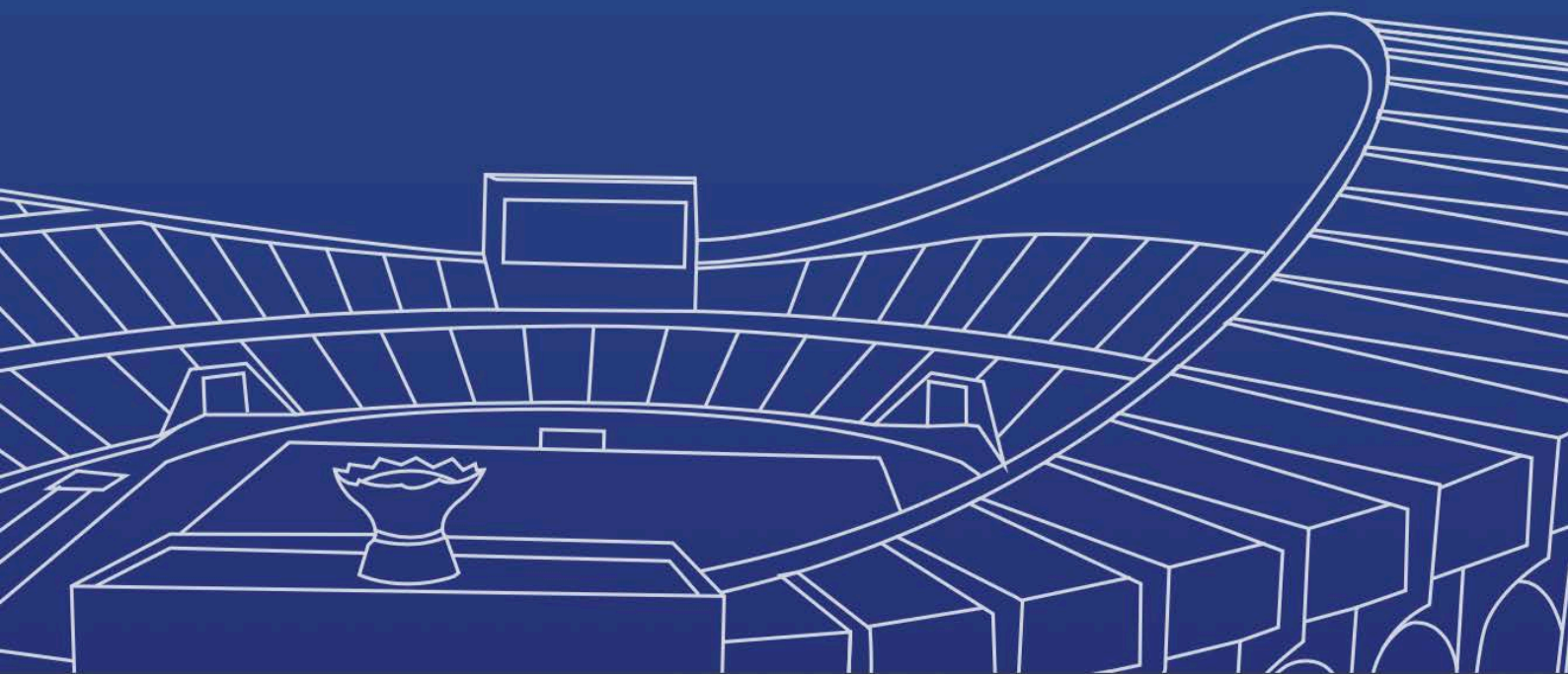




คู่มือการดำเนินงานรับเรื่องร้องเรียน  
ของ กกช แห่งประเทศไทย



## คำนำ

คณะรัฐมนตรี มีมติรับทราบเรื่องมาตรการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ ในระบบราชการ ในคราวประชุมเมื่อวันที่ ๒๗ มีนาคม ๒๕๖๓ โดยให้ส่วนราชการ รัฐวิสาหกิจ และหน่วยงาน ของรัฐถือปฏิบัติตามมาตรการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบในระบบราชการ อย่างเคร่งครัด และให้ใช้กับกรณีที่เจ้าหน้าที่ของรัฐมีความผิดเพราะปฏิบัติ 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

