บทที่ 4

โครงสร้างบริการไปรษณีย์ด่วนพิเศษในประเทศ

4.1 ความเป็นมาของบริการไปรษณีย์ด่วนพิเศษในประเทศ

การศึกษาโครงสร้างบริการไปรษณีย์ด่วนพิเศษในประเทศจากข้อมูลทุติยภูมิ เป็นข้อมูลที่ได้จากการศึกษาค้นคว้าจากหนังสือไปรษณีย์นิเทศ พ.ศ. 2549 ระเบียบ ปณท ฉบับที่ 14 ว่าด้วยบริการไปรษณีย์ด่วนพิเศษในประเทศ พ.ศ. 2547 ตลอดจนคำสั่งและบันทึกข้อความของ ปณท ที่เกี่ยวข้องกับบริการไปรษณีย์ด่วนพิเศษในประเทศ ผลการศึกษาปรากฏว่าบริการไปรษณีย์ด่วนพิเศษ (EXPRESS MAIL SERVICE) หรือเรียก ย่อๆว่า “EMS” เป็นบริการที่บริษัทไปรษณีย์ไทย จำกัด (ปณท) เปิดให้มีบริการเมื่อวันที่ 15 เมษายน 2529 สำหรับการฝากส่งสิ่งต่างๆเช่น ข่าวสาร เอกสารธุรกิจการค้า สิ่งพิมพ์ ตัวอย่างสินค้า เป็นต้น ซึ่งเป็นไปตามหลักเกณฑ์และเงื่อนไขของไปรษณีย์ด่วนพิเศษ เพื่อเป็นทางเลือกแก่ผู้ใช้บริการที่ประสงค์ฝากส่งสิ่งของทางไปรษณีย์ให้ถึงผู้รับด้วยความรวดเร็วแน่นอนเป็นพิเศษและสามารถติดตามตรวจสอบได้ทุกขั้นตอนนับตั้งแต่การรับฝาก ส่งต่อและการนำจ่ายให้แก่ผู้รับ โดยได้จัดแบ่งออกเป็น 2 ประเภทคือ ไปรษณีย์ด่วนพิเศษในประเทศ และ ไปรษณีย์ด่วนพิเศษระหว่างประเทศ

4.2 หลักการและเงื่อนไขการให้บริการ

1. ไปรษณีย์ด่วนพิเศษคือ บริการที่ ปณท รับดำเนินการต่อสิ่งของส่งทางไปรษณีย์ด้วยความรวดเร็ว แน่นอนเป็นพิเศษ โดยมีระบบงานแยกต่างหากจากการให้บริการไปรษณีย์ตามปกติและสามารถติดตามระบบงานได้ทุกขั้นตอนการปฏิบัติงานนับตั้งแต่ขั้นตอนการรับฝาก การส่งต่อ การเตรียมการนำจ่าย และการนำจ่าย

2. EMS มีลำดับศักดิ์ในการส่งต่อและนำจ่ายสูงกว่าจดหมายและไปรษณียบัตร

3. สิ่งของที่ฝากส่งโดยใช้บริการไปรษณีย์ด่วนพิเศษต้องไม่เป็นสิ่งของต้องห้ามฝากส่งทางไปรษณีย์

4. EMS มีน้ำหนักอย่างสูงไม่เกิน 20 กิโลกรัม

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

5. ผู้ใช้บริการสามารถติดตามตรวจสอบสถานการณ์ฝากส่ง EMS ได้โดยวิธีการ ดังนี้

- ผ่านทางเว็บไซด์ ที่ ปณท กำหนด http://www.thailandpost.co.th
- โทรศัพท์สอบถามที่หน่วยบริการลูกค้าไปรษณีย์ เลขหมาย 1545 กด 2
- ณ ที่ทำการทุกแห่ง

ทั้งนี้ผู้ใช้บริการต้องแจ้งหมายเลข EMS ตามที่ปรากฏในใบรับฝากให้ครบตามจำนวน 13 หลัก

6. สิ่งของที่จะฝากส่งโดยใช้บริการไปรษณีย์ด่วนพิเศษต้องบรรจุในห่อ/ซอง หรือเครื่องหุ้มห่อที่มั่นคงแข็งแรงเหมาะสมกับสภาพสิ่งของที่บรรจุภายในและระยะเวลาที่จะส่งไป

7. การจ่าหน้า EMS ต้องจ่าหน้าถึงผู้รับบนห่อซองด้านที่ไม่มีฝาผนึกด้วยหมึกหรือวัสดุอื่นที่ไม่ลบเลือนง่าย และระบุชื่อและที่อยู่ของผู้ฝากส่งไว้ที่มุมซ้ายตอนบนด้านจ่าหน้าหรือด้านหลังซอง การจ่าหน้าชื่อ ที่อยู่ของผู้รับ และการระบุชื่อ ที่อยู่ของผู้ฝากส่งต้องมีรายละเอียดอย่างถูกต้อง ชัดเจนและครบถ้วนรวมทั้งรหัสไปรษณีย์

8. ผู้ใช้บริการสามารถใช้บริการพิเศษควบคู่กับ EMS ได้เฉพาะบริการไปรษณีย์รับประกันบริการ ไปรษณีย์รอจ่าย บริการไปรษณีย์ตอบรับและบริการธุรกิจตอบรับบริการพิเศษข้างต้น หากไปรษณียภัณฑ์ดังกล่าวเกิดการสูญหายหรือเสียหายเพราะความผิดของทางการไปรษณีย์บริษัทจะชดใช้ค่าเสียหายให้ตามหลักเกณฑ์และเงื่อนไขที่บริษัทกำหนด

9. ผู้ใช้บริการต้องฝากส่ง EMS ต่อเจ้าหน้าที่รับฝาก ณ ที่ทำการไปรษณีย์ และชำระค่าบริการตามอัตราที่ ปณท กำหนด ดังนี้

- ชำระค่าบริการเป็นเงินสด
- ชำระค่าบริการเป็นเงินเชื่อ (กรณีได้รับอนุญาตให้ใช้บริการ “รับชำระค่าบริการเป็นเงินเชื่อ” จาก ปณท แล้ว)
- ชำระค่าบริการโดยใช้รอยประทับจากเครื่องประทับไปรษณียากร (กรณีเป็นผู้ได้รับอนุญาตจาก ปณท)

10. ปณท รับประกันความรวดเร็วในการนำจ่าย EMS ให้ถึงผู้รับหรือถึงที่ทำการปลายทางภายในมาตรฐานการนำจ่ายตามหลักเกณฑ์ ดังนี้

- จ่าหน้าถึงผู้รับในพื้นที่เขตจ่าย EMS รับประกัน วัน เดือน ปี และเวลานำจ่ายผู้รับ ณ ที่อยู่ที่ปรากฏตามจ่าหน้า
- จ่าหน้าถึงผู้รับนอกพื้นที่เขตจ่าย EMS รับประกันเพียง วัน เดือน ปี และเวลาที่ EMS ถูกส่งถึงที่ทำการปลายทาง
- จ่าหน้า “ รอจ่าย ณ ที่ทำการ” หรือ “ตู้ไปรษณีย์เช่า” รับประกันเพียง วัน เดือน ปี และเวลา ที่ EMS ถูกส่งถึงที่ทำการปลายทาง

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

อนึ่ง EMS ที่นำจ่ายผู้รับล่าช้ากว่ามาตรฐานการนำจ่ายข้างต้นอันเนื่องมาจากความบกพร่องของ ปณท ผู้ฝากส่งจะได้รับคืนค่าธรรมเนียมตามหลักเกณฑ์และเงื่อนไขที่ ปณท กำหนด ทั้งนี้ค่าบริการที่คืนให้จะไม่รวมค่าบริการในส่วนของระบบ Track and Trace และค่า บริการพิเศษที่ใช้ควบคู่กับ EMS จะไม่คืนให้

11. อัตราการชดใช้ค่าเสียหายสำหรับสิ่งของส่งทางไปรษณีย์ (EMS) จำนวนเงินชดใช้ค่าเสียหาย จะชดใช้ตามความเสียหายของสิ่งบรรจุภายในที่เกิดขึ้น โดยการประเมินจะประเมินตามราคาซื้อขายในท้องตลาด ณ สถานที่และเวลาที่ฝากส่ง อย่างสูงไม่เกินชิ้นละ 2,000 บาท

12. การขอสอบสวนต้องยื่นขอสอบสวนต่อที่ทำการไปรษณีย์ที่ฝากส่ง หรือ ณ ที่ทำการไปรษณีย์อื่น โดยต้องดำเนินการขอสอบสวนภายใน 4 เดือนนับถัดจากวันที่ฝากส่งหากพ้นกำหนดระยะ เวลาดังกล่าวแล้ว ปณท จะไม่รับสอบสวน

13. ผู้ใช้บริการสามารถขอสอบสวน EMS ที่ตนฝากส่ง โดยวิธีการ ดังนี้

- ทางอินเทอร์เน็ต ที่เว็บไซต์ http://www.thailandpost.co.th
- โทรศัพท์สอบถามที่หน่วยบริการลูกค้าไปรษณีย์ เลขหมาย 1545 กด 2
- ณ ที่ทำการทุกแห่ง

ทั้งนี้ ผู้ใช้บริการต้องแจ้งหมายเลข EMS ตามที่ปรากฏในใบรับฝากให้ครบตามจำนวน 13 หลัก

4.3 อัตราค่าบริการไปรษณีย์ด่วนพิเศษในประเทศ

อัตราค่าบริการไปรษณีย์ด่วนพิเศษในประเทศ คิดตามพิกัดน้ำหนักของสิ่งของที่ฝากส่ง มีรายละเอียด ดังนี้

