

รายงานรับเรื่องร้องทุกข์สายด่วนกุญชรสองแสน (๐๗๔ ๒๐๐๐๐๐)

ประจำปี ๒๕๖๐ (๑ ต.ค.๕๙ - ๓๐ ก.ย.๖๐)

งานรับเรื่องร้องทุกข์

๑. สายด่วนกุญชรสองแสน (๐๗๔ ๒๐๐๐๐๐)
๒. ร้องทุกข์ด้วยตนเองที่ห้องสายด่วนกุญชรสองแสน (๐๗๔ ๒๐๐๐๐๐)
๓. ทำหนังสือร้องทุกข์ จดหมายส่งตรงถึงนายกเทศมนตรี
๔. ผ่านทางเว็บไซต์เทศบาลนครหาดใหญ่
๕. ผ่านคณะผู้บริหาร
๖. ผ่านสมาชิกสภาเทศบาล
๗. ผ่านโครงการตาสีปะรดแจ้ภัย
๘. ผ่านหน่วยงานต่าง ๆ เช่น ศูนย์ดำรงธรรม , วิทยุเครื่องแดง
๙. ผ่านระบบส่ง SMS ข้อความโทรศัพท์ (๐๘๙-๘๗๖๑๕๕๕)
๑๐. ผ่านทาง Facebook สายด่วนกุญชรสองแสน (๐๗๔ ๒๐๐๐๐๐)
๑๑. ผ่านทางทวิตเตอร์
๑๒. ผ่านทางอินสตราแกรม
๑๓. ผ่านทางแอป Hatyai | Lert U
๑๔. ผ่านทาง Line สายด่วนกุญชรสองแสน (๐๗๔ ๒๐๐๐๐๐)

ได้รับเรื่องร้องเรียนทั้งหมด	จำนวน	๒๑,๓๔๙	เรื่อง
ดำเนินการแล้วเสร็จ	จำนวน	๒๑,๒๖๒	เรื่อง
กำลังดำเนินการ	จำนวน	๘๓	เรื่อง
ยังไม่ดำเนินการ	จำนวน	๐	เรื่อง
ไม่สามารถดำเนินการได้	จำนวน	๔	เรื่อง
จำนวนเรื่องที่ส่ง SMS	จำนวน	๔๒	เรื่อง
ส่ง SMS ผ่านระบบมือถือ	จำนวน	๑๗๔,๖๑๑	ข้อความ
จำนวนสมาชิกรับ SMS	จำนวน	๑๒๒,๖๐๔	ราย
รับแจ้งบริการรับ - ส่งผู้ป่วยรถอู่กิบาลฉุกเฉิน	จำนวน	๘๐๕	ครั้ง
ขอตุ๊กล้องวงจรปิด CCTV	จำนวน	๓๙	ราย
ร้องทุกข์ผ่านทาง Website	จำนวน	๑๖	เรื่อง
ร้องทุกข์ด้วยตนเอง	จำนวน	๑๓๙	เรื่อง
ร้องทุกข์ผ่านจดหมายหรือหนังสือ	จำนวน	๒	เรื่อง
ร้องทุกข์ทาง Facebook สายด่วนกุญชรสองแสน (๐๗๔๒๐๐๐๐๐)	จำนวน	๑๗๗	เรื่อง
ร้องทุกข์ทาง Line สายด่วนกุญชรสองแสน (๐๗๔ ๒๐๐๐๐๐)	จำนวน	๒๖๙	เรื่อง
ร้องเรียนผ่านสถานีวิทยุ FM ๙๖.๐ Mhz	จำนวน	๑	เรื่อง

ปริมาณเรื่องร้องเรียน ประจำปีงบประมาณ 2560

ประจำเดือน	จำนวนเรื่อง	ดำเนินการแล้วเสร็จ	หมายเหตุ
ตุลาคม 2559	2,173	2,165	
พฤศจิกายน 2559	1,651	1,649	
ธันวาคม 2559	2,969	2,965	
มกราคม 2560	2,682	2,673	
กุมภาพันธ์ 2560	2,638	2,640	
มีนาคม 2560	1,854	1,830	
เมษายน 2560	1,654	1,645	
พฤษภาคม 2560	1,021	1,015	
มิถุนายน 2560	1,673	1,660	
กรกฎาคม 2560	1,119	1,113	
สิงหาคม 2560	1,191	1,189	
กันยายน 2560	724	718	
รวม	21,349	21,262	

