

ระเบียบวิธีการจัดการข้อร้องเรียนลูกค้า

ด้านคุณภาพการบริการและคุณภาพผลิตภัณฑ์ขององค์การเภสัชกรรม



คำนำ

เพื่อให้การจัดการข้อร้องเรียนเป็นไปอย่างมีมาตรฐานและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน สามารถตรวจสอบได้ รวมถึงอำนวยความสะดวกให้แก่ลูกค้าในการร้องเรียนปัญหาทั้งด้านคุณภาพการบริการและคุณภาพของผลิตภัณฑ์ โดยได้กำหนดช่องทางการร้องเรียนที่หลากหลาย เพื่อรองรับความไม่พึงพอใจต่าง ๆ จากลูกค้า ป้องกันปัญหาการไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการใช้ผลิตภัณฑ์ กองบริหารลูกค้าสัมพันธ์ยินดีรับฟังปัญหาที่ลูกค้าประสบในการใช้บริการและผลิตภัณฑ์ที่ผลิตและจัดจำหน่ายโดยองค์การเภสัชกรรมทั้งหมด

กองบริหารลูกค้าสัมพันธ์จึงได้จัดทำระเบียบวิธีการปฏิบัติงานการจัดการข้อร้องเรียน เพื่อใช้สำหรับผู้ปฏิบัติงานในแผนกสนับสนุนการขายและหน่วยงานอื่นที่รับข้อร้องเรียนจากลูกค้า เพื่อเป็นเครื่องมือ ในการปฏิบัติงาน ซึ่งได้มีการกำหนดขั้นตอนการปฏิบัติงาน ช่องทางการรับข้อร้องเรียน รวมถึงมาตรฐาน การจัดการข้อร้องเรียนลูกค้าไว้ในระเบียบวิธีนี้แล้ว และหวังเป็นอย่างยิ่งว่า ระเบียบวิธีการปฏิบัติงานที่ได้จัดทำขึ้นนี้จะเกิดประโยชน์สูงสุดสำหรับเจ้าหน้าที่ โดยสามารถนำมาใช้ในการดำเนินงานเพื่อให้บริการกับลูกค้า ผู้ร้องเรียนทุกท่าน

แผนกสนับสนุนการขาย
กองบริหารลูกค้าสัมพันธ์
ฝ่ายการตลาด

สารบัญ

เรื่อง

	หน้า
1. บทนำ	
• วัตถุประสงค์	1
• ขอบเขต	1
• นิยาม	1
• ช่องทางการรับซื้อร้องเรียน	2
• ประเภทของข้อร้องเรียน	3
• หน้าที่และความรับผิดชอบ	4
• อำนาจหน้าที่ของบุคลากรแต่ละระดับ	7
• กฎหมาย ระเบียบ ประกาศ คำสั่งที่เกี่ยวข้องกับการจัดการข้อร้องเรียน	7
• นโยบายความเป็นส่วนตัวของผู้ร้องเรียน	7
• มาตรฐานในการจัดการข้อร้องเรียน	8
2. ระบบการบริหารจัดการข้อร้องเรียน	
• การรับข้อร้องเรียน	9
• การประเมินข้อร้องเรียนเบื้องต้น	9
• การตอบรับข้อร้องเรียน	10
• การแก้ไขปัญหาเบื้องต้น	10
• การชดเชยผลิตภัณฑ์	11
• การแก้ไขข้อร้องเรียน	11
• การติดตามข้อร้องเรียน	16
• การปิดข้อร้องเรียน	17
• กระบวนการในการจัดการข้อร้องเรียนที่มีนัยสำคัญของผู้บริหารระดับสูง	17
• การบันทึก	17
3. ตัวชี้วัดประสิทธิผล	18
• การปรับปรุงและพัฒนากระบวนการ	18
ภาคผนวก	19
• Flow Chart กระบวนการจัดการข้อร้องเรียน	20



- คู่มือการใช้งาน CCR Dash Board เพื่อการติดตาม CCR

บทนำ

- **วัตถุประสงค์**

1)

เพื่ออธิบายแนวทางและขั้นตอนการดำเนินงานในการจัดการข้อร้องเรียนลูกค้าด้านคุณภาพการบริการและคุณภาพผลิตภัณฑ์ที่องค์การเภสัชกรรมผลิต/จำหน่าย สำหรับพนักงานทุกหน่วยงานขององค์การเภสัชกรรม เพื่อให้ปฏิบัติไปในทิศทางเดียวกัน

2)

เพื่อให้มั่นใจได้ว่าองค์การเภสัชกรรมมีการจัดการข้อร้องเรียนที่เหมาะสมและเป็นไปตามหลักเกณฑ์และวิธีการผลิตยาที่ดี (GMP) รวมถึงมีแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนากระบวนการอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้สามารถตอบสนองได้ทันตามความต้องการของลูกค้าที่เปลี่ยนแปลงอยู่เสมอ

- **ขอบเขต**

ระเบียบวิธีการจัดการข้อร้องเรียนลูกค้าฉบับนี้ครอบคลุมถึงกระบวนการจัดการข้อร้องเรียน ตั้งแต่การรับข้อร้องเรียน การติดตามข้อร้องเรียนจนกว่าจะปิดเรื่อง ซึ่งรวมถึงการติดตามการชดเชยผลิตภัณฑ์หรือการลดหนี้และการติดตามการแก้ไขปัญหาของหน่วยงานต่างๆ และการปิดเรื่องในระบบและตอบหนังสือชี้แจงให้ลูกค้าทราบ รวมถึงการรายงานผลและการปรับปรุงกระบวนการอย่างต่อเนื่อง

- **คำนิยาม**

คำนิยาม	ความหมาย
ลูกค้า	ลูกค้าภาครัฐ ภาคเอกชน ต่างประเทศ และประชาชนทั่วไป
ข้อร้องเรียนของลูกค้า	ความไม่พึงพอใจ หรือคำต่อว่าของลูกค้าเกี่ยวกับปัญหาด้านคุณภาพผลิตภัณฑ์หรือปัญหาด้านคุณภาพการบริการ ไม่รวมถึงการวิพากษ์วิจารณ์ที่ไม่เกี่ยวข้องกับคุณภาพการบริการและคุณภาพผลิตภัณฑ์ที่

	องค์การเภสัชกรรมผลิต/จำหน่าย รวมถึงข้อเสนอแนะให้ปรับปรุงอื่นใดที่ไม่เกี่ยวข้องกับความผิดพลาดของกระบวนการการทำงานปกติ
Customer Complaint Record (CCR)	บันทึกข้อร้องเรียนของลูกค้า (FM-AHF3-001)
วันที่เปิด CCR	วันที่แผนกสนับสนุนการขายบันทึกข้อมูลลงในระบบ ERP
วันที่ปิด CCR	วันที่แผนกสนับสนุนการขายได้รับคำชี้แจงจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ที่ส่งกลับมาตามระบบ ERP หรือวันที่ปัญหาได้รับการแก้ไข ซึ่งลูกค้าได้รับการตอบสนองอย่างครบถ้วนตามที่ต้องการแล้ว

● **ช่องทางการรับข้อร้องเรียน**

- 1) Fax : 0 2644 8841
- 2) E-mail : crm_gpo@gpo.or.th
- 3) Call center : 1648
- 4) โทรศัพท์ติดต่อแผนกสนับสนุนการขายโดยตรง 0 2203 8860 - 64
- 5) นักการตลาด/พนักงานขาย
- 6) นำส่งข้อร้องเรียนด้วยตนเอง (สำหรับพนักงานหน่วยงานต่าง ๆ)

ที่แผนกสนับสนุนการขาย (โดยแจ้งเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องแบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียนลูกค้า)FM-

AH51-001(หรือส่งเรื่องผู้
Code ด้านล่างนี้ <https://>



ก็ข้อร้องเรียนลูกค้าออนไลน์ตามลิ้งค์หรือ QR
oeVjR66NuhfAA

- 7) QR Code แบบฟอร์มสำหรับ แบบฟอร์มบันทึก CCR Online ร้องเรียนออนไลน์

- 8) เว็บไซต์องค์การเภสัชกรรม : www.gpo.or.th
- 9) Facebook : องค์การเภสัชกรรม โดยสามารถส่งข้อร้องเรียนผ่าน Inbox
- 10) Line Official Account

QR Code สำหรับเพิ่มเพื่อน Line Official Account GPO x CRM

เพื่อส่งข้อร้องเรียน Online ได้

● ประเภทของข้อร้องเรียน

แบ่งเป็น 2 ประเภท ได้แก่

- 1) **ปัญหาด้านคุณภาพการบริการ** คือ ปัญหาที่เกิดจากการให้บริการ เช่น ปัญหาที่เกิดจากการจัดส่ง มารยาทพนักงาน การส่งเอกสารผิดพลาด เป็นต้น
- 2) **ปัญหาด้านคุณภาพผลิตภัณฑ์** คือ ปัญหาที่เกิดจากความบกพร่องของผลิตภัณฑ์ เช่น บรรจุภัณฑ์ ฉลาก เอกสารการผลิต อันเกิดมาจากกระบวนการผลิต

