



ประกาศองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านจันทน์
เรื่อง ข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service Level Agreement : SLA)
ขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านจันทน์

ด้วยสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ได้แจ้งหนังสือสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี
ด่วนที่สุด ที่ นร ๐๑๐๕.๖/ว ๔๐๒๒ ลงวันที่ ๑๐ กันยายน ๒๕๖๗ เรื่อง แนวทางการบริหารจัดการเรื่องร้อง
ทุกข์ของหน่วยงานในระดับท้องถิ่น ประกอบกับหนังสืออำเภอบ้านดุง ที่ อต ๐๖๑๘/๓๒๐๓ ลงวันที่ ๙ ตุลาคม
๒๕๖๗ เรื่อง แนวทางการบริหารจัดการเรื่องร้องทุกข์ของหน่วยงานในระดับท้องถิ่น ขอความอนุเคราะห์ให้
องค์การปกครองส่วนท้องถิ่น ดำเนินการจัดทำข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service Level Agreement :
SLA) เพื่อแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนของหน่วยงานระดับท้องถิ่น เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

ดังนั้น เพื่อให้การบริการประชาชนเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ และประชาชนสามารถเข้าถึงการ
บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านจันทน์อย่างทั่วถึง องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านจันทน์ จึงจัดทำ
ข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service Level Agreement : SLA) โดยมีรายละเอียดดังนี้

๑. ประกาศฉบับนี้ เรียกว่า ประกาศองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านจันทน์ เรื่อง ข้อตกลง
ระดับการให้บริการ (Service Level Agreement : SLA) ขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านจันทน์

๒. ประกาศนี้บังคับใช้นับจากวันถัดจากประกาศ เป็นต้นไป

๓. ข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service Level Agreement : SLA) ขององค์การบริหาร
ส่วนตำบลบ้านจันทน์ ให้บริการประชาชน ดังนี้ ๐๔๒-๑๓๘๔๔๕

๓.๑ งานบริการการประสานงานแก้ไขปัญหาให้กับประชาชน ที่ร้องทุกข์ทางช่องทาง
โทรศัพท์

๓.๒ งานบริการการประสานงานแก้ไขปัญหาให้กับประชาชน ที่ร้องทุกข์ทางช่องทาง
เดินทางมายื่นร้องทุกข์ด้วยตนเอง ณ องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านจันทน์

๓.๓ งานบริการการประสานงานแก้ไขปัญหาให้กับประชาชน ที่ร้องทุกข์ทางช่องทาง
เว็บไซต์ [Http://www.banjun.go.th](http://www.banjun.go.th).

ประกาศ ณ วันที่ ๑๗ ตุลาคม พ.ศ.๒๕๖๗

(นายสดวก นาหิรัญ)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านจันทน์

ข้อตกลงระดับการให้บริการ

งานที่ให้บริการ	การบริหารจัดการเรื่องร้องทุกข์
หน่วยงานที่รับผิดชอบ	องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านจันทน์

ขอบเขตการให้บริการ

สถานที่/ช่องทางการให้บริการ	ระยะเวลาเปิดรับเรื่อง
๑. ช่องทางโทรศัพท์	เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง ตลอด ๒๔ ชั่วโมง วันจันทร์ – วันศุกร์ (ยกเว้นวันหยุดราชการ)
๒. เดินทางมายื่นเรื่องร้องทุกข์ด้วยตนเอง ณ องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านจันทน์	วันจันทร์ – วันศุกร์ ตั้งแต่เวลา ๐๘.๓๐ – ๑๖.๓๐ น. (ยกเว้นวันหยุดราชการ)
๓. แอปพลิเคชันไลน์	ทุกวัน ตลอด ๒๔ ชั่วโมง

ขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ

กระบวนการ	หน่วยงานรับผิดชอบ
กระบวนการจัดการเรื่องร้องทุกข์ ประกอบด้วย ๓ กระบวนการย่อย	องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านจันทน์
๑. กระบวนการ: การประสานงานแก้ไขปัญหาให้กับประชาชนที่ร้องทุกข์ทางโทรศัพท์ ใช้ระยะเวลา ไม่เกิน ๒๔ ชั่วโมง	
๒. กระบวนการ: การประสานงานแก้ไขปัญหาให้กับประชาชนที่เดินทางมายื่นเรื่องร้องทุกข์ด้วยตนเอง ณ องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านจันทน์ ใช้ระยะเวลา ไม่เกิน ๑๕ วันทำการ	
๓. กระบวนการ: การประสานงานแก้ไขปัญหาให้กับประชาชนที่ส่งเรื่องร้องทุกข์ทางเว็บไซต์องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านจันทน์ ใช้ระยะเวลา ไม่เกิน ๑๕ วันทำการ	

ขอบเขตการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์

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

วิธีการยื่นและถอนคำร้องทุกข์

ร้องทุกข์จะต้องยื่นคำร้องทุกข์ด้วยตนเอง (เว้นแต่เจ็บป่วย/มีเหตุจำเป็น สามารถมอบฉันทะให้ผู้อื่นร้องทุกข์แทนได้) โดยมีรายการประกอบด้วย ชื่อและที่อยู่ของผู้ร้องทุกข์ เรื่องอันเป็นเหตุร้องทุกข์พฤติการณ์เกี่ยวกับเรื่องที่ร้องทุกข์ และความประสงค์ที่จะขอให้ช่วยเหลือเยียวยาหรือปลดปล่อยทุกข์ โดยนำเสนอข้อเท็จจริง ไม่ใช่ข้อความอันเป็นเท็จและใช้ถ้อยคำสุภาพ พร้อมทั้งลงลายมือชื่อ ผู้ร้องทุกข์จะถอนคำร้องทุกข์ทั้งหมดหรือบางส่วนเมื่อใดก็ได้ โดยการถอนคำร้องทุกข์ต้องทำเป็นหนังสือและลงลายมือชื่อผู้ร้องทุกข์ แต่ถ้าผู้ร้องทุกข์ถอนคำร้องทุกข์ด้วยวาจาต่อเจ้าหน้าที่ให้เจ้าหน้าที่ลายมือชื่อไว้เป็นหลักฐานบันทึกไว้และให้ผู้ร้องทุกข์ลงลายมือชื่อไว้เป็นหลักฐาน

