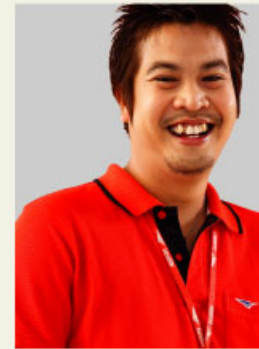


คู่มือมาตรฐานการให้บริการเป็นเลิศของไปรษณีย์ไทย
สำหรับเจ้าหน้าที่ให้บริการหน้าเคาน์เตอร์



ไปรษณีย์ไทย : บริการด้วยใจ เชื่อมไทย เชื่อมโลก



ไปรษณีย์ไทย : บริการด้วยใจ เชื่อมไทย เชื่อมโลก

สารบัญ

รวมพลัง...รวมใจ ปณท สู่การให้บริการที่เป็นเลิศ	1
แบรนด์ "ไปรษณีย์ไทย"	2
การให้บริการที่เป็นเลิศ	4
การดูแลบุคลากรภาพที่ดี	6
มาตรฐานการให้บริการในที่ทำกรไปรษณีย์	10
มาตรฐานการให้บริการ EMS	16
มาตรฐานการให้บริการธณัติออนไลน์	28
มาตรฐานการให้บริการ Logispost	38



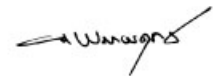
รวมพลัง...รวมใจ ปณท สู่การให้บริการที่เป็นเลิศ

สวัสดิ์ชาว ปณท ทุกคน

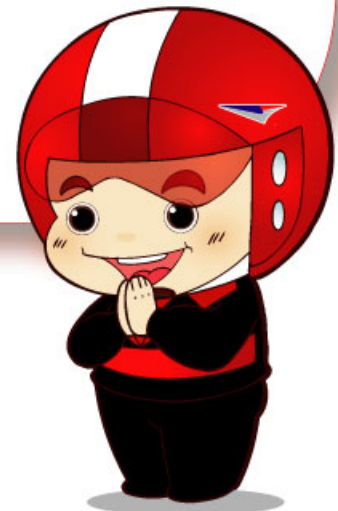
ขอขอบคุณพวกเราชาว ปณท ทุกคน ที่ร่วมแรงร่วมใจมุ่งมั่นในการให้บริการที่ดีแก่ลูกค้าเสมอมา พวกเราได้ร่วมพลังพัฒนาคุณภาพบริการให้แก่ลูกค้ามาโดยตลอด ทำให้แบรนด์ "ไปรษณีย์ไทย" เป็นที่ชื่นชม ยอมรับ ของลูกค้า และประชาชน สร้างความภาคภูมิใจให้แก่พวกเรา ก้าวต่อไปของพวกเรา คือ การสร้างให้องค์กรมีมาตรฐานการให้บริการที่เป็นเลิศในระดับสากล

การสร้างมาตรฐานการให้บริการที่เป็นเลิศ คือ การบริการด้วยใจ และตอบสนองความต้องการของลูกค้า สร้างความพึงพอใจในบริการในทุกจุดสัมผัส พวกเราทุกคนต้องร่วมกันส่งมอบคุณภาพบริการ ที่ทำให้ลูกค้าและประชาชนเกิดความประทับใจ และได้รับประสบการณ์การบริการที่เป็นมาตรฐานเดียวกันในทุกที่ทำการของเรา

หวังเป็นอย่างยิ่งว่าชาว ปณท ทุกคน จะร่วมพลังช่วยกันส่งมอบบริการที่มีคุณภาพด้วยใจให้แก่ลูกค้าของเราทุกคน เพื่อช่วยเสริมสร้างแบรนด์ "ไปรษณีย์ไทย"ของเราให้เข้มแข็งยิ่งขึ้น และทำให้ธุรกิจของเราเติบโตยั่งยืนตลอดไป.



(ออมสิน ชีวะพฤษ)
 กจป.



คุณลักษณะแบรนด์ "ไปรษณีย์ไทย"

สนับสนุน ส่งเสริม	: ให้คนไทยติดต่อสื่อสารถึงกันได้ง่ายดาย
เข้าถึงท้องถิ่น	: เชี่ยวชาญ ชำนาญการส่งในทุกท้องถิ่นทั่วไทย
เชื่อมโยงเครือข่าย	: ครอบคลุมทุกพื้นที่ทั่วไทย ทั่วโลก
บริการด้วยใจ	: การดูแลใกล้ชิดดุจญาติมิตร

คำมั่นสัญญา ไปรษณีย์ไทย
"เป็นผู้เชื่อมโยงคนไทยที่ดีที่สุด"

...เชื่อมคนไทยกับคนไทย...

...เชื่อมคนไทยกับโลก...

...และเชื่อมโลกกับคนไทย...

แบรนด์ "ไปรษณีย์ไทย"

คุณลักษณะแบรนด์ "ไปรษณีย์ไทย"	ความหมาย	กลยุทธ์ที่สะท้อน ถึงแบรนด์ "ไปรษณีย์ไทย"
1. สนับสนุน ส่งเสริม (Facilitator)	• ให้คนไทยติดต่อสื่อสาร ถึงกันได้ง่ายดาย	• มีบริการในรูปแบบใหม่ๆ เพื่อให้คนไทยติดต่อสื่อสาร กันได้ง่ายขึ้น
2. เข้าถึงท้องถิ่น (Localized)	• เชี่ยวชาญ ชำนาญการส่ง ในทุกท้องถิ่นทั่วไทย	• มีบริการที่เข้าถึงทุกพื้นที่ทั่วไทย
3. เชื่อมโยงเครือข่าย (Networking)	• ครอบคลุมทุกพื้นที่ทั่วไทย ทั่วโลก	• มีการสร้างและขยายเครือข่าย
4. บริการด้วยใจ (Thai Heart)	• การดูแลใกล้ชิดดุจญาติมิตร	• มีบริการที่เป็นมาตรฐาน พร้อมใจบริการ



การให้บริการที่เป็นเลิศ (Service Excellence) ส่งเสริมสร้างแบรนด์ "ไปรษณีย์ไทย" ให้ยั่งยืน

การให้บริการที่เป็นเลิศ (Service Excellence)

การให้บริการที่เป็นเลิศ เป็นปัจจัยสำคัญที่จะสร้างความสำเร็จของธุรกิจในระยะยาวแบบยั่งยืน สร้างความชื่นชอบ สร้างภาพลักษณ์และผลกำไรที่ดีให้แก่องค์กร ทำให้เกิดความเชื่อมั่นในแบรนด์ และสร้างมูลค่าเพิ่มให้แก่องค์กร หากองค์กรใดสามารถสร้างบริการที่แตกต่างและโดดเด่น สร้างประสบการณ์บริการที่ทำให้ลูกค้ารู้สึกประทับใจ และผูกพันในการมาใช้บริการของเรา ย่อมทำให้องค์กรนั้นได้ใจจากลูกค้า และรักษ่องค์กรของเราเสมือนเป็นส่วนหนึ่งของชีวิตเขา

