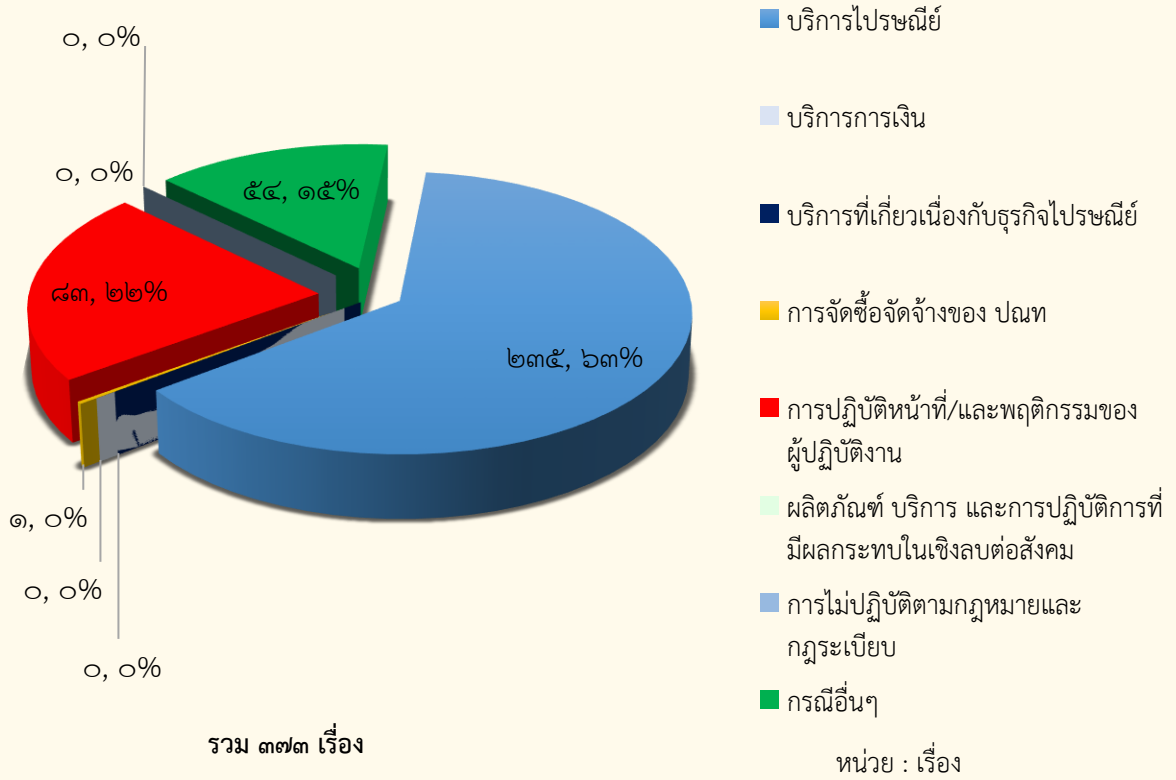
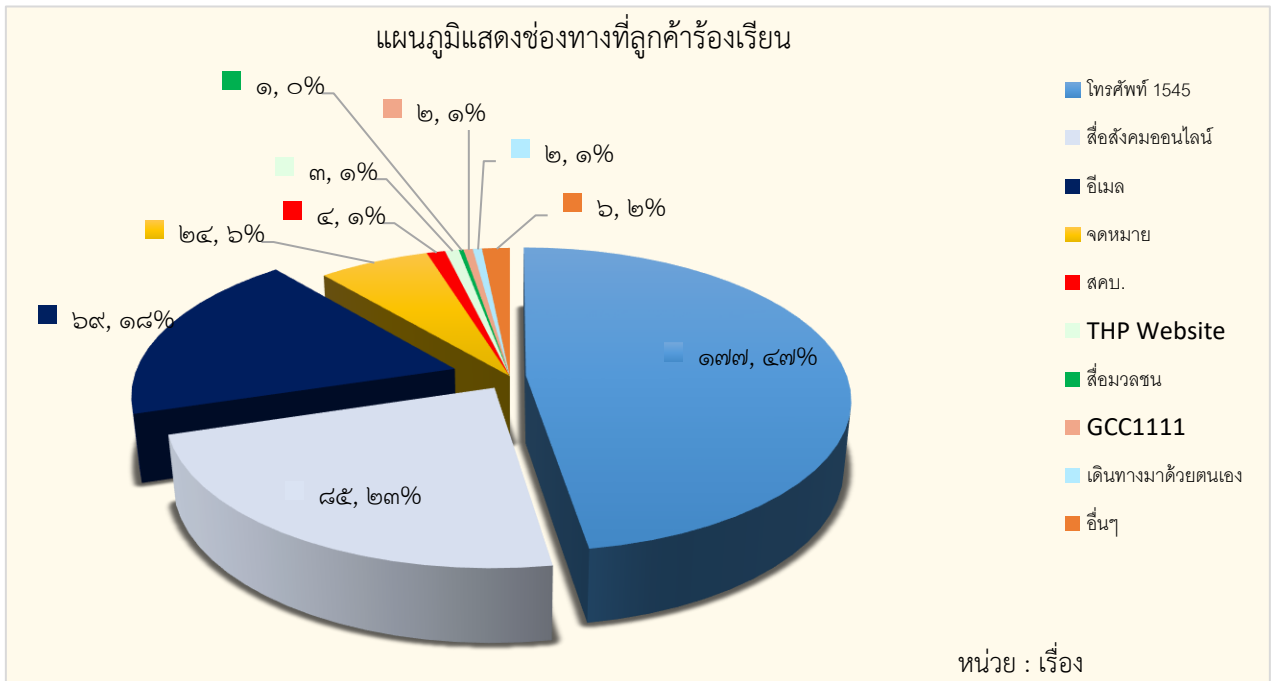


