

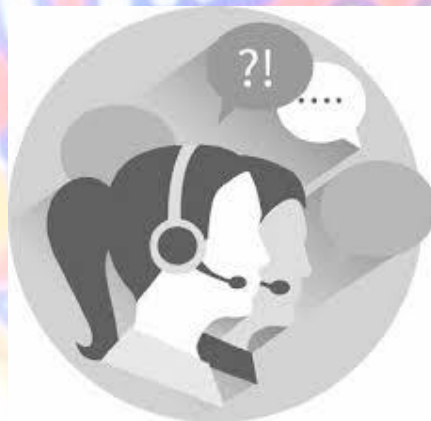


# คู่มือ

การจัดการข้อร้องเรียน

ลูกค้านมไทย-เดนมาร์ก

ประจำปี ๒๕๖๗



จัดทำโดย

แผนกลูกค้าสัมพันธ์ กองการตลาด

ฝ่ายการตลาดและการขาย

กันยายน ๒๕๖๗



ผลิตภัณฑ์นม ยูเอชที ชนิดเข้มข้นรสจืด  
รสจืด โอมิก้าพลัส (ตราไทย-เดนมาร์ก)







## คู่มือการจัดการข้อร้องเรียนของลูกค้านมไทย-เดนมาร์ค

### ๑. วัตถุประสงค์

๑.๑ เพื่อให้บุคลากรหรือเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบด้านการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนขององค์กรใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงาน และดำเนินการแก้ไขปัญหาตามข้อร้องเรียนในทุกช่องทาง โดยกระบวนการและวิธีการดำเนินงานต้องเป็นไปทางทิศเดียวกัน

๑.๒ เพื่อให้มั่นใจว่า ได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนดระเบียบ หลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียน ที่กำหนดไว้อย่างครบถ้วนและมีประสิทธิภาพ

๑.๓ เพื่อเป็นการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ให้ผู้บริโภคนมไทย-เดนมาร์ค ได้ทราบถึงกระบวนการจัดการข้อร้องเรียนให้สามารถเข้าใจ และใช้ประโยชน์จากกระบวนการที่มีอยู่ตรงกับความต้องการ

๑.๔ เพื่อเป็นอีกหนึ่งช่องทางในการสื่อสารและเปิดตลาดการขายผ่าน Line Official ช่องทาง Line My Shop @นมไทย-เดนมาร์ค

### ๒. ขอบเขต

คู่มือนี้ครอบคลุมขั้นตอนการจัดการข้อร้องเรียนของการสื่อสาร การรับข้อคิดเห็น การติดตาม การตอบรับ การตรวจสอบและตอบสนองข้อร้องเรียนจากช่องทางต่างๆ การวิเคราะห์ ระดับข้อร้องเรียน การแจ้งกลับผู้ร้องเรียนการประสานข้อมูลผู้บริโภคนมไทย-เดนมาร์ค การประสานหน่วยงานภายนอก การติดตามผลการแก้ไข/ปรับปรุง เพื่อแจ้งกลับให้ผู้ร้องเรียนทราบและการรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนตามลำดับขั้นและมีการจัดทำรายงานในระบียบวาระการประชุมคณะกรรมการวางแผนการผลิตและการตลาดผลิตภัณฑ์นม ในทุกๆ เดือน

#### คำจำกัดความการจัดการข้อร้องเรียนของลูกค้า

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

ข้อร้องเรียน หมายถึง คำร้องเรียนจากลูกค้า ที่ไม่ได้รับการตอบสนองความต้องการหรือความพึงพอใจและแจ้งขอให้ตรวจสอบแก้ไข

ลูกค้า หมายถึง คนที่ซื้อสินค้า คนที่ใช้บริการ สิ่งของและจ่ายเงินให้เป็นค่าตอบแทน/

#### การแบ่งประเภทของลูกค้า

๑. ลูกค้าภายใน (Internal customer) หมายถึง ผู้ที่รับผลงานของกันและกันในกระบวนการผลิตขั้นตอนต่างๆซึ่งหมายถึง คนทำงานในหน่วยงานหรือองค์กรเดียวกัน

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 แต่จำต้องรับเพื่อประโยชน์ที่จะเกิดแก่ลูกค้าที่แท้จริงคือลูกค้าทางตรง

**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 รณณ์ การใช้สิทธิเพื่อแจ้งความเสียหาย หรือสิ่งที่ไม่พึงประสงค์ที่เกิดขึ้นกับลูกค้าหรือผู้บริโภค และบุคคลอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง

**ระดับข้อร้องเรียน** เป็นการจำแนกความสำคัญข้อร้องเรียนในข้อร้องเรียนออกเป็น ๕ ระดับ ดังนี้

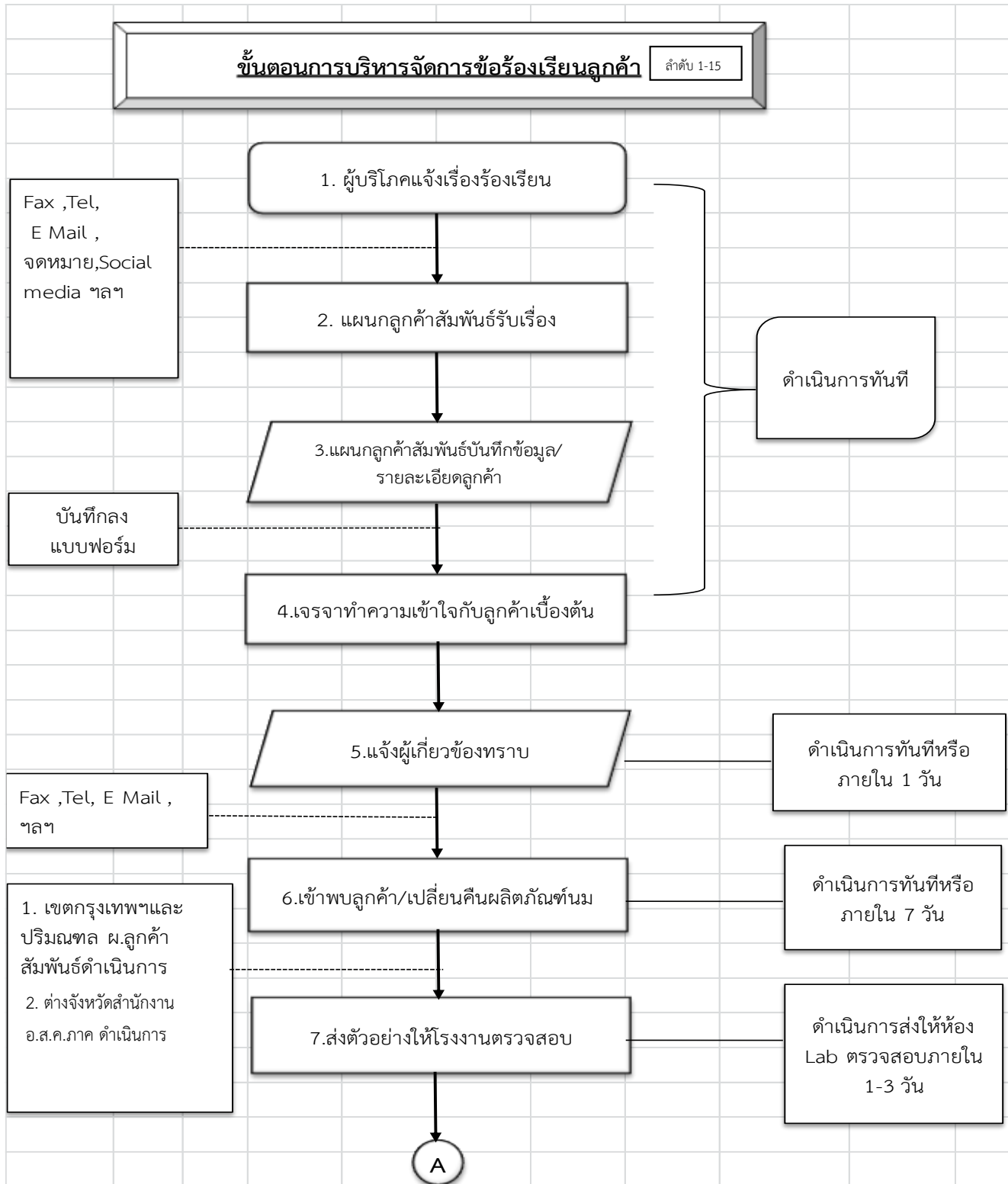
**ระดับที่ ๑** ข้อร้องเรียนที่มีความรุนแรง ซึ่งข้อร้องเรียนในข้อนี้รุนแรงมากซึ่งลูกค้าไม่พอใจ ผ่านหน่วยงานต่างๆ เช่น สำนักงานสาธารณสุขจังหวัด (สสจ.) ,สำนักงานอาหารและยา (อย.) สภาผู้บริโภค ๑๕๐๒ หรือ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค (สคบ.) หรือหน่วยงานอื่นๆ จนถึงมีการดำเนินคดีในศาล

