



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ งานนิติการ ฝ่ายปกครอง สำนักปลัดเทศบาล เทศบาลตำบลเมืองแกลง

ที่ รย.๕๒๑๐๑/๒๐๗ วันที่ ๔ มีนาคม ๒๕๖๘

เรื่อง รายงานการดำเนินงานระบบบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ผ่านแพลตฟอร์มบริหารจัดการ

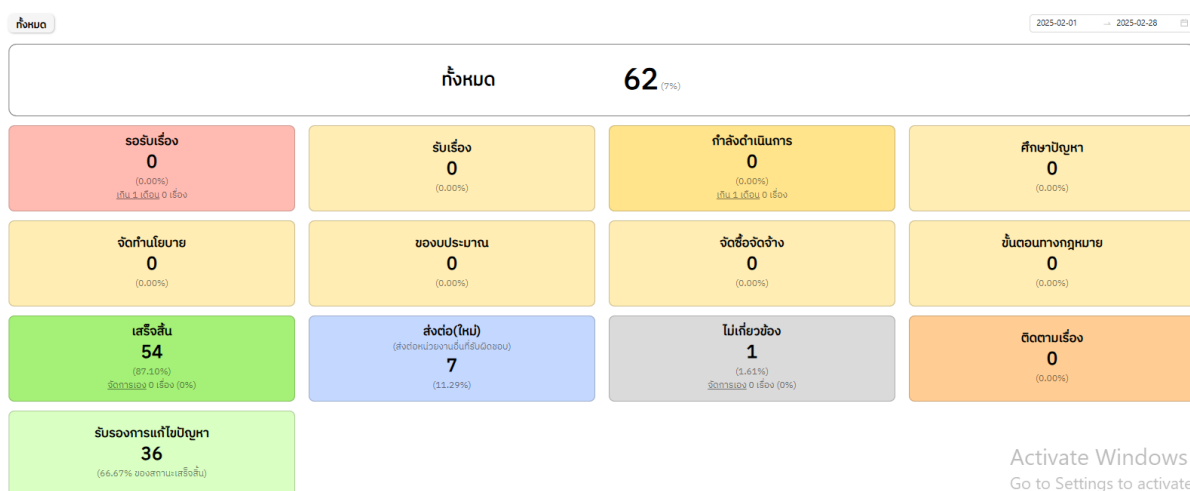
ปัญหา Traffy Fondue ของเทศบาลตำบลเมืองแกลง ประจำปีเดือนกุมภาพันธ์ ๒๕๖๘

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.muangklong.com, Facebook และสื่อประชาสัมพันธ์อื่นๆ ของเทศบาลตำบลเมืองแกลง นั้น

ข้าพเจ้า นางสาวเบญจวรรณ ศรีทองคำ ตำแหน่ง นิติกรปฏิบัติการ จึงขอรายงานการดำเนินงานระบบบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ผ่านแพลตฟอร์มบริหารจัดการปัญหา Traffy Fondue ของเทศบาลตำบลเมืองแกลง ประจำปีเดือนกุมภาพันธ์ ๒๕๖๘ (๑ - ๒๘ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๘) ตามรายละเอียดดังนี้

