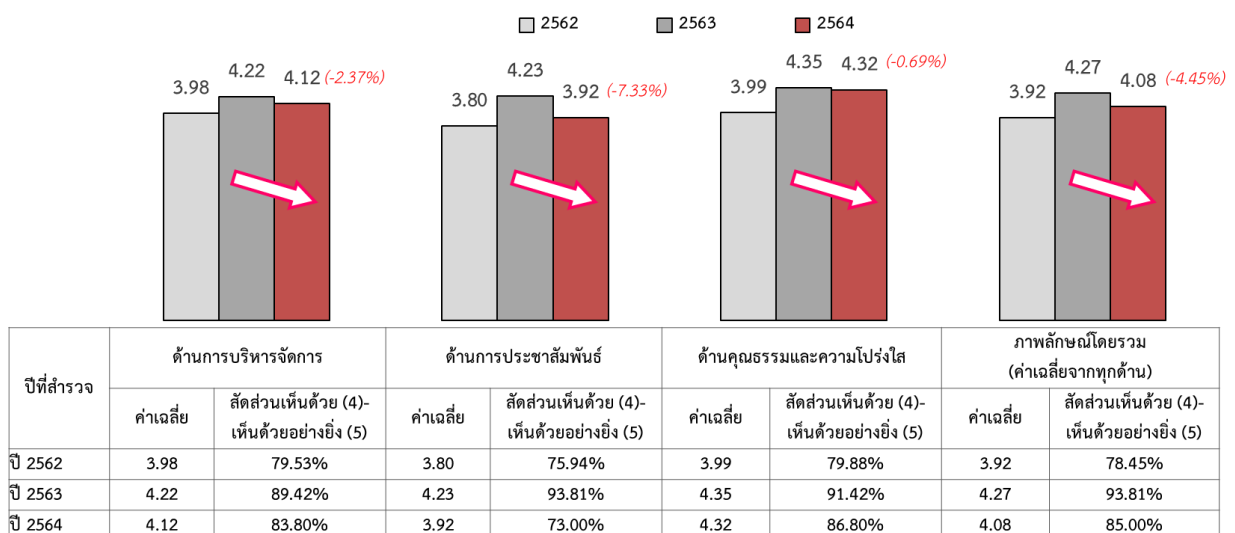
n หมายถึง จำนวนตัวอย่าง

หมายเหตุ: คำนวณค่าร้อยละจากจำนวนตัวอย่างที่ตอบคำถามข้อนี้ทั้งหมด

6.2.8 เปรียบเทียบภาพลักษณ์ด้านการบริหารจัดการ ด้านการประชาสัมพันธ์ และด้านคุณธรรม
และความโปร่งใสในการดำเนินงานของ รฟม. ในกลุ่มประชาชน ปี 2562 - 2564

เมื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยภาพลักษณ์โดยรวมจากทุกด้านของ รฟม. ระหว่างปี 2562 - 2564 พบว่าประชาชนมีความคิดเห็นต่อภาพลักษณ์โดยรวมที่ดีของ รฟม. ลดลงจากปี 2563 (ลดลง -4.45%) โดยภาพลักษณ์ลดลงทุกเรื่อง เรื่องที่ลดลงมากที่สุดคือ ด้านการประชาสัมพันธ์ (ลดลง -7.33%) รองลงมา คือ ด้านการบริหารจัดการ (ลดลง -2.37%) และด้านคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงาน (ลดลง -0.69%) รายละเอียดนำเสนอตามแผนภาพที่ 21

แผนภาพที่ 21 เปรียบเทียบภาพลักษณ์ด้านการบริหารจัดการ ด้านการประชาสัมพันธ์ และด้านคุณธรรม
และความโปร่งใสในการดำเนินงานของ รฟม. ในกลุ่มประชาชน ปี 2562 - 2564



รายงานสำรวจภาพลักษณ์องค์กรของ รพม. และความพึงพอใจของประชาชนต่อมาตรการลดผลกระทบสิ่งแวดล้อมและจรรยาบรรณ
ประจำปีงบประมาณ 2564

สาเหตุที่ภาพลักษณ์แต่ละด้านลดลงเนื่องจาก

1. ด้านการบริหารจัดการ ภาพลักษณ์ในปี 2564 ที่ลดลงจากปี 2563 คือ เรื่อง รพม. มีการบริหารการใช้จ่ายงบประมาณ โดยคำนึงถึงความคุ้มค่าและประหยัด (4.03 : 4.13 ตามลำดับ) รพม. ให้ความสำคัญกับผู้ให้บริการและผู้มีส่วนได้เสียต่างๆ ด้วยการรับฟังข้อคิดเห็นและนำมาปรับปรุงการดำเนินการ (4.03 : 4.12 ตามลำดับ) และ รพม. เป็นองค์กรที่มีการบริหารจัดการที่ยอดเยี่ยม (4.12 : 4.28 ตามลำดับ)

2. ด้านคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงาน ภาพลักษณ์ในปี 2564 ที่ลดลงจากปี 2563 คือ การเผยแพร่ข้อมูลเกี่ยวกับการให้บริการต่างๆ อย่างชัดเจน (4.04 : 4.26 ตามลำดับ) เจ้าหน้าที่มีความพร้อมในการปฏิบัติงานตามภาระหน้าที่ที่ต้องให้บริการ (4.29 : 4.42 ตามลำดับ) และ รพม. มีการดำเนินงานตามหลักธรรมาภิบาลอย่างจริงจัง (4.17 : 4.41 ตามลำดับ)

ทั้งนี้ด้านการประชาสัมพันธ์ ไม่สามารถเปรียบเทียบภาพลักษณ์ระหว่างปี 2564 กับปี 2563 ได้ เนื่องจากสอบถามภาพลักษณ์ในเรื่องที่แตกต่างกัน

6.3 ข้อเสนอแนะต่อภาพลักษณ์ของ รพม. ด้านการบริหารจัดการ ด้านการประชาสัมพันธ์ ด้านคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงาน ในกลุ่มประชาชน

จากการสอบถามด้วยคำถามปลายเปิดของแบบสอบถามที่ว่า “ท่านต้องการให้ รพม. ปรับปรุงในเรื่องใดบ้างเพื่อให้เป็นที่น่าเชื่อถือมากขึ้นในภาพลักษณ์ด้านการบริหารจัดการ ด้านการประชาสัมพันธ์ ด้านคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงาน” พบว่า ภาพลักษณ์ที่ประชาชนส่วนใหญ่ต้องการให้ รพม. ปรับปรุงมากที่สุดคือ ด้านการประชาสัมพันธ์ รองลงมาคือ ด้านการบริหารจัดการ และด้านคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงาน ดังนี้

หมวดหมู่	ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะ
ด้าน การประชาสัมพันธ์	<ul style="list-style-type: none"> - ประชาสัมพันธ์ความคืบหน้าของโครงการอย่างต่อเนื่อง - เพิ่มสื่อประชาสัมพันธ์ข้อมูลต่างๆ ผ่าน Social มากขึ้น - สื่อประชาสัมพันธ์หลายๆ ช่องทาง - ประชาสัมพันธ์อย่างสม่ำเสมอ ต่อเนื่อง - ประชาสัมพันธ์องค์กรภายในสถานี/ภายในรถไฟฟ้ามหานคร - ประชาสัมพันธ์เส้นทางการเดินรถ จุดเชื่อมต่อแต่ละสถานีว่าไปไหนได้บ้าง

รายงานสำรวจภาพลักษณ์องค์กรของ รฟม. และความพึงพอใจของประชาชนต่อมาตรการลดผลกระทบสิ่งแวดล้อมและจราจร
ประจำปีงบประมาณ 2564

หมวดหมู่	ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะ
	<ul style="list-style-type: none"> - ประชาสัมพันธ์ความพร้อมของสถานีที่จะเปิดให้บริการ - จัดการประชาสัมพันธ์ผ่านกิจกรรม เช่น การสานสัมพันธ์กับชุมชนรอบๆ/ทำกิจกรรมเพื่อสังคม - ประชาสัมพันธ์กฎหมาย กฎหมายข้อบังคับ หรือผลงานของ รฟม. ให้ประชาชนทราบ - ทำแผ่นพับ คู่มือแจกการเดินทาง/จุดเชื่อมต่อขนส่งอื่นๆ - ป้ายชื่อสถานีให้เห็นชัดเจน - เพิ่มข่าวสารใน Application MRT
ด้านการบริหารจัดการ	<ul style="list-style-type: none"> - เพิ่มขบวนรถไฟฟ้าในช่วงเวลาเร่งด่วน/เพิ่มตู้บริการในแต่ละขบวน - รถไฟฟ้ามาตรงเวลา - กำหนดราคาค่าโดยสารที่เหมาะสม/ปรับราคาค่าโดยสารลง - เพิ่มจุดจำหน่ายตั๋ว เช่น ตู้หยอดเหรียญอัตโนมัติ/ตู้จำหน่ายตั๋วโดยพนักงาน - มีประเภทตั๋วโดยสารที่หลากหลาย เช่น ตั้วรายวัน/รายสัปดาห์/ตั๋วใช้ร่วมกับขนส่งอื่นๆ - สิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอ เช่น เก้าอี้นั่งภายในสถานี/ห้องน้ำ - ขยายเส้นทางเดินรถให้ครอบคลุมทั่วประเทศ - โครงการก่อสร้างให้เสร็จตามกำหนดเวลา - เพิ่มพนักงานให้บริการภายในสถานี - เมื่อมีการก่อสร้างให้มีการทำแบบสอบถามความคิดเห็นประชาชนว่าเกิดปัญหาใดระหว่างการก่อสร้างบ้าง - ให้บริการเดินรถเร็วขึ้น เป็น 05.30 น. - บริหารจัดการด้วยตัวเองไม่ต้องร่วมกับหน่วยงานอื่น เช่น BEM - ตั้วโดยสารมีแบบเดียว ไม่ควรมีทั้งเหรียญ ทั้งบัตร - ลิฟต์โดยสารควรจำกัดให้เพียงแคผู้พิการเท่านั้น - จุดเชื่อมต่อต่างๆ ให้สะดวกกับการขนส่งสาธารณะอื่นๆ - การปิดเปิดให้บริการควรมีการแจ้งล่วงหน้า - ใช้ผู้รับเหมาโครงการก่อสร้างที่มีความรับผิดชอบ มีผู้คุมงานตลอด - เร่งแก้ปัญหาที่เกิดจากการก่อสร้าง เช่น ท่อระบายน้ำได้ชำรุดทำให้มีน้ำขัง

หมวดหมู่	ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะ
ด้านคุณธรรมและ ความโปร่งใสใน การดำเนินงาน	<ul style="list-style-type: none"> - แสดงความโปร่งใส เปิดเผยข้อมูลงบประมาณ/รายได้ผ่านสื่อ/ประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อต่างๆ - เผยแพร่ข้อมูลกฎหมาย/ข้อบังคับให้ทราบ - มีมาตรฐานในการคิดค่าตัวโดยสารที่ชัดเจน - แสดงความเป็นกลาง ไม่ควรมีกรณีปิดสถานีโดยไม่แจ้งล่วงหน้าเหมือนเหตุการณ์การชุมนุม - เปิดเผยความคืบหน้าโครงการต่างๆ ให้ชัดเจน

6.4 การวิเคราะห์และสรุปโอกาสในการปรับปรุงเพื่อสร้างภาพลักษณ์ที่ดีของ รพม. ในกลุ่มประชาชน

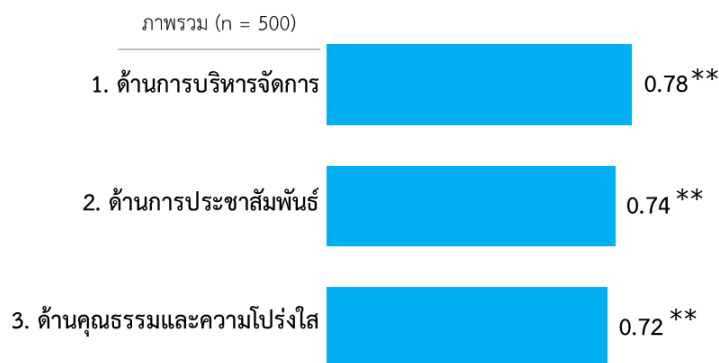
6.4.1 วิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลต่อภาพลักษณ์โดยรวมที่ดีของ รพม. ในกลุ่มประชาชน

ภาพลักษณ์แต่ละด้านมีผลต่อการเพิ่ม/ลดภาพลักษณ์โดยรวมที่ดีในกลุ่มประชาชนต่อ รพม. สูงในระดับที่ใกล้เคียงกัน (ค่าความสัมพันธ์ 0.72 - 0.78 จากค่าเต็ม 1.00) โดยเรียงลำดับจากมาก - น้อย ดังนี้

- ด้านการบริหารจัดการ (ค่าความสัมพันธ์ 0.78)
- ด้านการประชาสัมพันธ์ (ค่าความสัมพันธ์ 0.74)
- ด้านคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงาน (ค่าความสัมพันธ์ 0.72)

รายละเอียดนำเสนอตามแผนภาพที่ 22

แผนภาพที่ 22 วิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลต่อภาพลักษณ์โดยรวมที่ดีของ รพม. ในกลุ่มประชาชน

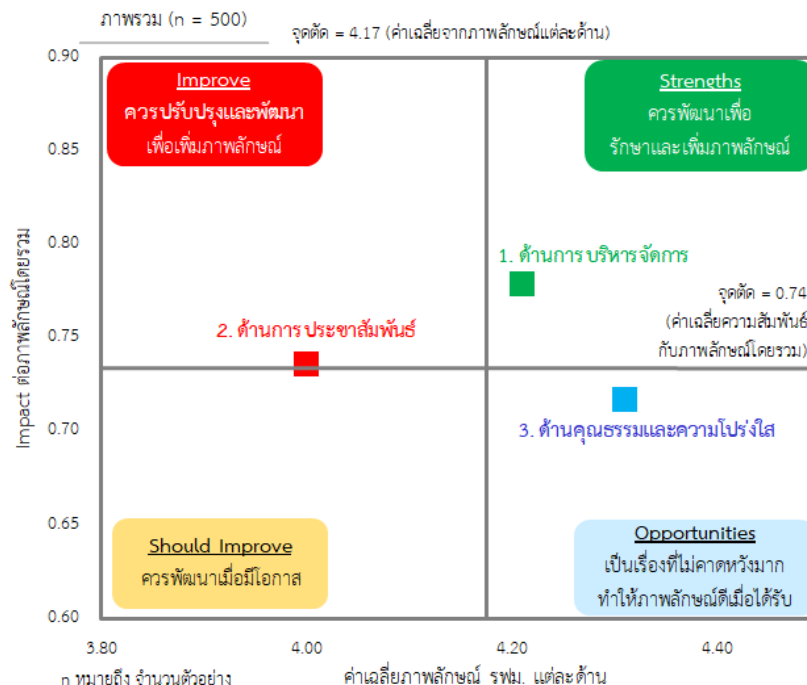


หมายเหตุ: ** หมายถึง มีความสัมพันธ์กับภาพลักษณ์โดยรวมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ความหมายว่า ผลที่ได้จากการคำนวณมีโอกาสผิดพลาดไม่เกิน 1%
n หมายถึง จำนวนตัวอย่าง

6.4.2 วิเคราะห์ปัจจัยที่ควรปรับปรุงเพื่อเพิ่มภาพลักษณ์โดยรวมที่ดีของ รพม.

เมื่อนำภาพลักษณ์แต่ละด้านที่วัดภาพลักษณ์โดยรวมที่ดีของ รพม. มาวิเคราะห์ด้วยเทคนิค Quadrant Analysis โดยวิเคราะห์จากค่าความสัมพันธ์ต่อการเพิ่ม/ลดภาพลักษณ์โดยรวมของ รพม. เปรียบเทียบกับค่าเฉลี่ยภาพลักษณ์โดยรวมของ รพม. พบว่าปัจจัยที่ควรปรับปรุงคือ ด้านการประชาสัมพันธ์ รายละเอียดนำเสนอตามแผนภาพที่ 23 ตารางที่ 49 และ 50

แผนภาพที่ 23 ลำดับความสำคัญที่ควรปรับปรุงเพื่อเพิ่มภาพลักษณ์โดยรวมที่ดีของ รพม. ในกลุ่มประชาชน



ตารางที่ 49 สรุปลำดับความสำคัญที่ควรปรับปรุงเพื่อเพิ่มภาพลักษณ์โดยรวมที่ดีของ รพม. ในกลุ่มประชาชน

ภาพลักษณ์ของ รพม. (n = 500)	สรุปลำดับการปรับปรุง	Impact ต่อภาพลักษณ์โดยรวม	ค่าเฉลี่ยภาพลักษณ์
1. ด้านการบริหารจัดการ	รักษาและพัฒนา	Strenghts	4.21
2. ด้านการประชาสัมพันธ์	ปรับปรุงอันดับแรก	Improve	4.00*
3. ด้านคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงาน	รักษาและพัฒนา	Opportunities	4.31

n หมายถึง จำนวนตัวอย่าง

หมายเหตุ: *คะแนนต่ำกว่าค่าเฉลี่ยภาพลักษณ์โดยรวมที่ 4.08

รายงานสำรวจภาพลักษณ์องค์กรของ รฟม. และความพึงพอใจของประชาชนต่อมาตรการลดผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมและจราจร
ประจำปีงบประมาณ 2564

ตารางที่ 50 สรุปลำดับความสำคัญที่ควรปรับปรุงเพื่อเพิ่มภาพลักษณ์ที่ดีในแต่ละด้านของ รฟม. ในกลุ่มประชาชน

ภาพลักษณ์ (n = 500)	การจัดกลุ่มตามลำดับความสำคัญที่ควรปรับปรุง (โดยวิเคราะห์จากค่าความสัมพันธ์ของแต่ละเรื่องที่มีต่อการเพิ่ม/ลดภาพลักษณ์โดยรวมของ รฟม. เปรียบเทียบกับ ค่าเฉลี่ยภาพลักษณ์โดยรวมแต่ละด้าน ซึ่งค่าในวงเล็บ หมายถึง ค่าความสัมพันธ์ และวิเคราะห์เฉพาะด้านที่มีการสอบถามความคิดเห็นต่อเรื่องต่างๆ ภายใต้อันนั้นๆ)			
	Should Improve	Improve	Strengths	Opportunities
1. ด้านการบริหารจัดการ	- รฟม. มีการบริหารการใช้ จ่าย งบประมาณ โดยคำนึงถึง ความคุ้มค่าและประหยัด (0.67**)	- รฟม. เป็นองค์กรที่มีการบริหาร จัดการที่ยอดเยี่ยม (0.84**) - รฟม. ให้ความสำคัญกับ ผู้ใช้บริการและผู้มีส่วนได้เสีย ต่างๆ ด้วยการรับฟังข้อคิดเห็น และนำมาปรับปรุงการดำเนินการ (0.71**)	-	- การจัดให้มีบริการรถไฟฟ้าขนส่ง มวลชนที่มีประสิทธิภาพ (0.63**) - บุคลากรของ รฟม. มีความ ความสามารถ และความ เชี่ยวชาญในการให้บริการ รถไฟฟ้าขนส่งมวลชนระดับ มาตรฐานสากล (0.61**)
2. ด้านการประชาสัมพันธ์	- ช่องทางประชาสัมพันธ์ผ่าน สื่อภายในสถานีรถไฟฟ้า/ ขบวนรถไฟฟ้า/อาคารจอด แล้วจร มีประสิทธิภาพในการ สร้างการรับรู้แก่ประชาชน (0.65**) - การสื่อสารนโยบายในการดูแล ชุมชนสังคมและสิ่งแวดล้อม ควบคู่กับงานก่อสร้างโครง ข่ายรถไฟฟ้า (0.65**)	- การจัดกิจกรรมประชาสัมพันธ์/ ชุมชนสัมพันธ์ในแนวสายทาง โครงการรถไฟฟ้า ช่วยสร้าง ทัศนคติที่ดีต่อการดำเนินงาน ของ รฟม. (0.70**) - ช่องทางประชาสัมพันธ์ผ่าน สื่อโทรทัศน์ วิทยุ หนังสือพิมพ์ และสื่อออนไลน์ มีประสิทธิภาพ ในการสร้างการรับรู้แก่ประชาชน (0.69**) - การประชาสัมพันธ์ความ คืบหน้าของโครงการรถไฟฟ้า สายต่างๆ อย่างชัดเจนและ ต่อเนื่อง (0.68**)	- การประชาสัมพันธ์แนวเส้นทาง และข้อมูลการให้บริการรถไฟฟ้า ของ รฟม. ที่มีประสิทธิภาพ (0.64**)	- การสื่อสารถึงความเชี่ยวชาญ/ ศักยภาพขององค์กร ในการ พัฒนาโครงข่ายระบบรถไฟฟ้า (0.64**) - การสื่อสารนโยบายในการ กำกับดูแลผู้รับจ้างให้ก่อสร้าง โครงการรถไฟฟ้าด้วยความ ปลอดภัย (0.56**)
3. ด้านคุณธรรมและความ โปร่งใสในการดำเนินงาน	- การเผยแพร่ข้อมูลเกี่ยวกับ การให้บริการต่างๆ อย่าง ชัดเจน (0.62**)	- รฟม. มีการดำเนินงานตาม หลักธรรมาภิบาลอย่างจริงจัง (0.78**)	- เจ้าหน้าที่มีความพร้อมใน การปฏิบัติงานตามภาระหน้าที่ ที่ต้องให้บริการ (0.72**) - การบริการประชาชนและ ผู้ใช้บริการทุกคนอย่างเท่า เทียมกันโดยไม่มีการเลือก ปฏิบัติ (0.69**)	- เจ้าหน้าที่มีความสุภาพใน การให้บริการ (0.66**) - การไม่เคยได้ยิน/รับทราบ ว่าเจ้าหน้าที่รับเงินพิเศษ, เรียไร, ขอรับบริจาค รวมถึงสิ่งอำนวยความสะดวกหรือประโยชน์อื่นใด เพื่อแลกเปลี่ยนกับการให้บริการ (0.65**)

n หมายถึง จำนวนตัวอย่าง

หมายเหตุ: ** หมายถึง มีความสัมพันธ์กับภาพลักษณ์โดยรวมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 หมายความว่า ผลที่ได้จากการคำนวณมีโอกาสผิดพลาดไม่เกิน 1%

บทที่ 7 ผลการสำรวจภาพลักษณ์ด้านการบริหารจัดการ ด้านการประชาสัมพันธ์ และด้านคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงาน ในกลุ่มพนักงาน รฟม.

กลุ่มตัวอย่างพนักงาน รฟม. ในการสำรวจภาพลักษณ์ด้านการบริหารจัดการ ด้านการประชาสัมพันธ์ และด้านคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของ รฟม. มีจำนวนทั้งสิ้น 441 ราย กระจายครอบคลุม 22 ฝ่ายงาน และตำแหน่งงานใน รฟม. รายละเอียดนำเสนอตามตารางที่ 51

ตารางที่ 51 จำนวนตัวอย่างพนักงาน รฟม. ในแต่ละฝ่ายงาน

ฝ่ายงานใน รฟม.	รวม	ตำแหน่งงานใน รฟม.			
		ผู้อำนวยการฝ่าย/สำนัก หรือเทียบเท่า	ผู้อำนวยการกองหรือเทียบเท่า	หัวหน้าแผนกหรือเทียบเท่า	พนักงานระดับปฏิบัติการ
จำนวนตัวอย่าง	441 100.00%	21 100.00%	35 100.00%	103 100.00%	282 100.00%
สำนักผู้ว่าการ (สผว.)	14 3.18%	1 4.76%	1 2.86%	6 5.83%	6 2.13%
สำนักสื่อสารองค์กร (สสอ.)	45 10.20%	1 4.76%	3 8.57%	8 7.77%	33 11.70%
สำนักกฎหมาย (สกม.)	11 2.49%	1 4.76%	1 2.86%	2 1.94%	7 2.48%
สำนักนิติกรรม (สนก.)	21 4.76%	- -	2 5.71%	6 5.83%	13 4.61%
สำนักตรวจสอบ (สตส.)	8 1.81%	1 4.76%	1 2.86%	2 1.94%	4 1.42%
ฝ่ายนโยบายและยุทธศาสตร์ (ผนย.)	11 2.49%	1 4.76%	1 2.86%	3 2.91%	6 2.13%
ฝ่ายพัฒนาโครงการรถไฟฟ้า (ผพค.)	22 4.99%	1 4.76%	3 8.57%	5 4.85%	13 4.61%
ฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศ (ผทท.)	13 2.95%	1 4.76%	1 2.86%	2 1.94%	9 3.19%
ฝ่ายบัญชีและการเงิน (ผชง.)	25 5.67%	2 9.52%	2 5.71%	4 3.88%	17 6.03%



รายงานสำรวจภาพลักษณ์องค์กรของ รพม. และความพึงพอใจของประชาชนต่อมาตรการลดผลกระทบสิ่งแวดล้อมและจรรยาบรรณ
ประจำปีงบประมาณ 2564

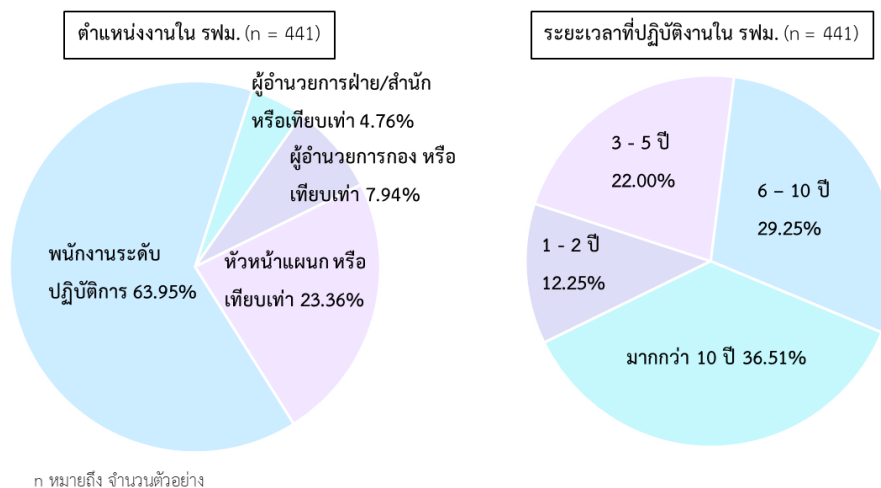
ฝ่ายงานใน รพม.	รวม	ตำแหน่งงานใน รพม.			
		ผู้อำนวยการ ฝ่าย/สำนัก หรือ เทียบเท่า	ผู้อำนวยการกอง หรือเทียบเท่า	หัวหน้าแผนก หรือเทียบเท่า	พนักงาน ระดับ ปฏิบัติการ
ฝ่ายธุรกิจบัตรโดยสาร (ผรต.)	19 4.31%	1 4.76%	2 5.71%	4 3.88%	12 4.26%
ฝ่ายวิศวกรรมและสถาปัตยกรรม (ผวส.)	20 4.54%	1 4.76%	1 2.86%	6 5.83%	12 4.26%
ฝ่ายบริหารงานก่อสร้าง 1 (ผบก.1)	26 5.90%	2 9.52%	1 2.86%	7 6.80%	16 5.67%
ฝ่ายบริหารงานก่อสร้าง 2 (ผบก.2)	9 2.04%	1 4.76%	1 2.86%	3 2.91%	4 1.42%
ฝ่ายพัฒนารัฐกิจ (ผพร.)	15 3.40%	1 4.76%	1 2.86%	4 3.88%	9 3.19%
ฝ่ายระบบรถไฟฟ้า (ผรฟ.)	14 3.18%	1 4.76%	1 2.86%	5 4.85%	7 2.48%
ฝ่ายปฏิบัติการ (ผปก.)	26 5.90%	1 4.76%	2 5.71%	9 8.74%	14 4.97%
ฝ่ายรักษาความปลอดภัยและกู้ภัย (ผรภ.)	55 12.47%	1 4.76%	3 8.57%	12 11.65%	39 13.83%
ฝ่ายกรรมสิทธิ์ที่ดิน (ผกท.)	25 5.67%	1 4.76%	3 8.57%	4 3.88%	17 6.03%
ฝ่ายจัดซื้อและบริการ (ผจบ.)	38 8.62%	1 4.76%	2 5.71%	6 5.83%	29 10.28%
ฝ่ายทรัพยากรบุคคล (ผทบ.)	15 3.40%	1 4.76%	1 2.86%	3 2.91%	10 3.55%
สำนักงานความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน (สปอ.)	5 1.13%	-	1 2.86%	1 0.97%	3 1.06%
สำนักงานพัฒนาระบบงาน (สพร.)	4 0.91%	-	1 2.86%	1 0.97%	2 0.71%

7.1 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง

7.1.1 การปฏิบัติงานใน รพม.

กลุ่มตัวอย่างกว่าครึ่งเป็นพนักงานระดับปฏิบัติการ (63.95%) รองลงมาได้แก่ หัวหน้าแผนกหรือเทียบเท่า (23.36%) ผู้อำนวยการกอง หรือเทียบเท่า (7.94%) และผู้อำนวยการฝ่าย/สำนัก หรือเทียบเท่า (4.76%) ส่วนใหญ่เป็นผู้ที่รับรู้เกี่ยวกับการดำเนินงานขององค์กรได้ดี เพราะปฏิบัติงานใน รพม. มานานมากกว่า 10 ปี (36.51%) รองลงมาคือ 6 - 10 ปี (29.25%) 3 - 5 ปี (22.00%) และ 1 - 2 ปี (12.25%) รายละเอียดนำเสนอตามแผนภาพที่ 24

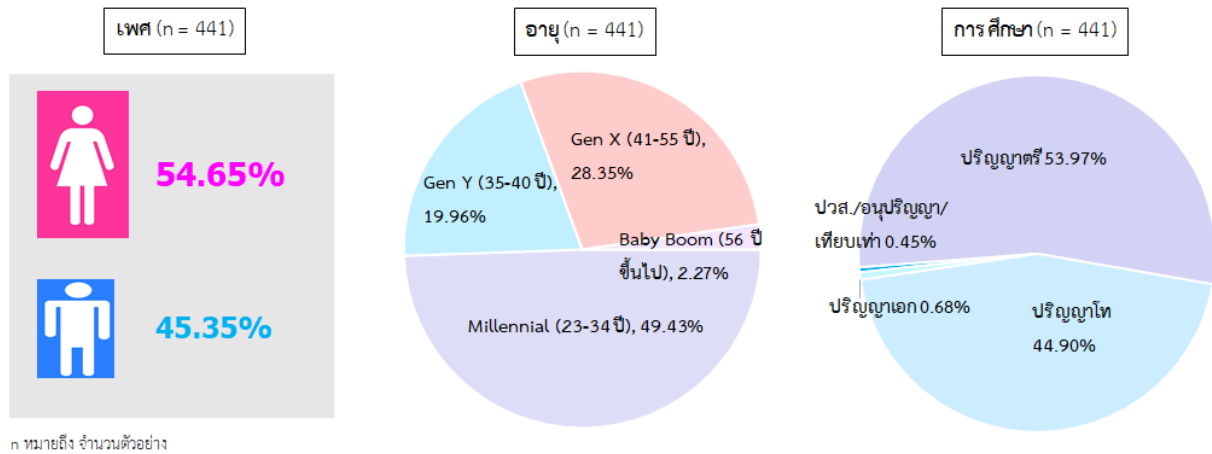
แผนภาพที่ 24 การปฏิบัติงานใน รพม. ของกลุ่มตัวอย่าง



7.1.2 ลักษณะทางประชากรศาสตร์

กลุ่มตัวอย่างพนักงาน รพม. เป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย (54.65% : 45.35% ตามลำดับ) ส่วนใหญ่เป็นวัยทำงาน คือกลุ่ม Millennial อายุ 23 - 34 ปี (49.43%) จบการศึกษาระดับปริญญาตรี (53.97%) และปริญญาโท (44.90%) รายละเอียดตามแผนภาพที่ 25

แผนภาพที่ 25 ลักษณะทางประชากรศาสตร์ของกลุ่มตัวอย่าง



7.2 ภาพลักษณ์ด้านการบริหารจัดการ ด้านการประชาสัมพันธ์ และด้านคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของ รพม. ในกลุ่มพนักงาน รพม.

7.2.1 ภาพลักษณ์โดยรวม ด้านการบริหารจัดการ ด้านการประชาสัมพันธ์ และด้านคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของ รพม. ในกลุ่มพนักงาน รพม.

พนักงานมีความคิดเห็นต่อภาพลักษณ์โดยรวมของ รพม. ในระดับ “เห็นด้วย” (ค่าเฉลี่ย 4.15 สัดส่วนเห็นด้วย - เห็นด้วยอย่างยิ่ง 84.81%) ภาพลักษณ์ที่ดีที่สุดคือ ด้านการบริหารจัดการ (ค่าเฉลี่ย 4.31 สัดส่วนเห็นด้วย - เห็นด้วยอย่างยิ่ง 89.57%) รองลงมาคือ ด้านการประชาสัมพันธ์ (ค่าเฉลี่ย 4.17 สัดส่วนเห็นด้วย - เห็นด้วยอย่างยิ่ง 82.54%) ด้านคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานได้รับการยอมรับน้อยกว่าเรื่องอื่น (ค่าเฉลี่ย 4.09 สัดส่วนเห็นด้วย - เห็นด้วยอย่างยิ่ง 81.86%) รายละเอียดนำเสนอตามตารางที่ 52

ตารางที่ 52 ภาพลักษณ์ด้านการบริหารจัดการ ด้านการประชาสัมพันธ์ ด้านคุณธรรม และความโปร่งใส ในการดำเนินงาน และภาพลักษณ์โดยรวมของ รฟม. ในกลุ่มพนักงาน รฟม.

ภาพลักษณ์ของ รฟม.	ค่าเฉลี่ยภาพลักษณ์		สัดส่วนภาพลักษณ์ในระดับเห็นด้วยขึ้นไป	
	ค่าเฉลี่ย	ระดับภาพลักษณ์	จำนวน	ร้อยละ
1. ด้านการบริหารจัดการ	4.31	เห็นด้วยอย่างยิ่ง	395	89.57%
2. ด้านการประชาสัมพันธ์	4.17	เห็นด้วย	364	82.54%
3. ด้านคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงาน	4.09	เห็นด้วย	361	81.86%
ภาพลักษณ์โดยรวม (จากการคำนวณค่าเฉลี่ยภาพลักษณ์โดยรวมของแต่ละด้าน)	4.15	เห็นด้วย	374	84.81%

7.2.2 ภาพลักษณ์ด้านการบริหารจัดการของ รฟม. ในกลุ่มพนักงาน รฟม.

พนักงานมีความคิดเห็นต่อภาพลักษณ์ด้านการบริหารจัดการของ รฟม. ในระดับ “เห็นด้วยอย่างยิ่ง” (ค่าเฉลี่ย 4.31 สัดส่วนเห็นด้วย - เห็นด้วยอย่างยิ่ง 89.57%) เรื่องที่ รฟม. มีภาพลักษณ์ด้านการบริหารจัดการที่ดีที่สุด 3 อันดับแรก ได้แก่

อันดับหนึ่ง การจัดให้มีบริการรถไฟฟ้าขนส่งมวลชนที่มีประสิทธิภาพ (ค่าเฉลี่ย 4.37 สัดส่วนเห็นด้วย - เห็นด้วยอย่างยิ่ง 89.34%)

อันดับสอง การให้ความสำคัญกับผู้ใช้บริการและผู้มีส่วนได้เสีย ด้วยการรับฟังข้อคิดเห็นและนำมาปรับปรุงการดำเนินการ (ค่าเฉลี่ย 4.27 สัดส่วนเห็นด้วย - เห็นด้วยอย่างยิ่ง 85.26%)

อันดับสาม คุณภาพ ความสามารถ และความเชี่ยวชาญของบุคลากรในการให้บริการรถไฟฟ้าขนส่งมวลชนระดับมาตรฐานสากล (ค่าเฉลี่ย 4.14 สัดส่วนเห็นด้วย - เห็นด้วยอย่างยิ่ง 82.09%)

ภาพลักษณ์ที่ได้รับการยอมรับน้อยที่สุด คือ การบริหารการใช้จ่าย งบประมาณ โดยคำนึงถึงความคุ้มค่าและประหยัด (ค่าเฉลี่ย 4.02 สัดส่วนเห็นด้วย - เห็นด้วยอย่างยิ่ง 75.96%) รายละเอียดนำเสนอตามแผนภาพที่ 26

แผนภาพที่ 26 ภาพลักษณ์ด้านการบริหารจัดการของ รฟม. ในกลุ่มพนักงาน รฟม.



เห็นด้วย (4)-เห็นด้วยอย่างยิ่ง (5)	89.34%	82.09%	75.96%	85.26%	89.57%
ค่อนข้างเห็นด้วย (3)	9.75%	15.87%	19.96%	12.70%	9.52%
ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง (1)-ไม่เห็นด้วย (2)	0.91%	2.04%	4.08%	2.04%	0.91%

n หมายถึง จำนวนตัวอย่าง

จากการสอบถามด้วยคำถามปลายเปิดของแบบสอบถามที่ว่า “เหตุผลที่ “ไม่เห็นด้วย/ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง” (ให้คะแนน 1/2)” ต่อภาพลักษณ์เรื่อง ภาพรวมของการเป็นองค์กรที่มีการบริหารจัดการที่ยอดเยี่ยม” พบว่า เนื่องจากเหตุผลที่หลากหลาย ได้แก่ ไม่มีสิ่งที่แสดงให้เห็นถึงการบริหารจัดการที่ยอดเยี่ยม ไม่มีมาตรฐานในการบริหาร เปิดให้บริการรถไฟฟ้าไม่ตรงตามแผนที่กำหนด ไม่เห็นผลกำไรจากการบริหารจัดการ และรฟม. ไม่ได้บริหารงานเองทั้งหมด รายละเอียดนำเสนอตามตารางที่ 53

ตารางที่ 53 เหตุผลที่ “ไม่เห็นด้วย/ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง” ต่อภาพลักษณ์ด้านการบริหารจัดการของ รฟม. ในกลุ่มพนักงาน รฟม.

“ไม่เห็นด้วย/ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง” (n = 6)	จำนวน	ร้อยละ
ไม่มีสิ่งที่แสดงให้เห็นถึงการบริหารจัดการที่ยอดเยี่ยม	1	16.67%
ไม่มีมาตรฐานในการบริหาร	1	16.67%
เปิดให้บริการรถไฟฟ้าไม่ตรงตามแผนที่กำหนด	1	16.67%
ไม่เห็นผลกำไรจากการบริหารจัดการ	1	16.67%
รฟม. ไม่ได้บริหารงานเองทั้งหมด	1	16.67%
ไม่ระบุ	1	16.67%

n หมายถึง จำนวนตัวอย่าง

หมายเหตุ: คำนวณค่าร้อยละจากจำนวนตัวอย่างที่ตอบคำถามข้อนี้ทั้งหมด

7.2.3 ภาพลักษณ์ด้านการประชาสัมพันธ์ของ รพม. ในกลุ่มพนักงาน รพม.

พนักงานมีความคิดเห็นต่อภาพลักษณ์ด้านการประชาสัมพันธ์ของ รพม. ในระดับ “เห็นด้วย” (ค่าเฉลี่ย 4.17 สัดส่วนเห็นด้วย - เห็นด้วยอย่างยิ่ง 82.54%) เรื่องที่ รพม. มีภาพลักษณ์ด้านการประชาสัมพันธ์ที่ดีที่สุด 3 อันดับแรก ได้แก่

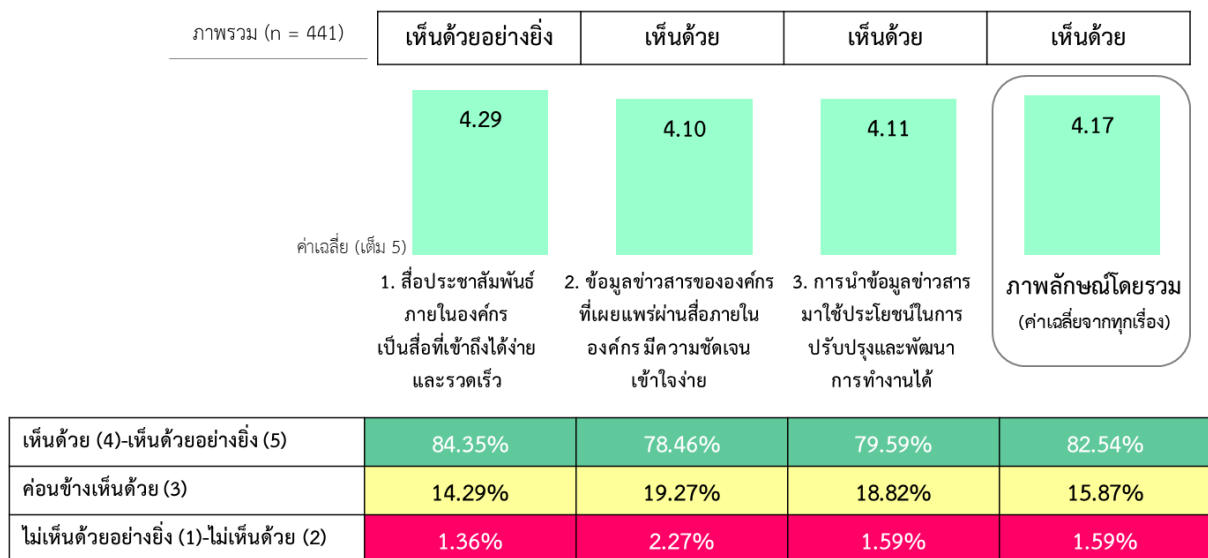
อันดับหนึ่ง สื่อประชาสัมพันธ์ภายในองค์กร เป็นสื่อที่เข้าถึงได้ง่ายและรวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 4.29 สัดส่วนเห็นด้วย - เห็นด้วยอย่างยิ่ง 84.35%)

อันดับสอง การนำข้อมูลข่าวสารมาใช้ประโยชน์ในการปรับปรุงและพัฒนาการทำงานได้ (ค่าเฉลี่ย 4.11 สัดส่วนเห็นด้วย - เห็นด้วยอย่างยิ่ง 79.59%)

อันดับสาม ข้อมูลข่าวสารขององค์กรที่เผยแพร่ผ่านสื่อภายในองค์กร มีความชัดเจน เข้าใจง่าย (ค่าเฉลี่ย 4.10 สัดส่วนเห็นด้วย - เห็นด้วยอย่างยิ่ง 78.46%)

รายละเอียดนำเสนอตามแผนภาพที่ 27

แผนภาพที่ 27 ภาพลักษณ์ด้านการประชาสัมพันธ์ของ รพม. ในกลุ่มพนักงาน รพม.



n หมายถึง จำนวนตัวอย่าง

รายงานสำรวจภาพลักษณ์องค์กรของ รพม. และความพึงพอใจของประชาชนต่อมาตรการลดผลกระทบสิ่งแวดล้อมและจราจร ประจำปีงบประมาณ 2564

จากการสอบถามด้วยคำถามปลายเปิดของแบบสอบถามที่ว่า “เหตุผลที่ “ไม่เห็นด้วย/ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง” (ให้คะแนน 1/2)” ต่อภาพลักษณ์เรื่อง ภาพรวมด้านการประชาสัมพันธ์ภายในองค์กรที่มีประสิทธิภาพที่ดี” พบว่า เนื่องจากเหตุผลที่หลากหลาย ได้แก่ ข้อมูลข่าวสารที่เปิดเผยไม่ตรงไปตรงมา มีแต่ด้านบวก ไม่ได้รับข่าวสารอย่างทั่วถึง/ขาดการสื่อสารประชาสัมพันธ์ ข่าวสารประชาสัมพันธ์ล่าช้า รายละเอียดนำเสนอตามตารางที่ 54

ตารางที่ 54 เหตุผลที่ “ไม่เห็นด้วย/ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง” ต่อภาพลักษณ์ด้านการประชาสัมพันธ์ของ รพม. ในกลุ่มพนักงาน รพม.

“ไม่เห็นด้วย/ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง” (n = 3)	จำนวน	ร้อยละ
ข้อมูลข่าวสารที่เปิดเผยไม่ตรงไปตรงมา มีแต่ด้านบวก	1	33.33%
ไม่ได้รับข่าวสารอย่างทั่วถึง/ขาดการสื่อสารประชาสัมพันธ์	1	33.33%
ข่าวสารประชาสัมพันธ์ล่าช้า	1	33.33%

n หมายถึง จำนวนตัวอย่าง

หมายเหตุ: คำนวณค่าร้อยละจากจำนวนตัวอย่างที่ตอบคำถามข้อนี้ทั้งหมด

7.2.4 ภาพลักษณ์ด้านคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของ รพม. ในกลุ่มพนักงาน รพม.

พนักงานมีความคิดเห็นต่อภาพลักษณ์ด้านคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของ รพม. ในระดับ “เห็นด้วย” (ค่าเฉลี่ย 4.09 สัดส่วนเห็นด้วย - เห็นด้วยอย่างยิ่ง 81.86%) เรื่องที่ รพม. มีภาพลักษณ์ด้านคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานดีที่สุด 3 อันดับแรก ได้แก่

อันดับหนึ่ง บุคลากรไม่มีการรับของขวัญ/เงิน/สิทธิประโยชน์ต่างๆ ในเทศกาล/วันสำคัญต่างๆ (ค่าเฉลี่ย 4.20 สัดส่วนเห็นด้วย - เห็นด้วยอย่างยิ่ง 81.63%)

อันดับสอง มีการเผยแพร่หลักการ แนวความคิด และให้ความรู้ที่เกี่ยวข้องกับการต่อต้านการทุจริต (ค่าเฉลี่ย 4.17 สัดส่วนเห็นด้วย - เห็นด้วยอย่างยิ่ง 83.45%)

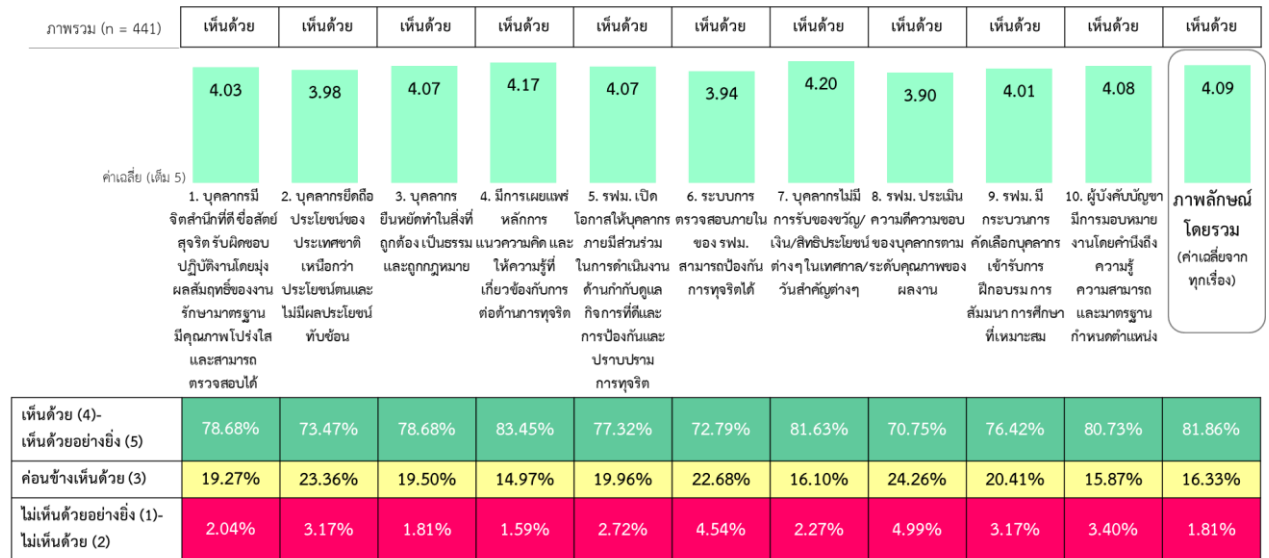
อันดับสาม ผู้บังคับบัญชามีการมอบหมายงานโดยคำนึงถึงความรู้ความสามารถและมาตรฐานกำหนดตำแหน่ง (ค่าเฉลี่ย 4.08 สัดส่วนเห็นด้วย - เห็นด้วยอย่างยิ่ง 80.73%)

ภาพลักษณ์ที่ได้รับการยอมรับน้อยที่สุด คือ รพม. ประเมินความดีความชอบของบุคลากรตามระดับคุณภาพของผลงาน (ค่าเฉลี่ย 3.90 สัดส่วนเห็นด้วย - เห็นด้วยอย่างยิ่ง 70.75%) รายละเอียดนำเสนอตามแผนภาพที่ 28



รายงานสำรวจภาพลักษณ์องค์กรของ รฟม. และความพึงพอใจของประชาชนต่อมาตรการลดผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมและจราจร
ประจำปีงบประมาณ 2564

แผนภาพที่ 28 ภาพลักษณ์ด้านคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของ รฟม. ในกลุ่มพนักงาน รฟม.



n หมายถึง จำนวนตัวอย่าง

จากการสอบถามด้วยคำถามปลายเปิดของแบบสอบถามที่ว่า “เหตุผลที่ “ไม่เห็นด้วย/ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง” (ให้คะแนน 1/2)” ต่อภาพลักษณ์เรื่อง ภาพรวมด้านการเป็นองค์กรที่มีคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานสูง” พบว่า เนื่องจากเหตุผลที่หลากหลาย ได้แก่ ผู้บังคับบัญชาบริหารงาน บริหารคนอย่างมีอคติ/ใช้อารมณ์ส่วนตัว มีความลำเอียง องค์กรไม่มีอิสระในการดำเนินการ ต้องพึ่งพำนักการเมือง มีการปรับโยกย้ายบุคลากรบ่อย มีช่องว่างระหว่างผู้บริหารกับพนักงานอยู่มาก รายละเอียดนำเสนอตามตารางที่ 55

ตารางที่ 55 เหตุผลที่ “ไม่เห็นด้วย/ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง” ต่อภาพลักษณ์ด้านคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของ รฟม. ในกลุ่มพนักงาน รฟม.

เหตุผลที่ “ไม่เห็นด้วย/ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง” (n = 8)	จำนวน	ร้อยละ
ผู้บังคับบัญชาบริหารงาน บริหารคนอย่างมีอคติ/ใช้อารมณ์ส่วนตัว มีความลำเอียง	2	25.00%
ไม่มีอิสระในการดำเนินการ ต้องพึ่งพำนักการเมือง	1	12.50%
ปรับโยกย้ายบุคลากรบ่อย	1	12.50%
มีช่องว่างระหว่างผู้บริหารกับพนักงานอยู่มาก	1	12.50%
ไม่ระบุ	3	37.50%

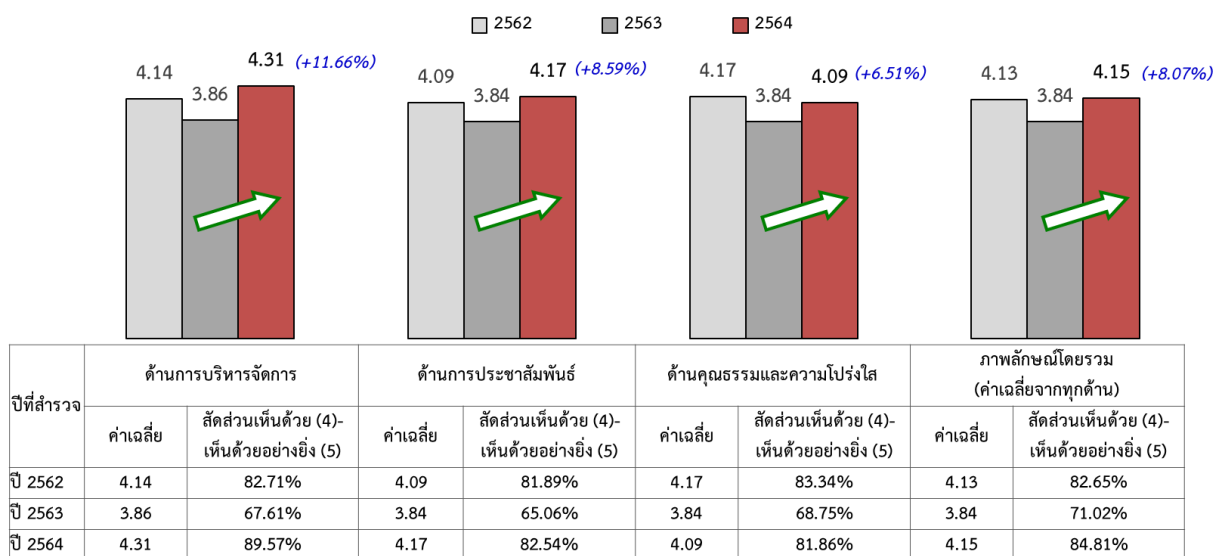
n หมายถึง จำนวนตัวอย่าง

หมายเหตุ: คำนวณค่าร้อยละจากจำนวนตัวอย่างที่ตอบคำถามข้อนี้ทั้งหมด

7.2.5 เปรียบเทียบภาพลักษณ์ด้านการบริหารจัดการ ด้านการประชาสัมพันธ์ และด้านคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของ รพม. ในพนักงาน รพม. ปี 2562 - 2564

เมื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยภาพลักษณ์โดยรวมจากทุกด้านของ รพม. ระหว่างปี 2562 - 2564 พบว่าพนักงาน รพม. มีความคิดเห็นต่อภาพลักษณ์โดยรวมที่ดีที่สุดของ รพม. เพิ่มขึ้นจากปี 2563 (เพิ่มขึ้น +8.07%) โดยมีภาพลักษณ์เพิ่มขึ้นทุกเรื่อง เรื่องที่เพิ่มขึ้นมากที่สุดคือ ด้านการบริหารจัดการ (เพิ่มขึ้น +11.66%) รองลงมาคือ ด้านการประชาสัมพันธ์ (เพิ่มขึ้น +8.59%) ด้านคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงาน (เพิ่มขึ้น +6.51%) รายละเอียดนำเสนอตามแผนภาพที่ 29

แผนภาพที่ 29 เปรียบเทียบภาพลักษณ์ด้านการบริหารจัดการ ด้านการประชาสัมพันธ์ และด้านคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของ รพม. ในกลุ่มพนักงาน รพม. ปี 2562 - 2564



สาเหตุที่ภาพลักษณ์แต่ละด้านเพิ่มขึ้นเนื่องจาก

1. ด้านการบริหารจัดการ ภาพลักษณ์ในปี 2564 เพิ่มขึ้นจากปี 2563 ทุกเรื่อง เรื่องที่มีภาพลักษณ์ดีขึ้นมากที่สุดคือ การบริหารการใช้จ่าย งบประมาณ โดยคำนึงถึงความคุ้มค่าและประหยัดของ รพม. เช่น การทำงานมีจำนวนบุคลากรที่เหมาะสมกับปริมาณงานในแต่ละสถานี การก่อสร้างสถานที่รวดเร็วถูกต้องเป็นไปตามเวลาที่กำหนด (4.12 : 3.76 ตามลำดับ)

รายงานสำรวจภาพลักษณ์องค์กรของ รพม. และความพึงพอใจของประชาชนต่อมาตรการลดผลกระทบสิ่งแวดล้อมและจราจร ประจำปีงบประมาณ 2564

2. ด้านการประชาสัมพันธ์ ภาพลักษณ์ในปี 2564 เพิ่มขึ้นจากปี 2563 ทุกเรื่อง เรื่องที่มีภาพลักษณ์ดีขึ้นมากที่สุดคือ สื่อประชาสัมพันธ์ภายในองค์กร (เช่น อินทราเน็ต เฟซบุ๊กสื่อสารภายในองค์กร จอทีวีในสำนักงาน) เป็นสื่อที่เข้าถึงได้ง่ายและรวดเร็ว (4.29 : 3.88 ตามลำดับ)

3. ด้านคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงาน ภาพลักษณ์ในปี 2564 เพิ่มขึ้นจากปี 2563 ทุกเรื่อง เรื่องที่มีภาพลักษณ์ดีขึ้นมากที่สุดคือ รพม. มีกระบวนการคัดเลือกบุคลากรเข้ารับการฝึกอบรม การสัมมนา การศึกษาที่เหมาะสม (4.01 : 3.76 ตามลำดับ)

7.3 ข้อเสนอแนะต่อ รพม. ในกลุ่มพนักงาน รพม.

จากการสอบถามด้วยคำถามปลายเปิดของแบบสอบถามที่ว่า “ท่านต้องการให้ รพม. ปรับปรุงในเรื่องใดบ้าง ในด้านการบริหารจัดการภายในองค์กร ด้านการประชาสัมพันธ์ภายในองค์กร และด้านการเป็นองค์กรที่มีคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงาน” พบว่า ภาพลักษณ์ที่พนักงานส่วนใหญ่ต้องการให้ รพม. ปรับปรุงมากที่สุดคือ ด้านการบริหารจัดการ (13.61%) รองลงมาได้แก่ ด้านการประชาสัมพันธ์ (13.38%) และด้านคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงาน (10.66%) ดังนี้

หมวดหมู่	ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะ
ด้านการบริหารจัดการ	<ul style="list-style-type: none"> - Put the right man on the right job /จัดคนให้ถูกกับงาน - การสื่อสารสองทาง ระหว่างผู้บริหารกับพนักงาน/การสื่อสารทุกระดับอย่างทั่วถึง/ การติดต่อสื่อสารภายใน - รับฟังความคิดเห็นพนักงาน/การบริหารจัดการองค์กร ความมีส่วนร่วม รับฟังข้อมูล และความคิดเห็น/มีการประชุมรับฟังความคิดเห็นพนักงานสม่ำเสมอ - บริหารจัดการภายในองค์กรให้ดีกว่านี้ - การประเมินผลพนักงาน/การเลื่อนขั้น วัลจากผลงานด้วยความเป็นธรรมเท่านั้น - มีการ Rotate งานเพื่อการเรียนรู้ใหม่ๆ /แลกเปลี่ยนความรู้ในแต่ละสายงาน - พัฒนาบุคลากรในสายอาชีพให้มีความเชี่ยวชาญ/ดึงศักยภาพพนักงาน - ผลักดันให้มีการใช้เอกสารออนไลน์มากขึ้น/ส่ง E - mail แทนการใช้เอกสาร หนังสือเวียนต่างๆ - การดำเนินโครงการรถไฟฟ้าควรนึกถึงประโยชน์ของประชาชน และ รพม. ด้วย - สร้างความสามัคคีภายในองค์กร - ผู้บริหารกำกับดูแลอย่างใกล้ชิด



รายงานสำรวจภาพลักษณ์องค์กรของ รพม. และความพึงพอใจของประชาชนต่อมาตรการลดผลกระทบสิ่งแวดล้อมและจราจร
ประจำปีงบประมาณ 2564

หมวดหมู่	ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะ
	<ul style="list-style-type: none">- การบริหารงบประมาณในการจ้างที่ปรึกษา- บริหารการเดินทางด้วยพนักงานของ รพม. เอง- จัดบุคลากรให้สอดคล้องกับโครงการที่ขยายเพิ่มมากขึ้น- ให้ความสำคัญเรื่องความปลอดภัยในการให้บริการ- สร้างสภาพแวดล้อมการทำงานให้มีความ Active พร้อมพัฒนา- พนักงานระดับปฏิบัติการสามารถประเมิน ระดับหัวหน้าด้วย- การลดความสูญเปล่าในการทำงานแต่ละส่วน- ผู้บริหารให้ความสำคัญกับความสุขในการทำงาน- บริหารงานต่างๆ ให้ทันยุคทันสมัยตามมาตรฐานสากล- ทำงานร่วมกันทุกส่วนงาน- การประเมินผลให้มาตรฐานเดียวกัน- ทำกระดานถาม - ตอบ สิ่งที่พนักงานควรรู้ เช่น สวัสดิการ- มีเกณฑ์มาตรฐานการรับพนักงานเข้ามาทำงาน- การประเมินผลการดำเนินการจากบุคคลที่ร่วมงาน- การประเมินผลแบบสองทาง เพื่อความรวดเร็วในการปรับกระบวนการ
ด้านการประชาสัมพันธ์	<ul style="list-style-type: none">- เพิ่มช่องทางการประชาสัมพันธ์ เช่น Social Media- ประชาสัมพันธ์อย่างทั่วถึง/การสื่อสารที่เข้าถึงพนักงาน/สื่อสารแบบเชิงรุก- ประชาสัมพันธ์องค์กรมากขึ้น/ต่อเนื่อง- ประชาสัมพันธ์ที่ Update สม่ำเสมอ/ข้อมูลที่รวดเร็วทันต่อเหตุการณ์- เน้นประชาสัมพันธ์ว่า รพม. เป็นหน่วยงานที่มีคุณธรรม มีความโปร่งใส/การป้องกันการทุจริต- ประชาสัมพันธ์ข่าวสารที่เป็นข้อเท็จจริง เช่น สวัสดิการที่พนักงานควรได้รับ- ประชาสัมพันธ์ทันสมัย เข้าถึงคนรุ่นใหม่- ประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับผลการดำเนินงานของแต่ละฝ่ายใน รพม.- พัฒนารูปแบบสื่อที่น่าสนใจขึ้น- ประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับกิจกรรมภายนอกที่จัดขึ้นให้พนักงานทราบด้วย- ประชาสัมพันธ์เสียงตามสายต้องมีกำหนดเวลาที่ชัดเจน- ประชาสัมพันธ์ควรนำมาเผยแพร่ซ้ำในอินทราเน็ต

หมวดหมู่	ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะ
	<ul style="list-style-type: none"> - ประชาสัมพันธ์ใช้สื่อที่น่าสนใจ เช่น ภาพเคลื่อนไหว - ช่องทางประชาสัมพันธ์ที่เป็นเอกภาพ - การสื่อสารที่ส่งเสริมให้มีความรักองค์กร - ทำการประเมินการเห็นสื่อประชาสัมพันธ์ของพนักงาน
ด้านคุณธรรม และ ความ โปร่งใสในการ ดำเนินงาน	<ul style="list-style-type: none"> - เสริมสร้างความโปร่งใส/คุณธรรม/จริยธรรม/จิตสำนึกในเรื่องความโปร่งใส/ปลูกฝังการมีจิตอาสา - ดำเนินการเปิดเผย ตรวจสอบได้/ดำเนินการด้วยความโปร่งใส - ทุกกองงานมีการจัดกิจกรรมส่งเสริมคุณธรรม ความโปร่งใส/จัดกิจกรรมส่งเสริมคุณธรรม จริยธรรม สม่ำเสมอ - ให้ความสำคัญทุกฝ่ายในองค์กรอย่างเท่าเทียมกัน - มีช่องทางการรับเรื่องที่มีประสิทธิภาพ/มีช่องทางการแจ้งพฤติกรรมบุคลากรที่ทุจริต ไม่โปร่งใส - คำนึงถึงการจัดสรรประโยชน์บุคลากรมากกว่าองค์กร/ให้ความสำคัญพนักงานมากกว่านี้ - สร้างต้นแบบที่ดีให้เห็นเป็นตัวอย่าง - งดรับสินบนทุกกรณี - ใช้เทคโนโลยีใหม่ ในการตรวจสอบความโปร่งใส เช่น Blockchain - การดำเนินการโดยนึกถึงประโยชน์ของประชาชน - ตรวจสอบความโปร่งใสสม่ำเสมอ - นึกถึงประโยชน์ขององค์กร และชาติ มากกว่าประโยชน์ส่วนตัว - คำนึงถึงประโยชน์ให้กับชุมชนที่เกี่ยวข้องกับ รพม. - มีความเข้มงวดในการควบคุมดูแลพนักงานให้ปฏิบัติตามกฎระเบียบ - ตรวจสอบการทำงานล่วงเวลาให้มีความเหมาะสม

7.4 สัดส่วนของประชาชน และพนักงาน รฟม. ต่อภาพลักษณ์ของ รฟม. ด้านการบริหารจัดการ ด้านการประชาสัมพันธ์ และด้านคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงาน

จากการคำนวณค่าเฉลี่ยแบบถ่วงน้ำหนักระหว่างสัดส่วนของประชาชนที่ทำงาน/อยู่อาศัยตามแนวสาย
ทางโครงการรถไฟฟ้าของ รฟม. ที่สำรวจ และสัดส่วนของพนักงาน รฟม. พบว่า สัดส่วนของประชาชน
และพนักงาน รฟม. ต่อภาพลักษณ์ของ รฟม. ด้านการบริหารจัดการ ด้านการประชาสัมพันธ์ และด้านคุณธรรม
และความโปร่งใสในการดำเนินงาน อยู่ในระดับ “เห็นด้วยอย่างยิ่ง” คือ 84.92% รายละเอียดนำเสนอ
ตามตารางที่ 56

ตารางที่ 56 สัดส่วนของประชาชน และพนักงาน รฟม. ต่อภาพลักษณ์ของ รฟม. ด้านการบริหารจัดการ ด้านการประชาสัมพันธ์ และด้านคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงาน

กลุ่มเป้าหมาย	สัดส่วนความคิดเห็นในระดับเห็นด้วยขึ้นไป (4-5 คะแนน)
ประชาชนทั่วไป (0.6)	85.00%
พนักงาน รฟม. (0.4)	84.81%
ภาพรวม	84.92%

หมายเหตุ: คำนวณจาก $(0.6 \times \text{สัดส่วนของประชาชนต่อภาพลักษณ์โดยรวมของ รฟม. ทั้ง 3 ด้าน ในระดับเห็นด้วยขึ้นไป}) + (0.4 \times \text{สัดส่วนของพนักงาน รฟม. ต่อภาพลักษณ์โดยรวมของ รฟม. ทั้ง 3 ด้าน ในระดับเห็นด้วยขึ้นไป})$

7.5 การวิเคราะห์และสรุปโอกาสในการปรับปรุงเพื่อสร้างภาพลักษณ์ที่ดีของ รพม. ในกลุ่มพนักงาน รพม.

