

คู่มือการให้บริการลูกค้าไฟ



จัดทำโดย

ส่วนพัฒนาธุรกิจและการตลาด

คำนำ

คู่มือการให้บริการลูกค้าไฟ จัดทำขึ้นเพื่อใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานด้านมาตรฐานการให้บริการผ่านช่องทางต่างๆ ให้มีมาตรฐานที่เป็นไปในแนวทางเดียวกัน ทำให้เกิดประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านการให้บริการมากขึ้น อันจะทำให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจและมีทัศนคติที่ดีต่อโรงงานไฟ กรมสรรพสามิต และหวังเป็นอย่างยิ่งว่าคู่มือการให้บริการลูกค้าไฟ นี้จะเป็นประโยชน์ต่อผู้ปฏิบัติงานด้านการให้บริการ 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 วิธีการขั้นตอนการให้บริการ และระยะเวลาในการดำเนินงาน	
2.1 วิธีการขั้นตอนการส่งผลิตไฟชำร่วย ไฟส่งออกคาสีโน ผ่านช่องทางต่างๆ	3
2.2 ระยะเวลาในการดำเนินงาน	4
2.3 ตัวอย่างสินค้าไฟชำร่วย ไฟส่งออกคาสีโน	4
2.4 วิธีการขั้นตอนการสั่งซื้อไฟมวไทยชาย-หญิง ผ่านช่องทางต่างๆ	5
2.5 ตัวอย่างสินค้าไฟมวไทยชาย-หญิง	6
บทที่ 3 ช่องทางในการให้บริการ	
3.1 การให้บริการผ่านช่องทางต่างๆ	7
3.2 ค่าธรรมเนียม (ไม่มีค่าธรรมเนียม)	7
3.3 กฎหมายที่เกี่ยวข้อง	7
3.4 รายการเอกสารหลักฐานประกอบการยื่นคำขอรับบริการ	8
แบบฟอร์มในการส่งผลิตไฟ	8
แบบฟอร์มใบสั่งซื้อไฟที่ระลึกมวไทยชาย-หญิง	9
บทที่ 4 การรับประกันสินค้าและบริการหลังการขาย	
4.1 นโยบายการรับประกันสินค้า	10
4.2 การบริการหลังการขาย	11

บทที่ 1

บทนำ

1.1 ความเป็นมา

โรงงานไฟเป็นรัฐวิสาหกิจที่ไม่มีฐานะเป็นนิติบุคคล สังกัดกรมสรรพสามิต ดำเนินการผลิตและจำหน่ายสินค้าไฟ รวมทั้งรับจ้างพิมพ์งานพิมพ์ทุกชนิดในรูปแบบต่างๆ โดยมุ่งเน้นการให้บริการด้านงานพิมพ์ปลอดการปลอมแปลงภาครัฐ โดยการพัฒนาเทคโนโลยีความสามารถในการผลิตสิ่งพิมพ์ปลอดการปลอมแปลงให้ตอบสนองความต้องการของลูกค้า ในด้านเทคโนโลยี Digital Printing Solution และการสร้างผลิตภัณฑ์นวัตกรรม ซึ่งเป็นจุดแข็งและความได้เปรียบเชิงยุทธศาสตร์ในอุตสาหกรรมการพิมพ์ รวมถึงพัฒนาผลิตภัณฑ์ไฟ มุ่งทำการตลาดไฟทั้งในประเทศ และต่างประเทศ โดยมีวิสัยทัศน์ “เป็นองค์กรมาตรฐานสากลภาครัฐ ด้านธุรกิจไฟ สิ่งพิมพ์ปลอดการปลอมแปลง และดิจิทัลปริ้นต์โซลูชัน อย่างยั่งยืน”

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

ทั้งนี้ส่วนพัฒนาธุรกิจและการตลาด จึงได้จัดทำ “คู่มือการให้บริการลูกค้าไฟ 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 สิ่งพิมพ์ปลอดการปลอมแปลง และดิจิทัลปริ้นต์โซลูชัน อย่างยั่งยืน”