บริการลูกค้าด้วยใจ

เราต้องมองว่าลูกค้าเป็นศูนย์กลางในการทำงานของ ปณท เพื่อให้ทุกหน่วยงานส่งมอบบริการที่ดี มีคุณภาพให้แก่ลูกค้า มีความใกล้ชิดลูกค้า สร้างความพึงพอใจให้แก่ลูกค้าในทุกจุดที่ลูกค้าสัมผัสได้ ต้องทำให้พนักงานทุกคนมองลูกค้าเป็นศูนย์กลาง คิดถึงประโยชน์ของลูกค้าเป็นหลัก การปลูกฝังค่านิยมให้พนักงาน ลูกจ้างทุกคน ให้บริการลูกค้าด้วยใจเป็นสิ่งสำคัญที่ต้องใช้เวลาในการสร้าง โดยผู้บริหารและผู้จัดการต้องเป็นต้นแบบในการปลูกฝังค่านิยมอย่างต่อเนื่อง ทั้งการจัดฝึกอบรม กิจกรรมสนับสนุนจนกลายเป็นวัฒนธรรมองค์กรที่ยั่งยืนของ ปณท พนักงาน ลูกจ้างทุกคน ต้องเข้าใจถึงกระบวนการทำงานที่ตนเองทำว่า เป็นส่วนหนึ่งของกระบวนการที่จะส่งมอบบริการที่สร้างความประทับใจให้แก่ลูกค้า

บริการอย่างมีคุณภาพ

การบริการอย่างมีคุณภาพไม่ใช่การให้บริการที่ดีที่สุดแก่ลูกค้า แต่เป็นการให้บริการที่ตรงกับความต้องการของลูกค้าในเวลาที่เขาต้องการ เพื่อให้เกิดความพึงพอใจในทุกจุดที่สัมผัส พนักงาน ลูกจ้างทุกคน ต้องให้บริการที่มีมาตรฐานและมาจากใจ เพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าให้ได้ เพราะช่วงเวลาที่คุณลูกค้าได้สัมผัสบริการในแต่ละจุด ลูกค้าได้เกิดประสบการณ์ เปรียบเสมือนลูกค้ากำลังให้คะแนนในแต่ละจุด ว่าถูกใจเป็นบวก ไม่ถูกใจเป็นลบ เมื่อลูกค้าสัมผัสครบวงจร ลูกค้าจะตัดสินใจว่า บริการของเราดีหรือไม่ ต่อไปจะมาใช้บริการอีกหรือไม่ หากการให้บริการดีหมด แต่พอถึงจุดสุดท้าย พนักงานแสดงกริยาที่ไม่ดีเพียง 1 วินาที ก็อาจทำให้ลูกค้าไม่กลับมาใช้บริการของเราอีกเลย



การดูแลบุคลิกภาพที่ดี

บุคลิกภาพ

เอกลักษณ์หรือพฤติกรรมเฉพาะตัวของบุคคลใดบุคคลหนึ่ง
ซึ่งทำให้บุคคลนั้น แตกต่างจากบุคคลอื่น

- มีอิทธิพลต่อความรู้สึกและอารมณ์ของผู้ที่พบเห็น
- ส่งผลต่อการยอมรับนับถือ การให้ความร่วมมือ
การสนับสนุน และความไว้วางใจจากผู้อื่น

การแต่งกาย

- วันจันทร์, วันพฤหัสบดี แต่งกายด้วยชุดแบรนด์ "ไปรษณีย์ไทย"
- วันทำงานวันอื่นๆ แต่งกายด้วยชุดสุภาพ
- เครื่องแต่งกายสะอาด รีดเรียบ
- สวมรองเท้าหุ้มส้นสีสุภาพ
รองเท้าสีดำสำหรับชุดแบรนด์ "ไปรษณีย์ไทย"

หน้า / ผม

- ใบหน้ายิ้มแย้มแจ่มใส เป็นมิตร
- ผู้ชาย ผมในระดับพอดี ไม่ไว้ผมยาว หวีเรียบ ไม่ใส่ตุ้มหู
- ผู้หญิง แต่งหน้าแต่พองาม ไม่ฉูดฉาด
จัดทรงผมให้เรียบร้อย ตุ้มหูไม่ใหญ่จนเกินไป
- ผู้ชาย/ผู้หญิง เล็บสะอาดไม่ยาวจนเกินไป ไม่ทาสีเล็บ



การยืน

คอตัง หลังตรง

ผู้ชาย ยืนเท้าชิด หรือ V Shape

ผู้หญิง ยืนแบบ 10.00 น. และ 14.00 น.

การนั่ง

- สุภาพเรียบร้อย หลังตรง ไม่พิงพนักเก้าอี้
- นั่งในระยะ 3 ใน 4 ของเก้าอี้
- ไม่นั่งหลังค่อม, แกว่งขา, ถ่างขา หรือกระดิกเท้า

การเดิน

การเดินนำลูกค้า ให้เดินนำเยื้องกับลูกค้าทำมุม 45 องศา

สีหน้า

- ยิ้มแย้มแจ่มใส ขณะสนทนา
- สบตาลูกค้าขณะที่นำเสนอผลิตภัณฑ์
- มีท่าทีกระตือรือร้น

การส่งของให้ลูกค้า

- ส่งของให้ถึงมือลูกค้าทุกครั้ง
- ส่งของด้วย 2 มือ

การพายมือ การชี้จุดให้ลูกค้า

พายมือทั้ง 5 นิ้ว ไปยังจุดที่ต้องการนำเสนอ

การสื่อสาร

- ใช้คำพูดสุภาพมีหางเสียงทุกประโยค
- พูดชัดถ้อยชัดคำ
- ทบทวนเนื้อหา เพื่อความเข้าใจตรงกัน
- เป็นผู้ฟังที่ดี
- ขออนุญาตทุกครั้งก่อนไปทำภารกิจอื่นๆ

การรับโทรศัพท์

- รับสายภายใน 3 ครั้ง
- เตรียมกระดานดินสอ ไว้ใกล้มือ
- การตอบรับ โดยกล่าวชื่อหน่วยงาน คือ
โปรขณีย์ไทยสวัสดีค่ะ ดิฉัน.....รับสายค่ะ
(ไม่ใช่คำว่า ฮัลโหล)
- ไม่โอนสายทิ้งไปที่คนอื่น
- ทวนเรื่องที่ลูกค้าได้พูดแล้ว ให้แก่ผู้รับเรื่องต่อ
- ให้ลูกค้าวางสายก่อน