การแบ่งกลุ่มปัญหา

ด้านผลิตภัณฑ์	ด้านบริการ
1. ความบกพร่องของผลิตภัณฑ์	1.การจัดส่ง
1.1 บรรจุไม่ครบตามฉลาก	1.1 ส่งสินค้าไม่ครบจำนวน
1.2 ลักษณะทางกายภาพผิดปกติ	ยาหาย/จัดส่งยาไม่ครบ
1.3 พบสิ่งปนเปื้อน	เอกสารรับยาไม่ครบ
พบสิ่งปนเปื้อน	1.2 สถานะการจัดส่งไม่เหมาะสม
ยาปะปนกัน (Mix-up)	การจัดส่งไม่เหมาะสม
ยาเม็ดกร่อนแตกหัก	การบรรจุยาไม่เหมาะสม
เม็ดยาไม่เรียบ	อุณหภูมิการจัดส่งไม่เหมาะสม
2. ความบกพร่องของบรรจุภัณฑ์	1.3 สินค้าเสียหายจากการขนส่ง
2.1 บรรจุภัณฑ์ชำรุด/ ไม่เหมาะสม	ยาสูญหายจากการขนส่ง
บรรจุภัณฑ์ไม่เหมาะสม	ยาแตกหักเสียหาย /ชำรุด
บรรจุภัณฑ์ชำรุด	1.4 ส่งสินค้าล่าช้า
ยารั่วซึม	ได้รับยาล่าช้า
2.2 ฝาเกลียวชำรุด	ส่งสินค้านอกเวลาทำการ
2.3 แผงยาหลุดล่อน/บวม/ชำรุด	ส่งสินค้านอกเวลา
3. ความบกพร่องของฉลาก	2. กระบวนการทำงาน



Add Friend Line QR
GPO X-TRA
สำหรับลูกค้า

3.1 ข้อความบนฉลากไม่สมบูรณ์/ไม่ชัดเจน	2.1 บริหารจัดการคำสั่งซื้อผิดพลาด
3.2 ไม่มีฉลาก	ได้รับยาผิดชนิด
3.3 ฉลากชำรุด	เอกสารบันทึกผิด
4.ความบกพร่องของเอกสาร	ได้รับยาอายุสั้น
4.1 เอกสารกำกับยาไม่ถูกต้อง	2.2 อื่นๆ
4.2 เอกสารการผลิตไม่ถูกต้อง	ยาขาดจำหน่าย
5.ปัญหาจากการใช้ผลิตภัณฑ์	3.พนักงาน
5.1 ประสิทธิภาพยา	3.1 กิริยามารยาที่ไม่เหมาะสม
5.2 ผลข้างเคียงจากยา	3.2 ทำงานผิดพลาด

● **หน้าที่และความรับผิดชอบ**

หน่วยงาน	หน้าที่และความรับผิดชอบ
1. แผนกสนับสนุนการขาย	<ul style="list-style-type: none"> รับข้อร้องเรียนจากลูกค้า ตรวจสอบข้อมูลเบื้องต้นให้ครบถ้วน คัดเลือกและแยกประเภทของปัญหาส่งให้หน่วยงานต้นเรื่อง ติดตามการสืบหาสาเหตุ แนวทางการแก้ไขและป้องกันปัญหาจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง จัดทำหนังสือตอบข้อร้องเรียนให้ลูกค้าทราบ
2.ฝ่ายประกันคุณภาพ/ฝ่ายสมุนไพรและเภสัชเคมี ภัณฑ์/การประกันคุณภาพ โรงงานผลิตยารังสิต 1/การประกันคุณภาพชีววัตถุ	ตรวจสอบข้อมูลเบื้องต้นและประเมินความเสี่ยงเกี่ยวกับข้อร้องเรียนจากลูกค้าด้านคุณภาพของผลิตภัณฑ์ยา ดำเนินการส่งบันทึกข้อร้องเรียนและประสานงานกับผู้ที่เกี่ยวข้องรับผิดชอบในการติดตามสาเหตุ แนวทางการแก้ไขและป้องกันปัญหาข้อร้องเรียน
3.กองพัฒนาระบบคุณภาพ/กลุ่มประกันคุณภาพ โรงงานผลิตยาปฏิชีวนะฯ/กองประกันคุณภาพชีววัตถุ	<ul style="list-style-type: none"> ทวนสอบคุณภาพเบื้องต้นและประเมินความเสี่ยงของข้อร้องเรียนด้านคุณภาพผลิตภัณฑ์และส่ง CCR ไปยังผู้อำนวยการกองหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อวิเคราะห์หาสาเหตุของปัญหาและติดตามการให้ข้อมูลของการสืบหาสาเหตุและการป้องกันปัญหา สรุปผลการสืบหาสาเหตุ

	แนวทางการแก้ไขและป้องกันของผู้ที่เกี่ยวข้อง
<p>4.กองงานประกันคุณภาพ ฝ่ายสมุณไพรและเภสัชเคมีภัณฑ์</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● ทวนสอบคุณภาพเบื้องต้นและประเมินความเสี่ยงของข้อร้องเรียน ด้านคุณภาพผลิตภัณฑ์และส่ง CCR ไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อวิเคราะห์หาสาเหตุของปัญหา ● สรุปผลการสืบหาสาเหตุ แนวทางการแก้ไขและป้องกันของผู้ที่เกี่ยวข้องและเสนอผู้อำนวยการฝ่ายสมุณไพรและเภสัชเคมีภัณฑ์ เพื่อแจ้งแผนกสนับสนุนการขาย ดำเนินการแจ้งให้ลูกค้าทราบต่อไป
<p>5.กองบริหารระบบคุณภาพ การประกันคุณภาพ โรงงานผลิตยารังสิต 1</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● ทวนสอบคุณภาพเบื้องต้นและประเมินความเสี่ยงของข้อร้องเรียน ด้านคุณภาพผลิตภัณฑ์และประสานงานไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อวิเคราะห์หาสาเหตุของปัญหา ● สรุปผลการสืบหาสาเหตุ แนวทางการแก้ไขและป้องกันของผู้ที่เกี่ยวข้องแจ้งแผนกสนับสนุนการขาย ดำเนินการแจ้งให้ลูกค้าทราบต่อไป ● หากเป็นปัญหาด้านคุณภาพผลิตภัณฑ์ที่มีปัญหาคุณภาพซ้ำซ้อนหรือ ามีความรุนแรง ดำเนินการตาม Corrective Action/Preventive Action การประกันคุณภาพ โรงงานผลิตยารังสิต 1 รวบรวมและสรุปผลเสนอผู้จัดการการประกันคุณภาพ โรงงานผลิตยารังสิต 1 และผู้บริหารต่อไป เพื่อติดตามผลของการแก้ไขและป้องกันปัญหาที่เกิดขึ้น
<p>6.กองบริหารคุณภาพผลิตภัณฑ์ผู้ผลิตอื่น ฝ่ายประกันคุณภาพ</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● ทวนสอบคุณภาพเบื้องต้นและประเมินความเสี่ยงของข้อร้องเรียน ด้านคุณภาพผลิตภัณฑ์และส่ง CCR ไปยังแผนกแผนงานและจัดซื้อผลิตภัณฑ์ผู้ผลิตอื่น/แผนกจัดซื้อ 1 เพื่อวิเคราะห์หาสาเหตุของปัญหาและติดตามการให้ข้อมูลของการ

	<p>สืบหาสาเหตุและการป้องกันปัญหา</p> <ul style="list-style-type: none"> ● สรุปผลการสืบหาสาเหตุ <p>แนวทางการแก้ไขและป้องกันของผู้ที่เกี่ยวข้อง</p> <p>และเสนอผู้อำนวยการฝ่ายประกันคุณภาพ</p> <p>เพื่อแจ้งแผนกสนับสนุนการขาย</p> <p>ดำเนินการแจ้งให้ลูกค้าทราบต่อไป</p> <ul style="list-style-type: none"> ● <p>หากเป็นปัญหาด้านคุณภาพผลิตภัณฑ์ที่มีปัญหาคุณภาพซ้ำซ้อนหรือ</p> <p>อมีความรุนแรง ดำเนินการตาม Failure Investigation and</p> <p>CAPA รวบรวมและสรุปผล</p> <p>เสนอผู้อำนวยการฝ่ายประกันคุณภาพและผู้บริหารต่อไป</p> <p>เพื่อติดตามผลของการแก้ไขและป้องกันปัญหาที่เกิดขึ้น</p>
<p>7.แผนกแผนงานและจัดซื้อผลิตภัณฑ์ผู้ผลิตอื่น/แผนกจัดซื้อ 1</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● เมื่อได้รับข้อร้องเรียน <p>จะประสานไปยังบริษัทผู้ผลิต/บริษัทผู้แทนจำหน่ายผลิตภัณฑ์นั้น</p> <p>เพื่อสืบหาสาเหตุและแนวทางแก้ไขและป้องกัน</p> <ul style="list-style-type: none"> ● ส่งข้อมูลสรุปผลการสืบหาสาเหตุ <p>แนวทางการแก้ไขและป้องกัน</p> <p>ไปที่กองบริหารคุณภาพผลิตภัณฑ์ผู้ผลิตอื่น ฝ่ายประกันคุณภาพ</p> <p>หรือกองคลังและกระจายผลิตภัณฑ์</p> <p>และเสนอผู้อำนวยการฝ่ายบริหารพัสดุและผลิตภัณฑ์</p> <p>เพื่อแจ้งแผนกสนับสนุนการขาย</p> <p>ดำเนินการแจ้งให้ลูกค้าทราบต่อไป</p>
<p>8.แผนกแลกเปลี่ยนคืนยา/สาขาภาค</p>	<p>รับผิดชอบขอชดเชยผลิตภัณฑ์ ตามข้อร้องเรียนของลูกค้า</p>
<p>9. สาขาภาค</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● รับผิดชอบขอชดเชยผลิตภัณฑ์ ตามข้อร้องเรียนของลูกค้า <p>และประสานไปยังบริษัทรับจัดการขนส่งหรือหน่วยงานที่คาดว่าจะเกี่ยวข้อง</p> <p>กับปัญหา</p> <p>เพื่อสืบหาสาเหตุและแนวทางแก้ไขป้องกันและเรียกเก็บค่าเสียหาย</p> <p>ในการขนส่ง</p> <p>และส่งข้อมูลสรุปผลการสืบหาสาเหตุไปที่แผนกสนับสนุนการขาย</p> <p>เพื่อแจ้งลูกค้าทราบต่อไป</p>

	<ul style="list-style-type: none"> ทั้งนี้การชดเชยผลิตภัณฑ์ของสาขาภาค จะดำเนินการหลังจากได้รับการยืนยันการเปิดข้อร้องเรียนจากแผนกสนับสนุนการขาย
10.แผนกกระจายผลิตภัณฑ์ส่วนกลาง/แผนกกระจายผลิตภัณฑ์ส่วนภูมิภาค/แผนกสำรองผลิตภัณฑ์องค์กร/แผนกสำรองผลิตภัณฑ์ผู้ผลิตอื่น/แผนกอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับข้อร้องเรียนด้านบริการ	<ul style="list-style-type: none"> เมื่อได้รับข้อร้องเรียน จะประสานไปยังบริษัทบริหารจัดการขนส่งหรือหน่วยงานที่คาดว่าจะเกี่ยวข้องกับปัญหา เพื่อสืบหาสาเหตุและแนวทางแก้ไขและป้องกันและส่งข้อมูลสรุปผลการสืบหาสาเหตุ แนวทางแก้ไขและป้องกันไปที่แผนกสนับสนุนการขาย เพื่อแจ้งให้ลูกค้าทราบต่อไป กรณีต้องมีการชดเชยผลิตภัณฑ์ เมื่อสืบหาสาเหตุเบื้องต้นแล้ว ส่งข้อร้องเรียนไปยังแผนกแลกเปลี่ยนสินค้า เพื่อชดเชยผลิตภัณฑ์ให้ลูกค้าและดำเนินการจัดส่งยาชดเชยให้ลูกค้า ภายในระยะเวลาที่กำหนด
11.ผู้อำนวยการฝ่าย/ผู้อำนวยการกอง/หัวหน้าแผนกต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง	รับผิดชอบในการติดตามสืบสวนหาสาเหตุของเรื่องที่ได้รับข้อร้องเรียนจากลูกค้า รวมทั้งแนวทางการแก้ไขและป้องกันไม่ให้เกิดขึ้นอีก

● **อำนาจหน้าที่ของบุคลากรแต่ละระดับ**

ผู้รับผิดชอบ	หน้าที่และความรับผิดชอบ
ระดับหัวหน้าแผนก	ชี้แจงถึงสาเหตุและประเมินความเสี่ยงเกี่ยวกับข้อร้องเรียนจากลูกค้า ด้านคุณภาพของผลิตภัณฑ์ฯ/ด้านคุณภาพการบริการ โดยสืบหาสาเหตุจากผู้ปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้อง หรือบริษัทภายนอกที่เกี่ยวข้อง
ระดับผู้อำนวยการกอง	วิเคราะห์หาสาเหตุของปัญหาและติดตามการให้ข้อมูลของการสืบหาสาเหตุและการป้องกันปัญหา และสรุปผลการสืบหาสาเหตุ แนวทางการแก้ไขและป้องกันของผู้ที่เกี่ยวข้อง
ระดับผู้อำนวยการฝ่าย	พิจารณาอนุมัติปิดเรื่องในระบบเป็นลำดับสุดท้าย รวมถึงหาแนวทางการแก้ไขและป้องกันไม่ให้เกิดปัญหาขึ้นอีก
รองผู้อำนวยการกำกับดูแลฝ่ายการตลาดและการขาย	พิจารณาความถูกต้องเหมาะสมของหนังสือตอบชี้แจงข้อร้องเรียนลูกค้า และลงนามอนุมัติ เพื่อส่งให้ลูกค้าต่อไป

● **กฎหมาย ระเบียบ ประกาศ คำสั่งที่เกี่ยวข้องกับการจัดการซื้อร้องเรียน**

- 1) แผนนโยบายและแนวปฏิบัติในการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลของหน่วยงานของรัฐ พ.ศ.2553
- 2) พระราชกฤษฎีกา ว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.2564
หมวด 7 การอำนวยความสะดวกและการตอบสนองความต้องการของประชาชน
- 3) พระราชบัญญัติ คุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ.2562
- 4) ขั้นตอนการดำเนินงาน “เรื่อง การจัดการกับคำร้องเรียนจากลูกค้า” (QP-AK80-019)
- 5) ประกาศองค์การเภสัชกรรม เรื่อง นโยบายด้านการแข่งขันทางการตลาดที่เป็นธรรม

● **นโยบายความเป็นส่วนตัวของผู้ร้องเรียน**

มีแนวทางในการรักษาความลับและคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ร้องเรียน ดังนี้

- 1) มีการขอความยินยอมจากเจ้าของข้อมูลและแจ้งวัตถุประสงค์ในการเก็บข้อมูลก่อนทุกครั้ง
สำหรับการเก็บข้อมูลการร้องเรียนเรื่องคุณภาพการบริการและผลิตภัณฑ์ทุกช่องทาง
- 2) ไม่นำข้อมูลผู้ร้องเรียนไปใช้นอกเหนือจากการจัดการซื้อร้องเรียน
และคำนึงถึงประโยชน์และความปลอดภัยของผู้ร้องเรียนและหน่วยงานของผู้ร้องเรียนเป็นสำคัญ
หากต้องการใช้ข้อมูลของผู้ร้องเรียนในวัตถุประสงค์อื่น
จะแจ้งเจ้าของข้อมูลให้ทราบและได้รับการยินยอมก่อนเท่านั้น
- 3) บันทึกข้อมูลผู้ร้องเรียนโดยเก็บรักษาไว้ในหน่วยงานรับซื้อร้องเรียนและในระบบ ERP
ซึ่งไม่เปิดเผยต่อบุคคลภายนอกหน่วยงานที่ไม่ได้เกี่ยวข้องกับการจัดการซื้อร้องเรียน
เว้นแต่สำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา โดยจะเปิดเผยเฉพาะชื่อหน่วยงานเท่านั้น

● **มาตรฐานในการจัดการซื้อร้องเรียน**

ลำดับ	รายละเอียด	ระยะเวลาการดำเนินการ
1	รับซื้อร้องเรียนและรวบรวมข้อมูล	ภายใน 1 วันทำการ
2	บันทึกเรื่องร้องเรียนในระบบ	
3	ตรวจสอบข้อมูลในระบบและส่งเรื่องไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	
4	ตอบรับเบื้องต้นส่งให้ลูกค้า (ผ่านจดหมายอิเล็กทรอนิกส์) / Line OA	
5	หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการแก้ไขปัญหา พิจารณาตามระดับความเร่งด่วนในการแก้ไข 7/15/30 วันทำการ	ภายใน 7/15/30 วันทำการ
	ติดตามสาเหตุ ข้อบกพร่อง และการดำเนินการแก้ไข	1 – 2 ครั้ง/สัปดาห์

6	ดำเนินการชดเชยผลิตภัณฑ์กรณีมีผลิตภัณฑ์พร้อมส่งมอบ ภายใน 3 หรือ 7 วันทำการ พิจารณาตามระดับความเร่งด่วนในการแก้ไข	ภายใน 3/7 วันทำการ
6.1	กรณีไม่มีผลิตภัณฑ์ในคลังจะติดต่อลูกค้า เพื่อสอบถามการเปลี่ยนผลิตภัณฑ์ชดเชยเป็นรายการอื่นตามที่ลูกค้าประสงค์ (ตามมูลค่าเดิม) หากลูกค้ายืนยันรอรับผลิตภัณฑ์เดิมการชดเชยจะดำเนินการหลังจากมีผลิตภัณฑ์	ภายใน 7 วันทำการ หลังจากมีผลิตภัณฑ์ในคลัง
6.2	กรณีผลิตภัณฑ์ชดเชยเป็นผลิตภัณฑ์ของ สำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ และสำนักงานประกันสังคม (สปส.) จะดำเนินการขออนุมัติตัดจาก รพ.ราชวิถี (โครงการพิเศษ) / สปส. เพื่อชดเชย	ภายใน 7 วันทำการ หลังจากได้รับการอนุมัติ
6.3	กรณีผลิตภัณฑ์ชดเชยเป็นของบริษัทผู้ผลิตอื่น และองค์การเภสัชกรรมไม่มีผลิตภัณฑ์สำรอง	กำหนดระยะเวลาชดเชย ตามบริษัทผู้ผลิต
	ติดตามการชดเชยผลิตภัณฑ์คงค้าง	ทุกวันทำการ
7	จัดทำหนังสือชี้แจงหลังจากได้รับการตอบกลับจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	ภายใน 7 วันทำการ หรือภายใน 14/22/37 วันทำการนับแต่วันที่บันทึกเรื่องลงระบบ

2. ระบบการบริหารจัดการข้อร้องเรียน

● การรับข้อร้องเรียน

- 1) พนักงานแผนกสนับสนุนการขายรับข้อร้องเรียนผ่านช่องทางต่าง ๆ ดังกล่าวข้างต้น และบันทึกคำร้องเรียนลงในแบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียน (FM-AHF3-001) พร้อมทั้งรวบรวมข้อมูลหลักฐานประกอบการเปิดข้อร้องเรียน และส่งให้เภสัชกรประจำแผนกตรวจสอบความครบถ้วนถูกต้อง ครบถ้วนของข้อมูลดังกล่าว และแยกประเภทข้อร้องเรียน
- 2) พนักงานแผนกสนับสนุนการขายบันทึกข้อร้องเรียนลงในระบบ ERP และส่งเรื่องในระบบให้เภสัชกรประจำแผนกตรวจสอบและส่งไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อดำเนินการวิเคราะห์สาเหตุของปัญหาและแนวทางการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้น
- 3) พนักงานแผนกสนับสนุนการขายประสานหน่วยงานกระจายผลิตภัณฑ์ส่วนกลาง/ส่วนภูมิภาค/สาขาภาค เพื่อส่งรรับยาที่มีปัญหาด้านคุณภาพเพื่อนำกลับมาให้หน่วยงานประกันคุณภาพ

