



# ไปรษณีย์ไทย

## Thailand Post

ประกาศคณะกรรมการบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด  
เรื่อง นโยบายและแนวปฏิบัติด้านบริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด (ปณท) ให้ความสำคัญในการปฏิบัติต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย การดูแลและคำนึงถึงผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทั้งภายในและภายนอกองค์กรที่ได้รับผลกระทบทางตรงหรือผลกระทบทางอ้อมจากการดำเนินกิจการของ ปณท รวมถึงการสร้าง ความผูกพันกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอย่างต่อเนื่อง โดยได้นำประเด็น/ความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่ม ได้แก่ ลูกค้า หน่วยงานและบุคลากรภายใน คู่ค้า คู่แข่ง หน่วยงานกำกับ สังคมและชุมชน ผู้ขายสินค้า/บริการ มาพัฒนาการดำเนินงานเพื่อสร้างความสามารถทางการแข่งขันและขับเคลื่อน ปณท ให้เติบโตควบคู่กับสังคมไทยอย่างยั่งยืน

ในการนี้ เพื่อให้ ปณท มีแนวทางในการปฏิบัติต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่ชัดเจนในการดำเนินธุรกิจ ซึ่งจะทำให้องค์กรสามารถกำหนดแนวทางการปฏิบัติงานที่คำนึงถึงผลกระทบในเชิงบวกและเชิงลบ และสามารถป้องกันความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้นจากการปฏิบัติต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสียได้อย่างถูกต้องและครอบคลุม ปณท จึงได้จัดทำ “นโยบายและแนวปฏิบัติด้านบริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย” ดังนี้

1. ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Stakeholder) หมายถึง บุคคล กลุ่มบุคคล หรือ หน่วยงานที่ได้รับผลกระทบจากการดำเนินธุรกิจของ ปณท โดยทางตรงหรือทางอ้อม หรือมีอิทธิพลที่อาจทำให้เกิดผลกระทบกับการดำเนินธุรกิจของ ปณท
2. นโยบายการปฏิบัติต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ปณท ตระหนักถึงการเคารพสิทธิและปฏิบัติต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอย่างเป็นธรรม พร้อมทั้งรับฟังประเด็น/ความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เพื่อสร้างความเข้าใจและส่งเสริมความร่วมมือในเรื่องที่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียให้ความสนใจ รวมทั้งร่วมพัฒนาสังคมและสิ่งแวดล้อม เพื่อให้ ปณท สามารถดำเนินธุรกิจได้อย่างยั่งยืน
3. แนวทางการดำเนินงานด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ปณท ระบุผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและประเด็น/ความต้องการระหว่างผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกับองค์กร โดยได้บูรณาการข้อมูลจากการวิเคราะห์ภาพระดับยุทธศาสตร์ (Top Down) และภาพระดับสายงาน/สำนัก กระบวนการสำคัญ (Bottom Up) เพื่อให้ครอบคลุมตลอดห่วงโซ่คุณค่า (Value Chain) ของ ปณท และได้กำหนดแนวทางในการสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สอดคล้องกับแนวทางสากลของการมีส่วนร่วมกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย AA1000 Stakeholder Engagement Standard (AA1000SES) เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารจัดการประเด็น/ความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในกระบวนการมีส่วนร่วมกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

