




# 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 (หมายความรวมถึงการใช้บริการพิเศษ เช่น ไปรษณีย์รับประกัน หรือไปรษณีย์ตอบรับ)	<ul style="list-style-type: none"><li>➢ ต้นทางและปลายทางในพื้นที่กรุงเทพฯ/ปริมณฑล ภายใน 1 วันทำการ นับถัดจากวันที่ฝากส่ง</li><li>➢ ต้นทางและปลายทางในพื้นที่ภูมิภาคเดียวกัน ภายใน 1 วันทำการ นับถัดจากวันที่ฝากส่ง</li><li>➢ ระหว่างพื้นที่กรุงเทพฯ/ปริมณฑลและพื้นที่ภูมิภาค ภายใน 1 วันทำการ นับถัดจากวันที่ฝากส่ง</li><li>➢ ระหว่างพื้นที่ภูมิภาค (ข้ามภาค) ภายใน 2 วันทำการ นับถัดจากวันที่ฝากส่ง</li></ul> <p>เพิ่มเติม</p>  <p><u>ยกเว้น</u></p> <ul style="list-style-type: none"><li>➢ กรณีปลายทางพื้นที่จังหวัดแม่ฮ่องสอน/อำเภอเวียงแหง จังหวัดเชียงใหม่/อำเภอเวียงแก่น จังหวัดเชียงราย ขึ้นอยู่กับเส้นทางการขนส่ง โดยเพิ่มระยะเวลาจากที่แจ้งอีก 1 วันทำการ</li><li>➢ กรณีปลายทางพื้นที่ห่างไกล ทุกรันดารที่เป็นพื้นที่ของผู้รับตั้ง ไปรษณีย์อนุญาต (ปณอ.) หรือตัวแทนนำจ่าย รวมถึงพื้นที่เกาะ หรือกรณีมีเหตุที่เป็นอุปสรรคในการปฏิบัติงาน เช่น ภัยธรรมชาติต่าง ๆ ระยะเวลาอาจมากกว่าที่กำหนดไว้ข้างต้น</li><li>➢ กรณีปลายทาง 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้ (จังหวัดปัตตานี, จังหวัดนราธิวาส และจังหวัดยะลา) หากต้นทางรับฝากหลังเวลา 12.00 น. ระยะเวลาอาจเพิ่มจากที่กำหนดไว้ 1 วัน</li></ul>	การสำรวจอัตราสำเร็จต่อมาตรฐานการให้บริการ



บริการ	มาตรฐานบริการ	แนวทางการประเมินผล
<p>2. จัดหมาย ไปรษณียบัตรในประเทศ ของตีพิมพ์ และเครื่องอ่านสำหรับคนเสียจักษุ</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➢ ต้นทางและปลายทางในพื้นที่กรุงเทพฯ/ปริมณฑล ภายใน 1-2 วันทำการ นับถัดจากวันที่ฝากส่ง</li> <li>➢ ระหว่างพื้นที่กรุงเทพฯ/ปริมณฑลและพื้นที่ภูมิภาค (ยกเว้นภาคใต้) ภายใน 3-4 วันทำการ นับถัดจากวันที่ฝากส่ง</li> <li>➢ ต้นทางและปลายทางภูมิภาคเดียวกัน ภายใน 2-3 วันทำการ นับถัดจากวันที่ฝากส่ง</li> <li>➢ ต้นทางและปลายทางข้ามภาค (ยกเว้นภาคใต้) ภายใน 3-4 วันทำการ นับถัดจากวันที่ฝากส่ง</li> <li>➢ ต้นทางภาคอื่น ๆ ถึงปลายทางภาคใต้ ภายใน 4-5 วันทำการ นับถัดจากวันที่ฝากส่ง</li> </ul> <p>เพิ่มเติม </p> <p><u>ยกเว้น</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➢ กรณีปลายทางพื้นที่ห่างไกล ทูร์กันดารที่เป็นพื้นที่ของผู้รับตั้งไปรษณีย์อนุญาต (ปณอ.) หรือตัวแทนนำจ่าย รวมถึงพื้นที่เกาะ หรือกรณีมีเหตุที่เป็นอุปสรรคในการปฏิบัติงาน เช่น ภัยธรรมชาติต่าง ๆ ระยะเวลาอาจจะมากกว่าที่กำหนดไว้ข้างต้น</li> </ul>	<p>การสำรวจอัตราสำเร็จต่อมาตรฐานการให้บริการ</p>
<p>3. พัสดุไปรษณีย์ในประเทศ</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➢ ต้นทางและปลายทางกรุงเทพฯ/ปริมณฑล ภายใน 2-3 วันทำการ นับถัดจากวันที่ฝากส่ง</li> <li>➢ ระหว่างพื้นที่กรุงเทพฯ/ปริมณฑลและพื้นที่ภูมิภาค ภายใน 4-5 วันทำการ นับถัดจากวันที่ฝากส่ง</li> <li>➢ ต้นทางและปลายทางภาคเดียวกัน ภายใน 3-4 วันทำการ นับถัดจากวันที่ฝากส่ง</li> <li>➢ ต้นทางและปลายทางข้ามภาค ภายใน 4-5 วันทำการ นับถัดจากวันที่ฝากส่ง</li> </ul> <p>เพิ่มเติม </p> <p><u>ยกเว้น</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➢ กรณีปลายทางพื้นที่ห่างไกล ทูร์กันดารที่เป็นพื้นที่ของผู้รับตั้งไปรษณีย์อนุญาต (ปณอ.) หรือตัวแทน นำจ่าย รวมถึงพื้นที่เกาะ หรือกรณีมีเหตุที่เป็นอุปสรรคในการปฏิบัติงาน เช่น ภัยธรรมชาติต่าง ๆ ระยะเวลาอาจจะมากกว่าที่กำหนดไว้ข้างต้น</li> </ul>	
<p>4. eCo-post</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➢ ต้นทางและปลายทางภาคเดียวกัน ภายใน 1-3 วันทำการ นับถัดจากวันที่ฝากส่ง</li> <li>➢ ต้นทางและปลายทางข้ามภาค ภายใน 3-4 วันทำการ นับถัดจากวันที่ฝากส่ง</li> </ul> <p>เพิ่มเติม </p>	