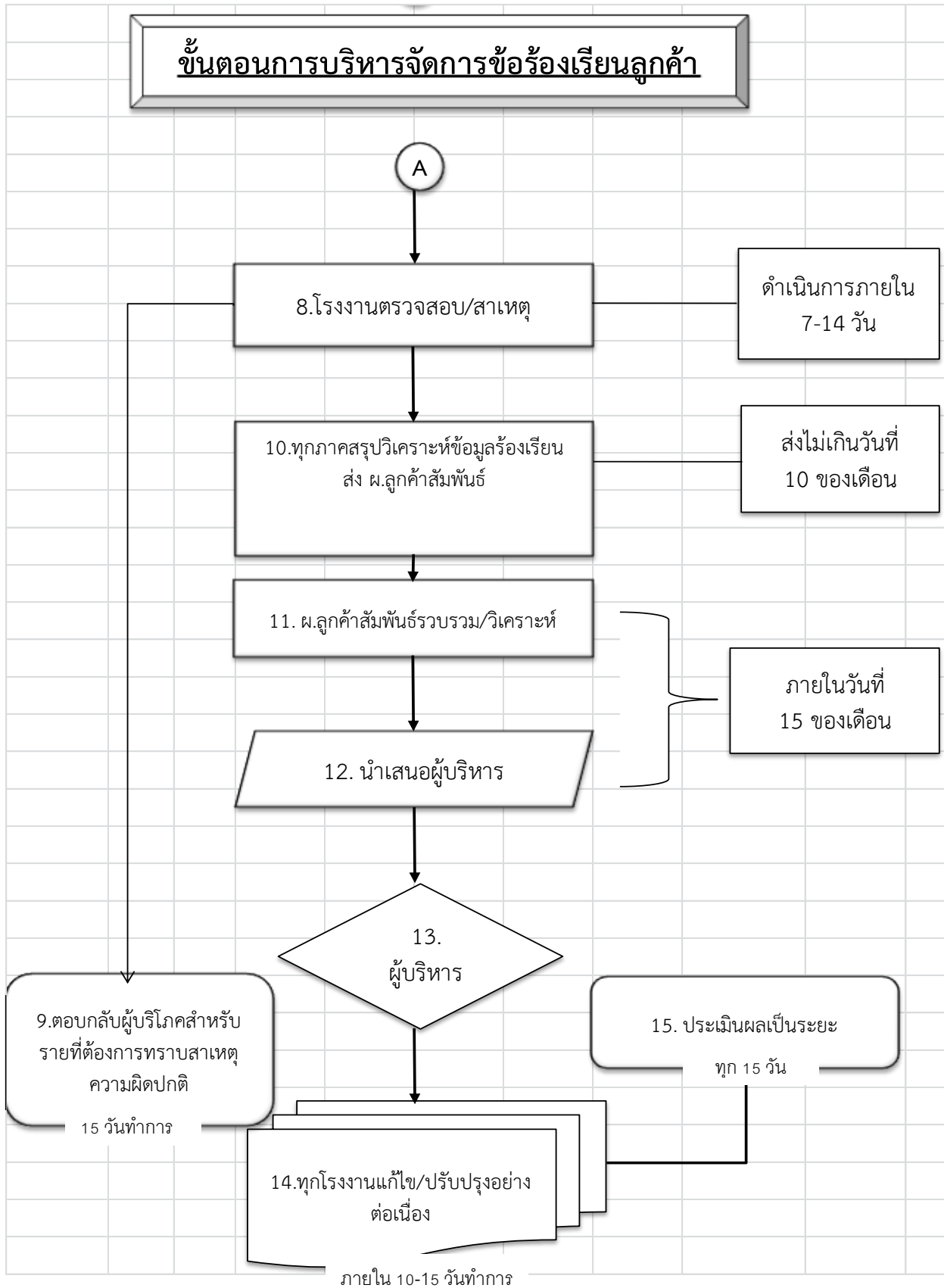
**ระดับที่ ๒** ข้อร้องเรียนที่มีความรุนแรงระดับปานกลาง จนถึงขั้นเรียกร้องค่าใช้จ่ายโดยลูกค้าร้องเรียนตามกระบวนการผ่านหน่วยงานภายนอก เช่น สำนักงานสาธารณสุขจังหวัด (สสจ.) สำนักงานอาหารและยา (อย.) หรือสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค (สคบ.) สภาผู้บริโภค ๑๕๐๒ หรือหน่วยงานอื่นๆ แต่สามารถประนีประนอมและตกลงรับค่าชดเชย ค่ารักษาพยาบาล ขอคืนเงินค่าสินค้า ขอเปลี่ยนสินค้า ค่าเสียเวลาในการเข้ารับการรักษาพยาบาล ค่าขาดผลประโยชน์และค่าใช้จ่ายอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง ทั้งนี้แผนกลูกค้าสัมพันธ์ สามารถประสานขอความคิดเห็น ข้อเสนอแนะจากแผนกนิติกรรมสัญญาและคดี กองกฎหมาย ฝ่าหม.เป็นรายๆ ไป โดยอ้างอิงอาศัยอำนาจตามคำสั่ง อ.ส.ค.ที่ ๔๘/๒๕๖๒ ลงวันที่ ๑๐ พฤศจิกายน ๒๕๖๑ เรื่อง มอบอำนาจทำการแทนผู้อำนวยการและมอบอำนาจหน้าที่

**ระดับที่ ๓** ข้อร้องเรียนที่มีความรุนแรงและมีความถี่สูงผ่านช่องทางต่างๆ ไม่ถือเป็นค่าเสียหาย แต่เป็นการชดเชยค่ารักษาพยาบาลตามตกลงกัน

**ระดับที่ ๔** ข้อร้องเรียน ที่ผ่านตามช่องทางต่างๆ แต่ไม่รุนแรงเป็นการแจ้งต่อ แต่สามารถแก้ข้อร้องเรียนได้ ในกำหนดเวลา

**ระดับที่ ๕** เสนอข้อคิดเห็น แจ้งให้ทราบเพื่อปรับปรุงแก้ไข

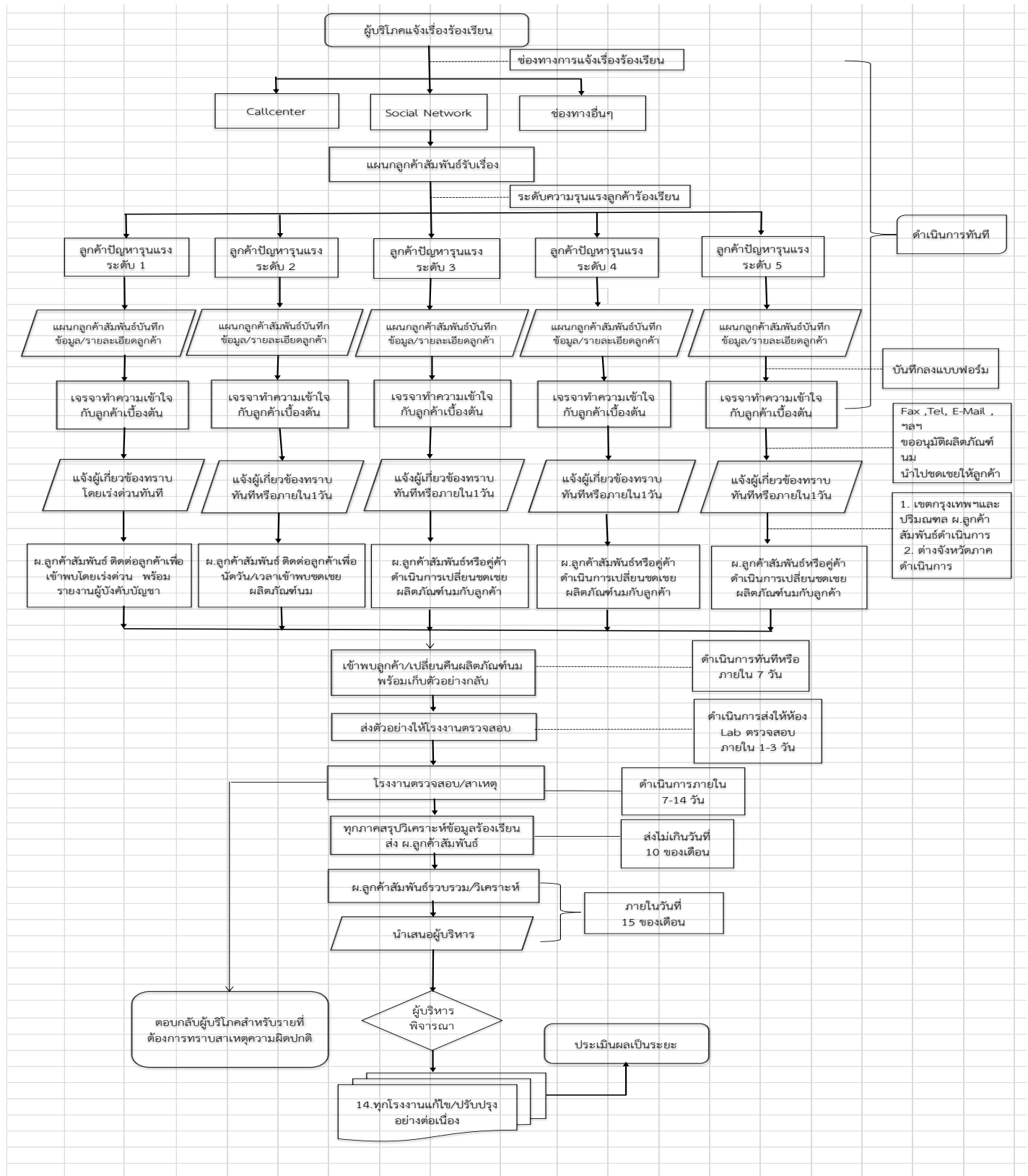








### ขั้นตอนการจัดการข้อร้องเรียนแบ่งตามระดับความรุนแรง (ระดับที่ 1-5)







๓.๖ ระดับความรวดเร็วในการตอบสนองข้อคิดเห็นลูกค้าหรือผู้บริโภค หมายถึง เกณฑ์การประเมินระดับความรวดเร็วในการตอบสนอง โดยดูจากระดับความรุนแรงของอุบัติเหตุหรือข้อคิดเห็นลูกค้าหรือผู้บริโภค ดังนี้

ระดับความรุนแรง	ความหมาย	ระดับความรวดเร็วในการตอบสนองผู้บริโภค
๑	เสนอข้อคิดเห็น แจ้งให้ทราบเพื่อปรับปรุงแก้ไข	ภายใน ๑-๒ วัน
๒	ข้อร้องเรียนผ่านตามช่องทางต่างๆ แต่ไม่รุนแรงเป็นการแจ้งเพื่อให้แก้ไข แต่สามารถแก้ข้อร้องเรียนได้มีการเข้าพบหรือนำส่งจดเขียนมได้ทันในกำหนดเวลา	ภายใน ๓ วัน
๓	ข้อร้องเรียนที่มีความรุนแรงและมีความถี่สูงผ่านช่องทางต่างๆ ไม่ถือเป็นค่าเสียหาย แต่เป็นการชดเชยค่าผลิตภัณฑ์นมหรือรักษาพยาบาลตามตกลงกัน	ภายใน ๕ วัน
๔	ข้อร้องเรียนที่มีความรุนแรงระดับปานกลาง จนถึงขั้นเรียกร้องค่าใช้จ่ายโดยลูกค้า ร้องเรียนตามกระบวนการผ่านหน่วยงานภายนอก เช่น สำนักงานสาธารณสุขจังหวัด (สสจ.) สำนักงานอาหารและยา (อย.) หรือ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค (สคบ.) สภาผู้บริโภค ๑๕๐๒ หรือหน่วยงานอื่นๆ แต่สามารถประนีประนอมและตกลงรับค่าชดเชย ค่ารักษาพยาบาล ขอคืนเงินค่าสินค้า ขอเปลี่ยนสินค้า ค่าเสียเวลาในการเข้ารับการรักษาพยาบาล ค่าขาดผลประโยชน์และค่าใช้จ่ายอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง ทั้งนี้แผนกลูกค้าสัมพันธ์ สามารถประสานขอความคิดเห็น ข้อเสนอแนะจากแผนกนิติกรรมสัญญาและคดี กองกฎหมาย ฝทม.เป็นรายๆ ไป โดยอ้างอิงอาศัยอำนาจตามคำสั่ง อ.ส.ค.ที่ ๔๘/๒๕๖๒ ลงวันที่ ๑๐ พฤศจิกายน ๒๕๖๑ เรื่อง มอบอำนาจทำการแทนผู้อำนวยการและมอบอำนาจหน้าที่	ภายใน ๖-๑๐ วัน
๕	ข้อร้องเรียนที่มีความรุนแรง ซึ่งข้อร้องเรียนในข้อนี้รุนแรงมากซึ่งลูกค้าไม่พอใจ ผ่านหน่วยงานต่างๆ เช่น สำนักงานสาธารณสุขจังหวัด (สสจ.),สำนักงานอาหารและยา (อย.) หรือ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค (สคบ.) หรือหน่วยงานอื่นๆ จนถึงมีการฟ้องร้องดำเนินคดีใน ชั้นศาล	ภายใน ๗-๑๕ วัน

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

๓.๘ การรับข้อคิดเห็น หมายถึง การเปิดโอกาสให้บุคคลทั่วไปแสดงความคิดเห็นตามสิทธิอย่างเสรีผ่านช่องทาง ตามสื่อต่างๆ เช่นผู้รับข้อคิดเห็น หนังสือ โทรศัพท์ โทรสาร Email, Website, Line Official, Facebook 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

