



# หลักเกณฑ์การเล่นการพนัน อย่างรับผิดชอบ

*Thai / ภาษาไทย*





เดอะสตาร์ซิดนีย์ (The Star Sydney) มุ่ง  
หมายสู่ความเป็นเลิศในทุกด้านของการ  
ให้บริการและการดำเนินงาน ในฐานะผู้นำ  
ให้บริการสถานบันเทิงในรัฐนิวเซ้าท์เวลส์  
(NSW) เดอะสตาร์มีพันธกิจที่จะให้บริการ  
การเล่นเกมส์สำหรับแขกที่มีพฤติกรรมที่รับ  
ผิดชอบ หลักเกณฑ์การเล่นการพนันอย่าง  
รับผิดชอบนี่คือภาพสะท้อนสำคัญของ  
พันธกิจดังกล่าว

แขกส่วนใหญ่ของเดอะสตาร์ซิดนีย์เพลิดเพลินกับ  
ประสบการณ์การเล่นเกมส์ อย่างไรก็ตามมีแขกส่วนน้อย  
ที่อาจมีปัญหาในการควบคุมพฤติกรรมการเล่นการ  
พนัน และอาจเผชิญความยากลำบากส่วนตัวหรือด้าน  
การเงินที่ร้ายแรง

แม้จะเป็นที่ยอมรับกันว่าปัญหาติดการพนันอาจไม่  
สามารถหลีกเลี่ยงได้ทั้งหมด แต่เดอะสตาร์ซิดนีย์ก็  
มีพันธกิจที่จะจัดเตรียมโปรแกรมและความคิดริเริ่มที่  
ช่วยลดปัญหาพฤติกรรมการเล่นการพนัน และให้ความ  
ช่วยเหลือที่มีประสิทธิภาพอย่างทันเวลาสำหรับแขกที่  
แสวงหาความช่วยเหลือ

หลักเกณฑ์การปฏิบัติ (Code of Practice) จะได้รับ  
การอัปเดตเมื่อมีความเหมาะสม เมื่ออุตสาหกรรมและ  
ชุมชนมีความเข้าใจมากขึ้นเกี่ยวกับสาเหตุของการติด  
การพนัน

**กรรมการผู้จัดการ (Managing Director)**

เดอะสตาร์ซิดนีย์ (The Star Sydney)

## จุดประสงค์และการใช้หลักเกณฑ์

### 1.1 หลักเกณฑ์ (The Code) คืออะไร?

หลักเกณฑ์นี้เป็นความคิดริเริ่มของเดอะสตาร์ซิดนีย์ มั่นระบุงถึงมาตรฐานและข้อกำหนดทั่วไปเพื่อให้เรา ปฏิบัติตามในการส่งมอบบริการและผลิตภัณฑ์การพนัน อย่างรับผิดชอบในทุกๆที่ๆเราดำเนินการ

หลักเกณฑ์สะท้อนถึงค่านิยมและพันธกิจสำคัญของเรา ในการลดอันตรายที่อาจเกี่ยวพันกับการพนัน

จุดมุ่งหมายสำคัญคือเพื่อเป็นจุดอ้างอิงจุดเดียวในเรื่อง การดูแลและความคาดหวังของแขกที่เราให้บริการ และ ชุมชนที่เราทำงานด้วย

### 1.2 จุดประสงค์ของหลักเกณฑ์

จุดประสงค์สำคัญของหลักเกณฑ์คือเพื่อ:

- ◆ ให้ข้อมูลเกี่ยวกับบริการและผลิตภัณฑ์การพนันของเรา — เพื่อให้แขกของเราสามารถตัดสินใจอย่างมี ข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมการเล่นการพนันของตน
- ◆ ให้ความสำคัญกับการส่งมอบบริการและผลิตภัณฑ์ การพนันอย่างรับผิดชอบเพื่อมอบการดูแลลูกค้า ตามมาตรฐานสูงสุดอย่างสม่ำเสมอ
- ◆ ให้ข้อมูลเรื่องความช่วยเหลือที่มีอยู่ตามบริการให้ ความช่วยเหลือต่างๆ และการเข้าถึงโปรแกรมห้าม ด้วยตัวเอง เพื่อที่แต่ละบุคคลสามารถขอความช่วยเหลือแก้ปัญหาที่เกิดจากการพนัน
- ◆ ให้ความสนับสนุนและเฝ้าติดตามการพัฒนา ทั้งภายในประเทศและต่างประเทศด้านงานวิจัย โปรแกรมและความคิดริเริ่มเกี่ยวกับการเล่นการ พนันอย่างรับผิดชอบและปัญหาติดการพนัน และ
- ◆ รักษาความสัมพันธ์ที่ดีกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเพื่อ เสริมสร้างความเข้าใจเกี่ยวกับปัญหาติดการพนัน — ด้วยการปรึกษาหารืออย่างต่อเนื่องกับกลุ่ม ชุมชน รัฐบาล ที่ปรึกษาช่วยผู้ติดการพนัน นักวิจัยผู้ เชี่ยวชาญ ลูกจ้างของเรา และ กลุ่มอุตสาหกรรม

