



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ (สายด่วนกุญชร ๐๗๔-๒๐๐๐๐๐ เทศบาลนครหาดใหญ่) โทร. ๒๑๔๑-๘

ที่ สข. ๕๒๑๐๘/ วันที่ ตุลาคม ๒๕๖๕

เรื่อง รายงานผลการดำเนินงานศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ (สายด่วนกุญชร ๐๗๔๒๐๐๐๐๐ เทศบาลนครหาดใหญ่)

ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕

เรียน นายกเทศมนตรีนครหาดใหญ่

เรื่องเดิม

ด้วยเทศบาลนครหาดใหญ่ ได้ตั้งศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์สายด่วนกุญชร (๐๗๔๒๐๐๐๐๐) โดยการนำระบบ Call Center มาใช้ เพื่อแก้ไขปัญหาความล่าช้าการรับเรื่องราวร้องทุกข์จากประชาชนในเขตเทศบาล ตลอดจนประสานงาน ติดตาม แจ้งผู้ร้องและรายงานผู้บริหารทราบอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล โดยการรับเรื่องราวร้องทุกข์ผ่านช่องทางต่างๆ ได้แก่สายด่วนกุญชร (๐๗๔๒๐๐๐๐๐) , www.Hatyaicity.go.th, ร้องทุกข์ด้วยตนเองกับเจ้าหน้าที่ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์, จดหมาย/หนังสือถึงท่านนายกฯ, สถานีวิทยุ FM ๙๖.๐ MHz , Face book, Line, Twitter, Instagram โดยมีเจ้าหน้าที่สายด่วนกุญชร(๐๗๔-๒๐๐๐๐๐) ปฏิบัติหน้าที่ ดังนี้

๑. รับเรื่องราวร้องทุกข์ดำเนินการบันทึกข้อมูลลงระบบ Call center
๒. ประสานการส่งข้อมูลผ่านทาง E-mail ให้หน่วยงานที่รับผิดชอบ พร้อมทั้งผู้บริหารทราบ
๓. ติดตามหน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการเสร็จเรียบร้อยแล้ว เจ้าหน้าที่แจ้งข้อมูลศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ทาง E-mail เพื่อเจ้าหน้าที่ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ดำเนินการแจ้งผู้ร้องเรียนและผู้บริหารทราบต่อไป และกรณีที่หน่วยงานยังมิได้ดำเนินการ เจ้าหน้าที่ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์จะติดตามงานดังกล่าวจากหน่วยงานที่รับผิดชอบภายในระยะเวลาที่กำหนดไว้
๔. แจ้งกลับผู้ร้องทราบผลการดำเนินการ
๕. รายงานผลการดำเนินการประจำวัน ประจำสัปดาห์ และรายงานประจำเดือน และประจำปี แก่ผู้บริหารทราบต่อไป

ข้อเท็จจริง

ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ขอรายงานการรับเรื่องราวร้องทุกข์ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕ ผ่านช่องทางต่างๆ ดังนี้

๑. ทางโทรศัพท์สายด่วนสองแสน (๐๗๔-๒๐๐๐๐๐)

สำนักปลัดเทศบาล

ดำเนินการแล้วเสร็จ	จำนวน	๔๓๔	เรื่อง
รอเจ้าหน้าที่ตรวจสอบ	จำนวน	๓๘๔	เรื่อง
กำลังดำเนินการ	จำนวน	๑๙	เรื่อง
ไม่สามารถดำเนินการได้	จำนวน	๒๑	เรื่อง
เลยกำหนด	จำนวน	๗	เรื่อง
	จำนวน	๒	เรื่อง

/สำนักงานคลัง...

