

คู่มือการปฏิบัติงาน และการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียน

(Complaint Manaqement Stardard Operation Procedure)

กองทุนพัฒนาการกีฬาแห่งชาติ

การกีฬาแห่งประเทศไทย

คำนำ

“กองทุนพัฒนาการกีฬาแห่งชาติ” (กองทุน) เป็นทุนหมุนเวียนสำหรับใช้จ่ายเพื่อการส่งเสริม สนับสนุน พัฒนา คุ้มครอง ช่วยเหลือ และจัดสวัสดิการที่เกี่ยวข้องกับการกีฬา ตามบทบัญญัติแห่งพระราชบัญญัติการกีฬาแห่งประเทศไทย พ.ศ. ๒๕๕๘ ซึ่งปัจจุบันกองทุน ได้มีกฎหมายหลายฉบับเพื่อใช้เป็นแนวทางส่งเสริมหรือสนับสนุนการกีฬาของชาติ

กองทุนให้ความสำคัญกับระบบการควบคุมภายใน โดยเฉพาะการปรับปรุงสภาพแวดล้อมภายในกองทุน จึงได้มีการจัดทำระบบรับเรื่องร้องเรียน รวมทั้งการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนที่มีประสิทธิภาพ ซึ่งหมายถึง การกำหนดมาตรฐานการปฏิบัติงาน และแนวทางบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนผ่านช่องทางต่าง ๆ อย่างเป็นระบบ ตั้งแต่การรับเรื่องร้องเรียน การดำเนินการ การติดตามความคืบหน้า และผลการดำเนินการอันนำไปสู่การยุติข้อร้องเรียน ส่งผลให้เกิดความพึงพอใจและเกิดทัศนคติที่ดีต่อกองทุน แจ้งแก่ผู้ร้องเรียนทราบภายใต้ระยะเวลาที่กำหนด กองทุนจึงได้จัดทำคู่มือการปฏิบัติงาน และการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนเพื่อใช้เป็นแนวทางมาตรฐานในการปฏิบัติงาน และการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนแก่เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องได้มีแนวทางปฏิบัติงานอย่างมีมาตรฐานและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน

คู่มือการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนฉบับนี้ ประกอบด้วยรายละเอียดที่เกี่ยวข้องกับการจัดการข้อร้องเรียน อาทิ เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบข้อร้องเรียน ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน การบริหารจัดการเรื่องร้องเรียน ระยะเวลาในการดำเนินการการติดตามและประเมินผล ผู้จัดทำหวังเป็นอย่างยิ่งว่าคู่มือการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนฉบับนี้ จะเป็นประโยชน์ต่อการปฏิบัติงานด้านการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนของเจ้าหน้าที่และผู้ที่เกี่ยวข้อง และขอบคุณมา ณ ที่นี้ด้วย

กองทุนพัฒนาการกีฬาแห่งชาติ

ผู้จัดทำ

๑. หลักการและเหตุล

การบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนจำเป็นต้องดำเนินการให้ตามที่กองทุนพัฒนาการกีฬาแห่งชาติ เป็นทุนหมุนเวียนสำหรับใช้เพื่อการส่งเสริม สนับสนุน พัฒนา คุ้มครอง ช่วยเหลือจัดสรรสวัสดิการที่เกี่ยวข้องกับการกีฬา ตามบทบัญญัติแห่งพระราชบัญญัติการกีฬาแห่งประเทศไทย พ.ศ.๒๕๔๘ และพระราชบัญญัติพระราชบัญญัติการกีฬาแห่งประเทศไทย (ฉบับที่๒) พ.ศ. ๒๕๖๐ ซึ่งปัจจุบันได้มีกฎหมายหลายฉบับเพื่อใช้เป็นแนวทางการส่งเสริมหรือสนับสนุนการกีฬาของชาติ ให้เป็นไปตามหลักธรรมาภิบาล มีความโปร่งใส ซื่อสัตย์ มีความรับผิดชอบ มีการใช้กระบวนการบริหารจัดการ เพื่อให้การใช้ทรัพยากรเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพเกิดประสิทธิผล เกิดผลประโยชน์สูงสุดแก่ผู้รับบริการหรือผู้ร้องเรียน ให้ได้รับการอำนวยความสะดวกและให้ได้รับการตอบสนองความต้องการประกอบกับต้องดำเนินการในการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียน ให้เป็นไปตามรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. ๒๕๖๐ มาตรา ๔๑ บุคคลและชุมชนย่อมมีสิทธิ (๒) เสนอเรื่องราวร้องทุกข์ต่อหน่วยงานของรัฐและได้รับแจ้งผลการพิจารณาโดยรวดเร็ว และตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ หมวด ๗ การอำนวยความสะดวกและการตอบสนองความต้องการของประชาชน ม.๓๘[๑] ม.๓๙[๒] และ ม.๔๑[๓]

หมายเหตุ :

[๑]มาตรา ๓๘ เมื่อส่วนราชการใดได้รับการติดต่อสอบถามเป็นหนังสือจากประชาชน หรือจาก ส่วนราชการด้วยกันเกี่ยวกับงานที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของส่วนราชการนั้น ให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการนั้น ที่จะต้องตอบคำถามหรือแจ้งการดำเนินการให้ทราบภายในสิบห้าวันหรือภายในกำหนดเวลาที่กำหนดไว้

[๒]มาตรา ๓๙ ให้ส่วนราชการจัดให้มีระบบเครือข่ายสารสนเทศของส่วนราชการเพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชนที่จะสามารถติดต่อสอบถามหรือขอข้อมูลหรือแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับการปฏิบัติราชการของส่วนราชการ

[๓]มาตรา ๔๑ ในกรณีที่ส่วนราชการได้รับคำร้องเรียน เสนอแนะ หรือความคิดเห็น เกี่ยวกับวิธีปฏิบัติราชการ อุปสรรค ความยุ่งยาก หรือปัญหาอื่นใดจากบุคคลใด โดยมีข้อมูลและสาระตามสมควรให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการนั้น ที่จะต้องพิจารณาดำเนินการให้ลุล่วงไป และในกรณที่มีท่อียู่ของบุคคลนั้นให้แจ้งให้บุคคลนั้นทราบผลการดำเนินการด้วย ทั้งนี้ อาจแจ้งให้ทราบผ่านทางระบบเครือข่ายสารสนเทศของส่วนราชการด้วยก็ได้ ในกรณีการแจ้งผ่านทางระบบเครือข่ายสารสนเทศ มิให้เปิดเผยชือหรือที่อยู่ของผู้ร้องเรียนเสนอแนะหรือแสดงความคิดเห็น

๒. วัตถุประสงค์

๑. เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการรับรู้ถึงปัญหาที่มาจากข้อร้องเรียนที่มาจากภายใน และภายนอกกองทุน พร้อมทั้งมีแนวทางในการตอบสนองเรื่องร้องเรียนที่เหมาะสม

๒. เพื่อให้ข้อร้องเรียนที่ได้รับมาถูกแก้ไขอย่างเหมาะสม เป็นมาตรมาตรฐานเดียวกัน นำไปสู่การปรับปรุงระบบการดำเนินงานที่ดีขึ้นของกองทุน

๒. เพื่อเป็นแนวปฏิบัติให้บุคลากร หรือเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบของกองทุน ใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานและการดำเนินการบริหารจัดการอย่างมีประสิทธิภาพนำไปสู่การแก้ไขปัญหาเพื่อยุติข้อร้องเรียนอย่างรวดเร็ว และเป็นไปในทิศทางเดียวกัน

๓. ขอบเขต

คู่มือฉบับนี้ครอบคลุมขั้นตอนการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนของกองทุน ตั้งแต่ขั้นตอนการแต่งตั้งผู้รับผิดชอบดำเนินการในกระบวนการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียน การรับเรื่อง และการตรวจสอบความถูกต้องของเนื้อหาการจัดลำดับความเร่งด่วนของเรื่องร้องเรียน การจำแนกประเภทของเรื่องร้องเรียน การบันทึกข้อร้องเรียนในแบบฟอร์มประเภทต่าง ๆ การส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการ การประสานงานในขั้นตอนต่าง ๆ จนได้ข้อยุติ การตอบสนองผู้ร้องเรียน การติดตามประเมินผล การรวบรวมข้อมูลสรุปวิเคราะห์ และการจัดทำฐานข้อมูล รวมทั้งการพิจารณาทบทวนกระบวนการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนเพื่อปรับปรุงแก้ไขให้มีประสิทธิภาพสูงสุด

