บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ งานนิติการ ฝ่ายปกครอง สำนักปลัดเทศบาล เทศบาลตำบลเมืองแกลง

ที่ รย.๕๒๑๐๑/๑๐๙๖ **วันที่** ๑ พฤศจิกายน ๒๕๖๗

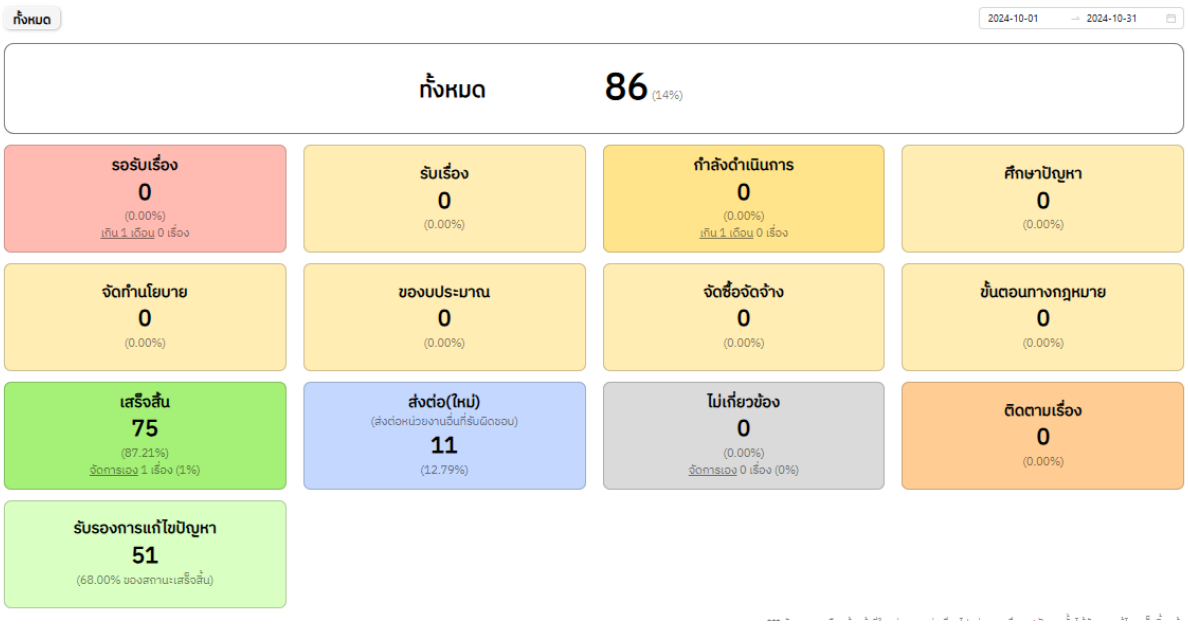
เรื่อง รายงานการดำเนินงานระบบบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ผ่านแพลตฟอร์มบริหารจัดการปัญหา Traffy Fondue ของเทศบาลตำบลเมืองแกลง ประจำเดือนตุลาคม ๒๕๖๗

เรียน หัวหน้าฝ่ายปกครอง/หัวหน้าสำนักปลัด/ปลัดเทศบาล/นายกเทศมนตรี

ตามประกาศเทศบาลตำบลเมืองแกลง เรื่อง กำหนดให้ใช้ Traffy Fondue สำหรับรับแจ้งงานบริการสาธารณะ ประกาศ ณ วันที่ ๒๔ มิถุนายน ๒๕๖๗ กำหนดให้ นางสาวเบญจวรรณ ศรีทองคำ ตำแหน่ง นิติกรปฏิบัติการ เป็นผู้ดูแลระบบ Admin คนที่ ๙ ของเทศบาลตำบลเมืองแกลง มีหน้าที่จัดทำรายงานสรุปสถิติ รายเดือน รายหกเดือน และรายปี เสนอตามลำดับชั้นถึงนายกเทศมนตรีตำบลเมืองแกลง และส่งรายงานให้ งานบริการและเผยแพร่วิชาการ กองยุทธศาสตร์และงบประมาณดำเนินการประชาสัมพันธ์ทางเว็บไซต์เทศบาลตำบลเมืองแกลง www.muangklang.com, Facebook และสื่อประชาสัมพันธ์อื่นๆ ของเทศบาลตำบลเมืองแกลง นั้น

