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 จันทร์ทอง)

ผู้อำนวยการองค์การอุตสาหกรรมป่าไม้

มาตรฐานด้านบริการขององค์การอุตสาหกรรมป่าไม้

1. หลักการและเหตุผล

องค์การอุตสาหกรรมป่าไม้เป็นหน่วยงานรัฐวิสาหกิจสังกัดกระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม บริหารจัดการองค์กรให้เกิดมูลค่าเพิ่มทางเศรษฐกิจสร้างรายได้และผลกำไรนำส่งกระทรวงการคลังเป็นรายได้ของรัฐเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ในการจัดตั้งองค์กร โดยมีพันธกิจขับเคลื่อนกระบวนทัศน์ใหม่ด้านสวนป่าเศรษฐกิจให้แก่ประชาชนเพื่อรองรับการเปลี่ยนแปลงในอนาคต ส่งเสริมการปลูกไม้เศรษฐกิจ พัฒนาธุรกิจอุตสาหกรรมไม้ และสร้างกลไกการตลาดไม้เศรษฐกิจอย่างเป็นธรรมให้เกิดประโยชน์อย่างสมดุลด้วยเทคโนโลยีและนวัตกรรมการปลูกและใช้ประโยชน์ไม้เศรษฐกิจ รวมถึงการใช้ประโยชน์ที่ดิน ฟื้นฟูทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม และอนุรักษ์บริบาลช้างเลี้ยงของไทย เพิ่มผลผลิตทั่วทั้งองค์กรและลดผลกระทบจากการดำเนินงานสู่สังคม สร้างการรับรู้เชิงบวกสู่สังคมเพื่อพัฒนาชุมชนท้องถิ่นในบริบทเชิงพื้นที่ การท่องเที่ยว เชิงนิเวศโดยใช้สวนป่าเศรษฐกิจเป็นฐาน และเชื่อมโยงหน่วยงานภาครัฐ หน่วยงานเอกชนและชุมชนเข้าด้วยกัน บริหารจัดการองค์กรสู่ความเป็นเลิศอย่างมีธรรมาภิบาล พัฒนาขีดความสามารถของบุคลากรทุกระดับให้มีความเชี่ยวชาญ มีจิตสาธารณะ และความรับผิดชอบต่อส่วนรวม องค์การอุตสาหกรรมป่าไม้จึงได้จัดทำนโยบายกฎบัตรมาตรฐานด้านบริการขององค์การอุตสาหกรรมป่าไม้ ฉบับนี้ขึ้น เพื่อใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติงาน และลูกค้าได้รับรู้มาตรฐานด้านบริการขององค์การอุตสาหกรรมป่าไม้

2. วัตถุประสงค์

2.1 เพื่อแสดงเจตนารมณ์ความมุ่งมั่นการให้บริการที่เป็นเลิศ

2.2 เพื่อพัฒนาการบริหารจัดการด้านบริการที่น่าเชื่อถือและมีคุณภาพ

2.3 เพื่อผู้ปฏิบัติงานได้เข้าใจถึงบทบาทหน้าที่วิธีปฏิบัติต่อลูกค้าที่เป็นมาตรฐาน และลูกค้าได้รับรู้กระบวนการมาตรฐานด้านบริการขององค์การอุตสาหกรรมป่าไม้

3. ขอบเขต

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

4. หลักการ..

4. หลักการสำคัญการบริการ

องค์การอุตสาหกรรมป่าไม้ ได้ตระหนักถึงความสำคัญที่มุ่งมั่นในการส่งมอบผลิตภัณฑ์และบริการที่ดีมีมาตรฐานอย่างต่อเนื่อง โดยนำความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ ความต้องการและความคาดหวังที่ลูกค้าได้แสดงความคิดเห็นผ่านช่องทางต่างๆ ขององค์การอุตสาหกรรมป่าไม้ เพื่อสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าภายใต้หลักการที่สำคัญการบริการขององค์การอุตสาหกรรมป่าไม้ ดังนี้

1. การบริการ (Service) ผู้ใช้บริการต่อสิ่งแวดล้อมและสังคม

1.1 ปฏิบัติตนเป็นตัวอย่างที่ดีในการสงวนอนุรักษ์และใช้ประโยชน์ทรัพยากรธรรมชาติ

1.2 สนับสนุนและส่งเสริมให้ความรู้เรื่องการอนุรักษ์ทรัพยากรป่าไม้

1.3 ปลูกฝังจิตสำนึกความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมให้เกิดขึ้นในหมู่พนักงาน

1.4 ให้บริการต่อลูกค้าและผู้เกี่ยวข้องด้วยความสุภาพเรียบร้อยอย่างเต็มใจ เอื้อเฟื้อ มีน้ำใจให้คำแนะนำช่วยเหลือโดยยึดหลักรวดเร็ว ถูกต้อง ชอบธรรม

1.5 ปฏิบัติตามเงื่อนไขต่างๆ ที่มีต่อผู้ใช้บริการและผู้เกี่ยวข้องอย่างเคร่งครัด

2. ความรับผิดชอบ (Accountability)

2.1 ให้คำแนะนำลูกค้าได้เข้าใจถึงประโยชน์ผลิตภัณฑ์และบริการ พร้อมทั้งเงื่อนไข หลักเกณฑ์วิธีการดำเนินงาน

2.2 รับผิดชอบต่อผลกระทบที่เกิดจากผลิตภัณฑ์ บริการและการปฏิบัติงาน ภายใต้นโยบายการกำกับดูแลกิจการที่ดี การบริหารความเสี่ยง และการควบคุมภายในขององค์การอุตสาหกรรมป่าไม้

3. ความเป็นธรรม (Fairness)

3.1 การบริการที่มีจริยธรรม ธรรมาภิบาล

3.2 มีกระบวนการจัดการปัญหาอย่างยุติธรรมและรวดเร็ว ภายใต้นโยบายมาตรการและแนวทางการจัดการเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานขององค์การอุตสาหกรรมป่าไม้

4. ความโปร่งใส (Transparency)

4.1 มีขั้นตอนการทำงานที่โปร่งใส มีการควบคุมภายในที่ดี

4.2 มีการบริหารจัดการข้อมูลที่ถูกต้อง เหมาะสม ทันเวลา

4.2 มีการใช้เทคโนโลยีอย่างมีประสิทธิภาพ มีการกำกับดูแลที่ดี การบริหารความเสี่ยงอย่างเป็นระบบสามารถปฏิบัติตามกฎระเบียบที่เกี่ยวข้องได้อย่างครบถ้วน

5. ความเป็นส่วนตัว (Privacy)

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

5. พฤติกรรม..

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

เส้นทางการใช้บริการของลูกค้า (Customer Journey)	**จุดสัมผัสบริการ (Customer Touch point)**		**แนวทางการประเมินผล**
	Physical Touch point	**Digital Touch point**	
1. การรับรู้ (Awareness) สร้างการรับรู้ด้านภารกิจ ภาพลักษณ์ผลงาน ของ อ.อ.ป. ให้เป็นที่รู้จักยิ่งขึ้น	• การประชาสัมพันธ์ผ่านหน่วยงานราชการ/เอกชน โฆษณาทางสื่อต่างๆ โทรทัศน์ สื่อวิทยุ โบรชัวร์ วารสาร การออกบูธ โชว์รูมสินค้าของหน่วยงาน	• การประชาสัมพันธ์ผ่านช่องทางโซเชียลมีเดียและเว็บไซด์ อ.อ.ป. www.fio.co.th fiocenter@gmail.com www.facebook.com/ForestIndustryOrganization https://twitter.com/fio_pr https://www.instagram.com/fio_pr/ https://www.youtube.com/@fiocenter3908	• สำรวจความพึงพอใจผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อการดำเนินงานของ อ.อ.ป. • ความถี่การสำรวจ (ปีละ 1 ครั้ง)

2. การพิจารณา..

