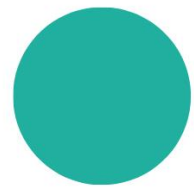


กฎบัตรและมาตรฐานด้านบริการ  
CUSTOMER SERVICE CHARTER  
AND SERVICE STANDARD



# สารบัญ

	หน้า
<b>กฎบัตรและมาตรฐานด้านบริการ (Customer Service Charter และ Service Standard)</b>	1
บทนำ (Introduction)	1
<b>กฎบัตรการบริการลูกค้า (Customer Service Charter)</b>	2
วิสัยทัศน์ (Vision)	2
พันธกิจ (Mission)	2
หลักการสำคัญในการให้บริการของ อภ.	2
<b>มาตรฐานการบริการ (Service Standard)</b>	4
จุดสัมผัสบริการ (Touch Points) กลุ่มลูกค้าองค์กรภาครัฐ	4
จุดสัมผัสบริการ (Touch Points) กลุ่มลูกค้าองค์กรภาคเอกชน	7
จุดสัมผัสบริการ (Touch Points) กลุ่มลูกค้าร้านขายยาองค์การเภสัชกรรม (GPO Healthicare)	10
จุดสัมผัสบริการ (Touch Points) กลุ่มลูกค้าต่างประเทศ (Export)	12
จุดสัมผัสบริการ (Touch Points) ตลอดวงจรชีวิตของกลุ่มลูกค้า GPO Planet	14
<b>ข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service Level Agreement: SLA)</b>	16
กลุ่มลูกค้าองค์กรภาครัฐ	16
กลุ่มลูกค้าองค์กรภาคเอกชน	16
กลุ่มลูกค้าต่างประเทศ (Export)	20
กลุ่มลูกค้าร้านขายยาองค์การเภสัชกรรม (GPO Healthicare)	22
กลุ่มลูกค้า GPO Planet	22
<b>การรับข้อมูลป้อนกลับ (Feedback)</b>	24
ข้อตกลงด้านการรับและดูแลเรื่องร้องเรียน	24

# 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) ซื่อ ขาย แลกเปลี่ยน และให้ชั่งยาและเวชภัณฑ์
- 5) ดำเนินธุรกิจที่เกี่ยวข้องเนื่องกับการผลิตยาและเวชภัณฑ์

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)

องค์กรหลักเพื่อความมั่นคงทางยา เวชภัณฑ์ และผลิตภัณฑ์เพื่อการส่งเสริมสุขภาพของประเทศที่มีนวัตกรรมที่สร้างคุณค่าและยั่งยืน

## พันธกิจ (Mission)

เพื่อให้ อภ. สามารถบรรลุวิสัยทัศน์ข้างต้น อภ. จึงมีภารกิจที่ต้องดำเนินการและให้ความสำคัญ ดังนี้

1. ผลิต จำหน่ายและบริการยาและเวชภัณฑ์ ที่มีคุณภาพมาตรฐานสากล
2. ผลิตยาที่จำเป็นและสำรองยาในยามฉุกเฉินเพื่อความมั่นคงของชาติรวมถึงยาที่มีความจำเป็นต่อระบบสาธารณสุขของประเทศ
3. ดำเนินธุรกิจให้มีศักยภาพในการแข่งขันในอาเซียน และสามารถพึ่งตนเองได้ และมีธรรมาภิบาล
4. รักษาระดับราคายาและเวชภัณฑ์ที่จำเป็นต่อสังคมไทยเพื่อประชาชนสามารถเข้าถึงได้
5. สร้างนวัตกรรมทางยาและเวชภัณฑ์ใหม่ๆ รวมถึงผลิตภัณฑ์สมุนไพร เพื่อตอบสนองความต้องการและความจำเป็นต่อสังคมไทย
6. องค์กรหลักเพื่อความมั่นคงทางยา เวชภัณฑ์ และผลิตภัณฑ์เพื่อการส่งเสริมสุขภาพของประเทศ ที่มีนวัตกรรมที่สร้างคุณค่าและยั่งยืน

## หลักการสำคัญในการให้บริการของ อภ.

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

1. อภ.ผลิตยาและเวชภัณฑ์ที่มีคุณภาพ โดยปฏิบัติตามหลักเกณฑ์และวิธีการผลิตยาที่องค์การอนามัยโลกและกระทรวงสาธารณสุขกำหนด บริหารจัดการห่วงโซ่อุปทานอย่างมีประสิทธิภาพ มีระบบบริหารจัดการลูกค้าสัมพันธ์ วิจัยและพัฒนาอย่างต่อเนื่องเพื่อเพิ่มคุณค่าทางสังคม เพื่อตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของลูกค้า รวมถึงรักษาระดับราคาให้เหมาะสมและเป็นธรรม เพื่อให้ผู้บริโภคทุกกลุ่มสามารถเข้าถึงยาได้
2. อภ. จะเปิดเผยและแจ้งข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ และการบริการรวมถึงอธิบายและให้ความช่วยเหลือลูกค้าอย่างเหมาะสมถูกต้อง ชัดเจน และทันเหตุการณ์ ภายใต้มาตรฐานจริยธรรมในการดำเนินกิจการ
3. อภ. จัดให้มีช่องทางในการสื่อสาร รับฟัง ให้ข้อมูลหรือข้อมูลป้อนกลับ (Feedback) ครอบคลุมในทุกกลุ่มลูกค้า

4. อภ. ตระหนักถึงสิทธิของผู้บริโภค ปฏิบัติตามกฎหมายและหลักเกณฑ์ที่เกี่ยวข้องกับการคุ้มครองผู้บริโภค และมีการจัดการข้อร้องเรียนอย่างเป็นระบบ รวมถึงมีช่องทางรับข้อร้องเรียนให้ครอบคลุมทุกกลุ่มลูกค้า
5. อภ. ให้บริการอย่างมืออาชีพ 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)

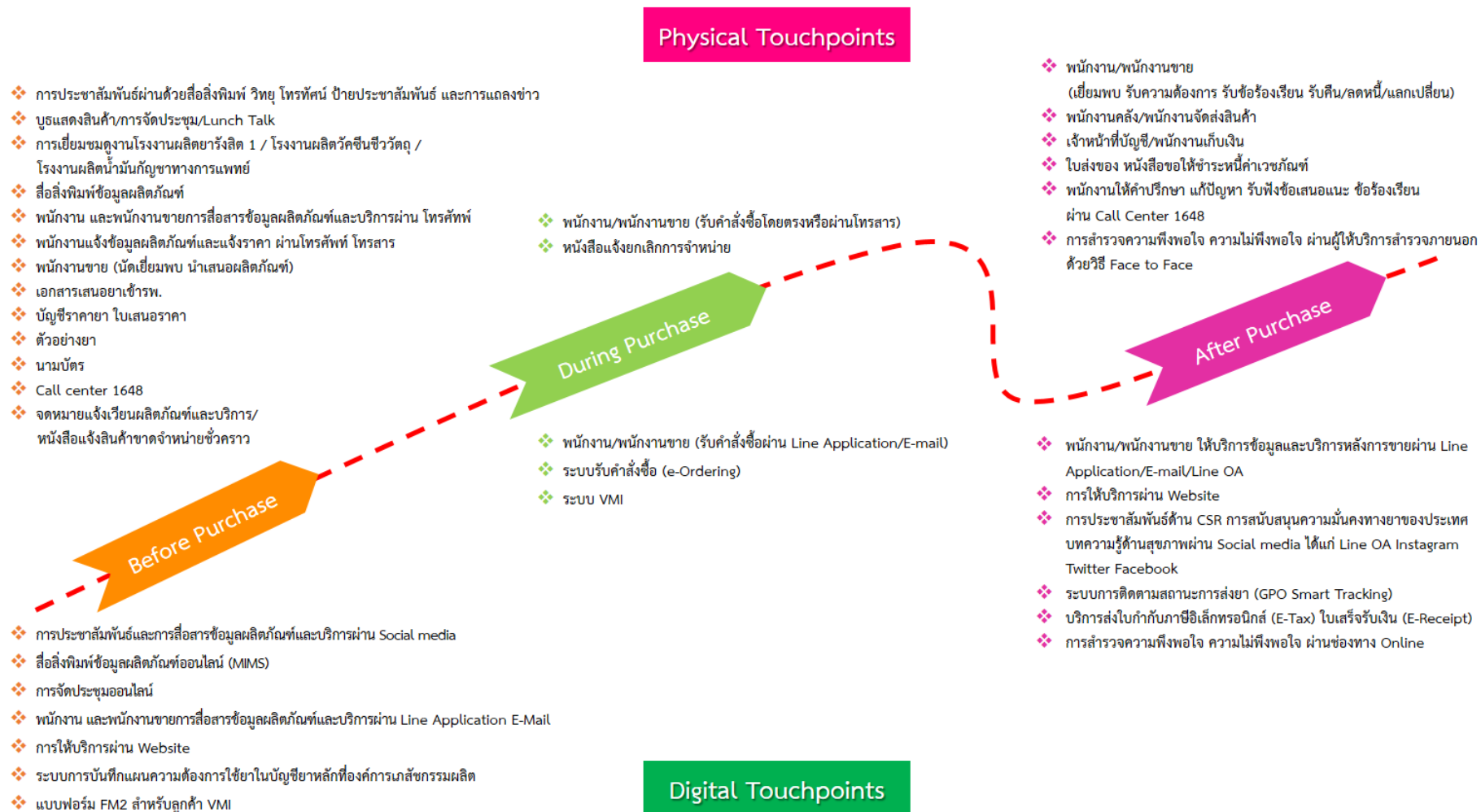
เพื่อให้ อภ. สามารถให้บริการครอบคลุมลูกค้าทุกกลุ่มได้อย่างครบถ้วนทุกขั้นตอนสำคัญ อภ. จึงได้คำนึงถึง เส้นทางการให้บริการของลูกค้า (Customer Journey) ในแต่ละจุดสัมผัสบริการ (TouchPoints) ที่ลูกค้ามีต่อ อภ. เป็นสิ่งที่สำคัญ ในการกำหนดเป็นมาตรฐานของการบริการ ที่ อภ. มุ่งมั่นที่จะบริการอย่างมีประสิทธิภาพ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