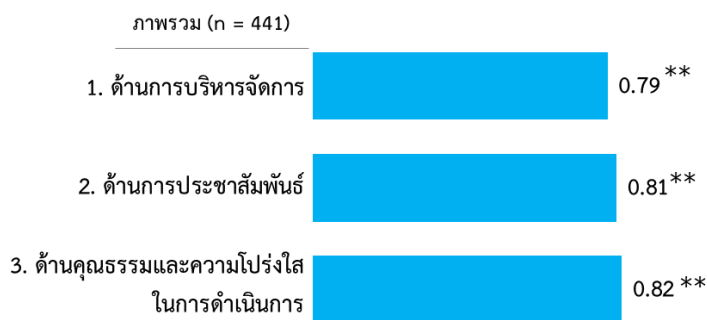
7.5.1 วิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลต่อภาพลักษณ์โดยรวมของ รพม. ในกลุ่มพนักงาน รพม.

ภาพลักษณ์แต่ละด้านมีผลต่อการเพิ่ม/ลดภาพลักษณ์โดยรวมต่อ รพม. ในกลุ่มพนักงานสูงในระดับที่ใกล้เคียงกัน (ค่าความสัมพันธ์ 0.79 - 0.82 จากค่าเต็ม 1.00) เนื่องจากเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานใน รพม. ของพนักงานโดยตรง โดยเรียงลำดับจากมาก - น้อย ดังนี้

- ด้านคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงาน (ค่าความสัมพันธ์ 0.82)
- ด้านการประชาสัมพันธ์ (ค่าความสัมพันธ์ 0.81)
- ด้านการบริหารจัดการ (ค่าความสัมพันธ์ 0.79)

รายละเอียดนำเสนอตามแผนภาพที่ 30

แผนภาพที่ 30 วิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลต่อภาพลักษณ์โดยรวมที่ดีของ รพม. ในกลุ่มพนักงาน รพม.



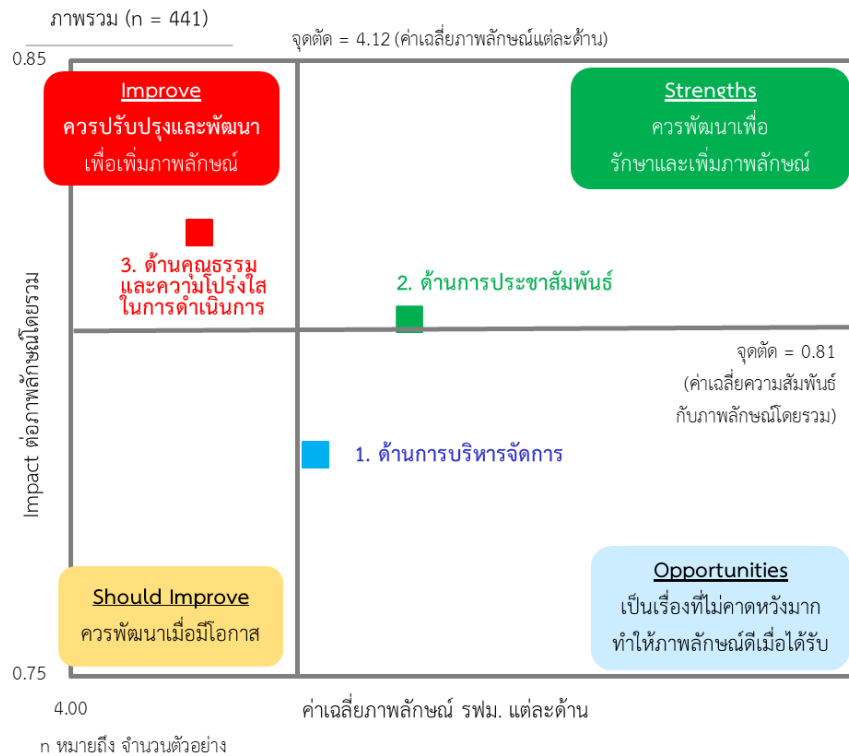
หมายเหตุ: ** หมายถึง มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจโดยรวมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ $p < 0.01$ หมายความว่า ผลที่ได้จากการคำนวณมีโอกาสผิดพลาดไม่เกิน 1%
n หมายถึง จำนวนตัวอย่าง

7.5.2 วิเคราะห์ปัจจัยที่ควรปรับปรุงเพื่อเพิ่มภาพลักษณ์โดยรวมที่ดีของ รพม. ในกลุ่มพนักงาน รพม.

เมื่อนำภาพลักษณ์แต่ละด้านที่วัดภาพลักษณ์โดยรวมที่ดีของ รพม. มาวิเคราะห์ด้วยเทคนิค Quadrant Analysis โดยวิเคราะห์จากค่าความสัมพันธ์ต่อการเพิ่ม/ลดภาพลักษณ์โดยรวมของ รพม. เปรียบเทียบกับค่าเฉลี่ยภาพลักษณ์โดยรวมของ รพม. พบว่าปัจจัยที่ควรปรับปรุงคือ ด้านคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงาน รองลงมาคือ ด้านการบริหารจัดการ รายละเอียดนำเสนอตามแผนภาพที่ 31 ตารางที่ 57 และ 58

รายงานสำรวจภาพลักษณ์องค์กรของ รพม. และความพึงพอใจของประชาชนต่อมาตรการลดผลกระทบสิ่งแวดล้อมและจราจร ประจำปีงบประมาณ 2564

แผนภาพที่ 31 ลำดับความสำคัญที่ควรปรับปรุงเพื่อเพิ่มภาพลักษณ์โดยรวมที่ดีของ รพม. ในกลุ่มพนักงาน รพม.



ตารางที่ 57 สรุปลำดับความสำคัญที่ควรปรับปรุงเพื่อเพิ่มภาพลักษณ์โดยรวมที่ดีของ รพม. ในกลุ่มพนักงาน รพม.

ภาพลักษณ์ของ รพม. (n = 441)	สรุปลำดับการปรับปรุง	Impact ต่อภาพลักษณ์โดยรวม	ค่าเฉลี่ยภาพลักษณ์
1. ด้านการบริหารจัดการ	ปรับปรุงอันดับสอง	Opportunities	4.12*
2. ด้านการประชาสัมพันธ์	รักษาและพัฒนา	Strengths	4.17
3. ด้านคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงาน	ปรับปรุงอันดับแรก	Improve	4.07*

n หมายถึง จำนวนตัวอย่าง

หมายเหตุ: *คะแนนต่ำกว่าค่าเฉลี่ยภาพลักษณ์โดยรวมที่ 4.15

ตารางที่ 58 สรุปลำดับความสำคัญที่ควรปรับปรุงเพื่อเพิ่มภาพลักษณ์ที่ดีแต่ละด้านของ รฟม.
ในกลุ่มพนักงาน รฟม.

ภาพลักษณ์ (n = 441)	การจัดกลุ่มตามลำดับความสำคัญที่ควรปรับปรุง (โดยวิเคราะห์จากค่าความสัมพันธ์ของแต่ละเรื่องที่มีต่อการเพิ่ม/ลดภาพลักษณ์โดยรวมของ รฟม. เปรียบเทียบกับ ค่าเฉลี่ยภาพลักษณ์โดยรวมแต่ละด้าน ซึ่งค่าในวงเล็บ หมายถึง ค่าความสัมพันธ์ และวิเคราะห์เฉพาะด้านที่มีการสอบถามความคิดเห็นต่อเรื่องต่างๆ ภายใต้อันนั้นๆ)			
	Should Improve	Improve	Strengths	Opportunities
1. ด้านการบริหารจัดการ	-	- การบริหารการใช้จ่ายงบประมาณ โดยคำนึงถึงความคุ้มค่าและประหยัด (0.77**) - คุณภาพ ความสามารถ และความเชี่ยวชาญของบุคลากรในการให้บริการรถไฟฟ้าขนส่งมวลชนระดับมาตรฐานสากล (0.77**)	- การให้ความสำคัญกับผู้ให้บริการและผู้มีส่วนได้เสีย ด้วยการรับฟังข้อคิดเห็นและนำมาปรับปรุงการดำเนินการ (0.78**)	- การจัดให้มีบริการรถไฟฟ้าขนส่งมวลชนที่มีประสิทธิภาพ (0.74**)
2. ด้านการประชาสัมพันธ์	-	- การนำข้อมูลข่าวสารมาใช้ประโยชน์ในการปรับปรุงและพัฒนาการทำงานได้ (0.85**) - ข้อมูลข่าวสารขององค์กรที่เผยแพร่ผ่านสื่อภายในองค์กร มีความชัดเจน เข้าใจง่าย (0.84**)	-	- สื่อประชาสัมพันธ์ภายในองค์กร เป็นสื่อที่เข้าถึงได้ง่าย และรวดเร็ว (0.81**)
3. ด้านคุณธรรมและความโปร่งใส	- บุคลากรมีจิตสำนึกที่ดี ซื่อสัตย์สุจริต รับผิดชอบปฏิบัติงานโดยมุ่งผลสัมฤทธิ์ของงาน รักษามาตรฐาน มีคุณภาพ โปร่งใสและสามารถตรวจสอบได้ (0.74**) - รฟม. มีกระบวนการคัดเลือกบุคลากรเข้ารับกรฝึกอบรม การสัมมนา การศึกษาที่เหมาะสม (0.73**)	- ระบบการตรวจสอบภายในของ รฟม. สามารถป้องกันการทุจริตได้ (0.78**) - บุคลากรยึดถือประโยชน์ของประเทศไทยเหนือกว่าประโยชน์ตน และไม่มีผลประโยชน์ทับซ้อน (0.76**) - รฟม. ประเมินความดีความชอบของบุคลากรตามระดับคุณภาพของผลงาน (0.76**)	- บุคลากรยืนหยัดทำในสิ่งที่ถูกต้อง เป็นธรรมและถูกกฎหมาย (0.76**) - รฟม. เปิดโอกาสให้บุคลากรมีส่วนร่วมในการดำเนินงานด้านกำกับดูแลกิจการที่ดีการป้องกันและปราบปรามการทุจริต (0.76**)	- ผู้บังคับบัญชา ให้ความสำคัญหมายมอบหมายงานโดยคำนึงถึงความรู้ความสามารถและมาตรฐานกำหนดตำแหน่ง (0.72**) - มีการเผยแพร่หลักการแนวความคิด และให้ความรู้ที่เกี่ยวข้องกับการต่อต้านการทุจริต (0.72**) - บุคลากรไม่มีการรับของขวัญ/เงิน/สิทธิประโยชน์ต่างๆ ในเทศกาล/วันสำคัญต่างๆ (0.71**)

n หมายถึง จำนวนตัวอย่าง

หมายเหตุ: ** หมายถึง มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจโดยรวมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

บทที่ 8 ผลการสำรวจความพึงพอใจ และความไม่พึงพอใจต่อมาตรการลดผลกระทบ ด้านสิ่งแวดล้อมและจราจรจากการก่อสร้าง

กลุ่มตัวอย่างในการสำรวจความพึงพอใจ และความไม่พึงพอใจต่อมาตรการลดผลกระทบด้านสิ่งแวดล้อมและจราจรจากการก่อสร้างของ รฟม. มีจำนวนทั้งสิ้น 1,000 ราย กระจายตามแนวสายทางโครงการรถไฟฟ้าของ รฟม. 3 โครงการ และเก็บข้อมูลกระจายตามพื้นที่หลักที่มีการก่อสร้างแต่ละช่วงของแนวสายทาง เพื่อให้กระจายกลุ่มตัวอย่างได้ทั่วถึงทุกสายทาง โดยมีจำนวนตัวอย่าง ดังนี้

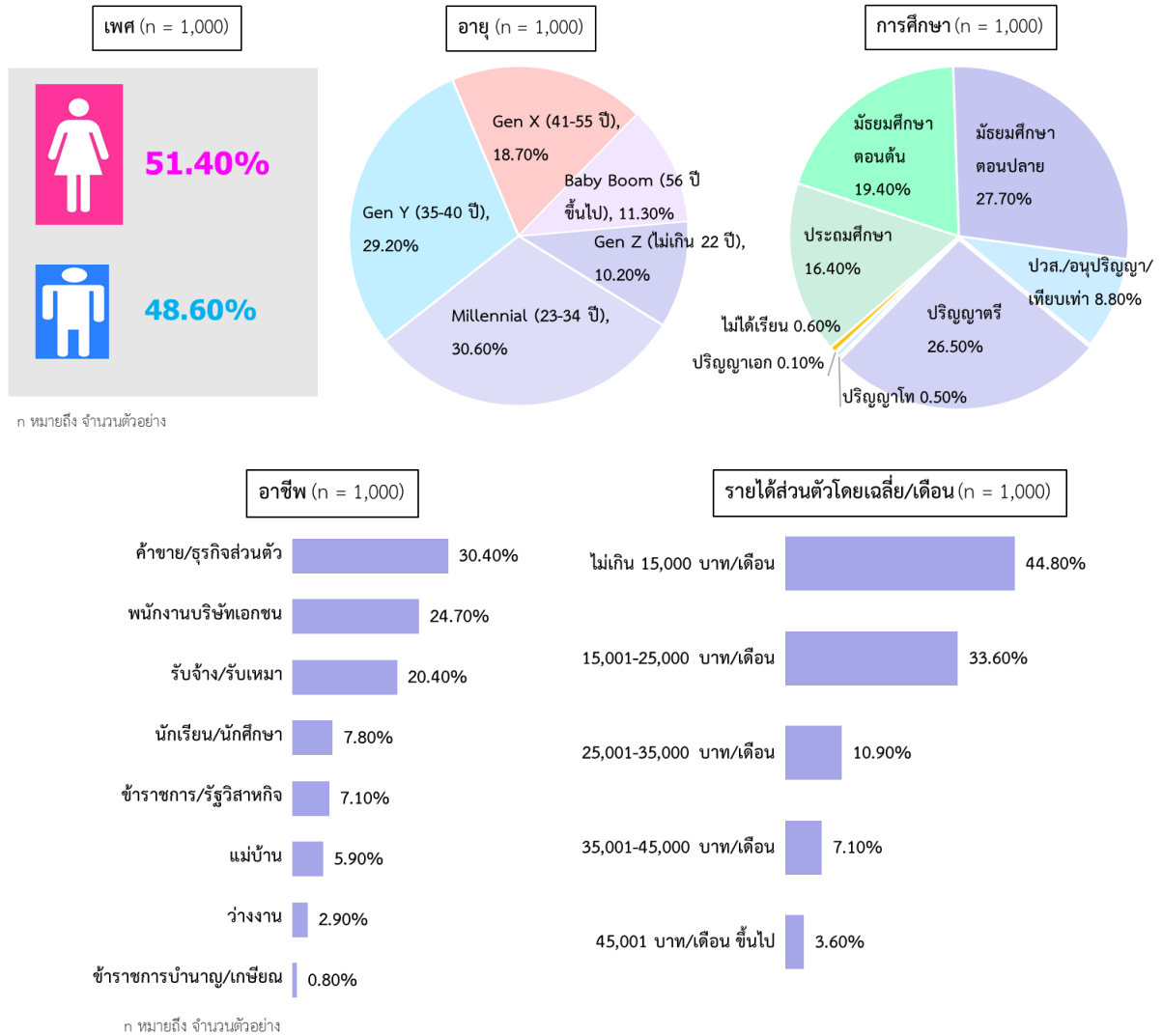
1. โครงการรถไฟฟ้าสายสีชมพู ช่วงแคราย – มีนบุรี จำนวนตัวอย่าง 300 ราย เก็บข้อมูล 4 พื้นที่ๆ ละ 75 ราย คือ เทศบาลนนทบุรี เทศบาลนครปากเกร็ด เขตบางเขน และตลาดมีนบุรี
2. โครงการรถไฟฟ้าสายสีเหลือง ช่วงลาดพร้าว – สำโรง จำนวนตัวอย่าง 300 ราย เก็บข้อมูล 4 พื้นที่ๆ ละ 75 ราย คือ ช่วงแยกลาดพร้าวตัดกับรัชดาภิเษก ลาดพร้าว 101 สวนหลวง ร.9 และตลาดสำโรง
3. โครงการรถไฟฟ้าสายสีส้ม (ตะวันออก) ช่วงศูนย์วัฒนธรรมแห่งประเทศไทย - มีนบุรี (สุวินทวงศ์) จำนวนตัวอย่าง 400 ราย เก็บข้อมูล 4 พื้นที่ๆ ละ 100 ราย ดังนี้ ถนนรามคำแหงซอย 1 - สนามกีฬาราชมิ่งเกล้าฯ แยกลำสาละ - บ้านม้า หมู่บ้านสัมมากร - เคหะรามคำแหง และตลาดมีนบุรี - ถนนสุวินทวงศ์

8.1 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง

8.1.1 ลักษณะทางประชากรศาสตร์

กลุ่มตัวอย่างประชาชนทั่วไปเป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย (51.40% : 48.60% ตามลำดับ) ส่วนใหญ่เป็นวัยทำงาน คือกลุ่ม Millennial อายุ 23 - 34 ปี (30.60%) จบการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย (27.70%) โคลงเคียงกับระดับปริญญาตรี (26.50%) ประกอบอาชีพค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว (30.40%) มากที่สุด รองลงมาคือ พนักงานบริษัท (24.70%) และรับจ้าง/รับเหมา (20.40%) ส่วนใหญ่มีรายได้ส่วนตัวโดยเฉลี่ยไม่เกิน 15,000 บาท/เดือน (44.80%) รองลงมาคือ 15,001 - 25,000 บาท/เดือน (33.60%) และอยู่อาศัย/ทำงานในอาคารที่เป็นรูปแบบบ้าน/ทาวน์เฮ้าส์ มากที่สุด (51.20%) รายละเอียดนำเสนอตามแผนภาพที่ 32

แผนภาพที่ 32 ลักษณะทางประชากรศาสตร์ของกลุ่มตัวอย่าง



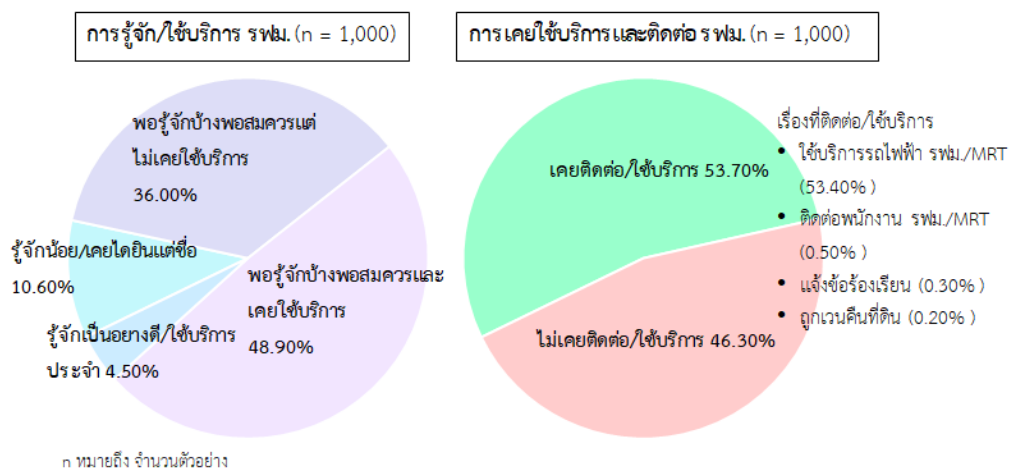
รายงานสำรวจภาพลักษณ์องค์กรของ รฟม. และความพึงพอใจของประชาชนต่อมาตรการลดผลกระทบสิ่งแวดล้อมและจราจร
ประจำปีงบประมาณ 2564



8.1.2 การรู้จัก/ใช้บริการ รฟม.

ประชาชนส่วนใหญ่มีความคิดเห็น认为自己รู้จัก รฟม. บ้างพอสมควรและเคยใช้บริการ (48.90%) แม้ว่ากว่าครึ่งหนึ่งของประชาชนจะเคยติดต่อ/ใช้บริการ รฟม. (53.70%) แต่พบว่า เกือบทั้งหมดเป็นการใช้บริการรถไฟฟ้าของ รฟม. (53.40%) รายละเอียดตามแผนภาพที่ 33 และตารางที่ 59

แผนภาพที่ 33 การรู้จัก/ใช้บริการ รฟม.



ตารางที่ 59 การเคยใช้บริการ/ติดต่อ รฟม. จำแนกตามแนวสายทางที่ทำงาน/อยู่อาศัย

	รวม (n = 1,000)	สายสีชมพู (n = 300)	สายสีเหลือง (n = 300)	สายสีส้ม (ตะวันออก) (n = 400)
เคยใช้บริการ/เคยติดต่อ รฟม.	537 53.70%	144 48.00%	200 66.67%	193 48.25%
บริการของ รฟม. ที่เคยใช้:				
ใช้บริการรถไฟฟ้า รฟม./MRT	534 53.40%	144 48.00%	199 66.33%	191 47.75%
ติดต่อพนักงาน รฟม./MRT	5 0.50%	- -	- -	5 1.25%
แจ้งข้อร้องเรียน	3 0.30%	- -	1 0.33%	2 0.50%
ถูกเวนคืนที่ดิน	2 0.20%	- -	- -	2 0.50%
ไม่เคยใช้บริการและติดต่อ รฟม.	463 46.30%	156 52.00%	100 33.33%	207 51.75%

n หมายถึง จำนวนตัวอย่าง

หมายเหตุ: 1. ค่าร้อยละจะต่ำกว่าจำนวนตัวอย่างที่ตอบคำถามข้อนี้ทั้งหมด

2. บริการที่เคยใช้ ตอบได้หลายคำตอบ ดังนั้นผลรวมของร้อยละของคำตอบทั้งหมดอาจมากกว่า 100% และมากกว่าจำนวนตัวอย่างทั้งหมด

8.2 ความพึงพอใจต่อมาตรการลดผลกระทบสิ่งแวดล้อมและจราจรจากการก่อสร้างโครงการรถไฟฟ้าของ รฟม.

8.2.1 ความพึงพอใจโดยรวมต่อมาตรการลดผลกระทบสิ่งแวดล้อมและจราจรจากการก่อสร้างโครงการรถไฟฟ้าของ รฟม.

ประชาชนมีความพึงพอใจโดยรวมต่อมาตรการลดผลกระทบสิ่งแวดล้อมและจราจรจากการก่อสร้างโครงการรถไฟฟ้าของ รฟม. ในระดับ “พึงพอใจมาก” (ค่าเฉลี่ย 3.99 สัดส่วนพอใจมาก - พอใจมากที่สุด 87.80%) ด้านที่พึงพอใจมากที่สุดคือ ด้านความปลอดภัย (ค่าเฉลี่ย 4.19 สัดส่วนพอใจมาก - พอใจมากที่สุด 86.80%) รองลงมาคือ ด้านเสียง (ค่าเฉลี่ย 4.16 สัดส่วนพอใจมาก - พอใจมากที่สุด 87.20%) และด้านความสิ้นสະเทือน (ค่าเฉลี่ย 4.12 สัดส่วนพอใจมาก - พอใจมากที่สุด 87.70%) ขณะที่พึงพอใจด้านการแก้ไขปัญหาที่น้อยที่สุด (ค่าเฉลี่ย 3.76 สัดส่วนพอใจมาก - พอใจมากที่สุด 76.69%) รายละเอียดนำเสนอตามตารางที่ 60

**ตารางที่ 60 ความพึงพอใจโดยรวมต่อมาตรการลดผลกระทบสิ่งแวดล้อมและจราจรจากการก่อสร้าง
โครงการรถไฟฟ้าของ รฟม.**

มาตรการลดผลกระทบสิ่งแวดล้อม และจราจรจากการก่อสร้าง	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ		สัดส่วนความพึงพอใจระดับมากขึ้นไป	
	ค่าเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ	จำนวน	ร้อยละ
1. ด้านการให้ข้อมูลข่าวสารประชาสัมพันธ์ของโครงการ ก่อสร้าง	3.94	พึงพอใจมาก	810	81.00%
2. ด้านการรับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียนของศูนย์รับแจ้ง เรื่องราวร้องทุกข์	3.77	พึงพอใจมาก	551	77.82%
3. ด้านการแก้ไขปัญหา	3.76	พึงพอใจมาก	543	76.69%
4. ด้านมาตรการลดผลกระทบด้านฝุ่นละออง	3.89	พึงพอใจมาก	807	80.70%
5. ด้านมาตรการลดผลกระทบด้านเสียง	4.16	พึงพอใจมาก	872	87.20%
6. ด้านมาตรการลดผลกระทบด้านความสั่นสะเทือน	4.12	พึงพอใจมาก	877	87.70%
7. ด้านมาตรการลดผลกระทบด้านความปลอดภัย	4.19	พึงพอใจมาก	868	86.80%
8. ด้านการจราจร	4.08	พึงพอใจมาก	862	86.20%
9. ด้านการระบายน้ำ	4.06	พึงพอใจมาก	859	85.90%
ความพึงพอใจโดยรวม (คำนวณจากค่าเฉลี่ยความพึงพอใจโดยรวม ของแต่ละด้าน)	3.99	พึงพอใจมาก	878	87.80%

เมื่อจำแนกตามกลุ่มย่อยพบว่า โดยรวมมาตรการลดผลกระทบสิ่งแวดล้อมและจราจรจากการก่อสร้างโครงการรถไฟฟ้าของ รฟม. ได้รับความพึงพอใจมากที่สุดในกลุ่มประชาชนที่ทำงาน/อยู่อาศัยตามแนวสายทางโครงการรถไฟฟ้าสายสีส้ม (ตะวันออก) ช่วงศูนย์วัฒนธรรมแห่งประเทศไทย – มีนบุรี (สุวินทวงศ์) (ค่าเฉลี่ย 4.15 สัดส่วนพอใจมาก - พอใจมากที่สุด 91.00%) ขณะที่ได้รับความพึงพอใจจากกลุ่มประชาชนที่ทำงาน/อยู่อาศัยตามแนวสายทางโครงการรถไฟฟ้าสายสีเหลือง ช่วงลาดพร้าว – สำโรงน้อยกว่ากลุ่มอื่น (ค่าเฉลี่ย 3.84 สัดส่วนพอใจมาก - พอใจมากที่สุด 83.33%) ทั้งนี้จะสังเกตได้ว่ากลุ่มที่มีระยะเวลาอยู่ในบริเวณพื้นที่ก่อสร้างนานขึ้นมีแนวโน้มพึงพอใจมากขึ้นต่อมาตรการลดผลกระทบสิ่งแวดล้อมและจราจรจากการก่อสร้างโครงการรถไฟฟ้าของ รฟม. รายละเอียดนำเสนอตามตารางที่ 61

**ตารางที่ 61 ความพึงพอใจโดยรวมต่อมาตรการลดผลกระทบสิ่งแวดล้อมและจราจรจากการก่อสร้าง
โครงการรถไฟฟ้าของ รฟม. จำแนกตามแนวสายทาง การอยู่อาศัย/ทำงานในแนวก่อสร้าง
ระยะเวลาเฉลี่ยที่อยู่ในพื้นที่ก่อสร้าง การเคยใช้บริการและติดต่อ รฟม.**

ความพึงพอใจโดยรวมต่อมาตรการลดผลกระทบ สิ่งแวดล้อมและจราจรจากการก่อสร้าง โครงการรถไฟฟ้าของ รฟม.	จากการคำนวณค่าเฉลี่ยความพึงพอใจโดยรวมของแต่ละด้าน			
	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจโดยรวม		สัดส่วนความพึงพอใจระดับมากขึ้นไป	
	ค่าเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ	จำนวน	ร้อยละ
ภาพรวม	3.99	พึงพอใจมาก	878	87.80%
จำแนกตามแนวสายทาง				
สายสีชมพู	3.91**	พึงพอใจมาก	264	88.00%
สายสีเหลือง	3.84**	พึงพอใจมาก	250	83.33%
สายสีส้ม (ตะวันออก)	4.15**	พึงพอใจมาก	364	91.00%
จำแนกตามการอยู่อาศัย/ทำงานในแนวเส้นทาง				
อยู่อาศัย	4.00	พึงพอใจมาก	672	88.42%
ทำงาน	3.94	พึงพอใจมาก	206	85.83%
จำแนกตามระยะเวลาเฉลี่ยในการอยู่ในพื้นที่ก่อสร้าง				
มากกว่า 3 - 6 ชั่วโมง	3.90	พึงพอใจมาก	51	85.00%
มากกว่า 6 - 9 ชั่วโมง	3.95	พึงพอใจมาก	217	88.21%
มากกว่า 9 - 12 ชั่วโมง	3.98	พึงพอใจมาก	181	87.44%
มากกว่า 12 - 24 ชั่วโมง	4.02	พึงพอใจมาก	429	88.09%
จำแนกตามการเคยใช้บริการ/ติดต่อ รฟม.				
เคยใช้บริการและติดต่อ รฟม.	3.95*	พึงพอใจมาก	465	86.59%
ไม่เคยใช้บริการและติดต่อ รฟม.	4.02*	พึงพอใจมาก	413	89.20%

หมายเหตุ: **, * มีความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ **0.01, *0.05 ตามลำดับ หมายความว่า ผลที่ได้จากการสำรวจมีโอกาสผิดพลาดไม่เกิน 1%, 5% ตามลำดับ

8.2.2 สัดส่วนความพึงพอใจโดยรวมต่อมาตรการลดผลกระทบสิ่งแวดล้อมและจราจรจากการก่อสร้างโครงการรถไฟฟ้าของ รฟม. ตามเกณฑ์ของ IRDP

การคำนวณความพึงพอใจโดยรวมต่อมาตรการลดผลกระทบสิ่งแวดล้อมและจราจรจากการก่อสร้างโครงการรถไฟฟ้าของ รฟม. ตามเกณฑ์ของ IRDP มีขั้นตอนและวิธีการคำนวณ ดังนี้

1) คำนวณค่าเฉลี่ยความพึงพอใจโดยรวมต่อมาตรการแต่ละด้านของกลุ่มตัวอย่างแต่ละคนแบบที่มีทัศนียม 2 ตำแหน่ง และแบบที่ไม่มีทัศนียมเพื่อใช้คิดสัดส่วนคะแนนความพึงพอใจระดับมากขึ้นไป (คะแนน 4 - 5)

2) คำนวณค่าเฉลี่ยความพึงพอใจโดยรวมต่อภาพรวมของมาตรการลดผลกระทบสิ่งแวดล้อมและจราจรจากการก่อสร้างโครงการรถไฟฟ้าของ รฟม. ด้วยวิธีการนำค่าเฉลี่ยที่มีทัศนียม 2 ตำแหน่งที่ได้จากการคำนวณในข้อ 1 มาหาค่าเฉลี่ยภาพรวม และทำให้เป็นตัวเลขคะแนนความพึงพอใจจำนวนเต็มที่ไม่มีทัศนียม ใช้คิดสัดส่วนคะแนนความพึงพอใจระดับมากขึ้นไป (คะแนน 4 - 5)

3) คำนวณสัดส่วนประชาชนที่ให้คะแนน 4 - 5 คะแนนจากข้อ 2

4) นำสัดส่วนคะแนนความพึงพอใจระดับมากขึ้นไป (คะแนน 4 - 5) ของแต่ละด้านและภาพรวม มาถ่วงน้ำหนักจำแนกตามแนวสายทางโครงการรถไฟฟ้าของ รฟม. คือ โครงการรถไฟฟ้าสายสีชมพู ช่วงแคราย - มีนบุรี ถ่วงน้ำหนัก 0.30 โครงการรถไฟฟ้าสายสีเหลือง ช่วงลาดพร้าว - สำโรง ถ่วงน้ำหนัก 0.30 และโครงการรถไฟฟ้าสายสีส้ม (ตะวันออก) ช่วงศูนย์วัฒนธรรมแห่งประเทศไทย - มีนบุรี (สุวินทวงศ์) ถ่วงน้ำหนัก 0.40 จากนั้นนำผลที่ได้รับมารวมเป็นภาพรวมของสัดส่วนความพึงพอใจ

จากการคำนวณด้วยวิธีการดังกล่าว พบว่า ประชาชนมีสัดส่วนความพึงพอใจโดยรวมต่อมาตรการลดผลกระทบด้านสิ่งแวดล้อมและจราจรจากการก่อสร้างโครงการรถไฟฟ้า ของ รฟม. ประจำปี 2564 ที่ 87.80% รายละเอียดนำเสนอตามตารางที่ 62



รายงานสำรวจภาพลักษณ์องค์กรของ รฟม. และความพึงพอใจของประชาชนต่อมาตรการลดผลกระทบสิ่งแวดล้อมและจราจร ประจำปีงบประมาณ 2564

ตารางที่ 62 การคำนวณความพึงพอใจโดยรวมต่อมาตรการลดผลกระทบสิ่งแวดล้อมและจราจร
จากการก่อสร้างโครงการรถไฟฟ้าของ รฟม. ตามเกณฑ์ของ IRDP

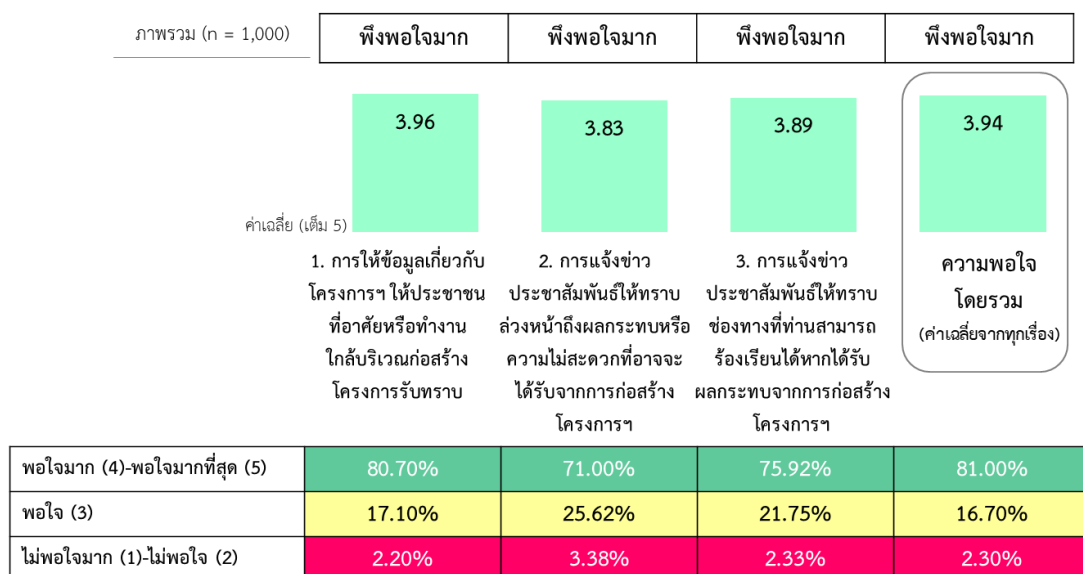
ความพึงพอใจต่อมาตรการลดผลกระทบด้านสิ่งแวดล้อมและจราจร จากการก่อสร้างโครงการรถไฟฟ้าประจำปี 2564	สัดส่วนความพึงพอใจในระดับพอใจมากขึ้นไป (คะแนน 4 - 5)				สัดส่วนความพึงพอใจในระดับพอใจมากขึ้นไป (คะแนน 4 - 5)			
	สัดส่วนไม่ถ่วงน้ำหนัก				สัดส่วนถ่วงน้ำหนัก			ถ่วงน้ำหนัก
	สายสี ชมพู	สายสี เหลือง	สายสีส้ม (ตะวันออก)	ภาพรวม (ค่าเฉลี่ย ไม่ถ่วง น้ำหนัก)	สายสี ชมพู	สายสี เหลือง	สายสีส้ม (ตะวันออก)	ภาพรวม (ค่าเฉลี่ย ถ่วง น้ำหนัก)*
จำนวนตัวอย่าง	300	300	400	1000	300	300	400	1,000
*น้ำหนัก					0.30	0.30	0.40	1.00
1. ด้านการให้ข้อมูลข่าวสารประชาสัมพันธ์	81.00%	80.67%	81.25%	81.00%	24.30%	24.20%	32.50%	81.00%
2. ด้านการรับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน ของศูนย์รับแจ้งเรื่องราวร้องทุกข์	74.14%	80.08%	79.17%	77.82%	22.24%	24.03%	31.67%	77.93%
3. ด้านการแก้ไขปัญหา	73.28%	79.66%	77.08%	76.69%	21.98%	23.90%	30.83%	76.72%
4. ด้านฝุ่นละออง	78.67%	81.00%	82.00%	80.70%	23.60%	24.30%	32.80%	80.70%
5. ด้านเสียง	81.00%	91.67%	88.50%	87.20%	24.30%	27.50%	35.40%	87.20%
6. ด้านความสิ้นสะอาด	84.67%	86.67%	90.75%	87.70%	25.40%	26.00%	36.30%	87.70%
7. ด้านความปลอดภัย	80.67%	86.67%	91.50%	86.80%	24.20%	26.00%	36.60%	86.80%
8. ด้านการจราจร	78.33%	87.67%	91.00%	86.20%	23.50%	26.30%	36.40%	86.20%
9. ด้านการระบายน้ำ	85.33%	86.00%	86.25%	85.90%	25.60%	25.80%	34.50%	85.90%
ความพึงพอใจโดยรวม (คำนวณจากค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ โดยรวมของแต่ละด้าน)	88.00%	83.33%	91.00%	87.80%	26.40%	25.00%	36.40%	87.80%

8.2.3 ความพึงพอใจด้านการให้ข้อมูลข่าวสารประชาสัมพันธ์โครงการก่อสร้างรถไฟฟ้าของ รฟม.

ประชาชนมีความพึงพอใจโดยรวมต่อด้านการให้ข้อมูลข่าวสารประชาสัมพันธ์โครงการก่อสร้างรถไฟฟ้าของ รฟม. ในระดับ “พึงพอใจมาก” (ค่าเฉลี่ย 3.94 สัดส่วนพอใจมาก - พอใจมากที่สุด 81.00%) เรื่องที่พึงพอใจมากอันดับหนึ่ง คือ การให้ข้อมูลเกี่ยวกับโครงการฯ ให้ประชาชนที่อาศัยหรือทำงานใกล้เคียงบริเวณก่อสร้างโครงการรับทราบ (ค่าเฉลี่ย 3.96 สัดส่วนพอใจมาก - พอใจมากที่สุด 80.70%) อันดับสอง การแจ้งข่าวประชาสัมพันธ์ให้ทราบช่องทางที่ท่านสามารถร้องเรียนได้หากได้รับผลกระทบจากการก่อสร้างโครงการฯ (ค่าเฉลี่ย 3.89 สัดส่วนพอใจมาก - พอใจมากที่สุด 75.92%)

เรื่องที่พึงพอใจน้อยที่สุด คือ การแจ้งข่าวประชาสัมพันธ์ให้ทราบล่วงหน้าถึงผลกระทบหรือความไม่สะดวกที่อาจจะได้รับจากการก่อสร้างโครงการฯ (ค่าเฉลี่ย 3.83 สัดส่วนพอใจมาก - พอใจมากที่สุด 71.00%) รายละเอียดนำเสนอตามแผนภาพที่ 34

แผนภาพที่ 34 ความพึงพอใจด้านการให้ข้อมูลข่าวสารประชาสัมพันธ์ของโครงการก่อสร้างของ รฟม.



n หมายถึง จำนวนตัวอย่าง

8.2.4 ความพึงพอใจด้านการรับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียนของศูนย์รับแจ้งเรื่องราวร้องทุกข์ของ รพม.

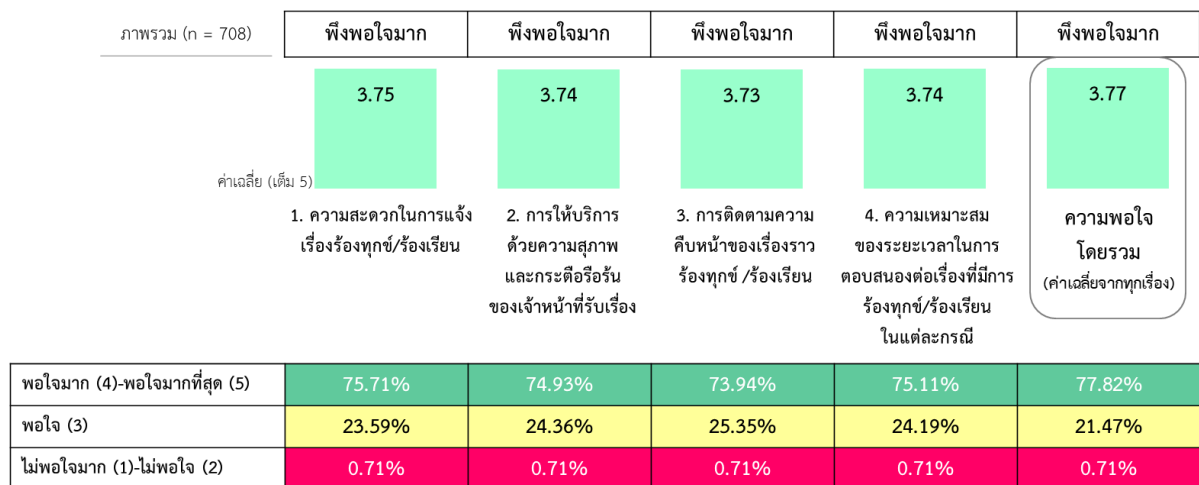
ประชาชนมีความพึงพอใจโดยรวมต่อด้านการรับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียนของศูนย์รับแจ้งเรื่องราวร้องทุกข์ของ รพม. ในระดับ “พึงพอใจมาก” (ค่าเฉลี่ย 3.77 สัดส่วนพอใจมาก - พอใจมากที่สุด 77.82%)
เรื่องที่พึงพอใจมากที่สุด 3 อันดับแรก คือ

อันดับหนึ่ง ความสะดวกในการแจ้งเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน (ค่าเฉลี่ย 3.75 สัดส่วนพอใจมาก - พอใจมากที่สุด 75.71%)

อันดับสอง การให้บริการด้วยความสุภาพและกระตือรือร้นของเจ้าหน้าที่รับเรื่อง (ค่าเฉลี่ย 3.74 สัดส่วนพอใจมาก - พอใจมากที่สุด 74.93%) และความเหมาะสมของระยะเวลาในการตอบสนองต่อเรื่องที่มีการร้องทุกข์/ร้องเรียนในแต่ละกรณี (ค่าเฉลี่ย 3.74 สัดส่วนพอใจมาก - พอใจมากที่สุด 75.11%)

เรื่องที่พึงพอใจน้อยที่สุด คือ การติดตามความคืบหน้าของเรื่องราวร้องทุกข์ /ร้องเรียน (ค่าเฉลี่ย 3.73 สัดส่วนพอใจมาก - พอใจมากที่สุด 73.94%) รายละเอียดนำเสนอตามแผนภาพที่ 35

แผนภาพที่ 35 ความพึงพอใจด้านการรับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียนของศูนย์รับแจ้งเรื่องราวร้องทุกข์ของ รพม.

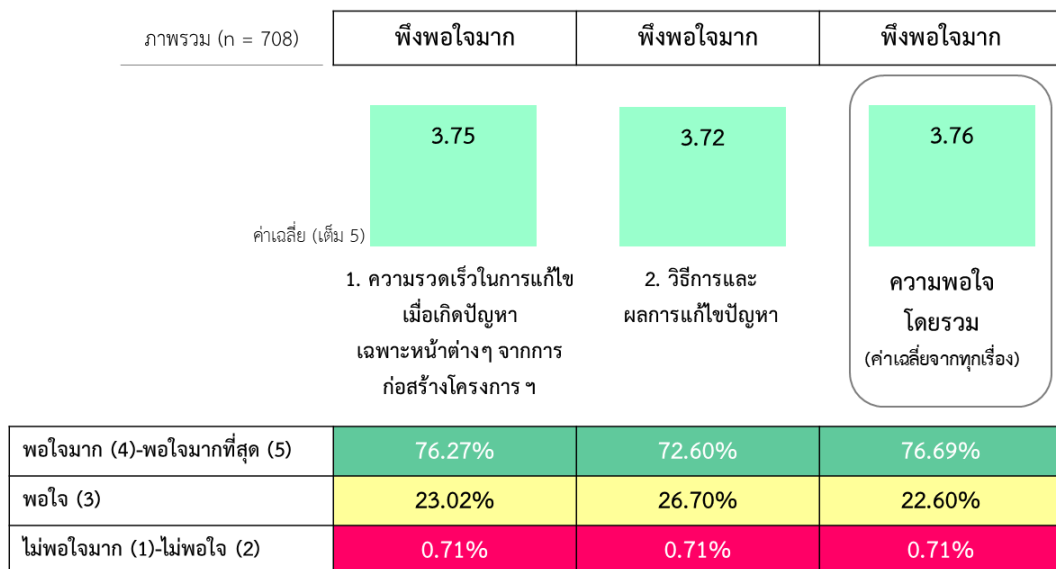


n หมายถึง จำนวนตัวอย่าง

8.2.5 ความพึงพอใจด้านการแก้ไขปัญหาของ รพม.

ประชาชนมีความพึงพอใจโดยรวมต่อด้านการแก้ไขปัญหาของ รพม. ในระดับ “พึงพอใจมาก” (ค่าเฉลี่ย 3.76 สัดส่วนพอใจมาก - พอใจมากที่สุด 76.69%) เรื่องที่พึงพอใจมากที่สุดคือ ความรวดเร็วในการแก้ไขเมื่อเกิดปัญหาเฉพาะหน้าต่างๆ จากการก่อสร้างโครงการฯ (ค่าเฉลี่ย 3.75 สัดส่วนพอใจมาก - พอใจมากที่สุด 76.27%) วิธีการและผลการแก้ไขปัญหา (ค่าเฉลี่ย 3.72 สัดส่วนพอใจมาก - พอใจมากที่สุด 72.60%) รายละเอียดนำเสนอตามแผนภาพที่ 36

แผนภาพที่ 36 ความพึงพอใจด้านการแก้ไขปัญหาของ รพม.



ก หมายถึง จำนวนตัวอย่าง

8.2.6 ความพึงพอใจด้านมาตรการลดผลกระทบด้านฝุ่นละอองของ รฟม.

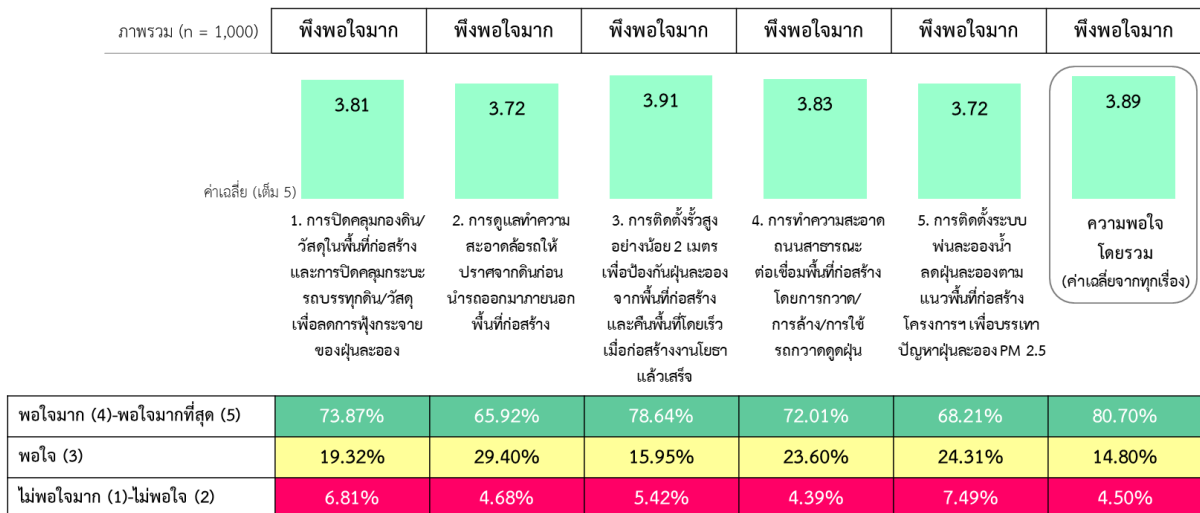
ประชาชนมีความพึงพอใจโดยรวมต่อด้านมาตรการลดผลกระทบด้านฝุ่นละอองของ รฟม. ในระดับ “พึงพอใจมาก” (ค่าเฉลี่ย 3.89 สัดส่วนพอใจมาก - พอใจมากที่สุด 80.70%) เรื่องที่พึงพอใจมากที่สุด 3 อันดับแรก คือ อันดับหนึ่ง การติดตั้งรั้วสูงอย่างน้อย 2 เมตร เพื่อป้องกันฝุ่นละอองจากพื้นที่ก่อสร้าง และคืนพื้นที่ โดยเร็วเมื่อก่อสร้างงานโยธาแล้วเสร็จ (ค่าเฉลี่ย 3.91 สัดส่วนพอใจมาก - พอใจมากที่สุด 78.64%)

อันดับสอง การทำความสะอาดถนนสาธารณะต่อเชื่อมพื้นที่ก่อสร้างโดยการกวาด/การล้าง/ การใช้รถกวาดดูดฝุ่น (ค่าเฉลี่ย 3.83 สัดส่วนพอใจมาก - พอใจมากที่สุด 72.01%)

อันดับสาม การปิดคลุมกองดิน/วัสดุในพื้นที่ก่อสร้างและการปิดคลุมกระบะรถบรรทุกดิน/วัสดุ เพื่อลดการฟุ้งกระจายของฝุ่นละออง (ค่าเฉลี่ย 3.81 สัดส่วนพอใจมาก - พอใจมากที่สุด 73.87%)

เรื่องที่พึงพอใจน้อยที่สุด คือ การดูแลทำความสะอาดล้อรถให้ปราศจากดินก่อนนำรถออกมา ภายนอกพื้นที่ก่อสร้าง (ค่าเฉลี่ย 3.72 สัดส่วนพอใจมาก - พอใจมากที่สุด 65.92%) และการติดตั้งระบบฟ่นละอองน้ำ ลดฝุ่นละอองตามแนวพื้นที่ก่อสร้างโครงการฯ เพื่อบรรเทาปัญหาฝุ่นละออง PM 2.5 (ค่าเฉลี่ย 3.72 สัดส่วนพอใจมาก - พอใจมากที่สุด 68.21%) รายละเอียดนำเสนอตามแผนภาพที่ 37

แผนภาพที่ 37 ความพึงพอใจด้านมาตรการลดผลกระทบด้านฝุ่นละอองของ รฟม.

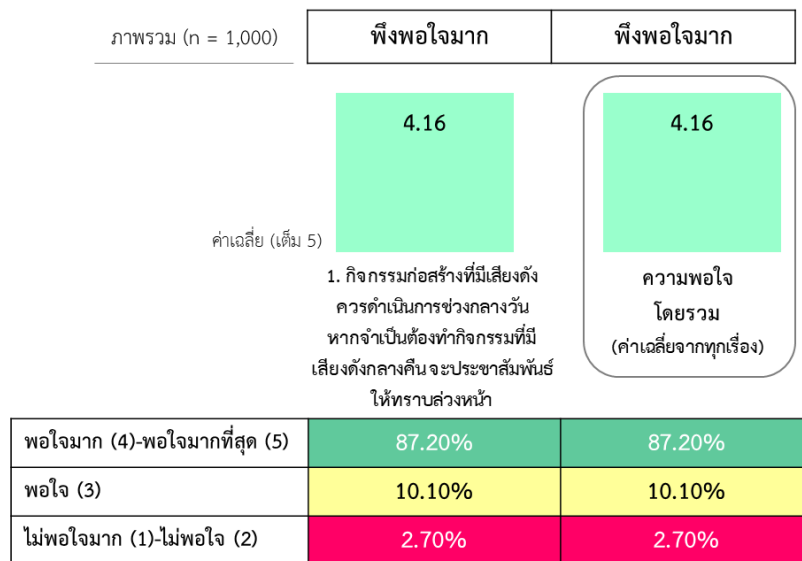


ก หมายถึง จำนวนตัวอย่าง

8.2.7 ความพึงพอใจด้านมาตรการลดผลกระทบด้านเสียงของ รพม.

ประชาชนมีความพึงพอใจโดยรวมต่อด้านมาตรการลดผลกระทบด้านเสียงของ รพม. ในระดับ “พึงพอใจมาก”
(ค่าเฉลี่ย 4.16 สัดส่วนพอใจมาก - พอใจมากที่สุด 87.20%) รายละเอียดนำเสนอตามแผนภาพที่ 38

แผนภาพที่ 38 ความพึงพอใจด้านมาตรการลดผลกระทบด้านเสียงของ รพม.



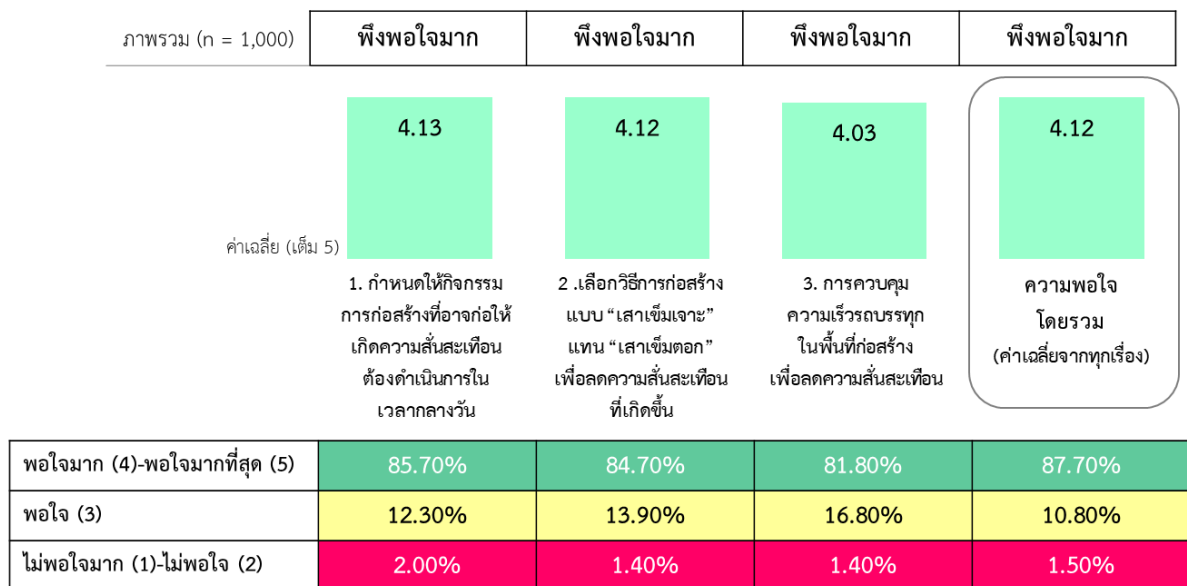
n หมายถึง จำนวนตัวอย่าง

8.2.8 ความพึงพอใจด้านมาตรการลดผลกระทบด้านความสั่นสะเทือนของ รพม.

ประชาชนมีความพึงพอใจโดยรวมต่อด้านมาตรการลดผลกระทบด้านความสั่นสะเทือนของ รพม. ในระดับ “พึงพอใจมาก” (ค่าเฉลี่ย 4.12 สัดส่วนพอใจมาก - พอใจมากที่สุด 87.70%) เรื่องที่พึงพอใจมาก อันดับหนึ่ง คือ กำหนดให้กิจกรรมการก่อสร้างที่อาจก่อให้เกิดความสั่นสะเทือน ต้องดำเนินการในเวลากลางวัน (ค่าเฉลี่ย 4.13 สัดส่วนพอใจมาก - พอใจมากที่สุด 85.70%) อันดับสอง การเลือกวิธีการก่อสร้างแบบ “เสาเข็มเจาะ” แทน “เสาเข็มตอก” เพื่อลดความสั่นสะเทือนที่เกิดขึ้น (ค่าเฉลี่ย 4.12 สัดส่วนพอใจมาก- พอใจมากที่สุด 84.70%)

ส่วนเรื่องที่พึงพอใจน้อยที่สุดคือ การควบคุมความเร็วรถบรรทุกในพื้นที่ก่อสร้างเพื่อลดความสั่นสะเทือน (ค่าเฉลี่ย 4.03 สัดส่วนพอใจมาก - พอใจมากที่สุด 81.80%) รายละเอียดนำเสนอตามแผนภาพที่ 39

แผนภาพที่ 39 ความพึงพอใจด้านมาตรการลดผลกระทบด้านความสั่นสะเทือนของ รพม.

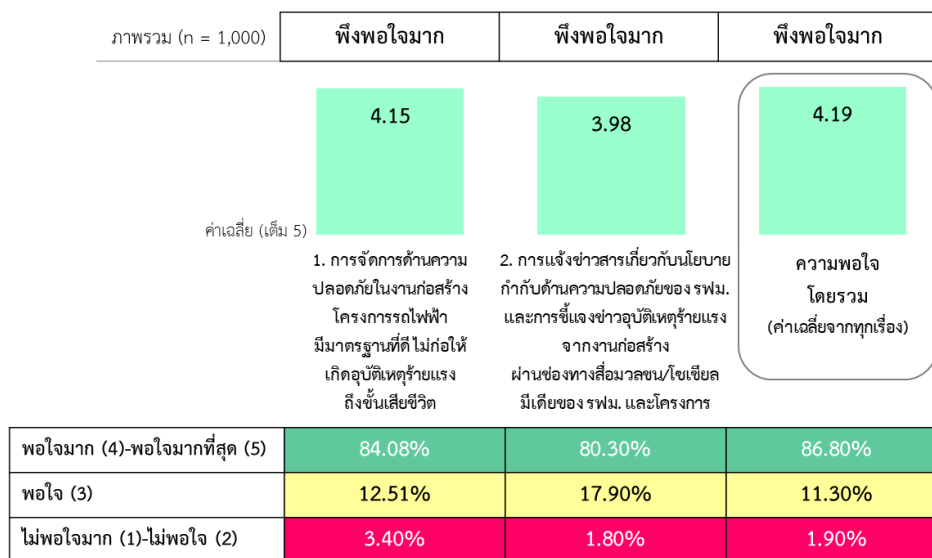


n หมายถึง จำนวนตัวอย่าง

8.2.9 ความพึงพอใจด้านมาตรการลดผลกระทบด้านความปลอดภัยของ รฟม.

