



กฎบัตรบริการ (Service Charter)
การยาสูบแห่งประเทศไทย
ฉบับปรับปรุง ปีงบประมาณ ๒๕๖๙

บทนำ

การยาสูบแห่งประเทศไทย (ยสท.) เป็นหน่วยงานรัฐวิสาหกิจ ภายใต้การกำกับดูแลของกระทรวงการคลัง ประกอบธุรกิจยาสูบทั้งในและต่างประเทศ โดยเฉพาะการผลิตและจัดจำหน่ายบุหรี่ยี่ห้อเรด และธุรกิจที่เกี่ยวข้อง กฎบัตรบริการ (Service Charter) การยาสูบแห่งประเทศไทย กำหนดขึ้นเพื่อแสดงถึงความมุ่งมั่นในการส่งมอบบริการที่เป็นมาตรฐานเกี่ยวกับการจำหน่ายผลิตภัณฑ์ยาสูบทั้งลูกค้าตลาดในประเทศและตลาดต่างประเทศ ดังนี้

วิสัยทัศน์

เป็นองค์กรชั้นนำด้านยาสูบที่ขับเคลื่อนด้วยนวัตกรรมและการพัฒนาธุรกิจ ร่วมกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย 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 บริการปรับเปลี่ยนคินบุหรี่ยี่ห้อ/เสียหาย ตามหลักดังนี้

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

■ ความคาดหวังที่จะได้รับจากลูกค้า

เพื่อให้ ยสท. ส่งมอบบริการเพื่อการจำหน่ายผลิตภัณฑ์ยาสูบได้อย่างมีมาตรฐาน สามารถสร้างความพึงพอใจตามที่ลูกค้าคาดหวัง ยสท. จำเป็นต้องได้รับความร่วมมือจากลูกค้าดังนี้

1. ศึกษาและถือปฏิบัติตามระเบียบ และข้อกำหนดในการสั่งซื้อสินค้า ตลอดจนถึงขั้นตอนการดำเนินธุรกรรมที่เกี่ยวข้องอย่างเคร่งครัด เพื่อความถูกต้องและเป็นมาตรฐานเดียวกัน
2. แจ้งข้อมูลความต้องการในการสั่งซื้อสินค้าอย่างครบถ้วน ภายในวันและกรอบเวลาที่กำหนด เพื่อให้ ยสท. สามารถบริหารจัดการทรัพยากร และดำเนินการจัดส่งสินค้าให้เป็นไปตามกำหนด
3. ให้ข้อมูลป้อนกลับ (Feedback) เกี่ยวกับประสบการณ์การรับบริการ เพื่อนำมาพัฒนาและยกระดับมาตรฐานการดำเนินงานให้สอดคล้องกับความคาดหวัง ภายใต้ระเบียบข้อบังคับและขอบเขตที่กฎหมายกำหนด

■ ช่องทางการให้ข้อมูลป้อนกลับ (Feedback) เกี่ยวกับประสบการณ์การรับบริการ

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 พนักงานขายประจำภูมิภาค- LINE Official account กลุ่ม TOAT FAMILY	<ul style="list-style-type: none">• สำนักส่งออกและตลาดต่างประเทศ : โทร. ๐ ๒๒๒๙ ๑๑๗๒• ศูนย์ข้อมูลข่าวสารฯ ยสท: โทร. ๐ ๒๒๒๙ ๑๐๐๐• ติดต่อด้วยตนเอง : สำนักส่งออกและตลาดต่างประเทศ ชั้น ๑ 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 (สำนักส่งออกและตลาดต่างประเทศ)๓. WeChat (สำหรับลูกค้าประเทศจีน)

หากท่านประสงค์แสดงความคิดเห็นต่อกฎบัตรบริการ (Service Charter) ของการยาสูบแห่งประเทศไทย ขอได้โปรดส่งความคิดเห็นไปที่ sale_๒๐๐๐๐๖@thaitobacco.or.th ยินดีที่จะรับฟังความคิดเห็นจากท่าน

ประกาศ ณ วันที่ ๒๓ มกราคม พ.ศ. ๒๕๖๙

(นายภูมิจิตต์ พงษ์พันธุ์งาม)

ผู้อำนวยการยาสูบแห่งประเทศไทย



4.1 เรื่อง ขอรับความเห็นชอบผลการทบทวน และขออนุมัติใช้กฎบัตรบริการ (Service Charter) และมาตรฐานด้านบริการ (Customer Service Standard) การยาสูบแห่งประเทศไทย ปีงบประมาณ 2569

1. เรื่องเดิม

ตามกรอบการประเมินผลการดำเนินงานรัฐวิสาหกิจ (ฉบับปรับปรุง ปี 2567) ตามระบบประเมินผลรัฐวิสาหกิจ (SE-AM) ในส่วนของ Core Business Enablers ด้านการมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและลูกค้า Module 2 : การมุ่งเน้นลูกค้า หัวข้อที่ 5 การจัดการความสัมพันธ์กับลูกค้า ประเด็นย่อย ที่ 5.1 การสนับสนุนลูกค้า กำหนดให้รัฐวิสาหกิจจัดทำกฎบัตรและมาตรฐานด้านบริการ (Service Charter และ Customer Service Standard) ที่สอดคล้องกับความต้องการ ความคาดหวังของลูกค้า ครอบคลุมทั้งด้านการบริการสารสนเทศ การทำธุรกรรมหรือขอรับบริการ และการให้ข้อมูลป้อนกลับ โดยกฎบัตรและมาตรฐานด้านบริการต้องผ่านความเห็นชอบจากคณะกรรมการรัฐวิสาหกิจ หรือคณะกรรมการที่ได้รับมอบหมาย และเผยแพร่กฎบัตรและมาตรฐานด้านบริการให้ลูกค้าหรือผู้รับบริการ และบุคลากรภายในรัฐวิสาหกิจทราบอย่างทั่วถึง