1.4 พันธกิจ

1. ผลิตและจัดจำหน่ายไฟทุกประเภททั้งในประเทศและต่างประเทศ ยกระดับมาตรฐานการผลิตไฟ และอุปกรณ์ที่เกี่ยวข้องเพื่อรองรับการเปิด Entertainment Complex
2. ผลิตและจัดหาเครื่องหมายการจัดเก็บภาษีทุกประเภทเพื่อรองรับการจัดเก็บรายได้ ของกรมสรรพสามิต
3. พัฒนาผลิตภัณฑ์และนวัตกรรม ด้านสิ่งพิมพ์ปลอดการปลอมแปลง และ Digital Printing Solution

4. ยกระดับกระบวนการผลิต การให้บริการ อย่างมีคุณภาพตามมาตรฐานสากล
5. ขับเคลื่อนการองค์กรสู่ความยั่งยืน ผ่านการบริหารจัดการอย่างเป็นระบบ โดยมุ่งเน้นด้านลูกค้า และตลาด การบริหารจัดการและสร้างความร่วมมือกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย การพัฒนาเทคโนโลยี ดิจิทัล และ การบริหารจัดการทุนมนุษย์

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 ได้ข้อมูลที่ถูกต้อง มีประสิทธิภาพ และได้รับความประทับใจในการให้บริการ
3. สร้างภาพลักษณ์ที่ดีของโรงงานไฟ

บทที่ 2

วิธีการขั้นตอนการให้บริการ และระยะเวลาในการดำเนินงาน

2.1 วิธีการขั้นตอนการสั่งผลิตไฟชำระไฟส่งออกคาสโน ผ่านช่องทางต่างๆ

1. ติดต่อเจ้าหน้าที่ส่วนพัฒนารัฐกิจและการตลาด 02-2436493-4 ต่อ 50 (10 นาที)
2. กรอกรายละเอียดในการสั่งผลิตไฟในแบบฟอร์ม (10 นาที)
3. โรงงานไฟ กรมสรรพสามิต ประเมินราคา และจัดทำใบเสนอราคาส่งให้ลูกค้า (3 วัน)
4. ลูกค้าจัดทำใบสั่งซื้อ (PO) ส่งมาที่โรงงานไฟ กรมสรรพสามิต (1 วัน)
5. โรงงานไฟ กรมสรรพสามิต จัดทำใบแจ้งหนี้เรียกเก็บเงินมัดจำไม่น้อยกว่า 30% ของราคาไฟ (3 วัน)
6. ลูกค้าชำระเงินมัดจำไม่น้อยกว่า 30% ของราคาไฟ (3 วัน)
7. ออกแบบไฟตามความต้องการของลูกค้า (7-14 วัน)
8. ส่งรูปหน้าไฟ-หลังไฟ และบรรจุภัณฑ์ ให้ลูกค้าตรวจสอบความถูกต้อง (3 วัน)
9. แกะไขแบบไฟตามความต้องการของลูกค้า (7 วัน)
10. ผลิตสินค้า (ระยะเวลาตามข้อ 2.2)
11. โรงงานไฟ กรมสรรพสามิต จัดทำใบแจ้งหนี้เรียกเก็บเงินมัดจำส่วนที่เหลืออีก 70% ของราคาไฟ (3 วัน)
12. ลูกค้าชำระเงินมัดจำส่วนที่เหลืออีก 70% ของราคาไฟ ล่วงหน้าก่อนส่งสินค้า 1 วัน (3 วัน)
13. จัดส่งสินค้าฟรีเฉพาะพื้นที่กรุงเทพมหานคร และปริมณฑล กรณีที่เป็นสินค้าไฟส่งออกคาสโนเมื่อสินค้าออกจากโรงงานไฟ กรมสรรพสามิต ลูกค้าจะต้องรับผิดชอบค่าจัดส่งเองทั้งหมด (1-3 วัน)

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 : กรุงไทย สาขา ราชวัตร ประเภทบัญชี ออมทรัพย์
เลขบัญชี : 473-0-07335-5