ตารางที่ 4.1 แสดงอัตราค่าบริการไปรษณีย์ด่วนพิเศษ(EMS)ในประเทศ

อัตราค่าบริการไปรษณีย์ด่วนพิเศษ (EMS) ในประเทศ ณ วันที่ 2 กันยายน 2554

พิกัดน้ำหนักเกิน	อัตราค่าบริการ(บาท/ห่อ/ฉบับ)
ไม่เกิน 20 กรัม	32
เกิน 20 กรัม แต่ไม่เกิน 100 กรัม	37
เกิน 100 กรัม แต่ไม่เกิน 250 กรัม	42
เกิน 250 กรัม แต่ไม่เกิน 500 กรัม	52
เกิน 500 กรัม แต่ไม่เกิน 1,000 กรัม	67
เกิน 1,000 กรัม แต่ไม่เกิน 1,500 กรัม	82

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 4.1 แสดงอัตราค่าบริการไปรษณีย์ด่วนพิเศษ(EMS)ในประเทศ (ต่อ)

พิกัดน้ำหนักเกิน						อัตราค่าบริการ(บาท/ห่อ/ฉบับ)
เกิน	1,500	กรัม	แต่ไม่เกิน	2,000	กรัม	97
เกิน	2,000	กรัม	แต่ไม่เกิน	2,500	กรัม	122
เกิน	2,500	กรัม	แต่ไม่เกิน	3,000	กรัม	137
เกิน	3,000	กรัม	แต่ไม่เกิน	3,500	กรัม	157
เกิน	3,500	กรัม	แต่ไม่เกิน	4,000	กรัม	177
เกิน	4,000	กรัม	แต่ไม่เกิน	4,500	กรัม	197
เกิน	4,500	กรัม	แต่ไม่เกิน	5,000	กรัม	217
เกิน	5,000	กรัม	แต่ไม่เกิน	5,500	กรัม	242
เกิน	5,500	กรัม	แต่ไม่เกิน	6,000	กรัม	267
เกิน	6,000	กรัม	แต่ไม่เกิน	6,500	กรัม	292
เกิน	6,500	กรัม	แต่ไม่เกิน	7,000	กรัม	317
เกิน	7,000	กรัม	แต่ไม่เกิน	7,500	กรัม	342
เกิน	7,500	กรัม	แต่ไม่เกิน	8,000	กรัม	367
เกิน	8,500	กรัม	แต่ไม่เกิน	9,000	กรัม	427
เกิน	9,000	กรัม	แต่ไม่เกิน	9,500	กรัม	457
เกิน	9,500	กรัม	แต่ไม่เกิน	10,000	กรัม	487
เกิน	10	กิโลกรัม	แต่ไม่เกิน	11	กิโลกรัม	502
เกิน	11	กิโลกรัม	แต่ไม่เกิน	12	กิโลกรัม	517
เกิน	12	กิโลกรัม	แต่ไม่เกิน	13	กิโลกรัม	532
เกิน	13	กิโลกรัม	แต่ไม่เกิน	14	กิโลกรัม	547
เกิน	14	กิโลกรัม	แต่ไม่เกิน	15	กิโลกรัม	562
เกิน	15	กิโลกรัม	แต่ไม่เกิน	16	กิโลกรัม	577
เกิน	16	กิโลกรัม	แต่ไม่เกิน	17	กิโลกรัม	592
เกิน	17	กิโลกรัม	แต่ไม่เกิน	18	กิโลกรัม	607
เกิน	18	กิโลกรัม	แต่ไม่เกิน	19	กิโลกรัม	622
เกิน	19	กิโลกรัม	แต่ไม่เกิน	20	กิโลกรัม	637

ที่มา: บริษัทไปรษณีย์ไทย จำกัด (2554)

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

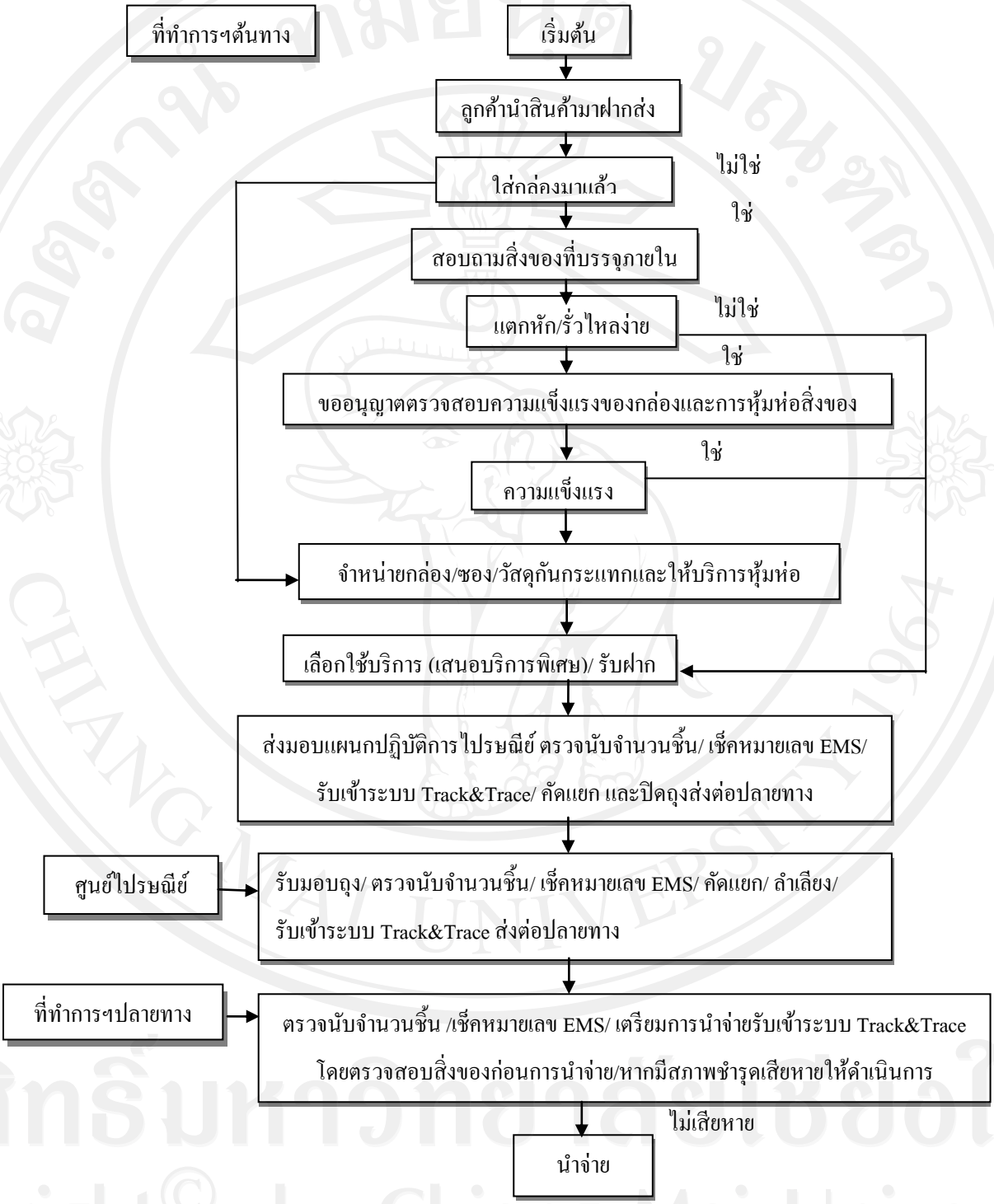
4.4 ขั้นตอนการใช้บริการและการปฏิบัติการของบริการไปรษณีย์ด่วนพิเศษในประเทศ

ในขั้นตอนการใช้บริการและการปฏิบัติการของบริการไปรษณีย์ด่วนพิเศษในประเทศ ผู้ที่มีหน้าที่รับผิดชอบหรือมีส่วนเกี่ยวข้อง ประกอบไปด้วย

- ลูกค้า เป็นผู้นำสินค้ามาฝากส่ง
- ที่ทำการต้นทาง ทำหน้าที่รับฝากสิ่งของที่ฝากส่งทางไปรษณีย์
- ศูนย์ไปรษณีย์ ทำหน้าที่ส่งต่อสิ่งของที่ฝากส่งทางไปรษณีย์ไปยังที่ทำการปลายทาง
- ที่ทำการปลายทาง ทำหน้าที่เตรียมการนำจ่ายและนำจ่ายสิ่งของที่ฝากส่งทางไปรษณีย์ที่ได้รับไว้ให้แก่ผู้รับ ดังแสดงในรูปภาพที่ 4.1

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ขั้นตอนการปฏิบัติงาน (Flow chart)



ที่มา: บริษัทไปรษณีย์ไทย จำกัด (2547)

รูปที่ 4.1 แสดงขั้นตอนการใช้บริการและการปฏิบัติการของบริการไปรษณีย์ด่วนพิเศษ (EMS)

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ระบบ Track and Trace เป็นระบบปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ที่ใช้สำหรับการบันทึกข้อมูลรับมอบ-ส่งมอบ, ควบคุมและตรวจสอบสิ่งของที่ฝากส่งทางไปรษณีย์ที่ใช้บริการไปรษณีย์แบบที่มีหลักฐานการรับฝาก และบริษัทไปรษณีย์ไทย จำกัด กำหนดให้ผ่านเข้าระบบ Track and Trace โดยผ่านทางเครือข่าย Intranet โดยสามารถแสดงผลการตรวจสอบผ่านทาง Internet ได้ ผู้ที่มีหน้าที่เกี่ยวข้องในกระบวนการปฏิบัติงานตามระบบ Track and Trace ได้แก่

