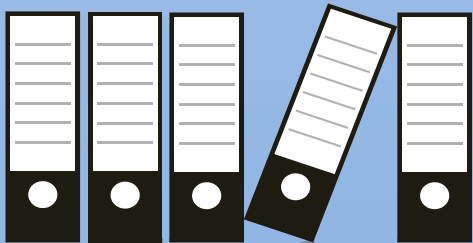


คู่มือการปฏิบัติงานการให้บริการ ข้อมูลดัชนีเศรษฐกิจการค้า



สำนักงานปลัดกระทรวงพาณิชย์

คำนำ

สำนักสารสนเทศและดัชนีเศรษฐกิจการค้า เป็นหน่วยงานเดียวในประเทศไทย ที่จัดทำดัชนีราคาของประเทศ นอกจากนี้ยังได้จัดทำดัชนีชี้วัดเศรษฐกิจการค้า อีกหลายรายการ หน่วยงานต่าง ๆ ใช้เป็นเครื่องมือในการวางแผนเศรษฐกิจ ในภาพรวมของประเทศ รวมทั้งผู้ประกอบการและประชาชนทั่วไป ใช้เป็น แนวทางในการดำเนินงานและวางแผนการใช้จ่ายของตน ทำให้สำนักสารสนเทศ และดัชนีเศรษฐกิจการค้า มีกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้เสียอยู่ทั่วประเทศ

การพัฒนาการให้บริการ เป็นส่วนหนึ่งที่ช่วยยกระดับการทำงานของ สำนักสารสนเทศและดัชนีเศรษฐกิจการค้า และเป็นส่วนสำคัญในการสร้างความ พึงพอใจให้แก่ผู้รับบริการข้อมูลข่าวสาร ของสำนักสารสนเทศและดัชนีเศรษฐกิจ การค้า ตลอดจนช่วยสร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้แก่สำนักสารสนเทศและดัชนี เศรษฐกิจการค้า และข้าราชการของสำนักฯ ทุกคน

คณะทำงานจัดทำแผนพัฒนาองค์กรของสำนักสารสนเทศและดัชนี เศรษฐกิจการค้า จึงได้จัดทำคู่มือการปฏิบัติงานในการให้บริการ เพื่อให้ ข้าราชการของสำนักสารสนเทศและดัชนีเศรษฐกิจการค้าทุกคน ได้ใช้เป็น แนวทางในการปฏิบัติงานในการให้บริการที่ประทับใจแก่ผู้รับบริการ สมดังคำขวัญ ของสำนักดัชนีเศรษฐกิจการค้า

“ดัชนีทันสมัย ใส่ใจบริการ พัฒนางานสู่สากล”



(นายประโยชน์ เพ็ญสุต)