2. ข้อเท็จจริง/ข้อพิจารณา

2.1 ในคราวประชุมคณะกรรมการด้านการกำกับดูแลที่ดี การนำองค์กร ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและลูกค้า ครั้งที่ 2 (วาระพิเศษ) ประจำปีงบประมาณ 2569 เมื่อวันที่ 2 ธันวาคม 2568 ที่ประชุมมีมติเห็นชอบแผนการปฏิบัติงานเกณฑ์ประเมินย่อยการมุ่งเน้นลูกค้า ปี 2569 โดยหัวข้อที่ 5 การจัดการความสัมพันธ์กับลูกค้า ประเด็นย่อย 5.1 การสนับสนุนลูกค้า กิจกรรม 5.1.2 กำหนดให้ทบทวนกฎบัตรและมาตรฐานบริการ ปีงบประมาณ 2569 และกิจกรรม 5.1.3 กำหนดให้ขออนุมัติกฎบัตรและมาตรฐานบริการ และสื่อสารแก่ลูกค้าและบุคลากรภายใน ยสท. ทราบ (เอกสารแนบหมายเลข 1)

2.2 คณะทำงานรายงานผลการดำเนินงานรัฐวิสาหกิจด้าน Core Business Enablers ด้านการมุ่งเน้นลูกค้า ได้ทบทวนกฎบัตรบริการ (Service Charter) และมาตรฐานด้านบริการ (Customer Service Standard) การยาสูบแห่งประเทศไทย ประจำปีงบประมาณ 2569 เรียบร้อยแล้ว โดยมีตารางแสดงการเปรียบเทียบประเด็นการปรับปรุงกฎบัตรบริการ (Service Charter) และมาตรฐานด้านบริการ (Customer Service Standard) การยาสูบแห่งประเทศไทย ประจำปีงบประมาณ 2568 ปรากฏตามเอกสารแนบหมายเลข 2 และได้จัดทำกฎบัตรบริการ (Service Charter) และมาตรฐานด้านบริการ (Customer Service Standard) การยาสูบแห่งประเทศไทย ฉบับปรับปรุง ปีงบประมาณ 2569 ปรากฏตามเอกสารแนบหมายเลข 3 ที่ได้ปรับปรุงแก้ไขเรียบร้อยแล้ว เพื่อใช้เป็นแนวปฏิบัติและเป็นมาตรฐานการบริการลูกค้า ในปีงบประมาณ 2569 ต่อไป

2.3 อำนาจในการพิจารณาเป็นของคณะกรรมการด้านการกำกับดูแลที่ดี การนำองค์กร ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและลูกค้า ตามกฎบัตรคณะกรรมการด้านการกำกับดูแลที่ดี การนำองค์กร ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและลูกค้า ประกาศ ณ วันที่ 26 กันยายน 2568 ให้คณะกรรมการฯ พิจารณานุมัติแผนแม่บท แผนยุทธศาสตร์ แผนปฏิบัติการระยะยาว แผนปฏิบัติการประจำปีด้านต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง พร้อมทั้งทบทวนแผนงานและคู่มือดังกล่าวเป็นประจำทุกปี หรือเมื่อมีเหตุการณ์ที่สำคัญจำเป็น ก่อนรายงานให้คณะกรรมการการยาสูบแห่งประเทศไทยเพื่อทราบ

3. ข้อเสนอ...

3. ข้อเสนอ

เลขานุการคณะทำงานรายงานผลการดำเนินงานรัฐวิสาหกิจด้าน Core Business Enablers ด้านการมุ่งเน้นลูกค้า จึงเสนอที่ประชุมเพื่อโปรดเห็นชอบผลการทบทวน และอนุมัติใช้กฎบัตรบริการ (Service Charter) และมาตรฐานด้านบริการ (Customer Service Standard) การยาสูบแห่งประเทศไทย ปีงบประมาณ 2569 พร้อมทั้งขอรับข้อสังเกตและข้อเสนอแนะต่อการดำเนินงาน ก่อนเสนอผู้ว่าการลงนามเพื่อเผยแพร่ให้ลูกค้าและทุกส่วนงานที่เกี่ยวข้องรับทราบ และถือปฏิบัติต่อไป

ตารางแสดงการเปรียบเทียบประเด็นการปรับปรุงกฎบัตรบริการ (Service Charter) และ มาตรฐานด้านบริการ (Customer Service Standard) การยาสูบแห่งประเทศไทย ปีงบประมาณ 2568 และ ปีงบประมาณ 2569