๔. คำจำกัดความ

“กองทุน” หมายถึง กองทุนพัฒนาการกีฬาแห่งชาติ

“ผู้จัดการกองทุน” หมายถึง ผู้จัดการกองทุนพัฒนาการกีฬาแห่งชาติ

“รองผู้จัดการกองทุน” หมายถึง รองผู้จัดการกองทุนพัฒนาการกีฬาแห่งชาติ

“พนักงานกองทุน” หมายถึง พนักงาน ลูกจ้างประจำ ลูกจ้างชั่วคราว หรือที่เรียกชื่ออย่างอื่นที่จ้างจากเงินกองทุน เพื่อปฏิบัติภารกิจของกองทุน

“หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง” หมายถึง หน่วยงานต่าง ๆ ของกองทุน การกีฬาแห่งประเทศไทย สมาคมกีฬาแห่งจังหวัด สมาคมกีฬาที่ใช้คำว่า “แห่งประเทศไทย” สมาคมกีฬาอาชีพ

“ผู้ร้องเรียน” หมายถึง เจ้าหน้าที่ของกองทุนหรือหน่วยงานต่าง ๆ ของกองทุน การกีฬาแห่งประเทศไทย สมาคมกีฬาแห่งจังหวัด สมาคมกีฬาที่ใช้คำว่า “แห่งประเทศไทย” สมาคมกีฬาอาชีพ นักกีฬา บุคลากรกีฬา ประชาชน ที่แจ้งเรื่องร้องเรียนผ่านช่องทางต่าง ๆ ของกองทุนรวม ทั้งช่องทางของหน่วยงานอื่น ซึ่งมีเนื้อหาสาระของเรื่องอยู่ในความรับผิดชอบของกองทุน

“เรื่องร้องเรียน” หมายถึง เรื่องที่ได้รับการร้องเรียน ซึ่งเกี่ยวข้องกับกองทุน ประกอบด้วย ร้องเรียนการปฏิบัติงาน ร้องเรียนการจัดสรรงบประมาณ ร้องเรียนความโปร่งใสในการจัดซื้อจัดจ้าง แจ้งเบาะแสการกระทำความผิด ขอความเป็นธรรม

“บัตรสนเท่ห์” หมายถึง เอกสารเรื่องร้องเรียนที่ไม่มีการลงชื่อผู้ร้องเรียน และมีรายละเอียดในส่วนต่าง ๆ ไม่ครบถ้วนส่งผลให้ไม่สามารถดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงได้

“ช่องทางร้องเรียน” หมายถึง ช่องทางต่าง ๆ ที่กองทุนกำหนดเป็นช่องทางในการรับเรื่องร้องเรียน เช่น ติดต่อด้วยตนเอง ติดต่อทางโทรศัพท์ อินเตอร์เน็ต กล่องรับข้อร้องเรียน จดหมาย Line หรือช่องทางอื่น ๆ

“การบริหารจัดการเรื่องร้องเรียน” หมายถึง กระบวนการดำเนินการแก้ไขปัญหา หรือบรรเทาความเดือดร้อนตามเรื่องร้องเรียน โดยเริ่มตั้งแต่รับเรื่องร้องเรียน การวินิจฉัยสั่งการ เจรจา การใกล่เกลี่ย การดำเนินการประสาน การควบคุม ลำดับติดตาม และการประเมินผลการดำเนินงานที่ได้รับผ่านช่องทางการร้องเรียนต่าง ๆ จนแล้วเสร็จ

๕. ช่องทางข้อร้องเรียน

กองทุนพัฒนาการกีฬาแห่งชาติ ได้กำหนดช่องทางการรับเรื่องร้องเรียนทั้งหมด ๘ ช่องทาง ดังนี้

๑. ยื่นจดหมายด้วยตนเองที่สำนักงานกองทุนพัฒนาการกีฬาแห่งชาติ ชั้น ๓ อาคารเฉลิมพระเกียรติ ๗ รอบพระชนมพรรษา การกีฬาแห่งประเทศไทย

๒. โทรศัพท์ หมายเลข : ๐๒-๑๘๖-๗๑๑๑ ต่อ ๗๘๙๓ และ ๗๗๖๑

๓. E-mail : info@sportfund.or.th

๔. เว็บไซต์กองทุนพัฒนาการกีฬาแห่งชาติ : https://nsdf.or.th/

๕. Line ID : @nsdf

๖. Facebook : https:// facebook/nsdf.or.th

๗. ตู้รับความเห็นและข้อร้องเรียน : ชั้น ๓ อาคารเฉลิมพระเกียรติ ๗ รอบ พระชนมพรรษา (ด้านหน้าสำนักงานกองทุนพัฒนาการกีฬาแห่งชาติ)

๘. เอกสาร/จดหมาย ทางไปรษณีย์

ที่อยู่ : กองทุนพัฒนาการกีฬาแห่งชาติ ชั้น ๓ อาคารเฉลิมพระเกียรติ ๗ รอบ พระชนมพรรษา เลขที่ ๒๘๖ ถนนรามคำแหง เขตบางกะปิ กรุงเทพฯ ๑๐๒๔๐

๖. ผู้รับผิดชอบกระบวนการเรื่องร้องเรียน

ผู้จัดการกองทุน : พิจารณาสั่งการ มอบนโยบาย และให้ความเห็นชอบเกี่ยวกับการแนวทางการดำเนินการแก้ไขปัญหาเพื่อยุติเรื่องร้องเรียน

รองผู้จัดการกองทุน : พิจารณา กลั่นกรอง และตรวจสอบผลการตรวจสอบข้อมูลข้อเท็จจริง และติดตามผลการดำเนินการยุติเรื่องร้องเรียนตามแนวทางที่ผู้จัดการกองทุนพิจารณา สั่งการ มอบนโยบาย และให้ความเห็นชอบ

หัวหน้างาน : ตรวจสอบและวิเคราะห์ข้อมูลในประเด็นเรื่องร้องเรียน มอบหมายผู้ดำเนินการ และติดตาม ตรวจสอบความถูกต้องของรายงานผลการตรวจสอบข้อมูลข้อเท็จจริงที่ได้รับ และเร่งรัด ติดตามการดำเนินงานในกระบวนการยุติเรื่องร้องเรียนให้เป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด

ผู้ตรวจสอบข้อเท็จจริง : ดำเนินการตรวจสอบข้อมูลข้อเท็จจริง รวบรวมพยานหลักฐานทุกชนิด ทั้งพยานบุคคล พยานเอกสาร พยานวัตถุ เพื่อให้ทราบความจริงในเรื่องที่ถูกร้องเรียน และจัดทำสรุปรายงานผลการตรวจสอบข้อเท็จจริงเสนอผู้จัดการกองทุน

ผู้ดำเนินการยุติข้อร้องเรียน : ดำเนินการตามแนวทางการมอบหมาย สั่งการ นโยบาย หรือมติที่ผู้บริหารกองทุนได้พิจารณาให้ความเห็นชอบเพื่อยุติเรื่องร้องเรียน ติดตามผลการดำเนินงานยุติข้อร้องเรียน รายงานผู้บริหารกองทุนทราบ

๗. กระบวนการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียน

(๑) กองทุนพัฒนาการกีฬาแห่งชาติ โดยเจ้าหน้าที่รับเรื่องร้องเรียน ผ่านช่องทางต่าง ๆ ให้เจ้าหน้าที่รับเรื่องดำเนินการตรวจสอบเอกสารเรื่องร้องเรียนเบื้องต้น โดยเนื้อหาที่ร้องเรียนจะต้องที่มีความเกี่ยวข้องกับการดำเนินงานของกองทุนพัฒนาการกีฬาแห่งชาติ ทั้งโดยตรงและโดยอ้อม และมีข้อมูลของผู้ร้องเรียนครบถ้วน อาทิ ข้อมูลที่อยู่ของบุคคลหรือหน่วยงานที่ร้องเรียน ช่องทางการติดต่อผู้ร้อง อาทิ หมายเลขโทรศัพท์, Line ID, e-mail เป็นต้น

หากเรื่องร้องเรียนนั้นมิได้ทำเป็นหนังสือให้เจ้าหน้าที่ผู้รับเรื่อง จัดให้มีการบันทึกเรื่องร้องเรียนลงแบบฟอร์มประเภทต่าง ๆ ตามช่องทางที่รับเรื่องร้องเรียน พร้อมทั้งขอเอกสารหลักฐานประกอบการร้องเรียนจากผู้ร้อง (ถ้ามี)

๑.๑ กรณีเจ้าหน้าที่รับเรื่องร้องเรียนพิจารณาในขั้นต้นแล้วเห็นว่า เอกสารร้องเรียนมีข้อมูลครบถ้วนสมบูรณ์ จะต้องดำเนินการรายงานหรือแจ้งให้หัวหน้างานทราบโดยทันที หรือไม่เกิน ๑ วันทำการนับจากที่ได้รับเรื่อง

๑.๒ กรณีเจ้าหน้าที่รับเรื่องร้องเรียนพิจารณาในขั้นต้นแล้วเห็นว่า เนื้อหาที่ร้องเรียนหรือข้อมูลประกอบการร้องเรียนไม่ครบถ้วนชัดเจน ให้เจ้าหน้าที่ผู้รับเรื่องติดต่อสอบถามไปยังผู้ร้องเรียนภายใน ๑ วันทำการ นับจากที่ได้รับเรื่อง เพื่อขอทราบรายละเอียดหรือขอข้อมูลเพิ่มเติมในประเด็นต่าง ๆ และต้องรายงานหรือแจ้งให้หัวหน้างานทราบโดยทันที หรือไม่เกิน ๑ วันทำการ นับจากที่ได้รับข้อมูลเรื่องร้องเรียนครบถ้วน

ทั้งนี้หากเจ้าหน้าที่ผู้รับเรื่อง ไม่สามารถติดต่อผู้ร้องเรียนเพื่อขอข้อมูลรายละเอียดเพิ่มเติมได้ เนื่องจากในเอกสารร้องเรียนไม่ได้ระบุข้อมูลหรือช่องทางการติดต่อผู้ร้อง ให้กองทุนจัดสรรเรื่องร้องเรียนดังกล่าวในหมวด บัตรสนเท่ห์ โดยผู้รับเรื่องจะต้องรายงานให้หัวหน้างานทราบ ไม่เกิน ๑ วันทำการ นับจากที่ได้รับเรื่อง

อนึ่งแม้ว่าเอกสารร้องเรียนจะถูกจัดสรรในหมวด บัตรสนเท่ห์ แต่หากประเด็นเรื่องที่ร้องเรียนมีเกี่ยวข้องกับกองทุนชัดเจน และมิใช่เรื่องร้องเรียนทางวินัย หรือพาดพิงถึงบุคคลอื่น หากพิจารณาแล้วเห็นว่าสามารถตรวจสอบข้อเท็จจริงได้ ก็ถือว่าเป็นเรื่องร้องเรียนที่กองทุนต้องดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงในประเด็นที่ถูกร้องเรียนโดยละเอียดต่อไป

(๒) หัวหน้างาน หลังจากได้รับแจ้งหรือรับรายงานเรื่องร้องเรียน ให้ดำเนินการพิจารณาข้อมูลรายละเอียดเรื่องร้องเรียนดังกล่าว หากพิจารณาแล้วเห็นว่าเรื่องร้องเรียนดังกล่าวมีมูล ให้ดำเนินการมอบหมายสั่งการให้ดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงในประเด็นที่ถูกร้องเรียนโดยละเอียดภายใน ๗ วันทำการ นับจากวันที่ได้รับแจ้ง โดยให้มอบหมายสั่งการให้มีผู้รับผิดชอบดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงในประเด็นที่ถูกร้องเรียน ดังนี้

- ร้องเรียนเรื่องทุนการศึกษา มอบหมายให้ งานทุนการศึกษา
- ร้องเรียนเรื่องสวัสดิการกีฬา มอบหมายให้ งานสวัสดิการกีฬา
- ร้องเรียนเรื่องเงินรางวัล มอบหมายให้ งานเงินรางวัล
- ร้องเรียนเรื่องงบประมาณโครงการ หรือการขอรับการสนับสนุนงบประมาณ มอบหมายให้ งานแผนและงบประมาณ
- ร้องเรียนเรื่องทั่วไป มอบหมายให้ งานบริหารงานทั่วไป

หากเป็นเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการปฏิบัติงาน หรือการทุจริต ประพฤติมิชอบของบุคลากรของกองทุน ให้ผู้จัดการกองทุน หรือรองผู้จัดการกองทุน พิจารณาแต่งตั้งคณะทำงานหรือมอบหมายผู้รับผิดชอบดำเนินการตรวจสอบข้อมูลข้อเท็จจริง และจัดทำรายงานผลการตรวจสอบข้อเท็จจริงรายงานให้ผู้จัดการกองทุน หรือรองผู้จัดการกองทุนทราบ ภายใน ๑๕ วันทำการ นับจากที่ได้รับการแต่งตั้งหรือได้รับมอบหมาย

(๓) ผู้รับผิดชอบตรวจสอบข้อเท็จจริง หลังจากที่ได้รับมอบหมายหรือสั่งการจากหัวหน้างานในการตรวจสอบข้อมูลข้อเท็จจริงเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน ให้ดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงในประเด็นต่าง ๆ และรายงานผลการตรวจสอบข้อเท็จจริงให้ ผู้จัดการกองทุน หรือ รองผู้จัดการกองทุน ทราบ ภายใน ๑๕ วันทำการ นบจากวันที่ได้รับมอบหมาย

(๔) ผู้จัดการกองทุน หรือ รองผู้จัดการกองทุน เมื่อได้รับรายงานผลการตรวจสอบข้อเท็จจริงเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน หากอยู่ในอำนาจที่ผู้จัดการกองทุน หรือ รองผู้จัดการกองทุน สามารถดำเนินการได้ให้พิจารณาให้ความเห็นชอบเกี่ยวกับแนวทาง หรือมอบนโยบายในการแก้ไขปัญหาหรือยุติเรื่องร้องเรียนที่เกิดขึ้น

กรณีที่เรื่องร้องเรียนไม่ได้อยู่ในอำนาจสั่งการของผู้จัดการกองทุน หรือ รองผู้จัดการกองทุน ให้กองทุนดำเนินการนำเสนอข้อร้องเรียน และรายงานผลการสอบสวนข้อเท็จจริง ต่อคณะกรรมการบริหารกองทุน เพื่อให้คณกรรมการบริหารกองทุน ได้พิจารณามีมติ สั่งการ หรือมอบนโยบายในการดำเนินการแก้ไขปัญหาเพื่อยุติเรื่องร้องเรียนที่เกิดขึ้น

