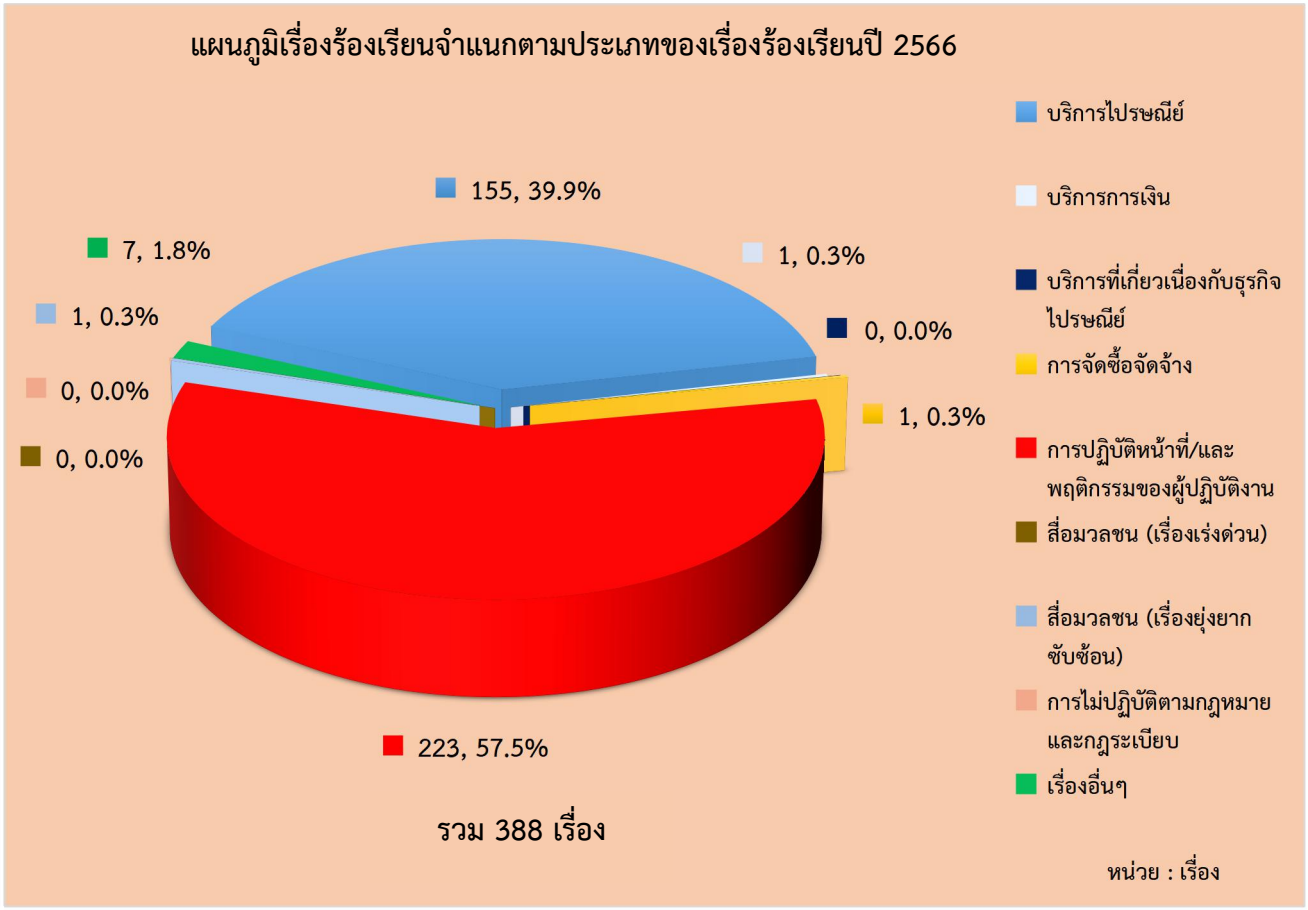
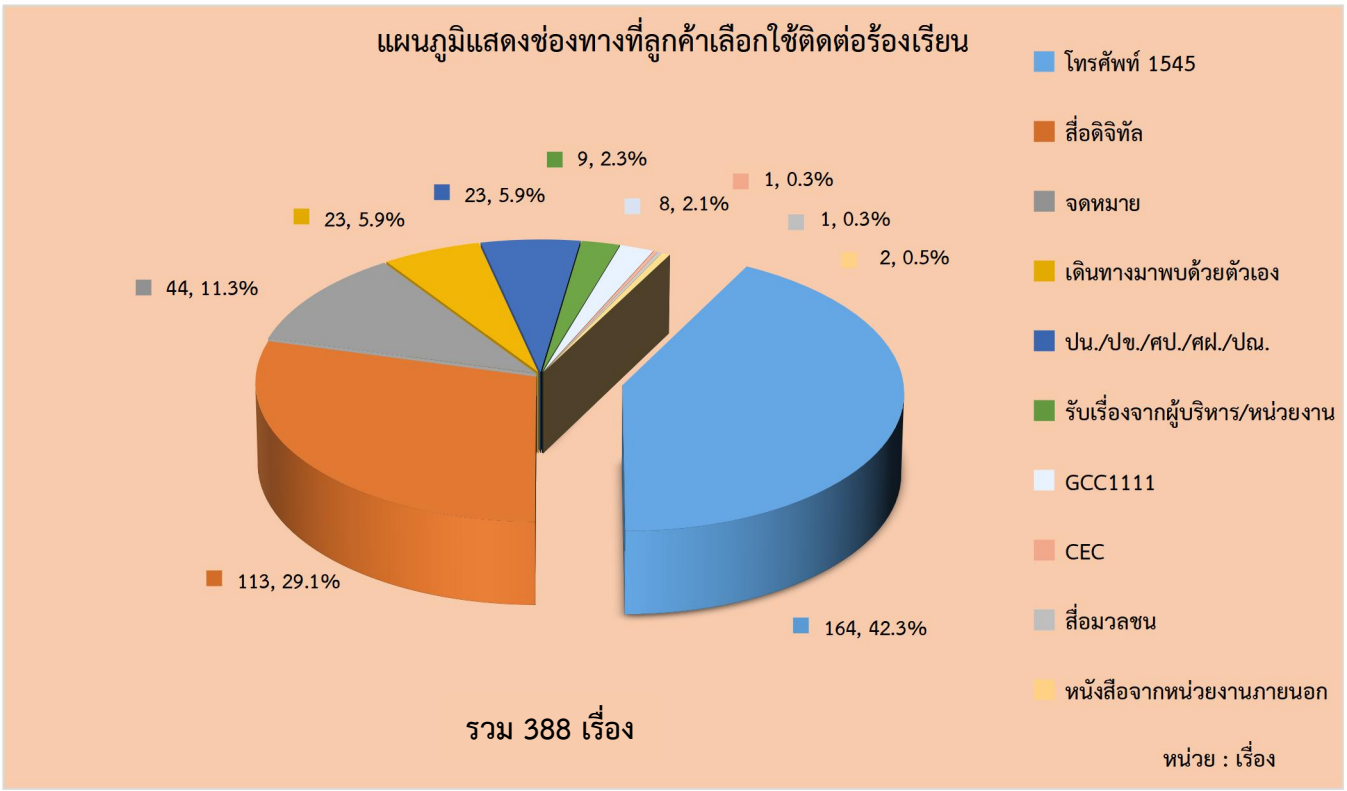
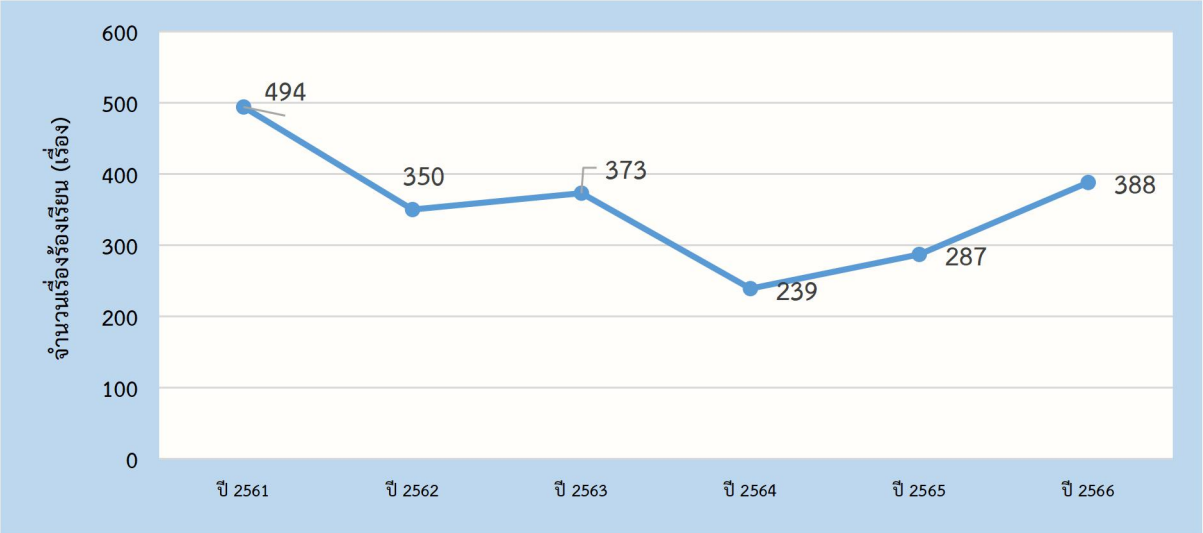
สรุปสถิติจำนวนเรื่องร้องเรียนปี 2566
บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด



สถิติจำนวนเรื่องร้องเรียนจำแนกตามช่องทางการร้องเรียน



แผนภูมิแสดงจำนวนเรื่องร้องเรียนตั้งแต่ปี 2561 – 2566



ตารางแสดงจำนวนเรื่องร้องเรียนที่เกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด ประจำปี 2566

เดือน	จำนวนเรื่องทั้งหมด	ยุติ	อยู่ระหว่างดำเนินการ
มกราคม	1	1	ไม่มี
กุมภาพันธ์	ไม่มี	ไม่มี	ไม่มี
มีนาคม	ไม่มี	ไม่มี	ไม่มี
เมษายน	ไม่มี	ไม่มี	ไม่มี
พฤษภาคม	ไม่มี	ไม่มี	ไม่มี
มิถุนายน	ไม่มี	ไม่มี	ไม่มี
กรกฎาคม	ไม่มี	ไม่มี	ไม่มี
สิงหาคม	ไม่มี	ไม่มี	ไม่มี
กันยายน	ไม่มี	ไม่มี	ไม่มี
ตุลาคม	ไม่มี	ไม่มี	ไม่มี
พฤศจิกายน	ไม่มี	ไม่มี	ไม่มี
ธันวาคม	ไม่มี	ไม่มี	ไม่มี
รวม (เรื่อง)	**1**	**1**	**ไม่มี**

บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด (ปณท) ได้ให้ความสำคัญกับการกำหนดมาตรการในการป้องกันและแก้ไขปัญหาการร้องเรียนที่เกิดขึ้นอย่างจริงจัง โดยได้ดำเนินการพัฒนาปรับปรุง และยกระดับคุณภาพการให้บริการมาอย่างต่อเนื่อง เพื่อสร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้ใช้บริการ ดังนี้

- ปณท กำหนดเป้าหมายการดำเนินงานปี 2566 เป็นปีแห่งการลดข้อร้องเรียนต่างๆ ของลูกค้า รวมถึงได้จัดให้มีทีมขาย ทีมขน ทีมแคร์ เพิ่มขึ้น เพื่อดูแลลูกค้าและช่วยแก้ไขปัญหาได้อย่างรวดเร็ว
- ปรับปรุงกำหนดเวลาขนส่งถุง EMS ของ ปณศ./ปณภ./ปณฝ. ในพื้นที่นครหลวง (เฉพาะวันจันทร์ – ศุกร์)

