



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ กองยุทธศาสตร์และงบประมาณ งานบริการและเผยแพร่วิชาการ

ที่ รย ๕๒๑๐๗ / ๑๒๑

วันที่ ๒๗ พฤษภาคม ๒๕๖๗

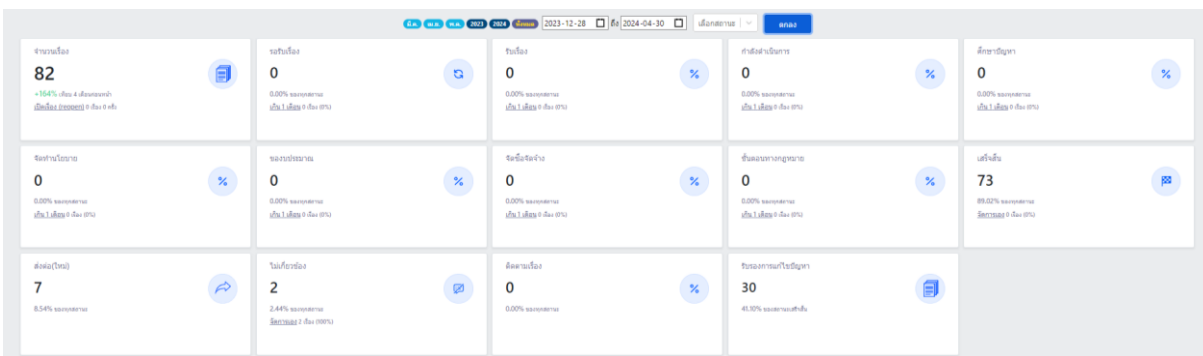
เรื่อง รายงานการดำเนินงานระบบบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ผ่านแพลตฟอร์มบริหารจัดการปัญหา Traffy Fondue ของเทศบาลตำบลเมืองแกลง (๒๘ ธันวาคม ๒๕๖๖ - ๓๐ เมษายน ๒๕๖๗)

เรียน หัวหน้างานบริการและเผยแพร่วิชาการ / หัวหน้าฝ่ายบริหารงานทั่วไป / ผู้อำนวยการกองยุทธศาสตร์และงบประมาณ

ตามที่เทศบาลตำบลเมืองแกลง ได้ดำเนินการระบบบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ผ่านแพลตฟอร์มบริหารจัดการปัญหา Traffy Fondue เมื่อวันที่ ๒๘ ธันวาคม ๒๕๖๖ เป็นต้นมา ซึ่งสอดคล้องกับนโยบายของจังหวัดระยอง กลุ่มงานศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดระยอง ที่ให้ความสำคัญในการพัฒนาภาครัฐให้มีระบบบริหารงานที่ทันสมัยสอดคล้องกับความต้องการเปลี่ยนแปลงของโลกยุคปัจจุบัน สามารถแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนในพื้นที่ ที่ต้องเป็นไปด้วยความรวดเร็ว กระชับและฉับไว ใช้ประโยชน์จากเทคโนโลยีและนวัตกรรมเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพของการให้บริการและการบริหารจัดการปัญหาข้อร้องเรียนต่าง ๆ และเพื่อเป็นการขับเคลื่อนการพัฒนาเมืองอัจฉริยะในมิติการบริหารภาครัฐอัจฉริยะ (Smart Governance)

ข้าพเจ้า นายณัฐนนท์ สิงห์ทอง ตำแหน่ง พนักงานจ้างทั่วไป ได้รับมอบหมายให้ เป็นผู้ดูแลระบบ Admin ระบบ Traffy Fondue ของเทศบาลตำบลเมืองแกลง ตั้งแต่วันที่ ๒๘ ธันวาคม ๒๕๖๖ เป็นต้นมา จึงขอรายงานการดำเนินงานระบบบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ผ่านแพลตฟอร์มบริหารจัดการปัญหา Traffy Fondue ของเทศบาลตำบลเมืองแกลง (๒๘ ธันวาคม ๒๕๖๖ - ๓๐ เมษายน ๒๕๖๗) ตามรายละเอียดดังนี้

