



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ งานนิติการ ฝ่ายปกครอง สำนักปลัดเทศบาล เทศบาลตำบลเมืองแกลง

ที่ รย.๕๒๑๐๑/๖๕๑ วันที่ ๓ กรกฎาคม ๒๕๖๘

เรื่อง รายงานการดำเนินงานระบบบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ผ่านแพลตฟอร์มบริหารจัดการ

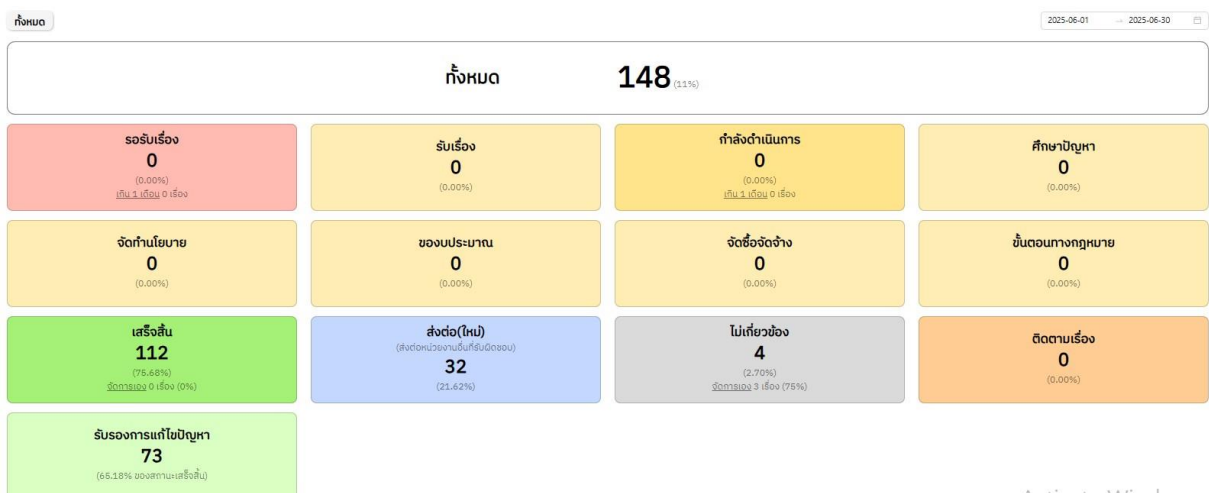
ปัญหา Traffy Fondue ของเทศบาลตำบลเมืองแกลง ประจำเดือนมิถุนายน ๒๕๖๘

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 ประจำเดือนมิถุนายน ๒๕๖๘ (๑ - ๓๐ มิถุนายน ๒๕๖๘) ตามรายละเอียดดังนี้

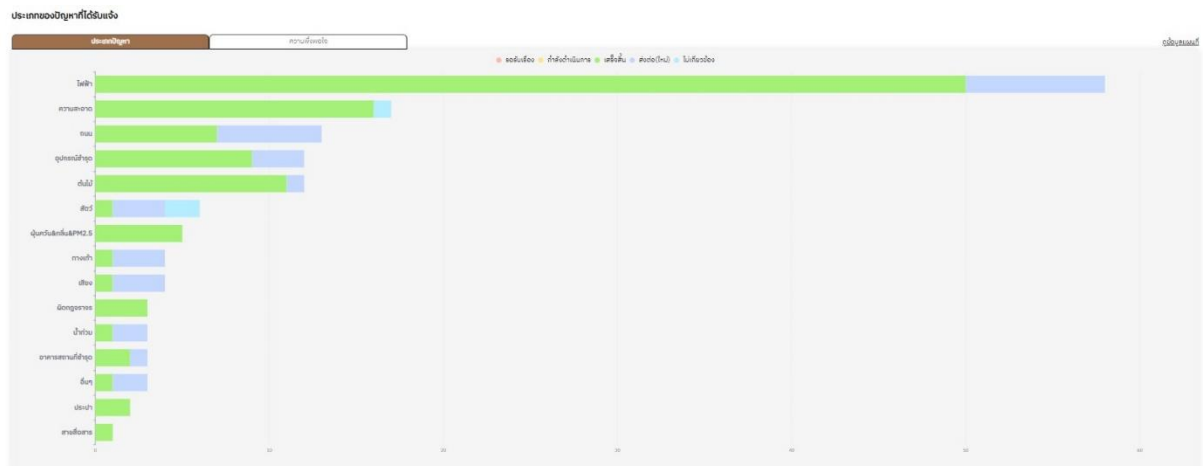
สรุปยอดสถานะและสถิติผู้ใช้บริการตั้งแต่ วันที่ ๑ - ๓๐ มิถุนายน ๒๕๖๘



- เรื่องร้องเรียนทั้งหมด จำนวน ๑๔๘ เรื่อง
- รับรองการแก้ไขปัญหา จำนวน ๗๓ เรื่อง
- ส่งต่อไปยังหน่วยงานอื่น ๆ จำนวน ๓๒ เรื่อง
- เสร็จสิ้น จำนวน ๑๑๒ เรื่อง
- ไม่เกี่ยวข้อง จำนวน ๔ เรื่อง

/จำนวน...

