



ประกาศองค์การอุตสาหกรรมป่าไม้  
เรื่อง นโยบายกฎบัตรและมาตรฐานด้านบริการขององค์การอุตสาหกรรมป่าไม้

ตามที่องค์การอุตสาหกรรมป่าไม้ มีประกาศ ลงวันที่ 16 ธันวาคม พ.ศ. 2565 เรื่อง นโยบายกฎบัตรและมาตรฐานด้านบริการขององค์การอุตสาหกรรมป่าไม้ นั้น

บัดนี้ องค์การอุตสาหกรรมป่าไม้ ได้ตระหนักถึงความสำคัญด้านการสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้า เพื่อตอบสนองความคาดหวังของลูกค้าได้อย่างสมดุลในการเติบโตของธุรกิจอย่างมีเสถียรภาพและยั่งยืนในอนาคต จึงได้ทบทวนนโยบายกฎบัตรและมาตรฐานด้านบริการขององค์การอุตสาหกรรมป่าไม้ เพื่อเป็นแนวทางในการปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติงานและลูกค้า ได้รับรู้มาตรฐานด้านบริการขององค์การอุตสาหกรรมป่าไม้ ดังมีรายละเอียดปรากฏตามเอกสารแนบท้ายประกาศฉบับนี้

จึงประกาศมาเพื่อทราบโดยทั่วกัน

ประกาศ ณ วันที่ 18 กันยายน พ.ศ. 2566

(นายสุกิจ จันท์ทอง)

ผู้อำนวยการองค์การอุตสาหกรรมป่าไม้

## มาตรฐานด้านบริการขององค์การอุตสาหกรรมป่าไม้

### 1. หลักการและเหตุผล

องค์การอุตสาหกรรมป่าไม้เป็นหน่วยงานรัฐวิสาหกิจสังกัดกระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม บริหารจัดการองค์การให้เกิดมูลค่าเพิ่มทางเศรษฐกิจสร้างรายได้และผลกำไรนำส่งกระทรวงการคลังเป็นรายได้ของรัฐเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ในการจัดตั้งองค์การ โดยมีพันธกิจขับเคลื่อนกระบวนการทศวรรษใหม่ด้านสวนป่าเศรษฐกิจให้แก่ประชาชนเพื่อรองรับการเปลี่ยนแปลงในอนาคต ส่งเสริมการปลูกไม้เศรษฐกิจ พัฒนาธุรกิจอุตสาหกรรมไม้ และสร้างกลไกการตลาดไม้เศรษฐกิจอย่างเป็นธรรมให้เกิดประโยชน์อย่างสมดุลด้วยเทคโนโลยีและนวัตกรรมการปลูกและใช้ประโยชน์ไม้เศรษฐกิจ รวมถึงการใช้ประโยชน์ที่ดิน พื้นฟูทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม และอนุรักษ์ทรัพยากรช้างเลี้ยงของไทย เพิ่มผลผลิตทั่วทั้งองค์การและลดผลกระทบจากการดำเนินงานสู่สังคม สร้างการรับรู้เชิงบวกสู่สังคมเพื่อพัฒนาชุมชนท้องถิ่นในบริบทเชิงพื้นที่ การท่องเที่ยว เชิงนิเวศโดยใช้สวนป่าเศรษฐกิจเป็นฐาน และเชื่อมโยงหน่วยงานภาครัฐ หน่วยงานเอกชน และชุมชนเข้าด้วยกัน บริหารจัดการองค์การสู่ความเป็นเลิศอย่างมีธรรมาภิบาล พัฒนาขีดความสามารถของบุคลากรทุกระดับให้มีความเชี่ยวชาญ มีจิตสาธารณะ และความรับผิดชอบต่อส่วนรวม องค์การอุตสาหกรรมป่าไม้จึงได้จัดทำนโยบายกฏบัตรมาตรฐานด้านบริการขององค์การอุตสาหกรรมป่าไม้ ฉบับนี้ขึ้น เพื่อใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติงาน และลูกค้าได้รับรู้มาตรฐานด้านบริการขององค์การอุตสาหกรรมป่าไม้

### 2. วัตถุประสงค์

- 2.1 เพื่อแสดงเจตนารมณ์ความมุ่งมั่นการให้บริการที่เป็นเลิศ
- 2.2 เพื่อพัฒนาการบริหารจัดการด้านบริการที่น่าเชื่อถือและมีคุณภาพ
- 2.3 เพื่อผู้ปฏิบัติงานได้เข้าใจถึงบทบาทหน้าที่วิธีปฏิบัติต่อลูกค้าที่เป็นมาตรฐาน และลูกค้าได้รับรู้กระบวนการมาตรฐานด้านบริการขององค์การอุตสาหกรรมป่าไม้

### 3. ขอบเขต

นโยบายกฏบัตรและมาตรฐานด้านบริการขององค์การอุตสาหกรรมป่าไม้ เป็นแนวทางการปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติงานองค์การอุตสาหกรรมป่าไม้และลูกค้า ได้รับรู้และเข้าใจในมาตรฐานด้านบริการที่สอดคล้องกับความต้องการ ความคาดหวังของลูกค้า ครอบคลุมทั้งด้านบริการสารสนเทศทุกช่องทางวิธีการสนับสนุนลูกค้าโดยใช้ข้อมูล หลักการสำคัญการบริการ พฤติกรรมการให้บริการ มาตรฐานการให้บริการลูกค้า พิมพ์เขียวบริการ ข้อกำหนดที่เป็นมาตรฐาน การรับมือกับปัญหาที่อาจเกิดขึ้น การรับข้อมูลป้อนกลับ และการติดตามผลการปฏิบัติงาน

4. หลักการ..

#### 4. หลักการสำคัญการบริการ

องค์การอุตสาหกรรมป่าไม้ ได้ตระหนักถึงความสำคัญที่มุ่งมั่นในการส่งมอบผลิตภัณฑ์และบริการที่ดีมีมาตรฐานอย่างต่อเนื่อง โดยนำความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ ความต้องการและความคาดหวังของลูกค้าได้ แสดงความคิดเห็นผ่านช่องทางต่างๆ ขององค์การอุตสาหกรรมป่าไม้ เพื่อสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า ภายใต้หลักการที่สำคัญการบริการขององค์การอุตสาหกรรมป่าไม้ ดังนี้

##### 1. การบริการ (Service) ผู้ใช้บริการต่อสิ่งแวดลอมและสังคม

- 1.1 ปฏิบัติตนเป็นตัวอย่างที่ดีในการสงวนอนุรักษ์และใช้ประโยชน์ทรัพยากรธรรมชาติ
- 1.2 สนับสนุนและส่งเสริมให้ความรู้เรื่องการอนุรักษ์ทรัพยากรป่าไม้
- 1.3 ปลูกฝังจิตสำนึกความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดลอมให้เกิดขึ้นในหมู่พนักงาน
- 1.4 ให้บริการต่อลูกค้าและผู้เกี่ยวข้องด้วยความสุภาพเรียบร้อยอย่างเต็มใจ เอื้อเฟื้อ มีน้ำใจ

ให้คำแนะนำช่วยเหลือโดยยึดหลักรวดเร็ว ถูกต้อง ขอบธรรม

- 1.5 ปฏิบัติตามเงื่อนไขต่างๆ ที่มีต่อผู้ใช้บริการและผู้เกี่ยวข้องอย่างเคร่งครัด

##### 2. ความรับผิดชอบ (Accountability)

2.1 ให้คำแนะนำลูกค้าได้เข้าใจถึงประโยชน์ผลิตภัณฑ์และบริการ พร้อมทั้งเงื่อนไข หลักเกณฑ์ วิธีการดำเนินงาน

2.2 รับผิดชอบต่อผลกระทบที่เกิดจากผลิตภัณฑ์ บริการและการปฏิบัติงาน ภายใต้นโยบาย การกำกับดูแลกิจการที่ดี การบริหารความเสี่ยง และการควบคุมภายในขององค์การอุตสาหกรรมป่าไม้

##### 3. ความเป็นธรรม (Fairness)

- 3.1 การบริการที่มีจริยธรรม ธรรมาภิบาล

3.2 มีกระบวนการจัดการปัญหาอย่างยุติธรรมและรวดเร็ว ภายใต้นโยบายมาตรการและ แนวทางการจัดการเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานขององค์การอุตสาหกรรมป่าไม้

##### 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. มาตรฐานการให้บริการลูกค้า (Customer Service Standard)

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

เส้นทางการใช้บริการ ของลูกค้า (Customer Journey)	จุดสัมผัสบริการ (Customer Touch point)		แนวทางการ ประเมินผล
	Physical Touch point	Digital Touch point	
1. การรับรู้ (Awareness) สร้างการรับรู้ด้านภารกิจ ภาพลักษณ์ผลงาน ของ อ.อ.ป. ให้เป็นที่รู้จัก ยิ่งขึ้น	<ul style="list-style-type: none"> <li>• การประชาสัมพันธ์ผ่าน หน่วยงานราชการ/เอกชน โฆษณา ทางสื่อต่างๆ โทรทัศน์ สื่อวิทยุ โบรชัวร์ วารสาร การออกบูธ โชว์รูมสินค้าของหน่วยงาน</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• การประชาสัมพันธ์ผ่านทาง โซเชียลมีเดียและเว็บไซต์ อ.อ.ป. www.fio.co.th fiocenter@gmail.com www.facebook.com/ForestIn dustryOrganization https://twitter.com/fio_pr https://www.instagram.com/ fio_pr/ https://www.youtube.com/ @fiocenter3908</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• สสำรวจความพึงพอใจ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ต่อการดำเนินงาน ของ อ.อ.ป. • ความถี่การสำรวจ (ปีละ 1 ครั้ง)</li> </ul>

