



คู่มือการปฏิบัติงานเพื่อรับฟังลูกค้าตามช่องทาง/วิธีการรับฟังลูกค้า
ตามกลุ่มลูกค้าที่ได้จำแนกไว้
ฉบับปรับปรุง ปี 2565

กองบริหารลูกค้าสัมพันธ์
ฝ่ายการตลาดและการขาย
องค์การเภสัชกรรม
ธันวาคม 2565

คำนำ

องค์การเภสัชกรรมเป็นรัฐวิสาหกิจสังกัดกระทรวงสาธารณสุข จัดตั้งเมื่อวันที่ 5 สิงหาคม พ.ศ. 2509 ตามพระราชบัญญัติองค์การเภสัชกรรม พ.ศ. 2509 เป็นการรวมกันของกองโอสถศาลาและกองงานเภสัชกรรม เพื่อผลิตยาและเวชภัณฑ์ภายในประเทศ แก้ปัญหาการนำเข้ายาจากต่างประเทศและส่งเสริมเภสัชอุตสาหกรรมภายในประเทศให้เจริญยิ่งขึ้น นอกจากการผลิตและจำหน่ายยาแก่ประชาชนทั่วไปแล้ว องค์การเภสัชกรรมยังมีหน้าที่วิจัยยา เพื่อป้องกันรักษาโรคร้ายที่เกิดขึ้นใหม่ รวมถึงการให้ความรู้ถึงวิธีการใช้ยาที่ถูกต้อง เหมาะสม รวมถึงเรื่องสุขอนามัยอื่นๆ แก่ประชาชน เพื่อให้เกิดการพัฒนาทางด้านผลิตภัณฑ์และบริการรวมถึงแก้ไขข้อบกพร่องในการปฏิบัติงาน องค์การเภสัชกรรมจึงเปิดช่องทาง/วิธีการรับฟังลูกค้าที่หลากหลาย เพื่อเอื้ออำนวยความสะดวกในการให้ลูกค้าแจ้งข้อมูลให้องค์การเภสัชกรรมพัฒนาข้อบกพร่องหรือแก้ปัญหาและอุปสรรคต่างๆ ให้กับลูกค้าได้อย่างมีประสิทธิภาพ

องค์การเภสัชกรรมจึงได้จัดทำคู่มือการปฏิบัติงานเพื่อรับฟังลูกค้าตามช่องทาง/วิธีการรับฟังลูกค้าตามกลุ่มลูกค้าที่ได้จำแนกไว้เพื่อเป็นเครื่องมือในการปฏิบัติงาน ซึ่งได้กำหนดการดำเนินงาน ขั้นตอนการปฏิบัติงานหวังเป็นอย่างยิ่งว่า คู่มือการปฏิบัติงานที่ได้จัดทำขึ้นนี้ จะเกิดประโยชน์สูงสุดสำหรับเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานในช่องทางต่างๆ ปฏิบัติตามคู่มือได้อย่างถูกต้องเพื่อให้ลูกค้าได้รับความพึงพอใจสูงสุด

ศุภชัย นาคเงิน

รับผิดชอบกลุ่มงานศูนย์บริการลูกค้า

มัทนิ โพธิ์พิบูลสุข

ผู้อำนวยการกองบริหารลูกค้าสัมพันธ์

สารบัญ

| | หน้า |
|--|-------|
| คำนำ | |
| 1. วัตถุประสงค์ | 4 |
| 2. เป้าหมาย | 4 |
| 3. ขอบเขต | 4 |
| 4. คำนียาม | 4 |
| 5. ขั้นตอนการปฏิบัติงานเพื่อรับฟังลูกค้าตามช่องทาง/วิธีการรับฟังลูกค้า | 4 |
| 5.1 Meeting (ประชุม) | 4 |
| 5.2 สํารวจความพึงพอใจ | 7 |
| 5.3 โทรศัพท์มือถือ | 8 |
| 5.4 Call Center | 8 |
| 5.5 จดหมาย | 9 |
| 5.6 E-mail | 10 |
| 5.7 Fax | 10 |
| 5.8 ร้านค้าองค์กรเภสัชกรรม | 10 |
| 5.9 ออกบูธกิจกรรม | 11 |
| 5.10 Social media (Line Official, IG, Twitter,Facebook) | 11 |
| 5.11 Line Application | 11 |
| 5.12 WhatsApp | 12 |
| 5.13 Website & Ecommerce Platforms | 12 |
| 5.14 พนักงานขาย/ผู้แทนขาย พบลูกค้าโดยตรง | 13 |
| 5.15 LineOAxCRM | 13 |
| 6. การวิเคราะห์เสียงของลูกค้า (VOC) ในภาพรวม | 14 |
| 7. หลักเกณฑ์การจัดลำดับความสำคัญ | 14 |
| 8. มาตรฐานในการจัดการความต้องการลูกค้า | 15 |
| 9. การประเมินความต้องการลูกค้าเบื้องต้น | 15 |
| 10. ตัวชี้วัดประสิทธิผล | 16 |
| ภาคผนวก | 17 |
| - Flow Chartความต้องการลูกค้า | 18 |
| - แบบฟอร์มบันทึกความต้องการลูกค้า, เอกสารบันทึกข้อร้องเรียนของลูกค้า (FM-AH51-001) | 19-22 |

(ร่าง) คู่มือการปฏิบัติงานเพื่อรับฟังลูกค้าตามช่องทาง/วิธีการรับฟังลูกค้า ตามกลุ่มลูกค้าที่ได้จำแนกไว้

1 วัตถุประสงค์

- 1.1 เพื่อให้มีแนวทางในการรับฟังลูกค้าในช่องทางต่างๆ
- 1.2 เพื่อให้เกิดการประสานงานระหว่างหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในแต่ละเรื่องที่เป็นความคิดเห็นของลูกค้า
- 1.3 เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพในการบริหารจัดการความคิดเห็นลูกค้า
- 1.4 เพื่อให้องค์การเกสัชกรรมเกิดการพัฒนาด้านต่างๆ เพื่อตอบสนองลูกค้าได้ดียิ่งขึ้น

2 เป้าหมาย

- 2.1 เจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานในช่องทางต่างๆปฏิบัติตามคู่มือได้อย่างถูกต้อง
- 2.2 เพื่อให้ลูกค้าได้รับความพึงพอใจสูงสุด

3 ขอบเขต

ขั้นตอนการดำเนินงานนี้ครอบคลุมถึงลูกค้าทุกกลุ่ม คือ ลูกค้าภาครัฐ ได้แก่ สปสช. (รพ.ราชวิถี โครงการพิเศษ) โรงพยาบาลในและนอกสังกัดกระทรวงสาธารณสุข ลูกค้าภาคเอกชน ได้แก่ ลูกค้าภายในประเทศ ได้แก่ ค้าปลีก ค้าส่ง และลูกค้าต่างประเทศ

4 คำนิยาม

“ลูกค้า” หมายถึง ลูกค้าภาครัฐ ภาคเอกชน ต่างประเทศ และประชาชนทั่วไป

“พนักงานผู้มีหน้าที่ในกองบริหารลูกค้าสัมพันธ์” หมายถึง พนักงานในกองบริหารลูกค้าสัมพันธ์ ผู้รับผิดชอบในการรับเรื่องและติดต่อประสานงานกรณีมีข้อร้องเรียนจากลูกค้าและเก็บข้อมูลบันทึกความต้องการลูกค้า

“พนักงาน/ลูกจ้างองค์การเกสัชกรรม” หมายถึง บุคลากรทุกคนในองค์การเกสัชกรรม

“ข้อร้องเรียนของลูกค้า” หมายถึง ความไม่พึงพอใจ หรือคำต่อว่าของลูกค้าเกี่ยวกับปัญหาด้านคุณภาพผลิตภัณฑ์หรือปัญหาด้านคุณภาพการบริการ

5 ขั้นตอนการปฏิบัติงานเพื่อรับฟังลูกค้าตามช่องทาง/วิธีการรับฟังลูกค้า ช่องทางรับฟังลูกค้า 15 ช่องทาง ดังนี้

5.1 Meeting (ประชุม) ได้แก่ Face to Face, Online เช่น Meet, Teams เป็นต้น

ฝ่ายงานผู้รับผิดชอบ : ฝ่ายที่รับผิดชอบการประชุมในแต่ละครั้ง

ความถี่ในการรับฟัง : ตามแผนตลาดหรือแล้วแต่กรณี

ข้อมูลที่ได้รับฟังจากลูกค้า : ข้อเสนอแนะ, ความต้องการ, คำร้องเรียน, ปัญหาอุปสรรคต่างๆ

กลุ่มลูกค้า : ภาครัฐ ประกอบด้วย Key Account, โรงพยาบาล

ภาคเอกชน ประกอบด้วย ลูกค้าภายในประเทศและลูกค้าต่างประเทศ

ขั้นตอนการปฏิบัติงาน : ฝ่ายที่รับผิดชอบการประชุมบันทึกข้อเสนอแนะ, ความต้องการ, ปัญหาอุปสรรคต่างๆ ลงในแบบฟอร์มบันทึกความต้องการลูกค้า (เอกสารภาคผนวก) แล้วส่งมาที่กลุ่มงานลูกค้าสัมพันธ์ กองบริหารลูกค้าสัมพันธ์ โดยแบบฟอร์มบันทึกความต้องการลูกค้า มีรายละเอียดดังนี้

