



คู่มือการปฏิบัติงาน
การจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ
การกีฬาแห่งประเทศไทย

กองกลาง
สำนักผู้ว่าการ
การกีฬาแห่งประเทศไทย

สารบัญ

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

ภาคผนวก

- ประกาศการกีฬาแห่งประเทศไทย มาตรการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต
- แบบรับเรื่องร้องเรียน
- แผนภาพกระบวนการข้อร้องเรียน
- กระบวนการปฏิบัติงานที่มีคุณภาพทาง : กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน

คำนำ

คณะรัฐมนตรี มีมติรับทราบเรื่องมาตรการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ ในระบบราชการ ในคราวประชุมเมื่อวันที่ ๒๗ มีนาคม ๒๕๖๑ โดยให้ส่วนราชการ รัฐวิสาหกิจ และหน่วยงานของรัฐถือปฏิบัติตามมาตรการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบในระบบราชการ อย่างเคร่งครัด และให้ใช้กับกรณีที่เจ้าหน้าที่ของรัฐมีความผิดเพราะปฏิบัติ หรือละเว้นการปฏิบัติหน้าที่ จนเกิดความเสียหายแก่ทางราชการ ตามที่คณะรักษาความสงบแห่งชาติได้เสนอ และมีนโยบายสำคัญเร่งด่วน ในการป้องกันและจัดการทุจริตและประพฤติมิชอบ ในการปฏิรูประบบการบริหารราชการแผ่นดินให้เป็นไป อย่างโปร่งใส เป็นที่เชื่อมั่นไว้วางใจของประชาชน อันจะเกิดประโยชน์ต่อยุทธศาสตร์ชาติ การปฏิรูปประเทศ การปฏิรูประบบการบริหารราชการแผ่นดิน

ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน การกีฬาแห่งประเทศไทย เป็นส่วนงานหลักที่มีหน้าที่รับผิดชอบด้านการจัดการ เรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงาน โดยมีเจ้าหน้าที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน เป็นผู้ปฏิบัติงานเกี่ยวกับการจัดการเรื่องร้องเรียนดังกล่าว ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน การกีฬาแห่งประเทศไทย จึงได้จัดทำคู่มือการปฏิบัติงาน การจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ การกีฬาแห่งประเทศไทย ที่ชัดเจนเป็นลายลักษณ์อักษร แสดงถึงรายละเอียดขั้นตอน วิธีการ ส่วนงานหรือเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง ของกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ และสร้างมาตรฐานการปฏิบัติงาน เพื่อสนับสนุนการบริหารงานคุณภาพในองค์กรอย่างมีประสิทธิภาพ ให้สอดคล้องกับกฎหมาย ระเบียบ ข้อกำหนด และหลักเกณฑ์ต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง อีกทั้งเป็นเอกสารเผยแพร่แก่เจ้าหน้าที่การกีฬาแห่งประเทศไทย และบุคคลภายนอก

คณะผู้จัดทำ หวังเป็นอย่างยิ่งว่า คู่มือการปฏิบัติงาน การจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและ ประพฤติมิชอบ การกีฬาแห่งประเทศไทย ฉบับนี้ จะเกิดประโยชน์ในทางปฏิบัติแก่เจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบ ด้านการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ให้สามารถปฏิบัติได้ตามขั้นตอนการ ปฏิบัติงาน ที่สอดคล้องกับมติคณะรัฐมนตรี ระเบียบ หลักเกณฑ์เกี่ยวกับการรับเรื่องร้องเรียนที่กำหนดไว้อย่างครบถ้วน และมีประสิทธิภาพ

ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน
การกีฬาแห่งประเทศไทย

1. ความเป็นมา

การกีฬาแห่งประเทศไทย (กกท.) เป็นหน่วยงานรัฐวิสาหกิจในสังกัดกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา จัดตั้งขึ้นโดยพระราชบัญญัติการกีฬาแห่งประเทศไทย พ.ศ. 2528 โดยมีวัตถุประสงค์หลักในการส่งเสริม การกีฬาของประเทศ ซึ่งต่อมาได้มีการปรับปรุงแก้ไขพระราชบัญญัติการกีฬาแห่งประเทศไทย และเปลี่ยนเป็น พระราชบัญญัติการกีฬาแห่งประเทศไทย พ.ศ. 2558

กกท. ดำเนินการตามนโยบายของรัฐบาลที่ให้หน่วยงานภาครัฐทุกหน่วยงาน เข้าร่วมการประเมิน ระดับคุณธรรมและความโปร่งใส การดำเนินงานของหน่วยงาน (Integrity and Transparency Assessment - ITA) โดยให้ประชาชน ผู้เกี่ยวข้องและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย มีช่องทางในการประสานงานแจ้งเรื่องร้องเรียน เกี่ยวกับการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ เพื่อให้สามารถดำเนินการแก้ไขสภาพปัญหาที่เกิดขึ้นได้อย่าง ทันทีทันที่ อีกทั้งกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬาได้มอบภารกิจให้ กกท. รับผิดชอบในการส่งเสริม สนับสนุนและกำกับ องค์กรกีฬาเป็นเลิศให้บริหารจัดการองค์กรอย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อพัฒนานักกีฬา และบุคลากรกีฬาให้มีขีด ความสามารถและประสบความสำเร็จในระดับนานาชาติ สามารถสร้างความสุขและความภาคภูมิใจให้กับสังคม ส่งเสริม สนับสนุนและกำกับองค์กรกีฬาอาชีพให้บริหารจัดการอย่างมีประสิทธิภาพเพื่อพัฒนานักกีฬาอาชีพและบุคลากรกีฬา อาชีพให้ประสบความสำเร็จในการเป็นมืออาชีพสามารถสร้างความสุขและความภูมิใจให้กับสังคม พัฒนาวិทยาศาสตร์ และเทคโนโลยีทางการกีฬาให้มีประสิทธิภาพและมีมาตรฐาน เพื่อรองรับพัฒนาและบุคลากรทางการกีฬา มีการบริหารจัดการ องค์กรและบุคลากรทางการกีฬาอย่างมีมาตรฐานเพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดในการพัฒนานักกีฬาของประเทศ รวมทั้ง ส่งเสริมและผลักดันภาครัฐและเอกชนให้มีศักยภาพในการสร้างและสนับสนุนอุตสาหกรรมทางการกีฬาและธุรกิจ ที่เกี่ยวข้องกับการกีฬาเพื่อพัฒนาเศรษฐกิจของประเทศ

ดังนั้น กกท. จึงจำเป็นต้องมีช่องทางในการติดต่อสื่อสารเพื่อรับฟังปัญหาจากองค์กร หน่วยงาน ทั้งทางภาครัฐ เอกชนและประชาชน เพื่อให้บริการแก่ประชาชน ผู้เกี่ยวข้อง ตลอดจนผู้มีส่วนได้ส่วนเสียได้ อย่างมีประสิทธิภาพและเกิดประโยชน์สูงสุดต่อการพัฒนานักกีฬาของประเทศต่อไป

2. ความสำคัญในการจัดทำระบบการรับข้อร้องเรียน

คณะกรรมการตรวจเงินแผ่นดินได้ออกระเบียบคณะกรรมการตรวจเงินแผ่นดินว่าด้วยการกำหนด มาตรฐานการควบคุมภายใน พ.ศ. 2544 กำหนดให้หน่วยงานภาครัฐจัดทำระบบการควบคุมภายใน ซึ่ง สำนักงานการตรวจเงินแผ่นดินได้วางมาตรฐานการควบคุมภายในไว้ 5 องค์ประกอบ ดังนี้

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

ซึ่งการรับข้อร้องเรียนเป็นกระบวนการหนึ่งในองค์ประกอบสภาพแวดล้อมของการควบคุม โดยในคราวประชุมเมื่อปี พ.ศ. 2538 คณะรัฐมนตรีได้มีมติเห็นชอบตามที่กระทรวงการคลังเสนอให้มีการนำระบบประเมินผลการดำเนินงาน รัฐวิสาหกิจมาใช้เพื่อมุ่งหวังให้มีการปรับปรุงประสิทธิภาพการดำเนินงานของรัฐวิสาหกิจให้สูงขึ้น โดยกำหนด เกณฑ์การประเมินผลฯ ให้มีการบริหารจัดการองค์กรเพื่อผลักดันให้รัฐวิสาหกิจสร้างระบบการบริหารจัดการ ในด้านต่าง ๆ เพื่อพัฒนาองค์กรให้เข้าสู่ระดับมาตรฐานสากล การประเมินผลอาศัยหลักการประเมิน 3 ด้าน คือ

1. ระบบหรือกระบวนการที่มีอยู่
2. มีการปฏิบัติจริงตามระบบหรือกระบวนการที่มีอยู่
3. ผลลัพธ์จากการปฏิบัติจริงที่ปรากฏและระบบการประเมินผลการดำเนินงานรัฐวิสาหกิจ เรื่องการควบคุมภายในได้มีการกำหนดให้รัฐวิสาหกิจจัดทำระบบข้อร้องเรียน โดยมีวัตถุประสงค์หลักในการควบคุมการดำเนินงานของรัฐวิสาหกิจและการปฏิบัติงานที่เป็นไปตามกฎ ระเบียบข้อบังคับขององค์กร

3. การจัดทำระบบข้อร้องเรียนของ กทท.

