



ประกาศองค์การบริหารส่วนตำบลหาดขาม
เรื่อง ข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service Level Agreement : SLA)

ด้วยสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ได้แจ้งหนังสือสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี
ด่วนที่สุด ที่ นร ๐๑๐๕.๖/ว๘๐๒๒ ลงวันที่ ๑๐ กันยายน ๒๕๖๗ เรื่อง แนวทางการบริหารจัดการเรื่องร้องทุกข์
ของหน่วยงานในระดับท้องถิ่น ประกอบกับหนังสืออำเภอกุยบุรี ที่ ปข ๐๖๑๘/ว๑๙๘๒ ลงวันที่ ๗ ตุลาคม ๒๕๖๗
เรื่อง แนวทางการบริหารจัดการเรื่องร้องทุกข์ของหน่วยงานในระดับท้องถิ่น ให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
ดำเนินการจัดทำข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service Level Agreement : SLA) โดยใช้กรอบข้อตกลงระดับ
การให้บริการที่สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีกำหนดเป็นมาตรฐานขั้นต่ำ และประกาศให้ประชาชนทราบ
เพื่อเป็นมาตรฐานการให้บริการรับเรื่องร้องทุกข์ของหน่วยงานในระดับท้องถิ่น นั้น

ดังนั้น เพื่อให้การบริการประชาชนเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ และประชาชนสามารถเข้าถึงการ
บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหาดขามอย่างทั่วถึง จึงได้จัดทำข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service Level
Agreement : SLA) โดยมีรายละเอียด ดังนี้

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

๒. ประกาศฉบับนี้ บังคับใช้นับจากวันถัดจากวันประกาศ เป็นต้นไป

๓. ข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service Level Agreement : SLA) ขององค์การบริหาร
ส่วนตำบลหาดขามให้บริการประชาชน ดังนี้

๓.๑ งานบริการประสานงานแก้ไขปัญหาให้กับประชาชน ที่ร้องทุกข์ผ่านช่องทางโทรศัพท์
หมายเลข ๐๓๒-๘๒๒๒๖๙

๓.๒ งานบริการประสานงานแก้ไขปัญหาให้กับประชาชน ที่ร้องทุกข์ผ่านช่องทาง
การเดินทางมาร้องทุกข์ด้วยตนเอง ณ องค์การบริหารส่วนตำบลหาดขาม

๓.๓ งานบริการประสานงานแก้ไขปัญหาให้กับประชาชน ที่ร้องทุกข์ผ่านช่องทางเว็บไซต์
ของหน่วยงาน www.hadkham.go.th

จึงประกาศให้ทราบโดยทั่วกัน

ทั้งนี้ ตั้งแต่วันที่ ๑๘ ตุลาคม ๒๕๖๗

ประกาศ ณ วันที่ ๑๘ เดือน ตุลาคม พ.ศ.๒๕๖๗

(นายบุญรอด เขียวเพชร)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลหาดขาม

ข้อตกลงระดับการให้บริการ

งานที่ให้บริการ หน่วยงานที่รับผิดชอบ	การบริหารจัดการเรื่องร้องทุกข์ องค์การบริหารส่วนตำบลหาดขาม
---	---

ขอบเขตการให้บริการ

สถานที่/ช่องทางการให้บริการ	ระยะเวลาเปิดรับเรื่อง
๑. ช่องทางโทรศัพท์ ๐ ๓๒๘๒ ๒๒๖๙	ทุกวัน ตั้งแต่เวลา ๐๘.๓๐ – ๑๖.๓๐ น. (ยกเว้นวันหยุดราชการ)
๒. เดินทางมายื่นเรื่องร้องทุกข์ด้วยตนเอง ณ สำนักงาน ที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลหาดขาม เลขที่ ๑๙๑ หมู่ที่ ๑๐ ตำบลหาดขาม อำเภอกุยบุรี จังหวัดประจวบคีรีขันธ์	วันจันทร์ – วันศุกร์ ตั้งแต่เวลา ๐๘.๓๐ – ๑๖.๓๐ น. (ยกเว้นวันหยุดราชการ)
๓. แอปพลิเคชัน Facebook อบต.หาดขาม	ทุกวัน ตลอด ๒๔ ชั่วโมง
๔. เว็บไซต์ อบต.หาดขาม www.hadkham.go.th	ทุกวัน ตลอด ๒๔ ชั่วโมง

ขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ

กระบวนการ	หน่วยงานผู้รับผิดชอบ
กระบวนการจัดการเรื่องร้องทุกข์ ประกอบด้วย ๔ กระบวนการย่อย	องค์การบริหารส่วนตำบลหาดขาม
๑. กระบวนการ : การประสานงานแก้ไขปัญหาให้กับประชาชนที่ร้องทุกข์ ผ่านทางโทรศัพท์ ใช้ระยะเวลา ไม่เกิน ๒๔ ชั่วโมง	
๒. กระบวนการ : การประสานงานแก้ไขปัญหาให้กับประชาชนที่เดินทาง มายื่นเรื่องร้องทุกข์ด้วยตนเอง ณ สำนักงาน ใช้ระยะเวลา ไม่เกิน ๑๕ วันทำการ	
๓. กระบวนการ : การประสานงานแก้ไขปัญหาให้กับประชาชนที่ส่งเรื่อง ร้องทุกข์ผ่านทางแอปพลิเคชัน Facebook ใช้ระยะเวลา ไม่เกิน ๑๕ วันทำการ	
๔. กระบวนการ : การประสานงานแก้ไขปัญหาให้กับประชาชนที่ส่งเรื่อง ร้องทุกข์ผ่านทางเว็บไซต์ ใช้ระยะเวลา ไม่เกิน ๑๕ วันทำการ	

ขอบเขตการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์

เรื่องร้องทุกข์ที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานระดับท้องถิ่น หมายถึง เรื่องที่ประชาชนได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหาย หรืออาจเดือดร้อน หรืออาจเสียหายจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ หรือส่วนราชการ หรือจำเป็นต้องให้ส่วนราชการ ช่วยเหลือเยียวยาหรือปลดปล่อยทุกข์ นอกจากนี้ ยังหมายรวมถึง การแจ้งเหตุ แจ้งเบาะแส ตีชม เสนอข้อคิดเห็น โดยยื่นเรื่อง ต่อหัวหน้าส่วนราชการในระดับท้องถิ่นทางช่องทางการรับเรื่องร้องทุกข์ของหน่วยงานในระดับท้องถิ่น

วิธีการยื่นและถอนคำร้องทุกข์

ผู้ร้องทุกข์จะต้องยื่นคำร้องทุกข์ด้วยตนเอง (เว้นแต่เจ็บป่วย/มีเหตุจำเป็น สามารถมอบฉันทะให้ผู้อื่นร้องทุกข์แทนได้) โดยมีรายการประกอบด้วย ชื่อ และที่อยู่ของผู้ร้องทุกข์ เรื่องอันเป็นเหตุร้องทุกข์ พฤติการณ์เกี่ยวกับเรื่องที่ร้องทุกข์ และความประสงค์ที่จะขอให้ช่วยเหลือเยียวยาหรือปลดเปลื้องทุกข์ โดยนำเสนอข้อเท็จจริง ไม่ใช่ข้อความอันเป็นเท็จและใช้ถ้อยคำสุภาพ พร้อมทั้งลงลายมือชื่อ

ผู้ร้องทุกข์จะถอนคำร้องทุกข์ทั้งหมดหรือบางส่วนเมื่อใดก็ได้ โดยการถอนคำร้องทุกข์ต้องทำเป็นหนังสือและลงลายมือชื่อผู้ร้องทุกข์ แต่ถ้าผู้ร้องทุกข์ถอนคำร้องทุกข์ด้วยวาจาต่อเจ้าหน้าที่ ให้เจ้าหน้าที่บันทึกไว้และให้ผู้ร้องทุกข์ลงลายมือชื่อไว้เป็นหลักฐาน

