

### วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์ (Strategic Objective) SO3

- |  |              |
|--|--------------|
| 1. แผนการปรับปรุงการให้บริการรถไฟฟ้าแอร์พอร์ต เรลลิงก์ | หน้าที่ 1-7  |
| 2. แผนงานสร้างประสบการณ์ที่ดีในการใช้บริการ_Edit       | หน้าที่ 8-13 |

## แบบฟอร์ม แผนงาน/โครงการ ปี 2562

ชื่อแผนงาน/โครงการ: CS3.1 แผนการปรับปรุงการให้บริการรถไฟฟ้าแอร์พอร์ต เรล ลิงก์ (Customer Service Improvement)

### 1. เหตุผลและความจำเป็นของโครงการ

เพื่อเป็นการสนับสนุนต่อวิสัยทัศน์ พันธกิจ และ ค่านิยม ขององค์กร

รองรับวัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์ (Strategic Objective) : SO3 มุ่งเน้นการตอบสนองความต้องการ ของผู้ใช้บริการ

สอดคล้องยุทธศาสตร์ (Strategy) : ยกระดับการให้บริการ

### 2. ผู้รับผิดชอบแผนงาน/โครงการ:

- 1.1 ผู้รับผิดชอบหลัก : ฝ่ายธุรกิจองค์กร
- 1.2 ผู้รับผิดชอบร่วม : ฝ่ายวิศวกรรมและซ่อมบำรุง
- 1.3 ผู้รับผิดชอบร่วม : ฝ่ายปฏิบัติการเดินรถ

### 3. วัตถุประสงค์ของโครงการ /ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

- 3.1 ทบทวนมาตรฐานการให้บริการลูกค้าตามข้อเสนอแนะจากผลสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ
- 3.2 ยกระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการรถไฟฟ้าแอร์พอร์ต เรล ลิงค์
- 3.3 บริหารจัดการข้อร้องเรียนในการให้บริการของผู้ใช้บริการรถไฟฟ้าแอร์พอร์ต เรล ลิงค์ อย่างเป็นระบบตามมาตรฐาน ISO9001:2015

### 4. รายละเอียดแผนงาน/โครงการ

มุ่งเน้นการปรับปรุงการให้บริการตามข้อเสนอแนะจากผลสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการและข้อร้องเรียนที่ได้รับ โดยเฉพาะในการดำเนินงานด้าน Operation เป็นลำดับแรก เช่น การบริหารจัดการในการเดินรถให้เพียงพอ/ระยะเวลาที่เหมาะสมที่รอรถในชั่วโมงเร่งด่วน การจัดการข้อร้องเรียน และการแก้ปัญหาต่างๆ ในกรณีเกิดเหตุขัดข้อง เป็นต้น

พื้นที่ดำเนินการ สำนักงานใหญ่และสถานี ระยะเวลาดำเนินการ 1 ปี ระยะเวลาเริ่มต้น ปี งบประมาณ 2562 สิ้นสุดปี งบประมาณ 2562

วงเงินงบประมาณรับจ้างเดินรถ และซ่อมบำรุง ประจำปี 2562 จำนวน 500,000 บาท

5. ขั้นตอนและแนวทางในการดำเนินงาน

แนวทางการดำเนินงาน	ระยะเวลาการดำเนินงาน
ดำเนินการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการจากผลสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ	ปีงบประมาณ 2562
แผนงานบริหารจัดการข้อร้องเรียนของผู้ใช้บริการ	ปีงบประมาณ 2562

6. รายละเอียดในการดำเนินงานของแผนงาน ในปี พ.ศ. 2562

กิจกรรม	ไตรมาส 1			ไตรมาส 2			ไตรมาส 3			ไตรมาส 4			ผู้รับผิดชอบ	ความเสี่ยง
	ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.		
<b>การปรับปรุงคุณภาพการให้บริการจากผลสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ</b>														
1. เจ้าหน้าที่ลงพื้นที่สถานีเพื่อทำการสำรวจความพึงพอใจ และสัมภาษณ์ผู้ใช้บริการ และรวบรวมข้อมูล													ฝ่ายธุรกิจองค์กร (ส่วนสื่อสารองค์กรและลูกค้าสัมพันธ์)	
2. วิเคราะห์ข้อมูลความต้องการที่สำคัญและข้อเสนอแนะจากผลสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ - แบบสำรวจความพึงพอใจสวนดุสิตโพล													ฝ่ายธุรกิจองค์กร (ส่วนสื่อสารองค์กรและลูกค้าสัมพันธ์)	
3. จัดลำดับความสำคัญ/ความเร่งด่วนของประเด็นที่ต้องปรับปรุงการให้บริการ - จัดประชุม Customer Feedback													ฝ่ายธุรกิจองค์กร (ส่วนสื่อสารองค์กรและลูกค้าสัมพันธ์)	
4. จัดการประชุมเพื่อแนวทางการแก้ไขร่วมกันกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในประเด็นที่ต้องปรับปรุง - จัดประชุม Customer Feedback													ฝ่ายธุรกิจองค์กร (ส่วนสื่อสารองค์กรและลูกค้าสัมพันธ์)	