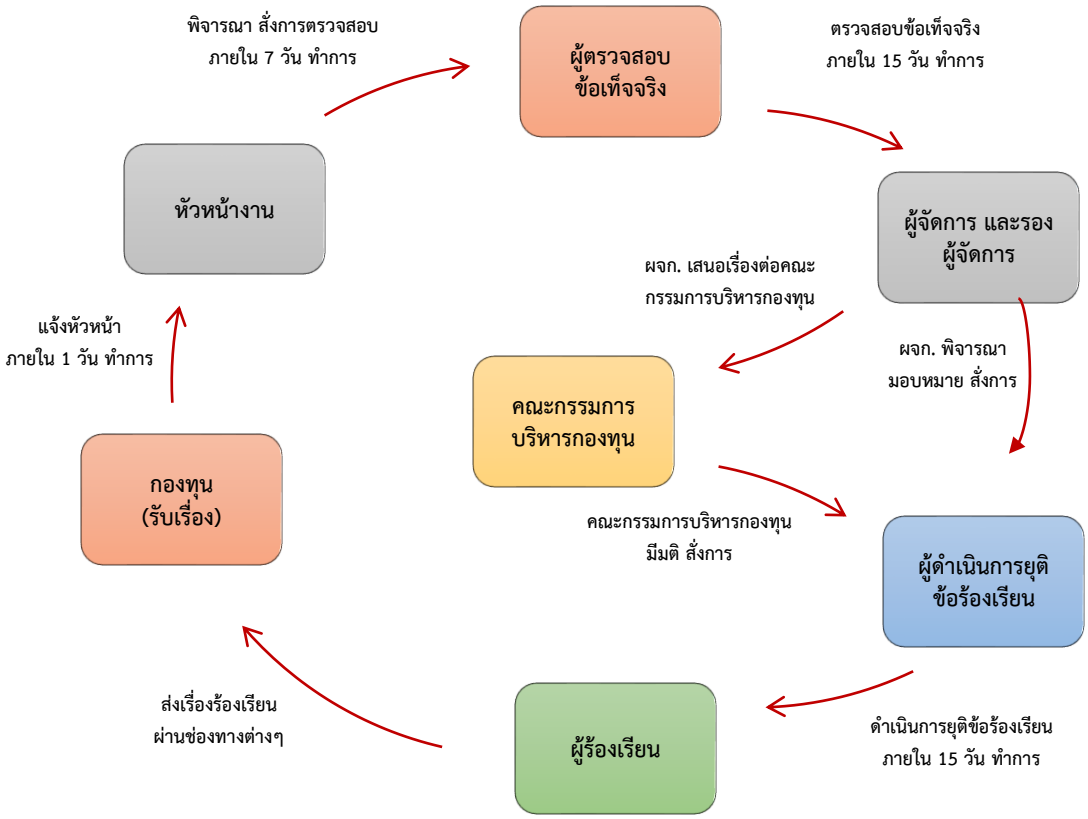
(๕) ผู้รับผิดชอบแก้ไขปัญหาเพื่อยุติเรื่องร้องเรียน หลังจากที่ผู้จัดการกองทุน หรือ รองผู้จัดการกองทุน ได้พิจารณาให้ความเห็นชอบเกี่ยวกับแนวทาง หรือมอบนโยบายในการแก้ไขปัญหาเพื่อยุติเรื่องร้องเรียนที่เกิดขึ้น ผู้รับผิดชอบจะต้องดำเนินการยุติข้อร้องเรียนให้เสร็จสิ้น ภายใน ๑๕ วันทำการ นับจากผู้จัดการกองทุน หรือ รองผู้จัดการกองทุนสั่งการ และต้องแจ้งความคืบหน้าในการแก้ไขปัญหาเพื่อยุติข้อร้องเรียนให้ผู้ร้องทราบเป็นระยะต่อไป

กรณีเรื่องร้องเรียนถูกนำเข้าคณะกรรมการบริหารกองทุน เพื่อขอมติเห็นชอบในการดำเนินการยุติเรื่องร้องเรียน ให้ผู้รับผิดชอบแก้ไขปัญหาดำเนินการยุติข้อร้องเรียนให้เสร็จสิ้น ภายใน ๑๕ วันทำการ นับจากคณะกรรมการบริหารกองทุนมีมติ และต้องแจ้งความคืบหน้าการดำเนินการให้ผู้ร้องเรียนทราบเป็นระยะต่อไป

(๖) กองทุนดำเนินการรวบรวมสรุปข้อร้องเรียน แยกประเภทของข้อร้องเรียนที่กองทุนได้รับจากช่องทางต่าง ๆ และรายงานผลการดำเนินการยุติข้อร้องเรียนที่เกิดขึ้น เสนอผู้บริหารกองทุนทราบเป็นรายไตรมาส

(๗) กองทุนดำเนินการทบทวนกระบวนการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนในรอบปี เพื่อปรับปรุงแก้ไขขั้นตอนการดำเนินงานที่ยังขาดประสิทธิภาพจนนำไปสู่เรื่องร้องเรียน เพื่อให้เกิดการพัฒนาและตอบสนองความต้องการของผู้รับการส่งเสริม สนับสนุน และการพัฒนาการกีฬาของประเทศไทยอย่างมีประสิทธิภาพ

กระบวนการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียน



๘. ประโยชน์ที่ได้รับ

เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและความรวดเร็วในการรับรู้ปัญหา การตอบสนองเรื่องร้องเรียนที่เหมาะสม นำไปสู่การปรับปรุงระบบงานให้มีประสิทธิภาพ และเพื่อเป็นคู่มือในการปฏิบัติงานของเพื่อให้บุคลากรหรือเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบด้านการจัดการข้อร้องเรียนใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานและดำเนินการแก้ไขปัญหาตามข้อร้องเรียนที่ได้รับจากช่องทางการร้องเรียนต่าง ๆ ไปในทิศทางเดียวกัน

๙. การดำเนินการจนได้ข้อยุติ

เรื่องร้องเรียนที่นับเป็นเรื่องที่ยุติแล้ว จะต้องมีลักษณะต่าง ๆ ดังต่อไปนี้

๑. เรื่องที่ดำเนินการแล้วได้ตามความประสงค์ของผู้ร้องฯ ทั้งหมด และแจ้งให้ผู้ร้องฯ ได้ทราบ

๒. เรื่องที่ดำเนินการแล้วได้ตามความประสงค์ของผู้ร้องฯ บางส่วน (โดยหน่วยงานเจ้าของเรื่องได้ดำเนินการตามขอบเขตอำนาจเต็มที่แล้ว) หรือได้บรรเทา เยียวยาปัญหาความเดือดร้อนฯ ของผู้ร้องตามความเหมาะสมแล้วและได้แจ้งให้ผู้ร้องทราบ

๓. เรื่องที่ดำเนินการแล้ว แต่ไม่ได้ตามความประสงค์ของผู้ร้อง เช่น พ้นวิสัยที่จะดำเนินการได้ และเกินจากขอบเขตอำนาจหน้าที่ แล้วโดยได้ชี้แจงผู้ร้องจนเป็นที่เข้าใจแล้ว

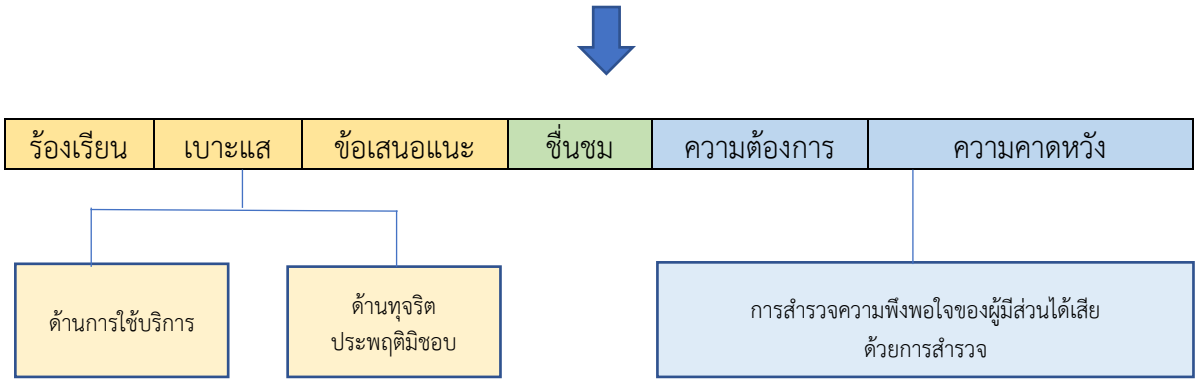
๔. เรื่องที่กองทุนส่งต่อให้หน่วยงานอื่น เพื่อทราบหรือดำเนินการตามอำนาจหน้าที่และกองทุนได้แจ้งให้ผู้ร้องทราบแล้ว ว่าได้มีหนังสือส่งเรื่องต่อไปให้หน่วยงานใดดำเนินการต่อไป

