



องค์การสุรา
กรมสรรพสามิต
LIQUOR DISTILLERY
ORGANIZATION

กฎบัตรบริการ (Service Charter) องค์การสุรา กรมสรรพสามิต

กฎบัตรบริการ (Service Charter) องค์การสุรา กรมสรรพสามิต จัดทำขึ้นโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อแสดงเจตนารมณ์ความมุ่งมั่นในการให้บริการ ขอบเขต และมาตรฐานการให้บริการที่เกี่ยวข้องกับการจำหน่ายผลิตภัณฑ์เอทิลแอลกอฮอล์และผลิตภัณฑ์ที่เกี่ยวข้อง เพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าในการใช้บริการ รวมทั้งเพื่อใช้สำหรับการสื่อสารให้พนักงานและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทราบ เพื่อให้เป็นไปตามแนวทางการดำเนินงานตามยุทธศาสตร์ด้านลูกค้าและตลาด คณะกรรมการบริหารกิจการองค์การสุรา กรมสรรพสามิต ในการประชุมครั้งที่ ๗/๒๕๖๗ เมื่อวันที่ ๒๖ มิถุนายน ๒๕๖๗ จึงมีมติให้ใช้กฎบัตรและมาตรฐานด้านบริการขององค์การสุรา กรมสรรพสามิต ฉบับนี้แทนกฎบัตรและมาตรฐานการบริการขององค์การสุรา กรมสรรพสามิต วันที่ ๒๗ กันยายน ๒๕๖๖ ดังนี้

๑. วิสัยทัศน์

“ผู้นำอุตสาหกรรมแอลกอฮอล์ เพื่อคุณภาพชีวิตของประชาชน และความมั่นคงทางเศรษฐกิจ สร้างคุณค่าให้กับสังคม เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อมอย่างยั่งยืน”

๒. พันธกิจ

๒.๑ วิจัย พัฒนา และผลิตผลิตภัณฑ์เอทิลแอลกอฮอล์ และผลิตภัณฑ์ที่เกี่ยวข้องที่มีคุณภาพสูง เพื่อคุณภาพชีวิตของประชาชนและความมั่นคงทางเศรษฐกิจ ตอบสนองต่อความต้องการทั้งในและต่างประเทศ

๒.๒ พัฒนาเพื่อให้เกิดความต่อเนื่องและยั่งยืน

๒.๓ สร้างเครือข่ายความร่วมมือและส่งเสริมอุตสาหกรรมแอลกอฮอล์ทั้งในและต่างประเทศ

๒.๔ สร้างคุณค่าให้กับสังคมและเป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม

๓. ค่านิยม

THAIS

T (Teamwork)	การทำงานเป็นทีม
H (Humility)	มีความอ่อนน้อมถ่อมตน
A (Achievement)	มุ่งมั่นสู่ความสำเร็จ
I (Integrity)	โปร่งใส ซื่อสัตย์ ยึดหลักธรรมาภิบาล
S (Sustainability)	มุ่งสู่การพัฒนาอย่างยั่งยืน

๔. ขอบเขตความมุ่งมั่นการจำหน่ายผลิตภัณฑ์และการให้บริการ

องค์การสุราฯ มีความมุ่งมั่นในการบริการจำหน่ายผลิตภัณฑ์เอทิลแอลกอฮอล์ และผลิตภัณฑ์ที่เกี่ยวข้อง ประกอบด้วย บริการรับคำสั่งซื้อ บริการขนส่ง บริการเปลี่ยนคืนผลิตภัณฑ์กรณีชำรุดเสียหาย และไม่สอดคล้องตามข้อกำหนดด้านผลิตภัณฑ์ ดังนี้

๔.๑ จำหน่ายผลิตภัณฑ์เอทิลแอลกอฮอล์และผลิตภัณฑ์ที่เกี่ยวข้อง ที่มีคุณภาพตามมาตรฐานสากล ปลอดภัยต่อผู้ใช้งานในราคาที่เป็นธรรม

๔.๒ บริการด้วยความซื่อสัตย์ เสมอภาค มีความเป็นธรรม ไม่เลือกปฏิบัติ มีความโปร่งใส

๔.๓ บริการรวดเร็ว สะดวก มีความสุภาพ เป็นมิตร มุ่งมั่นในการพัฒนาผลิตภัณฑ์และการบริการอย่างต่อเนื่อง

๔.๔ เปิดเผยข้อมูลข่าวสารด้านผลิตภัณฑ์และบริการ อัตราสินค้าและบริการต่าง ๆ อย่างครบถ้วน ถูกต้อง

๔.๕ รักษาความลับของผู้ใช้บริการอย่างจริงจังและสม่ำเสมอ

๕. ความคาดหวังที่จะได้รับจากผู้ใช้บริการ

เพื่อให้องค์การสุราฯ สามารถอำนวยความสะดวกในการให้บริการเกี่ยวกับการจำหน่ายผลิตภัณฑ์เอทิลแอลกอฮอล์และผลิตภัณฑ์ที่เกี่ยวข้อง เพื่อสร้างความพึงพอใจและเป็นไปตามที่ลูกค้าคาดหวัง องค์การสุราฯ จำเป็นต้องได้รับความร่วมมือจากลูกค้า ดังนี้

๕.๑ ทำความเข้าใจกฎระเบียบ ข้อกำหนด และการดำเนินธุรกรรมที่เกี่ยวข้องกับการสั่งซื้อผลิตภัณฑ์ และปฏิบัติตามอย่างครบถ้วน

๕.๒ ให้ข้อมูลความต้องการในการสั่งซื้อสินค้าอย่างครบถ้วน ภายในวันและระยะเวลาที่กำหนด เพื่อให้องค์การสุราฯ ดำเนินการตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้าได้อย่างถูกต้อง รวดเร็ว และทันต่อรอบการขนส่ง

๕.๓ เสนอแนะให้ความเห็นต่อการให้บริการขององค์การสุราฯ เพื่อให้องค์การสุราฯ ปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการเพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้า โดยที่ไม่ขัดต่อกฎหมาย หรือระเบียบขององค์การสุราฯ

๖. ช่องทางร้องเรียนและช่องทางการให้ความเห็นเกี่ยวกับการให้บริการขององค์การสุราฯ

ข้อคิดเห็นของลูกค้าเป็นสิ่งที่สำคัญอย่างยิ่งต่อการพัฒนาปรับปรุงผลิตภัณฑ์และการบริการขององค์การสุราฯ จึงได้กำหนดช่องทางเพื่ออำนวยความสะดวกในการติดต่อสื่อสาร การแสดงความคิดเห็น และช่องทางการร้องเรียน ดังนี้

- องค์การสุราฯ กรมสรรพสามิต ต.ปากน้ำ อ.บางคล้า จ.ฉะเชิงเทรา
- หนังสือ หรือ จดหมายร้องเรียน ถึงองค์การสุราฯ
- โทรศัพท์ ๐๓ ๘๕๔ ๑๐๐๔-๕ , ๐๙ ๑๘๘๐ ๖๖๗๗
- ช่องทางอิเล็กทรอนิกส์
 - Website : www.liquor.or.th
 - Facebook : องค์การสุราฯ กรมสรรพสามิต Liquor Distillery Organization
 - จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (E-mail) : info@liquor.or.th , sales@liquor.or.th

๗. ช่องทางแสดงความคิดเห็นต่อการปรับปรุงกฎบัตร และมาตรฐานการบริการ ขององค์การสุราฯ

หากท่านประสงค์แสดงความคิดเห็นต่อการปรับปรุงกฎบัตร (Service Charter) ขององค์การสุราฯ กรมสรรพสามิต และมาตรฐานการบริการ (Customer Service Standard) ขององค์การสุราฯ

กรมสรรพสามิต โปรดส่งความคิดเห็นดังกล่าวไปที่ E-mail : sales@liquor.or.th องค์การสุราฯ ยินดีรับฟังความคิดเห็นจากผู้ใช้บริการ ทั้งนี้ ทุกความคิดเห็นเป็นสิ่งสำคัญสำหรับองค์การสุราฯ เพื่อใช้เป็นข้อมูลปรับปรุงการจัดทำกฎบัตรและมาตรฐานการบริการขององค์การสุราฯ ให้ดียิ่งขึ้นต่อไป

ทั้งนี้ ให้เริ่มใช้ตั้งแต่ วันที่ ๓๐ สิงหาคม พ.ศ. ๒๕๖๗



(นายณัฐกร อุเทนสุต)

ประธานกรรมการบริหารกิจการขององค์การสุรา