- กฎบัตรบริการ (Service Charter) การยาสูบแห่งประเทศไทย

ปีงบประมาณ 2568	ประเด็น/เหตุผลการปรับปรุง	ปีงบประมาณ 2569
<p>1. บทนำ</p> <p>วิสัยทัศน์ รักษาความเป็นผู้นำธุรกิจยาสูบในประเทศ และมุ่งสู่ธุรกิจอื่น</p> <p>พันธกิจ รักษาส่วนแบ่งตลาดยาสูบไทย ขยายการพัฒนาและต่อยอดธุรกิจ ด้วยผลิตภัณฑ์คุณภาพ เพื่อการเติบโตอย่างยั่งยืน</p>	<p>ปรับวิสัยทัศน์ พันธกิจ ค่านิยม ให้สอดคล้องกับที่วิสัยทัศน์ พันธกิจ ค่านิยมของ ยสท. ปรับใหม่ในปีงบประมาณ 2569</p>	<p>1. บทนำ</p> <p>วิสัยทัศน์ เป็นองค์กรชั้นนำด้านยาสูบที่ขับเคลื่อนด้วยนวัตกรรมและการพัฒนาธุรกิจร่วมกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและดำเนินงานตามหลัก ESG เพื่อการเติบโตอย่างยั่งยืน</p> <p>พันธกิจ</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. สร้างรายได้จากธุรกิจยาสูบและธุรกิจที่เกี่ยวข้องทั้งในและต่างประเทศ 2. ขับเคลื่อนองค์กรด้วยนวัตกรรมและการพัฒนาธุรกิจเพื่อการเติบโตอย่างต่อเนื่อง 3. สร้างมูลค่าร่วมกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียตลอดห่วงโซ่คุณค่ายาสูบ 4. จัดการและดำเนินธุรกิจด้วยธรรมาภิบาล โดยคำนึงถึงสิ่งแวดล้อมและสังคม

ปีงบประมาณ 2568	ประเด็น/เหตุการณ์การปรับปรุง	ปีงบประมาณ 2569
<p style="text-align: center;">ค่านิยม</p> <p>สร้างสรรค์นวัตกรรม ทำงานเป็นทีม มุ่งเน้นลูกค้า เห็นคุณค่าบุคลากร</p>		<p style="text-align: center;">ค่านิยม</p> <p>T (Transparency) ความโปร่งใสและตรวจสอบได้ O (Ownership) ความรับผิดชอบและตระหนักในหน้าที่ A (Advancement) การพัฒนา นวัตกรรม และความเป็นเลิศ T (Togetherness) การร่วมมือ เชื่อมโยงผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย</p> <p>สุจริตโปร่งใส ลงมือทำด้วยใจ สร้างสรรค์ก้าวไกลรวมใจเป็นหนึ่งเดียว</p>
<p>2. ขอบเขตและวัตถุประสงค์</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. บริการด้วยความเต็มใจอย่างมืออาชีพ มีความพร้อมและความต่อเนื่อง ถูกต้อง รวดเร็วในการบริการตามเวลาที่กำหนด 2. บริการด้วยความเป็นมิตรต่อลูกค้า สุภาพ และมีอัธยาศัยดี 3. บริการด้วยความซื่อสัตย์ โปร่งใส ตรวจสอบได้ ภายใต้กฎระเบียบที่กำหนด 4. บริการที่เป็นธรรมด้วยมาตรฐานเดียวกัน ไม่เลือกปฏิบัติ ไม่แบ่งแยกชนชั้น เชื้อชาติ ฯลฯ 5. รักษาความลับของลูกค้าตามพระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ.2562 	<p>ปรับภาษาให้มีระดับความเป็นทางการยิ่งขึ้นในเชิงธุรกิจ เพิ่มความน่าเชื่อถืออย่างมืออาชีพ สะท้อนถึงระบบหลังบ้านที่มีคุณภาพ (Back-end) และหน้าบ้านที่รวดเร็ว (Front-end)</p>	<p>2. ขอบเขตและวัตถุประสงค์</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. บริการมาตรฐานระดับมืออาชีพ ด้วยระบบที่พร้อมรองรับอย่างต่อเนื่อง แม่นยำ ฉับไว ตามกรอบเวลาที่กำหนด 2. บริการด้วยความสุภาพ ให้เกียรติ และพร้อมส่งมอบประสบการณ์ที่ดี 3. บริการด้วยความซื่อสัตย์ โปร่งใส ตรวจสอบได้ ภายใต้กฎระเบียบที่กำหนด 4. บริการที่เป็นธรรม เท่าเทียมตามมาตรฐานปราศจากการเลือกปฏิบัติ 5. รักษาความมั่นคงปลอดภัยของข้อมูลส่วนบุคคล และข้อมูลทางธุรกิจ ตามมาตรฐานพระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล (PDPA)

