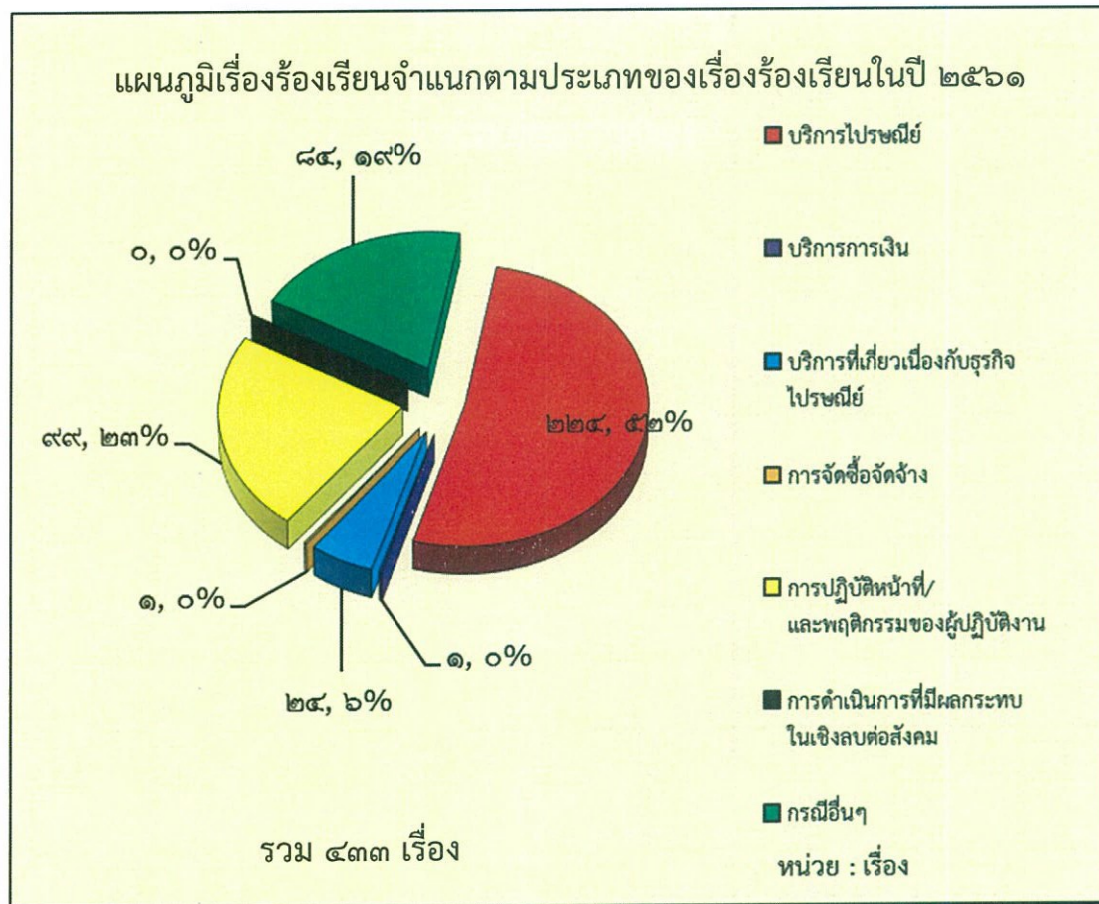
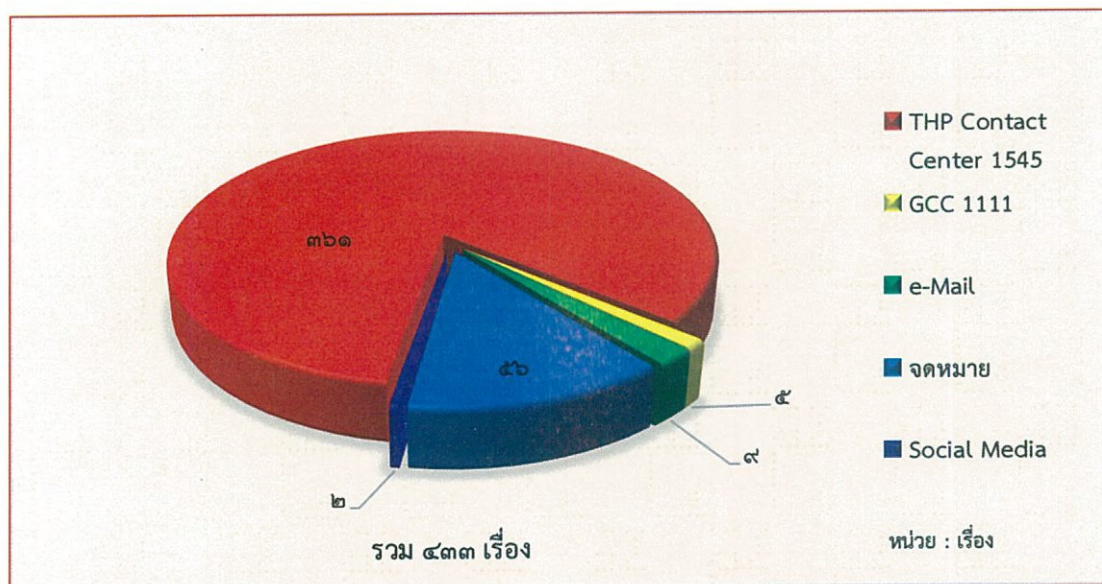


สรุปสถิติจำนวนเรื่องร้องเรียนในปี ๒๕๖๑

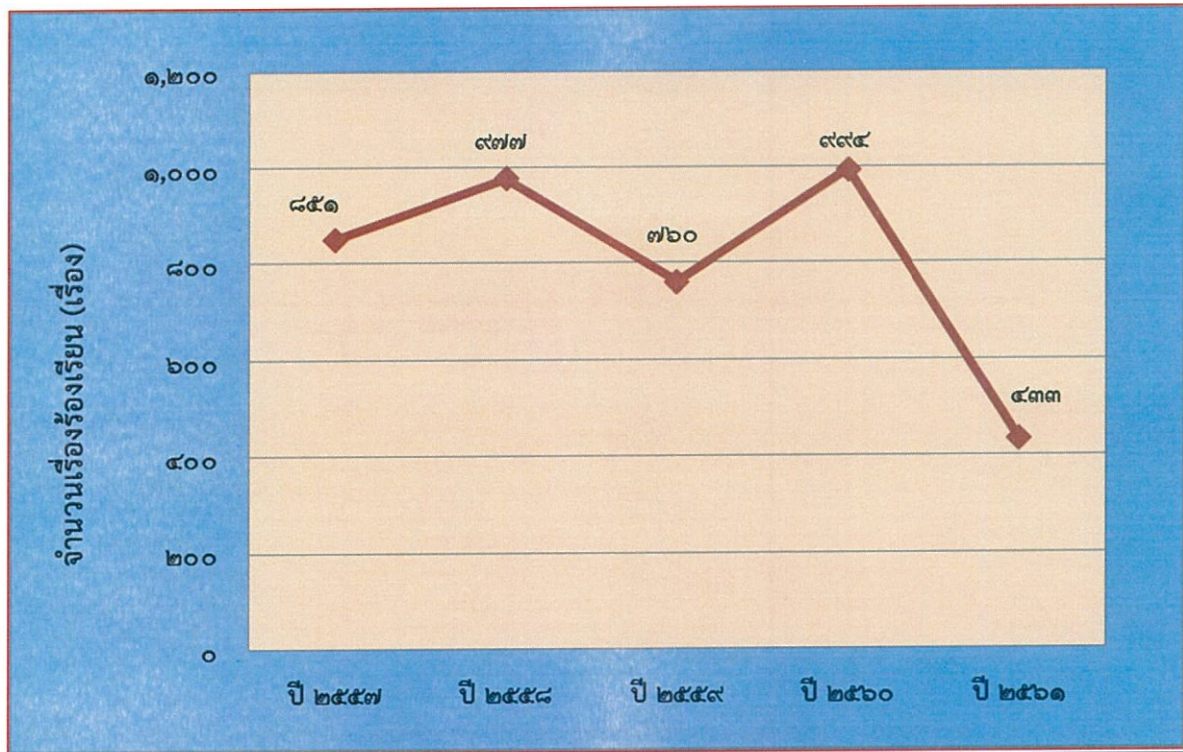
บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด



สถิติจำนวนเรื่องร้องเรียนจำแนกตามช่องทางการร้องเรียน



แผนภูมิแสดงจำนวนเรื่องร้องเรียนตั้งแต่ปี ๒๕๕๗ - ๒๕๖๑



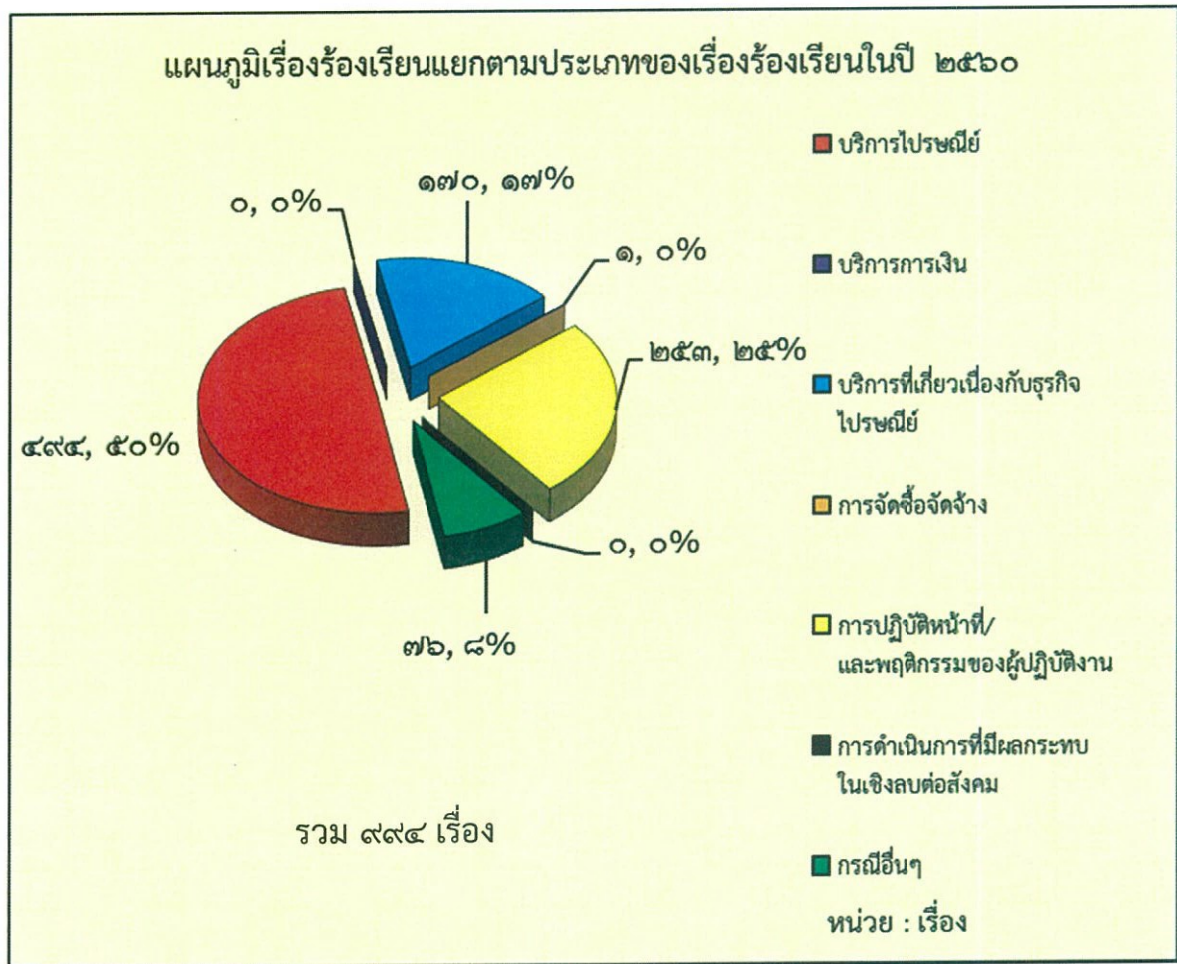
ในปี ๒๕๖๑ บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด ได้รับเรื่องร้องเรียนจำนวน ๔๓๓ เรื่อง ซึ่งลดลงจากปีก่อนจำนวน ๕๖๑ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๕๖.๔๔ ทั้งนี้ จำนวนข้อร้องเรียนจากผู้ใช้บริการที่ ปณท ได้รับในปี ๒๕๖๑ มีจำนวนลดลงอย่างต่อเนื่องนับตั้งแต่ปี ๒๕๕๗ เป็นต้นมาซึ่งเป็นผลมาจากการที่ทุกภาคส่วนของบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด ได้ตระหนักและให้ความสำคัญกับการกำหนดมาตรการในการป้องกันและแก้ไขปัญหาการร้องเรียนที่เกิดขึ้นอย่างจริงจัง และได้ดำเนินการปรับปรุงพัฒนายกระดับคุณภาพบริการมาอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้ผู้ใช้บริการเกิดความพึงพอใจและได้รับความสะดวกสบายจากการใช้บริการ อาทิ

- การปรับปรุงคุณภาพการจัดส่งและนำจ่ายสินค้า e-Commerce
- ติดตั้งตู้ไปรษณีย์อัจฉริยะ (iBox) เพื่อยกระดับคุณภาพบริการนำจ่าย และเพื่อเป็นการอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้รับสิ่งของ
- การนำเครื่องคัดแยกกล่องพัสดุแบบ Cross Belt Sorter และเครื่องคัดแยกซองจดหมายแบบ Mixed Mail Sorter เพื่อเตรียมการรองรับการเติบโตทางธุรกิจ e-Commerce
- จัดฝึกอบรมหลักสูตรต่าง ๆ ให้กับพนักงาน/ลูกจ้าง ปณท เพื่อเพิ่มทักษะในการให้บริการลูกค้า
- จัดตั้ง Call Center และช่องทางการสื่อสารผ่าน QR Code ประจำที่ทำการไปรษณีย์ของแต่ละสาขาเพื่อเป็นช่องทางการติดต่อขอใช้บริการของลูกค้า รวมทั้งเพื่อเป็นการอำนวยความสะดวกในการติดต่อสอบถามสถานะสิ่งของส่งทางไปรษณีย์

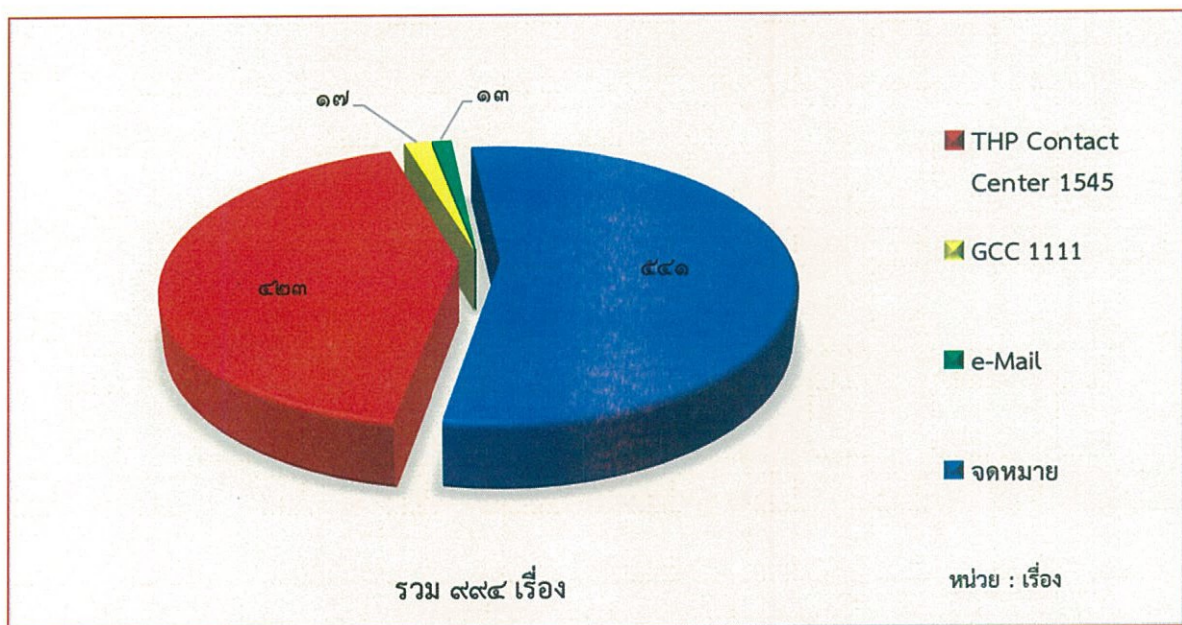
บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด ขอยืนยันในความมุ่งมั่นในการรักษามาตรฐานคุณภาพการให้บริการที่เป็นเลิศเพื่อสนองตอบต่อความต้องการของผู้ใช้บริการและพร้อมเดินทางก้าวสู่ยุคไปรษณีย์ไทย ๔.๐ อยู่คู่สังคมไทยเพื่อเป็น “เครือข่ายชีวิตและเศรษฐกิจไทย”

สรุปสถิติจำนวนเรื่องร้องเรียนในปี ๒๕๖๐

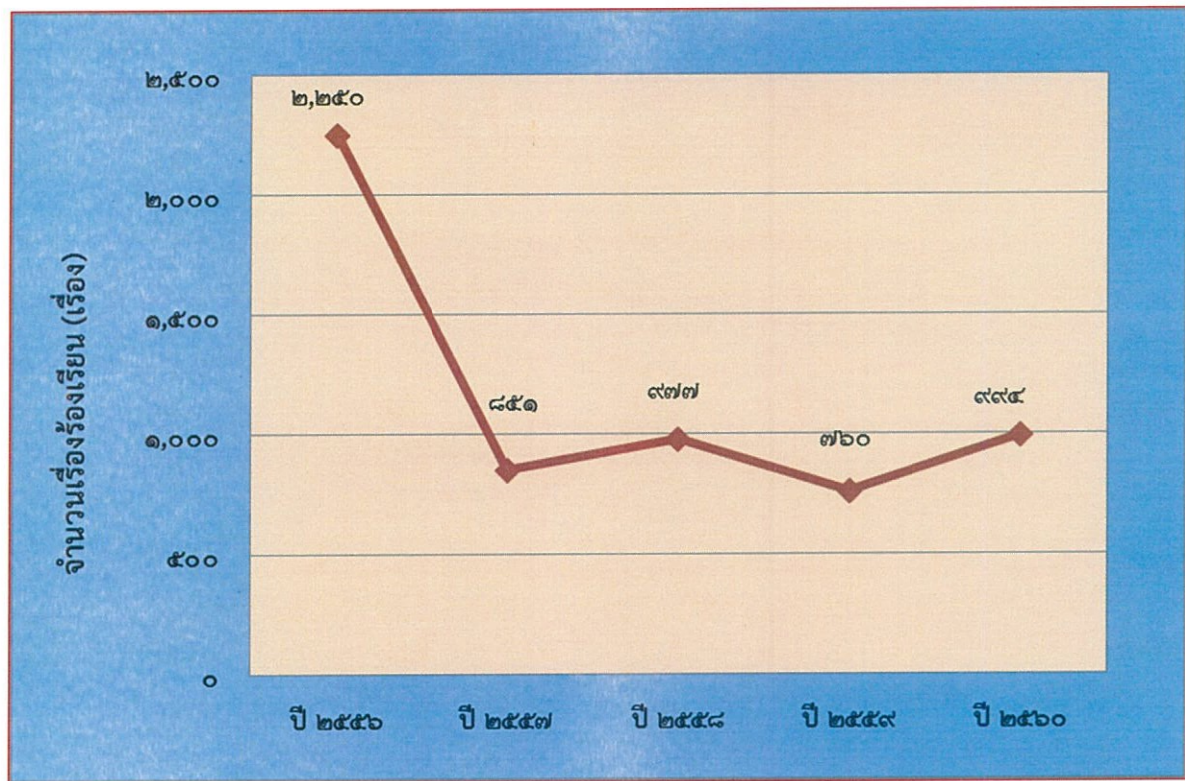
บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด



สถิติจำนวนเรื่องร้องเรียนจำแนกตามช่องทางการร้องเรียน



แผนภูมิแสดงจำนวนเรื่องร้องเรียนตั้งแต่ปี ๒๕๕๖ - ๒๕๖๐



จำนวนเรื่องร้องเรียนตั้งแต่ปี ๒๕๕๗ - ๒๕๖๐ มีการเปลี่ยนแปลงอยู่ในระดับที่ใกล้เคียงกัน โดยเฉลี่ยปีละ ๘๙๕ เรื่อง ทั้งนี้ เมื่อเปรียบเทียบกับปี ๒๕๕๖ แล้วพบว่ามีจำนวนเรื่องร้องเรียนลดลงเป็นอย่างมาก ซึ่งมีผลมาจากการที่บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด ได้ตระหนักและให้ความสำคัญต่อการจัดการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนอย่างจริงจังเพื่อให้ได้ข้อยุติโดยเร็ว

ในช่วงปี ๒๕๖๐ ที่ผ่านมามีบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด ได้ปรับปรุงระบบงานรับฝาก ส่งต่อ และนำจ่าย รวมทั้งการนำเครื่องมือและเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาช่วยในการปฏิบัติงานเพื่อยกระดับคุณภาพบริการ ตลอดจนการได้รับใบรับรองระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001:2015 สำหรับบริการไปรษณีย์ด่วนพิเศษ (EMS) ซึ่งทำให้ผู้ใช้บริการเชื่อมั่นได้ว่าสิ่งของจะถูกส่งถึงมือผู้รับปลายทางได้อย่างรวดเร็วและปลอดภัย

นอกจากนี้ ได้มีการจัดฝึกอบรมพัฒนาบุคลากรให้เกิดความตระหนักในเรื่องมาตรฐานการให้บริการที่เป็นเลิศ (Service Excellence) ภายใต้นโยบาย POST Excellence และ 5D & 2S

บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด ขอยืนยันในความมุ่งมั่นในการรักษามาตรฐานคุณภาพการให้บริการที่เป็นเลิศเพื่อสนองตอบต่อความต้องการของผู้ใช้บริการและพร้อมเดินหน้าก้าวสู่ยุคไปรษณีย์ไทย ๔.๐ อยู่คู่สังคมไทยเพื่อเป็น “เครือข่ายชีวิตและเศรษฐกิจไทย”
