



ประกาศองค์การบริหารส่วนตำบลสายทอง  
เรื่อง ข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service Level Agreement : SLA)  
ขององค์การบริหารส่วนตำบลสายทอง

สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ได้แจ้งหนังสือสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี  
ด่วนที่สุด ที่ นร ๐๑๐๕.๖/ว ๘๐๒๒ ลงวันที่ ๑๐ กันยายน ๒๕๖๗ เรื่อง แนวทางการบริหารจัดการเรื่อง  
ร้องทุกข์ของหน่วยงานในระดับท้องถิ่น ประกอบกับหนังสืออำเภอป่าโมก ที่ อท ๐๓๑๘/ว ๔๑๒๙ ลงวันที่  
๑๒ ธันวาคม ๒๕๖๗ เรื่อง แนวทางการบริหารจัดการเรื่องร้องทุกข์ของหน่วยงานในระดับท้องถิ่น ดำเนินการ  
จัดทำข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service Level Agreement : SLA) เพื่อแก้ไขปัญหาความเดือดร้อน  
ของประชาชนของหน่วยงานระดับท้องถิ่น เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ นั้น

ดังนั้น เพื่อให้การบริการประชาชนเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ และประชาชนสามารถเข้าถึง  
การบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสายทองอย่างทั่วถึง องค์การบริหารส่วนตำบลสายทอง จึงจัดทำ  
ข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service Level Agreement : SLA) โดยมีรายละเอียดดังนี้

๑. ประกาศฉบับนี้ เรียกว่า ประกาศองค์การบริหารส่วนตำบลสายทอง เรื่อง ข้อตกลงระดับ  
การให้บริการ (Service Level Agreement : SLA) ขององค์การบริหารส่วนตำบลสายทอง

๒. ประกาศฉบับนี้บังคับใช้นับจากวันถัดจากประกาศ เป็นต้นไป

๓. ข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service Level Agreement : SLA) ขององค์การบริหาร  
ส่วนตำบลสายทอง ให้บริการประชาชนดังนี้

๓.๑ งานบริการการประสานงานแก้ไขปัญหาให้ประชาชน ที่ร้องทุกข์ทางช่องทางโทรศัพท์  
๐๓๕-๖๑๐๓๐๗

๓.๒ งานบริการการประสานงานแก้ไขปัญหาให้กับประชาชน ที่ร้องทุกข์ทางช่องทาง  
มายืนยันร้องทุกข์ด้วยตนเอง ณ องค์การบริหารส่วนตำบลสายทอง

๓.๓ งานบริการการประสานงานแก้ไขปัญหาให้กับประชาชน ที่ร้องทุกข์ทางช่องทางเว็บไซต์  
ขององค์การบริหารส่วนตำบลสายทอง [www.saithong.go.th](http://www.saithong.go.th)

ประกาศ ณ วันที่ ๑๘ ธันวาคม พ.ศ. ๒๕๖๗

(นายสมศักดิ์ นิมพงษ์)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลสายทอง

ข้อตกลงระดับการให้บริการ	
งานที่ให้บริการ	การบริหารจัดการเรื่องร้องทุกข์
หน่วยงานที่รับผิดชอบ	องค์การบริหารส่วนตำบลสายทอง

ขอบเขตการให้บริการ	
สถานที่/ช่องทางการให้บริการ	ระยะเวลาเปิดรับเรื่อง
๑. ช่องทางโทรศัพท์	ทุกวัน ตลอด ๒๔ ชั่วโมง
๒. เดินทางมายื่นเรื่องร้องทุกข์ด้วยตนเอง ณ ที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลสายทอง	วันจันทร์-วันศุกร์ ตั้งแต่เวลา ๐๘.๓๐ - ๑๖.๓๐ น. (ยกเว้นวันหยุดราชการ)
๓. เว็บไซต์องค์การบริหารส่วนตำบลสายทอง www.saihong.go.th	ทุกวันตลอด ๒๔ ชั่วโมง

ขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ	
กระบวนการ	หน่วยงานผู้รับผิดชอบ
กระบวนการจัดการเรื่องร้องทุกข์ ประกอบด้วย ๓ กระบวนการย่อย	องค์การบริหารส่วนตำบลสายทอง
๑. กระบวนการ: การประสานงานแก้ไขปัญหา ให้กับประชาชนที่ร้องทุกข์ทางโทรศัพท์ ใช้ระยะเวลา ไม่เกิน ๒๔ ชั่วโมง	
๒. กระบวนการ: การประสานงานแก้ไขปัญหาให้กับ ประชาชนที่เดินทางมายื่นเรื่องร้องทุกข์ด้วยตนเอง ณ องค์การบริหารส่วนตำบลสายทอง ใช้ระยะเวลา ไม่เกิน ๑๕ วันทำการ	
๓. กระบวนการ: การประสานงานแก้ไขปัญหาให้กับ ประชาชนที่ส่งเรื่องร้องทุกข์มาทางเว็บไซต์ องค์การบริหารส่วนตำบลสายทอง ใช้ระยะเวลา ไม่เกิน ๑๕ วันทำการ	

### ขอบเขตการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์

เรื่องร้องทุกข์ที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานระดับท้องถิ่น หมายถึง เรื่องที่ประชาชนได้รับความเดือนร้อน หรือเสียหาย หรืออาจเดือดร้อน หรืออาจเสียหายจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ หรือส่วนราชการ หรือจำเป็นต้องให้ส่วนราชการช่วยเหลือเยียวยา หรือปลดปล่อยทุกข์ นอกจากนี้ ยังหมายถึง การแจ้งเหตุ แจ้งเบาะแส ทิชม เสนอข้อคิดเห็น โดยยื่นเรื่องต่อหัวหน้าส่วนราชการในระดับท้องถิ่นทางช่องทางการรับเรื่องร้องทุกข์ของหน่วยงานในระดับท้องถิ่น

### วิธีการยื่นและถอนคำร้องทุกข์

ร้องทุกข์จะต้องยื่นคำร้องทุกข์ด้วยตนเอง (เว้นแต่เจ็บป่วย/มีเหตุจำเป็น สามารถมอบฉันทะให้ผู้อื่นร้องทุกข์แทนได้) โดยมีรายการประกอบด้วย ชื่อและที่อยู่ของผู้ร้องทุกข์ เรื่องอันเป็นเหตุร้องทุกข์ พฤติการณ์เกี่ยวกับเรื่องร้องทุกข์ และความประสงค์ที่จะขอให้ช่วยเหลือเยียวยาหรือปลดปล่อยทุกข์ โดยนำเสนอข้อเท็จจริง ไม่ใช่ข้อความอันเป็นเท็จและใช้ถ้อยคำสุภาพ พร้อมทั้งลงลายมือชื่อ

ผู้ร้องทุกข์จะถอนคำร้องทุกข์ทั้งหมดหรือบางส่วนเมื่อใดก็ได้ โดยการถอนคำร้องทุกข์ต้องทำเป็นหนังสือและลงลายมือชื่อผู้ร้องทุกข์ แต่ถ้าผู้ร้องทุกข์ถอนคำร้องทุกข์ด้วยวาจาต่อเจ้าหน้าที่ให้เจ้าหน้าที่บันทึกไว้และ ให้ผู้ร้องทุกข์ลงลายมือชื่อไว้เป็นหลักฐาน

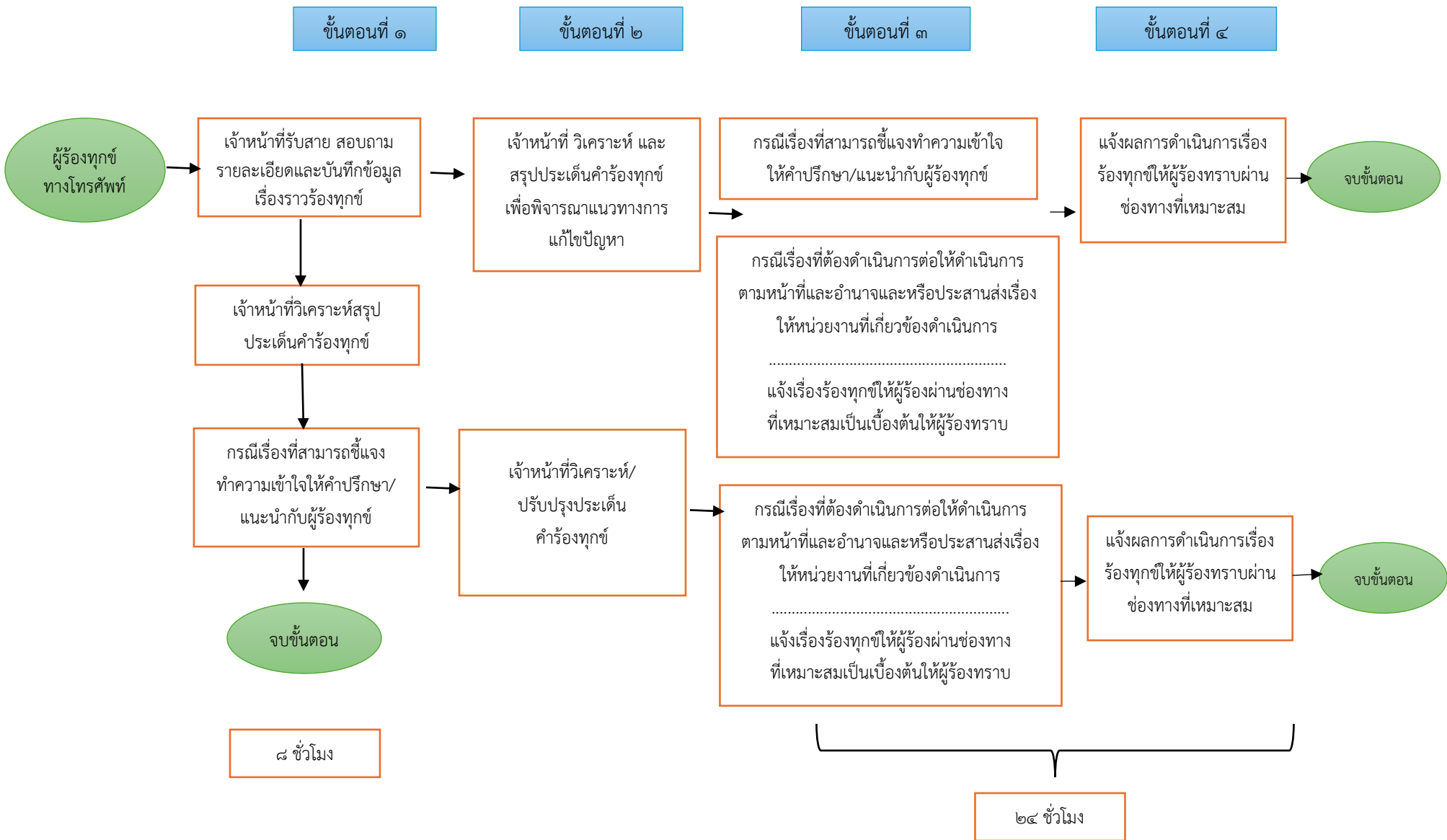
### การร้องเรียนการให้บริการ

หากการให้บริการไม่เป็นไปตามข้อตกลงที่ระบุไว้ข้างต้น สามารถติดต่อเพื่อร้องเรียนได้ที่ศูนย์บริการประชาชน สำนักงานปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลสายทอง ผ่านช่องทาง ๓ ช่องทาง ดังนี้