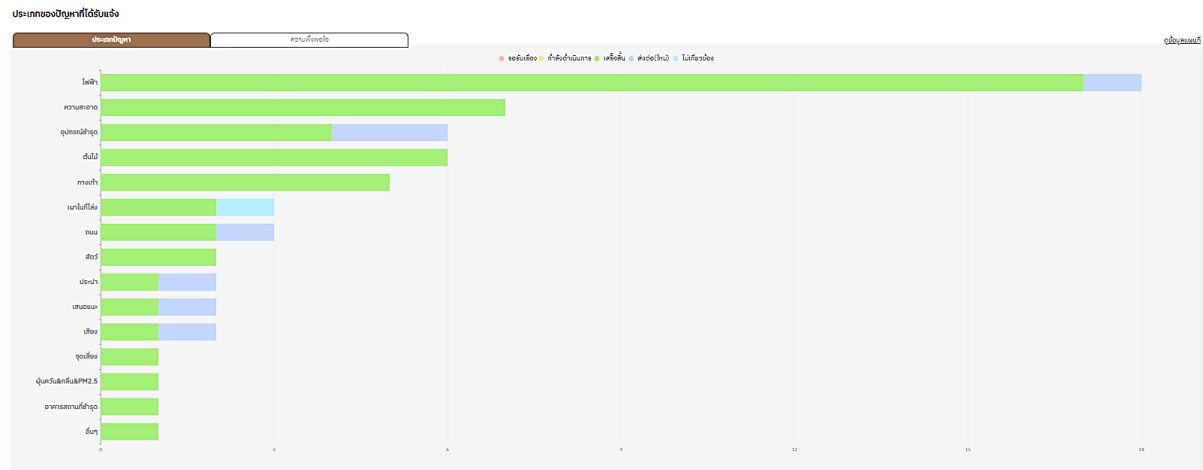
สรุปยอดสถานะและสถิติผู้ใช้บริการตั้งแต่ วันที่ ๑ - ๒๘ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๘



- เรื่องร้องเรียนทั้งหมด จำนวน ๖๒ เรื่อง
- รับรองการแก้ไขปัญหา จำนวน ๓๖ เรื่อง
- ส่งต่อไปยังหน่วยงานอื่น ๆ จำนวน ๗ เรื่อง
- ไม่เกี่ยวข้อง จำนวน ๑ เรื่อง
- เสร็จสิ้น จำนวน ๕๔ เรื่อง

/จำนวน...

