



# ผลวิจัยเพื่อสำรวจความพึงพอใจ ของผู้ใช้บริการ

บริษัท โทรคมนาคมแห่งชาติ จำกัด (มหาชน)  
ประจำปี พ.ศ. 2565

## ระเบียบการวิจัย

ศึกษาข้อมูลจากเอกสารของผู้ว่าจ้าง และรวบรวมกรณีศึกษา  
(Document Review & Gathering business cases)

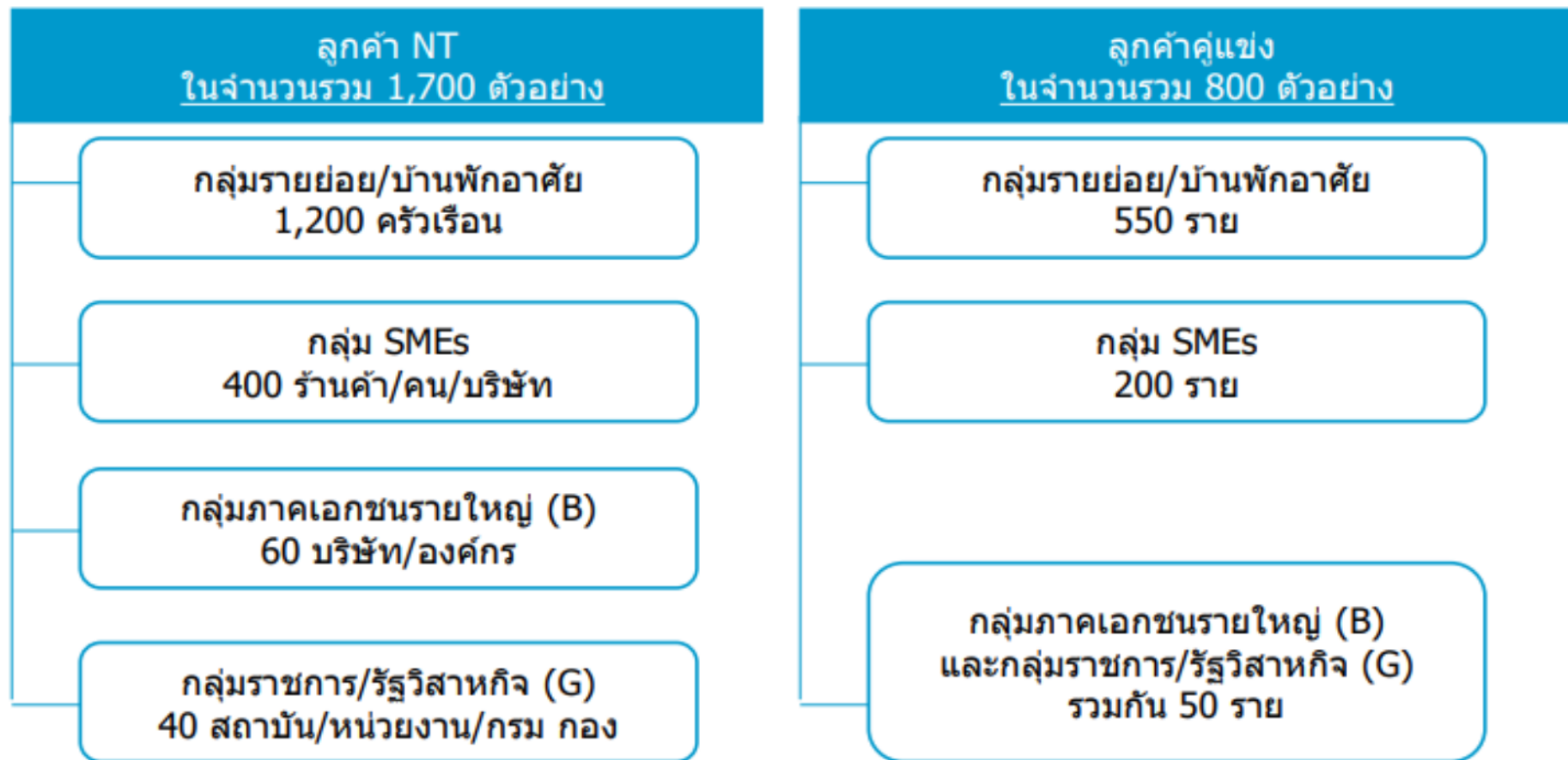
เก็บข้อมูลภาคสนามเชิงสำรวจ (Sample Survey)

