



สำนักกษาปณ์
THE ROYAL THAI MINT

สำนักกษาปณ์

การดำเนินการในการจัดการกับข้อร้องเรียนอย่างเป็นระบบ





สำนักกษาปณ์ The Royal Thai Mint

การดำเนินการในการจัดการกับข้อร้องเรียนอย่างเป็นระบบ

ขอบเขตหน้าที่

ดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนและข้อสงสัยเกี่ยวกับการให้บริการและแก้ไขตามกระบวนการที่กำหนดอย่างทัน่วงทีและมีประสิทธิภาพ กลับไปยังผู้รับบริการหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของการแสดงออกถึงความใส่ใจ ไม่ละเลยความคิดเห็นของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โดยมีขั้นตอนประกอบด้วย กำหนดช่องทาง วิธีการรับฟังข้อร้องเรียนกำหนดวิธีการและระยะเวลาแล้วเสร็จ ในการจัดการกับข้อร้องเรียน (ไม่ควรเกิน ๑๕ วัน) รวมทั้งกำหนดผู้รับผิดชอบ มีการรายงานการจัดการข้อร้องเรียนให้ผู้บังคับบัญชาทราบ และนำข้อร้องเรียนมาปรับปรุงการทำงานและการให้บริการ

วัตถุประสงค์

๑. เพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานทราบถึงมาตรการ/ขั้นตอนและวิธีปฏิบัติที่เป็นมาตรฐาน นำไปสู่การแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนอย่างรวดเร็ว และเป็นระบบ
๒. เพื่อให้การจัดการกับข้อร้องเรียนของกรมธนารักษ์ มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล
๓. เพื่อเปิดโอกาสให้ประชาชนมีช่องทางในการเสนอเรื่องราวร้องทุกข์/แจ้งเบาะแสการกระทำผิด/เสนอข้อคิดเห็นหรือคำติชม
๔. เพื่อบรรเทาปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน
๕. เพื่อประโยชน์ในการประสานความร่วมมือของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการจัดการข้อร้องเรียน

ขอบเขตแนวทางการดำเนินงาน

สำนักกษาปณ์ ได้กำหนดแนวทางการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนอย่างเป็นระบบ โดยมีมอบหมายให้ นายนาวัน บุญเลิศ นักวิชาการกษาปณ์ปฏิบัติการ เป็นผู้แทนหน่วยงานทำหน้าที่รับผิดชอบดำเนินการประสานงานเกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียนโดยแบ่งการทำงาน เป็น ๔ ขั้นตอน ได้แก่

ขั้นตอนที่ ๑ ผู้รับเรื่อง (หน่วยงานภายในสำนักกษาปณ์) รับเรื่องโดยผ่านช่องทางการรับฟังความคิดเห็นและเรื่องร้องเรียน และส่งเรื่องให้ผู้แทนหน่วยงาน

