



กฎบัตร
การจัดการข้อร้องเรียนลูกค้านมไทย-เดนมาร์ก
(Complaint Management Standard Operation Procedure)
ปี ๒๕๖๖-๒๕๖๗ (สำหรับปี ๒๕๖๗)

๑. หลักการ

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

๒. วัตถุประสงค์

๒.๑ เพื่อให้บุคลากรหรือเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบด้านการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนขององค์กรใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงาน และดำเนินการแก้ไขปัญหาตามข้อร้องเรียนในทุกช่องทาง โดยกระบวนการและวิธีการดำเนินงานต้องเป็นไปในทิศทางเดียวกัน

๒.๒ เพื่อให้มั่นใจว่า ได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนด ระเบียบ หลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียนที่กำหนดไว้อย่างครบถ้วนและมีประสิทธิภาพ

๒.๓ เพื่อเป็นการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ให้ผู้บริโภคนมไทย-เดนมาร์ก ได้ทราบถึงกระบวนการจัดการข้อร้องเรียนให้สามารถเข้าใจและใช้ประโยชน์จากกระบวนการที่มีอยู่ตรงกับความต้องการ

๓. องค์ประกอบ

๓.๑ แผนลูกค้าสัมพันธ์ กองการตลาด ฝ่ายการตลาดและการขาย

๓.๒ ทีมตัวแทนลูกค้าสัมพันธ์ CUSTOMER SERVICE ประจำสำนักงาน อ.ส.ค.ภาค ทุกภาค

๔. หน้าที่ความรับผิดชอบ

แผนลูกค้าสัมพันธ์ มีหน้าที่รับเรื่องร้องเรียนในกรณีนมเสื่อมสภาพก่อนวันหมดอายุ ผ่านช่องทางโทรศัพท์/โทรสาร/จดหมาย/E-mail/Facebook/Line Official/Website หรือลูกค้าเดินทางมาพบด้วยตนเอง และช่องทางอื่นๆ เสนอไปตามสำนักงาน อ.ส.ค.ภาค ที่ลูกค้าอาศัยอยู่ในเขตพื้นที่รับผิดชอบของสำนักงาน อ.ส.ค.ภาค นั้นๆ เพื่อติดต่อนัดหมายลูกค้าที่จะเข้าไปพบเพื่อแก้ไขข้อร้องเรียนภายใน ๓ วันทำการ หรืออยู่ในดุลยพินิจในการบริหารจัดการของเจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบในพื้นที่ที่รับผิดชอบ เนื่องจากความยากง่ายของภูมิศาสตร์ที่แตกต่างกัน ในกรณีที่พบนมเสื่อมสภาพก่อนวันหมดอายุจำนวน ๑-๖ กล่อง และได้พูดคุยชี้แจงทำความเข้าใจกับลูกค้าถึงสาเหตุการดังกล่าวแล้ว แผนลูกค้าสัมพันธ์ได้นำส่งนมชดเชยทางไปรษณีย์หรือขนส่งเอกชนตามที่เห็นสมควร ให้แล้วเสร็จภายใน ๕ วันทำการ นับตั้งแต่วันรับเรื่องร้องเรียน

๕. หลักการและแนวทางปฏิบัติ

ข้อมูลเบื้องต้นในการประกอบรับเรื่องร้องเรียน

๕.๑ ชื่อ - นามสกุล - ที่อยู่ - เบอร์โทรศัพท์ (ที่สามารถติดต่อลูกค้าได้)

๕.๒ วัน/ เดือน/ ปี / เวลา หมดอายุ บนกล่องนม

๕.๓ ชนิด ...

- ๕.๓ ชนิดและขนาดของนมที่ผิดปกติ
- ๕.๔ รหัสเครื่องบนกล่องนม
- ๕.๕ ลักษณะนมที่ผิดปกติ
- ๕.๖ สถานที่ซื้อ
- ๕.๗ โรงงานที่ผลิต
- ๕.๘ จำนวนนมที่ผิดปกติ
- ๕.๙ รูปภาพและลักษณะความผิดปกติ

หน่วยงานอื่นๆ ทุกแผนก/ฝ่าย/สำนักงาน ที่ไม่มีส่วนเกี่ยวข้องกับการรับเรื่องร้องเรียนโดยตรง ให้รับเรื่องฯ ไว้ก่อน โดยขอรายละเอียดในเบื้องต้น เช่น ชื่อ - นามสกุล เบอร์โทรศัพท์ ที่ติดต่อได้ ส่งเรื่องมาที่ แผนกลูกค้าสัมพันธ์ กองการตลาด ฝ่ายการตลาดและการขาย ทันที เพื่อมิให้ผู้บริโภคติดต่อซ้ำอีกเป็นครั้งที่ ๒ และเป็นการสร้างภาพลักษณ์ที่ดีขององค์กร ปัจจุบัน อ.ส.ค. มี Line Official เป็นอีกหนึ่งช่องทางเลือกในการ รับแจ้งข้อมูลร้องเรียนลูกค้า ติดตามข้อมูลข่าวสารและกิจกรรมดีๆ ของ อ.ส.ค. โดยที่ลูกค้าสามารถเพิ่มเพื่อน ในไลน์ @thai-denmark และสามารถกรอกข้อมูลผ่าน Google Form แจ้งปัญหาได้ทันที แผนกลูกค้าสัมพันธ์ สามารถทราบปัญหาและแก้ไขได้ทันที รวมทั้งเป็นอีกช่องทางในการสั่งซื้อผลิตภัณฑ์นมผ่าน Line My Shop เพื่อตอบโจทย์ลูกค้าออนไลน์ยุคใหม่ได้อีกด้วย

