



# กฎบัตรและมาตรฐานด้านบริการ

## CUSTOMER SERVICE CHARTER AND SERVICE STANDARD



คณะกรรมการองค์การเภสัชกรรมเห็นชอบ  
การประชุม ครั้งที่ 11/2565  
วันที่ 24 สิงหาคม 2565

## 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

1. ผลิต จำหน่ายและบริการยาและเวชภัณฑ์ ที่มีคุณภาพมาตรฐานสากล
2. ผลิตยาที่จำเป็นและสำรองยาในยามฉุกเฉินเพื่อความมั่นคงของชาติรวมถึงยาที่มีความจำเป็นต่อระบบสาธารณสุขของประเทศ
3. ดำเนินธุรกิจให้มีศักยภาพในการแข่งขันในอาเซียน และสามารถพึ่งตนเองได้ และมีธรรมาภิบาล
4. รักษาระดับราคายาและเวชภัณฑ์ที่จำเป็นต่อสังคมไทยเพื่อประชาชนสามารถเข้าถึงได้
5. สร้างนวัตกรรมทางยาและเวชภัณฑ์ใหม่ๆ รวมถึงผลิตภัณฑ์สมุนไพร เพื่อตอบสนองความต้องการและความจำเป็นต่อสังคมไทย

### หลักการสำคัญในการให้บริการของ อก.

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

1. อก.ผลิตยาและเวชภัณฑ์ที่มีคุณภาพ โดยปฏิบัติตามหลักเกณฑ์และวิธีในการผลิตยาที่องค์การอนามัยโลกและกระทรวงสาธารณสุขกำหนด บริหารจัดการห่วงโซ่อุปทานอย่างมีประสิทธิภาพ มีระบบบริหารจัดการลูกค้าสัมพันธ์ วิจัยและพัฒนาอย่างต่อเนื่องเพื่อเพิ่มคุณค่าทางสังคม เพื่อตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของลูกค้า รวมถึงรักษาระดับราคายาให้เหมาะสมและเป็นธรรม เพื่อให้ผู้บริโภคทุกกลุ่มสามารถเข้าถึงยาได้
2. อก. จะเปิดเผยและแจ้งข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ และการบริการรวมถึงอธิบายและให้ความช่วยเหลือลูกค้าอย่างเหมาะสมถูกต้อง ชัดเจน และทันเหตุการณ์ ภายใต้มาตรฐานจริยธรรมในการดำเนินกิจการ
3. 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

เส้นทางการให้บริการของลูกค้า (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>- การจัดประชุม</li> <li>- Lunch Talk</li> <li>- การเยี่ยมชมดูงานโรงงานผลิตยารังสิต 1</li> <li>- สื่อสิ่งพิมพ์ข้อมูลผลิตภัณฑ์</li> <li>- พนักงาน และพนักงานขายการสื่อสาร ข้อมูลผลิตภัณฑ์และบริการผ่าน โทรศัพท์</li> <li>- พนักงานแจ้งข้อมูลผลิตภัณฑ์และแจ้งราคา ผ่านโทรศัพท์</li> <li>- พนักงานขาย (นัดเยี่ยมพบ นำเสนอผลิตภัณฑ์)</li> <li>- เอกสารเสนอयाเข้ารพ.</li> <li>- ใบเสนอราคา</li> <li>- ตัวอย่างยา</li> <li>- นามบัตร</li> <li>- จดหมายแจ้งเวียนผลิตภัณฑ์และบริการ</li> <li>- Call center 1648 (แจ้งข้อมูลผลิตภัณฑ์และบริการ)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- การประชาสัมพันธ์และการสื่อสาร ข้อมูลผลิตภัณฑ์และบริการผ่าน 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>- บูธแสดงสินค้าออนไลน์</li> <li>- สื่อสิ่งพิมพ์ข้อมูลผลิตภัณฑ์ออนไลน์ (MIMS)</li> <li>- การจัดประชุมออนไลน์ (Ms Team, Google Meet, Zoom)</li> <li>- พนักงาน และพนักงานขายการสื่อสาร ข้อมูลผลิตภัณฑ์และบริการผ่าน Line Application E-Mail</li> <li>- การให้บริการผ่าน Website www.gpo.or.th scm.gpo.or.th</li> <li>- ระบบการบันทึกแผนความต้องการใช้ยาในบัญชียาหลักที่องค์กรการเภสัชกรรมผลิต SVM/VM</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> <li>- ระบบรับคำสั่งซื้อ (e-Ordering)</li> </ul>