ข้าพเจ้า นางสาวเบญจวรรณ ศรีทองคำ ตำแหน่ง นิติกรปฏิบัติการ จึงขอรายงานการดำเนินงานระบบบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ผ่านแพลตฟอร์มบริหารจัดการปัญหา Traffy Fondue ของเทศบาลตำบลเมืองแกลง ประจำเดือนสิงหาคม ๒๕๖๗ (๑ – ๓๑ ตุลาคม ๒๕๖๗) ตามรายละเอียดดังนี้

สรุปยอดสถานะและสถิติผู้ใช้บริการตั้งแต่ วันที่ ๑ – ๓๑ ตุลาคม ๒๕๖๗



๐ เรื่องร้องเรียนทั้งหมด จำนวน ๘๖ เรื่อง

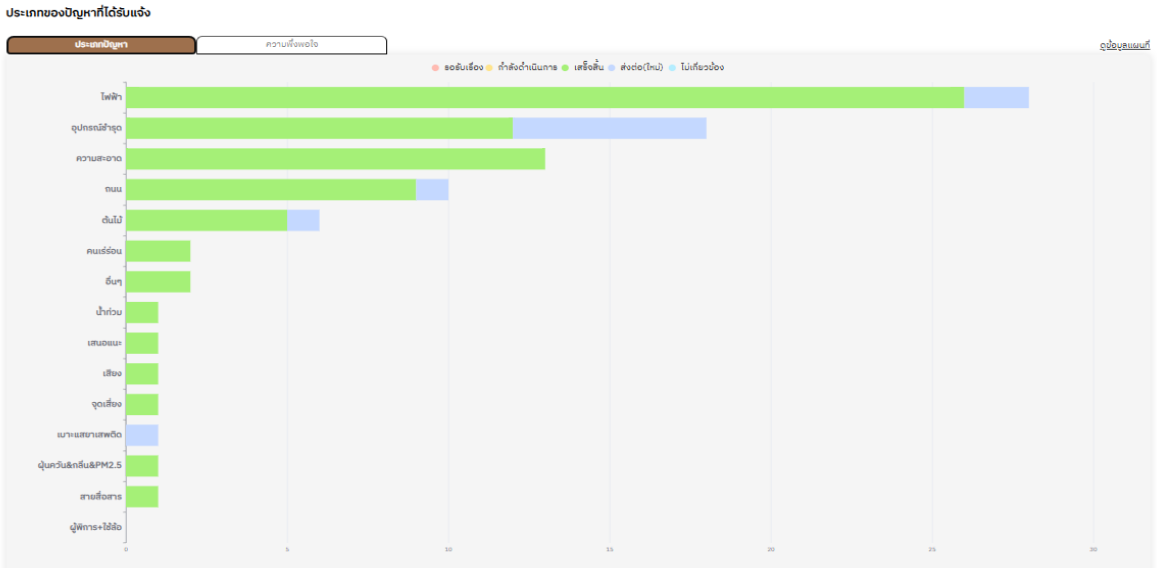
๐ รับรองการแก้ปัญหา จำนวน ๕๑ เรื่อง

๐ ส่งต่อไปยังหน่วยงานอื่น ๆ จำนวน ๑๑ เรื่อง

๐ เสร็จสิ้น จำนวน ๗๕ เรื่อง

/จำนวน...

