



คู่มือการจัดการซื้อร้องเรียน

ลูกค้ายานมไทย-เดนมาร์ก

ในสถานการณ์แพร่ระบาดของไวรัสโควิด ๑๙



จัดทำโดย

แผนกลูกค้าสัมพันธ์ กองการตลาด

ฝ่ายการตลาดและการขาย

พฤษภาคม ๒๕๖๔



คำนำ

คู่มือการจัดการข้อร้องเรียนของลูกค้า เป็นการจัดการข้อร้องเรียนของการสื่อสาร การรับข้อคิดเห็น การติดตาม การตอบรับ การตรวจสอบและตอบสนองข้อร้องเรียนจากช่องทางต่างๆ การวิเคราะห์ ระดับข้อร้องเรียน การแจ้งกลับผู้ร้องเรียน การประสานข้อมูลผู้บริโภคคนไทย-เดนมาร์ก การประสานหน่วยงานภายนอก การติดตามผลการแก้ไข/ปรับปรุง ในการแจ้งกลับให้ผู้ร้องเรียนทราบ และการรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียน เพื่อเป็นแนวทางการปฏิบัติงานและบรรเทาความเดือดร้อนให้กับ ผู้บริโภคคนไทย-เดนมาร์ก และเป็นการรับผิดชอบต่อลูกค้าในการให้ความรู้ ความเข้าใจ ความเชื่อมั่น สร้างความจงรักภักดีต่อตราสินค้า และภาพลักษณ์ขององค์กร ด้วยสถานการณ์การแพร่ระบาดไวรัสโควิด ๑๙ ในปัจจุบันที่มีความรุนแรงและขยายเป็นวงกว้างจนทำให้การบริหารจัดการและการควบคุมดูแลค่อนข้างยาก รัฐบาลจึงขอความร่วมมือองค์การรวมกลุ่มและจัดอบรมเพื่อเป็นการเฝ้าระวังและยับยั้งการแพร่เชื้อระบาดไวรัสโควิด ๑๙ ที่กำลังระบาดรวดเร็วและรุนแรงในหลายจังหวัดของประเทศไทย เพื่อให้ทันกับสถานการณ์ดังกล่าว แผนกลูกค้าสัมพันธ์ มีความห่วงใยต่อสวัสดิภาพของบุคลากรและทีมลูกค้าสัมพันธ์ประจำสำนักงาน อ.ส.ค.ภาคทุกภาค จึงได้พิจารณาปรับปรุงและเพิ่มเติมในเนื้อหา คู่มือเพื่อเป็นแนวทางในการปฏิบัติงาน

ทั้งนี้แผนกลูกค้าสัมพันธ์ กองการตลาด ฝ่ายการตลาดและการขาย หวังเป็นอย่างยิ่งว่า คู่มือเล่มนี้จะเป็นประโยชน์อย่างสูงสุดต่อ อ.ส.ค.ทุกท่าน เพื่อนำมาใช้ปฏิบัติในการบริหารจัดการในเรื่อง ข้อร้องเรียนไปในทิศทางเดียวกันให้เกิดประสิทธิภาพและบรรลุผลสำเร็จสูงสุดขององค์กรต่อไป

๑๑๑๑๑๑๑๑๑๑๑๑๑๑๑๑๑



สารบัญ

เรื่อง	หน้า
๑. คู่มือการจัดการข้อร้องเรียนของลูกค้าในไทย-เดนมาร์กในสถานการณ์แพร่ระบาดไวรัสโควิด ๑๙	๑-๒
๒. ขั้นตอนการบริหารจัดการข้อร้องเรียนของลูกค้า	๒-๔
๓. ขั้นตอนการจัดการข้อร้องเรียนแบ่งตามระดับความรุนแรง	๕-๖
๔. เกณฑ์การให้คะแนนการรับคำร้องเรียน/ข้อเสนอแนะและการประเมินความพึงพอใจ	๗-๘
๕. หลักเกณฑ์การเปลี่ยนนมเสื่อมคุณภาพลูกค้าก่อนวันหมดอายุ และการจัดตั้งหน่วย CUSTOMER SERVICE	๙-๑๐
๖. วิธีการและช่องทางรับเรื่องร้องเรียนของลูกค้า	๑๐-๑๑
๗. ขั้นตอนการเปลี่ยนนมเสื่อมคุณภาพก่อนวันหมดอายุ	๑๑-๑๒
๘. วิธีป้องกันการแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนา ๑๙ เมื่อปฏิบัติหน้าที่เข้าพบลูกค้า	๑๓-๑๕
๙. แนวทางปฏิบัติเพื่อการป้องกันโรคติดเชื้อไวรัสฯ สำหรับประชาชนทั่วไปและกลุ่มเสี่ยง	๑๖-๑๙
๑๐. หลักฐานและวิธีการเปลี่ยนคืนนมลูกค้า	๒๐
๑๑. ขั้นตอนการตรวจผลิตภัณฑ์นมและแจ้งผลให้ลูกค้าหลังจากการเปลี่ยนคืนนมเสื่อมคุณภาพ	๒๐
๑๒. การเบิกผลิตภัณฑ์นมเพื่อเปลี่ยนคืนลูกค้า	๒๐
๑๓. เทคนิคการลดความไม่พึงพอใจของลูกค้าในการจัดการข้อร้องเรียน	๒๑-๒๒
๑๔. ภาคผนวก	๒๓
<u>เอกสารแนบ ๑</u> เอกสารประกอบ ๑ ใบรับคำร้องเรียนของลูกค้า	๒๔
<u>เอกสารแนบ ๒</u> เอกสารประกอบ ๒ รายงานผลตรวจผลิตภัณฑ์นมของลูกค้า	๒๕
<u>เอกสารแนบ ๓</u> เอกสารประกอบ ๓ แบบฟอร์มใบขออนุญาตเดินทางเข้าจังหวัด ในกรณีเดินทางเข้าพื้นที่เสี่ยง	๒๖
<u>เอกสารแนบ ๔</u> เอกสารประกอบ ๔ การขนส่งลูกหลานก่อนนมยกมือ และการจัดเก็บก่อนแจกนมถุง (นมพาสเจอร์ไรส์)	๒๗-๒๘



คู่มือการจัดการซื้อร้องเรียนของลูกค้าคนไทย-เดนมาร์ก

๑. วัตถุประสงค์

๑.๑ เพื่อให้บุคลากรหรือเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบด้านการดำเนินการจัดการซื้อร้องเรียนขององค์กรใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงาน และดำเนินการแก้ไขปัญหาตามซื้อร้องเรียนในทุกช่องทาง โดยกระบวนการและวิธีการดำเนินงานต้องเป็นไปทางทิศเดียวกัน

๑.๒ เพื่อให้มั่นใจว่า ได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนดระเบียบ หลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการซื้อร้องเรียน ที่กำหนดไว้อย่างครบถ้วนและมีประสิทธิภาพ

๑.๓ เพื่อเป็นการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ให้ผู้บริโภคคนไทย-เดนมาร์ก ได้ทราบถึงกระบวนการจัดการซื้อร้องเรียนให้สามารถเข้าใจ และใช้ประโยชน์จากกระบวนการที่มีอยู่ตรงกับความต้องการ

๒. ขอบเขต

คู่มือนี้ครอบคลุมขั้นตอนการจัดการซื้อร้องเรียนของการสื่อสาร การรับข้อคิดเห็น การติดตาม การตอบรับ การตรวจสอบและตอบสนองซื้อร้องเรียนจากช่องทางต่างๆ การวิเคราะห์ ระดับซื้อร้องเรียน การแจ้งกลับผู้ร้องเรียนการประสานข้อมูลผู้บริโภคคนไทย-เดนมาร์ก การประสานหน่วยงานภายนอก การติดตามผลการแก้ไข/ปรับปรุง เพื่อแจ้งกลับให้ผู้ร้องเรียนทราบและการรายงานผลการจัดการซื้อร้องเรียนตามลำดับขั้น

คำจำกัดความการจัดการซื้อร้องเรียนของลูกค้า

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

ซื้อร้องเรียน หมายถึง คำร้องเรียนจากลูกค้า ที่ไม่ได้รับการตอบสนองความต้องการหรือความพึงพอใจและแจ้งขอให้ตรวจสอบแก้ไข

ลูกค้า หมายถึง คนที่ซื้อสินค้า คนที่ใช้บริการ สิ่งของและจ่ายเงินให้เป็นค่าตอบแทน/

การแบ่งประเภทของลูกค้า

๑. ลูกค้าภายใน (Internal customer) หมายถึง ผู้ที่รับผลงานของกันและกันในกระบวนการผลิตขั้นตอนต่างๆ ซึ่งหมายถึงคนทำงานในหน่วยงานหรือองค์กรเดียวกัน

