

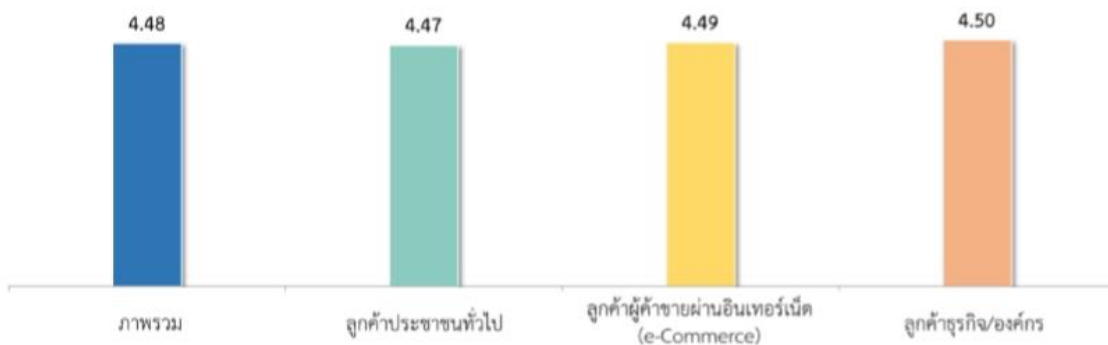
รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการ ของ บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด (ปณท) ประจำปี 2564

บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด (ปณท) เป็นหน่วยงานรัฐวิสาหกิจ สังกัดกระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม (1) ให้บริการจัดส่งสิ่งของ ข่าวนสาร ข้อมูล และโอนเงินทั่วโลกที่เข้าถึงลูกค้าได้อย่างสะดวก มีคุณภาพ มีมาตรฐานสากล ราคาสมเหตุสมผล และเชื่อถือได้ (2) พัฒนาให้ไปรษณีย์ไทยเป็นศูนย์กลางธุรกิจ ไปรษณีย์และบริการ Logistics สำหรับธุรกิจ e-Commerce ของประเทศ (3) บริหารจัดการ และใช้ประโยชน์จากข้อมูลการดำเนินงานในการสร้างฐานความรู้และนวัตกรรมเพื่อสนับสนุนและส่งเสริมการพัฒนาธุรกิจ ของลูกค้าให้เติบโตไปด้วยกันและ (4) ใช้ทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพเพื่อการเติบโตอย่างยั่งยืน (เศรษฐกิจ สังคม สิ่งแวดล้อม) ปัจจุบัน ปณท มีการแบ่งบริการออกเป็น 4 กลุ่ม ได้แก่ กลุ่มบริการไปรษณีย์ภัณฑ์ กลุ่มบริการขนส่งและโลจิสติกส์ กลุ่มบริการระหว่างประเทศ และกลุ่มบริการการเงินและค้าปลีก ซึ่ง ปณท มีการพัฒนารูปแบบบริการในด้านต่าง ๆ อย่างต่อเนื่อง เพื่อให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้บริการที่มีการปรับเปลี่ยนอย่างรวดเร็วในสถานการณ์ปัจจุบัน

ปณท จึงให้ความสำคัญในเรื่องการนำเสนอผลิตภัณฑ์และบริการที่มีคุณภาพตรงกับความต้องการและหรือความคาดหวัง ทำให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจมีประสบการณ์ในการใช้ผลิตภัณฑ์และบริการที่ดี เกิดการซื้อซ้ำและมีความสัมพันธ์ กับ ปณท อย่างยั่งยืน รวมทั้งเพิ่มศักยภาพในการดำเนินธุรกิจเชิงรุกและสร้างความเข้มแข็งในการแข่งขันซึ่งจะทำให้เพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันกับคู่แข่งในธุรกิจประเภทเดียวกันให้มากขึ้น

ในปี 2564 ปณท ได้ว่าจ้างบริษัท อินโฟเสิร์ช จำกัด เป็นผู้ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการจากลูกค้า ปณท ประจำปี 2564 โดยผลสำรวจพบว่า ในภาพรวม ลูกค้ามีคะแนนความพึงพอใจโดยรวมต่อ ปณท เท่ากับ 4.48 คะแนน (คะแนนเต็ม 5) และเมื่อแยกตามกลุ่มลูกค้า พบว่าลูกค้าธุรกิจ/องค์กร มีคะแนนความ พึงพอใจโดยรวมต่อ ปณท (4.50) สูงกว่า ลูกค้าผู้ค้าขายผ่านอินเทอร์เน็ต (e-Commerce) (4.49) และลูกค้าประชาชนทั่วไป (4.47)

ความพึงพอใจโดยรวมต่อ ปณท



การเปรียบเทียบผลสำรวจระหว่างปี 2563 กับปี 2564

การเปรียบเทียบผลสำรวจระหว่างปี 2563 กับปี 2564 พบว่า ในภาพรวม คะแนนความพึงพอใจโดยรวมต่อ ปณท ปี 2564 เท่ากับ 4.48 ลดลงจากปี 2563 (4.56) -0.08 คะแนน และทุกกลุ่มลูกค้ามีคะแนนความพึงพอใจ ปี 2564 ลดลงจากปี 2563 ลูกค้าประชาชนทั่วไป (-0.09) ลูกค้าผู้ค้าขายผ่านอินเทอร์เน็ต (e-Commerce) (-0.08) ลูกค้าธุรกิจ/องค์กร (-0.07)

เปรียบเทียบผลการสำรวจความพึงพอใจในภาพรวม ปณท ระหว่างปี 2563 กับปี 2564

