

มาตรฐานการจัดการข้อร้องเรียนขององค์การเภสัชกรรม

องค์การเภสัชกรรมให้ความสำคัญกับการจัดการข้อร้องเรียนให้เป็นไปอย่างมีมาตรฐาน เป็นไปในทิศทางเดียวกัน สามารถตรวจสอบได้ และป้องกันปัญหาทุจริตที่อาจเกิดขึ้นในหน่วยงานในเรื่องเกี่ยวกับข้อร้องเรียนที่ต้องการผลิตภัณฑ์ชดเชย ลดหนี้หรือหนังสือชี้แจง รวมถึงอำนวยความสะดวกให้แก่ลูกค้าในการร้องเรียนปัญหาทั้งด้านคุณภาพการบริการและคุณภาพผลิตภัณฑ์ โดยได้กำหนดช่องทางการร้องเรียนที่หลากหลาย รองรับความไม่พึงพอใจต่างๆ จากลูกค้าและตอบสนองกลับเพื่อให้ลูกค้าได้รับความพึงพอใจมากที่สุด ป้องกันปัญหาการไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการใช้ผลิตภัณฑ์ที่ผลิตโดยองค์การเภสัชกรรม ยินดีรับข้อร้องเรียนในด้านผลิตภัณฑ์และให้บริการ ทั้งนี้ ขั้นตอนในการปฏิบัติงานการจัดการข้อร้องเรียน มีรายละเอียดดังนี้

ลำดับ	รายละเอียด	ระยะเวลาการดำเนินการ
1	รับข้อร้องเรียนและรวบรวมข้อมูล	ภายใน 3 วันทำการ
2	บันทึกเรื่องร้องเรียนในระบบ ERP (SAP)	
3	ตรวจสอบข้อมูลในระบบและส่งเรื่องไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	
4	ทำหนังสือตอบรับเบื้องต้นส่งให้ลูกค้า (ทางจดหมายอิเล็กทรอนิกส์)	
5	หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการแก้ไขปัญหา **ติดตามสาเหตุ ขอบกพร่อง และการดำเนินการแก้ไข**	ภายใน 45 วันทำการ ทุกวันที่ 1 และ 15
6	ดำเนินการชดเชยกรณีมียาพร้อมส่งมอบ	ภายใน 7 วันทำการ
	6.1 กรณีไม่มียาในคลังจะติดต่อลูกค้า เพื่อสอบถามการเปลี่ยนยาชดเชยเป็นยารายการอื่นตามทีลูกค้าประสงค์ (ตามมูลค่าเดิม) หากลูกค้ายืนยันรอรับยาเดิมการชดเชยจะดำเนินการหลังจากมียา	ภายใน 5 วันทำการ หลังจากมียามคลัง
	6.2 กรณียาชดเชยเป็นยาของ สำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ และ สำนักงานประกันสังคม (สปส.) จะดำเนินการขออนุมัติตัดยาจาก รพ.ราชวิถี (โครงการพิเศษ) / สปส. เพื่อชดเชยยา	ภายใน 7 วันทำการ หลังจากได้รับอนุมัติ
	ติดตามการชดเชยยาค่าง	ทุก 3 วันทำการ
7	หน่วยงานที่เกี่ยวข้องปิดเรื่องในระบบ กลุ่มงานลูกค้าสัมพันธ์จัดทำหนังสือชี้แจง	ภายใน 15 วันทำการ

แผนผังสรุปการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนโดยสังเขป



ช่องทางการรับข้อร้องเรียน

1. Call Center โทร.1648
2. กลุ่มงานลูกค้าสัมพันธ์ โทร.0 2203 8864 Email : crm_gpo@gpo.or.th
3. นักการตลาด/พนักงานขาย
4. Website : www.gpo.or.th