ตรวจสอบต่อไป กรณีสาขาภาคพบปัญหาผลิตภัณฑ์ที่ต้องควบคุมอุณหภูมิ แผนกสนับสนุนการขายจะเป็นผู้ประสานเพื่อส่งรถควบคุมอุณหภูมิไปรับผลิตภัณฑ์ที่หน่วยบริการโดยตรงและส่งต่อให้หน่วยงานประกันคุณภาพตรวจสอบต่อไป

● การประเมินข้อร้องเรียนเบื้องต้น

เภสัชกรประจำแผนกสนับสนุนการขายตรวจสอบความครบถ้วนถูกต้องของข้อมูลรวมถึงประเมินข้อร้องเรียนเบื้องต้นเกี่ยวกับระดับความสำคัญ/เร่งด่วนของปัญหา เพื่อกำหนดระยะเวลาในการจัดการข้อร้องเรียนให้ลูกค้า โดยแบ่งระดับการจัดการข้อร้องเรียนตามระดับความสำคัญ/เร่งด่วนในการแก้ไขปัญหา ดังนี้

ระดับ	นิยาม	ตัวอย่างเหตุการณ์	เวลาในการแก้ไขปัญหา	ผู้รับผิดชอบ
1 เร่งด่วนฉุกเฉิน (Emergency)	ผู้ร้องเรียนได้รับผลกระทบทางร่างกายและหรือจิตใจอย่างร้ายแรง จำเป็นต้องได้รับการแก้ไขอย่างเร่งด่วนที่สุด		<ul style="list-style-type: none"> ● สรุปรูปได้ภายใน 7 วันทำการ ● ขตเขยภายใน 3 วันทำการ 	แผนกสนับสนุนการขายและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
2 เร่งด่วน (Urgent)	ผู้ร้องเรียนได้รับผลกระทบทางร่างกายจากการใช้ผลิตภัณฑ์ที่องค์การเภสัชกรรมผลิต/จำหน่าย	ประสิทธิภาพ/อาการข้างเคียงจากการใช้ผลิตภัณฑ์	<ul style="list-style-type: none"> ● สรุปรูปได้ภายใน 15 วันทำการ ● ขตเขยภายใน 7 วันทำการ 	แผนกสนับสนุนการขายและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
	ผู้ร้องเรียนได้รับผลกระทบทางจิตใจจากการบริการของพนักงาน รวมถึงกระบวนการจัดส่งขององค์การเภสัชกรรมและจำเป็นต้องได้รับการแก้ไขเร่งด่วน	<ul style="list-style-type: none"> ● มารยาทพนักงาน ● การจัดส่ง ได้แก่ - ส่งสินค้าไม่ครบจำนวน - สภาวะการจัดส่งไม่เหมาะสม - สินค้าเสียหายจากการขนส่ง - ส่งสินค้าล่าช้า - ส่งสินค้านอกเวลาทำการ 	<ul style="list-style-type: none"> ● สรุปรูปได้ภายใน 15 วันทำการ ● ขตเขยภายใน 7 วันทำการ 	ลูกค้าสัมพันธ์และหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
3 ปกติ (Normal)	ผู้ร้องเรียนได้รับผลกระทบจากความบกพร่องของผลิตภัณฑ์แต่ไม่ถึงขั้นเป็นอันตรายต่อร่างกาย	ความบกพร่องของผลิตภัณฑ์/บรรจุภัณฑ์/ฉลาก/เอกสารต่างๆ	<ul style="list-style-type: none"> ● สรุปรูปได้ภายใน 30 วันทำการ ● ขตเขยภายใน 7 วันทำการ 	ลูกค้าสัมพันธ์และหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

	<p>ผู้ร้องเรียนได้รับผลกระทบจากการให้บริการที่ผิดพลาดแต่สามารถขอผลการสืบหาสาเหตุได้</p>	<p>การส่งเอกสารผิดพลาด เป็นต้น</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● สรุปได้ภายใน 30 วันทำการ 	<p>ลูกค้าสัมพันธ์และหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง</p>
--	---	------------------------------------	--	---

● **การตอบรับข้อร้องเรียน**

หลังจากบันทึกข้อมูลในระบบ ERP พนักงานแผนกสนับสนุนการขายจะส่งข้อความการตอบรับข้อร้องเรียนเบื้องต้นให้ลูกค้าผ่าน Email โดยระบุเลข CCR Notification ที่ได้จากการบันทึกในระบบ ERP เพื่อให้ลูกค้าสามารถนำเลขดังกล่าวมาติดตามเรื่องที่ได้แจ้งข้อร้องเรียน ผ่านช่องทางต่าง ๆ ได้แก่ นักการตลาด Email : crm_gpo@gpo.or.th Line Official Account : GPO x CRM โทรศัพท์ เป็นต้น

● **การแก้ไขปัญหาเบื้องต้น**

1) กรณีปัญหาคุณภาพผลิตภัณฑ์

จะมีการชดเชยผลิตภัณฑ์ที่พบปัญหาให้ลูกค้าภายในระยะเวลาที่กำหนด เพื่อให้ลูกค้ามีผลิตภัณฑ์ใช้อย่างต่อเนื่อง หากเป็นลูกค้าประชาชนทั่วไปที่ซื้อผลิตภัณฑ์จากร้านขายของเคาน์เตอร์สามารถนำผลิตภัณฑ์ที่พบปัญหามาแลกเปลี่ยนเป็นผลิตภัณฑ์ที่ดีที่หน้าร้าน และหน้าร้านจะแจ้งเปิดข้อร้องเรียนมายังแผนกสนับสนุนการขาย เพื่อดำเนินการชดเชยผลิตภัณฑ์กลับให้หน้าร้านต่อไป ในภายหลัง

2) กรณีปัญหาด้านคุณภาพการบริการ จะมีการชดเชยผลิตภัณฑ์ให้ลูกค้าภายในระยะเวลาที่กำหนด

สำหรับปัญหาด้านการจัดส่ง เช่น สินค้าชำรุดเสียหาย สูญหาย ได้รับของไม่ครบ เป็นต้น โดยองค์การเภสัชกรรมจะประสานไปยังบริษัทผู้รับจ้างขนส่งเพื่อแจ้งปัญหาให้ทราบ สำหรับปัญหาอื่น ๆ เช่น เอกสารผิดพลาด ที่สามารถแก้ไขได้ทันที จะแจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องแก้ไขในทันที หรือมารยาทพนักงาน จะแก้ไขโดยการติดต่อหาลูกค้าเพื่อขออภัยในความผิดพลาด และรับฟังความไม่พึงพอใจ เป็นต้น

● **การชดเชยผลิตภัณฑ์**

1) กรณีปัญหาด้านคุณภาพผลิตภัณฑ์ ข้อร้องเรียนจะถูกส่งในระบบไปยังแผนกแลกเปลี่ยนคืนยา

เพื่อดำเนินการขออนุมัติการชดเชยผลิตภัณฑ์ และหน่วยงานกระจายผลิตภัณฑ์จะจัดส่งผลิตภัณฑ์ให้ลูกค้าต่อไป

- 2) กรณีต้องส่งผลิตภัณฑ์ชดเชยให้กับลูกค้าประชาชนทั่วไปตามที่อยู่ของลูกค้าแจ้ง CRM จะเป็นผู้เบิกผลิตภัณฑ์ชดเชยจากแผนกสำรองผลิตภัณฑ์องค์กร/ผู้ผลิตอื่น และลงลายมือชื่อใน Billing ที่แผนกกระจายผลิตภัณฑ์ส่วนกลางและจะจัดส่งให้ลูกค้าผ่าน EMS ที่สารบรรณ
- 3) กรณีผลิตภัณฑ์ที่ต้องการชดเชยมีในระบบ ERP (SAP) หรือคลังองค์กรเภสัชกรรม จะดำเนินการชดเชยผลิตภัณฑ์โดยตัดจากในระบบให้ลูกค้าก่อน
- 4) กรณีผลิตภัณฑ์ที่ต้องการชดเชยเป็นผลิตภัณฑ์ที่อยู่ในคลังของราชวิถี (โครงการพิเศษ) หรือสำนักงานประกันสังคม (VMI Shipment) โดยไม่มีสำรองในคลังองค์กรเภสัชกรรม จะดำเนินการขออนุมัติตัดจากราชวิถี/สำนักงานประกันสังคม เพื่อชดเชยให้ลูกค้าก่อน โดยเมื่อได้รับคำอนุมัติให้ตัดแล้ว จะประสานแผนกบริหารการสั่งซื้อเพื่อตัดผลิตภัณฑ์จากคลัง VMI Shipment ชดเชยให้ลูกค้าก่อน และเมื่อมีผลิตภัณฑ์ขึ้นคลังระบบจะชดเชยเข้า VMI Shipment ต่อไป
- 5) กรณีปัญหาด้านคุณภาพการบริการ
ข้อร้องเรียนจะถูกส่งในระบบไปยังหน่วยงานกระจายผลิตภัณฑ์ส่วนกลาง/ส่วนภูมิภาค เพื่อประสานไปยังบริษัทขนส่งรับทราบและชดใช้ค่าเสียหาย จากนั้นจะทำการบันทึกคำชี้แจงถึงสาเหตุและแนวทางแก้ไขป้องกันของบริษัทที่ต่อบกกลับมาลงในระบบ และส่งเรื่องไปยังหน่วยงานแลกเปลี่ยนคินยาเพื่อดำเนินการขออนุมัติชดเชยผลิตภัณฑ์หรือลดหนี้ต่อไปตามที่อยู่ลูกค้า ประสงค์

● การแก้ไขข้อร้องเรียน

1. กรณีปัญหาด้านคุณภาพผลิตภัณฑ์

1.1 ผลิตภัณฑ์ที่องค์กรเภสัชกรรมผลิต หน่วยงาน QA

รับบันทึกข้อร้องเรียนของลูกค้าที่เป็นปัญหาด้านคุณภาพของผลิตภัณฑ์จากระบบ ERP

แล้วดำเนินการทวนสอบหาสาเหตุเบื้องต้น ประเมินความเสี่ยงและพิจารณาแยกความรุนแรงของปัญหา ดังนี้

- 1) กรณีที่เป็นปัญหาคุณภาพผลิตภัณฑ์ที่ทำให้เกิดความไม่ปลอดภัยต่อผู้ใช้ยาหรืออาจจะเป็นอันตรายต่อผู้ใช้ ให้ดำเนินการตามขั้นตอนการดำเนินงาน “การเรียกเก็บยาคืน” (QP-AK80-018)
- 2) กรณีที่ไม่ใช่ปัญหาตามข้อ 1)

พิจารณาทวนสอบข้อมูลเบื้องต้นของผลิตภัณฑ์รุ่นผลิตนั้นและรุ่นผลิตอื่น รวมทั้งรายการยาอื่นที่มีความสัมพันธ์กัน เพื่อตรวจสอบว่ามีผลด้วยหรือไม่

กรณีมีปัญหาจากข้อร้องเรียน ไม่มีสาเหตุจากองค์กรเภสัชกรรม จะบันทึกใน CCR และส่งคืนแผนกสนับสนุนการขาย เพื่อทำหนังสือแจ้งให้ลูกค้าทราบ

3) ส่งคำร้องเรียนของลูกค้าผ่านระบบ ERP ให้หน่วยงานของปัญหาที่เกิดขึ้น เพื่อวิเคราะห์หาสาเหตุ ประเมินความเสี่ยง กำหนดวิธีการ ระยะเวลาในการแก้ไขและการป้องกัน โดยใช้วิธีการประเมินความเสี่ยงด้วยวิธีการวิเคราะห์ความเสียหายและผลกระทบ (Failure Mode Effects Analysis: FMEA) ดังนี้

- i. พิจารณาดังโอกาสที่จะเกิดของสาเหตุการเกิดข้อร้องเรียน (Probability of cause of failure mode: P) ประเมินค่าตามตารางที่ 1
- ii. ระดับความรุนแรงของความเสียหายที่เกิดจากข้อร้องเรียน (Severity of cause of failure mode: S) ประเมินค่าตามตารางที่ 2
- iii. ความสามารถในการตรวจสอบความเสียหายที่เกิดจากข้อร้องเรียน (Detectability of cause of failure mode: D) ประเมินค่าตามตารางที่ 3
- iv. คำนวณค่า Risk Priority Number (RPN) = P × S × D และสรุปผลการประเมินความเสี่ยงระดับ Minor/Major ตามตารางที่ 4

ตารางที่ 1 แสดงระดับของโอกาสที่จะเกิดของสาเหตุการเกิดข้อร้องเรียน (Probability of cause of failure mode : P)

ระดับ	โอกาสที่เกิด (Probability)	คำอธิบาย
1	น้อยมาก (Rare)	เกิดขึ้น 5 ปีต่อครั้ง
2	น้อย (Unlikely)	เกิดขึ้น 2-3 ปีต่อครั้ง
3	ปานกลาง (Possible)	เกิดขึ้น 1 ปี ต่อครั้ง
4	สูง (Likely)	เกิดขึ้น 1-6 เดือนต่อครั้ง แต่ไม่เกิน 5 ครั้ง
5	สูงมาก (Almost certain)	เกิดขึ้น 1 เดือนต่อครั้งหรือมากกว่า

ตารางที่ 2 แสดงระดับความรุนแรงของความเสียหายที่เกิดจากข้อร้องเรียน (Severity of cause of failure mode: S)

ระดับ	ความรุนแรง (Severity)	คำอธิบาย (ด้านคุณภาพยา)	คำอธิบาย (ด้านบริการ)
1	เล็กน้อยมาก (Negligible)	ไม่ละเมิดข้อกำหนดตามกฎหมาย, ไม่มีอาการข้างเคียงกับผู้ป่วยและผู้ป่วยไม่สามารถสังเกตเห็นสิ่งผิดปกติขึ้นได้	สูญเสียมูลค่าไม่เกิน 10,000 บาท หรือไม่มีการเผยแพร่ข่าว
2	น้อย (Minor)	ไม่มีอาการข้างเคียง, ผู้ป่วยสามารถสังเกตเห็นสิ่งผิดปกติขึ้นได้และไม่ก่อความเสียหายต่อภาพลักษณ์ขององค์กร	สูญเสียมูลค่า > 10,000 - 50,000 บาท หรือเกิดความเสียหายต่อภาพลักษณ์ขององค์กรเล็กน้อย
3	ปานกลาง (Moderate)	มีอาการข้างเคียงกับผู้ป่วยเล็กน้อย, เกิดความเสียหายต่อภาพลักษณ์ขององค์กรเล็กน้อย, เป็นข้อร้องเรียนที่ได้รับแจ้งจากสำนักงานคณะกรรมการ	สูญเสียมูลค่า > 50,000 - 2.5 แสนบาท หรือเกิดความเสียหายต่อภาพลักษณ์ขององค์กร โดยมีการเผยแพร่ข่าวใน Social

		อาหารและยา แต่เป็นข้อร้องเรียนที่สามารถทำการแก้ไขได้ง่าย อาจจะดำเนินการเรียกคืนยา	media ในวงจำกัด เช่น Application line group เป็นต้น
4	มาก (Major)	มีอาการข้างเคียงกับผู้ป่วยที่สามารถรักษาให้หายได้ (Reversible side effect), เกิดความเสียหายต่อภาพลักษณ์ขององค์กรอย่างมาก, เป็นข้อร้องเรียนที่รุนแรง โดยสำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา ต้องดำเนินการตรวจสอบ (FDA audit) และมีโอกาสที่จะต้องดำเนินการเรียกคืนยา (Recall) จากลูกค้าหลายราย	สูญเสียมูลค่า > 2.5 ล้านบาท - 10 ล้านบาท หรือเกิดความเสียหายต่อภาพลักษณ์ของ องค์กรอย่างมาก หรือมีการเผยแพร่ข่าวใน Social media ที่กว้างขึ้น เช่น Application line/Facebook เป็นต้น
5	วิกฤติ (Critical)	ผู้ป่วยเสียชีวิตหรืออาการข้างเคียงกับผู้ป่วยที่ไม่สามารถรักษาให้หายได้ (Non-reversible side effect), เกิดความเสียหายต่อภาพลักษณ์ขององค์กรอย่างรุนแรง, ต้องปิดโรงงานและเรียกคืนยาจากลูกค้าหลายรายทั้งในประเทศและต่างประเทศ รวมถึงอาจมีการเพิกถอนทะเบียนยา	สูญเสียมูลค่า > 10 ล้านบาท หรือมีการพาดหัวข่าวใน Social media, โทรทัศน์หรือหนังสือพิมพ์

ตารางที่ 3 แสดงระดับความสามารถในการตรวจสอบความเสียหายที่เกิดจากข้อร้องเรียน (Detectability of cause of failure mode: D)

ระดับ	ความสามารถในการตรวจสอบ (Detectability)	คำอธิบาย
1	สูง (High)	ระบบมีการตรวจสอบ 100% ด้วยเครื่องมืออัตโนมัติ ซึ่งมีการสอบเทียบและการบำรุงรักษาเชิงป้องกันเครื่องมือตรวจสอบอัตโนมัติอย่างสม่ำเสมอ สามารถสังเกตเห็นสิ่งผิดปกติโดยคนได้ง่ายและชัดเจน

ระดับ	ความสามารถในการตรวจสอบ (Detectability)	คำอธิบาย
2	ปานกลาง (Moderate)	<ul style="list-style-type: none"> ระบบมีการควบคุมด้วยกระบวนการเชิงสถิติ (Statistical Process Control) ในระหว่างกระบวนการผลิตและมีการตรวจสอบในขั้นตอนสุดท้าย (Off-line) สามารถสังเกตเห็นสิ่งผิดปกติโดยคนได้บางส่วน

3	ต่ำ (Low)	<ul style="list-style-type: none"> ระบบไม่มีการตรวจสอบหรือมีการตรวจสอบเพียงเล็กน้อย ซึ่งไม่เป็นตัวแทนที่ดีในกระบวนการผลิต สังเกตเห็นสิ่งผิดปกติโดยคนได้น้อยหรือไม่สามารถสังเกตเห็นสิ่งผิดปกติได้เลย
---	-----------	--

ตารางที่ 4 การดำเนินการข้อร้องเรียนจากลูกค้าตามค่า Risk Priority Number (RPN)