1) ลูกค้าผู้แจ้งความต้องการ

- ชื่อ – สกุล
- ตำแหน่ง
- ชื่อหน่วยงาน
- ที่อยู่
- หมายเลขโทรศัพท์
- Email
- Fax
- Line id

2) ผู้รับความต้องการลูกค้า

- ชื่อ – สกุล
- ตำแหน่ง
- สังกัด (แผนก/กอง)
- หมายเลขโทรศัพท์
- Line id

3) ประเภทความต้องการลูกค้า

3.1) ด้านผลิตภัณฑ์ ได้แก่

- รายการที่ต้องการให้ผลิต/จัดหาเพิ่ม
- ปรับปรุงบรรจุภัณฑ์
- ความเพียงพอของผลิตภัณฑ์
- ราคาผลิตภัณฑ์
- ปรับปรุงผลิตภัณฑ์
- ปรับปรุงฉลาก
- อื่นๆ

3.2) ด้านบริการ ได้แก่

- การสั่งซื้อ/การเบิกยาโครงการ
- การเผยแพร่ข้อมูล
- การสนับสนุนลูกค้า
- การส่งมอบ/จัดส่ง
- อื่นๆ

4) รายการความต้องการ (โดยละเอียด)

5) ข้อมูลประกอบเพิ่มเติม (ถ้ามี) อาทิ เช่น ราคายาของบริษัทอื่น เป็นต้น

เมื่อกรอกรายละเอียดในแบบฟอร์มบันทึกความต้องการลูกค้าแล้ว กองบริหารลูกค้าสัมพันธ์จะทำการพิจารณาส่งมอบหน่วยงานที่รับผิดชอบเมื่อหน่วยงานที่รับผิดชอบพิจารณาแล้วสามารถตอบสนองความต้องการ

ลูกค้าได้ กองบริหารลูกค้าสัมพันธ์จะได้บันทึกตอบกลับจากหน่วยงานที่รับผิดชอบและทำการสำเนาแจ้งนักการตลาด เพื่อประสานแจ้งลูกค้าต่อไป

กรณีรับข้อร้องเรียนสามารถกรอกข้อมูลลงในเอกสารบันทึกข้อร้องเรียนของลูกค้า (FM-AH51-001) (เอกสารภาคผนวก) ได้ แล้วส่งมาที่กลุ่มงานลูกค้าสัมพันธ์ กองบริหารลูกค้าสัมพันธ์โดยพนักงานผู้มีหน้าที่ในกลุ่มงาน ลูกค้าสัมพันธ์จะตรวจสอบข้อมูลให้ครบถ้วนอีกครั้งหรือนำข้อมูลที่ได้รับจากลูกค้าโดยตรงผ่านช่องทางต่างๆ จาก ลูกค้ามากรอกลงในเอกสารบันทึกข้อร้องเรียนของลูกค้า (FM-AH51-001) โดยมีรายละเอียดดังนี้

1) ข้อมูลผู้ร้องเรียน

- ชื่อ - สกุล
- ตำแหน่ง
- ชื่อหน่วยงาน
- ที่อยู่
- หมายเลขโทรศัพท์
- Email
- สถานที่ให้จัดส่งยา

2) ข้อมูลผู้รับข้อร้องเรียน

- ชื่อ - สกุล
- ตำแหน่ง
- แผนก/กอง
- หมายเลขโทรศัพท์

3) รายละเอียดข้อร้องเรียน

3.1) กรณีร้องเรียนด้านคุณภาพของผลิตภัณฑ์ ข้อมูลที่จำเป็นในการเปิด CCR ได้แก่

- ชื่อยา / ชื่อผลิตภัณฑ์
- จำนวนยาที่พบปัญหา
- ชื่อบริษัทผู้ผลิต
- สถานที่เก็บ
- สภาพของสถานที่เก็บ
- ได้สั่งซื้อหรือได้รับยาจาก
- ภาพประกอบ (ถ้ามี)
- ตัวอย่างยาที่พบปัญหา
- เลข Billing ของยาที่มีปัญหา (ถ้ามี)
- ต้องการหนังสือชี้แจงหรือไม่
- ต้องการยาชดเชยหรือไม่
- ถ้ามีหลายรุ่นการผลิต (Lot No.) ต้องเขียนแบบฟอร์มแยก เพราะระบบไม่สามารถรองรับปัญหาด้านคุณภาพ หลายในเรื่องเดียว
- หากไม่มีตัวอย่างมาพร้อม CCR ขอให้แจ้งวันที่และวิธีการจัดส่ง

3.2) กรณี CCR ด้านคุณภาพการบริการ ข้อมูลที่จำเป็น ได้แก่

- ชื่อบริษัทขนส่ง
- รูปภาพประกอบ กรณียาแตกชำรุด ขนส่งไม่เหมาะสม

- หากเป็นยาเสพติด ต้องมีซาก และรับกลับโดยรถขนส่งองค์การเภสัชกรรม
- ลูกค้านำเอกสารหนังสือชี้แจงหรือไม่
- ลูกค้าต้องการยาชดเชยหรือไม่
- ต้องการยาชดเชยรายการใดบ้าง (กรณีต้องการยาชดเชยชนิดอื่น)
- ซากยาอยู่ที่ไหน
- ซากยาถูกทำลายแล้วหรือยัง หากทำลายแล้ว ระบุชื่อและตำแหน่งผู้ทำลาย
- เลข Billing ของยาที่พบปัญหา (ถ้ามี)

4) พนักงานตรวจสอบรายละเอียดในแบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียนของลูกค้า หากพบข้อมูลไม่ครบถ้วนหรือต้องการข้อมูลเพิ่มเติม จะประสานลูกค้าโดยตรงเพื่อสอบถามข้อมูล

5) พนักงานส่งแบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียนของลูกค้าพร้อมแนบข้อมูลทั้งหมดที่เกี่ยวข้องส่งให้เภสัชกรประจำกลุ่มงานลูกค้าสัมพันธ์ตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลอีกครั้ง

6) เภสัชกรประจำกลุ่มงานลูกค้าสัมพันธ์ตรวจสอบความครบถ้วนและความถูกต้องของข้อมูล และลงลายมือชื่อในแบบฟอร์มดังกล่าว เพื่อยืนยันว่าข้อมูลครบถ้วนถูกต้อง และส่งคืนให้พนักงาน

7) พนักงานบันทึกข้อมูลข้อร้องเรียนของลูกค้าในระบบ ERP (SAP) และกรอกเลข Notification ลงในแบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียนของลูกค้า และส่งให้เภสัชกรประจำกลุ่มงานลูกค้าสัมพันธ์ เพื่อตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลในระบบ ERP (SAP)

5.2 สํารวจความพึงพอใจ

ฝ่ายงานผู้รับผิดชอบ : แผนกวิจัยและข้อมูลการตลาด กองการตลาด

ความถี่ในการรับฟัง : ปีละ 1 ครั้ง

ข้อมูลที่ได้รับฟังจากลูกค้า : ความต้องการ, ความคาดหวัง, ข้อเสนอแนะ, ความพึงพอใจ, ความภักดีและความผูกพัน, ความไม่พึงพอใจ, ลำดับความสำคัญของการให้บริการ, การเปรียบเทียบคู่แข่ง เปรียบเทียบกับปีที่ผ่านมา

กลุ่มลูกค้า : ภาครัฐ ประกอบด้วย Key Account, โรงพยาบาล, หน่วยงาน

ภาคเอกชน ประกอบด้วย ลูกค้าภายในประเทศและลูกค้าต่างประเทศ

ขั้นตอนการปฏิบัติงาน : กองบริหารลูกค้าสัมพันธ์ ดำเนินการจ้างวิจัยความพึงพอใจและความผูกพันของลูกค้าองค์การเภสัชกรรม โดยมีรายละเอียดดังนี้

วัตถุประสงค์และประโยชน์จากการวิจัย

1) เพื่อศึกษาการรับรู้ ความต้องการ ความคาดหวัง ความสำคัญ ความพึงพอใจ ความภักดีและความผูกพัน ความไม่พึงพอใจ ตลอดจนการเปรียบเทียบคู่แข่งต่อการดำเนินงานขององค์การเภสัชกรรมในกลุ่มลูกค้า

2) เพื่อสามารถเปรียบเทียบกับผลการดำเนินงานในภาพรวมกับปีที่ผ่านมาได้

ประโยชน์จากการวิจัย

1) เป็นข้อมูลในการปรับปรุงการดำเนินงานให้ลูกค้ามีความพึงพอใจมากขึ้น และรักษาลูกค้าไว้