### กลุ่มลูกค้าองค์กรภาครัฐ

เส้นทางการใช้บริการของลูกค้า (Customer Journey)	จุดสัมผัสบริการ (Touchpoints)	
	Physical Touchpoints	Digital Touchpoints
Before Purchase	<ul style="list-style-type: none"> <li>- การประชาสัมพันธ์ผ่านด้วยสื่อสิ่งพิมพ์ วิทยุ โทรทัศน์ ป้ายประชาสัมพันธ์ และการแถลงข่าว</li> <li>- บูธแสดงสินค้า/การจัดประชุม/Lunch Talk</li> <li>- การเยี่ยมชมดูงานโรงงานผลิตยารังสิต 1/โรงงานผลิตวัคซีนชีววัตถุ/ โรงงานผลิตน้ำมันกัญชาทางการแพทย์</li> <li>- สื่อสิ่งพิมพ์ข้อมูลผลิตภัณฑ์</li> <li>- พนักงาน และพนักงานขายการสื่อสาร ข้อมูลผลิตภัณฑ์และบริการผ่าน โทรศัพท์ โทรสาร</li> <li>- พนักงานแจ้งข้อมูลผลิตภัณฑ์และแจ้งราคา ผ่านโทรศัพท์</li> <li>- พนักงานขาย (นัดเยี่ยมพบ นำเสนอผลิตภัณฑ์)</li> <li>- เอกสารเสนอयाเข้ารพ.</li> <li>- บัญชีราคายา ใบเสนอราคา</li> <li>- ตัวอย่างยา</li> <li>- นามบัตร</li> <li>- จดหมายแจ้งเวียนผลิตภัณฑ์และบริการ/หนังสือแจ้งสินค้าขาดจำหน่ายชั่วคราว</li> <li>- Call center 1648</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- การประชาสัมพันธ์และการสื่อสาร ข้อมูลผลิตภัณฑ์และบริการผ่าน Social media</li> <li>- สื่อสิ่งพิมพ์ข้อมูลผลิตภัณฑ์ออนไลน์ (MIMS)</li> <li>- การจัดประชุมออนไลน์</li> <li>- พนักงาน และพนักงานขายการสื่อสาร ข้อมูลผลิตภัณฑ์และบริการผ่าน Line Application E-Mail</li> <li>- การให้บริการผ่าน Website</li> <li>- ระบบการบันทึกแผนความต้องการใช้ยาในบัญชียาหลักที่องค์การเภสัชกรรมผลิต</li> <li>- แบบฟอร์ม FM2 สำหรับลูกค้า VMI</li> </ul>

เส้นทางการใช้บริการของลูกค้า (Customer Journey)	จุดสัมผัสบริการ (Touchpoints)	
	Physical Touchpoints	Digital Touchpoints
During Purchase	<ul style="list-style-type: none"> <li>- พนักงาน/พนักงานขาย (รับคำสั่งซื้อ โดยตรงหรือผ่านโทรสาร)</li> <li>- หนังสือแจ้งยกเลิกการจอง</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- พนักงาน/พนักงานขาย (รับคำสั่งซื้อ ผ่าน Line Application/E-mail)</li> <li>- ระบบรับคำสั่งซื้อ (e-Ordering)</li> <li>- ระบบ VMI</li> </ul>
After Purchase	<ul style="list-style-type: none"> <li>- พนักงาน/พนักงานขาย (เยี่ยมพบ รับความต้องการ รับซื้อร้องเรียน รับคืน/ลดหนี้/แลกเปลี่ยน/)</li> <li>- พนักงานคลัง/พนักงานจัดส่งสินค้า</li> <li>- เจ้าหน้าที่บัญชี/พนักงานเก็บเงิน</li> <li>- ใบส่งของ หนังสือขอให้ชำระหนี้ค่าเวชภัณฑ์</li> <li>- พนักงานให้คำปรึกษา แก้ปัญหา รับฟังข้อเสนอแนะ ซื้อร้องเรียน ผ่าน Call Center 1648</li> <li>- การสำรวจความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ ผ่านผู้ให้บริการสำรวจภายนอก ในรูปแบบ Face to Face</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- พนักงาน/พนักงานขาย ให้บริการข้อมูลและบริการหลังการขายผ่าน Line Application/E-mail/Line OA</li> <li>- การให้บริการผ่าน Website</li> <li>- การประชาสัมพันธ์ด้าน CSR การสนับสนุนความมั่นคงทางยาของประเทศ บทความรู้ด้านสุขภาพผ่าน Social media ได้แก่ Line OA (GPO x CRM (ID: @882ryipb)) Instagram (gpoth_official) Twitter (gpoth_official) Facebook (gpoth.official)</li> <li>- ระบบการติดตามสถานะการส่งยา (GPO Smart Tracking)</li> <li>- บริการส่งใบกำกับภาษีอิเล็กทรอนิกส์ (E-Tax) ใบเสร็จรับเงิน (E-Receipt)</li> <li>- การสำรวจความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ ผ่านช่องทาง Online</li> </ul>

