



กองกษาปณ์
THE ROYAL THAI MINT

การดำเนินการในการจัดการกับข้อร้องเรียนอย่างเป็นระบบ





แนวทางการดำเนินการในการจัดการกับข้อร้องเรียนอย่างเป็นระบบ ของกองกษาปณ์

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

กองกษาปณ์ ได้กำหนดแนวทางการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนอย่างเป็นระบบ โดยมีมอบหมายให้นายนาวิน บุญเลิศ 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

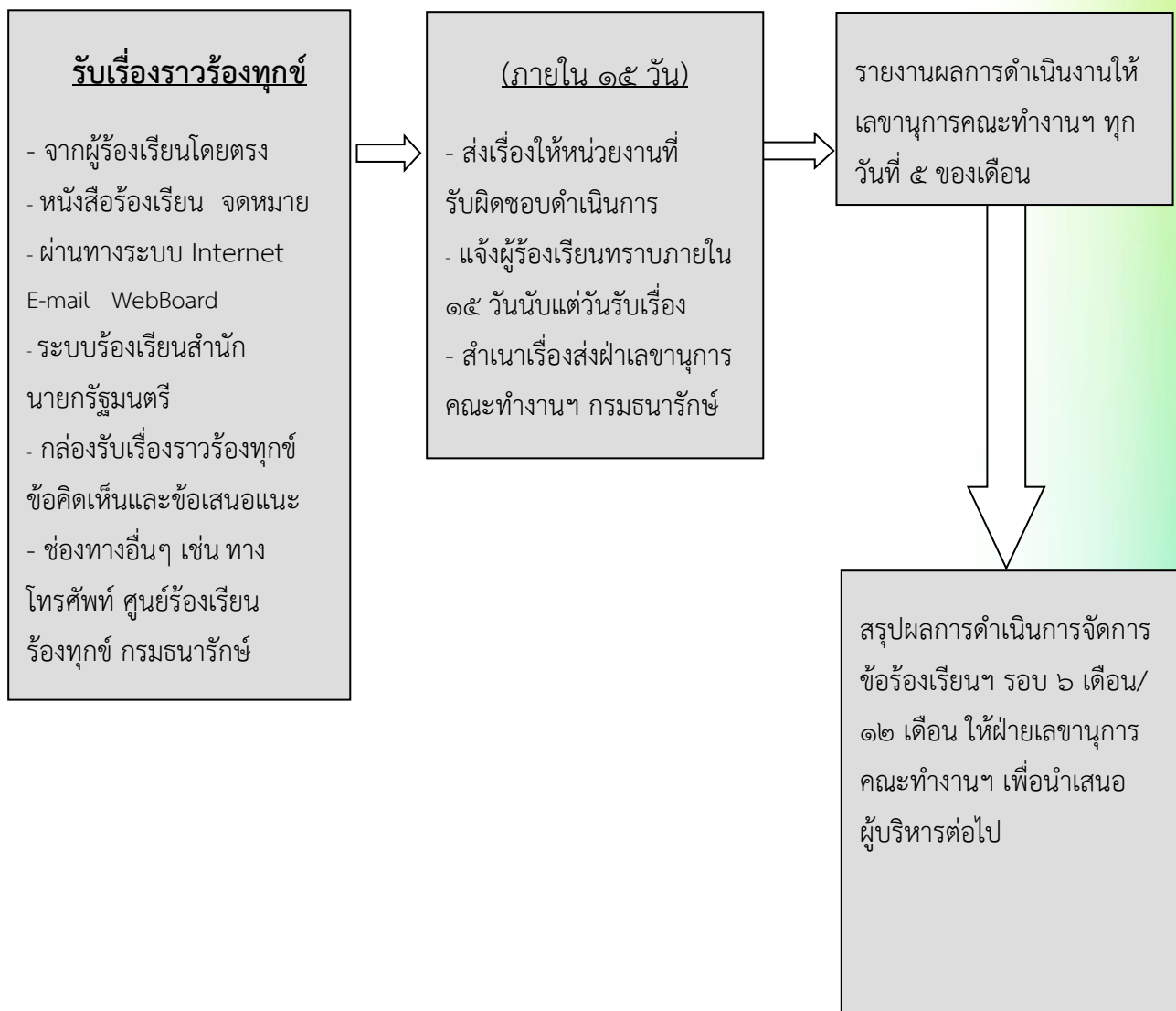




ขั้นตอนที่ ๔ ฝ่ายเลขานุการคณะกรรมการฯ นำข้อมูลทั้งหมดมาสรุป/วิเคราะห์ และประมวลผลเสนอผู้บริหารเพื่อทราบ/สั่งการ และเผยแพร่ประชาสัมพันธ์

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



กองกษาปณ์ 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 และคำขอเกี่ยวกับการปฏิบัติงาน หรือให้บริการของเจ้าหน้าที่ สามารถแจ้งผ่านช่องทางต่างๆ ดังนี้

๑. ติดต่อด้วยตนเองโดยผู้รับบริการสามารถติดต่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง หรือสำนักเลขานุการกรม ส่วนอำนาจการ

๒. จดหมายโดยเจ้าหน้าที่ของ "ศูนย์ร้องเรียนร้องทุกข์ สำนักเลขานุการกรม ส่วนอำนาจการ กรมธนารักษ์ ถนนพระราม ๖ แขวงสามเสนใน เขตพญาไท กรุงเทพฯ ๑๐๔๐๐"

๓. ทางโทรศัพท์ได้ที่ "ศูนย์ร้องเรียนร้องทุกข์" สำนักเลขานุการกรม ส่วนอำนาจการ หมายเลข ๐ ๒๒๖๘ ๕๕๓๘

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

๕. ผู้รับฟังความคิดเห็นของกรมธนารักษ์

แจ้งผ่านเว็บไซต์ [คลิกที่นี่](#)

แบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการและความไม่พึงพอใจ
การให้บริการเกี่ยวกับการจัดการกับข้อร้องเรียนของกรมธนารักษ์ [คลิกที่นี่](#)

สำหรับผู้ดูแลระบบ [คลิกที่นี่](#)





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





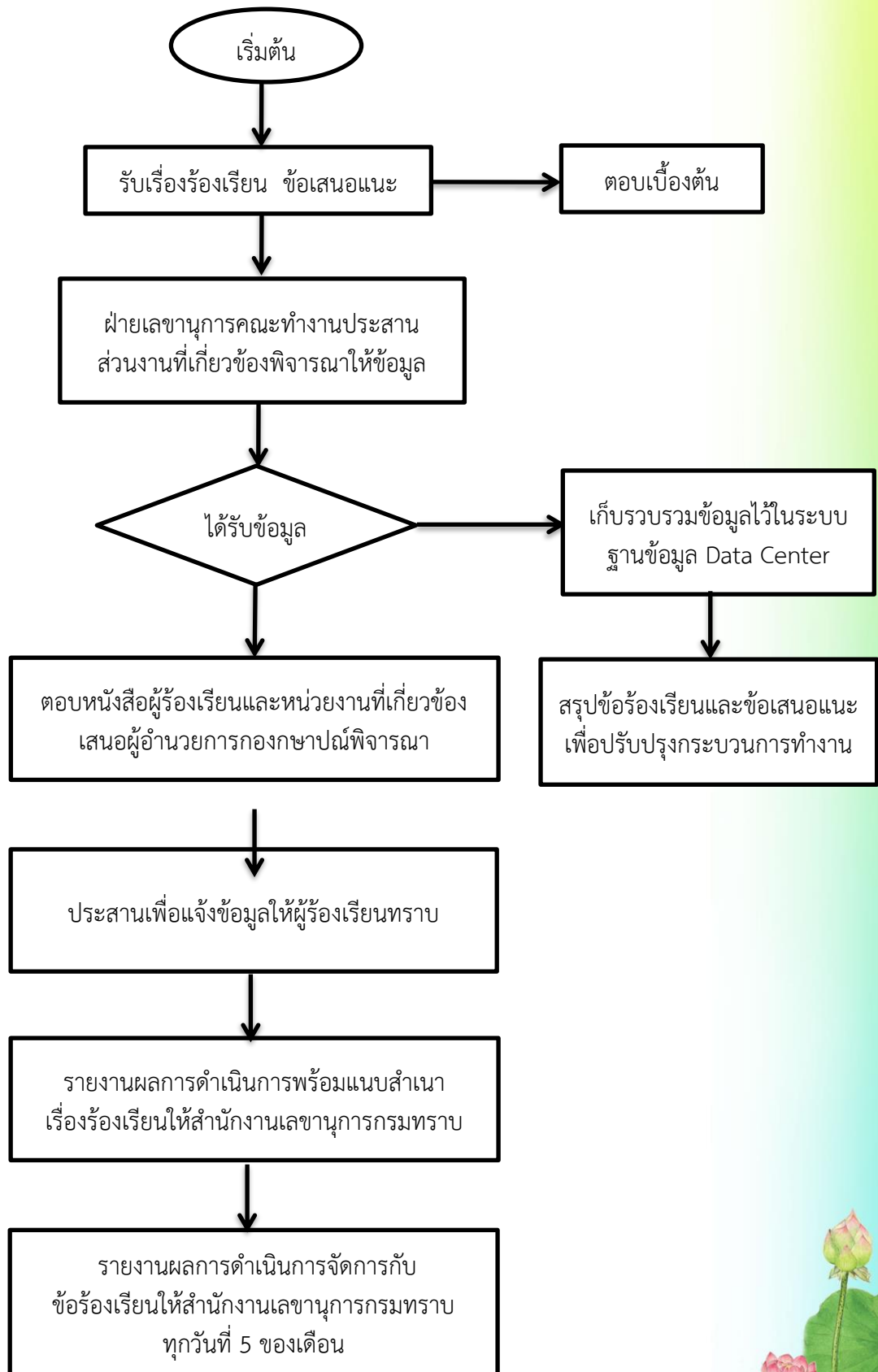
กองกษาปณ์ THE ROYAL THAI MINT

T
H
E

R
O
Y
A
L

T
H
A
I

M
I
N
T



แผนผังกระบวนการจัดการข้อร้องเรียนอย่างเป็นระบบ ของกองกษาปณ์





กองกษาปณ์
THE ROYAL THAI MINT

T
H
E

R
O
Y
A
L

T
H
A
I

M
I
N
T

แผนปฏิบัติงาน (Action Plan) การจัดการข้อร้องเรียน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗

หน่วยงาน : กองกษาปณ์

ขั้นตอนการดำเนินงาน		ต.ค. ๒๕๖๖	พ.ย. ๒๕๖๖	ธ.ค. ๒๕๖๖	ม.ค. ๒๕๖๗	ก.พ. ๒๕๖๗	มี.ค. ๒๕๖๗	เม.ย. ๒๕๖๗	พ.ค. ๒๕๖๗	มิ.ย. ๒๕๖๗	ก.ค. ๒๕๖๗	ส.ค. ๒๕๖๗	ก.ย. ๒๕๖๗	หมายเหตุ
<u>ชื่อกิจกรรม</u>														รายงานผล ภายในวันที่ ๕ ของทุกเดือน
๑. ติดตามเรื่องร้องเรียน														
๒. รวบรวมและดำเนินการตอบข้อร้องเรียน														
๓. จัดส่งรายงานผลการดำเนินงาน														
๔. รายงานสรุปผลการดำเนินงานของคณะทำงานฯ														





กองกษาปณ์ 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					

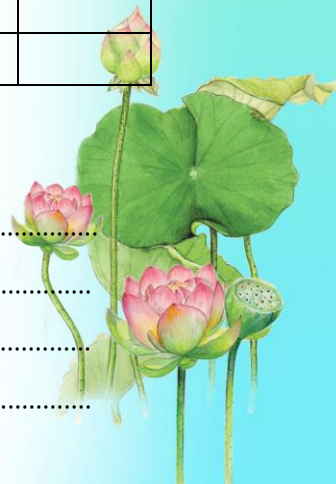
ส่วนที่ 3 ข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการ

การให้บริการ

.....

ข้อเสนอแนะ

.....





กองกษาปณ์
THE ROYAL THAI MINT

T
H
E

R
O
Y
A
L

T
H
A
I

M
I
N
T

