



ประกาศองค์การบริหารส่วนตำบลบางมะเดื่อ
เรื่อง ข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service Level Agreement : SLA)
ขององค์การบริหารส่วนตำบลบางมะเดื่อ

ด้วยสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ได้แจ้งหนังสือสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี
ด่วนที่สุด ที่ นร ๐๑๐๕.๖/ว ๘๐๒๒ ลงวันที่ ๑๐ กันยายน ๒๕๖๗ เรื่อง แนวทางการบริหารจัดการเรื่องร้อง
ทุกข์ของหน่วยงานในระดับท้องถิ่น ประกอบกับหนังสือศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสุราษฎร์ธานี ที่ สฎ ๐๐๑๗.๑/
ว ๖๒๓๓ ลงวันที่ ๓ ตุลาคม ๒๕๖๗ เรื่อง แนวทางการบริหารจัดการเรื่องร้องทุกข์ของหน่วยงานระดับท้องถิ่น
ดำเนินการจัดทำข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service Level Agreement : SLA) เพื่อแก้ไขปัญหาความ
เดือดร้อนของประชาชนของหน่วยงานระดับท้องถิ่น เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ นั้น

ดังนั้น เพื่อให้การบริการประชาชนเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ และประชาชนสามารถเข้าถึง
การบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางมะเดื่ออย่างทั่วถึง องค์การบริหารส่วนตำบลบางมะเดื่อ จึงจัดทำ
ข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service Level Agreement : SLA) โดยมีรายละเอียดดังนี้

๑. ประกาศฉบับนี้ เรียกว่า ประกาศองค์การบริหารส่วนตำบลบางมะเดื่อ เรื่อง ข้อตกลง
ระดับการให้บริการ (Service Level Agreement : SLA) ขององค์การบริหารส่วนตำบลบางมะเดื่อ

๒. ประกาศฉบับนี้บังคับใช้นับจากวันถัดจากประกาศ เป็นต้นไป

๓. ข้อตกลงข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service Level Agreement : SLA) ขององค์การ
บริหารส่วนตำบลบางมะเดื่อ ให้บริการประชาชนดังนี้

๓.๑ งานบริการการประสานงานแก้ไขปัญหาให้กับประชาชน ที่ร้องทุกข์ทางช่องทาง
โทรศัพท์ ๐๗๗-๓๐๐๐๘๗

๓.๒ งานบริการการประสานงานแก้ไขปัญหาให้กับประชาชน ที่ร้องทุกข์ทางช่องทางมาเย็น
ร้องทุกข์ด้วยตนเอง ณ องค์การบริหารส่วนตำบลบางมะเดื่อ

๓.๓ งานบริการการประสานงานแก้ไขปัญหาให้กับประชาชน ที่ร้องทุกข์ทางช่องทาง
แอปพลิเคชันไลน์ องค์การบริหารส่วนตำบลบางมะเดื่อ

ประกาศ ณ วันที่ ๒๙ ตุลาคม พ.ศ. ๒๕๖๗

(นายสิทธิพงษ์ ปานดี)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลบางมะเดื่อ

ข้อตกลงระดับการให้บริการ	
งานที่ให้บริการ	การบริหารจัดการเรื่องร้องทุกข์
หน่วยงานที่รับผิดชอบ	องค์การบริหารส่วนตำบลบางมะเดื่อ

ขอบเขตการให้บริการ	
สถานที่/ช่องทางการให้บริการ	ระยะเวลาเปิดรับเรื่อง
๑. ช่องทางโทรศัพท์	ทุกวัน ตลอด ๒๔ ชั่วโมง
๒. เดินทางมายื่นเรื่องร้องทุกข์ด้วยตนเอง ณ ที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลบางมะเดื่อ	วันจันทร์-ศุกร์ ตั้งแต่เวลา ๐๘.๓๐ – ๑๖.๓๐ น. (ยกเว้นวันหยุดราชการ)
๓. แอปพลิเคชันไลน์ องค์การบริหารส่วนตำบลบางมะเดื่อ	ทุกวัน ตลอด ๒๔ ชั่วโมง

ขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ	
กระบวนการ	หน่วยงานผู้รับผิดชอบ
กระบวนการจัดการเรื่องร้องทุกข์ประกอบด้วย ๓ กระบวนการย่อย	องค์การบริหารส่วนตำบลบางมะเดื่อ
๑. กระบวนการ : การประสานงานแก้ไขปัญหาให้กับประชาชนที่ร้องทุกข์ทางโทรศัพท์ ใช้ระยะเวลา ไม่เกิน ๒๔ ชั่วโมง	
๒. กระบวนการ : การประสานงานแก้ไขปัญหาให้กับประชาชนที่เดินทางมายื่นเรื่องร้องทุกข์ด้วยตนเอง ณ องค์การบริหารส่วนตำบลบางมะเดื่อ ใช้ระยะเวลา ไม่เกิน ๑๕ วันทำการ	
๓. กระบวนการ : การประสานงานแก้ไขปัญหาให้กับประชาชนที่ส่งเรื่องร้องทุกข์ทางแอปพลิเคชันไลน์ องค์การบริหารส่วนตำบลบางมะเดื่อ ใช้ระยะเวลา ไม่เกิน ๑๕ วันทำการ	

ขอบเขตการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์

เรื่องร้องทุกข์ที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานระดับท้องถิ่น หมายถึง เรื่องที่ประชาชนได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหาย หรืออาจเดือดร้อน หรืออาจเสียหายจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ หรือส่วนราชการ หรือจำเป็นต้องให้ส่วนราชการช่วยเหลือเยียวยาหรือปลดเปลื้องทุกข์ นอกจากนี้ ยังหมายถึงการแจ้งเหตุ แจ้งเบาะแส ทิชม เสนอข้อคิดเห็น โดยได้ยื่นเรื่องต่อหัวหน้าส่วนราชการในระดับท้องถิ่นทางช่องทางการรับเรื่องร้องทุกข์ของหน่วยงานในระดับท้องถิ่น

วิธีการยื่นและถอนคำร้องทุกข์

ร้องทุกข์จะต้องยื่นคำร้องทุกข์ด้วยตนเอง (เว้นแต่เจ็บป่วย/มีเหตุจำเป็น สามารถมอบฉันทะให้ผู้อื่นร้องทุกข์แทนได้) โดยมีรายการประกอบด้วย ชื่อและที่อยู่ของผู้ร้องทุกข์ เรื่องอันเป็นเหตุร้องทุกข์ พฤติการณ์เกี่ยวกับเรื่องที่ร้องทุกข์ และความประสงค์ที่จะขอให้ช่วยเหลือเยียวยาหรือปลดเปลื้องทุกข์ โดยนำเสนอข้อเท็จจริง ไม่ใช่ข้อความอันเป็นเท็จและใช้ถ้อยคำสุภาพ พร้อมทั้งลงลายมือชื่อ

ผู้ร้องทุกข์จะถอนคำร้องทุกข์ทั้งหมดหรือบางส่วนเมื่อใดก็ได้ โดยการถอนคำร้องทุกข์ต้องทำเป็นหนังสือและลงลายมือชื่อผู้ร้องทุกข์ แต่ถ้าผู้ร้องทุกข์ถอนคำร้องทุกข์ด้วยวาจาต่อเจ้าหน้าที่ให้เจ้าหน้าที่บันทึกไว้และให้ผู้ร้องทุกข์ลงลายมือชื่อไว้เป็นหลักฐาน