เส้นทางการให้บริการของลูกค้า (Customer Journey)	จุดสัมผัสบริการ (Touchpoints)	
	Physical Touchpoints	Digital Touchpoints
During Purchase (ต่อ)		- ระบบ SVMI/VMI
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>- พนักงานให้คำปรึกษา แก้ปัญหาผ่านรับฟังข้อเสนอแนะ ซื้อร้องเรียน ผ่าน Call Center 1648</li> <li>- การสำรวจความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ ผ่านผู้ให้บริการสำรวจภายนอก</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>scm.gpo.or.th</li> <li>- การประชาสัมพันธ์ด้าน CSR การสนับสนุนความมั่นคงทางยาของประเทศ บทความรู้ด้านสุขภาพผ่าน 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)</li> <li>- ระบบการติดตามสถานะการส่งยา (GPO Smart Tracking)</li> <li>- การสำรวจความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ ผ่านช่องทาง Online</li> </ul>

### กลุ่มลูกค้าหน่วยงานภาคเอกชน

เส้นทางการให้บริการของลูกค้า (Customer Journey)	จุดสัมผัสบริการ (Touchpoints)	
	Physical Touchpoints	Digital Touchpoints
Before Purchase	<ul style="list-style-type: none"> <li>- การประชาสัมพันธ์ผ่านด้วยสื่อสิ่งพิมพ์ วิทยุ โทรทัศน์ ป้ายประชาสัมพันธ์ และการแถลงข่าว</li> <li>- บอร์ดแสดงสินค้า</li> <li>- การจัดประชุม</li> <li>- สื่อสิ่งพิมพ์ข้อมูลผลิตภัณฑ์</li> <li>- พนักงาน (สอบถามข้อมูลผลิตภัณฑ์)</li> <li>- พนักงานขาย (นัดเยี่ยมพบ นำเสนอผลิตภัณฑ์)</li> <li>- เอกสารเสนอขายเข้ารพ.</li> <li>- ใบแจ้งราคา</li> <li>- ตัวอย่างยา</li> <li>- นามบัตร</li> <li>- จดหมายแจ้งเวียนผลิตภัณฑ์และบริการ</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> </ul>

เส้นทางการให้บริการของลูกค้า (Customer Journey)	จุดสัมผัสบริการ (Touchpoints)	
	Physical Touchpoints	Digital Touchpoints
Before Purchase (ต่อ)	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Call center 1648 (แจ้งข้อมูลผลิตภัณฑ์และบริการ)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- สื่อสารข้อมูลผลิตภัณฑ์กัญชา Line OA (GPO Cannabis Oil (ID: @844fjwis)) สำหรับรพ.เอกชนและคลินิก</li> <li>- สื่อสารนโยบายและข้อมูล ATK สปสช. Line OA (GPO-ATK สปสช. (ID: @596fjfuj)) สำหรับร้านยาและคลินิกที่เข้าร่วมโครงการกับสปสช.</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>- พนักงานขาย (เยี่ยมพบ รับความต้องการ รับข้อร้องเรียน รับเรื่อง แลกเปลี่ยน/คืนยา)</li> <li>- พนักงานจัดส่งสินค้า</li> <li>- เจ้าหน้าที่บัญชี/พนักงานเก็บเงิน</li> <li>- พนักงานให้คำปรึกษา แก้ปัญหาผ่านรับฟังข้อเสนอแนะ ข้อร้องเรียน ผ่าน Call Center 1648</li> <li>- การสำรวจความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ ผ่านผู้ให้บริการสำรวจภายนอก</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- พนักงาน/พนักงานขาย ให้บริการข้อมูลและบริการหลังการขายผ่าน Line Application/E-mail</li> <li>- การให้บริการผ่าน Website <a href="http://www.gpo.or.th">www.gpo.or.th</a></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>- การสำรวจความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ ผ่านช่องทาง Online</li> </ul>