กิจกรรม	ไตรมาส 1			ไตรมาส 2			ไตรมาส 3			ไตรมาส 4			ผู้รับผิดชอบ	ความเสี่ยง
	ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.		
5. ออกแบบ/ทบทวนมาตรฐานการให้บริการใหม่ โดยสอดคล้องกับการดำเนินงานของหน่วยงานด้าน Operation ที่มีการปรับปรุงที่สำคัญ เช่น <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ การบริหารจัดการในการเดินรถให้เพียงพอ</li> <li>▪ ระยะเวลาที่เหมาะสมที่รถในชั่วโมงเร่งด่วน</li> <li>▪ การแก้ปัญหาต่างๆ ในกรณีเกิดเหตุขัดข้อง</li> </ul>													ฝ่ายปฏิบัติการเดินรถ ฝ่ายปฏิบัติการสถานี	
6. ปรับเปลี่ยนการให้บริการเพื่อให้สอดคล้อง และเพื่อลดปัญหาการร้องเรียน													ฝ่ายปฏิบัติการเดินรถ ฝ่ายปฏิบัติการสถานี	
7. ประชุมเพื่อหาข้อสรุปแนวทางปฏิบัติ และประกาศให้พนักงานนำไปปฏิบัติ													ฝ่ายธุรกิจองค์กร ฝ่ายซ่อมบำรุงฯ ฝ่ายปฏิบัติการเดินรถ	

กิจกรรม	ไตรมาส 1			ไตรมาส 2			ไตรมาส 3			ไตรมาส 4			ผู้รับผิดชอบ	ความเสี่ยง
	ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.		
แผนงานบริหารจัดการข้อร้องเรียนของผู้ใช้บริการ														
1. จัดประเภทข้อร้องเรียนทั้งหมดของผู้ใช้บริการ จากในทุกช่องทาง/ - CallCenter1690 - <a href="http://www.srtet.co.th">www.srtet.co.th</a> - <a href="https://www.facebook.com/AirportRailink">www.facebook.com/AirportRailink</a> - <a href="https://www.twitter.com/AirportRailink">www.twitter.com/AirportRailink</a>													ฝ่ายธุรกิจองค์กร (ส่วนสื่อสารองค์กรและ ลูกค้าสัมพันธ์)	
2. กำหนดมาตรฐานระยะเวลาในการชี้แจงลูกค้า (Service Level Agreement :SLA) หลังจากที ลูกค้าร้องเรียน (ISO9001:2015)													ฝ่ายธุรกิจองค์กร (ส่วนสื่อสารองค์กรและ ลูกค้าสัมพันธ์)	
3. กำหนดมาตรฐานระยะเวลาการแก้ไขปัญหาที่ ได้มาจากข้อร้องเรียน													ฝ่ายปฏิบัติการเดินรถ ฝ่ายปฏิบัติการสถานี ฝ่ายซ่อมบำรุง	
4. ดำเนินงานในการบริหารจัดการข้อร้องเรียน ตามมาตรฐาน SLA ที่ได้กำหนด													(ส่วนสื่อสารองค์กรและ ลูกค้าสัมพันธ์)	
5. จัดทำรายงานการวิเคราะห์ และสรุปผลข้อ ร้องเรียนทั้งหมดให้ผู้บริหารทราบเป็นรายเดือน - ARL Service Reliability & Safety (รายสัปดาห์) - ประชุม Customer Feedback (รายเดือน) - ประชุมคณะกรรมการ Excom (รายไตรมาส)													ฝ่ายธุรกิจองค์กร (ส่วนสื่อสารองค์กรและ ลูกค้าสัมพันธ์)	

