



The Government Pharmaceutical Organization

---

**กฎบัตรและมาตรฐานด้านบริการ  
Customer Service Charter  
และ Service Standard**

# กฎบัตรและมาตรฐานด้านบริการ (Customer Service Charter และ Service Standard)

## บทนำ (Introduction)

องค์การเภสัชกรรม (อภ.) เป็นรัฐวิสาหกิจ สังกัดกระทรวงสาธารณสุขจัดอยู่ในสาขาสังคมเทคโนโลยี ตั้งขึ้นตามพระราชบัญญัติองค์การเภสัชกรรม พ.ศ. 2509 โดยมีวัตถุประสงค์ในการจัดตั้ง ดังนี้

- 1) ผลิตยาและเวชภัณฑ์
- 2) ส่งเสริมให้มีการศึกษาและวิจัยการผลิตยาและเวชภัณฑ์
- 3) ส่งเสริมการวิเคราะห์ยาและเวชภัณฑ์รวมทั้งวัตถุดิบที่ใช้ในการผลิตยาและเวชภัณฑ์
- 4) ซื้อ ขาย แลกเปลี่ยน และให้ซึ่งยาและเวชภัณฑ์
- 5) ดำเนินธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับการผลิตยาและเวชภัณฑ์

อีกทั้ง ดำเนินงานตามภารกิจที่จะสนองนโยบายด้านสาธารณสุขของประเทศ โดยผลิตและจัดหาเวชภัณฑ์เพื่อสนับสนุนสาธารณสุขของประเทศในขณะเดียวกันเพื่อเป็นกลไกในการรักษาระดับราคายาและเวชภัณฑ์สำรองไว้ยามฉุกเฉินเพื่อความมั่นคงของชาติ

ในการนี้ เพื่อการปฏิบัติต่อลูกค้าเป็นไปตามมาตรฐานการบริการ และให้บุคลากรเข้าใจถึงบทบาท หน้าที่และวิธีปฏิบัติต่อลูกค้าที่เป็นมาตรฐานขององค์กรครอบคลุมทุกจุดสัมผัสบริการ (Touch Points) รวมถึงเพื่อตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของลูกค้าทั้งด้านการขอรับบริการ การบริการสารสนเทศ การทำธุรกรรม ตลอดจนการให้ข้อมูลป้อนกลับ (Feedback) องค์การเภสัชกรรมจึงได้จัดทำ กฎบัตรและมาตรฐานการบริการ ฉบับนี้ขึ้น โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อแสดงเจตนาารมณ์อันมุ่งมั่นที่จะให้บริการที่เป็นเลิศแก่ลูกค้า ด้วยความโปร่งใส ซื่อสัตย์ และเป็นธรรม รวมถึงให้ความช่วยเหลือหรือให้คำชี้แจงอันเป็นประโยชน์แก่ลูกค้าอย่างทันท่วงที เพื่ออำนวยความสะดวกให้กับลูกค้าตามมาตรฐานการบริการ

# กฎบัตรการบริการลูกค้า (Customer Service Charter)

## วิสัยทัศน์ (Vision)

อก. เป็นองค์กรหลักเพื่อความมั่นคงทางยาและเวชภัณฑ์ของประเทศที่มีนวัตกรรมที่สร้างคุณค่าและยั่งยืน

## พันธกิจ (Mission)

เพื่อให้ อก. สามารถบรรลุวิสัยทัศน์ข้างต้น อก. จึงมีภารกิจที่ต้องดำเนินการและให้ความสำคัญ ดังนี้

- ผลิต จำหน่ายและบริการยาและเวชภัณฑ์ ที่มีคุณภาพมาตรฐานสากล
- ผลิตยาที่จำเป็นและสำรองยาในยามฉุกเฉินเพื่อความมั่นคงของชาติรวมถึงยาที่มีความจำเป็นต่อระบบสาธารณสุขของประเทศ
- ดำเนินธุรกิจให้มีศักยภาพในการแข่งขันในอาเซียน และสามารถพึ่งตนเองได้ และมีธรรมาภิบาล
- รักษาระดับราคายาและเวชภัณฑ์ที่จำเป็นต่อสังคมไทยเพื่อประชาชนสามารถเข้าถึงได้
- สร้างนวัตกรรมทางยาและเวชภัณฑ์ใหม่ๆ รวมถึงผลิตภัณฑ์สมุนไพร เพื่อตอบสนองความต้องการและความจำเป็นต่อสังคมไทย

## หลักการสำคัญในการให้บริการของ อก.

อก. มีความมุ่งมั่นที่จะส่งมอบผลิตภัณฑ์และบริการให้แก่ลูกค้าด้วยหลักสำคัญสอดคล้องกับค่านิยม (Core Valued) ของ อก. “ผลิตภัณฑ์ดี มีจิตบริการ ธรรมภิบาลมุ่งมั่น ให้เกียรติต่อกัน ทำงานสุขใจ ใฝ่หาความรู้ ร่วมเป็นเจ้าของ มองโลกในแง่ดี มีใจเปิดกว้าง” ดังนี้

