



คู่มือการจัดการข้อร้องเรียน

ลูกค้านมไทย-เดนมาร์ก

(Complaint Management

Standard Operation Procedure)



จัดทำโดย

แผนกลูกค้าสัมพันธ์ กองการตลาด

ฝ่ายการตลาดและการขาย

(ปรับปรุง) ๑ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๔



คำนำ

คู่มือการจัดการซื้อร้องเรียนของลูกค้า เป็นการจัดการซื้อร้องเรียนของการสื่อสาร การรับข้อคิดเห็น การติดตาม การตอบรับ การตรวจสอบและตอบสนองซื้อร้องเรียนจากช่องทางต่างๆ การวิเคราะห์ระดับซื้อร้องเรียน การแจ้งกลับผู้ร้องเรียน การประสานข้อมูลผู้บริโภคนมไทย-เดนมาร์ก การประสานหน่วยงานภายนอก การติดตามผลการแก้ไข/ปรับปรุง ในการแจ้งกลับให้ผู้ร้องเรียนทราบ และการรายงานผลการจัดการซื้อร้องเรียน เพื่อเป็นแนวทางการปฏิบัติงานและบรรเทาความเดือดร้อนให้กับ ผู้บริโภคนมไทย-เดนมาร์ก และเป็นการรับผิดชอบต่อลูกค้าในการให้ความรู้ ความเข้าใจ ความเชื่อมั่น สร้างความจงรักภักดีต่อตราสินค้า และภาพลักษณ์ขององค์กร ด้วยปัจจุบันการแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโควิด ๑๙ กำลังระบาดรวดเร็วและรุนแรงในหลายจังหวัดของประเทศไทย เพื่อให้ทันกับสถานการณ์ดังกล่าว แผนกลูกค้าสัมพันธ์ มีความห่วงใยต่อสวัสดิภาพของบุคลากรและทีมลูกค้าสัมพันธ์ประจำสำนักงาน อ.ส.ค.ภาคทุกภาค จึงได้พิจารณาปรับปรุงและเพิ่มเติมในเนื้อหาคู่มือเพื่อเป็นแนวทางในการปฏิบัติงาน

ทั้งนี้แผนกลูกค้าสัมพันธ์ กองการตลาด ฝ่ายการตลาดและการขาย หวังเป็นอย่างยิ่งว่า คู่มือเล่มนี้จะเป็นประโยชน์อย่างสูงสุดต่อ อ.ส.ค.ทุกท่าน เพื่อนำมาใช้ปฏิบัติในการบริหารจัดการในเรื่องซื้อร้องเรียนไปในทิศทางเดียวกันให้เกิดประสิทธิภาพและบรรลุผลสำเร็จสูงสุดขององค์กรต่อไป

+++++



สารบัญ

เรื่อง	หน้า
๑. คู่มือการจัดการข้อร้องเรียนของลูกค้าคนไทย-เดนมาร์ก	๑-๒
๒. ขั้นตอนการบริหารจัดการข้อร้องเรียนของลูกค้า	๒-๓
๓. ขั้นตอนการจัดการข้อร้องเรียนแบ่งตามระดับความรุนแรง	๔-๖
๔. เกณฑ์การให้คะแนนการรับคำร้องเรียน/ข้อเสนอแนะและการประเมินความพึงพอใจ	๗-๘
๕. หลักเกณฑ์การเปลี่ยนนมเสื่อมคุณภาพลูกค้าก่อนวันหมดอายุ และการจัดตั้งหน่วย CUSTOMER SERVICE	๙-๑๐
๖. วิธีการและช่องทางรับเรื่องร้องเรียนของลูกค้า	๑๐-๑๑
๗. ขั้นตอนการเปลี่ยนนมเสื่อมคุณภาพ	๑๒
๘. วิธีป้องกันการแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนา ๑๙ เมื่อปฏิบัติหน้าที่	๑๓-๑๕
๙. หลักฐานการเปลี่ยนคืนนมลูกค้า	๑๖
๑๐. ขั้นตอนการตรวจผลิตภัณณ์นมและแจ้งผลให้ลูกค้าหลังจากการเปลี่ยนคืนนม เสื่อมคุณภาพ	๑๖
๑๑. การเบิกผลิตภัณณ์นมเพื่อเปลี่ยนคืนลูกค้า	๑๖
๑๒. เทคนิคการลดความไม่พึงพอใจของลูกค้าในการจัดการข้อร้องเรียน	๑๗-๑๘
๑๓. ภาคผนวก	๑๙
เอกสารแนบ ๑ เอกสารประกอบ ๑ ใบรับคำร้องเรียนของลูกค้า	๒๐
เอกสารแนบ ๒ เอกสารประกอบ ๒ รายงานผลตรวจผลิตภัณณ์นมของลูกค้า	๒๑
เอกสารแนบ ๓ เอกสารประกอบ ๓ แบบฟอร์มใบขออนุญาตเดินทางเข้าจังหวัด ในกรณีเดินทางเข้าพื้นที่เสี่ยง	๒๒
เอกสารแนบ ๔ เอกสารประกอบ ๔ ขนส่งลูกหลานก่อนนมย-นมกล่อง /จัดเก็บก่อนแจกนมถุง (นมพาสเจอร์ไรส์)	๒๓-๒๔

+++++



คู่มือการจัดการข้อร้องเรียนของลูกค้านมไทย-เดนมาร์ก

๑. วัตถุประสงค์

๑.๑ เพื่อให้บุคลากรหรือเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบด้านการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนขององค์กรใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงาน และดำเนินการแก้ไขปัญหาตามข้อร้องเรียนในทุกช่องทาง โดยกระบวนการและวิธีการดำเนินงานต้องเป็นไปทางทิศเดียวกัน

๑.๒ เพื่อให้มั่นใจว่า ได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนดระเบียบ หลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียน ที่กำหนดไว้อย่างครบถ้วนและมีประสิทธิภาพ

๑.๓ เพื่อเป็นการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ให้ผู้บริโภคนมไทย-เดนมาร์ก ได้ทราบถึงกระบวนการจัดการ ข้อร้องเรียนให้สามารถเข้าใจ และใช้ประโยชน์จากกระบวนการที่มีอยู่ตรงกับความต้องการ

๒. ขอบเขต

คู่มือนี้ครอบคลุมขั้นตอนการจัดการข้อร้องเรียนของการสื่อสาร การรับข้อคิดเห็น การติดตาม การตอบรับ การตรวจสอบและตอบสนองข้อร้องเรียนจากช่องทางต่างๆ การวิเคราะห์ ระดับข้อร้องเรียน การแจ้งกลับผู้ร้องเรียนการประสานข้อมูลผู้บริโภคนมไทย-เดนมาร์ก การประสานหน่วยงานภายนอก การติดตามผลการแก้ไข/ปรับปรุง เพื่อแจ้งกลับให้ผู้ร้องเรียนทราบและการรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนตามลำดับขั้น

คำจำกัดความการจัดการข้อร้องเรียนของลูกค้า

การจัดการ หรือ Management หมายถึง กระบวนการทำงานหรือกิจกรรมที่กลุ่มบุคคลในองค์กร ร่วมกันทำงานเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ตามแนวทางที่กำหนดไว้ ๕ ขั้นตอนประกอบด้วย การวางแผน การจัดองค์กร การบังคับบัญชาสั่งการ การประสานงาน และการควบคุม

ข้อร้องเรียน หมายถึง คำร้องเรียนจากลูกค้า ที่ไม่ได้รับการตอบสนองความต้องการหรือความพึงพอใจและแจ้งขอให้ตรวจสอบแก้ไข

ลูกค้า หมายถึง คนที่ซื้อสินค้า คนที่ใช้บริการ สิ่งของและจ่ายเงินให้เป็นค่าตอบแทน/

การแบ่งประเภทของลูกค้า

๑. **ลูกค้าภายใน (Internal customer)** หมายถึง ผู้ที่รับผลงานของกันและกันในกระบวนการผลิต ขั้นตอนต่างๆ ซึ่งหมายถึงคนทำงานในหน่วยงานหรือองค์กรเดียวกัน
๒. **ลูกค้าภายนอก (External customer)** คือบุคคลที่รับผลงานจากหน่วยงานองค์กร เป็นบุคคลภายนอกที่ถือเป็นลูกค้าอย่างแท้จริงของหน่วยงาน เป็นคนสำคัญที่จะตัดสินว่าผลงานของหน่วยงานมีคุณภาพหรือไม่ จึงเป็นปัจจัยสำคัญต่อความอยู่รอดของหน่วยงาน ลูกค้าภายนอกยังแบ่งออกได้เป็น ๒ กลุ่ม คือ



๒.๑ **ลูกค้าทางตรง (Direct customer)** เป็นคนหลักที่จะได้รับผลงานโดยตรง ได้รับผลประโยชน์อย่างแท้จริง เป็นบุคคลที่สำคัญอย่างยิ่งที่จะช่วยบ่งชี้ความสำเร็จหรือคุณภาพที่แท้จริงของหน่วยงานนั้นการที่หน่วยงานสามารถบอกได้ว่าใครเป็นลูกค้าทางตรงเป็นสิ่งสำคัญมาก

๒.๒ **ลูกค้าทางอ้อม (Indirect customer)** เป็นลูกค้าที่รับผลงานจากผู้ให้บริการหรือผู้ส่งมอบสินค้า แต่เป็นตัวกลางเพื่อนำไปสู่ผลลัพธ์ที่ดีกว่าที่จะเกิดแก่ลูกค้าทางตรง ส่วนใหญ่แล้วลูกค้าทางอ้อมมักจะไม่ค่อยชอบสินค้าหรือบริการที่ได้รับหรือไม่ได้เห็นประโยชน์หรือไม่ต้องการสินค้าหรือบริการนั้นๆ แต่จำต้องรับเพื่อประโยชน์ที่ จะเกิดแก่ลูกค้าที่แท้จริงคือลูกค้าทางตรง

