



กฎบัตรและมาตรฐานด้านบริการ

CUSTOMER SERVICE CHARTER AND 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 และให้ชั่งยาและเวชภัณฑ์
- 5) ดำเนินธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับการผลิตยาและเวชภัณฑ์

อีกทั้ง ดำเนินงานตามภารกิจที่จะสนองนโยบายด้านสาธารณสุขของประเทศ โดยผลิตและจัดหาเวชภัณฑ์เพื่อสนับสนุนสาธารณสุขของประเทศในขณะเดียวกันเพื่อเป็นกลไกในการรักษาระดับราคายาและเวชภัณฑ์สำรองไว้ยามฉุกเฉินเพื่อความมั่นคงของชาติ

ในการนี้ เพื่อการปฏิบัติต่อลูกค้าเป็นไปตามมาตรฐานการบริการ และให้บุคลากรเข้าใจถึงบทบาท หน้าที่และวิธีปฏิบัติต่อลูกค้าที่เป็นมาตรฐานขององค์กรครอบคลุมทุกจุดสัมผัสบริการ (Touchpoints) รวมถึงเพื่อตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของลูกค้าทั้งด้านการขอรับบริการ การบริการสารสนเทศ การทำธุรกรรม ตลอดจนการให้ข้อมูลป้อนกลับ (Feedback) องค์การเภสัชกรรมจึงได้จัดทำ กฎบัตรและมาตรฐานการบริการ ฉบับนี้ขึ้น โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อแสดงเจตนารมณ์อันมุ่งมั่นที่จะให้บริการที่เป็นเลิศแก่ลูกค้า ด้วยความรับผิดชอบ โปร่งใส ซื่อสัตย์ ยุติธรรม และเป็นส่วนตัว 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 วิจัยและพัฒนาอย่างต่อเนื่องเพื่อเพิ่มคุณค่าทางสังคม เพื่อตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของลูกค้า รวมถึงรักษาระดับราคายาให้เหมาะสมและเป็นธรรม เพื่อให้ผู้บริโภคทุกกลุ่มสามารถเข้าถึงยาได้
- อก. จะเปิดเผยและแจ้งข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ และการบริการรวมถึงอธิบายและให้ความช่วยเหลือลูกค้าอย่างเหมาะสมถูกต้อง ชัดเจน และทันเหตุการณ์ ภายใต้มาตรฐานจริยธรรมในการดำเนินกิจการ
- อก. จัดให้มีช่องทางในการสื่อสาร รับฟัง ให้ข้อมูลหรือข้อมูลป้อนกลับ (Feedback) ครอบคลุมในทุกกลุ่มลูกค้า

4. อภ. ตระหนักถึงสิทธิของผู้บริโภค ปฏิบัติตามกฎหมายและหลักเกณฑ์ที่เกี่ยวข้องกับการคุ้มครองผู้บริโภค และมีการจัดการข้อร้องเรียนอย่างเป็นระบบ รวมถึงมีช่องทางรับข้อร้องเรียนให้ครอบคลุมทุกกลุ่มลูกค้า
5. อภ. ให้บริการอย่างมีอาชีพ เป็นธรรม มีจริยธรรม และปฏิบัติต่อลูกค้าอย่างเท่าเทียม โดยไม่เลือกปฏิบัติ ไม่แบ่งแยกการศึกษา ยศ เชื้อชาติ สัญชาติ ศาสนาและเพศ
6. อภ. จะดำเนินการด้านการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล ภายใต้นโยบายคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลขององค์การเภสัชกรรม (Personal Data Protection Policy) ที่ได้จัดทำให้สอดคล้องกับพระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. 2562



QR Code

นโยบายคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลขององค์การเภสัชกรรม
(Personal Data Protection Policy)

มาตรฐานการบริการ (Service Standard)

เพื่อให้ อภ. สามารถให้บริการครอบคลุมลูกค้าทุกกลุ่มได้อย่างครบถ้วนทุกขั้นตอนสำคัญ อภ. จึงได้คำนึงถึง เส้นทางการให้บริการของลูกค้า (Customer Journey) ในแต่ละจุดสัมผัสบริการ (TouchPoints) ที่ลูกค้ามีต่อ อภ. เป็นสิ่งที่สำคัญ ในการกำหนดเป็นมาตรฐานของการบริการ ที่ อภ. มุ่งมั่นที่จะบริการอย่างมีประสิทธิภาพ และประสิทธิผล ตามกรอบเวลาที่ลูกค้าสามารถคาดหวังว่าจะได้รับการให้บริการ ซึ่งวิเคราะห์ตามกลุ่มของลูกค้า ดังนี้

