



องค์การส่งเสริมกิจการโคนมแห่งประเทศไทย (อ.ส.ค.) กระทรวงเกษตรและสหกรณ์
มวกเหล็ก สระบุรี

บันทึกข้อความ



ในถึงที่ ๒๕/๑๐/๖๕
ผ. ๑๓๕

หน่วยงาน ฝ่ายการตลาดและการขาย

ที่ กษ ๑๙๑๐/ ๓๓

วันที่ ๒๕ ต.ค. ๒๕๖๕

เรื่อง ลงนามกฎบัตรบริการ (Service Charter) ฝ่ายการตลาดและการขาย ปีงบประมาณ ๒๕๖๖

เรียน ผู้อำนวยการ อ.ส.ค.

ตามที่ ฝ่ายการตลาดและการขาย ได้ดำเนินการปฏิบัติตามตัวชี้วัดในการทบทวนแผนแม่บทด้านการตลาดและลูกค้า ปี ๒๕๖๖-๒๕๗๐ (สำหรับปี ๒๕๖๗) และประเมินความพึงพอใจ และความผูกพันของลูกค้า คู่ค้าที่มีต่อผลิตภัณฑ์และบริการ ปี ๒๕๖๖ ของ องค์การส่งเสริมกิจการโคนมแห่งประเทศไทย (อ.ส.ค.) จึงคำนึงถึงความเกี่ยวข้องเชื่อมโยงกับยุทธศาสตร์ในทุกระดับ ทั้งในระดับชาติ ระดับกระทรวง และระดับหน่วยงาน รวมทั้งยังสอดคล้องกับกรอบการประเมินผลการดำเนินงานรัฐวิสาหกิจ (State Enterprise Assessment Model: SE-AM) เป็นหลัก โดยเน้นประเด็นความสำคัญในเกณฑ์การประเมินด้าน Core Business Enablers หมวดที่ ๔ ด้านการมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและลูกค้า Module ๒ การมุ่งเน้นลูกค้า จึงจำเป็นต้องมี กฎบัตรด้านบริการ (Service Charter) เพื่อความสมบูรณ์ในหลักเกณฑ์การประเมินตามกระบวนการปฏิบัติงาน และการจัดการ Enablers ของสำนักงานคณะกรรมการนโยบายรัฐวิสาหกิจ (สคร.)

ทั้งนี้ ฝ่ายการตลาดและการขาย ได้ดำเนินการจัดทำ กฎบัตรด้านบริการ (Service Charter) ฝ่ายการตลาดและการขาย ปีงบประมาณ ๒๕๖๖ เรียบร้อยแล้ว เสนอผู้อำนวยการเพื่อลงนามกฎบัตรด้านบริการ (Service Charter) ตามเอกสารแนบ

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาลงนาม

(นายสมเกียรติ ช่างศรี)

หัวหน้าฝ่ายการตลาดและการขาย

(นายเทอดชัย ระลึกมูล)

ผู้ช่วยผู้อำนวยการ

องค์การส่งเสริมกิจการโคนมแห่งประเทศไทย

ศษ.๑๓๕ ผ.กค.

๑๓๕ ๑๓

(นางศรีสอาด พรหมเมศ)

หัวหน้าแผนกเลขานุการ
ทำการแทนหัวหน้าฝ่ายอำนวยการ

ทนาย ๒๕/๑๐/๖๕
ทนาย ๒๕/๑๐/๖๕

ทนาย ๒๕/๑๐/๖๕

ทนาย ๒๕/๑๐/๖๕

ทนาย ๒๕/๑๐/๖๕ ลงนามแล้ว

ทนาย ๒๕-๑๐-๖๕

ทนาย ๒๕/๑๐/๖๕

ทนาย ๒๕/๑๐/๖๕

ทนาย ๒๕/๑๐/๖๕

ทนาย ๒๕/๑๐/๖๕

ทนาย ๒๕/๑๐/๖๕

ทนาย ๒๕/๑๐/๖๕

ทนาย ๒๕/๑๐/๖๕

ทนาย ๒๕/๑๐/๖๕

ทนาย ๒๕/๑๐/๖๕

(นายสมพร ศรีเมือง)

