



The Government Pharmaceutical Organization

คู่มือการจัดการข้อร้องเรียนลูกค้า
ด้านคุณภาพการบริการและคุณภาพผลิตภัณฑ์
ขององค์การเภสัชกรรม

ฉบับปรับปรุง ปี 2564

คำนำ

เพื่อให้การจัดการข้อร้องเรียนเป็นไปอย่างมีมาตรฐานและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน สามารถตรวจสอบได้ รวมถึงอำนวยความสะดวกให้แก่ลูกค้าในการร้องเรียนปัญหาทั้งด้านคุณภาพการบริการและคุณภาพของผลิตภัณฑ์ โดยได้กำหนดช่องทางการร้องเรียนที่หลากหลาย เพื่อรองรับความไม่พึงพอใจต่าง ๆ จากลูกค้า ป้องกันปัญหาการไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการใช้ผลิตภัณฑ์ กองบริหารลูกค้าสัมพันธ์ยินดีรับฟังปัญหาที่ลูกค้าประสบในการใช้บริการและผลิตภัณฑ์ที่ผลิตและจัดจำหน่ายโดยองค์การเภสัชกรรมทั้งหมด

กองบริหารลูกค้าสัมพันธ์จึงได้จัดทำคู่มือการปฏิบัติงานการจัดการข้อร้องเรียน เพื่อใช้สำหรับผู้ปฏิบัติงานในกลุ่มงานลูกค้าสัมพันธ์และหน่วยงานอื่นที่รับข้อร้องเรียนจากลูกค้า เพื่อเป็นเครื่องมือในการปฏิบัติงาน ซึ่งได้มีการกำหนดขั้นตอนการปฏิบัติงาน ช่องทางการรับข้อร้องเรียน รวมถึงมาตรฐานการจัดการข้อร้องเรียนลูกค้าไว้ในคู่มือนี้แล้ว และหวังเป็นอย่างยิ่งว่า คู่มือการปฏิบัติงานที่ได้จัดทำขึ้นนี้จะเกิดประโยชน์สูงสุดสำหรับเจ้าหน้าที่ โดยสามารถนำมาใช้ในการดำเนินงานเพื่อให้บริการกับลูกค้าผู้ร้องเรียนทุกท่าน

กลุ่มงานลูกค้าสัมพันธ์
กองบริหารลูกค้าสัมพันธ์
ฝ่ายการตลาดและการขาย

สารบัญ

เรื่อง

1. บทนำ	หน้า
๕ วัตถุประสงค์	1
๕ ขอบเขต	1
๕ นิยาม	1
๕ ช่องทางการรับข้อร้องเรียน	2
๕ ประเภทของข้อร้องเรียน	3
๕ หน้าที่และความรับผิดชอบ	4
๕ อำนาจหน้าที่ของบุคลากรแต่ละระดับ	6
๕ กฎหมาย ระเบียบ ประกาศ คำสั่งที่เกี่ยวข้องกับการจัดการข้อร้องเรียน	6
๕ นโยบายความเป็นส่วนตัวของผู้ร้องเรียน	7
๕ มาตรฐานในการจัดการข้อร้องเรียน	7
2. ระบบการบริหารจัดการข้อร้องเรียน	
๕ การรับข้อร้องเรียน	8
๕ การประเมินข้อร้องเรียนเบื้องต้น	8
๕ การตอบรับข้อร้องเรียน	9
๕ การแก้ไขปัญหาเบื้องต้น	9
๕ การชดเชย	9
๕ การแก้ไขข้อร้องเรียน	10
๕ การติดตามข้อร้องเรียน	13
๕ การปิดข้อร้องเรียน	14
๕ กระบวนการในการจัดการข้อร้องเรียนที่มีนัยสำคัญของผู้บริหารระดับสูง	15
๕ การบันทึก	15
3. ตัวชี้วัดประสิทธิผล	15
๕ การปรับปรุงและพัฒนากระบวนการ	15
ภาคผนวก	16
๕ Flow Chart กระบวนการจัดการข้อร้องเรียน	17

บทนำ

๕ วัตถุประสงค์

- 1) เพื่ออธิบายแนวทางและขั้นตอนการดำเนินงานในการจัดการข้อร้องเรียนลูกค้าด้านคุณภาพการบริการและคุณภาพผลิตภัณฑ์ที่องค์กรเภสัชกรรมผลิต/จำหน่าย สำหรับพนักงานทุกหน่วยงานขององค์กรเภสัชกรรม เพื่อให้ปฏิบัติไปในทิศทางเดียวกัน
- 2) เพื่อให้มั่นใจได้ว่าองค์กรเภสัชกรรมมีการจัดการข้อร้องเรียนที่เหมาะสมและเป็นไปตามหลักเกณฑ์และวิธีการผลิตที่ดี (GMP) รวมถึงมีแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนากระบวนการอย่างต่อเนื่องเพื่อให้สามารถตอบสนองได้ทันตามความต้องการของลูกค้าที่เปลี่ยนแปลงอยู่เสมอ

๕ ขอบเขต

คู่มือการจัดการข้อร้องเรียนลูกค้าฉบับนี้ครอบคลุมถึงกระบวนการจัดการข้อร้องเรียน ตั้งแต่การรับข้อร้องเรียน การติดตามข้อร้องเรียนจนกว่าจะปิดเรื่อง ซึ่งรวมถึงการติดตามการชดเชยผลิตภัณฑ์หรือการลดหนี้และการติดตามการแก้ไขปัญหาของหน่วยงานต่างๆ และการปิดเรื่องในระบบและตอบหนังสือชี้แจงให้ลูกค้าทราบ รวมถึงการรายงานผลและการปรับปรุงกระบวนการอย่างต่อเนื่อง

๕ คำนิยาม

คำนิยาม	ความหมาย
ลูกค้า	ลูกค้าภาครัฐ ภาคเอกชน ต่างประเทศ และประชาชนทั่วไป
ข้อร้องเรียนของลูกค้า	ความไม่พึงพอใจ หรือคำต่อว่าของลูกค้าเกี่ยวกับปัญหาด้านคุณภาพผลิตภัณฑ์หรือปัญหาด้านคุณภาพการบริการ ไม่รวมถึงการวิพากษ์วิจารณ์ ที่ไม่เกี่ยวข้องกับคุณภาพการบริการและคุณภาพผลิตภัณฑ์ที่องค์กรเภสัชกรรมผลิต/จำหน่าย รวมถึงข้อเสนอแนะให้ปรับปรุงอื่นใดที่ไม่เกี่ยวข้องกับความผิดพลาดของกระบวนการทำงานปกติ
Customer Complaint Record (CCR)	บันทึกข้อร้องเรียนของลูกค้า (FM-AH51-001)
วันที่เปิด CCR	วันที่กลุ่มงานลูกค้าสัมพันธ์บันทึกข้อมูลลงในระบบ ERP
วันที่ปิด CCR	วันที่กลุ่มงานลูกค้าสัมพันธ์ได้รับคำชี้แจงจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ที่ส่งกลับมาตามระบบ ERP