ช่องทางการจัดส่งสินค้า

1. ลูกค้ามารับสินค้าที่โรงงานไฟ กรมสรรพสามิต
2. จัดส่งสินค้าทางไปรษณีย์

ที่อยู่ที่สามารถติดต่อได้

โรงงานไฟ กรมสรรพสามิต 1488 ถนนนครไชยศรี แขวงถนนนครไชยศรี เขตดุสิต กรุงเทพฯ 10300

2.2 ระยะเวลาในการดำเนินงาน

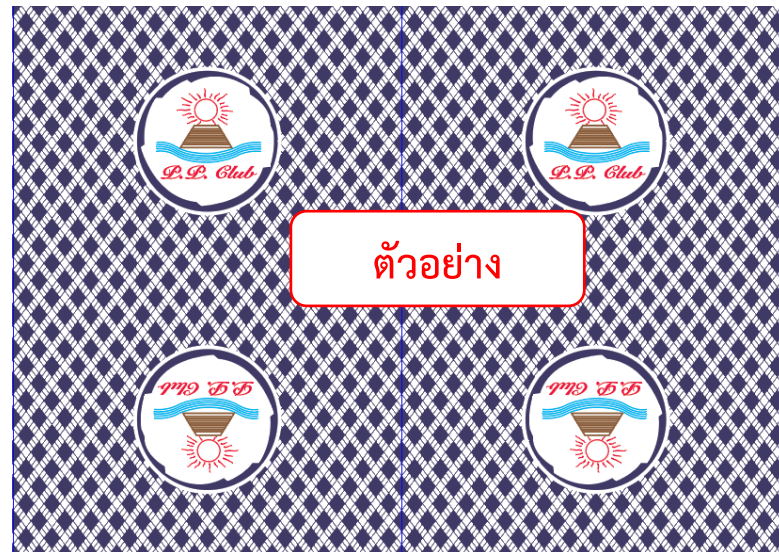
1. ไฟชำระ กำหนดส่งของภายใน 60 วัน นับถัดจากวันที่ได้รับการตรวจรับที่ถูกต้องครั้งสุดท้าย
2. ไฟส่งออก กำหนดส่งของภายใน 90 วัน นับถัดจากวันที่ได้รับการตรวจรับที่ถูกต้องครั้งสุดท้าย

2.3 ตัวอย่างสินค้าไฟชำระ ไฟส่งออกคาสโน

1. ไฟชำระ



2. ไฟส่องออกคาสีโน



2.4 วิธีการขั้นตอนการสั่งซื้อไฟมวยไทยชาย-หญิง ผ่านช่องทางต่างๆ

1. ติดต่อเจ้าหน้าที่ส่วนพัฒนารูทกิจและการตลาด 02-2436493-4 ต่อ 50 (10 นาที)
2. กรอกรายละเอียดในการสั่งซื้อไฟมวยไทยชาย-หญิงในแบบฟอร์ม (10 นาที)
3. ชำระเงินค่าไฟมวยไทยชาย-หญิง โดยชำระเป็นเงินสด หรือโอนเข้าบัญชี โรงงานไฟ
กรมสรรพสามิต (10 นาที)
4. รอรับสินค้ากรณีที่เข้ามาซื้อ ณ โรงงานไฟ กรมสรรพสามิต (10 นาที)
5. จัดส่งสินค้าไฟมวยไทยชาย-หญิง ผ่านระบบปณ. กรณีซื้อสินค้าผ่านช่องทางอื่น (1-3 วัน)

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 : กรุงไทย สาขา ราชนาถวิล ประเททบัญญัติ ออมทรัพย์
เลขบัญชี : 473-0-07335-5