2) เป็นข้อมูลในการบริหารงานขององค์การเภสัชกรรมอย่างเหมาะสม

3) เป็นข้อมูลในการวางแผนยุทธศาสตร์ และแผนปฏิบัติการขององค์กร

หลังจากบริษัททำการวิจัยความพึงพอใจและความผูกพันของลูกค้าองค์การเภสัชกรรมแล้วเสร็จ กองบริหารลูกค้าสัมพันธ์จะทำการส่งมอบรายงานผลการวิจัยความผูกพันของลูกค้าองค์การเภสัชกรรม ให้แก่ผู้บริหาร

ระดับ 10 ขึ้นไปและผู้อำนวยการกองที่เกี่ยวข้องเพื่อรับทราบข้อมูลและพิจารณานำไปใช้ประโยชน์ในงานที่เกี่ยวข้อง และได้นัดหมายให้บริษัทผู้รับจ้างทำวิจัยมาชี้แจงผลการสำรวจ เพื่อให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องนำสิ่งที่ลูกค้าต้องการไปเป็นข้อมูลในการปรับปรุงการดำเนินงานให้ลูกค้ามีความพึงพอใจมากขึ้น และรักษาลูกค้าไว้

5.3 โทรศัพท์มือถือ

ฝ่ายงานผู้รับผิดชอบ : นักการตลาด, ผู้บริหาร

ความถี่ในการรับฟัง : ตลอดเวลา

ข้อมูลที่ได้รับฟังจากลูกค้า : ความต้องการ, คำร้องเรียน, ข้อเสนอแนะ, คำสั่งซื้อ

กลุ่มลูกค้า : ภาครัฐ ประกอบด้วย Key Account, โรงพยาบาล, หน่วยงาน

ภาคเอกชน ประกอบด้วย ลูกค้าภายในประเทศ

ขั้นตอนการปฏิบัติงาน : หากต้องการบันทึกข้อเสนอแนะ, ความต้องการ, ให้กรอกลงในแบบฟอร์มบันทึกความต้องการลูกค้า (ตามหัวข้อ 5.1 Meeting (ประชุม)) หากต้องการรับข้อร้องเรียนสามารถกรอกข้อมูลลงในเอกสารบันทึกข้อร้องเรียนของลูกค้า (FM-AH51-001) (ตามหัวข้อ 5.1 Meeting (ประชุม))

กรณีรับคำสั่งซื้อผ่านโทรศัพท์มือถือให้ดำเนินการตามขั้นตอนดังนี้

- 1) ตรวจสอบและติดตามเอกสารประกอบการสั่งซื้อ
- 2) คำสั่งซื้อที่มีรายละเอียดครบถ้วน ดำเนินการออก order
- 3) ติดตามและ ประสานงานกับลูกค้ากรณีที่เกิดปัญหาในการสั่งซื้อ

5.4 Call Center 1648

ฝ่ายงานผู้รับผิดชอบ : กลุ่มงานศูนย์บริการลูกค้า กองบริหารลูกค้าสัมพันธ์

ความถี่ในการรับฟัง : เวลาทำการ

ข้อมูลที่ได้รับฟังจากลูกค้า : ความต้องการ, คำร้องเรียน, ข้อมูลการทำธุรกรรมต่างๆ, ข้อเสนอแนะ, การติดตามหรือประสานงานด้านต่างๆ

กลุ่มลูกค้า : ภาครัฐ ประกอบด้วย Key Account, โรงพยาบาล, หน่วยงาน

ภาคเอกชน ประกอบด้วย ลูกค้าภายในประเทศและลูกค้าต่างประเทศ

ขั้นตอนการปฏิบัติงาน : หากต้องการบันทึกข้อเสนอแนะ, ความต้องการ, ให้กรอกลงในแบบฟอร์มบันทึกความต้องการลูกค้า (ตามหัวข้อ 5.1 Meeting (ประชุม)) หากต้องการรับข้อร้องเรียนสามารถกรอกข้อมูลลงในเอกสารบันทึกข้อร้องเรียนของลูกค้า (FM-AH51-001) (ตามหัวข้อ 5.1 Meeting (ประชุม))

กรณีรับฟังลูกค้าในด้านอื่นๆ มีขั้นตอนการปฏิบัติงานดังนี้

- 1) สอบถามข้อมูลเกี่ยวกับยาและสุขภาพ

เภสัชกรประจำ call center เป็นผู้ให้ข้อมูล ในกรณีที่เภสัชกรประจำ Call center ไม่สามารถรับโทรศัพท์ได้ในขณะนั้น ให้พนักงาน ขอเบอร์โทรศัพท์ลูกค้าไว้เพื่อให้เภสัชกรประจำ Call Center โทรกลับไปหาลูกค้าเพื่อให้ข้อมูล

หมายเหตุ : กรณีเภสัชกรประจำ Call Center ไม่มาปฏิบัติงานในวันนั้นให้ติดต่อเภสัชกร กลุ่มงานลูกค้าสัมพันธ์ โทร. 8862, 8864 เพื่อเป็นผู้ให้ข้อมูลแก่ลูกค้า

- 2) ติดตามน้ำยาล้างไตและอุปกรณ์

ให้ขอข้อมูลจากผู้โทรเข้ามาดังนี้

- ชื่อ-สกุลผู้ป่วย เบอร์โทรศัพท์ที่ติดต่อได้

- ชื่อโรงพยาบาลต้นสังกัดของผู้ป่วย
 - จำนวนน้ำยาล้างไตที่เหลือ ณ ปัจจุบัน
- จากนั้นหาข้อมูลจากระบบการส่งน้ำยาล้างไตไปรษณีย์ไทย โดยมีขั้นตอนเข้าสู่ระบบดังนี้

- เข้าเว็บไซต์ http://tracking.thpd.co.th/capd_online/Login.aspx
 - รหัสผู้ใช้ (username) ... รหัสผ่าน (password) ...
 - ตรวจสอบสถานะรายการส่ง
 - key ชื่อผู้ป่วย ที่ช่อง ผู้รับ/ผู้ป่วย
- ดูรอบส่งน้ำยาเวลาล่าสุดและดูชนิดของน้ำยาที่จะจัดส่งให้ผู้ป่วย
- กรณียังไม่ถึงรอบส่งแต่น้ำยาผู้ป่วยหมดแล้ว ให้แจ้ง PD Nurse รพ.ต้นสังกัดของผู้ป่วยเพื่อขอ บัพเฟอร์
 - กรณีไม่มีรอบส่งน้ำยาในเดือนนี้ อาจมีการผิดพลาดของข้อมูล ให้แจ้ง PD Nurse เพื่อตรวจสอบ อีกครั้ง
 - กรณีถึงรอบส่งแล้วแต่ผู้ป่วยยังไม่ได้รับน้ำยาให้โทรแจ้งเจ้าหน้าที่ไปรษณีย์ที่เบอร์ 063-3738024-29 เจ้าหน้าที่ไปรษณีย์จะเป็นผู้ประสานการจัดส่งกับผู้ป่วย
 - ทุกกรณี Call agents ต้องติดตามว่าผู้ป่วยได้รับน้ำยาหรือไม่ใน 1 วันทำการถัดไป หากผู้ป่วย ยังคงไม่ได้รับน้ำยาและไม่สามารถแก้ไขปัญหาตามขั้นตอนปกติได้ให้แจ้ง ชื่อ-สกุลผู้ป่วย เบอร์ โทรศัพท์ที่ติดต่อได้ ชื่อรพ.ต้นสังกัดของผู้ป่วยและชนิดของน้ำยา ที่ Group Line : Callcenter CAPD THPD โดยเร็ว และต้องเป็นผู้ประสานติดตามจนกว่าผู้ป่วยจะได้รับน้ำยา หากผู้ป่วยได้รับ น้ำยาแล้วให้ปิดงาน

3) ติดตามใบสั่งซื้อ

สอบถามข้อมูลลูกค้าเช่นชื่อยา ชื่อโรงพยาบาล จำนวนยา วันที่สั่งซื้อ รวมทั้งรายละเอียด ต่างๆ ที่จำเป็น จากนั้นตรวจสอบข้อมูลในระบบ SAP สืบค้นโดยใช้ T-Code ดังนี้ : va05 เพื่อดูยอดยาที่ลูกค้าได้รับ, va06 เพื่อดูเลข Sale order รวมถึงรายการยาและสถานะยาที่ลูกค้าสั่งมา ,co09 เพื่อตรวจสอบ Stock ของยาและ IUR Real Time ,mmbe เพื่อตรวจสอบ Stock ของยา

หากสืบค้นข้อมูลเรียบร้อยแล้วให้ติดต่อกลับไปหาลูกค้าอีกครั้งเพื่อแจ้งข้อมูลที่ลูกค้าต้องการ

4) ข้อมูลพนักงานอก. / หน่วยงานอื่นๆ ใน อก.