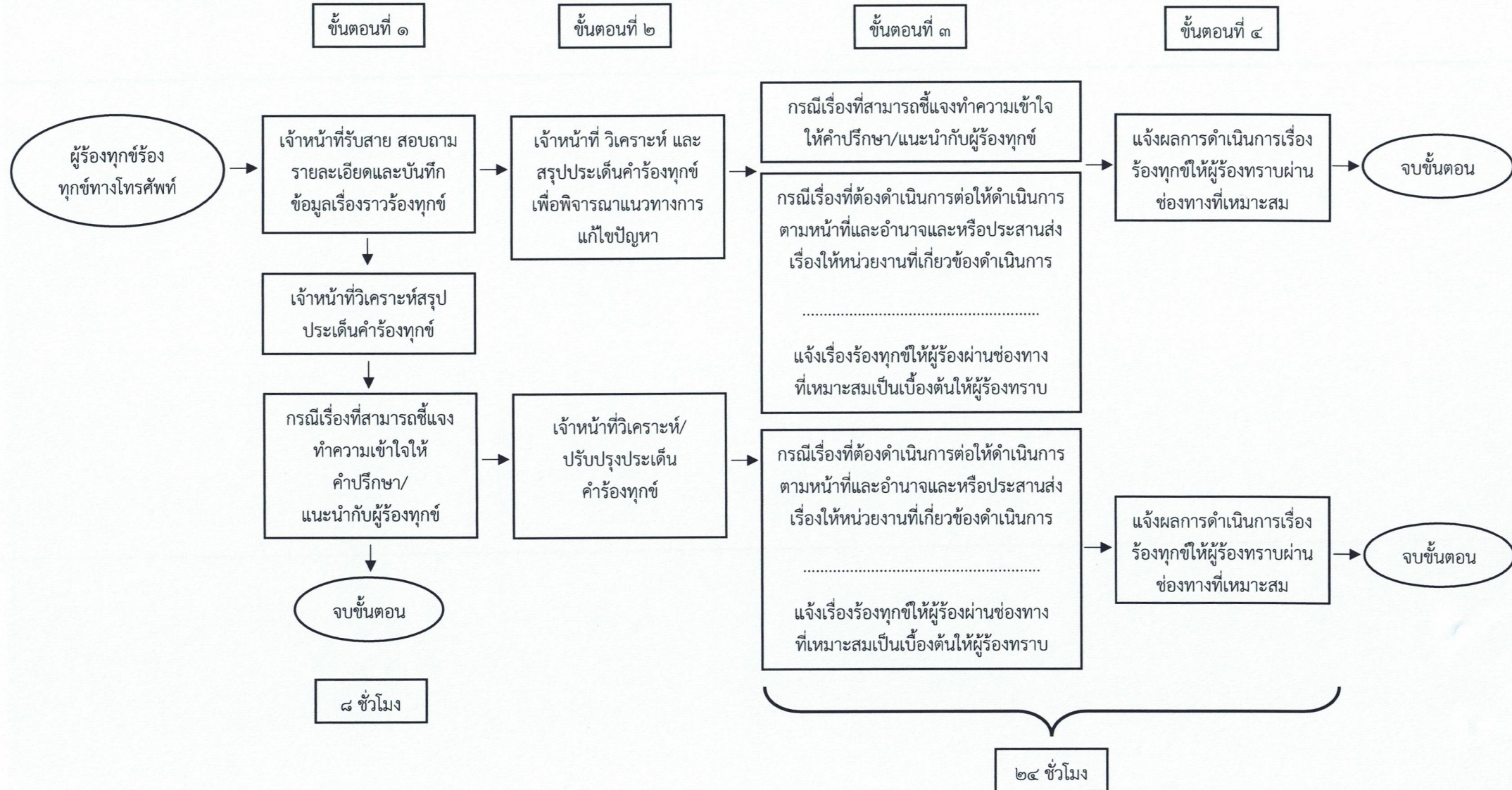
การร้องเรียนการให้บริการ

หากการให้บริการไม่เป็นไปตามข้อตกลงที่ระบุไว้ข้างต้น สามารถติดต่อเพื่อร้องเรียนได้ที่ศูนย์บริการประชาชน สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ผ่านช่องทาง ๓ ช่องทาง ดังนี้