## 7. การวัดผลเป้าหมาย/ตัวชี้วัด

ประเภทตัวชี้วัด	ตัวชี้วัด	หน่วยวัด	Baseline	ค่าเป้าหมาย				
			ผลการดำเนินงาน ปี 2561	ปี 2562	ปี 2563	ปี 2564	ปี 2565	ปี 2566
ตัวชี้วัดผลระหว่างกระบวนการ (ปริมาณและ/หรือคุณภาพ) (Leading Indicator)	การวัดผลความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ	ครั้ง	-	2	2	2	2	2
	ร้อยละของข้อร้องเรียนที่สามารถตอบชี้แจงได้ภายในระยะเวลาที่กำหนด	ร้อยละ	--	90	90	90	90	90
ตัวชี้วัดประสิทธิผลการดำเนินงาน หรือ ผลประโยชน์ที่องค์กรได้รับจากแผนงาน/โครงการ (Lagging Indicator)	ความพึงพอใจของลูกค้า	ระดับ	3.65	3.85	3.95	4.05	4.15	4.25
	ข้อร้องเรียนจากผู้โดยสาร	จำนวนครั้ง/เดือน	<=7 (ครั้ง/ต่อจำนวนผู้โดยสาร 250,000)	<=7	<=7	<=7	<=7	<=7

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

### ตัวชี้วัด

### คำจำกัดความ (Definition)

1. การวัดผลความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ

- พิจารณาจากการดำเนินการวัดผลความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ขององค์กร
- รายละเอียดค่าเกณฑ์วัด และ การปรับค่าเกณฑ์วัด เท่ากับ  $-/+ 2$  ครั้ง สรุปดังนี้

0 ครั้ง	เทียบเท่ากับ ระดับ 1
	เทียบเท่ากับ ระดับ 2
	เทียบเท่ากับ ระดับ 3
	เทียบเท่ากับ ระดับ 4
2 ครั้ง	เทียบเท่ากับ ระดับ 5

2. ร้อยละการจัดการข้อร้องเรียนในระยะเวลาที่กำหนด

- พิจารณาจากร้อยละความสำเร็จในการจัดการข้อร้องเรียนของผู้ใช้บริการ ตามมาตรฐานระยะเวลาในการชี้แจง/แก้ไขให้ลูกค้า (Service Level Agreement : SLA) ภายหลังจากที่ลูกค้าร้องเรียน
- โดยรายละเอียดค่าเกณฑ์วัด และ การปรับค่าเกณฑ์วัด เท่ากับ  $-/+5$  ระดับ สรุปดังนี้

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

ตัวชี้วัด

คำจำกัดความ (Definition)

3. ระดับความพึงพอใจ  
ผู้ใช้บริการ

- พิจารณาจากผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้โดยสาร ระดับคะแนน (1-5 คะแนน) ในด้านต่างๆ ดังนี้ การตรงต่อเวลา ความสะอาด ความปลอดภัย ความน่าเชื่อถือ โดยสำรวจความพึงพอใจทุกๆ 6 เดือน
- โดยรายละเอียดค่าเกณฑ์วัด และ การปรับค่าเกณฑ์วัด เท่ากับ  $-/+0.5$  ดังนี้

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

4. ข้อร้องเรียนจาก  
ผู้โดยสาร (Complain)

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

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



## แบบฟอร์ม แผนงาน/โครงการ ปี 2562

ชื่อแผนงาน/โครงการ: CS3.2 แผนงานสร้างประสบการณ์ที่ดีในการใช้บริการ ARL (Customer Experience Design)

### 1. เหตุผลและความจำเป็นของโครงการ (5%)

การสนับสนุนต่อวิสัยทัศน์ และ/หรือ พันธกิจ และ/หรือ ค่านิยม.....(นโยบาย)

รองรับวัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์ (Strategic Objective) : SO3 มุ่งเน้นการตอบสนองความต้องการ ของผู้ใช้บริการ

สอดคล้องยุทธศาสตร์ (Strategy) : ยกระดับการให้บริการ

### 2. ผู้รับผิดชอบแผนงาน/โครงการ:

1.1 ผู้รับผิดชอบหลัก : ฝ่าย : .....ฝ่ายธุรกิจองค์กร..... สายงาน : .....

1.2 ผู้รับผิดชอบร่วม : ฝ่าย : .....ฝ่ายปฏิบัติการเดินรถ..... สายงาน : .....