## จุดสัมผัสบริการ (Touch Points) ตลอดวงจรชีวิตของกลุ่มลูกค้าองค์กรภาครัฐ





กลุ่มลูกค้าองค์กรภาคเอกชน

เส้นทางการใช้บริการของลูกค้า (Customer Journey)	จุดสัมผัสบริการ (Touchpoints)	
	Physical Touchpoints	Digital Touchpoints
Before Purchase	<ul style="list-style-type: none"> <li>- การประชาสัมพันธ์ผ่านด้วยสื่อสิ่งพิมพ์ วิทยุ โทรทัศน์ ป้าย ประชาสัมพันธ์ และการแถลงข่าว</li> <li>- บูธแสดงสินค้า</li> <li>- การจัดประชุม</li> <li>- สื่อสิ่งพิมพ์ข้อมูลผลิตภัณฑ์</li> <li>- พนักงาน (สอบถามข้อมูลผลิตภัณฑ์)</li> <li>- พนักงานขาย (นัดเยี่ยมพบ นำเสนอผลิตภัณฑ์)</li> <li>- เอกสารเสนอयाเข้ารพ.</li> <li>- ใบแจ้งราคา</li> <li>- ตัวอย่างยา</li> <li>- นามบัตร</li> <li>- จดหมายแจ้งเวียนผลิตภัณฑ์และบริการ</li> <li>- Call center 1648 (แจ้งข้อมูลผลิตภัณฑ์และบริการ)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- การประชาสัมพันธ์และการสื่อสารข้อมูลผลิตภัณฑ์และบริการผ่าน Social media ได้แก่ Line OA (GPO x CRM (ID: @882ryipb))</li> <li>Instagram (gpoth_official)</li> <li>Twitter (gpoth_official)</li> <li>Facebook (gpoth.official) และ Youtube (gpochannel)</li> <li>- การจัดประชุมออนไลน์ (Ms Team, Google Meet, Zoom)</li> <li>- การสื่อสารข้อมูลผลิตภัณฑ์และบริการผ่าน Line Application E-Mail</li> <li>- การให้บริการผ่าน Website www.gpo.or.th</li> <li>- สื่อสารข้อมูลผลิตภัณฑ์กัญชา Line OA (GPO Cannabis Oil (ID: @844fiwis)) สำหรับรพ.เอกชนและคลินิก</li> <li>- แจ้งข้อมูลผลิตภัณฑ์ ราคาและบริการผ่าน e-mail, Line Application Line OA (กองค้าส่งเอกชน)</li> </ul>
During Purchase	<ul style="list-style-type: none"> <li>- พนักงาน/พนักงานขาย (รับคำสั่งซื้อโดยตรงหรือผ่านโทรสาร)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- พนักงาน/พนักงานขาย (รับคำสั่งซื้อผ่าน Line Application/E-mail)</li> </ul>
After Purchase	<ul style="list-style-type: none"> <li>- พนักงาน/พนักงานขาย (เยี่ยมพบ รับความต้องการ รับข้อร้องเรียน รับเรื่องแลกเปลี่ยน/คืนยา)</li> <li>- พนักงานจัดส่งสินค้า</li> <li>- เจ้าหน้าที่บัญชี/พนักงานเก็บเงิน</li> <li>- พนักงานให้คำปรึกษา แก้ปัญหาผ่านรับฟังข้อเสนอแนะ ข้อร้องเรียน ผ่าน Call Center 1648</li> <li>- การสำรวจความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ ผ่านผู้ให้บริการสำรวจภายนอกแบบ Face-to-Face</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- พนักงาน/พนักงานขาย ให้บริการข้อมูลและบริการหลังการขายผ่าน Line Application/E-mail</li> <li>- การให้บริการผ่าน Website www.gpo.or.th</li> <li>- การประชาสัมพันธ์ด้าน CSR การสนับสนุนความมั่นคงทางยาของประเทศ บทความรู้ด้านสุขภาพผ่าน Social media ได้แก่ Line OA (GPO x CRM (ID: @882ryipb)) Instagram (gpoth_official) Twitter (gpoth_official) Facebook (gpoth.official)</li> </ul>

เส้นทางการใช้บริการของลูกค้า (Customer Journey)	จุดสัมผัสบริการ (Touchpoints)	
	Physical Touchpoints	Digital Touchpoints
After Purchase (ต่อ)		<ul style="list-style-type: none"> <li>- ระบบการติดตามสถานะการส่งยา (GPO Smart Tracking)</li> <li>- การสำรวจความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ ผ่านช่องทาง Online</li> </ul>

## จุดสัมผัสบริการ (Touch Points) ตลอดวงจรชีวิตของกลุ่มลูกค้าองค์กรภาคเอกชน

### Physical Touchpoints

- ❖ การประชาสัมพันธ์ผ่านด้วยสื่อสิ่งพิมพ์ วิทยุ โทรทัศน์ ป้ายประชาสัมพันธ์ และการแถลงข่าว
- ❖ บูธแสดงสินค้า/การจัดประชุม
- ❖ สื่อสิ่งพิมพ์ข้อมูลผลิตภัณฑ์
- ❖ พนักงาน (สอบถามข้อมูลผลิตภัณฑ์)
- ❖ พนักงานขาย (นัดเยี่ยมพบ นำเสนอผลิตภัณฑ์)
- ❖ เอกสารเสนอขายเข้ารพ.
- ❖ ใบแจ้งราคา
- ❖ ตัวอย่างยา
- ❖ นามบัตร
- ❖ จดหมายแจ้งเวียนผลิตภัณฑ์และบริการ
- ❖ Call center 1648 (แจ้งข้อมูลผลิตภัณฑ์และบริการ)

- ❖ พนักงาน/พนักงานขาย (รับคำสั่งซื้อโดยตรงหรือผ่านโทรสาร)

- ❖ พนักงาน/พนักงานขาย (รับคำสั่งซื้อผ่าน Line Application/E-mail)

- ❖ พนักงาน (รับความต้องการ รับซื้อร้องเรียน รับเรื่องแลกเปลี่ยน/คืนยา)
- ❖ พนักงานขาย (เยี่ยมพบ รับความต้องการ รับซื้อร้องเรียน รับเรื่องแลกเปลี่ยน/คืนยา)
- ❖ พนักงานจัดส่งสินค้า
- ❖ เจ้าหน้าที่บัญชี/พนักงานเก็บเงิน
- ❖ พนักงานให้คำปรึกษา แก้ปัญหาผ่าน รับฟังข้อเสนอแนะ ซื้อร้องเรียน ผ่าน Call Center 1648
- ❖ การสำรวจความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ ผ่านผู้ให้บริการสำรวจภายนอก ในรูปแบบ Face-to-Face

- ❖ พนักงาน/พนักงานขาย ให้บริการข้อมูลและบริการหลังการขายผ่าน Line Application/E-mail/Line OA (กองคำสั่งภาคเอกชน)
- ❖ เจ้าหน้าที่บัญชี ให้บริการผ่าน E-mail/Line OA (กองบัญชี และ กองการเงิน)
- ❖ ระบบ e-Tax และ e-Receive
- ❖ การให้บริการผ่าน Website
- ❖ การประชาสัมพันธ์ด้าน CSR การสนับสนุนความมั่นคงทางยาของประเทศ บทความรู้ด้านสุขภาพผ่าน Social media ได้แก่ Line OA Instagram Twitter (Facebook)
- ❖ พนักงานรับเรื่องแลกเปลี่ยนคืนยา ผ่าน Line OA
- ❖ ระบบการติดตามสถานะการส่งยา (GPO Smart Tracking)
- ❖ การสำรวจความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ ผ่านช่องทาง Online

