



ไปรษณีย์ไทย

Thailand Post

กฎบัตรการให้บริการของบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด (Customer Service Charter)

บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด (ปณท) เป็นหน่วยงานรัฐวิสาหกิจภายใต้สังกัดกระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม ซึ่งมีบทบาทหน้าที่ในการให้บริการไปรษณีย์ ขนส่ง/โลจิสติกส์ (Logistics) ทั้งในและระหว่างประเทศตลอดจนบริการอื่นๆ ที่เกี่ยวเนื่อง ที่ถือได้ว่าเป็นสาธารณูปโภคขั้นพื้นฐานของประเทศ โดย ปณท มีความมุ่งมั่นในการให้บริการเพื่อเป็นจุดเชื่อมโยงความสัมพันธ์ของคนในสังคม รวมทั้งเป็นหน่วยงานที่จะช่วยเหลือ สนับสนุนในการขับเคลื่อนด้านการจัดส่งข่าวสาร สิ่งของ การเงินและค่าปลีก ในภาคธุรกิจองค์กรให้ประสบความสำเร็จ ด้วยผลิตภัณฑ์การให้บริการที่ตอบสนองความต้องการของลูกค้า ภายใต้เทคโนโลยีที่ทันสมัย ดังนั้น จึงได้จัดทำกฎบัตรและมาตรฐานด้านการบริการ (Customer Service Charter และ Service Standard) ขึ้นเพื่อแสดงเจตจำนงในการให้บริการ ดังนี้

1. วิสัยทัศน์ (Vision)

“ส่งมอบการเติบโตอย่างยั่งยืนผ่านเครือข่ายไปรษณีย์ (Delivering Sustainable Growth Through Postal Network)”

2. พันธกิจ (Mission) แบ่งเป็น 4 ด้าน คือ

- 2.1 Networking Beyond Logistic : บูรณาการระบบงานไปรษณีย์ที่หลากหลายให้เกิดเป็นเครือข่ายการให้บริการครบวงจรที่รองรับความต้องการของผู้ใช้บริการได้อย่างมีประสิทธิภาพ
- 2.2 Ecosystem of Connection : ใช้ประโยชน์จากเครือข่ายไปรษณีย์ในการเชื่อมโยงและสนับสนุนการพัฒนาคุณภาพชีวิตและการดำเนินธุรกิจของประเทศ
- 2.3 Delivering Experience Through Innovation : ยกกระดับเครือข่ายไปรษณีย์ด้วยการใช้เทคโนโลยีเพื่อสร้างประสบการณ์ที่ดีแก่ลูกค้าและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอื่น ๆ
- 2.4 Sustainable ESG Practice : ใช้ทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพเพื่อการเติบโตอย่างมีธรรมาภิบาลและยั่งยืน (เศรษฐกิจ สังคม สิ่งแวดล้อม)

3. เจตจำนงในการให้บริการ

ปณท มีความมุ่งมั่นในการให้บริการที่ดีแก่ผู้ใช้บริการเพื่อให้เกิดความพึงพอใจ ดังนี้

- 3.1 การให้บริการไปรษณีย์ และบริการขนส่ง/Logistic ครบวงจรที่รองรับความต้องการของผู้ใช้บริการ โดยใช้ประโยชน์จากเครือข่ายไปรษณีย์ในการเชื่อมโยงและสนับสนุนการพัฒนาคุณภาพชีวิต และการดำเนินธุรกิจของประเทศให้เติบโตอย่างยั่งยืน
- 3.2 การให้บริการของเจ้าหน้าที่อย่างมืออาชีพ ด้วยความเป็นกันเอง ซื่อสัตย์ และถือปฏิบัติในการให้บริการอย่างเสมอภาค เท่าเทียมกัน (Service Mind)

3.3 การอำนวยความสะดวกและตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการในทุกจุดสัมผัสการให้บริการ (Touch Points) อย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อนำเสนอบริการเหนือความคาดหวัง พร้อมทั้งสร้างประสบการณ์ที่ดีให้แก่ผู้ใช้บริการ

