

'แอร์พอร์ตลิงก์' สอบผ่านฉลุย ผู้โดยสารพึงพอใจงานบริการ

รฟพท.ปลื้มผลสำรวจความพึงพอใจ
ผู้โดยสารแอร์พอร์ตลิงก์ประจำปี 2564
เผยแพร่ 6 ด้านคะแนนดีดชาร์ต
4.24-4.49 สอบผ่านฉลุย

นายสุเทพ พันธุ์เพ็ง กรรมการ
ผู้อำนวยการใหญ่ บริษัท รถไฟฟ้า ร.ฟ.ท.
จำกัด ผู้ให้บริการรถไฟฟ้าชานเมือง
สายสีแดง และรถไฟฟ้าแอร์พอร์ต
เรล ลิงก์ เปิดเผยว่า บริษัทได้ดำเนินการ
ว่าจ้างบริษัท เยสยูแคน จำกัด (Yes You
Can Co., Ltd.) ที่ปรึกษางานวิจัยและ
การประเมินผล จัดทำผลสำรวจความ
พึงพอใจผู้โดยสารที่ใช้บริการรถไฟฟ้า
แอร์พอร์ต เรล ลิงก์ ประจำปี 2564

ผลปรากฏว่าผู้ให้บริการมีความ
พึงพอใจอยู่ในระดับพึงพอใจมากจาก
ค่าเฉลี่ยเต็ม 5.00 ผู้โดยสารมีความ
พึงพอใจด้านต่าง ๆ ดังนี้

- 1.ความพึงพอใจต่อการใช้บริการ
อยู่ที่ค่าเฉลี่ย 4.26
- 2.ความพึงพอใจ
ด้านความปลอดภัยอยู่ที่ค่าเฉลี่ย 4.49
- 3.ความพึงพอใจด้านความน่าเชื่อถือ
ของการเดินรถอยู่ที่ค่าเฉลี่ย 4.35
- 4.ความพึงพอใจด้านการประชาสัมพันธ์
อยู่ที่ค่าเฉลี่ย 4.31
- 5.ความพึงพอใจ
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกอยู่ที่
ค่าเฉลี่ย 4.38 และ
- 6.ความพึงพอใจ
ด้านบัตรโดยสารและการตลาดอยู่ที่
ค่าเฉลี่ย 4.24

การที่ผลสำรวจความพึงพอใจของ
ผู้โดยสารที่มีต่อรถไฟฟ้าแอร์พอร์ต
เรล ลิงก์ อยู่ในระดับพึงพอใจมากใน
ด้านต่าง ๆ เป็นผลมาจาก รฟพท.ได้
ดำเนินนโยบายและมาตรการต่าง ๆ

ที่เป็นการยกระดับการให้บริการ และ
การรักษาความปลอดภัยมาโดยตลอด
อาทิ การนำระบบบริหารคุณภาพ ISO
9001 มาใช้ในการดำเนินงานทั้งการ
ซ่อมบำรุงและการปฏิบัติการเดินรถ
และให้บริการอย่างต่อเนื่องจนผ่านการ
รับรอง ISO 9001 : 2015 ขอบเขต :
วิศวกรรมและซ่อมบำรุง และขอบเขต :
งานปฏิบัติการเดินรถไฟฟ้าจาก BV
(Bureau Veritas)

การดำเนินโครงการ Smile Station
เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการ
ของเจ้าหน้าที่, การสร้างราวกันชนชาน
และแผ่นยางปิดช่องว่างระหว่าง
ชานชาลากับประตูรถไฟฟ้า รวมถึง
ความเข้มงวดในมาตรการรักษาความ
ปลอดภัย และมาตรการป้องกันการ
แพร่ระบาดของไวรัสโควิด-19 ที่บริษัท
เน้นย้ำให้เจ้าหน้าที่ปฏิบัติอย่างเคร่งครัด
เพื่อความปลอดภัยของผู้โดยสาร

การบำรุงรักษาสั่งอำนวยความสะดวก
ภายในสถานีทั้งลิฟต์และบันไดเลื่อนให้
พร้อมใช้งานอยู่เสมอ การเพิ่มช่องทาง
ของสื่อประชาสัมพันธ์ให้สามารถเข้าถึง
ผู้โดยสารมากขึ้น การมอบสิทธิพิเศษ
ของบัตรโดยสารสมาร์ทพาส และ
กิจกรรมการตลาด โดยเฉพาะกิจกรรม
ส่งเสริมการตลาดออนไลน์ที่ได้ปรับใช้
ให้เข้ากับสถานการณ์การแพร่ระบาด
ของโควิด-19 ซึ่งผู้โดยสารให้ความสนใจ
เป็นจำนวนมาก ไม่ว่าจะเป็นกิจกรรมวันเด็ก
ออนไลน์ วันตรุษจีนออนไลน์ วันแห่ง
ความรักออนไลน์ และวันสงกรานต์
ออนไลน์ เป็นต้น