



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 การควบคุมและประเมินผลการดำเนินงานของศูนย์ปฏิบัติการ 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 ให้ขอเบอร์โทรศัพท์ไว้เพื่อเภสัชกรประจำ Call Center โทรกลับให้ข้อมูล

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

5.1.2.2 ติดตามน้ำยาล้างไตและอุปกรณ์

ให้ขอข้อมูลจากผู้โทรเข้ามดังนี้

- 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) ...

ตรวจสอบสถานะรายการส่ง

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 หากผู้ป่วยยังคงไม่ได้รับน้ำยาและไม่สามารถแก้ไขปัญหาตามขั้นตอนปกติได้ให้แจ้ง ชื่อ-สกุลผู้ป่วย เบอร์โทรศัพท์ที่ติดต่อได้ ชื่อรพ.ต้นสังกัดของผู้ป่วยและชนิดของน้ำยา ที่ E-mail : callcenter_thp (ปนท.) และ E-mail : 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 ,mmbe เพื่อดู Stock ของยา
ได้ข้อมูลเรียบร้อยแล้วให้ติดต่อกลับไปหาลูกค้าอีกครั้งเพื่อแจ้งข้อมูลที่ลูกค้าต้องการ

5.1.2.4 ข้อมูลพนักงานนอก. / หน่วยงานอื่นๆ ใน อภ.

ติดต่อไปยังฝ่ายหรือกองนั้น ๆ เพื่อสอบถามข้อมูล แล้วโทรแจ้งกลับลูกค้า ในกรณีที่ลูกค้าขอเบอร์โทรศัพท์ภายในของพนักงาน ให้เข้าไปในเวปไซด์ intra.gpo.or.th >>>ค้นหาข้อมูล>>>ค้นหาพนักงาน/เบอร์โทร>>>พิมพ์ชื่อพนักงานที่ต้องการทราบ>>>แจ้งข้อมูลกลับให้ลูกค้าทราบ

5.1.2.5 ขอใบวิเคราะห์ข้อมูล/stability และเอกสารอื่นๆ

- ตรวจสอบข้อมูลยาที่ให้มา>>>ถ้าเป็นยาขององค์กรเภสัชกรรมให้ประสานที่คลัง 1 ส่วนถ้าเป็นยาผู้ผลิตอื่น 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

