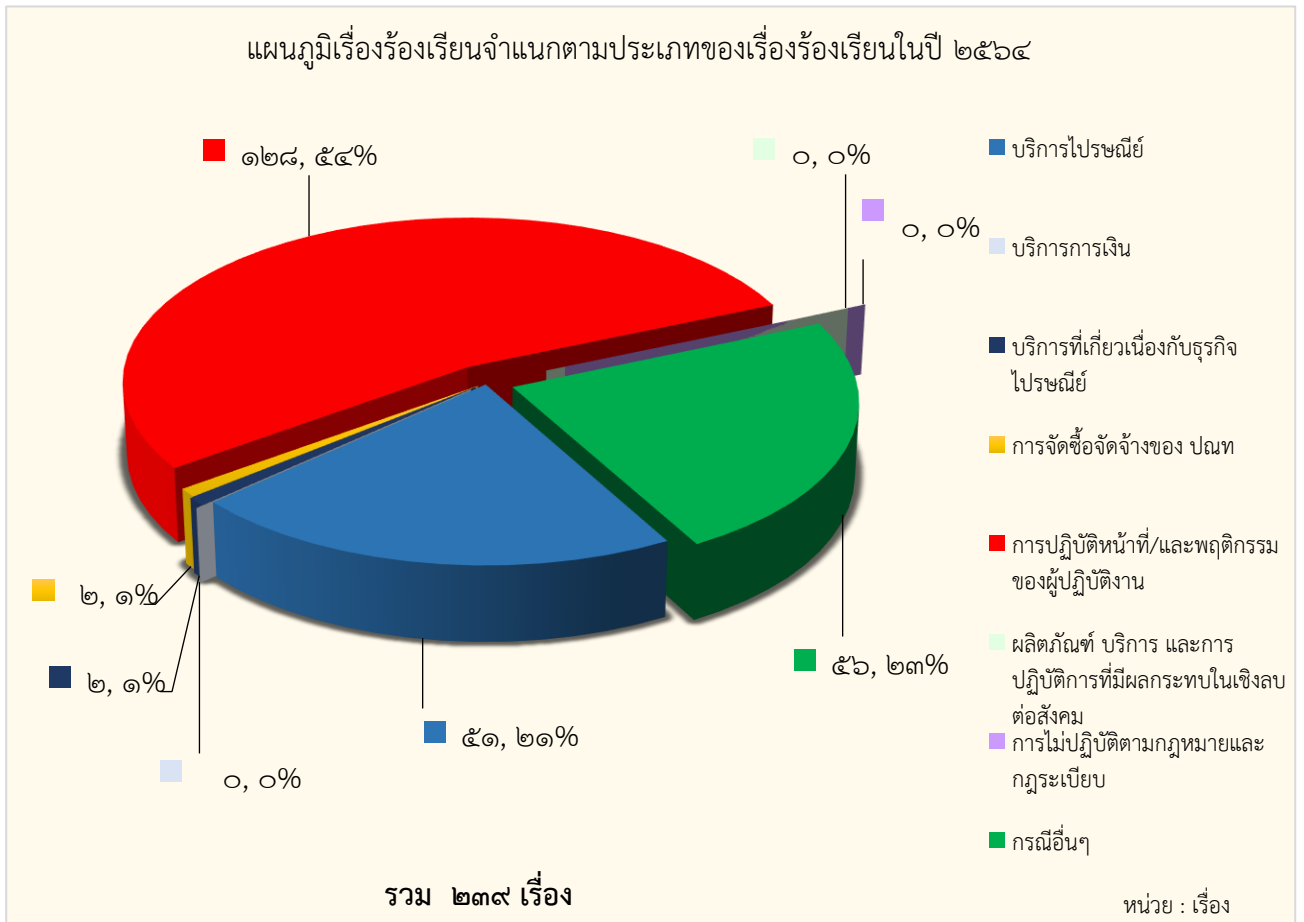
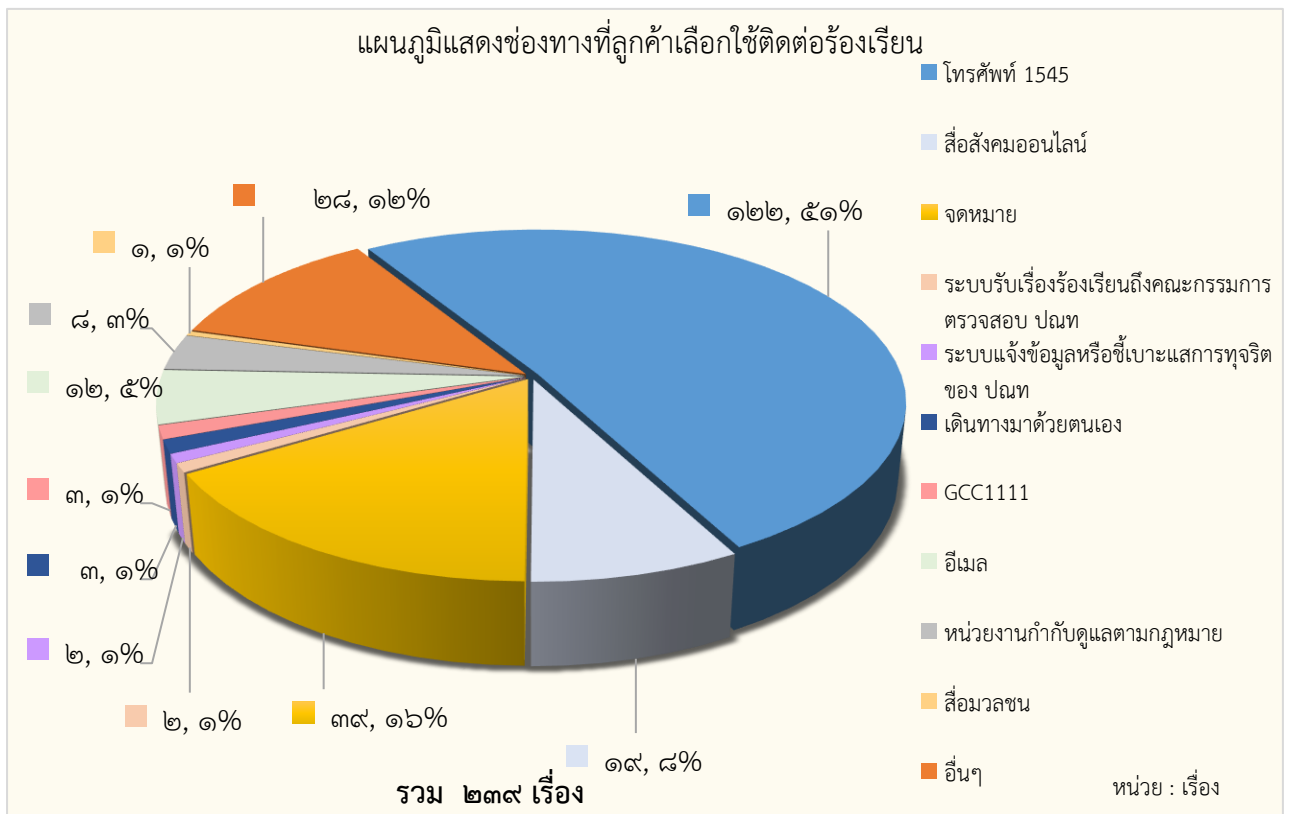