ผู้อำนวยการสำนักสารสนเทศและดัชนีเศรษฐกิจการค้า

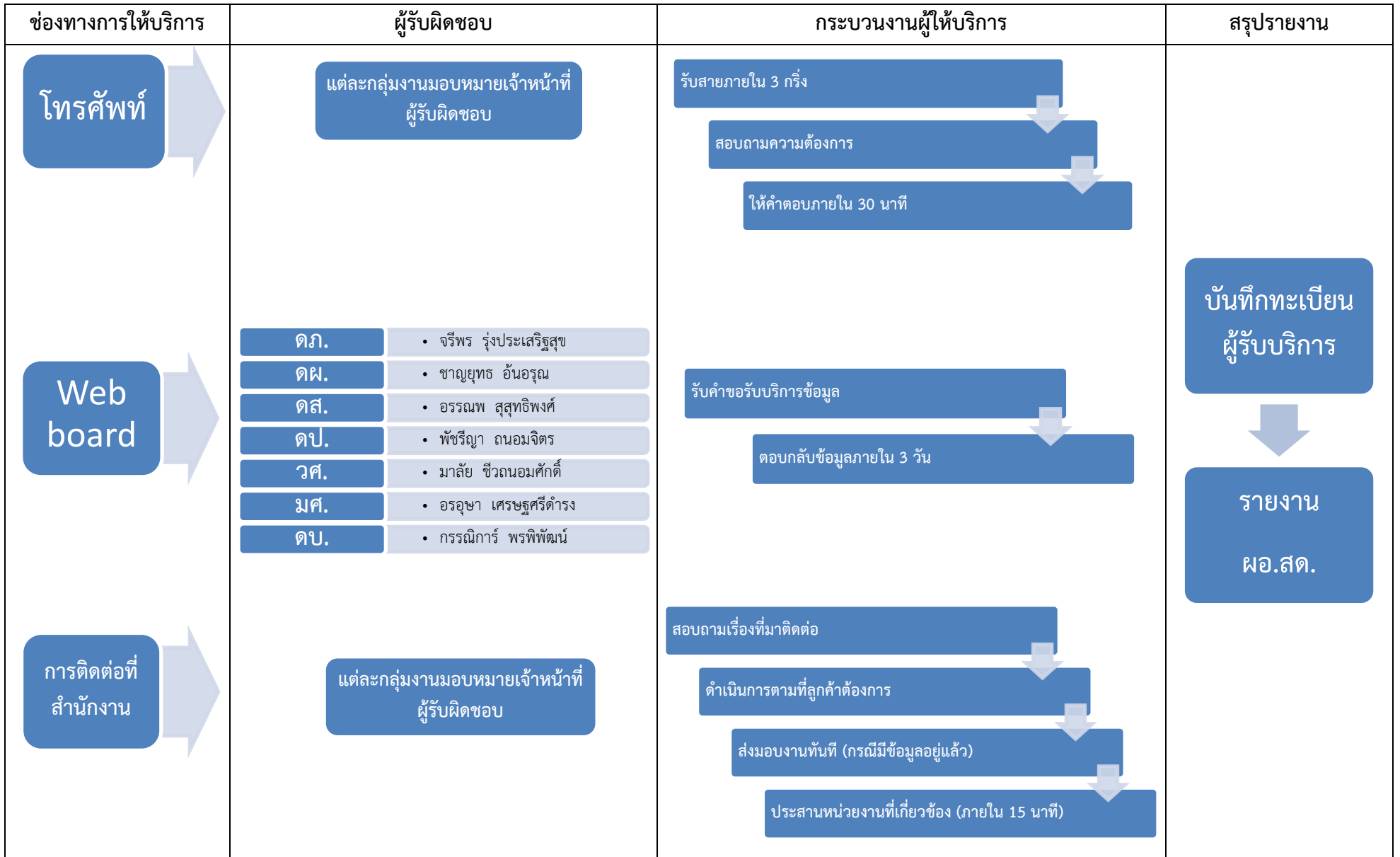


มาตรฐานระยะเวลาการให้บริการ

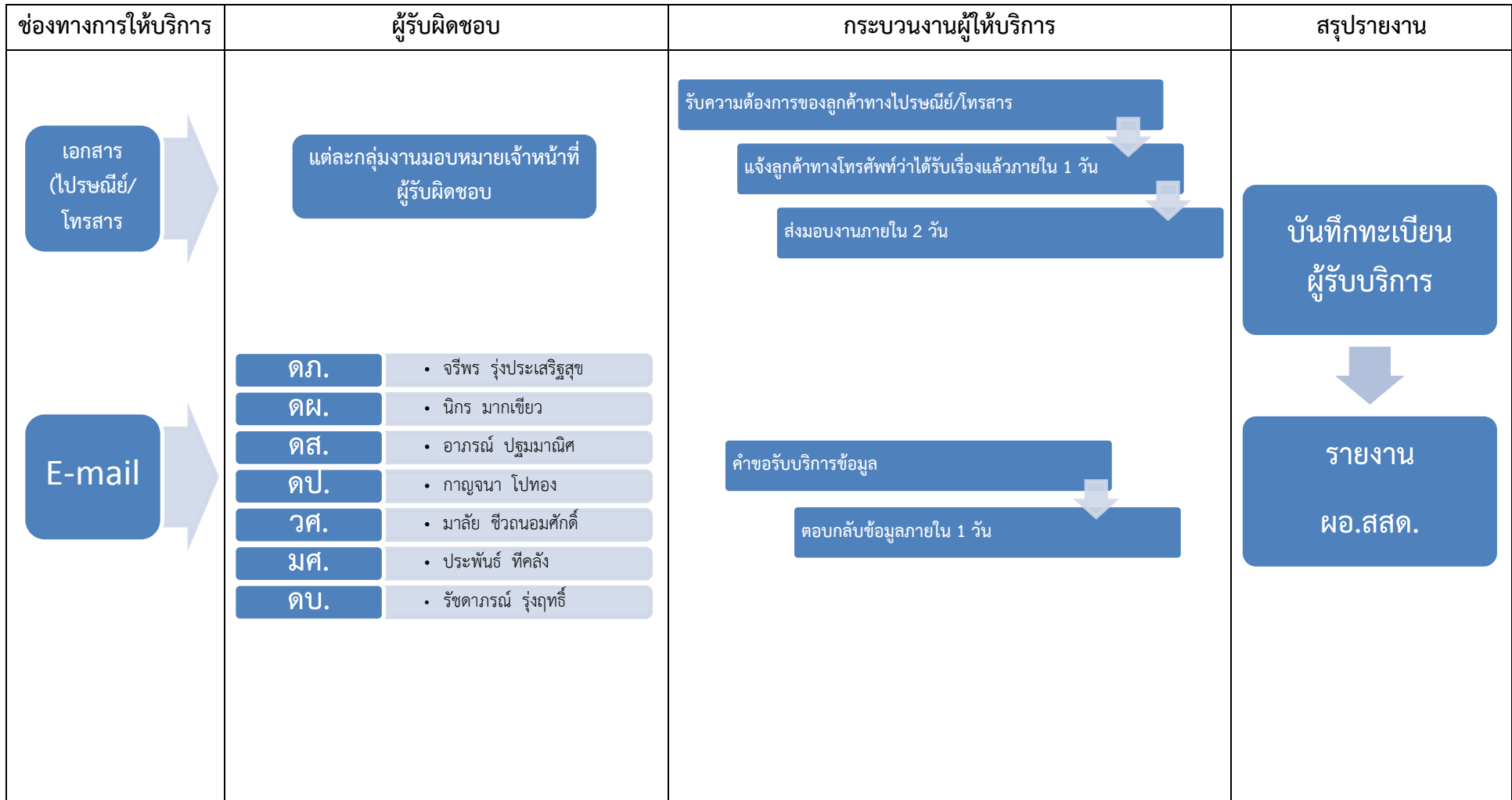
ข้อมูลดัชนีเศรษฐกิจการค้า

จุดสัมผัสลูกค้า	มาตรฐานการปฏิบัติงาน	ตัวชี้วัดมาตรฐาน
ทางโทรศัพท์ (มีคู่มือแนบท้าย)	รับสายภายใน 3 กริ่ง บอกชื่อสำนักฯ และชื่อผู้รับสาย	- จำนวนกริ่งโทรศัพท์ 3 กริ่ง - การสอบถามความต้องการลูกค้า - ให้คำตอบภายใน 30 นาที
ทาง web board	แต่ละกลุ่มงานมอบหมายเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ	- ระยะเวลาการตอบข้อมูล ภายใน 2 วัน
การติดต่อที่สำนักงาน (มีคู่มือแนบท้าย)	- ยิ้ม สบตาลูกค้า ก่อนสวัสดิ ไม่ทราบว่าจะ ติดต่อเรื่องอะไรค่ะ/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 สำนักสารสนเทศและดัชนีเศรษฐกิจการค้า ดิจนั/ผม (ชื่อ จนนท.) รับสายค่ะ/ครับ
สอบถาม	- ไม่ทราบว่าคุณ.....ต้องการสอบถามข้อมูล (ของสำนักสารสนเทศและดัชนีฯ) เกี่ยวกับเรื่องอะไรคะ/ครับ <ul style="list-style-type: none"> ♣ ถ้าเกี่ยวข้องโดยตรง ให้ดำเนินการตอบข้อซักถามต่อไป ♣ ถ้าไม่เกี่ยวข้องโดยตรง ให้ดำเนินการโอนสาย พร้อมกล่าวดังนี้ <ul style="list-style-type: none"> - กรุณารอสักครู่ ดิจนั/ผม จะโอนสายไปยังกลุ่ม....