



มาตรฐานด้านบริการของการยาสูบแห่งประเทศไทย
(Customer Service Standard)
ฉบับปรับปรุง ปีงบประมาณ ๒๕๖๖

๑. มาตรฐานบริการสำหรับลูกค้าตลาดในประเทศ

บริการ	ข้อกำหนดมาตรฐาน (Service Protocol)	การประเมินผล
บริการรับคำสั่งซื้อ	<p>๑. รับคำสั่งซื้อบุหรี่/ยาเส้นที่ลูกค้าช่องทาง Traditional Trade ส่งข้อมูลสั่งซื้อในระบบ E-Commerce และช่องทาง Modern Trade ส่งคำสั่งซื้อในระบบ EDI/Email ตั้งแต่เวลา ๐๗.๓๐-๑๕.๐๐ น. โดยมีเงื่อนไขสำหรับร้านขายส่งยาสูบดังนี้</p> <ul style="list-style-type: none">- ยอดการสั่งซื้อไม่ควรต่ำกว่า ๑๐ หีบ/งวด (ยกเว้นร้านขายส่งยาสูบ ๕ จังหวัดชายแดนภาคใต้ ได้แก่ สงขลา ปัตตานี ยะลา นราธิวาส และสตูล รวมถึงสมาคมสโมสรพนักงานยาสูบทั่วประเทศ)- ดำเนินการสั่งซื้อ และ/หรือ แก้ไขรายการสั่งซื้อเกินเพดานล่วงหน้าก่อนวันสั่งซื้อ ๑ วัน- ดำเนินการเปลี่ยนแปลง และ/หรือ แก้ไขรายการสั่งซื้อได้ไม่เกิน ๐๙.๐๐ น. ของวันซื้อบุหรี่/ยาเส้น- โอนชำระเงินค่าสินค้าภายในเวลา ๑๐.๐๐ น. ของวันที่ซื้อบุหรี่/ยาเส้น	<p>ประเมินความพึงพอใจของลูกค้าต่อบริการรับคำสั่งซื้อ ๒ ครั้ง/ปี (มี.ค. และ ก.ย.)</p> <p>ตัวชี้วัด: ร้อยละความพึงพอใจของลูกค้าต่อการรับคำสั่งซื้อ</p>
บริการด้านขนส่งสินค้า	<p>๑. จัดเตรียมบุหรี่สำเร็จรูป/ยาเส้นมวนเองสำหรับจัดส่งให้กับร้านขายส่งยาสูบ(ป.๑) และร้านค้าประเภท Modern Trade โดยตรวจสอบตราและจำนวนสินค้าสำหรับจัดส่งให้ถูกต้องครบถ้วนตรงตามข้อมูลใบเตรียมขาย</p> <p>๒. ลำเลียงส่งมอบบุหรี่สำเร็จรูป/ยาเส้นมวนเองให้กับผู้รับเหมาขนส่ง เพื่อทำการขนส่งบุหรี่สำเร็จรูป/ยาเส้นมวนเองไปยังร้านค้า แบ่งเป็น ๒ รอบเวลา</p> <ul style="list-style-type: none">- รอบเช้า เวลา ๐๙.๐๐ น. - ๑๑.๓๐ น.- รอบบ่าย เวลา ๑๓.๐๐ น. - ๑๗.๐๐ น. <p>๓. ติดตามการขนส่งสินค้าผ่านระบบ GPS ตั้งแต่รถขนส่งออกจากกองคลังผลิตภัณฑ์ โรงงาน อยุธยา จนถึงส่งมอบให้ร้านค้า</p> <p>๔. ติดตามสอบถามการรับสินค้าของร้านขายส่งยาสูบ</p>	<p>ประเมินความพึงพอใจของลูกค้าบริการด้านขนส่งสินค้า</p> <p>ตัวชี้วัด: ร้อยละความพึงพอใจของลูกค้าต่อการขนส่ง</p>

