






มาตรฐานการให้บริการของบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด (Customer 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. ไปรษณีย์ด่วนพิเศษในประเทศ (EMS)	<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. จัดหมายและไปรษณีย์บัตรในประเทศ (หมายความรวมถึงการใช้บริการพิเศษ เช่น ลงทะเบียนรับรอง รับประกัน หรือ ตอบรับ)	<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 ถึงปลายทางภาคใด ภายใน 4-5 วันทำการ นับถัดจากวันที่ฝากส่ง	

บริการ	มาตรฐานบริการ	แนวทางการประเมินผล
3. ของดีพิมพ์ และเครื่องอ่านสำหรับคนเสียจักษุ	<ul style="list-style-type: none"> ➢ ใช้เวลามากกว่าจดหมายและไปรษณียบัตร 1-2 วันทำการ นับถัดจากวันที่ฝากส่ง 	การสำรวจอัตราสำเร็จต่อมาตรฐานการให้บริการ
4. 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 <div style="text-align: right;"> <p>เพิ่มเติม</p>  </div>	
5. eCo-post	<ul style="list-style-type: none"> ➢ ต้นทางและปลายทางภาคเดียวกัน ภายใน 1-3 วันทำการ นับถัดจากวันที่ฝากส่ง ➢ ต้นทางและปลายทางต่างภาค ภายใน 3-4 วันทำการ นับถัดจากวันที่ฝากส่ง <div style="text-align: right;"> <p>เพิ่มเติม</p>  </div>	
6. 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 - มาตรฐานข้างต้นเป็นการรอกจ่าย ณ ที่ทำการปลายทาง <div style="text-align: right;"> <p>เพิ่มเติม</p>  </div>	

2. มาตรฐานบริการไปรษณีย์ระหว่างประเทศ

บริการ	มาตรฐานบริการ	แนวทางการประเมินผล
1. ไปรษณีย์ด่วนพิเศษระหว่างประเทศ (EMS World)	<ul style="list-style-type: none">➢ โซนเอเชีย ภายใน 3-5 วัน นับถัดจากวันที่ฝากส่ง➢ โซนแปซิฟิก ภายใน 4-6 วัน นับถัดจากวันที่ฝากส่ง➢ โซนยุโรป ภายใน 4-9 วัน นับถัดจากวันที่ฝากส่ง➢ โซนอเมริกาเหนือ ภายใน 5-7 วัน นับถัดจากวันที่ฝากส่ง➢ โซนอเมริกาใต้ ภายใน 9-11 วัน นับถัดจากวันที่ฝากส่ง <p><u>หมายเหตุ</u> ระยะเวลาในการจัดส่งสิ่งของข้างต้น อาจมีการเปลี่ยนแปลงขึ้นอยู่กับ การดำเนินการพิธีการศุลกากรขาเข้าของ ประเทศปลายทาง (ถ้ามี)</p>	การสำรวจอัตราสำเร็จต่อมาตรฐานการให้บริการ
2. e-Packet	<ul style="list-style-type: none">➢ โซนเอเชีย ภายใน 3-5 วัน นับถัดจากวันที่ฝากส่ง➢ โซนแปซิฟิก ภายใน 4-6 วัน นับถัดจากวันที่ฝากส่ง➢ โซนยุโรป ภายใน 4-9 วัน นับถัดจากวันที่ฝากส่ง➢ โซนอเมริกาเหนือ ภายใน 5-7 วัน นับถัดจากวันที่ฝากส่ง➢ โซนอเมริกาใต้ ภายใน 9-11 วัน นับถัดจากวันที่ฝากส่ง <p><u>หมายเหตุ</u> ระยะเวลาในการจัดส่งสิ่งของข้างต้น อาจมีการเปลี่ยนแปลงขึ้นอยู่กับ การดำเนินการพิธีการศุลกากรขาเข้าของ ประเทศปลายทาง (ถ้ามี)</p>	

