



สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ และความผูกพันของลูกค้า กทท. ปีงบประมาณ 2564

ปีงบประมาณ 2564 กทท. ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจลูกค้าและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย กทท. โดยมีการกำหนดกลุ่มตัวอย่างลูกค้าทั้ง 4 กลุ่ม ครอบคลุมท่าเรือทั้ง 5 แห่งของ กทท. โดยมีรายละเอียด ดังนี้

กลุ่มลูกค้า	ทกท.	ทลฉ.	ทรน.	ทชส.	ทชช.	รวม
กลุ่มบริษัทสายเรือ	107	161	15	15	-	298
ผู้บริหาร/ผู้มีอำนาจในการตัดสินใจใช้บริการ	35	53	5	5	-	99
เจ้าหน้าที่ Admin/Logistics	35	53	5	5	-	99
เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงาน (Operation)	37	55	5	5	-	99
กลุ่มผู้ประกอบการ/ตัวแทนนำเข้า-ส่งออก	150	173	30	30	-	383
กลุ่มผู้ประกอบการท่าเทียบเรือ	-	12	-	-	-	12
กลุ่มผู้เช่าอสังหาริมทรัพย์นอกเขตรั้วศุลกากร	80	27	-	-	-	107
จำนวนรวม	337	373	45	45	-	800

หมายเหตุ

- กลุ่มที่ 1 บริษัทสายเรือ (Ship Owners) ประกอบด้วย เรือคอนเทนเนอร์ เรือสินค้าทั่วไป เรือชายฝั่ง และเรือประเภทอื่น ๆ
 - กลุ่มที่ 2 ผู้ประกอบการ/ตัวแทนนำเข้า-ส่งออกสินค้า ประกอบด้วย บริษัทตัวแทนเรือ (Container by Ship Agent) ขนส่งตู้สินค้ามาที่เรือตัวเอง บริษัทเจ้าของตู้สินค้า (Container Owner) เจ้าของสินค้า (Consignee) ผู้รับจัดการขนส่งสินค้าระหว่างประเทศ (Freight Forwarder)
 - กลุ่มที่ 3 ผู้ประกอบการท่าเทียบเรือ (ที่ทำเรือแหลมฉบัง)
 - กลุ่มที่ 4 ผู้เช่าอสังหาริมทรัพย์นอกเขตรั้วศุลกากรของ ทกท. และ ทลฉ. (ที่มีใช้ผู้ประกอบการท่าเทียบเรือ)
- ประกอบด้วย ผู้เช่าที่ดินที่ทำเรือแหลมฉบัง และผู้เช่าอาคารสำนักงานนอกเขตรั้วศุลกากรท่าเรือกรุงเทพ (อาคาร B และอาคาร ผก. (เดิม))
- การเก็บข้อมูลทุกกลุ่ม จะเก็บข้อมูลจากทั้งผู้บริหาร เจ้าหน้าที่ Admin/Logistics และเจ้าหน้าที่ Operation
- ** จากการระบาดของ COVID-19 ทางกระทรวงมหาดไทยได้มีการออกหนังสือถึงผู้ว่าราชการจังหวัดชายแดนทุกจังหวัด ให้พิจารณาการะงับการใช้ช่องทาง ณ จุดผ่านแดนถาวร จุดผ่อนปรนการค้า และจุดผ่อนปรนพิเศษเป็นการชั่วคราวในสถานการณ์การแพร่ระบาดของ COVID-19 เมื่อวันที่ 20 มีนาคม 2563 เพื่อให้พิจารณาการะงับการใช้ช่องทางหากมีสถานการณ์การแพร่ระบาดรุนแรงมากยิ่งขึ้น ทั้งนี้ ท่าเรือเชียงของได้ปิดให้บริการโดยสิ้นเชิงเนื่องมาจากการประกาศปิดการนำเข้า-ส่งออกสินค้าทุกชนิดโดยด่านศุลกากรเชียงของตั้งแต่ปี 2563 เป็นต้นมา ซึ่งทำให้ไม่สามารถดำเนินการสำรวจความพึงพอใจกับลูกค้าที่ทำเรือเชียงของได้ ทั้งนี้ ที่ปรึกษา ได้หารือกับ กทท. และดำเนินการกระจายกลุ่มลูกค้าท่าเรือเชียงของ ไปดำเนินการเพิ่มเติมในท่าเรือกรุงเทพ และท่าเรือแหลมฉบังแทน**

สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจลูกค้าในภาพรวมได้ ดังนี้

	 กลุ่มบริษัทสายเรือ	 กลุ่มผู้ประกอบการ/ตัวแทน นำเข้า-ส่งออก	 กลุ่มผู้ประกอบการ ท่าเทียบเรือ (ทลธ.)	 กลุ่มผู้เช่าอสังหาริมทรัพย์
ผลคะแนนความพึงพอใจ ปี 2563	3.61	3.85	3.48	3.91
ผลคะแนนความพึงพอใจ ปี 2564	3.94 	3.95 	3.26 	3.84 

คะแนนความพึงพอใจต่อ กทท. โดยภาพรวม ปี 2564

โดยการหาค่าเฉลี่ยจากคะแนนความพึงพอใจของลูกค้า กทท.