การสนทนา

ระหว่างใช้คอมพิวเตอร์

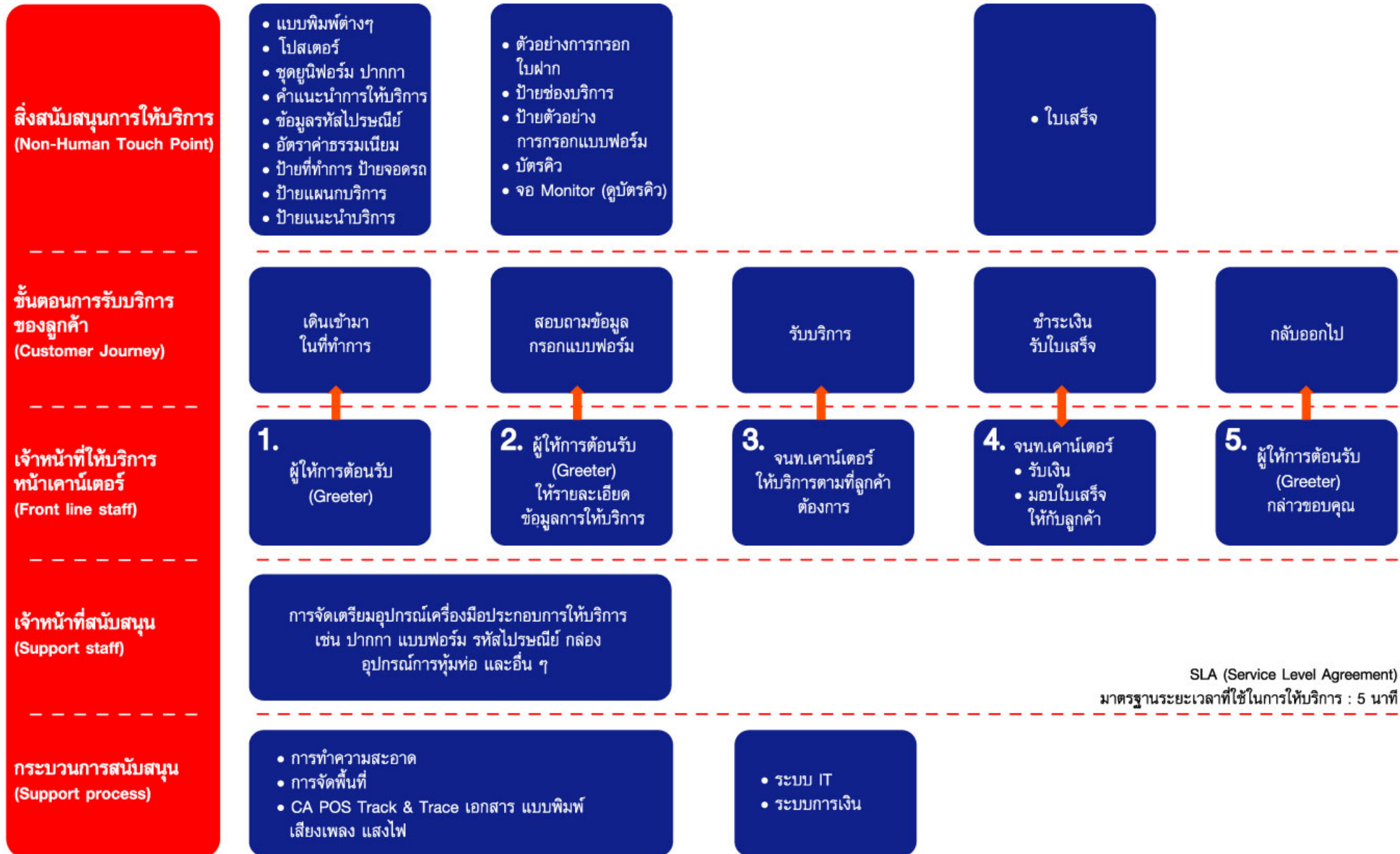
หันคอมพิวเตอร์ที่ 45 องศา
ถ้าต้องใช้เวลาใช้คอมพิวเตอร์นาน
ให้ขออนุญาตลูกค้าก่อน



มาตรฐานการให้บริการ : ในที่ทำการไปรษณีย์



ต้นแบบการให้บริการในที่ทำกรไประณีย (Service Blueprint)



SLA (Service Level Agreement)
มาตรฐานระยะเวลาที่ใช้ในการให้บริการ : 5 นาที

มาตรฐานการให้บริการในที่ทำการไปรษณีย์ (Service Standard)

ขั้นตอนงาน	วิธีการปฏิบัติงาน	คำพูด
1. ผู้ให้การต้อนรับ (Greeter)	Greeter ยิ้ม กล่าวต้อนรับที่สุภาพจริงใจ และเชิญให้เข้ามาในพื้นที่ให้บริการ	- สวัสดีครับ/ค่ะ - วันนี้ให้บริการอะไรครับ/ค่ะ
2. ผู้ให้การต้อนรับ (Greeter) หารายละเอียดข้อมูลการให้บริการ	- Greeter แนะนำรายละเอียดขั้นตอน วิธีการ เกี่ยวกับการให้บริการ - ยื่นแบบฟอร์มที่ต้องใช้ กรอกข้อมูลให้แก่ลูกค้า	- ใช้บริการ (ชื่อบริการ) หรือครับ/ค่ะ - สำหรับบริการ (ชื่อบริการ) มีรายละเอียดดังนี้ครับ/ค่ะ (แนะนำรายละเอียด) - ช่วยเขียนแบบฟอร์ม (ชื่อแบบฟอร์ม) นี้ให้ด้วยครับ/ค่ะ แล้วเชิญรับบัตรคิว - รอให้ จนท.เคาน์เตอร์เรียกหมายเลขบัตรคิวใช้บริการได้ทุกช่องครับ /ค่ะ
3. จนท.เคาน์เตอร์ให้บริการตามที่ลูกค้าต้องการ	- พิมพ์ข้อมูลตามแบบฟอร์ม - สอบถามข้อมูลที่สำคัญ - เรียกเก็บเงินค่าบริการ	- สวัสดีครับ/ค่ะ - รอสักครู่ครับ/ค่ะ เดี๋ยวผม/ดิฉัน ข้อมูลลงในระบบครับ/ค่ะ - บริการ (ชื่อบริการ) มีน้ำหนัก (น้ำหนัก) มีค่าบริการเป็นเงิน (จำนวนเงิน) บาทครับ/ค่ะ

มาตรฐานการให้บริการในที่ทำการไปรษณีย์ (Service Standard)