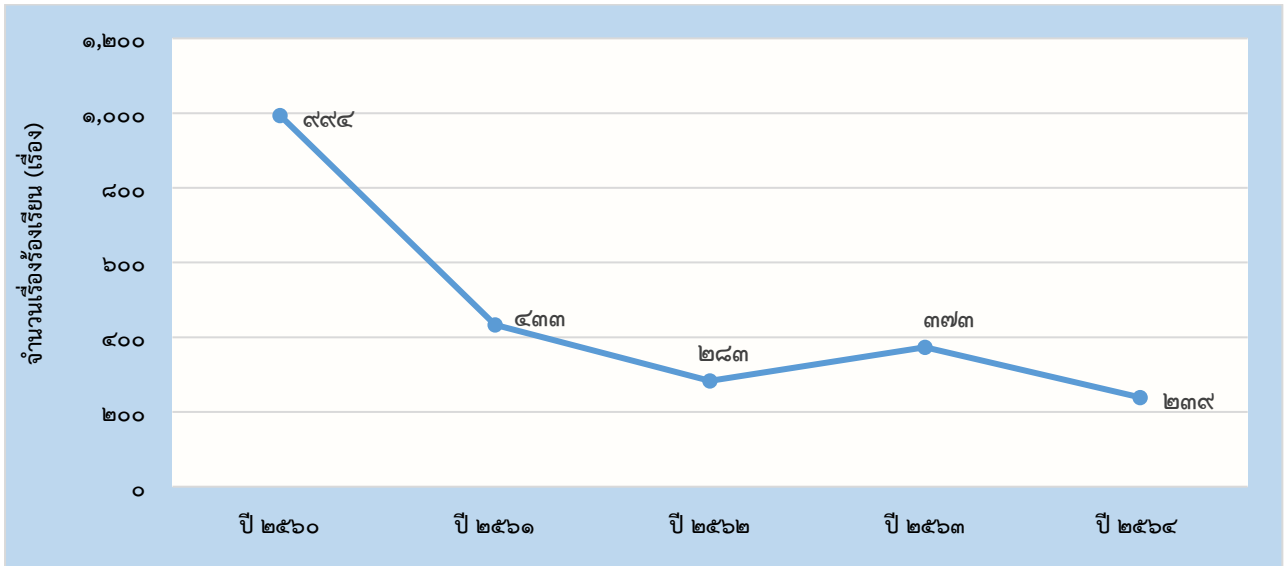
สรุปสถิติจำนวนเรื่องร้องเรียนในปี ๒๕๖๔ บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด



สถิติจำนวนเรื่องร้องเรียนจำแนกตามช่องทางการร้องเรียน



แผนภูมิแสดงจำนวนเรื่องร้องเรียนตั้งแต่ปี ๒๕๖๐ - ๒๕๖๔



ตารางแสดงจำนวนเรื่องร้องเรียนที่เกี่ยวกับการทุจริตและประพฤตินิยมของเจ้าหน้าที่
บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด ประจำปี ๒๕๖๔

ปี ๒๕๖๔	จำนวนเรื่องทั้งหมด	ยุติ	อยู่ระหว่างดำเนินการ
ไตรมาส ๑	๑	๑	๐
ไตรมาส ๒	๐	๐	๐
ไตรมาส ๓	๐	๐	๐
ไตรมาส ๔	๑	๑	๐
รวม (เรื่อง)	๒	๒	๐

บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด (ปณท) ได้ให้ความสำคัญกับการกำหนดมาตรการในการป้องกันและแก้ไขปัญหาการร้องเรียนที่เกิดขึ้นอย่างจริงจัง โดยได้ดำเนินการพัฒนาปรับปรุง และยกระดับคุณภาพการให้บริการอย่างต่อเนื่อง เพื่อสร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้ใช้บริการ ดังนี้

- ขยายเวลาการให้บริการยืมตู้ -19 เพื่อช่วยเหลือและบรรเทาความเดือดร้อนทางด้านเศรษฐกิจของประชาชน และผู้ประกอบการธุรกิจด้านต่างๆ ที่ต้องการฝากส่งสิ่งของที่มีน้ำหนักไม่เกิน ๑ กิโลกรัม ในราคาประหยัด
- ขยายการให้บริการรับฝากนอกที่ทำการ (ณ ที่อยู่ลูกค้า) ด้วยระบบ Pick Up Service เพื่อให้สามารถเข้าถึงผู้ใช้บริการได้มากยิ่งขึ้น เป็นทางเลือกท่ามกลางสถานการณ์การแข่งขันที่เกิดขึ้นในปัจจุบัน และอำนวยความสะดวกให้ผู้ใช้บริการไม่ต้องออกจากบ้านลดความเสี่ยงการสัมผัสเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (Covid-19)
- โครงการ “ส่งความห่วงใย ส่งให้ สู้ภัย Covid-19” เพื่อขนส่งหน้ากากอนามัย อุปกรณ์ทางการแพทย์จากคนไทยไปให้โรงพยาบาลทั่วประเทศด้วยบริการ EMS โดยไม่คิดค่าใช้จ่าย

