



กฎบัตรบริการ (Service Charter)  
การยาสูบแห่งประเทศไทย  
ฉบับปรับปรุง ปีงบประมาณ ๒๕๖๙

**บทนำ**

การยาสูบแห่งประเทศไทย (ยสท.) เป็นหน่วยงานรัฐวิสาหกิจ ภายใต้การกำกับดูแลของกระทรวงการคลัง ประกอบธุรกิจยาสูบทั้งในและต่างประเทศ โดยเฉพาะการผลิตและจัดจำหน่ายบุหรี่ซิการ์แรต และธุรกิจที่เกี่ยวข้อง

กฎบัตรบริการ (Service Charter) การยาสูบแห่งประเทศไทย กำหนดขึ้นเพื่อแสดงถึงความมุ่งมั่นในการส่งมอบบริการที่เป็นมาตรฐานเกี่ยวกับการจำหน่ายผลิตภัณฑ์ยาสูบทั้งลูกค้าในตลาดในประเทศ และตลาดต่างประเทศ ดังนี้

**วิสัยทัศน์**

เป็นองค์กรชั้นนำด้านยาสูบที่ขับเคลื่อนด้วยนวัตกรรมและการพัฒนาธุรกิจร่วมกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และดำเนินงานตามหลัก ESG เพื่อการเติบโตอย่างยั่งยืน

**พันธกิจ**

๑. สร้างรายได้จากธุรกิจยาสูบและธุรกิจที่เกี่ยวข้องทั้งในและต่างประเทศ
๒. ขับเคลื่อนองค์กรด้วยนวัตกรรมและการพัฒนาธุรกิจเพื่อการเติบโตอย่างต่อเนื่อง
๓. สร้างมูลค่าร่วมกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียตลอดห่วงโซ่คุณค่ายาสูบ
๔. จัดการและดำเนินธุรกิจด้วยธรรมาภิบาล โดยคำนึงถึงสิ่งแวดล้อมและสังคม

**ค่านิยม**

- T (Transparency) ความโปร่งใสและตรวจสอบได้
- O (Ownership) ความรับผิดชอบและตระหนักในหน้าที่
- A (Advancement) การพัฒนา นวัตกรรม และความเป็นเลิศ
- T (Togetherness) การร่วมมือ เชื่อมโยงผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

สุจริตโปร่งใส ลงมือทำด้วยใจ สร้างสรรค์ก้าวไกล รวมใจเป็นหนึ่งเดียว

**■ ขอบเขตและวัตถุประสงค์**

ยสท. มีความมุ่งมั่นที่จะส่งมอบบริการที่สำคัญเกี่ยวกับการจำหน่ายผลิตภัณฑ์ยาสูบ ประกอบด้วย บริการรับคำสั่งซื้อ บริการขนส่งบุหรี่ บริการรับเปลี่ยนคินบุหรี่ยี่ห้อ/เสียหาย ตามหลักดังนี้

๑. บริการมาตรฐานระดับมืออาชีพ ด้วยระบบที่พร้อมรองรับอย่างต่อเนื่อง แม่นยำ ฉับไว ตามกรอบเวลาที่กำหนด
๒. บริการด้วยความสุภาพ ให้เกียรติ และพร้อมส่งมอบประสบการณ์ที่ดีเยี่ยม
๓. บริการด้วยความซื่อสัตย์ โปร่งใส ตรวจสอบได้ ภายใต้กฎระเบียบที่กำหนด
๔. บริการที่เป็นธรรม เท่าเทียมตามมาตรฐาน ปราศจากการเลือกปฏิบัติ
๕. รักษาความมั่นคงปลอดภัยของข้อมูลส่วนบุคคลและข้อมูลทางธุรกิจ ตามมาตรฐาน พระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล (PDPA)

### ■ ความคาดหวังที่จะได้รับจากลูกค้า

เพื่อให้ ยสท. ส่งมอบบริการเพื่อการจำหน่ายผลิตภัณฑ์ยาสูบได้อย่างมีมาตรฐาน สามารถสร้างความพึงพอใจตามที่ลูกค้าคาดหวัง ยสท. จำเป็นต้องได้รับความร่วมมือจากลูกค้าดังนี้

