



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ งานนิติการ ฝ่ายปกครอง สำนักปลัดเทศบาล เทศบาลตำบลเมืองแกลง

ที่ รย.๕๒๑๐๑/๑๐๒๘ วันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๗

เรื่อง รายงานการดำเนินงานระบบบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ผ่านแพลตฟอร์มบริหารจัดการ

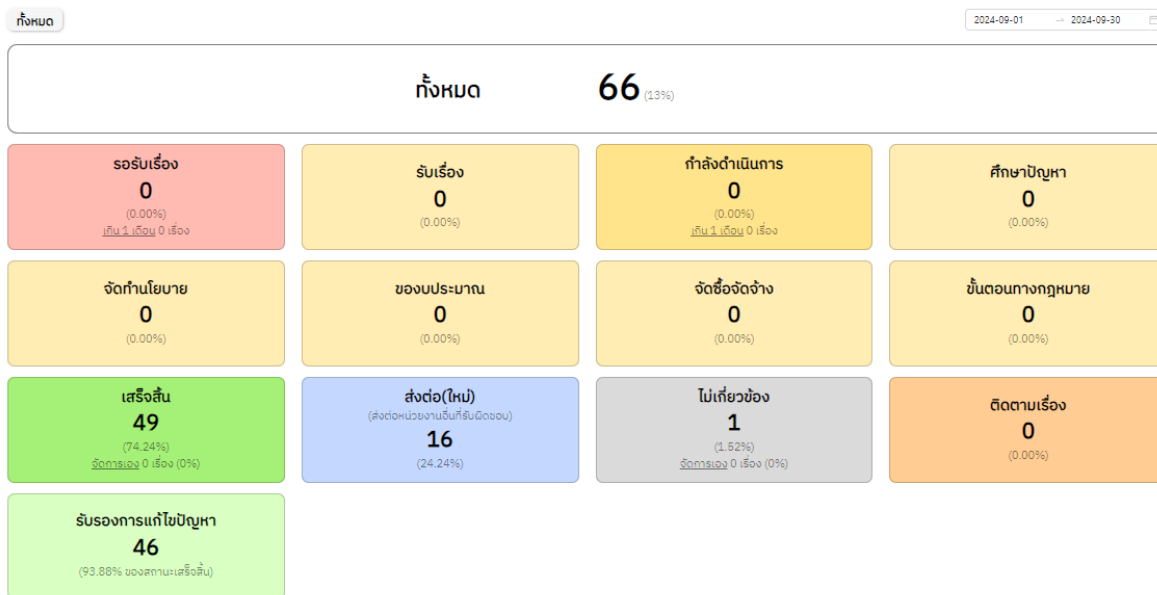
ปัญหา Traffy Fondue ของเทศบาลตำบลเมืองแกลง ประจำเดือนกันยายน ๒๕๖๗

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 ประจำเดือนกันยายน ๒๕๖๗ (๑ - ๓๐ กันยายน ๒๕๖๗) ตามรายละเอียดดังนี้

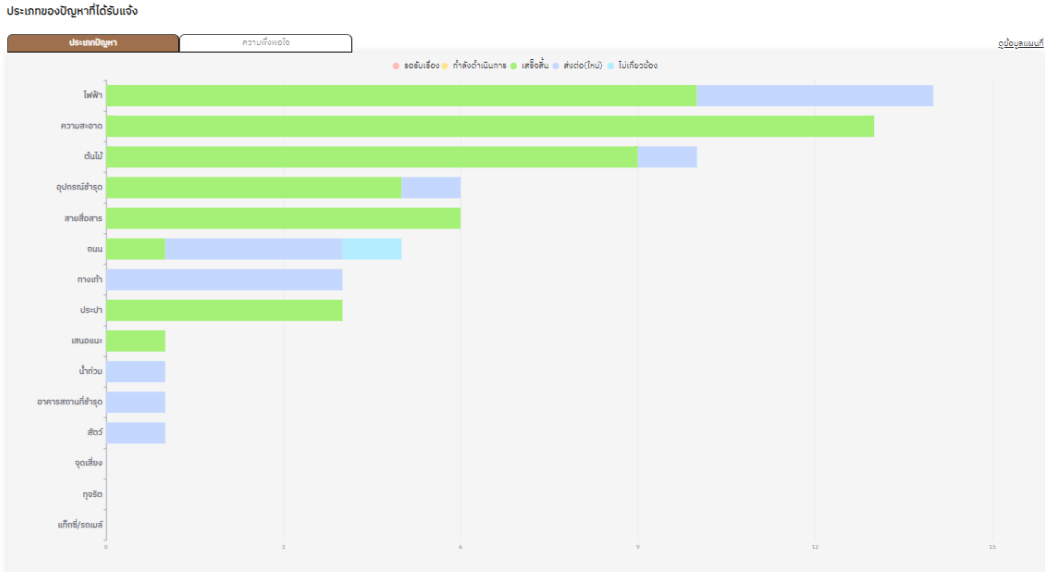
สรุปยอดสถานะและสถิติผู้ใช้บริการตั้งแต่วันที่ ๑ - ๓๐ กันยายน ๒๕๖๗