ขั้นตอนงาน	วิธีการปฏิบัติงาน	คำพูด
4. จนท.เคาน์เตอร์ รับเงิน/มอบใบเสร็จ	- รับเงิน พร้อมกล่าว ยอดเงินที่ได้รับ - ยื่นใบเสร็จ พร้อมเงินทอน	- รับเงินสดมา (จำนวนเงิน) บาท - ค่าบริการ (จำนวนเงิน) บาท เงินทอน (จำนวนเงิน) บาทครับ/ค่ะ ตรวจสอบความถูกต้องก่อนนะครับ/ค่ะ - นี่ใบเสร็จเก็บไว้เป็นหลักฐานครับ/ค่ะ
5. ผู้ให้การต้อนรับ (Greeter) กล่าวขอบคุณ	ยิ้ม และกล่าวขอบคุณ	ไปรษณีย์ไทย ขอขอบคุณครับ/ค่ะ





มาตรฐานการให้บริการ : EMS



EMS WORLD
1545
ส่งด่วน ทั่วโลก

ต้นแบบการให้บริการ EMS (Service Blueprint)

สิ่งสนับสนุนการให้บริการ (Non-Human Touch Point)

- คำแนะนำการให้บริการ
- ข้อมูลรหัสไปรษณีย์
- อัตราค่าธรรมเนียม
- ป้ายที่ทำการ
- ป้ายที่จอดรถ
- ป้ายแผนกบริการ
- ป้ายแนะนำบริการ

- ป้ายช่องบริการ
- ป้ายตัวอย่าง
การกรอกแบบฟอร์ม
- บัตรคิว
- จอ MONITOR
(ดูบัตรคิว)

- ตัวอย่างกล่อง / ซอง

- ระบบคิว

ขั้นตอนการรับบริการ ของลูกค้า (Customer Journey)

เดินเข้ามา
ในที่ทำการ

สอบถาม
ข้อมูล

ซื้อกล่อง / ซอง
และทอหุ้ม

- รับบัตรคิว
- รอเรียกคิว

1.
ผู้ให้การต้อนรับ
(Greeter)

2. ผู้ให้การต้อนรับ
(Greeter)
ให้รายละเอียด
ข้อมูลการให้บริการ

3. ผู้ให้การต้อนรับ
(Greeter)
• แนะนำขนาดท่อของ
วิธีการทอหุ้ม
วิธีการเขียน จ่าหน้า
• ชำยกล่อง / ซอง

4.
จนท. เคาน์เตอร์
กดปุ่มเรียกคิว

เจ้าหน้าที่ให้บริการ หน้าเคาน์เตอร์ (Front line staff)

เจ้าหน้าที่สนับสนุน (Support staff)

ออกแบบ
Promotion
ส่วนลด

กระบวนการสนับสนุน (Support process)

- การจัดเตรียมวัสดุ อุปกรณ์ที่ใช้บริการ
- การดูแลรักษาความสะอาด ความเป็นระเบียบเรียบร้อย
และความสวยงาม
- การจัดระบบคิว
- CA POS Track & Trace เอกสาร แบบพิมพ์
เสียงเพลง แสงไฟ



ต้นแบบการให้บริการ EMS (Service Blueprint)

สิ่งสนับสนุนการให้บริการ
(Non-Human Touch Point)

- ใบเสร็จรับเงิน

ขั้นตอนการรับบริการ
ของลูกค้า
(Customer Journey)

มอบสิ่งของ
ให้เจ้าหน้าที่

ชำระเงิน
รับใบเสร็จ

กลับออกไป

เจ้าหน้าที่ให้บริการ
หน้าเคาน์เตอร์
(Front line staff)

5. ผู้ให้การต้อนรับ
(Greeter)

6. จนท.เคาน์เตอร์
• รับเงิน
• มอบใบเสร็จ
ให้กับลูกค้า

7. ผู้ให้การต้อนรับ
(Greeter)
กล่าวขอบคุณ

8. จนท.นำจ่าย
นำจ่าย EMS

เจ้าหน้าที่สนับสนุน
(Support staff)

จัดการฐานข้อมูล
การรับฝาก

- รับ-ส่งมอบเงิน
- รับ-ส่งมอบ EMS

กระบวนการสนับสนุน
(Support process)

- ระบบ IT
- ระบบการเงิน



SLA (Service Level Agreement)

มาตรฐานระยะเวลาที่ใช้ในการให้บริการ : 10 นาที

มาตรฐานการให้บริการ EMS (Service Standard)

ขั้นตอนงาน	วิธีการปฏิบัติงาน	คำพูด
1. ผู้ให้การต้อนรับ (Greeter)	Greeter ยิ้ม กล่าวต้อนรับที่สุภาพจริงใจ และเชิญให้เข้ามาในพื้นที่ให้บริการ	- สวัสดีครับ/ค่ะ - วันนี้ใช้บริการอะไรดีครับ/ค่ะ
2. ผู้ให้การต้อนรับ (Greeter) ให้ความช่วยเหลือข้อมูลการให้บริการ	แนะนำรายละเอียดขั้นตอน วิธีการเกี่ยวกับการให้บริการ EMS	- ต้องการจัดส่งให้ถึงปลายทางภายในวันใดครับ/ค่ะ - ในการจัดส่งที่รวดเร็ว จะเป็นบริการ EMS ผู้รับจะได้รับในวันที่...ตามที่ต้องการครับ/ค่ะ - ควรกรอกชื่อ ที่อยู่และรหัสไปรษณีย์ให้ถูกต้อง เพื่อจะได้ถึงปลายทางที่รวดเร็ว ตรงเวลา
3. ผู้ให้การต้อนรับ (Greeter)	แนะนำเสนอกกล่อง/ซองตามขนาด สภาพสิ่งของ	กล่อง/ซอง ของ ปณท มีให้เลือกหลากหลายขนาด ทุกขนาดใช้วัสดุที่มั่นคงแข็งแรง
3.1 แนะนำขนาดห่อของ วิธีการห่อหุ้ม วิธีการเขียนจำหน่าย	แนะนำวัสดุกันกระแทกการห่อหุ้มที่ถูกต้อง	สำหรับของชิ้นนี้ ควรใช้กล่องขนาด...นี้ครับ/ค่ะ พร้อมควรมีวัสดุกันกระแทกชุดนี้ครับ/ค่ะ
3.2 ขายกล่อง/ซอง	แนะนำการจำหน่ายที่ครบถ้วนสมบูรณ์	- การจำหน่ายที่ถูกต้องสมบูรณ์จะทำให้ EMS ถึงที่หมายปลายทางด้วยความรวดเร็วและตรงเวลา - เชิญรับบัตรคิว รอให้ จนท.เคาน์เตอร์เรียกหมายเลขบัตรคิวได้ทุกช่องครับ/ค่ะ

มาตรฐานการให้บริการ EMS (Service Standard)