๑. ศึกษาและถือปฏิบัติตามระเบียบ และข้อกำหนดในการสั่งซื้อสินค้า ตลอดจนขั้นตอนการดำเนินธุรกรรมที่เกี่ยวข้องอย่างเคร่งครัด เพื่อความถูกต้องและเป็นมาตรฐานเดียวกัน

๒. แจ้งข้อมูลความต้องการในการสั่งซื้อสินค้าอย่างครบถ้วน ภายในวันและกรอบเวลาที่กำหนด เพื่อให้ ยสท. สามารถบริหารจัดการทรัพยากร และดำเนินการจัดส่งสินค้าให้เป็นไปตามกำหนด

๓. ให้ข้อมูลป้อนกลับ (Feedback) เกี่ยวกับประสบการณ์การรับบริการ เพื่อนำมาพัฒนาและยกระดับมาตรฐานการดำเนินงานให้สอดคล้องกับความคาดหวัง ภายใต้ระเบียบข้อบังคับและขอบเขตที่กฎหมายกำหนด

### ■ ช่องทางการให้ข้อมูลป้อนกลับ (Feedback) เกี่ยวกับประสบการณ์การรับบริการ

ลูกค้าตลาดในประเทศ	ลูกค้าตลาดต่างประเทศ
<ul style="list-style-type: none"><li>• Call Center ฝ่ายชาย: โทร. ๐ ๒๒๒๙ ๑๖๑๖</li><li>• ศูนย์ข้อมูลข่าวสารฯ ยสท: โทร. ๐ ๒๒๒๙ ๑๐๐๐</li><li>• ติดต่อด้วยตนเอง: ฝ่ายชาย ชั้น ๒ ตึกอำนวยการ การยาสูบแห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่ คลองเตย กทม.</li><li>• E-mail address:<ul style="list-style-type: none"><li>๑. Info_ttm@thaitobacco.or.th (ศูนย์ข้อมูลข่าวสาร/ประชาสัมพันธ์)</li><li>๒. ttmsale@thaitobacco.or.th (กองบริหารชาย)</li></ul></li><li>• Application LINE<ul style="list-style-type: none"><li>- LINE พนักงานขายประจำภูมิภาค</li><li>- LINE Official account กลุ่ม TOAT FAMILY</li></ul></li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• สำนักส่งออกและตลาดต่างประเทศ: โทร. ๐ ๒๒๒๙ ๑๑๓๒</li><li>• ศูนย์ข้อมูลข่าวสารฯ ยสท: โทร. ๐ ๒๒๒๙ ๑๐๐๐</li><li>• ติดต่อด้วยตนเอง: สำนักส่งออกและตลาดต่างประเทศ ชั้น ๑ ตึกอำนวยการ การยาสูบแห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่ คลองเตย กทม.</li><li>• E-mail address:<ul style="list-style-type: none"><li>๑. Info_ttm@thaitobacco.or.th (ศูนย์ข้อมูลข่าวสาร/ประชาสัมพันธ์)</li><li>๒. export_ttm@thaitobacco.or.th (สำนักส่งออกและตลาดต่างประเทศ)</li><li>๓. WeChat (สำหรับลูกค้าประเทศจีน)</li></ul></li></ul>

หากท่านประสงค์แสดงความคิดเห็นต่อกฎบัตรบริการ (Service Charter) ของการยาสูบแห่งประเทศไทย ขอได้โปรดส่งความคิดเห็นไปที่ sale\_๒๐๐๐๐๖@thaitobacco.or.th ยินดีที่จะรับฟังความคิดเห็นจากท่าน

ประกาศ ณ วันที่ ๒๓ มกราคม ๒๕๖๙

(นายภูมิจิตต์ พงษ์พันธุ์งาม)  
ผู้อำนวยการการยาสูบแห่งประเทศไทย

