



สำนักกษาปณ์  
THE ROYAL THAI MINT

การดำเนินการในการจัดการกับข้อร้องเรียนอย่างเป็นระบบ







คำสั่งสำนักศึกษาปณ

ที่ ๒ /๒๕๖๒

เรื่อง แต่งตั้งคณะทำงานเพื่อจัดการข้อร้องเรียนร้องทุกข์  
และผลกระทบที่เกิดจากการปฏิบัติราชการของสำนักศึกษาปณ

เนื่องจากกรมธนารักษ์ได้กำหนดแผนปฏิบัติงานตามยุทธศาสตร์การส่งเสริมคุณธรรม จริยธรรม  
ข้าราชการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒ และให้ทุกหน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินกิจกรรม /โครงการเกี่ยวกับ  
การพัฒนาส่งเสริมคุณธรรม จริยธรรมข้าราชการ รวมทั้งพัฒนาปรับปรุงการจัดการข้อร้องเรียนร้องทุกข์  
ให้มีประสิทธิภาพ นั้น

เพื่อให้การดำเนินการด้านส่งเสริมคุณธรรม จริยธรรมข้าราชการพร้อมทั้งการพัฒนา ปรับปรุงเกี่ยวกับ  
การร้องเรียนร้องทุกข์ของสำนักศึกษาปณ เป็นไปด้วยความเรียบร้อยและสอดคล้องกับแผนยุทธศาสตร์  
ด้านส่งเสริมคุณธรรมจริยธรรมของกรมธนารักษ์ จึงเห็นสมควรยกเลิคำสั่งสำนักศึกษาปณที่ ๕๓/๒๕๖๑  
ลงวันที่ ๒๔ มกราคม ๒๕๖๑ และแต่งตั้งคณะทำงานเพื่อจัดการข้อร้องเรียนร้องทุกข์ และผลกระทบที่เกิดจากการ  
ปฏิบัติราชการของสำนักศึกษาปณ ประกอบด้วย

- |                                |  |                    |
|--------------------------------|--|--------------------|
| ๑. นางวรนุช ภู่อิม             | ผู้อำนวยการสำนักศึกษาปณ รักษาการในตำแหน่ง<br>ที่ปรึกษาด้านการบริหารเหรียญกษาปณ์<br>และทรัพย์สินมีค่า | ประธาน<br>คณะทำงาน |
| ๒. นางสาววรรณษา ยินตยั้งยืน    | นักวิชาการศึกษาปณเชี่ยวชาญ   | คณะทำงาน           |
| ๓. นายวุฒิชัย แสงเงิน          | นักวิชาการช่างศิลป์เชี่ยวชาญ   | คณะทำงาน           |
| ๔. นายธรรมบุญ แก้วสว่าง        | นักวิชาการช่างศิลป์ชำนาญการพิเศษ   | คณะทำงาน           |
| ๕. นายพีรศักดิ์ เลิศพรประสพโชค | นักวิชาการศึกษาปณชำนาญการพิเศษ   | คณะทำงาน           |
| ๖. นายวิเชียร พันแสน           | นักจัดการงานทั่วไปชำนาญการพิเศษ  | คณะทำงาน           |
| ๗. นายพิทักษ์ เหลื่อมพล        | นักวิชาการศึกษาปณชำนาญการพิเศษ   | คณะทำงาน           |
| ๘. นางสาวสิมวไล คำพันธ์ุ       | เจ้าพนักงานการคลังอาวุโส   | คณะทำงาน           |
| ๙. นางจิราวรรณ สีหนนท์         | นักจัดการงานทั่วไปชำนาญการพิเศษ  | คณะทำงาน           |
| ๑๐. นางสาวจาวรรณ คงเพชร        | นักวิชาการเงินและบัญชีชำนาญการพิเศษ  | คณะทำงาน           |
| ๑๑. นางสาววิไลวรรณ คีอสูงเนิน  | นักจัดการงานทั่วไปชำนาญการพิเศษ  | คณะทำงาน           |
| ๑๒. นางศิริพร สุนิวัชรานพวงษ์  | นักวิชาการศึกษาปณชำนาญการ<br>รักษาการในตำแหน่ง<br>นักวิชาการศึกษาปณชำนาญการพิเศษ                     | คณะทำงาน           |
| ๑๓. นายรังสรรค์ โชติรังสรรค์   | นายช่างศิลปกรรมชำนาญงาน<br>รักษาการในตำแหน่ง<br>นายช่างศิลปกรรมอาวุโส                                | คณะทำงาน           |
| ๑๔. นายอชิตพล ธรรมรงค์         | นายช่างโลหะอาวุโส  | คณะทำงาน           |
| ๑๕. นายจ่านงค์ พรหมจรรย์       | นายช่างโลหะอาวุโส  | คณะทำงาน           |

