



องค์การสุรา
กรมสรรพสามิต
LIQUOR DISTILLERY
ORGANIZATION

มาตรฐานการให้บริการลูกค้า (Customer Service Standard) องค์การสุรา กรมสรรพสามิต

มาตรฐานการให้บริการลูกค้าขององค์การสุรา กรมสรรพสามิต เป็นหลักเกณฑ์สำหรับกำหนดให้พนักงานเข้าใจถึงบทบาทหน้าที่ และวิธีปฏิบัติต่อลูกค้าที่เป็นมาตรฐานขององค์กร โดยครอบคลุมการจำหน่ายผลิตภัณฑ์เอทิลแอลกอฮอล์และผลิตภัณฑ์ที่เกี่ยวข้อง เพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าในการใช้บริการ รวมทั้งเพื่อใช้ในการสื่อสารให้พนักงานและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทราบ ดังนี้

๑. ผลิตภัณฑ์และบริการขององค์การสุรา

๑.๑ ผลิตภัณฑ์เอทิลแอลกอฮอล์ (สุราสามทับ/เอทานอล) และผลิตภัณฑ์ต่อเนื่อง ดังรายการต่อไปนี้

ผลิตภัณฑ์	ขนาดบรรจุ
LAB L (Ethyl Alcohol ๔๔.๔% v/v)	๐.๔๕ ลิตร, ๒.๕ ลิตร
ABSOLUTE L (Ethyl Alcohol ๔๔.๘% v/v)	๐.๔๕ ลิตร, ๒.๕ ลิตร
L PURE ๔๕ (Ethyl Alcohol ๔๕% v/v)	๐.๔๕ ลิตร, ๑.๘ ลิตร, ๒๐๐ ลิตร, รถแทงก์
L PURE ๔๕ Ethyl Alcohol (Food Additive)	๑.๘ ลิตร ๒๐๐ ลิตร รถแทงก์
L PURE ๔๖ (Ethyl Alcohol ๔๖% v/v)	รถแทงก์
L PURE ๔๔.๘ (Ethyl Alcohol ๔๔.๘% v/v)	๑.๘ ลิตร, ๒๐๐ ลิตร, รถแทงก์
L PURE ๔๔.๘ Ethyl Alcohol (Food Additive)	๑.๘ ลิตร ๒๐๐ ลิตร, รถแทงก์
L PURE ๘๐ (Ethyl Alcohol ๘๐% v/v)	๐.๔๕ ลิตร, ๕ ลิตร, ๑.๘ ลิตร
DENATURED ALCOHOL (แอลกอฮอล์แปลงสภาพ สูตรที่ ๓)	๒๐๐ ลิตร, รถแทงก์
L CLEAN GEL (เจลแอลกอฮอล์ทำความสะอาดมือ)	๒๕ มิลลิลิตร, ๔๐๐ กรัม, ๔ กิโลกรัม
L CLEAN SPRAY (สเปรย์แอลกอฮอล์แบบ aerosol ทำความสะอาดมือ)	๕๐ มิลลิลิตร, ๒๐๐ มิลลิลิตร
L CLEAN SOLUTION PLUS (สเปรย์แอลกอฮอล์ทำความสะอาดมือ)	๒๕ มิลลิลิตร, ๒๕๐ มิลลิลิตร

๑.๒ บริการรับตรวจวิเคราะห์ผลิตภัณฑ์เอทานอล

รายการ	มาตรฐาน
เอทานอลใช้ทางเภสัชกรรม ชนิดแอนไฮดรัส	ตามมาตรฐานเลขที่ มอก. ๖๔๐ เล่ม ๑-๒๕๖๔
เอทานอลใช้ทางเภสัชกรรม ชนิดร้อยละ ๙๖	
เอทานอลใช้ทางอุตสาหกรรมทั่วไป	ตามมาตรฐานเลขที่ มอก. ๖๔๐ เล่ม ๒-๒๕๖๑
ETHYL ALCOHOL (FOOD ADDITIVE)	ขึ้นทะเบียนตำรับอาหารหรืออนุญาตใช้ฉลากอาหาร

๒. สั่งซื้อผลิตภัณฑ์และบริการ

สถานที่/ช่องทางติดต่อ	ระยะเวลาการให้บริการ
- องค์การสุรา กรมสรรพสามิต ต.ปากน้ำ อ.บางคล้า จ.ฉะเชิงเทรา	ทุกวันทำการ ตั้งแต่เวลา ๘.๐๐ – ๑๖.๐๐ น. (ยกเว้นวันหยุดราชการและวันหยุดนักขัตฤกษ์) ผู้สั่งซื้อจะได้รับคำยืนยันการสั่งซื้อ โดยกำหนดการส่งมอบและรับสินค้า ภายใน ๑๕ วัน นับจากวันที่สั่งซื้อ หรือตามที่ตกลงนัดหมายกัน
- โทรศัพท์ ๐๓ ๘๕๕ ๑๐๐๔-๕ ต่อ ๑๐๓๑, ๑๐๓๒	
- โทรศัพท์สายด่วน ๐๙ ๑๘๙๐ ๖๖๗๗	

