ประกาศโรงงานไพ่ กรมสรรพสามิต
เรื่อง นโยบายด้านลูกค้าและตลาดของโรงงานไพ่ กรมสรรพสามิต

โรงงานไพ่ กรมสรรพสามิต ให้ความสำคัญกับการปฏิบัติต่อลูกค้า การดูแลและคำนึงถึงลูกค้าทุกกลุ่มทั้งที่มีผลกระทบและได้รับผลกระทบจากกิจกรรม ผลิตภัณฑ์ หรือบริการและผลการดำเนินงานที่เกี่ยวเนื่องของโรงงานไพ่ กรมสรรพสามิต มาโดยตลอด นอกจากนี้ โรงงานไพ่ กรมสรรพสามิต ยังยึดมั่นในอุดมการณ์การดำเนินธุรกิจอย่างมีคุณธรรม และถือมั่นในความรับผิดชอบต่อสังคม รวมทั้งการเป็นพลเมืองที่ดี มีหลักบรรษัทภิบาลที่เป็นแนวทางในการบริหารองค์กร รวมทั้งให้ความสำคัญกับการตลาดที่เป็นอยู่ในปัจจุบันและแนวโน้มที่อาจเกิดขึ้นในอนาคต รวมถึงความสามารถในการแข่งขัน เพื่อให้ธุรกิจเกิดการพัฒนาและมีการดำเนินงานอย่างยั่งยืน และด้วยสภาวะทางสังคม สิ่งแวดล้อม และการดำเนินธุรกิจที่เปลี่ยนแปลงไป กลุ่มลูกค้าและตลาดมีความซับซ้อนมากขึ้น และมีความคาดหวังสูงขึ้นในการที่จะได้รับการปฏิบัติอย่างเป็นธรรมและมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็น การตัดสินใจและการดำเนินการในเรื่องที่มีผลกระทบ การปฏิบัติต่อลูกค้าและตลาดจึงเป็นเรื่องที่มีความสำคัญมากขึ้น

โรงงานไพ่ กรมสรรพสามิต จึงได้กำหนด “นโยบายด้านลูกค้าและตลาด” เพื่อให้มีแนวทางที่ชัดเจนในการดำเนินธุรกิจ โดยการเพิ่มมูลค่าให้ผู้ถือหุ้นในระยะยาวพร้อมไปกับการคำนึงถึงผลประโยชน์ร่วมกับลูกค้า ของโรงงานไพ่ กรมสรรพสามิต โดยสาระสำคัญของการกำหนดนโยบายด้านลูกค้าและตลาด เพื่อเป็นแนวทางการปฏิบัติก่อให้เกิดความเชื่อมั่น ดังต่อไปนี้

๑) นโยบายการปฏิบัติต่อลูกค้า โรงงานไพ่ กรมสรรพสามิต อย่างเอาใจใส่ รับฟังความคิดเห็น ความต้องการ ความคาดหวัง ความกังวล ความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ รวมทั้งการวิเคราะห์ความคิดเห็น ความต้องการ ความคาดหวัง ความกังวล ความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจดังกล่าว เพื่อสร้างความเข้าใจกับลูกค้า ส่งเสริมความร่วมมืออย่างสร้างสรรค์ในเรื่องที่ลูกค้าให้ความสนใจ เพื่อให้ โรงงานไพ่ กรมสรรพสามิต สามารถดำเนินธุรกิจได้อย่างยั่งยืน

๒) ให้เชื่อมโยงนโยบายรัฐ ได้แก่ ยุทธศาสตร์ชาติ แผนปฏิรูปประเทศ แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ เป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืน SDG กับยุทธศาสตร์ โรงงานไพ่ กรมสรรพสามิต และยุทธศาสตร์ด้านลูกค้าและตลาดเพื่อนำไปสู่ความสามารถในการแข่งขันอย่างยั่งยืน

๓) ให้ปฏิบัติต่อลูกค้าภายใต้หลักการกำกับดูแลกิจการที่ดีของ โรงงานไพ่ กรมสรรพสามิต ตลอดจนหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดีของสำนักงานคณะกรรมการนโยบายรัฐวิสาหกิจ และตลาดหลักทรัพย์ที่เป็นแนวทางของประเทศ เพื่อการสร้างมูลค่าให้กิจการอย่างยั่งยืน ภายใต้ระบบบริหารจัดการที่มีประสิทธิภาพ โปร่งใส เป็นธรรม