สรุปยอดสถานะและสถิติผู้ใช้บริการตั้งแต่ วันที่ ๒๘ เดือนธันวาคม พ.ศ. ๒๕๖๖ - วันที่ ๓๐ เมษายน พ.ศ. ๒๕๖๗

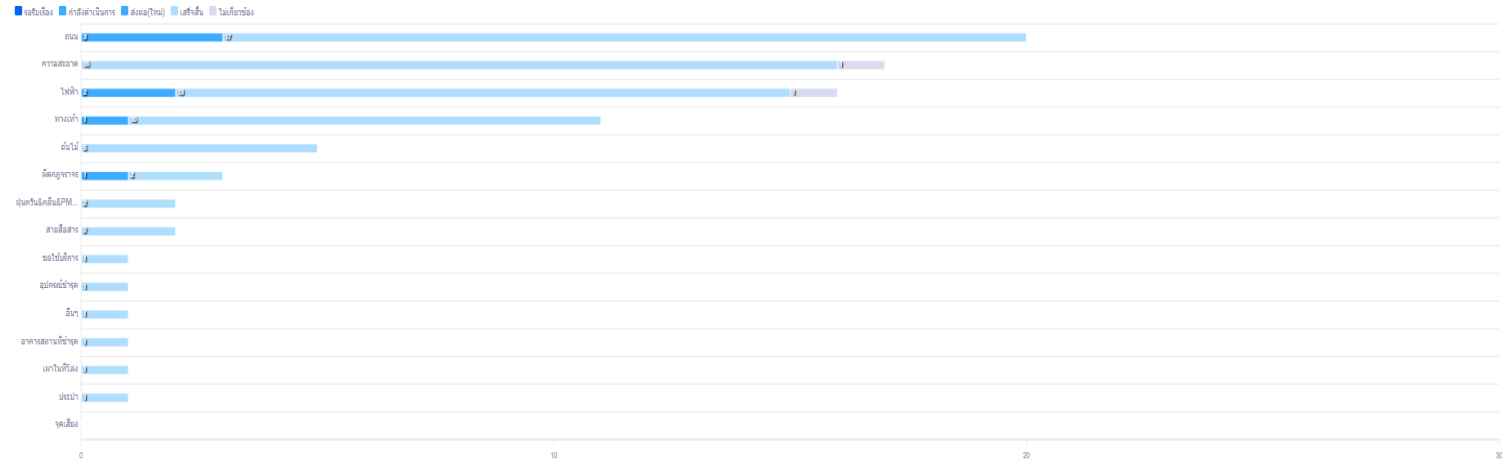


- เรื่องร้องเรียนทั้งหมด จำนวน ๘๒ เรื่อง
- รับรองการแก้ปัญหา จำนวน ๓๐ เรื่อง
- ส่งต่อไปยังหน่วยงานอื่น ๆ จำนวน ๗ เรื่อง
- ไม่เกี่ยวข้อง จำนวน ๒ เรื่อง
- เสร็จสิ้น จำนวน ๗๓ เรื่อง

/ จำนวน...

