



“การสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ กทท. ปี 2561”

การทำเรือแห่งประเทศไทย มีนโยบายในการมุ่งเน้นให้ความสำคัญต่อการให้บริการลูกค้าเป็นศูนย์กลาง โดยให้การให้บริการผู้ให้บริการแก่บริษัทสายเรือ ผู้ประกอบการ/ตัวแทนนำเข้า-ส่งออก และผู้เช่าอสังหาริมทรัพย์ จากการที่องค์กรมีนโยบายในการรับทราบเสียงสะท้อนจากลูกค้าผู้ให้บริการผ่านท่าเรือต่างๆ ของการทำเรือแห่งประเทศไทย การสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการได้ลงพื้นที่ในทุกท่าเรือเพื่อพบปะรับฟังประสบการณ์จากลูกค้าและมุมมองเพื่อรับทราบความต้องการต่างๆ ที่จะเป็นประโยชน์ในการมาวิเคราะห์วางแผนพัฒนาให้สนองความต้องการของลูกค้าได้ การนำเสนอประชาสัมพันธ์สาระสำคัญจากการศึกษานี้ เพื่อนำเสนอข้อมูลที่เป็นประโยชน์แก่ลูกค้าที่พิจารณาเปรียบเทียบท่าเรือต่างๆ ให้เข้าถึงข้อมูลสำคัญในการประกอบการตัดสินใจ และเพื่อเป็นการถ่ายทอดการเรียนรู้ภายในส่วนงานต่างในการนำเสียงของลูกค้าไปมุ่งเน้นนำเสนอสิ่งที่ดีแก่ลูกค้าต่อไป

จากผลการประเมินผลด้านคุณภาพบริการโดยรวม ได้ทำการวิเคราะห์ตัวชี้วัดด้านความพึงพอใจโดยรวมต่อท่าเรือของ กทท. ที่ให้บริการที่ผ่านมา ในระดับสเกล 5 ระดับ และทำการวิเคราะห์เป็นคุณภาพโดยรวมจากจำนวนของผู้ที่ตอบ 4 (พึงพอใจมาก) หรือ 5 (พึงพอใจมากที่สุด) และนำมาสรุปเป็นดัชนีความพึงพอใจโดยรวมในรูปหน่วยเปอร์เซ็นต์

ผลสำรวจปี 2561 ในความพึงพอใจโดยรวมของผู้ใช้บริการ ณ ท่าเรือของการท่าเรือแห่งประเทศไทย พบว่า

1. ท่าเรือกรุงเทพ มีสัดส่วนของผู้ที่พอใจในการให้บริการโดยรวมในปี 2561 อยู่ที่ร้อยละ 35 ของจำนวนตัวอย่างที่ให้บริการท่าเรือกรุงเทพทั้งหมด
2. ท่าเรือแหลมฉบัง มีสัดส่วนของผู้ที่พอใจในการให้บริการโดยรวมในปี 2561 อยู่ที่ร้อยละ 66 ของจำนวนตัวอย่างที่ให้บริการท่าเรือแหลมฉบังทั้งหมด
3. ท่าเรือพาณิชย์เชียงแสน มีสัดส่วนของผู้ที่พอใจในการให้บริการโดยรวมในปี 2561 อยู่ที่ร้อยละ 60 ของจำนวนตัวอย่างที่ให้บริการท่าเรือพาณิชย์เชียงแสนทั้งหมด
4. ท่าเรือเชียงของ มีสัดส่วนของผู้ที่พอใจในการให้บริการโดยรวมในปี 2561 อยู่ที่ร้อยละ 80 ของจำนวนตัวอย่างที่ให้บริการท่าเรือเชียงของทั้งหมด
5. ท่าเรือระนอง มีสัดส่วนของผู้ที่พอใจในการให้บริการโดยรวมในปี 2561 อยู่ที่ร้อยละ 73 ของจำนวนตัวอย่างที่ให้บริการท่าเรือระนองทั้งหมด