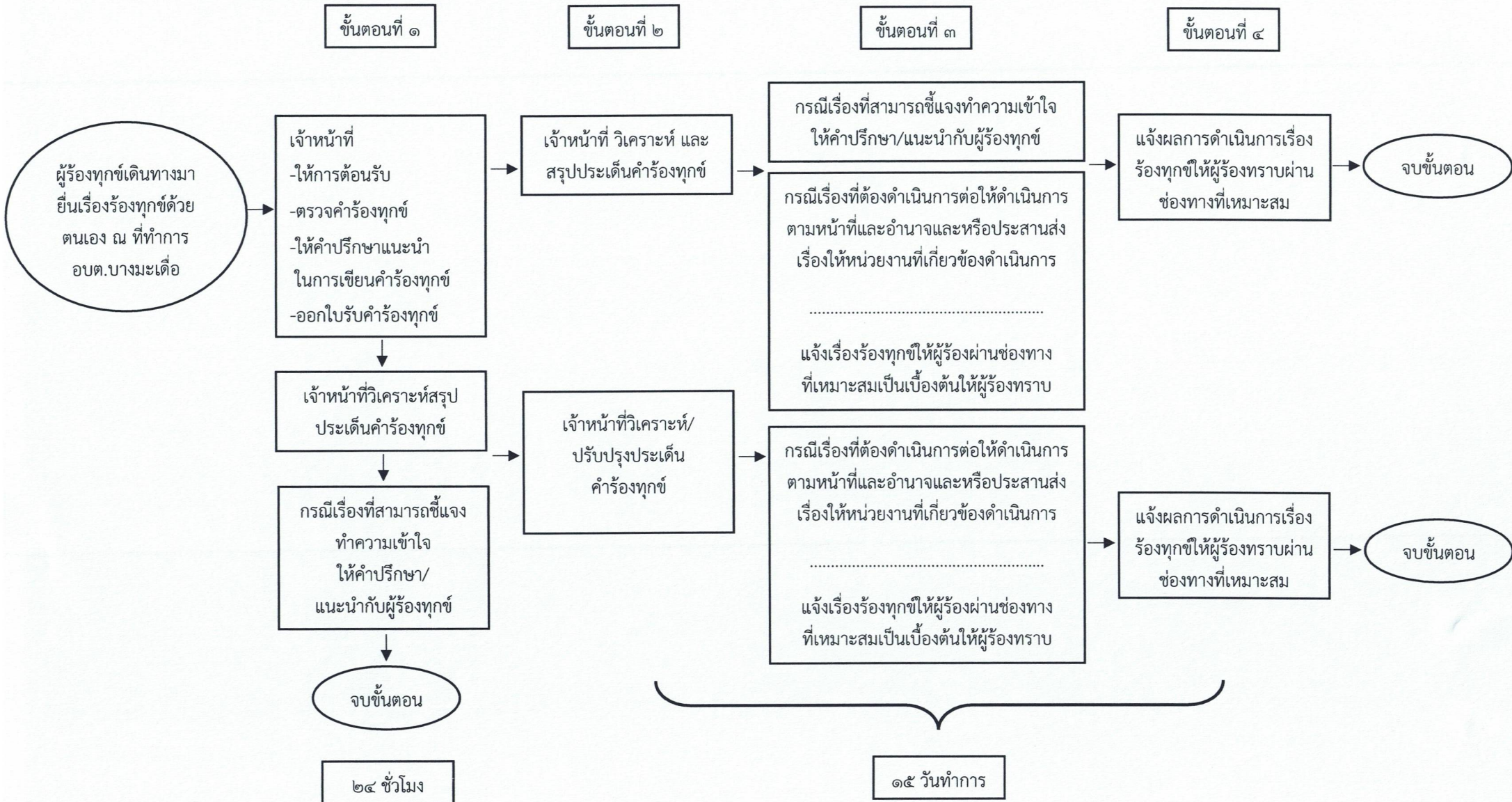
- ช่องทางโทรศัพท์ (๐๗๗-๓๐๐๐๘๗)
- เดินทางมายื่นเรื่องร้องทุกข์ด้วยตนเอง ณ ที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลบางมะเดื่อ
- แอปพลิเคชันไลน์ องค์การบริหารส่วนตำบลบางมะเดื่อ

ซึ่งหน่วยงานในระดับท้องถิ่นจะได้ดำเนินการให้เป็นไปตามผังกระบวนการจัดการข้อร้องเรียนภายในองค์กรพร้อมทั้งแจ้งผลการพิจารณาให้ผู้ร้องทราบ ตามเอกสารภาคผนวก