Risk Priority Number (RPN)		ขั้นตอนการดำเนินการ
Major	RPN \geq 24 หรือ Severity \geq 4	1. ดำเนินการสืบหาสาเหตุและแนวทางการแก้ไขและป้องกันและจัดทำรายงานตามขั้นตอนการดำเนินงาน “การสืบหาสาเหตุของสิ่งที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนด (Failure Investigation) และแนวทางการแก้ไข/ป้องกัน (CAPA)” (QP-AK80-003) 2. ตอบจดหมายชี้แจงข้อร้องเรียนให้ลูกค้าทราบ 3. ดำเนินการตามขั้นตอนการเรียกคืนยา “QP-AK80-018” 4. กำหนดแผนงานเพื่อแก้ปัญหาข้อร้องเรียนโดย QA ในพื้นที่รับผิดชอบและดำเนินงาน ตามขั้นตอน “การตรวจสอบตนเอง (GMP Self-Inspection)” (QP-AK80-007) 5. จัดทำรายงานสรุปข้อร้องเรียนที่เกิดขึ้นให้กับสำนักงานคณะกรรมการอาหารและยารับทราบ
Minor	RPN < 24	1. ดำเนินการสืบหาสาเหตุและแนวทางการแก้ไขและป้องกัน 2. ตอบจดหมายชี้แจงข้อร้องเรียนให้ลูกค้าทราบ 3. ตรวจสอบติดตามการแก้ปัญหาข้อร้องเรียนโดย QA ในพื้นที่รับผิดชอบและดำเนินงานตามขั้นตอน “การตรวจสอบตนเอง (GMP Self-Inspection)” (QP-AK80-007)
หมายเหตุ: ค่า Risk Priority Number (RPN) = 24 พิจารณาจากระดับของโอกาสที่เกิด (Probability) = 4, ระดับความรุนแรง (Severity) = 3 และระดับความสามารถในการตรวจสอบ (Detectability) = 2		

4) เมื่อได้รับข้อมูลให้ทบทวนถึงสาเหตุ

การแก้ไขและป้องกันรวมถึงการประเมินความเสี่ยงจากหัวหน้าหน่วยงานของปัญหาที่เกิดขึ้น จากนั้นสรุปข้อร้องเรียนถึงสาเหตุ การแก้ไขและป้องกัน

เสนอผ่านผู้บังคับบัญชาตามสายงานพิจารณาและส่งให้แผนกสนับสนุนการขายแจ้งลูกค้าทราบ พร้อมทั้งให้ QA ในพื้นที่รับผิดชอบติดตามผลการแก้ไขและป้องกันต่อไป

1.2 กรณีปัญหาด้านคุณภาพผลิตภัณฑ์ยาจ้างผลิต ยาผู้ผลิตอื่นและเครื่องสำอาง หน่วยงาน QA

ที่ดูแลผลิตภัณฑ์ผู้ผลิตอื่น รับบันทึกข้อร้องเรียนของลูกค้าจากระบบ ERP เพื่อทวนสอบหาสาเหตุเบื้องต้น

ประเมินความเสี่ยงตามวิธีการประเมินความเสี่ยงด้วยวิธีการวิเคราะห์ความเสียหายและผลกระทบ (Failure Mode Effects Analysis: FMEA) และพิจารณาแยกความรุนแรงของปัญหา ดังนี้

- 1) กรณีที่เป็นปัญหาคุณภาพยาที่ทำให้เกิดความไม่ปลอดภัยต่อผู้ช้ยาหรืออาจจะ เป็นอันตรายต่อผู้ช้ยา ให้ดำเนินการแจ้งแผนกแผนงานและจัดซื้อผลิตภัณฑ์ผู้ผลิตอื่น/แผนกจัดซื้อ 1 ติดต่อบริษัทผู้ผลิตหรือบริษัทผู้นำเข้ายาโดยด่วน เพื่อให้ดำเนินการตามขั้นตอนการประกันคุณภาพผลิตภัณฑ์ของบริษัทนั้นๆ
- 2) กรณีที่ไม่ใช่ปัญหาตามข้อ 1) พิจารณาทวนสอบข้อมูลเบื้องต้นของยารุ่นผลิตนั้นและ ยารุ่นผลิตอื่น รวมทั้งรายการยาอื่นที่มีความสัมพันธ์กัน เพื่อตรวจสอบว่ามีผลด้วยหรือไม่ จากนั้นส่งให้แผนกแผนงานและจัดซื้อผลิตภัณฑ์ผู้ผลิตอื่น/แผนกจัดซื้อ 1 ติดต่อบริษัทผู้ผลิต
- 3) ทั้ง 2 กรณี บริษัทผู้ผลิตต้องดำเนินการวิเคราะห์หาสาเหตุ ประเมินความเสี่ยง กำหนดวิธีการ ระยะเวลาในการแก้ไขและป้องกัน ส่งกลับกองบริหารคุณภาพผลิตภัณฑ์ผู้ผลิตอื่น ผ่านแผนกแผนงานและจัดซื้อผลิตภัณฑ์ผู้ผลิตอื่น/แผนกจัดซื้อ 1 เพื่อทบทวนถึงสาเหตุ การแก้ไขและป้องกันรวมถึงการประเมินความเสี่ยงของปัญหาที่เกิดขึ้น และสรุปข้อร้องเรียน CCR ถึงสาเหตุ การแก้ไขและป้องกัน เสนอผ่านผู้บังคับบัญชาตามสายงานพิจารณา และส่งให้แผนกสนับสนุนการขายแจ้งลูกค้าทราบ

1.3 กรณีปัญหาด้านคุณภาพของเวชภัณฑ์ แผนกแผนงานและจัดซื้อผลิตภัณฑ์ผู้ผลิตอื่น

ฝ่ายบริหารพัสดุและผลิตภัณฑ์ รับบันทึกข้อร้องเรียนของลูกค้าจากระบบ ERP

เพื่อดำเนินการวิเคราะห์หาสาเหตุ

ประเมินความเสี่ยงตามวิธีการประเมินความเสี่ยงด้วยวิธีการวิเคราะห์ความเสียหายและผลกระทบ (Failure Mode Effects Analysis : FMEA) กำหนดวิธีการ ระยะเวลาในการแก้ไขและการป้องกัน และส่งให้แผนกสนับสนุนการขาย แจ้งลูกค้าทราบ

2. กรณีปัญหาคุณภาพการบริการ

แผนกกระจายผลิตภัณฑ์ส่วนกลาง แผนกกระจายส่วนภูมิภาค แผนกสำรองผลิตภัณฑ์องค์การ แผนกสำรองผลิตภัณฑ์ผู้ผลิตอื่นหรือแผนกอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง รับบันทึกข้อร้องเรียนของลูกค้าจากระบบ ERP เพื่อดำเนินการวิเคราะห์หาสาเหตุ ประเมินความเสี่ยง กำหนดวิธีการ ระยะเวลาในการแก้ไขและการป้องกัน ดังนี้

- 1) ประเมินความเสี่ยงตามวิธีการวิเคราะห์ความเสียหายและผลกระทบ (Failure Mode Effects Analysis: FMEA) เพื่อคำนวณค่า Risk Priority Number (RPN) = P × S × D

และสรุปผลการประเมินความเสี่ยงระดับ Minor/Major และดำเนินงานตามระดับค่า Risk Priority Number (RPN) ตามตารางที่ 4

- 2) กองคลังและกระจายผลิตภัณฑ์หรือหน่วยงานอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง เมื่อได้รับข้อมูลให้ทราบถึงสาเหตุ การแก้ไขและป้องกันรวมถึงการประเมินความเสี่ยงจากหัวหน้าหน่วยงานของปัญหาที่เกิดขึ้น จากนั้นสรุปรายงาน CCR ถึงสาเหตุ การแก้ไขและป้องกัน
เสนอผ่านผู้บังคับบัญชาตามสายงานพิจารณาและสั่งให้แผนกสนับสนุนการขาย แจ็งลูกค้าทราบ

● **การติดตามข้อร้องเรียน**

แผนกสนับสนุนการขายเป็นหน่วยงานติดตามข้อร้องเรียน เพื่อให้ระยะเวลาการจัดการข้อร้องเรียนตั้งแต่เปิดเรื่องจนถึงปิดเรื่องและตอบหนังสือชี้แจงลูกค้าเป็นไปตามมาตรฐานที่กำหนด โดยมีการติดตามขั้นตอนการดำเนินงานต่าง ๆ ดังนี้

ลำดับ	รายละเอียด	ระยะเวลา
1	ติดตามการชี้แจงสาเหตุและแนวทางแก้ไขป้องกันจนกว่าจะปิดเรื่อง ทั้งด้านคุณภาพผลิตภัณฑ์และด้านคุณภาพบริการ	สัปดาห์ละ 1-2 วันทำการ
2	ติดตามการชดเชยผลิตภัณฑ์	ทุกวันทำการ
3	ติดตามการรับตัวอย่างผลิตภัณฑ์กลับเพื่อตรวจสอบ	ทุกวันทำการ
4	ติดตามการปิดเรื่องในระบบจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	ทุกวันทำการ

แนวทางในการติดตามข้อร้องเรียน

- 1) การติดตามการชี้แจงสาเหตุและแนวทางแก้ไขป้องกัน
ดำเนินการโดยติดตามผ่านไลน์กลุ่มที่แบ่งตามหน่วยงานที่รับผิดชอบที่เกี่ยวข้องกับข้อร้องเรียนนั้น ๆ โดยผู้เข้าร่วมไลน์กลุ่มติดตามข้อร้องเรียนแต่ละกลุ่มเป็นหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทั้งกระบวนการ โดยจะติดตามเรื่องที่ยังไม่ปิด สัปดาห์ละ 1-2 ครั้ง
- 2) การติดตามการชดเชยผลิตภัณฑ์ ติดตามข้อร้องเรียนที่ต้องการผลิตภัณฑ์ชดเชย
หลังจากบันทึกข้อร้องเรียนในระบบแล้ว
จะแจ้งในไลน์กลุ่มการชดเชยผลิตภัณฑ์เพื่อให้ผู้เกี่ยวข้องทราบทันทีว่ามีข้อร้องเรียนที่ต้องการผลิตภัณฑ์ชดเชยเข้ามา และจะติดตามสถานะการชดเชยผลิตภัณฑ์จากระบบ ERP ทุกวันทำการ หากพบข้อร้องเรียนที่สถานะการชดเชยไม่เปลี่ยนแปลงใน 1- 2