สนทนากลุ่มเชิงคุณภาพ  
(Qualitative Focus Group)



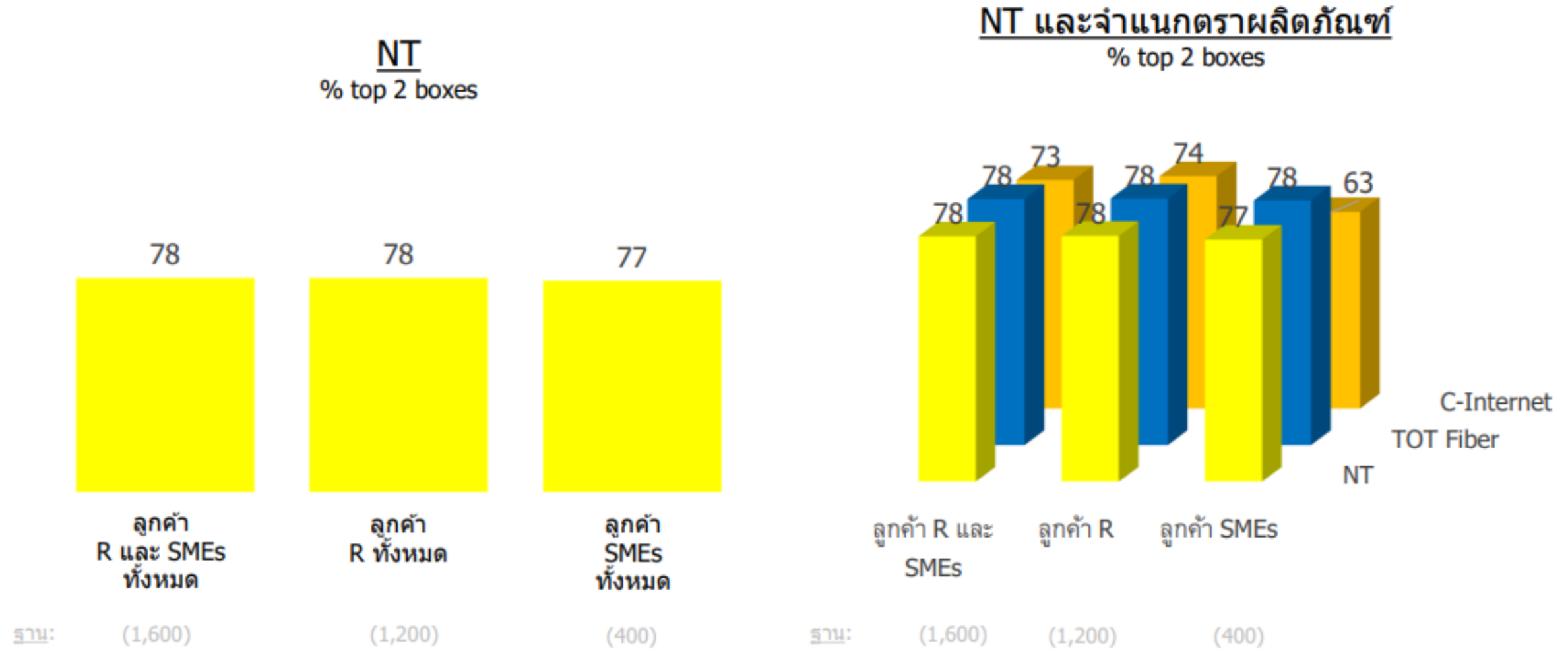
เชื่อมโยงและสังเคราะห์ข้อมูลจากแหล่งต่างๆ ด้วย Cross Data Analysis และสรุปผลจำแนกเป็นบทวิเคราะห์ส่วนต่างๆ