ประชาชนมีความพึงพอใจโดยรวมต่อด้านมาตรการลดผลกระทบด้านความปลอดภัยของ รฟม. ในระดับ “พึงพอใจมาก” (ค่าเฉลี่ย 4.19 สัดส่วนพอใจมาก - พอใจมากที่สุด 86.80%) โดยพึงพอใจเรื่องการจัดการด้านความปลอดภัยในงานก่อสร้างโครงการรถไฟฟ้ามีมาตรฐานที่ดี ไม่ก่อให้เกิดอุบัติเหตุร้ายแรงถึงขั้นเสียชีวิต (ค่าเฉลี่ย 4.15 สัดส่วนพอใจมาก - พอใจมากที่สุด 84.08%) มากกว่าเรื่องการแจ้งข่าวสารเกี่ยวกับนโยบายกำกับด้านความปลอดภัยของ รฟม. และการชี้แจงข่าวอุบัติเหตุร้ายแรงจากงานก่อสร้าง ผ่านช่องทางสื่อมวลชน/โซเชียลมีเดียของ รฟม. และโครงการ (ค่าเฉลี่ย 3.98 สัดส่วนพอใจมาก - พอใจมากที่สุด 80.30%) รายละเอียดนำเสนอตามแผนภาพที่ 40

แผนภาพที่ 40 ความพึงพอใจด้านมาตรการลดผลกระทบด้านความปลอดภัยของ รฟม.

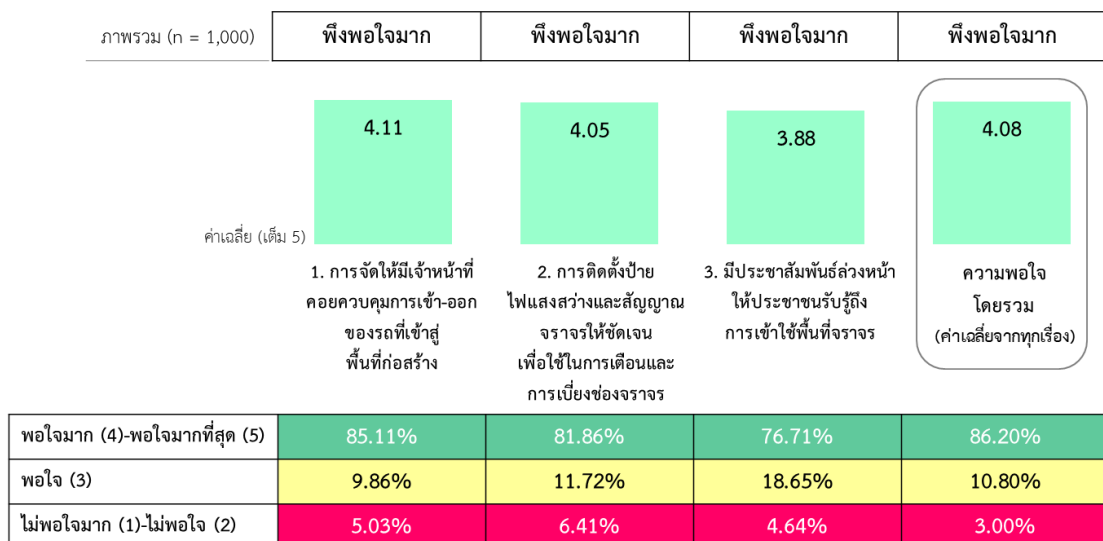


n หมายถึง จำนวนตัวอย่าง

8.2.10 ความพึงพอใจด้านการจราจรของ รพม.

ประชาชนมีความพึงพอใจโดยรวมต่อด้านการจราจรในโครงการก่อสร้างของ รพม. ในระดับ “พึงพอใจมาก” (ค่าเฉลี่ย 4.08 สัดส่วนพอใจมาก - พอใจมากที่สุด 86.20%) เรื่องที่พึงพอใจมากที่สุดคือการจัดให้มีเจ้าหน้าที่คอยควบคุมการเข้า - ออกของรถที่เข้าสู่พื้นที่ก่อสร้าง (ค่าเฉลี่ย 4.11 สัดส่วนพอใจมาก - พอใจมากที่สุด 85.11%) ส่วนเรื่องที่พึงพอใจน้อยที่สุดคือ การประชาสัมพันธ์ล่วงหน้าให้ประชาชนรับรู้ถึงการเข้าใช้พื้นที่จราจร (ค่าเฉลี่ย 3.88 สัดส่วนพอใจมาก - พอใจมากที่สุด 76.71%) รายละเอียดนำเสนอตามแผนภาพที่ 41

แผนภาพที่ 41 ความพึงพอใจด้านการจราจรของ รพม.

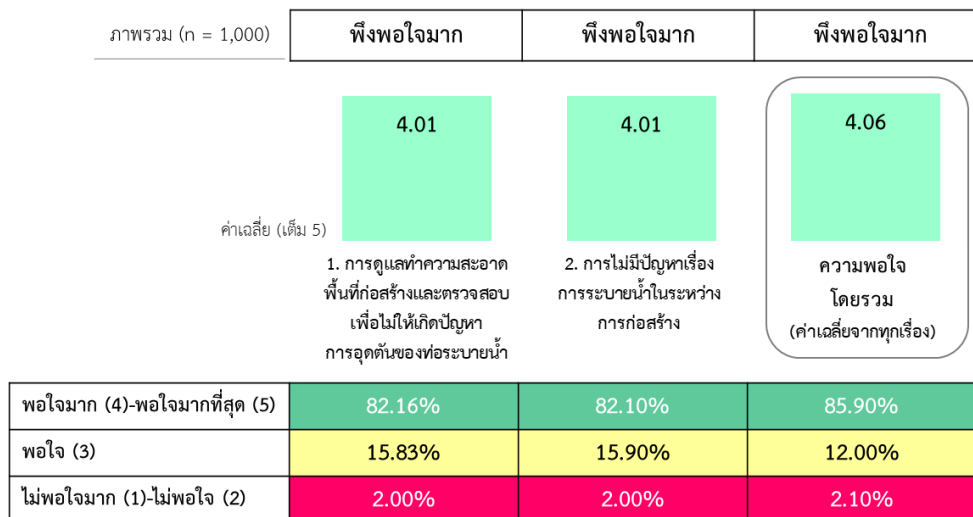


n หมายถึง จำนวนตัวอย่าง

8.2.11 ความพึงพอใจด้านการระบายน้ำของ รฟม.

ประชาชนมีความพึงพอใจโดยรวมต่อด้านการระบายน้ำในโครงการก่อสร้างของ รฟม. ในระดับ “พึงพอใจมาก” (ค่าเฉลี่ย 4.06 สัดส่วนพอใจมาก - พอใจมากที่สุด 85.90%) โดยพึงพอใจเรื่องการดูแลทำความสะอาดพื้นที่ก่อสร้างและตรวจสอบเพื่อไม่ให้เกิดปัญหาการอุดตันของท่อระบายน้ำ (ค่าเฉลี่ย 4.01 สัดส่วนพอใจมาก - พอใจมากที่สุด 82.16%) มากกว่าเรื่องการไม่มีปัญหาเรื่องการระบายน้ำในระหว่างการก่อสร้าง (ค่าเฉลี่ย 4.01 สัดส่วนพอใจมาก - พอใจมากที่สุด 82.10%) รายละเอียดนำเสนอตามแผนภาพที่ 42

แผนภาพที่ 42 ความพึงพอใจด้านการระบายน้ำของ รฟม.



n หมายถึง จำนวนตัวอย่าง

รายงานสำรวจภาพลักษณ์องค์กรของ รฟม. และความพึงพอใจของประชาชนต่อมาตรการลดผลกระทบสิ่งแวดล้อมและจราจร
ประจำปีงบประมาณ 2564

จากการสอบถามด้วยคำถามปลายเปิดของแบบสอบถามที่ว่า “เหตุผลที่ “ไม่พอใจ/ไม่พอใจมาก” ต่อ รฟม. (ให้คะแนน 1/2) ต่อมาตรการลดผลกระทบสิ่งแวดล้อมและจราจรจากการก่อสร้างโครงการรถไฟฟ้าของ รฟม.” พบว่า สาเหตุที่ทำให้ประชาชน “ไม่พอใจ/ไม่พอใจมาก” ต่อมาตรการลดผลกระทบสิ่งแวดล้อมและจราจรจากการก่อสร้างโครงการรถไฟฟ้าของ รฟม. ส่วนใหญ่สืบเนื่องมาจากการพบปัญหาด้านสิ่งแวดล้อม (57.66%) และด้านการจราจร (42.74%) รายละเอียดนำเสนอตามตารางที่ 63

**ตารางที่ 63 เหตุผลที่ “ไม่พอใจ/ไม่พอใจมาก” ต่อมาตรการลดผลกระทบสิ่งแวดล้อมและจราจร
จากการก่อสร้างโครงการรถไฟฟ้าของ รฟม.**

เหตุผลที่ “ไม่พอใจ/ไม่พอใจมาก” (n = 248)	จำนวน	ร้อยละ
ด้านมาตรการลดผลกระทบด้านสิ่งแวดล้อม	143	57.66%
ไม่เห็นมีการฝนละอองน้ำ/ ติดตั้งเครื่องพ่นน้ำไม่ทั่วถึงทุกจุด ทำให้มีฝุ่นละอองจำนวนมาก/ เครื่องพ่นน้ำไม่เพียงพอ ไม่ได้มาตรฐาน	58	23.39%
ปกปิดคลุมกองดินยังไม่มิดชิด/ ปกปิดคลุมกระบะรถไม่มิดชิด ทำให้มีฝุ่นฟุ้งเวลา รถวิ่งเข้า - ออก	41	16.53%
บริเวณรอบพื้นที่ก่อสร้างมีฝุ่นละอองมาก	32	12.90%
ไม่มีการทำความสะอาดล้อรถที่วิ่งเข้า - ออก	24	9.68%
การกั้นรั้วสูงไม่ได้ช่วยเรื่องฝุ่นละอองฟุ้งกระจาย/ รั้วสูง 2 เมตร ไม่เพียงพอกั้นฝุ่นไม่ได้	21	8.47%
การดูแลทำความสะอาดถนนไม่ดีพอยังมีฝุ่นละออง	18	7.26%
การกั้นรั้วสูงไม่ได้ทำตลอดแนวการก่อสร้าง ทำให้ยังมีฝุ่นละอองกระจาย	11	4.44%
มีดินกระเด็นออกมานอกถนน	2	0.81%
ด้านการจราจร	106	42.74%
ป้ายสัญลักษณ์จราจรให้เปลี่ยนแปลง/ ป้ายไฟไม่ชัดเจน/ ป้ายมีน้อย	48	19.36%
ไม่มีเจ้าหน้าที่คอยควบคุมรถเข้า - ออก ทำให้รถติด/ มีเจ้าหน้าที่น้อยเกินไปไม่เพียงพอ	29	11.69%
ไม่มีการติดป้ายเตือนใดๆ	11	4.44%
ไม่มีการประชาสัมพันธ์ล่วงหน้าในการเข้าใช้พื้นที่จราจร	11	4.44%
ไฟแสงสว่างไม่เพียงพอบริเวณก่อสร้าง	10	4.03%
เจ้าหน้าที่ควบคุมรถไม่มีความรู้ รถขับมาเร็วๆ/สัญญาณไฟจราจรเขียวแต่บอกให้หยุด อาจทำให้เกิดอันตราย	9	3.63%



รายงานสำรวจภาพลักษณ์องค์กรของ รพม. และความพึงพอใจของประชาชนต่อมาตรการลดผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมและจราจร
ประจำปีงบประมาณ 2564

เหตุผลที่ “ไม่พอใจ/ไม่พอใจมาก” (n = 248)	จำนวน	ร้อยละ
บริเวณก่อสร้างจราจรติดขัด	8	3.23%
การปิดจราจรบางพื้นที่เร็วเกินไป เปลี่ยนจาก 3 ท่วม เป็น 5 ท่วม	1	0.40%
ด้านการให้ข้อมูลข่าวสารประชาสัมพันธ์ของโครงการก่อสร้าง	37	14.92%
ไม่มีข้อมูลประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการก่อสร้างให้ประชาชนรับทราบล่วงหน้า/ ประชาสัมพันธ์น้อยไม่ค่อยได้รับทราบข่าวล่วงหน้า	22	8.87%
ไม่มีการแจ้งผลกระทบที่อาจเกิดขึ้นจากการก่อสร้างให้ทราบล่วงหน้า	12	4.84%
ไม่มีการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับช่องทางรับแจ้งเรื่องราวร้องทุกข์	4	1.61%
ด้านความปลอดภัย	26	10.48%
ถนนรอบๆ พื้นที่ก่อสร้างไม่ปลอดภัย เช่น แผ่นเหล็กมาวางบนถนน/ ฝาท่อปิดไม่สนิท/ ถนนขรุขระ/ น้ำไหลลงมาจากด้านบน/ มีเศษเหล็กร่วงลงมา	20	8.07%
ไม่มีการแจ้งมาตรฐานการรักษาความปลอดภัย	3	1.21%
ไม่มีการแจ้งหรือชี้แจงอุบัติเหตุที่เกิดขึ้นทางสื่อต่างๆ	2	0.81%
รั้วที่สร้างกันฝุ่นดูไม่แข็งแรงไม่ได้มาตรฐาน	1	0.40%
ไฟดับบ่อย จากการที่รถในโครงการเกี่ยวสายไฟ	1	0.40%
ด้านเสียง	25	10.08%
การก่อสร้างในเวลากลางคืนไม่ได้แจ้งล่วงหน้า ทำให้นอนไม่หลับมีเสียงรบกวน/ ก่อสร้างช่วงกลางคืนเสียงดัง	17	6.86%
เสียงดังบริเวณก่อสร้าง ทั้งรถวิ่ง และการก่อสร้าง	8	3.23%
ด้านการระบายน้ำ	17	6.86%
ถ้ามีฝนตกน้ำระบายไม่ทัน/ ระบบระบายน้ำไม่ทันบริเวณก่อสร้าง	15	6.05%
มีเศษดินโคลนไปอุดตันท่อระบายน้ำ	2	0.81%
ด้านความสิ้นสะอาด	14	5.65%
มีการก่อสร้างในเวลากลางคืนรู้สึกถึงความสิ้นสะอาด	9	3.63%
ไม่มีการแจ้งล่วงหน้าว่าจะทำงานในเวลากลางคืน รถวิ่งเข้า - ออกมีความสิ้นสะอาด	4	1.61%
มีความสิ้นสะอาดเวลาที่มีการก่อสร้าง	2	0.81%

รายงานสำรวจภาพลักษณ์องค์กรของ รฟม. และความพึงพอใจของประชาชนต่อมาตรการลดผลกระทบสิ่งแวดล้อมและจราจร ประจำปีงบประมาณ 2564

เหตุผลที่ “ไม่พอใจ/ไม่พอใจมาก” (n = 248)	จำนวน	ร้อยละ
ด้านการรับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน ของศูนย์รับแจ้งเรื่องราวร้องทุกข์ของ รฟม.	1	0.40%
ไม่มีผลตอบรับจากการแจ้งเรื่องร้องเรียน	1	0.40%
อื่นๆ	1	0.40%
มีกองขยะ เศษวัสดุก่อสร้างวางไม่สะอาด	1	0.40%

n หมายถึง จำนวนตัวอย่าง

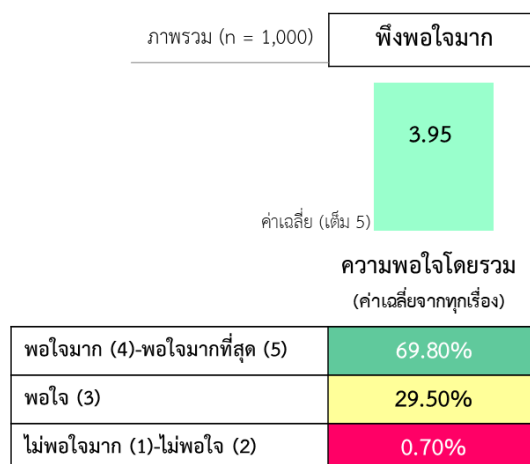
หมายเหตุ: 1. คำนวณค่าร้อยละจากจำนวนตัวอย่างที่ตอบคำถามข้อนี้ทั้งหมด

2. ตอบได้หลายคำตอบ ดังนั้นผลรวมของร้อยละของคำตอบทั้งหมดอาจมากกว่า 100% และมากกว่าจำนวนตัวอย่างทั้งหมด

8.2.12 ความพึงพอใจโดยรวมต่อมาตรฐานที่ดีในการดำเนินการเพื่อลดผลกระทบสิ่งแวดล้อมและจราจรจากการก่อสร้างโครงการรถไฟฟ้าของ รฟม. เมื่อเปรียบเทียบกับกรก่อสร้างอื่นๆ ที่มีรูปแบบใกล้เคียงกัน

ความพึงพอใจโดยรวมต่อมาตรฐานที่ดีในการดำเนินการเพื่อลดผลกระทบสิ่งแวดล้อมและจราจรจากการก่อสร้างโครงการรถไฟฟ้าของ รฟม. เมื่อเปรียบเทียบกับกรก่อสร้างอื่นๆ ที่มีรูปแบบใกล้เคียงกัน เช่น การสร้างถนนหรือการก่อสร้างสะพานข้ามแยก พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อมาตรฐานที่ดีของ รฟม. ในระดับ “พึงพอใจมาก” (ค่าเฉลี่ย 3.95 สัดส่วนพอใจมาก - พึงพอใจมากที่สุด 69.80%) รายละเอียดนำเสนอตามแผนภาพที่ 43

แผนภาพที่ 43 ความพึงพอใจโดยรวมต่อมาตรฐานที่ดีในการดำเนินการเพื่อลดผลกระทบสิ่งแวดล้อมและจราจรจากการก่อสร้างโครงการรถไฟฟ้าของ รฟม. เมื่อเปรียบเทียบกับกรก่อสร้างอื่นๆ ที่มีรูปแบบใกล้เคียงกัน



n หมายถึง จำนวนตัวอย่าง

8.2.13 เปรียบเทียบความพึงพอใจต่อมาตรการลดผลกระทบสิ่งแวดล้อมและจราจรจากการก่อสร้างโครงการรถไฟฟ้าของ รฟม. ปี 2562 - 2564

เมื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความพึงพอใจโดยรวมจากทุกเรื่องของ รฟม. ระหว่างปี 2562 - 2564 พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจโดยรวมต่อมาตรการลดผลกระทบสิ่งแวดล้อมและจราจรจากการก่อสร้างโครงการรถไฟฟ้าของ รฟม. ในปี 2564 ลดลงจากปี 2563 (ลดลง -2.21%) โดยลดลงในโครงการรถไฟฟ้าสายสีชมพู ช่วงแคราย - มีนบุรี และโครงการรถไฟฟ้าสายสีเหลือง ช่วงลาดพร้าว - สำโรง แต่เพิ่มขึ้นในโครงการรถไฟฟ้าสายสีส้ม (ตะวันออก) ช่วงศูนย์วัฒนธรรมแห่งประเทศไทย - มีนบุรี (สุวินทวงศ์) ทั้งนี้พบว่าความพึงพอใจด้านเสียงและด้านความสั่นสะเทือน ได้รับความพึงพอใจเพิ่มขึ้นจากประชาชนทุกแนวสายทาง ขณะที่ด้านการประชาสัมพันธ์ด้านการรับเรื่องร้องทุกข์ ด้านการแก้ปัญหา และด้านฝุ่นละออง ได้รับความพึงพอใจลดลงจากประชาชนทุกแนวสายทาง รายละเอียดนำเสนอตามตารางที่ 64, 65 และแผนภาพที่ 44



รายงานสำรวจภาพลักษณ์องค์กรของ รฟม. และความพึงพอใจของประชาชนต่อมาตรการลดผลกระทบสิ่งแวดล้อมและจราจร ประจำปีงบประมาณ 2564

ตารางที่ 64 เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อมาตรการลดผลกระทบสิ่งแวดล้อมและจราจรจากการก่อสร้างโครงการรถไฟฟ้าของ รฟม. ปี 2562 – 2564

ความพึงพอใจต่อมาตรการ ลดผลกระทบด้านสิ่งแวดล้อม และจราจรจากการก่อสร้าง	ค่าเฉลี่ยสายสีชมพู				ค่าเฉลี่ยสายสีเหลือง				ค่าเฉลี่ยสายสีส้ม (ตะวันออก)				ค่าเฉลี่ยภาพรวม			
	2562	2563	2564	ร้อยละ เพิ่มขึ้น(+)/ ลดลง(-)	2562	2563	2564	ร้อยละ เพิ่มขึ้น(+)/ ลดลง(-)	2562	2563	2564	ร้อยละ เพิ่มขึ้น(+)/ ลดลง(-)	2562	2563	2564	ร้อยละ เพิ่มขึ้น(+)/ ลดลง(-)
1. ด้านการประชาสัมพันธ์	4.12	4.11	3.95	-3.89%	4.18	4.11	3.79	-7.79%	4.11	4.11	4.03	-1.95%	4.13	4.11	3.94	-4.14%
2. ด้านการรับเรื่องร้องทุกข์	4.17	3.99	3.73	-6.52%	4.15	4.14	3.79	-8.45%	4.17	3.97	3.79	-4.53%	4.19	4.03	3.77	-6.45%
3. ด้านการแก้ปัญหา	4.24	4.04	3.72	-7.92%	4.16	4.05	3.78	-6.67%	4.21	4.03	3.77	-6.45%	4.24	4.04	3.76	-6.93%
4. ด้านฝุ่นละออง	4.20	4.04	3.81	-5.69%	4.06	4.22	3.78	-10.43%	4.14	4.06	4.04	-0.49%	4.21	4.11	3.89	-5.35%
5. ด้านเสียง	4.28	4.03	4.11	+1.99%	4.08	4.15	3.89	-6.27%	4.27	4.03	4.40	+9.18%	4.23	4.07	4.16	+2.21%
6. ด้านความสันสนะเพื่อน	4.18	4.06	4.07	+0.25%	4.02	4.17	3.86	-7.43%	4.18	4.05	4.34	+7.16%	4.16	4.09	4.12	+0.73%
7. ด้านความปลอดภัย	-	-	4.00		-	-	3.92		-	-	4.54		-	-	4.19	
8. ด้านการจราจร	4.08	4.12	3.78	-8.25%	4.14	4.14	3.90	-5.80%	4.06	4.01	4.44	+10.72%	4.12	4.09	4.08	-0.24%
9. ด้านการระบายน้ำ	-	4.12	4.04	-1.94%	-	4.17	3.87	-7.19%	-	4.02	4.22	+4.98%	-	4.10	4.06	-0.98%
ความพึงพอใจโดยรวม (ค่าเฉลี่ยจากทุกด้าน)	4.18	4.06	3.91	-3.69%	4.11	4.14	3.84	-7.25%	4.16	4.04	4.15	+2.72%	4.18	4.08	3.99	-2.21%

หมายเหตุ: ปี 2562 สํารวจความพึงพอใจของประชาชนต่อมาตรการลดผลกระทบสิ่งแวดล้อมจากการก่อสร้างโครงการรถไฟฟ้าจำนวน 6 สายทาง ได้แก่ สายสีน้ำเงิน สายสีเขียว สายสีส้ม สายสีชมพู สายสีเหลือง และสายสีม่วง ส่วนปี 2563 และ 2564 สํารวจความพึงพอใจจำนวน 3 สายทาง ได้แก่ สายสีชมพู สายสีเหลือง และสายสีส้ม (ตะวันออก)



รายงานสำรวจภาพลักษณ์องค์กรของ รฟม. และความพึงพอใจของประชาชนต่อมาตรการลดผลกระทบสิ่งแวดล้อมและจราจร ประจำปีงบประมาณ 2564

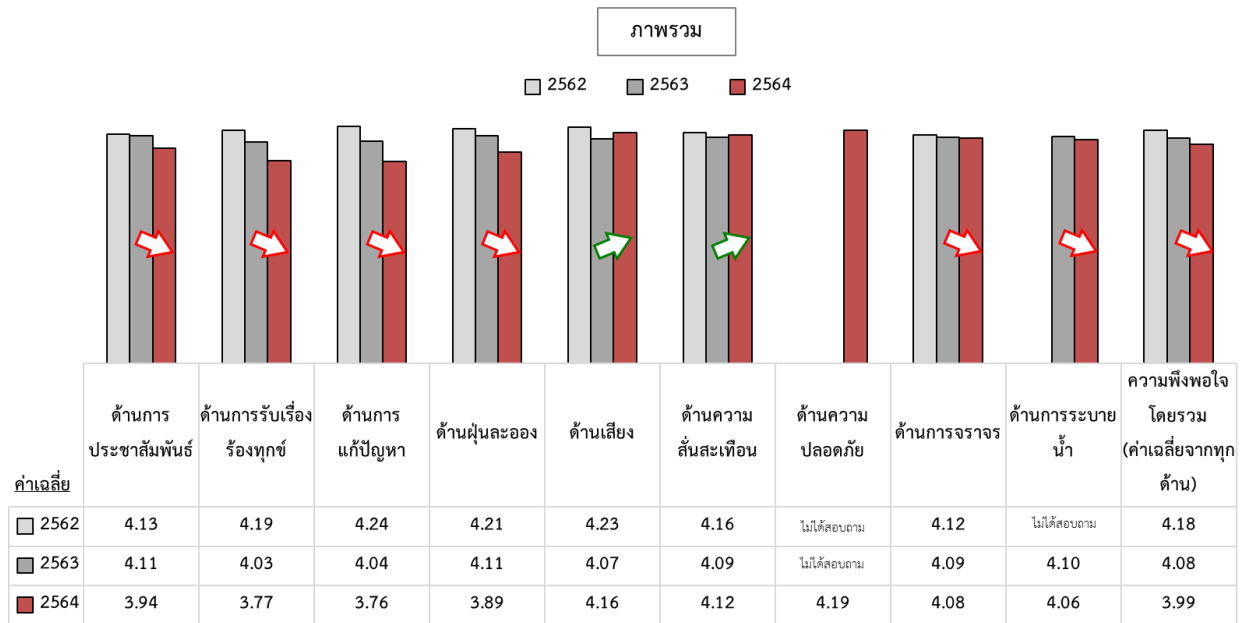
ตารางที่ 65 เปรียบเทียบสัดส่วนความพึงพอใจในระดับพอใจมากขึ้นไป (คะแนน 4 - 5) ต่อมาตรการลดผลกระทบสิ่งแวดล้อมและจราจรจากการก่อสร้างโครงการรถไฟฟ้าของ รฟม. ปี 2562 - 2564

ความพึงพอใจต่อมาตรการลดผลกระทบด้านสิ่งแวดล้อมและจราจรจากการก่อสร้าง	สัดส่วนสายสีชมพู				สัดส่วนสายสีเหลือง				สัดส่วนสายสีส้ม (ตะวันออก)				สัดส่วนภาพรวม			
	2562	2563	2564	ร้อยละเพิ่มขึ้น (+)/ ลดลง (-)	2562	2563	2564	ร้อยละเพิ่มขึ้น (+)/ ลดลง (-)	2562	2563	2564	ร้อยละเพิ่มขึ้น (+)/ ลดลง (-)	2562	2563	2564	ร้อยละเพิ่มขึ้น (+)/ ลดลง (-)
1. ด้านการประชาสัมพันธ์	88.43	80.67	81.00	+0.33	85.52	83.00	80.67	- 2.33	87.14	82.75	81.25	- 1.50	85.64	82.20	81.00	- 1.20
2. ด้านการรับเรื่องร้องทุกข์	86.60	80.33	74.14	- 6.19	83.01	85.33	80.08	- 5.25	86.00	79.25	79.17	- 0.08	85.70	81.40	77.82	- 3.58
3. ด้านการแก้ปัญหา	87.67	82.67	73.28	- 9.39	83.11	81.67	79.66	- 2.01	86.83	83.50	77.08	- 6.42	87.15	82.70	76.69	- 6.01
4. ด้านฝุ่นละออง	89.64	78.33	78.67	+0.34	84.83	82.33	81.00	- 1.33	86.21	84.75	82.00	- 2.75	88.21	82.10	80.70	- 1.40
5. ด้านเสียง	93.00	81.33	81.00	- 0.33	88.01	80.67	91.67	+11.00	93.25	81.00	88.50	+7.50	91.28	81.00	87.20	+6.20
6. ด้านความสัมพันธ์	90.33	83.00	84.67	+1.67	83.11	82.67	86.67	+4.00	88.00	82.75	90.75	+8.00	86.73	82.80	87.70	+4.90
7. ด้านความปลอดภัย	-	-	80.67	-	-	-	86.67	-	-	-	91.50	-	-	-	86.80	-
8. ด้านการจราจร	85.25	82.67	78.33	- 4.34	89.21	82.67	87.67	+5.00	86.25	79.75	91.00	+11.25	85.32	81.50	86.20	+4.70
9. ด้านการระบายน้ำ	-	83.67	85.33	+1.66	-	83.33	86.00	+2.67	-	79.75	86.25	+6.50	-	82.00	85.90	+3.90
ความพึงพอใจโดยรวม (ค่าเฉลี่ยจากทุกด้าน)	88.70	83.67	88.00	+4.33	85.26	89.33	83.33	- 6.00	87.67	87.50	91.00	+3.50	87.15	86.90	87.80	+0.90

หมายเหตุ: ปี 2562 สํารวจความพึงพอใจของประชาชนต่อมาตรการลดผลกระทบสิ่งแวดล้อมจากการก่อสร้างโครงการรถไฟฟ้าจำนวน 6 สายทาง ได้แก่ สายสีน้ำเงิน สายสีเขียว สายสีส้ม สายสีชมพู สายสีเหลือง และสายสีม่วง ส่วนปี 2563 และ 2564 สํารวจความพึงพอใจจำนวน 3 สายทาง ได้แก่ สายสีชมพู สายสีเหลือง และสายสีส้ม (ตะวันออก)

รายงานสำรวจภาพลักษณ์องค์กรของ รฟม. และความพึงพอใจของประชาชนต่อมาตรการลดผลกระทบสิ่งแวดล้อมและจราจร
ประจำปีงบประมาณ 2564

แผนภาพที่ 44 เปรียบเทียบภาพลักษณ์ด้านมาตรการลดผลกระทบสิ่งแวดล้อมและจราจรจากการก่อสร้าง
โครงการรถไฟฟ้าของ รฟม. ปี 2562 - 2564

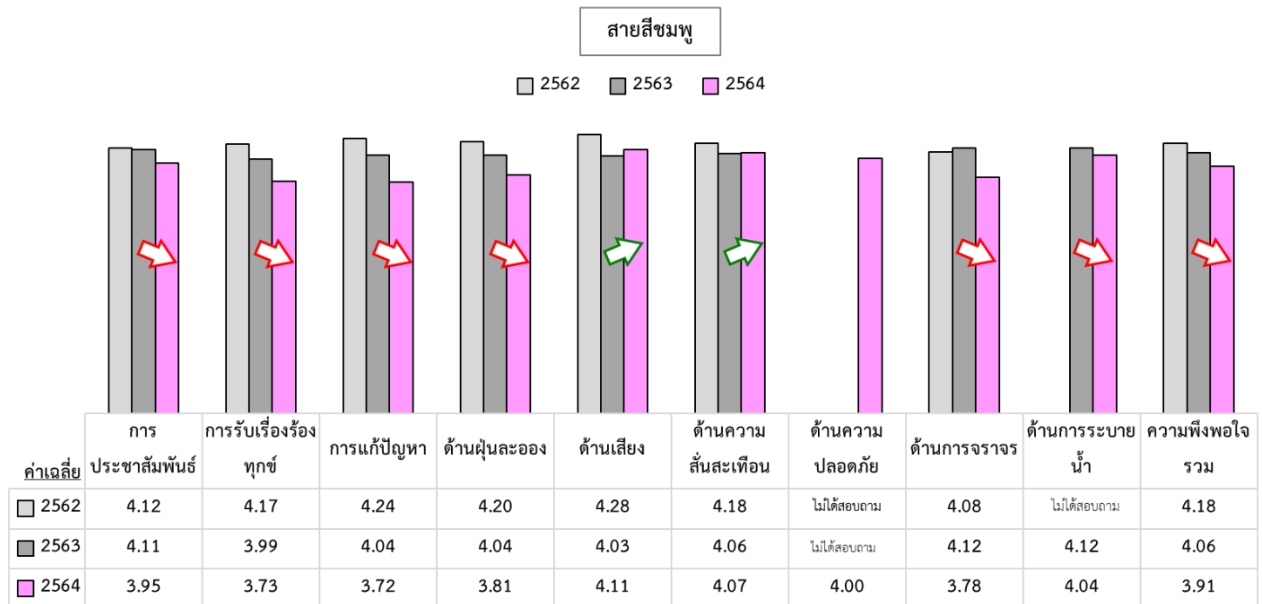


สัดส่วนความพึงพอใจในระดับพอใจมากขึ้นไป (คะแนน 4 - 5)

ปี	1. ด้านการประชาสัมพันธ์	2. ด้านการรับเรื่องร้องทุกข์	3. ด้านการแก้ไขปัญหา	4. ด้านฝุ่นละออง	5. ด้านเสียง	6. ด้านความสัมพันธ์	7. ด้านความปลอดภัย	8. ด้านการจราจร	9. ด้านการระบายน้ำ	ความพึงพอใจโดยรวม
2562	85.64	85.70	87.15	88.21	91.28	86.73	-	85.32	-	87.15
2563	82.20	81.40	82.70	82.10	81.00	82.80	-	81.50	82.00	86.90
2564	81.00	77.82	76.69	80.70	87.20	87.70	86.80	86.20	85.90	87.80

หมายเหตุ: ปี 2564 มีการเพิ่มคำถามด้านความปลอดภัย

รายงานสำรวจภาพลักษณ์องค์กรของ รพม. และความพึงพอใจของประชาชนต่อมาตรการลดผลกระทบสิ่งแวดล้อมและจราจร
ประจำปีงบประมาณ 2564

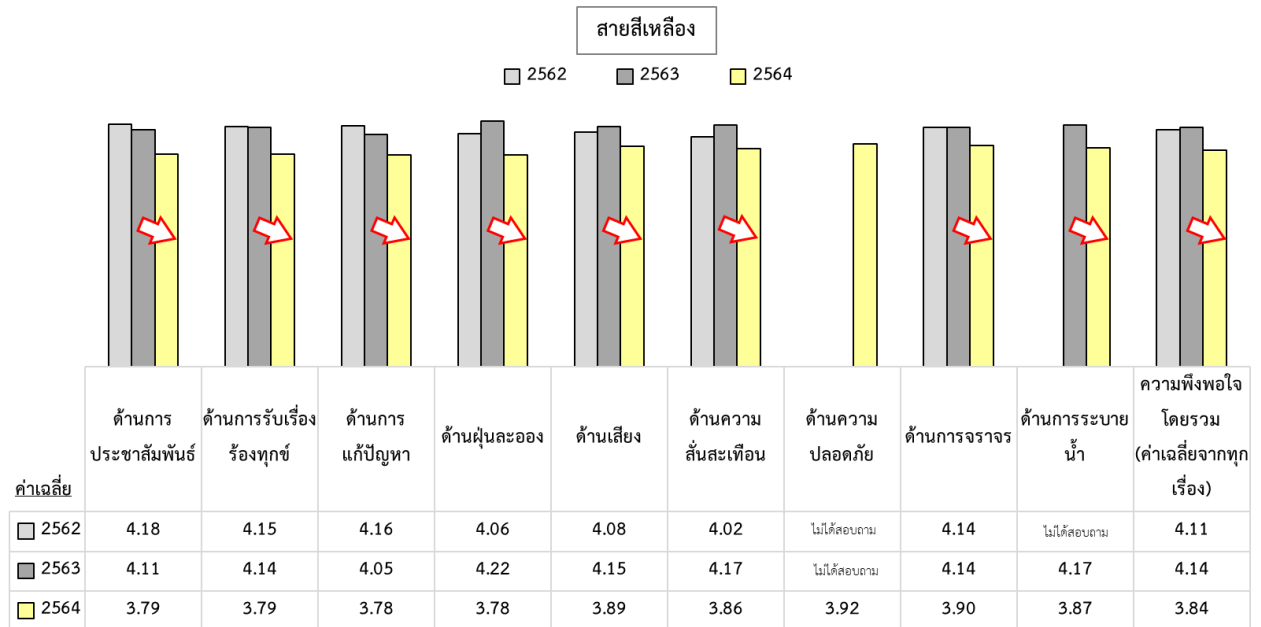


สัดส่วนความพึงพอใจในระดับพอใจมากขึ้นไป (คะแนน 4 - 5)

ปี	1. ด้าน การ ประชาสัมพันธ์	2. ด้าน การรับ เรื่องร้อง ทุกข์	3. ด้าน การ แก้ปัญหา	4. ด้าน ฝุ่นละออง	5. ด้าน เสียง	6. ด้าน ความสนั่น สะเทือน	7. ด้าน ความ ปลอดภัย	8. ด้าน การจราจร	9. ด้านการ ระบายน้ำ	ความพึง พอใจ โดยรวม
2562	88.43	86.60	87.67	89.64	93.00	90.33	-	85.25	-	88.70
2563	80.67	80.33	82.67	78.33	81.33	83.00	-	82.67	83.67	83.67
2564	81.00	74.14	73.28	78.67	81.00	84.67	80.67	78.33	85.33	88.00

หมายเหตุ: ปี 2564 มีการเพิ่มคำถามด้านความปลอดภัย

รายงานสำรวจภาพลักษณ์องค์กรของ รพม. และความพึงพอใจของประชาชนต่อมาตรการลดผลกระทบสิ่งแวดล้อมและจราจร
ประจำปีงบประมาณ 2564

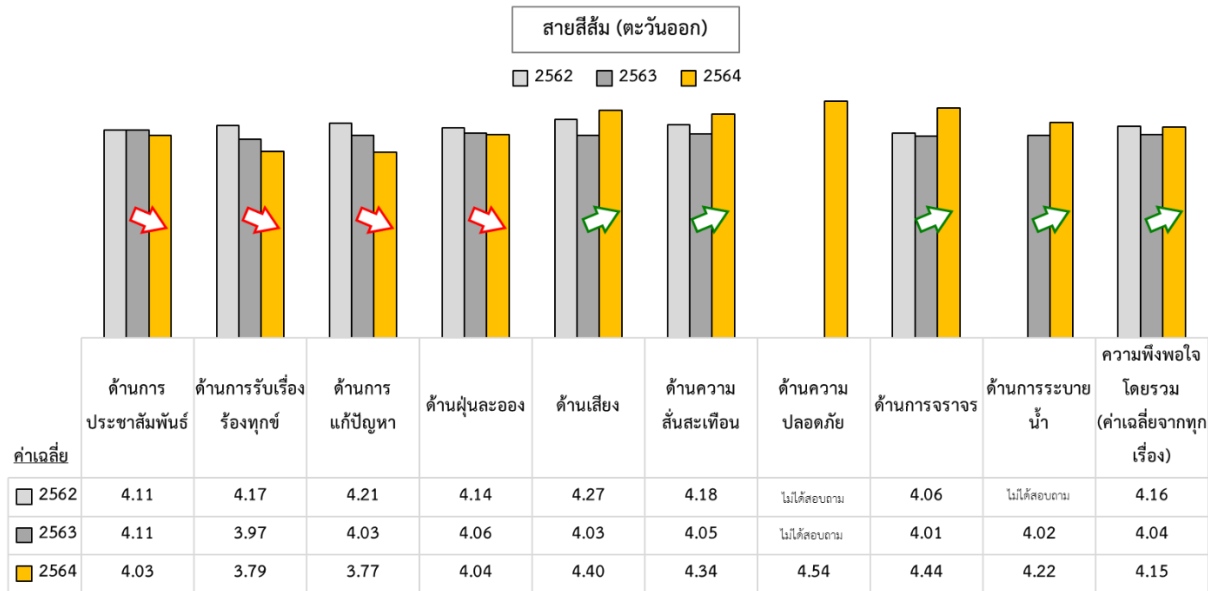


สัดส่วนความพึงพอใจในระดับพอใจมากขึ้นไป (คะแนน 4 - 5)

ปี	1. ด้านการประชาสัมพันธ์	2. ด้านการรับเรื่องร้องทุกข์	3. ด้านการแก้ปัญหา	4. ด้านฝุ่นละออง	5. ด้านเสียง	6. ด้านความสิ้นสะท้อน	7. ด้านความปลอดภัย	8. ด้านการจราจร	9. ด้านการระบายน้ำ	ความพึงพอใจโดยรวม
2562	85.52	83.01	83.11	84.83	88.01	83.11	-	89.21	-	85.26
2563	83.00	85.33	81.67	82.33	80.67	82.67	-	82.67	83.33	89.33
2564	80.67	80.08	79.66	81.00	91.67	86.67	86.67	87.67	86.00	83.33

หมายเหตุ: ปี 2564 มีการเพิ่มคำถามด้านความปลอดภัย

รายงานสำรวจภาพลักษณ์องค์กรของ รพม. และความพึงพอใจของประชาชนต่อมาตรการลดผลกระทบสิ่งแวดล้อมและจราจร
ประจำปีงบประมาณ 2564



สัดส่วนความพึงพอใจในระดับพอใจมากขึ้นไป (คะแนน 4 - 5)

ปี	1. ด้านการประชาสัมพันธ์	2. ด้านการรับเรื่องร้องทุกข์	3. ด้านการแก้ปัญหา	4. ด้านฝุ่นละออง	5. ด้านเสียง	6. ด้านความสิ้นสะท้อน	7. ด้านความปลอดภัย	8. ด้านการจราจร	9. ด้านการระบายน้ำ	ความพึงพอใจโดยรวม
2562	87.14	86.00	86.83	86.21	93.25	88.00	-	86.25	-	87.67
2563	82.75	79.25	83.50	84.75	81.00	82.75	-	79.75	79.75	87.50
2564	81.25	79.17	77.08	82.00	88.50	90.75	91.50	91.00	86.25	91.00

หมายเหตุ: ปี 2564 มีการเพิ่มคำถามด้านความปลอดภัย

8.3 ข้อเสนอแนะต่อ รฟม.

จากการสอบถามด้วยคำถามปลายเปิดของแบบสอบถามที่ว่า “ท่านต้องการให้ รฟม. ปรับปรุงในเรื่องใดบ้าง ในด้านการจัดการสิ่งแวดล้อมและจราจรระหว่างการก่อสร้างรถไฟฟ้า” พบว่า เรื่องที่ประชาชนส่วนใหญ่ ต้องการให้ รฟม. ปรับปรุงเพื่อเพิ่มความพึงพอใจต่อมาตรการลดผลกระทบสิ่งแวดล้อมและจราจร จากการก่อสร้างโครงการรถไฟฟ้าของ รฟม. คือ ด้านมาตรการลดผลกระทบด้านสิ่งแวดล้อม (16.10%) รองลงมาได้แก่ ด้านการจราจร (13.90%) ด้านความปลอดภัย (4.30%) ดังนี้

หมวดหมู่	ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะ
ด้านมาตรการลดผลกระทบด้านสิ่งแวดล้อม	<ul style="list-style-type: none"> - ติดตั้งระบบพ่นน้ำลดฝุ่นละออง - หาวิธีลดฝุ่นละอองที่เกิดจากการก่อสร้าง/การจัดการเรื่องฝุ่นควรทำให้ได้ครบทุกมาตรการที่แจ้งมา - หาผ้าปิดคลุมพื้นที่ก่อสร้าง/รถขนดินเพื่อไม่ให้เกิดฝุ่น - ทำความสะอาดถนนสาธารณะทันทีหลังเสร็จงาน/รถดูดฝุ่นขนาดใหญ่เพื่อกำจัดดิน/ฝุ่นที่เกิดจากการก่อสร้าง - ติดตั้งรั้วสูง 2 เมตรตลอดแนวการก่อสร้าง - ติดตั้งรั้วให้สูงกว่า 3 - 5 เมตรเพื่อป้องกันฝุ่น - ทำความสะอาดล้อรถก่อนออกจากพื้นที่ก่อสร้าง
ด้านการจราจร	<ul style="list-style-type: none"> - ติดสัญญาณไฟ/ป้ายเตือนบริเวณพื้นที่ก่อสร้างให้ชัดเจน - จัดให้มีเจ้าหน้าที่คอยควบคุมการเข้า - ออกของรถที่เข้าสู่พื้นที่ก่อสร้าง - ประชาสัมพันธ์ล่วงหน้าก่อนที่จะเข้ามาใช้พื้นที่จราจร - คืนผิวจราจรให้ถนนเรียบเหมือนก่อนที่จะมีการก่อสร้าง - อบรมเจ้าหน้าที่ที่โบกรถเข้า - ออก ให้มีความรู้เรื่องจราจรมากกว่านี้ - ติดป้ายเตือนล่วงหน้าก่อนถึงทางเบี่ยง หรือจุดกลับรถ - ดูแลการจราจรไม่ให้รถติดขัด - ชย้จุดกลับรถไม่ให้ไปไกลเกิน - ปิดช่องจราจรให้ช้าลงจาก 3 ทุ่ม เป็น 5 ทุ่ม - เวลาปิด - เปิดถนนให้มีเวลาที่ชัดเจน และตรงตามเวลาที่แจ้ง - เจ้าหน้าที่ดูแลจุดข้ามถนนที่ต้องผ่านบริเวณก่อสร้าง - ประชาสัมพันธ์โดยการใช้คนสื่อสาร ดีกว่าติดป้ายสัญลักษณ์

รายงานสำรวจภาพลักษณ์องค์กรของ รฟม. และความพึงพอใจของประชาชนต่อมาตรการลดผลกระทบสิ่งแวดล้อมและจราจร
ประจำปีงบประมาณ 2564

หมวดหมู่	ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะ
	<ul style="list-style-type: none"> - ไม่ควรบีบพื้นที่ผิวจราจรมากเกินไป รุดติดขัดมาก - เวลาที่มีการปิดถนนแต่ละครั้งไม่ควรปิดเกิน 30 นาที
ด้านความปลอดภัย	<ul style="list-style-type: none"> - พื้นที่รอบบริเวณที่ก่อสร้างควรทำให้มีความปลอดภัย เช่น พื้นผิวจราจรมีความเรียบไม่ขรุขระ/ผ้าใบคลุมไม่ให้มีเศษวัสดุหล่นลงมาในบริเวณก่อสร้าง/พื้นถนนไม่ควรใช้แผ่นเหล็กวางบนผิวถนน - เพิ่มแสงสว่างบริเวณพื้นที่ก่อสร้างให้ชัดเจน - มีมาตรฐานป้องกันความปลอดภัยในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ - ทำป้ายเขตก่อสร้างให้เห็นชัดเจน ให้เห็นชัดว่าเป็นเขตอันตราย - ชี้แจง/แจ้งข่าวสารเวลามีอุบัติเหตุเกิดขึ้น - การก่อสร้างเน้นความปลอดภัยของประชาชนเป็นหลัก - ระมัดระวังในการใช้พื้นที่ไม่ให้เกิดความเสียหายต่อประชาชน เช่น รถเกี่ยวสายไฟทำให้ไฟดับ - มีป้ายบอกจุดข้ามถนนให้ประชาชนเห็นชัดเจน
ด้านการให้ข้อมูลข่าวสารประชาสัมพันธ์ของโครงการก่อสร้าง	<ul style="list-style-type: none"> - แจ้งข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับโครงการก่อสร้างให้รับทราบ - แจ้งข่าวประชาสัมพันธ์ให้ทราบล่วงหน้าถึงผลกระทบที่อาจจะได้รับการก่อสร้าง - ประชาสัมพันธ์ความคืบหน้าโครงการก่อสร้างสม่ำเสมอ - แจ้งข่าวประชาสัมพันธ์ให้ทราบช่องทางที่สามารถร้องเรียนได้หากได้รับผลกระทบจากการก่อสร้างโครงการ
ด้านกระบายน้ำ	<ul style="list-style-type: none"> - ดูแลไม่ให้มีเศษวัสดุก่อสร้างอุดตันทางระบายน้ำ/ดูแลทางระบายน้ำไม่ให้มีน้ำท่วมขังโดยเฉพาะฤดูฝน
ด้านความสิ้นเสียดิน	<ul style="list-style-type: none"> - หลีกเลี่ยงการทำงานในเวลากลางคืน - หาวิธีการทำงานที่ไม่ทำให้เกิดความสิ้นเสียดินที่ทำให้เกิดความเสียหายของบ้านเรือนได้ โดยเฉพาะในเวลากลางคืน - รถบรรทุกขนาดใหญ่ควรวิ่งช้าๆ
ด้านเสียง	<ul style="list-style-type: none"> - หลีกเลี่ยงการทำงานที่ทำให้เกิดเสียงดังในเวลากลางคืน - หาวิธีการทำงานที่ลดเสียงดัง ในเวลากลางคืน - แจ้งประชาสัมพันธ์ล่วงหน้าหากจะมีการทำงานตอนกลางคืน - ควบคุมเสียงจากการก่อสร้างไม่ให้รบกวนประชาชน

หมวดหมู่	ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะ
อื่นๆ	<ul style="list-style-type: none"> - สร้างรถไฟฟ้าให้เสร็จให้รวดเร็วที่สุด - รถที่ใช้ในโครงการต้องดูแลไม่ให้ก่อมลพิษ เช่น ควันดำ - ก่อสร้างแต่เวลากลางวัน ไม่ทำเวลากลางคืน - ติดตั้งกล้องวงจรปิดให้ตรงทางเข้าชุมชน ของเก่าเสีย - เพิ่มการเวนคืนที่ดินเพื่อเพิ่มช่องทางจราจร - ดูแลทุกเรื่องไม่ให้มีผลกระทบต่อประชาชน

8.4 การวิเคราะห์และสรุปโอกาสในการปรับปรุงเพื่อเพิ่มความพึงพอใจต่อการจัดการสิ่งแวดล้อมและจราจรระหว่างการก่อสร้างรถไฟฟ้าของ รฟม.

8.4.1 วิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจต่อการจัดการสิ่งแวดล้อมและจราจรระหว่างการก่อสร้างรถไฟฟ้าของ รฟม.

ปัจจัยแต่ละเรื่องมีผลต่อการเพิ่ม/ลดความพึงพอใจต่อการจัดการสิ่งแวดล้อมและจราจรระหว่างการก่อสร้างรถไฟฟ้าของ รฟม. แตกต่างกัน (ค่าความสัมพันธ์ 0.39 - 0.58 จากค่าเต็ม 1.00) ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อการดำเนินชีวิตประจำวันมีผลต่อการเพิ่ม/ลดความพึงพอใจมากกว่าด้านอื่นคือ ด้านฝุ่นละออง ด้านความปลอดภัยด้านการจราจร โดยเรียงลำดับจากมาก - น้อย ดังนี้

- ด้านฝุ่นละออง (ค่าความสัมพันธ์ 0.58)
- ด้านความปลอดภัย (ค่าความสัมพันธ์ 0.55)
- ด้านการจราจร (ค่าความสัมพันธ์ 0.54)
- ด้านการระบายน้ำ (ค่าความสัมพันธ์ 0.53)
- ด้านความสิ้นสะอาด (ค่าความสัมพันธ์ 0.52)
- ด้านการให้ข้อมูลข่าวสารประชาสัมพันธ์ของโครงการก่อสร้าง (ค่าความสัมพันธ์ 0.50)
- ด้านเสียง (ค่าความสัมพันธ์ 0.48)
- ด้านการรับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียนของศูนย์รับแจ้งเรื่องราวร้องทุกข์ (ค่าความสัมพันธ์ 0.42)
- ด้านการแก้ไขปัญหา (ค่าความสัมพันธ์ 0.39)

รายละเอียดนำเสนอตามแผนภาพที่ 45

**แผนภาพที่ 45 วิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจต่อการจัดการสิ่งแวดล้อมและจราจร
ระหว่างการก่อสร้างรถไฟฟ้าของ รพม.**



n หมายถึง จำนวนตัวอย่าง

หมายเหตุ: ** หมายถึง มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจโดยรวมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ **0.01 หมายความว่า ผลที่ได้จากการคำนวณมีโอกาสผิดพลาดไม่เกิน 1%

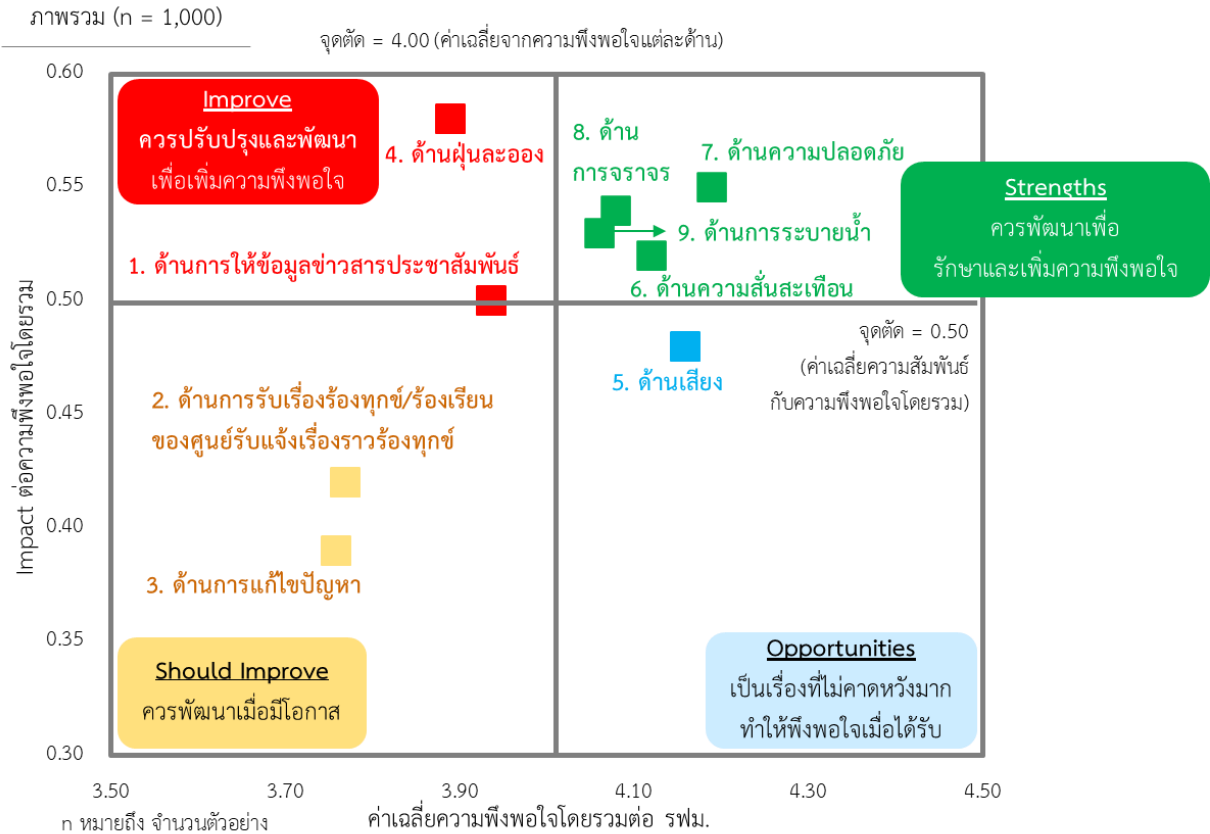
8.4.2 วิเคราะห์ปัจจัยที่ควรปรับปรุงเพื่อเพิ่มความพึงพอใจต่อการจัดการสิ่งแวดล้อมและจราจรระหว่างการก่อสร้างรถไฟฟ้าของ รพม.

เมื่อนำปัจจัยแต่ละเรื่องที่วัดความพึงพอใจต่อการจัดการสิ่งแวดล้อมและจราจรระหว่างการก่อสร้างรถไฟฟ้าของ รพม. มาวิเคราะห์ด้วยเทคนิค Quadrant Analysis โดยวิเคราะห์จากค่าความสัมพันธ์ต่อการเพิ่ม/ลดความพึงพอใจโดยรวมต่อ รพม. เปรียบเทียบกับค่าเฉลี่ยความพึงพอใจโดยรวมต่อ รพม. พบว่าปัจจัยที่ควรปรับปรุงคือ

- ด้านฝุ่นละออง
- ด้านการให้ข้อมูลข่าวสารประชาสัมพันธ์
- ด้านการรับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียนของศูนย์รับแจ้งเรื่องราวร้องทุกข์
- ด้านการแก้ไขปัญหา

รายละเอียดนำเสนอตามแผนภาพที่ 46 ตารางที่ 66 และ 67

แผนภาพที่ 46 ลำดับความสำคัญในการปรับปรุงเพื่อเพิ่มความพึงพอใจด้านการจัดการสิ่งแวดล้อม
และจราจรระหว่างการก่อสร้างรถไฟฟ้าของ รฟม.



รายงานสำรวจภาพลักษณ์องค์กรของ รฟม. และความพึงพอใจของประชาชนต่อมาตรการลดผลกระทบสิ่งแวดล้อมและจราจร
ประจำปีงบประมาณ 2564

ตารางที่ 66 สรุปลำดับความสำคัญในการปรับปรุงเพื่อเพิ่มความพึงพอใจด้านการจัดการสิ่งแวดล้อม
และจราจรระหว่างการก่อสร้างรถไฟฟ้าของ รฟม.

ความพึงพอใจด้านการจัดการสิ่งแวดล้อมและจราจร ระหว่างการก่อสร้างรถไฟฟ้าของ รฟม. (n = 1,000)	สรุปลำดับ การปรับปรุง	Impact ต่อ ความพึงพอใจโดยรวม	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ
1. ด้านการให้ข้อมูลข่าวสารประชาสัมพันธ์	ปรับปรุงอันดับแรก	Improve	3.94*
2. ด้านการรับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียนของศูนย์รับแจ้งเรื่องราวร้องทุกข์	ปรับปรุงอันดับสอง	Should Improve	3.77*
3. ด้านการแก้ไขปัญหา	ปรับปรุงอันดับสอง	Should Improve	3.76*
4. ด้านฝุ่นละออง	ปรับปรุงอันดับแรก	Improve	3.89*
5. ด้านเสียง	รักษาและพัฒนา	Opportunities	4.16
6. ด้านความสิ้นสะอาด	รักษาและพัฒนา	Strengths	4.12
7. ด้านความปลอดภัย	รักษาและพัฒนา	Strengths	4.19
8. ด้านการจราจร	รักษาและพัฒนา	Strengths	4.08
9. ด้านการระบายน้ำ	รักษาและพัฒนา	Strengths	4.06

n หมายถึง จำนวนตัวอย่าง

หมายเหตุ: *คะแนนต่ำกว่าค่าเฉลี่ยภาพลักษณ์โดยรวมที่ 3.99

ตารางที่ 67 สรุปลำดับความสำคัญในการปรับปรุงเพื่อเพิ่มความพึงพอใจในแต่ละด้านของ
ด้านการจัดการสิ่งแวดล้อมและจราจรระหว่างการก่อสร้างรถไฟฟ้าของ รฟม.