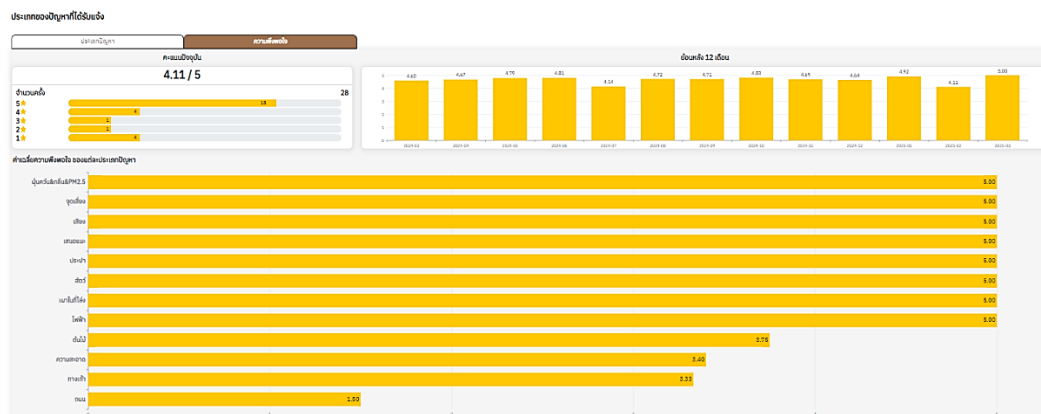
จำนวนการแจ้งแต่ละประเภทปัญหา



ประเภทปัญหา

๑. ไฟฟ้า ส่งต่อไปยังหน่วยงานอื่นๆ จำนวน ๑ เรื่อง ดำเนินการเสร็จสิ้น จำนวน ๑๗ เรื่อง
๒. ความสะอาด ดำเนินการเสร็จสิ้น จำนวน ๗ เรื่อง
๓. อุปกรณ์ชำรุด ส่งต่อไปยังหน่วยงานอื่นๆ จำนวน ๒ เรื่อง ดำเนินการเสร็จสิ้น จำนวน ๔ เรื่อง
๔. ต้นไม้ ดำเนินการเสร็จสิ้น จำนวน ๖ เรื่อง
๕. ทางเท้า ดำเนินการเสร็จสิ้น จำนวน ๕ เรื่อง
๖. เสาในทีโลง ไม่เกี่ยวข้อง จำนวน ๑ เรื่อง ดำเนินการเสร็จสิ้น จำนวน ๒ เรื่อง
๗. ถนน ส่งต่อไปยังหน่วยงานอื่นๆ จำนวน ๑ เรื่อง ดำเนินการเสร็จสิ้น จำนวน ๒ เรื่อง
๘. ส้วม ดำเนินการเสร็จสิ้น จำนวน ๒ เรื่อง
๙. ประตู ส่งต่อไปยังหน่วยงานอื่นๆ จำนวน ๑ เรื่อง ดำเนินการเสร็จสิ้น จำนวน ๑ เรื่อง
๑๐. เสาถนน ส่งต่อไปยังหน่วยงานอื่นๆ จำนวน ๑ เรื่อง ดำเนินการเสร็จสิ้น จำนวน ๑ เรื่อง
๑๑. เสา ส่งต่อไปยังหน่วยงานอื่นๆ จำนวน ๑ เรื่อง ดำเนินการเสร็จสิ้น จำนวน ๑ เรื่อง
๑๒. จุดเสี่ยง ดำเนินการเสร็จสิ้น จำนวน ๑ เรื่อง
๑๓. อุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ ดำเนินการเสร็จสิ้น จำนวน ๑ เรื่อง
๑๔. อาคารสถานที่ชำรุด ดำเนินการเสร็จสิ้น จำนวน ๑ เรื่อง
๑๕. อื่นๆ ดำเนินการเสร็จสิ้น จำนวน ๑ เรื่อง

ความพึงพอใจการแก้ไขปัญหา



/ค่าเฉลี่ย....

ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ของการแก้ไขปัญหา คะแนน ๔.๑๑/๕ จำนวนครั้งในการประเมินฯ ๒๘ ครั้ง

คะแนนประเมินความพึงพอใจสูงสุด ๕ คะแนน ประกอบด้วยปัญหา ๑) ฝุ่นควัน&กลิ่น&PM๒.๕

๒) จุดเสียง ๓) เสียง ๔) เสนอแนะ ๕) ประปา

๖) สัตว์ ๗) เมาในที่โล่ง ๘) ไฟฟ้า

คะแนนประเมินความพึงพอใจ ๓.๗๕ คะแนน ประกอบด้วยปัญหา ต้นไม้

คะแนนประเมินความพึงพอใจ ๓.๔๐ คะแนน ประกอบด้วยปัญหา ความสะอาด

คะแนนประเมินความพึงพอใจ ๓.๓๓ คะแนน ประกอบด้วยปัญหา ทางเท้า

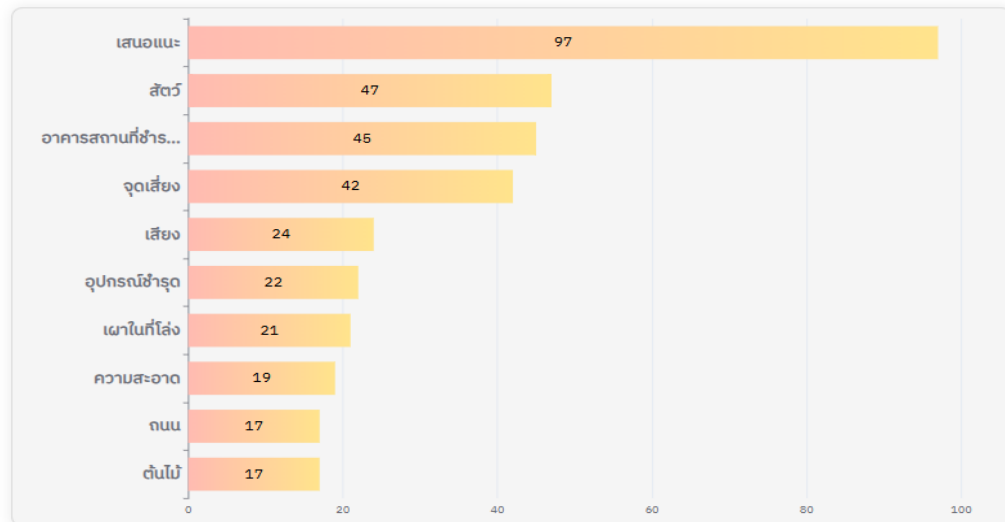
คะแนนประเมินความพึงพอใจ ๑.๕๐ คะแนน ประกอบด้วยปัญหา ถนน

สรุปค่าเฉลี่ยเวลาที่ใช้รอรับเรื่อง ระยะเวลาเฉลี่ย ๑๓.๑ ชั่วโมง

ค่าเฉลี่ยโดยประมาณของระยะเวลาการงาน

รอรับเรื่อง (แจ้ง -> ดำเนินการ : 13.1 ชั่วโมง)

เรียงลำดับจาก: รับเรื่องเข้า -> รับเรื่องไว้



อันดับที่ ๑ ปัญหาที่ใช้ระยะเวลารับเรื่องนานที่สุด คือ เสนอแนะ ใช้เวลาเฉลี่ย ๙๗ ชั่วโมง

อันดับที่ ๒ ปัญหาที่ใช้ระยะเวลารับเรื่องรองลงมา คือ สัตว์ ใช้เวลาเฉลี่ย ๔๗ ชั่วโมง

อันดับที่ ๓ ปัญหาที่ใช้ระยะเวลารับเรื่องรองลงมา คือ อาคารสถานที่ชำรุด ใช้เวลาเฉลี่ย ๔๕ ชั่วโมง

อันดับที่ ๔ ปัญหาที่ใช้ระยะเวลารับเรื่องรองลงมา คือ จุดเสียง ใช้เวลาเฉลี่ย ๔๒ ชั่วโมง

อันดับที่ ๕ ปัญหาที่ใช้ระยะเวลารับเรื่องรองลงมา คือ เสียง ใช้เวลาเฉลี่ย ๒๔ ชั่วโมง

อันดับที่ ๖ ปัญหาที่ใช้ระยะเวลารับเรื่องรองลงมา คือ อุปกรณ์ชำรุด ใช้เวลาเฉลี่ย ๒๒ ชั่วโมง

อันดับที่ ๗ ปัญหาที่ใช้ระยะเวลารับเรื่องรองลงมา คือ เมาในที่โล่ง ใช้เวลาเฉลี่ย ๒๑ ชั่วโมง

อันดับที่ ๘ ปัญหาที่ใช้ระยะเวลารับเรื่องรองลงมา คือ ความสะอาด ใช้เวลาเฉลี่ย ๑๙ ชั่วโมง

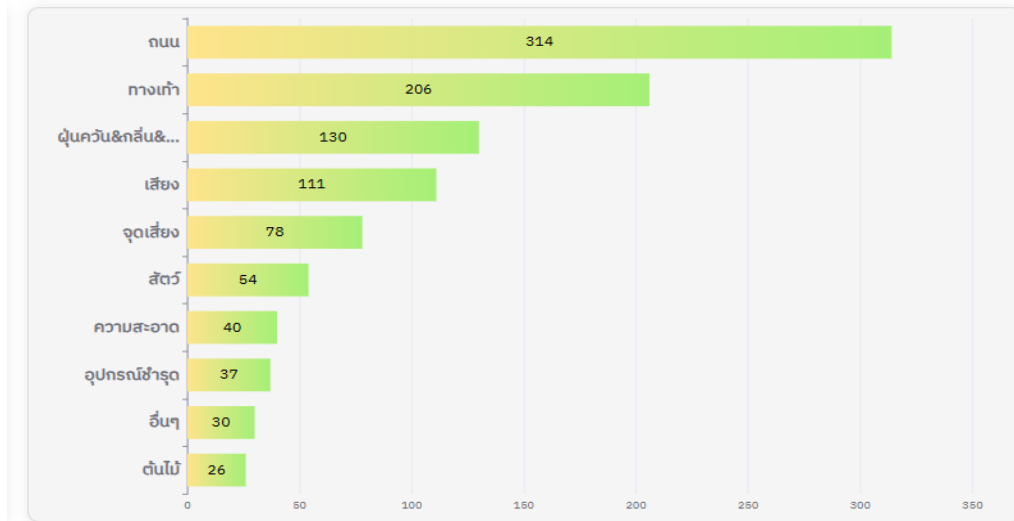
อันดับที่ ๙ ปัญหาที่ใช้ระยะเวลารับเรื่องรองลงมา คือ ถนน ใช้เวลาเฉลี่ย ๑๗ ชั่วโมง