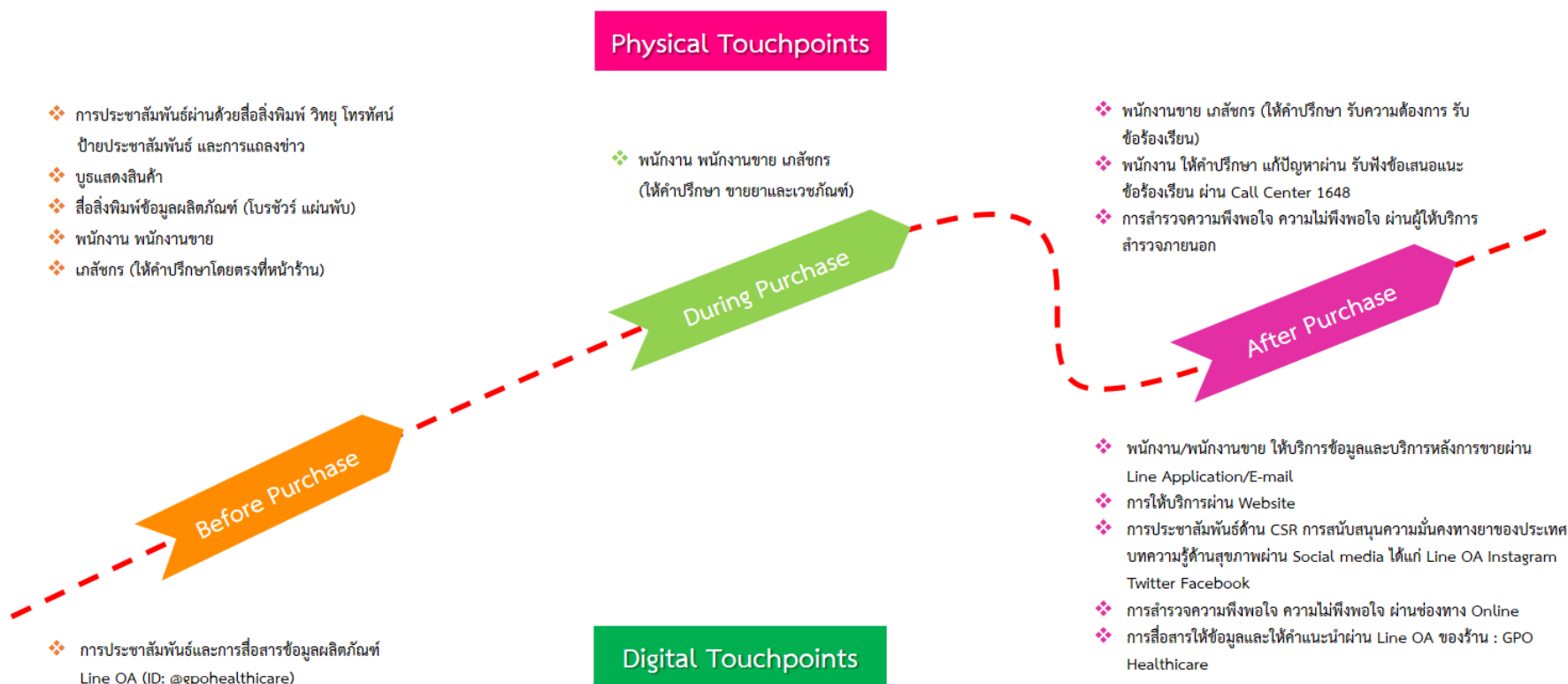
### Digital Touchpoints

- ❖ การประชาสัมพันธ์และการสื่อสารข้อมูลผลิตภัณฑ์และบริการผ่าน Social Line OA Instagram Twitter Facebook และYoutube
- ❖ การจัดประชุมออนไลน์ (Ms Team, Google Meet, Zoom)
- ❖ การสื่อสารข้อมูลผลิตภัณฑ์และบริการผ่าน Line Application E-Mail
- ❖ การให้บริการผ่าน Website www.gpo.or.th
- ❖ พนักงาน/พนักงานขาย ประสานงานผ่าน e-Mail Line Application
- ❖ สื่อสารข้อมูลผลิตภัณฑ์กับลูกค้า Line OA สำหรับรพ.เอกชนและคลินิก
- ❖ แจ้งข้อมูลผลิตภัณฑ์ ราคาและบริการผ่าน e-Mail Line Application Line OA (กองคำสั่งเอกชน)

กลุ่มลูกค้าประชาชนทั่วไป ร้านขายยาองค์การเภสัชกรรม  
(GPO Healthcare)

เส้นทางการใช้บริการของลูกค้า (Customer Journey)	จุดสัมผัสบริการ (Touchpoints)	
	Physical Touchpoints	Digital Touchpoints
Before Purchase	<ul style="list-style-type: none"> <li>- การประชาสัมพันธ์ผ่านด้วยสื่อสิ่งพิมพ์ วิทยุ โทรทัศน์ ป้ายประชาสัมพันธ์ และการแถลงข่าว</li> <li>- บูธแสดงสินค้า</li> <li>- สื่อสิ่งพิมพ์ข้อมูลผลิตภัณฑ์ (โบรชัวร์ แผ่นพับ)</li> <li>- พนักงาน พนักงานขาย เภสัชกร (ให้คำปรึกษาโดยตรงหน้าร้าน)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- การประชาสัมพันธ์และการสื่อสารข้อมูลผลิตภัณฑ์และบริการผ่าน Line OA (ID: @gpohealthicare)</li> </ul>
During Purchase	<ul style="list-style-type: none"> <li>- พนักงาน พนักงานขาย เภสัชกร (ให้คำปรึกษา ขายยาและเวชภัณฑ์)</li> </ul>	
After Purchase	<ul style="list-style-type: none"> <li>- พนักงานขาย เภสัชกร (ให้คำปรึกษา รับความต้องการ รับข้อร้องเรียน)</li> <li>- พนักงาน ให้คำปรึกษา แก้ปัญหาผ่านรับฟังข้อเสนอแนะ ข้อร้องเรียน ผ่าน Call Center 1648</li> <li>- การสำรวจความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ ผ่านผู้ให้บริการสำรวจภายนอกในรูปแบบ Face-to-Face</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- พนักงาน/พนักงานขาย ให้บริการข้อมูลและบริการหลังการขายผ่าน Line Application/E-mail</li> <li>- การให้บริการผ่าน Website www.gpo.or.th</li> <li>- การประชาสัมพันธ์ด้าน CSR การสนับสนุนความมั่นคงทางยาของประเทศ บทความรู้ด้านสุขภาพผ่าน Social media ได้แก่ Line OA (GPO x CRM (ID: @882ryipb) Instagram (gpoth_official) Twitter (gpoth_official) Facebook (gpoth.official)</li> <li>- การสำรวจความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ ผ่านช่องทาง Online</li> <li>- การสื่อสารให้ข้อมูลและให้คำแนะนำผ่าน Line OA ของร้าน : GPO Healthcare (ID: @gpohealthicare)</li> </ul>

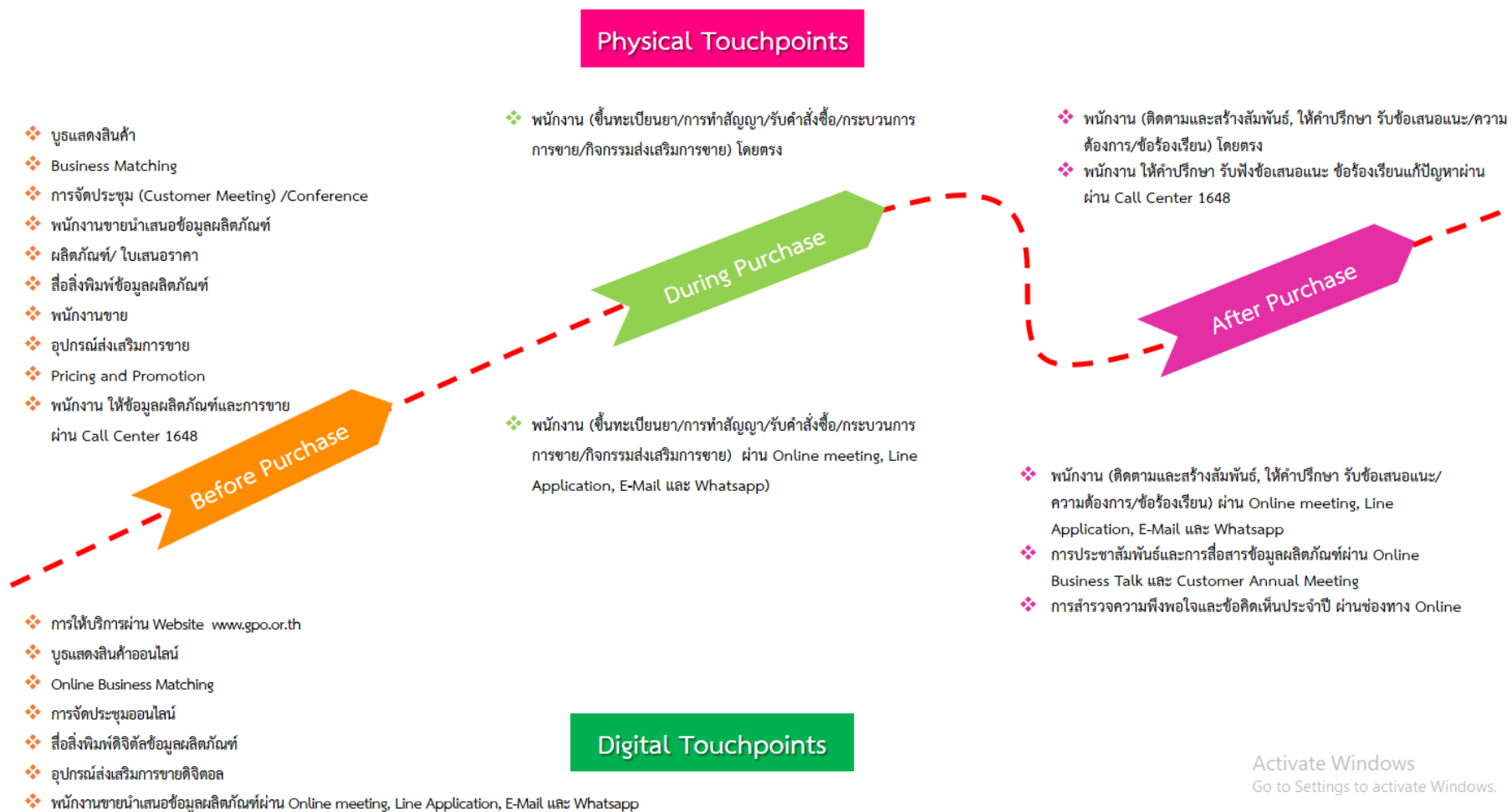
## จุดสัมผัสบริการ (Touch Points) ตลอดวงจรชีวิตของกลุ่มลูกค้าประชาชนทั่วไป ร้านขายยาองค์การเภสัชกรรม (GPO Healthcare)