สถานที่/ช่องทางติดต่อ	ระยะเวลาการให้บริการ
- ช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ E-mail : sales@liquor.or.th Facebook : LDO.fanclub LINE Official Account : @LDOfanclub Website : www.liquor.or.th	<p>ทุกวันทำการ ตั้งแต่เวลา ๘.๐๐ – ๑๖.๐๐ น. (ยกเว้นวันหยุดราชการและวันหยุดนักขัตฤกษ์) ผู้สั่งซื้อจะได้รับคำยืนยันการสั่งซื้อ โดยกำหนดการส่งมอบและรับสินค้า ภายใน ๑๕ วัน นับจากวันที่สั่งซื้อ หรือตามที่ตกลงนัดหมายกัน</p>
- สถานที่รับตัวอย่างสำหรับตรวจวิเคราะห์ องค์การสุรา กรมสรรพสามิต ต.ปากน้ำ อ.บางคล้า จ.ฉะเชิงเทรา	
- สถานที่รับตัวอย่างสำหรับตรวจวิเคราะห์ สำนักงานองค์การสุรา กรมสรรพสามิต เขตดุสิต กรุงเทพมหานคร	<p>ทุกวันพุธ ก่อนเวลา ๑๒.๐๐ น.</p>

หมายเหตุ ไม่มีค่าธรรมเนียมในการบริการ

๓. การชำระเงิน

การชำระเงิน	รายละเอียด
ชำระเงินสด	กรณีลูกค้ารับสินค้าที่ องค์การสุรา ต.ปากน้ำ อ.บางคล้า จ.ฉะเชิงเทรา
ชำระเงินโอนผ่านธนาคาร	ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาบางกรวย ประเภทยอมทรัพย์ เลขที่บัญชี ๑๐๙-๑-๑๒๕๐๕-๘ ชื่อบัญชี องค์การสุรา กรมสรรพสามิต

หมายเหตุ ๑. ชำระเงินค่าสินค้าและบริการภายในเวลา ๑๒.๐๐ น. ก่อนวันส่งมอบและรับสินค้า ๑ วันทำการ

๒. อัตราค่าธรรมเนียมการบริการเป็นไปตามข้อกำหนดของธนาคารนั้นๆ และลูกค้าเป็นผู้รับผิดชอบค่าธรรมเนียม

๔. การรับสินค้า และการจัดส่ง

สถานที่รับสินค้า	เวลา
องค์การสุรา กรมสรรพสามิต ต.ปากน้ำ อ.บางคล้า จ.ฉะเชิงเทรา	๘.๐๐ น. ถึง ๑๕.๐๐ น.
กรมสรรพสามิต (ราชวัตร) กรุงเทพมหานคร	๑๑.๐๐ น. ถึง ๑๔.๐๐ น.
จัดส่งถึงสถานประกอบการหรือหน่วยงานต่างๆ (ค่าขนส่งเป็นไปตามเงื่อนไขที่องค์การสุรา กำหนด)	วันที่มีการนัดหมาย
<p>QR Code แผนที่แสดงจุดรับสินค้า</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>	

๕. ข้อตกลงการให้บริการ (Service Level Agreement)

มาตรฐานการให้บริการ	ระยะเวลา
๑. การยืนยันรับคำสั่งซื้อสินค้าและบริการรับตรวจวิเคราะห์	
๑.๑ สั่งซื้อสินค้าด้วยตนเอง ที่องค์การสุรา กรมสรรพสามิต	ทันที
๑.๒ สั่งซื้อสินค้าผ่านโทรศัพท์	
๑.๒.๑ โทรศัพท์ : ๐๓๘ ๕๔๑ ๐๐๔-๕ ต่อ ๑๐๓๑,๑๐๓๒	ทันที
๑.๒.๒ โทรศัพท์สายด่วน : ๐๙๑ ๘๙๐ ๖๖๗๗	ทันที
๑.๓ สั่งซื้อสินค้าผ่านช่องทางอิเล็กทรอนิกส์	
๑.๓.๑ Facebook : LDO.fanclub	๑-๑๐ นาที
๑.๓.๒ LINE Official Account : @LDOfanclub	๑-๑๐ นาที
๑.๓.๓ จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (E-mail) : sales@liquor.or.th	๑ วันทำการ
๑.๓.๔ Website : www.liquor.or.th	๑ วันทำการ
๑.๔ บริการรับตรวจวิเคราะห์ผลิตภัณฑ์เอทานอล	
๑.๔.๑ เอทานอลใช้ทางเภสัชกรรม (มอก. ๖๔๐ เล่ม ๑-๒๕๖๔)	๗ วันทำการ
๑.๔.๑.๑ ชนิดแอนไฮดรัส	๗ วันทำการ
๑.๔.๑.๒ ชนิดร้อยละ ๙๖	๗ วันทำการ
๑.๔.๒ เอทานอลใช้ทางอุตสาหกรรมทั่วไป	๗ วันทำการ
๑.๔.๓ ETHYL ALCOHOL (FOOD ADDITIVE) เพื่อประกอบการขึ้นทะเบียนตำรับอาหารหรืออนุญาตใช้ฉลากอาหาร	๗ วันทำการ
๑.๔.๔ ระยะเวลาการตรวจวิเคราะห์	๓ วัน
๒. การยืนยันรับเรื่องร้องเรียน จากช่องทางต่าง ๆ	
๒.๑ องค์การสุรา กรมสรรพสามิต ต.ปากน้ำ อ.บางคล้า จ.ฉะเชิงเทรา	ทันที
๒.๒ ผ่านโทรศัพท์ : ๐๓ ๘๕๔ ๑๐๐๔-๕ , โทรศัพท์สายด่วน ๐๙ ๑๘๙๐ ๖๖๗๗	ทันที
๒.๓ ผ่านช่องทางอิเล็กทรอนิกส์	
๒.๓.๑ Facebook : องค์การสุรา กรมสรรพสามิต Liquor Distillery Organization	๑ วันทำการ
๒.๓.๓ จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (E-mail) : - info@liquor.or.th - sales@liquor.or.th (ด้านผลิตภัณฑ์)	๑ วันทำการ
๒.๓.๔ Website : www.liquor.or.th	๑ วันทำการ
๒.๔ จดหมายหนังสือร้องเรียน	๑ วันทำการ
๓. การจัดการข้อร้องเรียน	ภายใน ๑๔ วันทำการ

