



ไปรษณีย์ไทย





Thailand Post

มาตรฐานการให้บริการของบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด (Service Standard)

มาตรฐานการให้บริการของบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด (ปณท) คำนึงถึงกระบวนการของเส้นทางการเดินทางของผู้ใช้บริการ (Customer Journey) จุดสัมผัสบริการ (Touch Points) และระยะเวลาการใช้บริการของผู้ใช้บริการเป็นสิ่งสำคัญ ดังนั้น ปณท ได้กำหนดมาตรฐานเพื่อเสริมสร้างความพึงพอใจให้กับผู้บริการให้ได้รับความสะดวก รวดเร็ว ในการให้บริการผลิตภัณฑ์และบริการที่สำคัญของ ปณท ดังนี้

1. มาตรฐานบริการไปรษณีย์ในประเทศ

บริการ	มาตรฐานบริการ	แนวทางการประเมินผล
1. ไปรษณีย์ด่วนพิเศษ (EMS) ในประเทศ	<ul style="list-style-type: none">▶ ต้นทางและปลายทางในพื้นที่กรุงเทพฯ/ปริมณฑล ภายใน 1 วันทำการ นับถัดจากวันที่ฝากส่ง▶ ต้นทางและปลายทางในพื้นที่ภูมิภาคเดียวกัน ภายใน 1 วันทำการ นับถัดจากวันที่ฝากส่ง▶ ระหว่างพื้นที่กรุงเทพฯ/ปริมณฑลและพื้นที่ภูมิภาค ภายใน 1 วันทำการ นับถัดจากวันที่ฝากส่ง▶ ระหว่างพื้นที่ภูมิภาค (ข้ามภาค) ภายใน 2 วันทำการ นับถัดจากวันที่ฝากส่ง <p><u>ยกเว้น</u></p> <ul style="list-style-type: none">▶ กรณีปลายทางพื้นที่จังหวัดแม่ฮ่องสอน/อำเภอเวียงแหง จังหวัดเชียงใหม่/อำเภอเวียงแก่น จังหวัดเชียงราย ต้องเพิ่มวันนำจ่ายอีก 1 วันทำการ▶ กรณีปลายทางพื้นที่ห่างไกลและตามเกาะต่าง ๆ ต้องเพิ่มวันนำจ่ายอีก 2 วันทำการ	การสำรวจอัตราสำเร็จต่อมาตรฐานการให้บริการ
2. จดหมาย ไปรษณีย์บัตร ในประเทศ ของตีพิมพ์ และเครื่องอ่านสำหรับคนเสียจักษุ (หมายความรวมถึงการใช้บริการพิเศษ เช่น ลงทะเบียน รับประกัน หรือตอบรับ)	<ul style="list-style-type: none">▶ ต้นทางและปลายทางภาคเดียวกัน ภายใน 1-3 วันทำการ นับถัดจากวันที่ฝากส่ง▶ ต้นทางและปลายทางต่างภาค ภายใน 3-4 วันทำการ นับถัดจากวันที่ฝากส่ง <p><u>ยกเว้น</u></p> <ul style="list-style-type: none">▶ ต้นทางภาคอื่น ๆ ถึงปลายทางภาคใต้ ภายใน 4-5 วันทำการ นับถัดจากวันที่ฝากส่ง	เพิ่มเติม

