



กฎบัตร

การจัดการข้อร้องเรียนลูกค้านมไทย-เดนมาร์ค

(Complaint Management Standard Operation Procedure)

ปี ๒๕๖๔-๒๕๖๕

.....

๑. หลักการ

องค์การส่งเสริมกิจการโคนมแห่งประเทศไทย (อ.ส.ค.) เป็นรัฐวิสาหกิจ สังกัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ มีหน้าที่รับผิดชอบต่อสังคมและเกษตรกรผู้เลี้ยงโคนม มีความสำนึกในอาชีพพระราชทานของในหลวงรัชการที่ ๙ จึงต้องมีคุณธรรมและจรรยาบรรณทางธุรกิจที่ดี

๒. วัตถุประสงค์

๒.๑ เพื่อให้บุคลากรหรือเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบด้านการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนขององค์กรใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงาน และดำเนินการแก้ไขปัญหาตามข้อร้องเรียนในทุกช่องทาง โดยกระบวนการและวิธีการดำเนินงานต้องเป็นไปทางทิศเดียวกัน

๒.๒ เพื่อให้มั่นใจว่า ได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนดระเบียบ หลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียนที่กำหนดไว้อย่างครบถ้วนและมีประสิทธิภาพ

๒.๓ เพื่อเป็นการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ให้ผู้บริโภคนมไทย-เดนมาร์ค ได้ทราบถึงกระบวนการจัดการข้อร้องเรียนให้สามารถเข้าใจ และใช้ประโยชน์จากกระบวนการที่มีอยู่ตรงกับความต้องการ

๓. องค์ประกอบ

๓.๑ แผนกลูกค้าสัมพันธ์ กองการตลาด ฝ่ายการตลาดและการขาย

๓.๒ ทีมลูกค้าสัมพันธ์ CUSTOMER SERVICE ประจำสำนักงาน อ.ส.ค.ภาคทุกภาค

๔. หน้าที่ความรับผิดชอบ

แผนกลูกค้าสัมพันธ์ มีหน้าที่รับเรื่องร้องเรียน ผ่านช่องทาง โทรศัพท์ /โทรสาร /จดหมาย /E-mail / Facebook / Line / Website หรือลูกค้าเดินทางมาพบด้วยตนเองและอื่นๆ เสนอไปตามสำนักงาน อ.ส.ค.ภาคที่ลูกค้าอาศัยอยู่ในเขตพื้นที่รับผิดชอบของสำนักงาน อ.ส.ค.ภาคนั้นๆ เพื่อติดต่อ นัดหมายลูกค้าที่จะเข้าไปพบเพื่อแก้ไขข้อร้องเรียนภายใน ๓ วัน นับตั้งแต่รับเรื่องร้องเรียน

๕. หลักการและแนวทางปฏิบัติ

ข้อมูลในการรับเรื่องร้องเรียนเบื้องต้น

๕.๑ ชื่อ - นามสกุล - ที่อยู่ - เบอร์โทร (ที่สามารถติดต่อลูกค้าได้)

๕.๒ วัน/ เดือน/ ปี หมดอายุ บนกล่องนม

๕.๓ ชนิดและขนาดของนมที่ผิดปกติ

๕.๔ รหัสเครื่องบนกล่องนม

๕.๕ ลักษณะนมที่ผิดปกติ

๕.๖ สถานที่ซื้อ

๕.๗ โรงงานที่ผลิต

๕.๘ จำนวนนมที่ผลิตปกติ

หน่วยงานอื่นๆ ทุกแผนก/ฝ่าย/สำนัก/สำนักงาน ที่ไม่มีส่วนเกี่ยวข้องกับการร้องเรียนให้รับเรื่องร้องเรียนไว้ก่อน เช่น ชื่อ - นามสกุล เบอร์โทรศัพท์ ที่ติดต่อได้ ส่งเรื่องต่อมาที่ แผนกลูกค้าสัมพันธ์ กองการตลาด ฝ่ายการตลาดและการขาย ทั้งนี้ โดยมีให้ผู้บริโภคติดต่อซ้ำอีก และเป็นการสร้างภาพลักษณ์ที่ดี ขององค์กร