คำนิยาม	ความหมาย
	หรือวันที่ปัญหาได้รับการแก้ไข ซึ่งลูกค้าได้รับการตอบสนองอย่างครบถ้วนตามที่ต้องการแล้ว

📌 ช่องทางการรับข้อร้องเรียน

- 1) จดหมาย
- 2) Fax : 0 2644 8841
- 3) E-mail : crm_gpo@gpo.or.th
- 4) Call center : 1648
- 5) โทรศัพท์ติดต่อกลุ่มงานลูกค้าสัมพันธ์โดยตรง 0 2203 8860 - 64
- 6) นักการตลาด/พนักงานขาย
- 7) นำส่งข้อร้องเรียนด้วยตนเอง (สำหรับพนักงานหน่วยงานต่าง ๆ) ที่กลุ่มงานลูกค้าสัมพันธ์ โดยบันทึกข้อมูลในแบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียนลูกค้า (FM-AH51-001) (หรือส่งเรื่องผ่านทางแบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียนลูกค้าออนไลน์ตามลิ้งค์หรือ QR Code ด้านล่างนี้ <https://forms.gle/ezfZoeVJR66NuhfAA>)



แบบฟอร์มบันทึก CCR Online

QR Code แบบฟอร์มสำหรับบันทึกข้อร้องเรียนออนไลน์

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



Add Friend Line OA
GPO x CRM
สำหรับลูกค้า

QR Code สำหรับเพิ่มเพื่อน Line Official Account GPO x CRM เพื่อส่งข้อร้องเรียน Online ได้

๕ 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 สภาวะการจัดส่งไม่เหมาะสม
ยาปะปนกัน (Mix-up)	การจัดส่งไม่เหมาะสม
ยาเม็ดกร่อนแตกหัก	การบรรจุยาไม่เหมาะสม
เม็ดยาไม่เรียบ	อุณหภูมิการจัดส่งไม่เหมาะสม
2. ความบกพร่องของบรรจุภัณฑ์	1.3 สินค้าเสียหายจากการขนส่ง
2.1 บรรจุภัณฑ์ชำรุด/ ไม่เหมาะสม	ยาสูญหายจากการขนส่ง
บรรจุภัณฑ์ที่ไม่เหมาะสม	ยาแตกหักเสียหาย /ชำรุด
บรรจุภัณฑ์ชำรุด	1.4 ส่งสินค้าล่าช้า
ยารั่วซึม	ได้รับยาล่าช้า
2.2 ฝาเกลียวชำรุด	1.5 ส่งสินค้านอกเวลาทำการ
2.3 แผงยาหลุดล่อน/บวม/ชำรุด	ส่งยานอกเวลา
3. ความบกพร่องของฉลาก	2.กระบวนการทำงาน
3.1 ข้อความบนฉลากไม่สมบูรณ์/ไม่ชัดเจน	2.1 บริหารจัดการคำสั่งซื้อผิดพลาด
3.2 ไม่มีฉลาก	ได้รับยาผิดชนิด
3.3 ฉลากชำรุด	เอกสารบันทึกผิด

ด้านผลิตภัณฑ์	ด้านบริการ
4.ความบกพร่องของเอกสาร	ได้รับยาอายุสั้น
4.1 เอกสารกำกับยาไม่ถูกต้อง	2.2 อื่นๆ
4.2 เอกสารการผลิตไม่ถูกต้อง	ยาขาดจำหน่าย
5.ปัญหาจากการใช้ผลิตภัณฑ์	3.พนักงาน
5.1 ประสิทธิภาพยา	3.1 กริยามารยาที่ไม่เหมาะสม
5.2 ผลข้างเคียงจากยา	3.2 ทำงานผิดพลาด

๕ หน้าที่และความรับผิดชอบ

หน่วยงาน	หน้าที่และความรับผิดชอบ
1. กลุ่มงานลูกค้าสัมพันธ์	• รับข้อร้องเรียนจากลูกค้า ตรวจสอบข้อมูลเบื้องต้นให้ครบถ้วน • คัดเลือกและแยกประเภทของปัญหาส่งให้หน่วยงานต้นเรื่อง • ติดตามการสืบหาสาเหตุ แนวทางการแก้ไขและป้องกันปัญหาจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง • จัดทำหนังสือตอบข้อร้องเรียนให้ลูกค้าทราบ
2.ฝ่ายประกันคุณภาพ/ฝ่ายเภสัชเคมีภัณฑ์/การประกันคุณภาพ โรงงานผลิตยารังสิต 1/การประกันคุณภาพชีววัตถุ	ตรวจสอบข้อมูลเบื้องต้นและประเมินความเสี่ยงเกี่ยวกับข้อร้องเรียนจากลูกค้าด้านคุณภาพของผลิตภัณฑ์ยา ดำเนินการส่งบันทึกข้อร้องเรียนและประสานงานกับผู้ที่เกี่ยวข้องรับผิดชอบในการติดตามสาเหตุ แนวทางการแก้ไขและป้องกันปัญหาข้อร้องเรียน
3.กองพัฒนาระบบคุณภาพ/กลุ่มประกันคุณภาพ โรงงานผลิตยาปฏิชีวนะฯ/กองประกันคุณภาพชีววัตถุ	• ทวนสอบคุณภาพเบื้องต้นและประเมินความเสี่ยงของข้อร้องเรียนด้านคุณภาพผลิตภัณฑ์และส่ง CCR ไปยังผู้อำนวยการกองหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อวิเคราะห์สาเหตุของปัญหาและติดตามการให้ข้อมูลของการสืบหาสาเหตุและการป้องกันปัญหา • สรุปผลการสืบหาสาเหตุ แนวทางการแก้ไขและป้องกันของผู้ที่เกี่ยวข้อง
4.กองงานประกันคุณภาพ ฝ่ายเภสัชเคมีภัณฑ์	• ทวนสอบคุณภาพเบื้องต้นและประเมินความเสี่ยงของข้อร้องเรียนด้านคุณภาพผลิตภัณฑ์และส่ง CCR ไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อวิเคราะห์สาเหตุของปัญหา • สรุปผลการสืบหาสาเหตุ แนวทางการแก้ไขและป้องกันของผู้ที่เกี่ยวข้องและเสนอผู้อำนวยการฝ่ายเภสัชเคมีภัณฑ์ เพื่อแจ้งกลุ่มงานลูกค้าสัมพันธ์ ดำเนินการแจ้งให้ลูกค้าทราบต่อไป