### 1.3 หลักเกณฑ์นี้มีเรื่องอะไรบ้าง

หลักเกณฑ์นี้ครอบคลุมเรื่อง:

- ◆ พันธกิจของเราเกี่ยวกับการพนันอย่างรับผิดชอบ
- ◆ ข้อมูลที่เราจะจัดเตรียมเพื่อแจ้งแก่แขกของเราเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์การพนันของเรา การพนันอย่างรับผิดชอบ และบริการที่ปรึกษาผู้ติดการพนัน
- ◆ สิ่งที่เราทำเพื่อส่งมอบการพนันอย่างรับผิดชอบในเดโอะสตาร์ ตามพันธกิจของเราต่อการดูแลลูกค้าตามมาตรฐานสูงสุด
- ◆ เราให้การสนับสนุนแขกของเราอย่างไรเพื่อแสวงหาความช่วยเหลือต่อปัญหาที่เกี่ยวข้องกับการพนัน และ
- ◆ หลักเกณฑ์นี้จะถูกนำไปปฏิบัติอย่างไร

### 1.4 การใช้หลักเกณฑ์

ตั้งแต่วันประกาศใช้เป็นต้นไป หลักเกณฑ์นี้จะใช้กับเดโอะสตาร์และลูกจ้างของบริษัท

เราอาจทบทวนหลักเกณฑ์นี้เป็นระยะๆ หลักเกณฑ์ฉบับใหม่ล่าสุดจะมีอยู่บนเว็บไซต์ของเราที่

[www.starentertainmentgroup.com.au](http://www.starentertainmentgroup.com.au)

### 1.5 ความขัดแย้งกับกฎหมายและหลักเกณฑ์การปฏิบัติ

ในที่ซึ่งมีความขัดแย้งหรือความไม่ลงรอยกันระหว่างกฎเกณฑ์นี้กับกฎหมายหรือกฎระเบียบของรัฐบาลกลางและรัฐบาลรัฐ มาตรฐานที่สูงกว่าจะถูกใช้

### พันธกิจของเรา

เรามีพันธกิจในการให้ข้อมูลที่เหมาะสมเพื่อที่แขกของเราจะสามารถตัดสินใจอย่างมีข้อมูลพร้อม

### 2.1 ความตระหนักรู้ การให้การศึกษา และข้อมูลผู้เล่น

- ◆ การตัดสินใจเล่นการพนันเป็นของแต่ละบุคคลและเป็นทางเลือกของคนๆนั้น อย่างไรก็ตาม เพื่อเลือกอย่างรับผิดชอบ แขกของเราต้องมีโอกาสได้รับข้อมูลเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์การพนันของเรา

- ◆ เราจะจัดเตรียมข้อมูลที่เหมาะสมเพื่อให้แขกของเราสามารถตัดสินใจอย่างมีข้อมูลและเลือกที่จะเล่นการพนันหรือไม่ โดยสอดคล้องกับความพึงพอใจส่วนตัว และสถานการณ์ของแต่ละคน

## 2.2 การปฏิบัติตามกฎหมายและกฎระเบียบอื่นๆของอุตสาหกรรม

เราจะปฏิบัติตามกฎหมายที่เกี่ยวข้องทุกอย่างในรัฐนิวเซาท์เวลส์ ประเทศออสเตรเลีย เกี่ยวกับการส่งมอบบริการและผลิตภัณฑ์การพนันของเรา รวมถึงเรื่องเกี่ยวกับ:

- ◆ ผู้เยาว์
- ◆ การให้เครดิต
- ◆ ข้อมูลผู้เล่น
- ◆ บริการเครื่องดื่มมีนเมาอย่างรับผิดชอบ
- ◆ การโฆษณาและการโปรโมชัน และ
- ◆ ความเป็นส่วนตัว

