



ประกาศองค์การบริหารส่วนตำบลโพนยาง
เรื่อง ข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service Level Agreement : SLA)

ด้วยสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ได้แจ้งหนังสือสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี
ด่วนที่สุด ที่ นร ๐๑๐๙/ว๖๗๗๘ ลงวันที่ ๗ กันยายน ๒๕๖๙ เรื่อง แนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพการบริหาร
จัดการเรื่องร้องทุกข์ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น แจ้งให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจัดทำข้อตกลง
การให้บริการ (Service Level Agreement : SLA) เพื่อเป็นมาตรฐานการให้บริการรับเรื่องร้องทุกข์และ
การดำเนินการแก้ไขปัญหาตามอำนาจหน้าที่และประกาศให้ประชาชนทราบโดยทั่วกัน

ดังนั้น เพื่อให้การแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนของหน่วยงานระดับท้องถิ่น เป็นไป
อย่างมีประสิทธิภาพและประชาชนสามารถเข้าถึงการให้บริการเรื่องร้องทุกข์ขององค์การบริหารส่วนตำบล
โพนยาง จึงจัดทำข้อตกลงระดับการให้บริการ โดยมีรายละเอียด ดังนี้

๑. ประกาศฉบับนี้ เรียกว่า ประกาศองค์การบริหารส่วนตำบลโพนยาง เรื่อง ข้อตกลงระดับการ
ให้บริการ (Service Level Agreement : SLA)

๒. ประกาศฉบับนี้ บังคับใช้นับจากวันถัดจากวันประกาศ เป็นต้นไป

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

๓.๑ การบริการประสานงานแก้ไขปัญหาให้กับประชาชน ที่ร้องทุกข์ทางโทรศัพท์
๐๔๕-๘๖๖๒๘

๓.๒ การบริการประสานงานแก้ไขปัญหาให้กับประชาชน ที่ร้องทุกข์ผ่านการเดินทางมาร้อง
ทุกข์ด้วยตนเอง ณ สำนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลโพนยาง

๓.๓ การบริการประสานงานแก้ไขปัญหาให้กับประชาชน ที่ร้องทุกข์ผ่านช่องทางไปรษณีย์
อิเล็กทรอนิกส์ Saraban@phonyang.go.th

๓.๔ การบริการประสานงานแก้ไขปัญหาให้กับประชาชน ที่ร้องทุกข์ผ่านเว็บไซต์ องค์การ
บริหารส่วนตำบลโพนยาง www.phonyang.go.th

๓.๕ การบริการประสานงานแก้ไขปัญหาให้กับประชาชน ที่ร้องทุกข์ผ่าน facebook องค์การ
บริหารส่วนตำบลโพนยาง

๓.๖ การให้บริการประสานงานแก้ไขปัญหาให้กับประชาชน ที่ร้องทุกข์ผ่าน LINE OA
บนหน้าเว็บไซต์ องค์การบริหารส่วนตำบลโพนยาง

จึงประกาศให้ทราบโดยทั่วกัน

ประกาศ ณ วันที่ ๒๐ เดือน ตุลาคม พ.ศ. ๒๕๖๙

(นายสงวน พรหมจันทร์)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลโพนยาง



ประกาศองค์การบริหารส่วนตำบลโพนยาง

เรื่อง ข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service Level Agreement : SLA)

ด้วยสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ได้แจ้งหนังสือสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ด่วนที่สุด ที่ นร ๐๑๐๙/ว๖๗๗๘ ลงวันที่ ๗ กันยายน ๒๕๖๙ เรื่อง แนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพการบริหาร จัดการเรื่องร้องทุกข์ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น แจ้งให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจัดทำข้อตกลง การให้บริการ (Service Level Agreement : SLA) เพื่อเป็นมาตรฐานการให้บริการรับเรื่องร้องทุกข์และ การดำเนินการแก้ไขปัญหาตามอำนาจหน้าที่และประกาศให้ประชาชนทราบโดยทั่วกัน

ดังนั้น เพื่อให้การแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนของหน่วยงานระดับท้องถิ่น เป็นไป อย่างมีประสิทธิภาพและประชาชนสามารถเข้าถึงการให้บริการเรื่องร้องทุกข์ขององค์การบริหารส่วนตำบล โพนยาง จึงจัดทำข้อตกลงระดับการให้บริการ โดยมีรายละเอียด ดังนี้

