



ไปรษณีย์ไทย Thailand Post

ประกาศคณะกรรมการบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด

เรื่อง นโยบายและแนวปฏิบัติด้านการบริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ประจำปี 2569

บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด (ปณท) ให้ความสำคัญในการปฏิบัติต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย การดูแลและคำนึงถึงผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทั้งภายในและภายนอกองค์กร ที่ได้รับผลกระทบจากการดำเนินงานของ ปณท ทั้งทางตรงและทางอ้อม รวมถึงการสร้าง ความผูกพันกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอย่างต่อเนื่อง โดยได้นำประเด็น/ความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทั้ง 8 กลุ่ม ได้แก่ หน่วยงานกำกับ ลูกค้า หน่วยงานและบุคลากรภายใน คู่ค้า คู่แข่ง ชุมชนและสังคม ผู้ขายสินค้าและบริการ และบริษัทในกลุ่มไปรษณีย์ไทย มาดำเนินการพัฒนาเพื่อเสริมสร้างความสามารถทางการแข่งขัน และร่วมกันขับเคลื่อน ปณท ให้เติบโตเคียงคู่กับสังคมไทยอย่างยั่งยืน

ในการนี้ เพื่อให้ ปณท มีแนวทางการปฏิบัติต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่ชัดเจนในการดำเนินธุรกิจ ซึ่งจะทำให้องค์กรสามารถกำหนดแนวทางการดำเนินงานที่คำนึงถึงผลกระทบทั้งในเชิงบวกและเชิงลบ ตลอดจนสามารถป้องกันความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้นจากการปฏิบัติต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสียได้อย่างถูกต้องและครอบคลุม ปณท จึงได้กำหนด “นโยบายและแนวปฏิบัติด้านการบริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย” ดังนี้

1. ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Stakeholder) หมายถึง บุคคล กลุ่มบุคคล หรือ หน่วยงานที่ได้รับผลกระทบจากการดำเนินธุรกิจของ ปณท ทั้งทางตรงหรือทางอ้อม หรือมีอิทธิพลที่อาจทำให้เกิดผลกระทบกับการดำเนินธุรกิจของ ปณท
2. นโยบายการปฏิบัติต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ปณท ตระหนักถึงการเคารพสิทธิและปฏิบัติต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอย่างเป็นธรรม พร้อมทั้งการรับฟังประเด็น/ความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เพื่อสร้างความเข้าใจและส่งเสริมความร่วมมือในประเด็นที่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียให้ความสนใจ รวมถึงการร่วมพัฒนาสังคมและสิ่งแวดล้อม เพื่อให้ ปณท สามารถดำเนินธุรกิจได้อย่างยั่งยืน
3. แนวทางการดำเนินงานด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ปณท ได้ระบุผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและประเด็น/ความต้องการระหว่างผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกับองค์กร โดยบูรณาการข้อมูลจากการวิเคราะห์ภาพระดับยุทธศาสตร์ (Top Down) และภาพระดับสายงาน/สำนัก กระบวนการสำคัญ (Bottom Up) ครอบคลุมตลอดห่วงโซ่คุณค่า (Value Chain) ของ ปณท และได้กำหนดแนวทางในการสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สอดคล้องกับแนวทางสากลของการมีส่วนร่วมกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย AA1000 Stakeholder Engagement Standard (AA1000SES) เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารจัดการประเด็น/ความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในกระบวนการ มีส่วนร่วมกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
4. การเปิดเผยข้อมูลที่ถูกต้อง ไม่คลุมเครือ โปร่งใส และทั่วถึง เพื่อให้เกิดความมั่นใจในการได้รับข้อมูลอย่างเพียงพอ สม่าเสมอ และทันเหตุการณ์ เช่นเปิดเผยผลประกอบการสถานะทางการเงิน พร้อมทั้งข้อมูลอื่นที่ถูกต้องตามความเป็นจริง และเปิดเผยข้อมูลที่จำเป็นอย่างถูกต้องตามที่กฎหมายกำหนดผ่านช่องทางการสื่อสารต่าง ๆ ที่เหมาะสม