๔) แนวทางดำเนินการด้านลูกค้าและตลาด โดยการกำหนด จำแนก กำหนดวัตถุประสงค์การจำแนก แนวทางการจำแนก และประเมินประสิทธิผลของการจำแนก ทั้งด้านลูกค้าและตลาด เพื่อเป็นคลังข้อมูลความรู้ด้านลูกค้าและตลาดและพัฒนาไปสู่การมีคลังข้อมูลความรู้ด้านลูกค้าและตลาดในระบบดิจิทัลต่อไป

/๕) ให้มี...

๕) ให้มีการจัดทำฐานข้อมูลกลุ่มลูกค้า และคู่แข่ง เพื่อให้สามารถวิเคราะห์ลูกค้าตามระบบที่จำแนก และจัดกลุ่มลูกค้าให้ชัดเจนตามความเกี่ยวข้องของแต่ละธุรกิจ เพื่อให้สามารถวิเคราะห์ความเสี่ยงและผลกระทบทั้งทางตรงและทางอ้อมที่มีต่อลูกค้าแต่ละกลุ่มได้อย่างครบถ้วนและชัดเจน โดยตระหนักว่าลูกค้าแต่ละกลุ่มมีมุมมองและความคาดหวังที่แตกต่างกัน ดังนั้น จึงควรกำหนดกลยุทธ์ และจัดลำดับขั้นตอนในการดำเนินการสำหรับลูกค้าแต่ละกลุ่มอย่างเหมาะสม

๖) ให้มีการวิเคราะห์เกี่ยวกับตลาด ทั้งในด้านการแบ่งส่วนตลาด ขนาดของตลาด การเติบโตของตลาด ส่วนแบ่งตลาด แนวโน้มตลาด

๗) ให้มีการติดตามประเมินผล การดำเนินงานด้านการขาย ด้านการบริการลูกค้า ด้านสิทธิประโยชน์แก่ลูกค้า ด้านการสื่อสารและประชาสัมพันธ์ เพื่อนำมาใช้ในการวิเคราะห์การพัฒนาประสิทธิภาพและปรับปรุงกระบวนการในการพัฒนากลยุทธ์ทางการตลาด การพัฒนาผลิตภัณฑ์ การพัฒนาตลาดใหม่ รวมทั้งการออกแบบหรือปรับปรุงกระบวนการให้บริการลูกค้า และให้มีระบบการจัดการความรู้ในด้านลูกค้าและตลาด เพื่อส่งเสริมให้เกิดการพัฒนานวัตกรรมในด้านลูกค้าและตลาด เป็นการส่งเสริมความสามารถในการแข่งขันของ โรงงานไพ่ กรมสรรพสามิตได้อย่างยั่งยืน

๘) นโยบายการรับฟังลูกค้า โดยการกำหนดช่องทางการรับข้อเสนอแนะหรือข้อคิดเห็นจากลูกค้า กำหนดแนวทางปฏิบัติในการรับข้อเสนอแนะหรือข้อคิดเห็นจากลูกค้า กำหนดแนวทางการรวบรวมข้อมูลสิ่งที่เป็นพื้นฐานที่ลูกค้าต้องการได้รับหรือสิ่งที่ลูกค้าคาดหวังเพิ่มเติมเมื่อได้รับบริการ แนวทางการสนับสนุนลูกค้าในการทำธุรกรรม รวมทั้งกำหนดให้มีแนวทางการกำกับติดตามประเมินประสิทธิผลของงานด้านการรับฟังลูกค้า

๙) ให้มีการจัดลำดับความสำคัญประเด็นที่ลูกค้าต้องการหรือความคาดหวังของลูกค้า และมีการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการดำเนินการ เพื่อให้เกิดระบบการจัดการความรู้ด้านการรับฟังลูกค้าในรูปแบบดิจิทัล รวมทั้งมีการรายงานเสียงของลูกค้ารายไตรมาส