3.4 การให้ข้อมูลข่าวสารที่มีความโปร่งใส ถูกต้อง ชัดเจน และเป็นประโยชน์ต่อผู้ใช้บริการ (THP Content) รวมทั้ง การเปิดรับฟังทุกความคิดเห็นของผู้ใช้บริการ เพื่อนำมาปรับปรุงแก้ไข/พัฒนาการให้บริการที่ดียิ่งขึ้น (Customer Feedback)

3.5 การให้บริการหลังการขาย การประสานงาน การแก้ไขปัญหา และการแจ้งผลให้ผู้ใช้บริการทราบ เพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้อย่างรวดเร็ว

3.6 การพัฒนาผลิตภัณฑ์และกระบวนการทำงานให้มีความทันสมัยด้วยเทคโนโลยีดิจิทัล เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการให้มากยิ่งขึ้น (Product & Process Innovation)

3.7 การให้บริการด้วยราคาที่เหมาะสม เป็นธรรมกับผลิตภัณฑ์/การให้บริการที่ได้รับ (Reasonable Price)

3.8 พัฒนาการให้บริการ โดยคำนึงถึงการสร้างการเจริญเติบโตของเครือข่ายไปรษณีย์อย่างยั่งยืน และอยู่ภายใต้กรอบความรับผิดชอบต่อสิ่งแวดล้อม สังคม และการกำกับดูแลตามแนวคิด ESG (Environment, Social and Governance)

3.9 ดำเนินงานที่เกี่ยวข้องกับลูกค้าภายใต้กฎหมายและกฎระเบียบที่เกี่ยวข้อง

3.10 มุ่งเน้นการยึดลูกค้าเป็นศูนย์กลาง (Customer Centric) ด้วยการทำความเข้าใจความต้องการสินค้าหรือบริการ เพื่อออกแบบผลิตภัณฑ์ให้ตรงกับความต้องการของลูกค้าให้มากที่สุด รวมถึงการสร้างประสบการณ์ที่ดีให้ลูกค้าด้วยการสร้างความพึงพอใจที่มีต่อแบรนด์ในระดับสูงสุด ด้วยการลดข้อร้องเรียน (Complaints) ต่าง ๆ จากลูกค้าให้อยู่ในจุด “Zero Complaints”

4. ความคาดหวังที่จะได้รับจากผู้ใช้บริการ

เพื่อให้ ปณท สามารถให้บริการได้ตามมาตรฐานที่กำหนดไว้ มีการพัฒนาปรับปรุงผลิตภัณฑ์ กระบวนการให้บริการ และการดำเนินงานอื่นๆ ได้อย่างเหมาะสม ปณท จำเป็นต้องได้รับความร่วมมือ ดังนี้

4.1 ให้ข้อมูลต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องแก่เจ้าหน้าที่ด้วยความครบถ้วน ถูกต้อง ตามระยะเวลาอันควร เพื่อช่วยให้เจ้าหน้าที่สามารถพิจารณาดำเนินการให้กับผู้ใช้บริการได้อย่างรวดเร็ว

4.2 ถือปฏิบัติตามเงื่อนไขของผลิตภัณฑ์อย่างครบถ้วน

4.3 ป้อนกลับข้อมูลความต้องการ ความคาดหวัง ความพึงพอใจ และความไม่พึงพอใจในระยะเวลาอันควร

5. ช่องทางการร้องเรียนเกี่ยวกับการให้บริการของบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด

โดยที่ข้อคิดเห็นของผู้ใช้บริการเป็นสิ่งที่สำคัญยิ่งต่อการพัฒนาปรับปรุงการดำเนินงานของ ปณท จึงได้กำหนดช่องทางต่างๆ สำหรับการร้องเรียนเกี่ยวกับการให้บริการ เพื่ออำนวยความสะดวกในการติดต่อสื่อสาร ได้แก่