จำนวนการแจ้งแต่ละประเภทปัญหา

การแจ้งแต่ละประเภทปัญหา



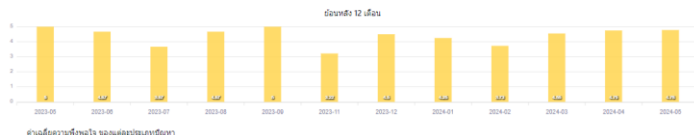
ประเภทปัญหา

- ๑. ถนน ส่งต่อไปยังหน่วยงานอื่น ๆ จำนวน ๓ เรื่อง ดำเนินการเสร็จสิ้น จำนวน ๑๗ เรื่อง
- ๒. ความสะอาด ไม่เกี่ยวข้อง ๑ เรื่อง ดำเนินการเสร็จสิ้น จำนวน ๑๖ เรื่อง
- ๓. ไฟฟ้า ส่งต่อไปยังหน่วยงานอื่น ๆ จำนวน ๒ เรื่อง ไม่เกี่ยวข้อง จำนวน ๑ เรื่อง
ดำเนินการเสร็จสิ้น จำนวน ๑๓ เรื่อง
- ๔. ทางเท้า ส่งต่อไปยังหน่วยงานอื่น ๆ จำนวน ๑ เรื่อง ดำเนินการเสร็จสิ้น จำนวน ๑๐ เรื่อง
- ๕. ต้นไม้ ดำเนินการเสร็จสิ้น จำนวน ๕ เรื่อง
- ๖. ผิตกูจรรยา ส่งต่อไปยังหน่วยงานอื่น ๆ จำนวน ๑ เรื่อง ดำเนินการเสร็จสิ้น จำนวน ๓ เรื่อง
- ๗. ฝุ่นควัน และกลิ่น ดำเนินการเสร็จสิ้น จำนวน ๒ เรื่อง
- ๘. สายสื่อสาร ดำเนินการเสร็จสิ้น จำนวน ๒ เรื่อง
- ๙. ขอใช้บริการ ดำเนินการเสร็จสิ้น จำนวน ๑ เรื่อง
- ๑๐. อุปกรณ์ชำรุด ดำเนินการเสร็จสิ้น จำนวน ๑ เรื่อง
- ๑๑. อื่น ๆ ดำเนินการเสร็จสิ้น จำนวน ๑ เรื่อง
- ๑๒. อาคาร และสถานที่ชำรุด ดำเนินการเสร็จสิ้น จำนวน ๑ เรื่อง
- ๑๓. เผาในที่โล่ง ดำเนินการเสร็จสิ้น จำนวน ๑ เรื่อง
- ๑๔. ประปา ดำเนินการเสร็จสิ้น จำนวน ๑ เรื่อง

ความพึงพอใจการแก้ไขปัญหา

ความพึงพอใจการแก้ไขปัญหา

คะแนน
4.35/5
จำนวน (ครั้ง)
49



ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ของการแก้ไขปัญหา คะแนน ๔.๓๕/๕ จำนวนครั้งในการประเมินฯ ๔๙ ครั้ง

คะแนนประเมินความพึงพอใจสูงสุด ๕ คะแนน ประกอบด้วยปัญหา ๑) อาคารสถานที่ชำรุด ๒) อื่น ๆ

๓) ขอใช้บริการ ๔) สายสื่อสาร ๕) ฝุ่น

ควัน กลิ่น และPM๒.๕ ๖) ผิดกฎหมาย

คะแนนประเมินความพึงพอใจ ๔.๘๙ คะแนน ประกอบด้วยปัญหา ไฟฟ้า

คะแนนประเมินความพึงพอใจ ๔.๗๙ คะแนน ประกอบด้วยปัญหา ความสะอาด

คะแนนประเมินความพึงพอใจ ๔.๓๓ คะแนน ประกอบด้วยปัญหา ต้นไม้

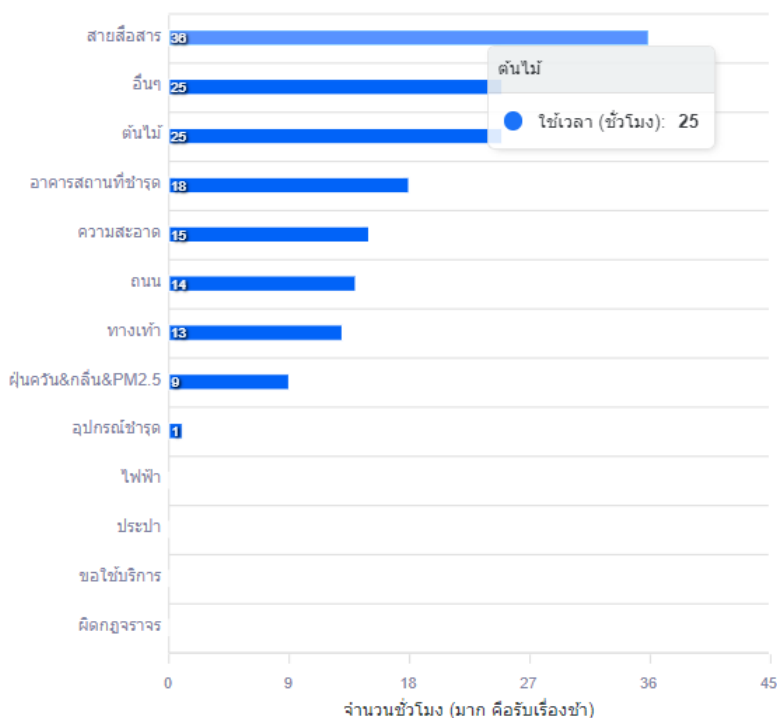
คะแนนประเมินความพึงพอใจ ๔.๒๕ คะแนน ประกอบด้วยปัญหา ถนน

