



กองกษาปณ์
THE ROYAL THAI MINT

การดำเนินการในการจัดการกับข้อร้องเรียนอย่างเป็นระบบ





แนวทางการดำเนินการในการจัดการกับข้อร้องเรียนอย่างเป็นระบบ ของกองกษาปณ์

ขอบเขตหน้าที่

ดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนและข้อสงสัยเกี่ยวกับการให้บริการและแก้ไขตามกระบวนการที่กำหนดอย่างทันท่วงทีและมีประสิทธิภาพ 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

กองกษาปณ์ ได้กำหนดแนวทางการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนอย่างเป็นระบบ โดยมีมอบหมายให้นายคณศักดิ์ พรพนาวรรณ นักวิชาการกษาปณ์ชำนาญการพิเศษ เป็นผู้แทนหน่วยงานทำหน้าที่รับผิดชอบดำเนินการประสานงานเกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียนโดยแบ่งการทำงาน เป็น ๔ ขั้นตอน ได้แก่

ขั้นตอนที่ ๑ ผู้รับเรื่อง (หน่วยงานภายในกองกษาปณ์) รับเรื่องโดยผ่านช่องทางการรับฟังความคิดเห็นและเรื่องร้องเรียน และส่งเรื่องให้ผู้แทนหน่วยงาน

ขั้นตอนที่ ๒ ผู้แทนหน่วยงาน ดำเนินการจัดการกับข้อร้องเรียนและแจ้งผู้ร้องเรียนทราบผลการดำเนินการภายใน ๑๕ วันนับแต่วันรับเรื่อง โดยจัดทำเป็นหนังสือพร้อมสำเนาเรื่องส่งให้ฝ่ายเลขานุการคณะทำงานฯ กรมธนารักษ์ เพื่อทราบเป็นข้อมูล

ขั้นตอนที่ ๓ ฝ่ายเลขานุการคณะทำงานฯ ติดตามรวบรวมข้อมูลเรื่องร้องเรียนจากหน่วยงานต่าง ๆ เพื่อนำมาสรุป/วิเคราะห์ในเบื้องต้น เสนอที่ประชุมคณะทำงานแต่ละสายงาน เพื่อให้ความเห็นชอบ