## 2.3 การฝึกอบรม

เราต้องการให้มีโปรแกรมฝึกอบรมการเล่นการพนันอย่างรับผิดชอบ และการอบรมเพื่อย้ำเตือนซ้ำอีก เพื่อให้ลูกจ้างที่เกี่ยวข้อง:

- ◆ เข้าใจถึงพันธกิจและการมีไว้ซึ่งหลักเกณฑ์นี้และระเบียบที่เกี่ยวข้อง
- ◆ มีความพร้อมเพื่อส่งมอบบริการและผลิตภัณฑ์การพนันให้กับแขกของเราตามหลักเกณฑ์นี้
- ◆ เข้าใจถึงพฤติกรรมที่อาจบ่งชี้ถึงปัญหาการติดพนัน
- ◆ เข้าใจว่ามีความสนับสนุนและบริการให้คำปรึกษาพร้อมให้ใช้ รวมถึงรายละเอียดติดต่อที่เกี่ยวข้อง
- ◆ มีความตระหนักรู้เมื่อแขกแสดงพฤติกรรมที่อาจสื่อถึงปัญหาติดการพนัน หรือแสดงสัญญาณที่มองเห็นได้ว่ามีอาการหดหู่มากหรือกำลังมองหาความช่วยเหลือ และเข้าใจว่าควรกระทำการใดในสถานการณ์ดังกล่าว

- ◆ มีความสามารถที่จะตอบสนองอย่างเหมาะสมต่อคำขอของแขก โดยเสนอโอกาสให้กับแขกในการติดต่อบริการสนับสนุนที่มีอยู่
- ◆ มีความพร้อมเพื่อเก็บบันทึกเรื่องที่เกิดขึ้นอย่างเหมาะสม และ
- ◆ มีทักษะเพื่อจัดการกับแขกอย่างเข้าใจและมีเหตุผล เราจะทบทวนและประเมินโปรแกรมการฝึกอบรมเรื่องการพำน้อย่างรับผิดชอบเมื่อถึงเวลาที่เหมาะสม เพื่อให้แน่ใจว่ามันจะมีประสิทธิภาพอยู่เสมอเพื่อสนับสนุนการดูแลแขกตามมาตรฐานสูงสุด

## 2.4 การปฏิบัติที่ไม่เหมาะสม

คนที่แสดงพฤติกรรมเหมือนคนติดการพำนไม่ควรถูกเอาเปรียบ ด้วยหลักการนี้ เราจะไม่ส่งเสริมให้แขกของเรา:

- ◆ เล่นต่อเพื่อไม่ให้ขาดทุน และ
- ◆ เล่นต่อหลังจากแสดงเจตจำนงจะหยุดเล่น

## 2.5 เทคโนโลยีเกิดใหม่และผลิตภัณฑ์ใหม่

ก่อนเปิดตัวบริการและผลิตภัณฑ์การพำนใหม่ รวมทั้งพวกที่ใช้เทคโนโลยีเกิดใหม่ เราจะประเมินถึงผลกระทบที่อาจเกิดกับพฤติกรรมการพำน โดยสอดคล้องกับพันธกิจของเราต่อการส่งมอบการพำนอย่างรับผิดชอบในหลักเกณฑ์นี้

## 2.6 นโยบายและขั้นตอน

เราจะทำให้แน่ใจว่าเรามีนโยบายและขั้นตอนที่เหมาะสมเพื่อสนับสนุนการใช้หลักเกณฑ์ และการส่งมอบบริการและผลิตภัณฑ์การพำนของเราอย่างรับผิดชอบนี้ รวมถึงการระบุผู้รับผิดชอบในเรื่องต่างๆ อย่างชัดเจน กลไกการรายงาน และขั้นตอนการติดตามผลในการจัดการกับเรื่องการพำนอย่างรับผิดชอบ

## 2.7 การสื่อสารหลักเกณฑ์นี้

เราจะสื่อสารและโปรโมทหลักเกณฑ์นี้ทั่วปฏิบัติการของเราและบนเว็บไซต์ของเรา

เราจะทำให้หลักเกณฑ์นี้มีพร้อม:

- ◆ เมื่อได้รับการขอที่โต๊ะเจ้าภาพ (Host Desks) ของเรา
- ◆ บนเว็บไซต์ของเรา  
[www.starentertainmentgroup.com.au](http://www.starentertainmentgroup.com.au)
- ◆ เมื่อได้รับคำขอเป็นลายลักษณ์อักษร และ
- ◆ ผ่านการสื่อสารกับคุณตามความเหมาะสม

