



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ งานนิติการ ฝ่ายปกครอง สำนักปลัดเทศบาล เทศบาลตำบลเมืองแกลง

ที่ รย.๕๒๑๐๑/๘๕๔ วันที่ ๓ กันยายน ๒๕๖๗

เรื่อง รายงานการดำเนินงานระบบบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ผ่านแพลตฟอร์มบริหารจัดการ

ปัญหา Traffy Fondue ของเทศบาลตำบลเมืองแกลง ประจำเดือนสิงหาคม ๒๕๖๗

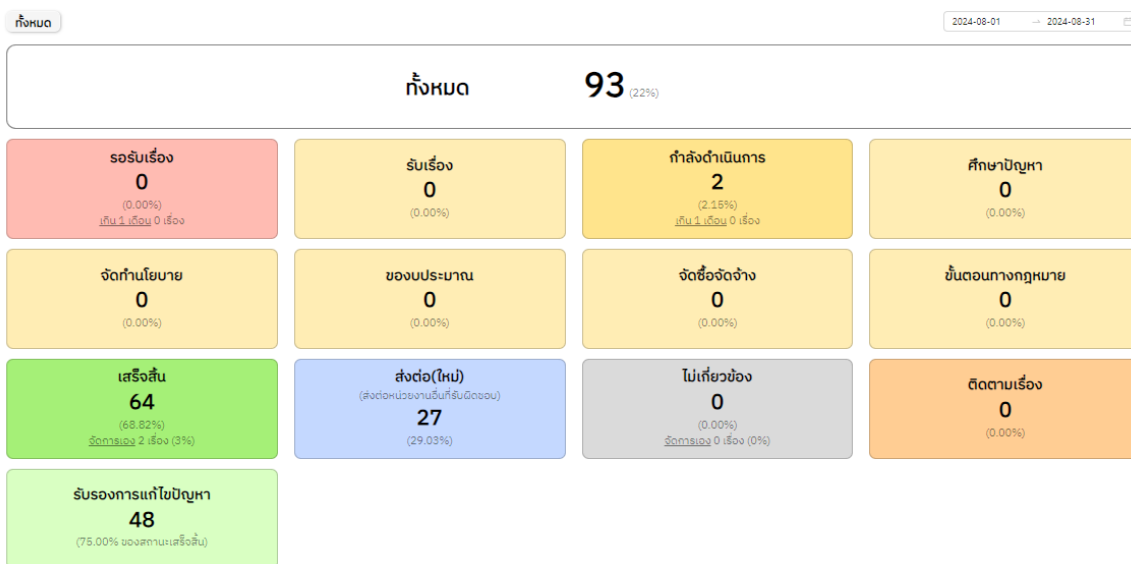
เรียน หัวหน้าฝ่ายปกครอง/หัวหน้าสำนักปลัด/ปลัดเทศบาล/นายกเทศมนตรี

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 สิงหาคม ๒๕๖๗) ตามรายละเอียดดังนี้