๑. ประกาศฉบับนี้ เรียกว่า ประกาศองค์การบริหารส่วนตำบลโพนยาง เรื่อง ข้อตกลงระดับการ ให้บริการ (Service Level Agreement : SLA)

๒. ประกาศฉบับนี้ บังคับใช้นับจากวันถัดจากวันประกาศ เป็นต้นไป

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

๓.๑ การบริการประสานงานแก้ไขปัญหาให้กับประชาชน ที่ร้องทุกข์ทางโทรศัพท์ ๐๔๕-๘๒๖๖๒๘

๓.๒ การบริการประสานงานแก้ไขปัญหาให้กับประชาชน ที่ร้องทุกข์ผ่านการเดินทางมาร้อง ทุกข์ด้วยตนเอง ณ สำนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลโพนยาง

๓.๓ การบริการประสานงานแก้ไขปัญหาให้กับประชาชน ที่ร้องทุกข์ผ่านช่องทางไปรษณีย์ อีเล็คทรอนิกส์ Saraban@phonyang.go.th

๓.๔ การบริการประสานงานแก้ไขปัญหาให้กับประชาชน ที่ร้องทุกข์ผ่านเว็บไซต์ องค์การ บริหารส่วนตำบลโพนยาง www.phonyang.go.th

๓.๕ การบริการประสานงานแก้ไขปัญหาให้กับประชาชน ที่ร้องทุกข์ผ่าน facebook องค์การ บริหารส่วนตำบลโพนยาง

๓.๖ การให้บริการประสานงานแก้ไขปัญหาให้กับประชาชน ที่ร้องทุกข์ผ่าน LINE OA บนหน้าเว็บไซต์ องค์การบริหารส่วนตำบลโพนยาง

จึงประกาศให้ทราบโดยทั่วกัน

ประกาศ ณ วันที่ ๒๐ เดือน ตุลาคม พ.ศ. ๒๕๖๙

(นายสงวน พรหมจันทร์)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลโพนยาง

ข้อตกลงระดับการให้บริการ

งานที่ให้บริการ	การบริหารจัดการเรื่องร้องทุกข์
หน่วยงานที่รับผิดชอบ	องค์การบริหารส่วนตำบลโพนยาง

ขอบเขตการให้บริการ	
สถานที่/ช่องทางการให้บริการ	ระยะเวลาเปิดรับเรื่อง
๑.ช่องทางโทรศัพท์ ๐๔๕-๘๒๖๖๒๘	ทุกวัน ตั้งแต่เวลา ๐๘.๓๐ – ๑๖.๓๐ น. (ยกเว้นวันหยุดราชการ)
๒.เดินทางมาร้องทุกข์ด้วยตนเอง ณ สำนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลโพนยาง	ทุกวัน ตั้งแต่เวลา ๐๘.๓๐ – ๑๖.๓๐ น. (ยกเว้นวันหยุดราชการ)
๓.ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ Saraban@phonyang.go.th	ทุกวันตลอด ๒๔ ชั่วโมง
๔.เว็บไซต์ องค์การบริหารส่วนตำบลโพนยาง www.phonyang.go.th	ทุกวันตลอด ๒๔ ชั่วโมง
๕. facebook องค์การบริหารส่วนตำบลโพนยาง	ทุกวันตลอด ๒๔ ชั่วโมง
๖. LINE OA	ทุกวันตลอด ๒๔ ชั่วโมง

ขอบเขตการให้บริการ	
สถานที่/ช่องทางการให้บริการ	ระยะเวลาเปิดรับเรื่อง
๑.กระบวนการ : การประสานงานผ่านช่องทางโทรศัพท์ ระยะเวลา ไม่เกิน ๑๕ วันทำการ	องค์การบริหารส่วนตำบลโพนยาง
๒. กระบวนการ : การประสานงาน ผ่านการเดินทางมาร้องทุกข์ด้วยตนเอง ณ องค์การบริหารส่วนตำบลโพนยาง ระยะเวลา ไม่เกิน ๑๕ วันทำการ	
๓.กระบวนการ : การประสานงาน ผ่านไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ ระยะเวลา ไม่เกิน ๑๕ วันทำการ	
๔.กระบวนการ : การประสานงาน เว็บไซต์ องค์การบริหารส่วนตำบลโพนยาง www.phonyang.go.th	
๕.กระบวนการ : การประสานงาน ผ่านfacebook องค์การบริหารส่วนตำบลโพนยาง ระยะเวลา ไม่เกิน ๑๕ วันทำการ	
๖. กระบวนการ : การประสานงาน ผ่าน LINE OA ระยะเวลา ไม่เกิน ๑๕ วันทำการ	

ขอบเขตการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์

เรื่องร้องทุกข์ที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานระดับท้องถิ่น หมายถึง เรื่องที่ประชาชนได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหายหรืออาจเดือดร้อนหรืออาจเสียหายจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่หรือส่วนราชการหรือจำเป็นต้องให้ส่วนราชการช่วยเหลือเยียวยาหรือปลดปล่อยทุกข์ นอกจากนี้ยังหมายถึงการแจ้งเหตุแจ้งเบาะแส ดิชม เสนอข้อคิดเห็น โดยได้ยื่นเรื่องต่อหัวหน้าส่วนราชการในระดับท้องถิ่น ทั้งช่องทางการรับเรื่องร้องทุกข์ของหน่วยงานในระดับท้องถิ่น

วิธีการยื่นและถอนคำร้องทุกข์

ร้องทุกข์จะต้องยื่นคำร้องทุกข์ด้วยตนเอง (เว้นแต่เจ็บป่วย/มีเหตุจำเป็น สามารถมอบฉันทะให้ผู้อื่นร้องทุกข์แทนได้) โดยมีรายการประกอบด้วยชื่อและที่อยู่ของผู้ร้องทุกข์ เรื่องอันเป็นเหตุร้องทุกข์ พฤติการณ์เกี่ยวกับเรื่องที่ร้องทุกข์ และความประสงค์ที่จะขอให้ช่วยเหลือเยียวยาหรือปลดปล่อยทุกข์โดยนำเสนอข้อเท็จจริงไม่ใช่ข้อความอันเป็นเท็จและใช้ถ้อยคำสุภาพพร้อมทั้งลงลายมือชื่อผู้ร้องทุกข์จะถอนคำร้องทุกข์ทั้งหมดหรือบางส่วนเมื่อใดก็ได้โดยการถอนคำร้องทุกข์ต้องทำเป็นหนังสือและลงลายมือชื่อผู้ร้องทุกข์ แต่ถ้าผู้ร้องทุกข์ถอนคำร้องทุกข์ด้วยวาจาต่อหน้าเจ้าหน้าที่ ให้เจ้าหน้าที่บันทึกไว้และให้ผู้ร้องทุกข์ลงลายมือชื่อไว้เป็นหลักฐาน