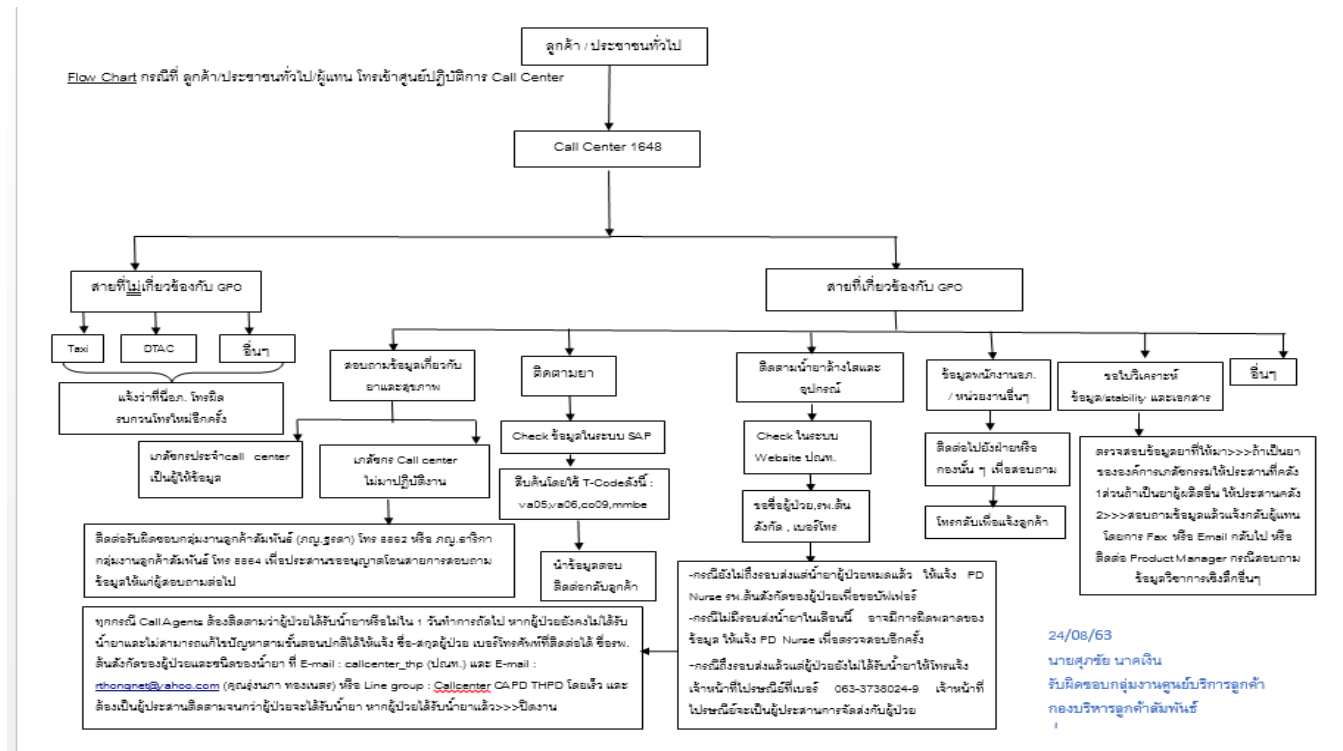
6.เอกสารอ้างอิง

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



บันทึกข้อความ

หน่วยงาน กลุ่มงานศูนย์บริการลูกค้า กองบริหารลูกค้าสัมพันธ์ ฝ่ายการตลาดและการขาย โทร. 8868

ที่ วันที่ 5 พฤษภาคม 2564

เรื่อง สรุปรายงานประเภทเรื่องที่ Call Center รับผ่านเลขหมาย 1648 ประจำเดือนเมษายน พ.ศ.2564

เรียน ผู้อำนวยการฝ่ายการตลาดและการขาย (ผ่านผู้อำนวยการกองการบริหารลูกค้าสัมพันธ์)

ตามที่กลุ่มงานศูนย์บริการลูกค้า กองบริหารลูกค้าสัมพันธ์ ได้มีการเข้าระบบการให้บริการ Call Center แบบครบวงจรจากบริษัท ซีทีซี โลจิสติกส์ จำกัด นั้น

ในการนี้ กลุ่มงานศูนย์บริการลูกค้า ได้สรุปรายงานประเภทเรื่องที่ Call Center รับผ่านเลขหมาย 1648 ประจำเดือนเมษายน พ.ศ.2564 รายละเอียดตามเอกสารแนบ

จึงเรียนมาเพื่อทราบ จะเป็นพระคุณ

(นายสุภชัย นาคเงิน)
รับผิดชอบกลุ่มงานศูนย์บริการลูกค้า

(นางสาวมัทนี โพธิ์พิบูลสุข)
ผู้อำนวยการกองบริหารลูกค้าสัมพันธ์

เรียน รองผู้อำนวยการ (ภญ.ศิริกุล เมธิวีรังสรรค์)
เพื่อทราบ จะเป็นพระคุณ

ลงชื่อ.....
(นางเขวาลักษณ์ พุ่มซ้อน)
ผู้อำนวยการฝ่ายการตลาดและการขาย
วันที่/...../.....

ทราบ

(.....)
รองผู้อำนวยการ
วันที่...../...../.....

□

รายงานผลการดำเนินงาน

การเข้าระบบการให้บริการ Call Center แบบครบวงจร ประจำปีเดือนเมษายน 2564

1.เดือนนี้มีจำนวนสายที่รับได้ 615 สาย และไม่พบปัญหาการใช้งานระบบ Call Center แบบครบวงจร

2.คะแนนความพึงพอใจเท่ากับ 4.86 (ค่าเฉลี่ย 4.51 -5.00 อยู่ในช่วงระดับความพึงพอใจในมากที่สุด)

คะแนน	ผลความพึงพอใจ	จำนวนผู้ประเมิน (สาย)
5	พึงพอใจมากที่สุด	68
4	พึงพอใจมาก	4
3	พึงพอใจปานกลาง	3
2	พึงพอใจน้อย	0
1	พึงพอใจน้อยที่สุด	0
รวม		75

3.เดือนนี้มีผู้ป่วยที่ไม่ได้รับน้ำยาล้างไตตามกำหนดโทรศัพท์มาติดตามการจัดส่ง 29 ราย

ข้อมูลจำนวนสายติดตามการจัดส่งน้ำยาล้างไตดังนี้

ระยะเวลา	จำนวนสาย	จำนวนสายเฉลี่ย/เดือน
ปีงบประมาณ 63 (ต.ค.62 – ก.ย.63)	787	66
ต.ค.63	28	
พ.ย.63	88	
ธ.ค.63	30	
ม.ค.64	47	
ก.พ.64	24	
มี.ค.64	26	
เม.ย.64	29	
ปีงบประมาณ 64 (ต.ค.63 – เม.ย. 64)	272	38

สาเหตุการจัดส่งน้ำยาล้างไตล่าช้า

3.1 โรงพยาบาลเบิกน้ำยาล้างไตล่าช้าและไม่ตรงรอบเบิก

3.2 น้ำยาล้างไตขาดครว

3.3 รถขนส่งน้ำยาล้างไตไม่พอในการจัดส่ง

4.เอกสารเพิ่มเติมมีดังต่อไปนี้

- รายงานการจัดอันดับประเภทเรื่อง (Top Ten)
- แผนภูมิแท่งแสดงการเปรียบเทียบปริมาณสายที่รับได้ในปีงบประมาณ 2563 และ 2564
- แผนภูมิวงกลมแสดงสัดส่วนประเภทของสายที่รับได้ ปีงบประมาณ 2563 และ 2564

นายศุภชัย นาคเงิน

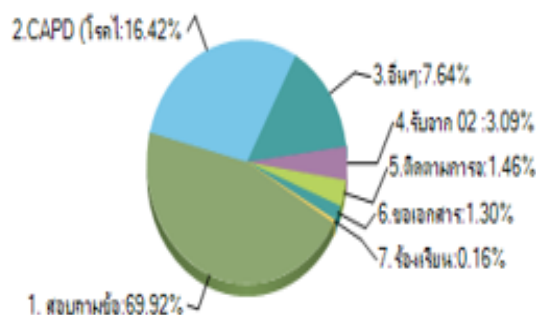
รับผิดชอบกลุ่มงานศูนย์บริการลูกค้า

รายงานการจัดอันดับประเภทเรื่อง (Top 10)

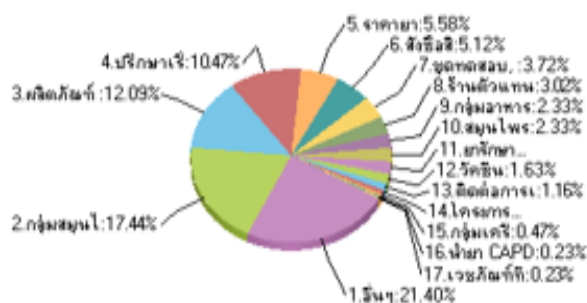
วันที่: 01/04/2021 ถึง: 30/04/2021

T-- 10

	ประเภทเรื่องหลัก	จำนวน	%
1	สอบถามข้อมูล	430	69.92
2	CAPD (โรคไต)	101	16.42
3	อื่นๆ (โทรศัพท์, สายหมอก, ทดสอบระบบ)	47	7.64
4	รับจาก 02 203 8000 และ 02 203 8868	19	3.09
5	ติดตามการจัดส่งสินค้า	9	1.46
6	ขอเอกสาร	8	1.30
7	ร้องเรียน	1	0.16
	รวม	615	100.00