3.76

สรุปคะแนนความพึงพอใจของลูกค้า กทท. ในปี 2564 พบว่า กลุ่มบริษัทสายเรือได้คะแนนความพึงพอใจที่ 3.94 กลุ่มผู้ประกอบการ/ตัวแทนนำเข้า-ส่งออก ได้คะแนนความพึงพอใจที่ 3.95 ผู้ประกอบการท่าเทียบเรือที่ทำเรือแหลมฉบัง ได้คะแนนความพึงพอใจที่ 3.26 และผู้เช่าอสังหาริมทรัพย์นอกเขตรั้วศุลกากร ที่ท่าเรือกรุงเทพ และท่าเรือแหลมฉบัง ได้คะแนนความพึงพอใจที่ 3.81 และ 4.03 ตามลำดับ ทำให้ได้คะแนนความพึงพอใจต่อ กทท. โดยภาพรวมประจำปี 2564 ที่ 3.76

เมื่อนำคะแนนความพึงพอใจของลูกค้าในปี 2564 มาเปรียบเทียบกับคะแนนความพึงพอใจในปี 2562 และ ปี 2563 พบว่า กลุ่มบริษัทสายเรือและกลุ่มผู้ประกอบการ/ตัวแทนนำเข้า-ส่งออกได้รับความพึงพอใจเพิ่มขึ้น ในขณะที่กลุ่มผู้ประกอบการท่าเทียบเรือที่ทำเรือแหลมฉบัง และกลุ่มผู้เช่าอสังหาริมทรัพย์ นอกเขตรั้วศุลกากร ที่ท่าเรือกรุงเทพและท่าเรือแหลมฉบัง ได้รับความพึงพอใจที่ลดลง

	ท่าเรือกรุงเทพ	ท่าเรือแหลมฉบัง	ท่าเรือพาณิชย์ เชียงใหม่	ท่าเรือเชียงของ	ท่าเรือระนอง
กลุ่มบริษัทสายเรือ	4.02	3.91	3.74	-	3.89
กลุ่มผู้ประกอบการ/ ตัวแทนนำเข้า-ส่งออก	3.92	3.97	4.04	-	3.82
กลุ่มผู้ประกอบการ ท่าเทียบเรือ	-	3.26	-	-	-
กลุ่มผู้เช่าอสังหาริมทรัพย์ ใน/นอกเขตวีศุลกากร	3.81	4.03	-	-	-
ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ รายท่า ปี 2564	3.92	3.79	3.89	-	3.86

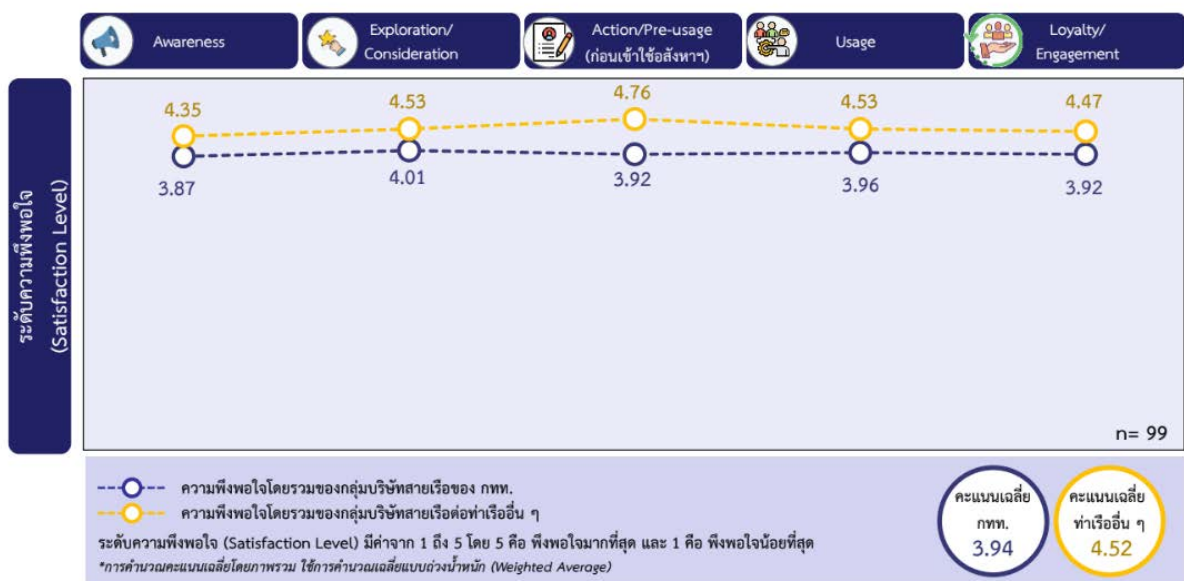
เปรียบเทียบกับปีก่อนหน้า (2563)

ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ รายท่า ปี 2563	3.62	3.81	4.02	3.71	3.63
--	------	------	------	------	------

