



คู่มือมาตรฐานการ ให้บริการ



การตลาดโรงพยาบาลตำรวจ
สำนักงานตำรวจแห่งชาติ

คำนำ

คู่มือการให้บริการของบุคลากรโรงพยาบาลจัดทำขึ้นเพื่อเป็นแนวทางการปฏิบัติของบุคลากรในการให้บริการ เพื่อให้บุคลากรของโรงพยาบาลสามารถปฏิบัติงานในการให้บริการแก่ผู้รับบริการหรือลูกค้า และผู้มีส่วนได้เสียได้อย่างมีประสิทธิภาพ ทำให้ผู้รับบริการหรือลูกค้ามีความพึงพอใจเพิ่มขึ้น และสร้างความสัมพันธ์ที่ดีที่น่าประทับใจกับลูกค้า ทั้งในฐานะผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้เสีย ซึ่งจะก่อให้เกิดการพัฒนากระบวนการเรียนรู้อันเป็นการส่งเสริมคุณค่า และสามารถยกระดับคุณภาพการให้บริการสู่มาตรฐานสากลได้ เป็นอย่างยิ่ง

โรงพยาบาลตำรวจ
สำนักงานตำรวจแห่งชาติ

สารบัญ

	หน้า
บทที่ 1 บทนำ	1
- ความเป็นมา	1
- วัตถุประสงค์	1
- คำจำกัดความ	1
- วิสัยทัศน์พันธกิจ	2
บทที่ 2 การให้บริการ	3
- งานการตลาด ขั้นตอนการให้บริการ	4
- หมวดยุทธศาสตร์และลูกค้าสัมพันธ์ 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 ลูกค้าส่วนราชการรัฐวิสาหกิจ และลูกค้าเอกชน โดยที่ผ่านมาโรงพิมพ์ตำรวจก็ได้ให้ความสำคัญกับความพึงพอใจของลูกค้าหรือผู้มาใช้บริการ โดยได้ทำการสำรวจความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการอย่างต่อเนื่อง เพื่อนำข้อมูลที่ได้มาหาแนวทางในการพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการ

โรงพิมพ์ตำรวจได้กำหนดแนวทางการปรับปรุงคุณภาพและมาตรฐานการให้บริการของโรงพิมพ์ตำรวจ โดยมุ่งเน้นประสิทธิภาพและความพึงพอใจของผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเป็นสำคัญ ซึ่งการบริการเข้ามามีบทบาทสำคัญต่อการดำเนินชีวิตประจำวันของผู้บริโภค และก่อให้เกิดผลดีในทางเศรษฐกิจและสังคมต่อการประกอบอาชีพในปัจจุบัน ทั้งในแง่ของผู้ประกอบการหรือผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงานในฐานะผู้ให้บริการ ธุรกิจในยุคนี้การให้บริการจะมีความสำคัญยิ่ง เนื่องจากผู้บริโภคมีรายได้มากขึ้นและต้องการความสะดวกสบายมากขึ้น จึงแสวงหาสิ่งที่จะมาตอบสนองความต้องการนั้นโดยที่ผู้บริโภคไม่ต้องทำเอง การบริการจึงเป็นสิ่งที่สำคัญสำหรับลูกค้า เสมือนหนึ่งเป็นอีกสินค้าประเภทหนึ่ง ดังนั้นการบริการจึงเป็นการตอบสนองความต้องการให้ประโยชน์เพิ่มขึ้นในสายตาของลูกค้า ทำให้เกิดความรู้สึกแตกต่างว่าหากสินค้าใดมีการบริการเข้ามาด้วยจะรู้สึกคุ้มค่ามาก คิดว่าได้มาฟรี อดีตรธุรกิจส่วนใหญ่จะให้ความสำคัญกับส่วนแบ่งการตลาดมากกว่าความพึงพอใจของลูกค้า ความคิดแบบนี้ในปัจจุบันเปลี่ยนแปลงไป โดยมองว่าส่วนแบ่งตลาดเป็นระบบการวัดผลที่มองย้อนไปข้างหลัง ขณะที่ความพึงพอใจของลูกค้าเป็นการวัดผลแบบมองไปข้างหน้า และถ้าความพึงพอใจของลูกค้าเริ่มลดน้อยถอยลง ส่วนแบ่งการตลาดก็จะลดลงตามลงมา ธุรกิจจึงต้องควบคุมดูแลและพัฒนากระบวนการให้บริการเพื่อรักษาระดับความพึงพอใจของลูกค้า ยิ่งลูกค้ามีความพึงพอใจมากเท่าไรก็จะทำให้สามารถรักษาสถานลูกค้าได้มากเท่านั้น

2. วัตถุประสงค์

- 2.1 กำหนดทิศทางการบริหารโรงพิมพ์ตำรวจ ในเรื่องของการสร้างความพึงพอใจของผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเป็นสำคัญ
- 2.2 เพื่อใช้เป็นแนวทางการปฏิบัติงานด้านการให้บริการแก่ผู้มาใช้บริการได้อย่างมีประสิทธิภาพ
- 2.3 เพื่อประโยชน์ในการประเมินคุณภาพของการบริการของทุกส่วนงานในโรงพิมพ์ตำรวจ ที่ให้บริการแก่บุคคลภายนอกได้เป็นมาตรฐานเดียวกัน

3. คำจำกัดความ

การบริการ หมายถึง การให้ความช่วยเหลือ หรือการดำเนินการเพื่อประโยชน์ของผู้ใช้บริการที่ดี ผู้รับบริการก็จะได้รับความประทับใจและชื่นชมองค์กร ซึ่งเป็นสิ่งที่ดีสิ่งหนึ่งอันเป็นผลดีกับองค์กร เป็องหลังความสำเร็จเกือบทุกงาน มักพบว่างานบริการเป็นเครื่องมือสนับสนุนงานด้านต่าง ๆ ดังนั้นถ้าบริการดี ผู้รับบริการเกิดความประทับใจ ซึ่งการบริการถือเป็นหน้าเป็นตาขององค์กร ภาพลักษณ์ขององค์กรก็จะดีไปด้วย

ผู้รับบริการ หมายถึง ผู้ที่มารับบริการจากหน่วยงานโดยตรงหรือผ่านช่องทางการสื่อสารต่างๆ ทั้งนี้รวมถึงผู้รับบริการที่เป็นหน่วยงานในสังกัดสำนักงานตำรวจแห่งชาติ ส่วนราชการรัฐวิสาหกิจ และส่วนภาคเอกชน

ผู้ให้บริการ หมายถึง เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่ซึ่งได้รับมอบหมายให้ทำหน้าที่คอยให้บริการแก่ผู้มาขอรับบริการในเรื่องใดเรื่องหนึ่ง