จำนวนการแจ้งแต่ละประเภทปัญหา



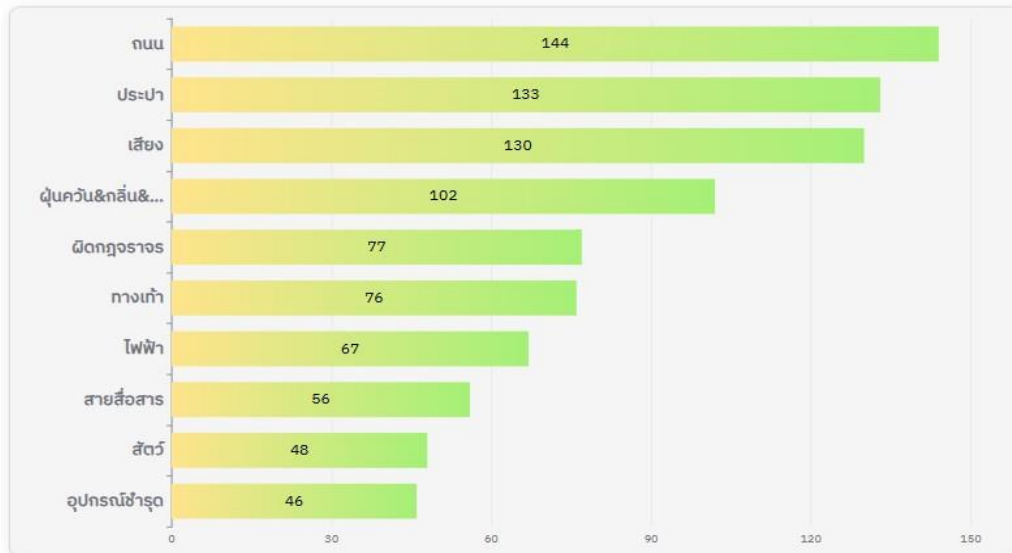
ประเภทปัญหา

๑. ไฟฟ้า ดำเนินการเสร็จสิ้น จำนวน ๕๐ เรื่อง ส่งต่อไปยังหน่วยงานอื่นๆ จำนวน ๘ เรื่อง
๒. ความสะอาด ดำเนินการเสร็จสิ้น จำนวน ๑๖ เรื่อง ส่งต่อไปยังหน่วยงานอื่นๆ จำนวน ๑ เรื่อง
๓. ถนน ดำเนินการเสร็จสิ้น จำนวน ๗ เรื่อง ส่งต่อไปยังหน่วยงานอื่นๆ จำนวน ๖ เรื่อง
๔. อุปกรณ์ชำรุด ดำเนินการเสร็จสิ้น จำนวน ๗ เรื่อง ส่งต่อไปยังหน่วยงานอื่นๆ จำนวน ๖ เรื่อง
๕. ต้นไม้ ดำเนินการเสร็จสิ้น จำนวน ๙ เรื่อง ส่งต่อไปยังหน่วยงานอื่นๆ จำนวน ๓ เรื่อง
๖. สัตว์ ดำเนินการเสร็จสิ้น จำนวน ๑ เรื่อง ส่งต่อไปยังหน่วยงานอื่นๆ จำนวน ๓ เรื่อง ไม่เกี่ยวข้อง ๒ เรื่อง
๗. ฝุ่นควัน&กลิ่น&PM๒.๕ ดำเนินการเสร็จสิ้น จำนวน ๕ เรื่อง
๘. ทางเท้า ดำเนินการเสร็จสิ้น จำนวน ๑ เรื่อง ส่งต่อไปยังหน่วยงานอื่นๆ จำนวน ๓ เรื่อง
๙. เสียง ดำเนินการเสร็จสิ้น จำนวน ๑ เรื่อง ส่งต่อไปยังหน่วยงานอื่นๆ จำนวน ๓ เรื่อง
๑๐. ถนน ดำเนินการเสร็จสิ้น จำนวน ๓ เรื่อง
๑๑. น้ำท่วม ดำเนินการเสร็จสิ้น จำนวน ๑ เรื่อง ส่งต่อไปยังหน่วยงานอื่นๆ จำนวน ๒ เรื่อง
๑๒. อาคารสถานที่ชำรุด ดำเนินการเสร็จสิ้น จำนวน ๒ เรื่อง ส่งต่อไปยังหน่วยงานอื่นๆ จำนวน ๑ เรื่อง
๑๓. อื่นๆ ดำเนินการเสร็จสิ้น จำนวน ๑ เรื่อง ส่งต่อไปยังหน่วยงานอื่นๆ จำนวน ๒ เรื่อง
๑๔. ประปา ดำเนินการเสร็จสิ้น จำนวน ๒ เรื่อง
๑๕. สายสื่อสาร ดำเนินการเสร็จสิ้น จำนวน ๑ เรื่อง

