



ประกาศองค์การบริหารส่วนตำบลสาวอ  
เรื่อง ข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service Level Agreement : SLA)  
ขององค์การบริหารส่วนตำบลสาวอ

ด้วยสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ได้แจ้งหนังสือสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี  
ด่วนที่สุดที่ นร ๐๑๐๕.๖/๖ ๔๐๒๒ ลงวันที่ ๑๐ กันยายน ๒๕๖๗ เรื่อง แนวทางการบริหารจัดการเรื่องร้อง  
ทุกข์ของหน่วยงานในระดับท้องถิ่น ประกอบกับหนังสืออำเภอหรือเสาะ ที่ นธ ๐๘๑๗/ว ๓๐๖๒ ลงวันที่  
๙ ตุลาคม ๒๕๖๗ เรื่อง แนวทางการบริหารจัดการเรื่องร้องทุกข์ของหน่วยงานในระดับท้องถิ่น การจัดทำ  
ข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service Level Agreement : SLA) เพื่อแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของ  
ประชาชนของหน่วยงานระดับท้องถิ่น เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

ดังนั้น เพื่อให้การบริการประชาชนเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ และประชาชนสามารถเข้าถึง  
การบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเอืออย่างทั่วถึง องค์การบริหารส่วนตำบลสาวอ จึงจัดทำข้อตกลง  
ระดับการให้บริการ (Service Level Agreement : SLA) โดยมีรายละเอียดดังนี้

๑. ประกาศฉบับนี้ เรียกว่า ประกาศองค์การบริหารส่วนตำบลเอือเรื่อง ข้อตกลงระดับการ  
ให้บริการ(Service Level Agreement : SLA) ขององค์การบริหารส่วนตำบลเอือ

๒. ประกาศนี้บังคับใช้นับจากวันถัดจากประกาศ เป็นต้นไป

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

๓.๑ งานบริการการประสานงานแก้ไขปัญหาให้กับประชาชน ที่ร้องทุกข์ทาง  
ช่องทางโทรศัพท์ ๐๗๓-๕๓๐๘๗๑

๓.๒ งานบริการการประสานงานแก้ไขปัญหาให้กับประชาชน ที่ร้องทุกข์ทาง  
ช่องทางเดินทางมายื่นร้องทุกข์ด้วยตนเอง ณ องค์การบริหารส่วนตำบลสาวอ

๓.๓ งานบริการการประสานงานแก้ไขปัญหาให้กับประชาชน ที่ร้องทุกข์ทาง  
ช่องทางเว็บไซต์ <https://www.sawo.go.th/front/eservice/๒>

ประกาศ ณ วันที่ ๑๗ เดือน ตุลาคม พ.ศ. ๒๕๖๗

(นายชুমกิ เต็งสุรี)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลสาวอ

ข้อตกลงระดับการให้บริการ	
งานที่ให้บริการ	การบริหารจัดการเรื่องร้องทุกข์
หน่วยงานที่รับผิดชอบ	องค์การบริหารส่วนตำบลสาวอ

ขอบเขตการให้บริการ	
สถานที่/ช่องทางการให้บริการ	ระยะเวลาเปิดรับเรื่อง
๑. ช่องทางโทรศัพท์	เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง ๒๔ ชั่วโมง วันจันทร์ - ศุกร์ ตั้งแต่เวลา ๐๘.๓๐ - ๑๖.๓๐ น. (ยกเว้นวันหยุดราชการ)
๒. เดินทางมายื่นเรื่องร้องทุกข์ด้วยตนเอง ณ สำนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลสาวอ	วันจันทร์ - ศุกร์ ตั้งแต่เวลา ๐๘.๓๐ - ๑๖.๓๐ น. (ยกเว้นวันหยุดราชการ)
๓. เว็บไซต์องค์การบริหารส่วนตำบลสาวอ	ทุกวันตลอด ๒๔ ชั่วโมง

ขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ	
กระบวนการ	หน่วยงานผู้รับผิดชอบ
กระบวนการจัดการเรื่องร้องทุกข์ ประกอบด้วย ๓ กระบวนการย่อย	องค์การบริหารส่วนตำบลสาวอ
๑. กระบวนการ: การประสานงานแก้ไขปัญหาให้กับประชาชนที่ร้องทุกข์ทางโทรศัพท์ ใช้ระยะเวลา ไม่เกิน ๒๔ ชั่วโมง	
๒. กระบวนการ: การประสานงานแก้ไขปัญหาให้กับประชาชนที่เดินทางมายื่นเรื่องร้องทุกข์ด้วยตนเอง ณ องค์การบริหารส่วนตำบลอีเซ ใช้ระยะเวลา ไม่เกิน ๑๕ วันทำการ	
๓. กระบวนการ: การประสานงานแก้ไขปัญหาให้กับประชาชนที่ส่งเรื่องร้องทุกข์ทางเว็บไซต์องค์การบริหารส่วนตำบลอีเซ ใช้ระยะเวลา ไม่เกิน ๑๕ วันทำการ	

## ขอบเขตการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์

เรื่องร้องทุกข์ที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานระดับท้องถิ่น หมายถึง เรื่องที่ประชาชนได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหาย หรืออาจเดือดร้อน หรืออาจเสียหายจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ หรือส่วนราชการ หรือจำเป็นต้องให้ส่วนราชการช่วยเหลือเยียวยาหรือปลดเปลื้องทุกข์ นอกจากนี้ ยังหมายถึงการแจ้งเหตุ แจ้งเบาะแส ตีชม เสนอข้อคิดเห็น โดยได้ยื่นเรื่องต่อหัวหน้าส่วนราชการในระดับ ท้องถิ่นทางช่องทางการรับเรื่องร้องทุกข์ของหน่วยงานในระดับท้องถิ่น

## วิธีการยื่นและถอนคำร้องทุกข์

ร้องทุกข์จะต้องยื่นคำร้องทุกข์ด้วยตนเอง (เว้นแต่เจ็บป่วย/มีเหตุจำเป็น สามารถมอบฉันทะให้ผู้ยื่นร้องทุกข์แทนได้ โดยมีรายการประกอบด้วย ชื่อและที่อยู่ของผู้ร้องทุกข์ เรื่องอันเป็นเหตุร้องทุกข์ พฤติการณ์เกี่ยวกับเรื่องที่ร้องทุกข์ และความประสงค์ที่จะขอให้ช่วยเหลือเยียวยาหรือปลดเปลื้องทุกข์ โดยนำเสนอข้อเท็จจริง ไม่ใช่ข้อความอันเป็นเท็จและใช้ถ้อยคำสุภาพ พร้อมทั้งลงลายมือชื่อชื่อผู้ร้องทุกข์จะถอนคำร้องทุกข์ทั้งหมดหรือบางส่วนเมื่อใดก็ได้ โดยการถอนคำร้องทุกข์ต้องทำเป็นหนังสือและลงลายมือชื่อชื่อผู้ร้องทุกข์ แต่ถ้าผู้ร้องทุกข์ถอนคำร้องทุกข์ด้วยวาจาต่อเจ้าหน้าที่ให้เจ้าหน้าที่บันทึกไว้และให้ผู้ร้องทุกข์ลงลายมือชื่อไว้เป็นหลักฐาน

## การร้องเรียนการให้บริการ

หากการให้บริการไม่เป็นไปตามข้อตกลงที่ระบุไว้ข้างต้น สามารถติดต่อเพื่อร้องเรียนได้ที่ศูนย์บริการประชาชน สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ผ่านช่องทาง ๓ ช่องทาง ดังนี้

- ช่องทางโทรศัพท์
- เดินทางมายื่นเรื่องร้องทุกข์ด้วยตนเอง ณ สำนักงาน
- เว็บไซต์สำนักงาน

ซึ่งหน่วยงานในระดับท้องถิ่นจะได้ดำเนินการให้เป็นไปตามผังกระบวนการจัดการข้อร้องเรียน ภายในองค์กรพร้อมทั้งแจ้งผลการพิจารณาให้ผู้ร้องทราบ ตามเอกสารภาคผนวก

แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์

- ๑. ร้องเรียนด้วยตนเอง
- ๒. ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์ อบต.สาวอ
- ๓. ร้องเรียนทางโทรศัพท์ ๐๗๓-๕๓๐๘๗๑
- ๔. ร้องเรียนทางFacebook อบต.สาวอ

รับเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์

ประสานงานหน่วยงานที่รับผิดชอบ  
ดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง

แจ้งผลให้ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์  
อบต.สาวอ  
(๑๕ วัน)