หน่วยงาน	หน้าที่และความรับผิดชอบ
5.กองบริหารระบบคุณภาพ การประกันคุณภาพ โรงงานผลิตรังสิต 1	● ทวนสอบคุณภาพเบื้องต้นและประเมินความเสี่ยงของข้อร้องเรียนด้านคุณภาพผลิตภัณฑ์และประสานงานไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อวิเคราะห์หาสาเหตุของปัญหา ● สรุปผลการสืบหาสาเหตุ แนวทางการแก้ไขและป้องกันของผู้ที่เกี่ยวข้องแจ้งกลุ่มงานลูกค้าสัมพันธ์ ดำเนินการแจ้งให้ลูกค้าทราบต่อไป ● หากเป็นปัญหาด้านคุณภาพผลิตภัณฑ์ที่มีปัญหาคุณภาพซ้ำซ้อนหรือมีความรุนแรง ดำเนินการตาม Corrective Action/Preventive Action การประกันคุณภาพ โรงงานผลิตรังสิต 1 รวบรวมและสรุปผลเสนอผู้จัดการการประกันคุณภาพ โรงงานผลิตรังสิต 1 และผู้บริหารต่อไป เพื่อติดตามผลของการแก้ไขและป้องกันปัญหาที่เกิดขึ้น
6.กองบริหารคุณภาพผลิตภัณฑ์ผู้ผลิตอื่น ฝ่ายประกันคุณภาพ	● ทวนสอบคุณภาพเบื้องต้นและประเมินความเสี่ยงของข้อร้องเรียนด้านคุณภาพผลิตภัณฑ์และส่ง CCR ไปยังแผนกแผนงาน และจัดซื้อผลิตภัณฑ์ผู้ผลิตอื่น/แผนกจัดซื้อ 1 เพื่อวิเคราะห์หาสาเหตุของปัญหาและติดตามการให้ข้อมูลของการสืบหาสาเหตุ และการป้องกันปัญหา ● สรุปผลการสืบหาสาเหตุ แนวทางการแก้ไขและป้องกันของผู้ที่เกี่ยวข้อง และเสนอผู้อำนวยการฝ่ายประกันคุณภาพ เพื่อแจ้งกลุ่มงานลูกค้าสัมพันธ์ ดำเนินการแจ้งให้ลูกค้าทราบต่อไป ● หากเป็นปัญหาด้านคุณภาพผลิตภัณฑ์ที่มีปัญหาคุณภาพซ้ำซ้อนหรือมีความรุนแรง ดำเนินการตาม Failure Investigation and CAPA รวบรวมและสรุปผล เสนอผู้อำนวยการฝ่ายประกันคุณภาพและผู้บริหารต่อไป เพื่อติดตามผลของการแก้ไขและป้องกันปัญหาที่เกิดขึ้น
7.แผนกแผนงานและจัดซื้อผลิตภัณฑ์ผู้ผลิตอื่น/แผนกจัดซื้อ 1	● เมื่อได้รับข้อร้องเรียน จะประสานไปยังบริษัทผู้ผลิต/บริษัทผู้แทนจำหน่ายผลิตภัณฑ์นั้น เพื่อสืบหาสาเหตุและแนวทางแก้ไขและป้องกัน ● ส่งข้อมูลสรุปผลการสืบหาสาเหตุ แนวทางการแก้ไขและป้องกัน ไปที่กองบริหารคุณภาพผลิตภัณฑ์ผู้ผลิตอื่น ฝ่ายประกันคุณภาพ หรือกองคลังและกระจายผลิตภัณฑ์ และเสนอผู้อำนวยการฝ่ายบริหารพัสดุและผลิตภัณฑ์ เพื่อแจ้งกลุ่มงานลูกค้าสัมพันธ์ ดำเนินการแจ้งให้ลูกค้าทราบต่อไป
8.แผนกแลกเปลี่ยนคืนยา/สาขาภาค	รับผิดชอบชดเชยยา ตามข้อร้องเรียนของลูกค้า

หน่วยงาน	หน้าที่และความรับผิดชอบ
9.แผนกกระจายผลิตภัณฑ์ส่วนกลาง/แผนกกระจายผลิตภัณฑ์ส่วนภูมิภาค/แผนกสำรองผลิตภัณฑ์องค์การ/แผนกสำรองผลิตภัณฑ์ผู้ผลิตอื่น/แผนกอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกับข้อร้องเรียนด้านบริการ	- เมื่อได้รับข้อร้องเรียน จะประสานไปยังบริษัทรับจัดการขนส่งหรือหน่วยงานที่คาดว่าจะเกี่ยวข้องกับปัญหา เพื่อสืบหาสาเหตุและแนวทางแก้ไขและป้องกันและส่งข้อมูลสรุปผลการสืบหาสาเหตุแนวทางแก้ไขและป้องกันไปที่กลุ่มงานลูกค้าสัมพันธ์ เพื่อแจ้งให้ลูกค้าทราบต่อไป - กรณีต้องมีการชดเชยยา เมื่อสืบหาสาเหตุเบื้องต้นแล้ว ส่งข้อร้องเรียนไปยังแผนกแลกเปลี่ยนคืนยา เพื่อชดเชยยาให้ลูกค้าและดำเนินการจัดส่งยาชดเชยให้ลูกค้า ภายในระยะเวลาที่กำหนด
10.ผู้อำนวยการฝ่าย/ผู้อำนวยการกอง/หัวหน้าแผนกต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง	รับผิดชอบในการติดตามสืบสวนหาสาเหตุของเรื่องที่ได้รับข้อร้องเรียนจากลูกค้า รวมทั้งแนวทางการแก้ไขและป้องกันไม่ให้เกิดขึ้นอีก

๕. อำนาจหน้าที่ของบุคลากรแต่ละระดับ

ผู้รับผิดชอบ	หน้าที่และความรับผิดชอบ
ระดับหัวหน้าแผนก	ชี้แจงถึงสาเหตุและประเมินความเสี่ยงเกี่ยวกับข้อร้องเรียนจากลูกค้า ด้านคุณภาพของผลิตภัณฑ์ฯ/ด้านคุณภาพการบริการ โดยสืบหาสาเหตุจากผู้ปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้อง หรือบริษัทภายนอกที่เกี่ยวข้อง
ระดับผู้อำนวยการกอง	วิเคราะห์หาสาเหตุของปัญหาและติดตามการให้ข้อมูลของการสืบหาสาเหตุและการป้องกันปัญหา และสรุปผลการสืบหาสาเหตุแนวทางการแก้ไขและป้องกันของผู้ที่เกี่ยวข้อง
ระดับผู้อำนวยการฝ่าย	พิจารณาอนุมัติปิดเรื่องในระบบเป็นลำดับสุดท้าย รวมถึงหาแนวทางการแก้ไขและป้องกันไม่ให้เกิดปัญหาขึ้นอีก
รองผู้อำนวยการ กำกับดูแลฝ่ายการตลาดและการขาย	พิจารณาความถูกต้องเหมาะสมของหนังสือตอบชี้แจงข้อร้องเรียนลูกค้า และลงนามอนุมัติ เพื่อส่งให้ลูกค้าต่อไป

