



# บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ งานนิติการ ฝ่ายปกครอง สำนักปลัดเทศบาล เทศบาลตำบลเมืองแกลง

ที่ รย.๕๒๑๐๑/๓๘๔ วันที่ ๒ มิถุนายน ๒๕๖๙

เรื่อง รายงานการดำเนินงานระบบบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ผ่านแพลตฟอร์มบริหารจัดการ

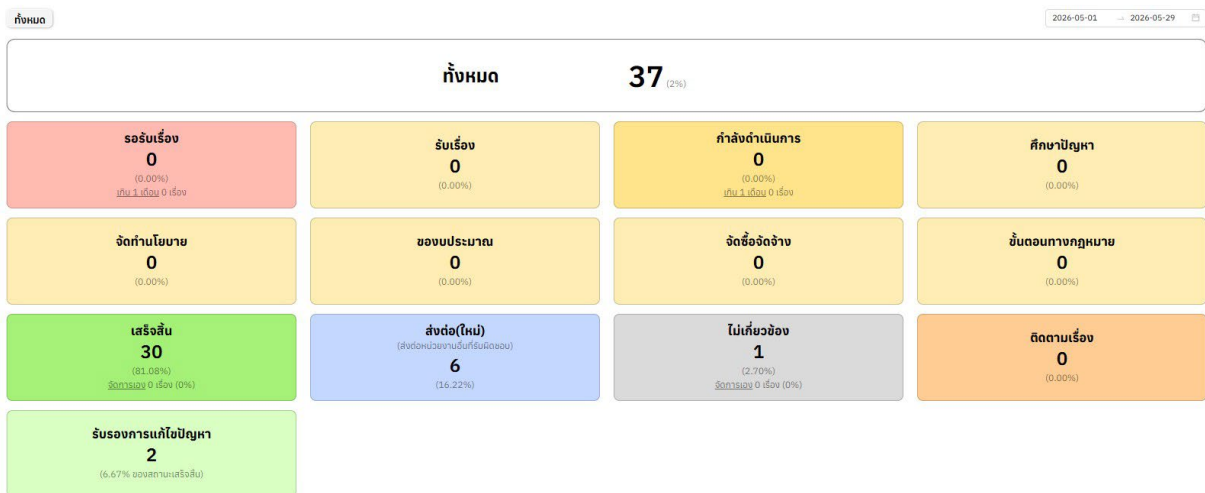
ปัญหา Traffy Fondue ของเทศบาลตำบลเมืองแกลง ประจำเดือนพฤษภาคม ๒๕๖๙

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 ประจำเดือนพฤษภาคม ๒๕๖๙ (๑ - ๓๑ พฤษภาคม ๒๕๖๙) ตามรายละเอียดดังนี้

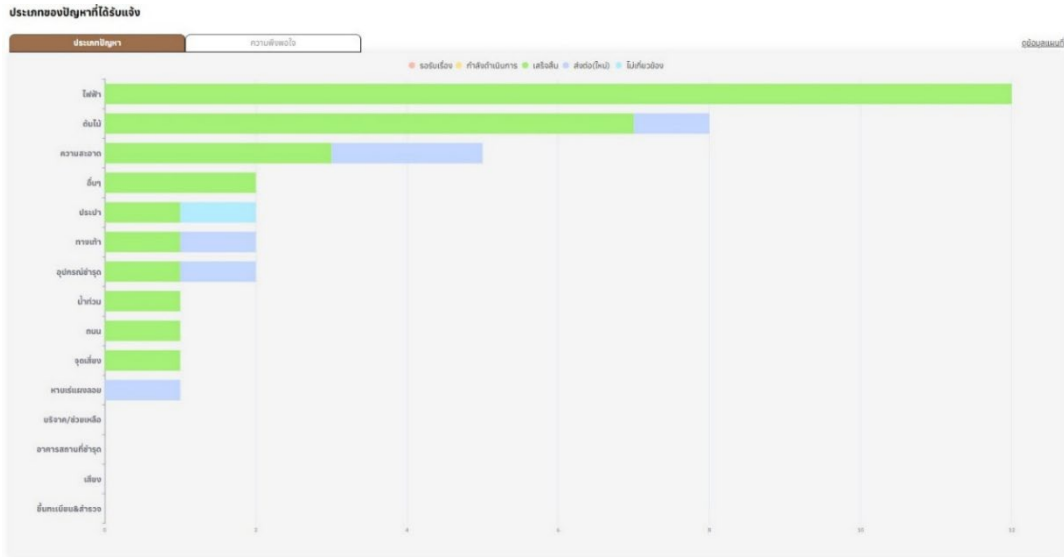
สรุปยอดสถานะและสถิติผู้ใช้บริการตั้งแต่วันที่ ๑ - ๓๑ พฤษภาคม ๒๕๖๙