ระดับความรวดเร็วในการตอบสนองข้อคิดเห็นลูกค้าหรือผู้บริโภค หมายถึง เกณฑ์การประเมินระดับความรวดเร็วในการตอบสนอง โดยดูจากระดับความรุนแรงของอุบัติเหตุข้อคิดเห็นลูกค้าหรือผู้บริโภค ดังนี้

ระดับความรุนแรง	ความหมาย	ระดับความรวดเร็วในการตอบสนองผู้บริโภค
๕	เสนอข้อคิดเห็น แจ้งให้ทราบเพื่อปรับปรุงแก้ไข	ภายใน ๗ วัน
๔	ข้อร้องเรียน ที่ผ่านตามช่องทางต่างๆ แต่ไม่รุนแรงเป็นการแจ้งต่อ แต่สามารถแก้ข้อร้องเรียนได้ ในกำหนดเวลา	ภายใน ๖ วัน
๓	ข้อร้องเรียนที่มีความรุนแรงและมีความถี่สูงผ่านช่องทางต่างๆ ไม่ถือเป็นค่าเสียหาย แต่เป็นการขดเซยค่ารักษาพยาบาลตามตกลงกัน	ภายใน ๕ วัน
๒	ข้อร้องเรียนที่มีความถี่สูง ข้อร้องเรียนในระยะเวลาต่อเนื่องจนถึงขั้นเรียกค่าใช้จ่าจ่าย ผ่านหน่วยงานต่างๆ เช่น กลุ่มงานศูนย์ดำรงธรรม สำนักงานสาธารณสุขจังหวัด (สสจ) หรือ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค (สคบ) หรือหน่วยงานอื่นๆ แต่มีการประนีประนอมกันได้	ภายใน ๓ วัน
๑	ข้อร้องเรียนที่มีความรุนแรง ซึ่งข้อร้องเรียนในข้อนี้รุนแรงมากซึ่งลูกค้าไม่พอใจ ผ่านหน่วยงานต่างๆ เช่น กลุ่มงานศูนย์ดำรงธรรม สำนักงานสาธารณสุขจังหวัด (สสจ) หรือ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค (สคบ) หรือหน่วยงานอื่นๆ จนถึงมีการดำเนินคดีในศาล	ภายใน ๑-๒ วัน

๖.หลักเกณฑ์อื่นๆ

เกณฑ์การให้คะแนนการรับคำร้องเรียน/ข้อเสนอแนะ และการประเมินความพึงพอใจ

ส่วนที่ ๑ รับเรื่อง

ระดับ ๕ นับจากวันรับเรื่องและแจ้งข้อมูลไป ภายใน ๑ วัน

คะแนนที่ได้

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

เกณฑ์การให้คะแนนรายงานผลการตรวจนมลูกค้าร้องเรียน

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

หลักเกณฑ์การเปลี่ยนนมเสื่อมคุณภาพลูกค้าก่อนวันหมดอายุ

๑.ต้องเป็นผลิตภัณฑ์นมที่เกิดจากการบกพร่องในการผลิต เช่น กล่องบวม มีกลิ่น บุค นมจับตัวเป็นก้อน

๒.เป็นผลิตภัณฑ์ที่เกิดนอกเหนือจากกระบวนการผลิต ระบบการขนส่งทำให้นมเสื่อมคุณภาพก่อนวันหมดอายุ หรืออื่นๆ