### กลุ่มลูกค้าประชาชนทั่วไป ร้านขายยาองค์การเภสัชกรรม (GPO Shop)

เส้นทางการให้บริการของลูกค้า (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> </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)</li> </ul>

เส้นทางการให้บริการของลูกค้า (Customer Journey)	จุดสัมผัสบริการ (Touchpoints)	
	Physical Touchpoints	Digital Touchpoints
Before Purchase (ต่อ)	<ul style="list-style-type: none"> <li>- พนักงาน พนักงานขาย</li> <li>- เกสัชกร (ให้คำปรึกษาโดยตรงที่หน้าร้าน)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Facebook (gpoth.official) และ Youtube (gpochannel)</li> <li>- เกสัชกร (ให้คำปรึกษาด้านยาและสุขภาพ) ผ่าน Line</li> <li>- การสื่อสารข้อมูลผลิตภัณฑ์และบริการผ่าน Line OA ของร้าน : GPO Healthicare</li> <li>- การให้บริการผ่าน Website www.gpo.or.th</li> <li>- Application QUEQ นัดหมายเข้ารับบริการ (เฉพาะสาขาราชเทวี)</li> </ul>
During Purchase	<ul style="list-style-type: none"> <li>- พนักงาน พนักงานขาย เกสัชกร (ให้คำปรึกษา ขยายยาและเวชภัณฑ์)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Application QUEQ นัดหมายเข้ารับบริการ (เฉพาะสาขาราชเทวี)</li> </ul>
After Purchase	<ul style="list-style-type: none"> <li>- พนักงานขาย เกสัชกร (ให้คำปรึกษา รับความต้องการ รับซื้อ ร้องเรียน)</li> <li>- พนักงาน ให้คำปรึกษา แก้ปัญหาผ่านรับฟังข้อเสนอแนะ ซื้อร้องเรียน ผ่าน Call Center 1648</li> <li>- การสำรวจความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ ผ่านผู้ให้บริการสำรวจภายนอก</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 Healthicare</li> </ul>




### กลุ่มลูกค้าต่างประเทศ (Export)

เส้นทางการให้บริการของลูกค้า (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)</li> <li>- Conference</li> <li>- Product Training</li> <li>- สื่อสิ่งพิมพ์ข้อมูลผลิตภัณฑ์</li> <li>- พนักงานขาย</li> <li>- Gimmick</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>- พนักงานขาย ให้ข้อมูลผลิตภัณฑ์ผ่าน Line group, 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 Line group, Line Application, E-Mail และ Whatsapp</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> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- พนักงาน (ให้คำแนะนำ รับความต้องการ รับข้อร้องเรียน) ผ่าน Line group, Line Application, E-Mail และ Whatsapp</li> <li>- การประชาสัมพันธ์และการสื่อสาร ข้อมูลผลิตภัณฑ์ผ่าน Online Business Talk และ Customer Annual Meeting</li> <li>- การสำรวจความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ ผ่านช่องทาง Online</li> </ul>



### กลุ่มลูกค้า GPO Planet (Online)

เส้นทางการให้บริการของลูกค้า (Customer Journey)	จุดสัมผัสบริการ (Touchpoints)	
	Physical Touchpoints	Digital Touchpoints
Before Purchase	<ul style="list-style-type: none"> <li>- การประชาสัมพันธ์ผ่านด้วยสื่อสิ่งพิมพ์ วิทยุ โทรทัศน์ ป้ายประชาสัมพันธ์ และการแถลงข่าว</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>- 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>- 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>