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

ขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติงาน หมายถึง ข้อกำหนด หรือขั้นตอนในการทำงานกระบวนการทำงานให้บริการ ซึ่งมีระยะเวลาที่จำเป็นในการปฏิบัติงานที่กำหนดไว้อย่างชัดเจนซึ่งในแต่ละงานที่ให้บริการจะกำหนดระยะเวลาที่ใช้ในการทำงานแตกต่างกัน ขึ้นอยู่กับข้อปฏิบัติและขั้นตอนการทำงาน ความยากง่ายของการปฏิบัติงาน

4. วิสัยทัศน์

เป็นโรงพิมพ์ที่ผลิตสิ่งพิมพ์และให้บริการที่มีคุณภาพได้มาตรฐาน ภายใต้เทคโนโลยีและนวัตกรรม เพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้า

5. พันธกิจ

1. มุ่งมั่นพัฒนาสิ่งพิมพ์ทั่วไปและสิ่งพิมพ์ลดการปลอมแปลงเพื่อตอบสนองความต้องการและความพึงพอใจของลูกค้าในสังกัดสำนักงานตำรวจแห่งชาติ ลูกค้าหน่วยงานราชการและรัฐวิสาหกิจ และลูกค้าเอกชน
2. สร้างนวัตกรรมทางด้านงานพิมพ์และการให้บริการโดยใช้เทคโนโลยีเพื่อพัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการ เพื่อสร้างมูลค่าเพิ่มให้กับองค์กร
3. มุ่งพัฒนาด้านการตลาดเพื่อเพิ่มศักยภาพในการแข่งขัน
4. มุ่งเน้นพัฒนาด้านเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อเชื่อมโยงข้อมูลต่าง ๆ เพื่อตอบสนองการพัฒนาองค์กร
5. มุ่งมั่นในการสร้างความยั่งยืนขององค์กรโดยยึดมั่นหลักคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานตามหลักธรรมาภิบาล

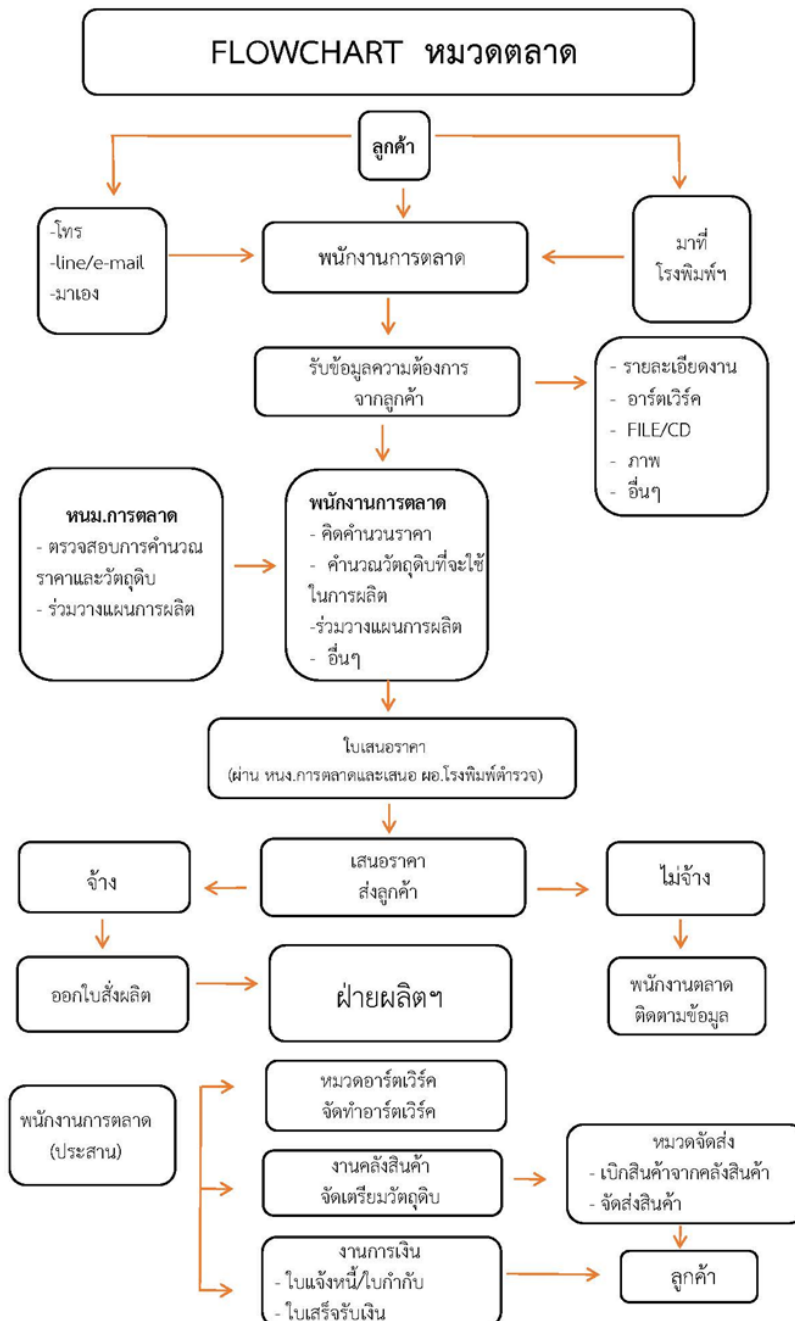
บทที่ 2 การให้บริการ

โรงพิมพ์ตำรวจ แบ่งนำที่การปฏิบัติงานการให้บริการในส่วนของตลาด ออกเป็น 2 กลุ่ม ได้แก่

