



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ งานนิติการ ฝ่ายปกครอง สำนักปลัดเทศบาล เทศบาลตำบลเมืองแกลง

ที่ รย.๕๒๑๐๑/๑๒๔๔ วันที่ ๓ พฤศจิกายน ๒๕๖๘

เรื่อง รายงานการดำเนินงานระบบบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ผ่านแพลตฟอร์มบริหารจัดการ

ปัญหา Traffy Fondue ของเทศบาลตำบลเมืองแกลง ประจำเดือนตุลาคม ๒๕๖๘

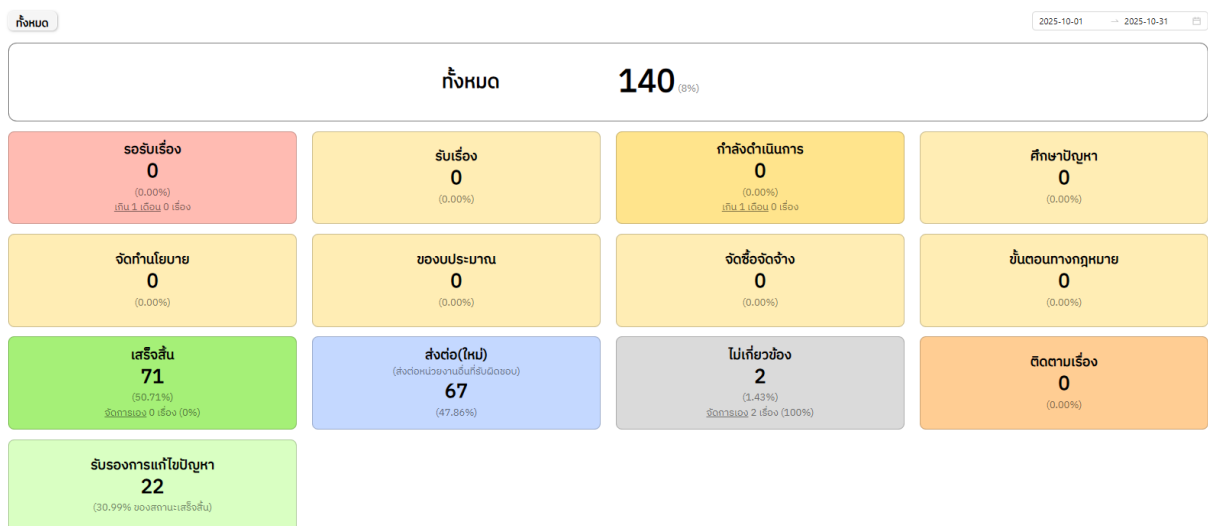
เรียน หัวหน้าฝ่ายปกครอง/หัวหน้าสำนักปลัด/ปลัดเทศบาล/นายกเทศมนตรี

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.muangklang.com, Facebook และสื่อประชาสัมพันธ์อื่นๆ ของเทศบาลตำบลเมืองแกลง นั้น

ข้าพเจ้า นางสาวเบญจวรรณ ศรีทองคำ ตำแหน่ง นิติกรปฏิบัติการ จึงขอรายงานการดำเนินงานระบบบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ผ่านแพลตฟอร์มบริหารจัดการปัญหา Traffy Fondue ของเทศบาลตำบลเมืองแกลง ประจำเดือนตุลาคม ๒๕๖๘ (๑ - ๓๑ ตุลาคม ๒๕๖๘) ตามรายละเอียดดังนี้