<u>สำนักการคลัง</u>	จำนวน	๔	เรื่อง
ดำเนินการแล้วเสร็จ	จำนวน	๔	เรื่อง
รอเจ้าหน้าที่ตรวจสอบ	จำนวน	๐	เรื่อง
กำลังดำเนินการ	จำนวน	๐	เรื่อง
ไม่สามารถดำเนินการได้	จำนวน	๐	เรื่อง
เลยกำหนด	จำนวน	๐	เรื่อง
<u>สำนักสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม</u>	จำนวน	๓๗๐๘	เรื่อง
ดำเนินการแล้วเสร็จ	จำนวน	๓๕๔๓	เรื่อง
รอเจ้าหน้าที่ตรวจสอบ	จำนวน	๑๑๒	เรื่อง
กำลังดำเนินการ	จำนวน	๑๖	เรื่อง
ไม่สามารถดำเนินการได้	จำนวน	๓๓	เรื่อง
เลยกำหนด	จำนวน	๔	เรื่อง
<u>สำนักช่าง</u>	จำนวน	๒๔๔๓	เรื่อง
ดำเนินการแล้วเสร็จ	จำนวน	๒๑๖๑	เรื่อง
รอเจ้าหน้าที่ตรวจสอบ	จำนวน	๓๕	เรื่อง
กำลังดำเนินการ	จำนวน	๑๑๐	เรื่อง
ไม่สามารถดำเนินการได้	จำนวน	๑๓๖	เรื่อง
เลยกำหนด	จำนวน	๑	เรื่อง
<u>กองสวัสดิการสังคม</u>	จำนวน	๒๐	เรื่อง
ดำเนินการแล้วเสร็จ	จำนวน	๑๕	เรื่อง
รอเจ้าหน้าที่ตรวจสอบ	จำนวน	๒	เรื่อง
กำลังดำเนินการ	จำนวน	๓	เรื่อง
ไม่สามารถดำเนินการได้	จำนวน	๐	เรื่อง
เลยกำหนด	จำนวน	๐	เรื่อง
<u>สำนักการศึกษา</u>	จำนวน	๑๓	เรื่อง
ดำเนินการแล้วเสร็จ	จำนวน	๑๒	เรื่อง
รอเจ้าหน้าที่ตรวจสอบ	จำนวน	๑	เรื่อง
กำลังดำเนินการ	จำนวน	๐	เรื่อง
ไม่สามารถดำเนินการได้	จำนวน	๐	เรื่อง
เลยกำหนด	จำนวน	๐	เรื่อง
<u>กองยุทธศาสตร์และงบประมาณ</u>	จำนวน	๓	เรื่อง
ดำเนินการแล้วเสร็จ	จำนวน	๒	เรื่อง
รอเจ้าหน้าที่ตรวจสอบ	จำนวน	๐	เรื่อง
กำลังดำเนินการ	จำนวน	๑	เรื่อง
ไม่สามารถดำเนินการได้	จำนวน	๐	เรื่อง
เลยกำหนด	จำนวน	๐	เรื่อง

หน่วยงานภายนอก

ดำเนินการแล้วเสร็จ	จำนวน	๔๗	เรื่อง
รอเจ้าหน้าที่ตรวจสอบ	จำนวน	๓๕	เรื่อง
กำลังดำเนินการ	จำนวน	๓	เรื่อง
ไม่สามารถดำเนินการได้	จำนวน	๕	เรื่อง
เลยกำหนด	จำนวน	๐	เรื่อง

การให้บริการอื่น

สอบถามข้อมูล+ต่อสาย	จำนวน	๒๑,๕๑๒	เรื่อง
---------------------	-------	--------	--------

๒.ช่องทางอื่นๆ

๒.๑ ผ่านทางFacebook	จำนวน	๒๘๒	เรื่อง
๒.๒ ผ่านทางLine	จำนวน	๒๕๓	เรื่อง
๒.๓ ผ่านโทรศัพท์ฯ	จำนวน	๖๐๓๙	เรื่อง
๒.๔ ด้วยตนเอง	จำนวน	๑๙	เรื่อง
๒.๕ ผ่านทางWebsite www.Hatyaicity.go.th	จำนวน	๔๓	เรื่อง
๒.๖ ผ่านจดหมาย/หนังสือถึงท่านนายกฯ	จำนวน	๐	เรื่อง
๒.๗ สถานีวิทยุ FM ๙๖.๐ Mhz	จำนวน	๐	เรื่อง
๒.๘ ผ่าน Twitter	จำนวน	-	เรื่อง
๒.๙ ผ่าน Instagram	จำนวน	-	เรื่อง
๒.๑๐ ผ่านแอปพลิเคชันเทศบาลนครหาดใหญ่	จำนวน	๕๐	เรื่อง

