



Thai-Denmark
NutriCal สูตรใหม่!
 ครบถ้วนสูงโปรตีนและโปรตีนข้าว ผสมวิตามินและแร่ธาตุ

คู่มือ
การจัดการซื้อโรงเรียน
ลูกค้านมไทย-เดนมาร์ก
ประจำปี ๒๕๖๙

ปราศจากแลคโตส
 High Fiber
 High Protein

ปริมาณสุทธิ 250 มล.



จัดทำโดย

แผนกลูกค้าสัมพันธ์ กองการตลาด

ฝ่ายการตลาดและการขาย

@นมไทย-เดนมาร์ก





สารบัญ

เรื่อง	หน้า	
๑	คู่มือการจัดการซื้อร้องเรียนลูกค้านมไทย-เดนมาร์ค ประจำปี ๒๕๖๙.....	๑
๒	วัตถุประสงค์, ขอบเขต	๑
๓	ขั้นตอนการบริหารจัดการซื้อร้องเรียนของลูกค้า.....	๒-๔
๔	ขั้นตอนการจัดการซื้อร้องเรียนแบ่งตามระดับความรุนแรง.....	๕-๖
๕	เกณฑ์การให้คะแนนการรับคำร้องเรียน/ข้อเสนอแนะและการประเมินความพึงพอใจ.....	๗-๘
๖	หลักเกณฑ์การเปลี่ยนนมเสื่อมคุณภาพลูกค้าก่อนวันหมดอายุและการจัดตั้งหน่วย CUSTOMER SERVICE.....	๙-๑๐
๗	วิธีการและช่องทางรับเรื่องร้องเรียนของลูกค้า.....	๑๐-๑๔
๘	ขั้นตอนและจำนวนการเปลี่ยนนมเสื่อมคุณภาพก่อนวันหมดอายุ.....	๑๔-๑๕
๙	หลักฐานและวิธีการเปลี่ยนนมชดเชยให้ลูกค้า.....	๑๖
๑๐	ขั้นตอนการตรวจผลิตภัณฑ์นมและแจ้งผลให้ลูกค้าหลังจากการเปลี่ยนคืนนมเสื่อมคุณภาพ.....	๑๖-๑๗
๑๑	การเปิดผลิตภัณฑ์นมเพื่อเปลี่ยนนมชดเชยให้ลูกค้า.....	๑๗
๑๒	เทคนิคการลดความไม่พึงพอใจของลูกค้าในการจัดการซื้อร้องเรียน.....	๑๗
๑๓	ภาคผนวก.....	๑๙
๑๔	<u>เอกสารประกอบ ๑</u> ใบรับคำร้องเรียนของลูกค้า.....	๒๐
	<u>เอกสารประกอบ ๒</u> เอกสารรายงานผลตรวจผลิตภัณฑ์นมของลูกค้า.....	๒๑
	<u>เอกสารประกอบ ๓</u> บันทึกขออนุมัติอัตราค่าจัดส่งสินค้าผลิตภัณฑ์นมไทย-เดนมาร์คเพื่อชดเชย ให้กับผู้บริโภคกรณีลูกค้าร้องเรียน.....	๒๒
	<u>เอกสารประกอบ ๔</u> การขนส่งถูกหลักอนามัย-นมกล่องและการจัดเก็บก่อน แจกนมถุง (นมพาสเจอร์ไรส์)	๒๓-๒๔
	<u>เอกสารประกอบ ๕</u> โปรดใส่ใจ ใช้ความระมัดระวัง การดูแลกล่องเครื่องดื่มนมยูเอชที. จากผู้ผลิตสู่ผู้บริโภค	๒๕-๒๘
	<u>เอกสารประกอบ ๖</u> ผลิตภัณฑ์นมพร้อมดื่ม การเก็บรักษา วิธีเลือกซื้อ	๒๙
	<u>เอกสารประกอบ ๗</u> บันทึกที่ กษ ๑๙๑๐/๑๑๔๔ ลว.๒๗ มี.ค ๖๙ เรื่องขออนุมัติหลักการจ่ายเงิน ชดเชยให้แก่ลูกค้าร้องเรียนผลิตภัณฑ์นมไทย-เดนมาร์ค ประจำปี ๒๕๖๙.....	๓๐
	<u>เอกสารประกอบ ๘</u> พี่วัวแดงมาเตือน โปรดระวัง! มิจฉาซีพ.....	๓๑
	<u>เอกสารประกอบ ๙</u> การกำหนดพื้นที่รับผิดชอบลูกค้าร้องเรียนผลิตภัณฑ์นมไทย-เดนมาร์ค.....	๓๒
	<u>เอกสารประกอบ ๑๐</u> ช่องทางติดต่อนม thai-denmark.....	๓๓



คู่มือ การจัดการข้อร้องเรียนของลูกค้านมไทย-เดนมาร์ค ประจำปี ๒๕๖๙

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
- ๑.๕ เพื่อเป็นอีกหนึ่งช่องทางในการสื่อสารและเผยแพร่ฟาร์มโคนมไทย-เดนมาร์ค
- ๑.๖ เพื่อเป็นอีกหนึ่งช่องทางในการสื่อสารและเผยแพร่ธุรกิจแฟรนไชส์มิลค์แลนด์

๒. ขอบเขต

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

คำจำกัดความการจัดการข้อร้องเรียนของลูกค้า

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

ร้องเรียน หมายถึง คำร้องเรียนจากลูกค้า ที่ไม่ได้รับการตอบสนองตามความต้องการหรือความพึงพอใจในตัวผลิตภัณฑ์นมไทย-เดนมาร์คหรือการให้บริการ แจ้งขอให้ตรวจสอบแก้ไขหรือขอชดเชยในผลิตภัณฑ์

ลูกค้า หมายถึง คนที่ซื้อสินค้า คนที่ใช้บริการ สิ่งของและจ่ายเงินให้เป็นค่าตอบแทน

การแบ่งประเภทของลูกค้า

๑. **ลูกค้าภายใน (Internal customer)** หมายถึง ผู้ที่รับผลงานของกันและกันในกระบวนการผลิตขั้นตอนต่างๆ ซึ่งหมายถึง คนทำงานในหน่วยงานหรือองค์กรเดียวกัน

๒. **ลูกค้าภายนอก (External customer)** หมายถึง บุคคลที่รับผลงานจากหน่วยงานองค์กร เป็นบุคคลภายนอกที่ถือเป็นลูกค้าอย่างแท้จริงของหน่วยงาน เป็นคนสำคัญที่จะตัดสินว่าผลิตภัณฑ์ของหน่วยงานมีคุณภาพหรือไม่ 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 ข้อร้องเรียนที่มีความรุนแรงระดับสูงสุด ซึ่งลูกค้าไม่พอใจและได้แจ้งผ่านหน่วยงานต่างๆ เช่น สำนักงานสาธารณสุขจังหวัด (สสจ.) ,สำนักงานอาหารและยา (อย.) สภาผู้บริโภค ๑๕๐๒ หรือ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค (สคบ.) หรือหน่วยงานอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องในกระบวนการจัดการข้อร้องเรียนจนถึงมีการดำเนินคดีและฟ้องร้องในศาล

ระดับที่ ๒ ข้อร้องเรียนที่มีความรุนแรงระดับปานกลาง ลูกค้าเรียกร้องค่าใช้จ่ายโดยลูกค้าร้องเรียนตามกระบวนการผ่านหน่วยงานภายนอก 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 โดยอ้างอิงการชดเชยอาศัยอำนาจตามคำสั่ง อ.ส.ค.ที่ ๔๘/๒๕๖๒ ลงวันที่ ๑๐ พฤศจิกายน ๒๕๖๑ เรื่อง มอบอำนาจทำการแทนผู้อำนวยการและมอบอำนาจหน้าที่

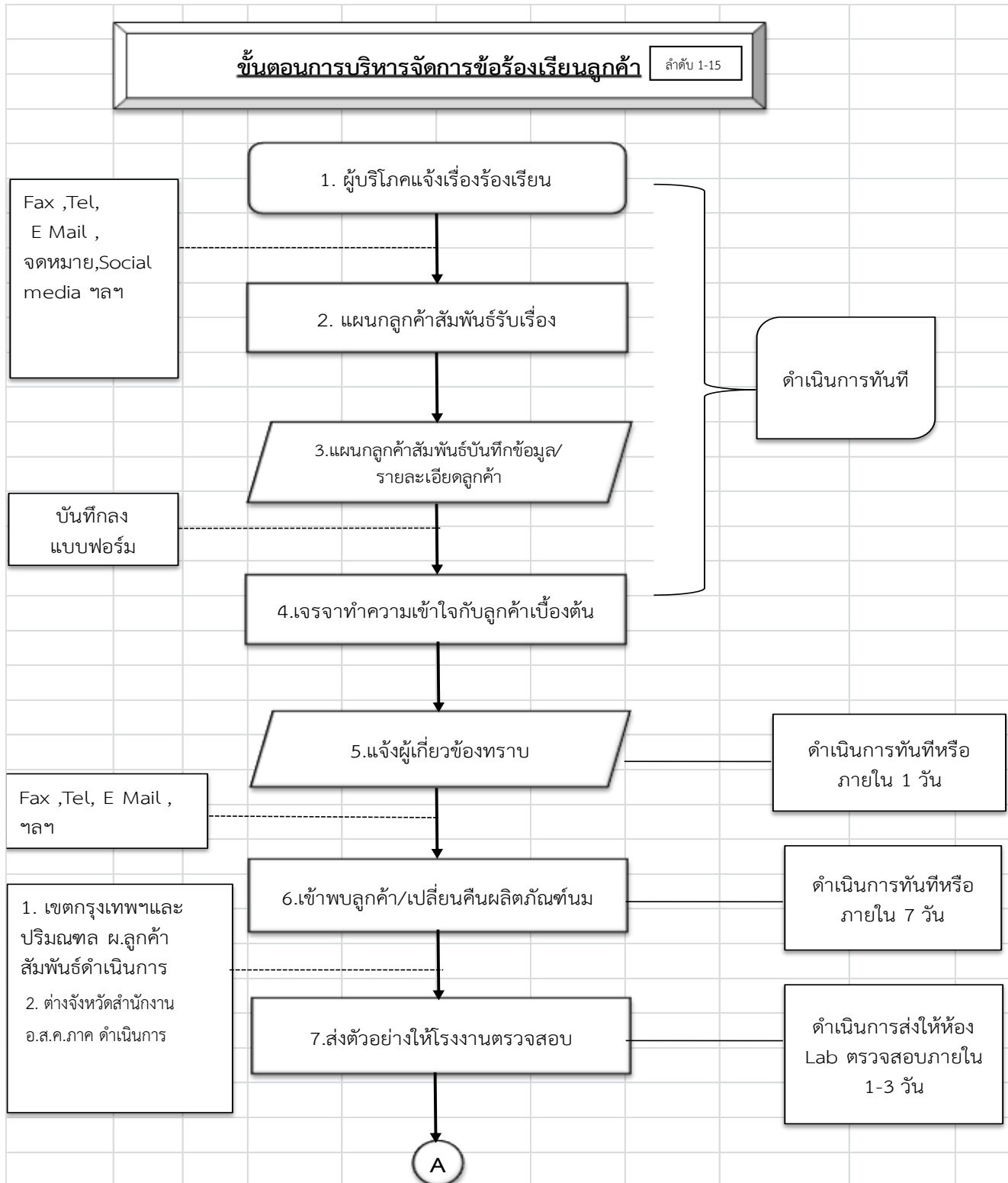
โดยมีเนื้อหาสาระ ดังนี้ ๑. กรณีอนุมัติการส่งจ่ายเงินภายในวงเงินไม่เกิน ๒๐,๐๐๐.-บาท เพื่อชดเชยค่าเสียหายให้แก่ลูกค้าร้องเรียน กรณีเจ็บป่วยเข้ารับการรักษาพยาบาลอันเนื่องมาจากการบริโภคผลิตภัณฑ์นมของ อ.ส.ค.

