



สำนักกษาปณ์
THE ROYAL THAI MINT

สำนักกษาปณ์

การดำเนินการในการจัดการกับข้อร้องเรียนอย่างเป็นระบบ





คำสั่งสำนักศึกษาปณ
ที่ ๓ / ๒๕๖๐

เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการเพื่อจัดการข้อร้องเรียนร้องทุกข์
และผลกระทบที่เกิดจากการปฏิบัติราชการของสำนักศึกษาปณ

เนื่องจากกรมธนารักษ์ได้กำหนดแผนปฏิบัติงานตามยุทธศาสตร์การส่งเสริมคุณธรรมจริยธรรม
ข้าราชการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๐ และให้ทุกหน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินกิจกรรม / โครงการ
เกี่ยวกับการพัฒนาส่งเสริมคุณธรรม จริยธรรมข้าราชการ รวมทั้งพัฒนาปรับปรุงการจัดการข้อร้องเรียนร้องทุกข์
ให้มีประสิทธิภาพ นั้น

เพื่อให้การดำเนินการด้านส่งเสริมคุณธรรม จริยธรรมข้าราชการพร้อมทั้งการพัฒนา ปรับปรุง
เกี่ยวกับการร้องเรียนร้องทุกข์ของสำนักศึกษาปณ เป็นไปด้วยความเรียบร้อยและสอดคล้องกับแผนยุทธศาสตร์ด้าน
ส่งเสริมคุณธรรมจริยธรรมของกรมธนารักษ์ ประกอบกับคณะกรรมการตามคำสั่งสำนักศึกษาปณที่ ๑๙/๒๕๕๙ ลงวันที่
๒๘ มิถุนายน ๒๕๕๙ ได้รับแต่งตั้งให้ดำรงตำแหน่งที่สูงขึ้น และลาออกจากราชการ จึงเห็นสมควรยกเลิคำสั่งสำนัก
ศึกษาปณ ดังกล่าวข้างต้น และแต่งตั้งคณะกรรมการเพื่อจัดการ ข้อร้องเรียนร้องทุกข์ และผลกระทบที่เกิดจากการ
ปฏิบัติราชการของสำนักศึกษาปณใหม่ ประกอบด้วย

- | | | |
|--|----------------------------------|------------------|
| ๑. นางวรรณุช ภู่อิม | ผู้อำนวยการสำนักศึกษาปณ | ประธานคณะกรรมการ |
| ๒. นางสาววรรณมา ยินดียั่งยืน | นักวิชาการศึกษาปณเชี่ยวชาญ | คณะกรรมการ |
| ๓. นายวุฒิชัย แสงเงิน | นักวิชาการช่างศิลป์เชี่ยวชาญ | คณะกรรมการ |
| ๔. นายธรรมบุญ แก้วสว่าง | นักวิชาการช่างศิลป์ชำนาญการพิเศษ | คณะกรรมการ |
| ๕. นายพีรศักดิ์ เลิศพรประสพโชคนักวิชาการศึกษาปณชำนาญการพิเศษ | | คณะกรรมการ |
| ๖. นายวิเชียร พันแสน | นักจัดการงานทั่วไปชำนาญการพิเศษ | คณะกรรมการ |
| ๗. นายพิทักษ์ เหลื่อมพล | นักวิชาการศึกษาปณชำนาญการพิเศษ | คณะกรรมการ |
| ๘. นางสีนวล คำพันธุ์ | เจ้าพนักงานการคลังอาวุโส | คณะกรรมการ |
| ๙. นางจิรวรรณ สีहनนท์ | นักจัดการงานทั่วไปชำนาญการ | คณะกรรมการ |
| ๑๐. นางสาววิไลวรรณ คือสูงเนิน | นักจัดการงานทั่วไปชำนาญการ | คณะกรรมการ |
| ๑๑. นางสาวจารุวรรณ คงเพชร | นักวิชาการเงินและบัญชีชำนาญการ | คณะกรรมการ |
| ๑๒. นางศิริพร สุนิวัชรานุกงษ์ | นักวิชาการศึกษาปณชำนาญการ | คณะกรรมการ |
| ๑๓. นายรังสรรค์ โชติรังสรรค์ | นายช่างศิลปกรรมชำนาญงาน | คณะกรรมการ |
| ๑๔. นายวรวิทย์ สงวนพันธ์ | นายช่างโลหะชำนาญงาน | คณะกรรมการ |
| ๑๕. นายจ้านงค์ พรหมจรรย์ | นายช่างโลหะชำนาญงาน | คณะกรรมการ |

/๑๖.นายพิพัฒพงษ์...