- อก. ผลิตยาและเวชภัณฑ์ที่มีคุณภาพ โดยปฏิบัติตามหลักเกณฑ์และวิธีในการผลิตยาที่องค์การอนามัยโลกและกระทรวงสาธารณสุขกำหนด บริหารจัดการห่วงโซ่อุปทานอย่างมีประสิทธิภาพ มีระบบบริหารจัดการลูกค้าสัมพันธ์ วิจัยและพัฒนายาเพื่อเพิ่มคุณค่าทางสังคม เพื่อตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของลูกค้า รวมถึงรักษาระดับราคายาให้เหมาะสมและเป็นธรรม เพื่อให้ผู้บริโภคทุกกลุ่มสามารถเข้าถึงยาได้
- อก. จะเปิดเผยและแจ้งข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ และการบริการรวมถึงอธิบายและให้ความช่วยเหลือลูกค้าอย่างเหมาะสมถูกต้อง ชัดเจน และทันเหตุการณ์ ภายใต้มาตรฐานจริยธรรมในการดำเนินกิจการ
- อก. จัดให้มีช่องทางในการสื่อสาร รับฟัง ให้ข้อมูลหรือข้อมูลป้อนกลับ (Feedback) ครอบคลุมในทุกกลุ่มลูกค้า
- อก. ตระหนักถึงสิทธิของผู้บริโภค ปฏิบัติตามกฎหมายและหลักเกณฑ์ที่เกี่ยวข้องกับการคุ้มครองผู้บริโภค และมีการจัดการข้อร้องเรียนอย่างเป็นระบบ รวมถึงมีช่องทางรับข้อร้องเรียนให้ครอบคลุมทุกกลุ่มลูกค้า

5. อภ. ให้บริการอย่างมีอาชีพ เป็นธรรม มีจริยธรรม และปฏิบัติต่อลูกค้าอย่างเท่าเทียม โดยไม่เลือกปฏิบัติ ไม่แบ่งแยกการศึกษา ยศ เชื้อชาติ สัญชาติ ศาสนาและเพศ
6. อภ. จะดำเนินการด้านการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล ภายใต้นโยบายคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลขององค์การเภสัชกรรมที่ได้จัดทำให้สอดคล้องกับพระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. 2562

## มาตรฐานการบริการ (Service Standard)

เพื่อให้ อภ. สามารถให้บริการครอบคลุมลูกค้าทุกกลุ่มได้อย่างครบถ้วนทุกขั้นตอนสำคัญ อภ.จึงได้คำนึงถึง เส้นทางการให้บริการของลูกค้า (Customer Journey) ในแต่ละจุดสัมผัสบริการ (Touch Points) ที่ลูกค้ามีต่อ อภ. เป็นสิ่งที่สำคัญ ในการกำหนดเป็นมาตรฐานของการบริการ ที่ อภ. มุ่งมั่นที่จะบริการ อย่างมีประสิทธิภาพ และประสิทธิผล ตามกรอบเวลาที่ลูกค้าสามารถคาดหวังว่าจะได้รับการให้บริการ ดังนี้

เส้นทางการใช้บริการของลูกค้า (Customer Journey)	จุดสัมผัสบริการ (Touch Points)	
	Physical Touchpoints	Digital Touchpoints
การรับรู้ (Awareness)	<ul style="list-style-type: none"> <li>● การประชาสัมพันธ์ผ่านด้วยสื่อสิ่งพิมพ์ วิทยุ โทรทัศน์ ป้ายประชาสัมพันธ์ และการแถลงข่าว</li> <li>● การจัดกิจกรรม /การออกบูทแสดงสินค้า</li> <li>● การจัดการประชุม</li> <li>● การติดต่อเข้าพบลูกค้าของพนักงานขาย</li> <li>● จัดหมายแจ้งเวียนผลิตภัณฑ์และบริการ</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● การประชุมผ่านระบบทางไกล (Ms Team, Google Meet etc)</li> <li>● การสื่อสารข้อมูลผลิตภัณฑ์และบริการผ่าน Social media                             <ul style="list-style-type: none"> <li>- Line Official Account : Gpocurmin (ID: @gpoplanet)</li> <li>- GPO x CRM (ID: @882ryipb)</li> <li>- IG</li> <li>- Twitter</li> <li>- Facebook</li> <li>- Facebook page : GPO Planet</li> </ul> </li> <li>● การสื่อสารข้อมูลผลิตภัณฑ์และบริการผ่าน E-Marketplace : Lazada</li> <li>● การสื่อสารข้อมูลผลิตภัณฑ์และบริการผ่าน Website : <a href="http://www.gpoplanet.com">www.gpoplanet.com</a></li> </ul>
การพิจารณา (Consideration)	<ul style="list-style-type: none"> <li>● การให้ ข้อมูลผลิตภัณฑ์ ของพนักงานขาย หรือเอกสาร</li> <li>● การจัดกิจกรรม /การออกบูทแสดงสินค้า</li> <li>● การจัดการประชุม</li> <li>● Call center 1648 การให้ข้อมูลผลิตภัณฑ์และบริการ</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● การนำเสนอข้อมูลผลิตภัณฑ์และบริการผ่าน Website                             <ul style="list-style-type: none"> <li>- <a href="http://www.gpo.or.th">www.gpo.or.th</a></li> <li>- <a href="http://scm.gpo.or.th">scm.gpo.or.th</a></li> <li>- <a href="http://www.gpoplanet.com">www.gpoplanet.com</a></li> </ul> </li> <li>● การสื่อสารข้อมูลผลิตภัณฑ์และบริการผ่าน Social media</li> </ul>