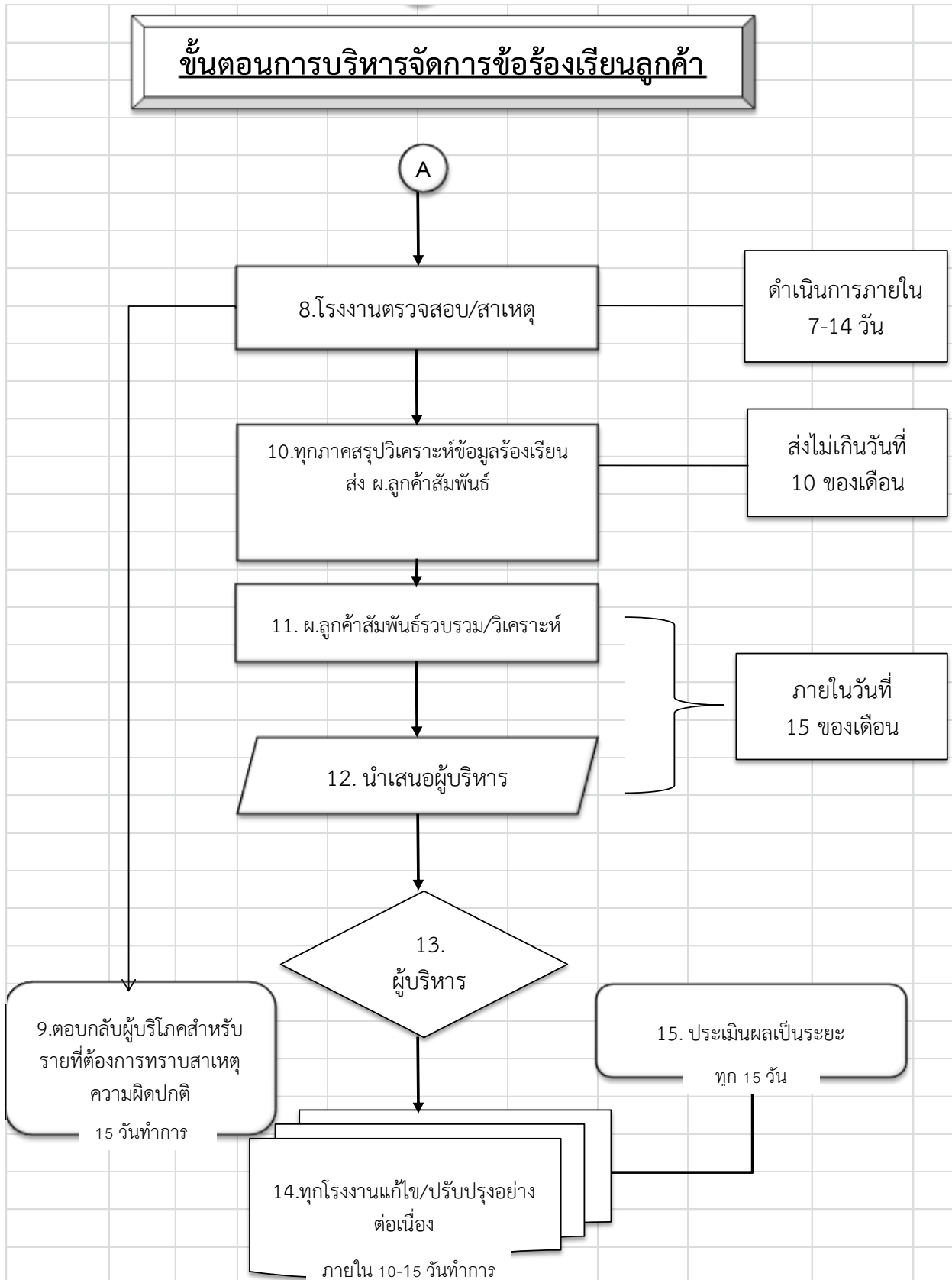
๒. อนุมัติการชดเชยความเสียหายเป็นผลิตภัณฑ์นมไม่เกิน ๑๐ หีบ/ราย

ระดับที่ ๓ ข้อร้องเรียนที่มีความรุนแรงและมีความถี่สูงผ่านช่องทางต่างๆ ไม่ถือเป็นค่าเสียหาย แต่เป็นการชดเชยค่ารักษาพยาบาลตามตกลงกัน

ระดับที่ ๔ ข้อร้องเรียน ที่ผ่านตามช่องทางต่างๆ แต่ไม่รุนแรงเป็นการแจ้งต่อ แต่สามารถแก้ข้อร้องเรียนได้ ในกำหนดเวลา

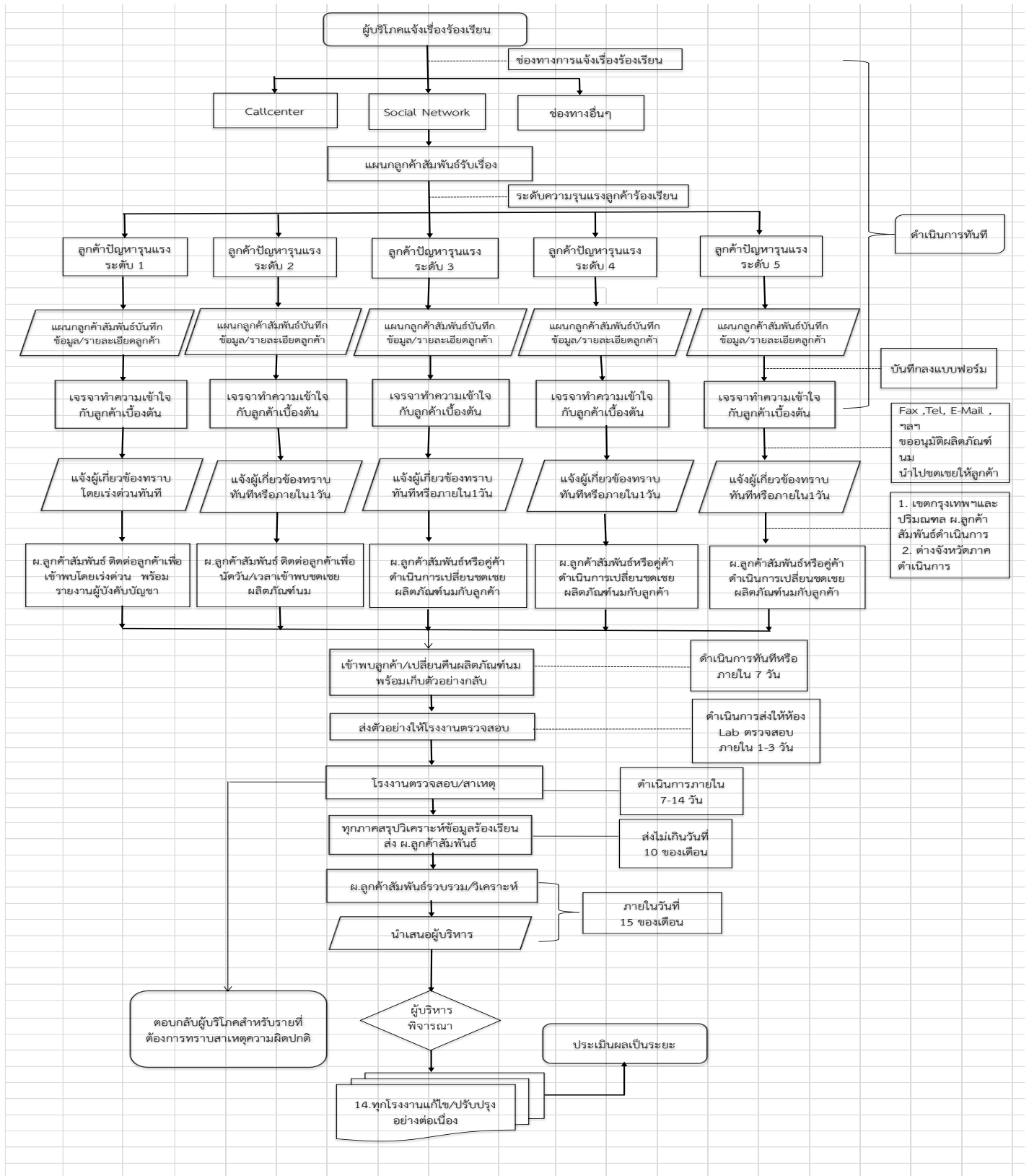
ระดับที่ ๕ เสนอข้อคิดเห็น แจ้งให้ทราบเพื่อปรับปรุงแก้ไข







ขั้นตอนการจัดการข้อร้องเรียนแบ่งตามระดับความรุนแรง (ระดับที่ 1-5)





๓.๖ ระดับความรวดเร็วในการตอบสนองข้อคิดเห็นลูกค้าหรือผู้บริโภค หมายถึง เกณฑ์การประเมินระดับความรวดเร็วในการตอบสนอง โดยดูจากระดับความรุนแรงของอุบัติการณ์ข้อคิดเห็นลูกค้าหรือผู้บริโภค ดังนี้

ระดับความรุนแรง	ความหมาย	ระดับความรวดเร็วในการตอบสนองผู้บริโภค
๑	เสนอข้อคิดเห็น แจ้งให้ทราบเพื่อปรับปรุงแก้ไข	ภายใน ๑-๒ วัน
๒	ข้อร้องเรียนผ่านตามช่องทางต่างๆ แต่ไม่รุนแรงเป็นการแจ้งเพื่อให้แก้ไข แต่สามารถแก้ข้อร้องเรียนได้มีการเข้าพบหรือนำส่งชดเชยนมได้ทันในกำหนดเวลา	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 ค่าเสียหายในการเข้ารับการรักษาพยาบาล ค่าขาดผลประโยชน์และค่าใช้จ่ายอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง ทั้งนี้แผนกลูกค้าสัมพันธ์ สามารถประสานขอความคิดเห็น ข้อเสนอแนะจากแผนกนิติกรรมสัญญาและคดี กองกฎหมาย ฝ่ายทรัพยากรมนุษย์เป็นรายๆ ไปเพื่อขออนุมัติจากผู้บริหารตามลำดับชั้น โดยอ้างอิง <u>บันทึกที่ กษ ๑๙๑๐/๑๑๔๔ สว.๒๗ มี.ค ๖๙ เรื่อง ขออนุมัติหลักการการจ่ายเงินชดเชยให้แก่ลูกค้าร้องเรียนผลิตภัณฑ์นมไทย-เดนมาร์ค ประจำปี ๒๕๖๙</u>	ภายใน ๖-๑๐ วัน
๕	ข้อร้องเรียนที่มีความรุนแรงระดับสูงสุด ซึ่งข้อร้องเรียนในข้อนี้รุนแรงมากซึ่งลูกค้าไม่พอใจและร้องเรียนผ่านหน่วยงานต่างๆ เช่น สำนักงานสาธารณสุขจังหวัด (สสจ.),สำนักงานอาหารและยา (อย.) หรือ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค (สคบ.) สภาผู้บริโภค ๑๕๐๒ หรือหน่วยงานอื่นๆ ในกระบวนการจัดการร้องเรียนจนถึงมีการฟ้องร้องดำเนินฟ้องร้องคดีในชั้นศาล	ภายใน ๗-๑๕ วัน

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

๓.๘ การรับข้อคิดเห็น หมายถึง การเปิดโอกาสให้บุคคลทั่วไปแสดงความคิดเห็นตามสิทธิอย่างเสรีผ่านช่องทาง ตามสื่อต่างๆ เช่น ผู้รับข้อคิดเห็น หนังสือ โทรศัพท์ Email, Website, Line Official, Facebook สื่อสารมวลชน หรือช่องทางอื่นๆ

๓.๙ การปิดข้อคิดเห็น หมายถึง การสิ้นสุดการดำเนินการในข้อคิดเห็น

๓.๑๐ การรายงานผล หมายถึง เสนอผลการดำเนินงานต่อข้อคิดเห็นนั้นๆ



เกณฑ์การให้คะแนนการรับคำร้องเรียน/ข้อเสนอแนะและการประเมินความพึงพอใจ

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



๔. หลักเกณฑ์การเปลี่ยนนมเสื่อมคุณภาพลูกค้าก่อนวันหมดอายุ

๔.๑ ต้องเป็นผลิตภัณฑ์นมที่เกิดจากการบกพร่องในการผลิต เช่น กล่องบวม ฉีกขาด แตกมีกลิ่น บุด นมจับตัวเป็นก้อน รสชาติไม่ปกติ เช่น รสเปรี้ยว รสขม มีกลิ่นไม่ปกติ

๔.๒ เป็นผลิตภัณฑ์ที่เกิดนอกเหนือจากกระบวนการผลิต เช่น การจัดเก็บ การจัดเรียง กระบวนการขนส่งทำให้นมเสื่อมคุณภาพก่อนวันหมดอายุ หรืออื่นๆ

๔.๓ นมหมดอายุไม่สามารถเปลี่ยนคืนหรือชดเชยได้ทุกกรณี

๔.๔ ต้องเป็นผู้บริโภคและเป็นผู้ซื้อรายย่อย ไม่ใช่ห้างสรรพสินค้า ร้านค้าส่ง เอเยนต์รายใหญ่หรือร้านค้ารายใหญ่ ที่เป็นตัวแทนจำหน่ายที่ได้รับการแต่งตั้งจาก อ.ส.ค.ซึ่งมีหน่วยงานที่คอยดูแลและรับผิดชอบในกรณีพบเจอผลิตภัณฑ์นมเสื่อมสภาพก่อนวันหมดอายุในจำนวนมากและมีกระบวนการ ขั้นตอนเปลี่ยนชดเชยอยู่แล้ว

๔.๕ กรณีนมอายุสั้นหรือนมใกล้หมดอายุมีปัญหา (๒ เดือนก่อน BBE = Best Before End. หมายถึง “ควรบริโภคก่อน”) จากกรณีมีร้านค้าและแม่ค้าออนไลน์ที่รับจำหน่ายนมไทย-เดนมาร์ค ใกล้หมดอายุผ่านช่องทาง Facebook, Tiktok Live, Line Official ของตนเอง ฯลฯ ในราคาถูกซึ่งได้รับส่วนลด ส่วนแถมเป็นกรณีพิเศษรองรับความเสี่ยงอยู่แล้ว และลูกค้ายินยอมรับความเสี่ยงในกรณีนมมีปัญหาจากนมเสื่อมสภาพก่อนวันหมดอายุ หากมีเคสร้องเรียน มีวิธีปฏิบัติดังนี้