ช่องทางการจัดส่งสินค้า

1. ลูกค้ามารับสินค้าที่โรงงานไฟ กรมสรรพสามิต
2. จัดส่งสินค้าทางไปรษณีย์

ที่อยู่ที่สามารถติดต่อได้

โรงงานไฟ กรมสรรพสามิต 1488 ถนนนครไชยศรี แขวงถนนนครไชยศรี เขตดุสิต กรุงเทพฯ 10300

2.5 ตัวอย่างสินค้าไฟมวยไทยชาย-หญิง



บทที่ 3

ช่องทางในการให้บริการ

3.1. การให้บริการผ่านช่องทางต่างๆ

1. ช่องทางการติดต่อผ่านโทรศัพท์ /โทรสาร

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

Fax : 0-2243-6493-4 ต่อ 10

2. ช่องทางการติดต่อผ่านจุดให้บริการของโรงงานไฟ

ติดต่อส่วนพัฒนารัฐกิจและการตลาด 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 | พันธุ์นิล | 0-2243-6493-4 ต่อ 50 |
| 3. นายศิวกร | อนิวรรณกุล | 0-2243-6493-4 ต่อ 50 |
| 4. น.ส.กรนิทย์ | 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. พระราชบัญญัติภาษีสรรพสามิต พ.ศ. 2560
2. กฎกระทรวงกำหนดพิกัดอัตราภาษีสรรพสามิต พ.ศ.2560

3.4 รายการเอกสารหลักฐานประกอบการยื่นคำขอรับบริการ

แบบฟอร์มในการสั่งผลิตไฟ



ใบกำกับงานพิมพ์ไฟ

ชื่องาน _____
 รายละเอียดงาน _____
 จำนวน _____
 ผู้ติดต่อ _____
 เบอร์โทรติดต่อ _____

ลักษณะงาน

1. วัสดุการพิมพ์

- ☐ กระดาษ Embossed มีได้ สีวมีลาย 305 แกรม
☐ กระดาษ มีได้ สีวเรียบ 275 แกรม
☐ กระดาษ ไม่มีได้ สีวเรียบ 260 แกรม
☐ PVC
☐ อื่นๆ

2. ส่วนเตรียมการพิมพ์ (ไฟล์ส่งงาน)

- ☐ ลูกค้ามีไฟล์งานสำเร็จรูปมาให้โรงงานไฟ
☐ โรงงานไฟเป็นผู้ออกแบบให้ลูกค้า
☐ อื่นๆ

3. ขนาดไฟ

- ☐ 63 x 89 mm
☐ 61 x 87 mm
☐ อื่นๆ

4. งานพิมพ์

- ทป.ไฟ
☐ งานพิมพ์ 4 สี ๓กรีน
☐ งานพิมพ์ 4 สี ๓กรีน + สีพิเศษ
☐ งานพิมพ์สีมาตรฐานโรงงานไฟ
☐ อื่นๆ

หลักไฟ

- ☐ งานพิมพ์ 1 สี
☐ งานพิมพ์ 2 สี
☐ งานพิมพ์ 3 สี
☐ งานพิมพ์ 4 สี ๓กรีน
☐ งานพิมพ์ 4 สี + สีพิเศษ
☐ อื่นๆ

หมึกพิมพ์

- ☐ หมึกพิมพ์ธรรมดา
☐ หมึกพิมพ์ UV
☐ หมึกพิมพ์สีพิเศษ
☐ อื่นๆ

5. กล้องบรรจุภัณฑ์ไฟ (ของสวน)

- วัสดุการพิมพ์
☐ กระดาษกล่องแข็งสีเทา 310 แกรม
☐ กระดาษกล่องแข็งสีขาว 310 แกรม
☐ อื่นๆ

การออกแบบบรรจุภัณฑ์ (ของสวน)

- ☐ ลูกค้ามีไฟล์งานสำเร็จรูปมาให้โรงงานไฟ
☐ โรงงานไฟเป็นผู้ออกแบบให้ลูกค้า
☐ อื่นๆ

งานพิมพ์บรรจุภัณฑ์ (ของสวน)

- ☐ 1 สีคัลเลอร์ยูวี ๓คัลด์ ประการข้าง
☐ 2 สีคัลเลอร์ยูวี ๓คัลด์ ประการข้าง
☐ 3 สีคัลเลอร์ยูวี ๓คัลด์ ประการข้าง
☐ 4 สีคัลเลอร์ยูวี ๓คัลด์ ประการข้าง
☐ อื่นๆ