เบอร์ - แจ้งให้เจ้าของเรื่องทราบถึงความต้องการของลูกค้าในเบื้องต้น ก่อนวางสาย
อธิบายรายละเอียด	- ดิจนั/ผม ขอเรียนให้คุณ.....ทราบเกี่ยวกับ.....
กล่าวขอบคุณ	- ไม่ทราบว่าคุณ.....ต้องการรับข้อมูล (ของสำนักสารสนเทศและดัชนีฯ) เป็นประจำทุกเดือนหรือไม่คะ/ครับ <ul style="list-style-type: none"> - ไม่ทราบว่าสะดวกรับข้อมูลทาง E-mail หรือ ทางไปรษณีย์ ดีคะ/ครับ - ดิจนั/ผม ขอทราบ ชื่อ – นามสกุล <ul style="list-style-type: none"> ที่อยู่..... โทรศัพท์..... E-mail address..... - ดิจนั/ผม ขอขอบคุณ คุณ..... ที่ใช้บริการ และหากมีข้อสงสัยหรือต้องการข้อมูลเพิ่มเติม ทางเรายินดีให้บริการคะ/ครับ



พฤติกรรมกาให้บริการที่ควรหลีกเลี่ยง ในการให้บริการทางโทรศัพท์

จุดสัมผัสลูกค้า	คำพูดที่ควรหลีกเลี่ยง
แนะนำตัว	<ul style="list-style-type: none"> - ไม่ควรพูดด้วยน้ำเสียงเบาเกินไป หรือเร็วเกินไป - ไม่ควรพูดแบบกระซิกโหยงฮาก เสียงดังเกินควร หรือพูดแบบห้วน ๆ
