



รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจการให้บริการ  
ประจำปี 2563

บริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน) ได้ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจ ความผูกพัน และประสบการณ์ของลูกค้า ประจำปี 2563 เพื่อเป็นแนวทางหรือกลยุทธ์ในการพัฒนาการให้บริการ และสร้างประสบการณ์ที่ดีให้แก่ลูกค้า โดยมีวัตถุประสงค์ดังนี้

- ศึกษาความพึงพอใจของลูกค้า ที่มีต่อการใช้บริการ CAT Voice บริการ C Internet และบริการ My เพื่อนำผลที่ได้มาเป็นแนวทางในการสร้างประสบการณ์ที่ดีแก่ลูกค้า
- เพื่อวัดระดับความพึงพอใจของลูกค้า บมจ. กสท โทรคมนาคม 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 2563

คะแนนความพึงพอใจของลูกค้าจากการ ได้รับบริการ (Customer Satisfaction Survey)	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน เดือน ม.ค.-ธ.ค. 2563											
		ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.	ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.
บริการ CAT Voice	ค่าเฉลี่ยไม่น้อยกว่า 4 จากคะแนนเต็ม 5	4.52	4.49	4.23	4.29	4.22	4.45	4.36	4.36	4.4	4.36	4.33	4.29
บริการ C internet	ค่าเฉลี่ยไม่น้อยกว่า 4 จากคะแนนเต็ม 5	4.57	4.57	4.57	4.56	4.6	4.62	4.64	4.61	4.68	4.72	4.55	4.55
บริการ my	ค่าเฉลี่ยไม่น้อยกว่า 4 จากคะแนนเต็ม 5	4.64	4.69	4.68	4.62	4.66	4.7	4.62	4.7	4.69	4.67	4.58	4.49
ค่าเฉลี่ย		4.58	4.58	4.49	4.49	4.49	4.59	4.54	4.56	4.59	4.58	4.49	4.44

รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจการให้บริการ (Customer Satisfaction) (คะแนนเต็ม 5)  
ประจำปี 2563