๕. กฎหมาย ระเบียบ ประกาศ คำสั่งที่เกี่ยวข้องกับการจัดการข้อร้องเรียน

- 1) แผนนโยบายและแนวปฏิบัติในการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลของหน่วยงานของรัฐ พ.ศ.2553
- 2) พระราชกฤษฎีกา วาดวยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.2546
หมวด 7 การอำนวยความสะดวกและการตอบสนองความต้องการของประชาชน
- 3) พระราชบัญญัติ คุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ.2562
- 4) ขั้นตอนการดำเนินงาน “เรื่อง การจัดการกับคำร้องเรียนจากลูกค้า” (QP-AK80-019)
- 5) ประกาศองค์การเภสัชกรรม เรื่อง นโยบายด้านการแข่งขันทางการตลาดที่เป็นธรรม

๕ นโยบายความเป็นส่วนตัวของผู้ร้องเรียน

มีแนวทางในการรักษาความลับและคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ร้องเรียน ดังนี้

- 1) มีการขอความยินยอมจากเจ้าของข้อมูลและแจ้งวัตถุประสงค์ในการเก็บข้อมูลก่อนทุกครั้ง สำหรับการเก็บข้อมูลการร้องเรียนเรื่องคุณภาพการบริการและผลิตภัณฑ์ทุกช่องทาง
- 2) ไม่นำข้อมูลผู้ร้องเรียนไปใช้นอกเหนือจากการจัดการข้อร้องเรียน และคำนึงถึงประโยชน์และความปลอดภัยของผู้ร้องเรียนและหน่วยงานของผู้ร้องเรียนเป็นสำคัญ หากต้องการใช้ข้อมูลของผู้ร้องเรียนในวัตถุประสงค์อื่น จะแจ้งเจ้าของข้อมูลให้ทราบและได้รับการยินยอมก่อนเท่านั้น
- 3) บันทึกข้อมูลผู้ร้องเรียนโดยเก็บรักษาไว้ในหน่วยงานรับข้อร้องเรียนและในระบบ ERP ซึ่งไม่เปิดเผยต่อบุคคลภายนอกหน่วยงานที่ไม่ได้เกี่ยวข้องกับการจัดการข้อร้องเรียน เว้นแต่สำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา โดยจะเปิดเผยเฉพาะชื่อหน่วยงานเท่านั้น

๕ มาตรฐานในการจัดการข้อร้องเรียน

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	ดำเนินการชดเชยกรณีมีयाพร้อมส่งมอบ ภายใน 3 หรือ 7 วันทำการ พิจารณาตามระดับความเร่งด่วนในการแก้ไข	ภายใน 3/7 วันทำการ
	6.1 กรณีไม่มีयाในคลังจะติดต่อลูกค้าเพื่อสอบถามการเปลี่ยนยาชดเชยเป็นยารายการอื่นตามที่ถูกค่าประสงค์ (ตามมูลค่าเดิม) หากลูกค้ายืนยันรอรับยาเดิมการชดเชยจะดำเนินการหลังจากมีया	ภายใน 7 วันทำการหลังจากมีयाในคลัง
	6.2 กรณียาชดเชยเป็นยาของ สำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ และสำนักงานประกันสังคม (สปส.) จะดำเนินการขออนุมัติตัดยาจาก รพ.ราชวิถี (โครงการพิเศษ) / สปส. เพื่อชดเชยยา	ภายใน 7 วันทำการหลังจากได้รับการอนุมัติ
	6.3 กรณียาชดเชยเป็นของบริษัทผู้ผลิตอื่น และองค์การเภสัชกรรมไม่มีผลิตภัณฑ์สำรอง	กำหนดระยะเวลาชดเชยตามบริษัทผู้ผลิต
	ติดตามการชดเชยยาคงค้าง	ทุกวันทำการ
7	จัดทำหนังสือชี้แจงหลังจากได้รับการตอบกลับจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	ภายใน 7 วันทำการ หรือภายใน 14/22/37 วันทำการนับ แต่วันที่บันทึกเรื่องลงระบบ

2. ระบบการบริหารจัดการซื้อร้องเรียน

๑ การรับซื้อร้องเรียน

- 1) พนักงานกลุ่มงานลูกค้าสัมพันธ์รับซื้อร้องเรียนผ่านช่องทางต่าง ๆ ดังกล่าวข้างต้น และบันทึกคำร้องเรียนลงในแบบฟอร์มบันทึกซื้อร้องเรียน (FM-AH51-001) พร้อมทั้งรวบรวมข้อมูลหลักฐานประกอบการเปิดซื้อร้องเรียน และส่งให้เภสัชกรประจำกลุ่มงานตรวจสอบความครบถ้วนถูกต้องครบถ้วนของข้อมูลดังกล่าว และแยกประเภทซื้อร้องเรียน
- 2) พนักงานกลุ่มงานลูกค้าสัมพันธ์บันทึกซื้อร้องเรียนลงในระบบ ERP และส่งเรื่องในระบบให้เภสัชกรประจำกลุ่มงานตรวจสอบและส่งไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อดำเนินการ วิเคราะห์สาเหตุของปัญหาและแนวทางการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้น
- 3) พนักงานกลุ่มงานลูกค้าสัมพันธ์ประสานหน่วยงานกระจายผลิตภัณฑ์ส่วนกลาง/ส่วนภูมิภาค เพื่อส่งรณียบายที่มีปัญหาด้านคุณภาพเพื่อนำกลับมาให้หน่วยงาน QA ตรวจสอบ

๒ การประเมินซื้อร้องเรียนเบื้องต้น

เภสัชกรประจำกลุ่มงานลูกค้าสัมพันธ์ตรวจสอบความครบถ้วนถูกต้องของข้อมูลรวมถึงประเมินซื้อร้องเรียนเบื้องต้นเกี่ยวกับระดับความสำคัญ/เร่งด่วนของปัญหา เพื่อกำหนดระยะเวลาในการจัดการซื้อร้องเรียนให้ลูกค้า โดยแบ่งระดับการจัดการซื้อร้องเรียนตามระดับความสำคัญ/เร่งด่วนในการแก้ไขปัญหา ดังนี้