1	สอบถามข้อมูล	จำนวน	%
1	อื่นๆ (โรค Covid-19)	92	21.40
2	กลุ่มสมุนไพรร	75	17.44
3	ผลิตภัณฑ์ COVID-19	52	12.09
4	ปรึกษาเรื่องยา	45	10.47
5	ราคา	24	5.58
6	สั่งซื้อสินค้า	22	5.12
7	ชุดทดสอบ, ราคา	16	3.72
8	ร้านตัวแทนจำหน่าย / สถานที่จำหน่ายสินค้า	13	3.02
9	กลุ่มอาหารเสริม	10	2.33
10	สมุนไพร	10	2.33
11	การรักษาโรคทั่วไป	9	2.09
12	วัคซีน	7	1.63
13	ติดตามการเงิน	5	1.16
14	โครงการ VMI	3	0.70
15	กลุ่มเครื่องสำอาง (CURMIN)	2	0.47
16	น้ำยา CAPD	1	0.23
17	เวชภัณฑ์ที่ไม่ใช่ยา	1	0.23
	รวม	430	100.00



รายงานการจัดอันดับประเภทเรื่อง (Top 10)

วันที่: 01/04/2021 ถึง: 30/04/2021

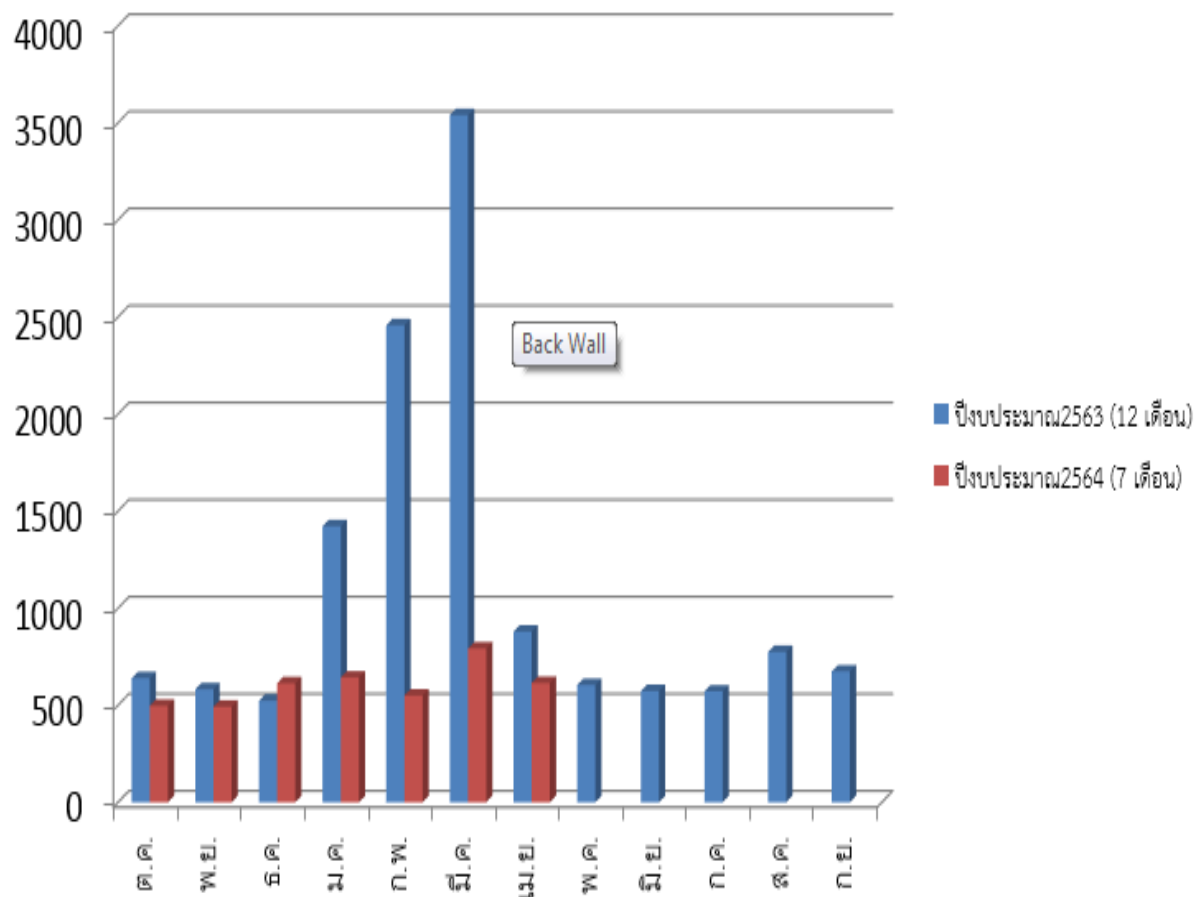
Page: 10

2	CAPD (โรคไต)	จำนวน	%
1	สอบถามรอบคอบน้ำยา	59	58.42
2	ติดตามการดื่มน้ำยาไต	29	28.71
3	อื่นๆ (ติดตามผู้รับผิดชอบโครงการ)	8	7.92
4	รับน้ำยาไต	4	3.96
5	สอบถามการใช้งานในระบบการเบิกจ่ายน้ำยาไต	1	0.99
รวม		101	100.00
3	อื่นๆ	จำนวน	%
1	โทรผิด	30	63.83
2	ตามหุตุ	10	21.28
3	ทุกสัปดาห์	7	14.89
รวม		47	100.00
4	รับจาก 02 203 8000 ต่อ 02 203 8868	จำนวน	%
1	สอบถามข้อมูลศูนย์โทร	9	47.37
2	สอบถามข้อมูลทั่วไป	7	36.84
3	ปรึกษาเรื่องยา	3	15.79
รวม		19	100.00
