



มาตรฐานด้านบริการของการยาสูบแห่งประเทศไทย  
(Customer Service Standard)  
ฉบับปรับปรุง ปีงบประมาณ ๒๕๖๗

๑. มาตรฐานบริการสำหรับลูกค้าตลาดในประเทศ

| บริการ                | ข้อกำหนดมาตรฐาน (Service Protocol)   | การประเมินผล  |
|-----------------------|--|---|
| บริการรับคำสั่งซื้อ   | รับคำสั่งซื้อบุหรี่/ยาเส้นของลูกค้ากลุ่ม Traditional Trade ในระบบ E-Commerce และลูกค้ากลุ่ม Modern Trade ในระบบ EDI / Email ตั้งแต่เวลา ๐๗.๓๐ -๑๕.๐๐ น. โดยมีเงื่อนไขดังนี้<br>- ยอดการสั่งซื้อไม่ควรต่ำกว่า ๑๐ หีบ/งวด (ยกเว้นร้านขายส่งยาสูบ ๕ จังหวัดชายแดนภาคใต้ ได้แก่ สงขลา ปัตตานี ยะลา นราธิวาส และสตูล รวมถึงสมาคมสโมสรพนักงานยาสูบทั่วประเทศ)<br>- ดำเนินการสั่งซื้อ และ/หรือ แก้ไขรายการสั่งซื้อเกินเพดานล่วงหน้าก่อนวันสั่งซื้อ ๑ วัน<br>- ดำเนินการเปลี่ยนแปลง และ/หรือ แก้ไขรายการสั่งซื้อได้ไม่เกิน ๐๙.๐๐ น. ของวันซื้อบุหรี่/ยาเส้น<br>- โอนชำระเงินค่าสินค้าภายในเวลา ๑๐.๐๐ น. ของวันที่ซื้อบุหรี่/ยาเส้น   | ประเมินความพึงพอใจของลูกค้าต่อบริการรับคำสั่งซื้อ ๒ ครั้ง/ปี (มี.ค. และ ก.ย.)<br><br>ตัวชี้วัด: ร้อยละความพึงพอใจของลูกค้าต่อการรับคำสั่งซื้อ |
| บริการด้านขนส่งสินค้า | ๑. จัดเตรียมบุหรี่สำเร็จรูป/ยาเส้นมวนเองสำหรับจัดส่งให้กับร้านขายส่งยาสูบ (ป.๑) และร้านค้าประเภท Modern Trade โดยตรวจสอบตราและจำนวนสินค้าสำหรับจัดส่งให้ถูกต้องครบถ้วนตรงตามข้อมูลใบเตรียมขายและส่งมอบให้บริษัทผู้รับเหมาขนส่ง เพื่อทำการขนส่งบุหรี่สำเร็จรูป/ยาเส้นมวนเองไปยังร้านค้า แบ่งเป็น ๒ รอบเวลา<br>- รอบเช้า แล้วเสร็จไม่เกิน ๑๒.๐๐ น.<br>- รอบบ่าย แล้วเสร็จไม่เกิน ๑๖.๐๐ น.<br>๒. ตรวจสอบข้อมูลใบเตรียมขายเทียบกับใบ Invoice โดยต้องมีข้อมูลตรงกันก่อนปล่อยรถขนส่งออกจาก ยสท.<br>๓. ติดตามการขนส่งสินค้าผ่านระบบ GPS ตั้งแต่รถขนส่งออกจากกองคลังผลิตภัณฑ์ อยู่ธยา จนถึงส่งมอบให้ร้านค้า<br>๔. ส่งสินค้าครบถ้วนถูกต้องสมบูรณ์ และตรงเวลา<br>๕. ติดตามสอบถามการรับสินค้าของร้านขายส่งยาสูบ | ประเมินความพึงพอใจของลูกค้าต่อบริการด้านขนส่งสินค้า<br><br>ตัวชี้วัด: ร้อยละความพึงพอใจของลูกค้าต่อการขนส่ง                                   |

