

**คู่มือการใช้งาน
ระบบการจัดการข้อร้องเรียน**

**สำนักงานรับรองรักษาคุณภาพ
สภาเภสัชกรรม**

สารบัญ

1. การเข้าสู่ระบบ.....	3
2. การบันทึกข้อร้องเรียน.....	3
3. การค้นหาข้อร้องเรียน.....	4
4. รายงานข้อร้องเรียนแยกตามปัญหา.....	4
5. รายงานระยะเวลาดำเนินการ.....	5

1. การเข้าสู่ระบบ

เข้าระบบประเมินร้านยาคุณภาพ <https://www.acc-pharm.com> โดยระบบขอ
 ร้องเรียนผู้ที่มิสิทธิ์ใช้งานได้จะเป็นสิทธิ์ Admin เท่านั้น

2. การบันทึกข้อร้องเรียน

1. เลือกเมนู ข้อร้องเรียน>>บันทึกข้อร้องเรียน

The screenshot shows the 'บันทึกข้อร้องเรียน' (Record Complaint) form. On the left sidebar, menu item 1 points to 'บันทึกข้อร้องเรียนใหม่' (Record New Complaint). The main form area has a header 'ข้อมูลข้อร้องเรียน' (Complaint Information) with a sub-header 'บันทึกรายละเอียดข้อร้องเรียน' (Record Complaint Details). The form is divided into two main sections: 'รายละเอียดข้อร้องเรียน' (Complaint Details) and 'เรื่องร้องเรียน' (Complaint Issue). In the 'รายละเอียดข้อร้องเรียน' section, item 2 points to the 'Upload' button for the complaint details. The 'เรื่องร้องเรียน' section contains various dropdowns and checkboxes for categorizing the complaint, such as 'ปัญหาที่ร้องเรียน' (Complaint Issue), 'การส่งมอบงาน' (Work Delivery), and 'การให้บริการ' (Service). Item 2 also points to the 'Upload' button for the complaint issue.


2. บันทึกรายละเอียดข้อร้องเรียน เพิ่มรูปภาพ(ถ้ามี) ให้ครบถ้วน

The screenshot shows the 'สรุปผลการแสวงหาข้อเท็จจริง' (Summary of Fact-Finding Results) form. It contains several sections for recording the results of the investigation. Section 9, 'วันที่ค้นพบงานสรุป' (Date of Summary Discovery), includes a date field and a 'บันทึก' (Record) button. Section 10, 'วันที่ค้นพบการสรุป' (Date of Summary Discovery), includes a date field and a 'บันทึก' (Record) button. Section 11, 'การพิจารณาดำเนินการ' (Consideration of Action), includes checkboxes for 'ดำเนินการ' (Take Action), 'คัดค้าน' (Oppose), 'ด้วยวาจา' (Verbally), 'ด้วยจดหมาย' (By Mail), 'เสนอกรรมการสภาฯ' (Propose to the Board), and 'แจ้งให้หยุดการบริการ' (Notify to Stop Service). Section 12, 'การพิจารณาการสรุป' (Consideration of Summary), includes a date field and a 'บันทึก' (Record) button. Section 13, 'ผลการพิจารณา' (Consideration Result), includes checkboxes for 'ดำเนินการจนจบ' (Complete Action), 'แจ้งกรรมการดำเนินการ' (Notify Board to Take Action), and 'อื่นๆ' (Other). Section 14, 'วันที่กรรมการดำเนินการตามมติ' (Date of Board Decision), includes a date field and a 'บันทึก' (Record) button. Section 15, 'ปิดข้อร้องเรียน' (Close Complaint), includes a date field and a 'บันทึก' (Record) button. The form also includes a 'วันที่ให้หยุดบริการ' (Date of Service Stop) field and a 'ผู้ดำเนินการปิด' (Person Closing) dropdown menu.

