



มาตรฐานการให้บริการสำหรับพนักงานรับสายโทรศัพท์  
ที่ศูนย์ปฏิบัติการ Call Center

## คำนำ

เพื่อให้การปฏิบัติงานของพนักงานรับสายโทรศัพท์ เป็นไปในทิศทางเดียวกัน และมีประสิทธิภาพอย่างเหมาะสม กองบริหารลูกค้าสัมพันธ์จึงได้จัดทำมาตรฐานการให้บริการสำหรับพนักงานรับสายโทรศัพท์ที่ศูนย์ปฏิบัติการ Call Center เพื่อเป็นแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาการสื่อสาร รวมถึงเป็นแนวทางการติดตามการทำงานและประเมินผลของพนักงานรับสายโทรศัพท์ เพื่อให้คำตอบลูกค้าได้อย่างมีประสิทธิภาพ และถูกต้อง ครบถ้วน ตรงประเด็นความต้องการของลูกค้า เพื่อให้ลูกค้าได้รับความพึงพอใจสูงสุด และเชื่อมั่นในองค์การเภสัชกรรมสืบไป

ศุภชัย นาคเงิน

รับผิดชอบกลุ่มงานศูนย์บริการลูกค้า

มัทนี โพธิ์พิบูลสุข

ผู้อำนวยการกองบริหารลูกค้าสัมพันธ์

## 1. วัตถุประสงค์

1.1 เพื่อใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานสำหรับพนักงานรับสายโทรศัพท์ (Call Agents) ที่ศูนย์ปฏิบัติการ Call Center กลุ่มงานศูนย์บริการลูกค้า กองบริหารลูกค้าสัมพันธ์

1.2 เพื่อใช้เป็นแนวทางในการติดตามการทำงานและประเมินผลของพนักงานรับสายโทรศัพท์ (Call Agents) ที่ศูนย์ปฏิบัติการ Call Center กลุ่มงานศูนย์บริการลูกค้า กองบริหารลูกค้าสัมพันธ์

2. ขอบเขต เพื่อใช้เป็นมาตรฐานในการปฏิบัติงานของพนักงานรับสายโทรศัพท์ (Call Agents) ที่ศูนย์ปฏิบัติการ Call Center กลุ่มงานศูนย์บริการลูกค้า กองบริหารลูกค้าสัมพันธ์

## 3. คำนิยาม

3.1 พนักงานรับสายโทรศัพท์ (Call Agents) หมายถึง พนักงานและลูกจ้างทุกประเภทขององค์การเภสัชกรรมที่ปฏิบัติงานรับสายโทรศัพท์ ตามคำสั่งผู้บังคับบัญชา หรือตามหน้าที่ที่ต้องปฏิบัติงานโดยปกติ ซึ่งปฏิบัติงานในช่วงวันจันทร์-ศุกร์ เวลา 8.00-18.00 น.

3.2 หัวหน้าพนักงานรับสายโทรศัพท์ (Supervisor) หมายถึง หัวหน้าที่ทำหน้าที่บริหารและควบคุมดูแล และรวบรวมข้อมูลที่ได้จากพนักงานรับสายโทรศัพท์ (Call Agents) ทั้งหมดเพื่อส่งรายงานให้ผู้บังคับบัญชาทราบเป็นรายสัปดาห์และรายเดือน

3.3 รับผิดชอบกลุ่มงานศูนย์บริการลูกค้า หมายถึง หัวหน้าที่บริหารศูนย์บริการลูกค้า ทั้งในด้านการวางแผน การติดตาม การควบคุมและการประเมินผลการดำเนินงานของศูนย์ปฏิบัติการ Call Center เพื่อให้ได้ประสิทธิภาพ และประสิทธิผลตามนโยบายที่วางไว้