๔.๕.๑ พุดคุยทำความเข้าใจว่านมใกล้หมดอายุมีโอกาสมีปัญหามากกว่านมอายุยาวหรือนมปกติ หากร้านค้าที่จำหน่ายรับประกันสินค้า วิธีปฏิบัติคือให้ลูกค้าพูดคุยกับร้านค้าและขอเคลมที่ร้านจำหน่ายเป็นอันดับแรก

๔.๕.๒ กรณีลูกค้าไม่ยินยอมและยืนยันจะขอนมชดเชย วิธีปฏิบัติคือขอต่อรองเป็นนมที่มีอายุใกล้เคียงกัน แต่ลดปริมาณที่ลูกค้ายอมรับได้

๔.๕.๓ กรณีลูกค้าต้องการชดเชยเป็นนมอายุยาว วิธีปฏิบัติคือขอเป็นปริมาณนมลดลง ๕๐% ของจำนวนที่มีปัญหา (ทั้งนี้อยู่ที่การเจรจาต่อรองเป็นรายๆไป)

๔.๕.๔ พิจารณาส่งนมชดเชยทางไปรษณีย์หรือขนส่ง ทั้งนี้ให้พิจารณาถึงความเหมาะสมสภาพลักษณะชื่อเสียงและผลประโยชน์ขององค์กรเป็นที่ตั้ง

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 ๐๘๔-๓๓๕-๘๐๐๐ (Call Center) และ ๐๙๑-๙๙๐๖๒๘๗ ดูแลผู้บริโภคเขตกรุงเทพฯ และปริมณฑล ประกอบไปด้วยจังหวัดกรุงเทพมหานคร นนทบุรี ปทุมธานี สมุทรปราการ สมุทรสาคร และจังหวัดนครปฐม (บางพื้นที่) โดยแบ่งพื้นที่ ดังนี้



-๑๐-

๕.๑.๑ แผนกลูกค้าสัมพันธ์ สำนักงาน อ.ส.ค.กรุงเทพฯ (ปทุมธานี) ดูแลเขตพื้นที่ จ.สมุทรสาคร จ.สมุทรสงคราม จ.นนทบุรี (บางพื้นที่) จ.ปทุมธานี 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.นนทบุรี 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 (ซึ่งปัจจุบันพื้นที่ส่วนใหญ่แผนกลูกค้าสัมพันธ์เป็นผู้รับผิดชอบ)

๕.๓ หน่วยงาน CUSTOMER SERVICE สำนักงาน อ.ส.ค. ภาคใต้ หมายเลขโทรศัพท์ ๐๓๒-๖๒๒๑๕๐ 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 ตาก แพร่ 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 อ.ส.ค., สหกรณ์โคนมหรือลูกค้าเดินทางมาพบด้วยตนเองและช่องทางอื่นๆ



๖.๒ วิธีการรับเรื่องร้องเรียน

๖.๒.๑ สำนักงาน อ.ส.ค.ภาค รับเรื่องร้องเรียนจากลูกค้าในเขตพื้นที่ สำนักงาน อ.ส.ค.ภาคนั้นๆ รับผิดชอบตามข้อ ๕. แล้วกรอกข้อมูลใบรับคำร้องเรียนของลูกค้าตามระบบใช้ระยะเวลาการดำเนินการทำขั้นตอนนี้ภายใน ๑ วัน นับตั้งแต่รับเรื่องร้องเรียนหรือตามความเหมาะสมในแต่ละเคส

๖.๒.๒ สำนักงาน อ.ส.ค.ภาค รับเรื่องร้องเรียนจากลูกค้าที่ไม่ได้อยู่ในเขตพื้นที่รับผิดชอบของ สำนักงาน อ.ส.ค.ภาคนั้นๆ ให้ขอข้อมูลเบื้องต้น ไว้เพื่อติดต่อกลับลูกค้า โดยนำเรื่องนำเสนอสำนักงาน อ.ส.ค.ภาค ที่รับผิดชอบ โดยช่องทาง LineOfficial@thai-denmark, E-mail หรือโทรศัพท์ติดต่อประสานงานมายังสำนักงาน อ.ส.ค.ภาค ที่รับผิดชอบเพื่อให้ดำเนินงานติดต่อลูกค้าต่อไปภายในระยะเวลาดำเนินงานภายใน ๑ วันนับตั้งแต่วันรับเรื่องร้องเรียน หรือตามความเหมาะสมในแต่ละเคส

๖.๒.๓ ในกรณีที่พบบทสนทนาที่พบเจอในเขตรับผิดชอบไม่ได้ผลิตในสำนักงาน อ.ส.ค.ภาค ควรแจ้งเรื่องนี้พร้อมมตัวอย่างไปยังโรงงานที่ผลิตด้วยเพื่อหาสาเหตุที่แท้จริง และได้นำข้อมูลไปปรับปรุงและพัฒนาต่อไป

๖.๓ ลูกค้าร้องเรียนผ่านช่องทางแผนกลูกค้าสัมพันธ์ กองการตลาด ฝ่ายการตลาดและการขาย

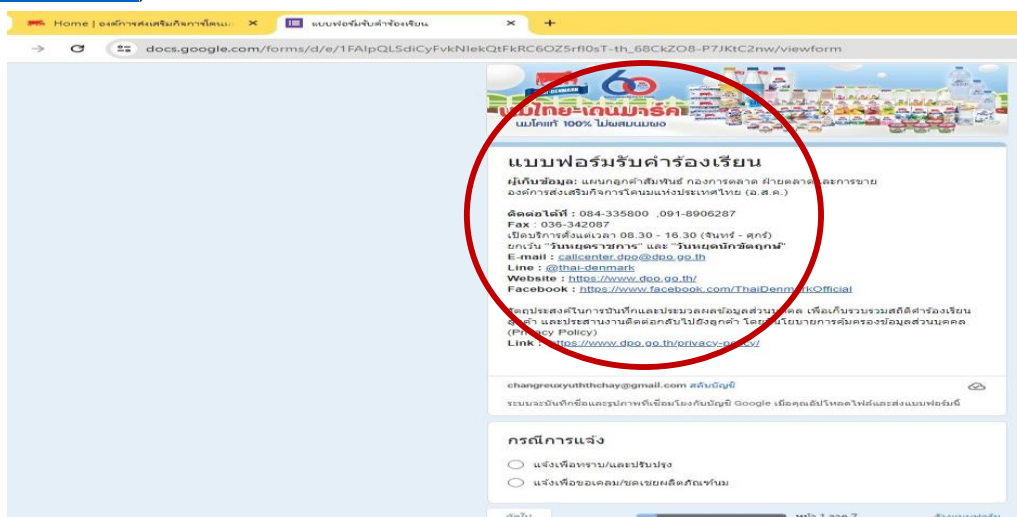
๖.๓.๑ แผนกลูกค้าสัมพันธ์ รับเรื่องร้องเรียนจากตัวแทนลูกค้าที่อยู่ตามสำนักงาน อ.ส.ค.ภาคต่างๆ ให้ข้อมูลเบื้องต้นและเสนอไปตามสำนักงาน อ.ส.ค.ภาคที่ลูกค้าอาศัยอยู่ เพื่อให้ตัวแทนลูกค้าสัมพันธ์ ประจำสำนักงาน อ.ส.ค.ภาคติดต่อกลับลูกค้าต่อไประยะเวลาการดำเนินการภายใน ๑-๒ วันนับตั้งแต่ได้รับเรื่องร้องเรียนจากลูกค้าเพื่อ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

๖.๓.๒ แผนกลูกค้าสัมพันธ์ รับเรื่องร้องเรียนลูกค้าที่อยู่ในเขตกรุงเทพฯ และปริมณฑล นำเข้าระบบและแบบฟอร์มในเบื้องต้นเพื่อนำเสนอหัวหน้าแผนกลูกค้าสัมพันธ์ และติดต่อ นัดหมายลูกค้าที่จะเข้าไปพบเพื่อแก้ไข ร้องเรียนภายใน ๓ วัน นับตั้งแต่รับเรื่องร้องเรียน

๖.๓.๓. ลูกค้าสามารถร้องเรียนผ่านช่องทางต่างๆ ดังนี้

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

(https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSdiCyFvKniekQtFkRC6OZ5rfl0sT-th_๖๘CkZO๘-P๗JKtC๒nw/viewform)





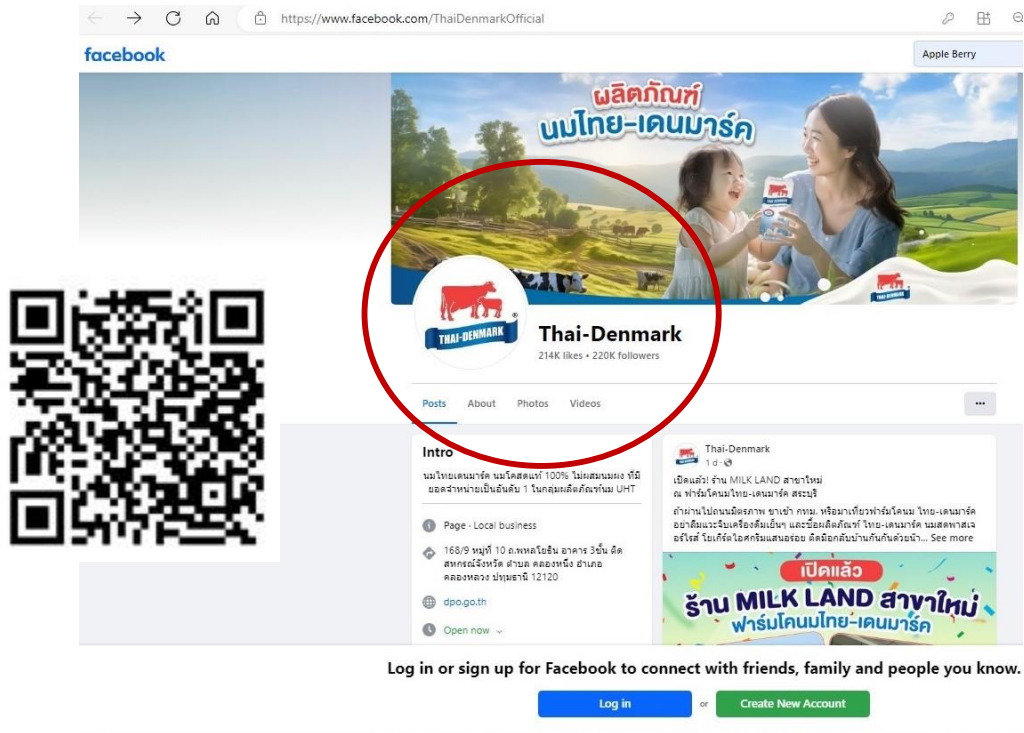
๒. ผ่านช่องทาง LineOfficial : @thai-denmark





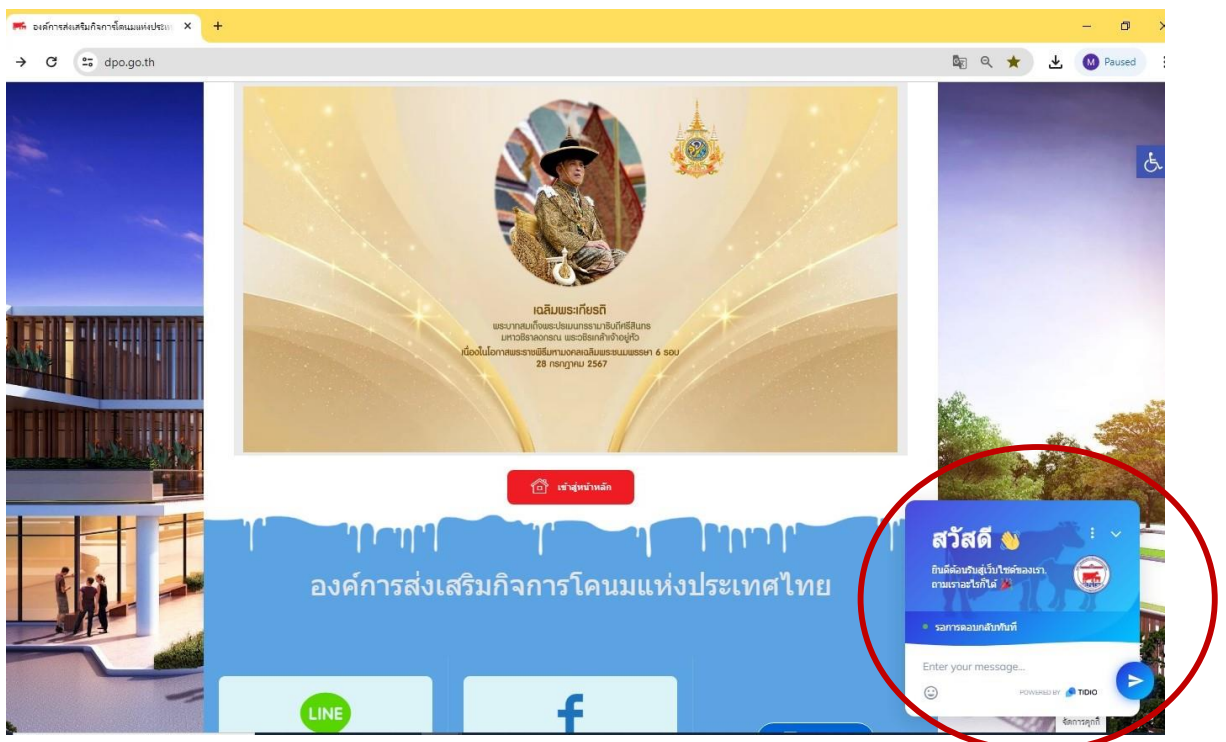
-๑๓-

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



๔. ผ่านช่องทาง Chatbot : Lobot@dpo.go.th หน้า Website : www.dpo.go.th

(<https://www.tidio.com/panel/inbox/conversations/unassigned/bddeb๑๔bea๘๔๔๖๖๖๔๓๐๓๖๐๘๓๘๔๒๓cb>)