๒. ลูกค้าภายนอก (External customer) คือบุคคลที่รับผลงานจากหน่วยงานองค์กร เป็นบุคคลภายนอกที่ถือเป็นลูกค้าอย่างแท้จริงของหน่วยงาน เป็นคนสำคัญที่จะตัดสินว่าผลงานของหน่วยงานมีคุณภาพหรือไม่ จึงเป็นปัจจัยสำคัญต่อความอยู่รอดของหน่วยงาน ลูกค้าภายนอกยังแบ่งออกได้เป็น ๒ กลุ่ม คือ

๒.๑ ลูกค้าทางตรง (Direct customer) เป็นคนหลักที่จะได้รับผลงานโดยตรง ได้รับผลประโยชน์อย่างแท้จริง เป็นบุคคลที่สำคัญอย่างยิ่งที่จะช่วยบ่งชี้ความสำเร็จหรือคุณภาพที่แท้จริงของหน่วยงานนั้นๆ การที่หน่วยงานสามารถบอกได้ว่าใครเป็นลูกค้าทางตรงเป็นสิ่งสำคัญมาก



-๒-

๒.๒ ลูกค้าทางอ้อม (Indirect customer) เป็นลูกค้าที่รับผลงานจากผู้ให้บริการหรือผู้ส่งมอบสินค้า แต่เป็นตัวกลางเพื่อนำไปสู่ผลลัพธ์ที่ดีกว่าที่จะเกิดแก่ลูกค้าทางตรง ส่วนใหญ่แล้วลูกค้าทางอ้อมมักจะไม่ใช่ผู้ซื้อสินค้าหรือบริการที่ได้รับหรือไม่ได้เห็นประโยชน์หรือไม่ต้องการสินค้าหรือบริการนั้นๆ แต่จำเป็นต้องรับเพื่อประโยชน์ที่จะเกิดแก่ลูกค้าที่แท้จริงคือลูกค้าทางตรง

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 การแสดงเจตนา ร้องเรียน การใช้สิทธิเพื่อแจ้งความเสียหาย หรือสิ่งที่ไม่พึงประสงค์ที่เกิดขึ้นกับลูกค้าหรือผู้บริโภค และบุคคลอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง

ระดับข้อร้องเรียน เป็นการจำแนกความสำคัญข้อร้องเรียนในข้อร้องเรียนออกเป็น ๕ ระดับ ดังนี้

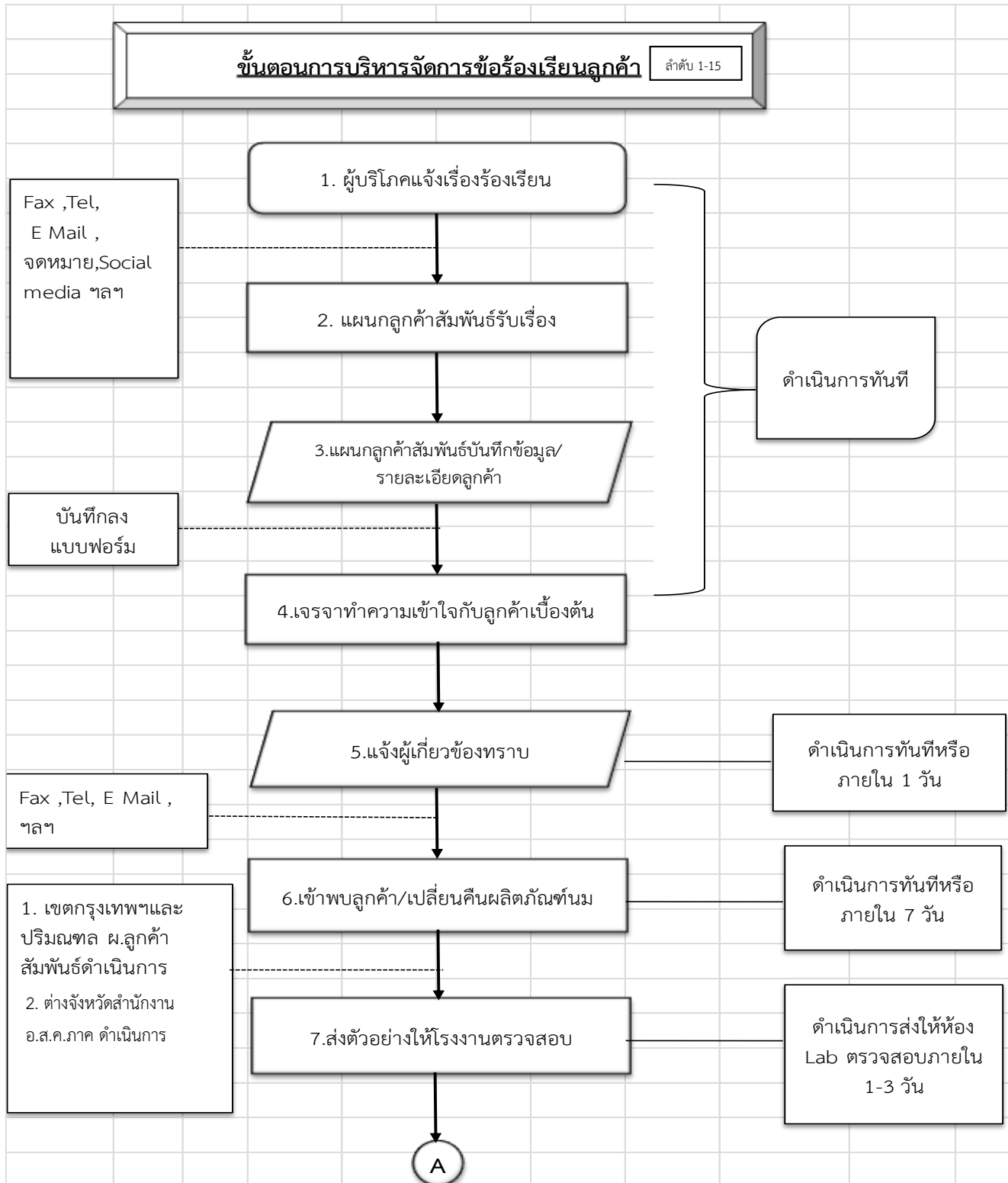
ระดับที่ ๑ ข้อร้องเรียนที่มีความรุนแรง ซึ่งข้อร้องเรียนในข้อนี้รุนแรงมากซึ่งลูกค้าไม่พอใจ ผ่านหน่วยงานต่างๆ เช่น สำนักงานสาธารณสุขจังหวัด (สสจ.) หรือ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค(สคบ). หรือหน่วยงานอื่นๆ จนถึงมีการดำเนินคดีในศาล

