

คู่มือปฏิบัติงานการให้บริการ
งานการตลาด

PPB
POLICE PRINTING BUREAU

บทนำ

คู่มือการให้บริการลูกค้าด้านงานพิมพ์ จัดทำขึ้นเพื่อใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงาน ด้านมาตรฐานการให้บริการผ่านช่องทางต่าง ๆ ให้มีมาตรฐานที่เป็นไปในแนวทางเดียวกัน ทำให้เกิด ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านการให้บริการมากขึ้น และหวังเป็นอย่างยิ่งว่าคู่มือการให้บริการลูกค้า โรงพิมพ์ตำรวจนี้จะเป็นประโยชน์ต่อผู้ปฏิบัติงานด้านการให้บริการ เพื่อตอบสนองความต้องการและความ คาดหวังของผู้รับบริการต่อไป

งานการตลาด

สารบัญ

บทที่ 1 บทนำ	1
1.1 ความเป็นมา	1
1.2 วัตถุประสงค์	1
1.3 วิสัยทัศน์	1
1.4 พันธกิจ	1
บทที่ 2 การให้บริการ	2
2.1 วิธีการขายเงินสด และระยะเวลาในการดำเนินงาน	2
2.2 วิธีการขายเงินเชื่อ และระยะเวลาในการดำเนินงาน	3
2.3 วิธีการส่งจ้างผลิตงานพิมพ์ สิ่งพิมพ์ทั่วไป และระยะเวลาในการดำเนินงาน	4
บทที่ 3 ช่องทางการให้บริการ	5
3.1 การให้บริการผ่านช่องทางต่างๆ	5
3.2 ค่าธรรมเนียม	6
3.3 กฎหมายที่เกี่ยวข้อง	6
บทที่ 4 ระบบติดตามประเมินผล และการบริการหลังการขาย	7
4.1 การติดตามประเมินผล	7
4.2 การบริการหลังการขาย	7

บทที่ 1

บทนำ

1.1 ความเป็นมา

โรงพิมพ์ตำรวจก่อตั้งขึ้นโดยกรมตำรวจ โดยมีฐานะเป็นรัฐวิสาหกิจ มีวัตถุประสงค์ในการจัดตั้งเพื่อจัดพิมพ์แบบพิมพ์ สิ่งพิมพ์ต่างๆ และหนังสือตำราของทางราชการกรมตำรวจทุกชนิด รวมทั้งจัดพิมพ์เอกสารราชการลับ และงานเร่งด่วนของทางราชการ ทางโรงพิมพ์ตำรวจมีปรัชญาในการที่จะ “มุ่งมั่นพัฒนาระบบบริหารโรงพิมพ์ตำรวจให้เกิดประสิทธิผล มีประสิทธิภาพ และสร้างความพอใจให้กับลูกค้าสูงสุด” ซึ่งลูกค้าของโรงพิมพ์ตำรวจประกอบด้วย ทั้งลูกค้าส่วนกลางของสำนักงานตำรวจแห่งชาติเอง ลูกค้าส่วนราชการรัฐวิสาหกิจ และลูกค้าเอกชน โดยที่ผ่านมาโรงพิมพ์ตำรวจให้ความสำคัญกับความพึงพอใจของลูกค้าหรือผู้มาใช้บริการโดยมีการสำรวจความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการอย่างต่อเนื่อง เพื่อนำข้อมูลที่ได้มาหาแนวทางในการพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการ

โรงพิมพ์ตำรวจได้กำหนดแนวทางการปรับปรุงคุณภาพและมาตรฐานการให้บริการของโรงพิมพ์ตำรวจ โดยมุ่งเน้นประสิทธิภาพและความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเป็นสำคัญ โรงพิมพ์ตำรวจจึงต้องควบคุมดูแลและพัฒนากระบวนการให้บริการเพื่อรักษาระดับความพึงพอใจของลูกค้าให้ได้มาตรฐานและสามารถรักษามาตรฐานลูกค้าได้

1.2 วัตถุประสงค์

2.1 กำหนดทิศทางการให้บริการของโรงพิมพ์ตำรวจ เพื่อสร้างความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเป็นสำคัญ