-๑๔-

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 ถ.มิตรภาพ ต.มิตรภาพ อ.มวกเหล็ก จ.สระบุรี ๑๘๑๘๐
๗. ผ่านช่องทาง E-mail : callcenter.dpo@dpo.go.th
๘. ผ่านช่องทางหน่วยงานสำนักงาน อ.ส.ค.ภาค ดังนี้

- ๘.๑ สำนักงาน อ.ส.ค.ภาคกลาง (มวกเหล็ก) ๐๙๑-๘๙๐๖๓๑๔
เลขที่ ๑๖๐,๑๖๐/๑ หมู่ ๑ ถ.มิตรภาพ ต.มิตรภาพ อ.มวกเหล็ก จ.สระบุรี ๑๘๑๘๐
- ๘.๒ สำนักงาน อ.ส.ค.ภาคใต้ (โรงงานนมประจวบคีรีขันธ์) ๐๙๑-๘๙๐๖๓๙๓
เลขที่ ๑๗๔ ถ.เพชรเกษม ต.หนองตาแต้ม อ.ปราณบุรี จ.ประจวบคีรีขันธ์ ๗๗๑๒๐
- ๘.๓ สำนักงาน อ.ส.ค.ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ (โรงงานนมขอนแก่น) ๐๙๑-๘๙๐๖๔๑๖
เลขที่ ๓๔๔ หมู่ ๑๕ ต.ท่าพระ อ.เมือง จ.ขอนแก่น ๔๐๒๖๐
- ๘.๔ สำนักงาน อ.ส.ค.ภาคเหนือตอนล่าง (โรงงานนมสุโขทัย) ๐๙๑-๘๙๐๖๓๗๗
เลขที่ ๑๙๘ หมู่ ๓ ต.คลองมะพลับ อ.ศรีนคร จ.สุโขทัย ๖๔๑๘๐
- ๘.๕ สำนักงาน อ.ส.ค.ภาคเหนือตอนบน (โรงงานนมเชียงใหม่) ๐๙๑-๘๙๐๖๖๑๐
เลขที่ ๑๒๒ ถ.ห้วยแก้ว ต.ช้างเผือก อ.เมือง จ.เชียงใหม่ ๕๐๓๐๐

๖.๔ รายการเอกสารหลักฐานประกอบการยื่นคำขอรับบริการ

- ๖.๔.๑ ชื่อ - นามสกุล - ที่อยู่ - เบอร์โทรศัพท์ (ที่สามารถติดต่อลูกค้าได้)
- ๖.๔.๒ วัน - เดือน - ปี - เวลา หมดอายุและรหัสเครื่องบนกล่องนม
- ๖.๔.๓ ชนิดและขนาดของนมที่ผิดปกติ
- ๖.๔.๔ สถานที่ซื้อ
- ๖.๔.๕ โรงงานที่ผลิต (ด้านข้างกล่องนม)
- ๖.๔.๖ จำนวนนมที่ผิดปกติ
- ๖.๔.๗ รูปภาพและลักษณะความผิดปกติ จำนวน ๑-๕ รูป
- ๖.๔.๘ ข้อมูลการร้องเรียนที่กรอกใน Link Google Form ที่ :

https://docs.google.com/forms/d/e/๑FAIpOLSDiCyFvkNiekOtFkRC๖OZ&rflosT-th_๖๘CkZO๘-P๗JKtC๑nw/viewform หรือ <https://complaint.dpo.go.th/auth/login>

หน่วยงานอื่นๆ ทุกแผนก/ฝ่าย/สำนักงาน ที่ไม่มีส่วนเกี่ยวข้องกับการรับเรื่องร้องเรียนโดยตรงให้รับเรื่องฯ ไว้ก่อน โดยขอรายละเอียดในเบื้องต้น เช่น ชื่อ - นามสกุล เบอร์โทรศัพท์ ที่ติดต่อได้ ส่งเรื่องมาที่ แผนกลูกค้าสัมพันธ์ กองการตลาด ฝ่ายการตลาดและการขาย ทันที่ เพื่อให้ผู้บริโภครีไคติดต่อซ้ำอีกเป็นครั้งที่ ๒ และเป็นการสร้างภาพลักษณ์ที่ดีขององค์กร ปัจจุบัน อ.ส.ค. มี Line Official เป็นอีกหนึ่งช่องทางเลือกในการ รับแจ้งข้อมูลร้องเรียนลูกค้า ติดตามข้อมูลข่าวสารและกิจกรรมดีๆ ของ อ.ส.ค. โดยที่ลูกค้าสามารถเพิ่มเพื่อนในไลน์ @thai-denmark และสามารถกรอกข้อมูลผ่าน Google Form แจ้งปัญหาได้ทันที แผนกลูกค้าสัมพันธ์สามารถทราบปัญหาและแก้ไขได้ทันทีรวมทั้งเป็นอีกช่องทางในการสั่งซื้อผลิตภัณฑ์นมผ่าน Line My Shop เพื่อตอบโจทย์ลูกค้าออนไลน์ยุคใหม่ได้อีกด้วย



๗. ขั้นตอนและจำนวนการเปลี่ยนนมเสื่อมคุณภาพก่อนวันหมดอายุ

๗.๑. ในกรณีที่ได้รับแจ้งผลิตภัณฑ์นมเสื่อมคุณภาพก่อนวันหมดอายุ อ.ส.ค. จะชดเชยชนิดผลิตภัณฑ์นม ขนาด ปริมาตรและรสชาติเดียวกัน โดยมีหลักเกณฑ์การเปลี่ยนชดเชย คือ นมเสื่อมคุณภาพ ๑ กล่องถึง ๑ โหล/ลัง จะชดเชย ให้ ๑-๒ แพ็ค/โหล/ลัง หรือตามจำนวนที่ตกลงและในกรณีลูกค้าไม่มั่นใจในคุณภาพจะดื่มนมส่วนที่เหลือ ต้องการเปลี่ยนนม คินทั้งหมด หรือต้องการให้ชดเชยนมเพิ่มเติม แผนกลูกค้าสัมพันธ์ ต้องย้อนกลับมาดูกฎระเบียบในคู่มือการจัดการซื้อ ร้องเรียนลูกค่านมไทย-เดนมาร์คในการปฏิบัติเป็นรายๆ ไป และขออนุมัติผู้บริหารตามลำดับชั้นต่อไป

๗.๒ ปัจจุบันการเข้าพบลูกค้าเพื่อเปลี่ยนนมชดเชยให้ลูกค้า แผนกลูกค้าสัมพันธ์และทีมลูกค้าสัมพันธ์ ประจำสำนักงาน อ.ส.ค.ภาค ได้ปรับเปลี่ยนวิธีการ ดังนี้

๗.๒.๑ ในกรณีที่สามารถพูดคุยทำความเข้าใจถึงสาเหตุและตกลงจำนวนนมที่ต้องชดเชยกันได้ แผนกลูกค้าสัมพันธ์และทีมลูกค้าสัมพันธ์ประจำสำนักงาน อ.ส.ค.ภาค ขออนุญาตนำส่งนมชดเชยให้ลูกค้าทางไปรษณีย์หรือ ขนส่งเอกชน เพื่อเป็นการประหยัดเวลาและค่าใช้จ่ายขององค์กร แต่ทั้งนี้ต้องคำนึงถึงความเหมาะสมและภาพลักษณ์เป็นที่ตั้ง ในกรณีที่ลูกค้าต้องการทราบผลสาเหตุของความผิดปกติจำเป็นต้องเก็บตัวอย่างนมและนำส่งให้หน่วยงานที่รับผิดชอบเข้า ห้องปฏิบัติการและแจ้งผลให้ลูกค้าทราบต่อไป

๗.๒.๒ ในกรณีที่ต้องเข้าพบชดเชยนมให้กับลูกค้าจำเป็นต้องมีการนัดหมายล่วงหน้า แผนก ลูกค้าสัมพันธ์และทีมลูกค้าสัมพันธ์ประจำสำนักงาน อ.ส.ค.ภาค ต้องมีการนัดหมายล่วงหน้าอย่างน้อย ๑ วัน

๗.๒.๓ ในกรณีนำส่งของฟรีเยียมให้ลูกค้าทางไปรษณีย์หรือขนส่งเอกชน เช่น ถูผ่านนมไทย-เดนมาร์ค กระบอกรน้ำเก็บความร้อน-เย็น กล่องเก็บอาหาร สบู่อเลว ครีมบำรุงผิวไทย-เดนมาร์ค แอลกอฮอล์ หน้ากากอนามัย ฯลฯ ทดแทนการเข้าพบต้องทำความเข้าใจและแจ้งให้ลูกค้าทราบเช่นกัน

๗.๓ ในกรณีที่ลูกค้าแจ้งผลิตภัณฑ์นมเสื่อมคุณภาพขนาด ๒๕๐ มล. (๑x๓๖) อ.ส.ค.จะชดเชยให้เป็นชนิด หีบ (๑x๓๖) โดยมีหลักการการเปลี่ยน คือ เสื่อมคุณภาพ ๑ กล่องถึง ๑ หีบ จะชดเชยให้จำนวน ๑ แพ็ค ถึง ๑ หีบ และใน กรณีลูกค้าไม่พอใจในคุณภาพ ต้องการเปลี่ยนคินนมทั้งหมด หรือต้องการให้ชดเชยนมเพิ่มเติม ต้องอยู่ในดุลยพินิจและ รายงานผู้บริหารตามลำดับชั้น ทั้งนี้ต้องดูปริมาณและจำนวนนมที่ลูกค้าส่งคืนเพื่อตรวจสอบอีกด้วย

๗.๔ ในกรณีที่ลูกค้าแจ้งผลิตภัณฑ์นมเสื่อมคุณภาพขนาด ๒๐๐ มล. (๑x๓๖) อ.ส.ค. จะชดเชยให้เป็นชนิด หีบ (๑x๓๖) โดยมีหลักการการเปลี่ยน คือ นมเสื่อมคุณภาพ ๑ กล่องถึง ๑ หีบ จะชดเชยให้จำนวน ๑ แพ็ค ถึง ๑ หีบ และ ในกรณีที่ลูกค้าไม่พอใจในคุณภาพ ต้องการเปลี่ยนคินนมทั้งหมด หรือต้องการให้ชดเชยนมเพิ่มเติมต้องอยู่ในดุลยพินิจและ รายงานผู้บริหารตามลำดับชั้น ทั้งนี้ต้องดูปริมาณและจำนวนนมที่ลูกค้าส่งคืนเพื่อตรวจสอบอีกด้วย

๗.๕ ในกรณีที่ลูกค้าแจ้งผลิตภัณฑ์นมเสื่อมคุณภาพขนาด ๑๒๕ มล. (๑x๔๘) อ.ส.ค. จะชดเชยให้เป็นชนิด หีบ (๑x๔๘) โดยมีหลักการการเปลี่ยน คือ เสื่อมคุณภาพ ๑ กล่องถึง ๑ หีบ จะชดเชยให้จำนวน ๑ แพ็ค ถึง ๑ หีบ และใน กรณีลูกค้าไม่พอใจในคุณภาพ ต้องการเปลี่ยนคินนมทั้งหมด หรือต้องการให้ชดเชยนมเพิ่มเติมให้พิจารณาตามความ เหมาะสม โดยเจรจาต่อรองและชดเชยนมไม่เกิน ๓-๕ หีบหรือตามดุลยพินิจของผู้บริหารต้องอยู่ในดุลยพินิจและรายงาน ผู้บริหารตามลำดับชั้น ทั้งนี้ต้องดูปริมาณและจำนวนนมที่ลูกค้าส่งคืนเพื่อตรวจสอบอีกด้วย