- เรื่องร้องเรียนทั้งหมด จำนวน ๓๗ เรื่อง
- รับรองการแก้ไขปัญหา จำนวน ๒ เรื่อง
- ส่งต่อไปยังหน่วยงานอื่น ๆ จำนวน ๖ เรื่อง
- เสร็จสิ้น จำนวน ๓๐ เรื่อง
- ไม่เกี่ยวข้อง จำนวน ๑ เรื่อง

/จำนวน...

## จำนวนการแจ้งแต่ละประเภทปัญหา

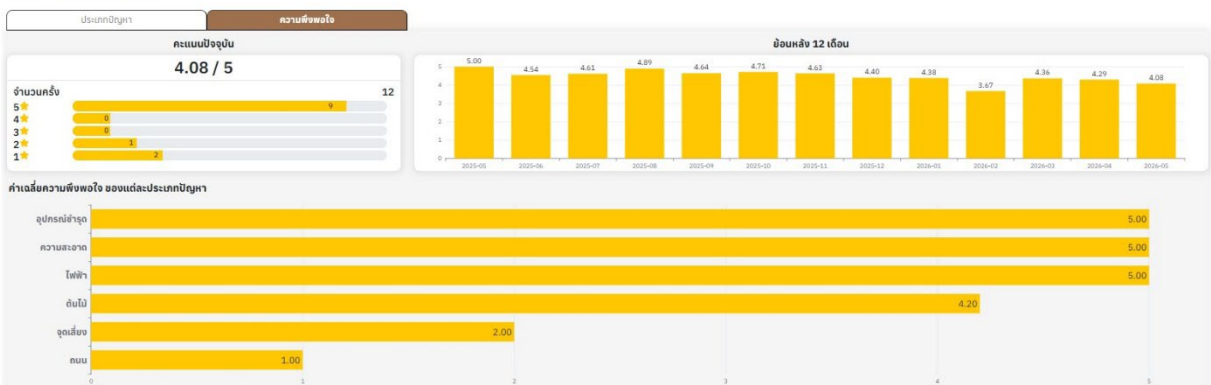


## ประเภทปัญหา

- |                  |   |
|------------------|---|
| ๑. ไฟฟ้า         | ดำเนินการเสร็จสิ้น จำนวน ๑๒ เรื่อง  |
| ๒. ต้นไม้        | ดำเนินการเสร็จสิ้น จำนวน ๗ เรื่อง ส่งต่อไปยังหน่วยงานอื่น ๆ จำนวน ๑๒ เรื่อง |
| ๓. ความสะอาด     | ดำเนินการเสร็จสิ้น จำนวน ๓ เรื่อง ส่งต่อไปยังหน่วยงานอื่น ๆ จำนวน ๒ เรื่อง  |
| ๔. อื่นๆ         | ดำเนินการเสร็จสิ้น จำนวน ๒ เรื่อง   |
| ๕. ประปา         | ดำเนินการเสร็จสิ้น จำนวน ๑ เรื่อง ไม่เกี่ยวข้อง จำนวน ๑ เรื่อง              |
| ๖. ทางเท้า       | ดำเนินการเสร็จสิ้น จำนวน ๑ เรื่อง ส่งต่อไปยังหน่วยงานอื่น ๆ จำนวน ๑ เรื่อง  |
| ๗. อุปกรณ์ชำรุด  | ดำเนินการเสร็จสิ้น จำนวน ๑ เรื่อง ส่งต่อไปยังหน่วยงานอื่น ๆ จำนวน ๑ เรื่อง  |
| ๘. น้ำท่วม       | ดำเนินการเสร็จสิ้น จำนวน ๑ เรื่อง   |
| ๙. จุดเสี่ยง     | ดำเนินการเสร็จสิ้น จำนวน ๑ เรื่อง   |
| ๑๐. หาบแร่แผงลอย | ส่งต่อไปยังหน่วยงานอื่น ๆ จำนวน ๑ เรื่อง                                    |

