คู่มือการให้บริการ

โรงพิมพ์ตำรวจ

สำนักงานตำรวจแห่งชาติ

คำนำ

คู่มือการให้บริการของบุคลากรโรงพิมพ์ตำรวจ จัดทำขึ้นเพื่อเป็นแนวทางการปฏิบัติของบุคลากรในการให้บริการ เพื่อให้บุคลากรของโรงพิมพ์ตำรวจ สามารถปฏิบัติงานในการให้บริการแก่ผู้รับบริการหรือลูกค้า และผู้มีส่วนได้เสียได้อย่างมีประสิทธิภาพ ทำให้ผู้รับบริการหรือลูกค้ามีความพึงพอใจเพิ่มขึ้น และสร้างความสัมพันธ์ที่ดีที่น่าประทับใจกับลูกค้า ทั้งในฐานะผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้เสีย ซึ่งจะทำให้เกิดการพัฒนากระบวนการเรียนรู้อันเป็นการส่งเสริมคุณค่า และสามารถยกระดับคุณภาพการให้บริการสู่มาตรฐานสากลได้ เป็นอย่างดียิ่ง

โรงพิมพ์ตำรวจ
สำนักงานตำรวจแห่งชาติ

สารบัญ

	หน้า
บทที่ 1 บทนำ	1
- ความเป็นมา	1
- วัตถุประสงค์	1
- คำจำกัดความ	1
- วิสัยทัศน์พันธกิจ	2
บทที่ 2 การให้บริการ	3
- งานการตลาด ขั้นตอนการให้บริการ	4
- หมวดขายและลูกค้าสัมพันธ์ ขั้นตอนการให้บริการ	5
บทที่ 3 มาตรฐานการให้บริการ	6
- ด้านสถานที่ให้บริการและสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ	6
- ด้านบุคลากรผู้ทำหน้าที่ให้บริการ	6
- ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ	7
- ด้านช่องทางการเข้าถึงบริการ (การเข้าถึงข้อมูล)	8
- ตัวอย่างใบสั่งซื้อ/จ้าง	9
- ขั้นตอนการติดต่อ	10
บทที่ 4 ระบบติดตามประเมินผล	11

บทที่ 1
บทนำ

1. ความเป็นมา

โรงพิมพ์ตำรวจก่อตั้งขึ้นโดยกรมตำรวจ โดยมีฐานะเป็นรัฐวิสาหกิจ มีวัตถุประสงค์ในการจัดตั้งเพื่อจัดพิมพ์แบบพิมพ์ สิ่งพิมพ์ต่างๆ และหนังสือตำราของทางราชการกรมตำรวจทุกชนิด รวมทั้งจัดพิมพ์เอกสารราชการลับ และงานเร่งด่วนของทางราชการ ทางโรงพิมพ์ตำรวจมีปรัชญาในการที่จะ “มุ่งมั่นพัฒนาระบบบริหารโรงพิมพ์ตำรวจให้เกิดประสิทธิผล มีประสิทธิภาพ และสร้างความพอใจให้กับลูกค้าสูงสุด” ซึ่งลูกค้าของโรงพิมพ์ตำรวจประกอบด้วย ทั้งลูกค้าส่วนกลางของสำนักงานตำรวจแห่งชาติเอง ลูกค้าส่วนราชการรัฐวิสาหกิจและลูกค้าเอกชน โดยที่ผ่านมาโรงพิมพ์ตำรวจก็ได้ให้ความสำคัญกับความพึงพอใจของลูกค้าหรือผู้มาใช้บริการโดยได้ทำการสำรวจความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการอย่างต่อเนื่อง เพื่อนำข้อมูลที่ได้มาหาแนวทางในการพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการ

โรงพิมพ์ตำรวจได้กำหนดแนวทางการปรับปรุงคุณภาพและมาตรฐานการให้บริการของโรงพิมพ์ตำรวจโดยมุ่งเน้นประสิทธิภาพและความพึงพอใจของผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเป็นสำคัญ ซึ่งการบริการเข้ามามีบทบาทสำคัญต่อการดำเนินชีวิตประจำวันของผู้บริโภค และก่อให้เกิดผลดีในทางเศรษฐกิจและสังคมต่อการประกอบอาชีพในปัจจุบัน ทั้งในแง่ของผู้ประกอบการหรือผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงานในฐานะผู้ให้บริการ ธุรกิจในยุคนี้การให้บริการจะมีความสำคัญยิ่ง เนื่องจากผู้บริโภคมีรายได้มากขึ้นและต้องการความสะดวกสบายมากขึ้นจึงแสวงหาสิ่งที่จะมาตอบสนองความต้องการนั้นโดยที่ผู้บริโภคไม่ต้องทำเอง การบริการจึงเป็นสิ่งที่สำคัญสำหรับลูกค้า เสมือนหนึ่งเป็นอีกสินค้าประเภทหนึ่ง ดังนั้นการบริการจึงเป็นการตอบสนองความต้องการให้ประโยชน์เพิ่มขึ้นในสายตาของลูกค้า ทำให้เกิดความรู้สึกแตกต่างว่าหากสินค้าใดมีการบริการเข้ามาด้วยจะรู้สึกคุ้มค่ามักคิดว่าได้มาฟรี อดีตธุรกิจส่วนใหญ่จะให้ความสำคัญกับส่วนแบ่งการตลาดมากกว่าความพึงพอใจของลูกค้าความคิดแบบนี้ในปัจจุบันเปลี่ยนแปลงไป โดยมองว่าส่วนแบ่งตลาดเป็นระบบการวัดผลที่มองย้อนไปข้างหลังขณะที่ความพึงพอใจของลูกค้าเป็นการวัดผลแบบมองไปข้างหน้า และถ้าความพึงพอใจของลูกค้าเริ่มลดน้อยถอยลง ส่วนแบ่งการตลาดก็จะลดลงตามลงมา ธุรกิจจึงต้องควบคุมดูแลและพัฒนากระบวนการให้บริการเพื่อรักษาระดับความพึงพอใจของลูกค้า ยิ่งลูกค้ามีความพึงพอใจมากเท่าไรก็จะทำให้สามารถรักษาฐานลูกค้าได้มากเท่านั้น

2. วัตถุประสงค์

2.1 กำหนดทิศทางการบริหารโรงพิมพ์ตำรวจ ในเรื่องของสร้างความพึงพอใจของผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเป็นสำคัญ

2.2 เพื่อใช้เป็นแนวทางการปฏิบัติงานด้านการให้บริการแก่ผู้มาใช้บริการได้อย่างมีประสิทธิภาพ

2.3 เพื่อประโยชน์ในการประเมินคุณภาพของการบริการของทุกส่วนงานในโรงพิมพ์ตำรวจที่ให้บริการแก่บุคคลภายนอกได้เป็นมาตรฐานเดียวกัน

3. คำจำกัดความ

การบริการ หมายถึง การให้ความช่วยเหลือ หรือการดำเนินการเพื่อประโยชน์ของผู้อื่นการบริการที่ดีผู้รับบริการก็จะได้รับความประทับใจและชื่นชมองค์กร ซึ่งเป็นสิ่งที่ดีสิ่งหนึ่งอันเป็นผลดีกับองค์กร เบื้องหลังความสำเร็จเกือบทุกงาน มักพบว่างานบริการเป็นเครื่องมือสนับสนุนงานด้านต่าง ๆ ดังนั้นถ้าบริการดีผู้รับบริการเกิดความประทับใจ ซึ่งการบริการถือเป็นหน้าเป็นตาขององค์กร ภาพลักษณ์ขององค์กรก็จะดีไปด้วย

ผู้รับบริการ หมายถึง ผู้ที่มารับบริการจากหน่วยงานโดยตรงหรือผ่านช่องทางการสื่อสารต่างๆ ทั้งนี้รวมถึงผู้รับบริการที่เป็นหน่วยงานในสังกัดสำนักงานตำรวจแห่งชาติ ส่วนราชการรัฐวิสาหกิจ และส่วนภาคเอกชน

ผู้ให้บริการ หมายถึง เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่ซึ่งได้รับมอบหมายให้ทำหน้าที่คอยให้บริการแก่ผู้มาขอรับบริการในเรื่องใดเรื่องหนึ่ง

ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย หมายถึง ผู้ที่ได้รับผลกระทบทั้งทางบวกและทางลบ ทั้งทางตรงและทางอ้อม จากการดำเนินการขององค์กร เช่น ประชาชน ชุมชนในท้องถิ่น บุคลากรในส่วนราชการ ผู้ส่งมอบงาน บริษัท/เอกชน รวมทั้งผู้รับบริการ เป็นต้น

ขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติงาน หมายถึงข้อกำหนด หรือขั้นตอนในการทำงานกระบวนการทำงานให้บริการ ซึ่งมีระยะเวลาที่จำเป็นในการปฏิบัติงานที่กำหนดไว้อย่างชัดเจนซึ่งในแต่ละงานที่ให้บริการจะกำหนดระยะเวลาที่ใช้ในการทำงานแตกต่างกัน ขึ้นอยู่กับข้อปฏิบัติและขั้นตอนการทำงาน ความยากง่ายของการปฏิบัติงาน

4. วิสัยทัศน์

เป็นโรงพิมพ์ชั้นนำของรัฐที่ให้บริการงานพิมพ์ทั่วไปและให้บริการงานพิมพ์ปลอดการปลอมแปลงที่ได้รับการยอมรับจากลูกค้าทั้งในด้านการพิมพ์และการบริการ