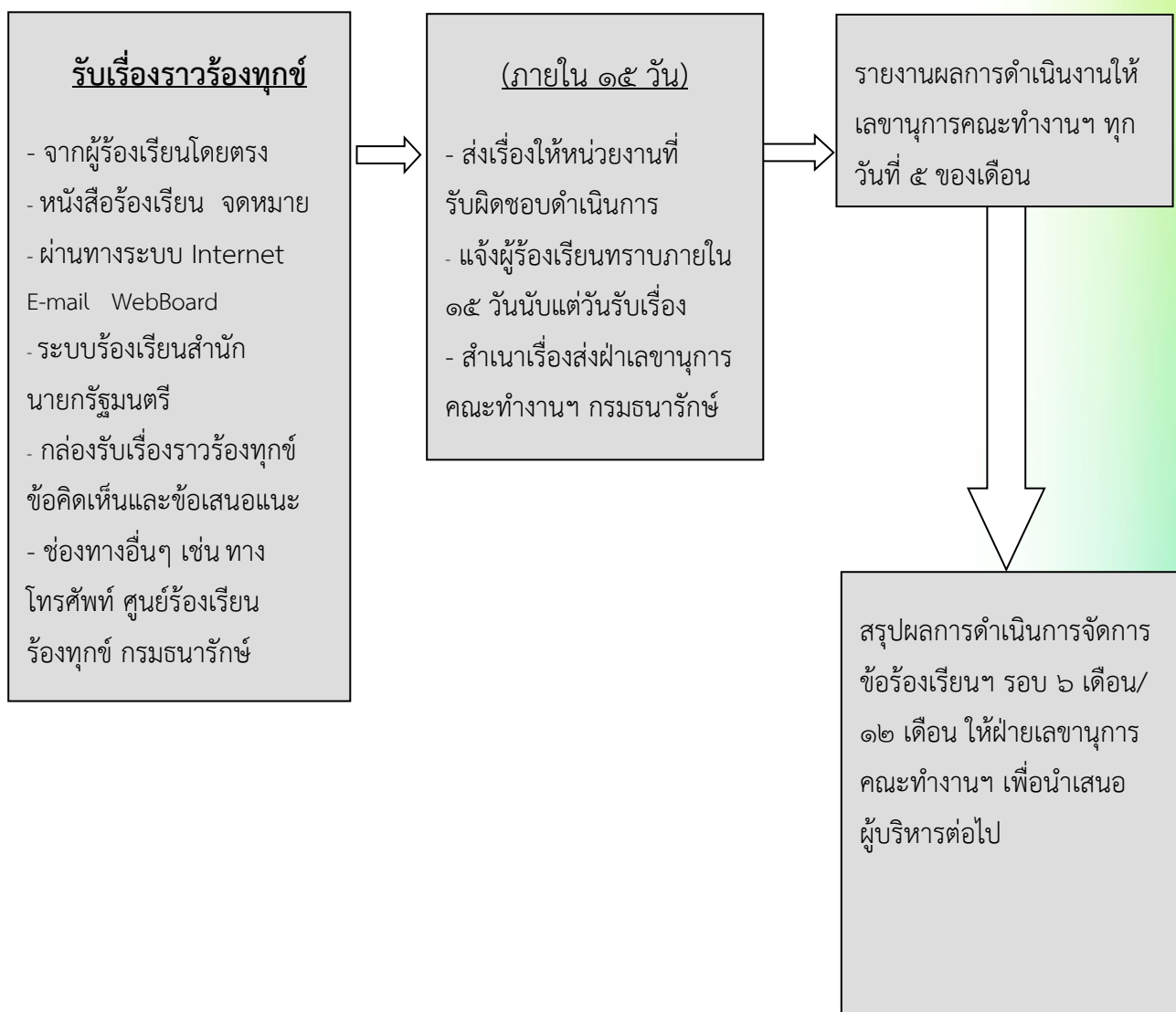
ก อ ง ก ข า ป ณ ์

THE ROYAL THAI MINT

ขั้นตอนที่ ๔ ฝ่ายเลขานุการคณะกรรมการฯ นำข้อมูลทั้งหมดมาสรุป/วิเคราะห์ และประมวลผลเสนอผู้บริหารเพื่อทราบ/สั่งการ และเผยแพร่ประชาสัมพันธ์

การรายงานผลการปฏิบัติงาน ได้มีการกำหนดระยะเวลาในการรายงานผลให้ผู้รับผิดชอบดำเนินการ โดยฝ่ายเลขานุการคณะกรรมการฯ กรมธนารักษ์ จะเป็นผู้รวบรวมและรายงานผลให้ผู้บริหารทราบผลความคืบหน้าของการปฏิบัติทุกเดือน

แผนภูมิขั้นตอนการปฏิบัติงาน





ก อ ง ก ข า ป ณ์
THE ROYAL THAI MINT

ช่องทางการรับฟังความคิดเห็นและเรื่องร้องเรียน

๑. กล่องรับเรื่องราวร้องทุกข์ ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะ

๑. กล่องรับเรื่องราวร้องทุกข์ ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะ ติดตั้งอยู่บริเวณภายในอาคารจำหน่ายของที่ระลึก กองกษาปณ์

ด้านหน้าของกล่องรับเรื่องราวร้องทุกข์ ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะ จะมีเอกสารแบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการฯเตรียมไว้ให้ลูกค้า ประชาชน ที่เข้ามาติดต่อหรือซื้อสินค้าเหรียญของกองกษาปณ์



T
H
E

R
O
Y
A
L

T
H
A
I

M
I
N
T



กองกษาปณ์
THE ROYAL THAI MINT



กล่องรับเรื่องราวร้องทุกข์ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะ

๒. E-mail

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

๓. จดหมาย

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



T
H
E

R
O
Y
A
L

T
H
A
I

M
I
N
T



ก อ ง ก ข า ป ณ์

THE ROYAL THAI MINT

T
H
E

R
O
Y
A
L

T
H
A
I

M
I
N
T

๔. โทรศัพท์

- กองกษาปณ์ 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 ส่วนอำนวยการ

๒. จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ "ศูนย์ร้องเรียนร้องทุกข์" สำนักเลขานุการกรม ส่วนอำนวยการ กรมธนารักษ์ ถนนพระราม ๖ แขวงสามเสนใน เขตพญาไท กรุงเทพฯ ๑๐๔๐๐

๓. ทางโทรศัพท์ได้ที่ "ศูนย์ร้องเรียนร้องทุกข์" สำนักเลขานุการกรม ส่วนอำนวยการ หมายเลข ๐ ๒๒๓๘ ๕๕๓๘