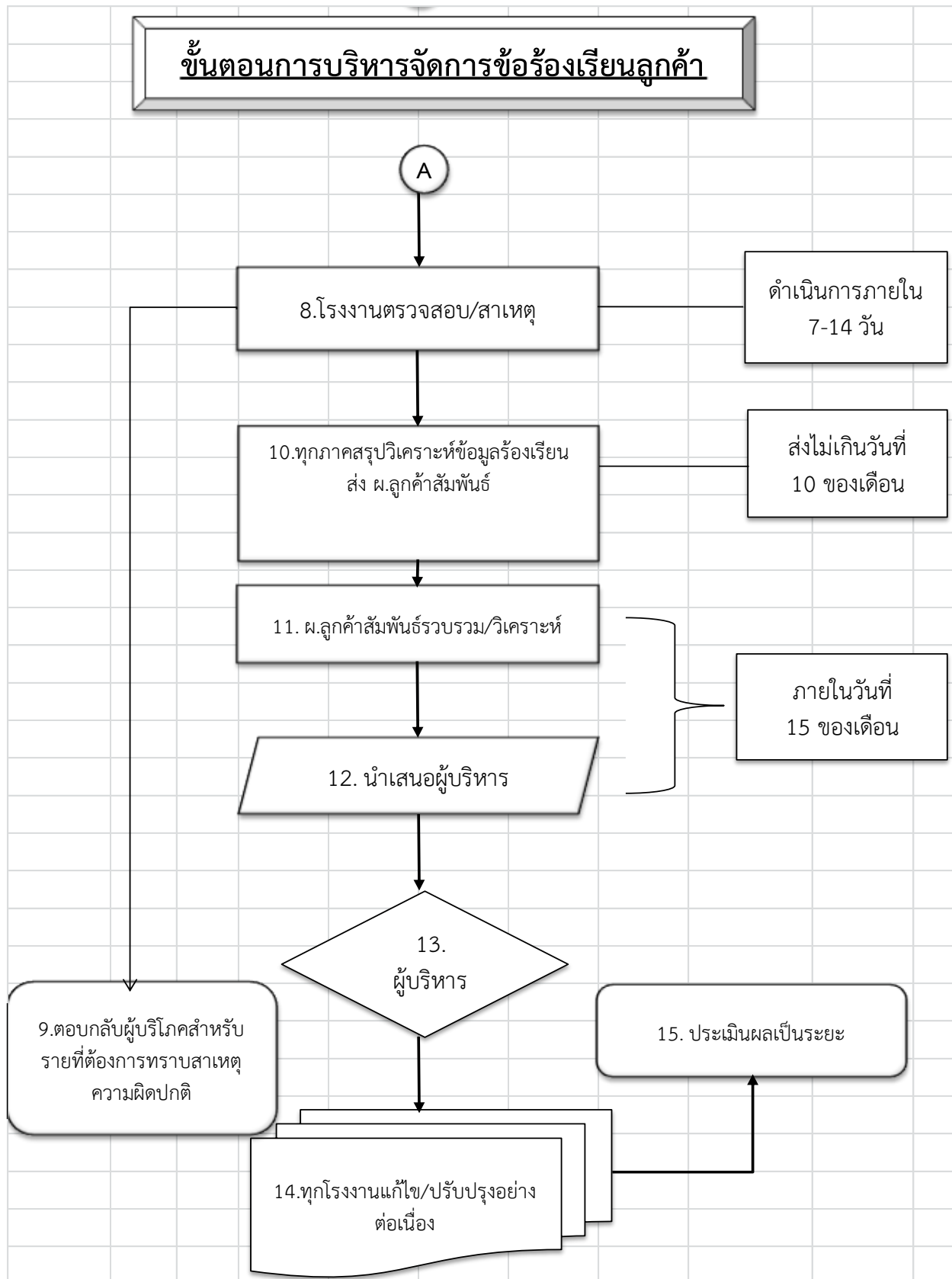
ระดับที่ ๒ ข้อร้องเรียนที่มีความถี่สูง ข้อร้องเรียนในระยะเวลาต่อเนื่อง จนถึงขั้นเรียกค่าใช้จ่าย เช่น สำนักงานสาธารณสุขจังหวัด (สสจ.) หรือ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค (สคบ.) หรือหน่วยงานอื่นๆ แต่ประนีประนอมกันได้

ระดับที่ ๓ ข้อร้องเรียนที่มีความรุนแรงและมีความถี่สูงผ่านช่องทางต่างๆ ไม่ถือเป็นค่าเสียหาย แต่เป็นการชดเชยค่ารักษาพยาบาลตามตกลงกัน

ระดับที่ ๔ ข้อร้องเรียน ที่ผ่านตามช่องทางต่างๆ แต่ไม่รุนแรงเป็นการแจ้งต่อ แต่สามารถแก้ข้อร้องเรียนได้ ในกำหนดเวลา

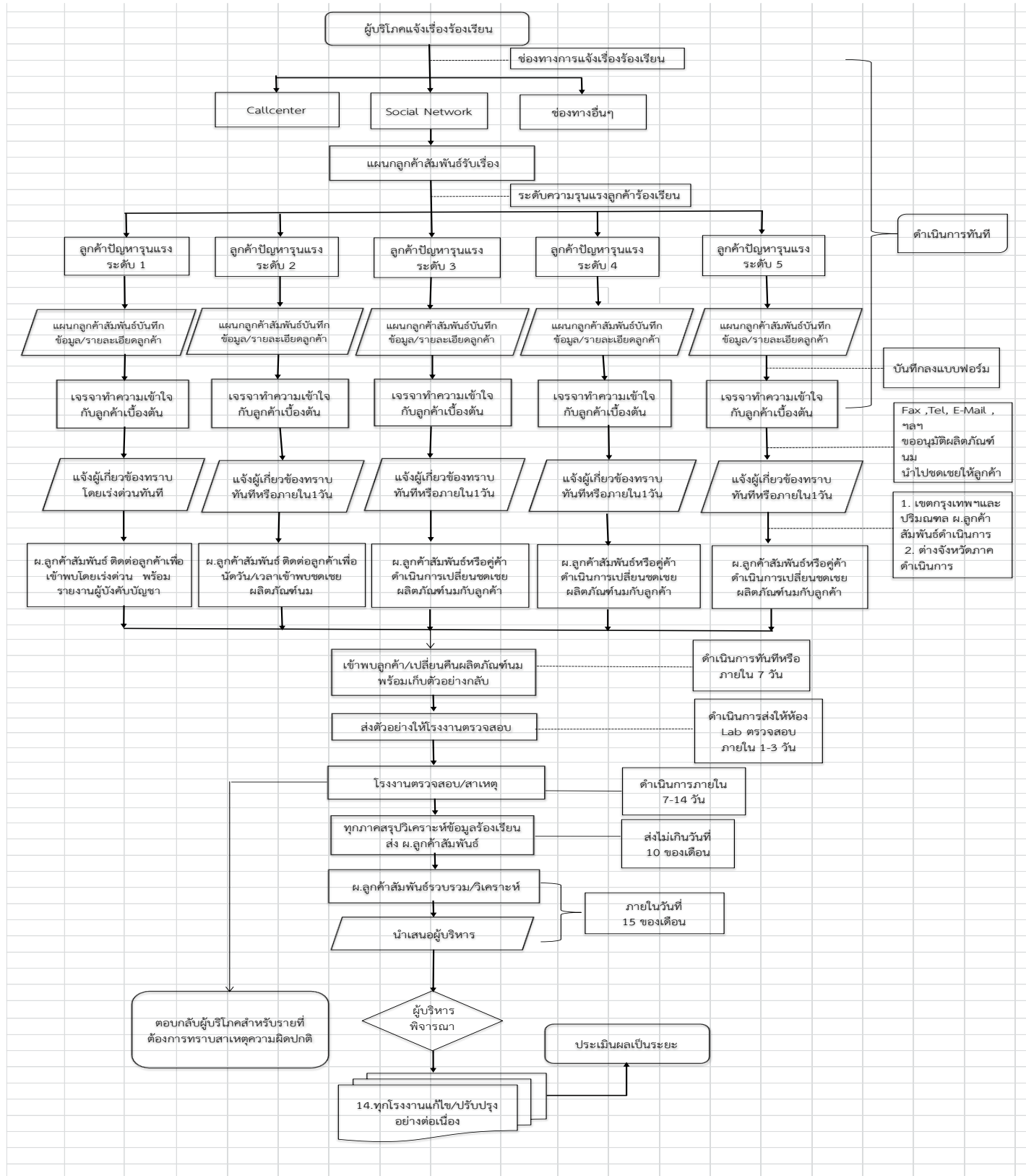
ระดับที่ ๕ เสนอข้อคิดเห็น แจ้งให้ทราบเพื่อปรับปรุงแก้ไข







ขั้นตอนการจัดการข้อร้องเรียนแบ่งตามระดับความรุนแรง (ระดับที่ ๑-๕)





๓.๖ ระดับความรวดเร็วในการตอบสนองข้อคิดเห็นลูกค้าหรือผู้บริโภค หมายถึง เกณฑ์การประเมินระดับความรวดเร็วในการตอบสนอง โดยดูจากระดับความรุนแรงของอุบัติการณ์ข้อคิดเห็นลูกค้าหรือผู้บริโภค ดังนี้

ระดับความรุนแรง	ความหมาย	ระดับความรวดเร็วในการตอบสนองผู้บริโภค
๕	เสนอข้อคิดเห็น แจ้งให้ทราบเพื่อปรับปรุงแก้ไข	ภายใน ๗ วัน
๔	ข้อร้องเรียน ที่ผ่านตามช่องทางต่างๆ แต่ไม่รุนแรงเป็นการแจ้งต่อ แต่สามารถแก้ข้อร้องเรียนได้ ในกำหนดเวลา	ภายใน ๖ วัน
๓	ข้อร้องเรียนที่มีความรุนแรงและมีความถี่สูงผ่านช่องทางต่างๆ ไม่ถือเป็นค่าเสียหาย แต่เป็นการชดเชยการรักษาพยาบาลตามตกลงกัน	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 การแจ้งข้อมูล การแสดงเจตนาหรือผลการดำเนินการให้ลูกค้าหรือผู้บริโภคทราบผ่านช่องทางต่างๆ เช่น โทรศัพท์ Email Website และสื่ออื่นๆ เป็นต้น

๓.๘ การรับข้อคิดเห็น หมายถึง การเปิดโอกาสให้บุคคลทั่วไปแสดงความคิดเห็นตามสิทธิอย่างเสรีผ่านช่องทาง ตามสื่อต่างๆ เช่น ผู้รับข้อคิดเห็น 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



