



ไปรษณีย์ไทย

Thailand Post

กฎบัตรการให้บริการของบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด (Customer Service Charter)

บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด (ปณท) เป็นหน่วยงานรัฐวิสาหกิจภายใต้สังกัดกระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม ซึ่งมีบทบาทหน้าที่ในการให้บริการไปรษณีย์ ขนส่ง/โลจิสติกส์ (Logistics) ทั้งในและระหว่างประเทศตลอดจนบริการอื่น ๆ ที่เกี่ยวเนื่อง ที่ได้ถือได้ว่าเป็นสาธารณูปโภคขั้นพื้นฐานของประเทศ โดย ปณท มีความมุ่งมั่นในการให้บริการเพื่อเป็นจุดเชื่อมโยงความสัมพันธ์ของคนในสังคม รวมทั้งเป็นหน่วยงานที่จะช่วยเหลือ สนับสนุนในการขับเคลื่อนด้านการจัดส่งข่าวสาร สิ่งของ การเงินและค่าปลีกในภาคธุรกิจองค์กรให้ประสบความสำเร็จ ด้วยผลิตภัณฑ์การให้บริการที่ตอบสนองความต้องการของลูกค้าภายใต้เทคโนโลยีที่ทันสมัย ดังนั้น จึงได้จัดทำกฎบัตรและมาตรฐานด้านบริการ (Customer Service Charter และ Service Standard) ขึ้นเพื่อแสดงเจตจำนงในการให้บริการ ดังนี้

1. วิสัยทัศน์ (Vision)

“เป็นกลุ่มผู้ให้บริการไปรษณีย์และโลจิสติกส์ (Logistics) ครบวงจรอย่างยั่งยืนด้วยมาตรฐานสากล”
“To be an affiliated group of companies that is committed to provide an integrated end-to-end solution for postal and logistics services with international standards for sustainable growth”

2. พันธกิจ (Mission) แบ่งเป็น 4 ด้าน คือ

- 2.1 ให้บริการจัดส่งสิ่งของ ข่าวสาร ข้อมูล และโอนเงินทั่วโลกที่ลูกค้าเข้าถึงได้อย่างสะดวก มีคุณภาพ มีมาตรฐานสากล ราคาสมเหตุสมผล และเชื่อถือได้
- 2.2 พัฒนาให้ไปรษณีย์ไทยเป็นศูนย์กลางธุรกิจไปรษณีย์และบริการ Logistics สำหรับธุรกิจ e-Commerce ของประเทศ
- 2.3 บริหารจัดการและใช้ประโยชน์จากข้อมูลการดำเนินงานในการสร้างฐานความรู้และนวัตกรรมเพื่อสนับสนุนและส่งเสริมการพัฒนาธุรกิจของลูกค้าให้เติบโตไปด้วยกัน
- 2.4 ใช้ทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพเพื่อการเติบโตอย่างยั่งยืน (เศรษฐกิจ สังคม สิ่งแวดล้อม)

3. เจตจำนงในการให้บริการ

ปณท มีความมุ่งมั่นในการให้บริการที่ดีแก่ผู้ใช้บริการเพื่อให้เกิดความพึงพอใจ ดังนี้

- 3.1 การให้บริการไปรษณีย์และขนส่ง/Logistics ครบวงจร สำหรับธุรกิจ e-Commerce ทั้งในประเทศและระหว่างประเทศ ตลอดจนบริการอื่น ๆ ที่เกี่ยวเนื่องที่มีคุณภาพเป็นมาตรฐานสากล และเป็นที่ยอมรับของผู้ใช้บริการ โดยสามารถเข้าถึงได้อย่างสะดวกรวดเร็ว
- 3.2 การให้บริการของเจ้าหน้าที่อย่างมืออาชีพ ด้วยความเป็นกันเอง ซื่อสัตย์ และถือปฏิบัติในการให้บริการอย่างเสมอภาค เท่าเทียมกัน (Service Mind)