กทท. ให้ความสำคัญกับระบบควบคุมภายใน โดยเฉพาะการปรับปรุงสภาพแวดล้อมภายใน กทท. ดังนั้น จึงได้มีการจัดทำระบบรับข้อร้องเรียนขึ้น โดยตั้งคณะทำงานจัดวางระบบควบคุมภายใน ซึ่งได้ดำเนินการจัดทำระบบการรับข้อร้องเรียนของ กทท. และมีการปรับปรุงและพัฒนากระบวนการรับข้อร้องเรียนให้สามารถรับข้อร้องเรียนจากหลายช่องทางและมีกระบวนการแก้ไขปรับปรุงตามข้อร้องเรียน อีกทั้งมีการติดตามความคืบหน้าและผลการดำเนินการจากผู้รับผิดชอบและแจ้งแก่ผู้ร้องเรียน โดยในการประชุมผู้อำนวยการฝ่ายและสำนัก ครั้งที่ 4/2552 เมื่อวันที่ 30 เมษายน 2552 ได้มีมติเห็นชอบระบบการรับข้อร้องเรียนของ กทท. และเพื่อให้ผู้บริหารและบุคลากรของ กทท. มีความเข้าใจในทิศทางเดียวกันจึงได้มีการจัดทำคู่มือการรับข้อร้องเรียนขึ้นเพื่อเป็นแนวทางในการดำเนินการ และในการประชุมผู้อำนวยการฝ่ายและสำนัก ครั้งที่ 4/2553 เมื่อวันที่ 16 มิถุนายน 2553 ที่ประชุมได้มีมติเห็นชอบให้มีการปรับปรุงและเพิ่มเติมระบบร้องเรียนของ กทท. ตามที่คณะทำงานจัดวางระบบควบคุมภายในเสนอ และในปีงบประมาณ พ.ศ.2564 การกีฬาแห่งประเทศไทยได้ดำเนินการตามเกณฑ์การดำเนินงานของ สคร. ในส่วนของ Core Business Enablers ด้านการกำกับดูแลที่ดีและการนำองค์กร หรือ Corporate Governance & Leadership : CG & Leadership ได้ให้ความสำคัญกับการดำเนินงานตามข้อร้องเรียนของผู้เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานและลูกค้าขององค์กร เพื่อนำข้อมูลสภาพปัญหาใช้ในการพัฒนาประสิทธิภาพการดำเนินงานและการให้บริการขององค์กรให้มีประสิทธิภาพเพิ่มสูงขึ้น

4. วัตถุประสงค์

1. เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการรับรู้ถึงปัญหาจากข้อร้องเรียนที่มาจากภายใน และภายนอกองค์กร พร้อมทั้งมีแนวทางในการจัดการข้อร้องเรียน
2. เพื่อให้ข้อร้องเรียนที่ได้รับมาถูกแก้ไขอย่างเหมาะสม และเหมาะสมต่อบุคลากร ลูกค้า และผู้เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานของการกีฬาแห่งประเทศไทย
3. เพื่อให้บุคลากร และเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบสามารถแก้ปัญหาได้อย่างรวดเร็ว ไปในทิศทางเดียวกัน

5. ขอบเขต

การจัดทำมาตรฐานการจัดการข้อร้องเรียนร้องทุกข์เริ่มตั้งแต่ขั้นตอนการรับข้อร้องเรียนจากผู้รับบริการหรือหน่วยงานที่ส่งข้อร้องเรียนมาให้ กทท. ตรวจสอบวิเคราะห์ข้อร้องเรียน เพื่อเสนอผู้บริหารพิจารณาให้ความเห็นชอบ การส่งข้อร้องเรียนให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องตรวจสอบข้อเท็จจริง การติดตามประเมินผล การรายงานผลการตรวจสอบข้อเท็จจริง และการยุติเรื่องร้องเรียน

6. คำนิยาม

ผู้รับบริการ หมายถึง ผู้ร้องเรียนหรือผู้ที่มาปรึกษา/ผู้มีส่วนได้เสีย รวมถึงส่วนราชการหรือองค์กรเอกชนที่ส่งข้อร้องเรียน

ข้อร้องเรียน หมายถึง เรื่องร้องเรียนต่างๆ โดยแบ่งออกเป็น 5 เรื่องหลักๆ ดังนี้

- เรื่องขอรับความช่วยเหลือ
- เรื่องได้รับความเดือดร้อน
- เรื่องขอความเป็นธรรม
- เรื่องการทุจริต/ การปฏิบัติหน้าที่/ ละเว้นการปฏิบัติหน้าที่ของบุคลากรของภารกิจฯ แห่งประเทศไทย
- 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 กล่องรับเรื่องราวร้องทุกข์

8. หน่วยงานที่รับผิดชอบข้อร้องเรียน

การกีฬาแห่งประเทศไทยกำหนดให้สำนักผู้ว่าการ สำนักกฎหมาย ฝ่ายทรัพยากรบุคคล และฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศ เป็นผู้รับผิดชอบ ดังนี้

8.1. สำนักผู้ว่าการ รับผิดชอบในการรวบรวมข้อร้องเรียนที่มาจากทุกช่องทาง วิเคราะห์เบื้องต้นเกี่ยวกับสถิติการร้องเรียน พิจารณา ตรวจสอบ แจ้งให้ฝ่ายและสำนัก ที่เกี่ยวข้องกับเรื่องนั้นๆ ดำเนินการจัดการข้อร้องเรียน ติดตามความคืบหน้าในการดำเนินการแก้ไขจากผู้รับผิดชอบการดำเนินการแต่ละข้อร้องเรียน และแจ้งกลับไปให้ผู้ร้องเรียนรับทราบความคืบหน้าและผลการดำเนินการ (ในกรณีที่ผู้ร้องเรียนแจ้งร้องเรียนทางเอกสาร และแจ้งชื่อและสถานที่ติดต่อกลับ) และสรุปข้อร้องเรียนเสนอให้ผู้ว่าการและรองผู้ว่าการทราบทุกไตรมาส

8.2. สำนักกฎหมาย รับผิดชอบในการดำเนินการเกี่ยวกับข้อร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานที่เป็นไปตามกฎ ระเบียบข้อบังคับ ร่วมกับกองทรัพยากรบุคคล รวมทั้งรับผิดชอบเกี่ยวกับการดำเนินการของ กกท.

