



๐11. คู่มือการให้บริการ
ของส่วนวิจัยพัฒนาธุรกิจการตลาด
สำนักธุรกิจการตลาด

สำนักธุรกิจการตลาด องค์การอุตสาหกรรมป่าไม้
โทรศัพท์ 0 2282 3243 – 7 ต่อ 1718, 8702
Email : Market1417@hotmail.com

1. ชื่องาน การให้บริการสำหรับผู้มารับบริการ (ชื่อเฟอร์นิเจอร์)

2. วิธีการขั้นตอนการให้บริการ

2.1 ลูกค้าสามารถเข้ามาเลือกชมสินค้า และสอบถามรายละเอียดได้โดยตรงที่โชว์รูมแสดงสินค้า ส่วนอุตสาหกรรมไม้ บางโพ เลขที่ 146 ถนนประชาราษฎร์ 1 แขวงบางซื่อ เขตบางซื่อ กรุงเทพฯ หรือถ้าไม่สะดวกมาด้วยตัวเอง สามารถสอบถามกับเจ้าหน้าที่ได้ทางโทรศัพท์เคลื่อนที่ 09-8246-5261 และ Facebook พิมพ์ FIO_bangpo หรือ สำนักธุรกิจการตลาด โทร. 0 2282 3243 ต่อ 8702

2. เมื่อลูกค้าเลือกชม หรือสอบถามรายละเอียดสินค้าที่ลูกค้าจะซื้อ ในกรณีสินค้าหน้าร้านหมด เจ้าหน้าที่ขายจะตรวจสอบข้อมูลสินค้าไปยังหน่วยผลิต

3. เมื่อตรวจสอบแล้วว่า มีสินค้า เจ้าหน้าที่ขายจะนำรายการสินค้าที่ลูกค้าซื้อพร้อมเงิน หรือหลักฐานการชำระเงินของลูกค้า ให้ ส.บง. เขียนใบเสร็จรับเงิน/ใบกำกับภาษี

4. นำใบเสร็จรับเงิน/ใบกำกับภาษี ให้ลูกค้าพร้อมนัดหมาย วัน เวลา สถานที่ การจัดส่งสินค้า

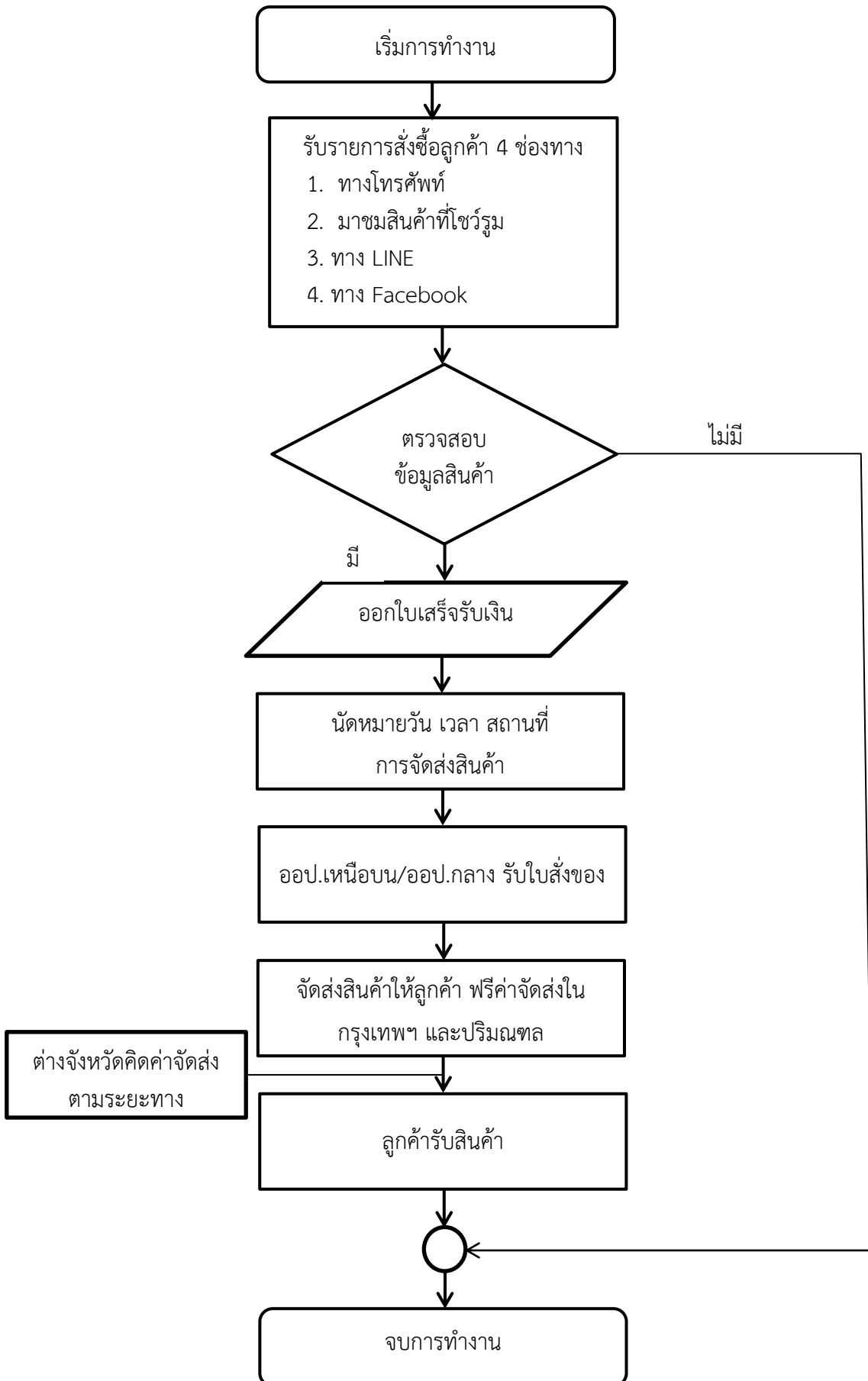
5. ส่งสำเนาใบเสร็จรับเงิน/ใบกำกับภาษี, แผนที่ส่งของ พร้อมรายละเอียดลูกค้า และขอความอนุเคราะห์หน่วยผลิตที่มีสินค้า และใกล้ลูกค้าที่สุด จัดส่งสินค้าให้ลูกค้า