การร้องเรียนการให้บริการ

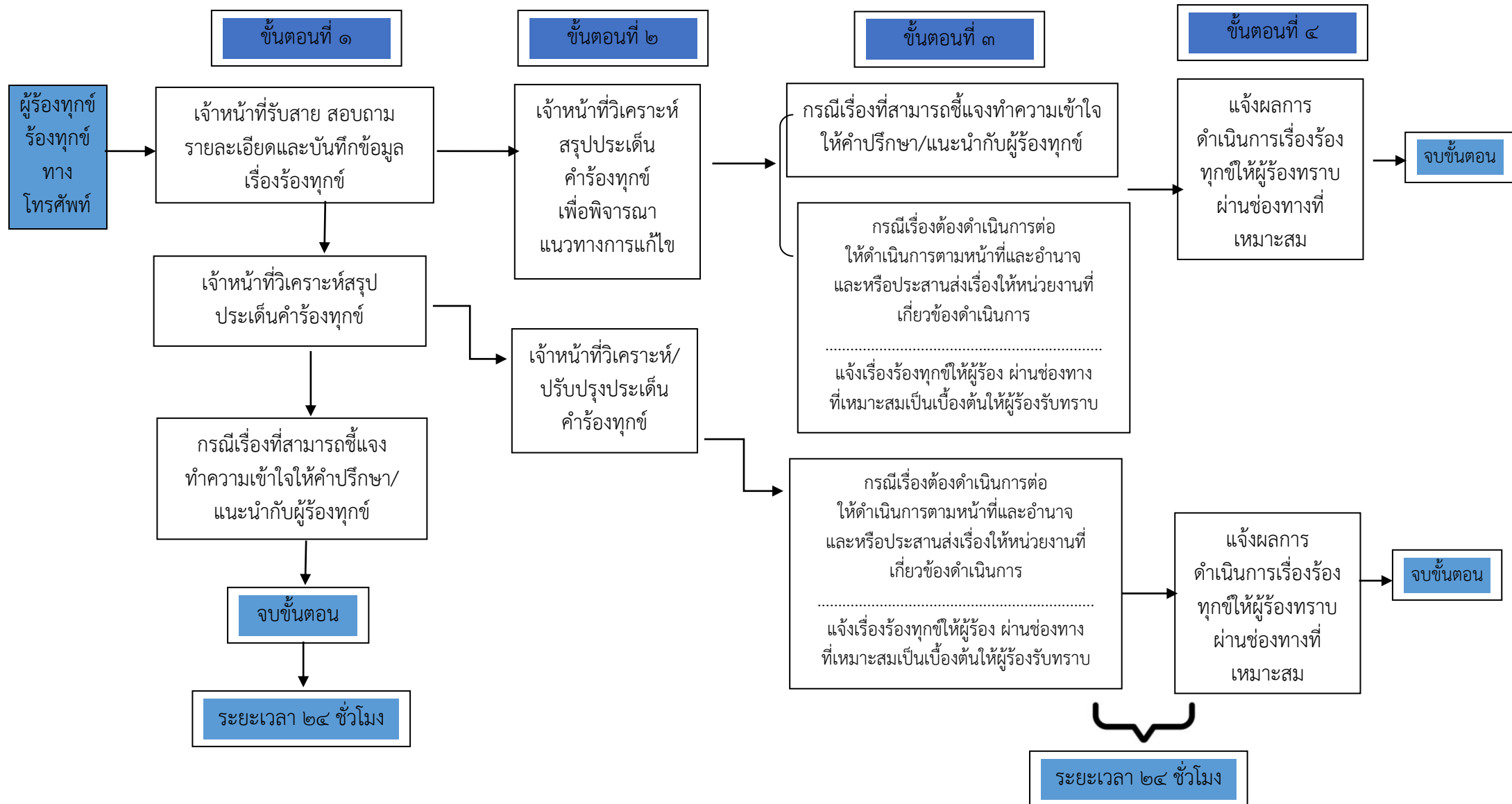
หากการให้บริการไม่เป็นไปตามข้อตกลงที่ระบุไว้ข้างต้น สามารถติดต่อเพื่อร้องเรียนได้ที่ศูนย์บริการประชาชน สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ผ่านช่องทาง ๓ ช่องทาง ดังนี้

- ช่องทางโทรศัพท์
- เดินทางมายื่นเรื่องร้องทุกข์ด้วยตนเอง ณ สำนักงาน
- แอปพลิเคชันไลน์

