



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

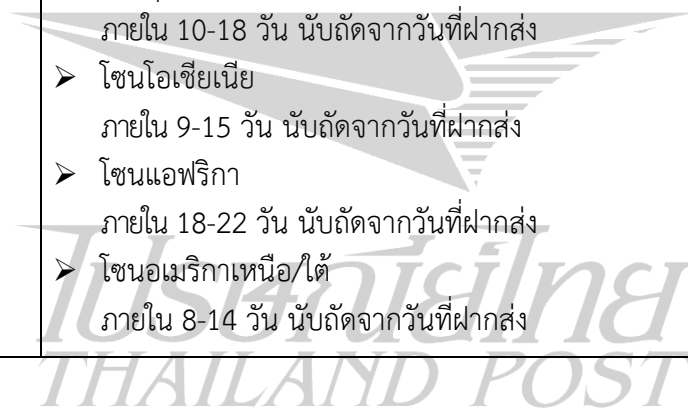
บริการ	มาตรฐานบริการ	แนวทางการประเมินผล
1. ไปรษณีย์ด่วนพิเศษในประเทศ (EMS)	➢ ต้นทางและปลายทางในพื้นที่กรุงเทพฯ/ปริมณฑล ภายใน 1 วันทำการ นับถัดจากวันที่ฝากส่ง ➢ ต้นทางและปลายทางในพื้นที่ภูมิภาคเดียวกัน ภายใน 1 วันทำการ นับถัดจากวันที่ฝากส่ง ➢ ระหว่างพื้นที่กรุงเทพฯ/ปริมณฑลและพื้นที่ภูมิภาค ภายใน 1 วันทำการ นับถัดจากวันที่ฝากส่ง ➢ ระหว่างพื้นที่ภูมิภาค (ข้ามภาค) ภายใน 2 วันทำการ นับถัดจากวันที่ฝากส่ง <u>ยกเว้น</u> ➢ กรณีปลายทางพื้นที่จังหวัดแม่ฮ่องสอน/อำเภอเวียงแหง จังหวัดเชียงใหม่/อำเภอเวียงแก่น จังหวัดเชียงราย ต้องเพิ่มวันนำจ่ายอีก 1 วันทำการ ➢ กรณีปลายทางพื้นที่ห่างไกลและตามเกาะต่าง ๆ ต้องเพิ่มวันนำจ่ายอีก 2 วันทำการ	การสำรวจอัตราสำเร็จต่อมาตรฐานการให้บริการ
2. จัดหมายและไปรษณียบัตรในประเทศ (หมายความรวมถึงการใช้บริการพิเศษ เช่น ลงทะเบียนรับรอง รับประกัน หรือ ตอบรับ)	➢ ต้นทางและปลายทางภาคเดียวกัน ภายใน 1-3 วันทำการ นับถัดจากวันที่ฝากส่ง ➢ ต้นทางและปลายทางต่างภาค ภายใน 3-4 วันทำการ นับถัดจากวันที่ฝากส่ง <u>ยกเว้น</u> ➢ ต้นทางภาคอื่น ๆ ถึงปลายทางภาคใด ภายใน 4-5 วันทำการ นับถัดจากวันที่ฝากส่ง	