จำนวนการแจ้งแต่ละประเภทปัญหา



ประเภทปัญหา

๑. ไฟฟ้า ส่งต่อไปยังหน่วยงานอื่น ๆ จำนวน ๒ เรื่อง ดำเนินการเสร็จสิ้น จำนวน ๒๖ เรื่อง
๒. อุปกรณ์ชำรุด ส่งต่อไปยังหน่วยงานอื่น ๆ จำนวน ๖ เรื่อง ดำเนินการเสร็จสิ้น จำนวน ๑๒ เรื่อง
๓. ความสะอาด ดำเนินการเสร็จสิ้น จำนวน ๑๓ เรื่อง
๔. ถนน ส่งต่อไปยังหน่วยงานอื่น ๆ จำนวน ๑ เรื่อง ดำเนินการเสร็จสิ้น จำนวน ๙ เรื่อง
๕. ต้นไม้ ส่งต่อไปยังหน่วยงานอื่น ๆ จำนวน ๑ เรื่อง ดำเนินการเสร็จสิ้น จำนวน ๕ เรื่อง
๖. คนเร่ร่อน ดำเนินการเสร็จสิ้น จำนวน ๒ เรื่อง
๗. อื่น ๆ ดำเนินการเสร็จสิ้น จำนวน ๒ เรื่อง
๘. น้ำท่วม ดำเนินการเสร็จสิ้น จำนวน ๑ เรื่อง
๙. เสนอแนะ ดำเนินการเสร็จสิ้น จำนวน ๑ เรื่อง
๑๐. เสียง ดำเนินการเสร็จสิ้น จำนวน ๑ เรื่อง
๑๑. เบาะแสยาเสพติด ส่งต่อไปยังหน่วยงานอื่น ๆ จำนวน ๑ เรื่อง
๑๒. ฝุ่นควัน&กลิ่น&PM๒.๕ ดำเนินการเสร็จสิ้น จำนวน ๑ เรื่อง
๑๓. สายสื่อสาร ดำเนินการเสร็จสิ้น จำนวน ๑ เรื่อง

ความพึงพอใจการแก้ไขปัญหา

/ค่าเฉลี่ย...

ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ของการแก้ไขปัญหา คะแนน ๔.๘๘/๕ จำนวนครั้งในการประเมินฯ ๔๐ ครั้ง

คะแนนประเมินความพึงพอใจสูงสุด ๕.๐๐ คะแนน ประกอบด้วยปัญหา ๑) ฝุ่นควัน&กลิ่น&PM๒.๕ ๒) จุดเสี่ยง ๓) อื่นๆ ๔) คนเร่ร่อน ๕) ต้นไม้ ๖) อุปกรณ์ชำรุด

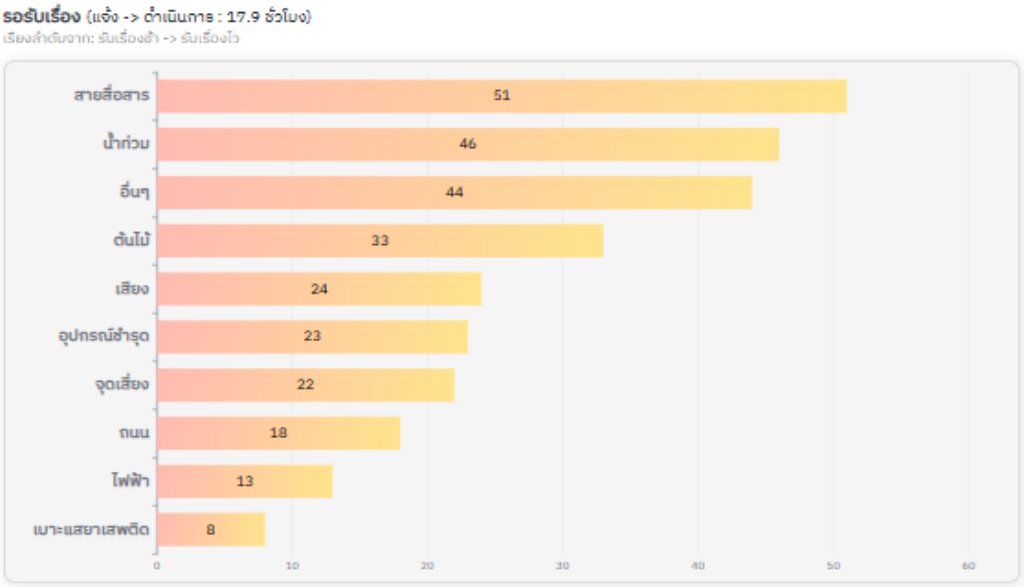
คะแนนประเมินความพึงพอใจ ๔.๙๐ คะแนน ประกอบด้วยปัญหา ความสะอาด