เส้นทางการใช้บริการ ของลูกค้า (Customer Journey)	จุดสัมผัสบริการ (Customer Touch point)		แนวทางการ ประเมินผล
	Physical Touch point	Digital Touch point	
<p>2. การพิจารณา (Consideration)</p> <p>การตัดสินใจของลูกค้าในการใช้บริการด้านต่างๆ ของ อ.อ.ป. มี ดังนี้</p> <p>2.1 การให้บริการผู้ที่มาติดต่อ อ.อ.ป. ด้าน บุคลากร กระบวนการ สิ่งอำนวยความสะดวก คุณภาพการให้บริการ การรับบริการของหน่วยงาน</p> <p>2.2 การให้บริการด้านผลิตภัณฑ์ สินค้า บริการ พิจารณาจาก คุณภาพ และมาตรฐานผลิตภัณฑ์</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>พนักงาน/เจ้าหน้าที่ นำเสนอคุณภาพสินค้า ตอบข้อสงสัย คุณภาพสินค้า, บริการ, ราคา และเงื่อนไขต่างๆ</li> <li>รายการ ผลิตภัณฑ์ สินค้า ระยะ เวลา ในการให้บริการ โดยมีการอำนวยความสะดวกให้กับผู้มาติดต่อรับบริการ</li> <li>การชำระเงินค่าสินค้าและบริการ ผ่านการชำระด้วยบัตรเครดิต, เงินสด, QR CODE ฯลฯ</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>การประชาสัมพันธ์ FIO SHOP และท่องเที่ยว ผ่านช่องทาง Page Facebook</li> <li><b>FIO SHOP</b></li> <li>ส่วนอุตสาหกรรมไม้วังน้อย</li> <li>Fio_bangpo</li> <li>จำหน่ายไม้สักแปรรูป ออป.บ้านโป่ง</li> <li>FIO SHOP ขอนแก่น</li> <li>ส่วนพัฒนาธุรกิจและอุตสาหกรรมไม้ ออป.เหนือล่าง</li> <li>RK teak ไม้สัก ออป.ส่วนพัฒนาธุรกิจและอุตสาหกรรมไม้ ออป.เหนือบน</li> <li>CM FIO SHOP ออป.เขตเชียงใหม่</li> <li>Fio shop สุราษฎร์ธานี อาคารแสดงสินค้าและจำหน่ายผลิตภัณฑ์ไม้จากป่าปลูก</li> <li><b>ท่องเที่ยว</b></li> <li>ศูนย์อนุรักษ์ช้างไทย จ.ลำปาง The Thai Elephant Conservation Center Lampang</li> <li>สวนป่าแม่แจ่ม จังหวัดเชียงใหม่</li> <li>FIO Watchan - ป่าสนวัดจันทร์ อ.อ.ป.</li> <li>สวนป่าดอยบ่อหลวง องค์การอุตสาหกรรมป่าไม้ Doi Bo Luang FIO</li> <li>ศูนย์บริการนักท่องเที่ยว สวนป่าคลองท่อม</li> </ul> <p>(ต่อ)</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>สำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ อ.อ.ป.</li> <li>สำรวจความพึงพอใจผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อการดำเนินงานของ อ.อ.ป.</li> <li>สำรวจความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ และความผูกพันที่มีต่อผลิตภัณฑ์และบริการของ อ.อ.ป.</li> <li>ความถี่การสำรวจ (ปีละ 1 ครั้ง)</li> </ul>

สวนป่า..

เส้นทางการใช้บริการ ของลูกค้า (Customer Journey)	จุดสัมผัสบริการ (Customer Touch point)		แนวทางการ ประเมินผล
	Physical Touch point	Digital Touch point	
		<ul style="list-style-type: none"> <li>• สวนป่าแม่ละเมา</li> <li>• สวนป่าเขากระยาง จังหวัดพิษณุโลก</li> <li>• สวนป่ากะเปอร์ องค์การอุตสาหกรรมป่าไม้</li> <li>• น้ำพุร้อนแม่อุ้มลอง</li> </ul>	
3. การซื้อสินค้าและบริการ (Purchase) การให้บริการตั้งแต่เริ่มจนจบกระบวนการเพื่ออำนวยความสะดวกให้กับผู้ใช้บริการในอนาคต	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ดำเนินการทันท่วงทีสำหรับข้อสงสัยหรือคำถามให้กับผู้รับบริการ</li> <li>• พนักงาน/เจ้าหน้าที่ นำเสนอคุณภาพสินค้า ตอบข้อสงสัยคุณภาพสินค้า, บริการ, ราคา และเงื่อนไขต่างๆ ของหน่วยงาน</li> <li>• การชำระเงินค่าสินค้าและบริการ ผ่านการชำระด้วยบัตรเครดิต, เงินสด, QR CODE ฯลฯ</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• มีระบบการใช้งาน สั่งซื้อสินค้าบนเว็บไซต์ อ.อ.ป. เพื่อให้ลูกค้าทำรายการเองได้บางรายการการทำเพจเฟซบุ๊กเพื่อตอบคำถามและบริการลูกค้า</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• สำรวจความพึงพอใจผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อการดำเนินงาน ของ อ.อ.ป.</li> <li>• ความถี่การสำรวจ (ปีละ 1 ครั้ง)</li> </ul>
4. การซื้อสินค้าและบริการซ้ำ (Retention) มีการเก็บข้อมูลลูกค้าหรือผู้ใช้บริการของ อ.อ.ป.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ผลิตสินค้าและบริการตรงความต้องการของผู้ใช้บริการ</li> <li>• พนักงาน แนะนำผลิตภัณฑ์/บริการ ให้แก่ผู้ใช้บริการ</li> <li>• การชำระเงินค่าสินค้าและบริการ ผ่านการชำระด้วยบัตรเครดิต, เงินสด, QR CODE ฯลฯ</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• สำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการผ่านแพลตฟอร์ม Google form</li> <li>• มีการถาม – ตอบ ผ่าน Facebook</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• สำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ อ.อ.ป.</li> <li>• สำรวจความต้องการของลูกค้าในการเลือกซื้อผลิตภัณฑ์เฟอร์นิเจอร์ไม้สัก อ.อ.ป.</li> <li>• ความถี่การสำรวจ (ปีละ 1 ครั้ง)</li> </ul>

เส้นทางการใช้บริการ ของลูกค้า (Customer Journey)	จุดสัมผัสบริการ (Customer Touch point)		แนวทางการ ประเมินผล
	Physical Touch point	Digital Touch point	
5. การบอกต่อ (Advocacy) มีการเก็บข้อมูลลูกค้า หรือผู้ใช้บริการของ อ.อ.ป. รวมถึงลูกค้าเก่า และลูกค้าใหม่	<ul style="list-style-type: none"> <li>ลูกค้าบอกต่อถึงความประทับใจ และประสบการณ์ที่ดีที่ได้รับจากการ ใช้สินค้าหรือบริการ ส่งผลให้ผู้ที่ ได้รับการบอกต่อเกิดความสนใจ สินค้าและกลายเป็นลูกค้าใหม่</li> <li>การชำระเงินค่าสินค้าและบริการ ผ่านการชำระด้วยบัตรเครดิต, เงินสด, QR CODE ฯลฯ</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>สำรวจความพึงพอใจของ ผู้ใช้บริการผ่านแพลตฟอร์ม Google form</li> <li>มีโพสต์สินค้า ผ่าน Facebook และเว็บไซต์ อ.อ.ป.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>สำรวจความพึงพอใจ ของผู้รับบริการ อ.อ.ป.</li> <li>สำรวจความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ และความผูกพันที่มี ต่อผลิตภัณฑ์และ บริการของ อ.อ.ป.</li> <li>ความถี่การสำรวจ (ปีละ 1 ครั้ง)</li> </ul>

**หมายเหตุ :** สอบถามข้อมูลเพิ่มเติมได้ที่

- องค์การอุตสาหกรรมป่าไม้ 76 ถนนราชดำเนินนอก แขวงวัดโสมนัส เขตป้อมปราบศัตรูพ่าย กรุงเทพฯ 10100 โทร 0 2282 3243-7 ในวันจันทร์ – วันศุกร์ เวลา 08.30 น. – 16.30 น (ยกเว้นวันหยุดนักขัตฤกษ์)
- เบอร์โทรติดต่อของหน่วยงานที่ลูกค้าติดต่อ
- การชำระเงินค่าสินค้าและบริการ ผ่านการชำระด้วยบัตรเครดิต, เงินสด, QR CODE ฯลฯ

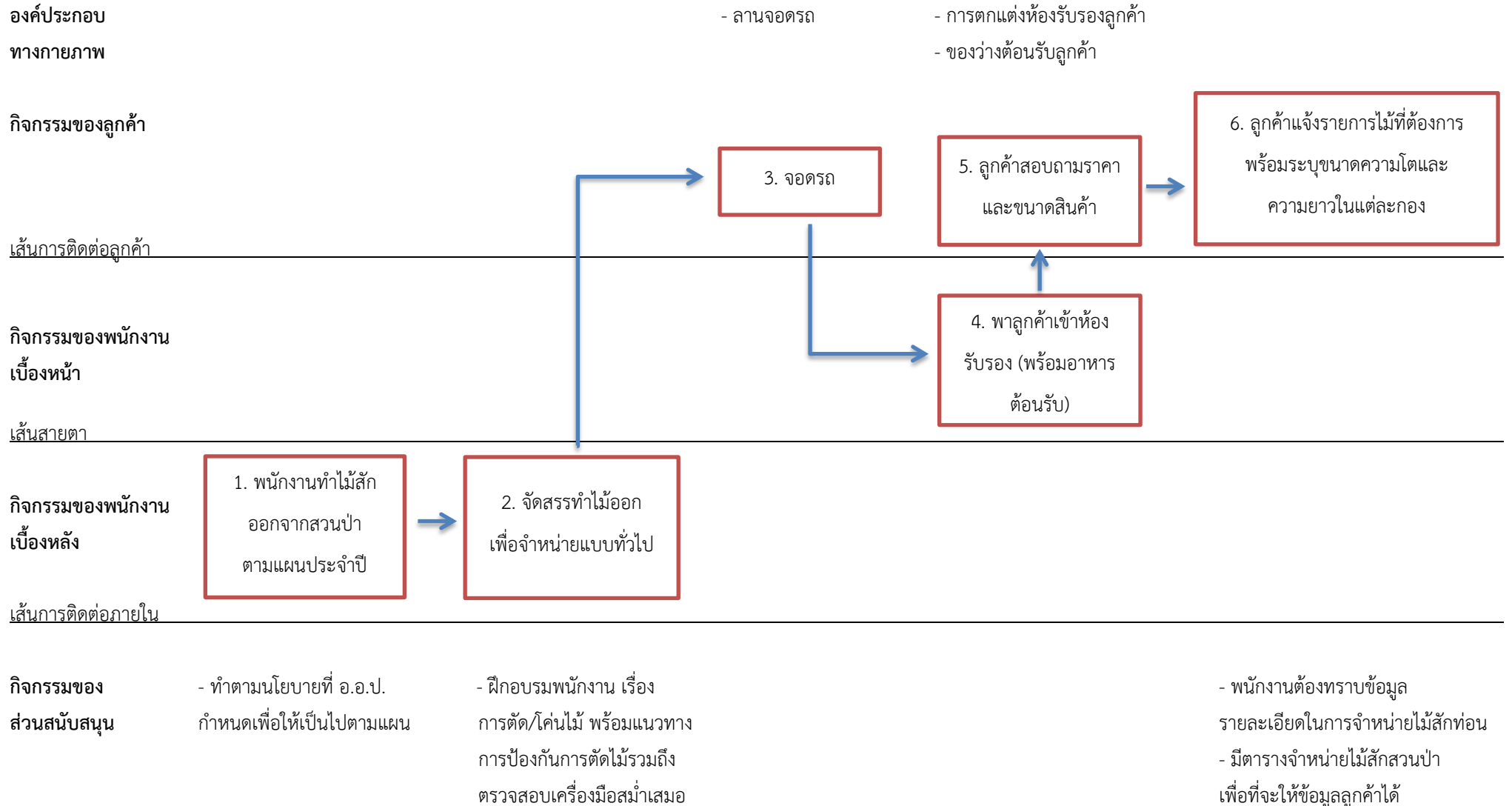
## 7. พิมพ์เขียวบริการ (Service Blueprint)

แผนผังปฏิสัมพันธ์การบริการเพื่อจัดการคุณภาพบริการขององค์การอุตสาหกรรมป่าไม้ จำนวน 3 ธุรกิจ คือ

1. ธุรกิจป่าไม้ ได้แก่ ไม้ซุงสักสวนป่า (การจำหน่ายแบบทั่วไป, การจำหน่ายแบบตลาดกลางค้าไม้), ไม้โตเร็ว – ไม้ยูคาลิปตัส และไม้ยางพารา
2. ธุรกิจอุตสาหกรรมไม้ ได้แก่ ไม้แปรรูป – ผลิตภัณฑ์ไม้ และเฟอร์นิเจอร์
3. ธุรกิจบริการ ได้แก่ การท่องเที่ยว