บริการ	มาตรฐานบริการ	แนวทางการประเมินผล
3. พัสดุไปรษณีย์ในประเทศ	<ul style="list-style-type: none"> ➢ ต้นทางและปลายทางกรุงเทพฯ/ปริมณฑล ภายใน 2-3 วันทำการ นับถัดจากวันที่ฝากส่ง ➢ ต้นทางและปลายทางภาคเดียวกัน ภายใน 3-4 วันทำการ นับถัดจากวันที่ฝากส่ง ➢ ต้นทางและปลายทางต่างภาค ภายใน 4-5 วันทำการ นับถัดจากวันที่ฝากส่ง 	<p style="text-align: center;">เพิ่มเติม</p> 
4. eCo-post	<ul style="list-style-type: none"> ➢ ต้นทางและปลายทางภาคเดียวกัน ภายใน 1-3 วันทำการ นับถัดจากวันที่ฝากส่ง ➢ ต้นทางและปลายทางต่างภาค ภายใน 3-4 วันทำการ นับถัดจากวันที่ฝากส่ง 	<p style="text-align: center;">เพิ่มเติม</p> 
5. Logispost	<ul style="list-style-type: none"> ➢ ต้นทางและปลายทางโซนเดียวกัน ภายใน 1-4 วันทำการ นับถัดจากวันที่ฝากส่ง ➢ ต้นทางและปลายทางระหว่างโซน ภายใน 4-7 วันทำการ นับถัดจากวันที่ฝากส่ง <p><u>หมายเหตุ</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - โซน คือ กลุ่มจังหวัดตามที่ ปณท กำหนด - มาตรฐานข้างต้นเป็นการรอจ่าย ณ ที่ทำการปลายทาง 	<p style="text-align: center;">เพิ่มเติม</p> 
6. Fuze Post	<ul style="list-style-type: none"> ➢ ต้นทางและปลายทางกรุงเทพฯ/ปริมณฑล ภายใน 1 วันทำการ นับถัดจากวันที่ฝากส่ง ➢ ต้นทางภาคกลาง* และภูมิภาค ถึงปลายทาง กรุงเทพฯ/ปริมณฑล และภาคกลางในจังหวัดเดียวกัน ภายใน 1 วันทำการ นับถัดจากวันที่ฝากส่ง ➢ ต้นทางกรุงเทพฯ/ปริมณฑลถึงปลายทาง ภาคกลางและภูมิภาค ภายใน 1 – 2 วันทำการ นับถัดจากวันที่ฝากส่ง ➢ ระหว่างพื้นที่ภูมิภาค (ข้ามภาค) ภายใน 2 วันทำการ นับถัดจากวันที่ฝากส่ง <p><u>หมายเหตุ</u> *ภาคกลาง ประกอบด้วย จังหวัด พระนครศรีอยุธยา อ่างทอง สิงห์บุรี ลพบุรี สระบุรี นครนายก ฉะเชิงเทรา ชลบุรี ระยอง สมุทรสาคร สมุทรสงคราม เพชรบุรี นครปฐม ราชบุรี กาญจนบุรี สุพรรณบุรี ปราณบุรี สระแก้ว จันทบุรี ตราด และ ประจวบคีรีขันธ์ (ยกเว้น อำเภอบางสะพาน)</p>	<p style="text-align: center;">เพิ่มเติม</p> 

บริการ	มาตรฐานบริการ	แนวทางการประเมินผล
	<p><u>ยกเว้น</u></p> <ol style="list-style-type: none"> 1. ยกเว้นจำหน่ายถึงผู้รับนอกพื้นที่เขตจ่าย EMS หรือพื้นที่ในจังหวัดห่างไกล เช่น จังหวัดแม่ฮ่องสอน อำเภอยะยาดี อำเภอยะยาดี เป็นต้น ต้องเพิ่มวันนำจ่ายอีก 1 วัน 2. พื้นที่นำจ่ายที่ห่างไกลซึ่งอยู่ในพื้นที่นำจ่ายของไปรษณีย์อนุญาต รวมถึงพื้นที่นำจ่ายตามเกาะต่าง ๆ ต้องใช้เวลานานำจ่ายเพิ่มขึ้น 1 – 2 วันทำการ 	

2. มาตรฐานบริการไปรษณีย์ระหว่างประเทศ

บริการ	มาตรฐานบริการ	แนวทางการประเมินผล
<p>1. ไปรษณีย์ด่วนพิเศษระหว่างประเทศ (EMS World)</p>	<ul style="list-style-type: none"> ➢ โซนเอเชีย ภายใน 3-5 วัน นับถัดจากวันที่ฝากส่ง ➢ โซนโอเชียเนีย ภายใน 4-6 วัน นับถัดจากวันที่ฝากส่ง ➢ โซนยุโรป ภายใน 4-9 วัน นับถัดจากวันที่ฝากส่ง ➢ โซนอเมริกาเหนือ ภายใน 5-7 วัน นับถัดจากวันที่ฝากส่ง ➢ โซนอเมริกาใต้ ภายใน 9-11 วัน นับถัดจากวันที่ฝากส่ง 	<p>การสำรวจอัตราสำเร็จต่อมาตรฐานการให้บริการ</p>
<p>2. e-Packet</p>	<ul style="list-style-type: none"> ➢ โซนเอเชีย ภายใน 7-10 วัน นับถัดจากวันที่ฝากส่ง ➢ โซนโอเชียเนีย ภายใน 8-14 วัน นับถัดจากวันที่ฝากส่ง ➢ โซนยุโรป ภายใน 10-15 วัน นับถัดจากวันที่ฝากส่ง ➢ โซนอเมริกาเหนือ/อเมริกาใต้ ภายใน 12-14 วัน นับถัดจากวันที่ฝากส่ง ➢ โซนแอฟริกา ภายใน 12-13 วัน นับถัดจากวันที่ฝากส่ง 	<p>การสำรวจอัตราสำเร็จต่อมาตรฐานการให้บริการ</p>