ระดับ	นิยาม	ตัวอย่างเหตุการณ์	เวลาในการแก้ไขปัญหา	ผู้รับผิดชอบ
1	เร่งด่วนฉุกเฉิน (Emergency)	ผู้ร้องเรียนได้รับผลกระทบทางร่างกายและหรือจิตใจอย่างร้ายแรง จำเป็นต้องได้รับการแก้ไขอย่างเร่งด่วนสูงสุด	• สรุปรายได้ใน 7 วันทำการ • ขตขยายภายใน 3 วันทำการ	ลูกค้าสัมพันธ์และหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
2	เร่งด่วน (Urgent)	ผู้ร้องเรียนได้รับผลกระทบทางร่างกายจากการใช้ผลิตภัณฑ์ที่องค์การเภสัชกรรมผลิต/จำหน่าย	• สรุปรายได้ใน 15 วันทำการ • ขตขยายภายใน 7 วันทำการ	ลูกค้าสัมพันธ์และหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
	ผู้ร้องเรียนได้รับผลกระทบทางจิตใจ จากการบริการของพนักงาน รวมถึงกระบวนการจัดส่งขององค์การเภสัชกรรมและจำเป็นต้องได้รับการแก้ไขเร่งด่วน	• มารยาทพนักงาน • การจัดส่ง ได้แก่ - ส่งสินค้าไม่ครบจำนวน - สภาพการจัดส่งไม่เหมาะสม - สินค้าเสียหายจากการขนส่ง - ส่งสินค้าล่าช้า - ส่งสินค้านอกเวลาทำการ	• สรุปรายได้ใน 15 วันทำการ • ขตขยายภายใน 7 วันทำการ	ลูกค้าสัมพันธ์และหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

ระดับ		นิยาม	ตัวอย่างเหตุการณ์	เวลาในการแก้ไขปัญหา	ผู้รับผิดชอบ
3	ปกติ (Normal)	ผู้ร้องเรียนได้รับผลกระทบจากความบกพร่องของผลิตภัณฑ์แต่ไม่ถึงขั้นเป็นอันตรายต่อร่างกาย ผู้ร้องเรียนได้รับผลกระทบจากการให้บริการที่ผิดพลาดแต่สามารถรอผลการสืบหาสาเหตุได้	ความบกพร่องของผลิตภัณฑ์/บรรจุภัณฑ์/ฉลาก/เอกสารต่างๆ การส่งเอกสารผิดพลาด เป็นต้น	● สรุปรได้ภายใน 30 วันทำการ ● ชดเชยภายใน 7 วันทำการ ● สรุปรได้ภายใน 30 วันทำการ	ลูกค้าสัมพันธ์และหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ลูกค้าสัมพันธ์และหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๕ การตอบรับข้อร้องเรียน

หลังจากบันทึกข้อมูลในระบบ ERP พนักงานกลุ่มงานลูกค้าสัมพันธ์จะส่งข้อความการตอบรับข้อร้องเรียนเบื้องต้นให้ลูกค้าทาง Email โดยระบุเลข CCR Notification ที่ได้จากการบันทึกในระบบ ERP เพื่อให้ลูกค้าสามารถนำเลขดังกล่าวมาติดตามเรื่องที่แจ้งข้อร้องเรียน ทางช่องทางต่าง ๆ ได้แก่ ทางนิกการตลาด Email : crm_gpo@gpo.or.th Line Official Account : GPO x CRM โทรศัพท์ เป็นต้น

๕ การแก้ไขปัญหาเบื้องต้น

1) กรณีปัญหาคุณภาพผลิตภัณฑ์ จะมีการชดเชยผลิตภัณฑ์ที่พบปัญหาให้ลูกค้าภายในระยะเวลาที่กำหนด เพื่อให้ลูกค้ามีयाใช้อย่างต่อเนื่อง หากเป็นลูกค้าประชาชนทั่วไปที่ซื้อจากร้านขายยาองค์การเภสัชกรรมสามารถนำผลิตภัณฑ์ที่พบปัญหามาแลกเปลี่ยนเป็นผลิตภัณฑ์ที่ดีที่หน้าร้าน และทางหน้าร้านจะแจ้งเปิดข้อร้องเรียนมายังกลุ่มงานลูกค้าสัมพันธ์ เพื่อดำเนินการชดเชยผลิตภัณฑ์กลับให้หน้าร้านต่อไปในภายหลัง

2) กรณีปัญหาด้านคุณภาพการบริการ จะมีการชดเชยผลิตภัณฑ์ให้ลูกค้าภายในระยะเวลาที่กำหนดสำหรับปัญหาด้านการจัดส่ง เช่น สินค้าชำรุดเสียหาย สูญหาย ได้รับของไม่ครบ เป็นต้น โดยองค์การเภสัชกรรมจะประสานไปยังบริษัทผู้รับจ้างขนส่งเพื่อแจ้งปัญหาให้ทราบ สำหรับปัญหาอื่น ๆ เช่น เอกสารผิดพลาด ที่สามารถแก้ไขได้ทันที จะแจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องแก้ไขในทันที หรือมารยาทพนักงาน จะแก้ไขโดยการติดต่อหาลูกค้าเพื่อขอภัยในความผิดพลาด และรับฟังความไม่พึงพอใจ เป็นต้น

๕ การชดเชย

- 1) กรณีปัญหาด้านคุณภาพผลิตภัณฑ์ ข้อร้องเรียนจะถูกส่งในระบบไปยังแผนกแลกเปลี่ยนคืนยา เพื่อดำเนินการขออนุมัติการชดเชย และหน่วยงานกระจายผลิตภัณฑ์จะจัดส่งผลิตภัณฑ์ให้ลูกค้าต่อไป
- 2) กรณีปัญหาด้านคุณภาพการบริการ ข้อร้องเรียนจะถูกส่งในระบบไปยังหน่วยงานกระจายผลิตภัณฑ์ส่วนกลาง/ส่วนภูมิภาค เพื่อประสานไปยังบริษัทขนส่งรับทราบและชดใช้ค่าเสียหาย จากนั้นจะทำ

คู่มือการจัดการข้อร้องเรียนลูกค้าด้านคุณภาพการบริการและคุณภาพผลิตภัณฑ์ขององค์การเภสัชกรรม
เห็นชอบโดยคณะกรรมการองค์การเภสัชกรรม

การบันทึกคำชี้แจงถึงสาเหตุและแนวทางแก้ไขป้องกันของบริษัทที่ตอบกลับมาลงในระบบ และส่งเรื่องไปยังหน่วยงานแลกเปลี่ยนคินยาเพื่อดำเนินการขออนุมัติขดเขยยาหรือลดหนี้ต่อไปตามที่ลูกคำประสงค