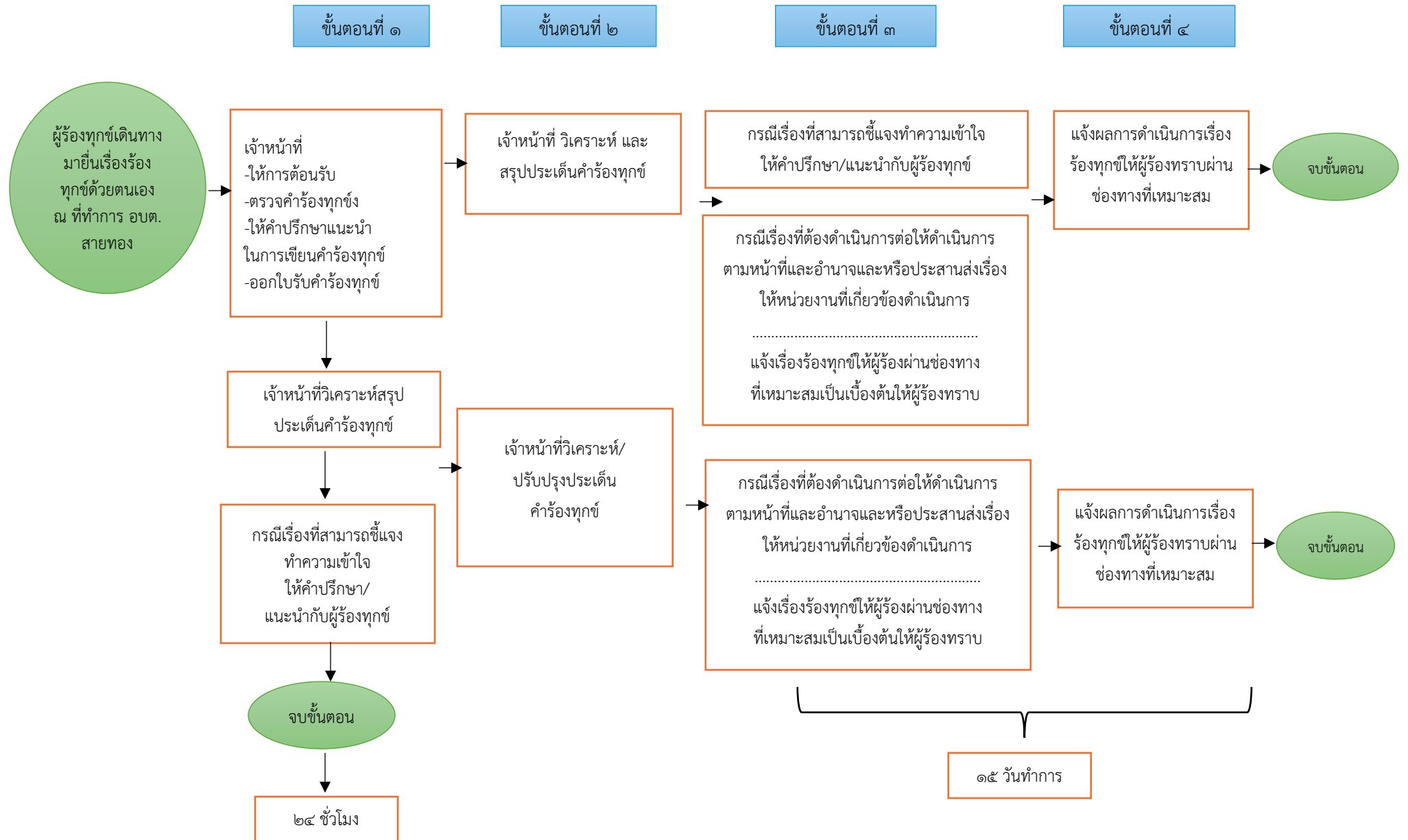
- ช่องทางโทรศัพท์ (๐๓๕-๖๑๐๓๐๗)
- เดินทางมายื่นเรื่องร้องทุกข์ด้วยตนเอง ณ ที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลสายทอง
- เว็บไซต์องค์การบริหารส่วนตำบลสายทอง [www.saithong.go.th](http://www.saithong.go.th)

ซึ่งหน่วยงานในระดับท้องถิ่น จะได้ดำเนินการให้เป็นไปตามผังกระบวนการจัดการข้อร้องเรียนภายในองค์กรพร้อมทั้งแจ้งผลการพิจารณาให้ผู้ร้องทราบ ตามเอกสารภาคผนวก

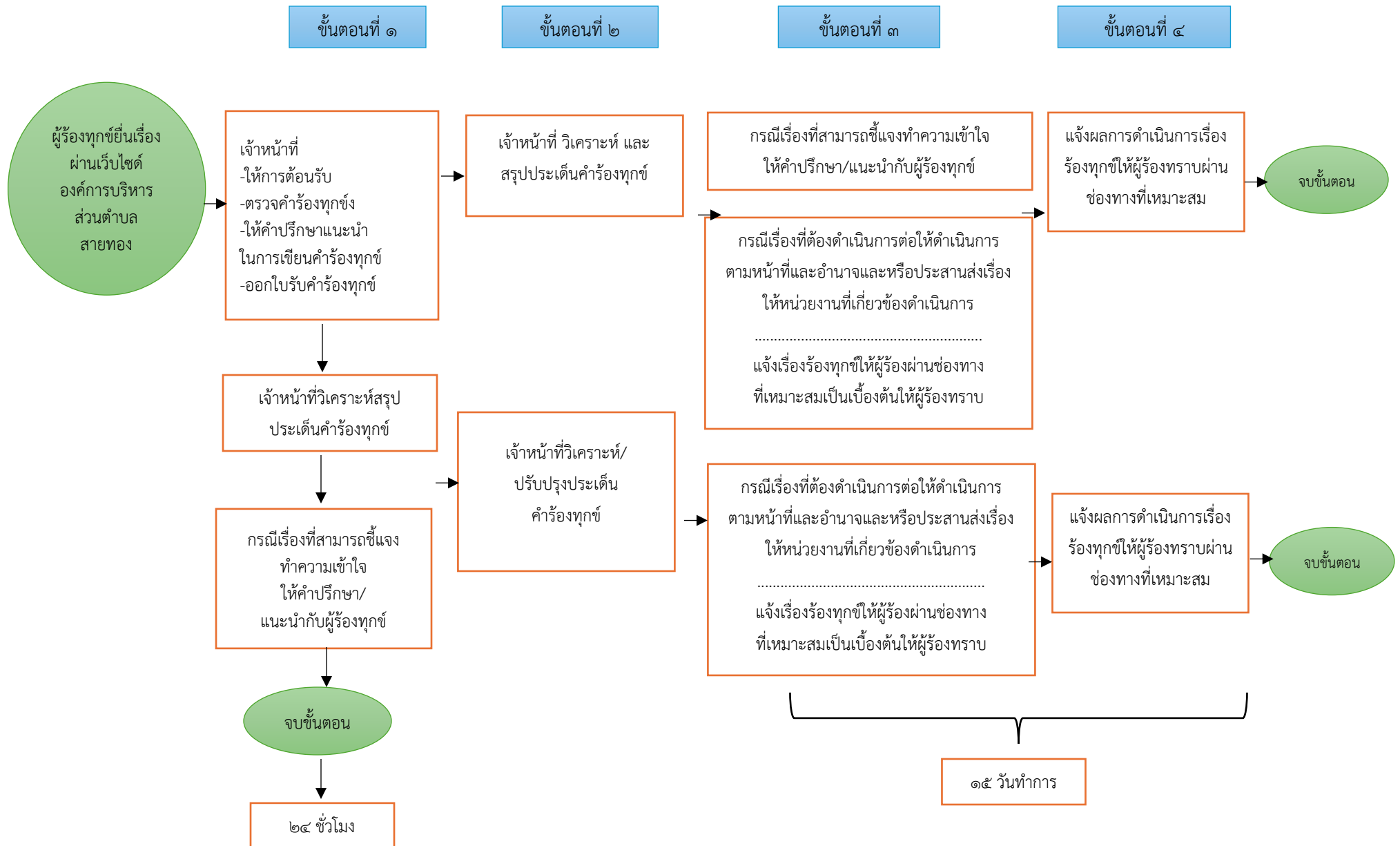
แผนผังแสดงขั้นตอนกระบวนการงาน : การดำเนินการแก้ไขปัญหาให้กับประชาชนที่ร้องทุกข์ทางโทรศัพท์  
 กรณีปกติ (ไม่ใช้เวลาในการตรวจสอบข้อเท็จจริงและไม่ซับซ้อน)  
 สรุปลง ๔ ขั้นตอน ๑ จุดบริการ รวมระยะเวลาดำเนินการ ๒๔ ชั่วโมง