อันดับที่ ๑๐ ปัญหาที่ใช้ระยะเวลารับเรื่องรองลงมา คือ ต้นไม้ ใช้เวลาเฉลี่ย ๑๗ ชั่วโมง

/สรุปค่าเฉลี่ย...

สรุปค่าเฉลี่ยเวลาที่ใช้ดำเนินการ ระยะเวลาเฉลี่ย ๒๗.๓ ชั่วโมง

ดำเนินการ (ดำเนินการ -> เสร็จสิ้น : 27.3 ชั่วโมง)
เรียงลำดับจาก: แก่ไขนาน -> แก่ไขเร็ว



อันดับที่ ๑ ปัญหาที่ใช้ระยะเวลาดำเนินการนานที่สุด คือ ถนน ใช้เวลาเฉลี่ย ๓๑๔ ชั่วโมง

อันดับที่ ๒ ปัญหาที่ใช้ระยะเวลาดำเนินการรองลงมา คือ ทางเท้า ใช้เวลาเฉลี่ย ๒๐๖ ชั่วโมง

อันดับที่ ๓ ปัญหาที่ใช้ระยะเวลาดำเนินการรองลงมา คือ ฝุ่นควัน&กลิ่น&PM๒.๕ ใช้เวลาเฉลี่ย ๑๓๐ ชั่วโมง

อันดับที่ ๔ ปัญหาที่ใช้ระยะเวลาดำเนินการรองลงมา คือ เสียง ใช้เวลาเฉลี่ย ๑๑๑ ชั่วโมง

อันดับที่ ๕ ปัญหาที่ใช้ระยะเวลาดำเนินการรองลงมา คือ จุดเสียง ใช้เวลาเฉลี่ย ๗๘ ชั่วโมง

อันดับที่ ๖ ปัญหาที่ใช้ระยะเวลาดำเนินการรองลงมา คือ สัตว์ ใช้เวลาเฉลี่ย ๕๔ ชั่วโมง

อันดับที่ ๗ ปัญหาที่ใช้ระยะเวลาดำเนินการรองลงมา คือ ความสะดวก ใช้เวลาเฉลี่ย ๔๐ ชั่วโมง

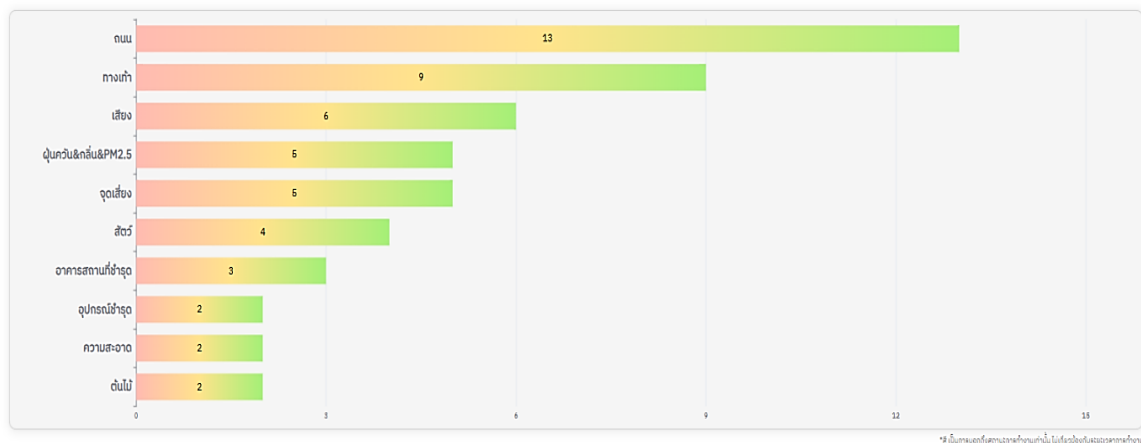
อันดับที่ ๘ ปัญหาที่ใช้ระยะเวลาดำเนินการรองลงมา คือ อุปกรณ์ชำรุด ใช้เวลาเฉลี่ย ๓๗ ชั่วโมง