๑๖. นายพิพัฒพงษ์ ชัยชนะพงศ์พันธ์	นายช่างไฟฟ้าอาวุโส	คณะทำงาน
๑๗. นายชาติตรี คนตรี	นายช่างเครื่องกลอาวุโส	คณะทำงาน
๑๘. นายคงศักดิ์ พรพนาวรรณ	นักวิชาการรักษาป้อมขำนาถุการพิเศษ	คณะทำงาน และเลขานุการ
๑๙. นายนาวัน บุญเลิศ	นักวิชาการรักษาป้อมขำนาถุการ	คณะทำงาน และผู้ช่วย เลขานุการ

ให้คณะกรรมการ มีอำนาจหน้าที่ ดังนี้

๑. ศึกษา วางแผน ตรวจสอบ บริหารจัดการและแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียนร้องทุกข์ภายในหน่วยงาน
๒. จัดการข้อร้องเรียนร้องทุกข์ให้เป็นไปด้วยความเรียบร้อย
๓. สรุปและรายงานผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ให้เลขานุการคณะทำงาน เพื่อจัดการข้อร้องทุกข์และผลกระทบที่เกิดจากการปฏิบัติราชการของกรมธนารักษ์ เป็นประจำทุกเดือน
๔. ปฏิบัติงานอื่นๆ ตามที่ได้รับมอบหมาย

ทั้งนี้ ตั้งแต่บัดนี้เป็นต้นไป

สั่ง ณ วันที่ ๒๒ มกราคม พ.ศ. ๒๕๖๒

(นายรณช กู้อม)

ผู้อำนวยการสำนักกษาปณ์ รักษาการในตำแหน่ง  
ที่ปรึกษาด้านการบริหารเหรียญกษาปณ์และทรัพย์สินมีค่า



## แนวทางการดำเนินการในการจัดการกับข้อร้องเรียนอย่างเป็นระบบ ของสำนักกษาปณ์

### ขอบเขตหน้าที่

ดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนและข้อสงสัยเกี่ยวกับการให้บริการและแก้ไขตามกระบวนการที่กำหนดอย่างทันทั่วถึงและมีประสิทธิผล 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 นายคงศักดิ์ พรพนาวรรณ นักวิชาการกษาปณ์ชำนาญการพิเศษ เป็นผู้แทนหน่วยงานทำหน้าที่รับผิดชอบดำเนินการประสานงานเกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียนโดยแบ่งการทำงาน เป็น ๔ ขั้นตอน ได้แก่

**ขั้นตอนที่ ๑** ผู้รับเรื่อง (หน่วยงานภายในสำนักกษาปณ์) รับเรื่องโดยผ่านช่องทางการรับฟังความคิดเห็นและเรื่องร้องเรียน และส่งเรื่องให้ผู้แทนหน่วยงาน

**ขั้นตอนที่ ๒** ผู้แทนหน่วยงาน ดำเนินการจัดการกับข้อร้องเรียนและแจ้งผู้ร้องเรียนทราบผลการดำเนินการภายใน ๑๕ วันนับแต่วันรับเรื่อง โดยจัดทำเป็นหนังสือพร้อมสำเนาเรื่องส่งให้ฝ่ายเลขานุการคณะทำงานฯ กรมธนารักษ์ เพื่อทราบเป็นข้อมูล

**ขั้นตอนที่ ๓** ฝ่ายเลขานุการคณะทำงานฯ ติดตามรวบรวมข้อมูลเรื่องร้องเรียนจากหน่วยงานต่าง ๆ เพื่อนำมาสรุป/วิเคราะห์ในเบื้องต้น เสนอที่ประชุมคณะทำงานฯ แต่ละสัปดาห์ เพื่อให้ความเห็นชอบ



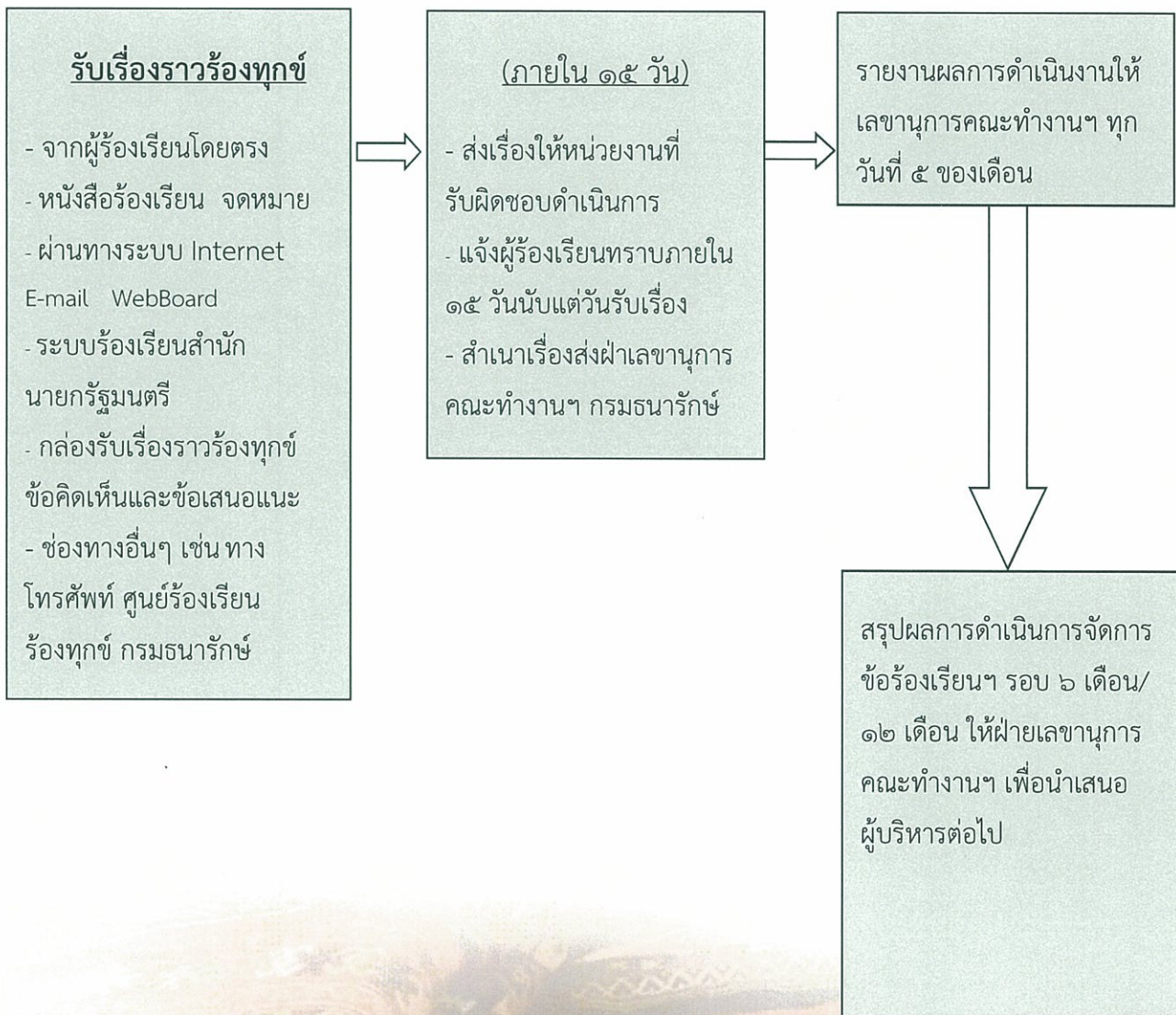


## การพัฒนาคุณธรรม จริยธรรม และธรรมาภิบาล

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



สำนักกษาปณ์

THE ROYAL THAI MINT



## การพัฒนาคุณธรรม จริยธรรม และธรรมาภิบาล



กล่องรับเรื่องราวร้องทุกข์ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะ

๒. E-mail

โดยแจ้งทาง E-mail ได้ที่ [rtm@treasury.go.th](mailto:rtm@treasury.go.th)

๓. จดหมาย

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

สำนักกษาปณ์  
THE ROYAL THAI MINT







## การพัฒนาคุณธรรม จริยธรรม และธรรมาภิบาล

### ๔. โทรศัพท์

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

### ๕. ศูนย์ร้องเรียนร้องทุกข์ กรมธนารักษ์

 ศูนย์ร้องเรียนร้องทุกข์ กรมธนารักษ์ 	
ช่องทางแจ้งข้อร้องเรียน	
