



เรื่อง กฎบัตรและมาตรฐานด้านบริการ
(Customer Service Charter และ Service Standard)
โรงงานไฟ กรมสรรพสามิต

โรงงานไฟเป็นรัฐวิสาหกิจที่ไม่มีฐานะเป็นนิติบุคคล สังกัดกรมสรรพสามิต ดำเนินการผลิตและจำหน่ายสินค้าไฟ รวมทั้งรับจ้างพิมพ์งานพิมพ์ทุกชนิดในรูปแบบต่างๆ โดยมุ่งเน้นการให้บริการด้านงานพิมพ์ปลอดการปลอมแปลงภาครัฐ โดยการพัฒนาเทคโนโลยีความสามารถในการผลิตสิ่งพิมพ์ปลอดการปลอมแปลงให้ตอบสนองความต้องการของลูกค้า ในด้านเทคโนโลยี Digital Printing Solution และการสร้างผลิตภัณฑ์นวัตกรรม ซึ่งเป็นจุดแข็งและความได้เปรียบเชิงยุทธศาสตร์ในอุตสาหกรรมการพิมพ์ รวมถึงพัฒนาผลิตภัณฑ์ไฟ มุ่งทำการตลาดไฟทั้งในประเทศ และต่างประเทศ โดยมีวิสัยทัศน์ “เป็นองค์กรมาตรฐานสากลภาครัฐ ด้านธุรกิจไฟ สิ่งพิมพ์ปลอดการปลอมแปลง และดิจิทัลปริ้นติ้งโซลูชัน อย่างยั่งยืน” โดยมีส่วนพัฒนาธุรกิจและการตลาดที่ทำหน้าที่ในการประชาสัมพันธ์ภาพลักษณ์องค์กร และผลิตภัณฑ์ให้เป็นที่รู้จักมากยิ่งขึ้น รวมถึงการสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้า ทั้งรายเก่า และรายใหม่ การรับฟังลูกค้าเพื่อค้นหาความต้องการและความคาดหวังของลูกค้า เพื่อให้การดำเนินงานมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ซึ่งประกอบไปด้วยกิจกรรมต่างๆ เช่น การประชาสัมพันธ์ภาพลักษณ์องค์กร และผลิตภัณฑ์ การจัดทำสื่อประชาสัมพันธ์ การจัดกิจกรรมส่งเสริมการขาย การสำรวจตลาดไฟทั้งในประเทศ และตลาดไฟต่างประเทศ (คาสีโน)

ทั้งนี้เพื่อเป็นแนวทางการปฏิบัติต่อลูกค้าให้เป็นไปตามมาตรฐานการให้บริการ และสนับสนุนให้พนักงานของโรงงานไฟ มีความเข้าใจถึงบทบาทหน้าที่และวิธีปฏิบัติต่อลูกค้าที่เป็นมาตรฐานขององค์กร ครอบคลุมทุกจุดสัมผัสบริการ (Touch Points) ที่สำคัญ ตลอดวงจรชีวิตของลูกค้า (Customer Life Cycle) ตั้งแต่ก่อนเป็นลูกค้าจนกระทั่งเกิดความผูกพัน จึงได้จัดทำกฎบัตรและมาตรฐานด้านบริการ (Customer Service Charter และ Service Standard) ดังนี้

1. คำนิยามสำคัญ

กฎบัตรบริการ (Service Charter) หมายถึง นโยบายที่เป็นลายลักษณ์อักษรซึ่งสื่อสารถึงความมุ่งมั่นของหน่วยงานในการให้บริการ โดยมีการกำหนดวัตถุประสงค์ ขอบเขตและมาตรฐานของความมุ่งมั่นในการให้บริการลูกค้าเพื่อใช้ในการสื่อสารให้พนักงานและลูกค้าทราบ

