



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ กองยุทธศาสตร์และงบประมาณ งานบริการและเผยแพร่วิชาการ

ที่ รย ๕๒๑๐๗ / ๒๑๓

วันที่ ๓ กรกฎาคม ๒๕๖๗

เรื่อง รายงานการดำเนินงานระบบบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ผ่านแพลตฟอร์มบริหารจัดการปัญหา Traffy Fondue ของเทศบาลตำบลเมืองแกลง (๑ พฤษภาคม – ๓๐ มิถุนายน ๒๕๖๗)

เรียน หัวหน้างานบริการและเผยแพร่วิชาการ / หัวหน้าฝ่ายบริหารงานทั่วไป / ผู้อำนวยการกองยุทธศาสตร์และงบประมาณ

ตามประกาศเทศบาลตำบลเมืองแกลง เรื่อง กำหนดให้ใช้ Traffy Fondue สำหรับรับแจ้งงานบริการสาธารณะ ประกาศ ณ วันที่ ๒๔ มิถุนายน ๒๕๖๗ กำหนดให้มีผู้ดูแลระบบและเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบระบบ Traffy Fondue และบันทึกข้อความกองยุทธศาสตร์และงบประมาณ งานบริการและเผยแพร่วิชาการ ที่ รย ๕๒๑๐๗ / ๑๒๑ ลงวันที่ ๒๗ พฤษภาคม ๒๕๖๗ เรื่อง รายงานการดำเนินงานระบบบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ผ่านแพลตฟอร์มบริหารจัดการปัญหา Traffy Fondue ของเทศบาลตำบลเมืองแกลง (๒๘ ธันวาคม ๒๕๖๖ – ๓๐ เมษายน ๒๕๖๗) นั้น

ข้าพเจ้า นายณัฐนนท์ สิงห์ทอง ตำแหน่ง พนักงานจ้างทั่วไป เป็นผู้ดูแลระบบ Admin ของเทศบาลตำบลเมืองแกลง มีหน้าที่ เพิ่มผู้ดูแลระบบ Admin และอนุมัติคำขอเป็นเจ้าหน้าที่ และประชาสัมพันธ์การดำเนินงานของระบบ Traffy Fondue ทางเว็บไซต์ www.muangklang.com และสื่อประชาสัมพันธ์อื่นๆ ของเทศบาลตำบลเมืองแกลง จึงขอรายงานการดำเนินงานระบบบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ผ่านแพลตฟอร์มบริหารจัดการปัญหา Traffy Fondue ของเทศบาลตำบลเมืองแกลง (๑ พฤษภาคม – ๓๐ มิถุนายน ๒๕๖๗) ตามรายละเอียดดังนี้

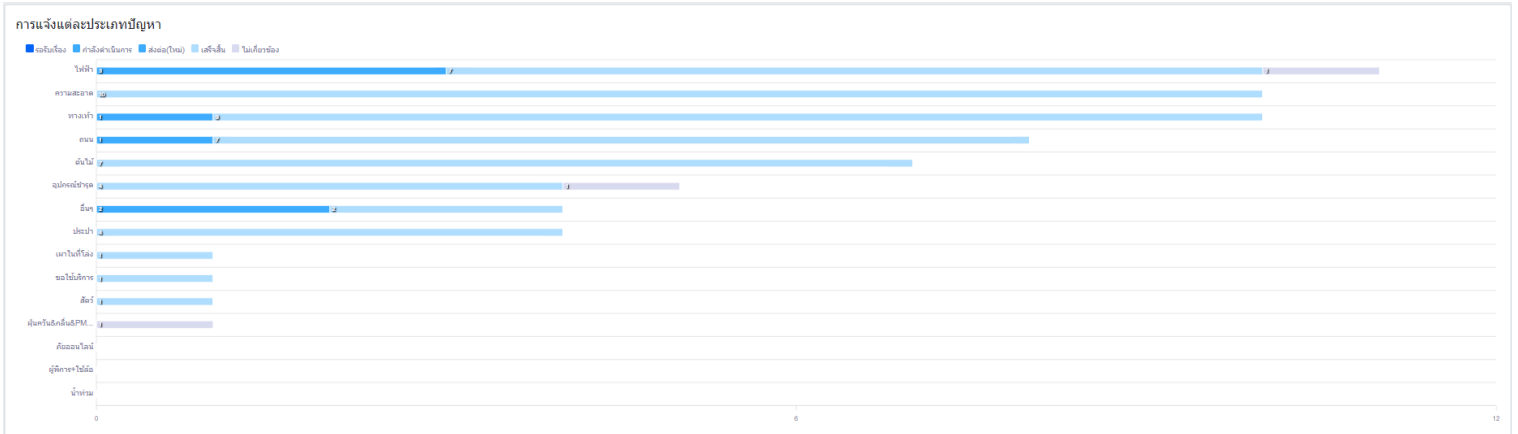
สรุปยอดสถานะและสถิติผู้ใช้บริการตั้งแต่วันที่ ๑ พฤษภาคม – ๓๐ มิถุนายน ๒๕๖๗