วันทำการจะติดตามไปยังส่วนงานที่เกี่ยวข้อง และหากไม่มีผลิตภัณฑ์ชัดเจนจะแจ้งลูกค้าทราบ และสอบถามลูกค้าว่าจะให้ชัดเจนเป็นรายการใหม่ที่มีมูลค่าเท่ากันหรือยืนยันรอฟิลิตภัณฑ์เดิม

- 3) ติดตามการรับตัวอย่างผลิตภัณฑ์กลับเพื่อตรวจสอบ หลังจากบันทึกข้อร้องเรียนในระบบแล้ว จะส่งเรื่องขอรับผลิตภัณฑ์กลับ ให้ผู้เกี่ยวข้องผ่าน Email สำหรับเรื่องที่ต้องนำตัวอย่างผลิตภัณฑ์มาให้หน่วยงาน QA ตรวจสอบ และติดตามผ่านไลน์กลุ่มการรับตัวอย่างกลับจนกว่าผลิตภัณฑ์ จะมาถึง
- 4) ติดตามการปิดเรื่องในระบบจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง มีการตรวจสอบเรื่องที่ตอบกลับมาจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทุกวัน เพื่อจะดำเนินการปิดเรื่องในระบบ และจัดทำหนังสือชี้แจงในกรณีที่ถูกค่าต้องการหนังสือชี้แจง

● การปิดข้อร้องเรียน

หลังจากที่แผนกสนับสนุนการขายได้รับการตอบกลับถึงสาเหตุ การแก้ไขและป้องกัน จากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องแล้ว จะจัดทำหนังสือชี้แจงเพื่อแจ้งลูกค้าทราบ กรณีที่ถูกค่าต้องการหนังสือชี้แจง โดยเสนอรองผู้อำนวยการที่กำกับดูแล ฝ่ายการตลาดและการขาย เป็นผู้ลงนาม หลังจากดำเนินการปิด CCR ในระบบ ERP แผนกสนับสนุนการขาย จัดเก็บไฟล์บันทึกข้อร้องเรียนของลูกค้า CCR (FM-AHF3-001) ในรูปแบบ PDF ที่แผนกสนับสนุนการขาย

● กระบวนการในการจัดการข้อร้องเรียนที่มีนัยสำคัญของผู้บริหารระดับสูง

กรณีที่เป็นปัญหาที่เกิดขึ้นซ้ำกันหลายครั้งหรือเป็นปัญหาเฉพาะหรือข้อร้องเรียนที่มีสาเหตุจากยาปลอมให้รวบรวม ข้อมูลเพื่อเสนอผู้บริหารระดับสูง เพื่อพิจารณาหาสาเหตุ แนวทางการแก้ไขและป้องกัน

● การบันทึก

- 1) บันทึกข้อร้องเรียนของลูกค้า (CCR) (FM-AHF3-001) เก็บที่แผนกสนับสนุนการขาย เป็นระยะเวลาอย่างน้อย 6 ปี
- 2) สำเนาฉบับหนังสือชี้แจงลูกค้า เก็บที่แผนกสนับสนุนการขาย เป็นระยะเวลาอย่างน้อย 6 ปี

3. ตัวชี้วัดประสิทธิผล

ตัวชี้วัดประสิทธิผล	เกณฑ์เป้าหมาย (ร้อยละ)
1. ตอบข้อร้องเรียนเบื้องต้น ภายใน 1 วันทำการ	100
2. ชดเชยผลิตภัณฑ์ให้ลูกค้า ภายในระยะเวลาที่กำหนด	90
3. ปิดเรื่องกลับจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องภายในระยะเวลาที่กำหนด	100
4. ตอบชี้แจงลูกค้าภายในระยะเวลาที่กำหนด	100
5. ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการแก้ไขปัญหา (สอบถามจากลูกค้า)	80 (Base line)

- การปรับปรุงและพัฒนากระบวนการ

กระบวนการจัดการข้อร้องเรียนมีการควบคุมผลการปฏิบัติงานด้วยตัวชี้วัด 5 หัวข้อดังกล่าวข้างต้น หากผลการปฏิบัติงานในแต่ละเดือนพบว่า มีหัวข้อที่ไม่เป็นไปตามเป้าหมาย จะมีการหารือร่วมกันระหว่างผู้บังคับบัญชาและพนักงานที่เกี่ยวข้อง พิจารณาถึงสาเหตุและแนวทางในการพัฒนากระบวนการปฏิบัติงาน ให้เป็นไปตามเกณฑ์ตัวชี้วัดที่กำหนด

การดำเนินงาน	ความถี่
1. ประเมินผลการดำเนินการและปรับปรุงกระบวนการ	ทุกไตรมาส
2. จัดทำรายงานสรุปปัญหาที่พบบ่อยแจ้งกลับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อหาแนวทางปรับปรุงกระบวนการต่อไป	ทุก 6 เดือน
3. ทบทวนบทเรียนและแลกเปลี่ยนประสบการณ์ร่วมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	ทุกปีงบประมาณ
4. ทบทวนระเบียบวิธีการจัดการข้อร้องเรียน	ทุกปีงบประมาณ

ภาคผนวก

Flow Chart กระบวนการจัดการข้อร้องเรียน

ชั้น	รายละเอียดงาน	ระยะเวลา	กระบวนการ	ผู้รับผิดชอบ
------	---------------	----------	-----------	--------------

คู่มือการจัดการข้อร้องเรียนลูกค้าด้านคุณภาพการบริการและคุณภาพผลิตภัณฑ์ขององค์การเภสัชกรรม
เห็นชอบโดยคณะกรรมการองค์การเภสัชกรรม

ตอ น		๑		
1	รับซื้อร้องเรียน - รวบรวมข้อมูลให้ครบถ้วนบันทึกซื้อร้องเรียนในรูปแบบฟอร์ม - จัดประเภทปัญหาและประเมินซื้อร้องเรียนเบื้องต้นเพื่อกำหนดระยะเวลาจัดการซื้อร้องเรียน - บันทึกซื้อร้องเรียนในระบบ - ตรวจสอบข้อมูลในระบบและส่งเรื่องไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง - ส่งข้อความตอบรับเบื้องต้นให้ลูกค้า (ผ่านEmail) พร้อมระบุเลข CCR Notification เพื่อให้ลูกค้าใช้อ้างอิงในการติดตามการดำเนินการซื้อร้องเรียน	ภายใน 1 วัน ทำการ		แผนกสนับสนุนการขาย
2	การขตเซช - ดำเนินการขออนุมัติขตเซช และออก Sale Order ขตเซช - ออก Delivery Order ผลิตภัณฑ์ขตเซช - ออก Transfer Order ตัดผลิตภัณฑ์ออกจากคลัง - ออก Billing ขตเซชและจัดส่งผลิตภัณฑ์ให้ลูกค้าต่อไป	ภายใน 3/7 วัน ทำการหลังจากบันทึกข้อมูลในระบบ		แผนกแลกเปลี่ยนสินค้า/สาขาภาค หน่วยงานจัดสรรยา/สาขาภาค แผนกสำรองผลิตภัณฑ์/สาขาภาค แผนกกระจายผลิตภัณฑ์ส่วน กลาง/ส่วนภูมิภาค/สาขาภาค
3	การแก้ไขซื้อร้องเรียน - ทวนสอบสาเหตุเบื้องต้น ประเมินความเสี่ยงตามวิธี FMEA และพิจารณาแยกความรุนแรงของปัญหาและส่งต่อให้หน่วยงานที่เกิดปัญหาขึ้น (กรณีปัญหาด้านคุณภาพผลิตภัณฑ์) - วิเคราะห์หาสาเหตุ ประเมินความเสี่ยง กำหนดวิธีการระยะเวลาในการแก้ไขและป้องกัน เสนอผ่านผู้บังคับบัญชาตามสายงานพิจารณา (กรณีปัญหาด้านคุณภาพการบริการ)	ภายใน 7/15/30 วันทำการ (ตามระดับความเร่งด่วน)		หน่วยงาน QA แผนกกระจายผลิตภัณฑ์ส่วนกลาง/แผนกกระจายผลิตภัณฑ์ส่วนภูมิภาค/หรือแผนกอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง
	- สรุปซื้อร้องเรียนถึงสาเหตุ การแก้ไขและป้องกัน เสนอผ่านผู้บังคับบัญชาตามสายงานพิจารณา พร้อมทั้งแจ้ง QA ในพื้นที่รับผิดชอบติดตามผลการแก้ไขและป้องกันต่อไป (กรณีปัญหาด้านคุณภาพผลิตภัณฑ์)	หลังจากบันทึกข้อมูลในระบบ		หน่วยงานผลิตที่เกิดปัญหา
4	การปิดเรื่อง - จัดทำหนังสือชี้แจงเสนอผู้บังคับบัญชาพิจารณาตามลำดับเพื่อแจ้งลูกค้าทราบ กรณีลูกค้าต้องการหนังสือชี้แจง - หลังจากดำเนินการปิด CCR ในระบบ ERP กลุ่มงานลูกค้าสัมพันธ์ จัดเก็บไฟล์บันทึกซื้อร้องเรียนของลูกค้า CCR (FM-AHF3-001) ในรูปแบบ PDF ที่แผนกสนับสนุนการขาย	ภายใน 7 วัน ทำการหลังจากได้รับการตอบกลับ		แผนกสนับสนุนการขาย

คู่มือการใช้งาน CCR Dashboard

1. วัตถุประสงค์

1.1 เพื่อให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องสามารถใช้ประโยชน์จากข้อมูล CCR ได้ทันทีที่ต้องการ