นอกจากนี้ การท่าเรือแห่งประเทศไทยยังมุ่งเน้นให้ความสำคัญแก่ลูกค้าผู้ให้บริการอสังหาริมทรัพย์ และได้กำหนดการสำรวจตัวอย่างตัวแทนของผู้เช่าอาคาร ฝพต. โดยพบว่า อาคาร ฝพต. มีสัดส่วนของผู้ที่พอใจในการให้บริการโดยรวมในปี 2561 อยู่ที่ร้อยละ 27 ของจำนวนตัวอย่างที่เช่าอาคารฝพต.ทั้งหมด



เสียงสะท้อนของลูกค้าผู้ให้บริการ ณ ท่าเรือของการท่าเรือแห่งประเทศไทย ได้แบ่งปันประสบการณ์เรื่องราวที่สร้างประสบการณ์ให้เป็นที่พึงพอใจแก่ผู้ให้บริการ จากเรื่องต่อไปนี้

ผู้ให้บริการ ณ ท่าเรือ	ประเด็นที่พึงพอใจ
ท่าเรือกรุงเทพ	• สถานที่ตั้งอยู่ในทำเลที่เดินทางสะดวกในการติดต่อ • พนักงานการเงินปฏิบัติหน้าที่ด้วยความรวดเร็ว • พนักงานให้ความช่วยเหลือ อำนวยความสะดวกและให้คำแนะนำ • มีหน่วยงาน/จุดให้บริการอยู่ใกล้กัน
ท่าเรือแหลมฉบัง	• ขั้นตอนการให้บริการ มีความรวดเร็วในทุกขั้นตอน ไม่ต้องรอคิวนาน เรื่องเอกสารให้การช่วยเหลือดำเนินการอย่างดี รวดเร็วเป็นระบบ มีขั้นตอนไม่ยุ่งยาก มีท่าเทียบเรือมากรองรับเรือขนาดใหญ่ที่กินน้ำลึก เรือเข้า-ออกตรงเวลา มีเครื่องมือทุ่นแรงที่ทันสมัย • สถานที่ตั้งอยู่ในทำเลที่เดินทางสะดวก ใกล้ที่ทำงานและมีหน้าท่าเทียบเรือใหญ่กว้างขวาง พื้นผิวถนน/ลานวางสินค้า เรียบไม่ขรุขระชำรุด มีการจัดการจราจรอย่างดี มีเจ้าหน้าที่คอยดูแลและมีความคล่องตัว ถนนกว้างมีหลายช่องจราจร • พนักงานให้ความช่วยเหลือ อำนวยความสะดวก ให้คำแนะนำ ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความรวดเร็ว มีความเป็นมิตรเป็นกันเอง มีความซื่อสัตย์สุจริต
ท่าเรือพาณิชย์เชียงแสน	• สถานที่ ด้วยขนาดของท่าเทียบเรือที่ใหญ่และกว้างขวาง ที่จอดรถกว้างเพียงพอ การจัดการจราจรมีความคล่องตัวไม่ติดขัด ห้องน้ำมีเพียงพอและสะอาด มีพนักงานดูแลสม่ำเสมอ • การให้บริการด้านเรือ/ท่าเทียบเรือ มีความสะดวกในการขนถ่ายสินค้า รถสามารถจอดเทียบท่าได้ ท่าเทียบไม่สูงชันเกินไป มีการบริหารจัดการดี (การจัดระเบียบเรือเข้า-ออก) การดำเนินการด้านเอกสารรวดเร็วเป็นระบบ • พนักงาน พนักงานการเงินปฏิบัติหน้าที่ด้วยความรวดเร็ว สุภาพ ประพฤติตนดี รวมทั้งพนักงานส่วนอื่นที่ให้ความช่วยเหลือ ให้คำแนะนำ อำนวยความสะดวกให้แก่ผู้ให้บริการ พนักงานมีความรู้ มีทักษะ ความสามารถ เชี่ยวชาญในสายงาน
ท่าเรือเชียงของ	• สถานที่ ด้วยขนาดของพื้นที่หน้าท่า ใหญ่ กว้าง รถส่งสินค้าสามารถลงไปหน้าท่าได้ ที่ตั้งของท่าเรืออยู่ใกล้ เดินทางสะดวก มีสำนักงาน/จุดบริการที่อยู่ใกล้ท่าเทียบเรือ • บริเวณหน้าท่าเทียบเรือมีความมั่นคง แข็งแรง และรถส่งสินค้าสามารถลงไปจอดที่หน้าท่าได้ • เจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงาน ณ ท่าเรือเชียงของให้บริการดี
ท่าเรือระนอง	• การปฏิบัติงานของพนักงานมี Service Mind ที่ดี ในเรื่องของ ความเอาใจใส่ มีความตั้งใจปฏิบัติงานด้วยความรวดเร็ว มีความสุภาพ พนักงานมีทักษะความสามารถ เชี่ยวชาญในงานที่รับผิดชอบ • ที่ตั้งของท่าเรือระนอง อยู่ในทำเลที่ใกล้ สะดวก ทำให้ประหยัดค่าใช้จ่ายเรื่องการเดินทางและการขนส่ง มีหน้าท่าที่ใหญ่ กว้างขวางเหมาะแก่การขนถ่ายสินค้า • มีความพร้อม/เพียงพอของเครื่องมือทุ่นแรง/อุปกรณ์ต่อการใช้งาน เช่น รถยกสินค้า-โฟล์คลิฟท์ รถเครน-ปั้นจั่นเคลื่อนที่ เป็นต้น นอกจากนี้ยังมีความหลากหลายของเครื่องมือให้เลือกใช้บริการ