จำนวนเรื่อง	รอรับเรื่อง	รับเรื่อง	ดำเนินการ	ปิดคดี
64 +100% เมื่อเทียบกับเดือนก่อนหน้า เมื่อเทียบกับ 1 เดือนก่อนหน้า	0 0.00% ของสถานะ เมื่อเทียบกับ 1 เดือนก่อนหน้า	0 0.00% ของสถานะ เมื่อเทียบกับ 1 เดือนก่อนหน้า	0 0.00% ของสถานะ เมื่อเทียบกับ 1 เดือนก่อนหน้า	0 0.00% ของสถานะ เมื่อเทียบกับ 1 เดือนก่อนหน้า
ส่งผ่านไปยัง	ของระบบบริหารงาน	จัดซื้อจัดจ้าง	ยื่นขอทางกฎหมาย	เสร็จสิ้น
0 0.00% ของสถานะ เมื่อเทียบกับ 1 เดือนก่อนหน้า	0 0.00% ของสถานะ เมื่อเทียบกับ 1 เดือนก่อนหน้า	0 0.00% ของสถานะ เมื่อเทียบกับ 1 เดือนก่อนหน้า	0 0.00% ของสถานะ เมื่อเทียบกับ 1 เดือนก่อนหน้า	53 82.81% ของสถานะ เมื่อเทียบกับ 1 เดือนก่อนหน้า
ส่งกลับ(ใหม่)	ไม่เกี่ยวข้อง	ติดตามเรื่อง	ปิดสถานะทางกฎหมาย	
7 10.94% ของสถานะ	3 4.69% ของสถานะ เมื่อเทียบกับ 1 เดือนก่อนหน้า	1 1.56% ของสถานะ	48 75.00% ของสถานะ	

- เรื่องร้องเรียนทั้งหมด จำนวน ๖๔ เรื่อง
- รับรองการแก้ปัญหา จำนวน ๔๘ เรื่อง
- ส่งต่อไปยังหน่วยงานอื่น ๆ จำนวน ๗ เรื่อง
- ไม่เกี่ยวข้อง จำนวน ๓ เรื่อง
- เสร็จสิ้น จำนวน ๕๓ เรื่อง

/ จำนวน...