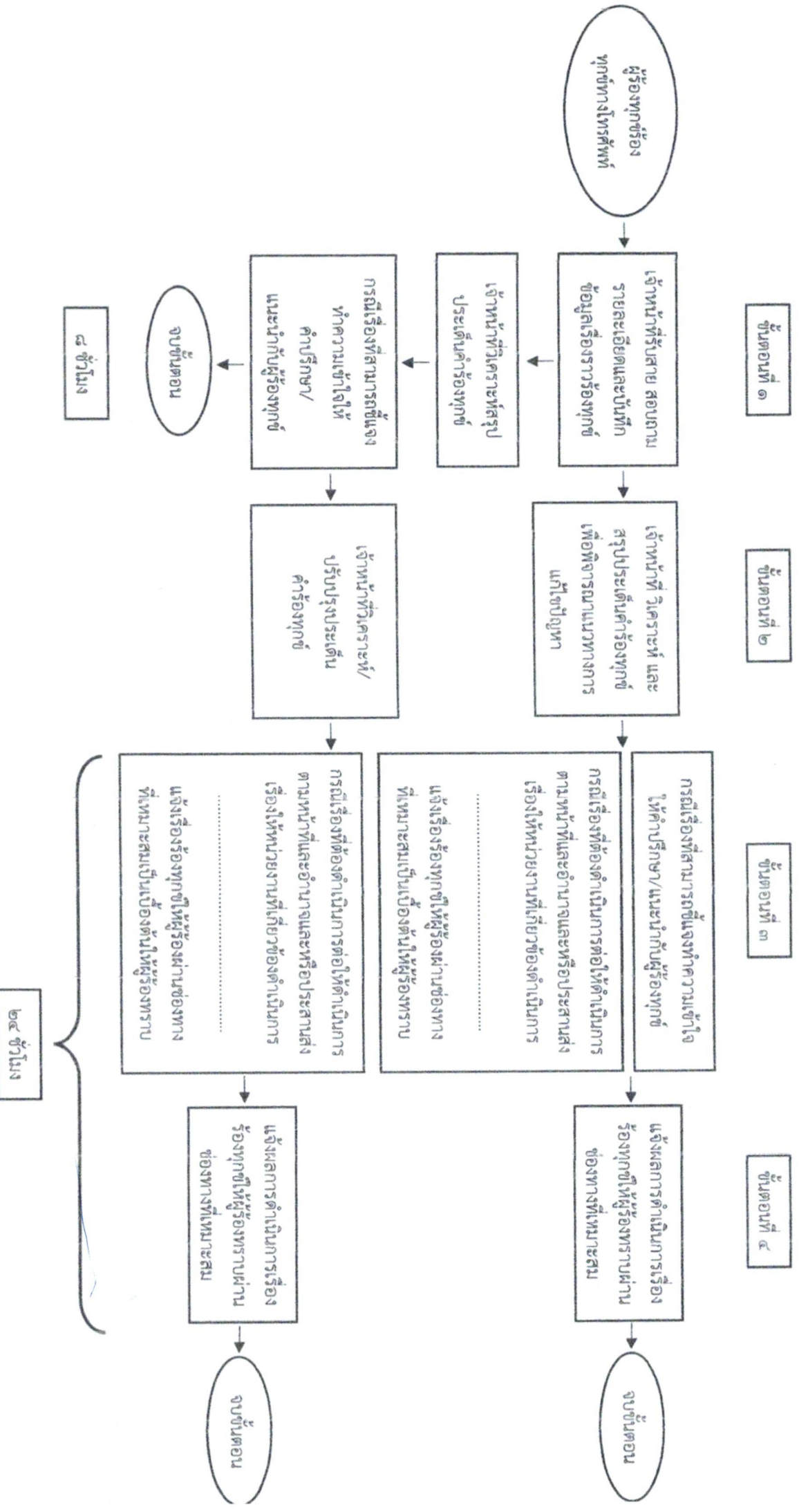
การร้องเรียนการให้บริการ

อาการให้บริการไม่เป็นไปตามข้อตกลงที่ระบุไว้ข้างต้น สามารถติดต่อเพื่อร้องเรียนได้ที่ศูนย์บริการประชาชน สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีผ่านช่องทาง ๓ ช่องทางดังนี้

