

เรื่อง : กระบวนการจัดการข้อร้องเรียนของลูกค้ำด้านวิจัย ตาราง 3.2-5

ระบบงาน : CS2 ระบบการจัดการวิจัย

หน่วยงานหลัก : งานวิจัยและนวัตกรรม

ผู้รับผิดชอบหลัก : รองคณบดีฝ่ายวิจัยฯ

ข้อกำหนด : -จรรยาบรรณนักวิจัย-จริยธรรมวิจัยในมนุษย์-การวิจัยในสัตว์ทดลอง-จริยธรรมในพีช และ พ.รบ.

ตัวชี้วัดกระบวนการ : กระบวนการรับเรื่องข้อร้องเรียนด้านวิจัย

ตัวชี้วัดผลลัพธ์ : ช่องทางการรับเรื่องข้อร้องเรียนด้านวิจัย

| ขั้นตอน | ผู้รับผิดชอบ | ช่วงเวลา |
|---|----------------------------------|---|
| 1. รับเรื่องร้องเรียน (ตลอดปี) 1.1 รับเรื่องร้องเรียนที่เป็นอักษรผ่านช่องทาง เช่น ไปรษณีย์หนังสือ เว็บไซต์Facebook line และรับเรื่องร้องเรียนที่ไม่เป็นลายลักษณ์อักษร ผ่านช่องทาง เช่น โทรศัพท์ มาติดต่อด้วยตนเอง โดยมี เจ้าหน้าที่จะต้อง สอบถามและกรอกข้อมูลลงในแบบฟอร์มรับเรื่องร้องเรียน | งานวิจัยฯ/ รองคณบดีฝ่ายวิจัยฯ | ส.ค.62 - 31 ก.ค.63 |
| 2. วิเคราะห์เรื่องร้องเรียน 2.1 มูลเหตุของปัญหา 2.2 การแก้ไขปัญหาเบื้องต้น 2.3 แนวทางและวิธีการแก้ไขปัญหา 2.4 ผลการชี้แจงให้ผู้ร้องเรียนทราบ 2.5 ข้อเสนอแนะ/ความเห็นของหน่วยงาน | งานวิจัยฯ/ รองคณบดีฝ่ายวิจัยฯ | ให้แล้วเสร็จภายใน 3 วันทำการเมื่อ ได้รับเรื่องร้องเรียน |
| 3. จัดทำบันทึกข้อความสรุปผลการตรวจสอบข้อเท็จจริงเสนอ ผู้บังคับบัญชา 3.1 กรณียุติเรื่อง จัดเก็บในแฟ้มพร้อมทั้งบันทึกข้อมูล 3.2 กรณีไม่ยุติเรื่อง เสนอให้ตรวจสอบข้อเท็จจริงเพิ่มเติม | งานวิจัยฯ/ รองคณบดีฝ่ายวิจัยฯ | -ให้แล้วเสร็จ 1 วัน ทำการ -ตามระยะเวลาเพื่อ ตรวจสอบข้อเท็จจริง |
| 4. แจ้งผลดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงให้กับผู้ร้องเรียนทราบ 4.1 ผู้ร้องเรียนรับทราบ 4.1.1 กรณียุติเรื่อง ข้อ 3.1 4.1.2 กรณีไม่ยุติเรื่อง ข้อ 3.2 | งานวิจัยฯ/ รองคณบดีฝ่ายวิจัยฯ | -ให้แล้วเสร็จ 1 วัน ทำการ -ตามระยะเวลาเพื่อ ตรวจสอบข้อเท็จจริง |