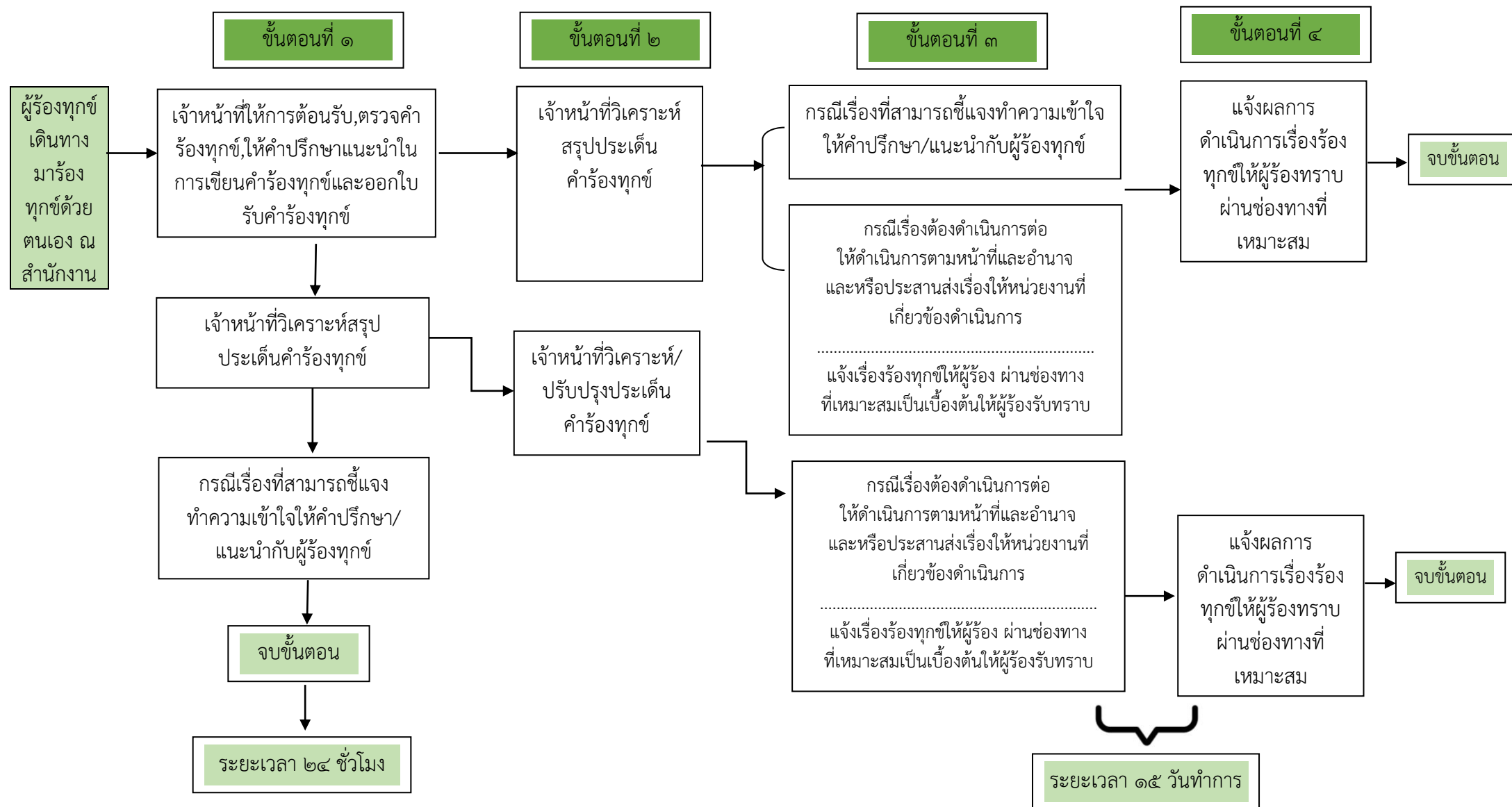
ซึ่งหน่วยงานในระดับท้องถิ่นจะได้ดำเนินการให้เป็นไปตามผังกระบวนการจัดการข้อร้องเรียนภายในองค์กรพร้อมทั้งแจ้งผลการพิจารณาให้ผู้ร้องทราบ ตามเอกสารภาคผนวก

