



องค์การสุรา
กรมสรรพสามิต
(Liquor Distillery Organization)

คู่มือการรับบริการ กรณีสั่งซื้อสินค้าและบริการ ผ่านช่องทางออนไลน์และโทรศัพท์



Teamwork
(การทำงานเป็นทีม)



Honesty
(ความซื่อสัตย์สุจริต)



Agility
(ความคล่องตัว)



Innovation
(การสร้างสรรค์นวัตกรรม)



Stewardship
(ความรับผิดชอบต่อ)

คำนำ

รายงานฉบับนี้จัดทำขึ้นเพื่อรวบรวมและสรุปแนวทางการปฏิบัติงานด้านการให้บริการขององค์การสุรา กรมสรรพสามิต โดยบูรณาการร่วมกับค่านิยมหลักขององค์กร เพื่อให้บุคลากรยึดถือเป็นแนวทางในการปฏิบัติหน้าที่อย่างมีประสิทธิภาพ ตลอดจนเป็นคู่มือสำหรับผู้รับบริการในการติดต่อสั่งซื้อสินค้าผ่านช่องทางออนไลน์และโทรศัพท์ให้เป็นไปด้วยความสะดวก รวดเร็ว โปร่งใส และมีมาตรฐานการให้บริการที่ชัดเจนตรงกัน

สารบัญ

	หน้า
บทที่ 1 บทนำ	
1.1 ความเป็นมา	1
1.2 วัตถุประสงค์	1
1.3 วิสัยทัศน์	1
1.4 พันธกิจ	1
1.5 วิธีการดำเนินงาน	2
1.6 ผลที่คาดว่าจะได้รับ	2
บทที่ 2 คู่มือการรับบริการ กรณีสั่งซื้อสินค้าและบริการผ่านช่องทางออนไลน์และโทรศัพท์	
2.1 วิธีการสั่งซื้อสินค้าและบริการผ่านช่องทางออนไลน์และโทรศัพท์	3
2.1.1 การสั่งซื้อสินค้า	3
2.1.2 แจ้งข้อมูลของลูกค้าสำหรับสั่งซื้อ	3
2.1.3 การชำระเงิน	3
2.1.4 การรับสินค้า (ใบกำกับภาษีและใบรับสินค้าพร้อมใบขนย้ายสุรา)	3
3.การนำไปใช้ (Application/Implementation)	
3.1 มิติสำหรับบุคลากรภายใน	4
3.2 มิติสำหรับผู้รับบริการ	4
4.ข้อสรุป	4

บทที่ 1 บทนำ

1.1 ความเป็นมา

องค์การสุรา กรมสรรพสามิต มีบทบาทสำคัญในการเป็นผู้นำอุตสาหกรรมเอทิลแอลกอฮอล์และผลิตภัณฑ์ที่เกี่ยวข้อง ซึ่งมีส่วนสนับสนุนอุตสาหกรรมต่างๆ ภายในประเทศ ควบคู่ไปกับการสร้างรายได้แก่รัฐและรับผิดชอบต่อสังคม ในสภาวะปัจจุบันที่ความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีและพฤติกรรมของผู้รับบริการเปลี่ยนแปลงไป องค์การจึงมีความจำเป็นต้องยกระดับกระบวนการทำงานและการให้บริการให้มีความรวดเร็ว โปร่งใส และเข้าถึงง่าย

ด้วยเหตุนี้ จึงได้มีการจัดทำ "คู่มือการให้บริการและค่านิยมองค์กร องค์การสุรา กรมสรรพสามิต" ขึ้น เพื่อบูรณาการขั้นตอนการปฏิบัติงาน (Standard Operating Procedure: SOP) ทั้งในด้านการสั่งซื้อสินค้าผ่านช่องทางออนไลน์และออนไลัน ตลอดจนการให้บริการทดสอบวิเคราะห์คุณภาพ เข้ากับค่านิยมองค์กร “THAIS” เพื่อให้บุคลากรทุกระดับใช้เป็นเข็มทิศในการปฏิบัติงาน ขับเคลื่อนองค์กรด้วยความซื่อสัตย์สุจริต มีมาตรฐาน และตอบสนองต่อความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกภาคส่วนอย่างยั่งยืน

1.2. วัตถุประสงค์

1. เพื่อเป็นคู่มือมาตรฐานในการปฏิบัติงาน (SOP) และเป็นแหล่งรวบรวมองค์ความรู้ (Knowledge Management) ด้านการให้บริการขององค์การสุราฯ แก่บุคลากร
2. เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ประชาชนและผู้ประกอบการ ให้สามารถเข้าถึงบริการและรับทราบขั้นตอนการดำเนินงานที่ถูกต้อง ชัดเจน และโปร่งใส
3. เพื่อปลูกฝังค่านิยมองค์กร (THAIS) และมาตรฐานทางจริยธรรมให้สะท้อนผ่านพฤติกรรมการให้บริการของบุคลากรอย่างเป็นรูปธรรม
4. เพื่อยกระดับประสิทธิภาพ ลดระยะเวลา และลดขั้นตอนที่ซ้ำซ้อนในกระบวนการสั่งซื้อและรับมอบสินค้า