ขั้นตอนการเปลี่ยนนมเสื่อมคุณภาพ

๑.ในกรณีที่ลูกค้าแจ้งผลิตภัณฑ์นมเสื่อมคุณภาพขนาด ๒๕๐ มล. (๑x๑๒) อ.ส.ค. จะชดเชยให้เป็นชนิดโหล (๑x๑๒) โดยมีหลักการการเปลี่ยนคือ เสื่อมคุณภาพ ๑ กล่องถึง ๑ โหล จะชดเชยให้ ๒ โหล และในกรณีลูกค้าไม่พอใจในคุณภาพ ต้องการเปลี่ยนคืนนมทั้งหมด หรือต้องการให้ชดเชยนมเพิ่มเติมแผนกลูกค้าสัมพันธ์ต้องย้อนกลับมาดูกฎระเบียบในคู่มือในการปฏิบัติเป็นรายๆไป

๒. ในกรณีที่ลูกค้าแจ้งผลิตภัณฑ์นมเสื่อมคุณภาพขนาด ๒๕๐ มล. (๑x๓๖) อ.ส.ค. จะชดเชยให้เป็นชนิดหีบ (๑x๓๖) โดยมีหลักเกณฑ์การเปลี่ยน คือ เสื่อมคุณภาพ ๑ กล่องถึง ๑ หีบ จะชดเชยให้ ๑ หีบ และในกรณีที่ลูกค้าไม่พอใจในคุณภาพ ต้องการเปลี่ยนคืนนมทั้งหมด หรือต้องการให้ชดเชยนมเพิ่มเติมแผนกลูกค้าสัมพันธ์ต้องย้อนกลับมาดูกฎระเบียบในคู่มือในการปฏิบัติเป็นรายๆ ไปเช่นกัน

๓. ในกรณีที่ลูกค้าแจ้งผลิตภัณฑ์นมเสื่อมคุณภาพขนาด ๒๐๐ มล. (๑x๓๖) อ.ส.ค. จะชดเชยให้เป็นชนิดหีบ (๑x๓๖) โดยมีหลักเกณฑ์การเปลี่ยน คือ นมเสื่อมคุณภาพ ๑ กล่องถึง ๑ หีบ จะชดเชยให้ ๑ หีบ และในกรณีที่ลูกค้าไม่พอใจในคุณภาพ ต้องการเปลี่ยนคืนนมทั้งหมด หรือต้องการให้ชดเชยนมเพิ่มเติมแผนกลูกค้าสัมพันธ์ต้องย้อนกลับมาดูกฎระเบียบในคู่มือในการปฏิบัติเป็นรายๆ ไปเช่นกัน

๔. ในกรณีที่ลูกค้าแจ้งผลิตภัณฑ์นมเสื่อมคุณภาพขนาด ๑๒๕ มล. (๑x๔๘) อ.ส.ค. จะชดเชยให้เป็นชนิดหีบ (๑x๔๘) โดยมีหลักเกณฑ์การเปลี่ยน คือ เสื่อมคุณภาพ ๑ กล่องถึง ๑ หีบ จะชดเชยให้ ๑ หีบ และในกรณีที่ลูกค้าไม่พอใจในคุณภาพ ต้องการเปลี่ยนคืนนมทั้งหมด หรือต้องการให้ชดเชยนมเพิ่มเติมแผนกลูกค้าสัมพันธ์ต้องย้อนกลับมาดูกฎระเบียบในคู่มือในการปฏิบัติเป็นรายๆ ไปเช่นกัน

๕. จากสถานการณ์การแพร่กระจายโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา ๒๐๑๙ จากต่างประเทศเข้ามาสู่ประเทศไทยตั้งแต่เดือนมกราคม ๒๕๖๓ เป็นต้นมาอย่างรวดเร็วและเป็นวงกว้างที่ยากต่อการควบคุมทำให้มีการระมัดระวังในการเข้าพบลูกค้าเพื่อเปลี่ยนนมเสื่อมคุณภาพ แผนกลูกค้าสัมพันธ์ กองการตลาด ฝ่ายการตลาดและการขาย มีความห่วงใยต่อการคุ้มครองสุขภาพการติดเชื้อไวรัสโคโรนา ๒๐๑๙ ดังกล่าว จึงมีนโยบายให้ติดต่อประสานงานเพื่อทำความเข้าใจในผลิตภัณฑ์นมเสื่อมคุณภาพทางโทรศัพท์และเพื่อเป็นการลดความเสี่ยงจากการแพร่กระจายจากโรคดังกล่าวของลูกค้า ทั้งนี้อยู่ที่ดุลยพินิจของเจ้าหน้าที่รับเรื่องร้องเรียนในการประเมินประนีประนอมตามมูลค่า แทนการเข้าพบด้วยตัวเอง แต่ยังมีบางกรณีที่ลูกค้าต้องยังต้องการเป็นผลิตภัณฑ์นมเพื่อชดเชย แผนกลูกค้าสัมพันธ์ มีวิธีการดังนี้