บริการ	มาตรฐานบริการ	แนวทางการประเมินผล
3. ขงดีพิมพ์ และ เครื่องอ่านสำหรับ คนเสียจักษุ	➢ ใช้เวลามากกว่าจดหมายและไปรษณียบัตร 1-2 วันทำการ นับถัดจากวันที่ฝากส่ง	การสำรวจอัตรา สำเร็จต่อมาตรฐาน การให้บริการ
4. พัสดุไปรษณีย์ ในประเทศ	➢ ต้นทางและปลายทางกรุงเทพฯ/ปริมณฑล ภายใน 2-3 วันทำการ นับถัดจากวันที่ฝากส่ง ➢ ต้นทางและปลายทางภาคเดียวกัน ภายใน 3-4 วันทำการ นับถัดจากวันที่ฝากส่ง ➢ ต้นทางและปลายทางต่างภาค ภายใน 4-5 วันทำการ นับถัดจากวันที่ฝากส่ง 	
5. eCo-post	➢ ต้นทางและปลายทางภาคเดียวกัน ภายใน 1-3 วันทำการ นับถัดจากวันที่ฝากส่ง ➢ ต้นทางและปลายทางต่างภาค ภายใน 3-4 วันทำการ นับถัดจากวันที่ฝากส่ง 	
6. Logispost	➢ ต้นทางและปลายทางโซนเดียวกัน ภายใน 1-4 วันทำการ นับถัดจากวันที่ฝากส่ง ➢ ต้นทางและปลายทางระหว่างโซน ภายใน 4-7 วันทำการ นับถัดจากวันที่ฝากส่ง หมายเหตุ - โซน คือ กลุ่มจังหวัดตามที่ ปณท กำหนด - มาตรฐานข้างต้นเป็นการร่อย่าย ณ ที่ทำการ ปลายทาง 	

2. มาตรฐานบริการไปรษณีย์ระหว่างประเทศ

บริการ	มาตรฐานบริการ	แนวทางการประเมินผล
1. ไปรษณีย์ด่วนพิเศษระหว่างประเทศ (EMS World)	➢ 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 <u>หมายเหตุ</u> ระยะเวลาในการจัดส่งสิ่งของข้างต้น อาจมีการเปลี่ยนแปลงขึ้นอยู่กับ การดำเนินการศุลกากรขาเข้าของ ประเทศปลายทาง (ถ้ามี)	การสำรวจอัตราสำเร็จต่อมาตรฐานการให้บริการ
2. e-Packet	➢ 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 <u>หมายเหตุ</u> ระยะเวลาในการจัดส่งสิ่งของข้างต้น อาจมีการเปลี่ยนแปลงขึ้นอยู่กับ การดำเนินการศุลกากรขาเข้าของ ประเทศปลายทาง (ถ้ามี)	

บริการ	มาตรฐานบริการ	แนวทางการ ประเมินผล
3. จัดหมายและ ไปรษณียบัตร ระหว่างประเทศ (Airmail) (หมายความว่ารวมถึง การใช้บริการพิเศษ เช่น ลงทะเบียน หรือ ตอบรับ)	➢ 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	การสำรวจอัตรา สำเร็จต่อมาตรฐาน การให้บริการ
4. พัสดุไปรษณีย์ ระหว่างประเทศ	➢ 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)	➢ ถอนเงิน ณ ที่ทำการไปรษณีย์ภายใน 5 นาที ➢ โอนเงินระหว่างบัญชี Wallet@POST Online Real-Time ➢ โอนเงินเข้าบัญชีธนาคาร 1-2 วันทำการ ➢ ชำระค่าสินค้า/บริการผ่าน QR Payment Online Real-Time ➢ ชำระค่าภาษีอากรสิ่งของส่งทางไปรษณีย์ระหว่างประเทศฯเข้า เข้าผ่านแอปพลิเคชัน Wallet@POST Online Real-Time	การสำรวจอัตราสำเร็จต่อมาตรฐานการให้บริการ
2. เก็บเงินที่อยู่ผู้รับ (COD) (เป็นบริการพิเศษที่ใช้ควบคู่กับบริการไปรษณีย์ด่วนพิเศษในประเทศ (EMS) หรือบริการ eCo-Post)	➢ <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	➢ ได้รับสินค้าภายใน 3-5 วันนับถัดจากวันที่สั่งซื้อ	การสำรวจอัตราสำเร็จต่อมาตรฐานการให้บริการ

หมายเหตุ : สามารถสอบถาม/ดูรายละเอียดเพิ่มเติมได้ ดังนี้

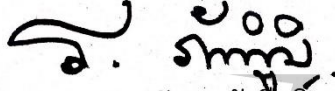
1. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ณ ที่ทำการไปรษณีย์
2. www.thailandpost.co.th เมนูติดต่อเรา หรือ E-mail : postalcare@thailandpost.co.th
3. THP Contact Center หมายเลข 1545 หรือ โทรสาร 0-2831-3550-1