บริการ	มาตรฐานบริการ	แนวทางการประเมินผล
5. EMS Jumbo	<ul style="list-style-type: none"> <li>➢ ต้นทางและปลายทางในพื้นที่กรุงเทพฯ/ปริมณฑล ภายใน 1-3 วันทำการ นับถัดจากวันที่ฝากส่ง</li> <li>➢ ระหว่างพื้นที่กรุงเทพฯ/ปริมณฑล และพื้นที่ภูมิภาค ภายใน 2-4 วันทำการ นับถัดจากวันที่ฝากส่ง</li> <li>➢ ต้นทางและปลายทางพื้นที่ภูมิภาค (เดียวกัน) ภายใน 2-4 วันทำการ นับถัดจากวันที่ฝากส่ง</li> <li>➢ ต้นทางและปลายทางในพื้นที่ภูมิภาค (ข้ามภาค) ภายใน 2-7 วันทำการ นับถัดจากวันที่ฝากส่ง</li> </ul> <div style="text-align: right;"> <p>เพิ่มเติม</p>  </div>	การสำรวจอัตราสำเร็จต่อมาตรฐานการให้บริการ

## 2. มาตรฐานบริการไปรษณีย์ระหว่างประเทศ

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




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

หมายเหตุ ระยะเวลาในการจัดส่งสิ่งของข้างต้นอาจมีการเปลี่ยนแปลงขึ้นอยู่กับกรณีการดำเนินการศุลกากรขาเข้า ของประเทศปลายทาง (ถ้ามี)

### 3. มาตรฐานบริการการเงิน

บริการ	มาตรฐานบริการ	แนวทางการประเมินผล
1. กระเป๋าเงินไปรษณีย์ (Wallet@POST)	<ul style="list-style-type: none"> <li>➢ ถอนเงิน ณ ที่ทำการไปรษณีย์ภายใน 5 นาที</li> <li>➢ โอนเงินระหว่างบัญชี Wallet@POST Online Real-Time</li> <li>➢ โอนเงินเข้าบัญชีธนาคาร Online (ภายใน 1 ชม.)</li> <li>➢ ชำระค่าสินค้า/บริการผ่าน QR Payment /Thailandpost Prepaid Card Online Real – Time</li> <li>➢ ชำระค่าภาษีอากรสิ่งของส่งทางไปรษณีย์ระหว่างประเทศขาเข้าผ่านแอปพลิเคชัน Wallet@POST Online Real-Time</li> </ul>	การสำรวจอัตราสำเร็จต่อมาตรฐานการให้บริการ