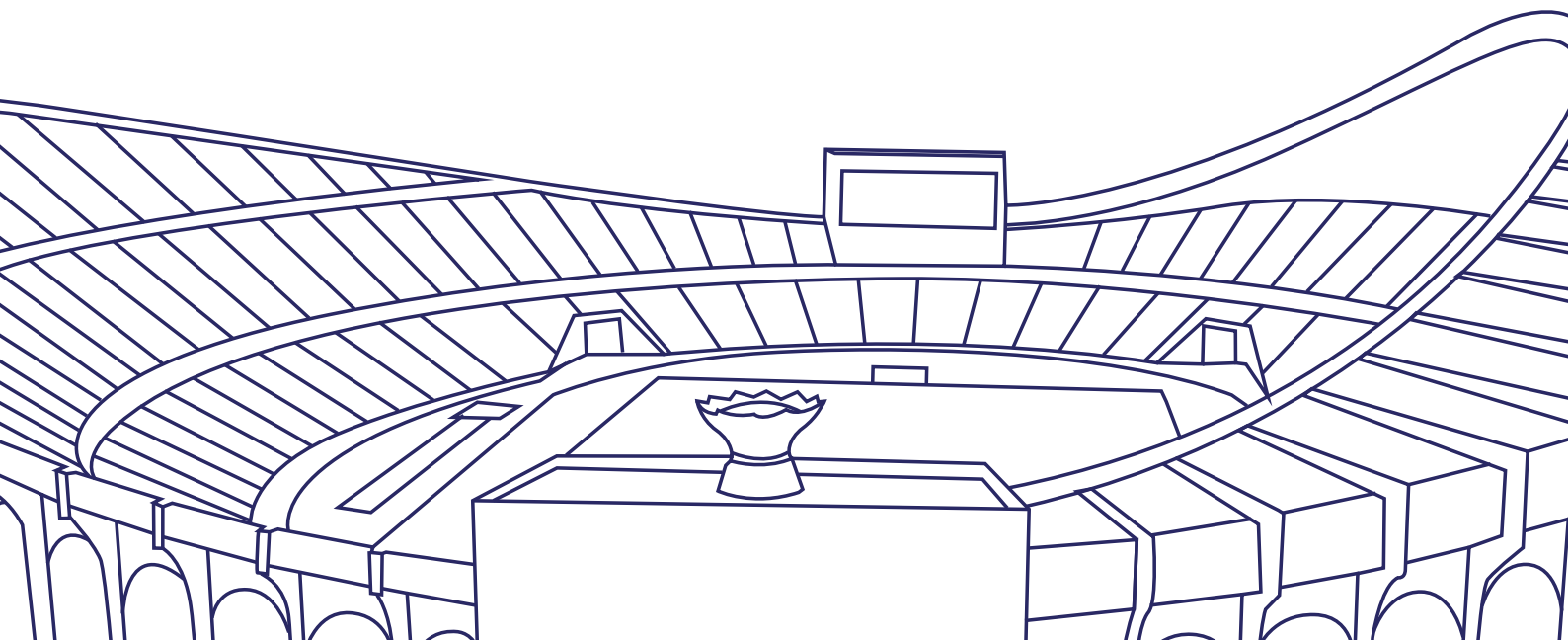
ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน การกีฬาแห่งประเทศไทย หวังเป็นอย่างยิ่งว่า คู่มือการดำเนินงานรับเรื่องร้องเรียนของการกีฬาแห่งประเทศไทย ฉบับนี้ จะเกิดประโยชน์ในทางปฏิบัติแก่เจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบ ให้สามารถปฏิบัติได้ตามขั้นตอนการปฏิบัติงาน ที่สอดคล้องกับมติคณะรัฐมนตรี ระเบียบ หลักเกณฑ์เกี่ยวกับการรับเรื่องร้องเรียนที่กำหนดไว้อย่างครบถ้วน และมีประสิทธิภาพ

ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน  
การกีฬาแห่งประเทศไทย

## สารบัญ

## หน้า

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 ซึ่งต่อมามีการปรับปรุงแก้ไขพระราชบัญญัติการกีฬาแห่งประเทศไทย และเปลี่ยนเป็นพระราชบัญญัติการกีฬาแห่งประเทศไทย พ.ศ. ๒๕๕๘