5. พันธกิจ

1. มุ่งมั่นพัฒนาสิ่งพิมพ์ทั่วไปและสิ่งพิมพ์ปลอดการปลอมแปลงเพื่อตอบสนองความต้องการและความพึงพอใจของลูกค้าจากสำนักงานตำรวจแห่งชาติ กลุ่มลูกค้าราชการและรัฐวิสาหกิจ
2. สร้างนวัตกรรมทางด้านงานพิมพ์โดยใช้เทคโนโลยีเพื่อพัฒนาผลิตภัณฑ์และการบริการ เพื่อสร้างมูลค่าเพิ่มให้กับองค์กรและผลตอบแทนที่ดีกับพนักงาน
3. มุ่งพัฒนาด้านการตลาดเพื่อเพิ่มศักยภาพในการแข่งขัน
4. มุ่งเน้นพัฒนาด้านเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อเชื่อมโยงข้อมูลต่าง ๆ (Big Data) เพื่อตอบสนองการพัฒนาองค์กร
5. มุ่งมั่นในการเพื่อความยั่งยืนขององค์กรโดยยึดมั่นหลักคุณธรรมและความโปร่งในในการดำเนินงานตามหลักธรรมาภิบาล

บทที่ 2
การให้บริการ

โรงพิมพ์ตำรวจ แบ่งน้าที่การปฏิบัติงานการให้บริการในส่วนของการตลาด ออกเป็น 2 กลุ่ม ได้แก่

1. หมวดการตลาด
2. หมวดขายและลูกค้าสัมพันธ์

1.หมวดการตลาด

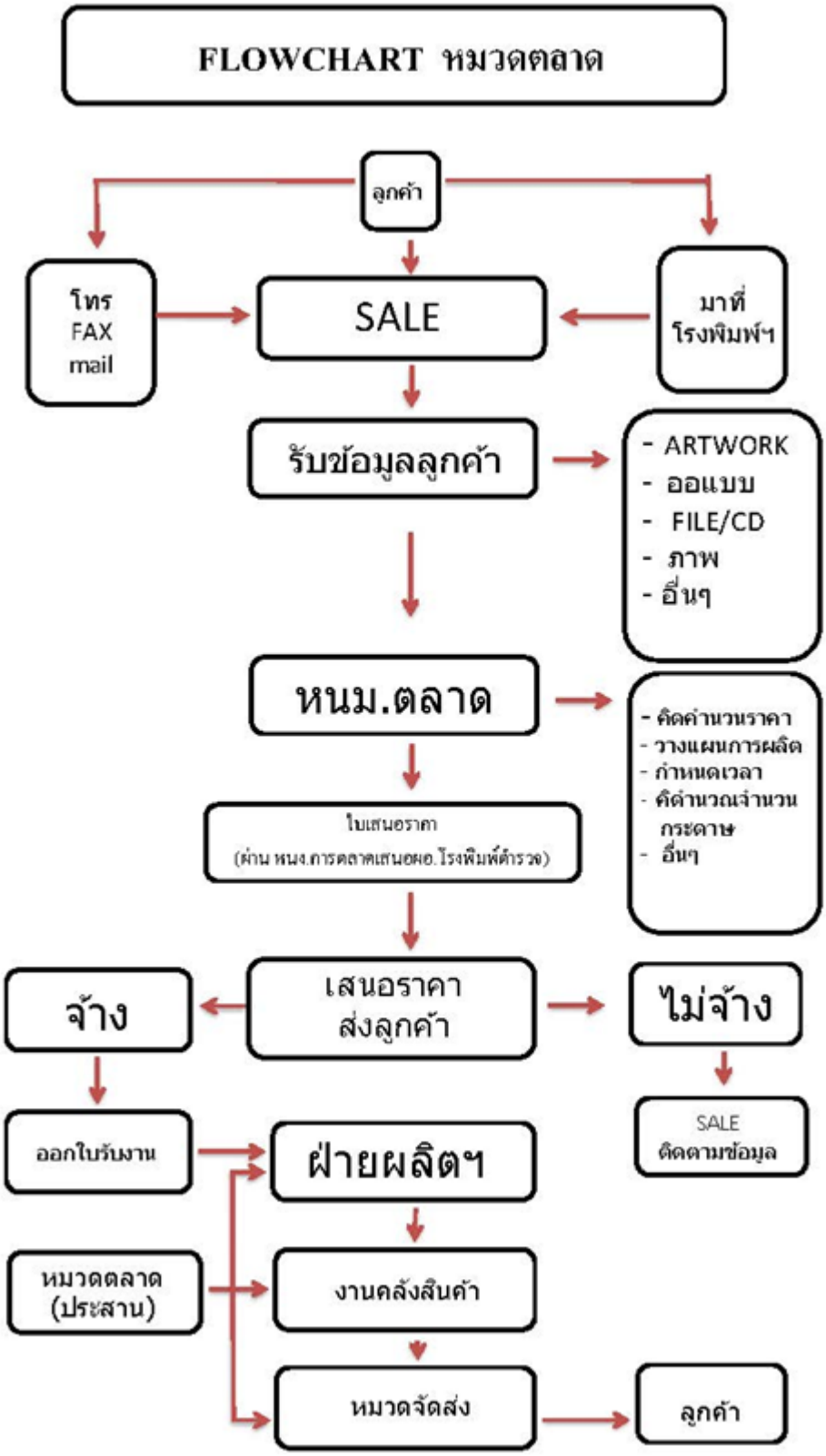
มีหน้าที่ในการรับงานที่ลูกค้าสั่งจ้าง โดยเป็นต้นทางของการรับงานจากลูกค้า ที่มีความประสงค์ที่จะจ้างพิมพ์แบบพิมพ์ต่างๆซึ่งพนักงานการตลาดจะต้องมีความเชี่ยวชาญทางด้านงานพิมพ์ และมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี สามารถประสานงานกับลูกค้าได้ดี