เส้นทางการใช้บริการของลูกค้า (Customer Journey)	จุดสัมผัสบริการ (Customer Touch point)		แนวทางการประเมินผล
	Physical Touch point	Digital Touch point	
2. การพิจารณา (Consideration) การตัดสินใจของลูกค้าในการใช้บริการด้านต่างๆ ของ อ.อ.ป. มี ดังนี้ 2.1 การให้บริการผู้ที่มาติดต่อ อ.อ.ป. ด้านบุคลากร กระบวนการ สิ่งอำนวยความสะดวก คุณภาพการให้บริการ การรับบริการของหน่วยงาน 2.2 การให้บริการด้านผลิตภัณฑ์ สินค้า บริการ พิจารณาจาก คุณภาพและมาตรฐานผลิตภัณฑ์	• พนักงาน/เจ้าหน้าที่ นำเสนอคุณภาพสินค้า ตอบข้อสงสัยคุณภาพสินค้า, บริการ, ราคา และเงื่อนไขต่างๆ • รายการ ผลิตภัณฑ์ สินค้า ระยะ เวลา ในการให้บริการโดยมีการอำนวยความสะดวกให้กับผู้มาติดต่อรับบริการ • การชำระเงินค่าสินค้าและบริการ ผ่านการชำระด้วยบัตรเครดิต, เงินสด, QR CODE ฯลฯ	• การประชาสัมพันธ์ FIO SHOP และท่องเที่ยว ผ่านช่องทาง Page Facebook **FIO SHOP** • ส่วนอุตสาหกรรมไม้วังน้อย • Fio_bangpo • จำหน่ายไม้สักแปรรูป ออป.บ้านโป่ง • FIO SHOP ขอนแก่น • ส่วนพัฒนาธุรกิจและอุตสาหกรรมไม้ ออป.เหนือล่าง • RK teak ไม้สัก ออป.ส่วนพัฒนาธุรกิจและอุตสาหกรรมไม้ ออป.เหนือบน • CM FIO SHOP ออป.เขตเชียงใหม่ • Fio shop สุราษฎร์ธานี อาคารแสดงสินค้าและจำหน่ายผลิตภัณฑ์ไม้จากป่าปลูก **ท่องเที่ยว** • ศูนย์อนุรักษ์ช้างไทย จ.ลำปาง The Thai Elephant Conservation Center Lampang • สวนป่าแม่แจ่ม จังหวัดเชียงใหม่ • FIO Watchan - ป่าสนวัดจันทร์ อ.อ.ป. • สวนป่าดอยบ่อหลวง องค์การอุตสาหกรรมป่าไม้ Doi Bo Luang FIO • ศูนย์บริการนักท่องเที่ยว สวนป่าคลองท่อม (ต่อ)	• สำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ อ.อ.ป. • สำรวจความพึงพอใจผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อการดำเนินงานของ อ.อ.ป. • สำรวจความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ และความผูกพันที่มีต่อผลิตภัณฑ์และบริการของ อ.อ.ป. ความถี่การสำรวจ (ปีละ 1 ครั้ง)

สวนป่า..

เส้นทางการใช้บริการของลูกค้า (Customer Journey)	จุดสัมผัสบริการ (Customer Touch point)		แนวทางการประเมินผล
	Physical Touch point	Digital Touch point	
		• สวนป่าแม่ละเมา • สวนป่าเขากระยาง จังหวัดพิษณุโลก • สวนป่ากะเปอร์ องค์การอุตสาหกรรมป่าไม้ • น้ำพุร้อนแม่อุมลอง	
3. การซื้อสินค้าและบริการ (Purchase) การให้บริการตั้งแต่เริ่มจนจบกระบวนการเพื่ออำนวยความสะดวกให้กับผู้ใช้บริการในอนาคต	• ดำเนินการทันท่วงทีสำหรับข้อสงสัยหรือคำถามให้กับผู้รับบริการ • พนักงาน/เจ้าหน้าที่ นำเสนอคุณภาพสินค้า ตอบข้อสงสัยคุณภาพสินค้า, บริการ, ราคาและเงื่อนไขต่างๆ ของหน่วยงาน • การชำระเงินค่าสินค้าและบริการ ผ่านการชำระด้วยบัตรเครดิต, เงินสด, QR CODE ฯลฯ	• มีระบบการใช้งาน สั่งซื้อสินค้าบนเว็บไซต์ อ.อ.ป. เพื่อให้ลูกค้าทำรายการเองได้บางรายการ การทำเพจเฟซบุ๊คเพื่อตอบคำถามและบริการลูกค้า	• สำรวจความพึงพอใจผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อการดำเนินงาน ของ อ.อ.ป. • ความถี่การสำรวจ (ปีละ 1 ครั้ง)
4. การซื้อสินค้าและบริการซ้ำ (Retention) มีการเก็บข้อมูลลูกค้าหรือผู้ใช้บริการของ อ.อ.ป.	• ผลิตสินค้าและบริการตรงความต้องการของผู้ใช้บริการ • พนักงาน แนะนำผลิตภัณฑ์/บริการ ให้แก่ผู้ใช้บริการ • การชำระเงินค่าสินค้าและบริการ ผ่านการชำระด้วยบัตรเครดิต, เงินสด, QR CODE ฯลฯ	• สำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการผ่านแพลตฟอร์ม Google form • มีการถาม – ตอบ ผ่าน Facebook	• สำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ อ.อ.ป. • สำรวจความต้องการของลูกค้าในการเลือกซื้อผลิตภัณฑ์เฟอร์นิเจอร์ไม้สัก อ.อ.ป. • ความถี่การสำรวจ (ปีละ 1 ครั้ง)

5. การบอกต่อ..

เส้นทางการใช้บริการของลูกค้า (Customer Journey)	จุดสัมผัสบริการ (Customer Touch point)		แนวทางการประเมินผล
	Physical Touch point	Digital Touch point	
5. การบอกต่อ (Advocacy) มีการเก็บข้อมูลลูกค้าหรือผู้ใช้บริการของ อ.อ.ป. รวมถึงลูกค้าเก่าและลูกค้าใหม่	• ลูกค้าบอกต่อถึงความประทับใจและประสบการณ์ที่ดีที่ได้รับจากการใช้สินค้าหรือบริการ ส่งผลให้ผู้ที่ได้รับการบอกต่อเกิดความสนใจสินค้าและกลายเป็นลูกค้าใหม่ • การชำระเงินค่าสินค้าและบริการผ่านการชำระด้วยบัตรเครดิต, เงินสด, QR CODE ฯลฯ	• สำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการผ่านแพลตฟอร์ม Google form • มีโพสต์สินค้า ผ่าน Facebook และเว็บไซด์ อ.อ.ป.	• สำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ อ.อ.ป. • สำรวจความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ และความผูกพันที่มีต่อผลิตภัณฑ์และบริการของ อ.อ.ป. • ความถี่การสำรวจ (ปีละ 1 ครั้ง)