ความพึงพอใจ (n = 1,000)	การจัดกลุ่มตามลำดับความสำคัญที่ควรปรับปรุง (โดยวิเคราะห์จากค่าความสัมพันธ์ของแต่ละเรื่องที่มีต่อการเพิ่ม/ลดความพึงพอใจโดยรวมของ รฟม. เปรียบเทียบกับ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจโดยรวมแต่ละด้าน ซึ่งค่าในวงเล็บ หมายถึง ค่าความสัมพันธ์ และวิเคราะห์เฉพาะด้านที่มีการสอบถามความคิดเห็นต่อเรื่องต่างๆ ภายใต้อาณัติ)			
	Should Improve	Improve	Strengths	Opportunities
1. ด้านการบริหารจัดการ	- รฟม. มีการบริหารการใช้จ่าย งบประมาณ โดยคำนึงถึงความ คุ้มค่าและประหยัด (0.67**)	- รฟม. เป็นองค์กรที่มีการ บริหารจัดการที่ยอดเยียม (0.84**) - รฟม. ให้ความสำคัญกับ ผู้ใช้บริการและผู้มีส่วนได้เสีย ต่างๆ ด้วยการรับฟังข้อคิดเห็น และนำมาปรับปรุงการดำเนินงาน (0.71**)	-	- การจัดให้มีบริการรถไฟฟ้า ขนส่งมวลชนที่มีประสิทธิภาพ (0.63**) - บุคลากรของ รฟม. มีคุณภาพ ความสามารถและความเชี่ยวชาญ ในการให้บริการรถไฟฟ้าขนส่ง มวลชนระดับมาตรฐานสากล (0.61**)

รายงานสำรวจภาพลักษณ์องค์กรของ รพม. และความพึงพอใจของประชาชนต่อมาตรการลดผลกระทบสิ่งแวดล้อมและจราจร
ประจำปีงบประมาณ 2564

ความพึงพอใจ (n = 1,000)	การจัดกลุ่มตามลำดับความสำคัญที่ควรปรับปรุง (โดยวิเคราะห์จากค่าความสัมพันธ์ของแต่ละเรื่องที่มีต่อการเพิ่ม/ลดความพึงพอใจโดยรวมของ รพม. เปรียบเทียบกับ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจโดยรวมแต่ละด้าน ซึ่งค่าในวงเล็บ หมายถึง ค่าความสัมพันธ์ และวิเคราะห์เฉพาะด้านที่มีการสอบถามความคิดเห็นต่อเรื่องต่างๆ ภายใต้อาณัติงาน)			
	Should Improve	Improve	Strengths	Opportunities
1. ด้านการให้ข้อมูลข่าวสาร ประชาชนสัมพันธ์	2. การแจ้งข่าวประชาสัมพันธ์ให้ทราบล่วงหน้าถึงผลกระทบหรือความไม่สะดวกที่อาจได้รับการก่อสร้างโครงการฯ (0.84**)	3. การแจ้งข่าวประชาสัมพันธ์ให้ทราบช่องทางที่ท่านสามารถร้องเรียนได้หากได้รับผลกระทบจากการก่อสร้างโครงการฯ (0.87**)	1. การมีข้อมูลเกี่ยวกับโครงการฯ ให้ประชาชนที่อาศัยหรือทำงานใกล้บริเวณก่อสร้างโครงการรับทราบ (0.89**)	-
2. ด้านการรับเรื่องร้องทุกข์/ ร้องเรียนของศูนย์รับแจ้ง เรื่องราวร้องทุกข์	-	3. การติดตามความคืบหน้าของเรื่องราวร้องทุกข์ / ร้องเรียน (0.91**)	4. ความเหมาะสมของระยะเวลาในการตอบสนองต่อเรื่องที่มีการร้องทุกข์/ร้องเรียนในแต่ละกรณี (0.94**) 2. การให้บริการด้วยความสุภาพและกระตือรือร้นของเจ้าหน้าที่รับเรื่อง (0.93**)	1. ความสะดวกในการแจ้งเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน (0.87**)
3. ด้านการแก้ไขปัญหา	2. วิธีการและผลการแก้ไขปัญหา (0.91**)	-	1. ความรวดเร็วในการแก้ไขเมื่อเกิดปัญหาเฉพาะหน้าต่างๆ จากการก่อสร้างโครงการฯ (0.99**)	-
4. ด้านฝุ่นละออง	2. การดูแลทำความสะอาดล้อรถให้ปราศจากดินก่อนนำรถออกมาภายนอกพื้นที่ก่อสร้าง (0.76**) 5. การติดตั้งระบบฟ่นละอองน้ำลดฝุ่นละอองตามแนวพื้นที่ก่อสร้างโครงการฯ เพื่อบรรเทาปัญหาฝุ่นละออง PM 2.5 (0.72**)	-	3. การติดตั้งรั้วสูงอย่างน้อย 2 เมตร เพื่อป้องกันฝุ่นละอองจากพื้นที่ก่อสร้าง และคืนพื้นที่โดยเร็วเมื่อก่อสร้างงานโยธาแล้วเสร็จ (0.80**) 1. การปิดคลุมกองดิน/วัสดุในบริเวณที่ก่อสร้าง และการปิดคลุมกระบะรถบรรทุกทุกดิน/วัสดุ เพื่อลดการฟุ้งกระจายของฝุ่นละออง (0.80**)	4. การทำความสะอาดถนนสาธารณะต่อเชื่อมพื้นที่ก่อสร้างโดยการกวาด/การล้าง/การใช้รถกวาดดูดฝุ่น (0.74**)
6. ด้านความสิ้นสະเทือน	3. การควบคุมความเร็วรถบรรทุกในพื้นที่ก่อสร้างเพื่อลดความสิ้นสະเทือน (0.81**)	-	1. กำหนดให้กิจกรรมการก่อสร้างที่อาจก่อให้เกิดความสิ้นสະเทือน ต้องดำเนินการในเวลากลางวัน (0.89**)	2. เลือกวิธีการก่อสร้างแบบ “เสาเข็มเจาะ” แทน “เสาเข็มตอก” เพื่อลดความสิ้นสະเทือนที่เกิดขึ้น (0.81**)

รายงานสำรวจภาพลักษณ์องค์กรของ รฟม. และความพึงพอใจของประชาชนต่อมาตรการลดผลกระทบสิ่งแวดล้อมและจราจร
ประจำปีงบประมาณ 2564

ความพึงพอใจ (n = 1,000)	การจัดกลุ่มตามลำดับความสำคัญที่ควรปรับปรุง (โดยวิเคราะห์จากค่าความสัมพันธ์ของแต่ละเรื่องที่มีต่อการเพิ่ม/ลดความพึงพอใจโดยรวมของ รฟม. เปรียบเทียบกับ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจโดยรวมแต่ละด้าน ซึ่งค่าในวงเล็บ หมายถึง ค่าความสัมพันธ์ และวิเคราะห์เฉพาะด้านที่มีการสอบถามความคิดเห็นต่อเรื่องต่างๆ ภายใต้อาณัติ)			
	Should Improve	Improve	Strengths	Opportunities
7. ด้านความปลอดภัย	2. การแจ้งข่าวสารเกี่ยวกับนโยบายกำกับด้านความปลอดภัยของ รฟม. และการชี้แจงข่าวอุบัติเหตุร้ายแรงจากงานก่อสร้างผ่านช่องทางสื่อมวลชน/โซเชียลมีเดียของ รฟม. และโครงการ (0.82**)		1. การจัดการด้านความปลอดภัยในงานก่อสร้างโครงการรถไฟฟ้ามีมาตรฐานที่ดี ไม่ก่อให้เกิดอุบัติเหตุร้ายแรงถึงขั้นเสียชีวิต (0.95**)	
8. ด้านการจราจร	3. มีประชาสัมพันธ์ล่วงหน้าให้ประชาชนรับรู้ถึงการเข้าใช้พื้นที่จราจร (0.77**)		1. การจัดให้มีเจ้าหน้าที่คอยควบคุมการเข้า-ออกของรถที่เข้าสู่พื้นที่ก่อสร้าง(0.82**) 2. การติดตั้งป้ายไฟแสงสว่างและสัญญาณจราจร ให้ชัดเจนเพื่อใช้ในการเตือนและการเบี่ยงช่องจราจร(0.81**)	
9. ด้านการระบายน้ำ	2. การไม่มีปัญหาเรื่องการระบายน้ำในระหว่างการก่อสร้าง (0.94**)		1. การดูแลทำความสะอาดพื้นที่ก่อสร้างและตรวจสอบเพื่อไม่ให้เกิดปัญหาการอุดตันของท่อระบายน้ำ (0.95**)	

n หมายถึง จำนวนตัวอย่าง

หมายเหตุ: ** หมายถึง มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจโดยรวมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 หมายความว่า ผลที่ได้จากการคำนวณมีโอกาสผิดพลาดไม่เกิน 1%

บทที่ 9 ผลการสำรวจความพึงพอใจต่อการดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม

กลุ่มตัวอย่างในการสำรวจความพึงพอใจต่อการดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมของ รฟม. มีจำนวนทั้งสิ้น 1,000 ราย กระจายตามพื้นที่ที่มีการจัดกิจกรรมด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม โดยมีจำแนกตามกิจกรรมด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมของ รฟม. ดังนี้

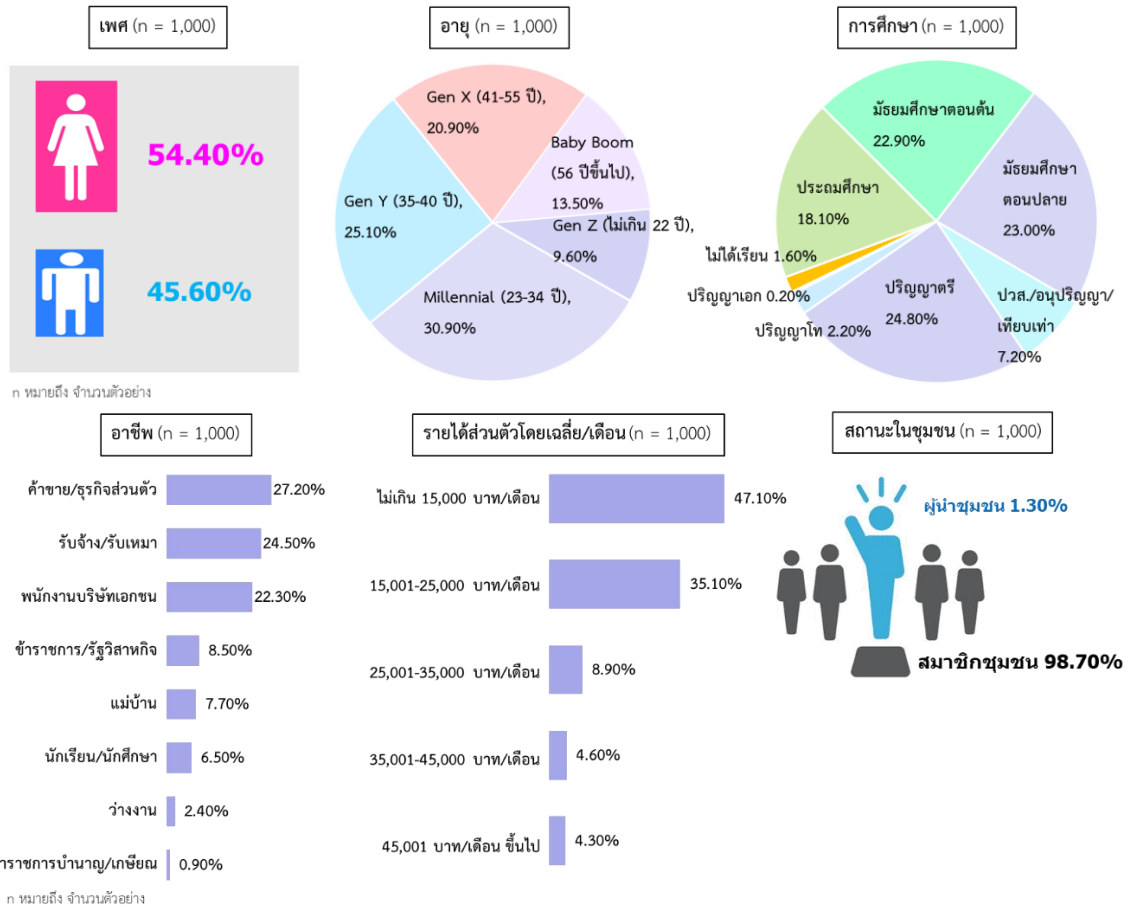
1. กิจกรรมวันเด็กแห่งชาติ
2. กิจกรรมอบรมให้ความรู้เกี่ยวกับความปลอดภัยชุมชน
3. กิจกรรม “ถุ่ทั้นใจ ต้านภัย COVID-19”
4. กิจกรรมตลาดนัดผลิตภัณฑ์ชุมชน “MRT MARKET รฟม. เซ้คอิน กิน ซ้อป ตลาดนัดวิถีชุมชน”
5. กิจกรรมบ้านฉันบ้านเธอ
6. กิจกรรมมอบทุนการศึกษา รฟม. เพื่อเยาวชน
7. กิจกรรมพีทั้นใจพาน้องนั่งรถไฟฟ้า
8. กิจกรรมตุน้องทั้นใจ ปันน้ำใจสู้สังคม

9.1 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง

9.1.1 ลักษณะทางประชากรศาสตร์

กลุ่มตัวอย่างประชาชนทั่วไปเป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย (54.40% : 45.60% ตามลำดับ) ส่วนใหญ่เป็นวัยทำงาน คือกลุ่ม Millennial อายุ 23 - 34 ปี (30.90%) จบการศึกษาระดับปริญญาตรี (24.80%) ใกล้เคียงกับระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย (23.00%) และมัธยมศึกษาตอนต้น (22.90%) ประกอบอาชีพค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัวมากที่สุด (27.20%) รองลงมาคือ รับจ้าง/รับเหมา (24.50%) พนักงานบริษัท (22.30%) และส่วนใหญ่มีรายได้ส่วนตัวโดยเฉลี่ยไม่เกิน 15,000 บาท/เดือน (47.10%) รองลงมาคือ 15,001 - 25,000 บาท/เดือน (35.10%) รายละเอียดตามแผนภาพที่ 47

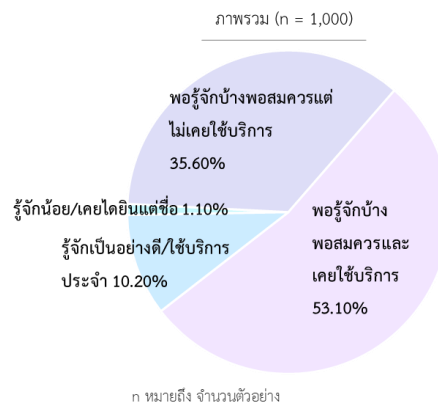
แผนภาพที่ 47 ลักษณะทางประชากรศาสตร์ของกลุ่มตัวอย่าง



9.1.2 การรู้จัก/ใช้บริการ รพม.

ประชาชนส่วนใหญ่มีความคิดเห็นว่าตนเองรู้จัก รพม. บ้างพอสมควรและเคยใช้บริการ (53.10%) รองลงมาคือ พอรู้จักบ้างพอสมควรแต่ไม่เคยใช้บริการ (35.60%) รายละเอียดนำเสนอตามแผนภาพที่ 48

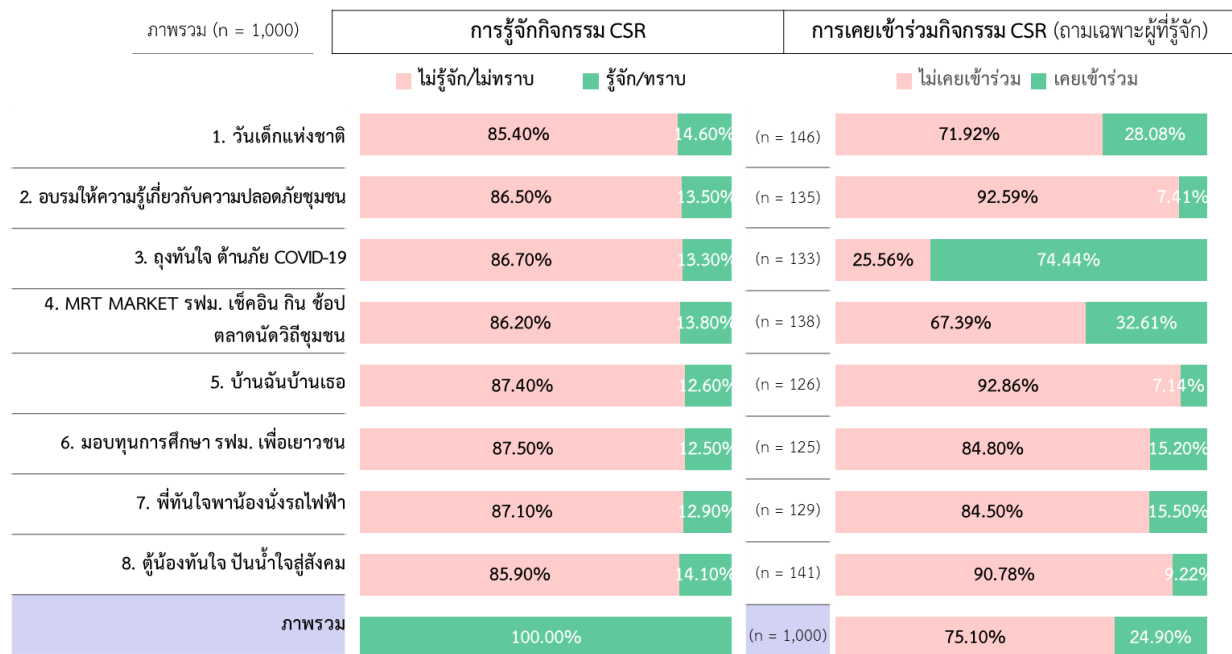
แผนภาพที่ 48 การรู้จัก/ใช้บริการ รพม.



9.2 การรู้จักและเคยเข้าร่วมกิจกรรมด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมของ รฟม.

ประชาชนส่วนใหญ่ไม่รู้จักกิจกรรมด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมของ รฟม. ทั้งนี้ อาจเนื่องมาจากเป็นกิจกรรมที่จัดมานาน ทำให้จดจำไม่ได้ และในกลุ่มที่รู้จักแต่ละกิจกรรมพบว่า มีการเข้าร่วมกิจกรรมถูกสนใจ ด้านภัย COVID-19 มากที่สุด (74.44%) ซึ่งเป็นกิจกรรมที่ตรงกับความต้องการในสถานการณ์ที่เกิดโรคระบาด COVID-19 รองลงมาเคยเข้าร่วมกิจกรรม MRT MARKET รฟม. เช็คอิน กิน ช้อป ตลาดนัดวิถีชุมชน (32.61%) และกิจกรรมวันเด็กแห่งชาติ (28.08%) รายละเอียดนำเสนอตามแผนภาพที่ 49

แผนภาพที่ 49 การรู้จักและเคยเข้าร่วมกิจกรรมด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมของ รฟม.



n หมายถึง จำนวนตัวอย่าง

รายงานสำรวจภาพลักษณ์องค์กรของ รพม. และความพึงพอใจของประชาชนต่อมาตรการลดผลกระทบสิ่งแวดล้อมและจราจร ประจำปีงบประมาณ 2564

จากการสอบถามด้วยคำถามปลายเปิดของแบบสอบถามที่ว่า “เพราะอะไรท่านจึงไม่เข้าร่วมกิจกรรมที่ รพม. จัด” พบว่า อุปสรรคสำคัญที่ทำให้ไม่เข้าร่วมกิจกรรมด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมของ รพม. คือ กำหนดการจัดไม่ตรงกับเวลาที่ว่าง (89.21%) ปัญหารองลงมาคือ โครงการ/กิจกรรมไม่น่าสนใจ (10.65%) รายละเอียดตามตารางที่ 68

ตารางที่ 68 เหตุผลที่ไม่เข้าร่วมกิจกรรมด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมของ รพม.

เหตุผลที่ไม่เข้าร่วมกิจกรรมด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมของ รพม.	ภาพรวม (n = 751)	จำแนกแนวสายทาง		
		สายเฉลิมรัชมงคล (n = 145)	สายฉลองรัชธรรม (n = 257)	สายสีส้ม (ตะวันออก) (n = 349)
วันเวลาที่จัดงานไม่ตรงกับเวลาที่ว่าง	670 89.21%	144 99.31%	234 91.05%	292 83.67%
โครงการ/กิจกรรมไม่น่าสนใจ	80 10.65%	- -	21 8.17%	59 16.91%
สถานที่จัดงานไกล/เดินทางไม่สะดวก	21 2.80%	- -	14 5.45%	7 2.01%
ทราบว่ามีการจัดกิจกรรม แต่ไม่ทราบว่าวันไหน	1 0.13%	- -	- -	1 0.29%
ผู้นำชุมชน เลือกเฉพาะบางคนที่ให้เข้าร่วมกิจกรรม	1 0.13%	- -	- -	1 0.29%
ไม่ขาดแคลน ไม่ได้ต้องการของแจก	1 0.13%	1 0.69%	- -	- -

n หมายถึง จำนวนตัวอย่าง

หมายเหตุ: 1. คำนวณค่าร้อยละจากจำนวนตัวอย่างที่ตอบคำถามข้อนี้ทั้งหมด

2. ตอบได้หลายคำตอบ ดังนั้นผลรวมของร้อยละของคำตอบทั้งหมดอาจมากกว่า 100% และมากกว่าจำนวนตัวอย่างทั้งหมด

9.3 ความพึงพอใจต่อด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมของ รพม.

9.3.1 ความพึงพอใจต่อกิจกรรมด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมของ รพม.

ประชาชนที่รู้จักกิจกรรมมีความพึงพอใจโดยรวมต่อกิจกรรมด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมของ รพม. สูงคือในระดับ “พึงพอใจมากที่สุด” (ค่าเฉลี่ย 4.48 สัดส่วนพอใจมาก - พอใจมากที่สุด 84.20%) กิจกรรมที่พึงพอใจมากที่สุด 3 อันดับแรกคือ

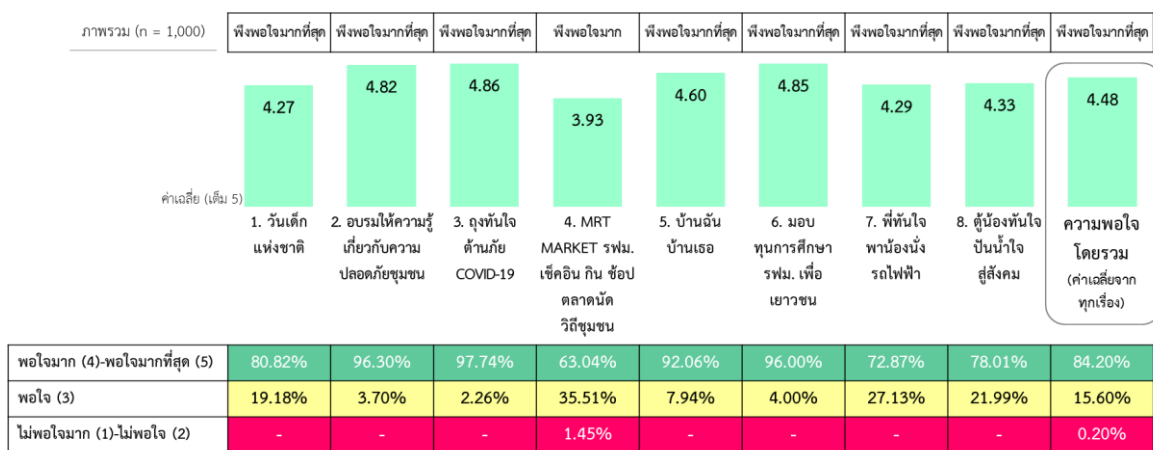
อันดับหนึ่ง ถูกใจด้านภัย COVID-19 (ค่าเฉลี่ย 4.86 สัดส่วนพอใจมาก - พอใจมากที่สุด 97.74%)

อันดับสอง มอบทุนการศึกษา รพม. เพื่อเยาวชน (ค่าเฉลี่ย 4.85 สัดส่วนพอใจมาก - พอใจมากที่สุด 96.00%)

อันดับสาม อบรมให้ความรู้เกี่ยวกับความปลอดภัยชุมชน (ค่าเฉลี่ย 4.82 สัดส่วนพอใจมาก - พอใจมากที่สุด 96.30%)

กิจกรรมที่พึงพอใจน้อยที่สุดคือ MRT MARKET รพม. เซ็คอิน กิน ซ้อป ตลาดนัดวิถีชุมชน (ค่าเฉลี่ย 3.93 สัดส่วนพอใจมาก - พอใจมากที่สุด 64.04%) รายละเอียดนำเสนอตามแผนภาพที่ 50

แผนภาพที่ 50 ความพึงพอใจต่อกิจกรรมด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมของ รพม.



รายงานสำรวจภาพลักษณ์องค์กรของ รพม. และความพึงพอใจของประชาชนต่อมาตรการลดผลกระทบสิ่งแวดล้อมและจรรยาบรรณ ประจำปีงบประมาณ 2564

จากการสอบถามด้วยคำถามปลายเปิดของแบบสอบถามที่ว่า “เหตุผลที่ “ไม่พอใจ/ไม่พอใจมาก” ต่อ รพม. (ให้คะแนน 1/2) ต่อภาพรวมของโครงการ/กิจกรรมด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมที่ รพม. จัดในปี 2563” พบว่าเนื่องจาก สินค้าที่นำมาจำหน่ายมีราคาแพง สินค้าที่นำมาจำหน่ายในงานไม่ตรงกับความต้องการ ร้านค้าน้อยสินค้าไม่หลากหลาย รายละเอียดนำเสนอตามตารางที่ 69

ตารางที่ 69 เหตุผลที่ “ไม่พอใจ/ไม่พอใจมาก” ต่อกิจกรรมด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมของ รพม.

เหตุผลที่ “ไม่พอใจ/ไม่พอใจมาก” (n = 2)	จำนวน	ร้อยละ
สินค้าที่นำมาจำหน่ายมีราคาแพง	1	50.00%
สินค้าที่นำมาจำหน่ายในงานไม่ตรงกับความต้องการ	1	50.00%
ร้านค้าน้อยสินค้าไม่หลากหลาย	1	50.00%

n หมายถึง จำนวนตัวอย่าง

หมายเหตุ: 1. คำนวณค่าร้อยละจากจำนวนตัวอย่างที่ตอบคำถามข้อนี้ทั้งหมด

2. ตอบได้หลายคำตอบ ดังนั้นผลรวมของร้อยละของคำตอบทั้งหมดอาจจะมากกว่า 100% และมากกว่าจำนวนตัวอย่างทั้งหมด

9.3.2 ความพึงพอใจต่อผลการดำเนินงานโดยรวมของกิจกรรมด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมของ รพม.

ประชาชนที่รู้จักกิจกรรมมีความพึงพอใจโดยรวมต่อผลการดำเนินงานโดยรวมของกิจกรรมด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมของ รพม. สูงเช่นเดียวกับความพึงพอใจต่อกิจกรรมคือ ในระดับ “พึงพอใจมากที่สุด” (ค่าเฉลี่ย 4.41 สัดส่วนพอใจมาก - พอใจมากที่สุด 84.80%) เรื่องที่พึงพอใจมากที่สุด 3 อันดับแรกคือ

อันดับหนึ่ง การช่วยส่งเสริมความสัมพันธ์ที่ดีระหว่าง รพม. กับชุมชน/สังคม (ค่าเฉลี่ย 4.50 สัดส่วนพอใจมาก - พอใจมากที่สุด 87.70%)

อันดับสอง การจัดกิจกรรมตรงกับความต้องการของชุมชน (ค่าเฉลี่ย 4.46 สัดส่วนพอใจมาก - พอใจมากที่สุด 84.00%)

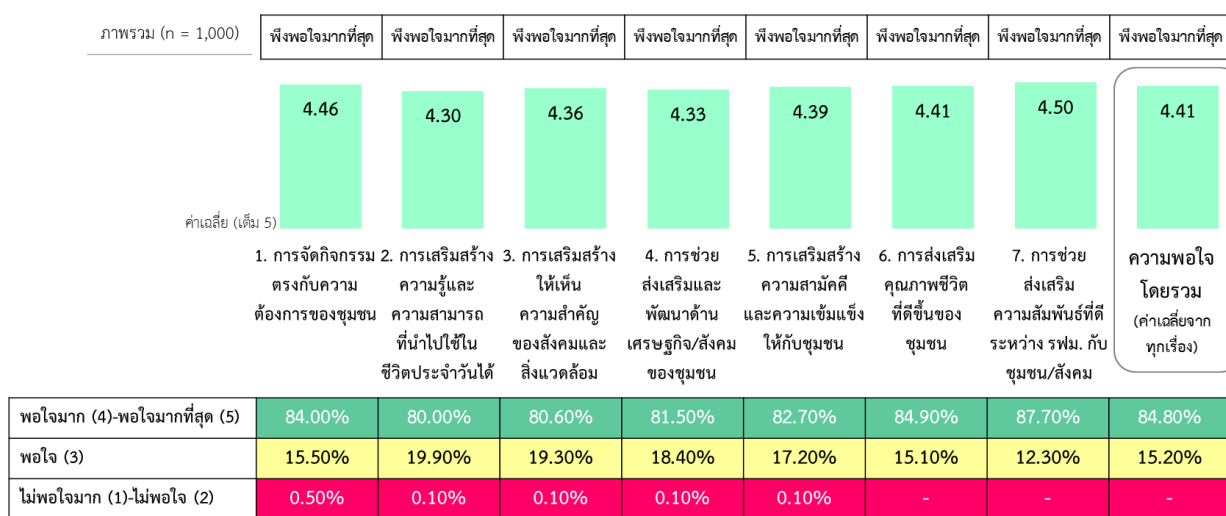
อันดับสาม การส่งเสริมคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้นของชุมชน (ค่าเฉลี่ย 4.41 สัดส่วนพอใจมาก - พอใจมากที่สุด 84.90%)



รายงานสำรวจภาพลักษณ์องค์กรของ รพม. และความพึงพอใจของประชาชนต่อมาตรการลดผลกระทบสิ่งแวดล้อมและจราจร ประจำปีงบประมาณ 2564

ผลการดำเนินงานที่พึงพอใจน้อยที่สุดคือ การเสริมสร้างความรู้และความสามารถที่นำไปใช้ในชีวิตรประจำวันได้ (ค่าเฉลี่ย 4.30 สัดส่วนพอใจมาก - พอใจมากที่สุด 80.00%) รายละเอียดนำเสนอตามแผนภาพที่ 51

แผนภาพที่ 51 ความพึงพอใจต่อผลการดำเนินงานโดยรวมของกิจกรรมด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมของ รพม.



ก หมายถึง จำนวนตัวอย่าง

จากการสอบถามด้วยคำถามปลายเปิดของแบบสอบถามที่ว่า “เหตุผลที่ “ไม่พอใจ/ไม่พอใจมาก” ต่อ รพม. (ให้คะแนน 1/2) ต่อภาพรวมของผลการดำเนินงานโดยภาพรวมของโครงการ/กิจกรรมด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมที่ รพม. จัดในปี 2563” พบว่าเนื่องจาก สินค้าที่นำมาจัดไม่เหมาะสมกับชุมชน ราคาสินค้าแพง กิจกรรมไม่ตรงความต้องการ การจัดกิจกรรมนั่งรถไฟไม่เสริมสร้างความรู้ ได้ประโยชน์ไม่ทั่วถึงทุกกลุ่มเพราะคนในชุมชนไม่ค่อยได้ไปร่วมงาน และคนในชุมชนไม่ได้ไปหยิบสิ่งของในตู้ปันสุข เพราะไม่ทราบข่าวสาร รายละเอียดนำเสนอตามตารางที่ 70

ตารางที่ 70 เหตุผลที่ “ไม่พอใจ/ไม่พอใจมาก” ต่อผลการดำเนินงานโดยรวมของกิจกรรมด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมของ รฟม.

เหตุผลที่ “ไม่พอใจ/ไม่พอใจมาก” (n = 6)	จำนวน	ร้อยละ
สินค้าที่นำมาจัดไม่เหมาะสมกับชุมชน ราคาสินค้าแพง	2	33.33%
กิจกรรมไม่ตรงความต้องการ	2	33.33%
การจัดกิจกรรมนั่งรถไฟฟ้าไม่เสริมสร้างความรู้	1	16.67%
ได้ประโยชน์ไม่ทั่วถึงทุกกลุ่มเพราะคนในชุมชนไม่ค่อยได้ไปร่วมงาน	1	16.67%
คนในชุมชนไม่ได้ไปหยิบสิ่งของในตู้ปันสุขเพราะไม่รู้ข่าวสาร	1	16.67%

n หมายถึง จำนวนตัวอย่าง

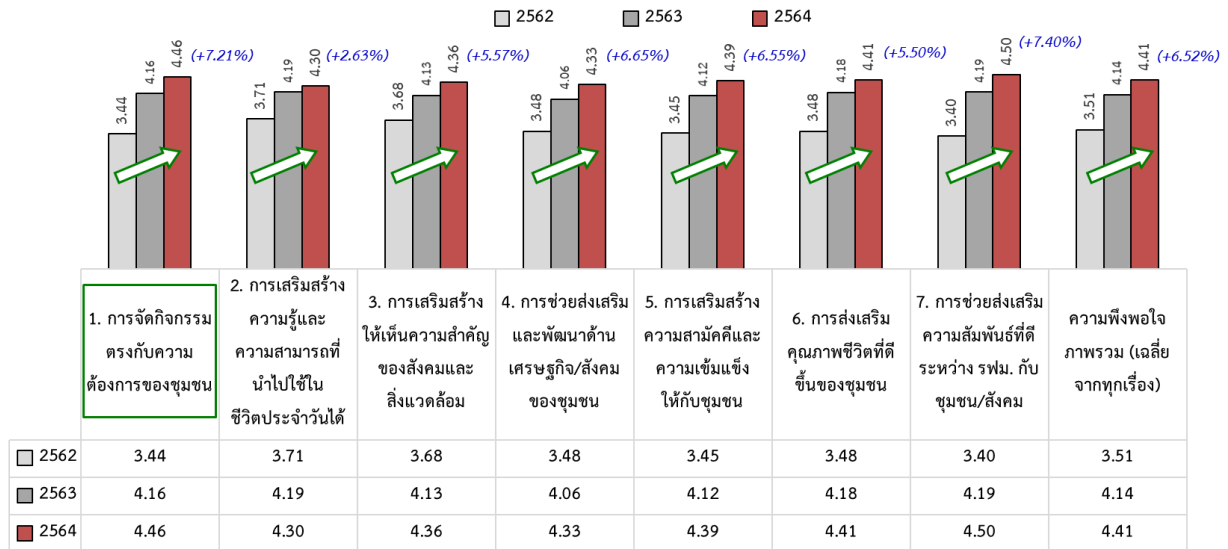
หมายเหตุ: 1. คำนวณค่าร้อยละจากจำนวนตัวอย่างที่ตอบคำถามข้อนี้ทั้งหมด

2. ตอบได้หลายคำตอบ ดังนั้นผลรวมของร้อยละของคำตอบทั้งหมดอาจมากกว่า 100% และมากกว่าจำนวนตัวอย่างทั้งหมด

9.3.3 เปรียบเทียบความพึงพอใจต่อผลการดำเนินงานโดยรวมของกิจกรรมด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมของ รฟม. ปี 2562 - 2564

เมื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อผลการดำเนินงานโดยรวมของกิจกรรมด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมของ รฟม. ปี 2562 - 2564 พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจโดยรวม ในปี 2564 เพิ่มขึ้นจากปี 2563 (เพิ่มขึ้น +6.52%) โดยพึงพอใจเพิ่มขึ้นทุกเรื่อง เรื่องที่พึงพอใจเพิ่มขึ้นมากที่สุดคือ การจัดกิจกรรมตรงกับความต้องการของชุมชน (เพิ่มขึ้น +7.21%) รายละเอียดนำเสนอตามแผนภาพที่ 52

แผนภาพที่ 52 เปรียบเทียบความพึงพอใจต่อผลการดำเนินงานโดยรวมของกิจกรรม ด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมของ รฟม.ปี 2562 – 2564



9.4 ข้อเสนอแนะต่อ รฟม.

จากการสอบถามด้วยคำถามปลายเปิดของแบบสอบถามที่ว่า “ท่านต้องการให้ รฟม. ปรับปรุง/ทำอะไรเพิ่มขึ้นบ้างเกี่ยวกับโครงการ/กิจกรรมที่แสดงถึงความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมของชุมชน” พบว่า เรื่องที่ประชาชนส่วนใหญ่ต้องการให้ รฟม. ปรับปรุงเพื่อเพิ่มความพึงพอใจต่อการจัดกิจกรรมที่แสดงถึงความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมของชุมชนของ รฟม. ส่วนใหญ่เกี่ยวกับการปรับปรุงด้านการจัดกิจกรรม (24.10%) รองลงมาได้แก่ ด้านการประชาสัมพันธ์ (4.30%) ดังนี้

รายงานสำรวจภาพลักษณ์องค์กรของ รพม. และความพึงพอใจของประชาชนต่อมาตรการลดผลกระทบสิ่งแวดล้อมและจราจร
ประจำปีงบประมาณ 2564

หมวดหมู่	ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะ
ด้านการจัดกิจกรรม	<ul style="list-style-type: none"> - มอบทุนการศึกษาอย่างต่อเนื่อง/เพิ่มทุนการศึกษา - เวลาจัดกิจกรรมเพิ่มร้านค้าให้หลากหลาย/สินค้าหลากหลาย/เหมาะสมกับชุมชน - เวลาจัดกิจกรรมให้มีของแจก/สิ่งจำเป็น เช่น อาหาร/ขนม/หน้ากากอนามัย/แอลกอฮอล์ล้างมือ/อุปกรณ์การเรียน - จัดกิจกรรมอย่างต่อเนื่อง/จัดกิจกรรมปีละ 2 ครั้ง - สร้างสนามเด็กเล่น/สวนสุขภาพในชุมชน/ลานกีฬาพร้อมอุปกรณ์/สระว่ายน้ำในชุมชน - มีตู้ notions ใจ ปั่นน้ำใจสู่สังคมทุกสถานี/มีทุกชุมชน/วางไว้นอกสถานี - สินค้าที่ขายในกิจกรรมควรมีราคาถูก - กิจกรรมสร้างสรรค์เน้นให้เด็กรับรู้ และเข้าใจ เข้าร่วมได้ในเด็กทุกวัย/กิจกรรมวันเด็ก - เดินแจกถุงยังชีพตามบ้านจะได้ทั่วถึง/แจกถุงยังชีพให้ชุมชนสม่ำเสมอ - เพิ่มระยะเวลา/วันในการจัดกิจกรรมแต่ละครั้ง - มีบัตรส่วนลด/บัตรโดยสารฟรีให้คนในชุมชนที่ร่วมกิจกรรม/นั่งรถไฟฟรีช่วงเทศกาล/ผู้สูงอายุนั่งฟรี - มีดนตรีมาแสดงในงาน/มีศิลปินดารา ที่มีชื่อเสียง - จัดกิจกรรมโดยเสริมทักษะ/กิจกรรมผ่านฐานต่างๆ มีของรางวัลให้เป็นสิ่งจูงใจ - ขยายพื้นที่ให้มีความกว้างขวางขึ้นในการจัดกิจกรรม - จัดกิจกรรมไปหลายๆ พื้นที่ /ทั่วทุกชุมชนตามแนวรถไฟฟ้า - การเล่นเกมชิงรางวัลจัดให้มีรางวัลใหญ่ๆ - จัดกิจกรรมทำความสะอาดรอบชุมชน นำโดย รพม./รณรงค์เรื่องการทิ้งขยะ - จัดกิจกรรมให้ความรู้ และวิธีป้องกันโควิด - จัดกิจกรรมประกวดร้องเพลงชิงของรางวัล - มีที่จอดรถเพียงพอสำหรับผู้ร่วมกิจกรรม - จัดกิจกรรมส่งเสริมอาชีพคนในชุมชน/ให้การสนับสนุนวิสาหกิจในชุมชน - การจัดร้านในกิจกรรม ควรมีโครงสร้างที่แข็งแรงร้านที่แข็งแรง กันแดดกันลมกันฝนได้ - สิ่งของที่นำมาแจกให้มีของที่เป็นที่รู้จักและหลากหลาย เช่น ปลากระป๋อง/แจกของขวัญตามเทศกาลต่างๆ ในชุมชน - จัดกิจกรรมท่องเที่ยวหลังสถานการณ์โควิด/พาเที่ยวปีละ 2 ครั้ง ช่วงปิดเทอม - เวลาจัดกิจกรรม จัดโซนแยกประเภทสินค้าให้ชัดเจน

หมวดหมู่	ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะ
	<ul style="list-style-type: none"> - พนยาให้กับชุมชน โรงเรียนที่อยู่ใกล้สถานีรถไฟฟ้า - แจกของให้ทุกๆ คนเท่ากัน/แจกให้คนที่ต้องการ หรือขาดแคลนจริงๆ - จัดกิจกรรมที่เหมาะสมสำหรับผู้สูงอายุ - สินค้าที่นำมาจำหน่ายเป็นสินค้าที่ใช้ในชีวิตประจำวัน - มีการจับรางวัลเมื่อซื้อสินค้าภายในงาน - จัดกิจกรรมให้มีห้องสมุดในชุมชน - จัดกิจกรรมปลูกต้นไม้ตามเส้นทางรถไฟฟ้า - ตู้น้องทันใจ ปันน้ำใจสู่สังคมให้เลือกลงเป็นเวลาจะได้แจกทั่วถึง - จำกัดจำนวนการหยิบของในตู้น้องทันใจ
ด้าน การประชาสัมพันธ์	<ul style="list-style-type: none"> - ประชาสัมพันธ์ก่อนจัดกิจกรรมให้ทราบ ผ่านช่องทางต่างๆ - แจ้งข่าวสารความเป็นไปของ รพม. ให้บริเวณรอบๆ ชุมชนรับทราบผ่านแผ่นพับ - ก่อนจัดกิจกรรมเข้ามาสอบถามความต้องการของชุมชนก่อน
อื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง กับการจัดกิจกรรม	<ul style="list-style-type: none"> - เปิดพื้นที่รอบสถานีรถไฟฟ้าให้ค้าขายได้ฟรี/จัดพื้นที่ให้คนในชุมชนได้ขายสินค้า ราคาไม่แพง - จัดทำตลาดชุมชนโดย รพม. - สิทธิพิเศษให้คนในชุมชนได้รับส่วนลดในการซื้อสินค้าในร้านต่างๆ

9.5 การวิเคราะห์และสรุปโอกาสในการปรับปรุงเพื่อเพิ่มความพึงพอใจต่อการจัดกิจกรรมด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมของ รพม.

9.5.1 วิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจต่อการจัดกิจกรรมด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมของ รพม.

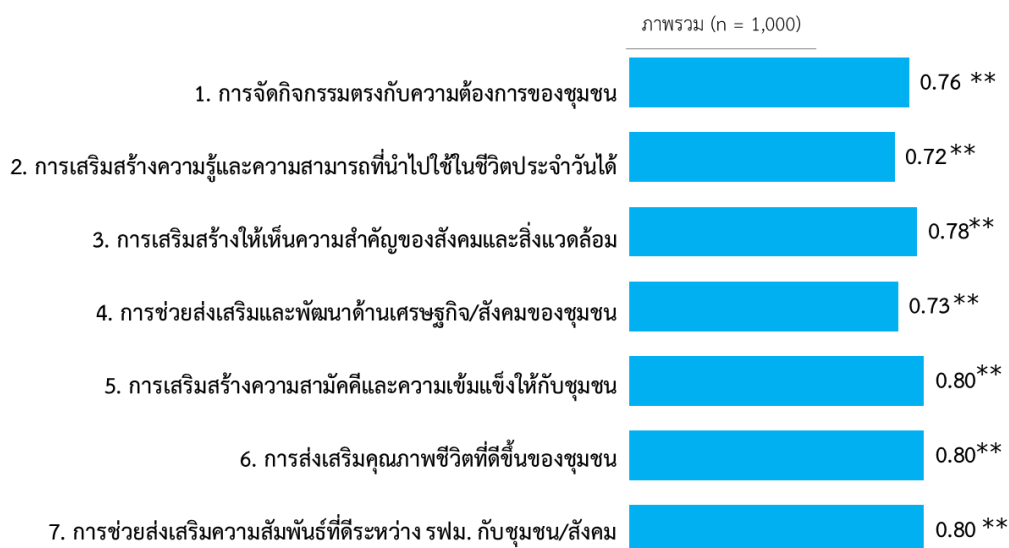
ปัจจัยแต่ละเรื่องมีผลต่อการเพิ่ม/ลดความพึงพอใจต่อการจัดกิจกรรมด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมของ รพม. สูงด้วยค่าที่แตกต่างกัน (ค่าความสัมพันธ์ 0.72 - 0.80 จากค่าเต็ม 1.00) ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพชีวิตของชุมชนมีผลต่อการเพิ่ม/ลดความพึงพอใจมากกว่าด้านอื่น โดยเรียงลำดับจากมาก - น้อย ดังนี้

- การเสริมสร้างความสามัคคีและความเข้มแข็งให้กับชุมชน (ค่าความสัมพันธ์ 0.80)
- การส่งเสริมคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้นของชุมชน (ค่าความสัมพันธ์ 0.80)
- การช่วยส่งเสริมความสัมพันธ์ที่ดีระหว่าง รพม. กับชุมชน/สังคม (ค่าความสัมพันธ์ 0.80)
- การเสริมสร้างให้เห็นความสำคัญของสังคมและสิ่งแวดล้อม (ค่าความสัมพันธ์ 0.78)

รายงานสำรวจภาพลักษณ์องค์กรของ รพม. และความพึงพอใจของประชาชนต่อมาตรการลดผลกระทบสิ่งแวดล้อมและจราจร
ประจำปีงบประมาณ 2564

- การจัดกิจกรรมตรงกับความต้องการของชุมชน (ค่าความสัมพันธ 0.76)
 - การช่วยส่งเสริมและพัฒนาด้านเศรษฐกิจ/สังคมของชุมชน (ค่าความสัมพันธ 0.73)
 - การเสริมสร้างความรู้และความสามารถที่นำไปใช้ในชีวิตรประจำวันได้ (ค่าความสัมพันธ 0.72)
- รายละเอียดนำเสนอตามแผนภาพที่ 53

**แผนภาพที่ 53 วิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจต่อการจัดกิจกรรม
ด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมของ รพม.**



หมายเหตุ: ** หมายถึง มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจโดยรวมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 หมายความว่า ผลที่ได้จากการคำนวณมีโอกาสผิดพลาดไม่เกิน 1%
n หมายถึง จำนวนตัวอย่าง

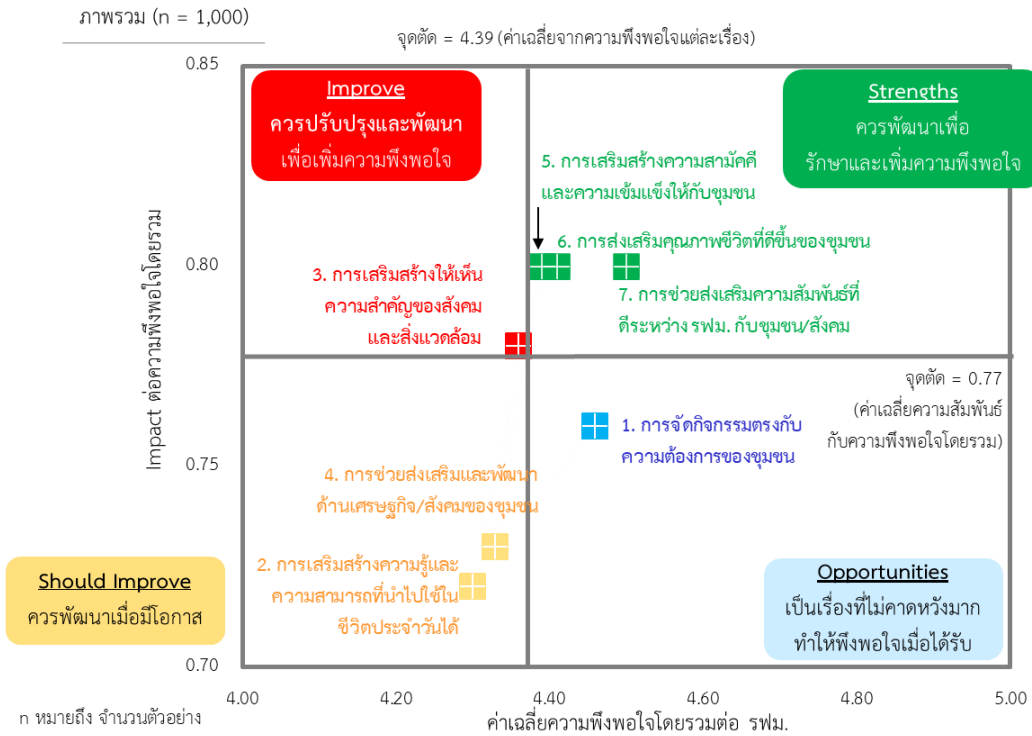
9.5.2 วิเคราะห์ปัจจัยที่ควรปรับปรุงเพื่อเพิ่มความพึงพอใจต่อการจัดกิจกรรมด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมของ รพม.

เมื่อนำปัจจัยแต่ละเรื่องที่วัดความพึงพอใจต่อการจัดกิจกรรมด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมของ รพม. มาวิเคราะห์ด้วยเทคนิค Quadrant Analysis โดยวิเคราะห์จากค่าความสัมพันธต่อการเพิ่ม/ลดความพึงพอใจโดยรวมต่อ รพม. เปรียบเทียบกับค่าเฉลี่ยความพึงพอใจโดยรวมต่อ รพม. พบว่าปัจจัยที่ควรปรับปรุงคือ

- การเสริมสร้างความรู้และความสามารถที่นำไปใช้ในชีวิตรประจำวันได้
- การเสริมสร้างให้เห็นความสำคัญของสังคมและสิ่งแวดล้อม
- การช่วยส่งเสริมและพัฒนาด้านเศรษฐกิจ/สังคมของชุมชน
- การเสริมสร้างความสามัคคีและความเข้มแข็งให้กับชุมชน

รายละเอียดนำเสนอตามแผนภาพที่ 54 และตารางที่ 71

**แผนภาพที่ 54 ลำดับความสำคัญที่ควรปรับปรุงเพื่อเพิ่มความพึงพอใจต่อการจัดกิจกรรมด้าน
ความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมของ รพม.**



ตารางที่ 71 สรุปลำดับความสำคัญที่ควรปรับปรุงเพื่อเพิ่มความพึงพอใจต่อการจัดกิจกรรม
ด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมของ รพม.

ความพึงพอใจต่อการจัดกิจกรรมด้านความรับผิดชอบต่อสังคม และสิ่งแวดล้อมของ รพม. (n = 1,000)	สรุปลำดับ การปรับปรุง	Impact ต่อ ความพึงพอใจโดยรวม	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ
1. การจัดกิจกรรมตรงกับความต้องการของชุมชน	รักษาและพัฒนา	Opportunities	4.46
2. การเสริมสร้างความรู้และความสามารถที่นำไปใช้ในชีวิตรประจำวันได้	ปรับปรุงอันดับแรก	Should Improve	4.30*
3. การเสริมสร้างให้เห็นความสำคัญของสังคมและสิ่งแวดล้อม	ปรับปรุงอันดับแรก	Improve	4.36*
4. การช่วยส่งเสริมและพัฒนาด้านเศรษฐกิจ/สังคมของชุมชน	ปรับปรุงอันดับแรก	Should Improve	4.33*
5. การเสริมสร้างความสามัคคีและความเข้มแข็งให้กับชุมชน	ปรับปรุงอันดับสอง	Strengths	4.39*
6. การส่งเสริมคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้นของชุมชน	รักษาและพัฒนา	Strengths	4.41
7. การช่วยส่งเสริมความสัมพันธ์ที่ดีระหว่าง รพม. กับชุมชน/ สังคม	รักษาและพัฒนา	Strengths	4.50

n หมายถึง จำนวนตัวอย่าง

หมายเหตุ: *คะแนนต่ำกว่าค่าเฉลี่ยภาพลักษณ์โดยรวมที่ 4.47

บทที่ 10 บทสรุปสำหรับผู้บริหาร

10.1 การรู้จักและเชื่อถือองค์กร รฟม.

หัวข้อ	สรุปผลการศึกษาที่สำคัญ	ข้อเสนอแนะเพื่อเพิ่มการรู้จักและเชื่อถือต่อ รฟม.
1) การรู้จัก รฟม.	<p>- ประชาชนส่วนใหญ่รู้จัก รฟม. (70.40%) โดยประชาชนที่ทำงาน/อยู่อาศัยตามแนวสายทางรถไฟฟ้าของ รฟม. ที่อยู่ในระหว่างการก่อสร้าง รู้จัก รฟม. น้อยกว่าประชาชนที่ทำงาน/อยู่อาศัยตามแนวสายทางรถไฟฟ้าของ รฟม. ที่เปิดดำเนินการแล้ว</p> <p>- เรื่องที่ประชาชนทราบเกี่ยวกับ รฟม. มากที่สุดคือ รฟม. ย่อมาจากการรถไฟฟ้าขนส่งมวลชนแห่งประเทศไทย (92.10%) รองลงมาได้แก่ รู้จักตราสัญลักษณ์ของ รฟม. (86.90%) และ รฟม. มีการให้บริการรถไฟฟ้าทั้งใต้ดินและยกระดับ (79.50%)</p> <p>- ประชาชนส่วนใหญ่ไม่ทราบว่าบริษัท ทางด่วนและรถไฟฟ้ากรุงเทพ จำกัด (มหาชน) (BEM) เป็นผู้รับผิดชอบการเดินรถให้ รฟม. (64.70%) รฟม. ไม่ได้เป็นส่วนหนึ่งของการรถไฟแห่งประเทศไทย (รฟท.) (61.50%) และบางส่วนยังเข้าใจว่า BTS เป็นบริษัทลูกของ รฟม. (39.60%)</p>	<p>- ประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนทั่วไปรู้จัก รฟม. มากขึ้น โดยผ่านช่องทาง/สื่อประชาสัมพันธ์ที่เข้าถึงประชาชนตามแนวสายทางที่อยู่ในระหว่างการก่อสร้างมากขึ้น เช่น ช่องทางออนไลน์ เป็นต้น</p> <p>- เพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการรถไฟฟ้าให้ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจมากขึ้น ซึ่งจะส่งผลต่อการสร้างภาพลักษณ์ที่ดีของ รฟม. เช่น ขยายเส้นทางให้ครอบคลุมให้บริการต่อเนื่องและตรงเวลา คำนึงถึงความปลอดภัยในการให้บริการ อำนวยความสะดวกในการใช้บริการ เป็นต้น</p> <p>- ควบคุมการก่อสร้างโครงการรถไฟฟ้าให้แล้วเสร็จตามกำหนด แจ้งความคืบหน้าระหว่างการก่อสร้างอย่างต่อเนื่อง ควบคุมการก่อสร้างไม่ให้เกิดผลกระทบต่อประชาชน และไม่เกิดอุบัติเหตุระหว่างการก่อสร้าง</p> <p>- ประชาสัมพันธ์เรื่องที่เกี่ยวข้องการบริหารจัดการขององค์กรให้เข้าถึง</p>
2) การรับรู้ต่อภาพลักษณ์ของ รฟม.	<p>- ภาพลักษณ์ที่โดดเด่นของ รฟม. เชื่อมโยงกับภารกิจในการให้บริการขนส่งมวลชน จากผลการสำรวจพบว่า ภาพลักษณ์ของ รฟม. ที่ประชาชนรับรู้เป็นอันดับหนึ่งคือ ความสะดวกรวดเร็ว (33.10%) รองลงมาได้แก่ ระบบขนส่งมวลชน (18.80%) และความทันสมัย (12.80%)</p>	<p>- ประชาสัมพันธ์เรื่องที่เกี่ยวข้องการบริหารจัดการขององค์กรให้เข้าถึง</p>

หัวข้อ	สรุปผลการศึกษาที่สำคัญ	ข้อเสนอแนะเพื่อเพิ่มการรู้จักและเชื่อถือต่อ รฟม.
3) ความเชื่อถือต่อ รฟม.	<p>- ประชาชนมีความเชื่อถือโดยรวมต่อ รฟม. ในระดับ “เห็นด้วยอย่างยิ่ง” (ค่าเฉลี่ย 4.21 สัดส่วนเห็นด้วย - เห็นด้วยอย่างยิ่ง 89.50%)</p> <p>- เรื่องที่ได้รับความเชื่อถือมากที่สุด 3 อันดับแรก สอดคล้องกับวิสัยทัศน์ของ รฟม. ในการเป็นองค์กรที่มีความเป็นเลิศด้านรถไฟฟ้าขนส่งมวลชนที่สามารถยกระดับคุณภาพชีวิตประชาชน และส่งเสริมการพัฒนาเมืองอย่างยั่งยืน ได้แก่ อันดับหนึ่ง รฟม. สามารถให้บริการที่ดีแก่ผู้ใช้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.36 สัดส่วนเห็นด้วย - เห็นด้วยอย่างยิ่ง 90.16%) อันดับสอง ความสามารถในการขยายบริการ และการเชื่อมโครงข่ายกับระบบขนส่งอื่นๆ เพื่อให้บริการครอบคลุมพื้นที่กรุงเทพฯ และปริมณฑล (ค่าเฉลี่ย 4.31 สัดส่วนเห็นด้วย - เห็นด้วยอย่างยิ่ง 87.60%) อันดับสาม รฟม. สามารถเป็นองค์กรที่มีความเป็นเลิศด้านรถไฟฟ้าขนส่งมวลชนที่ยกระดับคุณภาพชีวิตประชาชน และส่งเสริมการพัฒนาเมืองอย่างยั่งยืน (ค่าเฉลี่ย 4.28 สัดส่วนเห็นด้วย - เห็นด้วยอย่างยิ่ง 85.66%)</p> <p>- เรื่องที่ได้รับความเชื่อถือน้อยที่สุด คือ การดำเนินงานของ รฟม. โปร่งใส ตรวจสอบได้ (ค่าเฉลี่ย 3.83 สัดส่วนเห็นด้วย - เห็นด้วยอย่างยิ่ง 63.40%)</p> <p>- ประชาชนมีความเชื่อถือต่อ รฟม. ลดลงจากปี 2563 (ลดลง -4.38%)</p>	<p>ประชาชนทั่วไปมากขึ้น เพื่อให้ประชาชนรับรู้อย่างถูกต้องและสร้างความเชื่อถือต่อความโปร่งใสในการดำเนินงานของ รฟม.</p> <p>นอกเหนือจากการรับรู้ จากการใช้บริการรถไฟฟ้าของ รฟม. เช่น ผลประกอบการช่องทางที่ประชาชนสามารถเข้าถึงข้อมูล และตรวจสอบได้ เป็นต้น</p>
วิเคราะห์ปัจจัยที่ควรปรับปรุงเพื่อ	<p>ปัจจัยที่ควรปรับปรุง คือ</p> <ul style="list-style-type: none"> - ความสามารถในการกำกับดูแลการก่อสร้างรถไฟฟ้าโครงการต่างๆ ให้แล้วเสร็จภายในเวลาที่กำหนด 	<p>-</p>



รายงานสำรวจภาพลักษณ์องค์กรของ รฟม. และความพึงพอใจของประชาชนต่อมาตรการลดผลกระทบสิ่งแวดล้อมและจราจร
ประจำปีงบประมาณ 2564

หัวข้อ	สรุปผลการศึกษาที่สำคัญ	ข้อเสนอแนะเพื่อเพิ่มการรู้จัก และเชื่อถือต่อ รฟม.
เพิ่ม ความ เชื่อถือโดยรวม ของ รฟม.	<ul style="list-style-type: none">- การดำเนินงานของ รฟม. โปร่งใส ตรวจสอบได้- การดำเนินงานที่เป็นธรรมในด้านการจัดกรรมสิทธิ์ที่ดิน (การเวนคืน) ของ รฟม.- มาตรฐานในการดูแลควบคุมการก่อสร้างโครงการรถไฟฟ้า	

10.2 ภาพลักษณ์ด้านการกำกับดูแลกิจการที่ดีของ รพม.