ขั้นตอนงาน	วิธีการปฏิบัติงาน	คำพูด
4. จนท.เคาน์เตอร์ กดปุ่มเรียกคิว	จนท.เคาน์เตอร์ กดปุ่มบัตรคิว	ขอเชิญผู้ใช้บริการหมายเลข..... ที่ช่องบริการ....ครับ/ค่ะ
5. จนท.เคาน์เตอร์ ให้บริการ EMS	- จนท.เคาน์เตอร์ ยิ้ม กล่าวต้อนรับ - รับมอบสิ่งของจากลูกค้า - สอบถามสิ่งของที่บรรจุภายในประเภท/ชนิด ที่ต้องการฝากส่ง	- สวัสดีครับ/ค่ะ - ส่ง EMS นะครับ/ค่ะ
5.1 ตรวจสอบสภาพ ห่อหุ้ม การจำหน่าย	ตรวจสอบสภาพการห่อหุ้ม และการจำหน่าย ให้ถูกต้องครบถ้วน	EMS ถึงปลายทาง ตามกำหนดเวลาแน่นอน สามารถตรวจสอบสถานะได้ทุกขั้นตอน
5.2 ชั่งน้ำหนัก/ คิดค่าบริการ	ชั่งน้ำหนักกล่อง ของ และคิดค่าบริการให้ถูกต้อง	
5.3 แจ้งยอดค่าบริการ	แจ้งยอดค่าบริการ EMS	ค่าบริการจัดส่ง EMS เป็น (จำนวนเงิน) บาทครับ/ค่ะ

มาตรฐานการให้บริการ EMS (Service Standard)

ขั้นตอนงาน	วิธีการปฏิบัติงาน	คำพูด
6. จนท.เคาน์เตอร์ รับเงิน/มอบใบเสร็จ	- รับเงิน พร้อมกล่าวทวนยอดเงินที่ได้รับ - ยื่นใบเสร็จ พร้อมเงินทอน (ถ้ามี)	- รับเงินสดมา (จำนวนเงิน) บาท ค่าบริการ (จำนวนเงิน) บาท, เงินทอน (จำนวนเงิน) บาทครับ/ค่ะ ตรวจสอบความถูกต้อง ก่อนนะครับ/ค่ะ - ใบเสร็จเก็บไว้เป็นหลักฐาน และสามารถตรวจสอบสถานะการฝากส่ง ได้ทุกขั้นตอนที่เว็บไซต์ไปรษณีย์ไทย หรือ โทรสอบถามที่ Call Center 1545 ครับ/ค่ะ - ไปรษณีย์ไทย ขอบคุณครับ/ค่ะ
7. ผู้ให้บริการต้อนรับ (Greeter) กล่าวขอบคุณ	ยิ้มและกล่าวขอบคุณ	ไปรษณีย์ไทย ขอบคุณครับ/ค่ะ
8. จนท.นำจ่าย นำจ่าย EMS	ปฏิบัติตามการนำจ่ายตามขั้นตอนที่กำหนด (การนำจ่าย EMS)	- มี EMS มาถึงคุณ (ชื่อ) ครับ/ค่ะ - รบกวนช่วยลงนามรับ ที่จุดนี้ด้วยครับ/ค่ะ - ไปรษณีย์ไทย ขอบคุณครับ/ค่ะ

แผนการรับมือปัญหา และข้อร้องเรียน : มาตรฐานการให้บริการ EMS

ปัญหาที่อาจเกิดขึ้น	วิธีรับมือกับปัญหาที่อาจเกิดขึ้น
1. รหัสไปรษณีย์ผิด ทำให้ EMS ถึงผู้รับ ล่าช้า	- กล่าวขอโทษและชี้แจงให้ลูกค้าทราบข้อเท็จจริง ว่าสาเหตุเกิดจากการระบุรหัสไปรษณีย์ผิดทำให้ถึงผู้รับช้ากว่ากำหนด วิธีป้องกัน - แนะนำลูกค้าให้ระบุรหัสไปรษณีย์ให้ถูกต้อง - ให้พนักงานรับฝากตรวจสอบรหัสไปรษณีย์จากคู่มือพื้นที่เขตจ่าย/ด้านจ่าย - มอบหมายให้ จนท.ขาออก (EMS) ตรวจสอบรหัสไปรษณีย์ระหว่างคัดเลือกไปปลายทาง (หากพบความผิดพลาดให้ดำเนินการแก้ไขทันที)
2. ประกันเวลาผิด (กำหนดมาตรฐาน การนำจ่ายผิด)	- กล่าวขอโทษและชี้แจงให้ลูกค้าทราบ โดยอ้างอิงข้อเท็จจริง จากคู่มือมาตรฐานการจัดส่ง EMS วิธีป้องกัน - ให้พนักงานตรวจสอบการกำหนดมาตรฐานจากคู่มือ ในกรณีที่ไม่มั่นใจในการประกันเวลา
3. EMS ตกเที่ยว/ล่าช้า	กล่าวขอโทษ และชี้แจงสาเหตุให้ลูกค้าทราบข้อเท็จจริง

แผนการรับมือปัญหา และข้อร้องเรียน : มาตรฐานการให้บริการ EMS

ปัญหาที่อาจเกิดขึ้น	วิธีรับมือกับปัญหาที่อาจเกิดขึ้น
4. EMS สูญหาย	- รับเรื่อง และตรวจสอบข้อเท็จจริง - กล่าวขอโทษในความผิดพลาดและยอมรับความผิดพลาด - ชี้แจงการดำเนินการเรียกร้องค่าเสียหาย - ช่วยดูแลจนลูกค้าได้รับค่าเสียหายคืนเรียบร้อย
5. EMS เสียหาย	- รับเรื่อง และตรวจสอบข้อเท็จจริง - กล่าวขอโทษในความผิดพลาดและยอมรับความผิดพลาด - ชี้แจงการดำเนินการเรียกร้องค่าเสียหาย - ช่วยดูแลจนลูกค้าได้รับค่าเสียหายคืนเรียบร้อย
6. นำจ่ายผิดบ้าน หรือผิดหน่วยงาน	- กล่าวขอโทษ และชี้แจงสาเหตุให้ลูกค้าทราบข้อเท็จจริง - จะดำเนินการตรวจสอบ และขอ EMS คืนจากผู้รับที่รับผิดไป - ดูแลจนปลายทางได้รับ EMS ถูกต้อง