บริการ	มาตรฐานบริการ	แนวทางการประเมินผล
3. จดหมายและไปรษณียบัตรระหว่างประเทศ (Airmail) (หมายความรวมถึงการใช้บริการพิเศษ เช่น ลงทะเบียน หรือตอบรับ)	<ul style="list-style-type: none">➢ โซนเอเชีย ภายใน 7-10 วัน นับถัดจากวันที่ฝากส่ง➢ โซนยุโรป ภายใน 10-15 วัน นับถัดจากวันที่ฝากส่ง➢ โซนโอเชียเนีย ภายใน 4-6 วัน นับถัดจากวันที่ฝากส่ง➢ โซนแอฟริกา ภายใน 12-13 วัน นับถัดจากวันที่ฝากส่ง➢ โซนอเมริกาเหนือ/ใต้ ภายใน 12-14 วัน นับถัดจากวันที่ฝากส่ง	การสำรวจอัตราสำเร็จต่อมาตรฐานการให้บริการ
4. พัสดุไปรษณีย์ระหว่างประเทศ	<ul style="list-style-type: none">➢ โซนเอเชีย ภายใน 10-16 วัน นับถัดจากวันที่ฝากส่ง➢ โซนยุโรป ภายใน 10-18 วัน นับถัดจากวันที่ฝากส่ง➢ โซนโอเชียเนีย ภายใน 9-15 วัน นับถัดจากวันที่ฝากส่ง➢ โซนแอฟริกา ภายใน 18-22 วัน นับถัดจากวันที่ฝากส่ง➢ โซนอเมริกาเหนือ/ใต้ ภายใน 8-14 วัน นับถัดจากวันที่ฝากส่ง	

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 1-2 วันทำการ ➢ ชำระค่าสินค้า/บริการผ่าน QR Payment Online Real-Time ➢ ชำระค่าภาษีอากรสิ่งของส่งทางไปรษณีย์ระหว่างประเทศขาเข้า เข้าผ่านแอปพลิเคชัน Wallet@POST Online Real-Time 	การสำรวจอัตราสำเร็จต่อมาตรฐานการให้บริการ
2. เก็บเงินที่อยู่ผู้รับ (COD) (เป็นบริการพิเศษที่ใช้ควบคู่กับบริการไปรษณีย์ด่วนพิเศษในประเทศ (EMS) หรือบริการ eCo-Post)	<ul style="list-style-type: none"> ➢ <u>การจัดส่ง</u> มาตรฐานเช่นเดียวกับบริการไปรษณีย์ด่วนพิเศษในประเทศ (EMS) หรือ บริการ eCo-Post ➢ <u>การโอนเงินค่าสินค้าคืนให้แก่ผู้ฝากส่ง</u> ปณท จะโอนเงินค่าสินค้าเข้าบัญชี Wallet@POST ของผู้ฝากส่ง ภายใน 2 วันนับถัดจากวันที่ ปณท รับชำระเงินจากผู้รับสินค้า โดยจะหักค่าธรรมเนียมตามที่ ปณท กำหนด (เฉพาะสินค้าที่เรียกเก็บเงินได้) ก่อนโอนเงินให้แก่ผู้ฝากส่ง 	

4. มาตรฐานบริการค้าปลีก

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

หมายเหตุ : สามารถสอบถาม/ดูรายละเอียดเพิ่มเติมได้ ดังนี้

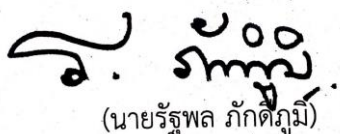
1. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ณ ที่ทำการไปรษณีย์
2. www.thailandpost.co.th เมฆูติดต่อเรา หรือ E-mail : postalcare@thailandpost.co.th
3. THP Contact Center หมายเลข 1545 หรือ โทรสาร 0-2831-3550-1

5. มาตรฐานการให้บริการ

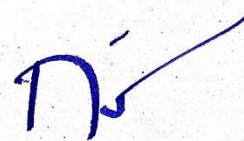
รายละเอียด	มาตรฐานบริการ	แนวทางการประเมินผล
1. การเข้าคิวรับบริการ	ภายใน 3-5 นาที	การวิเคราะห์เสียงของผู้ใช้บริการผ่านการให้บริการทุกจุดสัมผัส (Touch Points) ของ ปณท
2. การเตรียมการฝากส่ง 2.1 thaipostone.com 2.2 PromptPost 2.3 Line Official Account	Online Real-Time	
3. การรับฝากหน้าเคาน์เตอร์ 3.1 บริการไปรษณีย์ 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	ภายในวันทำการถัดไป	
5. รายงานสถานะการโอนเงิน COD	Online Real-Time	
6. การขออนุญาตใช้บริการ 6.1 บริการตู้เช่าไปรษณีย์ 6.2 บริการธุรกิจตอบรับ 6.3 ใช้ซองพลาสติกใสสำหรับบรรจุสิ่งของส่งทางไปรษณีย์ 6.4 บริการหนังสือพิมพ์ตราสิน 6.5 บริการประทับตราเพื่อการเผยแพร่และโฆษณา 6.6 ใช้เครื่องประทับไปรษณียากร 6.7 ชำระค่าบริการด้วยเช็คแทนเงินสด 6.8 ใช้เครื่องประทับการพิมพ์หรือจัดทำตรายาง ป้ายเลขที่ไปรษณีย์ ลงทะเบียน รับรอง และอื่น ๆ แทนการใช้ป้ายฉลากของ ปณท ขึ้นใช้เอง	ภายใน 8 วันทำการ ภายใน 8 วันทำการ ภายใน 8 วันทำการ ภายใน 8 วันทำการ ภายใน 8 วันทำการ ภายใน 10 วันทำการ ภายใน 10 วันทำการ ภายใน 8 วันทำการ	