เราได้จัดเตรียมหลักเกณฑ์ในหลายภาษานอกจากภาษาอังกฤษ หลักเกณฑ์ถูกแปลในภาษาต่อไปนี้และถูกส่งผ่านเว็บไซต์ และมีอยู่ที่โต๊ะเจ้าภาพในสถานที่ของเรา (ภาษาอาหรับ, จีน, เกาหลี, ตุรกี, ไทยและเวียดนาม)

## การปฏิบัติ — การให้ข้อมูล

### 3.1 ข้อมูลที่เราเตรียมพร้อมไว้เพื่อให้แขกของเรา

เมื่อได้รับการขอ เราจะให้ข้อมูลแก่แขกของเราในเรื่องต่อไป:

- ◆ ธรรมชาติและการปฏิบัติงานของโต๊ะเล่นเกม รวมถึงกฎเกณฑ์ในการเล่น
- ◆ ข้อมูลเรื่องโอกาสที่จะชนะรางวัลใหญ่ และ
- ◆ วิธีการที่เครื่องเล่นเกมทำงาน

### 3.2 ข้อมูลเรื่องบริการสนับสนุนสำหรับผู้ติดการพนันและการพนันอย่างรับผิดชอบ

เราจะแสดงข่าวสารและข้อมูลการพนันอย่างรับผิดชอบเกี่ยวกับเรื่องหน่วยงานที่สามารถไปขอรับความช่วยเหลือได้ หากมีปัญหาติดการพนัน

เราจะแสดงข้อมูลบนเว็บไซต์ของเราเรื่องการพนันอย่างรับผิดชอบ รวมถึงหน่วยงานและวิธีการขอความช่วยเหลือเพื่อแก้ปัญหาที่เกี่ยวกับการพนัน

นอกจากนั้น เราจะทำให้แน่ใจว่าข้อมูลเรื่องบริการสนับสนุนผู้มีปัญหาติดการพนัน จะสามารถเข้าถึงได้ในภาษาชุมชนที่คัดสรร

ข้อมูลและข่าวสารเหล่านี้จะได้รับการทบทวนและถูกปรับให้ทันสมัยเป็นประจำ

นอกจากนั้น เมื่อได้รับการร้องขอ เราจะส่งเสริมให้มีการเข้าถึงข้อมูลเรื่องกิจกรรมการเล่นเกมนอกบ้านของแฮกเมื่อเล่นเกมที่ใช้เครื่องรวมถึงโต๊ะเล่นเกมโดยใช้การ์ดผู้เล่นของเขา

## การปฏิบัติ — การมอบการพนันที่รับผิดชอบ

### 4.1 สภาพแวดล้อมการเล่น

จะมีนาฬิกาแสดงอยู่ตามบริเวณที่เล่นเกมเพื่อช่วยให้แฮกรู้ว่าเวลาผ่านไปจนถึงไหนแล้ว

### 4.2 พฤติกรรมที่ยอมรับไม่ได้ หรือสัญญาณแสดงอาการหนักหน่วง

ถ้าพนักงานเชื่อว่าคนในคาสีโนกำลังแสดงพฤติกรรมที่ยอมรับไม่ได้ หรือเห็นได้ชัดว่ามีเมจจนอาจเป็นภัยหรือรบกวนคนอื่นในคาสีโน ทางคาสีโนก็จะใช้มาตรการที่เหมาะสมซึ่งอาจรวมถึงการพาคนๆ นั้นออกไปจากบริเวณคาสีโน

หากมีบุคคลในคาสีโนที่แสดงอาการหนักหน่วง หรือมีพฤติกรรมที่อาจสื่อถึงการมีปัญหาในการเล่นพนัน คาสีโนจะทำตามขั้นตอนที่ออกแบบมาเพื่อตอบสนองความต้องการของแฮกอย่างเหมาะสม

สัญญาณแสดงความหนักใจ พฤติกรรมหรือสถานการณ์ดังกล่าวอาจรวมถึง:

- ◆ เล่นการพนันทุกวันของสัปดาห์
- ◆ บุคคลที่เล่นการพนันอย่างต่อเนื่องเป็นเวลานานมาก โดยไม่มีการพัก
- ◆ ถอนเงินสดจากตู้เอทีเอ็มในสถานที่หลายครั้ง
- ◆ พยายามขอยืมเงิน ‘ล่อลวง’ เอาเงิน หรือขายของมีค่าให้กับคนอื่นเพื่อเล่นการพนัน
- ◆ เอารางวัลก้อนใหญ่ที่ชนะใส่กลับเข้าไปในเครื่องแล้วเล่นต่อไปเรื่อยๆ
- ◆ แสดงอาการโกรธ ตะเถาะเครื่องเล่น มองดูเศร้า และ/หรือ ร้องไห้



- ◆ เพื่อนหรือญาติโทรหาหรือมาหาถึงที่เพื่อถามว่าคนๆ นั้นยังอยู่ที่คาสีโนหรือไม่
- ◆ กล่าวโทษคาสีโน พนักงาน หรือเครื่องเล่น เพราะเขาเล่นเสีย
- ◆ มีแนวคิดที่ผิดเพี้ยนเกี่ยวกับโอกาสที่จะเล่นได้หรือชนะ
- ◆ เกิดอารมณ์หดหู่ใจอย่างมาก และ/หรือมีความคิดฆ่าตัวตายเนื่องจากพฤติกรรมการเล่นพนัน
- ◆ พยายามอย่างมุ่งมั่นที่จะชนะหรือเล่นให้ได้ที่เครื่องเล่นหนึ่งใด หรือ
- ◆ ใช้เวลา และ/หรือเงินมากเกินไปในการเล่นพนัน

เราเข้าใจว่าพนักงานไม่ควรเป็นผู้ประเมินว่าคนไหนมีปัญหาในการพนัน แต่เราต้องการให้พนักงานตระหนักรู้และตอบสนองต่อสิ่งบ่งชี้ถึงอาการหรือพฤติกรรมหดหู่อย่างรุนแรง หรือขอความร่วมมืออย่างเข้าใจและภายในช่วงเวลาที่เหมาะสม และเราต้องการให้มีการบันทึกการกระทำในสถานการณ์ดังกล่าวโดยฝ่ายคาสีโน ในบันทึกข้อมูลเหตุการณ์ที่มีการเก็บรักษาอย่างเหมาะสม

### 4.3 ผู้เยาว์

เป็นสิ่งผิดกฎหมายที่ผู้เยาว์เล่นการพนัน เราห้ามผู้เยาว์อย่างเคร่งครัดไม่ให้เข้าไปในบริเวณเล่นเกมที่จัดไว้ภายในคาสีโน

เราแสดงป้ายประกาศอย่างเหมาะสมที่ระบุว่าไม่อนุญาตให้ผู้เยาว์:

- ◆ เล่นการพนันภายในคาสีโน และ
- ◆ เข้าไปในหรือใช้เวลาในบริเวณเล่นเกมที่จัดไว้

เราจะมีขั้นตอนตรวจสอบการระบุตัวตนของบุคคลที่ต้องการเข้าไปในบริเวณเล่นเกมที่จัดไว้ เพื่อให้แน่ใจว่ามีเพียงบุคคลที่อายุเกิน 18 ปีที่ได้รับอนุญาตให้เข้าไปในบริเวณนั้น

#### 4.4 เด็กที่ไม่มีคนดูแล

เราจะแสดงป้ายประกาศที่เหมาะสมและทำให้แน่ใจว่ามีขั้นตอนที่พร้อมใช้เมื่อเกิดเหตุการณ์ที่พบผู้เยาว์ที่ไม่มีคนดูแลภายในสถานที่ของคาสีโน

ขั้นตอนเหล่านี้อาจรวมถึงการตรวจตราสถานที่สาธารณะของคาสีโนเป็นประจำ รวมถึงที่จอดรถ เพื่อหาเด็กที่อาจถูกทิ้งไว้โดยขาดคนดูแล

หากพบเด็กที่ขาดคนดูแล พนักงานจะดำเนินการซึ่งอาจรวมถึงมาตรการต่อไปนี้:

- ◆ ดำเนินการเพื่อให้แน่ใจว่าเด็กปลอดภัย
- ◆ พาเด็กไปหาผู้ปกครองหรือผู้คุ้มครองของตน
- ◆ ขอให้ผู้ปกครองหรือผู้คุ้มครองออกไปจากสถานที่ของคาสีโน
- ◆ ห้ามผู้ปกครองหรือผู้คุ้มครองเข้ามาในคาสีโน และ
- ◆ แจ้งตำรวจหรือหน่วยงานรัฐที่เกี่ยวข้อง