5.1 THP Contact Center หมายเลข 1545

5.2 E-mail : postalcare@thailandpost.co.th

5.3 www.thailandpost.co.th เมนูติดต่อเรา

5.4 Facebook และ X และ Line@Thailandpost

- 5.5 จดหมายส่งถึงตู้ ปณ. 1545 ปณฝ. สำนักงาน ปณท ถนนแจ้งวัฒนะ แขวงทุ่งสองห้อง เขตหลักสี่ กรุงเทพฯ 10210
- 5.6 โทรสาร 02-831-3551
- 5.7 เดินทางมาด้วยตัวเอง ณ ศูนย์บริการลูกค้าไปรษณีย์ 1545 อาคารที่ทำการไปรษณีย์หลักสี่ ชั้น 4 ถนนแจ้งวัฒนะ แขวงทุ่งสองห้อง เขตหลักสี่ กทม. 10210



(นายรัฐพล ภักดีภูมิ)

ประธานกรรมการ บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด



(ดร.ดนนท์ สุภัทรพันธุ์)

กรรมการผู้จัดการใหญ่ บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด

วันที่ 28 ตุลาคม 2567

กฎบัตรการให้บริการของบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด (Customer Service Charter) นี้ ได้รับทราบในการประชุมคณะกรรมการ ปณท บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด ครั้งที่ 10/2567 และ วันที่ 27 กันยายน 2567 ได้รับความเห็นชอบในการประชุมคณะอนุกรรมการด้านกลยุทธ์ขับเคลื่อน การตลาดและการสื่อสาร ครั้งที่ 8/2567



ไปรษณีย์ไทย
THAILAND POST




ไปรษณีย์ไทย

Thailand Post

มาตรฐานการให้บริการของบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด (Service Standard)

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

1. มาตรฐานบริการไปรษณีย์ในประเทศ

บริการ	มาตรฐานบริการ	แนวทางการประเมินผล
1. ไปรษณีย์ด่วนพิเศษ (EMS) ในประเทศ (หมายความรวมถึงการใช้บริการพิเศษ เช่น ไปรษณีย์รับประกัน หรือไปรษณีย์ตอบรับ)	<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>เพิ่มเติม</p>  <p>ยกเว้น</p> <ul style="list-style-type: none">▶ กรณี ปลายทางพื้นที่จังหวัดแม่ฮ่องสอน/อำเภอเวียงแหง จังหวัดเชียงใหม่/อำเภอเวียงแก่น จังหวัดเชียงราย พื้นที่ใน อุ่มผาง จังหวัดตาก/พื้นที่เกาะ ต้องเพิ่มวันนำจ่ายอีก 1 วันทำการ▶ กรณีปลายทางพื้นที่ห่างไกล ทุรกันดารที่เป็นพื้นที่ของผู้รับตั้ง ไปรษณีย์อนุญาต (ปณอ.) หรือตัวแทนนำจ่าย รวมถึงพื้นที่เกาะ หรือกรณีมีเหตุที่เป็นอุปสรรคในการปฏิบัติงาน เช่น ภัยธรรมชาติต่าง ๆ ระยะเวลาอาจจะมากกว่าที่กำหนดไว้ข้างต้น▶ กรณี ปลายทางภาคใต้ (จังหวัดสงขลา/จังหวัดสตูล/จังหวัดปัตตานี/จังหวัดนราธิวาส/จังหวัดยะลา) หาก ปณ. ต้นทางรับฝาก EMS หลังเวลา 12.00 น. (ยกเว้น ปจ. สงขลา และ ปณศ.หาดใหญ่) ต้องเพิ่มวันนำจ่ายอีก 1 วันทำการ	การสำรวจอัตราสำเร็จต่อมาตรฐานการให้บริการ