- ที่ทำการต้นทาง ทำหน้าที่ปฏิบัติงานรับฝาก และงานขาออก*
- ศูนย์ไปรษณีย์ ทำหน้าที่ปฏิบัติงานส่งต่อ*
- ที่ทำการปลายทาง ทำหน้าที่ปฏิบัติงานขาเข้า*และงานขาออก

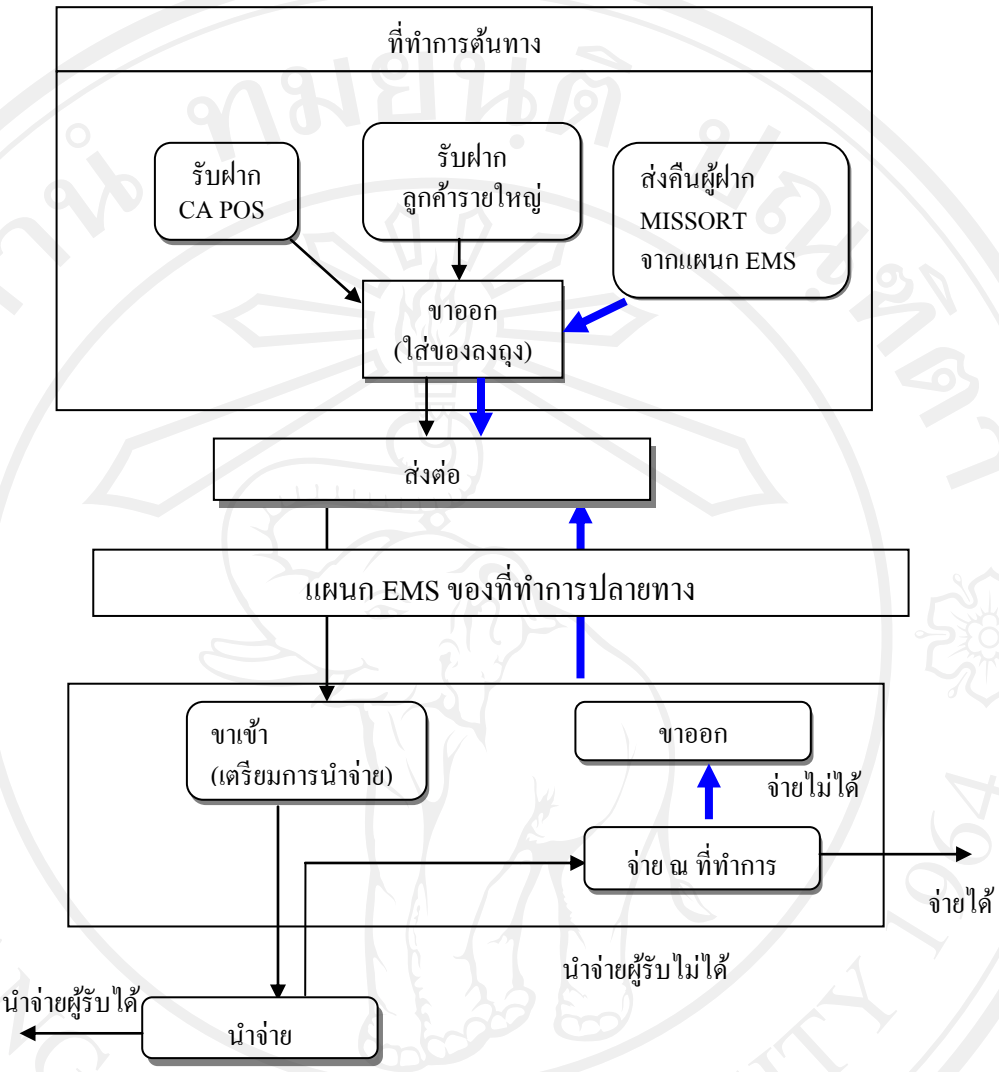
งานขาออก* หมายถึง การนำปริมาณงานของสิ่งของที่ฝากส่งทางไปรษณีย์ทุกชนิดจากเคาน์เตอร์รับฝาก เพื่อทำการลงรายการบันทึกข้อมูลแยกตามประเภทของบริการไปรษณีย์เพื่อเป็นหลักฐานในการส่งมอบและใส่ถุงไปรษณีย์/Roll pallet ส่งต่อไปยังศูนย์ไปรษณีย์ที่รับผิดชอบ

งานส่งต่อ* หมายถึง การนำปริมาณงานของสิ่งของที่ฝากส่งทางไปรษณีย์ทุกชนิด ที่ขนส่งเข้ามายังศูนย์ไปรษณีย์เพื่อดำเนินการคัดแยกและบันทึกข้อมูลของสิ่งของที่ฝากส่งแยกตามประเภทของบริการไปรษณีย์ เพื่อส่งต่อไปยังที่ทำการไปรษณีย์หรือศูนย์ไปรษณีย์แต่ละแห่งตามจังหวัด/อำเภอ ปลายทางของสิ่งของฝากส่งที่ได้ระบุไว้

งานขาเข้า* หมายถึง การนำปริมาณงานของสิ่งของที่ฝากส่งทางไปรษณีย์ทุกชนิดที่ได้ดำเนินการคัดแยกตามอำเภอปลายทางและตามประเภทของบริการไปรษณีย์ไว้แล้ว มาดำเนินการตรวจสอบจำนวนและหมายเลขควบคุมให้ถูกต้องตามหลักฐานที่รับมอบไว้และคัดแยกเข้าแต่ละพื้นที่ย่อยของการนำจ่าย (ด้านจ่าย) เพื่อรอการนำจ่าย

งานนำจ่าย* หมายถึง การนำปริมาณงานของสิ่งของที่ฝากส่งทางไปรษณีย์ทุกชนิดที่รับมอบจากงานขาเข้า มาดำเนินการคัดแยกตามเลขที่บ้าน/ตำบลของสิ่งของฝากส่งทางไปรษณีย์ และบันทึกข้อมูลสำหรับประเภทบริการที่มีหลักฐานการฝากส่งลงในเอกสารการนำจ่าย ก่อนเข้าสู่กระบวนการนำจ่ายต่อไป ดังแสดงในรูปภาพที่ 4.2

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved



ที่มา: บริษัทไปรษณีย์ไทย จำกัด (2547)

รูปที่ 4.2 แสดงกระบวนการปฏิบัติงานตามระบบ Track and Trace (EMS)

4.5 กระบวนการปฏิบัติงานการให้บริการไปรษณีย์ด่วนพิเศษในประเทศ

กระบวนการปฏิบัติงานไปรษณีย์ที่บริษัทกำหนดขึ้นเพื่อดำเนินต่อสิ่งของที่ฝากส่งเข้าสู่ทางไปรษณีย์ให้สามารถส่งถึงผู้รับได้ตามมาตรฐานบริการ โดยกระบวนการปฏิบัติงานมี 3 ขั้นตอน ได้แก่ การรับฝาก การส่งต่อ และการนำจ่าย

การรับฝาก หมายถึง การปฏิบัติการของพนักงานในการรับฝากสิ่งของส่งทางไปรษณีย์จากผู้ใช้บริการ ซึ่งอาจทำได้ 3 ลักษณะ ดังนี้

1. การรับฝาก ณ ที่ทำการ
2. การรับฝาก ณ ตู้ไปรษณีย์

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

3. การรับฝาก ณ สถานที่อยู่หรือสำนักงานของผู้ฝากส่ง

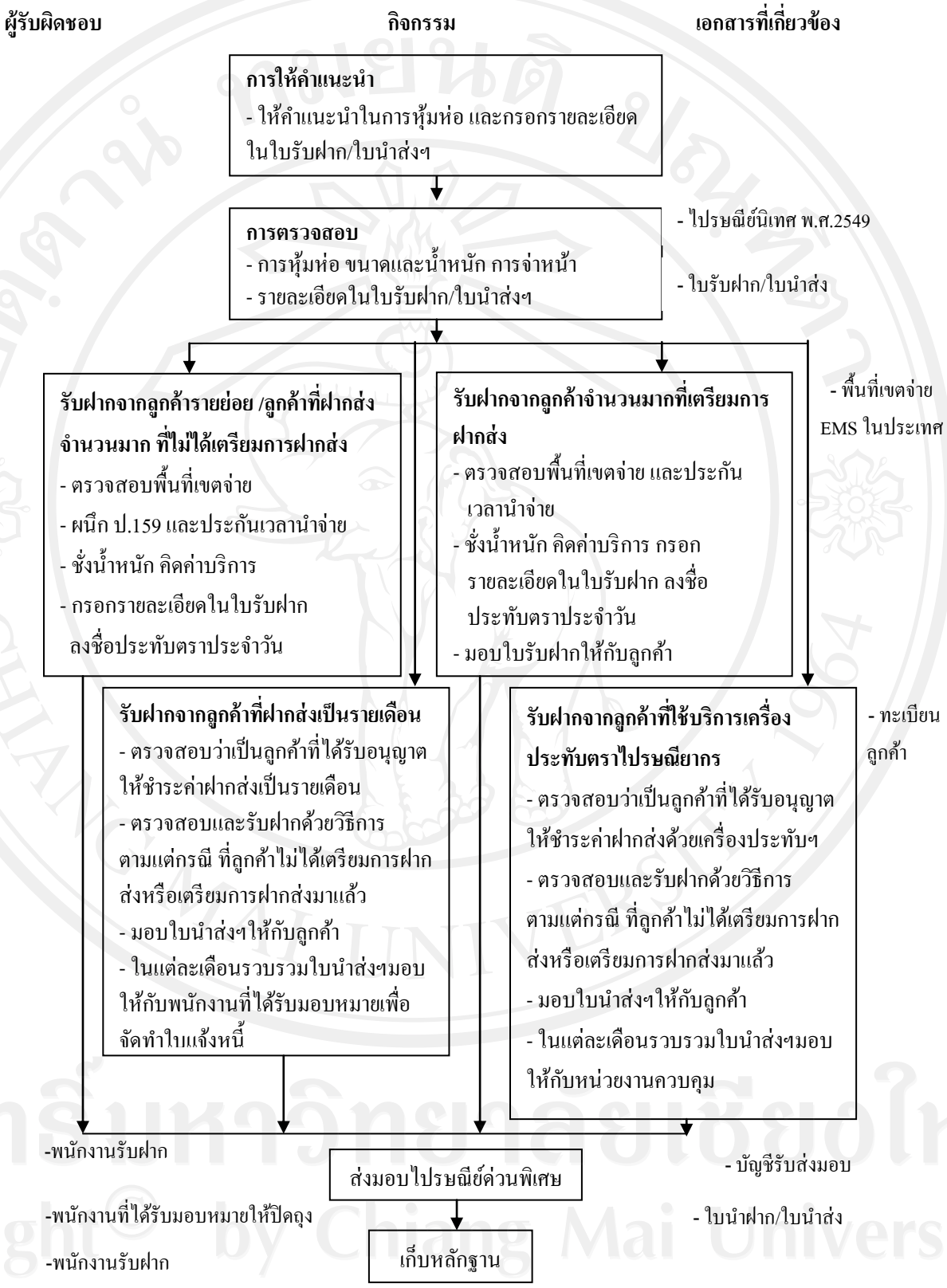
การส่งต่อ หมายถึง การนำสิ่งของส่งทางไปรษณีย์ที่ได้รับไว้ไปคัดแยกออกเป็นแต่ละปลายทาง แล้วบรรจุลงในภาชนะที่บริษัทจัดทำขึ้นตามความเหมาะสมกับสภาพห่อซองของสิ่งของส่งทางไปรษณีย์แต่ละประเภทและชนิด เพื่อคุ้มครองให้ความปลอดภัยในการส่งต่อสิ่งของส่งทางไปรษณีย์เหล่านั้นไปที่ทำการปลายทางโดยวิธีการขนส่งต่างๆ ตามที่บริษัทกำหนด