### กลุ่มลูกค้าต่างประเทศ (Export)

เส้นทางการใช้บริการของลูกค้า (Customer Journey)	จุดสัมผัสบริการ (Touchpoints)	
	Physical Touchpoints	Digital Touchpoints
Before Purchase	<ul style="list-style-type: none"> <li>- บูธแสดงสินค้า</li> <li>- Business Matching</li> <li>- การจัดประชุม (Customer Meeting) /Conference</li> <li>- พนักงานขายนำเสนอข้อมูลผลิตภัณฑ์</li> <li>- ผลิตภัณฑ์/ ใบเสนอราคา</li> <li>- สื่อสิ่งพิมพ์ข้อมูลผลิตภัณฑ์</li> <li>- พนักงานขาย</li> <li>- อุปกรณ์ส่งเสริมการขาย</li> <li>- Pricing and Promotion</li> <li>- พนักงาน ให้ข้อมูลผลิตภัณฑ์และการขาย ผ่าน Call Center 1648</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- การให้บริการผ่าน Website www.gpo.or.th</li> <li>- บูธแสดงสินค้าออนไลน์</li> <li>- Online Business Matching</li> <li>- การจัดประชุมออนไลน์</li> <li>- สื่อสิ่งพิมพ์ดิจิทัลข้อมูลผลิตภัณฑ์</li> <li>- อุปกรณ์ส่งเสริมการขายดิจิทัล</li> <li>- พนักงานขายนำเสนอข้อมูลผลิตภัณฑ์ผ่าน Online meeting, Line Application, E-Mail และ Whatsapp</li> </ul>
During Purchase	<ul style="list-style-type: none"> <li>- พนักงาน (ขึ้นทะเบียนยา/การทำสัญญา/รับคำสั่งซื้อ/กระบวนการการขาย/กิจกรรมส่งเสริมการขาย) โดยตรง</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- พนักงาน (ขึ้นทะเบียนยา/การทำสัญญา/รับคำสั่งซื้อ/กระบวนการการขาย/กิจกรรมส่งเสริมการขาย) ผ่าน Online meeting, Line Application, E-Mail และ Whatsapp</li> </ul>
After Purchase	<ul style="list-style-type: none"> <li>- พนักงาน (ติดตามและสร้างสัมพันธ์, ให้คำปรึกษา รับข้อเสนอแนะ/ความต้องการ/ข้อร้องเรียน) โดยตรง</li> <li>- พนักงาน ให้คำปรึกษา รับฟังข้อเสนอแนะ ข้อร้องเรียนแก้ปัญหาผ่านผ่าน Call Center 1648</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- พนักงาน (ติดตามและสร้างสัมพันธ์, ให้คำปรึกษา รับข้อเสนอแนะ/ความต้องการ/ข้อร้องเรียน) ผ่าน Online meeting, Line Application, E-Mail และ Whatsapp</li> <li>- การประชาสัมพันธ์และการสื่อสารข้อมูลผลิตภัณฑ์ผ่าน Online Business Talk และ Customer Annual Meeting</li> <li>- การสำรวจความพึงพอใจและข้อคิดเห็นประจำปี ผ่านช่องทาง Online</li> </ul>

## จุดสัมผัสบริการ (Touch Points) ตลอดวงจรชีวิตของกลุ่มลูกค้าต่างประเทศ (Export)



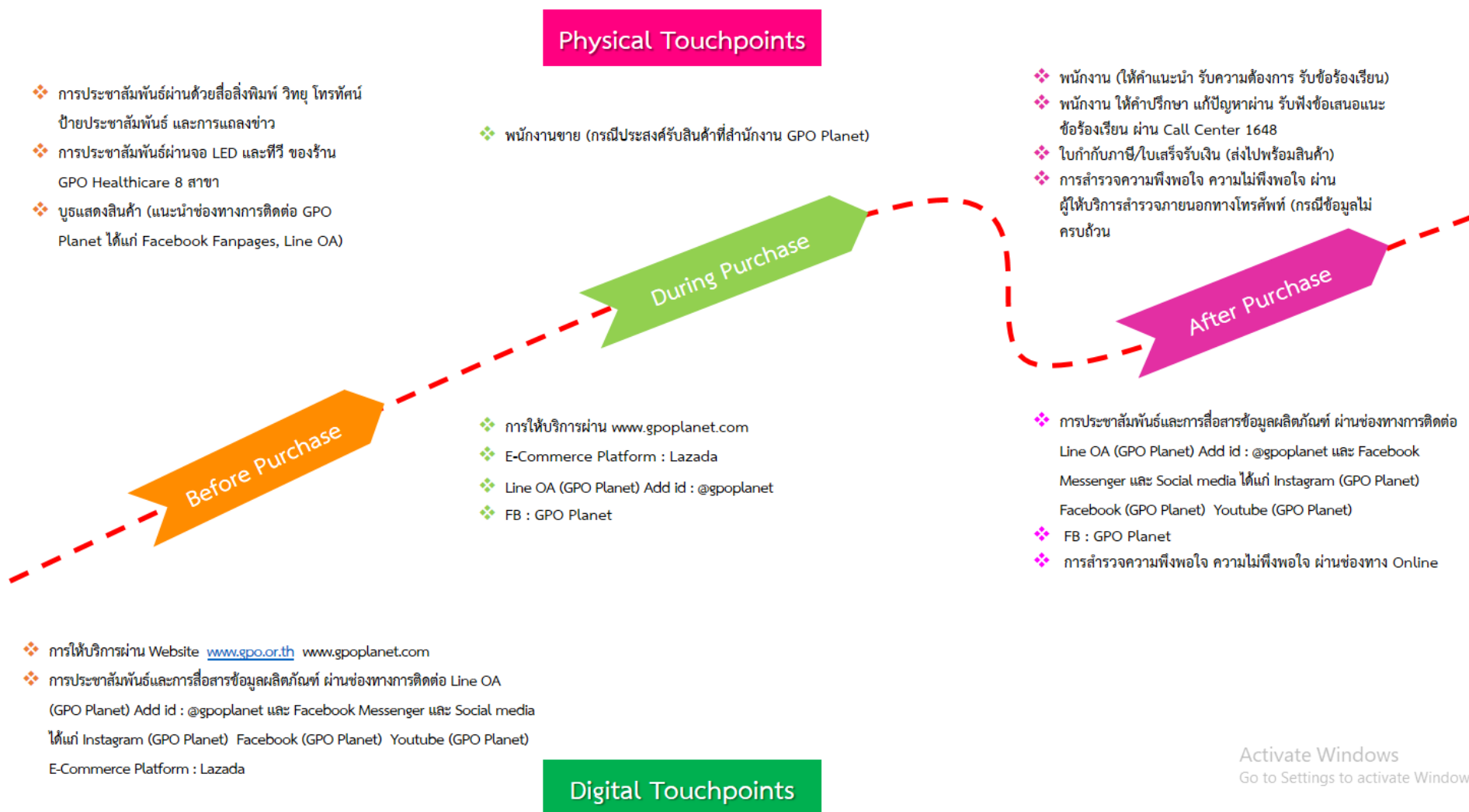
Activate Windows  
Go to Settings to activate Windows.

