

กฎบัตรและมาตรฐานด้านบริการ (Customer Service Charter และ Service Standard)

โรงพิมพ์ตำรวจ เป็นหน่วยงานที่ให้บริการลูกค้าด้านการรับพิมพ์สิ่งพิมพ์แบบพิมพ์ ตลอดจนแบบฟอร์มต่าง ๆ ให้กับหน่วยงานในสังกัดสำนักงานตำรวจแห่งชาติ หน่วยงานราชการ รัฐวิสาหกิจ และเอกชน

กฎบัตรด้านการให้บริการ (Service Charter) นี้จัดทำขึ้นเพื่อแสดงเจตนารมณ์อันแน่วแน่ของโรงพิมพ์ตำรวจ ที่จะให้บริการที่เป็นเลิศและอำนวยความสะดวกแก่ผู้รับบริการ/ผู้มาติดต่องาน ทั้งนี้ โรงพิมพ์ตำรวจมีความตั้งใจที่จะพัฒนาระบบการให้บริการที่ดีมีมาตรฐาน รวมถึงการให้บริการด้วยความเป็นมืออาชีพ เพื่อให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจมากที่สุด เพื่อให้สอดคล้องกับนโยบายที่มุ่งเน้นการบริการลูกค้า และมาตรฐานด้านบริการ (Service Standard) ทั้งบริการหลักและบริการสนับสนุนด้านสารสนเทศธุรกรรม และอื่น ๆ ตามบริบทรัฐวิสาหกิจ รวมถึงการให้ข้อเสนอแนะหรือการร้องเรียน เพื่อให้บรรลุตามภารกิจและวิสัยทัศน์ขององค์กร

1. คำนิยามสำคัญ

กฎบัตรบริการ (Service Charter) หมายถึง นโยบายที่เป็นลายลักษณ์อักษรซึ่งสื่อสารถึงความมุ่งมั่นของหน่วยงานในการให้บริการ โดยมีการกำหนดวัตถุประสงค์ ขอบเขตและมาตรฐานของความมุ่งมั่นในการให้บริการลูกค้าเพื่อใช้ในการสื่อสารให้พนักงานและลูกค้าทราบ

มาตรฐานการให้บริการลูกค้า (Customer Service Standard) หมายถึง ชุดของนโยบายและหลักเกณฑ์ที่กำหนดเพื่อใช้ออกแบบระบบงานและให้พนักงานเข้าใจถึงบทบาทหน้าที่และวิธีปฏิบัติต่อลูกค้าที่เป็นมาตรฐานขององค์กรครอบคลุมพฤติกรรมในการให้บริการ ข้อกำหนดที่เป็นมาตรฐาน การรับมือกับปัญหาที่อาจเกิดขึ้น และกำหนดแนวทางการวัดและติดตามผลการปฏิบัติงานตามมาตรฐานบริการ ซึ่งผลการปฏิบัติงานตามมาตรฐานบริการต้องมีความน่าเชื่อถือ

2. วิสัยทัศน์

เป็นโรงพิมพ์ที่ผลิตสิ่งพิมพ์และให้บริการที่มีคุณภาพได้มาตรฐาน ภายใต้เทคโนโลยีและนวัตกรรม เพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้า

3. พันธกิจ

3.1 มุ่งมั่นพัฒนาสิ่งพิมพ์ทั่วไปและสิ่งพิมพ์ลดการปลอมแปลงเพื่อตอบสนองความต้องการและความพึงพอใจของลูกค้าในสังกัดสำนักงานตำรวจแห่งชาติ ลูกค้าหน่วยงานราชการและรัฐวิสาหกิจ และลูกค้าเอกชน

3.2 สร้างนวัตกรรมทางด้านงานพิมพ์และการให้บริการโดยใช้เทคโนโลยีเพื่อพัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการ เพื่อสร้างมูลค่าเพิ่มให้กับองค์กร

3.3 มุ่งพัฒนาด้านการตลาดเพื่อเพิ่มศักยภาพในการแข่งขัน

3.4 มุ่งเน้นพัฒนาด้านเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อเชื่อมโยงข้อมูลต่าง ๆ เพื่อตอบสนองการพัฒนาองค์กร

3.5 มุ่งมั่นในการสร้างความยั่งยืนขององค์กรโดยยึดมั่นหลักคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานตามหลักธรรมาภิบาล

4. วัตถุประสงค์

4.1 เพื่อแสดงเจตนารมณ์อันแน่วแน่ของโรงพยาบาลที่จะให้บริการที่เป็นเลิศและอำนวยความสะดวกแก่ผู้รับบริการ/ผู้มาติดต่องาน

4.2 เพื่อพัฒนาระบบการบริหารจัดการผู้รับบริการ/ผู้มาติดต่อ การให้บริการที่น่าเชื่อถือและมีคุณภาพผลิตภัณฑ์และบริการที่มีมาตรฐาน และดำเนินการอย่างทันท่วงทีสำหรับข้อสอบถามและข้อร้องเรียนของลูกค้า

4.3 กำหนดทิศทางการบริหารโรงพยาบาล ในเรื่องของสร้างความพึงพอใจของผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเป็นสำคัญ

4.4 เพื่อใช้เป็นแนวทางการปฏิบัติงานด้านการให้บริการแก่ผู้มาใช้บริการได้อย่างมีประสิทธิภาพ

4.5 เพื่อประโยชน์ในการประเมินคุณภาพของการบริการของทุกส่วนงานในโรงพยาบาล ที่ให้บริการแก่บุคคลภายนอกได้เป็นมาตรฐานเดียวกัน

5. มาตรฐานด้านต่างๆ ของโรงพยาบาล

ในการให้บริการตามภารกิจของโรงพยาบาลเป็นการให้บริการเกี่ยวกับสิ่งพิมพ์ งานให้บริการมีหัวใจหลักที่สำคัญ คือ “ผู้บริการ บริการด้วยความรวดเร็ว ครบถ้วน ถูกต้อง เสมอภาค และเกิดความพึงพอใจ” เพื่อให้เกิดประโยชน์และเกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการ มีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่า ในการให้บริการ ผู้รับบริการได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการเพื่อให้บุคลากรของโรงพยาบาลสามารถปฏิบัติงานในการให้บริการแก่ ผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้เสียได้อย่างมีประสิทธิภาพทำให้ผู้รับบริการมีความพึงพอใจเพิ่มขึ้น และสร้างความสัมพันธ์ที่ดีที่น่าประทับใจกับลูกค้า ทั้งในฐานะผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โรงพยาบาลจึงได้กำหนดมาตรฐานการปฏิบัติงานที่ดีของบุคลากรในการให้บริการ ดังนี้

5.1 มาตรฐานด้านสถานที่ให้บริการและสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ

5.2 มาตรฐานด้านบุคลากรผู้ทำหน้าที่ให้บริการ

5.3 มาตรฐานการรับโทรศัพท์

5.4 มาตรฐานด้านบริการลูกค้า

5.5 มาตรฐานด้านกระบวนการงาน ขั้นตอนการให้บริการ และระยะเวลาการให้บริการ

5.6 มาตรฐานด้านช่องทางการเข้าถึงบริการ (การเข้าถึงข้อมูล)

มาตรฐานด้านต่างๆ ของโรงพยาบาล

5.1 มาตรฐานด้านสถานที่ให้บริการและสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ

สถานที่ให้บริการ/สิ่งอำนวยความสะดวก

1) ห้องน้ำสะอาด

2) สำนักงานสะอาด มีความเป็นระเบียบเรียบร้อย โต๊ะทำงานจัดให้เป็นระเบียบ และไม่มีสิ่งของเกะกะความจำเป็น มีแสงสว่างเพียงพอ

3) จัดให้มีจุดบริการที่เหมาะสมแก่ผู้มารับบริการ เช่น โต๊ะ เก้าอี้ บริการน้ำดื่ม มุมกาแฟ มุมอ่านหนังสือ

4) มีจุดประชาสัมพันธ์/ติดต่อสอบถาม ที่เหมาะสม สะดวกต่อผู้รับบริการ

5) จัดโต๊ะทำงานของเจ้าหน้าที่ให้สอดคล้องกับขั้นตอนการให้บริการ เพื่อความสะดวกและรวดเร็วในการให้บริการ

6) สร้างบรรยากาศที่ดีในการทำงาน

5.2 มาตรฐานด้านบุคลากรผู้ทำหน้าที่ให้บริการ

คุณสมบัติ/คุณลักษณะของผู้ให้บริการ (บุคลากรในสำนักงาน)

- 1) ดูแล หน้าตา ทรงผม เล็บมือ ให้สะอาดอยู่เสมอ
- 2) ขณะให้บริการ อย่ารับประทานอาหารหรือของขบเคี้ยวต่าง ๆ
- 3) ควรมีความสุภาพ ขณะให้บริการ
- 4) ห้ามพูดจา หรือหยิบบนของข้ามหน้าข้ามตาผู้อื่น
- 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 เนื่องจากการรับโทรศัพท์อาจจะต้องมีการตอบข้อซักถาม หรือฝากข้อความ และหมายเลขโทรกลับ จึงจำเป็นต้องเตรียมอุปกรณ์ เช่น กระดาษและดินสอไว้ใกล้มือ พร้อมทั้งจะจดบันทึกช่วยจำได้ทันที
- 2) แจ้งชื่อหน่วยงานให้ทราบ ควรแจ้งชื่อให้ปลายสายทราบทันที ถึงชื่อหน่วยงาน ตำแหน่งหน้าที่ผู้รับโทรศัพท์
- 3) หากจำเป็นต้องรับโทรศัพท์ซ้ำ ไม่ควรให้เสียงกริ่งดังเกิน 3 ครั้ง
- 4) คุยด้วยน้ำเสียงนุ่มนวล สุภาพ รู้จักควบคุมอารมณ์ เพราะจะมีผลต่อการสร้างความประทับใจให้กับผู้ที่สนทนาด้วย
- 5) รับฟังด้วยความตั้งใจ ควรตอบด้วยคำว่า “ค่ะ/ครับ” กับคำพูดของปลายสาย
- 6) วางสายอย่างมีมารยาท เมื่อสิ้นสุดการสนทนาควรรอให้ปลายสายเป็นผู้วางสายจบการสนทนาก่อน และไม่ควรวางสายแรง เพราะจะทำให้คู่สนทนาเกิดความรู้สึกไม่ดี

5.4 มาตรฐานด้านบริการลูกค้า

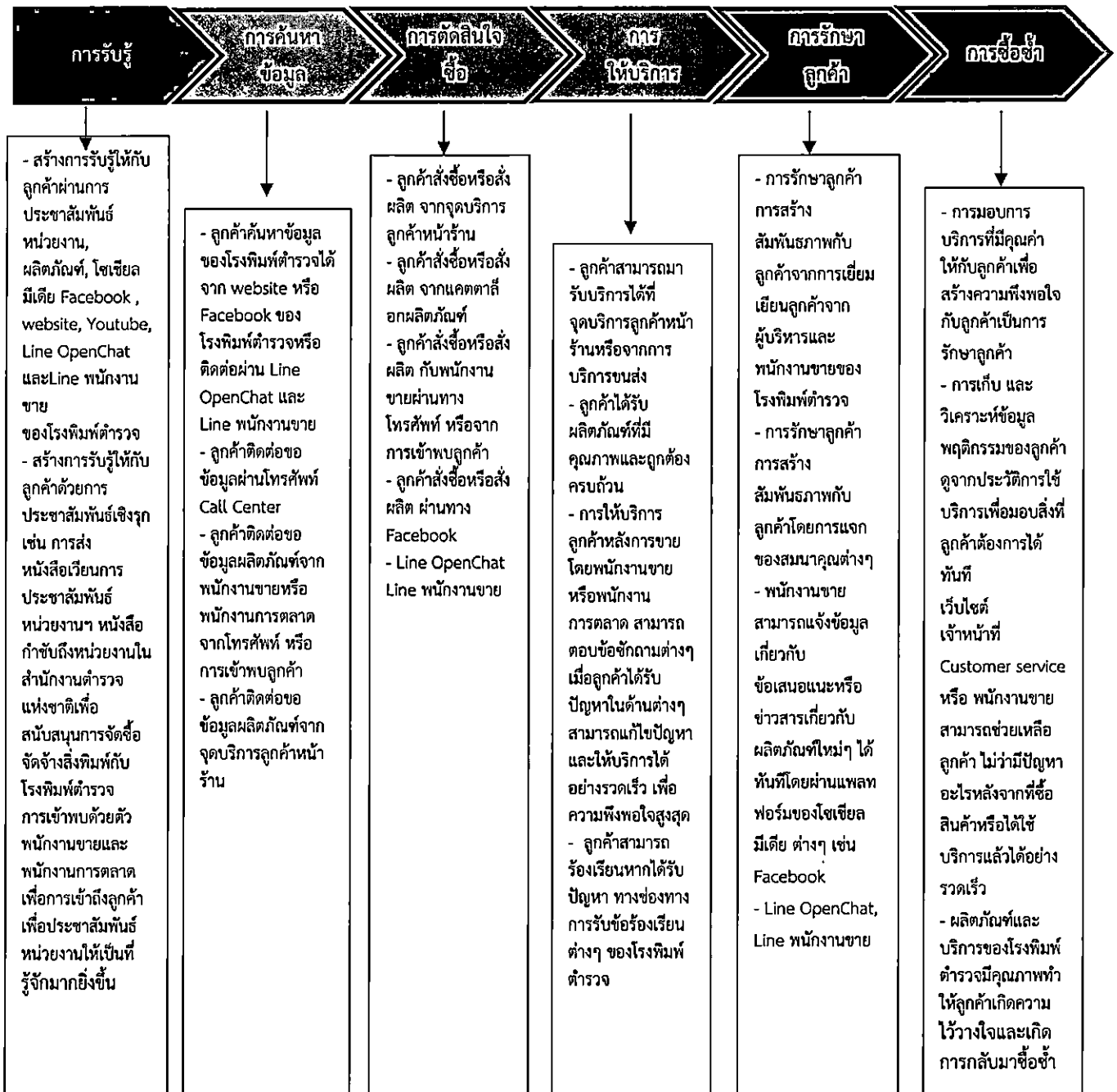
ในการกำหนดกฎบัตรและมาตรฐานด้านบริการของโรงพิมพ์ตำรวจ คำนึงถึงกระบวนการเส้นทางการเดินทางของลูกค้า (Customer Journey) และจุดสัมผัสบริการ (Touch points) ของลูกค้า ลูกค้าหลักและลูกค้าเป้าหมาย คือหน่วยงานในสำนักงานตำรวจแห่งชาติ ทั้งส่วนกลางและส่วนภูมิภาค หน่วยงานราชการและรัฐวิสาหกิจ และหน่วยงานเอกชน ลูกค้าหลักและลูกค้าเป้าหมายสามารถรับรู้สินค้าและบริการของโรงพิมพ์ตำร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

ช่องทางที่ลูกค้าสามารถติดต่อ โรงพิมพ์ตำรวจได้

1. โทรศัพท์ Call Center
2. พนักงานขาย
3. จุดบริการลูกค้าหน้าร้าน
4. เว็บไซต์
5. อีเมล
6. Line OpenChat
7. Line พนักงานขาย
8. Facebook
9. Youtube

Customer Journey Mapping

ผลิตภัณฑ์ของโรงพิมพ์ตำรวจ แบ่งออกเป็น ผลิตภัณฑ์สิ่งพิมพ์ประเภทงานคงคลังสำหรับใช้งานในสำนักงานตำรวจแห่งชาติ ผลิตภัณฑ์สิ่งพิมพ์ประเภทงานจ้างพิมพ์ทั่วไป ผลิตภัณฑ์สิ่งพิมพ์ประเภทงานป้องกันความปลอดภัย



