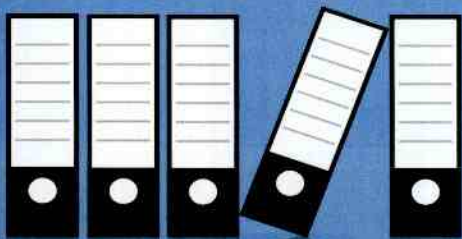


คู่มือการปฏิบัติงานการให้บริการ ข้อมูลดัชนีเศรษฐกิจการค้า



สำนักงานปลัดกระทรวงพาณิชย์

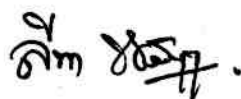
คำนำ

สำนักดัชนีเศรษฐกิจการค้า เป็นหน่วยงานเดียวในประเทศไทย
ที่จัดทำดัชนีราคาของประเทศ นอกจากนี้ยังได้จัดทำดัชนีชี้วัดเศรษฐกิจการค้า
อีกหลายรายการ หน่วยงานต่างๆ ใช้เป็นเครื่องมือในการวางแผนเศรษฐกิจใน
ภาพรวมของประเทศ รวมทั้งผู้ประกอบการและประชาชนทั่วไป ใช้เป็น
แนวทางในการดำเนินงานและวางแผนการใช้จ่ายของตน ทำให้สำนักดัชนี
เศรษฐกิจการค้ามีกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้เสียอยู่ทั่วประเทศ

การพัฒนาการให้บริการ เป็นส่วนหนึ่งที่จะช่วยยกระดับการทำงานของ
สำนักดัชนีเศรษฐกิจการค้า และเป็นส่วนสำคัญในการสร้างความพึงพอใจให้แก่
ผู้รับบริการข้อมูลข่าวสารของสำนักดัชนีฯ ตลอดจนช่วยสร้างภาพลักษณ์ที่ดี
ให้แก่สำนักดัชนีฯ และข้าราชการของสำนักฯ ทุกคน

คณะทำงานจัดทำแผนพัฒนาองค์กรของสำนักดัชนีเศรษฐกิจการค้า
จึงได้จัดทำคู่มือการปฏิบัติงานในการให้บริการ เพื่อให้ข้าราชการของสำนักดัชนี
เศรษฐกิจการค้าทุกคน ได้ใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานในการให้บริการที่
ประทับใจแก่ผู้รับบริการ สมดังคำขวัญของสำนักดัชนีเศรษฐกิจการค้า

“ดัชนีทันสมัย ใส่ใจบริการ พัฒนางานสู่สากล”



(นางสาวลีนา พงษ์พุกษา)