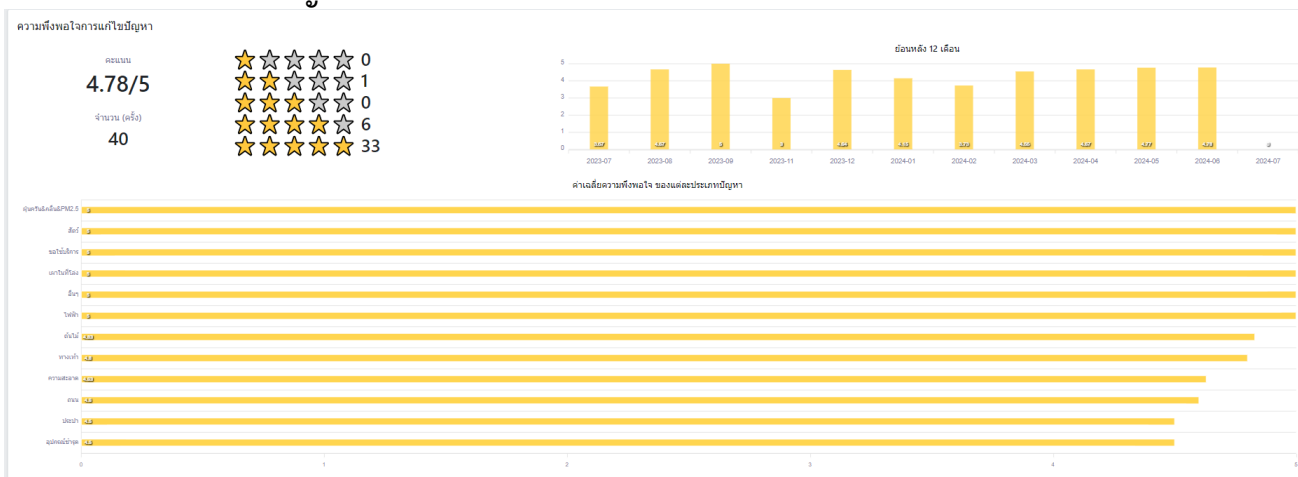
จำนวนการแจ้งแต่ละประเภทปัญหา



ประเภทปัญหา

- ๑. ไฟฟ้า ส่งต่อไปยังหน่วยงานอื่น ๆ จำนวน ๓ เรื่อง ไม่เกี่ยวข้อง จำนวน ๑ เรื่อง
ดำเนินการเสร็จสิ้น จำนวน ๗ เรื่อง
- ๒. ความสะอาด ดำเนินการเสร็จสิ้น จำนวน ๑๐ เรื่อง
- ๓. ทางเท้า ส่งต่อไปยังหน่วยงานอื่น ๆ จำนวน ๑ เรื่อง ดำเนินการเสร็จสิ้น จำนวน ๙ เรื่อง
- ๔. ถนน ส่งต่อไปยังหน่วยงานอื่น ๆ จำนวน ๑ เรื่อง ดำเนินการเสร็จสิ้น จำนวน ๗ เรื่อง
- ๕. ต้นไม้ ดำเนินการเสร็จสิ้น จำนวน ๗ เรื่อง
- ๖. อุปกรณ์ชำรุด ไม่เกี่ยวข้อง จำนวน ๑ เรื่อง ดำเนินการเสร็จสิ้น จำนวน ๔ เรื่อง
- ๗. อื่น ๆ ส่งต่อไปยังหน่วยงานอื่น ๆ จำนวน ๒ เรื่อง ดำเนินการเสร็จสิ้น จำนวน ๒ เรื่อง
- ๘. ประปา ดำเนินการเสร็จสิ้น จำนวน ๔ เรื่อง
- ๙. เฝ้าในที่โล่ง ดำเนินการเสร็จสิ้น จำนวน ๑ เรื่อง
- ๑๐. ขยะในถังขยะ ดำเนินการเสร็จสิ้น จำนวน ๑ เรื่อง
- ๑๑. สัตว์ ดำเนินการเสร็จสิ้น จำนวน ๑ เรื่อง
- ๑๒. ผื่นควั่น และกลิ่นไม่เกี่ยวข้อง จำนวน ๑ เรื่อง

ความพึงพอใจการแก้ไขปัญหา



ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ของการแก้ไขปัญหา คะแนน 4.๗๘/๕ จำนวนครั้งในการประเมินฯ ๔๐ ครั้ง

คะแนนประเมินความพึงพอใจสูงสุด ๕ คะแนน ประกอบด้วยปัญหา ๑) ฝุ่นควัน และกลิ่น ๒) สัตว์ ๓) ขอใช้ บริการ ๔) เผาในที่โล่ง ๕) อื่น ๆ ๖) ไฟฟ้า