สรุปยอดสถานะและสถิติผู้ใช้บริการตั้งแต่วันที่ ๑ - ๓๑ สิงหาคม ๒๕๖๗

วันอังคารที่ 3 กันยายน 2567

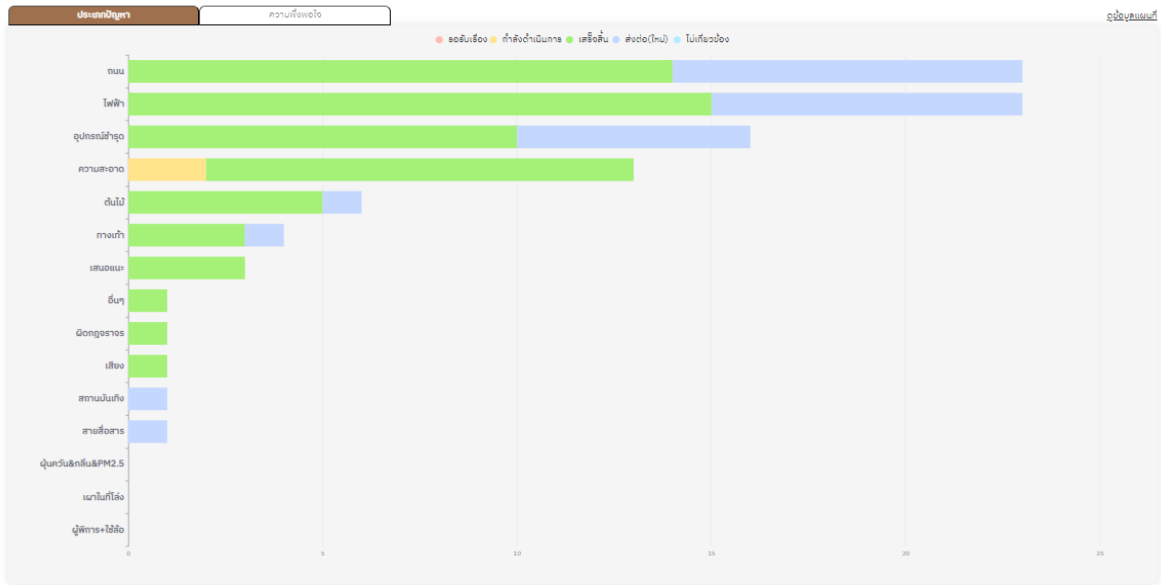


- เรื่องร้องเรียนทั้งหมด จำนวน ๙๓ เรื่อง
- รับรองการแก้ปัญหา จำนวน ๔๘ เรื่อง
- ส่งต่อไปยังหน่วยงานอื่น ๆ จำนวน ๒๗ เรื่อง
- กำลังดำเนินการ จำนวน ๒ เรื่อง
- เสร็จสิ้น จำนวน ๖๔ เรื่อง

/จำนวน...

จำนวนการแจ้งแต่ละประเภทปัญหา

ประเภทของปัญหาที่ได้รับแจ้ง

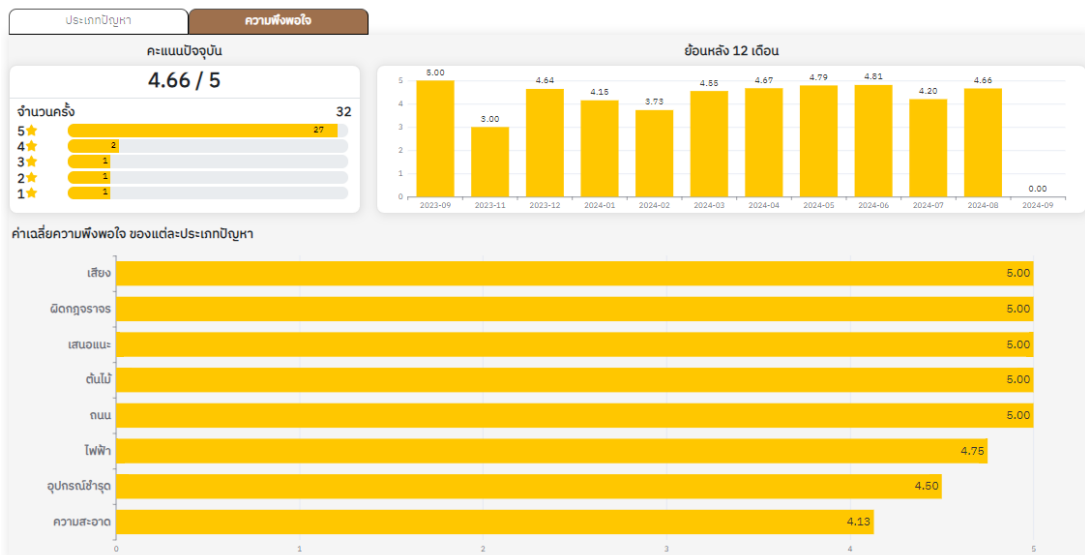


ประเภทปัญหา

๑. ไฟฟ้า
๒. ถนน
๓. ความสะอาด
๔. ทางเท้า
๕. ต้นไม้
๖. อุปกรณ์ชำรุด
๗. อื่น ๆ
๘. เสนอแนะ
๙. ผิดกฎจราจร
๑๐. เสียง
๑๑. สถานบันเทิง
๑๒. สายสื่อสาร