- เรื่องร้องเรียนทั้งหมด จำนวน ๖๖ เรื่อง
- รับรองการแก้ไขปัญหา จำนวน ๔๖ เรื่อง
- ส่งต่อไปยังหน่วยงานอื่น ๆ จำนวน ๑๖ เรื่อง
- ไม่เกี่ยวข้อง จำนวน ๑ เรื่อง
- เสร็จสิ้น จำนวน ๔๙ เรื่อง

/จำนวน...

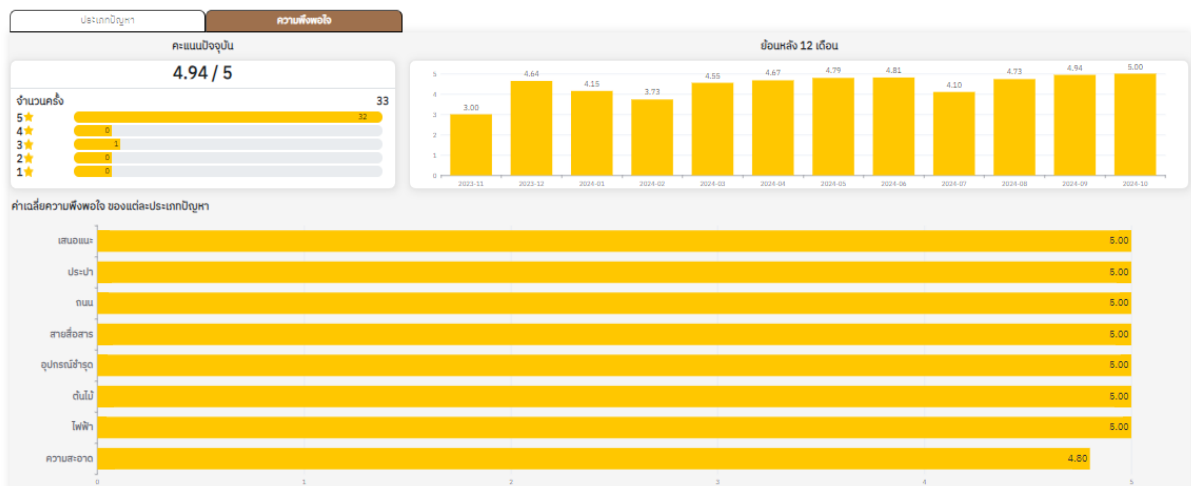
จำนวนการแจ้งแต่ละประเภทปัญหา



ประเภทปัญหา

- ๑. ไฟฟ้า ส่งต่อไปยังหน่วยงานอื่น ๆ จำนวน ๔ เรื่อง ดำเนินการเสร็จสิ้น จำนวน ๑๐ เรื่อง
- ๒. ความสะอาด ดำเนินการเสร็จสิ้น จำนวน ๑๓ เรื่อง
- ๓. ต้นไม้ ส่งต่อไปยังหน่วยงานอื่น ๆ จำนวน ๑ เรื่อง ดำเนินการเสร็จสิ้น จำนวน ๔ เรื่อง
- ๔. อุปกรณ์ชำรุด ส่งต่อไปยังหน่วยงานอื่น ๆ จำนวน ๑ เรื่อง ดำเนินการเสร็จสิ้น จำนวน ๕ เรื่อง
- ๕. สายสื่อสาร ดำเนินการเสร็จสิ้น จำนวน ๖ เรื่อง
- ๖. ถนน ไม่เกี่ยวข้อง ๑ เรื่อง ส่งต่อไปยังหน่วยงานอื่น ๆ จำนวน ๓ เรื่อง
ดำเนินการเสร็จสิ้น จำนวน ๑ เรื่อง
- ๗. ทางเท้า ส่งต่อไปยังหน่วยงานอื่น ๆ จำนวน ๔ เรื่อง
- ๘. ประปา ดำเนินการเสร็จสิ้น จำนวน ๔ เรื่อง
- ๙. เสนอแนะ ดำเนินการเสร็จสิ้น จำนวน ๑ เรื่อง
- ๑๐. น้ำท่วม ส่งต่อไปยังหน่วยงานอื่น ๆ จำนวน ๑ เรื่อง
- ๑๑. อาคารสถานที่ชำรุด ส่งต่อไปยังหน่วยงานอื่น ๆ จำนวน ๑ เรื่อง
- ๑๒. สัตว์ ส่งต่อไปยังหน่วยงานอื่น ๆ จำนวน ๑ เรื่อง

ความพึงพอใจการแก้ไขปัญหา



ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ของการแก้ไขปัญหา คะแนน ๔.๙๔/๕ จำนวนครั้งในการประเมินฯ ๓๓ ครั้ง

คะแนนประเมินความพึงพอใจสูงสุด ๕ คะแนน ประกอบด้วยปัญหา ๑) เสนอแนะ ๒) ประปา

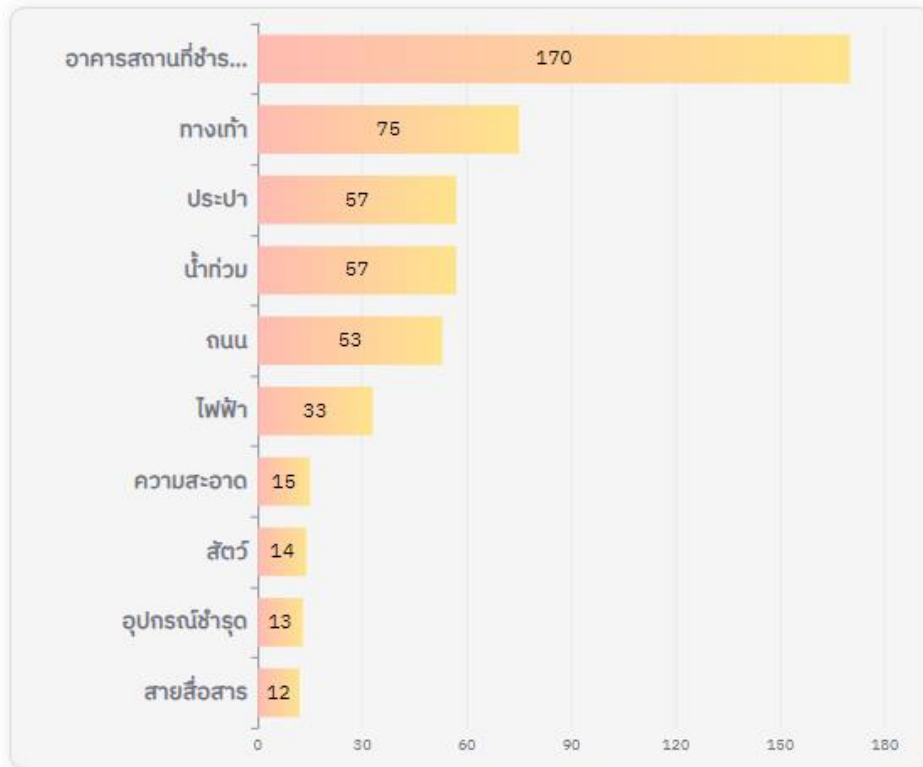
๓) ถนน ๔) สายสื่อสาร ๕) อุปกรณ์ชำรุด ๖) ต้นไม้ ๗) ไฟฟ้า

คะแนนประเมินความพึงพอใจ ๔.๘๐ คะแนน ประกอบด้วยปัญหา ความสะอาด

สรุปค่าเฉลี่ยเวลาที่ใช้อับรองเรื่อง ระยะเวลาเฉลี่ย ๒๑.๔ ชั่วโมง

รอรับเรื่อง (แจ้ง -> ดำเนินการ : 21.4 ชั่วโมง)

เรียงลำดับจาก: รับเรื่องเช้า -> รับเรื่องไว



อันดับที่ ๑ ปัญหาที่ใช้ระยะเวลารับเรื่องนานที่สุด คือ อาคารสถานที่ชำรุด ใช้เวลาเฉลี่ย ๑๗๐ ชั่วโมง

อันดับที่ ๒ ปัญหาที่ใช้ระยะเวลารับเรื่องรองลงมา คือ ทางเท้า ใช้เวลาเฉลี่ย ๗๕ ชั่วโมง

อันดับที่ ๓ ปัญหาที่ใช้ระยะเวลารับเรื่องรองลงมา คือ ประปา ใช้เวลาเฉลี่ย ๕๗ ชั่วโมง

อันดับที่ ๔ ปัญหาที่ใช้ระยะเวลารับเรื่องรองลงมา คือ น้ำท่วม ใช้เวลาเฉลี่ย ๕๗ ชั่วโมง