หัวข้อ	สรุปผลการศึกษาที่สำคัญ	ข้อเสนอแนะเพื่อเสริมสร้างภาพลักษณ์ด้านการกำกับดูแลกิจการที่ดีของ รพม.
ภาพลักษณ์ด้านการกำกับดูแลกิจการที่ดีของ รพม.	- ประชาชนมีความคิดเห็นต่อภาพลักษณ์ด้านการกำกับดูแลกิจการที่ดีของ รพม. ในระดับ “เห็นด้วย” (ค่าเฉลี่ย 4.13 สัดส่วนเห็นด้วย - เห็นด้วยอย่างยิ่ง 85.70%)	- เพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการรถไฟฟ้าให้ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจมากขึ้น ซึ่งจะส่งผลต่อการสร้างภาพลักษณ์ที่ดีของ รพม. เช่น ขยายเส้นทางให้ครอบคลุม ให้บริการต่อเนื่องและตรงเวลา คำนึงถึงความปลอดภัยในการให้บริการ อำนวยความสะดวกในการใช้บริการ เป็นต้น - ควบคุมการก่อสร้างโครงการรถไฟฟ้าให้แล้วเสร็จตามกำหนด แจ้งความคืบหน้าระหว่างก่อสร้างอย่างต่อเนื่อง ควบคุมการก่อสร้างไม่ให้ส่งผลกระทบต่อประชาชน และไม่เกิดอุบัติเหตุระหว่างการก่อสร้าง - ประชาสัมพันธ์ข้อมูล/ข่าวสารให้ประชาชนทราบ โดยเฉพาะข้อมูลความโปร่งใสในการก่อสร้างและการดำเนินกิจการ เช่น การประมูลโครงการก่อสร้าง ผลประกอบการขององค์กรการดำเนินงานต่างๆ ขององค์กร เป็นต้น
	- เรื่องที่ รพม. มีภาพลักษณ์ดีที่สุดเชื่อมโยงถึงการให้บริการรถไฟฟ้าคือ อันดับหนึ่ง ความมุ่งมั่นและมีความรับผิดชอบต่อการดำเนินโครงการรถไฟฟ้าให้มีประสิทธิภาพและเป็นประโยชน์ต่อประชาชน (ค่าเฉลี่ย 4.31 สัดส่วนเห็นด้วย - เห็นด้วยอย่างยิ่ง 88.35%) อันดับสอง คือ การคำนึงถึงผลกระทบที่เกิดขึ้นต่อสังคมและให้ความสำคัญต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่ม (ค่าเฉลี่ย 4.07 สัดส่วนเห็นด้วย - เห็นด้วยอย่างยิ่ง 82.22%)	
	- ภาพลักษณ์เรื่องความมุ่งมั่นในการบริหารโครงการด้วยความโปร่งใสดำเนินการยอมรับน้อยกว่าเรื่องอื่น (ค่าเฉลี่ย 3.95 สัดส่วนเห็นด้วย - เห็นด้วยอย่างยิ่ง 72.91%)	
	- ภาพลักษณ์โดยรวมด้านการกำกับดูแลกิจการที่ดีของ รพม. ลดลงจาก ปี 2563 (ค่าเฉลี่ยลดลง - 7.19%)	
	- ภาพลักษณ์เรื่องที่ลดลงมากที่สุดคือ ความมุ่งมั่นในการบริหารโครงการด้วยความโปร่งใส (ค่าเฉลี่ยลดลง -9.82%)	



รายงานสำรวจภาพลักษณ์องค์กรของ รพม. และความพึงพอใจของประชาชนต่อมาตรการลดผลกระทบสิ่งแวดล้อมและจรรยาบรรณ
ประจำปีงบประมาณ 2564

หัวข้อ	สรุปผลการศึกษาที่สำคัญ	ข้อเสนอแนะเพื่อเสริมสร้างภาพลักษณ์ด้านการกำกับดูแลกิจการที่ดีของ รพม.
วิเคราะห์ปัจจัยที่ควรปรับปรุงเพื่อเพิ่มภาพลักษณ์ด้านการกำกับดูแลกิจการที่ดีของ รพม.	ปัจจัยที่ควรปรับปรุง คือ - การคำนึงถึงผลกระทบที่เกิดขึ้นต่อสังคม และให้ความสำคัญต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่ม - ความมุ่งมั่นในการบริหารโครงการด้วยความโปร่งใส	-

รายงานสำรวจภาพลักษณ์องค์กรของ รฟม. และความพึงพอใจของประชาชนต่อมาตรการลดผลกระทบสิ่งแวดล้อมและจราจร ประจำปีงบประมาณ 2564

10.3 ภาพลักษณ์ด้านการบริหารจัดการ ด้านการประชาสัมพันธ์ และด้านคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของ รฟม. ในกลุ่มประชาชน

หัวข้อ	สรุปผลการศึกษาที่สำคัญ
ภาพลักษณ์โดยรวม	- ประชาชนมีความคิดเห็นต่อภาพลักษณ์โดยรวมของ รฟม. ในระดับ “เห็นด้วย” (ค่าเฉลี่ย 4.08 สัดส่วนเห็นด้วย - เห็นด้วยอย่างยิ่ง 85.00%)
	- ภาพลักษณ์ที่ดีที่สุดคือ ด้านคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงาน (ค่าเฉลี่ย 4.32 สัดส่วนเห็นด้วย - เห็นด้วยอย่างยิ่ง 86.80%) รองลงมาคือ ด้านการบริหารจัดการ (ค่าเฉลี่ย 4.12 สัดส่วนเห็นด้วย - เห็นด้วยอย่างยิ่ง 83.80%)
	- ภาพลักษณ์ด้านการประชาสัมพันธ์ได้รับการยอมรับน้อยกว่าเรื่องอื่น (ค่าเฉลี่ย 3.92 สัดส่วนเห็นด้วย - เห็นด้วยอย่างยิ่ง 73.00%)
	- ภาพลักษณ์โดยรวมของ รฟม. ลดลงจากปี 2563 (ลดลง -4.45%) เนื่องจากภาพลักษณ์ลดลงทุกเรื่อง เรื่องที่ลดลงมากที่สุดคือ ด้านการประชาสัมพันธ์ (ลดลง -7.33%) รองลงมาคือ ด้านการบริหารจัดการ (ลดลง -2.37%) และด้านคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงาน (ลดลง -0.69%)

ผลการสำรวจภาพลักษณ์ด้านการบริหารจัดการ ด้านการประชาสัมพันธ์ และด้านคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของ รฟม. ในกลุ่มประชาชน สรุปได้ดังนี้

หัวข้อ	สรุปผลการศึกษาที่สำคัญ	ข้อเสนอแนะเพื่อเสริมสร้างภาพลักษณ์ที่ดีของ รฟม.
ภาพลักษณ์ด้านการบริหารจัดการ	<p>- อันดับหนึ่ง บุคลากรของ รฟม. มีคุณภาพ ความสามารถ และความเชี่ยวชาญในการให้บริการรถไฟฟ้าขนส่งมวลชนระดับมาตรฐานสากล (ค่าเฉลี่ย 4.32 สัดส่วนเห็นด้วย - เห็นด้วยอย่างยิ่ง 90.08%)</p> <p>- อันดับสอง การจัดให้มีบริการรถไฟฟ้าขนส่งมวลชนที่มีประสิทธิภาพ (ค่าเฉลี่ย 4.28 สัดส่วนเห็นด้วย - เห็นด้วยอย่างยิ่ง 90.58%)</p> <p>- อันดับสาม รฟม. เป็นองค์กรที่มีการบริหารจัดการที่ยอดเยี่ยม (ค่าเฉลี่ย 4.13 สัดส่วนเห็นด้วย - เห็นด้วยอย่างยิ่ง 82.22%)</p>	<p>- เพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการรถไฟฟ้า โดยมีจำนวนรถไฟฟ้าเพียงพอต่อการให้บริการโดยเฉพาะชั่วโมงเร่งด่วน เดินทางตรงเวลา อำนวยความสะดวกให้ใช้บริการได้รวดเร็วในการซื้อตั๋ว มีห้องน้ำให้บริการ</p> <p>- ด้านค่าโดยสารรถไฟฟ้า โดยกำหนดราคาค่าโดยสารที่เหมาะสม มีประเภทตั๋วโดยสารที่หลากหลาย เช่น ตั๋วรายวัน/รายสัปดาห์/ตั๋วใช้ร่วมกับขนส่งอื่นๆ</p>

รายงานสำรวจภาพลักษณ์องค์กรของ รฟม. และความพึงพอใจของประชาชนต่อมาตรการลดผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมและจราจร ประจำปีงบประมาณ 2564

หัวข้อ	สรุปผลการศึกษาที่สำคัญ	ข้อเสนอแนะเพื่อเสริมสร้างภาพลักษณ์ที่ดีของ รฟม.
	<p>- อันดับสุดท้าย รฟม. มีการบริหารการใช้จ่ายงบประมาณ โดยคำนึงถึงความคุ้มค่าและประหยัด (ค่าเฉลี่ย 4.03 สัดส่วนเห็นด้วย - เห็นด้วยอย่างยิ่ง 74.95%)</p>	<p>- ขยายเส้นทางเดินรถให้ครอบคลุม - บริหารจัดการก่อสร้างรถไฟฟ้าให้เสร็จตามกำหนด และไม่ส่งผลกระทบต่อประชาชน</p>
<p>ภาพลักษณ์ด้านบริการประชาชนสัมพันธ์</p>	<p>- อันดับหนึ่ง การประชาสัมพันธ์แนวเส้นทางและข้อมูลการให้บริการรถไฟฟ้าของ รฟม. ที่มีประสิทธิภาพ (ค่าเฉลี่ย 4.02 สัดส่วนเห็นด้วย - เห็นด้วยอย่างยิ่ง 74.39%)</p> <p>- อันดับสอง การสื่อสารถึงความเชี่ยวชาญ/ศักยภาพขององค์กร ในการพัฒนาโครงข่ายระบบรถไฟฟ้า (ค่าเฉลี่ย 3.99 สัดส่วนเห็นด้วย - เห็นด้วยอย่างยิ่ง 74.85%)</p> <p>- อันดับสาม การสื่อสารนโยบายในการกำกับดูแลผู้รับจ้างให้ก่อสร้างโครงการรถไฟฟ้าด้วยความปลอดภัย (ค่าเฉลี่ย 3.96 สัดส่วนเห็นด้วย - เห็นด้วยอย่างยิ่ง 72.06%)</p> <p>- อันดับสุดท้าย การจัดกิจกรรมประชาสัมพันธ์/ชุมชนสัมพันธ์ในแนวสายทางโครงการรถไฟฟ้า ช่วยสร้างทัศนคติที่ดีต่อการดำเนินงานของ รฟม. (ค่าเฉลี่ย 3.82 สัดส่วนเห็นด้วย - เห็นด้วยอย่างยิ่ง 67.29%)</p>	<p>- ประชาสัมพันธ์เรื่องความคืบหน้าของโครงการก่อสร้างรถไฟฟ้า รายละเอียดเส้นทางและจุดเชื่อมต่อในการให้บริการรถไฟฟ้า การหยุดให้บริการเดินรถ</p> <p>ผลการดำเนินงานขององค์กร รฟม. เป็นต้น</p> <p>- ดำเนินการประชาสัมพันธ์ข้อมูล/ข่าวสารอย่างต่อเนื่อง</p> <p>- ใช้ช่องทางการประชาสัมพันธ์ที่มีประสิทธิภาพในการเข้าถึงประชาชนทั่วไป เช่น ทางออนไลน์ สื่อบนสถานีรถไฟฟ้า เป็นต้น</p>
<p>ภาพลักษณ์ด้านคุณธรรมและโปร่งใสในการดำเนินงาน</p>	<p>- อันดับหนึ่ง เจ้าหน้าที่ที่มีความสุภาพในการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.45 สัดส่วนเห็นด้วย - เห็นด้วยอย่างยิ่ง 91.39%)</p> <p>- อันดับสอง การไม่เคยได้ยิน/รับทราบว่า เจ้าหน้าที่รับเงินพิเศษ เรี่ยไร ขอรับบริจาค รวมถึงสิ่งอำนวยความสะดวกหรือประโยชน์อื่นใด</p>	<p>- เปิดเผยข้อมูลทางการเงิน เช่น งบประมาณ รายได้ ที่มาของการกำหนดค่าโดยสารรถไฟฟ้า</p> <p>- เปิดเผยความคืบหน้าของโครงการก่อสร้างรถไฟฟ้า</p> <p>- เปิดเผยข้อมูลกฎหมาย/ข้อบังคับ</p>

รายงานสำรวจภาพลักษณ์องค์กรของ รฟม. และความพึงพอใจของประชาชนต่อมาตรการลดผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมและจราจร ประจำปีงบประมาณ 2564

หัวข้อ	สรุปผลการศึกษาที่สำคัญ	ข้อเสนอแนะเพื่อเสริมสร้างภาพลักษณ์ที่ดีของ รฟม.
	<p>เพื่อแลกเปลี่ยนกับการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.39 สัดส่วนเห็นด้วย - เห็นด้วยอย่างยิ่ง 87.01%)</p> <p>- อันดับสาม การบริการประชาชนและผู้ใช้บริการทุกคนอย่างเท่าเทียมกันโดยไม่มี การเลือกปฏิบัติ (ค่าเฉลี่ย 4.34 สัดส่วนเห็นด้วย - เห็นด้วยอย่างยิ่ง 86.52%)</p> <p>- อันดับสุดท้าย การเผยแพร่ข้อมูลเกี่ยวกับการให้บริการต่างๆ อย่างชัดเจน (ค่าเฉลี่ย 4.04 สัดส่วนเห็นด้วย - เห็นด้วยอย่างยิ่ง 77.11%)</p>	<p>ในการให้บริการ</p> <ul style="list-style-type: none"> - มีอิสระและความเป็นกลางในการดำเนินงาน เช่น ไม่ปิดให้บริการโดยไม่แจ้งล่วงหน้าจากเหตุการณ์ชุมนุม
<p>วิเคราะห์ปัจจัยที่ควรปรับปรุงเพื่อเพิ่มภาพลักษณ์โดยรวมที่ดีในกลุ่มประชาชน</p>	<p>- ปัจจัยที่ควรปรับปรุง คือ ด้านการประชาสัมพันธ์</p>	<ul style="list-style-type: none"> - การจัดกิจกรรมประชาสัมพันธ์/ชุมชนสัมพันธ์ในแนวสายทางโครงการรถไฟฟ้า ช่วยสร้างทัศนคติที่ดีต่อการดำเนินงานของ รฟม. - ช่องทางประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อโทรทัศน์ วิทยุ หนังสือพิมพ์ และสื่อออนไลน์ มีประสิทธิภาพในการสร้างการรับรู้แก่ประชาชน - การประชาสัมพันธ์ความคืบหน้าของโครงการรถไฟฟ้าสายต่างๆ อย่างชัดเจน และต่อเนื่อง

10.4 ภาพลักษณ์ด้านการบริหารจัดการ ด้านการประชาสัมพันธ์ และด้านคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของ รพม. ในกลุ่มพนักงาน รพม.

หัวข้อ	สรุปผลการศึกษาที่สำคัญ
ภาพลักษณ์โดยรวม	- พนักงานมีความคิดเห็นต่อภาพลักษณ์โดยรวมของ รพม. ในระดับ “เห็นด้วย” (ค่าเฉลี่ย 4.15 สัดส่วน เห็นด้วย - เห็นด้วยอย่างยิ่ง 84.81%)
	- ภาพลักษณ์ที่ดีที่สุดคือ ด้านการบริหารจัดการ (ค่าเฉลี่ย 4.31 สัดส่วนเห็นด้วย - เห็นด้วยอย่างยิ่ง 89.57%) รองลงมาคือ ด้านการประชาสัมพันธ์ (ค่าเฉลี่ย 4.17 สัดส่วนเห็นด้วย - เห็นด้วยอย่างยิ่ง 82.54%)
	- ภาพลักษณ์ที่ได้รับการยอมรับน้อยที่สุดคือ ด้านคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงาน (ค่าเฉลี่ย 4.09 สัดส่วนเห็นด้วย - เห็นด้วยอย่างยิ่ง 81.86%)
	- ภาพลักษณ์โดยรวมที่ดีของ รพม. เพิ่มขึ้นจากปี 2563 (เพิ่มขึ้น +8.07%) โดยมีภาพลักษณ์เพิ่มขึ้นทุกเรื่อง เรื่องที่เพิ่มขึ้นมากที่สุดคือ ด้านการบริหารจัดการ (เพิ่มขึ้น +11.66%)

ผลการสำรวจภาพลักษณ์ด้านการบริหารจัดการ ด้านการประชาสัมพันธ์ และด้านคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของ รฟม. ในกลุ่มพนักงาน สรุปได้ดังนี้

หัวข้อ	สรุปผลการศึกษาที่สำคัญ	ข้อเสนอแนะเพื่อเสริมสร้างภาพลักษณ์ที่ดีของ รฟม.
ภาพลักษณ์ด้านการบริหารจัดการ	<ul style="list-style-type: none"> - อันดับหนึ่ง การจัดให้มีบริการรถไฟฟ้าขนส่งมวลชนที่มีประสิทธิภาพ (ค่าเฉลี่ย 4.37 สัดส่วนเห็นด้วย - เห็นด้วยอย่างยิ่ง 89.34%) - อันดับสอง การให้ความสำคัญกับผู้ใช้บริการและผู้มีส่วนได้เสีย ด้วยการรับฟังข้อคิดเห็นและนำมาปรับปรุงการดำเนินการ (ค่าเฉลี่ย 4.27 สัดส่วนเห็นด้วย - เห็นด้วยอย่างยิ่ง 85.26%) - อันดับสาม คุณภาพ ความสามารถ และความเชี่ยวชาญของบุคลากรในการให้บริการรถไฟฟ้าขนส่งมวลชนระดับมาตรฐานสากล (ค่าเฉลี่ย 4.14 สัดส่วนเห็นด้วย - เห็นด้วยอย่างยิ่ง 82.09%) - อันดับสุดท้าย การบริหารการใช้จ่าย งบประมาณโดยคำนึงถึงความคุ้มค่าและประหยัด (ค่าเฉลี่ย 4.02 สัดส่วนเห็นด้วย - เห็นด้วยอย่างยิ่ง 75.96%) 	<ul style="list-style-type: none"> - จัดสรรหน้าที่ให้เหมาะสมกับความรู้ความสามารถของพนักงาน - ส่งเสริมบรรยากาศการสื่อสาร รับฟังและแสดงความคิดเห็นที่เปิดกว้างในหน่วยงาน ระหว่างพนักงานกับผู้บังคับบัญชาและผู้บริหาร เพื่อสร้างความเข้าใจซึ่งกันและกัน สร้างบรรยากาศที่ดีในการทำงาน โดยเฉพาะขั้นตอนที่ส่งผลกระทบต่อพนักงาน เช่น การประเมินผลงาน การจัดสรรตำแหน่งหน้าที่ เป็นต้น - ส่งเสริมให้พนักงานมีโอกาสในการเรียนรู้ด้วยวิธีการต่างๆ ที่เหมาะสม เพื่อพัฒนาความรู้ ความสามารถให้เป็นไปตามมาตรฐานสากล และส่งเสริมโอกาสที่จะมีความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน เช่น การอบรม การทำ Knowledge Sharing การหมุนเวียนตำแหน่งงาน เป็นต้น - เพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารจัดการ การบริหารการใช้จ่ายงบประมาณโดยคำนึงถึงความคุ้มค่า ประหยัด ตลอดจนเพิ่มประสิทธิภาพ เพื่อให้องค์กรมีผลประกอบการที่ดีขึ้นและผู้ใช้บริการพึงพอใจมากขึ้น เช่น บริหารจัดการการใช้งบประมาณอย่าง

รายงานสำรวจภาพลักษณ์องค์กรของ รพม. และความพึงพอใจของประชาชนต่อมาตรการลดผลกระทบสิ่งแวดล้อมและจราจร
ประจำปีงบประมาณ 2564

หัวข้อ	สรุปผลการศึกษาที่สำคัญ	ข้อเสนอแนะเพื่อเสริมสร้างภาพลักษณ์ที่ดีของ รพม.
		<p>คุ้มค่า นำเทคโนโลยีมาใช้ในการบริหารจัดการภายในองค์กร ใช้ระบบออนไลน์ แทนการใช้เอกสาร ดำเนินกิจการให้มีผลกำไรมากขึ้น</p>
<p>ภาพลักษณ์ด้านการประชาสัมพันธ์</p>	<p>- อันดับหนึ่ง สื่อประชาสัมพันธ์ภายในองค์กร เป็นสื่อที่เข้าถึงได้ง่ายและรวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 4.29 สัดส่วนเห็นด้วย - เห็นด้วยอย่างยิ่ง 84.35%)</p> <p>- อันดับสอง การนำข้อมูลข่าวสารมาใช้ประโยชน์ในการปรับปรุงและพัฒนาการทำงานได้ (ค่าเฉลี่ย 4.11 สัดส่วนเห็นด้วย - เห็นด้วยอย่างยิ่ง 79.59%)</p> <p>- อันดับสุดท้าย ข้อมูลข่าวสารขององค์กรที่เผยแพร่ผ่านสื่อภายในองค์กร มีความชัดเจน เข้าใจง่าย (ค่าเฉลี่ย 4.10 สัดส่วนเห็นด้วย - เห็นด้วยอย่างยิ่ง 78.46%)</p>	<p>- ใช้ช่องทางออนไลน์ในการประชาสัมพันธ์/ สื่อสารเชิงรุก เพื่อให้เข้าถึงพนักงานทุกกลุ่ม โดยปรับปรุงรูปแบบการประชาสัมพันธ์ให้ น่าสนใจน่าติดตามมากขึ้น</p> <p>- สื่อสารข้อมูลข่าวสารที่ทันเหตุการณ์ และถูกต้อง โดยครอบคลุมทั้งข่าวสาร ที่เกี่ยวข้องกับพนักงานโดยตรงและเกี่ยวข้องกับองค์กร</p> <p>- มีช่องทางให้พนักงานแสดงความคิดเห็น เกี่ยวกับการประชาสัมพันธ์ภายในองค์กร เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการประชาสัมพันธ์ให้ เข้าถึงและเป็นช่องทางหลักที่พนักงานจะได้รับทราบข้อมูลข่าวสารที่ถูกต้องเกี่ยวกับองค์กร</p>
<p>ภาพลักษณ์ด้านคุณธรรมและ ความโปร่งใสในการดำเนินงาน</p>	<p>- อันดับหนึ่ง บุคลากรไม่มีการรับของขวัญ/เงิน/ สลึงหรือประโยชน์ต่างๆ ในเทศกาล/วันสำคัญต่างๆ (ค่าเฉลี่ย 4.20 สัดส่วนเห็นด้วย - เห็นด้วยอย่างยิ่ง 81.63%)</p> <p>- อันดับสอง มีการเผยแพร่หลักการ แนวความคิด และให้ความรู้ที่เกี่ยวข้องกับการต่อต้านการทุจริต (ค่าเฉลี่ย 4.17 สัดส่วนเห็นด้วย - เห็นด้วยอย่างยิ่ง 83.45%)</p> <p>- อันดับสาม ผู้บังคับบัญชามีการมอบหมายงาน</p>	<p>- ส่งเสริมให้มีความมีคุณธรรมและความโปร่งใสในการปฏิบัติงานประจำวัน เช่น ความโปร่งใสและตรวจสอบได้ใน ขั้นตอนต่างๆ การปฏิบัติต่อพนักงานทุกระดับอย่างเป็นธรรม การไม่รับสิ่งของจากบุคคลภายนอกที่ติดต่อกับองค์กรในทุกกรณี การมีจิตอาสาต่อองค์กรและสังคม เป็นต้น</p> <p>- มีระบบที่มีประสิทธิภาพในการ</p>

รายงานสำรวจภาพลักษณ์องค์กรของ รพม. และความพึงพอใจของประชาชนต่อมาตรการลดผลกระทบสิ่งแวดล้อมและจรรยาบรรณ
ประจำปีงบประมาณ 2564

หัวข้อ	สรุปผลการศึกษาที่สำคัญ	ข้อเสนอแนะเพื่อเสริมสร้างภาพลักษณ์ที่ดีของ รพม.
	<p>โดยคำนึงถึงความรู้ความสามารถและมาตรฐานกำหนดตำแหน่ง (ค่าเฉลี่ย 4.08 สัดส่วนเห็นด้วย - เห็นด้วยอย่างยิ่ง 80.73%)</p> <p>- อันดับสุดท้าย รพม. ประเมินความดีความชอบของบุคลากรตามระดับคุณภาพของผลงาน (ค่าเฉลี่ย 3.90 สัดส่วนเห็นด้วย - เห็นด้วยอย่างยิ่ง 70.75%)</p>	<p>ตรวจสอบความโปร่งใสในการดำเนินงานภายในองค์กร</p> <p>- การประชาสัมพันธ์หรือจัดกิจกรรมที่ส่งเสริมเรื่องคุณธรรมและความโปร่งใส</p> <p>- มีช่องทางการรับข้อเสนอแนะ หรือให้แจ้งเรื่องร้องเรียนเกี่ยวข้องกับพฤติกรรมที่ไม่สุจริต ไม่โปร่งใส</p>
<p>วิเคราะห์ปัจจัยที่ควรปรับปรุงเพื่อเพิ่มภาพลักษณ์โดยรวมที่ดีในกลุ่มพนักงาน</p>	<p>ปัจจัยที่ควรปรับปรุง คือ ด้านคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงาน</p>	<p>-</p>

สัดส่วนของประชาชน และพนักงาน รฟม. ต่อภาพลักษณ์ของ รฟม. ด้านการบริหารจัดการ ด้านการประชาสัมพันธ์ และด้านคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงาน

รายการ	ค่าเฉลี่ยภาพลักษณ์ (เต็ม 5)		สัดส่วนความคิดเห็น ในระดับเห็นด้วยขึ้นไป	
	ประชาชน	พนักงาน รฟม.	ประชาชน	พนักงาน รฟม.
ด้านการบริหารจัดการ	4.12	4.31	83.80%	89.57%
ด้านการประชาสัมพันธ์	3.92	4.17	73.00%	82.54%
ด้านคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงาน	4.32	4.09	86.80%	81.86%
ความพึงพอใจโดยรวม	4.08	4.15	85.00%	84.81%
ค่าเฉลี่ยถ่วงน้ำหนัก			84.92%	

หมายเหตุ: คำนวณจาก $(0.6 \times \text{สัดส่วนของประชาชนต่อภาพลักษณ์โดยรวมของ รฟม. ทั้ง 3 ด้าน ในระดับเห็นด้วยขึ้นไป}) + (0.4 \times \text{สัดส่วนของพนักงาน รฟม. ต่อภาพลักษณ์โดยรวมของ รฟม. ทั้ง 3 ด้าน ในระดับเห็นด้วยขึ้นไป})$

10.5 ความพึงพอใจ และความไม่พึงพอใจต่อมาตรการลดผลกระทบด้านสิ่งแวดล้อมและจราจรจากการก่อสร้าง

หัวข้อ	สรุปผลการศึกษาที่สำคัญ
ความพึงพอใจโดยรวม	- ประชาชนมีความพึงพอใจโดยรวมต่อมาตรการลดผลกระทบสิ่งแวดล้อมและจราจรจากการก่อสร้างโครงการรถไฟฟ้าของ รฟม. ในระดับ “พึงพอใจมาก” (ค่าเฉลี่ย 3.99 สัดส่วนพอใจมาก - พอใจมากที่สุด 87.80%)
	- ด้านที่พึงพอใจมากที่สุดคือ ด้านความปลอดภัย (ค่าเฉลี่ย 4.19 สัดส่วนพอใจมาก - พอใจมากที่สุด 86.80%) รองลงมาคือ ด้านเสียง (ค่าเฉลี่ย 4.16 สัดส่วนพอใจมาก - พอใจมากที่สุด 87.20%) และด้านความสันสนะเทือน (ค่าเฉลี่ย 4.12 สัดส่วนพอใจมาก - พอใจมากที่สุด 87.70%)
	- ด้านที่พึงพอใจน้อยที่สุดคือ ด้านการแก้ไขปัญหาที่น้อยที่สุด (ค่าเฉลี่ย 3.76 สัดส่วนพอใจมาก - พอใจมากที่สุด 76.69%)
	- ประชาชนมีความพึงพอใจโดยรวมต่อมาตรการลดผลกระทบสิ่งแวดล้อมและจราจรจากการก่อสร้างโครงการรถไฟฟ้าของ รฟม. ในปี 2564 ลดลงจากปี 2563 (ลดลง - 2.21%) โดยลดลงในด้านการประชาสัมพันธ์ ด้านการรับเรื่องร้องทุกข์ ด้านการแก้ปัญหาและด้านฝุ่นละออง

ผลการสำรวจความพึงพอใจ และความไม่พึงพอใจต่อมาตรการลดผลกระทบด้านสิ่งแวดล้อม และจราจรจากการก่อสร้างในกลุ่มประชาชน สรุปได้ดังนี้

หัวข้อ	สรุปผลการศึกษาที่สำคัญ	
1. ด้านการให้ข้อมูลข่าวสารประชาสัมพันธ์ของโครงการก่อสร้าง	- อันดับหนึ่ง การให้ข้อมูลเกี่ยวกับโครงการฯ ให้ประชาชนที่อาศัยหรือทำงานใกล้เคียงบริเวณก่อสร้างโครงการรับทราบ (ค่าเฉลี่ย 3.96 สัดส่วนพอใจมาก - พอใจมากที่สุด 80.70%)	- ประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับโครงการก่อสร้างให้รับทราบล่วงหน้า และต่อเนื่อง ในเรื่องความคืบหน้าในการก่อสร้าง ผลกระทบที่อาจจะได้รับจากการก่อสร้าง ช่องทางที่สามารถร้องเรียนได้หากได้รับผลกระทบจากการก่อสร้าง เป็นต้น
	- อันดับสอง การแจ้งข่าวประชาสัมพันธ์ให้ทราบล่วงหน้าถึงผลกระทบหรือความไม่สะดวกที่อาจจะได้รับจากการก่อสร้างโครงการฯ (ค่าเฉลี่ย 3.89 สัดส่วนพอใจมาก - พอใจมากที่สุด 75.92%)	
2. ด้านการรับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียนของศูนย์รับแจ้งเรื่องราวร้องทุกข์	- อันดับหนึ่ง ความสะดวกในการแจ้งเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน (ค่าเฉลี่ย 3.75 สัดส่วนพอใจมาก - พอใจมากที่สุด 75.71%)	- ประชาสัมพันธ์ช่องทางที่สามารถร้องเรียนได้หากได้รับผลกระทบจากการก่อสร้าง
	- อันดับสอง การให้บริการด้วยความสุภาพและกระตือรือร้นของเจ้าหน้าที่รับเรื่อง (ค่าเฉลี่ย 3.74 สัดส่วนพอใจมาก - พอใจมากที่สุด 74.93%) และความเหมาะสมของระยะเวลาในการตอบสนองต่อเรื่องที่มีการร้องทุกข์/ร้องเรียนในแต่ละกรณี (ค่าเฉลี่ย 3.74 สัดส่วนพอใจมาก - พอใจมากที่สุด 75.11%)	
	- อันดับสุดท้าย การติดตามความคืบหน้าของเรื่องราวร้องทุกข์ /ร้องเรียน (ค่าเฉลี่ย 3.73 สัดส่วนพอใจมาก - พอใจมากที่สุด 73.94%)	

หัวข้อ	สรุปผลการศึกษาที่สำคัญ	
3. ด้านการแก้ไข ปัญหา	- อันดับหนึ่ง ความรวดเร็วในการแก้ไขเมื่อเกิดปัญหา เฉพาะหน้าต่างๆ จากการก่อสร้างโครงการฯ (ค่าเฉลี่ย 3.75 สัดส่วนพอใจมาก - พอใจมากที่สุด 76.27%)	- ดำเนินการแก้ไขปัญหาอย่างรวดเร็วขึ้น โดยมีขั้นตอนที่ชัดเจนและชี้แจงให้ผู้แจ้งปัญหารับทราบ
	- อันดับสุดท้าย วิธีการและผลการแก้ไขปัญหา (ค่าเฉลี่ย 3.72 สัดส่วนพอใจมาก - พอใจมากที่สุด 72.60%)	
4.ด้านมาตรการ ลดผลกระทบ ด้านฝุ่นละออง	- อันดับหนึ่ง การติดตั้งรั้วสูงอย่างน้อย 2 เมตร เพื่อป้องกันฝุ่นละอองจากพื้นที่ก่อสร้าง และคืนพื้นที่โดยเร็วเมื่อก่อสร้างงานโยธาแล้วเสร็จ (ค่าเฉลี่ย 3.91 สัดส่วนพอใจมาก - พอใจมากที่สุด 78.64%)	- ลดฝุ่นละอองที่เกิดขึ้นระหว่างการก่อสร้าง เช่น ติดตั้งระบบพ่นน้ำลดฝุ่นละออง คลุมวัสดุ/พื้นที่ก่อสร้างที่ทำให้เกิดฝุ่นละออง
	- อันดับสอง การทำความสะอาดถนนสาธารณะ ต่อเชื่อมพื้นที่ก่อสร้างโดยการกวาด/การล้าง/ การใช้รถกวาดดูดฝุ่น (ค่าเฉลี่ย 3.83 สัดส่วนพอใจมาก - พอใจมากที่สุด 72.01%)	- ป้องกันปัญหาการเกิดฝุ่น เช่น ทำความสะอาดถนนสาธารณะ ทำความสะอาดล้อรถบรรทุกวัสดุ ติดตั้งรั้วสูง 2 – 5 เมตร ตลอดแนวก่อสร้าง
	- อันดับสาม การปิดคลุมกองดิน/วัสดุในพื้นที่ก่อสร้าง และการปิดคลุมกระบะรถบรรทุกดิน/วัสดุ เพื่อลดการฟุ้งกระจายของฝุ่นละออง (ค่าเฉลี่ย 3.81 สัดส่วนพอใจมาก - พอใจมากที่สุด 73.87%)	- ดำเนินการตามมาตรการฝุ่นละอองที่เกิดจากการก่อสร้างให้ครบทุกมาตรการ
	- อันดับสุดท้าย การดูแลทำความสะอาดล้อรถให้ปราศจากดินก่อนนำรถออกมาภายนอกพื้นที่ก่อสร้าง (ค่าเฉลี่ย 3.72 สัดส่วนพอใจมาก - พอใจมากที่สุด 65.92%) และการติดตั้งระบบพ่นละอองน้ำลดฝุ่นละอองตามแนวพื้นที่ก่อสร้างโครงการฯ เพื่อบรรเทาปัญหาฝุ่นละออง PM 2.5 (ค่าเฉลี่ย 3.72 สัดส่วนพอใจมาก - พอใจมากที่สุด 68.21%)	

รายงานสำรวจภาพลักษณ์องค์กรของ รพม. และความพึงพอใจของประชาชนต่อมาตรการลดผลกระทบสิ่งแวดล้อมและจราจร
ประจำปีงบประมาณ 2564

หัวข้อ	สรุปผลการศึกษาที่สำคัญ	
5. ด้านมาตรการลดผลกระทบด้านเสียง	- ประชาชน “พึงพอใจมาก” ในเรื่องกิจกรรมก่อสร้างที่มีเสียงดังควรดำเนินการในช่วงกลางวัน (ค่าเฉลี่ย 4.16 สัดส่วนพอใจมาก - พอใจมากที่สุด 87.20%)	- หลีกเลี่ยงการทำงานที่ทำให้เกิดเสียงดังในเวลากลางคืน - กรณีจำเป็นต้องทำงานในเวลากลางคืน ควรประชาสัมพันธ์ให้ทราบล่วงหน้าอย่างทั่วถึง และมีมาตรการที่เข้มงวดขึ้นในการลดเสียงดัง เพื่อให้รอบกวนประชาชน
6. ด้านมาตรการลดผลกระทบด้านความสั่นสะเทือน	- อันดับหนึ่ง กำหนดให้กิจกรรมการก่อสร้างที่อาจก่อให้เกิดความสั่นสะเทือน ต้องดำเนินการในเวลากลางวัน (ค่าเฉลี่ย 4.13 สัดส่วนพอใจมาก - พอใจมากที่สุด 85.70%) - อันดับสอง การเลือกวิธีการก่อสร้างแบบ “เสาเข็มเจาะ” แทน “เสาเข็มตอก” เพื่อลดความสั่นสะเทือนที่เกิดขึ้น (ค่าเฉลี่ย 4.12 สัดส่วนพอใจมาก - พอใจมากที่สุด 84.70%) - อันดับสุดท้าย การควบคุมความเร็วรถบรรทุกในพื้นที่ก่อสร้างเพื่อลดความสั่นสะเทือน (ค่าเฉลี่ย 4.03 สัดส่วนพอใจมาก - พอใจมากที่สุด 81.80%)	- ควบคุมความเร็วของรถบรรทุก - หลีกเลี่ยงการทำงานในเวลากลางคืน - กรณีจำเป็นต้องทำงานในเวลากลางคืน ควรใช้มาตรการที่เข้มงวดขึ้นเพื่อลดความสั่นสะเทือนที่รบกวนประชาชนและทำให้บ้านเรือนเสียหาย
7. ด้านมาตรการลดผลกระทบด้านความปลอดภัย	- อันดับหนึ่ง การจัดการด้านความปลอดภัยในงานก่อสร้างโครงการรถไฟฟ้ามีมาตรฐานที่ดี ไม่ก่อให้เกิดอุบัติเหตุร้ายแรงถึงขั้นเสียชีวิต (ค่าเฉลี่ย 4.15 สัดส่วนพอใจมาก - พอใจมากที่สุด 84.08%) - อันดับสุดท้าย การแจ้งข่าวสารเกี่ยวกับนโยบายกำกับด้านความปลอดภัยของ รพม. และการชี้แจงข่าวอุบัติเหตุร้ายแรงจากงานก่อสร้าง ผ่านช่องทางสื่อมวลชน/โซเชียลมีเดียของ รพม. และโครงการ (ค่าเฉลี่ย 3.98 สัดส่วนพอใจมาก - พอใจมากที่สุด 80.30%)	- ทำป้ายเขตก่อสร้างให้เห็นชัดเจนและแจ้งว่าเป็นเขตอันตราย - ดูแลพื้นที่ก่อสร้างให้มีความปลอดภัย เช่น ปรับพื้นผิวจราจรให้เรียบ/ไม่วางแผ่นเหล็กบนพื้น มีมาตรการป้องกันเศษวัสดุตกลงมาจากที่สูง เพิ่มแสงสว่างบริเวณพื้นที่ก่อสร้าง - มีมาตรฐานป้องกันความปลอดภัยในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ - ชี้แจง/แจ้งข่าวสารเวลาเมื่ออุบัติเหตุเกิดขึ้น

รายงานสำรวจภาพลักษณ์องค์กรของ รพม. และความพึงพอใจของประชาชนต่อมาตรการลดผลกระทบสิ่งแวดล้อมและจราจร
ประจำปีงบประมาณ 2564

หัวข้อ	สรุปผลการศึกษาที่สำคัญ	
8.ด้านการจราจร	<ul style="list-style-type: none"> - อันดับหนึ่ง การจัดให้มีเจ้าหน้าที่คอยควบคุมการเข้า - ออกของรถที่เข้าสู่พื้นที่ก่อสร้าง (ค่าเฉลี่ย 4.11 สัดส่วนพอใจมาก - พอดีมากที่สุด 85.11%) - อันดับสอง การติดตั้งป้ายไฟแสงสว่างและสัญญาณจราจรให้ชัดเจน เพื่อใช้ในการเตือนและการเบี่ยงช่องจราจร (ค่าเฉลี่ย 4.05 สัดส่วนพอใจมาก - พอดีมากที่สุด 81.86%) 	<ul style="list-style-type: none"> - ติดสัญญาณไฟ/ป้ายเตือนบริเวณพื้นที่ก่อสร้างให้มองเห็นได้ชัดเจน - ดูแลอย่าให้การจราจรติดขัด เช่น มีเจ้าหน้าที่เพียงพอและมีความรู้ด้านการจราจร คอยควบคุมการเข้า - ออกของรถที่เข้าสู่พื้นที่ก่อสร้าง ปิดช่องจราจรเท่าที่จำเป็นต้องใช้ทำงาน ปิดช่องจราจรในช่วงที่รถไม่หนาแน่นและเปิดเปิดตรงตามเวลาที่แจ้ง - คั้นผิวจราจรให้ถนนเรียบหลังจากก่อสร้างเสร็จ - ประชาสัมพันธ์ล่วงหน้าก่อนที่จะเข้ามาใช้พื้นที่จราจร
9 ด้านการระบายน้ำ	<ul style="list-style-type: none"> - อันดับหนึ่ง การดูแลทำความสะอาดพื้นที่ก่อสร้างและตรวจสอบเพื่อไม่ให้เกิดปัญหาการอุดตันของท่อระบายน้ำ (ค่าเฉลี่ย 4.01 สัดส่วนพอใจมาก - พอดีมากที่สุด 82.16%) - อันดับสุดท้าย การไม่มีปัญหาเรื่องการระบายน้ำในระหว่างการก่อสร้าง (ค่าเฉลี่ย 4.01 สัดส่วนพอใจมาก - พอดีมากที่สุด 82.10%) 	<ul style="list-style-type: none"> - ดูแลไม่ให้มีเศษวัสดุก่อสร้างอุดตันทางระบายน้ำ โดยเฉพาะในฤดูฝน
วิเคราะห์ปัจจัยที่ควรปรับปรุงเพื่อเพิ่มความพึงพอใจต่อ รพม.	<p>ปัจจัยที่ควรปรับปรุง คือ</p> <ul style="list-style-type: none"> - ด้านฝุ่นละออง - ด้านการให้ข้อมูลข่าวสารประชาสัมพันธ์ - ด้านการรับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียนของศูนย์รับแจ้งเรื่องราวร้องทุกข์ - ด้านการแก้ไขปัญหา 	-



รายงานสำรวจภาพลักษณ์องค์กรของ รฟม. และความพึงพอใจของประชาชนต่อมาตรการลดผลกระทบสิ่งแวดล้อมและจราจร
ประจำปีงบประมาณ 2564

สัดส่วนความพึงพอใจโดยรวมต่อมาตรการลดผลกระทบสิ่งแวดล้อมและจราจรจากการก่อสร้างโครงการ
รถไฟฟ้าของ รฟม. ตามเกณฑ์ของ IRDP

ความพึงพอใจต่อมาตรการ ลดผลกระทบด้านสิ่งแวดล้อม และจราจร จากการก่อสร้างโครงการ รถไฟฟ้า ประจำปี 2564	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ				สัดส่วนความพึงพอใจในระดับพอใจมากขึ้นไป (คะแนน 4 - 5)			
	สาย สีชมพู	สาย สีเหลือง	สายสีส้ม (ตะวันออก)	ภาพ รวม	สาย สีชมพู (0.3)	สาย สีเหลือง (0.3)	สายสีส้ม (ตะวันออก) (0.4)	ค่าเฉลี่ย ถ่วง น้ำหนัก*
1. ด้านการให้ข้อมูลข่าวสาร ประชาสัมพันธ์ของโครงการก่อสร้าง	3.95	3.79	4.03	3.94	24.30%	24.20%	32.50%	81.00%
2. ด้านการรับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน ของศูนย์รับแจ้งเรื่องราวร้องทุกข์	3.73	3.79	3.79	3.77	22.24%	24.03%	31.67%	77.93%
3. ด้านการแก้ไขปัญหา	3.72	3.78	3.77	3.76	21.98%	23.90%	30.83%	76.72%
4. ด้านมาตรการลดผลกระทบ ด้านฝุ่นละออง	3.81	3.78	4.04	3.89	23.60%	24.30%	32.80%	80.70%
5. ด้านมาตรการลดผลกระทบ ด้านเสียง	4.11	3.89	4.40	4.16	24.30%	27.50%	35.40%	87.20%
6. ด้านมาตรการลดผลกระทบ ด้านความสั่นสะเทือน	4.07	3.86	4.34	4.12	25.40%	26.00%	36.30%	87.70%
7. ด้านมาตรการลดผลกระทบ ด้านความปลอดภัย	4.00	3.92	4.54	4.19	24.20%	26.00%	36.60%	86.80%
8. ด้านการจราจร	3.78	3.90	4.44	4.08	23.50%	26.30%	36.40%	86.20%
9. ด้านการระบายน้ำ	4.04	3.87	4.22	4.06	25.60%	25.80%	34.50%	85.90%
ความพึงพอใจโดยรวม (คำนวณจากค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจโดยรวม ของแต่ละด้าน)	3.91	3.84	4.15	3.99	26.40%	25.00%	36.40%	<u>87.80%</u>

10.6 ความพึงพอใจต่อการดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม

หัวข้อ	สรุปผลการศึกษาที่สำคัญ	ข้อเสนอแนะเพื่อเพิ่มความพึงพอใจต่อ รพม.
การรู้จักและเคยเข้าร่วมกิจกรรม	<ul style="list-style-type: none"> - ประชาชนส่วนใหญ่ไม่รู้จักกิจกรรมด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมของ รพม. ทั้งนี้ อาจเนื่องมาจากเป็นกิจกรรมที่จัดมานาน ทำให้จดจำไม่ได้ - กลุ่มที่รู้จักแต่ละกิจกรรม มีการเข้าร่วมกิจกรรมลงพื้นที่ ด้านภัย COVID-19 มากที่สุด (74.44%) - อุปสรรคสำคัญที่ทำให้ไม่เข้าร่วมกิจกรรมด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมของ รพม. คือ กำหนดการที่จัดไม่ตรงกับเวลาที่ว่าง (89.21%) ปัญหารองลงมาคือ โครงการ/กิจกรรมไม่น่าสนใจ (10.65%) 	<ul style="list-style-type: none"> - ประชาสัมพันธ์กิจกรรมที่จัดให้เข้าถึงประชาชนที่เป็นกลุ่มเป้าหมายอย่างทั่วถึง - ออกแบบการประชาสัมพันธ์สื่อและรูปแบบการจัดกิจกรรมที่ทำให้กลุ่มเป้าหมายจดจำได้ - ประชาสัมพันธ์ให้กลุ่มเป้าหมายรับทราบว่า รพม. เป็นผู้จัดกิจกรรม - สำรวจความคิดเห็นระหว่างการจัดกิจกรรม เพื่อได้รับความคิดเห็นที่ชัดเจนมากขึ้น
ความพึงพอใจต่อกิจกรรมด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมของ รพม.	<ul style="list-style-type: none"> - อันดับหนึ่ง ถูกสนใจด้านภัย COVID-19 (ค่าเฉลี่ย 4.86 สัดส่วนพอใจมาก - พอดีมากที่สุด 97.74%) - อันดับสอง มอบทุนการศึกษา รพม. เพื่อเยาวชน (ค่าเฉลี่ย 4.85 สัดส่วนพอใจมาก - พอดีมากที่สุด 96.00%) - อันดับสาม อบรมให้ความรู้เกี่ยวกับความปลอดภัยชุมชน (ค่าเฉลี่ย 4.82 สัดส่วนพอใจมาก - พอดีมากที่สุด 96.30%) - อันดับสุดท้าย กิจกรรม MRT MARKET รพม. เซ็นทรัลพลาซ่า ดอนเมือง (ค่าเฉลี่ย 3.93 สัดส่วนพอใจมาก - พอดีมากที่สุด 64.04%) 	<ul style="list-style-type: none"> - ส่งเสริมและการจัดกิจกรรมที่ตรงกับความต้องการของกลุ่มเป้าหมายอย่างต่อเนื่อง เพื่อดึงดูดให้กลุ่มเป้าหมายเข้าร่วมกิจกรรมและสร้างภาพลักษณ์ที่ดีต่อ รพม. เช่น มอบทุนการศึกษา กิจกรรมที่สอดคล้องกับสถานการณ์ เป็นต้น - จัดกิจกรรมที่สนับสนุนให้ชุมชนมีความเข้มแข็งและยั่งยืนทางเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อม - เปิดโอกาสให้ชุมชนเสนอความคิดเห็นในการจัดกิจกรรม เพื่อสร้างการมีส่วนร่วมและเกิดความต่อเนื่องในการจัดกิจกรรมในแต่ละชุมชน

รายงานสำรวจภาพลักษณ์องค์กรของ รพม. และความพึงพอใจของประชาชนต่อมาตรการลดผลกระทบสิ่งแวดล้อมและจรรยาบรรณ
ประจำปีงบประมาณ 2564

หัวข้อ	สรุปผลการศึกษาที่สำคัญ	ข้อเสนอแนะเพื่อเพิ่มความพึงพอใจต่อ รพม.
ความพึงพอใจต่อผลการดำเนินงานโดยรวมของกิจกรรมด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมของ รพม.	<ul style="list-style-type: none"> - อันดับหนึ่ง การช่วยส่งเสริมความสัมพันธ์ที่ดีระหว่าง รพม. กับชุมชน/สังคม (ค่าเฉลี่ย 4.50 สัดส่วนพอใจมาก - พอใจมากที่สุด 87.70%) - อันดับสอง การจัดกิจกรรมตรงกับความต้องการของชุมชน (ค่าเฉลี่ย 4.46 สัดส่วนพอใจมาก - พอใจมากที่สุด 84.00%) - อันดับสาม การส่งเสริมคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้นของชุมชน (ค่าเฉลี่ย 4.41 สัดส่วนพอใจมาก - พอใจมากที่สุด 84.90%) - อันดับสุดท้าย การเสริมสร้างความรู้และความสามารถที่นำไปใช้ในชีวิตประจำวันได้ (ค่าเฉลี่ย 4.30 สัดส่วนพอใจมาก - พอใจมากที่สุด 80.00%) - ความพึงพอใจโดยรวมในปี 2564 เพิ่มขึ้นจากปี 2563 (เพิ่มขึ้น +6.52%) โดยพึงพอใจเพิ่มขึ้นทุกเรื่อง เรื่องที่พึงพอใจเพิ่มขึ้นมากที่สุดคือ การจัดกิจกรรมตรงกับความต้องการของชุมชน (เพิ่มขึ้น +7.21%) 	<ul style="list-style-type: none"> - จัดกิจกรรมที่สอดคล้องกับการเสริมสร้างความรู้และความสามารถที่สมาชิกในชุมชนสามารถนำไปใช้ประโยชน์ในชีวิตประจำวันได้มากขึ้น โดยผ่านการนำเสนอกิจกรรมในรูปแบบที่ตรงกับความต้องการของชุมชน ตลอดจนมีส่วนช่วยส่งเสริมความมั่นคงทางเศรษฐกิจและสร้างความเข้มแข็งในชุมชน - ปลูกฝังความตระหนักรู้ถึงความสำคัญและประโยชน์ที่ชุมชนจะได้รับ จากการศึกษาที่ชุมชนมีความเข้มแข็งของชุมชน และมีสิ่งแวดล้อมที่ดี
วิเคราะห์ปัจจัยที่ควรปรับปรุงเพื่อเพิ่มความพึงพอใจต่อ รพม.	<p>ปัจจัยที่ควรปรับปรุง คือ</p> <ul style="list-style-type: none"> - การเสริมสร้างความรู้และความสามารถที่นำไปใช้ในชีวิตประจำวันได้ - การเสริมสร้างให้เห็นความสำคัญของสังคมและสิ่งแวดล้อม - การช่วยส่งเสริมและพัฒนาด้านเศรษฐกิจ/สังคมของชุมชน - การเสริมสร้างความสามัคคีและความเข้มแข็งให้กับชุมชน 	<p>-</p>



รายงานสำรวจภาพลักษณ์องค์กรของ รพม. และความพึงพอใจของประชาชนต่อมาตรการลดผลกระทบสิ่งแวดล้อมและจรรยา
บรรณวิชาชีพประมาณ 2564

ภาคผนวก ตารางผลการสำรวจ

ตารางภาคผนวก การสำรวจการรู้จักและเชื่อถือองค์กร รฟม.

ตารางที่ 72 จำนวนตัวอย่างที่ทำงาน/อยู่อาศัยในรัศมีไม่เกิน 1 กิโลเมตร
ตามแนวสายทางโครงการรถไฟฟ้าของ รฟม. ที่สำรวจ

แนวสายทางโครงการรถไฟฟ้าของ รฟม.	รวม	ช่วงเวลาเก็บข้อมูล	
		ชั่วโมงเร่งด่วน (6.00 - 9.00 น., 16.31 - 19.30 น.)	ไม่ใช่ชั่วโมงเร่งด่วน (9.01 - 16.30 น.)
จำนวนตัวอย่าง	1,000 100.00%	600 100.00%	400 100.00%
สายเฉลิมรัชมงคล	143 14.30%	79 13.17%	64 16.00%
หัวลำโพง	3 0.30%	- -	3 0.75%
สามย่าน	6 0.60%	- -	6 1.50%
สีลม	9 0.90%	- -	9 2.25%
ลุมพินี	4 0.40%	- -	4 1.00%
คลองเตย	1 0.10%	- -	1 0.25%
ศูนย์ประชุมแห่งชาติสิริกิติ์	4 0.40%	- -	4 1.00%
สุขุมวิท	16 1.60%	15 2.50%	1 0.25%
เพชรบุรี	11 1.10%	11 1.83%	- -
พระราม 9	11 1.10%	11 1.83%	- -
ศูนย์วัฒนธรรมแห่งประเทศไทย	8 0.80%	1 0.17%	7 1.75%
ห้วยขวาง	8 0.80%	8 1.33%	- -



รายงานสำรวจภาพลักษณ์องค์กรของ รฟม. และความพึงพอใจของประชาชนต่อมาตรการลดผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมและจราจร
ประจำปีงบประมาณ 2564

แนวสายทางโครงการรถไฟฟ้าของ รฟม.	รวม	ช่วงเวลาเก็บข้อมูล	
		ชั่วโมงเร่งด่วน (6.00 - 9.00 น., 16.31 - 19.30 น.)	ไม่ใช่ชั่วโมงเร่งด่วน (9.01 - 16.30 น.)
สุทธิสาร	7 0.70%	7 1.17%	- -
รัชดาภิเษก	2 0.20%	- -	2 0.50%
ลาดพร้าว	6 0.60%	- -	6 1.50%
พหลโยธิน	6 0.60%	6 1.00%	- -
สวนจตุจักร	11 1.10%	11 1.83%	- -
กำแพงเพชร	1 0.10%	1 0.17%	- -
บางซื่อ	1 0.10%	1 0.17%	- -
บางโพ	1 0.10%	1 0.17%	- -
บางอ้อ	1 0.10%	1 0.17%	- -
บางพลัด	1 0.10%	1 0.17%	- -
สิรินธร	1 0.10%	- -	1 0.25%
บางยี่ขัน	1 0.10%	- -	1 0.25%
บางขุนนนท์	1 0.10%	- -	1 0.25%
ไฟฉาย	1 0.10%	- -	1 0.25%
จรัญฯ 13	1 0.10%	- -	1 0.25%
หลักสอง	2 0.20%	- -	2 0.50%



รายงานสำรวจภาพลักษณ์องค์กรของ รฟม. และความพึงพอใจของประชาชนต่อมาตรการลดผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมและจราจร
ประจำปีงบประมาณ 2564

แนวสายทางโครงการรถไฟฟ้าของ รฟม.	รวม	ช่วงเวลาที่เก็บข้อมูล	
		ชั่วโมงเร่งด่วน (6.00 - 9.00 น., 16.31 - 19.30 น.)	ไม่ใช่ชั่วโมงเร่งด่วน (9.01 - 16.30 น.)
บางแค	1 0.10%	- -	1 0.25%
ภาษีเจริญ	2 0.20%	- -	2 0.50%
เพชรเกษม 48	1 0.10%	- -	1 0.25%
บางหว้า	3 0.30%	- -	3 0.75%
บางไผ่	1 0.10%	1 0.17%	- -
ท่าพระ	2 0.20%	- -	2 0.50%
อิสรภาพ	2 0.20%	- -	2 0.50%
สนามไชย	1 0.10%	- -	1 0.25%
สามยอด	2 0.20%	- -	2 0.50%
วัดมังกร	3 0.30%	3 0.50%	- -
สายฉลองรัชธรรม	142 14.20%	81 13.50%	61 15.25%
เตาปูน	26 2.60%	25 4.17%	1 0.25%
บางซื่อ	10 1.00%	2 0.33%	8 2.00%
วงศ์สว่าง	9 0.90%	- -	9 2.25%
แยกติวานนท์	8 0.80%	2 0.33%	6 1.50%
กระทรวงสาธารณสุข	13 1.30%	13 2.17%	- -



รายงานสำรวจภาพลักษณ์องค์กรของ รฟม. และความพึงพอใจของประชาชนต่อมาตรการลดผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมและจราจร
ประจำปีงบประมาณ 2564

แนวสายทางโครงการรถไฟฟ้าของ รฟม.	รวม	ช่วงเวลาที่เก็บข้อมูล	
		ชั่วโมงเร่งด่วน (6.00 - 9.00 น., 16.31 - 19.30 น.)	ไม่ใช่ชั่วโมงเร่งด่วน (9.01 - 16.30 น.)
ศูนย์ราชการนนทบุรี	9 0.90%	9 1.50%	- -
บางกระสอ	7 0.70%	- -	7 1.75%
แยกนนทบุรี 1	7 0.70%	- -	7 1.75%
สะพานพระนั่งเกล้า	5 0.50%	- -	5 1.25%
ไทรม้า	4 0.40%	- -	4 1.00%
บางรักน้อยท่าอิฐ	5 0.50%	- -	5 1.25%
บางรักใหญ่	2 0.20%	- -	2 0.50%
บางพลู	4 0.40%	- -	4 1.00%
สามแยกบางใหญ่	2 0.20%	1 0.17%	1 0.25%
ตลาดบางใหญ่	18 1.80%	16 2.67%	2 0.50%
คลองบางไผ่	13 1.30%	13 2.17%	- -
สายสีชมพู	143 14.30%	85 14.17%	58 14.50%
ศูนย์ราชการนนทบุรี	5 0.50%	5 0.83%	- -
แคราย	5 0.50%	1 0.17%	4 1.00%
สนามบินน้ำ	5 0.50%	5 0.83%	- -
สามัคคี	5 0.50%	1 0.17%	4 1.00%

รายงานสำรวจภาพลักษณ์องค์กรของ รพม. และความพึงพอใจของประชาชนต่อมาตรการลดผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมและจราจร
ประจำปีงบประมาณ 2564

แนวสายทางโครงการรถไฟฟ้าของ รพม.	รวม	ช่วงเวลาที่เก็บข้อมูล	
		ชั่วโมงเร่งด่วน (6.00 - 9.00 น., 16.31 - 19.30 น.)	ไม่ใช่ชั่วโมงเร่งด่วน (9.01 - 16.30 น.)
กรมชลประทาน	5 0.50%	- -	5 1.25%
ปากเกร็ด	5 0.50%	- -	5 1.25%
เลี้ยวเมืองปากเกร็ด	5 0.50%	- -	5 1.25%
แจ้งวัฒนะ - ปากเกร็ด 28	5 0.50%	- -	5 1.25%
เมืองทองธานี	5 0.50%	5 0.83%	- -
ศรีรัช	5 0.50%	5 0.83%	- -
แจ้งวัฒนะ 14	5 0.50%	5 0.83%	- -
ศูนย์ราชการเฉลิมพระเกียรติ	5 0.50%	5 0.83%	- -
ทีโอที	5 0.50%	- -	5 1.25%
หลักสี่	5 0.50%	5 0.83%	- -
ราชภัฏพระนคร	5 0.50%	4 0.67%	1 0.25%
วัดพระศรีมหาธาตุ	5 0.50%	5 0.83%	- -
รามอินทรา 3	5 0.50%	4 0.67%	1 0.25%
ลาดปลาเค้า	5 0.50%	5 0.83%	- -
รามอินทรา 31	5 0.50%	5 0.83%	- -
มีนบุรี	5 0.50%	5 0.83%	- -



รายงานสำรวจภาพลักษณ์องค์กรของ รฟม. และความพึงพอใจของประชาชนต่อมาตรการลดผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมและจราจร
ประจำปีงบประมาณ 2564

แนวสายทางโครงการรถไฟฟ้าของ รฟม.	รวม	ช่วงเวลาเก็บข้อมูล	
		ชั่วโมงเร่งด่วน (6.00 - 9.00 น., 16.31 - 19.30 น.)	ไม่ใช่ชั่วโมงเร่งด่วน (9.01 - 16.30 น.)
วัชรพล	5 0.50%	- -	5 1.25%
รามอินทรา 40	5 0.50%	5 0.83%	- -
คูบอน	5 0.50%	4 0.67%	1 0.25%
รามอินทรา 83	4 0.40%	1 0.17%	3 0.75%
วงแหวนตะวันออก	4 0.40%	4 0.67%	- -
นพรัตนราชธานี	4 0.40%	2 0.33%	2 0.50%
บางซัน	4 0.40%	4 0.67%	- -
เศรษฐบุตรบำเพ็ญ	4 0.40%	- -	4 1.00%
ตลาดมีนบุรี	4 0.40%	- -	4 1.00%
มีนบุรี	4 0.40%	- -	4 1.00%
สายสีเหลือง	143 14.30%	76 12.67%	67 16.75%
ลาดพร้าว	7 0.70%	7 1.17%	- -
ภาวนา	7 0.70%	7 1.17%	- -
โชคชัย 4	7 0.70%	7 1.17%	- -
ลาดพร้าว 71	7 0.70%	- -	7 1.75%
ลาดพร้าว 83	7 0.70%	7 1.17%	- -

รายงานสำรวจภาพลักษณ์องค์กรของ รฟม. และความพึงพอใจของประชาชนต่อมาตรการลดผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมและจราจร
ประจำปีงบประมาณ 2564

แนวสายทางโครงการรถไฟฟ้าของ รฟม.	รวม	ช่วงเวลาเก็บข้อมูล	
		ชั่วโมงเร่งด่วน (6.00 - 9.00 น., 16.31 - 19.30 น.)	ไม่ใช่ชั่วโมงเร่งด่วน (9.01 - 16.30 น.)
มหาดไทย	6 0.60%	6 1.00%	- -
ลาดพร้าว 101	6 0.60%	- -	6 1.50%
บางกะปิ	6 0.60%	6 1.00%	- -
ลำซาลี	6 0.60%	- -	6 1.50%
ศรีกรีธา	6 0.60%	- -	6 1.50%
พัฒนาการ	6 0.60%	6 1.00%	- -
กлянตัน	6 0.60%	- -	6 1.50%
ศรีนุช	6 0.60%	6 1.00%	- -
ศรีนครินทร์ 38	6 0.60%	- -	6 1.50%
สวนหลวง ร.9	6 0.60%	- -	6 1.50%
ศรีอุดม	6 0.60%	- -	6 1.50%
ศรีเอี่ยม	6 0.60%	- -	6 1.50%
ศรีลาซาล	6 0.60%	- -	6 1.50%
ศรีแบริง	6 0.60%	6 1.00%	- -
ศรีด่าน	6 0.60%	- -	6 1.50%
ศรีเทพา	6 0.60%	6 1.00%	- -



รายงานสำรวจภาพลักษณ์องค์กรของ รพม. และความพึงพอใจของประชาชนต่อมาตรการลดผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมและจราจร
ประจำปีงบประมาณ 2564

แนวสายทางโครงการรถไฟฟ้าของ รพม.	รวม	ช่วงเวลาเก็บข้อมูล	
		ชั่วโมงเร่งด่วน (6.00 - 9.00 น., 16.31 - 19.30 น.)	ไม่ใช่ชั่วโมงเร่งด่วน (9.01 - 16.30 น.)
ทิพวัล	6 0.60%	6 1.00%	- -
ลำโพง	6 0.60%	6 1.00%	- -
สายสีส้ม (ตะวันออก)	143 14.30%	80 13.33%	63 15.75%
ศูนย์วัฒนธรรมแห่งประเทศไทย	9 0.90%	6 1.00%	3 0.75%
รพม.	9 0.90%	5 0.83%	4 1.00%
วัดพระราม 9	9 0.90%	3 0.50%	6 1.50%
รามคำแหง 12	9 0.90%	7 1.17%	2 0.50%
รามคำแหง	9 0.90%	- -	9 2.25%
กกท.	9 0.90%	2 0.33%	7 1.75%
หัวหมาก	9 0.90%	7 1.17%	2 0.50%
ลำสาลี	8 0.80%	5 0.83%	3 0.75%
ศรีบูรพา	8 0.80%	5 0.83%	3 0.75%
คลองบ้านม้า	8 0.80%	- -	8 2.00%
สัมมากร	8 0.80%	3 0.50%	5 1.25%
น้อมเกล้า	8 0.80%	7 1.17%	1 0.25%
ราษฎร์พัฒนา	8 0.80%	2 0.33%	6 1.50%

รายงานสำรวจภาพลักษณ์องค์กรของ รฟม. และความพึงพอใจของประชาชนต่อมาตรการลดผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมและจราจร ประจำปีงบประมาณ 2564

แนวสายทางโครงการรถไฟฟ้าของ รฟม.	รวม	ช่วงเวลาเก็บข้อมูล	
		ชั่วโมงเร่งด่วน (6.00 - 9.00 น., 16.31 - 19.30 น.)	ไม่ใช่ชั่วโมงเร่งด่วน (9.01 - 16.30 น.)
มีนพัฒนา	8 0.80%	8 1.33%	- -
เคหะรามคำแหง	8 0.80%	5 0.83%	3 0.75%
มีนบุรี	8 0.80%	8 1.33%	- -
สุวินทวงศ์	8 0.80%	7 1.17%	1 0.25%
สายสีส้ม (ตะวันตก)	143 14.30%	127 21.17%	16 4.00%
บางขุนนนท์	13 1.30%	13 2.17%	- -
ศิริราช	13 1.30%	11 1.83%	2 0.50%
สนามหลวง	13 1.30%	12 2.00%	1 0.25%
อนุสาวรีย์ประชาธิปไตย	13 1.30%	5 0.83%	8 2.00%
หลานหลวง	13 1.30%	12 2.00%	1 0.25%
ยมราช	13 1.30%	10 1.67%	3 0.75%
ราชเทวี	13 1.30%	13 2.17%	- -
ประตูน้ำ	13 1.30%	13 2.17%	- -
ราชปรารภ	13 1.30%	13 2.17%	- -
ดินแดง	13 1.30%	12 2.00%	1 0.25%
ประชาสงเคราะห์	13 1.30%	13 2.17%	- -



รายงานสำรวจภาพลักษณ์องค์กรของ รฟม. และความพึงพอใจของประชาชนต่อมาตรการลดผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมและจราจร
ประจำปีงบประมาณ 2564