สรุปยอดสถานะและสถิติผู้ใช้บริการตั้งแต่ วันที่ ๑ - ๓๑ ตุลาคม ๒๕๖๘

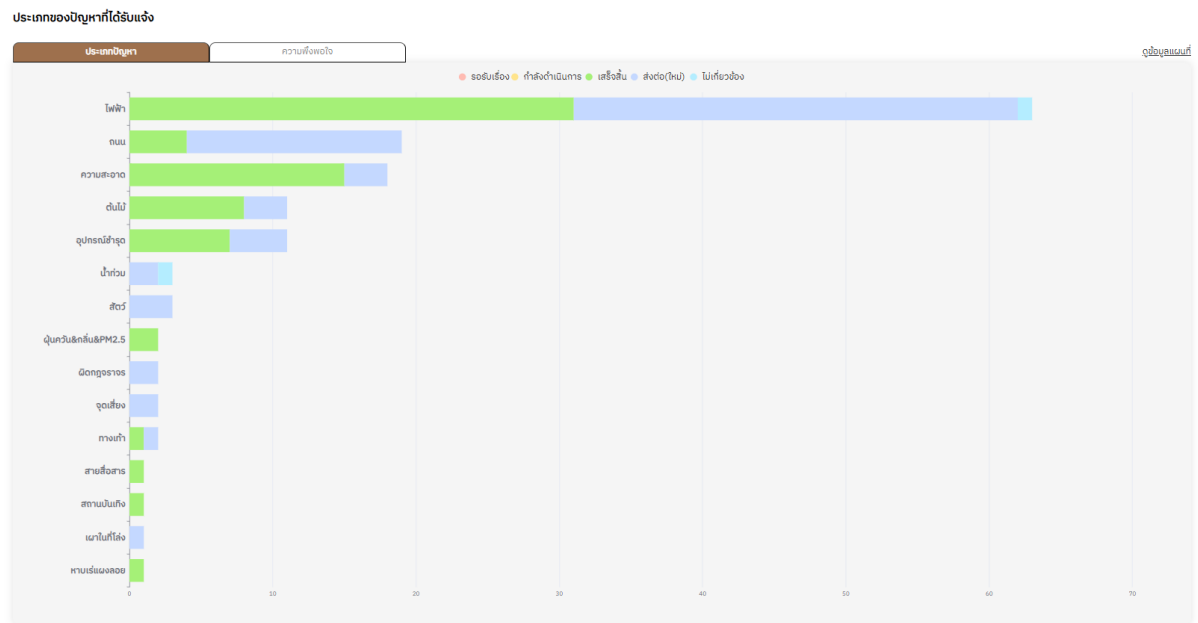
วันเสาร์ที่ 1 พฤศจิกายน 2568



- เรื่องร้องเรียนทั้งหมด จำนวน ๑๔๐ เรื่อง
- รับรองการแก้ไขปัญหา จำนวน ๒๒ เรื่อง
- ส่งต่อไปยังหน่วยงานอื่น ๆ จำนวน ๖๗ เรื่อง
- เสร็จสิ้น จำนวน ๗๑ เรื่อง
- ไม่เกี่ยวข้อง จำนวน ๒ เรื่อง

/จำนวน...

จำนวนการแจ้งแต่ละประเภทปัญหา

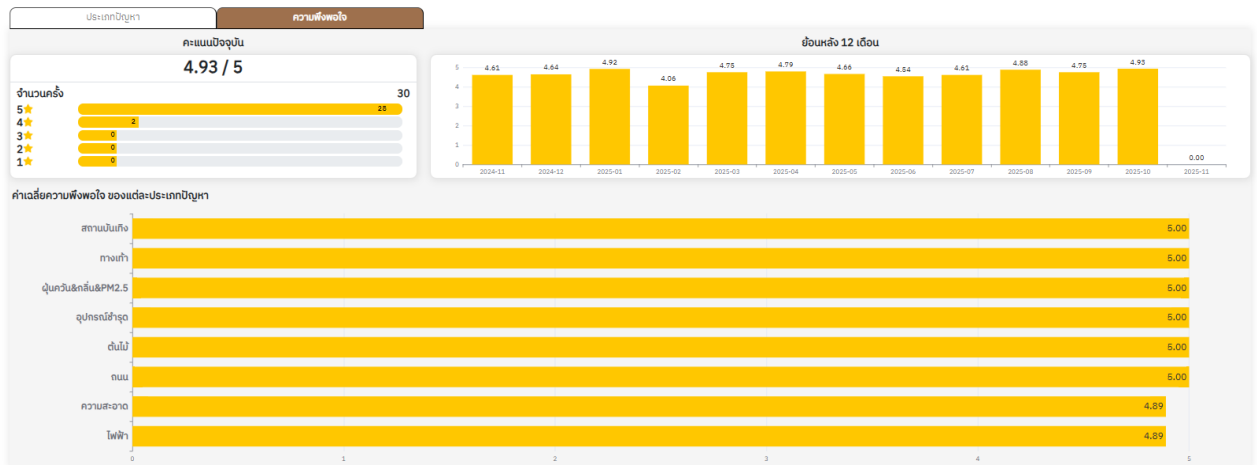


ประเภทปัญหา

๑. ไฟฟ้า ดำเนินการเสร็จสิ้น จำนวน ๓๑ เรื่อง ส่งต่อไปยังหน่วยงานอื่นๆ จำนวน ๓๑ เรื่อง
๒. ถนน ดำเนินการเสร็จสิ้น จำนวน ๔ เรื่อง ส่งต่อไปยังหน่วยงานอื่นๆ จำนวน ๑๕ เรื่อง
๓. ความสะอาด ดำเนินการเสร็จสิ้น จำนวน ๑๕ เรื่อง ส่งต่อไปยังหน่วยงานอื่นๆ จำนวน ๓ เรื่อง
๔. ต้นไม้ ดำเนินการเสร็จสิ้น จำนวน ๘ เรื่อง ส่งต่อไปยังหน่วยงานอื่นๆ จำนวน ๓ เรื่อง
๕. อุปกรณ์ชำรุด ดำเนินการเสร็จสิ้น จำนวน ๗ เรื่อง ส่งต่อไปยังหน่วยงานอื่นๆ จำนวน ๔ เรื่อง
๖. น้ำท่วม ส่งต่อไปยังหน่วยงานอื่นๆ จำนวน ๒ เรื่อง ไม่เกี่ยวข้อง ๑ เรื่อง
๗. สัตว์ ส่งต่อไปยังหน่วยงานอื่นๆ จำนวน ๓ เรื่อง
๘. ฝุ่นควัน&กลิ่น&PM๒.๕ ดำเนินการเสร็จสิ้น จำนวน ๒ เรื่อง
๙. ผิดกฎจราจร ส่งต่อไปยังหน่วยงานอื่นๆ จำนวน ๒ เรื่อง
๑๐. จุดเสียง ส่งต่อไปยังหน่วยงานอื่นๆ จำนวน ๒ เรื่อง
๑๑. ทางเท้า ดำเนินการเสร็จสิ้น จำนวน ๑ เรื่อง ส่งต่อไปยังหน่วยงานอื่นๆ จำนวน ๑ เรื่อง
๑๒. สายสื่อสาร ดำเนินการเสร็จสิ้น จำนวน ๑ เรื่อง
๑๓. สถาบันเทิง ดำเนินการเสร็จสิ้น จำนวน ๑ เรื่อง
๑๔. เมาในที่โล่ง ส่งต่อไปยังหน่วยงานอื่นๆ จำนวน ๑ เรื่อง
๑๕. หายเร่แผงลอย ดำเนินการเสร็จสิ้น จำนวน ๑ เรื่อง

ความพึงพอใจการแก้ไขปัญหา

ประเภทของปัญหาที่ได้รับแจ้ง



ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ของการแก้ไขปัญหา คะแนน ๔.๙๓/๕ จำนวนครั้งในการประเมินฯ ๓๐ ครั้ง

คะแนนประเมินความพึงพอใจสูงสุด ๕ คะแนน ประกอบด้วยปัญหา ๑) สถานบันเทิง

๒) ทางเท้า

๓) ฝุ่นควัน&กลิ่น&PM๒.๕

๔) อุปกรณ์ชำรุด

๕) ต้นไม้

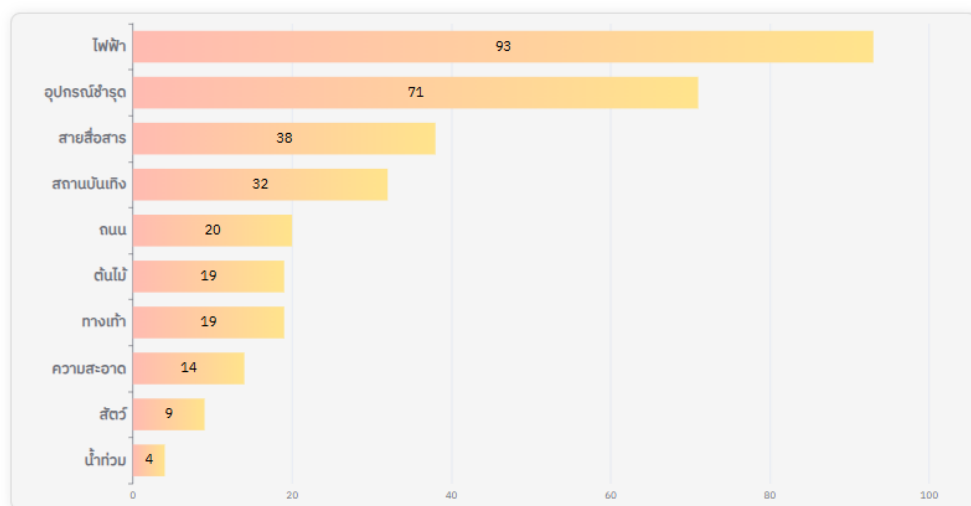
๖) ถนน

คะแนนประเมินความพึงพอใจ ๔.๘๙ คะแนน ประกอบด้วยปัญหา ๑) ความสะอาด ๒) ไฟฟ้า

สรุปค่าเฉลี่ยเวลาที่ใช้รอรับเรื่อง ระยะเวลาเฉลี่ย ๓๗.๕ ชั่วโมง

รอรับเรื่อง (แจ้ง -> ดำเนินการ : 37.5 ชั่วโมง)

เรียงลำดับจาก: รับเรื่องช้า -> รับเรื่องไว



อันดับที่ ๑ ปัญหาที่ใช้ระยะเวลารอรับเรื่องนานที่สุด คือ ไฟฟ้า ใช้เวลาเฉลี่ย ๙๓ ชั่วโมง

อันดับที่ ๒ ปัญหาที่ใช้ระยะเวลารอรับเรื่องรองลงมา คือ อุปกรณ์ชำรุด ใช้เวลาเฉลี่ย ๗๑ ชั่วโมง

อันดับที่ ๓ ปัญหาที่ใช้ระยะเวลารอรับเรื่องรองลงมา คือ สายสื่อสาร ใช้เวลาเฉลี่ย ๓๘ ชั่วโมง

/อันดับที่ ๔...

อันดับที่ ๔ ปัญหาที่ใช้ระยะเวลาารับเรื่องรองลงมา คือ สถานบันเทิง ใช้เวลาเฉลี่ย ๓๒ ชั่วโมง

อันดับที่ ๕ ปัญหาที่ใช้ระยะเวลาารับเรื่องรองลงมา คือ ถนน ใช้เวลาเฉลี่ย ๒๐ ชั่วโมง

อันดับที่ ๖ ปัญหาที่ใช้ระยะเวลาารับเรื่องรองลงมา คือ ต้นไม้ ใช้เวลาเฉลี่ย ๑๙ ชั่วโมง

อันดับที่ ๗ ปัญหาที่ใช้ระยะเวลาารับเรื่องรองลงมา คือ ทางเท้า ใช้เวลาเฉลี่ย ๑๙ ชั่วโมง

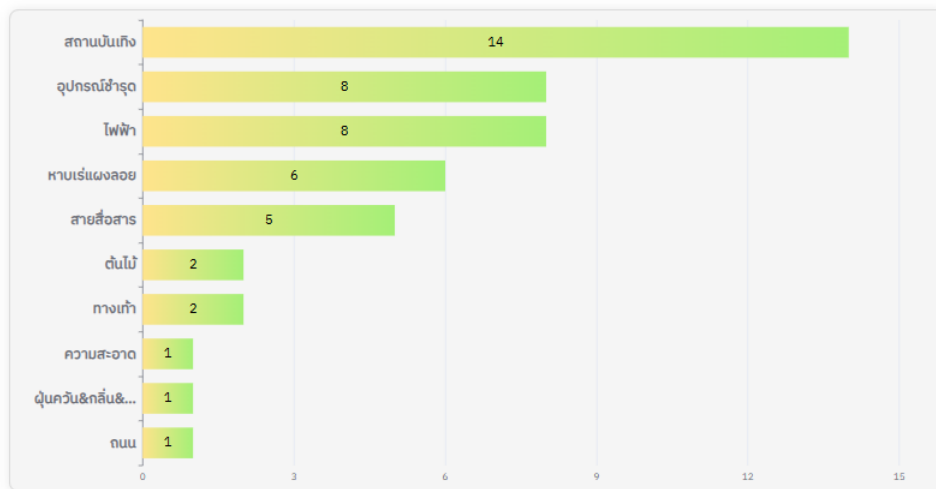
อันดับที่ ๘ ปัญหาที่ใช้ระยะเวลาารับเรื่องรองลงมา คือ ความสะอาด ใช้เวลาเฉลี่ย ๑๔ ชั่วโมง

อันดับที่ ๙ ปัญหาที่ใช้ระยะเวลาารับเรื่องรองลงมา คือ สัตว์ ใช้เวลาเฉลี่ย ๙ ชั่วโมง

อันดับที่ ๑๐ ปัญหาที่ใช้ระยะเวลาารับเรื่องรองลงมา คือ น้ำท่วม ใช้เวลาเฉลี่ย ๔ ชั่วโมง

สรุปค่าเฉลี่ยเวลาที่ใช้ดำเนินการ ระยะเวลาเฉลี่ย ๕.๐ วัน

ดำเนินการ (ดำเนินการ -> เสร็จสิ้น : 5.0 วัน)
เรียงลำดับจาก: แก้ไขนาน -> แก้ไขเร็ว



อันดับที่ ๑ ปัญหาที่ใช้ระยะเวลาทำงานนานที่สุด คือ สถานบันเทิง ใช้เวลาเฉลี่ย ๑๔ วัน

อันดับที่ ๒ ปัญหาที่ใช้ระยะเวลาทำงานรองลงมา คือ อุปกรณ์ชำรุด ใช้เวลาเฉลี่ย ๘ วัน

อันดับที่ ๓ ปัญหาที่ใช้ระยะเวลาทำงานรองลงมา คือ ไฟฟ้า ใช้เวลาเฉลี่ย ๘ วัน

อันดับที่ ๔ ปัญหาที่ใช้ระยะเวลาทำงานรองลงมา คือ หาบเร่แผงลอย ใช้เวลาเฉลี่ย ๖ วัน

อันดับที่ ๕ ปัญหาที่ใช้ระยะเวลาทำงานรองลงมา คือ สายสื่อสาร ใช้เวลาเฉลี่ย ๕ วัน

อันดับที่ ๖ ปัญหาที่ใช้ระยะเวลาทำงานรองลงมา คือ ต้นไม้ ใช้เวลาเฉลี่ย ๒ วัน

อันดับที่ ๗ ปัญหาที่ใช้ระยะเวลาทำงานรองลงมา คือ ทางเท้า ใช้เวลาเฉลี่ย ๒ วัน

อันดับที่ ๘ ปัญหาที่ใช้ระยะเวลาทำงานรองลงมา คือ ความสะอาด ใช้เวลาเฉลี่ย ๑ วัน

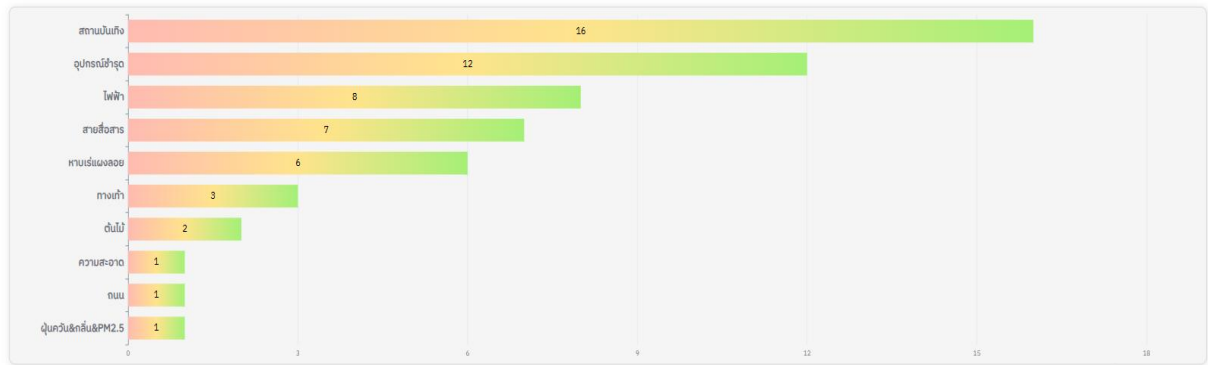
อันดับที่ ๙ ปัญหาที่ใช้ระยะเวลาทำงานรองลงมา คือ ฝุ่นควัน&กลิ่น&PM๒.๕ ใช้เวลาเฉลี่ย ๑ วัน

อันดับที่ ๑๐ ปัญหาที่ใช้ระยะเวลาทำงานรองลงมา คือ ถนน ใช้เวลาเฉลี่ย ๑ วัน

สรุปค่าเฉลี่ยเวลาที่ใช้ในการทำงานจนเสร็จสิ้น ระยะเวลาเฉลี่ย ๖.๐ วัน

ระยะเวลาที่ใช้ในการทำงานทั้งหมด (เรียง -> เสร็จสิ้น : 6.0 วัน)

เรียงลำดับจาก: ไล่เวลาในการทำงาน -> ไล่เวลาในการทำงานเร็ว



* ฐานข้อมูลที่ใช้ในการคำนวณค่าเฉลี่ย 1 ปี (ข้อมูลปี 2562-2563)

อันดับที่ ๑ ปัญหาที่ใช้ระยะเวลาทำงานนานที่สุด คือ สถาบันบ่มเทิด ใช้เวลาเฉลี่ย ๑๖ วัน

อันดับที่ ๒ ปัญหาที่ใช้ระยะเวลาทำงานรองลงมา คือ อุปกรณ์ชำรุด ใช้เวลาเฉลี่ย ๑๒ วัน

อันดับที่ ๓ ปัญหาที่ใช้ระยะเวลาทำงานรองลงมา คือ ไฟฟ้า ใช้เวลาเฉลี่ย ๘ วัน

อันดับที่ ๔ ปัญหาที่ใช้ระยะเวลาทำงานรองลงมา คือ สายสื่อสาร ใช้เวลาเฉลี่ย ๗ วัน

อันดับที่ ๕ ปัญหาที่ใช้ระยะเวลาทำงานรองลงมา คือ หาบแร่แมงกานีส ใช้เวลาเฉลี่ย ๖ วัน

อันดับที่ ๖ ปัญหาที่ใช้ระยะเวลาทำงานรองลงมา คือ ทางเท้า ใช้เวลาเฉลี่ย ๓ วัน

อันดับที่ ๗ ปัญหาที่ใช้ระยะเวลาทำงานรองลงมา คือ ต้นไม้ ใช้เวลาเฉลี่ย ๒ วัน

อันดับที่ ๘ ปัญหาที่ใช้ระยะเวลาทำงานรองลงมา คือ ความสะอาด ใช้เวลาเฉลี่ย ๑ วัน

อันดับที่ ๙ ปัญหาที่ใช้ระยะเวลาทำงานรองลงมา คือ ถนน ใช้เวลาเฉลี่ย ๑ วัน

อันดับที่ ๑๐ ปัญหาที่ใช้ระยะเวลาทำงานรองลงมา คือ ฝุ่นควัน&กลิ่น&PM๒.๕ ใช้เวลาเฉลี่ย ๑ วัน