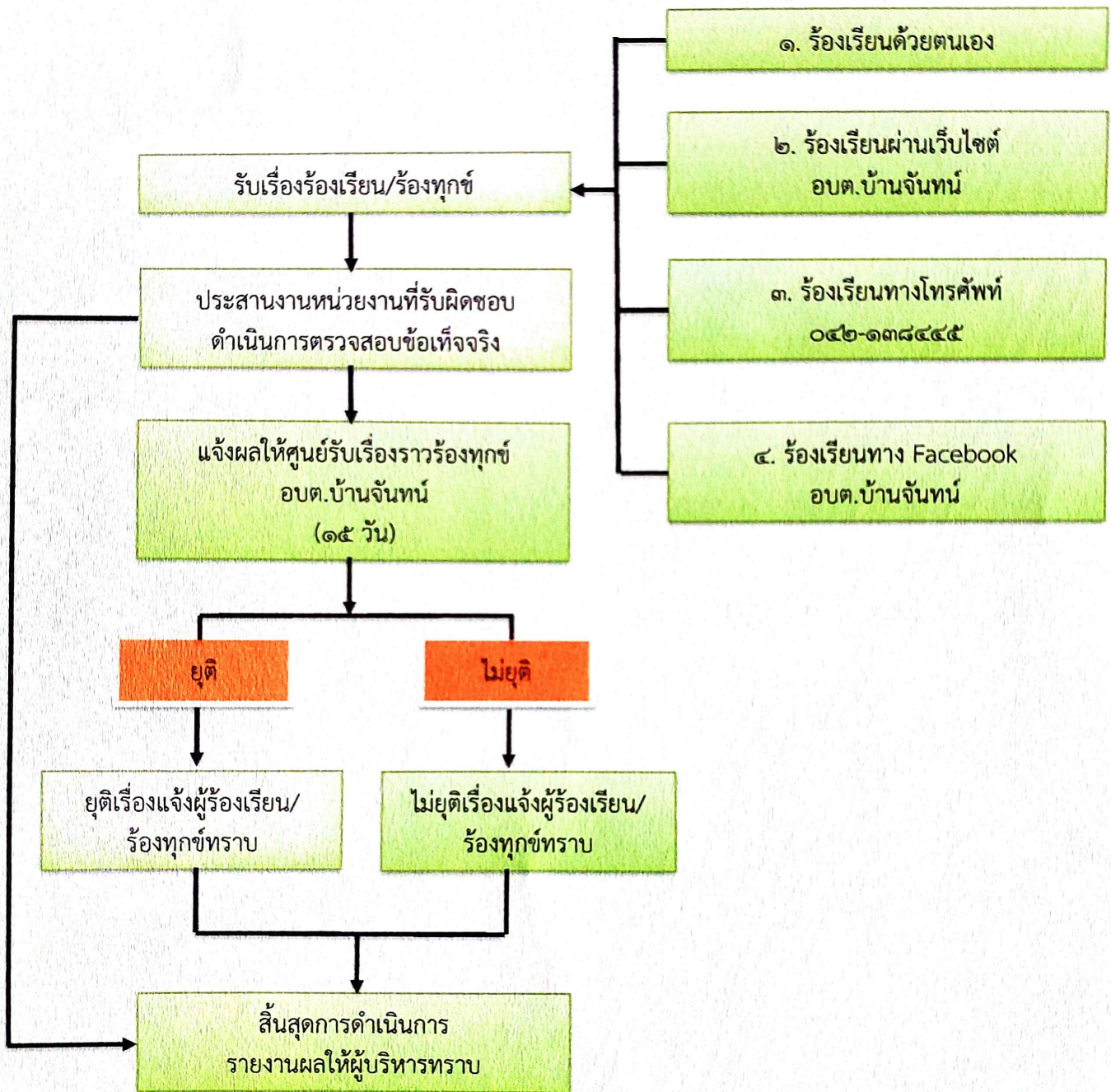
การร้องเรียนการให้บริการ

หากการให้บริการไม่เป็นไปตามข้อตกลงที่ระบุไว้ข้างต้น สามารถติดต่อเพื่อร้องเรียนได้ที่ศูนย์บริการประชาชน สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ผ่านช่องทาง ๓ ช่องทาง ดังนี้