- 3.3 การอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้ใช้บริการในทุกจุดสัมผัสการให้บริการ (Touch Points) เพื่อสร้างความพึงพอใจแก่ผู้ใช้บริการ
- 3.4 การให้ข้อมูลข่าวสารที่มีความโปร่งใส ถูกต้อง ชัดเจน และเป็นประโยชน์ต่อผู้ใช้บริการ (THP Content) รวมทั้งการเปิดรับฟังทุกความคิดเห็นของผู้ใช้บริการ เพื่อนำมาปรับปรุงแก้ไข/พัฒนาการให้บริการที่ดียิ่งขึ้น (Customer Feedback)
- 3.5 การให้บริการหลังการขาย การประสานงาน การแก้ไขปัญหา และการแจ้งผลให้ผู้ใช้บริการทราบได้อย่างรวดเร็ว
- 3.6 การพัฒนาผลิตภัณฑ์และกระบวนการทำงานให้มีความทันสมัยด้วยเทคโนโลยีดิจิทัล เพื่อตอบสนองความต้องการให้มากยิ่งขึ้น (Product & Process Innovation)
- 3.7 การให้บริการด้วยราคาที่เหมาะสม เป็นธรรมกับผลิตภัณฑ์/การให้บริการที่ได้รับ (Reasonable Price)

4. ความคาดหวังที่จะได้รับจากผู้ใช้บริการ

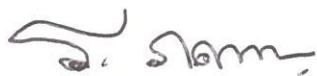
เพื่อให้ ปณท สามารถให้บริการได้ตามมาตรฐานที่กำหนดไว้ มีการพัฒนาปรับปรุงผลิตภัณฑ์ กระบวนการให้บริการ และการดำเนินงานอื่น ๆ ได้อย่างเหมาะสม ปณท จำเป็นต้องได้รับความร่วมมือ ดังนี้

- 4.1 ให้ข้อมูลต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องแก่เจ้าหน้าที่ด้วยความครบถ้วน ถูกต้อง ตามระยะเวลาอันควร เพื่อช่วยให้เจ้าหน้าที่สามารถพิจารณาดำเนินการให้กับผู้ใช้บริการได้อย่างรวดเร็ว
- 4.2 ถือปฏิบัติตามเงื่อนไขของผลิตภัณฑ์อย่างครบถ้วน
- 4.3 ป้อนกลับข้อมูลความต้องการ ความคาดหวัง ความพึงพอใจ และความไม่พึงพอใจ ในระยะเวลาอันควร

5. ช่องทางการร้องเรียนเกี่ยวกับการให้บริการของบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด

โดยที่ข้อคิดเห็นของผู้ใช้บริการเป็นสิ่งสำคัญยิ่งต่อการพัฒนาปรับปรุงการดำเนินงานของ ปณท จึงได้กำหนดช่องทางต่าง ๆ สำหรับการร้องเรียนเกี่ยวกับการให้บริการ เพื่ออำนวยความสะดวกในการติดต่อสื่อสาร ได้แก่

- 5.1 THP Contact Center หมายเลข 1545
- 5.2 E-mail : postalcare@thailandpost.co.th
- 5.3 www.thailandpost.co.th เมนูติดต่อเรา
- 5.4 Facebook และ Twitter บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด
- 5.5 จดหมายส่งถึงฝ่ายบริการลูกค้า บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด อาคารที่ทำการไปรษณีย์หลักสี่ ชั้น 4 ถนนแจ้งวัฒนะ แขวงทุ่งสองห้อง เขตหลักสี่ กรุงเทพฯ 10210
- 5.6 โทรสาร 02-831-3550-1



(นายรัฐพล ภัคติกุมิ)

ประธานกรรมการ บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด



(ดร.ดนนท์ สุภัทรพันธุ์)

กรรมการผู้จัดการใหญ่ บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด

วันที่ 17 ตุลาคม 2565

กฎบัตรการให้บริการของบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด (Customer Service Charter) นี้

ได้รับทราบในการประชุมคณะกรรมการ บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด ครั้งที่ 10/2565 และ

วันที่ 5 กันยายน 2565 ได้รับความเห็นชอบในการประชุมคณะอนุกรรมการด้านกลยุทธ์ขับเคลื่อน

การตลาดและการสื่อสาร ครั้งที่ 9/2565