

บริการ'แอร์พอร์ตเรลลิงก์' คะแนนเต็ม5ผู้โดยสารหัก?

นายสุเทพ พันธุ์เพ็ง กรรมการผู้อำนวยการใหญ่บริษัท รถไฟฟ้า ร.ฟ.ท. จำกัด ผู้ให้บริการรถไฟฟ้าชานเมืองสายสีแดง และรถไฟฟ้าแอร์พอร์ตเรลลิงก์เปิดเผยว่า บริษัทฯ ได้ว่าจ้างบริษัท เยสยูแคน จำกัด (YES YOU CAN COMPANY LIMITED) ที่ปรึกษางานวิจัย และการประเมินผล จัดทำผลสำรวจความพึงพอใจของผู้โดยสารที่ใช้บริการรถไฟฟ้าแอร์พอร์ต เรลลิงก์ ประจำปี 64 พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก จากค่าเฉลี่ยเต็ม 5.00 ผู้โดยสารมีความพึงพอใจด้านต่าง ๆ ดังนี้ การใช้บริการอยู่ที่ค่าเฉลี่ย 4.26 ความปลอดภัย 4.49 ความน่าเชื่อถือของการเดินรถ 4.35 การประชาสัมพันธ์ 4.31 สิ่งอำนวยความสะดวก 4.38 และบัตรโดยสารและการตลาด 4.24

นายสุเทพ กล่าวต่อว่า ที่ผ่านมามีบริษัทฯ ได้พยายามดำเนินนโยบาย และมาตรการต่าง ๆ เพื่อยกระดับการให้บริการและการรักษาความปลอดภัยมา

โดยตลอด อาทิ การนำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 มาใช้ดำเนินงานทั้งการซ่อมบำรุง และการปฏิบัติการเดินรถ และให้บริการอย่างต่อเนื่อง งานการรับรอง ISO 9001:2015 ขอบเขต: วิศวกรรม และซ่อมบำรุง และขอบเขต: งานปฏิบัติการเดินรถไฟฟ้า จาก BV (Bureau Veritas) การดำเนินโครงการ Smile Station เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพให้บริการของเจ้าหน้าที่ การสร้างรวกันชานชาลา และแผ่นยางปิดช่องว่างระหว่างชานชาลากับประตูรถไฟฟ้า นอกจากนี้ยังเข้มงวดมาตรการรักษาความปลอดภัย และมาตรการป้องกันการแพร่ระบาดของโรคโควิด-19 การบำรุงรักษาสิ่งอำนวยความสะดวกภายในสถานี ทั้งลิฟต์ และบันไดเลื่อนให้พร้อมใช้งานอยู่เสมอ การมอบสิทธิพิเศษของบัตรโดยสาร smartrpass และกิจกรรมการตลาด การให้บริการลูกค้าสัมพันธ์รับข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ และเรื่อง ชมเชยตลอด 24 ชม. ทุกวัน.