หมายเหตุ ๑. ไม่มีค่าธรรมเนียมในการบริการ

๒. ระยะเวลาการให้บริการ ทุกวันทำการ ตั้งแต่เวลา ๘.๐๐ – ๑๖.๐๐ น. (ยกเว้นวันหยุดราชการและวันหยุดนักขัตฤกษ์)

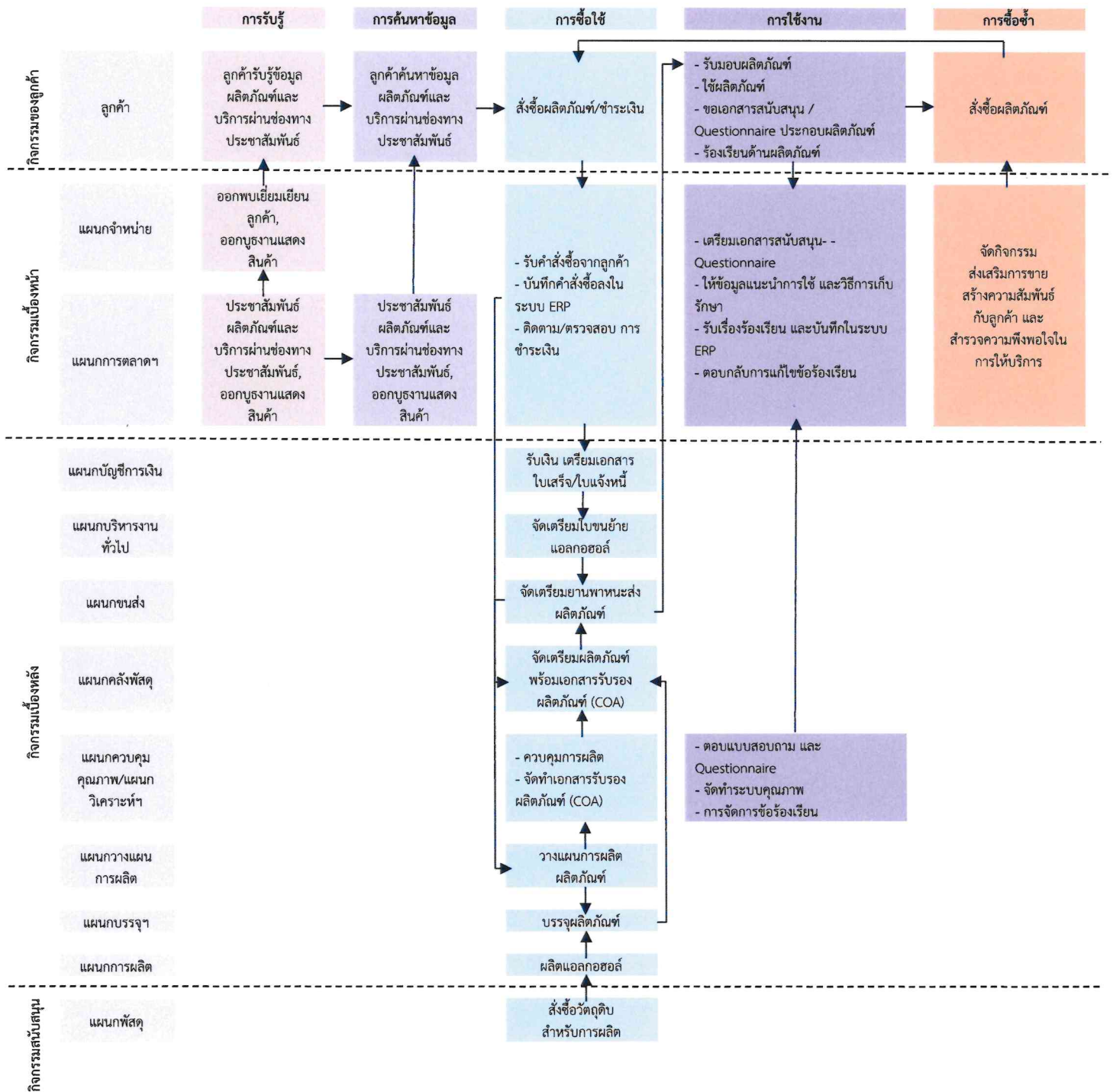
๖. เส้นทางของผู้บริโภคและจุดสัมผัสบริการ