การนำจ่าย หมายถึง การที่ที่ทำการปลายทางส่งมอบสิ่งของส่งทางไปรษณีย์ที่ได้รับไว้ให้แก่ผู้รับ หรือผู้ได้รับมอบฉันทะจากผู้รับ หรือผู้แทนของผู้รับโดยวิธีการต่างๆ ที่บริษัทกำหนด การนำจ่ายทำได้ 2 ลักษณะ ดังนี้

1. จ่าย ณ ที่ทำการ
2. จ่าย ณ ที่อยู่ของผู้รับ

สิ่งของส่งทางไปรษณีย์ที่นำจ่ายผู้รับไม่ได้ บริษัทจะดำเนินการอย่างใดอย่างหนึ่งตามที่บริษัทกำหนดและประกาศให้ผู้ใช้บริการทราบ ดังแสดงในรูปภาพที่ 4.3, 4.4, 4.5

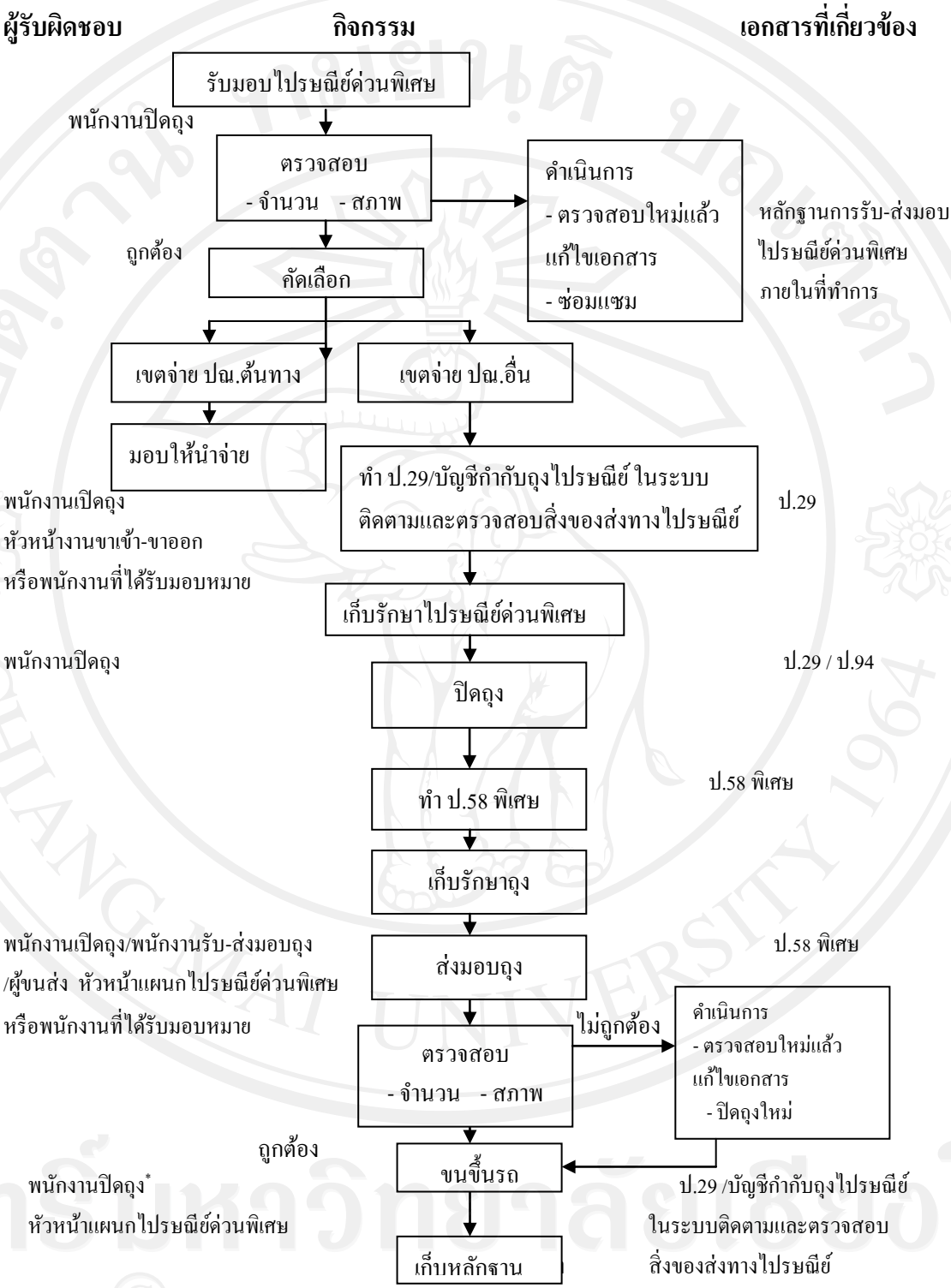
ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved



ที่มา: บริษัทไปรษณีย์ไทย จำกัด (2548)

รูปที่ 4.3 แสดงแผนภูมิการไหลของงานรับฝากไปรษณีย์ด่วนพิเศษในประเทศ

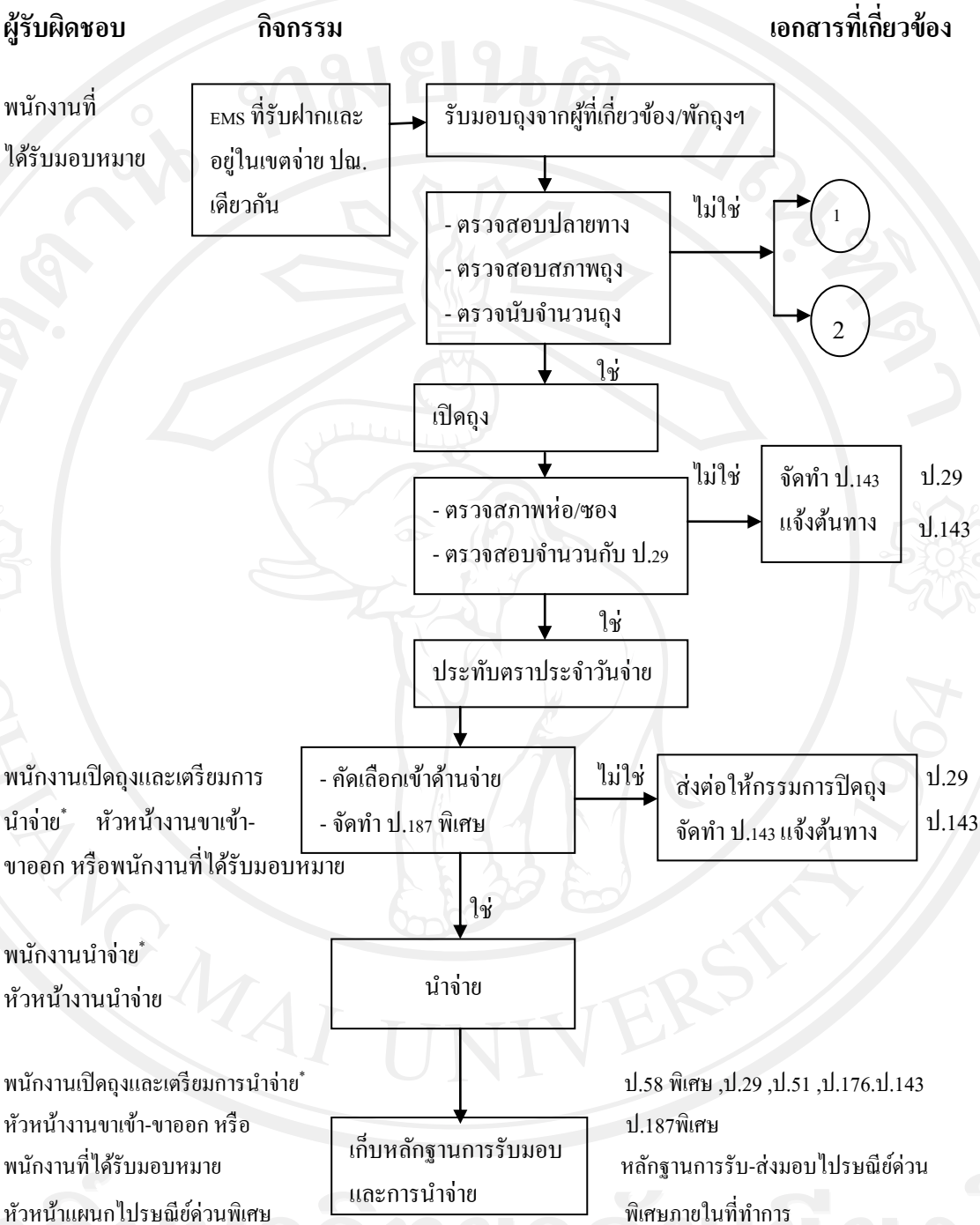
ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved



ที่มา: บริษัทไปรษณีย์ไทย จำกัด (2548)

รูปที่ 4.4 แสดงแผนภูมิการไหลของงานส่งต่อไปรษณีย์ด่วนพิเศษในประเทศ

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved



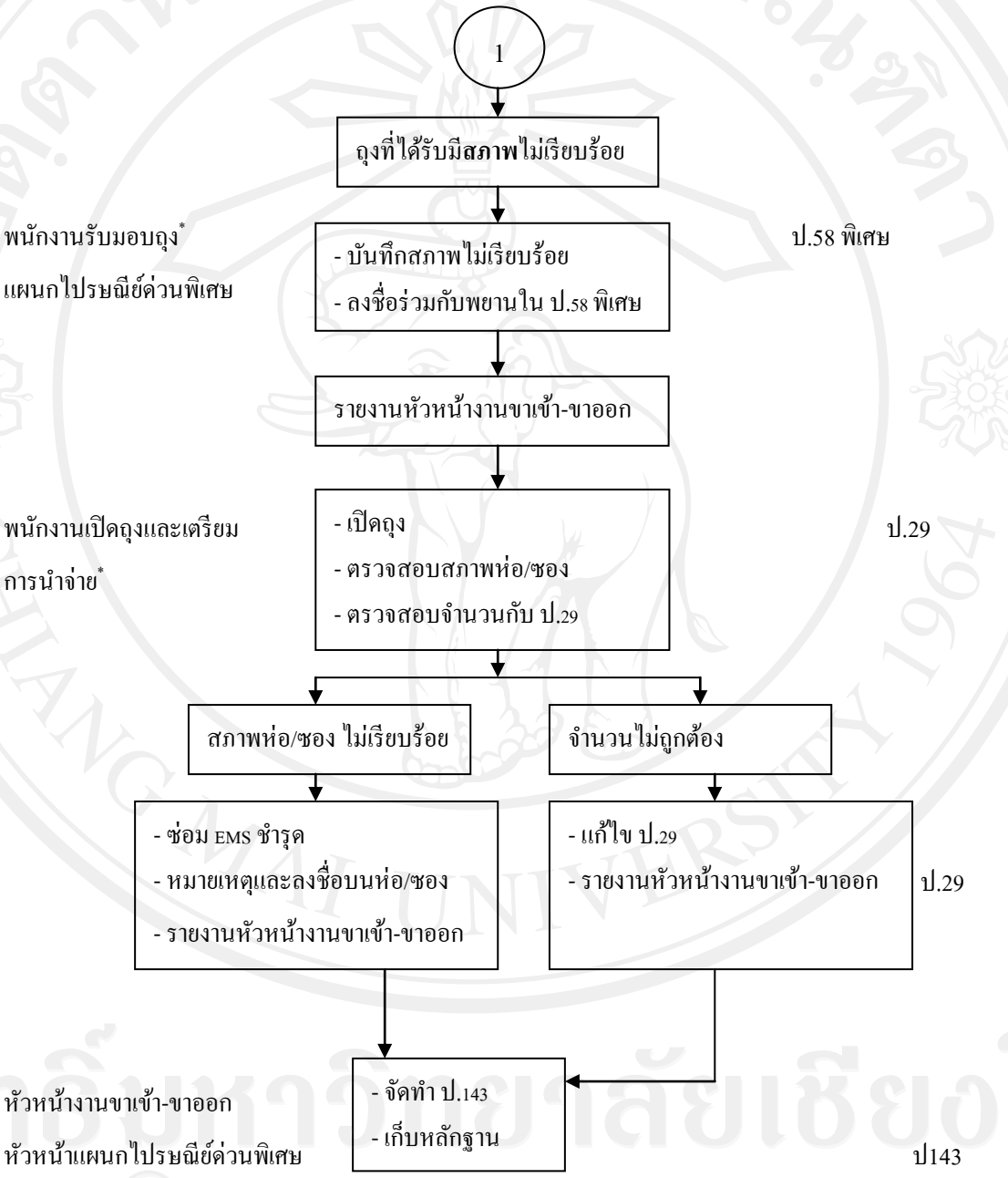
*** หมายถึง** พนักงานที่ได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติงาน

ที่มา: บริษัทไปรษณีย์ไทย จำกัด (2548)

รูปที่ 4.5 แสดงแผนภูมิการไหลของงานนำจ่ายไปรษณีย์ด่วนพิเศษในประเทศ

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

กรณีที่ทำการปลายทางได้รับถุง/ไปรษณีย์ด่วนพิเศษ ที่มีสภาพไม่เรียบร้อย หรือจำนวนไปรษณีย์ด่วนพิเศษ ไม่ตรงกับ ป.29



***หมายถึง** พนักงานที่ได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติงาน

ที่มา: บริษัทไปรษณีย์ไทย จำกัด (2548)

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

กรณีที่ทำการปลายทางได้รับถุง/ไปรษณีย์ด่วนพิเศษ ที่มีสภาพไม่เรียบร้อย หรือจำนวนไปรษณีย์ด่วนพิเศษ ไม่ตรงกับ ป.29

ผู้รับผิดชอบ	กิจกรรม	เอกสารที่เกี่ยวข้อง
	2	
	จำนวนถุงที่ได้รับไม่ตรงกับรายการใน ป.58 พิเศษ	
พนักงานรับมอบถุง* แผนกไปรษณีย์ด่วนพิเศษ	แก้ไขรายการใน ป.58 พิเศษ และลงชื่อร่วมกับพยาน (ถ้ามี)	ป.58 พิเศษ
	รายงานหัวหน้างานขาเข้า-ขาออก	
พนักงานเปิดถุงและเตรียมการนำจ่าย*	- เปิดถุง - ตรวจสอบสภาพห่อ/ซอง - ตรวจสอบจำนวนกับ ป.29	ป.29
หัวหน้างานขาเข้า-ขาออก หัวหน้าแผนกไปรษณีย์ด่วนพิเศษ	- จัดทำ ป.143 - เก็บหลักฐาน	ป.143

***หมายถึง** พนักงานที่ได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติงาน

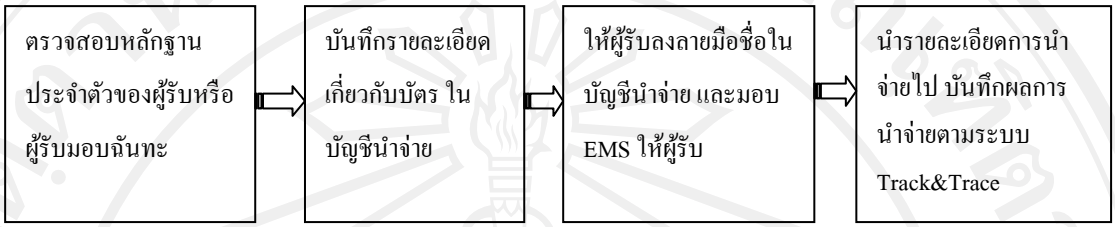
ที่มา: บริษัทไปรษณีย์ไทย จำกัด (2548)

