

รายงานผลสำรวจความพึงพอใจของลูกค้า บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด

บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด (ปณท) เป็นหน่วยงานรัฐวิสาหกิจ สังกัดกระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม ได้ให้ความสำคัญกับการสำรวจความพึงพอใจของลูกค้า โดยได้นำข้อมูลจากการสำรวจไปปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการให้ตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของลูกค้า เพื่อสร้างความพึงพอใจสูงสุดแก่ลูกค้า ซึ่งจะส่งผลให้ ปณท มีภาพลักษณ์ที่ดี ทำให้ลูกค้ามีความเชื่อมั่นที่จะใช้บริการกับ ปณท ตลอดไป

ในปี ๒๕๖๑ ปณท ได้ว่าจ้างบริษัท อินโฟเสิร์ช จำกัด เป็นผู้ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของลูกค้า พบว่า ลูกค้าจำนวน ๔,๙๔๒ ราย ให้คะแนนความพึงพอใจโดยรวมต่อการใช้บริการของ ปณท เท่ากับ ๔.๔๑ (คะแนนเต็ม ๕) ซึ่งเพิ่มขึ้นจากปี ๒๕๖๐ ที่ได้คะแนน เท่ากับ ๓.๙๔ (หรือ ๗๘.๘๐%)

