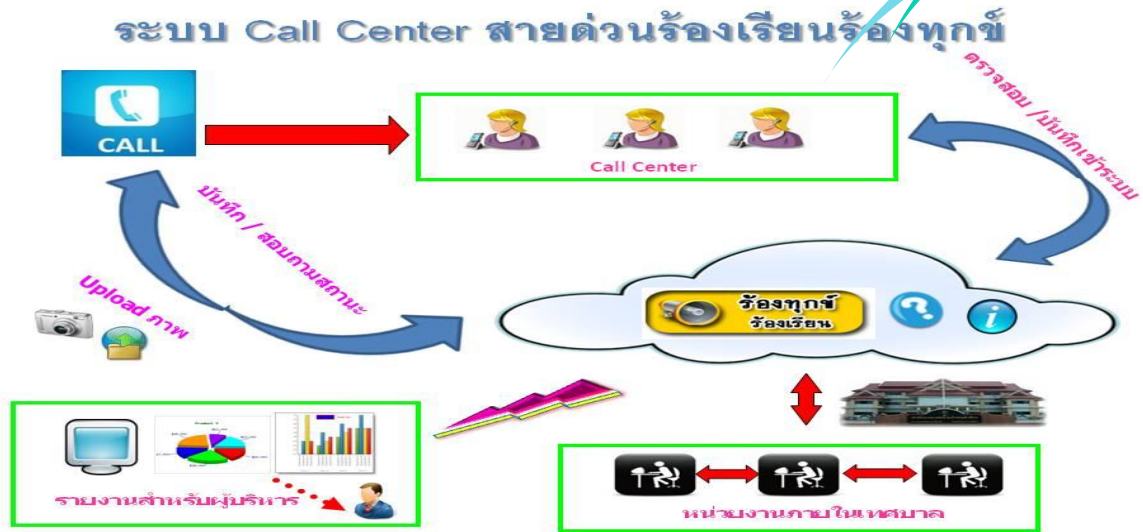


# ระบบ Call Center สายด่วนร้องเรียนร้องทุกข์



- ระบบ Call Center
- พนักงานรับสาย ๒๔ ชั่วโมง
- ระบบตอบรับอัตโนมัติ (IVR)
- ระบบรับเรื่องราวร้องทุกข์ / แจ้งข่าวประชาสัมพันธ์
- ระบบอัตโนมัติให้บริการข้อมูลข่าวสาร ๒๔ ชั่วโมง
- เครือข่าย Internet
- หมายเลขโทรศัพท์สายด่วน



ปฏิรูประบบการทำงานเพื่อตอบสนองทุก

ความต้องการของประชาชนอย่างฉับไว

## จุดเด่นและประโยชน์ที่เทศบาลได้รับ

- นำระบบ call center มาช่วยรวบรวมงานการขอรับบริการ แจ้งปัญหาความเดือดร้อนร้องเรียน สาธารณภัยต่าง ๆ รวมทั้งความคิดเห็น ข้อเสนอแนะจากประชาชนทางโทรศัพท์ ตลอด ๒๔ ชั่วโมง
- ประสานงานและแจ้งปัญหาความเดือดร้อนเรื่องร้องเรียนไปยังหน่วยงานต่าง ๆ ของเทศบาลที่มีหน้าที่รับผิดชอบในการแก้ไขปัญหาโดยอัตโนมัติด้วยระบบคอมพิวเตอร์
- ลดขั้นตอนโดยจัดทำระบบการประสานงานการขอรับบริการ แจ้งปัญหาร้องเรียนไปยังส่วนราชการฯ รวมทั้งแก้ไขปัญหาและบันทึกเป็นข้อมูลลงในระบบ
- ติดตามผลการดำเนินการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อน เรื่องร้องเรียนต่าง ๆ ที่แจ้งหน่วยงานดำเนินการแก้ไข แล้วแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบ
- ให้บริการข้อมูล ข่าวสาร และการประชาสัมพันธ์ที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการของเทศบาล
- ผู้บริหารเทศบาลสามารถเข้าถึงและแก้ปัญหาความเดือดร้อนในพื้นที่ได้อย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ ผ่านระบบรายงานผลที่รวดเร็ว
- เทศบาลมีระบบเฝ้าระวัง ป้องกัน ติดตามและประเมินผลการแก้ปัญหาในพื้นที่โดยใช้เทคโนโลยีและข้อมูลที่ทันสมัยสนับสนุน
- มีระบบตรวจสอบการทำงานเพื่อให้การแก้ไขเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ต่าง ๆ เสร็จสิ้นตามเป้าหมายที่วางไว้
- สร้างความพึงพอใจให้แก่ประชาชน