มาตรฐานการให้บริการลูกค้า (Customer Service Standard) หมายถึง ชุดของนโยบายและหลักเกณฑ์ที่กำหนดเพื่อใช้ออกแบบระบบงานและให้พนักงานเข้าใจถึงบทบาทหน้าที่และวิธีปฏิบัติต่อลูกค้าที่เป็นมาตรฐานขององค์กรครอบคลุมทุกจุดสัมผัสบริการ (Touch Points) ทางธุรกิจที่อาจมีกับลูกค้า ซึ่งมีองค์ประกอบได้แก่ พิมพ์เขียวบริการ (Service Blueprint) พฤติกรรมการให้บริการ (Service Recovery Plan) และกำหนดแนวทางการวัดและติดตามผลการปฏิบัติงานให้มีความน่าเชื่อถือ โดยอาศัยกลไกในการตรวจสอบจากผู้ตรวจสอบและประเมินผลภายใน/หรือภายนอก

2. วิสัยทัศน์

เป็นองค์กรมาตรฐานสากลภาครัฐ ด้านธุรกิจไฟ สิ่งพิมพ์ปลอดการปลอมแปลง และดิจิทัลปริ้นติ้งโซลูชัน อย่างยั่งยืน

3. พันธกิจ

- ♠️ ผลิตและจัดจำหน่ายไฟฟ้าทุกประเภททั้งในประเทศและต่างประเทศ พร้อมยกระดับมาตรฐานการผลิตไฟ
- ♠️ ผลิตและจัดหาเครื่องหมายการจัดเก็บภาษีทุกประเภทเพื่อรองรับการจัดเก็บรายได้ของกรมสรรพสามิต
- ♠️ พัฒนาผลิตภัณฑ์และนวัตกรรม ด้านสิ่งพิมพ์ลดการปลอมแปลง และ Digital Printing Solution
- ♠️ ยกระดับกระบวนการผลิต การให้บริการ อย่างมีคุณภาพตามมาตรฐานสากล
- ♠️ ขับเคลื่อนองค์กรสู่ความยั่งยืน ผ่านการบริหารจัดการอย่างเป็นระบบ โดยมุ่งเน้นด้านลูกค้า และตลาด การบริหารจัดการและสร้างความร่วมมือกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย การพัฒนาเทคโนโลยีดิจิทัล และการบริหารจัดการทุนมนุษย์

4. วัตถุประสงค์

- ♠️ เพื่อแสดงเจตนารมณ์อันแน่วแน่ของโรงงานไฟ ที่จะให้บริการอันเป็นเลิศเพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้รับบริการ/ผู้มาติดต่อ เมื่อมีการติดต่อใช้บริการต่างๆ ของโรงงานไฟ
- ♠️ เพื่อพัฒนาบริหารจัดการผู้รับบริการ/ผู้มาติดต่อ การบริการที่น่าเชื่อถือ และมีคุณภาพด้วยความโปร่งใส ผลิตภัณฑ์และบริการมีมาตรฐาน สามารถให้คำตอบสำหรับข้อสอบถามหรือข้อร้องเรียนของลูกค้า และดำเนินการอย่างทันท่วงที

5. การบริการ

โรงงานไฟ กรมสรรพสามิต มีความมุ่งมั่นอย่างยิ่งในการให้บริการ โดยถือหลักการให้บริการที่ดีต่อผู้มาใช้บริการทุกท่าน และปลูกฝังให้ทุกคนภายในองค์กรมีหัวใจแห่งการให้บริการ (Service Mind) เพื่ออำนวยความสะดวกและสร้างความพึงพอใจให้กับผู้ให้บริการ รวมถึงการส่งมอบสินค้าและบริการที่มีคุณภาพ ตรงตามความคาดหวังของลูกค้าด้วยความเต็มใจ มีความพร้อมในการให้บริการเชิงรุก เพื่อสร้างความประทับใจให้กับลูกค้าอยู่เสมอ สามารถแก้ปัญหาและเสนอแนะแนวทางแก้ไขให้ตรงตามความต้องการของลูกค้าได้

6. ความเป็นธรรม

- ♠️ โรงงานไฟ กรมสรรพสามิต ให้บริการด้วยความเป็นธรรม ไม่เลือกปฏิบัติ
- ♠️ จัดให้มีช่องทางร้องเรียนที่หลากหลายจัดการปัญหาและข้อร้องเรียนอย่างรวดเร็ว