3.4 ศูนย์ปฏิบัติการ Call Center หมายถึง สถานที่ปฏิบัติงานของพนักงานรับสายโทรศัพท์ (Call Agents) ซึ่งทำหน้าที่รับสายโทรศัพท์โดยการติดต่อกับลูกค้าและผู้เกี่ยวข้อง

3.5 คู่มือการใช้งาน iMind CRM สำหรับพนักงาน หมายถึง คู่มือที่อธิบายขั้นตอนและวิธีการปฏิบัติงานของพนักงานรับสายโทรศัพท์ (Call Agents) ในการเข้าสู่ระบบ iMind CRM

3.6 คู่มือการใช้งาน D Call Center&User Manual สำหรับพนักงาน หมายถึง คู่มือที่อธิบายขั้นตอนและวิธีการปฏิบัติงานของพนักงานรับสายโทรศัพท์ (Call Agents) ในการเข้าสู่ระบบ Skyphone ,Goldfish Call Center และการใช้งาน Fax

## 4. ผู้ปฏิบัติงาน

4.1 พนักงานรับสายโทรศัพท์ (Call Agents) ที่ศูนย์ปฏิบัติการ Call Center กลุ่มงานศูนย์บริการลูกค้า กองบริหารลูกค้าสัมพันธ์

4.2 หัวหน้าพนักงานรับสายโทรศัพท์ (Supervisor) ที่ศูนย์ปฏิบัติการ Call Center กลุ่มงานศูนย์บริการลูกค้า กองบริหารลูกค้าสัมพันธ์

4.3 หัวหน้ากลุ่มงานศูนย์บริการลูกค้า กองบริหารลูกค้าสัมพันธ์

## 5. วิธีปฏิบัติงาน

คำกล่าวต้อนรับ : สวัสดีครับ/ค่ะ Call Center องค์การเภสัชกรรม ยินดีให้บริการครับ/ค่ะ

### 5.1 กรณี ลูกค้า / ประชาชนทั่วไป โทรศัพท์เข้ามาที่เบอร์ 1648 แบ่งได้เป็น 2 ประเภท

5.1.1 สายที่ไม่เกี่ยวข้องกับ GPO เช่น DTAC, TAXI, TRUE, ขสมก. ให้ชี้แจงว่า ที่นี่เป็นองค์การเภสัชกรรม ครับ/ค่ะ แจ้งลูกค้าว่าโทรผิด ให้กดเบอร์โทรที่ต้องการใหม่อีกครั้ง

### 5.1.2 สายที่เกี่ยวข้องกับ GPO มีดังต่อไปนี้

#### 5.1.2.1 สอบถามข้อมูลเกี่ยวกับยาและสุขภาพ

เภสัชกรประจำ call center เป็นผู้ให้ข้อมูล ในกรณีที่เภสัชกรประจำ Call center ไม่สามารถรับโทรศัพท์ได้ในขณะนั้น ให้ขอเบอร์โทรศัทพ์ที่ไว้เพื่อเภสัชกรประจำ Call Center โทรกลับไปให้ข้อมูล

หมายเหตุ : กรณีเภสัชกรประจำ Call Center ไม่มาปฏิบัติงานในวันนั้นให้ติดต่อเภสัชกร กลุ่มงานลูกค้าสัมพันธ์ โทร 8862,8864 เพื่อประสานขออนุญาตโอนสายการสอบถามข้อมูลให้แก่ผู้สอบถามต่อไป

#### 5.1.2.2 ติดตามน้ำยาล้างไตและอุปกรณ์

ให้ขอข้อมูลจากผู้ที่โทรเข้ามอดังนี้

- 1.ชื่อ-สกุลผู้ป่วย เบอร์โทรศัพท์ที่ติดต่อได้
- 2.ชื่อโรงพยาบาลต้นสังกัดของผู้ป่วย
- 3.จำนวนน้ำยาล้างไตที่เหลือ ณ ปัจจุบัน

จากนั้นหาข้อมูลจากระบบการส่งน้ำยาล้างไตไปรษณีย์ไทย โดยมีขั้นตอนเข้าสู่ระบบดังนี้

เข้าเว็บไซต์ <https://thpd-prod.dits.co.th/tracking?AppCode=THPD-PROD-AWS>

รหัสผู้ใช้ (username) ...รหัสผ่าน (password) ...