5. กำหนดให้มีการบริหารความเสี่ยงของการปฏิบัติต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอย่างชัดเจน โดยครอบคลุมการวิเคราะห์ความเสี่ยงที่มีการดำเนินงานไม่เป็นไปตามความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และความเสี่ยงที่การดำเนินงานไม่เป็นไปตามความต้องการของ ปณท อีกทั้งระบุผลกระทบจากความเสี่ยง และแนวทางการจัดการความเสี่ยงที่มีประสิทธิภาพ
6. กำหนดให้มีการติดตามและประเมินผลการปฏิบัติต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอย่างเป็นระบบ เพื่อให้เกิดการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง ด้วยการดำเนินงานตามแผนการสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และรายงานผลการดำเนินงานต่อผู้บริหารสูงสุด และคณะกรรมการ ปณท รวมทั้งรายงานผลการสร้างสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในภาพรวมสู่สาธารณชน
7. นโยบายและแนวปฏิบัติต่อหน่วยงานกำกับ โดยการบริหารจัดการองค์กรให้เป็นไปตามวิสัยทัศน์และดำเนินธุรกิจตามหลักธรรมาภิบาล
8. นโยบายและแนวปฏิบัติต่อบุคลากรภายใน โดยกำหนดโครงสร้างผลตอบแทนและสวัสดิการที่เหมาะสมและเป็นธรรมต่อการทำงาน พัฒนาทักษะและเพิ่มพูนศักยภาพของบุคลากรอย่างต่อเนื่อง พร้อมให้ความมั่นคงและความก้าวหน้าในอาชีพ เคารพและปกป้องสิทธิเสรีภาพส่วนบุคคลของบุคลากรไม่ให้ถูกล่วงละเมิด สร้างสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานให้มีอาชีวอนามัยและความปลอดภัยที่ดี และจัดให้มีช่องทางการสื่อสารข้อมูลที่สำคัญต่าง ๆ ให้แก่บุคลากร เพื่อให้มีความรู้ความเข้าใจในการดำเนินธุรกิจและผลการดำเนินงานของ ปณท
9. นโยบายและแนวปฏิบัติต่อลูกค้า โดยส่งมอบสินค้าและบริการที่เป็นมาตรฐาน ด้วยอัตราค่าบริการที่เหมาะสมและเป็นธรรม เพื่อตอบสนองความต้องการและพฤติกรรมของลูกค้า มีการพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการดำเนินงาน พัฒนาช่องทาง การสื่อสารเพื่อให้ลูกค้าสามารถได้รับข้อมูลข่าวสารที่ถูกต้อง รวดเร็วและน่าเชื่อถือ อีกทั้งยังจัดให้มีหน่วยงานรับผิดชอบในการให้คำปรึกษา ประสานงาน แก้ไขปัญหา รับข้อร้องเรียน เพื่อให้ลูกค้าได้รับความพึงพอใจสูงสุดในสินค้าและบริการ รวมถึงการจัดเก็บข้อมูลลูกค้าอย่างเป็นระบบ ปลอดภัย และไม่นำข้อมูลลูกค้าไปใช้ในทางที่ไม่ถูกต้อง
10. นโยบายและแนวปฏิบัติต่อคู่ค้า โดยการปฏิบัติตามข้อสัญญากับคู่ค้าอย่างถูกต้องและตรงเวลา สนับสนุนให้คู่ค้านำเสนอวิธีการ/เทคโนโลยีใหม่ ๆ ในการปรับปรุงสินค้าและบริการ ไม่เปิดเผยข้อมูลของคู่ค้ากับผู้อื่น เว้นแต่จะได้รับความยินยอมจากคู่ค้า และไม่ทำธุรกิจกับคู่ค้าที่มีพฤติกรรมผิดกฎหมายหรือขัดต่อความสงบเรียบร้อย และศีลธรรมอันดี
11. นโยบายและแนวปฏิบัติต่อชุมชนและสังคม โดยการสนับสนุนกิจกรรม/โครงการของรัฐบาลหรือหน่วยงานภาครัฐ สนับสนุนและสร้างความเข้มแข็งให้กับชุมชน โดยเฉพาะชุมชนโดยรอบ ปณท เพื่อให้สามารถช่วยเหลือตนเองได้อย่างยั่งยืน รวมทั้งจัดให้มีช่องทางการสื่อสารข้อมูลข่าวสารไปยังสาธารณชนได้อย่างถูกต้องและรวดเร็ว
12. นโยบายและแนวปฏิบัติต่อสิ่งแวดล้อม ปณท มุ่งเป้าหมายสู่การเป็นองค์กรที่ปล่อยคาร์บอนต่ำ และมีความเป็นกลางทางคาร์บอน (Carbon Neutral) และลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจกสุทธิจนเป็นศูนย์ (Net Zero) ผ่านการใช้พลังงานสะอาดในการดำเนินธุรกิจรวมถึงการปรับปรุงระบบขนส่งด้านโลจิสติกส์ให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

