# ไปรษณีย์ไทย
**Thailand Post**

## มาตรฐานการให้บริการของบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด
## (Customer Service Standard)

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

**๑. มาตรฐานบริการไปรษณีย์ในประเทศ**

| บริการ | มาตรฐานบริการ | แนวทางการประเมินผล |
|---|---|---|
| ๑. ไปรษณีย์ด่วนพิเศษในประเทศ (EMS) | ➢ ต้นทางและปลายทางในพื้นที่กรุงเทพฯ/ปริมณฑล ภายใน ๑ วันทำการ นับถัดจากวันที่ฝากส่ง<br>➢ ต้นทางและปลายทางในพื้นที่ภูมิภาคเดียวกัน ภายใน ๑ วันทำการ นับถัดจากวันที่ฝากส่ง<br>➢ ระหว่างพื้นที่กรุงเทพฯ/ปริมณฑลและพื้นที่ภูมิภาค ภายใน ๑ วันทำการ นับถัดจากวันที่ฝากส่ง<br>➢ ระหว่างพื้นที่ภูมิภาค (ข้ามภาค) ภายใน ๒ วันทำการ นับถัดจากวันที่ฝากส่ง<br>เพิ่มเติม<br><u>ยกเว้น</u><br>➢ กรณีปลายทางพื้นที่จังหวัดแม่ฮ่องสอน/อำเภอเวียงแหง จังหวัดเชียงใหม่/อำเภอเวียงแก่น จังหวัดเชียงราย ต้องเพิ่มวันนำจ่ายอีก ๑ วันทำการ<br>➢ กรณีปลายทางพื้นที่ห่างไกลและตามเกาะต่าง ๆ ต้องเพิ่มวันนำจ่ายอีก ๒ วันทำการ | การสำรวจอัตราสำเร็จต่อมาตรฐานการให้บริการ |
| ๒. จดหมาย ไปรษณียบัตร ในประเทศ ของตีพิมพ์และเครื่องอ่านสำหรับคนเสียจักษุ (หมายความรวมถึงการใช้บริการพิเศษ เช่น ลงทะเบียน รับรอง รับประกัน หรือตอบรับ) | ➢ ต้นทางและปลายทางภาคเดียวกัน ภายใน ๑-๓ วันทำการ นับถัดจากวันที่ฝากส่ง<br>➢ ต้นทางและปลายทางต่างภาค ภายใน ๓-๔ วันทำการ นับถัดจากวันที่ฝากส่ง<br>เพิ่มเติม<br><u>ยกเว้น</u><br>➢ ต้นทางภาคอื่น ๆ ถึงปลายทางภาคใต้ ภายใน ๔-๕ วันทำการ นับถัดจากวันที่ฝากส่ง | |

ไปรษณีย์ไทย THAILAND POST

| บริการ | มาตรฐานบริการ | แนวทางการประเมินผล |
|---|---|---|
| ๓. พัสดุไปรษณีย์ในประเทศ | ➢ ต้นทางและปลายทางกรุงเทพฯ/ปริมณฑล ภายใน ๒-๓ วันทำการ นับถัดจากวันที่ฝากส่ง<br>➢ ต้นทางและปลายทางภาคเดียวกัน ภายใน ๓-๔ วันทำการ นับถัดจากวันที่ฝากส่ง<br>➢ ต้นทางและปลายทางต่างภาค ภายใน ๔-๕ วันทำการ นับถัดจากวันที่ฝากส่ง<br>เพิ่มเติม | |
| ๔. eCo-post | ➢ ต้นทางและปลายทางภาคเดียวกัน ภายใน ๑-๓ วันทำการ นับถัดจากวันที่ฝากส่ง<br>➢ ต้นทางและปลายทางต่างภาค ภายใน ๓-๔ วันทำการ นับถัดจากวันที่ฝากส่ง<br>เพิ่มเติม | |
| ๕. Logispost | ➢ ต้นทางและปลายทางโซนเดียวกัน ภายใน ๑-๔ วันทำการ นับถัดจากวันที่ฝากส่ง<br>➢ ต้นทางและปลายทางระหว่างโซน ภายใน ๔-๗ วันทำการ นับถัดจากวันที่ฝากส่ง<br>เพิ่มเติม<br>หมายเหตุ<br>- โซน คือ กลุ่มจังหวัดตามที่ ปณท กำหนด<br>- มาตรฐานข้างต้นเป็นการรอจ่าย ณ ที่ทำการปลายทาง | |

