



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ งานนิติการ ฝ่ายปกครอง สำนักปลัดเทศบาล เทศบาลตำบลเมืองแกลง

ที่ รย.๕๒๑๐๑/๑๓๒ วันที่ ๔ มกราคม ๒๕๖๘

เรื่อง รายงานการดำเนินงานระบบบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ผ่านแพลตฟอร์มบริหารจัดการ

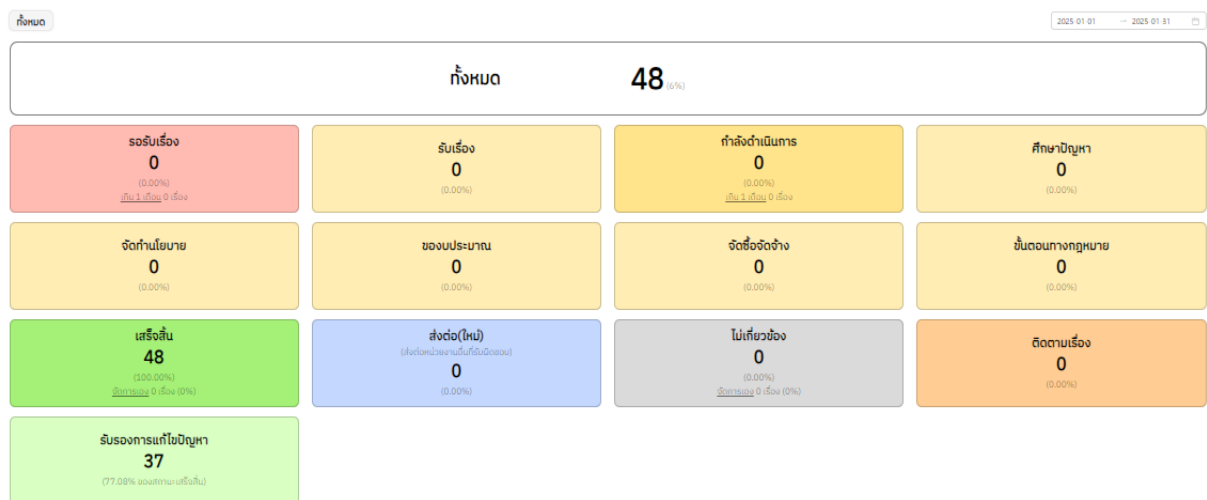
ปัญหา Traffy Fondue ของเทศบาลตำบลเมืองแกลง ประจำเดือนมกราคม ๒๕๖๘

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 มีหน้าที่จัดทำรายงานสรุปลิติ รายเดือน รายหกเดือน และรายปี เสนอตามลำดับชั้นถึงนายกเทศมนตรีตำบลเมืองแกลง และส่งรายงานให้ งานบริการและเผยแพร่วิชาการ กองยุทธศาสตร์และงบประมาณดำเนินการประชาสัมพันธ์ทางเว็บไซต์เทศบาลตำบลเมืองแกลง www.muangklang.com, Facebook และสื่อประชาสัมพันธ์อื่นๆ ของเทศบาลตำบลเมืองแกลง นั้น