บริการ	มาตรฐานบริการ	แนวทางการประเมินผล
<p>3. จดหมายและไปรษณียบัตรระหว่างประเทศ (Airmail) (หมายความรวมถึงการใช้บริการพิเศษ เช่น ลงทะเบียน หรือตอบรับ)</p>	<ul style="list-style-type: none"> ➢ โซนเอเชีย ภายใน 7-10 วัน นับถัดจากวันที่ฝากส่ง ➢ โซนโอเชียเนีย ภายใน 8-14 วัน นับถัดจากวันที่ฝากส่ง ➢ โซนยุโรป ภายใน 10-15 วัน นับถัดจากวันที่ฝากส่ง ➢ โซนอเมริกาเหนือ/ใต้ ภายใน 12-14 วัน นับถัดจากวันที่ฝากส่ง ➢ โซนแอฟริกา ภายใน 12-13 วัน นับถัดจากวันที่ฝากส่ง 	<p>การสำรวจอัตราสำเร็จต่อมาตรฐานการให้บริการ</p>
<p>4: พัสดุไปรษณีย์ระหว่างประเทศ (หมายถึงการใช้บริการพิเศษ เช่น ลงทะเบียน หรือตอบรับ)</p>	<ul style="list-style-type: none"> ➢ โซนเอเชีย ภายใน 5-12 วัน นับถัดจากวันที่ฝากส่ง ➢ โซนโอเชียเนีย ภายใน 9-15 วัน นับถัดจากวันที่ฝากส่ง ➢ โซนยุโรป ภายใน 10-18 วัน นับถัดจากวันที่ฝากส่ง ➢ โซนอเมริกาเหนือ/ใต้ ภายใน 8-14 วัน นับถัดจากวันที่ฝากส่ง ➢ โซนแอฟริกา ภายใน 18-22 วัน นับถัดจากวันที่ฝากส่ง 	

หมายเหตุ ระยะเวลาในการจัดส่งสิ่งของข้างต้นอาจมีการเปลี่ยนแปลงขึ้นอยู่กับการดำเนินการศุลกากรขาเข้า ของประเทศปลายทาง (ถ้ามี)

3. มาตรฐานบริการการเงิน

บริการ	มาตรฐานบริการ	แนวทางการประเมินผล
1. กระเป๋าเงินไปรษณีย์ (Wallet@POST)	<ul style="list-style-type: none">➢ ถอนเงิน ณ ที่ทำการไปรษณีย์ภายใน 5 นาที➢ โอนเงินระหว่างบัญชี Wallet@POST Online Real-Time➢ โอนเงินเข้าบัญชีธนาคาร Online (ภายใน 1 ชม.)➢ ชำระค่าสินค้า/บริการผ่าน QR Payment /Thailandpost Prepaid Card Online Real - Time➢ ชำระค่าภาษีอากรสิ่งของส่งทางไปรษณีย์ระหว่างประเทศฯเข้าผ่านแอปพลิเคชัน Wallet@POST Online Real-Time	การสำรวจอัตราสำเร็จต่อมาตรฐานการให้บริการ
2. เก็บเงินที่อยู่ผู้รับ (COD) (เป็นบริการที่ใช้ควบคู่กับบริการไปรษณีย์ด่วนพิเศษ (EMS) ในประเทศ)	<ul style="list-style-type: none">➢ <u>การจัดส่ง</u> มาตรฐานเช่นเดียวกับบริการไปรษณีย์ด่วนพิเศษ (EMS) ในประเทศ➢ <u>การโอนเงินค่าสินค้าคืนให้แก่ผู้ฝากส่ง</u> ปณท จะโอนเงินค่าสินค้าเข้าบัญชี Wallet@POST ของผู้ฝากส่งภายในวันถัดไปนับจากวันที่ ปณท รับชำระเงินจากผู้รับสินค้า โดยจะหักค่าธรรมเนียมตามที่ ปณท กำหนด (เฉพาะสินค้าที่เรียกเก็บเงินได้) ก่อนโอนเงินให้แก่ผู้ฝากส่ง	

