

ผลสำรวจความพึงพอใจลูกค้าการทำเรือแห่งประเทศไทย (กทท.) ปีงบประมาณ 2563

ภาพรวมคะแนนความพึงพอใจ ของลูกค้าแต่ละกลุ่มในปี 2563 แยกตามรายท่า

	ท่าเรือกรุงเทพ	ท่าเรือแหลมฉบัง	ท่าเรือระนอง	ท่าเรือพาณิชย์ เชียงใหม่	ท่าเรือเชียงของ
กลุ่มลูกค้าสายเรือ	3.42	3.66	3.67	4.12	3.70
กลุ่มผู้ประกอบการ/ ตัวแทนนำเข้า-ส่งออก	3.79	3.95	3.60	4.06	3.70
กลุ่มผู้ประกอบการ ท่าเทียบเรือ	-	3.48	-	-	-
กลุ่มผู้เช่าอสังหาริมทรัพย์ นอกเขตรั้วศุลกากร	3.64	4.14	-	-	-
ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ รายท่า ปี 2563	3.62 	3.81 	3.64 	4.09 	3.70 
ปี 2562	3.30	3.74	3.73	3.87	4.56

คะแนนความพึงพอใจต่อ กทท. โดยภาพรวม ปี 2563

โดยการหาค่าเฉลี่ยจากคะแนนความพึงพอใจของลูกค้า กทท.

