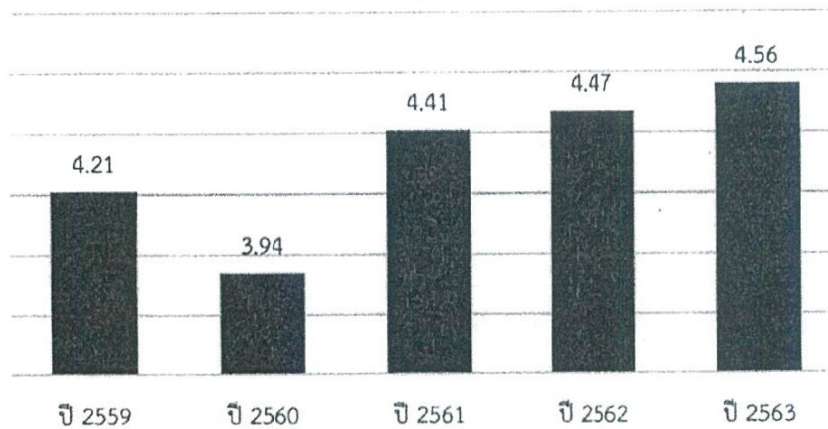


รายงานผลสำรวจความพึงพอใจของลูกค้า บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด

บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด (ปณท) เป็นหน่วยงานรัฐวิสาหกิจ สังกัดกระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม ซึ่งให้ความสำคัญในเรื่องการให้บริการที่มีคุณภาพ มีการบริหารจัดการความสัมพันธ์กับลูกค้าอย่างเป็นระบบ เพื่อตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของลูกค้าและสร้างโอกาสใหม่ๆ ทางการตลาดรวมทั้งเพิ่มศักยภาพในการดำเนินธุรกิจเชิงรุก และสร้างความเข้มแข็งในการแข่งขันซึ่งทำให้เพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันกับคู่แข่งในธุรกิจประเภทเดียวกันเพื่อบรรลุเป้าหมายดังกล่าว ในการสำรวจความพึงพอใจของลูกค้า เพื่อให้ทราบระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการ และระดับภาพลักษณ์ของ ปณท โดยได้ดำเนินการสำรวจมาอย่างต่อเนื่อง และได้นำข้อมูลจากการสำรวจไปปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการให้ตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของลูกค้า เพื่อสร้างความพึงพอใจสูงสุดแก่ลูกค้า ซึ่งจะส่งผลให้ ปณท มีภาพลักษณ์ที่ดีทำให้ลูกค้ามีความเชื่อมั่นที่จะใช้บริการกับ ปณท ตลอดไป

ในปี 2563 ปณท ได้ว่าจ้างบริษัท คัสตอม เอเซีย จำกัด เป็นผู้ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของลูกค้า และระดับภาพลักษณ์ของ ปณท ประจำปี 2563 โดยมีลูกค้าจำนวน 4,859 คน ให้คะแนนความพึงพอใจโดยรวมต่อการใช้บริการของ ปณท เท่ากับ 4.56 (คะแนนเต็ม 5) ซึ่งเพิ่มขึ้นจากปี 2562 ที่ได้คะแนนเท่ากับ 4.47

ระดับคะแนนภาพรวมความพึงพอใจของลูกค้า



ระดับคะแนนความพึงพอใจของลูกค้าที่ใช้บริการ ปณท เปรียบเทียบปี 2562 กับปี 2563