ภาคผนวก

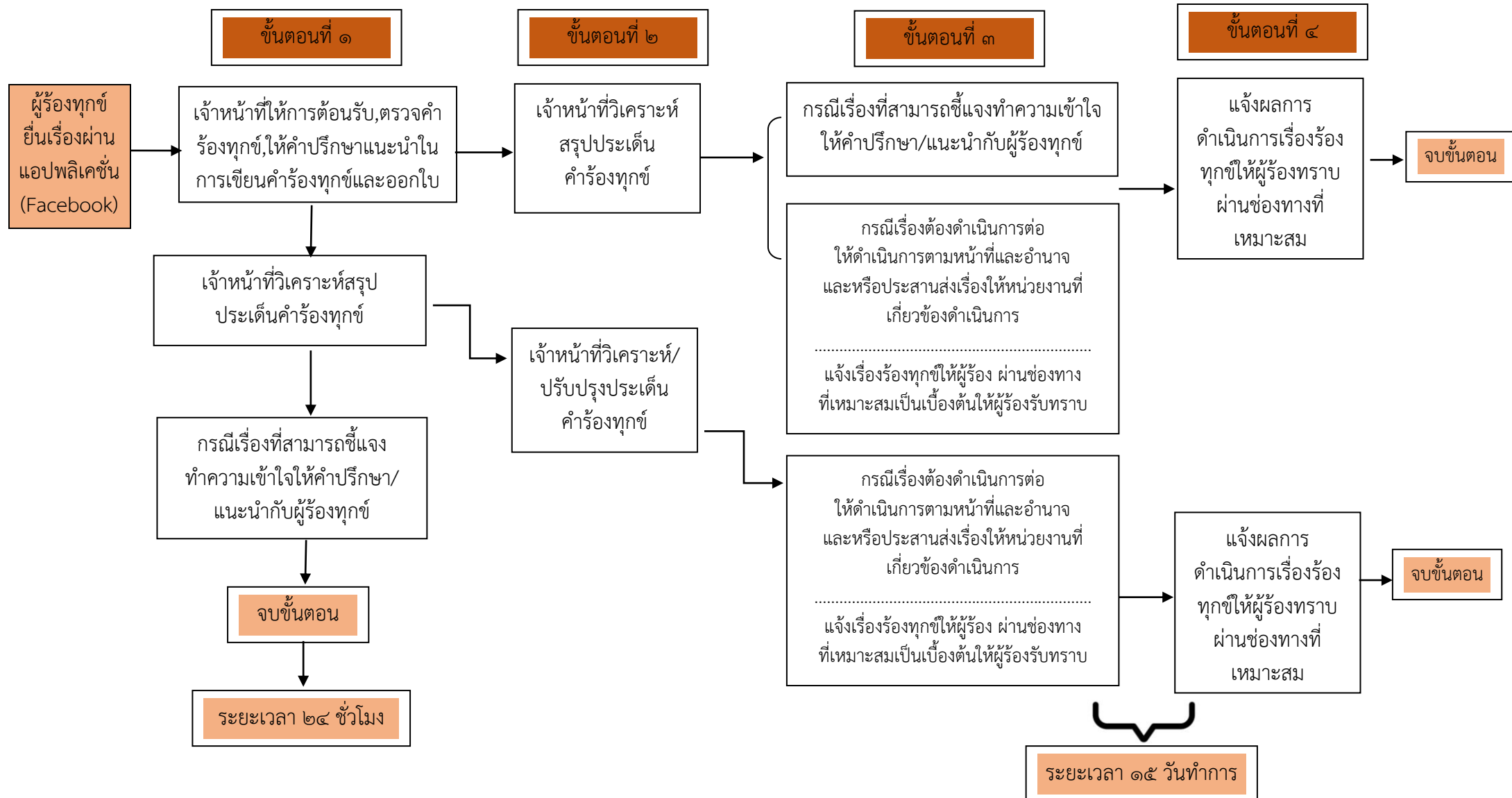
แผนผังแสดงขั้นตอนกระบวนการ : การดำเนินการแก้ไขปัญหาให้กับประชาชนที่ร้องทุกข์ทางโทรศัพท์
 กรณีปกติ (ไม่ใช้เวลาในการตรวจสอบข้อเท็จจริงมากและไม่ซับซ้อน)
 รูป ๔ ขั้นตอน ๑ จุดบริการ รวมระยะเวลาดำเนินการ ๒๔ ชั่วโมง