กลุ่มลูกค้าหน่วยงานภาครัฐ

เส้นทางการใช้บริการของลูกค้า (Customer Journey)	จุดสัมผัสบริการ (Touchpoints)	
	Physical Touchpoints	Digital Touchpoints
Before Purchase	<ul style="list-style-type: none"> - การประชาสัมพันธ์ผ่านด้วยสื่อสิ่งพิมพ์ วิทยุ โทรทัศน์ ป้ายประชาสัมพันธ์ และการแถลงข่าว - บูธแสดงสินค้า - การจัดประชุม - Lunch Talk - การเยี่ยมชมดูงานโรงงานผลิตยารังสิต 1 - สื่อสิ่งพิมพ์ข้อมูลผลิตภัณฑ์ - พนักงาน และพนักงานขายการสื่อสาร ข้อมูลผลิตภัณฑ์และบริการผ่าน โทรศัพท์ - พนักงานแจ้งข้อมูลผลิตภัณฑ์และแจ้งราคา ผ่านโทรศัพท์ - พนักงานขาย (นัดเยี่ยมพบ นำเสนอผลิตภัณฑ์) - เอกสารเสนอयाเข้ารพ. - ใบเสนอราคา - ตัวอย่างยา - นามบัตร - จดหมายแจ้งเวียนผลิตภัณฑ์และบริการ - Call center 1648 (แจ้งข้อมูลผลิตภัณฑ์และบริการ) 	<ul style="list-style-type: none"> - การประชาสัมพันธ์และการสื่อสาร ข้อมูลผลิตภัณฑ์และบริการผ่าน Social media ได้แก่ Line OA (GPO x CRM (ID: @882ryipb)) - Instagram (gpoth_official) - Twitter (gpoth_official) - Facebook (gpoth.official) และ Youtube (gpochannel) - บูธแสดงสินค้าออนไลน์ - สื่อสิ่งพิมพ์ข้อมูลผลิตภัณฑ์ออนไลน์ (MIMS) - การจัดประชุมออนไลน์ (Ms Team, Google Meet, Zoom) - พนักงาน และพนักงานขายการสื่อสาร ข้อมูลผลิตภัณฑ์และบริการผ่าน Line Application E-Mail - การให้บริการผ่าน Website www.gpo.or.th scm.gpo.or.th - ระบบการบันทึกแผนความต้องการใช้ยาในบัญชียาหลักที่องค์กรการเภสัชกรรมผลิต SVM/VM
During Purchase	<ul style="list-style-type: none"> - พนักงาน/พนักงานขาย (รับคำสั่งซื้อโดยตรงหรือผ่านโทรสาร) 	<ul style="list-style-type: none"> - พนักงาน/พนักงานขาย (รับคำสั่งซื้อผ่าน Line Application/E-mail) - ระบบรับคำสั่งซื้อ (e-Ordering)

เส้นทางการใช้บริการของลูกค้า (Customer Journey)	จุดสัมผัสบริการ (Touchpoints)	
	Physical Touchpoints	Digital Touchpoints
During Purchase (ต่อ)		- ระบบ SVMI/VMI
After Purchase	<ul style="list-style-type: none"> - พนักงาน/พนักงานขาย (เยี่ยมพบ รับความต้องการ รับซื้อร้องเรียน รับคืน/ลดหนี้/แลกเปลี่ยน/) - พนักงานคลัง/พนักงานจัดส่งสินค้า - เจ้าหน้าที่บัญชี/พนักงานเก็บเงิน - พนักงานให้คำปรึกษา แก้ปัญหาผ่านรับฟังข้อเสนอแนะ ซื้อร้องเรียน ผ่าน Call Center 1648 - การสำรวจความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ ผ่านผู้ให้บริการสำรวจภายนอก 	<ul style="list-style-type: none"> - พนักงาน/พนักงานขาย ให้บริการข้อมูลและบริการหลังการขายผ่าน Line Application/E-mail - การให้บริการผ่าน Website www.gpo.or.th scm.gpo.or.th - การประชาสัมพันธ์ด้าน CSR การสนับสนุนความมั่นคงทางยาของประเทศ บทความความรู้ด้านสุขภาพผ่าน Social media ได้แก่ Line OA (GPO x CRM (ID: @882ryipb)) Instagram (gpoth_official) Twitter (gpoth_official) Facebook (gpoth.official) - ระบบการติดตามสถานะการส่งยา (GPO Smart Tracking) - การสำรวจความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ ผ่านช่องทาง Online

กลุ่มลูกค้าหน่วยงานภาคเอกชน

เส้นทางการใช้บริการของลูกค้า (Customer Journey)	จุดสัมผัสบริการ (Touchpoints)	
	Physical Touchpoints	Digital Touchpoints
Before Purchase	<ul style="list-style-type: none"> - การประชาสัมพันธ์ผ่านด้วยสื่อสิ่งพิมพ์ วิทยุ โทรทัศน์ ป้ายประชาสัมพันธ์ และการแถลงข่าว - บอร์ดแสดงสินค้า - การจัดประชุม - สื่อสิ่งพิมพ์ข้อมูลผลิตภัณฑ์ - พนักงาน (สอบถามข้อมูลผลิตภัณฑ์) - พนักงานขาย (นัดเยี่ยมพบ นำเสนอผลิตภัณฑ์) - เอกสารเสนอขายเข้ารพ. - ใบแจ้งราคา - ตัวอย่างยา - นามบัตร - จดหมายแจ้งเวียนผลิตภัณฑ์และบริการ 	<ul style="list-style-type: none"> - การประชาสัมพันธ์และการสื่อสารข้อมูลผลิตภัณฑ์และบริการผ่าน Social media ได้แก่ Line OA (GPO x CRM (ID: @882ryipb)) Instagram (gpoth_official) Twitter (gpoth_official) Facebook (gpoth.official) และ Youtube (gpochannel) - การจัดประชุมออนไลน์ (Ms Team, Google Meet, Zoom) - การสื่อสารข้อมูลผลิตภัณฑ์และบริการผ่าน Line Application E-Mail - การให้บริการผ่าน Website www.gpo.or.th