บริการ	มาตรฐานบริการ	แนวทางการประเมินผล
<p>2. จัดหมาย ไปรษณีย์บัตร ในประเทศ ของตีพิมพ์ และเครื่องอ่านสำหรับ คนเสียจักษุ</p>	<ul style="list-style-type: none"> ➢ ต้นทางและปลายทางในพื้นที่กรุงเทพฯ/ปริมณฑล ภายใน 1-2 วันทำการ นับถัดจากวันที่ฝากส่ง ➢ ระหว่างพื้นที่กรุงเทพฯ/ปริมณฑลและพื้นที่ภูมิภาค (ยกเว้นภาคใต้) ภายใน 3-4 วันทำการ นับถัดจากวันที่ฝากส่ง ➢ ต้นทางและปลายทางภูมิภาคเดียวกัน ภายใน 2-3 วันทำการ นับถัดจากวันที่ฝากส่ง ➢ ต้นทางและปลายทางข้ามภาค (ยกเว้นภาคใต้) ภายใน 3-4 วันทำการ นับถัดจากวันที่ฝากส่ง ➢ ต้นทางภาคอื่น ๆ ถึงปลายทางภาคใต้ ภายใน 4-5 วันทำการ นับถัดจากวันที่ฝากส่ง <p>เพิ่มเติม </p> <p><u>ยกเว้น</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ➢ กรณี ปลายทางพื้นที่ห่างไกล ทุรกันดาร ที่เป็นพื้นที่รับผิดชอบของผู้รับตั้งไปรษณีย์อนุญาต (ปณอ.) หรือตัวแทนนำจ่าย รวมถึงพื้นที่เกาะ หรือกรณีมีเหตุที่เป็นอุปสรรคในการปฏิบัติงาน เช่น ภัยธรรมชาติต่าง ๆ ระยะเวลาอาจจะมากกว่า ที่กำหนดไว้ข้างต้น 	<p>การสำรวจอัตรา สำเร็จต่อมาตรฐาน การให้บริการ</p>
<p>3. พัสดุไปรษณีย์ ในประเทศ</p>	<ul style="list-style-type: none"> ➢ ต้นทางและปลายทางกรุงเทพฯ/ปริมณฑล ภายใน 2-3 วันทำการ นับถัดจากวันที่ฝากส่ง ➢ ระหว่างพื้นที่กรุงเทพฯ/ปริมณฑลและพื้นที่ภูมิภาค ภายใน 4-5 วันทำการ นับถัดจากวันที่ฝากส่ง ➢ ต้นทางและปลายทางภาคเดียวกัน ภายใน 3-4 วันทำการ นับถัดจากวันที่ฝากส่ง ➢ ต้นทางและปลายทางข้ามภาค ภายใน 4-5 วันทำการ นับถัดจากวันที่ฝากส่ง <p>เพิ่มเติม </p> <p><u>ยกเว้น</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ➢ กรณีปลายทางพื้นที่ห่างไกล ทุรกันดารที่เป็นพื้นที่ของผู้รับตั้งไปรษณีย์อนุญาต (ปณอ.) หรือตัวแทน นำจ่าย รวมถึงพื้นที่เกาะ หรือกรณีมีเหตุที่เป็นอุปสรรคในการปฏิบัติงาน เช่น ภัยธรรมชาติต่าง ๆ ระยะเวลาอาจจะมากกว่าที่กำหนดไว้ข้างต้น 	
<p>4. eCo-post</p>	<ul style="list-style-type: none"> ➢ ต้นทางและปลายทางภาคเดียวกัน ภายใน 1-3 วันทำการ นับถัดจากวันที่ฝากส่ง ➢ ต้นทางและปลายทางข้ามภาค ภายใน 3-4 วันทำการ นับถัดจากวันที่ฝากส่ง <p>เพิ่มเติม </p>	

บริการ	มาตรฐานบริการ	แนวทางการประเมินผล
5. EMS Jumbo	<ul style="list-style-type: none"> ➢ ต้นทางและปลายทางในพื้นที่กรุงเทพฯ/ปริมณฑล ภายใน 1-3 วันทำการ นับถัดจากวันที่ฝากส่ง ➢ ระหว่างพื้นที่กรุงเทพฯ/ปริมณฑล และพื้นที่ภูมิภาค ภายใน 2-4 วันทำการ นับถัดจากวันที่ฝากส่ง ➢ ต้นทางและปลายทางพื้นที่ภูมิภาค (เดียวกัน) ภายใน 2-4 วันทำการ นับถัดจากวันที่ฝากส่ง ➢ ต้นทางและปลายทางในพื้นที่ภูมิภาค (ข้ามภาค) ภายใน 2-7 วันทำการ นับถัดจากวันที่ฝากส่ง <p>หมายเหตุ -โซน คือกลุ่มจังหวัดตามที่ ปณท กำหนด</p>	การสำรวจอัตราสำเร็จต่อมาตรฐานการให้บริการ