7. ความรับผิดชอบต่อนานาชาติ

- ♠️ สร้างความเข้าใจที่ถูกต้องเกี่ยวกับลักษณะของผลิตภัณฑ์ และบริการ

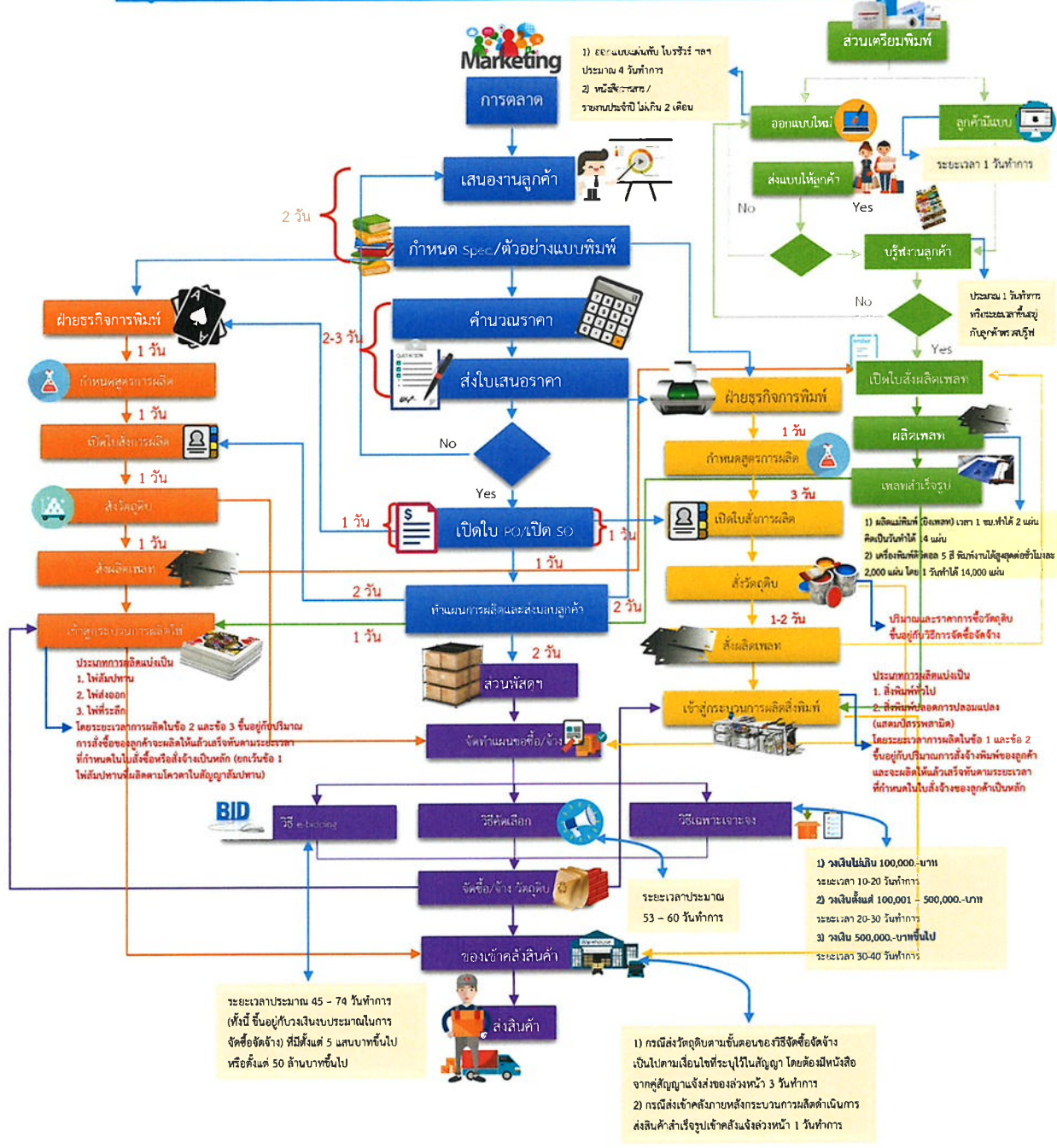
8. ความโปร่งใส

- ♠️ มีการสื่อสารกับลูกค้าผ่านช่องทางที่หลากหลาย รวมถึงรับฟังข้อเสนอแนะของลูกค้า เพื่อปรับปรุงและสร้างความพึงพอใจให้แก่ลูกค้า