- ให้บริการจัดส่งยาและเวชภัณฑ์ถึงที่อยู่ผู้รับ เพื่ออำนวยความสะดวกให้ผู้ป่วยไม่ต้องรับยาด้วยตนเอง และลดความแออัดของจำนวนผู้ป่วยในโรงพยาบาลท่ามกลางสถานการณ์การระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (Covid-19)
- บริการส่งผลผลิตของเกษตรกรในราคาล่วงหน้าจ่ายด้วยบริการ EMS พร้อมทั้งเพิ่มช่องทางการขายให้กับผู้ประกอบการและเกษตรกร เพื่อสนับสนุนให้เศรษฐกิจไทยยังสามารถเดินหน้าต่อไปได้ในภาวะวิกฤติ ผ่านเว็บไซต์ Thailandpostmart.com
- ปรับลดอัตราค่าบริการ EMS ในพิกัดน้ำหนักที่สูงกว่า ๒,๐๐๐ กรัม ขึ้นไป
- บริการคลังสินค้าครบวงจร (THP Fulfillment) ที่เข้ามารองรับความต้องการของกลุ่มผู้ประกอบการ e-Commerce ที่จำหน่ายสินค้าผ่าน Online Platforms เพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ผู้ประกอบการสามารถบริหารจัดการธุรกิจได้ง่ายขึ้น ลดต้นทุนต่อปัจจัยทุกธุรกิจได้อย่างครบครัน
- การเปิดให้บริการฟิวซ์ โปส (FUZE POST) เพื่อธุรกิจขนส่งสินค้าควบคุมอุณหภูมิแบบด่วน (Cold Chain Express)
- ยกระดับคุณภาพการนำจ่ายทุกวัน เพื่อลดปัญหาชิ้นงานตกค้างหรือล่าช้าเสียหายจากวันหยุดต่อเนื่อง รวมถึงให้บริการของ ปณท สามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้ามากยิ่งขึ้นต่อไป

นอกจากนี้ เพื่อให้บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด มีมาตรฐานการให้บริการอยู่ในระดับที่สามารถแข่งขันกับคู่แข่งอื่นได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลยิ่งขึ้น จึงได้กำหนดตัวชี้วัดความสำเร็จ (KPIs) การปฏิบัติงานด้านการจัดการข้อร้องเรียน ดังนี้

ตัวชี้วัด ปี ๒๕๖๔		ผลการดำเนินงาน
ด้านประสิทธิภาพ	อัตราความสำเร็จในการจัดการข้อร้องเรียนเป็นไปตาม SLA ที่ ปณท กำหนด ไม่น้อยกว่า ๗๕%	ดำเนินการได้ ๗๖.๕๗%
ด้านประสิทธิผล	จำนวนข้อร้องเรียนของลูกค้าต่ำกว่าปีที่ผ่านมา (ปี ๒๕๖๓ มีจำนวนเรื่องร้องเรียน ๓๗๓ เรื่อง)	ดำเนินการได้ ๒๓๙ เรื่อง
ด้านประสิทธิผล	ระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่ประสบปัญหาในการใช้บริการไปรษณีย์ ไม่น้อยกว่า ๗๘%	ดำเนินการได้ ๗๓.๘%
ด้านประสิทธิผล	ความสามารถในการจัดการเรื่องร้องเรียนในพื้นที่เกิดเหตุร้องเรียนสูงสุด ๑๐ อันดับแรก ไม่ต่ำกว่า ๘๐%	ดำเนินการได้ ๙๐%