### 3. วัตถุประสงค์ของโครงการ /ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

3.1 เพื่อให้ข้อมูลประชาสัมพันธ์ที่ถูกต้อง ชัดเจน และรวดเร็ว รวมถึงตอบสนองต่อความต้องการ ความคาดหวังของผู้ใช้บริการ

3.2 เพิ่มระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการรถไฟฟ้าแอร์พอร์ต เรล ลิงก์

### 4. รายละเอียดแผนงาน/โครงการ

มุ่งเน้นการสร้างประสบการณ์ในการใช้บริการที่ดี ซึ่งประกอบด้วยแง่มุมของ

- ด้านการตลาด เช่น การจัดทำโปรโมชั่นบัตรโดยสารรายเดือน ที่มีส่วนลดหรือโปรโมชั่นร่วม ต่างๆ เป็นต้น
- ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น มีพื้นที่/จุดนัดพบ/จุดนั่งรอ ที่เพียงพอสำหรับสถานที่สำคัญ เป็นต้น
- ด้านพนักงาน เช่น พนักงานต้องมีเพียงพอในการให้บริการ โดยเฉพาะกรณีที่เกิดเหตุขัดข้อง ต้องมีระบบในการรองรับในการสื่อสารให้ลูกค้าทราบอย่างชัดเจนว่า อีกกี่นาทีจะ Recover และพนักงานต้องมีความกระตือรือร้นในการแก้ปัญหา และเต็มใจในการให้บริการ

พื้นที่ดำเนินการ สำนักงานใหญ่และสถานี ระยะเวลาดำเนินการ 1 ปี ระยะเวลาเริ่มต้น ปี งบประมาณ 2562 สิ้นสุดปี งบประมาณ 2562

วงเงินลงทุน -      งบลงทุน -      งบทำการ -

5. ขั้นตอนและแนวทางในการดำเนินงาน

แนวทางการดำเนินงาน	ระยะเวลาการดำเนินงาน
โปรตรอบูแผนงานย่อย (ถ้ามี)	โปรตรอบูช่วงเวลา ในกรณีที่เป็นแผนงานระยะยาว
แผนงานสร้างประสบการณ์ที่ดีในการใช้บริการ ARL (Customer Experience Design)	ปีงบประมาณ 2562

6. รายละเอียดในการดำเนินงานของแผนงาน ในปี พ.ศ. 2562

กิจกรรม	ไตรมาส 1			ไตรมาส 2			ไตรมาส 3			ไตรมาส 4			ผู้รับผิดชอบ	ความเสี่ยง	
	ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.			
<b>ด้านการตลาด</b>															
1. ศึกษาการจัดทำโปรโมชันด้านการตลาด เช่น บัตรโดยสารรายเดือน ส่วนลด หรือโปรโมชันร่วมต่างๆ ที่สอดคล้องกับความต้องการความคาดหวังของผู้ใช้บริการ			■											ฝ่ายธุรกิจองค์กร	
2. ประชุมหารือกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อนำเสนอแนวทางจากการศึกษา และกำหนดแนวทางในการพัฒนาการดำเนินงานด้านการตลาดของ รฟฟท.				■										ฝ่ายธุรกิจองค์กร และหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	
3. จัดทำแนวทางในการดำเนินงานด้านการตลาดร่วมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง และขออนุมัติจาก กอญ.					■									ฝ่ายธุรกิจองค์กร และหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	
4. ดำเนินงานตามแนวทางด้านการตลาดที่กำหนด						■	■	■	■	■	■	■	■	ฝ่ายธุรกิจองค์กรและ หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	

กิจกรรม	ไตรมาส 1			ไตรมาส 2			ไตรมาส 3			ไตรมาส 4			ผู้รับผิดชอบ	ความเสี่ยง
	ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.		
<b>ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>														
1. ศึกษาแนวทางการพัฒนาสิ่งอำนวยความสะดวก ในสถานที่ให้บริการของ รฟฟท. (บนสถานีรถไฟ และบนรถไฟ)													ฝ่ายธุรกิจองค์กร	
2. ประชุมหารือกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อนำเสนอแนวทางจากการศึกษา และกำหนดแนวทางในการพัฒนาสิ่งอำนวยความสะดวก ในสถานที่ให้บริการของ รฟฟท.													ฝ่ายธุรกิจองค์กร และหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	
3. จัดทำแนวทางในการดำเนินงานด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร่วมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง และขออนุมัติจากคณะกรรมการ รฟฟท.													ฝ่ายธุรกิจองค์กร และหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	
4. ดำเนินงานตามแนวทางด้านสิ่งอำนวยความสะดวกที่กำหนด													ฝ่ายธุรกิจองค์กร และหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	