1. หมวดการตลาด
2. หมวดขายและลูกค้าสัมพันธ์

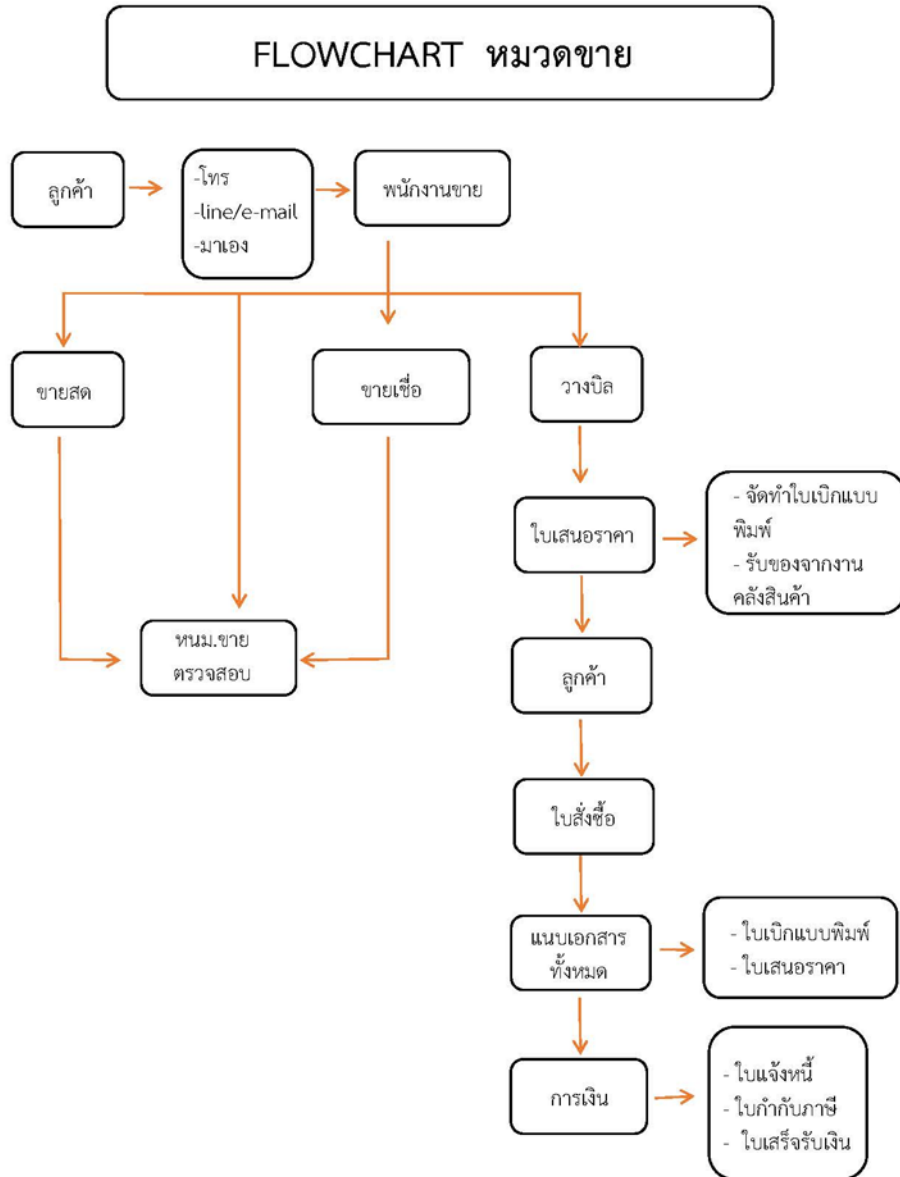
1.หมวดการตลาด ขั้นตอนการให้บริการ

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 ในการให้บริการ ผู้รับบริการได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการ

เพื่อให้บุคลากรของโรงพิมพ์ตำรวจ สามารถปฏิบัติงานในการให้บริการแก่ ผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้เสียได้อย่างมีประสิทธิภาพทำให้ผู้รับบริการมีความพึงพอใจเพิ่มขึ้น และสร้างความสัมพันธ์ที่ดีที่น่าประทับใจกับลูกค้า ทั้งในฐานะผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โรงพิมพ์ตำรวจจึงได้กำหนดวิธีการปฏิบัติงานที่ดีของบุคลากรในการให้บริการ ดังนี้

- (1) มาตรฐานด้านสถานที่ให้บริการและสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ
- (2) มาตรฐานด้านบุคลากรผู้ทำหน้าที่ให้บริการ
- (3) มาตรฐานการรับโทรศัพท์
- (4) มาตรฐานด้านบริการลูกค้า
- (5) มาตรฐานด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ
- (6) มาตรฐานด้านช่องทางการเข้าถึงบริการ (การเข้าถึงข้อมูล)

มาตรฐานการปฏิบัติงานที่ดีของบุคลากรในการให้บริการ

5.1 มาตรฐานด้านสถานที่ให้บริการและสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ

สถานที่ให้บริการ/สิ่งอำนวยความสะดวก

- 1) ห้องน้ำสะอาด
- 2) สำนักงานสะอาด มีความเป็นระเบียบเรียบร้อย โต๊ะทำงานจัดให้เป็นระเบียบ และไม่
มีสิ่งของเกะกะความจำเป็น มีแสงสว่างเพียงพอ
- 3) จัดให้มีจุดบริการที่เหมาะสมแก่ผู้มารับบริการ เช่น โต๊ะ เก้าอี้ บริการน้ำดื่ม มุมกาแฟ
มุมอ่านหนังสือ
- 4) มีจุดประชาสัมพันธ์/ติดต่อสอบถาม ที่เหมาะสม สะดวกต่อผู้รับบริการ
- 5) จัดโต๊ะทำงานของเจ้าหน้าที่ให้สอดคล้องกับขั้นตอนการให้บริการ เพื่อความ สะดวก
และรวดเร็วในการให้บริการ
- 6) สร้างบรรยากาศที่ดีในการทำงาน

5.2 มาตรฐานด้านบุคลากรผู้ทำหน้าที่ให้บริการ

คุณสมบัติ/คุณลักษณะของผู้ให้บริการ (บุคลากรในสำนักงาน)

- 1) ดูแล หน้าตา ทรงผม เล็บมือ ให้สะอาดอยู่เสมอ
- 2) ขณะให้บริการ ยอมรับประทานอาหารหรือของขบเคี้ยวต่าง ๆ
- 3) ควรมีความสุข ขณะให้บริการ
- 4) ห้ามพูดจา หรือหยิบของขำหน้าขำตาผู้อื่น
- 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) ให้ความช่วยเหลือนอกจากภารกิจ เช่น สามารถแนะนำบุคคลที่สามารถ ให้บริการ

ในเรื่องอื่นที่ไม่เกี่ยวข้องกับงานของตนได้

- 15) จงรอบรู้ในงานบริการ และร่วมด้วยช่วยกันเป็นทีม
- 16) ไม่ใช่เสียงรบกวนผู้อื่นระหว่างปฏิบัติงาน
- 17) เรียนรู้ และพัฒนาตนเองตลอดเวลา

5.3 มาตรฐานการรับโทรศัพท์

การรับโทรศัพท์ ต้องสร้างความประทับใจให้กับลูกค้าหรือคู่สนทนาให้มากที่สุด เพื่อเกิดทัศนคติที่ดีต่อหน่วยงาน มีขั้นตอนดังนี้