สรุปรายงานประจำปี ๒๕๖๐

ลำดับ	เรื่อง	สรุปรวม	หน่วย	หมายเหตุ
๑	เรื่องร้องเรียนทั้งหมด	๒๑,๓๔๙	เรื่อง	
๒	ดำเนินการแล้วเสร็จ	๒๑,๒๖๒	เรื่อง	
๓	ยังไม่ดำเนินการ	-	เรื่อง	
๔	กำลังดำเนินการ	๘๓	เรื่อง	
๕	ไม่สามารถดำเนินการได้	๔	เรื่อง	
๖	อื่น ๆ รวม	๕,๘๕๑	เรื่อง	
๗	สอบถามข้อมูล	๗,๘๓๗	เรื่อง	
๘	ต่อสายงานต่าง ๆ	๕,๓๙๐	เรื่อง	
๙	ส่ง SMS ผ่านระบบมือถือ	๑๗๔,๖๑๑	ข้อความ	
๑๐	จำนวนเรื่องที่ส่ง SMS	๔๔	เรื่อง	
๑๑	จำนวนผู้รับ SMS	๑๒๒,๖๐๔	ราย	
๑๒	รับแจ้งบริการรับ - ส่งผู้ป่วย	๘๐๕	ราย	
๑๓	ขอตุ๊กต้อัจฉริยะปิด	๓๕	ราย	
๑๔	ร้องทุกข์ผ่าน Website	๑๖	เรื่อง	
๑๕	ร้องทุกข์ด้วยตนเอง	๑๓๙	เรื่อง	
๑๖	ร้องทุกข์ผ่านจดหมายหรือหนังสือ	๒	เรื่อง	
๑๗	ร้องทุกข์ผ่านทาง Email ๑๕๕๙	๒	เรื่อง	
๑๘	Facebook สายด่วนกุญชรสองแสน	๑๗๗	เรื่อง	
๑๙	Line สายด่วนกุญชรสองแสน	๒๖๙	เรื่อง	
๒๐	วิทยุ FM ๙๖.๐๐ Mhz	๑	เรื่อง	

รายการสรุปแยกตามกลุ่มงาน ปี ๒๕๖๐

สำนัก	สรุปรวม	หน่วย	หมายเหตุ
สำนักการช่าง	๑,๗๙๒	เรื่อง	
สำนักการสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม	๑,๗๒๐	เรื่อง	
สำนักปลัดเทศบาล	๑๐๙	เรื่อง	
อื่น			
๑. ร้องทุกข์ผ่าน Website	๑๖	เรื่อง	
๒. ร้องทุกข์ด้วยตนเอง	๑๓๙	เรื่อง	
๓. ร้องทุกข์ผ่านจดหมายหรือหนังสือ	๒	เรื่อง	
๔. ร้องทุกข์ผ่านทาง Email ๑๕๕๙	๒	เรื่อง	
๕. Facebook สายด่วนกฤษฎีกรสองแสน	๑๗๗	เรื่อง	
๖. Line สายด่วนกฤษฎีกรสองแสน	๒๖๙	เรื่อง	
๗. วิทยุ FM ๙๖.๐๐ Mhz	๑	เรื่อง	

ปัญหา/อุปสรรคการปฏิบัติงานศูนย์รับเรื่องร้องทุกข์สายด่วนกุญชรสองแสน (๐๗๔ ๒๐๐๐๐๐)

๑. การโทรเข้าหมายเลขสายด่วนกุญชรสองแสน (๐๗๔ ๒๐๐๐๐๐) เทศบาลนครหาดใหญ่ ยังมีการโทรเข้ามาแจ้งเรื่องร้องเรียนน้อยกว่าช่วงที่ใช้สายด่วนกุญชร ๑๕๕๙ เนื่องจากประชาชนยังไม่ทราบและยังจำเลขหมายเดิม
๒. ปัจจุบันสายด่วนกุญชรสองแสน (๐๗๔ ๒๐๐๐๐๐) ได้นำระบบ Call Center มาใช้เพื่อบันทึกเรื่องร้องเรียนเพื่อความสะดวกในการประสานงาน แต่ระบบ Call Center บางส่วนยังไม่เสถียรเนื่องจากไม่สามารถค้นหาเรื่องร้องเรียนได้
๓. ผู้ร้องเรียนแจ้งรายละเอียดในเรื่องร้องทุกข์ไม่ชัดเจนให้รายละเอียดไม่ครบถ้วนส่งผลให้การประสานงานไม่มีประสิทธิภาพ
๔. การรับเรื่องรถอุบัติเหตุ ๐๗๔ - ๒๐๐๐๐๐ มีคนไข้ใช้บริการจำนวนมาก คนขับรถอุบัติเหตุไม่สามารถไปรับผู้ป่วยได้ตามเวลาที่ผู้ป่วยแจ้ง
๕. ได้รับเรื่องร้องทุกข์ที่ไม่สามารถดำเนินการได้เนื่องจากเป็นเรื่องนอกเขตความรับผิดชอบของเทศบาล
๖. เรื่องร้องทุกข์ที่ไม่สามารถดำเนินการได้เนื่องจากเป็นเรื่องระหว่างบุคคลหรือพื้นที่ส่วนบุคคล