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

4.6 การนำจ่าย

การนำจ่ายสิ่งของส่งทางไปรษณีย์ทำได้ 2 ลักษณะ ดังนี้

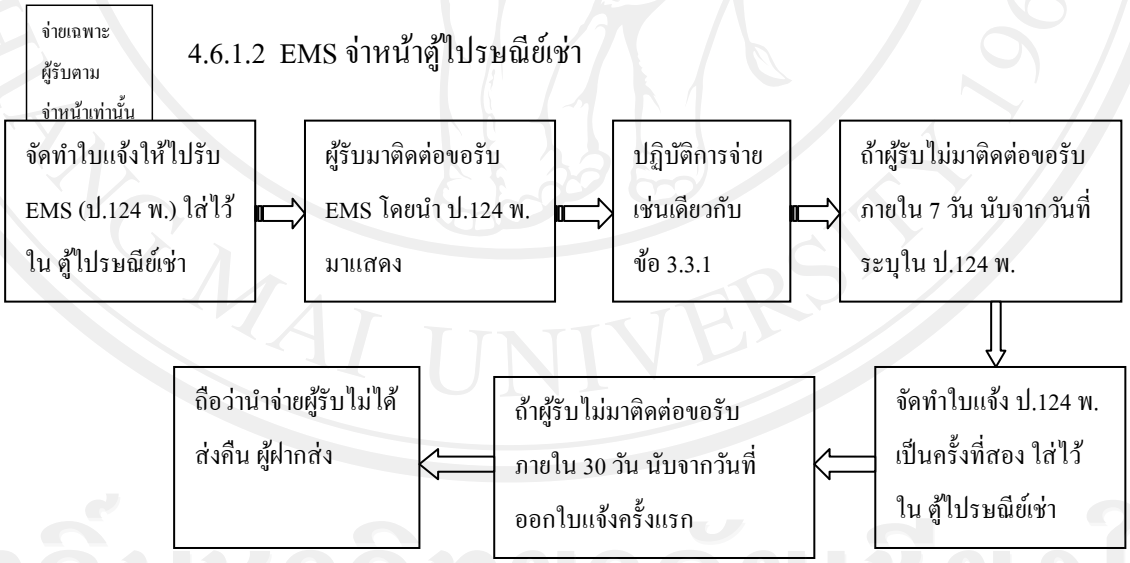
4.6.1 การจ่าย EMS ณ ที่ทำการ



การจ่าย EMS ณ ที่ทำการ แบ่งออก

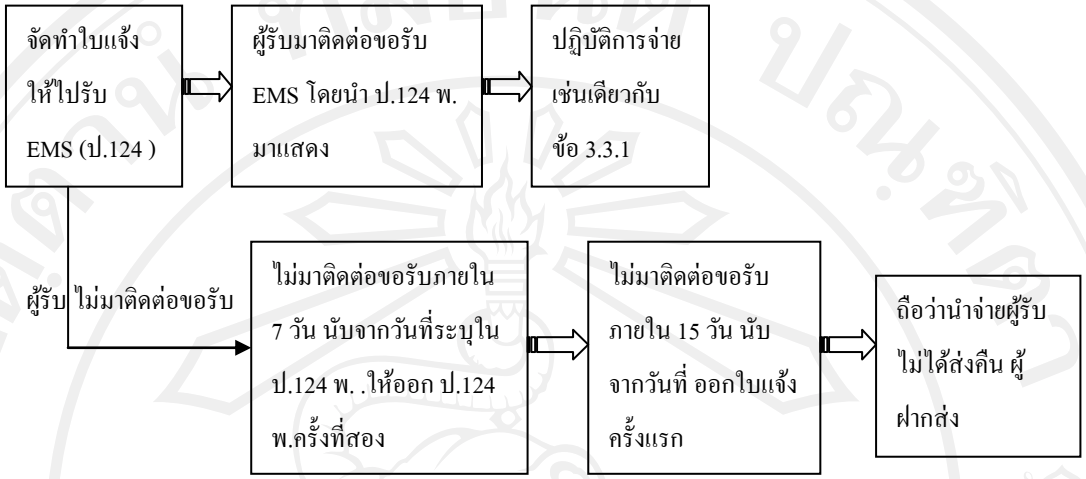
4.6.1.1 EMS รอจ่าย

4.6.1.2 EMS จ่าหน้าตู้ไปรษณีย์เช่า

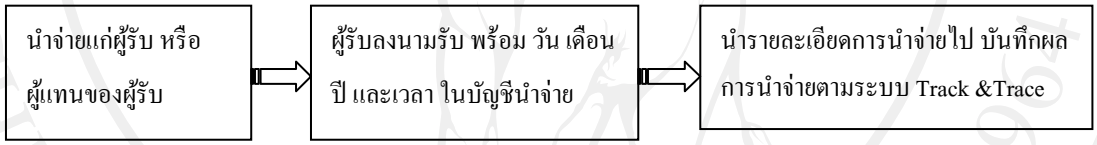


ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

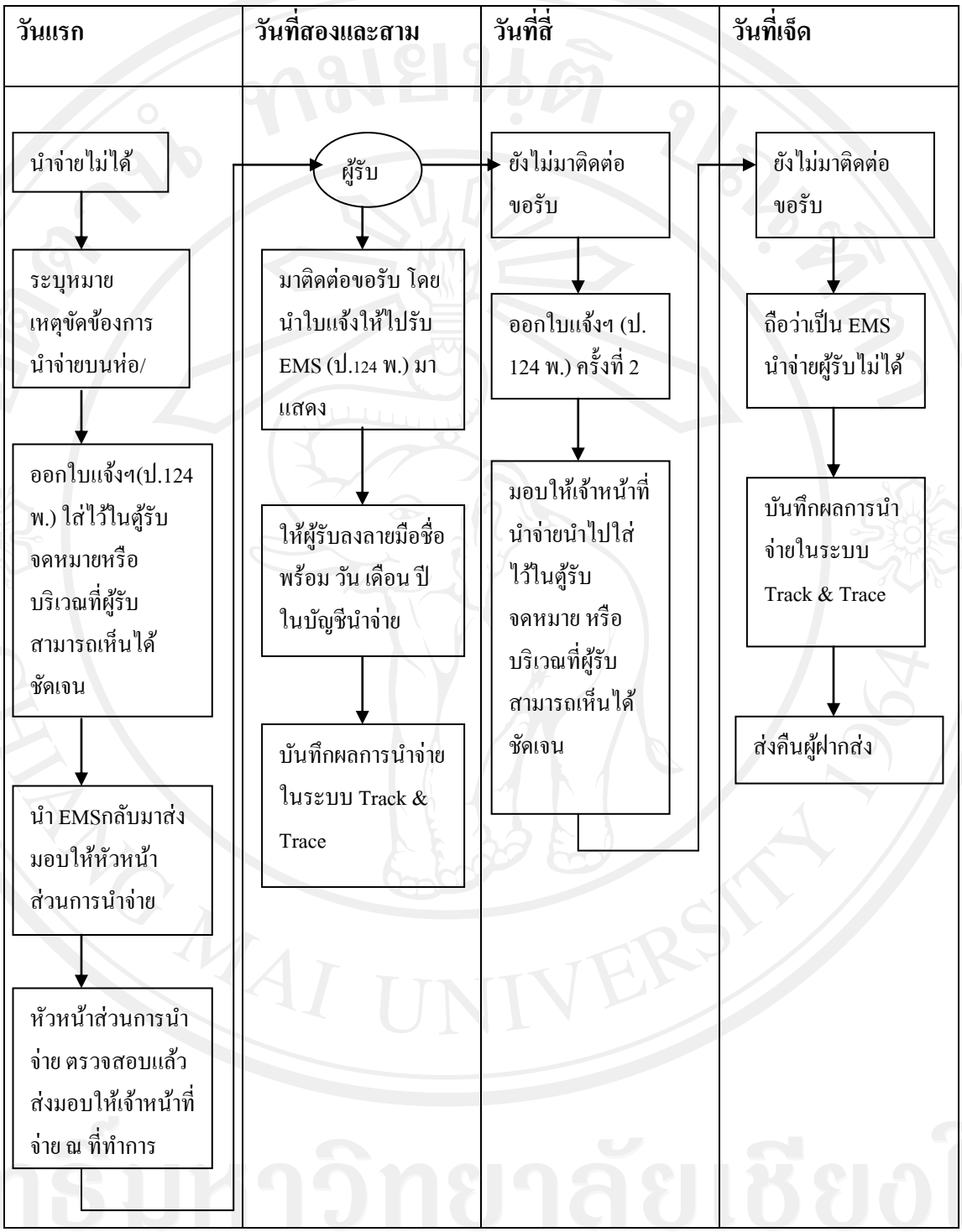
4.6.1.3 สภาพห่อซองชำรุด เสียหาย



4.6.2 EMS ที่ต้องนำจ่าย ณ ที่อยู่ของผู้รับ



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved



ที่มา: บริษัทไปรษณีย์ไทย จำกัด (2554)

รูปที่ 4.6 แสดงวิธีปฏิบัติกรณีนำจ่าย EMS ไม่ได้และออกใบแจ้งให้ไปรับ EMS (ป.124 พ.)

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 4.2 แสดงระยะเวลาที่สิ่งของส่งทางไปรษณีย์จะส่งถึงผู้รับในประเทศ

ประเภทสิ่งของส่งทางไปรษณีย์	ระหว่าง	จำนวนวันโดยประมาณ (ไม่นับรวมวันฝากส่ง)
ไปรษณีย์ด่วนพิเศษ (EMS)	-กรุงเทพฯ – กรุงเทพฯ	-วันรุ่งขึ้นไม่เกิน 12.00 น. หรือ 16.30 น.
	-กรุงเทพฯ – ปลายทางภาคอื่นๆ -ต้นทางภาคอื่นๆ – ปลายทางกรุงเทพฯ -ต้นทาง – ปลายทางในภาคเดียวกัน	วันรุ่งขึ้นไม่เกิน 16.30 น.
	-ต้นทาง – ปลายทางในภาคอื่นๆ	-2 วัน ไม่เกิน 16.30 น.
	-ต้นทาง – ปลายทาง เวียงแหง , แม่แจ่ม , อมก๋อย , เวียงแก่น , และพื้นที่ ในจังหวัดแม่ฮ่องสอน (58xxx)	-เพิ่มระยะเวลาที่แจ้งอีก 1 วัน

หมายเหตุ ตามระยะเวลาในตารางข้างต้น

1. กรุงเทพฯ หมายถึง กรุงเทพฯ และปริมณฑล (จังหวัดสมุทรปราการ นนทบุรี และประทุมธานี)
2. ปลายทางในภาคเดียวกัน หมายถึง ภาคกลาง – ภาคกลาง , ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ – ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ , ภาคเหนือ – ภาคเหนือ และ ภาคใต้ – ภาคใต้
   ปลายทางภาคอื่นๆ หมายถึง ปลายทางที่อยู่ต่างภาคจากต้นทาง เช่น ภาคเหนือ –ภาคใต้
3. การใช้บริการแต่ละประเภทต้องอยู่ภายใต้ ข้อกำหนด / เงื่อนไข ของบริษัทไปรษณีย์ไทย จำกัด โดยเฉพาะบริการไปรษณีย์ด่วนพิเศษในประเทศ (EMS)
4. ช่วงเทศกาลคริสต์มาสและปีใหม่ ช่วงที่มีปริมาณงานมากเกินกว่าปกติ หรือ มีเหตุที่เป็นอุปสรรคในการทำงาน เช่น ภัยธรรมชาติต่างๆ เส้นทางขนส่งห่างไกล หรือเป็นพื้นที่ทุรกันดาร ระยะเวลาอาจจะมากกว่าที่แจ้งไว้ข้างต้น