คะแนนประเมินความพึงพอใจ ๓ คะแนน ประกอบด้วยปัญหา อุปกรณ์ชำรุด

คะแนนประเมินความพึงพอใจ ๒ คะแนน ประกอบด้วยปัญหา ๑) ประปา ๒) เสาในที่โล่ง ๓) ทางเท้า

สรุปเวลาที่ใช้ออร์บเรื่อง ระยะเวลาเฉลี่ย ๑๑.๓ ชั่วโมง

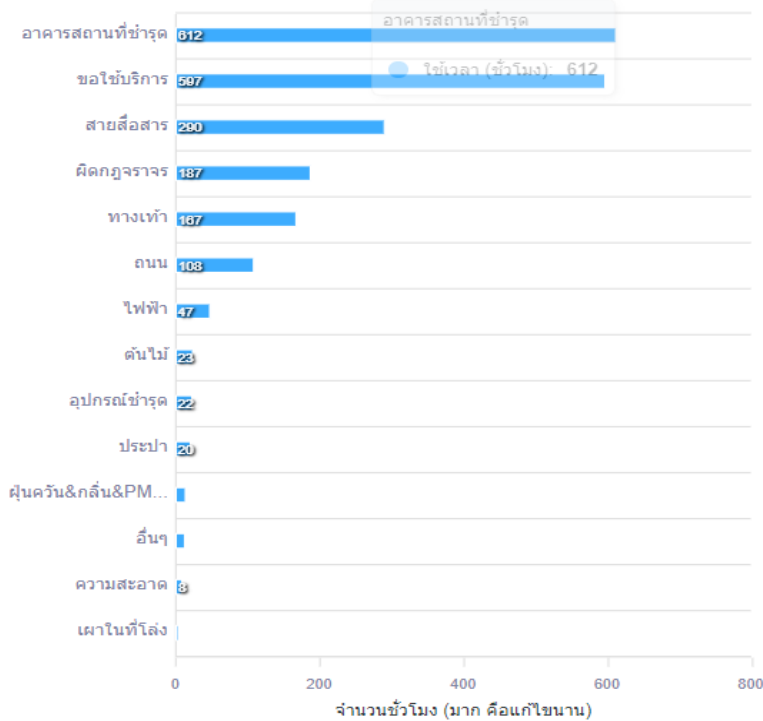
เวลาที่ใช้ออร์บเรื่อง (แจ้ง -> ดำเนินการ : 11.3 ชั่วโมง)



- อันดับที่ ๑ ปัญหาที่ใช้ระยะเวลาารับเรื่องนานที่สุด คือ สายสื่อสาร ใช้เวลาเฉลี่ย ๓๖ ชั่วโมง
- อันดับที่ ๒ ปัญหาที่ใช้ระยะเวลาารับเรื่องรองลงมา คือ อื่น ๆ และต้นไม้ ใช้เวลาเฉลี่ย ๒๕ ชั่วโมง
- อันดับที่ ๓ ปัญหาที่ใช้ระยะเวลาารับเรื่องรองลงมา คือ อาคารสถานที่ชำรุด ใช้เวลาเฉลี่ย ๑๘ ชั่วโมง
- อันดับที่ ๔ ปัญหาที่ใช้ระยะเวลาารับเรื่องรองลงมา คือ ความสะอาด ใช้เวลาเฉลี่ย ๑๕ ชั่วโมง
- อันดับที่ ๕ ปัญหาที่ใช้ระยะเวลาารับเรื่องรองลงมา คือ ถนน ใช้เวลาเฉลี่ย ๑๔ ชั่วโมง
- อันดับที่ ๖ ปัญหาที่ใช้ระยะเวลาารับเรื่องรองลงมา คือ ทางเท้า ใช้เวลาเฉลี่ย ๑๓ ชั่วโมง
- อันดับที่ ๗ ปัญหาที่ใช้ระยะเวลาารับเรื่องรองลงมา คือ ทางเท้า ใช้เวลาเฉลี่ย ๑๓ ชั่วโมง
- อันดับที่ ๘ ปัญหาที่ใช้ระยะเวลาารับเรื่องรองลงมา คือ ฝุ่นควัน กลิ่น และPM๒.๕ ใช้เวลาเฉลี่ย ๙ ชั่วโมง
- อันดับที่ ๙ ปัญหาที่ใช้ระยะเวลาารับเรื่องรองลงมา คือ อุปกรณ์ชำรุด ใช้เวลาเฉลี่ย ๑ ชั่วโมง