ยุติ

ไม่ยุติ

ยุติเรื่องแจ้งผู้ร้องเรียน/  
ร้องทุกข์ทราบ

ไม่ยุติเรื่องแจ้งผู้ร้องเรียน/  
ร้องทุกข์ทราบ

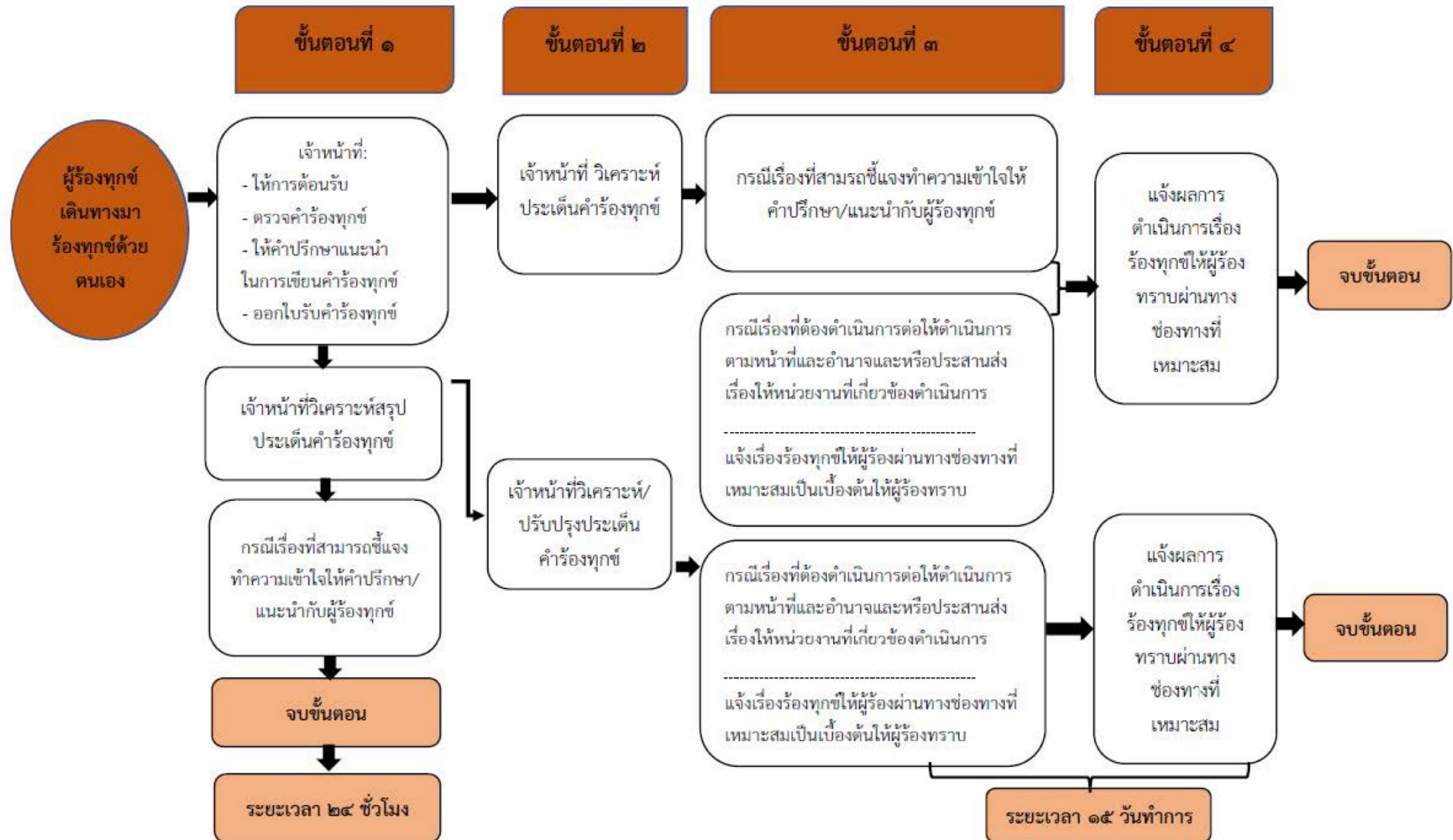
สิ้นสุดการดำเนินการ  
รายงานผลให้ผู้บริหารทราบ



แผนผังแสดงขั้นตอนกระบวนการ : การดำเนินงานการแก้ไขปัญหาให้กับประชาชนที่เดินทางมายื่นคำร้องทุกข์ด้วยตนเอง