## ข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service Level Agreement: SLA)

บริการ	แนวทาง / ระยะเวลาดำเนินการ
<b>ลูกค้าองค์กรภาครัฐและเอกชน</b>	
<p>บริการบันทึกแผนความต้องการในการจัดซื้อยาในบัญชียาหลักแห่งชาติที่ อภ. ผลิต</p>	<p><u>องค์กรภาครัฐ :</u></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><u>ช่องทางการติดต่อ :</u></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 กรณีไม่ได้รับหรือมีความประสงค์ของรับบัญชีราคา สามารถติดต่อทางจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ : 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><u>องค์กรภาครัฐ :</u> 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><u>องค์กรภาคเอกชน :</u> สามารถติดต่อทางช่องทาง ดังนี้</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- โทรศัพท์ : 0 2203 8841-43</li> <li>- โทรสาร : 0 2640 7977 , 0 2640 7998</li> <li>- จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ : ah31gpo@gmail.com</li> <li>- ส่งจดหมายทางไปรษณีย์</li> </ul>

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"> <li>● การบันทึกคำสั่งซื้อ <ul style="list-style-type: none"> <li>- รับคำสั่งซื้อ บันทึก ตรวจสอบข้อมูลคำสั่งซื้อ 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 และนครปฐม โทรศัพท์ : 0 2203 8914      E-mail : center_aj11@gpo.or.th</li> <li>- ภาคเหนือ ภาคใต้ และภาคตะวันออกเฉียงเหนือ (ไม่รวมจังหวัดที่อยู่ในความดูแลของสาขาภาค) โทรศัพท์ : 0 2203 8918      E-mail : center_aj12@gpo.or.th</li> <li>- ภาคกลางและภาคตะวันออก โทรศัพท์ : 0 2203 8927      E-mail : center_aj13@gpo.or.th</li> </ul> <p><u>ช่องทางการติดต่อสาขาภาค</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- สาขาภาคตะวันออกเฉียงเหนือ รับผิดชอบดูแลจังหวัด : หนองบัวลำภู อุดรธานี เลย หนองคาย บึงกาฬ สกลนคร ขอนแก่น โทรศัพท์ : 0 4221 8124-6 ต่อ 104      โทรสาร : 0 4221 8127</li> <li>- สาขาภาคเหนือ รับผิดชอบดูแลจังหวัด : พะเยา เชียงราย เชียงใหม่ แม่ฮ่องสอน ลำพูน ลำปาง โทรศัพท์ : 0 5344 1315, 0 5344 2536      โทรสาร : 0 5344 1981</li> <li>- สาขาภาคใต้ รับผิดชอบดูแลจังหวัด : สงขลา พัทลุง สตูล ตรัง ปัตตานี ยะลา นราธิวาส โทรศัพท์ : 0 7423 0546-8      โทรสาร : 0 7423 0533-4</li> </ul> <p><u>ช่องทางการส่งไปสั่งซื้อ</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>

