

# คู่มือการให้บริการลูกค้างานพิมพ์ (สิ่งพิมพ์ทั่วไป)



## คำนำ

คู่มือการให้บริการลูกค้าด้านงานพิมพ์ จัดทำขึ้นเพื่อใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานด้านมาตรฐานการให้บริการผ่านช่องทางต่างๆ ให้มีมาตรฐานที่เป็นไปในแนวทางเดียวกัน ทำให้เกิดประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านการให้บริการมากขึ้น อันจะทำให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจและมีทัศนคติที่ดีต่อโรงงานพิมพ์กรรมสรรพสามิต และหวังเป็นอย่างยิ่งว่าคู่มือการให้บริการลูกค้างานพิมพ์ (สิ่งพิมพ์ทั่วไป) นี้จะเป็นประโยชน์ต่อผู้ปฏิบัติงานด้านการให้บริการ ตลอดจนผู้ที่สนใจนำไปใช้ปรับปรุงคุณภาพการให้บริการให้ได้มาตรฐาน เพื่อตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการต่อไป

ส่วนพัฒนาธุรกิจและการตลาด

## สารบัญ

	หน้า
<b>บทที่ 1 บทนำ</b>	
1.1 ความเป็นมา	1
1.2 วัตถุประสงค์	1
1.3 วิสัยทัศน์	1
1.4 พันธกิจ	1
1.5 วิธีการดำเนินงาน	2
1.6 ผลที่คาดว่าจะได้รับ	2
<b>บทที่ 2 วิธีการสั่งจ้างผลิตงานพิมพ์ทั่วไป และระยะเวลาในการดำเนินงาน</b>	3
2.1 วิธีการติดต่อสั่งจ้างผลิตงานพิมพ์ทั่วไปผ่านช่องทางต่างๆ	3
2.2 วิธีการขั้นตอนการให้บริการส่วนพัฒนาธุรกิจและการตลาด	4
2.3 ระยะเวลาในการดำเนินงาน	5
2.4 ตัวอย่างสินค้า	5-6
<b>บทที่ 3 ช่องทางในการให้บริการ</b>	
3.1 การให้บริการผ่านช่องทางต่างๆ	7
1) ช่องทางการติดต่อผ่านโทรศัพท์/โทรสาร	7
2) ช่องทางการติดต่อผ่านจุดให้บริการของโรงงานไฟ	7
3) ช่องทางการติดต่อผ่านช่องทางโซเชียลมีเดีย	7
4) ช่องทางการติดต่อผ่านพนักงานขาย	7
3.2 ค่าธรรมเนียม (ไม่มีค่าธรรมเนียม)	7
3.3 กฎหมายที่เกี่ยวข้อง	7
<b>บทที่ 4 การรับประกันสินค้าและบริการหลังการขาย</b>	
4.1 นโยบายการรับประกันสินค้า	8
4.2 การบริการหลังการขาย	9

# บทที่ 1

## บทนำ

### 1.1 ความเป็นมา

โรงงานไฟเป็นรัฐวิสาหกิจที่ไม่มีฐานะเป็นนิติบุคคล สังกัดกรมสรรพสามิต ดำเนินการผลิตและจำหน่ายสินค้าไฟ รวมทั้งรับจ้างพิมพ์งานพิมพ์ทุกชนิดในรูปแบบต่างๆ โดยมุ่งเน้นการให้บริการด้านงานพิมพ์ปลอดการปลอมแปลงภาครัฐ โดยการพัฒนาเทคโนโลยีความสามารถในการผลิตสิ่งพิมพ์ปลอดการปลอมแปลงให้ตอบสนองความต้องการของลูกค้า ในด้านเทคโนโลยี Digital Printing Solution และการสร้างผลิตภัณฑ์นวัตกรรม ซึ่งเป็นจุดแข็งและความได้เปรียบเชิงยุทธศาสตร์ในอุตสาหกรรมการพิมพ์ รวมถึงพัฒนาผลิตภัณฑ์ไฟมุ่งทำการตลาดไฟทั้งในประเทศ และต่างประเทศ โดยมีวิสัยทัศน์ “เป็นผู้นำด้านสิ่งพิมพ์ปลอดการปลอมแปลงและดิจิทัลปริ้นต์ดิจิทัลโซลูชันภาครัฐ”