ผู้อำนวยการสำนักดัชนีเศรษฐกิจการค้า

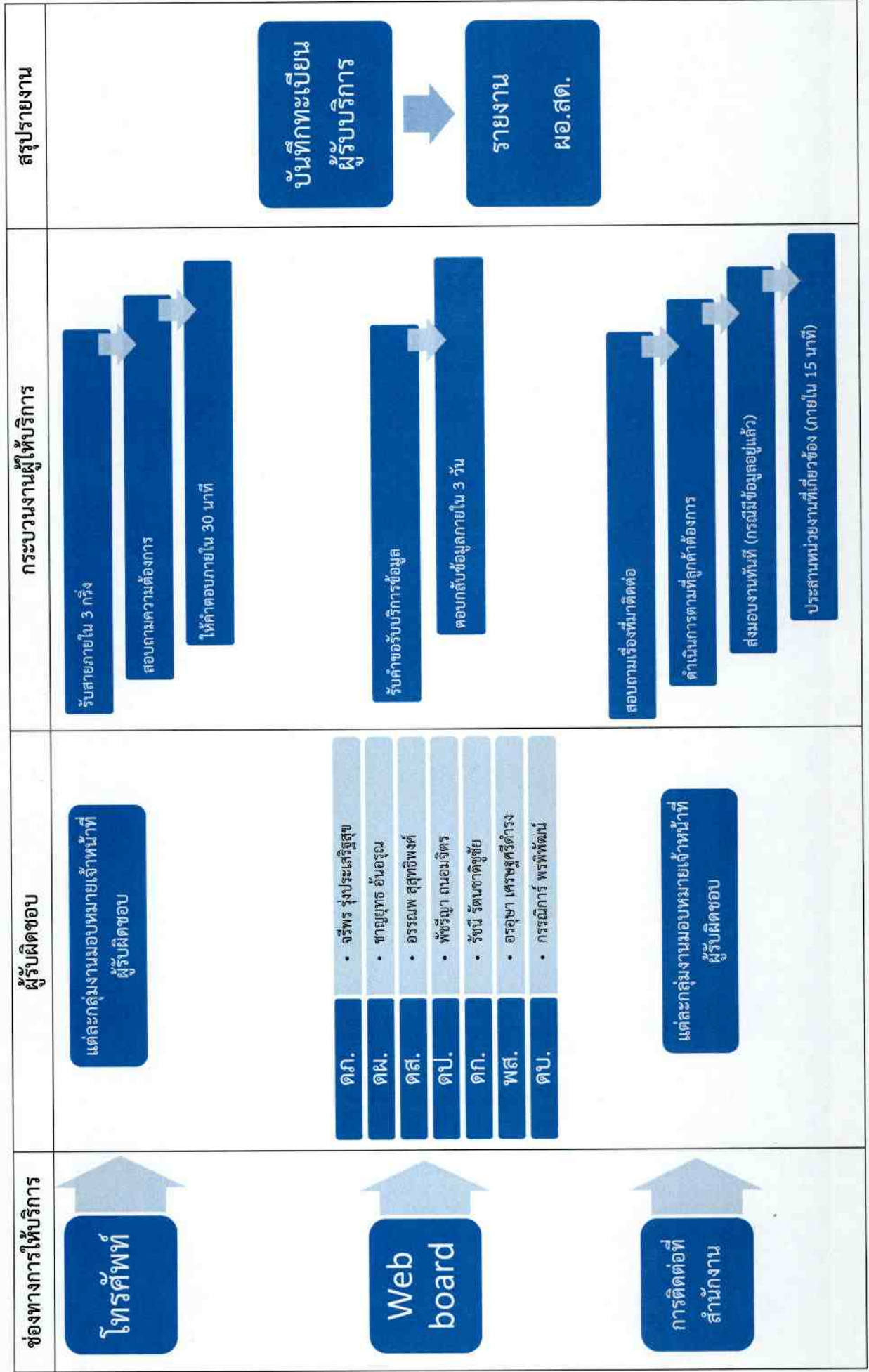


มาตรฐานระยะเวลาการให้บริการ

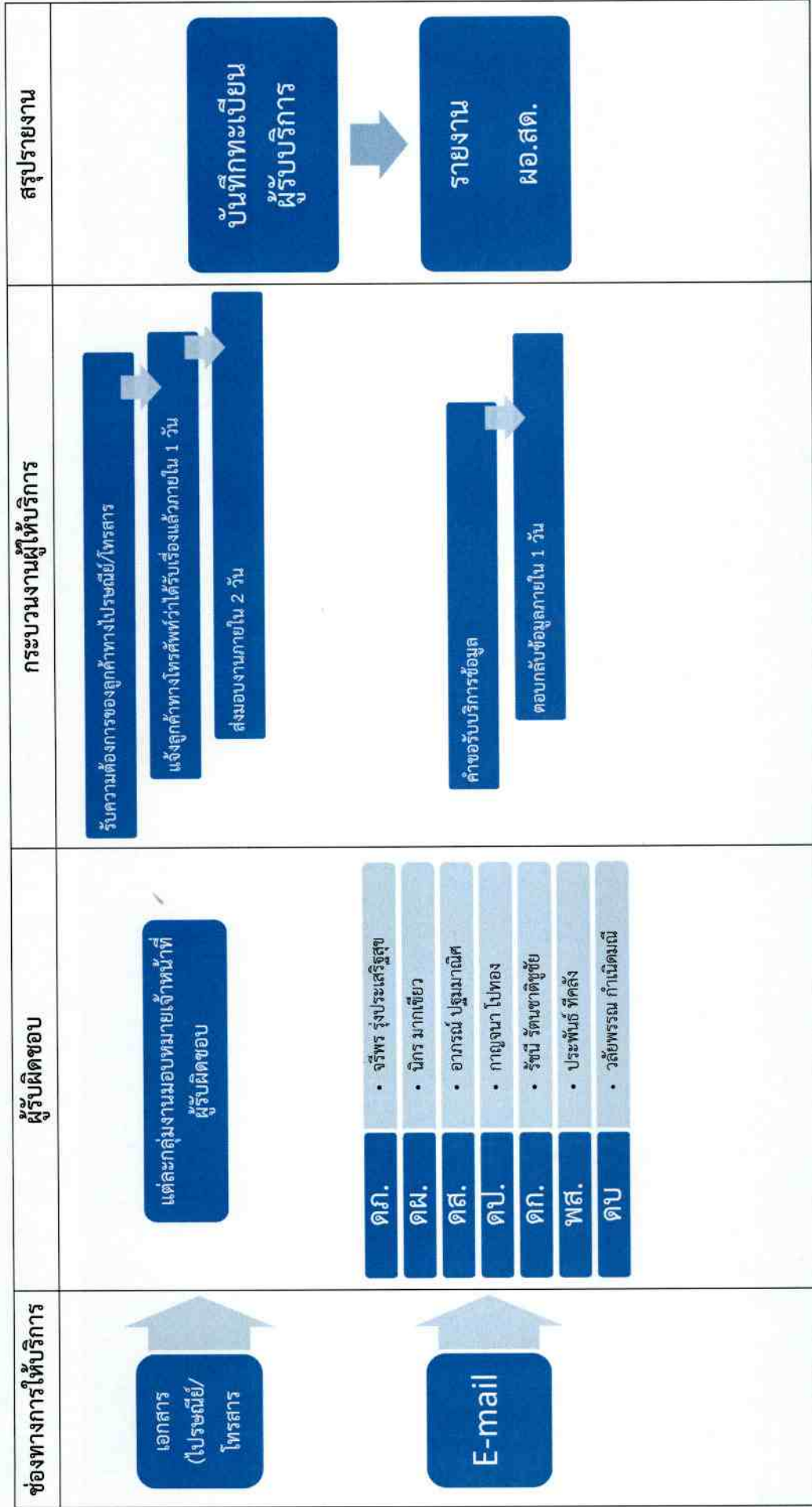
ข้อมูลดัชนีเศรษฐกิจการค้า

จุดสัมผัสลูกค้า	มาตรฐานการปฏิบัติงาน	ตัวชี้วัดมาตรฐาน
ทางโทรศัพท์ (มีคู่มือแนบท้าย)	รับสายภายใน 3 กริ่ง บอกชื่อสำนักฯ และชื่อผู้รับสาย	- จำนวนกริ่งโทรศัพท์ 3 กริ่ง - การสอบถามความต้องการลูกค้า - ให้คำตอบภายใน 30 นาที
ทาง web board	แต่ละกลุ่มงานมอบหมายเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ	- ระยะเวลาการตอบข้อมูล ภายใน 3 วัน
การติดต่อที่สำนักงาน (มีคู่มือแนบท้าย)	- ยิ้ม สบตาลูกค้า ก่อนสวัสดิ ไม่ทราบว่าจะ ติดต่อเรื่องอะไรคะ/ครับ - ดำเนินการตามที่ลูกค้าต้องการ - หรือส่งมอบงานต่อไปยังหน่วยงาน ที่เกี่ยวข้องทันที - และกล่าวขอบคุณ	- เวลาการให้บริการทั้งหมด 10 – 15 นาที (กรณีมีข้อมูลอยู่แล้ว) - ส่งมอบทันที
ทางเอกสาร (ทางไปรษณีย์และ โทรสาร)	- แต่ละกลุ่มงานมอบหมายเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ หลังจากได้รับข้อร้องเรียน หรือความต้องการ ของลูกค้าทางไปรษณีย์ - แจ้งให้ลูกค้ารับทราบทางโทรศัพท์	- ระยะเวลาการให้บริการภายใน 2 วันทำการ - ภายใน 1 วันทำการ
ทาง E-mail	- แต่ละกลุ่มงานมอบหมายเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ - ตอบกลับลูกค้า	- ระยะเวลาการให้บริการภายใน 1 วัน ทำงาน