กฎหมาย/หนังสือสั่งการ

๑. พระราชกฤษฎีกา ว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖

หมวดที่๑ การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี

มาตรา ๖ พระราชกฤษฎีกา มีเป้าหมาย ดังนี้

- ๑) เกิดประโยชน์สุขของประชาชน
- ๒) เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ
- ๓) มีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในเชิงภารกิจของรัฐ
- ๔) ไม่มีขั้นตอนการปฏิบัติงานเกินความจำเป็น
- ๕) มีการปรับปรุงภารกิจของส่วนราชการให้ทันต่อเหตุการณ์
- ๖) ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการ
- ๗) มีการประเมินผลการปฏิบัติราชการอย่างสม่ำเสมอ

หมวด ๒ การบริหารราชการเพื่อให้เกิดประโยชน์สุขของประชาชน

หมายถึง การปฏิบัติราชการที่มีเป้าหมายเพื่อเกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ของประชาชนมีความสงบและปลอดภัยของสังคมส่วนรวมตลอดจนประโยชน์สูงสุดของประเทศ

มาตรา ๘ กำหนดให้มีแนวทางบริหารราชการ ดังนี้

- ๑) กำหนดภารกิจของส่วนราชการต้องทำไปเพื่อความผาสุกของประชาชนและสอดคล้องกับแนวนโยบายแห่งรัฐ และแนวนโยบายของรัฐบาล
- ๒) ต้องปฏิบัติไปด้วยความซื่อสัตย์สุจริต สามารถตรวจสอบได้
- ๓) ก่อนเริ่มดำเนินการ ต้องศึกษาวิเคราะห์ผลดี และผลเสียให้ครบถ้วนด้วยความโปร่งใสภารกิจได้มีผลกระทบต่อประชาชน ตั้งรับฟังความคิดเห็นของประชาชนตระหนักถึงประโยชน์ส่วนรวมที่จะได้รับ

๔) เป็นหน้าที่ต้องรับฟังความคิดเห็น ความพึงพอใจของสังคม และประชาชนที่ได้รับบริการ เพื่อนำมาปรับปรุงเสนอแนะผู้มีอำนาจปรับปรุงให้เหมาะสม

๕) พบปัญหาอุปสรรคการดำเนินการ ให้รับแก้ไขปัญหาลดอุปสรรคโดยเร็ว หากพบว่าปัญหาอุปสรรคเกิดจากส่วนราชการ ระเบียบ ข้อบังคับ รั้งแจ้งให้ส่วนราชการเกี่ยวข้องทราบเพื่อปรับปรุงโดยเร็ว และแจ้งให้ ก.พ.ร.ทราบด้วย

ปัญหา/อุปสรรคการปฏิบัติงานศูนย์รับเรื่องร้องทุกข์ ๐๗๔๒๐๐๐๐๐

๑.เรื่องในระบบ call center บางเรื่องมีการดำเนินการเสร็จสิ้นแล้ว แต่ข้อมูลในระบบแอดมินแต่ละสำนัก/กองไม่มีการเปลี่ยนแปลงสถานะปัจจุบัน ทำให้การรายงานเรื่องร้องเรียนคงค้างในระบบแจ้งเตือนว่า “ยังไม่ดำเนินการ ดำเนินการยังไม่แล้วเสร็จ” จึงขอให้แอดมินทุกสำนัก/กองเปลี่ยนสถานะในระบบโดยเร็ว เพื่อความถูกต้องในการติดตามงาน

๒.เรื่องร้องเรียนบางเรื่องต้องมึระยะเวลาในการดำเนินการค่อนข้างนาน เช่นงานตัดแต่งกิ่งไม้ หากไม่สามารถดำเนินการได้ อยากให้เจ้าหน้าที่ของสำนักช่าง ประสานเจ้าหน้าที่สองแสนเพื่อที่จะได้ชี้แจงเหตุผลที่ไม่สามารถดำเนินการได้

๓.ขอความร่วมมือทุกสำนักกอง ในกรณีที่ไม่สามารถดำเนินการในระยะเวลาที่กำหนดไว้ ให้แจ้งกลับเจ้าหน้าที่สายด่วนกฤษฎ(๐๗๔๒๐๐๐๐๐)เพื่อแจ้งกลับผู้ร้องให้ทราบในลำดับต่อไป