กรณีผู้รับบริการต้องการแจ้งข้อร้องเรียนข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ และคำขอเกี่ยวกับการปฏิบัติงาน หรือให้บริการของเจ้าหน้าที่ สามารถแจ้งผ่านช่องทางต่างๆ ดังนี้	
๑.	ติดต่อด้วยตนเองโดยผู้รับบริการสามารถติดต่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง หรือสำนักเลขานุการกรม ส่วนอำนาจการ
๒.	จดหมาย โดยเจ้าหน้าที่ของชื่อ "ศูนย์ร้องเรียนร้องทุกข์" สำนักเลขานุการกรม ส่วนอำนาจการ กรมธนารักษ์ ถนนพระราม ๖ แขวงสามเสนใน เขตพญาไท กรุงเทพมหานคร ๑๐๔๐๐"
๓.	ทางโทรศัพท์ได้ที่ "ศูนย์ร้องเรียนร้องทุกข์" สำนักเลขานุการกรม ส่วนอำนาจการ หมายเลข ๐ ๒๒๑๘ ๕๕๓๘
๔.	ทางเว็บไซต์กรมธนารักษ์ ที่ <a href="http://www.treasury.go.th">http://www.treasury.go.th</a> ในเมนูหลัก ไปที่หัวข้อ "ศูนย์ร้องเรียนร้องทุกข์"
๕.	ผู้รับฟังความคิดเห็นของกรมธนารักษ์
แจ้งผ่านเว็บไซต์ <a href="#">คลิกที่นี่</a>	
แบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการและความไม่พึงพอใจ การให้บริการเกี่ยวกับการจัดการกับข้อร้องเรียนของกรมธนารักษ์ <a href="#">คลิกที่นี่</a>	
สำหรับคู่ดูแลระบบ <a href="#">คลิกที่นี่</a>	