เส้นทางการใช้บริการของลูกค้า (Customer Journey)	จุดสัมผัสบริการ (Touchpoints)	
	Physical Touchpoints	Digital Touchpoints
Before Purchase (ต่อ)	<ul style="list-style-type: none"> - Call center 1648 (แจ้งข้อมูลผลิตภัณฑ์และบริการ) 	<ul style="list-style-type: none"> - สื่อสารข้อมูลผลิตภัณฑ์กัญชา Line OA (GPO Cannabis Oil (ID: @844fjwis)) สำหรับรพ.เอกชนและคลินิก - สื่อสารนโยบายและข้อมูล ATK สปสช. Line OA (GPO-ATK สปสช. (ID: @596fjfuj)) สำหรับร้านยาและคลินิกที่เข้าร่วมโครงการกับสปสช.
During Purchase	<ul style="list-style-type: none"> - พนักงาน/พนักงานขาย (รับคำสั่งซื้อโดยตรงหรือผ่านโทรสาร) 	<ul style="list-style-type: none"> - พนักงาน/พนักงานขาย (รับคำสั่งซื้อผ่าน Line Application/E-mail)
After Purchase	<ul style="list-style-type: none"> - พนักงานขาย (เยี่ยมพบ รับความต้องการ รับข้อร้องเรียน รับเรื่อง แลกเปลี่ยน/คืนยา) - พนักงานจัดส่งสินค้า - เจ้าหน้าที่บัญชี/พนักงานเก็บเงิน - พนักงานให้คำปรึกษา แก้ปัญหาผ่านรับฟังข้อเสนอแนะ ข้อร้องเรียน ผ่าน Call Center 1648 - การสำรวจความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ ผ่านผู้ให้บริการสำรวจภายนอก 	<ul style="list-style-type: none"> - พนักงาน/พนักงานขาย ให้บริการข้อมูลและบริการหลังการขายผ่าน Line Application/E-mail - การให้บริการผ่าน Website www.gpo.or.th - การประชาสัมพันธ์ด้าน CSR การสนับสนุนความมั่นคงทางยาของประเทศ บทความรู้ด้านสุขภาพผ่าน Social media ได้แก่ Line OA (GPO x CRM (ID: @882ryipb)) Instagram (gpoth_official) Twitter (gpoth_official) Facebook (gpoth.official) - ระบบการติดตามสถานะการส่งยา (GPO Smart Tracking) - การสำรวจความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ ผ่านช่องทาง Online

กลุ่มลูกค้าประชาชนทั่วไป ร้านขายยาองค์การเภสัชกรรม (GPO Shop)

เส้นทางการใช้บริการของลูกค้า (Customer Journey)	จุดสัมผัสบริการ (Touchpoints)	
	Physical Touchpoints	Digital Touchpoints
Before Purchase	<ul style="list-style-type: none"> - การประชาสัมพันธ์ผ่านด้วยสื่อสิ่งพิมพ์ วิทยุ โทรทัศน์ ป้ายประชาสัมพันธ์ และการแถลงข่าว - บูธแสดงสินค้า - สื่อสิ่งพิมพ์ข้อมูลผลิตภัณฑ์ (โบรชัวร์ แผ่นพับ) 	<ul style="list-style-type: none"> - การประชาสัมพันธ์และการสื่อสารข้อมูลผลิตภัณฑ์และบริการผ่าน Social media ได้แก่ Line OA (GPO x CRM (ID: @882ryipb)) Instagram (gpoth_official) Twitter (gpoth_official)

เส้นทางการใช้บริการของลูกค้า (Customer Journey)	จุดสัมผัสบริการ (Touchpoints)	
	Physical Touchpoints	Digital Touchpoints
Before Purchase (ต่อ)	<ul style="list-style-type: none"> - พนักงาน พนักงานขาย - เกสซ์กร (ให้คำปรึกษาโดยตรงที่หน้าร้าน) 	<ul style="list-style-type: none"> Facebook (gpoth.official) และ Youtube (gpochannel) - เกสซ์กร (ให้คำปรึกษาด้านยาและสุขภาพ) ผ่าน Line - การสื่อสารข้อมูลผลิตภัณฑ์และบริการผ่าน Line OA ของร้าน : GPO Healthicare - การให้บริการผ่าน Website www.gpo.or.th - Application QUEQ นัดหมายเข้ารับบริการ (เฉพาะสาขาราชเทวี)
During Purchase	<ul style="list-style-type: none"> - พนักงาน พนักงานขาย เกสซ์กร (ให้คำปรึกษา ขยายยาและเวชภัณฑ์) 	<ul style="list-style-type: none"> - Application QUEQ นัดหมายเข้ารับบริการ (เฉพาะสาขาราชเทวี)
After Purchase	<ul style="list-style-type: none"> - พนักงานขาย เกสซ์กร (ให้คำปรึกษา รับความต้องการ รับซื้อ ร้องเรียน) - พนักงาน ให้คำปรึกษา แก้ปัญหาผ่านรับฟังข้อเสนอแนะ ซื้อร้องเรียน ผ่าน Call Center 1648 - การสำรวจความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ ผ่านผู้ให้บริการสำรวจภายนอก 	<ul style="list-style-type: none"> - พนักงาน/พนักงานขาย ให้บริการข้อมูลและบริการหลังการขายผ่าน Line Application/E-mail - การให้บริการผ่าน Website www.gpo.or.th - การประชาสัมพันธ์ด้าน CSR การสนับสนุนความมั่นคงทางยาของประเทศ บทความรู้ด้านสุขภาพผ่าน Social media ได้แก่ Line OA (GPO x CRM (ID: @882ryipb)) Instagram (gpoth_official) Twitter (gpoth_official) Facebook (gpoth.official) - การสำรวจความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ ผ่านช่องทาง Online - การสื่อสารให้ข้อมูลและให้คำแนะนำผ่าน Line OA ของร้าน : GPO Healthicare