ในมุมมองแยกตามรายท่าเรือ พบว่า คะแนนความพึงพอใจของลูกค้าในปี 2564 เปรียบเทียบกับคะแนนความพึงพอใจในปี 2563 ของท่าเรือกรุงเทพ และท่าเรือระนองมีความพึงพอใจที่สูงขึ้น ในขณะที่คะแนนความพึงพอใจของท่าเรือแหลมฉบัง และท่าเรือพาณิชย์เชียงใหม่ลดลงกว่าปี 2563

➢ สรุปผลความพึงพอใจ ไม่พึงพอใจ และความผูกพันของลูกค้า “กลุ่มบริษัทสายเรือ”

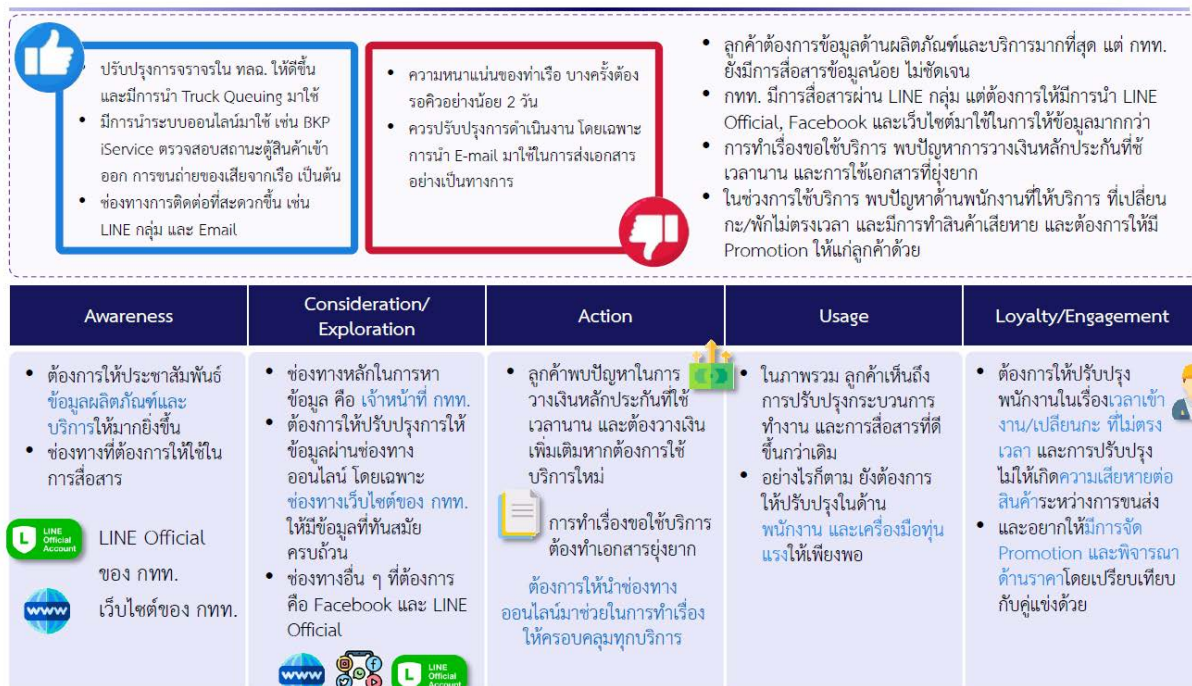
จากการสำรวจ ลูกค้ากลุ่มบริษัทสายเรือ มีคะแนนความพึงพอใจฯ และ Touch Points ที่ใช้จริงตามเส้นทางการเดินทางของลูกค้า (Customer Journey) และมีผลสรุปประเด็นสำคัญจากการสำรวจ ดังนี้



ประเด็นสำคัญ (Key Takeaways) ของลูกค้ากลุ่มบริษัทสายเรือ



สรุปประเด็นสำคัญจากการสำรวจเชิงคุณภาพกับลูกค้ากลุ่มบริษัทสายเรือ



➢ สรุปผลความพึงพอใจ ไม่พึงพอใจ และความผูกพันของลูกค้า “กลุ่มผู้ประกอบการ/ตัวแทนนำเข้า-ส่งออก”

จากการสำรวจ ลูกค้ากลุ่มผู้ประกอบการ/ตัวแทนนำเข้า-ส่งออก มีคะแนนความพึงพอใจ และ Touch Points ที่ใช้จริง ตามเส้นทางการเดินทางของลูกค้า (Customer Journey) และมีผลสรุปประเด็นสำคัญจากการสำรวจ ดังนี้