๔. ทางเว็บไซต์กรมธนารักษ์ ที่ <http://www.treasury.go.th> ในเมนูหลัก ไปที่หัวข้อ "ศูนย์ร้องเรียนร้องทุกข์"

๕. ผู้รับฟังความคิดเห็นของกรมธนารักษ์

แจ้งผ่านเว็บไซต์ [คลิกที่นี่](#)

แบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการและความไม่พึงพอใจ
การให้บริการเกี่ยวกับการจัดการกับข้อร้องเรียนของกรมธนารักษ์ [คลิกที่นี่](#)

สำหรับผู้ดูแลระบบ [คลิกที่นี่](#)





ก อ ง ก ข า ป ณ์

THE ROYAL THAI MINT

T
H
E

R
O
Y
A
L

T
H
A
I

M
I
N
T

หน้าที่ความรับผิดชอบ

การปฏิบัติงานการจัดการข้อร้องเรียน มีคณะทำงานดำเนินการในการจัดการกับข้อร้องเรียนอย่างเป็นระบบ มีหน่วยงานและบุคคลที่เกี่ยวข้อง โดยมีบทบาท ดังนี้

หน่วยงานและบุคคลที่เกี่ยวข้อง	หน้าที่ความรับผิดชอบ
๑. ผู้อำนวยการกองกษาปณ์	๑. พิจารณาเสนอแนวทางการจัดการข้อร้องเรียนและกิจกรรมต่าง ๆ ที่สอดคล้องกับนโยบายที่กำหนด ๒. ให้ความเห็นชอบการตอบข้อร้องเรียนของกองกษาปณ์
๒. ผู้แทนหน่วยงาน	๑. รับผิดชอบในกระบวนการจัดการข้อร้องเรียน และกิจกรรมที่เกี่ยวข้องตามที่ได้รับมอบหมาย ๒. ติดตามผลการจัดการข้อร้องเรียนในแต่ละกรณีให้เกิดความพึงพอใจ ๓. ประสานงานกับกอง/หน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อให้การจัดการข้อร้องเรียนดำเนินเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ๔. มีหน้าที่เป็นผู้ประสาน ติดตาม เร่งรัดการจัดการข้อร้องเรียน และดำเนินการตอบชี้แจงผู้ร้อง ๕. ประสานงานเกี่ยวกับการจัดการกับข้อร้องเรียน ๖. รายงานผลการดำเนินการจัดการกับข้อร้องเรียน ให้กับผู้อำนวยการกองกษาปณ์ทราบภายในวันที่ ๕ ของทุกเดือน ๗. รายงานผลการดำเนินงานให้เลขานุการคณะทำงานฯ กรมธนารักษ์ ทุกวันที่ ๕ ของเดือน
๓. ส่วนงานภายในกองกษาปณ์ที่เกี่ยวข้อง ในเรื่องที่มีผู้ร้องเรียน	๑. จัดการข้อร้องเรียนให้เป็นไปตามที่ร้องขอจนเกิดความพึงพอใจ ๒. ให้ความร่วมมือในการให้ข้อมูลในการตอบผู้ร้องเรียน และดำเนินการตอบชี้แจงประสานผู้แทนหน่วยงาน