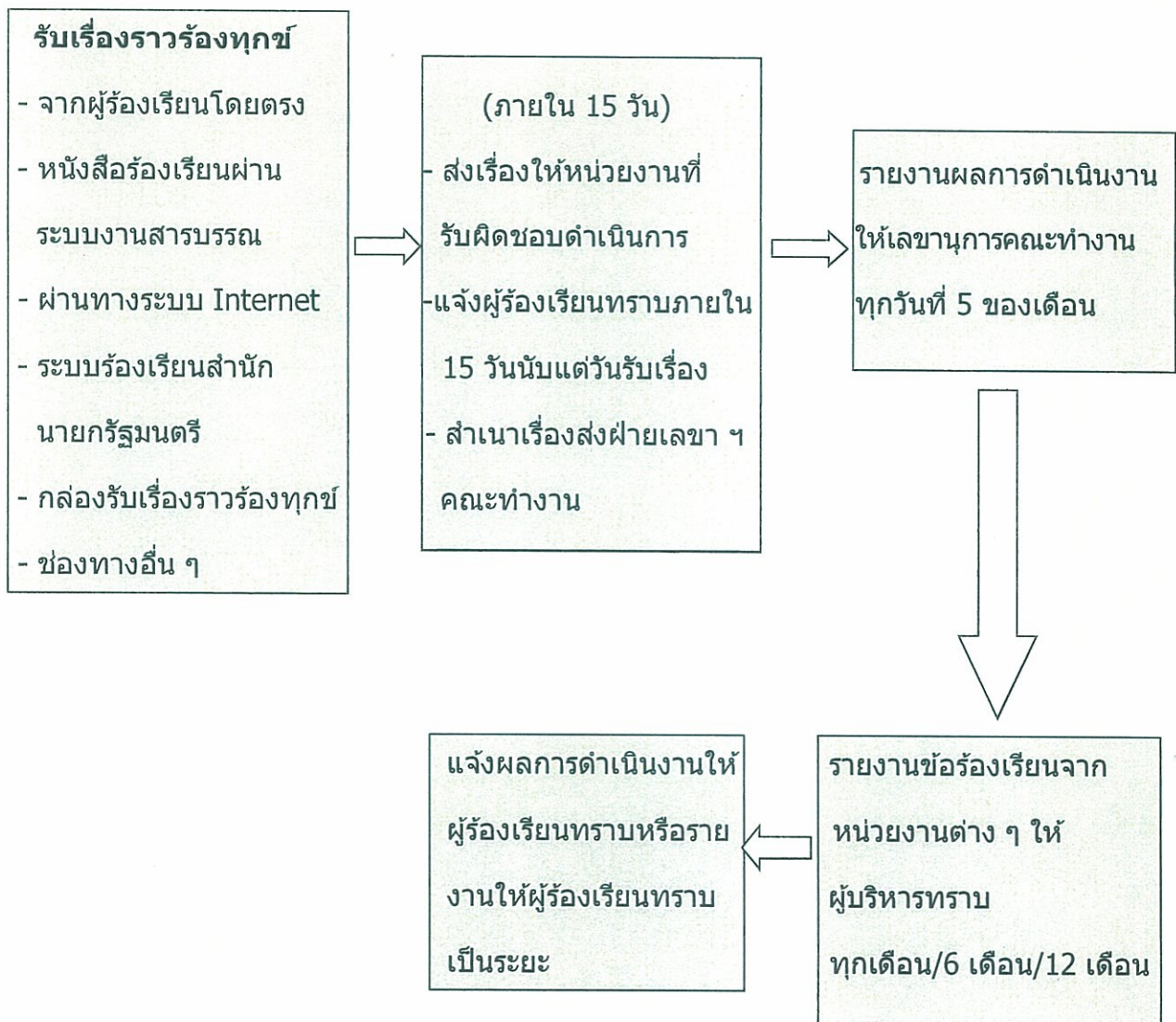
ขั้นตอนที่ ๒ ผู้แทนหน่วยงาน ดำเนินการจัดการกับข้อร้องเรียนและแจ้งผู้ร้องเรียนทราบผลการดำเนินการภายใน ๑๕ วันนับแต่วันรับเรื่อง โดยจัดทำเป็นหนังสือพร้อมสำเนาเรื่องส่งให้ฝ่ายเลขานุการคณะทำงาน ฯ กรมธนารักษ์ เพื่อทราบเป็นข้อมูล

ขั้นตอนที่ ๓ ฝ่ายเลขานุการคณะทำงานฯ ติดตามรวบรวมข้อมูลเรื่องร้องเรียนจากหน่วยงานต่าง ๆ เพื่อนำมาสรุป/วิเคราะห์ในเบื้องต้น เสนอที่ประชุมคณะทำงานแต่ละสายงาน เพื่อให้ความเห็นชอบ

ขั้นตอนที่ ๔ ฝ่ายเลขานุการคณะทำงานฯ นำข้อมูลทั้งหมดมาสรุป/วิเคราะห์ และประมวลผลเสนอผู้บริหารเพื่อทราบ/สั่งการ และเผยแพร่ประชาสัมพันธ์