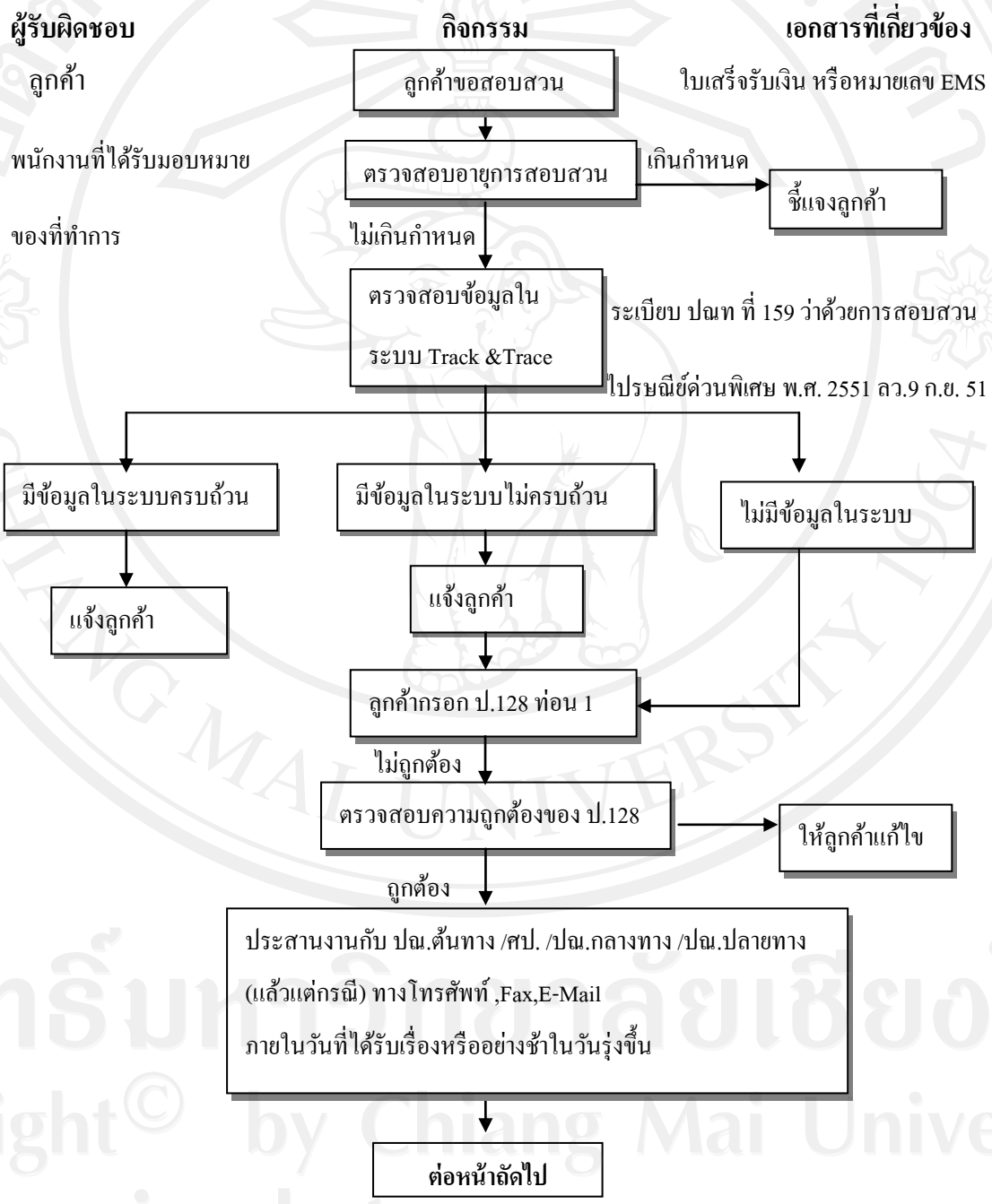
ที่มา: บริษัทไปรษณีย์ไทย จำกัด (2550)

4.7 กำหนดระยะเวลาการสอบสวนบริการไปรษณีย์ด่วนพิเศษ (EMS) ในประเทศ

เนื่องด้วยปัจจุบันผู้ใช้บริการต้องการความสะดวกรวดเร็วในบริการหลังการขายด้านการสอบสวนและชดใช้ค่าเสียหายสิ่งของส่งทางไปรษณีย์มากขึ้น โดยเฉพาะบริการไปรษณีย์ด่วนพิเศษที่ผู้ใช้บริการมีความคาดหวังสูง เมื่อมีปัญหาเกิดขึ้นมักจะนำเรื่องไปร้องเรียนทางสื่อต่างๆ ทำให้ข้อมูลข่าวสารแพร่ขยายไปอย่างกว้างขวางและรวดเร็ว ดังนั้น เพื่อเป็นการสร้างความพึงพอใจ

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

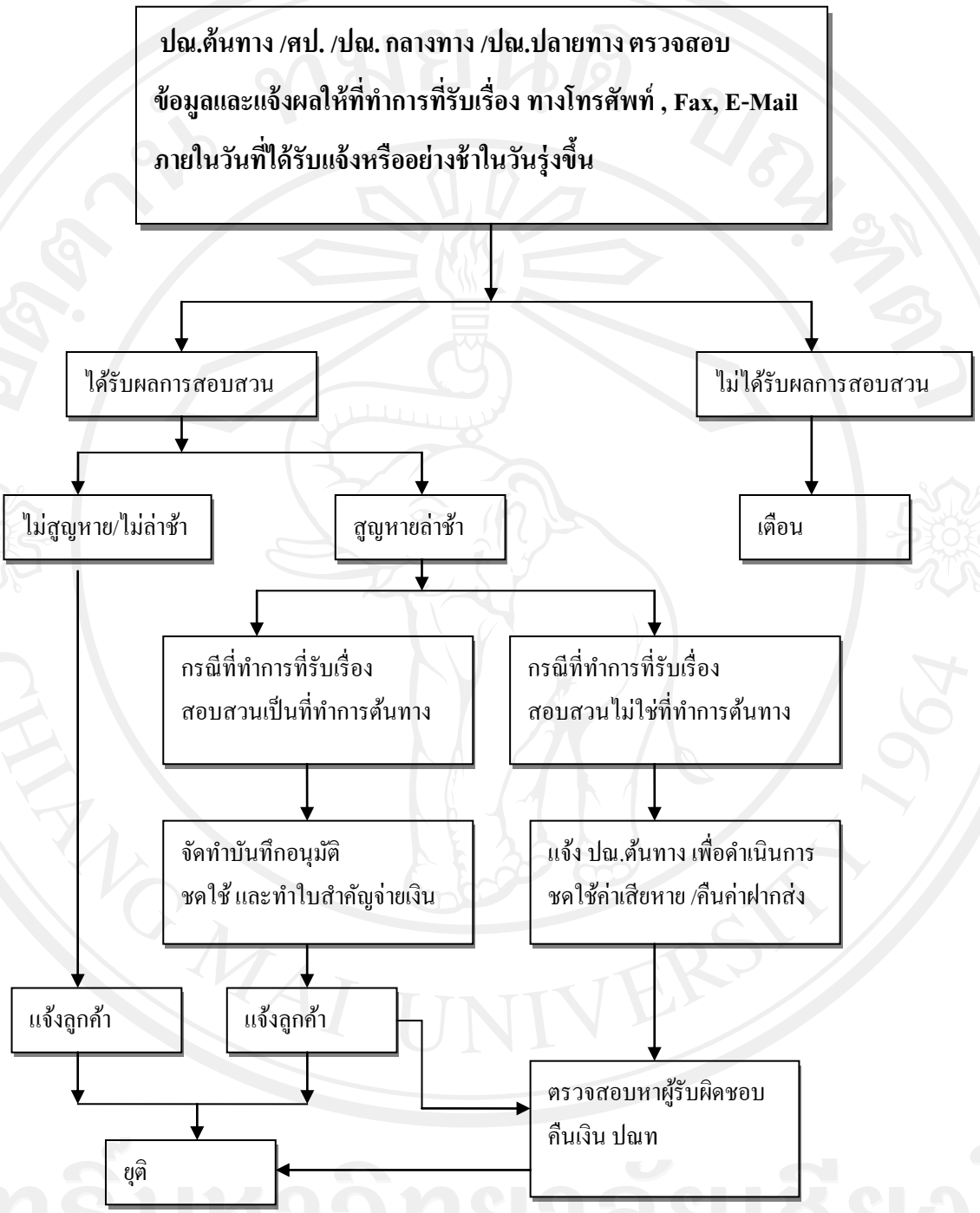
และสนองตอบความต้องการของผู้ใช้บริการรวมทั้งรักษาภาพลักษณ์ที่ดีของบริการไปรษณีย์ด่วนพิเศษ ปณท ปณท จึงได้ใช้มาตรฐานระยะเวลาการสอบสวนสำหรับบริการไปรษณีย์ด่วนพิเศษในประเทศ สำหรับ กรณีลูกค้าขอสอบสวน ณ ที่ทำการไปรษณีย์ และ กรณีลูกค้าขอสอบสวนผ่านศูนย์บริการลูกค้า (1545) ดังนี้



