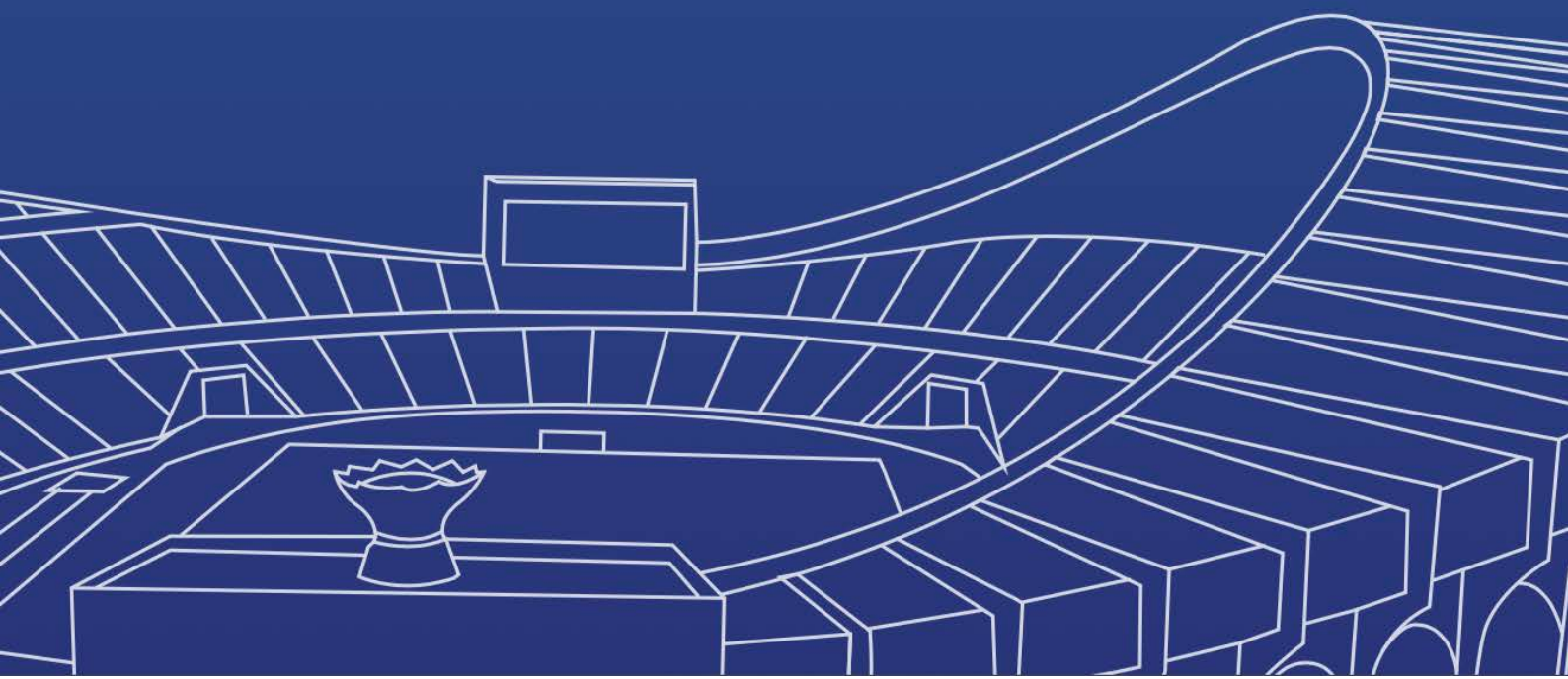




คู่มือการดำเนินงานรับเรื่องร้องเรียน
ของการกีฬาแห่งประเทศไทย



คำนำ

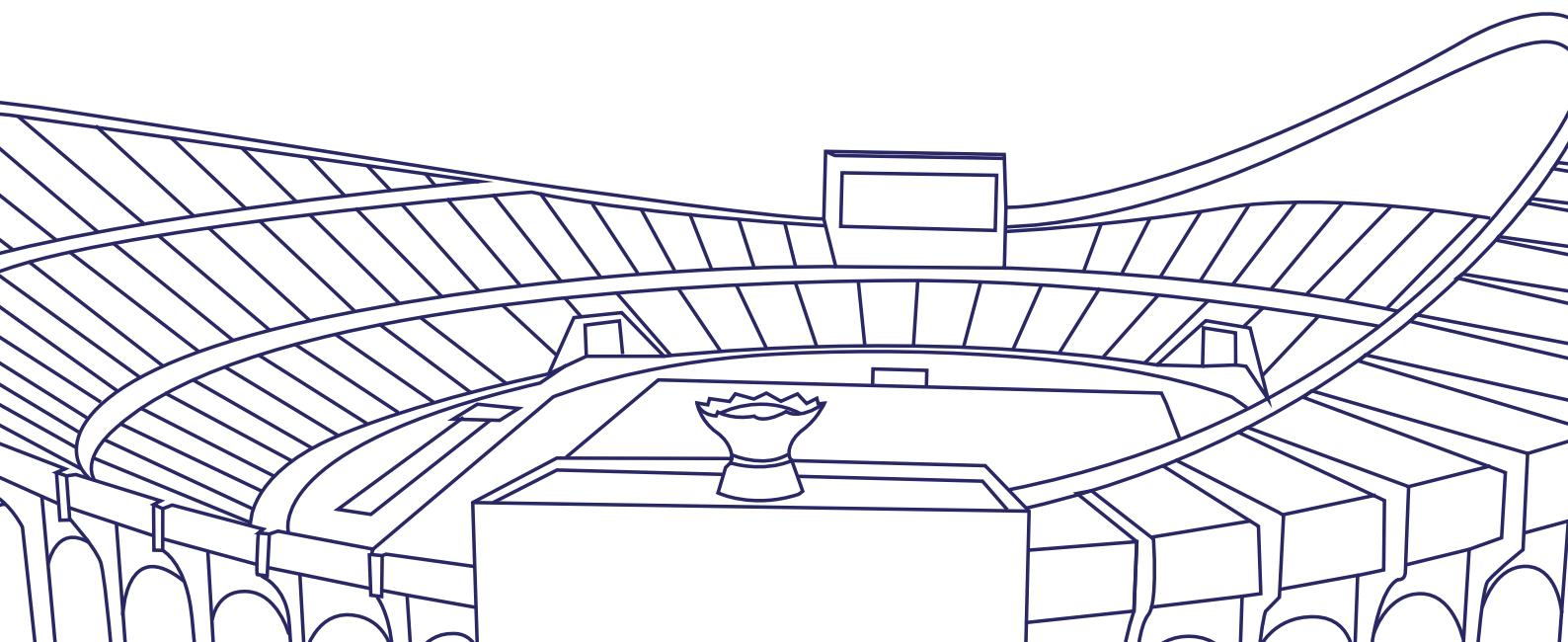
คณะรัฐมนตรี มีมติรับทราบเรื่องมาตรการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ ในระบบราชการ ในคราวประชุมเมื่อวันที่ ๒๗ มีนาคม ๒๕๖๓ โดยให้ส่วนราชการ รัฐวิสาหกิจ และหน่วยงาน ของรัฐถือปฏิบัติตามมาตรการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบในระบบราชการ อย่างเคร่งครัด และให้ใช้กับกรณีที่เกี่ยวข้องที่เจ้าหน้าที่ของรัฐมีความผิดเพราะปฏิบัติ หรือละเว้นการปฏิบัติหน้าที่ จนเกิดความเสียหายแก่ทางราชการ ตามที่คณะรักษาความสงบแห่งชาติได้เสนอ และมีนโยบายสำคัญเร่งด่วน ในการป้องกันและจัดการทุจริตและประพฤติมิชอบ ในการปฏิรูประบบการบริหารราชการแผ่นดินให้เป็นไปอย่างโปร่งใส เป็นที่เชื่อมั่นไว้วางใจของประชาชน อันจะเกิดประโยชน์ต่อยุทธศาสตร์ชาติ การปฏิรูปประเทศ การปฏิรูประบบบริหารราชการแผ่นดิน

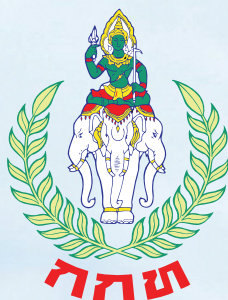
ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน การกีฬาแห่งประเทศไทย เป็นส่วนงานหลักที่มีหน้าที่รับผิดชอบด้านการจัดการ เรื่องร้องเรียน โดยมีเจ้าหน้าที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน เป็นผู้ปฏิบัติงานเกี่ยวกับการจัดการเรื่องร้องเรียนดังกล่าว ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน การกีฬาแห่งประเทศไทย จึงได้จัดทำคู่มือการดำเนินงานรับเรื่องร้องเรียนของการกีฬาแห่งประเทศไทย ที่ชัดเจนเป็นลายลักษณ์อักษร แสดงถึงรายละเอียดขั้นตอน วิธีการ ส่วนงานหรือเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง ของกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน และสร้างมาตรฐานการปฏิบัติงาน เพื่อสนับสนุนการบริหารงานคุณภาพในองค์กรอย่างมีประสิทธิภาพ ให้สอดคล้องกับกฎหมาย ระเบียบ ข้อกำหนด และหลักเกณฑ์ต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง อีกทั้งเป็นเอกสารเผยแพร่แก่เจ้าหน้าที่การกีฬาแห่งประเทศไทย และบุคคลภายนอก

ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน การกีฬาแห่งประเทศไทย หวังเป็นอย่างยิ่งว่า คู่มือการดำเนินงานรับเรื่องร้องเรียนของการกีฬาแห่งประเทศไทย ฉบับนี้ จะเกิดประโยชน์ในทางปฏิบัติแก่เจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบ ให้สามารถปฏิบัติได้ตามขั้นตอนการปฏิบัติงาน ที่สอดคล้องกับมติคณะรัฐมนตรี ระเบียบ หลักเกณฑ์เกี่ยวกับการรับเรื่องร้องเรียนที่กำหนดไว้อย่างครบถ้วน และมีประสิทธิภาพ

ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน
การกีฬาแห่งประเทศไทย

ความเป็นมา	๒
ความสำคัญในการจัดทำระบบการรับข้อร้องเรียน	๓
การจัดทำระบบข้อร้องเรียนของ กกท.	๔
วัตถุประสงค์	๕
ขอบเขต	๕
คำนิยาม	๖
การจำแนกช่องทางของข้อร้องเรียน	๖
หน่วยงานที่รับผิดชอบข้อร้องเรียน	๗
หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	๗
ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	๘
ระยะเวลาการตอบสนองต่อข้อร้องเรียน	๑๒
ระบบการจัดเก็บและวิเคราะห์ข้อร้องเรียน	๑๔
มาตรฐานด้านคุณภาพ	๑๔
การติดตามและประเมินผล	๑๔
ภาคผนวก	
- ประกาศ กกท. เรื่องมาตรการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต	๑๗
- กระบวนการจัดการข้อร้องเรียนของการกีฬาแห่งประเทศไทย	๒๐
- แบบรับเรื่องร้องเรียน ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน ของการกีฬาแห่งประเทศไทย	๒๑





ความเป็นมา

การกีฬาแห่งประเทศไทย (กกท.) เป็นหน่วยงานรัฐวิสาหกิจในสังกัดกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา จัดตั้งขึ้นโดยพระราชบัญญัติการกีฬาแห่งประเทศไทย พ.ศ. ๒๕๒๘ โดยมีวัตถุประสงค์หลักในการส่งเสริมการกีฬาของประเทศ ซึ่งต่อมาได้มีการปรับปรุงแก้ไขพระราชบัญญัติการกีฬาแห่งประเทศไทย และเปลี่ยนเป็นพระราชบัญญัติการกีฬาแห่งประเทศไทย พ.ศ. ๒๕๕๘

กกท. ดำเนินการตามนโยบายของรัฐบาลที่ให้หน่วยงานภาครัฐทุกหน่วยงาน เข้าร่วมการประเมินระดับคุณธรรมและความโปร่งใส การดำเนินงานของหน่วยงาน (Integrity and Transparency Assessment - ITA) โดยให้ประชาชน ผู้เกี่ยวข้องและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย มีช่องทางในการประสานงาน แจ้งเรื่องร้องเรียน เกี่ยวกับการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ เพื่อให้สามารถดำเนินการแก้ไขสภาพปัญหาที่เกิดขึ้นได้อย่างทันทั่วทั้งที่ อีกทั้งกระทรวงท่องเที่ยวและกีฬาได้มอบภารกิจให้ กกท. รับผิดชอบในการส่งเสริม สนับสนุนและกำกับองค์กรกีฬาเป็นเลิศให้บริหารจัดการองค์กรอย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อพัฒนานักกีฬา และบุคลากรกีฬาให้มีขีดความสามารถและประสบความสำเร็จในระดับนานาชาติ สามารถสร้างความสุขและความภาคภูมิใจให้กับสังคม ส่งเสริมสนับสนุนและกำกับองค์กรกีฬาอาชีพให้บริหารจัดการอย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อพัฒนานักกีฬาอาชีพและบุคลากรกีฬาอาชีพให้ประสบความสำเร็จในการเป็นมืออาชีพสามารถสร้างความสุขและความภูมิใจให้กับสังคม พัฒนาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีทางการกีฬาให้มีประสิทธิภาพและมีมาตรฐาน เพื่รองรับพัฒนาและบุคลากรทางการกีฬา มีการบริหารจัดการองค์กรและบุคลากรทางการกีฬาอย่างมีมาตรฐาน เพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดในการพัฒนากีฬาของประเทศ รวมทั้งส่งเสริมและผลักดันภาครัฐและเอกชน ให้มีศักยภาพในการสร้างและสนับสนุนอุตสาหกรรมทางการกีฬาและธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับการกีฬา เพื่อพัฒนาเศรษฐกิจของประเทศ

ดังนั้น กกท. จึงจำเป็นต้องมีช่องทางในการติดต่อสื่อสารเพื่อรับฟังปัญหาจากองค์กร หน่วยงาน ทั้งทางภาครัฐ เอกชนและประชาชน เพื่อให้บริการแก่ประชาชน ผู้เกี่ยวข้อง ตลอดจนผู้มีส่วนได้ ส่วนเสียได้อย่างมีประสิทธิภาพและเกิดประโยชน์สูงสุดต่อการพัฒนากีฬาของประเทศต่อไป



ความสำคัญในการจัดทำระบบการรับข้อร้องเรียน

คณะกรรมการตรวจเงินแผ่นดินได้ออกระเบียบคณะกรรมการตรวจเงินแผ่นดินว่าด้วยการกำหนด มาตรฐานการควบคุมภายใน พ.ศ. ๒๕๔๔ กำหนดให้หน่วยงานภาครัฐจัดทำระบบการควบคุมภายใน ซึ่งสำนักงานการตรวจเงินแผ่นดินได้วางมาตรฐานการควบคุมภายในไว้ ๕ องค์ประกอบ ดังนี้

๑. สภาพแวดล้อมการควบคุม
๒. การประเมินความเสี่ยง
๓. กิจกรรมการควบคุม
๔. สารสนเทศและการสื่อสาร
๕. การติดตามประเมินผล

ซึ่งการรับข้อร้องเรียนเป็นกระบวนการหนึ่งในองค์ประกอบสภาพแวดล้อมของการควบคุม โดยในคราว ประชุมเมื่อปี พ.ศ. ๒๕๓๘ คณะรัฐมนตรีได้มีมติเห็นชอบตามที่กระทรวงการคลังเสนอให้มีการนำระบบ ประเมินผลการดำเนินงานรัฐวิสาหกิจมาใช้เพื่อมุ่งหวังให้มีการปรับปรุงประสิทธิภาพการดำเนินงาน ของรัฐวิสาหกิจให้สูงขึ้น โดยกำหนดเกณฑ์การประเมินผลฯ ให้มีการบริหารจัดการองค์กรเพื่อผลักดัน ให้รัฐวิสาหกิจสร้างระบบการบริหารจัดการในด้านต่าง ๆ เพื่อพัฒนาองค์กรให้เข้าสู่ระดับมาตรฐานสากล การประเมินผลอาศัยหลักการประเมิน ๓ ด้าน คือ

๑. ระบบหรือกระบวนการที่มีอยู่
๒. มีการปฏิบัติจริงตามระบบหรือกระบวนการที่มีอยู่
๓. ผลลัพธ์จากการปฏิบัติจริงที่ปรากฏและระบบการประเมินผลการดำเนินงานรัฐวิสาหกิจเรื่อง การควบคุมภายในได้มีการกำหนดให้รัฐวิสาหกิจจัดทำระบบข้อร้องเรียน โดยมีวัตถุประสงค์หลัก ในการควบคุมการดำเนินงานของรัฐวิสาหกิจและการปฏิบัติงานที่เป็นไปตามกฎ ระเบียบข้อบังคับขององค์กร

การจัดทำระบบข้อร้องเรียนของ กทท.

กทท. ให้ความสำคัญกับระบบควบคุมภายใน โดยเฉพาะการปรับปรุงสภาพแวดล้อมภายใน กทท. ดังนั้น จึงได้มีการจัดทำระบบรับข้อร้องเรียนขึ้น โดยตั้งคณะทำงานจัดวางระบบควบคุมภายใน ซึ่งได้ดำเนินการจัดทำระบบการรับข้อร้องเรียนของ กทท. และมีการปรับปรุงและพัฒนาระบบการรับข้อร้องเรียนให้สามารถรับข้อร้องเรียนจากหลายช่องทางและมีกระบวนการแก้ไขปรับปรุงตามข้อร้องเรียน อีกทั้งมีการติดตามความคืบหน้าและผลการดำเนินการจากผู้รับผิดชอบและแจ้งแก่ผู้ร้องเรียน โดยในการประชุมผู้อำนวยการฝ่ายและสำนัก ครั้งที่ ๔/๒๕๕๒ เมื่อวันที่ ๓๐ เมษายน ๒๕๕๒ ได้มีมติเห็นชอบระบบการรับข้อร้องเรียนของ กทท. และเพื่อให้ผู้บริหารและบุคลากรของ กทท. มีความเข้าใจในทิศทางเดียวกันจึงได้มีการจัดทำคู่มือการรับข้อร้องเรียนขึ้นเพื่อเป็นแนวทางในการดำเนินการ และในการประชุมผู้อำนวยการฝ่ายและสำนัก ครั้งที่ ๔/๒๕๕๓ เมื่อวันที่ ๑๖ มิถุนายน ๒๕๕๓ ที่ประชุมได้มีมติเห็นชอบให้มีการปรับปรุงและเพิ่มเติมระบบร้องเรียนของ กทท. ตามที่คณะทำงานจัดวางระบบควบคุมภายในเสนอ และในปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๔

การกีฬาแห่งประเทศไทยได้ดำเนินการตามเกณฑ์การดำเนินงานของ สคร. ในส่วนของ Core Business Enablers ด้านการกำกับดูแลที่ดีและการนำองค์กร หรือ Corporate Governance & Leadership : CG & Leadership ได้ให้ความสำคัญกับการดำเนินงานตามข้อร้องเรียนของผู้เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานและลูกค้าขององค์กร เพื่อนำข้อมูลสภาพปัญหามาใช้ในการพัฒนาประสิทธิภาพการดำเนินงานและการให้บริการขององค์กรให้มีประสิทธิภาพเพิ่มสูงขึ้น

วัตถุประสงค์

๑. เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการรับรู้ถึงปัญหาจากข้อร้องเรียนที่มาจากภายใน และภายนอกองค์กร พร้อมทั้งมีแนวทางในการจัดการข้อร้องเรียน
๒. เพื่อให้ข้อร้องเรียนที่ได้รับมาถูกแก้ไขอย่างเหมาะสม และเหมาะสมต่อบุคลากร ลูกค้า และผู้เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานของการกีฬาแห่งประเทศไทย
๓. เพื่อให้บุคลากร และเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบสามารถแก้ปัญหาได้อย่างรวดเร็วไปในทิศทางเดียวกัน

ขอบเขต

การจัดทำมาตรฐานการจัดการข้อร้องเรียนร้องทุกข์เริ่มตั้งแต่ขั้นตอนการรับข้อร้องเรียนจากผู้ร้องเรียนหรือหน่วยงานที่ส่งข้อร้องเรียนมาให้ กกท. ตรวจสอบวิเคราะห์ข้อร้องเรียน เพื่อเสนอผู้บริหารพิจารณาให้ความเห็นชอบ การส่งข้อร้องเรียนให้ฝ่าย/สำนักที่เกี่ยวข้องตรวจสอบข้อเท็จจริง การติดตามประเมินผล การรายงานผลการตรวจสอบข้อเท็จจริง และการยุติเรื่องร้องเรียน



คำนิยาม

ผู้ร้องเรียน หมายถึง ผู้ร้องเรียนหรือผู้ที่มาปรึกษา/ผู้มีส่วนได้เสีย รวมถึงส่วนราชการหรือองค์กรเอกชนที่ส่งข้อร้องเรียน

ข้อร้องเรียน หมายถึง เรื่องร้องเรียนต่างๆ โดยแบ่งออกเป็น ๕ เรื่องหลักๆ ดังนี้

- ◆ เรื่องขอรับความช่วยเหลือ
- ◆ เรื่องได้รับความเดือดร้อน
- ◆ เรื่องขอความเป็นธรรม
- ◆ เรื่องการทุจริต/ การปฏิบัติหน้าที่/ ละเว้นการปฏิบัติหน้าที่ของบุคลากรของการกีฬาแห่งประเทศไทย
- ◆ เรื่องอื่นๆ

การจำแนกช่องทางของข้อร้องเรียน

๑. ยื่นจดหมายด้วยตนเองที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน กกท.

ชั้น ๑ อาคารเฉลิมพระเกียรติ ๗ รอบ พระชนมพรรษา การกีฬาแห่งประเทศไทย
ทุกวันอังคาร เวลา ๑๓.๓๐ – ๑๙.๓๐ น.

๒. เอกสาร/จดหมาย ทางไปรษณีย์

๓. โทรศัพท์ หมายเลข ๐๒ ๑๘๖ ๗๑๑๑ ต่อ ๗๘๘๘

๔. Web Site กกท. <http://www.sat.or.th/> เกี่ยวกับเรา/ติดต่อเรา/ร้องเรียนผ่านระบบการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์

๕. E-mail: compliance@sat.or.th

๖. กล่องรับเรื่องราวร้องทุกข์

ชั้น ๑ อาคารเฉลิมพระเกียรติ ๗ รอบ พระชนมพรรษา การกีฬาแห่งประเทศไทย



หน่วยงานที่รับผิดชอบข้อร้องเรียน

การกีฬาแห่งประเทศไทยกำหนดให้ สำนักผู้ว่าการ สำนักกฎหมาย ฝ่ายทรัพยากรบุคคล และฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศ เป็นผู้รับผิดชอบ ดังนี้

๑. สำนักผู้ว่าการ รับผิดชอบในการรวบรวมข้อร้องเรียนที่มาจากทุกช่องทาง วิเคราะห์เบื้องต้นเกี่ยวกับสถิติการร้องเรียน พิจารณา ตรวจสอบ แจ้งให้ฝ่ายและสำนัก ที่เกี่ยวข้องกับเรื่องนั้นๆ ดำเนินการจัดการข้อร้องเรียน ติดตามความคืบหน้าในการดำเนินการแก้ไขจากผู้รับผิดชอบการดำเนินการแต่ละข้อร้องเรียน และแจ้งกลับให้ผู้ร้องเรียนรับทราบความคืบหน้าและผลการดำเนินการ (ในกรณีที่ผู้ร้องเรียนแจ้งร้องเรียนทางเอกสารและแจ้งชื่อและสถานที่ติดต่อกลับ) และสรุปข้อร้องเรียนเสนอให้ผู้ว่าการและรองผู้ว่าการทราบทุกไตรมาส
๒. สำนักกฎหมาย รับผิดชอบในการดำเนินการเกี่ยวกับข้อร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานที่เป็นไปตามกฎ ระเบียบข้อบังคับ ร่วมกับกองทรัพยากรบุคคล รวมทั้งรับผิดชอบเกี่ยวกับการดำเนินการของ กกท.
๓. ฝ่ายทรัพยากรบุคคล รับผิดชอบในการดำเนินการเกี่ยวกับข้อร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานที่เป็นไปตามกฎ ระเบียบข้อบังคับเฉพาะที่เกี่ยวข้องกับบุคลากรภายใน กกท. วิเคราะห์และประเมินความเสี่ยงการทุจริต หรือผลประโยชน์ทับซ้อนและนำเสนอผู้ว่าการ
๔. ฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศ รับผิดชอบในการดูแลช่องทางการรับข้อร้องเรียนทางเว็บไซต์ <http://www.sat.or.th/> เกี่ยวกับเรา/ติดต่อเรา/ร้องเรียนผ่านระบบการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์

หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

คือหน่วยงานของ กกท. ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินการแก้ไข ปรับปรุงตามข้อร้องเรียน ประกอบด้วย ๑๖ ฝ่ายและสำนัก

- | | |
|--|---------------------------------|
| ๑. ฝ่ายตรวจสอบภายใน | ๙. ฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศ |
| ๒. สำนักผู้ว่าการ | ๑๐. ฝ่ายพัฒนากีฬาเป็นเลิศ |
| ๓. สำนักงานควบคุมการใช้สารต้องห้ามทางการกีฬา | ๑๑. ฝ่ายวิทยาศาสตร์การกีฬา |
| ๔. ฝ่ายการคลังกองทุน | ๑๒. สำนักงานคณะกรรมการกีฬาอาชีพ |
| ๕. สำนักกฎหมาย | ๑๓. สำนักงานคณะกรรมการกีฬามวย |
| ๖. ฝ่ายการคลัง | ๑๔. ฝ่ายธุรกิจกีฬา |
| ๗. ฝ่ายทรัพยากรบุคคล | ๑๕. ฝ่ายกีฬาภูมิภาค |
| ๘. ฝ่ายนโยบายและแผน | ๑๖. ฝ่ายวิศวกรรมกีฬา |

ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

◆ ขั้นตอนที่ ๑ ◆

ผู้ร้องเรียนมาติดต่อหรือหน่วยงานต่างๆ ส่งเรื่องมายัง กกท.ผ่านช่องทาง ได้แก่

๑. ยื่นจดหมายด้วยตนเองที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน กกท. ชั้น ๑ อาคารเฉลิมพระเกียรติ ๗ รอบ

พระชนมพรรษา การกีฬาแห่งประเทศไทย ทุกวันอังคาร เวลา ๑๓.๓๐ – ๑๙.๓๐ น.

๒. เอกสาร/จดหมาย ที่ส่งทางไปรษณีย์

๓. โทรศัพท์ หมายเลข ๐๒ ๑๘๖ ๗๑๑๑ ต่อ ๗๘๘๘

๔. Web Site กกท. <http://www.sat.or.th/> เกี่ยวกับเรา/ติดต่อเรา/ร้องเรียนผ่านระบบ
การจัดการเรื่องราวร้องทุกข์

๕. Email: compliance@sat.or.th

๖. กล่องรับเรื่องราวร้องทุกข์ ชั้น ๑ อาคารเฉลิมพระเกียรติ ๗ รอบ พระชนมพรรษา
การกีฬาแห่งประเทศไทย

โดยระบุ ชื่อ - สกุล ของผู้ถูกร้อง ช่วงเวลาการทำความผิด พฤติการณ์การทุจริตและประพฤติมิชอบ

◆ ขั้นตอนที่ ๒ ◆

เจ้าหน้าที่รับเรื่อง ลงทะเบียนรับเอกสาร ข้อมูล จากช่องทางต่างๆ



ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

◆ ขั้นตอนที่ ๓ ◆

สำนักผู้ว่าการดำเนินการจัดระดับความสำคัญของข้อร้องเรียนและกำหนดแนวทาง
การบริหารจัดการข้อร้องเรียน ดังนี้

การจัดระดับความสำคัญของข้อร้องเรียน จะถูกแบ่งออกเป็น ๓ ระดับ ได้แก่ ระดับทั่วไป (Normal) ระดับสูง (High) และระดับสูงสุด (Crisis) โดยจำแนกเป็นมิติคุณภาพ ประกอบด้วยระดับความรู้สึกของ ผู้ร้องเรียน แนวโน้มในการฟ้องร้อง แนวโน้มในการเสียหายลักษณะและชื่อเสียง ดังนี้

มิติคุณภาพ	ระดับทั่วไป (Normal)	ระดับสูง (High)	ระดับสูงสุด (Crisis)
ระดับความรู้สึก ของผู้ร้องเรียน	บ่น / เสนอแนะ / เเล่ให้ฟัง / แจ้งให้ทราบ/แนะนำ	ตำหนิ / ต่อว่า / ร้องทุกข์ / ระบุตัวตน / พฤติกรรม	ด่าทอ / ชู่จะฟ้อง / ฟ้องร้อง / ทำร้ายร่างกาย
แนวโน้มในการ ฟ้องร้อง	มีเหตุการณ์ที่อาจ นำไปซึ่ง การเสื่อมเสียชื่อเสียง / ไม่ฟ้องร้อง	เสื่อมเสียชื่อเสียง / ไม่มีแนวโน้มจะออกสื่อ / ไม่ฟ้องร้อง	เสื่อมเสียชื่อเสียง / มีการข่มขู่จะออกสื่อ / มีประเด็นทางด้าน กฎหมาย / ฟ้องร้อง
แนวโน้มในการ เสียหายลักษณะ และชื่อเสียง	มีเหตุการณ์ที่อาจ นำไปซึ่งการเกิดผลกระทบ เฉพาะบุคคล / มีผลกระทบเฉพาะบุคคล	มีผลกระทบเฉพาะหน่วย งานภายในส่วนงาน / หน่วยงานระดับจังหวัด	มีผลกระทบหลายส่วนงาน / หน่วยงานระดับจังหวัด / ภาพรวมของ การกีฬาแห่งประเทศไทย



ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

◆ ขั้นตอนที่ ๓ ◆

แนวทางการบริหารจัดการข้อร้องเรียนจะแบ่งตามการจำแนกระดับความสำคัญได้ ๔ วิธี ดังนี้

ระดับความสำคัญ / ระดับผลกระทบ	ผลลัพธ์	แนวทางการบริหารจัดการ ข้อร้องเรียน
Complaint ๑ (บ่น / เสนอแนะ / เล่าให้ฟัง / แจ้งให้ทราบ / แนะนำ)	ไม่รุนแรง	- รายงานผู้บริหารรับทราบ - หาแนวทางแก้ไข / ป้องกัน / ปรับปรุง
Complaint ๒ (ตำหนิ / ต่อว่า / ร้องทุกข์ / ระบุตัวตน / พฤติกรรม)	ไม่รุนแรง	- ติดต่อประสานงาน/หาข้อมูลเพิ่มเติม - รายงานผู้บริหาร/ผู้รับผิดชอบรับทราบ - หาแนวทางแก้ไข/ป้องกัน/ปรับปรุง - แจ้งผลการดำเนินการกลับผู้ร้องเรียน - ติดตามผลความพึงพอใจของผู้ร้องเรียน"
Complaint ๓ (ตำหนิ / ต่อว่า / ร้องทุกข์ / ระบุตัวตน / พฤติกรรม)	ไม่รุนแรง แต่เสี่ยงสูง ต่อการ เกิดความรุนแรง	- ต้องจัดการแก้ไข/ลดผลกระทบทันที - ติดต่อประสานงาน/หาข้อมูลเพิ่มเติม - รายงานผู้บริหาร/ผู้รับผิดชอบรับทราบ - หาแนวทางแก้ไข/ป้องกัน/ปรับปรุง - แจ้งผลการดำเนินการกลับผู้ร้องเรียน - ติดตามผลความพึงพอใจของผู้ร้องเรียน
Complaint ๔ (ด่าทอ / ชู่จะฟ้อง / ฟ้องร้อง / ทำร้ายร่างกาย / การข่มขู่จะออกสื่อ / มีประเด็นทางด้านกฎหมาย)	รุนแรง	- ต้องจัดการแก้ไข/ลดผลกระทบทันที - ติดต่อประสานงาน/หาข้อมูลเพิ่มเติม - รายงานผู้บริหาร/ผู้รับผิดชอบรับทราบ - พิจารณาจัดประชุมทบทวน - ดูแล/ติดตามประเมินผู้ร้องเรียนอย่างต่อเนื่อง - หาแนวทางแก้ไข/ป้องกัน/ปรับปรุง - แจ้งผลการดำเนินการกลับผู้ร้องเรียนเบื้องต้นภายใน ๑๔ วันทำการ - ติดตามผลความพึงพอใจของผู้ร้องเรียน

ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

◆ ขั้นตอนที่ ๔ ◆

สำนักผู้ว่าการดำเนินการทำบันทึกหรือโทรประสานงานเพื่อแจ้งให้ฝ่าย/สำนักที่เกี่ยวข้องรับทราบสภาพปัญหาข้อมูลเรื่องร้องเรียนและกระบวนการในการแก้ปัญหา

◆ ขั้นตอนที่ ๕ ◆

ฝ่าย/สำนักที่เกี่ยวข้องได้รับเรื่องร้องเรียนตรวจสอบข้อเท็จจริงและดำเนินการตามอำนาจหน้าที่

◆ ขั้นตอนที่ ๖ ◆

สำนักผู้ว่าการดำเนินการสรุปสภาพปัญหาและการดำเนินการแก้ไขปัญหา
แจ้งผลการดำเนินการให้ผู้ร้องเรียนทราบ และประเมินผลความพึงพอใจของผู้ร้องเรียน

■ **ยุติเรื่อง** แจ้งผลการพิจารณาแก่ผู้ร้องเรียน/หน่วยงานที่ส่งเรื่องร้องเรียน

■ **ไม่ยุติ** ส่งตรวจสอบข้อเท็จจริงเพิ่มเติม

◆ ขั้นตอนที่ ๗ ◆

นำข้อมูลในการดำเนินงานทั้งหมดสรุปเพื่อแจ้งให้ผู้บริหารทราบ
และสั่งการในส่วนที่ต้องใช้อำนาจหน้าที่ในการกำกับติดตามดูแล และแก้ไขปัญหาต่อไป



ระยะเวลาการตอบสนองต่อข้อร้องเรียน

๑. กรณีข้อร้องเรียนด้านระบบงานและบริการและผู้ร้องเรียนต้องการให้ตอบกลับโดยระบุวิธีการตอบกลับที่ชัดเจนงานกำกับดูแลองค์กรจะดำเนินการ ดังนี้
 - ๑.๑. ติดต่อกลับผู้ร้องเรียนภายใน ๒๔ ชม. (ในวัน/เวลาทำการ) เพื่อเป็นการตอบสนองและแก้ไขปัญหาเบื้องต้น
 - ๑.๒. ติดต่อกลับผู้ร้องเรียนภายใน ๑๔ วันทำการ เพื่อแจ้งผลการดำเนินการในบางกรณีอาจมากกว่า ๑๔ วันทำการ ขึ้นอยู่กับความยุ่งยากซับซ้อนของข้อร้องเรียนและการจัดการ
๒. กรณีข้อร้องเรียนที่เกี่ยวกับภาพลักษณ์องค์กร งานประชาสัมพันธ์ฯ จะหาข้อมูลเพิ่มเติมและตอบกลับผู้ร้องเรียนในเบื้องต้น หลังจากนั้นอาจมีการจัดประชุมฝ่าย/สำนักที่เกี่ยวข้องเพื่อหาสาเหตุและแนวทางการ จัดการการตอบกลับแบ่งเป็น ๓ ระดับ คือ
 - ๒.๑. ตอบเฉพาะผู้ร้องเรียน
 - ๒.๒. แจ้งผลผ่านสื่อทั้งภายในและภายนอกองค์กร อาทิ เว็บไซต์การกีฬาแห่งประเทศไทย สื่อโซเชียลมีเดีย โทรทัศน์ หรือสื่อประเภทต่างๆ
 - ๒.๓. จัดแถลงข่าวเพื่อแจ้งให้ทราบในวงกว้าง
๓. กรณีข้อร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับบุคลากรและเจ้าหน้าที่ ฝ่ายทรัพยากรบุคคล จะดำเนินการดังนี้
 - ๓.๑. กรณีข้อร้องเรียนที่มีหลักฐานและข้อเท็จจริงเพียงพอพบว่าเข้าข่ายมีความผิดจะต้องดำเนินการทางวินัย ฝ่ายทรัพยากรบุคคลจะเสนอเรื่องต่อผู้บริหารระดับสูงเพื่อพิจารณา มอบหมายให้สำนัก กฎหมายเพื่อดำเนินการตามแนวทางที่กำหนด
 - ๓.๒. กรณีข้อร้องเรียนเกิดขึ้นในหน่วยงานฝ่ายทรัพยากรบุคคลจะประสานงานเพื่อหาข้อมูลเพิ่มเติมจากฝ่าย/สำนักที่เกี่ยวข้องกับบุคลากรหรือเจ้าหน้าที่ที่ถูกร้องและหากหน่วยมีแนวทางในการ ดำเนินการ เช่น การทำหนังสือตักเตือน หรือทำทัณฑ์บน ซึ่งอยู่ในอำนาจที่สามารถทำได้เมื่อดำเนินการแล้ว ให้ส่งหนังสือฯ หรือผลการดำเนินการมายังฝ่ายทรัพยากรบุคคล
 - ๓.๓. การตอบกลับข้อร้องเรียน แบ่งเป็น ๔ วิธี ดังนี้
 - ก. ตอบกลับผู้ร้องเรียนโดยตรง กรณีผู้ร้องเรียนแจ้งสถานะบุคคลให้ทราบและให้ติดต่อกลับ
 - ข. ฝ่าย/สำนักทำหนังสือตอบกลับงานส่งเสริมการกำกับดูแลที่ดี เพื่อส่งต่อให้ผู้มีร้องเรียน
 - ค. งานส่งเสริมการกำกับดูแลที่ดีทำหนังสือเสนอแนะแนวทางการดำเนินการให้ฝ่าย/สำนักที่เกี่ยวข้อง
 - ง. ทำหนังสือส่งให้สำนักกฎหมาย ดำเนินการตั้งคณะกรรมการสอบข้อเท็จจริง

ระยะเวลาการตอบสนองต่อข้อร้องเรียน

๔. กรณีที่เกิดความผิดต่อตำแหน่งหน้าที่หรือคดีทุจริต สำนักกฎหมายจะดำเนินการ ดังนี้

๔.๑. การตอบกลับข้อร้องเรียน แบ่งเป็น ๔ วิธี ดังนี้

- ก. สืบสวนหาข้อเท็จจริงโดย ๒ วิธี คือ สืบหาข้อเท็จจริงด้วยตนเอง เช่น การแต่งตั้งคณะกรรมการสอบข้อเท็จจริง หรือ สอบถามไปยังฝ่าย/สำนักที่เกี่ยวข้องเพื่อให้ชี้แจงข้อเท็จจริงเพิ่มเติมกรณีที่ กระทำความผิดวินัยร้ายแรงจะเสนอความเห็นให้ลงโทษโดยสำนักกฎหมายจะเสนอเรื่องไปยังผู้บริหารระดับสูง เพื่อให้ออกคำสั่งลงโทษ
- ข. หากมีมูลความผิดทางคดี สำนักกฎหมายจะไปแจ้งความต่อเจ้าพนักงานตำรวจเพื่อให้ดำเนินการส่งเรื่องไปยังฝ่าย/สำนักที่เกี่ยวข้องต่อไป เช่น สำนักงานอัยการ สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ หรือสำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตในภาครัฐ
- ค. หากมีมูลความผิดทางวินัย และเป็นความผิดที่ปรากฏชัดเจน เช่น มีหนังสือรับสารภาพ สำนักกฎหมายจะส่งเรื่องไปยังผู้บริหารระดับสูงเพื่อให้มีคำสั่งลงโทษ
- ง. ถ้าไม่ใช่ความผิดที่ปรากฏชัดเจน แต่ผิดวินัยอย่างร้ายแรง สำนักกฎหมายจะเสนอเรื่องไปยังผู้บริหารระดับสูงเพื่อแต่งตั้งคณะกรรมการสอบสวนวินัย

๕. บทบาทหน้าที่ของคณะกรรมการสอบสวนวินัย คือ ดำเนินการสอบสวนและจัดทำรายงาน พร้อมทั้งทำสำนวนการสอบสวนเสนอต่อผู้สั่งแต่งตั้งคณะกรรมการสอบสวน โดย

- ๕.๑ หากพบว่าผู้ถูกกล่าวหาไม่ได้กระทำความผิดวินัยคณะกรรมการสอบสวนวินัยจะมีความเห็นให้สั่งยุติเรื่อง
- ๕.๒ กรณีที่กระทำความผิดวินัยร้ายแรง จะเสนอความเห็นให้ลงโทษ สำนักกฎหมายจะเสนอเรื่องไปยังผู้บริหารระดับสูงเพื่อให้ออกคำสั่งลงโทษ
- ๕.๓ กรณีที่กระทำความผิดวินัยอย่างไม่ร้ายแรง จะเสนอความเห็นให้ลงโทษ เช่น ภาคทัณฑ์ ลดขั้นเงินเดือน สำนักกฎหมายจะเสนอเรื่องไปยังผู้บริหารระดับสูงเพื่อให้ออกคำสั่งลงโทษ เมื่อมีคำสั่งลงโทษ แล้วสำนักกฎหมายจะแจ้งคำสั่งดังกล่าวไปที่ฝ่ายทรัพยากรบุคคลเพื่อให้บันทึกในระบบต่อไป

ระบบการจัดเก็บและวิเคราะห์ข้อร้องเรียน

สำนักผู้ว่าการเป็นผู้รับผิดชอบต่อระบบการจัดเก็บสถิติและนำส่งข้อมูลให้ฝ่ายทรัพยากรบุคคล เพื่อวิเคราะห์ข้อร้องเรียนเพื่อนำเสนอต่อผู้ว่าการ โดยมีระบบการจัดเก็บเป็นรายเดือน รายไตรมาสและรายปี

มาตรฐานด้านคุณภาพ

๑. ดำเนินกิจกรรมตามแผน และกำหนดการที่วางไว้อย่างครบถ้วน ถูกต้องตามระยะเวลา
๒. สามารถตอบสนองต่อเรื่องร้องเรียนภายในระยะเวลา และความจำเป็นสำคัญเร่งด่วน มีความรวดเร็ว เป็นธรรม ตรวจสอบได้

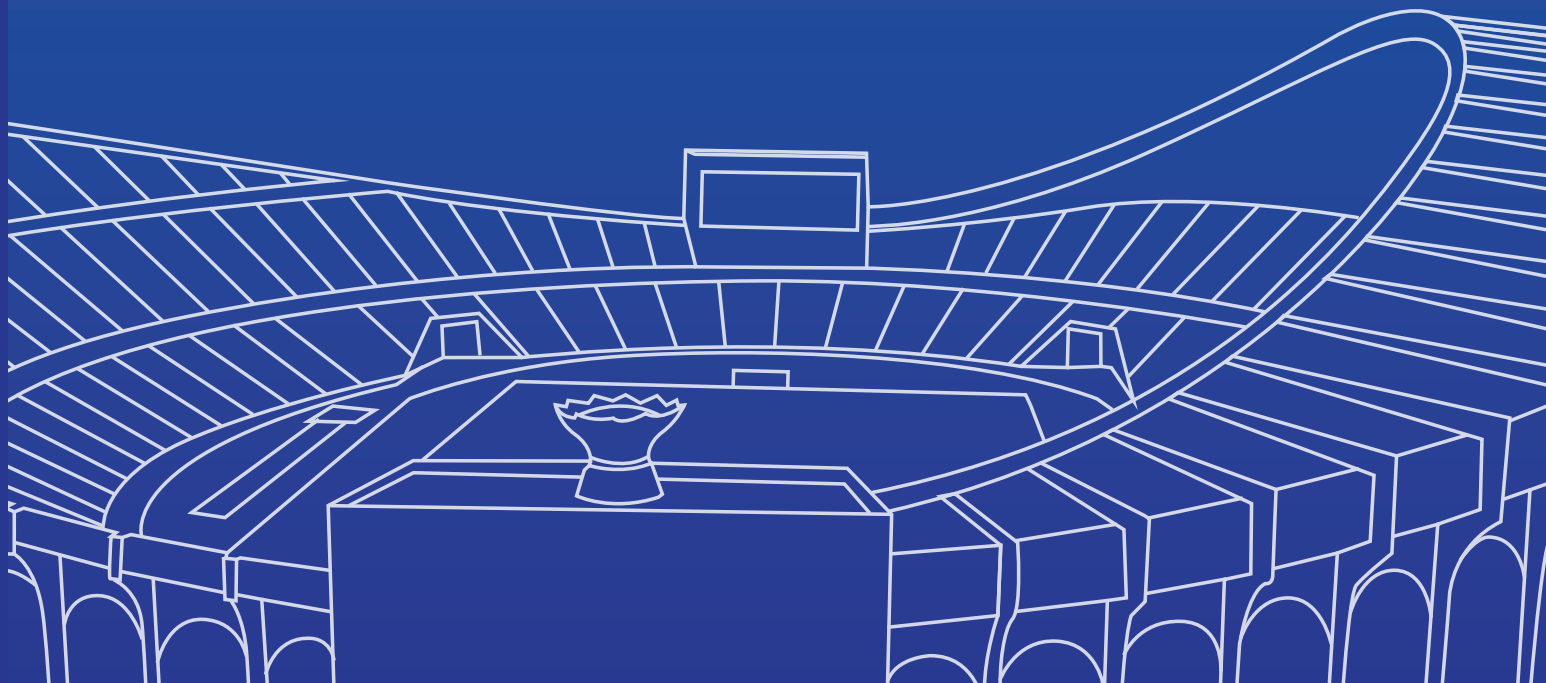
การติดตามและประเมินผล

๑. งานส่งเสริมการกำกับดูแลที่ดีติดตามการดำเนินงานด้านการจัดการข้อร้องเรียนเป็นรายไตรมาส
๒. จัดทำรายงานสรุปผลการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนจนได้ข้อยุติเป็นรายไตรมาสและรายปี เสนอผู้บริหาร กกท. ทราบ





ภาคผนวก





ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน การกีฬาแห่งประเทศไทย



www.sat.or.th



กล่องรับเรื่องร้องเรียน



ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน กกท. ชั้น ๑

อาคารเฉลิมพระเกียรติ ๗ รอบ พระชนมพรรษา กกท.



ไปรษณีย์



ผู้ว่าการ การกีฬาแห่งประเทศไทย

๒๘๖ ถนนรามคำแหง แขวงหัวหมาก เขตบางกะปิ กทม. ๑๐๒๔๐



Tel. ๐๒ ๑๘๖ ๗๑๑๑ ต่อ ๗๘๘๘



compliance@sat.or.th



ประกาศการกีฬาแห่งประเทศไทย
เรื่อง มาตรการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต

เพื่อให้การดำเนินงานของการกีฬาแห่งประเทศไทย เป็นไปตามเจตจำนงในการดำเนินงานด้วยความโปร่งใส เป็นธรรมและตรวจสอบได้ เป็นไปตามนโยบายของผู้บริหารการกีฬาแห่งประเทศไทย ที่ต้องการให้ประชาชนผู้ใช้บริการ ผู้เกี่ยวข้องและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย สามารถรับรู้ข้อมูลข่าวสาร ตลอดจนตรวจสอบในการดำเนินงานของการกีฬาแห่งประเทศไทยในทุกระดับ จึงเห็นควรมีมาตรการดำเนินงาน ดังนี้

๑. กำหนดบทบาทหน้าที่ของผู้บริหารในระดับต่างๆ ให้ครอบคลุมถึง การปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์สุจริต รวมถึงการสอดส่องดูแลและส่งเสริม ให้ผู้ได้บังคับบัญชาปฏิบัติตามกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ จริยธรรมและจรรยาบรรณที่เกี่ยวข้องอย่างเคร่งครัด

๒. กำหนดบทบาทหน้าที่ของบุคลากร ให้ครอบคลุมถึงการให้ความร่วมมือและช่วยเหลือ ในกระบวนการสอบสวนและสอบข้อเท็จจริงเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนและเบาะแสการทุจริตและมีความโปร่งใส ตรวจสอบได้

๓. กำหนดฝ่ายทรัพยากรบุคคลดำเนินการจัดการอบรม ให้ความรู้ทางด้านกระบวนการป้องกันการทุจริตแก่บุคลากร รมณรค์ประชาสัมพันธ์ เพื่อให้บุคลากรการกีฬาแห่งประเทศไทยได้รับความรู้และตระหนักถึงการมีจริยธรรมในการปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์สุจริต ทราบถึงผลเสียจากการกระทำการทุจริตที่เกิดขึ้นกับหน่วยงานและประเทศชาติ เพื่อป้องกันและป้องปรามการทุจริตไม่ให้เกิดขึ้นภายในการกีฬาแห่งประเทศไทย

๔. กำหนดให้มีศูนย์การดำเนินงานรับเรื่องร้องเรียนของการกีฬาแห่งประเทศไทย และกำหนดช่องทางในการสื่อสารด้านการป้องกันการทุจริตที่หลากหลาย เพื่อให้ประชาชนผู้ใช้บริการ ผู้เกี่ยวข้องและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกับการดำเนินงานของการกีฬาแห่งประเทศไทย ได้รับความสะดวกในการแจ้งและรับการดำเนินงานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน

๕. สำนักผู้ว่าการเป็นหน่วยประสานงานเพื่อรับเรื่องร้องเรียน ตลอดจนดำเนินการจัดทำคู่มือและแนวทางปฏิบัติที่ครอบคลุมกระบวนการ ระยะเวลา ในการพิจารณาเรื่องร้องเรียนและการแก้ไขปัญหที่เกิดขึ้นเพื่อแจ้งให้กับประชาชนผู้ใช้บริการ ผู้เกี่ยวข้องและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียได้ทราบ

๖. กำหนดให้มีระบบการจัดทำทะเบียนและสถิติการรับเรื่องร้องเรียนและเบาะแสดังกล่าว ความผิดและการกระทำการทุจริต รวมทั้งจัดทำรายงานสรุป และข้อมูลทางสถิติให้กับผู้บริหารได้รับทราบอย่างน้อยเดือนละ ๑ ครั้ง

๗. กำหนดให้มีการพิจารณาโทษทางวินัย และการดำเนินคดีตามกฎหมาย ต่อบุคลากรที่มีผลการสอบสวนและผลการกระทำผิดและทุจริต ตามกฎหมายหรือข้อบังคับการกีฬาที่เกี่ยวข้อง

๘. กำหนดให้ ...

๘. กรณีที่เรื่องร้องเรียนการทุจริตเป็นเรื่องที่เกิดความเสียหายต่อผู้หนึ่งผู้ใดให้หน่วยงานที่รับผิดชอบในการดำเนินงานที่เกี่ยวข้องในเรื่องร้องเรียนดังกล่าว เสนอวิธีการบรรเทาความเสียหายที่เกิดขึ้นอย่างเหมาะสมและเป็นธรรมแก่ผู้ที่เกี่ยวข้องทั้งผู้ถูกร้องเรียนและผู้ร้องเรียน

๙. กรณีที่เรื่องร้องเรียนการทุจริตเป็นเรื่องสำคัญหรือเป็นเรื่องที่กระทบต่อชื่อเสียงภาพลักษณ์ของหน่วยงานหรือขัดแย้งกับนโยบายของหน่วยงานหรือเกี่ยวข้องกับผู้บริหารระดับสูงของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับเรื่องร้องเรียนดังกล่าว ให้เสนอต่อคณะกรรมการการกักกันแห่งประเทศไทยเพื่อพิจารณา ตลอดจนชี้แจงผลการพิจารณาให้ผู้ร้องเรียนและสาธารณชนได้ทราบ

๑๐. กำหนดให้มีการแจ้งผลการดำเนินการตามข้อร้องเรียนให้กับผู้ร้องเรียนได้ทราบอย่างเป็นระบบ เป็นระยะ อย่างต่อเนื่องจนกว่าเรื่องดังกล่าวจะสิ้นสุด ยกเว้นกรณีที่มีความจำเป็นจากเหตุผลด้านข้อมูลส่วนบุคคลหรือการรักษาความลับ

๑๑. กำหนดให้ฝ่ายทรัพยากรบุคคลรายงานผลการดำเนินการกับเรื่องร้องเรียนการกระทำผิดและทุจริต ตลอดจนปัญหาและอุปสรรคต่อที่ประชุมผู้บริหารการกักกันแห่งประเทศไทย และที่ประชุมคณะกรรมการการกักกันแห่งประเทศไทย หรืออนุกรรมการฯ อย่างน้อยไตรมาสละ ๑ ครั้ง

๑๒. กำหนดให้มีการคุ้มครองผู้ร้องเรียนและผู้แจ้งเบาะแสการกระทำที่เป็นการทุจริต ผู้ให้ความร่วมมือในกระบวนการตรวจสอบ และผู้ที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

๑๒.๑ ผู้ที่ทำหน้าที่ในกระบวนการตรวจสอบ ขั้นตอนสอบการสอบข้อเท็จจริงและขั้นตอนการดำเนินการกับเรื่องร้องเรียน การกระทำผิดและทุจริต ต้องไม่มีส่วนได้ส่วนเสียกับผู้ถูกร้องเรียนหรือผู้กระทำการทุจริต

๑๒.๒ ต้องไม่เปิดเผยข้อมูลใดๆ ที่สามารถระบุตัวผู้ให้ข้อมูลได้และเก็บรักษาข้อมูลดังกล่าวเป็นความลับ โดยจำกัดการเข้าถึงข้อมูลเฉพาะผู้มีหน้าที่รับผิดชอบในการดำเนินการตรวจสอบเรื่องร้องเรียนและเบาะแสนั้นๆ เท่านั้น

๑๒.๓ การดำเนินการเกี่ยวกับข้อร้องเรียนและเบาะแสการกระทำผิดและทุจริต ให้เปิดเผยข้อมูลเท่าที่จำเป็น โดยคำนึงถึงสิทธิส่วนบุคคล และความปลอดภัยของผู้ให้ข้อมูล แหล่งข้อมูลและบุคคลที่เกี่ยวข้องเป็นสำคัญ

๑๒.๔ ผู้ได้รับเรื่องร้องเรียนและเบาะแสการกระทำผิดและทุจริต และผู้เกี่ยวข้องกับการดำเนินการที่เกี่ยวข้อง มีหน้าที่เก็บรักษาข้อมูล รายละเอียดข้อร้องเรียน รวมทั้งเอกสารหลักฐานทั้งหมดเป็นความลับ ไม่เปิดเผยข้อมูลต่อบุคคลอื่นที่ไม่มีหน้าที่เกี่ยวข้องโดยเด็ดขาด เว้นแต่เป็นการเปิดเผยตามหน้าที่ที่กฎหมายกำหนด

๑๒.๕ กรณีที่ผู้ให้ข้อมูลเห็นว่าตนเองไม่ได้รับความปลอดภัย ได้รับการปฏิบัติที่ไม่เป็นธรรมหรือได้รับความเดือดร้อนเสียหายอันเนื่องจากการให้ข้อมูลการกระทำผิดและทุจริต ผู้ให้ข้อมูลสามารถร้องขอให้ผู้บริหารกำหนดมาตรการคุ้มครองที่เหมาะสมและเป็นธรรมได้

๑๓. หากพบว่าบุคลากรแจ้งเรื่องร้องเรียนและเบาะแสนั้นเป็นเท็จ และมีหลักฐานพิสูจน์ได้ว่าเป็นการกระทำที่มีเจตนาไม่สุจริต หรือจงใจใส่ร้าย ให้เกิดความเสียหายต่อบุคคลหรือหน่วยงาน ให้ดำเนินการทางวินัยกับบุคลากรดังกล่าว

๑๔. กำหนดให้มีการนำระบบสารสนเทศเพื่อมาใช้ในการบริหารจัดการ การประมวลผลและวิเคราะห์ การรายงานผลเรื่องร้องเรียนการกระทำผิดและทุจริตผ่านช่องทางต่างๆ เพื่อบูรณาการให้การบริหารจัดการ และติดตามผลมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลทันต่อสถานการณ์ปัจจุบัน

๑๕. กำหนดให้ ...

๑๕. กำหนดให้ฝ่ายนโยบายและแผน จัดทำแผนปฏิบัติงานการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐในแต่ละปีงบประมาณ และรายงานการกำกับติดตามงานดังกล่าวเป็นรายไตรมาส และรายปี เพื่อเสนอต่อคณะกรรมการการกีฬาแห่งประเทศไทย ประชาชน ผู้ใช้บริการ ผู้เกี่ยวข้อง และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกับการดำเนินงานของการกีฬาแห่งประเทศไทยได้ทราบ

๑๖. กำหนดตัวชี้วัดผลการดำเนินงานของหน่วยงานเกี่ยวกับผลลัพธ์ด้านจริยธรรมของบุคลากรและองค์กรให้ครอบคลุมถึงประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต และการดำเนินการกับผู้กระทำการทุจริต

ประกาศ ณ วันที่ ๒๖ มิถุนายน พ.ศ. ๒๕๖๒



(นายก้องศักดิ์ ยอดมณี)

ผู้ว่าการการกีฬาแห่งประเทศไทย



กระบวนการจัดการข้อร้องเรียน ของการกีฬาแห่งประเทศไทย

การจัดระดับความสำคัญ
ของข้อร้องเรียน จะถูกแบ่งออกเป็น 3 ระดับ ได้แก่
ระดับทั่วไป (Normal)
ระดับสูง (High)
และระดับสูงสุด (Crisis)

1



ขั้นตอนที่ ๑

ผู้ร้องเรียนส่งเรื่อง
ร้องเรียนผ่าน
ช่องทางต่างๆ

ประกอบด้วย
ทางไปรษณีย์ / โทรศัพท์
/ Web site กกท. / E-mail
/ กล่องรับเรื่องราวร้องทุกข์

2



เวลาดำเนินการ: ๑ วัน

ขั้นตอนที่ ๒

เจ้าหน้าที่รับเรื่อง
ลงทะเบียนรับเอกสาร
ข้อมูลข้อร้องเรียน
จากช่องทางต่างๆ

3



เวลาดำเนินการ: ๑-๓ วัน

ขั้นตอนที่ ๓

สำนักผู้ว่าการ
ดำเนินการจัดระดับ
ความสำคัญของ
ข้อร้องเรียน
และกำหนดแนวทาง
การบริหารจัดการ
ข้อร้องเรียน

4



เวลาดำเนินการ: ๑-๓ วัน

ขั้นตอนที่ ๔

สำนักผู้ว่าการดำเนินการ
ทำบันทึกหรือโทร
ประสานงานเพื่อแจ้งให้
ฝ่าย/สำนักรับทราบสภาพ
ปัญหา ข้อมูลเรื่องร้องเรียน
และกระบวนการในการ
แก้ปัญหา

๖



ขั้นตอนที่ ๗

นำข้อมูลรายงานผล
การดำเนินงานให้ผู้ว่าการ
ทราบ และสั่งการต่อไป

เวลาดำเนินการ: รายงาน
เป็นรายไตรมาส
และสรุปเป็นรายปี

๕



ขั้นตอนที่ ๕

ฝ่าย/สำนักได้รับเรื่องร้องเรียนตรวจสอบ
ข้อเท็จจริงและดำเนินการตามอำนาจหน้าที่
และดำเนินการสรุปสภาพปัญหาและการ
ดำเนินการแก้ไขปัญหาแจ้งผลต่อสำนักผู้ว่าการ

เวลาดำเนินการ: ขึ้นอยู่กับประเภท
และความรุนแรงของเรื่องร้องเรียน
รวมถึงกระบวนการดำเนินงานของ
หน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับเรื่องร้องเรียนนั้นๆ

เวลาดำเนินการ: ๑-๓ วัน

สำนักผู้ว่าแจ้งผลการ
ดำเนินการให้ผู้ร้องเรียน
ทราบ และประเมินผล
ความพึงพอใจของผู้ร้องเรียน

4. ระบุพยานเอกสาร พยานวัตถุ พยานบุคคล (ถ้ามี)



คู่มือการดำเนินงานรับเรื่องร้องเรียนของการกีฬาแห่งประเทศไทย

ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน กกท. ชั้น ๑

อาคารเฉลิมพระเกียรติ ๗ รอบ พระชนมพรรษา กกท.

การกีฬาแห่งประเทศไทย

๒๘๖ ถนนรามคำแหง แขวงหัวหมาก เขตบางกะปิ กทม. ๑๐๒๔๐



www.sat.or.th



Tel. 02 186 7111 ต่อ 7888



compliance@sat.or.th