ปีงบประมาณ 2568	ประเด็น/เหตุผลการปรับปรุง	ปีงบประมาณ 2569
<p>3. ความคาดหวังที่จะได้รับจากลูกค้า</p> <p>1. ทำความเข้าใจกฎระเบียบ ข้อกำหนดการสั่งซื้อ และการดำเนินธุรกรรมที่เกี่ยวข้องกับการสั่งซื้อสินค้า และปฏิบัติตามอย่างครบถ้วน</p> <p>2. ให้ข้อมูลความต้องการในการสั่งซื้อสินค้าอย่าง ครบถ้วน ภายในวันและระยะเวลาที่กำหนด เพื่อให้ ยสท. ดำเนินการตอบสนองได้ถูกต้อง รวดเร็ว และทัน ตามรอบขนส่ง</p> <p>3. ให้ความคิดเห็นป้อนกลับหากบริการของ ยสท. ไม่ เป็นไปตามความคาดหวัง เพื่อให้ ยสท. ปรับปรุง/ พัฒนาการให้บริการตอบสนองความต้องการของ ลูกค้า โดยที่ไม่ขัดต่อกฎหมาย หรือระเบียบการ ยาสูบแห่งประเทศไทย</p>	<p>ปรับภาษาเพื่อให้เป็นข้อตกลงความร่วมมือที่เป็น ทางการยิ่งขึ้นในเชิงธุรกิจ เพิ่มความน่าเชื่อถืออย่างมือ อาชีพ และสื่อถึงความสัมพันธ์แบบพันธมิตรทางธุรกิจ ที่เอื้อประโยชน์ต่อกันทั้งสองฝ่าย</p>	<p>3. ความคาดหวังที่จะได้รับจากลูกค้า</p> <p>1. ศึกษาและถือปฏิบัติตามระเบียบ และข้อกำหนด ในการสั่งซื้อสินค้า ตลอดจนขั้นตอนการดำเนิน ธุรกรรมที่เกี่ยวข้องอย่างเคร่งครัด เพื่อความถูกต้อง และเป็นมาตรฐานเดียวกัน</p> <p>2. แจ้งข้อมูลความต้องการในการสั่งซื้อสินค้าอย่าง ครบถ้วน ภายในวันและกรอบเวลาที่กำหนด เพื่อให้ ยสท. สามารถบริหารจัดการทรัพยากร และ ดำเนินการจัดส่งสินค้าให้เป็นไปตามกำหนด</p> <p>3. ให้ข้อมูลป้อนกลับ (Feedback) เกี่ยวกับ ประสบการณ์การรับบริการ เพื่อนำมาพัฒนาและ ยกระดับมาตรฐานการดำเนินงานให้สอดคล้องกับ ความคาดหวัง ภายใต้ระเบียบข้อบังคับและขอบเขตที่ กฎหมายกำหนด</p>
<p>4. ช่องทางการให้ข้อมูลป้อนกลับ (Feedback) เกี่ยวกับประสบการณ์การรับบริการ</p> <p>4.1 ลูกค้าตลาดในประเทศ</p> <ul style="list-style-type: none"> • Application LINE <ul style="list-style-type: none"> - LINE พนักงานประจำพื้นที่ NODE 	<p>Update แหล่งข้อมูลการติดต่อให้สอดคล้องกับการ ปรับโครงสร้าง และการเลื่อน/ย้ายตำแหน่งภายใน กลุ่มภารกิจด้านการจำหน่ายและบริการลูกค้า ประจำปีงบประมาณ 2569</p>	<p>4. ช่องทางการให้ข้อมูลป้อนกลับ (Feedback) เกี่ยวกับประสบการณ์การรับบริการ</p> <p>4.1 ลูกค้าตลาดในประเทศ</p> <ul style="list-style-type: none"> • Application LINE <ul style="list-style-type: none"> - LINE พนักงานขายประจำภูมิภาค

ปีงบประมาณ 2568	ประเด็น/เหตุผลการปรับปรุง	ปีงบประมาณ 2569
<p>4.2 ลูกค้านิตลาดต่างประเทศ</p> <ul style="list-style-type: none"> ● กองพัฒนาการตลาต ฝ้ายตลาต: โทร. 0 2229 1621 ● ติดต้อด้วยตนเอง : ฝ้ายตลาต ชั้น 2 ตีกอำนวยการ การยาสูบแห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่ คลองเตย กทม. ● E-mail address: export_ttm@thaitobacco.or.th (กองพัฒนาการ ตลาต ฝ้ายตลาต) 	<p>Update แหล่งข้อมูลการติดต้อให้สอดคล้องกับการ ปรับโครงสร้าง และการเลื่อน/ย้ายตำแหน่งภายใน กลุ่มภารกิจด้านการจำหน่ายและบริการลูกค้า ประจำปีงบประมาณ 2569</p>	<p>4.2 ลูกค้านิตลาดต่างประเทศ</p> <ul style="list-style-type: none"> ● สำนักส่งออกและตลาตต่างประเทศ : โทร. 0 2229 1172 ● ติดต้อด้วยตนเอง: สำนักส่งออกและตลาต ต่างประเทศชั้น 1 ตีกอำนวยการ การยาสูบแห่ง ประเทศไทย สำนักงานใหญ่ คลองเตย กทม. ● E-mail address: export_ttm@thaitobacco.or.th (สำนักส่งออก และตลาตต่างประเทศ)

- มาตรฐานด้านบริการ (Customer Service Standard)

1. มาตรฐานบริการสำหรับลูกค้าตลาดในประเทศ

ปีงบประมาณ 2568	ประเด็น/เหตุการณ์การปรับปรุง	ปีงบประมาณ 2569
<p>1. ช่องทางการติดต่อสอบถาม</p> <ul style="list-style-type: none"> ● ข้อมูลด้านสินค้าสำหรับร้านขายส่งยาสูบ โทร. 02-229-1645 ● ข้อมูลการสั่งซื้อบุหรี่ (สำหรับร้านขายส่งยาสูบดั้งเดิม - Traditional Trade) โทร. 02-229-1876 โทร. 02-229-1631 โทร. 02-229-1632 โทร. 02-229-1877 ● ข้อมูลทะเบียนร้านขายส่งยาสูบ ฝ่ายตลาด : โทร. 02-229-1605 โทร. 02-229-1626 	<p>Update แหล่งข้อมูลการติดต่อให้สอดคล้องกับการปรับโครงสร้าง และการเลื่อน/ย้ายตำแหน่งภายในกลุ่มภารกิจด้านการจำหน่ายและบริการลูกค้าประจำปีงบประมาณ 2569</p>	<p>2. ช่องทางการติดต่อสอบถาม</p> <ul style="list-style-type: none"> ● ข้อมูลด้านสินค้าสำหรับร้านขายส่งยาสูบ โทร. 02-229-1911 ● ข้อมูลการสั่งซื้อบุหรี่ (สำหรับร้านขายส่งยาสูบดั้งเดิม - Traditional Trade) โทร. 02-229-1646 โทร. 02-229-1635 โทร. 02-229-1632 โทร. 02-229-1631 ● ข้อมูลทะเบียนร้านขายส่งยาสูบ ฝ่ายขาย : โทร. 02-229-1605 โทร. 02-229-1626