1) เตรียมอุปกรณ์ให้พร้อม เนื่องจากการรับโทรศัพท์อาจจะต้องมีการตอบข้อซักถามหรือฝากข้อความ และหมายเลขโทรกลับ จึงจำเป็นต้องเตรียมอุปกรณ์ เช่น กระดาษและดินสอไว้ใกล้มือ พร้อมทั้งจะจดบันทึกช่วยจำได้ทันที

- 2) แจ้งชื่อหน่วยงานให้ทราบ ควรแจ้งชื่อให้ปลายสายทราบทันที ถึงชื่อหน่วยงาน ตำแหน่งหน้าที่ผู้รับโทรศัพท์
- 3) หากจำเป็นต้องรับโทรศัพท์ซ้ำ ไม่ควรให้เสียงกริ่งดังเกิน 3 ครั้ง
- 4) ค่อยด้วยน้ำเสียงนุ่มนวล สุภาพ รู้จักควบคุมอารมณ์ เพราะจะมีผลต่อการสร้างความประทับใจให้กับผู้ที่คุยด้วย
- 5) รับฟังด้วยความตั้งใจ ควรตอบด้วยคำว่า “ค่ะ/ครับ” กับคำพูดของปลายสาย
- 6) วางสายอย่างมีมารยาท เมื่อสิ้นสุดการสนทนาควรรอให้ปลายสายเป็นผู้วางสายจบการสนทนา ก่อน และไม่ควรวางสายแรง เพราะจะทำให้คู่สนทนาเกิดความรู้สึกไม่ดี

5.4 มาตรฐานด้านบริการลูกค้า

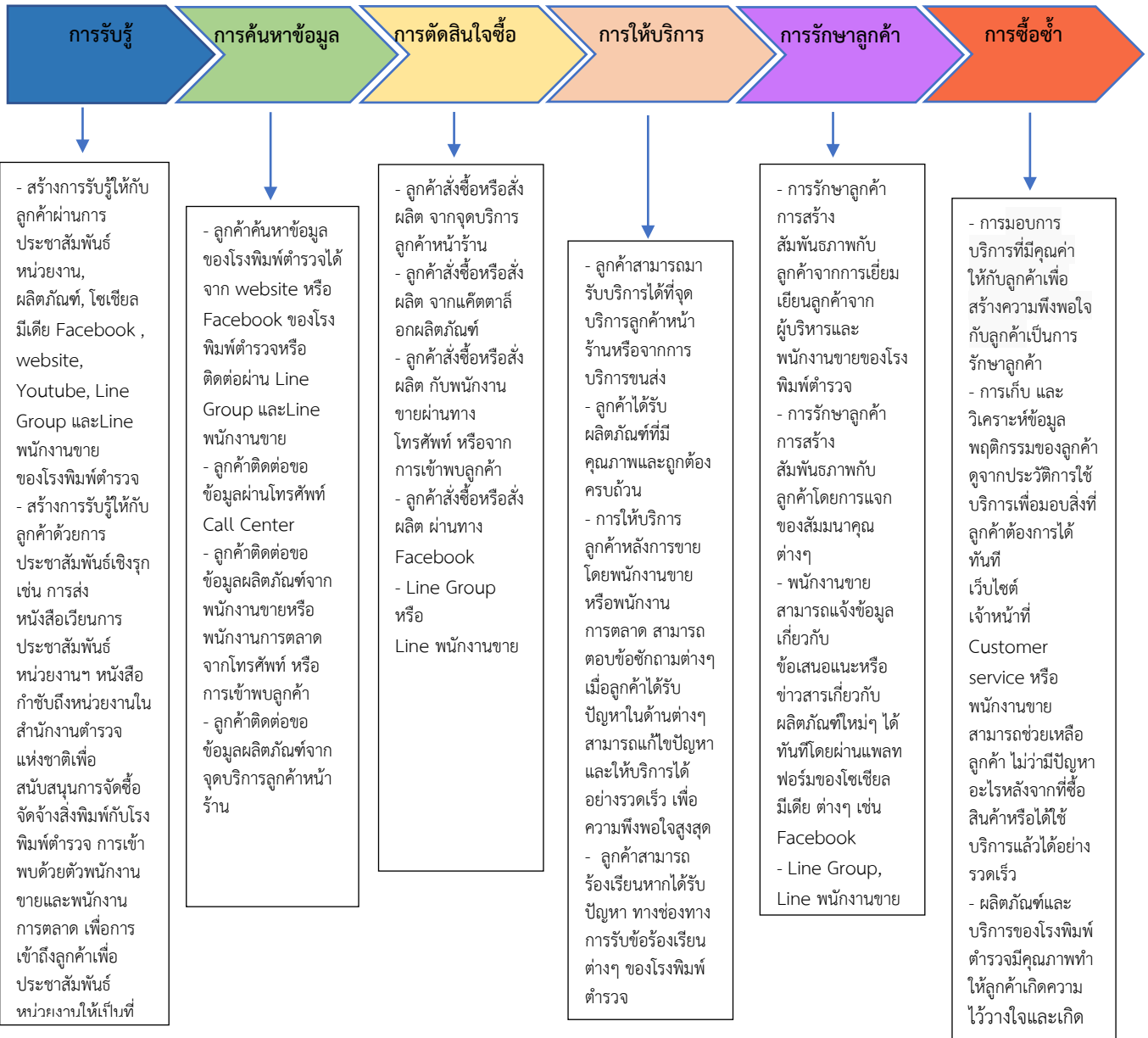
ในการกำหนดกฎบัตรและมาตรฐานด้านบริการของโรงพิมพ์ตำรวจ คำนึงถึงกระบวนการเส้นทางการเดินทางของลูกค้า (Customer Journey) และจุดสัมผัสบริการ (Touch points) ของลูกค้า ลูกค้าหลักและลูกค้าเป้าหมาย คือหน่วยงานในสำนักงานตำรวจแห่งชาติ ทั้งส่วนกลางและส่วนภูมิภาค หน่วยงานราชการและรัฐวิสาหกิจ และหน่วยงานเอกชน ลูกค้าหลักและลูกค้าเป้าหมายสามารถรับรู้สินค้าและบริการของโรงพิมพ์ตำรวจได้หลายช่องทาง จากทั้งในออฟไลน์และออนไลน์ เช่น จากอีเมล แพลตฟอร์มโซเชียลมีเดียอย่างเช่น Facebook, Line, YouTube และ ป้ายโฆษณา/โทรศัพท์ หรือจากตัวของพนักงานขาย เป็นต้น

ช่องทางที่ลูกค้าสามารถติดต่อ โรงพิมพ์ตำรวจได้

1. โทรศัพท์ Call Center
2. พนักงานขาย
3. จุดบริการลูกค้าหน้าร้าน
4. เว็บไซต์
5. อีเมล
6. Line Group, Line พนักงานขาย, Facebook
7. Youtube

