



# ไปรษณีย์ไทย

## Thailand Post

### กฎบัตรการให้บริการของบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด (Customer Service Charter)

บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด (ปณท) เป็นหน่วยงานรัฐวิสาหกิจภายใต้สังกัดกระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม ซึ่งมีบทบาทหน้าที่ในการให้บริการไปรษณีย์ ขนส่ง/โลจิสติกส์ (Logistics) ทั้งในและระหว่างประเทศตลอดจนบริการอื่นๆ ที่เกี่ยวเนื่อง ที่ถือได้ว่าเป็นสาธารณูปโภคขั้นพื้นฐานของประเทศ โดย ปณท มีความมุ่งมั่นในการให้บริการเพื่อเป็นจุดเชื่อมโยงความสัมพันธ์ของคนในสังคม รวมทั้งเป็นหน่วยงานที่จะช่วยเหลือ สนับสนุนในการขับเคลื่อนด้านการจัดส่งข่าวสาร สิ่งของ การเงินและค่าปลีก ในภาคธุรกิจองค์กรให้ประสบความสำเร็จ ด้วยผลิตภัณฑ์การให้บริการที่ตอบสนองความต้องการของลูกค้า ภายใต้เทคโนโลยีที่ทันสมัย ดังนั้น จึงได้จัดทำกฎบัตรและมาตรฐานด้านการบริการ (Customer Service Charter และ Service Standard) ขึ้นเพื่อแสดงเจตจำนงในการให้บริการ ดังนี้

#### 1. วิสัยทัศน์ (Vision)

“ส่งมอบการเติบโตอย่างยั่งยืนผ่านเครือข่ายไปรษณีย์ (Delivering Sustainable Growth Through Postal Network)”

#### 2. พันธกิจ (Mission) แบ่งเป็น 4 ด้าน คือ

- 2.1 Networking Beyond Logistic : บูรณาการระบบงานไปรษณีย์ที่หลากหลายให้เกิดเป็นเครือข่ายการให้บริการครบวงจรที่รองรับความต้องการของผู้ใช้บริการได้อย่างมีประสิทธิภาพ
- 2.2 Ecosystem of Connection : ใช้ประโยชน์จากเครือข่ายไปรษณีย์ในการเชื่อมโยงและสนับสนุนการพัฒนาคุณภาพชีวิตและการดำเนินธุรกิจของประเทศ
- 2.3 Delivering Experience Through Innovation : ยกกระดับเครือข่ายไปรษณีย์ด้วยการใช้เทคโนโลยีเพื่อสร้างประสบการณ์ที่ดีแก่ลูกค้าและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอื่น ๆ
- 2.4 Sustainable ESG Practice : ใช้ทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพเพื่อการเติบโตอย่างมีธรรมาภิบาลและยั่งยืน (เศรษฐกิจ สังคม สิ่งแวดล้อม)

#### 3. เจตจำนงในการให้บริการ

ปณท มีความมุ่งมั่นในการให้บริการที่ดีแก่ผู้ใช้บริการเพื่อให้เกิดความพึงพอใจ ดังนี้

- 3.1 การให้บริการไปรษณีย์ และบริการขนส่ง/Logistic ครบวงจรที่รองรับความต้องการของผู้ใช้บริการ โดยใช้ประโยชน์จากเครือข่ายไปรษณีย์ในการเชื่อมโยงและสนับสนุนการพัฒนาคุณภาพชีวิตและการดำเนินธุรกิจของประเทศให้เติบโตอย่างยั่งยืน
- 3.2 การให้บริการของเจ้าหน้าที่อย่างมืออาชีพ ด้วยความเป็นกันเอง ซื่อสัตย์ และถือปฏิบัติในการให้บริการอย่างเสมอภาค เท่าเทียมกัน (Service Mind)
- 3.3 การอำนวยความสะดวกและตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการในทุกจุดสัมผัสการให้บริการ (Touch Points) อย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อนำเสนอบริการเหนือความคาดหวัง พร้อมทั้งสร้างประสบการณ์ที่ดีให้แก่ผู้ใช้บริการ