กลุ่มลูกค้าต่างประเทศ (Export)

เส้นทางการใช้บริการของลูกค้า (Customer Journey)	จุดสัมผัสบริการ (Touchpoints)	
	Physical Touchpoints	Digital Touchpoints
Before Purchase	<ul style="list-style-type: none"> - บูธแสดงสินค้า - Business Matching - การจัดประชุม (Customer Meeting) - Conference - Product Training - สื่อสิ่งพิมพ์ข้อมูลผลิตภัณฑ์ - พนักงานขาย - Gimmick - Pricing and Promotion - พนักงาน ให้ข้อมูลผลิตภัณฑ์และการขาย ผ่าน Call Center 1648 	<ul style="list-style-type: none"> - การให้บริการผ่าน Website www.gpo.or.th - บูธแสดงสินค้าออนไลน์ - Online Business Matching - การจัดประชุมออนไลน์ - สื่อสิ่งพิมพ์ดิจิทัลข้อมูลผลิตภัณฑ์ - พนักงานขาย ให้ข้อมูลผลิตภัณฑ์ผ่าน Line group, Line Application, E-Mail และ Whatsapp
During Purchase	<ul style="list-style-type: none"> - พนักงาน (ขึ้นทะเบียนยา/การทำสัญญา/รับคำสั่งซื้อ/กระบวนการการขาย/กิจกรรมส่งเสริมการขาย) โดยตรง 	<ul style="list-style-type: none"> - พนักงาน (ขึ้นทะเบียนยา/การทำสัญญา/รับคำสั่งซื้อ/กระบวนการการขาย/กิจกรรมส่งเสริมการขาย) ผ่าน Line group, Line Application, E-Mail และ Whatsapp
After Purchase	<ul style="list-style-type: none"> - พนักงาน (ให้คำแนะนำ รับความต้องการ รับข้อร้องเรียน) - พนักงาน ให้คำปรึกษา แก้ปัญหาผ่าน รับฟังข้อเสนอแนะ ข้อร้องเรียน ผ่าน Call Center 1648 	<ul style="list-style-type: none"> - พนักงาน (ให้คำแนะนำ รับความต้องการ รับข้อร้องเรียน) ผ่าน Line group, Line Application, E-Mail และ Whatsapp - การประชาสัมพันธ์และการสื่อสาร ข้อมูลผลิตภัณฑ์ผ่าน Online Business Talk และ Customer Annual Meeting - การสำรวจความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ ผ่านช่องทาง Online



กลุ่มลูกค้า GPO Planet (Online)

เส้นทางการใช้บริการของลูกค้า (Customer Journey)	จุดสัมผัสบริการ (Touchpoints)	
	Physical Touchpoints	Digital Touchpoints
Before Purchase	<ul style="list-style-type: none"> - การประชาสัมพันธ์ผ่านด้วยสื่อสิ่งพิมพ์ วิทยุ โทรทัศน์ ป้ายประชาสัมพันธ์ และการแถลงข่าว 	<ul style="list-style-type: none"> - การให้บริการผ่าน Website www.gpo.or.th www.gpoplanet.com - การประชาสัมพันธ์และการสื่อสารข้อมูลผลิตภัณฑ์และบริการผ่าน Social media ได้แก่ Line OA (GPO x CRM (ID: @882ryipb)) Instagram (gpoth_official) Twitter (gpoth_official) Facebook (gpoth.official) และYoutube (gpochannel) - E-Commerce Platform : Lazada - Line OA : @gpoplanet - FB : GPO Planet
During Purchase		<ul style="list-style-type: none"> - การให้บริการผ่าน Website www.gpoplanet.com - E-Commerce Platform : Lazada - Line OA : @gpoplanet - FB : GPO Planet
After Purchase	<ul style="list-style-type: none"> - พนักงาน (ให้คำแนะนำ รับความต้องการ รับข้อร้องเรียน) - พนักงาน ให้คำปรึกษา แก้ปัญหาผ่านรับฟังข้อเสนอแนะ ข้อร้องเรียน ผ่าน Call Center 1648 - การสำรวจความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ ผ่านผู้ให้บริการสำรวจภายนอก 	<ul style="list-style-type: none"> - การประชาสัมพันธ์และการสื่อสารข้อมูลผลิตภัณฑ์และบริการผ่าน Social media ได้แก่ Line OA (GPO x CRM (ID: @882ryipb)) Instagram (gpoth_official) Twitter (gpoth_official) Facebook (gpoth.official) และYoutube (gpochannel) - Line OA : @gpoplanet - FB : GPO Planet - การสำรวจความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ ผ่านช่องทาง Online


ข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service Level Agreement: SLA)