๘ การแก้ไขข้อร้องเรียน

1. กรณีปัญหาด้านคุณภาพผลิตภัณฑ์

1.1 ผลิตภัณฑ์ที่องค์การเภสัชกรรมผลิต หน่วยงาน QA รับบันทึกข้อร้องเรียนของลูกค้าที่เป็นปัญหาด้านคุณภาพของผลิตภัณฑ์จากระบบ ERP แล้วดำเนินการทวนสอบหาสาเหตุเบื้องต้น ประเมินความเสี่ยงและพิจารณาแยกความรุนแรงของปัญหา ดังนี้

- 1) กรณีที่เป็นปัญหาคุณภาพยาที่ทำให้เกิดความไม่ปลอดภัยต่อผู้ช้ยาหรืออาจจะเป็นอันตรายต่อผู้ช้ยา ให้ดำเนินการตามขั้นตอนการดำเนินงาน “การเรียกเก็บยาคืน” (QP-AK80-018)
- 2) กรณีที่ไม่ใช่ปัญหาตามข้อ 1) พิจารณาทวนสอบข้อมูลเบื้องต้นของยารุ่นผลิตนั้นและยารุ่นผลิตอื่น รวมทั้งรายการยาอื่นที่มีความสัมพันธ์กัน เพื่อตรวจสอบว่ามีผลด้วยหรือไม่

กรณีที่ปัญหาจากข้อร้องเรียน ไม่มีสาเหตุจากองค์การเภสัชกรรม จะบันทึกใน CCR และส่งคินกลุ่มงานลูกค้าสัมพันธ์ เพื่อทำหนังสือแจ้งให้ลูกค้าทราบ

- 3) ส่งคำร้องเรียนของลูกค้าผ่านระบบ ERP ให้หน่วยงานของปัญหาที่เกิดขึ้น เพื่อวิเคราะห์หาสาเหตุ ประเมินความเสี่ยง กำหนดวิธีการ ระยะเวลาในการแก้ไขและการป้องกัน โดยใช้วิธีการประเมินความเสี่ยงด้วยวิธีการวิเคราะห์ความเสียหายและผลกระทบ (Failure Mode Effects Analysis: FMEA) ดังนี้
 - i. พิจารณาถึงโอกาสที่จะเกิดของสาเหตุการเกิดข้อร้องเรียน (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. คำนวนค่า Risk Priority Number (RPN) = $P \times S \times D$ 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)	ไม่ละเมิดข้อกำหนดทางกฎหมาย, ไม่มีอาการข้างเคียงกับผู้ป่วยและผู้ป่วยไม่สามารถสังเกตเห็นสิ่งผิดปกติได้	สูญเสียมูลค่าไม่เกิน 10,000 บาท หรือไม่มี การเผยแพร่ข่าว
2	น้อย (Minor)	ไม่มีอาการข้างเคียง, ผู้ป่วยสามารถสังเกตเห็นสิ่งผิดปกติ นั้นได้และไม่ก่อความเสียหายต่อภาพลักษณ์ขององค์กร	สูญเสียมูลค่า > 10,000 - 50,000 บาท หรือเกิดความเสียหายต่อภาพลักษณ์ของ องค์กรเล็กน้อย
3	ปานกลาง (Moderate)	มีอาการข้างเคียงกับผู้ป่วยเล็กน้อย, เกิดความเสียหายต่อ ภาพลักษณ์ขององค์กรเล็กน้อย, เป็นข้อร้องเรียนที่ได้รับ แจ้งจากสำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา แต่เป็น ข้อร้องเรียนที่สามารถทำการแก้ไขได้ง่าย อาจจะ ดำเนินการเรียกคืนยา	สูญเสียมูลค่า > 50,000 - 2.5 แสนบาท หรือเกิดความเสียหายต่อภาพลักษณ์ของ องค์กร โดยมีการเผยแพร่ข่าวใน Social media ในวงจำกัด เช่น Application line group เป็นต้น
4	มาก (Major)	มีอาการข้างเคียงกับผู้ป่วยที่สามารถรักษาให้หายได้ (Reversible side effect), เกิด ความเสียหายต่อ ภาพลักษณ์ขององค์กรอย่างมาก, เป็นข้อร้องเรียนที่ รุนแรง โดยสำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา ต้อง ดำเนินการตรวจสอบ (FDA audit) และมีโอกาสที่ จะต้องดำเนินการเรียกคืนยา (Recall) จากลูกค้าหลาย ราย	สูญเสียมูลค่า > 2.5 แสนบาท - 10 ล้าน บาท หรือเกิดความเสียหายต่อภาพลักษณ์ ขององค์กรอย่างมาก หรือมีการเผยแพร่ ข่าวใน Social media ที่กว้างขึ้น เช่น Application line/Facebook เป็นต้น
5	วิกฤติ (Critical)	ผู้ป่วยเสียชีวิตหรืออาการข้างเคียงกับผู้ป่วยที่ไม่สามารถ รักษาให้หายได้ (Non-reversible side effect), เกิด ความเสียหายต่อภาพลักษณ์ขององค์กรอย่างรุนแรง, ต้องปิดโรงงานและเรียกคืนยาจากลูกค้าหลายรายทั้งใน ประเทศและต่างประเทศ รวมถึงอาจมีการเพิกถอน ทะเบียนยา	สูญเสียมูลค่า > 10 ล้านบาท หรือมีการ พาดหัวข่าวใน Social media, โทรศัพท์ หรือหนังสือพิมพ์

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

ระดับ	ความสามารถในการตรวจสอบ (Detectability)	คำอธิบาย
1	สูง (High)	ระบบมีการตรวจสอบ 100% ด้วยเครื่องมืออัตโนมัติ ซึ่งมีการสอบเทียบและการ บำรุงรักษาเชิงป้องกันเครื่องมือตรวจสอบอัตโนมัติอย่างสม่ำเสมอ สามารถสังเกตเห็น สิ่งผิดปกติโดยคนได้ง่ายและชัดเจน
2	ปานกลาง (Moderate)	ระบบมีการควบคุมด้วยกระบวนการเชิงสถิติ (Statistical Process Control) ใน ระหว่างกระบวนการผลิตและมีการตรวจสอบในขั้นตอนสุดท้าย (Off-line) สามารถ สังเกตเห็นสิ่งผิดปกติโดยคนได้บางส่วน

3	ต่ำ (Low)	ระบบไม่มีการตรวจสอบหรือมีการตรวจสอบเพียงเล็กน้อย ซึ่งไม่เป็นตัวแทนที่ดีในกระบวนการผลิต สังเกตเห็นสิ่งผิดปกติโดยคนได้น้อยหรือไม่สามารถสังเกตเห็นสิ่งผิดปกติได้เลย
---	-----------	--