9. มาตรฐานการให้บริการ

การรับฟังเสียงของลูกค้า	ระยะเวลา
1. การยื่นรับเรื่องช่องทางต่างๆ	
1.1 เว็บไซต์ : www.playingcard.or.th	1 วันทำการ
1.2 โทรศัพท์ : 02-2436493-4 02-2410777 ต่อ 50	ทันที ในเวลาราชการ
1.3 Social Media : Facebook โรงงานไฟ (Inbox)	1 วันทำการ
1.4 อีเมล : saraban@playingcard.mail.go.th	1 วันทำการ
1.5 จดหมาย/หนังสือร้องเรียน	1 วันทำการ
2. การพิจารณาดำเนินการจัดการเสียงของลูกค้า	
2.1 สอบถาม	1 วันทำการ
2.1.1 เว็บไซต์ : www.playingcard.or.th	ทันที ในเวลาทำการ
2.1.2 โทรศัพท์ : 02-2436493-4 02-2410777 ต่อ 50	1 วันทำการ
2.1.3 Social Media : Facebook โรงงานไฟ (Inbox)	1 วันทำการ
2.1.4 อีเมล : saraban@playingcard.mail.go.th	1 วันทำการ
2.1.5 จดหมาย	1 วันทำการ
2.2 ร้องเรียน	ตอบกลับภายใน 5 วันทำการ
2.2.1 เว็บไซต์ : www.playingcard.or.th	1 วันทำการ
2.2.2 โทรศัพท์ : 02-2436493-4 02-2410777 ต่อ 50	ทันที ในเวลาทำการ
2.2.3 Social Media : Facebook โรงงานไฟ (Inbox)	1 วันทำการ
2.2.4 อีเมล : saraban@playingcard.mail.go.th	1 วันทำการ
2.2.5 จดหมาย/หนังสือร้องเรียน	1 วันทำการ
การดำเนินการให้บริการ	ระยะเวลา
1. การให้บริการผลิตไฟ	
1.1 ไฟชำร่วย	60 วัน (นับจากวันตรวจพบครั้งสุดท้าย)
1.2 ไฟส่งออก	90 วัน (นับจากวันตรวจพบครั้งสุดท้าย)
2. การให้บริการจำหน่ายไฟสำเร็จรูป	
2.1 ไฟมวไทยชาย-หญิง และอื่นๆ	ทันที ในเวลาราชการ
3. การให้บริการผลิตสิ่งพิมพ์ทั่วไป	
3.1 งานพิมพ์ประเภทของจดหมาย /ซองเอกสาร	ส่งมอบงานภายใน 45 วัน (ขึ้นอยู่กับปริมาณการสั่งผลิต)
3.2 งานพิมพ์ประเภทแผ่นพับ	ส่งมอบงานภายใน 45 วัน (ขึ้นอยู่กับปริมาณการสั่งผลิต)
3.3 งานพิมพ์ประเภทกระดาษหัวจดหมาย	ส่งมอบงานภายใน 45 วัน (ขึ้นอยู่กับปริมาณการสั่งผลิต)
3.4 งานพิมพ์ประเภทแฟ้มต่างๆ	ส่งมอบงานภายใน 45 วัน (ขึ้นอยู่กับปริมาณการสั่งผลิต)
3.5 งานพิมพ์ประเภทการ์ดต่างๆ	ส่งมอบงานภายใน 45 วัน (ขึ้นอยู่กับปริมาณการสั่งผลิต)
3.6 งานพิมพ์ประเภทรายงานประจำปี	ส่งมอบงานภายใน 120 วัน (ขึ้นอยู่กับปริมาณการสั่งผลิต และการออกแบบ)
3.7 งานพิมพ์ประเภทฉลากแอลกอฮอล์	ส่งมอบงานภายใน 120 วัน (ขึ้นอยู่กับปริมาณการสั่งผลิต)
3.8 งานพิมพ์ประเภทใบเสร็จรับเงิน	ส่งมอบงานภายใน 120 วัน (ขึ้นอยู่กับปริมาณการสั่งผลิต)
3.9 งานพิมพ์ประเภทวารสาร	ส่งมอบงานภายใน 120 วัน (ขึ้นอยู่กับปริมาณการสั่งผลิต และการออกแบบ)
4. การให้บริการผลิตสิ่งพิมพ์ลดการปลอมแปลง	
4.1 งานพิมพ์ประเภทเครื่องหมายแสดงการเสียภาษี	ขึ้นอยู่กับปริมาณการผลิต
4.2 งานพิมพ์ประเภทใบประกาศนียบัตร	ส่งมอบงานภายใน 45 วัน (ขึ้นอยู่กับปริมาณการสั่งผลิต)
4.3 งานพิมพ์ประเภทการ์ดซีเคียวริตี้	ส่งมอบงานภายใน 45 วัน (ขึ้นอยู่กับปริมาณการสั่งผลิต)
4.4 งานพิมพ์ประเภทใบปริญญาบัตร	ส่งมอบงานภายใน 90 วัน (หลังจากการตรวจรับแล้วเสร็จ)

