



เกณฑ์ตัวชี้วัด ประจำปี ๒๕๖๒	มาตรการประจำปี ๒๕๖๓	ผลการดำเนินงานตามมาตรการ
		<p>- ผู้ใช้บริการแสดงบัตรประจำตัวประชาชนทุกครั้งก่อนการฝากส่ง ตามมาตรการป้องกันและปราบปรามยาเสพติดของสำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามยาเสพติด (ป.ป.ส.) เพื่อให้สามารถตรวจสอบไปถึงบุคคลที่เกี่ยวข้องในกรณีที่เกิดการฝากส่งสิ่งของผิดกฎหมาย และส่งต่อไปยังเจ้าหน้าที่ตำรวจหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินคดีต่อไป</p> <p>- การติดตั้งกล้องวงจรปิด ณ ที่ทำการไปรษณีย์ทุกแห่งทั่วประเทศ ที่สามารถบันทึกภาพขณะที่ผู้ใช้บริการทำการฝากส่งสิ่งของ เพื่อตรวจสอบหาผู้กระทำความผิดที่ทำการฝากส่งสิ่งของผิดกฎหมาย</p> <p>- การเอ็กซ์เรย์สิ่งของส่งทางไปรษณีย์ ณ ศูนย์ไปรษณีย์สุวรรณภูมิ เพื่อป้องกันการฝากส่งสิ่งของผิดกฎหมายไปยังต่างประเทศ</p> <p>ทั้งนี้ ในส่วนของการแสดงถึงการให้บริการอย่างเท่าเทียม ไม่เลือกปฏิบัติ นั้น ปณท ได้ดำเนินการตามมาตรการที่กำหนด ดังนี้ <u>เผยแพร่สื่อประชาสัมพันธ์ “ภารกิจชีวิตจริง...สุดทุกส่ง”</u> (<a href="https://www.youtube.com/watch?v=LI4VaLfQVgc">https://www.youtube.com/watch?v=LI4VaLfQVgc</a>) ได้จัดทำสื่อประชาสัมพันธ์เพื่อแสดงถึงการให้บริการกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอกอย่างเท่าเทียม ไม่เลือกปฏิบัติ โดยวิดีโอดังกล่าวมีเนื้อหาเกี่ยวกับเจ้าหน้าที่นำจ่ายของ ปณท ปฏิบัติหน้าที่ ณ อ.แม่ระมาด จ.ตาก ที่ให้บริการส่งสิ่งของในพื้นที่รับผิดชอบกว่า ๓๒๐,๑๐๕ ไร่ ซึ่งอยู่ในถิ่นทุรกันดาร โดยจะให้บริการแม้ว่าเส้นทางจะลำบากหรือระยะทางจะไกลแค่ไหน เจ้าหน้าที่คนดังกล่าวก็จะทำการส่งสิ่งของให้ถึงมือผู้รับจนครบถ้วนอย่างเท่าเทียมกัน ตามมาตรฐานการให้บริการของ ปณท</p>
<b>ตัวชี้วัดที่ ๗</b> <b>ประสิทธิภาพ</b> <b>การสื่อสาร</b>	การประชาสัมพันธ์เพื่อนำช่องทาง การติดต่อ การร้องเรียน ให้ผู้ใช้บริการ รับทราบผ่านช่องทาง <a href="http://www.thailandpost.co.th">www.thailandpost.co.th</a> หรือ Social Media	มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ ผ่านช่องทางที่หลากหลาย เพื่อสร้างความชัดเจนของข้อมูลการดำเนินงาน เพื่อเป็นการลดข้อกังวลในการให้บริการแก่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอกในเรื่องต่าง ๆ เช่น <ul style="list-style-type: none"> <li>- เตือนผู้ใช้บริการอย่าหลงเชื่อข้อความปลอมบนสื่อออนไลน์ (<a href="https://www.thailandpost.co.th/un/article_detail/article/11/17209">https://www.thailandpost.co.th/un/article_detail/article/11/17209</a>) (<a href="https://www.facebook.com/thailandpost.co.th/posts/10157242825730493">https://www.facebook.com/thailandpost.co.th/posts/10157242825730493</a>)</li> <li>- ตรวจสอบประเทศปลายทางที่เปิดให้บริการก่อนจัดส่ง (<a href="https://www.thailandpost.co.th/un/article_detail/article/11/17923">https://www.thailandpost.co.th/un/article_detail/article/11/17923</a>) (<a href="https://www.facebook.com/thailandpost.co.th/posts/10157428370030493">https://www.facebook.com/thailandpost.co.th/posts/10157428370030493</a>)</li> <li>- ไปรษณีย์ไทย พร้อมเปิดให้บริการเต็มเวลาตามปกติทุกแห่ง <u>16 มิ.