๗.๖ ในกรณีที่ลูกค้าแจ้งนมพาสเจอร์ไรส์ โยเกิร์ต ไอศกรีมหรือผลิตภัณฑ์อื่นๆ เสื่อมคุณภาพ ให้ชดเชยเป็นผลิตภัณฑ์นม ยูเอชที.หรืออื่นๆ ตามที่เห็นสมควรหรือความพึงพอใจของลูกค้า โดยยึดหลักด้านมูลค่าของสินค้า หรือต้องการให้ชดเชยนมเพิ่มเติมให้พิจารณาตามความเหมาะสม โดยเจรจาต่อรองตามดุลยพินิจและรายงานผู้บริหารตามลำดับขั้น ทั้งนี้ ต้องดูปริมาณและจำนวนนมที่ลูกค้าส่งคืน เพื่อตรวจสอบอีกด้วย เนื่องด้วยผลิตภัณฑ์นมแช่เย็นดังกล่าวข้างต้นต้องขนส่งในอุณหภูมิความเย็นไม่เกิน ๘ องศาเซลเซียส

๘. หลักฐานและวิธีการเปลี่ยนนมชดเชยให้ลูกค้า

๘.๑ เมื่อลูกค้ากรอกรายละเอียดผ่านระบบ Google form แล้วเจ้าหน้าที่จะนัดวัน เวลาเข้าพบเพื่อชดเชยผลิตภัณฑ์นมตามที่ได้แจ้งจำนวนและปริมาณการชดเชยในเบื้องต้น

๘.๒ ขอดูเอกสารหลักฐาน เช่น สำเนาบัตรประจำตัวประชาชน สำเนาใบขับขี่ สำเนาบัตรข้าราชการเพื่อยืนยันตัวตนตามใบรับคำร้องเรียน กรณีลูกค้าไม่ยินยอม ให้พนักงานหมายเหตุไว้ในเอกสารพร้อมลงลายมือชื่อผู้เข้าพบลูกค้า

๘.๓ ให้ลูกค้าลงลายมือชื่อรับจำนวนนมในแบบฟอร์มใบรับคำร้องเรียนของลูกค้า

๘.๔ มีรูปถ่ายตอนรับ-ส่งมอบผลิตภัณฑ์นม โดยได้รับความยินยอมจากลูกค้าก่อนหรือรูปภาพจำนวนนมหรือถ่ายรูปบ้านเลขที่ลูกค้า หรือแชร์โลเคชั่นหรือพิกัดบ้านลูกค้าอย่างใดอย่างหนึ่งเป็นหลักฐานการยืนยันการเข้าพบและส่งมอบนมชดเชย

๘.๕ กรณีนำส่งนมชดเชยทางไปรษณีย์ ให้ผู้นำส่งเป็นผู้ลงนามในผู้รับผลิตภัณฑ์นม

๘.๖ กรณีลูกค้าได้รับผลกระทบจากการตีมนมไทย-เดนมาร์คแล้วมีอาการท้องเสีย ปวดท้อง มีอาการแพ้ อาเจียน ฯลฯ ต้องเข้ารับการรักษาและมีใบรับรองจากแพทย์ผู้ทำการรักษาวินิจฉัยโรคและสรุปความเห็นสาเหตุของอาการดังกล่าวมาจากการตีมนมไทย-เดนมาร์ค โดยมีเอกสารประกอบการเบิกจ่าย ดังนี้

๘.๖.๑ สำเนาบัตรประชาชนผู้ป่วย, สำเนาหนังสือเดินทางในกรณีต่างชาติ, สำเนาสูจิบัตรในกรณีผู้ป่วยยังไม่บรรลุนิติภาวะ (โดยใช้หลักฐานผู้ปกครองรับแทน) และลงลายมือชื่อรับรองสำเนาถูกต้อง

๘.๖.๒ ต้นฉบับ/สำเนาใบเสร็จซื้อสินค้า

๘.๖.๓ ต้นฉบับใบรับรองแพทย์ในกรณีผู้ป่วยไม่สามารถนำต้นฉบับมาแสดงและประกอบการเบิกจ่ายได้ให้ใช้สำเนาเอกสารโดยให้แพทย์ผู้ทำการรักษาวินิจฉัยโรคหรือเจ้าหน้าที่ลงลายมือชื่อรับรอง

๘.๖.๔ ต้นฉบับใบเสร็จรับเงินในกรณีผู้ป่วยไม่สามารถนำต้นฉบับมาแสดงได้ให้ใช้สำเนาเอกสารโดยให้แพทย์ผู้ทำการรักษาวินิจฉัยโรคหรือเจ้าหน้าที่ลงลายมือชื่อรับรอง

๘.๖.๕ ในกรณีผู้ป่วยนำหลักฐานต้นฉบับตามข้อ ๘.๖.๓ และข้อ ๘.๖.๔ เบิกกับบริษัทประกันชีวิตส่วนบุคคลไปแล้ว อนุญาตให้นำสำเนาประกอบการเบิกจ่ายโดยให้แพทย์ผู้ทำการรักษาวินิจฉัยโรคหรือเจ้าหน้าที่การเงินลงลายมือชื่อรับรอง

๙. ขั้นตอนการตรวจผลิตภัณฑ์นมและแจ้งผลให้ลูกค้าหลังจากการเปลี่ยนคืนนมเสื่อมคุณภาพ

แผนกลูกค้าสัมพันธ์ หรือลูกค้าสัมพันธ์ ประจำสำนักงาน อ.ส.ภาค ที่เข้าพบลูกค้า และรับผลิตภัณฑ์นมกลับมา จะทำบันทึกนำส่งแผนกควบคุมคุณภาพ (QC) การตรวจสอบนมเสื่อมคุณภาพ เพื่อหาสาเหตุการเสื่อมคุณภาพเพื่อนำผลไปตรวจสอบพิสูจน์ พัฒนาผลิตภัณฑ์และแจ้งผลการตรวจคุณภาพให้ลูกค้าทราบเพื่อสร้างความมั่นใจให้กับลูกค้าโดยมีขั้นตอนดังนี้

๙.๑. นมเสื่อมคุณภาพที่ตรวจเป็นนมเสื่อมคุณภาพที่สำนักงานภาคนั้นๆ ผลิตเอง ในกรณีที่นมเสื่อมคุณภาพที่รับมาจากลูกค้าเป็นนมที่สำนักงานภาคฯ ผลิตเองต้องส่งให้ QC ตรวจสอบปกติและแจ้งผลให้ลูกค้าทราบตามขั้นตอน



-๑๗-

๙.๒. นมเสื่อมคุณภาพที่พบผลิตจากสำนักงานภาคฯ อื่น ในกรณีที่มีนมเสื่อมสภาพที่รับมาจากลูกค้าเป็นนมที่สำนักงาน อ.ส.ค.ภาคฯ อื่นผลิตต้องส่งให้ QC ตรวจสอบปกติ และแจ้งผลไปให้สำนักงานภาคฯ ที่ผลิต และแจ้งผลให้ลูกค้าทราบตามขั้นตอน เช่น สำนักงาน อ.ส.ค.ภาคกลาง ได้เปลี่ยนคินนมเสื่อมคุณภาพจากลูกค้ามา แต่หากว่านมเสื่อมคุณภาพที่ผลิตจาก สำนักงาน อ.ส.ค.ภาคใต้ ให้ QC อ.ส.ค. ภาคกลางสามารถตรวจสอบเบื้องต้นได้เลย แล้วแจ้งผลให้สำนักงาน อ.ส.ค.ภาคใต้ ได้รับทราบเพื่อนำไปพัฒนาและแก้ไขและแจ้งผลให้ลูกค้าทราบตามปกติ

๙.๓. นมเสื่อมคุณภาพที่ แผนกลูกค้าสัมพันธ์ ได้เปลี่ยนคินลูกค้าในกรณีที่ แผนกลูกค้าสัมพันธ์ ได้เปลี่ยนคินนมเสื่อมคุณภาพจากลูกค้ามานั้น ให้ส่งสำนักงาน อ.ส.ค.ภาคกลาง ตรวจสอบเพราะเป็นสำนักงานภาคฯ ที่อยู่ใกล้ที่สุด แล้วขอผลตรวจเพื่อแจ้งไปกับสำนักงานที่ผลิตและแจ้งให้กับลูกค้าเพื่อทราบต่อไป

๑๐. การเบิกผลิตภัณฑ์นมเพื่อเปลี่ยนนมสดเชยให้ลูกค้า

การเข้าพบเยี่ยมลูกค้าร้องเรียนนมเสื่อมคุณภาพทุกครั้งเจ้าหน้าที่จะเข้าไปชี้แจงและทำการเปลี่ยนนมให้กับลูกค้าเพื่อเป็นการสร้างความพึงพอใจให้แก่ลูกค้า โดยต้องมีการเบิกนมออกจากคลังสินค้า สำนักงาน อ.ส.ค.ภาค เพื่อนำไปมอบให้กับลูกค้าในกรณีต่างๆ

๑๐.๑ กรณีที่นมเสื่อมคุณภาพผลิตในสำนักงาน อ.ส.ค.ภาคนั้นเอง ควรจะดำเนินการเบิกตามขั้นตอนตามระบบด้วยมีเอกสารแนบการเบิกให้ถูกต้อง เช่นใบคำร้องเรียนนมเสียที่ลูกค้าแจ้งมา

๑๐.๒ กรณีที่พบนมเสื่อมคุณภาพเป็นนมที่ผลิตจากสำนักงาน อ.ส.ค.ภาคอื่นๆ ให้ติดต่อแจ้งกับเจ้าหน้าที่รับผิดชอบสำนักงาน อ.ส.ค.ภาค ในเขตพื้นที่ ที่ผลิตเบื้องต้นที่จะเปลี่ยนคินลูกค้า เมื่อเปลี่ยนผลิตภัณฑ์นมคินลูกค้าแล้วส่งเรื่องไปเบิกผลิตภัณฑ์นมมาไว้สำรองไว้ทดแทน จากสำนักงาน อ.ส.ค.ภาค ที่ผลิตโดยแนบเอกสารการเปลี่ยนคินนมลูกค้า เช่น เอกสารใบรับคำร้องเรียนของลูกค้า รูปภาพประกอบหรือ เอกสารสำเนาบัตรประจำตัวประชาชนในการรับเปลี่ยนนม

๑๐.๓ กรณีแผนกลูกค้าสัมพันธ์ เป็นหน่วยงานที่ไม่มีผลิตภัณฑ์นมเพื่อชดเชยให้ลูกค้าในคลังสินค้า ให้เบิกนมตัวอย่างเพื่อสำรองการเปลี่ยนในแต่ละครั้ง ตามจำนวนและใบงานโดยไม่จำกัดปริมาณและไม่จำกัดจำนวนครั้งในแต่ละเดือนขึ้นอยู่กับจำนวนปริมาณที่เบิกให้กับลูกค้าที่เกิดขึ้นจริง โดยทำรายงานคุมสต็อกนม และเมื่อเปลี่ยนคินแล้วให้ทำรายงานขอเบิกนมจากสำนักงาน อ.ส.ค.ภาคฯ ที่ผลิตเพื่อนำมาคินนมตัวอย่างเพื่อเปลี่ยนคินลูกค้า โดยแนบเอกสารการเปลี่ยนคินนมลูกค้า เช่น เอกสารใบรับคำร้องเรียนลูกค้า หรือเอกสารสำเนาบัตรประจำตัวประชาชนที่รับผลิตภัณฑ์เปลี่ยนนมคิน

๑๑. เทคนิคการลดความไม่พึงพอใจของลูกค้าในการจัดการข้อร้องเรียน

๑๑.๑ เปิดโอกาสให้ลูกค้าได้ระบายถึงปัญหาที่เกิดขึ้นกับผลิตภัณฑ์ที่ได้พบเจอ ปล่อยให้ลูกค้าได้ระบายเรื่องราวความคับข้องใจก่อนโดยยังไม่ต้องขัดจังหวะ หากเราต้องการที่จะแก้ไขปัญหาลูกค้า เราจะต้องหาจุดเริ่มต้นที่สำคัญที่สุดคือ จะต้อง “รับฟัง” ลูกค้าก่อน แล้วจึงค่อยอธิบายทำความเข้าใจในประเด็นที่ลูกค้าต้องการคำตอบ

๑๑.๒ ไม่มีอคติกับลูกค้า บ่อยครั้งที่ลูกค้าแสดงออกถึงความไม่พอใจในผลิตภัณฑ์นม ลูกค้าจะไว้วางใจอารมณ์ฉุนเฉียวซึ่งสิ่งที่ติดตามมาก็คือ “อคติ” ที่มีต่อลูกค้า



๑๑.๓ แสดงความเข้าใจและเห็นใจลูกค้า ปล่อยให้ลูกค้าระบายอารมณ์โดยที่เราต้องไม่มีอารมณ์ร่วมด้วย และจะต้องแสดงให้เห็นว่าเราเข้าใจปัญหาที่เกิดขึ้น และพยายามหาคำตอบในข้อผิดพลาดที่เกิดขึ้นในตัวผลิตภัณฑ์กับประโยคที่แสดงการขอโทษหรือเสียใจอย่างจริงใจ ทั้งนี้ น้ำเสียงและท่าทางจะเป็นเสมือนสะพานที่เชื่อมความรู้สึกของเราเข้ากับลูกค้า จะช่วยให้การแก้ไขปัญหาร่วมกันในขั้นตอนต่อไปเป็นไปได้อย่างรวดเร็วมากขึ้นเพื่อลูกค้าจะไม่เปลี่ยนใจไปรับผลิตภัณฑ์ของคู่แข่ง