## กลุ่มลูกค้า GPO Planet

เส้นทางการใช้บริการของลูกค้า (Customer Journey)	จุดสัมผัสบริการ (Touchpoints)	
	Physical Touchpoints	Digital Touchpoints
Before Purchase	<ul style="list-style-type: none"> <li>- การประชาสัมพันธ์ผ่านด้วยสื่อสิ่งพิมพ์ วิทยุ โทรทัศน์ ป้ายประชาสัมพันธ์ และการแถลงข่าว</li> <li>- การประชาสัมพันธ์ผ่านจอ LED และทีวี ของร้าน GPO Healthcare 8 สาขา</li> <li>- บูธแสดงสินค้า (แนะนำช่องทางการติดต่อ GPO Planet ได้แก่ Facebook Fanpage , Line OA)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- การให้บริการผ่าน Website www.gpo.or.th www.gpoplanet.com</li> <li>- การประชาสัมพันธ์และการสื่อสารข้อมูลผลิตภัณฑ์และบริการผ่าน Social media ได้แก่ Line OA (GPO x CRM (ID: @882ryipb)) Instagram (gpoth_official) Twitter (gpoth_official) Facebook (gpoth.official) และYoutube (gpochannel)</li> <li>- E-Commerce Platform : Lazada</li> <li>- Line OA : @gpoplanet</li> <li>- FB : GPO Planet</li> </ul>
During Purchase	<ul style="list-style-type: none"> <li>- พนักงานขาย (กรณีประสงค์รับสินค้าที่สำนักงาน GPO Planet)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- การให้บริการผ่าน Website www.gpoplanet.com</li> <li>- E-Commerce Platform : Lazada</li> <li>- Line OA : @gpoplanet</li> <li>- FB : GPO Planet</li> </ul>
After Purchase	<ul style="list-style-type: none"> <li>- พนักงาน (ให้คำแนะนำ รับความต้องการ รับข้อร้องเรียน)</li> <li>- พนักงาน ให้คำปรึกษา แก้ปัญหาผ่านรับฟังข้อเสนอแนะ ข้อร้องเรียน ผ่าน Call Center 1648</li> <li>- ใบกำกับภาษี/ใบเสร็จรับเงิน (ส่งไปพร้อมสินค้า)</li> <li>- การสำรวจความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ ผ่านผู้ให้บริการสำรวจภายนอก</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- การประชาสัมพันธ์และการสื่อสารข้อมูลผลิตภัณฑ์และบริการผ่าน Social media ได้แก่ Line OA (GPO x CRM (ID: @882ryipb)) Instagram (gpoth_official) Twitter (gpoth_official) Facebook (gpoth.official) และYoutube (gpochannel)</li> <li>- Line OA : @gpoplanet</li> <li>- FB : GPO Planet</li> <li>- การสำรวจความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ ผ่านช่องทาง Online</li> </ul>




## จุดสัมผัสบริการ (Touch Points) ตลอดวงจรชีวิตของกลุ่มลูกค้า GPO Planet



Activate Windows  
Go to Settings to activate Windows.

## ข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service Level Agreement: SLA)

บริการ	แนวทาง / ระยะเวลาดำเนินการ
<b>ลูกค้าองค์กรภาครัฐและเอกชน</b>	
<p>บริการบันทึกแผนความต้องการในการจัดซื้อยาในบัญชียาหลักแห่งชาติที่ อภ. ผลิต</p>	<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> <p><b>ช่องทางการติดต่อ :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- โทรศัพท์ : 0 2203 8862, 0 2203 8864</li> <li>- Line OA : GPOxCRM (เพิ่มเพื่อน : @882ryipb)</li> </ul> 
<p>บริการแจ้งราคาและเสนอราคา</p>	<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 ผ่านช่องทางหนังสือราชการและ/หรือผ่าน Line Official Account : GPO x CRM</li> <li>● หากมีความประสงค์ขอรับใบเสนอราคาเพื่อประกอบการจัดซื้อ</li> </ul> <p><b>องค์กรภาครัฐ :</b> สามารถติดต่อทางช่องทาง ดังนี้</p> <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> <p>ทั้งนี้ กรณีเป็นผลิตภัณฑ์ อภ. เป็นผู้ผลิต ลูกค้าจะได้รับภายใน 5 วันทำการ และกรณีเป็นผลิตภัณฑ์ อภ. มิได้เป็นผู้ผลิต ลูกค้าจะได้รับภายใน 15 วันทำการ</p> <p><b>องค์กรภาคเอกชน :</b> สามารถติดต่อทางช่องทาง ดังนี้</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- โทรศัพท์ : 0 2203 8841-43</li> </ul>

บริการ	แนวทาง / ระยะเวลาดำเนินการ
<p>บริการแจ้งราคาและเสนอราคา (ต่อ)</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- โทรสาร : 0 2640 7977 , 0 2640 7998</li> <li>- จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ : ah31gpo@gmail.com</li> <li>- ส่งจดหมายทางไปรษณีย์</li> <li>- Line official account id : @397huqhw</li> </ul> <p>ทั้งนี้ กรณีเป็นผลิตภัณฑ์ อภ. เป็นผู้ผลิต ลูกค้าจะได้รับภายใน 5 วันทำการ และกรณีเป็นผลิตภัณฑ์ อภ. มิได้เป็นผู้ผลิต ลูกค้าจะได้รับภายใน 5 วันทำการ</p>
<p>บริการรับคำสั่งซื้อและการส่งมอบ</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● การบันทึกคำสั่งซื้อ <ul style="list-style-type: none"> <li>- รับคำสั่งซื้อ บันทึก ตรวจสอบข้อมูลการสั่งซื้อ แล้วเสร็จภายใน 24 ชั่วโมง</li> </ul> </li> </ul> <p><u>ช่องทางการติดต่องานบริหารการสั่งซื้อ</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- สำหรับ กทม. นนทบุรี ปทุมธานี สมุทรปราการ สมุทรสาคร และ นครปฐม <ul style="list-style-type: none"> <li>โทรศัพท์ : 0 2203 8914-5</li> <li>E-mail : center_aj11@gpo.or.th</li> </ul> </li> <li>- ภาคเหนือ ภาคใต้ และภาคตะวันออกเฉียงเหนือ (ไม่รวมจังหวัดที่อยู่ในความดูแลของสาขาภาค) <ul style="list-style-type: none"> <li>โทรศัพท์ : 0 2203 8918</li> <li>E-mail : center_aj12@gpo.or.th</li> </ul> </li> <li>- ภาคกลางและภาคตะวันออก <ul style="list-style-type: none"> <li>โทรศัพท์ : 0 2203 8927</li> <li>E-mail : center_aj13@gpo.or.th</li> </ul> </li> </ul> <p><u>ช่องทางการติดต่อสาขาภาค</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- สาขาภาคตะวันออกเฉียงเหนือ <ul style="list-style-type: none"> <li>รับผิดชอบดูแลจังหวัด : หนองบัวลำภู อุดรธานี เลย หนองคาย บึงกาฬ สกลนคร ขอนแก่น</li> <li>โทรศัพท์ : 0 4221 8124-6 ต่อ 104</li> <li>โทรสาร : 0 4221 8127</li> </ul> </li> <li>- สาขาภาคเหนือ <ul style="list-style-type: none"> <li>รับผิดชอบดูแลจังหวัด : พะเยา เชียงราย เชียงใหม่ แม่ฮ่องสอน ลำพูน ลำปาง</li> <li>โทรศัพท์ : 0 5344 1315, 0 5344 2536</li> <li>โทรสาร : 0 5344 1981</li> </ul> </li> </ul>