แผนผังแสดงขั้นตอนกระบวนการ : การดำเนินการแก้ไขปัญหาให้กับประชาชนที่เดินทางมายื่นคำร้องทุกข์ด้วยตนเอง ณ ที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลสายทอง  
สรุป ๔ ขั้นตอน ๑ จุดบริการ รวมระยะเวลาดำเนินการ ๑๕ วันทำการ/เรื่อง



แผนผังแสดงขั้นตอนกระบวนการงาน : การดำเนินการแก้ไขปัญหาให้กับประชาชนที่ส่งเรื่องร้องทุกข์ทางเว็บไซต์องค์การบริหารส่วนตำบลสายทอง  
 กรณีปกติ (ไม่ใช่เวลาในการตรวจสอบข้อเท็จจริงมากและไม่ซับซ้อน)  
 สรุปร ๔ ขั้นตอน ๑ จุดบริการ รวมระยะเวลาดำเนินการ ๑๕ วันทำการ/เรื่อง



ผังกระบวนการจัดการข้อร้องเรียนภายในองค์กร

ขั้นตอน	ผังกระบวนการงาน	ระยะเวลา	รายละเอียดงาน	ผู้รับผิดชอบ
๑	<pre> graph TD     A([ผู้มีหน้าที่และอำนาจได้รับเรื่อง]) --&gt; B[กระบวนการ]     A --&gt; C[บุคลากร]     B --&gt; D[บุคลากร]     C --&gt; D             </pre>	๑ วัน	-รับเรื่องร้องเรียนที่ส่งมาตามช่องทางต่างๆ -พิจารณาส่งเรื่องไปยังผู้มีหน้าที่และอำนาจ -ผู้มีหน้าที่และอำนาจพิจารณาตรวจสอบข้อเท็จจริงโดยปกปิดชื่อผู้ร้องเพื่อเป็นการคุ้มครองสิทธิของผู้ร้อง	สำนักปลัด
๒		๑๒ วัน	-กรณีเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับบุคลากรในเรื่องมารยาทการให้บริการเรียกรับสินบน ให้บริการไม่โปร่งใสผู้มีหน้าที่และอำนาจที่เจ้าหน้าที่ถูกร้องเรียนปฏิบัติงานอยู่พิจารณาข้อมูล หากร้ายแรงจะเสนอให้ผู้มีหน้าที่และอำนาจ พิจารณากรณีที่ไม่ร้ายแรงให้ดำเนินการตามความเหมาะสม เช่น การตักเตือนส่งเข้าอบรม หรือ กำกับดูแลอย่างใกล้ชิด เป็นต้น -กรณีเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับขั้นตอน/กระบวนการ ให้ผู้มีหน้าที่และอำนาจเป็นผู้รับผิดชอบรวบรวมข้อมูลและจัดทำแผนการปรับปรุงกระบวนการ/การให้บริการเสนอให้ผู้มีหน้าที่และอำนาจพิจารณา	สำนักปลัด
	<pre> graph TD     A{ผู้มีอำนาจพิจารณา} --&gt; B([มีข้อสั่งการ/ความเห็น/นโยบายให้ผู้เกี่ยวข้องนำไปปฏิบัติ])             </pre>	๑ วัน	ผู้มีหน้าที่และอำนาจ พิจารณาและมีข้อสั่งการ/ความเห็น/นโยบายให้ผู้เกี่ยวข้องนำไปปฏิบัติ	สำนักปลัด
	<pre> graph TD     A([แจ้งผลการพิจารณาให้ผู้ร้องทราบ])             </pre>	๑ วัน	แจ้งผลการดำเนินการเบื้องต้น ภายใน ๑๕ วัน หากผลการสอบสวนหาข้อเท็จจริงไม่แล้วเสร็จ ขอยกยเวลาได้ครั้งละ ๓๐ วัน	สำนักปลัด