## ความพึงพอใจการแก้ไขปัญหา

ประเภทของปัญหาที่ได้รับแจ้ง



ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ของการแก้ไขปัญหา คะแนน ๔.๐๘/๕ จำนวนครั้งในการประเมินฯ ๑๒ ครั้ง

คะแนนประเมินความพึงพอใจสูงสุด ๕ คะแนน ประกอบด้วยปัญหา ๑) อุปกรณ์ชำรุด ๒) ความสะอาด ๓) ไฟฟ้า

คะแนนประเมินความพึงพอใจ ๔.๒๐ คะแนน ประกอบด้วยปัญหา ต้นไม้

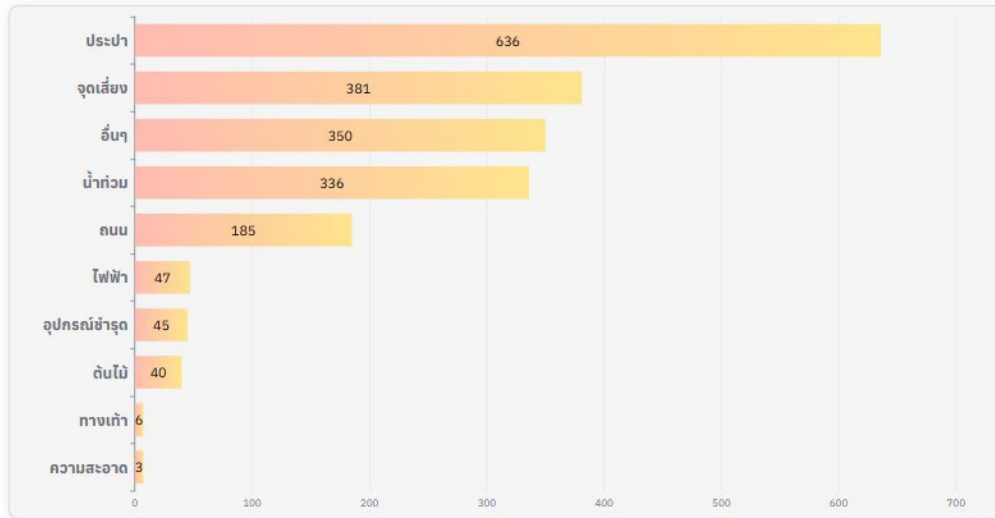
คะแนนประเมินความพึงพอใจ ๒.๐๐ คะแนน ประกอบด้วยปัญหา จุดเสี่ยง

คะแนนประเมินความพึงพอใจ ๑.๐๐ คะแนน ประกอบด้วยปัญหา ถนน

/สรุปค่าเฉลี่ย...

## สรุปค่าเฉลี่ยเวลาที่ใช้อับเรื่อง ระยะเวลาเฉลี่ย ๔๔.๘ ชั่วโมง

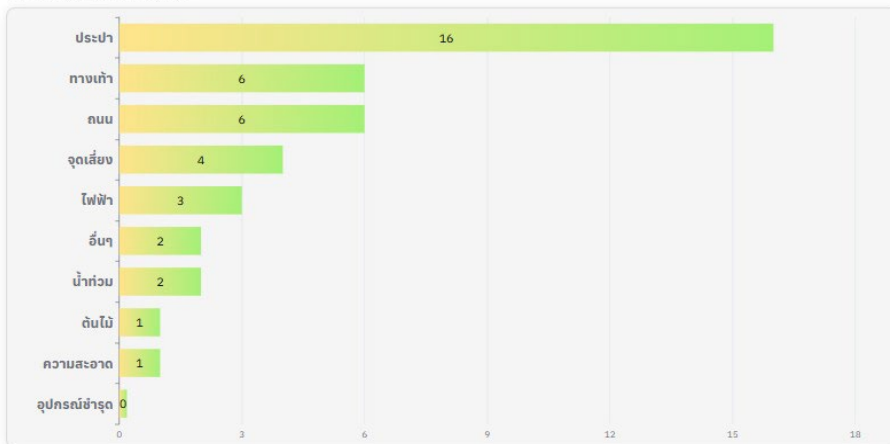
รอรับเรื่อง (แจ้ง -> ดำเนินการ : 44.8 ชั่วโมง)  
เรียงลำดับจาก: รับเรื่องช้า -> รับเรื่องไว