เพิ่มเติม



2. มาตรฐานบริการไปรษณีย์ระหว่างประเทศ


บริการ	มาตรฐานบริการ	แนวทางการประเมินผล
1. ไปรษณีย์ด่วนพิเศษระหว่างประเทศ (EMS World)	<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 ➢ โซนแอฟริกา ภายใน 6 - 9 วัน นับถัดจากวันที่ฝากส่ง 	การสำรวจอัตราสำเร็จต่อมาตรฐานการให้บริการ
2. e-Packet	<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 	

บริการ	มาตรฐานบริการ	แนวทางการประเมินผล
3. จัดหมายและไปรษณียบัตรระหว่างประเทศ (Airmail) (หมายความรวมถึงการใช้บริการพิเศษ เช่น ลงทะเบียน หรือ ต่อปรับ)	<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 	การสำรวจอัตราสำเร็จต่อมาตรฐานการให้บริการ
4. พัสดุไปรษณีย์ระหว่างประเทศ	<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 ระยะเวลาในการจัดส่งสิ่งของข้างต้นอาจมีการเปลี่ยนแปลงขึ้นอยู่กับกำหนดยุทธศาสตร์การดำเนินงานของประเทศไทย (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 ➢ ชำระค่าภาษีอากรสิ่งของส่งทางไปรษณีย์ระหว่างประเทศเข้าผ่านแอปพลิเคชัน Wallet@POST Online Real-Time 	การสำรวจอัตราสำเร็จต่อมาตรฐานการให้บริการ

บริการ	มาตรฐานบริการ	แนวทางการประเมินผล
2. เก็บเงินที่อยู่ผู้รับ (COD) (เป็นบริการที่ใช้ควบคู่กับบริการไปรษณีย์ด่วนพิเศษ (EMS) ในประเทศ)	<ul style="list-style-type: none"> ➢ การจัดส่ง มาตรฐานเช่นเดียวกับบริการไปรษณีย์ด่วนพิเศษ (EMS) ในประเทศ ➢ การโอนเงินค่าสินค้าคืนให้แก่ผู้ฝากส่ง ปณท จะโอนเงินค่าสินค้าเข้าบัญชี Wallet@POST ของผู้ฝากส่งภายใน 5 วันนับถัดจากวันที่ ปณท รับชำระเงินจากผู้รับสินค้า โดยจะหักค่าธรรมเนียมตามที่ ปณท กำหนด (เฉพาะสินค้าที่เรียกเก็บเงินได้) ก่อนโอนเงินให้แก่ผู้ฝากส่ง 	การสำรวจอัตราสำเร็จต่อมาตรฐานการให้บริการ
3. ธนาคัตออนไลน์	<ul style="list-style-type: none"> ➢ ฝากส่งธนาคัต ณ ที่ทำการต้นทางธนาคัต พร้อมจ่ายเงิน ณ ที่ทำการปลายทางภายใน 3-6 นาที (Real Time) <div style="text-align: right;"> เพิ่มเติม  </div>	

4. มาตรฐานบริการค้าปลีก

บริการ	มาตรฐานบริการ	แนวทางการประเมินผล
1. เว็บไซต์ THAILANDPOSTMART.COM	<ul style="list-style-type: none"> ➢ การสำรวจอัตราสำเร็จต่อมาตรฐานการให้บริการ ได้รับสินค้าภายใน 3-5 วันทำการนับถัดจากวันที่สั่งซื้อ 	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 บริการห่มห่อ	➢ ภายใน 3 นาที (ยกเว้นสิ่งของขนาดใหญ่)	
3. การรับฝากนอกที่ทำการ	➢ ภายในวันทำการถัดไป	
4. รายงานสถานะการโอนเงิน COD	➢ Online Real-Time	

