กฎบัตรบริการ (Service Charter)
ฝ่ายการตลาดและการขาย ปีงบประมาณ ๒๕๗๐

.....

กฎบัตรบริการ (Service Charter) ฝ่ายการตลาดและการขาย (ฝกต.) จัดทำเพื่อแสดงถึงวัตถุประสงค์ ขอบเขต และมาตรฐานของความมุ่งมั่นในการให้บริการที่เกี่ยวข้องกับการจำหน่ายผลิตภัณฑ์นมไทย-เดนมาร์ค แก่ลูกค้าในระดับตัวแทนจำหน่าย ตลาดในประเทศและต่างประเทศตลอดจนผู้บริโภค

๑. วิสัยทัศน์

พัฒนาอุตสาหกรรมโคนม เพื่อชีวิตที่ดีกว่า

๒. ภารกิจ

ฝ่ายการตลาดและการขาย (ฝกต.) องค์การส่งเสริมกิจการโคนมแห่งประเทศไทย (อ.ส.ค.) เป็นหน่วยงานรัฐวิสาหกิจ ภายใต้การกำกับดูแลของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ มีอำนาจหน้าที่รับผิดชอบเกี่ยวกับงานการศึกษา งานบริหารการตลาด วิเคราะห์สถานการณ์ทางการตลาด และจัดทำแผนการตลาดผลิตภัณฑ์ทุกชนิด งานส่งเสริมรการตลาด การประสานงานกับหน่วยผลิต ในการวางแผนการผลิต การประสานงานกับแผนกการตลาดและการขาย สำนักงานภาค การกำหนดราคาผลิตภัณฑ์ งานส่งเสริมการขาย งานขายผลิตภัณฑ์นม ตามช่องทางตลาดดั้งเดิมในเขตกรุงเทพฯ และปริมณฑล งานขายผลิตภัณฑ์นมตามช่องทางการตลาดใหม่ งานการค้าระหว่างประเทศ งานติดตามทวงถามหนี้การค้า งานบริหารจัดระบบรับข้อร้องเรียนคู่ค้าและผู้บริโภค (Consumer Service) งานบริหารระบบการให้บริการและสร้างความสัมพันธ์ลูกค้า และปฏิบัติงานอื่นใดตามที่ได้รับมอบหมายจากคณะกรรมการและหรือผู้อำนวยการ

๓. ค่านิยม

องค์กรแห่งความสุขที่ส่งเสริมและยกระดับความรู้ด้วยคุณภาพระดับมืออาชีพ

๔. เจตจำนงในการให้บริการ

ฝกต. มีความมุ่งมั่นในการให้บริการที่ดีแก่ผู้ใช้บริการเพื่อให้เกิดความพึงพอใจ ดังนี้

๔.๑ การให้บริการด้านการตลาดและการขาย ที่เป็นมิตร

๔.๒ การให้บริการของเจ้าหน้าที่อย่างมืออาชีพ ด้วยความเป็นกันเอง ซื่อสัตย์ และถือปฏิบัติในการให้บริการอย่างเสมอภาค เท่าเทียมกัน (Service Mind)

๔.๓ การอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้ใช้บริการในทุกจุดสัมผัสการให้บริการ (Touch Points) เพื่อสร้างความพึงพอใจแก่ลูกค้าและผู้บริโภค

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

๔.๕ การพัฒนาผลิตภัณฑ์ และกระบวนการทำงานให้มีความทันสมัยด้วยเทคโนโลยีดิจิทัล เพื่อตอบสนองความต้องการให้มากยิ่งขึ้น (Product & Process Innovation)

๔.๖ การให้บริการด้านราคาที่เหมาะสม เป็นธรรม กับผลิตภัณฑ์/การให้บริการที่ได้รับ (Reasonable Price)

๕. ความคาดหวัง ...

๕. ความคาดหวังที่จะได้รับจากลูกค้า/ผู้บริโภค

เพื่อให้ ฝกต. บริการเกี่ยวกับการจำหน่ายผลิตภัณฑ์นมไทย-เดนมาร์ค ได้อย่างมีมาตรฐาน สามารถอำนวยความสะดวกสร้างความพึงพอใจ และเป็นไปตามที่ลูกค้า/ผู้บริโภคคาดหวัง ฝกต. จำเป็นต้องได้รับความร่วมมือจากลูกค้า/ผู้บริโภค ดังนี้

- ทำความเข้าใจกฎระเบียบ ข้อกำหนดการสั่งซื้อ และการดำเนินธุรกรรมที่เกี่ยวข้องกับการสั่งซื้อสินค้าและปฏิบัติตามอย่างครบถ้วน
- ให้ข้อมูลความต้องการในการสั่งซื้อสินค้าอย่างครบถ้วน ภายในวันและระยะเวลาที่กำหนด เพื่อยกให้ ฝกต. ดำเนินการตอบสนองได้ถูกต้อง รวดเร็ว และทันตามรอบขนส่ง
- ให้ความคิดเห็นป้อนกลับหากบริการของ ฝกต. ไม่เป็นไปตามความคาดหมาย เพื่อให้ ฝกต. ปรับปรุง/พัฒนาการให้บริการตอบสนองความต้องการของลูกค้า โดยที่ไม่ขัดต่อกฎหมาย หรือระเบียบองค์การส่งเสริมกิจการโคนมแห่งประเทศไทย (อ.ส.ค.)

