



กฎบัตรการให้บริการของบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด (Customer Service Charter)

บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด (ปณท) เป็นหน่วยงานรัฐวิสาหกิจภายใต้สังกัดกระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม ซึ่งมีบทบาทหน้าที่ในการให้บริการไปรษณีย์ ขนส่ง/โลจิสติกส์ ทั้งในและระหว่างประเทศ ตลอดจนบริการอื่น ๆ ที่เกี่ยวเนื่อง ที่ถือได้ว่าเป็นสาธารณูปโภคขั้นพื้นฐานของประเทศ โดย ปณท มีความมุ่งมั่นในการให้บริการเพื่อเป็นจุดเชื่อมโยงความสัมพันธ์ของคนในสังคม รวมทั้งเป็นหน่วยงานที่จะช่วยเหลือสนับสนุนในการขับเคลื่อนด้านการจัดส่งข่าวสาร สิ่งของ การเงินและค่าปลีกในภาคธุรกิจองค์กรให้ประสบความสำเร็จ ด้วยผลิตภัณฑ์การให้บริการที่ตอบสนองความต้องการของลูกค้าภายใต้เทคโนโลยีที่ทันสมัย ดังนั้นจึงได้จัดทำกฎบัตรและมาตรฐานด้านบริการ (Customer Service Charter และ Service Standard) ขึ้นเพื่อแสดงเจตจำนงในการให้บริการ ดังนี้

1. วิสัยทัศน์ (Vision)

“เป็นผู้ให้บริการไปรษณีย์และบริการ e-Commerce Logistics ครบวงจร ด้วยมาตรฐานสากลที่ผู้ใช้บริการไทยนึกถึงในลำดับแรก”

2. ภารกิจ (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 การให้บริการด้านไปรษณีย์และอื่น ๆ ที่เกี่ยวเนื่องที่มีคุณภาพเป็นมาตรฐานสากล และเป็นที่ยอมรับแก่ผู้ใช้บริการในฐานะผู้เชื่อมโยงมิตรภาพระหว่างกันด้วยเครือข่ายที่ครอบคลุมทั่วประเทศ (Service Standard)
 - 3.2 การให้บริการของเจ้าหน้าที่อย่างมีอาชีพ ด้วยความเป็นกันเอง ซื่อสัตย์ และถือปฏิบัติในการให้บริการอย่างเสมอภาค เท่าเทียมกัน (Service Mind)
 - 3.3 การอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้ใช้บริการในทุกจุดสัมผัสการให้บริการ (Touch Points) เพื่อสร้างความพึงพอใจแก่ผู้ใช้บริการ
 - 3.4 การให้ข้อมูลข่าวสาร ที่มีความโปร่งใส ถูกต้อง ชัดเจน และเป็นประโยชน์ต่อผู้ใช้บริการ (THP Content) รวมทั้งการเปิดรับฟังทุกความคิดเห็นของผู้ใช้บริการ เพื่อนำมาปรับปรุงแก้ไข/พัฒนาการให้บริการที่ดียิ่งขึ้น (Customer Feedback)

- 3.5 การพัฒนาผลิตภัณฑ์ และกระบวนการทำงานให้มีความทันสมัยด้วยเทคโนโลยีดิจิทัล เพื่อตอบสนองความต้องการให้มากยิ่งขึ้น (Product & Process Innovation)
- 3.6 การให้บริการด้วยราคาที่เหมาะสม เป็นธรรม กับผลิตภัณฑ์/การให้บริการที่ได้รับ (Reasonable Price)

4. ความคาดหวังที่จะได้รับจากผู้ให้บริการ

เพื่อให้ ปณท สามารถให้บริการได้ตามมาตรฐานที่กำหนดไว้ มีการพัฒนาปรับปรุงผลิตภัณฑ์ กระบวนการให้บริการ และการดำเนินงานอื่น ๆ ได้อย่างเหมาะสม ปณท จำเป็นต้องได้รับความร่วมมือจากท่าน ดังนี้

- 4.1 ให้ข้อมูลต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง แก่เจ้าหน้าที่ด้วยความครบถ้วน ถูกต้อง ตามระยะเวลาอันควร เพื่อช่วยให้เจ้าหน้าที่สามารถพิจารณาดำเนินการให้กับผู้ใช้บริการได้อย่างรวดเร็ว
- 4.2 ถือปฏิบัติตามเงื่อนไขของผลิตภัณฑ์ อย่างครบถ้วน
- 4.3 ป้อนกลับข้อมูลความต้องการ ความคาดหวัง ความพึงพอใจ และความไม่พึงพอใจ ในระยะเวลาอันควร

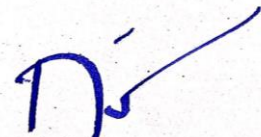
5. ช่องทางการร้องเรียนเกี่ยวกับการให้บริการของบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด

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 อาคารสำนักงานไปรษณีย์หลักสี่ ชั้น 4 ถนนแจ้งวัฒนะ แขวงทุ่งสองห้อง เขตหลักสี่ กรุงเทพฯ 10210
- 5.6 โทรสาร 02-831-3550-1


(นายรัฐพล ภักดีภูมิ)

ประธานกรรมการบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด



(นายก่อกิจ ตำนชัยวิจิตร)

กรรมการผู้จัดการใหญ่ บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด

วันที่ 14 กันยายน 2563

กฎบัตรการให้บริการของบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด นี้ได้รับความเห็นชอบจากที่ประชุม คณะกรรมการบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด ครั้งที่ 9/2563 วันที่ 14 กันยายน 2563