

คู่มือการปฏิบัติงานการให้บริการ ข้อมูลดัชนีเศรษฐกิจการค้า



กองดัชนีเศรษฐกิจการค้า
สำนักงานนโยบายและยุทธศาสตร์การค้า
กระทรวงพาณิชย์

๑ เมษายน ๒๕๖๔

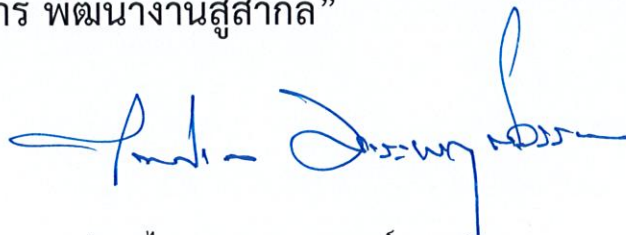
คำนำ

กองดัชนีเศรษฐกิจการค้า เป็นหน่วยงานเดียวในประเทศไทย ที่จัดทำดัชนีราคาของประเทศ นอกจากนี้ยังได้จัดทำดัชนีชี้วัดเศรษฐกิจการค้า อีกหลายรายการ หน่วยงานต่าง ๆ ใช้เป็นเครื่องมือในการวางแผนเศรษฐกิจ ในภาพรวมของประเทศ รวมทั้งผู้ประกอบการและประชาชนทั่วไป ใช้เป็นแนวทางในการดำเนินงานและวางแผนการใช้จ่ายของตน ทำให้กองดัชนีเศรษฐกิจการค้า มีกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้เสียอยู่ทั่วประเทศ

การพัฒนาการให้บริการ เป็นส่วนหนึ่งที่ช่วยยกระดับการทำงานของกองดัชนีเศรษฐกิจการค้า และเป็นส่วนสำคัญในการสร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้รับบริการข้อมูลข่าวสารของกองดัชนีเศรษฐกิจการค้า ตลอดจนช่วยสร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้แก่กองดัชนีเศรษฐกิจการค้า และข้าราชการของกองฯ ทุกคน

กองดัชนีเศรษฐกิจการค้า จึงได้จัดทำคู่มือการปฏิบัติงานในการให้บริการ เพื่อให้ข้าราชการของกองดัชนีเศรษฐกิจการค้าทุกคน ได้ใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานในการให้บริการที่ประทับใจแก่ผู้รับบริการสมดังคำขวัญ ของกองดัชนีเศรษฐกิจการค้า

“ดัชนีทันสมัย ใส่ใจบริการ พัฒนางานสู่สากล”



(นายไพศาล มะระพะฤกษ์วรรณ)

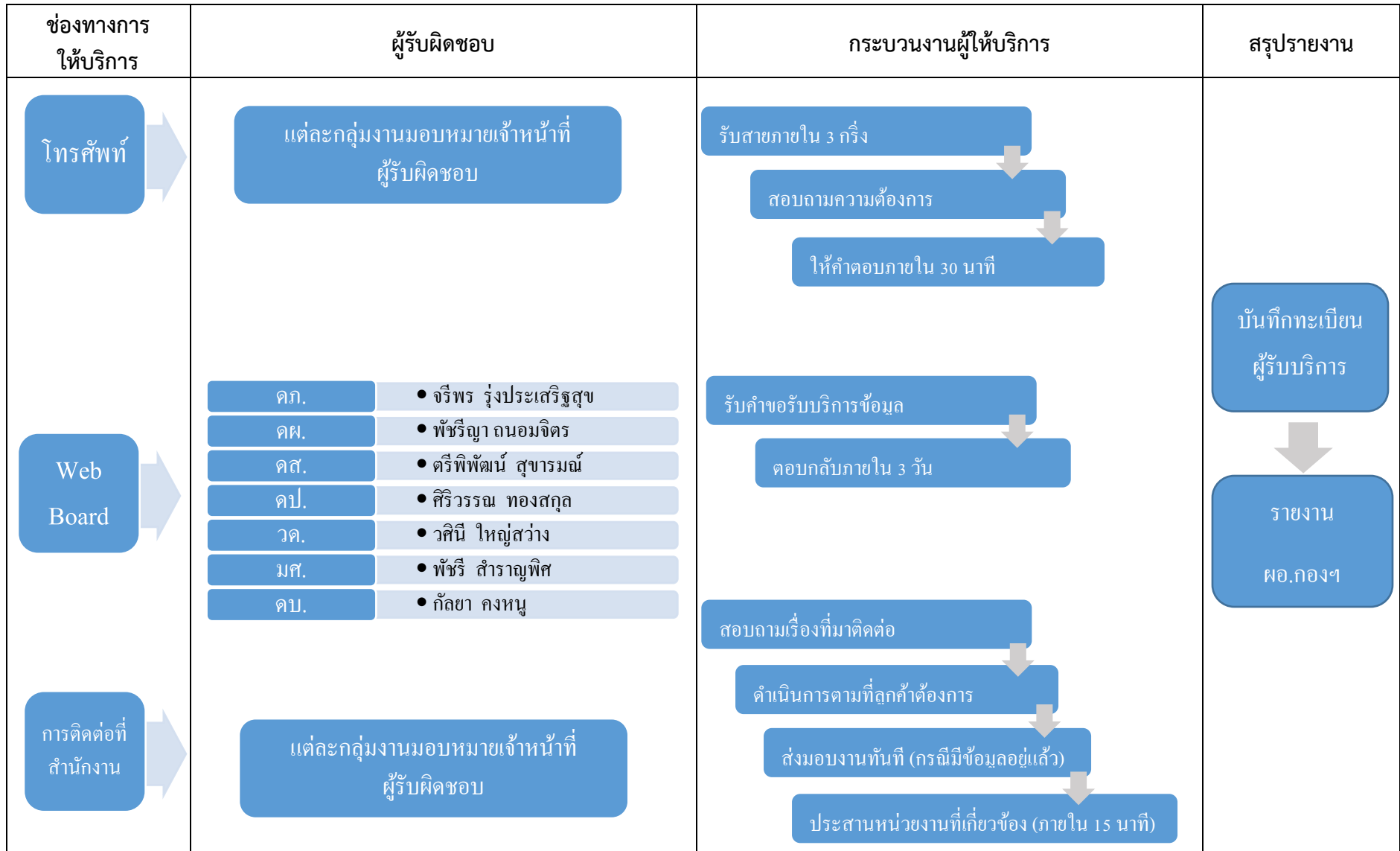
ผู้อำนวยการกองดัชนีเศรษฐกิจการค้า

มาตรฐานระยะเวลาการให้บริการ

ข้อมูลดัชนีเศรษฐกิจการค้า

จุดสัมผัสลูกค้า	มาตรฐานการปฏิบัติงาน	ตัวชี้วัดมาตรฐาน
ทางโทรศัพท์ (มีคู่มือแนบท้าย)	รับสายภายใน ๓ กริ่ง บอกชื่อสำนักฯ และชื่อผู้รับสาย	- จำนวนกริ่งโทรศัพท์ ๓ กริ่ง - การสอบถามความต้องการลูกค้า - ให้คำตอบภายใน ๓๐ นาที
ทาง web board	แต่ละกลุ่มงานมอบหมายเจ้าหน้าที่ ผู้รับผิดชอบ	- ระยะเวลาการตอบข้อมูล ภายใน ๒ วัน
การติดต่อที่ สำนักงาน (มีคู่มือแนบท้าย)	- ยิ้ม สบตาลูกค้า ก่อนสวัสดี ไม่ทราบว่าจะ ติดต่อเรื่องอะไรคะ/ครับ - ดำเนินการตามที่ลูกค้าต้องการ - หรือส่งมอบงานต่อไปยังหน่วยงาน ที่เกี่ยวข้องทันที - และกล่าวขอบคุณ	- เวลาการให้บริการทั้งหมด ๑๐ - ๑๕ นาที (กรณีมีข้อมูลอยู่แล้ว) - ส่งมอบทันที
ทางเอกสาร (ทางไปรษณีย์และ โทรสาร)	- แต่ละกลุ่มงานมอบหมายเจ้าหน้าที่ ผู้รับผิดชอบ หลังจากได้รับข้อร้องเรียน หรือความต้องการของลูกค้าทาง ไปรษณีย์ - แจ้งให้ลูกค้ารับทราบทางโทรศัพท์	- ระยะเวลาการให้บริการภายใน ๒ วัน ทำการ - ภายใน ๑ วันทำการ
ทาง E-mail	- แต่ละกลุ่มงานมอบหมายเจ้าหน้าที่ ผู้รับผิดชอบ - ตอบกลับลูกค้า	- ระยะเวลาการให้บริการภายใน ๑ วัน ทำงาน