หมายเหตุ : เกณฑ์การให้คะแนนและคะแนนความพึงพอใจวัดจากการบริหารจัดการของแผนกลูกค้าสัมพันธ์เท่านั้น



-๘-

<u>เกณฑ์การให้คะแนนรายงานผลการตรวจนมลูกค้ำร้องเรียน</u>		<u>คะแนนที่ได้</u>
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

๑๑๑๑๑๑๑๑๑๑๑๑๑๑๑๑๑๑



#### ๔. หลักเกณฑ์การเปลี่ยนนมเสื่อมคุณภาพลูกค้าก่อนวันหมดอายุ

๔.๑ ต้องเป็นผลิตภัณฑ์ที่เกิดจากการบกพร่องในการผลิต เช่น กล่องบวม ฉีกขาด แตกมีกลิ่น บุค นมจับตัวเป็นก้อน รสชาติไม่ปกติ เช่น รสเปรี้ยว รสขม มีกลิ่นไม่ปกติ

๔.๒ เป็นผลิตภัณฑ์ที่เกิดนอกเหนือจากกระบวนการผลิต การจัดเก็บ กระบวนการขนส่งทำให้นมเสื่อมคุณภาพก่อนวันหมดอายุ หรืออื่นๆ

๔.๓ นมหมดอายุไม่สามารถเปลี่ยนคืนหรือชดเชยได้ทุกกรณี

#### ๕. การจัดตั้งหน่วย CUSTOMER SERVICE

จัดให้มีหน่วยงาน CUSTOMER SERVICE ทุกสำนักงาน อ.ส.ค.ภาคทุกภาค โดยมอบหมายผู้ปฏิบัติงานรับเรื่องจากผู้บริโภคในการรับฟังปัญหา เก็บข้อมูล ทำความเข้าใจกับผู้บริโภค ชดเชยและเก็บตัวอย่าง เพื่อลดความรุนแรงในเบื้องต้นก่อน และประสานงานกับสำนักงานภาคผลิตเพื่อตรวจสอบการผลิตและการเปลี่ยนคืนนมเสื่อมคุณภาพจะไม่คำนึงว่านมกล่องนั้นจะผลิตโรงงานนมภาคไหน แต่จะคำนึงว่าหน่วยงาน อ.ส.ค.ภาคใดที่อยู่ในพื้นที่และดูแลลูกค้าได้รวดเร็วและทั่วถึงมากที่สุดหรือแผนกลูกค้าสัมพันธ์ จะเป็นหน่วยงานคอยสนับสนุนอีกด้วย

**๕.๑ หน่วยงาน CUSTOMER SERVICE** ประจำแผนกลูกค้าสัมพันธ์ กองการตลาด ฝ่ายการตลาดและการขาย โทรศัพท์หมายเลข ๐๓๖-๓๔๒๐๘๗ , ๐๘๔-๓๓๕-๘๐๐๐ (Call Center) และ ๐๙๑-๙๙๐๖๒๙๓ ดูแลผู้บริโภคเขตกรุงเทพฯ และปริมณฑล ประกอบไปด้วยจังหวัดกรุงเทพมหานคร นนทบุรี ปทุมธานี สมุทรปราการ สมุทรสาคร และจังหวัดนครปฐม (บางพื้นที่) โดยแบ่งพื้นที่ ดังนี้

๕.๑.๑ แผนกลูกค้าสัมพันธ์ สำนักงาน อ.ส.ค.กรุงเทพฯ (ปทุมธานี) 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.ภาคกลาง (มวกเหล็ก) ดูแลเขตพื้นที่ จ.สมุทรปราการ/จ.ปทุมธานี/จ.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 ตรวดี 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 ประกอบไปด้วยจังหวัดอุดรดิตถ์ 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 Official@นมไทย-เดนมาร์ค / Website /สภกรณ์โคนมหรือลูกค้าเดินทางมาพบด้วยตนเองและช่องทางอื่นๆ

### **๖.๒ วิธีการรับเรื่องร้องเรียน**

๖.๒.๑ สำนักงาน อ.ส.ค.ภาค รับเรื่องร้องเรียนจากลูกค้าในเขตพื้นที่ที่สำนักงาน อ.ส.ค.ภาคนั้นๆ รับผิดชอบตามข้อ ๕. แล้วกรอกข้อมูลไปรับคำร้องเรียนของลูกค้าตามระบบใช้ระยะเวลาการดำเนินการทำขั้นตอนนี้อยู่ภายใน ๑ วัน นับตั้งแต่รับเรื่องร้องเรียน

๖.๒.๒ สำนักงาน อ.ส.ค.ภาค รับเรื่องร้องเรียนจากลูกค้าที่ไม่ได้อยู่ในเขตพื้นที่รับผิดชอบของสำนักงาน อ.ส.ค.ภาคนั้นๆ ให้ขอข้อมูลเบื้องต้น ไว้เพื่อติดต่อกลับลูกค้า โดยนำเรื่องนำเสนอสำนักงาน อ.ส.ค.ภาค ที่รับผิดชอบ โดยช่องทาง Line, E-mail หรือโทรศัพท์ติดต่อประสานงานมายังสำนักงาน อ.ส.ค.ภาค ที่รับผิดชอบเพื่อให้ดำเนินงานติดต่อลูกค้าต่อไปภายในระยะเวลาดำเนินการภายใน ๑ วันนับตั้งแต่วันรับเรื่องร้องเรียน

๖.๒.๓ ในกรณีที่เป็นการนมเสื่อมคุณภาพฯ ที่พบเจอในเขตรับผิดชอบไม่ได้ผลิตในสำนักงาน อ.ส.ค.ภาค ควรแจ้งเรื่องนี้พร้อมนมตัวอย่างไปยังโรงงานที่ผลิตด้วยเพื่อหาสาเหตุที่แท้จริง และได้นำข้อมูลไปปรับปรุงและพัฒนาต่อไป

### **๖.๓ ลูกค้าร้องเรียนผ่านทางแผนกลูกค้าสัมพันธ์ กองการตลาด ฝ่ายการตลาดและการขาย**

๖.๓.๑ แผนกลูกค้าสัมพันธ์ รับเรื่องร้องเรียนจากตัวแทนลูกค้าที่อยู่ตามสำนักงาน อ.ส.ค.ภาคต่างๆ ให้ข้อมูลเบื้องต้นและเสนอไปตามสำนักงาน อ.ส.ค.ภาคที่ลูกค้าอาศัยอยู่ เพื่อให้ตัวแทนลูกค้าสัมพันธ์ ประจำสำนักงาน อ.ส.ค.ภาคติดต่อกลับลูกค้าต่อไประยะเวลาการดำเนินการภายใน ๑-๒ วันนับตั้งแต่ได้รับเรื่องร้องเรียนจากลูกค้าเพื่อสำนักงาน อ.ส.ค.ภาคจะต้องนำเข้าระบบต่อไป



๖.๓.๒. แผนกลูกค้าสัมพันธ์ รับเรื่องร้องเรียนลูกค้าที่อยู่ในเขตกรุงเทพฯ และปริมณฑล นำเข้าระบบและแบบฟอร์มในเบื้องต้นเพื่อนำเสนอหัวหน้าแผนกลูกค้าสัมพันธ์ และติดต่อ นัดหมายลูกค้าที่จะเข้าไปพบเพื่อแก้ไขเรื่องเรียนภายใน ๓ วัน นับตั้งแต่รับเรื่องร้องเรียน

๖.๓.๓. ลูกค้าสามารถร้องเรียนผ่านช่องทางต่างๆ ดังนี้

๑.ผ่านช่องทาง Website : [www.dpo.go.th](http://www.dpo.go.th) : [Call.Center.dpo@dpo.go.th](mailto:Call.Center.dpo@dpo.go.th)

([https://docs.google.com/forms/d/e/๑FAIpOLSDiCyFvkNlekOtFkRC๖OZ๕rfiosT-th\\_๖๘CkZO๘-P๗JKtC๓nw/viewform](https://docs.google.com/forms/d/e/๑FAIpOLSDiCyFvkNlekOtFkRC๖OZ๕rfiosT-th_๖๘CkZO๘-P๗JKtC๓nw/viewform))

๒.ผ่านช่องทาง LineOfficial : @thai-denmark

๓.ผ่านช่องทาง เฟสบุ๊ก (<https://www.facebook.com/ThaiDenmarkOfficial>)

๔.ผ่านช่องทาง Chatbot : Lobot@dpo.go.th หน้า Website : [www.dpo.go.th](http://www.dpo.go.th)

(<https://www.tidio.com/panel/inbox/conversations/unassigned/bdde๖๑๔bea๘๔๔a๖๖b๔๓๐๓๖๐c๓๘๔๒๗cb>)

๕.ผ่านช่องทางหมายเลขมือถือ Call Center ๐๘๔-๓๓๕๘๐๐๐, ๐๙๑-๘๙๐๖๒๘๗, ๐๙๑-๘๙๐๖๒๘๓

๖.ผ่านช่องทางหมายเลขโทรศัพท์พื้นฐาน ๐๒-๑๕๗๗๐๔๔-๘, ๐๙๑-๘๙๐๖๒๘๓ (สำนักงาน อ.ส.ค.กรุงเทพฯ (ปทุมธานี) เลขที่ ๑๖๘/๙ หมู่ ๑๐ ต.คลองหนึ่ง อ.คลองหลวง จ.ปทุมธานี ๑๒๑๒๐ / (สำนักงาน อ.ส.ค.ภาคกลาง (มวกเหล็ก) ๐๙๑-๘๙๐๖๓๑๔ เลขที่ ๑๖๐,๑๖๐/๑ หมู่ ๑ อ.มิตรภาพ ต.มิตรภาพ อ.มวกเหล็ก จ.สระบุรี ๑๘๑๘๐

๗.ผ่านช่องทาง E-mail : [callcenter.dpo@dpo.go.th](mailto:callcenter.dpo@dpo.go.th)

๘.ผ่านช่องทางหน่วยงานสำนักงาน อ.ส.ค.ภาค ดังนี้

๘.๑. สำนักงาน อ.ส.ค.ภาคใต้ (โรงงานนมประจวบคีรีขันธ์) ๐๙๑-๘๙๐๖๓๙๓

เลขที่ ๑๗๔ อ.เพชรเกษม ต.หนองตาแต้ม อ.ปราณบุรี จ.ประจวบคีรีขันธ์ ๗๗๑๒๐

๘.๒. สำนักงาน อ.ส.ค.ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ (โรงงานนมขอนแก่น) ๐๙๑-๘๙๐๖๔๑๖

เลขที่ ๓๔๔ หมู่ ๑๕ ต.ท่าพระ อ.เมือง จ.ขอนแก่น ๔๐๒๖๐

๘.๓. สำนักงาน อ.ส.ค.ภาคเหนือตอนล่าง (โรงงานนมสุโขทัย) ๐๙๑-๘๙๐๖๓๗๗

เลขที่ ๑๙๘ หมู่ ๓ ต.คลองมะพลับ อ.ศรีนคร จ.สุโขทัย ๖๔๑๘๐

๘.๔. สำนักงาน อ.ส.ค.ภาคเหนือตอนบน (โรงงานนมเชียงใหม่) ๐๙๑-๘๙๐๖๖๑๐

เลขที่ ๑๒๒ อ.ห้วยแก้ว ต.ช้างเผือก อ.เมือง จ.เชียงใหม่ ๕๐๓๐๐

#### ๖.๔ ข้อมูลประกอบการรับเรื่องร้องเรียนเบื้องต้น

๖.๔.๑ ชื่อ - นามสกุล - ที่อยู่ - เบอร์โทรศัพท์ (ที่สามารถติดต่อลูกค้าได้)