8.3. ฝ่ายทรัพยากรบุคคล รับผิดชอบในการดำเนินการเกี่ยวกับข้อร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานที่เป็นไปตามกฎ ระเบียบข้อบังคับเฉพาะที่เกี่ยวข้องกับบุคลากรภายใน กกท. วิเคราะห์และประเมินความเสี่ยงการทุจริต หรือผลประโยชน์ทับซ้อนและนำเสนอผู้ว่าการ

8.4. ฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศ รับผิดชอบในการรับข้อร้องเรียนที่ผ่านช่องทางเว็บไซต์และแจ้งกลับให้ผู้ร้องเรียนรับทราบความคืบหน้าและผลการดำเนิน (ในกรณีที่ผู้ร้องเรียนแจ้งเรียนผ่านทางช่องทางเว็บไซต์แล้ว ดำเนินการตรวจสอบ Address ที่ติดต่อกลับก่อน) จึงแจ้งกองกลางต่อไป

9. หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง คือหน่วยงานของ กทท. ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินการแก้ไข ปรับปรุงตามข้อร้องเรียน ประกอบด้วย 16 ฝ่ายและสำนัก

1. ฝ่ายตรวจสอบภายใน
2. สำนักผู้ว่าการ
3. สำนักงานควบคุมการใช้สารต้องห้ามทางการกีฬา
4. ฝ่ายการคลังกองทุน
5. สำนักกฎหมาย
6. ฝ่ายการคลัง
7. ฝ่ายทรัพยากรบุคคล
8. ฝ่ายนโยบายและแผน
9. ฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศ
10. ฝ่ายพัฒนากีฬาเป็นเลิศ
11. ฝ่ายวิทยาศาสตร์การกีฬา
12. สำนักงานคณะกรรมการกีฬาอาชีพ
13. สำนักงานคณะกรรมการกีฬามวย
14. ฝ่ายธุรกิจกีฬา
15. ฝ่ายกีฬาภูมิภาค
16. ฝ่ายวิศวกรรมกีฬา

10. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

ขั้นตอนที่ 1

ผู้ร้องเรียนมาติดต่อหรือหน่วยงานต่างๆส่งเรื่องมายัง กทท.ผ่านช่องทาง ได้แก่

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

ขั้นตอนที่ 2 เจ้าหน้าที่รับเรื่อง ลงทะเบียนรับเอกสาร ข้อมูล จากช่องทางต่างๆและนำเรื่องร้องเรียนมาวิเคราะห์ส่งให้ส่วนงานที่รับผิดชอบดำเนินการให้ข้อมูล

ขั้นตอนที่ 3 สำนักผู้ว่าการดำเนินการจัดระดับความสำคัญของข้อร้องเรียนและกำหนดแนวทางการบริหารจัดการข้อร้องเรียน ดังนี้

การจัดระดับความสำคัญของข้อร้องเรียน จะถูกแบ่งออกเป็น 3 ระดับ ได้แก่ ระดับทั่วไป (Normal) ระดับสูง (High) และระดับสูงสุด (Crisis) โดยจำแนกเป็นมิติคุณภาพ ประกอบด้วยระดับความรู้สึกของผู้ร้องเรียน แนวโน้มในการฟ้องร้อง แนวโน้มในการเสียภาพลักษณ์และชื่อเสียง ดังนี้

มิติคุณภาพ	ระดับทั่วไป (Normal)	ระดับสูง (High)	ระดับสูงสุด (Crisis)
ระดับความรู้สึกของผู้ร้องเรียน	บ่น/เสนอแนะ/เล่าให้ฟัง/แจ้งให้ทราบ/แนะนำ	ตำหนิ/ต่อว่า/ร้องทุกข์/ระบุงตัวตน/พฤติกรรม	ด่าทอ/ชู่จะฟ้อง/ฟ้องร้อง/ทำร้ายร่างกาย
แนวโน้มในการฟ้องร้อง	มีเหตุการณ์ที่อาจนำไปซึ่งการเสื่อมเสียชื่อเสียง/ไม่ฟ้องร้อง	เสื่อมเสียชื่อเสียง/ไม่มีแนวโน้มจะออกสื่อ/ไม่ฟ้องร้อง	เสื่อมเสียชื่อเสียง/มีการช่มชู่จะออกสื่อ/มีประเด็นทางด้านกฎหมาย/ฟ้องร้อง
แนวโน้มในการเสียภาพลักษณ์ และชื่อเสียง	มีเหตุการณ์ที่อาจนำไปซึ่งการเกิดผลกระทบเฉพาะบุคคล/มีผลกระทบเฉพาะบุคคล	มีผลกระทบเฉพาะหน่วยงานภายในส่วนงาน/หน่วยงานระดับจังหวัด	มีผลกระทบหลายส่วนงาน/หน่วยงานระดับจังหวัด/ภาพรวมของการกีฬาแห่งประเทศไทย

แนวทางการบริหารจัดการข้อร้องเรียนจะแบ่งตามการจำแนกระดับความสำคัญได้ 4 วิธี ดังนี้

ระดับความสำคัญ/ระดับผลกระทบ	ผลลัพธ์	แนวทางการบริหารจัดการข้อร้องเรียน
Complaint 1 (บ่น/เสนอแนะ/เล่าให้ฟัง/แจ้งให้ทราบ/ แนะนำ)	ไม่รุนแรง	- รายงานผู้บริหารรับทราบ - หาแนวทางแก้ไข/ป้องกัน/ปรับปรุง
Complaint 2 (ตำหนิ/ต่อว่า/ร้องทุกข์/ระบุตัวตน/ พฤติกรรม)	ไม่รุนแรง	- ติดต่อประสานงาน/หาข้อมูลเพิ่มเติม - ติดต่อกลับผู้ร้องเรียนภายใน 24 ชม. (ใน วัน/เวลาทำการ) - รายงานผู้บริหาร/ผู้รับผิดชอบรับทราบ - หาแนวทางแก้ไข/ป้องกัน/ปรับปรุง - แจ้งผลการดำเนินการกลับผู้ร้องเรียน - ติดตามผลความพึงพอใจของผู้ร้องเรียน
Complaint 2 (ตำหนิ/ต่อว่า/ร้องทุกข์/ระบุตัวตน/ พฤติกรรม)	ไม่รุนแรงแต่เสี่ยงสูงต่อการ เกิดความรุนแรง	- ต้องจัดการแก้ไข/ลดผลกระทบทันที - ติดต่อประสานงาน/หาข้อมูลเพิ่มเติม - ติดต่อกลับผู้ร้องเรียนภายใน 48 ชม. (ใน วัน/เวลาทำการ) - รายงานผู้บริหาร/ผู้รับผิดชอบรับทราบ - หาแนวทางแก้ไข/ป้องกัน/ปรับปรุง - แจ้งผลการดำเนินการกลับผู้ร้องเรียน - ติดตามผลความพึงพอใจของผู้ร้องเรียน
Complaint 3 (ตำหนิ/ข้อร้องเรียน/ฟ้องร้อง/ทำร้าย ร่างกาย/การข่มขู่จะออกสื่อ/มีประเด็น ทางด้านกฎหมาย)	รุนแรง	- ต้องจัดการแก้ไข/ลดผลกระทบทันที - ติดต่อประสานงาน/หาข้อมูลเพิ่มเติม - ติดต่อกลับผู้ร้องเรียนภายใน 24 ชม. (วัน/เวลาทำการ) - รายงานผู้บริหาร/ผู้รับผิดชอบรับทราบ พิจารณาจัดประชุมทบทวน - ดูแล/ติดตามประเมินผู้ร้องเรียนอย่าง ต่อเนื่อง - หาแนวทางแก้ไข/ป้องกัน/ปรับปรุง - แจ้งผลการดำเนินการกลับผู้ร้องเรียน เบื้องต้นภายใน 14 วันทำการ - ติดตามผลความพึงพอใจของผู้ร้องเรียน

ขั้นตอนที่ 4 สำนักผู้ว่าการดำเนินการทำบันทึกหรือโทรประสานงานเพื่อแจ้งให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
รับทราบสภาพปัญหาและแจ้งข้อมูลและกระบวนการในการแก้ปัญหาให้กับสำนักผู้ว่าการทราบเพื่อนำข้อมูล
แจ้งกลับให้กับผู้รับบริการได้ทราบ

ขั้นตอนที่ 5 หน่วยงานที่เกี่ยวข้องได้รับเรื่องร้องเรียนตรวจสอบข้อเท็จจริงและดำเนินการตามอำนาจหน้าที่

ขั้นตอนที่ 6 สำนักผู้ว่าการดำเนินการสรุปสภาพปัญหาและการดำเนินการแก้ไขปัญหา แจ้งผลการดำเนินการให้ผู้รับบริการ นำข้อมูลในการดำเนินงานทั้งหมดสรุปเพื่อแจ้งให้ผู้บริหารทราบและสั่งการในส่วนที่ต้องใช้อำนาจหน้าที่ในการกำกับติดตามดูแล และแก้ไขปัญหาต่อไป

ขั้นตอนที่ 6

- ยุติเรื่อง แจ้งผลการพิจารณาแก่ผู้ร้องเรียน/หน่วยงานที่ส่งเรื่องร้องเรียน
- ไม่ยุติ ส่งตรวจสอบข้อเท็จจริงเพิ่มเติม

11. ระยะเวลาการตอบสนองต่อข้อร้องเรียน

11.1 กรณีข้อร้องเรียนด้านระบบงานและบริการและผู้ร้องเรียนต้องการให้ตอบกลับโดยระบุวิธีการตอบกลับที่ชัดเจนงานกำกับดูแลองค์กรจะดำเนินการ ดังนี้