2.2 เพื่อใช้เป็นแนวทางการปฏิบัติงานด้านการให้บริการแก่ผู้มาใช้บริการในทิศทางเดียวกันได้อย่างมีประสิทธิภาพ

2.3 เพื่อประโยชน์ในการประเมินคุณภาพของการบริการทุกส่วนงานในโรงพิมพ์ตำรวจที่ให้บริการแก่บุคคลภายนอกได้เป็นมาตรฐานเดียวกัน

2.4 เพื่อสร้างภาพลักษณ์ที่ดีด้านการบริการของโรงพิมพ์ตำรวจ

1.3 วิสัยทัศน์

เป็นโรงพิมพ์ที่ผลิตสิ่งพิมพ์และให้บริการที่มีคุณภาพได้มาตรฐาน ภายใต้เทคโนโลยีและนวัตกรรมเพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้า

1.4 พันธกิจ

1. มุ่งมั่นพัฒนาสิ่งพิมพ์ทั่วไปและสิ่งพิมพ์ลดการปลอมแปลงเพื่อตอบสนองความต้องการและความพึงพอใจของลูกค้าในสังกัดสำนักงานตำรวจแห่งชาติ ลูกค้าหน่วยงานราชการและรัฐวิสาหกิจ และลูกค้าเอกชน

2. สร้างนวัตกรรมทางด้านการพิมพ์และการให้บริการโดยใช้เทคโนโลยีเพื่อพัฒนาผลิตภัณฑ์และการบริการ เพื่อสร้างมูลค่าเพิ่มให้กับองค์กร

3. มุ่งพัฒนาระบบการบริหารจัดการเพื่อเพิ่มศักยภาพในการแข่งขัน

4. มุ่งเน้นพัฒนาด้านเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อเชื่อมโยงข้อมูลต่างๆ เพื่อตอบสนองการพัฒนาองค์กร

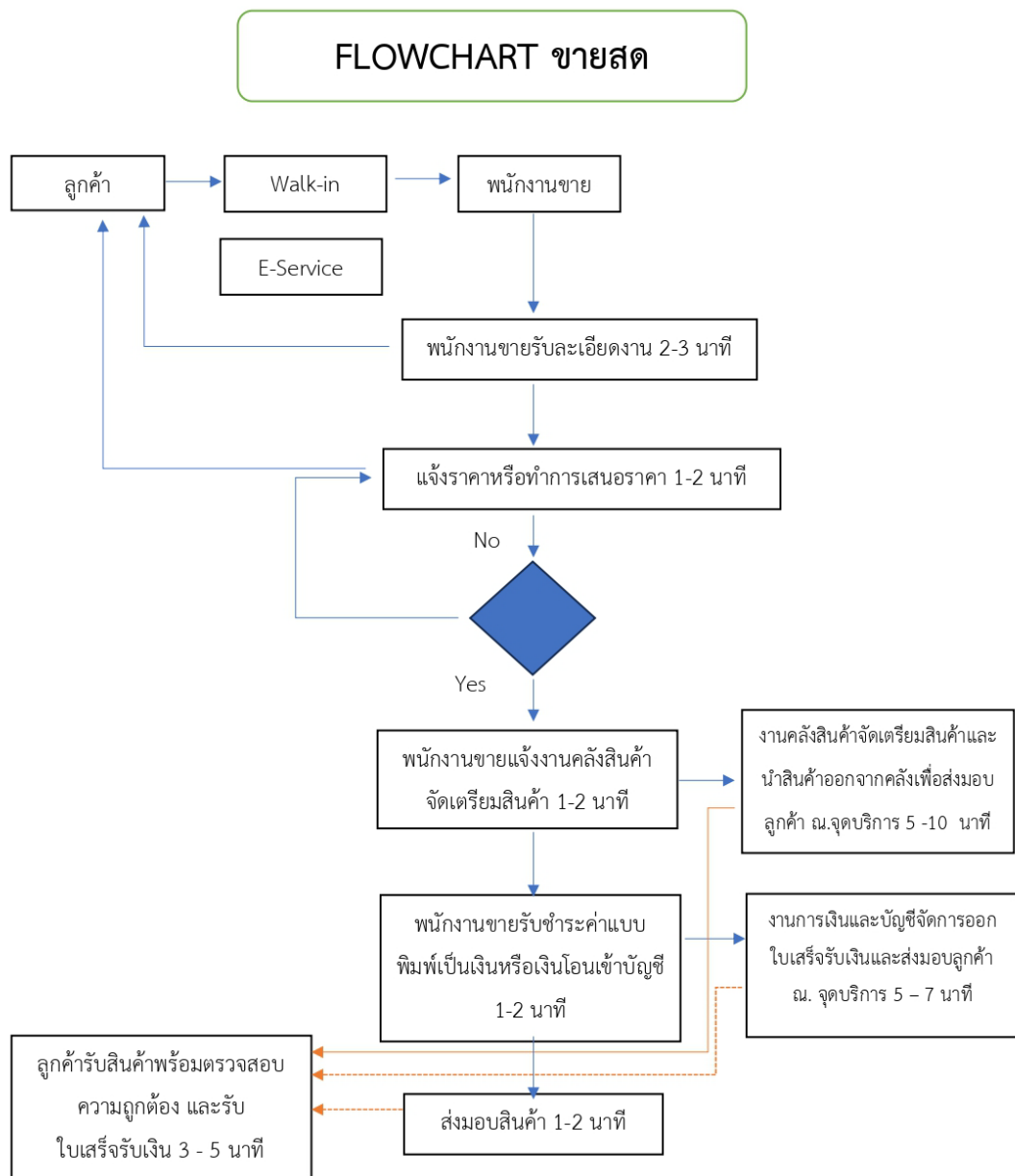
5. มุ่งมั่นในการสร้างความยั่งยืนขององค์กรโดยยึดมั่นหลักคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานตามหลักธรรมาภิบาล

บทที่ 2 การให้บริการ

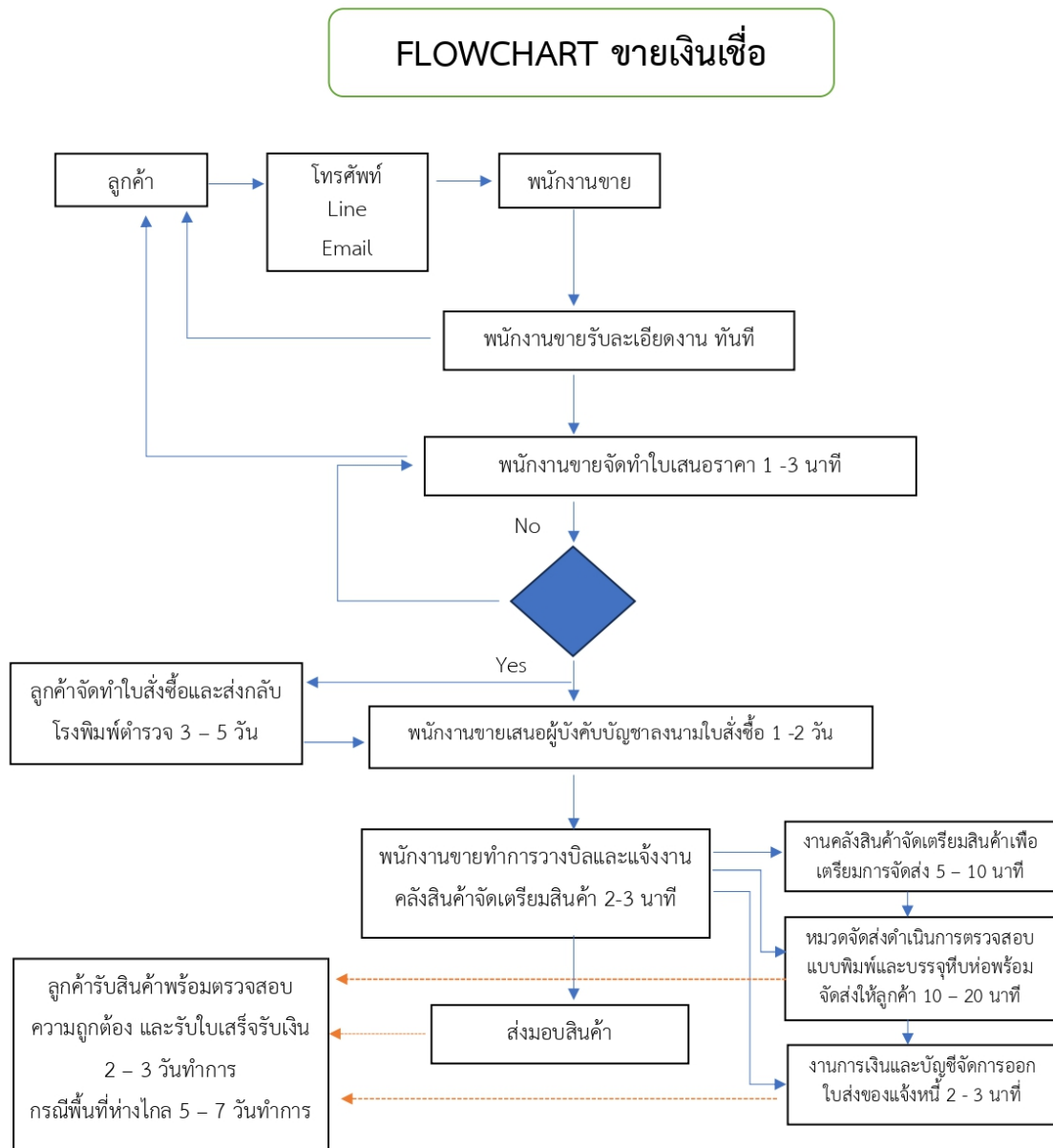
โรงพิมพ์ตำรวจ แบ่งหน้าที่การปฏิบัติงานการให้บริการในส่วนของการตลาดออกเป็น 2 หมวด ได้แก่