เส้นทางการเดินทางของลูกค้า จุดสัมผัสลูกค้าในการรับบริการ และแนวทางการประเมินผล

เส้นทางกรเดินทางของลูกค้า (Customer Journey)	จุดสัมผัสบริการ (Touch points)		แนวทางการประเมินผล
	Communication Touchpoints	Emotional Touchpoints	
1. การสร้างการรับรู้ของลูกค้า สร้างการรับรู้ให้กับลูกค้าด้วยการประชาสัมพันธ์องค์กร และผลิตภัณฑ์ ทั้งด้านภารกิจภาพลักษณ์ ผลงาน และความเชี่ยวชาญของโรงพยาบาลให้เป็นที่รู้จักมากขึ้น โดยใช้รูปแบบการประชาสัมพันธ์ผ่านโซเชียลมีเดียและการประชาสัมพันธ์เชิงรุกเพื่อสร้างภาพจำ เพื่อให้เกิดความเข้าใจในสิ่งที่โรงพยาบาล ดำรงส่งมอบให้กับลูกค้า	- โทรศัพท์ Call Center - พนักงานขาย - จุดบริการลูกค้าหน้าร้าน - เว็บไซต์ - อีเมล - Line OpenChat - Line พนักงานขาย - Facebook - Youtube	- สื่อประชาสัมพันธ์ เช่น แค็ตตาล็อก แผ่นพับ โปสเตอร์ - การทำคอนเทนต์ผ่านโซเชียลมีเดีย - การบอกต่อของลูกค้า - การประชาสัมพันธ์เชิงรุก - การเวียนหนังสือถึงหน่วยงานต่าง ๆ	- การสำรวจรับรู้ช่องทางการสื่อสารของโรงพยาบาล - การสำรวจรับรู้ช่องทางการสื่อสารของโรงพยาบาลผ่านแบบสำรวจออนไลน์
2. ลูกค้าค้นหาข้อมูล ลูกค้าเริ่มหาข้อมูล จากโซเชียลมีเดีย และจากพนักงานขายเพื่อค้นหาข้อมูลของสินค้าที่ต้องการ	- WebSite - Facebook - E-mail - Line OpenChat - Line พนักงานขาย - โทรศัพท์ Call Center - พนักงานขาย - พนักงานการตลาด - จุดบริการลูกค้าหน้าร้าน	- สื่อประชาสัมพันธ์ เช่น แค็ตตาล็อก แผ่นพับ โปสเตอร์ - การทำคอนเทนต์ผ่านโซเชียลมีเดีย	- การสำรวจรับรู้ช่องทางการสื่อสารของโรงพยาบาล - การสำรวจรับรู้ช่องทางการสื่อสารของโรงพยาบาลผ่านแบบสำรวจออนไลน์
3. การตัดสินใจซื้อ การตัดสินใจสั่งซื้อ หรือสั่งผลิตสิ่งพิมพ์ต่าง ๆ จะพิจารณาจากความสามารถในการพิมพ์ คุณภาพ ราคา ความถูกต้องรวดเร็ว การจัดส่ง และการบริการหลังการขาย	- WebSite - Facebook - E-mail - Line OpenChat - Line พนักงานขาย - โทรศัพท์ Call Center - พนักงานขาย - พนักงานการตลาด - จุดบริการลูกค้าหน้าร้าน	- การให้ข้อมูล และการนำเสนอขายของพนักงานขาย และพนักงานการตลาด - คุณภาพของแบบพิมพ์และการบริการหลังการขาย	- การสำรวจความพึงพอใจต่อการใช้บริการผ่านแบบสำรวจออนไลน์ - การสัมภาษณ์จากผู้ที่เคยใช้บริการ
4. การให้บริการ - การให้บริการตั้งแต่เริ่มแรกจนจบกระบวนการอำนวยความสะดวก เพื่อให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจในการใช้บริการและมีการกลับมาใช้บริการหรือซ้ำ ซึ่งนำไปสู่การบอกต่อกันไปยังผู้อื่นเพื่ออาจจะกระทบต่อการตัดสินใจใช้บริการของลูกค้าในภายหลัง - จัดให้มีช่องทางสำหรับลูกค้าในการยื่นคำร้องเรียน ร้องทุกข์ เพื่อหาทางแก้ไข ปัญหาได้อย่างมีประสิทธิภาพ	- โทรศัพท์ Call Center - พนักงานขาย - จุดบริการลูกค้าหน้าร้าน - เว็บไซต์ - อีเมล - Line OpenChat - Line พนักงานขาย - Facebook - Youtube	- ความถูกต้องของผลิตภัณฑ์ - ความถูกต้องของเอกสารที่ได้รับ เช่นใบเสนอราคา ใบวางบิล ใบแจ้งหนี้ และใบเสร็จรับเงิน - การดูแลลูกค้าหลังการขาย - การรับฟังข้อร้องเรียนมีแก้ไขปรับปรุงอย่างสม่ำเสมอ	- การประเมินความพึงพอใจ - การรับฟังเสียงของลูกค้า ผ่านการใช้บริการช่องทางต่าง ๆ - การรับฟังข้อร้องเรียนผ่านเว็บไซต์และช่องทางต่าง ๆ รวมถึงการหาสาเหตุและการแก้ไขเพื่อป้องกันการเกิดซ้ำ