เพื่อให้การทำเรือแห่งประเทศไทยสามารถปรับปรุงกระบวนการภายในจนสามารถสนองความพึงพอใจต่อลูกค้าผู้ให้บริการได้ การสำรวจได้มีการรับฟังเสียงของลูกค้าผู้ให้บริการเกี่ยวกับความไม่พึงพอใจในเรื่องต่างๆ พร้อมประเมินความรุนแรงในแต่ละหัวข้อ

จากข้อมูลของแต่ละปัญหาในการใช้บริการ และระดับความรุนแรงของแต่ละปัญหาในการประเมินของผู้ให้บริการ การวิเคราะห์ได้ประเมินตัวชี้วัดเป็นดัชนีความไม่พึงพอใจโดยรวมจากเรื่องราวที่ไม่พอใจทุกเรื่อง เพื่อนำมาเป็นข้อมูลสำคัญในการนำไปวิเคราะห์สาระของการปรับปรุงกระบวนการภายใน

จากการประเมินความไม่พึงพอใจโดยรวมต่อแต่ละท่าเรือของการทำเรือแห่งประเทศไทย ณ ปี 2561 พบว่า

- ท่าเรือกรุงเทพ มีดัชนีความไม่พึงพอใจโดยรวม อยู่ที่ร้อยละ 61 ของจำนวนตัวอย่างที่มีประสบการณ์ไม่เป็นที่พอใจจากท่าเรือกรุงเทพ
- ท่าเรือแหลมฉบัง มีดัชนีความไม่พึงพอใจโดยรวม อยู่ที่ร้อยละ 58 ของจำนวนตัวอย่างที่มีประสบการณ์ไม่เป็นที่พอใจจากท่าเรือแหลมฉบัง
- ท่าเรือพาณิชย์เชียงแสน มีดัชนีความไม่พึงพอใจโดยรวม อยู่ที่ร้อยละ 42 ของจำนวนตัวอย่างที่มีประสบการณ์ไม่เป็นที่พอใจจากท่าเรือพาณิชย์เชียงแสน
- ท่าเรือเชียงของ มีดัชนีความไม่พึงพอใจโดยรวม อยู่ที่ร้อยละ 6 ของจำนวนตัวอย่างที่มีประสบการณ์ไม่เป็นที่พอใจจากท่าเรือเชียงของ
- ท่าเรือระนอง มีดัชนีความไม่พึงพอใจโดยรวม อยู่ที่ร้อยละ 31 ของจำนวนตัวอย่างที่มีประสบการณ์ไม่เป็นที่พอใจจากท่าเรือระนอง