- หมวดขายและลูกค้าสัมพันธ์ รับผิดชอบงานขายเงินสด งานขายเงินเชื่อ และงานลูกค้าสัมพันธ์
- หมวดการตลาด รับผิดชอบงานสั่งจ้างผลิตงานพิมพ์ สิ่งพิมพ์ทั่วไป

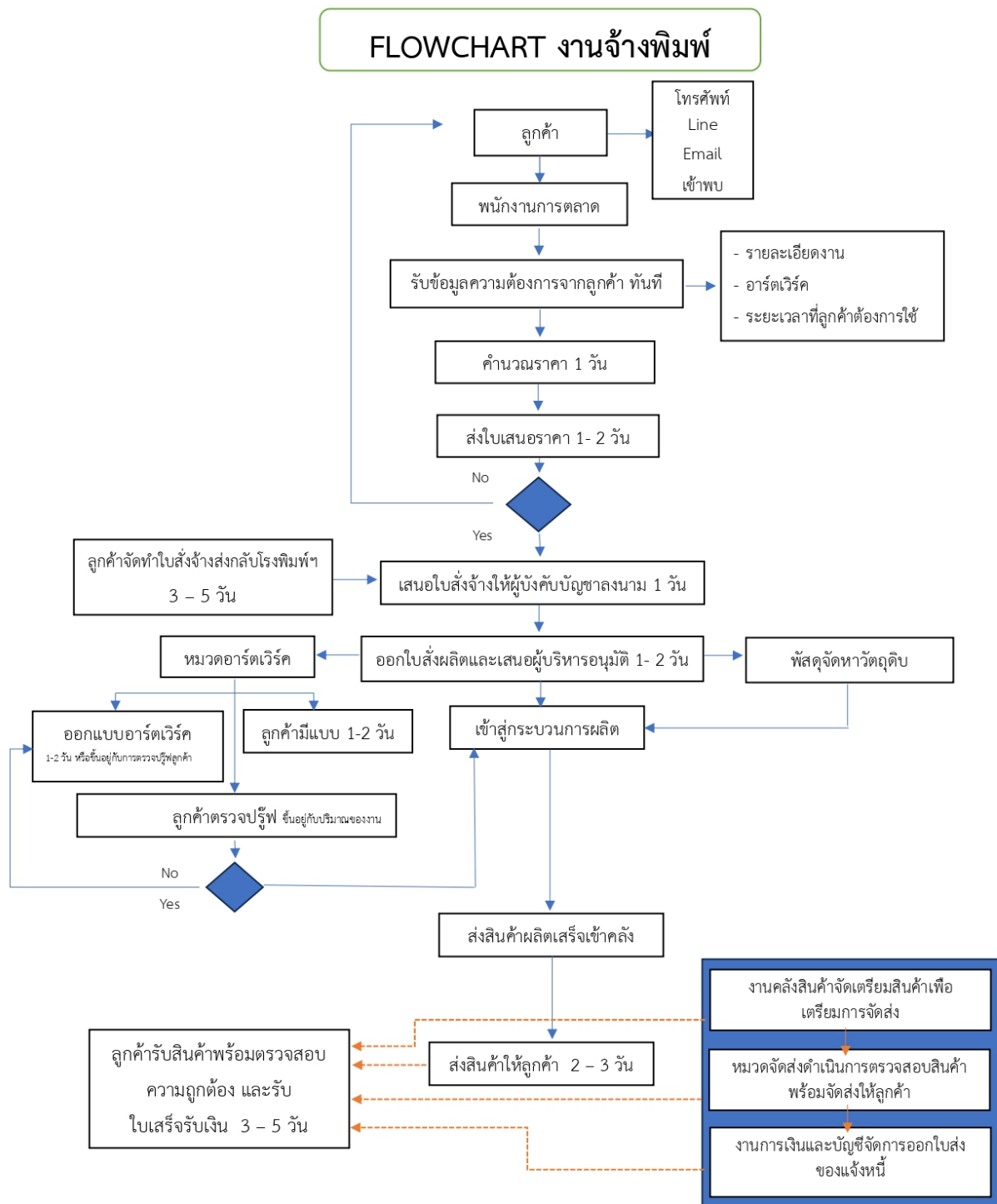
2.1 วิธีการขายเงินสด และระยะเวลาในการดำเนินงาน