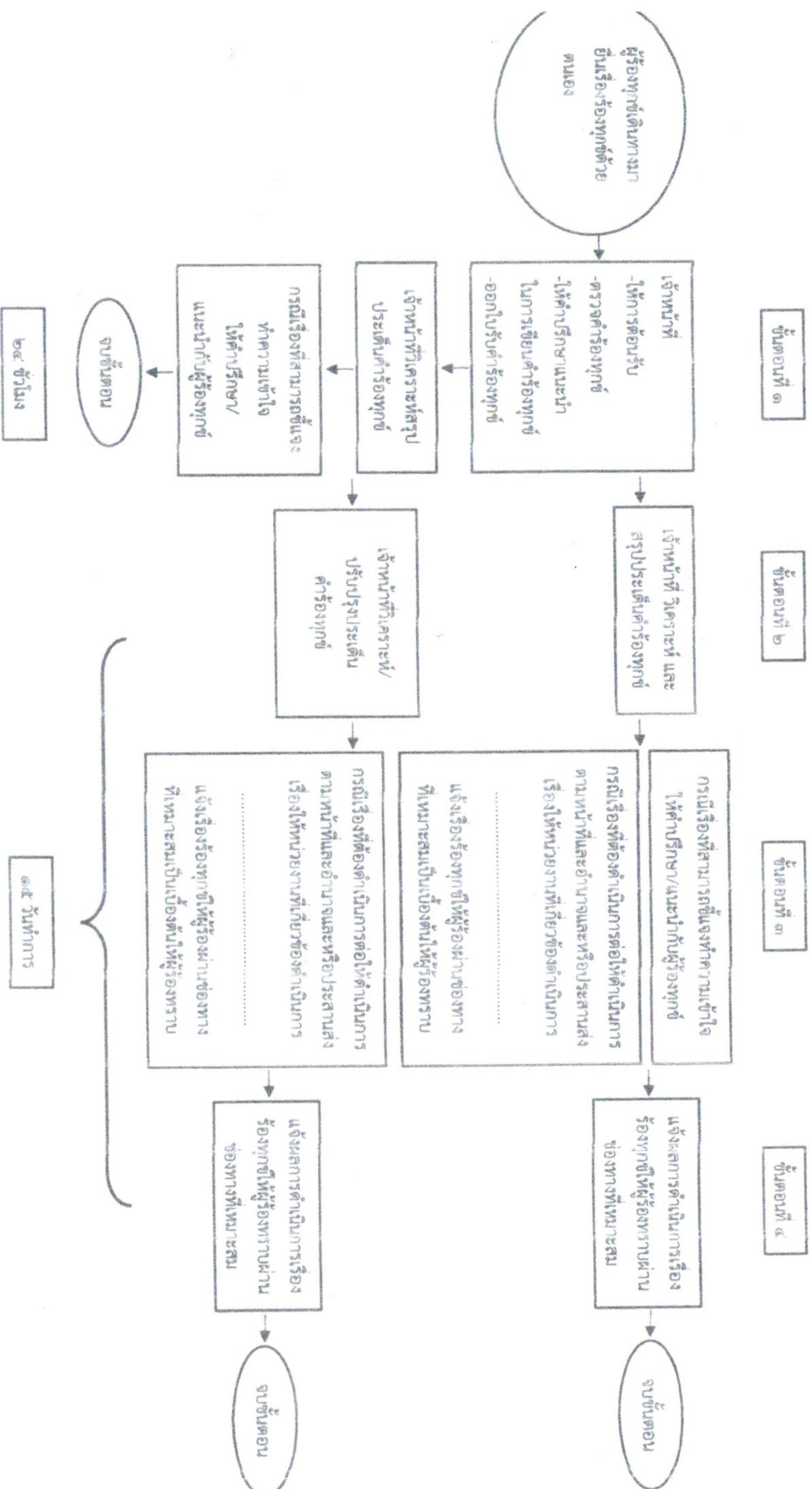
- ช่องทางโทรศัพท์
- เดินทางมายื่นเรื่องร้องทุกข์ด้วยตนเอง ณ สำนักงาน
- เว็บไซต์สำนักงาน

ซึ่งหน่วยงานในระดับท้องถิ่นจะได้ดำเนินการให้เป็นไปตามผังกระบวนการจัดการข้อร้องเรียนภายในองค์กร พร้อมทั้งแจ้งผลการพิจารณาให้ผู้ร้องทราบตามเอกสารภาคผนวก

แผนผังแสดงขั้นตอนกระบวนการแก้ไขปัญหาให้กับประชาชนที่ร้องทุกข์ทางโทรศัพท์
กรณีปกติ (ไม่ใช่เวลาในการตรวจสอบข้อเท็จจริงมากและไม่ซับซ้อน)
สรุป ๔ ขั้นตอน ๑ จุดบริการ รวมระยะเวลาดำเนินการ ๒๔ ชั่วโมง



แผนผังแสดงขั้นตอนกระบวนการงาน : การดำเนินการแก้ไขปัญหให้กับประชาชนที่เดินทางมายื่นร้องทุกข์ด้วยตนเอง
 รูป ๔ ขั้นตอน ๑ จุดบริการ รวบรวมเวลาดำเนินการ ๓๕ วันทำการ/เรื่อง



แผนผังแสดงขั้นตอนกระบวนการแก้ปัญหาให้กับประชาชนที่ส่งเรื่องร้องทุกข์ทางแอปพลิเคชันไลน์

กรณีปกติ (ไม่ใช่เวลาในการตรวจสอบข้อเท็จจริงมากและไม่ซับซ้อน)

สรุป ๕ ขั้นตอน ๑ จุดบริการ รวมระยะเวลาดำเนินการ ๑๕ วันทำการ/เรื่อง

ขั้นตอนที่ ๑

ขั้นตอนที่ ๒

ขั้นตอนที่ ๓

ขั้นตอนที่ ๔

ผู้ร้องทุกข์ยื่น
เรื่องผ่านแอป
พลิเคชันไลน์

เจ้าหน้าที่
-ให้การต้อนรับ
-ตรวจสอบคำร้องทุกข์
-ให้คำปรึกษาแนะนำ
ในการเขียนคำร้องทุกข์
-ออกใบรับคำร้องทุกข์