2.หมวดขายและลูกค้าสัมพันธ์

มีหน้าที่ในการรับงานที่ลูกค้าสั่งซื้อ ทั้งที่เป็นเงินสดและสั่งซื้อขายเชื่อพนักงานขายต้องมีบุคลิกภาพที่ดีในการต้อนรับที่บริการด้วยใจ (Service mind) ให้ลูกค้าได้รับความพึงพอใจสูงสุด

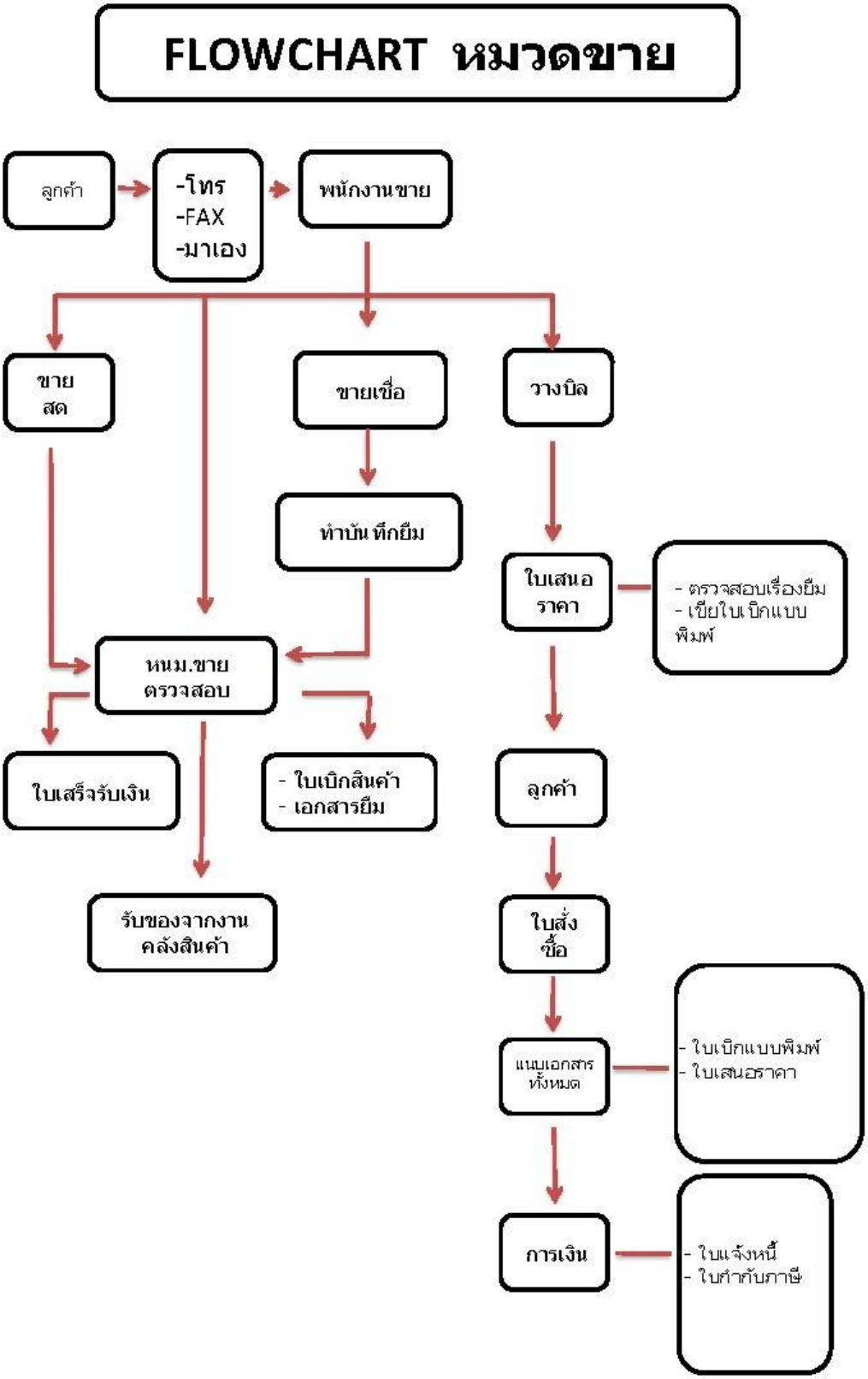
1.หมวดการตลาด ขั้นตอนการให้บริการ

มีหน้าที่ในการรับงานที่ลูกค้าสั่งจ้าง โดยเป็นต้นทางของการรับงานจากลูกค้า ที่มีความประสงค์ที่จะจ้างพิมพ์แบบพิมพ์ต่างๆซึ่งพนักงานการตลาดจะต้องมีความเชี่ยวชาญทางด้านงานพิมพ์ และมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี สามารถประสานงานกับลูกค้าได้ดี



2.หมวดขายและลูกค้าสัมพันธ์ ขั้นตอนการให้บริการ

มีหน้าที่ในการรับงานที่ลูกค้าสั่งซื้อ ทั้งที่เป็นเงินสดและสั่งซื้อขายเชื่อพนักงานขายต้องมีบุคลิกภาพที่ดีในการต้อนรับที่บริการด้วยใจ (Service mind) ให้ลูกค้าได้รับความพึงพอใจสูงสุด



บทที่ 3
มาตรฐานการให้บริการ

ในการให้บริการตามภารกิจของโรงพิมพ์ตำรวจเป็นการให้บริการเกี่ยวกับสิ่งพิมพ์ งานให้บริการมีหัวใจหลักที่สำคัญ คือ “ผู้บริการ บริการด้วยความรวดเร็ว ครบถ้วน ถูกต้อง เสมอภาค และเกิดความพึงพอใจ” เพื่อให้เกิดประโยชน์และเกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการ มีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่า ในการให้บริการผู้รับบริการได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการ

เพื่อให้บุคลากรของโรงพิมพ์ตำรวจ สามารถปฏิบัติงานในการให้บริการแก่ ผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้เสียได้อยางมีประสิทธิภาพทำให้ผู้รับบริการมีความพึงพอใจเพิ่มขึ้น และสร้างความสัมพันธ์ที่ดีที่น่าประทับใจกับลูกค้า ทั้งในฐานะผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โรงพิมพ์ตำรวจจึงได้กำหนดวิธการปฏิบัติงานที่ดีของบุคลากรในการให้บริการ ดังนี้

1. ด้านสถานที่ให้บริการและสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ
2. ด้านบุคลากรผู้ทำหน้าที่ให้บริการ
3. ด้านกระบวนงานและขั้นตอนการให้บริการ
4. ด้านช่องทางการเข้าถึงบริการ (การเข้าถึงข้อมูล)

1. ด้านสถานที่ให้บริการและสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ

สถานที่ให้บริการ/สิ่งอำนวยความสะดวก

1) ห้องน้ำสะอาด

2) สำนักงานสะอาด มีความเป็นระเบียบเรียบร้อย โต๊ะทำงานจัดให้เป็นระเบียบ และไม่มีสิ่งของเกินความจำเป็น มีแสงสว่างเพียงพอ

3) จัดให้มีจุดบริการที่เหมาะสมแก่ผู้มารับบริการ เช่น โต๊ะ เก้าอี้ บริการน้ำดื่ม มุมกาแฟ มุมอ่านหนังสือ

4) มีจุดประชาสัมพันธ์/ติดต่อสอบถาม ที่เหมาะสม สะดวกต่อผู้รับบริการ

5) จัดโต๊ะทำงานของเจ้าหน้าที่ให้สอดคล้องกับขั้นตอนการใหบริการ เพื่อความ สะดวกและรวดเร็วในการให้บริการ

6) สร้างบรรยากาศที่ดีในการทำงาน

2. ด้านบุคลากรผู้ทำหน้าที่ให้บริการ

คุณสมบัติ/คุณลักษณะของผู้ให้บริการ (บุคลากรในสำนักงาน)