4. การเปิดเผยข้อมูลที่ถูกต้อง ไม่คลุมเครือ โปร่งใส และทั่วถึง เพื่อให้เกิดความมั่นใจในการได้รับข้อมูลอย่างเพียงพอ สม่ำเสมอ และทันเหตุการณ์ เช่น เปิดเผยแพร่ผลการประกอบการสถานะทางการเงิน พร้อมทั้งข้อมูลอื่นที่ถูกต้องตามความเป็นจริง และเปิดเผยข้อมูลที่สำคัญอย่างถูกต้องตามที่กฎหมายกำหนดผ่านช่องทางการสื่อสารต่าง ๆ ที่เหมาะสม
5. ให้มีการบริหารความเสี่ยงของการปฏิบัติต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอย่างชัดเจน โดยครอบคลุมการวิเคราะห์ความเสี่ยงที่มีการดำเนินงานไม่เป็นไปตามความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและความเสี่ยงที่การดำเนินงานไม่เป็นไปตามความต้องการของ ปณท อีกทั้งระบุผลกระทบจากความเสี่ยง และแนวทางการจัดการความเสี่ยง
6. ให้มีการตรวจสอบและประเมินผลของการปฏิบัติต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอย่างเป็นระบบเพื่อให้เกิดการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง ติดตามแผนการสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และรายงานผลการดำเนินงานต่อผู้บริหารสูงสุด และคณะกรรมการ ปณท รวมทั้งรายงานผลการสร้างสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในภาพรวมสู่สาธารณชน
7. นโยบายและแนวปฏิบัติต่อลูกค้า โดยส่งมอบสินค้าและบริการที่เป็นมาตรฐาน กำหนดอัตราค่าบริการที่เหมาะสมและเป็นธรรม เพื่อตอบสนองต่อความต้องการและพฤติกรรมของลูกค้า พัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการดำเนินงาน พัฒนาช่องทางการสื่อสารให้ลูกค้าสามารถได้รับข้อมูลข่าวสาร ปณท ที่ถูกต้อง น่าเชื่อถือ และรวดเร็ว และจัดให้มีหน่วยงานที่รับผิดชอบในการให้คำปรึกษา ประสานงาน แก้ไขปัญหา รับข้อร้องเรียน เพื่อให้ลูกค้าได้รับความพึงพอใจอย่างสูงสุดในสินค้าและบริการ รวมถึงการจัดเก็บข้อมูลลูกค้าอย่างเป็นระบบ ปลอดภัย และไม่นำข้อมูลลูกค้าไปใช้ในทางที่ไม่ถูกต้อง
8. นโยบายและแนวปฏิบัติต่อบุคลากรภายใน โดยกำหนดโครงสร้างผลตอบแทนและสวัสดิการที่เหมาะสมและเป็นธรรมต่อการทำงาน พัฒนาทักษะและเพิ่มพูนศักยภาพของบุคลากรอย่างต่อเนื่อง พร้อมให้ความมั่นคงและความก้าวหน้าในอาชีพ เคารพและปกป้องสิทธิเสรีภาพส่วนบุคคลของบุคลากรไม่ให้อับอายหรือละเมิด สร้างสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานให้มีอาชีวอนามัยและความปลอดภัยที่ดี และจัดให้มีช่องทางในการสื่อสาร เปิดเผยข้อมูลที่สำคัญต่าง ๆ ให้แก่บุคลากร เพื่อให้มีความรู้ความเข้าใจในการดำเนินธุรกิจ และผลการดำเนินงานของ ปณท
9. นโยบายและแนวปฏิบัติต่อคู่ค้า โดยการปฏิบัติตามข้อสัญญาเกี่ยวกับคู่ค้าอย่างถูกต้องและตรงเวลา สนับสนุนให้คู่ค้านำเสนอวิธีการ/เทคโนโลยีใหม่ ๆ ในการปรับปรุงสินค้าและบริการ ไม่เปิดเผยข้อมูลของคู่ค้ากับผู้อื่น เว้นแต่จะได้รับความยินยอมจากคู่ค้า และไม่ทำธุรกิจกับคู่ค้าที่มีพฤติกรรมผิดกฎหมายหรือขัดต่อความสงบเรียบร้อย และศีลธรรมอันดี
10. นโยบายและแนวปฏิบัติต่อคู่แข่ง ดำเนินธุรกิจภายใต้กรอบของกฎหมายการแข่งขันทางการค้า การแข่งขันที่เป็นธรรม และกฎหมายที่เกี่ยวข้องอย่างมีจริยธรรม โปร่งใส รวมทั้งไม่แสวงหาข้อมูลที่เป็นความลับของคู่แข่งทางธุรกิจด้วยวิธีที่ไม่สุจริต



11. นโยบายและแนวปฏิบัติต่อหน่วยงานกำกับ โดยการบริหารจัดการองค์กรให้เป็นไปตามวิสัยทัศน์และดำเนินธุรกิจตามหลักธรรมาภิบาล
12. นโยบายและแนวปฏิบัติต่อสังคมและชุมชน โดยการสนับสนุนกิจกรรม/โครงการของรัฐบาลหรือหน่วยงานภาครัฐ สนับสนุนและสร้างความเข้มแข็งให้กับชุมชน โดยเฉพาะชุมชนโดยรอบ ปณท เพื่อให้สามารถช่วยเหลือตนเองได้อย่างยั่งยืน รวมทั้งจัดให้มีช่องทางการสื่อสารข้อมูลข่าวสารไปยังสาธารณชนได้อย่างถูกต้องและรวดเร็ว
13. นโยบายและแนวปฏิบัติต่อผู้ขายสินค้า/บริการ โดยพิจารณาราคาซื้อที่เหมาะสมและยุติธรรมที่คำนึงถึงความสมเหตุสมผลด้านราคา คุณภาพ และบริการที่ได้รับ ยึดถือการปฏิบัติตามสัญญา กำหนดระเบียบในการจัดหาและดำเนินการต่าง ๆ ที่ชัดเจน ทำธุรกิจแบบโปร่งใส ไม่เรียกรับหรือรับทรัพย์สิน หรือผลประโยชน์ใด ๆ จากคู่ค้า ส่งเสริมให้ผู้ขายสินค้า/บริการมีส่วนร่วมในความรับผิดชอบต่อสิ่งแวดล้อม
14. ให้มีระบบการจัดการด้านสิ่งแวดล้อมตามมาตรฐานสากล และไม่กระทำการใด ๆ ที่ส่งผลเสียหายต่อสังคม สิ่งแวดล้อม และทรัพยากรธรรมชาติอย่างร้ายแรง
15. มุ่งมั่นในการป้องกันและปราบปรามการทุจริต พร้อมกำกับดูแลให้มีการปฏิบัติอย่างเคร่งครัด เพื่อสร้างความเชื่อมั่นให้กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่ม

จึงประกาศมาเพื่อทราบและถือปฏิบัติโดยเคร่งครัดต่อไป

ประกาศ ณ วันที่ 6 พฤศจิกายน พ.ศ. 2566



(นายรัฐพล ภัคดีภูมิ)

ประธานกรรมการบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด