



คู่มือการดำเนินงานรับเรื่องร้องเรียนของการกีฬาแห่งประเทศไทย

กองกลาง สำนักผู้ว่าการ
การกีฬาแห่งประเทศไทย

คำนำ

ด้วยการกีฬาแห่งประเทศไทย กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา ได้ดำเนินการตามนโยบายของรัฐบาลที่ให้หน่วยงานภาครัฐทุกหน่วยงาน เข้าร่วมการประเมินระดับคุณธรรมและความโปร่งใส การดำเนินงานของหน่วยงาน (Integrity and Transparency Assessment - ITA) โดยให้ประชาชน ผู้เกี่ยวข้อง และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย มีช่องทางในการประสานงานแจ้งเรื่องร้องเรียน เกี่ยวกับการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ เพื่อให้สามารถดำเนินการแก้ไขสภาพปัญหาที่เกิดขึ้นได้อย่างทัน่วงที

การกีฬาแห่งประเทศไทย ได้ดำเนินการจัดทำคู่มือเพื่อรับเรื่องร้องเรียนของการกีฬาแห่งประเทศไทย เพื่อให้ประชาชน ผู้เกี่ยวข้องและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกับการดำเนินงานของการกีฬาแห่งประเทศไทย สามารถเข้าใจในกระบวนการดำเนินงานของการกีฬาแห่งประเทศไทย และสามารถติดต่อประสานงานเพื่อแจ้งเรื่องร้องเรียนให้การกีฬาได้ทราบได้อย่างสะดวกและรวดเร็ว อันเป็นผลดีต่อการดำเนินงานของการกีฬาแห่งประเทศไทย และผู้ใช้บริการ

ดังนั้น การกีฬาแห่งประเทศไทย จึงหวังเป็นอย่างยิ่งว่าคู่มือฉบับนี้จะเป็นประโยชน์ต่อประชาชน ผู้เกี่ยวข้องและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกับการดำเนินงานของการกีฬาแห่งประเทศไทย ในการดำเนินงานร่วมกันเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์การดำเนินงานของการกีฬาแห่งประเทศไทยและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการของการกีฬาแห่งประเทศไทยต่อไป

กองกลาง สำนักผู้ว่าการ
การกีฬาแห่งประเทศไทย

สารบัญ

	หน้า
1. ความเป็นมา	1
2. ความสำคัญในการจัดทำระบบการรับข้อร้องเรียน	1
3. การจัดทำระบบข้อร้องเรียนของ กกท.	2
4. วัตถุประสงค์	2
5. ขอบเขต	2
6. คำนิยาม	2
7. การจำแนกช่องทางของข้อร้องเรียน	3
8. หน่วยงานที่รับผิดชอบข้อร้องเรียน	3
9. หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	4
10. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	4
11. ระยะเวลาการตอบสนองต่อข้อร้องเรียน	5
12. ระบบการจัดเก็บและวิเคราะห์ข้อร้องเรียน	5
13. มาตรฐานด้านคุณภาพ	5
14. การติดตามและประเมินผล	5

ภาคผนวก

ประกาศการกีฬาแห่งประเทศไทย มาตรการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต

แบบรับเรื่องร้องเรียน

แผนภาพกระบวนการข้อร้องเรียน

กระบวนการปฏิบัติงานที่มีคุณภาพทาง : กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน

ตารางสรุปเรื่องร้องเรียน

1. ความเป็นมา

การกีฬาแห่งประเทศไทย (กกท.) เป็นหน่วยงานรัฐวิสาหกิจในสังกัดกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา จัดตั้งขึ้นโดยพระราชบัญญัติการกีฬาแห่งประเทศไทย พ.ศ. 2528 โดยมีวัตถุประสงค์หลักในการส่งเสริมการกีฬาของประเทศไทย ซึ่งต่อมามีการปรับปรุงแก้ไขพระราชบัญญัติการกีฬาแห่งประเทศไทย และเปลี่ยนเป็นพระราชบัญญัติการกีฬาแห่งประเทศไทย พ.ศ. 2558

กกท. ดำเนินการตามนโยบายของรัฐบาลที่ให้หน่วยงานภาครัฐทุกหน่วยงาน เข้าร่วมการประเมินระดับคุณธรรมและความโปร่งใส การดำเนินงานของหน่วยงาน (Integrity and Transparency Assessment - ITA) โดยให้ประชาชน ผู้เกี่ยวข้องและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย มีช่องทางในการประสานงานแจ้งเรื่องร้องเรียน เกี่ยวกับการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ เพื่อให้สามารถดำเนินการแก้ไขสภาพปัญหาที่เกิดขึ้นได้อย่างทันทั่วทั้ง อีกทั้งกระทรวงท่องเที่ยวและกีฬาได้มอบภารกิจให้ กกท. รับผิดชอบในการส่งเสริมสนับสนุนและกำกับองค์กรกีฬาเป็นเลิศให้บริหารจัดการองค์กรอย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อพัฒนานักกีฬา และบุคลากรกีฬาให้มีขีดความสามารถและประสบความสำเร็จในระดับนานาชาติ สามารถสร้างความสุขและความภาคภูมิใจให้กับสังคม ส่งเสริมสนับสนุนและกำกับองค์กรกีฬาอาชีพให้บริหารจัดการอย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อพัฒนานักกีฬาอาชีพและบุคลากรกีฬาอาชีพให้ประสบความสำเร็จในการเป็นมืออาชีพสามารถสร้างความสุขและความภูมิใจให้กับสังคม พัฒนาศาสตร์และเทคโนโลยีทางการกีฬาให้มีประสิทธิภาพและมีมาตรฐาน เพื่อรองรับพัฒนาและบุคลากรทางการกีฬา มีการบริหารจัดการองค์กรและบุคลากรทางการกีฬาอย่างมีมาตรฐานเพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดในการพัฒนากีฬาของประเทศไทย รวมทั้งส่งเสริมและผลักดันภาครัฐและเอกชนให้มีศักยภาพในการสร้างและสนับสนุนอุตสาหกรรมทางการกีฬาและธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับการกีฬาเพื่อพัฒนาเศรษฐกิจของประเทศ

ดังนั้น กกท. จึงจำเป็นต้องมีช่องทางในการติดต่อสื่อสารเพื่อรับฟังปัญหาจากองค์กรหน่วยงานทั้งทางภาครัฐ เอกชนและประชาชน เพื่อให้บริการแก่ประชาชน ผู้เกี่ยวข้อง ตลอดจนผู้มีส่วนได้ส่วนเสียได้อย่างมีประสิทธิภาพและเกิดประโยชน์สูงสุดต่อการพัฒนากีฬาของประเทศไทยต่อไป