ตรวจสอบสถานะรายการสั่ง

key ชื่อผู้ป่วย ที่ช่อง ผู้รับ/ผู้ป่วย

ดูรอบส่งน้ำยาเวลาล่าสุดและดูชนิดของน้ำยาที่จะจัดส่งให้ผู้ป่วย

- กรณียังไม่ถึงรอบส่งแต่น้ำยาผู้ป่วยหมดแล้ว ให้แจ้ง PD Nurse รพ.ต้นสังกัดของผู้ป่วยเพื่อขอบัฟเฟอร์
- กรณีไม่มีรอบส่งน้ำยาในเดือนนี้ อาจมีการผิดพลาดของข้อมูล ให้แจ้ง PD Nurse เพื่อตรวจสอบอีกครั้ง
- กรณีถึงรอบส่งแล้วแต่ผู้ป่วยยังไม่ได้รับน้ำยาให้โทรแจ้งเจ้าหน้าที่ไปรษณีย์ที่เบอร์ 02-8313953-4 เจ้าหน้าที่ไปรษณีย์จะเป็นผู้ประสานการจัดส่งกับผู้ป่วย

- ทุกกรณี Call Agents ต้องติดตามว่าผู้ป่วยได้รับน้ำยาหรือไม่ใน 1 วันทำการถัดไป หากผู้ป่วยยังคงไม่ได้รับน้ำยาและไม่สามารถแก้ไขปัญหามาตามขั้นตอนปกติได้ให้แจ้ง ชื่อ-สกุลผู้ป่วย เบอร์โทรศัพท์ที่ติดต่อได้ ชื่อรพ.ต้นสังกัดของผู้ป่วยและชนิดของน้ำยา ที่ E-mail : callcenter\_thp (ปณท.) และ E-mail : [rthongnet@yahoo.com](mailto:rthongnet@yahoo.com) (คุณรุ่งนภา ทองเนตร) หรือ Line group : Callcenter CAPD THPD โดยเร็ว และต้องเป็นผู้ประสานติดตามจนกว่าผู้ป่วยจะได้รับน้ำยา หากผู้ป่วยได้รับน้ำยาแล้ว>>>ปิดงาน

### 5.1.2.3 ติดตามใบสั่งซื้อ

สอบถามลูกค้าว่าเป็นยาชื่ออะไร ได้รับวันที่เท่าไร จำนวนเท่าไร รวมทั้งรายละเอียด ต่างๆ เช่นวันที่ส่งใบสั่งซื้อเข้ามา , ชื่อยาที่ รพ.ต้องการติดตาม และตรวจสอบข้อมูลในระบบ SAP สืบค้นโดยใช้ T-Codeดังนี้ : va05 เพื่อดูยอดยาที่ลูกค้าได้รับ, va06 เพื่อดูเลข Sale order รวมถึงรายการยาและสถานะยาที่ลูกค้าสั่งมา ,co09 เพื่อตรวจสอบ Stock ของยาและ IUR Real Time ,mmbc เพื่อดู Stock ของยา ได้ข้อมูลเรียบร้อยแล้วให้ติดต่อกลับไปหาลูกค้าอีกครั้งเพื่อแจ้งข้อมูลที่ลูกค้าต้องการ