บริการ	ข้อกำหนดมาตรฐาน (Service Protocol)	การประเมินผล
บริการเปลี่ยนสินค้าชำรุด/เสียหาย	<p>๑.รับแจ้งขอเปลี่ยนคืนสินค้าจากลูกค้าผ่านระบบ E-Claim และตรวจสอบข้อมูล รายละเอียดและภาพถ่ายสินค้าชำรุดเสียหายหรือขาดบรรจุที่ลูกค้าบันทึกในระบบ</p> <p>๒. พิจารณาสาเหตุของการเกิดสินค้าชำรุดเสียหายเพื่อให้มั่นใจว่าเกิดจากการดำเนินงานของ ยสท. เพื่อแจ้งร้านค้าส่งสินค้าคืน</p> <p>๓. รถขนส่งบูหรือรับสินค้าชำรุดเสียหายหรือขาดบรรจุจากลูกค้ากลับมาถึงกองคลังผลิตภัณฑ์ เพื่อตรวจสอบจำนวนและสภาพการชำรุด/เสียหาย ก่อนดำเนินการเปลี่ยนสินค้าใหม่</p> <p>๔.จัดส่งสินค้าชดใช้/ให้คืนแก่ร้านขายส่งยาสูบภายใน ๗ วันทำการ นับจากได้รับแจ้งขอเปลี่ยนคืนบูหรือฯ จากลูกค้า</p>	<p>การประเมินความพึงพอใจของลูกค้าบริการเปลี่ยนสินค้าชำรุด/เสียหาย</p> <p>ตัวชี้วัด: ร้อยละความพึงพอใจของลูกค้าต่อการรับ claim สินค้าชำรุด/เสียหาย</p>
บริการ ข้อมูล / ข่าวสาร	<p>ลูกค้าสามารถติดต่อสอบถามข้อมูลได้ทุกวันจันทร์ – วันศุกร์ ตั้งแต่เวลา ๐๗.๓๐ – ๑๖.๑๕ น. เว้นวันหยุดราชการและวันหยุดนักขัตฤกษ์ ผ่านช่องทางการติดต่อดังนี้ (รายละเอียดตามตารางช่องทางการติดต่อสอบถาม)</p>	<p>การประเมินความพึงพอใจของลูกค้า</p> <p>ตัวชี้วัด: ร้อยละความพึงพอใจของลูกค้าต่อการสนับสนุนข้อมูลสารสนเทศ</p>

ช่องทางการติดต่อสอบถาม

ลำดับ	ช่องทางติดต่อสอบถาม	ประเภทข้อมูล
๑	ศูนย์ประชาสัมพันธ์ ยสท. โทร. ๐๒-๒๒๙-๑๐๐๐	ข้อมูลทั่วไปของการยาสูบแห่งประเทศไทย
๒	ฝ่ายขาย โทร. ๐๒-๒๒๙-๑๖๑๖	ข้อมูล Family T-Club
๓	ฝ่ายขาย โทร. ๐๓๕-๓๕๒-๕๕๕๕	ข้อมูลการ Claim สินค้าและการใช้งานระบบ E-claim
๔	ฝ่ายขาย โทร. ๐๓๕-๓๕๒-๒๕๕๕	ข้อมูลการขนส่งบูหรือ
๕	ฝ่ายขาย โทร. ๐๒-๒๒๙-๑๖๔๕	ข้อมูลด้านสินเชื่อสำหรับร้านขายส่งยาสูบ
๖	ฝ่ายขาย โทร. ๐๒-๒๒๙-๑๘๗๖ โทร. ๐๒-๒๒๙-๑๖๓๑ โทร. ๐๒-๒๒๙-๑๖๓๒ โทร. ๐๒-๒๒๙-๑๘๗๗ โทร. ๐๒-๒๒๙-๑๖๓๓	ข้อมูลการสั่งซื้อบูหรือ (สำหรับร้านขายส่งยาสูบดั้งเดิม - Traditional Trade)
๗	ฝ่ายขาย โทร. ๐๒-๒๒๙-๑๖๒๕ E-mail: ttmsale@thaitobacco.or.th	ข้อมูลการสั่งซื้อบูหรือ (สำหรับร้านขายส่งยาสูบระบบการค้าสมัยใหม่ - Modern Trade)
๘	ฝ่ายตลาด โทร. ๐๒-๒๒๙-๑๖๐๕ โทร. ๐๒-๒๒๙-๑๖๒๖	ข้อมูลระเบียบร้านขายส่งยาสูบ