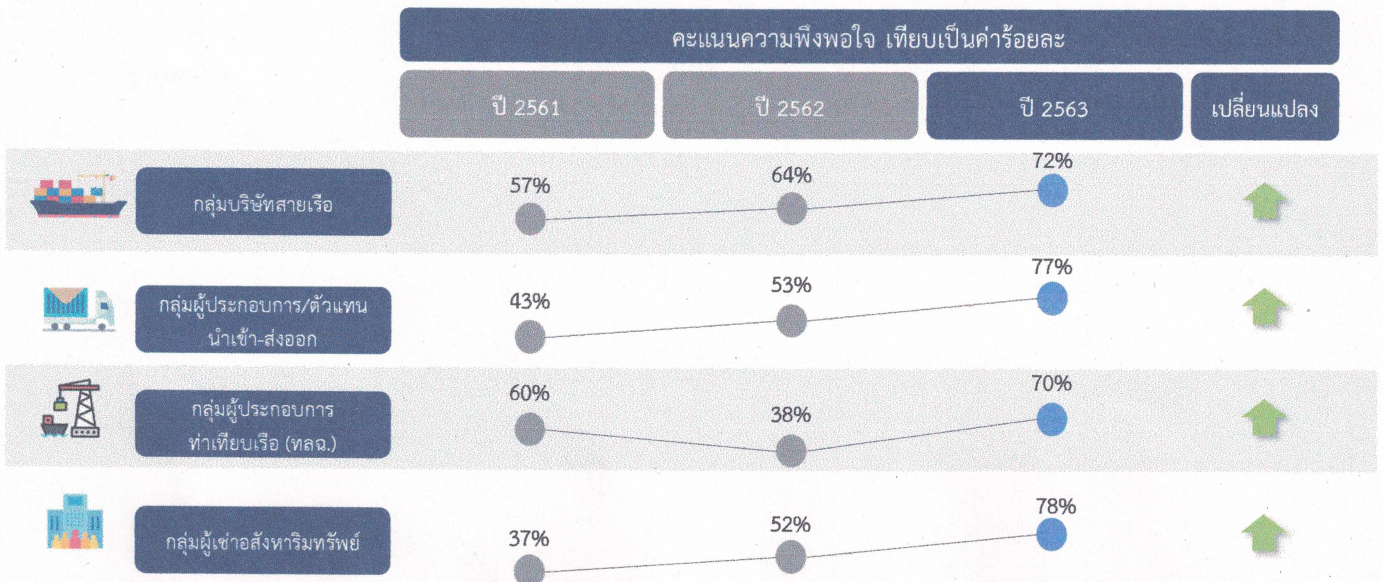


คะแนนความพึงพอใจ ปี 2563

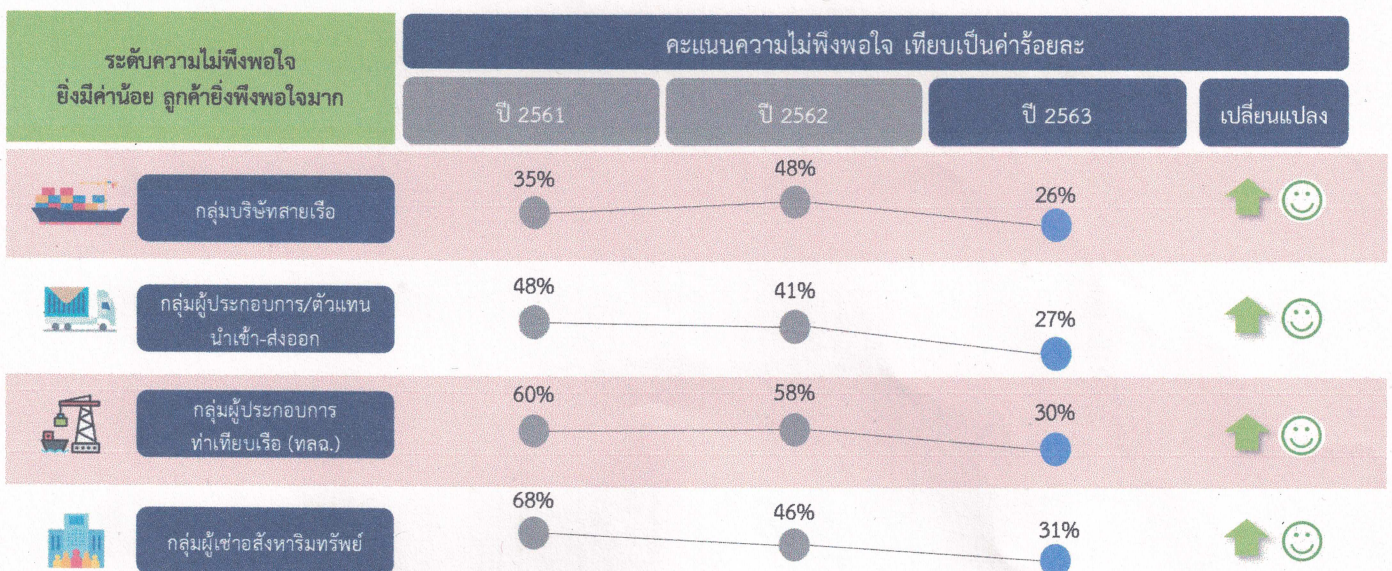
คะแนนความพึงพอใจ ปี 2562

ความพึงพอใจโดยภาพรวมของ กทท. ในปี 2563 อยู่ที่ 3.74 โดยเป็นคะแนนเฉลี่ยจากลูกค้า ทั้ง 4 กลุ่ม ประกอบด้วย 1) กลุ่มบริษัทสายเรือ 2) กลุ่มผู้ประกอบการ/ตัวแทนนำเข้า-ส่งออกสินค้า 3) กลุ่มผู้ประกอบการท่าเทียบเรือที่ทำเรือแหลมฉบัง 4) กลุ่มผู้เช่าอสังหาริมทรัพย์นอกเขตรั้วศุลกากร โดยสำรวจความพึงพอใจฯ ตามเส้นทางการเดินทางของลูกค้า (Customer Journey)

สรุปภาพรวมคะแนน**ความพึงพอใจ** ของลูกค้าแต่ละกลุ่มในปี 2563
เปรียบเทียบกับผลคะแนนในปี 2561 และ 2562



สรุปภาพรวมคะแนน**ความไม่พึงพอใจ** ของลูกค้าแต่ละกลุ่มในปี 2563
เปรียบเทียบกับผลคะแนนในปี 2561 และ 2562



จากการเปรียบเทียบคะแนนความพึงพอใจ และ ไม่พึงพอใจของลูกค้า กทท. ทั้ง 4 กลุ่มในปี 2563 เปรียบเทียบกับผลคะแนนในปี 2561 และ 2562 จะเห็นได้ว่า กทท. มีระดับคะแนนความพึงพอใจที่สูงขึ้นอย่างต่อเนื่อง ซึ่งสอดคล้องกับคะแนนความไม่พึงพอใจที่ลดลงอย่างชัดเจนเช่นเดียวกัน