### 5.1.2.4 ข้อมูลพนักงานอก. / หน่วยงานอื่นๆ ใน อก.

ติดต่อไปยังฝ่ายหรือกองนั้น ๆ เพื่อสอบถามข้อมูล แล้วโทรแจ้งกลับลูกค้า ในกรณีที่ลูกค้าขอเบอร์โทรศัพท์ ภายในของพนักงาน ให้เข้าไปในเวปไซด์ [intra.gpo.or.th](http://intra.gpo.or.th) >>>ค้นหาข้อมูล>>>ค้นหาพนักงาน/เบอร์โทร>>>พิมพ์ชื่อพนักงานที่ต้องการทราบ>>>แจ้งข้อมูลกลับให้ลูกค้าทราบ

### 5.1.2.5 ขอใบวิเคราะห์ข้อมูล/stability และเอกสารอื่นๆ

- ตรวจสอบข้อมูลยาที่ให้มา>>>ถ้าเป็นยาขององค์การเภสัชกรรมให้ประสานที่คลัง 1ส่วนถ้าเป็นยาผู้ผลิตอื่น ให้ประสานคลัง 2>>>สอบถามข้อมูลแล้วแจ้งกลับผู้แทนโดยการ Fax หรือ Email กลับไป หรือติดต่อ Product Manager กรณีสอบถามข้อมูลวิชาการเชิงลึก

**หมายเหตุ :** เมื่อรับเรื่องและปิดเรื่องแล้วต้องกรอกข้อมูลในระบบ Imind โดยมีรายละเอียด ดังนี้ เรื่อง วันที่/เวลารับเรื่อง , โรงพยาบาล/ร้าน , จังหวัด , รายละเอียด , สิ่งที่ต้องการ , ผลการตอบรับ , สิ้นสุดวันที่/เวลา , ระยะเวลาที่ใช้ , ผู้รับผิดชอบ

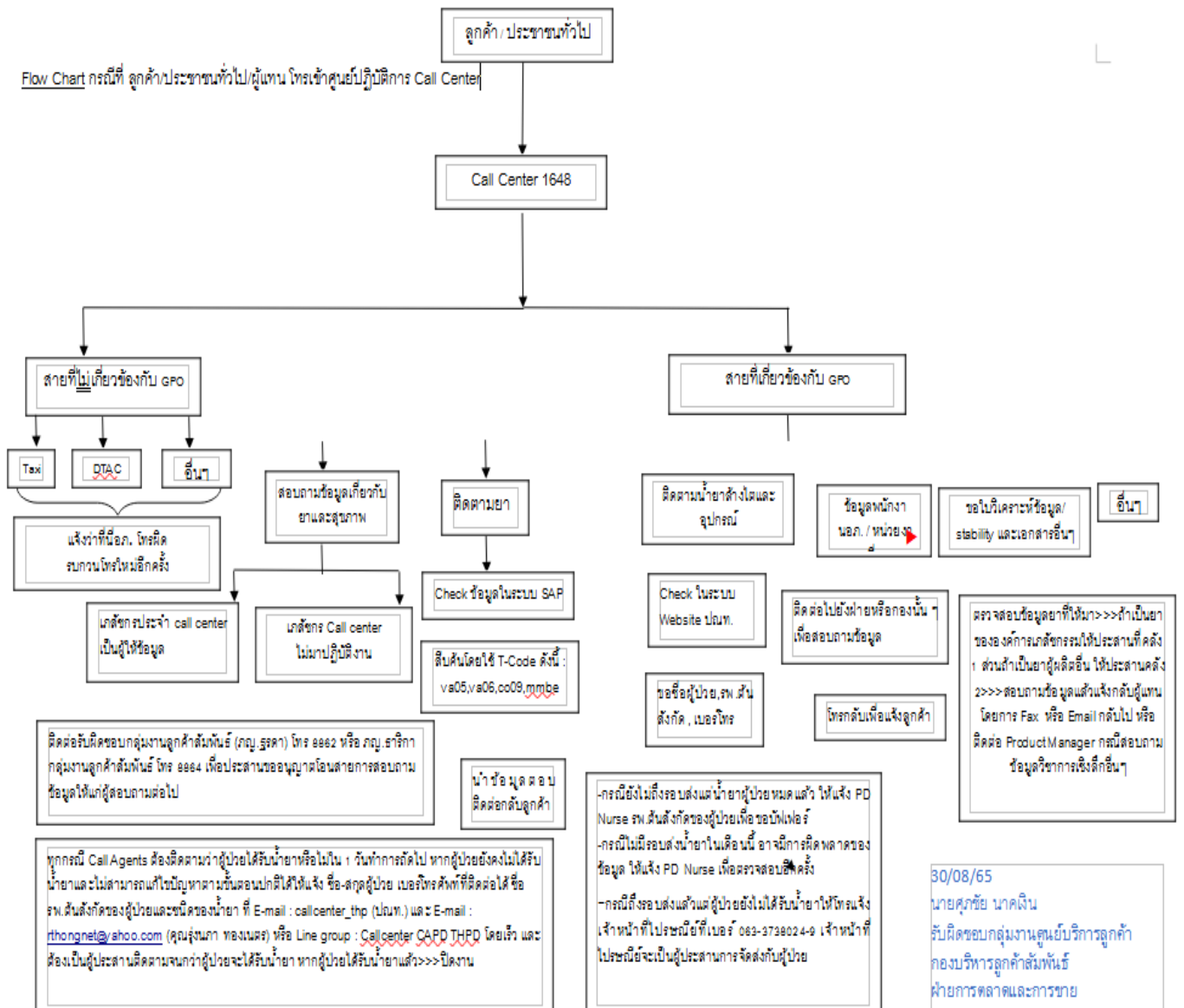
## 6.เอกสารอ้างอิง

6.1 คู่มือการใช้งาน iMind CRM สำหรับพนักงาน

6.2 คู่มือการใช้งาน D Call Center&User Manual สำหรับพนักงาน

## 7.เอกสารแนบ

### 7.1 Flow Chart กรณีลูกค้า/ประชาชนทั่วไป/ผู้แทน โทรเข้าศูนย์ปฏิบัติการ Call Center



## 7.2 ตัวอย่างรายงานประจำเดือน

### รายงานผลการดำเนินงาน

#### การเข้าระบบการให้บริการ Call Center แบบครบวงจร ประจำเดือนกันยายน 2565

- 1.เดือนนี้มีจำนวนสายที่รับได้ 642 สาย และไม่พบปัญหาระบบการใช้งาน
- 2.คะแนนความพึงพอใจเท่ากับ 4.96 (ค่าเฉลี่ย 4.51 -5.00 อยู่ในช่วงระดับความพึงพอใจในมากที่สุด)

คะแนน	ผลความพึงพอใจ	จำนวนผู้ประเมิน (สาย)
5	พึงพอใจมากที่สุด	60
4	พึงพอใจมาก	2
3	พึงพอใจปานกลาง	0
2	พึงพอใจน้อย	0
1	พึงพอใจน้อยที่สุด	0
รวม		62

- 3.เดือนนี้มีผู้ป้อนที่ไม่ได้รับป้ายาล้างไตตามกำหนดโทรศัพท์มาติดตามการจัดส่ง 20 ราย  
ข้อมูลจำนวนสายติดตามการจัดส่งป้ายาล้างไตดังนี้

ระยะเวลา	จำนวนสาย	จำนวนสายเฉลี่ย/เดือน
ปีงบประมาณ 64 (ต.ค.63 – ก.ย.64)	410	34
ต.ค.64	43	
พ.ย.64	37	
ธ.ค.64	24	
ม.ค.65	103	
ก.พ.65	26	
มี.ค.65	32	
เม.ย.65	30	
พ.ค.65	102	
มิ.ย.65	25	
ก.ค.65	47	
ส.ค.65	32	
ก.ย.65	20	
ปีงบประมาณ 65 (ต.ค.64 – ก.ย.65)	521	43

#### สรุปผลการจัดส่งป้ายาล้างไต

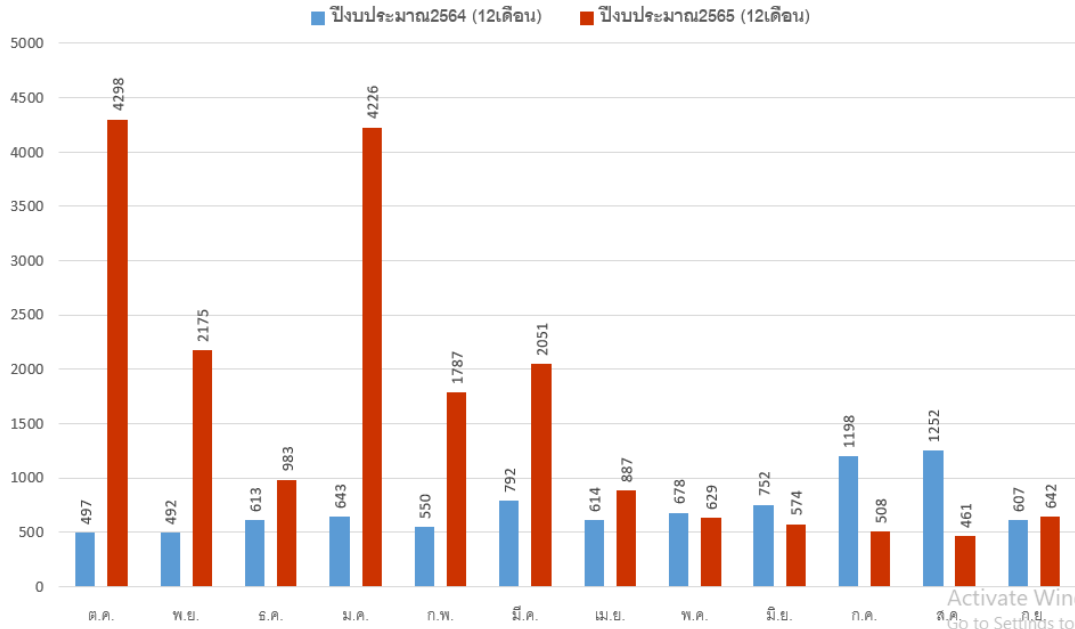
- 3.1 โรงพยาบาลศูนย์ขอนแก่นจัดส่งป้ายาล้างไตและไม้กรองรณรงค์ 3.2 ป้ายาล้างไตขาดคราว 3.3 รอขนส่งป้ายาล้างไตไม่พอในการจัดส่ง

#### 4.เอกสารเพิ่มเติมมีดังต่อไปนี้

- รายงานการจัดอันดับประเภทเรื่อง (Top Ten)
- แผนภูมิแท่งแสดงการเปรียบเทียบปริมาณสายที่รับได้ในปีงบประมาณ 2564 และ 2565
- แผนภูมิวงกลมแสดงสัดส่วนประเภทของสายที่รับได้ ปีงบประมาณ 2564 และ 2565

นายศุภชัย นาคเงิน  
รับผิดชอบกลุ่มงานศูนย์บริการลูกค้า

แผนภูมิแท่งแสดงการเปรียบเทียบปริมาณสายที่รับได้ผ่าน Call Center  
เทียบตามปีงบประมาณ 2564 และ 2565



Activate Windows  
Go to Settings to activate Windows



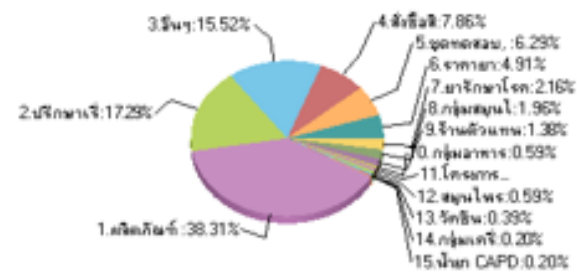
## รายงานการวินิจฉัยค้นประเภทเรื่อง (Top 10)

วันที่: 01/09/2022 ถึง: 30/09/2022

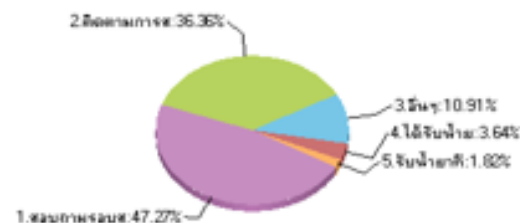
ประเภทเรื่อง	จำนวน	%
1 สอนภาคเรียน	509	79.28
2 CAPD (โรคไต)	55	8.57
3 ไข้หวัด (ไวรัส, สาเหตุ)	47	7.32
4 ศัลยกรรมกระดูกสันหลัง	10	1.56
5 รอยโรคตา	8	1.25
6 ไข้หวัด (คัดจมูก, ฯลฯ)	7	1.09
7 ไข้หวัด (คัดจมูก, ฯลฯ)	6	0.93
รวม	642	100.00



ประเภทเรื่อง	จำนวน	%
1 ผลลัพธ์ COVID-19 (โปรแกรม Covitrapp)	195	38.31
2 ปวดหัว/ไมเกรน	88	17.29
3 ไข้หวัด (โปรแกรม Covitrapp)	79	15.52
4 สิ่งอื่นที่ไม่ใช่	40	7.86
5 รอยโรคตา, ท้อง	32	6.29
6 ท้อง	25	4.91
7 อาการโรคหัวใจ	11	2.16
8 กล้ามเนื้อหัวใจ	10	1.96
9 ไข้หวัด/คออักเสบ / สาเหตุ	7	1.38
10 กล้ามเนื้อหัวใจ	3	0.59
11 โรคหัวใจ VMI	3	0.59
12 ผลโรคหัวใจ	3	0.59
13 หัวใจ	2	0.39
14 กล้ามเนื้อหัวใจ (CURMIN)	1	0.20
15 ภาวะ CAPD	1	0.20
รวม	509	100.00



ประเภทเรื่อง	จำนวน	%
1 สอนภาคเรียนคัดลอก	26	47.27
2 ศัลยกรรมกระดูกสันหลังโรคไต CAPD	20	36.36
3 ไข้หวัด (คัดจมูก/ไข้หวัด/คออักเสบ)	6	10.91
4 ไข้หวัด/คออักเสบ/โรคหัวใจ	2	3.64
5 ไข้หวัด/คออักเสบ	1	1.82
รวม	55	100.00



ประเภทเรื่อง	จำนวน	%
1 ไทรอยด์	39	82.98
2 สาเหตุ	8	17.02
รวม	47	100.00



### รายงานการจัดอันดับประเภทเรื่อง (Top 10)

วันที่: 01/09/2022 ถึง: 30/09/2022

4	ติดตามการจัดส่งสินค้า	จำนวน	%
1	ติดตามการจัดส่งมาโครงการ VMI / รับชม	5	50.00
2	ติดตามการส่งมาที่หน้าไป	5	50.00
<b>รวม</b>		<b>10</b>	<b>100.00</b>



5	ประเภทเอกสาร	จำนวน	%
1	price list	4	50.00
2	ใบเสนอราคา	2	25.00
3	อัตรา 24 หลัก หรือ อัตรา TMT	1	12.50
4	ใบๆ (COA)	1	12.50
<b>รวม</b>		<b>8</b>	<b>100.00</b>



6	ใบๆ (อัตรา คม คม.)	จำนวน	%
1	-	7	100.00
<b>รวม</b>		<b>7</b>	<b>100.00</b>



7	ใบๆ (อัตรา คม คม คม.)	จำนวน	%
1	-	6	100.00
<b>รวม</b>		<b>6</b>	<b>100.00</b>