การรายงานผลการปฏิบัติงาน ได้มีการกำหนดระยะเวลาในการรายงานผลให้ผู้รับผิดชอบดำเนินการ โดยฝ่ายเลขานุการคณะทำงานฯ กรมธนารักษ์ จะเป็นผู้รวบรวมและรายงานผลให้ผู้บริหารทราบผลความคืบหน้าของการปฏิบัติทุกเดือน

แผนภูมิขั้นตอนการปฏิบัติงาน





ช่องทางการรับฟังความคิดเห็นและเรื่องร้องเรียน

๑. กล่องรับข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะ

๑. กล่องรับข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะ ติดตั้งอยู่บริเวณภายในบริเวณร้านจำหน่ายของที่ระลึก สำนักกษาปณ์ ด้านหน้าของกล่องรับข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะ จะมีเอกสารแบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการฯ เตรียมไว้ให้ลูกค้า ประชาชน ที่เข้ามาติดต่อหรือซื้อสินค้าเหรียญของสำนักกษาปณ์



กล่องรับข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะ
ติดตั้งอยู่บริเวณภายในร้านจำหน่ายของที่ระลึก
สำนักกษาปณ์



๒. E-mail

โดยแจ้งทาง E-mail ได้ที่ rtm@treasury.go.th


๓. จดหมาย

ที่อยู่ : สำนักกาษาปณั ๑๓/๑ หมู่ ๒ ถนนพหลโยธิน ตำบลคลองหนึ่ง
อำเภอคลองหลวง จังหวัดปทุมธานี ๑๒๑๒๐


๔. โทรศัพท์

- สำนักกาษาปณั หมายเลขโทรศัพท์ : ๐๒-๙๐๑-๔๙๐๑ ถึง ๘
- ติดต่อ ผู้แทนหน่วยงาน
โทรศัพท์ : ๐๒-๘๓๔-๘๔๐๘

๕. ศูนย์ร้องเรียนร้องทุกข์ กรมธนารักัษ



ศูนย์ร้องเรียนร้องทุกข์ กรมธนารักัษ



ช่องทางแจ้งข้อร้องเรียน

กรณีผู้รับบริการต้องการแจ้งข้อร้องเรียนข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ และคำชมเชยเกี่ยวกับการปฏิบัติงาน หรือให้บริการของเจ้าหน้าที่ สามารถแจ้งผ่านช่องทางต่างๆ ดังนี้

๑. ติดต่อด้วยตนเองโดยผู้รับบริการสามารถติดต่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง หรือสำนักบริหารกลาง ส่วนอำนวยการ
๒. จดหมายโดยเจ้าหน้าที่ของถึง "ศูนย์ร้องเรียนร้องทุกข์ สำนักบริหารกลาง ส่วนอำนวยการ กรมธนารักัษ ถนนพระราม ๖ แขวงสามเสนใน เขตพญาไท กรุงเทพฯ ๑๐๔๐๐"
๓. ทางโทรศัพท์ได้ที่ "ศูนย์ร้องเรียนร้องทุกข์" สำนักบริหารกลาง ส่วนอำนวยการ หมายเลข ๐ ๒๒๗๘ ๔๔๓๘
๔. ทางเว็บไซต์กรมธนารักัษ ที่ <http://www.treasury.go.th> ในเมนูหลัก ไปที่หัวข้อ "ศูนย์ร้องเรียนร้องทุกข์"
๕. ด้รับฟังความคิดเห็นของกรมธนารักัษ

แจ้งผ่านเว็บไซต์ [คลิกที่นี่](#)