ประเด็นสำคัญ (Key Takeaways) ของลูกค้ากลุ่มผู้ประกอบการ/ตัวแทนนำเข้า-ส่งออก

ภาพรวมการสำรวจความพึงพอใจ ของกลุ่มผู้ประกอบการ/ตัวแทนนำเข้า-ส่งออก

คะแนนเฉลี่ย
กทท.
3.95

คะแนนเฉลี่ย
คู่แข่ง
4.18

- ความพึงพอใจต่อการให้บริการที่ทำเรือของ กทท. ยังน้อยกว่าการให้บริการที่ทำเรืออื่น ๆ
- การให้ข้อมูลด้านผลิตภัณฑ์และบริการ รวมถึงผลิตภัณฑ์และบริการใหม่ยังไม่เพียงพอ ชัดเจน/ครบถ้วนมากพอ
- กระบวนการดำเนินการเพื่อเข้าใช้ท่าเรือ ยังไม่สะดวกสบายเท่าคู่แข่ง
- ต้องการให้ปรับปรุงด้านการให้บริการ เช่น การจัดการเครื่องมือทุ่นแรง และการปรับปรุงสภาพถนน และการจราจรภายในท่าเรือ
- ควรปรับปรุงการจัดการข้อร้องเรียนให้มีการตอบรับและแก้ไข/ปรับปรุงที่รวดเร็วยิ่งขึ้น
- ต้องการให้ปรับปรุงการให้ข้อมูลผ่านทางเว็บไซต์ของ กทท. และการนำ LINE Official มาใช้ในการดูแลลูกค้า

Awareness	Consideration/ Exploration	Action	Usage	Loyalty/Engagement
• ความพึงพอใจต่อข้อมูลทุกประเภทที่ได้รับจากการประชาสัมพันธ์ยังน้อยกว่าคู่แข่ง • เจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์ข้อมูลได้ดี อย่างไรก็ตามข้อมูลจากเว็บไซต์และ Social Media ยังต้องปรับปรุง  	• ในภาพรวมลูกค้าทุกท่าเรือ ข้อมูลที่สำคัญที่สุด คือ ข้อมูลผลิตภัณฑ์/บริการ ยกเว้นท่าเรือพาณิชย์เชียงแสนที่ให้ความสำคัญกับด้านค่าภาระมากที่สุด • ต้องพัฒนาการให้ข้อมูลผ่านทางเว็บไซต์ ให้ชัดเจนยิ่งขึ้น • และต้องให้ข้อมูลที่ครบถ้วน เพียงพอต่อการพิจารณาตัดสินใจ 	• กระบวนการดำเนินการเพื่อเข้าใช้บริการที่ทำเรือยังไม่สะดวกสบายเท่าคู่แข่ง • รวมถึง กระบวนการที่ One Stop Service และที่ Main Gate ยังต้องพัฒนาให้รวดเร็ว และสะดวกสบายขึ้น	• ท่าเลที่ตั้ง เป็นด้านที่ได้รับความพึงพอใจมากที่สุด • ควรพิจารณาปรับปรุงด้านการให้บริการ และกระบวนการทำงาน เพื่อเพิ่มความพึงพอใจ • ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกที่ควรปรับปรุง คือ สภาพถนน และการจราจรภายในท่าเรือ 	• ช่องทางที่ใช้ในการติชมร้องเรียน คือเจ้าหน้าที่ • ลูกค้ายังไม่พึงพอใจต่อการรับเรื่องและจัดการเรื่องในช่องทางต่าง ๆ • ปัจจัยสำคัญที่จะทำให้ใช้บริการต่ออย่างยั่งยืน คือ การให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพ รวดเร็ว • ช่องทางที่ต้องการให้ใช้เพื่อการดูแล คือ LINE Official ของ กทท. 

สรุปประเด็นสำคัญจากการสำรวจเชิงคุณภาพกับลูกค้ากลุ่มผู้ประกอบการ/ตัวแทนนำเข้า-ส่งออก



 กทท. มีการปรับปรุงบริการจัดการสินค้าในโกดังที่ท่าเรือกรุงเทพ การจัดคิวเรือที่ท่าเรือพาณิชย์เชียงแสนที่มีประสิทธิภาพมากขึ้น • มีการปรับปรุงด้านการสื่อสารที่ดีขึ้น โดยการใช้ LINE กลุ่ม	• พบปัญหาเจ้าหน้าที่ใช้งานไม่ตรงเวลา • การยกขนสินค้าที่ยังต้องปรับปรุงเนื่องจากพบสินค้าเสียหาย 	• ลูกค้าต้องการข้อมูลด้านผลิตภัณฑ์และบริการมากที่สุด แต่ กทท. ยังมีการสื่อสารข้อมูลน้อย เว็บไซต์ใช้งานยาก • ช่องทางหลักในการติดต่อ คือ เจ้าหน้าที่ กทท. ซึ่งลูกค้าต้องการ LINE Official และเว็บไซต์ในการสอบถามข้อมูลมากกว่า • การทำเรื่องขอใช้บริการ พบปัญหาเอกสารที่ยุ่งยาก การวางบิลใช้เวลานาน และกระบวนการขอใช้บริการล่าช้าที่ต้องแจ้งล่วงหน้าหลายชม. • ในช่วงการใช้บริการ พบปัญหาด้านพนักงานที่ให้บริการ ที่เปลี่ยนกะ/พักไม่ตรงเวลา และมีการทำสินค้าเสียหาย และต้องการให้มีการ Promotion ให้แก่ลูกค้าด้วย
--	--	---