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

**ดังนั้น** กทท. 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. มีการปฏิบัติตามระบบหรือกระบวนการที่มีอยู่
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 ได้ให้ความสำคัญกับการดำเนินงานตามข้อร้องเรียนของผู้เกี่ยวข้องกับการดำเนินงาน และลูกค้าขององค์กร เพื่อนำข้อมูลสภาพปัญหามาใช้ในการพัฒนาประสิทธิภาพการดำเนินงาน และการให้บริการขององค์กรให้มีประสิทธิภาพเพิ่มสูงขึ้น

## วัตถุประสงค์

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

## ขอบเขต

การจัดทำมาตรฐานการจัดการข้อร้องเรียนร้องทุกข์เริ่มตั้งแต่ขั้นตอนการรับข้อร้องเรียนจากผู้ร้องเรียนหรือหน่วยงานที่ส่งข้อร้องเรียนมาให้ กกท. ตรวจสอบวิเคราะห์ข้อร้องเรียน เพื่อเสนอผู้บริหารพิจารณาให้ความเห็นชอบ การส่งข้อร้องเรียนให้ฝ่าย/สำนักที่เกี่ยวข้องตรวจสอบข้อเท็จจริง การติดตามประเมินผลการรายงานผลการตรวจสอบข้อเท็จจริง 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](mailto:compliance@sat.or.th)
๖. กล้องรับเรื่องราวร้องทุกข์  
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
๒. สำนักผู้ว่าการ
๓. สำนักงานควบคุมการใช้สารต้องห้ามทางการกีฬา
๔. ฝ่ายการคลังกองทุน
๕. สำนักกฎหมาย
๖. ฝ่ายการคลัง
๗. ฝ่ายทรัพยากรบุคคล
๘. ฝ่ายนโยบายและแผน
๙. ฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศ
๑๐. ฝ่ายพัฒนากีฬาเป็นเลิศ
๑๑. ฝ่ายวิทยาศาสตร์การกีฬา
๑๒. สำนักงานคณะกรรมการกีฬาอาชีพ
๑๓. สำนักงานคณะกรรมการกีฬามวย
๑๔. ฝ่ายธุรกิจกีฬา
๑๕. ฝ่ายกีฬาภูมิภาค
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](mailto:compliance@sat.or.th)

๖. กล่องรับเรื่องราวร้องทุกข์ ชั้น ๑ อาคารเฉลิมพระเกียรติ ๗ รอบ พระชนมพรรษา  
การกีฬาแห่งประเทศไทย

โดยระบุ ชื่อ - สกุล ของผู้ถูกร้อง ช่วงเวลาการกระทำความผิด พฤติการณ์การทุจริตและประพฤตินิชอบ

### ◆ ขั้นตอนที่ ๒ ◆

เจ้าหน้าที่รับเรื่อง ลงทะเบียนรับเอกสาร ข้อมูล จากช่องทางต่างๆ



## ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

### ◆ ขั้นตอนที่ ๓ ◆

สำนักผู้ว่าการดำเนินการจัดระดับความสำคัญของข้อร้องเรียนและกำหนดแนวทางการบริหารจัดการข้อร้องเรียน ดังนี้

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

มิติคุณภาพ	ระดับทั่วไป (Normal)	ระดับสูง (High)	ระดับสูงสุด (Crisis)
ระดับความรู้สึกของผู้ร้องเรียน	บ่น / เสนอแนะ / เล่าให้ฟัง / แจ้งให้ทราบ/แนะนำ	ตำหนิ / ต่อว่า / ร้องทุกข์ / ระบุตัวตน / พฤติกรรม	ด่าทอ / ชู่จะฟ้อง / ฟ้องร้อง / ทำร้ายร่างกาย
แนวโน้มในการฟ้องร้อง	มีเหตุการณ์ที่อาจนำไปซึ่งการเสื่อมเสียชื่อเสียง / ไม่ฟ้องร้อง	เสื่อมเสียชื่อเสียง / ไม่มีแนวโน้มจะออกสื่อ / ไม่ฟ้องร้อง	เสื่อมเสียชื่อเสียง / มีการข่มขู่จะออกสื่อ / มีประเด็นทางด้านกฎหมาย / ฟ้องร้อง
แนวโน้มในการเสียหายลักษณะและชื่อเสียง	มีเหตุการณ์ที่อาจนำไปซึ่งการเกิดผลกระทบเฉพาะบุคคล / มีผลกระทบเฉพาะบุคคล	มีผลกระทบเฉพาะหน่วยงานภายในส่วนงาน / หน่วยงานระดับจังหวัด	มีผลกระทบหลายส่วนงาน / หน่วยงานระดับจังหวัด / ภาพรวมของภารกิจแห่งประเทศไทย



## ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

### ◆ ขั้นตอนที่ ๓ ◆

แนวทางการบริหารจัดการข้อร้องเรียนจะแบ่งตามการจำแนกระดับความสำคัญได้ ๔ วิธี ดังนี้

ระดับความสำคัญ / ระดับผลกระทบ	ผลลัพธ์	แนวทางการบริหารจัดการ ข้อร้องเรียน
Complaint ๑ (บ่น / เสนอแนะ / เล่าให้ฟัง / แจ้งให้ทราบ / แนะนำ)	ไม่รุนแรง	<ul style="list-style-type: none"> <li>- รายงานผู้บริหารรับทราบ</li> <li>- หาแนวทางแก้ไข / ป้องกัน / ปรับปรุง</li> </ul>
Complaint ๒ (ตำหนิ / ต่อกว่า / ร้องทุกข์ / ระบุตัวตน / พฤติกรรม)	ไม่รุนแรง	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ติดต่อประสานงาน/หาข้อมูลเพิ่มเติม</li> <li>- รายงานผู้บริหาร/ผู้รับผิดชอบรับทราบ</li> <li>- หาแนวทางแก้ไข/ป้องกัน/ปรับปรุง</li> <li>- แจ้งผลการดำเนินการกลับผู้ร้องเรียน</li> <li>- ติดตามผลความพึงพอใจของผู้ร้องเรียน"</li> </ul>
Complaint ๓ (ตำหนิ / ต่อกว่า / ร้องทุกข์ / ระบุตัวตน / พฤติกรรม)	ไม่รุนแรง แต่เสี่ยงสูง ต่อการ เกิดความรุนแรง	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ต้องจัดการแก้ไข/ลดผลกระทบทันที</li> <li>- ติดต่อประสานงาน/หาข้อมูลเพิ่มเติม</li> <li>- รายงานผู้บริหาร/ผู้รับผิดชอบรับทราบ</li> <li>- หาแนวทางแก้ไข/ป้องกัน/ปรับปรุง</li> <li>- แจ้งผลการดำเนินการกลับผู้ร้องเรียน</li> <li>- ติดตามผลความพึงพอใจของผู้ร้องเรียน</li> </ul>
Complaint ๔ (ด่าทอ / ชู่จะฟ้อง / ฟ้องร้อง / ทำร้ายร่างกาย / การข่มขู่จะออกสื่อ / มีประเด็นทางด้านกฎหมาย)	รุนแรง	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ต้องจัดการแก้ไข/ลดผลกระทบทันที</li> <li>- ติดต่อประสานงาน/หาข้อมูลเพิ่มเติม</li> <li>- รายงานผู้บริหาร/ผู้รับผิดชอบรับทราบ</li> <li>- พิจารณาจัดประชุมทบทวน</li> <li>- ดูแล/ติดตามประเมินผู้ร้องเรียนอย่างต่อเนื่อง</li> <li>- หาแนวทางแก้ไข/ป้องกัน/ปรับปรุง</li> <li>- แจ้งผลการดำเนินการกลับผู้ร้องเรียนเบื้องต้น ภายใน ๑๔ วันทำการ</li> <li>- ติดตามผลความพึงพอใจของผู้ร้องเรียน</li> </ul>

## 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) เพื่อเป็นการตอบสนองและแก้ไขปัญหabeื้องต้น
  - ๑.๒. ติดต่อกลับผู้ร้องเรียนภายใน ๑๔ วันทำการ เพื่อแจ้งผลการดำเนินการในบางกรณีอาจมากกว่า ๑๔ วันทำการ ขึ้นอยู่กับความยุ่งยากซับซ้อนของข้อร้องเรียนและการจัดการ
๒. กรณีข้อร้องเรียนที่เกี่ยวกับภาพลักษณ์องค์กร งานประชาสัมพันธ์ จะหาข้อมูลเพิ่มเติมและตอบกลับผู้ร้องเรียนในเบื้องต้น หลังจากนั้นอาจมีการจัดประชุมฝ่าย/สำนักที่เกี่ยวข้องเพื่อหาสาเหตุและแนวทางการจัดการการตอบกลับแบ่งเป็น ๓ ระดับ คือ
  - ๒.๑. ตอบเฉพาะผู้ร้องเรียน
  - ๒.๒. แจ้งผลผ่านสื่อทั้งภายในและภายนอกองค์กร อาทิ เว็บไซต์การศึกษาแห่งประเทศไทย สื่อโซเชียลมีเดีย โทรทัศน์ หรือสื่อประเภทต่างๆ
  - ๒.๓. จัดแถลงข่าวเพื่อแจ้งให้ทราบในวงกว้าง
๓. กรณีข้อร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับบุคลากรและเจ้าหน้าที่ ฝ่ายทรัพยากรบุคคล จะดำเนินการดังนี้
  - ๓.๑. กรณีข้อร้องเรียนที่มีหลักฐานและข้อเท็จจริงเพียงพอพบว่าเข้าข่ายมีความผิดจะต้องดำเนินการทางวินัย ฝ่ายทรัพยากรบุคคลจะเสนอเรื่องต่อผู้บริหารระดับสูงเพื่อพิจารณามอบหมายให้สำนัก 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 กระทบความผิดวินัยร้ายแรงจะเสนอความเห็นให้ลงโทษโดยสำนักกฎหมายจะเสนอเรื่องไปยังผู้บริหารระดับสูง 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 ภาคทัณฑ์ลดขั้นเงินเดือน 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 กทท. ทราบ

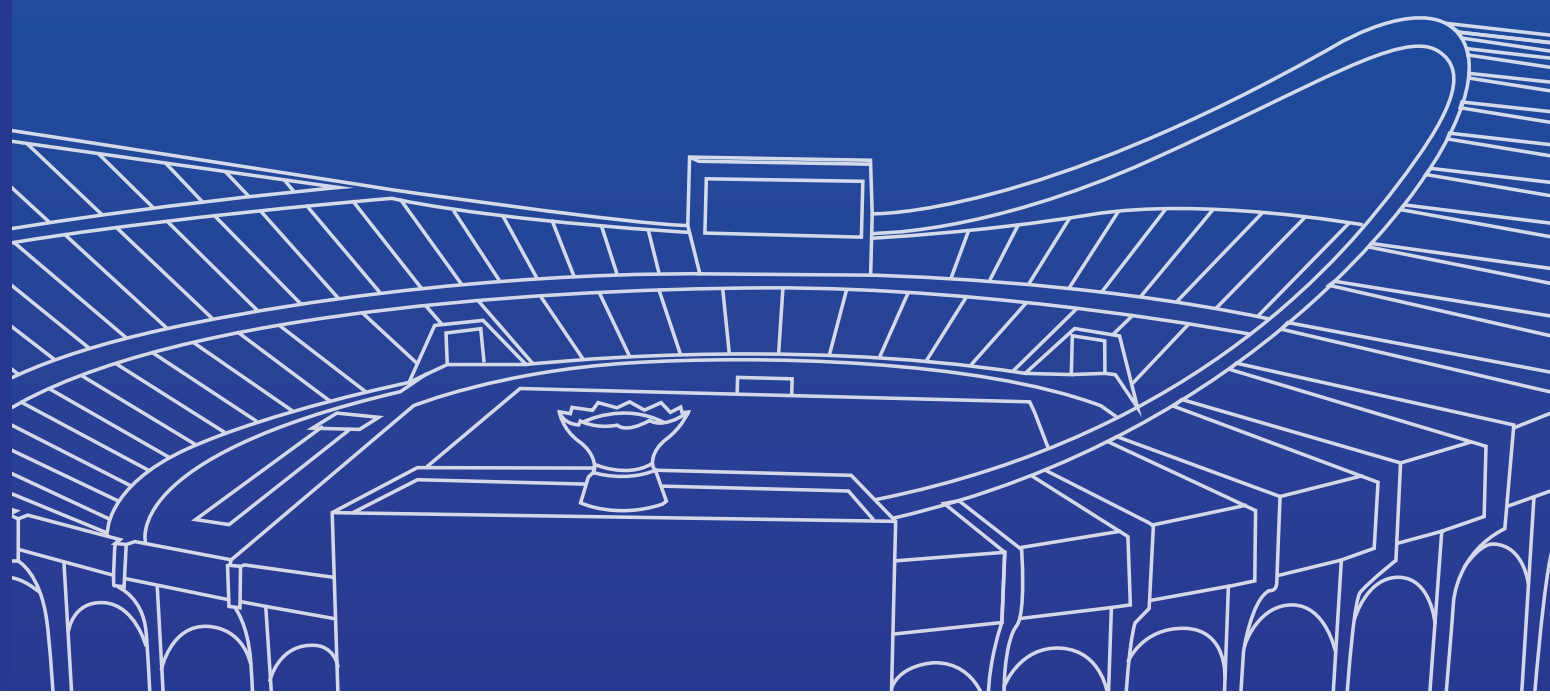




---

# ภาคผนวก

---





# ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน การกีฬาแห่งประเทศไทย



[www.sat.or.th](http://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](mailto: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 รมรณรงค์ประชาสัมพันธ์ เพื่อให้บุคลากรการกีฬาแห่งประเทศไทยได้รับความรู้และตระหนักถึงการมีจริยธรรมในการปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์สุจริต ทราบถึงผลเสียจากการกระทำการทุจริตที่เกิดขึ้นกับหน่วยงานและประเทศชาติ เพื่อป้องกันและป้องปรามการทุจริตไม่ให้เกิดขึ้นภายในการกีฬาแห่งประเทศไทย

๔. กำหนดให้มีศูนย์การดำเนินงานรับเรื่องร้องเรียนของการกีฬาแห่งประเทศไทย และกำหนดช่องทางในการสื่อสารด้านการป้องกันการทุจริตที่หลากหลาย เพื่อให้ประชาชนผู้ใช้บริการ ผู้เกี่ยวข้องและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกับการดำเนินงานของการกีฬาแห่งประเทศไทย ได้รับความสะดวกในการแจ้งและรับการดำเนินงานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน

๕. สำนักผู้ว่าการเป็นหน่วยประสานงานเพื่อรับเรื่องร้องเรียน ตลอดจนดำเนินการจัดทำคู่มือและแนวทางปฏิบัติที่ครอบคลุมกระบวนการ ระยะเวลา ในการพิจารณาเรื่องร้องเรียนและการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นเพื่อแจ้งให้กับประชาชนผู้ใช้บริการ ผู้เกี่ยวข้องและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียได้ทราบ

๖. กำหนดให้มีระบบการจัดทำทะเบียนและสถิติการรับเรื่องร้องเรียนและเบาะแสระทำ ความผิดและการกระทำการทุจริต รวมทั้งจัดทำรายงานสรุป และข้อมูลทางสถิติให้กับผู้บริหารได้รับทราบอย่างน้อยเดือนละ ๑ ครั้ง

๗. กำหนดให้มีการพิจารณาโทษทางวินัย และการดำเนินคดีตามกฎหมาย ต่อบุคลากรที่มีผลการสอบสวนและผลการกระทำผิดและทุจริต ตามกฎหมายหรือข้อบังคับการกีฬาที่เกี่ยวข้อง

๘. กำหนดให้ ...

๘. กรณีที่เรื่องร้องเรียนการทุจริตเป็นเรื่องที่เกิดความเสียหายต่อผู้หนึ่งผู้ใด ให้นำหน่วยงานที่รับผิดชอบในการดำเนินงานที่เกี่ยวข้องในเรื่องร้องเรียนดังกล่าว เสนอวิธีการบรรเทาความเสียหายที่เกิดขึ้นอย่างเหมาะสมและเป็นธรรมแก่ผู้ที่เกี่ยวข้องทั้งผู้ที่ถูกร้องเรียนและผู้ร้องเรียน

๙. กรณีที่เรื่องร้องเรียนการทุจริตเป็นเรื่องสำคัญหรือเป็นเรื่องที่กระทบต่อชื่อเสียง ภาพลักษณ์ของหน่วยงานหรือขัดแย้งกับนโยบายของหน่วยงานหรือเกี่ยวข้องกับผู้บริหารระดับสูงของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับเรื่องร้องเรียนดังกล่าว ให้เสนอต่อคณะกรรมการการกสิกรรมแห่งชาติเพื่อพิจารณา ตลอดจนชี้แจงผลการพิจารณาให้ผู้ร้องเรียนและสาธารณชนได้ทราบ

๑๐. กำหนดให้มีการแจ้งผลการดำเนินการตามข้อร้องเรียนให้กับผู้ร้องเรียนได้ทราบอย่างเป็นระบบ เป็นระยะ อย่างต่อเนื่องจนกว่าเรื่องดังกล่าวจะสิ้นสุด ยกเว้นกรณีที่มีความจำเป็นจากเหตุผลด้านข้อมูลส่วนบุคคลหรือการรักษาความลับ

๑๑. กำหนดให้ฝ่ายทรัพยากรบุคคลรายงานผลการดำเนินการกับเรื่องร้องเรียนการกระทำ ความผิดและทุจริต ตลอดจนปัญหาและอุปสรรคต่อที่ประชุมผู้บริหารการกสิกรรมแห่งชาติ และที่ประชุมคณะกรรมการการกสิกรรมแห่งชาติ หรืออนุกรรมการฯ อย่างน้อยไตรมาสละ ๑ ครั้ง

๑๒. กำหนดให้มีการคุ้มครองผู้ร้องเรียนและผู้แจ้งเบาะแสการกระทำที่เป็นการทุจริต ผู้ให้ความร่วมมือในกระบวนการตรวจสอบ และผู้ที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

๑๒.๑ ผู้ที่ทำหน้าที่ในกระบวนการตรวจสอบ ขั้นตอนสอบการสอบข้อเท็จจริงและขั้นตอนการดำเนินการกับเรื่องร้องเรียน การกระทำผิดและทุจริต ต้องไม่มีส่วนได้ส่วนเสียกับผู้ถูกร้องเรียนหรือผู้กระทำการทุจริต

๑๒.๒ ต้องไม่เปิดเผยข้อมูลใดๆ ที่สามารถระบุตัวผู้ให้ข้อมูลได้และเก็บรักษาข้อมูลดังกล่าวเป็นความลับ โดยจำกัดการเข้าถึงข้อมูลเฉพาะผู้มีหน้าที่รับผิดชอบในการดำเนินการตรวจสอบเรื่องร้องเรียนและเบาะแสนั้นๆ เท่านั้น

๑๒.๓ การดำเนินการเกี่ยวกับข้อร้องเรียนและเบาะแสร้องเรียนการกระทำผิดและทุจริต ให้เปิดเผยข้อมูลที่จำเป็น โดยคำนึงถึงสิทธิส่วนบุคคล และความปลอดภัยของผู้ให้ข้อมูล แหล่งข้อมูลและบุคคลที่เกี่ยวข้องเป็นสำคัญ

๑๒.๔ ผู้ได้รับเรื่องร้องเรียนและเบาะแสร้องเรียนการกระทำผิดและทุจริต และผู้เกี่ยวข้องกับ การดำเนินการที่เกี่ยวข้อง มีหน้าที่เก็บรักษาข้อมูล รายละเอียดข้อร้องเรียน รวมทั้งเอกสารหลักฐานทั้งหมดเป็นความลับ ไม่เปิดเผยข้อมูลต่อบุคคลอื่นที่ไม่มีหน้าที่เกี่ยวข้องโดยเด็ดขาด เว้นแต่เป็นการเปิดเผยตามหน้าที่ที่กฎหมายกำหนด

๑๒.๕ กรณีที่ผู้ให้ข้อมูลเห็นว่าตนเองอาจไม่ได้รับความปลอดภัย ได้รับการปฏิบัติที่ไม่เป็นธรรมหรือได้รับความเดือดร้อนเสียหายอันเกี่ยวเนื่องจากการให้ข้อมูลการกระทำผิดและทุจริต ผู้ให้ข้อมูลสามารถร้องขอให้ผู้บริหารกำหนดมาตรการคุ้มครองที่เหมาะสมและเป็นธรรมได้

๑๓. หากพบว่าบุคลากรแจ้งเรื่องร้องเรียนและเบาะแสร้องเรียนเป็นเท็จ และมีหลักฐานพิสูจน์ได้ว่าเป็นการกระทำที่มีเจตนาไม่สุจริต หรือจงใจใส่ร้าย ให้เกิดความเสียหายต่อบุคคลหรือหน่วยงาน ให้ดำเนินการทางวินัยกับบุคลากรดังกล่าว

๑๔. กำหนดให้มีการนำระบบสารสนเทศเพื่อมาใช้ในการบริหารจัดการ การประมวลผลและวิเคราะห์ การรายงานผลเรื่องร้องเรียนการกระทำผิดและทุจริตผ่านช่องทางต่างๆ เพื่อบูรณาการให้การบริหารจัดการ และติดตามผลมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลทันต่อสถานการณ์ปัจจุบัน

๑๕. กำหนดให้ ...

๑๕. กำหนดให้ฝ่ายนโยบายและแผน จัดทำแผนปฏิบัติการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐในแต่ละปีงบประมาณ และรายงานการกำกับติดตามงานดังกล่าวเป็นรายไตรมาส และรายปี เพื่อเสนอต่อคณะกรรมการการกีฬาแห่งประเทศไทย ประชาชน ผู้ใช้บริการ ผู้เกี่ยวข้อง และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกับการดำเนินงานของการกีฬาแห่งประเทศไทยได้ทราบ

๑๖. กำหนดตัวชี้วัดผลการดำเนินงานของหน่วยงานเกี่ยวกับผลลัพธ์ด้านจริยธรรมของบุคลากรและองค์กรให้ครอบคลุมถึงประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต และการดำเนินการกับผู้กระทำการทุจริต

ประกาศ ณ วันที่ ๒๗ มิถุนายน พ.ศ. ๒๕๖๒



(นายก้องศักดิ์ ยอดมณี)

ผู้ว่าการการกีฬาแห่งประเทศไทย



# กระบวนการจัดการข้อร้องเรียน ของการกีฬาแห่งประเทศไทย

การจัดระดับความสำคัญ  
ของข้อร้องเรียน จะถูกแบ่งออกเป็น ๓ ระดับ ได้แก่  
ระดับทั่วไป (Normal)  
ระดับสูง (High)  
และระดับสูงสุด (Crisis)

1



## ขั้นตอนที่ ๑

ผู้ร้องเรียนส่งเรื่อง  
ร้องเรียนผ่าน  
ช่องทางต่างๆ

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

2



## ขั้นตอนที่ ๒

เจ้าหน้าที่รับเรื่อง  
ลงทะเบียนรับเอกสาร  
ข้อมูลข้อร้องเรียน  
จากช่องทางต่างๆ

3



## ขั้นตอนที่ ๓

สำนักผู้ว่าการ  
ดำเนินการจัดระดับ  
ความสำคัญของ  
ข้อร้องเรียน  
และกำหนดแนวทาง  
การบริหารจัดการ  
ข้อร้องเรียน

4



## ขั้นตอนที่ ๔

สำนักผู้ว่าการดำเนินการ  
ทำบันทึกหรือโทร  
ประสานงานเพื่อแจ้งให้  
ฝ่าย/สำนักรับทราบสภาพ  
ปัญหา ข้อมูลเรื่องร้องเรียน  
และกระบวนการในการ  
แก้ปัญหา

7



## ขั้นตอนที่ ๗

นำข้อมูลรายงานผล  
การดำเนินงานให้ผู้ว่าการ  
ทราบ และสั่งการต่อไป

เวลาดำเนินการ: รายงาน  
เป็นรายไตรมาส  
และสรุปเป็นรายปี

6



## ขั้นตอนที่ ๖

สำนักผู้ว่าแจ้งผลการ  
ดำเนินการให้ผู้ร้องเรียน  
ทราบ และประเมินผล  
ความพึงพอใจของผู้ร้องเรียน

5



## ขั้นตอนที่ ๕

ฝ่าย/สำนักได้รับเรื่องร้องเรียนตรวจสอบ  
ข้อเท็จจริงและดำเนินการตามอำนาจหน้าที่  
และดำเนินการสรุปสภาพปัญหาและการ  
ดำเนินการแก้ไขปัญหาแจ้งผลต่อสำนักผู้ว่าการ

เวลาดำเนินการ: ขึ้นอยู่กับประเภท  
และความรุนแรงของเรื่องร้องเรียน  
รวมถึงกระบวนการดำเนินงานของ  
หน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับเรื่องร้องเรียนนั้นๆ





## คู่มือการดำเนินงานรับเรื่องร้องเรียนของการกีฬาแห่งประเทศไทย

ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน กกท. ชั้น ๑

อาคารเฉลิมพระเกียรติ ๗ รอบ พระชนมพรรษา กกท.

การกีฬาแห่งประเทศไทย

๒๘๖ ถนนรามคำแหง แขวงหัวหมาก เขตบางกะปิ กทม. ๑๐๒๔๐



[www.sat.or.th](http://www.sat.or.th)



Tel. 02 186 7111 ต่อ 7888



[compliance@sat.or.th](mailto:compliance@sat.or.th)

