



องค์การสุรา  
กรมสรรพสามิต  
LIQUOR DISTILLERY  
ORGANIZATION

## กฎบัตรและมาตรฐานการบริการขององค์การสุรา กรมสรรพสามิต

กฎบัตรและมาตรฐานการบริการขององค์การสุรา กรมสรรพสามิต จัดทำขึ้นเพื่อแสดงเจตนารมณ์ขององค์การสุรา ในการมุ่งมั่นด้านการจำหน่ายผลิตภัณฑ์ และการให้บริการที่เป็นเลิศพร้อมการพัฒนาบุคลากร และระบบอย่างต่อเนื่องเพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้บริการ

### 1. วิสัยทัศน์

ผู้นำอุตสาหกรรมเอทิลแอลกอฮอล์และผลิตภัณฑ์ที่เกี่ยวข้องมุ่งสู่การสร้างคุณค่าให้กับสังคมเพื่อความยั่งยืน และเป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม

### 2. พันธกิจ

2.1 วิจัย พัฒนา และผลิตผลิตภัณฑ์เอทิลแอลกอฮอล์และผลิตภัณฑ์ที่เกี่ยวข้องที่มีคุณภาพสูงตอบสนองต่อความต้องการของผลิตภัณฑ์ทั้งในและต่างประเทศ

2.2 พัฒนาระบบบริการและการเข้าถึงระบบบริการอย่างมั่นคงและยั่งยืน

2.3 สร้างเครือข่ายความร่วมมือทั้งในและต่างประเทศ ของระบบนิเวศทางธุรกิจ (Business Ecosystem) ทางธุรกิจเอทิลแอลกอฮอล์

2.4 พัฒนาระบบการดำเนินงานให้เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม

### 3. ค่านิยม

#### THAIS

3.1 T = Teamwork หมายถึง การทำงานเป็นทีม

3.2 H = Humility หมายถึง มีความอ่อนน้อม ถ่อมตน

3.3 A = Achievement หมายถึง มุ่งมั่นสู่ความสำเร็จ

3.4 I = Integrity หมายถึง โปร่งใส ซื่อสัตย์ ยึดหลักธรรมาภิบาล

3.5 S = Sustainability หมายถึง มุ่งสู่การพัฒนาอย่างยั่งยืน

### 4. เจตจำนงด้านการจำหน่ายผลิตภัณฑ์และการให้บริการ

4.1 จำหน่ายผลิตภัณฑ์เอทิลแอลกอฮอล์และผลิตภัณฑ์ต่อเนื่องที่มีคุณภาพตามมาตรฐานสากลปลอดภัยต่อผู้ใช้งานในราคาที่เป็นธรรม

4.2 บริการด้วยความซื่อสัตย์ เสมอภาค มีความเป็นธรรม ไม่เลือกปฏิบัติ มีความโปร่งใส

4.3 บริการรวดเร็ว สะดวก มีความสุภาพ เป็นมิตร และมุ่งมั่นในการพัฒนาด้านการบริการ

4.4 เปิดเผยข้อมูลข่าวสารด้านผลิตภัณฑ์และบริการ อัตราสินค้าและบริการต่าง ๆ อย่างครบถ้วนถูกต้อง

4.5 รักษาความลับของผู้ใช้บริการอย่างจริงจังและสม่ำเสมอ

## 5. ความคาดหวังที่จะได้รับจากผู้ให้บริการ

ผลิตภัณฑ์เอทิลแอลกอฮอล์และผลิตภัณฑ์ต่อเนื่องเป็นไปตามมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม (มอก. 640) ของสำนักงานมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม และมาตรฐานของสำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา

ทั้งนี้ องค์การสุรา กรมสรรพสามิต ยินดีที่จะให้ความรู้ คำแนะนำ คำปรึกษาเกี่ยวกับเรื่องผลิตภัณฑ์เอทิลแอลกอฮอล์และผลิตภัณฑ์ต่อเนื่องอย่างถูกต้องให้กับผู้ให้บริการ ในโอกาสและช่องทางต่าง ๆ

โดยองค์การสุราฯ มีการกำหนดข้อตกลงระดับการให้บริการ หรือ Service Level Agreement (SLA) ตามข้อ 5. ข้อตกลงการให้บริการ (Service Level Agreement) และการรับฟังเสียงจากลูกค้าตามมาตรฐานการให้บริการลูกค้าขององค์การสุราฯ

## 6. ช่องทางร้องเรียนและแนะนำเกี่ยวกับการให้บริการขององค์การสุราฯ

เพื่อการพัฒนาและปรับปรุงการให้บริการ องค์การสุรา กรมสรรพสามิต จึงได้กำหนดช่องทางร้องเรียนและแนะนำเกี่ยวกับการบริการ ดังนี้

6.1 ด้วยตนเอง ณ องค์การสุรา กรมสรรพสามิต ต.ปากน้ำ อ.บางคล้า จ.ฉะเชิงเทรา

6.2 โทรศัพท์ขององค์การสุรา กรมสรรพสามิต หมายเลข 038 541 004-5

6.3 ช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ ได้แก่ E-mail : [info@liquor.or.th](mailto:info@liquor.or.th)

Website : [www.liquor.or.th](http://www.liquor.or.th)

## 7. การแสดงความคิดเห็นต่อการปรับปรุงกฎบัตรและมาตรฐานการบริการขององค์การสุราฯ

องค์การสุรา กรมสรรพสามิต ตระหนักถึงความสำคัญและการมีส่วนร่วมของผู้ใช้บริการ ดังนั้น หากมีข้อเสนอแนะ หรือข้อคิดเห็นเพิ่มเติมต่อการจัดทำกฎบัตรบริการขององค์การสุราฯ โปรดส่งความคิดเห็นดังกล่าวไปที่ E-mail : [sales@liquor.or.th](mailto:sales@liquor.or.th) องค์การสุราฯ ยินดีรับฟังความคิดเห็นจากผู้บริการ ทั้งนี้ ทุกความคิดเห็นเป็นสิ่งสำคัญสำหรับองค์การสุราฯ เพื่อใช้เป็นข้อมูลปรับปรุงการจัดทำกฎบัตรและมาตรฐานการบริการขององค์การสุราฯ ให้ดียิ่งขึ้นต่อไป

## 8. การประเมินผลและการทบทวน

องค์การสุรา กรมสรรพสามิต มีการติดตาม ประเมินผล การดำเนินงาน และรายงานผล การปฏิบัติตามกฎ ระเบียบ เพื่อนำมาปรับปรุงพัฒนาระดับการให้บริการมุ่งสู่ความเป็นเลิศโดยจัดให้มีการทบทวนกฎบัตรบริการประจำปี โดยจะต้องได้รับความเห็นชอบจากคณะกรรมการรัฐวิสาหกิจหรือ คณะอนุกรรมการที่ได้รับมอบหมาย

## กฎบัตรและมาตรฐานการบริการขององค์การสุรา กรมสรรพสามิต

เพื่อพัฒนาคุณภาพการให้บริการขององค์การสุรา กรมสรรพสามิต ให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น และตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้า องค์การสุราฯ จึงได้กำหนดมาตรฐานการให้บริการสำหรับปี พ.ศ. 2564 เป็นต้นไป ดังนี้

1. ผลิตภัณฑ์มาตรฐานขององค์การสุราฯ ได้แก่ เอทิลแอลกอฮอล์และผลิตภัณฑ์ต่อเนื่อง ดังรายการต่อไปนี้

ผลิตภัณฑ์	ขนาดบรรจุ
LAB L (Ethyl Alcohol 99.9% v/v)	0.45 ลิตร, 2.5 ลิตร
ABSOLUTE L (Ethyl Alcohol 99.8% v/v)	0.45 ลิตร, 2.5 ลิตร
L PURE 95 (Ethyl Alcohol 95% v/v)	0.45 ลิตร, 18 ลิตร, 200 ลิตร, รถแทงก์
L PURE 96 (Ethyl Alcohol 96% v/v)	รถแทงก์
L PURE 99.8 (Ethyl Alcohol 99.8% v/v)	18 ลิตร, 200 ลิตร, รถแทงก์
L PURE70 (Ethyl Alcohol 70% v/v)	0.45 ลิตร, 5 ลิตร, 18 ลิตร
L CLEAN GEL (เจลแอลกอฮอล์ทำความสะอาดมือ)	25 มิลลิลิตร, 400 กรัม, 4 กิโลกรัม
L CLEAN SPRAY (สเปรย์แอลกอฮอล์แบบ aerosol ทำความสะอาดมือ)	50 มิลลิลิตร, 200 มิลลิลิตร
L CLEAN SOLUTION PLUS (สเปรย์แอลกอฮอล์ทำความสะอาดมือ)	25 มิลลิลิตร, 250 มิลลิลิตร
L CLEAN SOLUTION (แอลกอฮอล์ทำความสะอาดมือ)	0.45 ลิตร, 5 ลิตร, 18 ลิตร
L CLEAN HAND SPRAY (สเปรย์แอลกอฮอล์ทำความสะอาดมือ)	60 มิลลิลิตร

## 2. ช่องทางติดต่อสั่งซื้อผลิตภัณฑ์

สถานที่/ช่องทางติดต่อ	ระยะเวลาการให้บริการ
- องค์การสุรา กรมสรรพสามิต ต.ปากน้ำ อ.บางคล้า จ.ฉะเชิงเทรา	ทุกวันทำการ ตั้งแต่เวลา 8.00 – 16.00 น. (ยกเว้นวันหยุดราชการและวันหยุดนักขัตฤกษ์) ผู้สั่งซื้อจะได้รับคำยืนยันการสั่งซื้อ พร้อมกำหนดการส่ง-รับสินค้า ภายใน 15 วัน นับจากวันที่สั่งซื้อ หรือตามที่ตกลงนัดหมายกัน
- โทรศัพท์ 038 541 004-5 ต่อ 1031, 1032	
- โทรศัพท์สายด่วน 091 890 6677	
- ช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ E-mail : sales@liquor.or.th Facebook : LDO.fanclub LINE Official Account : @LDOfanclub Website : www.liquor.or.th	



### 3. ช่องทางการชำระเงิน

การชำระเงิน	รายละเอียด
ชำระเงินสด	กรณีลูกค้ารับสินค้าที่ องค์การสุราฯ ต.ปากน้ำ อ.บางคล้า จ.ฉะเชิงเทรา
ชำระเงินโอนผ่านธนาคาร	ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาบางกรวย ประเภทออมทรัพย์ เลขที่บัญชี 109-1-12505-8 ชื่อบัญชี องค์การสุรา กรมสรรพสามิต

### 4. ช่องทางการรับสินค้า

สถานที่รับสินค้า	เวลา
องค์การสุรา กรมสรรพสามิต ต.ปากน้ำ อ.บางคล้า จ.ฉะเชิงเทรา	8.00 น. ถึง 15.00 น.
กรมสรรพสามิต (ราชวัตร) กรุงเทพมหานคร	11.00 น. ถึง 15.00 น.
จัดส่งถึงสถานประกอบการหรือหน่วยงานต่าง ๆ (คิดราคาค่าขนส่งตามเงื่อนไข)	วันที่มีการนัดหมาย
<p>หมายเหตุ แผนี่แสดงจุดรับสินค้า</p> <div style="display: flex; justify-content: space-around; align-items: center;"> <div style="text-align: center;">  <p>องค์การสุรา กรมสรรพสามิต ต.ปากน้ำ อ.บางคล้า จ.ฉะเชิงเทรา</p> </div> <div style="text-align: center;">  <p>กรมสรรพสามิต เขตดุสิต กรุงเทพมหานคร</p> </div> </div>	

### 5. ข้อตกลงการให้บริการ (Service Level Agreement) และการรับฟังเสียงจากลูกค้า

มาตรฐานการให้บริการ	ระยะเวลา
<b>1. การยืนยันรับคำสั่งซื้อสินค้า</b>	
1.1 สั่งซื้อสินค้าด้วยตนเอง ที่องค์การสุรา กรมสรรพสามิต	5-10 นาที
<b>1.2 สั่งซื้อสินค้าผ่านโทรศัพท์</b>	
1.2.1 โทรศัพท์ : 038 541 004-5 ต่อ 1031, 1032	ทันที
1.2.2 โทรศัพท์สายด่วน : 091 890 6677	ทันที
<b>1.3 สั่งซื้อสินค้าผ่านช่องทางอิเล็กทรอนิกส์</b>	
1.3.1 Facebook : LDO.fanclub	1-10 นาที
1.3.2 LINE Official Account : @LDOfanclub	1-10 นาที
1.3.3 จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (E-mail) : sales@liquor.or.th	1 วันทำการ
1.3.4 Website : www.liquor.or.th	1 วันทำการ

มาตรฐานการให้บริการ	ระยะเวลา
<b>2. การยืนยันรับเรื่องร้องเรียน จากช่องทางต่าง ๆ</b>	
1.1 องค์การสุรา กรมสรรพสามิต ต.ปากน้ำ อ.บางคล้า จ.ฉะเชิงเทรา	ทันที
1.2 ผ่านโทรศัพท์ : 038 541 004-5	ทันที
1.3 ผ่านช่องทางอิเล็กทรอนิกส์	
1.3.1 Facebook : องค์การสุรา กรมสรรพสามิต Liquor Distillery Organization	1 วันทำการ
1.3.3 จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (E-mail) : info@liquor.or.th	1 วันทำการ
1.3.4 Website : www.liquor.or.th	1 วันทำการ
1.4 จดหมายหนังสือร้องเรียน	1 วันทำการ
<b>3. การพิจารณาดำเนินการจัดการเสี่ยงของลูกค้า</b>	
3.1 สอบถาม	ทันที
3.2 ร้องเรียน	1-14 วันทำการ

#### 6. เส้นทางของผู้บริโภคและจุดสัมผัสบริการ

เส้นทางของผู้บริโภค	จุดสัมผัสบริการ		แนวทางการประเมินผล
	Physical Touchpoints	Digital Touchpoint	
<b>1. การรับรู้ (Awareness)</b> ลูกค้ารับรู้ข้อมูลผลิตภัณฑ์และบริการขององค์การสุราฯ	- องค์การสุรา กรมสรรพสามิต - วารสาร - สื่อประชาสัมพันธ์ เช่น Brochure - กิจกรรมที่ลูกค้ามีส่วนร่วมกับองค์การสุราฯ - งานสัมมนา / งาน Event - การบอกต่อ เช่น พนักงาน/ผู้ประกอบการ/ลูกค้า	สื่อประชาสัมพันธ์ - เว็บไซต์ www.liquor.or.th - Facebook : LDO.fanclub - LINE@ : @LDOfanclub - E-mail : Sales@liquor.or.th	การสำรวจการรับรู้ช่องทางสื่อสารผ่านหน่วยงาน Third Party
<b>2. การค้นหาข้อมูล (Evaluation)</b> ช่องทางที่ลูกค้าหาข้อมูลหรือดูสินค้าและบริการขององค์การสุราฯ	- องค์การสุรา กรมสรรพสามิต - สื่อประชาสัมพันธ์ เช่น Brochure - งานสัมมนา / งาน Event - พนักงานบริการลูกค้า - ผู้ประกอบการ/ลูกค้า	สื่อประชาสัมพันธ์ - เว็บไซต์ www.liquor.or.th - Facebook : LDO.fanclub - LINE@ : @LDOfanclub - E-mail : Sales@liquor.or.th - Google	การสำรวจการรับรู้ช่องทางสื่อสารผ่านหน่วยงาน Third Party

เส้นทางของผู้บริโภค	จุดสัมผัสบริการ		แนวทางการประเมินผล
	Physical Touchpoints	Digital Touchpoint	
<b>3. การซื้อใช้ (Purchase)</b> ช่องทางที่ลูกค้าสามารถสั่งซื้อผลิตภัณฑ์ขององค์การสุราฯ	- องค์การสุรา กรมสรรพสามิต - โทรศัพท์ 038 541 004-5 ต่อ 1031,1032 - โทรศัพท์สายด่วน 091 890 6677 - พนักงานบริการลูกค้า - ตัวแทนจำหน่าย	- เว็บไซต์ <a href="http://www.liquor.or.th">www.liquor.or.th</a> - Facebook : LDO.fanclub - LINE@ : @LDOfanclub - E-mail : Sales@liquor.or.th	การสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการผ่านหน่วยงาน Third Party
<b>4. การใช้งาน (Usage)</b> องค์การสุราฯ จัดเตรียมเอกสารสนับสนุนผลิตภัณฑ์ สำหรับลูกค้าที่สั่งซื้อผลิตภัณฑ์ขององค์การสุราฯ	- เอกสารข้อมูลสนับสนุนผลิตภัณฑ์/ข้อบ่งใช้ - เอกสารรับรองระบบมาตรฐาน/ผลวิเคราะห์ประจำปี - พนักงานบริการลูกค้า - ตัวแทนจำหน่าย	- เว็บไซต์ <a href="http://www.liquor.or.th">www.liquor.or.th</a> - E-mail : Sales@liquor.or.th	การสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการผ่านหน่วยงาน Third Party
<b>5. การซื้อซ้ำ (Repurchase)</b> องค์การสุราฯ เก็บข้อมูลลูกค้าเพื่อทราบถึงพฤติกรรมและความต้องการของลูกค้า เพื่อเป็นข้อมูลสำหรับพัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการ ให้สอดคล้องต่อความต้องการของลูกค้า	- การสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการและความผูกพันผ่านแบบสอบถาม - งานสัมมนาลูกค้า - โทรศัพท์ 038 541 004-5 ต่อ 1031,1032 - โทรศัพท์สายด่วน 091 890 6677	- การสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการและความผูกพัน ผ่านระบบออนไลน์ - E-mail : Sales@liquor.or.th	การสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการและความผูกพันผ่านหน่วยงาน Third Party

ทั้งนี้ ให้เริ่มใช้ตั้งแต่วันที่ ๑ สิงหาคม พ.ศ. 2564



(นายธิตี วัฒนกุล)

ประธานอนุกรรมการนโยบายและยุทธศาสตร์การพัฒนา