

ขั้นตอนรับเรื่องข้อร้องเรียนด้านวิจัย

คณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

หน่วยงานที่รับผิดชอบ : งานวิจัยและนวัตกรรม

ขั้นตอนหลัก	ขั้นตอนย่อย	ช่องทางการร้องเรียน
1. รับเรื่องร้องเรียน (ตลอดปี)	รับเรื่องร้องเรียนที่เป็นอักษรผ่านช่องทาง เช่น ไปรษณีย์ หนังสือ เว็บไซต์ Facebook line และรับเรื่องร้องเรียนที่ไม่เป็นลายลักษณ์อักษรผ่านช่องทาง เช่น โทรศัพท์ มาติดต่อด้วยตนเอง โดยมีเจ้าหน้าที่จะต้องสอบถามและกรอกข้อมูลลงในแบบฟอร์มรับเรื่องร้องเรียน	โทรศัพท์ : 074-287081 E-mail : research@eng.psu.ac.th Facebook : งานวิจัยและนวัตกรรม วิศวกรรม ม.อ. Line : tujungeiei แบบฟอร์มข้อร้องเรียน : https://forms.gle/zeNv999VmkpuEiJe7
2. วิเคราะห์เรื่องร้องเรียน ให้แล้วเสร็จภายใน 3 วันทำการเมื่อได้รับเรื่องร้องเรียน	2.1 มูลเหตุของปัญหา 2.2 การแก้ไขปัญหาเบื้องต้น 2.3 แนวทางและวิธีการแก้ไขปัญหา 2.4 ผลการชี้แจงให้ผู้ร้องเรียนทราบ 2.5 ข้อเสนอแนะ/ความเห็นของหน่วยงาน	
3. จัดทำบันทึกข้อความสรุปผลการตรวจสอบข้อเท็จจริงเสนอผู้บังคับบัญชา ให้แล้วเสร็จภายใน 1 วันทำการ	3.1 กรณียุติเรื่อง จัดเก็บในแฟ้มพร้อมทั้งบันทึกข้อมูล 3.2 กรณีไม่ยุติเรื่อง เสนอให้ตรวจสอบข้อเท็จจริงเพิ่มเติม (ตามระยะเวลาเพื่อตรวจสอบข้อเท็จจริง)	
4. แจ้งผลดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงให้กับผู้ร้องเรียนทราบ	ผู้ร้องเรียนรับทราบ -กรณียุติเรื่อง ข้อ 3.1 ภายใน 1 วันทำการ -กรณีไม่ยุติเรื่อง ข้อ 3.2 ตามระยะเวลาที่ตรวจสอบข้อเท็จจริงเพิ่มเติม	