



วันที่ ๘ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๑

2561



**ขั้นตอนหรือแนวทางการปฏิบัติในการจัดการเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือให้บริการ
ของเจ้าหน้าที่หน่วยงาน เรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้าง / เรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับผู้มี
หน้าที่ดำเนินการจัดซื้อจัดจ้างเป็นผู้มีส่วนได้เสียกับผู้ยื่นข้อเสนอหรือคู่สัญญา
ของมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์**

วิธีการจัดการข้อร้องเรียน

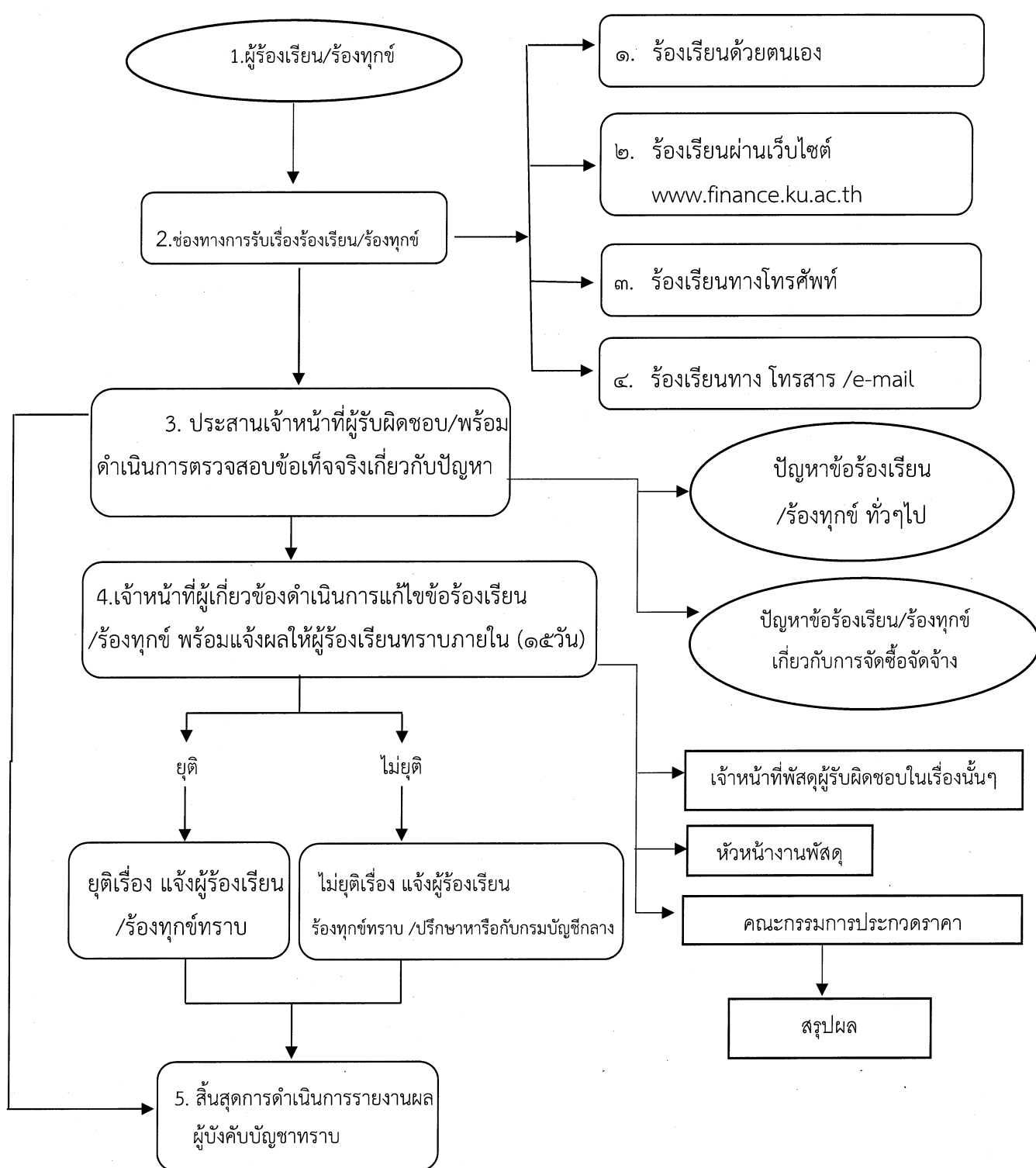
๑. เปิดช่องทางการร้องเรียน หนังสือยื่นร้องเรียน, กล่องรับข้อร้องเรียน, website มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, website กองคลัง มก. (www.finance.ku.ac.th)
๒. แต่งตั้งผู้รับผิดชอบเกี่ยวกับข้อร้องเรียน
๓. ตรวจสอบช่องทางการร้องเรียน อย่างสม่ำเสมอ
๔. นำข้อร้องเรียนมาสรุปเสนอผู้บังคับบัญชา เพื่อแก้ไขและปรับปรุง (ถ้ามีข้อร้องเรียน)
๕. สรุปผลการแก้ไข และปรับปรุงข้อร้องเรียนให้ผู้บังคับบัญชาทราบ