Awareness	Consideration/ Exploration	Action	Usage	Loyalty/Engagement
• ต้องการให้ประชาสัมพันธ์ข้อมูลผลิตภัณฑ์และบริการให้มากยิ่งขึ้น • ช่องทางที่ต้องการให้ใช้ในการสื่อสาร  LINE Official ของ กทท.  เว็บไซต์ของ กทท.	• ช่องทางหลักในการหาข้อมูล คือ เจ้าหน้าที่ กทท. • ต้องการให้ปรับปรุงการให้ข้อมูลผ่านช่องทางออนไลน์ โดยเฉพาะช่องทางเว็บไซต์ของ กทท. ให้มีข้อมูลที่ทันสมัย ครบถ้วน • ช่องทางอื่น ๆ ที่ต้องการ คือ Facebook และ LINE Official   	• ลูกค้าพบปัญหาในการวางเงินหลักประกันที่ใช้เวลานาน และต้องวางเงินเพิ่มเติมหากต้องการใช้บริการใหม่  การทำเรื่องขอใช้บริการ ต้องทำเอกสารยุ่งยาก ต้องการให้นำช่องทางออนไลน์มาช่วยในการทำเรื่องให้ครอบคลุมทุกบริการ	• ลูกค้าต้องการให้ปรับปรุงด้านความเชี่ยวชาญของพนักงาน โดยเฉพาะด้านการยกขนสินค้าเพื่อลดความเสียหายของสินค้า และการปรับปรุงสิ่งอำนวยความสะดวกในท่าเรือ • ด้านการใช้บริการ ePayment ลูกค้ายังมีความกังวลในด้านความถูกต้องในการทำรายการ จึงยังไม่ใช้บริการ	• การจัดการข้อร้องเรียนค่อนข้างล่าช้าเมื่อเทียบกับคู่แข่ง • ประเด็นที่เคยมีการร้องเรียน ได้แก่ การเกิดความเสียหายกับสินค้าจากการยกขน และการมีข้อผิดพลาดให้กับ Shipping ที่ไม่เพียงพอ 

➢ สรุปผลความพึงพอใจ ไม่พึงพอใจ และความผูกพันของลูกค้า “กลุ่มผู้ประกอบการท่าเทียบเรือ ที่ท่าเรือแหลมฉบัง”

จากการสำรวจ ลูกค้ากลุ่มผู้ประกอบการท่าเทียบเรือ ที่ท่าเรือแหลมฉบัง มีคะแนนความพึงพอใจ และ Touch Points ที่ใช้จริงตามเส้นทางการเดินทางของลูกค้า (Customer Journey) และมีผลสรุปประเด็นสำคัญจากการสำรวจ ดังนี้



ประเด็นสำคัญ (Key Takeaways) ของลูกค้ากลุ่มผู้ประกอบการท่าเทียบเรือ ที่ท่าเรือแหลมฉบัง

ภาพรวมการสำรวจความพึงพอใจ ของกลุ่มผู้ประกอบการท่าเทียบเรือ ที่ท่าเรือแหลมฉบัง

คะแนนเฉลี่ย 3.26

- การให้ข้อมูลด้านผลิตภัณฑ์และบริการ รวมถึงการแจ้งข่าวสารเกี่ยวกับการปรับปรุง/ซ่อมแซมภายในท่าเรือ ที่ยังไม่เพียงพอ/ไม่ชัดเจน และยังมีภาระงานที่กระชั้นชิดเกินไป
- ข้อมูลสำคัญที่ต้องการได้จาก กทท. คือ ข้อมูลนโยบาย และแผนดำเนินการต่าง ๆ ที่เป็นรูปธรรม พร้อมรายงานความคืบหน้าในการดำเนินงาน
- ต้องการให้นำช่องทางออนไลน์มาใช้ในการสื่อสาร ให้ข้อมูล รวมถึงแจ้งแผนงานและความคืบหน้าในการดำเนินการอย่างสม่ำเสมอ
- ควรพัฒนาปรับปรุงกระบวนการจัดการคำแนะนำ คิชม และข้อร้องเรียน โดยเฉพาะการตอบรับ และการแจ้งความคืบหน้าในการแก้ไขปัญหา