บริการ	แนวทาง / ระยะเวลาดำเนินการ
<p>บริการรับคำสั่งซื้อและการส่งมอบ (ต่อ)</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- สาขาภาคใต้ รับผิดชอบดูแลจังหวัด : สงขลา พัทลุง สตูล ตรัง ปัตตานี ยะลา นราธิวาส</li> <li>โทรศัพท์ : 0 7423 0546-8</li> <li>โทรสาร : 0 7423 0533-4</li> </ul> <p><u>ช่องทางการส่งใบสั่งซื้อ</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- พนักงานขายขององค์การเภสัชกรรม</li> <li>- โทรสาร : 0 2203 8829, 0 2354 8854</li> <li>- ส่งทางไปรษณีย์ : องค์การเภสัชกรรม 75/1 ถ.พระรามที่ 6 แขวงทุ่งพญาไท เขตราชเทวี กทม. 10400</li> <li>- E-mail</li> </ul> <ul style="list-style-type: none"> <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.gpoos.com/Page/Login">http://tracking.gpoos.com/Page/Login</a></p>
<p>บริการจัดส่งหนังสือขอให้ชำระหนี้ ค่าเวชภัณฑ์ และใบเสร็จรับเงิน</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● หลังจากที่ท่านได้รับสินค้า องค์การเภสัชกรรมจะจัดส่งหนังสือขอให้ชำระหนี้ค่าเวชภัณฑ์ผ่านทางไปรษณีย์ ทางจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ หรือช่องทางอื่น พร้อมแจ้งช่องทางการจ่ายชำระหนี้ ทั้งนี้ หากท่านไม่ได้รับหนังสือขอให้ชำระหนี้ค่าเวชภัณฑ์ สำหรับลูกค้าหน่วยงานภาครัฐ สามารถติดต่อ 0 2203 8304 หรือ Line OA ภาครัฐ และสำหรับลูกค้าหน่วยงานภาคเอกชน สามารถติดต่อ 0 2203 8318 หรือ Line OA ภาคเอกชน</li> <li>● หลังจากชำระค่ายาหรือเวชภัณฑ์แล้ว โปรดแจ้งรายละเอียดการชำระแก่องค์การเภสัชกรรม ผ่าน email : <a href="mailto:ac33@gpo.or.th">ac33@gpo.or.th</a> หรือทางโทรสาร 0 2203 8339</li> <li>● องค์การเภสัชกรรมจะจัดส่งใบเสร็จรับเงิน พร้อมหนังสือตอบรับการชำระเงินผ่านทางไปรษณีย์ หรือช่องทางอื่นๆ ทั้งนี้ หากไม่ได้รับใบเสร็จรับเงิน ภายใน 15 วันทำการนับจากวันที่แจ้งการชำระเงิน สามารถติดต่อ 0 2203 8333 หรือ email : <a href="mailto:ac33@gpo.or.th">ac33@gpo.or.th</a> หรือ Line OA</li> </ul>

บริการ	แนวทาง / ระยะเวลาดำเนินการ
<p>บริการจัดส่งหนังสือขอให้ชำระหนี้ ค่าเวชภัณฑ์ และใบเสร็จรับเงิน (ต่อ)</p>	<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 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 ข้อร้องเรียน และแจ้ง ข้อมูลป้อนกลับ โดยจะเข้าเยี่ยมพบลูกค้าอย่างสม่ำเสมอ รายละเอียดดังนี้</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> <p><u>องค์กรภาคเอกชน</u></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> <li>4. Joint Venture อย่างน้อยเดือนละ 1 ครั้ง</li> <li>5. Modern Trade อย่างน้อยเดือนละ 1 ครั้ง</li> </ol>
<p>บริการหลังการขาย</p>	<p>แลกเปลี่ยน/คืนผลิตภัณฑ์ที่เป็นไปตามหลักเกณฑ์ ลูกค้าจะได้รับสินค้า ภายใน 30 วันนับจากส่งแบบขอคืน/แลกเปลี่ยนยาและเวชภัณฑ์ <u>หมายเหตุ</u> ขึ้นอยู่กับความพร้อมของสินค้า (กรณีสินค้าขาดคราวประสาน นักการตลาด/ลูกค้า เปลี่ยนเป็นรายการอื่นหรือไม่)</p> <p><b>ช่องทางการติดต่องานแลกเปลี่ยน/คืนผลิตภัณฑ์</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- โทรศัพท์ 0 2203 8980</li> <li>- โทรสาร : 0 2644 8857</li> <li>- E-mail : aj14@gpo.or.th</li> <li>- Line OA : แลกเปลี่ยนคืนยา-GPO (เพิ่มเพื่อน : @788inpyw)</li> </ul>

บริการ	แนวทาง / ระยะเวลาดำเนินการ
<b>ลูกค้าต่างประเทศ (Export)</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>● สอบถามความต้องการสนับสนุนทางการตลาดสำหรับกลุ่มลูกค้าศักยภาพที่ถูกจัดลำดับความสำคัญอยู่ในกลุ่ม B2B - Class A เช่น เงินสนับสนุนกิจกรรมทางการตลาด ตัวอย่างผลิตภัณฑ์ Gimmick เป็นต้น บริษัทละอย่างน้อย 1 ครั้งต่อปี</li> </ul>
บริการแจ้งราคาและเสนอราคา	<ul style="list-style-type: none"> <li>● อภ.ปรับปรุงและจัดส่งใบเสนอราคา (Quotation) ให้แก่ลูกค้า B2B เป็นประจำทุกปี ทางจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ : <a href="mailto:intergpo@gpo.or.th">intergpo@gpo.or.th</a></li> <li>● อภ.จัดส่งใบเสนอราคา (Quotation) ให้แก่ลูกค้ารายอื่นๆ ทุกครั้งที่มีความประสงค์ขอข้อมูลราคาผลิตภัณฑ์</li> <li>● ทุกครั้งที่มีการออกผลิตภัณฑ์หรือบริการ การเปลี่ยนแปลงรายละเอียด ราคา หรืออื่นๆ ลูกค้าจะได้รับแจ้งข้อมูลดังกล่าว ผ่านช่องทางจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ : <a href="mailto:intergpo@gpo.or.th">intergpo@gpo.or.th</a> และ/หรือผ่าน Line Application</li> <li>● หากมีความประสงค์ขอรับใบเสนอราคาเพื่อประกอบการสั่งซื้อ <u>ลูกค้าต่างประเทศ</u> : สามารถติดต่อทางช่องทาง ดังนี้ <ul style="list-style-type: none"> <li>- โทรศัพท์ : 0 23548857</li> <li>- จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ : <a href="mailto:intergpo@gpo.or.th">intergpo@gpo.or.th</a></li> <li>- Line Application</li> <li>- Whatsapp Application</li> </ul> </li> </ul> <p>ทั้งนี้ ลูกค้าจะได้รับข้อมูลภายใน 7 วันทำการ กรณีที่ได้รับข้อมูลทางการตลาดจากลูกค้าเพื่อประกอบการพิจารณาราคาขาย</p>
บริการทางการขาย	<ul style="list-style-type: none"> <li>● พนักงานขายให้บริการลูกค้าด้วยจิตบริการ รายละเอียดดังนี้ <ul style="list-style-type: none"> <li>- รับคำสั่งซื้อ และให้ข้อมูลป้อนกลับลูกค้า ภายใน 1 วันทำการ</li> <li>- บริหารคำสั่งซื้อให้เรียบร้อย ภายใน 2 สัปดาห์</li> </ul> </li> <li>● <u>หมายเหตุ</u> ขึ้นอยู่กับความพร้อมของสินค้า</li> <li>● จัดเตรียมสินค้าเพื่อส่งมอบ หลังจากได้รับการชำระเงิน</li> </ul>