กระบวนการที่ใช้ในการติดตามคุณภาพการจัดการข้อร้องเรียน

๑. ตรวจสอบช่องทางการร้องเรียนอย่างสม่ำเสมอ อย่างน้อยสัปดาห์ละ ๑ ครั้ง
๒. ติดตามการแก้ไขปัญหาที่ได้รับข้อร้องเรียนให้เสร็จสิ้นภายใน ๓๐ วัน
๓. สรุปผลการแก้ไข และปรับปรุงข้อร้องเรียนให้ผู้บังคับบัญชารับทราบ
๔. การนำข้อร้องเรียน / ข้อเสนอแนะ / ข้อคิดเห็น จากการรับฟังในช่องทางต่างๆ นำมาปรับปรุง
คุณภาพการให้บริการ และการปฏิบัติงาน
๕. การตอบชี้แจงข้อมูลในแต่ละช่องทาง
 - ๑.) ทำเป็นหนังสือ ๓.) ติดต่อโดยตรง ณ งานพัสดุ กองคลัง มก. โทร ๐๒-๙๔๒๘๒๐๐-๔๕ ต่อ ๔๓๐๗-๙
 - ๒.) โทรศัพท์ ๔.) website กองคลัง มก. (www.finance.ku.ac.th)
๖. การนำข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็นจากการรับฟังในช่องทางต่างๆ นำมาปรับปรุงคุณภาพการ
ให้บริการ
๗. ตรวจสอบแบบรับรองการตรวจสอบผู้มีหน้าที่ดำเนินการในการจัดซื้อจัดจ้าง ไม่เป็นผู้มีส่วนได้เสียกับ
ผู้อื่นข้อเสนอหรือคู่สัญญา

งานพัสดุ กองคลัง มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์



แบบคำร้องทุกข์/ร้องเรียน (ด้วยตนเอง)

ที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน

งานพัสดุ กองคลัง มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.

เรื่อง

เรียน หัวหน้างานพัสดุ กองคลัง

ข้าพเจ้า..... อายุ.....ปี อยู่บ้านเลขที่.....หมู่ที่.....

ตำบล.....อำเภอ.....จังหวัด.....โทรศัพท์.....

อาชีพ.....ตำแหน่ง.....

ถือบัตร.....เลขที่.....

ออกโดย.....วันออกบัตร.....บัตรหมดอายุ.....

มีความประสงค์ขอร้องทุกข์/ร้องเรียนเพื่อให้ งานพัสดุ กองคลัง มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ พิจารณา

ดำเนินการช่วยเหลือหรือแก้ไขปัญหาใน

เรื่อง.....

.....
.....
.....
.....

ทั้งนี้ข้าพเจ้าขอรับรองว่าคำร้องทุกข์/ร้องเรียนตามข้างต้นเป็นจริงและยินดีรับผิดชอบ
ทั้งทางแพ่งและทางอาญาหากจะมี

โดยข้าพเจ้าขอสงวนเอกสารหลักฐานประกอบการร้องทุกข์/ร้องเรียน (ถ้ามี) ได้แก่

๑)จำนวน.....ชุด

๒)จำนวน.....ชุด

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการต่อไป

ขอแสดงความนับถือ

(ลงชื่อ)

(.....)

ผู้ร้องทุกข์/ร้องเรียน

แบบคำร้องทุกข์/ร้องเรียน (โทรศัพท์)

ที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน

งานพัสดุ กองคลัง มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

วันที่.....เดือน..... พ.ศ.....

เรื่อง

เรียน หัวหน้างานพัสดุกองคลัง

ข้าพเจ้า..... อายุ.....ปี อยู่บ้านเลขที่..... หมู่ที่.....

ถนน.....ตำบล.....อำเภอ..... จังหวัด.....

โทรศัพท์.....อาชีพ.....ตำแหน่ง.....

มีความประสงค์ขอร้องทุกข์/ร้องเรียนเพื่อให้ งานพัสดุ กองคลัง มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ พิจารณา

ดำเนินการช่วยเหลือหรือแก้ไขปัญหาใน

เรื่อง.....

.....

.....

.....

.....

.....

โดยขออ้าง

.....

.....

.....

.....เป็นพยานหลักฐานประกอบ

ทั้งนี้ข้าพเจ้าขอรับรองว่าคำร้องทุกข์/ร้องเรียนตามข้างต้นเป็นจริงและเจ้าหน้าที่ได้แจ้งให้

ข้าพเจ้าทราบแล้วว่าหากเป็นคำร้องที่ไม่สุจริตอาจต้องรับผิดชอบตามกฎหมายได้

ลงชื่อ.....เจ้าหน้าที่ผู้รับเรื่อง

(.....)

วันที่.....เดือน..... พ.ศ.....

เวลา.....

แบบแจ้งผลการดำเนินการต่อเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน

งานพัสดุ กองคลัง มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

วันที่.....เดือน..... พ.ศ.....

เรื่อง แจ้งผลการดำเนินการต่อเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน

เรียน

อ้างถึง หนังสือ ศธ.0513.10105/..... ลงวันที่.....

สิ่งที่ส่งมาด้วย

๑.....

๒.....

๓.

ตามที่งานพัสดุ กองคลัง มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ (ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน) ได้แจ้งตอบรับ
การรับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียนของท่านตามที่ท่านได้ร้องทุกข์/ร้องเรียนไว้ความละเอียดแจ้งแล้วนั้น

งานพัสดุ กองคลัง มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ได้รับแจ้งผลการดำเนินการจากส่วนราชการ/
หน่วยงานที่เกี่ยวข้องตามประเด็นที่ท่านได้ร้องทุกข์/ร้องเรียนแล้วปรากฏข้อเท็จจริงโดย

สรุปว่า.....

.....ดังมี

รายละเอียดปรากฏตามสิ่งที่ส่งมาพร้อมนี้

ทั้งนี้หากท่านไม่เห็นด้วยประการใดขอให้แจ้งคัดค้านพร้อมพยานหลักฐานประกอบด้วย

จึงแจ้งมาเพื่อทราบ

ขอแสดงความนับถือ

(.....)

สำนักงานอธิการบดี

กองคลัง งานพัสดุ

โทร. 02-942-8210-45 ต่อ 4307-09,26

โทรสาร. 02-842-8148 ต่อ 4307