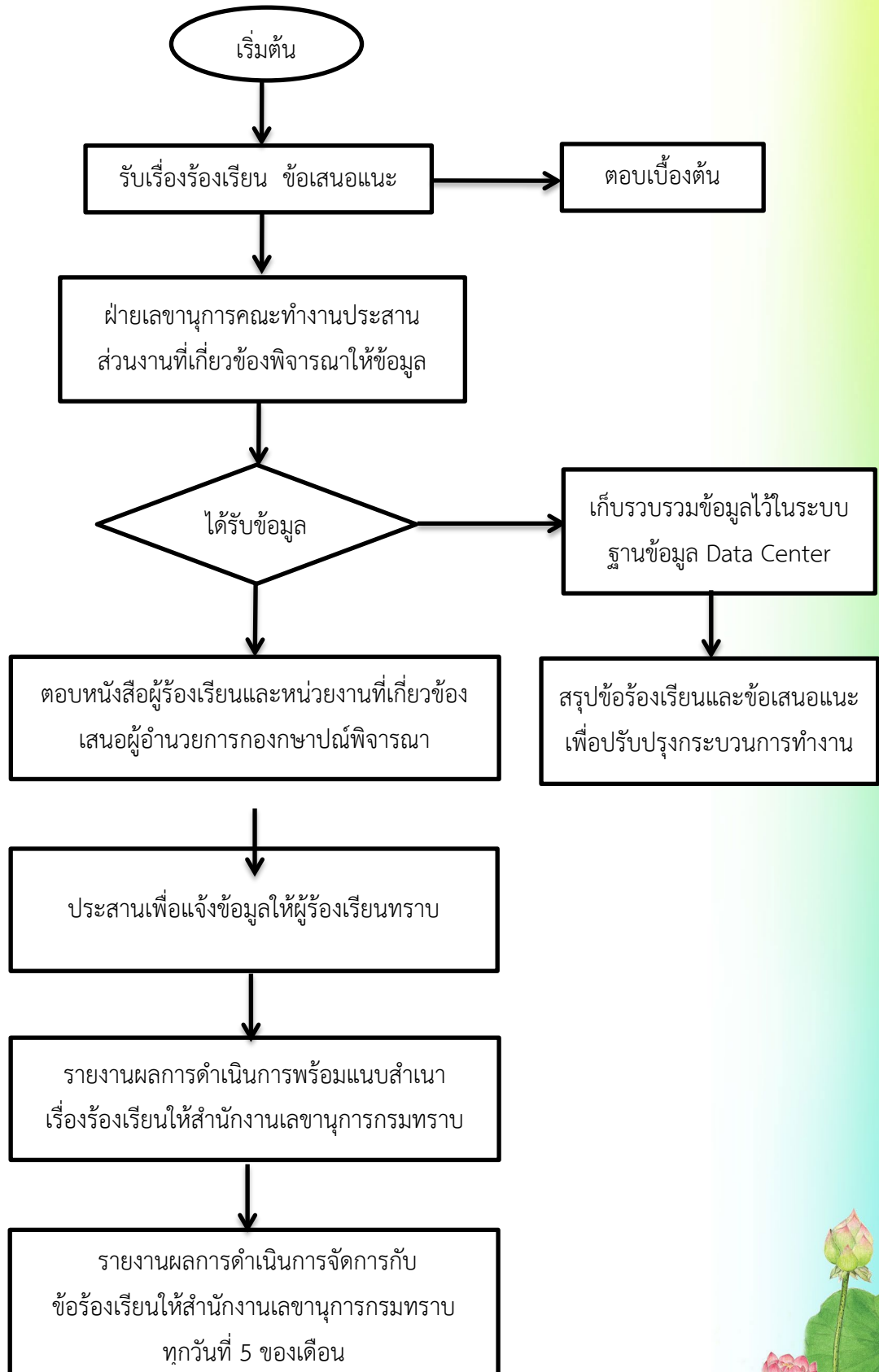
กองกษาปณ์ THE ROYAL THAI MINT

T
H
E

R
O
Y
A
L

T
H
A
I

M
I
N
T



แผนผังกระบวนการจัดการข้อร้องเรียนอย่างเป็นระบบ ของกองกษาปณ์





กองกษาปณ์

THE ROYAL THAI MINT

แผนปฏิบัติงาน (Action Plan) การจัดการกับข้อร้องเรียน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖

หน่วยงาน : กองกษาปณ์

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.	พฤษภาคม
	๒๕๖๕	๒๕๖๕	๒๕๖๕	๒๕๖๖	๒๕๖๖	๒๕๖๖	๒๕๖๖	๒๕๖๖	๒๕๖๖	๒๕๖๖	๒๕๖๖	๒๕๖๖	๒๕๖๖
ชื่อกิจกรรม													รายงานผล ภายในวันที่ ๕ ของทุกเดือน
๑. ติดตามเรื่องร้องเรียน													
๒. รวบรวมและดำเนินการตอบข้อร้องเรียน													
๓. จัดส่งรายงานผลการดำเนินงาน													
๔. รายงานสรุปผลการดำเนินงานของคณะทำงานฯ													

T
H
E

R
O
Y
A
L

T
H
A
I

M
I
N
T





ก อ ง ก ข า ป ณ์

THE ROYAL THAI MINT

แบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการและพึงพอใจการให้บริการ เกี่ยวกับการจัดการกับข้อร้องเรียน ของกองกษาปณ์ กรมธนารักษ์

T
H
E

R
O
Y
A
L

T
H
A
I

M
I
N
T

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

.....