นอกจากการวิเคราะห์กลุ่มลูกค้าผู้ให้บริการท่าเรือแล้ว การทำเรือแห่งประเทศไทยได้สำรวจปัญหาจากผู้เช่าอาคาร ฝพต. และพบว่าดัชนีความไม่พึงพอใจโดยรวมของผู้เช่าอาคาร ฝพต. ปี 2561 อยู่ที่ร้อยละ 67 ของจำนวนตัวอย่างที่มีประสบการณ์ไม่เป็นที่พอใจจากผู้เช่าอาคาร ฝพต.

จากดัชนีความไม่พึงพอใจโดยรวม ที่ทำให้การทำเรือแห่งประเทศไทยได้รับทราบความเร่งด่วนของการมุ่งเน้นปรับปรุงกระบวนการให้บริการแล้ว การวิเคราะห์ยังได้นำหัวข้อที่กลุ่มตัวอย่างได้ระบุเรื่องที่ไม่พอใจ เป็นการสรุปในตารางความสัมพันธ์ของการรายงานผล 3 มิติ คือ

มิติที่ 1: มีลูกค้าผู้ให้บริการมากน้อยเท่าใด ที่ผ่านประสบการณ์ที่ไม่พอใจจากท่าเรือของการทำเรือแห่งประเทศไทย

มิติที่ 2: เป็นประสบการณ์ที่ไม่พอใจเกี่ยวกับด้านใด

มิติที่ 3: แล้วสร้างความรุนแรงต่อความไม่พึงพอใจโดยรวมของลูกค้าผู้ให้บริการมากน้อยเพียงใด



ผู้ใช้บริการ ท่าเรือกรุงเทพ	ผู้เช่าอาคาร (ฝพต.)	ผู้ใช้บริการท่าเรือ แหลมฉบัง	ผู้ใช้บริการ ท่าเรือพาณิชย์ เชียงใหม่	ผู้ใช้บริการท่าเรือ เชียงใหม่	ผู้ใช้บริการ ท่าเรือ ระนอง
32% มีประสบการณ์ที่ไม่พอใจ	43% มีประสบการณ์ที่ไม่พอใจ	47% มีประสบการณ์ที่ไม่พอใจ	77% มีประสบการณ์ที่ไม่พอใจ	90% มีประสบการณ์ที่ไม่พอใจ	73% มีประสบการณ์ที่ไม่พอใจ
62% ของผู้ที่มีประสบการณ์ไม่พอใจ ระบุว่ามาจากเรื่อง “พนักงาน”	73% ของผู้ที่มีประสบการณ์ไม่พอใจ ระบุว่ามาจากเรื่อง “สถานที่”	54% ของผู้ที่มีประสบการณ์ไม่พอใจ ระบุว่ามาจากเรื่อง “ขั้นตอนการให้บริการ”	70% ของผู้ที่มีประสบการณ์ไม่พอใจ ระบุว่ามาจากเรื่อง “สถานที่”	67% ของผู้ที่มีประสบการณ์ไม่พอใจ ระบุว่ามาจากเรื่อง “สถานที่”	63% ของผู้ที่มีประสบการณ์ไม่พอใจ ระบุว่ามาจากเรื่อง “ขั้นตอนการให้บริการ”
เรื่องพนักงานมีระดับความรุนแรง 51%	เรื่องสถานที่ที่มีระดับความรุนแรง 67%	เรื่องขั้นตอนการให้บริการมีระดับความรุนแรง 68%	เรื่องสถานที่ที่มีระดับความรุนแรง 45%	เรื่องสถานที่ ยังไม่มีระดับความรุนแรง	เรื่องขั้นตอนการให้บริการมีระดับความรุนแรง 33%