- อันดับที่ ๑ ปัญหาที่ใช้ระยะเวลาารับเรื่องนานที่สุด คือ อาคารสถานที่ชำรุด ใช้เวลาเฉลี่ย ๖๗ ชั่วโมง
- อันดับที่ ๒ ปัญหาที่ใช้ระยะเวลาารับเรื่องรองลงมา คือ น้ำท่วม ใช้เวลาเฉลี่ย ๔๙ ชั่วโมง
- อันดับที่ ๓ ปัญหาที่ใช้ระยะเวลาารับเรื่องรองลงมา คือ อุปกรณ์ชำรุด ใช้เวลาเฉลี่ย ๓๖ ชั่วโมง
- อันดับที่ ๔ ปัญหาที่ใช้ระยะเวลาารับเรื่องรองลงมา คือ ถนน ใช้เวลาเฉลี่ย ๒๙ ชั่วโมง
- อันดับที่ ๕ ปัญหาที่ใช้ระยะเวลาารับเรื่องรองลงมา คือ สัตว์ ใช้เวลาเฉลี่ย ๒๑ ชั่วโมง
- อันดับที่ ๖ ปัญหาที่ใช้ระยะเวลาารับเรื่องรองลงมา คือ ความสะอาด ใช้เวลาเฉลี่ย ๑๙ ชั่วโมง
- อันดับที่ ๗ ปัญหาที่ใช้ระยะเวลาารับเรื่องรองลงมา คือ ต้นไม้ ใช้เวลาเฉลี่ย ๑๙ ชั่วโมง
- อันดับที่ ๘ ปัญหาที่ใช้ระยะเวลาารับเรื่องรองลงมา คือ ผิดกฎจราจร ใช้เวลาเฉลี่ย ๑๙ ชั่วโมง
- อันดับที่ ๙ ปัญหาที่ใช้ระยะเวลาารับเรื่องรองลงมา คือ ไฟฟ้า ใช้เวลาเฉลี่ย ๑๔ ชั่วโมง
- อันดับที่ ๑๐ ปัญหาที่ใช้ระยะเวลาารับเรื่องรองลงมา คือ เสียง ใช้เวลาเฉลี่ย ๑๓ ชั่วโมง

สรุปค่าเฉลี่ยเวลาที่ใช้ดำเนินการ ระยะเวลาเฉลี่ย ๔๗.๐ ชั่วโมง

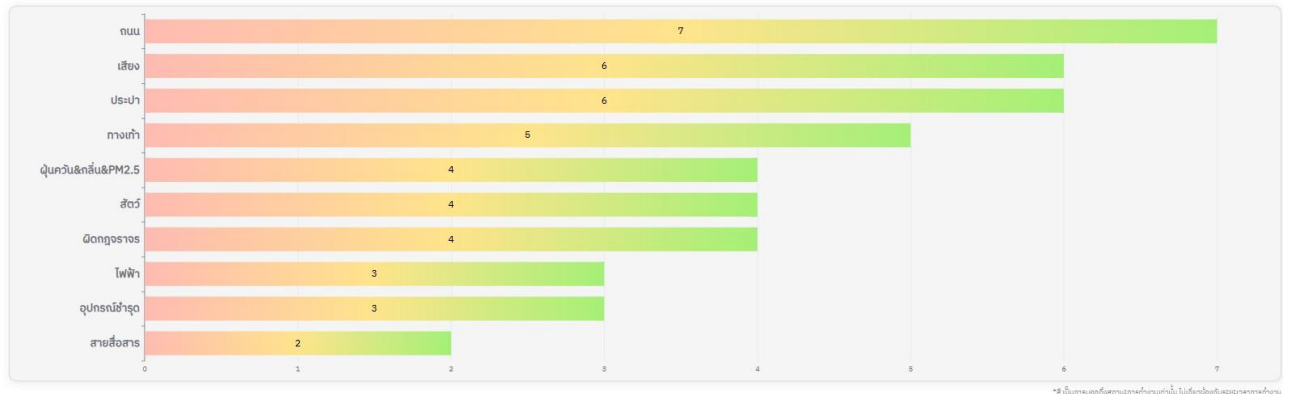
ดำเนินการ (ดำเนินการ -> เสร็จสิ้น : 47.0 ชั่วโมง)
เรียงลำดับจาก: แก่ไข่มาน -> แก่ไข่มานเร็ว



