

สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจลูกค้า กทท. ปีงบประมาณ 2565

ปีงบประมาณ 2565 กทท. ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจลูกค้าและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย กทท. โดยมี การกำหนดกลุ่มตัวอย่างลูกค้าทั้ง 4 กลุ่ม มีการเพิ่มรูปแบบการประเมินความพึงพอใจในลักษณะ Google Form กับผู้ใช้บริการ ซึ่งเป็นสมาชิกในไลน์กลุ่มการให้บริการต่าง ๆ ซึ่งจะเป็นผู้ใช้บริการที่เข้ามาดำเนินกิจกรรม ณ จุดบริการต่างๆ ครอบคลุมท่าเรือทั้ง 5 แห่งของ กทท. เพื่อให้ได้รับข้อมูลป้อนกลับจากการใช้บริการโดย ประเมินตามระดับความพึงพอใจตาม Customer Journey ของลูกค้าทุกกลุ่มทั้ง 5 state ดังนี้

1. ช่วง AWARENESS เพื่อวัดระดับความพึงพอใจในช่องทางการรับรู้ข้อมูลข่าวสาร
2. ช่วง CONSIDERATION เพื่อวัดระดับความพึงพอใจต่อข้อมูลผลิตภัณฑ์และบริการก่อนตัดสินใจใช้บริการ
3. ช่วง ACTION/PRE-USAGE เพื่อวัดระดับความพึงพอใจต่อการกระบวนกรขอใช้บริการ
4. ช่วง USAGE เพื่อวัดระดับความพึงพอใจระหว่างใช้บริการของกลุ่มลูกค้า ทั้ง 7 มิติ
5. ช่วง LOYALTY/ENGAGEMENT เพื่อวัดระดับความพึงพอใจที่กลุ่มลูกค้าจะแนะนำบริการต่อไปยังกลุ่มลูกค้าในอนาคต

โดยมีรายละเอียด ดังนี้