Customer Journey Mapping

ผลิตภัณฑ์ของโรงพิมพ์ตำรวจ แบ่งออกเป็น ผลิตภัณฑ์สิ่งพิมพ์ประเภทงานคงคลังสำหรับใช้งานในสำนักงานตำรวจแห่งชาติ ผลิตภัณฑ์สิ่งพิมพ์ประเภทงานจ้างพิมพ์ทั่วไป ผลิตภัณฑ์สิ่งพิมพ์ประเภทงานป้องกันการปลอมแปลง



เส้นทางการเดินทางของลูกค้า จุดสัมผัสลูกค้าในการรับบริการ และแนวทางการประเมินผล

เส้นทางการเดินทางของลูกค้า (Customer Journey)	จุดสัมผัสบริการ (Touch points)		แนวทางการประเมินผล
	Communication Touchpoints	Emotional Touchpoints	
1. การสร้างการรับรู้ของลูกค้า สร้างการรับรู้ให้กับลูกค้าด้วยการประชาสัมพันธ์องค์กร และผลิตภัณฑ์ ทั้งด้านภารกิจภาพลักษณ์ ผลงาน และความเชี่ยวชาญของโรงพยาบาลให้เป็นที่รู้จักมากขึ้น โดยใช้รูปแบบการประชาสัมพันธ์ผ่านโซเชียลมีเดียและการประชาสัมพันธ์เชิงรุกเพื่อสร้างภาพจำ เพื่อให้เกิดความเข้าใจในสิ่งที่โรงพยาบาลต่างจูงใจให้กับลูกค้า	<ul style="list-style-type: none"> ● โทรศัพท์ Call Center ● พนักงานขาย ● จุดบริการลูกค้าหน้าร้าน ● เว็บไซต์ ● อีเมลล์ ● Line Group ● Line พนักงานขาย ● Facebook ● Youtube 	<ul style="list-style-type: none"> ● สื่อประชาสัมพันธ์ เช่น แคตตาล็อก แผ่นพับ โปสเตอร์ ● การทำคอนเทนต์ผ่านโซเชียลมีเดีย ● การบอกต่อของลูกค้า ● การประชาสัมพันธ์เชิงรุก ● การเวียนหนังสือถึงหน่วยงานต่าง ๆ 	<ul style="list-style-type: none"> ● การสำรวจรับรู้ช่องทางการสื่อสารของโรงพยาบาลต่าง ● การสำรวจรับรู้ช่องทางการสื่อสารของโรงพยาบาลผ่านแบบสำรวจออนไลน์
2. ลูกค้าค้นหาข้อมูล ลูกค้าเริ่มหาข้อมูล จากโซเชียลมีเดีย และจากพนักงานขายเพื่อค้นหาข้อมูลของสินค้าที่ต้องการ	<ul style="list-style-type: none"> ● WebSite ● Facebook ● E-mail ● Line Group ● Line พนักงานขาย ● โทรศัพท์ Call Center ● พนักงานขาย ● พนักงานการตลาด ● จุดบริการลูกค้าหน้าร้าน 	<ul style="list-style-type: none"> ● สื่อประชาสัมพันธ์ เช่น แคตตาล็อก แผ่นพับ โปสเตอร์ ● การทำคอนเทนต์ผ่านโซเชียลมีเดีย 	<ul style="list-style-type: none"> ● การสำรวจรับรู้ช่องทางการสื่อสารของโรงพยาบาลต่าง ● การสำรวจรับรู้ช่องทางการสื่อสารของโรงพยาบาลผ่านแบบสำรวจออนไลน์
3. การตัดสินใจซื้อ การตัดสินใจสั่งซื้อ หรือสั่งผลิตสิ่งพิมพ์ต่าง ๆ จะพิจารณาจากความสามารถในการพิมพ์ คุณภาพ ราคา ความถูกต้องรวดเร็ว การจัดส่ง และการบริการหลังการขาย	<ul style="list-style-type: none"> ● WebSite ● Facebook ● E-mail ● Line Group ● Line พนักงานขาย ● โทรศัพท์ Call Center ● พนักงานขาย ● พนักงานการตลาด ● จุดบริการลูกค้าหน้าร้าน 	<ul style="list-style-type: none"> ● การให้ข้อมูล และการนำเสนอขายของพนักงานขาย และพนักงานการตลาด ● คุณภาพของแบบพิมพ์และการบริการหลังการขาย 	<ul style="list-style-type: none"> ● การสำรวจความพึงพอใจต่อการใช้บริการผ่านแบบสำรวจออนไลน์ ● การสัมภาษณ์จากผู้ที่เคยใช้บริการ
4. การให้บริการ <ul style="list-style-type: none"> ● การให้บริการตั้งแต่เริ่มแรกจนจบกระบวนการอำนวยความสะดวก เพื่อให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจในการใช้บริการและมีการกลับมาใช้บริการหรือซื้อซ้ำ ซึ่งนำไปสู่การบอกต่อกันไปยังผู้อื่นเพื่ออาจจะกระทบต่อการตัดสินใจใช้บริการของลูกค้าในภายหลัง ● จัดให้มีช่องทางสำหรับลูกค้าในการยื่นคำร้องเรียน ร้องทุกข์ เพื่อหาทางแก้ไข ปัญหาได้อย่างมีประสิทธิภาพ 	<ul style="list-style-type: none"> ● โทรศัพท์ Call Center ● พนักงานขาย ● จุดบริการลูกค้าหน้าร้าน ● เว็บไซต์ ● อีเมลล์ ● Line Group ● Line พนักงานขาย ● Facebook ● Youtube 	<ul style="list-style-type: none"> ● ความถูกต้องของผลิตภัณฑ์ ● ความถูกต้องของเอกสารที่ได้รับ เช่นใบเสนอราคา ใบวางบิล ใบแจ้งหนี้ และใบเสร็จรับเงิน ● การดูแลลูกค้าหลังการขาย ● การรับฟังข้อร้องเรียนมีแก้ไขปรับปรุงอย่างสม่ำเสมอ 	<ul style="list-style-type: none"> ● การประเมินความพึงพอใจ ● การรับฟังเสียงของลูกค้า ผ่านการใช้บริการช่องทางต่าง ๆ ● การรับฟังข้อร้องเรียนผ่านเว็บไซต์และช่องทางต่าง ๆ รวมถึงการหาสาเหตุและการแก้ไขเพื่อป้องกันการเกิดซ้ำ