๓. ขั้นตอนการบริหารจัดการข้อร้องเรียนของลูกค้า หมายถึง กระบวนการทำงานหรือกิจกรรมที่กลุ่มบุคคลในองค์กร ร่วมกันทำงานเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ตามแนวทางที่กำหนดไว้ ประกอบด้วย การบังคับบัญชาสั่งการ การประสานงาน และการควบคุมคำร้องเรียนจาก ลูกค้า/คนที่ไม่ได้รับการตอบสนองความต้องการ หรือความพึงพอใจจากคนที่ซื้อสินค้าเรา สินค้า/บริการ/ สิ่งของและจ่ายเงินให้เป็นค่าตอบแทน

๓.๑ การรับข้อร้องเรียนของผู้บริโภค/ลูกค้า โดยผ่าน (call center) และมีการบริหารจัดการเกี่ยวกับการเข้าพบ สร้างความเข้าใจเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ให้ผู้บริโภค/ลูกค้า เกิดความพึงพอใจมากที่สุด

๓.๒ **ข้อคิดเห็น** หมายถึง ความคิดเห็น โดยรวมถึงข้อเสนอแนะและข้อร้องเรียน

๓.๓ **ข้อเสนอแนะ** หมายถึง การบอกกล่าวหรือเสนอเรื่องราวในเชิงสร้างสรรค์ คำชม หรือคำแนะนำต่างๆ

๓.๔ **ข้อร้องเรียน** หมายถึง การแสดงเจตนาอารมณ์ การใช้สิทธิเพื่อแจ้งความเสียหาย หรือสิ่งที่ไม่พึงประสงค์ที่เกิดขึ้นกับลูกค้าหรือผู้บริโภค และบุคคลอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง

ระดับข้อร้องเรียน เป็นการจำแนกความสำคัญข้อร้องเรียนในข้อร้องเรียนออกเป็น ๕ ระดับ ดังนี้

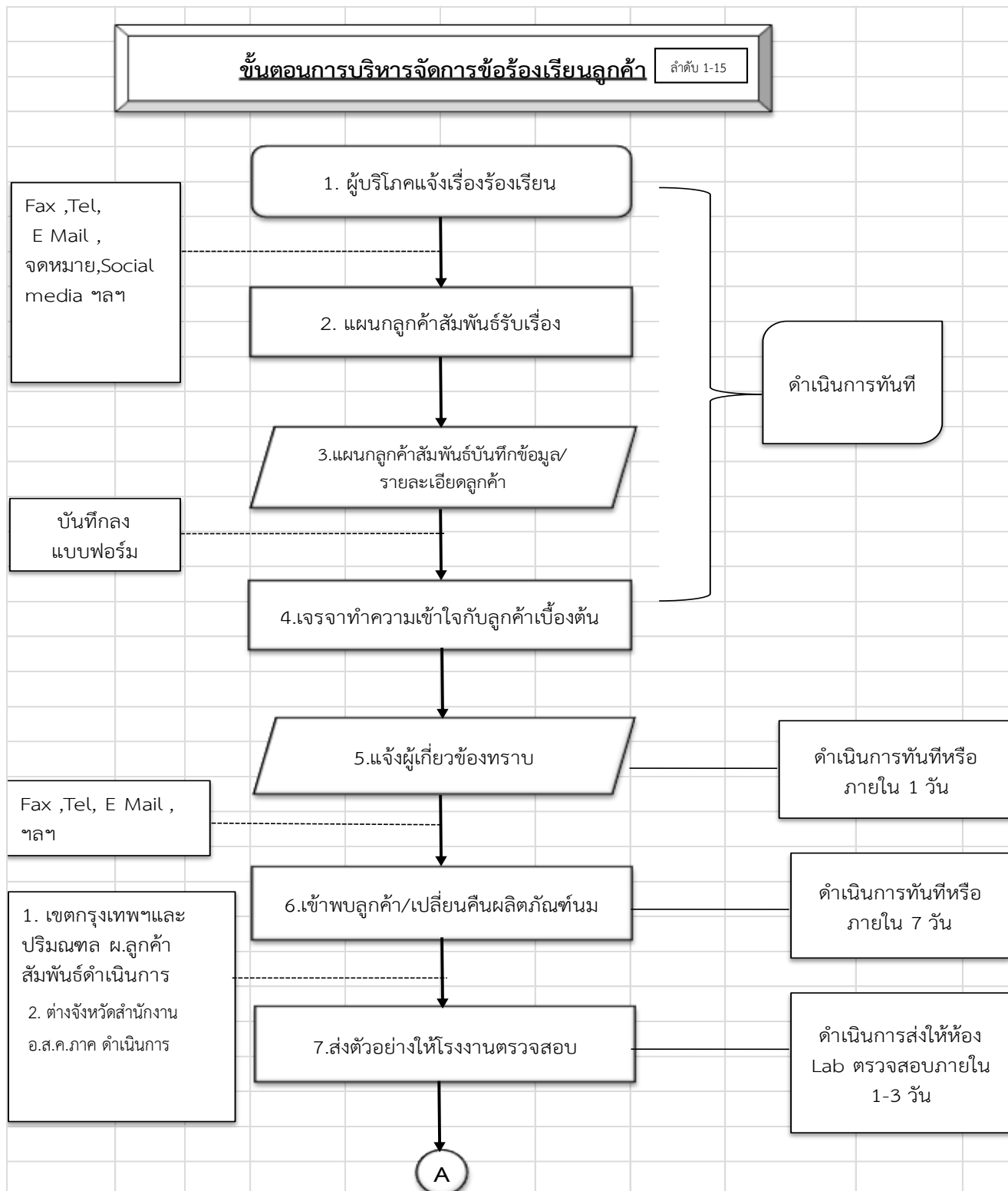
ระดับที่ ๑ ข้อร้องเรียนที่มีความรุนแรง ซึ่งข้อร้องเรียนในข้อนี้รุนแรงมากซึ่งลูกค้าไม่พอใจ ผ่านหน่วยงานต่างๆ เช่น สำนักงานสาธารณสุขจังหวัด (สสจ.) หรือ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค (สคบ.) หรือหน่วยงานอื่นๆ จนถึงมีการดำเนินคดีในศาล

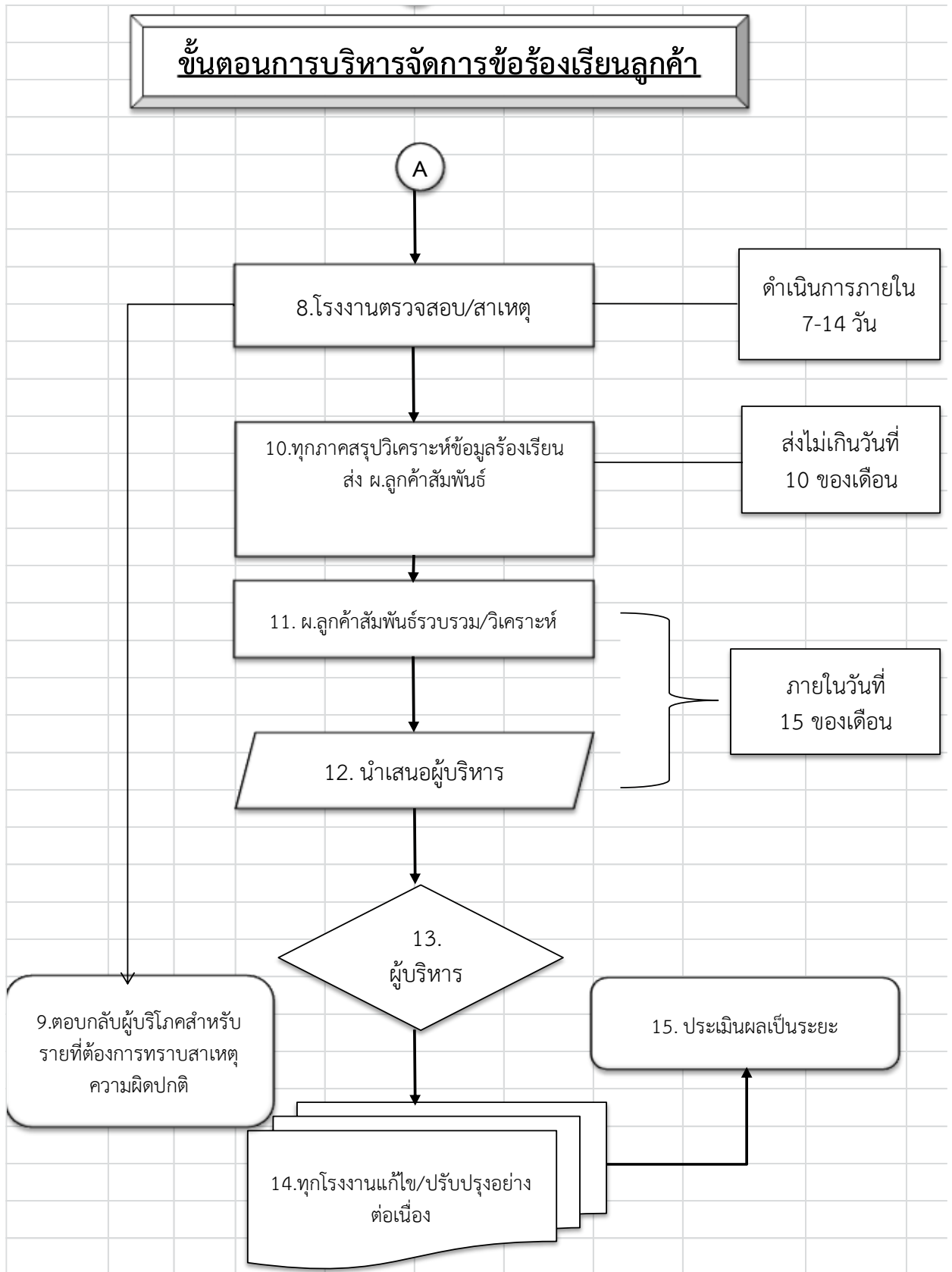
ระดับที่ ๒ ข้อร้องเรียนที่มีความถี่สูง ข้อร้องเรียนในระยะเวลาดำเนินการ จนถึงขั้นเรียกค่าใช้จ่าจ่าย เช่น สำนักงานสาธารณสุขจังหวัด (สสจ.) หรือ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค (สคบ.) หรือหน่วยงานอื่นๆ แต่ประนีประนอมกันได้