เจ้าหน้าที่วิเคราะห์
สรุปประเด็นคำร้องทุกข์

กรณีเรื่องที่สามารถชี้แจงทำความเข้าใจ
ให้คำปรึกษา/แนะนำกับผู้ร้องทุกข์

แจ้งผลการดำเนินการเรื่อง
ร้องทุกข์ให้ผู้ร้องทราบผ่าน
ช่องทางที่เหมาะสม

จบขั้นตอน

เจ้าหน้าที่วิเคราะห์สรุป
ประเด็นคำร้องทุกข์

เจ้าหน้าที่วิเคราะห์/
ปรับปรุงประเด็น
คำร้องทุกข์

กรณีเรื่องที่ต้องดำเนินการต่อไปดำเนินการ
ตามหน้าที่และอำนาจและหรือประสานส่ง
เรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการ
.....
แจ้งเรื่องร้องทุกข์ให้ผู้ร้องผ่านช่องทาง
ที่เหมาะสมเป็นเบื้องต้นให้ผู้ร้องทราบ

กรณีเรื่องที่ต้องดำเนินการต่อไปดำเนินการ
ตามหน้าที่และอำนาจและหรือประสานส่ง
เรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการ
.....
แจ้งเรื่องร้องทุกข์ให้ผู้ร้องผ่านช่องทาง
ที่เหมาะสมเป็นเบื้องต้นให้ผู้ร้องทราบ

แจ้งผลการดำเนินการเรื่อง
ร้องทุกข์ให้ผู้ร้องทราบผ่าน
ช่องทางที่เหมาะสม

จบขั้นตอน

กรณีเรื่องที่สามารชี้แจง
ทำความเข้าใจ
ให้คำปรึกษา/
แนะนำกับผู้ร้องทุกข์

จบขั้นตอน

๒๔ ชั่วโมง

๑๕ วันทำการ

ผังกระบวนการจัดการข้อร้องเรียนภายในองค์กร

ขั้นตอน	ผังกระบวนการงาน	ระยะเวลา	รายละเอียดงาน	ผู้รับผิดชอบ
๑		๑ วัน	→ รับเรื่องร้องเรียนที่ส่งมาตามช่องทางต่างๆ → พิจารณาส่งเรื่องไปยังผู้มีหน้าที่และอำนาจ → ผู้มีหน้าที่และอำนาจพิจารณาตรวจสอบข้อเท็จจริงโดยปกปิดชื่อผู้ร้องเพื่อเป็นการคุ้มครองสิทธิของผู้ร้อง	สำนักปลัด
๒		๑๒ วัน	→ กรณีเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับบุคลากรในเรื่องมารยาทการให้บริการเรียกรับสินบน ให้บริการไม่โปร่งใส ผู้มีหน้าที่และอำนาจที่เจ้าหน้าที่ผู้ถูกร้องเรียนปฏิบัติงานอยู่พิจารณาข้อมูล หากร้ายแรงจะเสนอให้ผู้มีหน้าที่และอำนาจพิจารณากรณีที่ร้ายแรงให้ดำเนินการตามความเหมาะสม เช่น การดักเตือนสั่งเข้าอบรม หรือกำกับดูแลอย่างใกล้ชิด เป็นต้น → กรณีเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับขั้นตอน/กระบวนการงาน ให้ผู้ที่มีหน้าที่และอำนาจเป็นผู้รับผิดชอบรวบรวมข้อมูลและจัดทำแผนการปรับปรุงกระบวนการงาน/การให้บริการเสนอ ผู้มีหน้าที่และอำนาจพิจารณา	สำนักปลัด
๓		๑ วัน	ผู้มีหน้าที่และอำนาจ พิจารณาและมีข้อสั่งการ/ความเห็น/นโยบายให้ผู้เกี่ยวข้องนำไปปฏิบัติ	สำนักปลัด
๔		๑ วัน	แจ้งผลการดำเนินการเบื้องต้นภายใน ๑๕ วัน หากผลการสอบสวนหาข้อเท็จจริงไม่แล้วเสร็จ ขอยกยเวลาได้ครั้งละ ๓๐ วัน	สำนักปลัด