2. มาตรฐานบริการสำหรับลูกค้าตลาดต่างประเทศ

ปีงบประมาณ 2568	ประเด็น/เหตุผลการปรับปรุง	ปีงบประมาณ 2569
<p>1.บริการเปลี่ยนสินค้าชำรุด/เสียหาย ข้อกำหนดมาตรฐาน (Service Protocol) ข้อ 3. นำส่งแบบฟอร์มรับเรื่องร้องเรียนจากลูกค้าให้ หน่วยงานที่ทำให้เกิดการชำรุด เพื่อให้หน่วยงานที่ เกี่ยวข้องดำเนินการ แก้ไข และรายงานผลการดำเนินการ กลับมาที่กองพัฒนาการตลาด ฝ่ายตลาด</p>	<p>Update แหล่งข้อมูลการติดต่อให้สอดคล้องกับการ ปรับโครงสร้าง และการเลื่อน/ย้ายตำแหน่งภายใน กลุ่มภารกิจด้านการจำหน่ายและบริการลูกค้า ประจำปีงบประมาณ 2569</p>	<p>1.บริการเปลี่ยนสินค้าชำรุด/เสียหาย ข้อกำหนดมาตรฐาน (Service Protocol) ข้อ 3. นำส่งแบบฟอร์มรับเรื่องร้องเรียนจากลูกค้าให้ หน่วยงานที่ทำให้เกิดการชำรุด เพื่อให้หน่วยงานที่ เกี่ยวข้องดำเนินการ แก้ไข และรายงานผลการดำเนินการ กลับมาที่สำนักส่งออกและตลาดต่างประเทศ</p>
<p>2. ช่องทางการติดต่อสอบถาม</p> <ul style="list-style-type: none"> ข้อมูลผลิตภัณฑ์และบริการ ข้อมูลการสั่งซื้อสินค้า กองพัฒนาการตลาด ฝ่ายตลาด โทร.02-229-1618 โทร. 02-229-1621 โทร 02-229-1000 ต่อ 2229 E-mail: export_ttm@thaitobacco.or.th 		<p>2. ช่องทางการติดต่อสอบถาม</p> <ul style="list-style-type: none"> ข้อมูลผลิตภัณฑ์และบริการ ข้อมูลการสั่งซื้อสินค้า สำนักส่งออกและตลาดต่างประเทศ โทร. 02-229-1172 E-mail: export_ttm@thaitobacco.or.th



กฎบัตรบริการ (Service Charter)
การยาสูบแห่งประเทศไทย
ฉบับปรับปรุง ปีงบประมาณ 2569

บทนำ

การยาสูบแห่งประเทศไทย (ยสท.) เป็นหน่วยงานรัฐวิสาหกิจ ภายใต้การกำกับดูแลของกระทรวงการคลัง ประกอบธุรกิจยาสูบทั้งในและต่างประเทศ โดยเฉพาะการผลิตและจัดจำหน่ายบุหรี่ยี่ห้อชินกาเรต และธุรกิจที่เกี่ยวข้อง
กฎบัตรบริการ (Service Charter) การยาสูบแห่งประเทศไทย กำหนดขึ้นเพื่อแสดงถึงความมุ่งมั่นในการส่งมอบบริการที่เป็นมาตรฐานเกี่ยวกับการจำหน่ายผลิตภัณฑ์ยาสูบทั้งลูกค้าตลาดในประเทศและตลาดต่างประเทศ ดังนี้

วิสัยทัศน์

เป็นองค์กรชั้นนำด้านยาสูบที่ขับเคลื่อนด้วยนวัตกรรมและการพัฒนาธุรกิจ ร่วมกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและดำเนินงานตามหลัก ESG เพื่อการเติบโตอย่างยั่งยืน

พันธกิจ

1. สร้างรายได้จากธุรกิจยาสูบและธุรกิจที่เกี่ยวข้องทั้งในและต่างประเทศ
2. ขับเคลื่อนองค์กรด้วยนวัตกรรมและการพัฒนาธุรกิจเพื่อการเติบโตอย่างต่อเนื่อง
3. สร้างมูลค่าร่วมกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียตลอดห่วงโซ่คุณค่ายาสูบ
4. 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 บริการปรับเปลี่ยนคิบบุหรี่ชำรุด/เสียหาย ตามหลักดังนี้

1. บริการมาตรฐานระดับมืออาชีพ ด้วยระบบที่พร้อมรองรับอย่างต่อเนื่อง แม่นยำ ฉับไว ตามกรอบเวลาที่กำหนด
2. บริการด้วยความสุภาพ ให้เกียรติ และพร้อมส่งมอบประสบการณ์ที่ดีเยี่ยม
3. บริการด้วยความซื่อสัตย์ โปร่งใส ตรวจสอบได้ ภายใต้กฎระเบียบที่กำหนด
4. บริการที่เท่าเทียมตามมาตรฐาน ปราศจากการเลือกปฏิบัติ และยึดถือความเป็นธรรม
5. รักษาความมั่นคงปลอดภัยของข้อมูลส่วนบุคคลและข้อมูลทางธุรกิจ ตามมาตรฐานพระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล (PDPA)

