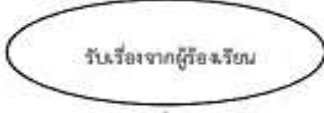
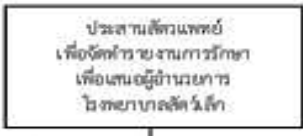
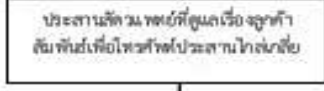
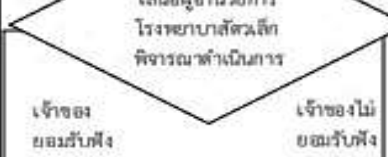
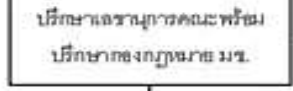
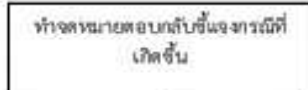



คณะสัตวแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่						
งาน โรงพยาบาลสัตว์เล็ก โรงพยาบาลสัตว์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่			หน่วยงาน สำนักงานธุรการ			
เรื่อง ขั้นตอนการเรื่องร้องเรียน (กรณีรับจดหมาย)			วันที่ออกเอกสาร กรกฎาคม 2564			
ที่	ลักษณะกระบวนการ	รายละเอียดงาน	เป้าหมาย	ผู้รับผิดชอบ	ระยะเวลา	เอกสารที่เกี่ยวข้อง
1		รับเรื่องจากผู้ร้องเรียน - จดหมาย - โทรศัพท์	ทราบเหตุการณ์จากผู้ร้องเรียน	เลขานุการ โรงพยาบาล	-จดหมาย ประมาณ 1-2 วัน -โทรศัพท์ 30 นาที	- จดหมาย
2		เลขานุการ รพส. ประสานไปยังสัตวแพทย์เจ้าของเคส เขียนรายงานการ รักษาเพื่อส่งให้ผอ. รพส.พิจารณา	รายงาน ขั้นตอนการ รักษา และ เหตุการณ์ใน มุมมองของ สัตวแพทย์	เลขานุการ โรงพยาบาล สัตวแพทย์ เจ้าของเคส	3-5 วัน	รายงานการ รักษา
3		เลขานุการ รพส. ประสานไปยังสัตวแพทย์ที่ดูแลเรื่อง ร้องเรียนเพื่อ โทรศัพท์ประสาน เรื่องพร้อมไกล่เกลี่ย	รับฟังข้อคิด เหตุและ ข้อเสนอแนะ เพิ่มเติม พร้อมอธิบาย ขั้นตอนการ ปฏิบัติงาน ของสัตว แพทย์ให้ เจ้าของทราบ	สัตวแพทย์ที่ ดูแลเรื่อง การ ร้องเรียน	1 - 2 วัน	
4		เสนอเอกสาร จดหมายร้องเรียน พร้อมแนบรายงาน การรักษา พร้อมทั้ง สรุปการไกล่เกลี่ยให้ ผอ.รพส.พิจารณา	ทราบ เหตุการณ์ พร้อมทั้ง พิจารณา ความ เห็นชอบหรือ ข้อเสนอแนะ ในการ ดำเนินการ ต่อไป	เลขานุการ โรงพยาบาล	1-3 วัน	จดหมาย รายงานการ รักษา
5		เสนอเลขานุการ คณะ พร้อม โทรศัพท์ปรึกษาข้อ กฎหมายกับกอง กฎหมาย มข.	ผลการ พิจารณา	เลขานุการ คณะ กก.	1 - 3 วัน	
6		ชี้แจงเจ้าของเคสถึง เหตุและผลที่เกิดขึ้น ทั้งหมด	เพื่อให้ทราบ ผลการ พิจารณาและ ดำเนินการ ของ โรงพยาบาล	เลขานุการ โรงพยาบาล ประสานงาน กับ เลขานุการ คณะ	1 วัน	
7		บันทึกผลการ พิจารณาใน ฐานข้อมูล	เพื่อเป็น ฐานข้อมูล การขอใช้ ข้อมูลจาก หน่วยงานใน โรงพยาบาล สัตว์	เลขานุการ โรงพยาบาล	0.5 วัน	

ภาพที่ 3.2ก(3) SOP การจัดการข้อร้องเรียนภายในโรงพยาบาลสัตว์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่