

คู่มือการให้บริการลูกค้างานพิมพ์ (สิ่งพิมพ์ปลอดการปลอมแปลง)

จัดทำโดย
ส่วนพัฒนารูขี้อยู่และการตลาด



คำนำ

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

ส่วนพัฒนาธุรกิจและการตลาด

ทบทวนคู่มือ มกราคม 2568

สารบัญ

	หน้า
บทที่ 1 บทนำ	
1.1 ความเป็นมา	1
1.2 วัตถุประสงค์	1
1.3 วิสัยทัศน์	1
1.4 พันธกิจ	1
1.5 วิธีการดำเนินงาน	2
1.6 ผลที่คาดว่าจะได้รับ	2
บทที่ 2 วิธีการสั่งจ้างผลิตงานพิมพ์ปลอดการปลอมแปลง และระยะเวลาในการดำเนินงาน	
2.1 วิธีการติดต่อสั่งจ้างผลิตงานพิมพ์ปลอดการปลอมแปลงผ่านช่องทางต่างๆ	3
2.2 วิธีการขั้นตอนการให้บริการส่วนพัฒนาธุรกิจและการตลาด	4
2.3 ระยะเวลาในการดำเนินงาน	5
2.4 ตัวอย่างสินค้า	5-6
บทที่ 3 ช่องทางในการให้บริการ	
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
3.4 รายการเอกสารหลักฐานประกอบการยื่นคำขอรับบริการ (ไม่มีรายการเอกสารหลักฐานประกอบการยื่นคำขอรับบริการ)	7
บทที่ 4 การรับประกันสินค้าและบริการหลังการขาย	
4.1 นโยบายการรับประกันสินค้า	8
4.2 การบริการหลังการขาย	9

บทที่ 1

บทนำ

1.1 ความเป็นมา

โรงงานไฟเป็นรัฐวิสาหกิจที่ไม่มีฐานะเป็นนิติบุคคล สังกัดกรมสรรพสามิต ดำเนินการผลิตและจำหน่ายสินค้าไฟ รวมทั้งรับจ้างพิมพ์งานพิมพ์ทุกชนิดในรูปแบบต่างๆ โดยมุ่งเน้นการให้บริการด้านงานพิมพ์ลดการปลอมแปลงภาครัฐ โดยการพัฒนาเทคโนโลยีความสามารถในการผลิตสิ่งพิมพ์ลดการปลอมแปลงให้ตอบสนองความต้องการของลูกค้า ในด้านเทคโนโลยี Digital Printing Solution และการสร้างผลิตภัณฑ์นวัตกรรม ซึ่งเป็นจุดแข็งและความได้เปรียบเชิงยุทธศาสตร์ในอุตสาหกรรมการพิมพ์ รวมถึงพัฒนาผลิตภัณฑ์ไฟ มุ่งทำการตลาดไฟทั้งในประเทศ และต่างประเทศ โดยมีวิสัยทัศน์ “เป็นองค์กรมาตรฐานสากลภาครัฐ ด้านธุรกิจไฟ สิ่งพิมพ์ลดการปลอมแปลง และดิจิทัลปริ้นติ้งโซลูชัน อย่างยั่งยืน”

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

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

1.2 วัตถุประสงค์

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

1.3 วิสัยทัศน์

“เป็นองค์กรมาตรฐานสากลภาครัฐ ด้านธุรกิจไฟ สิ่งพิมพ์ลดการปลอมแปลง และดิจิทัลปริ้นติ้งโซลูชัน อย่างยั่งยืน”

1.4 พันธกิจ

1. ผลิตและจัดจำหน่ายไฟทุกประเภททั้งในประเทศและต่างประเทศ ยกเว้นมาตรฐานการผลิตไฟและอุปกรณ์ที่เกี่ยวข้องเพื่อรองรับการเปิด Entertainment Complex

2. ผลิตและจัดหาเครื่องหมายความการจัดเก็บภาษีทุกประเภทเพื่อรองรับการจัดเก็บรายได้ ของกรมสรรพสามิต
3. พัฒนาผลิตภัณฑ์และนวัตกรรม ด้านสิ่งพิมพ์ปลอดการปลอมแปลง และ Digital Printing Solution
4. ยกระดับกระบวนการผลิต การให้บริการ อย่างมีคุณภาพตามมาตรฐานสากล
5. ขับเคลื่อนการองค์กรสู่ความยั่งยืน ผ่านการบริหารจัดการอย่างเป็นระบบ โดยมุ่งเน้นด้านลูกค้าและตลาด การบริหารจัดการและสร้างความร่วมมือกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย การพัฒนาเทคโนโลยีดิจิทัล และการบริหารจัดการทุนมนุษย์