การทอบรรจุภัณฑ์

- ☐ ทอเวลาตึก (Overwrap)
☐ ไม่ทอ
☐ อื่นๆ

6. บรรจุลงลังลูกผูก

- ☐ 200 ลำรับ / ลัง
☐ 240 ลำรับ / ลัง
☐ อื่นๆ

7. การจัดส่งไฟ

- ☐ ลูกค้ามารับไฟที่โรงงานไฟ
☐ ไฟโรงงานไฟเป็นผู้จัดส่งไฟให้ (มีค่าใช้จ่ายตามจริง)
☐ อื่นๆ

หมายเหตุ : โรงงานไฟ จะตัดไฟเรียบร้อยแล้วก่อนทอเวลาตึก (Overwrap)

แบบฟอร์มใบสั่งซื้อไฟที่ระลิกมวยไทยขาย-หญง

วันที่...../...../.....

ชื่อผู้สั่งซื้อ หน่วยงาน

ที่อยู่

โทร. โทรสาร

รายการสินค้า	จำนวน (สำหรับ)	ราคา (บาท)	ค่าส่ง	ยอดรวม
ไฟที่ระลิกมวยไทย ขาย				
ไฟที่ระลิกมวยไทยหญง				
ไฟที่ระลิกมวยไทย (Pack คู่ ขาย-หญง)				

รายละเอียดค่าจัดส่งไฟที่ระลิกมวยไทย ขาย-หญง

จำนวน (สำหรับ)	ค่าส่ง (ลงทะเบียน)
๑-๒ สำหรับ	๓๔ บาท
๓-๔ สำหรับ	๔๐ บาท
๕-๙ สำหรับ	๕๗ บาท
๑๐-๑๑ สำหรับ	๗๗ บาท
๑๒ สำหรับขึ้นไป	จัดส่งฟรี

วิธีการชำระเงิน ☐

ชำระเงินสดพร้อมรับสินค้าที่ส่วนพัฒนาธุรกิจและการตลาด

ที่อยู่ : โรงงานไฟ กรมสรรพสามิต ๑๔๘๘ ถนนนครไชยศรี แขวงถนนนครไชยศรี เขตดุสิต กรุงเทพฯ ๑๐๓๐๐ โทร ๐๒ ๒๔๓ ๖๔๙๓ ต่อ ๕๐ โทรสาร ๐๒ ๒๔๓ ๖๔๙๓ ต่อ ๑๐

☐

โอนเงินเข้าบัญชีธนาคารกรุงไทย สาขาราชวัตร ประเภทบัญชีออมทรัพย์

ชื่อบัญชี: โรงงานไฟ กรมสรรพสามิต เลขที่บัญชี: ๔๗๓-๐-๐๗๓๓๕-๕

(หลังโอนเงินกรุณา Fax เอกสารการโอน พร้อมใบสั่งซื้อ ที่ ๐๒ ๒๔๓ ๖๔๙๓ ต่อ ๑๐ เพื่อยืนยันการสั่งซื้อ และทางโรงงานไฟ กรมสรรพสามิต จะดำเนินการจัดส่งสินค้า)

หมายเหตุ

๑. ราคาไฟที่ระลิกมวยไทยขาย-หญง (ราคารวมภาษีมูลค่าเพิ่ม และภาษีสรรพสามิต)

๒. สามารถเคลแบบไฟที่ระลิกมวยไทยขาย-หญงได้

๓. สั่งสินค้าตั้งแต่ ๑๒ สำหรับขึ้นไป โรงงานไฟจะจัดส่งสินค้าให้ฟรีผ่านระบบ ปณ.

๔. สั่งสินค้าจำนวนมากสามารถติดต่อสอบถามโดยตรงที่ส่วนพัฒนาธุรกิจและการตลาด

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 ภายหลังลูกค้ารับสินค้าแล้วซึ่งเกิดจากไฟภายในสำหรับจำนวนไม่ครบ 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 หรือไม่ตรงตามแบบที่ส่งให้ลูกค้าคอนเฟิร์มจากบรูฟที่ลูกค้าตรวจครั้งสุดท้าย
- 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 โดยให้ลูกค้าส่งสินค้ากลับไปที่โรงงานไฟ 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