ไปรษณีย์ไทย THAILAND POST

**2. มาตรฐานบริการไปรษณีย์ระหว่างประเทศ**

| บริการ | มาตรฐานบริการ | แนวทางการประเมินผล |
|---|---|---|
| ๑. ไปรษณีย์ด่วนพิเศษระหว่างประเทศ (EMS World) | ➢ โซนเอเชีย ภายใน ๓-๕ วัน นับถัดจากวันที่ฝากส่ง<br>➢ โซนโอเชียเนีย ภายใน ๔-๖ วัน นับถัดจากวันที่ฝากส่ง<br>➢ โซนยุโรป ภายใน ๔-๙ วัน นับถัดจากวันที่ฝากส่ง<br>➢ โซนอเมริกาเหนือ ภายใน ๕-๗ วัน นับถัดจากวันที่ฝากส่ง<br>➢ โซนอเมริกาใต้ ภายใน ๙-๑๑ วัน นับถัดจากวันที่ฝากส่ง | การสำรวจอัตราสำเร็จต่อมาตรฐานการให้บริการ |

| บริการ | มาตรฐานบริการ | แนวทางการประเมินผล |
|---|---|---|
| ๒. e-Packet | ➢ โซนเอเชีย<br>ภายใน ๗-๑๐ วัน นับถัดจากวันที่ฝากส่ง<br>➢ โซนโอเชียเนีย<br>ภายใน ๘-๑๔ วัน นับถัดจากวันที่ฝากส่ง<br>➢ โซนยุโรป<br>ภายใน ๑๐-๑๕ วัน นับถัดจากวันที่ฝากส่ง<br>➢ โซนอเมริกาเหนือ/อเมริกาใต้<br>ภายใน ๑๒-๑๔ วัน นับถัดจากวันที่ฝากส่ง<br>➢ โซนแอฟริกา<br>ภายใน ๑๒-๑๓ วัน นับถัดจากวันที่ฝากส่ง | การสำรวจอัตราสำเร็จต่อมาตรฐานการให้บริการ |
| ๓. จดหมายและไปรษณียบัตรระหว่างประเทศ (Airmail) (หมายความรวมถึงการใช้บริการพิเศษ เช่น ลงทะเบียน หรือตอบรับ) | ➢ โซนเอเชีย<br>ภายใน ๗-๑๐ วัน นับถัดจากวันที่ฝากส่ง<br>➢ โซนโอเชียเนีย<br>ภายใน ๘-๑๔ วัน นับถัดจากวันที่ฝากส่ง<br>➢ โซนยุโรป<br>ภายใน ๑๐-๑๕ วัน นับถัดจากวันที่ฝากส่ง<br>➢ โซนอเมริกาเหนือ/ใต้<br>ภายใน ๑๒-๑๔ วัน นับถัดจากวันที่ฝากส่ง<br>➢ โซนแอฟริกา<br>ภายใน ๑๒-๑๓ วัน นับถัดจากวันที่ฝากส่ง | |
| ๔. พัสดุไปรษณีย์ระหว่างประเทศ | ➢ โซนเอเชีย<br>ภายใน ๕-๑๒ วัน นับถัดจากวันที่ฝากส่ง<br>➢ โซนโอเชียเนีย<br>ภายใน ๙-๑๕ วัน นับถัดจากวันที่ฝากส่ง<br>➢ โซนยุโรป<br>ภายใน ๑๐-๑๘ วัน นับถัดจากวันที่ฝากส่ง<br>➢ โซนอเมริกาเหนือ/ใต้<br>ภายใน ๘-๑๔ วัน นับถัดจากวันที่ฝากส่ง<br>➢ โซนแอฟริกา<br>ภายใน ๑๘-๒๒ วัน นับถัดจากวันที่ฝากส่ง | |

ไปรษณีย์ไทย THAILAND POST

**หมายเหตุ** ระยะเวลาในการจัดส่งสิ่งของข้างต้นอาจมีการเปลี่ยนแปลงขึ้นอยู่กับการดำเนินพิธีการศุลกากรขาเข้า ของประเทศปลายทาง (ถ้ามี)