เส้นทางของผู้บริโภค	จุดสัมผัสบริการ		แนวทางการประเมินผล
	Physical Touchpoints	Digital Touchpoint	
๑. การรับรู้ (Awareness) ลูกค้ารับรู้ข้อมูลผลิตภัณฑ์และบริการขององค์การสุรา	<ul style="list-style-type: none"> - องค์การสุรา กรมสรรพสามิต - โทรศัพท์ - สื่อประชาสัมพันธ์ เช่น Brochure - กิจกรรมพบเยี่ยมเยียนลูกค้า - งานแสดงสินค้า 	<ul style="list-style-type: none"> - สื่อประชาสัมพันธ์ - เว็บไซต์ www.liquor.or.th - Facebook : LDO.fanclub - LINE@ : @LDOfanclub - E-mail : sales@liquor.or.th 	การสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการหัวข้อ “ประชาสัมพันธ์และการโฆษณาขององค์การสุรา”
๒. การค้นหาข้อมูล (Evaluation) ช่องทางที่ลูกค้าหาข้อมูลหรือดูสินค้าและบริการขององค์การสุรา	<ul style="list-style-type: none"> - องค์การสุรา กรมสรรพสามิต - โทรศัพท์ - งานแสดงสินค้า - พนักงานบริการลูกค้า 	<ul style="list-style-type: none"> - ช่องทางประชาสัมพันธ์ - เว็บไซต์ www.liquor.or.th - Facebook : LDO.fanclub - LINE@ : @LDOfanclub - E-mail : sales@liquor.or.th - Google 	การสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการหัวข้อ “ความชัดเจนของข้อมูล”
๓. การซื้อใช้ (Purchase) ช่องทางที่ลูกค้าสามารถสั่งซื้อผลิตภัณฑ์ขององค์การสุรา	<ul style="list-style-type: none"> - องค์การสุรา กรมสรรพสามิต - โทรศัพท์ ๐๓ ๘๕๔ ๑๐๐๔-๕ ต่อ ๑๐๓๑,๑๐๓๒ - โทรศัพท์สายด่วน ๐๙ ๑๘๙๐ ๖๖๗๗ - พนักงานบริการลูกค้า - ตัวแทนจำหน่าย 	<ul style="list-style-type: none"> - เว็บไซต์ www.liquor.or.th - Facebook : LDO.fanclub - LINE@ : @LDOfanclub - E-mail : sales@liquor.or.th 	การสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการหัวข้อ “ภาพรวมความพึงพอใจในขั้นตอนการให้บริการ”
๔. การใช้งาน (Usage) องค์การสุรา จัดเตรียมเอกสารสนับสนุนผลิตภัณฑ์สำหรับลูกค้าที่สั่งซื้อผลิตภัณฑ์ขององค์การสุรา	<ul style="list-style-type: none"> - เอกสารข้อมูลสนับสนุนผลิตภัณฑ์/ข้อบ่งใช้ - เอกสารรับรองระบบมาตรฐาน/ผลวิเคราะห์ประจำปี - พนักงานบริการลูกค้า - ตัวแทนจำหน่าย 	<ul style="list-style-type: none"> - เว็บไซต์ www.liquor.or.th - E-mail : sales@liquor.or.th 	การสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการหัวข้อ “ภาพรวมความพึงพอใจในผลิตภัณฑ์”
๕. การซื้อซ้ำ (Repurchase) องค์การสุรา เก็บข้อมูลลูกค้าเพื่อทราบถึงพฤติกรรมและความต้องการของลูกค้าเพื่อเป็นข้อมูลสำหรับพัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการให้สอดคล้องต่อความต้องการของลูกค้า	<ul style="list-style-type: none"> - การสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการและความผูกพันผ่านแบบสอบถาม - งานสัมมนาลูกค้า - โทรศัพท์ ๐๓ ๘๕๔ ๑๐๐๔-๕ ต่อ ๑๐๓๑,๑๐๓๒ - โทรศัพท์สายด่วน ๐๙ ๑๘๙๐ ๖๖๗๗ 	<ul style="list-style-type: none"> - การสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการและความผูกพันผ่านระบบออนไลน์ - E-mail : sales@liquor.or.th 	การสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการหัวข้อ “ความพึงพอใจโดยรวมต่อการให้บริการขององค์การสุรา”