-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

๑๑๑๑๑๑๑๑๑๑๑๑๑๑๑๑๑๑๑



๔. หลักเกณฑ์การเปลี่ยนนมเสื่อมคุณภาพลูกค้ำก่อนวันหมดอายุ

๔.๑ ต้องเป็นผลิตภัณฑ์นมที่เกิดจากการบกพร่องในการผลิต เช่น กล่องบวม มีกลิ่น บุค นมจับตัวเป็นก้อน

๔.๒ เป็นผลิตภัณฑ์ที่เกิดนอกเหนือจากระบวนการผลิต 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/เขตยานนาวา/เขตธนบุรี/เขตภาษีเจริญ/เขตบางแค/เขตหนองแขม/เขตบางบอน/เขตบางขุนเทียน/เขตทุ่งครุ/เขตราชบุรีบูรณะ/เขตจอมทอง/เขตราชเทวี/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 ๐๓๖-๖๒๒๑๕๐ ดูแลผู้บริโภคเขตภาคใต้ 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 ดูแลผู้บริโภคเขตภาคเหนือตอนล่าง ประกอบไปด้วยจังหวัดอุตรดิตถ์ กำแพงเพชร พิจิตร พิษณุโลก ตากแพร่ เพชรบูรณ์ นครสวรรค์ และจังหวัดสุโขทัย

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

๕.๖ หน่วยงานCUSTOMER SERVICE สำนักงาน อ.ส.ค. ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ หมายเลขโทรศัพท์ ๐๔๓-๒๖๑๓๘๑ ดูแลผู้บริโภคเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ประกอบไปด้วยจังหวัดกาฬสินธุ์ 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. แล้วจัดทำเอกสารตามระบบใช้ระยะเวลาการดำเนินการทำขั้นตอนนี้ภายใน ๑ วัน นับตั้งแต่รับเรื่องร้องเรียน

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

๖.๒.๓ ในกรณีที่เป็นการเสื่อมคุณภาพที่เจอในเขตรับผิดชอบไม่ได้ผลผลิตในสำนักงาน อ.ส.ค.ภาค ควรแจ้งเรื่องนี้ไปยังโรงงานที่ผลิตด้วยเพื่อหาสาเหตุที่แท้จริง และได้นำข้อมูลไปปรับปรุงและพัฒนาต่อไป

๖.๓ ลูกค้าร้องเรียนผ่านทางแผนกลูกค้าสัมพันธ์ 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 นำเข้าระบบและแบบฟอร์มในเบื้องต้นเพื่อนำเสนอหัวหน้าแผนกลูกค้าสัมพันธ์ และติดต่อ นัดหมายลูกค้าที่จะเข้าไปพบเพื่อแก้ไขร้องเรียนภายใน ๓ วัน นับตั้งแต่วันที่รับเรื่องร้องเรียน

๖.๓.๓ ลูกค้าร้องเรียนผ่าน Website Call.Center.dpo@dpo.go.th และทีมงานให้ข้อมูล ผ่านมาที่ฝ่ายการตลาดและการขาย ติดต่อประสานงานกับลูกค้าต่อไป เพื่อนำเข้าระบบ 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 บนกล่องนม
- ๖.๔.๓ ชนิดและขนาดของนมที่ผิดปกติ
- ๖.๔.๔ รหัสเครื่องบนกล่องนม
- 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 และเป็นการสร้างภาพลักษณ์ที่ดี ขององค์กร

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 โดยเจรจาต่อรอง และชดเชยนมไม่เกิน ๓-๕ หีบหรือตามดุลยพินิจของผู้บริหาร



-๑๒-

๗.๕ จากสถานการณ์การแพร่กระจายโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา ๑๙ จากต่างประเทศเข้ามาสู่ประเทศไทย ตั้งแต่เดือนมกราคม ๒๕๖๓ เป็นต้นมาอย่างรวดเร็วและเป็นวงกว้างที่ยากต่อการควบคุมทำให้มีการระมัดระวังในการเข้าพบลูกค้าเพื่อเปลี่ยนนมเสื่อมคุณภาพแผนกลูกค้าสัมพันธ์ กองการตลาด ฝ่ายการตลาดและการขาย มีความห่วงใยต่อการคุ้มครองสิทธิการติดเชื้อไวรัสโคโรนา 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 นั้น จะเป็นผู้รับผิดชอบนำส่ง เพื่อให้การแก้ไขที่รวดเร็ว เป็นการลดความเสี่ยงจากการสูญเสียระหว่างขนส่งและการรับทราบปัญหาในพื้นที่ด้วย

๗.๕.๓ ในกรณีจำเป็นต้องเข้าพบและลูกค้าต้องการชดเชยเป็นผลิตภัณฑ์นม แผนกลูกค้าสัมพันธ์ วิธีปฏิบัติและป้องกันการแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนา ๑๙ โดยเคร่งครัด

๑๑๑๑๑๑๑๑๑๑๑๑๑๑๑๑๑๑๑



วิธีป้องกันการแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนา ๑๙ เมื่อปฏิบัติหน้าที่เข้าพบลูกค้า

เมื่อปฏิบัติหน้าที่ขณะเข้าพบและชดเชยนมเสื่อมสภาพก่อนวันหมดอายุให้ลูกค้า

- ล้างมือบ่อยๆ โดยใช้สบู่และน้ำ หรือเจลล้างมือที่มีส่วนผสมหลักเป็นแอลกอฮอล์
- เว้นระยะห่างที่ปลอดภัยจากผู้ที่ไอหรือจาม
- สวมหน้ากากอนามัยและเว้นระยะห่างระหว่างพูดคุย
- ไม่สัมผัสตา จมูก หรือปาก
- ปิดจมูกและปากด้วยข้อพับด้านในข้อศอกหรือกระดาษชำระเมื่อไอหรือจาม
- พกเจลแอลกอฮอล์และสเปรย์แอลกอฮอล์ติดตัวขณะปฏิบัติหน้าที่
- ไม่เก็บเจลแอลกอฮอล์และสเปรย์แอลกอฮอล์ไว้ในรถเนื่องจากจะเกิดระเบิดและประกายไฟได้ ในขณะที่รถยนต์

จอดในพื้นที่แดดจัด

*** 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 ระหว่างโดยสารบนรถสาธารณะ
- 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 จิบที่จิบประตุ หรือรวบ้นไต่ ควรล้างมือให้บ่อยที่สุดเท่าที่จะเป็น ไปได้
- พกเจลแอลกอฮอล์ตัวตลอดเวลา ในบางครั้งที่เรามีงานสำคัญ เช่น การประชุม การออกไปล้างมือด้วยสบู่ในห้องน้ำอาจจะไม่สะดวกนัก จึงอาจจะใช้เป็นเจลแอลกอฮอล์แทนการล้างมือด้วยสบู่
- งดการทักทายด้วยวิธีจับมือ ควรหลีกเลี่ยงการสัมผัสทางกายภาพที่ไม่จำเป็น
- งดทานอาหาร ควรนั่งทานอาหารห่างกันอย่างน้อย ๑ - ๒ เมตร และไม่ใช้ภาชนะร่วมกันอย่างเด็ดขาด

วิธีป้องกันเชื้อไวรัสโคโรนา ๑๙ เมื่อกลับถึงบ้าน

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

หน้ากากอนามัย ป้องกันโรค



- 

ล้างมือให้สะอาดก่อนสวมใส่หน้ากาก
- 

สวมหน้ากากให้คลุมทั้งจมูกและปาก โดยให้ขอบที่มีลวดอยู่ด้านบนสัมผัสจมูก และรอยจับพับคว่ำลงเอาด้านที่มีสีเข้ม หรือมีลักษณะมันวาวออกด้านนอก
- 

หน้ากากที่ทำด้วยกระดาษควรเปลี่ยนวันละครั้งและทิ้งในถังขยะที่มีฝาปิด หน้ากากที่ทำด้วยผ้าสามารถนำมาซัก ฟึ่งแดดให้แห้งแล้วนำมาใช้ได้อีก
- 

หากหน้ากากชำรุดหรือเปราะเป็อน ควรใช้ชิ้นใหม่
- 

นอกจากใช้หน้ากากแล้ว ควรหมั่นล้างมือ ด้วยน้ำและสบู่บ่อยๆ โดยเฉพาะอย่างยิ่งหลังการ ไอ จาม หรือสั่งน้ำมูก หลังสัมผัสสิ่งของสาธารณะ เช่น ราวบันได ปุ่มกดลิฟท์ ลูกบิดประตู



แนวทางปฏิบัติเพื่อป้องกันการป้องกันโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา ๒๐๑๙ (COVID-๑๙) หรือโควิด ๑๙ สำหรับประชาชนทั่วไปและกลุ่มเสี่ยง

คำแนะนำนี้ จัดทำขึ้นเพื่อเป็นแนวทางการปฏิบัติสำหรับบุคคลทั้งประชาชนทั่วไปและประชาชน กลุ่มเสี่ยงสูง ต่อการติดเชื้อโรคโควิด-๑๙ ได้แก่ หญิงตั้งครรภ์ กลุ่มเด็กเล็กที่มีอายุต่ำกว่า ๕ ปีลงมา ผู้สูงอายุและคนที่มีโรคประจำตัว เช่น โรคเบาหวาน โรคความดันโลหิตสูง โรคหลอดเลือดหัวใจและสมอง โรกระบบทางเดินหายใจ โรคภูมิแพ้ ซึ่งมีโอกาสเสียชีวิตมากกว่าคนทั่วไปหากมีการติดเชื้อไวรัสโควิด ๑๙ เพื่อป้องกันตนเองจากการเจ็บป่วยและลดความเสี่ยงต่อการเสียชีวิต จึงมีแนวทางการปฏิบัติเพื่อป้องกันการป้องกันโรคโควิด ๑๙ สำหรับประชาชนทั่วไปและกลุ่มเสี่ยง รายละเอียดดังนี้

แนวทางการดูแลสุขภาพอนามัยส่วนบุคคล เพื่อป้องกันและลดการแพร่เชื้อโควิด ๑๙

๑. ออกจากบ้านเมื่อจำเป็นเท่านั้น หากออกนอกบ้านให้เว้นระยะห่างจากคนอื่นอย่างน้อย ๑-๒ เมตร หลีกเลี่ยงการเข้าไปในพื้นที่ที่มีคนหนาแน่น แออัด หรือพื้นที่ปิด
๒. สวมหน้ากากอนามัยหรือหน้ากากผ้าตลอดเวลา เมื่ออยู่นอกบ้าน
๓. ใช้กระดาษชำระเมื่อจำเป็นเท่านั้น และหลีกเลี่ยงชั่วโมงเร่งด่วน หากต้องซ้อนมอเตอร์ไซด์ควรนั่งหันข้าง
๔. ล้างมือบ่อยๆ ด้วยสบู่หรือเจลแอลกอฮอล์ทุกครั้ง ก่อนรับประทานอาหาร หลังใช้ส้วม หรือหลังจากไอจาม หรือหลังสัมผัสจุดเสี่ยงที่มีผู้ใช้งานร่วมกันในที่สาธารณะ เช่น กลอนหรือลูกบิดประตู ราวจับหรือราวบันได เป็นต้น
๕. หลีกเลี่ยงการใช้มือสัมผัสใบหน้า ตา ปาก จมูก โดยไม่จำเป็น
๖. ผู้ที่เป็นกลุ่มเสี่ยง ผู้สูงอายุที่อายุมากกว่า ๗๐ ปี ผู้มีโรคเรื้อรัง เช่น เบาหวาน โรคหัวใจ โรคความดันโลหิตสูง โรคปอด และเด็กอายุต่ำกว่า ๕ ปี ให้เลี่ยงการออกนอกบ้าน เว้นแต่จำเป็น ให้ออกนอกบ้านน้อยที่สุด ในระยะเวลาสั้นที่สุด
๗. แยกของใช้ส่วนตัว ไม่ควรใช้ของร่วมกับผู้อื่น
๘. เลือกทานอาหารที่ร้อนหรือปรุงสุกใหม่ๆ ควรทานอาหารแยกสำรับ หรือหากทานอาหารร่วมกันให้ใช้ช้อนกลางส่วนตัว ออกกำลังกายสม่ำเสมอ และพักผ่อนให้เพียงพอ
๙. หากเดินทางกลับจากประเทศหรือพื้นที่ที่มีการแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโควิด ๑๙ ควรกักตัวเองที่บ้าน ๑๔ วัน และปฏิบัติตามประกาศของกระทรวงสาธารณสุข
๑๐. หมั่นสังเกตอาการตนเอง หากมีอาการไอ เจ็บคอ มีน้ำมูก จมูกไม่ได้กลิ่น ลิ้นไม่รับรส ให้ไปรับการตรวจรักษาที่โรงพยาบาลใกล้บ้านทันที

แนวทางการปฏิบัติสำหรับกลุ่มเสี่ยง

๑. คำแนะนำสำหรับผู้สูงอายุและผู้ที่อยู่ร่วมกับผู้สูงอายุ
จากสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคโควิด ๑๙ ที่มีการแพร่ระบาดเป็นวงกว้าง ผู้สูงอายุถือเป็นประชาชนกลุ่มเสี่ยงต่อการเกิดโรคที่มีอาการรุนแรงมากกว่ากลุ่มวัยอื่น การอยู่รวมกันเป็นครอบครัวที่มีสมาชิกในบ้านมีประวัติเดินทางมาจากพื้นที่เสี่ยง อาจทำให้ผู้สูงอายุติดเชื้อได้ ดังนั้น ผู้สูงอายุและบุคคลในครอบครัวควรมีการปฏิบัติตน เพื่อการป้องกันการรับสัมผัสและแพร่กระจายเชื้อโรค ดังนี้



-๑๗-

๑.๑ คำ แนะนำสำหรับผู้สูงอายุ

- ล้างมือบ่อยๆ ด้วยน้ำและสบู่หรือเจลแอลกอฮอล์ ๗๐ % ทุกครั้งก่อนรับประทานอาหาร หลังเข้าส้วม หรือเมื่อสัมผัสสิ่งของร่วมกับผู้อื่น หลีกเลี่ยงการใช้มือสัมผัสใบหน้า ตา ปาก จมูก
- เลือกทานอาหารที่ร้อนหรือปรุงสุกใหม่ๆ ควรทานอาหารแยกสำรับ หรือหากทานอาหารร่วมกันให้ใช้ช้อนกลางส่วนตัว ออกกำลังกายสม่ำเสมอ และพักผ่อนให้เพียงพอ
- หากไอ จาม ใช้ผ้าเช็ดหน้าหรือกระดาษทิชชูปิดปากหรือใช้ข้อศอกปิดปากจมูก และทำความสะอาดมือด้วยสบู่และน้ำหรือเจลแอลกอฮอล์ทันที หรือให้สวมหน้ากาก หลีกเลี่ยงการอยู่ใกล้ชิดผู้ที่มีอาการหวัด มีไข้ ไอ จาม มีน้ำมูก
- งดออกจากบ้านหรือเข้าไปในบริเวณที่มีคนแออัด หากจำเป็นให้ใส่หน้ากากอนามัยหรือหน้ากากผ้า ใช้เวลาน้อยที่สุด รักษาระยะห่างจากบุคคลอื่น ๑ - ๒ เมตร หลีกเลี่ยงการสวมกอดหรือพุดคุยในระยะใกล้ชิดกับบุคคลอื่น และเปลี่ยนมาใช้การสื่อสารทางโทรศัพท์ หรือ Social media เป็นต้น
- หากมีโรคประจำตัว ได้แก่ โรคหัวใจและหลอดเลือด โรคเบาหวาน โรคความดันโลหิตสูง หรือโรคปอดอุดกั้นเรื้อรัง โรคมะเร็ง ควรจัดเตรียมยาสำรองสำหรับรักษาโรคประจำตัวของผู้สูงอายุไว้ ภายใต้อาการของแพทย์หากถึงกำหนดตรวจตามนัด ให้ติดต่อขอคำแนะนำจากแพทย์ และให้ญาติไปรับยาแทน
- ดูแลสภาพจิตใจของตนเอง ไม่ให้เครียดเกินไป หาวิธีผ่อนคลายความเครียด เช่น การออกกำลังกายที่เหมาะสมกับสุขภาพ (เช่น รำมวยจีน โยคะ) ฟังเพลง ร้องเพลง หรือเล่นดนตรี ปลูกต้นไม้ ทำสวน จัดห้อง ตกแต่งบ้าน เล่นกับสัตว์เลี้ยง สวดมนต์ นั่งสมาธิ การฝึกหายใจคลายเครียด ทำบุญตักบาตร เป็นต้น