1.5 วิธีการดำเนินงาน

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

1.6 ผลที่คาดว่าจะได้รับ

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

บทที่ 2

วิธีการสั่งจ้างผลิตงานพิมพ์ปลอดการปลอมแปลง และระยะเวลาในการดำเนินงาน

2.1 วิธีการติดต่อสั่งจ้างผลิตงานพิมพ์ปลอดการปลอมแปลงผ่านช่องทางต่างๆ

1. ติดต่อเจ้าหน้าที่ส่วนพัฒนารูขี้อยู่และการตลาด 02-2436493-4 ต่อ 50
2. โรงงานไฟ ธรรมสรพรสามิต จัดทำใบเสนอราคาส่งให้ลูกค้า หรือหน่วยงานต่างๆ
3. ลูกค้าจัดทำ PO ส่งมาที่โรงงานไฟ ธรรมสรพรสามิต
4. เมื่อผลิตสินค้าเสร็จโรงงานไฟ ธรรมสรพรสามิต 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 ธรรมสรพรสามิต
5. Website โรงงานไฟ ธรรมสรพรสามิต

ช่องทางการชำระเงิน

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

ช่องทางการจัดส่งสินค้า

1. ลูกค้ามารับสินค้าที่โรงงานไฟ ธรรมสรพรสามิต
2. โรงงานไฟ ธรรมสรพรสามิต ส่งมอบสินค้าให้กับลูกค้า

ที่อยู่ที่สามารถติดต่อได้

โรงงานไฟ ธรรมสรพรสามิต 1488 ถนนนครไชยศรี แขวงถนนนครไชยศรี เขตดุสิต กรุงเทพฯ 10300

หมายเหตุ

กรณีที่ลูกค้าขอทราบรายละเอียดงานพิมพ์ สามารถติดต่อพนักงานขาย (ส่วนพัฒนารูขี้อยู่และการตลาด) ได้ที่

- | | | |
|-----------------|--------------|----------------------|
| 1. น.ส.รพีพรพรณ | รักประดิษฐ์ | 0-2243-6493-4 ต่อ 50 |
| 2. นายฉัตรชัย | พันธุ์นิล | 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 | พงศ์สุจิตกุล | 0-2243-6493-4 ต่อ 50 |

2.3 ระยะเวลาในการดำเนินงาน

2.3.1 งานสิ่งพิมพ์ปลอดการปลอมแปลง

- งานพิมพ์แสตมป์สรรพสามิต ประเภทแสตมป์ยาสูบชนิดอื่นที่ผลิตในราชอาณาจักร นอกจากบุหรี่ยี่ห้อตราขนาดบรรจุต่ำกว่า 20 กรัม และขนาดบรรจุตั้งแต่ 20 กรัมขึ้นไป กำหนดส่งมอบงานแบ่งเป็น 3 งวด ดังนี้
 - ♣ งวดที่ 1 กำหนดส่งมอบงานภายใน 240 วัน นับถัดจากวันลงนามในใบสั่งจ้าง
 - ♣ งวดที่ 2 กำหนดส่งมอบงานภายใน 300 วัน นับถัดจากวันลงนามในใบสั่งจ้าง
 - ♣ งวดที่ 3 กำหนดส่งมอบงานภายใน 360 วัน นับถัดจากวันลงนามในใบสั่งจ้าง
- งานพิมพ์แสตมป์สรรพสามิต ประเภทแสตมป์เครื่องดื่มที่นำเข้ามาในราชอาณาจักร และเครื่องดื่มที่ผลิตในราชอาณาจักร กำหนดส่งมอบงานภายใน 150 วัน นับถัดจากวันลงนามในใบสั่งจ้าง

หมายเหตุ : วันส่งมอบขึ้นอยู่กับปริมาณการผลิต

2.4 ตัวอย่างสินค้างานพิมพ์

2.4.1. สิ่งพิมพ์ปลอดการปลอมแปลง





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 (Facebook / Website /Email)

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

Facebook : โรงงานไฟ กรมสรรพสามิต

Website โรงงานไฟ กรมสรรพสามิต

4) ช่องทางการติดต่อผ่านพนักงานขาย

- | | | |
|----------------|---------------|----------------------|
| 1. น.ส.รพีพรรณ | รักประดิษฐ์ | 0-2243-6493-4 ต่อ 50 |
| 2. นายฉัตรชัย | พันธุ์นิล | 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

3.4 รายการเอกสารหลักฐานประกอบการยื่นคำขอรับบริการ (ไม่มีรายการเอกสารหลักฐานประกอบการยื่นคำขอรับบริการ)

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 แบ่งเป็นไฟโพธิ์ดำ 13 ใบ โพธิ์แดง 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, ตัวเลขตีเบอร์ดผิดพลาด, พิมพ์สลับกลับหัวกลับท้าย, ฉีกขาดไม่สมบูรณ์
- 1.3.2 ส่งไฟล์งานเข้าผลิตผิด หรือไม่ตรงตามแบบที่ส่งให้ลูกค้าคอนเฟิร์มจากบริษัทที่ลูกค้าตรวจครั้งสุดท้าย
- 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 หากสินค้าที่ส่งออกไป หรือซื้อไปเกิดปัญหาใดๆ ก็ตาม เจ้าหน้าที่ส่วนพัฒนาธุรกิจและการตลาดจะต้องเคลมสินค้าตามกำหนดเวลาในการรับประกันสินค้า

3) โทรติดต่อลูกค้าอย่างสม่ำเสมอ เช่น โทรหาลูกค้าทุก 6 เดือน เพื่อไม่ให้ขาดการติดต่อเป็นระยะเวลานาน

4) ส่งของขวัญให้กับลูกค้า เช่น เทศกาลปีใหม่