๑๑.๔ กระตือรือร้นในการแก้ไขปัญหา เริ่มจากการถามปัญหาที่ลูกค้าประสบมาอย่างตั้งใจ โดยไม่ด่วนสรุปความหึงหึงฟังข้อมูลไม่ครบถ้วน ข้อมูลบางอย่างที่ลูกค้าพบเจออาจจะลึกลับหรือคิดว่าไม่สำคัญ เราต้องพยายามไม่ตั้งคำถาม แต่ให้ลูกค้าเป็นผู้ให้ข้อมูล

๑๑.๕ หาแนวทางแก้ปัญหา ร่วมกับลูกค้าพร้อมเสนอทางเลือกให้ลูกค้าเมื่อตกลงได้แล้ว ต้องไม่ลืมที่จะบอกขั้นตอนของการแก้ปัญหาในแต่ละขั้นตอน เหตุผลและเวลาที่ลูกค้าจะต้องรอคอยเพื่อให้ลูกค้ายอมรับแนวทางการแก้ปัญหา

๑๑.๖ ติดตามผลการแก้ไขปัญหา อย่าลืมติดตามผลว่าการแก้ไขปัญหานั้นเป็นที่พอใจของลูกค้าหรือไม่ อาจติดตามทางโทรศัพท์ จดหมาย E-mail, Line หรือไปพบลูกค้าเองก็ตาม จะได้ว่าวิธีการของเราได้ผลหรือไม่ถ้าไม่ได้ผลดังที่ตั้งใจไว้ เราควรวางวิธีการที่เหมาะสมสำหรับลูกค้าต่อไป เพื่อสื่อให้เห็นถึงความใส่ใจในการแก้ปัญหาไม่ละทิ้งลูกค้า ซึ่งเราสามารถนำข้อมูลการติดตามผลไปพิจารณาและนำไปสู่การปรับปรุงการจัดการ ข้อร้องเรียน เพื่อไม่ให้เกิดปัญหาดังกล่าวอีกในอนาคต

๑๑.๗ ข้อพึงระวังในการพูดคุยหรือเจรจาร้องเรียนนมเสื่อมคุณภาพไม่สมควรกล่าวถึงความบกพร่องถึงคุณภาพตัวผลิตภัณฑ์นมหรือกระบวนการผลิตนมจนกว่าจะได้รับคำตอบจากหน่วยงาน อ.ส.ค.ที่เชื่อถือได้ เพราะจะทำให้ลูกค้าเกิดความไม่เชื่อมั่นในตัวผลิตภัณฑ์นมและกระบวนการผลิตนมทั้งระบบและลูกค้าจะเปลี่ยนใจไปบริโภคยี่ห้ออื่นที่เป็นคู่แข่ง

สิ่งที่สำคัญที่สุดคือ ต้องให้ความสนใจกับปัญหาที่ลูกค้าพบเจอมาและให้ข้อมูลในความผิดปกติของนมเบื้องต้นเพื่อทำความเข้าใจถึงปัญหาที่เกิดขึ้นกับลูกค้าระดับหนึ่งในส่วนข้อมูลเชิงเทคนิคและกระบวนการผลิตต้องได้รับข้อมูลที่ชัดเจนจากหน่วยงานที่รับผิดชอบโดยตรง เช่น สำนักงาน อ.ส.ค.ภาคฯ แผนกระบบคุณภาพและมาตรฐาน (QA) หรือแผนกควบคุมการผลิต (QC) ซึ่งสามารถให้ข้อมูลเชิงเทคนิคอย่างแท้จริงต่อไป

๑๒. การตรวจทานและตรวจสอบลูกค้าร้องเรียน

๑๒.๑ หลังจากการชดเชยลูกค้าร้องเรียนทางไปรษณีย์ การเข้าพบทำความเข้าใจ แผนกลูกค้าสัมพันธ์ มีการโทรศัพท์สุ่มตรวจสอบความถูกต้อง ความครบถ้วนเป็นระยะๆ เพื่อความพึงพอใจ การเอาใจใส่ ความจงรักภักดีและซื่อซื่อของลูกค้า

๑๒.๒ แผนกลูกค้าสัมพันธ์และทีมลูกค้าร้องเรียนประจำสำนักงาน อ.ส.ค.ภาค มีการสุ่มตรวจสินค้าในห้างสรรพสินค้า ร้านค้าทั่วไป เพื่อให้ผลิตภัณฑ์ไทย-เดนมาร์ค มีสินค้าครบถ้วนและทั่วถึงทั่วประเทศ ป้องกันผลิตภัณฑ์ไทย-เดนมาร์คขาดตลาด




ภาคผนวก

เอกสารประกอบกระบวนการจัดการซื้อร้องเรียนลูกค้า

หน้าที่ / เรื่อง	เอกสารประกอบ
๒๐. ใบรับคำร้องเรียนของลูกค้า	เอกสารประกอบ ๑
๒๑. เอกสารรายงานผลตรวจผลิตภัณฑ์นมของลูกค้า	เอกสารประกอบ ๒
๒๒. บันทึกขออนุมัติอัตราค่าจัดส่งสินค้าผลิตภัณฑ์นมไทย-เดนมาร์คเพื่อชดเชยให้กับผู้บริโภค กรณีลูกค้าร้องเรียน	เอกสารประกอบ ๓
๒๓-๒๔. การขนส่งถูกหลักอนามัย-นมกล่องและการจัดเก็บก่อนแจกนมถุง (นมพาสเจอร์ไรส์)	เอกสารประกอบ ๔
๒๕-๒๘. โปรดใส่ใจ ใช้ความระมัดระวังการดูแลกล่องเครื่องดื่ม ยูเอชที จากผู้ผลิตสู่ผู้บริโภค	เอกสารประกอบ ๕
๒๙. ผลิตภัณฑ์นมพร้อมดื่ม, การเก็บรักษา, วิธีเลือกซื้อ	เอกสารประกอบ ๖
๓๐. บันทึกที่ กษ ๑๙๑๐/๑๑๔๔ ลว.๒๗ มี.ค ๖๙ เรื่องขออนุมัติหลักการการจ่ายเงินชดเชย ให้แก่ลูกค้าร้องเรียนผลิตภัณฑ์นมไทย-เดนมาร์ค ประจำปี ๒๕๖๙	เอกสารประกอบ ๗
๓๑. พี่วู๊ดแดงมาเตือนภัย โปรดระวัง ! มิจฉาซีพ	เอกสารประกอบ ๘
๓๒. กำหนดพื้นที่รับผิดชอบลูกค้าร้องเรียนผลิตภัณฑ์นมไทย-เดนมาร์ค	เอกสารประกอบ ๙
๓๓. ช่องทางติดต่อนม thai-denmark	เอกสารประกอบ ๑๐



		กษ 1910 (กทต)3/..... ลงวันที่..... ใบรับคำร้องเรียนของลูกค้า แผนกลูกค้าสัมพันธ์ กองการตลาด ฝ่ายการตลาดและการขาย	
องค์การส่งเสริมกิจการโคนมแห่งประเทศไทย (อ.ส.ท.) กระทรวงเกษตรและสหกรณ์			
ส่วนที่ 1 การรับเรื่องร้องเรียน เลขที่ /2568	รายละเอียดเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์	ระดับความรุนแรง <input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5	
วันที่/เวลารับแจ้ง..... เวลา..... น. 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 : เบอร์โทร..... ที่อยู่ : Facebook : E-mail : Line : สถานที่ซื้อผลิตภัณฑ์ : วันที่ซื้อผลิตภัณฑ์ : หลักฐานใบเสร็จ <input type="checkbox"/> มี <input type="checkbox"/> ไม่มี รายละเอียดผลิตภัณฑ์ 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..... รหัสเครื่องจักร..... จำนวนที่ผลิตปกติ..... (กล่อง/แพ็ค/โหล/หีบ) โรงงานที่ผลิต..... ผู้ขนส่ง..... สภาพลักษณะนมที่ผลิตปกติ..... ลงชื่อ..... ผู้รับเรื่อง วันที่.....			
ส่วนที่ 2 การนัดหมายลูกค้า เรียน หัวหน้า..... เพื่อโปรดดำเนินการ มอบหมายผู้เกี่ยวข้องติดต่อลูกค้า เพื่อขอเข้าพบ/ขอตรวจผลิตภัณท์นมใหม่ และรับตัวอย่างผลิตภัณท์นม เพื่อส่งให้แผนกควบคุมคุณภาพตรวจสอบ และรายงานสาเหตุความผิดปกติของนม (COA) แจ้งให้กับลูกค้า/แก้ไขปัญหา ตามสาเหตุต่อไป ลงชื่อ.....หัวหน้าแผนก (นายยุทธชัย ช่างเรือ) ลงชื่อ.....ผู้เข้าพบ/ประสานลูกค้า (.....) วันที่...../...../.....		ระดับ <input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5	
การดำเนินการ <input type="checkbox"/> ลูกค้าได้รับผลิตภัณท์นมไทย-เดนมาร์ก ขนาด.....มล.รสชาติ.....จำนวน.....เรียบร้อยแล้ว. <input type="checkbox"/> นำส่งผลิตภัณท์นมไทย-เดนมาร์ก ขนาด.....มล.รสชาติ.....จำนวน.....เรียบร้อยแล้ว. <input type="checkbox"/> อื่นๆ..... ลงชื่อ..... ผู้รับผลิตภัณท์ วันที่...../...../.....			
หมายเหตุ :			
ส่วนที่ 3 การประเมินความพึงพอใจของลูกค้า ชื่อลูกค้า เบอร์โทรศัพท์ ความพึงพอใจ <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...../...../2568			





เอกสารรายงานผลตรวจผลิตภัณฑ์นมของลูกค้า

รายงานผลตรวจผลิตภัณฑ์นมของลูกค้า

 สำนักงาน อ.ส.ค.ภาคกลาง	รายงานผลการตรวจนมลูกค้าร้องเรียน (รายบุคคล)	ISO,GMP	FM-QC-035 REV;00
		HACCP	ISSUE DATE;03/10/59
		แผนกควบคุมคุณภาพ	

เรียน.....

ชื่อลูกค้า..... วันที่ตรวจ.....

ชื่อวันที่ หมดอายุ	รสชาติ	เครื่องบรรจุ	จำนวนตัวอย่าง		ผลการตรวจสอบ	
			กล่องเปิด	กล่องปิดสนิท	กล่องเปิด	กล่องปิดสนิท

สาเหตุ กระบวนการผลิต การจัดเก็บ การขนส่ง ไม่ทราบสาเหตุ

หมายเหตุ.....
.....
.....

ลงชื่อ..... ผู้ตรวจสอบ ลงชื่อหัวหน้าแผนก



ขออนุมัติอัตราค่าจัดส่งสินค้าผลิตภัณฑ์นมไทย-เดนมาร์คเพื่อชดเชยให้กับผู้บริโภคกรณีลูกค้าร้องเรียน



องค์การส่งเสริมกิจการโคนมแห่งประเทศไทย (อ.ส.ค.) กระทรวงเกษตรและสหกรณ์ พ.อ. ๕๓๐๓

มวกเหล็ก สระบุรี

บันทึกข้อความ

หน่วยงาน งาน อ.ส.ค.ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ กองการตลาดและการขาย แผนก การตลาดและการขาย
ที่ กษ.๑๙๑๔/๓๒๒ วันที่ ๓๑ มีนาคม ๒๕๖๖

เรื่อง ขออนุมัติอัตราค่าจัดส่งสินค้าผลิตภัณฑ์นมไทย-เดนมาร์คเพื่อชดเชยให้กับผู้บริโภคกรณีลูกค้าร้องเรียน

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 ไพรชฌนิยไทย จำกัด สาขาจังหวัดขอนแก่น เพื่อหาแนวทางนำส่งผลิตภัณฑ์นมชดเชยให้กับผู้บริโภคกรณีลูกค้าร้องเรียนนมเสื่อมสภาพก่อนวันหมดอายุและไม่จำเป็นต้องเข้าเก็บนมตัวอย่างนำผลมาตรวจสอบ เพื่อความรวดเร็วในการแก้ไขปัญหา ลดขั้นตอนและประหยัดค่าใช้จ่ายขององค์กร

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 สกอ. นำส่งนมชดเชยผลิตภัณฑ์นมไทย-เดนมาร์คให้กับผู้บริโภคลูกค้าร้องเรียนกับบริษัท ไพรชฌนิยไทย จำกัด สาขาจังหวัดขอนแก่น และแผนกลูกค้าสัมพันธ์ ใช้อัตรานำส่งนมชดเชยฯ กับบริษัท ไพรชฌนิยไทย จำกัด สาขามวกเหล็ก ในอัตราข้างต้นและมีผลตั้งแต่วันที่ ๑ เมษายน - กันยายน ๒๕๖๖ (เอกสารแนบ ๒)