บริการ	มาตรฐานบริการ	แนวทางการประเมินผล
2. เก็บเงินที่อยู่ผู้รับ (COD) (เป็นบริการที่ใช้ควบคู่กับบริการไปรษณีย์ด่วนพิเศษ (EMS) ในประเทศ)	<ul style="list-style-type: none"> <li>➢ <u>การจัดส่ง</u> มาตรฐานเช่นเดียวกับบริการไปรษณีย์ด่วนพิเศษ (EMS) ในประเทศ</li> <li>➢ <u>การโอนเงินค่าสินค้าคืนให้แก่ผู้ฝากส่ง</u> ปณท จะโอนเงินค่าสินค้าเข้าบัญชี Wallet@POST ของผู้ฝากส่งภายในวันถัดไปนับจากวันที่ ปณท รับชำระเงินจากผู้รับสินค้า โดยจะหักค่าธรรมเนียมตามที่ ปณท กำหนด (เฉพาะสินค้าที่เรียกเก็บเงินได้) ก่อนโอนเงินให้แก่ผู้ฝากส่ง</li> </ul>	การสำรวจอัตราสำเร็จต่อมาตรฐานการให้บริการ
3. ธนาณัติออนไลน์	<ul style="list-style-type: none"> <li>➢ ฝากส่งธนาณัติ ณ ที่ทำการต้นทางธนาณัติ พร้อมจ่ายเงิน ณ ที่ทำการปลายทางภายใน 3-6 นาที</li> </ul>	เพิ่มเติม 

#### 4. มาตรฐานบริการค้าปลีก

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

หมายเหตุ : สามารถสอบถาม/ดูรายละเอียดเพิ่มเติมได้ ดังนี้

1. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ณ ที่ทำการไปรษณีย์
2. www.thailandpost.co.th เมนูติดต่อเรา หรือ E-mail : postalcare@thailandpost.co.th
3. THP Contact Center หมายเลข 1545 หรือ โทรสาร 0-2831-3551

#### 5. มาตรฐานการปฏิบัติงานในการให้บริการ

รายละเอียด	มาตรฐานการให้บริการ	แนวทางการประเมินผล
1. การเข้าคิวรับบริการ	➢ ภายใน 3-5 นาที	วิเคราะห์เสียงของผู้ใช้บริการผ่าน การให้บริการทุกจุดสัมผัส (Touch Points) ของ ปณท
2. การรับฝากหน้าเคาน์เตอร์		
2.1 บริการไปรษณีย์	➢ ภายใน 3 นาที (ยกเว้น บริการ EMS Jumbo ภายใน 10 นาที)	
2.2 บริการระหว่างประเทศ	➢ ภายใน 3-5 นาที (ขึ้นอยู่กับประเภทบริการ)	
2.3 บริการการเงิน	➢ ภายใน 3-6 นาที (ขึ้นอยู่กับประเภทบริการ)	
2.4 บริการหุ้มห่อ	➢ ภายใน 3 นาที (ยกเว้นสิ่งของขนาดใหญ่)	
3. การรับฝากนอกที่ทำการ	<ul style="list-style-type: none"> <li>➢ ลูกค้านำการนัดหมายก่อนเวลา 12.00 น. ให้เข้ารับ ภายในวันเดียวกับที่ลูกค้านัดหมาย</li> <li>➢ ทำรายการหลังเวลา 12.00 น. เข้ารับฝาก ภายในวันรุ่งขึ้น ทั้งนี้ หากไม่สะดวกเข้ารับฝาก ในวันเดียวกัน</li> </ul>	



รายละเอียด	มาตรฐานการให้บริการ	แนวทางการประเมินผล
4. รายงานสถานะการโอนเงิน COD	➢ Online Real-Time	วิเคราะห์เสียงของผู้ใช้บริการผ่านการให้บริการทุกจุดสัมผัส (Touch Points) ของ ปณท
5. การขออนุญาตใช้บริการ		
5.1 บริการตู้เช่าไปรษณีย์	➢ ภายใน 8 วันทำการ	
5.2 บริการธุรกิจตอบรับ	➢ ภายใน 8 วันทำการ	
5.3 ใช้ซองพลาสติกใสสำหรับบรรจุสิ่งของส่งทางไปรษณีย์	➢ ภายใน 5 วันทำการ	
5.4 บริการหนังสือพิมพ์ตราสินค้า	➢ ภายใน 5 วันทำการ	
5.5 บริการประทับตราเพื่อการเผยแพร่และโฆษณา	➢ ภายใน 5 วันทำการ	
5.6 ใช้เครื่องประทับไปรษณียากร	➢ ภายใน 5 วันทำการ	
5.7 ชำระค่าบริการด้วยเช็คแทนเงินสด	➢ ภายใน 10 วันทำการ	
5.8 ใช้เครื่องประทับการพิมพ์หรือจัดทำตรายาง ป้ายเลขที่ไปรษณีย์ลงทะเบียน และอื่น ๆ แทนการใช้ป้ายผนึกของ ปณท ขึ้นใช้เอง	➢ ภายใน 5 วันทำการ	
5.9 การสมัครสอบเป็นตัวแทนเพื่อทำหน้าที่ผู้รับตั้งที่ทำการไปรษณีย์อนุญาต	➢ ภายใน 90 วันทำการ	
5.10 การดำเนินการจัดตั้งร้านไปรษณีย์ไทย (ปณร.)	➢ ภายใน 90 วันทำการ	
5.11 การจัดตั้งจุดให้บริการไปรษณีย์รูปแบบ EMS Point	➢ พันธมิตรองค์กร ภายใน 90 วันทำการ ➢ พันธมิตรรายย่อย ภายใน 30 วันทำการ	
5.12 การรับเป็นผู้จำหน่ายตราไปรษณียากร	➢ ภายใน 15 วันทำการ	
5.13 การใช้บริการชำระเงินเชื่อสำหรับเอกชน	➢ ภายใน 5 วันทำการ	
6. การตรวจสอบสถานะการจัดส่ง		
6.1 App. Track & Trace Thailandpost	➢ Online Real-Time	
6.2 track.thailandpost.co.th	➢ Online Real-Time	
6.3 Line : @thailandpost	➢ Online Real-Time	
7. การเผยแพร่ข้อมูลข่าวสาร		
7.1 thailandpost.co.th	➢ Online Real-Time	
7.2 Social Media ของ ปณท Facebook, Instagram, Twitter, YouTube, Line Official	➢ Online Real-Time	



รายละเอียด	มาตรฐานการให้บริการ	แนวทางการประเมินผล
<p>8. การสอบถามข้อมูล ดำเนินการ สอบถาม และรับเรื่องร้องเรียน</p> <p>8.1 THP Contact Center หมายเลข 1545</p> <p>8.2 E-mail : postalcare@thailandpost.co.th</p> <p>8.3 thailandpost.co.th</p> <p>8.4 Facebook และ Twitter ของ ปณท</p>	<p>➢ ตอบข้อซักถามและให้ข้อมูลข่าวสารเพิ่มเติม ภายใน 3 นาที (ยกเว้น กรณีสืบค้นข้อมูลเพิ่มเติม)</p> <p>➢ สอบสวน</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• บริการไปรษณีย์ด่วนพิเศษ (EMS) ในประเทศ ภายใน 7 วันทำการ</li> <li>• บริการไปรษณีย์ด่วนพิเศษระหว่างประเทศ (EMS World) ภายใน 15 วันทำการ</li> <li>• บริการไปรษณีย์ลงทะเบียนในประเทศ พัสดุในประเทศ บริการ eCo-POST และ บริการ EMS Jumbo ภายใน 10 วันทำการ</li> <li>• ไปรษณีย์ภัณฑ์ / พัสดุไปรษณีย์ระหว่าง ประเทศ ภายใน 60 วันทำการ</li> </ul> <p>➢ ร้องเรียน</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• บริการไปรษณีย์ บริการที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจ ไปรษณีย์ และการจัดซื้อจัดจ้าง ใช้เวลา ดำเนินการภายใน 15 วันทำการ</li> <li>• บริการการเงิน ใช้เวลาดำเนินการภายใน 7 วันทำการ</li> <li>• การทุจริต/ประพฤติกรรมมิชอบ ปฏิบัติหน้าที่ หรือละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบหรือมี พฤติกรรม อื่น ๆ ที่ไม่เหมาะสม ใช้เวลา ดำเนินการภายใน 30 วันทำการ</li> </ul>	<p>วิเคราะห์เสียงของ ผู้ให้บริการผ่านการ ให้บริการทุกจุด สัมผัส (Touch Points) ของ ปณท</p>



(นายรัฐพล ภักดีภูมิ)

ประธานกรรมการ บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด



(ดร.ดนนท์ สุภัทรพันธุ์)

กรรมการผู้จัดการใหญ่ บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด

ประกาศ ณ วันที่ 1 ธันวาคม 2566

กฎบัตรการให้บริการของ บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด (Customer Service Charter) และมาตรฐานการให้บริการของ  
บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด (Customer Service Standard) นี้ได้รับความเห็นชอบในที่ประชุมคณะกรรมการด้านกลยุทธ์  
ขับเคลื่อนการตลาดและการสื่อสาร ในการประชุมครั้งที่ 10/2566 เมื่อวันที่ 7 พฤศจิกายน 2566 และคณะกรรมการ  
บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด ได้รับทราบในที่ประชุมครั้งที่ 11/2566 เมื่อวันที่ 14 พฤศจิกายน 2566