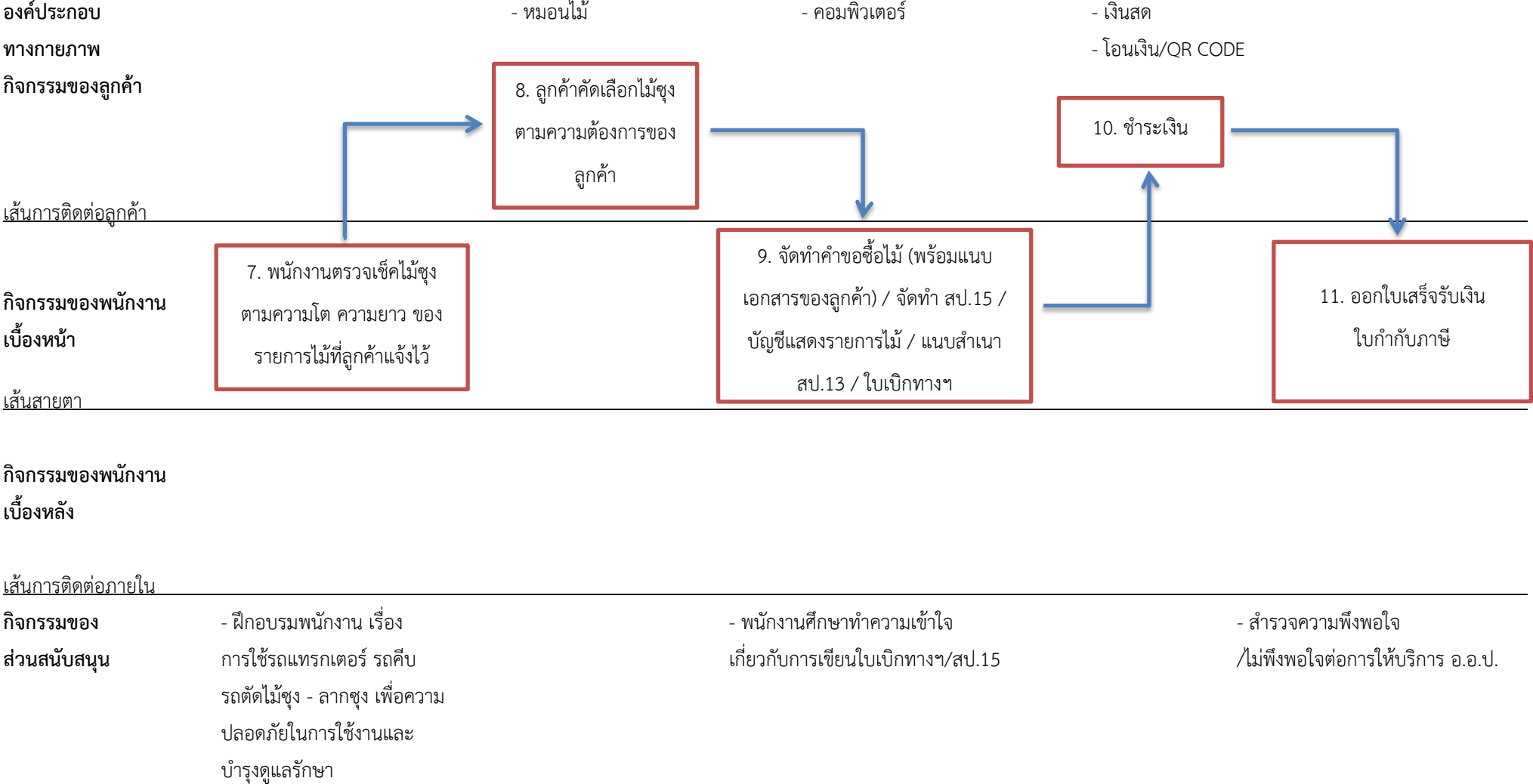
พิมพ์เขียว..

พิมพ์เขียวบริการ (Service Blueprint) ธุรกิจป่าไม้ (ไม้ซุงสักสวนป่า – การจำหน่ายแบบทั่วไป)

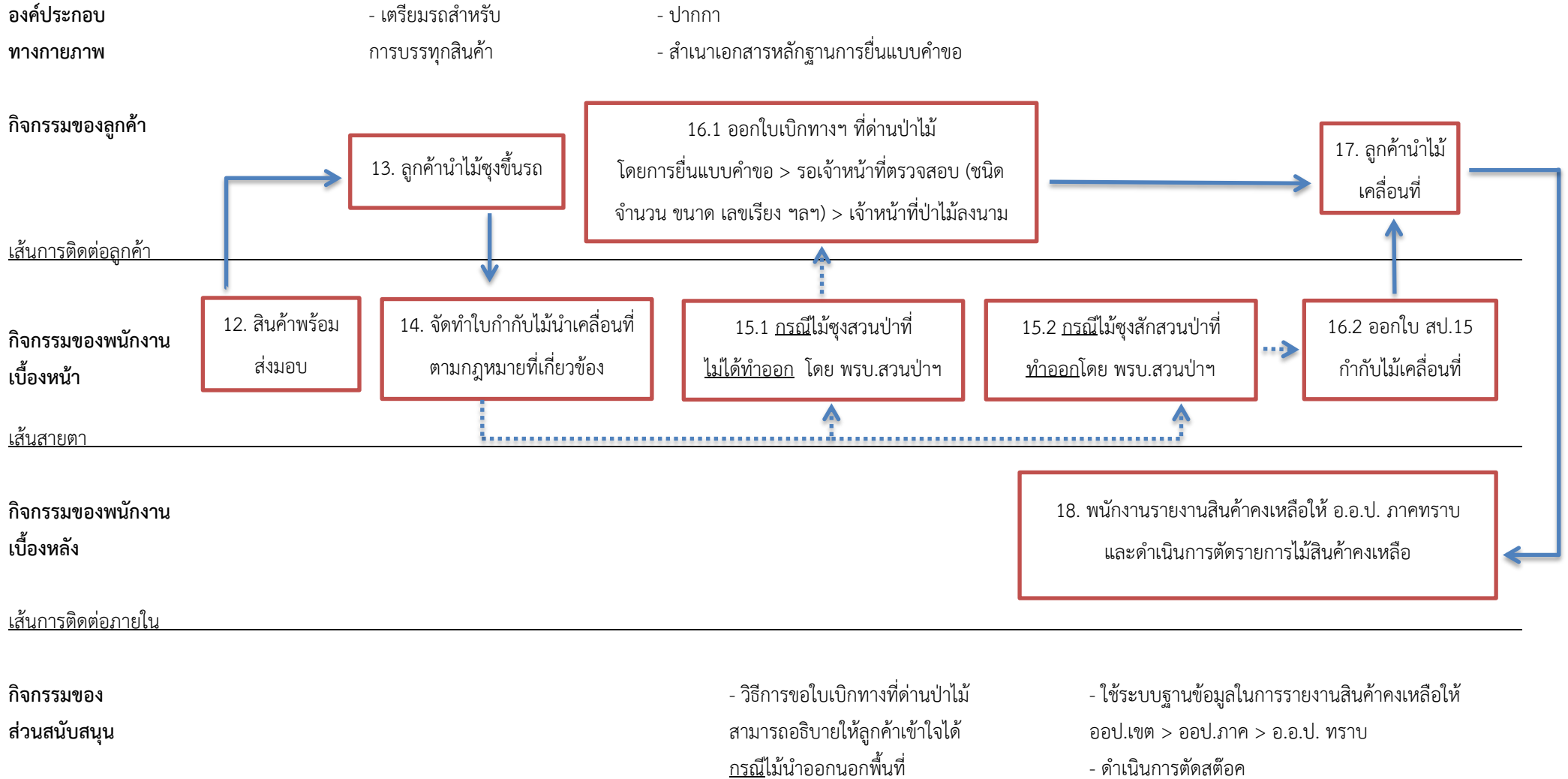




พิมพ์เขียวบริการ (Service Blueprint) ธุรกิจป่าไม้ (ไม้ซุงสักสวนป่า - การจำหน่ายแบบทั่วไป)



พิมพ์เขียวบริการ (Service Blueprint) ธุรกิจป่าไม้ (ไม้ซุงสักสวนป่า - การจำหน่ายแบบทั่วไป)



พิมพ์เขียวบริการ (Service Blueprint) ธุรกิจป่าไม้ (ไม้ซุงสักสวนป่า – การจำหน่ายแบบตลาดกลางค้าไม้)

องค์ประกอบ  
ทางกายภาพ

- ลานจอดรถ
- การตกแต่งห้องรับรองลูกค้า
- ช่องว่างต้อนรับลูกค้า
- ปากกา
- ใบเสนอราคา

กิจกรรมของลูกค้า

4. จอดรถ

6. ลูกค้าเสนอราคา

เส้นการติดต่อลูกค้า

กิจกรรมของพนักงาน  
เบื้องหน้า

3. ประกาศจำหน่ายไม้ซุง  
แบบตลาดกลางค้าไม้โดย  
วิธียื่นเสนอราคา

5. พาลูกค้าเข้าห้อง  
รับรอง (พร้อมอาหาร  
ต้อนรับ)

เส้นสายตา

กิจกรรมของพนักงาน  
เบื้องหลัง

1. พนักงานทำไม้สัก  
ออกจากสวนป่า  
ตามแผนประจำปี

2. จัดกองไม้เพื่อจำหน่ายแบบ  
ตลาดกลาง (กำหนดราคากลาง)

เส้นการติดต่อภายใน

กิจกรรมของ  
ส่วนสนับสนุน

- ทำตามนโยบายที่ อ.อ.ป.  
กำหนดเพื่อให้เป็นไปตามแผน

- พนักงานทำการจำหน่ายไม้ซุงสัก  
โดยวิธีแบบตลาดกลางค้าไม้

- พนักงานทำประกาศจำหน่าย  
ไม้ซุงสัก กำหนดวันเวลาสถานที่  
กำหนดยื่นซองเสนอราคา

พิมพ์เขียวบริการ (Service Blueprint) ธุรกิจป่าไม้ (ไม้ซุงสักสวนป่า – การจำหน่ายแบบตลาดกลางค้าไม้)