## กลุ่มตัวอย่างเชิงปริมาณ



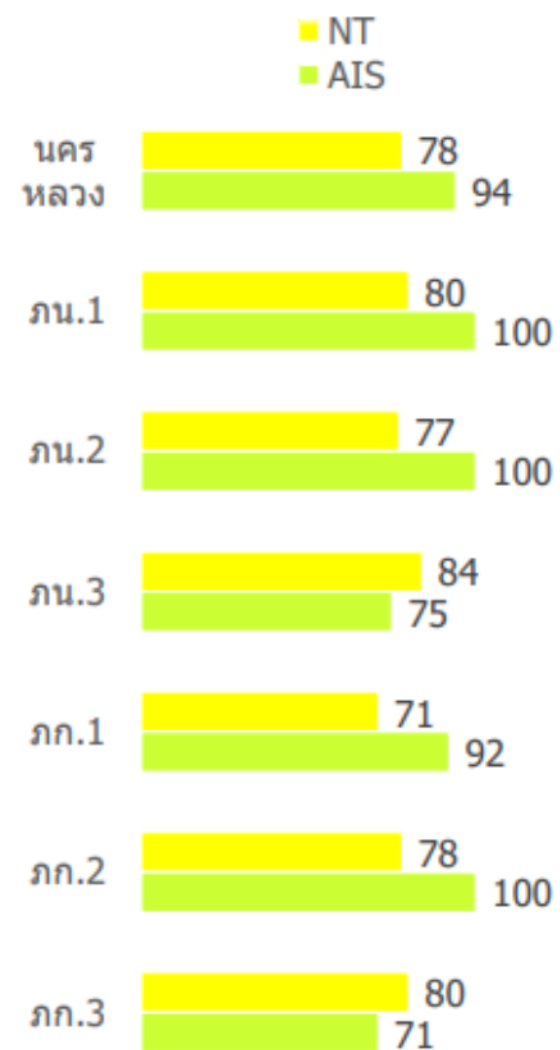
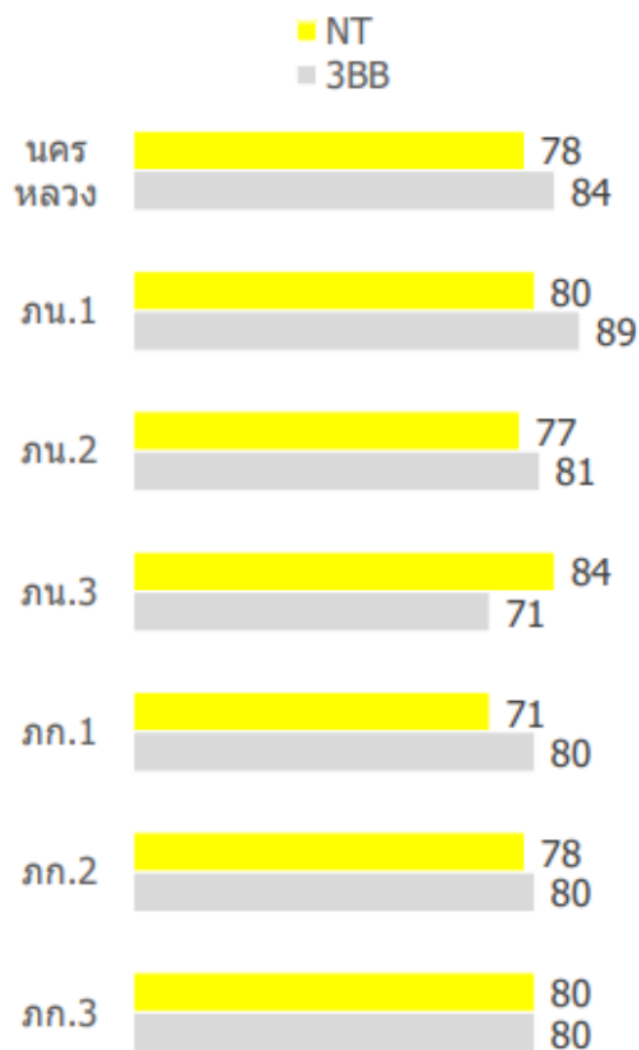