สำนักกษาปณ์

THE ROYAL THAI MINT





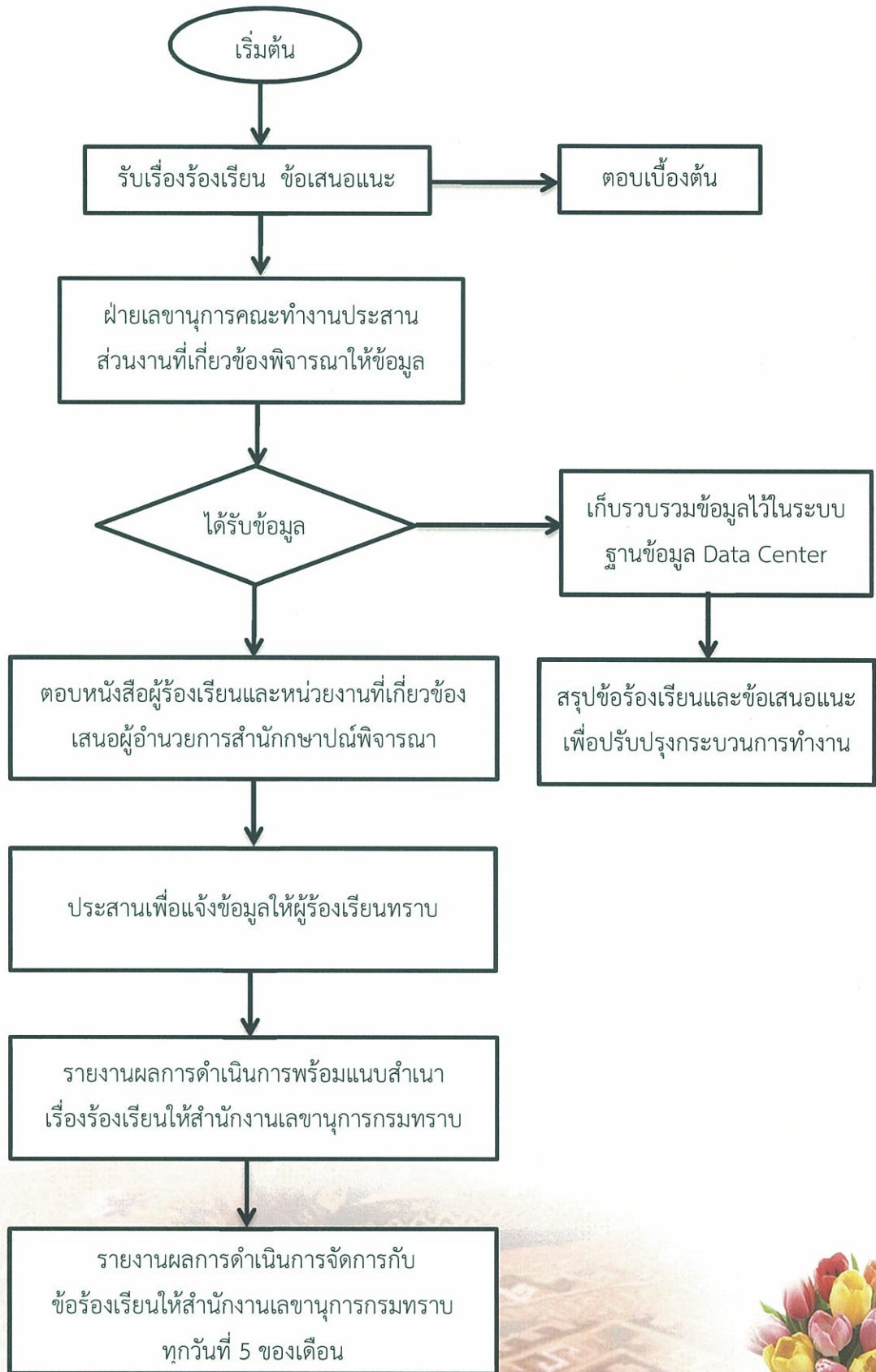
หน้าที่ความรับผิดชอบ

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 ของสำนักศึกษาปณ







**แบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการและพึงพอใจการให้บริการ  
เกี่ยวกับการจัดการกับข้อร้องเรียน ของสำนักศึกษาปณัฏ์ 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
<b>ความพึงพอใจต่อกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ</b>					
1) ขั้นตอนในการให้บริการมีความเหมาะสม					
2) ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม					
<b>ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ</b>					
3) ความสุภาพของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
4) ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น มีน้ำใจ เอื้อเฟื้อเผื่อแผ่					
5) ให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามอย่างชัดเจน					
6) ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว					
<b>ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก</b>					
7) ความสะดวกการส่งเอกสาร(หน่วยงานสารบรรณ)					
8) หน่วยงานเจ้าของเรื่องโดยตรง					
<b>ความพึงพอใจต่อผลการให้บริการ</b>					
9) ได้รับความบริการตรงตามความต้องการ					
10) การตอบข้อร้องเรียนเป็นที่พึงพอใจ					

**ส่วนที่ 3** ข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการ

การให้บริการ .....

.....

ข้อเสนอแนะ .....

.....