เส้นทางการเดินทางของลูกค้า (Customer Journey)	จุดสัมผัสบริการ (Touch points)		แนวทางการประเมินผล
	Communication Touchpoints	Emotional Touchpoints	
5. การรักษาลูกค้า ● การรักษาลูกค้า การสร้างสัมพันธ์ภาพกับลูกค้าโดยการแจกของสัมมนาคุณต่างๆ ● พนักงานขายสามารถแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับข้อเสนอแนะหรือข่าวสารเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ใหม่ๆ ได้ทันทีโดยผ่านแพลตฟอร์มของโซเชียลมีเดียต่างๆ	● โทรศัพท์ Call Center ● พนักงานขาย ● จุดบริการลูกค้าหน้าร้าน ● เว็บไซต์ ● อีเมลล์ ● Line Group ● Line พนักงานขาย ● Facebook	● การดูแลลูกค้าหลังการขาย ● การส่งจดหมายหรืออีเมลล์ขอบคุณลูกค้า ● การแจ้งข้อมูลข่าวสารต่างเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์และบริการให้ลูกค้าทราบได้ทันที	● การประเมินความพึงพอใจ ● การรับฟังเสียงของลูกค้าผ่านการใช้บริการช่องทางต่าง ๆ ● การรับฟังข้อร้องเรียนผ่านเว็บไซต์และช่องทางต่าง ๆ รวมถึง
6. ลูกค้าใช้บริการอย่างต่อเนื่องและการซื้อซ้ำ เก็บข้อมูลลูกค้าอย่างละเอียด และต้องเก็บข้อมูลที่ทำให้ทราบถึงพฤติกรรมของลูกค้าเพื่อให้สามารถทราบถึงความต้องการของลูกค้าได้	● WebSite ● Facebook ● E-mail ● Line Group ● Line พนักงานขาย ● โทรศัพท์ Call Center ● พนักงานขาย ● พนักงานการตลาด ● จุดบริการลูกค้าหน้าร้าน	● การดูแลลูกค้าหลังการขาย ● การบอกต่อในหน่วยงานเดียวกัน หรือหน่วยงานใกล้เคียง ● การส่งมอบของขวัญเนื่องในโอกาสต่าง ๆ เช่น กระเช้า, ปฏิทิน, กระดาษก๊อช หรือไดอารี่ต่าง ๆ เพื่อสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้า	● การประเมินความพึงพอใจ ● การรับฟังเสียงของลูกค้าผ่านการใช้บริการช่องทางต่าง ๆ ● การรับฟังข้อร้องเรียนผ่านเว็บไซต์และช่องทางต่าง ๆ รวมถึงการหาสาเหตุและการแก้ไขเพื่อป้องกันการเกิดปัญหาซ้ำ

5.4 มาตรฐานด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ
ขั้นตอนและระยะเวลาในการให้บริการ

บริการโรงพิมพ์ตำรวจที่สำคัญ	แนวทาง/เวลาที่ใช้ในการให้บริการ
1. การบริการขายแบบพิมพ์หน้าร้าน	ให้บริการลูกค้าตั้งแต่เริ่มต้นจนจบกระบวนการเพื่ออำนวยความสะดวกลูกค้าให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจ ใช้เวลา 10 นาที
2. การบริการด้านงานจ้างพิมพ์แบบพิมพ์ต่าง ๆ	ใช้ระยะเวลาตามรูปแบบของงานและจำนวนในการพิมพ์
3. การบริการด้านการจัดส่ง	3.1 โรงพิมพ์ตำรวจเป็นผู้จัดส่ง ระยะเวลาในการจัดส่งเขตกรุงเทพฯ และปริมณฑล จัดส่งภายใน 1-2 วันทำการ 3.2 จัดส่งโดยผ่านบริษัทขนส่งภายนอก ประกอบด้วย - อากาศเมือง ระยะเวลา 1-3 วันทำการ - โซนพิเศษ (จังหวัดแม่ฮ่องสอน, จังหวัด 3 ชายแดนภาคใต้ หมู่เกาะต่าง ๆ) ระยะเวลา 7 วันทำการ
4. การประชาสัมพันธ์ภารกิจ ภาพลักษณ์และผลงาน	การประชาสัมพันธ์ ผ่าน Website, Line, Facebook ของโรงพิมพ์ตำรวจ และช่องทางสื่อสารผ่านทางอิเล็กทรอนิกส์ของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ
5. ช่องทางในการประเมินความพึงพอใจและไม่พึงพอใจในการให้บริการของลูกค้า	การส่งแบบสอบถามความพึงพอใจและไม่พึงพอใจในการให้บริการกับลูกค้า และทำการประเมินผลและสรุปผลจากแบบสอบถามเพื่อนำผลมาดำเนินการพัฒนาและปรับปรุงการให้บริการ

5.5 มาตรฐานด้านช่องทางการเข้าถึงบริการ (การเข้าถึงข้อมูล)

วิธีการจัดซื้อแบบพิมพ์ (ชนิดที่มีตัวเลขคุม, ตั้งเบิกงบประมาณ)

1. หน่วยงานลูกค้าทำหนังสือ / บันทึกสอบถามราคาส่งได้ที่
 - ไปรษณีย์ ส่งมาที่
 - โรงพิมพ์ตำรวจ เลขที่ 41/13 ถนนเศรษฐศิริ แขวงถนนนครไชยศรี เขตดุสิต กรุงเทพฯ 10300
 - โทรสาร 0-2243-7850, 0-2241-4658
 - Line ID : @ppb1954
 - E-mail : ppb_market02@hotmail.com, ppb_market02@gmail.com
2. หน่วยงานลูกค้าออกใบสั่งซื้อ (ย.25-ต.219/1) หลังได้รับใบเสนอราคาจากทางโรงพิมพ์ตำรวจแล้วจัดส่งเอกสารมาทางไปรษณีย์ โดยเจ้าหน้าที่ของถึง
 - โรงพิมพ์ตำรวจ เลขที่ 41/13 ถนนเศรษฐศิริ แขวงถนนนครไชยศรี เขตดุสิต กรุงเทพฯ 10300
3. เมื่อหน่วยงานได้รับแบบพิมพ์จากทางบริษัทขนส่งฯ กรุณาตรวจสอบความถูกต้องของแบบพิมพ์
4. ในกรณีที่ลูกค้าได้รับแบบพิมพ์เป็นที่เรียบร้อยแล้ว ทางโรงพิมพ์ตำรวจมีเครดิตให้ลูกค้า 30 วัน
5. การชำระเงินค่าแบบพิมพ์ สามารถโอนเข้าบัญชี
 - ชื่อบัญชี โรงพิมพ์ตำรวจ
 - ธนาคาร กรุงไทย สาขา ศรีયા่าน
 - เลขบัญชี 012-1-00792-8
6. ส่งเอกสารการชำระเงินค่าแบบพิมพ์ได้ที่ เบอร์ไลน์ 08-1353-0522 แจ้งเลขที่ใบแจ้งหนี้, หน่วยงานลูกค้า