ติดต่อไปยังฝ่ายหรือกองนั้น ๆ เพื่อสอบถามข้อมูล แล้วโทรแจ้งกลับลูกค้า ในกรณีที่ลูกค้าขอเบอร์โทรศัพท์ภายในของ พนักงาน จะมีขั้นตอนการสืบค้นดังนี้

- ให้เข้าไปในเว็บไซต์ intra.gpo.or.th
- ค้นหาชื่อพนักงาน, หน่วยงาน, เบอร์โทร
- พิมพ์ชื่อพนักงานที่ต้องการทราบ
- เมื่อได้ข้อมูลหน่วยงานและเบอร์โทรแล้วแจ้งข้อมูลกลับให้ลูกค้าทราบ

5.5 จดหมาย

ฝ่ายงานผู้รับผิดชอบ : contact point ต่างๆ

ความถี่ในการรับฟัง : เวลาทำการ

ข้อมูลที่ได้รับฟังจากลูกค้า : คำสั่งซื้อ, การขอสนับสนุนด้านต่างๆ, คำร้องเรียน, ติดต่อธุรกรรมหรือประสานงานด้านต่างๆ

กลุ่มลูกค้า : ภาครัฐ ประกอบด้วย Key Account, โรงพยาบาล, หน่วยงาน

ภาคเอกชน ประกอบด้วย ลูกค้าภายในประเทศและลูกค้าต่างประเทศ

ขั้นตอนการปฏิบัติงาน : หากต้องการบันทึกข้อเสนอแนะ, ความต้องการ, ให้กรอกลงในแบบฟอร์มบันทึกความต้องการลูกค้า (ตามหัวข้อ 5.1 Meeting (ประชุม)) หากต้องการรับข้อร้องเรียนสามารถกรอกข้อมูลลงในเอกสารบันทึกข้อร้องเรียนของลูกค้า (FM-AH51-001) (ตามหัวข้อ 5.1 Meeting (ประชุม))

กรณีรับคำสั่งซื้อให้ดำเนินการตามขั้นตอนดังนี้

- 1) ตรวจสอบและติดตามเอกสารประกอบการสั่งซื้อ
- 2) คำสั่งซื้อที่มีรายละเอียดครบถ้วน ดำเนินการออก order
- 3) ติดตามและ ประสานงานกับลูกค้ากรณีที่เกิดปัญหาในการสั่งซื้อ

5.6 E-mail

ฝ่ายงานผู้รับผิดชอบ : ทุกกองในฝ่ายการตลาดและการขาย

ความถี่ในการรับฟัง : ตลอดเวลา

ข้อมูลที่ได้รับฟังจากลูกค้า : คำร้องเรียน, ข้อมูลการติดต่อลูกค้า, ข้อสอบถามต่างๆ

กลุ่มลูกค้า : ภาครัฐ ประกอบด้วย Key Account, โรงพยาบาล, หน่วยงาน

ภาคเอกชน ประกอบด้วย ลูกค้าภายในประเทศและลูกค้าต่างประเทศ

ขั้นตอนการปฏิบัติงาน : หากต้องการบันทึกข้อเสนอแนะ, ความต้องการ, ให้กรอกลงในแบบฟอร์มบันทึกความต้องการลูกค้า (ตามหัวข้อ 5.1 Meeting (ประชุม)) หากต้องการรับข้อร้องเรียนสามารถกรอกข้อมูลลงในเอกสารบันทึกข้อร้องเรียนของลูกค้า (FM-AH51-001) (ตามหัวข้อ 5.1 Meeting (ประชุม))

5.7 Fax

ฝ่ายงานผู้รับผิดชอบ : ฝ่ายบริหารพัสดุฯ, ฝ่ายการตลาดฯ

ความถี่ในการรับฟัง : ตลอดเวลา

ข้อมูลที่ได้รับฟังจากลูกค้า : คำสั่งซื้อ, คำร้องเรียน, ข้อมูลการทำธุรกรรมต่างๆ, ข้อเสนอแนะ, การติดตามหรือประสานงานด้านต่างๆ

กลุ่มลูกค้า : ภาครัฐ ประกอบด้วย Key account, โรงพยาบาล, หน่วยงาน

ภาคเอกชน ประกอบด้วย ลูกค้าภายในประเทศ

ขั้นตอนการปฏิบัติงาน : หากต้องการบันทึกข้อเสนอแนะ, ความต้องการ, ให้กรอกลงในแบบฟอร์มบันทึกความต้องการลูกค้า (ตามหัวข้อ 5.1 Meeting (ประชุม)) หากต้องการรับข้อร้องเรียนสามารถกรอกข้อมูลลงในเอกสารบันทึกข้อร้องเรียนของลูกค้า (FM-AH51-001) (ตามหัวข้อ 5.1 Meeting (ประชุม))

กรณีรับคำสั่งซื้อให้ดำเนินการตามขั้นตอนดังนี้

- 1) ตรวจสอบและติดตามเอกสารประกอบการสั่งซื้อ
- 2) คำสั่งซื้อที่มีรายละเอียดครบถ้วน ดำเนินการออก order
- 3) ติดตามและ ประสานงานกับลูกค้ากรณีที่เกิดปัญหาในการสั่งซื้อ

5.8 ร้านค้าองค์กรเภสัชกรรม

ฝ่ายงานผู้รับผิดชอบ : กองการขายภาคเอกชน

ความถี่ในการรับฟัง : เวลาทำการ

ข้อมูลที่ได้รับฟังจากลูกค้า : คำสั่งซื้อ, คำร้องเรียน, ข้อมูลการทำธุรกรรมต่างๆ, ข้อเสนอแนะ, ความต้องการและความคาดหวัง

กลุ่มลูกค้า : ภาคเอกชน ประกอบด้วย ลูกค้าภายในประเทศ

ขั้นตอนการปฏิบัติงาน : หากต้องการบันทึกข้อเสนอแนะ, ความต้องการ, ให้กรอกลงในแบบฟอร์ม บันทึกความต้องการลูกค้า (ตามหัวข้อ 5.1 Meeting (ประชุม)) หากต้องการรับข้อร้องเรียนสามารถกรอกข้อมูลลงในเอกสารบันทึกข้อร้องเรียนของลูกค้า (FM-AH51-001) (ตามหัวข้อ 5.1 Meeting (ประชุม))

กรณีรับคำสั่งซื้อให้ดำเนินการตามขั้นตอนดังนี้

- 1) ตรวจสอบและติดตามเอกสารประกอบการสั่งซื้อ
- 2) คำสั่งซื้อที่มีรายละเอียดครบถ้วน ดำเนินการออก order
- 3) ติดตามและ ประสานงานกับลูกค้ากรณีที่เกิดปัญหาในการสั่งซื้อ

5.9 ออกบูธกิจกรรม

ฝ่ายงานผู้รับผิดชอบ : กองการตลาด, ศูนย์ผลิตภัณฑ์ธรรมชาติ, กองการขายภาครัฐ, กองธุรกิจ ต่างประเทศ

ความถี่ในการรับฟัง : ตามแผนตลาด

ข้อมูลที่ได้รับฟังจากลูกค้า : ความต้องการ, ความคาดหวัง, ข้อเสนอแนะ, ข้อมูลติดต่อลูกค้า

กลุ่มลูกค้า : ภาครัฐ ประกอบด้วย Key Account, โรงพยาบาล, หน่วยงาน

ภาคเอกชน ประกอบด้วย ลูกค้าภายในประเทศและลูกค้าต่างประเทศ

ขั้นตอนการปฏิบัติงาน : หากต้องการบันทึกข้อเสนอแนะ, ความต้องการ, ให้กรอกลงในแบบฟอร์ม บันทึกความต้องการลูกค้า (ตามหัวข้อ 5.1 Meeting (ประชุม))

5.10 Social Media (ได้แก่ Line Official, IG, Twitter, Facebook)

ฝ่ายงานผู้รับผิดชอบ : กองการขายภาคเอกชน, กองประชาสัมพันธ์

ความถี่ในการรับฟัง : ตลอดเวลา

ข้อมูลที่ได้รับฟังจากลูกค้า : คำสั่งซื้อ, ข้อสอบถาม, คำร้องเรียน

กลุ่มลูกค้า : ภาครัฐ ประกอบด้วย Key Account, โรงพยาบาล, หน่วยงาน

ภาคเอกชน ประกอบด้วย ลูกค้าภายในประเทศและลูกค้าต่างประเทศ

ขั้นตอนการปฏิบัติงาน : หากต้องการบันทึกข้อเสนอแนะ, ความต้องการ, ให้กรอกลงในแบบฟอร์ม บันทึกความต้องการลูกค้า (ตามหัวข้อ 5.1 Meeting (ประชุม)) หากต้องการรับข้อร้องเรียนสามารถกรอกข้อมูลลงในเอกสารบันทึกข้อร้องเรียนของลูกค้า (FM-AH51-001) (ตามหัวข้อ 5.1 Meeting (ประชุม))

กรณีรับคำสั่งซื้อให้ดำเนินการตามขั้นตอนดังนี้

- 1) ตรวจสอบและติดตามเอกสารประกอบการสั่งซื้อ
- 2) คำสั่งซื้อที่มีรายละเอียดครบถ้วน ดำเนินการออก order
- 3) ติดตามและ ประสานงานกับลูกค้ากรณีที่เกิดปัญหาในการสั่งซื้อ

5.11 Line Application

ฝ่ายงานผู้รับผิดชอบ : กองการชายภาครัฐ, กองธุรกิจต่างประเทศ, กองการชายภาคเอกชน, กองการตลาด, กองบริหารลูกค้าสัมพันธ์