ย. นี้ ตามมาตรการคลายล็อกระยะที่ 4</u> (<a href="https://www.thailandpost.co.th/un/article_detail/article/11/18108">https://www.thailandpost.co.th/un/article_detail/article/11/18108</a>) (<a href="https://www.facebook.com/thailandpost.co.th/posts/10157467172930493">https://www.facebook.com/thailandpost.co.th/posts/10157467172930493</a>)</li> </ul>

เกณฑ์ตัวชี้วัดประจำปี ๒๕๖๒	มาตรการประจำปี ๒๕๖๓	ผลการดำเนินงานตามมาตรการ
		<p>รวมถึงได้ระบุช่องทางการติดต่อกับบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด ทั้ง Social Media และ Call Center ไว้ที่รูปภาพประชาสัมพันธ์ และเนื้อหาที่ได้ประชาสัมพันธ์เพื่อให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอกที่มีข้อสงสัยหรือต้องการร้องเรียนและสอบถามข้อมูลเพิ่มเติมสามารถติดต่อเข้ามาได้ ณ ช่องทางดังกล่าวอีกด้วย และในช่วงสถานการณ์แพร่ระบาดของโรค COVID-19 นั้น บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด ได้ประชาสัมพันธ์ข้อมูลสำคัญเกี่ยวกับการให้บริการในช่วงสถานการณ์ดังกล่าวให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอกได้รับทราบข้อมูลที่ถูกต้อง และชัดเจนผ่านหลากหลายช่องทางการสื่อสารอย่างต่อเนื่อง เช่น</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <u>ประกาศเปิดให้บริการตามปกติในช่วงวิกฤต COVID-19</u> (<a href="https://www.thailandpost.co.th/un/article_detail/article/11/17102">https://www.thailandpost.co.th/un/article_detail/article/11/17102</a>) (<a href="https://www.facebook.com/thailandpost.co.th/posts/10157179422380493">https://www.facebook.com/thailandpost.co.th/posts/10157179422380493</a>)</li> <li>- <u>แนวทางการให้บริการในสถานการณ์แพร่ระบาดของโรค COVID-19</u> (<a href="https://www.thailandpost.co.th/un/article_detail/article/11/17127">https://www.thailandpost.co.th/un/article_detail/article/11/17127</a>) (<a href="https://www.facebook.com/thailandpost.co.th/posts/10157180199130493">https://www.facebook.com/thailandpost.co.th/posts/10157180199130493</a>)</li> <li>- <u>วิดีโอประชาสัมพันธ์ “ไปรษณีย์ไทย ใส่ใจป้องกัน COVID-19”</u> (<a href="https://www.facebook.com/thailandpost.co.th/posts/10157189245725493">https://www.facebook.com/thailandpost.co.th/posts/10157189245725493</a>) (<a href="https://www.youtube.com/watch?v=nyQWdQBU0w">https://www.youtube.com/watch?v=nyQWdQBU0w</a>)</li> </ul>