๔.เรื่องร้องเรียนบางเรื่อง ที่ไม่สามารถดำเนินการได้ เนื่องจาก อยู่ในเขตพื้นที่ส่วนบุคคล นอกเขตพื้นที่รับผิดชอบ และเรื่องบางเรื่องที่คาบเกี่ยวงานคนละฝ่ายกัน ซึ่งเจ้าหน้าที่ต้องลงพื้นที่ตรวจสอบก่อนถึงจะทราบว่าของงานฝ่ายใด แอดมินของฝ่ายผู้เกี่ยวข้องเท่านั้นทำการเปลี่ยนสถานะ พร้อมแจ้งเหตุผล

ข้อพิจารณา

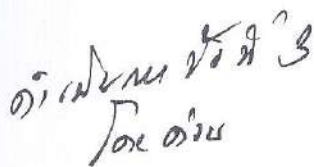
เพื่อให้การดำเนินการของศูนย์รับเรื่องทุกข์เป็นไปตามระเบียบหนังสือสั่งการที่เกี่ยวข้องและแก้ไขตามปัญหาความต้องการของประชาชนในเขตเทศบาลนครหาดใหญ่ต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา



(นางสาวทิพย์วิมล พลรักษ์)

ผู้อำนวยการกองยุทธศาสตร์และงบประมาณ


For ด่วน


(รศ.ดร.วิชัย กาญจนสุวรรณ)

รองนายกเทศมนตรี ปฏิบัติราชการแทน

นายกเทศมนตรีนครหาดใหญ่
28 มิ.ย. 2565

(นส.กรรณา ทองไกรณาก)

รองปลัดเทศบาล ปฏิบัติราชการแทน

ปลัดเทศบาล
27 มิ.ย. 2565

ปลัดเทศบาล.....
ผู้อำนวยการ.....
หัวหน้ากอง.....
พนักงาน.....
ร่าง/แทน.....
พิมพ์.....

รายงานวิเคราะห์ตามสถานะการดำเนินการ

วันที่ 1 ต.ค. 64 - 30 ก.ย. 65

ลำดับ	สถานะ	จำนวน	%
1	รอเจ้าหน้าที่ตรวจสอบ	185	2.77%
2	กำลังดำเนินการ	157	2.35%
3	เลยกำหนด	8	0.12%
4	ดำเนินการเสร็จสิ้น	6156	92.07%
5	ไม่สามารถดำเนินการได้	180	2.69%
	รวม	6686	100%

รายงานวิเคราะห์ตามสถานะการดำเนินการ

สำนักปลัดเทศบาล

วันที่ 1 ต.ค. 64 - 30 ก.ย. 65

ลำดับ	สถานะ	จำนวน	%
1	รอเจ้าหน้าที่ตรวจสอบ	19	4.38%
2	กำลังดำเนินการ	21	4.84%
3	เลยกำหนด	3	0.69%
4	ดำเนินการเสร็จสิ้น	384	88.48%
5	ไม่สามารถดำเนินการได้	7	1.61%
	รวม	434	100%

รายงานวิเคราะห์ตามสถานะการดำเนินการ

สำนักงานการคลัง

วันที่ 1 ต.ค. 64 - 30 ก.ย. 65

ลำดับ	สถานะ	จำนวน	%
1	รอเจ้าหน้าที่ตรวจสอบ	0	0.00%
2	กำลังดำเนินการ	0	0.00%
3	เลยกำหนด	0	0.00%
4	ดำเนินการเสร็จสิ้น	4	100.00%
5	ไม่สามารถดำเนินการได้	0	0.00%
	รวม	4	100%

รายงานวิเคราะห์ตามสถานะการดำเนินการ
สำนักงานสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม
วันที่ 1 ต.ค. 64 - 30 ก.ย. 65

ลำดับ	สถานะ	จำนวน	%
1	รอเจ้าหน้าที่ตรวจสอบ	112	3.02%
2	กำลังดำเนินการ	16	0.43%
3	เลยกำหนด	4	0.11%
4	ดำเนินการเสร็จสิ้น	3543	95.55%
5	ไม่สามารถดำเนินการได้	33	0.89%
	รวม	3708	100%