<u>หมายเหตุ</u> : สอบถามข้อมูลเพิ่มเติมได้ที่

- องค์การอุตสาหกรรมป่าไม้ 76 ถนนราชดำเนินนอก แขวงวัดโสมนัส เขตป้อมปราบศัตรูพ่าย กรุงเทพฯ 10100 โทร 0 2282 3243-7 ในวันจันทร์ – วันศุกร์ เวลา 08.30 น. – 16.30 น (ยกเว้นหยุดนักขัตฤกษ์)
- 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)

องค์ประกอบทางกายภาพ

- ลานจอดรถ
- การตกแต่งห้องรับรองลูกค้า
- ของว่างต้อนรับลูกค้า

กิจกรรมของลูกค้า

3. จอดรถ

5. ลูกค้าสอบถามราคาและขนาดสินค้า

6. ลูกค้าแจ้งรายการไม้ที่ต้องการ พร้อมระบุขนาดความโตและความยาวในแต่ละกอง

เส้นการติดต่อลูกค้า

กิจกรรมของพนักงานเบื้องหน้า

4. พาลูกค้าเข้าห้องรับรอง (พร้อมอาหารต้อนรับ)

เส้นสายตา

กิจกรรมของพนักงานเบื้องหลัง

1. พนักงานทำไม้สักออกจากสวนป่าตามแผนประจำปี

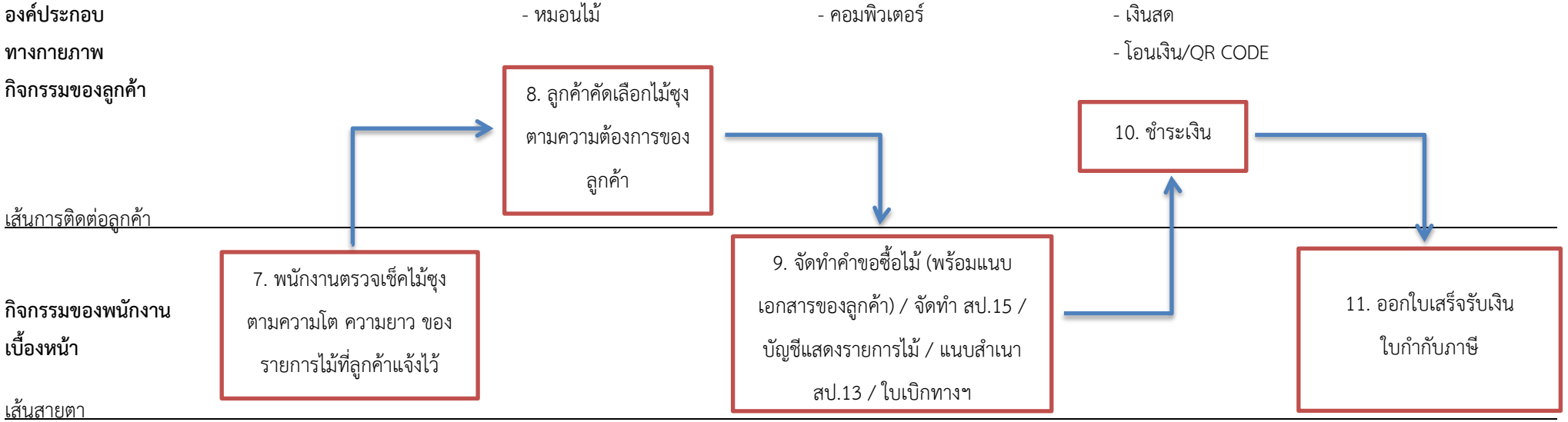
2. จัดสรรทำไม้ออกเพื่อจำหน่ายแบบทั่วไป

เส้นการติดต่อภายใน

กิจกรรมของส่วนสนับสนุน

- ทำตามนโยบายที่ อ.อ.ป. กำหนดเพื่อให้เป็นไปตามแผน
- ฝึกอบรมพนักงาน เรื่อง การตัด/โค่นไม้ พร้อมแนวทางการป้องกันการตัดไม้รวมถึงตรวจสอบเครื่องมือสม่ำเสมอ
- พนักงานต้องทราบข้อมูลรายละเอียดในการจำหน่ายไม้สักท่อน
- มีตารางจำหน่ายไม้สักสวนป่าเพื่อที่จะให้ข้อมูลลูกค้าได้

พิมพ์เขียวบริการ (Service Blueprint) ธุรกิจป่าไม้ (ไม้ซุงสักสวนป่า - การจำหน่ายแบบทั่วไป)



พิมพ์เขียวบริการ (Service Blueprint) ธุรกิจป่าไม้ (ไม้ซุงสักสวนป่า - การจำหน่ายแบบทั่วไป)

องค์ประกอบทางกายภาพ

- เตรียมรถสำหรับการบรรทุกสินค้า
- ปากกา
- สำเนาเอกสารหลักฐานการยื่นแบบคำขอ

กิจกรรมของลูกค้า

13. ลูกค้านำไม้ซุงขึ้นรถ

16.1 ออกใบเบิกทางฯ ที่ด่านป่าไม้ โดยการยื่นแบบคำขอ > รอเจ้าหน้าที่ตรวจสอบ (ชนิด จำนวน ขนาด เลขเรียง ฯลฯ) > เจ้าหน้าที่ป่าไม้ลงนาม

17. ลูกค้านำไม้เคลื่อนที่

เส้นการติดต่อลูกค้า

กิจกรรมของพนักงานเบื้องหน้า

12. สินค้าพร้อมส่งมอบ

14. จัดทำใบกำกับไม้นำเคลื่อนที่ตามกฎหมายที่เกี่ยวข้อง

15.1 กรณีไม้ซุงสวนป่าที่ไม่ได้ทำออก โดย พรบ.สวนป่าฯ

15.2 กรณีไม้ซุงสักสวนป่าที่ทำออกโดย พรบ.สวนป่าฯ

16.2 ออกใบ สป.15 กำกับไม้เคลื่อนที่

เส้นสายตา

กิจกรรมของพนักงานเบื้องหลัง

18. พนักงานรายงานสินค้าคงเหลือให้ อ.อ.ป. ภาคทราบ และดำเนินการตัดรายการไม้สินค้าคงเหลือ