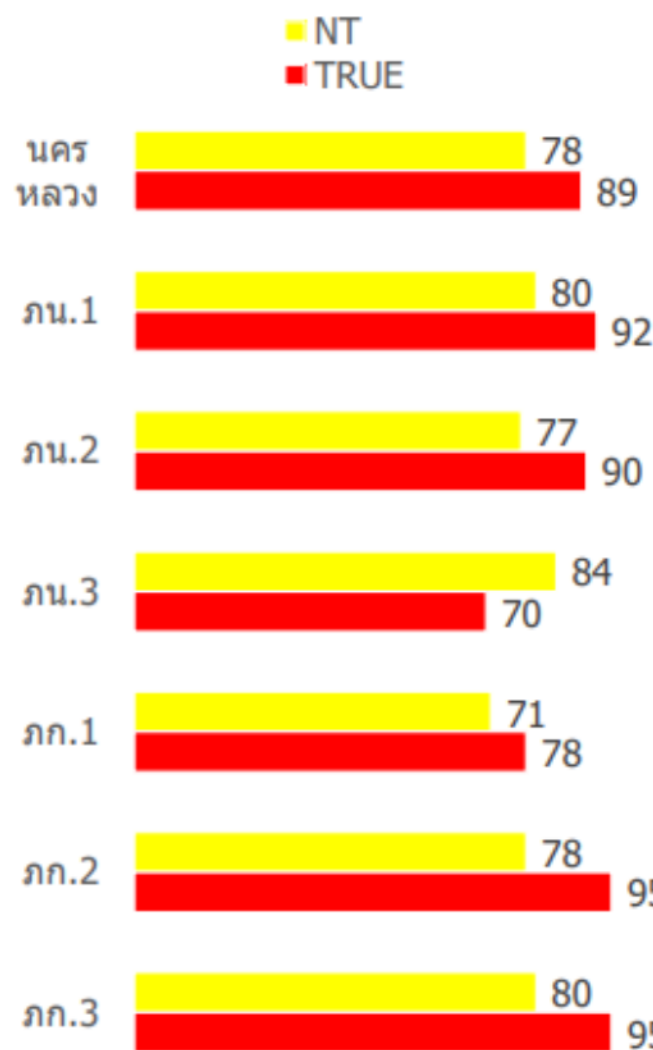
## ความพึงพอใจโดยรวมของลูกค้า R และ SMEs ต่อ NT