หน้าที่ความรับผิดชอบ

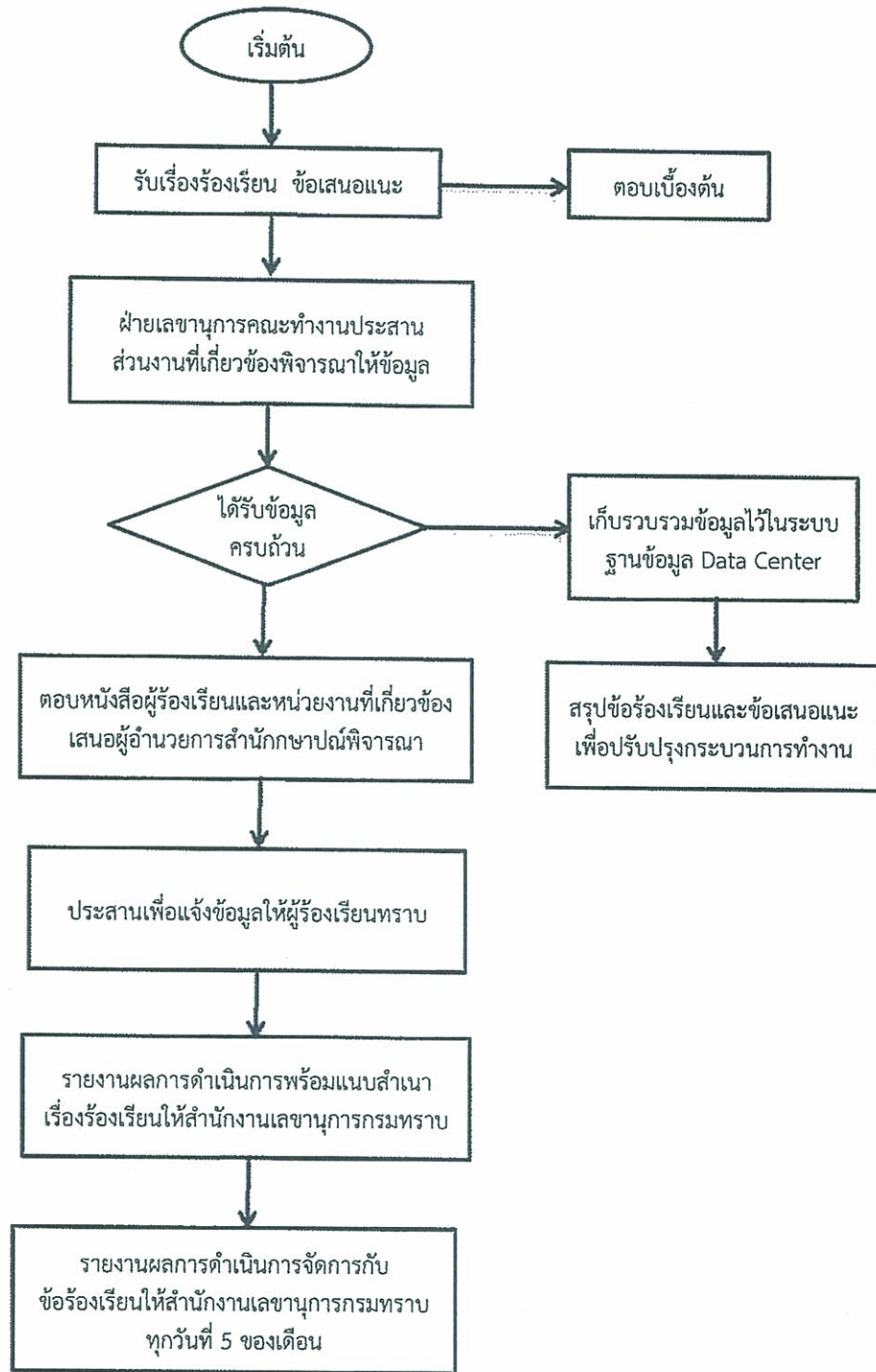
การปฏิบัติงานการจัดการข้อร้องเรียน มีคณะทำงานดำเนินการในการจัดการกับข้อร้องเรียนอย่างเป็นระบบ มีหน่วยงานและบุคคลที่เกี่ยวข้อง โดยมีบทบาท ดังนี้