กิจกรรม	ไตรมาส 1			ไตรมาส 2			ไตรมาส 3			ไตรมาส 4			ผู้รับผิดชอบ	ความเสี่ยง
	ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.		
<b>ด้านพนักงาน</b>														
1. ประเมินผลการให้บริการการสื่อสารการระหว่างฝ่าย operation กับส่วนสื่อสารองค์กรและลูกค้าสัมพันธ์ <ul style="list-style-type: none"> <li>ประสิทธิภาพของช่องทางในการสื่อสาร</li> <li>ประสิทธิภาพของข้อมูลที่ใช้สื่อสาร /LINE, Email</li> <li>ประสิทธิภาพ/ความเพียงพอของบุคลากร</li> <li>ปัญหา/อุปสรรค ของการดำเนินการ</li> </ul>													ฝ่ายธุรกิจองค์กร ฝ่ายปฏิบัติการเดินรถ	
2. จัดประชุมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อชี้แจงผลการวิเคราะห์ และปัญหา/อุปสรรค เกี่ยวกับการสื่อสารการระหว่างฝ่าย operation กับส่วนสื่อสารองค์กรและลูกค้าสัมพันธ์													ฝ่ายธุรกิจองค์กร ฝ่ายปฏิบัติการเดินรถ	
3. จัดทำแนวทางการปรับปรุงการสื่อสารกันระหว่างหน่วยงาน ร่วมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง													ฝ่ายธุรกิจองค์กร ฝ่ายปฏิบัติการเดินรถ	
4. ดำเนินงานตามแนวทางการปรับปรุงการสื่อสารกันระหว่างหน่วยงาน ร่วมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง													ฝ่ายธุรกิจองค์กร ฝ่ายปฏิบัติการเดินรถ	
5. ประเมินผลและกำหนดแนวทางการพัฒนาการสื่อสารกันระหว่างหน่วยงานเพื่อให้ข้อมูลที่ต้องการชัดเจน และรวดเร็วแก่ผู้ใช้บริการ													ฝ่ายธุรกิจองค์กร	

7. การวัดผลเป้าหมาย/ตัวชี้วัด

ประเภทตัวชี้วัด	ตัวชี้วัด	หน่วยวัด	Baseline	ค่าเป้าหมาย				
			ผลการดำเนินงานปี 2561	ปี 2562	ปี 2563	ปี 2564	ปี 2565	ปี 2566
ตัวชี้วัดผลระหว่างกระบวนการ (ปริมาณและ/หรือคุณภาพ) (Leading Indicator)	ผลดำเนินการตามกิจกรรมในแผนงาน <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ ด้านการตลาด</li> <li>▪ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</li> <li>▪ ด้านพนักงาน</li> </ul>	ร้อยละ	-	90	90	90	90	90
ตัวชี้วัดประสิทธิผลการดำเนินงาน หรือ ผลประโยชน์ที่องค์กรได้รับจากแผนงาน/โครงการ (Lagging Indicator)	ความพึงพอใจของลูกค้า	ระดับ	3.65	3.85	3.95	4.05	4.15	4.25

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

### ตัวชี้วัด

### คำจำกัดความ (Definition)

1. ร้อยละดำเนินการตามกิจกรรมในแผนงาน
- ด้านการตลาด
  - ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก
  - ด้านพนักงาน

- พิจารณาจากร้อยละความสำเร็จในการดำเนินงานตามกิจกรรมในแผนงานด้านการตลาด ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านพนักงาน
- รายละเอียดค่าเกณฑ์วัด และ การปรับค่าเกณฑ์วัด เท่ากับ  $-/+$  ร้อยละ 5 สรุปดังนี้

ร้อยละ 70	เทียบเท่ากับ ระดับ 1
ร้อยละ 75	เทียบเท่ากับ ระดับ 2
ร้อยละ 80	เทียบเท่ากับ ระดับ 3
ร้อยละ 85	เทียบเท่ากับ ระดับ 4
ร้อยละ 90	เทียบเท่ากับ ระดับ 5

2. ระดับความพึงพอใจผู้ใช้บริการ

- พิจารณาจากผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้โดยสาร ระดับคะแนน (1-5 คะแนน) ในด้านต่างๆ ดังนี้ การตรงต่อเวลา ความสะอาด ความปลอดภัย ความน่าเชื่อถือ โดยสำรวจความพึงพอใจทุกๆ 6 เดือน
- โดยรายละเอียดค่าเกณฑ์วัด และ การปรับค่าเกณฑ์วัด เท่ากับ  $-/+0.5$  ดังนี้

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