1.2 ข้อมูลอยู่ในรูปแบบที่เข้าใจง่าย ลดระยะเวลาการจัดเรียงข้อมูล

1.3

แสดงประสิทธิภาพการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนตามตัวชี้วัดของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องรวมถึงแผนกสนับสนุนการขยาย

1.4 เป็นเครื่องมือที่ใช้ติดตามสถานะข้อร้องเรียน โดยข้อมูลมีการ Update อยู่เสมอ

1.5 เสนอแนะการปรับปรุงผลิตภัณฑ์หรือการบริการที่พบบ่อย เพื่อเป็นข้อมูลสำหรับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

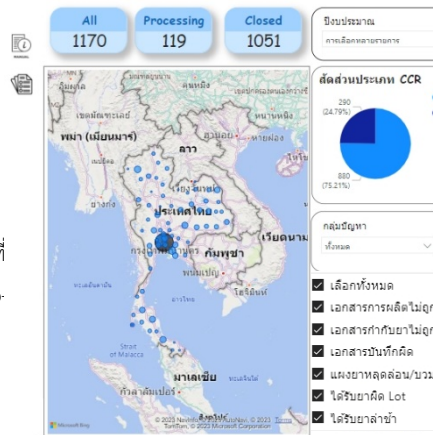
2. วิธีการการใช้งาน Dashboard

Dashboard 1 แสดงภาพรวมทั้งหมดของข้อร้องเรียน

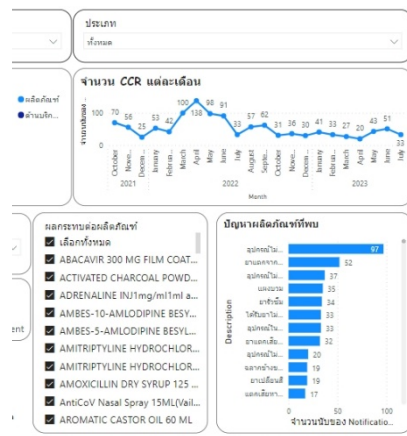


1. แสดงจำนวน CCR ทั้งหมด
เรื่องที่อยู่ระหว่างดำเนินการ
และปิดเรื่องแล้ว

2. แสดงตำแหน่งการเกิดข้อร้องเรียนบนแผนที่
เมื่อนำเมาส์ไปชี้ที่จุดตำแหน่งจะแสดง pop-up
ที่มีรายละเอียด จำนวน CCR จังหวัด



3. สามารถเลือกดูเฉพาะบางปัญหาได้



4. สามารถเลือก ปีงบประมาณ
และประเภทข้อร้องเรียนได้

5. แสดงแนวโน้มจำนวน
ข้อร้องเรียนที่เกิดขึ้นในแต่ละเดือน

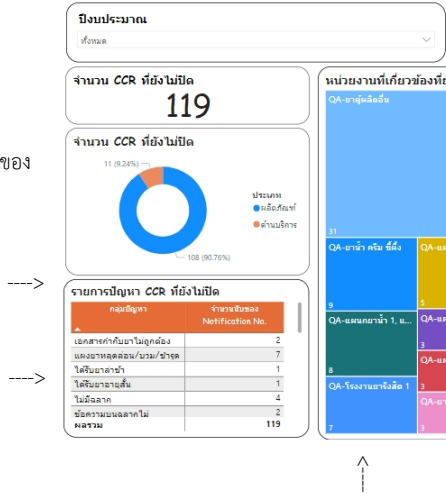
8. แสดงจำนวน CCR แต่ละปัญหา
โดยเรียงจากที่พบมากที่สุด ไปน้อยสุด
สามารถคลิกที่แท่งกราฟใดแท่งกราฟหนึ่ง
สามารถคลิกที่แท่งกราฟใดแท่งกราฟหนึ่ง
ข้อมูลอื่น ๆ จะเปลี่ยนไปด้วย
ทำให้สามารถทราบรายละเอียดของแต่ละปัญหา

6. สามารถเลือกดูเฉพาะผลิตภัณฑ์บางตัวได้

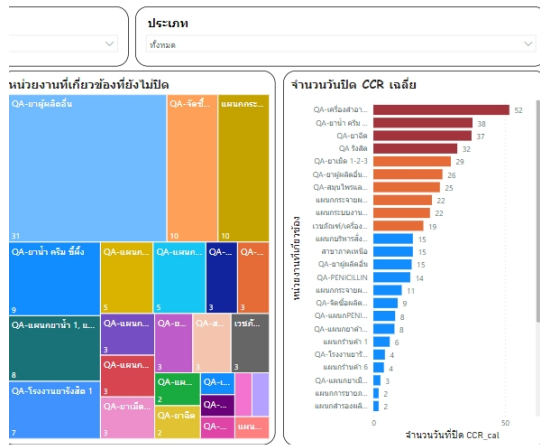
Dashboard 2 แสดง CCR ที่ยังไม่ปิดของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง



1. แสดงจำนวน CCR ทั้งหมดที่ยังไม่ปิด
2. แสดงสัดส่วนจำนวน CCR ที่ยังไม่ปิด ของ



3. แสดงจำนวน CCR ของแต่ละปัญหาที่ยังไม่ปิดของ CCR แต่ละประเภท



4. สามารถเลือก ปีงบประมาณ และประเภทข้อร้องเรียนได้

5. แสดงจำนวนวันที่ปิดเฉลี่ย หากหน่วยงานใดใช้เวลาปิดเรื่องมากกว่า 30 วันทำการ แท่งกราฟจะเป็นสีแดง หากเร่งปิดเรื่องใหม่ๆ ระยะเวลาเฉลี่ยจะน้อยลง กราฟอาจกลับมาเป็นสีฟ้าได้ (ช่วยควบคุมระยะเวลาการดำเนินการ)

6. แสดงสัดส่วนของแต่ละหน่วยงานที่มี CCR คงเหลือตามปริมาณพื้นที่ใหญ่ที่สุดไปน้อยที่สุด พื้นที่ใหญ่สุดคือหน่วยงานนั้นเหลือจำนวนเรื่อง CCR ที่ยังไม่ปิดมากที่สุด สามารถคลิกที่พื้นที่เพื่อดูรายละเอียดปัญหา

คู่มือการจัดการข้อร้องเรียนลูกค้าด้านคุณภาพการบริการและคุณภาพผลิตภัณฑ์ขององค์การเภสัชกรรม
เห็นชอบโดยคณะกรรมการองค์การเภสัชกรรม

Dashboard 3 ติดตามสถานะข้อร้องเรียนสำหรับผู้แทน

ปีงบประมาณ
ทั้งหมด

ชื่อผู้รับคำร้องเรียน
ทั้งหมด

สถานะ
ทั้งหมด

Year	Month	Day	Notification No.	ประเภท	กลุ่มปัญหา	ผลิตภัณฑ์	ชื่อลูกค้า	จังหวัด	การชดเชย KPI	หนังสือแจ้ง	สถานะ	ชื่อผู้รับ
2022	February	17	1700002597	ด้านบริการ	ยานเภสัชภัณฑ์	ASACAVIR 300 MG FILM COATED TAB 6X10'S	ศูนย์กายภาพบำบัดเชิงบูรณาการพิษารอด	น่าน	ตามเกณฑ์	ส่งหนังสือแจ้ง 15 มี.ค.65	ปิดแล้ว	นิตยา พรหม
2022	May	6	1700002896	ผลิตภัณฑ์	ไม่ชัดเจน	ACTIVATED CHARCOAL POWDER 50 G	บริษัท ชีโยดม จำกัด (สาขากาฬโรค)	กรุงเทพมหานคร	ตามเกณฑ์	ไม่ส่งเอกสารหนังสือชี้แจง	เปิดแล้ว	ฉวีภาวิตา ภิรมย์
2022	April	20	1700002806	ผลิตภัณฑ์	ลักษณะทางกายภาพผิดปกติ	ADRENALINE INJ1mg/ml1ml ampule	กรมราชทัณฑ์ โรงพยาบาลราชพฤกษ์	กรุงเทพมหานคร	ตามเกณฑ์	ส่งหนังสือชี้แจง 20 มี.ค.65	ปิดแล้ว	ศรินทร์พร นิ่ม
2022	June	7	1700002986	ด้านบริการ	ยาชุดหายขาด	ADRENALINE INJ1mg/ml1ml ampule	โรงพยาบาลสุโขทัย อุดมสมบูรณ์ กรุงเทพมหานคร	กรุงเทพมหานคร	ไม่ชัดเจน	ส่งหนังสือชี้แจง 23 มี.ค.65	เปิดแล้ว	ศศิ ทาญ
2022	June	7	1700002991	ด้านบริการ	ยานเภสัชภัณฑ์	ADRENALINE INJ1mg/ml1ml	บริษัท โรงพยาบาล	ชลบุรี	ตามเกณฑ์	ไม่ส่งเอกสารหนังสือชี้แจง	เปิดแล้ว	ศศิ อินทร์

CCR ที่ยังไม่ปิดตามจุดแล

ประเภท: ● ด้านบริการ ● ผลิตภัณฑ์

ประเภท	จำนวน
ด้านบริการ	12
ผลิตภัณฑ์	10
ยาชุดหายขาด	6
ยาชุดหายขาด	6
ผลิตภัณฑ์	5
ผลิตภัณฑ์	5

- <---- 1. สามารถเลือก ปีงบประมาณ
ชื่อผู้รับคำร้องเรียนและเลือกดูสถานะได้

- <---- 2.
แสดงสถานะข้อร้องเรียนของเรื่องทีเลือกโดยเห็น

- <---- 3. แท่งกราฟแสดงจำนวน CCR
ของเรื่องที่ยังไม่ปิด เมื่อคลิกที่แท่งกราฟ
รายละเอียด CCR จะเปลี่ยนแปลงไป



The Government Pharmaceuticals Organization :
Innovative Care For Life