ระดับความรวดเร็วในการตอบสนองข้อคิดเห็นลูกค้าหรือผู้บริโภค หมายถึง เกณฑ์การ ประเมินระดับความรวดเร็วในการตอบสนอง โดยดูจากระดับความรุนแรงของอุบัติการณ์ข้อคิดเห็นลูกค้าหรือ ผู้บริโภค ดังนี้

ระดับ ความ รุนแรง	ความหมาย	ระดับความรวดเร็ว ในการตอบสนอง ผู้บริโภค
๑	เสนอข้อคิดเห็น แจ้งให้ทราบเพื่อปรับปรุงแก้ไข	ภายใน ๑-๒ วัน
๒	ข้อร้องเรียนผ่านตามช่องทางต่างๆ แต่ไม่รุนแรงเป็นการแจ้งเพื่อให้แก้ไข แต่สามารถแก้ข้อร้องเรียนได้มีการเข้าพบหรือนำเสนอสดชื่นมได้ทัน ในกำหนดเวลา	ภายใน ๓ วัน
๓	ข้อร้องเรียนที่มีความรุนแรงและมีความถี่สูงผ่านช่องทางต่างๆ ไม่ถือเป็น ค่าเสียหาย แต่เป็นการชดเชยค่าผลิตภัณฑ์นมหรือรักษาพยาบาล ตามตกลงกัน	ภายใน ๕ วัน
๔	ข้อร้องเรียนที่มีความถี่สูง ข้อร้องเรียนในระยะเวลาต่อเนื่อง จนถึง ขึ้นเรียกค่าใช้จ่ายผ่านหน่วยงานต่างๆ เช่น สำนักงานสาธารณสุขจังหวัด (สสจ.), สำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา (อย.) หรือ สำนักงาน คณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค (สคบ.) หรือหน่วยงานอื่นๆ แต่มีการ ประนีประนอมกันได้	ภายใน ๖ วัน
๕	ข้อร้องเรียนที่มีความรุนแรง ซึ่งข้อร้องเรียนในข้อนี้รุนแรงมาก ลูกค้า ไม่พอใจ ผ่านหน่วยงานต่างๆ เช่น สำนักงานสาธารณสุขจังหวัด (สสจ.), สำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา (อย.) หรือ สำนักงาน คณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค (สคบ.) หรือหน่วยงานอื่นๆ จนถึง มีการดำเนินฟ้องร้องคดีในชั้นศาล	ภายใน ๗-๑๕ วัน

๒. หลักเกณฑ์

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

หมายเหตุ : เกณฑ์การให้คะแนนและคะแนนความพึงพอใจวัดจากการบริหารจัดการของแผนกลูกค้าสัมพันธ์ เท่านั้น

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

หลักเกณฑ์การเปลี่ยนนมเสื่อมคุณภาพลูกค้าก่อนวันหมดอายุ

๑. ต้องเป็นผลิตภัณฑ์ที่เกิดจากการบกพร่องในการผลิต เช่น กล่องบวม มีกลิ่น บุด เหม็นเปรี้ยว รสชาติผิดปกติ นมจับตัวเป็นก้อน ตกตะกอนแยกชั้น

๒. เป็นผลิตภัณฑ์ที่เกิดนอกเหนือจากกระบวนการผลิต เช่น ระบบการขนส่งที่ไม่ถูกวิธีการจัดเก็บที่ไม่ถูกสุขลักษณะ การกดทับ การวางทับซ้อนชั้นเกิน ๑ เมตร ซึ่งเป็นตัวเร่งทำให้นมเสื่อมคุณภาพก่อนวันหมดอายุ

ขั้นตอนการเปลี่ยนนมเสื่อมคุณภาพก่อนวันหมดอายุ

๑. ในกรณีที่ได้รับแจ้งผลิตภัณฑ์นมเสื่อมคุณภาพก่อนวันหมดอายุ อ.ส.ค. จะชดเชยชนิดผลิตภัณฑ์นม ขนาด ปริมาตรและรสชาติเดียวกัน โดยมีหลักเกณฑ์การเปลี่ยนชดเชย คือ นมเสื่อมคุณภาพ

๑ กล่อง ...