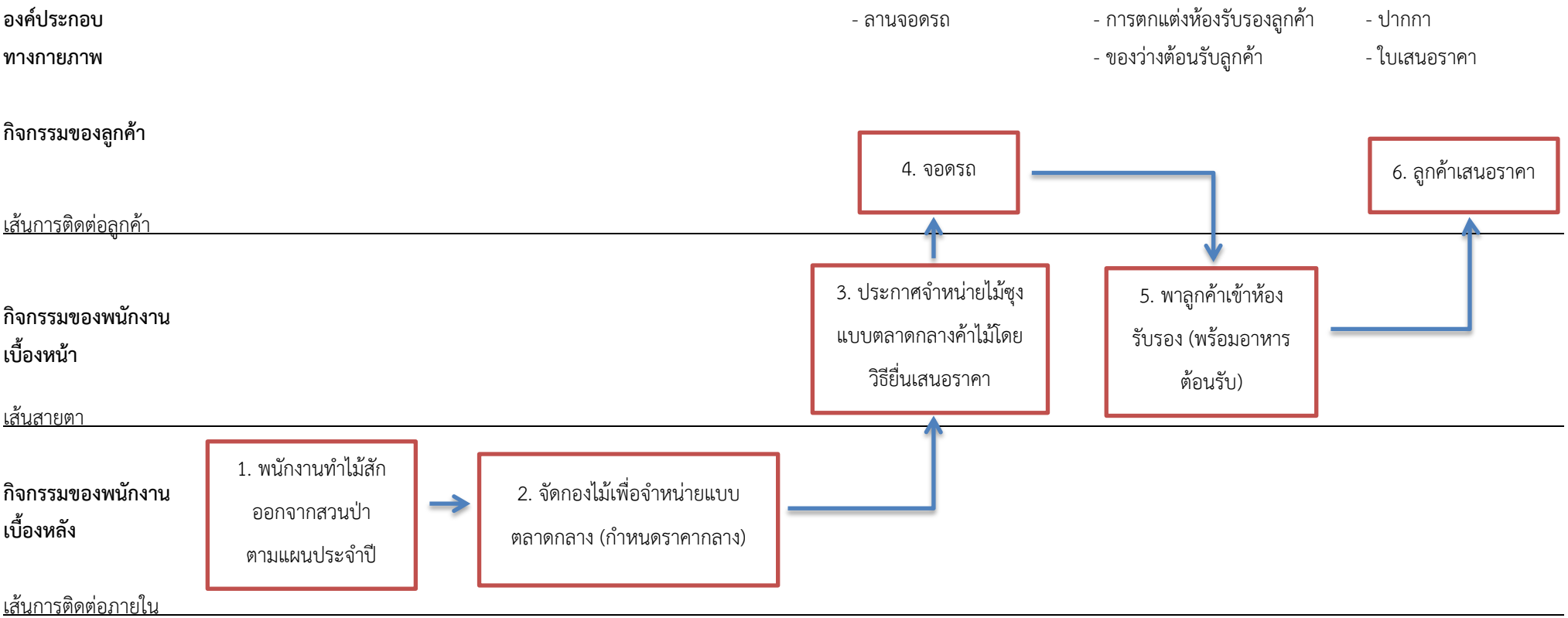
เส้นการติดต่อภายใน

กิจกรรมของส่วนสนับสนุน

- วิธีการขอใบเบิกทางที่ด่านป่าไม้สามารถอธิบายให้ลูกค้าเข้าใจได้
- กรณีไม้นำออกนอกพื้นที่

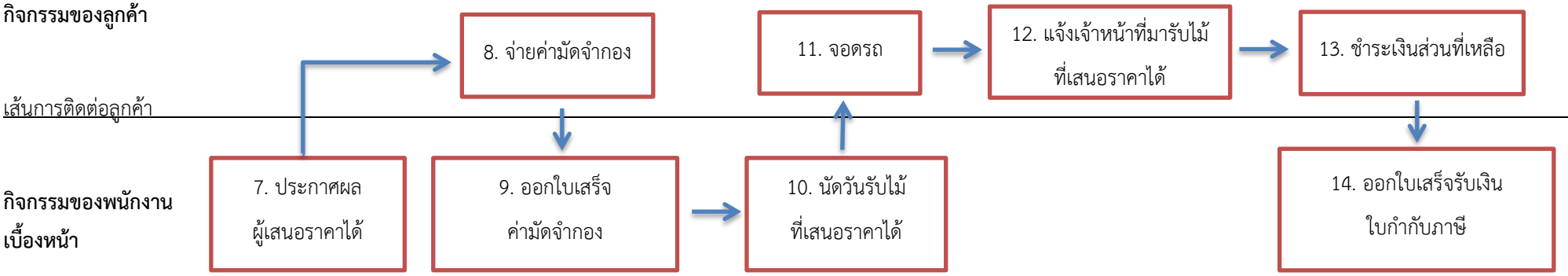
- ใช้ระบบฐานข้อมูลในการรายงานสินค้าคงเหลือให้ ออป.เขต > ออป.ภาค > อ.อ.ป. ทราบ
- ดำเนินการตัดสต๊อค

พิมพ์เขียวบริการ (Service Blueprint) ธุรกิจป่าไม้ (ไม้ซุงสักสวนป่า – การจำหน่ายแบบตลาดกลางค้าไม้)



พิมพ์เขียวบริการ (Service Blueprint) ธุรกิจป่าไม้ (ไม้ซุงสักสวนป่า – การจำหน่ายแบบตลาดกลางค้าไม้)

องค์ประกอบทางกายภาพ	- เงินสด - โอนเงิน/QR CODE	- ลานจอดรถ	- เงินสด - โอนเงิน/QR CODE



กิจกรรมของส่วนสนับสนุน		- สำรวจความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจต่อการให้บริการ อ.อ.ป.

พิมพ์เขียวบริการ (Service Blueprint) ธุรกิจป่าไม้ (ไม้ซุงสักสวนป่า – การจำหน่ายแบบตลาดกลางค้าไม้)

องค์ประกอบทางกายภาพ

- คอมพิวเตอร์
- เตรียมรถสำหรับการบรรทุกสินค้า
- ปากกา
- สำเนาเอกสารหลักฐานการยื่นแบบคำขอ

กิจกรรมของลูกค้า

17. ลูกค้านำไม้ซุงขึ้นรถ

20.1 ออกใบเบิกทางฯ ที่ด่านป่าไม้ โดยการยื่นแบบคำขอ > รอเจ้าหน้าที่ตรวจสอบ (ชนิด จำนวน ขนาด เลขเรียง ฯลฯ) > เจ้าหน้าที่

เส้นการติดต่อลูกค้า

กิจกรรมของพนักงานเบื้องหน้า

15. จัดทำคำขอซื้อไม้ (พร้อมแนบเอกสารของลูกค้า) / จัดทำ สป.15 / บัญชีแสดงรายการไม้ / แนบสำเนา สป.13 / ใบเบิกทางฯ

16. สินค้าพร้อมส่งมอบ

18. จัดทำใบกำกับไม้นำเคลื่อนที่ตามกฎหมายที่เกี่ยวข้อง

19.1 <u>กรณี</u>ไม้ซุงสักสวนป่าที่<u>ไม่ได้ทำออก</u>โดย พ.ร.บ. สวนป่าฯ

19.2 <u>กรณี</u>ไม้ซุงสักสวนป่าที่<u>ทำออก</u>โดย พ.ร.บ. สวนป่าฯ

เส้นสายตา

กิจกรรมของพนักงานเบื้องหลัง

เส้นการติดต่อภายใน

กิจกรรมของส่วนสนับสนุน

- พนักงานศึกษาทำความเข้าใจเกี่ยวกับการเขียนใบเบิกทางฯ/สป.15
- วิธีการขอใบเบิกทางที่ด่านป่าไม้สามารถอธิบายให้ลูกค้าเข้าใจได้ <u>กรณี</u>ไม้นำออกนอกพื้นที่
- ใช้ระบบฐานข้อมูลในการรายงานสินค้าคงเหลือให้ ออป.เขต > ออป.ภาค > อ.อ.ป. ทราบ
- ดำเนินการตัดสต๊อค

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
- ดำเนินการตัดสต๊อค

พิมพ์เขียวบริการ (Service Blueprint) ธุรกิจป่าไม้ (ไม้โตเร็ว - ไม้ยูคาลิปตัส)

องค์ประกอบทางกายภาพ	- ลานจอดรถ	- การตกแต่งห้องรับรองลูกค้า - ของว่างต้อนรับลูกค้า	- เงินสด - โอนเงิน/QR CODE

