

คู่มือการให้บริการลูกค้าไฟ
จัดทำโดย ส่วนพัฒนารูธุรกิจและการตลาด



คำนำ

คู่มือการให้บริการลูกค้าไฟ จัดทำขึ้นเพื่อใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานด้านมาตรฐานการให้บริการผ่านช่องทางต่างๆ ให้มีมาตรฐานที่เป็นไปในแนวทางเดียวกัน ทำให้เกิดประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านการให้บริการมากขึ้น อันจะทำให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจและมีทัศนคติที่ดีต่อโรงงานไฟ กรมสรรพสามิต และหวังเป็นอย่างยิ่งว่าคู่มือการให้บริการลูกค้าไฟ นี้จะเป็นประโยชน์ต่อผู้ปฏิบัติงานด้านการให้บริการ เพื่อตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการต่อไป

ส่วนพัฒนาธุรกิจและการตลาด
ทบทวนคู่มือ เมษายน 2569

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 วิธีการขั้นตอนการสั่งซื้อไฟมวยไทยชาย-หญิง ผ่านช่องทางต่างๆ	5
2.5 ตัวอย่างสินค้าไฟมวยไทยชาย-หญิง	6
บทที่ 3 ช่องทางในการให้บริการ	
3.1 การให้บริการผ่านช่องทางต่างๆ	7
3.2 ค่าธรรมเนียม (ไม่มีค่าธรรมเนียม)	7
3.3 กฎหมายที่เกี่ยวข้อง	7
3.4 รายการเอกสารหลักฐานประกอบการยื่นคำขอรับบริการ	8
แบบฟอร์มในการส่งผลิตไฟ	8
แบบฟอร์มใบสั่งซื้อไฟที่ระลึกมวยไทยชาย-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 และดิจิทัลปริ้นต์ติ้งโซลูชัน 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 และดิจิทัลปริ้นต์ติ้งโซลูชัน อย่างยั่งยืน”

1.4 พันธกิจ

1. ผลิตและจัดจำหน่ายไฟทุกประเภททั้งในประเทศและต่างประเทศ พร้อมยกระดับมาตรฐานการผลิตไฟ
2. ผลิตและจัดหาเครื่องหมายการจัดเก็บภาษีทุกประเภทเพื่อรองรับการจัดเก็บรายได้ ของกรมสรรพสามิต

3. พัฒนาผลิตภัณฑ์และนวัตกรรม ด้านสิ่งพิมพ์ลดการปลอมแปลง และ Digital Printing Solution
4. ยกระดับกระบวนการผลิต การให้บริการ อย่างมีคุณภาพตามมาตรฐานสากล
5. ขับเคลื่อนการองค์กรสู่ความยั่งยืน ผ่านการบริหารจัดการอย่างเป็นระบบ โดยมุ่งเน้นด้านลูกค้าและตลาด การบริหารจัดการและสร้างความร่วมมือกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย การพัฒนาเทคโนโลยีดิจิทัล และ การบริหารจัดการทุนมนุษย์

1.5 วิธีการดำเนินงาน

1. ศึกษาข้อมูลการให้บริการลูกค้าจากหน่วยงานอื่น ๆ
2. ศึกษาและค้นคว้าข้อมูลการให้บริการ จากแหล่งข้อมูลต่างๆ เช่น อินเทอร์เน็ต คู่มือหนังสือเกี่ยวกับการให้บริการ 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

วิธีการขั้นตอนการให้บริการ และระยะเวลาในการดำเนินงาน

2.1 วิธีการขั้นตอนการสั่งผลิตไฟชำระไฟส่งออกคาสีโน ผ่านช่องทางต่างๆ

1. ติดต่อเจ้าหน้าที่ส่วนพัฒนาธุรกิจและการตลาด 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. แก๊วแบบไฟตามความต้องการของลูกค้า (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 กรณีที่เป็นสินค้าไฟส่งออกคาสีโนเมื่อสินค้าออกจากโรงงานไฟ 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 ราชนครินทร์ ประเภทบัญชี ออมทรัพย์
เลขบัญชี : 473-0-07335-5
3. ชำระเงินผ่าน QR Code โรงงานไฟ กรมสรรพสามิต