2. ความสำคัญในการจัดทำระบบการรับข้อร้องเรียน

คณะกรรมการตรวจเงินแผ่นดินได้ออกระเบียบคณะกรรมการตรวจเงินแผ่นดินว่าด้วยการกำหนดมาตรฐานการควบคุมภายใน พ.ศ. 2544 กำหนดให้หน่วยงานภาครัฐจัดทำระบบการควบคุมภายใน ซึ่งสำนักงานการตรวจเงินแผ่นดินได้วางมาตรฐานการควบคุมภายในไว้ 5 องค์ประกอบ ดังนี้

1. สภาพแวดล้อมการควบคุม
2. การประเมินความเสี่ยง
3. กิจกรรมการควบคุม
4. สารสนเทศและการสื่อสาร
5. การติดตามประเมินผล

ซึ่งการรับข้อร้องเรียนเป็นกระบวนการหนึ่งในองค์ประกอบสภาพแวดล้อมของการควบคุม โดยในคราวประชุมเมื่อปี พ.ศ. 2538 คณะรัฐมนตรีได้มีมติเห็นชอบตามที่กระทรวงการคลังเสนอให้มีการนำระบบประเมินผลการดำเนินงานรัฐวิสาหกิจมาใช้เพื่อมุ่งหวังให้มีการปรับปรุงประสิทธิภาพการดำเนินงานของรัฐวิสาหกิจให้สูงขึ้น โดยกำหนดเกณฑ์การประเมินผลฯ ให้มีการบริหารจัดการองค์กรเพื่อผลักดันให้รัฐวิสาหกิจสร้างระบบการบริหารจัดการในด้านต่าง ๆ เพื่อพัฒนาองค์กรให้เข้าสู่ระดับมาตรฐานสากล การประเมินผลอาศัยหลักการประเมิน 3 ด้าน คือ

1. ระบบหรือกระบวนการที่มีอยู่

2. มีการปฏิบัติจริงตามระบบหรือกระบวนการที่มีอยู่

3. ผลลัพธ์จากการปฏิบัติจริงที่ปรากฏและระบบการประเมินผลการดำเนินงาน รัฐวิสาหกิจเรื่องการควบคุมภายในได้มีการกำหนดให้รัฐวิสาหกิจจัดทำระบบข้อร้องเรียน โดยมีวัตถุประสงค์หลักในการควบคุมการดำเนินงานของรัฐวิสาหกิจและการปฏิบัติงานที่เป็นไปตามกฎ ระเบียบ ข้อบังคับขององค์กร

3. การจัดทำระบบข้อร้องเรียนของ กทท.

กทท. ให้ความสำคัญกับระบบควบคุมภายใน โดยเฉพาะการปรับปรุงสภาพแวดล้อมภายใน กทท. ดังนั้น จึงได้มีการจัดทำระบบรับข้อร้องเรียนขึ้น โดยตั้งคณะทำงานจัดวางระบบควบคุมภายใน ซึ่งได้ดำเนินการจัดทำระบบการรับข้อร้องเรียนของ กทท. และมีการปรับปรุงและพัฒนาระบบการรับข้อร้องเรียน ให้สามารถรับข้อร้องเรียนจากหลายช่องทางและมีกระบวนการแก้ไขปรับปรุงตามข้อร้องเรียน อีกทั้งมีการติดตามความคืบหน้าและผลการดำเนินการจากผู้รับผิดชอบและแจ้งแก่ผู้ร้องเรียน โดยในการประชุม ผู้อำนวยการฝ่ายและสำนัก ครั้งที่ 4/2552 เมื่อวันที่ 30 เมษายน 2552 ได้มีมติเห็นชอบระบบการรับข้อร้องเรียนของ กทท. และเพื่อให้ผู้บริหารและบุคลากรของ กทท. มีความเข้าใจในทิศทางเดียวกันจึงได้มีการจัดทำคู่มือการรับข้อร้องเรียนขึ้นเพื่อเป็นแนวทางในการดำเนินการ และในการประชุมผู้อำนวยการฝ่ายและสำนัก ครั้งที่ 4/2553 เมื่อวันที่ 16 มิถุนายน 2553 ที่ประชุมได้มีมติเห็นชอบให้มีการปรับปรุงและเพิ่มเติมระบบร้องเรียนของ กทท. ตามที่คณะทำงานจัดวางระบบควบคุมภายในเสนอ

4. วัตถุประสงค์

4.1 เพื่อให้การดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียนของภารกิจแห่งประเทศไทย มีขั้นตอน/กระบวนการ และเป็นแนวทางในการปฏิบัติงาน

4.2 เพื่อให้ผู้บริหารและบุคลากร กทท. มีความรู้ ความเข้าใจ ระบบการรับข้อร้องเรียนและสามารถปฏิบัติตามขั้นตอนการดำเนินการของระบบการรับข้อร้องเรียนได้อย่างถูกต้อง

5. ขอบเขต

การจัดทำมาตรฐานการจัดการข้อร้องเรียนร้องทุกข์เริ่มตั้งแต่ขั้นตอนการรับข้อร้องเรียนจากผู้รับบริการหรือหน่วยงานที่ส่งข้อร้องเรียนมาให้ กทท. ตรวจสอบวิเคราะห์ข้อร้องเรียน เพื่อเสนอผู้บริหารพิจารณาให้ความเห็นชอบ การส่งข้อร้องเรียนให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องตรวจสอบข้อเท็จจริง การติดตามประเมินผล การรายงานผลการตรวจสอบข้อเท็จจริง และการยุติเรื่องร้องเรียน

6. คำนิยาม

ผู้รับบริการหมายถึง ผู้ร้องเรียนหรือผู้ที่มาปรึกษา/ผู้มีส่วนได้เสีย รวมถึงส่วนราชการหรือองค์กรเอกชนที่ส่งข้อร้องเรียน

ข้อร้องเรียน หมายถึง เรื่องร้องเรียนต่างๆ โดยแบ่งออกเป็น 5 เรื่องหลักๆ ดังนี้

- เรื่องขอรับความช่วยเหลือ
- เรื่องได้รับความเดือดร้อน

- เรื่องขอความเป็นธรรม
- เรื่องการทุจริต/ การปฏิบัติหน้าที่/ ละเว้นการปฏิบัติหน้าที่ของบุคลากรของภารกิจแห่งประเทศไทย
- เรื่องอื่นๆ

7. การจำแนกช่องทางของข้อร้องเรียน

- 7.1 ยื่นจดหมายด้วยตนเองที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน กกท.
ชั้น 1 อาคารเฉลิมพระเกียรติ 7 รอบ พระชนมพรรษา การกีฬาแห่งประเทศไทย
- 7.2 เอกสาร/จดหมาย ที่ส่งทางไปรษณีย์
- 7.3 โทรศัพท์ หมายเลข 02 186 7111
- 7.4 Web Site กกท. คือ <http://www.sat.or.th/> เกี่ยวกับเรา/ติดต่อเรา/ร้องเรียนผ่านระบบการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์
- 7.5 กล้องรับเรื่องราวร้องทุกข์

8. หน่วยงานที่รับผิดชอบข้อร้องเรียน

การกีฬาแห่งประเทศไทยกำหนดให้สำนักผู้ว่าการ ฝ่ายทรัพยากรบุคคล และฝ่ายสารสนเทศ และวิชาการกีฬา เป็นผู้รับผิดชอบ ดังนี้

8.1. สำนักผู้ว่าการประกอบด้วย

- กองกลางรับผิดชอบในการรวบรวมข้อร้องเรียนที่มาจากทุกช่องทาง วิเคราะห์เบื้องต้นเกี่ยวกับสถิติการร้องเรียน พิจารณา ตรวจสอบ แจ้งให้ฝ่ายและสำนัก ที่เกี่ยวข้องกับเรื่องนั้นๆ ดำเนินการจัดการข้อร้องเรียน ติดตามความคืบหน้าในการดำเนินการแก้ไขจากผู้รับผิดชอบการดำเนินการแต่ละข้อร้องเรียน และแจ้งกลับให้ผู้ร้องเรียนรับทราบความคืบหน้าและผลการดำเนินการ (ในกรณีที่ผู้ร้องเรียนแจ้งร้องเรียนทางเอกสารและแจ้งชื่อและสถานที่ติดต่อกลับ) และสรุปข้อร้องเรียนเสนอให้ผู้ว่าการและรองผู้ว่าการทราบทุกไตรมาส

- กองนิติการรับผิดชอบในการดำเนินการเกี่ยวกับข้อร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานที่เป็นไปตามกฎ ระเบียบข้อบังคับ ร่วมกับกองทรัพยากรบุคคล รวมทั้งรับผิดชอบเกี่ยวกับการดำเนินการของ กกท.

8.2. ฝ่ายทรัพยากรบุคคล โดยกองทรัพยากรบุคคล เป็นผู้รับผิดชอบในการดำเนินการเกี่ยวกับข้อร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานที่เป็นไปตามกฎ ระเบียบข้อบังคับเฉพาะที่เกี่ยวกับบุคลากรภายใน กกท. วิเคราะห์และประเมินความเสี่ยงการทุจริต หรือผลประโยชน์ทับซ้อนและนำเสนอผู้ว่าการ

8.3. ฝ่ายสารสนเทศและวิชาการกีฬา โดยกองสารสนเทศเป็นผู้รับผิดชอบในการรับข้อร้องเรียนที่ผ่านช่องทางเว็บไซต์และแจ้งกลับให้ผู้ร้องเรียนรับทราบความคืบหน้าและผลการดำเนิน (ในกรณีที่ผู้ร้องเรียนแจ้งร้องเรียนผ่านทางช่องทางเว็บไซต์แล้วดำเนินการตรวจสอบ Address ที่ติดต่อกลับก่อน) จึงแจ้งกองกลางต่อไป

9. หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง คือหน่วยงานของ กกท. ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินการแก้ไข ปรับปรุงตามข้อร้องเรียน ประกอบด้วย 13 ฝ่ายและสำนัก

1. ฝ่ายตรวจสอบภายใน
2. สำนักผู้ว่าการ
3. ฝ่ายกึ่งสามัญภาค
4. ฝ่ายนโยบายและแผน
5. ฝ่ายการคลัง
6. ฝ่ายทรัพยากรบุคคล
7. ฝ่ายพัฒนากีฬาเป็นเลิศ
8. ฝ่ายวิทยาศาสตร์การกีฬา
9. ฝ่ายธุรกิจและสิทธิประโยชน์
10. ฝ่ายกีฬาอาชีพและกีฬามวย
11. ฝ่ายกีฬาสถาน
12. ฝ่ายสารสนเทศและวิชาการกีฬา
13. สำนักงานควบคุมการใช้สารต้องห้ามทางการกีฬา

10. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

ขั้นตอนที่ 1

ผู้ร้องเรียนมาติดต่อหรือหน่วยงานต่างๆส่งเรื่องมายัง กกท.ผ่านช่องทาง ได้แก่

- 10.1 ยื่นจดหมายด้วยตนเองที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน กกท. ชั้น 1 อาคารเฉลิมพระเกียรติ 7 รอบพระชนมพรรษา การกีฬาแห่งประเทศไทย
- 10.2 เอกสาร/จดหมาย ที่ส่งทางไปรษณีย์
- 10.3 โทรศัพท์ หมายเลข 02 186 7111
- 10.4 Web Site กกท. คือ <http://www.sat.or.th/> เกี่ยวกับเรา/ติดต่อเรา/ร้องเรียนผ่านระบบการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์
- 10.5 กล่องรับเรื่องราวร้องทุกข์

ขั้นตอนที่ 2 เจ้าหน้าที่รับเรื่อง ลงทะเบียนรับเอกสาร ข้อมูล จากช่องทางต่างๆและนำเรื่องร้องเรียนมาวิเคราะห์ส่งให้ส่วนงานที่รับผิดชอบดำเนินการให้ข้อมูล

ขั้นตอนที่ 3 สำนักผู้ว่าการดำเนินการทำบันทึกหรือโทรประสานงานเพื่อแจ้งให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องรับทราบสภาพปัญหาและแจ้งข้อมูลและกระบวนการในการแก้ปัญหาให้กับสำนักผู้ว่าการทราบ เพื่อนำข้อมูลแจ้งกลับให้กับผู้รับบริการได้ทราบ

ขั้นตอนที่ 4

หน่วยงานที่เกี่ยวข้องได้รับเรื่องร้องเรียนตรวจสอบข้อเท็จจริงและดำเนินการตามอำนาจหน้าที่

ขั้นตอนที่ 5

สำนักผู้ว่าการดำเนินการสรุปสภาพปัญหาและการดำเนินการแก้ไขปัญหา แจ้งผลการดำเนินการให้ผู้รับบริการ นำข้อมูลในการดำเนินงานทั้งหมดสรุปเพื่อแจ้งให้ผู้บริหารทราบและสั่งการในส่วนที่ต้องใช้อำนาจหน้าที่ในการกำกับติดตามดูแล และแก้ไขปัญหาคืบหน้าต่อไป

ขั้นตอนที่ 6

- ยุติเรื่อง แจ้งผลการพิจารณาแก่ผู้ร้องเรียน/หน่วยงานที่ส่งเรื่องร้องเรียน
- ไม่ยุติ สั่งตรวจสอบข้อเท็จจริงเพิ่มเติม

11. ระยะเวลาการตอบสนองต่อข้อร้องเรียน

- การกำหนดระยะเวลาการแบ่งเป็น 2 ระยะ ดังนี้
ระยะที่ 1 ระยะเวลาตอบสนองต่อข้อร้องเรียน

กองกลางสำนักผู้ว่าการและกองสารสนเทศ ฝ่ายสารสนเทศและวิชาการกีฬาในฐานะผู้รับผิดชอบแจ้งตอบรับข้อร้องเรียนต่อผู้ร้องเรียนภายใน 3 วัน โดยเริ่มนับจากวันที่ได้รับทราบข้อร้องเรียน

ระยะที่ 2 ระยะเวลาในการหาข้อยุติเพื่อแก้ไข จำแนกตามประเภทข้อร้องเรียน ดังนี้

1. ข้อเรียกร้องที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานของรัฐวิสาหกิจ ใช้ระยะเวลาในการหาข้อยุติเพื่อแก้ไขตามข้อร้องเรียนภายใน 1 เดือน และมีการแจ้งความคืบหน้าให้กับผู้ร้องเรียนทราบทุก 60 วัน

ตัวอย่างเช่น

- เรื่องการมีสุนัขมาก สามารถดำเนินการได้ภายใน 1 สัปดาห์
- เรื่องกรณีมีห้องน้ำไม่เพียงพอต้องของบประมาณสร้างเพิ่มเติมใช้

ระยะเวลาเกิน 1 เดือน

2. ข้อร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานที่เป็นไปตามกฎระเบียบ ข้อบังคับ ใช้ระยะเวลาในการหาข้อยุติเพื่อแก้ไขตามข้อร้องเรียนภายใน 1 เดือน และมีการแจ้งความคืบหน้าให้กับผู้ร้องเรียนทราบทุก 30 วัน

12. ระบบการจัดเก็บและวิเคราะห์ข้อร้องเรียน

สำนักผู้ว่าการเป็นผู้รับผิดชอบต่อระบบการจัดเก็บสถิติและนำส่งข้อมูลให้ฝ่ายทรัพยากรบุคคล เพื่อวิเคราะห์ข้อร้องเรียนเพื่อนำเสนอต่อผู้ว่าการ โดยมีระบบการจัดเก็บเป็นรายเดือน รายไตรมาสและรายปี

13. มาตรฐานด้านคุณภาพ

- ดำเนินกิจกรรมตามแผน และกำหนดการที่วางไว้อย่างครบถ้วน ถูกต้องตามระยะเวลา
- สามารถตอบสนองต่อเรื่องร้องเรียนภายในระยะเวลา และความจำเป็นสำคัญเร่งด่วน มีความรวดเร็ว เป็นธรรม ตรวจสอบได้

14. การติดตามและประเมินผล

จัดทำรายงานสรุปผลการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนจนได้ข้อยุติเป็นรายไตรมาสและรายปีเสนอผู้บริหาร กทท. ทราบ

 การกีฬาแห่งประเทศไทย Sports Authority of Thailand	กระบวนการปฏิบัติงานที่มีคุณภาพ Quality Work Process : QWP		แก้ไขครั้งที่ :	หน้าที่ : 1
	SATQWP (รหัสกระบวนการฯ : ชื่อกระบวนการฯ) 102A01 : กระบวนการจัดการข้อร้องเรียน			ลงชื่อผู้อนุมัติใช้ : (ลงลายมือชื่อผู้อนุมัติกระบวนการ)
ผู้นำกระบวนการปฏิบัติงานที่มีคุณภาพ : ผู้อำนวยการกองกลาง	หน่วยงาน : สำนักผู้ว่าการ	วันที่บังคับใช้ : 8 มิถุนายน 2561 (ระบุวันที่บังคับใช้กระบวนการ)		
ความสำคัญของกระบวนการปฏิบัติงาน	ระดับความสำคัญ : A	ระดับความเสี่ยง: เหลือง		

วัตถุประสงค์

เพื่อเป็นแนวทางในการจัดการข้อร้องเรียนของผู้ร้องให้ได้ข้อยุติ

ขอบเขตกระบวนการปฏิบัติงานที่มีคุณภาพ

กระบวนการเริ่มเมื่อได้รับเรื่องร้องเรียนจากผู้ร้องในแต่ละช่องทาง (หนังสือ จดหมาย อีเมล โทรศัพท์ โทรสาร) เข้าสู่ระบบสารบรรณ (BPM) กลั่นกรองและวิเคราะห์กรณีร้องเรียนเพื่อนำเสนอผู้ว่าการ/ฝ่ายที่เกี่ยวข้องกับเรื่องร้องเรียน เมื่อฝ่ายที่เกี่ยวข้องดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนตามกระบวนการแล้วแต่กรณีจนได้ข้อยุติหรือได้ความคืบหน้า พร้อมทั้งจัดทำหนังสือแจ้งผู้ร้องเรียนเพื่อทราบผลการจัดการข้อร้องเรียนและแจ้งสำนักผู้ว่าการเพื่อรวบรวมเรื่องร้องเรียน จำแนกเป็นรายไตรมาส/รายปี เพื่อนำเสนอผู้ว่าการและรองผู้ว่าการเพื่อรับทราบ ทั้งนี้ แบบสอบถามเป็นเครื่องมือที่สำนักผู้ว่าการนำมาใช้เพื่อเป็นการวัดความพึงพอใจของผู้ร้องเรียน และปรับปรุงการดำเนินงานในส่วนที่เกี่ยวข้องต่อไป ซึ่งจะทำให้กระบวนการจัดการข้อร้องเรียนเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

ขอบเขตบังคับใช้

สำนักผู้ว่าการ และทุกฝ่าย/สำนัก ในภารกิจกีฬาแห่งประเทศไทย

คำจำกัดความ (คำอธิบาย หรือ ความเฉพาะเจาะจง ของคำที่อยู่ในกระบวนการนี้)

ข้อร้องเรียน	หมายถึง เรื่องราวที่ผู้ร้องเรียนประสงค์ให้ได้รับการปลดปล่อยความทุกข์ที่ตนได้รับ หรือเป็นเรื่องที่ผู้ร้องเรียนหรือผู้อื่นหรือสาธารณชนได้รับความเสียหาย ทั้งภายในองค์กรและนอกองค์กร
ข้อยุติ	หมายถึง ผลสรุปที่เป็นข้อตกลงอย่างแน่นอน, ผลสรุปที่เป็นสิ่งชี้การสิ้นสุดของการโต้แย้งหรือข้อร้องเรียน โดยเป็นการสื่อสารสองทางระหว่างผู้ร้องเรียน และผู้ดำเนินการจัดการข้อร้องเรียน หรือผู้ที่เกี่ยวข้อง (Two-way Communication)
ช่องทางการรับเรื่อง	หมายถึง ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียนจากผู้ร้องเรียน เช่น หนังสือ จดหมาย อีเมล โทรศัพท์ โทรสาร
กระบวนการจัดการ	หมายถึง ขั้นตอนการดำเนินงานเพื่อนำไปสู่การยุติข้อร้องเรียนที่เกิดขึ้น
แบบฟอร์มข้อร้องเรียน	หมายถึง เอกสารที่ใช้บันทึกการเสนอหรือรับเรื่องร้องเรียนจากผู้ร้องเรียนในช่องทางการรับเรื่อง

เอกสารอ้างอิง (ที่ใช้ใน QWP) (เอกสารใช้หรือเกี่ยวข้องกับกระบวนการนี้)

XXX	เลขที่ หนังสือ จดหมาย อีเมลที่เป็นหลักฐานในการร้องเรียน
	เลขที่ แบบฟอร์มรับข้อร้องเรียน
	เลขที่ บันทึกข้อความที่มีระหว่างฝ่ายสำนัก / เสนอผู้ว่าการและรองผู้ว่าการ
	เลขที่ หนังสือหรือเอกสารตอบข้อร้องเรียนไปยังผู้ร้องเรียน
	เลขที่ เอกสารสรุปผลการดำเนินการข้อร้องเรียน (รายไตรมาส/รายปี)
	เลขที่ แบบสอบถามความพึงพอใจในการแก้ไขปัญหาตามข้อร้องเรียน

QWP ที่เกี่ยวข้อง (กระบวนการฯ อื่น ๆ ที่มีความเกี่ยวข้องกับกระบวนการนี้)

XXX	เลขที่
-----	--------------

ภาคผนวก

ประกาศการกีฬาแห่งประเทศไทย
มาตรการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต

เพื่อให้การดำเนินงานของการกีฬาแห่งประเทศไทย เป็นไปตามเจตจำนงในการดำเนินงานด้วยความ โปร่งใส เป็นธรรมและตรวจสอบได้ เป็นไปตามนโยบายของผู้บริหารการกีฬาแห่งประเทศไทย ที่ต้องการให้ ประชาชนผู้ใช้บริการ ผู้เกี่ยวข้องและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย สามารถรับรู้ข้อมูลข่าวสาร ตลอดจนตรวจสอบ และมีส่วนในการดำเนินงานของการกีฬาแห่งประเทศไทยในทุกกระดับ จึงเห็นควรมีมาตรการดำเนินงาน เพื่อการดังกล่าว ดังนี้

๑. กำหนดบทบาทหน้าที่ของผู้บริหารในระดับต่างๆให้ครอบคลุมถึง การปฏิบัติงานด้วยความ ซื่อสัตย์สุจริต รวมถึงการสอดส่องดูแลและส่งเสริมให้ผู้ได้บังคับบัญชาปฏิบัติตามกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ จริยธรรมและจรรยาบรรณที่เกี่ยวข้องอย่างเคร่งครัด

๒. กำหนดบทบาทหน้าที่ของบุคลากรให้ครอบคลุมถึงการให้ความร่วมมือและช่วยเหลือ ในกระบวนการสอบสวนและสอบข้อเท็จจริงเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนและเบาะแสการทุจริตและกระทำผิดอย่าง ชัดเจนเป็นระบบและมีความโปร่งใสตรวจสอบได้

๓. กำหนดฝ่ายทรัพยากรบุคคลดำเนินการจัดการอบรมให้ความรู้ทางด้านกระบวนการ ป้องกันการทุจริตแก่บุคลากร รมรณรงค์ประชาสัมพันธ์ เพื่อให้บุคลากรการกีฬาแห่งประเทศไทยได้รับความรู้และ ตระหนักถึงการมีจริยธรรมในการปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์สุจริต ทราบถึงผลเสียจากการกระทำการทุจริต ที่เกิดกับหน่วยงานและประเทศชาติ เพื่อป้องกันและป้องปรามการทุจริตไม่ให้เกิดขึ้นภายในการกีฬาแห่ง ประเทศไทย

๔. กำหนดให้มีศูนย์การดำเนินงานรับเรื่องร้องเรียนของการกีฬาแห่งประเทศไทย และ กำหนดช่องทางในการสื่อสารด้านการป้องกันการทุจริตที่หลากหลาย เพื่อให้ประชาชนผู้ใช้บริการ ผู้เกี่ยวข้อง และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกับการดำเนินงานของการกีฬาแห่งประเทศไทย ได้รับความสะดวกในการแจ้งและรับ การดำเนินงานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน

๕. สำนักผู้ว่าการเป็นหน่วยประสานงานเพื่อรับเรื่องร้องเรียน ตลอดจนดำเนินการจัดทำคู่มือ และแนวทางปฏิบัติที่ครอบคลุมกระบวนการ ระยะเวลา ในการพิจารณาเรื่องร้องเรียนและการแก้ไขปัญหาที่ เกิดขึ้นเพื่อแจ้งให้กับประชาชนผู้ใช้บริการ ผู้เกี่ยวข้องและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียได้ทราบ

๖. กำหนดให้มีระบบการจัดทำทะเบียนและสถิติการรับเรื่องร้องเรียนและเบาะแสกระทำ ความผิดและการกระทำการทุจริต รวมทั้งจัดทำรายงานสรุป และข้อมูลทางสถิติให้กับผู้บริหารได้รับทราบ อย่างน้อยเดือนละ ๑ ครั้ง

๗. กำหนดให้มีการพิจารณาโทษทางวินัย และการดำเนินคดีตามกฎหมาย ต่อบุคลากรที่มีผล การสอบสวนและผลการกระทำผิดและทุจริต ตามกฎหมายหรือข้อบังคับการกีฬาที่เกี่ยวข้อง

๘. กรณีที่เรื่องร้องเรียนการทุจริตเป็นเรื่องที่เกิดความเสียหายต่อผู้หนึ่งผู้ใด ให้หน่วยงานที่รับผิดชอบในการดำเนินงานที่เกี่ยวข้องในเรื่องร้องเรียนดังกล่าว เสนอวิธีการบรรเทาความเสียหายที่เกิดขึ้นอย่างเหมาะสมและเป็นธรรมแก่ผู้ที่เกี่ยวข้องทั้งผู้ถูกร้องเรียนและผู้ที่ยื่นเรื่องร้องเรียน

๙. กรณีที่เรื่องร้องเรียนการทุจริตเป็นเรื่องสำคัญหรือเป็นเรื่องที่กระทบต่อชื่อเสียง ภาพลักษณ์ของหน่วยงานหรือขัดแย้งกับนโยบายของหน่วยงานหรือเกี่ยวข้องกับผู้บริหารระดับสูงของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับเรื่องร้องเรียนดังกล่าว ให้เสนอต่อคณะกรรมการการกีฬาแห่งประเทศไทย เพื่อพิจารณา ตลอดจนชี้แจงผลการพิจารณาให้ผู้ร้องเรียนและสาธารณชนได้ทราบ

๑๐. กำหนดให้มีการแจ้งผลการดำเนินการตามข้อร้องเรียนให้กับผู้ร้องเรียนได้ทราบอย่างเป็นระบบ เป็นระยะ อย่างต่อเนื่องจนกว่าเรื่องดังกล่าวจะสิ้นสุด ยกเว้นกรณีที่มีความจำเป็นจากเหตุผลด้านข้อมูลส่วนบุคคลหรือการรักษาความลับ

๑๑. กำหนดให้ฝ่ายทรัพยากรบุคคลรายงานผลการดำเนินการกับเรื่องร้องเรียนการกระทำ ความผิดและทุจริต ตลอดจนปัญหาและอุปสรรคต่อที่ประชุมผู้บริหารการกีฬาแห่งประเทศไทย และที่ประชุม คณะกรรมการการกีฬาแห่งประเทศไทย หรืออนุกรรมการฯ อย่างน้อยไตรมาสละ ๑ ครั้ง

๑๒. กำหนดให้มีการคุ้มครองผู้ร้องเรียนและผู้แจ้งเบาะแสระงการกระทำที่เป็นการทุจริต ผู้ให้ความร่วมมือในกระบวนการตรวจสอบ และผู้ที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

๑๒.๑ ผู้ที่ทำหน้าที่ในกระบวนการตรวจสอบ ขั้นตอนสอบการสอบข้อเท็จจริงและ ขั้นตอนการดำเนินการกับเรื่องร้องเรียน การกระทำผิดและทุจริต ต้องไม่มีส่วนได้ส่วนเสียกับผู้ถูกร้องเรียนหรือ ผู้กระทำการทุจริต

๑๒.๒ ต้องไม่เปิดเผยข้อมูลใดๆ ที่สามารถระบุตัวให้ข้อมูลได้และเก็บรักษาข้อมูล ดังกล่าวเป็นความลับ โดยจำกัดการเข้าถึงข้อมูลเฉพาะผู้มีหน้าที่รับผิดชอบในการดำเนินการตรวจสอบ เรื่อง ร้องเรียนและเบาะแสนั้นๆ เท่านั้น

๑๒.๓ การดำเนินการเกี่ยวกับข้อร้องเรียนและเบาะแสระงการกระทำผิดและทุจริต ให้เปิดเผยข้อมูลเท่าที่จำเป็น โดยคำนึงถึงสิทธิส่วนบุคคล และความปลอดภัยของผู้ใช้ข้อมูล แหล่งข้อมูลและ บุคคลที่เกี่ยวข้องเป็นสำคัญ

๑๒.๔ ผู้ได้รับเรื่องร้องเรียนและเบาะแสระงการกระทำผิดและทุจริต และผู้เกี่ยวข้องกับ การดำเนินการที่เกี่ยวข้อง มีหน้าที่เก็บรักษาข้อมูล รายละเอียดข้อร้องเรียน รวมทั้งเอกสารหลักฐานทั้งหมด เป็นความลับ ไม่เปิดเผยข้อมูลต่อบุคคลอื่นที่ไม่มีหน้าที่เกี่ยวข้องโดยเด็ดขาด เว้นแต่เป็นการเปิดเผยตามหน้าที่ ที่กฎหมายกำหนด

๑๒.๕ กรณีที่ผู้ให้ข้อมูลเห็นว่าตนเองอาจไม่ได้รับความปลอดภัย ได้รับการปฏิบัติที่ไม่ เป็นธรรมหรือได้รับความเดือดร้อนเสียหายอันเกี่ยวเนื่องจากการให้ข้อมูลการกระทำผิดทุจริต ผู้ให้ข้อมูล สามารถร้องขอให้ผู้บริหารกำหนดมาตรการคุ้มครองที่เหมาะสมและเป็นธรรมได้

๑๓. หากพบว่าบุคลากรแจ้งเรื่องร้องเรียนและเบาะแสอันเป็นเท็จ และมีหลักฐานพิสูจน์ได้ว่าเป็นการกระทำที่มีเจตนาไม่สุจริต หรือจงใจใส่ร้าย ให้เกิดความเสียหายต่อบุคคลหรือหน่วยงาน ให้ดำเนินการทางวินัยกับบุคลากรดังกล่าว

๑๔. กำหนดให้มีการนำระบบสารสนเทศเพื่อมาใช้ในการบริหารจัดการ การประมวลผลและวิเคราะห์ การรายงานผลเรื่องร้องเรียนการกระทำผิดและทุจริตผ่านช่องทางต่างๆ เพื่อบูรณาการให้การบริหารจัดการและติดตามผลมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลทันต่อสถานการณ์ปัจจุบัน

๑๕. กำหนดให้ฝ่ายนโยบายและแผน จัดทำแผนปฏิบัติงานการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐในแต่ละปีงบประมาณ และรายงานการกำกับติดตามงานดังกล่าวเป็นรายไตรมาส และรายปี เพื่อเสนอต่อคณะกรรมการการกึ่งาแห่งประเทศไทย ประชาชนผู้ให้บริการ ผู้เกี่ยวข้องและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกับการดำเนินงานของการกึ่งาแห่งประเทศไทยได้ทราบ

