



ผลการสำรวจความพึงพอใจของลูกค้า
ประจำปี 2565

ปตท. รับฟังความคิดเห็นของลูกค้า เพื่อใช้วิเคราะห์ความต้องการและความคาดหวังผ่านช่องทางต่างๆ โดยผลการประเมินความพึงพอใจในแต่ละธุรกิจระหว่างปี 2565 มีรายละเอียดดังนี้

	ก๊าซธรรมชาติ					การค้ำ ระหว่าง ประเทศ
	ก๊าซธรรมชาติ	โรงไฟฟ้าและ ตลาดค้าส่ง	อุตสาหกรรม	ผลิตภัณฑ์ ปิโตรเลียม และปิโตรเคมี	NGV	
ระดับความพึงพอใจปี 2565	92.2	90.0	92.9	89.9	90.6	90.8
ระดับความพึงพอใจปี 2564	92.2	90.8	92.6	91.3	90.2	99.3
ระดับความพึงพอใจปี 2563	91.8	89.9	92.4	91.7	88.4	95.6

หน่วยเป็นร้อยละ

ปตท. รับฟังความคิดเห็นของลูกค้า เพื่อใช้วิเคราะห์ความต้องการและความคาดหวังผ่านช่องทางต่างๆ โดยผลการประเมินความพึงพอใจในแต่ละธุรกิจระหว่างปี 2565 มีรายละเอียดดังนี้

จากผลกระทบจากสถานการณ์ราคาก๊าซฯ ที่ผันผวนและ มีการแข่งขันในตลาดก๊าซฯ ปตท. ยังรักษาระดับความพึงพอใจของลูกค้าไว้ได้ในระดับสูง โดย ปตท. มีการดำเนินการ เพื่อความผูกพันและความพึงพอใจของลูกค้าก๊าซฯ อุตสาหกรรม โดยมีแผนทำกิจกรรมบริการหลังการขายให้กับลูกค้า เช่น สัมมนา เข้าพบลูกค้าเพื่อชี้แจงสถานการณ์ก๊าซฯ ให้บริการด้านเทคนิค (Technical Service) เป็นต้น พร้อมรับฟังปัญหาและข้อร้องเรียนเพื่อนำมาจัดทำแผนพัฒนาปรับปรุง และส่งข้อมูลเพื่อเป็นประโยชน์ทางธุรกิจให้ลูกค้าอย่างสม่ำเสมอ รวมทั้ง จัดทำแพลตฟอร์มการอบรมออนไลน์ (GASTALKTH.COM) บริการห้องเรียนออนไลน์ที่รวบรวมข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับเชื้อเพลิงประเภทต่าง ๆ เทคนิคการบำรุงรักษาระบบท่อส่งก๊าซฯ และอุปกรณ์ต่าง ๆ ในโรงงานอุตสาหกรรม ข้อกฎหมาย เทคนิค ในการเพิ่มประสิทธิภาพการใช้พลังงานในโรงงาน ซึ่งผู้เชี่ยวชาญจาก ปตท. เป็นผู้ถ่ายทอด โดยผู้สนใจสามารถเข้าเรียนได้แบบไม่จำกัด รวมทั้ง ปตท. กับลูกค้าร่วมกันทำกิจกรรมเพื่อสังคม อาทิ จัดกิจกรรมออกกำลังกายแบบ Virtual 30 Days Challenge สะสมแคลอรีเพื่อแปลงเป็นทุนการศึกษามอบให้นักเรียนในพื้นที่ กิจกรรมปลูกต้นไม้บนพื้นที่ชุมชนของลูกค้าและพื้นที่บางกะเจ้า