11.1.1 ติดต่อกับผู้ร้องเรียนภายใน 24 ชม. (ในวัน/เวลาทำการ) เพื่อเป็นการตอบสนองและแก้ไขปัญหาเบื้องต้น

11.1.2 ติดต่อกับผู้ร้องเรียนภายใน 14 วันทำการ เพื่อแจ้งผลการดำเนินการในบางกรณีอาจมากกว่า 14 วันทำการ ขึ้นอยู่กับความยุ่งยากซับซ้อนของข้อร้องเรียนและการจัดการ

11.2 กรณีข้อร้องเรียนที่เกี่ยวกับภาพลักษณ์องค์กร งานประชาสัมพันธ์ จะหาข้อมูลเพิ่มเติมและตอบกลับผู้ร้องเรียนในเบื้องต้น หลังจากนั้นอาจมีการจัดประชุมผู้เกี่ยวข้องเพื่อหาสาเหตุและแนวทางการจัดการการตอบกลับแบ่งเป็น 3 ระดับ คือ

11.2.1 ตอบเฉพาะผู้ร้องเรียน

11.2.2 แจ้งผลผ่านสื่อทั้งภายในและภายนอกองค์กร อาทิ เว็บไซต์การกีฬาแห่งประเทศไทย สื่อโซเชียลมีเดีย โทรทัศน์ หรือสื่อประเภทต่างๆ

11.2.3 จัดแถลงข่าวเพื่อแจ้งให้ทราบในวงกว้าง

11.3 กรณีข้อร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับบุคลากรและเจ้าหน้าที่ ฝ่ายทรัพยากรบุคคล จะดำเนินการดังนี้

11.3.1. กรณีข้อร้องเรียนที่มีหลักฐานและข้อเท็จจริงเพียงพอพบว่าเข้าข่ายมีความผิดจะต้องดำเนินการทางวินัย ฝ่ายทรัพยากรบุคคลจะเสนอเรื่องต่อผู้บริหารระดับสูงเพื่อพิจารณามอบหมายให้สำนักกฎหมายเพื่อดำเนินการตามแนวทางที่กำหนด

11.3.2. กรณีข้อร้องเรียนเกิดขึ้นในหน่วยงานฝ่ายทรัพยากรบุคคลจะประสานงานเพื่อหาข้อมูลเพิ่มเติมจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับบุคลากรหรือเจ้าหน้าที่ที่ถูกร้องและหากหน่วยมีแนวทางในการดำเนินการ เช่น การทำหนังสือตักเตือน หรือทำทัณฑ์บน ซึ่งอยู่ในอำนาจที่สามารถทำได้เมื่อดำเนินการแล้ว ให้ส่งหนังสือฯ หรือผลการดำเนินการมายังฝ่ายทรัพยากรบุคคล

11.3.3. การตอบกลับข้อร้องเรียน แบ่งเป็น 4 วิธี ดังนี้

ก. ตอบกลับผู้ร้องเรียนโดยตรง กรณีผู้ร้องเรียนแจ้งสถานะบุคคลให้ทราบและให้ติดต่อกับ

ข. ทำหนังสือตอบกลับงานกำกับดูแลองค์กร เพื่อส่งต่อให้ผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง

ค. ทำหนังสือเสนอแนะแนวทางการดำเนินการให้หน่วยงาน

ง. ทำหนังสือส่งให้สำนักกฎหมาย ดำเนินการตั้งคณะกรรมการสอบข้อเท็จจริง

11.4 กรณีที่เกิดความผิดต่อตำแหน่งหน้าที่หรือคดีทุจริต สำนักกฎหมายจะดำเนินการ ดังนี้

11.4.1. การตอบกลับข้อร้องเรียน แบ่งเป็น 4 วิธี ดังนี้

ก. สืบสวนหาข้อเท็จจริงโดย 2 วิธี คือ สืบหาข้อเท็จจริงด้วยตนเอง เช่น การแต่งตั้งคณะกรรมการสอบข้อเท็จจริง หรือ สอบถามไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อให้ชี้แจงข้อเท็จจริงเพิ่มเติมกรณีที่เกิดความผิดวินัยร้ายแรงจะเสนอความเห็นให้ลงโทษโดยสำนักกฎหมายจะเสนอเรื่องไปยังผู้บริหารระดับสูง เพื่อให้ออกคำสั่งลงโทษ

ข. หากมีมูลความผิดทางคดี สำนักกฎหมายจะไปแจ้งความต่อเจ้าพนักงานตำรวจเพื่อให้ดำเนินการส่งเรื่องไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้องต่อไป เช่น สำนักงานอัยการ สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ หรือสำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตในภาครัฐ

ค. หากมีมูลความผิดทางวินัย และเป็นความผิดที่ปรากฏชัดเจน เช่น มีหนังสือรับ สารภาพ สำนักกฎหมายจะส่งเรื่องไปยังผู้บริหารระดับสูงเพื่อให้มีคำสั่งลงโทษ

ง. ถ้าไม่ใช่ความผิดที่ปรากฏชัดเจน แต่ผิดวินัยอย่างร้ายแรง สำนักกฎหมายจะเสนอเรื่อง ไปยังผู้บริหารระดับสูงเพื่อแต่งตั้งคณะกรรมการสอบสวนวินัย

11.5 บทบาทหน้าที่ของคณะกรรมการสอบสวนวินัย คือ ดำเนินการสอบสวนและจัดทำรายงาน พร้อมทั้งทำสำนวนการสอบสวนเสนอต่อผู้สั่งแต่งตั้งคณะกรรมการสอบสวน โดย

11.5.1 หากพบว่าผู้ถูกกล่าวหาไม่ได้กระทำความผิดวินัยคณะกรรมการสอบสวนวินัยจะมีความเห็นให้สั่งยุติเรื่อง

11.5.2 กรณีที่กระทำความผิดวินัยร้ายแรง จะเสนอความเห็นให้ลงโทษ สำนักกฎหมายจะเสนอเรื่องไปยังผู้บริหารระดับสูงเพื่อให้ออกคำสั่งลงโทษ

11.5.3 กรณีที่กระทำความผิดวินัยอย่างไม่ร้ายแรง จะเสนอความเห็นให้ลงโทษ เช่น ภาคทัณฑ์ ลดขั้นเงินเดือน สำนักกฎหมายจะเสนอเรื่องไปยังผู้บริหารระดับสูงเพื่อให้ออกคำสั่งลงโทษ เมื่อมีคำสั่งลงโทษแล้วสำนักกฎหมายจะแจ้งคำสั่งดังกล่าวไปที่ฝ่ายทรัพยากรบุคคลเพื่อให้ บันทึกในระบบต่อไป

12. ระบบการจัดเก็บและวิเคราะห์ข้อร้องเรียน

สำนักผู้ว่าการเป็นผู้รับผิดชอบต่อระบบการจัดเก็บสถิติและนำส่งข้อมูลให้ฝ่ายทรัพยากรบุคคล เพื่อวิเคราะห์ข้อร้องเรียนเพื่อนำเสนอต่อผู้ว่าการ โดยมีระบบการจัดเก็บเป็นรายเดือน รายไตรมาสและรายปี

13. มาตรฐานด้านคุณภาพ

- ดำเนินกิจกรรมตามแผน และกำหนดการที่วางไว้อย่างครบถ้วน ถูกต้องตามระยะเวลา
- สามารถตอบสนองต่อเรื่องร้องเรียนภายในระยะเวลา และความจำเป็นสำคัญเร่งด่วน มีความรวดเร็ว เป็นธรรม ตรวจสอบได้

14. การติดตามและประเมินผล

จัดทำรายงานสรุปผลการดำเนินการจัดการซื้อร้องเรียนจนได้ข้อยุติเป็นรายไตรมาสและรายปีเสนอ
ผู้บริหาร กกท. ทราบ

ภาคผนวก



ประกาศการกีฬาแห่งประเทศไทย
เรื่อง มาตรการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต

เพื่อให้การดำเนินงานของการกีฬาแห่งประเทศไทย เป็นไปตามเจตจำนงในการดำเนินงานด้วยความโปร่งใส เป็นธรรมและตรวจสอบได้ เป็นไปตามนโยบายของผู้บริหารการกีฬาแห่งประเทศไทย ที่ต้องการให้ประชาชนผู้ใช้บริการ ผู้เกี่ยวข้องและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย สามารถรับรู้ข้อมูลข่าวสาร ตลอดจนตรวจสอบในการดำเนินงานของการกีฬาแห่งประเทศไทยในทุกระดับ จึงเห็นควรมีมาตรการดำเนินงาน ดังนี้

- กำหนดบทบาทหน้าที่ของผู้บริหารในระดับต่างๆ ให้ครอบคลุมถึง การปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์สุจริต รวมถึงการสอดส่องดูแลและส่งเสริม ให้ผู้ใต้บังคับบัญชาปฏิบัติตามกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ จริยธรรมและจรรยาบรรณที่เกี่ยวข้องอย่างเคร่งครัด
- กำหนดบทบาทหน้าที่ของบุคลากร ให้ครอบคลุมถึงการให้ความร่วมมือและช่วยเหลือ ในกระบวนการสอบสวนและสอบข้อเท็จจริงเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนและเบาะแสการทุจริตและมีความโปร่งใส ตรวจสอบได้
- กำหนดฝ่ายทรัพยากรบุคคลดำเนินการจัดการอบรม ให้ความรู้ทางด้านกระบวนการ ป้องกันการทุจริตแก่บุคลากร องค์กรประชาสัมพันธ์ เพื่อให้บุคลากรการกีฬาแห่งประเทศไทยได้รับความรู้และตระหนักถึงการมีจริยธรรมในการปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์สุจริต ทราบถึงผลเสียจากการกระทำการทุจริต ที่เกิดกับหน่วยงานและประเทศชาติ เพื่อป้องกันและป้องปรามการทุจริตไม่ให้เกิดขึ้นภายในการกีฬาแห่งประเทศไทย
- กำหนดให้มีศูนย์การดำเนินงานรับเรื่องร้องเรียนของการกีฬาแห่งประเทศไทย และกำหนดช่องทางในการสื่อสารด้านการป้องกันการทุจริตที่หลากหลาย เพื่อให้ประชาชนผู้ใช้บริการ ผู้เกี่ยวข้องและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกับการดำเนินงานของการกีฬาแห่งประเทศไทย ได้รับความสะดวกในการแจ้งและรับ การดำเนินงานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน
- สำนักผู้ว่าการเป็นหน่วยประสานงานเพื่อรับเรื่องร้องเรียน ตลอดจนดำเนินการจัดทำคู่มือ และแนวทางปฏิบัติที่ครอบคลุมกระบวนการ ระยะเวลา ในการพิจารณาเรื่องร้องเรียนและการแก้ไขปัญหา ที่เกิดขึ้นเพื่อแจ้งให้กับประชาชนผู้ใช้บริการ ผู้เกี่ยวข้องและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียได้ทราบ
- กำหนดให้มีระบบการจัดทำทะเบียนและสถิติการรับเรื่องร้องเรียนและเบาะแสการกระทำ ความผิดและการกระทำการทุจริต รวมทั้งจัดทำรายงานสรุป และข้อมูลทางสถิติให้กับผู้บริหารได้รับทราบ อย่างน้อยเดือนละ ๑ ครั้ง
- กำหนดให้มีการพิจารณาโทษทางวินัย และการดำเนินคดีตามกฎหมาย ต่อบุคลากรที่มีผล การสอบสวนและผลการกระทำผิดและทุจริต ตามกฎหมายหรือข้อบังคับการกีฬาที่เกี่ยวข้อง

๘. กำหนดให้ ...

๘. กรณีที่เรื่องร้องเรียนการทุจริตเป็นเรื่องที่เกิดความเสียหายต่อผู้หนึ่งผู้ใด ให้หน่วยงานที่รับผิดชอบในการดำเนินงานที่เกี่ยวข้องในเรื่องร้องเรียนดังกล่าว เสนอวิธีการบรรเทาความเสียหายที่เกิดขึ้นอย่างเหมาะสมและเป็นธรรมแก่ผู้ที่เกี่ยวข้องทั้งผู้ถูกร้องเรียนและผู้ร้องเรียน

๙. กรณีที่เรื่องร้องเรียนการทุจริตเป็นเรื่องสำคัญหรือเป็นเรื่องที่กระทบต่อชื่อเสียงภาพลักษณ์ของหน่วยงานหรือขัดแย้งกับนโยบายของหน่วยงานหรือเกี่ยวข้องกับผู้บริหารระดับสูงของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับเรื่องร้องเรียนดังกล่าว ให้เสนอต่อคณะกรรมการการกีฬาแห่งประเทศไทย เพื่อพิจารณา ตลอดจนชี้แจงผลการพิจารณาให้ผู้ร้องเรียนและสาธารณชนได้ทราบ

๑๐. กำหนดให้มีการแจ้งผลการดำเนินการตามข้อร้องเรียนให้กับผู้ร้องเรียนได้ทราบอย่างเป็นระบบ เป็นระยะ อย่างต่อเนื่องจนกว่าเรื่องดังกล่าวจะสิ้นสุด ยกเว้นกรณีที่มีความจำเป็นจากเหตุผลด้านข้อมูลส่วนบุคคลหรือการรักษาความลับ

๑๑. กำหนดให้ฝ่ายทรัพยากรบุคคลรายงานผลการดำเนินการกับเรื่องร้องเรียนการกระทำ ความผิดและทุจริต ตลอดจนปัญหาและอุปสรรคต่อที่ประชุมผู้บริหารการกีฬาแห่งประเทศไทย และที่ประชุมคณะกรรมการการกีฬาแห่งประเทศไทย หรืออนุกรรมการฯ อย่างน้อยไตรมาสละ ๑ ครั้ง

๑๒. กำหนดให้มีการคุ้มครองผู้ร้องเรียนและผู้แจ้งเบาะแสการกระทำที่เป็นการทุจริต ผู้ให้ความร่วมมือในกระบวนการตรวจสอบ และผู้ที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

๑๒.๑ ผู้ที่ทำหน้าที่ในกระบวนการตรวจสอบ ขั้นตอนสอบการสอบข้อเท็จจริงและขั้นตอนการดำเนินการกับเรื่องร้องเรียน การกระทำผิดและทุจริต ต้องไม่มีส่วนได้ส่วนเสียกับผู้ถูกร้องเรียนหรือผู้กระทำการทุจริต

๑๒.๒ ต้องไม่เปิดเผยข้อมูลใดๆ ที่สามารถระบุตัวผู้ให้ข้อมูลได้และเก็บรักษาข้อมูลดังกล่าวเป็นความลับ โดยจำกัดการเข้าถึงข้อมูลเฉพาะผู้มีหน้าที่รับผิดชอบในการดำเนินการตรวจสอบเรื่องร้องเรียนและเบาะแสนั้นๆ เท่านั้น

๑๒.๓ การดำเนินการเกี่ยวกับข้อร้องเรียนและเบาะแสร้องเรียนการกระทำผิดและทุจริต ให้เปิดเผยข้อมูลเท่าที่จำเป็น โดยคำนึงถึงสิทธิส่วนบุคคล และความปลอดภัยของผู้ให้ข้อมูล แหล่งข้อมูลและบุคคลที่เกี่ยวข้องเป็นสำคัญ

๑๒.๔ ผู้ได้รับเรื่องร้องเรียนและเบาะแสร้องเรียนการกระทำผิดและทุจริต และผู้เกี่ยวข้องกับ การดำเนินการที่เกี่ยวข้อง มีหน้าที่เก็บรักษาข้อมูล รายละเอียดข้อร้องเรียน รวมทั้งเอกสารหลักฐานทั้งหมด เป็นความลับ ไม่เปิดเผยข้อมูลต่อบุคคลอื่นที่ไม่มีหน้าที่เกี่ยวข้องโดยเด็ดขาด เว้นแต่เป็นการเปิดเผยตามหน้าที่ ที่กฎหมายกำหนด

๑๒.๕ กรณีที่ผู้ให้ข้อมูลเห็นว่าตนเองอาจไม่ได้รับความปลอดภัย ได้รับการปฏิบัติที่ไม่เป็นธรรมหรือได้รับความเดือดร้อนเสียหายอันเกี่ยวเนื่องจากการให้ข้อมูลการกระทำผิดและทุจริต ผู้ให้ข้อมูลสามารถร้องขอให้ผู้บริหารกำหนดมาตรการคุ้มครองที่เหมาะสมและเป็นธรรมได้

๑๓. หากพบว่าบุคลากรแจ้งเรื่องร้องเรียนและเบาะแสร้องเรียนเป็นเท็จ และมีหลักฐานพิสูจน์ได้ว่าเป็นการกระทำที่มีเจตนาไม่สุจริต หรือจงใจใส่ร้าย ให้เกิดความเสียหายต่อบุคคลหรือหน่วยงาน ให้ดำเนินการทางวินัยกับบุคลากรดังกล่าว

๑๔. กำหนดให้มีการนำระบบสารสนเทศเพื่อมาใช้ในการบริหารจัดการ การประมวลผลและวิเคราะห์ การรายงานผลเรื่องร้องเรียนการกระทำผิดและทุจริตผ่านช่องทางต่างๆ เพื่อบูรณาการให้การ บริหารจัดการ และติดตามผลมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลทันต่อสถานการณ์ปัจจุบัน

๑๕. กำหนดให้ ...