13. นโยบายและแนวปฏิบัติต่อคู่แข่ง ดำเนินธุรกิจภายใต้กรอบของกฎหมายการแข่งขันทางการค้ากับการค้าที่เป็นธรรม และกฎหมายที่เกี่ยวข้องอย่างมีจริยธรรม โปร่งใส รวมทั้งไม่แสวงหาข้อมูลที่เป็นความลับของคู่แข่งทางธุรกิจด้วยวิธีที่ไม่สุจริต
14. นโยบายและแนวปฏิบัติต่อผู้ขายสินค้าและบริการ โดยพิจารณาราคาซื้อที่เหมาะสมและยุติธรรมที่คำนึงถึงความสมเหตุสมผลด้านราคา คุณภาพ และบริการที่ได้รับ ยึดถือการปฏิบัติตามสัญญา กำหนดระเบียบในการจัดหาและดำเนินการต่าง ๆ ที่ชัดเจน ทำธุรกิจแบบโปร่งใส ไม่เรียกรับหรือรับทรัพย์สิน หรือผลประโยชน์ใด ๆ จากคู่ค้า ส่งเสริมให้ผู้ขายสินค้าและบริการมีส่วนร่วมในความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม
15. นโยบายและแนวปฏิบัติต่อบริษัทในกลุ่มไประณีย์ไทย โดยขับเคลื่อนการดำเนินกิจการของบริษัทในกลุ่มไประณีย์ไทยให้สอดคล้องกับนโยบายของ ปณท และให้มีผู้แทน ปณท ดำเนินการกำกับดูแลให้มีระบบการบริหารจัดการที่ดี ความเป็นธรรม โปร่งใส มีการเปิดเผยข้อมูลสำคัญ ทั้งด้านการเงินและไม่ใช่การเงินอย่างถูกต้อง เชื่อถือได้ และเป็นไปตามกฎหมายและกฎระเบียบที่เกี่ยวข้อง
16. ปณท ตระหนักและให้ความสำคัญกับการต่อต้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ เพื่อให้การดำเนินธุรกิจของ ปณท เป็นไปอย่างมีคุณธรรม จริยธรรม โปร่งใสและเป็นที่น่าเชื่อถือต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย อันจะนำไปสู่การบริหารจัดการที่เป็นไปตามมาตรฐานสากลและสร้างการมีส่วนร่วมในการขับเคลื่อนด้านการต่อต้านการทุจริตและประพฤติมิชอบของ ปณท
17. นโยบายการกำกับดูแลข้อมูล โดยดำเนินการตามหลักการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล (Data Privacy Principles) และแนวทางการรักษาความมั่นคงปลอดภัยของข้อมูล (Data Security) ตามมาตรฐานสากลและข้อกำหนดของประเทศไทย เพื่อให้การบริหารจัดการข้อมูลเป็นไปอย่างถูกต้อง ปลอดภัยและเป็นไปตามข้อกำหนดทางกฎหมาย

จึงประกาศมาเพื่อทราบและถือปฏิบัติโดยเคร่งครัดต่อไป

ประกาศ ณ วันที่ ๒๕ กันยายน พ.ศ. 2568



(นายรัฐพล ภัคตัญญู)

ประธานกรรมการบริษัท ไประณีย์ไทย จำกัด