๖.๔.๒ วัน/ เดือน/ ปี /เวลา หมดอายุ (บนกล่องนม)

๖.๔.๓ ชนิดและขนาดของนมที่ผิดปกติ

๖.๔.๔ รหัสเครื่องบนกล่องนม (บนกล่องนม)

๖.๔.๕ ลักษณะนมที่ผิดปกติ

๖.๔.๖ สถานที่ซื้อ

๖.๔.๗ โรงงานที่ผลิต (ด้านข้างกล่องนม)

๖.๔.๘ จำนวนนมที่ผิดปกติ

๖.๔.๙ รูปภาพ (ด้านบน, ด้านข้างและลักษณะความผิดปกติ จำนวน ๕ รูป)









### วิธีป้องกันการแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนา 19 เมื่อปฏิบัติหน้าที่เข้าพบลูกค้า

เมื่อปฏิบัติหน้าที่ขณะเข้าพบและชดเชยนมเสื่อมสภาพก่อนวันหมดอายุให้ลูกค้า

- ล้างมือบ่อยๆ โดยใช้สบู่และน้ำ หรือเจลล้างมือที่มีส่วนผสมหลักเป็นแอลกอฮอล์
- เว้นระยะห่างที่ปลอดภัยจากผู้ที่ไอหรือจาม
- สวมหน้ากากอนามัยและเว้นระยะห่างระหว่างพูดคุย
- ไม่สัมผัสตา จมูก หรือปาก
- ปิดจมูกและปากด้วยข้อพับด้านในข้อศอกหรือกระดาษชำระเมื่อไอหรือจาม
- พกเจลแอลกอฮอล์และสเปรย์แอลกอฮอล์ติดตัวขณะปฏิบัติหน้าที่
- ไม่เก็บเจลแอลกอฮอล์และสเปรย์แอลกอฮอล์ไว้ในรถยนต์ ในขณะที่รถยนต์จอดในพื้นที่แดดจัด เนื่องจากอาจจะ

ประกายไฟและเกิดระเบิด ไฟไหม้ได้

\*\*\* หากมีไข้ ไอ จาม ตัวร้อนและหายใจลำบากให้ตรวจสอบเบื้องต้นด้วยชุดตรวจหาแอนติเจน (ATK) ในเบื้องต้นแล้ว รายงานผู้บังคับบัญชาตามลำดับชั้นและไปพบแพทย์หรือสถานพยาบาลใกล้บ้าน

### วิธีป้องกันเชื้อไวรัสโคโรนา 19 เมื่ออยู่ในที่สาธารณะหรือขณะเดินทาง

- สวมใส่หน้ากากอนามัยไว้ตลอดเวลา ไม่เปิดและไม่สัมผัสพื้นผิวด้านหน้าของหน้ากากอนามัย เพราะอาจจะมีเชื้อโรคติดอยู่
- หลีกเลี่ยงการสัมผัสสิ่งของให้ได้มากที่สุด หรือหากเลี่ยงไม่ได้ก็ให้ฉีดแอลกอฮอล์ก่อนสัมผัส หรือล้างมือด้วยเจลแอลกอฮอล์ทุกครั้ง หลังสัมผัสสิ่งของนั้น ๆ โดยเฉพาะลูกบิดประตู ปุ่มลิฟต์ มือจับประตู ราวบันได หรือราวจับของพาหนะที่ใช้เดินทาง
- เว้นระยะห่างจากคนรอบข้าง ๑ - ๒ เมตร
- ตั้งสติยับยั้งตัวเองไม่ให้ยกมือขึ้นสัมผัสใบหน้า ดวงตา จมูก ปาก ระหว่างโดยสารบนรถสาธารณะ
- ล้างมือด้วยสบู่หรือเจลแอลกอฮอล์หลังจับธนบัตร เหรียญ หรือบัตรโดยสารในการเดินทาง
- ล้างมือทันทีหลังลงจากรถโดยสาร และหลังจากถึงจุดหมายปลายทาง
- หลีกเลี่ยงการรับประทานอาหาร เครื่องดื่ม ระหว่างการเดินทาง



### วิธีป้องกันเชื้อไวรัสโคโรนา 19 เมื่ออยู่ที่ทำงาน

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

### วิธีป้องกันเชื้อไวรัสโคโรนา 19 เมื่อกลับถึงบ้านพัก

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

# หน้ากากอนามัย ป้องกันโรค



- 

1 สร้างมือให้สะอาดก่อนสวมใส่หน้ากาก
- 

2 สวมหน้ากากให้คลุมทั้งจมูกและปาก โดยให้ขอบที่มีลวดอยู่ด้านบนสัมผัสจมูก และรอยจับพับคว่ำลงเอาด้านที่มีสีเข้ม หรือมีลักษณะมันวาวออกด้านนอก
- 

3 หน้ากากที่ทำด้วยกระดาษควรเปลี่ยนวันละครั้งและทิ้งในถังขยะที่มีฝาปิด หน้ากากที่ทำด้วยผ้าสามารถนำมาซัก ฟึ่งแดดให้แห้งแล้วนำมาใช้ได้อีก
- 

4 หากหน้ากากชำรุดหรือเปราะเปื้อน ควรใช้ชิ้นใหม่
- 

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



## แนวทางการปฏิบัติเพื่อป้องกันโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) หรือโควิด 19 สำหรับประชาชนทั่วไปและกลุ่มเสี่ยง

คำแนะนำนี้ จัดทำขึ้นเพื่อเป็นแนวทางการปฏิบัติสำหรับบุคคลทั้งประชาชนทั่วไปและประชาชน กลุ่มเสี่ยงสูงต่อการติดเชื้อโรคโควิด-๑๙ ได้แก่ หญิงตั้งครรภ์ กลุ่มเด็กเล็กที่มีอายุต่ำกว่า ๕ ปีลงมา ผู้สูงอายุและคนที่มีโรคประจำตัว เช่น โรคเบาหวาน โรคความดันโลหิตสูง โรคหลอดเลือดหัวใจและสมอง โรกระบบทางเดินหายใจ โรคภูมิแพ้ ซึ่งมีโอกาสเสียชีวิตมากกว่าคนทั่วไปหากมีการติดเชื้อไวรัสโคโรนา ๑๙ เพื่อป้องกันตนเองจากการเจ็บป่วยและลดความเสี่ยงต่อการเสียชีวิต จึงมีแนวทางการปฏิบัติเพื่อป้องกันโรคโควิด ๑๙ สำหรับประชาชนทั่วไปและกลุ่มเสี่ยง รายละเอียดดังนี้

### แนวทางการดูแลสุขอนามัยส่วนบุคคล เพื่อป้องกันและลดการแพร่เชื้อโควิด 19

๑. ออกจากบ้านเมื่อจำเป็นเท่านั้น หากออกนอกบ้านให้เว้นระยะห่างจากคนอื่นอย่างน้อย ๑-๒ เมตร หลีกเลี่ยงการเข้าไปในพื้นที่ที่มีคนหนาแน่น แออัด หรือพื้นที่ปิด
๒. สวมหน้ากากอนามัยหรือหน้ากากผ้าตลอดเวลา เมื่ออยู่นอกบ้าน
๓. ใช้กระดาษชำระเมื่อจำเป็นเท่านั้น และหลีกเลี่ยงชั่วมองแรงต่วน หากต้องช้อนมอเตอร์ไซด์ควรงั่งหันข้าง
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 ควรทานอาหารแยกสำหรับ หรือหากทานอาหารร่วมกันให้ใช้ช้อนกลางส่วนตัว ออกกำลังกายสม่ำเสมอ และพักผ่อนให้เพียงพอ
๙. หากเดินทางกลับจากประเทศหรือพื้นที่ที่มีการแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนา ๑๙ ควรกักตัวเองที่บ้าน ๑๔ วัน และปฏิบัติตามประกาศของกระทรวงสาธารณสุข
๑๐. หมั่นสังเกตอาการตนเอง หากมีอาการไอ เจ็บคอ มีน้ำมูก จมูกไม่ได้กลิ่น ลิ้นไม่รับรส ให้ไปรับการตรวจรักษาที่โรงพยาบาลใกล้บ้านทันที

### แนวทางการปฏิบัติสำหรับกลุ่มเสี่ยง

#### ๑. คำแนะนำสำหรับผู้สูงอายุและผู้ที่อยู่ร่วมกับผู้สูงอายุ

จากสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคโควิด ๑๙ ที่มีการแพร่ระบาดเป็นวงกว้าง ผู้สูงอายุถือเป็นประชาชนกลุ่มเสี่ยงต่อการเกิดโรคที่มีอาการรุนแรงมากกว่ากลุ่มวัยอื่น การอยู่ร่วมกันเป็นครอบครัวที่มีสมาชิกในบ้านมีประวัติเดินทางมาจากพื้นที่เสี่ยง อาจทำให้ผู้สูงอายุติดเชื้อได้ ดังนั้น ผู้สูงอายุและบุคคลในครอบครัวควรมีการปฏิบัติตน เพื่อการป้องกันการรับสัมผัสและแพร่กระจายเชื้อโรค ดังนี้





### ๑.๑ คำแนะนำสำหรับผู้สูงอายุ

• ล้างมือบ่อยๆ ด้วยน้ำและสบู่หรือเจลแอลกอฮอล์ ๗๐ % ทุกครั้งก่อนรับประทานอาหาร หลังเข้าห้องน้ำ หรือเมื่อสัมผัสสิ่งของร่วมกับผู้อื่น หลีกเลี่ยงการใช้มือสัมผัสใบหน้า ตา ปาก จมูก

• เลือกทานอาหารที่ร้อนหรือปรุงสุกใหม่ๆ ควรทานอาหารแยกสำหรับ หรือหากทานอาหารร่วมกันให้ใช้ช้อนกลางส่วนตัว ออกกำลังกายสม่ำเสมอ และพักผ่อนให้เพียงพอ

• หากไอ จาม ใช้ผ้าเช็ดหน้าหรือกระดาษทิชชูปิดปากหรือใช้ข้อศอกปิดปากจมูก และทำความสะอาดมือด้วยสบู่ น้ำหรือเจลแอลกอฮอล์ทันที 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 คำแนะนำสำหรับญาติผู้ใกล้ชิด 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 ไข้หวัดใหญ่ ไข้หวัดธรรมดา 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 หรือสัมผัส/ใกล้ชิดผู้ป่วยโควิด ๑๙