แผนภูมิขั้นตอนการให้บริการ ข้อมูลดัชนีเศรษฐกิจการค้า



แผนภูมิขั้นตอนการให้บริการ ข้อมูลดัชนีเศรษฐกิจการค้า



แนวทางการปฏิบัติงาน ในการให้บริการทางโทรศัพท์

จุดสัมผัสลูกค้า	มาตรฐานการปฏิบัติงาน
แนะนำตัว	- สวัสดีค่ะ/ครับ สำนักดัชนีเศรษฐกิจการค้า ดิจัน/ผม (ชื่อ จนท.) รับสายค่ะ/ครับ
สอบถาม	- ไม่ทราบว่าคุณ.....ต้องการสอบถามข้อมูล (ของสำนักดัชนีฯ) เกี่ยวกับ เรื่องอะไรค่ะ/ครับ ♣ ถ้าเกี่ยวข้องโดยตรง ให้ดำเนินการตอบข้อซักถามต่อไป ♣ ถ้าไม่เกี่ยวข้องโดยตรง ให้ดำเนินการโอนสาย พร้อมกล่าวดังนี้ - กรุณารอสักครู่ ดิจัน/ผม จะโอนสายไปยังกลุ่ม....เบอร์ - แจ้งให้เจ้าของเรื่องทราบถึงความต้องการของลูกค้าใน เบื้องต้น ก่อนวางสาย
อธิบายรายละเอียด	- ดิจัน/ผม ขอเรียนให้คุณ.....ทราบเกี่ยวกับ.....
กล่าวขอบคุณ	- ไม่ทราบว่าคุณ.....ต้องการรับข้อมูล (ของสำนักดัชนีฯ) เป็นประจำทุก เดือนหรือไม่ค่ะ/ครับ - ไม่ทราบว่าสะดวกรับข้อมูลทาง E-mail หรือ ทางไปรษณีย์ ดีค่ะ/ครับ - ดิจัน/ผม ขอทราบ ชื่อ - นามสกุล ที่อยู่..... โทรศัพท์..... E-mail address..... - ดิจัน/ผม ขอขอบคุณ คุณ..... ที่ใช้บริการ และหากมีข้อสงสัยหรือ ต้องการข้อมูลเพิ่มเติม ทางเรายินดีให้บริการค่ะ/ครับ



พฤติกรรมกรให้บริการที่ควรหลีกเลี่ยง ในการให้บริการทางโทรศัพท์

จุดสัมผัสลูกค้า	คำพูดที่ควรหลีกเลี่ยง
แนะนำตัว	<ul style="list-style-type: none"> - ไม่ควรพูดด้วยน้ำเสียงเบาเกินไป หรือเร็วเกินไป - ไม่ควรพูดแบบกระซอกกระซิบ เสียงดังเกินควร หรือพูดแบบห้วน ๆ
สอบถาม	<ul style="list-style-type: none"> - กรณีที่ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียไม่ต้องการให้ข้อมูลส่วนตัว เจ้าหน้าที่ไม่ควรเข้ซ้ำ หรือแสดงน้ำเสียงไม่พอใจ
อธิบาย รายละเอียด	<ul style="list-style-type: none"> - ไม่ควรให้รอคำตอบนานเกินไป - ควรหลีกเลี่ยงคำว่า <i>ไม่</i> ในการให้ข้อมูลกับผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เช่น ไม่ทราบ ไม่แน่ใจ ไม่มีข้อมูล เป็นต้น - ไม่ควรตอบคำถามแบบ ถามคำตอบคำ - ไม่ควรใช้คำพูดที่ทำให้เกิดความสับสนเข้าใจยาก - อย่าแสดงอารมณ์ เมื่อผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย แสดงอารมณ์กลับมา - ถ้าจะโอนสายให้แจ้งว่า จะโอนให้ใครพร้อมหมายเลขที่ติดต่อ (ไม่ใช่โอนไปเลย แล้วสายหลุด)
กล่าวขอบคุณ	<ul style="list-style-type: none"> - ไม่ควรวางสายโทรศัพท์ก่อนผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ยิ้มได้ ยิ้มได้