เส้นทางการใช้บริการของลูกค้า (Customer Journey)	จุดสัมผัสบริการ (Touch Points)	
	Physical Touchpoints	Digital Touchpoints
การพิจารณา (Consideration) (ต่อ)	<ul style="list-style-type: none"> <li>● จุดหมายแจ้งเวียนผลิตภัณฑ์และบริการ</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Line Official Account : Gpocurmin (ID: @gpoplanet)</li> <li>- GPO x CRM (ID: @882ryipb)</li> <li>- IG</li> <li>- Twitter</li> <li>- Facebook</li> <li>- Facebook page : GPO Planet</li> <li>● การสื่อสารข้อมูลผลิตภัณฑ์และบริการผ่าน E-Marketplace : Lazada</li> <li>● การสื่อสารข้อมูลผลิตภัณฑ์และบริการผ่าน Website : www.gpoplanet.com</li> <li>● การประชุม Online (Ms Team, Google Meet, Zoom etc.)</li> </ul>
การซื้อผลิตภัณฑ์และบริการ (Purchase)	<ul style="list-style-type: none"> <li>● การให้บริการของพนักงาน/พนักงานขาย รับคำสั่งซื้อโดยตรงหรือผ่านโทรสาร</li> <li>● พนักงานขาย/เภสัชกรร้านขายยาอภ. รับคำสั่งซื้อโดยตรงหรือผ่านโทรสาร</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● พนักงาน/พนักงานขาย รับใบสั่งซื้อผ่าน E-mail, Line Application</li> <li>● พนักงานขาย/เภสัชกรร้านขายยาอภ. รับคำสั่งซื้อโดยตรงหรือผ่านโทรสาร</li> <li>● การรับคำสั่งซื้อผ่าน Social media <ul style="list-style-type: none"> <li>- Line Official Account : Gpocurmin (ID: @gpoplanet)</li> <li>- Facebook page : GPO Planet</li> </ul> </li> <li>● การรับคำสั่งซื้อผ่าน E-Marketplace : Lazada</li> <li>● การรับคำสั่งซื้อผ่าน Website : www.gpoplanet.com</li> </ul>

เส้นทางการใช้บริการของลูกค้า (Customer Journey)	จุดสัมผัสบริการ (Touch Points)	
	Physical Touchpoints	Digital Touchpoints
การซื้อผลิตภัณฑ์และบริการ (Purchase) (ต่อ)		<ul style="list-style-type: none"> <li>● การรับคำสั่งซื้อผ่าน email : gpocurmin99@gmail.com</li> <li>● การรับคำสั่งซื้อผ่าน e-Ordering</li> <li>● การรับคำสั่งซื้อผ่าน SVMI/VMI</li> </ul>
การให้บริการ (Service)	<ul style="list-style-type: none"> <li>● การให้บริการของพนักงาน/พนักงานขาย ในการให้ข้อมูล การทำธุรกรรมและบริการหลังการขาย (รับความต้องการ รับเรื่องร้องเรียน แลกเปลี่ยนคืนยา) ทั้งในส่วนกลาง สาขาภาค และร้านขายยาองค์การเภสัชกรรม</li> <li>● พนักงานจัดส่งสินค้า</li> <li>● พนักงานบัญชีและการเงิน/พนักงานเก็บเงิน</li> <li>● Call center 1648</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● การให้บริการผ่าน Website <ul style="list-style-type: none"> <li>- www.gpo.or.th</li> <li>- scm.gpo.or.th</li> </ul> </li> <li>● การให้บริการผ่านแพลตฟอร์มอีคอมเมิร์ซ <ul style="list-style-type: none"> <li>- GPO Planet</li> <li>- Lazada</li> </ul> </li> <li>● การให้บริการข้อมูลและประสานงานผ่าน E-mail</li> <li>● การให้บริการข้อมูลและประสานงานผ่าน Social media <ul style="list-style-type: none"> <li>- Line Official Account : Gpocurmin (ID: @gpoplanet) GPO x CRM (ID: @882ryipb)</li> <li>- Facebook page : GPO Planet, องค์การเภสัชกรรม</li> <li>- IG</li> <li>- Twitter</li> </ul> </li> <li>● การให้บริการแจ้งแผนการจัดซื้อแก่อภ.ผ่านระบบการบันทึกแผนความต้องการใช้ยา</li> <li>● การให้บริการผ่านระบบการติดตามสถานะการส่งยา (GPO Smart Tracking)</li> </ul>