ตารางที่ 4 การดำเนินการข้อร้องเรียนจากลูกค้าตามค่า Risk Priority Number (RPN)

Risk Priority Number (RPN)		ขั้นตอนการดำเนินการ
Major	RPN ≥ 24 หรือ Severity ≥ 4	- ดำเนินการสืบหาสาเหตุและแนวทางการแก้ไขและป้องกันและจัดทำรายงานตามขั้นตอนการดำเนินงาน “การสืบหาสาเหตุของสิ่งที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนด (Failure Investigation) และแนวทางการแก้ไข/ป้องกัน (CAPA)” (QP-AK80-003) - ตอบจดหมายชี้แจงข้อร้องเรียนให้ลูกค้าทราบ - ดำเนินการตามขั้นตอนการเรียกคืนยา “QP-AK80-018” - กำหนดแผนงานเพื่อแก้ปัญหาข้อร้องเรียนโดย QA ในพื้นที่รับผิดชอบและดำเนินงาน ตามขั้นตอน “การตรวจสอบตนเอง (GMP Self-Inspection)” (QP-AK80-007) - จัดทำรายงานสรุปข้อร้องเรียนที่เกิดขึ้นให้กับสำนักงานคณะกรรมการอาหารและยาทราบ
Minor	RPN < 24	- ดำเนินการสืบหาสาเหตุและแนวทางการแก้ไขและป้องกัน - ตอบจดหมายชี้แจงข้อร้องเรียนให้ลูกค้าทราบ - ตรวจติดตามการแก้ปัญหาข้อร้องเรียนโดย 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 เสนอผ่านผู้บังคับบัญชาตามสายงานพิจารณาและส่งให้กลุ่มงานลูกค้าสัมพันธ์แจ้งลูกค้าทราบ พร้อมทั้งให้ QA ในพื้นที่รับผิดชอบติดตามผลการแก้ไขและป้องกันต่อไป

1.2 กรณีปัญหาด้านคุณภาพผลิตภัณฑ์ยาจ้างผลิต ยาผู้ผลิตอื่นและเครื่องสำอาง หน่วยงาน QA ที่ดูแลผลิตภัณฑ์ผู้ผลิตอื่น รับบันทึกข้อร้องเรียนของลูกค้าจากระบบ ERP เพื่อทวนสอบหาสาเหตุเบื้องต้น ประเมินความเสี่ยงตามวิธีการประเมินความเสี่ยงด้วยวิธีการวิเคราะห์ความเสียหายและผลกระทบ (Failure Mode Effects Analysis: FMEA) และพิจารณาแยกความรุนแรงของปัญหา ดังนี้

- กรณีที่ เป็น ปัญหาคุณภาพยาที่ทำให้เกิดความไม่ปลอดภัยต่อผู้ใช้ยาหรืออาจจะเป็นอันตรายต่อผู้ใช้ยา ให้ดำเนินการแจ้งแผนกแผนงานและจัดซื้อผลิตภัณฑ์ผู้ผลิตอื่น/แผนกจัดซื้อ 1 ติดต่อบริษัทผู้ผลิตหรือบริษัทผู้นำเข้ายาโดยด่วน เพื่อให้ดำเนินการตามขั้นตอนการประกันคุณภาพผลิตภัณฑ์ของบริษัทนั้นๆ

- 2) กรณีที่ไม่ใช่ปัญหาตามข้อ 1) พิจารณาทวนสอบข้อมูลเบื้องต้นของยารุ่นผลิตนั้นและยารุ่นผลิตอื่น รวมทั้งรายการยาอื่นที่มีความสัมพันธ์กัน เพื่อตรวจสอบว่ามีผลด้วยหรือไม่ จากนั้นส่งให้แผนกแผนงานและจัดซื้อผลิตภัณฑ์ผู้ผลิตอื่น/แผนกจัดซื้อ 1 ติดต่อบริษัทผู้ผลิต
- 3) ทั้ง 2 กรณี บริษัทผู้ผลิตต้องดำเนินการวิเคราะห์หาสาเหตุ ประเมินความเสี่ยง กำหนดวิธีการระยะเวลาในการแก้ไขและป้องกัน ส่งกลับกองบริหารคุณภาพผลิตภัณฑ์ผู้ผลิตอื่น ผ่านทางแผนกแผนงานและจัดซื้อผลิตภัณฑ์ผู้ผลิตอื่น/แผนกจัดซื้อ 1 เพื่อทบทวนถึงสาเหตุ การแก้ไขและป้องกัน รวมถึงการประเมินความเสี่ยงของปัญหาที่เกิดขึ้น และสรุปข้อร้องเรียน CCR ถึงสาเหตุ การแก้ไขและป้องกัน เสนอผ่านผู้บังคับบัญชาตามสายงานพิจารณา และส่งให้กลุ่มงานลูกค้าสัมพันธ์ แจ้งลูกค้าทราบ

1.3 กรณีปัญหาด้านคุณภาพของเวชภัณฑ์ แผนกแผนงานและจัดซื้อผลิตภัณฑ์ผู้ผลิตอื่น ฝ่ายบริหารพัสดุและผลิตภัณฑ์ รับบันทึกข้อร้องเรียนของลูกค้าจากระบบ ERP เพื่อดำเนินการวิเคราะห์หาสาเหตุ ประเมินความเสี่ยงตามวิธีการประเมินความเสี่ยงด้วยวิธีการวิเคราะห์ความเสียหายและผลกระทบ (Failure Mode Effects Analysis : FMEA) กำหนดวิธีการ ระยะเวลาในการแก้ไขและการป้องกัน และส่งให้กลุ่มงานลูกค้าสัมพันธ์ 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) = $P \times S \times D$ และสรุปผลการประเมินความเสี่ยงระดับ Minor/Major และดำเนินงานตามระดับค่า Risk Priority Number (RPN) ตามตารางที่ 4
- 2) กองคลังและกระจายผลิตภัณฑ์หรือหน่วยงานอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง เมื่อได้รับข้อมูลให้ทบทวนถึงสาเหตุ การแก้ไขและป้องกันรวมถึงการประเมินความเสี่ยงจากหัวหน้าหน่วยงานของปัญหาที่เกิดขึ้น จากนั้นสรุปรายงาน CCR ถึงสาเหตุ การแก้ไขและป้องกัน เสนอผ่านผู้บังคับบัญชาตามสายงานพิจารณา และส่งให้กลุ่มงานลูกค้าสัมพันธ์ แจ้งลูกค้าทราบ

๕ การติดตามข้อร้องเรียน

กลุ่มงานลูกค้าสัมพันธ์เป็นหน่วยงานติดตามข้อร้องเรียน เพื่อให้ระยะเวลาการจัดการข้อร้องเรียน ตั้งแต่เปิดเรื่องจนถึงปิดเรื่องและตอบหนังสือแจ้งลูกค้าเป็นไปตามมาตรฐานที่กำหนด โดยมีการติดตามขั้นตอนการดำเนินงาน ต่าง ๆ ดังนี้

