



รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจการให้บริการ

บริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน) ได้ดำเนินการจ้างบริษัท แอ็พฟินีตี้ โซลูชั่น จำกัด
สำรวจความพึงพอใจ ความผูกพัน และประสบการณ์ของลูกค้า เพื่อเป็นแนวทางหรือกลยุทธ์ในการพัฒนา
การให้บริการ และสร้างประสบการณ์ที่ดีให้แก่ลูกค้า โดยมีวัตถุประสงค์ดังนี้

- ศึกษาความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจของลูกค้า ที่มีต่อการใช้บริการด้านต่าง ๆ รวมทั้ง
ความพึงพอใจทางด้าน Service Mindและนำผลที่ได้มาเป็นแนวทางในการสร้าง
ประสบการณ์ที่ดีแก่ลูกค้า
- เพื่อวัดระดับความพึงพอใจของลูกค้า บมจ. กสทโทรคมนาคม และนำผลที่ได้มา
เปรียบเทียบกับคู่แข่งชั้นในแต่ละกลุ่มลูกค้า
- เพื่อวัดระดับความภักดี ความผูกพัน ของลูกค้า (Customer Loyalty &
Engagement) รวมถึงการวิเคราะห์ Share of Wallet ในแต่ละกลุ่มลูกค้า และนำ
ผลที่ได้มาเป็นแนวทางปรับปรุงเพิ่มความภักดี และความผูกพันกับลูกค้า
- เพื่อนำปัญหา/ข้อเสนอแนะ รวมถึงแนวโน้มความต้องการของลูกค้า มาใช้เป็น
แนวทางในการปรับปรุงการให้บริการที่ตอบสนองต่อความต้องการได้ดียิ่งขึ้น
- เพื่อนำผลที่ได้มาวิเคราะห์และสร้างกลยุทธ์เบื้องต้นในการพัฒนาการให้บริการ และ
สร้างประสบการณ์ที่ดีให้แก่ลูกค้า
- เพื่อนำผลการศึกษาวิจัยมาใช้เป็นข้อมูลในการวัดผลสำเร็จของการดำเนินงาน (KPIs)
ของหน่วยงานต่าง ๆ ภายใน บมจ. กสทโทรคมนาคม

สรุปผลการวิเคราะห์การสำรวจความพึงพอใจการให้บริการโดยรวม