๓. มาตรฐานบริการการเงิน

| บริการ | มาตรฐานบริการ | แนวทางการประเมินผล |
|---|---|---|
| ๑. กระเป๋าเงินไปรษณีย์ (Wallet@POST) | ➢ ถอนเงิน ณ ที่ทำการไปรษณีย์ภายใน ๕ นาที<br>➢ โอนเงินระหว่างบัญชี Wallet@POST Online Real-Time<br>➢ โอนเงินเข้าบัญชีธนาคาร Online (ภายใน ๑ ชม.)<br>➢ ชำระค่าสินค้า/บริการผ่าน QR Payment /Thailandpost Prepaid Card Online Real – Time<br>➢ ชำระค่าภาษีอากรสิ่งของส่งทางไปรษณีย์ระหว่างประเทศขาเข้า เข้าผ่านแอปพลิเคชัน Wallet@POST Online Real-Time | การสำรวจอัตราสำเร็จต่อมาตรฐานการให้บริการ |
| ๒. เก็บเงินที่อยู่ผู้รับ (COD)<br>(เป็นบริการพิเศษที่ใช้ควบคู่กับบริการไปรษณีย์ด่วนพิเศษในประเทศ (EMS)) | ➢ <u>การจัดส่ง</u><br>มาตรฐานเช่นเดียวกับบริการไปรษณีย์ด่วนพิเศษในประเทศ (EMS)<br>➢ <u>การโอนเงินค่าสินค้าคืนให้แก่ผู้ฝากส่ง</u><br>ปณท จะโอนเงินค่าสินค้าเข้าบัญชี Wallet@POSTของผู้ฝากส่ง ภายในวันถัดไปนับจากวันที่ ปณท รับชำระเงินจากผู้รับสินค้า โดยจะหักค่าธรรมเนียมตามที่ ปณท กำหนด (เฉพาะสินค้าที่เรียกเก็บเงินได้) ก่อนโอนเงินให้แก่ผู้ฝากส่ง | |

ไปรษณีย์ไทย THAILAND POST

๔. มาตรฐานบริการค้าปลีก

| บริการ | มาตรฐานบริการ | แนวทางการประเมินผล |
|---|---|---|
| ๑. เว็บไซต์ THAILANDPOSTMART.COM | ➢ ได้รับสินค้าภายใน ๓-๕ วันทำการนับถัดจากวันที่สั่งซื้อ | การสำรวจอัตราสำเร็จต่อมาตรฐานการให้บริการ |

หมายเหตุ : สามารถสอบถาม/ดูรายละเอียดเพิ่มเติมได้ ดังนี้

๑. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ณ ที่ทำการไปรษณีย์

๒. www.thailandpost.co.th เมนูติดต่อเรา หรือ E-mail : postalcare@thailandpost.co.th

๓. THP Contact Center หมายเลข ๑๕๔๕ หรือ โทรสาร ๐-๒๘๓๑-๓๕๕๐-๑

## ๕. มาตรฐานการปฏิบัติงานในการให้บริการ

| รายละเอียด | มาตรฐานบริการ | แนวทางการประเมินผล |
|---|---|---|
| ๑. การเข้าคิวรับบริการ | ภายใน ๓-๕ นาที | การวิเคราะห์เสียงของผู้ใช้บริการผ่านการให้บริการทุกจุดสัมผัส (Touch Points) ของ ปณท |
| ๒. การเตรียมการฝากส่ง<br>๒.๑ thaipostone.com<br>๒.๒ PromptPost<br>๒.๓ Line Official Account | Online Real-Time | |
| ๓. การรับฝากหน้าเคาน์เตอร์<br>๓.๑ บริการไปรษณีย์<br>๓.๒ บริการระหว่างประเทศ<br>๓.๓ บริการการเงิน<br>๓.๔ บริการหุ้มห่อ | <br>ภายใน ๓ นาที<br>(ยกเว้น บริการ Logispost ภายใน ๑๐ นาที)<br>ภายใน ๓-๕ นาที<br>(ขึ้นอยู่กับประเภทบริการ)<br>ภายใน ๓-๖ นาที<br>(ขึ้นอยู่กับประเภทบริการ)<br>ภายใน ๓ นาที<br>(ยกเว้นสิ่งของขนาดใหญ่) | |
| ๔. การรับฝากนอกที่ทำการ | ภายในวันทำการถัดไป | |
| ๕. รายงานสถานะการโอนเงิน COD | Online Real-Time | |
| ๖. การขออนุญาตใช้บริการ<br>๖.๑ บริการตู้เช่าไปรษณีย์<br>๖.๒ บริการธุรกิจตอบรับ<br>๖.๓ ใช้ซองพลาสติกใสสำหรับบรรจุสิ่งของส่งทางไปรษณีย์<br>๖.๔ บริการหนังสือพิมพ์ตราสิน<br>๖.๕ บริการประทับตราเพื่อการเผยแพร่และโฆษณา<br>๖.๖ ใช้เครื่องประทับไปรษณียากร<br>๖.๗ ชำระค่าบริการด้วยเช็คแทนเงินสด<br>๖.๘ ใช้เครื่องประทับการพิมพ์หรือจัดทำตรายาง ป้ายเลขที่ไปรษณีย์ ลงทะเบียน รับรอง และอื่น ๆ แทนการใช้ป้ายผนึกซอง ปณท ขึ้นใช้เอง | <br>ภายใน ๘ วันทำการ<br>ภายใน ๘ วันทำการ<br>ภายใน ๘ วันทำการ<br>ภายใน ๘ วันทำการ<br>ภายใน ๘ วันทำการ<br>ภายใน ๑๐ วันทำการ<br>ภายใน ๑๐ วันทำการ<br>ภายใน ๘ วันทำการ | |