■ ความคาดหวังที่จะได้รับจากลูกค้า

เพื่อให้ ยสท. ส่งมอบบริการเพื่อการจำหน่ายผลิตภัณฑ์ยาสูบได้อย่างมีมาตรฐาน สามารถสร้างความพึงพอใจตามที่ลูกค้าคาดหวัง ยสท. จำเป็นต้องได้รับความร่วมมือจากลูกค้าดังนี้

1. ศึกษาและถือปฏิบัติตามระเบียบ และข้อกำหนดในการสั่งซื้อสินค้า ตลอดจนถึงขั้นตอนการดำเนินธุรกรรมที่เกี่ยวข้องอย่างเคร่งครัด เพื่อความถูกต้องและเป็นมาตรฐานเดียวกัน

2. แจ้งข้อมูลความต้องการในการสั่งซื้อสินค้าอย่างครบถ้วน ภายในวันและกรอบเวลาที่กำหนด เพื่อให้ ยสท. สามารถบริหารจัดการทรัพยากร และดำเนินการจัดส่งสินค้าให้เป็นไปตามกำหนด

3. ให้ข้อมูลป้อนกลับ (Feedback) เกี่ยวกับประสบการณ์การรับบริการ เพื่อนำมาพัฒนาและยกระดับมาตรฐานการดำเนินงานให้สอดคล้องกับความคาดหวัง ภายใต้ระเบียบข้อบังคับและขอบเขตที่กฎหมายกำหนด

■ ช่องทางการให้ข้อมูลป้อนกลับ (Feedback) เกี่ยวกับประสบการณ์การรับบริการ

ลูกค้าตลาดในประเทศ	ลูกค้าตลาดต่างประเทศ
<ul style="list-style-type: none">• 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:<ul style="list-style-type: none">1. Info_ttm@thaitobacco.or.th (ศูนย์ข้อมูลข่าวสาร/ประชาสัมพันธ์)2. ttmsale@thaitobacco.or.th (กองบริหารขาย)• Application LINE<ul style="list-style-type: none">- LINE พนักงานขายประจำภูมิภาค- LINE Official account กลุ่ม TOAT FAMILY	<ul style="list-style-type: none">• สำนักส่งออกและตลาดต่างประเทศ : โทร. 0 2229 1172• ศูนย์ข้อมูลข่าวสารฯ ยสท: โทร.0 2229 1000• ติดต่อด้วยตนเอง : สำนักส่งออกและตลาดต่างประเทศ ชั้น 1 ตึกอำนวยการ การยาสูบแห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่ คลองเตย กทม.• E-mail address:<ul style="list-style-type: none">1. Info_ttm@thaitobacco.or.th (ศูนย์ข้อมูลข่าวสาร/ประชาสัมพันธ์)2. export_ttm@thaitobacco.or.th (สำนักส่งออกและตลาดต่างประเทศ)3. WeChat (สำหรับลูกค้าประเทศจีน)

หากท่านประสงค์แสดงความคิดเห็นต่อกฎบัตรบริการ (Service Charter) ของการยาสูบแห่งประเทศไทย ขอได้โปรดส่งความคิดเห็นไปที่ sale_200006@thaitobacco.or.th ยินดีที่จะรับฟังความคิดเห็นจากท่าน

ประกาศ ณ วันที่ มกราคม พ.ศ. 2569

(นายภูมิจิตต์ พงษ์พันธุ์งาม)
ผู้อำนวยการการยาสูบแห่งประเทศไทย

- ร่าง -



มาตรฐานด้านบริการของการยาสูบแห่งประเทศไทย
(Customer Service Standard)
ฉบับปรับปรุง ปีงบประมาณ 2569

1. มาตรฐานบริการสำหรับลูกค้าตลาดในประเทศ

บริการ	ข้อกำหนดมาตรฐาน (Service Protocol)	การประเมินผล
บริการรับคำสั่งซื้อ	รับคำสั่งซื้อบุหรี่/ยาเส้นของลูกค้ากลุ่ม Traditional Trade ในระบบ E-Commerce และลูกค้ากลุ่ม Modern Trade ในระบบ EDI / Email ตั้งแต่เวลา 07.30 -15.00 น. โดยมีเงื่อนไขดังนี้ - ยอดการสั่งซื้อไม่ควรต่ำกว่า 10 หีบ/งวด (ยกเว้นร้านขายยาสูบ 5 จังหวัดชายแดนภาคใต้ ได้แก่ สงขลา ปัตตานี ยะลา นราธิวาส และสตูล รวมถึงสมาคมสโมสรพนักงานยาสูบทั่วประเทศ) - ดำเนินการสั่งซื้อ และ/หรือ แก้ไขรายการสั่งซื้อเกินเพดานล่วงหน้าก่อนวันสั่งซื้อ 1 วัน - ดำเนินการเปลี่ยนแปลง และ/หรือ แก้ไขรายการสั่งซื้อได้ไม่เกิน 09.00 น. ของวันซื้อบุหรี่ - โอนชำระเงินสดสินค้าภายในเวลา 10.00 น. ของวันที่ซื้อบุหรี่	ประเมินความพึงพอใจของลูกค้าต่อบริการรับคำสั่งซื้อ 2 ครั้ง/ปี (มี.ค. และ ก.ย.) ตัวชี้วัด: ร้อยละความพึงพอใจของลูกค้าต่อการรับคำสั่งซื้อ
บริการด้านขนส่งสินค้า	1. จัดเตรียมบุหรี่สำเร็จรูป/ยาเส้นมวนเองสำหรับจัดส่งให้กับร้านขายยาสูบ (ป.1) และร้านค้าประเภท Modern Trade โดยตรวจสอบตราและจำนวนสินค้าสำหรับจัดส่งให้ถูกต้องครบถ้วนตรงตามข้อมูลใบเตรียมขายและส่งมอบให้บริษัทผู้รับเหมาขนส่ง เพื่อทำการขนส่งบุหรี่สำเร็จรูป/ยาเส้นมวนเองไปยังร้านค้า แบ่งเป็น 2 รอบเวลา - รอบเช้า แล้วเสร็จไม่เกิน 12.00 น. - รอบบ่าย แล้วเสร็จไม่เกิน 16.00 น. 2. ตรวจสอบข้อมูลใบเตรียมขายเทียบกับใบ Invoice โดยต้องมีข้อมูลตรงกันก่อนปล่อยรถขนส่งออกจาก ยสท. 3. ติดตามการขนส่งสินค้าผ่านระบบ GPS ตั้งแต่รถขนส่งออกจากกองคลังผลิตภัณฑ์ อยู่ธยา จนถึงส่งมอบให้ร้านค้า 4. ส่งสินค้าครบถ้วนถูกต้องสมบูรณ์ และตรงเวลา 5. ติดตามสอบถามการรับสินค้าของร้านขายยาสูบ	ประเมินความพึงพอใจของลูกค้าบริการด้านขนส่งสินค้า ตัวชี้วัด: ร้อยละความพึงพอใจของลูกค้าต่อการขนส่ง
บริการ	ข้อกำหนดมาตรฐาน (Service Protocol)	การประเมินผล
บริการเปลี่ยนสินค้าชำรุด/เสียหาย	1. รับแจ้งขอเปลี่ยนคืนสินค้าจากลูกค้าผ่านระบบ E-Claim และตรวจสอบข้อมูล รายละเอียดและภาพถ่ายสินค้าชำรุดเสียหายหรือขาดบรรจุที่ลูกค้าบันทึกในระบบ	ประเมินความพึงพอใจของลูกค้าบริการ