2.2 วิธีการขายเงินเชื่อ และระยะเวลาในการดำเนินงาน



2.3 วิธีการสั่งจ้างผลิตงานพิมพ์ สิ่งพิมพ์ทั่วไป และระยะเวลาในการดำเนินงาน



บทที่ 3

ช่องทางการให้บริการ

3.1 การให้บริการผ่านช่องทางต่างๆ

- 1) Website โรงพิมพ์ตำรวจ : <http://policeprinting.police.go.th>
- 2) ช่องทางการติดต่อผ่านโทรศัพท์ Tel : 0 – 2668 - 2812 - 13 ต่อ 101, 113 และ 127
- 3) ช่องทางการติดต่อผ่านช่องทางโซเชียลมีเดีย

E-mail : 1. หมวดยาย ppbmarket02@gmail.com

2. หมวดจ้าง m2414658@gmail.com

Facebook : โรงพิมพ์ตำรวจ งานการตลาด

LINE Official : @vqz8715z

- 4) ช่องทางการติดต่อผ่านพนักงานขาย

หัวหน้าผู้ควบคุม

- น.ส.พรทิวา ภูริวัฒนากิจ (หัวหน้างานการตลาด)
โทร. 081-3530523 ID Line : ppbmarke
- นาง อรพรรณ สุนทรารักษ์ (หัวหน้าหมวดการตลาด)
โทร. 091-7740515 ID Line : suntararug
- น.ส.สุกัญญา เผ่าสุทอ (หัวหน้าหมวดขายและลูกค้าสัมพันธ์)
โทร. 063-8895689 ID Line : 0638895689

หมวดยายและลูกค้าสัมพันธ์

- นายเจตพัฒน์ กลิ่นสุคนธ์ โทร. 091-7740514 ID Line : ppbmarket02
- น.ส.จารุวรรณ ยอดจันทร์ โทร. 063-8354497 ID Line : ppbjeab

หมวดการตลาด

- นายนิรันดร์ จันทะคู โทร. 064-2791420 ID Line : nirunchanthakoo
 - นายสิทธิรัตน์ กรวยทรัพย์ โทร. 063-8366185 ID Line : nut1988
 - น.ส.ภัชริดา วาดเขียน โทร. 091-7740511 ID Line : 0917740511
- 5) ที่อยู่ที่สามารถติดต่อได้ :