๖. การให้ความคิดเห็นป้อนกลับ/การร้องเรียนการให้บริการกับการจำหน่ายผลิตภัณฑ์นมไทย-เดนมาร์ค

ข้อคิดเห็นของลูกค้า/ผู้บริโภค เป็นสิ่งสำคัญอย่างยิ่งต่อการพัฒนาปรับปรุงการบริการ ฝกต. จึงได้กำหนดช่องทางเพื่ออำนวยความสะดวกในการติดต่อสื่อสาร และแสดงความคิดเห็นร้องเรียน ดังนี้

ตารางการติดต่อสื่อสาร แสดงความคิดเห็นร้องเรียน	
แผนกลูกค้าสัมพันธ์ โทร.๐๘๔-๓๓๕๘๐๐๐, ๐๘๙-๙๐๑๘๑๕๖ e-mail callcenter.dpo@dpo.go.th Line @thai-denmark	องค์การส่งเสริมกิจการโคนมแห่งประเทศไทย ๑๖๐ หมู่ ๑ ถนนมิตรภาพ ตำบลมิตรภาพ อำเภอมวกเหล็ก จังหวัดสระบุรี ๑๘๑๘๐ Tel. ๐-๓๖๙๐-๙๖๘๘ Fax. ๐-๓๖๙๐-๙๖๘๘ E-Mail: director@dpo.go.th
สำนักงาน อ.ส.ค.กรุงเทพฯ (DPO Bangkok Office) เลขที่ ๑๖๘/๙ หมู่ที่ ๑๐ ต.คลองหนึ่ง อ.คลองหลวง จ.ปทุมธานี ๑๒๑๒๐ Tel. ๐-๒๑๕๗๗๐๔๔-๘ E-Mail: saraban@dpo.go.th www.dpo.go.th	สำนักงาน อ.ส.ค. ภาคกลาง (โรงงานนมสระบุรี) DPO Central Office (Saraburi Dairy Plant) เลขที่ ๑๖๐/๑ ถ.มิตรภาพ ต.มิตรภาพ อ.มวกเหล็ก จ.สระบุรี ๑๘๑๘๐ ๑๖๐/๑ Mitraphab Rd., Mitraphab subdistrict, Muak Lek district, Saraburi ๑๘๑๘๐ Tel. ๐-๓๖๙๐-๙๗๒๐ Fax. ๐-๓๖๙๐-๙๗๒๐ E-Mail : sataporn.m@dpo.go.th www.dpo.go.th
สำนักงาน อ.ส.ค.ภาคใต้ (โรงงานนมประจวบคีรีขันธ์) DPO Southern Office (Prachuap Khiri Khiri Khan Dairy Plant) เลขที่ ๑๗๔ ถ.เพชรเกษม ต.หนองตาแต้ม อ.ปราณบุรี จ.ประจวบคีรีขันธ์ ๗๗๑๒๐ ๑๗๔ Petchakasem Rd, Nongtatam subdistrict, Pranburi district, Prachuap Khiri Khan ๗๗๑๒๐ Tel. ๐-๓๒๖๒ -๑๖๒๘ Fax. ๐-๓๒๖๒ -๓๘๓๗ E-Mail: pbplant@dpo.go.th www.dpo.go.th	สำนักงาน อ.ส.ค.ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ (โรงงานนมขอนแก่น) DPO North-Eastern Office (Khon Kaen Dairy Plant) เลขที่ ๓๔๔ หมู่ ๑๕ ต.ท่าพระ อ.เมือง จ.ขอนแก่น ๔๐๒๖๐ ๓๔๔ M.๑๕, Thaphra subdistrict, Muang district, Khon Kaen ๔๐๒๖๐ Tel. ๐-๔๓๒๖-๑๔๐๙ Fax. ๐-๔๓๒๖-๑๔๐๙ E-Mail: khonkaen@dpo.go.th www.dpo.go.th

สำนักงาน ...

สำนักงาน อ.ส.ค.ภาคเหนือตอนล่าง (โรงงานนมสุโขทัย) DPO Lower Northern Office (SukhoThai Dairy Plant) เลขที่ ๑๙๘ หมู่๓ ต.คลองมะพลับ อ.ศรีนคร จ.สุโขทัย ๖๔๑๘๐ ๑๙๓ M. ๓, Klong Maplub subdistrict, Sri Nakhorn district, SukhoThai ๖๔๑๘๐ Tel. ๐-๕๕๙๕ -๑๐๙๕ Fax. ๐-๕๕๙๕ -๑๐๙๕ E-Mail: skplant@dpo.go.th www.dpo.go.th	สำนักงาน อ.ส.ค.ภาคเหนือตอนบน (โรงงานนมเชียงใหม่) DPO Upper Northern Office (Chiang Mai Dairy Plant) เลขที่ ๑๒๒ ถ.ห้วยแก้ว ต.ช้างเผือก อ.เมือง จ.เชียงใหม่ ๕๐๓๐๐ ๑๒๒ Huay Kaew Rd., Chang Puak subdistrict, Muang district, Chiang Mai ๕๐๓๐๐ Tel. ๐-๕๓๒๒-๓๒๐๐ Fax. ๐-๕๓๒๑-๖๗๔๙ E-Mail: cmdpo@dpo.go.th www.dpo.go.th

การติดต่อสื่อสาร แสดงความคิดเห็นร้องเรียน

Social Media : Thai-Denmark

https://www.facebook.com/ThaiDenmarkOfficial

https://lin.ee/wuKlBbZ

https://www.youtube.com/@thai-denmarkmilk8401

https://www.instagram.com/thaidenmarkfanclub/

https://www.tiktok.com/@thaidenmarkofficial

https://twitter.com/ThaiDenmark_TH

ประกาศ ณ วันที่ ๑๕ พฤศจิกายน ๒๕๖๙

(นายพีรพันธ์ คอทอง)

เลขาธิการสำนักงานเศรษฐกิจการเกษตร

ประธานกรรมการ

องค์การส่งเสริมกิจการโคนมแห่งประเทศไทย