แนวทางการปฏิบัติงาน ในการให้บริการ ณ สำนักดัชนีเศรษฐกิจการค้า

จุดสัมผัสลูกค้า	มาตรฐานการปฏิบัติงาน
แนะนำตัว	<ul style="list-style-type: none"> - ยิ้ม และสบตากับลูกค้า พร้อมกล่าวสวัสดีค่ะ/ครับ
สอบถาม	<ul style="list-style-type: none"> - ไม่ทราบว่าการติดต่อเรื่องอะไรค่ะ/ครับ - ถ้าหากเกี่ยวข้องกับกลุ่มงานโดยตรง ก็ดำเนินการต่อ - แต่ถ้าไม่เกี่ยวข้องก็ส่งมอบไปยังกลุ่มงานที่เกี่ยวข้อง โดยนำไปพบบุคคลหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง และกล่าวแนะนำ.....
การให้บริการ	<ul style="list-style-type: none"> - กรณีรับมอบต่อให้กล่าวสวัสดีค่ะ/ครับ เชิญนั่งค่ะ/ครับ - ไม่ทราบว่าการข้อมูล.....(ถามรายละเอียด) - ให้บริการตามความต้องการของลูกค้า ให้แล้วเสร็จ และรวดเร็ว - ไม่ทราบว่าได้รับข้อมูลครบถ้วนตามต้องการไหมค่ะ/ครับ หรือต้องการอะไรเพิ่มเติมนอกเหนือจากนี้ไหมค่ะ/ครับ
กล่าวขอบคุณ	<ul style="list-style-type: none"> - ไม่ทราบว่าคุณต้องการรับข้อมูลเป็นประจำทุกเดือนหรือไม่ค่ะ/ครับ - ไม่ทราบว่าสะดวกรับข้อมูลทาง E-mail หรือ ทางไปรษณีย์ ดีค่ะ/ครับ - ดิฉัน/ผมขอทราบ ชื่อ - นามสกุล <li style="padding-left: 40px;">ที่อยู่..... <li style="padding-left: 40px;">โทรศัพท์..... <li style="padding-left: 40px;">E-mail address..... - ดิฉัน/ผมขอขอบคุณ คุณ..... ที่ใช้บริการ และหากมีข้อสงสัยหรือต้องการข้อมูลเพิ่มเติมสามารถโทรศัพท์มาสอบถามได้ที่หมายเลขโทรศัพท์ 0 2507 xxxx หรือทาง E-mail : ทางเรายินดีให้บริการค่ะ/ครับ