รายละเอียดของปัญหาที่ในท่าเรือ (5 ลำดับแรก เรียงจากมาก-น้อย) ซึ่งการทำเรือแห่งประเทศไทยจะนำมาวิเคราะห์รากสาเหตุ (Root Cause) และจัดความสำคัญในการแก้ไขปัญหาต่อไปในอนาคต ได้แก่

ผู้ให้บริการ ณ ท่าเรือ	ลำดับ	ปัญหาที่พบ (มาก-น้อย)
ท่าเรือกรุงเทพ	1	พนักงานขับเครื่องมือหนักและเครื่องมือทุ่นแรง ไม่ชื้อสตัย ไม่โปรงใส และมีการเรียกรับเงินพิเศษ
	2	พนักงานปฏิบัติงานด้วยความล่าช้า
	3	พนักงานไม่มีความชื้อสตัย เรียกรับสินบน
	4	รถยกสินค้า-Forklift ไม่เพียงพอต่อการใช้งาน
	5	รถเครน-ปั้นจั่นเคลื่อนที่ ชำรุด ไม่พร้อมใช้งาน
ผู้เช่าอาคาร ของ ฝพต.	1	ห้องน้ำไม่สะอาดและมีกลิ่นเหม็น
	2	ที่จอดรถไม่เพียงพอ
	3	ระบบรักษาความปลอดภัยไม่มีประสิทธิภาพ
	4	ห้องน้ำชำรุดทรุดโทรม ไม่พร้อมใช้งาน ไม่สามารถใช้ได้ทุกห้อง
	5	ไม่มีเจ้าหน้าที่คอยดูแลเรื่องการซ่อมบำรุง
ท่าเรือแหลมฉบัง	1	ถนน ลานวางสินค้า และโกดัง พื้นผิวไม่เรียบ เป็นหลุมเป็นบ่อ ชรุชะระ
	2	การจราจรติดขัด
	3	พนักงานการเงิน ปฏิบัติหน้าที่ล่าช้า (วางบิลล่าช้า)
	4	ที่จอดรถไม่เพียงพอ
	5	พนักงาน (ไม่ระบุ) ปฏิบัติงานด้วยความล่าช้า
ท่าเรือพาณิชย์เชียงแสน	1	ไม่มีสิ่งอำนวยความสะดวกด้านตู้จ่ายกระแสไฟฟ้าบนฝั่ง (Shore Power Supply)
	2	ห้องน้ำไม่สะอาดและมีกลิ่นเหม็น
	3	ไม่มีสิ่งอำนวยความสะดวกให้กับผู้ใช้บริการโดยเฉพาะ
	4	ไม่มีที่พักบริเวณท่าเรือสำหรับตัวแทนนำเข้า-ส่งออกสินค้าและลูกเรือ
	5	มีแสงสว่างไม่เพียงพอ / ระบบน้ำประปาไม่มีน้ำเพียงพอ น้ำไหลไม่แรง และไม่สะอาด มีกลิ่นเหม็น ไม่มีน้ำจืดไว้ให้บริการ/รถยกสินค้า-Forklift ไม่เพียงพอต่อการใช้งาน/พนักงานการเงิน ปฏิบัติหน้าที่ล่าช้า (วางบิลล่าช้า)
ท่าเรือเชียงของ	1	ห้องน้ำไม่เพียงพอต่อความต้องการ
	2	มีแสงสว่างไม่เพียงพอ
	3	สถานที่ไม่สะอาด มีปริมาณขยะ ฝุ่นละออง และมีกลิ่นเหม็น
ท่าเรือระนอง	1	ระบบไฟฟ้าไม่เสถียร ไฟตกบ่อย/ไฟติด ๆ ดับ ๆ
	2	ระดับน้ำลึกไม่เพียงพอ ทำให้เกิดข้อจำกัดในการนำเรือ เข้า-ออก

โดยแผนรายละเอียดโครงการ กิจกรรม และความคืบหน้าของการดำเนินกิจกรรมแผนงานเพื่อการปรับปรุง จะนำมาเสนอประชาสัมพันธ์ในวาระอนาคตต่อสาธารณชน