- ปรับปรุงเส้นทางขนส่งถุงไปรษณีย์ระหว่าง ศป.กท. – ปณศ./ปณภ. ในพื้นที่นครหลวง
- ปรับปรุงการคัดแยกปิดถุงส่งต่อพัสดุไปรษณีย์ (P) จากต้นทาง ปณฝ. ในพื้นที่นครหลวง
- ขยายเวลาการทดลองปรับเงื่อนไขสำหรับการให้บริการรับฝากสิ่งของด้วยระบบงาน EMS ในประเทศ ที่มีขนาดใหญ่เกินกว่าหลักเกณฑ์ที่กำหนด
- การเปิดจุดให้บริการรับฝาก EMS ควมคุมอุณหภูมิ FUZE POST เพิ่มเติม ในพื้นที่ ปน.1-4 ปข.1 ปข.5 ปข.6 ปข.7 ปข.8 และ ปข.9 จำนวน 66 แห่ง
- เพิ่มจุดรับฝากบริการจัดส่งสัตว์น้ำสวยงามแก่เกษตรกร/ผู้ประกอบการในสังกัดของกรมประมง
- การให้ส่วนลดพิเศษแก่ผู้ประกอบการ SME สำหรับบริการ EMS ในประเทศ
- ปรับปรุงการปิดถุงส่งต่อ EMS ปลายทางรหัสไปรษณีย์ 13XXX-18XXX 2XXXX และ 7XXXX ที่รับฝากจากต้นทาง ปณฝ./คปณ. ในพื้นที่นครหลวง ที่มีการขยายเวลาทำการและมีการขนส่งเที่ยวที่ 3 (20.00 น.)
- เพิ่มจุดรับฝากสินค้าของบริษัท สบาย สปีด จำกัด (POST SABUY) ณ ศูนย์กระจายสินค้า 7-ELEVEN
- ขยายระยะเวลาการทดลองปรับอัตราค่าบริการ สำหรับการขนส่งสิ่งของไปยังปลายทางพื้นที่พิเศษ
- พัฒนาและปรับปรุงระบบงานส่งต่อและนำจ่าย เพื่อให้การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่มีความคล่องตัว สะดวก รวดเร็ว และมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

นอกจากนี้ ปณท ได้วางแนวทางการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนในการแก้ไขปัญหาระยะยาวอย่างเป็นรูปธรรม ดังนี้

- ด้านบุคคล ได้แก่ อบรมการขับรถอย่างปลอดภัยตามกฎจราจร คัดเลือกบุคคลที่มีคุณสมบัติพฤติกรรมตรงกับหน้าที่มาให้บริการ อบรมฝึกทักษะการให้บริการที่ดี มารยาทในการให้บริการ Reskill Upskill อย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง และคัดเลือกพนักงานดีเด่นประจำปีของแต่ละจังหวัด โดยอ้างอิงจากการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ
- ด้านกระบวนการ ได้แก่ ตรวจสอบการนำจ่ายอย่างต่อเนื่องให้ทันเหตุการณ์เป็นประจำทุกวัน ลดขั้นตอนการสอบสวนให้ไวที่สุด รวมถึงลดปริมาณสิ่งของ/เสียหาย/สูญหาย ปรับปรุงกระบวนการ/ระเบียบ เพื่อลดเวลาและความซับซ้อน โดยบันทึกผลให้ละเอียดถึงจุดนำจ่าย พร้อมถ่ายรูปสถานที่และสิ่งของเพื่อยืนยันการนำจ่ายที่ถูกต้อง
- ด้านเทคโนโลยี ได้แก่ การใช้เลขหมายโทรศัพท์ 1505 เป็นหมายเลขโทรศัพท์กลางในการติดต่อกับผู้รับเพื่อสร้างความมั่นใจว่าเป็นการติดต่อจากเจ้าหน้าที่นำจ่ายของ ปณท ซึ่งจะช่วยลดผลกระทบจากปัญหากลุ่มมิจฉาชีพแอบอ้างเป็นไปรษณีย์หลอกลวงประชาชน และทำให้การนำจ่ายได้ผลสำเร็จมากขึ้น