อันดับที่ ๑ ปัญหาที่ใช้ระยะเวลารับเรื่องนานที่สุด คือ ประปา ใช้เวลาเฉลี่ย ๖๓๖ ชั่วโมง  
 อันดับที่ ๒ ปัญหาที่ใช้ระยะเวลารับเรื่องรองลงมา คือ จุดเสียง ใช้เวลาเฉลี่ย ๓๘๑ ชั่วโมง  
 อันดับที่ ๓ ปัญหาที่ใช้ระยะเวลารับเรื่องรองลงมา คือ อื่นๆ ใช้เวลาเฉลี่ย ๓๕๐ ชั่วโมง  
 อันดับที่ ๔ ปัญหาที่ใช้ระยะเวลารับเรื่องรองลงมา คือ น้ำท่วม ใช้เวลาเฉลี่ย ๓๓๖ ชั่วโมง  
 อันดับที่ ๕ ปัญหาที่ใช้ระยะเวลารับเรื่องรองลงมา คือ ถนน ใช้เวลาเฉลี่ย ๑๘๕ ชั่วโมง  
 อันดับที่ ๖ ปัญหาที่ใช้ระยะเวลารับเรื่องรองลงมา คือ ไฟฟ้า ใช้เวลาเฉลี่ย ๔๗ ชั่วโมง  
 อันดับที่ ๗ ปัญหาที่ใช้ระยะเวลารับเรื่องรองลงมา คือ อุปกรณ์ชำรุด ใช้เวลาเฉลี่ย ๔๕ ชั่วโมง  
 อันดับที่ ๘ ปัญหาที่ใช้ระยะเวลารับเรื่องรองลงมา คือ ต้นไม้ ใช้เวลาเฉลี่ย ๔๐ ชั่วโมง  
 อันดับที่ ๙ ปัญหาที่ใช้ระยะเวลารับเรื่องรองลงมา คือ ทางเท้า ใช้เวลาเฉลี่ย ๖ ชั่วโมง  
 อันดับที่ ๑๐ ปัญหาที่ใช้ระยะเวลารับเรื่องรองลงมา คือ ความสะอาด ใช้เวลาเฉลี่ย ๓ ชั่วโมง

## สรุปค่าเฉลี่ยเวลาที่ใช้ดำเนินการ ระยะเวลาเฉลี่ย ๒.๖ วัน

ดำเนินการ (ดำเนินการ -> เสร็จสิ้น : 2.6 วัน)  
เรียงลำดับจาก: แก้ไขนาน -> แก้ไขเร็ว



อันดับที่ ๑ ปัญหาที่ใช้ระยะเวลาดำเนินการนานที่สุด คือ ประปา ใช้เวลาเฉลี่ย ๑๖ วัน  
 อันดับที่ ๒ ปัญหาที่ใช้ระยะเวลาดำเนินการรองลงมา คือ ทางเท้า ใช้เวลาเฉลี่ย ๖ วัน  
 อันดับที่ ๓ ปัญหาที่ใช้ระยะเวลาดำเนินการรองลงมา คือ ถนน ใช้เวลาเฉลี่ย ๖ วัน  
 อันดับที่ ๔ ปัญหาที่ใช้ระยะเวลาดำเนินการรองลงมา คือ จุดเสียง ใช้เวลาเฉลี่ย ๔ วัน

อันดับที่ ๕ ปัญหาที่ใช้ระยะเวลาดำเนินการนานที่สุด คือ ไฟฟ้า ใช้เวลาเฉลี่ย ๓ วัน

อันดับที่ ๖ ปัญหาที่ใช้ระยะเวลาดำเนินการนานที่สุด คือ อื่นๆ ใช้เวลาเฉลี่ย ๒ วัน

อันดับที่ ๗ ปัญหาที่ใช้ระยะเวลาดำเนินการนานที่สุด คือ น้ำท่วม ใช้เวลาเฉลี่ย ๒ วัน

อันดับที่ ๘ ปัญหาที่ใช้ระยะเวลาดำเนินการนานที่สุด คือ ต้นไม้ ใช้เวลาเฉลี่ย ๑ วัน

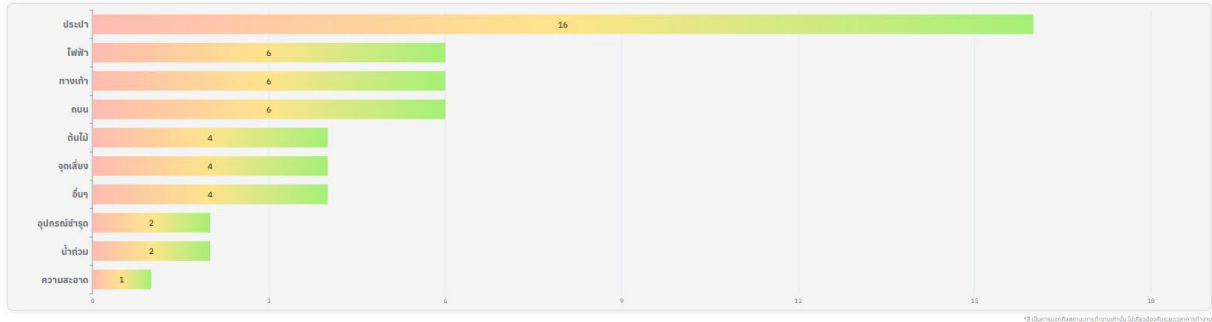
อันดับที่ ๙ ปัญหาที่ใช้ระยะเวลาดำเนินการนานที่สุด คือ ความสะอาด ใช้เวลาเฉลี่ย ๑ วัน

อันดับที่ ๑๐ ปัญหาที่ใช้ระยะเวลาดำเนินการนานที่สุด คือ อุปกรณ์ชำรุด ใช้เวลาเฉลี่ย ๐ วัน

### สรุปค่าเฉลี่ยเวลาที่ใช้ในการทำงานจนเสร็จสิ้น ระยะเวลาดเฉลี่ย ๓.๙ วัน

ระยะเวลาที่ใช้ในการทำงานทั้งหมด (เฉลี่ย -> เสร็จสิ้น : 3.9 วัน)

เรียงลำดับจาก: มีเวลาในการทำงานนาน -> มีเวลาในการทำงานเร็ว



อันดับที่ ๑ ปัญหาที่ใช้ระยะเวลาดำเนินการนานที่สุด คือ ประปา ใช้เวลาเฉลี่ย ๑๖ วัน

อันดับที่ ๒ ปัญหาที่ใช้ระยะเวลาดำเนินการนานที่สุด คือ ไฟฟ้า ใช้เวลาเฉลี่ย ๖ วัน

อันดับที่ ๓ ปัญหาที่ใช้ระยะเวลาดำเนินการนานที่สุด คือ ทางเท้า ใช้เวลาเฉลี่ย ๖ วัน

อันดับที่ ๔ ปัญหาที่ใช้ระยะเวลาดำเนินการนานที่สุด คือ ถนน ใช้เวลาเฉลี่ย ๖ วัน

อันดับที่ ๕ ปัญหาที่ใช้ระยะเวลาดำเนินการนานที่สุด คือ ต้นไม้ ใช้เวลาเฉลี่ย ๔ วัน

อันดับที่ ๖ ปัญหาที่ใช้ระยะเวลาดำเนินการนานที่สุด คือ จุดเสียง ใช้เวลาเฉลี่ย ๔ วัน

อันดับที่ ๗ ปัญหาที่ใช้ระยะเวลาดำเนินการนานที่สุด คือ อื่นๆ ใช้เวลาเฉลี่ย ๔ วัน

อันดับที่ ๘ ปัญหาที่ใช้ระยะเวลาดำเนินการนานที่สุด คือ อุปกรณ์ชำรุด ใช้เวลาเฉลี่ย ๒ วัน

อันดับที่ ๙ ปัญหาที่ใช้ระยะเวลาดำเนินการนานที่สุด คือ น้ำท่วม ใช้เวลาเฉลี่ย ๒ วัน

อันดับที่ ๑๐ ปัญหาที่ใช้ระยะเวลาดำเนินการนานที่สุด คือ ความสะอาด ใช้เวลาเฉลี่ย ๑ วัน