องค์การสุรา
กรมสรรพสามิต
LIQUOR DISTILLERY
ORGANIZATION

คู่มือการรับบริการ กรณีสั่งซื้อสินค้าบริการที่องค์การสุราฯ

คำนำ

รายงานฉบับนี้จัดทำขึ้นเพื่อรวบรวมและสรุปแนวทางการปฏิบัติงานด้านการให้บริการขององค์การสุรา กรมสรรพสามิต โดยเฉพาะอย่างยิ่ง กระบวนการสั่งซื้อสินค้าและบริการ ณ ที่ทำการ โดยได้บูรณาการร่วมกับค่านิยมหลักขององค์กร เพื่อให้บุคลากรยึดถือเป็นแนวทางในการปฏิบัติหน้าที่อย่างมีประสิทธิภาพ ตลอดจนเป็นคู่มือสำหรับผู้รับบริการ (ลูกค้า) ในการติดต่อสั่งซื้อสินค้าให้เป็นไปด้วยความสะดวก 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	1
1.6 ผลที่คาดว่าจะได้รับ	2
บทที่ 2 คู่มือการรับบริการ	
2.1 กรณีสั่งซื้อสินค้าและบริการที่องค์การสุราฯ	3
2.1.1 การเดินทาง	3
2.1.2 แลกบัตร	3
2.1.3 ติดต่อสั่งซื้อสินค้า	3
2.1.4 ชำระค่าสินค้า	3
2.1.5 รับเอกสาร	3
2.1.6 รับสินค้า	3
2.1.7 เดินทางกลับ	3
3.การนำไปใช้	
3.1 สำหรับเจ้าหน้าที่	4
3.2 สำหรับผู้รับบริการ	4
4.ข้อสรุป	4

บทที่ 1
บทนำ

1.1 ความเป็นมา

องค์การสุรา กรมสรรพสามิต มีบทบาทสำคัญในการเป็นผู้นำอุตสาหกรรมเอทิลแอลกอฮอล์และผลิตภัณฑ์ที่เกี่ยวข้อง ซึ่งมีส่วนสนับสนุนอุตสาหกรรมต่าง ๆ ภายในประเทศ เพื่อยกระดับกระบวนการทำงานและการให้บริการให้มีความรวดเร็ว โปร่งใส และเข้าถึงง่าย จึงได้มีการจัดทำ "คู่มือการรับบริการ กรณีสั่งซื้อสินค้าและบริการที่องค์การสุราฯ" ขึ้น เพื่อเป็นมาตรฐานขั้นตอนการปฏิบัติงาน (Standard Operating Procedure: SOP) และบูรณาการเข้ากับค่านิยมองค์กร (THAIS) เพื่อให้บุคลากรปฏิบัติงานอย่างมีมาตรฐานและตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการอย่างสูงสุด

1.2. วัตถุประสงค์

1. เพื่อเป็นคู่มือมาตรฐานในการปฏิบัติงาน (SOP) และเป็นแหล่งรวบรวมองค์ความรู้ด้านการให้บริการ ณ ที่ทำการขององค์การสุราฯ แก่บุคลากร

2. เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ประชาชนและผู้ประกอบการ ให้รับทราบขั้นตอนการเข้ามาติดต่อซื้อสินค้าอย่างถูกต้อง ชัดเจน

3. เพื่อปลูกฝังค่านิยมองค์กร (THAIS) และมาตรฐานทางจริยธรรมให้สะท้อนผ่านการให้บริการของบุคลากร

4. เพื่อยกระดับประสิทธิภาพ ลดระยะเวลา และลดขั้นตอนที่ซ้ำซ้อนในกระบวนการสั่งซื้อและรับมอบสินค้า

1.3 วิสัยทัศน์

ผู้นำอุตสาหกรรมเอทิลแอลกอฮอล์และผลิตภัณฑ์ที่เกี่ยวข้อง มุ่งสู่การสร้างคุณค่าให้กับสังคมเพื่อความยั่งยืน และเป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม

1.4 พันธกิจ

1. วิจัย พัฒนา ผลิต แปรรูป เอทิลแอลกอฮอล์ และผลิตภัณฑ์ที่เกี่ยวข้องให้มีคุณภาพตามมาตรฐาน

2. ดำเนินธุรกิจอย่างมีธรรมาภิบาล บริหารจัดการองค์กรด้วยเทคโนโลยีและนวัตกรรมเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ 3. ส่งเสริม สนับสนุน และตอบสนองความต้องการของอุตสาหกรรมที่เกี่ยวเนื่อง

4. รับผิดชอบต่อสังคม ชุมชน และสิ่งแวดล้อม ควบคู่ไปกับการพัฒนาศักยภาพบุคลากรให้มีสมรรถนะสูง

1.5 วิธีการดำเนินงาน

1. วิเคราะห์และออกแบบ (Analyze & Design): ศึกษาขั้นตอนการรับบริการหน้าร้าน เพื่อปรับปรุงลำดับขั้นตอนให้สั้น กระชับ และเข้าใจง่าย

2. บูรณาการค่านิยม (Integration): เชื่อมโยงแนวทางจริยธรรมและค่านิยม THAIS เข้าสู่จุดสัมผัสบริการ (Touchpoints) ของลูกค้า

3. จัดทำและถ่ายทอดองค์ความรู้ (Implementation): จัดทำเอกสารคู่มือ (Infographic) และอบรมพนักงานที่เกี่ยวข้องตั้งแต่ รปภ. ฝ่ายบริหาร ไปจนถึงคลังสินค้า

4. ประชาสัมพันธ์และให้บริการจริง (Execution): ติดตั้งป้ายประกาศคู่มือ ณ จุดให้บริการ และดำเนินการตามขั้นตอนมาตรฐาน

5. ติดตามและประเมินผล (Evaluation): รวบรวมข้อคิดเห็นจากผู้รับบริการเพื่อนำมาพัฒนาอย่างต่อเนื่อง

1.6 <u>ผลที่คาดว่าจะได้รับ</u>

1. ด้านประสิทธิภาพ กระบวนการสั่งซื้อสินค้าหน้าร้านมีความคล่องตัว รวดเร็ว และลดข้อผิดพลาดด้านเอกสาร

2. ด้านบุคลากร พนักงานทุกภาคส่วนมีมาตรฐานการทำงาน (SOP) ที่ชัดเจน และมีจิตบริการตามค่านิยมองค์กร

3. ด้านผู้รับบริการ ลูกค้าได้รับความสะดวกสบาย ทราบขั้นตอนล่วงหน้า และมีความพึงพอใจในการรับบริการสูงขึ้น

4. ด้านภาพลักษณ์ องค์การสุราฯ มีภาพลักษณ์การให้บริการที่เป็นมืออาชีพ โปร่งใส และได้มาตรฐาน

บทที่ 2
คู่มือการรับบริการ

2.1 กรณีสั่งซื้อสินค้าและบริการที่องค์การสุราฯ สำหรับลูกค้าที่เดินทางเข้ามาติดต่อสั่งซื้อสินค้าด้วยตนเอง องค์การสุราฯ ได้กำหนดขั้นตอนการให้บริการ ๗ ขั้นตอน ดังนี้

2.1.1 เดินทางมาที่ องค์การสุรา กรมสรรพสามิต เลขที่ ๖๗ หมู่ ๔ ตำบลปากน้ำ อำเภอบางคล้า จังหวัดฉะเชิงเทรา

2.1.2 แลกบัตร ติดต่อพนักงานรักษาความปลอดภัย (รปภ.) แจ้งวัตถุประสงค์การสั่งซื้อสินค้าและบริการ พร้อมแลกบัตรสำหรับเข้าพื้นที่

2.1.3 ติดต่อสั่งซื้อสินค้า ลูกค้าติดต่อสั่งซื้อสินค้าที่อาคารฝ่ายบริหาร (รับคำสั่งซื้อทันที ไม่มีค่าธรรมเนียมบริการ)

2.1.3.1 แจ้งข้อมูลลูกค้า (ชื่อบริษัท/ชื่อบุคคล)

2.1.3.2 แจ้งผลิตภัณฑ์และบริการที่ต้องการ

(กรณีลูกค้าใหม่ ต้องแจ้งชื่อบริษัท/บุคคล, เลขประจำตัวผู้เสียภาษี/ประชาชน, ที่อยู่สำหรับออกใบเสร็จและจัดส่ง, เบอร์โทรติดต่อ, วัตถุประสงค์การนำไปใช้งาน)

2.1.4 ชำระค่าสินค้า

2.1.4.1 ชำระด้วยเงินสด

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

(หมายเหตุ อัตราค่าธรรมเนียมเป็นไปตามข้อกำหนดของธนาคาร และลูกค้าเป็นผู้รับผิดชอบ)

2.1.5 รับเอกสาร รับใบเสร็จรับเงิน/ใบกำกับภาษี (ใช้เวลารอเอกสารใบเสร็จประมาณ 20 นาที) และรับใบขนย้ายสุรา (ถ้ามี) (ใบขนย้ายสุรา คือ ใบกำกับการขนสุราที่มีแรงดีกรีตั้งแต่ 80 ขึ้นไป)

2.1.6 รับสินค้า ลูกค้าเข้ารับสินค้าที่ส่วนคลังสินค้า

2.1.7 เดินทางกลับ คืนบัตรที่ รปภ. และเดินทางกลับโดยสวัสดิภาพ

3 การนำไปใช้ (Application)

3.1 สำหรับเจ้าหน้าที่ (Internal Flow): ใช้เป็นมาตรฐานการทำงาน (SOP) ประจำจุดให้บริการของฝ่ายบริหาร คลังสินค้า และจุดตรวจ รปภ. เพื่อให้การส่งต่องานระหว่างแผนกเป็นไปอย่างราบรื่นและมีประสิทธิภาพ

3.2 สำหรับผู้รับบริการ (Customer Flow): ใช้เป็นคู่มือ (Infographic) ประชาสัมพันธ์ให้ลูกค้าทราบถึงสิ่งที่ต้องเตรียมมา (เช่น ข้อมูลสำหรับลูกค้าใหม่) และลำดับจุดที่ต้องเข้าไปติดต่อ เพื่อลดความสับสนและลดระยะเวลาในการรับบริการ

4 ข้อสรุป

การกำหนด คู่มือการรับบริการ กรณีสั่งซื้อสินค้าและบริการที่องค์การสุราฯ นับเป็นเครื่องมือสำคัญในการยกระดับมาตรฐานการให้บริการ ณ ที่ทำการ (หน้าร้าน) การจัดทำขั้นตอนที่ชัดเจนตั้งแต่การผ่านประตูจนถึงการรับสินค้า ผสมผสานกับการมุ่งเน้นค่านิยมความซื่อสัตย์สุจริตและจิตบริการ (THAIS) จะช่วยเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากร อำนวยความสะดวกแก่ประชาชน และส่งเสริมภาพลักษณ์ขององค์การสุรา กรมสรรพสามิต ในฐานะองค์กรภาครัฐที่ทันสมัยและให้บริการอย่างมืออาชีพ

คู่มือการรับบริการ

กรณีสั่งซื้อสินค้าและบริการที่องค์การสุราฯ

องค์การสุรา กรมสรรพสามิต
LIQUOR DISTILLERY ORGANIZATION

1 เดินทางมาที่
องค์การสุรา กรมสรรพสามิต
67 หมู่ 4 ตำบลปากน้ำ อำเภอบางคล้า
จังหวัดฉะเชิงเทรา

2 ติดต่อ รปภ. แจ้งวัตถุประสงค์การสั่งซื้อสินค้าและบริการ พร้อมแลกบัตรสำหรับเข้าพื้นที่

3 ลูกค้าติดต่อสั่งซื้อสินค้าที่อาคารฝ่ายบริหาร
3.1 แจ้งข้อมูลลูกค้า ชื่อบริษัท/ชื่อบุคคล
3.2 แจ้งผลิตภัณฑ์และบริการที่ต้องการ

หมายเหตุ 1. รับคำสั่งซื้อสินค้าจากลูกค้าทันที
2. ไม่มีค่าธรรมเนียมการบริการ

กรณีลูกค้าใหม่ แจ้งข้อมูล
- ชื่อบริษัท / ชื่อบุคคล
- เลขประจำตัวผู้เสียภาษี / เลขประจำตัวประชาชน
- ที่อยู่สำหรับออกใบเสร็จ และที่อยู่สำหรับจัดส่ง
- เบอร์โทรติดต่อ สำหรับการแจ้งรับสินค้า
- วัตถุประสงค์การนำไปใช้งาน

4 ชำระค่าสินค้า
4.1 เงินสด
4.2 โอนเงิน บัญชีเลขที่ 109-1-12505-8
ธนาคารกรุงไทย ชื่อบัญชี องค์การสุรา กรมสรรพสามิต
และแจ้งหลักฐานการชำระเงิน ผ่าน QR Code

QR Code สำหรับแนบหลักฐานชำระเงิน

หมายเหตุ อัตราค่าธรรมเนียมการบริการเป็นไปตามข้อกำหนดของธนาคารนั้นๆ และลูกค้าเป็นผู้รับผิดชอบค่าธรรมเนียม

5 รับเอกสาร
ใบเสร็จรับเงิน/ใบกำกับสุรา (รอรับเอกสารใบเสร็จ 20 นาที)
ใบขนย้ายสุรา (ถ้ามี)

ใบขนย้ายสุรา* คือ ใบกำกับการขนสุราที่มีแรงดีกรีตั้งแต่ 80

6 ลูกค้าเข้ารับสินค้าที่ส่วนคลังสินค้า

7 คืนบัตรที่ รปภ. เดินทางกลับโดยสวัสดิภาพ