- อันดับที่ ๑ ปัญหาที่ใช้ระยะเวลาดำเนินการนานที่สุด คือ ถนน ใช้เวลาเฉลี่ย ๑๑๔ ชั่วโมง
- อันดับที่ ๒ ปัญหาที่ใช้ระยะเวลาดำเนินการรองลงมา คือ ประปา ใช้เวลาเฉลี่ย ๑๓๓ ชั่วโมง
- อันดับที่ ๓ ปัญหาที่ใช้ระยะเวลาดำเนินการรองลงมา คือ เสียง ใช้เวลาเฉลี่ย ๑๓๐ ชั่วโมง
- อันดับที่ ๔ ปัญหาที่ใช้ระยะเวลาดำเนินการรองลงมา คือ ฝุ่นควัน&กลิ่น&PM๒.๕ ใช้เวลาเฉลี่ย ๑๐๒ ชั่วโมง
- อันดับที่ ๕ ปัญหาที่ใช้ระยะเวลาดำเนินการรองลงมา คือ ผิดกฎจราจร ใช้เวลาเฉลี่ย ๗๗ ชั่วโมง
- อันดับที่ ๖ ปัญหาที่ใช้ระยะเวลาดำเนินการรองลงมา คือ ทางเท้า ใช้เวลาเฉลี่ย ๗๖ ชั่วโมง
- อันดับที่ ๗ ปัญหาที่ใช้ระยะเวลาดำเนินการรองลงมา คือ ไฟฟ้า ใช้เวลาเฉลี่ย ๖๗ ชั่วโมง
- อันดับที่ ๘ ปัญหาที่ใช้ระยะเวลาดำเนินการรองลงมา คือ สายสื่อสาร ใช้เวลาเฉลี่ย ๕๖ ชั่วโมง
- อันดับที่ ๙ ปัญหาที่ใช้ระยะเวลาดำเนินการรองลงมา คือ สัตว์ ใช้เวลาเฉลี่ย ๔๘ ชั่วโมง
- อันดับที่ ๑๐ ปัญหาที่ใช้ระยะเวลาดำเนินการรองลงมา คือ อุปกรณ์ชำรุด ใช้เวลาเฉลี่ย ๔๖ ชั่วโมง

สรุปค่าเฉลี่ยเวลาที่ใช้ในการทำงานจนเสร็จสิ้น ระยะเวลาเฉลี่ย ๓.๐ วัน

ระยะเวลาที่ใช้ในการทำงานทั้งหมด (แจ้ง -> เสร็จสิ้น : 3.0 วัน)
เรียงลำดับจาก: ใช้เวลาในการทำงานนาน -> ใช้เวลาในการทำงานเร็ว



อันดับที่ ๑ ปัญหาที่ใช้ระยะเวลาทำงานนานที่สุด คือ ถนน ใช้เวลาเฉลี่ย ๗ วัน

อันดับที่ ๒ ปัญหาที่ใช้ระยะเวลาทำงานรองลงมา คือ เสียง ใช้เวลาเฉลี่ย ๖ วัน

อันดับที่ ๓ ปัญหาที่ใช้ระยะเวลาทำงานรองลงมา คือ ประปา ใช้เวลาเฉลี่ย ๖ วัน

อันดับที่ ๔ ปัญหาที่ใช้ระยะเวลาทำงานรองลงมา คือ ทางเท้า ใช้เวลาเฉลี่ย ๕ วัน

อันดับที่ ๕ ปัญหาที่ใช้ระยะเวลาทำงานรองลงมา คือ ฝุ่นควัน&กลิ่น&PM๒.๕ ใช้เวลาเฉลี่ย ๔ วัน

อันดับที่ ๖ ปัญหาที่ใช้ระยะเวลาทำงานรองลงมา คือ สัตว์ ใช้เวลาเฉลี่ย ๔ วัน

อันดับที่ ๗ ปัญหาที่ใช้ระยะเวลาทำงานรองลงมา คือ ผดุงูจราจร ใช้เวลาเฉลี่ย ๔ วัน

อันดับที่ ๘ ปัญหาที่ใช้ระยะเวลาทำงานรองลงมา คือ ไฟฟ้า ใช้เวลาเฉลี่ย ๓ วัน

อันดับที่ ๙ ปัญหาที่ใช้ระยะเวลาทำงานรองลงมา คือ อุปกรณ์ชำรุด ใช้เวลาเฉลี่ย ๓ วัน

อันดับที่ ๑๐ ปัญหาที่ใช้ระยะเวลาทำงานรองลงมา คือ สายสื่อสาร ใช้เวลาเฉลี่ย ๒ วัน