| หน่วยงานและบุคคลที่เกี่ยวข้อง | หน้าที่ความรับผิดชอบ |
|--|--|
| ๑. ผู้อำนวยการสำนักศึกษาปณ | ๑. พิจารณาเสนอแนวทางการจัดการข้อร้องเรียนและกิจกรรมต่าง ๆ ที่สอดคล้องกับนโยบายที่กำหนด ๒. ให้ความเห็นชอบการตอบข้อร้องเรียนของสำนักศึกษาปณ |
| ๒. ผู้แทนหน่วยงาน | ๑. รับผิดชอบในกระบวนการจัดการข้อร้องเรียน และกิจกรรมที่เกี่ยวข้องตามที่ได้รับมอบหมาย ๒. ติดตามผลการจัดการข้อร้องเรียนในแต่ละกรณีให้เกิดความพึงพอใจ ๓. ประสานงานกับสำนัก/กองที่เกี่ยวข้องเพื่อให้การจัดการข้อร้องเรียนดำเนินไปอย่างมีประสิทธิภาพ ๔. มีหน้าที่เป็นผู้ประสาน ติดตาม เร่งรัดการจัดการข้อร้องเรียน และดำเนินการตอบชี้แจงผู้ร้อง ๕. ประสานงานเกี่ยวกับการจัดการกับข้อร้องเรียน ๖. รายงานผลการดำเนินการจัดการกับข้อร้องเรียน ให้กับผู้ผู้อำนวยการสำนักศึกษาปณทราบภายในวันที่ ๕ ของทุกเดือน |
| ๓. กลุ่ม / ส่วน ที่เกี่ยวข้องในเรื่องที่มีผู้ร้องเรียน | ๑. จัดการข้อร้องเรียนให้เป็นไปตามที่ร้องขอจนเกิดความพึงพอใจ ๒. ให้ความร่วมมือในการให้ข้อมูลในการตอบผู้ร้องเรียน และดำเนินการตอบชี้แจงประสานผู้แทนหน่วยงาน |



สำนักกษาปณ์

THE ROYAL THAI MINT



แผนผังกระบวนการจัดการข้อร้องเรียนอย่างเป็นระบบ ของสำนักกษาปณ์



T
H
E
R
O
Y
A
L
T
H
A
I
M
I
N
T

แบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการและพึงพอใจการให้บริการ
เกี่ยวกับการจัดการกับข้อร้องเรียน ของสำนักศึกษาปณั กรรมธนารักษ์

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม (กรุณาทำเครื่องหมาย / หน้าข้อความต่อไปนี้)

1. ผู้รับบริการ

- ส่วนราชการ หน่วยงาน บุคคลเจ้าของเรื่อง

2. ช่องทางที่ใช้บริการ

- ด้วยตนเอง ทางโทรศัพท์
 ทางไปรษณีย์ ทางเว็บไซต์ ช่องทางอื่น ๆ

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจในการรับบริการ (กรุณาทำเครื่องหมาย / หน้าข้อความที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด)

| ประเด็น | พอใจ มาก | พอใจ | พอใจ น้อย | ไม่พอใจ | ควร ปรับปรุง |
|---|-------------|------|--------------|---------|-----------------|
| ความพึงพอใจต่อกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ | | | | | |
| 1) ขั้นตอนในการให้บริการมีความเหมาะสม | | | | | |
| 2) ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม | | | | | |
| ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ | | | | | |
| 3) ความสุภาพของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ | | | | | |
| 4) ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น มีน้ำใจ เอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ | | | | | |
| 5) ให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามอย่างชัดเจน | | | | | |
| 6) ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว | | | | | |
| ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก | | | | | |
| 7) ความสะดวกการส่งเอกสาร(หน่วยงานสารบรรณ) | | | | | |
| 8) หน่วยงานเจ้าของเรื่องโดยตรง | | | | | |
| ความพึงพอใจต่อผลการให้บริการ | | | | | |
| 9) ได้รับบริการตรงตามความต้องการ | | | | | |
| 10) การตอบข้อร้องเรียนเป็นที่พึงพอใจ | | | | | |

ส่วนที่ 3 ข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการ

การให้บริการ

.....

ข้อเสนอแนะ

.....