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

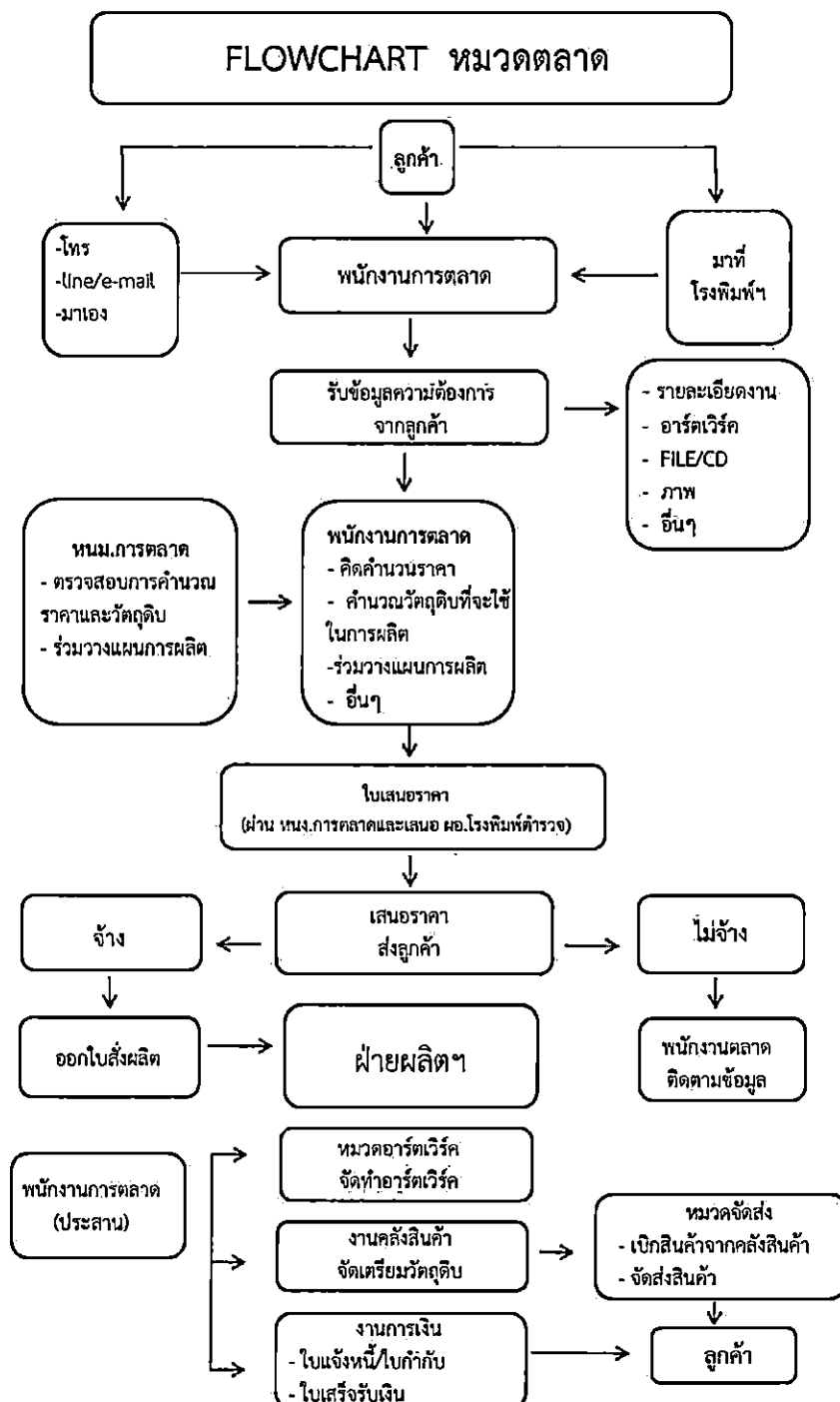
5.5 มาตรฐานด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ และระยะเวลาการให้บริการ

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

โรงพิมพ์ตำรวจ แบ่งหน้าที่การปฏิบัติงานการให้บริการในส่วนของการตลาด ออกเป็น 2 กลุ่ม ได้แก่