๕.๑ นำส่งของสมนาหรือของพรีเมียมให้ลูกค้าทางไปรษณีย์ เช่น ถุงผ้าไทย-เดนมาร์ค กระติกเก็บความร้อน-เย็น กล่องเก็บอาหาร สบู่เหลว/โลชั่นบำรุงผิวไทย-เดนมาร์ค หน้ากากอนามัย ฯลฯ

๕.๒ ในการเข้าพบลูกค้าเพื่อเปลี่ยนนมเสื่อมคุณภาพแผนกลูกค้าสัมพันธ์ จะนัดเจอกันนอกบ้านหรือสถานที่โล่งแจ้ง ยืนเว้นระยะห่าง ๑-๒ เมตร สวมหน้ากากอนามัยตลอดเวลา พกพาเจลแอลกอฮอล์ล้างมือทุกครั้ง ใช้เวลาพูดคุยให้เร็วที่สุดเพื่อลดความเสี่ยง

๕.๓ นำส่งผลิตภัณฑ์นมจำนวน ๑ - ๒ แพ็คให้ลูกค้าทางไปรษณีย์ โดยในส่วนของพื้นที่กรุงเทพฯ และปริมณฑล แผนกลูกค้าสัมพันธ์ จะเป็นผู้รับผิดชอบนำส่ง แต่ในส่วนของพื้นที่รับผิดชอบของสำนักงาน อ.ส.ค. ภาครๆ นั้นจะเป็นผู้รับผิดชอบนำส่ง เพื่อให้การแก้ไขที่รวดเร็ว เป็นการลดความเสี่ยงจากการสูญเสียระหว่างการขนส่งและการรับทราบปัญหาในพื้นที่ด้วย

เมื่อปฏิบัติหน้าที่ขณะเข้าพบและชดเชยนมเสื่อมสภาพก่อนวันหมดอายุให้ลูกค้า

- ล้างมือบ่อยๆ โดยใช้สบู่และน้ำ หรือเจลล้างมือที่มีส่วนผสมหลักเป็นแอลกอฮอล์ ๗๐%
- เว้นรักษาระยะห่างที่ปลอดภัยจากผู้ที่มีไอหรือจาม
- สวมหน้ากากอนามัยและเว้นระยะห่างระหว่างพูดคุย
- ไม่สัมผัสสตา จมูก หรือปาก

- ปิดจมูกและปากด้วยข้อพับด้านในข้อศอกหรือกระดาษชำระเมื่อไอหรือจาม
- พกเจลแอลกอฮอล์และสเปรย์แอลกอฮอล์ติดตัวขณะปฏิบัติหน้าที่
- ไม่เก็บเจลแอลกอฮอล์และสเปรย์แอลกอฮอล์ไว้ในรถขณะที่รถยนต์จอดในพื้นที่
แออัดเนื่องจากอาจเกิดอุบัติเหตุและประกายไฟได้

*** หากมีไข้ ไอ และหายใจลำบากให้รายงานผู้บังคับบัญชาตามลำดับชั้นและไปพบแพทย์หรือสถานพยาบาลใกล้บ้าน

ลงชื่อ.....

(นายสุชาติ จริยาเลิศศักดิ์)

รองผู้อำนวยการ ทำการแทนผู้อำนวยการ

องค์การส่งเสริมกิจการโคนมแห่งประเทศไทย