1) ดูแล หน้าตา ทรงผม เล็บมือ ให้สะอาดอยู่เสมอ

2) ขณะให้บริการ อย่ารับประทานอาหารหรือของขบเคี้ยวต่าง ๆ

3) ควรมีความสุภาพ ขณะให้บริการ

4) ห้ามพูดจา หรือหยิบของข้ามหน้าข้ามตาผู้อื่น

5) แต่งกายสุภาพเรียบร้อยถูกระเบียบ

6) ใช้กริยาวาจาที่สุภาพต่อผู้ร่วมงาน และผู้รับบริการ

7) ยิ้มแย้มแจ่มใสเสมอเมื่อมีผู้รับบริการ

8) ประสานงาน และติดตามงานกับหน่วยงานอื่น ๆ ด้วยท่าทีที่เป็นมิตร

9) มีทัศนคติที่ดีต่อการให้บริการ

10) มีความพร้อม และกระตือรือร้นในการให้บริการ

11) ให้เกียรติผู้ร่วมงาน และผู้รับบริการ

12) มีความอดทนอดกลั้น ไม่แสดงความไม่พอใจต่อผู้ร่วมงาน และผู้รับบริการ

13) มีความเอื้ออาทรต่อผู้ร่วมงาน และไม่แบ่งพรรคแบ่งพวก

14) ให้ความช่วยเหลือนอกจากภารกจิ เช่น สามารถแนะนำบุคคลที่สามารถ ให้บริการในเรื่องอื่นที่ไม่เกี่ยวข้องกับงานของตนได้

15) จงรอบรู้ในงานบริการ และร่วมด้วยช่วยกันเป็นทมี

16) ไม่ใช้เสียงรบกวนผู้อื่นระหว่างปฏิบัติงาน

17) เรียนรู้ และพัฒนาตนเองตลอดเวลา

3. ด้านกระบวนงานและขั้นตอนการให้บริการ

ขั้นตอนและระยะเวลาในการให้บริการ

1) ดำเนินการรับ-ส่งเอกสาร จัดทำ/จัดส่งเอกสารต่างๆ ของหน่วยงานทันทีโดยไม่ข้ามวัน หากมีเหตุสุดวิสัยให้รีบดำเนินการในวันรุ่งขึ้นทันที

2) ใช้วิธีปฏิบัติอย่างไม่เป็นทางการก่อนมีหนังสือสั่งการ เช่น โทรศัพท์ติดต่อ หรือประสานงานด้วยตนเองเพื่อให้การปฏิบัติงานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเสร็จตามกำหนดเวลา

3) หากได้รับการมอบหมายให้ดำเนินการ ต้องรีบดำเนินการในทันที และต้องแจ้งผลการดำเนินการให้ให้ผู้มอบหมายทราบทันที

4) ให้บริการด้วยความรวดเร็ว และถูกต้องเสมอ

5) เมื่อรับเรื่องจากผู้ที่มาติดต่อแล้ว ต้องจัดการ ติดตาม ให้เสร็จโดยเร็ว (รับแจ้ง จัดการ ติดตาม แก้ไข)

4. ด้านช่องทางการเข้าถึงบริการ (การเข้าถึงข้อมูล)

วิธีการจัดซื้อแบบพิมพ์

วิธีการจัดซื้อแบบพิมพ์ (ชนิดที่มีตัวเลขคุม, ตั้งเบิกงบประมาณ)

1. หน่วยงานลูกค้าทำหนังสือ / บันทึกสอบถามราคาส่งได้ที่
   - ไปรษณีย์ ส่งมาที่
     โรงพิมพ์ตำรวจ เลขที่ 41/13 ถนนเศรษฐศิริ แขวงถนนนครไชยศรี เขตดุสิต กทม. 10300
   - โทรสาร 0-2243-7850, 0-2241-4658
   - Line ID : @ppb1954
   - E-mail : ppb_market02@hotmail.com, ppbmarket02@gmail.com

2. หน่วยงานลูกค้าออกใบสั่งซื้อ (ย.25-ต.219/1) หลังได้รับใบเสนอราคาจากทางโรงพิมพ์ตำรวจ แล้วจัดส่งเอกสารมาทางไปรษณีย์ โดยจ่าหน้าซองถึง
   โรงพิมพ์ตำรวจ เลขที่ 41/13 ถนนเศรษฐศิริ แขวงถนนนครไชยศรี เขตดุสิต กทม. 10300

3. เมื่อหน่วยงานได้รับแบบพิมพ์จากทางบริษัทขนส่งฯ **กรุณาตรวจสอบความถูกต้อง** ของแบบพิมพ์ที่ได้รับ

4. ในกรณีที่ลูกค้าได้รับแบบพิมพ์เป็นที่เรียบร้อยแล้ว ทางโรงพิมพ์ตำรวจมีเครดิตให้ลูกค้า 30 วัน

5. การชำระเงินค่าแบบพิมพ์ สามารถโอนเข้าบัญชี
   ชื่อบัญชี **โรงพิมพ์ตำรวจ**
   ธนาคาร **กรุงไทย** สาขา **ศรีย่าน**
   เลขบัญชี **012-1-00792-8**