ความถี่ในการรับฟัง : ตลอดเวลา

ข้อมูลที่ได้รับฟังจากลูกค้า : คำสั่งซื้อ, คำร้องเรียน, ข้อมูลการทำธุรกรรมต่างๆ, ข้อเสนอแนะ, ความต้องการและความคาดหวัง

กลุ่มลูกค้า : ภาครัฐ ประกอบด้วย Key Account, โรงพยาบาล, หน่วยงาน

ภาคเอกชน ประกอบด้วย ลูกค้าภายในประเทศและลูกค้าต่างประเทศ

ขั้นตอนการปฏิบัติงาน : หากต้องการบันทึกข้อเสนอแนะ, ความต้องการ, ให้กรอกลงในแบบฟอร์มบันทึกความต้องการลูกค้า (ตามหัวข้อ 5.1 Meeting (ประชุม)) หากต้องการรับข้อร้องเรียนสามารถกรอกข้อมูลลงในเอกสารบันทึกข้อร้องเรียนของลูกค้า (FM-AH51-001) (ตามหัวข้อ 5.1 Meeting (ประชุม))

กรณีรับคำสั่งซื้อให้ดำเนินการตามขั้นตอนดังนี้

- 1) ตรวจสอบและติดตามเอกสารประกอบการสั่งซื้อ
- 2) คำสั่งซื้อที่มีรายละเอียดครบถ้วน ดำเนินการออก order
- 3) ติดตามและ ประสานงานกับลูกค้ากรณีที่เกิดปัญหาในการสั่งซื้อ

5.12 WhatsApp

ฝ่ายงานผู้รับผิดชอบ : กองธุรกิจต่างประเทศ

ความถี่ในการรับฟัง : ตลอดเวลา

ข้อมูลที่ได้รับฟังจากลูกค้า : คำสั่งซื้อ, คำร้องเรียน, ข้อมูลการทำธุรกรรมต่างๆ, ข้อเสนอแนะ, ความต้องการและความคาดหวัง

กลุ่มลูกค้า : ภาคเอกชน ประกอบด้วย ลูกค้าต่างประเทศ

ขั้นตอนการปฏิบัติงาน : หากต้องการบันทึกข้อเสนอแนะ, ความต้องการ, ให้กรอกลงในแบบฟอร์มบันทึกความต้องการลูกค้า (ตามหัวข้อ 5.1 Meeting (ประชุม)) หากต้องการรับข้อร้องเรียนสามารถกรอกข้อมูลลงในเอกสารบันทึกข้อร้องเรียนของลูกค้า (FM-AH51-001) (ตามหัวข้อ 5.1 Meeting (ประชุม))

กรณีรับคำสั่งซื้อให้ดำเนินการตามขั้นตอนดังนี้

- 1) ตรวจสอบและติดตามเอกสารประกอบการสั่งซื้อ
- 2) คำสั่งซื้อที่มีรายละเอียดครบถ้วน ดำเนินการออก order
- 3) ติดตามและ ประสานงานกับลูกค้ากรณีที่เกิดปัญหาในการสั่งซื้อ

5.13 Website เช่น www.gpo.or.th, Scm.gpo.or.th/vmi,

Ecommerce Platforms เช่น GPO Planet, Lazada

ฝ่ายงานผู้รับผิดชอบ : กองการชายภาคเอกชน, กองบริหารผลิตภัณฑ์, กลุ่มงานศูนย์บริการลูกค้า

ความถี่ในการรับฟัง : ตลอดเวลา

ข้อมูลที่ได้รับฟังจากลูกค้า : คำสั่งซื้อ, คำร้องเรียน, ข้อมูลการทำธุรกรรมต่างๆ, ข้อเสนอแนะ, ความต้องการและความคาดหวัง, ความต้องการ, ความคาดหวัง, ข้อเสนอแนะ, ข้อมูลติดต่อลูกค้า

กลุ่มลูกค้า : ภาครัฐ ประกอบด้วย Key Account, โรงพยาบาล, หน่วยงาน

ภาคเอกชน ประกอบด้วย ลูกค้าภายในประเทศ

ขั้นตอนการปฏิบัติงาน : หากต้องการบันทึกข้อเสนอแนะ, ความต้องการ, ให้กรอกลงในแบบฟอร์มบันทึกความต้องการลูกค้า (ตามหัวข้อ 5.1 Meeting (ประชุม)) หากต้องการรับข้อร้องเรียนสามารถกรอกข้อมูลลงในเอกสารบันทึกข้อร้องเรียนของลูกค้า (FM-AH51-001) (ตามหัวข้อ 5.1 Meeting (ประชุม))

กรณีรับคำสั่งซื้อให้ดำเนินการตามขั้นตอนดังนี้

- 1) ตรวจสอบและติดตามเอกสารประกอบการสั่งซื้อ
- 2) คำสั่งซื้อที่มีรายละเอียดครบถ้วน ดำเนินการออก order
- 3) ติดตามและ ประสานงานกับลูกค้ากรณีที่เกิดปัญหาในการสั่งซื้อ

5.14 พนักงานขาย/ผู้แทนขาย พบลูกค้าโดยตรง

ฝ่ายงานผู้รับผิดชอบ : กองการขายภาครัฐ, กองธุรกิจต่างประเทศ, กองการขายภาคเอกชน

ความถี่ในการรับฟัง : เวลาทำการ

ข้อมูลที่ได้รับฟังจากลูกค้า : คำสั่งซื้อ, ความต้องการ, คำร้องเรียน, ข้อมูลการทำธุรกรรมต่างๆ, ข้อเสนอแนะ, การติดตามหรือประสานงานด้านต่างๆ

กลุ่มลูกค้า : ภาครัฐ ประกอบด้วย Key Account, โรงพยาบาล, หน่วยงาน

ภาคเอกชน ประกอบด้วย ลูกค้าภายในประเทศ

ขั้นตอนการปฏิบัติงาน : หากต้องการบันทึกข้อเสนอแนะ, ความต้องการ, ให้กรอกลงในแบบฟอร์มบันทึกความต้องการลูกค้า (ตามหัวข้อ 5.1 Meeting (ประชุม)) หากต้องการรับข้อร้องเรียนสามารถกรอกข้อมูลลงในเอกสารบันทึกข้อร้องเรียนของลูกค้า (FM-AH51-001) (ตามหัวข้อ 5.1 Meeting (ประชุม))

กรณีรับคำสั่งซื้อให้ดำเนินการตามขั้นตอนดังนี้

- 1) ตรวจสอบและติดตามเอกสารประกอบการสั่งซื้อ
- 2) คำสั่งซื้อที่มีรายละเอียดครบถ้วน ดำเนินการออก order
- 3) ติดตามและ ประสานงานกับลูกค้ากรณีที่เกิดปัญหาในการสั่งซื้อ

5.15 LineOAxCRM

ฝ่ายงานผู้รับผิดชอบ : กลุ่มงานลูกค้าสัมพันธ์ กองบริหารลูกค้าสัมพันธ์

ความถี่ในการรับฟัง : ตลอดเวลา

ข้อมูลที่ได้รับฟังจากลูกค้า : ความต้องการ, คำร้องเรียน, ข้อมูลการทำธุรกรรมต่างๆ, ข้อเสนอแนะ, การติดตามหรือประสานงานด้านต่างๆ

กลุ่มลูกค้า : ภาครัฐ ประกอบด้วย Key Account, โรงพยาบาล, หน่วยงาน

ภาคเอกชน ประกอบด้วย ลูกค้าภายในประเทศ

ขั้นตอนการปฏิบัติงาน : หากต้องการบันทึกข้อเสนอแนะ, ความต้องการ, ให้กรอกลงในแบบฟอร์มบันทึกความต้องการลูกค้า (ตามหัวข้อ 5.1 Meeting (ประชุม)) หากต้องการรับข้อร้องเรียนสามารถกรอกข้อมูลลงในเอกสารบันทึกข้อร้องเรียนของลูกค้า (FM-AH51-001) (ตามหัวข้อ 5.1 Meeting (ประชุม))

หมายเหตุ : ข้อมูลที่ได้รับฟังจากลูกค้า หัวข้อ 5.1 – 5.15 กองบริหารลูกค้าสัมพันธ์นำข้อสรุปความต้องการและความคาดหวังในแต่ละช่องทางมาสรุปเป็นภาพรวมขององค์กรในรูปแบบรายงานสรุปสารสนเทศเสียงของลูกค้า

6 การวิเคราะห์เสียงของลูกค้า (VOC) ในภาพรวม

เสียงของลูกค้า (VOC) ในภาพรวม สามารถสรุปเป็นรายละเอียดเรียงตามลำดับจำนวนเรื่องที่เข้ามาเป็นประเภทดังนี้

| ประเภท (เรียงตามจำนวนเรื่องที่เข้ามาจากมากไปน้อย) |
|--|
| ๑.ความเพียงพอของผลิตภัณฑ์ |
| ๒.การเผยแพร่ข้อมูล |
| ๓.ปรับปรุงบรรจุภัณฑ์ |
| ๔.รายการที่ต้องการให้ผลิต/จัดหาเพิ่ม |
| ๕.ราคาผลิตภัณฑ์ |
| ๖.ปรับปรุงผลิตภัณฑ์ |
| ๗.การส่งมอบ (จัดส่ง) |
| ๘.ปรับปรุงฉลาก |
| ๙.การสั่งซื้อ/การเบิก (ยาโครงการ) |
| ๑๐.การสนับสนุนลูกค้า (สิ่งของ,จัดประชุม) |
| ๑๑.อื่น ๆ |