โดยส่วนพัฒนาธุรกิจและการตลาด ทำหน้าที่ในการประชาสัมพันธ์ภาพลักษณ์องค์กร และผลิตภัณฑ์ให้เป็นที่รู้จักมากยิ่งขึ้น รวมถึงการสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้า การรับฟังลูกค้า เพื่อค้นหาความต้องการ ความคาดหวังของลูกค้า และพัฒนาทางด้านคุณภาพบริการ ซึ่งการให้บริการนั้นถือว่าเป็นหัวใจสำคัญในการให้บริการขององค์กร ทั้งหน่วยงานภายใน หน่วยงานภายนอก ภาครัฐ ภาคเอกชน และประชาชน ดังนั้นการสร้างภาพลักษณ์ที่ดีในด้านการบริการถือว่าเป็นหัวใจสำคัญ

ทั้งนี้ส่วนพัฒนาธุรกิจและการตลาด จึงได้จัดทำ “คู่มือการให้บริการลูกค้างานพิมพ์ (สิ่งพิมพ์ทั่วไป)” เพื่อเป็นแนวทางในการปฏิบัติงานด้านมาตรฐานการให้บริการผ่านช่องทางต่างๆ ให้เป็นไปในทิศทางเดียวกัน เพื่อมุ่งเน้นการทำงานด้านการให้บริการลูกค้าให้มีคุณภาพและมาตรฐาน โดยมุ่งเน้นประสิทธิภาพ และความพึงพอใจของผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเป็นสำคัญ

### 1.2 วัตถุประสงค์

1. เพื่อใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานด้านมาตรฐานการให้บริการผ่านช่องทางต่างๆ แก่ผู้มาใช้บริการในทิศทางเดียวกันได้อย่างมีประสิทธิภาพ
2. เพื่อสร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้มาใช้บริการ และมีทัศนคติที่ดีต่อโรงงานไฟ กรมสรรพสามิต
3. เพื่อให้ผู้ให้บริการมีความเข้าใจและตระหนักถึงความสำคัญของการให้บริการ
4. เพื่อสร้างภาพลักษณ์ที่ดีในด้านการบริการขององค์กร

### 1.3 วิสัยทัศน์

เป็นผู้นำด้านสิ่งพิมพ์ปลอดการปลอมแปลง และดิจิทัลปริ้นต์ดิจิทัลโซลูชันภาครัฐ

### 1.4 พันธกิจ

1. พัฒนาองค์กรและปรับภาพลักษณ์เพื่อมุ่งสู่การให้บริการผลิตภัณฑ์รูปแบบ Digital Printing Solution
2. ผลิตและจัดหาเครื่องหมายการจัดเก็บภาษีทุกประเภทเพื่อรองรับการจัดเก็บรายได้ของกรมสรรพสามิต
3. ผสมผสานเทคโนโลยี นวัตกรรมและความคิดสร้างสรรค์ เพื่อเพิ่มมูลค่าผลิตภัณฑ์และให้บริการ งานพิมพ์ครบวงจรแก่หน่วยงานภาครัฐ
4. ดำเนินการผลิตและจำหน่ายไฟเพื่อมุ่งเน้นการรับรู้ส่วนแบ่งตลาดไฟภายในประเทศ
5. บริหารจัดการทุนมนุษย์และองค์กรด้วยความรับผิดชอบต่อสังคมและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียตามหลักธรรมาภิบาลที่ดี

### 1.5 วิธีการดำเนินงาน

1. ศึกษาข้อมูลการให้บริการลูกค้าจากหน่วยงานอื่น ๆ
2. ศึกษาและค้นคว้าข้อมูลการให้บริการ จากแหล่งข้อมูลต่างๆ เช่น อินเทอร์เน็ต คู่มือหนังสือ เกี่ยวกับการให้บริการ ฯลฯ
3. เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานและผู้ที่เกี่ยวข้องร่วมกันปรึกษาหารือเพื่อแลกเปลี่ยนความคิดเห็น
4. สรุปแนวทางการทำงาน “การให้บริการลูกค้า” ที่ควรนำมาใช้
5. รวบรวมข้อมูลและจัดทำคู่มือการปฏิบัติงาน

### 1.6 ผลที่คาดว่าจะได้รับ

1. ผู้ปฏิบัติงานมีแนวทาง เทคนิค ขั้นตอนในการปฏิบัติงาน อย่างมีประสิทธิภาพและเป็นแบบแผนในการปฏิบัติงาน
2. ผู้มาขอรับบริการ ได้ข้อมูลที่ถูกต้อง มีประสิทธิภาพ และได้รับความประทับใจในการให้บริการ
3. สร้างภาพลักษณ์ที่ดีของโรงงานไฟ