การทำเรือแห่งประเทศไทย มุ่งมั่นประชาสัมพันธ์ข้อมูลต่างๆที่มีประโยชน์แก่ลูกค้าผู้ให้บริการ ผ่านช่องทางการสื่อสารต่างๆ รวมถึงการดำเนินกิจกรรมเพื่อรับฟัง สร้างความสัมพันธ์ใกล้ชิดกับลูกค้า ในปี 2561 การรับฟังช่องทางที่ลูกค้าผู้ให้บริการใช้เพื่อเข้าถึงข้อมูลในการทำธุรกรรมกับท่าเรือของการท่าเรือแห่งประเทศไทย มีดังนี้

ลำดับ ที่	ผู้ให้บริการท่าเรือ กรุงเทพ และ ผู้เช่า อาคาร (ฝพต.)	ผู้ให้บริการ ท่าเรือแหลมฉบัง	ผู้ให้บริการ ท่าเรือพาณิชย์เชียง แสน	ผู้ให้บริการ ท่าเรือเชียงของ	ผู้ให้บริการ ท่าเรือระนอง
1	โทรศัพท์ (63%)	โทรศัพท์ (61%)	การบอกเล่า เรื่องราวองค์กร ต่างๆ ผ่านคนรู้จัก หรือ คนรอบตัว (75%)	การบอกเล่า เรื่องราวองค์กร ต่างๆ ผ่านคนรู้จัก หรือ คนรอบตัว (56%)	งานประชุม งาน เสวนา งานสัมมนา ของ องค์กร (67%)
2	พนักงานขององค์กร (37%)	การบอกเล่า เรื่องราวองค์กร ต่างๆ ผ่านคนรู้จัก หรือ คนรอบตัว (52%)	พนักงานขององค์กร (50%)	โทรศัพท์ (56%)	โทรศัพท์ (67%)
3	เว็บไซต์ขององค์กร (33%)	-	โทรศัพท์ (50%)	-	พนักงานขององค์กร (56%)



นอกจากนี้การทำเรือแห่งประเทศไทย ยังเปิดช่องทางในการรับข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ จากลูกค้าผ่านช่องทางต่างๆ โดย ในปี 2561 พบว่าช่องทางที่ลูกค้าผู้ใช้บริการใช้เป็นส่วนใหญ่รู้จัก และใช้บริการแจ้งเรื่องมีดังนี้

ผู้ให้บริการ	รู้จักช่องทางใดบ้าง	ติดต่อแจ้งผ่านช่องทางใด
ผู้ให้บริการ ททท.	<u>มากที่สุด</u> : กล้องรับฟังความคิดเห็น <u>รองลงมา</u> : ช่องทางโทรศัพท์	<u>มากที่สุด</u> : การประชุมร่วมกับการทำเรือฯ และ ผู้ให้บริการในวาระต่างๆ <u>รองลงมา</u> : การเข้าพบโดยตรงด้วยตนเอง ที่ สำนักงานการทำเรือ
ผู้ เช่า อ า ค า ร (ฝพต.)	<u>มากที่สุด</u> : ช่องทางโทรศัพท์ <u>รองลงมา</u> : กล้องรับฟังความคิดเห็น	<u>มากที่สุด</u> : ช่องทางโทรศัพท์ <u>รองลงมา</u> : การเข้าพบโดยตรงด้วยตนเอง ที่ สำนักงานการทำเรือ
ผู้ให้บริการ ทำเรือ แหลมฉบัง	<u>มากที่สุด</u> : กล้องรับฟังความคิดเห็น <u>รองลงมา</u> : ช่องทางโทรศัพท์	<u>มากที่สุด</u> : การประชุมร่วมกับการทำเรือฯ และ ผู้ให้บริการในวาระต่างๆ <u>รองลงมา</u> : ช่องทางโทรศัพท์
ผู้ให้บริการทำเรือ พาณิชย์เชียงแสน	<u>มากที่สุด</u> : การเข้าพบโดยตรงด้วยตนเอง ที่ สำนักงานการทำเรือ <u>รองลงมา</u> : ช่องทางโทรศัพท์	<u>มากที่สุด</u> : การประชุมร่วมกับการทำเรือฯ และ ผู้ให้บริการในวาระต่างๆ <u>รองลงมา</u> : -ไม่มี-
ผู้ให้บริการทำเรือ เชียงของ	<u>มากที่สุด</u> : การเข้าพบโดยตรงด้วยตนเอง ที่ สำนักงานการทำเรือ <u>รองลงมา</u> : กล้องรับฟังความคิดเห็น	<u>มากที่สุด</u> : การเข้าพบโดยตรงด้วยตนเอง ที่ สำนักงานการทำเรือ <u>รองลงมา</u> : -ไม่มี-
ผู้ให้บริการทำเรือ ระนอง	<u>มากที่สุด</u> : การประชุมร่วมกับการทำเรือฯ และผู้ให้บริการในวาระต่างๆ <u>รองลงมา</u> : การเข้าพบโดยตรงด้วยตนเอง ที่ สำนักงานการทำเรือ	<u>มากที่สุด</u> : การประชุมร่วมกับการทำเรือฯ และ ผู้ให้บริการในวาระต่างๆ <u>รองลงมา</u> : การเข้าพบโดยตรงด้วยตนเอง ที่ สำนักงานการทำเรือ