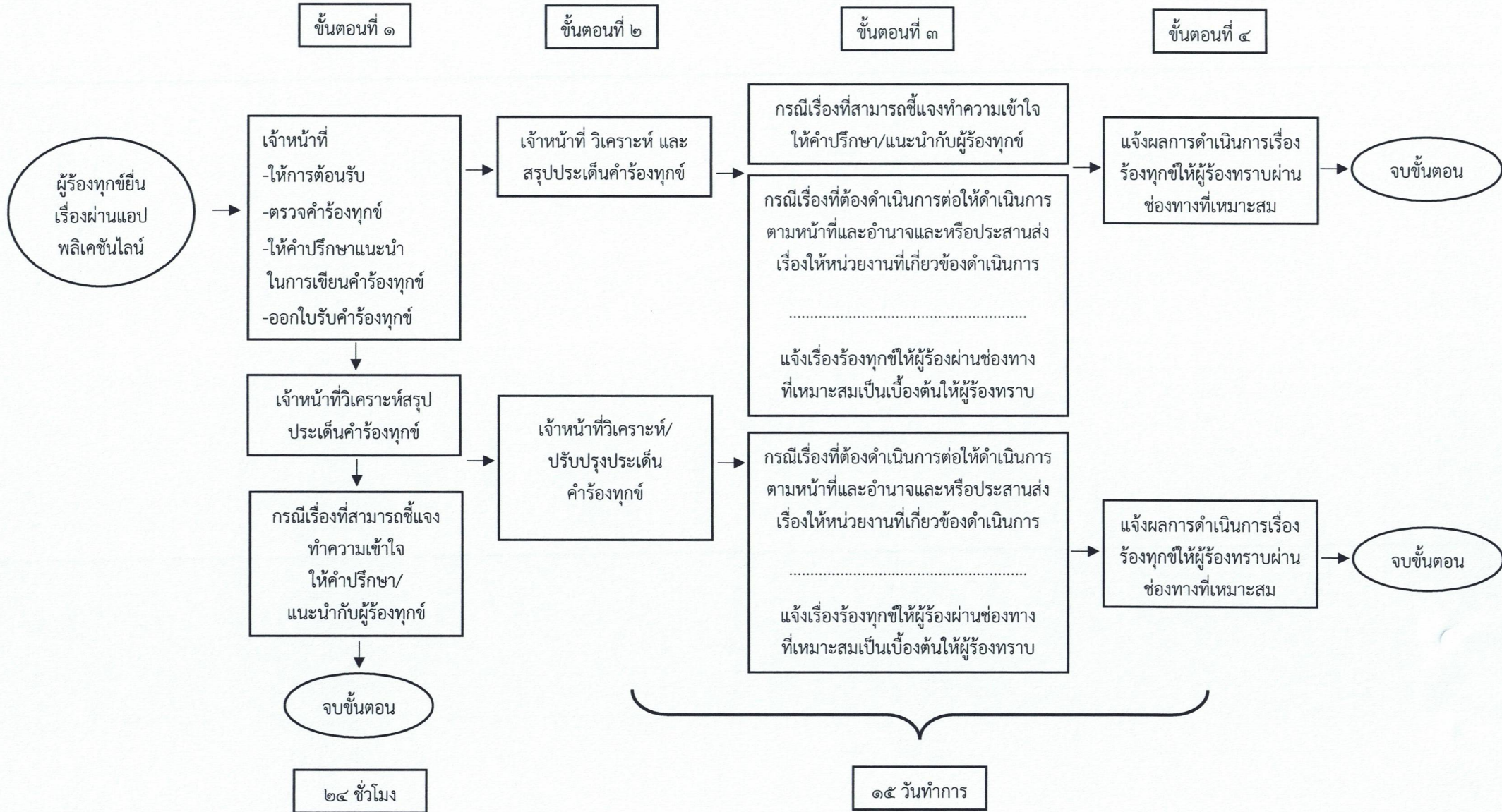
แผนผังแสดงขั้นตอนกระบวนการ : การดำเนินการแก้ไขปัญหาให้กับประชาชนที่ร้องทุกข์ทางโทรศัพท์
 กรณีปกติ (ไม่ใช้เวลาในการตรวจสอบข้อเท็จจริงมากและไม่ซับซ้อน)
 สรุป ๔ ขั้นตอน ๑ จุดบริการ รวมระยะเวลาดำเนินการ ๒๔ ชั่วโมง



แผนผังแสดงขั้นตอนกระบวนการงาน : การดำเนินการแก้ไขปัญหาให้กับประชาชนที่เดินทางมายื่นร้องทุกข์ด้วยตนเอง ณ ที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลบางมะเดื่อ
สรุป ๔ ขั้นตอน ๑ จุดบริการ รวมระยะเวลาดำเนินการ ๑๕ วันทำการ/เรื่อง