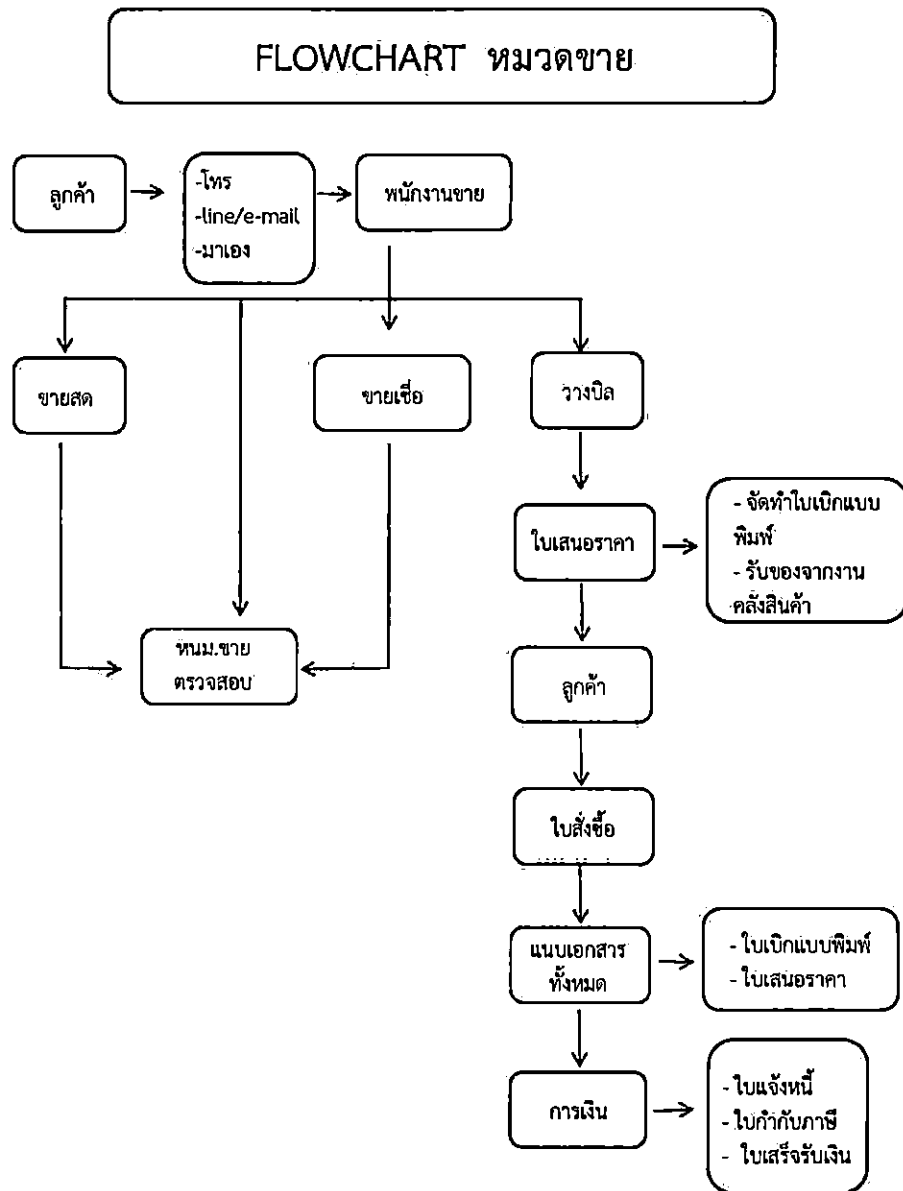
1. หมวดการตลาด

มีหน้าที่ในการรับงานที่ลูกค้าสั่งจ้าง โดยเป็นต้นทางของการรับงานจากลูกค้า ที่มีความประสงค์ที่จะจ้างพิมพ์แบบพิมพ์ต่าง ๆ ซึ่งพนักงานการตลาดจะต้องมีความเชี่ยวชาญทางด้านงานพิมพ์ และมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีสามารถประสานงานกับลูกค้าได้ดี



2. หมวดขายและลูกค้าสัมพันธ์

มีหน้าที่ในการรับงานที่ลูกค้าสั่งซื้อ ทั้งที่เป็นเงินสดและสั่งซื้อขายเชื่อพนักงานขายต้องมีบุคลิกภาพที่ดีในการต้อนรับที่บริการด้วยใจ (Service mind) ให้ลูกค้าได้รับความพึงพอใจสูงสุด