กิจกรรมของลูกค้า

4. จอดรถ → 5. พาลูกค้าเข้าห้องรับรอง (พร้อมอาหารต้อนรับ) → 6. วางหลักประกันซอง

เส้นการติดต่อลูกค้า

กิจกรรมของพนักงานเบื้องหน้า

3. ประกาศประมูลจำหน่ายไม้ (เป็นน้ำหนักตัน)

เส้นสายตา

กิจกรรมของพนักงานเบื้องหลัง

1. พนักงานดำเนินการการประมูลจำหน่าย → 2. เตรียมพื้นที่แปลงทำไม้และปริมาตรไม้ออก (ขออนุญาตทำไม้ออก)

เส้นการติดต่อภายใน

กิจกรรมของส่วนสนับสนุน	- ทำตามหลักเกณฑ์ที่ อ.อ.ป. กำหนด	- พนักงานทำการจำหน่ายไม้โดยวิธีแบบประมูล	- พนักงานทำประกาศจำหน่ายไม้ยูคาลิปตัส กำหนดวันเวลาสถานที่กำหนดยื่นซองเสนอประมูล

พิมพ์เขียวบริการ (Service Blueprint) ธุรกิจป่าไม้ (ไม้โตเร็ว - ไม้ยูคาลิปตัส)

องค์ประกอบทางกายภาพ	- ปากกา - ใบเสนอราคาประมูล	- เงินสด - โอนเงิน/QRCODE	- ปากกา - สัญญาซื้อ-ขาย	- เงินสด - โอนเงิน/QR CODE

กิจกรรมของลูกค้า

7. ยื่นซองประมูล → 8. ประกาศผลผู้ชนะการประมูล → 9. คืนหลักประกันซอง → 10. รับเงินคืน → 11. ทำสัญญา → 12. ชำระเงิน → 13. ออกใบเสร็จรับเงิน ใบกำกับภาษี

เส้นการติดต่อลูกค้า

กิจกรรมของพนักงานเบื้องหน้า

เส้นสายตา

กิจกรรมของพนักงานเบื้องหลัง

เส้นการติดต่อภายใน

กิจกรรมของส่วนสนับสนุน	- ใช้เกณฑ์พิจารณาจากหลักเกณฑ์การจำหน่ายไม้ยูคาลิปตัส	- พนักงานทำสัญญาซื้อ-ขายและได้รับการอบรมเกี่ยวกับสัญญาซื้อ-ขาย	- สำรวจความพึงพอใจ /ไม่พึงพอใจต่อการให้บริการ อ.อ.ป.

พิมพ์เขียวบริการ (Service Blueprint) ธุรกิจป่าไม้ (ไม้โตเร็ว - ไม้ยูคาลิปตัส)

องค์ประกอบทางกายภาพ

- เตรียมรถสำหรับการบรรทุกสินค้า

กิจกรรมของลูกค้า

15. ลูกค้านำไม้ออก

เส้นการติดต่อลูกค้า

กิจกรรมของพนักงานเบื้องหน้า

14. สินค้าพร้อมส่งมอบ

เส้นสายตา

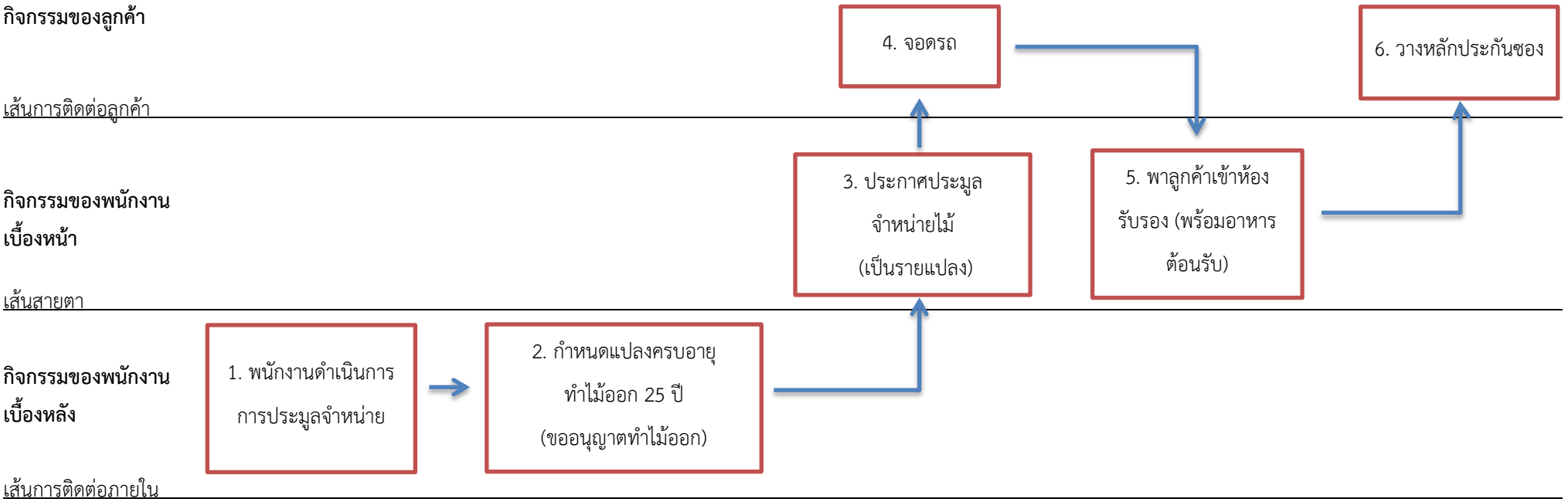
กิจกรรมของพนักงานเบื้องหลัง

เส้นการติดต่อภายใน

กิจกรรมของส่วนสนับสนุน

พิมพ์เขียวบริการ (Service Blueprint) ธุรกิจป่าไม้ (ไม้ยางพารา)

องค์ประกอบทางกายภาพ	- ลานจอดรถ	- การตกแต่งห้องรับรองลูกค้า - ของว่างต้อนรับลูกค้า	- เงินสด - โอนเงิน/QR CODE



กิจกรรมของส่วนสนับสนุน	- ทำตามหลักเกณฑ์ที่ อ.อ.ป. กำหนด	- พนักงานทำการจำหน่ายไม้โดยวิธีแบบประมูล	- พนักงานทำประกาศจำหน่ายไม้ยางพารา กำหนดวันเวลาสถานที่กำหนดยื่นซองเสนอประมูล

พิมพ์เขียวบริการ (Service Blueprint) ธุรกิจป่าไม้ (ไม้ยางพารา)

องค์ประกอบทางกายภาพ	- ปากกา - ใบเสนอราคาประมูล	- เงินสด - โอนเงิน/QRCODE	- ปากกา - สัญญาซื้อ - ขาย	- เงินสด - โอนเงิน/QR CODE
กิจกรรมของลูกค้า	7. ยื่นซองประมูล	10. รับเงินคืน	12. ชำระเงิน	
เส้นการติดต่อลูกค้า				
กิจกรรมของพนักงานเบื้องหน้า	8. ประกาศผลผู้ชนะการประมูล	9. คืนหลักประกันซอง	11. ทำสัญญา	13. ออกใบเสร็จรับเงิน ใบกำกับภาษี
เส้นสายตา				
กิจกรรมของพนักงานเบื้องหลัง				
เส้นการติดต่อภายใน				
กิจกรรมของส่วนสนับสนุน	- ใช้เกณฑ์พิจารณาจากหลักเกณฑ์การจำหน่ายไม้ยูคาลิปตัส		- พนักงานทำสัญญาซื้อ-ขายและได้รับการอบรมเกี่ยวกับสัญญาซื้อ-ขาย	- สำรวจความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจต่อการให้บริการ อ.อ.ป.