- 3.4 การให้ข้อมูลข่าวสารที่มีความโปร่งใส ถูกต้อง ชัดเจน และเป็นประโยชน์ต่อผู้ให้บริการ (THP Content) รวมทั้ง การเปิดรับฟังทุกความคิดเห็นของผู้ให้บริการ เพื่อนำมาปรับปรุงแก้ไข/พัฒนาการให้บริการที่ดียิ่งขึ้น (Customer Feedback)
- 3.5 การให้บริการหลังการขาย การประสานงาน การแก้ไขปัญหา และการแจ้งผลให้ผู้ให้บริการทราบ เพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้อย่างรวดเร็ว
- 3.6 การพัฒนาผลิตภัณฑ์และกระบวนการทำงานให้มีความทันสมัยด้วยเทคโนโลยีดิจิทัล เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้ให้บริการให้มากยิ่งขึ้น (Product & Process Innovation)
- 3.7 การให้บริการด้วยราคาที่เหมาะสม เป็นธรรมกับผลิตภัณฑ์/การให้บริการที่ได้รับ (Reasonable Price)
- 3.8 พัฒนาการให้บริการ โดยคำนึงถึงการสร้างการเจริญเติบโตของเครือข่ายไปรษณีย์อย่างยั่งยืน และอยู่ภายใต้กรอบความรับผิดชอบต่อสิ่งแวดล้อม สังคม และการกำกับดูแลตามแนวคิด ESG (Environment, Social and Governance)
- 3.9 ดำเนินงานที่เกี่ยวข้องกับลูกค้าภายใต้กฎหมายและกฎระเบียบที่เกี่ยวข้อง
- 3.10 มุ่งเน้นการยึดลูกค้าเป็นศูนย์กลาง (Customer Centric) ด้วยการทำความเข้าใจความต้องการสินค้าหรือบริการ เพื่อออกแบบผลิตภัณฑ์ให้ตรงกับความต้องการของลูกค้าให้มากที่สุด รวมถึงการสร้างประสบการณ์ที่ดีให้ลูกค้าด้วยการสร้างความพึงพอใจที่มีต่อแบรนด์ในระดับสูงสุด ด้วยการลดข้อร้องเรียน (Complaints) ต่าง ๆ จากลูกค้าให้อยู่ในจุด “Zero Complaints”

#### 4. ความคาดหวังที่จะได้รับจากผู้ให้บริการ

เพื่อให้ ปณท สามารถให้บริการได้ตามมาตรฐานที่กำหนดไว้ มีการพัฒนาปรับปรุงผลิตภัณฑ์ กระบวนการให้บริการ และการดำเนินงานอื่นๆ ได้อย่างเหมาะสม ปณท จำเป็นต้องได้รับความร่วมมือ ดังนี้

- 4.1 ให้ข้อมูลต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องแก่เจ้าหน้าที่ด้วยความครบถ้วน ถูกต้อง ตามระยะเวลาอันควร เพื่อช่วยให้เจ้าหน้าที่สามารถพิจารณาดำเนินการให้กับผู้ให้บริการได้อย่างรวดเร็ว
- 4.2 ถือปฏิบัติตามเงื่อนไขของผลิตภัณฑ์อย่างครบถ้วน
- 4.3 ป้อนกลับข้อมูลความต้องการ ความคาดหวัง ความพึงพอใจ และความไม่พึงพอใจในระยะเวลาอันควร

#### 5. ช่องทางการร้องเรียนเกี่ยวกับการให้บริการของบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด

โดยที่ข้อคิดเห็นของผู้ใช้บริการเป็นสิ่งสำคัญยิ่งต่อการพัฒนาปรับปรุงการดำเนินงานของ ปณท จึงได้กำหนดช่องทางต่างๆ 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 X และ Line@Thailandpost
- 5.5 จดหมายส่งถึงฝ่ายบริการลูกค้า บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด อาคารที่ทำการไปรษณีย์หลักสี่ ชั้น 4 ถนนแจ้งวัฒนะ แขวงทุ่งสองห้อง เขตหลักสี่ กรุงเทพฯ 10210
- 5.6 โทรสาร 02-831-3551



(นายรัฐพล ภัคดิภูมิ)

ประธานกรรมการ บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด



(ดร.दनินท์ สุภัทรพันธุ์)

กรรมการผู้จัดการใหญ่ บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด