



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ งานนิติกร ฝ่ายปกครอง สำนักปลัดเทศบาล เทศบาลตำบลเมืองแกลง

ที่ รย.๕๒๑๐๑/ ๖๐๕ วันที่ ๖ สิงหาคม ๒๕๖๕

เรื่อง รายงานการดำเนินงานระบบบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ผ่านแพลตฟอร์มบริหารจัดการ

ปัญหา Traffy Fondue ของเทศบาลตำบลเมืองแกลง ประจำเดือนกรกฎาคม ๒๕๖๕

เรียน หัวหน้าฝ่ายปกครอง/หัวหน้าสำนักปลัด/ปลัดเทศบาล/นายกเทศมนตรี

เรื่องเดิม

ตามประกาศเทศบาลตำบลเมืองแกลง เรื่อง กำหนดให้ใช้ Traffy Fondue สำหรับรับแจ้งงานบริการสาธารณะ ประกาศ ณ วันที่ ๑๕ กรกฎาคม ๒๕๖๕ กำหนดให้ นายฮาม วิจารณ์ชัย ตำแหน่งนิติกรปฏิบัติการ เป็นผู้ดูแลระบบ Admin คนที่ ๑๓ ของเทศบาลตำบลเมืองแกลง มีหน้าที่จัดทำรายงานสรุปสถิติ รายเดือน รายหกเดือน และรายปี เสนอตามลำดับชั้นถึงนายกเทศมนตรีตำบลเมืองแกลง และส่งรายงานให้ งานบริการและเผยแพร่วิชาการ กองยุทธศาสตร์และงบประมาณดำเนินการประชาสัมพันธ์ทางเว็บไซต์เทศบาลตำบลเมืองแกลง www.muangklang.com, Facebook และสื่อประชาสัมพันธ์อื่นๆ ของเทศบาลตำบลเมืองแกลง นั้น

ข้อเท็จจริง

ข้าพเจ้า นายฮาม วิจารณ์ชัย ตำแหน่ง นิติกรปฏิบัติการ จึงขอรายงานการดำเนินงานระบบบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ผ่านแพลตฟอร์มบริหารจัดการปัญหา Traffy Fondue ของเทศบาลตำบลเมืองแกลง ประจำเดือนกรกฎาคม ๒๕๖๕ (๑ - ๓๑ กรกฎาคม ๒๕๖๕) ตามรายละเอียดดังนี้

สรุปยอดสถานะและสถิติผู้ใช้บริการตั้งแต่ วันที่ ๑ - ๓๑ กรกฎาคม ๒๕๖๕

วันพฤหัสบดีที่ ๖ สิงหาคม ๒๕๖๕

ทั้งหมด 88			
รอรับเรื่อง 0	รับเรื่อง 0	คำร้องดำเนินการ 0	ศึกษาปัญหา 0
จัดเก็บใบขาย 0	ขอขมประกัน 0	จัดซื้อจัดจ้าง 0	ส่งมอบทางกฎหมาย 0
เสร็จสิ้น 46	ส่งต่อ(ไม่ไป) 38	ไม่ไปขอเรื่อง 4	ปิดตามเรื่อง 0
ส่งมอบทางกฎหมาย 0			

- เรื่องร้องเรียนทั้งหมด จำนวน ๘๘ เรื่อง
- ส่งต่อไปยังหน่วยงานอื่น ๆ จำนวน ๓๘ เรื่อง
- ไม่เกี่ยวข้อง จำนวน ๔ เรื่อง
- เสร็จสิ้น จำนวน ๔๖ เรื่อง

/จำนวนการ...

จำนวนการแจ้งแต่ละประเภทปัญหา

ประเภทของปัญหาที่ได้รับแจ้ง



แจ้งเรื่อง กำลังดำเนินการ เสร็จสิ้น ส่งต่อ/โอน ไม่เกี่ยวข้อง

ข้อมูล ณ วันที่ ๓๑/๐๗/๒๕๖๒

ประเภทปัญหา

๑. ไฟฟ้า

ดำเนินการเสร็จสิ้น จำนวน ๑๗ เรื่อง ส่งต่อไปยังหน่วยงานอื่น จำนวน ๒๐ เรื่อง

๒. ความสะอาด

ดำเนินการเสร็จสิ้น จำนวน ๑๐ เรื่อง ส่งต่อไปยังหน่วยงานอื่น ๆ จำนวน ๑ เรื่อง ไม่เกี่ยวข้อง จำนวน ๑ เรื่อง

๓. อุปกรณ์ชำรุด

ดำเนินการเสร็จสิ้น จำนวน ๗ เรื่อง ส่งต่อไปยังหน่วยงานอื่นๆ จำนวน ๔ เรื่อง

๔. ต้นไม้

ดำเนินการเสร็จสิ้น จำนวน ๒ เรื่อง ส่งต่อไปยังหน่วยงานอื่นๆ จำนวน ๑ เรื่อง ไม่เกี่ยวข้อง จำนวน ๑ เรื่อง

๕. ประปา

ส่งต่อไปยังหน่วยงานอื่นๆ จำนวน ๔ เรื่อง

๖. ถนน

ดำเนินการเสร็จสิ้น จำนวน ๔ เรื่อง

๗. อาคารสถานที่ชำรุด

ดำเนินการเสร็จสิ้น จำนวน ๑ เรื่อง ส่งต่อไปยังหน่วยงานอื่นๆ จำนวน ๒ เรื่อง

๘. ฝุ่นควัน&กลิ่น&PM2.5

ดำเนินการเสร็จสิ้น จำนวน ๑ เรื่อง ส่งต่อไปยังหน่วยงานอื่นๆ จำนวน ๑ เรื่อง

๙. เสียง

ส่งต่อไปยังหน่วยงานอื่นๆ จำนวน ๑ เรื่อง ไม่เกี่ยวข้อง จำนวน ๑ เรื่อง

๑๐. สายสื่อสาร

ดำเนินการเสร็จสิ้น จำนวน ๑ เรื่อง ส่งต่อไปยังหน่วยงานอื่นๆ จำนวน ๑ เรื่อง

๑๑. ทางเท้า

ดำเนินการเสร็จสิ้น จำนวน ๑ เรื่อง ส่งต่อไปยังหน่วยงานอื่นๆ จำนวน ๑ เรื่อง

๑๒. น้ำท่วม

ส่งต่อไปยังหน่วยงานอื่นๆ จำนวน ๑ เรื่อง

๑๓. อื่นๆ

ดำเนินการเสร็จสิ้น จำนวน ๑ เรื่อง

๑๔. ผิดกฎจราจร

ส่งต่อไปยังหน่วยงานอื่นๆ จำนวน ๑ เรื่อง

๑๕. ทาบก้นแผงลอย

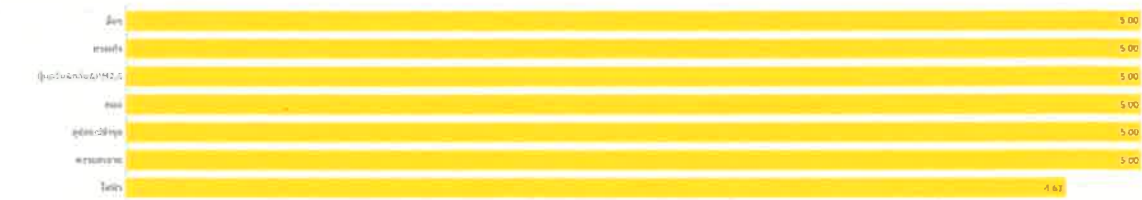
ส่งต่อไปยังหน่วยงานอื่นๆ จำนวน ๑ เรื่อง

ความพึงพอใจการแก้ไขปัญหา

ประเภทของปัญหาที่ได้รับความพึงพอใจ



ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของคณะประเภติดูดา



ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ของการแก้ไขปัญหา คะแนน ๔.๘๔/๕ จำนวนครั้งในการประเมิน ๑๙ ครั้ง

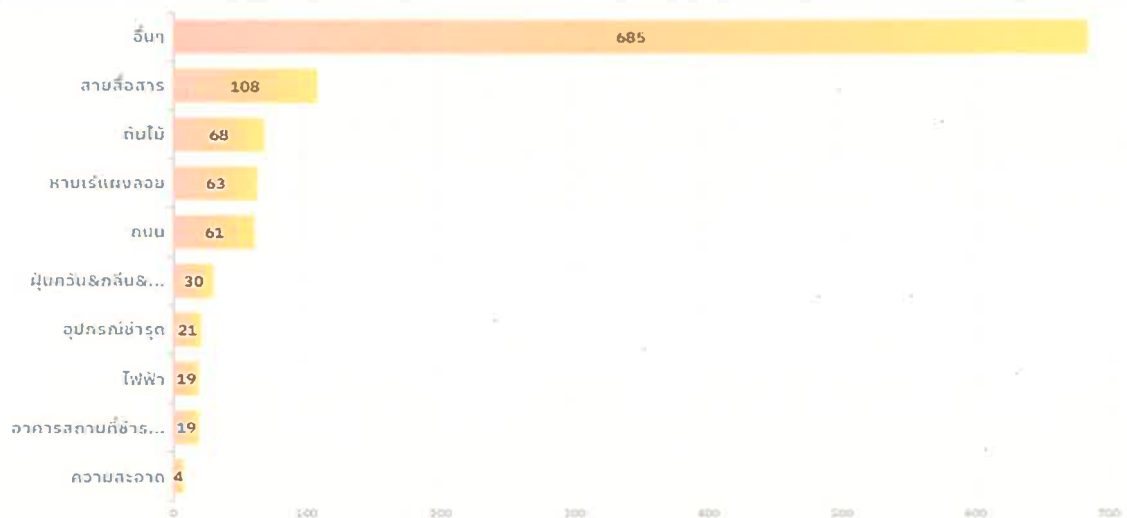
คะแนนประเมินความพึงพอใจสูงสุด ๕ คะแนน ประกอบด้วยปัญหา

๑) อื่นๆ ๒) ทางเท้า ๓) ฝุ่นควัน&กลิ่น&PM๒.๕ ๔) ถนน ๕) อุปกรณ์ชำรุด ๖) ความสะอาด

สรุปค่าเฉลี่ยเวลาที่ใช้รอรับเรื่อง ระยะเวลาเฉลี่ย ๑๙.๘ ชั่วโมง

รอรับเรื่อง (แจ้ง -> ดำเนินการ : 19.8 ชั่วโมง)

ร้อยละค่าเฉลี่ยจาก: รับแจ้งเรื่อง -> รับแจ้งเรื่อง



อันดับที่ ๑ ปัญหาที่ใช้ระยะเวลารอรับเรื่องนานที่สุด คือ อื่นๆ ใช้เวลาเฉลี่ย ๖๘๕ ชั่วโมง

อันดับที่ ๒ ปัญหาที่ใช้ระยะเวลารอรับเรื่องรองลงมา คือ สายสื่อสาร ใช้เวลาเฉลี่ย ๑๐๘ ชั่วโมง

อันดับที่ ๓ ปัญหาที่ใช้ระยะเวลารอรับเรื่องรองลงมา คือ ต้นไม้ ใช้เวลาเฉลี่ย ๖๘ ชั่วโมง

อันดับที่ ๔ ปัญหาที่ใช้ระยะเวลารอรับเรื่องรองลงมา คือ หอบเร่แผงลอย ใช้เวลาเฉลี่ย ๖๓ ชั่วโมง

อันดับที่ ๕ ปัญหาที่ใช้ระยะเวลารอรับเรื่องรองลงมา คือ ถนน ใช้เวลาเฉลี่ย ๖๑ ชั่วโมง

อันดับที่ ๖ ปัญหาที่ใช้ระยะเวลารอรับเรื่องรองลงมา คือ ฝุ่นควัน&กลิ่น&PM๒.๕ ใช้เวลาเฉลี่ย ๓๐ ชั่วโมง

อันดับที่ ๗ ปัญหาที่ใช้ระยะเวลารอรับเรื่องรองลงมา คือ อุปกรณ์ชำรุด ใช้เวลาเฉลี่ย ๒๑ ชั่วโมง

อันดับที่ ๘ ปัญหาที่ใช้ระยะเวลารอรับเรื่องรองลงมา คือ ไฟฟ้า ใช้เวลาเฉลี่ย ๑๙ ชั่วโมง

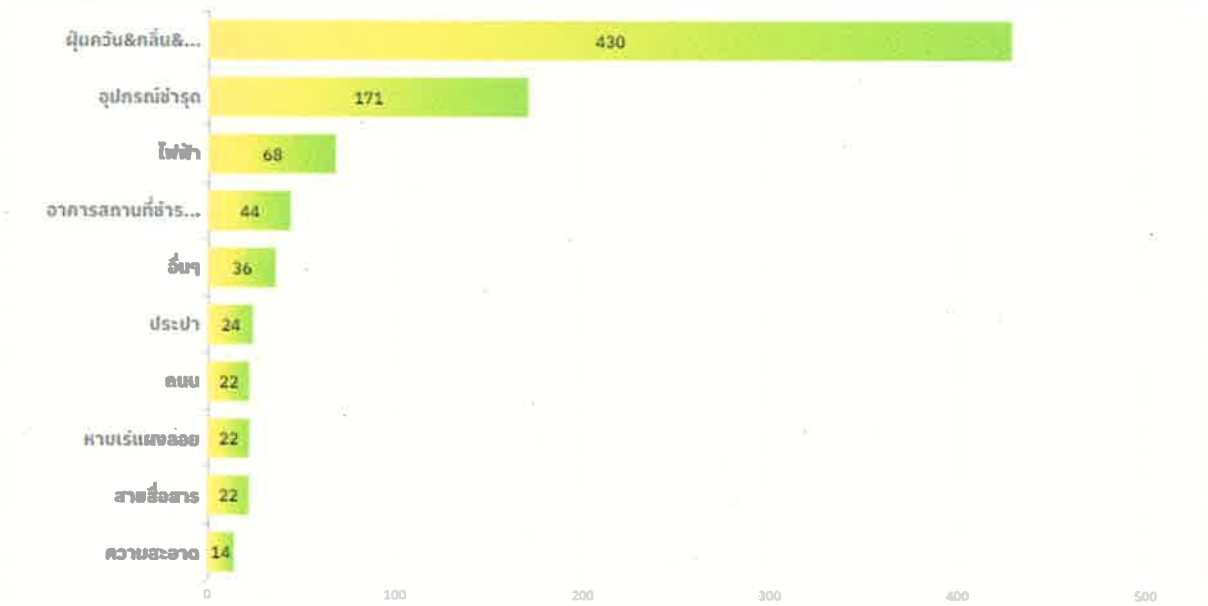
อันดับที่ ๙ ปัญหาที่ใช้ระยะเวลารอรับเรื่องรองลงมา คือ อาคารสถานที่ชำรุด ใช้เวลาเฉลี่ย ๑๙ ชั่วโมง

อันดับที่ ๑๐ ปัญหาที่ใช้ระยะเวลารอรับเรื่องรองลงมา คือ ความสะอาด ใช้เวลาเฉลี่ย ๔ ชั่วโมง

สรุปค่าเฉลี่ย...

สรุปค่าเฉลี่ยเวลาที่ใช้ดำเนินการ ระยะเวลาเฉลี่ย ๒๖.๓ ชั่วโมง

ดำเนินการ (ดำเนินการ -> เสร็จสิ้น : 26.3 ชั่วโมง)
เรียงลำดับจาก: มากไปหาน้อย -> น้อยไป



อันดับที่ ๑ ปัญหาที่ใช้ระยะเวลาดำเนินการนานที่สุด คือ ฝุ่นควัน&กลิ่น&PM๒.๕ ใช้เวลาเฉลี่ย ๔๓๐ ชั่วโมง

อันดับที่ ๒ ปัญหาที่ใช้ระยะเวลาดำเนินการรองลงมา คือ อุปกรณ์ชำรุด ใช้เวลาเฉลี่ย ๑๗๑ ชั่วโมง

อันดับที่ ๓ ปัญหาที่ใช้ระยะเวลาดำเนินการรองลงมา คือ ไฟฟ้า ใช้เวลาเฉลี่ย ๖๙ ชั่วโมง

อันดับที่ ๔ ปัญหาที่ใช้ระยะเวลาดำเนินการรองลงมา คือ อาคารสถานที่ชำรุด ใช้เวลาเฉลี่ย ๔๔ ชั่วโมง

อันดับที่ ๕ ปัญหาที่ใช้ระยะเวลาดำเนินการนานที่สุด คือ อื่นๆ ใช้เวลาเฉลี่ย ๓๖ ชั่วโมง

อันดับที่ ๖ ปัญหาที่ใช้ระยะเวลาดำเนินการนานที่สุด คือ ประปา ใช้เวลาเฉลี่ย ๒๔ ชั่วโมง

อันดับที่ ๗ ปัญหาที่ใช้ระยะเวลาดำเนินการนานที่สุด คือ ถนน ใช้เวลาเฉลี่ย ๒๒ ชั่วโมง

อันดับที่ ๘ ปัญหาที่ใช้ระยะเวลาดำเนินการนานที่สุด คือ ทาบแร่แผงลอย ใช้เวลาเฉลี่ย ๒๒ ชั่วโมง

อันดับที่ ๙ ปัญหาที่ใช้ระยะเวลาดำเนินการนานที่สุด คือ สายสื่อสาร ใช้เวลาเฉลี่ย ๒๒ ชั่วโมง

อันดับที่ ๑๐ ปัญหาที่ใช้ระยะเวลาดำเนินการนานที่สุด คือ ความสะอาด ใช้เวลาเฉลี่ย ๑๔ ชั่วโมง

สรุปค่าเฉลี่ยเวลาที่ใช้ในการทำงานจนเสร็จสิ้น ระยะเวลาเฉลี่ย ๒.๖ วัน

ระยะเวลาที่ใช้ในการทำงานจนเสร็จสิ้น (๑๑ - ๑๖ สิงหาคม ๒๕๖๓)



อันดับที่ ๑ ปัญหาที่ใช้ระยะเวลาทำงานนานที่สุด คือ ฝุ่นควัน&กลิ่น&PM๒.๕ ใช้เวลาเฉลี่ย ๑๙ วัน

อันดับที่ ๒ ปัญหาที่ใช้ระยะเวลาทำงานรองลงมา คือ อุณหภูมิขรุขระ ใช้เวลาเฉลี่ย ๑๒ วัน

อันดับที่ ๓ ปัญหาที่ใช้ระยะเวลาทำงานรองลงมา คือ สายสื่อสาร ใช้เวลาเฉลี่ย ๕ วัน

อันดับที่ ๔ ปัญหาที่ใช้ระยะเวลาทำงานรองลงมา คือ ถนน ใช้เวลาเฉลี่ย ๔ วัน

อันดับที่ ๕ ปัญหาที่ใช้ระยะเวลาทำงานรองลงมา คือ หาบแร่ผงลอย ใช้เวลาเฉลี่ย ๔ วัน

อันดับที่ ๖ ปัญหาที่ใช้ระยะเวลาทำงานรองลงมา คือ ต้นไม้ ใช้เวลาเฉลี่ย ๓ วัน

อันดับที่ ๗ ปัญหาที่ใช้ระยะเวลาทำงานรองลงมา คือ ไฟฟ้า ใช้เวลาเฉลี่ย ๓ วัน

อันดับที่ ๘ ปัญหาที่ใช้ระยะเวลาทำงานรองลงมา คือ อาคารสถานที่ขรุขระ ใช้เวลาเฉลี่ย ๓ วัน

อันดับที่ ๙ ปัญหาที่ใช้ระยะเวลาทำงานรองลงมา คือ อื่นๆ ใช้เวลาเฉลี่ย ๑ วัน

อันดับที่ ๑๐ ปัญหาที่ใช้ระยะเวลาทำงานรองลงมา คือ ประปา ใช้เวลาเฉลี่ย ๑ วัน

ข้อพิจารณา

เพื่อให้การดำเนินการในเรื่องดังกล่าวเป็นไปด้วยความเรียบร้อย เห็นควรดำเนินการแจ้ง กองยุทธศาสตร์และงบประมาณ ดำเนินการประชาสัมพันธ์ต่อไป

ข้อเสนอ

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา

เรียน นายกเทศมนตรี
-เพื่อโปรดทราบ

(นางกานดา ...)
ปลัดเทศบาลตำบลเมืองแกลง

(นายฮาม วิจารณ์ชัย)
นิติกรปฏิบัติการ

นางธัชสรณ์ คุรุณน้อย
หัวหน้าสำนักปลัดเทศบาล

(นายสมชาย จริยเจริญ)
นายกเทศมนตรีตำบลเมืองแกลง