

# 1. แผนภูมิการทำงาน (flow chat) เรื่อง การให้บริการลูกค้า

## 1.1. การให้บริการ

### 1.1.1. การให้บริการสารเภสัชรังสี

ผู้รับผิดชอบ	ขั้นตอน	เอกสารที่เกี่ยวข้อง
ฝ่ายบริการ	<div style="display: flex; align-items: center;"> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-right: 10px;">รับคำสั่งซื้อจากลูกค้า</div> <div style="margin-left: 10px;">โดยโทรศัพท์, โทรสาร, E-mail</div> </div>	สมุดรับคำสั่งซื้อ (FM-RIC-01) WI มาตรการการจำหน่ายวัสดุ กัมมันตรังสี (WI-RIC-02) สมุดรับคำสั่งซื้อ (FM-RIC-01)
ฝ่ายบริการ	<div style="display: flex; align-items: center;"> <div style="margin-right: 10px;">↓</div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px;">ทบทวนคำสั่งซื้อ</div> </div>	
ฝ่ายบริการ	<div style="display: flex; align-items: center;"> <div style="margin-right: 10px;">↓</div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px;">รวบรวมคำสั่งซื้อ</div> </div>	แบบสรุบบยอดคำสั่งซื้อ (FM-RIC-02) WI การกำหนดหมายเลขการ ผลิต (WI-RIC-01)
ฝ่ายบริการ	<div style="display: flex; align-items: center;"> <div style="margin-right: 10px;">↓</div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px;">ออกหมายเลขการผลิต</div> </div>	ตารางการออกหมายเลขการ ผลิต (FM-RIC-03) แบบสรุบบยอดคำสั่งซื้อ (FM-RIC-02)
ฝ่ายบริการ	<div style="display: flex; align-items: center;"> <div style="margin-right: 10px;">↓</div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px;">แจ้งยอดคำสั่งซื้อและหมายเลข การผลิตให้ฝ่ายผลิต</div> </div>	
ฝ่ายบริการ	<div style="display: flex; align-items: center;"> <div style="margin-right: 10px;">↓</div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px;">ลูกค้ามีการเปลี่ยนแปลงคำสั่ง ซื้อแจ้งให้ฝ่ายผลิตทราบ</div> </div>	ใบแจ้งเปลี่ยนแปลงคำสั่งซื้อ (FM-RIC-04)

6.1.2 การให้บริการ Cold kit

ผู้รับผิดชอบ	ขั้นตอน	เอกสารที่เกี่ยวข้อง
ฝ่ายบริการ	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;">รับคำสั่งซื้อจากลูกค้า</div> <p style="text-align: right; margin-right: 20px;">โดยโทรศัพท์, โทรสาร, E-mail</p>	สมุดรับคำสั่งซื้อ (FM-RIC-01) รายการยอดคงเหลือของ cold kit (FM-RIC-05)
ฝ่ายบริการ	<div style="text-align: center;"> <div style="border: 1px solid black; width: 100px; height: 100px; margin: 0 auto; transform: rotate(45deg);"></div> <p>ทบทวนคำสั่งซื้อ</p> </div> <p>ไม่ผ่าน</p> <p style="text-align: right;">ผ่าน</p>	สมุดรับคำสั่งซื้อ (FM-RIC-01)
ฝ่ายบริการ	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;">รวบรวมคำสั่งซื้อ</div>	แบบสรุปยอดคำสั่งซื้อเอกสาร ภัณฑ์สำเร็จรูป (FM-RIC-06)
ฝ่ายบริการ	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;">แจ้งยอดคำสั่งซื้อแก่เจ้าหน้าที่เพื่อ บรรจุหีบห่อต่อไป</div>	

## 1.2. การเรียกเก็บยาคืนและการจัดการกับยาที่ถูกส่งคืน

ผู้รับผิดชอบ	ขั้นตอน	เอกสารที่เกี่ยวข้อง
ฝ่ายบริการ	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;">รับข้อร้องเรียนด้านคุณภาพ</div> <p style="text-align: center;">↓</p>	WI การเรียกคืนผลิตภัณฑ์ (WI-RIC-03) ใบบันทึกข้อร้องเรียน (FM-BDD-05)
หัวหน้าฝ่ายทุกฝ่าย	<div style="text-align: center;"> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;">พิจารณาข้อร้องเรียน</div> <p style="text-align: center;">↓</p> </div>	
ฝ่ายบริการ	<div style="text-align: center;"> <p>ไม่ใช่</p> <p style="text-align: right;">ใช่</p> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;">ติดต่อลูกค้าเพื่อเรียกคืนสินค้า และนำสินค้าใหม่ทดแทนให้</div> <p style="text-align: center;">↓</p> </div>	
ฝ่ายบริการ	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;">ตรวจรับและทำลายสินค้าที่ถูกส่งคืน</div> <p style="text-align: center;">↓</p>	แบบรายงานเรียกคืนสินค้า (FM-RIC-07)
ฝ่ายบริการ	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;">แจ้งผลสรุปกับลูกค้าเพื่อยืนยันคุณภาพสินค้า</div>	