สรุปเวลาที่ใช้ดำเนินการ ระยะเวลาเฉลี่ย ๒๗.๗ ชั่วโมง

เวลาที่ใช้ดำเนินการ (ดำเนินการ -> เสร็จสิ้น : 27.7 ชั่วโมง)

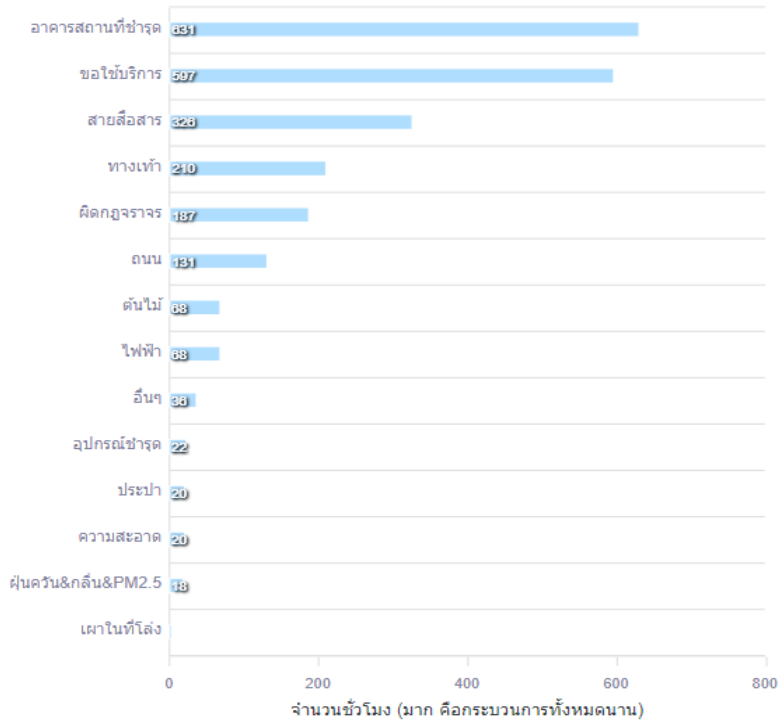


- อันดับที่ ๑ ปัญหาที่ใช้ระยะเวลาารับเรื่องนานที่สุด คือ อาคารสถานที่ชำรุด ใช้เวลาเฉลี่ย ๖๑๒ ชั่วโมง
- อันดับที่ ๒ ปัญหาที่ใช้ระยะเวลาารับเรื่องรองลงมา คือ ขอใช้บริการ ใช้เวลาเฉลี่ย ๕๙๗ ชั่วโมง
- อันดับที่ ๓ ปัญหาที่ใช้ระยะเวลาารับเรื่องรองลงมา คือ สายสื่อสาร ใช้เวลาเฉลี่ย ๒๙๐ ชั่วโมง
- อันดับที่ ๔ ปัญหาที่ใช้ระยะเวลาารับเรื่องรองลงมา คือ ผิดกฎจราจร ใช้เวลาเฉลี่ย ๑๘๗ ชั่วโมง
- อันดับที่ ๕ ปัญหาที่ใช้ระยะเวลาารับเรื่องรองลงมา คือ ทางเท้า ใช้เวลาเฉลี่ย ๑๖๗ ชั่วโมง
- อันดับที่ ๖ ปัญหาที่ใช้ระยะเวลาารับเรื่องรองลงมา คือ ถนน ใช้เวลาเฉลี่ย ๑๐๘ ชั่วโมง
- อันดับที่ ๗ ปัญหาที่ใช้ระยะเวลาารับเรื่องรองลงมา คือ ไฟฟ้า ใช้เวลาเฉลี่ย ๔๗ ชั่วโมง
- อันดับที่ ๘ ปัญหาที่ใช้ระยะเวลาารับเรื่องรองลงมา คือ ต้นไม้ ใช้เวลาเฉลี่ย ๒๓ ชั่วโมง
- อันดับที่ ๙ ปัญหาที่ใช้ระยะเวลาารับเรื่องรองลงมา คือ อุปกรณ์ชำรุด ใช้เวลาเฉลี่ย ๒๒ ชั่วโมง
- อันดับที่ ๑๐ ปัญหาที่ใช้ระยะเวลาารับเรื่องรองลงมา คือ ประปา ใช้เวลาเฉลี่ย ๒๐ ชั่วโมง