พิมพ์เขียวบริการ (Service Blueprint) ธุรกิจป่าไม้ (ไม้ยางพารา)

องค์ประกอบ - เตรียมรถสำหรับ
ทางกายภาพ การบรรทุกสินค้า

กิจกรรมของลูกค้า

15. ลูกค้านำไม้ออก

เส้นการติดต่อลูกค้า

กิจกรรมของพนักงาน
เบื้องหน้า

14. สินค้าพร้อมส่งมอบ

เส้นสายตา

กิจกรรมของพนักงาน
เบื้องหลัง

เส้นการติดต่อภายใน

กิจกรรมของ
ส่วนสนับสนุน

พิมพ์เขียวบริการ (Service Blueprint) ธุรกิจอุตสาหกรรมไม้ (ไม้แปรรูป - ผลิตภัณฑ์ไม้)

องค์ประกอบทางกายภาพ

- ลานจอดรถ
- การตกแต่งห้องรับรองลูกค้า
- ของว่างต้อนรับลูกค้า
- โรงค้า/โรงเลื่อยต้องมีความปลอดภัยและได้มาตรฐาน

กิจกรรมของลูกค้า

1. จอดรถ → 2. ลูกค้า → 3. พาลูกค้าเข้าห้องรับรอง (พร้อมอาหารต้อนรับ) → 4. ลูกค้าแจ้งรายการสินค้าที่ต้องการ พร้อมระบุขนาดเกรด → 5. พาลูกค้าไปยังโรงค้า/โรงเลื่อยเพื่อดูสินค้าจริง → 6. เช็คสินค้าตามรายการที่ลูกค้าสั่ง → 7. แจ้งลูกค้ารายการสินค้าที่มีและไม่มี (เผื่อมีการสั่งสินค้าเพิ่มเติม) → 8. ลูกค้ายืนยันรายการสั่งซื้อ (สามารถเพิ่ม/ลดสินค้าได้)

เส้นการติดต่อลูกค้า

กิจกรรมของพนักงานเบื้องหน้า

เส้นสายตา

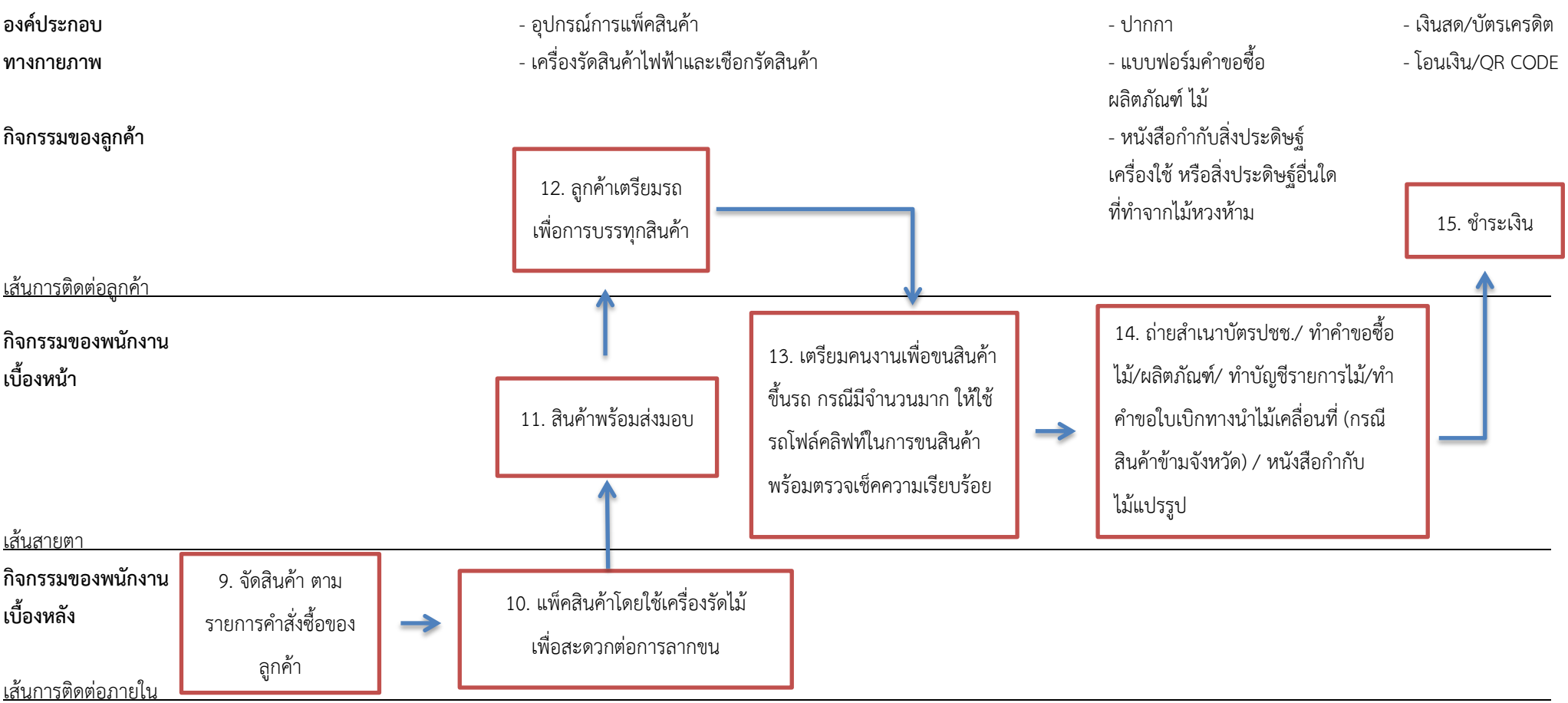
กิจกรรมของพนักงานเบื้องหลัง

เส้นการติดต่อภายใน

กิจกรรมของส่วนสนับสนุน

- การจัดสถานที่พื้นที่โดยรวมที่จอดรถตกแต่งโดยการติดป้าย
- การดูแลความสะอาดภายรอบบริเวณสำนักงาน
- จัดให้มีความหลากหลายของสินค้า
- การอบรมพนักงานเรื่อง ให้ความรู้เกี่ยวกับไม้แปรรูป ไม้ผลิตภัณฑ์
- ให้พนักงานและลูกค้าสวมหมวก-รองเท้าเซฟตี้ขณะเข้าโรงเลื่อย/โรงค้า

พิมพ์เขียวบริการ (Service Blueprint) ธุรกิจอุตสาหกรรมไม้ (ไม้แปรรูป - ผลิตภัณฑ์ไม้)



พิมพ์เขียวบริการ (Service Blueprint) ธุรกิจอุตสาหกรรมไม้ (ไม้แปรรูป - ผลิตภัณฑ์ไม้)

องค์ประกอบทางกายภาพ

- ใบเสร็จรับเงิน/ใบกำกับภาษี
- โปรแกรม
- คอมพิวเตอร์

กิจกรรมของลูกค้า

17. ลูกค้าเคลื่อนย้ายสินค้าได้ภายใน 24 ชม.