พฤติกรรมกรให้บริการที่ควรหลีกเลี่ยง
ในการให้บริการ ณ สำนักดัชนีเศรษฐกิจการค้า

จุดสัมผัสลูกค้า	คำพูดที่ควรหลีกเลี่ยง
แนะนำตัว	<ul style="list-style-type: none"> - ไม่ควรพูดด้วยน้ำเสียงเบาเกินไป - ไม่ควรพูดแบบกระซอกโฮกฮาก เสียงดังเกินควร หรือพูดแบบหัวน ๆ
สอบถาม	<ul style="list-style-type: none"> - ไม่ควรแสดงพฤติกรรมเฉยเมย หรือไม่ใส่ใจเวลาสอบถามความต้องการของลูกค้า
การให้บริการ	<ul style="list-style-type: none"> - ไม่ควรตอบคำถามแบบ ถามคำตอบคำ - ไม่ควรแสดงสีหน้าไม่พอใจใส่ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เวลาถามคำถามมากๆ - ไม่ควรใช้คำพูดที่ไม่สุภาพในการตอบคำถามของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย - ไม่ควรตะโกนพูดกับเพื่อนร่วมงาน เวลาให้บริการลูกค้า - ไม่ควรใช้คำพูดที่ทำให้เกิดความสับสนเข้าใจยาก - ไม่ควรแสดงอารมณ์ เมื่อผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย แสดงอารมณ์กลับมา
กล่าวขอบคุณ	<ul style="list-style-type: none"> - ไม่ควรให้ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เดินกลับไปโดยที่เจ้าหน้าที่ไม่ได้กล่าวขอบคุณ - ไม่ควรกล่าวถึงลูกค้าลับหลัง (หากลูกค้าเดินเข้ามาใหม่ แล้วอาจได้ยิน)

สำนักดัชนีเศรษฐกิจการค้า

ลำดับ	ชื่อ - ชื่อสกุล	เบอร์	ลำดับ	ชื่อ - ชื่อสกุล	เบอร์
1	ลีนา พงษ์พฤกษา (ผอ.)	6946		กลุ่ม ดส.	
2	นิตยา ชูมี (เลขา)	6944	1	เสาวคนธ์ ตันตรีบุรณ์	5814
	ฝ่าย บท.		2	อาภรณ์ ปฐมมาณีศ	6719
1	สุรัชานี เนียมประเสริฐ	5815	3	อรรณพ สุธุทธิพงศ์	6719
2	ยุวดี โชติกมล	5792	4	กัลยา คงหนู	5816
3	ชญากรณ์ มณีวรรณ	5824	5	ศิริกานดา ลิปิการกุล	6711
4	สุปราณี พิสุทธิพงษ์	5793	6	วัลยา สุขารมย์	6762
5	มณฑนา แซ่เฮ้ง	5795	7	ปิยาภรณ์ ยัมศิริวัฒน์	6763
6	ฐิติพงษ์ แซ่ลิ้ม	-	8	จิรสิทธิ์ สุกุลมโนทิพ	6402
	FAX.	5825	9	เรฐฎาพร ปานสัมฤทธิ์	6712
	ฝ่าย ดบ.		10	สุพรรณิ เพ็ชรนอก	6764
1	จุฑามาศ ชัยวงศ์	5817		กลุ่ม ดผ.	
2	รัชดาภรณ์ รุ่งฤทธิ์	6761	1	อัญชลี อสมาภรณ์	5808
3	วลัยพรรณ กำเนิดมณี	6763	2	อิทธิเดช เมตตา	5818
4	นิตยา ชูมี	6944	3	ชาญยุทธ อ้นอรุณ	5827
5	กรรณิการ์ พรพิพัฒน์	6763	4	ชัยญพัชร์ เขาวนดี	5809
	กลุ่ม พส.		5	นवलละออ อัครนิยัทร	5810
1	สมจิตร เต็มธรรณินทร์	5821	6	ปิยะวรรณ ศิริสืบ	5809
2	สุรีย์ พันธุ์งาม	5820	7	นิกร มากเขียว	6709
3	ประพันธ์ ทีคลัง	5822	8	มะยูรี พรหมดี	5818
4	พัชรี สำราญพิศ	5823	9	จิตารัตน์ พลายระหาร	6717
5	อรอุษา เศรษฐศรีดำรง	6765			
6	ธนายุทธ ดาราสุข	6766			
7	เนตรยา ครุฑธา	6764			