ระดับที่ ๓ ข้อร้องเรียนที่มีความรุนแรงและมีความถี่สูงผ่านช่องทางต่างๆ ไม่ถือเป็นค่าเสียหาย แต่เป็นการชดเชยค่ารักษาพยาบาลตามตกลงกัน

ระดับที่ ๔ ข้อร้องเรียน ที่ผ่านตามช่องทางต่างๆ แต่ไม่รุนแรงเป็นการแจ้งต่อ แต่สามารถแก้ข้อร้องเรียนได้ ในกำหนดเวลา

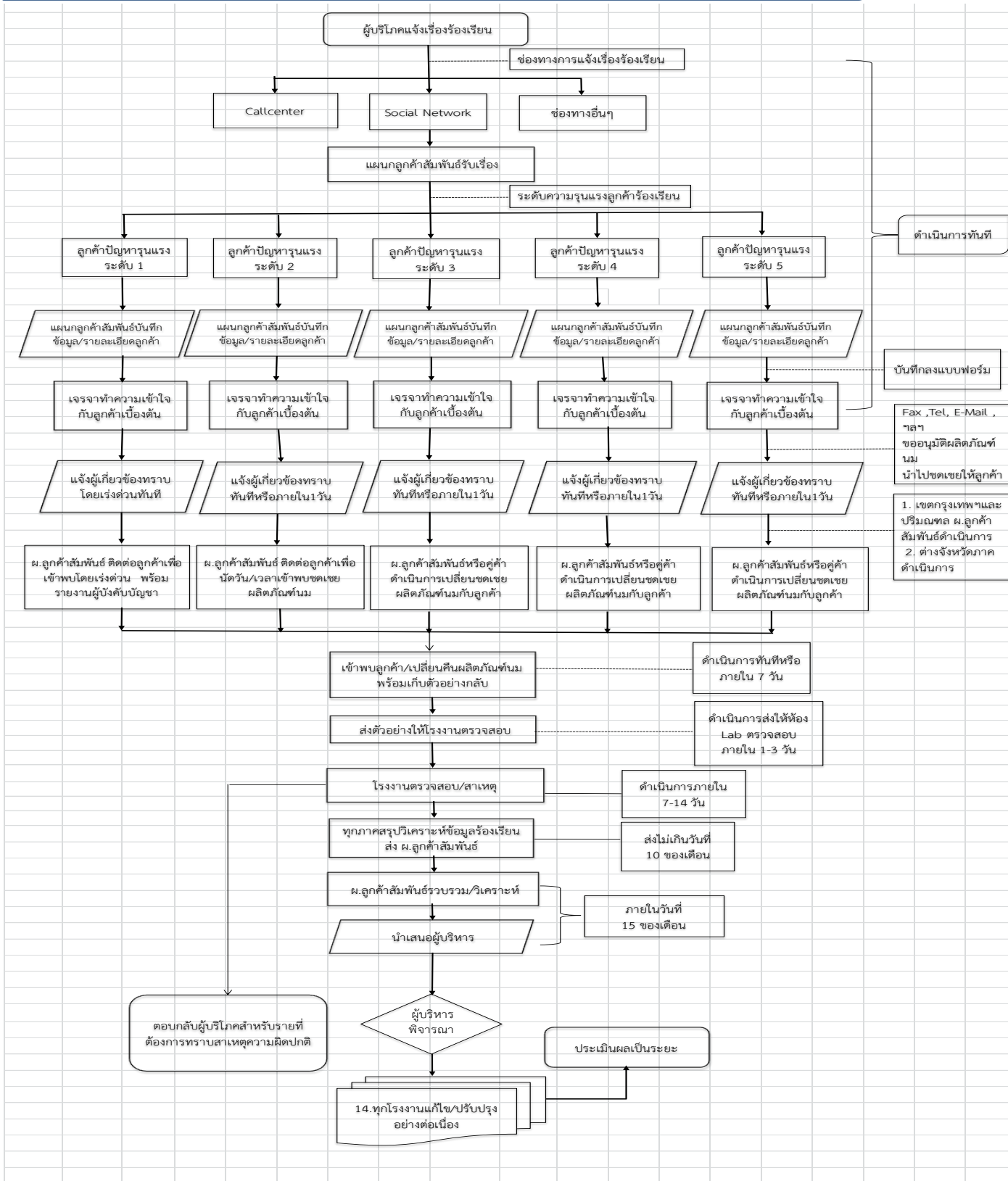
ระดับที่ ๕ เสนอข้อคิดเห็น แจ้งให้ทราบเพื่อปรับปรุงแก้ไข







ขั้นตอนการจัดการข้อร้องเรียนแบ่งตามระดับความรุนแรง (ระดับที่ ๑-๕)





๓.๖ ระดับความรวดเร็วในการตอบสนองข้อคิดเห็นลูกค้าหรือผู้บริโภค หมายถึง เกณฑ์การประเมินระดับความรวดเร็วในการตอบสนอง โดยดูจากระดับความรุนแรงของอุบัติเหตุข้อคิดเห็นลูกค้าหรือผู้บริโภค ดังนี้

ระดับความรุนแรง	ความหมาย	ระดับความรวดเร็วในการตอบสนองผู้บริโภค
๕	เสนอข้อคิดเห็น แฉงให้ทราบเพื่อปรับปรุงแก้ไข	ภายใน ๗ วัน
๔	ข้อร้องเรียน ที่ผ่านตามช่องทางต่างๆ แต่ไม่รุนแรงเป็นการแฉงต่อ แต่สามารถแก้ข้อร้องเรียนได้ ในกำหนดเวลา	ภายใน ๖ วัน
๓	ข้อร้องเรียนที่มีความรุนแรงและมีความถี่สูงผ่านช่องทางต่างๆ ไม่ถือเป็นค่าเสียหาย แต่เป็นการชดเชยค่ารักษาพยาบาลตามตกลงกัน	ภายใน ๕ วัน
๒	ข้อร้องเรียนที่มีความถี่สูง ข้อร้องเรียนในระยะเวลาต่อเนื่อง จนถึงขั้นเรียกค่าใช้จ่าย ผ่านหน่วยงานต่างๆ เช่น สสจ. หรือ สคบ. หรือหน่วยงานอื่นๆ แต่มีการประนีประนอมกันได้	ภายใน ๓ วัน
๑	ข้อร้องเรียนที่มีความรุนแรง ซึ่งข้อร้องเรียนในข้อนี้รุนแรงมากซึ่งลูกค้าไม่พอใจ ผ่านหน่วยงานต่างๆ เช่น สสจ. หรือ สคบ. หรือหน่วยงานอื่นๆ จนถึงมีการดำเนินคดีในศาล	ภายใน ๑-๒ วัน

๓.๗ การสื่อสาร หมายถึง การติดต่อ การแฉงข้อมูล การแสดงเจตนาหรือผลการดำเนินการให้ลูกค้าหรือผู้บริโภคทราบผ่านช่องทางต่างๆ เช่น โทรศัพท์ Email Website และสื่ออื่นๆ เป็นต้น

๓.๘ การรับข้อคิดเห็น หมายถึง การเปิดโอกาสให้บุคคลทั่วไปแสดงความคิดเห็นตามสิทธิอย่าง เสรีผ่านช่องทาง ตามสื่อต่างๆ เช่นผู้รับข้อคิดเห็น หนังสือ โทรศัพท์ โทรสาร Email website สื่อสารมวลชนหรือช่องทางอื่นๆ

๓.๙ การปิดข้อคิดเห็น หมายถึง การสิ้นสุดการดำเนินการในข้อคิดเห็น

๓.๑๐ การรายงานผล หมายถึง เสนอผลการดำเนินการต่อข้อคิดเห็นนั้นๆ



เกณฑ์การให้คะแนนการรับคำร้องเรียน/ข้อเสนอแนะ และการประเมินความพึงพอใจ

ส่วนที่ ๑ รับเรื่อง	คะแนนที่ได้
ระดับ ๕ นับจากวันรับเรื่องและแจ้งข้อมูลไป ภายใน ๑ วัน	๕
ระดับ ๔ นับจากวันรับเรื่องและแจ้งข้อมูลไป ภายใน ๒ วัน	๔
ระดับ ๓ นับจากวันรับเรื่องและแจ้งข้อมูลไป ภายใน ๓ วัน	๓
ระดับ ๒ นับจากวันรับเรื่องและแจ้งข้อมูลไป ภายใน ๔ วัน	๒
ระดับ ๑ นับจากวันรับเรื่องและแจ้งข้อมูลไป ภายใน ๕ วัน	๑

ส่วนที่ ๒ การนัดหมายลูกค้า	คะแนนที่ได้
ระดับ ๕ รับเรื่องนัดลูกค้าเข้าพบไม่เกิน ๓ วัน	๕
ระดับ ๔ รับเรื่องนัดลูกค้าเข้าพบไม่เกิน ๔ วัน	๔
ระดับ ๓ รับเรื่องนัดลูกค้าเข้าพบไม่เกิน ๕ วัน	๓
ระดับ ๒ รับเรื่องนัดลูกค้าเข้าพบไม่เกิน ๖ วัน	๒
ระดับ ๑ รับเรื่องนัดลูกค้าเข้าพบไม่เกิน ๗ วัน	๑

ส่วนที่ ๓ การประเมินความพึงพอใจของลูกค้า	คะแนนที่ได้
ระดับ ๕ ลูกค้าพึงพอใจสูงสุด	๕
ระดับ ๔ ลูกค้าพึงพอใจมาก	๔
ระดับ ๓ ลูกค้าพึงพอใจปานกลาง	๓
ระดับ ๒ ลูกค้าพึงพอใจน้อย	๒
ระดับ ๑ ลูกค้าพึงพอใจน้อยสุด	๑