คะแนนประเมินความพึงพอใจ ๔.๘๓ คะแนน ประกอบด้วยปัญหา ต้นไม้

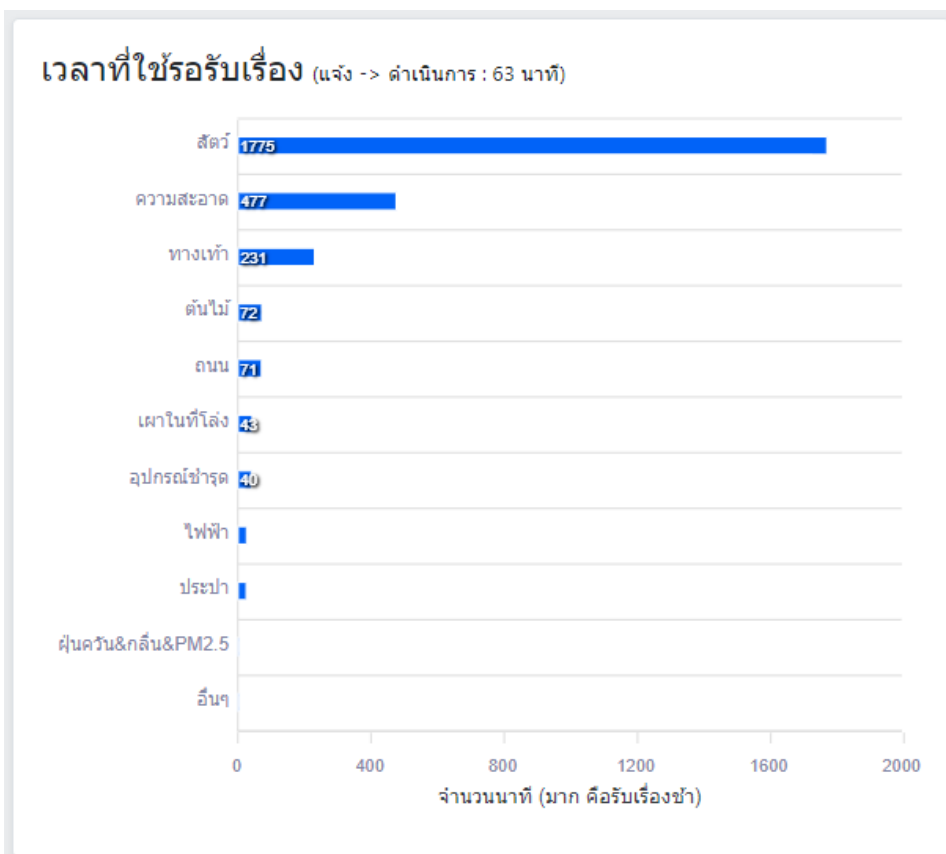
คะแนนประเมินความพึงพอใจ ๔.๘ คะแนน ประกอบด้วยปัญหา ทางเท้า

คะแนนประเมินความพึงพอใจ ๔.๖๓ คะแนน ประกอบด้วยปัญหา ความสะอาด

คะแนนประเมินความพึงพอใจ ๔.๖ คะแนน ประกอบด้วยปัญหา ถนน

คะแนนประเมินความพึงพอใจ ๔.๕ คะแนน ประกอบด้วยปัญหา ๑) ประปา ๒) อุปกรณ์ชำรุด

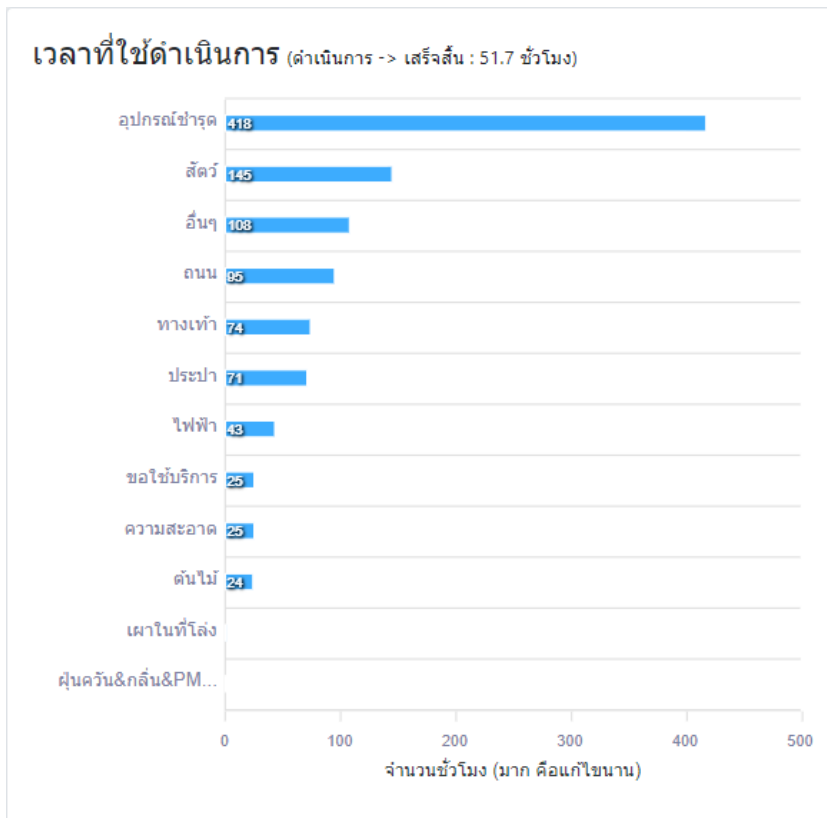
สรุปเวลาที่ใช้อธิบายเรื่อง ระยะเวลาเฉลี่ย ๑ ชั่วโมง ๓ นาที



/ อันดับที่....

