กฎบัตร
การจัดการข้อร้องเรียนลูกค้านมไทย-เดนมาร์ค
(Complaint Management Standard Operation Procedure)
สำหรับปี ๒๕๗๐

.....

๑. หลักการ

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

๒. วัตถุประสงค์

๒.๑ เพื่อให้บุคลากรหรือเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบด้านการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนขององค์กรใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงาน และดำเนินการแก้ไขปัญหาตามข้อร้องเรียนในทุกช่องทาง โดยกระบวนการและวิธีการดำเนินงานต้องเป็นไปในทิศทางเดียวกัน

๒.๒ เพื่อให้มั่นใจว่า ได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนด ระเบียบ หลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียนที่กำหนดไว้อย่างครบถ้วนและมีประสิทธิภาพ

๒.๓ เพื่อเป็นการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ให้ผู้บริโภคนมไทย-เดนมาร์ค ได้ทราบถึงกระบวนการจัดการข้อร้องเรียนให้สามารถเข้าใจและใช้ประโยชน์จากกระบวนการที่มีอยู่ตรงกับความต้องการ

๓. องค์ประกอบ

๓.๑ แผนกลูกค้าสัมพันธ์ กองการตลาด ฝ่ายการตลาดและการขาย

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

๔. หน้าที่ความรับผิดชอบ

แผนกลูกค้าสัมพันธ์ มีหน้าที่รับเรื่องร้องเรียนในกรณีนมเสื่อมสภาพก่อนวันหมดอายุ ผ่านช่องทางโทรศัพท์/จดหมาย/E-mail/Facebook/Line Official/Website และเชทบ๊อท อ.ส.ค.หรือลูกค้าเดินทางมาพบด้วยตนเอง และช่องทางอื่นๆ เสนอไปตามสำนักงาน อ.ส.ค.ภาค ที่ลูกค้าอาศัยอยู่ในเขตพื้นที่รับผิดชอบของสำนักงาน อ.ส.ค.ภาค นั้นๆ เพื่อติดต่อนัดหมายลูกค้าที่จะเข้าไปพบเพื่อแก้ไขข้อร้องเรียนภายใน ๓ วันทำการ หรืออยู่ในดุลยพินิจในการบริหารจัดการของเจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบในพื้นที่ที่รับผิดชอบ เนื่องจากความยากง่ายของภูมิศาสตร์ในแต่ละพื้นที่ที่แตกต่างกัน ในกรณีที่พบนมเสื่อมสภาพก่อนวันหมดอายุจำนวน ๑-๖ กล่องถึง ๑ หีบและได้พูดคุยชี้แจงทำความเข้าใจกับลูกค้าถึงสาเหตุอาการดังกล่าวแล้ว แผนกลูกค้าสัมพันธ์ได้นำส่งนมชดเชยทางไปรษณีย์หรือขนส่งเอกชนตามที่เห็นสมควร ให้แล้วเสร็จภายใน ๕ วันทำการ นับตั้งแต่วันรับเรื่องร้องเรียน

๕.หลักการ...

๕. หลักการและแนวทางปฏิบัติ

ข้อมูลเบื้องต้นในการประกอบรับเรื่องร้องเรียน

๕.๑ ชื่อ - นามสกุล - ที่อยู่ - เบอร์โทรศัพท์ (ที่สามารถยืนยันตัวตนและติดต่อลูกค้าได้)

๕.๒ วัน – เดือน - ปี – เวลาหมดอายุและรหัสเครื่องบนกล่องนม

๕.๓ ชนิดและขนาดของนมที่ผิดปกติ

๕.๔ ลักษณะนมที่ผิดปกติ

๕.๕ สถานที่ซื้อ

๕.๖ โรงงานที่ผลิต

๕.๗ จำนวนนมที่ผิดปกติ

๕.๘ รูปภาพและลักษณะความผิดปกติ

หน่วยงานอื่นๆ ทุกแผนก/ฝ่าย/สำนักงาน ที่ไม่มีส่วนเกี่ยวข้องกับการรับเรื่องร้องเรียนโดยตรง ให้รับเรื่องฯ ไว้ก่อน โดยขอรายละเอียดในเบื้องต้น เช่น ชื่อ - นามสกุล เบอร์โทรศัพท์ ที่ติดต่อได้ ส่งเรื่องมาที่แผนกลูกค้าสัมพันธ์ กองการตลาด ฝ่ายการตลาดและการขาย ทันที เพื่อมิให้ผู้บริโภคติดต่อซ้ำอีกเป็นครั้งที่ ๒ และเป็นการสร้างภาพลักษณ์ที่ดีขององค์กร ปัจจุบัน อ.ส.ค. มี 'Line Official เป็นอีกหนึ่งช่องทางเลือกในการรับแจ้งข้อมูลร้องเรียนลูกค้า ติดตามข้อมูลข่าวสารและกิจกรรมดีๆ ของ อ.ส.ค. โดยที่ลูกค้าสามารถเพิ่มเพื่อนในไลน์ @thai-denmark และสามารถกรอกข้อมูลผ่าน Google Form แจ้งปัญหาได้ทันที แผนกลูกค้าสัมพันธ์สามารถทราบปัญหาและแก้ไขได้ทันท่วงที รวมถึงเป็นอีกช่องทางในการสั่งซื้อผลิตภัณฑ์นมผ่าน Line My Shop เพื่อตอบโจทย์ลูกค้าออนไลน์ยุคใหม่ได้อีกด้วย