คู่มือการจัดการซื้อร้องเรียน ลูกค้านมไทย-เดนมาร์ก ประจำปี ๒๕๖๔

-๘-

เกณฑ์การให้คะแนนรายงานผลการตรวจนมลูกค้าร้องเรียน		คะแนนที่ได้
ระดับ ๕ นับจากวันรับเรื่องและรายงานผลการตรวจ COA	ภายใน ๓ วัน	๕
ระดับ ๔ นับจากวันรับเรื่องและรายงานผลการตรวจ COA	ภายใน ๔ วัน	๔
ระดับ ๓ นับจากวันรับเรื่องและรายงานผลการตรวจ COA	ภายใน ๕ วัน	๓
ระดับ ๒ นับจากวันรับเรื่องและรายงานผลการตรวจ COA	ภายใน ๖ วัน	๒
ระดับ ๑ นับจากวันรับเรื่องและรายงานผลการตรวจ COA	ภายใน ๗ วัน	๑

+++++



๔. หลักเกณฑ์การเปลี่ยนนมเสื่อมคุณภาพลูกค้าก่อนวันหมดอายุ

๔.๑ ต้องเป็นผลิตภัณฑ์นมที่เกิดจากการบกพร่องในการผลิต เช่น กล่องบวม มีกลิ่น บุคนมจับตัวเป็นก้อน

๔.๒ เป็นผลิตภัณฑ์ที่เกิดนอกเหนือจากกระบวนการผลิต ระบบการขนส่งทำให้นมเสื่อมคุณภาพก่อนวันหมดอายุ หรืออื่นๆ

๕. การจัดตั้งหน่วย CUSTOMER SERVICE

จัดให้มีหน่วยงาน CUSTOMER SERVICE ทุกสำนักงานภาคฯ ละ ๑ หน่วยงาน โดยมอบหมายผู้ปฏิบัติงานรับเรื่องจากผู้บริโภคในการรับฟังปัญหา เก็บข้อมูล และทำความเข้าใจกับผู้บริโภค เพื่อลดความรุนแรงในเบื้องต้นก่อน และประสานงานกับสำนักงานภาคผลิตเพื่อตรวจสอบการผลิตและการเปลี่ยนคืนนมเสื่อมคุณภาพจะไม่คำนึงว่านมกล่องนั้นจะผลิตโรงงานนมภาคไหน แต่จะคำนึงว่าหน่วยงานภาคไหนที่อยู่ในพื้นที่และดูแลลูกค้าได้รวดเร็วและทั่วถึงมากที่สุดหรือแผนกลูกค้าสัมพันธ์ จะเป็นหน่วยงานคอยสนับสนุนอีกด้วย

๕.๑ หน่วยงาน CUSTOMER SERVICE ประจำแผนกลูกค้าสัมพันธ์ กองการตลาด ฝ่ายการตลาดและการขาย โทรศัพท์หมายเลข ๐๓๖-๓๔๒๐๘๗ , ๐๘๔-๓๓๕-๘๐๐๐ (Call Center) และ ๐๘๙-๙๐๑-๘๑๕๖ ดูแลผู้บริโภคเขตกรุงเทพฯ และปริมณฑล ประกอบไปด้วยจังหวัดกรุงเทพมหานคร นนทบุรี ปทุมธานี สมุทรปราการ สมุทรสาคร และจังหวัดนครปฐม (บางพื้นที่) โดยแบ่งพื้นที่ ดังนี้

๕.๑.๑ แผนกลูกค้าสัมพันธ์ สำนักงาน อ.ส.ค.กรุงเทพฯ ดูแลเขตพื้นที่ จ.สมุทรสาคร/จ.สมุทรสงคราม/จ.นนทบุรี (บางพื้นที่) และกรุงเทพฯ (เขตทวีวัฒนา/เขตตลิ่งชัน/เขตบางพลัด/เขตบางซื่อ/เขตหลักสี่/เขตดอนเมือง/เขตจตุจักร/เขตวังทองหลาง/เขตห้วยขวาง/เขตดินแดง/เขตพญาไท/เขตดุสิต/เขตบางกอกน้อย/เขตบางกอกใหญ่/เขตวัฒนา/เขตคลองเตย/เขตบางรัก/เขตสาทร/เขตบางคอแหลม/เขตลาดพร้าว/เขตธนบุรี/เขตภาษีเจริญ/เขตบางแค/เขตหนองแขม/เขตบางบอน/เขตบางขุนเทียน/เขตทุ่งครุ/เขตราษฎร์บูรณะ/เขตจอมทอง/เขตราษฎร์เทพวิ/เขตปทุมวัน)

๕.๑.๒ แผนกลูกค้าสัมพันธ์ สำนักงาน อ.ส.ค.มวกเหล็ก ดูแลเขตพื้นที่ จ.สมุทรปราการ/จ.ปทุมธานี/นนทบุรี (อ.บางบัวทอง) กรุงเทพฯ (เขตสายไหม/เขตบางเขน/เขตลาดพร้าว/เขตบึงกุ่ม/เขตคันนายาว/เขตคลองสามวา/เขตหนองจอก/เขตมีนบุรี/เขตบางกะปิ/เขตสะพานสูง/เขตลาดกระบัง/เขตสวนหลวง/เขตประเวศ/เขตบางนา)

๕.๒ หน่วยงาน CUSTOMER SERVICE สำนักงาน อ.ส.ค. ภาคกลาง หมายเลขโทรศัพท์ ๐๓๖-๙๐๙๗๓๗ ดูแลผู้บริโภคเขตภาคกลาง ประกอบไปด้วยจังหวัดชัยนาท นครนายก พระนครศรีอยุธยา สระบุรี สิงห์บุรี สุพรรณบุรี อ่างทอง อุทัยธานี จันทบุรี ฉะเชิงเทรา ชลบุรี ตราด ปราจีนบุรี ระยอง สระแก้ว ลพบุรี สุรินทร์ ชัยภูมิ ศรีสะเกษ บุรีรัมย์ นครราชสีมา และจังหวัดอุบลราชธานี



๕.๓ หน่วยงาน CUSTOMER SERVICE สำนักงาน อ.ส.ค. ภาคใต้ หมายเลขโทรศัพท์ ๐๓๒-๖๒๒๑๕๐ ดูแลผู้บริโภคนครเขตภาคใต้ ประกอบไปด้วยจังหวัดนครปฐม (บางพื้นที่) กาญจนบุรี ประจวบคีรีขันธ์ เพชรบุรี ราชบุรี กระบี่ ชุมพร นครศรีธรรมราช นราธิวาส ปัตตานี พังงา พัทลุง ภูเก็ต ยะลา ระนอง สงขลา สตูล สุราษฎร์ธานี นครปฐม ตรัง สมุทรสาคร และจังหวัดสมุทรสงคราม

๕.๔ หน่วยงาน CUSTOMER SERVICE สำนักงาน อ.ส.ค. ภาคเหนือตอนล่าง หมายเลขโทรศัพท์ ๐๕๕-๙๕๑๐๙๖ ดูแลผู้บริโภคนครเขตภาคเหนือตอนล่าง ประกอบไปด้วยจังหวัดอุดรดิตถ์ กำแพงเพชร พิจิตร พิษณุโลก ตาก แพร่ เพชรบูรณ์ นครสวรรค์ และจังหวัดสุโขทัย

๕.๕ หน่วยงาน CUSTOMER SERVICE สำนักงาน อ.ส.ค. ภาคเหนือตอนบน หมายเลขโทรศัพท์ ๐๕๓-๒๒๒๔๗๔ ดูแลผู้บริโภคนครเขตภาคเหนือตอนบน ประกอบไปด้วย จังหวัดเชียงราย เชียงใหม่ น่าน พะเยา แม่ฮ่องสอน ลำปาง และจังหวัดลำพูน

๕.๖ หน่วยงาน CUSTOMER SERVICE สำนักงาน อ.ส.ค. ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ หมายเลขโทรศัพท์ ๐๔๓-๒๖๑๓๘๑ ดูแลผู้บริโภคนครเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ประกอบไปด้วยจังหวัด กาฬสินธุ์ ขอนแก่น นครพนม บึงกาฬ มหาสารคาม มุกดาหาร ยโสธร ร้อยเอ็ด เลย สกลนคร หนองคาย หนองบัวลำภู อ่างนาจเจริญ และจังหวัดอุดรธานี

๖. วิธีการและช่องทางรับเรื่องร้องเรียนของลูกค้า

๖.๑ ช่องทางรับเรื่องร้องเรียน

รับเรื่องร้องเรียน ผ่านช่องทางโทรศัพท์/ โทรสาร /จดหมาย/E-mail / Facebook line / website /สภกรณ์โคนมหรือลูกค้าเดินทางมาพบด้วยตนเองและอื่นๆ

๖.๒ วิธีการรับเรื่องร้องเรียน

๖.๒.๑ สำนักงาน อ.ส.ค.ภาค รับเรื่องร้องเรียนจากลูกค้าในเขตพื้นที่ ที่สำนักงาน อ.ส.ค.ภาคนั้นๆ รับผิดชอบตามข้อ ๒. แล้วจัดทำเอกสารตามระบบใช้ระยะเวลาการดำเนินการทำขั้นตอนนี้อยู่ภายใน ๑ วัน นับตั้งแต่รับเรื่องร้องเรียน

๖.๒.๒ สำนักงาน อ.ส.ค.ภาค รับเรื่องร้องเรียนจากลูกค้าที่ไม่ได้อยู่ในเขตของสำนักงาน อ.ส.ค.ภาคนั้นๆ รับผิดชอบ ให้ข้อมูลเบื้องต้น ไว้เพื่อติดต่อกลับมาลูกค้า โดยนำเรื่องนำเสนอสำนักงาน อ.ส.ค.ภาค ที่รับผิดชอบ โดยการส่งโทรสาร ไลน์ E-mail หรือโทรศัพท์ติดต่อประสานงานมายังสำนักงาน อ.ส.ค.ภาค ที่รับผิดชอบเพื่อให้ดำเนินงานติดต่อกับลูกค้าต่อไปภายในระยะเวลาดำเนินงานภายใน ๑ วันนับตั้งแต่วันรับเรื่องร้องเรียน