เส้นการติดต่อลูกค้า

กิจกรรมของพนักงานเบื้องหน้า

16. ออกใบเสร็จรับเงินกำกับภาษี

เส้นสายตา

กิจกรรมของพนักงานเบื้องหลัง

18. พนักงานตัดสต๊อกสินค้าเพื่อตรวจสอบสินค้าคงเหลือในการขายครั้งถัดไป

เส้นการติดต่อภายใน

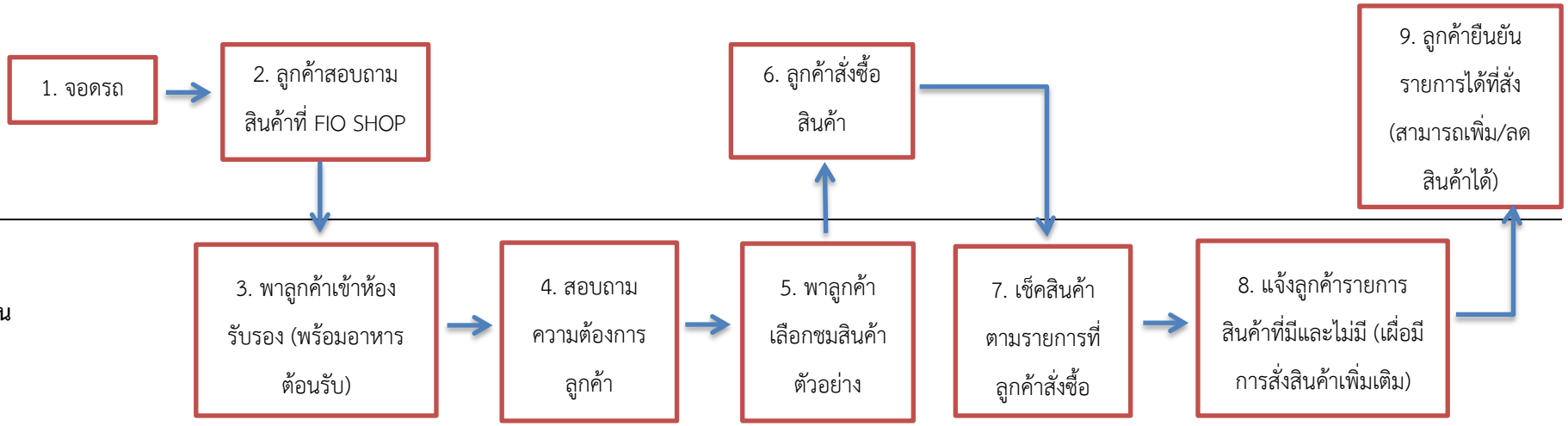
กิจกรรมของส่วนสนับสนุน

- สำรวจความพึงพอใจ /ไม่พึงพอใจต่อการให้บริการ อ.อ.ป.
- อบรมพนักงาน เรื่อง การจัดเก็บคลังสินค้า การแยกเกรด แยกประเภทสินค้า

พิมพ์เขียวบริการ (Service Blueprint) ธุรกิจอุตสาหกรรมไม้ (เฟอร์นิเจอร์)

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

กิจกรรมของลูกค้า



กิจกรรมของพนักงานเบื้องหน้า

กิจกรรมของพนักงานเบื้องหลัง

เส้นการติดต่อภายใน

กิจกรรมของส่วนสนับสนุน
- การจัดสถานที่พื้นที่โดยรวมที่จอดรถตกแต่งโดยการติดป้าย
- การดูแลความสะอาดภายรอบบริเวณสำนักงาน
- จัดให้มีความหลากหลายของสินค้า
- อบรมพนักงาน เรื่อง ให้ความรู้เกี่ยวกับเฟอร์นิเจอร์ของ อ.อ.ป.
- ทำแคตตาล็อกเฟอร์นิเจอร์

พิมพ์เขียวบริการ (Service Blueprint) ธุรกิจอุตสาหกรรมไม้ (เฟอร์นิเจอร์)

องค์ประกอบทางกายภาพ	- เงินสด/บัตรเครดิต - โอนเงิน/QR CODE	- ใบเสร็จรับเงิน /ใบกำกับภาษี	- อุปกรณ์การแพ็คสินค้า

กิจกรรมของลูกค้า

10. จ่ายเงิน

เส้นการติดต่อลูกค้า

กิจกรรมของพนักงานเบื้องหน้า

11. ออกใบเสร็จรับเงิน ใบกำกับภาษี → 12. นัดวันส่งสินค้ากับลูกค้า → 15. สินค้าพร้อมส่งมอบ

เส้นสายตา

กิจกรรมของพนักงานเบื้องหลัง

13. จัดสินค้าตามรายการสั่งซื้อของลูกค้า → 14. ให้ห่อหุ้มสินค้าด้วยกระดาษลูกฟูกและพลาสติกกันกระแทก พร้อมติดป้ายห้ามโยน

เส้นการติดต่อภายใน

กิจกรรมของส่วนสนับสนุน	- สำรวจความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจต่อการให้บริการ อ.อ.ป.	- มีการจัดเก็บคลังสินค้าโดยแยกประเภทของเฟอร์นิเจอร์ - การจัดทำฐานข้อมูล	- อบรมพนักงานให้ความรู้ด้านผลิตภัณฑ์เฟอร์นิเจอร์ - การบริการที่เป็นเลิศ

พิมพ์เขียวบริการ (Service Blueprint) ธุรกิจอุตสาหกรรมไม้ (เฟอร์นิเจอร์)

องค์ประกอบทางกายภาพ - ใบเสร็จรับเงิน/ใบกำกับภาษี
- โปรแกรม

กิจกรรมของลูกค้า - คอมพิวเตอร์

17. ลูกค้าได้รับสินค้า

เส้นการติดต่อลูกค้า

กิจกรรมของพนักงานเบื้องหน้า

16. แจ้งลูกค้าก่อนนำส่งสินค้า

เส้นสายตา

กิจกรรมของพนักงานเบื้องหลัง

18. พนักงานตัดสต๊อกสินค้าเพื่อตรวจสอบสินค้าคงเหลือในการขายครั้งถัดไป

เส้นการติดต่อภายใน

กิจกรรมของส่วนสนับสนุน - ตัดสต๊อกรายการสินค้า

พิมพ์เขียวบริการ (Service Blueprint) ธุรกิจบริการ (การท่องเที่ยว)

องค์ประกอบทางกายภาพ	- ลานจอดรถ	- การตกแต่งเคาน์เตอร์ประชาสัมพันธ์ - ห้องรับรองลูกค้า	- ปากกา - แบบฟอร์มลงทะเบียนเข้าพัก - แบบฟอร์มการยืมอุปกรณ์ - คอมพิวเตอร์	- เงินสด/บัตรเครดิต - โอนเงิน/QR CODE	- ใบเสร็จรับเงิน/ใบกำกับภาษี - โปรแกรมจัดเก็บฐานข้อมูลลูกค้า

กิจกรรมของลูกค้า

1. จอดรถ → 2. เช็คอิน → 5. ชำระเงิน → 6. การลดราคาตามหลักเกณฑ์ อ.อ.ป. เช่น พนง.อ.อ.ป. / พนง.เกษียณอายุ อ.อ.ป. / ลูกค้าทั่วไป ข้าราชการ / พนง. รัฐวิสาหกิจ ฯลฯ (ใช้วิธีแสดงบัตร) → 7. ออกใบเสร็จรับเงิน ใบกำกับภาษี