1.3 วิสัยทัศน์

ผู้นำอุตสาหกรรมเอทิลแอลกอฮอล์และผลิตภัณฑ์ที่เกี่ยวข้อง มุ่งสู่การสร้างคุณค่าให้กับสังคมเพื่อความยั่งยืน และเป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม

1.4 พันธกิจ

1. วิจัย พัฒนา ผลิต แปรรูป เอทิลแอลกอฮอล์ และผลิตภัณฑ์ที่เกี่ยวข้องให้มีคุณภาพตามมาตรฐาน
2. ดำเนินธุรกิจอย่างมีธรรมาภิบาล บริหารจัดการองค์กรด้วยเทคโนโลยีและนวัตกรรม เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ
3. ส่งเสริม สนับสนุน และตอบสนองความต้องการของอุตสาหกรรมที่เกี่ยวข้อง
4. รับผิดชอบต่อสังคม ชุมชน และสิ่งแวดล้อม ควบคู่ไปกับการพัฒนาศักยภาพบุคลากรให้มีสมรรถนะสูง

1.5 วิธีการดำเนินงาน

การขับเคลื่อนคู่มือการให้บริการให้เกิดผลสัมฤทธิ์ ดำเนินการตามขั้นตอนดังนี้

1 การรวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูล (Analyze & Design) ศึกษาและรวบรวมกระบวนการให้บริการในปัจจุบัน ได้แก่ การสั่งซื้อหน้าร้าน การสั่งซื้อผ่านโทรศัพท์/ระบบออนไลน์ และการส่งตรวจวิเคราะห์เอทานอล เพื่อนำมาปรับปรุงลดขั้นตอนให้กระชับและสอดคล้องกับพฤติกรรมผู้บริโภค

2 การบูรณาการค่านิยมและมาตรฐานจริยธรรม (Integration) เชื่อมโยงค่านิยมองค์กร (THAIS) และแนวทางปฏิบัติ (Do's & Don'ts) เข้าสู่ทุกจุดสัมผัสบริการ (Customer Touchpoints) เพื่อให้บุคลากรตระหนักถึงความซื่อสัตย์ โปร่งใส และการให้บริการที่ปราศจากการเลือกปฏิบัติ

3 การจัดทำและถ่ายทอดองค์ความรู้ (Implementation & KM) จัดทำคู่มือในรูปแบบที่เข้าใจง่าย นำไปถ่ายทอดและฝึกอบรมให้แก่บุคลากรที่เกี่ยวข้อง (เช่น เจ้าหน้าที่ฝ่ายบริหาร, คลังสินค้า ห้องปฏิบัติการ, และ รปภ.) เพื่อให้เกิดความเข้าใจและมาตรฐานการปฏิบัติงานที่ตรงกัน

4 การประชาสัมพันธ์และให้บริการจริง (Communication & Execution) เผยแพร่คู่มือและช่องทางการติดต่อผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ (Facebook, LINE Official, Website) และดำเนินการให้บริการตามกรอบระยะเวลา (SLA) ที่กำหนดไว้อย่างเคร่งครัด

5 การติดตามและประเมินผล (Monitoring & Evaluation) ติดตามความพึงพอใจของผู้รับบริการ ประเมินระยะเวลาในการตอบสนองคำสั่งซื้อ และรวบรวมข้อเสนอแนะเพื่อนำมาปรับปรุงกระบวนการทำงานอย่างต่อเนื่อง

1.6 ผลที่คาดว่าจะได้รับ

1. ด้านประสิทธิภาพองค์กร กระบวนการปฏิบัติงานมีความคล่องตัว รวดเร็ว และสามารถลดข้อผิดพลาดในการรับคำสั่งซื้อหรือการสื่อสารได้อย่างมีนัยสำคัญ

2. ด้านบุคลากร พนักงานมีมาตรฐานการทำงานที่ชัดเจน (SOP) ลดความสับสนในวิธีปฏิบัติ และสามารถนำค่านิยมองค์กร (THAIS) มาประยุกต์ใช้ในการทำงานจริงได้อย่างภาคภูมิใจ

3. ด้านผู้รับบริการ ลูกค้าและประชาชนได้รับความสะดวกสบายในการติดต่อประสานงาน ทราบเงื่อนไขล่วงหน้า ลดระยะเวลาการรอคอย ส่งผลให้ระดับความพึงพอใจในการรับบริการเพิ่มสูงขึ้น