Awareness	Consideration/Exploration	Action	Usage	Loyalty/Engagement
- ต้องการข้อมูลผลิตภัณฑ์และบริการ รวมถึงการแจ้งเกี่ยวกับการปรับปรุง/ซ่อมแซมภายในท่าเรือให้มากยิ่งขึ้น - ช่องทางที่ต้องการ LINE กลุ่มกับ จนท. กทท. จดหมายข่าว (ส่งหน้าอย่างน้อย 1 เดือน) การ Update ข้อมูลบนเว็บไซต์ กทท.	- ต้องการข้อมูลนโยบาย และแผนการดำเนินงานที่เป็นรูปธรรม พร้อมความคืบหน้าการดำเนินงาน - ช่องทางหลักในการหาข้อมูล คือ เจ้าหน้าที่ กทท. - ต้องการให้ปรับปรุงการให้ข้อมูลผ่านการประชุมอย่างเป็นทางการ และการให้ข้อมูลบนเว็บไซต์	การปรับปรุงกระบวนการพิจารณาอนุมัติให้รวดเร็ว นำเทคโนโลยีมาใช้ในการยื่นเรื่องขออนุมัติต่าง ๆ	- ทำเลที่ตั้ง สิ่งอำนวยความสะดวก อัตราค่าการ/ส่วนแบ่งรายได้ กระบวนการทำงาน และการให้บริการเป็นปัจจัยที่ลูกค้าให้ความสำคัญ - ต้องการให้พัฒนาช่องทางออนไลน์เพื่อใช้ในการติดตามความคืบหน้าในเรื่องต่าง ๆ และ LINE ในการติดต่อกับเจ้าหน้าที่	- ช่องทางที่ใช้ในการให้คำติชม ร้องเรียน และคำแนะนำหลัก คือ การประชุมและเจ้าหน้าที่ของ กทท. - ปัจจัยสำคัญที่จะทำให้ให้บริการได้อย่างยั่งยืน คือ การมีนโยบายที่ชัดเจนและกระตุ้นการมีส่วนร่วม - สิ่งที่ต้องปรับปรุง คือ การจัดการข้อร้องเรียน

สรุปประเด็นสำคัญจากการสำรวจเชิงคุณภาพกับลูกค้ากลุ่มผู้ประกอบการท่าเทียบเรือที่ท่าเรือแหลมฉบัง



กทพ. มีการปรับปรุงในด้านการยื่นเอกสารผ่านช่องทางออนไลน์ โดยเฉพาะในช่วง COVID-19

- การประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารที่ดีขึ้น
- มีการใช้ LINE กลุ่มเพื่อให้การสื่อสารระหว่างกันรวดเร็วขึ้น

- แม้จะยื่นเอกสารออนไลน์ได้แล้ว แต่ยังคงต้องส่งเอกสารตัวจริงตามไปให้
- เกิดกรณีเอกสารสูญหาย/ตกค้าง ทำให้ดำเนินเรื่องได้ล่าช้า
- พบปัญหาการประสานงานในบางเรื่องที่ยังคงล่าช้า

- ลูกค้าต้องการข้อมูลด้านผลิตภัณฑ์และบริการมากที่สุด โดยเฉพาะเกี่ยวกับการปิดซ่อมบำรุงในท่าเรือ ที่ต้องการทราบล่วงหน้า
- ลูกค้าต้องการ LINE Official และ Facebook Chat ในการสอบถามข้อมูลอย่างรวดเร็ว
- การทำเรื่องสัญญาสัมปทานต้องใช้เอกสารจำนวนมาก ขั้นตอนซับซ้อน และพนักงานใช้ E-mail ส่วนตัวในการติดต่อ
- ต้องการให้นำระบบ Truck Queueing มาใช้ 100% และปรับปรุงให้มี Function ที่ครบถ้วนยิ่งขึ้น
- ต้องการให้ปรับปรุงกระบวนการรับเรื่องร้องเรียนที่รวดเร็วยิ่งขึ้น

Awareness	Consideration/ Exploration	Action	Usage	Loyalty/Engagement
ต้องการให้ประชาสัมพันธ์ข้อมูลผลิตภัณฑ์และบริการให้มากยิ่งขึ้น โดยเฉพาะข้อมูลเกี่ยวกับการซ่อมแซมภายในท่าเรือ LINE Official ของ กทพ. Facebook ของ กทพ.	- ช่องทางหลักในการหาข้อมูล คือ เจ้าหน้าที่ กทพ. - ต้องการให้ปรับปรุงการให้ข้อมูลผ่านช่องทางออนไลน์ โดยเฉพาะช่องทางเว็บไซต์ของ กทพ. ให้มีข้อมูลที่ทันสมัย ครบถ้วน - ช่องทางอื่น ๆ ที่ต้องการคือ Facebook และ LINE Official	- ลูกค้าพบปัญหาในการต่อสัญญาสัมปทานที่ต้องใช้เอกสารจำนวนมากและต้องยื่นเอกสารซ้ำซ้อน - ขั้นตอนยุ่งยาก ซับซ้อน และใช้เวลานาน ต้องการให้นำช่องทางออนไลน์ และ E-mail @Port.co.th มาใช้	- ลูกค้าต้องการให้ใช้ Truck Queueing 100% และปรับปรุง Function ให้ตอบสนองความต้องการมากขึ้น - การปรับขึ้นค่าสัมปทานค่อนข้างสูง และมีการแจ้งต่อสัมปทานค่อนข้างถูกละเลย - ต้องการให้ปรับปรุงสิ่งอำนวยความสะดวกภายในท่าเรือให้ดีขึ้น	- การจัดการข้อร้องเรียน โดยเฉพาะเกี่ยวกับซ่อมแซมสิ่งอำนวยความสะดวกในท่าเรือค่อนข้างล่าช้า - มีการยื่นเรื่องเพื่อพิจารณาการเยียวยาในช่วง COVID-19 แต่ไม่ได้รับการตอบกลับ

➢ สรุปผลความพึงพอใจ ไม่พึงพอใจ และความผูกพันของลูกค้า “กลุ่มผู้เช่าสังหาริมทรัพย์ นอกเขตรั้วศุลกากร ที่ไม่ใช่สายเรือ (ทกท. และ ทลน.)”