๑๕. กำหนดให้ฝ่ายนโยบายและแผน จัดทำแผนปฏิบัติการปฏิบัติงานการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐในแต่ละปีงบประมาณ และรายงานการกำกับติดตามงานดังกล่าวเป็นรายไตรมาส และรายปี เพื่อเสนอต่อคณะกรรมการการกีฬาแห่งประเทศไทย ประชาชน ผู้ใช้บริการ ผู้เกี่ยวข้อง และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกับการดำเนินงานของการกีฬาแห่งประเทศไทยได้ทราบ

๑๖. กำหนดตัวชี้วัดผลการดำเนินงานของหน่วยงานเกี่ยวกับผลลัพธ์ด้านจริยธรรมของบุคลากรและองค์กรให้ครอบคลุมถึงประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต และการดำเนินการกับผู้กระทำการทุจริต

ประกาศ ณ วันที่ ๒๗ มิถุนายน พ.ศ. ๒๕๖๒



(นายก้องศักดิ์ ยอดมณี)

ผู้ว่าการการกีฬาแห่งประเทศไทย



แบบหนังสือร้องเรียน
เรื่อง “การทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่”

ชื่อ-สกุล ผู้ร้องเรียน.....

ที่อยู่.....

เบอร์โทรศัพท์.....E-mail.....

ชื่อ-สกุล ผู้ถูกร้องเรียน.....

สังกัด.....หน่วยงาน.....

ตำแหน่ง/ระดับ หรือข้อมูลที่สามารถบ่งชี้และสืบทราบตัวผู้ถูกกล่าวหาได้.....

รายละเอียดเรื่องร้องเรียน.....

ทั้งนี้ ข้าพเจ้าขอรับรองว่าการร้องเรียนดังกล่าวข้างต้นเป็นความจริงทุกประการ โดยข้าพเจ้าขอส่งเอกสารหลักฐานประกอบการพิจารณา (ถ้ามี) ได้แก่

๑. จำนวน ชุด

๒. จำนวน ชุด

๓. จำนวน ชุด

ลงชื่อ ผู้ร้องเรียน

(.....)

วันที่ เดือน พ.ศ.


คำแนะนำ

รายละเอียดเรื่องร้องเรียนให้ระบุข้อมูล ดังนี้

๑. การกระทำที่เป็นเหตุแห่งการร้องเรียน
๒. ขั้นตอนหรือรายละเอียดในการกระทำเหตุนั้นอย่างไร
๓. ระบุพยานเอกสาร พยานวัตถุ พยานบุคคล (ถ้ามี)

ผู้รับผิดชอบ	SATQWP เลขที่ OG5102-1 : กระบวนการจัดทำโครงการจัดการข้อร้องเรียน							คำนิยม VRSAT			SAT	TQA	แก้ไขครั้งที่ : วันที่ :		
	ฝ่ายและสำนัก	สำนักผู้ว่าการ	คณะทำงาน	ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	ผู้บริหารกกท.	คณะอนุกรรมการรอง	คณะกรรมการ กกท	ความต้องการของลูกค้า			จุดป้องกัน	ความสอดคล้องของข้อกำหนดในระบบมาตรฐาน	ตัวชี้วัดกระบวนการ(ขั้นตอนปฏิบัติงาน)		
								ข้อยุติของข้อร้องเรียนในแต่ละกรณี	ได้รับความเป็นธรรม	จัดการข้อร้องเรียนให้เป็นไปตามระยะเวลาที่เหมาะสม					
ขั้นตอน															
1. การเตรียมข้อมูล								2		1	1.. มีเจ้าหน้าที่รับผิดชอบในทุกฝ่าย/สำนัก 3. มีครบถ้วนในทุกประเด็นการร้องเรียน 4. มีครบถ้วนในทุกประเด็นการร้องเรียน				
								3		3					
								4	4	4					
								5	5	5					
2. การจัดทำแผนยุทธศาสตร์								6		6					
										7					
4. การถ่ายทอดแผนยุทธศาสตร์													7. วัดระดับความเข้าใจในการจำแนกและแนวทางการจัดการข้อร้องเรียน		

<p>5.การดำเนินงาน การติดตามและประเมินผล</p>	<pre> graph TD 9[9. เริ่มจัดการข้อร้องเรียนตามแนวทางที่กำหนดในคู่มือ] --> 10[10. ติดตามผลกับผู้ร้องเรียน] 10 --> 11[11. เก็บข้อมูลเพื่อเสนอต่อผู้บริหาร พิจารณาปรับปรุงแก้ไข] 11 --> D1{พิจารณา / เสนอแนะ} D1 --> D2{พิจารณา / เสนอแนะ} D2 --> D3{พิจารณา / เสนอแนะ} D3 --> 12[12. นำข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะจากผู้บริหารเพื่อดำเนินการพัฒนาและปรับปรุงแนวทางการจัดการข้อร้องเรียน] </pre>	<p>9</p>	<p>9</p>	<p>9</p>			<p>9. ติดตามผลการนำคู่มือไปใช้ในการดำเนินงาน</p> <p>10. แบบวัดความพึงพอใจในการจัดการข้อร้องเรียน</p>
<p>6. การปรับปรุงแผนปฏิบัติการ</p>	<p>12. นำข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะจากผู้บริหารเพื่อดำเนินการพัฒนาและปรับปรุงแนวทางการจัดการข้อร้องเรียน</p>	<p>12</p>		<p>12</p>			

 การกีฬาแห่งประเทศไทย Sports Authority of Thailand	กระบวนการปฏิบัติงานที่มีคุณภาพ Quality Work Process : QWP		แก้ไขครั้งที่ :	หน้าที่ : 1
	SATQWP (รหัสกระบวนการฯ : ชื่อกระบวนการฯ) 102A01 : โครงการจัดการข้อร้องเรียน (ลูกค้ำ บุคลากร และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย)			ลงชื่อผู้อนุมัติใช้ : (ลงลายมือชื่อผู้อนุมัติกระบวนการ)
ผู้นำกระบวนการปฏิบัติงานที่มีคุณภาพ : ผู้อำนวยการกองกลาง	หน่วยงาน : สำนักผู้ว่าการ	วันที่บังคับใช้ : - (ระบุวันที่บังคับใช้กระบวนการ)		
ความสำคัญของกระบวนการปฏิบัติงาน	ระดับความสำคัญ : A	ระดับความเสี่ยง: เหลือง		

วัตถุประสงค์

- เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการรับรู้ถึงปัญหาจากข้อร้องเรียนที่มาจากภายใน และภายนอกองค์กรพร้อมทั้งมีแนวทางในการจัดการข้อร้องเรียน
- เพื่อให้ข้อร้องเรียนที่ได้รับมาถูกแก้ไขอย่างเหมาะสม และเหมาะสมต่อบุคลากร ลูกค้ำ และผู้เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานของการกีฬาแห่งประเทศไทย
- เพื่อให้บุคลากร และเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบสามารถแก้ไขปัญหาได้อย่างรวดเร็ว ไปในทิศทางเดียวกัน