สอบถาม	<ul style="list-style-type: none"> - กรณีที่ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียไม่ต้องกาให้ข้อมูลส่วนตัว เจ้าหน้าที่ไม่ควรเข้าชี้ 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 สำนักสารสนเทศและดัชนีเศรษฐกิจการค้า

จุดสัมผัสลูกค้า	มาตรฐานการปฏิบัติงาน
แนะนำตัว	<ul style="list-style-type: none"> - ยิ้ม และสบตากับลูกค้า พร้อมกล่าวสวัสดีค่ะ/ครับ
สอบถาม	<ul style="list-style-type: none"> - ไม่ทราบว่าการติดต่อเรื่องอะไรค่ะ/ครับ - ถ้าหากเกี่ยวข้องกับกลุ่มงานโดยตรง ก็ดำเนินการต่อ - แต่ถ้าไม่เกี่ยวข้องก็ส่งมอบต่อยังกลุ่มงานที่เกี่ยวข้อง โดยนำไปพบบุคคลหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง และกล่าวแนะนำ.....
การให้บริการ	<ul style="list-style-type: none"> - กรณีรับมอบต่อให้กล่าวสวัสดีค่ะ/ครับ เชิญนั่งค่ะ/ครับ - ไม่ทราบว่าการขอข้อมูล.....(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 ที่อยู่..... โทรศัพท์..... E-mail address..... - ดิฉัน/ผมขอขอบคุณ คุณ..... ที่ใช้บริการ และหากมีข้อสงสัยหรือต้องการข้อมูลเพิ่มเติมสามารถโทรศัพท์มาสอบถามได้ที่หมายเลขโทรศัพท์ 0 2507 xxxx หรือทาง E-mail : ทางเรายินดีให้บริการค่ะ/ครับ