บริการ	แนวทาง / ระยะเวลาดำเนินการ
บริการทางการขาย (ต่อ)	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ทางเรือ ภายใน 2 เดือน</li> <li>- ทางอากาศ ภายใน 1 สัปดาห์</li> <li>- ทางบก ภายใน 1 สัปดาห์</li> <li>● บริการลูกค้าหลังการขายทุกคำสั่งซื้อ</li> <li>● ตามจำนวนการสั่งซื้อจริง</li> </ul> <p>ลูกค้าต่างประเทศ : สามารถติดต่อทางช่องทาง ดังนี้</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- โทรศัพท์ : 0 23548857</li> <li>- จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ : <a href="mailto:intergpo@gpo.or.th">intergpo@gpo.or.th</a></li> <li>- Line Application</li> <li>- Whatsapp Application</li> </ul>
บริการลูกค้าสัมพันธ์และบริการหลังการขาย	<ul style="list-style-type: none"> <li>● รับฟังความต้องการ ข้อร้องเรียน ข้อคิดเห็น และเรื่องสอบถามข้อมูลผลิตภัณฑ์และบริการ จากทุกช่องทางการสื่อสาร</li> <li>● เดินทางเข้าพบลูกค้า ณ ต่างประเทศ (Customer visit) ภายใต้อาณัติสถานการณืปกติ อย่างน้อย 2 ครั้งต่อปี</li> </ul> <p><u>หมายเหตุ</u> พิจารณาตามความเหมาะสม</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● การส่งมอบของขวัญและของสมนาคุณ อย่างน้อย 1 ครั้งต่อปี</li> <li>● จัดงาน GPO Customer Annual Meeting เพื่อกระชับความสัมพันธ์อันดีต่อลูกค้าต่างประเทศทั้งหมด อย่างน้อย 1 ครั้งต่อ 2 ปี</li> </ul> <p><u>หมายเหตุ</u> รูปแบบกิจกรรมปรับเปลี่ยนตามความเหมาะสมของสถานการณื</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● สํารวจความพึงพอใจด้านการบริการและการขาย ปีละ 1 ครั้ง</li> <li>● มีจัดทำระบบฐานข้อมูลลูกค้าและปรับปรุงให้เป็นปัจจุบัน ได้แก่ ข้อมูลผู้มีอำนาจลงนาม (Contact person) สัญญาต่างๆ (Agreement) ข้อมูลการซื้อผลิตภัณฑ์ (Purchasing history) อย่างน้อย 1 ครั้งต่อปี</li> <li>● การแลกเปลี่ยน/คืนผลิตภัณฑ์ที่เป็นไปตามหลักเกณฑ์ พนักงานขายให้บริการจัดส่งสินค้าให้เรียบร้อยภายใน 2 สัปดาห์ หลังจากได้รับอนุมัติดำเนินการ</li> </ul>

บริการ	แนวทาง / ระยะเวลาดำเนินการ
บริการลูกค้าสัมพันธ์และบริการหลังการขาย (ต่อ)	<u>หมายเหตุ</u> ขึ้นอยู่กับความพร้อมของสินค้า (กรณีสินค้าขาดคราว ประสานนั้กการตลาด/ลูกค้าเปลี่ยนเป็นรายการอื่นหรือไม่)
บริการประสานงานด้านทะเบียน	กำหนดแผนทะเบียน ร่วมกับลูกค้า ไตรมาสละ 1 ครั้ง
<b>กลุ่มลูกค้าประชาชนทั่วไป ร้านขายยาองค์การเภสัชกรรม (GPO Healthcare)</b>	
บริการของพนักงานขายและเภสัชกร	<p>พนักงานขายให้บริการลูกค้าด้วยจิตบริการและให้บริการตามหลักบริบาลทางเภสัชกรรมที่ดี ดังนี้</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● มีการแจ้งขั้นตอนการให้บริการและกำหนดระยะเวลาการให้บริการได้แก่ <ul style="list-style-type: none"> <li>- รับคำสั่งซื้อ 5 นาที</li> <li>- ปรีกษาเภสัชกรและรับคำสั่งซื้อ 10 นาที</li> <li>- ชำระเงิน 5 นาที</li> <li>- รับยาพร้อมคำอธิบาย 5 นาที</li> </ul> </li> <li>● ให้บริการตามลำดับขั้นตอนอย่างยุติธรรม โดยมีระบบบัตรคิว หรือเข้าแถวรับบริการตามช่องทางที่กำหนดซึ่งมีการตีเส้นบนพื้นเพื่อแสดงเส้นทางเข้าใช้บริการด้วยระยะเวลาที่เหมาะสมกับลักษณะงานตามที่ประกาศไว้ในขั้นตอนการให้บริการ</li> <li>● มีค่าประกาศสิทธิผู้ป่วยที่เหมาะสมสำหรับผู้มารับบริการ ติดไว้ตลอดเวลา</li> <li>● มีนโยบายการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล (Privacy Protection Policy) ขององค์การเภสัชกรรม</li> </ul> <p><u>ช่องทางการให้บริการ</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- ร้าน GPO Healthcare ทั้ง 8 สาขา</li> <li>- Line Official Account : @gpohealthicare</li> </ul>
<b>กลุ่มลูกค้า GPO Planet</b>	
บริการให้ข้อมูลผลิตภัณฑ์ และโปรโมชั่น	<p>สื่อสารข้อมูลผลิตภัณฑ์ สรรพคุณ วิธีการใช้ ราคา และโปรโมชั่น ในรูปแบบต่างๆ ภาพ/กราฟิก วิดีโอ/โมชันกราฟิก</p> <p>อินฟลูเอนเซอร์ ผ่านช่องทางการติดต่อ Line OA (GPO Planet) Add id : @gpoplanet และ Facebook Messenger : GPO Planet และ Social media ได้แก่ Instagram (GPO Planet) Facebook (GPO Planet) Youtube (GPO Planet) E-Commerce</p>



บริการ	แนวทาง / ระยะเวลาดำเนินการ
บริการให้ข้อมูลผลิตภัณฑ์ และ โพรโมชัน (ต่อ)	Platform : Lazada (GPO Plan0et) Website : <a href="http://www.gpoplanet.com">www.gpoplanet.com</a> และโบรชัวร์ (Brochure) แผ่นพับ
บริการของพนักงานขาย (Admin online)	พนักงานขายให้บริการลูกค้าด้วยจิตบริการ โดยจะช่วยให้ข้อมูล จัดทำใบสั่งซื้อ ประสานงาน แก้ไขปัญหา รับแจ้งความต้องการ ขอร้องเรียน และแจ้งข้อมูลป้อนกลับ
บริการรับคำสั่งซื้อและการส่งมอบ	<ul style="list-style-type: none"> <li>● เมื่อลูกค้าซื้อสินค้าในช่องทางต่างๆ เช่น Social media E-Marketplace, website เป็นต้น และลูกค้าดำเนินการชำระเงินถูกต้องแล้ว</li> <li>● พนักงานขายรับคำสั่งซื้อ พร้อมส่งข้อมูลยืนยันตามคำสั่งซื้อ</li> <li>● เตรียมจัดส่งสินค้าภายใน 3 วันทำการ นับจากวันที่ได้รับคำสั่งซื้อ เพื่อส่งให้บริษัทขนส่งดำเนินการจัดส่งผลิตภัณฑ์ให้ลูกค้าต่อไป</li> </ul>
บริการจัดส่งใบกำกับภาษี	กรณีลูกค้าต้องการใบกำกับภาษีเต็มรูปแบบ โปรดแจ้งรายละเอียด ได้แก่ ชื่อบุคคล/ชื่อหน่วยงาน สาขา ที่อยู่ เลขประจำตัวผู้เสียภาษี ให้ถูกต้องครบถ้วน โดยใบกำกับภาษีจะถูกจัดส่งพร้อมกับสินค้า <u>หมายเหตุ</u> การออกใบกำกับภาษีสามารถดำเนินการได้ภายในวันที่สั่งซื้อเท่านั้น
บริการหลังการขาย	การเปลี่ยน/คืนผลิตภัณฑ์ แบ่งเป็น 2 กรณี <u>กรณีที่ 1</u> ลูกค้าประสงค์จะเปลี่ยน/คืนผลิตภัณฑ์ GPOPLANET จะดำเนินการเปลี่ยนสินค้า หรือคืนเงินเต็มจำนวนที่ลูกค้าได้จ่ายไปจากการซื้อสินค้า ภายใน 45 วันทำการ ทั้งนี้ขอสงวนสิทธิ์การเปลี่ยน/คืนผลิตภัณฑ์ตามนโยบายการเปลี่ยน/สินค้าของ <a href="http://www.gpoplanet.com">www.gpoplanet.com</a> <u>กรณีที่ 2</u> ลูกค้าแพ็คเกจสามารถคืนเงินได้เต็มจำนวนโดยติดต่อ LINE ID : @gpoplanet

**หมายเหตุ :** ทั้งนี้ ภายใต้เงื่อนไขตามที่ อภ. 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 (จำหน่ายซองถึงผู้อำนวยการองค์การเภสัชกรรม)
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. 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