จากการสำรวจ ลูกค้ากลุ่มผู้เช่าสังหาริมทรัพย์ นอกเขตรั้วศุลกากร ที่ไม่ใช่สายเรือ (ทกท. และ ทลน.) มีคะแนนความพึงพอใจ และ Touch Points ที่ใช้จริงตามเส้นทางการเดินทางของลูกค้า (Customer Journey) และมีผลสรุปประเด็นสำคัญจากการสำรวจ ดังนี้



ประเด็นสำคัญ (Key Takeaways) ของลูกค้ากลุ่มผู้เช่าสิ่งหาทรัพย์สิน นอกเขตรั้วศุลกากร ที่ไม่ใช่สายเรือ (ทกท. และ ทลณ.)



สรุปประเด็นสำคัญจากการสำรวจเชิงคุณภาพกับลูกค้ากลุ่มผู้เช่าสิ่งหาทรัพย์สิน นอกเขตรั้วศุลกากร ทั้งที่ทำเรือกรุงเทพ และทำเรือแหลมฉบัง

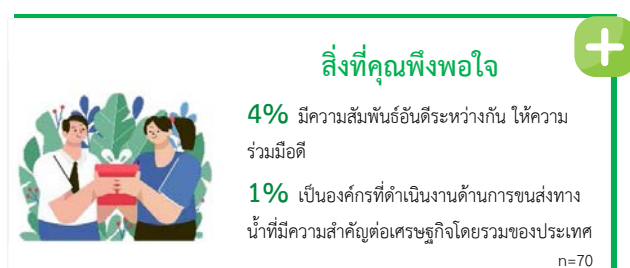
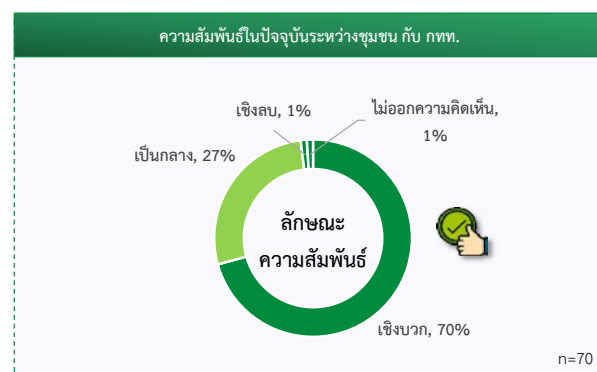
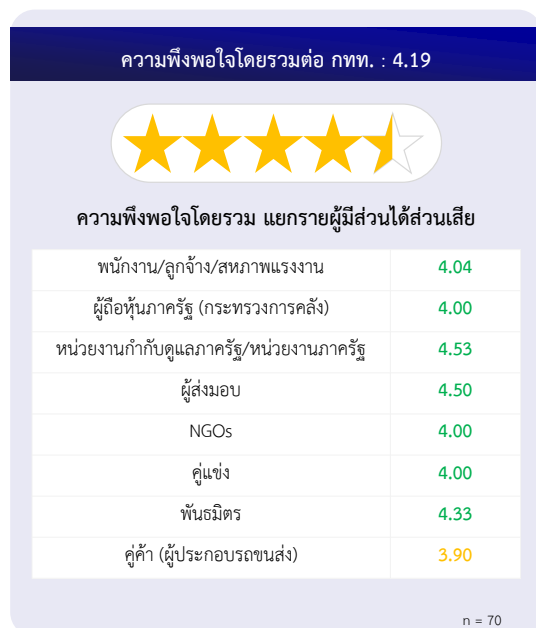


สรุปผลความพึงพอใจโดยรวมต่อการดำเนินงานและมีส่วนร่วม กับ กทท. ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย กทท.

การดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของ กทท. ได้มีการแบ่งออกเป็น 2 กลุ่ม คือ กลุ่มที่ไม่ใช่ชุมชน และกลุ่มชุมชน เนื่องจากทั้ง 2 กลุ่มมีรูปแบบความสัมพันธ์กับ กทท. ในรูปแบบที่แตกต่างกัน

กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง
พนักงาน/ลูกจ้าง (รวมกลุ่มสหภาพแรงงาน)	29
ผู้ถือหุ้นภาครัฐ (กระทรวงการคลัง)	1
หน่วยงานกำกับดูแลภาครัฐ/หน่วยงานภาครัฐ	32
คู่ค้า (ผู้ประกอบการท่าเทียบเรือ, ผู้ประกอบการรถบรรทุก)	10
ผู้ส่งมอบ	4
ชุมชน/สังคม	150
NGOs	2
คู่แข่ง	2
เจ้าหนี้ (แหล่งเงินทุน/สถาบันการเงิน)	-
พันธมิตรทางธุรกิจ	3
รวมทั้งสิ้น	220

