



ประกาศกรมทางหลวงชนบท  
เรื่อง ให้ใช้ข้อตกลงระดับการให้บริการ กระบวนการบำรุงทาง (การบำรุงรักษาทางตามข้อร้องเรียน)  
ของกรมทางหลวงชนบท

.....

สำนักงาน ก.พ.ร. ได้กำหนดให้ส่วนราชการมีการปรับปรุงการบริการไปสู่การจัดทำข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service Level Agreement : SLA) ที่เป็นเอกสารบันทึกข้อตกลงระหว่างผู้ให้บริการ และประชาชนผู้รับบริการที่เป็นลายลักษณ์อักษร ที่แสดงถึงความชัดเจนของระดับการให้บริการ (Level Of Service) ขั้นต่ำที่ทั้งสองฝ่ายยอมรับได้ ซึ่งข้อตกลงระดับการให้บริการเปรียบเสมือนพันธสัญญาถึงระดับคุณภาพของบริการและความโปร่งใสที่ผู้ให้บริการมีให้แก่ประชาชนผู้รับบริการ ซึ่งข้อตกลงฯ ดังกล่าว มีองค์ประกอบ ได้แก่ ขอบเขตการให้บริการ ข้อกำหนดการให้บริการ ระดับการให้บริการ ขั้นตอนการให้บริการ และการรับเรื่องร้องเรียน

เพื่อให้ประชาชนผู้รับบริการจากกรมทางหลวงชนบท ได้รับทราบข้อตกลงระดับการให้บริการ ๓ อย่างทั่วถึง กรมฯ จึงประกาศให้ใช้ข้อตกลงระดับการให้บริการ (การบำรุงรักษาทางตามข้อร้องเรียน) และให้มีการติดประกาศให้ประชาชนผู้รับบริการทราบ ณ จุดให้บริการ ตามเอกสารแนบ

ประกาศ ณ วันที่ ๓๐ เมษายน พ.ศ. ๒๕๕๘

(นายตรุณ แสงฉาย)  
อธิบดีกรมทางหลวงชนบท

## ข้อตกลงระดับการให้บริการ

งานที่ให้บริการ	กระบวนการบำรุงทาง (การบำรุงรักษาทางตามข้อร้องเรียน)
หน่วยงานที่รับผิดชอบ	สำนักบำรุงทาง

## ขอบเขตการให้บริการ

สถานที่ / ช่องทางการให้บริการ	ระยะเวลาเปิดให้บริการ
๑. ประชาชน แจ้งข้อมูลหน่วยงานในพื้นที่ (สำนักงานทางหลวงชนบท, แขวงทางหลวงชนบท, ศูนย์บำรุงทางหลวงชนบท) หรือสายด่วน ๑๑๔๖ หรือ Web Site ศูนย์ระฆัง กรมทางหลวงชนบท ฯลฯ	วันจันทร์ถึงวันศุกร์ (ยกเว้นวันหยุดที่ทางราชการ) กำหนด ตั้งแต่เวลา ๐๘.๓๐-๑๖.๓๐ สายด่วน ๑๑๔๖ หรือ Web Site เปิดบริการ ๒๔ ชั่วโมง
๒. อาสาสมัครทางหลวงชนบท แจ้งข้อมูล หน่วยงานในพื้นที่ (สำนักงานทางหลวงชนบท, แขวงทางหลวงชนบท, ศูนย์บำรุงทางหลวงชนบท)	วันจันทร์ถึงวันศุกร์ (ยกเว้นวันหยุดที่ทางราชการ) กำหนด ตั้งแต่เวลา ๐๘.๓๐-๑๖.๓๐

## ข้อกำหนดการให้บริการ

### เอกสารหรือหลักฐานที่ต้องใช้

แบบฟอร์มการรับเรื่องร้องเรียน งานบำรุงรักษาทางหลวงชนบท จำนวน ๑ แผ่น

### ค่าธรรมเนียม

- บาท ( - บาทถ้วน)