เส้นทางการใช้บริการของลูกค้า (Customer Journey)	จุดสัมผัสบริการ (Touch Points)	
	Physical Touchpoints	Digital Touchpoints
การดำรงรักษา (Retention)	<ul style="list-style-type: none"> <li>● พนักงาน/พนักงานขาย แจกข้อมูลข่าวสารที่สำคัญแก่ลูกค้า</li> <li>● จัดหมายแจ้งเวียนผลิตภัณฑ์และบริการ</li> <li>● พนักงานขาย เข้าเยี่ยมพบลูกค้า</li> <li>● พนักงานให้คำปรึกษา แก้ปัญหาผ่าน รับฟังข้อเสนอแนะ ข้อร้องเรียน ผ่าน Call Center 1648</li> <li>● การจัดการประชุม</li> <li>● การจัดกิจกรรม /การออกบูทแสดงสินค้า</li> <li>● การสำรวจความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ ผ่านผู้ให้บริการสำรวจภายนอก</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● การแจ้งข้อมูลข่าวสาร บทความที่เป็นประโยชน์ รวมถึงโปรโมชั่น ผ่านช่องทาง <ul style="list-style-type: none"> <li>- Social media ได้แก่ Line OA : gpocurmin, GPO x CRM, IG, Twitter, Facebook</li> <li>- Website ไ ต ้ แ ก ่ www.gpo.or.th และ www.gpoplanet.com</li> </ul> </li> <li>● การสำรวจความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ ผ่าน Online (Ms Team, Google Meet, Zoom etc.)</li> </ul>

**ข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service Level Agreement: SLA)**

บริการ	แนวทาง / ระยะเวลาดำเนินการ
<b>ลูกค้าองค์กรภาครัฐและเอกชน</b>	
บริการบันทึกแผนความต้องการในการจัดซื้อยาในบัญชียาหลักแห่งชาติที่ อภ. ผลิต	<p><b>องค์กรภาครัฐ :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● ลูกค้าจะได้รับแจ้ง Username และ Password รวมถึงราคายาในบัญชียาหลักแห่งชาติที่ อภ. ผลิต ภายในเดือนมีนาคมของทุกปี</li> <li>● ลูกค้าสามารถบันทึกแผนความต้องการ ผ่าน scm.gpo.or.th ตั้งแต่เดือนเมษายนจนถึงพฤษภาคมของทุกปี</li> <li>● ลูกค้าจะได้รับหนังสือแจ้งการจำหน่ายยาในบัญชียาหลักแห่งชาติที่ อภ. ผลิต ซึ่งระบุผลการพิจารณาการจำหน่าย/ไม่จำหน่ายยาให้ลูกค้าตามแผนความต้องการภายในเดือนกรกฎาคมของทุกปี</li> </ul>
บริการแจ้งราคาและเสนอราคา	<ul style="list-style-type: none"> <li>● อภ.ปรับปรุงและจัดส่งบัญชีราคา (Pricelist) ให้แก่ลูกค้าเป็นประจำทุกปี กรณีไม่ได้รับหรือมีความประสงค์ของรับบัญชีราคาสามารถติดต่อทางจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ : crm_gpo@gpo.or.th และ Call Center 1648</li> <li>● ทุกครั้งที่มีการออกผลิตภัณฑ์หรือบริการ การเปลี่ยนแปลงรายละเอียด ราคา หรืออื่นๆ ลูกค้าจะได้รับแจ้งข้อมูลดังกล่าว ผ่าน</li> </ul>