6. หน่วยผลิตดำเนินการจัดส่งสินค้าให้ลูกค้าตาม วัน เวลา และสถานที่ที่กำหนด

7. ลูกค้าได้รับสินค้าตรงตามวัน เวลา และสถานที่ ที่ลูกค้ากำหนดได้อย่างถูกต้อง สินค้าไม่ได้รับความเสียหาย ลูกค้าเกิดความพึงพอใจ

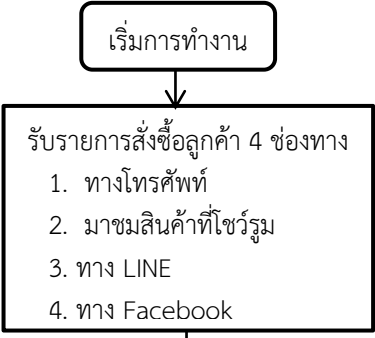
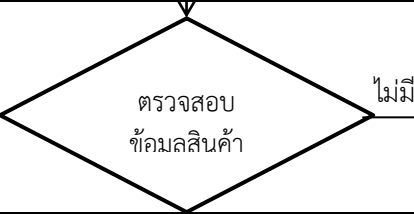

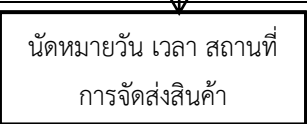
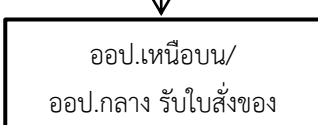
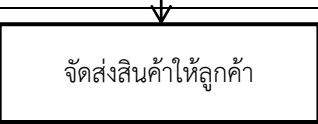

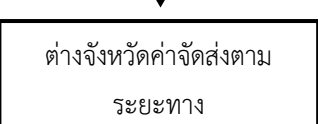
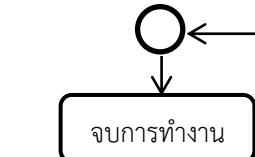
8. ลูกค้าจะไม่เสียค่าธรรมเนียม หากให้จัดส่งตามเงื่อนไขที่กำหนดไว้ คือ ในเขตกรุงเทพฯ และ ปริมณฑลจัดส่งฟรี นอกจากลูกค้าให้จัดส่งนอกสถานที่ (ต่างจังหวัด) จะคิดค่าขนส่งตามระยะทาง