เส้นการติดต่อลูกค้า

กิจกรรมของพนักงานเบื้องหน้า

2. เช็คอิน → 3. สอบถาม → 4. กรอกแบบฟอร์ม ตรวจเช็คห้องพัก/ลานกางเต็นท์ /อุปกรณ์ที่ยืมและแจ้งยืนยันข้อมูล → 5. ชำระเงิน

เส้นสายตา

กิจกรรมของพนักงานเบื้องหลัง

เส้นการติดต่อภายใน

กิจกรรมของส่วนสนับสนุน	- การจัดสถานที่พื้นที่โดยรวมที่จอดรถ ตกแต่งโดยการติดป้าย - การดูแลความสะอาดภายรอบบริเวณจุดเช็คอิน	- จัดให้มีความหลากหลายของการบริการ - อบรมพนักงาน เรื่องค่าบริการการเข้าพัก มารยาทบุคลิก เพื่อความมั่นใจและให้คำแนะนำกับลูกค้า	- อบรมพนักงานเรื่องจัดเก็บฐานข้อมูลลูกค้าที่เข้าพัก	- พิจารณาตามหลักเกณฑ์ตามความเหมาะสมให้อำนาจการตัดสินใจที่ ผอ.แต่ละภูมิภาค	- สำรวจความพึงพอใจ /ไม่พึงพอใจ ต่อการให้บริการ อ.อ.ป.

พิมพ์เขียวบริการ (Service Blueprint) ธุรกิจบริการ (การท่องเที่ยว)

องค์ประกอบ

ทางกายภาพ - ห้องพัก - ถุงใส่อุปกรณ์เต็นท์
- อุปกรณ์ทำครัว

กิจกรรมของลูกค้า - อุปกรณ์กางเต็นท์ - ถุงใส่อุปกรณ์ทำครัว

10. ลูกค้าเข้าห้องพัก/ลานกางเต็นท์

เส้นการติดต่อลูกค้า

กิจกรรมของพนักงานเบื้องหน้า

8. จัดห้องพัก/อุปกรณ์กางเต็นท์/อุปกรณ์ทำครัว

9. ตรวจสอบอุปกรณ์ที่ผู้ใช้บริการแจ้ง พร้อมทั้งดูตำหนิอุปกรณ์ถ่ายรูปก่อนยืม

เส้นสายตา

กิจกรรมของพนักงานเบื้องหลัง

11. จัดอุปกรณ์ที่ผู้ใช้บริการแจ้งเรียงตามลำดับคิวและห้องพัก/ลานกางเต็นท์

12. ให้พนักงานนำอุปกรณ์ที่ผู้ใช้บริการแจ้งแจกจ่ายตามห้องพัก/ลานกางเต็นท์ พร้อมแจ้งตำหนิ

13. วิเคราะห์การใช้งานของอุปกรณ์ของผู้ใช้บริการ (ความต้องการของอุปกรณ์นั้นๆ)

14. ตรวจสอบคุณภาพอุปกรณ์หลังจากการยืมโดยถ่ายรูปหลังการยืม

เส้นการติดต่อภายใน

กิจกรรมของส่วนสนับสนุน

- จัดอบรมให้ความรู้แก่พนักงาน เรื่อง การจัดเก็บดูแล ทำความสะอาด อุปกรณ์กางเต็นท์

- จัดหาอุปกรณ์ที่มีความหลากหลาย
- จัดหาอุปกรณ์ให้ตรงความต้องการ
- เลือกอุปกรณ์ที่ดีและมีคุณภาพ

พิมพ์เขียวบริการ (Service Blueprint) ธุรกิจบริการ (การท่องเที่ยว)

องค์ประกอบทางกายภาพ

- พื้นที่โล่งสำหรับการทำความสะอาด
- ห้องเก็บอุปกรณ์
- ราวตากแห้ง
- เครื่องซักผ้า

กิจกรรมของลูกค้า

เส้นการติดต่อลูกค้า

กิจกรรมของพนักงานเบื้องหน้า

15. เตรียมอุปกรณ์ทำความสะอาด อุปกรณ์การยืม ห้องพัก ลานกางเต็นท์

→

16. ทำความสะอาดอุปกรณ์การยืม ห้องพัก ลานกาง เต็นท์ โดยการล้างทำความสะอาด

เส้นสายตา

กิจกรรมของพนักงานเบื้องหลัง

17. ตากแดด/ผึ่งลม

→

18. เมื่ออุปกรณ์แห้งแล้ว ให้นำมาเก็บใส่ถุงอุปกรณ์แยกเป็นประเภท นำเข้าห้องจัดเก็บอุปกรณ์

→

19. เปลี่ยนผ้าปูที่นอน พรมเช็ดเท้า แก้วน้ำ ผ้าเช็ดตัว สบู่ แชมพู ผ้าม่าน ฯลฯ ในแต่ละห้องพัก

เส้นการติดต่อภายใน

กิจกรรมของส่วนสนับสนุน

- จัดหาอุปกรณ์การทำความสะอาด
- จัดหาบริเวณล้างทำความสะอาด การจัดเก็บดูแลทำความสะอาด

- จัดอบรมให้ความรู้แก่พนักงาน เรื่อง ห้องพัก อุปกรณ์กางเต็นท์ อุปกรณ์ทำครัว

- จัดหาอุปกรณ์ที่มีความหลากหลาย
- จัดหาอุปกรณ์ให้ตรงความต้องการ
- เลือกอุปกรณ์ที่ดีและมีคุณภาพ

- จัดหาห้องเก็บอุปกรณ์

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, สวนป่าดอยบ่อหลวง, 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 ซึ่งจะเป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาและปรับปรุงการให้บริการขององค์การอุตสาหกรรมป่าไม้ ภายใต้นโยบายมาตรการและแนวทางการจัดการเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานขององค์การอุตสาหกรรมป่าไม้ เพื่อผู้ใช้บริการเข้าถึงช่องทางการรับข้อร้องเรียนและช่องทางการแจ้งเบาะแส ดังนี้

<u>ช่องทางการรับข้อร้องเรียน</u>

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
5. กล่องรับความคิดเห็นองค์การอุตสาหกรรมป่าไม้
6. ตู้ ปณ. 2222 ปณฝ.หลานหลวง กรุงเทพฯ 10102

<u>ช่องทางการแจ้งเบาะแส</u> : โทรศัพท์ 02-282-3243 ต่อ 1200 โทรสาร 02-629-9891

11. การติดตาม..

11. การติดตามผลการปฏิบัติงานการรับข้อร้องเรียน

กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานขององค์การอุตสาหกรรมป่าไม้ 6 ช่องทาง มีการติดตามผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานที่รับผิดชอบ ดังนี้

1. สำนักบริหารกลาง และสำนักตรวจสอบภายใน รายงานสรุปเชิงวิเคราะห์ภาพรวมข้อร้องเรียนของหน่วยงานประจำเดือน รายไตรมาส และรายปี

2. สำนักวิจัยพัฒนาและสารสนเทศ รายงานสรุปผลข้อร้องเรียนและความคืบหน้าประจำเดือน รายไตรมาส และรายปี

3. สำนักนโยบายแผนและยุทธศาสตร์ รายงานสรุปปัญหา ข้อเสนอแนะ วิธีการป้องกันไม่ให้เกิดปัญหาและลดข้อร้องเรียนที่จะเกิดขึ้น ประจำเดือน รายไตรมาส และรายปี