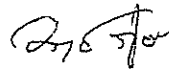
๑๖. นายพิพัฒพงษ์ ชัยชนะพงศ์พันธ์	นายช่างไฟฟ้าอาวุโส	คณะทำงาน
๑๗. นายชาติรี ดนตรี	นายช่างเครื่องกลอาวุโส	คณะทำงาน
๑๘. นายนาวิน บุญเลิศ	นักวิชาการกษాปณ์ชำนาญการ	คณะทำงาน และเลขานุการ
๑๙. นายสุขสันต์ เป้าจันทาร	นักวิชาการกษాปณ์ปฏิบัติการ	คณะทำงาน และผู้ช่วยเลขานุการ

ให้คณะทำงานฯ มีอำนาจหน้าที่ดังนี้

๑. ศึกษา วางแผน ตรวจสอบ บริหารจัดการและแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียนร้องทุกข์ภายในหน่วยงาน
๒. จัดการข้อร้องเรียนร้องทุกข์ให้เป็นไปด้วยความเรียบร้อย
๓. สรุปและรายงานผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ให้เลขานุการคณะทำงานเพื่อจัดการข้อร้องเรียนร้องทุกข์และผลกระทบที่เกิดจากการปฏิบัติราชการของกรมธนารักษ์เป็นประจำทุกเดือน
๔. ปฏิบัติงานอื่น ๆ ตามที่ได้รับมอบหมาย

ทั้งนี้ ตั้งแต่บัดนี้เป็นต้นไป

สั่ง ณ วันที่ ๑๕ กุมภาพันธ์ พ.ศ. ๒๕๖๐



(นางวรรณช ภู่อิม)

ผู้อำนวยการสำนักกษาปณ์

แนวทางการดำเนินการในการจัดการกับข้อร้องเรียนอย่างเป็นระบบ ของสำนักกษาปณ์

ขอบเขตหน้าที่

ดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนและข้อสงสัยเกี่ยวกับการให้บริการและแก้ไขตามกระบวนการที่กำหนดอย่างทันท่วงทีและมีประสิทธิผล 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 โดยมีขอบข่ายให้ นายนาวิน บุญเลิศ นักวิชาการกษาปณ์ชำนาญการ เป็นผู้แทนหน่วยงานทำหน้าที่รับผิดชอบดำเนินการประสานงานเกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียนโดยแบ่งการทำงาน เป็น ๔ ขั้นตอน ได้แก่

ขั้นตอนที่ ๑ ผู้รับเรื่อง (หน่วยงานภายในสำนักกษาปณ์) รับเรื่องโดยผ่านช่องทางการรับฟังความคิดเห็นและเรื่องร้องเรียน และส่งเรื่องให้ผู้แทนหน่วยงาน

ขั้นตอนที่ ๒ ผู้แทนหน่วยงาน ดำเนินการจัดการกับข้อร้องเรียนและแจ้งผู้ร้องเรียนทราบผลการดำเนินการภายใน ๑๕ วันนับแต่วันรับเรื่อง โดยจัดทำเป็นหนังสือพร้อมสำเนาเรื่องส่งให้ฝ่ายเลขานุการคณะกรรมการธนารักษ์ เพื่อทราบเป็นข้อมูล

ขั้นตอนที่ ๓ ฝ่ายเลขานุการคณะกรรมการฯ ติดตามรวบรวมข้อมูลเรื่องร้องเรียนจากหน่วยงานต่าง ๆ เพื่อนำมาสรุป/วิเคราะห์ในเบื้องต้น เสนอที่ประชุมคณะกรรมการ