6. ส่งเอกสารการชำระเงินค่าแบบพิมพ์ได้ที่ **เบอร์ไลน์ 08-1353-0522** แจ้งเลขที่ใบแจ้งหนี้, หน่วยงานลูกค้า สามารถติดตามใบเสร็จรับเงินได้ที่ งานการเงินและบัญชี เบอร์ติดต่อ 08-1353-0522
   โทรศัพท์ 0-2668-2811-13 ต่อ 106

หมายเหตุ กรณีที่ลูกค้าต้องการซื้อแบบพิมพ์ที่ไม่มีตัวเลขคุม สามารถติดต่อได้กับพนักงานขาย เพื่อขอทราบรายละเอียดราคาของแบบพิมพ์ ได้ที่

คุณอัมพิกา เล้งกิ่ง	(มือถือ 06-3889-5689)	Line ID : 23112505
คุณเจตพัฒน์ กลิ่นสุคนธ์	(มือถือ 09-1774-0514)	Line ID : ppbmarket02
คุณจารุวรรณ ยอดจันทร์	(มือถือ 06-3835-4497)	Line ID : ppbjeab
คุณพรทิวา ภูริวัฒนากิจ	(มือถือ 08-1353-0523)	Line ID : ppbmarket

โทรศัพท์กลาง 0-2668-2811-13 ต่อ 113, 125, 127

ตัวอย่างใบสั่งซื้อ/จ้าง

สำหรับผู้ขาย

สำนักงานตำรวจแห่งชาติ

ใบสั่งซื้อที่ เลขที่เอกสารของหน่วยงาน

วันที่ ๑๗ เดือน พฤษภาคม พ.ศ. ๒๕๕๗

เรียน ผู้อำนวยการโรงพิมพ์ตำรวจ

ด้วยสำนักงานตำรวจแห่งชาติตกลงซื้อ วัสดุแบบพิมพ์ ตามที่ท่านได้เสนอราคาไว้กับสำนักงานตำรวจแห่งชาติ เมื่อวันที่ ๑๕ เดือน พฤษภาคม พ.ศ. ๒๕๕๗ จึงให้ท่านจัดส่งสิ่งของตามรายการ ต่อไปนี้ ณ สถานีตำรวจนครบาล ภายในกำหนด ๓๐ วัน (สามสิบวัน) นับถัดจากวันที่ได้รับใบสั่งเป็นต้นไป

ลำดับ	จำนวนของ	หน่วย	รายการ	ราคาต่อหน่วย บาท	ราคาต่อหน่วย สต.	รวมเป็นเงิน บาท	รวมเป็นเงิน สต.	หมายเหตุ
๑.	๑๐๐	เล่ม	ทจ.๒ - ศ.๗๕๔/๕ ใบสั่งเจ้าพนักงานจราจร	๖๕	-	๖,๕๐๐	-	
๒.	๑๐๐	เล่ม	ศ.๑๒๗ - ศ.๑๗/๑ สมุดเปรียบเทียบปรับคดีอาญา	๕๐	-	๕,๐๐๐	-	
๓.	๑๐๐	เล่ม	ศ.๑๒๗ - ศ.๑๗/๒ สมุดเปรียบเทียบปรับคดีจราจรทางบก	๕๐	-	๕,๐๐๐	-	
๔.	๑๐๐	เล่ม	ศ.๑๒๙ - ศ.๑๘ ใบเสร็จรับเงินค่าปรับ	๗๒	-	๗,๒๐๐	-	
			รวมเป็นเงิน			๒๓,๗๐๐	-	
			ภาษีมูลค่าเพิ่ม ๗%			๑,๖๕๙	-	
			(สองหมื่นห้าพันสามร้อยห้าสิบเก้าบาทถ้วน)			๒๕,๓๕๙	-	

ตัวอย่าง

ข้าพเจ้าได้ทราบเงื่อนไขข้อตกลงและวิธีการหลังใบสั่งนี้แล้ว และยินยอมปฏิบัติตามทุกประการ จึงลงลายมือชื่อไว้เป็นหลักฐาน

(ลงชื่อ) ..... ผู้ขาย

วันที่ ..... เดือน ..... พ.ศ. .....

๑. ทำการโดยคำสั่งอนุมัติ ผกก.สน. .....

ลงวันที่ ๑๗ / พฤษภาคม / ๒๕๕๗

๒. ทำการตามคำสั่ง สำนักงานตำรวจแห่งชาติ ที่ .....

คำสั่งของกรมอบหมายให้ ผกก. มีอำนาจลงนาม

ในการจัดซื้อจัดจ้าง

(ลงชื่อ) พ.ต.อ. (เนรมิตร ซื่อตรง) ผู้สั่งซื้อ

ตรวจถูกต้อง ผกก.สน. .....