Q24. กรุณาประเมินความพึงพอใจโดยรวมจากระดับคะแนน 1 ถึง 10 ต่อผู้ให้บริการอินเทอร์เน็ต FTTx ที่คุณ "ใช้เป็นหลัก " (Q6) ?



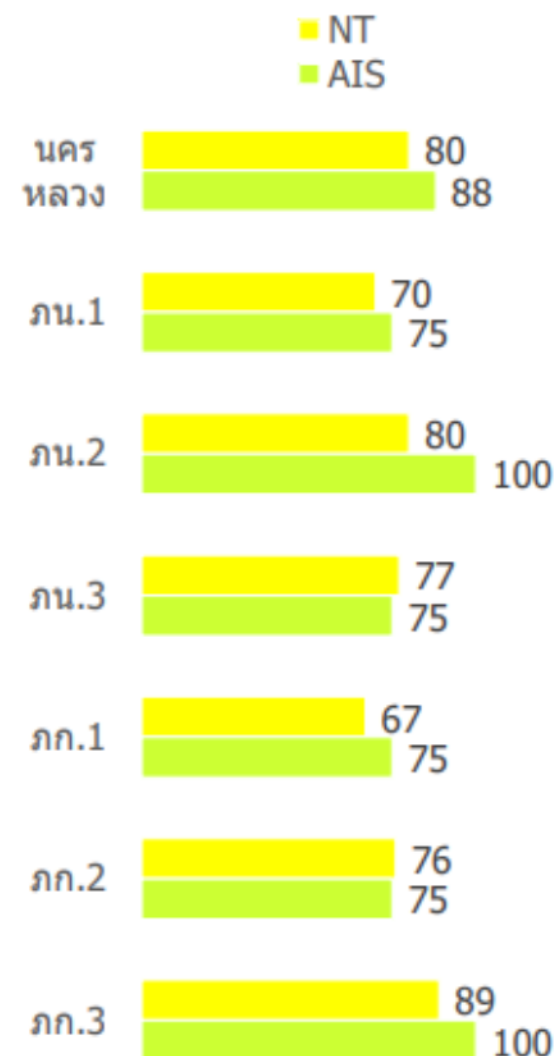
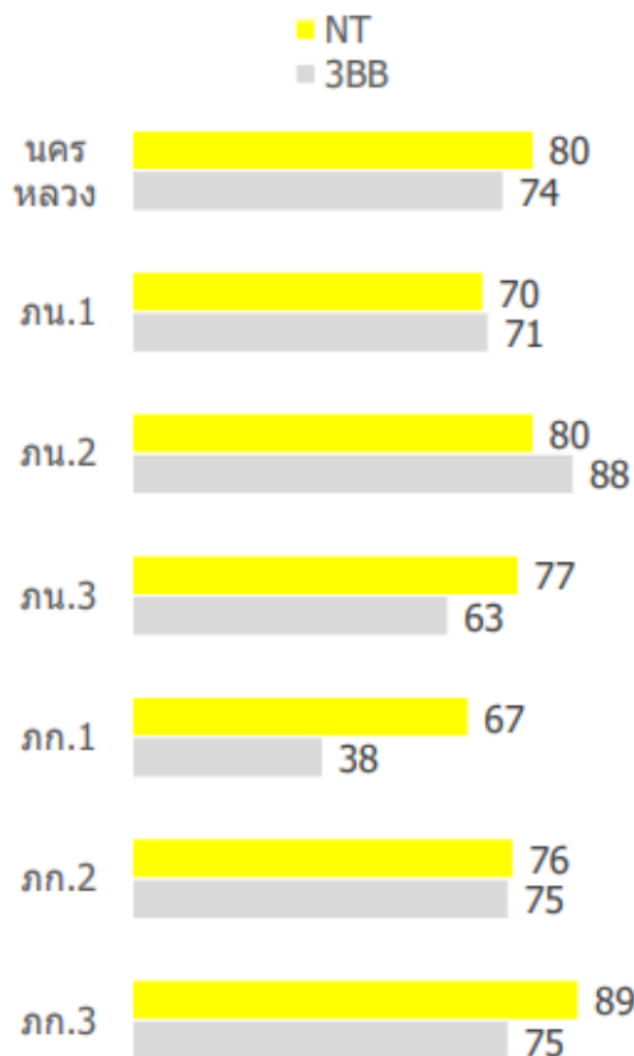
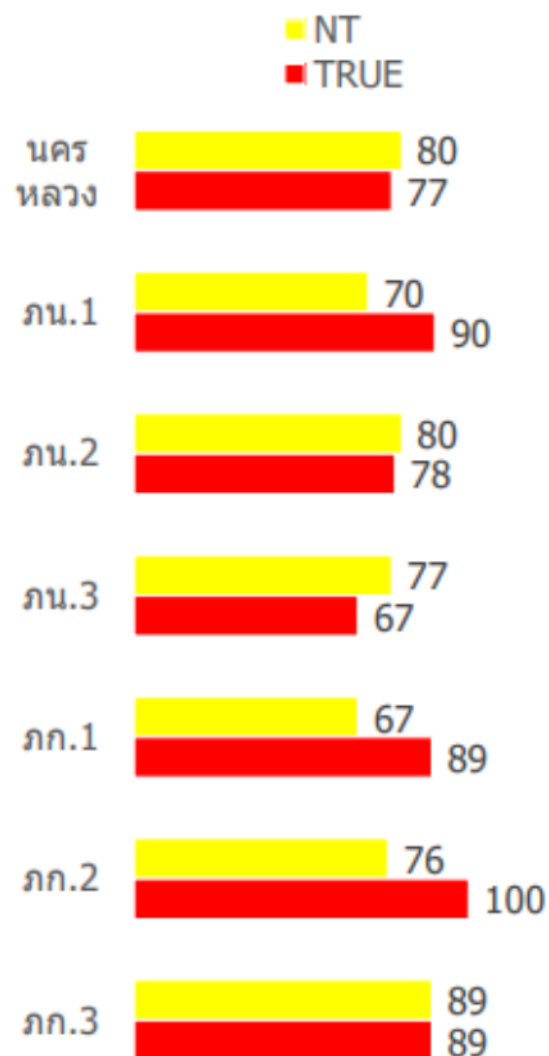
## ความพึงพอใจโดยรวมของลูกค้า R ต่อ NT และคู่แข่งชั้นจําแนกตามพื้นที่บริการ