แนวสายทางโครงการรถไฟฟ้าของ รฟม.	รวม	ช่วงเวลาเก็บข้อมูล	
		ชั่วโมงเร่งด่วน (6.00 - 9.00 น., 16.31 - 19.30 น.)	ไม่ใช่ชั่วโมงเร่งด่วน (9.01 - 16.30 น.)
สายสีม่วง (ใต้)	143 14.30%	72 12.00%	71 17.75%
รัฐสภา	9 0.90%	- -	9 2.25%
ศรียาน	9 0.90%	6 1.00%	3 0.75%
วชิรพยาบาล	9 0.90%	6 1.00%	3 0.75%
หอสมุดแห่งชาติ	9 0.90%	- -	9 2.25%
บางขุนพรหม	9 0.90%	3 0.50%	6 1.50%
ผ่านฟ้า	9 0.90%	9 1.50%	- -
สามยอด	9 0.90%	- -	9 2.25%
สะพานพุทธ	8 0.80%	4 0.67%	4 1.00%
วงเวียนใหญ่	8 0.80%	3 0.50%	5 1.25%
สำหรับ	8 0.80%	5 0.83%	3 0.75%
ดาวคะนอง	8 0.80%	5 0.83%	3 0.75%
บางปะแก้ว	8 0.80%	7 1.17%	1 0.25%
บางปะกอก	8 0.80%	8 1.33%	- -
สะพานพระราม 9	8 0.80%	8 1.33%	- -
ราษฎร์บูรณะ	8 0.80%	5 0.83%	3 0.75%



รายงานสำรวจภาพลักษณ์องค์กรของ รพม. และความพึงพอใจของประชาชนต่อมาตรการลดผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมและจราจร
ประจำปีงบประมาณ 2564

แนวสายทางโครงการรถไฟฟ้าของ รพม.	รวม	ช่วงเวลาเก็บข้อมูล	
		ชั่วโมงเร่งด่วน (6.00 - 9.00 น., 16.31 - 19.30 น.)	ไม่ใช่ชั่วโมงเร่งด่วน (9.01 - 16.30 น.)
พระประแดง	8 0.80%	- -	8 2.00%
ครุไน	8 0.80%	3 0.50%	5 1.25%

หมายเหตุ: คำนวณค่าร้อยละจากจำนวนตัวอย่างที่ตอบแต่ละคำตอบจากจำนวนตัวอย่างทั้งหมด

ตารางที่ 73 ข้อเสนอแนะต่อ รฟม. เพื่อให้องค์กรเป็นที่รู้จักและมีความเชื่อถือมากขึ้น

ข้อเสนอแนะ	ภาพรวม (n =1,000)	กลุ่มเห็นด้วย - เห็นด้วยอย่างยิ่ง (n=883)	กลุ่มค่อนข้าง เห็นด้วย (n=116)	กลุ่มไม่เห็นด้วย - ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง (n=1)
ด้านการให้บริการ	54 5.40%	37 4.19%	17 14.66%	- -
ขยายเครือข่ายเส้นทางให้ครอบคลุม และเชื่อมต่อกับขนส่ง สาธารณะอื่นๆ	10 1.00%	6 0.68%	4 3.45%	- -
คำนึงถึงความปลอดภัยในการให้บริการเดินรถ เช่น รถสะดุด ขณะวิ่ง/เบรครุนแรง	6 0.60%	5 0.57%	1 0.86%	- -
การเดินรถให้ตรงเวลา รวดเร็วไม่รอนาน	6 0.60%	4 0.45%	2 1.72%	- -
ดูแลมาตรการโควิด-19 อย่างเคร่งครัด	6 0.60%	5 0.57%	1 0.86%	- -
บัตรใบเดียวสามารถเดินทางขนส่งสาธารณะได้หลากหลาย เช่น BTS/Airport Rail Link/รถไฟฟ้าไทย	4 0.40%	3 0.34%	1 0.86%	- -
เพิ่มขบวนรถช่วงเวลารุ่งสว่าง	3 0.30%	3 0.34%	- -	- -
เพิ่ม รปภ. ดูแลในทุกๆ สถานี	3 0.30%	2 0.23%	1 0.86%	- -
แจ้งทันทีทางสื่อต่างๆ เมื่อรถไฟฟ้าขัดข้อง	3 0.30%	- -	3 2.59%	- -
ทุกสถานีมีห้องน้ำบริการประชาชน	2 0.20%	1 0.11%	1 0.86%	- -
จำหน่ายตั๋วหลากหลาย เช่น ตั้ววัน/ตั้วเดือน	2 0.20%	2 0.23%	- -	- -
ตรวจสอบความพร้อมในการใช้บริการ เช่น ตู้ซื้อตั๋วกดเลือก สถานีไหนง่ายยิ่งขึ้น	2 0.20%	1 0.11%	1 0.86%	- -
มีช่องทางเข้าออกพิเศษสำหรับผู้พิการ คนชรา เช่น ประตูกว้าง ขึ้นสำหรับรถเข็นคนพิการ	2 0.20%	2 0.23%	- -	- -
ดูแลความสะอาดห้องน้ำที่ให้บริการ	1 0.10%	1 0.11%	- -	- -



รายงานสำรวจภาพลักษณ์องค์กรของ รพม. และความพึงพอใจของประชาชนต่อมาตรการลดผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมและจราจร
ประจำปีงบประมาณ 2564

ข้อเสนอแนะ	ภาพรวม (n =1,000)	กลุ่มเห็นด้วย - เห็นด้วยอย่างยิ่ง (n=883)	กลุ่มค่อนข้าง เห็นด้วย (n=116)	กลุ่มไม่เห็นด้วย - ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง (n=1)
ดูแลการเดินทางไม่ให้เสียบ่อย	1 0.10%	1 0.11%	- -	- -
รถไฟฟ้าสายสีม่วง ดูแลทำความสะอาดบริเวณรางไม่ให้มีฝุ่นผง ร่วงลงมาได้	1 0.10%	1 0.11%	- -	- -
พนักงานให้บริการด้วยความสุภาพกับผู้ใช้โดยสารทุกคน	1 0.10%	- -	1 0.86%	- -
ดูแลรอบสถานีให้พร้อมใช้งาน โดยเฉพาะผู้พิการ	1 0.10%	- -	1 0.86%	- -
ซื้อตั๋วผ่านระบบ Internet Banking	1 0.10%	1 0.11%	- -	- -
ด้านการประชาสัมพันธ์	54 5.40%	42 4.76%	12 10.35%	- -
ประชาสัมพันธ์ทางสื่อต่างๆ ให้เป็นที่รู้จักมากขึ้น	17 1.70%	13 1.47%	4 3.45%	- -
ประชาสัมพันธ์ความคืบหน้าของโครงการที่กำลังก่อสร้าง/เส้นทางที่ กำลังก่อสร้าง/ข่าวสารการรสร้างสถานีใหม่	11 1.10%	9 1.02%	2 1.72%	- -
ติดป้ายบริเวณพื้นที่ก่อสร้าง ให้ประชาชนระมัดระวัง/ป้ายแสดง การเปลี่ยนช่องจราจรล่วงหน้า ก่อนถึงบริเวณจุดก่อสร้าง	6 0.60%	5 0.57%	1 0.86%	- -
เปิดเผยรายได้/เปิดเผยข่าวการประมูลโครงการ/ข้อมูลผ่าน ทางสื่อต่างๆ เพื่อความโปร่งใส	5 0.50%	4 0.45%	1 0.86%	- -
ประชาสัมพันธ์ว่ามีสถานีอะไรบ้าง เชื่อมต่อจากไหนไปไหน	4 0.40%	3 0.34%	1 0.86%	- -
ประชาสัมพันธ์เส้นทางเดินทางเดินทาง การเชื่อมต่อขนส่ง สาธารณะอื่นๆ	3 0.30%	2 0.23%	1 0.86%	- -
ป้ายประชาสัมพันธ์ในสถานีมีความชัดเจน เช่น ป้ายราคา/ป้ายขั้นตอน การใช้บริการ	2 0.20%	1 0.11%	1 0.86%	- -
ประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับองค์กรเพิ่มมากขึ้นภายในสถานี รถไฟฟ้า	1 0.10%	1 0.11%	- -	- -
จัดกิจกรรมสานสัมพันธ์ในชุมชนใกล้เคียง/ผู้ใช้บริการ	1 0.10%	1 0.11%	- -	- -

รายงานสำรวจภาพลักษณ์องค์กรของ รพม. และความพึงพอใจของประชาชนต่อมาตรการลดผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมและจรรยาบรรณ
ประจำปีงบประมาณ 2564

ข้อเสนอแนะ	ภาพรวม (n =1,000)	กลุ่มเห็นด้วย - เห็นด้วยอย่างยิ่ง (n=883)	กลุ่มค่อนข้าง เห็นด้วย (n=116)	กลุ่มไม่เห็นด้วย - ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง (n=1)
มีประชาสัมพันธ์ กฎระเบียบ ข้อบังคับต่างๆ แจ้งให้ประชาชนทราบ เช่น มาตรการให้บริการช่วงสถานการณ์โควิด - 19	1 0.10%	1 0.11%	- -	- -
นำเสนอข่าวสารที่เป็นข้อเท็จจริง	1 0.10%	1 0.11%	- -	- -
ป้ายสถานี่มีความชัดเจนทุกสถานี	1 0.10%	1 0.11%	- -	- -
ประชาสัมพันธ์ให้คนเชื่อมั่นที่จะใช้บริการ เช่น ความสะดวกรวดเร็ว	1 0.10%	1 0.11%	- -	- -
ประชาสัมพันธ์ความเคลื่อนไหวในทุกเรื่องที่ รพม. ดำเนินการ	1 0.10%	- -	1 0.86%	- -
ด้านการบริหารจัดการ	38 3.80%	28 3.17%	10 8.62%	- -
ก่อสร้างเสร็จและเปิดใช้ได้ตามกำหนดเวลา	12 1.20%	8 0.91%	4 3.45%	- -
ดูแลการก่อสร้างไม่ให้เกิดผลกระทบต่อสังคม เช่น การจราจร/ การเกิดน้ำท่วมขัง/การกำจัดฝุ่นจากการก่อสร้าง	7 0.70%	6 0.68%	1 0.86%	- -
มีธรรมาภิบาลคำนึงถึงประโยชน์ประชาชนเป็นหลัก เช่น ไม่ปิด ให้บริการช่วงชุมนุม	4 0.40%	4 0.45%	- -	- -
การคืนพื้นผิวจราจรให้มีสภาพที่เรียบร้อยไม่เกิดอันตรายกับผู้ใช้งาน	4 0.40%	3 0.34%	1 0.86%	- -
คำนึงถึงความปลอดภัยในการก่อสร้างสถานี มีมาตรการที่รัดกุม	3 0.30%	1 0.11%	2 1.72%	- -
รับเด็กนักเรียนทำงาน เพื่อช่วยกระจายรายได้	1 0.10%	1 0.11%	- -	- -
มีกล่องสำหรับรับฟังความคิดเห็นจากผู้ใช้บริการ ติดตั้งไว้ในสถานี	1 0.10%	1 0.11%	- -	- -
แสดงให้เห็นถึงความรับผิดชอบต่อสังคม	1 0.10%	- -	1 0.86%	- -
การก่อสร้างจ้างบริษัทรับเหมาที่มีความเชี่ยวชาญ	1 0.10%	- -	1 0.86%	- -

รายงานสำรวจภาพลักษณ์องค์กรของ รพม. และความพึงพอใจของประชาชนต่อมาตรการลดผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมและจราจร
ประจำปีงบประมาณ 2564

ข้อเสนอแนะ	ภาพรวม (n =1,000)	กลุ่มเห็นด้วย - เห็นด้วยอย่างยิ่ง (n=883)	กลุ่มค่อนข้าง เห็นด้วย (n=116)	กลุ่มไม่เห็นด้วย - ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง (n=1)
การใช้งานในสถานีเป็นแบบ One Stop Service ตั้งแต่ ชื้อตั๋ว/ เติมเงิน/แลกเงิน	1 0.10%	1 0.11%	- -	- -
ให้ความเป็นธรรมในเรื่องการเวนคืนที่ดิน	1 0.10%	1 0.11%	- -	- -
จัดทำ Line รับเรื่องร้องเรียนจากประชาชน	1 0.10%	1 0.11%	- -	- -
มีเจ้าหน้าที่ดูแลควบคุมบริเวณพื้นที่ก่อสร้าง เช่น การดูแลให้มีคน โบกรถเวลามีรถเข้า - ออกพื้นที่ก่อสร้าง	1 0.10%	1 0.11%	- -	- -
สถานีมีระบบความปลอดภัย เช่น กันน้ำฝนที่เข้าไปในสถานีแล้ว อาจจะเกิดไฟดูด	1 0.10%	1 0.11%	- -	- -
ด้านราคา	12 1.20%	7 0.79%	4 3.45%	1 100.00%
ปรับลดราคาค่าโดยสารลง	10 1.00%	5 0.57%	4 3.45%	1 100.00%
จัดโปรโมชั่น	1 0.10%	1 0.11%	- -	- -
ค่าโดยสารที่เหมาะสม คนทุกระดับสามารถใช้บริการได้	1 0.10%	1 0.11%	- -	- -
ไม่มีข้อเสนอแนะ	847 84.70%	772 87.43%	75 64.66%	- -

n หมายถึง จำนวนตัวอย่าง

หมายเหตุ: 1. คำนวณค่าร้อยละจากจำนวนตัวอย่างที่ตอบคำถามข้อนี้ทั้งหมด

2. ตอบได้หลายคำตอบ ดังนั้นผลรวมของร้อยละของคำตอบทั้งหมดอาจจะมากกว่า 100% และมากกว่าจำนวนตัวอย่างทั้งหมด

ตารางภาคผนวก การสำรวจภาพลักษณ์ด้านการกำกับดูแลกิจการที่ดีของ รฟม.

ตารางที่ 74 ข้อเสนอแนะต่อ รฟม. ต่อภาพลักษณ์ด้านการกำกับดูแลกิจการที่ดีของ รฟม.

ข้อเสนอแนะ	ภาพรวม (n = 1,000)	กลุ่มเห็นด้วย - เห็นด้วยอย่างยิ่ง (n=883)	กลุ่ม ค่อนข้าง เห็นด้วย (n=116)	กลุ่มไม่เห็นด้วย - ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง (n=1)
ด้านการให้บริการ	49 4.90%	32 3.69%	17 12.88%	- -
ขยายเครือข่ายเส้นทางให้ครอบคลุม และเชื่อมต่อกับขนส่ง สาธารณะอื่นๆ	9 0.90%	7 0.81%	2 1.52%	- -
คำนึงถึงความปลอดภัยในการให้บริการเดินรถ เช่น รถสะดุด ขณะวิ่ง/เบรครวดแรง	6 0.60%	4 0.46%	2 1.52%	- -
การเดินรถให้ตรงเวลา รวดเร็วไม่รอนาน	5 0.50%	1 0.12%	4 3.03%	- -
ดูแลมาตรการโควิด-19 อย่างเคร่งครัด	5 0.50%	4 0.46%	1 0.76%	- -
บัตรใบเดียวสามารถเดินทางขนส่งสาธารณะได้หลากหลาย เช่น BTS/Airport Link/รถไฟฟ้าไทย	4 0.40%	3 0.35%	1 0.76%	- -
เพิ่มขบวนรถช่วงเวลาเร่งด่วน	3 0.30%	3 0.35%	- -	- -
แจ้งทันทีทางสื่อต่างๆ เมื่อรถไฟฟ้าขัดข้อง	3 0.30%	1 0.12%	2 1.52%	- -
ทุกสถานีมีห้องน้ำบริการประชาชน	2 0.20%	1 0.12%	1 0.76%	- -
จำหน่ายตั๋วหลากหลาย เช่น ตั้ววัน/ตั้วเดือน	2 0.20%	1 0.12%	1 0.76%	- -
ตรวจสอบความพร้อมในการใช้บริการ เช่น ตู้ซื้อตั๋วกดเลือกสถานี ที่หน้าจอได้ง่ายขึ้น	2 0.20%	1 0.12%	1 0.76%	- -
มีช่องทางเข้าออกพิเศษสำหรับผู้พิการ คนชรา เช่น ประตู กว้างขึ้นสำหรับรถเข็นคนพิการ	2 0.20%	2 0.23%	- -	- -

รายงานสำรวจภาพลักษณ์องค์กรของ รพม. และความพึงพอใจของประชาชนต่อมาตรการลดผลกระทบสิ่งแวดล้อมและจรรยาบรรณ
ประจำปีงบประมาณ 2564

ข้อเสนอแนะ	ภาพรวม (n =1,000)	กลุ่มเห็นด้วย - เห็นด้วยอย่าง ยิ่ง (n=883)	กลุ่ม ค่อนข้าง เห็นด้วย (n=116)	กลุ่มไม่เห็นด้วย - ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง (n=1)
ดูแลความสะอาดห้องน้ำที่ให้บริการ	1 0.10%	1 0.12%	- -	- -
ดูแลการเดินทางไม่ให้เสียบ่อย	1 0.10%	1 0.12%	- -	- -
เพิ่ม รปภ. ดูแลในทุกๆ สถานี	1 0.10%	1 0.12%	- -	- -
รถไฟฟ้าสายสีม่วง ดูแลทำความสะอาดบริเวณรางไม่ให้มี ฝุ่นผงร่วงลงมาได้	1 0.10%	1 0.12%	- -	- -
พนักงานให้บริการด้วยความสุภาพกับผู้โดยสารทุกคน	1 0.10%	- -	1 0.76%	- -
ดูแลรอบสถานีให้พร้อมใช้งาน โดยเฉพาะผู้พิการ	1 0.10%	- -	1 0.76%	- -
ซื้อตั๋วผ่านระบบ Internet Banking	1 0.10%	1 0.12%	- -	- -
ด้านการประชาสัมพันธ์	49 4.90%	35 4.04%	14 10.61%	- -
ประชาสัมพันธ์ทางสื่อต่างๆ ให้เป็นที่รู้จักมากขึ้น	16 1.60%	12 1.38%	4 3.03%	- -
ประชาสัมพันธ์ความคืบหน้าของโครงการที่กำลังก่อสร้าง/ เส้นทางที่กำลังก่อสร้าง/ข่าวสารการก่อสร้างสถานีใหม่	11 1.10%	8 0.92%	3 2.27%	- -
เปิดเผยรายได้/เปิดเผยข่าวการประมูลโครงการ/ข้อมูลผ่าน ทางสื่อต่างๆ เพื่อความโปร่งใส	5 0.50%	2 0.23%	3 2.27%	- -
ติดป้ายบริเวณพื้นที่ก่อสร้าง ให้ประชาชนระมัดระวัง/ ป้ายแสดงการเปลี่ยนช่องจราจรล่วงหน้า ก่อนถึงบริเวณ จุดก่อสร้าง	4 0.40%	3 0.35%	1 0.76%	- -
ประชาสัมพันธ์ว่ามีสถานีอะไรบ้าง เชื่อมต่อจากไหน ไปไหน	3 0.30%	2 0.23%	1 0.76%	- -
ประชาสัมพันธ์เส้นทางเดินรถ เส้นทางเชื่อมต่อขนส่ง สาธารณะอื่นๆ	3 0.30%	3 0.35%	- -	- -

รายงานสำรวจภาพลักษณ์องค์กรของ รพม. และความพึงพอใจของประชาชนต่อมาตรการลดผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมและจราจร
ประจำปีงบประมาณ 2564

ข้อเสนอแนะ	ภาพรวม (n =1,000)	กลุ่มเห็นด้วย - เห็นด้วยอย่าง ยิ่ง (n=883)	กลุ่ม ค่อนข้าง เห็นด้วย (n=116)	กลุ่มไม่เห็นด้วย - ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง (n=1)
ป้ายประชาสัมพันธ์ในสถานีมีความชัดเจน เช่น ป้ายราคา/ ป้ายขั้นตอนการใช้บริการ	2 0.20%	1 0.12%	1 0.76%	- -
ประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับองค์กรเพิ่มมากขึ้นภายใน สถานีรถไฟ	1 0.10%	1 0.12%	- -	- -
มีประชาสัมพันธ์ กฎระเบียบ ข้อบังคับต่างๆ แจ้งให้ประชาชน ทราบ เช่น มาตรการใช้บริการช่วงสถานการณ์โควิด - 19	1 0.10%	1 0.12%	- -	- -
นำเสนอข่าวสารที่เป็นข้อเท็จจริง	1 0.10%	1 0.12%	- -	- -
ป้ายสถานีมีความชัดเจนทุกสถานี	1 0.10%	1 0.12%	- -	- -
ประชาสัมพันธ์ให้คนเชื่อมั่นที่จะใช้บริการ เช่น ความ สะดวกรวดเร็ว	1 0.10%	1 0.12%	- -	- -
ประชาสัมพันธ์ความเคลื่อนไหวในทุกเรื่องที่ รพม. ดำเนินการ	1 0.10%	- -	1 0.76%	- -
ด้านการบริหารจัดการ	35 3.50%	23 2.65%	11 8.33%	1 100.00%
ก่อสร้างเสร็จ เปิดใช้ได้ตามกำหนดเวลา	11 1.10%	7 0.81%	4 3.03%	- -
ดูแลการก่อสร้างไม่ให้เกิดผลกระทบต่อสังคม เช่น การจราจร/การเกิดน้ำท่วมขัง/การกำจัดฝุ่นจากการก่อสร้าง	7 0.70%	6 0.69%	1 0.76%	- -
มีธรรมาภิบาลคำนึงถึงประโยชน์ประชาชนเป็นหลัก เช่น ไม่ปิด ให้บริการช่วงขุมนุ่ม	4 0.40%	3 0.35%	1 0.76%	- -
การคืนพื้นผิวจราจรให้มีสภาพที่เรียบร้อยไม่เกิดอันตรายกับ ผู้ใช้ทาง	3 0.30%	2 0.23%	1 0.76%	- -
คำนึงถึงความปลอดภัยในการก่อสร้างสถานี มี มาตรการที่รัดกุม	2 0.20%	- -	1 0.76%	1 100.00%
รับเด็กนักศึกษาทำงาน เพื่อช่วยกระจายรายได้	1 0.10%	- -	1 0.76%	- -
แสดงให้เห็นถึงความรับผิดชอบต่อสังคม	1 0.10%	- -	1 0.76%	- -

รายงานสำรวจภาพลักษณ์องค์กรของ รพม. และความพึงพอใจของประชาชนต่อมาตรการลดผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมและจรรยาบรรณ
ประจำปีงบประมาณ 2564

ข้อเสนอแนะ	ภาพรวม (n =1,000)	กลุ่มเห็นด้วย - เห็นด้วยอย่าง ยิ่ง (n=883)	กลุ่ม ค่อนข้าง เห็นด้วย (n=116)	กลุ่มไม่เห็นด้วย - ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง (n=1)
การก่อสร้างจ้างบริษัทรับเหมาที่มีความเชี่ยวชาญ	1 0.10%	- -	1 0.76%	- -
การใช้งานในสถานเป็นแบบ One Stop Service ตั้งแต่ ชื้อ ตัว/เติมเงิน/แลกเงิน	1 0.10%	1 0.12%	- -	- -
ให้ความเป็นธรรมในเรื่องการเวนคืนที่ดิน	1 0.10%	1 0.12%	- -	- -
จัดทำ Line รับเรื่องร้องเรียนจากประชาชน	1 0.10%	1 0.12%	- -	- -
มีเจ้าหน้าที่ดูแลควบคุมบริเวณพื้นที่ก่อสร้าง เช่น การดูแล ให้มีคนโบกรถเวลามีรถเข้า-ออกพื้นที่ก่อสร้าง	1 0.10%	1 0.12%	- -	- -
สถานที่มีระบบความปลอดภัย เช่น กันน้ำฝนที่เข้าไปในสถานี แล้วอาจจะเกิดไฟดูด	1 0.10%	1 0.12%	- -	- -
ด้านราคา	11 1.10%	6 0.69%	5 3.79%	- -
ปรับลดราคาค่าโดยสารลง	9 0.90%	5 0.58%	4 3.03%	- -
จัดโปรโมชั่น	1 0.10%	1 0.12%	- -	- -
ค่าโดยสารที่เหมาะสม คนทุกระดับสามารถใช้บริการได้	1 0.10%	- -	1 0.76%	- -
ไม่มีข้อเสนอแนะ	861 86.10%	772 89.04%	89 67.42%	- -

ตารางภาคผนวก การสำรวจภาพลักษณ์ด้านการบริหารจัดการ ด้านการประชาสัมพันธ์
และด้านคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของ รฟม. ในกลุ่มประชาชน

ตารางที่ 75 จำนวนตัวอย่างที่ทำงาน/อยู่อาศัยในรัศมีไม่เกิน 1 กิโลเมตร
ตามแนวสายทางโครงการรถไฟฟ้าของ รฟม. ที่สำรวจ

แนวสายทางโครงการรถไฟฟ้าของ รฟม.	รวม	ช่วงเวลาที่เก็บข้อมูล	
		ชั่วโมงเร่งด่วน (6.00 - 9.00 น., 16.31 - 19.30 น.)	ไม่ใช่ชั่วโมงเร่งด่วน (9.01 - 16.30 น.)
จำนวนตัวอย่าง	500 100.00%	300 100.00%	200 100.00%
สายเฉลิมรัชมงคล	72 14.40%	46 15.33%	26 13.00%
หัวลำโพง	2 0.40%	- -	2 1.00%
สามย่าน	3 0.60%	1 0.33%	2 1.00%
สีลม	5 1.00%	5 1.67%	- -
คูมพินี	2 0.40%	- -	2 1.00%
ศูนย์ประชุมแห่งชาติสิริกิติ์	2 0.40%	- -	2 1.00%
สุขุมวิท	8 1.60%	8 2.67%	- -
เพชรบุรี	5 1.00%	5 1.67%	- -
พระราม 9	5 1.00%	5 1.67%	- -
ศูนย์วัฒนธรรมแห่งประเทศไทย	4 0.80%	4 1.33%	- -
ห้วยขวาง	4 0.80%	4 1.33%	- -



รายงานสำรวจภาพลักษณ์องค์กรของ รฟม. และความพึงพอใจของประชาชนต่อมาตรการลดผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมและจราจร
ประจำปีงบประมาณ 2564

แนวสายทางโครงการรถไฟฟ้าของ รฟม.	รวม	ช่วงเวลาที่เกิดข้อมูล	
		ชั่วโมงเร่งด่วน (6.00 - 9.00 น., 16.31 - 19.30 น.)	ไม่ใช่ชั่วโมงเร่งด่วน (9.01 - 16.30 น.)
สุทธิสาร	4 0.80%	4 1.33%	- -
รัชดาภิเษก	1 0.20%	- -	1 0.50%
ลาดพร้าว	3 0.60%	1 0.33%	2 1.00%
พหลโยธิน	3 0.60%	- -	3 1.50%
สวนจตุจักร	5 1.00%	5 1.67%	- -
กำแพงเพชร	1 0.20%	1 0.33%	- -
บางซื่อ	1 0.20%	1 0.33%	- -
บางยี่ขัน	1 0.20%	- -	1 0.50%
บางขุนนนท์	1 0.20%	- -	1 0.50%
จรัญฯ 13	1 0.20%	- -	1 0.50%
หลักสอง	1 0.20%	- -	1 0.50%
บางแค	1 0.20%	- -	1 0.50%
ภาชีเจริญ	1 0.20%	- -	1 0.50%
บางหว้า	2 0.40%	- -	2 1.00%
ท่าพระ	1 0.20%	- -	1 0.50%
อิสรภาพ	1 0.20%	- -	1 0.50%



รายงานสำรวจภาพลักษณ์องค์กรของ รฟม. และความพึงพอใจของประชาชนต่อมาตรการลดผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมและจราจร
ประจำปีงบประมาณ 2564

แนวสายทางโครงการรถไฟฟ้าของ รฟม.	รวม	ช่วงเวลาที่เกิดข้อมูล	
		ชั่วโมงเร่งด่วน (6.00 - 9.00 น., 16.31 - 19.30 น.)	ไม่ใช่ชั่วโมงเร่งด่วน (9.01 - 16.30 น.)
สนามไชย	1 0.20%	- -	1 0.50%
สามยอด	1 0.20%	- -	1 0.50%
วัดมังกร	2 0.40%	2 0.67%	- -
สายฉลองรัชธรรม	72 14.40%	50 16.67%	22 11.00%
เตาปูน	13 2.60%	13 4.33%	- -
บางซื่อ	5 1.00%	5 1.67%	- -
วงศ์สว่าง	5 1.00%	- -	5 2.50%
แยกติวานนท์	4 0.80%	2 0.67%	2 1.00%
กระทรวงสาธารณสุข	7 1.40%	7 2.33%	- -
ศูนย์ราชการนนทบุรี	5 1.00%	5 1.67%	- -
บางกระสอ	3 0.60%	- -	3 1.50%
แยกนนทบุรี 1	4 0.80%	4 1.33%	- -
สะพานพระนั่งเกล้า	3 0.60%	- -	3 1.50%
ไทรมา	2 0.40%	- -	2 1.00%
บางรักน้อยท่าอิฐ	3 0.60%	- -	3 1.50%
บางรักใหญ่	1 0.20%	- -	1 0.50%



รายงานสำรวจภาพลักษณ์องค์กรของ รฟม. และความพึงพอใจของประชาชนต่อมาตรการลดผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมและจราจร
ประจำปีงบประมาณ 2564

แนวสายทางโครงการรถไฟฟ้าของ รฟม.	รวม	ช่วงเวลาที่เกิดขึ้นข้อมูล	
		ชั่วโมงเร่งด่วน (6.00 - 9.00 น., 16.31 - 19.30 น.)	ไม่ใช่ชั่วโมงเร่งด่วน (9.01 - 16.30 น.)
บางพลู	2 0.40%	- -	2 1.00%
สามแยกบางใหญ่	1 0.20%	- -	1 0.50%
ตลาดบางใหญ่	8 1.60%	8 2.67%	- -
คลองบางไผ่	6 1.20%	6 2.00%	- -
สายสีชมพู	71 14.20%	29 9.67%	42 21.00%
ศูนย์ราชการนนทบุรี	3 0.60%	3 1.00%	- -
แคราย	3 0.60%	1 0.33%	2 1.00%
สนามบินน้ำ	3 0.60%	3 1.00%	- -
สามัคคี	3 0.60%	1 0.33%	2 1.00%
กรมชลประทาน	3 0.60%	- -	3 1.50%
ปากเกร็ด	3 0.60%	- -	3 1.50%
เลี้ยวเมืองปากเกร็ด	3 0.60%	1 0.33%	2 1.00%
แจ้งวัฒนะ - ปากเกร็ด 28	3 0.60%	- -	3 1.50%
เมืองทองธานี	3 0.60%	2 0.67%	1 0.50%
ศรีรัช	3 0.60%	2 0.67%	1 0.50%
แจ้งวัฒนะ 14	3 0.60%	3 1.00%	- -



รายงานสำรวจภาพลักษณ์องค์กรของ รฟม. และความพึงพอใจของประชาชนต่อมาตรการลดผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมและจราจร
ประจำปีงบประมาณ 2564

แนวสายทางโครงการรถไฟฟ้าของ รฟม.	รวม	ช่วงเวลาที่เกิดข้อมูล	
		ชั่วโมงเร่งด่วน (6.00 - 9.00 น., 16.31 - 19.30 น.)	ไม่ใช่ชั่วโมงเร่งด่วน (9.01 - 16.30 น.)
ศูนย์ราชการเฉลิมพระเกียรติ	2 0.40%	- -	2 1.00%
ทีโอที	2 0.40%	- -	2 1.00%
หลักสี่	2 0.40%	1 0.33%	1 0.50%
ราชภัฏพระนคร	2 0.40%	- -	2 1.00%
วัดพระศรีมหาธาตุ	2 0.40%	- -	2 1.00%
รามอินทรา 3	2 0.40%	2 0.67%	- -
ลาดปลาเค้า	2 0.40%	2 0.67%	- -
รามอินทรา 31	2 0.40%	2 0.67%	- -
มีนบุรี	2 0.40%	2 0.67%	- -
วัชรพล	2 0.40%	- -	2 1.00%
รามอินทรา 40	2 0.40%	- -	2 1.00%
คูบอน	2 0.40%	- -	2 1.00%
รามอินทรา 83	2 0.40%	- -	2 1.00%
วงแหวนตะวันออก	2 0.40%	2 0.67%	- -
นพรัตน์ราชธานี	2 0.40%	- -	2 1.00%
บางชัน	2 0.40%	2 0.67%	- -



รายงานสำรวจภาพลักษณ์องค์กรของ รฟม. และความพึงพอใจของประชาชนต่อมาตรการลดผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมและจราจร
ประจำปีงบประมาณ 2564

แนวสายทางโครงการรถไฟฟ้าของ รฟม.	รวม	ช่วงเวลาที่เกิดขึ้นข้อมูล	
		ชั่วโมงเร่งด่วน (6.00 - 9.00 น., 16.31 - 19.30 น.)	ไม่ใช่ชั่วโมงเร่งด่วน (9.01 - 16.30 น.)
เศรษฐกิจบ่อเพื่อ	2 0.40%	- -	2 1.00%
ตลาดมีนบุรี	2 0.40%	- -	2 1.00%
มีนบุรี	2 0.40%	- -	2 1.00%
สายสีเหลือง	72 14.40%	51 17.00%	21 10.50%
ลาดพร้าว	4 0.80%	4 1.33%	- -
ภาวนา	4 0.80%	4 1.33%	- -
โชคชัย 4	4 0.80%	4 1.33%	- -
ลาดพร้าว 71	3 0.60%	1 0.33%	2 1.00%
ลาดพร้าว 83	3 0.60%	2 0.67%	1 0.50%
มหาดไทย	3 0.60%	- -	3 1.50%
ลาดพร้าว 101	3 0.60%	- -	3 1.50%
บางกะปิ	3 0.60%	3 1.00%	- -
แยกลำสาลี	3 0.60%	3 1.00%	- -
ศรีกรีฑา	3 0.60%	3 1.00%	- -
พัฒนาการ	3 0.60%	3 1.00%	- -
กлянตัน	3 0.60%	3 1.00%	- -



รายงานสำรวจภาพลักษณ์องค์กรของ รพม. และความพึงพอใจของประชาชนต่อมาตรการลดผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมและจราจร
ประจำปีงบประมาณ 2564

แนวสายทางโครงการรถไฟฟ้าของ รพม.	รวม	ช่วงเวลาที่เกิดข้อมูล	
		ชั่วโมงเร่งด่วน (6.00 - 9.00 น., 16.31 - 19.30 น.)	ไม่ใช่ชั่วโมงเร่งด่วน (9.01 - 16.30 น.)
ศรีนคร	3 0.60%	3 1.00%	- -
ศรีนครินทร์ 38	3 0.60%	- -	3 1.50%
สวนหลวง ร.9	3 0.60%	- -	3 1.50%
ศรีอุดม	3 0.60%	- -	3 1.50%
ศรีเอี่ยม	3 0.60%	- -	3 1.50%
ศรีลาซาล	3 0.60%	3 1.00%	- -
ศรีแปริง	3 0.60%	3 1.00%	- -
ศรีด่าน	3 0.60%	3 1.00%	- -
ศรีเทพา	3 0.60%	3 1.00%	- -
ทิพวัล	3 0.60%	3 1.00%	- -
ลำโรง	3 0.60%	3 1.00%	- -
สายสีส้ม (ตะวันออก)	71 14.20%	31 10.33%	40 20.00%
ศูนย์วัฒนธรรมแห่งประเทศไทย	5 1.00%	5 1.67%	- -
รพม.	5 1.00%	1 0.33%	4 2.00%
วัดพระราม 9	5 1.00%	2 0.67%	3 1.50%
รามคำแหง 12	4 0.80%	2 0.67%	2 1.00%



รายงานสำรวจภาพลักษณ์องค์กรของ รฟม. และความพึงพอใจของประชาชนต่อมาตรการลดผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมและจราจร
ประจำปีงบประมาณ 2564

แนวสายทางโครงการรถไฟฟ้าของ รฟม.	รวม	ช่วงเวลาที่เกิดขึ้นข้อมูล	
		ชั่วโมงเร่งด่วน (6.00 - 9.00 น., 16.31 - 19.30 น.)	ไม่ใช่ชั่วโมงเร่งด่วน (9.01 - 16.30 น.)
รามคำแหง	4 0.80%	- -	4 2.00%
กกท.	4 0.80%	2 0.67%	2 1.00%
หัวหมาก	4 0.80%	2 0.67%	2 1.00%
ลำสาลี	4 0.80%	2 0.67%	2 1.00%
ศรีบูรพา	4 0.80%	1 0.33%	3 1.50%
คลองบ้านม้า	4 0.80%	- -	4 2.00%
สัมมากร	4 0.80%	2 0.67%	2 1.00%
น้อมเกล้า	4 0.80%	3 1.00%	1 0.50%
ราษฎร์พัฒนา	4 0.80%	- -	4 2.00%
มีนพัฒนา	4 0.80%	2 0.67%	2 1.00%
เคหะรามคำแหง	4 0.80%	4 1.33%	- -
มีนบุรี	4 0.80%	1 0.33%	3 1.50%
สุวินทวงศ์	4 0.80%	2 0.67%	2 1.00%
สายสีส้ม (ตะวันตก)	71 14.20%	54 18.00%	17 8.50%
บางขุนนนท์	7 1.40%	6 2.00%	1 0.50%
ศิริราช	7 1.40%	4 1.33%	3 1.50%



รายงานสำรวจภาพลักษณ์องค์กรของ รฟม. และความพึงพอใจของประชาชนต่อมาตรการลดผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมและจราจร
ประจำปีงบประมาณ 2564

แนวสายทางโครงการรถไฟฟ้าของ รฟม.	รวม	ช่วงเวลาที่เกิดข้อมูล	
		ชั่วโมงเร่งด่วน (6.00 - 9.00 น., 16.31 - 19.30 น.)	ไม่ใช่ชั่วโมงเร่งด่วน (9.01 - 16.30 น.)
สนามหลวง	7 1.40%	7 2.33%	- -
อนุสาวรีย์ประชาธิปไตย	7 1.40%	3 1.00%	4 2.00%
หลานหลวง	7 1.40%	6 2.00%	1 0.50%
ยมราช	6 1.20%	2 0.67%	4 2.00%
ราชเทวี	6 1.20%	6 2.00%	- -
ประตูน้ำ	6 1.20%	4 1.33%	2 1.00%
ราชปรารภ	6 1.20%	6 2.00%	- -
ดินแดง	6 1.20%	4 1.33%	2 1.00%
ประชาสงเคราะห์	6 1.20%	6 2.00%	- -
สายสีม่วง (ใต้)	71 14.20%	39 13.00%	32 16.00%
รัฐสภา	5 1.00%	- -	5 2.50%
ศรียาน	5 1.00%	3 1.00%	2 1.00%
วชิรพยาบาล	5 1.00%	4 1.33%	1 0.50%
หอสมุดแห่งชาติ	4 0.80%	- -	4 2.00%
บางขุนพรหม	4 0.80%	2 0.67%	2 1.00%
ผ่านฟ้า	4 0.80%	4 1.33%	- -



รายงานสำรวจภาพลักษณ์องค์กรของ รฟม. และความพึงพอใจของประชาชนต่อมาตรการลดผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมและจราจร
ประจำปีงบประมาณ 2564

แนวสายทางโครงการรถไฟฟ้าของ รฟม.	รวม	ช่วงเวลาที่เกิดข้อมูล	
		ชั่วโมงเร่งด่วน (6.00 - 9.00 น., 16.31 - 19.30 น.)	ไม่ใช่ชั่วโมงเร่งด่วน (9.01 - 16.30 น.)
สามยอด	4 0.80%	3 1.00%	1 0.50%
สะพานพุทธ	4 0.80%	2 0.67%	2 1.00%
วงเวียนใหญ่	4 0.80%	- -	4 2.00%
สำเหร่	4 0.80%	- -	4 2.00%
ดาวคะนอง	4 0.80%	- -	4 2.00%
บางปะแก้ว	4 0.80%	3 1.00%	1 0.50%
บางปะกอก	4 0.80%	4 1.33%	- -
สะพานพระราม 9	4 0.80%	4 1.33%	- -
ราษฎร์บูรณะ	4 0.80%	3 1.00%	1 0.50%
พระประแดง	4 0.80%	4 1.33%	- -
ครุไน	4 0.80%	3 1.00%	1 0.50%

ตารางที่ 76 ข้อเสนอแนะต่อ รฟม. เพื่อปรับปรุงภาพลักษณ์ให้ดีขึ้น
จำแนกตามระดับภาพลักษณ์โดยรวม ในกลุ่มประชาชน

ข้อเสนอแนะ	ภาพรวม (n = 500)	กลุ่มเห็นด้วย - เห็นด้วยอย่างยิ่ง (n = 425)	กลุ่มค่อนข้างเห็นด้วย (n = 75)
ด้านการประชาสัมพันธ์			
ประชาสัมพันธ์ความคืบหน้าของโครงการอย่างต่อเนื่อง	22 4.40%	14 3.29%	8 10.67%
เพิ่มสื่อประชาสัมพันธ์ข้อมูลต่างๆ ผ่าน Social มากขึ้น	17 3.40%	12 2.82%	5 6.67%
สื่อประชาสัมพันธ์หลายๆ ช่องทาง	15 3.00%	11 2.59%	4 5.33%
ประชาสัมพันธ์อย่างสม่ำเสมอ ต่อเนื่อง	14 2.80%	8 1.88%	6 8.00%
ประชาสัมพันธ์องค์กรภายในสถานี/ภายในรถไฟฟ้ามารมากขึ้น	11 2.20%	10 2.35%	1 1.33%
ประชาสัมพันธ์เส้นทางรถ จุดเชื่อมต่อแต่ละสถานี ว่าไปไหนได้บ้าง	8 1.60%	6 1.41%	2 2.67%
ประชาสัมพันธ์ความพร้อมของสถานีที่จะเปิดให้บริการ	5 1.00%	4 0.94%	1 1.33%
จัดการประชาสัมพันธ์ผ่านกิจกรรม เช่น การสานสัมพันธ์กับชุมชน รอบๆ/ทำกิจกรรมเพื่อสังคม	3 0.60%	3 0.71%	- -
ประชาสัมพันธ์กฎเกณฑ์ กฎหมายข้อบังคับ หรือผลงานของ รฟม. ให้ประชาชนทราบ	3 0.60%	1 0.24%	2 2.67%
ทำแผ่นพับ คู่มือแจกการเดินทาง/จุดเชื่อมต่อขนส่งอื่นๆ	1 0.20%	- -	1 1.33%
ป้ายชื่อสถานีทำให้เห็นชัดเจน	1 0.20%	- -	1 1.33%
เพิ่มข่าวสารใน Application MRT	1 0.20%	1 0.24%	- -

รายงานสำรวจภาพลักษณ์องค์กรของ รฟม. และความพึงพอใจของประชาชนต่อมาตรการลดผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมและจราจร
ประจำปีงบประมาณ 2564

ข้อเสนอแนะ	ภาพรวม (n = 500)	กลุ่มเห็นด้วย - เห็นด้วยอย่างยิ่ง (n = 425)	กลุ่มค่อนข้างเห็นด้วย (n = 75)
ด้านการบริหารจัดการ			
เพิ่มขบวนรถไฟฟ้าในช่วงเวลาเร่งด่วน/เพิ่มตู้บริการในแต่ละขบวน	10 2.00%	9 2.12%	1 1.33%
รถไฟฟ้ามาตรงเวลา	6 1.20%	5 1.18%	1 1.33%
กำหนดราคาค่าโดยสารที่เหมาะสม/ปรับราคาค่าโดยสารลง	4 0.80%	3 0.71%	1 1.33%
เพิ่มจุดจำหน่ายตั๋ว เช่น ตู้หยอดเหรียญอัตโนมัติ/ตู้จำหน่ายตั๋ว โดยพนักงาน	4 0.80%	3 0.71%	1 1.33%
มีประเภทตั๋วโดยสารที่หลากหลาย เช่น ตั๋วรายวัน/รายสัปดาห์/ ตั๋วใช้ร่วมกับขนส่งอื่นๆ	3 0.60%	3 0.71%	- -
สิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอ เช่น เก้าอี้นั่งภายในสถานี/ห้องน้ำ	3 0.60%	3 0.71%	- -
ขยายเส้นทางเดินรถให้ครอบคลุมทั่วประเทศ	2 0.40%	2 0.47%	- -
โครงการก่อสร้างให้เสร็จตามกำหนดเวลา	2 0.40%	1 0.24%	1 1.33%
เพิ่มพนักงานให้บริการภายในสถานี	2 0.40%	1 0.24%	1 1.33%
เมื่อมีการก่อสร้างให้มีการทำแบบสอบถามความคิดเห็นประชาชนว่า เกิดปัญหาใดระหว่างการก่อสร้างบ้าง	2 0.40%	- -	2 2.67%
ให้บริการเดินรถเร็วขึ้น เป็น 05.30 น.	1 0.20%	1 0.24%	- -
บริหารจัดการด้วยตัวเองไม่ต้องร่วมกับหน่วยงานอื่น เช่น BEM	1 0.20%	1 0.24%	- -
ตั๋วโดยสารมีแบบเดียว ไม่ควรมีทั้งเหรียญ ทั้งบัตร	1 0.20%	- -	1 1.33%
ลิฟต์โดยสารควรจำกัดให้เพียงแก่ผู้พิการเท่านั้น	1 0.20%	1 0.24%	- -

รายงานสำรวจภาพลักษณ์องค์กรของ รพม. และความพึงพอใจของประชาชนต่อมาตรการลดผลกระทบสิ่งแวดล้อมและจรรยาบรรณ
ประจำปีงบประมาณ 2564

ข้อเสนอแนะ	ภาพรวม (n = 500)	กลุ่มเห็นด้วย - เห็นด้วยอย่างยิ่ง (n = 425)	กลุ่มค่อนข้างเห็นด้วย (n = 75)
จุดเชื่อมต่อต่างๆ ให้สะดวกกับการขนส่งสาธารณะอื่นๆ	1 0.20%	1 0.24%	- -
การเปิดเปิดให้บริการควรมีการแจ้งล่วงหน้า	1 0.20%	1 0.24%	- -
ใช้ผู้รับเหมาโครงการก่อสร้างที่มีความรับผิดชอบมีผู้คุมงานตลอด	1 0.20%	- -	1 1.33%
เร่งแก้ปัญหาที่เกิดจากการก่อสร้าง เช่น ท่อระบายน้ำได้เข้าทำให้มีน้ำขัง	1 0.20%	1 0.24%	- -
ด้านคุณธรรมและความโปร่งใส			
แสดงความโปร่งใส เปิดเผยข้อมูลงบประมาณ/รายได้ผ่านสื่อประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อต่างๆ	4 0.80%	1 0.24%	3 4.00%
เผยแพร่ข้อมูลกฎหมาย/ข้อบังคับให้ทราบ	2 0.40%	1 0.24%	1 1.33%
มีมาตรฐานในการคิดค่าตัวโดยสารที่ชัดเจน	1 0.20%	- -	1 1.33%
แสดงความเป็นกลาง ไม่ควรมีกรณีปิดสถานีโดยไม่แจ้งล่วงหน้าเหมือนเหตุการณ์การชุมนุม	1 0.20%	1 0.24%	- -
เปิดเผยความคืบหน้าโครงการต่างๆ ให้ชัดเจน	1 0.20%	1 0.24%	- -
ไม่มีข้อเสนอแนะ	455 91.00%	389 91.53%	66 88.00%

n หมายถึง จำนวนตัวอย่าง

หมายเหตุ: 1. คำนวณค่าร้อยละจากจำนวนตัวอย่างที่ตอบคำถามข้อนี้ทั้งหมด

2. ตอบได้หลายคำตอบ ดังนั้นผลรวมของร้อยละของคำตอบทั้งหมดอาจมากกว่า 100% และมากกว่าจำนวนตัวอย่างทั้งหมด

**ตารางภาคผนวก การสำรวจภาพลักษณ์ด้านการบริหารจัดการ ด้านการประชาสัมพันธ์
และด้านคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงาน ในกลุ่มพนักงาน รพม.**

ตารางที่ 77 ข้อเสนอแนะต่อ รพม. เพื่อปรับปรุงภาพลักษณ์ให้ดีขึ้น ในกลุ่มพนักงาน รพม.

ข้อเสนอแนะ	ภาพรวม (n = 441)
ด้านการบริหารจัดการ	60 13.61%
Put the right man on the right job /จัดคนให้ถูกกับงาน	9 2.04%
การสื่อสารสองทาง ระหว่างผู้บริหารกับพนักงาน/การสื่อสารทุกระดับอย่างทั่วถึง/การติดต่อสื่อสารภายใน	8 1.81%
รับฟังความคิดเห็นพนักงาน/การบริหารจัดการองค์กร ความมีส่วนร่วม รับฟังข้อมูลและความคิดเห็น/มีการประชุมรับฟังความคิดเห็นพนักงานสม่ำเสมอ	7 1.59%
บริหารจัดการภายในองค์กรให้ดีกว่านี้	5 1.13%
การประเมินผลพนักงาน/การเลื่อนขั้น วัตจากผลงานด้วยความเป็นธรรมเท่านั้น	4 0.91%
มีการ Rotate งานเพื่อการเรียนรู้ใหม่ๆ /แลกเปลี่ยนความรู้ในแต่ละสายงาน	3 0.68%
พัฒนาบุคลากรในสายอาชีพให้มีความเชี่ยวชาญ/ดึงศักยภาพพนักงาน	3 0.68%
ผลักดันให้มีการใช้เอกสารออนไลน์มากขึ้น/ส่ง E - mail แทนการใช้เอกสาร หนังสือเวียนต่างๆ	2 0.45%
การดำเนินโครงการรถไฟฟ้าควรนึกถึงประโยชน์ของประชาชน และ รพม. ด้วย	2 0.45%
สร้างความสามัคคีภายในองค์กร	1 0.23%
ผู้บริหารกำกับดูแลอย่างใกล้ชิด	1 0.23%
การบริหารงบประมาณในการจ้างที่ปรึกษา	1 0.23%



รายงานสำรวจภาพลักษณ์องค์กรของ รพม. และความพึงพอใจของประชาชนต่อมาตรการลดผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมและจราจร
ประจำปีงบประมาณ 2564

ข้อเสนอแนะ	ภาพรวม (n = 441)
บริหารการเดินทางด้วยพนักงานของ รพม. เอง	1 0.23%
จัดบุคลากรให้สอดคล้องกับโครงการที่ขยายเพิ่มมากขึ้น	1 0.23%
ให้ความสำคัญเรื่องความปลอดภัยในการให้บริการ	1 0.23%
สร้างสภาพแวดล้อมการทำงานให้มีความ Active พร้อมพัฒนา	1 0.23%
พนักงานระดับปฏิบัติการสามารถประเมิน ระดับหัวหน้าด้วย	1 0.23%
การลดความสูญเปล่าในการทำงานแต่ละส่วน	1 0.23%
ผู้บริหารให้ความสำคัญกับความสุขในการทำงาน	1 0.23%
บริหารงานต่างๆ ให้ทันยุคทันสมัยตามมาตรฐานสากล	1 0.23%
ทำงานร่วมกันทุกส่วนงาน	1 0.23%
การประเมินผลให้มาตรฐานเดียวกัน	1 0.23%
ทำกระดานถาม - ตอบ สิ่งที่พนักงานควรรู้ เช่น สวัสดิการ	1 0.23%
มีเกณฑ์มาตรฐานการรับพนักงานเข้ามาทำงาน	1 0.23%
การประเมินผลการดำเนินการ จากบุคคลที่ร่วมงาน	1 0.23%
ทำการประเมินผลแบบสองทาง เพื่อความรวดเร็วในการปรับกระบวนการ	1 0.23%



รายงานสำรวจภาพลักษณ์องค์กรของ รพม. และความพึงพอใจของประชาชนต่อมาตรการลดผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมและจรรยาบรรณ
ประจำปีงบประมาณ 2564

ข้อเสนอแนะ	ภาพรวม (n = 441)
ด้านการประชาสัมพันธ์	59 13.38%
เพิ่มช่องทางการประชาสัมพันธ์ เช่น Social Media	18 4.08%
ประชาสัมพันธ์อย่างทั่วถึง/การสื่อสารที่เข้าถึงพนักงาน/สื่อสารแบบเชิงรุก	15 3.40%
ประชาสัมพันธ์องค์กรมากขึ้น/ต่อเนื่อง	11 2.49%
ประชาสัมพันธ์ที่ Update สม่ำเสมอ/ข้อมูลที่รวดเร็วทันต่อเหตุการณ์	9 2.04%
เน้นประชาสัมพันธ์ว่า รพม. เป็นหน่วยงานที่มีคุณธรรม มีความโปร่งใส/การป้องกันการทุจริต	2 0.45%
ประชาสัมพันธ์ข่าวสารที่เป็นข้อเท็จจริง เช่น สวัสดิการที่พนักงานควรได้รับ	1 0.23%
ประชาสัมพันธ์ทันสมัย เข้าถึงคนรุ่นใหม่	1 0.23%
ประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับผลการดำเนินงานของแต่ละฝ่ายใน รพม.	1 0.23%
พัฒนารูปแบบสื่อให้น่าสนใจขึ้น	1 0.23%
ประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับกิจกรรมภายนอกที่จัดขึ้นให้พนักงานทราบด้วย	1 0.23%
ประชาสัมพันธ์เสียงตามสายต้องมีกำหนดเวลาที่ชัดเจน	1 0.23%
ประชาสัมพันธ์ควรนำมาเผยแพร่ซ้ำในอินเทอร์เน็ต	1 0.23%
ประชาสัมพันธ์ใช้สื่อที่น่าสนใจ เช่น ภาพเคลื่อนไหว	1 0.23%

รายงานสำรวจภาพลักษณ์องค์กรของ รพม. และความพึงพอใจของประชาชนต่อมาตรการลดผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมและจราจร
ประจำปีงบประมาณ 2564

ข้อเสนอแนะ	ภาพรวม (n = 441)
ช่องทางประชาสัมพันธ์ที่เป็นเอกภาพ	1 0.23%
การสื่อสารที่ส่งเสริมให้มีความรักองค์กร	1 0.23%
ทำประเมินการเห็นสื่อประชาสัมพันธ์ของพนักงาน	1 0.23%
ด้านคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงาน	47 10.66%
เสริมสร้างความโปร่งใส/คุณธรรม/จริยธรรม/จิตสำนึกในเรื่องความโปร่งใส/ปลูกฝังการมีจิตอาสา	15 3.40%
ดำเนินการเปิดเผย ตรวจสอบได้/ดำเนินการด้วยความโปร่งใส	11 2.49%
ทุกกองงานมีการจัดกิจกรรมส่งเสริมคุณธรรม ความโปร่งใส/จัดกิจกรรมส่งเสริมคุณธรรม จริยธรรม สม่่าเสมอ	4 0.91%
ให้ความสำคัญทุกฝ่ายในองค์กรอย่างเท่าเทียมกัน	3 0.68%
มีช่องทางการรับเรื่องที่มีประสิทธิภาพ/มีช่องทางการแจ้งพฤติกรรมบุคลากรที่ทุจริต ไม่โปร่งใส	2 0.45%
คำนึงถึงการจัดสรรประโยชน์บุคลากรมากกว่าองค์กร/ให้ความสำคัญพนักงานมากกว่านี้	2 0.45%
สร้างต้นแบบที่ดีให้เห็นเป็นตัวอย่าง	2 0.45%
งดรับสินบนทุกกรณี	1 0.23%
ใช้เทคโนโลยีใหม่ ในการตรวจสอบความโปร่งใส เช่น Blockchain	1 0.23%
การดำเนินการโดยนี้ถึงประโยชน์ของประชาชน	1 0.23%



รายงานสำรวจภาพลักษณ์องค์กรของ รพม. และความพึงพอใจของประชาชนต่อมาตรการลดผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมและจราจร
ประจำปีงบประมาณ 2564

ข้อเสนอแนะ	ภาพรวม (n = 441)
ตรวจสอบความโปร่งใสสม่ำเสมอ	1 0.23%
นึกถึงประโยชน์ขององค์กร และชาติ มากกว่าประโยชน์ส่วนตัว	1 0.23%
คำนึงถึงประโยชน์ให้กับชุมชนที่เกี่ยวข้องกับ รพม.	1 0.23%
มีความเข้มงวดในการควบคุมดูแลพนักงานให้ปฏิบัติตามกฎระเบียบ	1 0.23%
ตรวจสอบการทำงานล่วงเวลาให้มีความเหมาะสม	1 0.23%

n หมายถึง จำนวนตัวอย่าง

หมายเหตุ: 1. คำนวณค่าร้อยละจากจำนวนตัวอย่างที่ตอบคำถามข้อนี้ทั้งหมด

2. ตอบได้หลายคำตอบ ดังนั้นผลรวมของร้อยละของคำตอบทั้งหมดอาจมากกว่า 100% และมากกว่าจำนวนตัวอย่างทั้งหมด

**ตารางภาคผนวก การสำรวจความพึงพอใจ และความไม่พึงพอใจต่อมาตรการลดผลกระทบ
ด้านสิ่งแวดล้อมและจราจรจากการก่อสร้าง**

**ตารางที่ 78 จำนวนตัวอย่างที่ทำงาน/อยู่อาศัยในรัศมีไม่เกิน 1 กิโลเมตร
ตามแนวสายทางโครงการรถไฟฟ้าของ รพม. ที่สำรวจ**

แนวสายทางโครงการรถไฟฟ้าของ รพม.	รวม	ชั่วโมงเร่งด่วน (6.00 - 9.00 น., 16.31 - 19.30 น.)	ไม่ใช่ชั่วโมงเร่งด่วน (9.01 - 16.30 น.)
จำนวนตัวอย่าง	1,000	600	400
สายสีชมพู ช่วงแคราย - มีนบุรี	300 30.00%	180 30.00%	120 30.00%
เทศบาลนนทบุรี	75 7.50%	45 7.50%	30 7.50%
เทศบาลนครปากเกร็ด	75 7.50%	45 7.50%	30 7.50%
เขตบางเขน	75 7.50%	45 7.50%	30 7.50%
ตลาดมีนบุรี	75 7.50%	45 7.50%	30 7.50%
สายสีเหลือง ช่วงลาดพร้าว - สำโรง	300 30.00%	180 30.00%	120 30.00%
แยกลาดพร้าวตัดกับรัชดาภิเษก	75 7.50%	45 7.50%	30 7.50%
ลาดพร้าว 101	75 7.50%	45 7.50%	30 7.50%
สวนหลวง ร.9	75 7.50%	45 7.50%	30 7.50%
ตลาดสำโรง	75 7.50%	45 7.50%	30 7.50%



รายงานสำรวจภาพลักษณ์องค์กรของ รพม. และความพึงพอใจของประชาชนต่อมาตรการลดผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมและจราจร
ประจำปีงบประมาณ 2564

แนวสายทางโครงการรถไฟฟ้าของ รพม.	รวม	ชั่วโมงเร่งด่วน (6.00 - 9.00 น., 16.31 - 19.30 น.)	ไม่ใช่ชั่วโมงเร่งด่วน (9.01 - 16.30 น.)
สายสีส้ม (ตะวันออก) ช่วงศูนย์วัฒนธรรมแห่ง ประเทศไทย - มีนบุรี (สุวินทวงศ์)	400 40.00%	240 40.00%	160 40.00%
ถนนรามคำแหงซอย 1 - สนามกีฬาราชมั่งคณา	100 10.00%	60 10.00%	40 10.00%
แยกลำสาลี - บ้านม้า	100 10.00%	60 10.00%	40 10.00%
หมู่บ้านสัมมากร - เคหะรามคำแหง	100 10.00%	60 10.00%	40 10.00%
ตลาดมีนบุรี - สุวินทวงศ์	100 10.00%	60 10.00%	40 10.00%

รายงานสำรวจภาพลักษณ์องค์กรของ รพม. และความพึงพอใจของประชาชนต่อมาตรการลดผลกระทบสิ่งแวดล้อมและจราจร ประจำปีงบประมาณ 2564

ตารางที่ 79 ความพึงพอใจโดยรวมด้านการให้ข้อมูลข่าวสารประชาสัมพันธ์ของโครงการก่อสร้างของ รพม. จำแนกตามแนวสายทาง การทำงาน/อยู่อาศัยตามแนวสายทาง ระยะเวลาเฉลี่ยที่อยู่ในพื้นที่ก่อสร้าง และการเคยใช้บริการ/ติดต่อ รพม.

