



กฎบัตรบริการ (Service Charter)
การยาสูบแห่งประเทศไทย
ฉบับปรับปรุง ปีงบประมาณ ๒๕๖๓

บทนำ

การยาสูบแห่งประเทศไทย (ยสท.) เป็นหน่วยงานรัฐวิสาหกิจ ภายใต้การกำกับดูแลของกระทรวงการคลัง ทำหน้าที่ประกอบธุรกิจผลิตและจัดจำหน่ายบุหรี่ยี่ห้อและผลิตภัณฑ์ที่เกี่ยวข้อง เช่น ยาเส้นมวนเอง และใบยา เป็นต้น

กฎบัตรบริการ (Service Charter) การยาสูบแห่งประเทศไทย กำหนดขึ้นเพื่อแสดงถึงความมุ่งมั่นในการส่งมอบบริการที่มีมาตรฐานและตอบสนองความต้องการลูกค้าเกี่ยวกับการจำหน่ายผลิตภัณฑ์ยาสูบ ทั้งลูกค้าตลาดในประเทศและตลาดต่างประเทศ โดยมีขอบเขตและวัตถุประสงค์การบริการ ดังนี้

วิสัยทัศน์

รักษาความเป็นผู้นำธุรกิจยาสูบในประเทศ และมุ่งสู่ธุรกิจอื่น

พันธกิจ

รักษาส่วนแบ่งตลาดยาสูบไทย ขยายการพัฒนาและต่อยอดธุรกิจ ด้วยผลิตภัณฑ์คุณภาพ เพื่อการเติบโตอย่างยั่งยืน

ค่านิยม

สร้างสรรค์นวัตกรรม ทำงานเป็นทีม มุ่งเน้นลูกค้า เห็นคุณค่าบุคลากร

■ ขอบเขตและวัตถุประสงค์

ยสท. มีความมุ่งมั่นที่จะส่งมอบบริการที่สำคัญเกี่ยวกับการจำหน่ายผลิตภัณฑ์ยาสูบ ประกอบด้วย บริการรับคำสั่งซื้อ บริการขนส่งบุหรี่ บริการรับเปลี่ยนคืนบุหรี่ชำรุด/เสียหาย ตามหลักการ

๑. บริการด้วยความเป็นมืออาชีพ มีความพร้อมและความต่อเนื่อง ถูกต้อง รวดเร็วในการบริการ ตามเวลาที่กำหนด

๒. บริการด้วยความเป็นมิตรต่อลูกค้า สุภาพ และมีอัธยาศัยดี

๓. บริการด้วยความซื่อสัตย์ โปร่งใส ตรวจสอบได้ ภายใต้กฎระเบียบที่กำหนด

๔. บริการที่เป็นธรรมด้วยมาตรฐานเดียวกัน ไม่เลือกปฏิบัติ ไม่แบ่งแยกชนชั้น เชื้อชาติ ฯลฯ

๕. รักษาความลับของลูกค้าตามพระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ.๒๕๖๒

■ ความคาดหวังที่จะได้รับจากลูกค้า

เพื่อให้ ยสท. ส่งมอบบริการเพื่อการจำหน่ายผลิตภัณฑ์ยาสูบได้อย่างมีมาตรฐาน สามารถสร้างความพึงพอใจตามที่ลูกค้าคาดหวัง ยสท. จำเป็นต้องได้รับความร่วมมือจากลูกค้าดังนี้

๑. ทำความเข้าใจกฎระเบียบ ข้อกำหนดการสั่งซื้อ และการดำเนินธุรกรรมที่เกี่ยวข้องกับการสั่งซื้อ สินค้าและปฏิบัติตามอย่างครบถ้วน

๒. ให้ข้อมูลความต้องการในการสั่งซื้อสินค้าอย่างครบถ้วน ภายในวันและระยะเวลาที่กำหนด เพื่อให้ ยสท. ดำเนินการตอบสนองได้ถูกต้อง รวดเร็ว และทันตามรอบขนส่ง

๓. ให้ความคิดเห็นป้อนกลับหากบริการของ ยสท. ไม่เป็นไปตามความคาดหวัง เพื่อให้ ยสท. ปรับปรุง/พัฒนาการให้บริการตอบสนองความต้องการของลูกค้า โดยที่ไม่ขัดต่อกฎหมาย หรือ ระเบียบการยาสูบแห่งประเทศไทย

- การให้ความคิดเห็นป้อนกลับ/การร้องเรียนการให้บริการเกี่ยวกับการจำหน่ายผลิตภัณฑ์ยาสูบของ ยสท. ข้อคิดเห็นของลูกค้าเป็นสิ่งสำคัญอย่างยิ่งต่อการพัฒนาปรับปรุงการบริการ ยสท. จึงได้กำหนดช่องทางเพื่ออำนวยความสะดวกในการติดต่อสื่อสาร แสดงความคิดเห็นและการร้องเรียน ดังนี้

ลูกค้าตลาดในประเทศ	ลูกค้าตลาดต่างประเทศ
<ul style="list-style-type: none">• Call Center ฝ่ายขาย: โทร. ๐ ๒๒๒๙ ๑๖๑๖• ศูนย์ข้อมูลข่าวสารฯ ยสท: โทร. ๐ ๒๒๒๙ ๑๐๐๐• ติดต่อด้วยตนเอง: ฝ่ายขาย ชั้น ๒ ตึกอำนวยการ การยาสูบแห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่ คลองเตย กทม.• E-mail address:<ul style="list-style-type: none">๑. Info_ttm@thaitobacco.or.th (ศูนย์ข้อมูลข่าวสาร/ประชาสัมพันธ์)๒. ttmsale@thaitobacco.or.th (กองบริหารขาย)• Application LINE<ul style="list-style-type: none">- LINE พนักงานประจำพื้นที่ NODE- LINE Official account ยสท. กลุ่ม TOAT FAMILY	<ul style="list-style-type: none">• กองพัฒนาการตลาด ฝ่ายตลาด: โทร. ๐ ๒๒๒๙ ๑๖๒๑• ศูนย์ข้อมูลข่าวสารฯ ยสท: โทร. ๐ ๒๒๒๙ ๑๐๐๐• ติดต่อด้วยตนเอง: ฝ่ายตลาด ชั้น ๒ ตึกอำนวยการ การยาสูบแห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่ คลองเตย กทม.• E-mail address:<ul style="list-style-type: none">๑. Info_ttm@thaitobacco.or.th (ศูนย์ข้อมูลข่าวสาร/ประชาสัมพันธ์)๒. export_ttm@thaitobacco.or.th (กองพัฒนาการตลาด)๓. WeChat (สำหรับลูกค้าประเทศจีน)

หากท่านประสงค์แสดงความคิดเห็นต่อการปรับปรุงกฎบัตรบริการ (Service Charter) ของการยาสูบแห่งประเทศไทย ขอได้โปรดส่งความคิดเห็นดังกล่าวไปที่ sale_๒๐๐๐๕@thaitobacco.or.th การยาสูบแห่งประเทศไทยยินดีที่จะรับฟังความคิดเห็นจากท่าน

ประกาศ ณ วันที่ ๒ พฤษภาคม ๒๕๖๗



(นายภูมิจิตต์ พงษ์พันธุ์งาม)

ผู้ว่าการการยาสูบแห่งประเทศไทย



มาตรฐานด้านบริการ การยาสูบแห่งประเทศไทย
(Customer Service Standard)