บริการ	แนวทาง / ระยะเวลาดำเนินการ
บริการแจ้งราคาและเสนอราคา (ต่อ)	<p>ช่องทางหนังสือราชการและ/หรือผ่าน Line Official Account : GPO x CRM</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● หากมีความประสงค์ขอรับใบเสนอราคาเพื่อประกอบการจัดซื้อ <u>องค์กรภาครัฐ</u> : สามารถติดต่อทางช่องทาง ดังนี้ <ul style="list-style-type: none"> <li>- โทรศัพท์ : 0 2203 8833-5</li> <li>- โทรสาร : 0 2644 8842</li> <li>- จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ : quotegov@gpo.or.th</li> <li>- ส่งจดหมายทางไปรษณีย์</li> </ul> </li> </ul> <p>ทั้งนี้ กรณีเป็นผู้ผลิต/ภค. เป็นผู้ผลิต ลูกค้าจะได้รับภายใน 5 วันทำการ และกรณีเป็นผู้ผลิต/ภค. มิได้เป็นผู้ผลิต ลูกค้าจะได้รับภายใน 15 วันทำการ</p> <p><u>องค์กรภาคเอกชน</u> : สามารถติดต่อทางช่องทาง ดังนี้</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- โทรศัพท์ : 0 2203 8841-43</li> <li>- โทรสาร : 0 2640 7977 , 0 2640 7998</li> <li>- จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ : AH31GPO@gmail.com</li> <li>- ส่งจดหมายทางไปรษณีย์</li> </ul> <p>ทั้งนี้ กรณีเป็นผู้ผลิต/ภค. เป็นผู้ผลิต ลูกค้าจะได้รับภายใน 5 วันทำการ และกรณีเป็นผู้ผลิต/ภค. มิได้เป็นผู้ผลิต ลูกค้าจะได้รับภายใน 5 วันทำการ</p>
บริการรับคำสั่งซื้อและการส่งมอบ	<ul style="list-style-type: none"> <li>● การบันทึกคำสั่งซื้อ <ul style="list-style-type: none"> <li>- กรณีรับคำสั่งซื้อก่อน 16.00 น. จะบันทึกภายในวันที่รับ</li> <li>- กรณีรับคำสั่งซื้อภายหลัง 16.00 น. จะบันทึกในวันถัดไป</li> </ul> </li> <li>● การส่งมอบ (กรณีมีสินค้าพร้อมส่ง) <ul style="list-style-type: none"> <li>- ในเขตกรุงเทพ และปริมณฑล จัดส่งภายใน 3 วันทำการ</li> <li>- ในต่างจังหวัด จัดส่งภายใน 7 วันทำการ</li> </ul> </li> </ul> <p>ทั้งนี้ สามารถติดตามสถานะของสินค้าได้ทาง GPO Smart Tracking : <a href="http://tracking.gpooos.com/Page/Login">http://tracking.gpooos.com/Page/Login</a></p>
บริการจัดส่งหนังสือขอให้ชำระหนี้ค่าเวชภัณฑ์ และใบเสร็จรับเงิน	<ul style="list-style-type: none"> <li>● หลังจากที่ท่านได้รับสินค้า องค์การเภสัชกรรมจะจัดส่งหนังสือขอให้ชำระหนี้ค่าเวชภัณฑ์ผ่านทางไปรษณีย์ ทางจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ หรือช่องทางอื่น พร้อมแจ้งช่องทางการจ่ายชำระหนี้ ทั้งนี้ หากท่านไม่ได้รับหนังสือขอให้ชำระหนี้ค่าเวชภัณฑ์ สำหรับลูกค้าหน่วยงานภาครัฐ สามารถติดต่อ 0 2203 8304 และสำหรับลูกค้าหน่วยงานภาคเอกชน สามารถติดต่อ 0 2203 8318</li> </ul>

บริการ	แนวทาง / ระยะเวลาดำเนินการ
<p>บริการจัดส่งหนังสือขอให้ชำระหนี้ค่า เวชภัณฑ์ และใบเสร็จรับเงิน (ต่อ)</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● หลังจากชำระค่ายาหรือเวชภัณฑ์แล้ว โปรดแจ้งรายละเอียดการ ชำระแก่องค์การเภสัชกรรม ผ่าน email : ac33@gpo.or.th หรือ ทางโทรสาร 0 2203 8339</li> <li>● องค์การเภสัชกรรมจะจัดส่งใบเสร็จรับเงิน พร้อมหนังสือตอบรับการ ชำระเงินผ่านทางไปรษณีย์ หรือช่องทางอื่นๆ ทั้งนี้ หากไม่ได้รับ ใบเสร็จรับเงิน ภายใน 15 วันทำการนับจากวันที่แจ้งการชำระเงิน สามารถติดต่อ 0 2203 8333 หรือ email : ac33@gpo.or.th</li> </ul> <p><b>ช่องทางการติดต่อ :</b> บริการจัดส่งหนังสือขอให้ชำระหนี้ค่าเวชภัณฑ์ และใบเสร็จรับเงิน</p> <div style="display: flex; justify-content: space-around; align-items: center;"> <div style="text-align: center;">  <p>QR code สำหรับกลุ่มลูกค้าภาครัฐ</p> </div> <div style="text-align: center;">  <p>QR code สำหรับกลุ่มลูกค้าภาคเอกชน</p> </div> </div>
<p>บริการปรับปรุงวงเงินเครดิต</p>	<p><u>องค์กรภาคเอกชน</u> กรณีลูกค้าได้เครดิตวงเงินเชื่อ ทาง อภ.จะพิจารณาปรับวงเงินเครดิต ปี ละ 1 ครั้ง โดยพิจารณาจากการเติบโตของยอดซื้อ ประวัติการชำระเงิน และการขยายตัวของธุรกิจ</p>
<p>บริการคำร้องการเข้าร่วมเป็นร้านยา เป้าหมายและผู้จำหน่ายช่วง</p>	<p>พิจารณาคำร้องการเข้าร่วมเป็นร้านยาเป้าหมายและผู้จำหน่ายช่วง ปี ละ 1 ครั้ง</p>
<p>บริการของพนักงานขาย</p>	<p>พนักงานขายให้บริการลูกค้าด้วยจิตบริการ โดยจะช่วยให้ข้อมูล ประสานงาน แก้ไขปัญหา รับแจ้งความต้องการ ขอร้องเรียน และแจ้ง ข้อมูลป้อนกลับ โดยจะเข้าเยี่ยมพบลูกค้าอย่างสม่ำเสมอ รายละเอียด ดังนี้</p> <p><u>องค์กรภาครัฐ</u></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. กลุ่มลูกค้าหลัก (สปสช. รพ.ราชวิถี(โครงการพิเศษ) และสปส.) อย่างน้อยเดือนละ 8 ครั้ง</li> <li>2. สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดและลูกค้าระดับตติยภูมิ รพศ. รพท. อย่างน้อยเดือนละ 1 ครั้ง</li> <li>3. รพช. และหน่วยงานของรัฐอื่นๆ : อย่างน้อยไตรมาสละ 1 ครั้ง</li> </ol>