ส่งต่อไปยังหน่วยงานอื่น ๆ จำนวน ๘ เรื่อง ดำเนินการเสร็จสิ้น จำนวน ๑๕ เรื่อง
 ส่งต่อไปยังหน่วยงานอื่น ๆ จำนวน ๙ เรื่อง ดำเนินการเสร็จสิ้น จำนวน ๑๔ เรื่อง
 กำลังดำเนินการ จำนวน ๒ เรื่อง ดำเนินการเสร็จสิ้น จำนวน ๑๑ เรื่อง
 ส่งต่อไปยังหน่วยงานอื่น ๆ จำนวน ๑ เรื่อง ดำเนินการเสร็จสิ้น จำนวน ๓ เรื่อง
 ส่งต่อไปยังหน่วยงานอื่น ๆ จำนวน ๑ เรื่อง ดำเนินการเสร็จสิ้น จำนวน ๕ เรื่อง
 ส่งต่อไปยังหน่วยงานอื่น ๆ จำนวน ๖ เรื่อง ดำเนินการเสร็จสิ้น จำนวน ๑๐ เรื่อง
 ดำเนินการเสร็จสิ้น จำนวน ๑ เรื่อง
 ดำเนินการเสร็จสิ้น จำนวน ๓ เรื่อง
 ดำเนินการเสร็จสิ้น จำนวน ๑ เรื่อง
 ดำเนินการเสร็จสิ้น จำนวน ๑ เรื่อง
 ส่งต่อไปยังหน่วยงานอื่น ๆ จำนวน ๑ เรื่อง
 ส่งต่อไปยังหน่วยงานอื่น ๆ จำนวน ๑ เรื่อง

ความพึงพอใจการแก้ไขปัญหา



/ค่าเฉลี่ย...

ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ของการแก้ไขปัญหา คะแนน ๔.๖๖/๕ จำนวนครั้งในการประเมินฯ ๓๒ ครั้ง

คะแนนประเมินความพึงพอใจสูงสุด ๕ คะแนน ประกอบด้วยปัญหา ๑) เสียง ๒) ผิดกฎจราจร

๓) เสนอแนะ ๔) ต้นไม้ ๕) ถนน

คะแนนประเมินความพึงพอใจ ๔.๗๕ คะแนน ประกอบด้วยปัญหา ไฟฟ้า

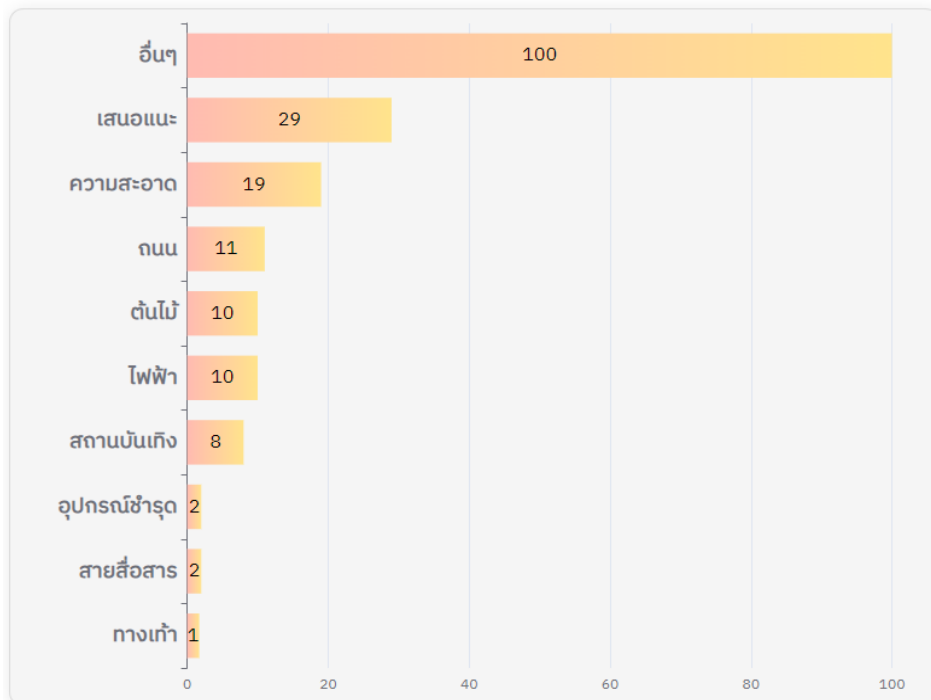
คะแนนประเมินความพึงพอใจ ๔.๕๐ คะแนน ประกอบด้วยปัญหา อุปกรณ์ชำรุด