แผนภูมิขั้นตอนการให้บริการ ข้อมูลดัชนีเศรษฐกิจการค้า



**แนวทางการปฏิบัติงาน
ในการให้บริการทางโทรศัพท์**

จุดสัมผัสลูกค้า	มาตรฐานการปฏิบัติงาน
แนะนำตัว	<ul style="list-style-type: none"> - สวัสดีค่ะ/ครับ กองดัชนีเศรษฐกิจการค้า ดิฉัน/ผม (ชื่อ จนนท.) รับสายค่ะ/ครับ
สอบถาม	<ul style="list-style-type: none"> - ไม่ทราบว่าคุณ.....ต้องการสอบถามข้อมูล (ของกองดัชนีเศรษฐกิจการค้า) เกี่ยวกับเรื่องอะไรค่ะ/ครับ <ul style="list-style-type: none"> ❖ ถ้าเกี่ยวข้องโดยตรง ให้ดำเนินการตอบข้อซักถามต่อไป ❖ ถ้าไม่เกี่ยวข้องโดยตรง ให้ดำเนินการโอนสาย พร้อมกล่าวดังนี้ <ul style="list-style-type: none"> - กรุณารอสักครู่ ดิฉัน/ผม จะโอนสายไปยังกลุ่ม....เบอร์..... - แจ้งให้เจ้าของเรื่องทราบถึงความต้องการของลูกค้าในเบื้องต้น ก่อนวางสาย
อธิบายรายละเอียด	<ul style="list-style-type: none"> - ดิฉัน/ผม ขอเรียนให้คุณ.....ทราบเกี่ยวกับ.....
กล่าวขอบคุณ	<ul style="list-style-type: none"> - ไม่ทราบว่าคุณ.....ต้องการรับข้อมูล (ของกองดัชนีเศรษฐกิจการค้า) เป็นประจำทุกเดือนหรือไม่ค่ะ/ครับ - ไม่ทราบว่าสะดวกรับข้อมูลทาง E-mail หรือ ทางไปรษณีย์ ดีค่ะ/ครับ - ดิฉัน/ผม ขอทราบ ชื่อ – นามสกุล <li style="padding-left: 100px;">ที่อยู่..... <li style="padding-left: 100px;">โทรศัพท์..... <li style="padding-left: 100px;">E-mail address..... - ดิฉัน/ผม ขอขอบคุณ คุณ..... ที่ใช้บริการ และหากมีข้อสงสัยหรือต้องการข้อมูลเพิ่มเติม ทางเรายินดีให้บริการค่ะ/ครับ

พฤติกรรมการให้บริการที่ควรหลีกเลี่ยง



ในการให้บริการทางโทรศัพท์

จุดสัมผัสลูกค้า	มาตรฐานการปฏิบัติงาน
แนะนำตัว	<ul style="list-style-type: none">- ไม่ควรพูดด้วยน้ำเสียงเบาเกินไป หรือเร็วเกินไป- ไม่ควรพูดแบบกระซอกโหยกหยาก เสียงดังเกินควร หรือพูดแบบห้วน ๆ
สอบถาม	<ul style="list-style-type: none">- กรณีที่ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียไม่ต้องการให้ข้อมูลส่วนตัวเจ้าหน้าที่ไม่ควรเข้าชี้ หรือแสดงน้ำเสียงไม่พอใจ
อธิบายรายละเอียด	<ul style="list-style-type: none">- ไม่ควรให้รอคำตอบนานเกินไป- ควรหลีกเลี่ยงคำว่า ไม่ ในการให้ข้อมูลกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เช่น ไม่ทราบ ไม่แน่ใจ ไม่มีข้อมูล เป็นต้น- ไม่ควรตอบคำถามแบบ ถามคำตอบคำ- ไม่ควรใช้คำพูดที่ทำให้เกิดความสับสนเข้าใจยาก- อย่าแสดงอารมณ์ เมื่อผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย แสดงอารมณ์ กลับมา- ถ้าจะโอนสายให้แจ้งว่า จะโอนให้ใครพร้อมหมายเลขที่ติดต่อ (ไม่ใช่โอนไปเลย แล้วสายหลุด)
กล่าวขอบคุณ	<ul style="list-style-type: none">- ไม่ควรวางสายโทรศัพท์ก่อนผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย



แนวทางการปฏิบัติงาน

ในการให้บริการ ณ กองดัชนีเศรษฐกิจการค้า

จุดสัมผัสลูกค้า	มาตรฐานการปฏิบัติงาน
แนะนำตัว	- ยิ้ม และสบตากับลูกค้า พร้อมกล่าวสวัสดีค่ะ/ครับ
สอบถาม	<ul style="list-style-type: none"> - ไม่ทราบว่าการติดต่อเรื่องอะไรคะ/ครับ - ถ้าหากเกี่ยวข้องกับกลุ่มงานโดยตรง ก็ดำเนินการต่อ - แต่ถ้าไม่เกี่ยวข้องก็ส่งมอบไปยังกลุ่มงานที่เกี่ยวข้อง โดยนำไปพบ บุคคลหรือ หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง และกล่าวแนะนำ.....
อธิบายรายละเอียด	<ul style="list-style-type: none"> - กรณีรับมอบต่อให้กล่าวสวัสดีค่ะ/ครับ เชิญนั่งคะ/ครับ - ไม่ทราบว่าการขอข้อมูล.....(ถามรายละเอียด) - ให้บริการตามความต้องการของลูกค้า ให้แล้วเสร็จ และรวดเร็ว - ไม่ทราบว่าได้รับข้อมูลครบถ้วนตามต้องการไหมคะ/ครับ หรือ ต้องการอะไร เพิ่มเติมนอกเหนือจากนี้ไหมคะ/ครับ
กล่าวขอบคุณ	<ul style="list-style-type: none"> - ไม่ทราบว่าคุณต้องการรับข้อมูลเป็นประจำทุกเดือนหรือไม่คะ/ครับ - ไม่ทราบว่าสะดวกรับข้อมูลทาง E-mail หรือทางไปรษณีย์ ดีคะ/ครับ - ดิฉัน/ผมขอทราบ ชื่อ - นามสกุล <li style="text-align: center;">ที่อยู่..... <li style="text-align: center;">โทรศัพท์..... <li style="text-align: center;">E-mail address..... - ดิฉัน/ผมขอขอบคุณ คุณ.....ที่ใช้บริการ และหากมีข้อสงสัยหรือต้องการ ข้อมูลเพิ่มเติมสามารถโทรศัพท์มาสอบถามได้ที่หมายเลขโทรศัพท์ ๐ ๒๕๐๗ xxxx หรือทาง E-mail :ทางเรายินดีให้บริการค่ะ/ครับ



พฤติกรรมกรให้บริการที่ควรหลีกเลี่ยง
ในการให้บริการ ณ กองดัชนีเศรษฐกิจการค้า

จุดสัมผัสลูกค้า	มาตรฐานการปฏิบัติงาน
แนะนำตัว	<ul style="list-style-type: none">- ไม่ควรพูดด้วยน้ำเสียงเบาเกินไป หรือเร็วเกินไป- ไม่ควรพูดแบบกระซิกโฮกฮาก เสียงดังเกินควร หรือพูดแบบห้วน ๆ
สอบถาม	<ul style="list-style-type: none">- กรณีที่ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียไม่ต้องการให้ข้อมูลส่วนตัว เจ้าหน้าที่ไม่ควรเข้าชี้ หรือแสดงน้ำเสียงไม่พอใจ
อธิบายรายละเอียด	<ul style="list-style-type: none">- ไม่ควรให้รอคำตอบนานเกินไป- ควรหลีกเลี่ยงคำว่า ไม่ ในการให้ข้อมูลกับผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เช่น ไม่ทราบ ไม่แน่ใจ ไม่มีข้อมูล เป็นต้น- ไม่ควรตอบคำถามแบบ ถามคำตอบคำ- ไม่ควรใช้คำพูดที่ทำให้เกิดความสับสนเข้าใจยาก- อย่าแสดงอารมณ์ เมื่อผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย แสดงอารมณ์ กลับมา- ถ้าจะโอนสายให้แจ้งว่า จะโอนให้ใครพร้อมหมายเลขที่ติดต่อ (ไม่ใช่โอนไปเลย แล้วสายหลุด)
กล่าวขอบคุณ	<ul style="list-style-type: none">- ไม่ควรวางสายโทรศัพท์ก่อนผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