แผนการรับมือปัญหา และข้อร้องเรียน : มาตรฐานการให้บริการ EMS

ปัญหาที่อาจเกิดขึ้น	วิธีรับมือกับปัญหาที่อาจเกิดขึ้น
7. EMS ออกใบแจ้ง	- กล่าวขอโทษ - ชี้แจงลูกค้าถึงสาเหตุในการออกใบแจ้ง - นำจ่ายให้ใหม่ (กรณีลูกค้าร้องขอ)
8. ไม่สามารถตรวจสอบ ข้อมูลจากระบบ Track & Trace (T&T)	- กล่าวขอโทษ - สอบถามและตรวจสอบข้อมูลของลูกค้า - ช่วยดำเนินการตรวจสอบสถานะให้ - ให้คำแนะนำในการใช้ระบบ Track & Trace (T&T) ที่ถูกต้อง



มาตรฐานการให้บริการ : ธนาณัติออนไลน์



ต้นแบบการให้บริการธนาคารออนไลน์ (รับฝาก) (Service Blueprint)



มาตรฐานการให้บริการธนาคารออนไลน์ (รับฝาก) (Service Standard)

ขั้นตอนงาน	วิธีการปฏิบัติงาน	คำพูด
1. ผู้ให้การต้อนรับ (Greeter)	Greeter ยิ้ม กล่าวต้อนรับที่สุภาพจริงใจ และเชิญให้เข้ามาในพื้นที่ให้บริการ	สวัสดีครับ/ค่ะ วันนี้ใช้บริการอะไรครับ/ค่ะ
2. ผู้ให้การต้อนรับ (Greeter) ให้นำรายละเอียดข้อมูลการให้บริการ	- แนะนำรายละเอียดขั้นตอน วิธีการเกี่ยวกับการให้บริการธนาคารออนไลน์ - อธิบายจุดเด่นของธนาคารออนไลน์	- ส่งธนาคารออนไลน์ไหมครับ/ค่ะ - ต้องการให้ถึงปลายทางเร็ว แนะนำให้ใช้บริการธนาคารออนไลน์ครับ/ค่ะ ผู้รับจะได้รับเงินภายใน 30 นาที - ผู้รับเพียงถือหลักฐานแสดงตัว เช่น บัตรประจำตัวประชาชน ไปติดต่อทำการไปรษณีย์ปลายทางได้เลยครับ/ค่ะ - รบกวนเขียนแบบฟอร์มใบฝากเงิน, กรอกยอดเงินที่ต้องการส่ง และทำการไปรษณีย์ปลายทางของผู้รับธนาคารออนไลน์ด้วยครับ/ค่ะ - เชิญรับบัตรคิว รอให้จนท. เคาน์เตอร์เรียกหมายเลขบัตรคิว ได้ทุกช่องครับ/ค่ะ

มาตรฐานการให้บริการธนาคารออนไลน์ (รับฝาก) (Service Standard)

ขั้นตอนงาน	วิธีการปฏิบัติงาน	คำพูด
3. จนท.เคาน์เตอร์ ให้บริการธนาคารออนไลน์	- พิมพ์ข้อมูลตามแบบฟอร์ม - สอบถามข้อมูลที่สำคัญ - เรียกเก็บเงิน/ค่าบริการ	- ส่งเงิน (จำนวนเงิน) บาทนะครับ/ค่ะ - รับเงินที่ ทำการไปรษณีย์...นะครับ/ค่ะ - ชื่อ นามสกุล ผู้รับเงินคือ (ชื่อ) ถูกต้องนะครับ/ค่ะ - ค่าบริการในการส่งธนาคารออนไลน์อยู่ที่ (จำนวนเงิน) บาทครับ/ค่ะ
4. จนท. เคาน์เตอร์ รับเงิน/มอบใบเสร็จ	- รับเงิน พร้อมกล่าวยอดเงินที่ได้รับ - ยื่นใบเสร็จ และเงินทอน (ถ้ามี)	- รับเงินสดมา (จำนวนเงิน) บาท ครับ/ค่ะ - ค่าบริการ (จำนวนเงิน) บาท, เงินทอน (จำนวนเงิน) บาท ครับ/ค่ะ ตรวจสอบความถูกต้องก่อนนะครับ/ค่ะ - เก็บใบเสร็จไว้เป็นหลักฐานด้วยครับ/ค่ะ - ไปรษณีย์ไทย ขอขอบคุณครับ/ค่ะ
5. ผู้ให้การต้อนรับ (Greeter) กล่าวขอบคุณ	ยิ้มและกล่าวขอบคุณ	ไปรษณีย์ไทย ขอขอบคุณครับ/ค่ะ

ต้นแบบการให้บริการธนาคารออนไลน์ (รับเงิน) (Service Blueprint)



มาตรฐานการให้บริการธนาคารออนไลน์ (รับเงิน) (Service Standard)

ขั้นตอนงาน	วิธีการปฏิบัติงาน	คำพูด
1. ผู้ให้การต้อนรับ (Greeter)	Greeter ยิ้ม กล่าวต้อนรับที่สุภาพจริงใจ และเชิญให้เข้ามาในพื้นที่ให้บริการ	สวัสดีครับ/ค่ะ วันนี้ใช้บริการอะไรดีครับ/ค่ะ
2. ผู้ให้การต้อนรับ (Greeter) ให้รายละเอียดข้อมูลการให้บริการ	ขอหลักฐานแสดง ในการรับเงินธนาคารออนไลน์	- ขออนุญาตแสดงบัตรประชาชน ด้วยครับ/ค่ะ กรุณารอสักครู่จะครับ/ค่ะ ผม/ดิฉันจะตรวจสอบรายการจ่ายเงินให้ครับ/ค่ะ - ยอดเงินรับเป็นจำนวน (จำนวนเงิน) บาท นะครับ/ค่ะ
3. จนท.เคาน์เตอร์ ทำรายการจ่ายเงิน	ทำรายการจ่ายเงินลงในระบบ	
4. จนท.เคาน์เตอร์ มอบเงิน	- มอบเงินตามจำนวนที่กำหนด - ให้ผู้รับลงนามเป็นหลักฐาน	- ลงนามรับเงินที่ช่องนี้ (ในช่องที่กำหนด) ด้วยครับ/ค่ะ - นี่เป็นเงินจำนวน (จำนวนเงิน) บาท พร้อมคืนบัตรประชาชนนะครับ/ค่ะ - ไปรษณีย์ไทย ขอบคุณครับ/ค่ะ
5. ผู้ให้การต้อนรับ (Greeter) กล่าวขอบคุณ	ยิ้ม และกล่าวขอบคุณ	ไปรษณีย์ไทย ขอบคุณครับ/ค่ะ