บริการ	แนวทาง / ระยะเวลาดำเนินการ
	<p><b>องค์การภาคเอกชน</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1.ผู้จำหน่ายช่วง อย่างน้อยเดือนละ 1 ครั้ง</li> <li>2.ร้านขายยา อย่างน้อยปีละ 2 ครั้ง</li> <li>3.คลินิกและโรงพยาบาลเอกชน อย่างน้อยไตรมาสละ 1 ครั้ง</li> </ol>
บริการหลังการขาย	<ul style="list-style-type: none"> <li>● การแลกเปลี่ยน/คืนผลิตภัณฑ์ที่เป็นไปตามหลักเกณฑ์ ลูกค้าจะได้รับสินค้าภายใน 9 วันทำการ</li> </ul>
<b>ลูกค้าต่างประเทศ</b>	
บริการทางการตลาด	<ul style="list-style-type: none"> <li>● จัดกิจกรรมทางการตลาด เช่น การเข้าร่วมงานแสดงสินค้า การเข้าร่วมงานเจรจาธุรกิจ การจัดงานประชาสัมพันธ์ผลิตภัณฑ์ เป็นต้น <ul style="list-style-type: none"> <li>- สำหรับกลุ่มลูกค้าปัจจุบัน และลูกค้าอนาคต อย่างน้อย 8 ครั้งต่อปี</li> </ul> </li> <li>● นำเสนอข้อมูลด้านผลิตภัณฑ์ <ul style="list-style-type: none"> <li>- สำหรับกลุ่มลูกค้าปัจจุบัน ไตรมาสละ 1 ครั้งต่อปี</li> <li>- สำหรับกลุ่มลูกค้าลูกค้าอนาคต บริษัทละอย่างน้อย 1 ครั้งต่อปี</li> </ul> </li> <li>● สอบถามความต้องการสนับสนุนทางการตลาดสำหรับ Key account เช่น เงินสนับสนุนกิจกรรมทางการตลาด ตัวอย่างผลิตภัณฑ์ Gimmick เป็นต้น <ul style="list-style-type: none"> <li>- สำหรับกลุ่มลูกค้าปัจจุบัน บริษัทละอย่างน้อย 1 ครั้งต่อปี</li> </ul> </li> </ul>
บริการทางการขาย	<ul style="list-style-type: none"> <li>● พนักงานขายให้บริการลูกค้าด้วยจิตบริการ รายละเอียดดังนี้ <ul style="list-style-type: none"> <li>- รับคำสั่งซื้อ และให้ข้อมูลป้อนกลับลูกค้า ภายใน 2 วันทำการ</li> <li>- บริหารคำสั่งซื้อให้เรียบร้อย ภายใน 1-2 สัปดาห์</li> </ul> </li> <li>● การส่งมอบสินค้า หลังจากได้รับการชำระเงิน <ul style="list-style-type: none"> <li>- ทางเรือ ภายใน 2 เดือน</li> <li>- ทางอากาศ ภายใน 1 สัปดาห์</li> <li>- ทางบก ภายใน 1 สัปดาห์</li> </ul> </li> <li>● บริการลูกค้าหลังการขายทุกคำสั่งซื้อ <ul style="list-style-type: none"> <li>- ตามจำนวนการสั่งซื้อจริง</li> </ul> </li> </ul>
บริการลูกค้าสัมพันธ์	พนักงานขายให้บริการลูกค้าด้วยจิตบริการ โดยจะช่วยให้ข้อมูลประสานงาน แก้ไขปัญหา รับแจ้งความต้องการ ข้อร้องเรียน และแจ้งข้อมูลป้อนกลับ รายละเอียดดังนี้