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

บริการ	แนวทาง / ระยะเวลาดำเนินการ
บริการของพนักงานขาย (ต่อ)	<p><b>องค์การภาคเอกชน</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. ผู้จำหน่ายช่วง อย่างน้อยเดือนละ 1 ครั้ง</li> <li>2. ร้านขายยา อย่างน้อยปีละ 2 ครั้ง</li> <li>3. คลินิกและโรงพยาบาลเอกชน อย่างน้อยไตรมาสละ 1 ครั้ง</li> </ol>
บริการหลังการขาย	<ul style="list-style-type: none"> <li>● การแลกเปลี่ยน/คืนผลิตภัณฑ์ที่เป็นไปตามหลักเกณฑ์ ลูกค้าจะได้รับสินค้าภายใน 9 วันทำการ</li> </ul> <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>
<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 Manage Closely (B to B - AEC) เช่น เงินสนับสนุนกิจกรรมทางการตลาด ตัวอย่างผลิตภัณฑ์ Gimmick เป็นต้น <ul style="list-style-type: none"> <li>- สำหรับกลุ่มลูกค้าปัจจุบัน บริษัทละอย่างน้อย 1 ครั้งต่อปี</li> </ul> </li> </ul>
บริการทางการขาย	<ul style="list-style-type: none"> <li>● พนักงานขายให้บริการลูกค้าด้วยจิตบริการ รายละเอียดดังนี้ <ul style="list-style-type: none"> <li>- รับคำสั่งซื้อ และให้ข้อมูลป้อนกลับลูกค้า ภายใน 2 วันทำการ</li> <li>- บริหารคำสั่งซื้อให้เรียบร้อย ภายใน 1-2 สัปดาห์</li> </ul> <p>หมายเหตุ ขึ้นอยู่กับความพร้อมของสินค้า</p> </li> <li>● จัดเตรียมสินค้าเพื่อส่งมอบ หลังจากได้รับการชำระเงิน <ul style="list-style-type: none"> <li>- ทางเรือ ภายใน 2 เดือน</li> <li>- ทางอากาศ ภายใน 1 สัปดาห์</li> <li>- ทางบก ภายใน 1 สัปดาห์</li> </ul> </li> <li>● บริการลูกค้าหลังการขายทุกคำสั่งซื้อ <ul style="list-style-type: none"> <li>- ตามจำนวนการสั่งซื้อจริง</li> </ul> </li> </ul>
บริการลูกค้าสัมพันธ์	<ul style="list-style-type: none"> <li>● รับฟังความต้องการ ข้อร้องเรียน ข้อคิดเห็น และเรื่องสอบถามข้อมูลผลิตภัณฑ์และบริการ จากทุกช่องทางสื่อสาร</li> </ul>

บริการ	แนวทาง / ระยะเวลาดำเนินการ
บริการลูกค้าสัมพันธ์ (ต่อ)	<ul style="list-style-type: none"> <li>● เดินทางเข้าพบลูกค้า ณ ต่างประเทศ (Customer visit) ภายใต้สถานการณ์ปกติ อย่างน้อย 2 ครั้งต่อปี <u>หมายเหตุ</u> พิจารณาตามความเหมาะสม</li> <li>● การส่งมอบของขวัญและของสมนาคุณ อย่างน้อย 1 ครั้งต่อปี</li> <li>● จัดงาน GPO Customer Annual Meeting เพื่อกระชับความสัมพันธ์อันดีต่อลูกค้าต่างประเทศทั้งหมด อย่างน้อย 1 ครั้งต่อ 2 ปี <u>หมายเหตุ</u> รูปแบบกิจกรรมปรับเปลี่ยนตามความเหมาะสมของสถานการณ์</li> <li>● สสำรวจความพึงพอใจด้านการบริการและการขาย ปีละ 1 ครั้ง</li> <li>● มีจัดทำระบบฐานข้อมูลลูกค้าและปรับปรุงให้เป็นปัจจุบัน ได้แก่ ข้อมูลผู้มีอำนาจลงนาม (Contact person) สัญญาต่างๆ (Agreement) ข้อมูลการซื้อผลิตภัณฑ์ (Purchasing history) อย่างน้อย 1 ครั้งต่อปี</li> </ul>
บริการประสานงานด้านทะเบียน	กำหนดแผนทะเบียน ร่วมกับลูกค้า ไตรมาสละ 1 ครั้ง
<b>กลุ่มลูกค้าประชาชนทั่วไป ร้านขายยาองค์การเภสัชกรรม (GPO Shop)</b>	
บริการจองคิวเข้ารับบริการ (เฉพาะสาขาราชเทวี)	<p>ลูกค้าสามารถเข้ารับบริการที่ร้านขายยาองค์การเภสัชกรรม (เฉพาะสาขาราชเทวี) ตามวันและเวลาได้ทันที</p> <p><b>ช่องทางการนัดหมาย</b></p> <div data-bbox="824 1045 1211 1226" style="text-align: center;">  </div> <p>เลือกไปที่ &gt; โรงพยาบาล/คลินิก/ร้านขายยา &gt; ร้านขายยาองค์การเภสัชกรรม (สำนักงานใหญ่) &gt; ระบุข้อมูล วัน/เดือน/ปี ที่ประสงค์เข้ารับบริการ &gt; นำบัตรคิวที่ได้รับจากระบบแสดงต่อพนักงานก่อนเข้ารับบริการ</p>
บริการของพนักงานขายและเภสัชกร	<p>พนักงานขายให้บริการลูกค้าด้วยจิตบริการและให้บริการตามหลักบริบาลทางเภสัชกรรมที่ดี ดังนี้</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● มีการแจ้งขั้นตอนการให้บริการและกำหนดระยะเวลาการให้บริการ ได้แก่ <ul style="list-style-type: none"> <li>- รับคำสั่งซื้อ 5 นาที</li> <li>- บริการเภสัชกรและรับคำสั่งซื้อ 5 - 10 นาที</li> <li>- ชำระเงิน 5 นาที</li> <li>- รับยาพร้อมคำอธิบาย 5 นาที</li> </ul> </li> </ul>