- แยกตนเองออกจากครอบครัวและสังเกตอาการจนครบ ๕ วัน งดการใช้สิ่งของร่วมกับผู้อื่น
  - งดออกไปในที่ชุมชนโดยไม่จำเป็น และอยู่ห่างจากผู้อื่น ในระยะ ๑ - ๒ เมตร
  - กรณีครบกำหนดนัดฝากครรภ์ ต้องแจ้งเจ้าหน้าที่ให้ทราบว่าตนเองอยู่ระหว่างการเฝ้าระวัง ๕ วัน เพื่อพิจารณาเลื่อนการฝากครรภ์ และปฏิบัติตามคำแนะนำของเจ้าหน้าที่
  - กรณีเจ็บครรภ์คลอด ต้องไปโรงพยาบาลทันที และแจ้งเจ้าหน้าที่ให้ทราบว่าตนเองอยู่ระหว่างการเฝ้าระวัง ๕ วัน
- ๓.๓.๓ คำแนะนำสำหรับการดูแลทารกแรกเกิด กรณีแม่เป็นผู้ที่สงสัยติดเชื้อหรือติดเชื้อโควิด ๑๙ ปัจจุบันยังไม่มีหลักฐานการติดต่อผ่านทางรกหรือผ่านทางน้ำนม แต่ทารกที่เกิดจากแม่ที่ติดเชื้อโควิด ๑๙ จัดเป็นผู้ที่มีความเสี่ยง จะต้องมีการแยกตัวออกจากทารกอื่น และต้องสังเกตอาการ เป็นเวลา ๕ วันสำหรับแนวทางการเลี้ยงลูกด้วยนมแม่ เมื่อคำนึงถึงประโยชน์ของการเลี้ยงลูกด้วยนมแม่และยังไม่มีหลักฐานทางวิชาการในการแพร่เชื้อไวรัสผ่านทางน้ำนม ดังนั้น ทารกจึงสามารถกินนมแม่ได้ โดยปฏิบัติตามแนวทางป้องกันการติดเชื้ออย่างเคร่งครัด ดังนี้

### คำแนะนำสำหรับแม่ ในกรณีสงสัยว่าจะติดเชื้อหรือติดเชื้อโควิด 19 แล้ว

- กรณีแม่เป็นผู้ที่สงสัยว่าจะติดเชื้อหรือติดเชื้อโควิด ๑๙ แล้ว แต่อาการไม่มาก สามารถกอดลูกและให้นมจากเต้าได้ ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับอาการของแม่และครอบครัว ต้องปฏิบัติตาม

### แนวทางป้องกันการติดเชื้ออย่างเคร่งครัด

- กรณีแม่ที่ติดเชื้อโควิด ๑๙ และมีอาการชัดเจน หากยังสามารถบิบน้ำนมได้ ให้ใช้วิธีบิบน้ำนมและให้ผู้ช่วยเป็นผู้ป้อนนมแก่ลูก หากไม่สามารถบิบน้ำนมเองได้ อาจพิจารณาใช้นมผงแทน

### ก. ข้อปฏิบัติในกรณีให้ทารกกินนมจากเต้า

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

### ข. ข้อปฏิบัติในการบิบน้ำนม และการป้อนนม

- ๑) อาบน้ำหรือเช็ดทำความสะอาดบริเวณเต้านมและหัวนมด้วยน้ำและสบู่
- ๒) ล้างมือให้สะอาดด้วยน้ำและสบู่ นานอย่างน้อย ๒๐ วินาที หรือใช้แอลกอฮอล์เข้มข้น ๗๐% เช็ดทำความสะอาด
- ๓) สวมหน้ากากอนามัย ตลอดการทำกิจกรรมเกี่ยวกับการเตรียมนม การบิบน้ำนม และการให้นมบุตร
- ๔) ไม่สัมผัสบริเวณใบหน้าของทารก เช่น การหอมแก้ม การสัมผัสน้ำมูก น้ำลาย
- ๕) หาผู้ช่วยหรือญาติที่มีสุขภาพแข็งแรง ทราบวิธีการป้อนนมที่ถูกต้อง และต้องปฏิบัติตามวิธีการป้องกันตนเองอย่างเคร่งครัด โดยนำน้ำนมแม่มาป้อนด้วยการใช้ช้อน ถ้วยเล็ก หรือขวดนม
- ๖) ล้างทำความสะอาดอุปกรณ์ เช่น ที่ปั้มนม ขวดนม ด้วยน้ำยาล้างอุปกรณ์ และทำการนึ่งฆ่าเชื้อหลังเสร็จสิ้นกิจกรรม

“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. หลักฐานและวิธีการเปลี่ยนคินมลูกค้า

๘.๑ เมื่อลูกค้ากรอกรายละเอียดผ่านระบบ Google form แล้วเจ้าหน้าที่จะนัดวัน เวลาเข้าพบเพื่อขอข้อมูลผลิตภัณฑ์นมตามที่ได้แจ้งจำนวน

๘.๒ ขอเอกสารหลักฐาน เช่น สำเนาบัตรประจำตัวประชาชน สำเนาใบขับขี่ สำเนาบัตรข้าราชการเพื่อยืนยันตัวตนตามใบรับคำร้องเรียน กรณีลูกค้าไม่ยินยอม และไม่ถ่ายบัตรประชาชนหรือไม่ให้ดู ให้พนักงานหมายเหตุไว้ในเอกสารพร้อมลงลายมือชื่อผู้เข้าพบลูกค้า

๘.๓ ให้ลูกค้าลงลายมือชื่อรับจำนวนนมในแบบฟอร์มใบรับคำร้องเรียนของลูกค้า

๘.๔ มีรูปถ่ายตอนรับ-ส่งมอบผลิตภัณฑ์นม โดยได้รับความยินยอมจากลูกค้าก่อนหรือรูปภาพจำนวนนมหรือถ่ายรูปบ้านเลขที่ลูกค้าหรือแอริโดเคชั่นหรือพิกัดบ้านลูกค้าอย่างใดอย่างหนึ่งเป็นหลักฐานการยืนยันการเข้าพบและส่งมอบนมชดเชย

๘.๕ กรณีนำส่งนมชดเชยทางไปรษณีย์ ให้ผู้นำส่งเป็นผู้ลงนามในผู้รับผลิตภัณฑ์นม

#### ๙. ขั้นตอนการตรวจผลิตภัณฑ์นมและแจ้งผลให้ลูกค้าหลังจากการเปลี่ยนคินมเสื่อมคุณภาพ

แผนกลูกค้าสัมพันธ์หรือแผนกการตลาดและการขายหรือลูกค้าสัมพันธ์ ประจำสำนักงาน อ.ส.ค.ภาค ที่เข้าพบลูกค้า และรับผลิตภัณฑ์นมกลับมา จะทำบันทึกนำส่งแผนกควบคุมคุณภาพ (QC) การตรวจสอบนมเสื่อมคุณภาพ เพื่อหาสาเหตุการเสื่อมคุณภาพเพื่อนำผลไปตรวจสอบพิสูจน์ พัฒนาผลิตภัณฑ์และแจ้งผลการตรวจคุณภาพให้ลูกค้าทราบเพื่อสร้างความมั่นใจให้กับลูกค้าโดยมีขั้นตอนดังนี้

๙.๑. นมเสื่อมคุณภาพที่ตรวจเป็นนมเสื่อมคุณภาพที่สำนักงานภาคนั้นๆ ผลิตเอง ในกรณีที่นมเสื่อมคุณภาพที่รับมาจากลูกค้าเป็นนมที่สำนักงานภาคฯ ผลิตเองต้องส่งให้ QC ตรวจสอบปกติและแจ้งผลให้ลูกค้าทราบตามขั้นตอน

๙.๒. นมเสื่อมคุณภาพที่พบผลิตจากสำนักงานภาคฯ อื่น ในกรณีที่นมเสื่อมสภาพที่รับมาจากลูกค้าเป็นนมที่สำนักงานภาคฯ อื่นผลิตต้องส่งให้ QC ตรวจสอบปกติ และแจ้งผลไปให้สำนักงานภาคฯ ที่ผลิต และแจ้งผลให้ลูกค้าทราบตามขั้นตอน เช่น สำนักงาน อ.ส.ค.ภาคกลาง ได้เปลี่ยนคินมเสื่อมคุณภาพจากลูกค้ามาแต่ว่านมเสื่อมคุณภาพที่ผลิตจากสำนักงาน อ.ส.ค.ภาคใต้ ให้ QC อ.ส.ค. ภาคกลางสามารถตรวจสอบเบื้องต้นได้เลยแล้วแจ้งผลให้สำนักงาน อ.ส.ค. ภาคใต้ได้รับทราบเพื่อนำไปพัฒนาและแก้ไขและแจ้งผลให้ลูกค้าทราบตามปกติ

๙.๓. นมเสื่อมคุณภาพที่ แผนกลูกค้าสัมพันธ์ ได้เปลี่ยนคินมลูกค้าในกรณีที่ แผนกลูกค้าสัมพันธ์ ได้เปลี่ยนคินมเสื่อมคุณภาพจากลูกค้ามานั้น ให้ส่งสำนักงาน อ.ส.ค. ภาคกลาง ตรวจสอบเพราะเป็นสำนักงานภาคฯ ที่อยู่ใกล้ที่สุดแล้วขอผลตรวจเพื่อแจ้งไปกับสำนักงานที่ผลิตและแจ้งให้กับลูกค้าเพื่อทราบต่อไป

#### ๑๐. การเบิกผลิตภัณฑ์นมเพื่อเปลี่ยนนมชดเชยให้ลูกค้า

การเข้าพบเยี่ยมลูกค้าร้องเรียนนมเสื่อมคุณภาพทุกครั้งเจ้าหน้าที่จะเข้าไปชี้แจงและทำการเปลี่ยนนมให้กับลูกค้าเพื่อเป็นการสร้างความพึงพอใจให้แก่ลูกค้า โดยต้องมีการเบิกนมออกจากคลังสินค้า สำนักงาน อ.ส.ค.ภาค เพื่อนำไปมอบให้กับลูกค้าในกรณีต่างๆ

๑๐.๑ กรณีที่นมเสื่อมคุณภาพผลิตในสำนักงานภาคนั้นเอง ควรจะดำเนินการเบิกตามขั้นตอนตามระบบด้วยมีเอกสารแนบการเบิกให้ถูกต้อง เช่นใบรับคำร้องเรียนนมเสียที่ลูกค้าแจ้งมา



๑๐.๒ กรณีที่พบนมเสื่อมคุณภาพเป็นนมที่ผลิตจากสำนักงาน อ.ส.ค.ภาคอื่นๆ ให้ติดต่อแจ้งกับเจ้าหน้าที่รับผิดชอบสำนักงาน อ.ส.ค.ภาค ในเขตพื้นที่ ที่ผลิตเบื้องต้นที่จะเปลี่ยนคืนลูกค้า เมื่อเปลี่ยนผลิตภัณฑ์นมคืนลูกค้าแล้วส่งเรื่องไปเบิกผลิตภัณฑ์นมมาไว้สำรองไว้ทดแทน จากสำนักงาน อ.ส.ค.ภาค ที่ผลิตโดยแนบเอกสารการเปลี่ยนคืนนมลูกค้า เช่น เอกสารรับคำร้องเรียนของลูกค้า รูปภาพประกอบหรือ เอกสารสำเนาบัตรประจำตัวประชาชนรับนมเปลี่ยน

๑๐.๓ กรณีแผนกลูกค้าสัมพันธ์ เป็นหน่วยงานที่ไม่มีผลิตภัณฑ์นมเพื่อชดเชยให้ลูกค้าในคลังสินค้า ให้ปฏิบัติ ให้เบิกนมตัวอย่างเพื่อสำรองการเปลี่ยนในแต่ละครั้ง ทำรายงานคุมสต็อกนม และเมื่อเปลี่ยนคืนแล้วให้ทำรายงานขอเบิกนมจากสำนักงาน อ.ส.ค.ภาค ที่ผลิตเพื่อนำมาคืนในนมตัวอย่างเพื่อเปลี่ยนคืนลูกค้า โดยแนบเอกสารการเปลี่ยนคืนนมลูกค้า เช่น เอกสารร้องเรียนลูกค้า หรือเอกสารสำเนาบัตรประจำตัวประชาชนที่รับผลิตภัณฑ์นมเปลี่ยนคืน

