



สำนักพัฒนาธุรกิจ

ฝ่ายธุรกิจ การตลาด และพัฒนาผลิตภัณฑ์ / ฝ่ายลูกค้าสัมพันธ์ และสิทธิประโยชน์ /
ฝ่ายจัดหารายได้ และโครงการพิเศษ

ติดต่อสำนักพัฒนาธุรกิจ e-mail : Business.Development@zoothailand.org

สำนักงานองค์การสวนสัตว์แห่งประเทศไทย ในพระบรมราชูปถัมภ์ (ชั่วคราว)

เลขที่ 327 ถนนสุขุมวิท แขวงดุสิต เขตดุสิต กรุงเทพมหานคร 10300

โทรศัพท์ 02-163-4955 โทรสาร 02-163-4954

ที่ อสส 1109/729 วันที่ 29 กันยายน 2566

เรื่อง แจ้งเวียน เรื่อง กฎบัตรบริการลูกค้า

เรียน	☒ ผู้อำนวยการองค์การสวนสัตว์แห่งประเทศไทย	
ผู้อำนวยการ	☒ รองผู้อำนวยการองค์การสวนสัตว์แห่งประเทศไทย (บริหาร)	
คณะกรรมการ	☒ รองผู้อำนวยการองค์การสวนสัตว์แห่งประเทศไทย (ปฏิบัติการและพัฒนาธุรกิจ)	
คณะทำงาน	☒ รองผู้อำนวยการองค์การสวนสัตว์แห่งประเทศไทย (อนุรักษ์และวิจัย)	
	☒ สำนักตรวจสอบ (สตร.)	☒ สวนสัตว์เปิดเขาเขียว (สขข.)
	☒ สำนักกฎหมาย (สกม.)	☒ สวนสัตว์เชียงใหม่ (สขม.)
	☒ สำนักงานเลขาธิการ (สเลอ.)	☒ สวนสัตว์นครราชสีมา (สนม.)
	☒ สำนักการเงินและทรัพย์สิน (สงท.)	☒ สวนสัตว์สงขลา (สสข.)
	☒ สำนักบริหารแผนยุทธศาสตร์ (สбы.)	☒ สวนสัตว์อุบลราชธานี (سوب.)
	☒ สำนักพัฒนากายภาพและจัดการสิ่งแวดล้อม (สพส.)	☒ สวนสัตว์ขอนแก่น (สขก.)
	☒ สถาบันอนุรักษ์และวิจัยสัตว์ (สอว.)	☒ โครงการคชอาณาจักร จังหวัดสุรินทร์ (สสร.)
	☒ สำนักพัฒนาธุรกิจ (สพธ.)	☐
	☒ สำนักดิจิทัลและสารสนเทศ (สสส.)	
	☒ สำนักบริหารทุนมนุษย์ (สบท.)	
	☒ สถาบันจัดการสวนสัตว์ (สบจ.)	

เพื่อโปรด	☐ ดำเนินการตามข้อสั่งการ	☒ ดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้อง
	☐ พิจารณา	☐ ทราบ
	☒ แจ้งเวียน	☐ แจ้งผู้ที่เกี่ยวข้อง
	☐ อื่น ๆ	

นิต

(นางกรทิพย์ สุทธิปริยากร)

หัวหน้าฝ่ายธุรกิจ การตลาดและพัฒนาผลิตภัณฑ์

29 กันยายน 2566



ประกาศคณะกรรมการองค์การสวนสัตว์แห่งประเทศไทย
เรื่อง กฎบัตรบริการลูกค้า

องค์การสวนสัตว์แห่งประเทศไทย ในพระบรมราชูปถัมภ์ เป็นหน่วยงานรัฐวิสาหกิจภายใต้กระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม มีภารกิจในการสร้างความตระหนักรู้ผ่านการเรียนรู้ตามอัธยาศัย และเป็นแหล่งเรียนรู้ ผ่านการจัดแสดงนิทรรศการ กิจกรรมและสื่อการเรียนรู้ ทั้งแบบออนไซต์และออนไลน์ ให้กับเยาวชนและประชาชนทุกช่วงวัย ซึ่งมุ่งเน้นการให้บริการที่ตอบสนองความพึงพอใจและความคาดหวังของผู้รับบริการเป็นสำคัญ ดังนั้น จึงได้จัดทำกฎบัตรบริการลูกค้า โดยมีองค์ประกอบ ดังนี้

เจตนารมณ์ของกฎบัตร

นำเสนอบริการและประสบการณ์ที่สร้างความสุข ความรู้ ประโยชน์ และความพึงพอใจให้แก่ผู้รับบริการ ในทุกการสื่อสารขององค์การสวนสัตว์แห่งประเทศไทย เพื่อให้เกิดความประทับใจต่อการใช้บริการ แหล่งท่องเที่ยวและแหล่งเรียนรู้ ซึ่งจะส่งผลให้ผู้รับบริการกลับมาใช้ประโยชน์จากองค์การสวนสัตว์แห่งประเทศไทยอย่างต่อเนื่อง รวมทั้งแนะนำให้ผู้อื่นเข้ามารับการบริการต่อไป

วัตถุประสงค์ของกฎบัตร

๑. เพื่อแสดงความมุ่งมั่นในการให้บริการขององค์การสวนสัตว์แห่งประเทศไทย อย่างมีมาตรฐานแก่ผู้รับบริการ

๒. เพื่อเป็นแนวทางในการกำหนดกระบวนการทำงาน และวิธีประเมินผลการให้บริการ ขอบเขตในการให้บริการผู้รับบริการในทุกพื้นที่ ซึ่งมาใช้บริการด้วยตนเองในสถานที่และกิจกรรมขององค์การสวนสัตว์แห่งประเทศไทย รวมถึงผู้รับบริการผ่านระบบออนไลน์หรือผ่านสื่อต่างๆ ที่องค์การสวนสัตว์แห่งประเทศไทยพัฒนาขึ้น