อันดับที่ ๙ ปัญหาที่ใช้ระยะเวลาดำเนินการรองลงมา คือ อื่นๆ ใช้เวลาเฉลี่ย ๓๐ ชั่วโมง

อันดับที่ ๑๐ ปัญหาที่ใช้ระยะเวลาดำเนินการรองลงมา คือ ต้นไม้ ใช้เวลาเฉลี่ย ๒๖ ชั่วโมง

สรุปค่าเฉลี่ยเวลาที่ใช้ในการทำงานจนเสร็จสิ้น ระยะเวลาเฉลี่ย ๒ วัน

ระยะเวลาที่ใช้ในการทำงานทั้งหมด (เรียง -> เสร็จสิ้น : 2.0 วัน)
เรียงลำดับจาก: ใช้เวลานาน -> ใช้เวลาในการทำงานเร็ว



*ข้อมูลนี้มาจากการสำรวจความคิดเห็นของประชาชนในพื้นที่กรุงเทพมหานคร

/อันดับที่ ๑...

- อันดับที่ ๑ ปัญหาที่ใช้ระยะเวลาทำงานนานที่สุด คือ ถนน ใช้เวลาเฉลี่ย ๑๓ วัน
- อันดับที่ ๒ ปัญหาที่ใช้ระยะเวลาทำงานรองลงมา คือ ทางเท้า ใช้เวลาเฉลี่ย ๙ วัน
- อันดับที่ ๓ ปัญหาที่ใช้ระยะเวลาทำงานรองลงมา คือ เสียง ใช้เวลาเฉลี่ย ๖ วัน
- อันดับที่ ๔ ปัญหาที่ใช้ระยะเวลาทำงานรองลงมา คือ ฝุ่นควัน&กลิ่น&PM๒.๕ ใช้เวลาเฉลี่ย ๕ วัน
- อันดับที่ ๕ ปัญหาที่ใช้ระยะเวลาทำงานรองลงมา คือ จุดเสี่ยง ใช้เวลาเฉลี่ย ๕ วัน
- อันดับที่ ๖ ปัญหาที่ใช้ระยะเวลาทำงานรองลงมา คือ สัตว์ ใช้เวลาเฉลี่ย ๔ วัน
- อันดับที่ ๗ ปัญหาที่ใช้ระยะเวลาทำงานรองลงมา คือ อาคารสถานที่ชำรุด ใช้เวลาเฉลี่ย ๓ วัน
- อันดับที่ ๘ ปัญหาที่ใช้ระยะเวลาทำงานรองลงมา คือ อุปกรณ์ชำรุด ใช้เวลาเฉลี่ย ๒ วัน
- อันดับที่ ๙ ปัญหาที่ใช้ระยะเวลาทำงานรองลงมา คือ ความสะอาด ใช้เวลาเฉลี่ย ๒ วัน
- อันดับที่ ๑๐ ปัญหาที่ใช้ระยะเวลาทำงานรองลงมา คือ ต้นไม้ ใช้เวลาเฉลี่ย ๒ วัน