ผู้อำนวยการ

องค์การส่งเสริมกิจการโคนมแห่งประเทศไทย

ทนาย ๒๕/๑๐/๖๕

ทนาย ๒๕/๑๐/๖๕

ทนาย ๒๕/๑๐/๖๕

ทนาย ๒๕/๑๐/๖๕

ทนาย ๒๕/๑๐/๖๕

นางสาวณัฐยา เหล่าสตา

หัวหน้ากองการตลาด

ทนาย ๒๕/๑๐/๖๕

ทนาย ๒๕/๑๐/๖๕

ทนาย ๒๕/๑๐/๖๕



กฎบัตรบริการ (Service Charter)

ฝ่ายการตลาดและการขาย ปีงบประมาณ ๒๕๖๖

กฎบัตรบริการ (Service Charter) ฝ่ายการตลาดและการขาย (ผกต.) จัดทำเพื่อแสดงถึงวัตถุประสงค์ ขอบเขต และมาตรฐานของความมุ่งมั่นในการให้บริการที่เกี่ยวข้องกับการจำหน่ายผลิตภัณฑ์นมไทย-เดนมาร์ก แก่ลูกค้าในระดับตัวแทนจำหน่าย ตลาดในประเทศและต่างประเทศตลอดจนผู้บริโภค

๑. วิสัยทัศน์

พัฒนาอุตสาหกรรมโคนม เพื่อชีวิตที่ดีกว่า

๒. ภารกิจ

ฝ่ายการตลาดและการขาย (ผกต.) องค์การส่งเสริมกิจการโคนมแห่งประเทศไทย (อ.ส.ค.) เป็นหน่วยงาน รัฐวิสาหกิจ ภายใต้การกำกับดูแลของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ ทำหน้าที่รับผิดชอบเกี่ยวกับงานศึกษางาน บริหารการตลาด วิเคราะห์สถานการณ์ทางการตลาด และจัดทำแผนการตลาดผลิตภัณฑ์ทุกชนิด งานสื่อสาร การตลาด การประสานงานกับหน่วยผลิต ในการวางแผนการผลิต การประสานงานกับแผนการตลาดและการ ขาย สำนักงานภาค การกำหนดราคาผลิตภัณฑ์ งานส่งเสริมการขาย งานขายผลิตภัณฑ์นมช่องทางการตลาด งาน ขายผลิตภัณฑ์นมตามช่องทางการตลาดใหม่ งานการค้าต่างประเทศ งานติดตามทวงถามหนี้การค้า งานบริหาร จัดระบบข้อร้องเรียนลูกค้าและผู้บริโภค (Consumer Service) งานบริหารระบบการให้บริการและสร้างความสัมพันธ์ ลูกค้า

๓. ค่านิยม

องค์กรแห่งความสุขที่ส่งเสริมและยกระดับความรู้ด้วยคุณภาพระดับมืออาชีพ

๔. เจตจำนงในการให้บริการ

ผกต. มีความมุ่งมั่นในการให้บริการที่ดีแก่ผู้ใช้บริการเพื่อให้เกิดความพึงพอใจ ดังนี้

๔.๑ การให้บริการด้านการตลาดและการขาย ที่เป็นมิตร

๔.๒ การให้บริการของเจ้าหน้าที่อย่างมืออาชีพ ด้วยความเป็นกันเอง ซื่อสัตย์ และถือปฏิบัติใน การให้บริการอย่างเสมอภาค เท่าเทียมกัน (Service Mind)

๔.๓ การอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้ใช้บริการในทุกจุดสัมผัสการให้บริการ (Touch Points) เพื่อ สร้างความพึงพอใจแก่ลูกค้าและผู้บริโภค

๔.๔ การ/...