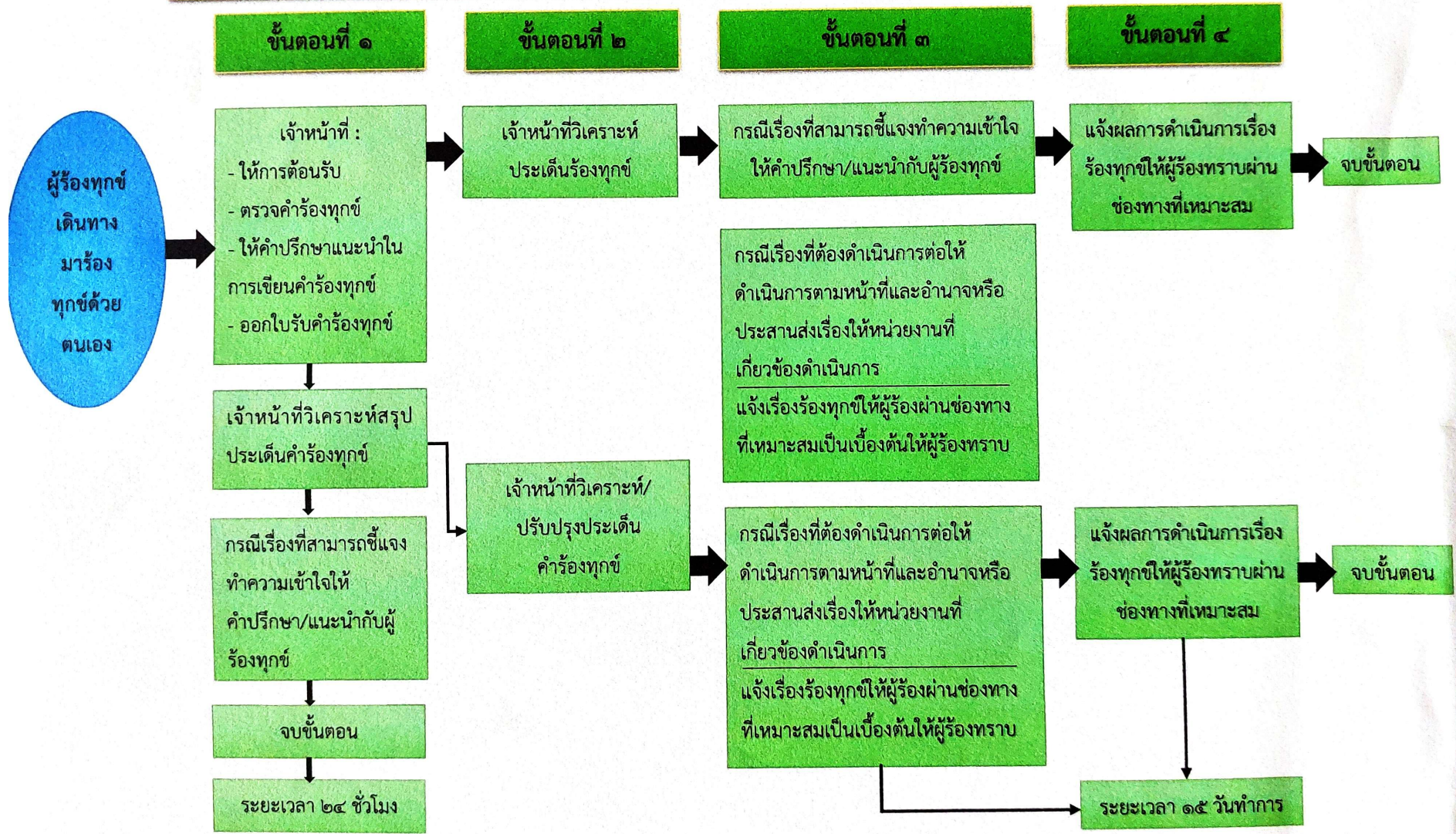
๑. ช่องทางโทรศัพท์
๒. เดินทางมายื่นเรื่องร้องทุกข์ด้วยตนเอง ณ สำนักงาน
๓. เว็บไซต์สำนักงาน

ซึ่งหน่วยงานในระดับท้องถิ่นจะได้ดำเนินการให้เป็นไปตามผังกระบวนการจัดการข้อร้องเรียนภายในองค์กรพร้อมทั้งแจ้งผลการพิจารณาให้ผู้ร้องทราบ ตามเอกสารภาคผนวก