### ๑๑. เทคนิคการลดความไม่พึงพอใจของลูกค้าในการจัดการข้อร้องเรียน

๑๑.๑ ปล่อยให้ลูกค้าได้ระบายถึงปัญหาที่เกิดขึ้นกับสินค้าที่ได้พบเจอ ปล่อยให้ลูกค้าได้ระบายเรื่องราวความคับข้องใจก่อนโดยยังไม่ต้องขัดจังหวะ หากเราต้องการที่จะแก้ไขปัญหาลูกค้า เราจะต้องหาจุดเริ่มต้นที่สำคัญที่สุดคือ จะต้อง “รับฟัง” ลูกค้าก่อน แล้วจึงค่อยอธิบายทำความเข้าใจในประเด็นที่ลูกค้าต้องการคำตอบ

๑๑.๒ ไม่มีอคติกับลูกค้า บ่อยครั้งที่ลูกค้าแสดงออกถึงความไม่พอใจในผลิตภัณฑ์นม ลูกค้าจะไว้วางใจอารมณ์ความรู้สึกซึ่งสิ่งที่ติดตามมากก็คือ “อคติ” ที่มีต่อลูกค้า

๑๑.๓ แสดงความเข้าใจและเห็นใจลูกค้า ปล่อยให้ลูกค้าระบายอารมณ์โดยที่เราต้องไม่มีอารมณ์ร่วมด้วย และจะต้องแสดงให้เห็นว่าเราเข้าใจปัญหาที่เกิดขึ้น และพยายามหาคำตอบในข้อผิดพลาดที่เกิดขึ้นในตัวผลิตภัณฑ์กับประโยคที่แสดงการขอโทษหรือเสียใจอย่างจริงใจ ทั้งน้ำเสียงและท่าทางจะเป็นเสมือนสะพานที่เชื่อมความรู้สึกของเราเข้ากับลูกค้า จะช่วยให้การแก้ไขปัญหาพร้อมกันไปในขั้นตอนต่อไปเป็นไปได้อย่างรวดเร็วมากขึ้นเพื่อลูกค้าจะไม่เปลี่ยนใจไปปรับผลิตภัณฑ์ของคุณแข่ง

๑๑.๔ กระตือรือร้นในการแก้ไขปัญหา เริ่มจากการถามปัญหาที่ลูกค้าประสบมาอย่างตั้งใจ โดยไม่ด่วนสรุปความทึ่งที่ยังฟังข้อมูลไม่ครบถ้วน ข้อมูลบางอย่างที่ลูกค้าพบเจออาจจะลืมเล่าหรือคิดว่าไม่สำคัญ เราต้องพยายามไม่ตั้งคำถาม แต่ให้ลูกค้าเป็นผู้ให้ข้อมูล

๑๑.๕ หาแนวทางแก้ปัญหา ร่วมกับลูกค้าพร้อมเสนอทางเลือกให้ลูกค้าเมื่อตกลงได้แล้ว ต้องไม่ลืมที่จะบอกขั้นตอนของการแก้ปัญหาในแต่ละขั้นตอน เหตุผลและเวลาที่ลูกค้าจะต้องรอคอยเพื่อให้ลูกค้ายอมรับแนวทางการแก้ปัญหาของเรา

๑๑.๖ ติดตามผลการแก้ไขปัญหา อย่าลืมติดตามผลว่าการแก้ไขปัญหาเป็นที่พอใจของลูกค้าหรือไม่ อาจติดตามทางโทรศัพท์ จดหมาย E-mail, Line หรือไปพบลูกค้าเองก็ตาม จะได้ว่าวิธีการของเราได้ผลหรือไม่ถ้าไม่ได้ผลที่ตั้งใจไว้ เราควรวางวิธีการที่เหมาะสมสำหรับลูกค้าต่อไป เพื่อสื่อให้เห็นถึงความใส่ใจในการแก้ปัญหาไม่ละทิ้งลูกค้า ซึ่งเราสามารถนำข้อมูลการติดตามผลไปพิจารณาและนำไปสู่การปรับปรุงการจัดการ ข้อร้องเรียน เพื่อไม่ให้เกิดปัญหาดังกล่าวอีกในอนาคต





## ภาคผนวก

### เอกสารประกอบกระบวนการจัดการซื้อร้องเรียนลูกค้า

หน้าที่	เอกสารประกอบ
๑. แบบใบรับคำร้องเรียน/ข้อเสนอแนะของลูกค้าประกอบ ๓ ส่วน	เอกสารประกอบ ๑
๒. แบบรายงานผลการตรวจผลิตภัณฑ์นมของลูกค้าร้องเรียน (รายบุคคล)	เอกสารประกอบ ๒
๓. บันทึกขออนุมัติอัตราค่าจัดส่งสินค้าผลิตภัณฑ์นมไทย-เดนมาร์คเพื่อชดเชยให้กับผู้บริโภคกรณีลูกค้าร้องเรียน	เอกสารประกอบ ๓
๔. การขนส่งถูกหลักอนามัย-นมกล่องและการจัดเก็บก่อนแจกนมถุง (นมพาสเจอร์ไรส์)	เอกสารประกอบ ๔

๑๑๑๑๑๑๑๑๑๑๑๑๑๑๑๑



		กษ 1910(กกด)3/..... ลงวันที่.....
<b>ใบรับคำร้องเรียนของลูกค้า</b>		
องค์การส่งเสริมกิจการโคนมแห่งประเทศไทย (อ.ส.ค.) กระทรวงเกษตรและสหกรณ์		แผนกลูกค้าสัมพันธ์ กองการตลาด ฝ่ายตลาดและการขาย
<b>ส่วนที่ 1 การรับเรื่องร้องเรียน</b>		
เลขที่...../2567	รายละเอียดเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์	ระดับความรุนแรง <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"/> LineOfficial <input type="checkbox"/> อื่นๆ	
ชื่อลูกค้า.....	เบอร์โทรศัพท์.....	E-mail : .....
ที่อยู่.....	Facebook.....	ID-Line .....
สถานที่ชื่อผลิตภัณฑ์.....	วันที่ชื่อผลิตภัณฑ์.....	หลักฐานใบเสร็จ <input type="checkbox"/> มี <input type="checkbox"/> ไม่มี
<b>รายละเอียดผลิตภัณฑ์</b>		
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		
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.....		ผู้รับเรื่อง.....
วันที่...../...../2567		
<b>ส่วนที่ 2 การนัดหมายลูกค้า</b>		
เรียน หัวหน้าแผนกการตลาดและการขาย สำนักงาน อ.ส.ค.ภาค.....		ระดับ <input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5
เพื่อโปรดดำเนินการ มอบหมายผู้เกี่ยวข้องติดต่อลูกค้า เพื่อขอเข้าพบ/ชดเชยผลิตภัณฑ์นมใหม่ และรับตัวอย่างผลิตภัณฑ์นม เพื่อส่งให้แผนกควบคุมคุณภาพตรวจสอบ และรายงานสาเหตุความผิดปกติของนม(COA) แจ้งให้กับลูกค้า/แก้ไขปัญหาดังกล่าวเหตุต่อไป		
ลงชื่อ..... หัวหน้าแผนก (.....)		ลงชื่อ.....ผู้เข้าพบลูกค้า (.....)
วันที่...../...../2567		
<b>การดำเนินการ</b>		
<input type="checkbox"/> ลูกค้าได้รับผลิตภัณฑ์นมไทย-เดนมาร์ค ขนาด.....มล.รสชาติ..... จำนวน.....(กล่อง/แพ็ค/โหล/หีบ) เรียบร้อยแล้ว		
<input type="checkbox"/> นำส่งผลิตภัณฑ์นมไทย-เดนมาร์ค ขนาด.....มล.รสชาติ..... จำนวน.....(กล่อง/แพ็ค/โหล/หีบ) ทางไปรษณีย์เรียบร้อยแล้ว		
<input type="checkbox"/> อื่นๆ.....		
ลงชื่อ.....		ผู้รับผลิตภัณฑ์.....
หมายเหตุ :.....		วันที่...../...../2567
<b>ส่วนที่ 3 การประเมินความพึงพอใจของลูกค้า</b>		
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"/> 1 ไม่พอใจ		
ความคิดเห็น/ข้อเสนอแนะ .....		
ลงชื่อ.....		แผนกลูกค้าสัมพันธ์
วันที่...../...../2567		





### รายงานผลตรวจผลิตภัณฑ์นมของลูกค้า

 สำนักงาน อ.ส.ค.ภาคกลาง	<b>รายงานผลการตรวจนมลูกค้าโรงเรียน</b> <b>(รายบุคคล)</b>	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 ลงชื่อ..... หัวหน้าแผนก





**ขออนุมัติอัตราค่าจัดส่งสินค้าผลิตภัณฑ์นมไทย-เดนมาร์คเพื่อชดเชยให้กับผู้บริโภครณีลูกค้าร้องเรียน**



องค์การส่งเสริมกิจการโคนมแห่งประเทศไทย (อ.ส.ค.) กระทรวงเกษตรและสหกรณ์ พ.อ. 4703

มวกเหล็ก สระบุรี

ฝ่ายการตลาดและการขาย	สารบรรณกลาง
รับที่ ๖๓๖	รับที่ ๓๕๖
วันที่ ๒๕ เม.ย. ๒๕๖๓	วันที่ ๒๕ เม.ย. ๒๕๖๓

**บันทึกข้อความ**

หน่วยงาน งาน อ.ส.ค.ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ กองการตลาดและการขาย แผนก การตลาดและการขาย

ที่ กษ.๑๙๑๔/๓๒๒ วันที่ ๓๑ มีนาคม ๒๕๖๖

เรื่อง ขออนุมัติอัตราค่าจัดส่งสินค้าผลิตภัณฑ์นมไทย-เดนมาร์คเพื่อชดเชยให้กับผู้บริโภครณีลูกค้าร้องเรียน

๑) เรียน ผู้อำนวยการ อ.ส.ค.