## บทที่ 2

### วิธีการสั่งจ้างผลิตงานพิมพ์ทั่วไป และระยะเวลาในการดำเนินงาน

#### 2.1 วิธีการติดต่อสั่งจ้างผลิตงานพิมพ์ทั่วไปผ่านช่องทางต่างๆ

1. ติดต่อเจ้าหน้าที่ส่วนพัฒนาธุรกิจและการตลาด 02-2436493-4 ต่อ 50
2. โรงงานไฟ กรมสรรพสามิต จัดทำใบเสนอราคาส่งให้ลูกค้า หรือหน่วยงานต่างๆ
3. ลูกค้าจัดทำ PO ส่งมาที่โรงงานไฟ กรมสรรพสามิต
4. เมื่อผลิตสินค้าเสร็จโรงงานไฟ กรมสรรพสามิต ดำเนินการจัดส่งสินค้าให้กับลูกค้า
5. วางบิลเรียกเก็บเงินค่าสินค้า

#### ช่องทางการติดต่อ

1. Tel : 0-2243-6493-4 ต่อ 50
2. Fax : 0-2243-6493-4 ต่อ 10
3. E-mail : card@playingcard.mail.go.th
4. Facebook : โรงงานไฟ กรมสรรพสามิต
5. Website โรงงานไฟ กรมสรรพสามิต

#### ช่องทางการชำระเงิน

1. ชำระเงินสด
2. โอนเงินเข้าบัญชี  
 ชื่อบัญชี : โรงงานไฟ กรมสรรพสามิต  
 ธนาคาร : กรุงเทพ สาขา ราชวัตร ประเภทบัญชี ออมทรัพย์  
 เลขบัญชี : 473-0-07335-5

#### ช่องทางการจัดส่งสินค้า

1. ลูกค้ามารับสินค้าที่โรงงานไฟ กรมสรรพสามิต
2. โรงงานไฟ กรมสรรพสามิต ส่งมอบสินค้าให้กับลูกค้า

#### ที่อยู่ที่สามารถติดต่อได้

โรงงานไฟ กรมสรรพสามิต 1488 ถนนนครไชยศรี แขวงถนนนครไชยศรี เขตดุสิต กรุงเทพฯ 10300

#### หมายเหตุ

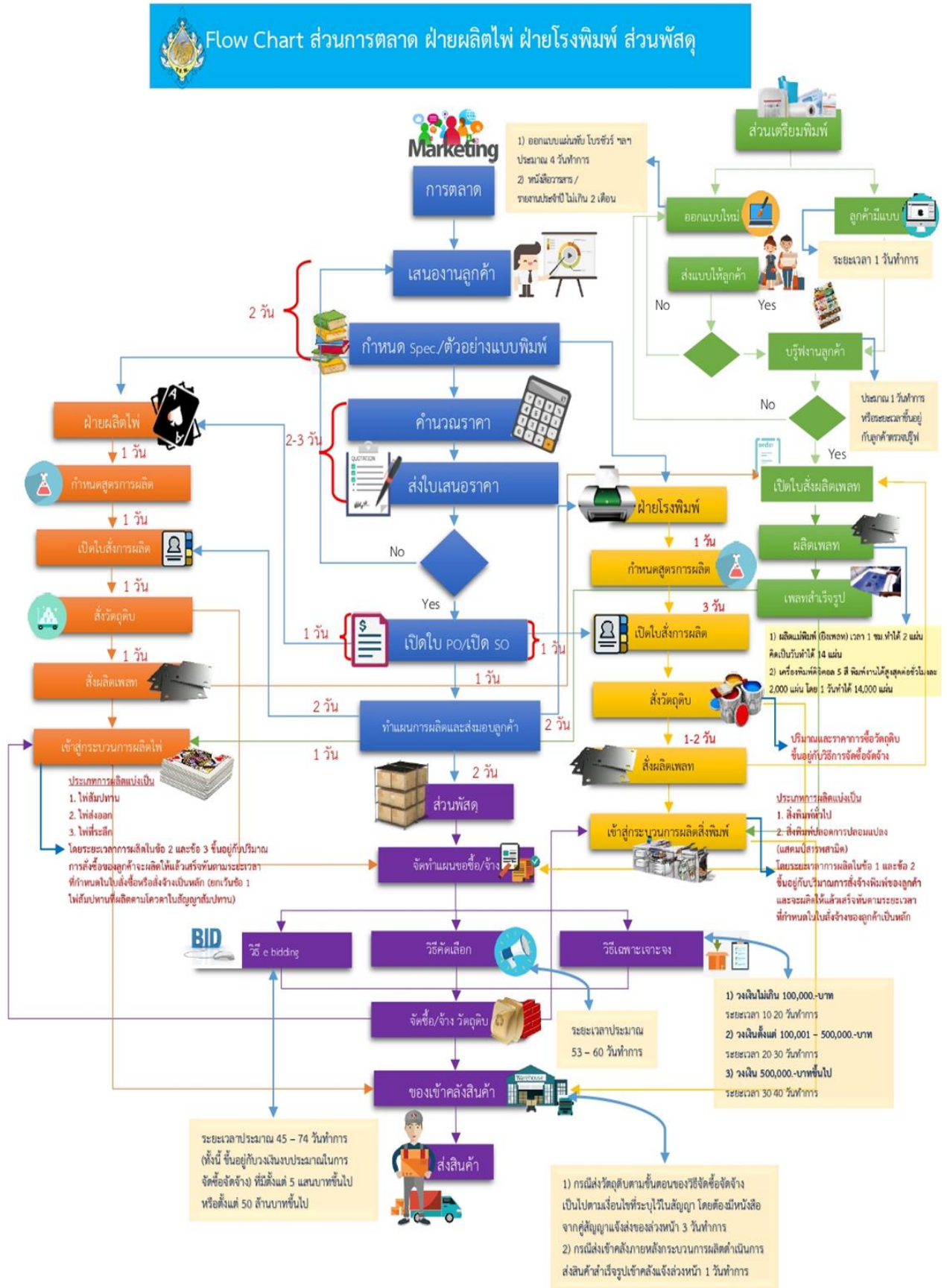
กรณีที่ลูกค้าขอทราบรายละเอียดงานพิมพ์ สามารถติดต่อพนักงานขาย (ส่วนพัฒนาธุรกิจและการตลาด) ได้ที่