4. ด้านภาพลักษณ์ องค์กรสุภาพ งามสรรพสามิต ได้รับการยอมรับในฐานะองค์กรที่ทันสมัย โปร่งใส มีธรรมาภิบาล และมีระบบการให้บริการที่ได้มาตรฐานในระดับสากล

บทที่ 2

คู่มือการรับบริการ กรณีสั่งซื้อสินค้าและบริการผ่านช่องทางออนไลน์และโทรศัพท์

2.1 วิธีการสั่งซื้อสินค้าและบริการผ่านช่องทางออนไลน์และโทรศัพท์

เพื่อความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ องค์การสุราฯ ได้กำหนดขั้นตอนการสั่งซื้อสินค้าล่วงหน้า ดังนี้

2.1.1 การสั่งซื้อสินค้า

- ผ่านโทรศัพท์ (รับคำสั่งซื้อทันที): หมายเลข 038-541-004 ถึง 5 ต่อ 1031, 1032 หรือ 09-1890-6677
- ผ่านช่องทางออนไลน์ (รับคำสั่งซื้อภายใน 10 นาที): Facebook Page (LDO.Fanclub) หรือ LINE Official (@LDOfanclub)

2.1.2 แจ้งข้อมูลของลูกค้าสำหรับสั่งซื้อ

- ระบุชื่อบริษัท/ชื่อบุคคล และผลิตภัณฑ์ที่ต้องการสั่งซื้อ
- ระบุประเภทการรับสินค้า (เช่น กรมสรรพสามิต, องค์การสุราฯ, สถานประกอบการ, ไปรษณีย์ดิสทริบิวชั่น) รวมถึงแจ้งวันรับสินค้า และสอบถามยอดชำระเงิน
- *กรณีลูกค้าใหม่:* ต้องแจ้งข้อมูลเพิ่มเติม ได้แก่ เลขประจำตัวผู้เสียภาษี/เลขประจำตัวประชาชน, ที่อยู่สำหรับออกใบเสร็จและจัดส่ง, เบอร์โทรศัพท์ติดต่อ และวัตถุประสงค์การนำไปใช้งาน

2.1.3 การชำระเงิน

- โอนเงินผ่านบัญชีธนาคารกรุงไทย เลขที่ 109-1-12505-8 (ชื่อบัญชี องค์การสุรา กรมสรรพสามิต)
- แจ้งหลักฐานการชำระเงินผ่าน QR Code

หมายเหตุ ต้องชำระเงินค่าสินค้าและบริการภายในเวลา 12.00 น. ก่อนวันส่งมอบและรับสินค้า 1 วันทำการ (อัตราค่าธรรมเนียมการบริการเป็นไปตามข้อกำหนดของธนาคาร และลูกค้าเป็นผู้รับผิดชอบ)

2.1.4 การรับสินค้า (ใบกำกับภาษีและใบรับสินค้าพร้อมใบขนย้ายสุรา)

- รับสินค้าที่องค์การสุรา กรมสรรพสามิต: ได้ทุกวันทำการ จันทร์-ศุกร์ เวลา 08.00 - 15.00 น.
- รับสินค้าได้ที่กรมสรรพสามิต (กรุงเทพฯ): ทุกวันพุธ เวลา 12.00 - 14.00 น.
- จัดส่งถึงสถานประกอบการ: กำหนดการส่งมอบและรับสินค้าภายใน 15 วัน นับจากวันที่สั่งซื้อ หรือตามที่ตกลงนัดหมาย

3. การนำไปใช้

การนำรายงานและคู่มือฉบับนี้ไปปรับใช้ สามารถแบ่งออกได้เป็น 2 มิติหลัก ดังนี้

3.1 มิติสำหรับบุคลากรภายใน (Internal Flow) ผู้บริหารและพนักงานสามารถนำค่านิยม THAIS มาเป็นกรอบความคิด (Mindset) ในการปฏิบัติงาน โดยใช้คู่มือการรับบริการเป็นมาตรฐาน (SOP) ในการตอบคำถาม รับเรื่อง และให้บริการลูกค้าผ่านช่องทางออนไลน์และโทรศัพท์ เพื่อลดข้อผิดพลาดในการสื่อสาร และเพิ่มความรวดเร็วในการส่งมอบสินค้า

3.2 มิติสำหรับผู้รับบริการ (Customer Flow) ประชาชนและผู้ประกอบการสามารถใช้คู่มือนี้เพื่อเตรียมความพร้อมด้านข้อมูลเอกสาร (โดยเฉพาะลูกค้าใหม่) ทราบถึงช่วงเวลาติดต่อการชำระเงิน (ก่อน 12.00 น.) และสามารถวางแผนการรับสินค้าตามสถานที่และเวลาที่กำหนดได้อย่างถูกต้อง ช่วยลดระยะเวลาในการรอคอยและเพิ่มความพึงพอใจในการใช้บริการ

4. ข้อสรุป

การกำหนดคู่มือการรับบริการ กรณีสั่งซื้อสินค้าผ่านช่องทางออนไลน์และโทรศัพท์ ควบคู่ไปกับการปลูกฝังค่านิยมองค์กร THAIS ถือเป็นยกระดับมาตรฐานการให้บริการขององค์การสุรา กรมสรรพสามิต ให้มีความเป็นมืออาชีพ ทันสมัย และตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการในยุคดิจิทัลได้อย่างมีประสิทธิภาพ การปฏิบัติตามแนวทางดังกล่าวอย่างเคร่งครัด จะช่วยสร้างความโปร่งใสในกระบวนการทำงาน ลดขั้นตอนที่ซ้ำซ้อน และเสริมสร้างภาพลักษณ์อันดีให้แก่องค์กรอย่างยั่งยืน

คู่มือการรับบริการ

กรณีสั่งซื้อสินค้าและบริการผ่านช่องทางออนไลน์ และโทรศัพท์



องค์การสุรา
กรมสรรพสามิต
LIQUOR DISTILLERY
ORGANIZATION

1

สั่งซื้อสินค้าผ่านโทรศัพท์

รับคำสั่งซื้อสินค้าจากลูกค้าทันที

03 854 1004-5 ต่อ 1031,1032
09 1890 6677

สั่งซื้อผ่านทางช่องทางออนไลน์

รับคำสั่งซื้อสินค้าจากลูกค้าภายใน 10 นาที

LDO.Fanclub

@LDOfanclub

2

แจ้งข้อมูลของลูกค้า สำหรับสั่งซื้อ

- 2.1 ชื่อบริษัท / ชื่อบุคคล
- 2.2 ผลิตภัณฑ์ที่ต้องการจะสั่งซื้อ
- 2.3 ระบุประเภทการรับสินค้า : กรมสรรพสามิต , องค์การสุรา , สถานประกอบการ , ไพร่ชนียัตติสกรนิเวศน์
- 2.4 แจ้งวันรับสินค้า
- 2.5 แจ้งยอดชำระเงิน

หมายเหตุ

1. ไม่มีค่าธรรมเนียมการบริการ
2. ค่าจัดส่งและเงื่อนไขการจัดส่งถึงสถานประกอบการและจัดส่งทางไปรษณียัตติสกรนิเวศน์เป็นไปตามที่องค์การสุรา กำหนด

กรณีลูกค้าใหม่ แจ้งข้อมูล

- ชื่อบริษัท / ชื่อบุคคล
- เลขประจำตัวผู้เสียภาษี / เลขประจำตัวประชาชน
- ที่อยู่สำหรับออกใบเสร็จ และที่อยู่สำหรับจัดส่ง
- เบอร์โทรศัพท์ สำหรับการแจ้งรับสินค้า
- วัตถุประสงค์การนำไปใช้งาน

3

การชำระเงิน

- 3.1 ชำระเงิน บัญชีเลขที่ 109-1-12505-8
ธนาคารกรุงไทย ชื่อบัญชี องค์การสุรา กรมสรรพสามิต
- 3.2 แจ้งหลักฐานการชำระเงิน ผ่าน QR code

หมายเหตุ

1. ชำระเงินคำสั่งซื้อและบริการภายในเวลา 12.00 น. ก่อนวันส่งมอบและรับสินค้า 1 วันทำการ
2. อัตราค่าธรรมเนียมการบริการเป็นไปตามข้อกำหนดของธนาคารนั้นๆ และลูกค้าเป็นผู้รับผิดชอบค่าธรรมเนียม



QR Code
สำหรับ
แนบหลักฐาน
ชำระเงิน

4

รับสินค้า : ใบกำกับภาษีและใบรับสินค้าพร้อมใบขนย้ายสุรา*

สถานที่รับสินค้า

- รับสินค้าที่องค์การสุรา กรมสรรพสามิต ได้ทุกวันทำการ จันทร์-ศุกร์ 08.00-15.00 น.
- รับสินค้าได้ที่กรมสรรพสามิต ทุกวันพุธ เวลา 12.00 น. - 14.00 น.
- จัดส่งถึงสถานประกอบการ (กำหนดการส่งมอบและรับสินค้าภายใน 15 วัน นับจากวันที่สั่งซื้อ หรือตามที่ตกลงนัดหมาย)

ใบขนย้ายสุรา* คือ ใบกำกับการขนสุราที่มีแรงตึกตั้งตั้งแต่ 80