ขอบเขตกระบวนการปฏิบัติงานที่มีคุณภาพ


กระบวนการเริ่มเมื่อทางการกีฬาแห่งประเทศไทย (กกท.) กำหนดผู้รับผิดชอบในการประสานงานในการจัดการข้อร้องเรียนเพื่อให้มีเจ้าหน้าที่ประสานงานครบถ้วนในทุกช่องทางของการรับเรื่องร้องเรียน หลังจากนั้นทางทีมงานจึงเริ่มศึกษาแนวทางในการจำแนกประเภทข้อร้องเรียนเพื่อแบ่งระดับความรุนแรง หรือความสำคัญของข้อร้องเรียนนั้นๆ เพื่อกำหนดแนวทางในการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียนประเภทต่างๆ เมื่อกำหนดประเภท และแนวทางการแก้ไขเรียบร้อยแล้วนั้นทางทีมงาน จะนำเสนอแผนการจัดการข้อร้องเรียนเพื่อขอข้อพิจารณา และข้อเสนอแนะจากทางผู้บริหารระดับสูง เมื่อได้รับการอนุมัติแผนการดำเนินงานแล้วนั้นทางทีมงานจะเริ่มจัดทำคู่มือการจัดการข้อร้องเรียนเพื่อรวบรวมแนวทางในการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียนประเภทต่างๆ จากนั้นทางทีมงานจึงจัดอบรมเรื่องของคู่มือและแนวทางการจัดการข้อร้องเรียนแก่เจ้าหน้าที่ และผู้บริหาร เพื่อให้ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องได้เข้าใจถึงแนวทางและวิธีการจัดการข้อร้องเรียน จากนั้นจึงเริ่มจัดทำประชาสัมพันธ์ช่องทางรับข้อร้องเรียน เพื่อให้ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องได้ทราบถึงช่องทางส่งเรื่องร้องเรียนให้ กกท. จากนั้นทางทีมงานจึงเริ่มจัดการข้อร้องเรียนตามแนวทางที่กำหนดตามคู่มือ และติดตามผลการจัดการข้อร้องเรียนโดยประเมินจากความพึงพอใจของผู้ร้องเรียน และหลังจากที่จัดการข้อร้องเรียนตามแนวทางที่กำหนดไว้จนเสร็จสิ้นแล้วทางทีมงานจะเก็บข้อมูลลงในฐานข้อมูล (Data Base) เพื่อให้ง่ายต่อการสืบค้นและหาประวัติการจัดการข้อร้องเรียน

ขอบเขตบังคับใช้

ทุกฝ่าย/สำนัก และผู้มีส่วนเกี่ยวข้องในการดำเนินงานในการกีฬาแห่งประเทศไทย

คำจำกัดความ (คำอธิบาย หรือ ความเฉพาะเจาะจง ของคำที่อยู่ในกระบวนการนี้)

ข้อร้องเรียน	หมายถึง เรื่องราวที่ผู้ร้องเรียนประสงค์ให้ได้รับการปลดปล่อยความทุกข์ที่ตนได้รับ หรือเป็นเรื่องที่ผู้ร้องเรียนหรือผู้อื่นหรือสาธารณชนได้รับความเสียหาย ทั้งภายในองค์กรและนอกองค์กร
ผู้รับผิดชอบ	หมายถึง เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบในการประสานงานในการรับเรื่องร้องเรียนจากช่องทางต่าง ๆ
ช่องทางรับเรื่อง	หมายถึง ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียนจากผู้ร้องเรียน เช่น หนังสือ จดหมาย อีเมลล์ โทรศัพท์ โทรสาร
กระบวนการจัดการ	หมายถึง ขั้นตอนการดำเนินงานเพื่อนำไปสู่การยุติข้อร้องเรียนที่เกิดขึ้น
แบบฟอร์มข้อร้องเรียน	หมายถึง เอกสารที่ใช้บันทึกการเสนอหรือรับเรื่องร้องเรียนจากผู้ร้องเรียนในช่องทางการรับเรื่อง

 การกีฬาแห่งประเทศไทย Sports Authority of Thailand	กระบวนการปฏิบัติงานที่มีคุณภาพ Quality Work Process : QWP		แก้ไขครั้งที่ :	หน้าที่ : 2
	SATQWP (รหัสกระบวนการฯ : ชื่อกระบวนการฯ) 102A01 : โครงการจัดการข้อร้องเรียน (ลูกค้า บุคลากร และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย)			ลงชื่อผู้อนุมัติใช้ : (ลงลายมือชื่อผู้อนุมัติกระบวนการ)
ผู้นำกระบวนการปฏิบัติงานที่มีคุณภาพ : ผู้อำนวยการกองกลาง	หน่วยงาน : สำนักผู้ว่าการ		วันที่บังคับใช้ : - (ระบุวันที่บังคับใช้กระบวนการ)	
ความสำคัญของกระบวนการปฏิบัติงาน	ระดับความสำคัญ : A		ระดับความเสี่ยง: เหลือง	

เอกสารอ้างอิง (ที่ใช้ใน QWP) (เอกสารใช้หรือเกี่ยวข้องกับกระบวนการนี้)

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

QWP ที่เกี่ยวข้อง (กระบวนการฯ อื่น ๆ ที่มีความเกี่ยวข้องกับกระบวนการนี้)

XXX	เลขที่.....
-----	-------------	-------

การทบทวนกระบวนการปฏิบัติงานที่มีคุณภาพ

ให้มีการทบทวนประเมินผลรายปีหรือ ตามสถานการณ์ที่จำเป็นต่อการจัดการข้อเรียน

สคร. : SE-AM CG (2) การกำหนดนโยบายและ แข่งขันทางการตลาดที่เป็น ธรรม	ค่านิยมองค์กร : Visionary Accountability Teamwork	ยุทธศาสตร์ กทท (SAT) : การเพิ่มประสิทธิภาพในการ บริหารจัดการองค์กร (SO5)	TQA : -
--	---	---	-------------------

ลูกค้าของกระบวนการปฏิบัติงานที่มีคุณภาพ : (ระบุความเชื่อมโยงของกระบวนการว่าผลที่ได้ตอบสนองตัวชี้วัดในข้อใด หรือ เรื่องใด)
(ผู้ที่ได้รับผลผลิตหรือการบริการของกระบวนการฯ นี้)

ลูกค้าภายใน


1. กทท.
2. ฝ่ายและสำนัก

ลูกค้าภายนอก

3. ประชาชนทั่วไป สมาคมกีฬา และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อการดำเนินงานของ กทท.

ความต้องการของลูกค้า : (ควรมีการสอบถามความต้องการของลูกค้าของกระบวนการ)

1. ข้อยุติของข้อร้องเรียนในแต่ละกรณี
2. ได้รับความเป็นธรรม
3. จัดการข้อร้องเรียนให้เป็นไปตามระยะเวลาที่เหมาะสม

 การกีฬาแห่งประเทศไทย Sports Authority of Thailand		กระบวนการปฏิบัติงานที่มีคุณภาพ Quality Work Process : QWP		แก้ไขครั้งที่ :	หน้าที่ : 3
SATQWP (รหัสกระบวนการฯ : ชื่อกระบวนการฯ) 102A01 : โครงการจัดการข้อร้องเรียน (ลูกค้า บุคลากร และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย)				ลงชื่อผู้อนุมัติใช้ : (ลงลายมือชื่อผู้อนุมัติกระบวนการ)	
ผู้นำกระบวนการปฏิบัติงานที่มีคุณภาพ : ผู้อำนวยการกองกลาง		หน่วยงาน : สำนักผู้ว่าการ		วันที่บังคับใช้ : - (ระบุวันที่บังคับใช้กระบวนการ)	
ความสำคัญของกระบวนการปฏิบัติงาน		ระดับความสำคัญ : A		ระดับความเสี่ยง: เหลือง	

INPUT: ปัจจัยนำเข้าที่มีคุณภาพของกระบวนการ (ต้องครบถ้วน ถูกต้อง เชื่อถือได้ ทันกาล และเป็นความลับ)


กทท. ยังคงขาดกระบวนการในการแก้ไขปัญหาที่เป็นระบบทำให้ไม่สามารถจัดการปัญหาได้อย่างรวดเร็ว และมีประสิทธิภาพ รวมถึงยังไม่มีแนวทางในการจำแนกข้อร้องเรียนออกเป็นประเภทต่างๆ และยังไม่มีความมาตรการในการป้องกันปัญหาเดียวกันที่จะเกิดขึ้นในอนาคต

OUTPUT: ผลผลิตของกระบวนการ

- เจ้าหน้าที่ประสานงานในการรับเรื่องร้องเรียนจากช่องทางต่างๆ ที่กำหนด
- คู่มือการจัดการข้อร้องเรียนมีการกำหนดแนวทางการแก้ไขปัญหาได้ครอบคลุมทุกประเด็น
- ฐานข้อมูล (Data Base) ที่จัดเก็บประวัติของการร้องเรียน และประวัติการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน

OUTCOME: ผลลัพธ์ของกระบวนการ (ถ้ามี)

ผู้ร้องเรียนได้รับข้อยุติที่สามารถนำไปแก้ไขปัญหาได้จนเกิดความพึงพอใจในการจัดการเรื่องร้องเรียน และการกีฬาแห่งประเทศไทยมีเรื่องร้องเรียนซ้ำลดลง


 การกีฬาแห่งประเทศไทย Sports Authority of Thailand	กระบวนการปฏิบัติงานที่มีคุณภาพ Quality Work Process : QWP		แก้ไขครั้งที่ :	หน้าที่ : 4
	SATQWP (รหัสกระบวนการฯ : ชื่อกระบวนการฯ) 102A01 : โครงการจัดการข้อร้องเรียน (ลูกค้า บุคลากร และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย)		ลงชื่อผู้อนุมัติใช้ : (ลงลายมือชื่อผู้อนุมัติกระบวนการ)	
ผู้นำกระบวนการปฏิบัติงานที่มีคุณภาพ : ผู้อำนวยการกองกลาง	หน่วยงาน : สำนักผู้ว่าการ	วันที่บังคับใช้ : - (ระบุวันที่บังคับใช้กระบวนการ)		
ความสำคัญของกระบวนการปฏิบัติงาน	ระดับความสำคัญ : A	ระดับความเสี่ยง: เหลือง		

ตัวชี้วัดกระบวนการปฏิบัติงานที่มีคุณภาพ

รหัสดัชนีวัด : 104A01-KPI1	เป้าหมาย		KQI Group	
ชื่อดัชนีวัดของกระบวนการ : ดัชนีชี้วัดคุณภาพโครงการจัดการข้อร้องเรียน	MAX	MIN	POCDFSMEE:	SECOG/So:
สูตรในการคำนวณ : <ul style="list-style-type: none"> $\frac{\text{ข้อร้องเรียนที่ถูกแก้ไข}}{\text{ข้อร้องเรียนที่ได้รับร้องเรียน}} \times 100$ ความพึงพอใจเฉลี่ยของผู้ร้องเรียน $\times 100$ $\frac{\text{ข้อร้องเรียนที่ถูกแก้ไขในเวลาที่กำหนด}}{\text{ข้อร้องเรียนที่ได้รับร้องเรียน}} \times 100$ $\frac{\text{ข้อร้องเรียนที่ถูกร้องเรียนซ้ำที่ได้รับการแก้ไข}}{\text{ข้อร้องเรียนที่ได้รับร้องเรียนซ้ำ}} \times 100$ 	70-100	50-70	ประเภทดัชนีวัด : ตัววัดอิสระ (Independent KQI) ตัววัดกลุ่ม (Cluster KQI)	
100% (แนวทางในการจัดการปัญหา) 75% (ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ) 75% (ค่าเฉลี่ยข้อร้องเรียนที่ได้รับการแก้ไขภายในเวลาที่กำหนด) 70% (ค่าเฉลี่ยในการร้องเรียนซ้ำในข้อร้องเรียนเรื่องเดิม)				
ความหมายของดัชนีวัด : (คำอธิบายของตัวชี้วัด หรือ สูตรของการคำนวณ) <ul style="list-style-type: none"> ข้อร้องเรียนที่ถูกแก้ไข หมายถึง ข้อร้องเรียนที่ได้รับมาตามช่องทางการรับเรื่องร้องเรียนต่างๆ แล้วถูกจัดการตามแนวทางจนจบกระบวนการ ข้อร้องเรียนที่ได้รับร้องเรียน หมายถึง ข้อร้องเรียนที่ได้รับมาตามช่องทางการรับเรื่องร้องเรียนต่างๆ ความพึงพอใจเฉลี่ยของผู้ร้องเรียน หมายถึง คะแนนเฉลี่ยจากแบบประเมินความพึงพอใจของผู้ร้องเรียน ข้อร้องเรียนที่ถูกแก้ไขในเวลาที่กำหนด หมายถึง ข้อร้องเรียนที่ได้รับมาและถูกแก้ไขจนจบกระบวนการจนจบภายในเวลาที่กำหนด ข้อร้องเรียนที่ถูกร้องเรียนซ้ำ หมายถึง ข้อร้องเรียนที่เคยได้รับเข้ามาและมีการแก้ไขปัญหามาตามแนวทางจนแล้วเสร็จ และมีการร้องเรียนในเรื่องนั้นเข้ามาอีก 				

การเก็บข้อมูลและรายงานผล

ผู้ประเมินผล : เจ้าหน้าที่/ผู้อำนวยการกองกลาง	ผู้เก็บข้อมูล : งานธุรการและสารบรรณ สำนักผู้ว่าการ	ผู้ประมวลผลผลลัพธ์ : งานธุรการและสารบรรณ สำนักผู้ว่าการ	ผู้นำไปใช้ประโยชน์ : ผู้อำนวยการฝ่ายและสำนัก ที่เกี่ยวข้องกับเรื่องที่ร้องเรียนผ่านกระบวนการจัดการข้อร้องเรียน	แหล่งเก็บข้อมูล : - สำนักผู้ว่าการ - ฝ่ายนโยบายและแผน
ความถี่ในการประเมินผล : รายไตรมาสและรายปี	ความถี่ในการเก็บข้อมูล : ทุกเดือน	ความถี่ในการประมวลผลและรายงานผลลัพธ์ : รายเดือน สรุปเป็นรายไตรมาส และรายปี		
แบบฟอร์ม/โปรแกรมที่ใช้ : Microsoft Word , Excel	แบบฟอร์ม/โปรแกรมที่ใช้ : Microsoft Word , Excel ระบบ สารบรรณ (BPM)	แบบฟอร์ม/โปรแกรมที่ใช้ : Microsoft Word , Excel ระบบ สารบรรณ (BPM)		

 การกีฬาแห่งประเทศไทย Sports Authority of Thailand	กระบวนการปฏิบัติงานที่มีคุณภาพ Quality Work Process : QWP		แก้ไขครั้งที่ :	หน้าที่ : 5
	SATQWP (รหัสกระบวนการฯ : ชื่อกระบวนการฯ) 102A01 : โครงการจัดการข้อร้องเรียน (ลูกค้า บุคลากร และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย)			ลงชื่อผู้อนุมัติใช้ : (ลงลายมือชื่อผู้อนุมัติกระบวนการ)
ผู้นำกระบวนการปฏิบัติงานที่มีคุณภาพ : ผู้อำนวยการกองกลาง	หน่วยงาน : สำนักผู้ว่าการ	วันที่บังคับใช้ : - (ระบุวันที่บังคับใช้กระบวนการ)		
ความสำคัญของกระบวนการปฏิบัติงาน	ระดับความสำคัญ : A	ระดับความเสี่ยง: เหลือง		

วัตถุประสงค์ของดัชนีวัด : (ตัวชี้วัดจัดทำเพื่ออะไร เช่น ประสิทธิภาพ / ประสิทธิภาพ) เพื่อให้โครงการจัดการข้อร้องเรียนมีแนวทางในการจัดการข้อร้องเรียนครอบคลุมทุกประเด็น ผู้ร้องเรียนได้รับความพึงพอใจจากการแก้ไขปัญหา สามารถแก้ไขปัญหาได้ในเวลาที่กำหนด และทางกท. ไม่มีเรื่องร้องเรียนซ้ำ
ประโยชน์ที่ได้รับ : (ประโยชน์ที่ลูกค้าได้รับหลังจากที่นำผลผลิตหรือผลลัพธ์ของกระบวนการนี้ไปใช้ประโยชน์) 1. การดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนสามารถดำเนินไปจนถึงได้ข้อยุติและนำสรุปข้อร้องเรียนรายเดือน รายไตรมาสและรายปีมาวิเคราะห์เพื่อนำไปปรับปรุงการดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้อง (จำแนกประเภทของข้อร้องเรียน) 2. ส่งเสริมภาพลักษณ์ที่ดีให้กับองค์กร 3. เพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานของหน่วยงานให้เป็นที่พึงพอใจต่อลูกค้า ผู้ใช้บริการ และผู้เกี่ยวข้องต่อการดำเนินงานของ กท. 4. ปัญหาการถูกฟ้องร้องในองค์กรลดลง