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	ข้อร้องเรียนที่มีความถี่สูง ข้อร้องเรียนในระยะเวลาต่อเนื่อง จนถึงขั้นเรียกค่าใช้จ่ายผ่านหน่วยงานต่างๆ เช่น สำนักงานสาธารณสุขจังหวัด (สสจ.), สำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา (อย.) หรือ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค (สคบ.) หรือหน่วยงานอื่นๆ แต่มีการประนีประนอมกันได้	ภายใน ๖ วัน
๕	ข้อร้องเรียนที่มีความรุนแรง ซึ่งข้อร้องเรียนในข้อนี้รุนแรงมาก ลูกค้าไม่พอใจ ผ่านหน่วยงานต่างๆ เช่น สำนักงานสาธารณสุขจังหวัด (สสจ.),สำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา (อย.) หรือ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค (สคบ.) หรือหน่วยงานอื่นๆ จนถึงมีการดำเนินฟ้องร้องคดีในชั้นศาล	ภายใน ๗-๑๕ วัน

๖. หลักเกณฑ์ ...

๖. หลักเกณฑ์อื่นๆ

เกณฑ์การให้คะแนนการรับคำร้องเรียน/ข้อเสนอแนะ และการประเมินความพึงพอใจ

ส่วนที่ ๑ รับเรื่อง	**คะแนนที่ได้**
ระดับ ๕ นับจากวันรับเรื่องและแจ้งข้อมูลไป ภายใน วัน ๑	๕
ระดับ ๔ นับจากวันรับเรื่องและแจ้งข้อมูลไป ภายใน วัน ๒	๔
ระดับ ๓ นับจากวันรับเรื่องและแจ้งข้อมูลไป ภายใน วัน ๓	๓
ระดับ ๒ นับจากวันรับเรื่องและแจ้งข้อมูลไป ภายใน วัน ๔	๒
ระดับ ๑ นับจากวันรับเรื่องและแจ้งข้อมูลไป ภายใน วัน ๕	๑

ส่วนที่ ๒ การนัดหมายลูกค้า	**คะแนนที่ได้**
ระดับ ๕ รับเรื่องนัดลูกค้าเข้าพบไม่เกิน วัน ๓	๕
ระดับ ๔ รับเรื่องนัดลูกค้าเข้าพบไม่เกิน วัน ๔	๔
ระดับ ๓ รับเรื่องนัดลูกค้าเข้าพบไม่เกิน วัน ๕	๓
ระดับ ๒ รับเรื่องนัดลูกค้าเข้าพบไม่เกิน วัน ๖	๒
ระดับ ๑ รับเรื่องนัดลูกค้าเข้าพบไม่เกิน วัน ๗	๑

ส่วนที่ ๓ การประเมินความพึงพอใจของลูกค้า	**คะแนนที่ได้**
ระดับ ๕ ลูกค้าพึงพอใจสูงสุด	๕
ระดับ ๔ ลูกค้าพึงพอใจมาก	๔
ระดับ ๓ ลูกค้าพึงพอใจปานกลาง	๓
ระดับ ๒ ลูกค้าพึงพอใจน้อย	๒
ระดับ ๑ ลูกค้าพึงพอใจน้อยสุด	๑

หมายเหตุ : เกณฑ์การให้คะแนนและคะแนนความพึงพอใจวัดจากการบริหารจัดการของแผนกลูกค้าสัมพันธ์ เท่านั้น

เกณฑ์การให้คะแนนรายงานผลการตรวจนมลูกค้าร้องเรียน	**คะแนนที่ได้**
ระดับ ๕ นับจากวันรับเรื่องและรายงานผลการตรวจ COA ภายใน วัน ๓	๕
ระดับ ๔ นับจากวันรับเรื่องและรายงานผลการตรวจ COA ภายใน วัน ๔	๔
ระดับ ๓ นับจากวันรับเรื่องและรายงานผลการตรวจ COA ภายใน ๕วัน	๓
ระดับ ๒ นับจากวันรับเรื่องและรายงานผลการตรวจ COA ภายใน วัน ๖	๒
ระดับ ๑ นับจากวันรับเรื่องและรายงานผลการตรวจ COA ภายใน วัน ๗	๑