5.6 มาตรฐานด้านช่องทางการเข้าถึงบริการ (การเข้าถึงข้อมูล)

วิธีการจัดซื้อแบบพิมพ์ (ชนิดที่มีตัวเลขคุม, ตั้งเบิกงบประมาณ)

1. หน่วยงานลูกค้าจัดทำหนังสือ / บันทึกสอบถามราคา ดังนี้
 - ไปรษณีย์ ส่งมาที่
โรงพิมพ์ตำรวจ เลขที่ 41/13 ถนนเศรษฐศิริ แขวงถนนนครไชยศรี เขตดุสิต กรุงเทพฯ 10300
 - Line OpenChat ID : @ppb1954
 - Line official Account : @vqz8715z
 - Facebook : โรงพิมพ์ตำรวจ
 - E-mail : ppb_market02@hotmail.com, ppbmarket02@gmail.com
2. หน่วยงานลูกค้าออกใบสั่งซื้อ (ย.25-ต.219/1) หลังได้รับใบเสนอราคาจากทางโรงพิมพ์ตำรวจ แล้วจัดส่งเอกสารมาทางไปรษณีย์ โดยเจ้าหน้าที่ของถึง
โรงพิมพ์ตำรวจ เลขที่ 41/13 ถนนเศรษฐศิริ แขวงถนนนครไชยศรี เขตดุสิต กรุงเทพฯ 10300
3. เมื่อลูกค้าได้รับแบบพิมพ์จากทางบริษัทขนส่งฯ กรุณาตรวจสอบความถูกต้องของแบบพิมพ์
4. ในกรณีที่ลูกค้าได้รับแบบพิมพ์เป็นที่เรียบร้อยแล้ว ทางโรงพิมพ์ตำรวจมีเครดิตให้ลูกค้า 30 วัน
5. การชำระเงินค่าแบบพิมพ์ สามารถโอนเข้าบัญชี
ชื่อบัญชี โรงพิมพ์ตำรวจ
ธนาคาร กรุงไทย สาขา ศรียาน
เลขบัญชี 012-1-00792-8
6. ส่งเอกสารการชำระเงินค่าแบบพิมพ์ได้ที่ เบอร์ไลน์ 08-1353-0522 แจ้งเลขที่ใบแจ้งหนี้, หน่วยงานลูกค้า
7. 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.งานล้าง m2414658@gmail.com Line : @ppb1954 
หมวดขายและลูกค้าสัมพันธ์	
คุณเจตพัฒน์ กลิ่นสุคนธ์	(มือถือ 09-1774-0514) Line ID : ppbmarket02
คุณจารุวรรณ ยอดจันทร์	(มือถือ 06-3835-4497) Line ID : ppbjeab
คุณกษิรดา วาดเขียน	(มือถือ 09-1774-0511) Line ID : 0917740511
หมวดการตลาด	
คุณนิรันดร์ จันทะกู	(มือถือ 06-4279-1420) Line ID : nirunthanthakoo
คุณมนุช บุญยศิริพงศ์	(มือถือ 06-4279-1140) Line ID : ppb1954
คุณสิริรัตน์ กรวยทรัพย์	(มือถือ 06-3836-6185) Line ID : nut1988
ส่วนบัญชีควบคุม	
คุณสุกัญญา เผ่าสุท	(มือถือ 06-3889-5689) Line ID : ppb0638895689
คุณอรรณพ คุณทราภิรักษ์	(มือถือ 09-1774-0515) Line ID : 0917740515
คุณพรทิศา ภูริวัฒน์กิจ	(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

ความคาดหวังที่จะได้รับจากลูกค้า

เพื่อช่วยให้โรงพิมพ์ตำรวจสามารถให้บริการที่มีมาตรฐาน สร้างความพึงพอใจ อำนวยความสะดวก และเป็นไปตามที่ลูกค้าคาดหวัง โรงพิมพ์ตำรวจจำเป็นต้องได้รับความร่วมมือจากท่านลูกค้า 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 101,127,113
- Line@ppb1954
- ติดต่อ/ขอเข้าพบด้วยตนเอง

ประกาศ ณ วันที่ 3 ตุลาคม พ.ศ. 2567



(นายทวีศักดิ์ พันธุ์วัฒนา)

ผู้อำนวยการโรงพิมพ์ตำรวจ