อันดับที่ ๕ ปัญหาที่ใช้ระยะเวลารับเรื่องรองลงมา คือ ถนน ใช้เวลาเฉลี่ย ๕๓ ชั่วโมง

อันดับที่ ๖ ปัญหาที่ใช้ระยะเวลารับเรื่องรองลงมา คือ ความสะอาด ใช้เวลาเฉลี่ย ๑๕ ชั่วโมง

อันดับที่ ๗ ปัญหาที่ใช้ระยะเวลารับเรื่องรองลงมา คือ สัตว์ ใช้เวลาเฉลี่ย ๑๔ ชั่วโมง

อันดับที่ ๘ ปัญหาที่ใช้ระยะเวลารับเรื่องรองลงมา คือ อุปกรณ์ชำรุด ใช้เวลาเฉลี่ย ๑๓ ชั่วโมง

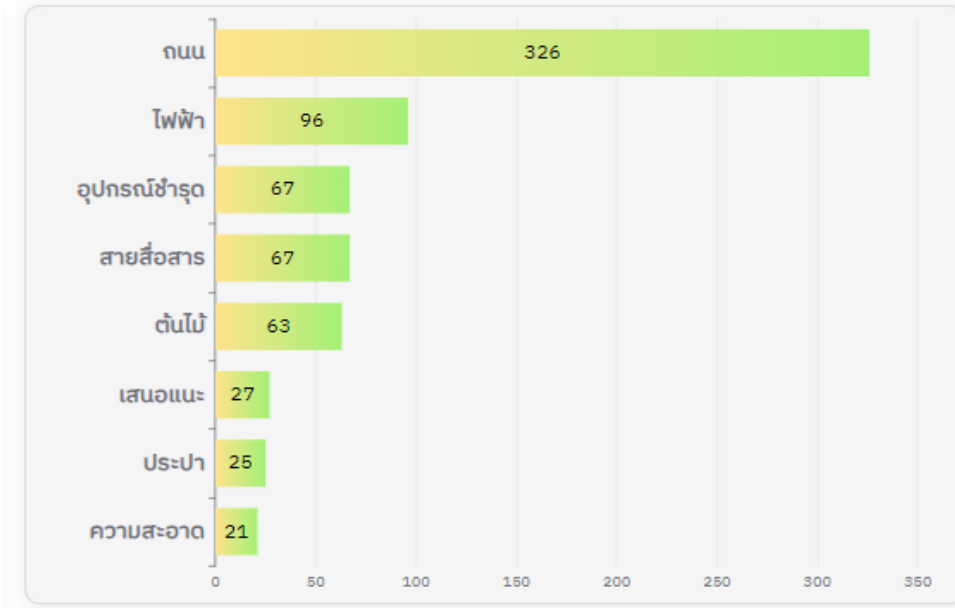
อันดับที่ ๙ ปัญหาที่ใช้ระยะเวลารับเรื่องรองลงมา คือ สายสื่อสาร ใช้เวลาเฉลี่ย ๑๒ ชั่วโมง

/สรุปค่าเฉลี่ย...

สรุปค่าเฉลี่ยเวลาที่ใช้ดำเนินการ ระยะเวลาเฉลี่ย ๔๑.๑ ชั่วโมง

ดำเนินการ (ดำเนินการ -> เสร็จสิ้น : 41.1 ชั่วโมง)