แผนผังแสดงขั้นตอนกระบวนการ : การดำเนินการแก้ไขปัญหาให้กับประชาชนที่ส่งเรื่องร้องทุกข์ทางแอปพลิเคชันไลน์
 กรณีปกติ (ไม่ใช้เวลาในการตรวจสอบข้อเท็จจริงมากและไม่ซับซ้อน)
 สรุป ๔ ขั้นตอน ๑ จุดบริการ รวมระยะเวลาดำเนินการ ๑๕ วันทำการ/เรื่อง



ผังกระบวนการจัดการข้อร้องเรียนภายในองค์กร

ขั้นตอน	ผังกระบวนการงาน	ระยะเวลา	รายละเอียดงาน	ผู้รับผิดชอบ
๑	<pre> graph TD A([ผู้มีหน้าที่และอำนาจ ได้รับเรื่องร้องเรียน]) --> B[กระบวนการงาน] A --> C[บุคลากร] B --> D[] C --> D </pre>	๑ วัน	→ รับเรื่องร้องเรียนที่ส่งมาตามช่องทางต่างๆ → พิจารณาส่งเรื่องไปยังผู้มีหน้าที่และอำนาจ → ผู้มีหน้าที่และอำนาจพิจารณาตรวจสอบข้อเท็จจริงโดยปกปิดชื่อผู้ร้องเพื่อเป็นการคุ้มครองสิทธิของผู้ร้อง	สำนักปลัด
๒	<pre> graph TD A{ผู้มีอำนาจพิจารณา ดำเนินการปรับปรุง (แล้วแต่กรณี)} --> B([ไม่มีมูล]) A --> C[] C --> D[ไม่ร้ายแรง] C --> E[ร้ายแรง] D --> F[ผู้มีอำนาจพิจารณา สอบสวนหาข้อเท็จจริง] F --> G[ไม่ผิด] F --> H[ผิด] G --> I[ผู้มีอำนาจพิจารณา ยุติเรื่อง] H --> J[ผู้มีอำนาจพิจารณา ดำเนินการตามความเหมาะสม] E --> K[ผู้มีอำนาจพิจารณาตั้ง กก.ตรวจสอบข้อเท็จจริง] K --> L[ผิด] K --> M[ไม่ผิด] L --> N[ผู้มีอำนาจพิจารณา ดำเนินการตามความเหมาะสม] M --> O[ผู้มีอำนาจพิจารณา ยุติเรื่อง] B --> P{ผู้มีอำนาจพิจารณา} I --> P J --> P N --> P O --> P </pre>	๑๒ วัน	→ กรณีเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับบุคลากรในเรื่องมารยาทการให้บริการเรียกรับสินบน ให้บริการไม่โปร่งใส ผู้มีหน้าที่และอำนาจที่เจ้าหน้าที่ผู้ถูกร้องเรียนปฏิบัติงานอยู่พิจารณาข้อมูล หากร้ายแรงจะเสนอให้ผู้มีหน้าที่และอำนาจ พิจารณากรณีที่ร้ายแรงให้ดำเนินการตามความเหมาะสม เช่น การตักเตือนสั่งเข้าอบรม หรือ กักกันดูแลอย่างใกล้ชิด เป็นต้น → กรณีเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับขั้นตอน/กระบวนการงาน ให้ผู้มีหน้าที่และอำนาจเป็นผู้รับผิดชอบรวบรวมข้อมูลและจัดทำแผนการปรับปรุงกระบวนการงาน/การให้บริการเสนอ ผู้มีหน้าที่และอำนาจพิจารณา	สำนักปลัด
๓	<pre> graph TD A{ผู้มีอำนาจพิจารณา} --> B([มีข้อสั่งการ/ ความเห็น/นโยบายให้ ผู้เกี่ยวข้องนำไปปฏิบัติ]) </pre>	๑ วัน	ผู้มีหน้าที่และอำนาจ พิจารณาและมีข้อสั่งการ/ความเห็น/นโยบายให้ผู้เกี่ยวข้องนำไปปฏิบัติ	สำนักปลัด
๔	<pre> graph TD A([แจ้งผลการพิจารณา ให้ผู้ร้องทราบ]) </pre>	๑ วัน	แจ้งผลการดำเนินการเบื้องต้นภายใน ๑๕ วัน หากผลการสอบสวนหาข้อเท็จจริงไม่แล้วเสร็จ ขอยกเวลาได้ครั้งละ ๓๐ วัน	สำนักปลัด