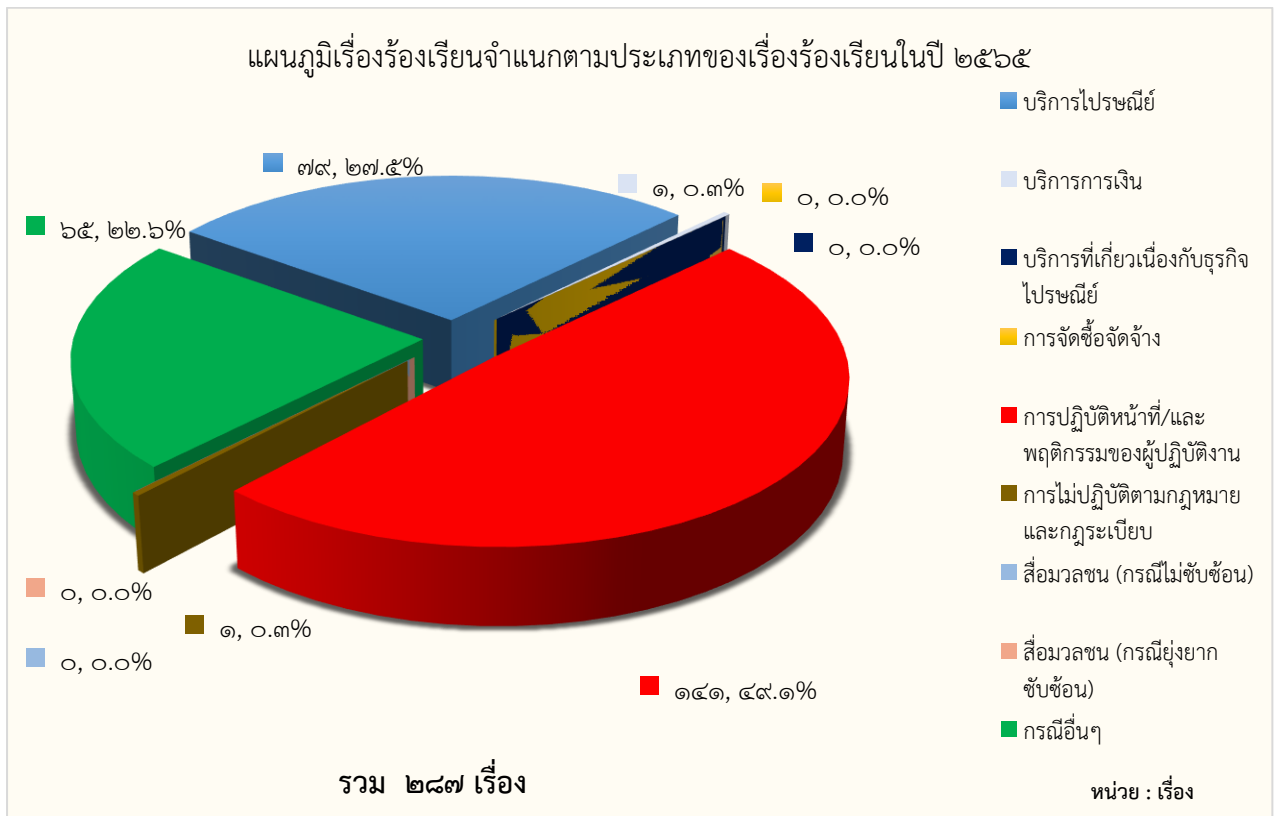
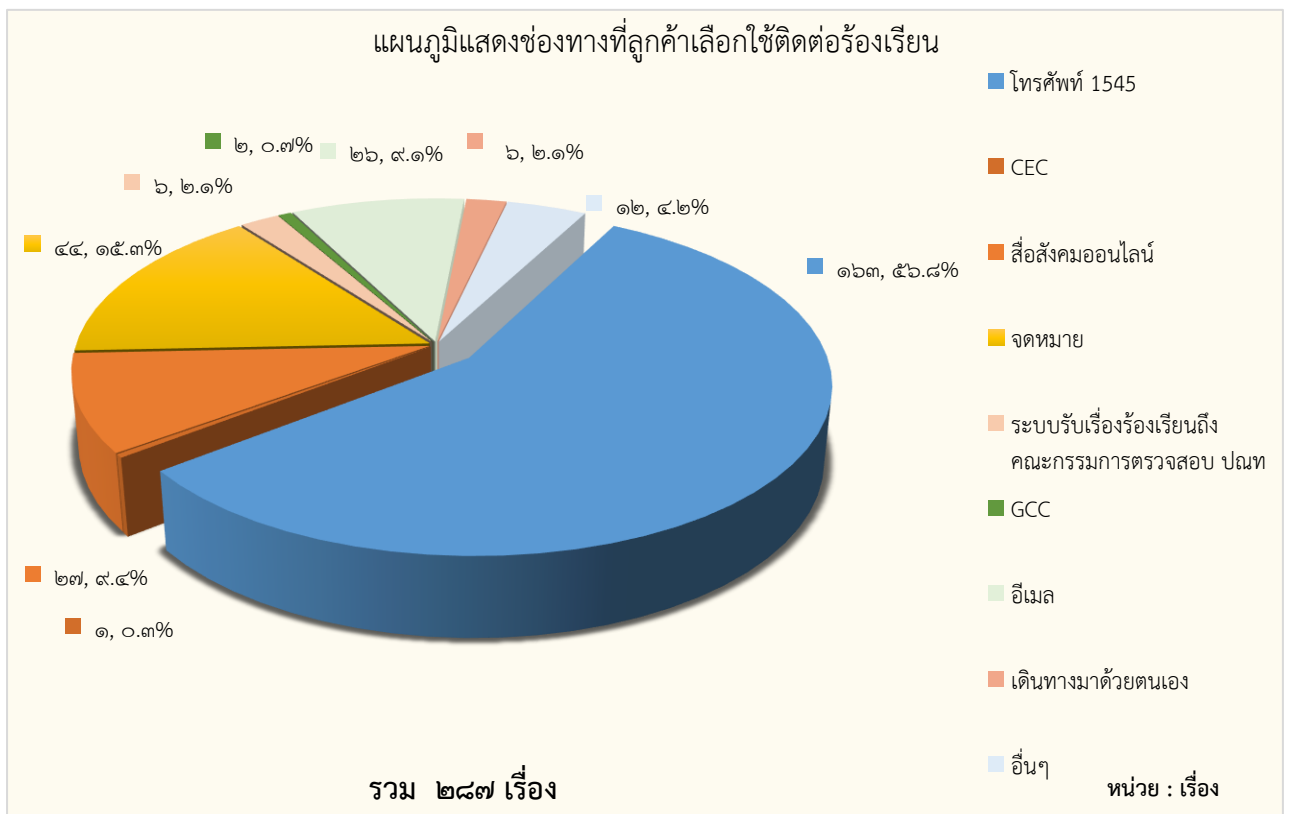