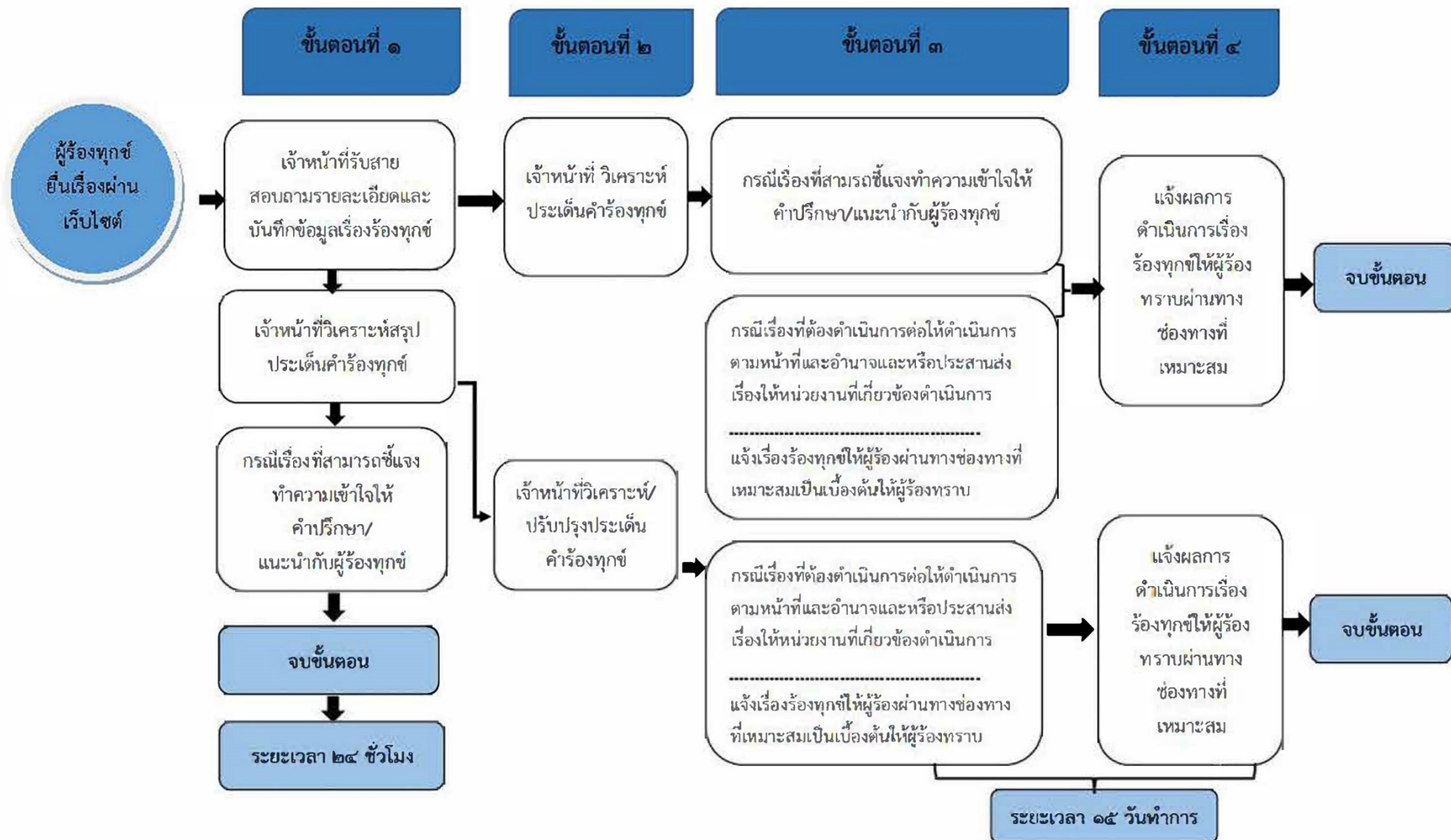
ณ สำนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลสาวอ

สรุป ๔ ขั้นตอน ๑ จุดบริการ รวมระยะเวลาดำเนินการ ๑๕ วันทำการ



แผนผังแสดงขั้นตอนกระบวนการ : การดำเนินงานการแก้ไขปัญหาให้กับประชาชนที่ส่งเรื่องร้องทุกข์ทางเว็บไซต์ของ  
องค์การบริหารส่วนตำบลสาวอ กรณีปกติ (ไม่ใช่เวลาการตรวจสอบข้อเท็จจริงมากและไม่ซับซ้อน)

สรุป ๔ ขั้นตอน ๑ จุดบริการ รวมระยะเวลาดำเนินการ ๑๕ วันทำการ



แผนผังแสดงขั้นตอนกระบวนการ : การดำเนินการแก้ไขปัญหาให้ประชาชนที่ร้องทุกข์ทางโทรศัพท์

กรณีปกติ (ไม่ใช่เวลาการตรวจสอบข้อเท็จจริงมากและไม่ซ้ำซ้อน)

สรุป ๔ ขั้นตอน ๑ จุดบริการ รวมระยะเวลา ๒๔ ชั่วโมง