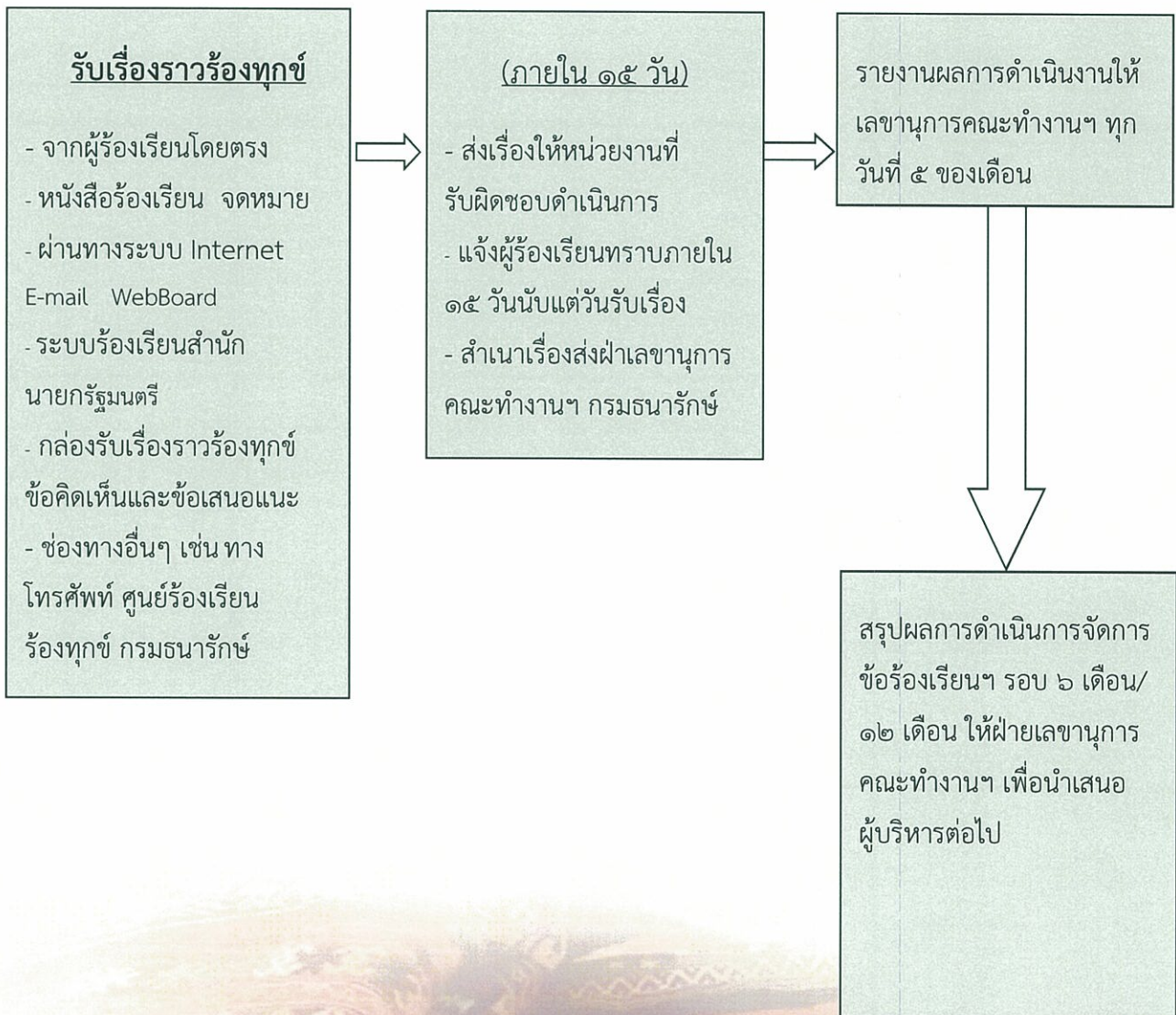


การพัฒนาคุณธรรม จริยธรรม และธรรมาภิบาล

ขั้นตอนที่ ๔ ฝ่ายเลขานุการคณะทำงานฯ นำข้อมูลทั้งหมดมาสรุป/วิเคราะห์ และประมวลผลเสนอผู้บริหารเพื่อทราบ/สั่งการ และเผยแพร่ประชาสัมพันธ์

การรายงานผลการปฏิบัติงาน ได้มีการกำหนดระยะเวลาในการรายงานผลให้ผู้รับผิดชอบดำเนินการ โดยฝ่ายเลขานุการคณะทำงานฯ กรมธนารักษ์ จะเป็นผู้รวบรวมและรายงานผลให้ผู้บริหารทราบผลความคืบหน้าของการปฏิบัติทุกเดือน

แผนภูมิขั้นตอนการปฏิบัติงาน



สำนักกษาปณ์

THE ROYAL THAI MINT



ช่องทางการรับฟังความคิดเห็นและเรื่องร้องเรียน

๑. กล่องรับเรื่องราวร้องทุกข์ ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะ

๑. กล่องรับเรื่องราวร้องทุกข์ ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะ ติดตั้งอยู่บริเวณภายในอาคารจำหน่ายของที่ระลึก
สำนักกษาปณ์

ด้านหน้าของกล่องรับเรื่องราวร้องทุกข์ ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะ จะมีเอกสารแบบสำรวจความพึงพอใจ
ของผู้รับบริการฯเตรียมไว้ให้ลูกค้า ประชาชน ที่เข้ามาติดต่อหรือซื้อสินค้าเหรียญของสำนักกษาปณ์



กล่องรับเรื่องราวร้องทุกข์ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะ



การพัฒนาคุณธรรม จริยธรรม และธรรมาภิบาล

๒. E-mail

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

๓. จดหมาย

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

๔. โทรศัพท์

- สำนักกษาปณ์ หมายเลขโทรศัพท์ : ๐๒-๘๓๔-๘๓๐๐ ถึง ๕๐
- ติดต่อ ผู้แทนหน่วยงาน
โทรศัพท์ : ๐๒-๘๓๔-๘๔๐๘

๕. ศูนย์ร้องเรียนร้องทุกข์ กรมธนารักษ์



ศูนย์ร้องเรียนร้องทุกข์ กรมธนารักษ์

ช่องทางแจ้งข้อร้องเรียน

กรณีผู้รับบริการต้องการแจ้งข้อร้องเรียนข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ และคำชมเชยเกี่ยวกับการปฏิบัติงาน หรือให้บริการของเจ้าหน้าที่ สามารถแจ้งผ่านช่องทางต่างๆ ดังนี้

๑. ติดต่อด้วยตนเองโดยผู้รับบริการสามารถติดต่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง หรือสำนักเลขานุการกรม ส่วนอำนาจการ
๒. จดหมายโดยข้าพเจ้าของถึง "ศูนย์ร้องเรียนร้องทุกข์ สำนักเลขานุการกรม ส่วนอำนาจการ กรมธนารักษ์ ถนนพระราม ๖ แขวงสามเสนใน เขตพญาไท กรุงเทพฯ ๑๐๔๐๐"
๓. ทางโทรศัพท์ได้ที่ "ศูนย์ร้องเรียนร้องทุกข์" สำนักเลขานุการกรม ส่วนอำนาจการ หมายเลข ๐ ๒๒๖๘ ๕๕๖๘
๔. ทางเว็บไซต์กรมธนารักษ์ ที่ <http://www.treasury.go.th> ในเมนูหลัก ไปที่หัวข้อ "ศูนย์ร้องเรียนร้องทุกข์"
๕. ผู้รับฟังความคิดเห็นของกรมธนารักษ์