คะแนนประเมินความพึงพอใจ ๔.๘๐ คะแนน ประกอบด้วยปัญหา ไฟฟ้า

คะแนนประเมินความพึงพอใจ ๔.๖๗ คะแนน ประกอบด้วยปัญหา ถนน

คะแนนประเมินความพึงพอใจ ๔.๐๐ คะแนน ประกอบด้วยปัญหา สายสื่อสาร

สรุปค่าเฉลี่ยเวลาที่ใช้รอรับรองเรื่อง ระยะเวลาเฉลี่ย ๑๗.๙ ชั่วโมง



อันดับที่ ๑ ปัญหาที่ใช้ระยะเวลารอรับเรื่องนานที่สุด คือ สายสื่อสาร ใช้เวลาเฉลี่ย ๕๑ ชั่วโมง

อันดับที่ ๒ ปัญหาที่ใช้ระยะเวลารอรับเรื่องรองลงมา คือ น้ำท่วม ใช้เวลาเฉลี่ย ๔๖ ชั่วโมง

อันดับที่ ๓ ปัญหาที่ใช้ระยะเวลารอรับเรื่องรองลงมา คือ อื่นๆ ใช้เวลาเฉลี่ย ๔๔ ชั่วโมง

อันดับที่ ๔ ปัญหาที่ใช้ระยะเวลารอรับเรื่องรองลงมา คือ ต้นไม้ ใช้เวลาเฉลี่ย ๓๓ ชั่วโมง

อันดับที่ ๕ ปัญหาที่ใช้ระยะเวลารอรับเรื่องรองลงมา คือ เสียง ใช้เวลาเฉลี่ย ๒๔ ชั่วโมง

อันดับที่ ๖ ปัญหาที่ใช้ระยะเวลารอรับเรื่องรองลงมา คือ อุปกรณ์ชำรุด ใช้เวลาเฉลี่ย ๒๓ ชั่วโมง

อันดับที่ ๗ ปัญหาที่ใช้ระยะเวลารอรับเรื่องรองลงมา คือ จุดเสี่ยง ใช้เวลาเฉลี่ย ๒๒ ชั่วโมง

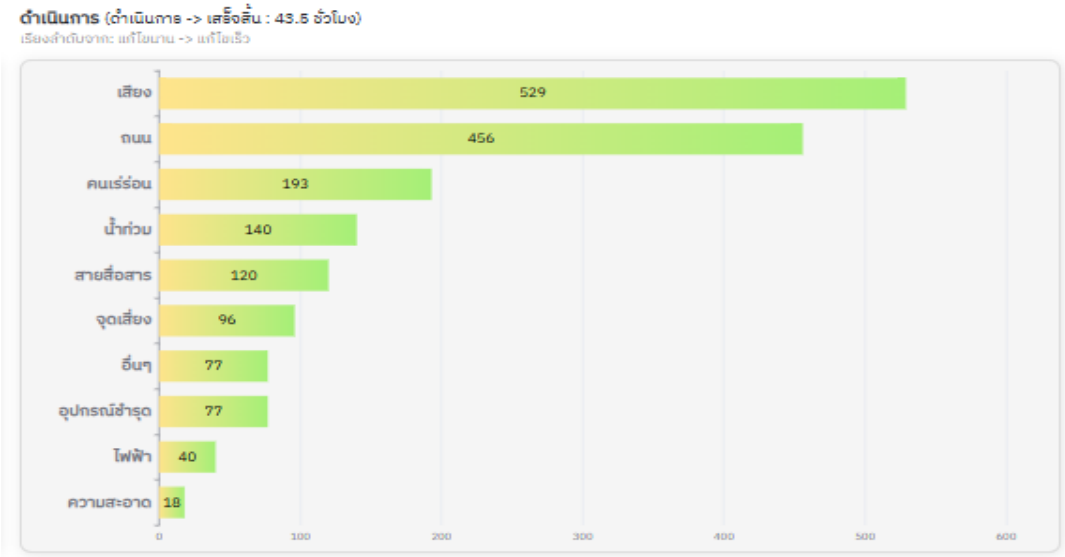
อันดับที่ ๘ ปัญหาที่ใช้ระยะเวลารอรับเรื่องรองลงมา คือ ถนน ใช้เวลาเฉลี่ย ๑๘ ชั่วโมง