บริการ	แนวทาง / ระยะเวลาดำเนินการ
ลูกค้าองค์กรภาครัฐและเอกชน	
<p>บริการบันทึกแผนความต้องการในการจัดซื้อยาในบัญชียาหลักแห่งชาติที่ อภ. ผลิต</p>	<p><u>องค์กรภาครัฐ :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ● ลูกค้าจะได้รับแจ้ง Username และ Password รวมถึงราคายาในบัญชียาหลักแห่งชาติที่ อภ. ผลิต ภายในเดือนมีนาคมของทุกปี ● ลูกค้าสามารถบันทึกแผนความต้องการ ผ่าน scm.gpo.or.th ตั้งแต่เดือนเมษายนจนถึงพฤษภาคมของทุกปี ● ลูกค้าจะได้รับหนังสือแจ้งการจำหน่ายยาในบัญชียาหลักแห่งชาติที่ อภ. ผลิต ซึ่งระบุผลการพิจารณาการจำหน่าย/ไม่จำหน่ายยาให้ลูกค้าตามแผนความต้องการภายในเดือนกรกฎาคมของทุกปี <p><u>ช่องทางการติดต่อ :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - โทรศัพท์ : 0 2203 8862, 0 2203 8864 - Line OA : GPOxCRM (เพิ่มเพื่อน : @882ryipb) 
<p>บริการแจ้งราคาและเสนอราคา</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● อภ.ปรับปรุงและจัดส่งบัญชีราคา (Pricelist) ให้แก่ลูกค้าเป็นประจำทุกปี กรณีไม่ได้รับหรือมีความประสงค์ของรับบัญชีราคา สามารถติดต่อทางจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ : crm_gpo@gpo.or.th และ Call Center 1648 ● ทุกครั้งที่มีการออกผลิตภัณฑ์หรือบริการ การเปลี่ยนแปลงรายละเอียด ราคา หรืออื่นๆ ลูกค้าจะได้รับแจ้งข้อมูลดังกล่าว ผ่านช่องทางหนังสือราชการและ/หรือผ่าน Line Official Account : GPO x CRM ● หากมีความประสงค์ขอรับใบเสนอราคาเพื่อประกอบการจัดซื้อ <p><u>องค์กรภาครัฐ :</u> สามารถติดต่อทางช่องทาง ดังนี้</p> <ul style="list-style-type: none"> - โทรศัพท์ : 0 2203 8833-5 - โทรสาร : 0 2644 8842 - จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ : quotegov@gpo.or.th - ส่งจดหมายทางไปรษณีย์ <p>ทั้งนี้ กรณีเป็นผลิตภัณฑ์ อภ. เป็นผู้ผลิต ลูกค้าจะได้รับภายใน 5 วันทำการ และกรณีเป็นผลิตภัณฑ์ อภ. มิได้เป็นผู้ผลิต ลูกค้าจะได้รับภายใน 15 วันทำการ</p> <p><u>องค์กรภาคเอกชน :</u> สามารถติดต่อทางช่องทาง ดังนี้</p> <ul style="list-style-type: none"> - โทรศัพท์ : 0 2203 8841-43 - โทรสาร : 0 2640 7977 , 0 2640 7998 - จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ : ah31gpo@gmail.com - ส่งจดหมายทางไปรษณีย์

บริการ	แนวทาง / ระยะเวลาดำเนินการ
บริการแจ้งราคาและเสนอราคา (ต่อ)	ทั้งนี้ กรณีเป็นผู้ผลิตภัณฑ์ อภ. เป็นผู้ผลิต ลูกค้าจะได้รับภายใน 5 วันทำการ และกรณีเป็นผู้ผลิตภัณฑ์ อภ. มิได้เป็นผู้ผลิต ลูกค้าจะได้รับภายใน 5 วันทำการ
บริการรับคำสั่งซื้อและการส่งมอบ	<ul style="list-style-type: none"> ● การบันทึกคำสั่งซื้อ <ul style="list-style-type: none"> - รับคำสั่งซื้อ บันทึก ตรวจสอบข้อมูลคำสั่งซื้อ แล้วเสร็จภายใน 24 ชั่วโมง <p><u>ช่องทางการติดต่องานบริหารการสั่งซื้อ</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - สำหรับ กทม. นนทบุรี ปทุมธานี สมุทรปราการ สมุทรสาคร และนครปฐม โทรศัพท์ : 0 2203 8914 E-mail : center_aj11@gpo.or.th - ภาคเหนือ ภาคใต้ และภาคตะวันออกเฉียงเหนือ (ไม่รวมจังหวัดที่อยู่ในความดูแลของสาขาภาค) โทรศัพท์ : 0 2203 8918 E-mail : center_aj12@gpo.or.th - ภาคกลางและภาคตะวันออก โทรศัพท์ : 0 2203 8927 E-mail : center_aj13@gpo.or.th <p><u>ช่องทางการติดต่อสาขาภาค</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - สาขาภาคตะวันออกเฉียงเหนือ รับผิดชอบดูแลจังหวัด : หนองบัวลำภู อุดรธานี เลย หนองคาย บึงกาฬ สกลนคร ขอนแก่น โทรศัพท์ : 0 4221 8124-6 ต่อ 104 โทรสาร : 0 4221 8127 - สาขาภาคเหนือ รับผิดชอบดูแลจังหวัด : พะเยา เชียงราย เชียงใหม่ แม่ฮ่องสอน ลำพูน ลำปาง โทรศัพท์ : 0 5344 1315, 0 5344 2536 โทรสาร : 0 5344 1981 - สาขาภาคใต้ รับผิดชอบดูแลจังหวัด : สงขลา พัทลุง สตูล ตรัง ปัตตานี ยะลา นราธิวาส โทรศัพท์ : 0 7423 0546-8 โทรสาร : 0 7423 0533-4 <p><u>ช่องทางการส่งไปสั่งซื้อ</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - พนักงานขายขององค์การเภสัชกรรม - โทรสาร : 0 2203 8829, 0 2354 8854 - ส่งทางไปรษณีย์ : องค์การเภสัชกรรม 75/1 ถ.พระรามที่ 6 แขวงทุ่งพญาไท เขตราชเทวี กทม. 10400 - E-mail <ul style="list-style-type: none"> ● การส่งมอบ (กรณีมีสินค้าพร้อมส่ง) <ul style="list-style-type: none"> - ในเขตกรุงเทพ และปริมณฑล จัดส่งภายใน 3 วันทำการ - ในต่างจังหวัด จัดส่งภายใน 7 วันทำการ <p>ทั้งนี้ สามารถติดตามสถานะของสินค้าได้ทาง GPO Smart Tracking : http://tracking.gpoos.com/Page/Login</p>