องค์ประกอบ  
ทางกายภาพ

- เงินสด  
- โอนเงิน/QR CODE

- ลานจอดรถ

- เงินสด  
- โอนเงิน/QR CODE

กิจกรรมของลูกค้า

เส้นการติดต่อลูกค้า

กิจกรรมของพนักงาน  
เบื้องหน้า

เส้นสายตา

กิจกรรมของพนักงาน  
เบื้องหลัง

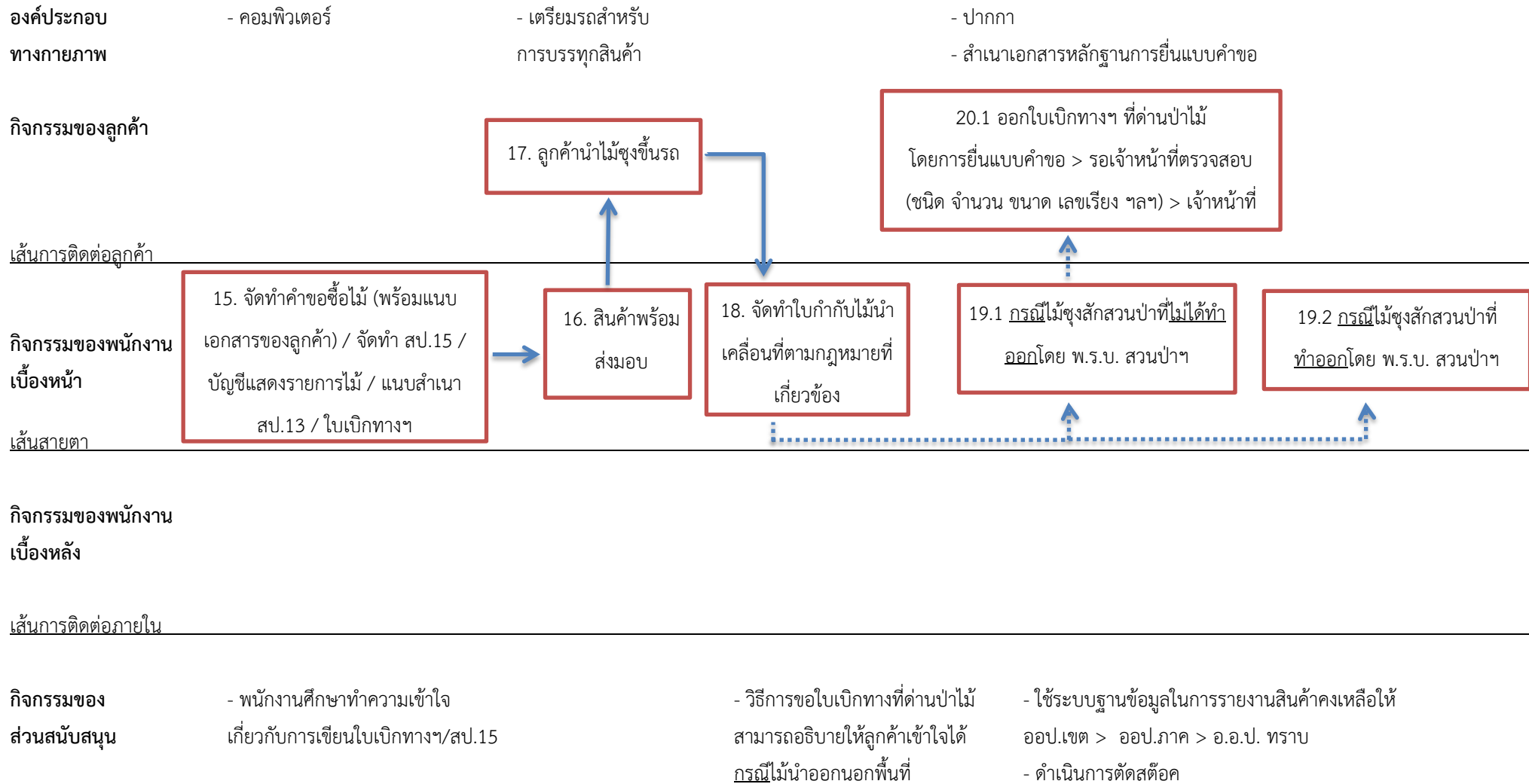
เส้นการติดต่อภายใน

กิจกรรมของ  
ส่วนสนับสนุน

- สํารวจความพึงพอใจ  
/ไม่พึงพอใจต่อการให้บริการ อ.อ.ป.



**พิมพ์เขียวบริการ (Service Blueprint) ธุรกิจป่าไม้ (ไม้ซุงสักสวนป่า – การจำหน่ายแบบตลาดกลางค้าไม้)**



พิมพ์เขียวบริการ (Service Blueprint) ธุรกิจป่าไม้ (ไม้ซุงสักสวนป่า – การจำหน่ายแบบตลาดกลางค้าไม้)

องค์ประกอบ  
ทางกายภาพ

กิจกรรมของลูกค้า

21. ลูกค้านำไม้เคลื่อนที่

เส้นการติดต่อลูกค้า

กิจกรรมของพนักงาน  
เบื้องหน้า

20.2 ออกใบ สป.15  
กำกับไม้เคลื่อนที่

เส้นสายตา

กิจกรรมของพนักงาน  
เบื้องหลัง

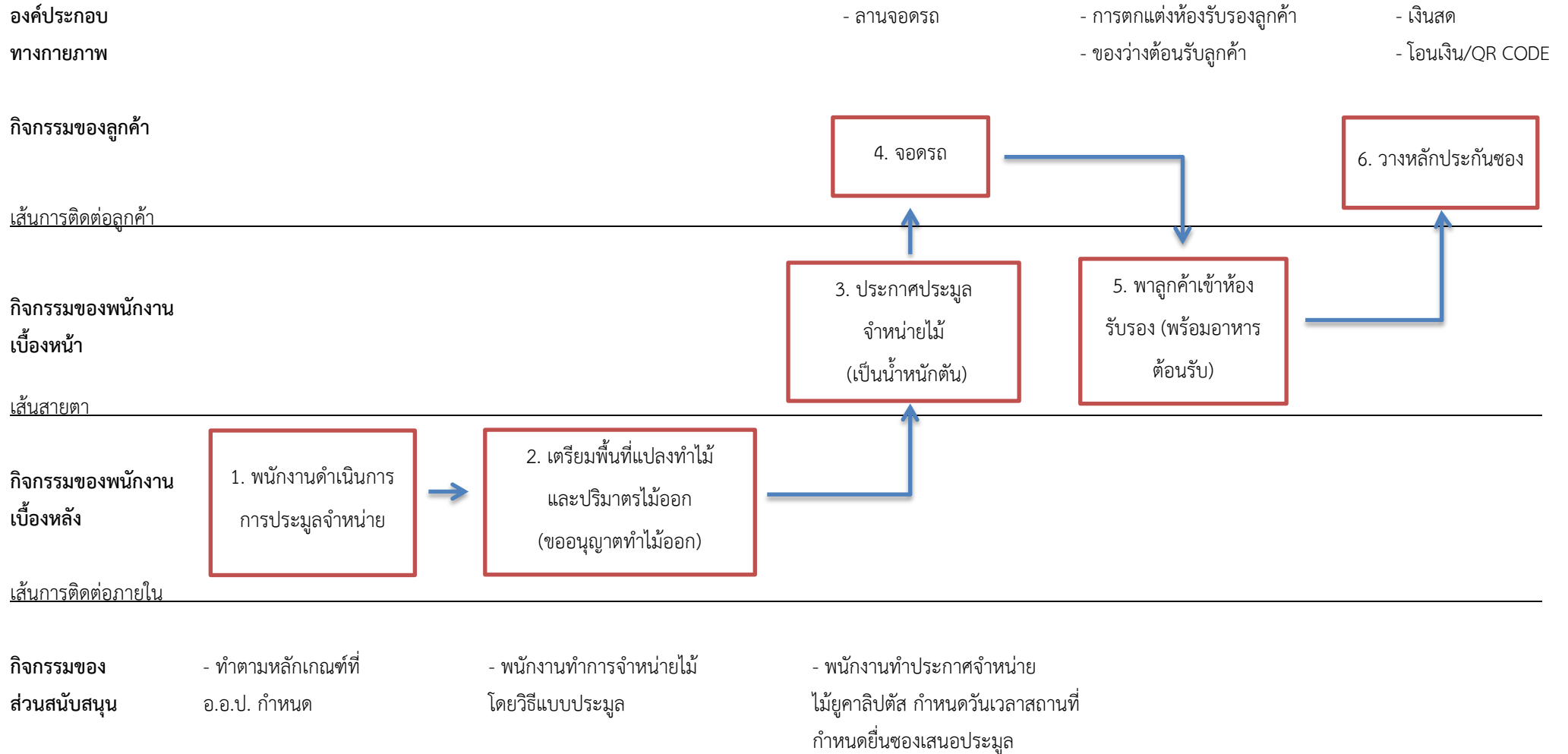
22. พนักงานรายงานสินค้าคงเหลือให้ อ.อ.ป. ภาค ทราบ  
และดำเนินการตัดรายการไม้สินค้าคงเหลือ

เส้นการติดต่อภายใน

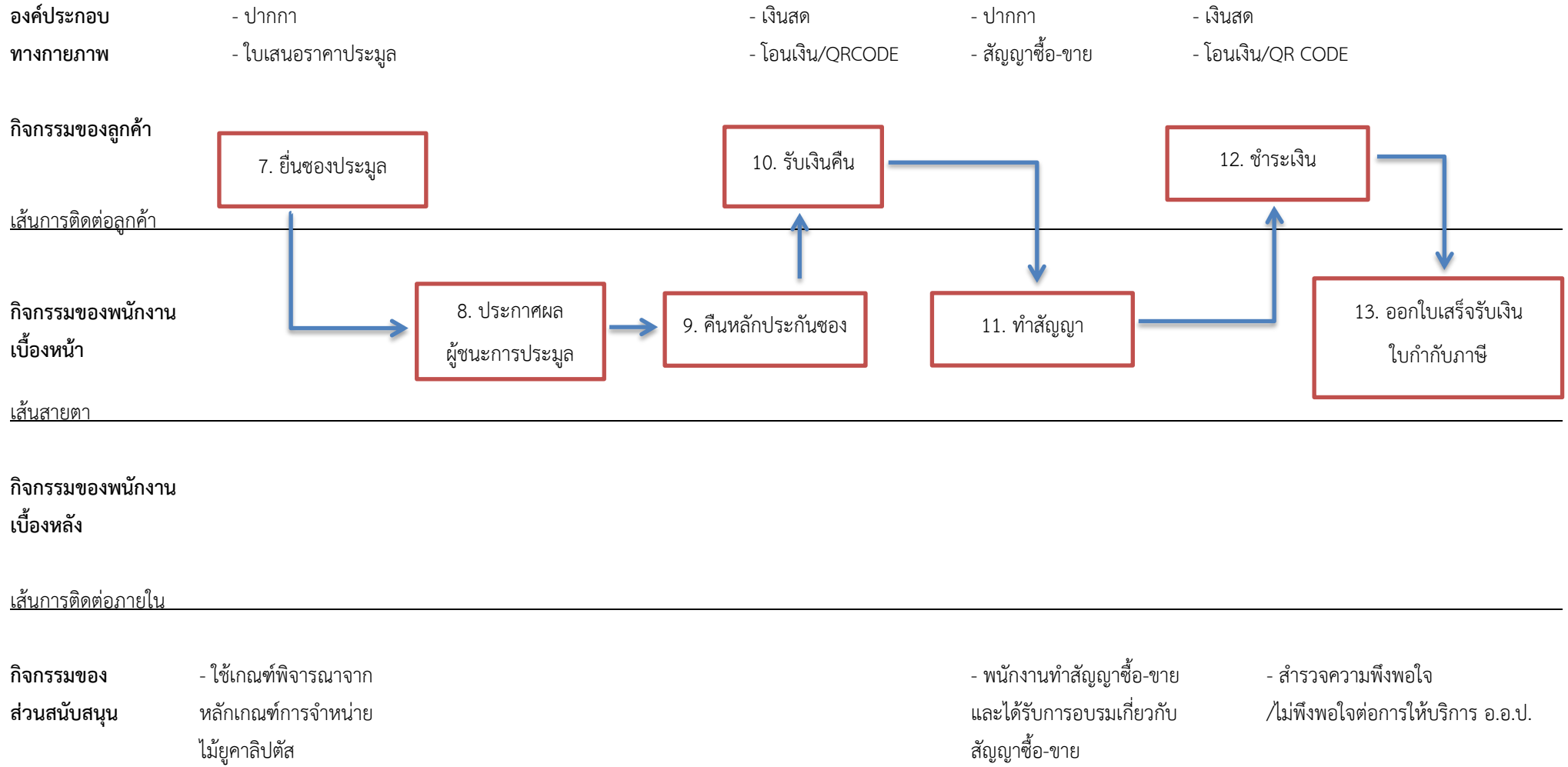
กิจกรรมของ  
ส่วนสนับสนุน

- ใช้ระบบฐานข้อมูลในการรายงานสินค้าคงเหลือให้
- ออป.เขต > ออป.ภาค > อ.อ.ป. ทราบ
- ดำเนินการตัดสต็อก