พฤติกรรมบริการที่ควรหลีกเลี่ยง

ในการให้บริการ ณ สำนักสารสนเทศและดัชนีเศรษฐกิจการค้า

จุดสัมผัสลูกค้า	คำพูดที่ควรหลีกเลี่ยง
แนะนำตัว	<ul style="list-style-type: none"> - ไม่ควรพูดด้วยน้ำเสียงเบาเกินไป - ไม่ควรพูดแบบกระซอกโฮกฮาก เสียงดังเกินไป หรือพูดแบบห้วน 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)

สำนักสารสนเทศและดัชนีเศรษฐกิจการค้า

ลำดับ	ชื่อ - ชื่อสกุล	เบอร์	ลำดับ	ชื่อ - ชื่อสกุล	เบอร์
1	ประโยชน์ เพ็ญสุต (ผอ.)	5791		กลุ่ม ดส.	
2	รุ่งทิพย์ แสนสบาย (เลขา)	5795	1	อาภรณ์ ปฐมมาณีศ	6592
	กลุ่ม บท.		2	อรรณพ สุสุทธิพงษ์	6719
1	สุรัชานี เนียมประเสริฐ	5815	3	กัลยา คงหนู	5816
2	ยุวดี โชติกมล	5792	4	วัลยา สุขารมย์	6762
3	ชญาภรณ์ มณีวรรณ	5824	5	ปิยาภรณ์ ยิ้มศิริวัฒน์	5816
4	สุปราณี พิสุทธิพงษ์	5793	6	ศิริกานดา ลิปิการกุล	6711
5	รุ่งทิพย์ แสนสบาย	5795	7	จิรสิทธิ์ สุกุลมโนทิพ	6402
6	ฐิติพงษ์ แซ่ลิ้ม	5793	8	ภารดา ศุภกุลธาดาศิริ	6712
	FAX	5825	9	เจษฎาพร ปานสัมฤทธิ์	6712
	กลุ่ม ดบ.				
1	จุฑามาศ ชัยวงศ์	5817		กลุ่ม ดผ.	
2	รัชดาภรณ์ รุ่งฤทธิ์	6761	1	อิทธิเดช เมตตา	5818
3	กรรณิการ์ พรพิพัฒน์	5819	2	ชาญยุทธ อ้นอรุณ	5827
4	วิชญา พรหมสวัสดิ์	6763	3	ชญัญพัชช เขาวนต์	5809
5	อภิชาติ แก้วจันทร์	6763	4	นวลละออ อัครนิยุท	5810
	กลุ่ม มศ.		5	เอมอร จารุวรรณ	5813
1	สมจิตร เดิมธรณินทร์	5821	6	นิกร มากเขียว	6709
2	สุรีย์ พันธุ์งาม	5820	7	ปิยะวรรณ ศิริสืบ	5809
3	ประพันธ์ ทิคลัง	5822	8	วิภาวรรณ ศรีจำปา	6713
4	อรอุษา เศรษฐศรีดำรง	5823	9	ธิดารัตน์ พลายระหาร	6717
5	เนตรยา ครุฑธา	6764	10	มะยูรี พรหมดี	5813
6	ธนายุทธ ดาราสุข	6766			