๑.๒ คำแนะนำสำหรับผู้ที่อยู่ร่วมกับผู้สูงอายุ

- หมั่นสังเกตตนเอง ว่ามีอาการไข้ หรืออาการทางเดินหายใจหรือไม่ หากพบว่ามีอาการดังกล่าว ควรงดการใกล้ชิดกับผู้สูงอายุ
- หลีกเลี่ยงการคลุกคลีกับผู้สูงอายุโดยไม่จำเป็น หาวิธีการสร้างความสัมพันธ์อันดี โดยรักษาระยะห่างกับผู้สูงอายุ
- ผู้ที่ทำหน้าที่ดูแลผู้สูงอายุ ต้องสวมหน้ากากอนามัยตลอดเวลา และล้างมือทุกครั้งก่อนให้การดูแล

๒. คำแนะนำสำหรับผู้ที่มีโรคประจำตัว เบาหวาน ความดันโลหิตสูง โรคหลอดเลือดหัวใจและสมองโรคระบบทางเดินหายใจผู้ที่มีโรคประจำตัว เช่น เบาหวาน ความดันโลหิตสูง โรคหลอดเลือดหัวใจและสมอง และโรคระบบทางเดินหายใจ หากมีการติดเชื้อโควิด ๑๙ จะมีความเสี่ยงต่อการป่วยรุนแรงมากกว่าคนทั่วไป เพื่อเป็นการป้องกันไม่ให้เกิดการติดเชื้อหรือป่วยรุนแรง จึงมีคำแนะนำดังนี้

๒.๑ คำแนะนำสำหรับผู้ป่วย

- ให้อยู่ในที่พักอาศัย เว้นการคลุกคลีใกล้ชิดกับบุคคลที่ไม่ใช่ผู้ดูแล รักษาระยะห่างระหว่าง บุคคล ๑ - ๒ เมตร
- หากต้องออกนอกที่พักอาศัย ไปในพื้นที่ที่มีคนแออัด หรือโดยสารรถสาธารณะ ให้สวมหน้ากากอนามัยหรือหน้ากากผ้าตลอดเวลา
- งดใช้ของหรือเครื่องใช้ส่วนตัวร่วมกับผู้อื่น
- มีหมายเลขโทรศัพท์ติดต่อของสถานพยาบาลที่รักษาประจำ เพื่อปรึกษาปัญหาสุขภาพ
- ติดต่อสถานพยาบาลที่รักษาประจำก่อนกำหนดนัด เพื่อรับทราบข้อปฏิบัติ เช่น ให้อาหารหรือผู้อื่นไปรับยาแทน ให้ไปรับยาใกล้บ้าน หรือให้ย้ายไปตรวจที่สถานพยาบาลอื่น
- รับประทานยาสม่ำเสมอ และหมั่นตรวจสุขภาพตนเอง เช่น วัดความดันโลหิต หรือวัดระดับน้ำตาลในเลือดเองที่บ้าน
- หากมีอาการป่วยฉุกเฉิน ให้โทรเรียก ๑๖๖๙



๒.๑ คำแนะนำสำหรับผู้ใกล้ชิด และผู้ดูแล

- สวมหน้ากากอนามัยตลอดเวลาที่ให้การดูแล
- ล้างมือก่อนและหลังการให้การดูแล
- หากมีอาการผิดปกติของระบบทางเดินหายใจ เช่น มีน้ำมูก ไอ เจ็บคอ หรือรู้สึกมีไข้ ต้องงดการให้การดูแล หรืออยู่ใกล้ชิด ควรมอบหมายผู้อื่นทำหน้าที่แทน
- ทำความสะอาดเครื่องมือหรืออุปกรณ์ทางการแพทย์ที่ต้องใช้ประจำร่วมกันในบ้าน เช่น เครื่องวัดความดันโลหิต ด้วยแอลกอฮอล์

๓. คำแนะนำสำหรับกลุ่มเด็กเล็กที่มีอายุต่ำกว่า ๕ ปี รวมถึงหญิงตั้งครรภ์ หญิงหลังคลอดที่มีหน้าที่ดูแลเด็กเล็ก

- ๓.๑ คำแนะนำสำหรับกลุ่มเด็กเล็กที่มีอายุต่ำกว่า ๕ ปี โควิด ๑๙ มีอันตรายต่อเด็กเช่นเดียวกับโรคติดเชื้อระบบทางเดินหายใจทั่วไป เช่น ไข้หวัดใหญ่ไข้หวัดธรรมดา จึงมีคำแนะนำสำหรับผู้ปกครอง ดังนี้
- ห้ามพาเด็กออกไปที่สาธารณะโดยไม่จำเป็น ควรให้เด็กเล่นในบ้าน
 - เว้นระยะห่างทางสังคม (Social Distancing) ใกล้ชิดคนอื่นให้น้อยที่สุด
 - ผู้ใหญ่ที่ดูแลเด็กไม่ควรออกไปนอกบ้าน ถ้าจำเป็นต้องออกไปเมื่อกลับมาถึงบ้าน ต้องอาบน้ำเปลี่ยนเสื้อผ้า ก่อนมาเล่นกับเด็ก
 - สอนเด็กล้างมือ ใส่หน้ากาก กินอาหารที่มีประโยชน์ ปรุงสุก สะอาด และนอนพักผ่อนให้เพียงพอ
 - หากเด็กติดเชื้อโควิด ๑๙ อาการของโรค เริ่มตั้งแต่มีอาการหวัดน้อยๆ จนถึงปอดอักเสบหรือปอดบวม และหากมีโรคประจำตัว ก็จะมีอาการชัดเจนอย่างรวดเร็ว ดังนั้น ถ้าเริ่มมีอาการต้องรีบไปพบแพทย์ทันที

๓.๒ คำแนะนำสำหรับหญิงตั้งครรภ์ หญิงหลังคลอด ที่มีหน้าที่ดูแลเด็กเล็กเนื่องจากเชื้อโควิด ๑๙ เป็นเชื้อไวรัสชนิดใหม่ ยังไม่มีข้อมูลว่าหญิงตั้งครรภ์มีโอกาสติดเชื้อมากกว่าคนทั่วไปหรือไม่ จึงมีคำแนะนำดังนี้

- ๓.๒.๑ การดูแลหญิงตั้งครรภ์ หญิงหลังคลอด กลุ่มปกติกลุ่มปกติคือ กลุ่มที่ไม่ติดเชื้อ ใช้หลักการป้องกันการแพร่ระบาดของเชื้ออย่างเคร่งครัด โดย
- หลีกเลี่ยงการสัมผัสหรืออยู่ใกล้ชิดผู้ที่มีไข้ หรือมีอาการระบบทางเดินหายใจ หรือผู้ที่เดินทางมาจากพื้นที่เสี่ยง
 - หลีกเลี่ยงการอยู่สถานที่ที่มีผู้คนแออัด หรือรวมกลุ่มกันจำนวนมาก
 - สวมหน้ากากอนามัยหรือหน้ากากผ้าตลอดเวลาเมื่อออกนอกบ้าน
 - หากต้องอยู่ในสถานที่สาธารณะ ควรเว้นระยะห่างจากบุคคลอื่นอย่างน้อย ๑-๒ เมตร
 - หลีกเลี่ยงการใช้มือสัมผัสบริเวณดวงตา ปาก และจมูก
 - รับประทานอาหารที่ปรุงสุกใหม่เสมอ
 - แยกภาชนะรับประทานอาหารและงดใช้ของส่วนตัวร่วมกับผู้อื่น
 - ล้างมือบ่อยๆ ด้วยสบู่หรือเจลแอลกอฮอล์ ๗๐%
 - ฝ้าระงับอาการ โดยเฉพาะอาการไข้หรืออาการระบบทางเดินหายใจ หากมีอาการป่วยเล็กน้อย ควรพักผ่อนอยู่ที่บ้าน ถ้ามีอาการไข้ ไอ เจ็บคอ หายใจเหนื่อย ควรรีบไปพบแพทย์
 - หากถึงกำหนดนัดฝากครรภ์ สามารถติดต่อขอคำแนะนำกับแพทย์ที่ฝากครรภ์ เพื่อพิจารณาความจำเป็นในการไปตรวจตามนัด
- ๓.๒.๒ การดูแลหญิงตั้งครรภ์ หญิงหลังคลอดที่เป็นกลุ่มเสี่ยงติดเชื้อโควิด ๑๙ กลุ่มเสี่ยง ได้แก่ ผู้ที่มีประวัติเดินทางมาจากพื้นที่เสี่ยง หรือสัมผัสใกล้ชิดผู้ป่วยโควิด ๑๙