พิมพ์เขียวบริการ (Service Blueprint) ธุรกิจป่าไม้ (ไม้โตเร็ว - ไม้ยูคาลิปตัส)

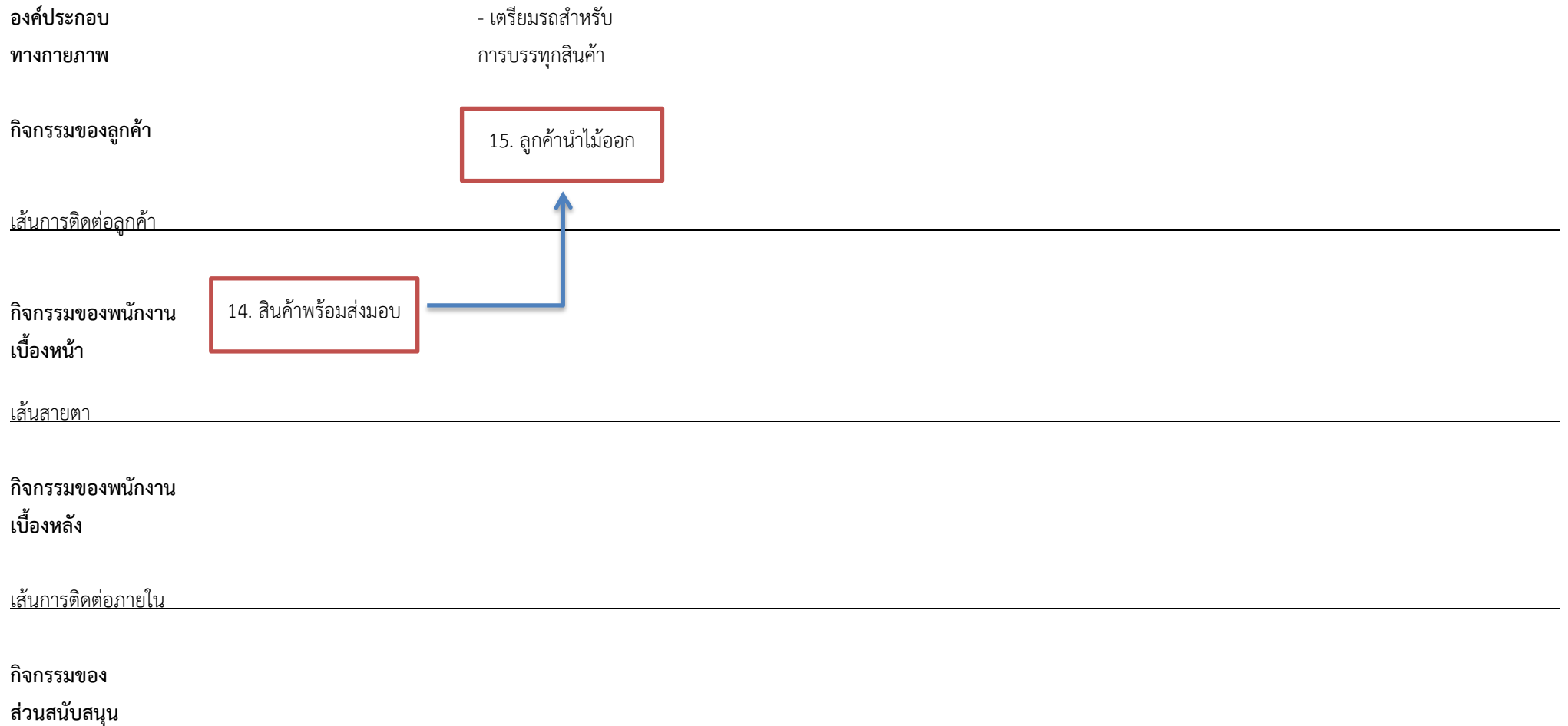


พิมพ์เขียวบริการ (Service Blueprint) ธุรกิจป่าไม้ (ไม้โตเร็ว - ไม้ยูคาลิปตัส)

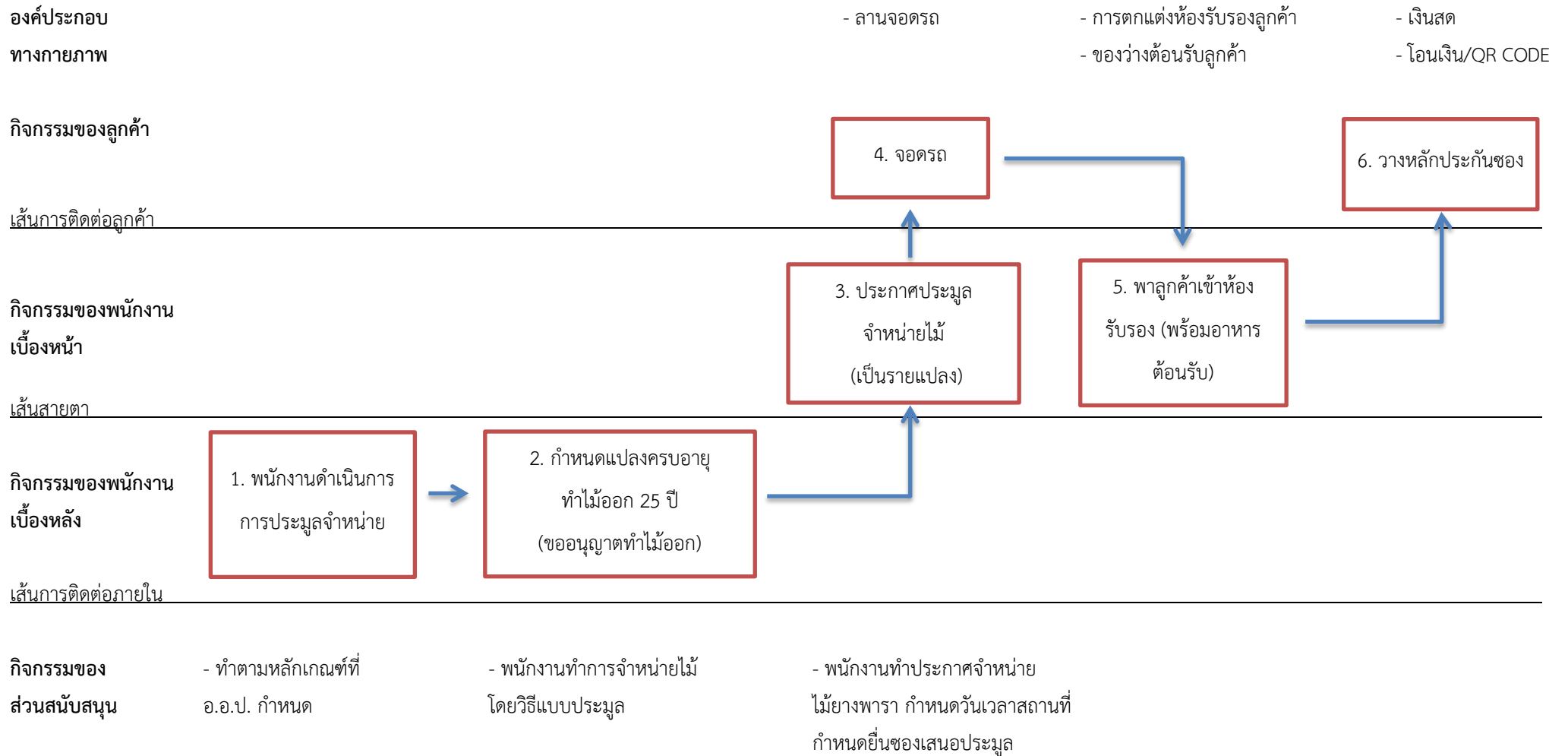




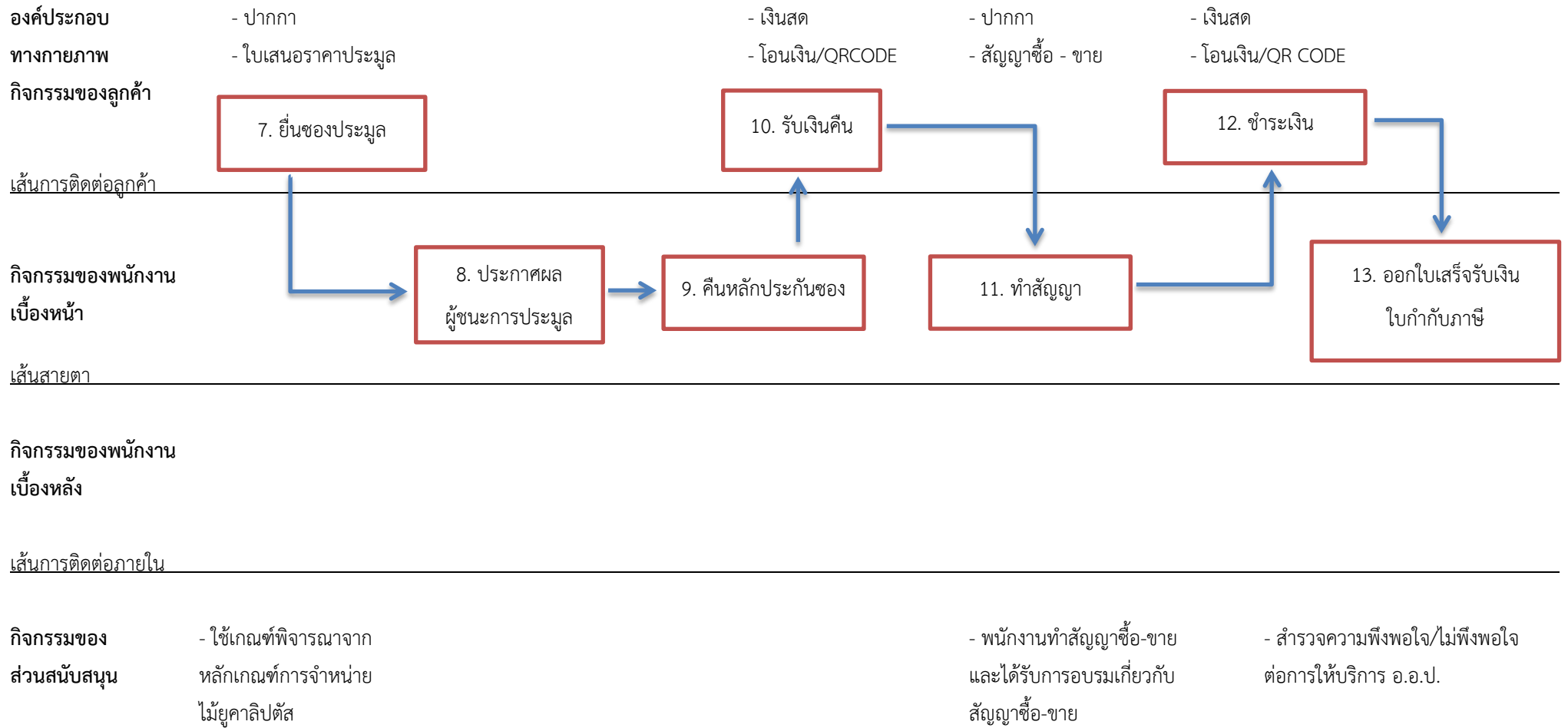
พิมพ์เขียวบริการ (Service Blueprint) ธุรกิจป่าไม้ (ไม้โตเร็ว - ไม้ยูคาลิปตัส)