บริการ	แนวทาง / ระยะเวลาดำเนินการ
บริการของพนักงานขายและเภสัชกร (ต่อ)	<ul style="list-style-type: none"> <li>● ให้บริการตามลำดับขั้นตอนอย่างยุติธรรม โดยมีระบบบัตรคิว หรือเข้าแถวรับบริการตามช่องทางที่กำหนดซึ่งมีการตีเส้นบนพื้นเพื่อแสดงเส้นทางเข้าใช้บริการด้วยระยะเวลาที่เหมาะสมกับลักษณะงานตามที่ประกาศไว้ในขั้นตอนการให้บริการ</li> <li>● มีคำประกาศสิทธิผู้ป่วยที่เหมาะสมสำหรับผู้มารับบริการ ติดไว้ตลอดเวลา</li> <li>● นโยบายการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล (Privacy Protection Policy) ขององค์การเภสัชกรรม</li> </ul>
<b>กลุ่มลูกค้า GPO Planet (Online)</b>	
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"> <li>● เมื่อลูกค้าซื้อสินค้าในช่องทางต่างๆ เช่น Social media, E-Marketplace, website เป็นต้น และลูกค้าดำเนินการชำระเงินถูกต้องแล้ว</li> <li>● พนักงานขายรับคำสั่งซื้อ พร้อมส่งส่งข้อมูลยืนยันตามคำสั่งซื้อ</li> <li>● เตรียมจัดส่งสินค้าภายใน 3 วันทำการ นับจากวันที่ได้รับคำสั่งซื้อ เพื่อส่งให้บริษัทขนส่งดำเนินการจัดส่งผลิตภัณฑ์ให้ลูกค้าต่อไป</li> </ul>
บริการจัดส่งใบกำกับภาษี	ลูกค้าจะต้องกรอกข้อมูลเพื่อขอใบกำกับภาษีเต็มรูปแบบในระบบให้ครบถ้วนและถูกต้อง ภายในวันที่การสั่งซื้อเท่านั้น และไม่สามารถขอใบกำกับภาษีย้อนหลังได้ ทั้งนี้ GPOPLANET จะสงวนสิทธิ์ในการเปลี่ยนแปลงข้อมูลในใบกำกับภาษีย้อนหลัง 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 <a href="http://www.gpoplanet.com">www.gpoplanet.com</a></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](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