๑๐) ในการประเมินความพึงพอใจของลูกค้าต่อผลิตภัณฑ์และบริการ ควรมีการวิเคราะห์ผลการประเมินความพึงพอใจของลูกค้า ปัจจัยความคาดหวังหรือความต้องการที่มีผลต่อความพึงพอใจของลูกค้า เพื่อนำไปสู่การพัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการของ โรงงานไพ่ กรมสรรพสามิต รวมทั้งกำหนดให้มีแนวทางการกำกับติดตามกระบวนการประเมินความพึงพอใจของลูกค้า และประสิทธิผลของแนวทางการประเมินความพึงพอใจของลูกค้า และให้มีระบบการจัดการความรู้ด้านดังกล่าวในระบบดิจิทัล

๑๑) นโยบายการพัฒนาและนวัตกรรม ผลิตภัณฑ์และบริการ โดยให้มีการวิเคราะห์เทียบเคียงผลิตภัณฑ์และบริการขององค์กรกับคู่แข่ง การวิเคราะห์การเปลี่ยนแปลงด้านเทคโนโลยีและดิจิทัลที่ส่งผลต่อผลิตภัณฑ์หรือบริการ การระบุคุณลักษณะของผลิตภัณฑ์หรือบริการที่ต้องพัฒนาเพื่อตอบสนองลูกค้า เพื่อให้เกิดระบบกระบวนการพัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการในเชิงนวัตกรรม รวมทั้งให้มีการประเมินความสำเร็จและประสิทธิผลในการพัฒนาและนวัตกรรมผลิตภัณฑ์หรือบริการ และจัดทำเป็นระบบการจัดการความรู้ด้านการพัฒนาและนวัตกรรมผลิตภัณฑ์/บริการในระบบดิจิทัล

๑๒) จัดทำแผนสร้างความสัมพันธ์ลูกค้า ต้องมีกระบวนการมีส่วนร่วมตั้งแต่ขั้นตอนการวางแผนเพื่อให้สามารถปรับแผนหรือแก้ไขกระบวนการทำงานได้ทันเวลา สถานการณ์ และตอบสนองความต้องการของลูกค้า ซึ่งประกอบด้วย ช่องทางการสนับสนุนและแนวปฏิบัติในการสนับสนุนลูกค้า การวิเคราะห์

/พฤติกรรม...

พฤติกรรมการตัดสินใจซื้อสินค้า/บริการของลูกค้า การวิเคราะห์คู่แข่ง/คู่เทียบ การกำหนดความต้องการสนับสนุนที่สำคัญของลูกค้า การกำหนดจุดสัมผัสบริการ (Touch points) กฎบัตรบริการที่ได้รับความเห็นชอบจากคณะกรรมการรัฐวิสาหกิจ หลักเกณฑ์มาตรฐานการให้บริการ การถ่ายทอดตัวชี้วัดและเป้าหมายมาตรฐานด้านบริการสู่ผู้ที่เกี่ยวข้อง การสร้างวัฒนธรรมองค์กรในการมุ่งเน้นการให้บริการลูกค้า รวมทั้งมีการประเมินประสิทธิผลของการสนับสนุนลูกค้า และจัดให้มีระบบการจัดการความรู้ด้านการสนับสนุนลูกค้าในระบบดิจิทัล

๑๓) ในการจัดการความสัมพันธ์กับลูกค้าต้องเป็นไปอย่างมีระบบ ซึ่งประกอบด้วย การกำหนดวัตถุประสงค์และเป้าหมายของการจัดการความสัมพันธ์กับลูกค้า การวิเคราะห์กลุ่มลูกค้าเป้าหมายเพื่อจัดการความสัมพันธ์ การวิเคราะห์คู่แข่ง/คู่เทียบในการจัดการความสัมพันธ์กับลูกค้า รวมทั้งมีแนวทางและกลไกการกำกับติดตามการปฏิบัติงานตามแผนการจัดการความสัมพันธ์กับลูกค้า และมีการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาปรับใช้ในการจัดการความสัมพันธ์กับลูกค้า

๑๔) จัดทำแผนงานหรือโครงการจัดการความสัมพันธ์กับลูกค้า ที่มีระบบฐานข้อมูลเชื่อมโยงเกี่ยวกับลูกค้า ข้อมูลจำนวนลูกค้าใหม่ ข้อมูลการซื้อต่อยอด ข้อมูลการซื้อต่อเนื่อง ข้อมูลข้อร้องเรียนของกลุ่มลูกค้าเป้าหมาย ข้อมูลการสูญเสียลูกค้า มีการประเมินประสิทธิผลของการจัดการความสัมพันธ์กับลูกค้า และให้มีการจัดการความรู้ด้านการจัดการความสัมพันธ์ลูกค้าอย่างเป็นระบบในระบบดิจิทัล