กองดัชนีเศรษฐกิจการค้า

ลำดับ	ชื่อ - ชื่อสกุล	เบอร์	ลำดับ	ชื่อ - ชื่อสกุล	เบอร์
๑	นายไพศาล มะระพะฤกษ์วรรณ (ผอ.)	๕๗๙๑	กลุ่มวิเคราะห์และพัฒนาดัชนีเศรษฐกิจการค้า (วด.)		
			๑	นางนิตยา ชูมี	๕๘๕๕
บริหารงานทั่วไป (บท.)			๒	นางสาวสุรวิทย์ อินพุ่ม	๖๕๕๓
๑	นางสาวสุรชานี เนียมประเสริฐ	๕๘๑๕	๓	นางสาววศินี ใหญ่สว่าง	๕๘๔๗
๒	FAX	๕๘๒๕	๔	นางสาววรรณวิภา ภาครูป	๕๘๔๗
๓	FAX	๕๘๐๖	๕	นางสาวนันทน์ จิตสัมพันธ์เวช	๕๘๔๗
กลุ่มดัชนีราคาผู้ผลิต (ตผ.)			กลุ่มดัชนีราคาส่งออก-นำเข้า (ตป.)		
๑	นางสาวกาญจนา โปทอง	๗๓๓๗	๑	นายณรงค์ คงสังข์	๗๓๔๐
๒	นายชาญยุทธ อ้นอรุณ	๕๘๒๗	๒	นางมาลี หวังรุ่งโรจน์	๗๓๓๘
๓	นางพัชรีญา ถนอมจิตร	๕๘๐๙	๓	นางศิริวรรณ ทองสกุล	๖๗๐๘
๔	นายนิกร มากเขียว	๖๗๐๙	๔	นางสาวศศิธร รักสังจะ	๗๓๓๙
๕	นางวิภาวรรณ ศรีจำปา	๕๘๑๓	กลุ่มดัชนีราคาวัสดุก่อสร้าง (ตส.)		
กลุ่มดัชนีราคาผู้บริโภค (ตภ.)			๑	นายประพันธ์ ทีคลัง	๕๘๒๒
๑	นายสมเดช อุดมชัย	๕๘๕๐	๒	นางสาวตรีพิพัฒน์ สุขารมย์	๖๗๖๒
๒	นางจรีพร รุ่งประเสริฐสุข	๕๘๔๙	๓	นางสาวอรุษา เศรษฐศรีดำรง	๕๘๑๖
๓	นางสาวชลัยพร จิตตะทัต	๕๘๔๙	๔	นางสาววลัยพรรณ เชียงเงิน	๖๗๐๗
๔	นางวันดี คັນทวงษ์	๕๘๕๒	กลุ่มดัชนีราคาค่าบริการ (ตบ.)		
๕	นางสาวจารุณี จินดาไพศาล	๗๓๓๖	๑	นางสาวกัลยา คงหนู	๖๗๑๑
๖	นางสาวปัทมาภรณ์ ดั่งบุญมา	๖๕๔๙	๒	นางสาวรัชดาภรณ์ รุ่งฤทธิ	๖๗๖๑
๗	นางสาวกนกวรรณ ลอยจันทร์แจ่ม	๖๗๐๖	กลุ่มมาตรฐานข้อมูลและดัชนีเศรษฐกิจการค้า (มต.)		
๘	นางสาวศิริินภา ช่วยตรีภตรง	๕๘๕๒	๑	นางสุรีย์ พันธุ์งาม	๕๘๐๘
๙	นางจกกลณีย์ แอยอด	๗๓๓๖	๒	นางสาวพัชรี สำราญพิศ	๕๘๑๙
๑๐	นางสาวศิริกานดา ลิปิการกุล	๕๘๔๘	๓	นางสาวอำพร พรหมเหมือน	๖๗๑๙
๑๑	นางเปมิกา ัญญกรรม	๕๘๕๔	๔	นางสาวอภิญญา รอดประเสริฐ	๕๘๒๓
๑๒	นางสาวนันทวัน ไชยสิทธิ์	๕๘๐๓	๕	นางสาววลัยพรรณ กำเนิดมณี	๕๘๑๒
๑๓	นางสาวสายหยุด สุขทัศน์	๕๘๕๔	๖	นางสาวทิพย์เกษม เมฆจรรยา	๕๘๐๗
๑๔	นายวิรัตน์ บุญสุวรรณ	๕๘๐๓			