3. กดปุ่มบันทึก

3. การค้นหาข้อร้องเรียน

1. เลือกเมนู ข้อร้องเรียน>>รายการข้อร้องเรียน
2. เลือกเงื่อนไขที่ต้องการค้นหา จากนั้นกดปุ่มค้นหา

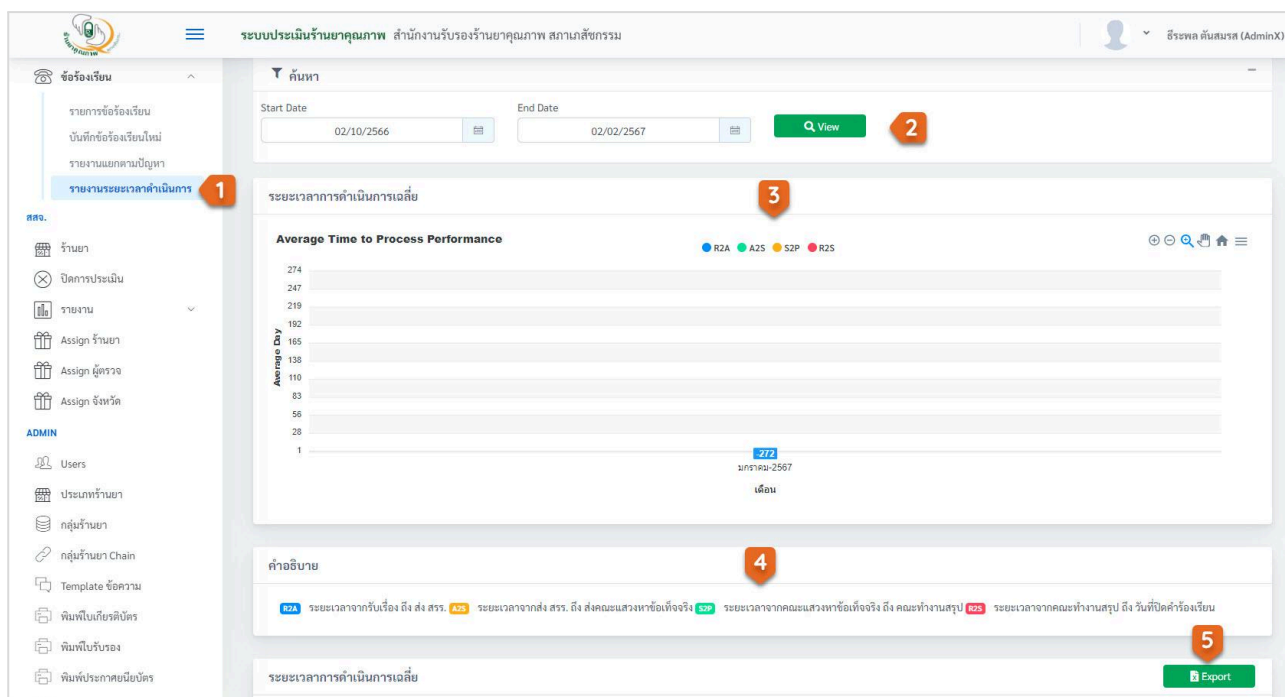
3. คลิกปุ่ม  เพื่อดูรายละเอียดหรือแก้ไข

4. รายงานข้อร้องเรียนแยกตามปัญหา

1. เลือกเมนู ข้อร้องเรียน>>รายงานข้อร้องเรียนแยกตามปัญหา
2. เลือกเงื่อนไขที่ต้องการ จากนั้นกดปุ่ม Export จากนั้นระบบจะส่งออกข้อมูลตามเงื่อนไขออกเป็น Excel ให้

5. รายงานระยะเวลาดำเนินการ

1. เลือกเมนู ข้อร้องเรียน>>รายงานระยะเวลาดำเนินการ
2. เลือกช่วงวันที่ที่ต้องการ จากนั้นกดปุ่ม View



3. จากนั้นระบบจะแสดงกราฟ และ ตารางข้อมูลสรุปเวลาที่ใช้ดำเนินการในแต่ละขั้นตอน
4. คำอธิบายความรหัสแต่ละระยะการดำเนินการ
5. กดปุ่ม Export หากต้องการส่งออกข้อมูลในตารางที่แสดงออกเป็น Excel