1. น.ส.ร่ำไพพรรณ	รักประดิษฐ์	0-2243-6493-4 ต่อ 50
2. นายฉัตรชัย	พันธุนิล	0-2243-6493-4 ต่อ 50
3. นายศิวกร	อนิวรรณกุล	0-2243-6493-4 ต่อ 50
4. น.ส.กรนิษฐ์	บุญปราบ	0-2243-6493-4 ต่อ 50
5. น.ส.ชัชชญา	พงศ์สุจริตกุล	0-2243-6493-4 ต่อ 50



## 2.2 วิธีการขั้นตอนการให้บริการส่วนพัฒนาธุรกิจและการตลาด

### ฝ่ายผลิตไฟฟ้า ฝ่ายโรงพิมพ์ และส่วนพัสดุ



## 2.3 ระยะเวลาในการดำเนินงาน

### 2.3.1. งานสิ่งพิมพ์ทั่วไป

- งานพิมพ์ประเภทซองจดหมาย กำหนดส่งมอบงานภายใน 45 วัน (ขึ้นอยู่กับปริมาณการสั่งผลิต) นับถัดจากวันลงนามในใบสั่งจ้าง
- งานพิมพ์ประเภทรายงานประจำปี กำหนดส่งมอบงานภายใน 120 วัน (ขึ้นอยู่กับปริมาณการสั่งผลิต และการออกแบบ) นับถัดจากวันลงนามในใบสั่งจ้าง
- งานพิมพ์ประเภทฉลากแอลกอฮอล์ กำหนดส่งมอบงานภายใน 120 วัน (ขึ้นอยู่กับปริมาณการสั่งผลิต) นับถัดจากวันลงนามในใบสั่งจ้าง
- งานพิมพ์ประเภทแบบพิมพ์ต่างๆ ของกรมสรรพสามิต กำหนดส่งมอบงานภายใน 120 วัน (ขึ้นอยู่กับปริมาณการสั่งผลิต) นับถัดจากวันลงนามในใบสั่งจ้าง