#### 4.5 การจำกัดการเล่นพนันโดยกรรมการและพนักงานของบริษัท

เราระบุให้พนักงานของเราปฏิบัติตามนโยบายการเล่นการพนันของลูกจ้าง ซึ่งส่วนหนึ่งระบุว่า ลูกจ้างของเดอะสตาร์ซิดนีย์ไม่ได้รับอนุญาตให้เล่นการพนันที่เดอะสตาร์ซิดนีย์ไม่ว่าเวลาใดก็ตาม

#### 4.6 เครื่องฝากถอนเงินอัตโนมัติหรือเอทีเอ็ม (ATM)

เราระบุให้เอทีเอ็มที่เดอะสตาร์:

- ◆ ไม่ตั้งอยู่ในบริเวณเล่นเกมที่จัดไว้ และ
- ◆ ที่เครื่องเอทีเอ็มนั้นหรือใกล้ๆเครื่องนั้น มีข้อมูลระบุว่า จะสามารถติดต่อใครได้หากต้องการความช่วยเหลือเพื่อแก้ปัญหาที่เกี่ยวข้องกับการเล่นพนัน

#### 4.7 การจ่ายให้ผู้ชนะและระยะเวลาทบทวน

รางวัลหรือเงินที่เล่นได้ทั้งหมดจะถูกจ่ายตามระเบียบกฎเกณฑ์อุตสาหกรรมหรือนโยบายที่เกี่ยวข้อง แยกสามารถขอเวลาทบทวนได้โดยการรับเงินที่ชนะไปในรูปแบบ

ของเซ็ค เราจะมีทางเลือกนี้ไว้ให้แขกของเราด้วยการออกเซ็คให้ตามจำนวนใดก็ตามที่แขกเล่นได้

## การปฏิบัติ — ให้ความสนับสนุนต่อแขกและการทำงานกับชุมชน

### 5.1 บริการสนับสนุน

เราจะจัดเตรียมข้อมูลติดต่อสำหรับบริการสนับสนุนแก่บุคคล และ/หรือ ครอบครัวของพวกเขาที่ได้รับความเดือดร้อนจากปัญหาที่เกี่ยวข้องกับการพนัน นอกจากนี้เราจะแสดงข้อมูลนี้บนเว็บไซต์ของเรา

[www.starentertainmentgroup.com.au](http://www.starentertainmentgroup.com.au)

### 5.2 โปรแกรมการห้ามการด้วยตัวเอง

เรามีโปรแกรมการห้ามด้วยตัวเอง และจะเสนอให้เมื่อมีผู้ร้องขอ:

- ◆ การเข้าถึงโปรแกรมการห้ามด้วยตัวเอง ซึ่งแขกอาจขอให้ห้ามตัวเองไม่ให้เข้ามาในบริเวณเล่นเกมของเราเป็นเวลาอย่างน้อยสิบสองเดือน
- ◆ ข้อมูลเกี่ยวกับวิธีการติดต่อที่ปรึกษาผู้ติดการพนันเพื่อจัดเตรียมคำสั่งห้ามโดยไม่ต้องเข้ามาที่เดอะสตาร์ซิดนีย์ และ
- ◆ ข้อมูลเกี่ยวกับโปรแกรมการห้ามด้วยตัวเอง รวมถึงรายละเอียดของการห้ามด้วยตัวเอง วิธีการสมัครกระบวนการขั้นตอนที่เกี่ยวข้อง ข้อมูลที่แขกต้องให้ และข้อมูลติดต่อบริการช่วยเหลือผู้ติดการพนัน

### 5.3 การยกเลิกคำสั่งห้ามด้วยตัวเอง

แขกที่ต้องการเข้าคาสิโนอีก หลังจากช่วงเวลาอย่างต่ำ 12 เดือนที่ห้ามเข้าด้วยตัวเอง ต้องแสดงหลักฐานว่าได้ดำเนินการเพื่อจัดการกับพฤติกรรมการเล่นการพนันของตน และจะต้องส่งใบประเมินผลจากที่ปรึกษาผู้ติดการพนันที่เดอะสตาร์ให้การรับรอง

นอกจากนั้น แขกจะต้องส่งจดหมายสนับสนุนจากผู้นำเชื่อถือของตนด้วย

## 5.4 การทำงานกับชุมชน

เราจะทำงานต่อไปและปรึกษากับบริการช่วยเหลือผู้ติดการพนัน กลุ่มชุมชน หน่วยงานรัฐบาลที่เกี่ยวข้องทั้งหมด กลุ่มอุตสาหกรรม และนักวิจัยผู้เชี่ยวชาญ