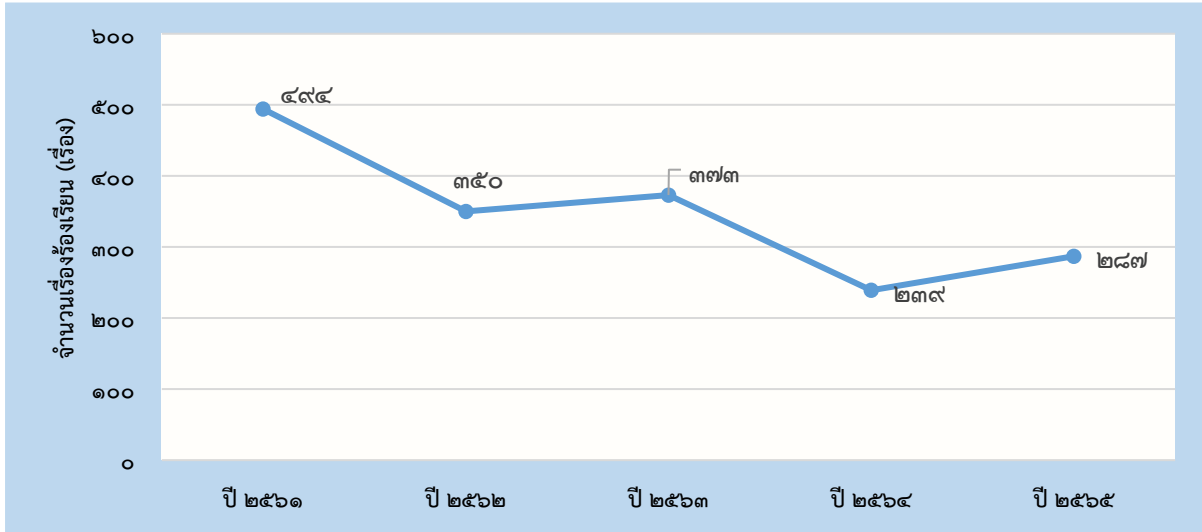
สรุปสถิติจำนวนเรื่องร้องเรียนในปี ๒๕๖๕ บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด



สถิติจำนวนเรื่องร้องเรียนจำแนกตามช่องทางการร้องเรียน



แผนภูมิแสดงจำนวนเรื่องร้องเรียนตั้งแต่ปี ๒๕๖๑ - ๒๕๖๕



ตารางแสดงจำนวนเรื่องร้องเรียนที่เกี่ยวกับการทุจริตและประพฤตินิยมชอบของเจ้าหน้าที่ บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด ประจำปี ๒๕๖๕

