



รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจการให้บริการ  
ประจำปี 2562

บริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน) ได้ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจ ความผูกพัน และประสบการณ์ของลูกค้า เพื่อเป็นแนวทางหรือกลยุทธ์ในการพัฒนาการให้บริการ และสร้างประสบการณ์ที่ดีให้แก่ลูกค้า โดยมีวัตถุประสงค์ดังนี้

- ศึกษาความพึงพอใจของลูกค้า ที่มีต่อการใช้บริการ CAT Voice บริการ C Internet และบริการ My เพื่อนำผลที่ได้มาเป็นแนวทางในการสร้างประสบการณ์ที่ดีแก่ลูกค้า
- เพื่อวัดระดับความพึงพอใจของลูกค้า บมจ. กสทโทรคมนาคม และนำผลที่ได้มาเปรียบเทียบกับคู่แข่งชั้นในแต่ละกลุ่มลูกค้า
- เพื่อนำข้อเสนอแนะ รวมถึงแนวโน้มความต้องการของลูกค้า มาใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงการให้บริการที่ตอบสนองต่อความต้องการได้ดียิ่งขึ้น
- เพื่อนำผลคะแนนความพึงพอใจของลูกค้าจากการได้รับบริการ (Customer Satisfaction Survey) ในบริการ CAT Voice บริการ C Internet และบริการ My มาวิเคราะห์และสร้างกลยุทธ์เบื้องต้นในการพัฒนาการให้บริการ และสร้างประสบการณ์ที่ดีให้แก่ลูกค้า
- เพื่อนำผลการศึกษาวิจัยมาใช้เป็นข้อมูลในการวัดผลสำเร็จของการดำเนินงาน (KPIs) ของหน่วยงานต่าง ๆ ภายใน บมจ. กสทโทรคมนาคม



รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจการให้บริการ (Customer Satisfaction) (คะแนนเต็ม 5)

ประจำปี 2562

บริการ	ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.	ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.
1. บริการ CAT Voice	4.4	4.28	4.25	4.24	4.13	4.25	4.43	4.42	4.46	4.42	4.55	4.53
2. บริการ C Internet	4.5	4.45	4.53	4.52	4.56	4.45	4.52	4.51	4.61	4.56	4.55	4.57
3. บริการ My	4.65	4.7	4.7	4.68	4.72	4.67	4.68	4.65	4.63	4.68	4.64	4.76
ค่าเฉลี่ย 3 บริการ	4.46	4.49	4.49	4.48	4.47	4.46	4.54	4.53	4.57	4.55	4.58	4.62

รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจการให้บริการ (Customer Satisfaction) ประจำปี 2562