นโยบายด้านการให้บริการ

องค์การสวนสัตว์แห่งประเทศไทย มุ่งมั่นที่จะยกระดับมาตรฐานการให้บริการกับผู้รับบริการผ่านผลิตภัณฑ์และบริการต่างๆ ที่องค์การสวนสัตว์แห่งประเทศไทย จัดขึ้นรวมทั้งให้ความสำคัญกับการตอบสนองความต้องการและความพึงพอใจของผู้รับบริการ ด้วยความใส่ใจตั้งใจที่จะพัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้ได้รับประโยชน์จากผลิตภัณฑ์และบริการอย่างเป็นธรรม ซึ่งมีมาตรฐานการบริการในระดับสากล โดยมีนโยบาย ดังนี้

๑. มุ่งมั่นการพัฒนาบริการที่มีผู้รับบริการเป็นศูนย์กลาง Visitor-Oriented Zoo โดยคำนึงถึงความต้องการ ประโยชน์ ความสะดวก ความปลอดภัย และความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็นสิ่งสำคัญ

๒. ส่งเสริมการมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทั้งภายในและภายนอกองค์กร ผู้บริหาร และพนักงาน ในทุกส่วนงาน เพื่อให้เกิดการบริการที่มีคุณภาพและได้มาตรฐาน

๓. คำนึงถึงการเข้าถึงและความเท่าเทียมของผู้รับบริการที่มีความหลากหลาย ที่อยู่ในพื้นที่ซึ่งมีความพร้อมแตกต่างกัน โดยไม่เลือกปฏิบัติ

๔. ให้ความสำคัญต่อการลงทุนด้านเทคโนโลยีและนวัตกรรมรวมถึงการพัฒนาบุคลากร เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการ

๕. พัฒนาการบริการที่อยู่บนพื้นฐานของความยั่งยืนขององค์กร สังคมและสิ่งแวดล้อม

๖. ให้ความสำคัญต่อการปฏิบัติตามกฎหมายคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล

มาตรฐานด้านการบริการ

๑. องค์การสวนสัตว์แห่งประเทศไทย ได้คำนึงถึงกระบวนการของเส้นทางการใช้บริการของลูกค้า (Customer Journey) ในแต่ละจุดสัมผัสบริการ (Touch Points) เพื่อที่จะสามารถให้บริการได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล

๒. องค์การสวนสัตว์แห่งประเทศไทย ให้ความสำคัญกับการรับฟังเสียงของผู้รับบริการ (Voice of Customer) โดยกำหนดช่องทางการรับฟังเสียงของผู้รับบริการ ข้อเสนอแนะ และจัดการข้อร้องเรียนอย่างรวดเร็วอย่างเป็นระบบ และทันตามสถานการณ์

๓. องค์การสวนสัตว์แห่งประเทศไทย มีการกำหนดการใช้ข้อมูลจากเสียงของผู้รับบริการ เพื่อนำไปใช้ในการพัฒนาปรับปรุงผลิตภัณฑ์และบริการได้อย่างครบถ้วนเหมาะสม

๔. องค์การสวนสัตว์แห่งประเทศไทย กำหนดช่องทางการรับข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ ความพึงพอใจ ไม่พึงพอใจ และความคาดหวังของผู้รับบริการ โดย สามารถติดต่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้องโดยตรงได้ที่สำนักงานเลขาธิการ/สำนักกฎหมาย/สวนสัตว์เปิดเขาเขียว/สวนสัตว์เชียงใหม่/สวนสัตว์นครราชสีมา/สวนสัตว์สงขลา/สวนสัตว์อุบลราชธานี/สวนสัตว์ขอนแก่น/โครงการคชอาณาจักร จังหวัดสุรินทร์

นอกจากนี้ องค์การสวนสัตว์แห่งประเทศไทย ยังมีช่องทางการสื่อสาร การรับเรื่องร้องเรียน และรับฟังความคิดเห็น / ข้อเสนอแนะผ่านช่องทางต่างๆ ดังนี้

ผู้อำนวยการองค์การสวนสัตว์แห่งประเทศไทย

เลขที่ ๓๒๗ ถนนสุขุโขทัย แขวงดุสิต เขตดุสิต กรุงเทพฯ ๑๐๓๐๐ โทรศัพท์ ๐ ๒๒๖๓ ๔๙๕๕

ศูนย์ข้อมูลข่าวสารขององค์การสวนสัตว์แห่งประเทศไทย

เลขที่ ๓๒๗ ถนนสุขุโขทัย แขวงดุสิต เขตดุสิต กรุงเทพฯ ๑๐๓๐๐

แจ้งเรื่องร้องเรียน / รับฟังความคิดเห็น

จดหมายถึง : สำนักงานเลขที่ ๓๒๗ ถนนสุขุโขทัย แขวงดุสิต เขตดุสิต กรุงเทพฯ ๑๐๓๐๐

Website : องค์การสวนสัตว์แห่งประเทศไทย www.zoothailand.org

Facebook : กล้องข้อความ Facebook องค์การสวนสัตว์แห่งประเทศไทย

: <https://www.facebook.com/ZPOTthailand>

กล่องรับฟังความคิดเห็นจากผู้เยี่ยมชมที่มาใช้บริการ : ณ จุดประชาสัมพันธ์ของสวนสัตว์

ประกาศ ณ วันที่ ๒๗ เดือน กันยายน พ.ศ. ๒๕๖๖

(นายเดชบุญ มาประเสริฐ)

ประธานกรรมการองค์การสวนสัตว์แห่งประเทศไทย