เรียงลำดับจาก: แก้ไขนาน -> แก้ไขเร็ว

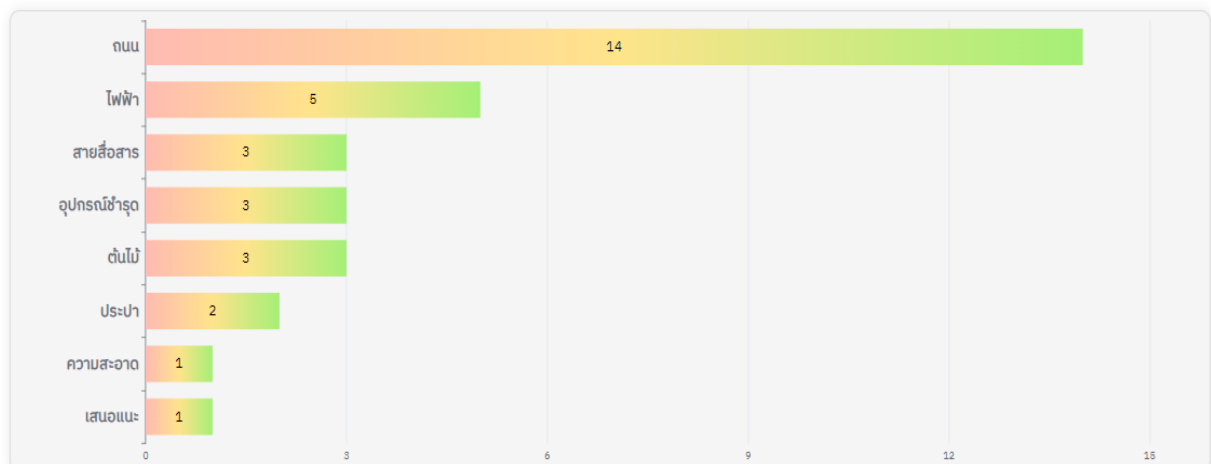


- อันดับที่ ๑ ปัญหาที่ใช้ระยะเวลาดำเนินการนานที่สุด คือ ถนน ใช้เวลาเฉลี่ย ๓๒๖ ชั่วโมง
 อันดับที่ ๒ ปัญหาที่ใช้ระยะเวลาดำเนินการรองลงมา คือ ไฟฟ้า ใช้เวลาเฉลี่ย ๙๖ ชั่วโมง
 อันดับที่ ๓ ปัญหาที่ใช้ระยะเวลาดำเนินการรองลงมา คือ อุปกรณ์ชำรุด ใช้เวลาเฉลี่ย ๖๗ ชั่วโมง
 อันดับที่ ๔ ปัญหาที่ใช้ระยะเวลาดำเนินการรองลงมา คือ สายสื่อสาร ใช้เวลาเฉลี่ย ๖๗ ชั่วโมง
 อันดับที่ ๕ ปัญหาที่ใช้ระยะเวลาดำเนินการรองลงมา คือ ต้นไม้ ใช้เวลาเฉลี่ย ๖๓ ชั่วโมง
 อันดับที่ ๖ ปัญหาที่ใช้ระยะเวลาดำเนินการรองลงมา คือ เสนอแนะ ใช้เวลาเฉลี่ย ๒๗ ชั่วโมง
 อันดับที่ ๗ ปัญหาที่ใช้ระยะเวลาดำเนินการรองลงมา คือ ประปา ใช้เวลาเฉลี่ย ๒๕ ชั่วโมง
 อันดับที่ ๘ ปัญหาที่ใช้ระยะเวลาดำเนินการรองลงมา คือ ความสะอาด ใช้เวลาเฉลี่ย ๒๑ ชั่วโมง

สรุปค่าเฉลี่ยเวลาที่ใช้ในการทำงานจนเสร็จสิ้น ระยะเวลาเฉลี่ย ๒.๔ วัน

ระยะเวลาที่ใช้ในการทำงานทั้งหมด (แจ้ง -> เสร็จสิ้น : 2.4 วัน)

เรียงลำดับจาก: ใช้เวลาในการทำงานนาน -> ใช้เวลาในการทำงานเร็ว



*ข้อมูลเป็นของเทศบาลเมืองขอนแก่น ไม่เกี่ยวข้องกับระยะเวลาการทำงาน

- อันดับที่ ๑ ปัญหาที่ใช้ระยะเวลาทำงานนานที่สุด คือ ถนน ใช้เวลาเฉลี่ย ๑๔ วัน
- อันดับที่ ๒ ปัญหาที่ใช้ระยะเวลาทำงานรองลงมา คือ ไฟฟ้า ใช้เวลาเฉลี่ย ๕ วัน
- อันดับที่ ๓ ปัญหาที่ใช้ระยะเวลาทำงานรองลงมา คือ สายสื่อสาร ใช้เวลาเฉลี่ย ๓ วัน
- อันดับที่ ๔ ปัญหาที่ใช้ระยะเวลาทำงานรองลงมา คือ อุปกรณ์ชำรุด ใช้เวลาเฉลี่ย ๓ วัน
- อันดับที่ ๕ ปัญหาที่ใช้ระยะเวลาทำงานรองลงมา คือ ต้นไม้ ใช้เวลาเฉลี่ย ๓ วัน
- อันดับที่ ๖ ปัญหาที่ใช้ระยะเวลาทำงานรองลงมา คือ ประปา ใช้เวลาเฉลี่ย ๒ วัน
- อันดับที่ ๗ ปัญหาที่ใช้ระยะเวลาทำงานรองลงมา คือ ความสะอาด ใช้เวลาเฉลี่ย ๑ วัน
- อันดับที่ ๘ ปัญหาที่ใช้ระยะเวลาทำงานรองลงมา คือ เสนอแนะ ใช้เวลาเฉลี่ย ๑ วัน