สรุปสถิติจำนวนเรื่องร้องเรียนในปี ๒๕๖๓
บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด

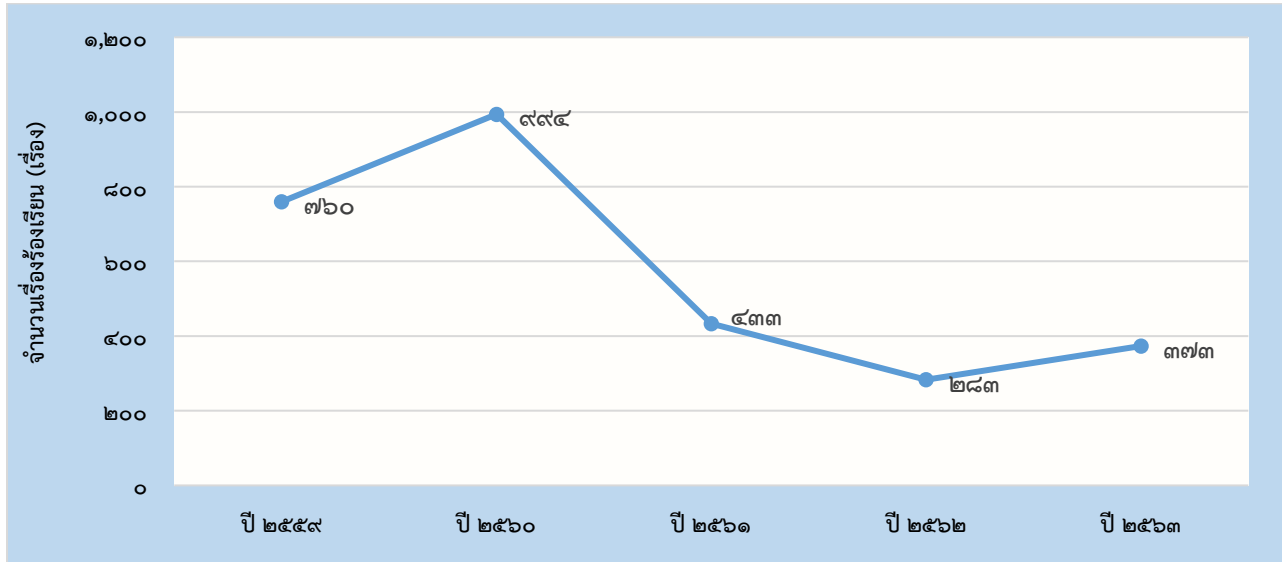
แผนภูมิเรื่องร้องเรียนจำแนกตามประเภทของเรื่องร้องเรียนในปี ๒๕๖๓