สำนักงานสารสนเทศและดัชนีเศรษฐกิจการค้า

ลำดับ	ชื่อ - ชื่อสกุล	เบอร์	ลำดับ	ชื่อ - ชื่อสกุล	เบอร์
	กลุ่ม ดภ.			กลุ่ม วศ.	
1	ไฉไล เตือนวีระเดช	5853	1	รัชณี รัตนชาติชูชัย	5805
2	วิชัย เพ็ญศิริมงคล	5855	2	มาลัย ชีวณอมศักดิ์	6706
3	สมเดช อุดมชัย	5855	3	กนกวรรณ กนกกุลชัย	6554
4	ประสิทธิ์ รุจิกาญจน์พิสุทธิ์	5850	4	ณิชชาภัทร กาญจนอุดมการ	5812
5	จรีพร รุ่งประเสริฐสุข	5849	5	วลัยพรรณ กำเนิดมณี	5807
6	ชลัยพร จิตตะทัต	5849	6	วิภาดา กุลแพทย์	5811
7	วันดี คັນทวงษ์	5852	7	ญาณินี อรุณปรุ	6553
8	จารุณี จินดาไพศาล	5854	8	ณัฐพร พูจา	5811
9	ศิริวรรณ ทองสกุล	7336		FAX	5806
10	ปัทมาภรณ์ ต้วงบุญมา	5847		กลุ่ม ดป.	
11	ชนิดา อินปา	5848	1	พิกุล จารุพงษ์	7340
12	ชนิกานต์ ดิศผดุง	5847	2	จริญญา ลิ้มปานนท์	5804
13	อรอุมา จำเมือง	5852	3	กชกร อิงปัญญาลาภ	5799
14	ไสว ขำภาณี	5850	4	อุบล ชีวะสุทโธ	5802
15	ภควรรณ ศรีนคร	5848	5	มาลี หวังรุ่งโรจน์	7338
16	นุชจรี อดกลิ่น	6547	6	พัชรีญา ถนอมจิตร	6708
17	อมร เพ็ญแก้ว	5852	7	กาญจนา โปทอง	7337
18	ศิริินภา ช่วยตรีกรอง	5803	8	ทรงสมร เอี่ยมสรรพางค์	5800
19	วิรัตน์ บุญสุวรรณ	6763	9	ศศิธร รักสัจจะ	7339
20	อนุวัฒน์ เพาะบุญ	6763	10	สุพัตรา ชาลีสงค์	6551
21	ณัฐรดา ระบอบ	5803	11	จิรพันธ์ สิงห์เสนี	6549
22	นฤมล ปราบุญเหลืออม	5852	12	นฤมล สุดดี	6549
23	พัชรกัญญา พลปราบ	5852	13	พัทธนันท์ บังสันเทียะ	6552
24	สุรัชณี พิสุทธิพงษ์	5803	14	พรพรรณ ชูอินทร์	6548
25	นิภาพร ผันนะลา	5803		กลุ่ม พท.	
26	มณฑนา เอ็ง	5852	1	ศิริรัตน์ หมัดโนต	6423
27	วิภา อุดมมหาไพร	6547	2	สุทัศน์ ศรีประเสริฐ	7283
28	พลกฤต ชันถม	6763	3	กิริติ กล่อมมิตร	6399

กลุ่ม	ข้อมูลที่เผยแพร่	โทรศัพท์
กลุ่มดัชนีราคาผู้บริโภค	ดัชนีราคาผู้บริโภค, เงินเฟ้อ	0 2507 5847 - 55
กลุ่มดัชนีราคาผู้ผลิต	ดัชนีราคาผู้ผลิต	0 2507 5809 - 10
กลุ่มดัชนีราคาวัสดุก่อสร้าง	ดัชนีราคาวัสดุก่อสร้าง	0 2507 6719
	ราคาวัสดุก่อสร้างในส่วนกลาง และส่วนภูมิภาค	0 2507 6711
	ค่า K	0 2507 6719
กลุ่มดัชนีราคาส่งออก-นำเข้า	ดัชนีราคาส่งออก	0 2507 7339
	ดัชนีราคานำเข้า	0 2507 7337
	ดัชนีภาวะธุรกิจส่งออก	0 2507 5800
กลุ่มดัชนีราคาเศรษฐกิจการค้า	ดัชนีวัฏจักรธุรกิจ , ดัชนีวัฏจักรเงินเฟ้อ	0 2507 5812
	ดัชนีคาดการณ์ภาวะธุรกิจ	0 2507 5805,6706
	ดัชนีความเชื่อมั่นผู้บริโภค	0 2507 6554
	ดัชนีความเชื่อมั่นผู้ประกอบการภาคการค้าและบริการ	0 2507 6706
กลุ่มดัชนีราคาค่าบริการ	ดัชนีค่าบริการขนส่งสินค้าทางถนน	0 2507 6761