	<p>2. พิจารณาสาเหตุของการเกิดสินค้าชำรุด เสียหายเพื่อให้มั่นใจว่าเกิดจากการดำเนินงานของ ยสท. เพื่อแจ้งร้านค้าส่งสินค้าคืน</p> <p>3. รถขนส่งบุหรี่ปรับสินค้าชำรุดเสียหายหรือขาดบรรจุจากลูกค้า กลับมายังกองคลังผลิตภัณฑ์ เพื่อตรวจสอบจำนวนและสภาพการชำรุด/เสียหาย ก่อนดำเนินการเปลี่ยนสินค้าใหม่</p> <p>4. จัดส่งสินค้าชำรุด/ให้คืนแก่ร้านขายส่งยาสูบภายใน 5 วันทำการ นับจากได้รับสินค้าชำรุดเสียหายหรือขาดบรรจุคืนจากลูกค้า</p>	<p>เปลี่ยนสินค้าชำรุด/เสียหาย</p> <p>ตัวชี้วัด: ร้อยละความพึงพอใจของลูกค้าต่อการรับ claim สินค้าชำรุด/เสียหาย</p>
บริการข้อมูล / ข่าวสาร	<p>ลูกค้าสามารถติดต่อสอบถามข้อมูลได้ทุกวันจันทร์ – วันศุกร์ ตั้งแต่เวลา 07.30 – 16.15 น. เว้นวันหยุดราชการและวันหยุดนักขัตฤกษ์ ผ่านช่องทางการติดต่อดังนี้</p> <p>(รายละเอียดตามตารางช่องทางการติดต่อสอบถาม)</p>	<p>ประเมินความพึงพอใจของลูกค้า</p> <p>ตัวชี้วัด: ร้อยละความพึงพอใจของลูกค้าต่อการสนับสนุนข้อมูลสารสนเทศ</p>

ช่องทางการติดต่อสอบถาม

ลำดับ	ช่องทางการติดต่อสอบถาม		ประเภทข้อมูล
1	ศูนย์ประชาสัมพันธ์ ยสท.	โทร. 02-229-1000	ข้อมูลทั่วไปของการยาสูบแห่งประเทศไทย
2	ฝ่ายขาย	โทร. 02-229-1616	ข้อมูล Family T-Club
3	ฝ่ายขาย	โทร. 035-352-5555 ต่อ 89273	ข้อมูลการ Claim สินค้า / ระบบ E-claim
4	ฝ่ายขาย	โทร. 035-352-2555 ต่อ 89275	ข้อมูลการขนส่งบุหรี่
5	ฝ่ายขาย	โทร. 02-229-1911	ข้อมูลด้านสินเชื่อบริหารร้านขายส่งยาสูบ
6	ฝ่ายขาย	โทร. 02-229-1646 โทร. 02-229-1635 โทร. 02-229-1631 โทร. 02-229-1632	ข้อมูลการสั่งซื้อบุหรี่ (สำหรับร้านขายส่งยาสูบดั้งเดิม - Traditional Trade)
7	ฝ่ายขาย	โทร. 02-229-1625 E-mail: ttmsale@thaitobacco.or.th	ข้อมูลการสั่งซื้อบุหรี่ (สำหรับร้านขายส่งยาสูบระบบการค้าสมัยใหม่ - Modern Trade)
8	ฝ่ายขาย	โทร. 02-229-1605 โทร. 02-229-1626	ข้อมูลระเบียบร้านขายส่งยาสูบ