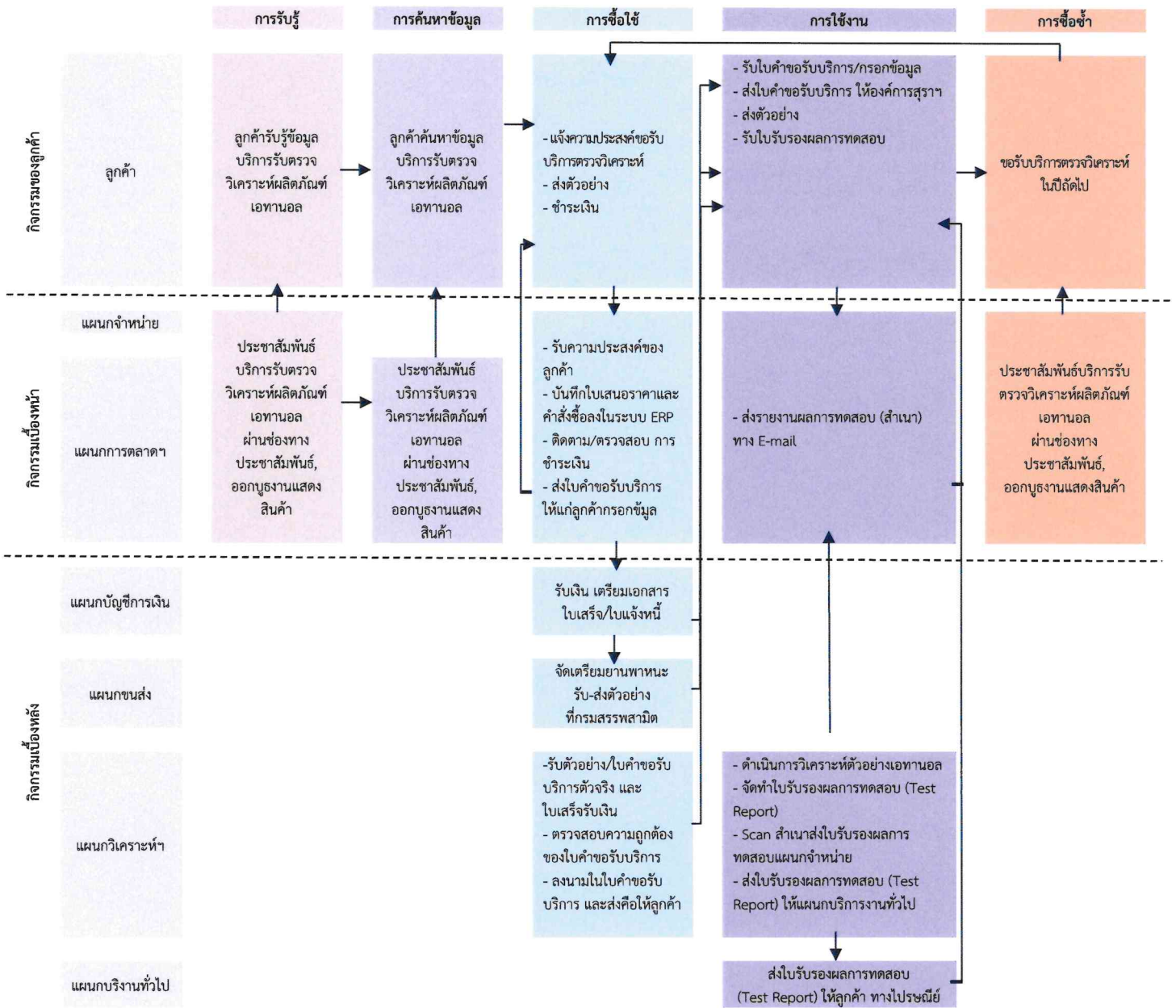
๗. พิมพ์เขียวบริการ

๗.๑ การจำหน่ายผลิตภัณฑ์แอลกอฮอล์





๗.๒ บริการรับตรวจวิเคราะห์ผลิตภัณฑ์เอทานอล





๘. พฤติกรรมการให้บริการ (Service Guideline) และการรับมือกับปัญหาที่อาจเกิดขึ้น (Service Recovery Plan)

องค์การสุราฯ จัดทำกฎบัตรและมาตรฐานด้านการให้บริการ ตลอดเส้นทางของผู้บริโภค (Customer Journey) ในแต่ละจุดสัมผัสการให้บริการ (Touch Point) โดยมีการกำหนดพฤติกรรมกรรมการให้บริการ (Service Guideline) และการรับมือกับปัญหาที่อาจเกิดขึ้น (Service Recovery Plan) ดังนี้

๘.๑ มาตรฐานบริการงานรับคำสั่งซื้อสินค้าและบริการรับตรวจวิเคราะห์

๘.๑.๑ ลูกคำสั่งซื้อสินค้าและบริการด้วยตนเอง ที่องค์การสุรา กรมสรรพสามิต จังหวัดฉะเชิงเทรา

รายการ	แนวทางปฏิบัติ	
๑. ช่องทางการให้บริการ	- องค์การสุรา กรมสรรพสามิต จังหวัดฉะเชิงเทรา	
๒. การแต่งกายของพนักงาน	- แต่งกายด้วยชุดสุภาพเรียบร้อย - ติดบัตรประจำตัวพนักงาน	
๓. บุคลิกภาพ และการสนทนาตอบคำถาม	บุคลิกภาพ <ul style="list-style-type: none"> - ใบหน้ายิ้มแย้ม มีอัธยาศัยดี สุภาพเรียบร้อย - ดูแลใบหน้า ทรงผม และเล็บให้สะอาดเรียบร้อย การสนทนาตอบคำถาม <ul style="list-style-type: none"> - สนทนากับลูกค้าด้วยความสุภาพ นุ่มนวล น้ำเสียงชัดเจน - มีมารยาทอ่อนน้อม 	
๔. การกล่าวทักทาย/กล่าวลา	กล่าวคำทักทาย <ul style="list-style-type: none"> - ไหว้ พร้อมกล่าวคำทักทาย “สวัสดีค่ะ/ครับ” - แนะนำตัวอย่างสุภาพ กล่าวคำลา <ul style="list-style-type: none"> - ไหว้ พร้อมกล่าว “ขอบคุณค่ะ/ครับ” 	
๕. ขั้นตอนการดำเนินงาน	<ul style="list-style-type: none"> - กล่าวคำทักทาย พร้อมสอบถามเรื่องที่มาติดต่อ - รับฟังความต้องการของลูกค้า และให้ข้อมูลแก่ลูกค้า - รับคำสั่งซื้อของลูกค้า และรับชำระเงินจากลูกค้า - แนะนำสถานที่และบริเวณพื้นที่เข้ารับสินค้า 	
๖. สิ่งที่ต้องดำเนินการ	ก่อนเริ่มงาน <ul style="list-style-type: none"> - เตรียมอุปกรณ์สำนักงาน (คอมพิวเตอร์/โทรศัพท์) - ตรวจสอบบุคลิกภาพและการแต่งกาย - จัดเตรียมเอกสาร (Product List, Product Specification, Price List) เมื่อเลิกงาน <ul style="list-style-type: none"> - จัดเก็บอุปกรณ์สำนักงาน (คอมพิวเตอร์/โทรศัพท์) - ดูแลบุคลิกภาพและการแต่งกายให้เรียบร้อย - จัดเก็บเอกสารให้เรียบร้อย 	
๗. การรับมือกับปัญหาที่เกิดขึ้น	ปัญหาที่อาจพบ	วิธีการรับมือ
	- พนักงานรับคำสั่งซื้อและบริการช้า	- กล่าวคำขอโทษ พร้อมบอกเหตุผลที่มาช้า และเร่งดำเนินการทันที
	- ลูกค้าพูดจาไม่สุภาพ	- รับฟังลูกค้า และควบคุมอารมณ์อย่างมีสติ
	- ลูกค้ารอรับบริการนาน	- กล่าวคำขอโทษ พร้อมประสานงานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทันที



๘.๑.๒ ลูกค้าสั่งซื้อสินค้าและบริการผ่านทางโทรศัพท์

รายการ	แนวทางปฏิบัติ	
๑. ช่องทางการให้บริการ	<ul style="list-style-type: none"> - โทรศัพท์ : ๐๓๘ ๕๔๑ ๐๐๔-๕ ต่อ ๑๐๓๑, ๑๐๓๒ - โทรศัพท์สายด่วน : ๐๙๑ ๘๙๐ ๖๖๗๗ 	
๒. การแต่งกายของพนักงาน	<ul style="list-style-type: none"> - แต่งกายด้วยชุดสุภาพเรียบร้อย - ติดบัตรประจำตัวพนักงาน 	
๓. บุคลิกภาพ และการสนทนาตอบคำถาม	<p>บุคลิกภาพ</p> <ul style="list-style-type: none"> - ใบหน้ายิ้มแย้ม มีอัธยาศัยดี สุภาพเรียบร้อย - ดูแลใบหน้า ทรงผม และเล็บให้สะอาดเรียบร้อย <p>การสนทนาตอบคำถาม</p> <ul style="list-style-type: none"> - สนทนากับลูกค้าด้วยความสุภาพ นุ่มนวล น้ำเสียงชัดเจน - มีมารยาทอ่อนน้อม 	
๔. การกล่าวทักทาย/กล่าวลา	<p>กล่าวคำทักทาย</p> <ul style="list-style-type: none"> - กล่าวคำทักทาย “สวัสดีค่ะ/ครับ” - แนะนำตัว “(ชื่อหน่วยงาน), (ชื่อผู้รับโทรศัพท์), รับสายค่ะ/ครับ” <p>กล่าวคำลา</p> <ul style="list-style-type: none"> - เมื่อสนทนากับลูกค้าเสร็จ “ขอบคุณค่ะ/ครับ” 	
๕. ขั้นตอนการดำเนินงาน	<ul style="list-style-type: none"> - รับโทรศัพท์ทันทีเมื่อได้ยินเสียงเรียก - กล่าวคำทักทาย “สวัสดีค่ะ/ครับ”, “(ชื่อหน่วยงาน), (ชื่อผู้รับโทรศัพท์), รับสายค่ะ/ครับ” - พร้อมสอบถามเรื่องที่ต้องการติดต่อ - รับฟังความต้องการของลูกค้า และให้ข้อมูลแก่ลูกค้า - รับคำสั่งซื้อของลูกค้า - แนะนำสถานที่และบริเวณพื้นที่เข้ารับสินค้า - กรณีลูกค้าแจ้งเรื่องร้องเรียนด้านผลิตภัณฑ์ การบริการ หรือการขนส่ง ให้บันทึกข้อมูลลงในระบบ ERP หัวข้อแบบรับแจ้งปัญหาจากหน่วยงานภายนอก (ISS) - กล่าวขอบคุณหลังให้บริการแล้วเสร็จ “ขอบคุณค่ะ/ครับ” 	
๖. สิ่งที่ต้องดำเนินการ	<p>ก่อนเริ่มงาน</p> <ul style="list-style-type: none"> - เตรียมอุปกรณ์สำนักงาน (คอมพิวเตอร์/โทรศัพท์) - ตรวจสอบบุคลิกภาพและการแต่งกาย - จัดเตรียมเอกสาร (Product List, Product Specification, Price List) <p>เมื่อเลิกงาน</p> <ul style="list-style-type: none"> - จัดเก็บอุปกรณ์สำนักงาน (คอมพิวเตอร์/โทรศัพท์) - ดูแลบุคลิกภาพและการแต่งกายให้เรียบร้อย - จัดเก็บเอกสารให้เรียบร้อย 	
๗. การรับมือกับปัญหาที่เกิดขึ้น	ปัญหาที่อาจพบ	วิธีการรับมือ
	<ul style="list-style-type: none"> - ลูกค้าติดต่อผิดหน่วยงาน - ลูกค้าพูดจาไม่สุภาพ 	<ul style="list-style-type: none"> - แจ้งหมายเลขโทรศัพท์หน่วยงานที่ผู้ติดต่อต้องการหรือโอนสายให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง - รับฟังลูกค้า และควบคุมอารมณ์อย่างมีสติ



๘.๑.๓ ลูกค้าสั่งซื้อสินค้าและบริการผ่านช่องทางอิเล็กทรอนิกส์

รายการ	แนวทางปฏิบัติ	
๑. ช่องทางการให้บริการ	<ul style="list-style-type: none">- Facebook : LDO.fanclub- LINE Official Account : @LDOfanclub- จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (E-mail) : sales@liquor.or.th- Website : www.liquor.or.th	
๒. การแต่งกายของพนักงาน	<ul style="list-style-type: none">- แต่งกายด้วยชุดสุภาพเรียบร้อย- ตัดบัตรประจำตัวพนักงาน	
๓. บุคลิกภาพ และการสนทนาตอบคำถาม	<p><u>บุคลิกภาพ</u></p> <ul style="list-style-type: none">- ใบหน้ายิ้มแย้ม มีอัธยาศัยดี สุภาพเรียบร้อย- ดูแลใบหน้า ทรงผม และเล็บให้สะอาดเรียบร้อย <p><u>การสนทนาตอบคำถาม</u></p> <ul style="list-style-type: none">- สนทนาตอบคำถามลูกค้าด้วยความสุภาพ- มีมารยาทอ่อนน้อม	
๔. การกล่าวทักทาย/กล่าวลา	<p><u>กล่าวคำทักทาย</u></p> <ul style="list-style-type: none">- กล่าวคำทักทาย “สวัสดีค่ะ/ครับ” <p><u>กล่าวคำลา</u></p> <ul style="list-style-type: none">- เมื่อสนทนากับลูกค้าเสร็จ “ขอบคุณค่ะ/ครับ”	
๕. ขั้นตอนการดำเนินงาน	<ul style="list-style-type: none">- เมื่อลูกค้าติดต่อผ่านช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ ทักทายด้วยคำว่า “สวัสดีค่ะ/ครับ”- พร้อมสอบถามเรื่องที่ลูกค้าต้องการติดต่อ- รับฟังความต้องการของลูกค้า และให้ข้อมูลแก่ลูกค้า- รับคำสั่งซื้อของลูกค้า พร้อมแจ้งช่องทางการชำระเงิน- แนะนำขั้นตอนและสถานที่รับสินค้า- กรณีลูกค้าแจ้งเรื่องร้องเรียนด้านผลิตภัณฑ์ การบริการ หรือการขนส่ง ให้บันทึกข้อมูลลงในระบบ ERP หัวข้อแบบรับแจ้งปัญหาจากหน่วยงานภายนอก (ISS)- กล่าวขอบคุณหลังให้บริการแล้วเสร็จ “ขอบคุณค่ะ/ครับ”	
๖. สิ่งที่ต้องดำเนินการ	<p><u>ก่อนเริ่มงาน</u></p> <ul style="list-style-type: none">- เตรียมอุปกรณ์สำนักงาน (คอมพิวเตอร์/โทรศัพท์)- ตรวจสอบบุคลิกภาพและการแต่งกาย- จัดเตรียมเอกสาร (Product List, Product Specification, Price List) <p><u>เมื่อเลิกงาน</u></p> <ul style="list-style-type: none">- จัดเก็บอุปกรณ์สำนักงาน (คอมพิวเตอร์/โทรศัพท์)- ดูแลบุคลิกภาพและการแต่งกายให้เรียบร้อย- จัดเก็บเอกสารให้เรียบร้อย	
๗. การรับมือกับปัญหาที่เกิดขึ้น	<u>ปัญหาที่อาจพบ</u>	<u>วิธีการรับมือ</u>
	<ul style="list-style-type: none">- ให้ข้อมูลกับลูกค้าไม่ได้ในทันที- ลูกค้าแจ้งข้อมูลไม่ครบถ้วน	<ul style="list-style-type: none">- รับข้อมูลความต้องการของลูกค้า และเร่งหาข้อมูลตอบกลับลูกค้าภายหลัง- ติดต่อกลับลูกค้าอย่างสุภาพเพื่อขอข้อมูลที่เกี่ยวข้องทันที



๘.๒ มาตรฐานบริการงานขนส่งสินค้า

๘.๒.๑ การขนส่งสินค้าถึงสถานประกอบการ และกรมสรรพสามิต

รายการ	แนวทางปฏิบัติ	
๑. ช่องทางการให้บริการ	<ul style="list-style-type: none"> - ส่งถึงสถานประกอบการ - กรมสรรพสามิต เขตดุสิต กรุงเทพมหานคร 	
๒. การแต่งกายของพนักงาน	<ul style="list-style-type: none"> - แต่งกายด้วยชุดสุภาพเรียบร้อย - ตัดบัตรประจำตัวพนักงาน 	
๓. บุคลิกภาพ และการสนทนาตอบคำถาม	<p>บุคลิกภาพ</p> <ul style="list-style-type: none"> - ใบหน้ายิ้มแย้ม มีอัธยาศัยดี สุภาพเรียบร้อย - ดูแลใบหน้า ทรงผม และเล็บให้สะอาดเรียบร้อย <p>การสนทนาตอบคำถาม</p> <ul style="list-style-type: none"> - สนทนากับลูกค้าด้วยความสุภาพ - มีมารยาทอ่อนน้อม 	
๔. การกล่าวทักทาย/กล่าวลา	<p>กล่าวคำทักทาย</p> <ul style="list-style-type: none"> - กล่าวคำทักทาย “สวัสดีค่ะ/ครับ” <p>กล่าวคำลา</p> <ul style="list-style-type: none"> - เมื่อสนทนากับลูกค้าเสร็จ “ขอบคุณค่ะ/ครับ” 	
๕. ขั้นตอนการดำเนินงาน	<ul style="list-style-type: none"> - ก่อนถึงสถานที่จัดส่งสินค้าให้ติดต่อลูกค้าเพื่อแจ้งข้อมูลการขนส่ง - เมื่อพบลูกค้า ทักทายด้วยคำว่า “สวัสดีค่ะ/ครับ” - บริการเคลื่อนย้ายสินค้าลงจากรถขนส่ง หรือบริการอื่นๆ (ถ้ามี) - นำใบส่งสินค้าและเอกสารที่เกี่ยวข้องให้กับลูกค้า พร้อมตรวจสอบสินค้า - กล่าวขอบคุณหลังให้บริการแล้วเสร็จ “ขอบคุณค่ะ/ครับ” 	
๖. สิ่งที่ต้องดำเนินการ	<p>ก่อนเริ่มงาน</p> <ul style="list-style-type: none"> - ตรวจสอบความพร้อมของรถขนส่ง - ตรวจสอบความถูกต้องครบถ้วนของเอกสารและสินค้าที่จัดส่ง - ตรวจสอบบุคลิกภาพและการแต่งกาย <p>เมื่อเลิกงาน</p> <ul style="list-style-type: none"> - ดูแลรถขนส่งให้อยู่ในสภาพพร้อมใช้งานอยู่เสมอ - ดูแลบุคลิกภาพและการแต่งกายให้เรียบร้อย - นำเอกสารที่เกี่ยวข้องกลับองค์การสุรา และนำส่งให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง 	
๗. การรับมือกับปัญหาที่เกิดขึ้น	ปัญหาที่อาจพบ	วิธีการรับมือ
	- จัดส่งสินค้าล่าช้า	- กล่าวคำขอโทษ พร้อมบอกเหตุผลที่มาช้า และเร่งดำเนินการทันที
	- ลูกค้าพุดจาไม่สุภาพ	- รับฟังลูกค้า และควบคุมอารมณ์อย่างมีสติ
	- สินค้าชำรุด บวม รั่วซึม ขณะขนส่ง	<ul style="list-style-type: none"> - แจ้งข้อมูลให้หัวหน้าหน่วยงานที่รับผิดชอบทราบ และขอทราบแนวทางปฏิบัติ - กรณีที่ต้องนำสินค้าที่ชำรุดกลับ ต้องแจ้งแผนกจำหน่ายและแผนกคลังพัสดุทราบ เพื่อดำเนินการตามขั้นตอนต่อไป



๘.๒.๒ การส่งสินค้ากรณีลูกค้ารับที่องค์การสุราฯ จังหวัดฉะเชิงเทรา

รายการ	แนวทางปฏิบัติ	
๑. ช่องทางการให้บริการ	- องค์การสุรา กรมสรรพสามิต จังหวัดฉะเชิงเทรา	
๒. การแต่งกายของพนักงาน	- แต่งกายด้วยชุดสุภาพเรียบร้อย - ติดบัตรประจำตัวพนักงาน	
๓. บุคลิกภาพ และการสนทนาตอบคำถาม	บุคลิกภาพ <ul style="list-style-type: none"> - ใบหน้ายิ้มแย้ม มีอัธยาศัยดี สุภาพเรียบร้อย - ดูแลใบหน้า ทรงผม และเล็บให้สะอาดเรียบร้อย การสนทนาตอบคำถาม <ul style="list-style-type: none"> - สนทนากับลูกค้าด้วยความสุภาพ - มีมารยาทอ่อนน้อม 	
๔. การกล่าวทักทาย/กล่าวลา	กล่าวคำทักทาย <ul style="list-style-type: none"> - กล่าวคำทักทาย “สวัสดีค่ะ/ครับ” กล่าวคำลา <ul style="list-style-type: none"> - เมื่อสนทนากับลูกค้าเสร็จ “ขอบคุณค่ะ/ครับ” 	
๕. ขั้นตอนการดำเนินงาน	<ul style="list-style-type: none"> - รปภ. รับแลกบัตรเข้าพื้นที่ และแนะนำให้ลูกค้าติดต่อสั่งซื้อที่อาคารฝ่ายบริหาร - แผนกจำหน่ายรับคำสั่งซื้อจากลูกค้า พร้อมเปิดใบสั่งขาย - แผนกการเงินรับชำระเงินค่าสินค้าจากลูกค้า พร้อมจัดทำใบเสร็จรับเงิน และใบรับสินค้าให้กับลูกค้า - แนะนำขั้นตอนและบริเวณพื้นที่รับสินค้าให้กับลูกค้า - แผนกคลังพัสดุจัดเตรียมสินค้าให้กับลูกค้า พร้อมตรวจสอบความถูกต้องก่อนส่งมอบให้ลูกค้า - กล่าวขอบคุณหลังให้บริการแล้วเสร็จ “ขอบคุณค่ะ/ครับ” 	
๖. สิ่งที่ต้องดำเนินการ	ก่อนเริ่มงาน <ul style="list-style-type: none"> - เตรียมอุปกรณ์สำนักงาน (คอมพิวเตอร์/โทรศัพท์) - ตรวจสอบบุคลิกภาพและการแต่งกาย - จัดเตรียมเอกสาร (Product List, Product Specification, Price List) เมื่อเลิกงาน <ul style="list-style-type: none"> - จัดเก็บอุปกรณ์สำนักงาน (คอมพิวเตอร์/โทรศัพท์) - ดูแลบุคลิกภาพและการแต่งกายให้เรียบร้อย - จัดเก็บเอกสารให้เรียบร้อย 	
๗. การรับมือกับปัญหาที่เกิดขึ้น	ปัญหาที่อาจพบ	วิธีการรับมือ
	- พนักงานรับคำสั่งซื้อและให้บริการช้า	- กล่าวคำขอโทษ พร้อมบอกเหตุผลที่ดำเนินการช้า และเร่งดำเนินการทันที
	- ลูกค้าพุดจาไม่สุภาพ	- รับฟังลูกค้า และควบคุมอารมณ์อย่างมีสติ
	- ลูกค้ารอรับบริการนาน	- กล่าวคำขอโทษ พร้อมประสานงานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทันที

ทั้งนี้ ให้เริ่มใช้ตั้งแต่วันที่ ๓๐ สิงหาคม พ.ศ. ๒๕๖๗

(นายณัฐกร อุเทนสุต)

ประธานกรรมการบริหารกิจการขององค์การสุรา