**ความเป็นมา**

ตามหนังสือที่ ปณท.ขล.(บอ.๔)/๐๐๑๖ ลงวันที่ ๙ มกราคม ๒๕๖๖ เรื่องการให้บริการจัดส่งสินค้าแก่องค์การส่งเสริมกิจการโคนมแห่งประเทศไทย (อ.ส.ค.) จากการหารือร่วมกันระหว่างสำนักงาน อ.ส.ค.ภาคตะวันออกเฉียงเหนือกับบริษัท ไพรชฌีย์ไทย จำกัด สาขาจังหวัดขอนแก่น เพื่อหาแนวทางนำส่งผลิตภัณฑ์นมชดเชยให้กับผู้บริโภครณีลูกค้าร้องเรียนนมเสื่อมสภาพก่อนวันหมดอายุและไม่จำเป็นต้องเข้าเก็บนมตัวอย่างนำผลเข้ามาตรวจสอบ เพื่อความรวดเร็วในการแก้ไขปัญหา สดชั้นตอนและประหยัดค่าใช้จ่ายขององค์กร

**สาระสำคัญ**

แผนกลูกค้าสัมพันธ์ กองการตลาด ฝ่ายการตลาดและการขาย ได้พิจารณาอัตราค่าบริการไปรษณีย์ด่วนพิเศษ (EMS) กรณีนำส่งนมไทย-เดนมาร์ค ขนาด ๒๐๐มล.จำนวน ๑ ทิป ในอัตราค่าบริการบุคคลทั่วไปค่าบริการ ๒๑๐.-บาท แต่ข้อเสนออัตราค่าบริการให้ อ.ส.ค.ในราคา ๗๕.-บาท ลดลง ๑๓๕.-บาท (เฉลี่ยลดลง ๖๔.๒๘%) ทั้งนี้ข้อเสนอการให้บริการในอัตราดังกล่าว ยังไม่ครอบคลุมให้กับหน่วยงาน อ.ส.ค.ทุกสำนักงานภาคทุกภาค (เอกสารแนบ ๑)

**ข้อพิจารณา**

เพื่อให้เกิดความมั่นใจในคุณภาพ ประหยัดค่าใช้จ่ายในการเดินทางเข้าพบและเกิดความจงรักภักดีของลูกค้าต่อผลิตภัณฑ์นมไทย-เดนมาร์ค ฝ่ายการตลาดและการขาย เรียนมาเพื่อพิจารณา ดังนี้

๑. ขออนุมัติให้ สภอ.นำส่งนมชดเชยผลิตภัณฑ์นมไทย-เดนมาร์คให้กับผู้บริโภครณีลูกค้าร้องเรียนกับบริษัท ไพรชฌีย์ไทย จำกัด สาขาจังหวัดขอนแก่น และแผนกลูกค้าสัมพันธ์ ใช้อัตรานำส่งนมชดเชยฯ กับบริษัท ไพรชฌีย์ไทย จำกัด สาขามวกเหล็ก ในอัตราข้างต้นและมีผลตั้งแต่เดือนเมษายน-กันยายน ๒๕๖๖ (เอกสารแนบ ๒)

๒. ขออนุมัติให้แผนกลูกค้าสัมพันธ์และสำนักงาน อ.ส.ค.ภาคทุกภาคเบิกค่านำส่งนมชดเชยผลิตภัณฑ์นมไทย-เดนมาร์คให้กับผู้บริโภครณีลูกค้าร้องเรียนกับบริษัท ไพรชฌีย์ไทย จำกัดและขนส่งเอกชนในกรณีจำเป็นเร่งด่วนโดยอนุมัติตามเบิกจ่ายจริง ทั้งนี้ ต้องได้รับความเห็นชอบจากผู้บริหารตามลำดับชั้นของหน่วยงานนั้นๆ

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาขออนุมัติตามข้อ ๑ - ๒

*(Handwritten signatures and initials)*

(นายสมเกียรติ ช่างศรี)

หัวหน้าฝ่ายการตลาดและการขาย

๑) **อนุมัติตามข้อ๑-๒.**

๒๘ เม.ย. ๒๕๖๖

(นายสมพร ศรีเมือง)

ผู้อำนวยการ

องค์การส่งเสริมกิจการโคนมแห่งประเทศไทย

๒๗ เม.ย. ๒๕๖๖

(นายชัยณรงค์ เปาอินทร์)

รองผู้อำนวยการ

องค์การส่งเสริมกิจการโคนมแห่งประเทศไทย



การขนส่งลูกวัวนม-นมกล่องและการจัดเก็บก่อนแจกนมถุง (นมพาสเจอร์ไรส์)



**จัดวางเรียบร้อย**

ควรจัดวางกล่องผลิตภัณฑ์ให้เป็นระเบียบในแนวตั้งซ้อนทับ ไม่เกิน 7 ชั้น

**ห้ามโยน**

ไม่โยนกล่องขณะขนย้าย

**รักษาความสะอาด**

รักษาความสะอาดบริเวณที่เก็บสินค้าเสมอและมีมาตรการป้องกัน หนู มด แมลงต่างๆ

**จัดเรียง**

ควรจัดเรียงกล่องให้แน่นและชิดกัน

**อุณหภูมิ**

ควรเก็บกล่องนมให้ห่างไกลจากไฟ แสงแดด และบริเวณที่มีความร้อนสูง





## จัดเก็บก่อนแจกนมถุง (นมพาสเจอร์ไรส์)

การเก็บรักษานมถุง ต้องตีบนมทันทีหรือภายในวันที่รับนม (ภายใน 9 ชั่วโมง)

- ต้องเก็บไว้ในตู้เย็นที่มีความเย็นพอ หรือในถังแช่ที่มีน้ำแข็งที่สะอาดใส่ ใต้อ่างเพ็ชงพอ
- อุณหภูมิผลิตภัณฑ์นมก่อนแจกจ่าย ไม่เกิน 8 องศาเซลเซียส
- ควรแจกนมให้เร็วที่สุดหลังจาก ได้รับนมจากผู้ผลิตข้ามเกิน 9 ชั่วโมง
- ควรใช้น้ำแข็งเกล็ดหรือปอดเพื่อคุณภาพ ในการเก็บรักษานม
- เมื่อเกล็งน้ำแข็งให้กระจายอย่าง ลมสม่ำเสมอแล้วน้ำแข็งควรมี ความหนาไม่ต่ำกว่า 1 นิ้ว
- ไม่ควรเปิดฝาดังไว้นาน และไม่นำน้ำแข็งไปบริโภค

ตัวอย่างการเก็บนมถุงที่เหมาะสม

เก็บนมถุงไม่เกิน 100-250 ถุง  
เก็บในภาชนะเก็บความเย็นที่มีฝาปิด  
อุณหภูมิผลิตภัณฑ์นมก่อนแจกจ่าย ไม่เกิน 8 องศาเซลเซียส

### นมถุงนำเสียบง่าย ก่อนแจกจ่ายต้องไม่ร้อนชื้น



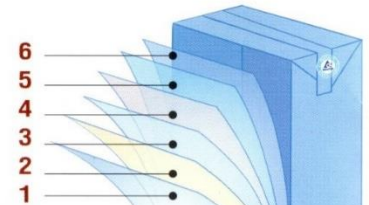




- **กระดาษ ประมาณ 75%** มีหน้าที่ทำให้อาหารมีรูปร่างที่แข็งแรงและทนทาน สามารถใส่นมและเครื่องดื่มต่างๆ ไว้ได้
- **พลาสติกโพลีเอทิลีน ประมาณ 20%** มีหน้าที่กันน้ำ และช่วยเรื่องการผนึกและป้องกันความชื้น
- **อะลูมิเนียมฟอยล์ ประมาณ 5%** ช่วยป้องกันอากาศ แสงสว่างและเชื้อจุลินทรีย์ ไม่ให้เข้าไปสัมผัสกับผลิตภัณฑ์ที่อยู่ในกล่องซึ่งเป็นสาเหตุที่ทำให้นมหรือเครื่องดื่มเสีย



**วัตถุประสงค์ทั้งสามนี้**  
จะผนึกเข้าด้วยกันอย่าง  
แน่นหนาเป็นชั้นๆ ถึง  
6 ชั้น แต่ละชั้นทำหน้าที่  
แตกต่างกัน คือ



- ชั้นที่ 1 โพลีเอทิลีน**  
ป้องกันความชื้นจากภายนอก
- ชั้นที่ 2 กระดาษ** สร้างความแข็งแรงของกล่อง
- ชั้นที่ 3 โพลีเอทิลีน** ช่วยผนึกกล่องให้แน่นสนิท
- ชั้นที่ 4 อะลูมิเนียมฟอยล์**  
ป้องกันผลกระทบจากสภาวะภายนอก
- ชั้นที่ 5 โพลีเอทิลีน** ช่วยผนึกกล่องให้แน่นสนิท
- ชั้นที่ 6 โพลีเอทิลีน** ช่วยยึดติดและป้องกันการรั่วซึม

### ข้อเสนอแนะในการดูแลและใส่ใจ เพื่ออาหารปลอดภัยถึงมือผู้บริโภค

ก่อนที่กล่องเครื่องดื่มจะถึงมือผู้บริโภค ต้องผ่านขั้นตอนที่พิถีพิถันมากมาย นับตั้งแต่กระบวนการผลิตและบรรจุกล่อง จนถึงขั้นตอนการขนส่งและจัดเก็บ ซึ่งจะต้องทำด้วยความระมัดระวัง ดังนั้นทุกคนจึงมีส่วนร่วมในการดูแลปกป้องกล่องเครื่องดื่มให้อยู่ในสภาพที่ดี เพื่อให้ผู้บริโภคได้รับเครื่องดื่มที่มีคุณค่าตามที่ต้องการ



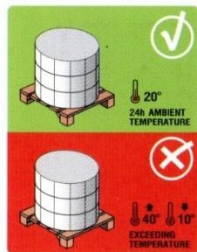
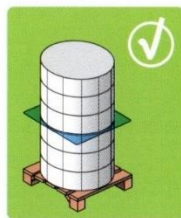
### ไม่ใช่ตัวถูกกันเสีย

ในกระบวนการบรรจุกล่อง จะผ่านไฮโดรเจนเปอร์ออกไซด์ และลมร้อนทำให้กล่องแห้งสนิท และสร้างภาวะที่ปลอดภัยจุลินทรีย์ ในระบบการบรรจุ พลาสติกกันที่ได้อิงสะอาด ปลอดภัย ถูกหลักอนามัยและเก็บรักษาได้นาน โดยไม่ต้องใช้ตัวถูกกันเสีย และไม่ต้องแช่เย็น

เพื่อให้กล่องเครื่องดื่มสามารถคุ้มครองผลิตภัณฑ์ได้อย่างสมบูรณ์ ตั้งแต่วันแรกของการผลิตไปจนถึงการบริโภค ข้อเสนอแนะในการดูแล บรรจุภัณฑ์ที่กล่องเครื่องดื่ม มีดังนี้

### ข้อเสนอแนะในการดูแลกล่องเครื่องดื่มสำหรับ “โรงงานผลิต”

**1** เพื่อป้องกันความเสียหายของ ม้วนกระดาษบรรจุภัณฑ์ ห้ามวาง พาเลทที่มีม้วนกระดาษอยู่เต็มซ้อนกัน โดยที่ไม่มีแผ่นไม้หรือกระดาษลูกฟูก รองรับระหว่างพาเลท และไม่ควรวาง ซ้อนพาเลทเกินกว่า 4 ชั้น หรือไม่เกิน 5.3 เมตร จากพื้นถึงชั้นบนสุด



**2** หลีกเลี่ยงการเก็บม้วนกระดาษ บรรจุภัณฑ์ ไว้ในสถานที่ซึ่งมีอุณหภูมิ ต่ำกว่า 10°C หรือสูงกว่า 40°C และควรนำม้วนกระดาษบรรจุภัณฑ์ จากสถานที่เก็บไปยังพื้นที่ผลิต 24 ชั่วโมง ส่องหน้าก่อนการผลิต

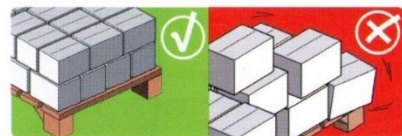
**3** ภายหลังบรรจุแล้ว ควรวางกล่องเครื่องดื่มบน พาเลท และไม่ควรวางพาเลท ที่มีกล่องเครื่องดื่มซ้อนกัน โดยตรง ควรวางบนชั้นวาง พาเลท (Rack)