วิธีการขั้นตอนการให้บริการ (Flowchart) การจำหน่ายสินค้า ส่วนวิจัยพัฒนารัฐกิจการตลาด



3. ระยะเวลาแต่ละขั้นตอน

แผนผังการปฏิบัติงาน วิเคราะห์รายการข้อมูล

ลำดับ	ผังกระบวนการ	รายละเอียด	ผู้รับผิดชอบ	ระยะเวลา	เอกสารที่เกี่ยวข้อง
1.		1. ลูกค้าสามารถเข้ามาเลือกชมสินค้าและสอบถามรายละเอียดได้โดยตรงที่โชว์รูมแสดงสินค้าส่วนอุตสาหกรรมไม้ บางโพ หรือโทรสอบถาม -โทรศัพท์เคลื่อนที่ 09 8246 5261 -โทร. 0 2282 3243 ต่อ 8702 -Facebook : Fio_bangpo	ส่วนอุตสาหกรรมไม้บางโพ, ส.ธต.	2 ชั่วโมง	-
2.		2. เมื่อลูกค้าเลือกชม หรือสอบถามรายละเอียดสินค้าที่ลูกค้าจะซื้อ เจ้าหน้าที่จะต้องตรวจสอบ ข้อมูลสินค้าไปยังหน่วยผลิต ว่ามีสินค้าหรือไม่ แล้วแจ้งให้ลูกค้าทราบ	ส่วนอุตสาหกรรมไม้บางโพ	1 ชั่วโมง	-
3.		3. เมื่อตรวจสอบแล้วว่ามีสินค้า เจ้าหน้าที่ต้องนำรายการสินค้าพร้อมเงินที่ลูกค้าชำระไปให้ ส.บง. เขียนใบเสร็จรับเงิน/ใบกำกับภาษี	ส่วนอุตสาหกรรมไม้บางโพ	30 นาที	รายการสินค้าและใบเสร็จฯ
4.		4. นำใบเสร็จให้ลูกค้าพร้อมนัดหมายวัน เวลา สถานที่ การจัดส่งสินค้า	ส่วนอุตสาหกรรมไม้บางโพ	2 นาที	แผนที่สถานที่ส่งของ
5.		5. ส่งสำเนาใบเสร็จรับเงิน, แผนที่ส่งของ และขอความอนุเคราะห์หน่วยผลิตภัณฑ์ที่มีสินค้าในมือและใกล้ลูกค้าที่สุด ส่งสินค้าให้ลูกค้า	ส่วนอุตสาหกรรมไม้บางโพ	5 นาที	ทำบันทึกพร้อมเอกสารแนบ
6.		6. หน่วยผลิตดำเนินการจัดส่งสินค้าให้ลูกค้าตาม วัน เวลา และสถานที่ที่กำหนด	หน่วยผลิตที่ใกล้ลูกค้า	ตามคิวที่นัดหมาย	-
7.		7. ลูกค้าได้รับสินค้า ตรงตามวัน เวลา และสถานที่อย่างถูกต้อง สินค้าไม่เสียหาย	หน่วยผลิตที่ใกล้ลูกค้า	ตามนัดหมาย	-
8.		8. ไม่มีค่าธรรมเนียมหากจัดส่งในเขตกรุงเทพฯ และปริมณฑล จัดส่งต่างจังหวัดคิดตามระยะทาง	หน่วยงานที่จัดส่งสินค้าคิดค่าจัดส่ง	ตามขนส่งนัด	ใบเสร็จฯ ชำระค่าจัดส่ง
		ลูกค้าได้รับความพึงพอใจ	อ.อ.ป.	30 นาที	-

4. ช่องทางให้บริการ เช่น สถานที่ส่วนงานที่รับผิดชอบ E-Service One Stop Service

4.1 Facebook พิมพ์ FIO_bangpo



4.2 Facebook พิมพ์ สำนักธุรกิจการตลาด

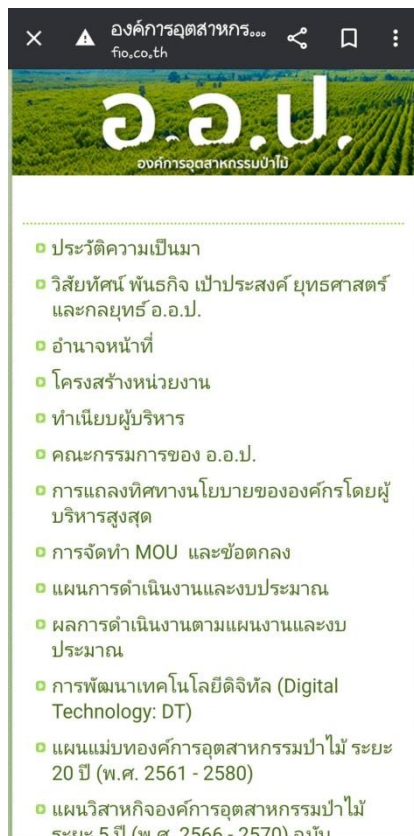


4.3 Facebook พิมพ์ rk teak



4.4 เข้าเว็บไซต์ องค์การอุตสาหกรรมป่าไม้ หรือ อ.อ.ป. [WWW.fio.co.th](http://www.fio.co.th)





- ▶ ข้าราชการสหกรณ์ / ข้าราชการกรม
 - ▶ สถิติข้อมูลต่างๆ ของ อ.อ.ป.
 - ▶ สรุปผลการจัดซื้อจัดจ้าง
 - ▶ ประกาศจัดซื้อจัดจ้าง
 - ▶ ข้อมูลการจัดซื้อจัดจ้าง
 - ▶ ประกาศขายไม้สัก
 - ▶ ประกาศขายและเชิญชวน
 - ▶ ตารางกำหนดราคาจำหน่ายไม้สักสวนป่าขององค์การอุตสาหกรรมป่าไม้
 - ▶ ซื้อสินค้าไม้สัก
 - ▶ วารสารเพื่อการประชาสัมพันธ์
 - ▶ ศูนย์ข้อมูลข่าวสาร
 - ▶ แหล่งท่องเที่ยว
 - ▶ หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
 - ▶ หนังสืออิเล็กทรอนิกส์ (e-book)
 - ▶ กระดานถาม-ตอบ / ข้อคิดเห็น
 - ▶ เผยแพร่ข้อมูลด้าน ITA
 - ▶ การเปิดเผยข้อมูลผ่าน Website ของรัฐวิสาหกิจ
 - ▶ แผนผังเว็บไซต์
 - ▶ น้องต้นกล้าสัก
- สำหรับพนักงาน
- ▶ ข้าราชการโครงสร้างฐานข้อมูลบุคคล

* สามารถเข้าถึงหรือเชื่อมโยงไปยังช่องทางข้างต้นได้จากเว็บไซต์หลักของหน่วยงาน

รายละเอียดวิธีการใช้งานระบบการให้บริการ ขั้นตอนการสั่งซื้อสินค้าระบบออนไลน์ของ อ.อ.ป.

- ขั้นตอนที่ 1: เข้าเว็บไซต์ องค์การอุตสาหกรรมป่าไม้ หรือ อ.อ.ป. WWW.fio.co.th
- ขั้นตอนที่ 2: เลือก ซื้อสินค้าไม้สัก (ซ้ายมือ)
- ขั้นตอนที่ 3: เลือกสินค้าของคุณ และคลิกที่ปุ่ม “ซื้อเลย” เพื่อเพิ่มรายการสินค้าในตะกร้า
- ขั้นตอนที่ 4: ไปที่หน้า “ตะกร้าสินค้า” หรือคลิกที่ปุ่ม “ชำระเงิน”
- ขั้นตอนที่ 5: เข้าสู่ระบบบัญชีของคุณ หรือ ลงทะเบียนบัญชีใหม่
- ขั้นตอนที่ 6: ตรวจสอบรายการสั่งซื้อ
- ขั้นตอนที่ 7: กดทำรายการ
- ขั้นตอนที่ 8: กรณารอเจ้าหน้าที่ติดต่อกลับ
- ขั้นตอนที่ 9: ชำระเงินและส่งเอกสารหลักฐานการชำระเงิน
- ขั้นตอนที่ 10 : ลูกค้านำสินค้า

สอบถามเพิ่มเติมโทร. 02-2823243 ต่อ 8702

5. ค่าธรรมเนียม “ไม่มีค่าธรรมเนียม”

มีเพียงค่าจัดส่งสินค้าตามระยะทาง หากจัดส่งสินค้าไปต่างจังหวัด (ส่งฟรีในกรุงเทพฯ และปริมณฑล)

6. กฎหมายที่เกี่ยวข้อง “ไม่มี”