| บริการ                           | ข้อกำหนดมาตรฐาน (Service Protocol)  | การประเมินผล   |
|----------------------------------|---|--|
| บริการเปลี่ยนสินค้าชำรุด/เสียหาย | <p>๑. รับแจ้งขอเปลี่ยนคืนสินค้าจากลูกค้าผ่านระบบ E-Claim และตรวจสอบข้อมูล รายละเอียดและภาพถ่ายสินค้าชำรุดเสียหาย หรือขาดบรรจุที่ลูกค้าบันทึกในระบบ</p> <p>๒. พิจารณาสาเหตุของการเกิดสินค้าชำรุดเสียหายเพื่อให้มั่นใจว่าเกิดจากการดำเนินงานของ ยสท. เพื่อแจ้งร้านค้าส่งสินค้าคืน</p> <p>๓. รถขนส่งบูหรือรับสินค้าชำรุดเสียหายหรือขาดบรรจุจากลูกค้า กลับมายังกองคลังผลิตภัณฑ์ เพื่อตรวจสอบจำนวนและสภาพการชำรุด/เสียหาย ก่อนดำเนินการเปลี่ยนสินค้าใหม่</p> <p>๔. จัดส่งสินค้าชดใช้/ให้คืนแก่ร้านขายส่งยาสูบภายใน ๕ วันทำการ นับจากวันที่ได้รับสินค้าชำรุดเสียหายหรือขาดบรรจุคืนจากลูกค้า</p> | <p>ประเมินความพึงพอใจของลูกค้าต่อบริการเปลี่ยนสินค้าชำรุด/เสียหาย</p> <p><b>ตัวชี้วัด:</b> ร้อยละความพึงพอใจของลูกค้าต่อบริการเปลี่ยนสินค้าชำรุด/เสียหาย</p> |
| บริการข้อมูล / ข่าวสาร           | <p>ลูกค้าสามารถติดต่อสอบถามข้อมูลได้ทุกวันจันทร์ – วันศุกร์ ตั้งแต่เวลา ๐๗.๓๐ – ๑๖.๑๕ น. เว้นวันหยุดราชการและวันหยุดนักขัตฤกษ์ ผ่านช่องทางการติดต่อดังนี้ (รายละเอียดตามตารางช่องทางการติดต่อสอบถาม)</p>  | <p>ประเมินความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการข้อมูล / ข่าวสาร</p> <p><b>ตัวชี้วัด:</b> ร้อยละความพึงพอใจของลูกค้าต่อการสนับสนุนข้อมูลสารสนเทศ</p>            |

#### ช่องทางการติดต่อสอบถาม

| ลำดับ | ช่องทางติดต่อสอบถาม  | ประเภทข้อมูล   |
|-------|--|--|
| ๑     | ศูนย์ประชาสัมพันธ์ ยสท.<br>โทร. ๐๒-๒๒๙-๑๐๐๐  | ข้อมูลทั่วไปของการยาสูบแห่งประเทศไทย   |
| ๒     | ฝ่ายขาย<br>โทร. ๐๒-๒๒๙-๑๖๑๖  | ข้อมูล Family T-Club   |
| ๓     | ฝ่ายขาย<br>โทร. ๐๓๕-๓๕๒-๕๕๕๕ ต่อ ๘๙๒๗๓   | ข้อมูลการ Claim สินค้าและการใช้งานระบบ E-claim                                   |
| ๔     | ฝ่ายขาย<br>โทร. ๐๓๕-๓๕๒-๒๕๕๕ ต่อ ๘๙๒๗๖   | ข้อมูลการขนส่งบูหรือ   |
| ๕     | ฝ่ายขาย<br>โทร. ๐๒-๒๒๙-๑๖๔๕  | ข้อมูลด้านสินเชื่อสำหรับร้านขายส่งยาสูบ  |
| ๖     | ฝ่ายขาย<br>โทร. ๐๒-๒๒๙-๑๘๗๖<br>โทร. ๐๒-๒๒๙-๑๖๓๑<br>โทร. ๐๒-๒๒๙-๑๖๓๒<br>โทร. ๐๒-๒๒๙-๑๘๗๗<br>โทร. ๐๘๒-๖๖๗-๐๖๖๑ | ข้อมูลการสั่งซื้อบูหรือ (สำหรับร้านขายส่งยาสูบดั้งเดิม - Traditional Trade)      |
| ๗     | ฝ่ายขาย<br>โทร. ๐๒-๒๒๙-๑๖๒๕<br>E-mail: ttmsale@thaitobacco.or.th   | ข้อมูลการสั่งซื้อบูหรือ (สำหรับร้านขายส่งยาสูบระบบการค้าสมัยใหม่ - Modern Trade) |
| ๘     | ฝ่ายตลาด<br>โทร. ๐๒-๒๒๙-๑๖๐๕<br>โทร. ๐๒-๒๒๙-๑๖๒๖   | ข้อมูลระเบียบร้านขายส่งยาสูบ   |