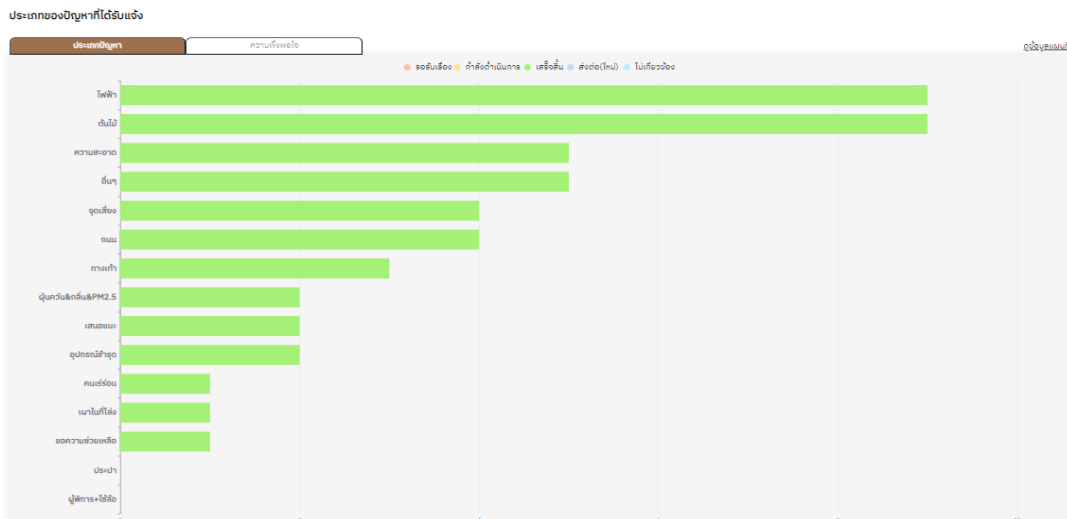
ข้าพเจ้า นางสาวเบญจวรรณ ศรีทองคำ ตำแหน่ง นิติกรปฏิบัติการ จึงขอรายงานการดำเนินงานระบบบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ผ่านแพลตฟอร์มบริหารจัดการปัญหา Traffy Fondue ของเทศบาลตำบลเมืองแกลง ประจำเดือนมกราคม ๒๕๖๘ (๑ - ๓๑ มกราคม ๒๕๖๘) ตามรายละเอียดดังนี้

สรุปยอดสถานะและสถิติผู้ใช้บริการตั้งแต่วันที่ ๑ - ๓๑ มกราคม ๒๕๖๘



- เรื่องร้องเรียนทั้งหมด จำนวน ๔๘ เรื่อง
- รับรองการแก้ไขปัญหา จำนวน ๓๗ เรื่อง
- ส่งต่อไปยังหน่วยงานอื่น ๆ จำนวน ๐ เรื่อง
- เสร็จสิ้น จำนวน ๔๘ เรื่อง

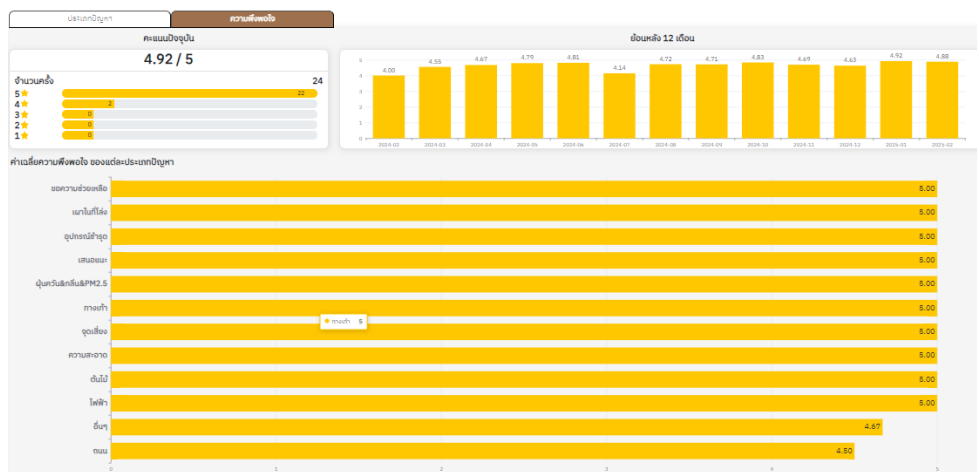
จำนวนการแจ้งแต่ละประเภทปัญหา



ประเภทปัญหา

- | | |
|-------------------------|-----------------------------------|
| ๑. ไฟฟ้า | ดำเนินการเสร็จสิ้น จำนวน ๙ เรื่อง |
| ๒. ต้นไม้ | ดำเนินการเสร็จสิ้น จำนวน ๙ เรื่อง |
| ๓. ความสะอาด | ดำเนินการเสร็จสิ้น จำนวน ๕ เรื่อง |
| ๔. อื่นๆ | ดำเนินการเสร็จสิ้น จำนวน ๕ เรื่อง |
| ๕. จุดเสียง | ดำเนินการเสร็จสิ้น จำนวน ๔ เรื่อง |
| ๖. ถนน | ดำเนินการเสร็จสิ้น จำนวน ๔ เรื่อง |
| ๗. ทางเท้า | ดำเนินการเสร็จสิ้น จำนวน ๓ เรื่อง |
| ๘. ผู้คนควั่นกิ่ง&PM๒.๕ | ดำเนินการเสร็จสิ้น จำนวน ๒ เรื่อง |
| ๙. เสนอแนะ | ดำเนินการเสร็จสิ้น จำนวน ๒ เรื่อง |
| ๑๐. อุปกรณ์ชำรุด | ดำเนินการเสร็จสิ้น จำนวน ๒ เรื่อง |
| ๑๑. คนเร่ร่อน | ดำเนินการเสร็จสิ้น จำนวน ๑ เรื่อง |
| ๑๒. เฝ้าในที่โล่ง | ดำเนินการเสร็จสิ้น จำนวน ๑ เรื่อง |
| ๑๓. ขอความช่วยเหลือ | ดำเนินการเสร็จสิ้น จำนวน ๑ เรื่อง |