รายละเอียด	มาตรฐานบริการ	แนวทางการประเมินผล
<p>6.9 การสมัครสอบเป็นตัวแทน เพื่อทำหน้าที่ผู้รับตั้งที่ทำการ ไปรษณีย์อนุญาต</p> <p>6.10 การดำเนินการจัดตั้งร้าน ไปรษณีย์ไทย (ปณร.)</p> <p>6.11 การจดทะเบียนสถานที่ รับรวบรวมสิ่งของเพื่อส่ง โดยทางไปรษณีย์</p> <p>6.12 การรับเป็นผู้จำหน่าย ตราไปรษณียากร</p> <p>6.13 การใช้บริการชำระเงินเชื่อ สำหรับเอกชน</p>	<p>ภายใน 90 วันทำการ</p> <p>ภายใน 56 วันทำการ</p> <p>ภายใน 45 วันทำการ</p> <p>ภายใน 15 วันทำการ</p> <p>ภายใน 8 วันทำการ</p>	<p>การวิเคราะห์เสียง ของผู้ใช้บริการ ผ่านการให้บริการ ทุกจุดสัมผัส (Touch Points) ของ ปณท</p>
<p>8. การตรวจสอบสถานะการจัดส่ง</p> <p>8.1 App. Track & Trace Thailandpost</p> <p>8.2 track.thailandpost.co.th</p> <p>8.3 Line : @thailandpost</p>	<p>Online Real-Time</p>	
<p>9. การเผยแพร่ข้อมูลข่าวสาร</p> <p>9.1 thailandpost.co.th</p> <p>9.2 Social Media ของ ปณท Facebook, Instagram, Twitter, YouTube, Line Official</p>	<p>Online Real-Time</p>	
<p>10. การสอบถามข้อมูล ดำเนินการ สอบสวน และรับเรื่องร้องเรียน</p> <p>10.1 THP Contact Center หมายเลข 1545</p> <p>10.2 E-mail : postalcare@thailandpost.co.th</p> <p>10.3 thailandpost.co.th</p> <p>10.4 Facebook และ Twitter ของ ปณท</p>	<ul style="list-style-type: none"> ➢ ตอบข้อซักถามและให้ข้อมูลข่าวสาร เพิ่มเติม ภายใน 3 นาที (ยกเว้น กรณีสืบค้นข้อมูลเพิ่มเติม) ➢ สอบสวน <ul style="list-style-type: none"> • บริการไปรษณีย์ด่วนพิเศษใน ประเทศ (EMS) ภายใน 7 วัน ทำการ • บริการไปรษณีย์ด่วนพิเศษระหว่าง ประเทศ (EMS World) ภายใน 15 วันทำการ • บริการไปรษณีย์ลงทะเบียนและ พัสดุในประเทศ ภายใน 10 วัน ทำการ 	

รายละเอียด	มาตรฐานบริการ	แนวทางการประเมินผล
	<ul style="list-style-type: none">• ไปรษณีย์ภัณฑ์ / พัสดุไปรษณีย์ ระหว่างประเทศ ภายใน 60 วันทำการ➢ ร้องเรียน<ul style="list-style-type: none">• บริการไปรษณีย์ บริการการเงิน บริการที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจ ไปรษณีย์ และ การจัดซื้อจัดจ้าง ใช้เวลาดำเนินการภายใน 15 วัน• การทุจริต/ประพฤติกกรรมมิชอบ ปฏิบัติหน้าที่หรือละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบหรือมีพฤติกรรมอื่น ๆ ที่ไม่เหมาะสม ใช้เวลาดำเนินการ ภายใน 30 วัน	การวิเคราะห์เสียงของผู้ใช้บริการ ผ่านการให้บริการทุกจุดสัมผัส (Touch Points) ของ ปณท


(นายรัฐพล ภัคตภูมิ)

ประธานกรรมการบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด



(นายก่อกิจ ต่านชัยวิจิตร)

กรรมการผู้จัดการใหญ่ บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด

วันที่ 14 กันยายน 2563

กฎบัตรการให้บริการของบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด นี้ได้รับความเห็นชอบจากที่ประชุม คณะกรรมการบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด ครั้งที่ 9/2563 วันที่ 14 กันยายน 2563