๒. มาตรฐานบริการสำหรับลูกค้าตลาดต่างประเทศ

| บริการ                | ข้อกำหนดมาตรฐาน (Service Protocol)   | การประเมินผล  |
|-----------------------|--|---|
| บริการรับคำสั่งซื้อ   | <p>๑. รับคำสั่งซื้อบุหรี่ปากลูกค้าผ่านระบบ 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 ภายใน ๑-๒ วัน หลังรับคำสั่งซื้อ</p> <p>๓. ลูกค้าชำระเงินค่าสินค้า โดย</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- กรณีลูกค้าเงินสดชำระค่าสินค้าภายใน ๑๕ วัน</li><li>- กรณีลูกค้าเงินเชื่อต้องชำระค่าสินค้าภายใน ๓๐ วัน หลังจากรับมอบสินค้า</li></ul>   | <p>ประเมินความพึงพอใจของลูกค้าต่อบริการรับคำสั่งซื้อ</p> <p><b>ตัวชี้วัด:</b> ร้อยละความพึงพอใจของลูกค้าต่อการรับคำสั่งซื้อ</p> |
| บริการด้านขนส่งสินค้า | <p>๑. ดำเนินพิธีการขออนุญาตส่งออก/ขอยกเว้นภาษีสรรพสามิตภายใน ๓ วัน หลังจากได้รับอนุมัติขายบุหรี่ปาก</p> <p>๒. ติดตามใบอนุญาตส่งออกภายใน ๓ -๗ วัน นับจากวันที่ยื่นแบบขออนุญาตส่งออกสำหรับด่านที่ได้รับการอนุมัติหรือภายใน ๒ สัปดาห์นับจากวันที่ยื่นแบบขออนุญาตส่งออกสำหรับด่านที่ยังไม่ได้รับอนุมัติ</p> <p>๓. ออกใบแจ้งหนี้/ใบกำกับภาษี และใบกำกับรายการสินค้า (Invoice /Tax Invoice และ Packing List) ภายใน ๑ วัน หลังจากได้รับใบอนุญาตส่งออก</p> <p>๔. ออกใบกำกับการขนย้าย ใบขนสินค้าขาออกทันทีเมื่อได้รับรายละเอียด Invoice /Tax Invoice, Packing List และใบอนุญาตส่งออก</p> <p>๕. แจ้งวันส่งมอบสินค้ากับลูกค้าและเจ้าหน้าที่สรรพสามิต ภายใน ๑ วันหลังได้รับใบอนุญาต</p> <p>๖. ส่งออกสินค้า ภายใน ๑-๒ วันนับจากวันที่กำหนดส่งออกถึงคลังสินค้าทัณฑ์บนในประเทศ/ด่านศุลกากรที่ส่งออก</p> <p>๗. ยื่นแบบรับรองการส่งออกในระบบบริการอิเล็กทรอนิกส์ของกรมสรรพสามิต ทันทีที่ใบขนสินค้าขาออกแสดง status ๐๔๐๔</p> | <p>ประเมินความพึงพอใจของลูกค้าต่อบริการด้านขนส่งสินค้า</p> <p><b>ตัวชี้วัด:</b> ร้อยละความพึงพอใจของลูกค้าต่อการขนส่ง</p>       |

| บริการ                           | ข้อกำหนดมาตรฐาน (Service Protocol)  | การประเมินผล   |
|----------------------------------|---|--|
| บริการเปลี่ยนสินค้าชำรุด/เสียหาย | <p>๑. รับแจ้งเรื่องขอเปลี่ยนสินค้าชำรุดผ่านระบบ E-commerce/ โทรศัพท์/จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (E-mail), Platform Application ต่าง ๆ เช่น Line, We chat, Whats App</p> <p>๒. กรอกแบบฟอร์มรับเรื่องร้องเรียนจากลูกค้า พร้อมติดตามให้ลูกค้าส่งสินค้าที่ชำรุดให้กองพัฒนาการตลาด</p> <p>๓. นำส่งแบบฟอร์มรับเรื่องร้องเรียนจากลูกค้าให้หน่วยงานที่ทำให้เกิดการชำรุด เพื่อให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการแก้ไข และรายงานผลการดำเนินการกลับมาที่กองพัฒนาการตลาด</p> <p>๔. ดำเนินการตรวจสอบสินค้าที่จะชดเชยก่อนจัดส่งให้ลูกค้า</p> <p>๕. จัดส่งสินค้าชดใช้/ให้คืนแก่ลูกค้าภายใน ๗ วันนับจากได้รับแจ้งขอเปลี่ยนสินค้าชำรุดจากลูกค้า</p> | <p>ประเมินความพึงพอใจของลูกค้าต่อการรับเปลี่ยนสินค้าชำรุด/เสียหาย</p> <p><b>ตัวชี้วัด:</b> ร้อยละความพึงพอใจของลูกค้าต่อการรับเปลี่ยนสินค้าชำรุด/เสียหาย</p> |
| บริการข้อมูล / ข่าวสาร           | <p>ลูกค้าสามารถติดต่อสอบถามข้อมูลได้ทุกวันจันทร์-วันศุกร์ ตั้งแต่เวลา ๐๗.๓๐ – ๑๖.๑๕ น. เว้นวันหยุดราชการและวันหยุดนักขัตฤกษ์ ผ่านช่องทางการติดต่อดังนี้ (รายละเอียดตามตารางช่องทางการติดต่อสอบถาม)</p>  | <p>ประเมินความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้ข้อมูล/ข่าวสาร</p> <p><b>ตัวชี้วัด:</b> ร้อยละความพึงพอใจของลูกค้าต่อการสนับสนุนข้อมูลสารสนเทศ</p>                    |

#### ช่องทางการติดต่อสอบถาม

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