โรงพิมพ์ตำรวจ เลขที่ 41/13 ถนนเศรษฐศิริ แขวงถนนนครไชยศรี เขตดุสิต กรุงเทพฯ 10300

6) การร้องเรียน/แสดงความคิดเห็น/ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการ

การแสดงความคิดเห็นของลูกค้าเป็นสิ่งสำคัญต่อการพัฒนาปรับปรุงงานด้านการบริการ จึงกำหนดช่องทางต่าง ๆ สำหรับร้องเรียน/แสดงความคิดเห็น/ข้อเสนอแนะ เกี่ยวกับการให้บริการหลายช่องทาง เพื่ออำนวยความสะดวกในการติดต่อสื่อสาร ได้แก่

- <https://policeprinting.police.go.th>

- LINE Official : @vqz8715z

- ☎ 0-2668-2812-13 ต่อ 101, 127

- กล้องรับความคิดเห็น ณ จุดให้บริการ

- ติดต่อ/ขอเข้าพบด้วยตนเอง

3.2 ค่าธรรมเนียม : ไม่มี

3.3 กฎหมายที่เกี่ยวข้อง

- 1) ตามระเบียบกระทรวงการคลังว่าด้วยการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐ พ.ศ.2560
- 2) กฎกระทรวง กำหนดพัสดุและวิธีการจัดซื้อจัดจ้างพัสดุที่รัฐต้องการส่งเสริมหรือสนับสนุน พ.ศ.2563

บทที่ 4

ระบบติดตามประเมินผล และการบริการหลังการขาย

4.1 การติดตามประเมินผล

การจัดทำคู่มือแนวทางการปฏิบัติของบุคคลในการให้บริการของโรงพิมพ์ตำรวจ เป็นการกำหนดแนวทางเพื่อพัฒนาคุณภาพการให้บริการแก่บุคคลภายนอกได้เป็นมาตรฐานเดียวกัน แนวทางของการประเมินประสิทธิผลของ การปฏิบัติงานกำหนดตัวชี้วัดใน 2 ลักษณะ ดังนี้

1. การประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการ โดยใช้แบบสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ โดยมีความคาดหวังว่าเมื่อหน่วยงานได้มีการพัฒนารูปแบบการให้บริการตามคู่มือฯ ย่อมจะส่งผลต่อประสิทธิภาพของการให้บริการ ซึ่งกำหนดวัดความพึงพอใจในแต่ละด้านได้แก่ ตัวบุคลากร กระบวนการ สถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก การสำรวจความพึงพอใจโรงพิมพ์ตำรวจ มีการกำหนดความถี่ในการสำรวจความพึงพอใจเป็นราย 6 เดือน คือปีละ 2 ครั้ง เพื่อเป็นการติดตามปัญหาที่กระทบกับลูกค้าเพื่อหาแนวทางแก้ไข เป็นต้น

2. การจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานให้บริการของหน่วยงานตามภารกิจที่หน่วยงานรับผิดชอบ โดยมีความคาดหวังว่า เมื่อมีแนวทางการปฏิบัติของบุคคลในการให้บริการแล้ว ทุกหน่วยงานจะนำหลักการไปใช้ในการจัดทำคู่มือปฏิบัติงานให้บริการเฉพาะด้านต่อไป ในการดำเนินการเก็บข้อมูลตัวชี้วัด ดังกล่าว กำหนดแนวทางการดำเนินงาน ดังนี้

2.1. จัดแบบสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ใน 3 ด้าน ได้แก่ บุคลากร 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 เพื่อประมวลแนวทางการปรับปรุงแก้ไขต่อไป

4.2 การบริการหลังการขาย

1. งานการตลาดมีการติดตามผลหลังการขาย เช่น การติดต่อทางโทรศัพท์ การติดต่อทางไลน์ การแวะเยี่ยมเยียน

2. การเคลมสินค้าในกรณีที่ส่งผลิตภัณฑ์หรือซื้อเกิดปัญหาใดๆ ก็ตามการตลาดจะดำเนินการเคลมสินค้าให้กับลูกค้าโดยทันที

3. ส่งของขวัญให้ลูกค้า เช่น เทศกาลปีใหม่