๑ กล้องถึง ๑ โหล/ลัง จะชดเชยให้ ๑-๒ แพ็ค/โหล/ลัง และในกรณีลูกค้าไม่มั่นใจในคุณภาพจะคืนนมส่วนที่เหลือ ต้องการเปลี่ยนนมคืนทั้งหมด หรือต้องการให้ชดเชยนมเพิ่มเติม แผนกลูกค้าสัมพันธ์ ต้องย้อนกลับมาดูกฎระเบียบในคู่มือในการปฏิบัติเป็นรายๆ ไป และขออนุมัติผู้บริหารตามลำดับขั้นต่อไป

๒. จากสถานการณ์การแพร่กระจายโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา ๒๐๑๙ (Covid-19) จากต่างประเทศเข้ามาสู่ประเทศไทย ตั้งแต่เดือนมกราคม ๒๕๖๓ เป็นต้นมา แต่ในปัจจุบันสถานการณ์ความรุนแรงและการแพร่กระจายของเชื้อไวรัสฯ อยู่ในเกณฑ์ที่บางเบาและสามารถควบคุมได้ การเข้าพบลูกค้าเพื่อเปลี่ยนนมเสื่อมคุณภาพก่อนวันหมดอายุ แผนกลูกค้าสัมพันธ์ กองการตลาด ฝ่ายการตลาดและการขาย ยังอยู่ในเกณฑ์เฝ้าระวัง แต่ก็ยังต้องมีการเข้าพบให้คำแนะนำ ข้อเสนอแนะในการขนส่ง การเก็บรักษาและชดเชยนมให้กับลูกค้าตามปกติ และมีนโยบายให้ติดต่อประสานงานเพื่อทำความเข้าใจในข้อบกพร่องตัวผลิตภัณฑ์นมเสื่อมคุณภาพก่อนวันหมดอายุทางโทรศัพท์ และมีการนำส่งนมชดเชยหรือของพรีเมียมให้ลูกค้าทางไปรษณีย์หรือขนส่งเอกชนเพื่อประหยัดค่าใช้จ่ายและลดกระบวนการในการปิดเคส ทั้งนี้ อยู่ที่ดุลยพินิจของเจ้าหน้าที่รับเรื่องร้องเรียนในการประเมินประนีประนอมตามมูลค่าของผลิตภัณฑ์นม แทนการเข้าพบด้วยตัวเอง แต่ยังมีบางกรณีที่ลูกค้าต้องยังต้องการขอชดเชยเป็นผลิตภัณฑ์นม แผนกลูกค้าสัมพันธ์ มีวิธีการดังนี้

๒.๑ ในกรณีนำส่งของพรีเมียมให้ลูกค้าทางขนส่งเอกชนหรือทางไปรษณีย์ เช่น ถูผ้า นมไทย-เดนมาร์ก กระบอกรน้ำเก็บความร้อน-เย็น กล้องเก็บอาหาร สบู่เหลว โลชั่นบำรุงผิวไทย-เดนมาร์ก แอลกอฮอล์ หน้ากากอนามัย ฯลฯ ทดแทนการเข้าพบ

๒.๒ กรณีปฏิบัติหน้าที่เข้าพบเพื่อชดเชยนมเสื่อมสภาพก่อนวันหมดอายุให้ถือปฏิบัติดังนี้

- ล้างมือบ่อยๆ โดยใช้สบู่และน้ำ หรือเจลล้างมือที่มีส่วนผสมหลักเป็นแอลกอฮอล์
- เว้นระยะห่างที่ปลอดภัยจากผู้ที่ไอหรือจาม
- สวมหน้ากากอนามัยและเว้นระยะห่างระหว่างพูดคุย
- ไม่สัมผัสตา จมูก หรือปาก
- ปิดจมูกและปากด้วยข้อพับด้านในข้อศอกหรือกระดาดขามือไอหรือจาม
- พกพาเจลแอลกอฮอล์และสเปรย์แอลกอฮอล์ติดตัวขณะปฏิบัติหน้าที่
- ไม่เก็บเจลแอลกอฮอล์และสเปรย์แอลกอฮอล์ไว้ในรถยนต์ เนื่องจากจะเกิดระเบิด

และประกายไฟได้ ในกรณีที่รถยนต์จอดในพื้นที่แดดจัด

*** หากมีอาการเป็นไข้ ตัวร้อน ไอ มีน้ำมูก เจ็บคอ ปวดตามกล้ามเนื้อและหายใจลำบากให้ตรวจ Antigen Test Kit ด้วยตัวเองก่อนในเบื้องต้น หากปรากฏแถบสีแดง ทั้งที่แถบทดสอบ (T) และแถบควบคุม (C) หรือขึ้นแถบสีแดง ๒ ขีด แสดงว่าติดเชื้อไวรัสโคโรนา ๒๐๑๙ (Covid-19) แล้วให้รายงานผู้บังคับบัญชาตามลำดับขั้นเพื่อหยุดปฏิบัติงาน กักตัวและไปพบแพทย์หรือเข้ารับการรักษาพยาบาล ณ สถานพยาบาลใกล้บ้านทันทีหรือโทรเรียก ๑๖๖๙ เพื่อขอความช่วยเหลือในการขนย้ายผู้ป่วยต่อไป

ประกาศ ณ วันที่ ๒๕ ตุลาคม ๒๕๖๓



(นายอำพนธ์ เวฬุตันติ)

ประธานกรรมการ

องค์การส่งเสริมกิจการโคนมแห่งประเทศไทย