อันดับที่ ๑๑ ปัญหาที่ใช้ระยะเวลาารับเรื่องรองลงมา คือ ฝุ่นควัน กลิ่น และPM๒.๕ ใช้เวลาเฉลี่ย ๑๓ ชั่วโมง
อันดับที่ ๑๒ ปัญหาที่ใช้ระยะเวลาารับเรื่องรองลงมา คือ อื่น ๆ ใช้เวลาเฉลี่ย ๑๒ ชั่วโมง
อันดับที่ ๑๓ ปัญหาที่ใช้ระยะเวลาารับเรื่องรองลงมา คือ ความสะอาด ใช้เวลาเฉลี่ย ๘ ชั่วโมง

สรุปเวลาที่ใช้จนเสร็จสิ้น ระยะเวลาเฉลี่ย ๖๐ ชั่วโมง

เวลาที่ใช้จนเสร็จสิ้น (แจ้ง -> เสร็จสิ้น : 60 ชั่วโมง)



อันดับที่ ๑ ปัญหาที่ใช้ระยะเวลาารับเรื่องนานที่สุด คือ อาคารสถานที่ชำรุด ใช้เวลาเฉลี่ย ๖๓๑ ชั่วโมง
อันดับที่ ๒ ปัญหาที่ใช้ระยะเวลาารับเรื่องรองลงมา คือ ขอใช้บริการ ใช้เวลาเฉลี่ย ๕๙๗ ชั่วโมง
อันดับที่ ๓ ปัญหาที่ใช้ระยะเวลาารับเรื่องรองลงมา คือ สายสื่อสาร ใช้เวลาเฉลี่ย ๓๒๘ ชั่วโมง
อันดับที่ ๔ ปัญหาที่ใช้ระยะเวลาารับเรื่องรองลงมา คือ ทางเท้า ใช้เวลาเฉลี่ย ๒๑๐ ชั่วโมง
อันดับที่ ๕ ปัญหาที่ใช้ระยะเวลาารับเรื่องรองลงมา คือ ผิดกฎจราจร ใช้เวลาเฉลี่ย ๑๘๗ ชั่วโมง
อันดับที่ ๖ ปัญหาที่ใช้ระยะเวลาารับเรื่องรองลงมา คือ ถนน ใช้เวลาเฉลี่ย ๑๓๑ ชั่วโมง
อันดับที่ ๗ ปัญหาที่ใช้ระยะเวลาารับเรื่องรองลงมา คือ ต้นไม้ และไฟฟ้า ใช้เวลาเฉลี่ย ๘๘ ชั่วโมง
อันดับที่ ๘ ปัญหาที่ใช้ระยะเวลาารับเรื่องรองลงมา คือ อุปกรณ์ชำรุด ใช้เวลาเฉลี่ย ๒๒ ชั่วโมง
อันดับที่ ๙ ปัญหาที่ใช้ระยะเวลาารับเรื่องรองลงมา คือ ประปา และความสะอาด ใช้เวลาเฉลี่ย ๒๐ ชั่วโมง
อันดับที่ ๑๐ ปัญหาที่ใช้ระยะเวลาารับเรื่องรองลงมา คือ ฝุ่นควัน กลิ่น และPM๒.๕ ใช้เวลาเฉลี่ย ๑๘ ชั่วโมง