



มาตรฐานการจัดการข้อร้องเรียน

ลำดับ	รายละเอียด	ระยะเวลาการดำเนินการ
1	รับข้อร้องเรียนและรวบรวมข้อมูล	ภายใน 1 วันทำการ
2	บันทึกเรื่องร้องเรียนในระบบ	
3	ตรวจสอบข้อมูลในระบบและส่งเรื่องไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	
4	ตอบรับเบื้องต้นส่งให้ลูกค้า (ทางจดหมายอิเล็กทรอนิกส์)/ Line OA	
5	หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการแก้ไขปัญหา พิจารณาตามระดับความเร่งด่วนในการแก้ไข 7/15/30 วันทำการ **ติดตามสาเหตุ ข้อบกพร่อง และการดำเนินการแก้ไข**	ภายใน 7/15/30 วันทำการ 1 - 2 ครั้ง/สัปดาห์
6	ดำเนินการชดเชยการณมียาพร้อมส่งมอบ ภายใน 3 หรือ 7 วันทำการ พิจารณาตามระดับความเร่งด่วนในการแก้ไข	ภายใน 3/7 วันทำการ
	6.1 กรณีไม่มียาในคลังจะติดต่อลูกค้า เพื่อสอบถามการเปลี่ยนยาชดเชยเป็นรายการอื่นตามที่ลูกค้า ประสงค์ (ตามมูลค่าเดิม) หากลูกค้ายืนยันขอรับยาเดิมการชดเชยจะดำเนินการหลังจากมียา	ภายใน 7 วันทำการหลังจากมียาในคลัง
	6.2 กรณียาชดเชยเป็นยาของ สำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ และสำนักงานประกันสังคม (สปส.) จะ ดำเนินการขออนุมัติตัดจ่ายจาก รพ.ราชวิถี (โครงการพิเศษ) / สปส. เพื่อชดเชยยา	ภายใน 7 วันทำการหลังจากได้รับการ อนุมัติ
	6.3 กรณียาชดเชยเป็นของบริษัทผู้ผลิตอื่น และองค์การเภสัชกรรมไม่มีผลิตภัณฑ์สำรอง	กำหนดระยะเวลาชดเชยตามบริษัทผู้ผลิต
	ติดตามการชดเชยยาคงค้าง	ทุกวันทำการ
7	จัดทำหนังสือชี้แจงหลังจากได้รับการตอบกลับจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	ภายใน 7 วันทำการ หรือภายใน 14/22/37 วันทำการ นับแต่วันที่บันทึกเรื่องลงระบบ

ช่องทางการรับข้อร้องเรียน



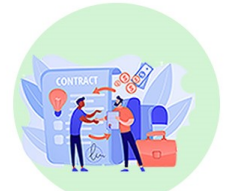
ส่งจดหมาย จ่าหน้าซองถึง
องค์การเภสัชกรรม



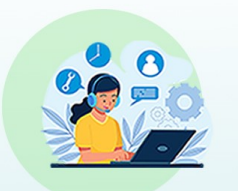
กลุ่มงานลูกค้าสัมพันธ์
0 2203 8860-64



โทรสาร (Fax)
0 2644 8841



นักการตลาด /
พนักงานขาย



Call Center 1648



E-mail :
crm_gpo@gpo.or.th



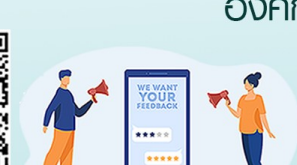
www.gpo.or.th



Facebook :
องค์การเภสัชกรรม



Line Official Account :
GPOxCRM



แบบฟอร์มออนไลน์