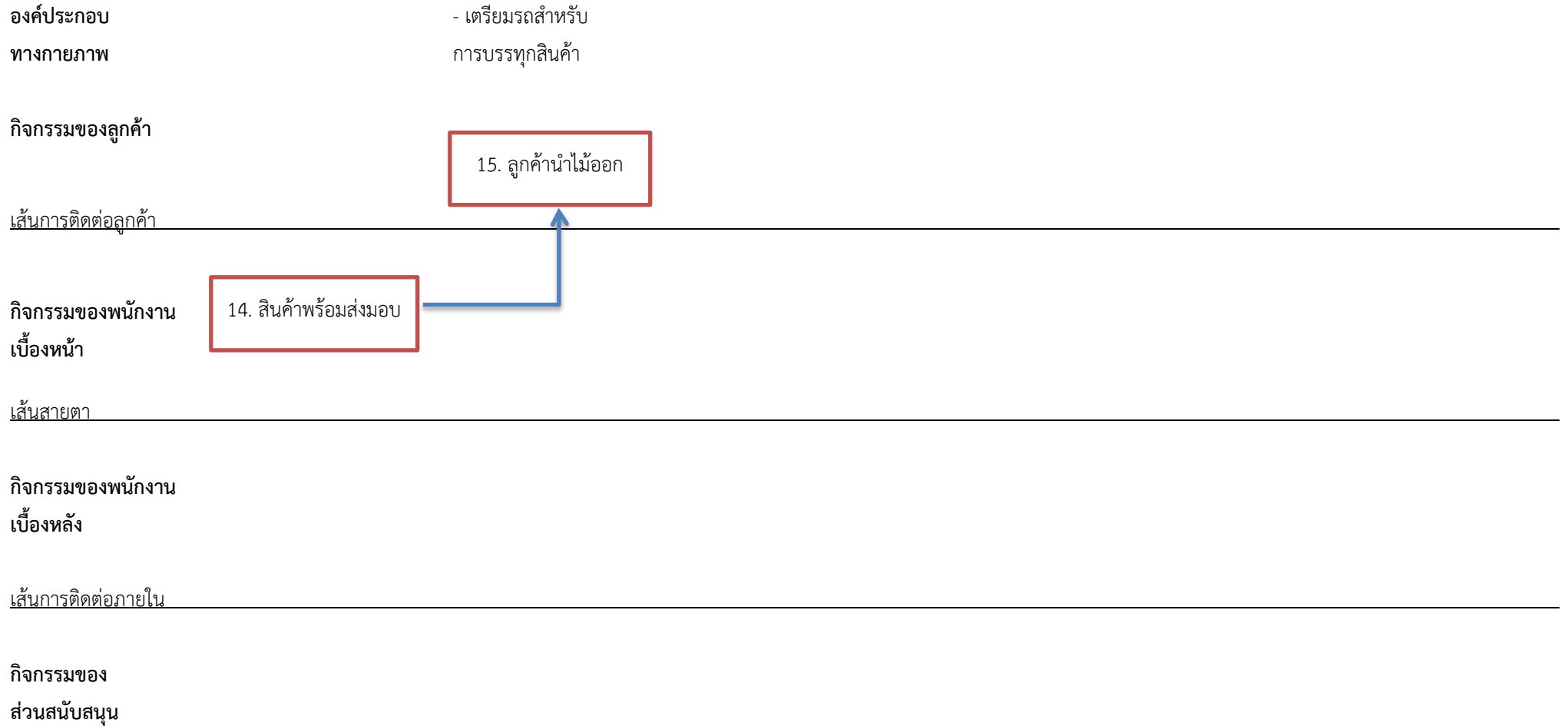
พิมพ์เขียวบริการ (Service Blueprint) ธุรกิจป่าไม้ (ไม้ยางพารา)



พิมพ์เขียวบริการ (Service Blueprint) ธุรกิจป่าไม้ (ไม้ยางพารา)



พิมพ์เขียวบริการ (Service Blueprint) ธุรกิจป่าไม้ (ไม้ยางพารา)



พิมพ์เขียวบริการ (Service Blueprint) ธุรกิจอุตสาหกรรมไม้ (ไม้แปรรูป - ผลิตภัณฑ์ไม้)

องค์ประกอบ - ลานจอดรถ - การตกแต่งห้องรับรองลูกค้า - โรงค้า/โรงเลื่อยต้องมีความปลอดภัย  
 ทางกายภาพ - ช่องว่างต้อนรับลูกค้า - และได้มาตรฐาน

กิจกรรมของลูกค้า

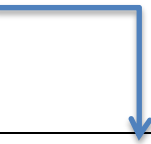
1. จอดรถ



2. ลูกค้า



4. ลูกค้าแจ้งรายการสินค้าที่ต้องการ พร้อมระบุขนาดเกรด



8. ลูกค้ายืนยันรายการสั่งซื้อ (สามารถเพิ่ม/ลดสินค้าได้)



เส้นการติดต่อลูกค้า

กิจกรรมของพนักงานเบื้องหน้า

3. พาลูกค้าเข้าห้องรับรอง (พร้อมอาหารต้อนรับ)



5. พาลูกค้าไปยังโรงค้า/โรงเลื่อยเพื่อดูสินค้าจริง



6. เช็คสินค้าตามรายการที่ลูกค้าสั่ง



7. แจ้งลูกค้ารายการสินค้าที่มีและไม่มี (เพื่อมีการสั่งสินค้าเพิ่มเติม)

เส้นสายตา

กิจกรรมของพนักงานเบื้องหลัง

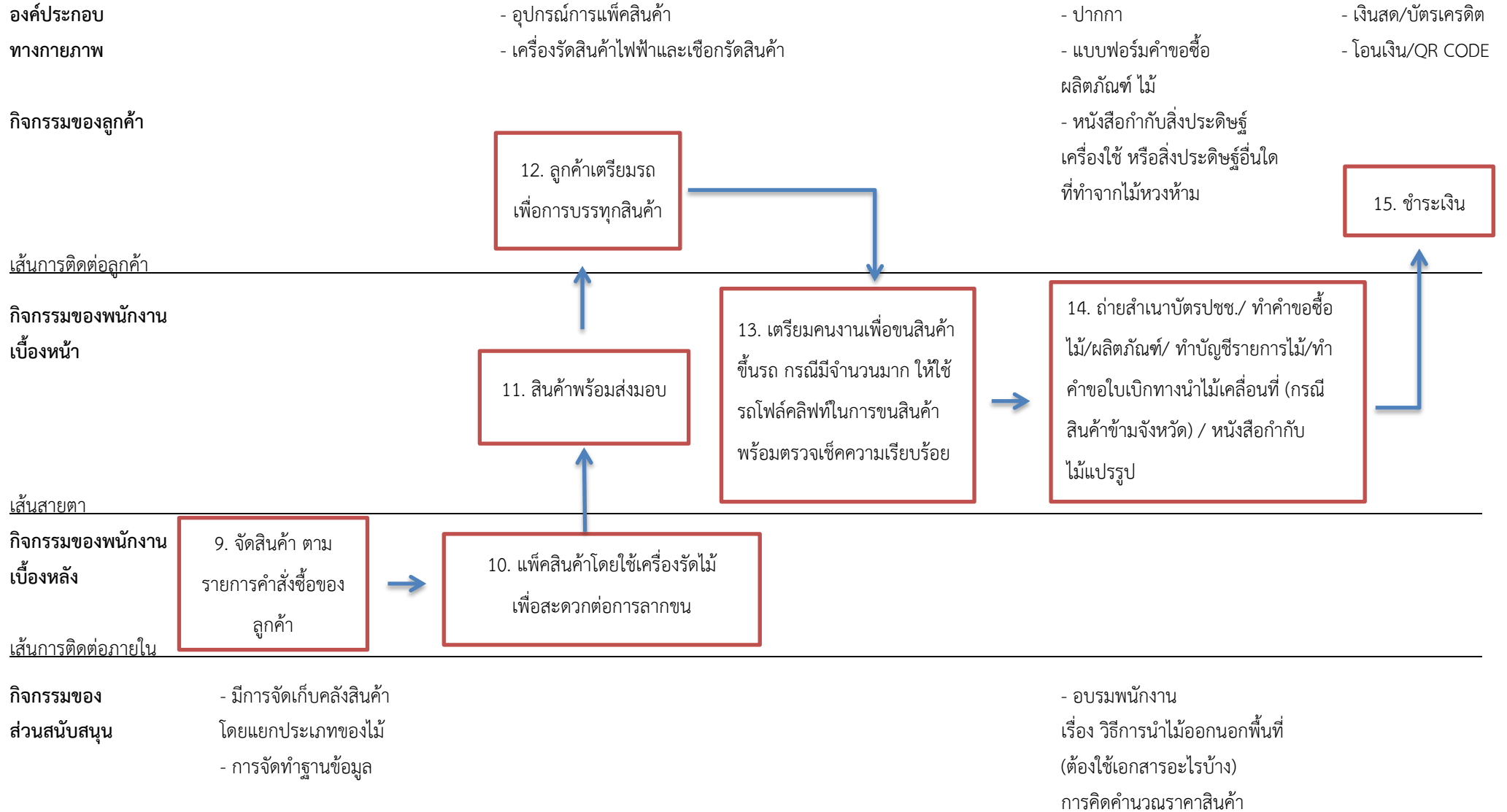
เส้นการติดต่อภายใน

กิจกรรมของส่วนสนับสนุน - การจัดสถานที่พื้นที่โดยรวมที่จอดรถ ตกแต่งโดยการติดป้าย - การดูแลความสะอาด ภายนอกบริเวณสำนักงาน

- จัดให้มีความหลากหลายของสินค้า - การอบรมพนักงานเรื่อง ให้ความรู้เกี่ยวกับไม้แปรรูป ไม้ผลิตภัณฑ์

- ให้พนักงานและลูกค้า สวมหมวก-รองเท้าเซฟตี้ ขณะเข้าโรงเลื่อย/โรงค้า

พิมพ์เขียวบริการ (Service Blueprint) ธุรกิจอุตสาหกรรมไม้ (ไม้แปรรูป - ผลิตภัณฑ์ไม้)



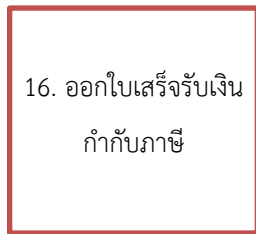
พิมพ์เขียวบริการ (Service Blueprint) ธุรกิจอุตสาหกรรมไม้ (ไม้แปรรูป - ผลิตภัณฑ์ไม้)

- องค์ประกอบ
- ใบเสร็จรับเงิน/ใบกำกับภาษี
- ทางกายภาพ
- โปรแกรม
  - คอมพิวเตอร์

กิจกรรมของลูกค้า

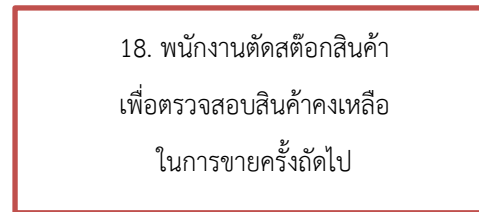
เส้นการติดต่อลูกค้า

กิจกรรมของพนักงาน  
เบื้องหน้า



เส้นสายตา

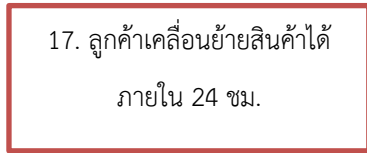
กิจกรรมของพนักงาน  
เบื้องหลัง



เส้นการติดต่อภายใน

- กิจกรรมของ
- สำนักรวความพึงพอใจ
- ส่วนสนับสนุน
- /ไม่พึงพอใจต่อการให้บริการ อ.อ.ป.