๑๖. กำหนดตัวชี้วัดผลการดำเนินงานของหน่วยงานเกี่ยวกับผลลัพธ์ด้านจริยธรรมของบุคลากรและองค์กรให้ครอบคลุมถึงประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและการดำเนินการกับผู้กระทำการทุจริต

กระบวนการซื้อร้องเรียนของการบินไทย

ผู้มีสิทธิ์ร้องเรียน : ประชาชนทั่วไป พนักงาน ผู้ช่วยปฏิบัติงาน ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ผู้ร้องเรียนส่งเรื่องร้องเรียนผ่านช่องทางต่างๆ ประกอบด้วย
ยื่นจดหมายด้วยตนเอง / ทางไปรษณีย์ / โทรศัพท์ / Web Site นกท. /
กล่องรับเรื่องราวร้องทุกข์

รายละเอียดข้อร้องเรียน

- 1.ระบุประเด็น หรือข้อร้องเรียนที่ชัดเจน
- 2.พยานหลักฐานสอดคล้องกับประเด็นหรือข้อร้องเรียน

สำนักผู้ว่าการ : ดำเนินการ รับเรื่องร้องเรียน
วิเคราะห์ และนำเรียนผู้ว่าการเพื่อพิจารณา

ผู้ว่าการ พิจารณาและสั่งการ
หรือมอบหมายให้สำนักผู้ว่าการ
หรือฝ่ายที่เกี่ยวข้องดำเนินการ

สำนักผู้ว่าการนำเรียนผู้ว่าการ
เพื่อทราบและพิจารณา

สำนักผู้ว่าการดำเนินการส่งให้
ฝ่ายที่เกี่ยวข้องดำเนินการ

ฝ่ายและสำนักพิจารณา
แก้ไขปัญหาตาม
ข้อร้องเรียน

ฝ่ายและสำนักส่งผลการดำเนินงาน
การแก้ไขข้อร้องเรียน

ฝ่ายและสำนักสรุปผล
และแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบ

ส่งให้สำนักผู้ว่าการเพื่อนำเรียนต่อผู้ว่าการ
และ กก. บริหารความเสี่ยง
(รายเดือน / รายไตรมาส)

ความพึงพอใจของ
ผู้ร้องเรียน

ผู้ร้องเรียนแจ้งผล
ให้ส่วนงานที่
เกี่ยวข้องทราบ

ผู้ว่าการรับทราบ
ผลการดำเนินงาน

No

Yes

No

Yes

 การกีฬาแห่งประเทศไทย Sports Authority of Thailand	กระบวนการปฏิบัติงานที่มีคุณภาพ Quality Work Process : QWP		แก้ไขครั้งที่ :	หน้าที่ : 2
	SATQWP (รหัสกระบวนการฯ : ชื่อกระบวนการฯ) 102A01 : กระบวนการจัดการข้อร้องเรียน			ลงชื่อผู้อนุมัติใช้ : (ลงลายมือชื่อผู้อนุมัติกระบวนการ)
ผู้นำกระบวนการปฏิบัติงานที่มีคุณภาพ : ผู้อำนวยการกองกลาง	หน่วยงาน : สำนักผู้ว่าการ		วันที่บังคับใช้ : 8 มิถุนายน 2561 (ระบุวันที่บังคับใช้กระบวนการ)	
ความสำคัญของกระบวนการปฏิบัติงาน	ระดับความสำคัญ : A	ระดับความเสี่ยง: เหลือง		

การทบทวนกระบวนการปฏิบัติงานที่มีคุณภาพ

ให้มีการทบทวนรายไตรมาส : ธันวาคม , มีนาคม, มิถุนายน และกันยายน

สร. :	ค่านิยมองค์กร :	ยุทธศาสตร์ กกท (SAT) :	TQA :
	-	-	-
(ระบุความเชื่อมโยงของกระบวนการว่าผลที่ได้ตอบสนองตัวชี้วัดในข้อใด หรือ เรื่องใด)			

ลูกค้าของกระบวนการปฏิบัติงานที่มีคุณภาพ : (ผู้ที่ได้รับผลผลิตหรือการบริการของกระบวนการฯ นี้)

ลูกค้าภายใน

1. กกท.
2. ฝ่ายและสำนัก

ลูกค้าภายนอก

3. ประชาชนทั่วไป สมาคมกีฬา และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ความต้องการของลูกค้า : (ควรมีการสอบถามความต้องการของลูกค้าของกระบวนการ)

1. ข้อยุติของข้อร้องเรียนในแต่ละกรณี
2. ได้รับความเป็นธรรม
3. จัดการข้อร้องเรียนให้เป็นไปตามระยะเวลาที่เหมาะสม

INPUT : ปัจจัยนำเข้าที่มีคุณภาพของกระบวนการ (ต้องครบถ้วน ถูกต้อง เชื่อถือได้ ทันกาล และเป็นความลับ)
หนังสือ จดหมาย อีเมลล์ สื่อสังคมออนไลน์ โทรศัพท์ ที่มีแหล่งที่มาชัดเจน

OUTPUT : ผลผลตของกระบวนการ

- ข้อร้องเรียนได้มีการดำเนินการจนได้ข้อยุติในระยะเวลาที่เหมาะสม
- ร้อยละ 60 ของผู้ร้องเรียนพึงพอใจต่อการดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียน

OUTCOME : ผลลัพธ์ของกระบวนการ (เป้าหมาย)

ผู้ร้องเรียนได้รับความพึงพอใจในการจัดการเรื่องร้องเรียนจนได้ข้อยุติและสามารถนำไปแก้ปัญหาด่าง ๆ ได้

 การกีฬาแห่งประเทศไทย Sports Authority of Thailand	กระบวนการปฏิบัติงานที่มีคุณภาพ Quality Work Process : QWP		แก้ไขครั้งที่ :	หน้าที่ : 3
				ลงชื่อผู้อนุมัติใช้ : (ลงลายมือชื่อผู้อนุมัติกระบวนการ)
SATQWP (รหัสกระบวนการ : ชื่อกระบวนการ) 102A01 : กระบวนการจัดการข้อร้องเรียน				
ผู้นำกระบวนการปฏิบัติงานที่มีคุณภาพ : ผู้อำนวยการกองกลาง	หน่วยงาน : สำนักผู้ว่าการ		วันที่บังคับใช้ : 8 มิถุนายน 2561 (ระบุวันที่บังคับใช้กระบวนการ)	
ความสำคัญของกระบวนการปฏิบัติงาน	ระดับความสำคัญ : A		ระดับความเสี่ยง: เหลือง	

ตัวชี้วัดกระบวนการปฏิบัติงานที่มีคุณภาพ				
รหัสดัชนีวัด : 104A01-KPI1		เป้าหมาย		KQI Group
ชื่อดัชนีวัดของกระบวนการ :		MAX	MIN	PQCDFSMEE: SECOG/So:
อัตราส่วนข้อร้องเรียนที่สามารถดำเนินการได้จนถึงข้อยุติ		70	50	
**อัตราส่วนผู้ร้องเรียนที่พอใจในการแก้ไขข้อร้องเรียน				
สูตรในการคำนวณ : $\frac{\text{จำนวนข้อร้องเรียนที่สามารถดำเนินการได้จนถึงข้อยุติ}}{\text{ตามระยะเวลาที่เหมาะสม} \times 100}$ จำนวนข้อร้องเรียนทั้งหมด		ค่าเป้าหมาย 60 หน่วยวัด %		ประเภทดัชนีวัด : ตัววัดอิสระ (Independent KQI) ตัววัดกลุ่ม (Cluster KQI)
ความหมายของดัชนีวัด : (คำอธิบายของตัวชี้วัด หรือ สูตรของการคำนวณ) จำนวนข้อร้องเรียนที่ได้ข้อยุติ คือ จำนวนข้อร้องเรียนที่ได้ดำเนินการตามกระบวนการจนได้ข้อยุติตามระยะเวลาที่เหมาะสม จำนวนข้อร้องเรียนทั้งหมด คือ จำนวนข้อร้องเรียนที่ได้รับจากผู้ร้องเรียนในทุกช่องทาง				
การเก็บข้อมูลและรายงานผล				
ผู้ประเมินผล :	ผู้เก็บข้อมูล :	ผู้ประมวลผลลัพท์ :	ผู้นำไปใช้ประโยชน์ :	แหล่งเก็บข้อมูล : - สำนักผู้ว่าการ - ฝ่ายนโยบายและแผน
เจ้าหน้าที่/ผู้อำนวยการกองกลาง	งานธุรการและสารบรรณ สำนักผู้ว่าการ	งานธุรการและสารบรรณ สำนักผู้ว่าการ	ผู้อำนวยการฝ่ายและสำนัก ที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการจัดการข้อร้องเรียน	
ความถี่ในการประเมินผล : รายไตรมาสและรายปี	ความถี่ในการเก็บข้อมูล : รายไตรมาสและรายปี	ความถี่ในการประมวลผลและรายงานผลลัพท์ : รายไตรมาส และรายปี		
แบบฟอร์ม/โปรแกรมที่ใช้ : Microsoft Word , Excel	แบบฟอร์ม/โปรแกรมที่ใช้ : Microsoft Word , Excel ระบบ สารบรรณ (BPM)	แบบฟอร์ม/โปรแกรมที่ใช้ : Microsoft Word , Excel ระบบ สารบรรณ (BPM)		
วัตถุประสงค์ของดัชนีวัด : (ตัวชี้วัดจัดทำเพื่ออะไร เช่น ประสิทธิภาพ / ประสิทธิผล) เพื่อให้กระบวนการบริหารจัดการข้อร้องเรียนมีประสิทธิภาพ				
ประโยชน์ที่ได้รับ : (ประโยชน์ที่ลูกค้าได้รับหลังจากที่นำผลผลิตหรือผลลัพธ์ของกระบวนการนี้ไปใช้ประโยชน์) 1. การดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนสามารถดำเนินการไปจนถึงข้อยุติและนำสรุปข้อร้องเรียนรายไตรมาสและรายปีมาวิเคราะห์เพื่อนำไปปรับปรุงการดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้อง (จำแนกประเภทของข้อร้องเรียน) 2. ส่งเสริมภาพลักษณ์ที่ดีให้กับองค์กร 3. เพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานในส่วนที่เกี่ยวข้อง				

Flowchart

	กระบวนการ หรือกระบวนการหลัก หรือการปฏิบัติกา		กระบวนการทางเลือก						นำเสนข้อมูลจากแหล่งข้อมูลในหน่วยความจำ (memory)
	นำเสนข้อมูลในรูปของเอกสาร หรือการปฏิบัติกา		นำเสนข้อมูลในรูปของเอกสารหลายรายการ		นำเสนข้อมูลจากแหล่งข้อมูล				กระบวนการแบบแนวผล
	นำเสนข้อมูลในรูปของเอกสาร		จุดเชื่อมต่อจากจุดหนึ่งไปอีกจุดหนึ่งของผังงานในหน้าเดียวกัน		จุดเริ่มต้น หรือจุดสิ้นสุดของกระบวนการ				การรับข้อมูลผ่านเป็นพิมพ์
	จุดเชื่อมต่อจากจุดหนึ่งไปอีกจุดหนึ่งของผังงานในหน้าเดียวกัน		จุดเชื่อมต่อจากจุดหนึ่งไปอีกจุดหนึ่งของผังงานในหน้าอื่น		การตัดสินใจ การเตรียมการ ก่อนกระบวนการจะเกิดขึ้น				รวมสายกระบวนการเข้า
	รวมหลายกระบวนการเข้าแล้วจัดการเพื่อส่งต่อตามที่กำหนด		กระบวนการหนึ่งเข้ามา แล้วแตกเป็นหลายกระบวนการ แล้วกลับมารวมกระบวนการเดียว		Punched Tape				การออกไปได้หลายกระบวนการ
	Sequential Access Storage		การเก็บข้อมูลในสื่อแม่เหล็ก เช่น Access, SQL Server		การรวมหลายกระบวนการเข้าเป็นกระบวนการเดียว				การจัดเก็บข้อมูล ฮาร์ดดิสก์ การ์ดหน่วยความจำ หรือสื่ออื่น
			การกำหนดตำแหน่ง ไดรฟ์ ใช้เจาะ		การกำหนดตำแหน่ง ไดรฟ์ ใช้เจาะ				การแสดงผลบนเครื่องคอมพิวเตอร์ มักหมายถึงการแสดงผลต่อผู้ใช้

ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน กกท.



กล่องรับเรื่องร้องเรียน
ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน กกท.
ชั้น 1 อาคารเฉลิมพระเกียรติ 7 รอบ
พระชนมพรรษา กกท.



โทรศัพท์ - โทรสาร
Tel. 02 186 7111
Fax. 02 186 7509



เว็บไซต์
www.sat.or.th



อีเมล
contact@sat.or.th



ไปรษณีย์
ผู้ว่าการ การกีฬาแห่งประเทศไทย
286 ถนนรามคำแหง แขวงหัวหมาก
เขตบางกะปิ กทม. 10240