บริการ	แนวทาง / ระยะเวลาดำเนินการ
บริการลูกค้าสัมพันธ์ (ต่อ)	<ul style="list-style-type: none"> <li>● รับฟังความต้องการ ข้อร้องเรียน ข้อคิดเห็น และเรื่องสอบถาม ข้อมูลผลิตภัณฑ์และบริการ จากทุกช่องทางการสื่อสาร <ul style="list-style-type: none"> <li>- ตามการเกิดขึ้นจริง</li> </ul> </li> <li>● เดินทางเข้าพบลูกค้า ณ ต่างประเทศ (Customer visit) ภายใต้อาณัติ <ul style="list-style-type: none"> <li>- AEC อย่างน้อย 2 ครั้งต่อปี</li> <li>- AEC Non-AEC อย่างน้อย 1 ครั้งต่อ 2 ปี พิจารณาตามความเหมาะสม</li> </ul> </li> <li>● การส่งมอบของขวัญและของสมนาคุณ อย่างน้อย 1 ครั้งต่อปี</li> <li>● จัดงาน GPO annual meeting เพื่อกระชับความสัมพันธ์อันดีต่อลูกค้าต่างประเทศทั้งหมด อย่างน้อย 1 ครั้งต่อ 2 ปี หมายเหตุ รูปแบบกิจกรรมปรับเปลี่ยนตามความเหมาะสมของสถานการณ์</li> <li>● สำรวจความพึงพอใจด้านการบริการและการขาย ปีละ 1 ครั้ง</li> <li>● จัดทำระบบฐานข้อมูลลูกค้าและปรับปรุงให้เป็นปัจจุบัน ได้แก่ ข้อมูลผู้มีอำนาจลงนาม (Contact person) สัญญาต่างๆ (Agreement) ข้อมูลการซื้อผลิตภัณฑ์ (Purchasing history) อย่างน้อย 1 ครั้งต่อปี</li> </ul>
บริการประสานงานด้านทะเบียน	กำหนดแผนทะเบียน ร่วมกับลูกค้า ไตรมาสละ 1 ครั้ง
การสื่อสาร	พนักงานขายจะพร้อมให้บริการและสื่อสารกับลูกค้าผ่านทุกช่องทางออนไลน์ ทุกวันทำการ
<b>กลุ่มลูกค้าประชาชนทั่วไป (ร้านขายยาองค์การเภสัชกรรม)</b>	
บริการของพนักงานขายและเภสัชกร	<p>พนักงานขายให้บริการลูกค้าด้วยจิตบริการและให้บริการตามหลักบริบาล ทางเภสัชกรรมที่ดี ดังนี้</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● มีการแจ้งขั้นตอนการให้บริการและกำหนดระยะเวลาการให้บริการได้แก่ <ul style="list-style-type: none"> <li>- รับคำสั่งซื้อ 5 นาที</li> <li>- ปรีกษาเภสัชกรและรับคำสั่งซื้อ 5 - 10 นาที</li> <li>- ชำระเงิน 5 นาที</li> <li>- รับยาพร้อมคำอธิบาย 5 นาที</li> </ul> </li> <li>● ให้บริการตามลำดับขั้นตอนอย่างยุติธรรม โดยมีระบบบัตรคิว หรือเข้าแถวรับบริการตามช่องทางที่กำหนดซึ่งมีการตีเส้นบนพื้นเพื่อ</li> </ul>

บริการ	แนวทาง / ระยะเวลาดำเนินการ
	<p>แสดงเส้นทางเข้าใช้บริการด้วยระยะเวลาที่เหมาะสมกับลักษณะงานตามที่ประกาศไว้ในขั้นตอนการให้บริการ</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● มีค่าประกาศสิทธิผู้ป่วยที่เหมาะสมสำหรับผู้มารับบริการ ติดไว้ตลอดเวลา</li> </ul>
<b>กลุ่มลูกค้าออนไลน์</b>	
บริการให้ข้อมูลผลิตภัณฑ์ และโปรโมชั่น	<p>สื่อสารข้อมูลผลิตภัณฑ์ สรรพคุณ วิธีการใช้ ราคา และโปรโมชั่น ในรูปแบบต่างๆ ภาพ/กราฟิก วิดีโอ/ไมซ์นกราฟิก อินฟลูเอนเซอร์ ผ่านช่องทาง Social media, Website, Line Official Account และโบรชัวร์ (Brochure) แผ่นพับ</p>
บริการของพนักงานขาย (Admin online)	<p>พนักงานขายให้บริการลูกค้าด้วยจิตบริการ โดยจะช่วยให้ข้อมูล จัดทำใบสั่งซื้อ ประสานงาน แก้ไขปัญหา รับแจ้งความต้องการ ช้อร้อเรียน และแจ้งข้อมูลป้อนกลับ</p>
บริการรับคำสั่งซื้อและการส่งมอบ	<ul style="list-style-type: none"> <li>● เมื่อลูกค้าซื้อสินค้าในช่องทางต่างๆ เช่น Social media, E-Marketplace, website เป็นต้น และลูกค้าดำเนินการชำระเงินถูกต้องแล้ว</li> <li>● พนักงานขายรับคำสั่งซื้อ พร้อมส่งส่งข้อมูลยืนยันตามคำสั่งซื้อ</li> <li>● เตรียมจัดส่งสินค้าภายใน 3 วันทำการ นับจากวันที่ได้รับคำสั่งซื้อ เพื่อส่งให้บริษัทขนส่งดำเนินการจัดส่งผลิตภัณฑ์ให้ลูกค้าต่อไป</li> </ul>
บริการจัดส่งใบกำกับภาษี	<p>ลูกค้าจะต้องกรอกข้อมูลเพื่อขอใบกำกับภาษีเต็มรูปแบบในระบบให้ครบถ้วนและถูกต้อง ภายในวันที่การสั่งซื้อเท่านั้น และไม่สามารถขอใบกำกับภาษีย้อนหลังได้ ทั้งนี้ GPOPLANET จะสงวนสิทธิ์ในการเปลี่ยนแปลงข้อมูลใบกำกับภาษีย้อนหลัง และจะส่งใบกำกับภาษีให้ลูกค้าตามที่อยู่ที่ลูกค้าให้ไว้ในระบบ</p>
บริการหลังการขาย	<p>การเปลี่ยน/คืนผลิตภัณฑ์ แบ่งเป็น 2 กรณี</p> <p><u>กรณีที่ 1</u> ลูกค้าประสงค์จะเปลี่ยน/คืนผลิตภัณฑ์ GPOPLANET จะดำเนินการเปลี่ยนสินค้า หรือคืนเงินเต็มจำนวนที่ลูกค้าได้จ่ายไปจากการซื้อสินค้า ภายใน 15 วันทำการ ทั้งนี้ขอสงวนสิทธิ์การเปลี่ยน/คืนผลิตภัณฑ์ตามนโยบายการเปลี่ยน/คืนสินค้าของ <a href="http://www.gpoplanet.com">www.gpoplanet.com</a></p> <p><u>กรณีที่ 2</u> ลูกค้าแพ็คเกจสามารถคืนเงินได้เต็มจำนวนโดยติดต่อ LINE ID : @gpoplanet</p>