<p><b>ตัวชี้วัดที่ ๘</b> การปรับปรุงระบบการทำงาน</p>	<p>ปรับปรุงระบบการทำงานและประชาสัมพันธ์เพื่อเน้นย้ำการปรับปรุงคุณภาพบริการ และการเปิดโอกาสให้ผู้รับบริการ ผู้มาติดต่อ หรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เข้าไปมีส่วนร่วมในการปรับปรุงและพัฒนา ให้ผู้ใช้บริการได้รับทราบผ่านช่องทาง <a href="http://www.thailandpost.co.th">www.thailandpost.co.th</a> หรือ Social Media</p>	<p>ปณท ได้ดำเนินการปรับปรุงระบบการทำงานในด้านของการให้บริการเพื่อสนองตอบต่อผู้ใช้บริการ คือ</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <u>ไปรษณีย์ไทย ยิน 1 ผู้นำโลจิสติกส์ เปิดแคมเปญ “สุดทุกส่ง” พร้อมย้ำบริการ Same Day Next Day ครบเขตเมือง ‘ทั่วไทย’</u> โดยเป็นการพัฒนาบริการในเรื่องของระยะเวลาในการจัดส่งที่รวดเร็วขึ้นกว่าเดิม เพื่อตอบสนองต่อแนวโน้มการเติบโตของเศรษฐกิจอีคอมเมิร์ซ ผนวกกับเทรนด์ผู้บริโภคใหม่ที่เน้นความรวดเร็ว และต้องการสิ่งที่สามารถตอบสนองได้ทัน่วงที่ (<a href="https://www.thailandpost.co.th/un/article_detail/article/11/16875">https://www.thailandpost.co.th/un/article_detail/article/11/16875</a>)</li> </ul> <p>อีกทั้งยังมีโครงการที่เปิดโอกาสให้ลูกค้าได้เข้ามามีส่วนร่วมในการดำเนินงานด้านการให้บริการ คือ</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <u>ไปรษณีย์ไทยผนึกกำลังเทสโก้ โลตัส ขยายจุดส่งด่วนทั่วไทย 1,573 จุด โดยเป็นความร่วมมือระหว่างบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด และเทสโก้ โลตัส ในการขยายจุดให้บริการส่งด่วน EMS ในประเทศ</u> เพื่อช่วยเติมเต็มช่องทางการให้บริการแก่ลูกค้าออนไลน์ และประชาชนทั่วไปสามารถใช้บริการส่งพัสดุด่วนได้ใกล้บ้านมากที่สุด (<a href="https://www.thailandpost.co.th/un/article_detail/article/11/17171">https://www.thailandpost.co.th/un/article_detail/article/11/17171</a>)</li> </ul>

เกณฑ์ตัวชี้วัด ประจำปี ๒๕๖๒	มาตรการประจำปี ๒๕๖๓	ผลการดำเนินงานตามมาตรการ
		<p>ทั้งนี้ ในช่วงสถานการณ์แพร่ระบาดของโรค COVID-19 นั้น บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด ได้ปรับปรุงการบริการเพื่ออำนวยความสะดวกสำหรับผู้ต้องการส่งสิ่งของในประเทศโดยเปิดให้บริการรับฝาก ณ ที่อยู่ลูกค้า (Pick Up Service) สามารถฝากส่งสิ่งของในประเทศได้ไม่จำกัดจำนวนชิ้น ไม่คิดค่าเข้ารับสิ่งของ และไม่ต้องออกจากที่พักอาศัยโดยฝากส่งได้กับบุรุษไปรษณีย์ในพื้นที่ทั่วประเทศและรถยนต์ที่ให้บริการรับฝากสิ่งของที่มีสัญลักษณ์ Pick Up Service</p> <p>(<a href="https://www.thailandpost.co.th/un/article_detail/article/11/17121">https://www.thailandpost.co.th/un/article_detail/article/11/17121</a>)</p> <p>ทั้งนี้ ยังมีบริการอื่น ๆ ที่ได้ปรับปรุงในช่วงสถานการณ์ดังกล่าว อาทิเช่น</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <u>บริการยืมตู้-19</u> (<a href="https://www.thailandpost.co.th/un/article_detail/article/11/17050">https://www.thailandpost.co.th/un/article_detail/article/11/17050</a>)</li> <li>- <u>บริการส่งยาทั่วไทย</u> (<a href="https://www.thailandpost.co.th/un/article_detail/article/11/17123">https://www.thailandpost.co.th/un/article_detail/article/11/17123</a>)</li> </ul>