หมายเหตุ : วันส่งมอบขึ้นอยู่กับปริมาณการผลิต

## 2.4 ตัวอย่างสินค้า

### 2.4.1. งานสิ่งพิมพ์ทั่วไป





**สิ่งพิมพ์ทั่วไป**

**ตัวอย่าง**

หนังสือ

นามบัตร

ใบเสร็จรับเงิน

ปฏิทิน

การ์ด

นามบัตรนิมทอง

โบชัวร์/แผ่นพับ

สมุดปกแข็ง

สมุดปกอ่อน

ฉลากสินค้า

โปสเตอร์

สมุดปกอ่อน

สมุดปกอ่อน

สมุดปกอ่อน

สมุดปกอ่อน

สมุดปกอ่อน

สิ่งพิมพ์เป็น : ส่วนบริการลูกค้าการตลาด  
โทร. 02-243-6493 ต่อ 50

## บทที่ 3

### ช่องทางในการให้บริการ

#### 3.1. การให้บริการผ่านช่องทางต่างๆ

##### 1. ช่องทางการติดต่อผ่านโทรศัพท์ /โทรสาร

Tel: 0-2243-6493-4 ต่อ 50 ส่วนพัฒนาธุรกิจและการตลาด

Fax : 0-2243-6493-4 ต่อ 10

##### 2. ช่องทางการติดต่อผ่านจุดให้บริการของโรงงานไฟ

ติดต่อส่วนพัฒนาธุรกิจและการตลาด โรงงานไฟ กรมสรรพสามิต 1488 ถนนนครไชยศรี  
แขวงถนนนครไชยศรี เขตดุสิต กรุงเทพฯ 10300

##### 3. ช่องทางการติดต่อผ่านช่องทางโซเชียลมีเดีย

E-mail : card@playingcard.mail.go.th

Facebook : โรงงานไฟ กรมสรรพสามิต

Website โรงงานไฟ กรมสรรพสามิต

##### 4. ช่องทางการติดต่อผ่านพนักงานขาย

- |                  |               |                      |
|------------------|---------------|----------------------|
| 1. น.ส.ร่ำไพพรรณ | รักประดิษฐ์   | 0-2243-6493-4 ต่อ 50 |
| 2. นายฉัตรชัย    | พันธุนิล      | 0-2243-6493-4 ต่อ 50 |
| 3. นายศิวกร      | อนิวรรณกุล    | 0-2243-6493-4 ต่อ 50 |
| 4. น.ส.กรนิษฐ์   | บุญปราบ       | 0-2243-6493-4 ต่อ 50 |
| 5. น.ส.ชัชชญา    | พงศ์สุจริตกุล | 0-2243-6493-4 ต่อ 50 |

#### 3.2 ค่าธรรมเนียม (ไม่มีค่าธรรมเนียม)

#### 3.3 กฎหมายที่เกี่ยวข้อง

1. พระราชบัญญัติ การจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐ พ.ศ. ๒๕๖๐

## บทที่ 4

### การรับประกันสินค้าและบริการหลังการขาย

#### 4.1 นโยบายการรับประกันสินค้า

สินค้าทุกประเภทที่โรงงานไฟ กรมสรรพสามิต ผลิตและจำหน่าย เพื่อให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจได้รับสินค้าและการบริการที่ดีจากโรงงานไฟ กรมสรรพสามิต จึงมีนโยบายการรับประกันสินค้า ดังนี้

##### 1) เงื่อนไขการรับประกันสินค้า

เงื่อนไขการรับประกันสินค้าของโรงงานไฟ กรมสรรพสามิต มีผลตั้งแต่ลูกค้ารับสินค้าออกจากโรงงานไฟ กรมสรรพสามิต โดยมีรายละเอียดดังนี้

##### 1.1 กรณีสินค้าประเภทไฟทุกชนิด

- 1.1.1 ไฟมีการแยกจากกัน เนื่องจากไฟแต่ละใบที่พบในสำหรับหน้าหลังไม่ประกบกัน
- 1.1.2 หมึกพิมพ์เลอะเปื้อนหลัง
- 1.1.3 ไฟมีรอยพับเป็นลอนเนื่องจากกระดาษพอง
- 1.1.4 จำนวนไฟไม่ครบในสำหรับ ภายหลังจากลูกค้ารับสินค้าแล้วซึ่งเกิดจากไฟภายในสำหรับจำนวนไม่ครบ โดยปกติไฟต่อสำหรับมีจำนวนทั้งหมด 56 ใบ แบ่งเป็นไฟโพธิดำ 13 ใบ โพธิด่าง 13 ใบ ข้าวหลามตัด 13 ใบ ดอกจิก 13 ใบ โจ๊กเกอร์ 4 ใบ
- 1.1.5 หากลูกค้าพบปัญหาสินค้าประเภทไฟทุกชนิดก่อนนำไปใช้ ตามข้อ 1.1.1 ถึง ข้อ 1.1.4 โรงงานไฟฯ จะดำเนินการเคลมสินค้าให้กับลูกค้า