**หมายเหตุ :** ทั้งนี้ ภายใต้เงื่อนไขตามที่ อภ. กำหนด และหากท่านต้องการสอบถามข้อมูลเพิ่มเติม โปรดติดต่อ สอบถามพนักงาน/พนักงานขาย (สำนักงานใหญ่ สาขาภาค และ/หรือ ร้านขายยางอค์การเภสัชกรรม) หรือติดต่อ Call Center 1648 ในวันและเวลาทำการ

### การรับข้อมูลป้อนกลับ (Feedback)

อภ. ตระหนักถึงความสำคัญของเสียงของลูกค้า ทั้งข้อเสนอแนะ และข้อร้องเรียน ซึ่งจะเป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาและปรับปรุงผลิตภัณฑ์และให้บริการของ อภ. ทั้งนี้ ลูกค้าสามารถเสนอแนะ / ร้องเรียน ตามช่องทางที่ อภ. จัดเตรียมไว้ โดยไม่มีค่าใช้จ่าย ดังนี้

1. โทรศัพท์ 0 2203 8864
2. Call Center 1648
3. ทางจดหมาย (เจ้าหน้าที่ส่งถึงผู้อำนวยการองค์การเภสัชกรรม)
4. ทาง website : <https://www.gpo.or.th/contact>
5. ทาง e-Mail : [crm\\_gpo@gpo.or.th](mailto:crm_gpo@gpo.or.th)
6. ผ่านพนักงาน/พนักงานขาย
7. เสนอแนะ/ร้องเรียนด้วยตนเอง ที่ กองบริหารลูกค้าสัมพันธ์ ชั้น 6 อาคารอำนวยการ

### ข้อตกลงด้านการรับและดูแลเรื่องร้องเรียน

การดำเนินการจัดการข้อร้องเรียน	ระยะเวลาดำเนินการ
ท่านจะได้รับการตอบรับข้อร้องเรียน	ภายใน 1 วันทำการ
ท่านจะได้รับยาชดเชย (กรณีต้องการยา) <ul style="list-style-type: none"> <li>● ระดับเร่งด่วน (Urgent)</li> <li>● ระดับปกติ (Normal)</li> </ul>	ภายใน 3 วันทำการ ภายใน 7 วันทำการ
อภ. ตรวจสอบสาเหตุ แนวทางการแก้ปัญหา และชี้แจงให้ท่านทราบ <ul style="list-style-type: none"> <li>● ระดับเร่งด่วนฉุกเฉิน (Emergency)</li> <li>● ระดับเร่งด่วน (Urgent)</li> <li>● ระดับปกติ (Normal)</li> </ul>	ภายใน 7 วันทำการ ภายใน 15 วันทำการ ภายใน 30 วันทำการ

**หมายเหตุ :** ระดับเร่งด่วนฉุกเฉิน (Emergency) หมายถึง ข้อร้องเรียนที่ผู้ร้องเรียนได้รับผลกระทบทางร่างกาย และ/หรือจิตใจอย่างร้ายแรง จำเป็นต้องได้รับการแก้ไขอย่างเร่งด่วนสูงสุด

**ระดับเร่งด่วน (Urgent)** หมายถึง ข้อร้องเรียนที่ผู้ร้องเรียนได้รับผลกระทบทางร่างกายจากการใช้ผลิตภัณฑ์ที่องค์การเภสัชกรรมผลิต/จำหน่าย หรือ ได้รับผลกระทบทางจิตใจจากการบริการของพนักงาน รวมถึงกระบวนการจัดส่งขององค์การเภสัชกรรมและจำเป็นต้องได้รับการแก้ไขเร่งด่วน

**ระดับปกติ (Normal)** หมายถึง ข้อร้องเรียนที่ผู้ร้องเรียนได้รับผลกระทบจากความบกพร่องของผลิตภัณฑ์แต่ไม่ถึงขั้นเป็นอันตรายต่อร่างกาย หรือได้รับผลกระทบจากการให้บริการที่ผิดพลาดแต่สามารถรอผลการสืบหาสาเหตุได้