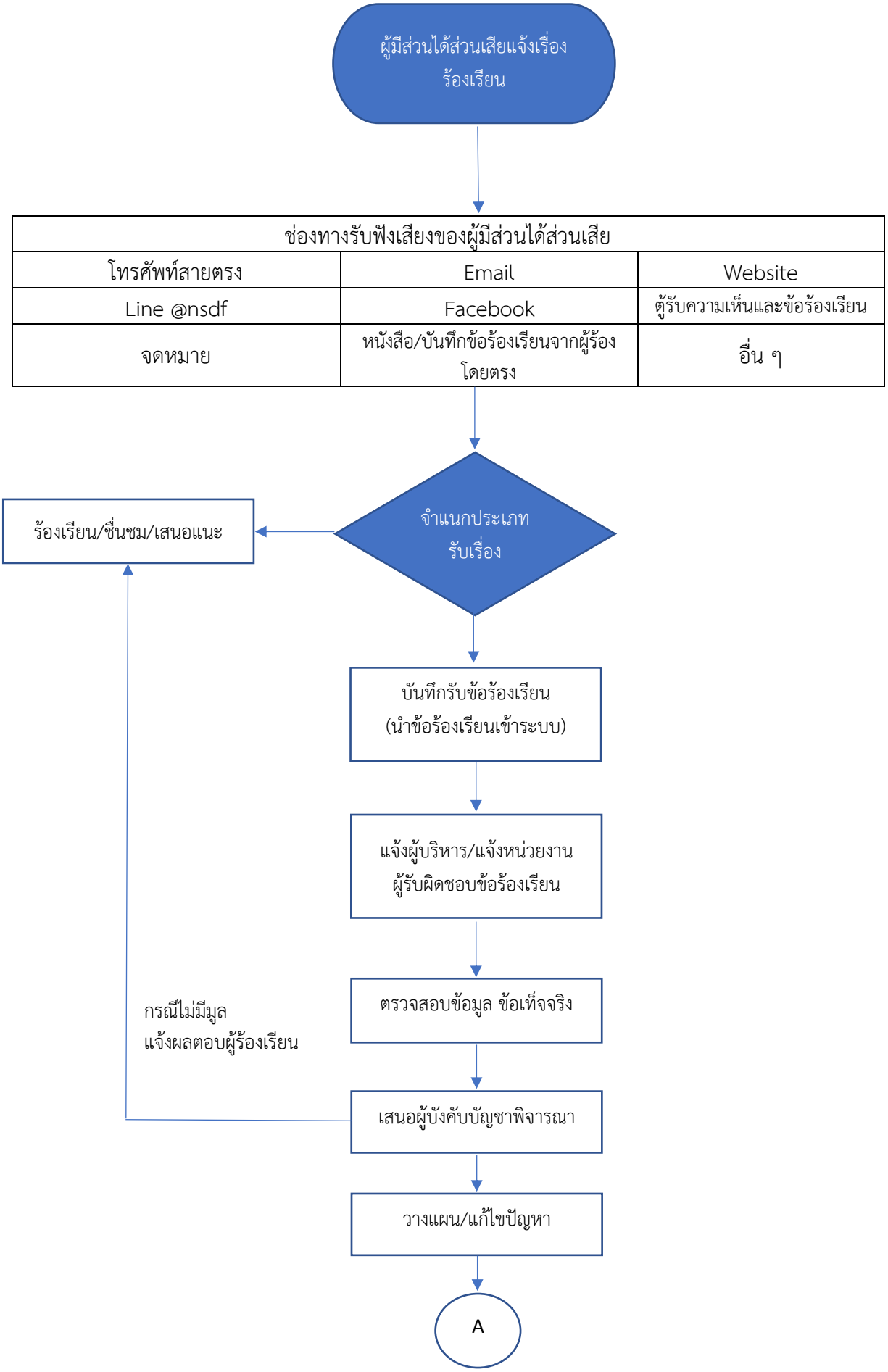
๕. เรื่องร้องเรียนที่ระงับการพิจารณาเช่นบัตรสนเท่ห์เรื่องที่อยู่ในกระบวนการของศาลเรื่องร้องเรียนกล่าวโทษแต่ไม่มีพยานหลักฐานที่ชัดเจนเป็นต้นโดยได้แจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบตามควรแก่กรณีแล้ว

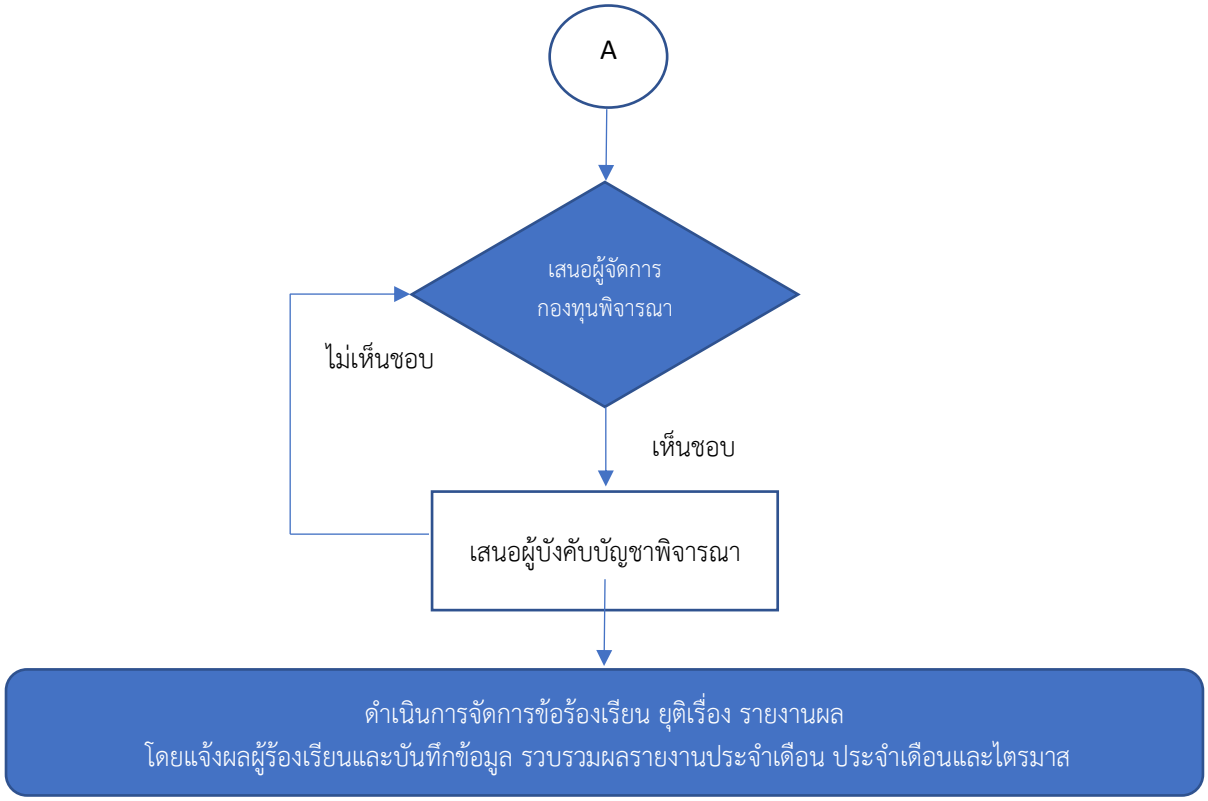
๖. เรื่องเสนอข้อคิดเห็นที่พ้นวิสัยดำเนินการหรือเป็นกรณีที่หน่วยงานได้ดำเนินการอยู่แล้ว

๑๐. แผนผังกระบวนการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียน

ช่องทางรับฟังเสียงของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	
1. website ของกองทุนฯ	https://nsdf.or.th/ติดต่อเรา/
2. จดหมาย (หนังสือมาเป็นลายลักษณ์อักษร)	จัดได้ส่งที่ ชั้น 3 อาคารเฉลิมพระเกียรติ 7 รอบพระชนมพรรษา เลขที่ 286 ถ.รามคำแหง เขตบางกะปิ กรุงเทพมหานคร 10240
3. E-mail กองทุนฯ	info@nsdf.or.th
4. ตู้รับข้อเรียนและข้อเสนอแนะ	จัดได้ส่งที่ ชั้น 3 อาคารเฉลิมพระเกียรติ 7 รอบพระชนมพรรษา เลขที่ 286 ถ.รามคำแหง เขตบางกะปิ กรุงเทพมหานคร 10240
5. Facebook ของกองทุนฯ	กองทุนพัฒนาการกีฬาแห่งชาติ https://www.facebook.com/nsdf.or.th
6. Line	ID Line : @nsdf
7. Phone	02-186-7111 ต่อ 7761
8. YouTube	NSDF กองทุนพัฒนาการกีฬาแห่งชาติ
9. Instagram	nsdfthailand
10. X(Twitter)	NSDFThailand
11. TikTok	nsdfthailand




ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียแจ้งเรื่องร้องเรียน
ช่องทางรับฟังเสียงของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
โทรศัพท์สายตรง
Email
Website
Line @nsdf
Facebook
ตู้รับความเห็นและข้อร้องเรียน
จดหมาย
หนังสือ/บันทึกข้อร้องเรียนจากผู้ร้องโดยตรง
อื่น ๆ
จำแนกประเภทรับเรื่อง
ร้องเรียน/ชื่นชม/เสนอแนะ
บันทึกรับข้อร้องเรียน (นำข้อร้องเรียนเข้าระบบ)
แจ้งผู้บริหาร/แจ้งหน่วยงานผู้รับผิดชอบข้อร้องเรียน
ตรวจสอบข้อมูล ข้อเท็จจริง
กรณีไม่มีมูล แจ้งผลตอบผู้ร้องเรียน
เสนอผู้บังคับบัญชาพิจารณา
วางแผน/แก้ไขปัญหา
A


A
เสนอผู้จัดการ
กองทุนพิจารณา
ไม่เห็นชอบ
เห็นชอบ
เสนอผู้บังคับบัญชาพิจารณา
ดำเนินการจัดการข้อร้องเรียน ยุติเรื่อง รายงานผล
โดยแจ้งผลผู้ร้องเรียนและบันทึกข้อมูล รวบรวมผลรายงานประจำเดือน ประจำเดือนและไตรมาส

๑๑. การติดตามงาน

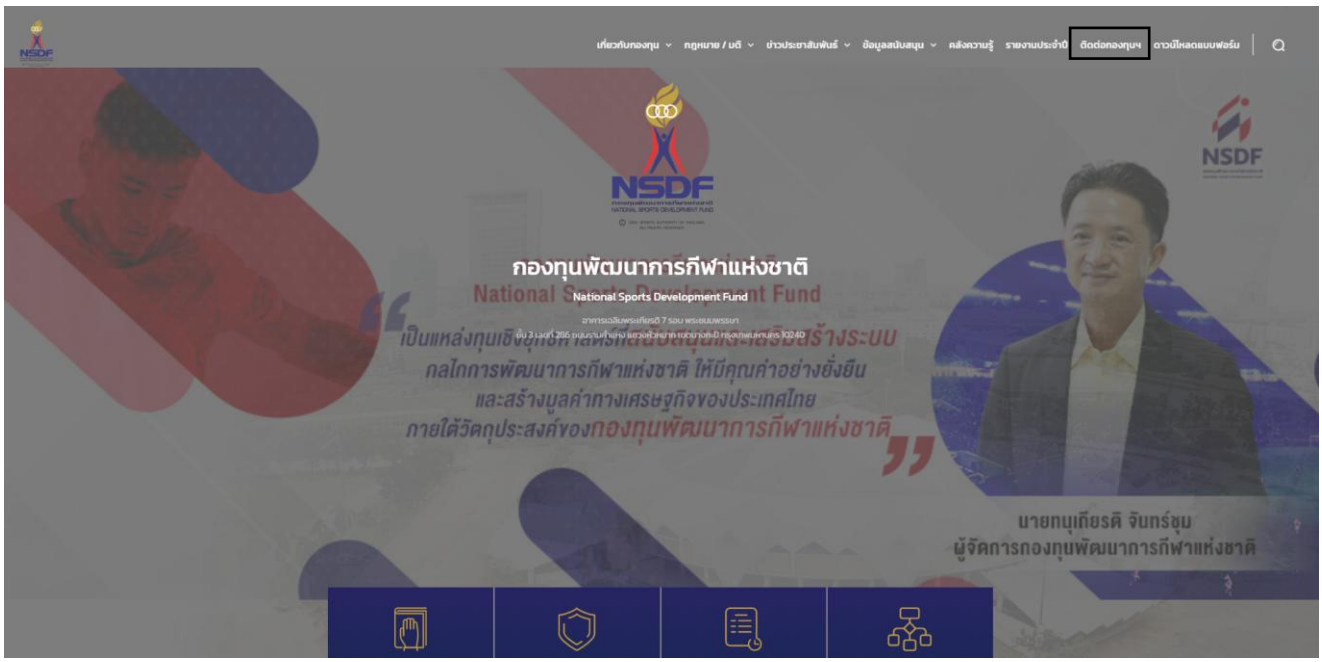
สำหรับการติดตามและประเมินผลกองทุน ได้กำหนดให้เจ้าหน้าที่กองทุนเป็นผู้รวบรวมและรายงานผลการดำเนินงานตามข้อร้องเรียน ข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะและคำชมเชย ให้ผู้บริหารรับทราบ ทั้งนี้ ได้มีการจัดทำรายงานสรุป รายเดือนและรายไตรมาส หากเรื่องใดเกิดความล่าช้ากองทุน จะมีการติดตามทั้งทางหนังสือและประสานงานด้วยวาจา โดยมีการทำบันทึกการติดตามงาน แบบฟอร์ม ที่กำหนดเพื่อเก็บไว้เป็นหลักฐานแสดงการติดตามงานทุกครั้ง

๑๒. ระบบอิเล็กทรอนิกส์ในการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียน ข้อคิดเห็นข้อเสนอแนะและการชมเชย

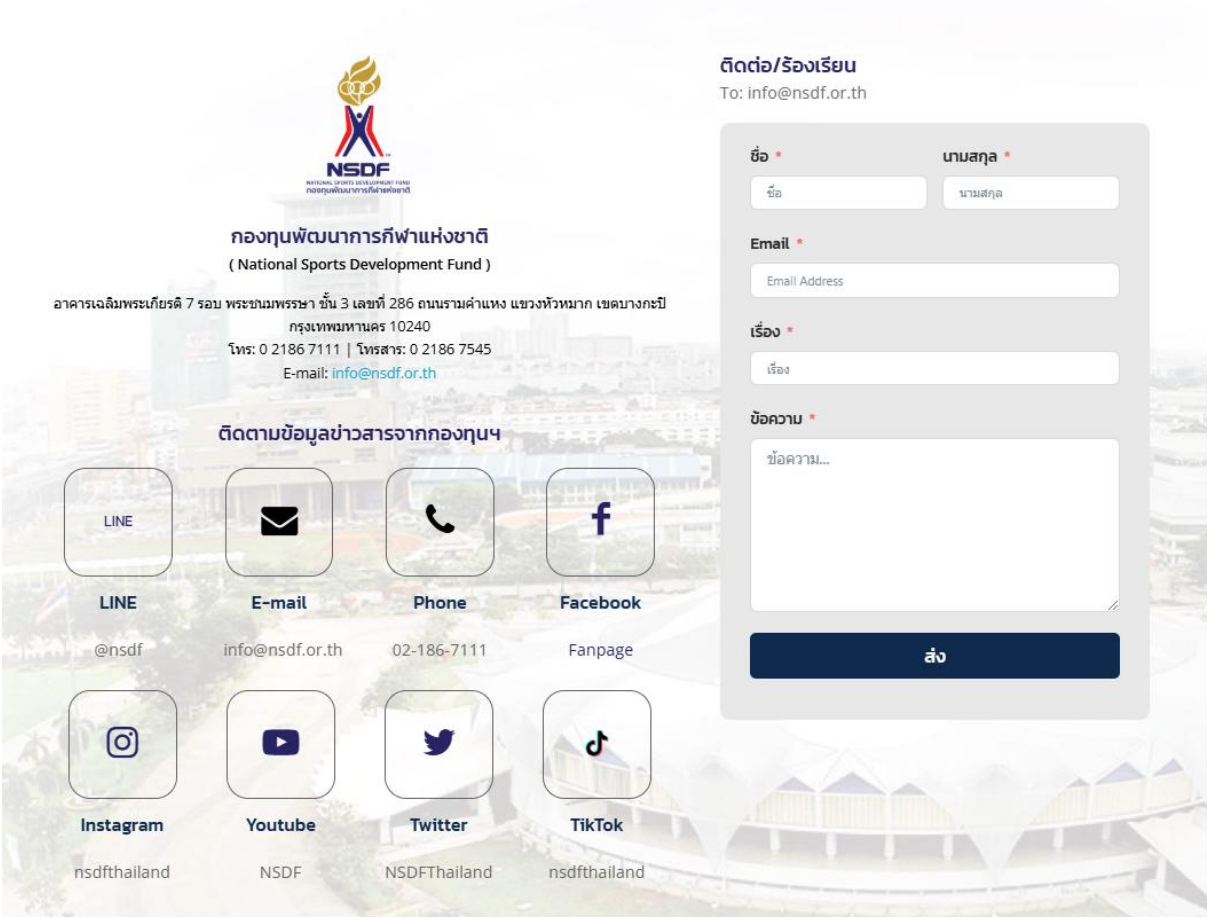
ในส่วนนี้จะอธิบายถึงวิธีการใช้งานระบบอิเล็กทรอนิกส์ในการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียน ข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะและคำชมเชยซึ่งเป็นระบบการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ผ่าน เว็บไซต์ อีเมล เฟสบุ๊ค Line@ รับเรื่องร้องเรียนมีวิธีการใช้งานดังต่อไปนี้

