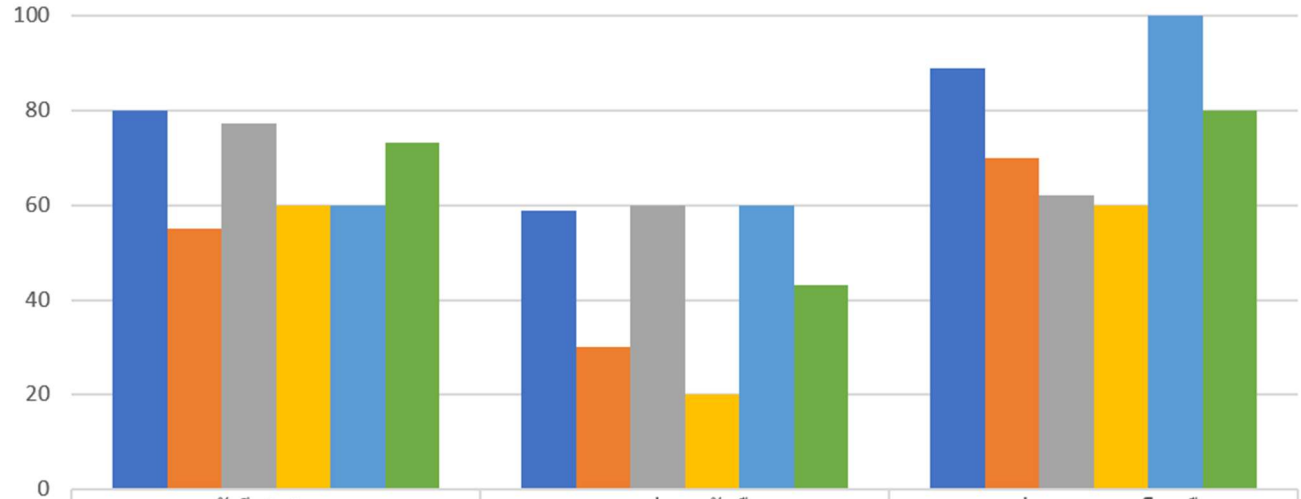
รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจการให้บริการ

ประจำปีงบประมาณ 2569

บริษัท อู่กรุงเทพ จำกัด ได้ตระหนักถึงความสำคัญในการตอบสนองความพึงพอใจของลูกค้า จึงได้มีการจัดทำแบบสำรวจ ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ (Customer Satisfaction Survey) เพื่อเป็นแนวทางในการปรับปรุงการให้บริการอย่างมี ประสิทธิภาพ และเพื่อให้เกิดการพัฒนาอย่างต่อเนื่องใน ปีงบประมาณ 2569 (ตุลาคม 2567 - กันยายน 2568) บริษัท ฯ มีการ วิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการซ่อมเรือภายหลังจาก ได้ส่งมอบเรือเรียบร้อยแล้ว จำนวน 4 ลำ เป็นเรือของหน่วยงานภาครัฐ และกองทัพเรือ โดยมีคะแนนความพึงพอใจรวมคิดเป็นร้อยละ 63.28 ระดับความพึงพอใจ "ปานกลาง" มีข้อที่ยังต้องปรับปรุง ในด้านการบริการหลังการขาย การติดตามและดูแลลูกค้าภายหลังส่งมอบงาน รวมถึงการอำนวยความสะดวกและความรวดเร็วในการให้บริการ โดยเฉพาะงานบางปะกง (ตัวเรือ) ซึ่งได้คะแนนต่ำที่สุดในทั้งสองด้าน และมีคะแนนภาพรวมการให้บริการเมื่อเปรียบเทียบกับอู่เรืออื่นต่ำที่สุดในกลุ่มงานที่สำรวจ บริษัทฯ จึงควรกำหนดผู้รับผิดชอบและระยะเวลาในการตอบกลับลูกค้า ตลอดจนติดตามปัญหาภายหลังส่งมอบงานจนได้ข้อยุติรื่องของการให้บริการจากพนักงานบริษัท ฯ ในด้านการตอบสนองต่อการแก้ไขปัญหาให้กับลูกค้า สิ่งอำนวยความสะดวก เช่น สถานที่ประชุม การเข้า - ออก และภาพรวมของการให้บริการเมื่อ เปรียบเทียบกับอู่เรืออื่น ๆ



ความพึงพอใจในการใช้บริการ
ประจำปีงบประมาณ 2569



	จักรี tiedown	บางปะกง ตัวเรือ	บางปะกง เสากระโดงเรือ
1.คุณภาพของงานตามมาตรฐานและความถูกต้อง	80	59	89
2.การอำนวยความสะดวกและความรวดเร็วในการให้บริการ	55	30	70
3.การให้บริการจากพนักงานบริษัท	77.33	60	62
4.การบริการหลังการขาย การติดตามและดูแลลูกค้า	60	20	60
5.สิ่งอำนวยความสะดวกอื่นๆ	60	60	100
6.ภาพรวมของการให้บริการเมื่อเทียบกับอู่เรืออื่นๆ	73.33	43.33	80