Q24. กรุณาประเมินความพึงพอใจโดยรวมจากระดับคะแนน 1 ถึง 10 ต่อผู้ให้บริการอินเทอร์เน็ต FTTx ที่คุณ "ใช้เป็นหลัก " (Q6) ?



## ความพึงพอใจโดยรวมของลูกค้า SMEs ต่อ NT และคู่แข่งชั้นจําแนกตามพื้นที่บริการ

Q24. กรุณาระเมินความพึงพอใจโดยรวมจากระดับคะแนน 1 ถึง 10 ต่อผู้ให้บริการอินเทอร์เน็ต FTTx ที่คุณ "ใช้เป็นหลัก " (Q6) ?





# ข้อเสนอแนะจากลูกค้า R และ SMEs เพื่อที่จะปรับปรุงและเพิ่มพูนความพึงพอใจโดยรวมของ NT

## เพิ่มมาตรฐานคุณภาพ



ผู้ที่อยู่ในระดับ  
ประสบการณ์  
โดยรวมที่ดีแล้ว  
...จะเพิ่มพูน  
อย่างไร

- ☞ เพิ่มความเร็ว แต่ราคาเท่าเดิม หรือ ปรับโปรโมชันให้ลูกค้าอัตโนมัติ (เพิ่มความเร็ว / ลดราคา) โดยอาจแจ้งเป็นข้อความ SMS / แคมเปญโซเชียล / โทรศัพท์มาแจ้งกับลูกค้าทางตรง หรือลดราคาแพ็คเกจให้ถูกลงกับลูกค้าที่ใช้ NT มายาวนาน
- ☞ เปลี่ยนอุปกรณ์เป็นรุ่นใหม่ / มีความทันสมัยกว่ารุ่นปัจจุบัน
- ☞ ปรับปรุงคุณภาพสัญญาณอินเทอร์เน็ตให้มีความเสถียร อินเทอร์เน็ตมีความเร็วคงที่ทุกช่วงเวลา รวมถึงตรวจสอบคู่สายให้กับลูกค้า แจ้งให้ลูกค้าทราบเวลาที่ระบบมีปัญหา (Link down) เช่น โทรแจ้ง ส่งข้อความแจ้งเมื่อสัญญาณมีปัญหา จนไปถึงการแก้ไขสัญญาณขัดข้องกับลูกค้าตลอดเวลาโดยไม่เว้นวันหยุด
- ☞ มีการติดตามผลการใช้บริการ / การซ่อม
- ☞ มีกล่องทีวีติดให้ฟรี มีบริการซ่อมโทรศัพท์มือถือ
- ☞ มีศูนย์บริการในห้างฯ
- ☞ พนักงานคอลเซ็นเตอร์ ติดต่อได้ง่าย / รับสายเร็ว / ไม่ต้องรอสายนาน และบริการรวดเร็วในการติดต่อประสานแก้ไขปัญหาลูกค้า