การทำเรือแห่งประเทศไทย มีการวางแผนพัฒนาช่องทางการประชาสัมพันธ์และให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อลูกค้าผู้บริการอย่างต่อเนื่อง ดังนั้นการวิเคราะห์ผลจากผู้ที่ใช้งานแต่ละช่องทางได้พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อช่องทางที่ใช้งานมากที่สุด จากเหตุผลสำคัญ ดังนี้

ท่าเรือ กรุงเทพ	ผู้เช่าอาคาร (ฝพต.)	ท่าเรือแหลมฉบัง	ท่าเรือพาณิชย์ เชียงแสน	ท่าเรือเชียงของ	ท่าเรือระนอง
รู้จัก “กล่องรับ ฟัง ค ว า ม คิดเห็น” มาก ที่สุด	รู้จัก “โทรศัพท์” มากที่สุด	รู้จัก “โทรศัพท์” มากที่สุด	รู้จัก “การเข้า พบโดยตรงด้วย ต น เ อ ง ที่ สำนักงานการ ท่าเรือ” มาก ที่สุด	รู้จัก “การเข้าพบ โดยตรงด้วยตนเอง ที่สำนักงานการ ท่าเรือ” มาก ที่สุด	รู้จัก “การ ประชุมร่วมกับ ท่าเรือฯ และ ผู้ให้บริการใน วาระต่างๆ” มากที่สุด
ใช้ช่องทาง “การประชุม ร่วมกับท่าเรือฯ และผู้ให้บริการ ในวาระต่างๆ” มากที่สุด	ใช้ช่องทาง “โทรศัพท์” มาก ที่สุด	ใช้ช่องทาง “การ ประชุมร่วมกับ ท่าเรือฯ และ ผู้ให้บริการในวาระ ต่างๆ” มากที่สุด	ใช้ช่องทาง “การประชุม ร่วมกับท่าเรือฯ และผู้ให้บริการ ในวาระต่างๆ” มากที่สุด	ใช้ช่องทาง “การ เข้าพบโดยตรงด้วย ตนเองที่สำนักงาน การท่าเรือ” มาก ที่สุด	ใช้ช่องทาง “การประชุม ร่วมกับท่าเรือฯ และผู้ให้บริการ ในวาระต่างๆ” มากที่สุด
พึงพอใจต่อ ช่องทางที่ใช้ 53%	พึงพอใจต่อช่องทาง ที่ใช้ 33%	พึงพอใจต่อช่องทาง ที่ใช้ 56%	ไม่พึงพอใจต่อ ช่องทางที่ใช้ นั้น	ไม่พึงพอใจต่อ ช่องทางที่ใช้ นั้น	พึงพอใจต่อ ช่องทางที่ใช้ 100%