๒. มาตรฐานบริการสำหรับลูกค้าตลาดต่างประเทศ

บริการ	ข้อกำหนดมาตรฐานบริการ (Service Protocol)	การประเมินผล
บริการรับคำสั่งซื้อ	<p>๑. รับคำสั่งซื้อบุหรือจากลูกค้าผ่านระบบ E-commerce โทรศัพท์ / จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (E-mail), Application ต่าง ๆ เช่น Line, We chat, Whats App ตั้งแต่เวลา ๐๗.๓๐-๑๖.๑๕ น.</p> <p>๒. จัดส่งใบยืนยันการสั่งซื้อ (SA) ให้ลูกค้าลงนาม</p> <p>๓. ลูกค้าชำระเงินสดชำระค่าสินค้า โดย</p> <ul style="list-style-type: none"> - กรณีลูกค้าเงินสดชำระค่าสินค้าภายใน ๑๕ วัน - กรณีลูกค้าเงินเชื่อต้องชำระค่าสินค้าภายใน ๓๐ วัน หลังจากรับมอบสินค้า <p>๔. จัดทำบันทึกแจ้งผลผลิตภายใน ๑-๒ วัน หลังจากได้รับชำระเงินแล้ว</p> <p>๕. ดำเนินพิธีการขออนุญาตส่งออก/ขอยกเว้นภาษีสรรพสามิต ภายใน ๓ วัน หลังจากได้รับอนุมัติขายบุหรือ</p> <p>๖. ติดตามใบอนุญาตส่งออกภายใน ๓ - ๗ วัน นับจากวันที่ยื่นแบบขออนุญาตส่งออกสำหรับด่านที่ได้รับการอนุมัติ หรือ ภายใน ๒ สัปดาห์นับจากวันที่ยื่นแบบขออนุญาตส่งออก สำหรับด่านที่ยังไม่ได้รับอนุมัติ</p> <p>๗. ปิดการขาย</p>	<p>ประเมิน ความพึงพอใจของลูกค้าต่อบริการรับคำสั่งซื้อ</p> <p>ตัวชี้วัด: ร้อยละความพึงพอใจของลูกค้าต่อการรับคำสั่งซื้อ</p>
บริการด้านขนส่งสินค้า	<p>๑. จัดทำบันทึกแจ้งรายละเอียดการส่งมอบสินค้า และแจ้งกองขนส่งฯ ให้ดำเนินการจัดจ้าง บริษัทเพื่อขนส่ง (Shipping)</p> <p>๒. ออกใบแจ้งหนี้/ใบกำกับภาษี และใบกำกับรายการสินค้า (Invoice /Tax Invoice และ Packing List) ภายใน ๑ วัน หลังจากได้รับใบอนุญาตส่งออก</p> <p>๓. แจ้งวันส่งมอบสินค้ากับลูกค้าและเจ้าหน้าที่สรรพสามิต ภายใน ๑ วันหลังได้รับใบอนุญาต</p> <p>๔. ส่งออกสินค้า ภายใน ๑-๒ วันนับจากวันที่กำหนดส่งออก ถึงคลังสินค้าทัณฑ์บนในประเทศ/ด่านศุลกากรที่ส่งออก</p>	<p>การประเมินความพึงพอใจของลูกค้าต่อการขนส่ง</p> <p>ตัวชี้วัด: ร้อยละความพึงพอใจของลูกค้าต่อการขนส่ง</p>

บริการ	ข้อกำหนดมาตรฐาน (Service Protocol)	การประเมินผล
บริการเปลี่ยนสินค้า ชำรุด/เสียหาย	<p>๑. รับแจ้งเรื่องขอเปลี่ยนสินค้าชำรุดผ่านระบบ E-commerce/ โทรศัพท์ /จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (E-mail), Platform Application ต่าง ๆ เช่น Line, We chat, Whats App</p> <p>๒. กรอกแบบฟอร์มรับเรื่องร้องเรียนจากลูกค้า พร้อมติดตามให้ลูกค้านำส่งสินค้าที่ชำรุดให้กองพัฒนาการตลาด</p> <p>๓. นำส่งแบบฟอร์มรับเรื่องร้องเรียนจากลูกค้าให้หน่วยงานที่ทำให้เกิดการชำรุด เพื่อให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการแก้ไข และรายงานผลการดำเนินการกลับมาที่กองพัฒนาการตลาด</p> <p>๔. ดำเนินการตรวจสอบสินค้าที่จะชดเชยก่อนจัดส่งให้ลูกค้า</p> <p>๕. จัดส่งสินค้าชดใช้/ให้คืนแก่ลูกค้าภายใน ๗ วันนับจากได้รับแจ้งขอเปลี่ยนสินค้าชำรุดจากลูกค้า</p>	<p>การประเมินความพึงพอใจของลูกค้าต่อการรับ เปลี่ยนสินค้าชำรุด/เสียหาย</p> <p>ตัวชี้วัด: ร้อยละความพึงพอใจของลูกค้าต่อการรับเปลี่ยนสินค้าชำรุด/เสียหาย</p>
บริการ ข้อมูล / ข่าวสาร	<p>ลูกค้าสามารถติดต่อสอบถามข้อมูลได้ทุกวันจันทร์-วันศุกร์ ตั้งแต่เวลา ๐๗.๓๐ - ๑๖.๑๕ น. เว้นวันหยุดราชการและวันหยุดนักขัตฤกษ์ ผ่านช่องทาง การติดต่อ ดังนี้ (รายละเอียดตามตารางช่องทางการติดต่อสอบถาม)</p>	<p>การประเมินความพึงพอใจของลูกค้า</p> <p>ตัวชี้วัด: ร้อยละความพึงพอใจของลูกค้าต่อการสนับสนุนข้อมูลสารสนเทศ</p>

ช่องทางการติดต่อสอบถาม

ลำดับ	ผู้รับผิดชอบ	ช่องทางติดต่อ	ประเภทข้อมูล
๑	ศูนย์ประชาสัมพันธ์ ยสท.	www.thaitobacco.or.th โทร. ๐๒-๒๒๙-๑๐๐๐	ข้อมูลทั่วไปของการยาสูบแห่งประเทศไทย
๒	ฝ่ายตลาด	www.thaitobacco.or.th/en/ โทร. ๐๒-๒๒๙-๑๖๒๑	ข้อมูลผลิตภัณฑ์และบริการ
๓	ฝ่ายตลาด	โทร.๐๒-๒๒๙-๑๖๑๘ ๐๒-๒๒๙-๑๐๐๐ ต่อ ๒๒๒๙ E-mail : export_ttm@thaitobacco.or.th	ข้อมูลการสั่งซื้อสินค้า