บริการ	แนวทาง / ระยะเวลาดำเนินการ
<p>บริการจัดส่งหนังสือขอให้ชำระหนี้ค่า เวชภัณฑ์ และใบเสร็จรับเงิน</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● หลังจากที่ท่านได้รับสินค้า องค์การเภสัชกรรมจะจัดส่งหนังสือขอให้ชำระหนี้ค่าเวชภัณฑ์ผ่านทางไปรษณีย์ ทางจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ หรือช่องทางอื่น พร้อมแจ้งช่องทางการจ่ายชำระหนี้ ทั้งนี้ หากท่านไม่ได้รับหนังสือขอให้ชำระหนี้ค่าเวชภัณฑ์ สำหรับลูกค้าหน่วยงานภาครัฐ สามารถติดต่อ 0 2203 8304 และสำหรับลูกค้าหน่วยงานภาคเอกชน สามารถติดต่อ 0 2203 8318 ● หลังจากท่านชำระค่ายาหรือเวชภัณฑ์แล้ว โปรดแจ้งรายละเอียดการชำระแก่ องค์การเภสัชกรรม ผ่าน email : ac33@gpo.or.th หรือ ทางโทรสาร 0 2203 8339 หรือ Line Official Account โดย Scan QR Code ช่องทางการติดต่อ ● องค์การเภสัชกรรมจะจัดส่งใบเสร็จรับเงิน พร้อมหนังสือตอบรับการชำระหนี้ผ่านทางไปรษณีย์ หรือช่องทางอื่นๆ ทั้งนี้ หากไม่ได้รับใบเสร็จรับเงิน ภายใน 15 วันทำการนับจากวันที่แจ้งการชำระหนี้ สามารถติดต่อ 0 2203 8333, 0 2203 8326 หรือ email : ac33@gpo.or.th <p>ช่องทางการติดต่อ : บริการจัดส่งหนังสือขอให้ชำระหนี้ค่าเวชภัณฑ์ และใบเสร็จรับเงิน</p> <div style="display: flex; justify-content: space-around; align-items: center;"> <div style="text-align: center;">  <p>QR code Line OA สำหรับกลุ่มลูกค้าภาครัฐ</p> </div> <div style="text-align: center;">  <p>QR code Line OA สำหรับกลุ่มลูกค้าภาคเอกชน</p> </div> </div>
<p>บริการของพนักงานขาย</p>	<p>พนักงานขายให้บริการลูกค้าด้วยจิตบริการ โดยจะช่วยให้ข้อมูล ประสานงาน แก้ไขปัญหา รับแจ้งความต้องการ ขอร้องเรียน และแจ้งข้อมูลป้อนกลับ โดยจะเข้าเยี่ยมพบลูกค้าอย่างสม่ำเสมอ รายละเอียดดังนี้</p> <p><u>องค์กรภาครัฐ</u></p> <ol style="list-style-type: none"> 1. กลุ่มลูกค้าหลัก (สปสช. รพ.ราชวิถี(โครงการพิเศษ) และสปส.) อย่างน้อยเดือนละ 8 ครั้ง 2. สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดและลูกค้าระดับตติยภูมิ รพศ. รพท. อย่างน้อยเดือนละ 1 ครั้ง 3. รพช. และหน่วยงานของรัฐอื่นๆ : อย่างน้อยไตรมาสละ 1 ครั้ง