ลำดับ	รายละเอียด	ระยะเวลา
1	ติดตามการชี้แจงสาเหตุและแนวทางแก้ไขป้องกันจนกว่าจะปิดเรื่อง ทั้งด้านคุณภาพผลิตภัณฑ์และด้านคุณภาพบริการ	สัปดาห์ละ 1-2 วัน ทำการ
2	ติดตามยาخذเชย	ทุกวันทำการ
3	ติดตามการรับตัวอย่างยากลับเพื่อตรวจสอบ	ทุกวันทำการ
4	ติดตามการปิดเรื่องในระบบจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	ทุกวันทำการ

แนวทางในการติดตามข้อร้องเรียน

- 1) การติดตามการชี้แจงสาเหตุและแนวทางแก้ไขป้องกัน ดำเนินการโดยติดตามทางไลน์กลุ่มที่แบ่งตามหน่วยงานที่รับผิดชอบที่เกี่ยวข้องกับข้อร้องเรียนนั้น ๆ โดยผู้เข้าร่วมไลน์กลุ่มติดตามข้อร้องเรียนแต่ละกลุ่มเป็นหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทั้งกระบวนการ โดยจะติดตามเรื่องที่ยังไม่ปิด สัปดาห์ละ 1-2 ครั้ง
- 2) การติดตามยาخذเชย ติดตามข้อร้องเรียนที่ต้องการผลิตภัณฑ์ชดเชย หลังจากบันทึกข้อร้องเรียนในระบบแล้ว จะแจ้งในไลน์กลุ่มการชดเชยยาเพื่อให้ผู้เกี่ยวข้องทราบทันทีว่ามีข้อร้องเรียนที่ต้องการยาชดเชยเข้ามา และจะติดตามสถานะการชดเชยยาจากระบบ ERP ทุกวันทำการ หากพบข้อร้องเรียนที่สถานะการชดเชยยาไม่เปลี่ยนแปลงใน 1-2 วันทำการจะติดตามไปยังส่วนงานที่เกี่ยวข้อง และหากไม่มีผลิตภัณฑ์ชดเชยจะแจ้งลูกค้าทราบ และสอบถามลูกค้าว่าจะให้ชดเชยเป็นรายการใหม่ที่มีมูลค่าเท่ากันหรือยืนยันรอยาเดิม
- 3) ติดตามการรับตัวอย่างยากลับเพื่อตรวจสอบ หลังจากบันทึกข้อร้องเรียนในระบบแล้ว จะส่งเรื่องขอรับยากลับ ให้ผู้เกี่ยวข้องทาง Email สำหรับเรื่องที่ต้องนำตัวอย่างยามาให้หน่วยงาน QA ตรวจสอบ และติดตามผ่านไลน์กลุ่มการรับตัวอย่างกลับจนกว่าจะมาถึง
- 4) ติดตามการปิดเรื่องในระบบจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง มีการตรวจสอบเรื่องที่ตอบกลับมาจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทุกวัน เพื่อจะดำเนินการปิดเรื่องในระบบ และจัดทำหนังสือชี้แจงในกรณีที่ลูกค้าต้องการหนังสือชี้แจง

๕ การปิดข้อร้องเรียน

หลังจากที่กลุ่มงานลูกค้าสัมพันธ์ได้รับการตอบกลับถึงสาเหตุ การแก้ไขและป้องกัน จากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องแล้ว จะจัดทำหนังสือชี้แจงเพื่อแจ้งลูกค้าทราบ กรณีที่ลูกค้าต้องการหนังสือชี้แจง โดยเสนอรองผู้อำนวยการที่กำกับดูแล ฝ่ายการตลาดและการขาย เป็นผู้ลงนาม หลังจากดำเนินการปิด CCR ในระบบ ERP กลุ่มงานลูกค้าสัมพันธ์ จัดเก็บไฟล์บันทึกข้อร้องเรียนของลูกค้า CCR (FM-AH51-001) ในรูปแบบ PDF ที่กลุ่มงานลูกค้าสัมพันธ์

๕ กระบวนการในการจัดการข้อร้องเรียนที่มีนัยสำคัญของผู้บริหารระดับสูง

กรณีที่เป็นปัญหาที่เกิดขึ้นซ้ำกันหลายครั้งหรือเป็นปัญหาเฉพาะหรือข้อร้องเรียนที่มีสาเหตุจากยาปลอมให้รวบรวมข้อมูลเพื่อเสนอผู้บริหารระดับสูง เพื่อพิจารณาหาสาเหตุ แนวทางการแก้ไขและป้องกัน

๕ การบันทึก

- 1) บันทึกข้อร้องเรียนของลูกค้า (CCR) (FM-AH51-001) เก็บที่กลุ่มงานลูกค้าสัมพันธ์ เป็นระยะเวลาอย่างน้อย 6 ปี
- 2) สำเนาฉบับหนังสือชี้แจงลูกค้า เก็บที่กลุ่มงานลูกค้าสัมพันธ์ เป็นระยะเวลาอย่างน้อย 6 ปี

3. ตัวชี้วัดประสิทธิผล

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

๕ การปรับปรุงและพัฒนากระบวนการ

กระบวนการจัดการข้อร้องเรียนมีการควบคุมผลการปฏิบัติงานด้วยตัวชี้วัด 5 หัวข้อดังกล่าวข้างต้น หากผลการปฏิบัติงานในแต่ละเดือนพบว่า มีหัวข้อที่ไม่เป็นไปตามเป้าหมาย จะมีการหารือร่วมกันระหว่างผู้บังคับบัญชาและพนักงานที่เกี่ยวข้อง พิจารณาถึงสาเหตุและแนวทางในการพัฒนากระบวนการปฏิบัติงาน ให้เป็นไปตามเกณฑ์ตัวชี้วัดที่กำหนด

การดำเนินงาน	ความถี่
.1ประเมินผลการดำเนินการและปรับปรุงกระบวนการ	ทุกไตรมาส
.2จัดทำรายงานสรุปปัญหาที่พบบอ้ยแจ้งกลับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อหาแนวทางปรับปรุงกระบวนการต่อไป	ทุก เดือน 6
.3ทบทวนบทเรียนและแลกเปลี่ยนประสบการณ์ร่วมกันกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	ทุกปีงบประมาณ
.4 ทบทวนคู่มือการจัดการข้อร้องเรียน	ทุกปีงบประมาณ

ภาคผนวก

Flow Chart กระบวนการจัดการข้อร้องเรียน