สามารถติดต่อขอรับใบเสร็จรับเงินได้ที่ งานการเงินและบัญชี เบอร์ติดต่อ 08-1353-0522

ช่องทางการติดต่อกับทางโรงพิมพ์ตำรวจ

ช่องทางการติดต่อ	รายละเอียด
Website โรงพิมพ์ตำรวจ	http://policeprinting.police.go.th
โทรศัพท์	0-2668-2811-3
โทรสาร	02-241-4658
สถานที่ติดต่อ	โรงพิมพ์ตำรวจ เลขที่ 41/13 ถนนเศรษฐศิริ แขวงถนนนครไชยศรี เขตดุสิต กรุงเทพฯ 10300
Facebook	โรงพิมพ์ตำรวจ
ติดต่อส่วนงาน	
งานการตลาด	Tel : 0-2668-2811-3 ต่อ 113, 127, 125, 128 FAX: 0-2243-7850, 0-2241-4658 E-mail : 1. งานขาย ppbmarket02@gmail.com 2. งานจ้าง m2414658@gmail.com Line : @ppb1954 
หมวดขายและลูกค้าสัมพันธ์	
คุณเจตพัฒน์ กลิ่นสุคนธ์	(มือถือ 09-1774-0514) Line ID : ppbmarket02
คุณจาวรวัฒน ยอดจันทร์	(มือถือ 06-3835-4497) Line ID : ppbjeab
คุณสิริวิภา วาดเขียน	(มือถือ 09-1774-0511) Line ID : 0917740511
หมวดการตลาด	
คุณนิรันดร์ จันทะคู	(มือถือ 06-4279-1420) Line ID : nirunchanthakoo
คุณนงนุช บุญยศิวาพงศ์	(มือถือ 06-4279-1140) Line ID : ppb1954
คุณสิทธิรัตน์ กรวยทรัพย์	(มือถือ 06-3836-6185) Line ID : nut1988
หัวหน้าผู้ควบคุม	
คุณสุกัญญา เผ่าสุทอ	(มือถือ 06-3889-5689) Line ID : ppb0638895689
คุณอรวรรณ สุนทรารักษ์	(มือถือ 09-1774-0515) Line ID : 0917740515
คุณพรทิภา ภูริวัฒนาภิก	(มือถือ 08-1353-0523) Line ID : ppbmarket
งานการเงินและบัญชี	0-2668-2811-3 ต่อ 106,107, 08-1353-0522
งานพัสดุ	0-2668-2811-3 ต่อ 126

7. ไม่มีค่าธรรมเนียม
8. กฎหมายที่เกี่ยวข้อง
 - ตามระเบียบกระทรวงการคลังว่าด้วยการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐ พ.ศ. 2560
 - ตามกฎกระทรวงกำหนดพัสดุและวิธีการจัดซื้อจัดจ้างพัสดุที่รัฐต้องกำรส่งเสริมหรือสนับสนุน พ.ศ. 2563

เป้าหมายมาตรฐานการให้บริการ

ที่	มาตรฐานการให้บริการด้านต่างๆ	เป้าหมาย
๑.	มาตรฐานด้านสถานที่ให้บริการและสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ	<ul style="list-style-type: none"> ➢ ผลประเมินความพึงพอใจของลูกค้า ๙๐ % ขึ้นไปของจำนวนลูกค้าที่มาใช้บริการ ➢ จำนวนข้อร้องเรียนจากผู้รับบริการภายนอกและภายในเกี่ยวกับสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกไม่เกิน ๑ เรื่อง ต่อ เดือน
๒.	มาตรฐานด้านบุคลากรผู้ทำหน้าที่ให้บริการ	<ul style="list-style-type: none"> ➢ ผลประเมินความพึงพอใจของลูกค้า ๙๐ % ขึ้นไปของจำนวนลูกค้าที่มาใช้บริการ ➢ จำนวนข้อร้องเรียนจากผู้รับบริการภายนอกและภายในเกี่ยวกับบุคลิกภาพและการแต่งกายของบุคลากรไม่เกิน ๑ เรื่อง ต่อ เดือน
๓.	มาตรฐานด้านบริการลูกค้า	<ul style="list-style-type: none"> ➢ ผลประเมินความพึงพอใจของลูกค้า ๙๐ % ขึ้นไปของจำนวนลูกค้าที่มาใช้บริการ ➢ จำนวนข้อร้องเรียนจากผู้รับบริการภายนอก ทั้งจากการร้องเรียนด้วยวาจา เอกสาร หรือทางโทรศัพท์ ๑ เรื่อง ต่อ เดือน ➢ จำนวนข้อร้องเรียนจากผู้รับบริการภายใน ๑ เรื่อง ต่อ เดือน
๔.	มาตรฐานด้านกระบวนการงานและขั้นตอนการให้บริการ	<p>๑. การบริการขายหน้าร้าน</p> <ul style="list-style-type: none"> ➢ ให้บริการลูกค้าตั้งแต่เริ่มต้นจนจบกระบวนการเพื่ออำนวยความสะดวกลูกค้าให้เกิดความพึงพอใจ ใช้เวลา ๑๐ นาที <p>๒. การบริการด้านการจัดส่ง</p> <ul style="list-style-type: none"> ➢ โรงพิมพ์ตำรวจเป็นผู้จัดส่ง การจัดส่งเขตกรุงเทพฯและปริมณฑล จัดส่งภายใน ๑-๒ วันทำการ ➢ บริษัทขนส่งเป็นผู้จัดส่ง การจัดส่งเขตกรุงเทพฯและปริมณฑล ระยะเวลาจัดส่ง ๑-๓ วันทำการ ➢ การจัดส่งโซนพิเศษ (จังหวัดแม่ฮ่องสอน , จังหวัด ๓ ชายแดนใต้ หมู่เกาะต่างๆ) ระยะเวลาจัดส่ง ๗ วันทำการ <p>๓.เป้าหมายการให้บริการด้านนี้ คือ ผลประเมินความพึงพอใจของผลประเมินความพึงพอใจของลูกค้า ๙๐ % ขึ้นไปของจำนวนลูกค้าที่มาใช้บริการ</p> <p>๔.จำนวนข้อร้องเรียนจากผู้รับบริการจากทุกช่องทางการสื่อสาร ทั้งภายในและภายนอกเกี่ยวกับกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ไม่เกิน ๒ เรื่องต่อเดือน</p>
๕.	มาตรฐานด้านช่องทางการเข้าถึงบริการ (การเข้าถึงข้อมูล)	<p>๑.ผู้รับบริการสามารถเข้าถึงการบริการเกี่ยวกับการสั่งซื้อ สั่งจ้าง แบบพิมพ์สิ่งพิมพ์ของโรงพิมพ์ตำรวจได้มากกว่า ๒ ช่องทาง</p> <p>๒.ผลประเมินความพึงพอใจของลูกค้า ๙๐ % ขึ้นไปของจำนวนลูกค้าที่มาใช้บริการ</p> <p>๓.จำนวนข้อร้องเรียนจากผู้รับบริการภายนอกเกี่ยวกับการสั่งซื้อ สั่งจ้างว่าไม่ได้รับความสะดวกสบายไม่เกิน ๑ เรื่อง ต่อ เดือน</p>