ช่องทางการจัดส่งสินค้า

1. ลูกค้ามารับสินค้าที่โรงงานไฟ กรมสรรพสามิต
2. จัดส่งสินค้าทางไปรษณีย์

ที่อยู่ที่สามารถติดต่อได้

โรงงานไฟ กรมสรรพสามิต 1488 ถนนนครไชยศรี แขวงถนนนครไชยศรี เขตดุสิต กรุงเทพฯ 10300

2.2 ระยะเวลาในการดำเนินงาน

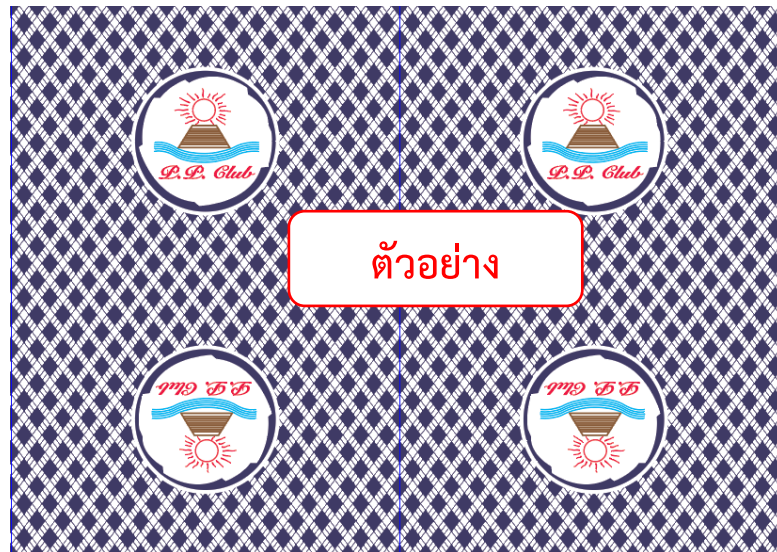
1. ไฟชำระ กำหนดส่งของภายใน 60 วัน นับถัดจากวันที่ได้รับการตรวจบัญชีที่ถูกต้องครั้งสุดท้าย
2. ไฟส่งออก กำหนดส่งของภายใน 90 วัน นับถัดจากวันที่ได้รับการตรวจบัญชีที่ถูกต้องครั้งสุดท้าย

2.3 ตัวอย่างสินค้าไฟชำระ ไฟส่งออกคาสีโน

1. ไฟชำระ



2. ไฟส่องออกคาสีโน



2.4 วิธีการขั้นตอนการสั่งซื้อไฟมววยไทยชาย-หญิง ผ่านช่องทางต่างๆ

1. ติดต่อเจ้าหน้าที่ส่วนพัฒนารัฐกิจและการตลาด 02-2436493-4 ต่อ 50 (10 นาที)
2. กรอกรายละเอียดในการสั่งซื้อไฟมววยไทยชาย-หญิงในแบบฟอร์ม (10 นาที)
3. ชำระเงินค่าไฟมววยไทยชาย-หญิง โดยชำระเป็นเงินสด หรือโอนเข้าบัญชี โรงงานไฟ
กรรมสรรพสามิต (10 นาที)
4. รอรับสินค้ากรณีที่เข้ามาซื้อ ณ โรงงานไฟ กรรมสรรพสามิต (10 นาที)
5. จัดส่งสินค้าไฟมววยไทยชาย-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 กรรมสรรพสามิต
5. Website โรงงานไฟ กรรมสรรพสามิต

ช่องทางการชำระเงิน

1. ชำระเงินสด
2. โอนเงินเข้าบัญชี
 - ชื่อบัญชี : โรงงานไฟ กรรมสรรพสามิต
 - ธนาคาร : กรุงไทย สาขา ราชนาถวิล ประเภทบัญชี ออมทรัพย์
 - เลขบัญชี : 473-0-07335-5

3. ชำระเงินผ่าน QR Code โรงงานไฟ กรมสรรพสามิต



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 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. นายสิวกกร 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. 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 (ไฟล์งาน)