คะแนนประเมินความพึงพอใจ ๔.๑๓ คะแนน ประกอบด้วยปัญหา ความสะอาด

สรุปค่าเฉลี่ยเวลาที่ใช้รอรับรองเรื่อง ระยะเวลาเฉลี่ย ๑๐.๗ ชั่วโมง

รอรับเรื่อง (แจ้ง -> ดำเนินการ : 10.7 ชั่วโมง)

เรียงลำดับจาก: รับเรื่องเข้า -> รับเรื่องไว้



อันดับที่ ๑ ปัญหาที่ใช้ระยะเวลารับเรื่องนานที่สุด คือ อื่นๆ ใช้เวลาเฉลี่ย ๑๐๐ ชั่วโมง

อันดับที่ ๒ ปัญหาที่ใช้ระยะเวลารับเรื่องรองลงมา คือ เสนอแนะ ใช้เวลาเฉลี่ย ๒๙ ชั่วโมง

อันดับที่ ๓ ปัญหาที่ใช้ระยะเวลารับเรื่องรองลงมา คือ ความสะอาด ใช้เวลาเฉลี่ย ๑๙ ชั่วโมง

อันดับที่ ๔ ปัญหาที่ใช้ระยะเวลารับเรื่องรองลงมา คือ ถนน ใช้เวลาเฉลี่ย ๑๑ ชั่วโมง

อันดับที่ ๕ ปัญหาที่ใช้ระยะเวลารับเรื่องรองลงมา คือ ต้นไม้ ใช้เวลาเฉลี่ย ๑๐ ชั่วโมง

อันดับที่ ๖ ปัญหาที่ใช้ระยะเวลารับเรื่องรองลงมา คือ ไฟฟ้า ใช้เวลาเฉลี่ย ๑๐ ชั่วโมง

อันดับที่ ๗ ปัญหาที่ใช้ระยะเวลารับเรื่องรองลงมา คือ สถานบันเทิง ใช้เวลาเฉลี่ย ๘ ชั่วโมง

อันดับที่ ๘ ปัญหาที่ใช้ระยะเวลารับเรื่องรองลงมา คือ อุปกรณ์ชำรุด ใช้เวลาเฉลี่ย ๒ ชั่วโมง

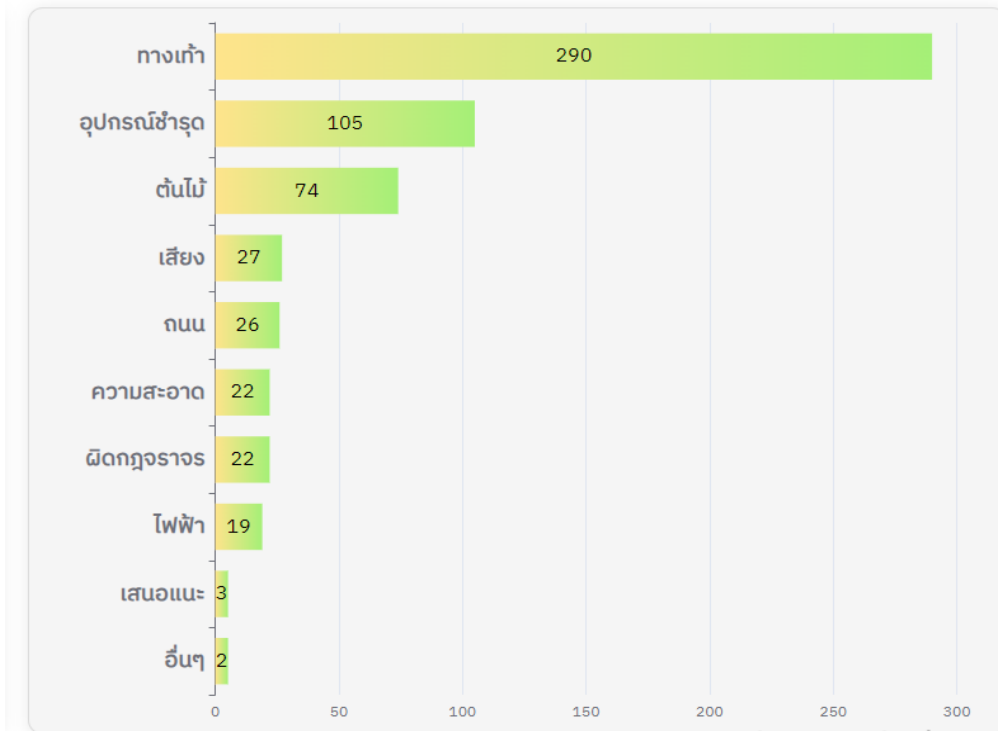
อันดับที่ ๙ ปัญหาที่ใช้ระยะเวลารับเรื่องรองลงมา คือ สายสื่อสาร ใช้เวลาเฉลี่ย ๒ ชั่วโมง