นอกจากนั้น เราจะให้การสนับสนุนต้นทุนการทำวิจัยต่อไปในเรื่องเกี่ยวกับการพนัน การติดการพนัน และประสิทธิภาพของมาตรการการพนันอย่างรับผิดชอบ ผ่านการสมทบทุนภาคบังคับรายปีแก่กองทุนสนับสนุนการพนันอย่างรับผิดชอบ

## การบริหารและคำร้องเรียน

### 6.1 บทบาทของคณะกรรมการการพนันอย่างรับผิดชอบ

เพื่อบริหารจัดการหลักเกณฑ์ เราได้แต่งตั้งคณะกรรมการการพนันอย่างรับผิดชอบ คณะกรรมการนี้ถูกควบคุมโดยผู้แทนฝ่ายบริหารอาวุโสที่ได้รับการแต่งตั้งมา และมีความรับผิดชอบต่อไปนี้:

- ◆ เพื่อให้แน่ใจว่ามีนโยบายและขั้นตอนพร้อมอยู่เพื่อสามารถปฏิบัติตามหลักเกณฑ์นี้ภายในเดอะสตาร์ ซิตี้
- ◆ เพื่อให้แน่ใจว่ามีโปรแกรมการฝึกอบรมที่เหมาะสมพร้อมใช้สำหรับลูกจ้างของเราอันเกี่ยวพันกับหลักเกณฑ์นี้
- ◆ เพื่อให้แน่ใจว่ามีการประเมินผลและปรับปรุงอย่างต่อเนื่องในด้านนโยบายและการปฏิบัติเกี่ยวกับการดูแลลูกค้า
- ◆ ทำให้แน่ใจว่า มีกระบวนการขั้นตอนเพื่อติดตามการปฏิบัติตามหลักเกณฑ์นี้ อันสอดคล้องกับข้อกำหนดของมาตรฐานออสเตรเลียในเรื่องโปรแกรมการปฏิบัติตาม
- ◆ รับรายงานเรื่องการปฏิบัติตามหลักเกณฑ์นี้
- ◆ สืบสวนข้อกล่าวหาใดๆที่มีการละเมิดหลักเกณฑ์นี้ และพิจารณาบทลงโทษที่เหมาะสมสำหรับลูกจ้างที่ละเมิดหลักเกณฑ์

- ◆ ทำให้แน่ใจว่ามีการทบทวนการปฏิบัติตามหลักเกณฑ์เป็นระยะๆ
- ◆ รับรายงาน และทบทวน ข้อเสนอที่รายงานนั้น ทยิบยกขึ้นมา และทำการทบทวนหลักเกณฑ์นี้ และ
- ◆ ฝ้าติดตามการพัฒนาและงานวิจัยเกี่ยวกับการพนัน อย่างรับผิดชอบและการพนันที่เป็นปัญหา

## 6.2 คำร้องเรียน

ถ้าคุณมีคำร้องเรียนที่เกี่ยวกับการใช้หลักเกณฑ์นี้ คุณควรเขียนคำร้องเรียนเป็นลายลักษณ์อักษร และส่งถึง

**Managing Director (กรรมการผู้จัดการ)**

**The Star, PO Box Q192, QVB Post Office NSW 1230**

หรือ กรุณาส่งข้อเขียนของคุณผ่านเว็บไซต์ของเราที่ **[www.starentertainmentgroup.com.au](http://www.starentertainmentgroup.com.au)** ในส่วน 'ติดต่อเรา'

เราจะจัดการกับคำร้องเรียนใดๆตามขั้นตอนการจัดการข้อพิพาทภายในของเรา เพื่อให้แน่ใจว่ามีการติดตามคำร้องเรียนที่ถูกหยิบยกขึ้นมาอย่างเหมาะสมและทันการณ์

ขอบเขตของคำร้องเรียนควรจำกัดอยู่ในเรื่องการละเมิดหลักเกณฑ์นี้

## คำจำกัดความ

**หลักเกณฑ์** หมายถึงหลักเกณฑ์การพนันอย่างรับผิดชอบของเดอะสตาร์ซิตีซึ่งเราใช้ตั้งแต่วันที่เริ่มต้น

**วันที่เริ่มต้น** วันที่เราประกาศอย่างเป็นทางการว่าเราจะใช้หลักเกณฑ์ และในส่วนของหลักเกณฑ์นี้ถูกแก้ไขใดๆในภายหลัง ก็หมายถึงวันที่เราประกาศว่าเราจะใช้ส่วนที่ถูกแก้ไขเหล่านั้น