อันดับที่ ๙ ปัญหาที่ใช้ระยะเวลารอรับเรื่องรองลงมา คือ ไฟฟ้า ใช้เวลาเฉลี่ย ๑๓ ชั่วโมง

อันดับที่ ๑๐ ปัญหาที่ใช้ระยะเวลารอรับเรื่องรองลงมา คือ เบาะแสยาเสพติด ใช้เวลาเฉลี่ย ๘ ชั่วโมง

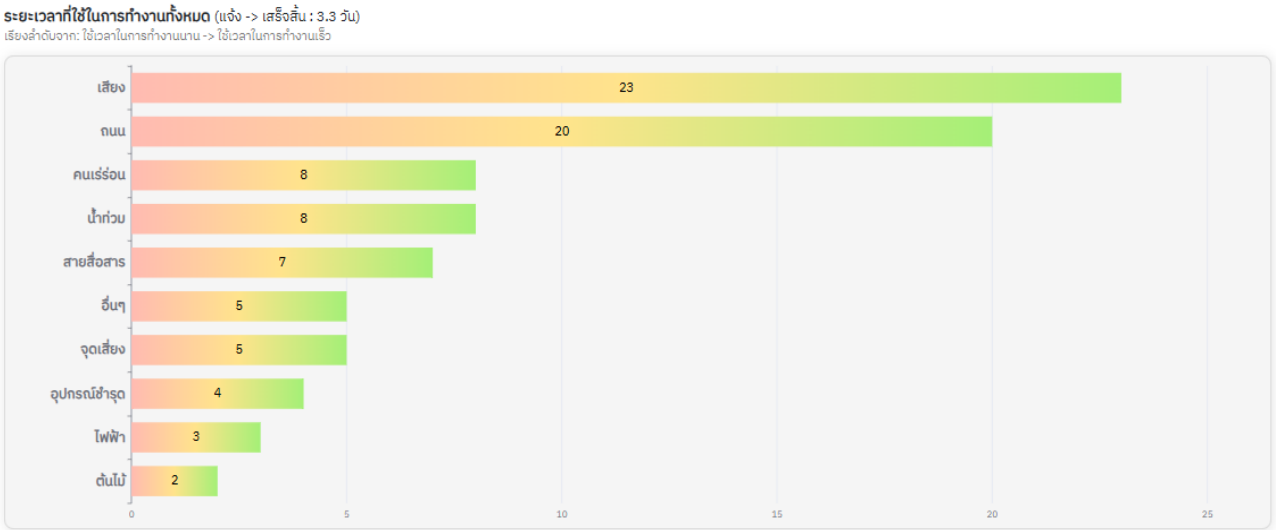
/สรุปค่าเฉลี่ย...