1.2 สินค้าประเภทไฟ โรงงานไฟฯ จะรับประกันสินค้าไฟโดยนับตั้งแต่วันที่ลูกค้ารับสินค้าไฟออกจากคลังพัสดุ และลูกค้าได้ชำระเงินเรียบร้อยแล้ว ตามรายละเอียดจำนวนการสั่งซื้อไฟดังนี้

- 1.2.1 สั่งซื้อจำนวน 500 สำหรับ แต่ไม่เกิน 10,000 สำหรับ ระยะเวลาประกันสินค้า 30 วัน
- 1.2.2 สั่งซื้อจำนวน 10,000 สำหรับขึ้นไป แต่ไม่เกิน 50,000 สำหรับ ระยะเวลาประกันสินค้า 90 วัน
- 1.2.3 สั่งซื้อจำนวน 50,000 สำหรับขึ้นไป ระยะเวลาประกันสินค้า 180 วัน

##### 1.3 กรณีสินค้าประเภทสิ่งพิมพ์

- 1.3.1 ความผิดจากการผลิตของทางโรงพิมพ์ หากพบว่าสิ่งพิมพ์ที่พิมพ์จากโรงงานไฟ กรมสรรพสามิต เกิดการชำรุด โดยมีสาเหตุจาก อาทิ เช่น หน้าไม่ครบ, หน้าซ้ำ, ตัวเลขตีเบอร์ผิด, พิมพ์สลับกลับหัวกลับท้าย, ฉีกขาดไม่สมบูรณ์
- 1.3.2 ส่งไฟล์งานเข้าผลิตผิด หรือไม่ตรงตามแบบที่ส่งให้ลูกค้าคอนเฟิร์มจากบรู๊ฟที่ลูกค้าตรวจครั้งสุดท้าย
- 1.3.3 เกิดจากงานที่พิมพ์แล้ว และไม่สมบูรณ์ ไม่สามารถใช้งานได้ภายหลังจากการส่งมอบงานแล้ว

1.4 สินค้าประเภทสิ่งพิมพ์ กรณีไม่ตรงกับรายละเอียดที่ตกลงกันไว้ โรงงานไฟ กรมสรรพสามิต รับประกันงานพิมพ์เป็นเวลา 15 วัน นับจากวันที่ส่งมอบงาน

##### 2) การแจ้งเคลมสินค้า

ลูกค้าต้องแจ้งปัญหาการเคลม – ส่งคืนสินค้าทุกกรณีให้โรงงานไฟ กรมสรรพสามิต ภายใน 7 วันทำการ นับตั้งแต่วันที่พบสินค้าชำรุด โดยให้ลูกค้าส่งสินค้ากลับมาที่โรงงานไฟ กรมสรรพสามิต หรือแล้วแต่ทั้งสองฝ่ายตกลงกัน

### 3) การจัดส่งสินค้าที่อยู่ในการรับประกัน

กรณีที่สินค้าทุกประเภทอยู่ในเงื่อนไขการรับประกันสินค้า และมีสินค้าที่ชำรุด หรือมีข้อบกพร่อง โรงงานไฟ กรมสรรพสามิต จะดำเนินการตรวจสอบแล้วเคลมสินค้าให้ลูกค้าทันที หรือแล้วแต่ทั้งสองฝ่ายตกลงกัน ทั้งนี้ ส่วนช่องทางในการจัดส่งโรงงานไฟ กรมสรรพสามิต กับลูกค้าจะประสานงานเป็นกรณีไป

## 4.2 การบริการหลังการขาย

1) ติดตามผลและการให้บริการ เจ้าหน้าที่ส่วนพัฒนาธุรกิจและการตลาดมีการติดตามผลหลังการขาย เช่น การติดต่อทางโทรศัพท์ การติดต่อทางไลน์ การแวะเยี่ยมเยียน เป็นต้น

2) การเคลมสินค้า หากสินค้าที่ส่งผลิตไป หรือซื้อไปเกิดปัญหาใดๆ ก็ตาม เจ้าหน้าที่ส่วนพัฒนาธุรกิจและการตลาดจะต้องเคลมสินค้าตามกำหนดเวลาในการรับประกันสินค้า

3) โทรติดต่อลูกค้าอย่างสม่ำเสมอ เช่น โทรหาลูกค้าทุก 6 เดือน เพื่อไม่ให้ขาดการติดต่อเป็นระยะเวลานาน

4) ส่งของขวัญให้กับลูกค้า เช่น เทศกาลปีใหม่