สำนักัดชันีเศรษฐกิจการค้า

ลำดับ	ชื่อ - ชื่อสกุล	เบอร์	ลำดับ	ชื่อ - ชื่อสกุล	เบอร์
	กลุ่ม ดก.			กลุ่ม ดก.	
1	ไฉไล เตือนวีระเดช	5821	1	รัชณี รัตนชาติชูชัย	5807
2	วิชัย เฟื่องสิริมงคล	5855	2	มาลัย ชิวถนอมศักดิ์	6706
3	จงกลลักษณ์ อัครจิรายุ	5847	3	เอมอร จารุวรรณ	5813
4	สมเดช อุดมชัย	5850	4	กนกวรรณ กนกกุลชัย	6554
5	ประสิทธิ์ รุจิกาญนพิสุทธิ์	5854	5	ณิชาภัทร กาญจนอุดมการ	5812
6	วันที เกียรติรุ่งเรือง	5847	6	สาลี อุ่นตรงจิตร	5811
7	จรีพร รุ่งประเสริฐสุข	5849	7	ปาวิณา พิสุทธิพงษ์	6553
8	ชลัษฏ์ จิตตะทัต	5849	8	วิภาดา กุลแพทย์	5807
9	วันดี คัมพวงษ์	5849		FAX.	5806
10	ปัทมาภรณ์ ด้วงบุญมา	5847		กลุ่ม ดป.	
11	ศิริวรรณ ทองสกุล	5847	1	พิกุล จารุพงษ์	7340
12	จารุณี จินดาไพศาล	5854	2	จริญญา ลิมปกานนท์	5804
13	ไสว ชำภาษี	5850	3	กชกร อิงปัญญาลาภ	5799
14	ภควรรณ ศรีนคร	5848	4	อุบล ชีวะสุทโธ	5802
15	ชนิกานต์ ดิศมดง	5847	5	มาลี หวังรุ่งโรจน์	7338
16	ชนิดา อินปา	5803	6	พัชรีญา ถนอมจิตร	6708
17	นุชจรี อดกลั่น	-	7	กาญจนา โปทอง	7337
18	กัลยา บุญกล้า	-	8	ทรงสมร เอี่ยมสรรพวงค์	5800
19	อมร เฟื่องแก้ว	-	9	ศศิธร รักสัจจะ	7339
20	วิรัตน์ บุญสุวรรณ	-	10	สุพัตรา ชาลีสงค์	6551
21	จินตนา พุทธอินทร	-	11	จิรพันธ์ สิงห์เสณี	6549
22	นิภาพร ผันนะลา	-	12	นฤมล สุดดี	6549
23	บุณณภา วงษ์สุวรรณ	-	13	ณัฐวดี สุนทรบารมี	6548
24	อนุวัฒน์ เพาะบุญ	-	14	นรกมล ศรีเจริญ	6552
25	นิตยา ระบอบ	-			
26	พัชรกัญญา ผลปราบ	-			
27	ศิริินภา ช่วยตรีกรตรง	-			
	FAX.	5851			

กลุ่ม	ข้อมูลที่เผยแพร่	โทรศัพท์
กลุ่มดัชนีราคาผู้บริโภค	ดัชนีราคาผู้บริโภค, เงินเฟ้อ	0 2507 5847 - 55
กลุ่มดัชนีราคาผู้ผลิต	ดัชนีราคาผู้ผลิต	0 2507 5808-10
กลุ่มดัชนีการก่อสร้าง	ดัชนีราคาวัสดุก่อสร้าง	0 2507 5856
	ราคาวัสดุก่อสร้างในส่วนกลาง และส่วนภูมิภาค	0 2507 5860
	ค่า K	0 2507 5861
กลุ่มดัชนีราคาระหว่างประเทศ	ดัชนีราคาส่งออก	0 2507 7339
	ดัชนีราคานำเข้า	0 2507 7337
	ดัชนีภาวะธุรกิจส่งออก	0 2507 5800
กลุ่มดัชนีเศรษฐกิจ	ดัชนีวัฏจักรธุรกิจ , ดัชนีวัฏจักรเงินเฟ้อ	0 2507 5812
	ดัชนีคาดการณ์ภาวะธุรกิจ	0 2507 5813
	ดัชนีความเชื่อมั่นผู้บริโภค	0 2507 6554
	ดัชนีความเชื่อมั่นผู้ประกอบการภาคการค้าและบริการ	0 2507 6706
กลุ่มดัชนีราคาค่าบริการ และโลจิสติกส์	ดัชนีค่าบริการขนส่งสินค้าทางถนน	0 2507 6761