สำนักกษาปณ์
THE ROYAL THAI MINT

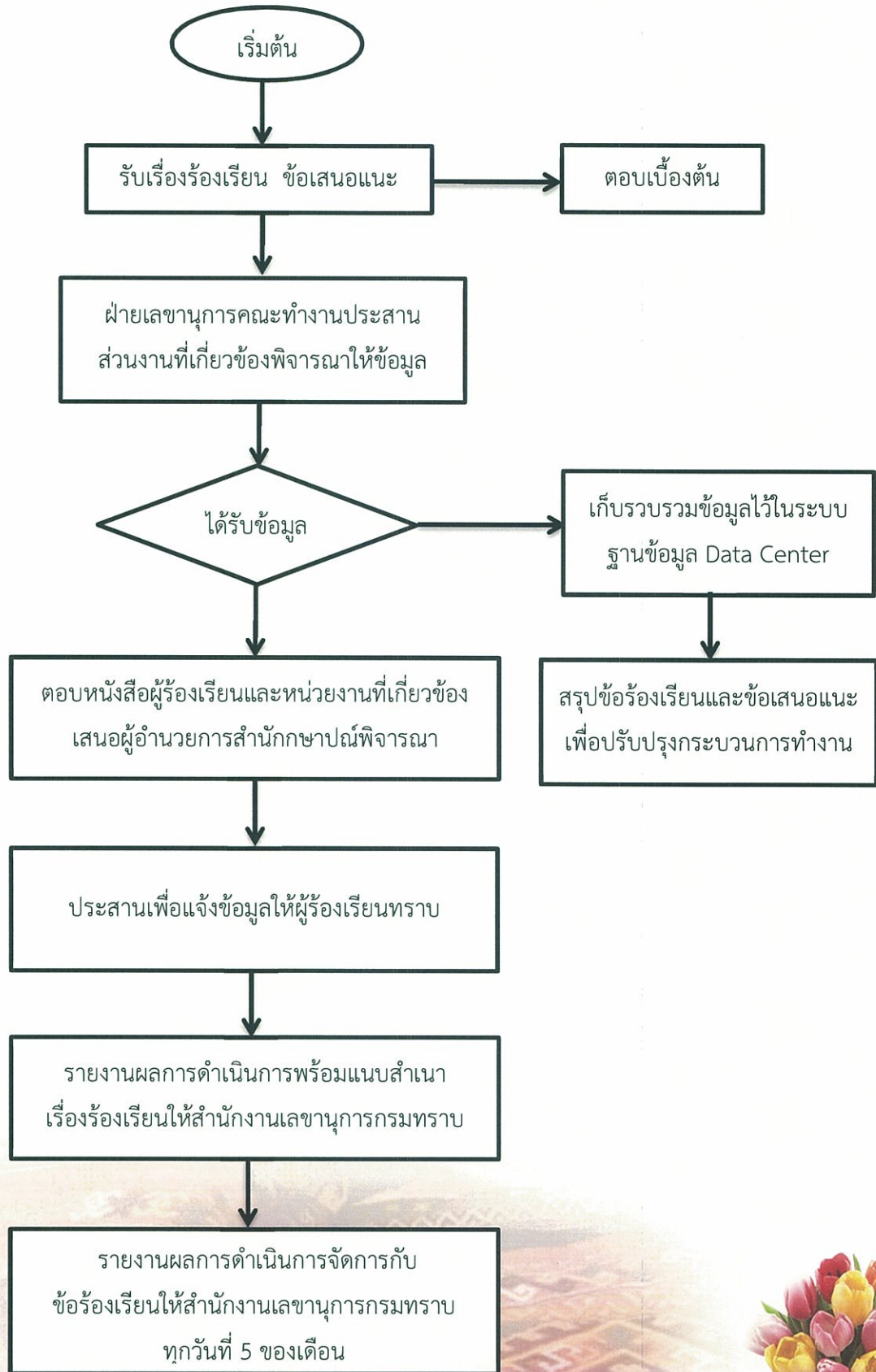
หน้าที่ความรับผิดชอบ

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 ให้กับผู้อำนวยการสำนักศึกษาปณทราบภายในวันที่ ๕ ของทุกเดือน ๗. รายงานผลการดำเนินงานให้เลขานุการคณะทำงานฯ กรมธนารักษ์ ทุกวันที่ ๕ ของเดือน
๓. ส่วนงานภายในสำนักศึกษาปณที่เกี่ยวข้อง ในเรื่องที่มีผู้ร้องเรียน	๑. จัดการข้อร้องเรียนให้เป็นไปตามที่ร้องขอจนเกิดความพึงพอใจ ๒. ให้ความร่วมมือในการให้ข้อมูลในการตอบผู้ร้องเรียน และดำเนินการตอบชี้แจงประสานผู้แทนหน่วยงาน



การพัฒนาคุณธรรม จริยธรรม และธรรมาภิบาล



แผนผังกระบวนการจัดการข้อร้องเรียนอย่างเป็นระบบ ของสำนักศึกษาปณิ

สำนักศึกษาปณิ

THE ROYAL THAI MINT



แผนปฏิบัติการ (Action Plan) การจัดการกับข้อร้องเรียน ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๐

หน่วยงาน : สำนักกษาปณ์

ขั้นตอนการดำเนินงาน	ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.	หมายเหตุ
	๒๕๕๙	๒๕๕๙	๒๕๕๙	๒๕๖๐	๒๕๖๐	๒๕๖๐	๒๕๖๐	๒๕๖๐	๒๕๖๐	๒๕๖๐	๒๕๖๐	๒๕๖๐	
ชื่อกิจกรรม													
๑. ติดตามเรื่องร้องเรียน													
๒. รวบรวมและดำเนินการตอบข้อร้องเรียน													
๓. จัดส่งรายงานผลการดำเนินงาน													
๔. รายงานสรุปผลการดำเนินงานของคณะทำงานฯ													

รายงานผล

ภายในวันที่ ๕

ของทุกเดือน

**แบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการและพึงพอใจการให้บริการ
เกี่ยวกับการจัดการกับข้อร้องเรียน ของสำนักศึกษาปณิ กรมธนารักษ์**

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

.....