7 หลักเกณฑ์การจัดลำดับความสำคัญ

การจัดลำดับความสำคัญเสียงของลูกค้า (VOC) ในภาพรวมประเด็นรายการผลิตภัณฑ์ที่ต้องการให้ผลิต/จัดหาเพิ่ม ใช้หลักเกณฑ์ในที่ประชุมคณะกรรมการบริหารประจำฝ่ายการตลาดและการขาย ครั้งที่ 2/2564 วันพุธที่ 16 มิถุนายน 2564 ดังนี้ โดยเรียงตามลำดับความสำคัญจากมากไปหาน้อยดังนี้

| ลำดับที่ | เกณฑ์การพิจารณา |
|----------|---|
| 1 | เป็นผลิตภัณฑ์และบริการที่มีความจำเป็นในสถานการณ์ฉุกเฉิน เช่น Vaccine Covid-19, ยา favipiravir, Mask, Alcohol เป็นต้น |
| 2 | เป็นผลิตภัณฑ์หรือบริการที่จำเป็นต่อชีวิตของผู้ป่วย เช่น Adrenaline inj, Atropine inj, Dexamethasone inj เป็นต้น |
| 3 | เป็นยาที่มีศักยภาพทางการตลาดทั้งในปัจจุบันและอนาคต เช่น Insulin, Loratadine 10 mg, ORS รสส้ม เป็นต้น |
| 4 | เป็นผลิตภัณฑ์หรือบริการที่เป็นความต้องการในกลุ่มลูกค้าเป้าหมายหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เช่น การสั่งซื้อยาผ่านระบบ SMART Tracking เป็นต้น |
| 5 | เป็นยาจำเป็นมีผู้ผลิตน้อยราย เช่น ยากำพรั้า ยาขาดแคลน เป็นต้น |

8 มาตรฐานในการจัดการความต้องการลูกค้า

| ลำดับ | รายละเอียด | ระยะเวลาการดำเนินการ |
|-------|---|---|
| 1 | รับความต้องการและรวบรวมข้อมูล | ภายใน 7 วันทำการ |
| 2 | บันทึกความต้องการในระบบ | |
| 3 | ตรวจสอบข้อมูลในระบบและส่งเรื่องไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง | |
| 4 | หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการแก้ไขปัญหา พิจารณาตามระดับความเร่งด่วนในการแก้ไข 7/15/30 วันทำการ **ติดตามความต้องการลูกค้า** | ภายใน 7/15/30 วันทำการ 1 ครั้ง/ เดือน |
| 5 | ชี้แจงผลความต้องการหลังจากได้รับการตอบกลับจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง | ภายใน 7 วันทำการ หรือภายใน 14/22/37 วันทำการนับ แต่วันที่บันทึกเรื่องลงระบบ |

9 การประเมินความต้องการลูกค้าเบื้องต้น

กองบริหารลูกค้าสัมพันธ์ทำการตรวจสอบความครบถ้วนถูกต้องของข้อมูลรวมถึงประเมินความต้องการลูกค้าเบื้องต้นเกี่ยวกับระดับความสำคัญ/เร่งด่วนของปัญหา เพื่อกำหนดระยะเวลาในการจัดการความต้องการให้ลูกค้า โดยแบ่งระดับการจัดการความต้องการตามระดับความสำคัญ/เร่งด่วนในการแก้ไขปัญหา ดังนี้

| ระดับ | นิยาม | ตัวอย่างเหตุการณ์ | เวลาในการแก้ไขปัญหา | ผู้รับผิดชอบ |
|-------------------------------------|---|--|--|--|
| 1 เร่งด่วนฉุกเฉิน (Emergency) | ผู้แจ้งความต้องการได้รับผลกระทบทางร่างกายหรือจิตใจอย่างร้ายแรง จำเป็นต้องได้รับการแก้ไขอย่างเร่งด่วนที่สุด | | ● สรุปรุได้ภายใน 7 วันทำการ | กองบริหารลูกค้าสัมพันธ์และหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง |
| 2 เร่งด่วน (Urgent) | ผู้แจ้งความต้องการได้รับผลกระทบทางร่างกายจากการใช้ผลิตภัณฑ์ที่องค์การเภสัชกรรมผลิต/จำหน่าย | ประสิทธิภาพ/ อาการข้างเคียงจากการใช้ผลิตภัณฑ์ | ● สรุปรุได้ภายใน 15 วันทำการ | กองบริหารลูกค้าสัมพันธ์และหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง |
| | ผู้แจ้งความต้องการได้รับผลกระทบทางจิตใจ จากการบริการของพนักงาน รวมถึงกระบวนการจัดส่งขององค์การเภสัชกรรมและจำเป็นต้องได้รับการแก้ไขเร่งด่วน | การจัดส่ง ได้แก่ - ส่งสินค้านอกเวลาทำการ | ● สรุปรุได้ภายใน 15 วันทำการ | กองบริหารลูกค้าสัมพันธ์และหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง |
| 3 ปกติ (Normal) | ผู้แจ้งความต้องการได้รับผลกระทบจากความบกพร่องของผลิตภัณฑ์แต่ไม่ถึงขั้นเป็นอันตรายต่อร่างกาย ผู้แจ้งความต้องการได้รับผลกระทบจากการให้บริการที่ผิดพลาดแต่สามารถรอผลการสืบหาสาเหตุได้ | ความบกพร่องของผลิตภัณฑ์/บรรจุภัณฑ์/ฉลาก/เอกสารต่างๆ การส่งเอกสารผิดพลาด เป็นต้น | ● สรุปรุได้ภายใน 30 วันทำการ ● สรุปรุได้ภายใน 30 วันทำการ | กองบริหารลูกค้าสัมพันธ์และหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง กองบริหารลูกค้าสัมพันธ์และหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง |

10 ตัวชี้วัดประสิทธิผล

| ตัวชี้วัดประสิทธิผล | เกณฑ์เป้าหมาย (ร้อยละ) |
|--|---------------------------|
| 1. บันทึกข้อมูลลงระบบภายใน 7 วันทำการ หลังจากได้รับเรื่อง | 100 |
| 2. ส่งความต้องการลูกค้าไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้องภายในระยะเวลาที่กำหนด | 90 |
| 3. รับเรื่องกลับจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องภายในระยะเวลาที่กำหนด | 90 |
| 4. ตอบความต้องการลูกค้าภายในระยะเวลาที่กำหนด | 90 |