รายงานวิเคราะห์ตามสถานะการดำเนินการ

สำนักการช่าง

วันที่ 1 ต.ค. 64 - 30 ก.ย. 65

ลำดับ	สถานะ	จำนวน	%
1	รอเจ้าหน้าที่ตรวจสอบ	35	1.43%
2	กำลังดำเนินการ	110	4.50%
3	เลยกำหนด	1	0.04%
4	ดำเนินการเสร็จสิ้น	2161	88.46%
5	ไม่สามารถดำเนินการได้	136	5.57%
	รวม	2443	100%

รายงานวิเคราะห์ตามสถานะการดำเนินการ

กองสวัสดิการสังคม

วันที่ 1 ต.ค. 64 - 30 ก.ย. 65

ลำดับ	สถานะ	จำนวน	%
1	รอเจ้าหน้าที่ตรวจสอบ	2	10.00%
2	กำลังดำเนินการ	3	15.00%
3	เลยกำหนด	0	0.00%
4	ดำเนินการเสร็จสิ้น	15	75.00%
5	ไม่สามารถดำเนินการได้	0	0.00%
	รวม	20	100%

รายงานวิเคราะห์ตามสถานะการดำเนินการ

สำนักงานการศึกษา

วันที่ 1 ต.ค. 64 - 30 ก.ย. 65

ลำดับ	สถานะ	จำนวน	%
1	รอเจ้าหน้าที่ตรวจสอบ	1	7.69%
2	กำลังดำเนินการ	0	0.00%
3	เลยกำหนด	0	0.00%
4	ดำเนินการเสร็จสิ้น	12	92.31%
5	ไม่สามารถดำเนินการได้	0	0.00%
	รวม	13	100%

รายงานวิเคราะห์ตามสถานะการดำเนินการ

กองยุทธศาสตร์และงบประมาณ

วันที่ 1 ต.ค. 64 - 30 ก.ย. 65

ลำดับ	สถานะ	จำนวน	%
1	รอเจ้าหน้าที่ตรวจสอบ	0	0.00%
2	กำลังดำเนินการ	1	33.33%
3	เลยกำหนด	0	0.00%
4	ดำเนินการเสร็จสิ้น	2	66.67%
5	ไม่สามารถดำเนินการได้	0	0.00%
	รวม	3	100%

รายงานวิเคราะห์ตามสถานะการดำเนินการ

หน่วยงานภายนอก

วันที่ 1 ต.ค. 64 - 30 ก.ย. 65

ลำดับ	สถานะ	จำนวน	%
1	รอเจ้าหน้าที่ตรวจสอบ	3	6.38%
2	กำลังดำเนินการ	5	10.64%
3	เลยกำหนด	0	0.00%
4	ดำเนินการเสร็จสิ้น	35	74.47%
5	ไม่สามารถดำเนินการได้	4	8.51%
	รวม	47	100%

รายงานวิเคราะห์ตามช่องทาง
วันที่ 1 ต.ค. 64 - 30 ก.ย. 65

ลำดับ	ช่องทาง	จำนวน	%
1	โทรศัพท์	6039	90.32%
2	ไลน์	253	3.78%
3	เฟซบุ๊ก	282	4.22%
4	ศูนย์ดำรงธรรม	0	0.00%
5	สำนักงานรัฐมนตรี	0	0.00%
6	เว็บไซต์	43	0.64%
7	แอป	50	0.75%
8	ร้องเรียนด้วยตนเอง	19	0.28%
9	อาสาสองแสน	0	0.00%
10	อื่นๆ	0	0.00%
	รวม	6686	100%

รายงานวิเคราะห์ตามช่วงเวลา

วันที่ 1 ต.ค. 64 - 30 ก.ย. 65

ลำดับ	เวลา	จำนวน	%
1	08.30-16.30	4967	74.29%
2	16.30-00.30	1410	21.09%
3	00.30-08.30	309	4.62%
	รวม	6686	100%

การประเมินความพึงพอใจ

วันที่ 1 ต.ค. 64 - 30 ก.ย. 65