หลักเกณฑ์การเปลี่ยนนมเสื่อมคุณภาพก่อนวันหมดอายุให้ลูกค้า

๑. ต้องเป็นผลิตภัณฑ์นมที่เกิดจากความบกพร่องในการผลิตหรือผลต่อเนื่องหลังการผลิต เช่น กล่องบวม มีกลิ่น บูด เหม็นเปรี้ยว รสชาติผิดปกติ นมจับตัวเป็นก้อน เป็นเม็ด ตกตะกอนแยกชั้น

๒. เป็นผลิตภัณฑ์ที่เกิดขึ้นนอกเหนือจากกระบวนการผลิต เช่น ระบบการขนส่งที่ไม่ถูกวิธี การจัดเก็บที่ไม่ถูกสุขลักษณะ การกดทับ การวางทับซ้อนชั้นเกิน ๑ เมตร ซึ่งเป็นตัวเร่งทำให้นมเสื่อมคุณภาพก่อนวันหมดอายุ ทั้งนี้ ต้องอยู่ในดุลยพินิจและต้นเหตุของปัญหาในแต่ละราย

๓. เป็นผลิตภัณฑ์นมไทย-เดนมาร์ค ทุกผลิตภัณฑ์ยกเว้นนมหมดอายุ

ขั้นตอน ...

ขั้นตอนการเปลี่ยนนมเสื่อมคุณภาพก่อนวันหมดอายุ

๑. ในกรณีที่ได้รับแจ้งผลิตภัณฑ์นมเสื่อมคุณภาพก่อนวันหมดอายุ อ.ส.ค. จะชดเชยชนิดผลิตภัณฑ์นม ขนาด ปริมาตรและรสชาติเดียวกัน โดยมีหลักเกณฑ์การเปลี่ยนชดเชย คือ นมเสื่อมคุณภาพกล่องถึง ๑ โหล/ลัง จะชดเชยให้ ๑-๒ แพ็ค/โหล/ลัง หรือตามจำนวนที่ตกลงและในกรณีลูกค้าไม่มั่นใจในคุณภาพจะดื่มนมส่วนที่เหลือ ต้องการเปลี่ยนนมคืนทั้งหมด หรือต้องการให้ชดเชยนมเพิ่มเติม แผนกลูกค้าสัมพันธ์ ต้องย้อนกลับมาดูกฎระเบียบในคู่มือการจัดการข้อร้องเรียนลูกค้านมไทย-เดนมาร์คในการปฏิบัติเป็นรายๆ ไป และขออนุมัติผู้บริหารตามลำดับชั้นต่อไป

๒. ปัจจุบันการเข้าพบลูกค้าเพื่อเปลี่ยนนมชดเชยให้ลูกค้า แผนกลูกค้าสัมพันธ์และทีมลูกค้าสัมพันธ์ประจำสำนักงาน อ.ส.ค.ภาค ได้ปรับเปลี่ยนวิธีการ ดังนี้

๒.๑ ในกรณีที่สามารถพูดคุยทำความเข้าใจถึงสาเหตุและตกลงจำนวนนมที่ต้องชดเชยกันได้ แผนกลูกค้าสัมพันธ์และทีมลูกค้าสัมพันธ์ประจำสำนักงาน อ.ส.ค.ภาค ขออนุญาตนำส่งนมชดเชยให้ลูกค้าทางไปรษณีย์หรือขนส่งเอกชน เพื่อเป็นการประหยัดเวลาและค่าใช้จ่ายขององค์กร แต่ทั้งนี้ต้องคำนึงถึงความเหมาะสมและภาพลักษณ์เป็นที่ตั้ง ในกรณีที่ลูกค้าต้องการทราบผลสาเหตุของความผิดปกติจำเป็นต้องเก็บตัวอย่างนมและนำส่งให้หน่วยงานที่รับผิดชอบเข้าห้องปฏิบัติการและแจ้งผลให้ลูกค้าทราบต่อไป

๒.๒ ในกรณีที่ต้องเข้าพบชดเชยนมให้กับลูกค้าจำเป็นต้องมีการนัดหมายล่วงหน้า แผนกลูกค้าสัมพันธ์และทีมลูกค้าสัมพันธ์ประจำสำนักงาน อ.ส.ค.ภาค ต้องมีการนัดหมายล่วงหน้าอย่างน้อย ๑ วัน

๒.๓ ในกรณีนำส่งของพรีเมี่ยมให้ลูกค้าทางไปรษณีย์หรือขนส่งเอกชน ทดแทนการเข้าพบต้องทำความเข้าใจและแจ้งให้ลูกค้าทราบเช่นกัน

*สำหรับรายละเอียดเพิ่มเติม สามารถศึกษาและเรียนรู้ได้จากคู่มือการจัดการข้อร้องเรียนลูกค้านมไทย-เดนมาร์ค ประจำปี ๒๕๗๐ ต่อไป

ประกาศ ณ วันที่ ๙ พฤศจิกายน ๒๕๖๙

(นายพีรพันธ์ คอทอง)
เลขาธิการสำนักงานเศรษฐกิจการเกษตร
ประธานกรรมการ
องค์การส่งเสริมกิจการโคนมแห่งประเทศไทย