ที่มา: บริษัทไปรษณีย์ไทย จำกัด (2554)

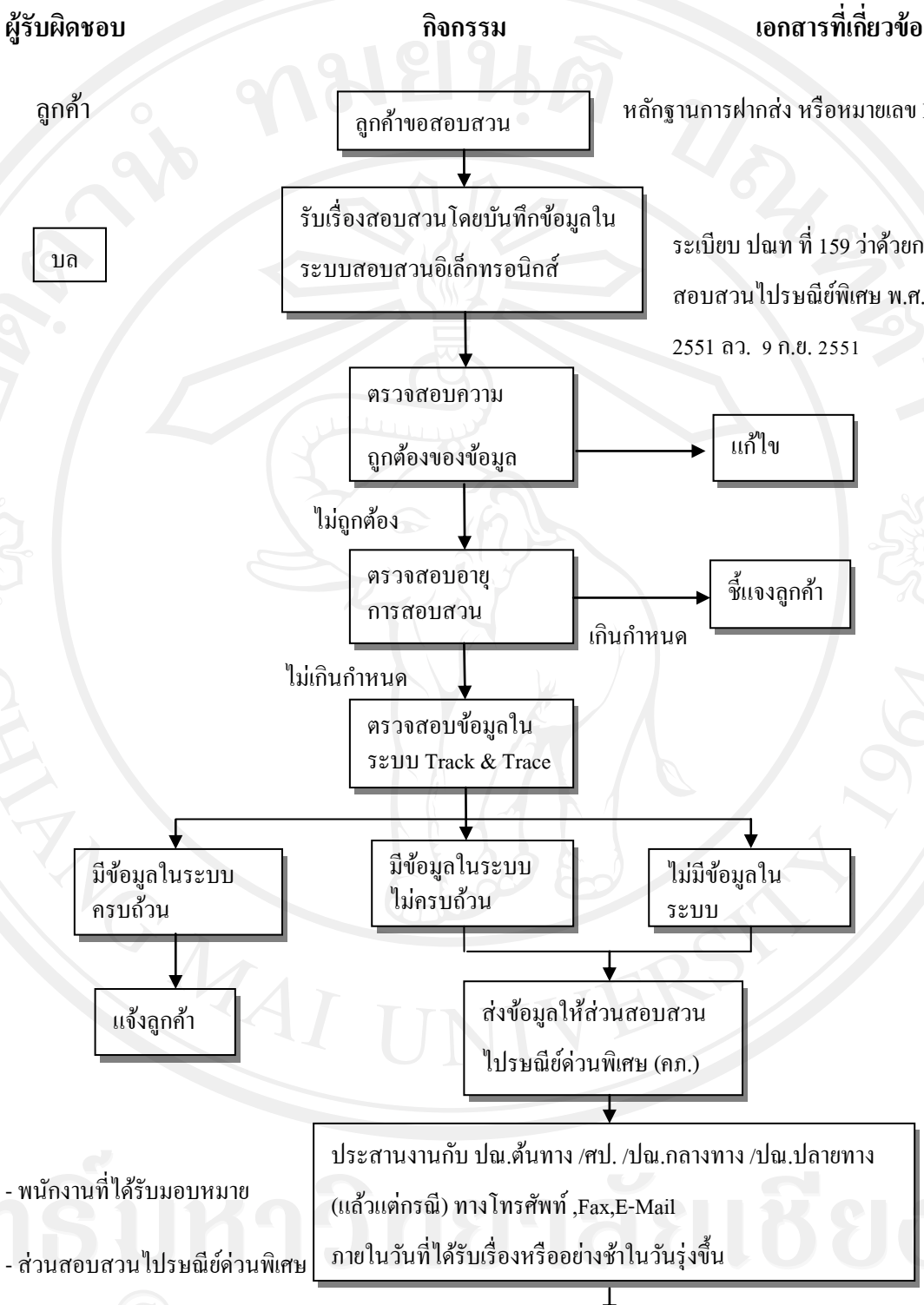
รูปที่ 4.7 แสดงแผนภูมิแสดงการไหลของงานสอบสวนไปรษณีย์ด่วนพิเศษในประเทศของที่ทำการ

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved



หมายเหตุ ที่ทำการ เมื่อได้รับการประสานงานให้ตรวจสอบการนำจ่าย/ส่งต่อ ให้รีบแจ้งผลภายในวันที่ได้รับแจ้งให้ตรวจสอบหรืออย่างช้าวันรุ่งขึ้น ทั้งนี้ระยะเวลาการสอบสวนจนถึงการชดใช้ค่าเสียหายจะต้องยุติ **ไม่เกิน 5 วันทำการ**นับต่อจากวันที่ลูกค้าขอสอบสวน สำหรับการตรวจสอบหาผู้รับผิดชอบให้ดำเนินการภายหลัง

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

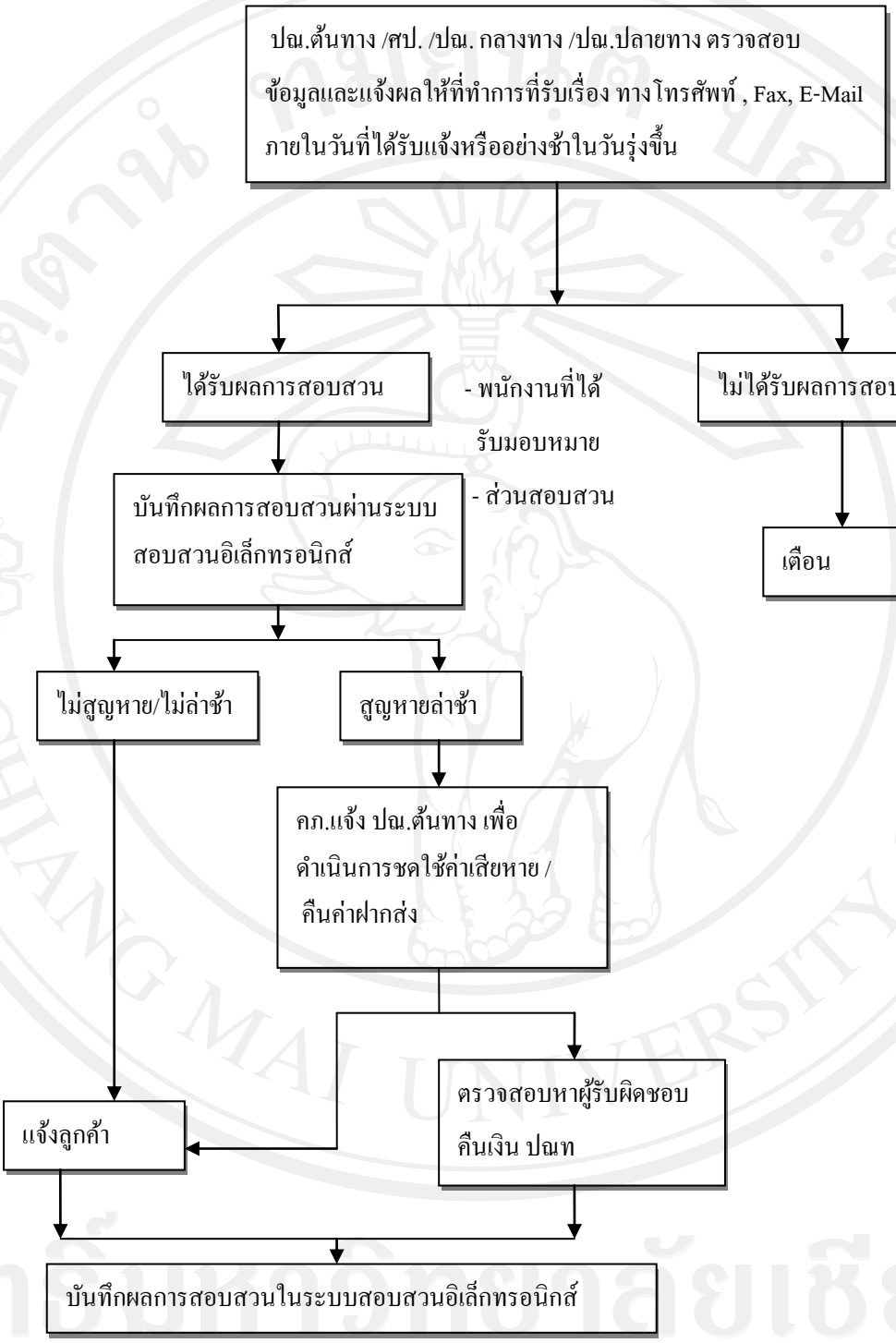


ที่มา: บริษัทไปรษณีย์ไทย จำกัด (2554)

ต่อหน้าถัดไป

รูปที่ 4.8 แสดงแผนภูมิแสดงการไหลของงานสอบสวน ไปรษณีย์ ด่วนพิเศษ-ในประเทศ ของฝ่ายควบคุมคุณภาพ/ศูนย์บริการลูกค้า 1545 (บล)

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved



หมายเหตุ ที่ทำการ เมื่อได้รับการประสานงานให้ตรวจสอบการนำจ่าย/ส่งต่อ ให้รีบแจ้งผลภายในวันที่ได้รับแจ้งให้ตรวจสอบหรืออย่างช้าวันรุ่งขึ้น ทั้งนี้ระยะเวลาการสอบสวนจนถึงการชดใช้ค่าเสียหายจะต้องยุติ **ไม่เกิน 7 วันทำการ** นับต่อจากวันที่ลูกค้าขอสอบสวน สำหรับการตรวจสอบหาผู้รับผิดชอบให้ดำเนินการภายหลัง

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved