



ประกาศองค์การอุตสาหกรรมป่าไม้  
เรื่อง นโยบายกฎบัตรและมาตรฐานด้านบริการขององค์การอุตสาหกรรมป่าไม้

องค์การอุตสาหกรรมป่าไม้ เป็นหน่วยงานรัฐวิสาหกิจสังกัดกระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม เป็นหน่วยงานที่มีการแสดงเจตนารมณ์ในการบริหารงานด้วยความโปร่งใส เป็นธรรม และมุ่งมั่นการให้บริการที่เป็นเลิศ ได้ตระหนักถึงความสำคัญด้านการสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้า เพื่อตอบสนองของความคาดหวังของลูกค้าได้อย่างสมดุล ในการเติบโตของธุรกิจอย่างมีประสิทธิภาพและยั่งยืนในอนาคต จึงได้กำหนดนโยบายกฎบัตรและมาตรฐานด้านบริการขององค์การอุตสาหกรรมป่าไม้ เพื่อเป็นแนวทางในการปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติงานและลูกค้าได้รับรู้มาตรฐานด้านบริการขององค์การอุตสาหกรรมป่าไม้ ดังมีรายละเอียดปรากฏตามเอกสารแนบท้ายประกาศฉบับนี้

จึงประกาศให้ทราบและถือปฏิบัติต่อไป

ประกาศ ณ วันที่ 16 ธันวาคม พ.ศ. 2565

(นายสุกิจ จันทร์ทอง)

ผู้อำนวยการองค์การอุตสาหกรรมป่าไม้

## มาตรฐานด้านบริการขององค์การอุตสาหกรรมป่าไม้

### 1. หลักการและเหตุผล

องค์การอุตสาหกรรมป่าไม้ เป็นหน่วยงานรัฐวิสาหกิจสังกัดกระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม บริหารจัดการองค์การให้เกิดมูลค่าเพิ่มทางเศรษฐกิจสร้างรายได้และผลกำไร นำส่งกระทรวงการคลังเป็นรายได้ของรัฐ เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ในการจัดตั้งองค์การ โดยมีภารกิจหลักด้านการปลูกและใช้ประโยชน์จากสวนป่าเศรษฐกิจ อุตสาหกรรมไม้ การให้บริการท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์ และบริการสังคม และตอบสนองนโยบายภาครัฐในด้านการอนุรักษ์ฟื้นฟู ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม โดยเฉพาะด้านสวนป่าเศรษฐกิจและการอนุรักษ์บริบาลช้างเลี้ยงของไทย ดังนั้น การปฏิบัติการภารกิจหลายๆ ภารกิจ มีส่วนในการสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้า การบริหารจัดการอย่างโปร่งใส ซื่อสัตย์และเที่ยงธรรม องค์การอุตสาหกรรมป่าไม้ จึงได้จัดทำนโยบายมาตรฐานด้านบริการขององค์การอุตสาหกรรมป่าไม้ ฉบับนี้ขึ้นเพื่อใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติงานและลูกค้าจะได้รับความรู้มาตรฐานด้านบริการขององค์การอุตสาหกรรมป่าไม้

### 2. วัตถุประสงค์

- 2.1 เพื่อแสดงเจตนารมณ์ความมุ่งมั่นการให้บริการที่เป็นเลิศ
- 2.2 เพื่อพัฒนาการบริหารจัดการด้านบริการที่น่าเชื่อถือและมีคุณภาพ
- 2.3 เพื่อผู้ปฏิบัติงานได้เข้าใจถึงบทบาทหน้าที่วิธีปฏิบัติต่อลูกค้าที่เป็นมาตรฐานและลูกค้าได้รับรู้กระบวนการมาตรฐานด้านบริการขององค์การอุตสาหกรรมป่าไม้

### 3. ขอบเขต

นโยบายกฎบัตรและมาตรฐานด้านบริการขององค์การอุตสาหกรรมป่าไม้ ใช้เป็นแนวทางการปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติงานองค์การอุตสาหกรรมป่าไม้และลูกค้าจะได้รับความรู้และเข้าใจในมาตรฐานด้านบริการ ที่สอดคล้องกับความต้องการ ความคาดหวังของลูกค้า ครอบคลุมทั้งด้านบริการสารสนเทศทุกช่องทางและวิธีการการสนับสนุนลูกค้า

### 4. หลักการสำคัญการบริการ

องค์การอุตสาหกรรมป่าไม้ ได้ตระหนักถึงความสำคัญที่มุ่งมั่นในการส่งมอบผลิตภัณฑ์และบริการที่ดีมีมาตรฐานอย่างต่อเนื่อง โดยนำความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ ความต้องการและความคาดหวังของลูกค้าได้แสดงความคิดเห็นผ่านช่องทางต่างๆ ขององค์การอุตสาหกรรมป่าไม้ เพื่อสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า ภายใต้หลักการที่สำคัญการบริการขององค์การอุตสาหกรรมป่าไม้ ดังนี้

## 1. การบริการ (Service) ผู้ใช้บริการต่อสิ่งแวดล้อมและสังคม

- 1.1 ปฏิบัติตนเป็นตัวอย่างที่ดี ในการสงวนอนุรักษ์และใช้ประโยชน์ทรัพยากรธรรมชาติ
- 1.2 สนับสนุนและส่งเสริมให้ความรู้เรื่องการอนุรักษ์ทรัพยากรป่าไม้
- 1.3 ปลูกฝังจิตสำนึกความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมให้เกิดขึ้นในหมู่พนักงาน
- 1.4 ให้บริการต่อลูกค้าและผู้เกี่ยวข้องด้วยความสุภาพเรียบร้อยอย่างเต็มใจ เอื้อเฟื้อ มีน้ำใจ ให้คำแนะนำช่วยเหลือโดยยึดหลักรวดเร็ว ถูกต้อง ชอบธรรม
- 1.5 ปฏิบัติตามเงื่อนไขต่างๆ ที่มีต่อผู้ให้บริการและผู้เกี่ยวข้องอย่างเคร่งครัด

## 2. ความรับผิดชอบ (Accountability)

- 2.1 ให้คำแนะนำลูกค้าได้เข้าใจถึงประโยชน์ผลิตภัณฑ์และบริการ พร้อมทั้งเงื่อนไขหลักเกณฑ์ วิธีการดำเนินงาน
- 2.2 รับผิดชอบต่อผลกระทบที่เกิดจากผลิตภัณฑ์ บริการและการปฏิบัติงาน ภายใต้นโยบายการกำกับดูแลกิจการที่ดี การบริหารความเสี่ยง และการควบคุมภายในขององค์การอุตสาหกรรมป่าไม้

## 3. ความเป็นธรรม (Fairness)

- 3.1 การบริการที่มีจริยธรรม ธรรมาภิบาล
- 3.2 มีกระบวนการจัดการปัญหาอย่างยุติธรรมและรวดเร็ว ภายใต้นโยบายมาตรการ และแนวทางการจัดการเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานขององค์การอุตสาหกรรมป่าไม้

## 4. ความโปร่งใส (Transparency)

- 4.1 มีขั้นตอนการทำงานที่โปร่งใส มีการควบคุมภายในที่ดี
- 4.2 มีการบริหารจัดการข้อมูลที่ถูกต้อง เหมาะสม ทันเวลา
- 4.2 มีการใช้เทคโนโลยีอย่างมีประสิทธิภาพ มีการกำกับดูแลที่ดี การบริหารความเสี่ยง อย่างเป็นระบบสามารถปฏิบัติตามกฎระเบียบที่เกี่ยวข้องได้อย่างครบถ้วน

## 5. ความเป็นส่วนตัว (Privacy)

มุ่งมั่นการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลภายใต้นโยบายคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล (Data Privacy Policy) ตามพระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. 2562

## 5. พฤติกรรมการให้บริการ (Service Guideline)

### 5.1 การปฏิบัติตนการให้บริการ

- ทางกาย ดูแลสุขภาพร่างกายแข็งแรง สดชื่น แต่งกายสุภาพเรียบร้อย
- ทางวาจา ใช้คำพูดสุภาพอ่อนหวาน
- ทางใจ ทำจิตใจให้เบิกบาน ยินดีต้อนรับลูกค้าการบริการอยู่ตลอดเวลา

5.2 การเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการ ด้วยหลักการ 10 S

- Smooth มุ่งเน้นอารมณ์การบริการที่ดี
- Smile บริการด้วยรอยยิ้มแย้มแจ่มใส
- Speak การพูดจาดี น้ำเสียงการพูดไพเราะมีสัมมาคารวะ
- Small ปฏิบัติตนด้วยความอ่อนน้อมถ่อมตน ยินดีและเต็มใจให้บริการ
- Smart มีบุคลิกภาพที่ดีและสง่างาม
- Special ให้ความสำคัญกับลูกค้าเป็นบุคคลพิเศษ
- Spirit ยอมรับฟังความคิดเห็นของลูกค้ายอมเป็นผู้รับฟังที่ดี
- Speed การให้บริการด้วยความรวดเร็ว
- Super การให้บริการที่มากกว่าสิ่งที่ลูกค้าคาดหวังหรือคาดคิด
- Save การประหยัดเวลาในการดำเนินการให้บริการ

6. มาตรฐานการบริการ (Service Standard)

เพื่อให้การบริการลูกค้าเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ องค์การอุตสาหกรรมป่าไม้ จึงได้กำหนดเส้นทางการใช้บริการของลูกค้า (Customer Journey) ในแต่ละจุดสัมผัสบริการ (Customer Touch Points) ของการสื่อสารให้ผู้ปฏิบัติงานและลูกค้าทราบเป็นมาตรฐานการบริการครบถ้วนทุกขั้นตอนสำคัญ ดังนี้

เส้นทางการใช้บริการ ของลูกค้า (Customer Journey)	จุดสัมผัสบริการ (Customer Touch Points)	
	Physical Touch Points	Digital Touch Points
การรับรู้ (Awareness)	<ul style="list-style-type: none"> <li>● การประชาสัมพันธ์ผ่านหน่วยงานราชการ/เอกชน</li> <li>โฆษณาทางสื่อต่างๆ</li> <li>โทรทัศน์ สื่อวิทยุ โบรชัวร์</li> <li>วารสาร การออกบูธ</li> <li>โซ่วรมสินค้าของหน่วยงาน</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● การประชาสัมพันธ์ผ่านช่องทาง</li> <li>www.fio.co.th</li> <li>fiocenter@gmail.com</li> <li>www.facebook.com/ForestIndustryOrganization</li> </ul>
การพิจารณา (Consideration)	<ul style="list-style-type: none"> <li>● พนักงาน/เจ้าหน้าที่</li> <li>นำเสนอคุณภาพสินค้า</li> <li>ตอบข้อสงสัยคุณภาพสินค้า,</li> <li>บริการ, ราคา และเงื่อนไขต่างๆ</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● การประชาสัมพันธ์ผ่านช่องทาง</li> <li>www.fio.co.th</li> <li>fiocenter@gmail.com</li> <li>www.facebook.com/ForestIndustryOrganization</li> </ul>

เส้นทางการใช้บริการ ของลูกค้า (Customer Journey)	จุดสัมผัสบริการ (Customer Touch points)	
	Physical Touch Points	Digital Touch Points
การพิจารณา (Consideration) (ต่อ)	<ul style="list-style-type: none"> <li>● หน่วยงาน:เบอร์โทรติดต่อ</li> <li>- สำนักตรวจสอบภายใน</li> <li>- สำนักบริหารกลาง</li> <li>- สำนักบัญชีและการเงิน</li> <li>- สำนักกฎหมาย</li> <li>- สำนักนโยบายแผนและยุทธศาสตร์</li> <li>- สำนักวิจัยพัฒนาการจัดการป่าไม้</li> <li>เศรษฐกิจอย่างยั่งยืน</li> <li>- องค์การอุตสาหกรรมป่าไม้ภาคกลาง</li> <li>- สำนักธุรกิจการตลาด</li> <li>โทร 0 2282 3243-7</li> <li>โทรสาร 0 2282 4197</li> <li>- องค์การอุตสาหกรรมป่าไม้ภาคเหนือบน</li> <li>โทร 0 5422 7544</li> <li>โทรสาร 0 5422 6163</li> <li>- องค์การอุตสาหกรรมป่าไม้ภาคเหนือล่าง</li> <li>โทร 0 5426 0136</li> <li>- องค์การอุตสาหกรรมป่าไม้ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ</li> <li>โทร 0 4323 4546</li> <li>โทรสาร 0 4324 3540</li> <li>- องค์การอุตสาหกรรมป่าไม้ภาคใต้</li> <li>โทร 0 7728 1161</li> <li>โทรสาร 0 7728 1132</li> <li>- สถาบันคชบาลแห่งชาติ ในพระอุปถัมภ์ฯ</li> <li>โทร 0 5482 9333</li> <li>โทรสาร 0 5482 9322</li> </ul>	<p>auditfio@gmail.com</p> <p>fiocenter@gmail.com</p> <p>fiocenter@gmail.com</p> <p>law_fio@hotmail.com</p> <p>planfio520@hotmail.com</p> <p>fiocenter@gmail.com</p> <p>plan.fio.central@gmail.com</p> <p>marketingfio1407@gmail.com</p> <p>www.northfio.com</p> <p>northfio@northfio.com</p> <p>fioln.saraban@gmail.com</p> <p>io_northeast_manage@hotmail.com</p> <p>tammanoon@fio.co.th</p> <p>www.thailandelephant.org</p> <p>info@thailandelephant.org</p>
การซื้อสินค้า และบริการ (Purchase)	<ul style="list-style-type: none"> <li>● พนักงาน/เจ้าหน้าที่</li> <li>นำเสนอคุณภาพสินค้า</li> <li>ตอบข้อสงสัยคุณภาพสินค้า,</li> <li>บริการ, ราคา และเงื่อนไขต่างๆ</li> <li>ของหน่วยงาน</li> </ul>	<p>www.fio.co.th</p> <p>fiocenter@gmail.com</p> <p>www.facebook.com/ForestIndustry Organization</p>

เส้นทางการใช้บริการ ของลูกค้า (Customer Journey)	จุดสัมผัสบริการ (Customer Touch points)	
	Physical Touch point	Digital Touch point
การซื้อสินค้าและบริการซ้ำ (Retention) (ต่อ)	1 การบริการหลังการขาย 2 การจัดกิจกรรมส่งเสริมการขาย 3 รับฟังข้อเสนอแนะ/ข้อร้องเรียน - กล้องรับความคิดเห็น - โทรศัพท์ 0 2282 3243-7 - ติดต่อด้วยตนเอง - จดหมายส่งตรงถึงผู้อำนวยการ - ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต องค์การอุตสาหกรรมป่าไม้	1 <a href="http://petition.mnre.go.th">http://petition.mnre.go.th</a> 2 <a href="mailto:fiocenter@gmail.com">fiocenter@gmail.com</a> 3 <a href="http://www.fio.co.th">www.fio.co.th</a> 4 ตรวจสอบความพึงพอใจ ไม่พึงพอใจ และความผูกพัน ผ่าน Google form
การบอกต่อ (Advocacy)	ลูกค้าบอกต่อถึงความประทับใจ และประสบการณ์ที่ดีที่ได้รับจากการ ใช้สินค้าหรือบริการ ส่งผลให้ผู้ที่ได้รับ การบอกต่อเกิดความสนใจสินค้าและ กลายเป็นลูกค้าใหม่	

**หมายเหตุ :** สอบถามข้อมูลเพิ่มเติมได้ที่

- องค์การอุตสาหกรรมป่าไม้ 76 ถนนราชดำเนินนอก แขวงวัดโสมนัส เขตป้อมปราบศัตรูพ่าย กรุงเทพฯ 10100  
โทร 0 2282 3243-7 ในวันจันทร์ – วันศุกร์ เวลา 8.30- 16.30 น (ยกเว้นวันหยุดนักขัตฤกษ์)
- เบอร์โทรติดต่อของหน่วยงานที่ลูกค้าติดต่อ

### 7. กรณีที่เกิดปัญหา (Service Recovery Plan)

องค์การอุตสาหกรรมป่าไม้ มีแผนบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ BCM (Business Continuity Managemnet Plan) เพื่อให้เกิดความมั่นใจกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและเกิดความยั่งยืน องค์การอุตสาหกรรมป่าไม้ มีการเตรียมความพร้อมต่อสภาวะวิกฤตต่างๆ อันอาจส่งผลให้ธุรกิจต้องหยุดชะงัก ได้จัดทำระบบการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ และมีการกำหนดแผนความต่อเนื่องทางธุรกิจเพื่อให้สามารถนำไปใช้ในการตอบสนอง และปฏิบัติงานในสภาวะวิกฤตหรือเหตุการณ์ต่างๆ ให้กลับมาดำเนินการได้ตามระดับการให้บริการที่กำหนดไว้ในระยะเวลาที่เหมาะสม โดยสามารถติดต่อของค์การอุตสาหกรรมป่าไม้ได้ผ่านช่องทางต่างๆ เช่น ผู้ดูแลลูกค้า Website หรือ Facebook ตามแต่สถานการณ์ ซึ่งองค์การอุตสาหกรรมป่าไม้จะรีบแจ้งข้อมูลให้แก่ลูกค้าทราบโดยทันที

8. การรับ...

## **8. การรับข้อมูลป้อนกลับ (Feedback)**

องค์การอุตสาหกรรมป่าไม้ได้ตระหนักถึงความสำคัญของเสียงของลูกค้า ทั้งข้อเสนอแนะ และข้อร้องเรียน ซึ่งจะเป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาและปรับปรุงการให้บริการขององค์การอุตสาหกรรมป่าไม้ ภายใต้นโยบายมาตรการและแนวทางการจัดการเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานขององค์การอุตสาหกรรมป่าไม้ เพื่อให้ผู้ใช้บริการเข้าถึงช่องทางต่างๆ ได้อย่างสะดวก 7 ช่องทาง คือ

1. กล้องรับความคิดเห็น
2. ทางโทรศัพท์เบอร์ 0 2282 3243-7 หรือโทรสาร 0 2629 9891
3. มาด้วยตนเอง
4. จดหมายส่งตรงถึงผู้อำนวยการองค์การอุตสาหกรรมป่าไม้
5. ทางศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตขององค์การอุตสาหกรรมป่าไม้
6. Website/Web Board/Social Network/E-mail (www.fio.co.th)
7. ผ่านทางระบบ E-Petition

## **9. การติดตามผลการปฏิบัติงาน**

กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานขององค์การอุตสาหกรรมป่าไม้ 7 ช่องทาง มีการติดตามผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานที่รับผิดชอบ ดังนี้

1. สำนักบริหารกลาง และสำนักตรวจสอบภายใน รายงานสรุปเชิงวิเคราะห์ภาพรวมข้อร้องเรียนของหน่วยงานประจำเดือน รายไตรมาส รายครึ่งปี และรายปี
  2. สำนักวิจัยพัฒนาการจัดการป่าไม้เศรษฐกิจอย่างยั่งยืน รายงานสรุปผลข้อร้องเรียนและความคืบหน้าประจำเดือน รายไตรมาส รายครึ่งปี และรายปี
  3. สำนักนโยบายแผนและยุทธศาสตร์ รายงานสรุปปัญหา ข้อเสนอแนะ วิธีการป้องกันไม่ให้เกิดปัญหาและลดข้อร้องเรียนที่จะเกิดขึ้น ประจำเดือน รายไตรมาส รายครึ่งปี และรายปี
-