แผนการรับมือปัญหา และข้อร้องเรียน : มาตรฐานการให้บริการธนาคารออนไลน์

ปัญหาที่อาจเกิดขึ้น	วิธีรับมือกับปัญหาที่อาจเกิดขึ้น
1. ลูกค้านำเงินไม่ได้ 1.1 ชื่อ-นามสกุลไม่ตรงตามบัตรประชาชน	- กล่าวขอโทษลูกค้า - ขอเวลาตรวจสอบ โทรศัพท์สอบถามข้อมูลกับที่ทำการไปรษณีย์ต้นทาง - กรณี พนง. พิมพ์ผิด ขอข้อมูลที่ถูกต้อง และขอผ่อนผันจ่ายเงิน - กรณี ผู้ฝากส่ง เขียนผิด ทำการแจ้งผู้รับ ให้ติดต่อผู้ฝากเพื่อขอแก้ไขชื่อ-สกุล ให้ถูกต้อง
1.2 ผิดปลายทาง	- ขอข้อมูลจากลูกค้า เพื่อติดต่อขอตรวจสอบกับที่ทำการไปรษณีย์ต้นทาง - ติดต่อศูนย์ธนาคารออนไลน์ เพื่อขอโอนจ่าย
1.3 ไม่พบข้อมูล	ขอรายละเอียด เลขที่ธนาคารออนไลน์ 20 ตัว เพื่อตรวจสอบกับศูนย์ธนาคารออนไลน์
2. อุปกรณ์เสีย	กล่าวขอโทษลูกค้า
2.1 กรณี CA เสีย	ให้ขอข้อมูลจากลูกค้า
2.2 กรณี Network ที่ปลายทางเสีย	(1) กรณี Network เสีย โดยข้อมูลค้างต้นทาง ให้ติดต่อศูนย์ธนาคารออนไลน์ หลังจากนั้นศูนย์ธนาคารออนไลน์ จะขอข้อมูลจากต้นทาง เช่น แฟกซ์ ธน.1, MO-01 โดยเจ้าหน้าที่ธนาคารออนไลน์ ทำเรื่องส่งแฟกซ์ให้ปลายทาง เพื่อผ่อนผันจ่ายเงิน (2) กรณี Network เสีย โดยข้อมูลค้างอยู่ที่ Server ให้เจ้าหน้าที่ธนาคารออนไลน์ ส่งแฟกซ์ให้ปลายทางเพื่อผ่อนผันจ่ายเงิน
2.3 กรณี Network ที่จุดรับฝากเสีย	- แนะนำให้ส่งเงิน ณ ที่ทำการใกล้เคียง - เจ้าหน้าที่รับฝากเงินเอาไว้ เมื่อระบบใช้การได้จะดำเนินการให้ และแจ้งว่า ปลายทางจะได้รับเงินช้ากว่าปกติ

มาตรฐานการให้บริการ : Logispost

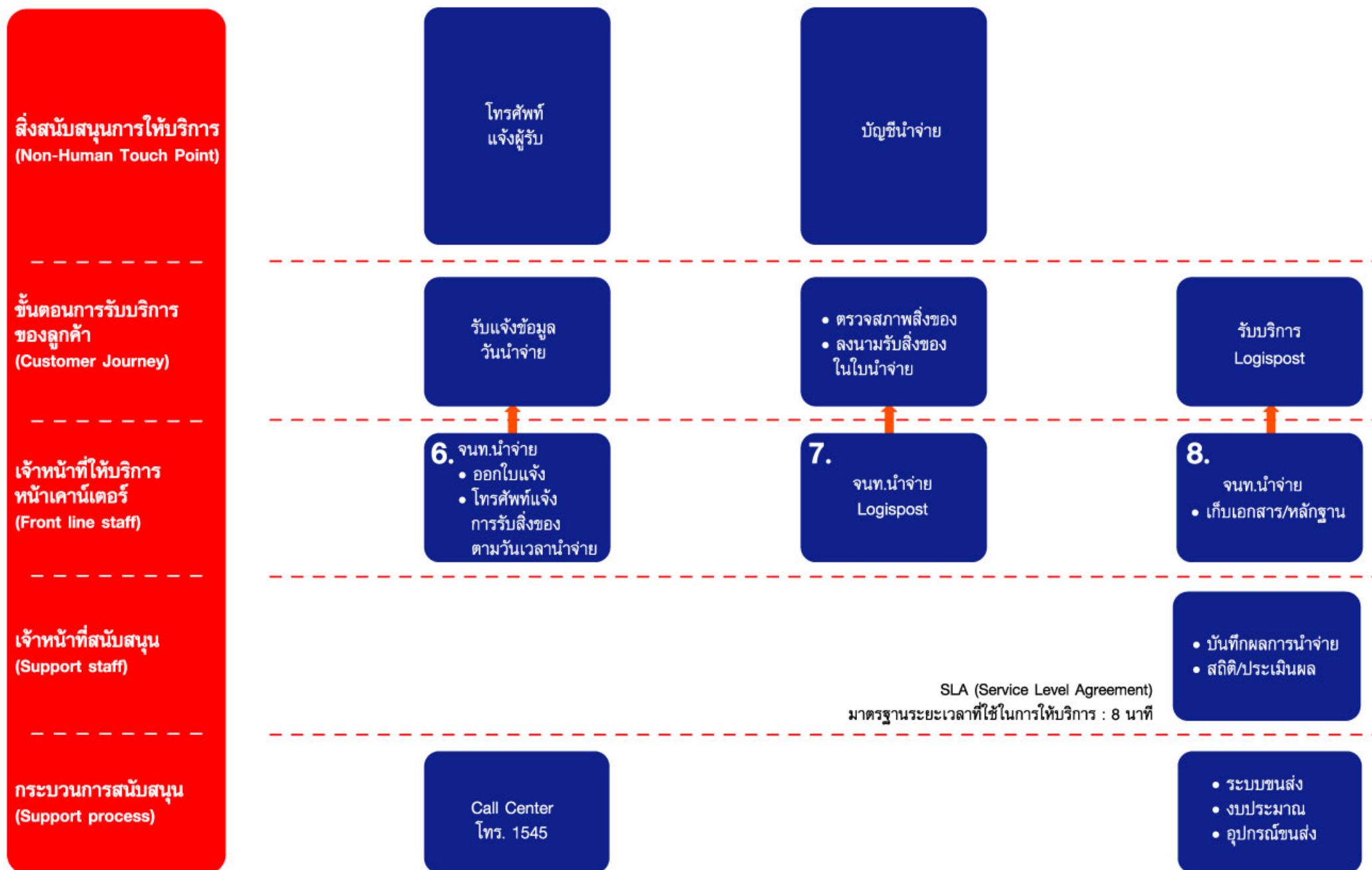
ใหญ่แค่ไหน
เราส่งได้



ต้นแบบการให้บริการ Logispost (รับฝาก) (Service Blueprint)



ต้นแบบการให้บริการ Logispost (นำจ่าย) (Service Blueprint)



มาตรฐานการให้บริการ Logispost (Service Standard)