อันดับที่ ๑๐ ปัญหาที่ใช้ระยะเวลารับเรื่องรองลงมา คือ ทางเท้า ใช้เวลาเฉลี่ย ๑ ชั่วโมง

สรุปค่าเฉลี่ยเวลาที่ใช้ดำเนินการ ระยะเวลาเฉลี่ย ๒๗.๑ ชั่วโมง

ดำเนินการ (ดำเนินการ -> เสร็จสิ้น : 27.1 ชั่วโมง)

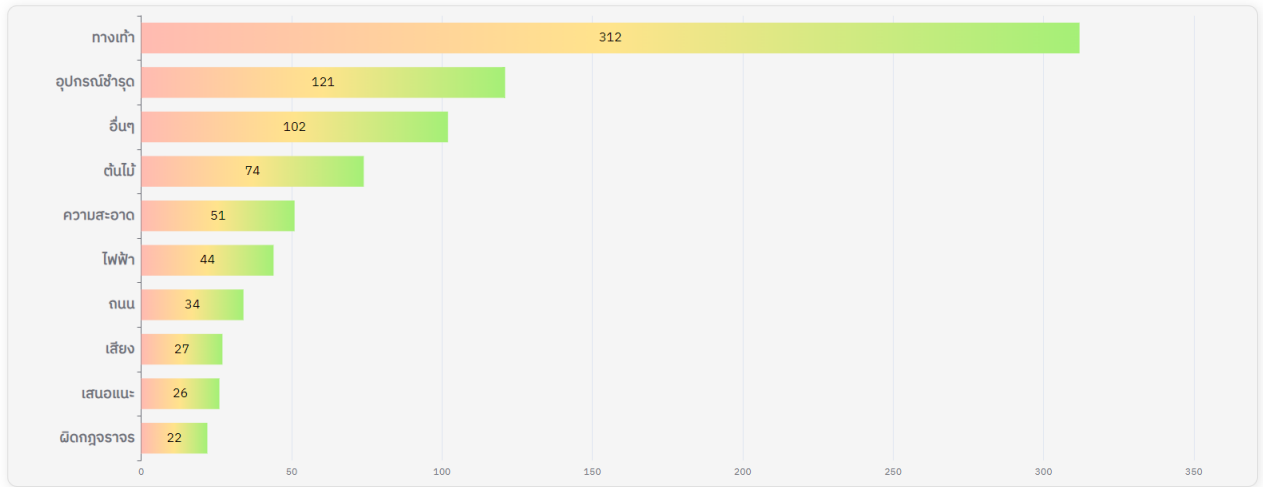
เรียงลำดับจาก: แก่โยนาน -> แก่โยเร็ว



- อันดับที่ ๑ ปัญหาที่ใช้ระยะเวลาดำเนินการนานที่สุด คือ ทางเท้า ใช้เวลาเฉลี่ย ๒๙๐ ชั่วโมง
- อันดับที่ ๒ ปัญหาที่ใช้ระยะเวลาดำเนินการรองลงมา คือ อุปกรณ์ชำรุด ใช้เวลาเฉลี่ย ๑๐๕ ชั่วโมง
- อันดับที่ ๓ ปัญหาที่ใช้ระยะเวลาดำเนินการรองลงมา คือ ต้นไม้ ใช้เวลาเฉลี่ย ๗๔ ชั่วโมง
- อันดับที่ ๔ ปัญหาที่ใช้ระยะเวลาดำเนินการรองลงมา คือ เสียง ใช้เวลาเฉลี่ย ๒๗ ชั่วโมง
- อันดับที่ ๕ ปัญหาที่ใช้ระยะเวลาดำเนินการรองลงมา คือ ถนน ใช้เวลาเฉลี่ย ๒๖ ชั่วโมง
- อันดับที่ ๖ ปัญหาที่ใช้ระยะเวลาดำเนินการรองลงมา คือ ความสะอาด ใช้เวลาเฉลี่ย ๒๒ ชั่วโมง
- อันดับที่ ๗ ปัญหาที่ใช้ระยะเวลาดำเนินการรองลงมา คือ ผิดกฎจราจร ใช้เวลาเฉลี่ย ๒๒ ชั่วโมง
- อันดับที่ ๘ ปัญหาที่ใช้ระยะเวลาดำเนินการรองลงมา คือ ไฟฟ้า ใช้เวลาเฉลี่ย ๑๙ ชั่วโมง
- อันดับที่ ๙ ปัญหาที่ใช้ระยะเวลาดำเนินการรองลงมา คือ เสนอแนะ ใช้เวลาเฉลี่ย ๓ ชั่วโมง