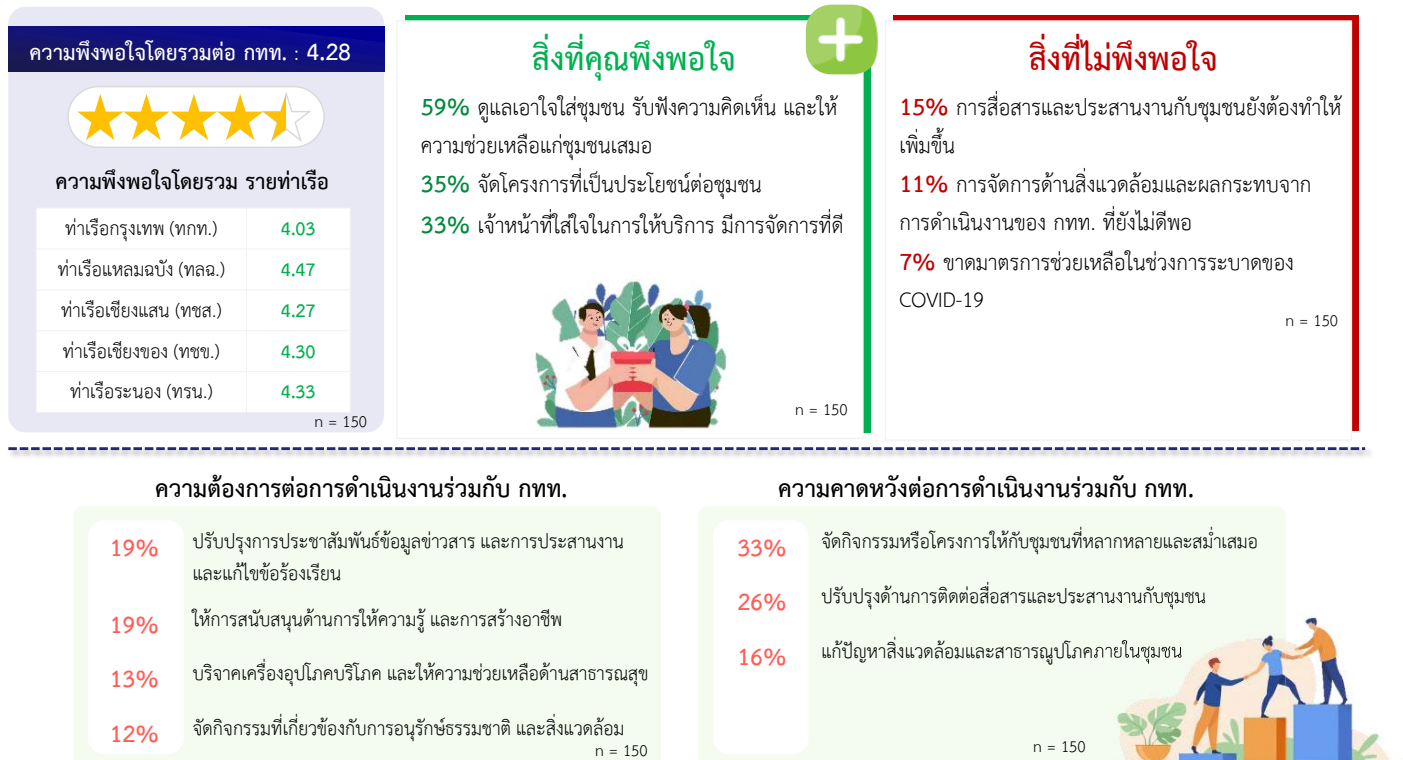
สรุปผลความพึงพอใจโดยรวมต่อการดำเนินงานและมีส่วนร่วม กับ กทท. และประเด็นสำคัญของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกลุ่มที่ไม่ใช่ชุมชน



ความต้องการ/ความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกลุ่มที่ไม่ใช่ชุมชน



สรุปผลความพึงพอใจโดยรวมต่อการดำเนินงานและมีส่วนร่วมกับ กทท. และประเด็นสำคัญของ
ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกลุ่มชุมชน



ความต้องการต่อการดำเนินงานร่วมกับ กทท.

- 19% ปรับปรุงการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร และการประสานงาน และแก้ไขข้อร้องเรียน
 - 19% ให้การสนับสนุนด้านการให้ความรู้ และการสร้างอาชีพ
 - 13% บริจาคเครื่องอุปโภคบริโภค และให้ความช่วยเหลือด้านสาธารณสุข
 - 12% จัดกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับการอนุรักษ์ธรรมชาติ และสิ่งแวดล้อม
- n = 150

ความคาดหวังต่อการดำเนินงานร่วมกับ กทท.

- 33% จัดกิจกรรมหรือโครงการให้กับชุมชนที่หลากหลายและสม่ำเสมอ
 - 26% ปรับปรุงด้านการติดต่อสื่อสารและประสานงานกับชุมชน
 - 16% แก้ปัญหาสิ่งแวดล้อมและสาธารณสุขภายในชุมชน
- n = 150

