



กฎบัตรบริการ (Service Charter) การยาสูบแห่งประเทศไทย

กฎบัตรบริการ (Service Charter) การยาสูบแห่งประเทศไทย (ยสท.) จัดทำขึ้นเพื่อแสดงถึง วัตถุประสงค์ ขอบเขต และมาตรฐานของความมุ่งมั่นในการให้บริการที่เกี่ยวข้องกับการจำหน่ายผลิตภัณฑ์ ยาสูบแก่ลูกค้าตลาดในประเทศและตลาดต่างประเทศ

ภารกิจ

การยาสูบแห่งประเทศไทย (ยสท.) เป็นหน่วยงานรัฐวิสาหกิจ ภายใต้การกำกับดูแลของ กระทรวงการคลัง ทำหน้าที่ประกอบธุรกิจผลิตและจัดจำหน่ายผลิตภัณฑ์ยาสูบ ได้แก่ บุหรี่ซิการ์แรต และ ยาเส้นมวนเอง

วิสัยทัศน์

วิสัยทัศน์ของการยาสูบแห่งประเทศไทย (ยสท.) คือ เป็นผู้นำธุรกิจยาสูบในประเทศและมุ่งสู่ธุรกิจอื่น

ขอบเขตและวัตถุประสงค์

ยสท. มีความมุ่งมั่นที่จะมอบบริการที่เกี่ยวข้องกับการจำหน่ายผลิตภัณฑ์ยาสูบสำเร็จรูป ประกอบด้วย บริการรับคำสั่งซื้อ บริการขนส่งบุหรี่ บริการรับเปลี่ยนคืนบุหรี่ชำรุด/เสียหาย ตามวัตถุประสงค์ ดังนี้

- บริการด้วยความเป็นมืออาชีพ ถูกต้อง รวดเร็วตามเวลาที่กำหนด
- บริการด้วยความเป็นมิตร สุภาพ และมีอัธยาศัยดี
- บริการด้วยความซื่อสัตย์ โปร่งใส ตรวจสอบได้ ภายใต้กฎระเบียบที่กำหนด
- บริการที่เป็นธรรม ไม่เลือกปฏิบัติ ไม่แบ่งแยกชนชั้น เพศ เชื้อชาติ ฯลฯ

ความคาดหวังที่จะได้รับจากลูกค้า

เพื่อให้ ยสท. บริการเกี่ยวกับการจำหน่ายผลิตภัณฑ์ยาสูบได้อย่างมีมาตรฐาน สามารถอำนวยความสะดวก สร้างความพึงพอใจ และเป็นไปตามที่ลูกค้าคาดหวัง ยสท. จำเป็นต้องได้รับความร่วมมือจากลูกค้าดังนี้

- ให้ข้อมูลความต้องการในการสั่งซื้อสินค้าอย่างครบถ้วน ตามวันและระยะเวลาที่กำหนด เพื่อให้เจ้าหน้าที่ดำเนินการตอบสนองได้อย่างรวดเร็วทันตามรอบขนส่ง
- ทำความเข้าใจกฎระเบียบ ข้อกำหนดการสั่งซื้อ และการดำเนินธุรกรรมที่เกี่ยวข้องกับการสั่งซื้อ บุหรี่และปฏิบัติตามอย่างครบถ้วน
- ให้ความคิดเห็นป้อนกลับหากบริการของ ยสท. ไม่เป็นไปตามความคาดหวัง

/ให้เวลา.....

- ให้เวลา ยสท. ในการตอบสนองคำร้องของลูกค้าที่ไม่ขัดต่อกฎหมาย หรือระเบียบการยาสูบแห่งประเทศไทย
- ติดต่อพูดคุยและปฏิบัติต่อเจ้าหน้าที่ ยสท. ด้วยความสุภาพ

การให้ความคิดเห็นป้อนกลับ/การร้องเรียนการให้บริการเกี่ยวกับการจำหน่ายบุหรี่ของ ยสท.

ข้อคิดเห็นของลูกค้าเป็นสิ่งสำคัญอย่างยิ่งต่อการพัฒนาปรับปรุงการบริการ ยสท. จึงได้กำหนดช่องทางเพื่ออำนวยความสะดวกในการติดต่อสื่อสาร แสดงความคิดเห็นร้องเรียน ดังนี้

ลูกค้าตลาดในประเทศ	ลูกค้าตลาดต่างประเทศ
● Call Center ฝ่ายขาย: โทร. 0 2229 1616 ● ศูนย์ข้อมูลข่าวสารฯ ยสท: โทร.0 2229 1000 ● ติดต่อด้วยตนเอง: ฝ่ายขาย ชั้น 2 ตึกอำนวยการ การยาสูบแห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่ คลองเตย กทม. ● E-mail address: 1. Info_ttm@thaitobacco.or.th (ศูนย์ข้อมูลข่าวสาร/ประชาสัมพันธ์) 2. ttmsale@thaitobacco.or.th (กองบริหารขาย) ● Application LINE - กลุ่ม TOAT คำสั่ง - กลุ่ม TOAT คำปลีก - กลุ่มห้องร้องเรียน - กลุ่มพื้นที่ NODE	● กองพัฒนาการตลาด ฝ่ายตลาด: โทร. 0 2229 1621 ● ศูนย์ข้อมูลข่าวสารฯ ยสท: โทร.0 2229 1000 ● ติดต่อด้วยตนเอง : ฝ่ายตลาด ชั้น 2 ตึกอำนวยการ การยาสูบแห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่ คลองเตย กทม. ● E-mail address: 1. Info_ttm@thaitobacco.or.th (ศูนย์ข้อมูลข่าวสาร/ประชาสัมพันธ์) 2. export_ttm@thaitobacco.or.th (กองพัฒนาการตลาด)

ประกาศ ณ วันที่ 22 กันยายน 2563


 (นายภาณุพล รัตนกาญจนภัทร)
 ผู้ว่าการการยาสูบแห่งประเทศไทย