-๑๙-

- แยกตนเองออกจากครอบครัวและสังเกตอาการจนครบ ๑๔ วัน งดการใช้สิ่งของร่วมกับผู้อื่น
- งดออกไปในที่ชุมชนโดยไม่จำเป็น และอยู่ห่างจากผู้อื่น ในระยะ ๑ - ๒ เมตร
- กรณีครบกำหนดนัดฝากครรภ์ ต้องแจ้งเจ้าหน้าที่ให้ทราบว่าตนเองอยู่ระหว่างการเฝ้าระวัง ๑๔ วัน เพื่อพิจารณาเลื่อนการฝากครรภ์ และปฏิบัติตามคำแนะนำของเจ้าหน้าที่
- กรณีเจ็บครรภ์คลอด ต้องไปโรงพยาบาลทันที และแจ้งเจ้าหน้าที่ให้ทราบว่าตนเองอยู่ระหว่างการเฝ้าระวัง ๑๔ วัน

๓.๓.๓ คำแนะนำสำหรับการดูแลทารกแรกเกิด กรณีแม่เป็นผู้ที่สงสัยติดเชื้อหรือติดเชื้อโควิด ๑๙ ปัจจุบันยังไม่มีหลักฐานการติดต่อผ่านทางรกหรือผ่านทางน้ำนม แต่ทารกที่เกิดจากแม่ที่ติดเชื้อโควิด ๑๙ จัดเป็นผู้ที่มีความเสี่ยง จะต้องมีการแยกตัวออกจากทารกอื่น และต้องสังเกตอาการ เป็นเวลา ๑๔ วันสำหรับแนวทางการเลี้ยงลูกด้วยนมแม่ เมื่อคำนึงถึงประโยชน์ของการเลี้ยงลูกด้วยนมแม่และยังไม่มีหลักฐานทางวิชาการในการแพร่เชื้อไวรัสผ่านทางน้ำนม ดังนั้น ทารกจึงสามารถกินนมแม่ได้ โดยปฏิบัติตามแนวทางป้องกันการติดเชื้ออย่างเคร่งครัด ดังนี้

คำแนะนำสำหรับแม่ ในกรณีสงสัยว่าจะติดเชื้อหรือติดเชื้อโควิด ๑๙ แล้ว

- กรณีแม่เป็นผู้ที่สงสัยว่าจะติดเชื้อหรือติดเชื้อโควิด ๑๙ แล้ว แต่อาการไม่มาก สามารถกอดลูกและให้นมจากเต้าได้ ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับอาการตัดสินใจของแม่และครอบครัว ต้องปฏิบัติตาม

แนวทางป้องกันการติดเชื้ออย่างเคร่งครัด

- กรณีแม่ที่ติดเชื้อโควิด ๑๙ และมีอาการชัดเจน หากยังสามารถบีบน้ำนมได้ ให้ใช้วิธีบีบน้ำนมและให้ผู้ช่วยเป็นผู้ป้อนนมแก่ลูก หากไม่สามารถบีบน้ำนมเองได้ อาจพิจารณาใช้นมผงแทน

ก. ข้อปฏิบัติในกรณีให้ทารกกินนมจากเต้า

- ๑) อาบน้ำหรือเช็ดทำความสะอาดบริเวณเต้านมและหัวนมด้วยสบู่และน้ำ
- ๒) ล้างมือให้สะอาดด้วยสบู่และน้ำ นานอย่างน้อย ๒๐ วินาที หรือใช้แอลกอฮอล์เข้มข้น ๗๐% เช็ดทำความสะอาด
- ๓) สวมหน้ากากอนามัยตลอดการทำกิจกรรมเกี่ยวกับการให้นมลูก
- ๔) ไม่สัมผัสบริเวณใบหน้าของทารก เช่น การหอมแก้ม

ข. ข้อปฏิบัติในการบีบน้ำนม และการป้อนนม

- ๑) อาบน้ำหรือเช็ดทำความสะอาดบริเวณเต้านมและหัวนมด้วยน้ำและสบู่
- ๒) ล้างมือให้สะอาดด้วยน้ำและสบู่ นานอย่างน้อย ๒๐ วินาที หรือใช้แอลกอฮอล์เข้มข้น ๗๐% เช็ดทำความสะอาด
- ๓) สวมหน้ากากอนามัย ตลอดการทำกิจกรรมเกี่ยวกับการเตรียมนม การบีบน้ำนม และการให้นม
- ๔) ไม่สัมผัสบริเวณใบหน้าของทารก เช่น การหอมแก้ม
- ๕) หาผู้ช่วยหรือญาติที่มีสุขภาพแข็งแรง ทราบวิธีการป้อนนมที่ถูกต้อง และต้องปฏิบัติตามวิธีการป้องกันตนเองอย่างเคร่งครัด โดยนำน้ำนมแม่มาป้อนด้วยการใช้ช้อน ถ้วยเล็ก หรือขวดนม
- ๖) ล้างทำความสะอาดอุปกรณ์ เช่น ที่ปั้มนม ขวดนม ด้วยน้ำยาฆ่าอุปกรณ์ และทำการนิ่งฆ่าเชื้อหลังเสร็จสิ้นกิจกรรม

“หากพบผู้สูงอายุ เด็ก หญิงตั้งครรภ์ ผู้ที่มีโรคประจำตัว เช่น โรคปอด โรคเบาหวาน มีอาการทางเดินหายใจ ไอ เจ็บคอ หายใจเหนื่อย มีน้ำมูก จมูกไม่ได้กลิ่น ลิ้นไม่รับรส ให้รีบไปรับการตรวจรักษาที่โรงพยาบาลใกล้บ้านทันที หากมาช้าเกิน ๔๘ ชั่วโมง จะมีโอกาสเสียชีวิตได้” (ที่มาของข้อมูล : กรมควบคุมโรค ๓ มกราคม ๒๕๖๔)



๘. หลักฐานและวิธีการเปลี่ยนคืนนมลูกค้า

๘.๑ ขอคูเอกสารหลักฐาน เช่น สำเนาบัตรประจำตัวประชาชน สำเนาใบขับขี่ สำเนาบัตรข้าราชการเพื่อยืนยันตามใบรับคำร้องเรียน หรือในกรณีลูกค้าไม่ยินยอม และไม่ถ่ายบัตรประชาชนหรือไม่ให้ดู ให้พนักงานหมายเหตุไว้ในเอกสารพร้อมลงลายมือชื่อผู้เข้าพบลูกค้า

๘.๒ ให้ลูกค้าลงลายมือชื่อรับจำนวนนมในแบบฟอร์มใบรับคำร้องเรียนของลูกค้า

๘.๓ มีรูปถ่ายตอนรับ-ส่งมอบผลิตภัณฑ์นมโดยได้รับความยินยอมจากลูกค้าก่อนหรือรูปภาพนม

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 ที่ผลิต และแจ้งผลให้ลูกค้าทราบตามขั้นตอน เช่น สำนักงาน อ.ส.ค. ภาคกลาง ได้เปลี่ยนคืนนมเสื่อมคุณภาพจากลูกค้ามาแต่ว่านมเสื่อมคุณภาพที่ผลิตจากสำนักงาน อ.ส.ค. ภาคใต้ ให้ QC อ.ส.ค. ภาคกลางสามารถตรวจสอบเบื้องต้นได้เลยแล้วแจ้งผลให้สำนักงาน อ.ส.ค. ภาคใต้ได้รับทราบเพื่อนำไปพัฒนาและแก้ไขและแจ้งผลให้ลูกค้าทราบตามปกติ

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

๑๐. การเบิกผลิตภัณฑ์นมเพื่อเปลี่ยนคืนลูกค้า

การเข้าพบเยี่ยมลูกค้าร้องเรียนนมเสื่อมคุณภาพทุกครั้งเจ้าหน้าที่จะเข้าไปชี้แจงและทำการเปลี่ยนนมให้กับลูกค้าเพื่อเป็นการสร้างความพึงพอใจให้แก่ลูกค้า โดยต้องมีการเบิกนมออกจากคลังสินค้า สนง.ภาค เพื่อนำไปมอบให้กับลูกค้าในกรณีต่างๆ

๑. กรณีที่นมเสื่อมคุณภาพผลิตในสำนักงานภาคนั้นเอง ควรจะดำเนินการเบิกตามขั้นตอนตามระบบด้วยมีเอกสารแนบการเบิกให้ถูกต้อง เช่นใบคำร้องเรียนนมเสียที่ลูกค้าแจ้งมา

๒. กรณีที่พบนมเสื่อมคุณภาพเป็นนมที่ผลิตจากสำนักงานภาคอื่นๆให้ติดต่อแจ้งกับเจ้าหน้าที่รับผิดชอบเขตสำนักงานภาค ที่ผลิตเบื้องต้นเรื่องนมที่จะเปลี่ยนคืนลูกค้า เมื่อเปลี่ยนผลิตภัณฑ์นมคืนลูกค้าแล้วส่งเรื่องไปเบิกผลิตภัณฑ์นมมาไว้สำรองไว้ทดแทน จากสำนักงาน อ.ส.ค.ภาคที่ผลิตโดยแนบเอกสารการเปลี่ยนคืนนมลูกค้า เช่น เอกสารร้องเรียนลูกค้า หรือ เอกสารสำเนาบัตรประจำตัวประชาชนรับนมเปลี่ยน