2. มาตรฐานบริการสำหรับลูกค้าตลาดต่างประเทศ

บริการ	ข้อกำหนดมาตรฐานบริการ (Service Protocol)	การประเมินผล
บริการรับคำสั่งซื้อ	<ol style="list-style-type: none">1.รับคำสั่งซื้อบุหรี ผลิตภัณฑ์ยาสูบอื่น จากลูกค้าผ่านระบบ E-commerce โทรศัพท์ / จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (E-mail), Application ต่าง ๆ เช่น Line, We chat, Whats App ตั้งแต่ เวลา 07.30-16.15 น.2. จัดส่งใบยืนยันการสั่งซื้อ (SA) ให้ลูกค้าลงนาม ภายใน 1 - 2 วัน หลังรับคำสั่งซื้อ3. ลูกค้าชำระเงินค่าสินค้า โดย<ul style="list-style-type: none">- กรณีลูกค้าเงินสดชำระค่าสินค้าภายใน 15 วัน- กรณีลูกค้าเงินเชื่อต้องชำระค่าสินค้าภายใน 30 วัน หลังจาก รับมอบสินค้า	<p>ประเมินความพึงพอใจของลูกค้าต่อบริการรับคำสั่งซื้อ</p> <p>ตัวชี้วัด: ร้อยละความพึงพอใจของลูกค้าต่อการรับคำสั่งซื้อ</p>
บริการด้านขนส่งสินค้า	<ol style="list-style-type: none">1.ดำเนินการพิธีการขออนุญาตส่งออก และขอยกเว้นภาษีสรรพสามิตภายใน 3 วัน หลังจากได้รับอนุมัติขาย2.ออกใบแจ้งหนี้/ใบกำกับภาษี และใบกำกับรายการสินค้า (Invoice /Tax Invoice และ Packing List) ภายใน 1 วัน หลังจากได้รับใบอนุญาตส่งออก3. ออกใบกำกับการขนย้าย ใบขนสินค้าขาออก ทันทีเมื่อได้รับรายละเอียด Invoice /Tax Invoice, Packing List และ ใบอนุญาตส่งออก4.แจ้งวันส่งมอบสินค้ากับลูกค้าและเจ้าหน้าที่สรรพสามิต ภายใน 1 วันหลังได้รับใบอนุญาตส่งออก5. ส่งออกสินค้า ภายใน 1-2 วันนับจากวันที่กำหนดส่งออก ถึงคลังสินค้าทัณฑ์บนในประเทศ/ด่านศุลกากรที่ส่งออก	<p>การประเมินความพึงพอใจของลูกค้าต่อการขนส่งสินค้า</p> <p>ตัวชี้วัด: ร้อยละความพึงพอใจของลูกค้าต่อการขนส่งสินค้า</p>
บริการเปลี่ยนสินค้าชำรุด/เสียหาย	<ol style="list-style-type: none">1. รับแจ้งเรื่องขอเปลี่ยนสินค้าชำรุดผ่านระบบ E-commerce/ โทรศัพท์/จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (E-mail), Platform Application ต่าง ๆ เช่น Line, We chat, Whats App2. กรอกแบบฟอร์มรับเรื่องร้องเรียนจากลูกค้า พร้อมติดตามให้ลูกค้านำส่งสินค้าที่ชำรุดให้กองพัฒนาการตลาด3. นำส่งแบบฟอร์มรับเรื่องร้องเรียนจากลูกค้าให้หน่วยงานที่ทำให้เกิดการชำรุด เพื่อให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการ แก้ไข และรายงานผลการดำเนินการกลับมาที่ สำนักส่งออกและตลาดต่างประเทศ	<p>ประเมินความพึงพอใจของลูกค้าต่อการรับเปลี่ยนสินค้าชำรุด/เสียหาย</p> <p>ตัวชี้วัด: ร้อยละความพึงพอใจของลูกค้าต่อการรับเปลี่ยนสินค้าชำรุด/เสียหาย</p>

บริการ	ข้อกำหนดมาตรฐาน (Service Protocol)	การประเมินผล
	4. ดำเนินการตรวจสอบสินค้าที่จะชดเชยก่อนจัดส่งให้ลูกค้า 5. จัดส่งสินค้าชดเชย/ให้คืนแก่ลูกค้าภายใน 7 วันนับจากได้รับแจ้งขอเปลี่ยนสินค้าชำรุดจากลูกค้า	
บริการ ข้อมูล / ข่าวสาร	ลูกค้าสามารถติดต่อสอบถามข้อมูลได้ทุกวันจันทร์-วันศุกร์ ตั้งแต่เวลา 07.30 - 16.15 น. เว้นวันหยุดราชการและวันหยุด นักขัตฤกษ์ผ่านช่องทางการติดต่อดังนี้ (รายละเอียดตามตารางช่องทางการติดต่อสอบถาม)	ประเมินความพึง พอใจของลูกค้าต่อ การให้ข้อมูล/ ข่าวสาร ตัวชี้วัด: ร้อยละความ พึงพอใจของลูกค้าต่อ การสนับสนุนข้อมูล สารสนเทศ

ช่องทางการติดต่อสอบถาม

ลำดับ	ผู้รับผิดชอบ	ช่องทางติดต่อ	ประเภทข้อมูล
1	ศูนย์ประชาสัมพันธ์ ยสท.	www.thaitobacco.or.th โทร. 02-229-1000	ข้อมูลทั่วไปของการยาสูบ แห่งประเทศไทย
2	สำนักส่งออกและ ตลาดต่างประเทศ	E-mail: export_ttm@thaitobacco.or.th โทร. 02-229-1172	ข้อมูลผลิตภัณฑ์และบริการ ข้อมูลการสั่งซื้อสินค้า