- อันดับที่ ๑๐ ปัญหาที่ใช้ระยะเวลาดำเนินการรองลงมา คือ อื่นๆ ใช้เวลาเฉลี่ย ๒ ชั่วโมง

สรุปค่าเฉลี่ยเวลาที่ใช้ในการทำงานจนเสร็จสิ้น ระยะเวลาเฉลี่ย ๔๔.๕ ชั่วโมง

ระยะเวลาที่ใช้ในการทำงานทั้งหมด (แจ้ง -> เสร็จสิ้น : 44.5 ชั่วโมง)
เรียงลำดับจาก: ใช้เวลาในการทำงานนาน -> ใช้เวลาในการทำงานเร็ว



อันดับที่ ๑ ปัญหาที่ใช้ระยะเวลาทำงานนานที่สุด คือ ทางเท้า ใช้เวลาเฉลี่ย ๓๑๒ ชั่วโมง

อันดับที่ ๒ ปัญหาที่ใช้ระยะเวลาทำงานรองลงมา คือ อุปกรณ์ชำรุด ใช้เวลาเฉลี่ย ๑๒๑ ชั่วโมง

อันดับที่ ๓ ปัญหาที่ใช้ระยะเวลาทำงานรองลงมา คือ อื่นๆ ใช้เวลาเฉลี่ย ๑๐๒ ชั่วโมง

อันดับที่ ๔ ปัญหาที่ใช้ระยะเวลาทำงานรองลงมา คือ ต้นไม้ ใช้เวลาเฉลี่ย ๗๔ ชั่วโมง

อันดับที่ ๕ ปัญหาที่ใช้ระยะเวลาทำงานรองลงมา คือ ความสะอาด ใช้เวลาเฉลี่ย ๕๑ ชั่วโมง

อันดับที่ ๖ ปัญหาที่ใช้ระยะเวลาทำงานรองลงมา คือ ไฟฟ้า ใช้เวลาเฉลี่ย ๔๔ ชั่วโมง

อันดับที่ ๗ ปัญหาที่ใช้ระยะเวลาทำงานรองลงมา คือ ถนน ใช้เวลาเฉลี่ย ๓๔ ชั่วโมง

อันดับที่ ๘ ปัญหาที่ใช้ระยะเวลาทำงานรองลงมา คือ เสียง ใช้เวลาเฉลี่ย ๒๗ ชั่วโมง

อันดับที่ ๙ ปัญหาที่ใช้ระยะเวลาทำงานรองลงมา คือ เสนอแนะ ใช้เวลาเฉลี่ย ๒๖ ชั่วโมง

อันดับที่ ๑๐ ปัญหาที่ใช้ระยะเวลาทำงานรองลงมา คือ ผิดกฎหมาย ใช้เวลาเฉลี่ย ๒๒ ชั่วโมง