๓. กรณีแผนลูกค้าสัมพันธ์ 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 จะช่วยให้การแก้ไขปัญหาาร่วมกันในขั้นตอนต่อไปเป็นไปได้อย่างรวดเร็วมากขึ้นเพื่อลูกค้าจะไม่เปลี่ยนใจไปปรับผลิตภัณฑ์ของคุณแข่ง

๔. กระตือรือร้นในการแก้ไขปัญหา เริ่มจากการถามปัญหาที่ลูกค้าประสบมาอย่างตั้งใจ โดยไม่ด่วนสรุปความเท็จที่ยังฟังข้อมูลไม่ครบถ้วน ข้อมูลบางอย่างที่ลูกค้าพบเจออาจจะลืมนำหรือคิดว่าไม่สำคัญ เราต้องพยายามไม่ตั้งคำถาม แต่ให้ลูกค้าเป็นผู้ให้ข้อมูล

๕. หาแนวทางแก้ปัญหา ร่วมกับลูกค้าพร้อมเสนอทางเลือกให้ลูกค้าเมื่อตกลงได้แล้ว ต้องไม่ลืมนำข้อเสนอแนะขั้นตอนของการแก้ปัญหาในแต่ละขั้นตอน เหตุผลและเวลาที่ลูกค้าจะต้องรอคอยเพื่อให้ลูกค้ายอมรับแนวทางการแก้ปัญหาของเรา

๖. ติดตามผลการแก้ไขปัญหา อย่าลืมนำผลติดตามผลว่าการแก้ปัญหาเป็นที่พอใจของลูกค้าหรือไม่ อาจติดตามทางโทรศัพท์ จดหมาย E-mail Line หรือไปพบลูกค้าเองก็ตาม จะได้ว่าวิธีการของเราได้ผลหรือไม่ถ้าไม่ได้ผลดังที่ตั้งใจไว้ เราควรหาวิธีการที่เหมาะสมสำหรับลูกค้าต่อไป เพื่อสื่อให้เห็นถึงความใส่ใจในการแก้ปัญหาไม่ละทิ้งลูกค้า ซึ่งเราสามารถนำข้อมูลการติดตามผลไปพิจารณาและนำไปสู่การปรับปรุงการจัดการข้อร้องเรียน เพื่อไม่ให้เกิดปัญหาดังกล่าวอีกในอนาคต



๗. ข้อพึงระวังในการพูดคุยหรือเจรจาร้องเรียนนมเสื่อมคุณภาพไม่สมควรกล่าวถึงความบกพร่องถึงคุณภาพตัวผลิตภัณฑ์นมหรือกระบวนการผลิตนมจนกว่าจะได้รับคำตอบจากหน่วยงาน อ.ส.ค.ที่เชื่อถือได้ เพราะจะทำให้ลูกค้าเกิดความไม่เชื่อมั่นในตัวผลิตภัณฑ์นมและกระบวนการผลิตนมทั้งระบบและลูกค้าจะเปลี่ยนใจไปบริโภคยี่ห้ออื่นที่เป็นคู่แข่ง

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

๑๑๑๑๑๑๑๑๑๑๑๑๑๑๑๑



-๒๓-

ภาคผนวก

เอกสารประกอบกระบวนการจัดการซื้อโรงเรียนลูกค้า


หน้าที่

เอกสารประกอบ

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

๑๑๑๑๑๑๑๑๑๑๑๑๑๑๑๑



ใบรับคำร้องเรียนของลูกค้า	
แผนกลูกค้าสัมพันธ์ กองการตลาด ฝ่ายตลาดและการขาย	
ส่วนที่ 1 การรับเรื่องร้องเรียน	2 ระดับความรุนแรง
เลขที่..... 1/2564	รายละเอียดเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ <input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5
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
รายละเอียดผลิตภัณฑ์	หลักฐานใบเสร็จ <input type="checkbox"/> มี <input type="checkbox"/> ไม่มี
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	
จำนวนที่ผลิตปกติ (กล่อง/แพ็ค/โหล/หีบ) โรงงานที่ผลิต..... ผู้ขนส่ง	
3 ลักษณะนมที่ผลิตปกติ	
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	
ลักษณะนมที่ผลิตปกติ	
ลงชื่อ 4 ผู้รับเรื่อง	
วันที่...../...../2564	
ส่วนที่ 2 การนัดหมายลูกค้า	ระดับ <input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5
เรียน หัวหน้าแผนกการตลาดและการขาย สำนักงาน อ.ส.ค.ภาค.....	
เพื่อโปรดดำเนินการ มอบหมายผู้เกี่ยวข้องติดต่อลูกค้า เพื่อขอเข้าพบ/ชดเชยผลิตภัณฑ์นมใหม่ และรับตัวอย่างผลิตภัณฑ์นม เพื่อส่งให้แผนกควบคุมคุณภาพตรวจสอบ และรายงานสาเหตุความผิดปกติของนม(COA) แจ้งให้กับลูกค้า/แก้ไขปัญหาคตามสาเหตุต่อไป	
ลงชื่อ..... 5 หัวหน้าแผนก	ลงชื่อ ผู้เข้าพบลูกค้า
(.....)	(6)
	วันที่...../...../2564
การดำเนินการ	
<input type="checkbox"/> ลูกค้าได้รับผลิตภัณฑ์นมไทย-เดนมาร์ค ขนาด..... มล.รสชาติ..... จำนวน..... (กล่อง/แพ็ค/โหล/หีบ) เรียบร้อยแล้ว	
<input type="checkbox"/> อื่นๆ.....	
หมายเหตุ :.....	ลงชื่อ..... 7 ผู้รับผิดชอบ
	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.....

ชื่อเด็ก 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.



การขนส่งรถหลักก่อนนมย-นมกล่องและการจัดเก็บก่อนแจกนมถุง (นมพาสเจอร์ไรส์)



ขนส่งรถหลักก่อนนมย-นมกล่อง
(ขนส่งนมกล่อง U.H.T.)

จัดวางเรียบร้อย

ควรจัดวางกล่องผลิตภัณฑ์
ให้เป็นระเบียบในแนวตั้งซ้อนทับ
ไม่เกิน 7 ชั้น

ห้ามโยน

ไม่โยนกล่องขณะขนย้าย

รักษาความสะอาด

รักษาความสะอาดบริเวณที่เก็บ
สินค้าเสมอและมีมาตรการป้องกัน
ทนู มด แมลงต่างๆ

จัดเรียง

ควรจัดเรียงกล่องให้แน่น
และชิดกัน

อุณหภูมิ

ควรเก็บกล่องนมให้ห่างไกลจากไฟ แสงแดด
และบริเวณที่มีความร้อนสูง



www.dpo.go.th

Dairy farming Promotion Organization of Thailand

จัดเก็บก่อนแจกนมถุง (นมพาสเจอร์ไรส์)

การเก็บรักษานมถุง ต้องตีบนมทันทีหรือภายในวันที่รับนม (ภายใน 9 ชั่วโมง)

- ต้องเก็บไว้ในตู้เย็นที่มีความเย็นพอ หรือในถังแช่ที่มีน้ำแข็งที่สะอาดใส่ ใต้อ่างล้างจาน
- อุณหภูมิผลิตภัณฑ์นมก่อนแจกจ่าย ไม่เกิน 8 องศาเซลเซียส
- ควรแจกนมให้เร็วที่สุดหลังจากได้รับนมจากตู้ผลิตน้ำนมเกิน 9 ชั่วโมง
- ควรใช้น้ำแข็งเกล็ดหรือปอดเพื่อคุณภาพ ในการเก็บรักษานม
- เมื่อเกล็งน้ำแข็งให้กระจายอย่าง สม่ำเสมอแล้วน้ำแข็งควรมี ความหนาไม่ต่ำกว่า 1 นิ้ว
- ไม่ควรเปิดฝาดังไว้นาน และไม่นำน้ำแข็งไปบริโภค

ตัวอย่างการเก็บนมถุงที่เหมาะสม

- เก็บนมถุงไม่เกิน 100-250 ถุง
- เก็บในภาชนะที่มีความเย็นที่ผ่านได้
- อุณหภูมิผลิตภัณฑ์นมก่อนแจกจ่าย ไม่เกิน 8 องศาเซลเซียส

นมถุงนำเข้าเสี่ยงง่าย ก่อนแจกจ่ายต้องไม่ร้อนชื้น