๒. ขออนุมัติให้แผนกลูกค้าสัมพันธ์และสำนักงาน อ.ส.ค.ภาคทุกภาคเบิกค่านำส่งนมชดเชยผลิตภัณฑ์นมไทย-เดนมาร์คให้กับผู้บริโภค กรณีลูกค้าร้องเรียนกับบริษัท ไพรชฌนิยไทย จำกัดและขนส่งเอกชนในกรณีจำเป็นเร่งด่วนโดยอนุมัติตามเบิกจ่ายจริง ทั้งนี้ ต้องได้รับความเห็นชอบจากผู้บริหารตามลำดับชั้นของหน่วยงานนั้นๆ

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาขออนุมัติตามข้อ ๑ - ๒

(นายสมเกียรติ ช่างศรี)

หัวหน้าฝ่ายการตลาดและการขาย

๑) **อนุมัติตามข้อ๑-๒.**

๒๘ เม.ย. ๒๕๖๖

(นายสมพร ศรีเมือง)

ผู้อำนวยการ

องค์การส่งเสริมกิจการโคนมแห่งประเทศไทย

๒๗ เม.ย. ๒๕๖๖

(นายชัยณรงค์ เปาอินทร์)

รองผู้อำนวยการ

องค์การส่งเสริมกิจการโคนมแห่งประเทศไทย



การขนส่งรถหลักก่อนนม-นมกล่องและการจัดเก็บก่อนแจกนมถุง (นมพาสเจอร์ไรส์)



จัดวางเรียบร้อย

ควรจัดวางกล่องผลิตภัณฑ์ ให้เป็นระเบียบในแนวตั้งซ้อนทับ ไม่เกิน 7 ชั้น

ห้ามโยน

ไม่โยนกล่องขณะขนย้าย

รักษาความสะอาด

รักษาความสะอาดบริเวณที่เก็บ สินค้าเสมอและมีมาตรการป้องกัน หนู มด แมลงต่างๆ

จัดเรียง

ควรจัดเรียงกล่องให้แน่น และชิดกัน

อุณหภูมิ

ควรเก็บกล่องนมให้ห่างไกลจากไฟ แสงแดด และบริเวณที่มีความร้อนสูง



จับเก็บก่อนแจกนมถุง (นมพาสเจอร์ไรส์)

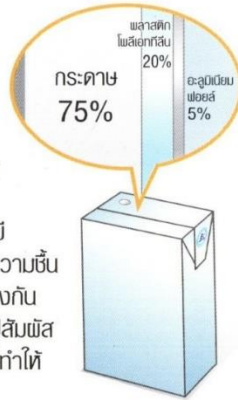
การเก็บรักษานมถุง ต้องตีบนมทันทีหรือภายในวันที่รับนม (ภายใน 9 ชั่วโมง)

- ต้องเก็บไว้ในตู้เย็นที่มีความเย็นพอ หรือในถังแช่ที่มีน้ำแข็งที่สะอาดใส่ ใว้ช่องว่างเพียงพอ
- อุณหภูมิผลิตภัณฑ์นมก่อนแจกจ่าย ไม่เกิน 8 องศาเซลเซียส
- ควรแจกนมให้เร็วที่สุดหลังจาก ได้รับนมจากตู้ผลิตน้ำนมเกิน 9 ชั่วโมง
- ควรใช้น้ำแข็งเกล็ดหรือปอดเพื่อคุณภาพ ในการเก็บรักษานม
- เมื่อเกล็งน้ำแข็งให้กระจายอย่าง สม่ำเสมอแล้วน้ำแข็งควรมี ความหนาไม่ต่ำกว่า 1 นิ้ว
- ไม่ควรเปิดฝาดังไว้นาน และไม่นำน้ำแข็งไปบริโภค

ตัวอย่างการเก็บนมถุงที่เหมาะสม

- เก็บนมถุงไม่เกิน 100-250 กว
- เก็บในภาชนะที่มิดชิดความเย็นที่เพียงพอ
- อุณหภูมิผลิตภัณฑ์นมก่อนแจกจ่าย ไม่เกิน 8 องศาเซลเซียส

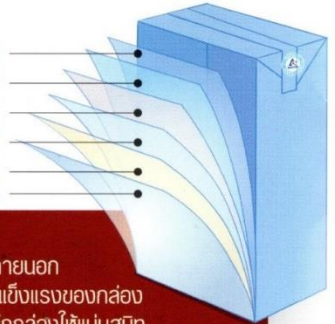
นมถุงนำเข้าเสี่ยงง่าย ก่อนแจกจ่ายต้องไม่ร้อนชื้น



- **กระดาษ** ประมาณ 75% มีหน้าที่ทำให้กล่องมีรูปทรงที่แข็งแรงและทนทาน สามารถใส่นมและเครื่องดื่มต่างๆ ได้
- **พลาสติกโพลีเอทิลีน** ประมาณ 20% มีหน้าที่กั้นเบาะ และช่วยเรื่องการผนึกและป้องกันความชื้น
- **อะลูมิเนียมฟอยล์** ประมาณ 5% ช่วยป้องกันอากาศ แสงสว่างและเชื้อจุลินทรีย์ ไม่ให้เข้าไปสัมผัสกับผลิตภัณฑ์ที่อยู่ในกล่องซึ่งเป็นสาเหตุที่ทำให้นมหรือเครื่องดื่มเสีย

วัตถุประสงค์ทั้งสามนี้
จะผนึกเข้าด้วยกันอย่าง
แน่นหนาเป็นชั้นๆ ถึง
6 ชั้น แต่ละชั้นทำหน้าที่
แตกต่างกัน คือ

6
5
4
3
2
1



- 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 เพื่อให้ผู้บริโภคได้บริโภคเครื่องดื่มที่มีคุณค่าตามที่ต้องการ



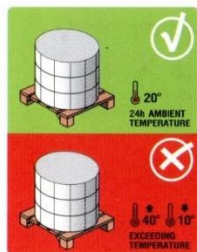
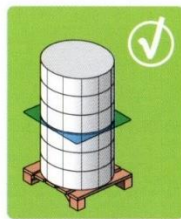
ไม่ใช่ขวดกั้นเสีย

ในกระบวนการบรรจุกล่อง จะผ่านไฮโดรเจนเปอร์ออกไซด์ และลมร้อนทำให้กล่องแห้งสนิท และสร้างภาวะที่ปลอดภัยจูลินทรีย์ ในระบบการบรรจุ พลาสติกที่ทำได้ **จึงสะอาดปลอดภัย ถูกหลักอนามัยและเก็บรักษาได้นาน โดยไม่ต้องใช้ขวดกั้นเสีย และไม่ต้องแช่เย็น**

เพื่อให้กล่องเครื่องดื่มสามารถคุ้มครองผลิตภัณฑ์ได้อย่างสมบูรณ์ ตั้งแต่วันแรกของการผลิตไปจนถึงการบริโภค ข้อเสนอแนะในการดูแลบรรจุภัณฑ์กล่องเครื่องดื่ม มีดังนี้

ข้อเสนอแนะในการดูแลกล่องเครื่องดื่มสำหรับ “โรงงานผลิต”

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



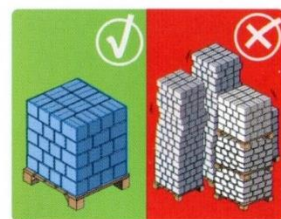
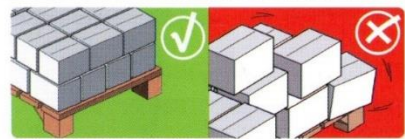
2 หลีกเลี่ยงการเก็บม้วนกระดาษบรรจุภัณฑ์ ไว้ในสถานที่ซึ่งมีอุณหภูมิ ต่ำกว่า 10°C หรือสูงกว่า 40°C และควรนำม้วนกระดาษบรรจุภัณฑ์ จากสถานที่เก็บไปยังพื้นที่ผลิต 24 ชั่วโมง ส่วงหน้าก่อนการผลิต

3 ภายหลังก่อร่างแล้ว ควรวางกล่องเครื่องดื่มบน พาเลท และไม่ควรวางพาเลท ที่มีกล่องเครื่องดื่มซ้อนกัน โดยตรง ควรวางบนชั้นวาง พาเลท (Rack)



4 ควรวางซ้อนกล่องบนพาเลท เพื่อป้องกันความเปียกชื้น หรือแมลง และควรวางพาเลทให้ห่างจากผนัง แสงแดด และที่มีความชื้นสูง

5 ควรจัดเรียงกล่องเครื่องดื่มบนพาเลทให้เป็นระเบียบ เพื่อป้องกันการ โคลนล้ม หรือกล่องด้านข้างรับน้ำหนักมากเกินไปจนชำรุดเสียหาย



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

ข้อเสนอแนะในการดูแลกล่องเครื่องดื่ม “ระหว่างการเคลื่อนย้าย/ขนส่งไปยังศูนย์กระจายสินค้าหรือร้านค้า”

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

ข้อเสนอแนะในการดูแลกล่องเครื่องดื่ม “ระหว่างการเคลื่อนย้ายจากหลังร้านไปยังหน้าร้าน”

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

3 ในการจัดเรียงสินค้าควรระมัดระวังไม่ให้กล่องบุบ ชำรุด จากการบีบหรือดึงออกจากลัง ไม่ควรวางแน่นจนเกินไปจนไม่มีช่องว่างให้หยิบสินค้าได้สะดวก ควรทำความสะอาดชั้นวางลังกล่องเครื่องดื่มให้ดูดีอยู่เสมอ และควรแยกกล่องที่ชำรุด ออกจากลังที่ดีทันที เพราะอาจทำให้ลังที่เหลือชำรุดเพิ่มได้



4 ไม่ควรใช้ลังกล่องเครื่องดื่มแทนบันได เพื่อขึ้นไปหยิบหรือจัดสินค้า ควรใช้บันไดแทน



5 ก้อนโยบายการขายแบบมาก่อน ขายก่อน (FIFO - First In, First Out) หมั่นเช็คอย่างสม่ำเสมอ เพื่อลดอัตราของเสีย

6 จัดเรียงกล่องเครื่องดื่มสำหรับเด็กไว้ในตำแหน่งที่เด็กสามารถหยิบถึง เพื่อป้องกันกล่องหล่นจากชั้นวางสินค้าจากการปีนหรือเอื้อมไปหยิบสินค้าที่อยู่สูงเกินไป



7 จัดโปรโมชันสินค้าในบริเวณที่เด่น สะอาดตา 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 ซอยขุนสิน (สุขุมวิท 66/1) ถนนสุขุมวิท แขวงบางจาก เขตพระโขนง กรุงเทพมหานคร 10260
โทรศัพท์ +66 2704 3000 โทรสาร +66 2704 3009

We reserve the right to introduce design modifications without prior notice. Tetra Pak, เต็ดตรา แพ้ค and TETRA PAK are trademarks belonging to the Tetra Pak Group.
www.tetrapak.com

Tetra Pak



1 / 4



การเก็บรักษา



**นมเปรี้ยวพร้อมดื่ม
พาสเจอร์ไรส์**

ควรเก็บในตู้เย็นที่ควบคุมอุณหภูมิ
ไม่เกิน 8°C และเก็บได้นานไม่เกิน
30 วันนับจากวันที่บรรจุ



**นมเปรี้ยว
พร้อมดื่มยูเอชที**

เก็บได้ประมาณ 8 เดือน
โดยไม่ต้องแช่เย็น



**นมสเตอริไลส์
(กระป๋อง)**

เก็บได้ประมาณ 12 เดือน
โดยไม่ต้องแช่เย็น



4 / 4



การเก็บรักษา



นมพาสเจอร์ไรส์

ซื้อมาแล้วเก็บในตู้เย็นทันที เก็บได้นาน
ประมาณ 10 วัน ที่อุณหภูมิไม่เกิน 8°C
นับจากวันที่บรรจุ



นมยูเอชที

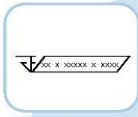
เก็บไว้ที่อุณหภูมิปกติ ไม่ควรให้โดนแดด
โดยตรง ไม่เก็บซ้อนหลายชั้นเกินไป
เก็บได้นานประมาณ 6 เดือน



3 / 4



วิธีการเลือกซื้อ



**ต้องมีเลข
สารบบอาหาร 13 หลัก**



**ภาชนะบรรจุ ไม่รั่ว ไม่ซึม
ไม่บวม ไม่ฉีกขาด**



มีข้อมูลบนฉลากครบถ้วน เช่น ชื่ออาหารชื่อและที่ตั้งผู้ผลิต
ผู้นำเข้า ปริมาตรสุทธิ ส่วนประกอบสำคัญ วันเดือนปีที่ผลิต
และวันเดือนปีที่หมดอายุ



**ซื้อจากร้านค้าที่มีตู้แช่ควบคุมอุณหภูมิ
หรือสถานที่เก็บถูกสุขลักษณะ**



2 / 4





บันทึกที่ กษ ๑๙๑๐/๑๑๔๔ ลว.๒๗ มี.ค ๖๙ เรื่อง ขออนุมัติหลักการการจ่ายเงินชดเชยให้แก่ลูกค้าร้องเรียนผลิตภัณฑ์ นมไทย-เดนมาร์ค ประจำปี ๒๕๖๙

๑. กรณีขออนุมัติการสั่งจ่ายเงินภายในวงเงินไม่เกิน ๒๐,๐๐๐.-บาท เพื่อชดเชยค่าเสียหายให้แก่ลูกค้าร้องเรียน กรณีเจ็บป่วยเข้ารับการรักษาพยาบาลอันเนื่องมาจากการบริโภคผลิตภัณฑ์นมของ อ.ส.ค.
๒. ขออนุมัติการชดเชยความเสียหายเป็นผลิตภัณฑ์นมไม่เกิน ๑๐ ทิป/ราย)
๓. การให้บริการ การจัดการข้อร้องเรียนลูกค้านมไทย-เดนมาร์ค ประจำปี ๒๕๖๙ ไม่มีค่าธรรมเนียมในการขอรับบริการ



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

บันทึกข้อความ

ผู้ย/สำนัก...การตลาดและการขาย...กองการตลาด...แผนก...ลูกค้าสัมพันธ์
ที่ กษ ๑๙๑๐/๑๑๔๔ วันที่ ๒๗ มีนาคม ๒๕๖๙

สารบรรณเลขที่ กษ ๑๙๑๐/๑๑๔๔
วันที่ ๒๗ มีนาคม ๒๕๖๙
๒๗/๒๗๖

เรื่อง ขออนุมัติหลักการการจ่ายเงินชดเชยให้แก่ลูกค้าร้องเรียนผลิตภัณฑ์นมไทย-เดนมาร์ค ประจำปี ๒๕๖๙

๑) เรียง ผู้อำนวยการ อ.ส.ค.

ความเป็นมา

ตามที่ ฝ่ายการตลาดและการขาย กองการตลาด โดยแนบลูกค้าสัมพันธ์ ดูแลและรับผิดชอบในเรื่องการรับเรื่องร้องเรียน Call center ลูกค้าทุกช่องทางที่เกิดผลกระทบจากการบริโภคผลิตภัณฑ์นมไทย-เดนมาร์ค ซึ่งในปัจจุบันช่องทางแจ้งปัญหาหลากหลายช่องทาง หากไม่ได้รับการแก้ไขอย่างรวดเร็วย่อมเกิดผลกระทบต่อความพึงพอใจของลูกค้าในการบริโภคในภายหลัง เพื่อเป็นการอำนวยความสะดวกให้ผู้ปฏิบัติงานมีความคล่องตัว รวดเร็วในการแก้ไขปัญหาในเคสรุนแรง

สาระสำคัญ

อ้างถึง บันทึกที่ กษ.๑๙๑๐/๑๖๔๐ ลงวันที่ ๓ กันยายน ๒๕๖๗ เรื่อง ขออนุมัติหลักการการจ่ายเงินชดเชยให้แก่ลูกค้าร้องเรียนผลิตภัณฑ์นมไทย-เดนมาร์ค เนื่องจากการปฏิบัติในการจ่ายค่าชดเชยในกรณีลูกค้ามีอาการเจ็บป่วยขั้นรุนแรงต้องเข้ารับการรักษาพยาบาลอันเนื่องมาจากการดื่มนมไทย-เดนมาร์ค และเรียกร้องให้ชดเชยค่ารักษาพยาบาล โดยมอบอำนาจให้หัวหน้าสำนักงาน อ.ส.ค.ภาคและหัวหน้าฝ่ายการตลาดและการขาย อนุมัติสั่งจ่ายเงินภายในวงเงินไม่เกิน ๒๐,๐๐๐.-บาท (ไม่เกินสองหมื่นบาทถ้วน) เพื่อเป็นการควบคุมค่าใช้จ่ายในการร้องเรียนของลูกค้าให้เกิดประโยชน์สูงสุดนั้น

เพื่อพิจารณา

เพื่อให้เกิดความคล่องตัวและมีความชัดเจนในลักษณะการชดเชยความเสียหายให้แก่ลูกค้าร้องเรียนตามความเหมาะสม ความรวดเร็วในการแก้ไขปัญหา ป้องปรามการเกิดปัญหาความล่าช้า ฝ่ายการตลาดและการขาย จึงขออนุมัติหลักการเพิ่มเติมในการจ่ายค่าชดเชยให้กับลูกค้าร้องเรียนตามรายละเอียด ดังนี้

๑.การจ่ายค่าชดเชยเป็นเงินค่ารักษาพยาบาล แบ่งเป็น ๒ รูปแบบ ดังนี้

กรณีที่ ๑. ลูกค้ามีอาการเจ็บป่วยเข้ารับการรักษาพยาบาล สาเหตุมาจากการดื่มนมผลิตภัณฑ์นมตราไทย-เดนมาร์คทุกผลิตภัณฑ์และเรียกร้องให้ชดเชยค่ารักษาพยาบาล เห็นสมควรมอบอำนาจให้หัวหน้าสำนักงาน อ.ส.ค.ภาค หรือหัวหน้าฝ่ายการตลาดและการขาย สามารถดำเนินการพิจารณาอนุมัติการจ่ายเงินค่าชดเชยค่ารักษาพยาบาลหรือจ่ายส่วนต่างที่ไม่สามารถเบิกประกันชีวิตของลูกค้าในวงเงินไม่เกิน ๒๐,๐๐๐.-บาท (ไม่เกินสองหมื่นบาทถ้วน)

กรณีที่ ๒. ลูกค้ามีอาการเจ็บป่วยเข้ารับการรักษาพยาบาลและลูกค้านำฉันทันฉบับใบเสร็จรับเงินเบิกประกันชีวิต ลูกค้าสามารถคัดลอกสำเนาจากฉันทันฉบับและลงลายมือชื่อจากเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลเพื่อทดแทนประกอบการเบิกกับ อ.ส.ค.ได้

กรณีที่ ๓. ลูกค้ามีอาการเจ็บป่วยเข้ารับการรักษาพยาบาล สาเหตุมาจากการดื่มนมผลิตภัณฑ์นมตราไทย-เดนมาร์คและเรียกร้องให้ชดเชยค่ารักษาพยาบาลแต่มีวงเงินเกิน ๒๐,๐๐๐.-บาท (เกินสองหมื่นบาทถ้วน) เห็นควรนำเสนอผู้อำนวยการเป็นผู้อนุมัติเท่านั้น

/๒.การชดเชย...

-๒-

ชดเชยเป็นผลิตภัณฑ์นม หัวหน้าสำนักงาน อ.ส.ค.ภาค หรือหัวหน้าฝ่ายการตลาดและเป็นผลิตภัณฑ์นมให้กับลูกค้าร้องเรียนได้ไม่เกิน ๒๐ ทิป/ราย กรณีที่มีการเรียกร้องเสนอผู้อำนวยการ พิจารณาอนุมัติก่อนทุกครั้ง

การเข้าพบ การเข้าเยี่ยมผู้ป่วย การชดเชยเป็นผลิตภัณฑ์นม กระเช้าของขวัญหรือของมีค่า ๑,๐๐๐.-บาท (ไม่เกินหนึ่งพันบาท) ตามที่จ่ายจริง ผู้บริหารระดับ ๖-๗ สามารถขึ้นตอนและความเหมาะสมต่อไป

บิการักษาพยาบาลและโอนเงินเข้าบัญชีลูกค้า (ผู้เสียหาย) เห็นชอบให้หัวหน้าแผนกการตลาดและการขาย สำนักงาน อ.ส.ค.ภาค ดำเนินการจนแล้วเสร็จ

บิการชดเชยนมเสื่อมสภาพก่อนวันหมดอายุตามใบรับคำร้องเรียนของลูกค้าหรือเป็นนมตัวค อนุมัตินมอายุไม่ต่ำกว่า ๖ - ๘ เดือน เนื่องจากลูกค้าที่ซื้อจากห้างสรรพสินค้า ส่วนเพื่อเป็นการเพิ่มความเชื่อมั่นในคุณภาพนมและเกิดการซื้อซ้ำในผลิตภัณฑ์นมตราไทย-

รดเชยนอกเหนือ ข้อ ๑ - ๒ ให้เสนอผู้อำนวยการ พิจารณาอนุมัติเท่านั้น
มาเพื่อโปรดพิจารณาอนุมัติหลักการข้อ ๑ - ๒ โดยให้มีผลบังคับใช้ในงบประมาณ

[Handwritten signature]

[Handwritten signature]

(นางสาวฉวีชาวีร์ เรืองงักญากี่ส์)
หัวหน้าฝ่ายการตลาดและการขาย

๑ - อ.ส.ค.ภาค

- ๑๙๑๐/๑๑๔๔ (๒๗๖๖ - ๒๗๖๗)

[Handwritten signature]

๒๗ มี.ค. ๒๕๖๙
(นายชัยณรงค์ เปาอินทร์)
รองผู้อำนวยการ ทำการแทนผู้อำนวยการ
องค์การส่งเสริมกิจการโคนมแห่งประเทศไทย

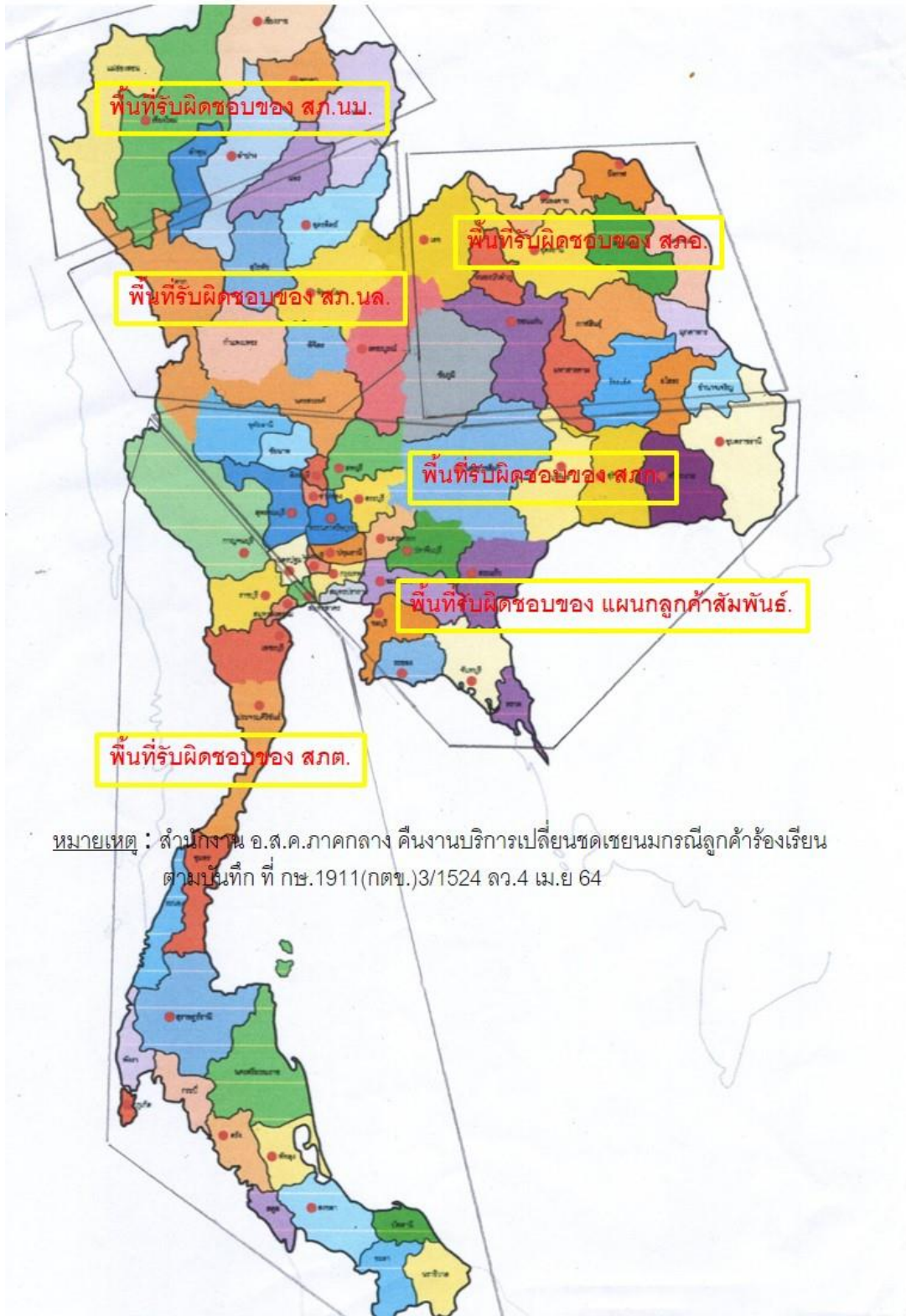
๑) ๑๘๖๐ พ.๓๓.

[Handwritten signature]

๓๐ มี.ค. ๒๕๖๙
(นางสาวศุภกัญญา ผลเมืองมา)
หัวหน้าฝ่ายอำนวยการ



กำหนดพื้นที่รับผิดชอบลูกค้าย้องเรียนผลิตภัณฑ์นมไทย-เดนมาร์ค





ช่องทางติดต่อนม **thai-denmark**



@@@@@@@@@@@@@@

ลงนาม ณ วันที่ ๒๙ กันยายน ๒๕๖๘

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.เกรียงไกร เจริญผล)
ประธานกรรมการ
องค์การส่งเสริมกิจการโคนมแห่งประเทศไทย