Flow Chart ส่วนการตลาดฯ ฝ่ายพัฒนาธุรกิจและองค์กร ฝ่ายธุรกิจการพิมพ์ ส่วนพิเศษฯ



ในการกำหนดกฎบัตรและมาตรฐานด้านบริการโรงงานไฟฟ้า คำนึงถึงกระบวนการของเส้นทางการเดินทางของลูกค้า (Customer Journey) และจุดสัมผัสบริการ (Touch points) ของลูกค้า เพื่อให้โรงงานไฟฟ้ากรมสรรพสามิต สามารถให้บริการตลอดจนการกำหนดแนวทางการประเมินผลได้ครบถ้วนทุกขั้นตอนสำคัญในการติดต่อรับบริการระหว่างลูกค้ากับโรงงานไฟฟ้า

Customer Journey หมายถึง การเดินทางของลูกค้า จะบอกเล่าถึงประสบการณ์ของลูกค้า ตั้งแต่การรับรู้ถึงตัวตนของแบรนด์ครั้งแรก สู่กระบวนการซื้อขาย การทดลองใช้งาน ไปจนกระทั่งเกิดความภักดีต่อแบรนด์ในระยะยาว (ที่มา : <https://stepstraining.co/strategy/customer-journey-to-know>)

Customer Touchpoint หมายถึง จุดสัมผัสของลูกค้ากับแบรนด์ หรือการสื่อสารแบรนด์ผ่านสื่อต่างๆ ไปยังกลุ่มลูกค้า ซึ่งสามารถพูดได้ว่าจุดสัมผัสของลูกค้ากับแบรนด์ สามารถเกิดขึ้นได้ตั้งแต่ช่วงก่อนระหว่าง และหลังการซื้อขายสินค้าและบริการ (ที่มา : <https://www.popticles.com/marketing/get-to-know-customer-touchpoints/>)

Customer Journey ของโรงงานไฟ กรมสรรพสามิต ประกอบด้วย

ผลิตภัณฑ์ ของโรงงานไฟ กรมสรรพสามิต แบ่งออกเป็น 3 ประเภท ได้แก่ 1) ผลิตภัณฑ์ไฟ 2)ผลิตภัณฑ์สิ่งพิมพ์ทั่วไป และ 3) ผลิตภัณฑ์สิ่งพิมพ์ลดการปลอมแปลง



10. ขั้นตอนการให้บริการ

โรงงานไฟ กรมสรรพสามิต มีการกำหนดขั้นตอนการให้บริการของจุดสัมผัส (Touch Point) หลัก ดังนี้

1. จุดสัมผัส (Touch Point) ประเภท Online ได้แก่
 - 1.1 Website : www.playingcard.or.th
 - 1.2 Social Media : Facebook โรงงานไฟ (Inbox)
 - 1.3 E-mail : saraban@playingcard.mail.go.th
2. จุดสัมผัส (Touch Point) ประเภท Offline ได้แก่
 - 2.1 โทรศัพท์ : 02-2436493-4 02-2410777 ต่อ 50
 - 2.2 จดหมาย/หนังสือร้องเรียน
 - 2.3 จุดให้บริการ โรงงานไฟ กรมสรรพสามิต 1488 ถนนนครไชยศรี แขวงถนนนครไชยศรี เขตดุสิต กรุงเทพมหานคร 10300