บริการ	แนวทาง / ระยะเวลาดำเนินการ
บริการของพนักงานขาย (ต่อ)	<p>องค์การภาคเอกชน</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. ผู้จำหน่ายช่วง อย่างน้อยเดือนละ 1 ครั้ง 2. ร้านขายยา อย่างน้อยปีละ 2 ครั้ง 3. คลินิกและโรงพยาบาลเอกชน อย่างน้อยไตรมาสละ 1 ครั้ง
บริการหลังการขาย	<ul style="list-style-type: none"> ● การแลกเปลี่ยน/คืนผลิตภัณฑ์ที่เป็นไปตามหลักเกณฑ์ ลูกค้ำจะได้รับสินค้าภายใน 9 วันทำการ <p>ช่องทางการติดต่องานแลกเปลี่ยน/คืนผลิตภัณฑ์</p> <ul style="list-style-type: none"> - โทรศัพท์ 0 2203 8980 - โทรสาร : 0 2644 8857 - E-mail : aj14@gpo.or.th - Line OA : แลกเปลี่ยนคืนยา-GPO (เพิ่มเพื่อน : @788inpyw)
ลูกค้าต่างประเทศ (Export)	
บริการทางการตลาด	<ul style="list-style-type: none"> ● จัดกิจกรรมทางการตลาด เช่น การเข้าร่วมงานแสดงสินค้า การเข้าร่วมงานเจรจาธุรกิจ การจัดงานประชาสัมพันธ์ผลิตภัณฑ์ เป็นต้น <ul style="list-style-type: none"> - สำหรับกลุ่มลูกค้าปัจจุบัน และลูกค้าอนาคต อย่างน้อย 8 ครั้งต่อปี ● นำเสนอข้อมูลด้านผลิตภัณฑ์ <ul style="list-style-type: none"> - สำหรับกลุ่มลูกค้าปัจจุบัน ไตรมาสละ 1 ครั้งต่อปี - สำหรับกลุ่มลูกค้าลูกค้าอนาคต บริษัทละอย่างน้อย 1 ครั้งต่อปี ● สอบถามความต้องการสนับสนุนทางการตลาดสำหรับกลุ่มลูกค้าศักยภาพที่ถูกจัดลำดับความสำคัญอยู่ในกลุ่ม Manage Closely (B to B - AEC) เช่น เงินสนับสนุนกิจกรรมทางการตลาด ตัวอย่างผลิตภัณฑ์ Gimmick เป็นต้น <ul style="list-style-type: none"> - สำหรับกลุ่มลูกค้าปัจจุบัน บริษัทละอย่างน้อย 1 ครั้งต่อปี
บริการทางการขาย	<ul style="list-style-type: none"> ● พนักงานขายให้บริการลูกค้าด้วยจิตบริการ รายละเอียดดังนี้ <ul style="list-style-type: none"> - รับคำสั่งซื้อ และให้ข้อมูลป้อนกลับลูกค้า ภายใน 2 วันทำการ - บริหารคำสั่งซื้อให้เรียบร้อย ภายใน 1-2 สัปดาห์ <p>หมายเหตุ ขึ้นอยู่กับความพร้อมของสินค้า</p> ● จัดเตรียมสินค้าเพื่อส่งมอบ หลังจากได้รับการชำระเงิน <ul style="list-style-type: none"> - ทางเรือ ภายใน 2 เดือน - ทางอากาศ ภายใน 1 สัปดาห์ - ทางบก ภายใน 1 สัปดาห์ ● บริการลูกค้าหลังการขายทุกคำสั่งซื้อ <ul style="list-style-type: none"> - ตามจำนวนการสั่งซื้อจริง
บริการลูกค้าสัมพันธ์	<ul style="list-style-type: none"> ● รับฟังความต้องการ ข้อร้องเรียน ข้อคิดเห็น และเรื่องสอบถามข้อมูลผลิตภัณฑ์และบริการ จากทุกช่องทางสื่อสาร

บริการ	แนวทาง / ระยะเวลาดำเนินการ
บริการลูกค้าสัมพันธ์ (ต่อ)	<ul style="list-style-type: none"> ● เดินทางเข้าพบลูกค้า ณ ต่างประเทศ (Customer visit) ภายใต้สถานการณ์ปกติ อย่างน้อย 2 ครั้งต่อปี <u>หมายเหตุ</u> พิจารณาตามความเหมาะสม ● การส่งมอบของขวัญและของสมนาคุณ อย่างน้อย 1 ครั้งต่อปี ● จัดงาน GPO Customer Annual Meeting เพื่อกระชับความสัมพันธ์อันดีต่อลูกค้าต่างประเทศทั้งหมด อย่างน้อย 1 ครั้งต่อ 2 ปี <u>หมายเหตุ</u> รูปแบบกิจกรรมปรับเปลี่ยนตามความเหมาะสมของสถานการณ์ ● สสำรวจความพึงพอใจด้านการบริการและการขาย ปีละ 1 ครั้ง ● มีจัดทำระบบฐานข้อมูลลูกค้าและปรับปรุงให้เป็นปัจจุบัน ได้แก่ ข้อมูลผู้มีอำนาจลงนาม (Contact person) สัญญาต่างๆ (Agreement) ข้อมูลการซื้อผลิตภัณฑ์ (Purchasing history) อย่างน้อย 1 ครั้งต่อปี
บริการประสานงานด้านทะเบียน	กำหนดแผนทะเบียน ร่วมกับลูกค้า ไตรมาสละ 1 ครั้ง
กลุ่มลูกค้าประชาชนทั่วไป ร้านขายยาองค์การเภสัชกรรม (GPO Shop)	
บริการจองคิวเข้ารับบริการ (เฉพาะสาขาราชเทวี)	<p>ลูกค้าสามารถเข้ารับบริการที่ร้านขายยาองค์การเภสัชกรรม (เฉพาะสาขาราชเทวี) ตามวันและเวลาได้ทันที</p> <p>ช่องทางการนัดหมาย</p> <div style="text-align: center;">  </div> <p>เลือกไปที่ > โรงพยาบาล/คลินิก/ร้านขายยา</p> <ul style="list-style-type: none"> > ร้านขายยาองค์การเภสัชกรรม (สำนักงานใหญ่) > ระบุข้อมูล วัน/เดือน/ปี ที่ประสงค์เข้ารับบริการ > นำบัตรคิวที่ได้รับจากระบบแสดงต่อพนักงานก่อนเข้ารับบริการ
บริการของพนักงานขายและเภสัชกร	<p>พนักงานขายให้บริการลูกค้าด้วยจิตบริการและให้บริการตามหลักบริบาลทางเภสัชกรรมที่ดี ดังนี้</p> <ul style="list-style-type: none"> ● มีการแจ้งขั้นตอนการให้บริการและกำหนดระยะเวลาการให้บริการ ได้แก่ <ul style="list-style-type: none"> - รับคำสั่งซื้อ 5 นาที - บริการเภสัชกรและรับคำสั่งซื้อ 5 - 10 นาที - ชำระเงิน 5 นาที - รับยาพร้อมคำอธิบาย 5 นาที

บริการ	แนวทาง / ระยะเวลาดำเนินการ
บริการของพนักงานขายและเภสัชกร (ต่อ)	<ul style="list-style-type: none"> ให้บริการตามลำดับขั้นตอนอย่างยุติธรรม โดยมีระบบบัตรคิว หรือเข้าแถวรับบริการตามช่องทางที่กำหนดซึ่งมีการตีเส้นบนพื้นเพื่อแสดงเส้นทางเข้าใช้บริการด้วยระยะเวลาที่เหมาะสมกับลักษณะงานตามที่ประกาศไว้ในขั้นตอนการให้บริการ มีค่าประกาศสิทธิผู้ป่วยที่เหมาะสมสำหรับผู้มารับบริการ ติดไว้ตลอดเวลา นโยบายการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล (Privacy Protection Policy) ขององค์การเภสัชกรรม
กลุ่มลูกค้า GPO Planet (Online)	
บริการให้ข้อมูลผลิตภัณฑ์ และโปรโมชั่น	สื่อสารข้อมูลผลิตภัณฑ์ สรรพคุณ วิธีการใช้ ราคา และโปรโมชั่น ในรูปแบบต่างๆ ภาพ/กราฟิก วิดีโอ/โมชันกราฟิก อินฟลูเอนเซอร์ ผ่านช่องทาง Social media, Website, Line Official Account และโบรชัวร์ (Brochure) แผ่นพับ
บริการของพนักงานขาย (Admin online)	พนักงานขายให้บริการลูกค้าด้วยจิตบริการ โดยจะช่วยให้ข้อมูล จัดทำใบสั่งซื้อ ประสานงาน แก้ไขปัญหา รับแจ้งความต้องการ ข้อร้องเรียน และแจ้งข้อมูลป้อนกลับ
บริการรับคำสั่งซื้อและการส่งมอบ	<ul style="list-style-type: none"> เมื่อลูกค้าซื้อสินค้าในช่องทางต่างๆ เช่น Social media, E-Marketplace, website เป็นต้น และลูกค้าดำเนินการชำระเงินถูกต้องแล้ว พนักงานขายรับคำสั่งซื้อ พร้อมส่งส่งข้อมูลยืนยันตามคำสั่งซื้อ เตรียมจัดส่งสินค้าภายใน 3 วันทำการ นับจากวันที่ได้รับคำสั่งซื้อ เพื่อส่งให้บริษัทขนส่งดำเนินการจัดส่งผลิตภัณฑ์ให้ลูกค้าต่อไป
บริการจัดส่งใบกำกับภาษี	ลูกค้าจะต้องกรอกข้อมูลเพื่อขอใบกำกับภาษีเต็มรูปแบบในระบบให้ครบถ้วนและถูกต้อง ภายในวันที่การสั่งซื้อเท่านั้น และไม่สามารถขอใบกำกับภาษีย้อนหลังได้ ทั้งนี้ GPOPLANET จะสงวนสิทธิ์ในการเปลี่ยนแปลงข้อมูลใบกำกับภาษีย้อนหลัง และจะส่งใบกำกับภาษีให้ลูกค้าตามที่อยู่ของลูกค้าที่ให้ไว้ในระบบ
บริการหลังการขาย	<p>การเปลี่ยน/คืนผลิตภัณฑ์ แบ่งเป็น 2 กรณี</p> <p><u>กรณีที่ 1</u> ลูกค้าประสงค์จะเปลี่ยน/คืนผลิตภัณฑ์ GPOPLANET จะดำเนินการเปลี่ยนสินค้า หรือคืนเงินเต็มจำนวนที่ลูกค้าได้จ่ายไปจากการซื้อสินค้า ภายใน 45 วันทำการ ทั้งนี้ขอสงวนสิทธิ์การเปลี่ยน/คืนผลิตภัณฑ์ตามนโยบายการเปลี่ยน/สินค้าของ www.gpoplanet.com</p> <p><u>กรณีที่ 2</u> ลูกค้าแพ็คเกจสามารถคืนเงินได้เต็มจำนวนโดยติดต่อ LINE ID : @gpoplanet</p>

หมายเหตุ : ทั้งนี้ ภายใต้เงื่อนไขตามที่ ออก. กำหนด และหากท่านต้องการสอบถามข้อมูลเพิ่มเติม โปรดติดต่อสอบถามพนักงาน/พนักงานขาย (สำนักงานใหญ่ สาขาภาค และ/หรือ ร้านขายยาองค์การเภสัชกรรม) หรือติดต่อ Call Center 1648 ในวันและเวลาทำการ

การรับข้อมูลป้อนกลับ (Feedback)

อก. ตระหนักถึงความสำคัญของเสียงของลูกค้า ทั้งข้อเสนอแนะ และข้อร้องเรียน ซึ่งจะเป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาและปรับปรุงผลิตภัณฑ์และบริการของ อก. ทั้งนี้ ลูกค้าสามารถเสนอแนะ / ร้องเรียน ตามช่องทางที่ อก. 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
6. Line Official Account : GPO x CRM (เพิ่มเพื่อน : @882ryipb)



7. ผ่านพนักงาน/พนักงานขาย
8. เสนอแนะ/ร้องเรียนด้วยตนเอง ที่ กองบริหารลูกค้าสัมพันธ์ ชั้น 6 อาคารอำนวยการ

ข้อตกลงด้านการรับและดูแลเรื่องร้องเรียน

การดำเนินการจัดการข้อร้องเรียน	ระยะเวลาดำเนินการ
อก.ตอบรับข้อร้องเรียน	ภายใน 1 วันทำการ
ลูกค้าได้รับยาชดเชย (กรณีต้องการยาชดเชย)	ภายใน 7 วันทำการ
ลูกค้าได้รับหนังสือชี้แจงสาเหตุและแนวทางการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน (กรณีต้องการรับหนังสือฯ)	ภายใน 37 วันทำการ