ปี ๒๕๖๕	จำนวนเรื่องทั้งหมด	ยุติ	อยู่ระหว่างดำเนินการ
ไตรมาส ๑	๑	๑	๐
ไตรมาส ๒	๐	๐	๐
ไตรมาส ๓	๐	๐	๐
ไตรมาส ๔	๐	๐	๐
รวม (เรื่อง)	๑	๑	๐

บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด (ปณท) ได้ให้ความสำคัญกับการกำหนดมาตรการในการป้องกัน และแก้ไขปัญหาการร้องเรียนที่เกิดขึ้นอย่างจริงจัง โดยได้ดำเนินการพัฒนาปรับปรุง และยกระดับคุณภาพการให้บริการอย่างต่อเนื่อง เพื่อสร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้ใช้บริการ ดังนี้

- พัฒนาแพลตฟอร์ม e-Marketplace ในชื่อ Thailandpostmart.com ที่รวบรวมผลิตภัณฑ์ท้องถิ่นของดี ของเด็ด จากทั่วประเทศและเป็นช่องทางการกระจายสินค้าเกษตร สินค้าชุมชน และสินค้า OTOP ที่ใหญ่ที่สุดในประเทศไทย เพื่อเชื่อมโยงโอกาส และเปิดตลาดใหม่ให้ผู้ประกอบการเชื่อมความสัมพันธ์กับผู้บริโภคได้มากขึ้น
- ดำเนินการจัดทำแผนเพิ่มประสิทธิภาพการนำจ่ายไปตอปรับในประเทศ เพื่อลดข้อร้องเรียน ลดการออกใบแทนใบตอปรับ รวมทั้งสร้างความพึงพอใจ ความเชื่อมั่น และภาพลักษณ์ที่ดีให้แก่ ปณท
- รวมบริการคูเรียร์โพสต์ (Courier Post) และบริการโลจิสโพสต์ระหว่างประเทศ (Logispost World) โดยให้บริการภายใต้ชื่อ "บริการคูเรียร์โพสต์ (Courier Post)" เพื่อรองรับการฝากส่งสิ่งของสูงสุด ๒๐๐ กิโลกรัม ตั้งแต่ ๑ ต.ค. ๒๕๖๕
- ปรับปรุงระบบงานส่งต่อเพื่อรองรับการขยายเวลาทำการ ของที่ทำการไปรษณีย์ในพื้นที่ นครหลวง

- ปรับปรุงกำหนดเวลาขนส่ง EMS ของที่ทำการไปรษณีย์ในพื้นที่นครหลวง (เฉพาะวันจันทร์ – ศุกร์)
- ปรับปรุงเส้นทางขนส่งไปรษณีย์ระหว่างศูนย์ไปรษณีย์กรุงเทพ และที่ทำการไปรษณีย์ในพื้นที่นครหลวง
- ปรับปรุงระบบการให้บริการของไปรษณีย์อนุญาตเอกชน จากระบบ MANUAL เป็นระบบ CA POS
- ลูกค้าสามารถนำยอดค่าใช้จ่ายบริการไปรษณีย์ระหว่างประเทศทุกบริการรวมกัน และนำมารับส่วนลดเฉพาะบริการที่ ปณท กำหนด ได้แก่ บริการ Courier Post, บริการ EMS World (Merchandise), บริการพัสดุไปรษณีย์ระหว่างประเทศทางอากาศ/ทางภาคพื้น, บริการ ePacket ระหว่างประเทศ โดยสามารถใช้ส่วนลดได้ทั้งการชำระค่าบริการเป็นเงินสด บัตรเดบิต บัตรเครดิต QR Payment QR Code และเงินเชื่อ
- ปรับลดอัตราค่าบริการ EMS เหม่าจ่ายตามพิกัดขนาด สำหรับให้บริการรับฝากส่งสิ่งของ ณ ที่อยู่ลูกค้าด้วย ระบบ Pick Up Service (สำหรับลูกค้าทั่วไป)
- ให้ส่วนลดสำหรับบริการไปรษณีย์ระหว่างประเทศ ได้แก่ บริการ ePacket ระหว่างประเทศ, บริการ EMS World, บริการ Courier Post ทุกชิ้น ทุกพิกัดน้ำหนัก โดยไม่จำกัดยอดขั้นต่ำ สำหรับลูกค้าสมาชิก POST Family
- ขยายระยะเวลาการให้ส่วนลดสมาชิกหอการค้าไทย และสภาหอการค้าแห่งประเทศไทย สำหรับ EMS ในประเทศ ถึง ๓๑ ธ.ค.๖๖
- ขยายระยะเวลาการจัดกิจกรรมการตลาดด้วยการให้อัตราค่าบริการ EMS ในประเทศ สำหรับลูกค้ารายย่อย (walk in) ที่มาใช้บริการวันเสาร์และวันอาทิตย์