**การพนัน** หมายถึงการเดิมพันด้วยเงินในสิ่งที่ไม่แน่นอน ซึ่งขับเคลื่อนด้วยโอกาสหรือส่วนผสมของโอกาสและทักษะ

**บริการและผลิตภัณฑ์การพนัน** กิจกรรมหรือเกมการพนันใดๆที่ได้รับอนุมัติภายในพระราชบัญญัติการควบคุมคาสีโนปีค.ศ.1992

**การเล่นเกม** รูปแบบการพนันทุกชนิดที่ถูกกฎหมายนอกเหนือจากการวางเดิมพัน และรวมถึงเครื่องเล่นเกมอิเล็กทรอนิกส์ (โดยทั่วไปเรียกว่าเครื่องเล่นโป๊กเกอร์) โต๊ะเล่นเกมในคาสีโน ล็อตเตอรี่และคีนอ (Keno)

**ผู้เยาว์** บุคคลที่มีอายุต่ำกว่า 18 ปี

**การพนันที่เป็นปัญหา** มีลักษณะคือ ยากที่จะควบคุมการใช้เงิน และ/หรือ เวลาที่ใช้ในการพนัน ซึ่งนำไปสู่ผลที่เลวร้ายสำหรับผู้เล่นพนัน คนอื่นๆ หรือสำหรับชุมชน

**การช่วยเหลือผู้เล่นการพนันที่เป็นปัญหา หรือบริการบำบัดรักษา** หมายถึงมีอาชีพที่ผ่านการอบรม เช่น นักจิตวิทยา ผู้ให้คำปรึกษาแก่บุคคล และนักสังคมสงเคราะห์ผู้ให้คำปรึกษาอย่างเก็บเป็นความลับแก่บุคคล และ/หรือ ครอบครัวของพวกเขา อันเกี่ยวพันกับปัญหาการ เล่นการพนัน บริการเหล่านั้นอาจรวมถึง Gambling Help (ช่วยเหลือผู้ติดการพนัน), Lifeline (สายช่วยชีวิต) และหน่วยงานอื่นๆ

**การเล่นพนันอย่างรับผิดชอบ** คือการมอบสภาพแวดล้อมการเล่นพนันที่ปลอดภัย รับผิดชอบต่อสังคม และพร้อมให้ความช่วยเหลือ ซึ่งอันตรายใดๆที่เกี่ยวข้องเนื่องจากการพนันถูกลดให้เหลือน้อยที่สุด และบุคคลสามารถตัดสินใจอย่างมีข้อมูลว่าจะเล่นพนันหรือไม่ นี้

เกิดขึ้นอันเป็นผลมาจากการกระทำร่วมกันและความ  
เป็นเจ้าของร่วมกันต่อบุคคล ชุมชน อุตสาหกรรมการ  
พนัน และรัฐบาล

**เด็กที่ไม่มีคนดูแล** คือเด็กที่:

- ◆ ไม่มีคนดูแลหรือดูแลเหมือนไม่มีคนดูแล
- ◆ เตรีดเตร้อย่างไร้จุดหมายหรือดูแลเหมือนเช่นนั้นใน  
สถานที่คาสีโน หรือเคลื่อนไหวไปมาซ้ำๆหรืออย่าง  
เฉื่อยเฉื่อย

**การห้ามตัวเองโดยสมัครใจ** แยกที่ริเริ่มการห้ามตัวเอง  
ไม่ให้ไปในบริเวณเล่นเกมของคาสีโน

**เรา, ของเรา** หมายถึงห้างหุ้นส่วน เดอะสตาร์ซิดนีย์  
จำกัด

**เงินรางวัล (การเล่นได้)** จำนวนเงินที่เล่นได้หรือชนะ  
จากบริการหรือผลิตภัณฑ์การพนัน

THE  STAR  
SYDNEY

คิด! เกี่ยวกับทางเลือกของคุณ โทรถึงสายช่วยเหลือผู้ติดการพนัน 1800 858 858  
[www.gamblinghelp.nsw.gov.au](http://www.gamblinghelp.nsw.gov.au)  
[www.gamblinghelponline.org.au](http://www.gamblinghelponline.org.au) เล่นการพนันโดยใช้เหตุผล