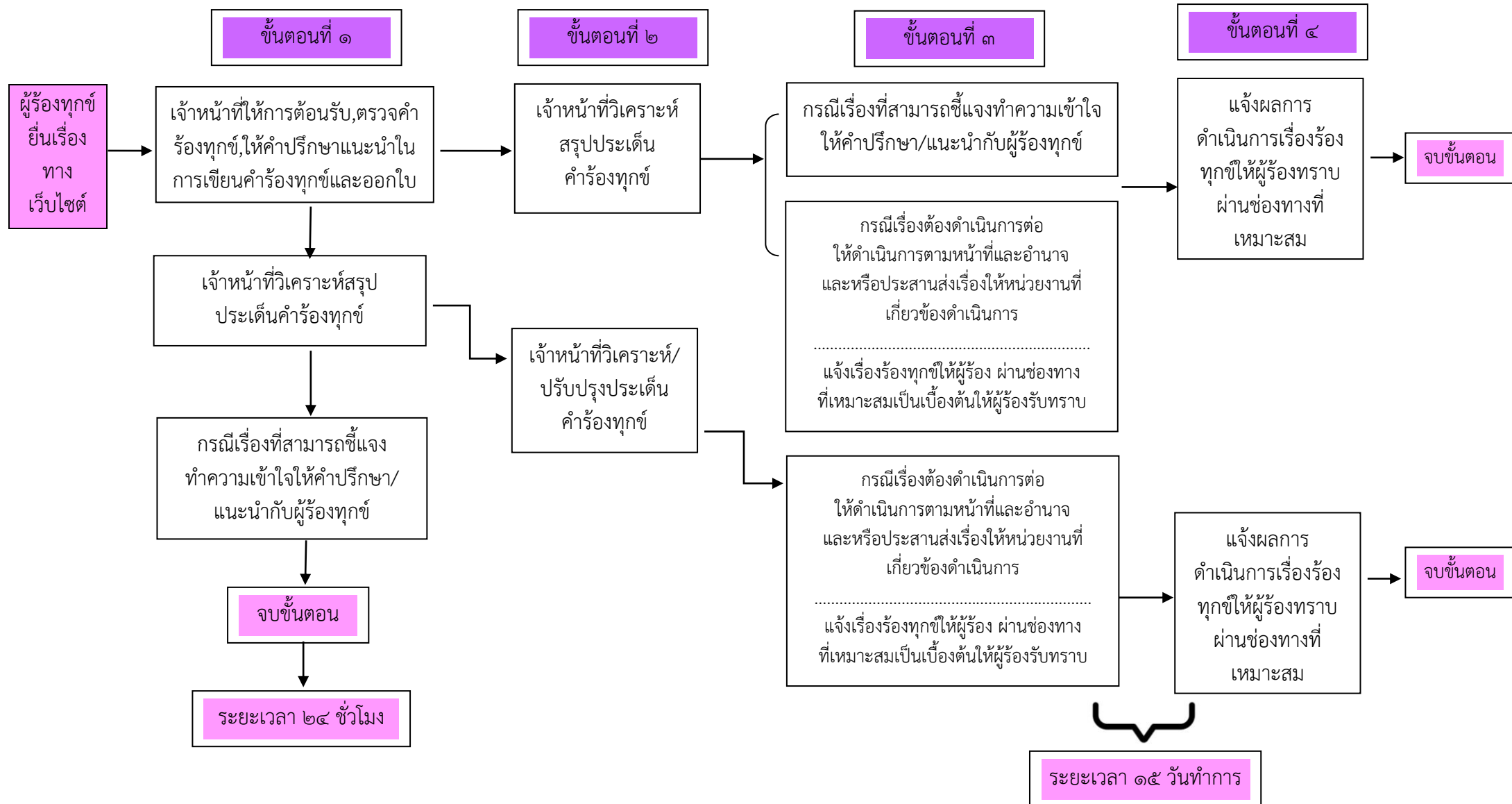
แผนผังแสดงขั้นตอนกระบวนการงาน : การดำเนินการแก้ไขปัญหาให้กับประชาชนที่เดินทางมายื่นเรื่องร้องทุกข์ด้วยตนเอง ณ สำนักงาน
สรุป ๔ ขั้นตอน ๑ จุดบริการ รวมระยะเวลาดำเนินการ ๑๕ วันทำการ/เรื่อง



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



แผนผังแสดงขั้นตอนกระบวนการงาน : การดำเนินการแก้ไขปัญหาให้กับประชาชนที่ส่งเรื่องราวร้องทุกข์ทางเว็บไซต์
กรณีปกติ (ไม่ใช้เวลาในการตรวจสอบข้อเท็จจริงมากและไม่ซับซ้อน)
สรุป ๔ ขั้นตอน ๑ จุดบริการ รวมระยะเวลาดำเนินการ ๑๕ วันทำการ/เรื่อง