สรุปค่าเฉลี่ยเวลาที่ใช้ดำเนินการ ระยะเวลาเฉลี่ย ๔๓.๕ ชั่วโมง



อันดับที่ ๑ ปัญหาที่ใช้ระยะเวลาดำเนินการนานที่สุด คือ เสียง ใช้เวลาเฉลี่ย ๕๒๙ ชั่วโมง
อันดับที่ ๒ ปัญหาที่ใช้ระยะเวลาดำเนินการรองลงมา คือ ถนน ใช้เวลาเฉลี่ย ๔๕๖ ชั่วโมง
อันดับที่ ๓ ปัญหาที่ใช้ระยะเวลาดำเนินการรองลงมา คือ ต้นไม้ ใช้เวลาเฉลี่ย ๗๔ ชั่วโมง
อันดับที่ ๔ ปัญหาที่ใช้ระยะเวลาดำเนินการรองลงมา คือ คนเร่ร่อน ใช้เวลาเฉลี่ย ๑๙๓ ชั่วโมง
อันดับที่ ๕ ปัญหาที่ใช้ระยะเวลาดำเนินการรองลงมา คือ น้ำท่วม ใช้เวลาเฉลี่ย ๑๔๐ ชั่วโมง
อันดับที่ ๖ ปัญหาที่ใช้ระยะเวลาดำเนินการรองลงมา คือ สายสื่อสาร ใช้เวลาเฉลี่ย ๑๒๐ ชั่วโมง
อันดับที่ ๗ ปัญหาที่ใช้ระยะเวลาดำเนินการรองลงมา คือ จุดเสี่ยง ใช้เวลาเฉลี่ย ๙๖ ชั่วโมง
อันดับที่ ๘ ปัญหาที่ใช้ระยะเวลาดำเนินการรองลงมา คือ อื่นๆ ใช้เวลาเฉลี่ย ๗๗ ชั่วโมง
อันดับที่ ๙ ปัญหาที่ใช้ระยะเวลาดำเนินการรองลงมา คือ อุปกรณ์ชำรุด ใช้เวลาเฉลี่ย ๗๗ ชั่วโมง
อันดับที่ ๑๐ ปัญหาที่ใช้ระยะเวลาดำเนินการรองลงมา คือ ไฟฟ้า ใช้เวลาเฉลี่ย ๔๐ ชั่วโมง
อันดับที่ ๑๑ ปัญหาที่ใช้ระยะเวลาดำเนินการรองลงมา คือ ความสะอาด ใช้เวลาเฉลี่ย ๑๘ ชั่วโมง

สรุปค่าเฉลี่ยเวลาที่ใช้ในการทำงานจนเสร็จสิ้น ระยะเวลาเฉลี่ย ๓.๓ วัน



/อันดับที่ ๑...

อันดับที่ ๑ ปัญหาที่ใช้ระยะเวลาทำงานนานที่สุด คือ เสียง ใช้เวลาเฉลี่ย ๒๓ วัน
อันดับที่ ๒ ปัญหาที่ใช้ระยะเวลาทำงานรองลงมา คือ ถนน ใช้เวลาเฉลี่ย ๒๐ วัน
อันดับที่ ๓ ปัญหาที่ใช้ระยะเวลาทำงานรองลงมา คือ คนเร่ร่อน ใช้เวลาเฉลี่ย ๘ วัน
อันดับที่ ๔ ปัญหาที่ใช้ระยะเวลาทำงานรองลงมา คือ น้ำท่วม ใช้เวลาเฉลี่ย ๘ วัน
อันดับที่ ๕ ปัญหาที่ใช้ระยะเวลาทำงานรองลงมา คือ สายสื่อสาร ใช้เวลาเฉลี่ย ๗ วัน
อันดับที่ ๖ ปัญหาที่ใช้ระยะเวลาทำงานรองลงมา คือ อื่นๆ ใช้เวลาเฉลี่ย ๕ วัน
อันดับที่ ๗ ปัญหาที่ใช้ระยะเวลาทำงานรองลงมา คือ จุดเสี่ยง ใช้เวลาเฉลี่ย ๕ วัน
อันดับที่ ๘ ปัญหาที่ใช้ระยะเวลาทำงานรองลงมา คือ อุปกรณ์ชำรุด ใช้เวลาเฉลี่ย ๔ วัน
อันดับที่ ๙ ปัญหาที่ใช้ระยะเวลาทำงานรองลงมา คือ ไฟฟ้า ใช้เวลาเฉลี่ย ๓ วัน
อันดับที่ ๑๐ ปัญหาที่ใช้ระยะเวลาทำงานรองลงมา คือ ต้นไม้ ใช้เวลาเฉลี่ย ๒ วัน