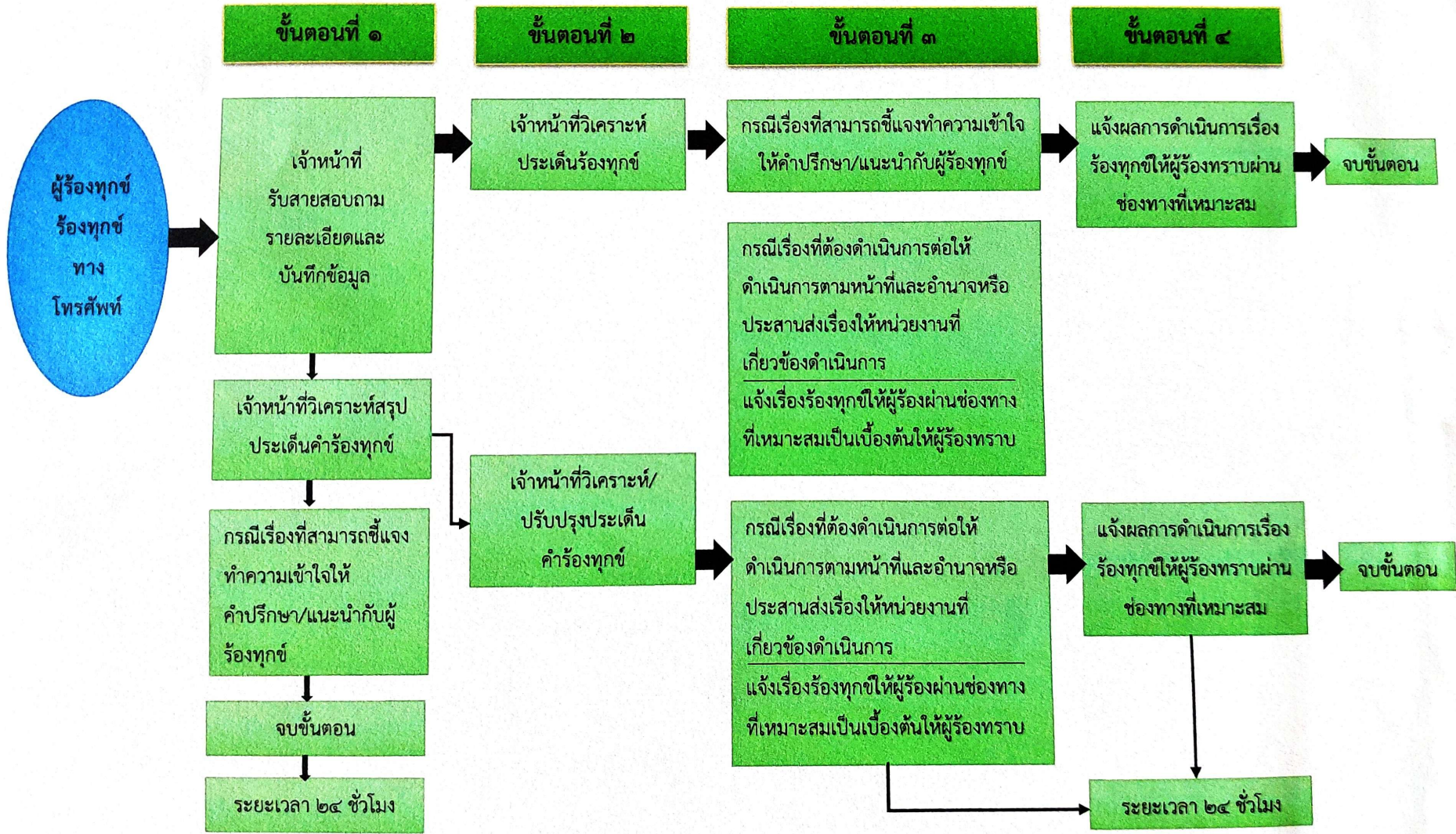
แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์



แผนผังแสดงขั้นตอนกระบวนการงาน : การดำเนินงานการแก้ไขปัญหาให้กับประชาชนที่เดินทางมายื่นคำร้องทุกข์ด้วยตนเอง
ณ สำนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านจันทน์
สรุป ๔ ขั้นตอน ๑ จุดบริการ รวมระยะเวลาดำเนินการ ๑๕ วัน



แผนผังแสดงขั้นตอนกระบวนการงาน : การดำเนินการแก้ไขปัญหาให้กับประชาชนที่ร้องทุกข์ทางโทรศัพท์
 กรณีปกติ (ไม่ใช้เวลาการตรวจสอบข้อเท็จจริงมากและไม่ซับซ้อน)
 สรุป ๔ ขั้นตอน ๑ จุดบริการ รวมระยะเวลาดำเนินการ ๒๔ ชั่วโมง



แผนผังแสดงขั้นตอนกระบวนการงาน : การดำเนินการแก้ไขปัญหาให้กับประชาชนที่ส่งเรื่องราวร้องทุกข์ทางเว็บไซต์ของ
 องค์กรบริหารส่วนตำบลบ้านจันทน์ กรณีปกติ (ไม่ใช้เวลาการตรวจสอบข้อเท็จจริงมากและไม่ซ้ำซ้อน)
 สรุป ๔ ขั้นตอน ๑ จุดบริการ รวมระยะเวลาดำเนินการ ๑๕ วัน