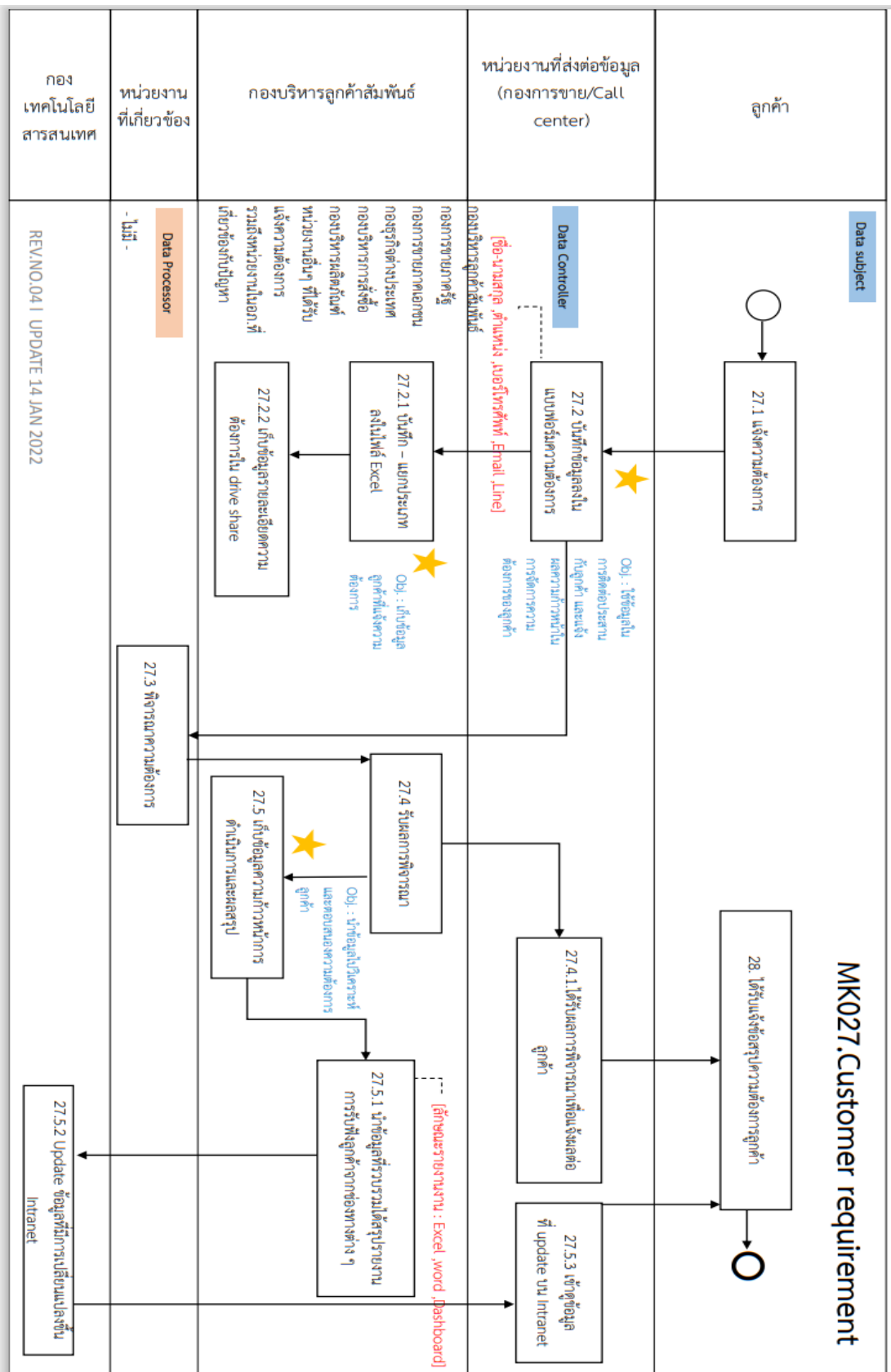
๘ การปรับปรุงและพัฒนากระบวนการ

กระบวนการรับฟังเสียงของลูกค้ามีการควบคุมผลการปฏิบัติงานด้วยตัวชี้วัด 4 หัวข้อดังกล่าวข้างต้น หากผลการปฏิบัติงานในแต่ละเดือนพบว่า มีหัวข้อที่ไม่เป็นไปตามเป้าหมาย จะมีการหารือร่วมกันระหว่างผู้บังคับบัญชาและพนักงานที่เกี่ยวข้อง พิจารณาถึงสาเหตุและแนวทางในการพัฒนากระบวนการปฏิบัติงาน ให้เป็นไปตามเกณฑ์ตัวชี้วัดที่กำหนด

| การดำเนินงาน | ความถี่ |
|---|---------------|
| 1. ติดตาม รวบรวม สรุปความต้องการ รายงานต่อที่ประชุมพัฒนาคุณภาพการบริการ | ทุกเดือน |
| 2. ประเมินผลการดำเนินการและปรับปรุงกระบวนการ สรุปประเด็นปัญหา และข้อเสนอแนะเสนอผู้บริหาร | ทุกไตรมาส |
| 3. จัดทำรายงานสรุปปัญหาที่พบบ่อยแจ้งกลับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อหาแนวทางปรับปรุงกระบวนการต่อไป | ทุก 6 เดือน |
| 4. ทบทวนคู่มือการรับฟังลูกค้า | ทุกปีงบประมาณ |

ภาคผนวก

Flow Chart ความต้องการลูกค้า



แบบฟอร์มบันทึกความต้องการลูกค้า

เลขที่รับ ว/ค/ป

| 1) ส่วนของผู้รับความต้องการลูกค้า | |
|---|-------------------------------|
| ลูกค้าผู้แจ้งความต้องการ | ผู้รับความต้องการลูกค้า |
| ชื่อ..... | ชื่อ..... |
| ตำแหน่ง..... | ตำแหน่ง..... |
| หน่วยงาน..... | สังกัด..... |
| จังหวัด..... โทรศัพท์..... | โทรศัพท์..... |
| E-mail/ Line id (ถ้ามี)..... | E-mail/ Line id (ถ้ามี)..... |
| ช่องทางรับความต้องการ <input type="radio"/> พบลูกค้าโดยตรง (นักการตลาด/ร้านค้า ฯลฯ) <input type="radio"/> โทรศัพท์มือถือ/สำนักงาน <input type="radio"/> e-mail <input type="radio"/> จดหมาย <input type="radio"/> FAX <input type="radio"/> Line official <input type="radio"/> Line App. <input type="radio"/> WhatsApp <input type="radio"/> Web gpo <input type="radio"/> Web gpoproduct <input type="radio"/> Web svmi <input type="radio"/> ออกบูธกิจกรรม <input type="radio"/> การประชุมร่วมกับลูกค้า <input type="radio"/> Call center <input type="radio"/> FB : GPO Planet | |
| ประเภทความต้องการลูกค้า <u>ด้านผลิตภัณฑ์</u> <input type="checkbox"/> รายการที่ต้องการให้ผลิต/จัดหาเพิ่ม <input type="checkbox"/> ความเพียงพอของผลิตภัณฑ์ <input type="checkbox"/> ราคาผลิตภัณฑ์ <input type="checkbox"/> ปรับปรุงผลิตภัณฑ์ <input type="checkbox"/> ปรับปรุงบรรจุภัณฑ์ <input type="checkbox"/> ปรับปรุงฉลาก <input type="checkbox"/> อื่นๆ (ระบุ) | |
| <u>ด้านบริการ</u> <input type="checkbox"/> การสั่งซื้อ/การเบิก (ยาโครงการ) <input type="checkbox"/> การส่งมอบ (จัดส่ง) <input type="checkbox"/> การเผยแพร่ข้อมูล <input type="checkbox"/> การสนับสนุนลูกค้า (เช่น สิ่งของต่าง ๆ, การจัดประชุม) <input type="checkbox"/> อื่นๆ (ระบุ) | |
| รายละเอียดความต้องการ (ระบุให้ชัดเจน) | |
| ข้อมูลประกอบเพิ่มเติม (ถ้ามี) อาทิ เช่น ราคาขายของบริษัทอื่น, อัตราการใช้ยาจากลูกค้าเป็นรายเดือนหรือรายปี เป็นต้น | |
| (ลงนาม)..... ผู้รับความต้องการ | (ลงนาม)..... หัวหน้าแผนก..... |
| วันที่..... | วันที่..... |
| หมายเหตุ บันทึกความต้องการลูกค้า 1 เรื่อง ต่อ 1 ฉบับ | |

2) ส่วนของกอง... ➡

| | | |
|---|--|---|
| 2) ส่วนของกองบริหารลูกค้าสัมพันธ์ (ครั้งที่ 1) | | |
| พิจารณาส่งมอบหน่วยงานที่รับผิดชอบ | | |
| <input type="checkbox"/> กองการตลาด | <input type="checkbox"/> กองคลังและกระจายผลิตภัณฑ์ | <input type="checkbox"/> หน่วยงาน |
| (ลงนาม)..... รับผิดชอบกลุ่มงานศูนย์บริการลูกค้า วันที่ | | |
| 3) ผลการพิจารณาของหน่วยงานที่รับผิดชอบ (หน่วยงานที่ 1) | | |
| <input type="checkbox"/> ได้ตามความต้องการ | <input type="checkbox"/> ไม่ได้ตามความต้องการ | |
| <input type="radio"/> ดำเนินการแล้วเสร็จ | <input type="radio"/> เก็บรวบรวมข้อมูล | |
| <input type="radio"/> อยู่ระหว่างดำเนินการ คาดว่าแล้วเสร็จ..... | | |
| <input type="checkbox"/> ส่งต่อหน่วยงาน | เพื่อขอข้อมูลเพิ่มเติม | |
| รายละเอียดเพิ่มเติม (ถ้ามี)..... | | |
| (ลงนาม) ตำแหน่ง..... วันที่ | | |
| <input checked="" type="radio"/> เวียน รับผิดชอบกลุ่มงานศูนย์บริการลูกค้า | | |
| 4) ส่วนของกองบริหารลูกค้าสัมพันธ์ (ครั้งที่ 2) | | |
| เวียน | | |
| <input checked="" type="radio"/> เพื่อโปรดพิจารณาให้ข้อมูล จะเป็นพระคุณ | | |
| (ลงนาม) รับผิดชอบกลุ่มงานศูนย์บริการลูกค้า วันที่ | | |
| 5) ผลการพิจารณาของหน่วยงานที่รับผิดชอบ (หน่วยงานที่ 2) | | |
| <input type="checkbox"/> ได้ตามความต้องการ | <input type="checkbox"/> ไม่ได้ตามความต้องการ | |
| <input type="radio"/> ดำเนินการแล้วเสร็จ | <input type="radio"/> เก็บรวบรวมข้อมูล | |
| <input type="radio"/> อยู่ระหว่างดำเนินการ คาดว่าแล้วเสร็จ..... | | |
| รายละเอียดเพิ่มเติม (ถ้ามี)..... | | |
| (ลงนาม) ตำแหน่ง..... วันที่ | | |
| <input checked="" type="radio"/> เวียน รับผิดชอบกลุ่มงานศูนย์บริการลูกค้า | | |
| 6) สรุปความต้องการลูกค้า | | |
| <input checked="" type="radio"/> ได้ตามความต้องการ | <input type="radio"/> ไม่ได้ตามความต้องการ | <input type="radio"/> เก็บข้อมูลเพื่อนำมาพิจารณาทบทวน |
| <input checked="" type="radio"/> อยู่ระหว่างดำเนินการ กำหนดแล้วเสร็จ | | อีกครั้งทุกสิ้นปี |
| สำเนาแจ้งผู้รับความต้องการลูกค้า (ผ่านหัวหน้าแผนก) เพื่อแจ้งลูกค้า | | |
| (ลงนาม).....ตำแหน่ง..... (บันทึกความต้องการ) | | |
| (ลงนาม).....ตำแหน่ง รับผิดชอบกลุ่มงานศูนย์บริการลูกค้า (ตรวจสอบความต้องการ) | | |
| (ลงนาม).....ตำแหน่ง ผู้อำนวยการกองบริหารลูกค้าสัมพันธ์ | | |
| ส่งแจ้งหัวหน้าแผนก..... วันที่ | | |

| องค์การเภสัชกรรม THE GOVERNMENT PHARMACEUTICAL ORGANIZATION | | | |
|---|--|-------------------------------------|----------------------------------|
| ชื่อบันทึก | บันทึกข้อร้องเรียนของลูกค้า (CCR) | FM-AH51-001 | Rev. No.13 |
| หน้า | 1 / 2 | | |
| เตรียมโดย | ทบทวนโดย | อนุมัติโดย | วันที่มีผลบังคับใช้ |
| _____ / _____ หน./รับผิดชอบกลุ่มงานลูกค้าสัมพันธ์ | _____ / _____ ผก.บริหารลูกค้าสัมพันธ์ | _____ / _____ ผอ.พัฒนาระบบคุณภาพ | _____ / _____ ผอ.ประกันคุณภาพ |
| | | | 25 พ.ย. 64 |

ปฏิบัตินี้ใช้ได้ CP-AK80-019, WI-AH51-001

| | | |
|--|--|---|
| เลขที่ CCR _____ | วันที่รับข้อร้องเรียน _____ / _____ / _____ | ระดับความสำคัญ/เร่งด่วน : 1 Emergency/ 2 Urgent/ 3 Normal |
| เลข Notification _____ | วันที่บันทึกข้อมูลในระบบ ERP _____ / _____ / _____ | กำหนดแล้วเสร็จ _____ / _____ / _____ |
| เอกสารควบคุมคุณภาพ ห้ามใช้ปากกาลบคำผิด หากต้องการแก้ไขให้ขีดฆ่าและเซ็นชื่อผู้แก้ไขและวันที่กำกับทุกครั้ง | | (7/15/30 วันทำการ นับจากวันที่ออกบันทึกข้อร้องเรียนของลูกค้า) |

| | | | | |
|---|--|-----------------------|-------------|--------------------|
| 1) ผู้ร้องเรียน(ชื่อ-สกุล) _____ ตำแหน่งผู้ร้องเรียน _____ ชื่อ-ที่อยู่ หน่วยงาน _____ เบอร์โทรศัพท์ติดต่อ _____ E-mail _____ สถานที่ให้จัดส่งยา _____ | เฉพาะจนท.กลุ่มงานลูกค้าสัมพันธ์ รับข้อร้องเรียนผ่านบุคคล ได้แก่ <input type="checkbox"/> ลูกค้า <input type="checkbox"/> นักการตลาด/พนักงานขาย <input type="checkbox"/> พนักงานอก.หน่วยงานอื่นๆ ระบุ _____ รับข้อร้องเรียนผ่านช่องทาง <input type="checkbox"/> จดหมาย <input type="checkbox"/> โทรศัพท์ <input type="checkbox"/> Line <input type="checkbox"/> E-mail <input type="checkbox"/> โดยตรง (Face to face) <input type="checkbox"/> อื่น ๆ _____ | | | |
| ชื่อผู้รับข้อร้องเรียน _____ | ตำแหน่งผู้รับข้อร้องเรียน _____ | | | |
| แผนก/กอง ผู้รับข้อร้องเรียน _____ | โทรศัพท์ผู้รับข้อร้องเรียน _____ | | | |
| 2) รายละเอียดข้อร้องเรียน : | | | | |
| ส่วนที่ 1 : ข้อมูลผลิตภัณฑ์ที่พบปัญหา | | | | |
| ชื่อผลิตภัณฑ์ : (ชื่อการค้า) _____ | | | | |
| จำนวนที่พบปัญหา : _____ | รูปแบบของยา : _____ | | | |
| ชนิดภาชนะบรรจุ : _____ | ขนาดบรรจุ : _____ | | | |
| ครั้งที่ผลิต (Lot No.) | วันที่ผลิต (Mfg.) | วันสิ้นอายุ (Exp.) | จำนวนส่ง QC | จำนวนส่งแลกเปลี่ยน |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | เลข R. _____ |
| ชื่อผู้ผลิต _____ | ชื่อผู้แทนจำหน่าย _____ | | | |
| สถานที่เก็บ : _____ | | | | |
| สภาพของสถานที่เก็บ : _____ | | | | |
| ได้ส่งชื่อและรับยา / ผลิตภัณฑ์จาก : _____ | | | | |
| ได้รับยาโดยวิธี : _____ | | | | |
| เอกสาร/ยา แนบ (ถ้ามี) | 1. Invoice No. _____ | ยาชุดเลข : _____ | | |
| | 2. รูปภาพประกอบ _____ | จำนวนยาชุดเลข : _____ | | |
| | 3. อื่น ๆ _____ | หนังสือแจ้ง : _____ | | |

| องค์การเภสัชกรรม THE GOVERNMENT PHARMACEUTICAL ORGANIZATION | | | |
|--|---|--|------------|
| ชื่อบันทึก บันทึกข้อร้องเรียนของลูกค้า (CCR) | FM-AH51-001 | Rev. No. 13 | หน้า 2 / 2 |
| ส่วนที่ 2 : ปัญหาคุณภาพผลิตภัณฑ์ที่พบ วันที่ตรวจพบ..... พบเมื่อ : ความคิดเห็นที่พบ ลักษณะทางกายภาพ..... ภาชนะบรรจุ <input type="checkbox"/> ขำรุด (ระบุสภาพที่ขำรุด)..... <input type="checkbox"/> ไม่เหมาะสม เพราะ..... ฉลาก..... คุณภาพด้านอื่น ๆ /รายละเอียดเพิ่มเติม..... | | | |
| ส่วนที่ 3 : ปัญหาด้านคุณภาพการบริการที่พบ | | | |
| เฉพาะเจ้าหน้าที่กลุ่มงานลูกค้าสัมพันธ์ ผู้บันทึกรายละเอียดข้อร้องเรียน..... ตำแหน่งผู้บันทึกรายละเอียดข้อร้องเรียน..... วันที่..... | | | |
| 3) ผลการตรวจสอบเบื้องต้น (เฉพาะเจ้าหน้าที่กลุ่มงานลูกค้าสัมพันธ์) | | | |
| 3.1 ด้านคุณภาพ <input type="checkbox"/> กองพัฒนาระบบคุณภาพ <input type="checkbox"/> กองมาตรฐานชีววัตถุ <input type="checkbox"/> ฝ่ายเภสัชเคมีภัณฑ์ <input type="checkbox"/> กลุ่มประกันคุณภาพ โรงงานผลิตยาปฏิชีวนะฯ <input type="checkbox"/> กองบริหารระบบคุณภาพ โรงงานยารังสิต 1 <input type="checkbox"/> กองบริหารคุณภาพผลิตภัณฑ์ผู้ผลิตอื่น <input type="checkbox"/> แผนกสารองผลิตภัณฑ์องค์การ / ผู้ผลิตอื่น <input type="checkbox"/> แผนกแผนงานและจัดซื้อผลิตภัณฑ์ผู้ผลิตอื่น / แผนกจัดซื้อ 1 | 3.2 ด้านบริการ <input type="checkbox"/> แผนกกระจายผลิตภัณฑ์ส่วนกลาง / ส่วนภูมิภาค จัดส่งตาม billing เลขที่..... ลงวันที่..... <input type="checkbox"/> อื่นๆ ระบุ..... ผู้บันทึก..... ตำแหน่ง..... วันที่..... ผู้ตรวจสอบ..... ตำแหน่ง..... วันที่..... | ส่งรดยาคืนจากลูกค้า <input type="checkbox"/> ต้องการ ลายมือชื่อผู้รับยา..... ว/ท/ป..... <input type="checkbox"/> ไม่ต้องการ | |
| 4) บันทึกข้อมูลเบื้องต้นและบันทึกข้อร้องเรียนจากลูกค้าในระบบ ERP โดยมีรายละเอียดตาม Notification No. ผู้ตรวจสอบ..... ตำแหน่ง..... วันที่..... กลุ่มงานลูกค้าสัมพันธ์ กองบริหารลูกค้าสัมพันธ์ | | | |
| 5) จัดทำหนังสือตอบข้อร้องเรียน จัดทำหนังสือตอบข้อร้องเรียนให้ลูกค้าทราบ อ้างอิงตาม..... ลงชื่อ..... ตำแหน่ง..... วันที่..... กลุ่มงานลูกค้าสัมพันธ์ กองบริหารลูกค้าสัมพันธ์ | | | |