- ลูกค้ามีไฟล์งานสำเร็จรูปมาให้โรงงานไฟ
 โรงงานไฟเป็นผู้ออกแบบให้ลูกค้า
 อื่นๆ

3. ขนาดไฟ

- 63 x 89 mm
 61 x 87 mm
 อื่นๆ

4. งานพิมพ์

ทปาวี

- งานพิมพ์ 4 สี เสกวัน
 งานพิมพ์ 4 สี เสกวัน + สีพิเศษ
 งานพิมพ์สีมาตรฐานโรงงานไฟ
 อื่นๆ

หลังไฟ

- งานพิมพ์ 1 สี
 งานพิมพ์ 2 สี
 งานพิมพ์ 3 สี
 งานพิมพ์ 4 สี เสกวัน
 งานพิมพ์ 4 สี + สีพิเศษ
 อื่นๆ

หมึกพิมพ์

- หมึกพิมพ์ธรรมดา
 หมึกพิมพ์ UV
 หมึกพิมพ์สีพิเศษ
 อื่นๆ

5. กล้องบรรจุภัณฑ์ (ของสวม)

วัสดุการพิมพ์

- กระดาษกล่องแข็งสีเทา 310 แกรม
 กระดาษกล่องแข็งสีขาว 310 แกรม
 อื่นๆ

การออกแบบบรรจุภัณฑ์ (ของสวม)

- ลูกค้ามีไฟล์งานสำเร็จรูปมาให้โรงงานไฟ
 โรงงานไฟเป็นผู้ออกแบบให้ลูกค้า
 อื่นๆ

งานพิมพ์บรรจุภัณฑ์ (ของสวม)

- 1 สีเคลือบยูวี โดคัด ประการข้าง
 2 สีเคลือบยูวี โดคัด ประการข้าง
 3 สีเคลือบยูวี โดคัด ประการข้าง
 4 สีเคลือบยูวี โดคัด ประการข้าง
 อื่นๆ

การต่อบรรจุภัณฑ์

- ต่อพลาสติกโด (Overwrap)
 ไม่ต่อ
 อื่นๆ

6. บรรจุลงลังถูก

- 200 ลำรับ / ลัง
 240 ลำรับ / ลัง
 อื่นๆ

7. การจัดส่งไฟ

- ลูกค้ามารับไฟที่โรงไฟ
 ไฟโรงงานไฟเป็นผู้จัดส่งไฟให้ (มีค่าใช้จ่ายตามจริง)
 อื่นๆ

หมายเหตุ : โรงงานไฟ จะตัดไฟเย็บตัวเป็นลำรับต่อพลาสติกโด (Overwrap)

แบบฟอร์มใบสั่งซื้อไฟที่ระลิกมวยไทยชาย-หญิง

วันที่...../...../.....

ชื่อผู้สั่งซื้อ หน่วยงาน

ที่อยู่

โทร. โทรสาร

รายการสินค้า	จำนวน (สำหรับ)	ราคา (บาท)	ค่าส่ง	ยอดรวม
ไฟที่ระลิกมวยไทย ชาย				
ไฟที่ระลิกมวยไทย หญิง				
ไฟที่ระลิกมวยไทย (Pack คู่ ชาย-หญิง)				

รายละเอียดค่าจัดส่งไฟที่ระลิกมวยไทย ชาย-หญิง

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 เพื่อยืนยัน การสั่งซื้อ และทางโรงงานไฟ กรมสรรพสามิต จะดำเนินการจัดส่งสินค้า)

- หมายเหตุ
๑. ราคาไฟที่ระลิกมวยไทยชาย-หญิง (ราคารวมภาษีมูลค่าเพิ่ม และภาษีสรรพสามิต)
 ๒. สามารถกดแบบไฟที่ระลิกมวยไทยชาย-หญิงได้
 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 ภายหลังจากได้รับสินค้าแล้วซึ่งเกิดจากไฟภายในสำหรับจำนวนไม่ครบ 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, ตัวเลขตีเบอร์ดัด, 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