๔.๔ การให้ข้อมูลข่าวสาร ที่มีความโปร่งใส ถูกต้อง ชัดเจน และเป็นประโยชน์ต่อผู้ใช้บริการ รวมทั้งการเปิดรับฟังทุกความคิดเห็นของลูกค้าและผู้บริโภค เพื่อนำมาปรับปรุงแก้ไข/พัฒนาการให้บริการที่ดียิ่งขึ้น (Voice of customer)

๔.๕ การพัฒนาผลิตภัณฑ์ และกระบวนการทำงานให้มีความทันสมัยด้วยเทคโนโลยีดิจิทัลเพื่อตอบสนองความต้องการให้มากยิ่งขึ้น (Product & Process Innovation)

๔.๖ การให้บริการด้านราคาที่เหมาะสม เป็นธรรม กับผลิตภัณฑ์/การให้บริการที่ได้รับ (Reasonable Price)

๕. ความคาดหวังที่จะได้รับจากลูกค้า/ผู้บริโภค

เพื่อให้ ผกต. บริการเกี่ยวกับการจำหน่ายผลิตภัณฑ์นมไทย-เดนมาร์ก ได้อย่างมีมาตรฐาน สามารถอำนวยความสะดวกสร้างความพึงพอใจ และเป็นไปตามที่ลูกค้า/ผู้บริโภคคาดหวัง ผกต. จำเป็นต้องได้รับความร่วมมือจากลูกค้า/ผู้บริโภค ดังนี้

○ ทำความเข้าใจกฎระเบียบ ข้อกำหนดการสั่งซื้อ และการดำเนินธุรกรรมที่เกี่ยวข้องกับการสั่งซื้อสินค้าและปฏิบัติตามอย่างครบถ้วน

○ ให้ข้อมูลความต้องการในการสั่งซื้อสินค้าอย่างครบถ้วน ภายในวันและระยะเวลาที่กำหนด เพื่อยกให้ ผกต. ดำเนินการตอบสนองได้ถูกต้อง รวดเร็ว และทันตามรอบขนส่ง

○ ให้ความคิดเห็นป้อนกลับหากบริการของ ผกต. ให้เป็นไปตามความคาดหวัง เพื่อให้ ผกต. ปรับปรุง/พัฒนาการให้บริการตอบสนองความต้องการของลูกค้า โดยที่ไม่ขัดต่อกฎหมาย หรือระเบียบองค์การส่งเสริมกิจการโคนมแห่งประเทศไทย (อ.ส.ค.)

๖. การให้ความคิดเห็นป้อนกลับ/การร้องเรียนการให้บริการกับการจำหน่ายผลิตภัณฑ์นมไทย-เดนมาร์ก

ข้อคิดเห็นของลูกค้า/ผู้บริโภค เป็นสิ่งสำคัญอย่างยิ่งต่อการพัฒนาปรับปรุงการบริการ ผกต. จึงได้กำหนดช่องทางเพื่ออำนวยความสะดวกในการติดต่อสื่อสาร และแสดงความคิดเห็นร้องเรียน ดังนี้

ตารางการติดต่อสื่อสาร แสดงความคิดเห็นร้องเรียน	
แผนกลูกค้าสัมพันธ์ โทร.๐๘๔-๓๓๕๕๐๐๐, ๐๘๔-๙๐๑๘๑๕๖ e-mail callcenter.dpo@dpo.go.th Line @thai-denmark	องค์การส่งเสริมกิจการโคนมแห่งประเทศไทย ๑๖๐ หมู่ ๑ ถนนมิตรภาพ ตำบลมิตรภาพ อำเภอมวกเหล็ก จังหวัดสระบุรี ๑๘๑๘๐ Tel. ๐-๓๖๕๐-๙๖๘๘ Fax. ๐-๓๖๕๐-๙๖๘๘ E-Mail : director@dpo.go.th
สำนักงาน อ.ส.ค. กรุงเทพฯ DPO Bangkok Office เลขที่ ๑๖๘/๙ หมู่ที่ ๑๐ ต.คลองหนึ่ง อ.คลองหลวง จ.ปทุมธานี ๑๒๑๒๐ Tel. ๐-๒๑๕๗๗๐๕๔-๘ E-Mail : saraban@dpo.go.th www.dpo.go.th	สำนักงาน อ.ส.ค. ภาคกลาง (โรงงานนมสระบุรี) DPO Central Office (Saraburi Dairy Plant) เลขที่ ๑๖๐/๑ ถ.มิตรภาพ ต.มิตรภาพ อ.มวกเหล็ก จ.สระบุรี ๑๘๑๘๐ ๑๖๐/๑ Mitraphab Rd., Mitraphab subdistrict, Muak Lek district, Saraburi ๑๘๑๘๐ Tel. ๐-๓๖๕๐-๙๗๒๐ Fax. ๐-๓๖๕๐-๙๗๒๐ E-Mail : sataporn.m@dpo.go.th www.dpo.go.th