ไปรษณีย์ไทย THAILAND POST

| รายละเอียด | มาตรฐานบริการ | แนวทางการประเมินผล |
|---|---|---|
| ๖.๙ การสมัครสอบเป็นตัวแทนเพื่อทำหน้าที่ผู้รับตั้งที่ทำการไปรษณีย์อนุญาต | ภายใน ๙๐ วันทำการ | การวิเคราะห์เสียงของผู้ใช้บริการผ่านการให้บริการทุกจุดสัมผัส (Touch Points) ของ ปณท |
| ๖.๑๐ การดำเนินการจัดตั้งร้านไปรษณีย์ไทย (ปณร.) | ภายใน ๕๖ วันทำการ | |
| ๖.๑๑ การจดทะเบียนสถานที่รับรวบรวมสิ่งของเพื่อส่งโดยทางไปรษณีย์ | ภายใน ๔๕ วันทำการ | |
| ๖.๑๒ การรับเป็นผู้จำหน่ายตราไปรษณียากร | ภายใน ๑๕ วันทำการ | |
| ๖.๑๓ การใช้บริการชำระเงินเชื่อสำหรับเอกชน | ภายใน ๘ วันทำการ | |
| ๗. การตรวจสอบสถานะการจัดส่ง<br>๗.๑ App. Track & Trace Thailandpost<br>๗.๒ track.thailandpost.co.th<br>๗.๓ Line : @thailandpost | Online Real-Time | |
| ๘. การเผยแพร่ข้อมูลข่าวสาร<br>๘.๑ thailandpost.co.th<br>๘.๒ Social Media ของ ปณท Facebook, Instagram, Twitter, YouTube, Line Official | Online Real-Time | |
| ๙. การสอบถามข้อมูล ดำเนินการสอบสวน และรับเรื่องร้องเรียน<br>๙.๑ THP Contact Center หมายเลข ๑๕๔๕<br>๙.๒ E-mail : postalcare@thailandpost.co.th<br>๙.๓ thailandpost.co.th<br>๙.๔ Facebook และ Twitter ของ ปณท | ➢ ตอบข้อซักถามและให้ข้อมูลข่าวสารเพิ่มเติม ภายใน ๓ นาที (ยกเว้นกรณีสืบค้นข้อมูลเพิ่มเติม)<br>➢ สอบสวน<br>• บริการไปรษณีย์ด่วนพิเศษในประเทศ (EMS) ภายใน ๗ วันทำการ<br>• บริการไปรษณีย์ด่วนพิเศษระหว่างประเทศ (EMS World) ภายใน ๑๕ วันทำการ<br>• บริการไปรษณีย์ลงทะเบียนและพัสดุในประเทศ ภายใน ๑๐ วันทำการ | |

ไปรษณีย์ไทย THAILAND POST

| รายละเอียด | มาตรฐานบริการ | แนวทางการประเมินผล |
|---|---|---|
| | • ไปรษณียภัณฑ์ / พัสดุไปรษณีย์ระหว่างประเทศ ภายใน ๖๐ วันทำการ<br>➢ ร้องเรียน<br>• บริการไปรษณีย์ บริการการเงิน บริการที่เกี่ยวเนื่องกับธุรกิจไปรษณีย์ และ การจัดซื้อจัดจ้าง ใช้เวลาดำเนินการภายใน ๑๕ วัน<br>• การทุจริต/ประพฤติกรรมมิชอบปฏิบัติหน้าที่หรือละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบหรือมีพฤติกรรมอื่น ๆ ที่ไม่เหมาะสม ใช้เวลาดำเนินการภายใน ๓๐ วัน | การวิเคราะห์เสียงของผู้ใช้บริการผ่านการให้บริการทุกจุดสัมผัส (Touch Points) ของ ปณท |

(นายรัฐพล ภักดีภูมิ)
ประธานกรรมการ บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด

(ดร.ดนันท์ สุภัทรพันธุ์)
กรรมการผู้จัดการใหญ่ บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด

ไปรษณีย์ไทย
THAILAND POST

วันที่ ๒๐ ธันวาคม ๒๕๖๔
มาตรฐานการให้บริการของบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด (Service Standard) นี้ได้รับทราบจากที่ประชุมคณะกรรมการ บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด ครั้งที่ ๑๒/๒๕๖๔ และวันที่ ๑๖ พฤศจิกายน ๒๕๖๔ ได้รับความเห็นชอบจากคณะอนุกรรมการด้านกลยุทธ์ขับเคลื่อนการตลาดและการสื่อสาร ครั้งที่ ๑๓/๒๕๖๔