ขั้นตอนงาน	วิธีการปฏิบัติงาน	คำพูด
1. ผู้ให้การต้อนรับ (Greeter)	Greeter ยิ้ม กล่าวต้อนรับที่สุภาพจริงใจ และเชิญให้เข้ามาในพื้นที่ให้บริการ	- สวัสดีครับ/ค่ะ - วันนี้ใช้บริการอะไรดีครับ/ค่ะ
2. ผู้ให้การต้อนรับ (Greeter) ให้รายละเอียดข้อมูลการให้บริการ	สอบถามข้อมูลความต้องการของลูกค้า	- สิ่งของส่งไปที่ไหนครับ/ค่ะ - ต้องการส่งด่วนไหมครับ/ค่ะ
2.1 นำเสนอบริการ	นำเสนอบริการที่เหมาะสม	- ไปรษณีย์ไทยมีบริการ Logispost ที่สามารถฝากส่งสิ่งของ ที่มีน้ำหนักมากกว่า 20 กก. - โดยจะให้นำจ่าย ณ ที่อยู่ของผู้รับ หรือต้องการให้ผู้รับมารับที่ทำการไปรษณีย์ปลายทางก็ได้ครับ/ค่ะ
2.2 รับสิ่งของ/ตรวจสอบสภาพห่อหุ้ม และตอบคำถาม	รวมทั้งค่าบริการ/แจ้งเงื่อนไข นำเสนอบริการห่อหุ้ม	สิ่งของชิ้นนี้จำเป็นต้องมีบริการห่อหุ้มเพื่อป้องกันการชำรุดเสียหายครับ/ค่ะ
2.3 แจ้งค่าบริการห่อหุ้ม	ปิดการขาย	ค่าบริการห่อหุ้มเป็นเงิน (จำนวนเงิน) บาทครับ/ค่ะ

มาตรฐานการให้บริการ Logispost (Service Standard)

ขั้นตอนงาน	วิธีการปฏิบัติงาน	คำพูด
3. จนท.เคาน์เตอร์ ให้บริการ Logispost ชั่งน้ำหนัก / วัดขนาด คิดค่าบริการ	- มอบใบรับฝากให้ลูกค้ากรอก - ยกสิ่งของด้วยความระมัดระวัง - ชั่งน้ำหนักสิ่งของ - คำนวณค่าบริการ - ตรวจสอบ กรอกรายละเอียดในใบรับฝาก	- กรุณากรอกรายละเอียดในใบรับฝากด้วยครับ/ค่ะ - ค่าบริการเป็นเงิน (จำนวนเงิน) บาทครับ/ค่ะ
4. จนท.เคาน์เตอร์ รับเงิน มอบใบเสร็จ และหลักฐานให้กับลูกค้า	- รับเงิน พร้อมกล่าวยอดเงินที่ได้รับ - ยื่นใบเสร็จ และหลักฐานรับฝากพร้อมเงินทอน - นำเข้าระบบ CA POS	- ค่าบริการ (จำนวนเงิน) บาทครับ/ค่ะ - รับเงินสดมา (จำนวนเงิน) บาท - ค่าบริการ (จำนวนเงิน) บาทเงินทอน (จำนวนเงิน) บาท - ครับ/ค่ะ ตรวจสอบความถูกต้องก่อนนะครับ/ค่ะ - ใบเสร็จ และหลักฐานรับฝาก ครับ/ค่ะ
5. ผู้ให้การต้อนรับ (Greeter) กล่าวขอบคุณ	ยิ้ม และกล่าวขอบคุณ	ไปรษณีย์ไทย ขอขอบคุณครับ/ค่ะ

มาตรฐานการให้บริการ Logispost (Service Standard)

ขั้นตอนงาน	วิธีการปฏิบัติงาน	คำพูด
6. จนท.นำจ่าย ออกใบแจ้งผู้รับ สิ่งของปลายทาง โทรศัพท์แจ้งผู้รับ สิ่งของปลายทาง เพื่อให้มารับสิ่งของ ในวันเวลาที่แจ้งไว้	โทรศัพท์แจ้งผู้รับสิ่งของ ทันทีที่ของส่งถึงปลายทาง	- ไปรษณีย์ไทยสวัสดีครับ/ค่ะ - ขอเรียนสายกับคุณ.....ครับ/ค่ะ - มีสิ่งของฝากส่ง ด้วยบริการ Logispost ของไปรษณีย์ไทย ถึงคุณ.....ครับ/ค่ะ (กรณีรับสิ่งของที่ทำการไปรษณีย์) ขณะนี้รอจ่ายที่ทำการไปรษณีย์.... คุณ.....สามารถมาติดต่อขอรับ ภายในวันที่.....ระหว่างเวลา.....น. (กรณีรับสิ่งของที่ปลายทาง) สะดวกให้ไปนำจ่ายช่วงเวลาไหน ครับ/ค่ะ

มาตรฐานการให้บริการ Logispost (Service Standard)

ขั้นตอนงาน	วิธีการปฏิบัติงาน	คำพูด
7.จนท.นำจ่าย Logispost	- จัดทำบัญชีนำจ่าย - ตรวจสอบหลักฐาน ประจำตัวผู้รับ - ให้ผู้รับตรวจสอบสิ่งของ ลงนามรับในบัญชีนำจ่าย	- สวัสดีครับ/ค่ะ - ขออนุญาตดูบัตรประจำตัว ด้วยครับ/ค่ะ - กรุณาลงชื่อรับในบัญชีนำจ่าย ด้วยครับ/ค่ะ
8. จนท.นำจ่าย เก็บเอกสาร หลักฐานการนำจ่าย	- บันทึกผลการนำจ่าย ให้ถูกต้องตรงตามเวลา ที่กำหนด - จัดเก็บบัญชีนำจ่าย ให้เรียบร้อย	ไปรษณีย์ไทย ขอบคุณครับ/ค่ะ



ปัญหาที่อาจเกิดขึ้น

วิธีรับมือกับปัญหาที่อาจเกิดขึ้น

1. ความล่าช้ากว่ากำหนด

- จนท. รับเรื่องร้องเรียน เร่งดำเนินการตรวจสอบให้แก่ผู้รับโดยเร็ว และกล่าวคำขอโทษกับลูกค้า
- ชี้แจงสาเหตุของการล่าช้า กล่าวขอโทษ
- หากผู้รับยังไม่พอใจ ขออนุมัติคืนเป็นค่าบริการเฉพาะจำนวนวันที่ล่าช้า

2. สิ่งของชำรุด/เสียหาย

- ดำเนินการขออนุมัติค่าเสียหายให้แก่ลูกค้า
- ให้ ปณ. มีอำนาจชดใช้ค่าเสียหายแก่ลูกค้า

3. สูญหาย

- รายงานอนุมัติชดใช้ค่าเสียหายให้แก่ลูกค้าโดยเร็ว



ให้บริการ...
เป็นเลิศ