ผังกระบวนการจัดการข้อร้องเรียนภายในองค์กร

ขั้นตอน	ผังกระบวนการงาน	ระยะเวลา	รายละเอียดงาน	ผู้รับผิดชอบ
๑.	<pre> graph TD A[ผู้มีหน้าที่และอำนาจได้รับเรื่องร้องเรียน] --> B[กระบวนการ] A --> C[บุคคลากร] B --> D[ผู้มีอำนาจพิจารณาดำเนินการปรับปรุง
(แล้วแต่กรณี)] C --> E[ผู้มีอำนาจพิจารณา
มีมูล] </pre>	๒ วัน	- รับเรื่องร้องเรียนที่ส่งมาตามช่องทางต่างๆ - พิจารณาส่งเรื่องไปยังผู้มีหน้าที่และอำนาจ - ผู้มีหน้าที่และอำนาจพิจารณาตรวจสอบข้อเท็จจริง โดยปกปิดชื่อผู้ร้องเพื่อเป็นการคุ้มครองสิทธิของผู้ร้อง	
๒.	<pre> graph TD D[ผู้มีอำนาจพิจารณา
ดำเนินการปรับปรุง
(แล้วแต่กรณี)] --> F[ไม่มีมูล] E[ผู้มีอำนาจพิจารณา
มีมูล] --> G[ไม่ร้ายแรง] E --> H[ร้ายแรง] F --> I[ผู้มีอำนาจพิจารณา
สอบสวน
ข้อเท็จจริง] G --> J[ผู้มีอำนาจพิจารณา
สอบสวน
ข้อเท็จจริง] H --> K[ผู้มีอำนาจพิจารณา
ตั้ง
คณะกรรมการ
ตรวจสอบ
ข้อเท็จจริง] I --> L[ไม่ผิด] I --> M[ผิด] J --> N[ไม่ผิด] J --> O[ผิด] K --> P[ไม่ผิด] K --> Q[ผิด] L --> R[ผู้มีอำนาจ
พิจารณา
ยุติเรื่อง] M --> S[ผู้มี
อำนาจ
พิจารณา
ดำเนินการ
ตาม
ความ
เหมาะสม] N --> R O --> S P --> R Q --> S S --> R </pre>	๑๐ วัน	- กรณีเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับบุคลากรในเรื่องมารยาทการให้บริการ การเรียกรับสินบน ให้บริการไม่โปร่งใส ผู้มีหน้าที่และอำนาจที่เจ้าหน้าที่ผู้ถูกร้องเรียนและปฏิบัติงานอยู่ พิจารณาข้อมูลหากร้ายแรงจะเสนอให้ผู้มีหน้าที่และอำนาจ พิจารณากรณีไม่ร้ายแรงให้ดำเนินการตามความเหมาะสม เช่นการตักเตือน ส่งเข้าอบรมหรือกำกับดูแลอย่างใกล้ชิด เป็นต้น - กรณีเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับขั้นตอน/กระบวนการ ให้ผู้มีหน้าที่และอำนาจเป็นผู้รับผิดชอบรวบรวมข้อมูลและจัดทำแผนปรับปรุงกระบวนการ/การให้บริการเสนอผู้มีหน้าที่อำนาจพิจารณา	องค์การบริหารส่วนตำบลหาดขาม
๓.	<pre> graph TD R[ผู้มีอำนาจ
พิจารณา
ยุติเรื่อง] --> T[ผู้มีอำนาจ
พิจารณา
ดำเนินการ
ตาม
ความ
เหมาะสม] S[ผู้มี
อำนาจ
พิจารณา
ดำเนินการ
ตาม
ความ
เหมาะสม] --> U[ผู้มีอำนาจ
พิจารณา
มี
ข้อ
สั่ง
การ
ความ
เห็น
นโยบาย
ให้
ผู้
เกี่ยวข้อง
นำไป
ปฏิบัติ] </pre>	๒ วัน	ผู้มีหน้าที่และอำนาจ พิจารณาและมีข้อสั่งการ/ความเห็น/นโยบายให้ผู้เกี่ยวข้องนำไปปฏิบัติ	
๔.	<pre> graph TD U[ผู้มีอำนาจ
พิจารณา
มี
ข้อ
สั่ง
การ
ความ
เห็น
นโยบาย
ให้
ผู้
เกี่ยวข้อง
นำไป
ปฏิบัติ] --> V[แจ้ง
ผลการ
พิจารณา
ให้
ผู้
ร้อง
ทราบ] </pre>	๑ วัน	แจ้งผลการดำเนินการเบื้องต้นภายใน ๑๕ วัน หากผลการสอบสวนข้อเท็จจริงไม่แล้วเสร็จ ขอยกเวลาได้ครั้งละ ๓๐ วัน	