## ระบบ Call Center สายด่วนร้องเรียนร้องทุกข์

หน้าที่หลักในการปฏิบัติงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นต่าง ๆ จะมุ่งเน้นสร้างผลประโยชน์และความพึงพอใจอย่างสูงสุดให้แก่ประชาชน ขณะเดียวกันการจัดตั้ง Call Center สายด่วนร้องเรียนร้องทุกข์ทำหน้าที่เป็นศูนย์กลางในการรับแจ้งปัญหาความเดือดร้อนและสาธารณภัยต่าง ๆ ตลอด ๒๔ ชั่วโมง ประสานแจ้งไปยังหน่วยงานต่าง ๆ ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีหน้าที่รับผิดชอบในการแก้ไขปัญหาทุก ๆ เรื่อง และติดตามผลการแก้ไขปัญหาเรื่องราวย่อยร้องทุกข์ต่าง ๆ ที่แจ้งไว้แล้วให้ทราบ โดยทุกเรื่องทุกปัญหาจะได้รับการแก้ไข และได้รับคำตอบสามารถสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างรวดเร็ว มีประสิทธิภาพ ด้วยระบบคอมพิวเตอร์ที่เป็นเครือข่ายการติดต่อสื่อสารเชื่อมโยงข้อมูลระหว่างหน่วยงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นนอกจากนี้ระบบ Call Center สายด่วนร้องเรียนร้องทุกข์ยังทำหน้าที่ในการให้บริการข้อมูล ข่าวสาร และการประชาสัมพันธ์ที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

ถ้าผู้บริหารองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีนโยบายในการจัดทำระบบ Call Center สายด่วนร้องเรียนร้องทุกข์ โดยการเพิ่มการติดตามผลการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน ผ่านระบบ Call Center เพื่อแจ้งผลการดำเนินการแก้ไขให้ประชาชนผู้ร้องทราบทุกราย และเพื่อให้เกิดการบริหารจัดการและกำกับดูแลให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด ได้มีการพัฒนารูปแบบการวิเคราะห์ข้อมูลให้นำเสนอรายงานผู้บริหาร เพื่อใช้เป็นข้อมูลในการตัดสินใจปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนได้อย่างทันท่วงทีและมีการป้องกันปัญหาที่อาจเกิดขึ้นในอนาคต ตลอดจนได้มีการเพิ่มช่องทางในการประสานแจ้งเรื่องร้องเรียนที่ประชาชนแจ้งผ่าน Call Center สายด่วนร้องเรียนร้องทุกข์ให้หัวหน้าหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทราบเพื่อให้หัวหน้าหน่วยงานควบคุม กำกับ ดูแลการดำเนินการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องทุกข์ให้แล้วเสร็จโดยเร็ว ทันต่อเหตุการณ์ และมีประสิทธิภาพ ซึ่งจะทำให้ประชาชนได้รับความพึงพอใจ

Call Center สายด่วนร้องเรียนร้องทุกข์สำหรับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่นำเสนอ จะประกอบด้วยระบบ Call Center พนักงานรับสาย ๒๔ ชั่วโมง ระบบตอบรับโทรศัพท์อัตโนมัติ (IVR) ระบบแจ้งข่าวประชาสัมพันธ์ ระบบรับเรื่อง รวบรวมร้องทุกข์ ระบบอัตโนมัติให้บริการข้อมูลข่าวสาร ๒๔ ชั่วโมง บริการเครือข่าย Internet ตลอด ๒๔ ชั่วโมง และหมายเลขโทรศัพท์สายด่วน ทั้งหมดนี้จะให้บริการในรูปแบบ Cloud Computing ในลักษณะ SaaS (Software as a Service) ทั้งระบบคอมพิวเตอร์และโปรแกรมในสถานที่ที่เจ้าหน้าที่ และผู้บริหารขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถใช้บริการผ่านทาง Internet ซึ่งระบบจะให้บริการแก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เป็นระบบงานที่ใช้ในการจัดเก็บข้อมูลการดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องราวย่อยร้องทุกข์ เพื่อให้ติดตาม สรุปผลการดำเนินการเกี่ยวกับการร้องทุกข์ของประชาชน

## ผลงาน