แนวทางและกลไกในการกำกับ ติดตาม ควบคุมการปฏิบัติงาน

๑. แจกแบบสำรวจความพึงพอใจให้กับผู้รับมารับบริการทุกคน
๒. รวบรวมแบบสำรวจความพึงพอใจ นำมาวิเคราะห์ สรุปผลประเมินในรอบทุกๆ ๖ เดือน เพื่อนำมาพิจารณาหาแนวทางปรับปรุงแก้ไขตามหัวข้อที่ผู้ให้บริการให้คะแนนต่ำ
๓. หัวหน้างานหรือผู้บังคับบัญชาต้องคอยสังเกต ใส่ใจ ดูแล และพิจารณาในเวลาผู้ให้บริการปฏิบัติงานว่าการให้บริการของบุคลากร ว่าดีหรือไม่ หากมีการแสดงปฏิกิริยาไม่สุภาพ ควรดำเนินการว่ากล่าวตักเตือน
๔. หัวหน้างานหรือผู้บังคับบัญชา สัมภาษณ์หรือสอบถามผู้มารับบริการ เป็นบางครั้งเกี่ยวกับการให้บริการของบุคลากรที่ให้บริการว่าเป็นอย่างไร
๕. จัดทำช่องทางการสื่อสารเพื่อการแสดงความคิดเห็นข้อเสนอแนะข้อร้องเรียนต่างๆ ผ่านการสแกน QR Code การให้บริการ ณ จุดบริการ
๖. หัวหน้างาน สรุปผลประเมินทั้งหมด ไม่ว่าจะจากการสำรวจ จากการสังเกต สอบถามผู้มารับบริการ ผลจากการสแกน QR Code แล้วนำเสนอรายงานต่อผู้อำนวยการ เพื่อพิจารณาและหาแนวทางแก้ไข ในรอบทุกๆ ๖ เดือน

ความคาดหวังที่จะได้รับจากลูกค้า

เพื่อช่วยให้โรงพิมพ์ตำรวจสามารถให้บริการที่มีมาตรฐาน สร้างความพึงพอใจ อำนวยความสะดวก และเป็นไปตามที่ลูกค้าคาดหวัง โรงพิมพ์ตำรวจจำเป็นต้องได้รับความร่วมมือท่านลูกค้า ดังนี้

- ให้ข้อมูลต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับเจ้าหน้าที่ด้วยความครบถ้วน ถูกต้อง เพื่อช่วยให้เจ้าหน้าที่สามารถพิจารณาดำเนินการให้ลูกค้าได้อย่างรวดเร็ว
- ทำความเข้าใจวิธีการจัดซื้อจัดจ้างและกฎกระทรวงการกำหนดพัสดุและวิธีการจัดซื้อจัดจ้างพัสดุที่รัฐต้องการส่งเสริมและสนับสนุน พ.ศ.2563 ที่เกี่ยวข้องและปฏิบัติตามอย่างเคร่งครัด

ลูกค้าต้องการร้องเรียน/แสดงความคิดเห็น/ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการ

การแสดงความคิดเห็นของลูกค้า เป็นสิ่งสำคัญต่อการพัฒนาปรับปรุงงานด้านการบริการ จึงได้กำหนดช่องทางต่าง ๆ สำหรับร้องเรียน/แสดงความคิดเห็น/ข้อเสนอแนะ เกี่ยวกับการให้บริการหลายช่องทาง เพื่ออำนวยความสะดวกในการติดต่อสื่อสาร ได้แก่

- <http://policeprinting.police.go.th>
- โทรศัพท์ 0-2668-2812-13 ต่อ 101,127
- Line@ppb1954
- ติดต่อ/ขอเข้าพบด้วยตนเอง

บทที่ 4

ระบบติดตามประเมินผล

การจัดทำคู่มือแนวทางการปฏิบัติของบุคคลในการให้บริการของโรงพิมพ์ตำรวจ เป็นการกำหนดแนวทางเพื่อพัฒนาคุณภาพการให้บริการแก่บุคคลภายนอกได้เป็นมาตรฐานเดียวกัน แนวทางของการประเมินประสิทธิผลของ การปฏิบัติงานกำหนดตัวชี้วัดใน 2 ลักษณะ ดังนี้

1. การประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการ โดยใช้แบบสำรวจความพึงพอใจ ของผู้ใช้บริการ โดยมีความคาดหวังว่า เมื่อหน่วยงานได้มีการพัฒนารูปแบบการให้บริการตาม คู่มือฯ ย่อมจะส่งผลต่อประสิทธิภาพของการให้บริการ ซึ่งกำหนดวัดความพึงพอใจในแต่ละด้าน ได้แก่ตัวบุคลากร กระบวนการ สถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก การสำรวจความพึงพอใจโรงพิมพ์ตำรวจ มีการกำหนดความถี่ในการสำรวจความพึงพอใจ เป็น ราย 6 เดือน คือปีละ 2 ครั้ง เพื่อเป็นการติดตามปัญหาที่กระทบกับลูกค้าเพื่อหาทางแก้ไข เป็นต้น

2. การจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานให้บริการของหน่วยงานตามภารกิจที่หน่วยงานรับผิดชอบ โดยมีความคาดหวังว่า เมื่อมีแนวทางการปฏิบัติของบุคคลในการให้ บริการแล้ว ทุกหน่วยงานจะได้นำหลักการไปใช้ในการจัดทำคู่มือปฏิบัติงานให้บริการเฉพาะ ด้านต่อไป ในการดำเนินการเก็บข้อมูลตัวชี้วัด ดังกล่าว กำหนดแนวทางการดำเนินงานดังนี้

2.1. จัดแบบสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ใน 3 ด้านได้แก่บุคลากร กระบวนการ 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 และพัฒนาศักยภาพองค์ความรู้เพื่อการให้บริการที่ได้มาตรฐานสูง และมีคุณภาพ ชั้นแนวหน้าในอนาคต ต่อไป