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

รายละเอียด	มาตรฐานการให้บริการ	แนวทางการประเมินผล
5.12 การรับเป็นผู้ จำหน่าย ตรา ไปรษณียากร 5.13 การใช้บริการชำระ เงินเชื่อสำหรับ เอกชน		
6. การตรวจสอบ สถานะการจัดส่ง 6.1 App. Track & Trace Thailandpost 6.2 track.thailandpo st.co.th 6.3 Line : @thailandpost	<ul style="list-style-type: none">➢ Online Real-Time➢ Online Real-Time➢ Online Real-Time	
7. การเผยแพร่ข้อมูล ข่าวสาร 7.1 thailandpost.co. th 7.2 Social Media ของ ปณท Facebook, Instagram, Twitter, YouTube, Line Official	<ul style="list-style-type: none">➢ Online Real-Time➢ Online Real-Time	
8. การสอบถามข้อมูล ดำเนินการ สอบสวน และรับเรื่อง ร้องเรียน 8.1 THP Contact Center หมายเลข 1545 8.2 E-mail : postalcare@thailandpost.c o.th	<ul style="list-style-type: none">➢ ตอบข้อซักถามและให้ข้อมูลข่าวสารเพิ่มเติม ภายใน 3 นาที (ยกเว้น กรณีสืบค้นข้อมูลเพิ่มเติม)➢ สอบสวน<ul style="list-style-type: none">• บริการไปรษณีย์ด่วนพิเศษ (EMS) ในประเทศ ภายใน 7 วันทำการ• บริการไปรษณีย์ด่วนพิเศษระหว่างประเทศ (EMS World) ภายใน 15 วันทำการ• บริการไปรษณีย์ลงทะเบียนในประเทศ พัสดุในประเทศ บริการ eCo-POST และ บริการ EMS Jumbo ภายใน 10 วันทำการ	วิเคราะห์เสียงของ ผู้ใช้บริการผ่านการ ให้บริการทุกจุดสัมผัส (Touch Points) ของ ปณท

รายละเอียด	มาตรฐานการให้บริการ	แนวทางการประเมินผล
8.3 thailandpost.co.th 8.4 Facebook และ Twitter ของ ปณท	<ul style="list-style-type: none">• ไปรษณีย์ภัณฑ์ / พัสดุไปรษณีย์ระหว่างประเทศ ภายใน 60 วันทำการ➢ ร้องเรียน• บริการไปรษณีย์ บริการที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจไปรษณีย์ และการจัดซื้อจัดจ้าง ใช้เวลาดำเนินการภายใน 15 วันทำการ• บริการการเงิน ใช้เวลาดำเนินการภายใน 7 วันทำการ• การทุจริต/ประพฤติกกรรมมิชอบ ปฏิบัติหน้าที่หรือละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบหรือมีพฤติกรรมอื่น ๆ ที่ไม่เหมาะสม ใช้เวลาดำเนินการภายใน 30 วันทำการ• การร้องเรียนจากสื่อมวลชน (กรณีทั่วไป) ใช้เวลาดำเนินการภายใน 1 วันทำการ• การร้องเรียนจากสื่อมวลชน (กรณียุ่งยากซับซ้อน) ใช้เวลาดำเนินการภายใน 3 วันทำการ	

 **ไปรษณีย์ไทย** 

(นายรัฐพล รัตติกูมิ)

(ดร.ดนนท์ สุภัทรพันธุ์)

ประธานกรรมการ บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด

กรรมการผู้จัดการใหญ่ บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด

วันที่ 28 ตุลาคม 2567

มาตรฐานการให้บริการของบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด (Service Standard) นี้
ได้รับทราบในการประชุมคณะกรรมการ ปณท บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด ครั้งที่ 10/2567 และ
วันที่ 27 กันยายน 2567 ได้รับความเห็นชอบในการประชุมคณะกรรมการด้านกลยุทธ์ขับเคลื่อน
การตลาดและการสื่อสาร ครั้งที่ 8/2567