## ปรับให้ได้คุณภาพ



ผู้ที่ยังไม่อยู่ใน  
ระดับประสบการณ์  
โดยรวมที่ดี  
...ต้องปรับปรุง  
อะไร

- ☞ คุณภาพสัญญาณ รวมถึงอุปกรณ์เราเตอร์ การกระจายสัญญาณให้ทั่วถึง รวมถึงการแก้ไขสัญญาณให้เร็ว
- ☞ ความหลากหลายของโปรโมชัน และการประชาสัมพันธ์ให้เป็นที่รับรู้
- ☞ ใจบริการของช่าง รวมถึงทักษะการแก้ไขปัญหา
- ☞ ใจบริการของพนักงานคอลเซ็นเตอร์ รวมถึงทักษะความรู้ในการอธิบาย การพูดจาเป็นมิตร และการประสานงานที่รวดเร็วขึ้น การติดต่อที่ง่ายไม่ต้องรอสาย
- ☞ เวลาทำการของศูนย์บริการ รวมถึงจำนวนสาขาให้บริการ โดยเฉพาะทำเลในห้างฯ

## ข้อเสนอแนะจากลูกค้า R เพื่อที่จะปรับปรุงและเพิ่มพูนความพึงพอใจโดยรวมของ NT

### เพิ่มมาตรฐานคุณภาพผลิตภัณฑ์

1. คุณภาพสัญญาณไม่หลุดง่าย / ไม่ล่ม / ไม่สะดุดเวลาใช้งาน
2. อินเทอร์เน็ตมีความเร็วคงที่ทุกช่วงเวลา
3. ตรวจสอบคุณภาพของสัญญาณอยู่ตลอด / แก้ไขปัญหาทันทีเมื่อสัญญาณล่ม รวมถึงโทรแจ้ง/ส่งข้อความแจ้งเมื่อสัญญาณมีปัญหา

### เพิ่มมาตรฐานคุณภาพการสนับสนุนธุรกรรมลูกค้า

1. เพิ่มความเร็ว / ลดราคาโดยอัตโนมัติ หรือลดราคาแพ็คเกจให้ถูกลง
2. เพิ่มความเร็ว แต่ราคาเท่าเดิม
3. มีโปรโมชั่นให้กับลูกค้าที่ใช้นาน
4. มีศูนย์บริการในห้างสรรพสินค้า

### เพิ่มมาตรฐานคุณภาพขั้นตอนบริการ

1. ติดตามผลการใช้บริการ / การซ่อม
2. บริการหลังการขายรวดเร็วมากกว่านี้ / แก้ไขสัญญาณขัดข้องกับลูกค้าตลอดเวลา ไม่เว้นวันหยุด

### เพิ่มมาตรฐานคุณภาพเจ้าหน้าที่

1. พนักงานคอลเซ็นเตอร์ ติดต่อได้ง่าย / รับสายเร็ว และการติดต่อไม่ต้องทำหลายขั้นตอนเพื่อเข้าถึงการพูดคุยกับพนักงาน
2. พนักงานคอลเซ็นเตอร์ประสานงานเพื่อการแก้ไขปัญหาให้ลูกค้าได้เร็วขึ้น

### ปรับให้ได้คุณภาพผลิตภัณฑ์

1. สัญญาณอินเทอร์เน็ตเสถียร ในเวลาฝนตกสัญญาณขัดข้อง
2. สัญญาณอินเทอร์เน็ตไม่ช้า / แรงขึ้น
3. เปลี่ยนเป็นเราเตอร์รุ่นใหม่
4. มีอุปกรณ์กระจายสัญญาณ WIFI ฟรี
5. เพิ่มจำนวนคู่มือให้เพียงพอกับความต้องการ

### ปรับให้ได้คุณภาพการสนับสนุนธุรกรรมลูกค้า

1. เพิ่มโปรโมชั่นให้หลากหลาย และแจ้งให้ทราบตลอดเวลา โดยเพิ่มโฆษณาประชาสัมพันธ์ให้มากขึ้นเพื่อการรับรู้ในโปรโมชั่นใหม่
2. เพิ่มสาขาศูนย์บริการและทำเลที่ใกล้ชุมชน/ออฟฟิศสำนักงาน
3. เปิดให้บริการศูนย์บริการในวันเสาร์-วันอาทิตย์

### ปรับให้ได้คุณภาพขั้นตอนบริการ

1. ลดความล่าช้าในการแก้ไขปัญหาหลังจากลูกค้าได้แจ้งปัญหาไปแล้ว

### ปรับให้ได้คุณภาพเจ้าหน้าที่

1. เพิ่มทักษะพนักงานคอลเซ็นเตอร์ในเรื่องผลิตภัณฑ์ ให้แก้ไขปัญหาเบื้องต้นได้
2. ช่างซ่อมต้องสามารถแก้ปัญหาหน้างานให้ได้ และแสดงความเต็มใจในการบริการอย่างสุภาพ



## ข้อเสนอแนะจากลูกค้า SMEs เพื่อที่จะปรับปรุงและเพิ่มพูนความพึงพอใจโดยรวมของ NT

### เพิ่มมาตรฐานคุณภาพ ผลิตภัณฑ์

1. คุณภาพสัญญาณไม่หลุดง่าย / ไม่ล่ม / ไม่สะดุดเวลาใช้งาน
2. อินเทอร์เน็ตมีความเร็วคงที่ทุกช่วงเวลา
3. เปลี่ยนเป็นเราเตอร์รุ่นใหม่
4. ตรวจสอบคุณภาพของสัญญาณอยู่ตลอด และโทรแจ้ง / ส่งข้อความแจ้งเมื่อสัญญาณมีปัญหา
5. อินเทอร์เน็ต มีเครือข่ายครอบคลุมทุกพื้นที่

### เพิ่มมาตรฐานคุณภาพ การสนับสนุนธุรกรรมลูกค้า

1. เพิ่มความเร็ว / ลดราคาโดยอัตโนมัติ หรือลดราคาแพ็คเกจให้ถูกลง / เสนอโปรโมชั่นให้กับลูกค้าที่ใช้มานาน
2. ส่งข่าวสารสิทธิประโยชน์ผ่าน SMS / โทรศัพท์
3. มีกล่องทีวีติดให้ฟรี รวมชมโทรศัพท์
4. เพิ่มสาขาศูนย์บริการและการมีศูนย์บริการในห้างสรรพสินค้า

### เพิ่มมาตรฐานคุณภาพ ขั้นตอนบริการ

1. ติดตามผลการใช้บริการ / การซ่อม
2. บริการหลังการขายรวดเร็วมากกว่านี้

### เพิ่มมาตรฐานคุณภาพ เจ้าหน้าที่

1. ช่างซ่อมมาให้บริการรวดเร็ว

### ปรับให้ได้คุณภาพ ผลิตภัณฑ์

1. สัญญาณอินเทอร์เน็ตเสถียร ในเวลาฝนตกสัญญาณขัดข้อง
2. สัญญาณอินเทอร์เน็ตไม่ช้า / แรงขึ้น

### ปรับให้ได้คุณภาพ การสนับสนุนธุรกรรมลูกค้า

ไม่มี

### ปรับให้ได้คุณภาพ ขั้นตอนบริการ

1. ใบแจ้งหนี้ / บิลค่าบริการส่งตรงตามกำหนดเวลา (เพื่อขั้นตอนการทำบัญชี)

### ปรับให้ได้คุณภาพ เจ้าหน้าที่

1. ทำให้การติดต่อพนักงานคอลเซ็นเตอร์ เป็นเรื่องง่าย ที่ไม่ต้องทำหลายขั้นตอนในการเข้าถึงการสนทนากับพนักงาน