- อันดับที่ ๑ ปัญหาที่ใช้ระยะเวลาารับเรื่องนานที่สุด คือ สัตว์ ใช้เวลาเฉลี่ย ๒๙ ชั่วโมง
- อันดับที่ ๒ ปัญหาที่ใช้ระยะเวลาารับเรื่องรองลงมา คือ ความสะอาด และต้นไม้ ใช้เวลาเฉลี่ย ๘ ชั่วโมง
- อันดับที่ ๓ ปัญหาที่ใช้ระยะเวลาารับเรื่องรองลงมา คือ ทางเท้า ใช้เวลาเฉลี่ย ๔ ชั่วโมง
- อันดับที่ ๔ ปัญหาที่ใช้ระยะเวลาารับเรื่องรองลงมา คือ ต้นไม้ ใช้เวลาเฉลี่ย ๑ ชั่วโมง ๒๑ นาที
- อันดับที่ ๕ ปัญหาที่ใช้ระยะเวลาารับเรื่องรองลงมา คือ ถนน ใช้เวลาเฉลี่ย ๑ ชั่วโมง ๑๐ นาที
- อันดับที่ ๖ ปัญหาที่ใช้ระยะเวลาารับเรื่องรองลงมา คือ เสาในที่โล่ง ใช้เวลาเฉลี่ย ๔๓ นาที
- อันดับที่ ๗ ปัญหาที่ใช้ระยะเวลาารับเรื่องรองลงมา คือ อุปกรณ์ชำรุด ใช้เวลาเฉลี่ย ๔๐ นาที
- อันดับที่ ๘ ปัญหาที่ใช้ระยะเวลาารับเรื่องรองลงมา คือ ไฟฟ้า ใช้เวลาเฉลี่ย ๒๖ นาที
- อันดับที่ ๙ ปัญหาที่ใช้ระยะเวลาารับเรื่องรองลงมา คือ ประปา ใช้เวลาเฉลี่ย ๒๕ นาที

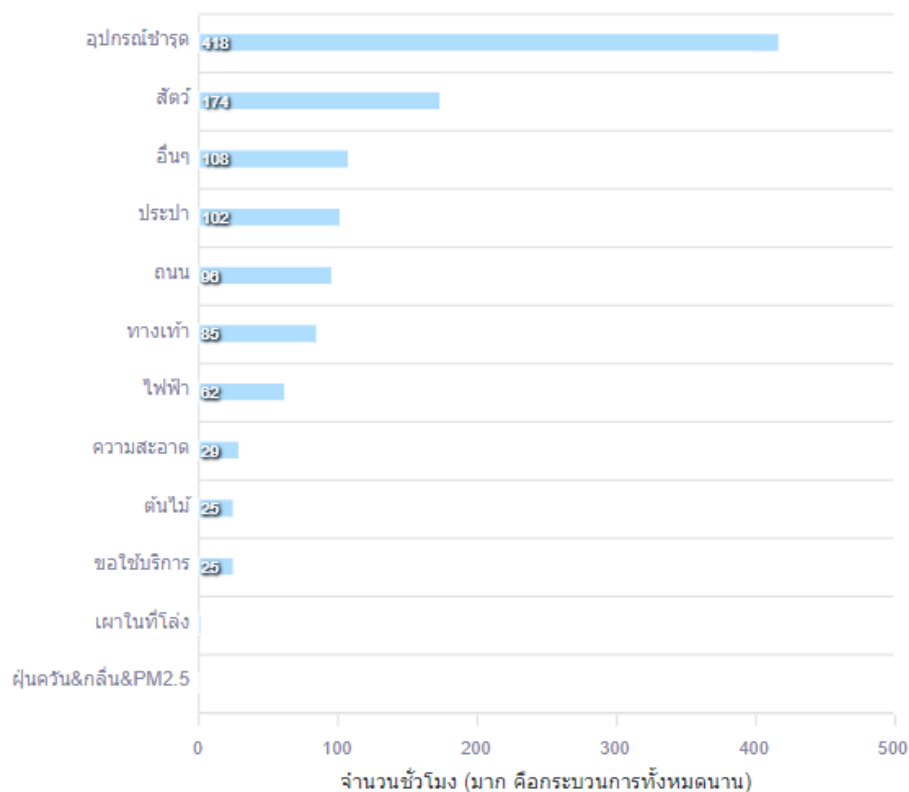
สรุปเวลาที่ใช้ดำเนินการ ระยะเวลาเฉลี่ย ๕๑.๗ ชั่วโมง