(ลงชื่อ) .....

ขั้นตอนการติดต่อจัดซื้อแบบพิมพ์โรงพิมพ์ตำรวจ

1. ติดต่อเจ้าหน้าที่งานขายและงานจ้าง 0-2668-2811-3 (งานขาย 113), (งานจ้าง 127)
2. ลูกค้าจัดทำบันทึกขอทราบราคามายังโรงพิมพ์ตำรวจ
3. โรงพิมพ์ตำรวจจัดทำใบเสนอราคาส่งให้ลูกค้าหน่วยงานต่างๆ
4. ลูกค้าออกใบสั่งซื้อ/ใบสั่งจ้าง (ฉบับจริง) ให้กับโรงพิมพ์ตำรวจ
5. เมื่อผลิตเสร็จโรงพิมพ์ตำรวจดำเนินการวางบิลและจัดส่งสินค้าให้กับลูกค้า

ช่องทางการติดต่อ

1. Tel : 0-2668-2811-3 (งานขาย 113), (งานจ้าง 127)
2. FAX. 0-2243-7850, 0-2241-4658
3. E-mail : 1. งานขาย ppbmarket02@gmail.com
   2. งานจ้าง m2414658@gmail.com
4. Line : @ppb1954

ที่อยู่ที่สามารถติดต่อได้

โรงพิมพ์ตำรวจ เลขที่ 41/13 ถนนเศรษฐศิริ แขวงถนนนครไชยศรี เขตดุสิต กทม. 10300

บทที่ 4
ระบบติดตามประเมินผล

การจัดทำคู่มือแนวทางการปฏิบัติของบุคคลในการให้บริการของโรงพิมพ์ตำรวจ เป็นการกำหนดแนวทางเพื่อพัฒนาคุณภาพการให้บริการแก่บุคคลภายนอกได้เป็นมาตรฐานเดียวกัน แนวทางของการประเมินประสิทธิผลของ การปฏิบัติงานกำหนดตัวชี้วัดใน 2 ลักษณะ ดังนี้

1. การประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการ โดยใช้แบบสำรวจความพึงพอใจ ของผู้ใช้บริการ โดยมีความคาดหวังว่า เมื่อหน่วยงานได้มีการพัฒนารูปแบบการให้บริการตาม คู่มือฯ ย่อมจะส่งผลต่อประสิทธิภาพของการให้บริการ ซึ่งกำหนดวัดความพึงพอใจในแต่ละด้าน ได้แก่ตัวบุคลากร กระบวนงาน สถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก เป็นต้น

2. การจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานให้บริการของหน่วยงานตามภารกิจที่หน่วยงานรับผิดชอบ โดยมีความคาดหวังว่า เมื่อมีแนวทางการปฏิบัติของบุคคลในการให้ บริการแล้ว ทุกหน่วยงานจะได้นำหลักการไปใช้ในการจัดทำคู่มือปฏิบัติงานให้บริการเฉพาะ ด้านต่อไป ในการดำเนินการเก็บข้อมูลตัวชี้วัด ดังกล่าว กำหนดแนวทางการดำเนินงานดังนี้

2.1. จัดแบบสำรวจความพงพอใจของผู้ใช้บริการ ใน 3 ด้านได้แก่บุคลากร กระบวนงาน สถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก

2.2. ติดตามการดำเนินงานจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานในแต่ละด้านของหน่วยงาน

2.3. กำหนดให้หน่วยบริการ ได้จัดทำช่องทางการแสดงความคิดเห็น ข้อเสนอแนะ

2.4. เปิดช่องทางการสื่อสารเพื่อการแสดงความคิดเห็น ข้อเสนอแนะข้อร้องเรียน ต่างๆ ทางสื่ออิเล็กทรอนิกส์ เช่น สแกน QR Code การให้บริการ ณ จุดบริการ

2.5. นำแบบสอบถามหรือข้อคิดเห็นที่ได้มารวบรวมและสรุปผล เพื่อประมวลแนว ทางการปรับปรุงแก้ไขต่อไป

บทสรุป

การจัดทำคู่มือแนวทางการปฏิบัติของบุคคลในการให้บริการ จะเป็นเครื่องมือ สำคัญอย่างหนึ่งที่จะช่วยเพิ่มประสิทธิภาพของการให้บริการ สามารถควบคุม การปฏิบัติงาน ให้เป็นตามเป้าหมายขององค์กร ในขณะที่ผู้ปฏิบัติงานมีกรอบแนวทางการปฏิบัติงาน และพัฒนาศักยภาพองค์ความรู้เพื่อการให้บริการที่ได้มาตรฐานสูงและมีคุณภาพ ชั้นแนวหน้าในอนาคต ต่อไป