ความพึงพอใจโดยรวมต่อ รพม. ด้านการให้ข้อมูลข่าวสารประชาสัมพันธ์ ของโครงการก่อสร้าง	จากการคำนวณค่าเฉลี่ยความพึงพอใจโดยรวมของแต่ละเรื่อง			
	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจโดยรวม		สัดส่วนความพึงพอใจระดับมากขึ้นไป	
	ค่าเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ	จำนวน	ร้อยละ
ภาพรวม	3.94	พึงพอใจมาก	810	81.00%
จำแนกตามแนวสายทาง				
สายสีชมพู	3.95**	พึงพอใจมาก	243	81.00%
สายสีเหลือง	3.79**	พึงพอใจมาก	242	80.67%
สายสีส้ม (ตะวันออก)	4.03**	พึงพอใจมาก	325	81.25%
จำแนกตามการอยู่อาศัย/ทำงานในแนวเส้นทาง				
อยู่อาศัย	3.94	พึงพอใจมาก	618	81.32%
ทำงาน	3.92	พึงพอใจมาก	192	80.00%
จำแนกตามระยะเวลาเฉลี่ยในการอยู่ในพื้นที่ก่อสร้าง				
มากกว่า 3 - 6 ชั่วโมง	3.63**	พึงพอใจมาก	40	66.67%
มากกว่า 6 - 9 ชั่วโมง	3.94**	พึงพอใจมาก	201	81.71%
มากกว่า 9 - 12 ชั่วโมง	4.04**	พึงพอใจมาก	178	85.99%
มากกว่า 12 - 24 ชั่วโมง	3.93**	พึงพอใจมาก	391	80.29%
จำแนกตามการเคยใช้บริการ/ติดต่อ รพม.				
เคยใช้บริการและติดต่อ รพม.	3.88**	พึงพอใจมาก	424	78.96%
ไม่เคยใช้บริการและติดต่อ รพม.	4.00**	พึงพอใจมาก	386	83.37%

หมายเหตุ: ** มีความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ **0.01 หมายความว่า ผลที่ได้จากการสำรวจมีโอกาสผิดพลาดไม่เกิน 1%

**ตารางที่ 80 ความพึงพอใจโดยรวมด้านการรับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน
ของศูนย์รับแจ้งเรื่องราวร้องทุกข์ของ รพม. จำแนกตามแนวสายทาง การทำงาน/อยู่อาศัย
ตามแนวสายทาง ระยะเวลาเฉลี่ยที่อยู่ในพื้นที่ก่อสร้าง และการเคยใช้บริการ/ติดต่อ รพม.**

ความพึงพอใจโดยรวมต่อ รพม. ด้านการรับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน ของศูนย์รับแจ้งเรื่องราวร้องทุกข์	จากการคำนวณค่าเฉลี่ยความพึงพอใจโดยรวมของแต่ละเรื่อง			
	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจโดยรวม		สัดส่วนความพึงพอใจระดับมากขึ้นไป	
	ค่าเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ	จำนวน	ร้อยละ
ภาพรวม	3.77	พึงพอใจมาก	551	77.82%
จำแนกตามแนวสายทาง				
สายสีชมพู	3.73**	พึงพอใจมาก	172	74.14%
สายสีเหลือง	3.79**	พึงพอใจมาก	189	80.08%
สายสีส้ม (ตะวันออก)	3.79**	พึงพอใจมาก	190	79.17%
จำแนกตามการทำงาน/อยู่อาศัยในแนวสายทาง				
อยู่อาศัย	3.77	พึงพอใจมาก	420	77.78%
ทำงาน	3.77	พึงพอใจมาก	131	77.98%
จำแนกตามระยะเวลาเฉลี่ยที่อยู่ในพื้นที่ก่อสร้าง				
มากกว่า 3 - 6 ชั่วโมง	3.71	พึงพอใจมาก	29	70.73%
มากกว่า 6 - 9 ชั่วโมง	3.76	พึงพอใจมาก	142	78.45%
มากกว่า 9 - 12 ชั่วโมง	3.82	พึงพอใจมาก	129	82.17%
มากกว่า 12 - 24 ชั่วโมง	3.76	พึงพอใจมาก	251	76.29%
จำแนกตามการเคยใช้บริการ/ติดต่อ รพม.				
เคยใช้บริการและติดต่อ รพม.	3.77	พึงพอใจมาก	290	77.13%
ไม่เคยใช้บริการและติดต่อ รพม.	3.77	พึงพอใจมาก	261	78.61%

หมายเหตุ: ** มีความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ **0.01 หมายความว่า ผลที่ได้จากการสำรวจมีโอกาสผิดพลาดไม่เกิน 1%

**ตารางที่ 81 ความพึงพอใจโดยรวมด้านการแก้ไขปัญหา ของ รพม. จำแนกตามแนวสายทาง
การทำงาน/อยู่อาศัยตามแนวสายทาง ระยะเวลาเฉลี่ยที่อยู่ในพื้นที่ก่อสร้าง
และการเคยใช้บริการ/ติดต่อ รพม.**

ความพึงพอใจโดยรวมต่อ รพม. ด้านการแก้ไขปัญหา	จากการคำนวณค่าเฉลี่ยความพึงพอใจโดยรวมของแต่ละเรื่อง			
	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจโดยรวม		สัดส่วนความพึงพอใจระดับมากขึ้นไป	
	ค่าเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ	จำนวน	ร้อยละ
ภาพรวม	3.76	พึงพอใจมาก	543	76.69%
จำแนกตามแนวสายทาง				
สายสีชมพู	3.72**	พึงพอใจมาก	170	73.28%
สายสีเหลือง	3.78**	พึงพอใจมาก	188	79.66%
สายสีส้ม (ตะวันออก)	3.77**	พึงพอใจมาก	185	77.08%
จำแนกตามการทำงาน/อยู่อาศัยในแนวสายทาง				
อยู่อาศัย	3.76	พึงพอใจมาก	413	76.48%
ทำงาน	3.76	พึงพอใจมาก	130	77.38%
จำแนกตามระยะเวลาเฉลี่ยที่อยู่ในพื้นที่ก่อสร้าง				
มากกว่า 3 - 6 ชั่วโมง	3.73	พึงพอใจมาก	30	73.17%
มากกว่า 6 - 9 ชั่วโมง	3.74	พึงพอใจมาก	138	76.24%
มากกว่า 9 - 12 ชั่วโมง	3.82	พึงพอใจมาก	129	82.17%
มากกว่า 12 - 24 ชั่วโมง	3.74	พึงพอใจมาก	246	74.77%
จำแนกตามการเคยใช้บริการ/ติดต่อ รพม.				
เคยใช้บริการและติดต่อ รพม.	3.76	พึงพอใจมาก	289	76.86%
ไม่เคยใช้บริการและติดต่อ รพม.	3.75	พึงพอใจมาก	254	76.51%

หมายเหตุ: ** มีความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ **0.01 หมายความว่า ผลที่ได้จากการสำรวจมีโอกาสผิดพลาดไม่เกิน 1%

รายงานสำรวจภาพลักษณ์องค์กรของ รพม. และความพึงพอใจของประชาชนต่อมาตรการลดผลกระทบสิ่งแวดล้อมและจราจร ประจำปีงบประมาณ 2564

ตารางที่ 82 ความพึงพอใจโดยรวมด้านมาตรการลดผลกระทบด้านฝุ่นละอองของ รพม.
 จำแนกตามแนวสายทาง การทำงาน/อยู่อาศัยตามแนวสายทาง ระยะเวลาเฉลี่ยที่อยู่ในพื้นที่ก่อสร้าง
 และการเคยใช้บริการ/ติดต่อ รพม.

ความพึงพอใจโดยรวมต่อ รพม. ด้านมาตรการลดผลกระทบด้านฝุ่นละออง	จากการคำนวณค่าเฉลี่ยความพึงพอใจโดยรวมของแต่ละด้าน			
	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจโดยรวม		สัดส่วนความพึงพอใจระดับมากขึ้นไป	
	ค่าเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ	จำนวน	ร้อยละ
ภาพรวม	3.89	พึงพอใจมาก	807	80.70%
จำแนกตามแนวสายทาง				
สายสีชมพู	3.81**	พึงพอใจมาก	236	78.67%
สายสีเหลือง	3.78**	พึงพอใจมาก	243	81.00%
สายสีส้ม (ตะวันออก)	4.04**	พึงพอใจมาก	328	82.00%
จำแนกตามการทำงาน/อยู่อาศัยในแนวสายทาง				
อยู่อาศัย	3.89	พึงพอใจมาก	613	80.66%
ทำงาน	3.88	พึงพอใจมาก	194	80.83%
จำแนกตามระยะเวลาเฉลี่ยที่อยู่ในพื้นที่ก่อสร้าง				
มากกว่า 3 - 6 ชั่วโมง	3.87*	พึงพอใจมาก	49	81.67%
มากกว่า 6 - 9 ชั่วโมง	3.88*	พึงพอใจมาก	201	81.71%
มากกว่า 9 - 12 ชั่วโมง	3.86*	พึงพอใจมาก	165	79.71%
มากกว่า 12 - 24 ชั่วโมง	3.91*	พึงพอใจมาก	392	80.49%
จำแนกตามการเคยใช้บริการ/ติดต่อ รพม.				
เคยใช้บริการและติดต่อ รพม.	3.83**	พึงพอใจมาก	426	79.33%
ไม่เคยใช้บริการและติดต่อ รพม.	3.95**	พึงพอใจมาก	381	82.29%

หมายเหตุ: **, * มีความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ **0.01, *0.05 ตามลำดับ

หมายความว่า ผลที่ได้จากการสำรวจมีโอกาสผิดพลาดไม่เกิน 1%, 5% ตามลำดับ

**ตารางที่ 83 ความพึงพอใจโดยรวมด้านมาตรการลดผลกระทบด้านเสียงของ รพม.
จำแนกตามแนวสายทาง การทำงาน/อยู่อาศัยตามแนวสายทาง ระยะเวลาเฉลี่ยที่อยู่ในพื้นที่ก่อสร้าง
และการเคยใช้บริการ/ติดต่อ รพม.**

ความพึงพอใจโดยรวมต่อ รพม. ด้านมาตรการลดผลกระทบด้านเสียง	จากการคำนวณค่าเฉลี่ยความพึงพอใจโดยรวมของแต่ละด้าน			
	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจโดยรวม		สัดส่วนความพึงพอใจระดับมากขึ้นไป	
	ค่าเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ	จำนวน	ร้อยละ
ภาพรวม	4.16	พึงพอใจมาก	872	87.20%
จำแนกตามแนวสายทาง				
สายสีชมพู	4.11**	พึงพอใจมาก	243	81.00%
สายสีเหลือง	3.89**	พึงพอใจมาก	275	91.67%
สายสีส้ม (ตะวันออก)	4.40**	พึงพอใจมากที่สุด	354	88.50%
จำแนกตามการทำงาน/อยู่อาศัยในแนวสายทาง				
อยู่อาศัย	4.17	พึงพอใจมาก	659	86.71%
ทำงาน	4.12	พึงพอใจมาก	213	88.75%
จำแนกตามระยะเวลาเฉลี่ยที่อยู่ในพื้นที่ก่อสร้าง				
มากกว่า 3 - 6 ชั่วโมง	4.12*	พึงพอใจมาก	51	85.00%
มากกว่า 6 - 9 ชั่วโมง	4.14*	พึงพอใจมาก	218	88.62%
มากกว่า 9 - 12 ชั่วโมง	4.09*	พึงพอใจมาก	169	81.64%
มากกว่า 12 - 24 ชั่วโมง	4.21*	พึงพอใจมากที่สุด	434	89.12%
จำแนกตามการเคยใช้บริการ/ติดต่อ รพม.				
เคยใช้บริการและติดต่อ รพม.	4.12	พึงพอใจมาก	475	88.45%
ไม่เคยใช้บริการและติดต่อ รพม.	4.20	พึงพอใจมาก	397	85.75%

หมายเหตุ: **, * มีความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ **0.01, *0.05 ตามลำดับ

หมายความว่า ผลที่ได้จากการสำรวจมีโอกาสผิดพลาดไม่เกิน 1%, 5% ตามลำดับ

**ตารางที่ 84 ความพึงพอใจโดยรวมด้านมาตรการลดผลกระทบด้านความสิ้นเสียนของ รพม.
จำแนกตามแนวสายทาง การทำงาน/อยู่อาศัยตามแนวสายทาง ระยะเวลาเฉลี่ยที่อยู่ในพื้นที่ก่อสร้าง
และการเคยใช้บริการ/ติดต่อ รพม.**

ความพึงพอใจโดยรวมต่อ รพม. ด้านมาตรการลดผลกระทบด้านความสิ้นเสียน	จากการคำนวณค่าเฉลี่ยความพึงพอใจโดยรวมของแต่ละด้าน			
	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจโดยรวม		สัดส่วนความพึงพอใจระดับมากขึ้นไป	
	ค่าเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ	จำนวน	ร้อยละ
ภาพรวม	4.12	พึงพอใจมาก	877	87.70%
จำแนกตามแนวสายทาง				
สายสีชมพู	4.07**	พึงพอใจมาก	254	84.67%
สายสีเหลือง	3.86**	พึงพอใจมาก	260	86.67%
สายสีส้ม (ตะวันออก)	4.34**	พึงพอใจมากที่สุด	363	90.75%
จำแนกตามการทำงาน/อยู่อาศัยในแนวสายทาง				
อยู่อาศัย	4.14*	พึงพอใจมาก	667	87.76%
ทำงาน	4.05*	พึงพอใจมาก	210	87.50%
จำแนกตามระยะเวลาเฉลี่ยที่อยู่ในพื้นที่ก่อสร้าง				
มากกว่า 3 - 6 ชั่วโมง	4.05*	พึงพอใจมาก	50	83.33%
มากกว่า 6 - 9 ชั่วโมง	4.09*	พึงพอใจมาก	217	88.21%
มากกว่า 9 - 12 ชั่วโมง	4.12*	พึงพอใจมาก	181	87.44%
มากกว่า 12 - 24 ชั่วโมง	4.14*	พึงพอใจมาก	429	88.09%
จำแนกตามการเคยใช้บริการ/ติดต่อ รพม.				
เคยใช้บริการและติดต่อ รพม.	4.07*	พึงพอใจมาก	472	87.90%
ไม่เคยใช้บริการและติดต่อ รพม.	4.17*	พึงพอใจมาก	405	87.47%

หมายเหตุ: **, * มีความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ **0.01, *0.05 ตามลำดับ

หมายความว่า ผลที่ได้จากการสำรวจมีโอกาสผิดพลาดไม่เกิน 1%, 5% ตามลำดับ

ตารางที่ 85 ความพึงพอใจโดยรวมด้านมาตรการลดผลกระทบด้านความปลอดภัยของ รฟม.
จำแนกตามแนวสายทาง การทำงาน/อยู่อาศัยตามแนวสายทาง ระยะเวลาเฉลี่ยที่อยู่ในพื้นที่ก่อสร้าง
และการเคยใช้บริการ/ติดต่อ รฟม.

ความพึงพอใจโดยรวมต่อ รฟม. ด้านมาตรการลดผลกระทบด้านความปลอดภัย	จากการคำนวณค่าเฉลี่ยความพึงพอใจโดยรวมของแต่ละด้าน			
	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจโดยรวม		สัดส่วนความพึงพอใจระดับมากขึ้นไป	
	ค่าเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ	จำนวน	ร้อยละ
ภาพรวม	4.19	พึงพอใจมาก	868	86.80%
จำแนกตามแนวสายทาง				
สายสีชมพู	4.00**	พึงพอใจมาก	242	80.67%
สายสีเหลือง	3.92**	พึงพอใจมาก	260	86.67%
สายสีส้ม (ตะวันออก)	4.54**	พึงพอใจมากที่สุด	366	91.50%
จำแนกตามการทำงาน/อยู่อาศัยในแนวสายทาง				
อยู่อาศัย	4.21	พึงพอใจมากที่สุด	664	87.37%
ทำงาน	4.13	พึงพอใจมาก	204	85.00%
จำแนกตามระยะเวลาเฉลี่ยที่อยู่ในพื้นที่ก่อสร้าง				
มากกว่า 3 - 6 ชั่วโมง	4.15*	พึงพอใจมาก	50	83.33%
มากกว่า 6 - 9 ชั่วโมง	4.14*	พึงพอใจมาก	215	87.40%
มากกว่า 9 - 12 ชั่วโมง	4.15*	พึงพอใจมาก	175	84.54%
มากกว่า 12 - 24 ชั่วโมง	4.24*	พึงพอใจมากที่สุด	428	87.89%
จำแนกตามการเคยใช้บริการ/ติดต่อ รฟม.				
เคยใช้บริการและติดต่อ รฟม.	4.15	พึงพอใจมาก	468	87.15%
ไม่เคยใช้บริการและติดต่อ รฟม.	4.23	พึงพอใจมากที่สุด	400	86.39%

หมายเหตุ: **, * มีความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ **0.01, *0.05 ตามลำดับ

หมายความว่า ผลที่ได้จากการสำรวจมีโอกาสผิดพลาดไม่เกิน 1%, 5% ตามลำดับ

รายงานสำรวจภาพลักษณ์องค์กรของ รฟม. และความพึงพอใจของประชาชนต่อมาตรการลดผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมและจราจร
ประจำปีงบประมาณ 2564

ตารางที่ 86 ความพึงพอใจโดยรวมด้านการจราจรของ รฟม.

จำแนกตามแนวสายทาง การทำงาน/อยู่อาศัยตามแนวสายทาง ระยะเวลาเฉลี่ยที่อยู่ในพื้นที่ก่อสร้าง
และการเคยใช้บริการ/ติดต่อ รฟม.

ความพึงพอใจโดยรวมต่อ รฟม. ด้านการจราจร	จากการคำนวณค่าเฉลี่ยความพึงพอใจโดยรวมของแต่ละด้าน			
	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจโดยรวม		สัดส่วนความพึงพอใจระดับมากขึ้นไป	
	ค่าเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ	จำนวน	ร้อยละ
ภาพรวม	4.08	พึงพอใจมาก	862	86.20%
จำแนกตามแนวสายทาง				
สายสีชมพู	3.78**	พึงพอใจมาก	235	78.33%
สายสีเหลือง	3.90**	พึงพอใจมาก	263	87.67%
สายสีส้ม (ตะวันออก)	4.44**	พึงพอใจมากที่สุด	364	91.00%
จำแนกตามการทำงาน/อยู่อาศัยในแนวสายทาง				
อยู่อาศัย	4.08	พึงพอใจมาก	653	85.92%
ทำงาน	4.07	พึงพอใจมาก	209	87.08%
จำแนกตามระยะเวลาเฉลี่ยที่อยู่ในพื้นที่ก่อสร้าง				
มากกว่า 3 - 6 ชั่วโมง	4.10**	พึงพอใจมาก	57	95.00%
มากกว่า 6 - 9 ชั่วโมง	3.99**	พึงพอใจมาก	205	83.33%
มากกว่า 9 - 12 ชั่วโมง	3.97**	พึงพอใจมาก	164	79.23%
มากกว่า 12 - 24 ชั่วโมง	4.17**	พึงพอใจมาก	436	89.53%
จำแนกตามการเคยใช้บริการ/ติดต่อ รฟม.				
เคยใช้บริการและติดต่อ รฟม.	4.06	พึงพอใจมาก	465	86.59%
ไม่เคยใช้บริการและติดต่อ รฟม.	4.11	พึงพอใจมาก	397	85.75%

หมายเหตุ: ** มีความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ **0.01 หมายความว่า ผลที่ได้จากการสำรวจมีโอกาสผิดพลาดไม่เกิน 1%

รายงานสำรวจภาพลักษณ์องค์กรของ รฟม. และความพึงพอใจของประชาชนต่อมาตรการลดผลกระทบสิ่งแวดล้อมและจราจร ประจำปีงบประมาณ 2564

ตารางที่ 87 ความพึงพอใจโดยรวมด้านการระบายน้ำของ รฟม.

จำแนกตามแนวสายทาง การทำงาน/อยู่อาศัยตามแนวสายทาง ระยะเวลาเฉลี่ยที่อยู่ในพื้นที่ก่อสร้าง และการเคยใช้บริการ/ติดต่อ รฟม.

ความพึงพอใจโดยรวมต่อ รฟม. ด้านการระบายน้ำ	จากการคำนวณค่าเฉลี่ยความพึงพอใจโดยรวมของแต่ละด้าน			
	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจโดยรวม		สัดส่วนความพึงพอใจระดับมากขึ้นไป	
	ค่าเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ	จำนวน	ร้อยละ
ภาพรวม	4.06	พึงพอใจมาก	859	85.90%
จำแนกตามแนวสายทาง				
สายสีชมพู	4.04**	พึงพอใจมาก	256	85.33%
สายสีเหลือง	3.87**	พึงพอใจมาก	258	86.00%
สายสีส้ม (ตะวันออก)	4.22**	พึงพอใจมากที่สุด	345	86.25%
จำแนกตามการทำงาน/อยู่อาศัยในแนวสายทาง				
อยู่อาศัย	4.06	พึงพอใจมาก	652	85.79%
ทำงาน	4.05	พึงพอใจมาก	207	86.25%
จำแนกตามระยะเวลาเฉลี่ยที่อยู่ในพื้นที่ก่อสร้าง				
มากกว่า 3 - 6 ชั่วโมง	3.97	พึงพอใจมาก	49	81.67%
มากกว่า 6 - 9 ชั่วโมง	4.04	พึงพอใจมาก	213	86.59%
มากกว่า 9 - 12 ชั่วโมง	4.10	พึงพอใจมาก	182	87.92%
มากกว่า 12 - 24 ชั่วโมง	4.06	พึงพอใจมาก	415	85.22%
จำแนกตามการเคยใช้บริการ/ติดต่อ รฟม.				
เคยใช้บริการและติดต่อ รฟม.	4.04	พึงพอใจมาก	468	87.15%
ไม่เคยใช้บริการและติดต่อ รฟม.	4.08	พึงพอใจมาก	391	84.45%

หมายเหตุ: ** มีความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ **0.01

**ตารางที่ 88 ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงมาตรการลดผลกระทบสิ่งแวดล้อมและจราจร
จากการก่อสร้างโครงการรถไฟฟ้าของ รฟม. จำแนกตามระดับความพึงพอใจโดยรวม**

ข้อเสนอแนะ	ภาพรวม (n = 1,000)	กลุ่มพอใจมาก - พอใจมากที่สุด (n = 877)	กลุ่มพอใจ (n = 118)	กลุ่มไม่พอใจ - ไม่พอใจมาก (n = 5)
ด้านมาตรการลดผลกระทบด้านสิ่งแวดล้อม	161 16.10%	111 12.66%	47 39.83%	3 60.00%
ติดตั้งระบบพ่นน้ำลดฝุ่นละออง	83 8.30%	60 6.84%	22 18.64%	1 20.00%
หาวิธีลดฝุ่นละอองที่เกิดจากการก่อสร้าง/การจัดการเรื่องฝุ่น ควรทำให้ได้ครบทุกมาตรการที่แจ้งมา	33 3.30%	19 2.17%	14 11.86%	- -
หาผ้าปิดคลุมพื้นที่ก่อสร้าง/รถขนดินเพื่อไม่ให้เกิดฝุ่น	32 3.20%	25 2.85%	6 5.09%	1 20.00%
ทำความสะอาดถนนสาธารณะทันทีหลังเสร็จงาน/รถดูดฝุ่น ขนาดใหญ่เพื่อกำจัดดิน/ฝุ่นที่เกิดจากการก่อสร้าง	27 2.70%	14 1.60%	11 9.32%	2 40.00%
ติดตั้งรั้วสูง 2 เมตรตลอดแนวการก่อสร้าง	15 1.50%	12 1.37%	3 2.54%	- -
ทำความสะอาดล้อรถก่อนออกจากพื้นที่ก่อสร้าง	9 0.90%	6 0.68%	3 2.54%	- -
ติดตั้งรั้วให้สูงกว่า 3 - 5 เมตรเพื่อป้องกันฝุ่น	4 0.40%	1 0.11%	3 2.54%	- -
ด้านการจราจร	139 13.90%	98 11.17%	39 33.05%	2 40.00%
ติดตั้งสัญญาณไฟ/ป้ายเตือนบริเวณพื้นที่ก่อสร้างให้ชัดเจน	69 6.90%	45 5.13%	22 18.64%	2 40.00%
การจัดให้มีเจ้าหน้าที่คอยควบคุมการเข้า - ออกของรถที่เข้าสู่พื้นที่ ก่อสร้าง	28 2.80%	20 2.28%	8 6.78%	- -
ประชาสัมพันธ์ล่วงหน้าก่อนที่จะเข้ามาใช้พื้นที่จราจร	15 1.50%	9 1.03%	6 5.09%	- -
คืนผิวจราจรให้ถนนเรียบเหมือนก่อนที่จะมีการก่อสร้าง	13 1.30%	11 1.25%	2 1.70%	- -

รายงานสำรวจภาพลักษณ์องค์กรของ รพม. และความพึงพอใจของประชาชนต่อมาตรการลดผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมและจราจร
ประจำปีงบประมาณ 2564

ข้อเสนอแนะ	ภาพรวม (n = 1,000)	กลุ่มพอใจมาก - พอใจมากที่สุด (n = 877)	กลุ่มพอใจ (n = 118)	กลุ่มไม่พอใจ - ไม่พอใจมาก (n = 5)
อบรมเจ้าหน้าที่ที่โบกรถเข้า - ออก ให้มีความรู้เรื่องจราจรมากกว่านี้	9 0.90%	8 0.91%	1 0.85%	- -
ติดป้ายเตือนล่วงหน้าก่อนถึงทางเบี่ยง หรือจุดกลับรถ	7 0.70%	7 0.80%	- -	- -
ดูแลการจราจรไม่ให้รถติดขัด	5 0.50%	3 0.34%	2 1.70%	- -
ขยับจุดกลับรถไม่ให้ไปไกลเกิน	4 0.40%	3 0.34%	1 0.85%	- -
ปิดช่องจราจรให้ช้าลงจาก 3 ทุ่ม เป็น 5 ทุ่ม	2 0.20%	1 0.11%	1 0.85%	- -
เวลาปิด - เปิดถนนให้มีเวลาที่ชัดเจน และตรงตามเวลาที่แจ้ง	1 0.10%	1 0.11%	- -	- -
เจ้าหน้าที่ดูแลจุดข้ามถนนที่ต้องผ่านบริเวณก่อสร้าง	1 0.10%	- -	1 0.85%	- -
ประชาสัมพันธ์โดยใช้คนสื่อสาร ดีกว่าติดป้ายสัญลักษณ์	1 0.10%	1 0.11%	- -	- -
ไม่ควรบีบพื้นผิวจราจรมากไปกว่านี้ รถติดขัดมาก	1 0.10%	1 0.11%	- -	- -
มีการปิดถนนแต่ครั้งไม่ควรปิดเกิน 30 นาที	1 0.10%	1 0.11%	- -	- -
ด้านความปลอดภัย	43 4.30%	28 3.19%	14 11.86%	1 20.00%
พื้นที่รอบบริเวณที่ก่อสร้างควรทำให้มีความปลอดภัย เช่น พื้นผิวจราจรมีความเรียบไม่ขรุขระ/ผ้าใบคลุมไม่ให้มีเศษวัสดุหล่นลงมาในบริเวณก่อสร้าง/พื้นถนนไม่ควรใช้แผ่นเหล็กวางบนผิวถนน	20 2.00%	13 1.48%	7 5.93%	- -
เพิ่มแสงสว่างบริเวณพื้นที่ก่อสร้างให้ชัดเจน	14 1.40%	9 1.03%	5 4.24%	- -
มีมาตรฐานป้องกันความปลอดภัยในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่	3 0.30%	2 0.23%	1 0.85%	- -

รายงานสำรวจภาพลักษณ์องค์กรของ รพม. และความพึงพอใจของประชาชนต่อมาตรการลดผลกระทบสิ่งแวดล้อมและจราจร
ประจำปีงบประมาณ 2564

ข้อเสนอแนะ	ภาพรวม (n = 1,000)	กลุ่มพอใจมาก - พอใจมากที่สุด (n = 877)	กลุ่มพอใจ (n = 118)	กลุ่มไม่พอใจ - ไม่พอใจมาก (n = 5)
ทำป้ายเขตก่อสร้างให้เห็นชัดเจน ให้เห็นชัดว่าเป็นเขตอันตราย	3 0.30%	2 0.23%	1 0.85%	- -
ชี้แจง/แจ้งข่าวสารเวลาเมื่ออุบัติเหตุเกิดขึ้น	2 0.20%	1 0.11%	- -	1 20.00%
การก่อสร้างเน้นความปลอดภัยของประชาชนเป็นหลัก	1 0.10%	- -	1 0.85%	- -
ระมัดระวังในการใช้พื้นที่ไม่ให้เกิดความเสียหายต่อประชาชน เช่น รถเกี่ยวสายไฟทำให้ไฟดับ	1 0.10%	1 0.11%	- -	- -
มีป้ายบอกจุดข้ามถนนให้ประชาชนเห็นชัดเจน	1 0.10%	1 0.11%	- -	- -
ด้านการให้ข้อมูลข่าวสารประชาสัมพันธ์ของโครงการ ก่อสร้าง	33 3.30%	18 2.05%	15 12.71%	- -
แจ้งข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับโครงการก่อสร้างให้รับทราบ	13 1.30%	7 0.80%	6 5.09%	- -
แจ้งข่าวประชาสัมพันธ์ให้ทราบล่วงหน้าถึงผลกระทบที่อาจจะ ได้รับจากการก่อสร้าง	11 1.10%	7 0.80%	4 3.39%	- -
ประชาสัมพันธ์ความคืบหน้าโครงการก่อสร้างสม่ำเสมอ	8 0.80%	4 0.46%	4 3.39%	- -
แจ้งข่าวประชาสัมพันธ์ให้ทราบช่องทางที่สามารถร้องเรียนได้หากได้รับ ผลกระทบจากการก่อสร้างโครงการ	1 0.10%	- -	1 0.85%	- -
ด้านการระบายน้ำ	18 1.80%	13 1.48%	4 3.39%	1 20.00%
ดูแลไม่ให้มีเศษวัสดุก่อสร้างอุดตันทางระบายน้ำ/คูแฉทาง ระบายน้ำไม่ให้มีน้ำท่วมขัง โดยเฉพาะฤดูฝน	18 1.80%	13 1.48%	4 3.39%	1 20.00%

รายงานสำรวจภาพลักษณ์องค์กรของ รพม. และความพึงพอใจของประชาชนต่อมาตรการลดผลกระทบสิ่งแวดล้อมและจราจร
ประจำปีงบประมาณ 2564

ข้อเสนอแนะ	ภาพรวม (n = 1,000)	กลุ่มพอใจมาก - พอใจมากที่สุด (n = 877)	กลุ่มพอใจ (n = 118)	กลุ่มไม่พอใจ - ไม่พอใจมาก (n = 5)
ด้านความสิ้นสะเทือน	15 1.50%	13 1.48%	1 0.85%	1 20.00%
หลีกเลี่ยงการทำงานในเวลากลางคืน	9 0.90%	8 0.91%	- -	1 20.00%
หาวิธีการทำงานที่ไม่ทำให้เกิดความสิ้นสะเทือนที่ทำให้เกิดความเสียหายของบ้านเรือนได้ โดยเฉพาะในเวลากลางคืน	6 0.60%	5 0.57%	1 0.85%	- -
รถบรรทุกขนาดใหญ่ควรวิ่งช้าๆ	1 0.10%	1 0.11%	- -	- -
ด้านเสียง	8 0.80%	7 0.80%	1 0.85%	- -
หลีกเลี่ยงการทำงานที่ทำให้เกิดเสียงดังในเวลากลางคืน	4 0.40%	4 0.46%	- -	- -
หาวิธีการทำงานที่ลดเสียงดัง ในเวลากลางคืน	2 0.20%	2 0.23%	- -	- -
แจ้งประชาสัมพันธ์ล่วงหน้าหากจะมีการทำงานตอนกลางคืน	1 0.10%	1 0.11%	- -	- -
ควบคุมเสียงจากการก่อสร้างไม่ให้รบกวนประชาชน	1 0.10%	- -	1 0.85%	- -
อื่นๆ	21 2.10%	16 1.82%	4 3.39%	1 20.00%
สร้างรถไฟฟ้าให้เสร็จให้รวดเร็วที่สุด	15 1.50%	11 1.25%	4 3.39%	- -
รถที่ใช้ในโครงการต้องดูแลไม่ให้ก่อมลพิษ เช่น ควันทำ	2 0.20%	2 0.23%	- -	- -
ก่อสร้างแต่เวลากลางวัน ไม่ทำเวลากลางคืน	1 0.10%	1 0.11%	- -	- -

รายงานสำรวจภาพลักษณ์องค์กรของ รพม. และความพึงพอใจของประชาชนต่อมาตรการลดผลกระทบสิ่งแวดล้อมและจราจร
ประจำปีงบประมาณ 2564

ข้อเสนอแนะ	ภาพรวม (n = 1,000)	กลุ่มพอใจมาก - พอใจมากที่สุด (n = 877)	กลุ่มพอใจ (n = 118)	กลุ่มไม่พอใจ - ไม่พอใจมาก (n = 5)
ติดตั้งกล้องวงจรปิดให้ตรงทางเข้าชุมชน ของเก่าเสีย	1 0.10%	1 0.11%	- -	- -
เพิ่มการเวนคืนที่ดินเพื่อเพิ่มช่องทางจราจร	1 0.10%	1 0.11%	- -	- -
ดูแลทุกเรื่องไม่ให้มีผลกระทบต่อประชาชน	1 0.10%	- -	- -	1 20.00%
ไม่มีข้อเสนอแนะ	674 67.40%	636 72.52%	38 32.20%	- -

n หมายถึง จำนวนตัวอย่าง

หมายเหตุ: 1. คำนวณค่าร้อยละจากจำนวนตัวอย่างที่ตอบคำถามข้อนี้ทั้งหมด

2. ตอบได้หลายคำตอบ ดังนั้นผลรวมของร้อยละของคำตอบทั้งหมดอาจมากกว่า 100% และมากกว่าจำนวนตัวอย่างทั้งหมด

**ตารางภาคผนวก การสำรวจความพึงพอใจต่อการดำเนินงาน
ด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม**

**ตารางที่ 89 จำนวนตัวอย่างที่ทำงาน/อยู่อาศัยในรัศมีไม่เกิน 1 กิโลเมตร ในชุมชน/พื้นที่
ตามแนวสายทางโครงการรถไฟฟ้าของ รฟม. ที่สำรวจ**

ชุมชน/พื้นที่ตามแนวสายทางโครงการรถไฟฟ้า ของ รฟม.	รวม	การร่วมกิจกรรม CSR		สถานะในชุมชน	
		เคยเข้าร่วม กิจกรรม	ไม่เคยเข้าร่วม กิจกรรม	ผู้นำชุมชน	สมาชิก ชุมชน
จำนวนตัวอย่าง	1,000	249	751	13	987
สายเฉลิมรัชมงคล	168 16.80%	145 18.40%	23 10.85%	1 7.69%	167 16.92%
โรงเรียนมหาวิทยาลัยอัสสัมชัญ	64 6.40%	5 2.01%	59 7.86%	- -	64 6.48%
ห้วยขวาง	21 2.10%	3 1.21%	18 2.40%	- -	21 2.13%
ท่าพระ	21 2.10%	1 0.40%	20 2.66%	- -	21 2.13%
บางแค	21 2.10%	3 1.21%	18 2.40%	- -	21 2.13%
วัดท่าพระ	14 1.40%	4 1.61%	10 1.33%	- -	14 1.42%
วัดหงส์รัตนาราม	14 1.40%	5 2.01%	9 1.20%	1 7.69%	13 1.32%
วัดดวงแข	13 1.30%	2 0.80%	11 1.47%	- -	13 1.32%
สายฉลองรัชธรรม	290 29.00%	257 32.61%	33 15.57%	5 38.46%	285 28.88%
โรงเรียนวัดบางรักใหญ่	139 13.90%	20 8.03%	119 15.85%	3 23.08%	136 13.78%
โรงเรียนวัดทางหลวงโพธิ์ทอง	14 1.40%	1 0.40%	13 1.73%	- -	14 1.42%
โรงเรียนวัดเวตวันธรรมมาวาส	14 1.40%	2 0.80%	12 1.60%	1 7.69%	13 1.32%



รายงานสำรวจภาพลักษณ์องค์กรของ รฟม. และความพึงพอใจของประชาชนต่อมาตรการลดผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมและจราจร
ประจำปีงบประมาณ 2564

ชุมชน/พื้นที่ตามแนวสายทางโครงการรถไฟฟ้า ของ รฟม.	รวม	การร่วมกิจกรรม CSR		สถานะในชุมชน	
		เคยเข้าร่วม กิจกรรม	ไม่เคยเข้าร่วม กิจกรรม	ผู้นำชุมชน	สมาชิก ชุมชน
วัดปากน้ำ	61 6.10%	4 1.61%	57 7.59%	1 7.69%	60 6.08%
เตาปูน	31 3.10%	- -	31 4.13%	- -	31 3.14%
ตลาดบางใหญ่	31 3.10%	6 2.41%	25 3.33%	- -	31 3.14%
สายสีส้ม (ตะวันออก)	542 54.20%	386 48.99%	156 73.59%	7 53.85%	535 54.21%
ศูนย์ศิลปวัฒนธรรม	125 12.50%	45 18.07%	80 10.65%	- -	125 12.67%
เคหะธานี	123 12.30%	10 4.02%	113 15.05%	1 7.69%	122 12.36%
สัมมากร	105 10.50%	28 11.25%	77 10.25%	- -	105 10.64%
ริมคลองลาดพร้าวประชาอุทิศ	46 4.60%	37 14.86%	9 1.20%	1 7.69%	45 4.56%
อิตายะห์พัฒนา	43 4.30%	34 13.66%	9 1.20%	4 30.77%	39 3.95%
ชุมชนหลังสมาคมโรงเรียนไทย - ญี่ปุ่น	38 3.80%	29 11.65%	9 1.20%	1 7.69%	37 3.75%
วัดพิชัย	22 2.20%	4 1.61%	18 2.40%	- -	22 2.23%
โรงเรียนมีนบุรี	20 2.00%	1 0.40%	19 2.53%	- -	20 2.03%
ม.เกศรี 2	11 1.10%	2 0.80%	9 1.20%	- -	11 1.11%
ชุมชนอิสลามซอยรามคำแหง 131	9 0.90%	3 1.21%	6 0.80%	- -	9 0.91%

ตารางที่ 90 ข้อเสนอแนะเพื่อเพิ่มความพึงพอใจด้านการจัดกิจกรรมที่แสดงถึงความรับผิดชอบต่อสังคม
และสิ่งแวดล้อมของชุมชนของ รพม.

ข้อเสนอแนะ	ภาพรวม (n = 1,000)	กลุ่มพอใจมาก - พอใจมากที่สุด (n = 909)	กลุ่มพอใจ (n = 91)
ด้านการจัดกิจกรรม	241 24.10%	213 23.43%	28 30.77%
มอบทุนการศึกษาอย่างต่อเนื่อง/เพิ่มทุนการศึกษา	47 4.70%	45 4.95%	2 2.20%
เวลาจัดกิจกรรมเพิ่มร้านค้าให้หลากหลาย/สินค้าหลากหลาย/เหมาะสมกับชุมชน	36 3.60%	28 3.08%	8 8.79%
เวลาจัดกิจกรรมให้มีของแจก/สิ่งจำเป็น เช่น อาหาร/ขนม/หน้ากากอนามัย/ แอลกอฮอล์ล้างมือ/อุปกรณ์การเรียน	32 3.20%	31 3.41%	1 1.10%
จัดกิจกรรมอย่างต่อเนื่อง/จัดกิจกรรมปีละ 2 ครั้ง	16 1.60%	13 1.43%	3 3.30%
สร้างสนามเด็กเล่น/สวนสุขภาพในชุมชน/ลานกีฬาพร้อมอุปกรณ์/สระว่ายน้ำในชุมชน	12 1.20%	12 1.32%	- -
ตั้งห้องปันใจ ปันน้ำใจสู่สังคมมีทุกสถานี/มีทุกชุมชน/ไว้นอกสถานี	11 1.10%	10 1.10%	1 1.10%
สินค้าที่ขายในกิจกรรมควรมีราคาถูก	11 1.10%	7 0.77%	4 4.40%
กิจกรรมสร้างสรรค์เน้นให้เด็กรับรู้ และเข้าใจ เข้าร่วมได้ในเด็กทุกวัย/กิจกรรมวันเด็ก	10 1.00%	10 1.10%	- -
เดินแจกถุงยังชีพตามบ้านจะได้ทั่วถึง/แจกถุงยังชีพให้ชุมชนสม่ำเสมอ	9 0.90%	8 0.88%	1 1.10%
เพิ่มระยะเวลา/วันในการจัดกิจกรรมแต่ละครั้ง	8 0.80%	7 0.77%	1 1.10%
มีบัตรส่วนลด/บัตรโดยสารฟรีให้คนในชุมชนที่ร่วมกิจกรรม/นั่งรถไฟฟรีช่วงเทศกาล/ ผู้สูงอายุนั่งฟรี	8 0.80%	8 0.88%	- -



รายงานสำรวจภาพลักษณ์องค์กรของ รพม. และความพึงพอใจของประชาชนต่อมาตรการลดผลกระทบสิ่งแวดล้อมและจรรยาบรรณ ประจำปีงบประมาณ 2564

ข้อเสนอแนะ	ภาพรวม (n = 1,000)	กลุ่มพอใจมาก - พอใจมากที่สุด (n = 909)	กลุ่มพอใจ (n = 91)
มีดนตรีมาแสดงในงาน/มีศิลปินดารา ที่มีชื่อเสียง	6 0.60%	5 0.55%	1 1.10%
จัดกิจกรรมโดยเสริมทักษะ/กิจกรรมผ่านฐานต่างๆ มีของรางวัลให้เป็นสิ่งจูงใจ	6 0.60%	5 0.55%	1 1.10%
ขยายพื้นที่ให้มีความกว้างขวางขึ้นในการจัดกิจกรรม	5 0.50%	3 0.33%	2 2.20%
จัดกิจกรรมไปหลายๆ พื้นที่ /ทั่วทุกชุมชนตามแนวรถไฟฟ้า	4 0.40%	3 0.33%	1 1.10%
การเล่นเกมส์รางวัลจัดให้มีรางวัลใหญ่ๆ	4 0.40%	3 0.33%	1 1.10%
จัดกิจกรรมทำความสะอาดรอบชุมชน นำโดย รพม./รณรงค์เรื่องการทิ้งขยะ	4 0.40%	4 0.44%	- -
จัดกิจกรรมให้ความรู้ และวิธีป้องกันโควิด	4 0.40%	4 0.44%	- -
จัดกิจกรรมประกวดร้องเพลงชิงของรางวัล	3 0.30%	3 0.33%	- -
มีที่จอดรถเพียงพอสำหรับผู้ร่วมกิจกรรม	3 0.30%	3 0.33%	- -
จัดกิจกรรมส่งเสริมอาชีพคนในชุมชน/ให้การสนับสนุนวิสาหกิจในชุมชน	3 0.30%	2 0.22%	1 1.10%
การจัดร้านในกิจกรรม ควรมีโครงสร้างที่แข็งแรงร้านที่แข็งแรงกันแดดกันลมกันฝนได้	3 0.30%	3 0.33%	- -
สิ่งของที่นำมาแจกให้มีของที่เป็นที่รู้จักและหลากหลาย เช่น ปลากระป๋อง	2 0.20%	2 0.22%	- -
แจกของขวัญตามเทศกาลต่างๆ ในชุมชน	2 0.20%	2 0.22%	- -
จัดกิจกรรมท่องเที่ยวหลังสถานการณ์โควิด-19/พาเที่ยวปีละ 2 ครั้ง ช่วงปิดเทอม	2 0.20%	2 0.22%	- -
เวลาจัดกิจกรรม จัดโซนแยกประเภทสินค้าให้ชัดเจน	2 0.20%	2 0.22%	- -

รายงานสำรวจภาพลักษณ์องค์กรของ รพม. และความพึงพอใจของประชาชนต่อมาตรการลดผลกระทบสิ่งแวดล้อมและจราจร
ประจำปีงบประมาณ 2564

ข้อเสนอแนะ	ภาพรวม (n = 1,000)	กลุ่มพอใจมาก - พอใจมากที่สุด (n = 909)	กลุ่มพอใจ (n = 91)
พ่นยาให้กับชุมชน โรงเรียนที่อยู่ใกล้สถานีรถไฟฟ้า	2 0.20%	2 0.22%	- -
แจกของให้ทุกๆ คนเท่ากัน/แจกให้คนที่ต้องการ หรือขาดแคลนจริงๆ	2 0.20%	- -	2 2.20%
กิจกรรมที่เหมาะสมสำหรับผู้สูงอายุ	1 0.10%	1 0.11%	- -
สินค้าที่นำมาจำหน่ายเป็นสินค้าที่ใช้ในชีวิตประจำวัน	1 0.10%	- -	1 1.10%
มีการจับรางวัลเมื่อซื้อสินค้าภายในงาน	1 0.10%	1 0.11%	- -
จัดกิจกรรมให้มีห้องสมุดในชุมชน	1 0.10%	1 0.11%	- -
จัดกิจกรรมปลูกต้นไม้ตามเส้นทางรถไฟฟ้า	1 0.10%	1 0.11%	- -
ตุน้องทันใจ ปันน้ำใจสู่สังคมให้เล็กลงเป็นเวลางจะได้อะไรถึง	1 0.10%	1 0.11%	- -
จำกัดการหยิบของในตุน้องทันใจ	1 0.10%	1 0.11%	- -
ด้านการประชาสัมพันธ์	43 4.30%	35 3.85%	8 8.79%
ประชาสัมพันธ์ก่อนจัดกิจกรรมให้ทราบ ผ่านช่องทางต่างๆ	41 4.10%	34 3.74%	7 7.69%
แจ้งข่าวสารความเป็นไปของ รพม. ให้บริเวณรอบๆ ชุมชนรับทราบผ่านแผ่นพับ	1 0.10%	1 0.11%	- -
ก่อนจัดกิจกรรมเข้ามาสอบถามความต้องการของชุมชนก่อน	1 0.10%	- -	1 1.10%
อื่นๆ (ไม่เกี่ยวข้องกับการจัดกิจกรรม)	24 2.40%	21 2.31%	3 3.30%
ลดค่าโดยสาร/ตั๋วโดยสารสำหรับนักเรียนราคาถูกลงอีก/เด็กต่ำกว่า 18 โดยสารฟรี	7 0.70%	6 0.66%	1 1.10%



รายงานสำรวจภาพลักษณ์องค์กรของ รพม. และความพึงพอใจของประชาชนต่อมาตรการลดผลกระทบสิ่งแวดล้อมและจราจร
ประจำปีงบประมาณ 2564

ข้อเสนอแนะ	ภาพรวม (n = 1,000)	กลุ่มพอใจมาก - พอใจมากที่สุด (n = 909)	กลุ่มพอใจ (n = 91)
ช่วยดูแลสิ่งแวดล้อม เช่น บริเวณก่อสร้างไม่ให้มีฝุ่นฟุ้งกระจาย	3 0.30%	3 0.33%	- -
เปิดพื้นที่รอบสถานีรถไฟฟ้าให้ค้าขายได้ฟรี/จัดพื้นที่ให้คนในชุมชนได้ขายสินค้า ราคาไม่แพง	3 0.30%	2 0.22%	1 1.10%
เพิ่มที่จอดรถทุกสถานีรถไฟฟ้า	2 0.20%	2 0.22%	- -
ช่วยดูแลเรื่องสุขนขจรจัดในชุมชน	1 0.10%	1 0.11%	- -
จัดทำตลาดชุมชนโดย รพม.	1 0.10%	1 0.11%	- -
พนักงานให้บริการด้วยความเอาใจใส่	1 0.10%	1 0.11%	- -
บัตรใบเดียวใช้ได้การการขนส่งทุกสาย	1 0.10%	- -	1 1.10%
จัดทำศูนย์บรรเทาทุกข์ภายในชุมชน	1 0.10%	1 0.11%	- -
ว่าจ้างงานคนในชุมชน	1 0.10%	1 0.11%	- -
มีห้องน้ำให้บริการนอกสถานี	1 0.10%	- -	1 1.10%
สิทธิพิเศษให้คนในชุมชนได้รับส่วนลดในการซื้อสินค้าในร้านต่างๆ	1 0.10%	1 0.11%	- -
เข้ามาปรับปรุงซ่อมถนนในชุมชน	1 0.10%	1 0.11%	- -
สนับสนุนกล้องวงจรปิดในชุมชน	1 0.10%	1 0.11%	- -
ไม่มีข้อเสนอแนะ	704 70.40%	648 71.29%	56 61.54%

n หมายถึง จำนวนตัวอย่าง

หมายเหตุ: 1. คำนวณค่าร้อยละจากจำนวนตัวอย่างที่ตอบคำถามข้อนี้ทั้งหมด

2. ตอบได้หลายคำตอบ ดังนั้นผลรวมของร้อยละของคำตอบทั้งหมดอาจจะมากกว่า 100% และมากกว่าจำนวนตัวอย่างทั้งหมด



รายงานสำรวจภาพลักษณ์องค์กรของ รพม. และความพึงพอใจของประชาชนต่อมาตรการลดผลกระทบสิ่งแวดล้อมและจรรยา
บรรณวิชาชีพประมาณ 2564

ภาคผนวก แบบสำรวจ



รายงานสำรวจภาพลักษณ์องค์กรของ รฟม. และความพึงพอใจของประชาชนต่อมาตรการลดผลกระทบสิ่งแวดล้อมและจราจร
ประจำปีงบประมาณ 2564

แบบสอบถามสำรวจการรู้จัก ความเชื่อถือและภาพลักษณ์ด้านการกำกับดูแลกิจการที่ดีของ รฟม.
ประจำปี 2564

พนักงานสัมภาษณ์ : บันทึกข้อมูลเอง

ผู้ตอบแบบสอบถาม ชื่อ _____ นามสกุล _____ เบอร์โทรศัพท์ที่ติดต่อดี _____

พนักงานสัมภาษณ์ : บันทึกข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการกระจายตัวอย่างตามแผนงาน				
สถานที่ที่สำรวจ	ช่วงเวลาที่สำรวจ	1. 6.00 - 9.00 น.	2. 9.01 - 12.00 น.
			3. 12.01 - 16.30 น.	4. 16.31 - 19.30 น.

พนักงานสัมภาษณ์ ชื่อ _____ รหัส _____ วัน/เดือน/ปีที่ปฏิบัติงาน _____

Supervisor ชื่อ _____

QC	1. ACC โดย	2. Edit (ทุกชุด) โดย	3. Back check โดย
----	------------------	----------------------------	-------------------------

คำแนะนำตัวสำหรับพนักงานสัมภาษณ์ (พร้อมแสดงบัตรและหนังสือจาก รฟม.)

สวัสดีค่ะ/ครับ ดิฉัน/ผม (ชื่อ) _____ เป็นพนักงานสัมภาษณ์จากบริษัท ไอทีเสิร์ช จำกัด ซึ่งได้รับมอบหมายจาก
การรถไฟฟ้าขนส่งมวลชนแห่งประเทศไทย หรือ รฟม. ให้เก็บข้อมูลเพื่อสำรวจความคิดเห็นของประชาชนตามแนวสายทาง
โครงการรถไฟฟ้าที่มีต่อองค์กรการรถไฟฟ้าขนส่งมวลชนแห่งประเทศไทย หรือ รฟม. โดยรับรองว่าข้อมูล ของ
ท่านจะเป็นความลับและนำไปสรุปเป็นภาพรวมเพื่อใช้วางแผนพัฒนาการดำเนินงานของ รฟม. ให้เป็นที่น่าเชื่อถือมาก
ขึ้น โดยจะขอรบกวนเวลาท่านในการตอบแบบสอบถามประมาณ 10 นาที นะคะ/ครับ

คำถามคัดเลือกกลุ่มตัวอย่าง

S1. ท่านรู้จักการรถไฟฟ้าขนส่งมวลชนแห่งประเทศไทย (รฟม.) หรือไม่

1. รู้จักน้อย/เคยได้ยินแต่ชื่อ
2. พอรู้จักบ้างพอสมควรแต่ไม่เคยใช้บริการ
3. พอรู้จักบ้างพอสมควรและเคยใช้บริการ
4. รู้จักเป็นอย่างดี/ใช้บริการประจำ
0. ไม่เคยได้ยินชื่อมาก่อน/ไม่รู้จัก/ไม่แน่ใจ (หยุดสัมภาษณ์)

S2. ปัจจุบันท่านทำงาน/อยู่อาศัยในรัศมีไม่เกิน 1 กิโลเมตร ของเส้นทางรถไฟฟ้าของ รฟม. เส้นทางใดต่อไปนี้ (คำตอบเดียว)

1. สายเฉลิมรัชมงคล (MRT สายสีน้ำเงิน) ช่วงหัวลำโพง - บางแค และช่วงบางซื่อ - ท่าพระ
2. สายฉลองรัชธรรม (MRT สายสีม่วง) ช่วงบางใหญ่ - เตาปูน
3. สายสีชมพู ช่วงแคราย - มีนบุรี
4. สายสีเหลือง ช่วงลาดพร้าว - สำโรง
5. สายสีส้ม (ตะวันออก) ช่วงศูนย์วัฒนธรรมแห่งประเทศไทย - มีนบุรี (สุวินทวงศ์)
6. สายสีส้ม (ตะวันตก) ช่วงบางขุนนนท์ - ศูนย์วัฒนธรรมแห่งประเทศไทย



รายงานสำรวจภาพลักษณ์องค์กรของ รฟม. และความพึงพอใจของประชาชนต่อมาตรการลดผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมและจราจร
ประจำปีงบประมาณ 2564

- สายสีม่วง (ใต้) ช่วงเตาปูน - ราชบุรีบูรณะ (วงแหวนกาญจนาภิเษก)
- เส้นทางอื่นๆ (หยุดสัมภาษณ์)

ข้อมูลทั่วไป

P1. ท่านเคยติดต่อ/ใช้บริการ รฟม./MRT หรือไม่

1. เคยติดต่อ/ใช้บริการ : P1.1 ท่านเคยใช้บริการในเรื่องใดบ้าง (ตอบได้หลายคำตอบ)

- | | | |
|-------------------------------|---------------------------|-----------------------|
| 1. ใช้บริการรถไฟฟ้า รฟม./ MRT | 2. ถูกเวนคืนที่ดิน | 3. เข้าที่ดินของ รฟม. |
| 4. แจ้งข้อร้องเรียน | 5. ติดต่อพนักงาน รฟม./MRT | 6. อื่นๆ (ระบุ) _____ |

2. ไม่เคยติดต่อ/ใช้บริการ

P2. เพศ 1. ชาย 2. หญิง

P3. อายุของท่าน ระบุอายุจริง _____ ปี (พนักงานสัมภาษณ์ : วงกลมคำตอบที่ตรงกับอายุ)

- | | | |
|------------------|---------------|----------------|
| 1. ไม่เกิน 22 ปี | 2. 23 - 34 ปี | 3. 35 - 40 ปี |
| 4. 41 - 55 ปี | 5. 56 - 59 ปี | 6. 60 ปีขึ้นไป |

P4. (แสดงการ์ด) ระดับการศึกษาสูงสุดที่ท่านกำลังศึกษาอยู่/เรียนจบ

- | | | | |
|-----------------------------|---------------|---------------------|---------------------------------------|
| 1. ไม่ได้เรียน | 2. ประถมศึกษา | 3. มัธยมศึกษาตอนต้น | 4. มัธยมศึกษาตอนปลาย/ ปวช. /เทียบเท่า |
| 5. ปวส./อนุปริญญา/เทียบเท่า | 6. ปริญญาตรี | 7. ปริญญาโท | 8. ปริญญาเอก |

P5. (แสดงการ์ด) อาชีพของท่าน

- | | | | |
|-----------------------|--------------------------|-------------------------|-----------------------|
| 1. พนักงานบริษัทเอกชน | 2. ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ | 3. ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว | 4. รับจ้าง/รับเหมา |
| 5. นักเรียน/นักศึกษา | 6. แม่บ้าน | 7.ว่างงาน | 8. อื่นๆ (ระบุ) _____ |


P6. (แสดงการ์ด) รายได้ส่วนตัวโดยเฉลี่ยต่อเดือนของท่าน

- | | | |
|------------------------------|------------------------------|------------------------------|
| 1. ไม่เกิน 15,000 บาท/เดือน | 2. 15,001 - 25,000 บาท/เดือน | 3) 25,001 - 35,000 บาท/เดือน |
| 4. 35,001 - 45,000 บาท/เดือน | 5. 45,001 บาท/เดือน ขึ้นไป | |



คำถามหลัก

ส่วนที่ 1 การรู้จัก รฟม.

1.1 ในแต่ละข้อคำถามต่อไปนี้ กรุณาระบุคำตอบของท่านว่า “ใช่, ไม่ใช่, ไม่ทราบ/ไม่แน่ใจ”

ข้อคำถาม	คำตอบ		
	ใช่	ไม่ใช่	ไม่ทราบ/ไม่แน่ใจ
1. รฟม. ย่อมาจากการรถไฟฟ้าขนส่งมวลชนแห่งประเทศไทย			
2. เครื่องหมาย  เป็นตราสัญลักษณ์ (โลโก้ Logo) ของ รฟม.			
3. รฟม. มีการให้บริการรถไฟฟ้าทั้งใต้ดินและยกระดับ (ลอยฟ้า)			
4. รฟม. เป็นส่วนหนึ่งของการรถไฟแห่งประเทศไทย (รฟท.)			

รายงานสำรวจภาพลักษณ์องค์กรของ รฟม. และความพึงพอใจของประชาชนต่อมาตรการลดผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมและจราจร
ประจำปีงบประมาณ 2564

 5. BTS เป็นบริษัทลูกของ รฟม.			
 6. บริษัท ทางด่วนและรถไฟฟ้ากรุงเทพ จำกัด (มหาชน) (BEM) เป็นผู้รับสัมปทานการเดินรถให้ รฟม.			

1.2 (แสดงการ์ด : สิ่งที่คุณถึง รฟม.) เมื่อพูดถึง รฟม. ท่านนึกถึงอะไรเป็นอย่างแรกและนึกถึงอะไรอีกบ้าง

	อันดับแรก (คำตอบเดียว)	นึกถึงอะไรอีกบ้าง (หลายคำตอบ)
1. โครงการขนาดใหญ่	1	1
2. เทคโนโลยีขั้นสูง	2	2
3. ความทันสมัย	3	3
4. การพัฒนาเมือง	4	4
5. การให้บริการที่ดี	5	5
6. ความโปร่งใส/ตรวจสอบได้	6	6
7. ความสะดวกรวดเร็ว	7	7
8. ระบบขนส่งมวลชน	8	8
9. อื่นๆ (ระบุ) _____

ส่วนที่ 2 ความเชื่อถือต่อ รฟม.

2.1 กรุณาระบุระดับความคิดเห็นของท่านในแต่ละข้อคำถามต่อไปนี้ โดยระบุคำตอบของท่านว่าท่าน “เห็นด้วยอย่างยิ่ง/เห็นด้วย/ค่อนข้างเห็นด้วย/ไม่เห็นด้วย/ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง”

ข้อคำถาม	ระดับความคิดเห็น					
	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ค่อนข้าง เห็นด้วย	ไม่ เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง	ไม่ทราบ
ความเชื่อถือที่มีต่อ รฟม.						
1. ท่านเชื่อถือมาตรฐานในการดูแลควบคุมการก่อสร้างโครงการรถไฟฟ้าของ รฟม.						
2. ท่านเชื่อถือความสามารถของ รฟม. ในการกำกับดูแลการก่อสร้างรถไฟฟ้าโครงการต่างๆ ให้แล้วเสร็จภายในเวลาที่กำหนด						
3. ท่านเชื่อถือการดำเนินงานของ รฟม. ว่าโปร่งใสตรวจสอบได้						
4. ท่านเชื่อถือ รฟม. ว่าจะสามารถเป็นองค์กรที่มี						



รายงานสำรวจภาพลักษณ์องค์กรของ รฟม. และความพึงพอใจของประชาชนต่อมาตรการลดผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมและจราจร
ประจำปีงบประมาณ 2564

ข้อความคำถาม	ระดับความคิดเห็น					
	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ค่อนข้าง เห็นด้วย	ไม่ เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง	ไม่ทราบ
ความเป็นเลิศด้านรถไฟฟ้าขนส่งมวลชนที่สามารถยกระดับคุณภาพชีวิตประชาชน และส่งเสริมการพัฒนาเมืองอย่างยั่งยืน						
5. ท่านเชื่อถือต่อการดำเนินงานที่เป็นธรรมในด้านการจัดกรรมสิทธิ์ที่ดิน (การเวนคืน) ของ รฟม.						
6. ท่านเชื่อมั่นว่า รฟม. สามารถให้บริการที่ดีแก่ผู้ใช้บริการ						
7. ท่านเชื่อถือต่อความสามารถของ รฟม. ในการขยายบริการและการเชื่อมโยงโครงข่ายกับระบบขนส่งอื่นๆ เพื่อให้บริการครอบคลุมพื้นที่กรุงเทพฯ และปริมณฑล						
8. ท่านเชื่อมั่นว่า รฟม. สามารถให้บริการที่หลากหลาย และตอบสนองความต้องการของสังคมเมือง						
9.1 โดยรวมแล้วท่านมีความเชื่อถือต่อองค์กร รฟม.						
9.2 เหตุผลที่ “ไม่เห็นด้วย/ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง”						
9.3 โดยรวมแล้วท่านมีความเชื่อถือต่อองค์กรใดมากที่สุด (คำตอบเดียว)	1. รฟม.	2. BTS	3. Airport Rail Link			
9.4 เหตุผลที่เชื่อถือองค์กร (ระบุ)..... มากกว่า รฟม.(ถามข้อดีขององค์กรอื่น)						
ภาพลักษณ์ด้านการกำกับดูแลกิจการที่ดีของ รฟม.	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ค่อนข้าง เห็นด้วย	ไม่ เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง	ไม่ทราบ
10. ท่านเชื่อถือว่า รฟม. คำนึงถึงผลกระทบที่เกิดขึ้นต่อสังคมและให้ความสำคัญต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่ม						



รายงานสำรวจภาพลักษณ์องค์กรของ รฟม. และความพึงพอใจของประชาชนต่อมาตรการลดผลกระทบสิ่งแวดล้อมและจราจร
ประจำปีงบประมาณ 2564

ข้อความคำถาม	ระดับความคิดเห็น					
	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ค่อนข้าง เห็นด้วย	ไม่ เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง	ไม่ทราบ
11. ท่านเชื่อถือว่า รฟม. มีความมุ่งมั่นและมีความ รับผิดชอบต่อการดำเนินโครงการรถไฟฟ้าให้มี ประสิทธิภาพและเป็นประโยชน์ต่อประชาชน						
12. ท่านเชื่อถือว่า รฟม. มีความมุ่งมั่นในการบริหาร โครงการด้วยความโปร่งใส						
13.1 โดยรวมแล้วท่านมีความเชื่อถือว่า รฟม. มีการกำกับดูแลกิจการที่ดี						
13.2 เหตุผลที่ “ไม่เห็นด้วย/ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง”						
13.3 โดยรวมแล้วท่านมีความเชื่อถือต่อการกำกับ ดูแลกิจการที่ดีขององค์กรใดมากที่สุด (คำตอบ เดียว)	1. รฟม.	2. BTS	3. Airport Rail Link			
13.4 เหตุผลที่เชื่อถือองค์กร (ระบุ)..... มากกว่า รฟม.(ถามข้อดีขององค์กรอื่น)						

ส่วนที่ 3 ความคิดเห็นต่อ รฟม.

