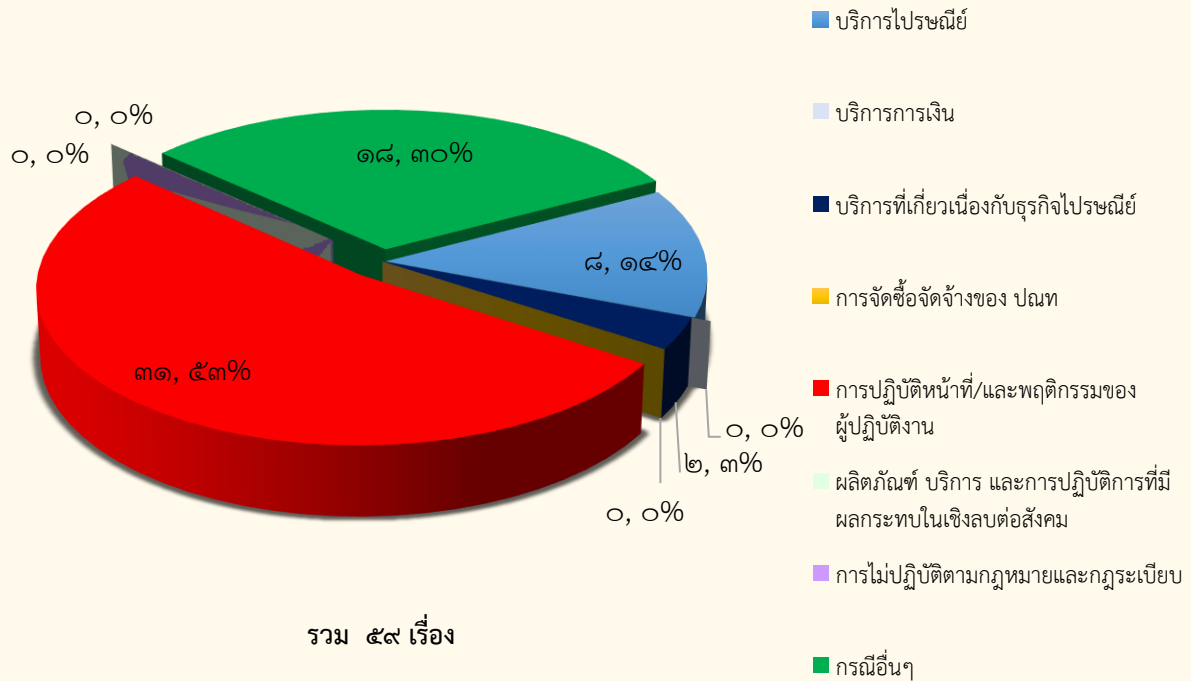


สรุปสถิติจำนวนเรื่องร้องเรียนในปี ๒๕๖๔ (ไตรมาส ๑)
บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด

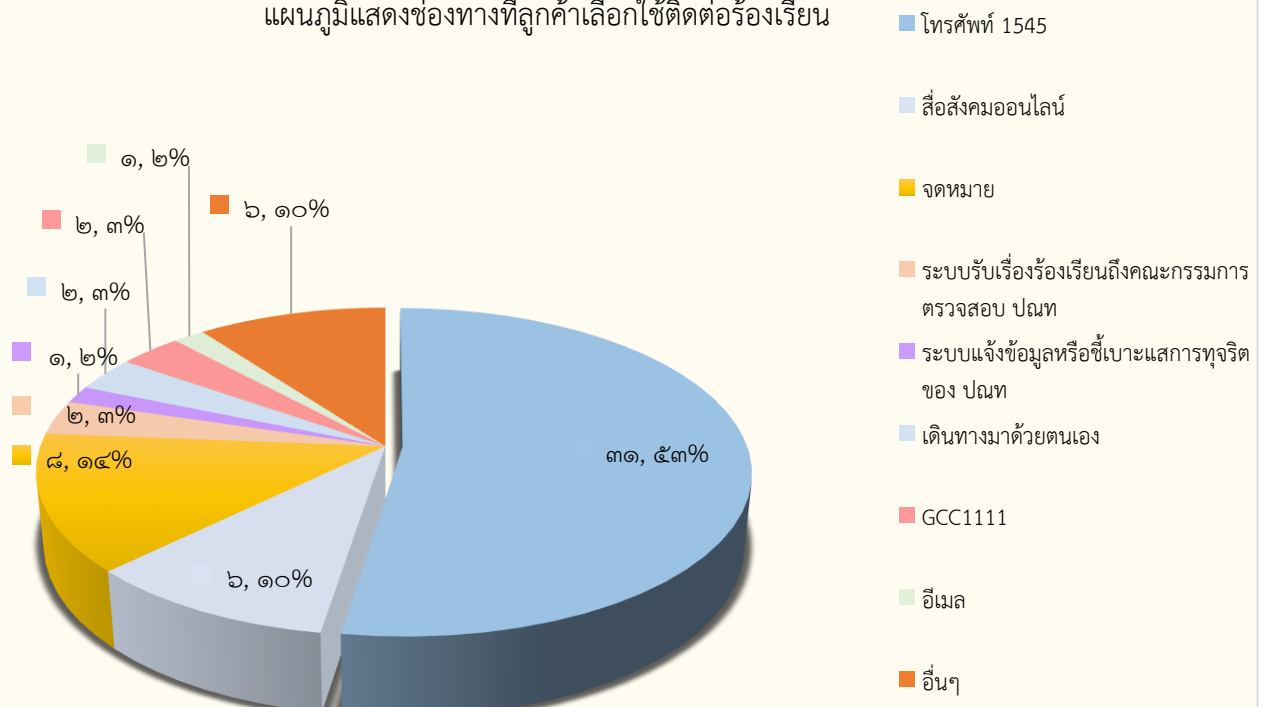
แผนภูมิเรื่องร้องเรียนจำแนกตามประเภทของเรื่องร้องเรียนในปี ๒๕๖๔ (ไตรมาส ๑)



หน่วย : เรื่อง

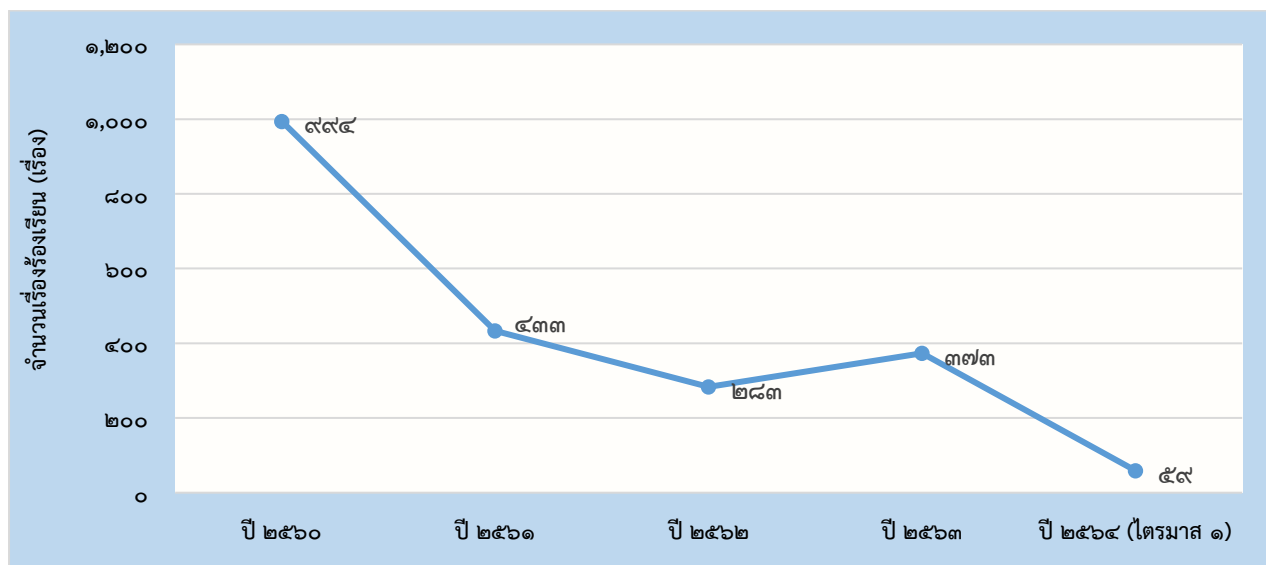
สถิติจำนวนเรื่องร้องเรียนจำแนกตามช่องทางการร้องเรียน

แผนภูมิแสดงช่องทางที่ลูกค้าเลือกใช้ติดต่อร้องเรียน



หน่วย : เรื่อง

แผนภูมิแสดงจำนวนเรื่องร้องเรียนตั้งแต่ปี ๒๕๖๐ - ๒๕๖๔ (ไตรมาส ๑)



ตารางแสดงจำนวนเรื่องร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับการทุจริตและประพฤตินิชอบของเจ้าหน้าที่
บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด ประจำปี ๒๕๖๔ (ไตรมาส ๑)

ปี ๒๕๖๔	จำนวน (เรื่อง)			
	ทั้งหมด	ยุติ	อยู่ระหว่างดำเนินการ	รวม
ไตรมาส ๑	๑	๑	-	๑
ไตรมาส ๒	-	-	-	-
ไตรมาส ๓	-	-	-	-
ไตรมาส ๔	-	-	-	-
รวม	๑	๑	-	๑

บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด (ปณท) ได้ให้ความสำคัญกับการกำหนดมาตรการในการป้องกันและแก้ไขปัญหาการร้องเรียนที่เกิดขึ้นอย่างจริงจัง โดยได้ดำเนินการพัฒนาปรับปรุง และยกระดับคุณภาพการให้บริการอย่างต่อเนื่อง เพื่อสร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้ใช้บริการ ดังนี้

- การกำหนดตัวชี้วัดผลการปฏิบัติงาน (KPIs) เพื่อให้ ปณท สามารถบริหารจัดการมาตรฐานการให้บริการได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยตั้งเป้าว่าในปี ๒๕๖๔ เรื่องสอบสวนร้องเรียนต้องลดลงจากปีที่ผ่านมา ๕๐% (เน้นในส่วนการร้องเรียนการให้บริการ)
- ขยายการให้บริการรับฝากนอกที่ทำการ (ณ ที่อยู่ลูกค้า) ด้วยระบบ Pick UP Service เพื่อให้สามารถเข้าถึงผู้ใช้บริการได้มากยิ่งขึ้น และเป็นทางเลือกท่ามกลางสถานการณ์การแข่งขันที่เกิดขึ้นในปัจจุบัน