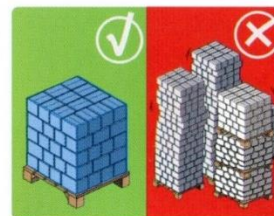
**4** ควรวางซ้อนกล่องบนพาเลท เพื่อป้องกันความเปียกชื้น หรือแมลง และควรวางพาเลทให้ห่างจากผนัง แสงแดด และที่มีความชื้นสูง



**5** ควรจัดเรียงกล่องเครื่องดื่มบนพาเลทให้เป็นระเบียบ เพื่อป้องกันการ โคนล้ม หรือกล่องด้านล่างรับน้ำหนักมากเกินไปจนชำรุดเสียหาย



**6** ควรวางซ้อนกล่องเครื่องดื่ม ตามคำแนะนำที่ระบุไว้ ข้างกล่องสิ่งนอก เช่น กล่องเครื่องดื่มขนาด 250 มล. วางซ้อนไม่เกิน 8 ชั้น เป็นต้น โดยทั่วไปการวางกล่องซ้อนกัน ไม่ควรสูงเกิน 1.2 เมตร ทั้งนี้ ไม่รวมความสูงของพาเลท





## ข้อเสนอแนะในการดูแลกล่องเครื่องดื่ม “ระหว่างการเคลื่อนย้าย/ขนส่งไปยังศูนย์กระจาย สินค้าหรือร้านค้า”

- 1** เวลาขนย้ายกล่องเครื่องดื่ม ห้ามโยนกล่อง เพราะอาจร่วงหล่น ทำให้กล่องบุบ ชำรุด หรือแตกได้
- 2** ไม่ควรขึ้นไปนั่ง ยืน เดินนอน บนกล่องเครื่องดื่ม เพราะอาจทำให้กล่องรับน้ำหนักมากเกินไป
- 3** จัดเรียงลังกล่องเครื่องดื่มบนรถบรรทุกที่มีพื้นเรียบ หากไม่เรียบ ควรปูกับด้ายแผ่นไม้หรือกระดาษลูกฟูกให้เสมอกัน และจัดเรียงลังกล่องเครื่องดื่มให้เป็นระเบียบ หากมีช่องว่างระหว่างลังมากให้ท้าววัสดุ เช่น กระดาษลังคั่น เพื่ออุดช่องว่างช่วยป้องกันลังกล่องเครื่องดื่มเคลื่อนล้มหรือกระแทก ชำรุดเสียหาย หากในรถมีการขนสินค้าหลายชนิดที่มีน้ำหนักมากกว่า เช่น สิ่งน้ำอัดลม ควรวางลังกล่องเครื่องดื่มไว้ด้านบนสุดเสมอเพื่อป้องกันไม่ให้เกิดกล่องบุบจากการรับน้ำหนักมากเกินไป
- 4** ขณะเคลื่อนย้ายกล่องเครื่องดื่ม ควรหลีกเลี่ยงการตั้งกล่องไว้กลางแจ้ง และความชื้นเป็นเวลานานๆ ควรใช้ผ้าใบคลุมให้มิดชิด
- 5** ควรเก็บกล่องเครื่องดื่มให้ห่างจากแสงแดด ความชื้นและเปลวไฟ

## ข้อเสนอแนะในการดูแลกล่องเครื่องดื่ม “ระหว่างการเคลื่อนย้ายจากหลังร้านไปยังหน้าร้าน”

- 1** ควรใช้รถเข็นสินค้าขนกล่องเครื่องดื่มจากห้องเก็บสินค้าเพื่อนำไปจัดเรียงบนชั้นวางสินค้า แทนการยก เพราะอาจทำให้กล่องตก บุบ ชำรุดได้
- 2** ไม่ควรใช้มีด หรือของมีคมเปิดกล่องลังนอก เพราะปลายมีดอาจทำให้กล่องด้านในชำรุด

- 3** ในการจัดเรียงสินค้าควรระมัดระวังไม่ให้เกิดกล่องบุบ ชำรุด จากการบิดหรือดึงออกจากลัง ไม่ควรวางแน่นจนเกินไปจนไม่มีช่องว่างให้หยิบสินค้าได้สะดวก ควรทำความสะอาดชั้นวางกล่องเครื่องดื่มให้ดูดีอยู่เสมอ และควรแยกกล่องที่ชำรุด ออกจากกล่องที่ดีทันที เพราะอาจทำให้กล่องที่เหลือชำรุดเพิ่มได้

- 4** ไม่ควรใช้ลังกล่องเครื่องดื่มแทนบันได เพื่อขึ้นไปหยิบหรือจัดสินค้า ควรใช้บันไดแทน

- 5** ถิ่นนโยบายการขายแบบมาก่อน ขายก่อน (FIFO - First In, First Out) ทั่วทั้งเช็ควางอย่างสม่ำเสมอ เพื่อลดอัตราของเสีย

- 6** จัดเรียงกล่องเครื่องดื่มสำหรับเด็กไว้ในตำแหน่งที่เด็กสามารถหยิบถึง เพื่อป้องกันกล่องหล่นจากชั้นวางสินค้าจากการปีนหรือเอื้อมไปหยิบสินค้าที่อยู่สูงเกินไป

- 7** จัดโปรโมชันสินค้าในบริเวณที่เด่น สะดุดตา สะดวกต่อการเลือกซื้อ เพื่อเพิ่มยอดขายให้กับร้านค้า

ทั้งหมดนี้...

เป็นข้อเสนอแนะเบื้องต้นเกี่ยวกับการดูแลกล่องเครื่องดื่มตั้งแต่การผลิต จัดเก็บในคลังสินค้า และการเคลื่อนย้ายไปยังร้านค้า โปรดอย่าลืมว่า กล่องเครื่องดื่มทำจากกระดาษเป็นหลัก ดังนั้นความแข็งแรงทนทานจะไม่เท่าบรรจุภัณฑ์อื่นๆ ที่เป็นแก้วหรือโลหะ กล่องเครื่องดื่มเป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม ทำจากกระดาษที่ได้จากป่าปลูกเชิงพาณิชย์ที่มีการตรวจสอบโดยองค์กรอิสระ สามารถปลูกทดแทนได้ และนำกลับมารีไซเคิลได้

“โปรดใส่ใจ ใช้ความระมัดระวัง”



เต็ดตรา แพ้ค ปกป้องทุกคุณค่า  
อาหารปลอดภัย ใส่ใจสิ่งแวดล้อม

บริษัท เต็ดตรา แพ้ค (ประเทศไทย) จำกัด  
เลขที่ 1042 ออชุนสิน (สุขุมวิท 66/1) ถนนสุขุมวิท แขวงบางจาก เขตพระโขนง กรุงเทพฯ 10260  
โทรศัพท์ +66 2704 3000 โทรสาร +66 2704 3009

We reserve the right to introduce design modifications without prior notice. Tetra Pak, ปกป้อง ทุกคุณค่า are trademarks belonging to the Tetra Pak Group.  
www.tetrapak.com

Tetra Pak





-๓๔-

คำสั่ง อ.ส.ค.ที่ ๔๘/๒๕๖๒ ลงวันที่ ๑๐ พฤศจิกายน ๒๕๖๑ เรื่อง มอบอำนาจทำการแทนผู้อำนวยการและมอบอำนาจหน้าที่

๑. กรณีอนุมัติการสั่งจ่ายเงินภายในวงเงินไม่เกิน ๒๐,๐๐๐.-บาท เพื่อชดเชยค่าเสียหายให้แก่ลูกค้าร้องเรียน กรณีเจ็บป่วยเข้ารับการรักษาพยาบาลอันเนื่องมาจากการบริโภคผลิตภัณฑ์นมของ อ.ส.ค.
๒. อนุมัติการชดเชยความเสียหายเป็นผลิตภัณฑ์นมไม่เกิน ๑๐ หีบ/ราย)
๓. การให้บริการ การจัดการซื้อร้องเรียนลูกค้านมไทย-เดนมาร์ค ประจำปี ๒๕๖๗ ไม่มีค่าธรรมเนียมในการดำเนินงาน



คำสั่งองค์การส่งเสริมกิจการโคนมแห่งประเทศไทย (อ.ส.ค.)

ที่ ๔๘ /๒๕๖๒

เรื่อง มอบอำนาจทำการแทนผู้อำนวยการและมอบหมายหน้าที่

เพื่อให้การบริหารงานด้านการตลาด และลูกค้าสัมพันธ์ขององค์การส่งเสริมกิจการโคนมแห่งประเทศไทย (อ.ส.ค.) เกิดความคล่องตัว และมีความชัดเจนในหลักการชดเชยความเสียหายให้แก่ลูกค้าร้องเรียน จึงกำหนดให้มีการกระจายอำนาจหน้าที่ในการบริหารเพื่อให้สอดคล้องกับแนวทางปฏิบัติของ อ.ส.ค.

อาศัยอำนาจตามความในมาตรา ๒๑ และมาตรา ๒๒ แห่งพระราชกฤษฎีกาจัดตั้งองค์การส่งเสริมกิจการโคนมแห่งประเทศไทย พ.ศ. ๒๕๑๔ จึงมอบอำนาจและมอบหมายหน้าที่ให้หัวหน้าสำนักงาน อ.ส.ค. ภาค และหัวหน้าฝ่ายการตลาดและการขาย หรือที่เรียกชื่ออย่างอื่นซึ่งปฏิบัติงานในตำแหน่งเดียวกันทำการแทนผู้อำนวยการ ดังนี้

๑. อนุมัติการสั่งจ่ายเงินภายในวงเงินไม่เกิน ๒๐,๐๐๐ บาท (ไม่เกินสองหมื่นบาทถ้วน) เพื่อชดเชยความเสียหายให้แก่ลูกค้าร้องเรียน กรณีเจ็บป่วยเข้ารับการรักษาพยาบาลอันเนื่องมาจากการบริโภคผลิตภัณฑ์นมของ อ.ส.ค. เมื่อลูกค้าเรียกร้องให้ชดเชยค่ารักษาพยาบาล
  ๒. อนุมัติการชดเชยความเสียหายให้แก่ลูกค้าร้องเรียนเป็นผลิตภัณฑ์นมของ อ.ส.ค. จำนวนไม่เกิน ๑๐ (สิบ) หีบ/ราย
  ๓. การชดเชยขอเห็นจากที่กำหนดไว้ตาม ๑ และ ๒ ให้เสนอผู้อำนวยการเพื่อพิจารณาอนุมัติคำสั่งใดที่ขัดหรือแย้งกับคำสั่งนี้ ให้ถือปฏิบัติตามคำสั่งนี้
- ทั้งนี้ ตั้งแต่วันที่ ๑ พฤศจิกายน ๒๕๖๑ เป็นต้นไป

สั่ง ณ วันที่ ๑๐ พฤศจิกายน พ.ศ. ๒๕๖๒.

ตราชูแล้ว

(นายณรงค์ฤทธิ์ วงศ์สุวรรณ) อ.ส.ค. พ.ศ. ๒๕๖๒  
ผู้อำนวยการ

องค์การส่งเสริมกิจการโคนมแห่งประเทศไทย

ฝ่ายทรัพยากรบุคคล



## ช่องทางติดต่อ Line Official @thai-denmark



@thai-denmark