๑๒.๑ การร้องเรียนผ่านเว็บไซต์

ขั้นตอนที่ ๑ เว็บไซต์กองทุนพัฒนาการกีฬาแห่งชาติ https://nsdf.or.th/ ไปที่เมนูด้านบน “ติดต่อกองทุนฯ” ดังภาพ



ขั้นตอนที่ ๒ จะปรากฏแบบฟอร์มการกรอกการร้องเรียนเพื่อขอข้อมูลต่าง ๆ ข้อมูลเสร็จแล้วให้กดที่ส่ง ข้อมูลร้องเรียนจะถูกส่งไปยังเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ เพื่อดำเนินการตรวจสอบและจัดแจ้งผลการดำเนินการให้ผู้ร้องเรียนทราบตามที่อยู่

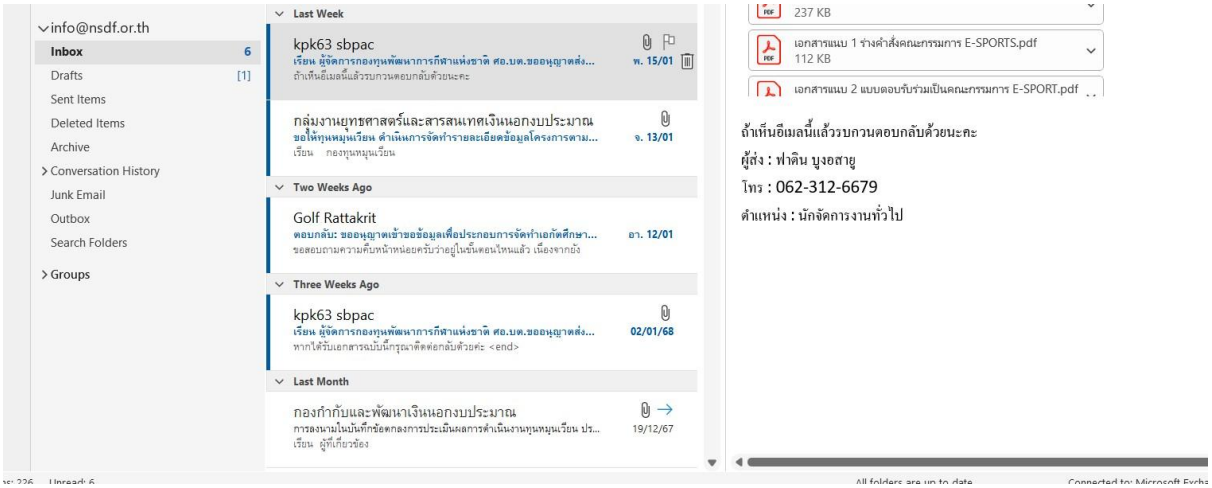


๑๒.๒ การร้องเรียนผ่านอีเมลรับเรื่องร้องเรียน E-mail : info@nsdf.or.th

ขั้นตอนที่ ๑ ผู้ร้องเรียนส่งเรื่องผ่าน E-mail : info@nsdf.or.th

ขั้นตอนที่ ๒ เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ log in เข้าระบบดังภาพ

ขั้นตอนที่ ๓ เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบกดรับเรื่องร้องเรียนและดำเนินการตามขั้นตอนดังภาพ



๑๒.๓ การร้องเรียนผ่าน Line : Line @nsdf

ขั้นตอนที่ ๑ เข้าแอพพลิเคชั่น Line - เพิ่มเพื่อน – ค้นหา

ขั้นตอนที่ ๒ เลือก ID (ค้นหาด้วย ID) - พิมพ์ @nsdf – แชท

ขั้นตอนที่ ๓ เลือก + เพิ่มเพื่อน





NSDF

เพื่อน 1,138

กองทุนพัฒนาการกีฬา
ดูข้อมูลพื้นฐาน >

เพิ่มเพื่อน | โพสต์ | เว็บไซต์ของบริการ

โพสต์ล่าสุด | โซเชียลมีเดีย | ข้อมูลพื้นฐาน

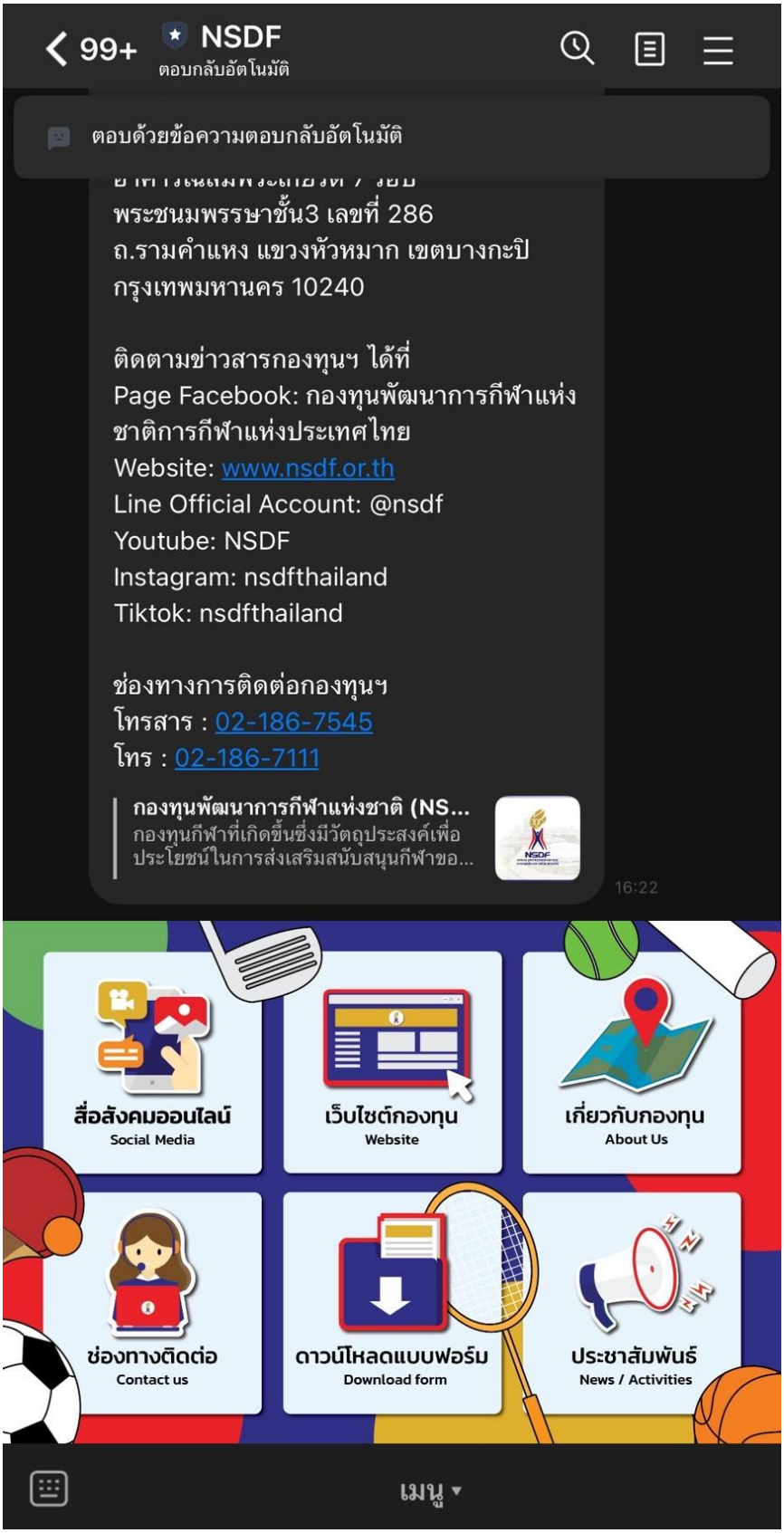
โพสต์ล่าสุด

ดูเพิ่มเติม



รับข่าวสารพิเศษสำหรับเพื่อน


99+
NSDF
ตอบกลับอัตโนมัติ
ตอบด้วยข้อความตอบกลับอัตโนมัติ
วันนี้
NSDF
กองทุนพัฒนาการกีฬาแห่งชาติ
(National Sports Development Fund)
อาคารเฉลิมพระเกียรติ 7 รอบ พระชนมพรรษา ชั้นที่ 3 เลขที่ 286
ถนนรามคำแหง แขวงหัวหมาก เขตบางกะปิ กรุงเทพมหานคร 10240
ช่องทางการติดต่อกองทุนฯ
โทรสาร : 02-186-7545
โทร : 02-186-711
E-mail : info@nsdf.or.th
ติดตามข่าวสารกองทุนฯ ได้ที่
กองทุนพัฒนาการกีฬาแห่งชาติ
การกีฬาแห่งประเทศไทย
www.nsdf.or.th
Line OA : @nsdf
Youtube : NSDF
IG : nsdfthailand
Tiktok : nsdfthailand
X(Twitter) : NSDF_Thailand
https://nsdf.or.th/
@nsdf
กองทุนพัฒนาการกีฬาแห่งชาติ
การกีฬาแห่งประเทศไทย
16:22
สวัสดีค่ะ คุณ Beam
กองทุนพัฒนาการกีฬาแห่งชาติ
(National Sports Development Fund)
อาคารเฉลิมพระเกียรติ 7 รอบ
พระชนมพรรษาชั้น3 เลขที่ 286
ถ.รามคำแหง แขวงหัวหมาก เขตบางกะปิ
กรุงเทพมหานคร 10240
ติดตามข่าวสารกองทุนฯ ได้ที่
Page Facebook: กองทุนพัฒนาการกีฬาแห่ง
เมนู


99+
NSDF
ตอบกลับอัตโนมัติ
ตอบด้วยข้อความตอบกลับอัตโนมัติ
พระชนมพรรษาชั้น3 เลขที่ 286
ถ.รามคำแหง แขวงหัวหมาก เขตบางกะปิ
กรุงเทพมหานคร 10240
ติดตามข่าวสารกองทุนฯ ได้ที่
Page Facebook: กองทุนพัฒนาการกีฬาแห่งชาติการกีฬาแห่งประเทศไทย
Website: www.nsdf.or.th
Line Official Account: @nsdf
Youtube: NSDF
Instagram: nsdfthailand
Tiktok: nsdfthailand
ช่องทางการติดต่อกองทุนฯ
โทรสาร : 02-186-7545
โทร : 02-186-7111
กองทุนพัฒนาการกีฬาแห่งชาติ (NS...
กองทุนกีฬาที่เกิดขึ้นซึ่งมีวัตถุประสงค์เพื่อประโยชน์ในการส่งเสริมสนับสนุนกีฬาขอ...
16:22
สื่อสังคมออนไลน์
Social Media
เว็บไซต์กองทุน
Website
เกี่ยวกับกองทุน
About Us
ช่องทางติดต่อ
Contact us
ดาวน์โหลดแบบฟอร์ม
Download form
ประชาสัมพันธ์
News / Activities
เมนู

๑๒.๔ Facebook : https:// facebook/nsdf.or.th







แบบฟอร์มการรับเรื่องกองทุนพัฒนาการกีฬาแห่งชาติ (walk in)

วันที่ ...../...../...../ เวลา .....
รับเรื่องร้องเรียนลำดับที่ .....

๑. ข้อมูลของผู้ร้องเรียน

ชื่อ-สกุล ..... E-mail .....
บ้านเลขที่ ..... หมู่ ..... ตำบล/แขวง .....
อำเภอ/เขต ..... จังหวัด ..... รหัสไปรษณีย์ .....
โทร/โทรสาร ..... โทรศัพท์เคลื่อนที่ .....

๒. ข้อมูลในส่วนของการร้องเรียน

รายละเอียดของปัญหา .....
.....
.....
.....
.....
.....

๓. เอกสารหลักฐานประกอบการร้องเรียน

๑. .....
๒. .....
๓. .....
๔. .....
๕. .....

ลงชื่อ ..... ผู้ร้องเรียน
(.....)
ว/ด/ป ...../...../.....

ลงชื่อ ..... ผู้รับเรื่อง
ตำแหน่ง .....
ว/ด/ป ...../...../.....



แบบฟอร์มการรับเรื่องผ่านหมายเลขโทรศัพท์

หมายเลข.....

วันที่แจ้ง ...../...../...../ เวลา.....
รับเรื่องร้องเรียนลำดับที่.....

๑. ข้อมูลของผู้ร้องเรียน

ชื่อ-สกุล ..... E-mail .....
บ้านเลขที่ ..... หมู่ ..... ตำบล/แขวง .....
อำเภอ/เขต ..... จังหวัด ..... รหัสไปรษณีย์ .....
โทร/โทรสาร ..... โทรศัพท์เคลื่อนที่ .....

๒. ข้อมูลในส่วนของการร้องเรียน

รายละเอียดของปัญหา .....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

ลงชื่อ ..... ผู้รับเรื่อง
ตำแหน่ง .....
ว/ด/ป ...../...../.....



แบบฟอร์มการรับเรื่องผ่านตู้รับข้อคิดเห็นและร้องเรียน

วันที่แจ้ง ...../...../...../ เวลา.....

เขียนที่ .....

รับเรื่องร้องเรียนลำดับที่.....

๑. ข้อมูลของผู้ร้องเรียน

ชื่อ-สกุล ..... E-mail .....

บ้านเลขที่ ..... หมู่ ..... ตำบล/แขวง .....

อำเภอ/เขต ..... จังหวัด ..... รหัสไปรษณีย์ .....

โทร/โทรสาร ..... โทรศัพท์เคลื่อนที่ .....

๒. ข้อมูลในส่วนของการร้องเรียน

รายละเอียดของปัญหา .....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

แบบฟอร์มการขอถอนเรื่องร้องเรียน

วันที่แจ้ง ...../...../...../ เวลา.....

๑. ช่องทางการแจ้งความประสงค์ขอถอนเรื่อง

☐ โทรศัพท์ ☐ ติดต่อด้วยตนเอง ☐ อีเมลล์ ☐ อื่น ๆ (ระบุ) .....

๒. ข้อมูลของผู้ร้องเรียน

ชื่อ-สกุล ..... E-mail .....

บ้านเลขที่ ..... หมู่ ..... ตำบล/แขวง .....

อำเภอ/เขต ..... จังหวัด ..... รหัสไปรษณีย์ .....

โทร/โทรสาร ..... โทรศัพท์เคลื่อนที่ .....

๓. ข้อมูลในส่วนของการร้องเรียน

มีความประสงค์ถอนเรื่องร้องเรียนกรณี .....

.....

.....

เนื่องจาก (จงขีดเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่เลือก)

☐ ข้อมูลหลักฐานที่คลาดเคลื่อน/ไม่เพียงพอ/ไม่ชัดเจน

☐ ปัญหาที่แจ้งได้รับการแก้ไข/ชี้แจงแล้ว

☐ เกิดความเข้าใจผิดของผู้ร้อง

☐ ผู้ร้องไม่ติดใจเอาความ

☐ อื่น ๆ (ระบุ) .....

ลงชื่อ ..... ผู้ร้องเรียน/ผู้จดบันทึกแทน

(.....)

ว/ด/ป ...../...../.....