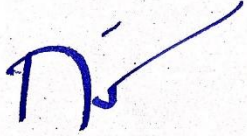
5. มาตรฐานการให้บริการ

รายละเอียด	มาตรฐานบริการ	แนวทางการประเมินผล
1. การเข้าคิวรับบริการ	ภายใน 3-5 นาที	การวิเคราะห์เสี่ยงของผู้ใช้บริการผ่านการให้บริการทุกจุดสัมผัส (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 บริการตู้เข้าไปรษณีย์ 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 แทนการใช้ป้ายผนึกของ 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
6.9 การสมัครสอบเป็นตัวแทนเพื่อทำหน้าที่ผู้รับตั้งที่ทำการไปรษณีย์อนุญาต 6.10 การดำเนินการจัดตั้งร้านไปรษณีย์ไทย (ปณร.) 6.11 การจดทะเบียนสถานที่รับรวบรวมสิ่งของเพื่อส่งโดยทางไปรษณีย์ 6.12 การรับเป็นผู้จำหน่ายตราไปรษณียากร 6.13 การใช้บริการชำระเงินเชื่อสำหรับเอกชน	ภายใน 90 วันทำการ ภายใน 56 วันทำการ ภายใน 45 วันทำการ ภายใน 15 วันทำการ ภายใน 8 วันทำการ	การวิเคราะห์เสี่ยงของผู้ใช้บริการผ่านการให้บริการทุกจุดสัมผัส (Touch Points) ของ ปณท
7. การตรวจสอบสถานะการจัดส่ง 7.1 App. Track & Trace Thailandpost 7.2 track.thailandpost.co.th 7.3 Line : @thailandpost		
8. การเผยแพร่ข้อมูลข่าวสาร 8.1 thailandpost.co.th 8.2 Social Media ของ ปณท Facebook, Instagram, Twitter, YouTube, Line Official		
9. การสอบถามข้อมูล ดำเนินการสอบสวน และรับเรื่องร้องเรียน 9.1 THP Contact Center หมายเลข 1545 9.2 E-mail : postalcare@thailandpost.co.th 9.3 thailandpost.co.th 9.4 Facebook และ Twitter ของ ปณท	➢ ตอบข้อซักถามและให้ข้อมูลข่าวสารเพิ่มเติม ภายใน 3 นาที (ยกเว้นกรณีสืบค้นข้อมูลเพิ่มเติม) ➢ สอบสวน • บริการไปรษณีย์ด่วนพิเศษในประเทศ (EMS) ภายใน 7 วันทำการ • บริการไปรษณีย์ด่วนพิเศษระหว่างประเทศ (EMS World) ภายใน 15 วันทำการ • บริการไปรษณีย์ลงทะเบียนและพัสดุในประเทศ ภายใน 10 วันทำการ	

รายละเอียด	มาตรฐานบริการ	แนวทางการประเมินผล
	- ไปรษณียภัณฑ์ / พัสดุไปรษณีย์ระหว่างประเทศ ภายใน 60 วันทำการ ➢ ร้องเรียน - บริการไปรษณีย์ บริการการเงิน บริการที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจไปรษณีย์ และ การจัดซื้อจัดจ้าง ใช้เวลาดำเนินการภายใน 15 วัน - การทุจริต/ประพฤติกกรรมมิชอบ ปฏิบัติหน้าที่หรือละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบหรือมีพฤติกรรมอื่น ๆ ที่ไม่เหมาะสม ใช้เวลาดำเนินการภายใน 30 วัน	การวิเคราะห์เสียงของผู้ใช้บริการผ่านการให้บริการทุกจุดสัมผัส (Touch Points) ของ ปณท


(นายรัฐพล รักดีภูมิ)
ประธานกรรมการบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด


(นายก่อกิจ ด้านชัยวิจิตร)
กรรมการผู้จัดการใหญ่ บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด


THAILAND POST

วันที่ 14 กันยายน 2563

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