



กฎบัตร

การจัดการข้อร้องเรียนลูกค้านมไทย-เดนมาร์ก

(Complaint Management Standard Operation Procedure)

ปี ๒๕๖๕ - ๒๕๖๖

๑. หลักการ

องค์การส่งเสริมกิจการโคนมแห่งประเทศไทย (อ.ส.ค.) เป็นรัฐวิสาหกิจ สังกัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ มีหน้าที่รับผิดชอบต่อสังคมและเกษตรกรผู้เลี้ยงโคนมมีความสำนึกในอาชีพระราชทานของพระบาทสมเด็จพระบรมชนกาธิเบศรมหาภูมิพลอดุลยเดชมหาราช บรมนาถบพิตร ในหลวงรัชการที่ ๙ จึงต้องมีคุณธรรมและจรรยาบรรณทางธุรกิจที่ดี

๒. วัตถุประสงค์

๒.๑ เพื่อให้บุคลากรหรือเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบด้านการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนขององค์กรใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงาน และดำเนินการแก้ไขปัญหาตามข้อร้องเรียนในทุกช่องทาง โดยกระบวนการและวิธีการดำเนินงานต้องเป็นไปในทิศทางเดียวกัน

๒.๒ เพื่อให้มั่นใจว่า ได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนด ระเบียบ หลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียนที่กำหนดไว้อย่างครบถ้วนและมีประสิทธิภาพ

๒.๓ เพื่อเป็นการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ให้ผู้บริโภคนมไทย-เดนมาร์ก ได้ทราบถึงกระบวนการจัดการข้อร้องเรียนให้สามารถเข้าใจ และใช้ประโยชน์จากกระบวนการที่มีอยู่ตรงกับความต้องการ

๓. องค์ประกอบ

๓.๑ แผนกลูกค้าสัมพันธ์ กองการตลาด ฝ่ายการตลาดและการขาย

๓.๒ ทีมลูกค้าสัมพันธ์ CUSTOMER SERVICE ประจำสำนักงาน อ.ส.ค.ภาคทุกภาค

๔. หน้าที่ความรับผิดชอบ

แผนกลูกค้าสัมพันธ์ มีหน้าที่รับเรื่องร้องเรียนในกรณีนมเสื่อมสภาพก่อนวันหมดอายุ ผ่านช่องทางโทรศัพท์ / โทรสาร / จดหมาย / E-mail / Facebook / Line Official / Website หรือลูกค้าเดินทางมาพบด้วยตนเองและช่องทางอื่นๆ เสนอไปตามสำนักงาน อ.ส.ค.ภาค ที่ลูกค้าอาศัยอยู่ในเขตพื้นที่รับผิดชอบของสำนักงาน อ.ส.ค.ภาคนั้นๆ เพื่อติดต่อนัดหมายลูกค้าที่จะเข้าไปพบเพื่อแก้ไขข้อร้องเรียนภายใน ๓ วันทำการ หรืออยู่ในดุลยพินิจของเจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบในพื้นที่ ในกรณีที่พบนมเสื่อมสภาพก่อนวันหมดอายุจำนวน ๑-๖ กล่องและได้พูดคุยชี้แจงทำความเข้าใจกับลูกค้าถึงสาเหตุการดังกล่าวแล้ว แผนกลูกค้าสัมพันธ์ได้นำส่งนมชดเชยทางไปรษณีย์หรือขนส่งเอกชนตามที่เห็นสมควร ให้แล้วเสร็จภายใน ๕ วันทำการ นับตั้งแต่วันรับเรื่องร้องเรียน

๕. หลักการและแนวทางปฏิบัติ

ข้อมูลในการรับเรื่องร้องเรียนเบื้องต้น

- ๕.๑ ชื่อ - นามสกุล - ที่อยู่ - เบอร์โทรศัพท์ (ที่สามารถติดต่อลูกค้าได้)
- ๕.๒ วัน/ เดือน/ ปี หมดยุ บณกล่องนม
- ๕.๓ ชนิดและขนาดของนมที่ผิดปกติ
- ๕.๔ รหัสเครื่องบนกล่องนม
- ๕.๕ ลักษณะนมที่ผิดปกติ
- ๕.๖ สถานที่ซื้อ
- ๕.๗ โรงงานที่ผลิต
- ๕.๘ จำนวนนมที่ผิดปกติ

