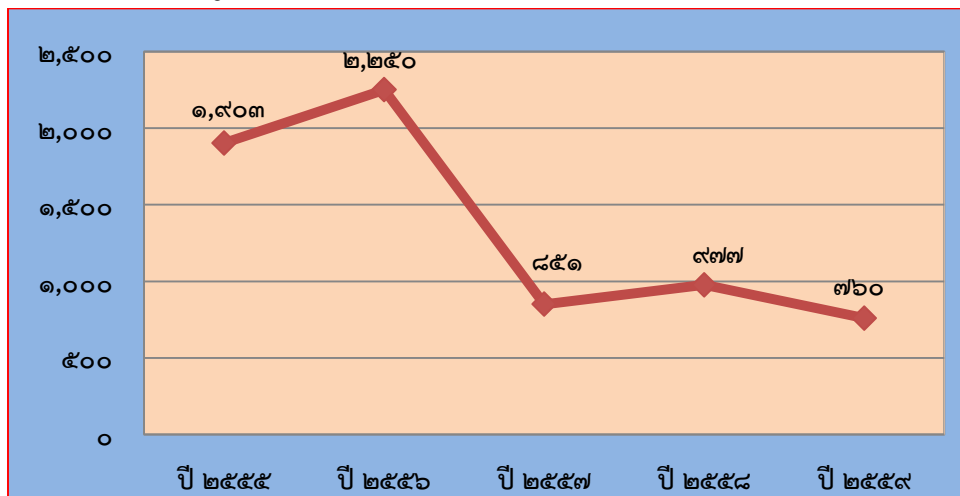


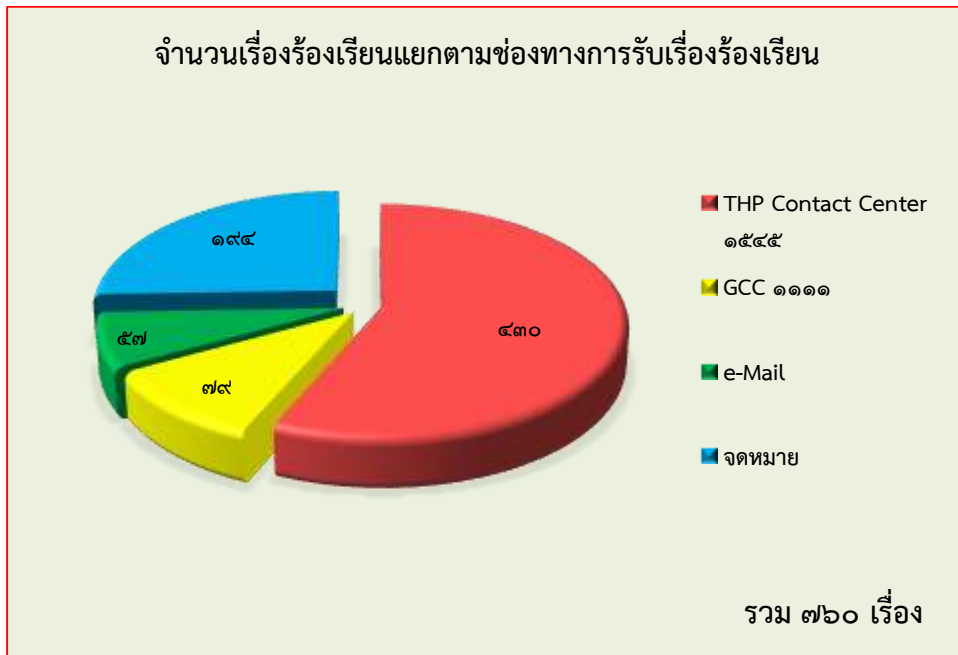
สรุปสถิติจำนวนเรื่องร้องเรียนของปี ๒๕๕๙
บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด (ปณท)



แผนภูมิแสดงจำนวนเรื่องร้องเรียนตั้งแต่ปี ๒๕๕๕ - ๒๕๕๙



สรุปช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน



แนวทางการปรับปรุงแก้ไข

- ฝึกอบรมให้ความรู้แก่เจ้าหน้าที่รับฝากเพื่อเพิ่มทักษะในการให้บริการ รวมทั้งวิธีการหุ้มห่อสิ่งของส่งทางไปรษณีย์ที่ถูกต้อง ช่วยป้องกันสิ่งของส่งทางไปรษณีย์แตกหัก/เสียหายระหว่างการขนส่ง
- ปรับปรุงระบบการขนส่งไปรษณีย์โดยการนำเทคโนโลยี GPS มาใช้ในการตรวจสอบควบคุมระบบการขนส่งในภาพรวมให้เป็นไปด้วยความเรียบร้อย ทำให้สามารถบริหารจัดการสิ่งของเพื่อส่งต่อไปยังปลายทางทุกแห่งได้อย่างมีประสิทธิภาพ ทันตามมาตรฐานเวลาที่กำหนด
- ติดตั้งระบบสายพานลำเลียง ณ ที่ทำการไปรษณีย์ เพื่อช่วยในการลำเลียงสิ่งของส่งทางไปรษณีย์ที่มีขนาดใหญ่และมีน้ำหนักมากจากเคาน์เตอร์รับฝากไปยังห้องปฏิบัติการ ซึ่งจะเป็นการป้องกันไม่ให้เกิดการแตกหัก/เสียหาย
- จัดหาอุปกรณ์เครื่องคอมพิวเตอร์พกพา (Handheld) เพิ่มเติมให้เจ้าหน้าที่นำจ่ายทั่วประเทศ ช่วยให้การติดตามสถานะของสิ่งของฝากส่งทางไปรษณีย์ของผู้ใช้บริการเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

ปณท ขอยืนยันในความมุ่งมั่นที่จะรักษามาตรฐานคุณภาพการให้บริการที่เป็นเลิศ สนองต่อความต้องการของผู้ใช้บริการและพร้อมเดินทางก้าวสู่ยุค Thailand 4.0 ไปรษณีย์ไทย ยุค Digital