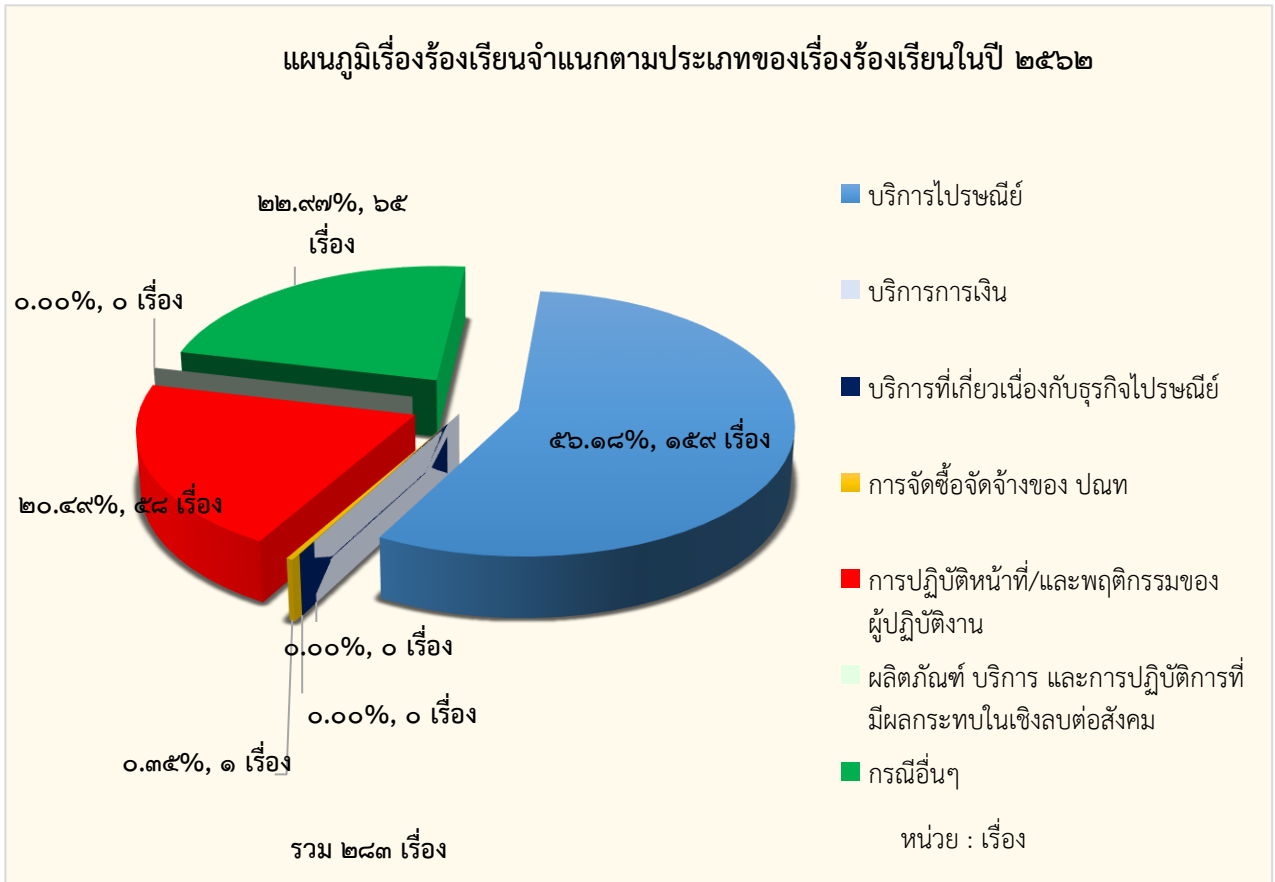
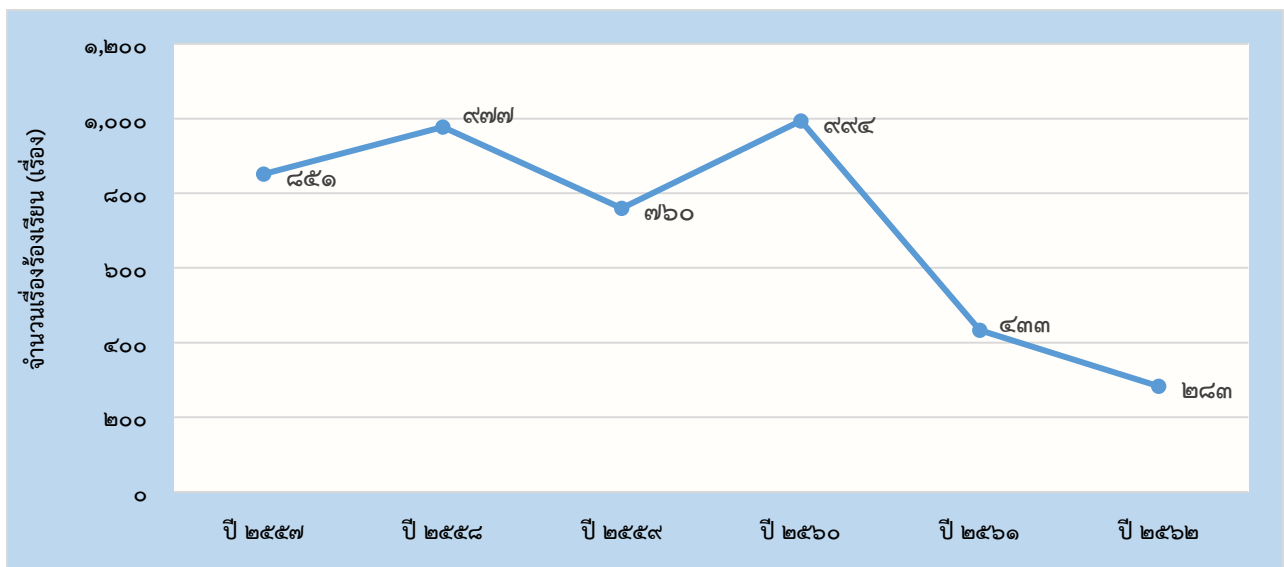


สรุปสถิติจำนวนเรื่องร้องเรียนในปี ๒๕๖๒
บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด



แผนภูมิแสดงจำนวนเรื่องร้องเรียนตั้งแต่ปี ๒๕๕๗ - ๒๕๖๒



นับตั้งแต่ปี ๒๕๕๗ - ๒๕๖๒ สถิติเรื่องร้องเรียนมีจำนวนลดลงอย่างต่อเนื่อง ซึ่งเป็นผลมาจากการที่ทุกภาคส่วนของบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด ได้ตระหนักและให้ความสำคัญกับการกำหนดมาตรการในการป้องกันและแก้ไขปัญหาการร้องเรียนที่เกิดขึ้นอย่างจริงจัง รวมถึงได้ดำเนินการปรับปรุง พัฒนา ยกระดับคุณภาพบริการอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้ผู้ใช้บริการเกิดความพึงพอใจและได้รับความสะดวกสบายจากการใช้บริการอาทิ

- การทดลองระบบงานเพื่อยกระดับมาตรฐานคุณภาพบริการ EMS และ e-Commerce เพื่อให้จัดส่งถึงผู้รับเร็วขึ้น
- ขยายจุดติดตั้ง Fast Lane เพิ่มเติม
- พัฒนาต่อยอดระบบฐานข้อมูลคร่าวเรือน อาทิ การจัดทำ Data Center โดยมีการพัฒนา ระบบบริการ Print@Post พัฒนา API เพื่อเชื่อมต่อข้อมูล Data Center กับระบบภายในของ ปณท เป็นต้น
- ยกระดับมาตรฐานการขนส่งไปรษณีย์ภัณฑ์ทางอากาศ โดยได้รับมอบใบรับรองการไปรษณีย์ควบคุม จากสำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทย (กพท.)
- มีการบริหารจัดการคลังสินค้าไปรษณีย์/คลังพัสดุประจำสำนักงานเขตในภาพรวม เพื่อแก้ไขปัญหาสินค้าไปรษณีย์ไม่เพียงพอต่อความต้องการของผู้ใช้บริการ
- พัฒนาโปรแกรมการให้บริการ EMS Point ผ่านระบบ THAIPOSTONE ซึ่งสามารถใช้งานผ่านคอมพิวเตอร์และ Smartphone เพื่อเตรียมการรับฝากกล่องหน้าทางอิเล็กทรอนิกส์
- เพิ่มสถานะตรวจสอบสิ่งของบริการ eCo-Post เพื่ออำนวยความสะดวกให้ผู้ใช้บริการตรวจสอบสถานะได้ตลอดเส้นทางไปรษณีย์
- พัฒนาระบบ Tracking Service เพื่อให้ผู้ใช้บริการได้รับความสะดวกในการตรวจสอบสถานะสิ่งของ
- พัฒนาบริการ EMS-COD และ Wallet@POST เพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ผู้ประกอบการในธุรกิจ e-Commerce