3.1 ท่านต้องการให้ รฟม. เผยแพร่ข้อมูลข่าวสารใดเพิ่มเติมบ้าง

1. ไม่ต้องการ (ข้อมูลเพียงพอแล้ว)
2. ต้องการเพิ่มเติมในเรื่องใด (โปรดระบุข้อมูลที่ท่านต้องการ)

1.
2.

3.2 ท่านต้องการให้ รฟม. ปรับปรุงในเรื่องใดบ้างเพื่อให้ท่านรู้จักและมีความเชื่อถือต่อองค์กร รฟม. มากขึ้น

--



รายงานสำรวจภาพลักษณ์องค์กรของ รฟม. และความพึงพอใจของประชาชนต่อมาตรการลดผลกระทบสิ่งแวดล้อมและจราจร ประจำปีงบประมาณ 2564

**แบบสอบถามสำรวจภาพลักษณ์ด้านการบริหารจัดการ ด้านประชาสัมพันธ์ ด้านคุณธรรม
และความโปร่งใสในการดำเนินงานของ รฟม. ในกลุ่มประชาชน ประจำปี 2564**

พนักงานสัมภาษณ์ : บันทึกข้อมูลเอง

ผู้ตอบแบบสอบถาม ชื่อ _____ นามสกุล _____ เบอร์โทรศัพท์ที่ติดต่อได้ _____

พนักงานสัมภาษณ์ : บันทึกข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการกระจายตัวอย่างตามแผนงาน			
สถานที่สำรวจ	ช่วงเวลาที่สำรวจ	1. 6.00 - 9.00 น.
			2. 9.01 - 12.00 น.
			4. 16.31 - 19.30 น.
			3. 12.01 - 16.30 น.
			น.

พนักงานสัมภาษณ์ ชื่อ _____ รหัส _____ วัน/เดือน/ปีที่ปฏิบัติงาน _____

Supervisor ชื่อ _____

QC	1. ACC โดย	2. Edit (ทุกชุด) โดย	3. Back check โดย
----	------------------	----------------------------	-------------------------

คำแนะนำสำหรับพนักงานสัมภาษณ์ (พร้อมแสดงบัตรและหนังสือจาก รฟม.)

สวัสดีค่ะ/ครับ ดิฉัน/ผม (ชื่อ) _____ เป็นพนักงานสัมภาษณ์จากบริษัท ไอทีเสิร์ช จำกัด ซึ่งได้รับมอบหมายจากการรถไฟฟ้าขนส่งมวลชนแห่งประเทศไทย หรือ รฟม. ให้เก็บข้อมูลเพื่อสำรวจความคิดเห็นของประชาชนตามแนวสายทางโครงการรถไฟฟ้าที่มีต่อองค์การรถไฟฟ้าขนส่งมวลชนแห่งประเทศไทย หรือ รฟม. โดยรับรองว่าข้อมูลของท่านจะเป็นความลับและนำไปสรุปเป็นภาพรวมเพื่อใช้วางแผนพัฒนาการดำเนินงานกิจการของ รฟม. ให้เป็นที่น่าเชื่อถือมากขึ้น โดยจะขอรบกวนเวลาท่านในการตอบแบบสอบถาม ประมาณ 10 นาที นะคะ/ครับ

คำถามคัดเลือกกลุ่มตัวอย่าง

S1. ท่านรู้จักการรถไฟฟ้าขนส่งมวลชนแห่งประเทศไทย (รฟม.) หรือไม่

- | | |
|---|--|
| 1. รู้จักน้อย/เคยได้ยินแต่ชื่อ | 2. พอรู้จักบ้างพอสมควรแต่ไม่เคยใช้บริการ |
| 3. พอรู้จักบ้างพอสมควรและเคยใช้บริการ | 4. รู้จักเป็นอย่างดี/ใช้บริการประจำ |
| 0. ไม่เคยได้ยินชื่อมาก่อน/ไม่รู้จัก/ไม่แน่ใจ (หยุดสัมภาษณ์) | |

S2. ปัจจุบันท่านทำงาน/อยู่อาศัยในรัศมีไม่เกิน 1 กิโลเมตร ของเส้นทางรถไฟฟ้าของ รฟม. เส้นทางใดต่อไปนี้ (คำตอบเดียว)

- สายเฉลิมรัชมงคล (MRT สายสีน้ำเงิน) ช่วงหัวลำโพง - บางแค และช่วงบางซื่อ - ท่าพระ
- สายฉลองรัชธรรม (MRT สายสีม่วง) ช่วงบางใหญ่ - เตาปูน
- สายสีชมพู ช่วงแคราย - มีนบุรี
- สายสีเหลือง ช่วงลาดพร้าว - สำโรง
- สายสีส้ม (ตะวันออก) ช่วงศูนย์วัฒนธรรมแห่งประเทศไทย - มีนบุรี (สุวินทวงศ์)
- สายสีส้ม (ตะวันตก) ช่วงบางขุนนนท์ - ศูนย์วัฒนธรรมแห่งประเทศไทย



รายงานสำรวจภาพลักษณ์องค์กรของ รฟม. และความพึงพอใจของประชาชนต่อมาตรการลดผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมและจราจร
ประจำปีงบประมาณ 2564

7. สายสีม่วง (ใต้) ช่วงเตาปูน - ราษฎร์บูรณะ (วงแหวนกาญจนาภิเษก)

8. เส้นทางอื่นๆ (หยุดสัมภาษณ์)

ข้อมูลทั่วไป

P1. ท่านเคยติดต่อ/ใช้บริการ รฟม. หรือไม่

1. เคยติดต่อ/ใช้บริการ : P1.1 ท่านเคยใช้บริการในเรื่องใดบ้าง (ตอบได้หลายคำตอบ)

- | | | |
|-------------------------------|---------------------------|-----------------------|
| 1. ใช้บริการรถไฟฟ้า รฟม./ MRT | 2. ถูกเวนคืนที่ดิน | 3. เข้าที่ดินของ รฟม. |
| 4. แจ้งข้อร้องเรียน | 5. ติดต่อพนักงาน รฟม./MRT | 6. อื่นๆ (ระบุ) _____ |

2. ไม่เคยติดต่อ/ใช้บริการ

P2. เพศ 1. ชาย 2. หญิง

P3. อายุของท่าน ระบุอายุจริง _____ ปี (พนักงานสัมภาษณ์ : วงกลมคำตอบที่ตรงกับอายุ)

- | | | |
|------------------|---------------|----------------|
| 1. ไม่เกิน 22 ปี | 2. 23 - 34 ปี | 3. 35 - 40 ปี |
| 4. 41 - 55 ปี | 5. 56 - 59 ปี | 6. 60 ปีขึ้นไป |

P4. (แสดงการ์ด) ระดับการศึกษาสูงสุดที่ท่านกำลังศึกษาอยู่/เรียนจบ

- | | | | |
|-----------------------------|---------------|---------------------|---------------------------------------|
| 1. ไม่ได้เรียน | 2. ประถมศึกษา | 3. มัธยมศึกษาตอนต้น | 4. มัธยมศึกษาตอนปลาย/ ปวช. /เทียบเท่า |
| 5. ปวส./อนุปริญญา/เทียบเท่า | 6. ปริญญาตรี | 7. ปริญญาโท | 8. ปริญญาเอก |

P5. (แสดงการ์ด) อาชีพของท่าน

- | | | | |
|-----------------------|--------------------------|-------------------------|-----------------------|
| 1. พนักงานบริษัทเอกชน | 2. ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ | 3. ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว | 4. รับจ้าง/รับเหมา |
| 5. นักเรียน/นักศึกษา | 6. แม่บ้าน | 7.ว่างงาน | 8. อื่นๆ (ระบุ) _____ |

P6. (แสดงการ์ด) รายได้ส่วนตัวโดยเฉลี่ยต่อเดือนของท่าน

- | | | |
|------------------------------|------------------------------|------------------------------|
| 1. ไม่เกิน 15,000 บาท/เดือน | 2. 15,001 - 25,000 บาท/เดือน | 3) 25,001 - 35,000 บาท/เดือน |
| 4. 35,001 - 45,000 บาท/เดือน | 5. 45,001 บาท/เดือน ขึ้นไป | |

คำถามหลัก

ส่วนที่ 1 ภาพลักษณ์ขององค์กรในแต่ละด้านของ รฟม.

2.1 กรุณาระบุระดับความคิดเห็นของท่านในแต่ละข้อคำถามต่อไปนี้ โดยระบุคำตอบของท่านว่า “เห็นด้วยอย่างยิ่ง/
เห็นด้วย/ค่อนข้างเห็นด้วย/ไม่เห็นด้วย/ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง”

ข้อ	ข้อคำถาม	เห็น ด้วย อย่างยิ่ง	เห็น ด้วย	ค่อนข้าง เห็นด้วย	ไม่เห็น ด้วย	ไม่ เห็นด้วย อย่างยิ่ง	ไม่ ทราบ
ด้านการบริหารจัดการ							
1	รฟม. มีความสามารถในการจัดให้มีบริการรถไฟฟ้า ขนส่งมวลชนที่มีประสิทธิภาพ (ประสิทธิภาพการให้บริการ คือ การให้บริการอย่างสม่ำเสมอ ตรงต่อเวลา มีบริการที่ เพียงพอ ให้บริการอย่างต่อเนื่อง และมีบริการที่ทันสมัยด้วย เทคโนโลยี)						
2	บุคลากรของ รฟม. มีคุณภาพ ความสามารถ และความ เชี่ยวชาญในการให้บริการรถไฟฟ้าขนส่งมวลชนระดับ มาตรฐานสากล (คุณภาพ หมายถึง การให้บริการเป็นไปตามข้อกำหนดที่ต้องการ ของผู้ใช้บริการและสามารถสร้างความพอใจได้)						
3	รฟม. มีการบริหารการใช้จ่าย งบประมาณ โดยคำนึงถึง ความคุ้มค่าและประหยัด เช่น การทำงาน, มีจำนวน บุคลากรที่เหมาะสมกับปริมาณงานในแต่ละสถานี, การก่อสร้างสถานีที่รวดเร็วถูกต้อง เป็นไปตามเวลา ที่กำหนด						
4	รฟม. ให้ความสำคัญกับผู้ใช้บริการและผู้มีส่วนได้เสีย ต่างๆ ด้วยการรับฟังข้อคิดเห็นและนำมาปรับปรุงการ ดำเนินการของ รฟม.						
5	รฟม. เป็นองค์กรที่มีการบริหารจัดการที่ยอดเยี่ยม						
6.1	โดยรวมแล้ว รฟม.เป็นองค์กรที่มีการบริหารจัดการที่ดี						
	6.2 เหตุผลที่ “ไม่เห็นด้วย/ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง”						
	6.3 โดยรวมแล้วท่านคิดว่าองค์กรใดมีการบริหาร จัดการองค์กรที่ดีมากที่สุด	1. รฟม.	2. BTS	3. Airport Rail Link			



รายงานสำรวจภาพลักษณ์องค์กรของ รฟม. และความพึงพอใจของประชาชนต่อมาตรการลดผลกระทบสิ่งแวดล้อมและจราจร
ประจำปีงบประมาณ 2564

6.4 เหตุผลที่คิดว่าองค์กร (ระบุ)..... ดำเนินการได้ ดีกว่า รฟม.(ถามข้อดีขององค์กรอื่น)							
ข้อ	ข้อคำถาม	เห็น ด้วย อย่างยิ่ง	เห็น ด้วย	ค่อนข้าง เห็นด้วย	ไม่เห็น ด้วย	ไม่ เห็นด้วย อย่างยิ่ง	ไม่ ทราบ
ด้านการประชาสัมพันธ์							
1	รฟม. มีการประชาสัมพันธ์ความคืบหน้าของโครงการ รถไฟฟ้าสายต่างๆ อย่างชัดเจนและต่อเนื่อง						
2	รฟม. มีการสื่อสารถึงความเชี่ยวชาญ/ศักยภาพของ องค์กร ในการพัฒนาโครงข่ายระบบรถไฟฟ้าขนส่ง มวลชนของประเทศไทย						
3	รฟม. มีการสื่อสารนโยบายในการกำกับดูแลผู้รับจ้าง ให้ก่อสร้างโครงการรถไฟฟ้าด้วยความปลอดภัย						
4	รฟม. มีการสื่อสารนโยบายในการดูแลชุมชน สังคมและ สิ่งแวดล้อม ควบคู่กับงานก่อสร้างโครงการรถไฟฟ้า						
5	รฟม. มีการประชาสัมพันธ์แนวเส้นทางและข้อมูลการ ให้บริการรถไฟฟ้าของ รฟม. (รถไฟฟ้า MRT) ที่มี ประสิทธิภาพ						
6	ช่องทางประชาสัมพันธ์ของ รฟม. ผ่านสื่อโทรทัศน์ วิทยุ หนังสือพิมพ์ และสื่อออนไลน์ มีประสิทธิภาพในการ สร้างการรับรู้แก่ประชาชน						
7	ช่องทางประชาสัมพันธ์ของ รฟม. ผ่านสื่อภายใน สถานีรถไฟฟ้า/ขบวนรถไฟฟ้า/อาคารจอดแล้วจร มีประสิทธิภาพในการสร้างการรับรู้แก่ประชาชน						
8	การจัดกิจกรรมประชาสัมพันธ์/ชุมชนสัมพันธ์ในแนว สายทางโครงการรถไฟฟ้าของ รฟม. ช่วยสร้างทัศนคติที่ ดีต่อการดำเนินงานของ รฟม.						
9.1	โดยรวมแล้ว รฟม.ดำเนินการประชาสัมพันธ์ ได้เป็นอย่างดี						
9.2 เหตุผลที่ “ไม่เห็นด้วย/ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง”							
9.3 โดยรวมแล้วท่านคิดว่าองค์กรใดดำเนินการ ประชาสัมพันธ์ได้ดีมากที่สุด		1. รฟม.	2. BTS	3. Airport Rail Link			

รายงานสำรวจภาพลักษณ์องค์กรของ รฟม. และความพึงพอใจของประชาชนต่อมาตรการลดผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมและจราจร
ประจำปีงบประมาณ 2564

9.4 เหตุผลที่คิดว่าองค์กร (ระบุ)..... ดำเนินการได้ ดีกว่า รฟม.(ถามข้อดีขององค์กรอื่น)							
ข้อ	ข้อคำถาม	เห็น ด้วย อย่างยิ่ง	เห็น ด้วย	ค่อนข้าง เห็นด้วย	ไม่เห็น ด้วย	ไม่ เห็นด้วย อย่างยิ่ง	ไม่ ทราบ
ด้านคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงาน							
1	รฟม. มีการเผยแพร่ข้อมูลเกี่ยวกับการให้บริการต่างๆ อย่างชัดเจน เช่น กฎเกณฑ์ ข้อกฎหมาย ข้อบังคับ ขั้นตอน แบบฟอร์ม และสถานที่ให้บริการ						
2	รฟม. ให้บริการประชาชนและผู้ใช้บริการทุกคนอย่าง เท่าเทียมกันโดยไม่มีการเลือกปฏิบัติ						
3	เจ้าหน้าที่ รฟม. มีความสุภาพการให้บริการ						
4	เจ้าหน้าที่ รฟม. มีความพร้อมในการปฏิบัติงาน ตามภาระหน้าที่ที่ต้องให้บริการแก่ท่าน						
5	การไม่เคยได้ยิน/รับทราบว่า เจ้าหน้าที่ รฟม. ที่ ให้บริการท่านรับเงินพิเศษ, เรียไร, ขอรับบริจาค รวมถึง สิ่งอำนวยความสะดวกหรือประโยชน์อื่นใด เพื่อแลกเปลี่ยนกับการให้บริการตามหน้าที่						
6	รฟม. มีการดำเนินงานตามหลักธรรมาภิบาลอย่าง จริงจัง						
7.1	โดยรวมแล้ว รฟม. เป็นองค์กรที่มีคุณธรรมและ ความโปร่งใสในการดำเนินการ						
7.2 เหตุผลที่ “ไม่เห็นด้วย/ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง”							
	7.3 โดยรวมแล้วท่านคิดว่าองค์กรใดมีคุณธรรม และความโปร่งใสในการดำเนินการมากที่สุด	1. รฟม.	2. BTS	3. Airport Rail Link			
7.4 เหตุผลที่คิดว่าองค์กร (ระบุ)..... ดำเนินการได้ ดีกว่า รฟม.(ถามข้อดีขององค์กรอื่น)							



รายงานสำรวจภาพลักษณ์องค์กรของ รฟม. และความพึงพอใจของประชาชนต่อมาตรการลดผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมและจราจร
ประจำปีงบประมาณ 2564

ส่วนที่ 2 ความคิดเห็นต่อ รฟม.

2.1 ท่านต้องการให้ รฟม. ปรับปรุงในเรื่องใดบ้างเพื่อให้เป็นที่น่าเชื่อถือมากขึ้นในด้านต่อไปนี้

ด้านการบริหารจัดการ
ด้านการประชาสัมพันธ์
ด้านคุณธรรมและความโปร่งใส

รายงานสำรวจภาพลักษณ์องค์กรของ รพม. และความพึงพอใจของประชาชนต่อมาตรการลดผลกระทบสิ่งแวดล้อมและจราจร
ประจำปีงบประมาณ 2564

แบบสอบถามสำรวจภาพลักษณ์ด้านการบริหารจัดการ ด้านประชาสัมพันธ์ ด้านคุณธรรม
และความโปร่งใสในการดำเนินงานของ รพม. ในกลุ่มพนักงาน รพม. ประจำปี 2564

QR Code

เพื่อตอบแบบสอบถามภาพลักษณ์ รพม. ด้านการบริหารจัดการ ด้านการประชาสัมพันธ์
ด้านคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานสำหรับพนักงาน รพม. ประจำปี 2564



คำชี้แจง

กรุณาตอบคำถามตามความคิดเห็นที่แท้จริงของท่านและส่งให้บริษัท ไอทีเสิร์ช จำกัด **ภายในวันศุกร์ที่ 15 มกราคม 2564** บริษัทฯ รับรองว่าข้อมูลของท่านจะเป็นความลับและนำไปสรุปเป็นภาพรวมเพื่อใช้วางแผนพัฒนาการดำเนินภาพลักษณ์องค์กรของ รพม. ให้เป็นที่น่าเชื่อถือมากขึ้น โดยแบบสอบถามนี้จะใช้เวลาตอบประมาณ 10 นาที

ข้อมูลส่วนตัว

P1. เพศ 1. ชาย 2. หญิง

P2. อายุของท่าน ระบุอายุจริง _____ ปี (พนักงานสัมภาษณ์ : วงกลมคำตอบที่ตรงกับอายุ)

- | | | |
|------------------|---------------|----------------|
| 1. ไม่เกิน 22 ปี | 2. 23 - 34 ปี | 3. 35 - 40 ปี |
| 4. 41 - 55 ปี | 5. 56 - 59 ปี | 6. 60 ปีขึ้นไป |

P3. ระดับการศึกษาสูงสุดที่ท่านกำลังศึกษาอยู่/เรียนจบ

- | | | |
|---------------------------------------|-----------------------------|--------------|
| 1. มัธยมศึกษาตอนปลาย/ ปวช. /เทียบเท่า | 2. ปวส./อนุปริญญา/เทียบเท่า | |
| 3. ปริญญาตรี | 4. ปริญญาโท | 5. ปริญญาเอก |

P4. ตำแหน่งงานปัจจุบันของท่าน

- | | |
|--|---------------------------------|
| 1. ผู้อำนวยการฝ่าย/สำนัก หรือเทียบเท่า | 2. ผู้อำนวยการกอง หรือเทียบเท่า |
| 3. หัวหน้าแผนก หรือเทียบเท่า | 4. พนักงานระดับปฏิบัติการ |
| 5. อื่นๆ (ระบุ) _____ | |

P5. ระยะเวลาที่ท่านปฏิบัติงานใน รพม.

- | | | | | |
|---------------------------|-------------|-------------|--------------|------------------|
| 1. 6 เดือน - ไม่เกิน 1 ปี | 2. 1 - 2 ปี | 3. 3 - 5 ปี | 4. 6 - 10 ปี | 5. มากกว่า 10 ปี |
|---------------------------|-------------|-------------|--------------|------------------|



รายงานสำรวจภาพลักษณ์องค์กรของ รพม. และความพึงพอใจของประชาชนต่อมาตรการลดผลกระทบสิ่งแวดล้อมและจรรยาบรรณ
ประจำปีงบประมาณ 2564

P6. กรุณาระบุชื่อหน่วยงานของท่าน เพื่อใช้ประโยชน์ในการกระจายผู้ตอบแบบสำรวจและวิเคราะห์ผลการสำรวจ

1. สำนักผู้ว่าการ (สพว.)
2. สำนักสื่อสารองค์กร (สสอ.)
3. สำนักกฎหมาย (สกม.)
4. สำนักนิติกรรม (สนก.)
5. สำนักตรวจสอบ (สตส.)
6. ฝ่ายนโยบายและยุทธศาสตร์ (ฝนย.)
7. ฝ่ายพัฒนาโครงการรถไฟฟ้า (ฝพค.)
8. ฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศ (ฝทท.)
9. ฝ่ายบัญชีและการเงิน (ฝชง.)
10. ฝ่ายธุรกิจบัตรโดยสาร (ฝธด.)
11. ฝ่ายวิศวกรรมและสถาปัตยกรรม (ฝวส.)
12. ฝ่ายบริหารงานก่อสร้าง 1 (ฝบก.1)
13. ฝ่ายบริหารงานก่อสร้าง 2 (ฝบก.2)
14. ฝ่ายพัฒนาธุรกิจ (ฝพธ.)
15. ฝ่ายระบบรถไฟฟ้า (ฝรฟ.)
16. ฝ่ายปฏิบัติการ (ฝปก.)
17. ฝ่ายรักษาความปลอดภัยและกู้ภัย (ฝรภ.)
18. ฝ่ายกรรมสิทธิ์ที่ดิน (ฝกท.)
19. ฝ่ายจัดซื้อและบริการ (ฝจบ.)
20. ฝ่ายทรัพยากรบุคคล (ฝทบ.)
21. สำนักงานความปลอดภัย อาชีวอนามัยและสภาพแวดล้อมในการทำงาน (สปอ.)
22. สำนักงานพัฒนาระบบงาน (สพร.)



รายงานสำรวจภาพลักษณ์องค์กรของ รพม. และความพึงพอใจของประชาชนต่อมาตรการลดผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมและจราจร
ประจำปีงบประมาณ 2564

คำถามหลัก

ส่วนที่ 1 ภาพลักษณ์ขององค์กรในแต่ละด้านของ รพม.

2.1 กรุณาระบุระดับความคิดเห็นของท่านในแต่ละข้อคำถามต่อไปนี้ โดยระบุคำตอบของท่านว่าท่าน “เห็นด้วยอย่างยิ่ง/
เห็นด้วย/ค่อนข้างเห็นด้วย/ไม่เห็นด้วย/ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง”

ข้อ	ข้อคำถาม	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็น ด้วย	ค่อนข้าง เห็นด้วย	ไม่เห็น ด้วย	ไม่เห็น ด้วย อย่างยิ่ง
ด้านการบริหารจัดการ						
1	ความสามารถของ รพม. ในการจัดให้มีบริการรถไฟฟ้าขนส่งมวลชนที่มีประสิทธิภาพ					
2	คุณภาพ ความสามารถ และความเชี่ยวชาญของบุคลากรของ รพม. ในการให้บริการรถไฟฟ้าขนส่งมวลชนระดับมาตรฐานสากล					
3	การบริหารการใช้จ่าย งบประมาณ โดยคำนึงถึงความคุ้มค่าและประหยัดของ รพม. เช่น การทำงาน มีจำนวนบุคลากรที่เหมาะสมกับปริมาณงานในแต่ละสถานี, การก่อสร้างสถานีที่รวดเร็วถูกต้องเป็นไปตามเวลาที่กำหนด					
4	การให้ความสำคัญกับผู้ใช้บริการและผู้มีส่วนได้เสีย ด้วยการรับฟังข้อคิดเห็นและนำมาปรับปรุงการดำเนินการของ รพม.					
5.1	ภาพรวมของการเป็นองค์กรที่มีการบริหารจัดการที่ยอดเยี่ยม					
	5.2 เหตุผลที่ “ไม่เห็นด้วย/ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง” การเป็นองค์กรที่มีการบริหารจัดการที่ยอดเยี่ยม					
ด้านการประชาสัมพันธ์						
1	สื่อประชาสัมพันธ์ภายในองค์กร (เช่น อินทราเน็ต เฟซบุ๊กสื่อสารภายในองค์กร จอทีวีในสำนักงาน) เป็นสื่อที่เข้าถึงได้ง่ายและรวดเร็ว					
2	ข้อมูลข่าวสารขององค์กร (เช่น นโยบายของผู้บริหาร สวัสดิการของพนักงาน ผลการดำเนินงานที่สำคัญ) ที่เผยแพร่ผ่านสื่อประชาสัมพันธ์ภายในองค์กร มีความชัดเจน เข้าใจง่าย					
3	ท่านสามารถนำข้อมูลข่าวสารสำคัญขององค์กรที่ได้รับทราบมาใช้ประโยชน์ในการปรับปรุงและพัฒนาการทำงานได้					
4.1	ภาพรวมด้านการประชาสัมพันธ์ภายในองค์กร ที่มีประสิทธิภาพที่ดี					
	4.2 เหตุผลที่ “ไม่เห็นด้วย/ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง” ด้านการประชาสัมพันธ์ภายในองค์กรที่มีประสิทธิภาพที่ดี					



รายงานสำรวจภาพลักษณ์องค์กรของ รฟม. และความพึงพอใจของประชาชนต่อมาตรการลดผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมและจราจร
ประจำปีงบประมาณ 2564

ข้อ	ข้อความ	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็น ด้วย	ค่อนข้าง เห็นด้วย	ไม่เห็น ด้วย	ไม่เห็น ด้วย อย่างยิ่ง
ด้านคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงาน						
1	บุคลากรของ รฟม. มีจิตสำนึกที่ดี ซื่อสัตย์สุจริต รับผิดชอบ ตลอดจนปฏิบัติงานโดยมุ่งผลสัมฤทธิ์ของงาน รักษามาตรฐาน มีคุณภาพ โปร่งใส และสามารถตรวจสอบได้					
2	บุคลากรของ รฟม. ยึดถือประโยชน์ของประเทศชาติเหนือกว่าประโยชน์ตนและไม่มีผลประโยชน์ทับซ้อน					
3	บุคลากรของ รฟม. ยืนหยัดทำในสิ่งที่ถูกต้อง เป็นธรรมและถูกกฎหมาย					
4	รฟม. มีการเผยแพร่หลักการ แนวความคิด และให้ความรู้ที่เกี่ยวข้องกับการต่อต้านการทุจริต เช่น มีการประกาศเจตนารมณ์ต่อต้านการทุจริต มีการฝึกอบรมหรือสัมมนา มีการประชาสัมพันธ์ในช่องทางต่างๆ (โปสเตอร์ banner บนหน้า internet) มีการจัดนิทรรศการและกิจกรรมต่างๆ เป็นต้น					
5	รฟม. เปิดโอกาสให้บุคลากรภายในหน่วยงานมีส่วนร่วมในการดำเนินงานด้านกำกับดูแลกิจการที่ดีและการป้องกันและปราบปรามการทุจริต					
6	ระบบการตรวจสอบภายในของ รฟม. สามารถป้องกันการทุจริตได้					
7	บุคลากรของ รฟม. ไม่มีการรับของขวัญ/เงิน/สิทธิประโยชน์ต่างๆ ในเทศกาล/วันสำคัญต่างๆ เช่น ปีใหม่ ตรุษจีน ฯลฯ ที่มีมูลค่าเกิน 3,000 บาท					
8	รฟม. ประเมินความดีความชอบของบุคลากรตามระดับคุณภาพของผลงาน					
9	รฟม. มีกระบวนการคัดเลือกบุคลากรเข้ารับการฝึกอบรม การสัมมนา การศึกษาที่เหมาะสม					
10	ผู้บังคับบัญชาของท่านมีการมอบหมายงานให้แก่เจ้าหน้าที่โดยคำนึงถึงความรู้ความสามารถและมาตรฐานกำหนดตำแหน่ง					
11.1	ภาพรวมด้านการเป็นองค์กรที่มีคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินการสูง					
	11.2 เหตุผลที่ “ไม่เห็นด้วย/ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง” ด้านการเป็นองค์กรที่มีคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินการสูง					



รายงานสำรวจภาพลักษณ์องค์กรของ รพม. และความพึงพอใจของประชาชนต่อมาตรการลดผลกระทบสิ่งแวดล้อมและจราจร
ประจำปีงบประมาณ 2564

ส่วนที่ 2 ความคิดเห็นต่อ รพม.

2.1 ท่านต้องการให้ รพม. ปรับปรุงในเรื่องใดบ้างในด้านการบริหารจัดการภายในองค์กร ประชาสัมพันธ์ภายในองค์กร
และการเป็นองค์กรที่มีคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินการ



รายงานสำรวจภาพลักษณ์องค์กรของ รฟม. และความพึงพอใจของประชาชนต่อมาตรการลดผลกระทบสิ่งแวดล้อมและจราจร
ประจำปีงบประมาณ 2564

แบบสอบถามสำรวจความพึงพอใจต่อมาตรการลดผลกระทบด้านสิ่งแวดล้อมและจราจรของประชาชน
ที่ได้รับผลกระทบจากการก่อสร้างโครงการรถไฟฟ้าของ รฟม. ประจำปี 2564

พนักงานสัมภาษณ์ : บันทึกข้อมูลเอง

ผู้ตอบแบบสอบถาม ชื่อ _____ นามสกุล _____ เบอร์โทรศัพท์ที่ติดต่อดี _____

พนักงานสัมภาษณ์ : บันทึกข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการกระจายตัวอย่างตามแผนงาน				
สถานที่ที่สำรวจ	ช่วงเวลาที่สำรวจ	1. 6.00 - 9.00 น.	2. 9.01 - 12.00 น.
			3. 12.01 - 16.30 น.	4. 16.31 - 19.30 น.

พนักงานสัมภาษณ์ ชื่อ _____ รหัส _____ วัน/เดือน/ปีที่ปฏิบัติงาน _____

Supervisor ชื่อ _____

QC	1. ACC โดย	2. Edit (ทุกชุด) โดย	3. Back check โดย
----	------------------	----------------------------	-------------------------

คำแนะนำตัวสำหรับพนักงานสัมภาษณ์ (พร้อมแสดงบัตรและหนังสือจาก รฟม.)

สวัสดิ์คะ/ครับ ดิฉัน/ผม (ชื่อ) _____ เป็นพนักงานสัมภาษณ์จากบริษัท ไอทีเสิร์ช จำกัด ซึ่งได้รับมอบหมายจาก
การรถไฟฟ้าขนส่งมวลชนแห่งประเทศไทย หรือ รฟม. ให้เก็บข้อมูลเพื่อ **สำรวจความคิดเห็นของประชาชนตามแนวสายทาง
โครงการรถไฟฟ้าที่มีต่อองค์กรการรถไฟฟ้าขนส่งมวลชนแห่งประเทศไทย หรือ รฟม.** โดยรับรองว่าข้อมูล
ของท่านจะเป็นความลับและนำไปสรุปเป็นภาพรวมเพื่อใช้วางแผนพัฒนาการดำเนินงานกิจการของ รฟม. ให้เป็นที่น่าเชื่อถือ
มากขึ้น โดยจะขอรบกวนเวลาท่านในการตอบแบบสอบถาม **ประมาณ 10 นาที** นะคะ/ครับ

คำถามคัดเลือกกลุ่มตัวอย่าง

S1. ท่านรู้จักการรถไฟฟ้าขนส่งมวลชนแห่งประเทศไทย (รฟม.) หรือไม่

1. รู้จักน้อย/เคยได้ยินแต่ชื่อ
2. พอรู้จักบ้างพอสมควรแต่ไม่เคยใช้บริการ
3. พอรู้จักบ้างพอสมควรและเคยใช้บริการ
4. รู้จักเป็นอย่างดี/ใช้บริการประจำ
0. ไม่เคยได้ยินชื่อมาก่อน/ไม่รู้จัก/ไม่แน่ใจ (หยุดสัมภาษณ์)

S2. ปัจจุบันท่านทำงาน/อยู่อาศัยในรัศมีไม่เกิน 1 กิโลเมตรจากจุดก่อสร้างของเส้นทางรถไฟฟ้าของ รฟม. เส้นทางใด
ต่อไปนี้ (คำตอบเดียว)

1. อยู่อาศัย
2. ทำงาน

ระบุเส้นทาง

3. สายสีชมพู ช่วงแคราย - มีนบุรี
4. สายสีเหลือง ช่วงลาดพร้าว - สำโรง



รายงานสำรวจภาพลักษณ์องค์กรของ รฟม. และความพึงพอใจของประชาชนต่อมาตรการลดผลกระทบสิ่งแวดล้อมและจราจร
ประจำปีงบประมาณ 2564

5. สายสีส้ม (ตะวันออก) ช่วงศูนย์วัฒนธรรมแห่งประเทศไทย - มีนบุรี (สุวินทวงศ์)
8. เส้นทางอื่นๆ (หยุดสัมภาษณ์)

ข้อมูลทั่วไป

P1. ท่านเคยติดต่อ/ใช้บริการ รฟม./MRT หรือไม่

1. เคยติดต่อ/ใช้บริการ : P1.1 ท่านเคยใช้บริการในเรื่องใดบ้าง (ตอบได้หลายคำตอบ)

- | | | |
|-------------------------------|---------------------------|-----------------------|
| 1. ใช้บริการรถไฟฟ้า รฟม./ MRT | 2. ถูกเวนคืนที่ดิน | 3. เข้าที่ดินของ รฟม. |
| 4. แจ้งข้อร้องเรียน | 5. ติดต่อพนักงาน รฟม./MRT | 6. อื่นๆ (ระบุ) _____ |

2. ไม่เคยติดต่อ/ใช้บริการ

P2. เพศ

1. ชาย	2. หญิง
--------	---------

P3. อายุของท่าน ระบุอายุจริง _____ ปี (พนักงานสัมภาษณ์ : วงกลมคำตอบที่ตรงกับอายุ)

- | | | |
|------------------|---------------|----------------|
| 1. ไม่เกิน 22 ปี | 2. 23 - 34 ปี | 3. 35 - 40 ปี |
| 4. 41 - 55 ปี | 5. 56 - 59 ปี | 6. 60 ปีขึ้นไป |

P4. (แสดงการ์ด) ระดับการศึกษาสูงสุดที่ท่านกำลังศึกษาอยู่/เรียนจบ

- | | | | |
|-----------------------------|---------------|---------------------|---------------------------------------|
| 1. ไม่ได้เรียน | 2. ประถมศึกษา | 3. มัธยมศึกษาตอนต้น | 4. มัธยมศึกษาตอนปลาย/ ปวช. /เทียบเท่า |
| 5. ปวส./อนุปริญญา/เทียบเท่า | 6.ปริญญาตรี | 7. ปริญญาโท | 8. ปริญญาเอก |

P5. (แสดงการ์ด) อาชีพของท่าน

- | | | | |
|-----------------------|--------------------------|-------------------------|-----------------------|
| 1. พนักงานบริษัทเอกชน | 2. ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ | 3. ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว | 4. รับจ้าง/รับเหมา |
| 5. นักเรียน/นักศึกษา | 6. แม่บ้าน | 7.ว่างงาน | 8. อื่นๆ (ระบุ) _____ |

P6. (แสดงการ์ด) รายได้ส่วนตัวโดยเฉลี่ยต่อเดือนของท่าน

- | | | |
|------------------------------|------------------------------|------------------------------|
| 1. ไม่เกิน 15,000 บาท/เดือน | 2. 15,001 - 25,000 บาท/เดือน | 3) 25,001 - 35,000 บาท/เดือน |
| 4. 35,001 - 45,000 บาท/เดือน | 5. 45,001 บาท/เดือน ขึ้นไป | |

P7. ท่านใช้เวลาโดยเฉลี่ยเท่าไรในการทำงาน/อยู่อาศัยใกล้พื้นที่ก่อสร้างรถไฟฟ้าของ รฟม.

- | | | |
|---------------------------|----------------------------|--------------------------|
| 1. น้อยกว่า 3 ชั่วโมง | 2. มากกว่า 3 - 6 ชั่วโมง | 3. มากกว่า 6 - 9 ชั่วโมง |
| 4. มากกว่า 9 - 12 ชั่วโมง | 5. มากกว่า 12 - 24 ชั่วโมง | |

P8. ลักษณะที่พักอาศัย/ทำงานของท่านที่อยู่ใกล้พื้นที่ก่อสร้าง

- | | | |
|---------------------|-----------------------|------------------------|
| 1. ห้องพัก/ห้องเช่า | 2. บ้าน/ทาวเฮ้าส์ | 3. ตึกแถว/อาคารพาณิชย์ |
| 4. คอนโดมิเนียม | 5. อื่นๆ (ระบุ) _____ | |



รายงานสำรวจภาพลักษณ์องค์กรของ รพม. และความพึงพอใจของประชาชนต่อมาตรการลดผลกระทบสิ่งแวดล้อมและจราจร ประจำปีงบประมาณ 2564

คำถามหลัก

ส่วนที่ 1 ความพึงพอใจต่อมาตรการลดผลกระทบด้านสิ่งแวดล้อมและจราจรจากการก่อสร้าง

1.1 กรุณาระบุระดับความคิดเห็นของท่านในแต่ละข้อคำถามต่อไปนี้ โดยระบุคำตอบของท่านว่าท่าน “พอใจมากที่สุด/พอใจมาก/พอใจ/ไม่พอใจ/ไม่พอใจมาก”

ข้อคำถาม	พอใจมากที่สุด	พอใจมาก	พอใจ	ไม่พอใจ	ไม่พอใจมาก	ไม่ทราบ
ด้านการให้ข้อมูลข่าวสารประชาสัมพันธ์ของโครงการก่อสร้าง						
1. การให้ข้อมูลเกี่ยวกับโครงการฯ ให้ประชาชนที่อาศัยหรือทำงานใกล้บริเวณก่อสร้างโครงการรับทราบ						
2. การแจ้งข่าวประชาสัมพันธ์ให้ทราบล่วงหน้าถึงผลกระทบหรือความไม่สะดวกที่อาจจะได้รับการก่อสร้างโครงการฯ						
3. การแจ้งข่าวประชาสัมพันธ์ให้ทราบช่องทางที่ท่านสามารถร้องเรียนได้หากได้รับผลกระทบจากการก่อสร้างโครงการ ฯ เช่น ศูนย์รับแจ้งเรื่องราวร้องทุกข์ของโครงการ						
ด้านการรับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน ของศูนย์รับแจ้งเรื่องราวร้องทุกข์ของ รพม. (ถามเฉพาะผู้ที่เคยใช้บริการของ รพม.)						
1. ความสะดวกในการแจ้งเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียนของศูนย์รับแจ้งเรื่องราวร้องทุกข์ของโครงการฯ						
2. การให้บริการด้วยความสุภาพและกระตือรือร้นของเจ้าหน้าที่รับเรื่องของศูนย์รับแจ้งเรื่องราวร้องทุกข์ของโครงการฯ						
3. การติดตามความคืบหน้าของเรื่องราวร้องทุกข์/ร้องเรียนของศูนย์รับแจ้งเรื่องราวร้องทุกข์ของโครงการฯ						
4. ความเหมาะสมของระยะเวลาในการตอบสนองต่อเรื่องที่มีการร้องทุกข์/ร้องเรียนในแต่ละกรณี						
ด้านการแก้ไขปัญหา (กรณีไม่ได้แจ้งศูนย์รับแจ้งเรื่องฯ)						
1. ความรวดเร็วในการแก้ไขเมื่อเกิดปัญหาเฉพาะหน้าต่างๆ จากการก่อสร้างโครงการ ฯ						
2. วิธีการและผลการแก้ไขปัญหา						
ด้านมาตรการลดผลกระทบด้านสิ่งแวดล้อม						
ด้านฝุ่นละออง						



รายงานสำรวจภาพลักษณ์องค์กรของ รฟม. และความพึงพอใจของประชาชนต่อมาตรการลดผลกระทบสิ่งแวดล้อมและจราจร
ประจำปีงบประมาณ 2564

ข้อคำถาม	พอใจมากที่สุด	พอใจมาก	พอใจ	ไม่พอใจ	ไม่พอใจมาก	ไม่ทราบ
1. การปิดคลุมกองดิน/วัสดุในพื้นที่ก่อสร้าง และการปิดคลุมกระเบรลบรรทุกดิน/วัสดุ เพื่อลดการฟุ้งกระจายของฝุ่นละออง						
2. การดูแลทำความสะอาดล้อรถให้ปราศจากดินก่อนนำรถออกมาภายนอกพื้นที่ก่อสร้าง						
3. การติดตั้งรั้วสูงอย่างน้อย 2 เมตร เพื่อป้องกันฝุ่นละอองจากพื้นที่ก่อสร้าง และคืนพื้นที่โดยเร็วเมื่อก่อสร้างงานโยธาแล้วเสร็จ						
4. การทำความสะอาดถนนสาธารณะต่อเชื่อมพื้นที่ก่อสร้าง โดยการกวาด/การล้าง/การใช้รถกวาดดูดฝุ่น						
5. การติดตั้งระบบฟ่นละอองน้ำลดฝุ่นละอองตามแนวพื้นที่ก่อสร้างโครงการฯ เพื่อบรรเทาปัญหาฝุ่นละออง PM 2.5						
ด้านเสียง						
1. กิจกรรมก่อสร้างที่มีเสียงดังควรดำเนินการในช่วงเวลากลางวัน เพื่อหลีกเลี่ยงเวลาการพักผ่อนของประชาชน หากมีความจำเป็นต้องก่อสร้างกิจกรรมที่มีเสียงดังในช่วงเวลากลางคืน จะมีการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนทราบล่วงหน้า						
ด้านความสั่นสะเทือน						
1. กำหนดให้กิจกรรมการก่อสร้างที่อาจก่อให้เกิดความสั่นสะเทือน ต้องดำเนินการในเวลากลางวัน						
2. เลือกวิธีการก่อสร้างแบบ “เสาะเข็มเจาะ” แทน “เสาะเข็มตอก” เพื่อลดความสั่นสะเทือนที่เกิดขึ้น						
3. การควบคุมความเร็วรถบรรทุกในพื้นที่ก่อสร้าง เพื่อลดความสั่นสะเทือน						
ด้านความปลอดภัย						
1. การจัดการด้านความปลอดภัยในงานก่อสร้างโครงการรถไฟฟ้าของ รฟม. มีมาตรฐานที่ดี ไม่ก่อให้เกิดอุบัติเหตุร้ายแรงถึงขั้นเสียชีวิต						
2. การแจ้งข่าวสารเกี่ยวกับนโยบายกำกับด้านความปลอดภัยของ รฟม. และการชี้แจงข่าวอุบัติเหตุร้ายแรงจากงานก่อสร้างผ่านช่องทางสื่อมวลชน/โซเชียลมีเดียของ รฟม. และโครงการ						
ด้านการจราจร						



รายงานสำรวจภาพลักษณ์องค์กรของ รฟม. และความพึงพอใจของประชาชนต่อมาตรการลดผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมและจราจร
ประจำปีงบประมาณ 2564

ข้อคำถาม	พอใจมากที่สุด	พอใจมาก	พอใจ	ไม่พอใจ	ไม่พอใจมาก	ไม่ทราบ
1. การจัดให้มีเจ้าหน้าที่คอยควบคุมการเข้า - ออกของรถที่เข้าสู่พื้นที่ก่อสร้าง						
2. การติดตั้งป้าย ไฟแสงสว่างและสัญญาณจราจร ให้ชัดเจนเพื่อใช้ในการเตือนและการเบี่ยงช่องจราจร						
3. มีประชาสัมพันธ์ล่วงหน้าให้ประชาชนรับรู้ถึงการเข้าใช้พื้นที่จราจร						
ด้านการระบายน้ำ						
1. การดูแลทำความสะอาดพื้นที่ก่อสร้างและตรวจสอบเพื่อไม่ให้เกิดปัญหาการอุดตันของท่อระบายน้ำ						
2. การไม่มีปัญหาเรื่องการระบายน้ำในระหว่างการก่อสร้าง						
1.1 ความพึงพอใจโดยรวมต่อมาตรการลดผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมและจราจรจากการก่อสร้างโครงการรถไฟฟ้าของ รฟม.						
1.2 เหตุผลที่ “ไม่พอใจ/ไม่พอใจมาก” ต่อ รฟม.						
1.3 การดำเนินการเพื่อลดผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมและการจราจรจากการก่อสร้างโครงการรถไฟฟ้าของ รฟม. มีมาตรฐานที่ดีเมื่อเปรียบเทียบกับโครงการก่อสร้างอื่นๆ ที่มีรูปแบบใกล้เคียงกัน เช่น การสร้างถนนหรือการก่อสร้างสะพานข้ามแยก						

ส่วนที่ 2 ความคิดเห็นต่อ รฟม.

2.1 ท่านต้องการให้ รฟม. ปรับปรุงในเรื่องใดบ้างในด้านการจัดการสิ่งแวดล้อมและการจราจรระหว่างการก่อสร้างรถไฟฟ้า



รายงานสำรวจภาพลักษณ์องค์กรของ รฟม. และความพึงพอใจของประชาชนต่อมาตรการลดผลกระทบสิ่งแวดล้อมและจราจร
ประจำปีงบประมาณ 2564

**แบบสอบถามสำรวจความพึงพอใจต่อการดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม
ของ รฟม. ประจำปี 2564**

พนักงานสัมภาษณ์ : บันทึกข้อมูลเอง

ผู้ตอบแบบสอบถาม ชื่อ _____ นามสกุล _____ เบอร์โทรศัพท์ที่ติดต่อได้ _____

พนักงานสัมภาษณ์ : บันทึกข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการกระจายตัวอย่างตามแผนงาน				
ชุมชนที่สำรวจ	ช่วงเวลาที่สำรวจ	1. 6.00 - 9.00 น.	2. 9.01 - 12.00 น.
			3. 12.01 - 16.30 น.	4. 16.31 - 19.30 น.

พนักงานสัมภาษณ์ ชื่อ _____ รหัส _____ วัน/เดือน/ปีที่ปฏิบัติงาน _____

Supervisor ชื่อ _____

QC	1. ACC โดย	2. Edit (ทุกชุด) โดย	3. Back check โดย
----	------------------	----------------------------	-------------------------

คำแนะนำตัวสำหรับพนักงานสัมภาษณ์ (พร้อมแสดงบัตรและหนังสือจาก รฟม.)

สวัสดีค่ะ/ครับ ดิฉัน/ผม (ชื่อ) _____ เป็นพนักงานสัมภาษณ์จากบริษัท ไอทีเสิร์ช จำกัด ซึ่งได้รับมอบหมายจาก
การรถไฟฟ้าขนส่งมวลชนแห่งประเทศไทย หรือ รฟม. ให้เก็บข้อมูลเพื่อ **สำรวจความคิดเห็นของประชาชนตามแนวสายทาง
โครงการรถไฟฟ้าที่มีต่อองค์การรถไฟฟ้าขนส่งมวลชนแห่งประเทศไทย หรือ รฟม.** โดยรับรองว่าข้อมูล
ของท่านจะเป็นความลับและนำไปสรุปเป็นภาพรวมเพื่อใช้วางแผนพัฒนาการดำเนินงานกิจการของ รฟม. ให้เป็นที่น่าเชื่อถือ
มากขึ้น โดยจะขอรบกวนเวลาท่านในการตอบแบบสอบถาม **ประมาณ 10 นาที** นะคะ/ครับ

คำถามคัดเลือกกลุ่มตัวอย่าง

S1. ท่านรู้จักการรถไฟฟ้าขนส่งมวลชนแห่งประเทศไทย (รฟม.) หรือไม่

- | | |
|---------------------------------------|--|
| 1. รู้จักน้อย/เคยได้ยินแต่ชื่อ | 2. พอรู้จักบ้างพอสมควรแต่ไม่เคยใช้บริการ |
| 3. พอรู้จักบ้างพอสมควรและเคยใช้บริการ | 4. รู้จักเป็นอย่างดี/ใช้บริการประจำ |
0. ไม่เคยได้ยินชื่อมาก่อน/ไม่รู้จัก/ไม่แน่ใจ (หยุดสัมภาษณ์)

**S2. ปัจจุบันท่านทำงาน/อยู่อาศัยใกล้โครงการ/จุดก่อสร้างรถไฟฟ้าและเส้นทางรถไฟฟ้า MRT ของ รฟม. เส้นทางใดต่อไปนี้
(คำตอบเดียว)**

1. อยู่อาศัย 2. ทำงาน

ระบุเส้นทาง

- สายเฉลิมรัชมงคล (MRT สายสีน้ำเงิน) ช่วงหัวลำโพง - บางแค และช่วงบางซื่อ - ท่าพระ
- สายฉลองรัชธรรม (MRT สายสีม่วง) ช่วงบางใหญ่ - เตาปูน
- สายสีส้ม (ตะวันออก) ช่วงศูนย์วัฒนธรรมแห่งประเทศไทย - มีนบุรี (สุวินทวงศ์)

รายงานสำรวจภาพลักษณ์องค์กรของ รฟม. และความพึงพอใจของประชาชนต่อมาตรการลดผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมและจราจร ประจำปีงบประมาณ 2564

8. เส้นทางอื่นๆ (หยุดสัมภาษณ์)

S3. ในปี 2563 - ปัจจุบัน ท่านทราบ/เคยเข้าร่วมโครงการ/กิจกรรมด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม ของ รฟม. กิจกรรมใดบ้าง (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

โครงการ/กิจกรรมด้าน CSR	การรับรู้		(ถามผู้ที่ “ทราบ”) การร่วม/ไม่ร่วมกิจกรรม	
	ไม่ทราบ	ทราบ	ไม่เคยเข้าร่วม	เคยเข้าร่วม
1. กิจกรรมวันเด็กแห่งชาติ (ศูนย์การค้า สัมมากรเพลส รามคำแหง)				
2. กิจกรรมอบรมให้ความรู้เกี่ยวกับความปลอดภัยชุมชน (ชุมชนเคหะธานี)				
3. กิจกรรม “ถุ่ซันใจ ต้านภัย COVID-19” (ชุมชนหลังสมาคมโรงเรียนไทย - ญี่ปุ่น, ชุมชนริมคลองลาดพร้าว ประชาอุทิศ, - ชุมชนอิตายะห์พัฒนา)				
4. กิจกรรมตลาดนัดผลิตภัณฑ์ชุมชน “MRT MARKET รฟม. เซ็คอิน กิน ซ้อป ตลาดนัดวิถีชุมชน” (ลานหน้าอาคารจอดรถ สถานีรถไฟฟ้าศูนย์วัฒนธรรมแห่งประเทศไทย)				
5. กิจกรรมบ้านฉันบ้านเธอ (โรงเรียนมหาวิรานุวัตร, โรงเรียนวัดปากน้ำ (พิบูลสงคราม))				
6. กิจกรรมมอบทุนการศึกษา รฟม. เพื่อเยาวชน (โรงเรียนวัดท่าพระ, โรงเรียนวัดหงส์รัตนาราม, โรงเรียนวัดดวงแข, , โรงเรียนวัดบางรักใหญ่, โรงเรียนวัดทางหลวงโพธิ์ทอง, โรงเรียนวัดเวตวันธรรมवास, โรงเรียนมีนบุรี, โรงเรียนวัดพิชัย)				
7. กิจกรรมพื้ท้นใจพาน้องนั่งรถไฟฟ้า (โรงเรียนวัดบางรักใหญ่ (สายอักษรศรี))				
8. กิจกรรมตุน้องท้นใจ ปันน้ำใจสู้สังคม (สถานีห้วยขวาง, สถานีท่าพระ, สถานีบางแค, สถานีเตาปูน, สถานีตลาดบางใหญ่)				

พนักงานสัมภาษณ์ : ถ้าตอบว่า “ไม่ทราบ” ทุกกิจกรรม ให้หยุดสัมภาษณ์

S4. (ถามเฉพาะผู้ที่ทราบแต่ไม่เคยเข้าร่วมกิจกรรมเลย) เพราะอะไรท่านจึงไม่เข้าร่วมกิจกรรมที่ รฟม. จัดเลย (ตอบได้หลายคำตอบ)

1. วันเวลาที่จัดงานไม่ตรงกับเวลาที่ว่าง

2. สถานที่จัดงานไกล/เดินทางไม่สะดวก



รายงานสำรวจภาพลักษณ์องค์กรของ รฟม. และความพึงพอใจของประชาชนต่อมาตรการลดผลกระทบสิ่งแวดล้อมและจราจร
ประจำปีงบประมาณ 2564

3. โครงการ/กิจกรรมไม่น่าสนใจ

4. อื่นๆ (ระบุ) _____

ข้อมูลทั่วไป

P1. ท่านเคยติดต่อ/ใช้บริการ รฟม./MRT หรือไม่

1. เคยติดต่อ/ใช้บริการ : P1.1 ท่านเคยใช้บริการในเรื่องใดบ้าง (ตอบได้หลายคำตอบ)

- | | | |
|-------------------------------|---------------------------|-----------------------|
| 1. ใช้บริการรถไฟฟ้า รฟม./ MRT | 2. ถูกเวนคืนที่ดิน | 3. เข้าที่ดินของ รฟม. |
| 4. แจ้งข้อร้องเรียน | 5. ติดต่อพนักงาน รฟม./MRT | 6. อื่นๆ (ระบุ) _____ |

2. ไม่เคยติดต่อ/ใช้บริการ

P2. เพศ

1. ชาย

2. หญิง

P3. อายุของท่าน ระบุอายุจริง _____ ปี (พนักงานสัมภาษณ์ : วงกลมคำตอบที่ตรงกับอายุ)

- | | | |
|------------------|---------------|----------------|
| 1. ไม่เกิน 22 ปี | 2. 23 - 34 ปี | 3. 35 - 40 ปี |
| 4. 41 - 55 ปี | 5. 56 - 59 ปี | 6. 60 ปีขึ้นไป |

P4. (แสดงการ์ด) ระดับการศึกษาสูงสุดที่ท่านกำลังศึกษาอยู่/เรียนจบ

- | | | | |
|-----------------------------|---------------|---------------------|---------------------------------------|
| 1. ไม่ได้เรียน | 2. ประถมศึกษา | 3. มัธยมศึกษาตอนต้น | 4. มัธยมศึกษาตอนปลาย/ ปวช. /เทียบเท่า |
| 5. ปวส./อนุปริญญา/เทียบเท่า | 6.ปริญญาตรี | 7. ปริญญาโท | 8. ปริญญาเอก |

P5. (แสดงการ์ด) อาชีพของท่าน

- | | | | |
|-----------------------|--------------------------|-------------------------|-----------------------|
| 1. พนักงานบริษัทเอกชน | 2. ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ | 3. ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว | 4. รับจ้าง/รับเหมา |
| 5. นักเรียน/นักศึกษา | 6. แม่บ้าน | 7.ว่างงาน | 8. อื่นๆ (ระบุ) _____ |

P6. (แสดงการ์ด) รายได้ส่วนตัวโดยเฉลี่ยต่อเดือนของท่าน

- | | | |
|------------------------------|------------------------------|------------------------------|
| 1. ไม่เกิน 15,000 บาท/เดือน | 2. 15,001 - 25,000 บาท/เดือน | 3) 25,001 - 35,000 บาท/เดือน |
| 4. 35,001 - 45,000 บาท/เดือน | 5. 45,001 บาท/เดือน ขึ้นไป | |

P7. สถานะของท่านในชุมชน (หมายถึง ชุมชนเป้าหมายที่ทำการสำรวจ)

- | | | |
|---------------|----------------|-----------------------|
| 1. ผู้นำชุมชน | 2. สมาชิกชุมชน | 3. อื่นๆ (ระบุ) _____ |
|---------------|----------------|-----------------------|



รายงานสำรวจภาพลักษณ์องค์กรของ รพม. และความพึงพอใจของประชาชนต่อมาตรการลดผลกระทบสิ่งแวดล้อมและจรรยาบรรณ ประจำปีงบประมาณ 2564

คำถามหลัก

ส่วนที่ 1 ความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจต่อการดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม

1.1 กรุณาระบุระดับความพึงพอใจของท่านต่อโครงการ/กิจกรรมที่ รพม. จัดในปี 2563 โดยระบุคำตอบของท่านว่าท่าน “พอใจมากที่สุด/พอใจมาก/พอใจ/ไม่พอใจ/ไม่พอใจมาก”

โครงการ/กิจกรรมที่ รพม. จัดในปี 2563 (ถามทุกโครงการที่รู้จัก)	พอใจมากที่สุด	พอใจมาก	พอใจ	ไม่พอใจ	ไม่พอใจมาก	ไม่เคยเข้าร่วม
1. กิจกรรมวันเด็กแห่งชาติ						
2. กิจกรรมอบรมให้ความรู้เกี่ยวกับความปลอดภัยชุมชน						
3. กิจกรรม “ถูกทันใจ ด้านภัย COVID-19”						
4. กิจกรรมตลาดนัดผลิตภัณฑ์ชุมชน “MRT MARKET รพม. เชื้อคอิน กิน ช้อป ตลาดนัดวิถีชุมชน”						
5. กิจกรรมบ้านฉันบ้านเธอ						
6. กิจกรรมมอบทุนการศึกษา รพม. เพื่อเยาวชน						
7. กิจกรรมพิทักษ์ใจพาน้องนั่งรถไฟฟ้า						
8. กิจกรรมตุน้องทันใจ ปันน้ำใจสู่สังคม						
9.1 ภาพรวมของโครงการ/กิจกรรมด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมที่ รพม. จัดในปี 2563						
9.2 เหตุผลที่ “ไม่พอใจ/ไม่พอใจมาก” ต่อ รพม.						

1.2 กรุณาระบุระดับความพึงพอใจของท่านต่อผลการดำเนินโดยรวมของโครงการ/กิจกรรมที่ รพม. จัดในปี 2563 โดยระบุคำตอบของท่านว่าท่าน “พอใจมากที่สุด/พอใจมาก/พอใจ/ไม่พอใจ/ไม่พอใจมาก”

ผลของโครงการ/กิจกรรมที่ รพม. จัดในปี 2563	พอใจมากที่สุด	พอใจมาก	พอใจ	ไม่พอใจ	ไม่พอใจมาก	ไม่เคยเข้าร่วม
1. การจัดกิจกรรมตรงกับความต้องการของชุมชน						
2. การเสริมสร้างความรู้และความสามารถที่นำไปใช้ในชีวิตประจำวันได้						
3. การเสริมสร้างให้เห็นความสำคัญของสังคมและสิ่งแวดล้อม						



รายงานสำรวจภาพลักษณ์องค์กรของ รพม. และความพึงพอใจของประชาชนต่อมาตรการลดผลกระทบสิ่งแวดล้อมและจรรยาบรรณ
ประจำปีงบประมาณ 2564

ผลของโครงการ/กิจกรรมที่ รพม. จัดในปี 2563	พอใจมากที่สุด	พอใจมาก	พอใจ	ไม่พอใจ	ไม่พอใจมาก	ไม่เคยเข้าร่วม
4. การช่วยส่งเสริมและพัฒนาด้านเศรษฐกิจ/สังคมของชุมชน เช่น เพิ่มรายได้ ลดค่าใช้จ่าย เป็นต้น						
5. การเสริมสร้างความสามัคคีและความเข้มแข็งให้กับชุมชน (ทำให้สมาชิกในชุมชนได้ร่วมกันเรียนรู้และบริหารจัดการชุมชนให้พัฒนาไปในทางที่ดีขึ้น)						
6. การส่งเสริมคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้นของชุมชน						
7. การช่วยส่งเสริมความสัมพันธ์ที่ดีระหว่าง รพม. กับชุมชน/สังคม						
8.1 ภาพรวมการเป็นองค์กรที่มีความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมของ รพม.						
8.2 เหตุผลที่ “ไม่พอใจ/ไม่พอใจมาก” ต่อ รพม.						

ส่วนที่ 2 ความคิดเห็นต่อ รพม.

2.1 ท่านต้องการให้ รพม. ปรับปรุง/ทำอะไรเพิ่มขึ้นบ้างเกี่ยวกับโครงการ/กิจกรรมที่แสดงถึงความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมของชุมชนท่าน

--

ตัวอย่างรูปภาพขณะปฏิบัติงานลงพื้นที่เก็บข้อมูลภาคสนาม การสำรวจการรู้จัก เชื่อถือองค์กร



ตัวอย่างรูปภาพขณะปฏิบัติงานลงพื้นที่เก็บข้อมูลภาคสนาม การสำรวจภาพลักษณ์ด้านการกำกับดูแล
กิจการที่ดีของ รพม.





รายงานสำรวจภาพลักษณ์องค์กรของ รพม. และความพึงพอใจของประชาชนต่อมาตรการลดผลกระทบสิ่งแวดล้อมและจราจร ประจำปีงบประมาณ 2564

ตัวอย่างรูปภาพขณะปฏิบัติงานลงพื้นที่เก็บข้อมูลภาคสนาม การสำรวจภาพลักษณ์ด้านการบริหารจัดการ ด้านการประชาสัมพันธ์ และด้านคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของ รพม. ในกลุ่มประชาชน



สถานีบางขุนนนท์



สถานีบางขุนนนท์



สถานีบางขุนนนท์



สถานีบางขุนนนท์



ตัวอย่างรูปภาพขณะปฏิบัติงานลงพื้นที่เก็บข้อมูลภาคสนาม การสำรวจความพึงพอใจ
และความไม่พึงพอใจต่อมาตรการลดผลกระทบด้านสิ่งแวดล้อมและจราจรจากการก่อสร้าง



ตัวอย่างรูปภาพขณะปฏิบัติงานลงพื้นที่เก็บข้อมูลภาคสนาม การสำรวจความพึงพอใจต่อการดำเนินงาน
ด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม

