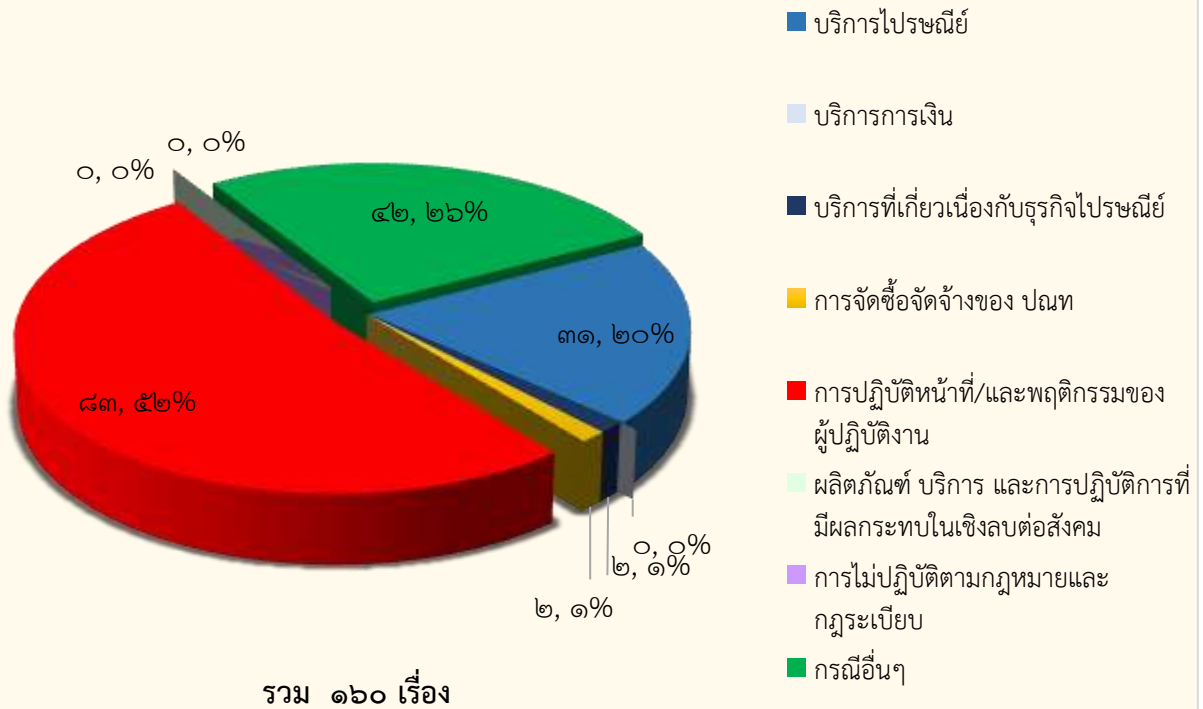


สรุปสถิติจำนวนเรื่องร้องเรียนในปี ๒๕๖๔ (ไตรมาส ๑-๓)
บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด

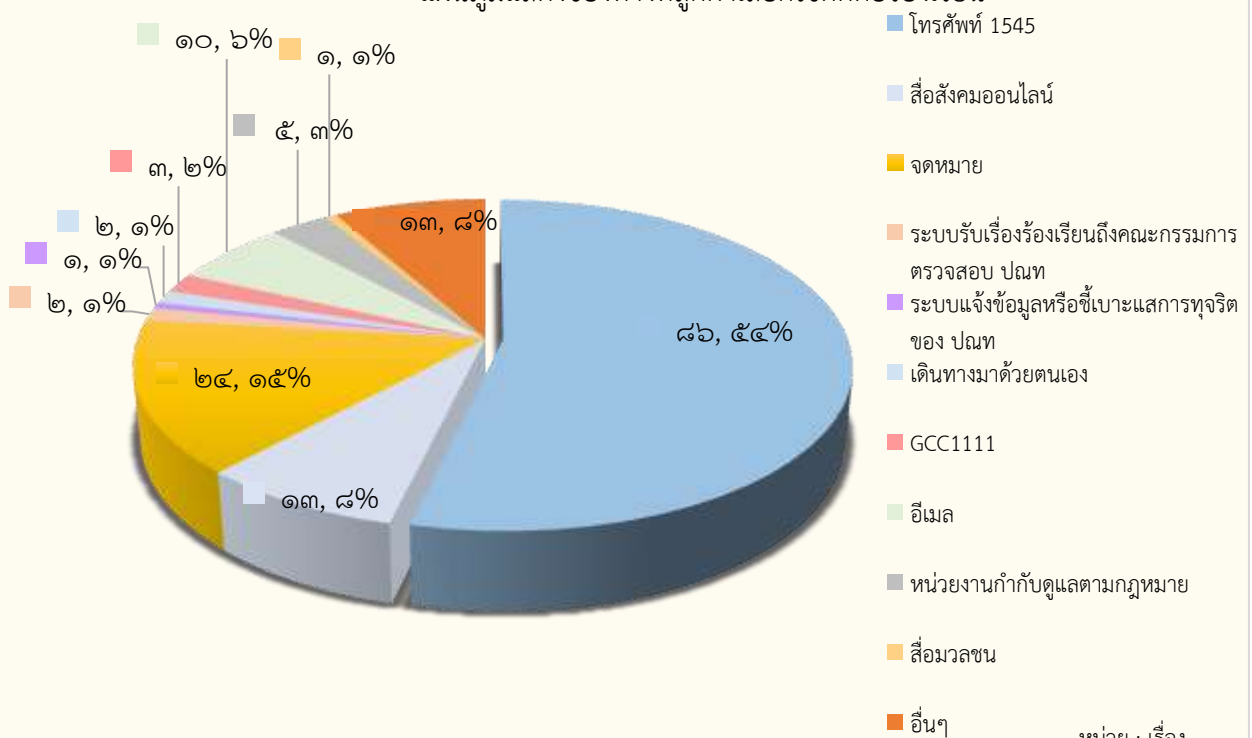
แผนภูมิเรื่องร้องเรียนจำแนกตามประเภทของเรื่องร้องเรียนในปี ๒๕๖๔ (ไตรมาส ๑-๓)



หน่วย : เรื่อง

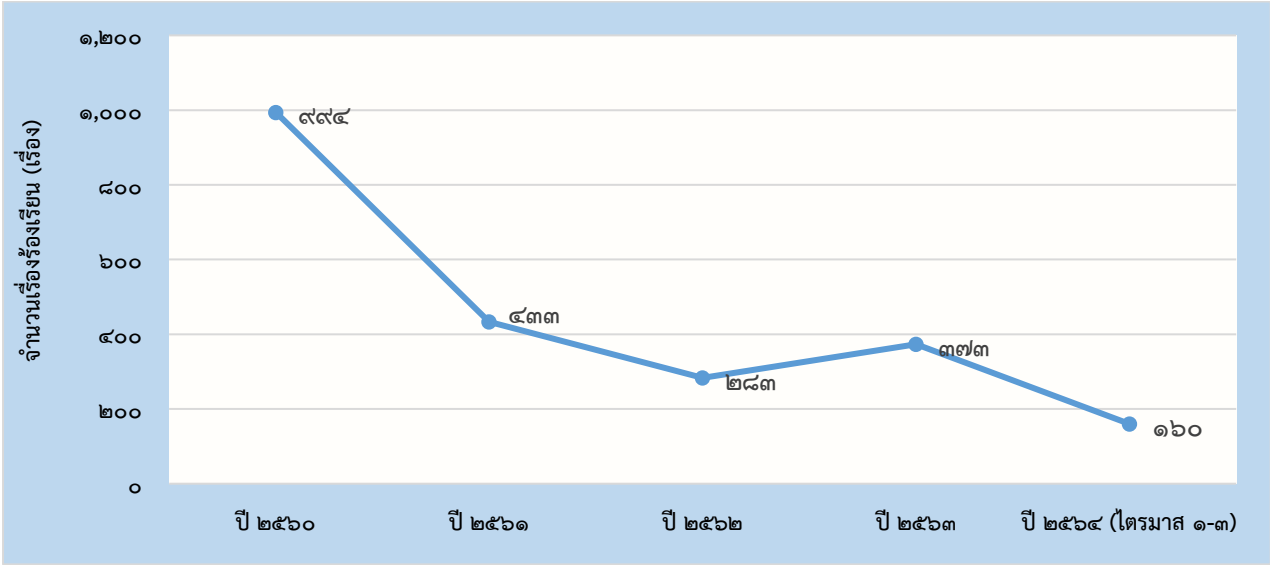
สถิติจำนวนเรื่องร้องเรียนจำแนกตามช่องทางการร้องเรียน

แผนภูมิแสดงช่องทางที่ถูกค่าเลือกใช้ติดต่อร้องเรียน



หน่วย : เรื่อง

แผนภูมิแสดงจำนวนเรื่องร้องเรียนตั้งแต่ปี ๒๕๖๐ - ๒๕๖๔ (ไตรมาส ๑-๓)



ตารางแสดงจำนวนเรื่องร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับการทุจริตและประพฤตินิชอบของเจ้าหน้าที่
บริษัท ไพรกณียไทย จำกัด ประจำปี ๒๕๖๔ (ไตรมาส ๑-๓)

ปี ๒๕๖๔	จำนวน (เรื่อง)			
	ทั้งหมด	ยุติ	อยู่ระหว่างดำเนินการ	รวม
ไตรมาส ๑	๑	๑	๐	๑
ไตรมาส ๒	๐	๐	๐	๐
ไตรมาส ๓	๐	๐	๐	๐
ไตรมาส ๔	-	-	-	-
รวม	๑	๑	๐	๑

บริษัท ไพรกณียไทย จำกัด (ปณท) ได้ให้ความสำคัญกับการกำหนดมาตรการในการป้องกันและแก้ไขปัญหาการร้องเรียนที่เกิดขึ้นอย่างจริงจัง โดยได้ดำเนินการพัฒนาปรับปรุง และยกระดับคุณภาพการให้บริการอย่างต่อเนื่อง เพื่อสร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้ให้บริการ ดังนี้

- การกำหนดตัวชี้วัดและเป้าหมายมาตรฐานการปฏิบัติงานด้านการจัดการข้อร้องเรียนประจำปี ๒๕๖๔ ดังนี้

ตัวชี้วัด/วิธีการวัดผล (KPIs)	เป้าหมาย (หน่วยวัด)				
	<L (๑ คะแนน)	L (๒ คะแนน)	M (๓ คะแนน)	H (๔ คะแนน)	>H (๕ คะแนน)
ระยะเวลาในการจัดการข้อร้องเรียนเป็นไปตาม SLA ที่ ปณท กำหนด	<๖๐.๐๐%	๖๐.๐๐% ถึง <๖๕.๐๐%	๖๕.๐๐% ถึง <๗๐.๐๐%	๗๐.๐๐% ถึง <๗๕.๐๐%	≥๗๕.๐๐%

- การกำหนดตัวชี้วัดผลการปฏิบัติงาน (KPIs) เพื่อให้ ปณท สามารถบริหารจัดการมาตรฐานการให้บริการได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยตั้งเป้าว่าในปี ๒๕๖๔ เรื่องสอบสวนร้องเรียนต้องลดลงจากปีที่ผ่านมา ๕๐% (เน้นในส่วนการร้องเรียนการให้บริการ)
- ขยายการให้บริการรับฝากนอกที่ทำการ (ณ ที่อยู่ลูกค้า) ด้วยระบบ Pick Up Service เพื่อให้สามารถเข้าถึงผู้ใช้บริการได้มากยิ่งขึ้น เป็นทางเลือกท่ามกลางสถานการณ์การแข่งขันที่เกิดขึ้นในปัจจุบัน และอำนวยความสะดวกให้ผู้ใช้บริการไม่ต้องออกจากบ้านลดความเสี่ยงการสัมผัสเชื้อ Covid-19
- บริการส่งผลผลิตของเกษตรกรในราคาก่อ่งเหมาจ่ายด้วยบริการ EMS พร้อมทั้งเพิ่มช่องทางการขายให้กับผู้ประกอบการและเกษตรกร เพื่อสนับสนุนให้เศรษฐกิจไทยยังสามารถเดินหน้าต่อไปได้ในภาวะวิกฤติ ผ่านเว็บไซต์ Thailandpostmart.com
- ปรับลดอัตราค่าบริการ EMS ในพิกัดน้ำหนักตั้งแต่เกิน ๒,๐๐๐ กรัม ขึ้นไป
- การเปิดให้บริการฟิวซ์ โปส (FUZE POST) เพื่อธุรกิจขนส่งสินค้าควบคุมอุณหภูมิแบบด่วน (Cole Chain Express)