- อบรมพนักงาน
- เรื่อง การจัดเก็บคลังสินค้า
- การแยกเกรด แยกประเภทสินค้า



พิมพ์เขียวบริการ (Service Blueprint) ธุรกิจอุตสาหกรรมไม้ (เฟอร์นิเจอร์)

- องค์ประกอบทางกายภาพ
- ลานจอดรถ
  - การตกแต่งห้องรับรองลูกค้า
  - ช่องว่างต้อนรับลูกค้า
  - FIO SHOP จัดสินค้าเป็นระเบียบ
  - มีการติดป้ายราคาสินค้า

กิจกรรมของลูกค้า



เส้นการติดต่อลูกค้า

กิจกรรมของพนักงานเบื้องหน้า

เส้นสายตา

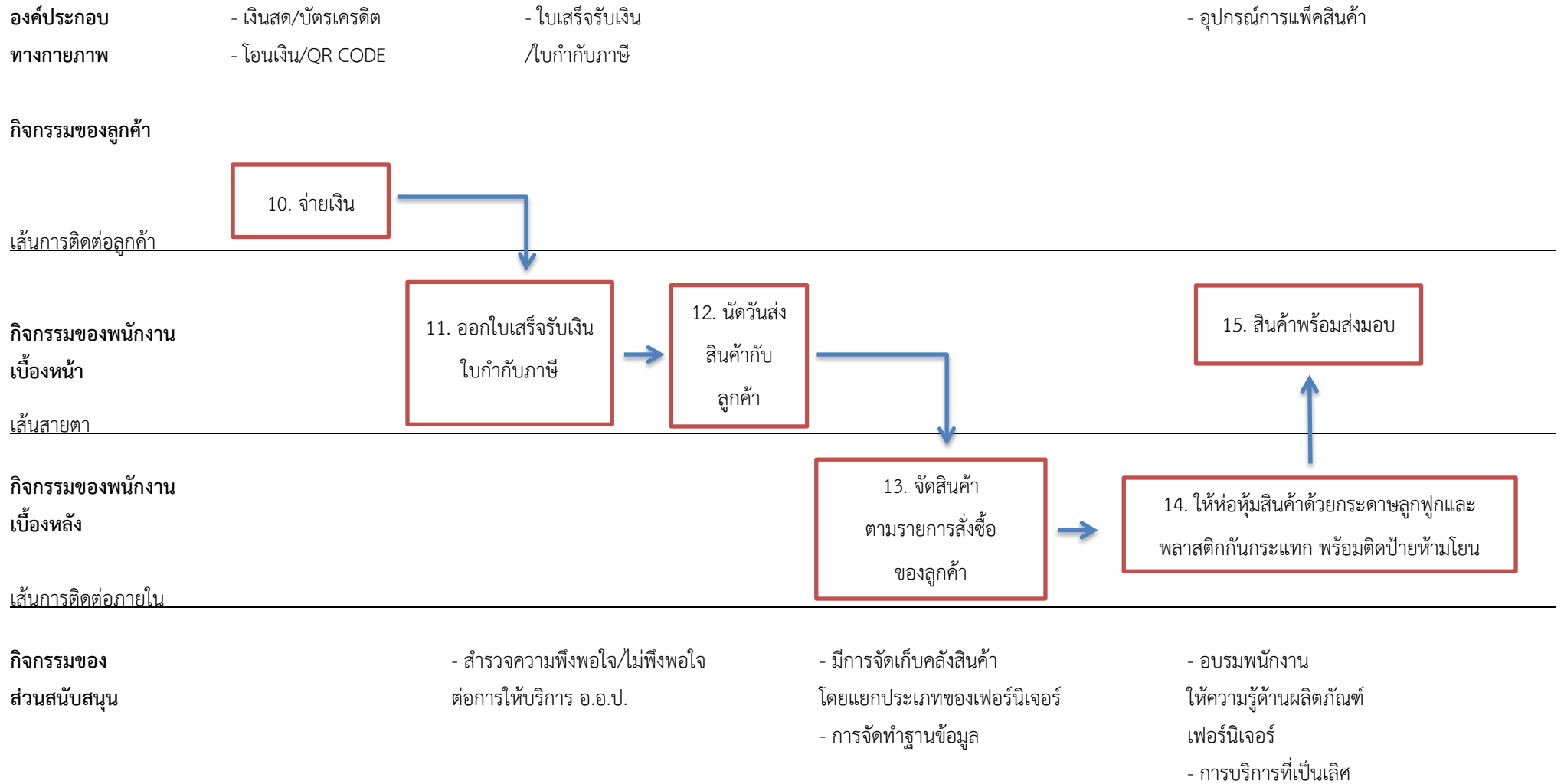
กิจกรรมของพนักงานเบื้องหลัง

เส้นการติดต่อภายใน

- กิจกรรมของส่วนสนับสนุน
- การจัดสถานที่พื้นที่โดยรวมที่จอดรถ ตกแต่งโดยการติดป้าย
  - การดูแลความสะอาด ภายนอกบริเวณสำนักงาน
  - จัดให้มีความหลากหลายของสินค้า
  - อบรมพนักงาน เรื่อง ให้ความรู้เกี่ยวกับเฟอร์นิเจอร์ของ อ.อ.ป.
  - ทำแคตตาล็อกเฟอร์นิเจอร์



พิมพ์เขียวบริการ (Service Blueprint) ธุรกิจอุตสาหกรรมไม้ (เฟอร์นิเจอร์)



พิมพ์เขียวบริการ (Service Blueprint) ธุรกิจอุตสาหกรรมป่าไม้ (เฟอร์นิเจอร์)

- องค์ประกอบ - ใบเสร็จรับเงิน/ใบกำกับภาษี
- ทางกายภาพ - โปรแกรม
- กิจกรรมของลูกค้า - คอมพิวเตอร์

เส้นการติดต่อลูกค้า

กิจกรรมของพนักงาน  
เบื้องหน้า

16. แจกลูกค้า  
ก่อนนำส่งสินค้า

เส้นสายตา

กิจกรรมของพนักงาน  
เบื้องหลัง

18. พนักงานตัดสต็อกสินค้า  
เพื่อตรวจสอบสินค้าคงเหลือ  
ในการขายครั้งถัดไป

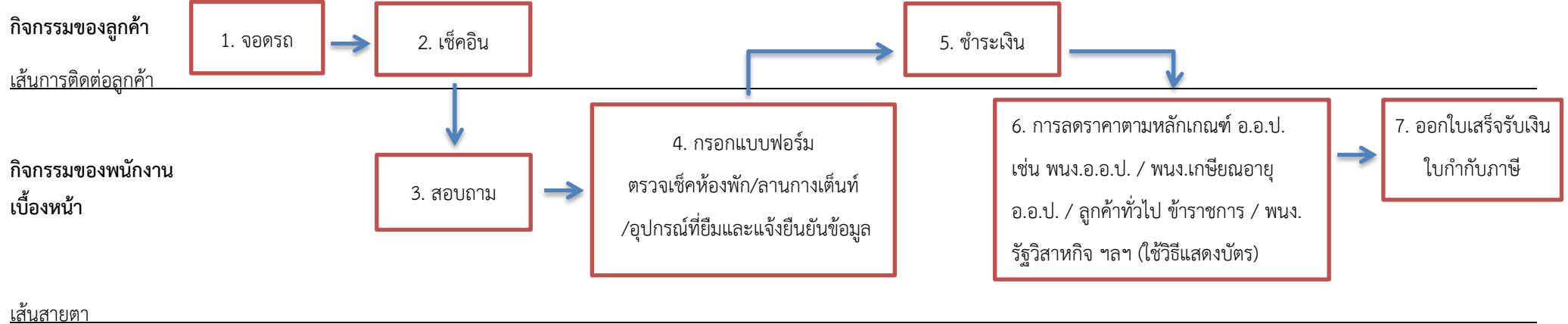
เส้นการติดต่อภายใน

กิจกรรมของ  
ส่วนสนับสนุน

- ตัดสต็อกรายการสินค้า

**พิมพ์เขียวบริการ (Service Blueprint) ธุรกิจบริการ (การท่องเที่ยว)**

- |                   |            |                       |                            |                     |                                 |
|-------------------|------------|-----------------------|----------------------------|---------------------|---------------------------------|
| <b>องค์ประกอบ</b> | - ลานจอดรถ | - การตกแต่งเคาน์เตอร์ | - ปากกา                    | - เงินสด/บัตรเครดิต | - ใบเสร็จรับเงิน/ใบกำกับภาษี    |
| <b>ทางกายภาพ</b>  |            | - ประชาสัมพันธ์       | - แบบฟอร์มลงทะเบียนเข้าพัก | - โอนเงิน/QR CODE   | - โปรแกรมจัดเก็บฐานข้อมูลลูกค้า |
|                   |            | - ห้องรับรองลูกค้า    | - แบบฟอร์มการเยี่ยมอุปกรณ์ |                     |                                 |
|                   |            |                       | - คอมพิวเตอร์              |                     |                                 |



- |                                    |  |   |   |   |   |
|------------------------------------|--|---|---|---|---|
| <b>กิจกรรมของพนักงานเบื้องหลัง</b> |  |   |   |   |   |
| <b>เส้นการติดต่อภายใน</b>          |  |   |   |   |   |
| <b>กิจกรรมของส่วนสนับสนุน</b>      | - การจัดสถานที่พื้นที่โดยรวมที่จอดรถ ตกแต่งโดยการติดป้าย | - จัดให้มีความหลากหลายของการบริการ  | - อบรมพนักงานเรื่องจัดเก็บฐานข้อมูลลูกค้าที่เข้าพัก | - พิจารณาตามหลักเกณฑ์ตามความเหมาะสมให้อำนาจการตัดสินใจที่ ผอ.แต่ละภูมิภาค | - สสำรวจความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจ ต่อการให้บริการ อ.อ.ป. |
|                                    | - การดูแลความสะอาด                                       | - อบรมพนักงาน เรื่องค่าบริการการเข้าพัก มารยาท บุคลิก เพื่อความมั่นใจและให้คำแนะนำกับลูกค้า |   |   |   |
|                                    | ภายรอบบริเวณจุดเช็คอิน                                   |   |   |   |   |