4. มาตรฐานบริการค้าปลีก

บริการ	มาตรฐานบริการ	แนวทางการประเมินผล
เว็บไซต์ THAILANDPOSTMART.COM	<ul style="list-style-type: none">➢ ได้รับสินค้าภายใน 3-5 วันทำการนับถัดจากวันที่สั่งซื้อ	การสำรวจอัตราสำเร็จต่อมาตรฐานการให้บริการ

หมายเหตุ : สามารถสอบถาม/ดูรายละเอียดเพิ่มเติมได้ ดังนี้

1. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ณ ที่ทำการไปรษณีย์
2. www.thailandpost.co.th เมฆูติดต่อเรา หรือ E-mail : postalcare@thailandpost.co.th
3. THP Contact Center หมายเลข 1545 หรือ โทรสาร 0-2831-3550-1

5. มาตรฐานการปฏิบัติงานในการให้บริการ

รายละเอียด	มาตรฐานบริการ	แนวทางการประเมินผล
1. การเข้าคิวรับบริการ	ภายใน 3-5 นาที	การวิเคราะห์ เสียงของ ผู้ใช้บริการผ่าน การให้บริการทุก จุดสัมผัส (Touch Points) ของ ปณท
2. การเตรียมการฝากส่ง 2.1 thaipostone.com 2.2 Prepost 2.3 Line Official Account	Online Real-Time	
3. การรับฝากหน้าเคาน์เตอร์ 3.1 บริการไปรษณีย์ 3.2 บริการระหว่างประเทศ 3.3 บริการการเงิน 3.4 บริการหุ้มห่อ	ภายใน 3 นาที (ยกเว้น บริการ Logispost ภายใน 10 นาที) ภายใน 3-5 นาที (ขึ้นอยู่กับประเภทบริการ) ภายใน 3-6 นาที (ขึ้นอยู่กับประเภทบริการ) ภายใน 3 นาที (ยกเว้นสิ่งของขนาดใหญ่)	
4. การรับฝากนอกที่ทำการ	1. ลูกค้าทำการนัดหมายก่อนเวลา 12.00 น. ให้เข้ารับภายในวันเดียวกัน ที่ลูกค้านัดหมาย 2. ทำรายการหลังเวลา 12.00 น. เข้ารับฝากภายในวันรุ่งขึ้น ทั้งนี้ หากไม่สะดวกเข้ารับฝากในวัน เดียวกัน	
5. รายงานสถานะการโอนเงิน COD	Online Real-Time	
6. การขออนุญาตใช้บริการ 6.1 บริการตู้เช่าไปรษณีย์ 6.2 บริการธุรกิจตอบรับ 6.3 ใช้ซองพลาสติกใสสำหรับ บรรจุสิ่งของส่งทางไปรษณีย์ 6.4 บริการหนังสือพิมพ์ตราสี 6.5 บริการประทับตราเพื่อการ เผยแพร่และโฆษณา 6.6 ใช้เครื่องประทับไปรษณียากร 6.7 ชำระค่าบริการด้วยเช็คแทน เงินสด	ภายใน 8 วันทำการ ภายใน 8 วันทำการ ภายใน 8 วันทำการ ภายใน 8 วันทำการ ภายใน 8 วันทำการ ภายใน 10 วันทำการ ภายใน 10 วันทำการ	