หน่วยงานอื่นๆ ทุกแผนก/ฝ่าย/สำนัก/สำนักงาน ที่ไม่มีส่วนเกี่ยวข้องกับการรับเรื่องร้องเรียนโดยตรงให้รับเรื่องฯ ไว้ก่อน โดยขอรายละเอียดในเบื้องต้น เช่น ชื่อ - นามสกุล เบอร์โทรศัพท์ ที่ติดต่อได้ ส่งเรื่องต่อมาที่แผนกลูกค้าสัมพันธ์ กองการตลาด ฝ่ายการตลาดและการขาย ทันที โดยมีให้ผู้บริโภคติดต่อซ้ำอีกเป็นครั้งที่ ๒ และเป็นการสร้างภาพลักษณ์ ที่ดี ขององค์กร ปัจจุบัน อ.ส.ค.มี Line Official เพื่อเป็นอีกหนึ่งช่องทางเลือกในการรับแจ้งข้อมูลร้องเรียนลูกค้า ติดตามข้อมูลข่าวสารและกิจกรรมดีๆ ของ อ.ส.ค.รวมถึงเป็นอีกช่องทางในการสั่งซื้อผลิตภัณฑ์นมผ่าน Line My Shop เพื่อตอบโจทยลูกค้าออนไลน์ยุคใหม่

ระดับความรวดเร็วในการตอบสนองข้อคิดเห็นลูกค้าหรือผู้บริโภค หมายถึง เกณฑ์การประเมินระดับความรวดเร็วในการตอบสนอง โดยดูจากระดับความรุนแรงของอุบัติการณ์ข้อคิดเห็นลูกค้าหรือผู้บริโภค ดังนี้

ระดับความรุนแรง	ความหมาย	ระดับความรวดเร็วในการตอบสนองผู้บริโภค
๕	เสนอข้อคิดเห็น แจ้งให้ทราบเพื่อปรับปรุงแก้ไข	ภายใน ๗ วัน
๔	ข้อร้องเรียน ที่ผ่านตามช่องทางต่างๆ แต่ไม่รุนแรงเป็นการแจ้งต่อ แต่สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนได้ ในกำหนดเวลา	ภายใน ๖ วัน
๓	ข้อร้องเรียนที่มีความรุนแรงและมีความถี่สูงผ่านช่องทางต่างๆ ไม่ถือเป็นค่าเสียหาย แต่เป็นการชดเชยค่ารักษาพยาบาลตามตกลงกัน	ภายใน ๕ วัน
๒	ข้อร้องเรียนที่มีความถี่สูง ข้อร้องเรียนในระยะเวลาดำเนินการ 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

๖.หลักเกณฑ์อื่นๆ

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

/เกณฑ์การให้คะแนน...

- สวมหน้ากากอนามัยและเว้นระยะห่างระหว่างบุคคล
- ไม่สัมผัสตา จมูก หรือปาก
- ปิดจมูกและปากด้วยข้อพับด้านในข้อศอกหรือกระดาษชำระเมื่อไอหรือจาม
- พกพาเจลแอลกอฮอล์และสเปรย์แอลกอฮอล์ติดตัวขณะปฏิบัติหน้าที่
- ไม่เก็บเจลแอลกอฮอล์และสเปรย์แอลกอฮอล์ไว้ในรถยนต์เนื่องจากจะเกิดระเบิดและประกายไฟได้ ในขณะที่รถยนต์จอดในพื้นที่แดดจัด

*** หากมีอาการเป็นไข้ ตัวร้อน ไอ มีน้ำมูก เจ็บคอ ปวดตามกล้ามเนื้อและหายใจลำบากให้ตรวจ Antigen Test Kit ด้วยตัวเองก่อนในเบื้องต้น หากปรากฏแถบสีแดง ทั้งที่แถบทดสอบ (T) และแถบควบคุม (C) หรือขึ้นแถบสีแดง ๒ ชีตแสดงว่าติดเชื้อไวรัสโคโรนา (Covid-๑๙) แล้วให้รายงานผู้บังคับบัญชาตามลำดับชั้นเพื่อกักตัวและไปพบแพทย์หรือเข้ารับการรักษาพยาบาล ณ สถานพยาบาลใกล้บ้านทันทีหรือโทรเรียก ๑๖๖๙ เพื่อขอความช่วยเหลือในการขนย้ายต่อไป

ลงชื่อ..... 

(นายสมพร ศรีเมือง)

ผู้อำนวยการ

องค์การส่งเสริมกิจการโคนมแห่งประเทศไทย