5	ติดตามการจัดซื้อสินค้า	จำนวน	%
1	ติดตามการจัดซื้อยาไต VMI / วัสดุอื่น	7	77.78
2	ติดตามการส่งยาไตทั่วไป	1	11.11
3	อื่นๆ (Online)	1	11.11
รวม		9	100.00
6	ขอเอกสาร	จำนวน	%
1	ใบเสนอราคา	4	50.00
2	อื่นๆ (Stability)	2	25.00
3	ความคงตัวของยา	1	12.50
4	วิธียา 24 ชั่วโมง หรือ วิธียา TMT	1	12.50
รวม		8	100.00
7	วิธีปฏิบัติ	จำนวน	%
1	อื่นๆ (การบริหารงาน)	1	100.00
รวม		1	100.00



แผนภูมิแท่งแสดงการเปรียบเทียบปริมาณสายที่ได้รับได้

เทียบตามปีงบประมาณ 2563 และ 2564



แผนภูมิวงกลมแสดงสัดส่วนประเภทของสายที่ได้รับ

ปีงบประมาณ 2563 และ 2564

ปีงบประมาณ 2563 ระหว่างเวลา 1 ต.ค. 62- 30 เม.ย.63 (10,046 สาย)

ปีงบประมาณ 2564 ระหว่างเวลา 1 ต.ค. 63- 30 เม.ย.64 (สาย)

■ สอบถามข้อมูลทั่วไป (8,911 สาย) 89%

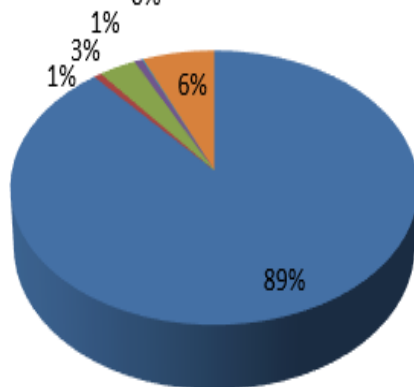
■ ติดตามการจัดส่งสินค้า (70 สาย) 1%

■ สั่งซื้อสินค้า (335 สาย) 3%

■ ขอเอกสาร (72 สาย) 1%

■ ร้องเรียน (12 สาย) 0%

■ สายที่ไม่เกี่ยวข้องกับ อภ.(646 สาย) 6%



■ สอบถามข้อมูลทั่วไป (3,550 สาย) 84%

■ ติดตามการจัดส่งสินค้า (67 สาย) 2%

■ สั่งซื้อสินค้า (217 สาย) 5%

■ ขอเอกสาร (34 สาย) 1%

■ ร้องเรียน (2 สาย) 0%

■ สายที่ไม่เกี่ยวข้องกับ อภ.(332 สาย) 8%