รายละเอียด	มาตรฐานบริการ	แนวทางการประเมินผล
<p>6.8 ใช้เครื่องประทับการพิมพ์หรือจัดทำตรายาง ป้ายเลขที่ไปรษณีย์ ลงทะเบียน และอื่น ๆ แทนการใช้ป้ายฉลากของ ปณท ขึ้นใช้เอง</p> <p>6.9 การสมัครสอบเป็นตัวแทนเพื่อทำหน้าที่ผู้รับตั้งที่ทำการไปรษณีย์อนุญาต</p> <p>6.10 การดำเนินการจัดตั้งร้านไปรษณีย์ไทย (ปณร.)</p> <p>6.11 การจดทะเบียนสถานที่รับรวบรวมสิ่งของเพื่อส่งโดยทางไปรษณีย์</p> <p>6.12 การรับเป็นผู้จำหน่ายตราไปรษณียากร</p> <p>6.13 การใช้บริการชำระเงินเชื่อสำหรับเอกชน</p>	<p>ภายใน 8 วันทำการ</p> <p>ภายใน 90 วันทำการ</p> <p>ภายใน 90 วันทำการ</p> <p>ภายใน 45 วันทำการ</p> <p>ภายใน 15 วันทำการ</p> <p>ภายใน 8 วันทำการ</p>	<p>การวิเคราะห์เสียงของผู้ใช้บริการผ่านการให้บริการทุกจุดสัมผัส (Touch Points) ของ ปณท</p>
<p>7. การตรวจสอบสถานะการจัดส่ง</p> <p>7.1 App. Track & Trace Thailandpost</p> <p>7.2 track.thailandpost.co.th</p> <p>7.3 Line : @thailandpost</p>	<p>Online Real-Time</p>	
<p>8. การเผยแพร่ข้อมูลข่าวสาร</p> <p>8.1 thailandpost.co.th</p> <p>8.2 Social Media ของ ปณท Facebook, Instagram, Twitter, YouTube, Line Official</p>	<p>Online Real-Time</p>	
<p>9. การสอบถามข้อมูลดำเนินการสอบสวน และรับเรื่องร้องเรียน</p> <p>9.1 THP Contact Center หมายเลข 1545</p> <p>9.2 E-mail postalcare@thailandpost.co.th</p> <p>9.3 thailandpost.co.th</p> <p>9.4 Facebook และ Twitter ของ ปณท</p>	<p>➢ ตอบข้อซักถามและให้ข้อมูลข่าวสารเพิ่มเติม ภายใน 3 นาที (ยกเว้นกรณีสืบค้นข้อมูลเพิ่มเติม)</p> <p>➢ สอบสวน</p> <ul style="list-style-type: none"> • บริการไปรษณีย์ด่วนพิเศษ (EMS) ในประเทศ ภายใน 7 วันทำการ • บริการไปรษณีย์ด่วนพิเศษระหว่างประเทศ (EMS World) ภายใน 15 วันทำการ 	

รายละเอียด	มาตรฐานบริการ	แนวทางการประเมินผล
	<ul style="list-style-type: none">• บริการไปรษณีย์ลงทะเบียนในประเทศ พัสดุในประเทศ และบริการ eCo-POST ภายใน 10 วันทำการ• ไปรษณีย์ภัณฑ์ / พัสดุไปรษณีย์ระหว่างประเทศ ภายใน 60 วันทำการ <p>➢ ร้องเรียน</p> <ul style="list-style-type: none">• บริการไปรษณีย์ บริการที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจไปรษณีย์ และการจัดซื้อจัดจ้าง ใช้เวลาดำเนินการภายใน 15 วัน• บริการการเงิน ใช้เวลาดำเนินการภายใน 7 วัน• การทุจริต/ประพฤติกรรมมิชอบ ปฏิบัติหน้าที่หรือละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบหรือมีพฤติกรรมอื่น ๆ ที่ไม่เหมาะสม ใช้เวลาดำเนินการภายใน 30 วัน	การวิเคราะห์เสียงของผู้ใช้บริการผ่านการให้บริการทุกจุดสัมผัส (Touch Points) ของ ปณท



(นายรัฐพล รักดีภูมิ)

ประธานกรรมการ บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด



(ดร.ดนนท์ สุภัทรพันธุ์)

กรรมการผู้จัดการใหญ่ บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด

วันที่ 17 ตุลาคม 2565

กฎบัตรการให้บริการของบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด (Customer Service Charter) นี้

ได้รับทราบในการประชุมคณะกรรมการ บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด ครั้งที่ 10/2565 และ

วันที่ 5 กันยายน 2565 ได้รับความเห็นชอบในการประชุมคณะกรรมการด้านกลยุทธ์ขับเคลื่อนการตลาด และการสื่อสาร ครั้งที่ 9/2565