ตารางการติดต่อสื่อสาร แสดงความคิดเห็นร้องเรียน (ต่อ)	
สำนักงาน อ.ส.ค.ภาคใต้ (โรงงานนมประจวบคีรีขันธ์) DPO Southern Office (Prachuap Khiri Khan Dairy Plant) เลขที่ ๑๗๔ ถ.เพชรเกษม ต.หนองตาแต้ม อ.ปราณบุรี จ.ประจวบคีรีขันธ์ ๗๗๑๒๐ ๑๗๔ Petchakasem Rd, Nongtatam subdistrict, Pranburi district, Prachuap Khiri Khan ๗๗๑๒๐ Tel. ๐-๓๒๖๒-๑๖๒๘ Fax. ๐-๓๒๖๒-๓๘๓๗ E-Mail : pbplant@dpo.go.th www.dpo.go.th	สำนักงาน อ.ส.ค.ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ (โรงงานนมขอนแก่น) DPO North-Eastern Office (Khon Kaen Dairy Plant) เลขที่ ๓๔๔ หมู่ ๑๕ ต.ท่าพระ อ.เมือง จ.ขอนแก่น ๔๐๒๖๐ ๓๔๔ M.๑๕, Thaphra subdistrict, Muang district, Khon Kaen ๔๐๒๖๐ Tel. ๐-๔๓๒๖-๑๔๐๙ Fax. ๐-๔๓๒๖-๑๔๐๙ E-Mail : khonkaen@dpo.go.th www.dpo.go.th
สำนักงาน อ.ส.ค.ภาคเหนือตอนล่าง (โรงงานนมสุโขทัย) DPO Lower Northern Office (SukhoThai Dairy Plant) เลขที่ ๑๙๘ หมู่ ๓ ต.คลองมะพลับ อ.ศรีนคร จ.สุโขทัย ๖๔๑๘๐ ๑๙๓ M. ๓, Klong Maplub subdistrict, Sri Nakhorn district, SukhoThai ๖๔๑๘๐ Tel. ๐-๕๕๕๕-๑๐๙๕ Fax. ๐-๕๕๕๕-๑๐๙๕ E-Mail : skplant@dpo.go.th www.dpo.go.th	สำนักงาน อ.ส.ค.ภาคเหนือตอนบน (โรงงานนมเชียงใหม่) DPO Upper Northern Office (Chiang Mai Dairy Plant) เลขที่ ๑๒๒ ถ.ห้วยแก้ว ต.ช้างเผือก อ.เมือง จ.เชียงใหม่ ๕๐๓๐๐ ๑๒๒ Huay Kaew Rd., Chang Puak subdistrict, Muang district, Chiang Mai ๕๐๓๐๐ Tel. ๐-๕๓๒๒-๓๒๐๐ Fax. ๐-๕๓๒๑-๖๗๔๙ E-Mail : cmdpo@dpo.go.th www.dpo.go.th



(นายสมพร ศรีเมือง)

ผู้อำนวยการ

องค์การส่งเสริมกิจการโคนมแห่งประเทศไทย