กลุ่ม	ข้อมูลที่เผยแพร่	โทรศัพท์
ฝ่ายบริหารงานทั่วไป (บท.)	ศูนย์บริการข้อมูลดัชนีเศรษฐกิจการค้า Call Center https://www.price.moc.go.th	๐ ๒๕๐๗ ๕๘๑๕ ๐ ๒๕๐๗ ๕๗๙๓
กลุ่มดัชนีราคาผู้บริโภค (ดภ.)	ดัชนีราคาผู้บริโภค <ul style="list-style-type: none"> ● ชุดทั่วไป ● ชุดรายได้น้อย ● ชุดนอกเขตเทศบาล 	๐ ๒๕๐๗ ๕๘๕๐ ๐ ๒๕๐๗ ๕๘๔๙ ๐ ๒๕๐๗ ๕๘๕๒ ๐ ๒๕๐๗ ๗๓๓๖
กลุ่มดัชนีราคาผู้ผลิต (ดผ.)	ดัชนีราคาผู้ผลิต <ul style="list-style-type: none"> ● โครงสร้างตามกิจกรรมการผลิต ● โครงสร้างตามขั้นตอนการผลิต 	๐ ๒๕๐๗ ๗๓๓๗ ๐ ๒๕๐๗ ๕๘๐๙ ๐ ๒๕๐๗ ๖๗๐๙
กลุ่มดัชนีราคาวัสดุ ก่อสร้าง (ดส.)	๑. ดัชนีราคาวัสดุก่อสร้าง ๒. ราคาวัสดุก่อสร้างสำหรับจัดทำราคากลางงาน ก่อสร้างภาครัฐในส่วนกลาง และส่วนภูมิภาค ๓. ดัชนีสำหรับการคำนวณค่า Escalation Factor (K)	๐ ๒๕๐๗ ๕๘๒๒ ๐ ๒๕๐๗ ๕๘๑๖ ๐ ๒๕๐๗ ๖๗๐๗ ๐ ๒๕๐๗ ๖๗๖๒
กลุ่มดัชนีราคาส่งออก- นำเข้า (ดป.)	๑. ดัชนีราคาส่งออก ๒. ดัชนีราคานำเข้า	๐ ๒๕๐๗ ๗๓๔๐ ๐ ๒๕๐๗ ๗๓๓๘ ๐ ๒๕๐๗ ๗๓๓๙
กลุ่มวิเคราะห์และพัฒนา ดัชนีเศรษฐกิจการค้า (วด.)	รายงานผลการสำรวจความคิดเห็นของประชาชน	๐ ๒๕๐๗ ๕๘๕๕ ๐ ๒๕๐๗ ๕๘๔๗
กลุ่มดัชนีราคาค่าบริการ (ดบ.)	ดัชนีค่าบริการขนส่งสินค้าทางถนน <ul style="list-style-type: none"> ● โครงสร้างตามกิจกรรมการผลิต ● โครงสร้างประเภทรถ 	๐ ๒๕๐๗ ๕๘๐๘ ๐ ๒๕๐๗ ๕๘๑๙
กลุ่มมาตรฐานข้อมูลและ ดัชนีเศรษฐกิจการค้า (มศ.)	๑. ดัชนีความเชื่อมั่นผู้บริโภค ๒. ดัชนีผู้บริโภคระดับจังหวัด	๐ ๒๕๐๗ ๖๗๑๑ ๐ ๒๕๐๗ ๖๗๖๑ ๐ ๒๕๐๗ ๕๘๑๒ ๐ ๒๕๐๗ ๕๘๐๗