11. การรับข้อมูลป้อนกลับ (Feedback)

โรงงานไฟ กรมสรรพสามิต ตระหนักถึงความสำคัญของเสียงของลูกค้า ทั้งข้อเสนอแนะ และข้อร้องเรียน จึงจะเป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาและปรับปรุงการให้บริการของโรงงานไฟ กรมสรรพสามิต ทั้งนี้ลูกค้าสามารถเสนอแนะ/ร้องเรียน ตามช่องทางที่โรงงานไฟ กรมสรรพสามิต จัดเตรียมไว้ ดังนี้

ประเภทช่องทางการติดต่อ	รายละเอียด
Website โรงงานไฟ กรมสรรพสามิต	www.playingcard.or.th
โทรศัพท์ ,โทรสาร	02-2436493-4 ,02-2410777 ต่อ 10 ,02-2431035
อีเมล	saraban@playingcard.mail.go.th
Facebook	โรงงานไฟ กรมสรรพสามิต (รับข่าวสารทางกล่องข้อความ Inbox)
ส่งจดหมาย	1488 อาคารโรงงานไฟ กรมสรรพสามิต ถนนนครไชยศรี เขตดุสิต กรุงเทพฯ 10300
ติดต่อโดยตรง	การติดต่อ/ขอพบด้วยตนเอง
ติดต่อส่วนงาน	
➤ ส่วนพัฒนาธุรกิจและการตลาด	02-2436493-4 ต่อ 50
➤ ส่วนบัญชีและการเงิน	02-2436493-4 ต่อ 53
➤ ส่วนพัสดุและอาคารสถานที่	02-2436493-4 ต่อ 19

12. มาตรฐานด้านการรับประกันสินค้าของโรงงานไฟ กรมสรรพสามิต

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 ขาวทลามตัด 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, ตัวเลขตีเบอร์ดัด, 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 โดยให้ลูกค้าส่งสินค้ากลับไปที่โรงงานไฟ กรมสรรพสามิต หรือแล้วแต่ทั้งสองฝ่ายตกลงกัน

3) การจัดส่งสินค้าที่อยู่ในการรับประกัน

กรณีที่สินค้าทุกประเภทอยู่ในเงื่อนไขการรับประกันสินค้า และมีสินค้าที่ชำรุด หรือมีข้อบกพร่อง โรงงานไฟ กรมสรรพสามิต จะดำเนินการตรวจสอบแล้วเคลมสินค้าให้ลูกค้าทันที หรือแล้วแต่ทั้งสองฝ่ายตกลงกัน ทั้งนี้ ส่วนช่องทางในการจัดส่งโรงงานไฟ กรมสรรพสามิต กับลูกค้าจะประสานงานเป็นกรณีไป

4) การตรวจสอบไฟที่ผลิตจากโรงงานไฟ กรมสรรพสามิต

- 4.1 ไฟป๊อกลง จะมีการประทับตรานกยูงยักษ์ทุกใบบนหน้าไฟ

- 4.2 ไฟป๊อก ขอบไฟจะมีความเรียบเสมอกัน
- 4.3 ไฟป๊อก และไฟไทย จะต้องติดแสดมบัพทุกสำหรับ (เครื่องหมายแสดงการเสียภาษี)
- 4.4 ไฟป๊อก ด้านใต้ช่องสวมไฟจะต้องมีข้อความผู้ผลิต และผู้จัดจำหน่าย และบาร์โค้ดสินค้า
- 4.5 ไฟไทย ข้างห่อไฟจะต้องมีข้อความผู้ผลิต และบาร์โค้ดสินค้า

ประกาศ ณ วันที่ 19 สิงหาคม 2568



(นางสาวนิตยา โสริกุล)

ประธานคณะกรรมการพัฒนาธุรกิจและนวัตกรรม