- อันดับที่ ๑ ปัญหาที่ใช้ระยะเวลาารับเรื่องนานที่สุด คือ อาคารสถานที่ชำรุด ใช้เวลาเฉลี่ย ๔๑๘ ชั่วโมง
- อันดับที่ ๒ ปัญหาที่ใช้ระยะเวลาารับเรื่องรองลงมา คือ สัตว์ ใช้เวลาเฉลี่ย ๑๔๕ ชั่วโมง
- อันดับที่ ๓ ปัญหาที่ใช้ระยะเวลาารับเรื่องรองลงมา คือ อื่น ๆ ใช้เวลาเฉลี่ย ๑๐๘ ชั่วโมง
- อันดับที่ ๔ ปัญหาที่ใช้ระยะเวลาารับเรื่องรองลงมา คือ ถนน ใช้เวลาเฉลี่ย ๘๕ ชั่วโมง
- อันดับที่ ๕ ปัญหาที่ใช้ระยะเวลาารับเรื่องรองลงมา คือ ทางเท้า ใช้เวลาเฉลี่ย ๗๔ ชั่วโมง
- อันดับที่ ๖ ปัญหาที่ใช้ระยะเวลาารับเรื่องรองลงมา คือ ประปา ใช้เวลาเฉลี่ย ๗๑ ชั่วโมง
- อันดับที่ ๗ ปัญหาที่ใช้ระยะเวลาารับเรื่องรองลงมา คือ ไฟฟ้า ใช้เวลาเฉลี่ย ๔๓ ชั่วโมง
- อันดับที่ ๘ ปัญหาที่ใช้ระยะเวลาารับเรื่องรองลงมา คือ ขอใช้บริการ ใช้เวลาเฉลี่ย ๒๕ ชั่วโมง
- อันดับที่ ๙ ปัญหาที่ใช้ระยะเวลาารับเรื่องรองลงมา คือ ความสะอาด ใช้เวลาเฉลี่ย ๒๕ ชั่วโมง
- อันดับที่ ๑๐ ปัญหาที่ใช้ระยะเวลาารับเรื่องรองลงมา คือ ต้นไม้ ใช้เวลาเฉลี่ย ๒๔ ชั่วโมง

สรุปเวลาที่ใช้งานเสร็จสิ้น ระยะเวลาเฉลี่ย ๖๐ ชั่วโมง

เวลาที่ใช้งานเสร็จสิ้น (แจ้ง -> เสร็จสิ้น : 61.6 ชั่วโมง)



อันดับที่ ๑ ปัญหาที่ใช้ระยะเวลาารับเรื่องนานที่สุด คือ อุปกรณ์ชำรุด ใช้เวลาเฉลี่ย ๔๑๘ ชั่วโมง

อันดับที่ ๒ ปัญหาที่ใช้ระยะเวลาารับเรื่องรองลงมา คือ สัตว์ ใช้เวลาเฉลี่ย ๑๗๔ ชั่วโมง

อันดับที่ ๓ ปัญหาที่ใช้ระยะเวลาารับเรื่องรองลงมา คือ อื่น ๆ ใช้เวลาเฉลี่ย ๑๐๘ ชั่วโมง

อันดับที่ ๔ ปัญหาที่ใช้ระยะเวลาารับเรื่องรองลงมา คือ ประปา ใช้เวลาเฉลี่ย ๑๐๒ ชั่วโมง

อันดับที่ ๕ ปัญหาที่ใช้ระยะเวลาารับเรื่องรองลงมา คือ ถนน ใช้เวลาเฉลี่ย ๙๖ ชั่วโมง

อันดับที่ ๖ ปัญหาที่ใช้ระยะเวลาารับเรื่องรองลงมา คือ ทางเท้า ใช้เวลาเฉลี่ย ๘๕ ชั่วโมง

อันดับที่ ๗ ปัญหาที่ใช้ระยะเวลาารับเรื่องรองลงมา คือ ไฟฟ้า ใช้เวลาเฉลี่ย ๖๒ ชั่วโมง

อันดับที่ ๘ ปัญหาที่ใช้ระยะเวลาารับเรื่องรองลงมา คือ ความสะอาด ใช้เวลาเฉลี่ย ๒๙ ชั่วโมง

อันดับที่ ๙ ปัญหาที่ใช้ระยะเวลาารับเรื่องรองลงมา คือ ต้นไม้ และขอใช้บริการ ใช้เวลาเฉลี่ย ๒๕ ชั่วโมง