พิมพ์เขียวบริการ (Service Blueprint) ธุรกิจบริการ (การท่องเที่ยว)

องค์ประกอบ

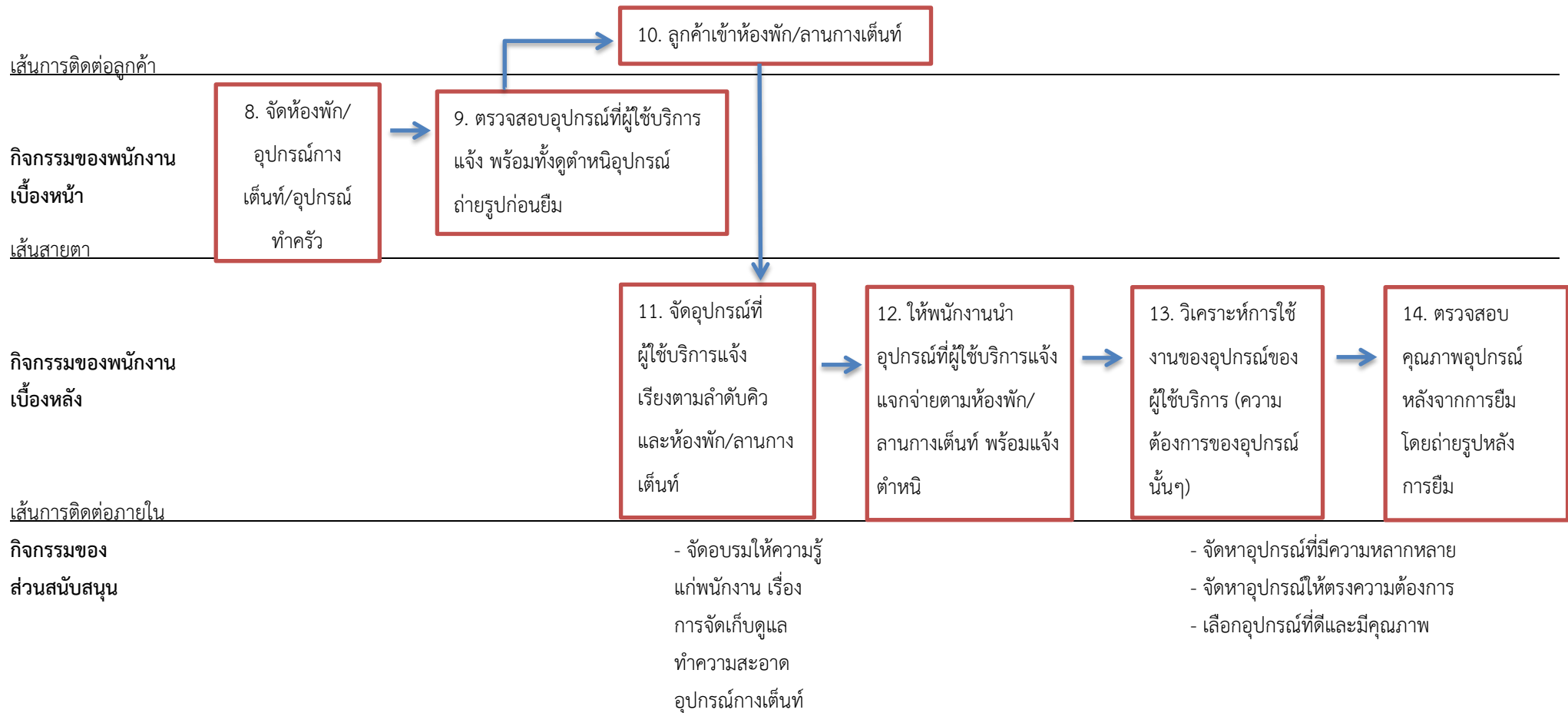
ทางกายภาพ

- ห้องพัก
- ถุงใส่อุปกรณ์เต็นท์

- อุปกรณ์ทำครัว

กิจกรรมของลูกค้า

- อุปกรณ์กางเต็นท์
- ถุงใส่อุปกรณ์ทำครัว



กิจกรรมของ

ส่วนสนับสนุน

- จัดอบรมให้ความรู้แก่พนักงาน เรื่องการจัดเก็บดูแลทำความสะอาดอุปกรณ์กางเต็นท์

- จัดหาอุปกรณ์ที่มีความหลากหลาย
- จัดหาอุปกรณ์ให้ตรงความต้องการ
- เลือกอุปกรณ์ที่ดีและมีคุณภาพ

**พิมพ์เขียวบริการ (Service Blueprint) ธุรกิจบริการ (การท่องเที่ยว)**

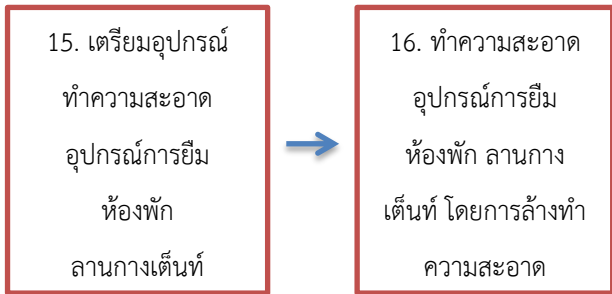
องค์ประกอบ  
ทางกายภาพ

- พื้นที่โล่งสำหรับการทำความสะอาด
- ห้องเก็บอุปกรณ์
- ราวตากแห้ง
- เครื่องซักผ้า

กิจกรรมของลูกค้า

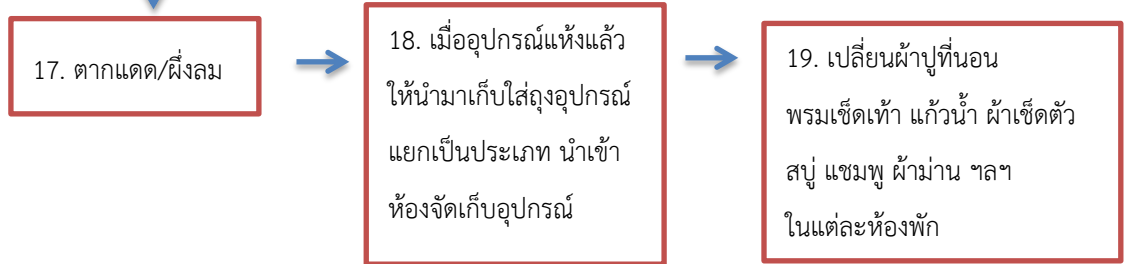
เส้นการติดต่อลูกค้า

กิจกรรมของพนักงาน  
เบื้องหน้า



เส้นสายตา

กิจกรรมของพนักงาน  
เบื้องหลัง



เส้นการติดต่อภายใน

กิจกรรมของ  
ส่วนสนับสนุน

- |   |   |  |  |
|---|---|--|--|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>- จัดหาอุปกรณ์ทำความสะอาด</li> <li>- จัดหาบริเวณล้างทำความสะอาด</li> <li>- จัดเก็บดูแลทำความสะอาด</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>- จัดอบรมให้ความรู้แก่พนักงาน เรื่อง ห้องพัก อุปกรณ์กางเต็นท์ อุปกรณ์ทำครัว</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>- จัดหาอุปกรณ์ที่มีความหลากหลาย</li> <li>- จัดหาอุปกรณ์ให้ตรงความต้องการ</li> <li>- เลือกอุปกรณ์ที่ดีและมีคุณภาพ</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>- จัดหาห้องเก็บอุปกรณ์</li> </ul> |
|---|---|--|--|

## 8. ข้อกำหนดที่เป็นมาตรฐาน (Service Protocol)

องค์การอุตสาหกรรมป่าไม้ ได้มีการรองรับสวนป่าที่ผ่านมาตรฐาน Forest Stewardship Council (FSC) รวมถึง การตัดไม้ระบบ Chain of Custody (CoC) และมีการรองรับมาตรฐาน amazing thailand safety & health administration (sha) และ (sha+) ขององค์การอุตสาหกรรมป่าไม้ ดังนี้ สวนป่าบ้านวัดจันทร์, สวนป่าตอยบ่อหลวง, สวนป่าแม่ละเมา, สวนป่าเขากระยาง, สถาบันคชบาลแห่งชาติ ในพระอุปถัมภ์, สวนป่ากะเปอร์, สวนป่าคลองท่อม และสวนป่าแม่แจ่ม

## 9. การรับมือกับปัญหาที่อาจเกิดขึ้น (Service Recovery Plan)

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

## 10. การรับข้อมูลป้อนกลับ (Feedback)

องค์การอุตสาหกรรมป่าไม้ได้ตระหนักถึงความสำคัญของเสียงของลูกค้า ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็น และข้อร้องเรียน ซึ่งจะเป็ประโยชน์ต่อการพัฒนาและปรับปรุงการให้บริการขององค์การอุตสาหกรรมป่าไม้ ภายใต้ใต้นโยบายมาตรการและแนวทางการจัดการเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานขององค์การอุตสาหกรรมป่าไม้ เพื่อผู้ใช้บริการเข้าถึงช่องทางการรับข้อร้องเรียนและช่องทางการแจ้งเบาะแส ดังนี้

### ช่องทางการรับข้อร้องเรียน

1. มาด้วยตนเอง : องค์การอุตสาหกรรมป่าไม้ เลขที่ 76 ถนนราชดำเนินนอก แขวงวัดโสมนัส เขตป้อมปราบศัตรูพ่าย กรุงเทพฯ 10100
2. จดหมาย : องค์การอุตสาหกรรมป่าไม้ เลขที่ 76 ถนนราชดำเนินนอก แขวงวัดโสมนัส เขตป้อมปราบศัตรูพ่าย กรุงเทพฯ 10100
3. เว็บไซต์ อ.อ.ป. : <https://www.fio.co.th/web/index.php/menu-for-officer/info-fio/974-e-petition-e-petition>
4. E-mail : [auditfio@gmail.com](mailto:auditfio@gmail.com)
5. กล่องรับความคิดเห็นองค์การอุตสาหกรรมป่าไม้
6. ตู้ ปณ. 2222 ปณฝ.หลานหลวง กรุงเทพฯ 10102

ช่องทางการแจ้งเบาะแส : โทรศัพท์ 02-282-3243 ต่อ 1200 โทรสาร 02-629-9891

11. การติดตาม..

## 11. การติดตามผลการปฏิบัติงานการรับข้อร้องเรียน

กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานขององค์การอุตสาหกรรมป่าไม้ 6 ช่องทาง มีการติดตามผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานที่รับผิดชอบ ดังนี้

1. สำนักบริหารกลาง และสำนักตรวจสอบภายใน รายงานสรุปเชิงวิเคราะห์ภาพรวม ข้อร้องเรียนของหน่วยงานประจำเดือน รายไตรมาส และรายปี
  2. สำนักวิจัยพัฒนาและสารสนเทศ รายงานสรุปผลข้อร้องเรียนและความคืบหน้า ประจำเดือน รายไตรมาส และรายปี
  3. สำนักนโยบายแผนและยุทธศาสตร์ รายงานสรุปปัญหา ข้อเสนอแนะ วิธีการป้องกันไม่ให้เกิด ปัญหาและลดข้อร้องเรียนที่จะเกิดขึ้น ประจำเดือน รายไตรมาส และรายปี
-