๖.๒.๓ ในกรณีที่เป็นการนมเสื่อมคุณภาพที่เจอในเขตรับผิดชอบไม่ได้ผลิตในสำนักงาน อ.ส.ค.ภาค ควรแจ้งเรื่องนี้ไปยังโรงงานที่ผลิตด้วยเพื่อหาสาเหตุที่แท้จริง และได้นำข้อมูลไปปรับปรุงและพัฒนาต่อไป



๖.๓ ลูกค้ายกเรียนผ่านทางแผนกลูกค้าสัมพันธ์ กองการตลาด ฝ่ายการตลาดและการขาย

๖.๓.๑ แผนกลูกค้าสัมพันธ์ รับเรื่องร้องเรียนจากตัวแทนลูกค้าที่อยู่ตามสำนักงานภาคต่างๆ ให้ข้อมูลเบื้องต้นและเสนอไปตามสำนักงาน อ.ส.ค.ภาคที่ลูกค้าอาศัยอยู่ เพื่อให้สำนักงานภาคติดต่อกลับลูกค้าต่อไประยะเวลาการดำเนินการภายใน ๑ วันนับตั้งแต่ได้รับเรื่องร้องเรียนจากลูกค้าเพื่อสำนักงาน อ.ส.ค.ภาคจะต้องนำเข้าสู่ระบบต่อไป

๖.๓.๒ แผนกลูกค้าสัมพันธ์ รับเรื่องร้องเรียนลูกค้าที่อยู่ในเขตกรุงเทพฯ และปริมณฑล นำเข้าสู่ระบบและแบบฟอร์มในเบื้องต้นเพื่อนำเสนอหัวหน้าแผนกลูกค้าสัมพันธ์ และติดต่อ นัดหมายลูกค้าที่จะเข้าไปพบเพื่อแก้ไขร้องเรียนภายใน ๓ วัน นับตั้งแต่รับเรื่องร้องเรียน

๖.๓.๓ ลูกค้ายกเรียนผ่าน Website [Call Center.dpo@dpo.go.th](mailto:Call.Center.dpo@dpo.go.th) และทีมงานให้ข้อมูล ผ่านมาที่ฝ่ายการตลาดและการขาย ติดต่อประสานงานกับลูกค้าต่อไป เพื่อนำเข้าสู่ระบบ โดยส่งเป็น E-mail ชื่อ Lobot@dpo.go.th

๖.๔ ลักษณะการรับเรื่องร้องเรียนเบื้องต้น

- ๖.๔.๑ ชื่อ - นามสกุล - ที่อยู่ - เบอร์โทร (ที่สามารถติดต่อลูกค้าได้)
- ๖.๔.๒ วัน/ เดือน/ ปี หมดอายุ บนมกล่องนม
- ๖.๔.๓ ชนิดและขนาดของนมที่ผิดปกติ
- ๖.๔.๔ รหัสเครื่องบนมกล่องนม
- ๖.๔.๕ ลักษณะนมที่ผิดปกติ
- ๖.๔.๖ สถานที่ซื้อ
- ๖.๔.๗ โรงงานที่ผลิต
- ๖.๔.๘ จำนวนนมที่ผิดปกติ

หน่วยงานอื่นๆ ทุกแผนก/ฝ่าย/สำนัก/สำนักงาน ที่ไม่มีส่วนเกี่ยวข้องกับการร้องเรียนให้รับเรื่องร้องเรียนไว้ก่อน เช่น ชื่อ นามสกุล เบอร์โทรศัพท์ ที่ติดต่อได้ ส่งเรื่องต่อมาที่ แผนกลูกค้าสัมพันธ์ กองการตลาด ฝ่ายการตลาดและการขาย ทั้งนี้ โดยมีให้ผู้บริโภคติดต่อซ้ำอีก และเป็นการสร้างภาพลักษณ์ที่ดีขององค์กร



๗. ขั้นตอนการเปลี่ยนนมเสื่อมคุณภาพก่อนวันหมดอายุ

๗.๑ ในกรณีที่ลูกค้าแจ้งผลิตภัณฑ์นมเสื่อมคุณภาพขนาด ๒๕๐ มล. (๑x๑๒) อ.ส.ค.จะชดเชยให้เป็นชนิดโหล (๑x๑๒) โดยมีหลักการการเปลี่ยนคือ เสื่อมคุณภาพ ๑ กล่องถึง ๑ โหล จะชดเชยให้ ๒ โหล และในกรณีลูกค้าไม่พอใจในคุณภาพ ต้องการเปลี่ยนคืนนมทั้งหมด หรือต้องการให้ชดเชยนมเพิ่มเติม

๗.๒ ในกรณีที่ลูกค้าแจ้งผลิตภัณฑ์นมเสื่อมคุณภาพขนาด ๒๕๐ มล. (๑x๓๖) อ.ส.ค.จะชดเชยให้เป็นชนิดหีบ (๑x๓๖) โดยมีหลักการการเปลี่ยน คือ เสื่อมคุณภาพ ๑ กล่องถึง ๑ หีบ จะชดเชยให้ ๑ หีบ และในกรณีลูกค้าไม่พอใจในคุณภาพ ต้องการเปลี่ยนคืนนมทั้งหมด หรือต้องการให้ชดเชยนมเพิ่มเติม

๗.๓ ในกรณีที่ลูกค้าแจ้งผลิตภัณฑ์นมเสื่อมคุณภาพขนาด ๒๐๐ มล. (๑x๓๖) อ.ส.ค.จะชดเชยให้เป็นชนิดหีบ (๑x๓๖) โดยมีหลักการการเปลี่ยน คือ นมเสื่อมคุณภาพ ๑ กล่องถึง ๑ หีบ จะชดเชยให้ ๑ หีบ และในกรณีลูกค้าไม่พอใจในคุณภาพ ต้องการเปลี่ยนคืนนมทั้งหมด หรือต้องการให้ชดเชยนมเพิ่มเติม

๗.๔ ในกรณีที่ลูกค้าแจ้งผลิตภัณฑ์นมเสื่อมคุณภาพขนาด ๑๒๕ มล. (๑x๔๘) อ.ส.ค. จะชดเชยให้เป็นชนิดหีบ (๑x๔๘) โดยมีหลักการการเปลี่ยน คือ เสื่อมคุณภาพ ๑ กล่องถึง ๑ หีบ จะชดเชยให้ ๑ หีบ และในกรณีลูกค้าไม่พอใจในคุณภาพ ต้องการเปลี่ยนคืนนมทั้งหมด หรือต้องการให้ชดเชยนมเพิ่มเติมให้พิจารณาตามความเหมาะสม โดยเจรจาต่อรองและชดเชยนมไม่เกิน ๓-๕ หีบหรือตามดุลยพินิจของผู้บริหาร

๗.๕ จากสถานการณ์การแพร่กระจายโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา ๑๙ จากต่างประเทศเข้ามาสู่ประเทศไทยตั้งแต่เดือนมกราคม ๒๕๖๓ เป็นต้นมาอย่างรวดเร็วและเป็นวงกว้างที่ยากต่อการควบคุมทำให้มีการระมัดระวังในการเข้าพบลูกค้าเพื่อเปลี่ยนนมเสื่อมคุณภาพแผนกลูกค้าสัมพันธ์ กองการตลาด ฝ่ายการตลาดและการขาย มีความห่วงใยต่อการคุ้มครองสุขภาพของประชาชน ๑๙ ดังกล่าว จึงมีนโยบายให้ติดต่อประสานงานเพื่อทำความเข้าใจในผลิตภัณฑ์นมเสื่อมคุณภาพทางโทรศัพท์และเพื่อเป็นการลดความเสี่ยงจากการแพร่กระจายจากโรคดังกล่าวของลูกค้า จึงมีวิธีการดังนี้

๗.๕.๑ นำส่งของพรีเมียมให้ลูกค้าทางไปรษณีย์ เช่น ถุงผ้าไทย-เดนมาร์ค กระบอกเก็บความร้อน-เย็น กล่องเก็บอาหาร สบู่เหลว-โลชั่นบำรุงผิวไทย-เดนมาร์ค หน้ากากอนามัย ฯลฯ

๗.๕.๒ นำส่งผลิตภัณฑ์นมจำนวน ๑ - ๒ แพ็คให้ลูกค้าทางไปรษณีย์ โดยในส่วนของพื้นที่กรุงเทพฯ และปริมณฑล แผนกลูกค้าสัมพันธ์ จะเป็นผู้รับผิดชอบนำส่ง แต่ในส่วนในพื้นที่รับผิดชอบของสำนักงาน อ.ส.ค.ภาคๆ นั้นจะเป็นผู้รับผิดชอบนำส่ง เพื่อให้การแก้ไขที่รวดเร็ว เป็นการลดความเสี่ยงจากการสูญเสียระหว่างการขนส่งและการรับทราบปัญหาในพื้นที่ด้วย

๗.๕.๓ ในกรณีจำเป็นต้องเข้าพบและลูกค้าต้องการชดเชยเป็นผลิตภัณฑ์นม แผนกลูกค้าสัมพันธ์ วิธีปฏิบัติและป้องกันการแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนา ๑๙ โดยเคร่งครัด



วิธีป้องกันการแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนา ๑๙ เมื่อปฏิบัติหน้าที่

เมื่อปฏิบัติหน้าที่ขณะเข้าพบและชดเชยนมเสื่อมสภาพก่อนวันหมดอายุให้ลูกค้า

- ล้างมือบ่อยๆ โดยใช้สบู่และน้ำ หรือเจลล้างมือที่มีส่วนผสมหลักเป็นแอลกอฮอล์
- เว้นรักษาระยะห่างที่ปลอดภัยจากผู้ที่ไอหรือจาม
- สวมหน้ากากอนามัยและเว้นระยะห่างระหว่างพูดคุย
- ไม่สัมผัสตา จมูก หรือปาก
- ปิดจมูกและปากด้วยข้อพับด้านในข้อศอกหรือกระดาษชำระเมื่อไอหรือจาม
- พกเจลแอลกอฮอล์และสเปรย์แอลกอฮอล์ติดตัวขณะปฏิบัติหน้าที่
- ไม่เก็บเจลแอลกอฮอล์และสเปรย์แอลกอฮอล์ไว้ในรถเนื่องจากจะเกิดระเบิดและประกายไฟได้

ในกรณีที่รถยนต์จอดในพื้นที่แคบจัด

*** หากมีไข้ ไอ และหายใจลำบากให้รายงานผู้บังคับบัญชาตามลำดับชั้นและไปพบแพทย์หรือสถานพยาบาลใกล้บ้าน

วิธีป้องกันเชื้อไวรัสโคโรนา ๑๙ เมื่ออยู่ในที่สาธารณะหรือขณะเดินทาง

- สวมใส่หน้ากากอนามัยไว้ตลอดเวลา และไม่สัมผัสพื้นผิวด้านหน้าของหน้ากากอนามัย เพราะอาจจะมีเชื้อโรคติดอยู่

- หลีกเลี่ยงการสัมผัสสิ่งของให้ได้มากที่สุด หรือหากเลี่ยงไม่ได้ก็ให้ฉีดแอลกอฮอล์ก่อนสัมผัส หรือล้างมือด้วยเจลแอลกอฮอล์ทุกครั้ง หลังสัมผัสสิ่งของนั้น ๆ โดยเฉพาะลูกบิดประตู ปุ่มลิฟต์ มือจับประตู ราวบันได หรือราวจับของพาหนะที่ใช้เดินทาง

- เว้นระยะห่างจากคนรอบข้าง ๑ - ๒ เมตร
- ตั้งสติขยับตัวเองไม่ให้ยกมือขึ้นสัมผัสใบหน้า ดวงตา จมูก ปาก ระวังโดยสารบนรถสาธารณะ
- ล้างมือด้วยเจลแอลกอฮอล์หลังจับธนบัตร เหรียญ หรือบัตรโดยสารในการเดินทาง
- ล้างมือทันทีหลังลงจากรถโดยสาร และหลังจากถึงจุดหมายปลายทาง
- หลีกเลี่ยงการรับประทานอาหาร เครื่องดื่ม ระหว่างการเดินทาง



วิธีป้องกันเชื้อไวรัสโคโรนา ๑๙ เมื่ออยู่ที่ทำงาน

- ทำความสะอาดโต๊ะทำงาน เช็ดทำความสะอาดบริเวณพื้นผิวโต๊ะทำงาน แป้นพิมพ์ เมาส์ คอมพิวเตอร์ โทรศัพท์ และวัตถุสิ่งของอื่น ๆ ที่ต้องสัมผัส และต้องใช้งานอยู่เป็นประจำ
- ล้างมือบ่อย ๆ ไม่ว่าจะอยู่ที่ไหนการล้างมือบ่อย ๆ ก็ถือว่าเป็นการป้องกันไวรัส ที่ดีที่สุดวิธีหนึ่ง เราควรล้างมือหลังจากรับประทานอาหาร จับที่จับประตู หรือราวบันได ควรล้างมือให้บ่อยที่สุดเท่าที่จะเป็นไปได้
- พกเจลแอลกอฮอล์ติดตัวตลอดเวลา ในบางครั้งที่เรามีงานสำคัญ เช่น การประชุม การออกไปล้างมือด้วยสบู่ในห้องน้ำอาจจะไม่สะดวกนัก จึงอาจจะใช้เป็นเจลแอลกอฮอล์แทนการล้างมือด้วยสบู่
- งดการทักทายด้วยวิธีจับมือ ควรหลีกเลี่ยงการสัมผัสทางกายภาพที่ไม่จำเป็น
- งดทานอาหาร ควรนั่งทานอาหารห่างกันอย่างน้อย ๑ - ๒ เมตร และไม่ใช้ภาชนะร่วมกันอย่างเด็ดขาด



วิธีป้องกันเชื้อไวรัสโคโรนา ๑๙ เมื่อกลับถึงบ้าน

- ล้างมือก่อนเข้าบ้านด้วยเจลแอลกอฮอล์ หรือน้ำกับสบู่และถอดหน้ากากอนามัยอย่างระมัดระวัง พร้อมกับมัดถุงลงถุงอย่างถูกวิธี สำหรับหน้ากากผ้าให้ซักทำความสะอาดให้เรียบร้อย
- อาบน้ำ สระผม เปลี่ยนเสื้อผ้าทันที
- ทำความสะอาดสิ่งของต่าง ๆ ที่นำติดตัวออกไปด้วย เช่น กระเป๋า รองเท้า กุญแจ ก่อนเก็บเข้าที่ เนื่องจากเชื้อโรคอาจเกาะอยู่บนพื้นผิวของสิ่งของต่าง ๆ ได้
- ทำความสะอาดโทรศัพท์มือถือด้วยแอลกอฮอล์ก่อนที่จะใช้งาน

หน้ากากอนามัย ป้องกันโรค

- 1** ล้างมือให้สะอาดก่อนสวมใส่หน้ากาก
- 2** สวมหน้ากากให้คลุมทั้งจมูกและปาก โดยให้ขอบที่มียางอยู่ด้านบนสัมผัสจมูก และรอยจับพับคว่ำลงเอาด้านที่มีสีเข้ม หรือมีลักษณะเป็นวาวออกด้านนอก
- 3** หน้ากากที่ทำด้วยกระดาษควรเปลี่ยนวันละครั้งและทิ้งใบทิ้งขยะที่มีฝาปิด หน้ากากที่ทำด้วยผ้าสามารถนำมาซัก ฟึ่งแดดให้แห้งแล้วนำมาใช้ได้อีก
- 4** หากหน้ากากชำรุดหรือเปราะเปื้อน ควรใช้ชิ้นใหม่
- 5** นอกจากใช้หน้ากากแล้ว ควรเน้นล้างมือด้วยน้ำและสบู่บ่อยๆ โดยเฉพาะอย่างยิ่งหลังการไอ จาม หรือสิ่งน้ำมูก หลังสัมผัสสิ่งของสาธารณะ เช่น ราวบันได บันทึบลิฟท์ ลูกบิดประตู



๘. หลักฐานและวิธีการเปลี่ยนคืนนมลูกค้า

๘.๑ เอกสารหลักฐานการเปลี่ยน เช่น สำเนาบัตรประจำตัวประชาชน สำเนาใบขับขี่ สำเนาบัตรข้าราชการพร้อมลงลายมือชื่อรับรองสำเนาถูกต้อง หรือในกรณีลูกค้าไม่พอใจ และไม่ถ่ายบัตรประชาชน ให้พนักงานหมายเหตุไว้ในเอกสารพร้อมลงลายมือชื่อผู้เข้าพบลูกค้า

๘.๒ ให้ลูกค้าลงลายมือชื่อรับจำนวนนมในแบบฟอร์มใบรับคำร้องเรียนของลูกค้า

๘.๓ มีรูปถ่ายตอนรับ-ส่งมอบผลิตภัณฑ์นมโดยได้รับความยินยอมจากลูกค้าก่อน

๙. ขั้นตอนการตรวจผลิตภัณฑ์นมและแจ้งผลให้ลูกค้าหลังจากการเปลี่ยนคืนนมเสื่อมคุณภาพ

แผนกลูกค้าสัมพันธ์ หรือ แผนกการตลาดและการขาย สำนักงาน อ.ส.ค.ภาค เข้าพบลูกค้า และรับผลิตภัณฑ์นมกลับมา แล้วทำบันทึกนำส่งแผนกควบคุมคุณภาพ (QC) การตรวจสอบนมเสื่อมคุณภาพ เพื่อหาสาเหตุการเสื่อมคุณภาพเพื่อนำผลไปตรวจสอบพิสูจน์ พัฒนาผลิตภัณฑ์และแจ้งผลการตรวจคุณภาพให้ลูกค้าทราบเพื่อสร้างความมั่นใจให้กับลูกค้าโดยมีขั้นตอนดังนี้

๑. นมเสื่อมคุณภาพที่ตรวจเป็นนมเสื่อมคุณภาพที่สำนักงานภาคนั้นๆ ผลิตเอง ในกรณีที่นมเสื่อมคุณภาพที่รับมาจากลูกค้าเป็นนมที่สำนักงานภาคฯ ผลิตเองต้องส่งให้ QC ตรวจสอบปกติและแจ้งผลให้ลูกค้าทราบตามขั้นตอน

๒. นมเสื่อมคุณภาพที่พบผลิตจากสำนักงานภาคฯ อื่น ในกรณีที่นมเสื่อมสภาพที่รับมาจากลูกค้าเป็นนมที่สำนักงานภาคฯ อื่นผลิตต้องส่งให้ QC ตรวจสอบปกติ และแจ้งผลไปให้สำนักงานภาคฯ ที่ผลิตและแจ้งผลให้ลูกค้าทราบตามขั้นตอน เช่น สำนักงาน อ.ส.ค. ภาคกลาง ได้เปลี่ยนคืนนมเสื่อมคุณภาพจากลูกค้ามาแต่ว่านมเสื่อมคุณภาพที่ผลิตจาก สำนักงาน อ.ส.ค. ภาคใต้ ให้ QC อ.ส.ค. ภาคกลางสามารถตรวจสอบเบื้องต้นได้แล้วแจ้งผลให้สำนักงาน อ.ส.ค. ภาคใต้ ได้รับทราบเพื่อนำไปพัฒนาและแก้ไขและแจ้งผลให้ลูกค้าทราบตามปกติ

๓. นมเสื่อมคุณภาพที่ แผนกลูกค้าสัมพันธ์ ได้เปลี่ยนคืนลูกค้าในกรณีที่ แผนกลูกค้าสัมพันธ์ ได้เปลี่ยนคืนนมเสื่อมคุณภาพจากลูกค้ามานั้น ให้ส่งสำนักงาน อ.ส.ค.ภาคกลาง ตรวจสอบเพราะเป็นสำนักงานภาคฯ ที่อยู่ใกล้ที่สุด แล้วขอผลตรวจเพื่อแจ้งไปกับสำนักงานที่ผลิตและแจ้งให้กับลูกค้าเพื่อทราบต่อไป

๑๐. การเบิกผลิตภัณฑ์นมเพื่อเปลี่ยนคืนลูกค้า

การเข้าพบเยี่ยมลูกค้าร้องเรียนนมเสื่อมคุณภาพทุกครั้งเจ้าหน้าที่จะเข้าไปชี้แจงและทำการเปลี่ยนนมให้กับลูกค้าเพื่อเป็นการสร้างความพึงพอใจให้แก่ลูกค้า โดยต้องมีการเบิกนมออกจากคลังสินค้า สนง.ภาค เพื่อนำไปมอบให้กับลูกค้าในกรณีต่างๆ

๑. กรณีที่นมเสื่อมคุณภาพผลิตในสำนักงานภาคนั้นเอง ควรจะดำเนินการเบิกตามขั้นตอนตามระบบด้วยมีเอกสารแบบการเบิกให้ถูกต้อง เช่นใบคำร้องเรียนนมเสียที่ลูกค้าแจ้งมา



๒. กรณีที่พบมเสื่อมคุณภาพเป็นนมที่ผลิตจากสำนักงานภาคอื่นๆให้ติดต่อแจ้งกับเจ้าหน้าที่รับผิดชอบเขตสำนักงานภาค ที่ผลิตเบื้องต้นเรื่องนมที่จะเปลี่ยนคืนลูกค้า เมื่อเปลี่ยนผลิตภัณฑ์นมคืนลูกค้า แล้วส่งเรื่องไปเบิกผลิตภัณฑ์นมมาไว้สำรองไว้ทดแทน จากสำนักงาน อ.ส.ค.ภาคที่ผลิตโดยแนบเอกสารการเปลี่ยนคืนนมลูกค้า เช่น เอกสารร้องเรียนลูกค้า หรือ เอกสารสำเนาบัตรประจำตัวประชาชนรับนมเปลี่ยน

๓. กรณีแผนกลูกค้าสัมพันธ์ เป็นหน่วยงานที่ไม่มีผลิตภัณฑ์นมเพื่อชดเชยให้ลูกค้าในคลังสินค้า ให้ปฏิบัติ ดังนี้

ให้เบิกนมตัวอย่างเพื่อสำรองการเปลี่ยนในแต่ละครั้ง ทำรายงานคุมสต็อกนม และเมื่อเปลี่ยนคืนแล้วให้ทำรายงานขอเบิกนมจากสำนักงาน อ.ส.ค.ภาค ที่ผลิตเพื่อนำมาคืนในนมตัวอย่างเพื่อเปลี่ยนคืนลูกค้า โดยแนบเอกสารการเปลี่ยนคืนนมลูกค้า เช่น เอกสารร้องเรียนลูกค้า หรือเอกสารสำเนาบัตรประจำตัวประชาชนที่รับผลิตภัณฑ์นมเปลี่ยนคืน

๑๑. เทคนิคการลดความไม่พึงพอใจของลูกค้าในการจัดการข้อร้องเรียน

๑. ปล่อยให้ลูกค้าได้ระบายถึงปัญหาที่เกิดขึ้นกับสินค้าที่ได้พบเจอ ปล่อยให้ลูกค้าได้ระบายเรื่องราวความคับข้องใจก่อนโดยยังไม่ต้องขัดจังหวะ หากเราต้องการที่จะแก้ไขปัญหาลูกค้า เราจะต้องหาจุดเริ่มต้นที่สำคัญที่สุดคือ จะต้อง “รับฟัง” ลูกค้าก่อน

๒. ไม่มีอคติกับลูกค้า บ่อยครั้งที่ลูกค้าแสดงออกถึงความไม่พอใจในผลิตภัณฑ์นม ลูกค้าจะไว้วางใจอารมณ์ฉุนเฉียวซึ่งสิ่งที่ติดตามมาก็คือ “อคติ” ที่มีต่อลูกค้า

๓. แสดงความเข้าใจและเห็นใจลูกค้า ปล่อยให้ลูกค้าระบายอารมณ์โดยที่เราต้องไม่มีอารมณ์ร่วมด้วย และจะต้องแสดงให้เห็นว่าเราเข้าใจปัญหาที่เกิดขึ้น และพยายามหาคำตอบในข้อผิดพลาดที่เกิดขึ้นในตัวผลิตภัณฑ์กับประโยคที่แสดงการขอโทษหรือเสียใจอย่างจริงใจ ทั้งนี้เสียงและท่าทางจะเป็นเสมือนสะพานที่เชื่อมความรู้สึกของเราเข้ากับลูกค้า จะช่วยให้การแก้ไขปัญหาาร่วมกันในขั้นตอนต่อไปเป็นไปได้อย่างรวดเร็วมากขึ้นเพื่อลูกค้าจะไม่เปลี่ยนใจไปรับผลิตภัณฑ์ของคู่แข่ง

๔. กระตือรือร้นในการแก้ไขปัญหา เริ่มจากการถามปัญหาที่ลูกค้าประสบอย่างตั้งใจ โดยไม่ด่วนสรุปความทั้งที่ยังฟังข้อมูลไม่ครบถ้วน ข้อมูลบางอย่างที่ลูกค้าพบเจออาจจะลึกลับหรือคิดว่าไม่สำคัญ เราต้องพยายามไม่ตั้งคำถาม แต่ให้ลูกค้าเป็นผู้ให้ข้อมูล



๕. หาแนวทางแก้ปัญหา ร่วมกับลูกค้าพร้อมเสนอทางเลือกให้ลูกค้าเมื่อตกลงได้แล้ว ต้องไม่ลืมที่จะบอกขั้นตอนของการแก้ปัญหาในแต่ละขั้นตอน เหตุผลและเวลาที่ลูกค้าจะต้องรอคอยเพื่อให้ลูกค้ายอมรับแนวทางการแก้ปัญหาของเรา

๖. ติดตามผลการแก้ไขปัญหา อย่าลืมติดตามผลว่าการแก้ไขปัญหานั้นเป็นที่พอใจของลูกค้าหรือไม่ อาจติดตามทางโทรศัพท์ จดหมาย E-mail Line หรือไปพบลูกค้าเองก็ตาม จะได้ว่าวิธีการของเราได้ผลหรือไม่ถ้าไม่ได้ผลดังที่ตั้งใจไว้ เราควรวางวิธีการที่เหมาะสมสำหรับลูกค้าต่อไป เพื่อสื่อให้เห็นถึงความใส่ใจในการแก้ปัญหาไม่ละทิ้งลูกค้า ซึ่งเราสามารถนำข้อมูลการติดตามผลไปพิจารณาและนำไปสู่การปรับปรุงการจัดการข้อร้องเรียน เพื่อไม่ให้เกิดปัญหาดังกล่าวอีกในอนาคต

๗. ข้อพึงระวังในการพูดคุยหรือเจรจาร้องเรียนนมเสื่อมคุณภาพไม่สมควรกล่าวถึงความบกพร่องถึงคุณภาพตัวผลิตภัณฑ์นมหรือกระบวนการผลิตนมจนกว่าจะได้รับคำตอบจากหน่วยงาน อ.ส.ค.ที่เชื่อถือได้ เพราะจะทำให้ลูกค้าเกิดความไม่เชื่อมั่นในตัวผลิตภัณฑ์นมและกระบวนการผลิตนมทั้งระบบและลูกค้าจะเปลี่ยนใจไปบริโภคยี่ห้ออื่นที่เป็นคู่แข่ง

สิ่งที่สำคัญที่สุดคือ ต้องให้ความสนใจกับปัญหาที่ลูกค้าพบเจอมาและให้ข้อมูลในเบื้องต้นเพื่อทำความเข้าใจถึงปัญหาที่เกิดขึ้นกับลูกค้าระดับหนึ่งในส่วนข้อมูลเชิงลึกด้านเทคนิคและกระบวนการผลิตต้องได้รับข้อมูลที่ชัดเจนจากหน่วยงานที่รับผิดชอบโดยตรง เช่น สำนักงาน อ.ส.ค.ภาค หรือแผนกควบคุมการผลิต (QC) ซึ่งสามารถให้ข้อมูลเชิงเทคนิคอย่างแท้จริงต่อไป

+++++



ภาคผนวก

เอกสารประกอบกระบวนการจัดการซื้อร้องเรียนลูกค้า


หน้าที่

เอกสารประกอบ

๑. แบบใบรับคำร้องเรียน/ข้อเสนอแนะของลูกค้าประกอบ ๓ ส่วน เอกสารประกอบ ๑-๑๔
๒. แบบรายงานผลการตรวจผลิตภัณฑ์นมของลูกค้าร้องเรียน (รายบุคคล) เอกสารประกอบ ๒-๑๕

+++++



	
ใบรับคำร้องเรียนของลูกค้า แผนกลูกค้าสัมพันธ์ กองการตลาด ฝ่ายตลาดและการขาย	
ส่วนที่ 1 การรับเรื่องร้องเรียน เลขที่..... 1/2564	2 ระดับความรุนแรง <input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5 รายละเอียดเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ วันที่รับแจ้ง เวลา รับแจ้งโดย <input type="checkbox"/> โทรศัพท์ <input type="checkbox"/> จดหมาย <input type="checkbox"/> FAX <input type="checkbox"/> E-mail <input type="checkbox"/> Facebook <input type="checkbox"/> Line <input type="checkbox"/> อื่นๆ ชื่อลูกค้า เบอร์โทรศัพท์..... E-mail : ที่อยู่ Facebook..... ID-Line สถานที่ซื้อผลิตภัณฑ์ วันที่ซื้อผลิตภัณฑ์ หลักฐานใบเสร็จ <input type="checkbox"/> มี <input type="checkbox"/> ไม่มี รายละเอียดผลิตภัณฑ์ 1. ประเภท / ขนาด / รสชาติ / รหัสการผลิต 1.1.ประเภท <input type="checkbox"/> ยู.เอช.ที.(General milk) <input type="checkbox"/> นมโรงเรียน <input type="checkbox"/> โยเกิร์ตพร้อมดื่ม UHT <input type="checkbox"/> นม Kid D <input type="checkbox"/> อื่นๆ ขนาด มล. รสชาติ วันหมดอายุ รหัสเวลา เครื่องจักร 3 จำนวนที่ผลิตปกติ (กล่อง/แพ็ค/โหล/หีบ) โรงงานที่ผลิต..... ผู้ขนส่ง ลักษณะนมที่ผิดปกติ 1.2.ประเภท <input type="checkbox"/> พาสเจอร์ไรส์(General milk) <input type="checkbox"/> นมโรงเรียน <input type="checkbox"/> นมเปรี้ยว <input type="checkbox"/> โยเกิร์ต <input type="checkbox"/> ไอศกรีม <input type="checkbox"/> อื่นๆ ขนาด มล. รสชาติ วันหมดอายุ รหัสเวลา เครื่องจักร จำนวนที่ผลิตปกติ (กล่อง/แพ็ค/โหล/หีบ) โรงงานที่ผลิต ผู้ขนส่ง ลักษณะนมที่ผิดปกติ ลงชื่อ 4 ผู้รับเรื่อง วันที่...../...../2564
ส่วนที่ 2 การนัดหมายลูกค้า เรียน หัวหน้าแผนกการตลาดและการขาย สำนักงาน อ.ส.ค.ภาค..... เพื่อโปรดดำเนินการ มอบหมายผู้เกี่ยวข้องติดต่อลูกค้า เพื่อขอเข้าพบ/ขอตรวจผลิตภัณฑ์นมใหม่ และรับตัวอย่าง ผลิตภัณฑ์นม เพื่อส่งให้แผนกควบคุมคุณภาพตรวจสอบ และรายงานสาเหตุความผิดปกติของนม(COA) แจ้งให้กับลูกค้า/แก้ไขปัญหา ตามสาเหตุต่อไป ลงชื่อ..... 5 หัวหน้าแผนก ผู้เข้าพบลูกค้า (.....) (6) วันที่...../...../2564	ระดับ <input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5
การดำเนินการ <input type="checkbox"/> ลูกค้าได้รับผลิตภัณฑ์นมไทย-เดนมาร์ก ขนาด..... มล. รสชาติ..... จำนวน..... (กล่อง/แพ็ค/โหล/หีบ) เรียบร้อยแล้ว <input type="checkbox"/> อื่นๆ..... ลงชื่อ..... 7 ผู้รับผลิตภัณฑ์นม หมายเหตุ :..... วันที่...../...../2564	
ส่วนที่ 3 การประเมินความพึงพอใจของลูกค้า ชื่อลูกค้า เบอร์โทรศัพท์ ระดับความพึงพอใจ <input type="checkbox"/> 5 ดีมาก <input type="checkbox"/> 4 ดี <input type="checkbox"/> 3 พอใช้ <input type="checkbox"/> 2 เฉยๆ <input type="checkbox"/> ไม่พอใจ ความคิดเห็น/ข้อเสนอแนะ ลงชื่อ..... 8 แผนกลูกค้าสัมพันธ์ วันที่...../...../2564	



รายงานผลตรวจผลิตภัณฑ์นมของลูกค้า

 สำนักงาน อ.ส.ค.ภาคกลาง	รายงานผลการตรวจนมลูกค้าโรงเรียน (รายบุคคล)	ISO,GMP	FM-QC-035 REV;00
		HACCP	ISSUE DATE;03/10/59
		แผนกควบคุมคุณภาพ	

เรียน.....

ชื่อลูกค้า..... วันที่ตรวจ.....

ชื่อวันที่ หมดอายุ	รสชาติ	เครื่องบรรจุ	จำนวนตัวอย่าง		ผลการตรวจสอบ	
			กล่องเปิด	กล่องปิดสนิท	กล่องเปิด	กล่องปิดสนิท

สาเหตุ กระบวนการผลิต การจัดเก็บ การขนส่ง ไม่ทราบสาเหตุ

หมายเหตุ.....

.....

.....

.....

ลงชื่อ..... ผู้ตรวจสอบ ลงชื่อหัวหน้าแผนก



แบบฟอร์มใบขออนุญาตเดินทางข้ามจังหวัดในกรณีเดินทางเข้าพื้นที่เสี่ยง

ใบขออนุญาตเดินทางข้ามจังหวัด

(เขียนที่).....

วันที่.....เดือน..... พ.ศ.

เรียน.....

ข้าพเจ้า (ชื่อ - สกุล).....ตำแหน่ง.....

สังกัด.....

มีความประสงค์จะเดินทางไป.....

อำเภอ.....จังหวัด.....

เพื่อ.....

ในวันที่.....เดือน.....พ.ศ. ถึงวันที่.....เดือน.....พ.ศ.

โดยยานพาหนะ.....

ผู้ใกล้ชิดที่สามารถติดต่อได้ (ชื่อ - นามสกุล).....เบอร์โทรศัพท์.....

ข้อมูลอื่นๆ ที่เป็นประโยชน์.....

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาอนุมัติ

ลงชื่อ.....(ผู้ขออนุญาต)

(.....)

ตำแหน่ง.....

ความคิดเห็นผู้บังคับบัญชา

.....

.....

ลงชื่อ.....

(.....)

ตำแหน่ง.....

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.

คำสั่ง อนุญาต ไม่อนุญาต

ลงชื่อ.....

(.....)

ตำแหน่ง.....

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.



การขนส่งลูกวัวนม-นมกล่องและการจัดเก็บก่อนแจกนมถุง (นมพาสเจอร์ไรส์)



จัดวางเรียบร้อย

ควรจัดวางกล่องผลิตภัณฑ์ให้เป็นระเบียบในแนวตั้งซ้อนทับไม่เกิน 7 ชั้น

ห้ามโยน

ไม่โยนกล่องขณะขนย้าย

รักษาความสะอาด

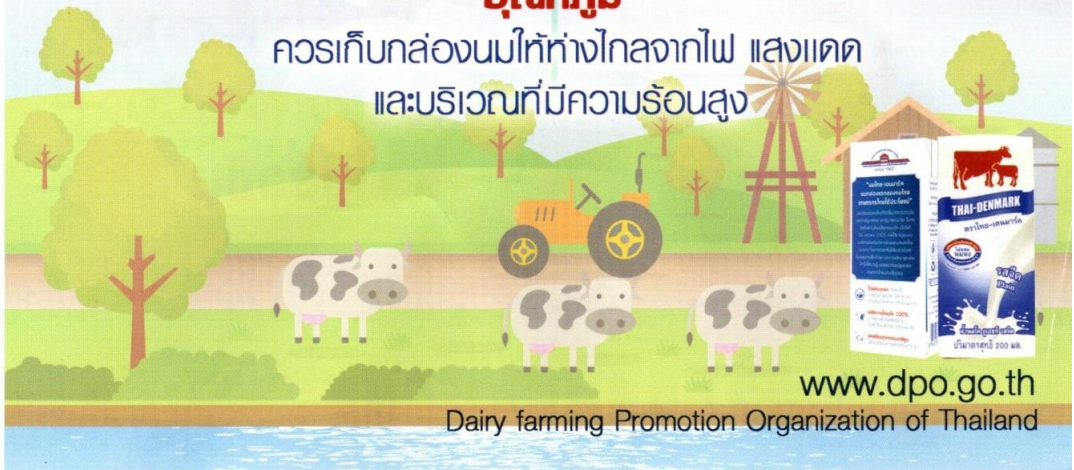
รักษาความสะอาดบริเวณที่เก็บสินค้าเสมอและมีมาตรการป้องกัน หนู มด แมลงต่างๆ

จัดเรียง

ควรจัดเรียงกล่องให้แน่นและชิดกัน

อุณหภูมิ

ควรเก็บกล่องนมให้ห่างไกลจากไฟ แสงแดด และบริเวณที่มีความร้อนสูง





จัดเก็บก่อนแจกนมถุง (นมพาสเจอร์ไรส์)

การเก็บรักษานมถุง ต้องตีบนมทันทีหรือภายในวันที่รับนม (ภายใน 9 ชั่วโมง)

ต้องเก็บไว้ในตู้เย็นที่มีความเย็นพอ หรือในถังแช่ที่มีน้ำแข็งที่สะอาดใส่ ใว้ช่องว่างเพียงพอ

อุณหภูมิผลิตภัณฑ์นมก่อนแจกจ่าย ไม่เกิน 8 องศาเซลเซียส

ควรแจกนมให้เร็วที่สุดหลังจาก ได้รับนมจากตู้ผลิตน้ำนมเกิน 9 ชั่วโมง

ควรใช้น้ำแข็งเกล็ดหรือปอดเพื่อคุณภาพ ในการเก็บรักษานม

เมื่อเกล็งน้ำแข็งให้กระจายอย่าง สม่ำเสมอแล้วน้ำแข็งควรมี ความหนาไม่ต่ำกว่า 1 นิ้ว

ไม่ควรเปิดฝาดังไว้นาน และไม่ให้นำน้ำแข็งไปบริโภค

ตัวอย่างการเก็บนมถุงที่เหมาะสม

เก็บนมถุงไม่เกิน 100-250 ถุง
เก็บในภาชนะที่มิดชิดความเย็นที่มีน้ำใส
อุณหภูมิผลิตภัณฑ์นมก่อนแจกจ่าย
ไม่เกิน 8 องศาเซลเซียส



**นมถุงนำเสียบง่าย
ก่อนแจกจ่ายต้อง
ไม่ร้อนชื้น**