## ระดับการให้บริการ

### ระยะเวลา

๑. รับเรื่องร้องเรียนความเสียหาย และแจ้งหน่วยงานในระดับพื้นที่ดำเนินการ ภายใน ๒ วัน
๒. ตรวจสอบเบื้องต้น ว่าเป็นถนนในความรับผิดชอบของกรมทางหลวงชนบทหรือไม่ภายใน ๒ วัน
๓. กรณีไม่ใช่สายทางของกรมทางหลวงชนบท แจ้งหน่วยงานที่รับผิดชอบ ภายใน ๕ วัน
๔. ตรวจสอบประวัติการก่อสร้างและภาระค่าประกันตามสัญญาจ้าง ภายใน ๑ วัน
๕. กรณีติดค่าประกันสัญญาจ้าง แจ้งผู้รับจ้างเข้าซ่อมบำรุงให้อยู่ในสภาพดี ภายใน ๗ วัน
๖. สำนักรวจตรวจสอบสภาพและปริมาณความเสียหาย ภายใน ๓ วัน
๗. กรณีเสียหายมาก ดำเนินการช่วยเหลือ หรือซ่อมแซมเพื่อบรรเทาความเสียหายให้สัญจรได้ภายใน ๗ วัน
๘. กรณีเสียหายน้อย จัดเตรียม วัสดุ อุปกรณ์ และกำลังคน และดำเนินการซ่อมบำรุงให้อยู่ในสภาพดี ภายใน ๗ วัน
๙. แจ้งตอบผู้ร้องเรียนให้ทราบผลการดำเนินงาน ภายใน ๑๕ วัน นับตั้งแต่วันที่รับเรื่องร้องเรียน

## คุณภาพ

- แก้ปัญหาข้อร้องเรียนตามขั้นตอนที่กำหนด ไม่น้อยกว่าร้อยละ ๙๕ ของ จำนวนเรื่องร้องเรียนทั้งหมด
- ความพึงพอใจของประชาชนในการบำรุงรักษาทาง ตามข้อร้องเรียนไม่น้อยกว่า ๘๐%

## ขั้นตอนการให้บริการ

ขั้นตอน	หน่วยงานผู้รับผิดชอบ
๑. รับเรื่องร้องเรียนความเสียหาย และแจ้งหน่วยงานในระดับพื้นที่ดำเนินการ	ศูนย์ระฆัง, ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน ๑๑๔๖, สำนักบำรุงทาง, สำนักงานทางหลวงชนบท, แขวงทางหลวงชนบท และศูนย์บำรุงทางหลวงชนบท
๒. การตรวจสอบเบื้องต้น ว่าเป็นถนนในความรับผิดชอบของกรมทางหลวงชนบทหรือไม่ เพื่อทำการตรวจสอบข้อมูลในขั้นต่อไป	แขวงทางหลวงชนบท ศูนย์บำรุงทางหลวงชนบท
๓. กรณีไม่ใช่สายทางของกรมทางหลวงชนบท แจ้งหน่วยงานที่รับผิดชอบ	สำนักงานทางหลวงชนบท, แขวงทางหลวงชนบท, ศูนย์บำรุงทางหลวงชนบท
๔. การตรวจสอบประวัติการก่อสร้าง และภาวะค่าประกันตามสัญญาจ้าง	สำนักงานทางหลวงชนบท, แขวงทางหลวงชนบท, ศูนย์บำรุงทางหลวงชนบท
๕. กรณีติดค่าประกันสัญญาจ้าง แจ้งผู้รับจ้างเข้าซ่อมบำรุงให้อยู่ในสภาพดี	สำนักงานทางหลวงชนบท, แขวงทางหลวงชนบท, ศูนย์บำรุงทางหลวงชนบท
๖. การสำรวจตรวจสอบ สภาพความชำรุดเสียหาย เพื่อประเมินสภาพความเสียหาย กำหนดวิธีการซ่อมบำรุง ตัดสินใจเลือกรูปแบบการซ่อมว่าจะใช้วิธีการซ่อมบำรุงแบบดำเนินการเอง หรือจ้างเหมาก่อสร้าง	แขวงทางหลวงชนบท ศูนย์บำรุงทางหลวงชนบท
๗. กรณีเสียหายมาก ดำเนินการสำรวจ ออกแบบ เขียนแบบ ประมาณราคา เพื่อขอรับการสนับสนุนงบประมาณในการซ่อมบำรุงทาง	แขวงทางหลวงชนบท ศูนย์บำรุงทางหลวงชนบท
๘. กรณีเสียหายน้อย ดำเนินการ จัดเตรียม วัสดุ อุปกรณ์ และกำลังคน และซ่อมบำรุงให้อยู่ในสภาพดี	แขวงทางหลวงชนบท ศูนย์บำรุงทางหลวงชนบท
๙. แจ้งผู้ร้องเรียนทราบผลการดำเนินงาน	สำนักงานทางหลวงชนบท, แขวงทางหลวงชนบท, ศูนย์บำรุงทางหลวงชนบท

## การรับเรื่องร้องเรียน

ถ้าการให้บริการไม่เป็นไปตามข้อตกลงที่ระบุไว้ข้างต้นสามารถติดต่อเพื่อร้องเรียนได้ที่ สายด่วน 1146 ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน เว็บไซต์ศูนย์ระฆัง [www.drr.go.th](http://www.drr.go.th)