๑๕) นโยบายการรับข้อร้องเรียน กำหนดให้มีช่องทางรับข้อร้องเรียน วิธีปฏิบัติในการรับข้อร้องเรียน มาตรฐานการรับข้อร้องเรียนและการอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้ร้องเรียน มาตรฐานการตอบรับและตอบกลับข้อร้องเรียน มาตรฐานการแก้ไขข้อร้องเรียน โดยมีการบริหารจัดการข้อร้องเรียนอย่างเป็นระบบ และมีช่องทางการเผยแพร่นโยบายและระเบียบปฏิบัติในการจัดการข้อร้องเรียน และในการวิเคราะห์ข้อร้องเรียนต้องมีระบบบูรณาการข้อร้องเรียนเชื่อมโยงทุกจุดบริการ และมีการประเมินประสิทธิผลของการจัดการข้อร้องเรียน และการจัดการความรู้ด้านการจัดการข้อร้องเรียนอย่างเป็นระบบในระบบดิจิทัล

๑๖) ให้มีการสื่อสารและสร้างความเข้าใจอย่างสม่ำเสมอกับลูกค้า เพื่อให้เกิดความเข้าใจที่ถูกต้อง อันจะนำไปสู่ความสัมพันธ์ที่ดีและได้รับความไว้วางใจจากลูกค้าโดยกำหนด วิธีการ รูปแบบ และลำดับขั้นตอนให้เหมาะสมกับลูกค้า สถานการณ์ ระยะเวลา

๑๗) การเปิดเผยข้อมูลที่ถูกต้อง ไม่คลุมเครือ โปร่งใส และทั่วถึง เพื่อให้เกิดความมั่นใจในการได้รับข้อมูลอย่างเพียงพอ สม่ำเสมอ และทันเหตุการณ์ เช่น เปิดเผยข้อมูลที่เป็นประโยชน์ในเวลาที่เหมาะสม เปิดเผยวัตถุประสงค์ที่แท้จริงของข้อมูล และต้องมั่นใจได้ว่ามีกระบวนการที่โปร่งใสในการรายงานข้อมูลให้แก่ลูกค้า

๑๘) นโยบายและแนวปฏิบัติต่อลูกค้า โดยให้ผู้ใช้สินค้าและบริการได้รับประโยชน์และความพึงพอใจอย่างสูงสุด ทั้งด้านคุณภาพและราคาที่เป็นธรรม ตลอดจนมุ่งพัฒนาและรักษาสัมพันธภาพที่ยั่งยืน

๑๙) นโยบายและแนวปฏิบัติต่อคู่ค้า โดยการปฏิบัติตามกรอบการแข่งขันทางการค้าที่สุจริต โดยยึดถือการปฏิบัติตามสัญญา จรรยาบรรณ ของ โรงงานไพ่ กรมสรรพสามิต และคำมั่นที่ให้ไว้กับคู่ค้าอย่างเคร่งครัด

๒๐) นโยบายและแนวปฏิบัติต่อคู่แข่ง โดยมีนโยบายในการปฏิบัติต่อคู่แข่งอย่างยุติธรรมตามกรอบการแข่งขันทางการค้าที่สุจริต โดยยึดมั่นการดำเนินธุรกิจด้วยความเป็นธรรมภายใต้กรอบของกฎหมาย

/และ...

และจรรยาบรรณของ โรงงานไพ่ กรมสรรพสามิต คำนึงถึงจริยธรรมในการประกอบการค้าและกฎหมายแข่งขันทางการค้า

๒๑) ให้รายงานผลการดำเนินงานตามนโยบายด้านลูกค้าและตลาดต่อผู้บริหาร อย่างสม่ำเสมอ

๒๒) ให้ทบทวนนโยบายอย่างน้อยปีละ ๑ ครั้ง

ให้ถือปฏิบัติตั้งแต่บัดนี้เป็นต้นไป

ประกาศ ณ วันที่ ๓ กรกฎาคม ๒๕๖๗

พันโท
(นราวิทย์ เปาอินทร์)
ผู้อำนวยการโรงงานไพ่