สถิติจำนวนเรื่องร้องเรียนจำแนกตามช่องทางการร้องเรียน



แผนภูมิแสดงจำนวนเรื่องร้องเรียนตั้งแต่ปี ๒๕๕๙ - ๒๕๖๓



ตารางแสดงจำนวนเรื่องร้องเรียนที่เกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่
บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด ประจำปี ๒๕๖๓

ปี ๒๕๖๓	จำนวน (เรื่อง)			
	ทั้งหมด	ยุติ	อยู่ระหว่าง ดำเนินการ	รวม
ไตรมาส ๑	๐	๐	๐	๐
ไตรมาส ๒	๐	๐	๐	๐
ไตรมาส ๓	๐	๐	๐	๐
ไตรมาส ๔	๐	๐	๐	๐
รวม	๐	๐	๐	๐

ในปี ๒๕๖๓ บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด (ปณท) ตระหนักและให้ความสำคัญต่อการจัดการ
ข้อร้องเรียนของลูกค้า โดยได้ดำเนินการพัฒนาปรับปรุงคุณภาพบริการ ดังนี้

- การกำหนดนโยบายการจัดการข้อร้องเรียน
- การทบทวนระเบียบว่าด้วยการร้องเรียนและการพิจารณาเรื่องร้องเรียน เพื่อให้มี
องค์ประกอบ และมาตรฐานการปฏิบัติงานอย่างครบถ้วน
- การทบทวนคู่มือการจัดการข้อร้องเรียนให้มีความเหมาะสม เป็นปัจจุบัน รวมทั้งสอดคล้อง
กับนโยบายและระเบียบการร้องเรียนและการพิจารณาเรื่องร้องเรียนที่ประกาศใช้
เมื่อวันที่ ๒ พ.ย. ๒๕๖๓
- การจัดทำคู่มือปฏิบัติงานการแจ้งเบาะแสหรือข้อร้องเรียนการทุจริต (Whistle blowing)

- แผนงานพัฒนาบุคลากร โดยการจัดอบรมหลักสูตรเจ้าหน้าที่รับฝากและนำจ่ายมืออาชีพ เพื่อปรับปรุงคุณภาพการให้บริการของ ปณท ให้เป็นไปตามมาตรฐานที่กำหนด
- แผนงานการพัฒนาเจ้าหน้าที่ CEC ประจำเขต/ที่ทำการ ให้ปฏิบัติงานได้จริงอย่างมีประสิทธิภาพ โดยได้มีการจัดหลักสูตรฝึกอบรมให้แก่เจ้าหน้าที่ CEC ทั่วประเทศ การจัดทำ คลิปวิดีโอเผยแพร่ข้อมูลของโครงการและบทบาทหน้าที่ให้เจ้าหน้าที่ CEC และผู้ปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องรับทราบ นอกจากนี้ ยังได้มีการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานสอบสวนผ่านระบบ สอบสวนอิเล็กทรอนิกส์สำหรับบริการไปรษณีย์ เพื่อให้ถือปฏิบัติเป็นมาตรฐานเดียวกัน