ความพึงพอใจการแก้ไขปัญหา



ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ของการแก้ไขปัญหา คะแนน ๔.๙๒/๕ จำนวนครั้งในการประเมินฯ ๒๔ ครั้ง

คะแนนประเมินความพึงพอใจสูงสุด ๕ คะแนน ประกอบด้วยปัญหา ๑) ขอความช่วยเหลือ

๒) เฝ้าในที่โล่ง ๓) อุปกรณ์ชำรุด ๔) เสนอแนะ ๕) ฝุ่นควัน&กลิ่น&PM๒.๕

๖) ทางเท้า ๗) จุดเสียง ๘) ความสะอาด ๙) ต้นไม้ ๑๐) ไฟฟ้า

คะแนนประเมินความพึงพอใจ ๔.๖๗ คะแนน ประกอบด้วยปัญหา อื่นๆ

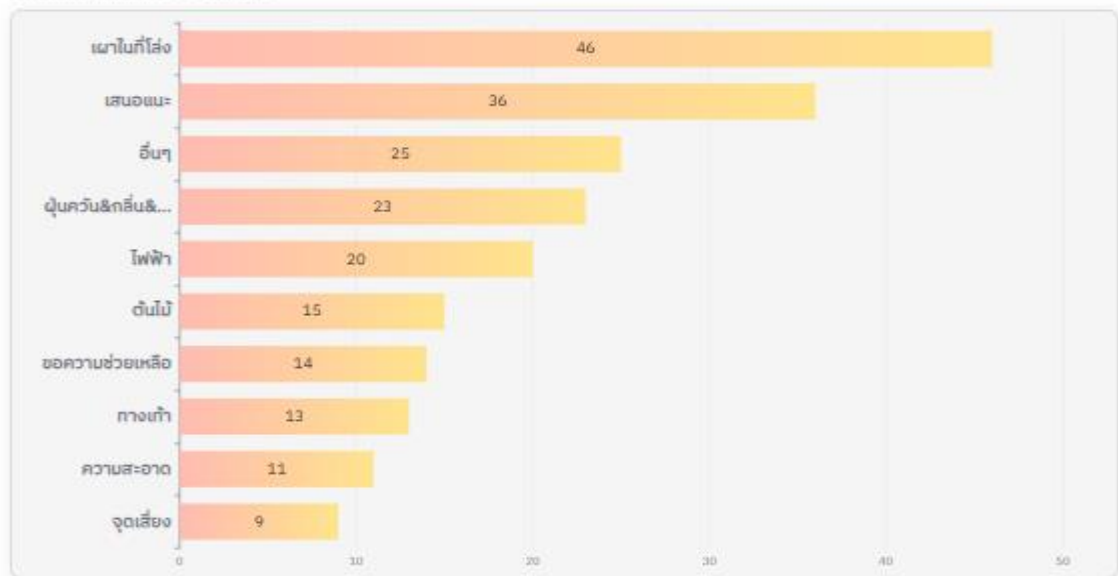
คะแนนประเมินความพึงพอใจ ๔.๕๐ คะแนน ประกอบด้วยปัญหา ถนน

สรุปค่าเฉลี่ยเวลาที่ใช้อับรองเรื่อง ระยะเวลาเฉลี่ย ๑๔.๘ ชั่วโมง

ค่าเฉลี่ยโดยประมาณของระยะเวลาการทำงาน

รอรับเรื่อง (แจ้ง -> ดำเนินการ : 14.8 ชั่วโมง)

เรื่องดำเนินการจาก: รับเรื่องเข้า -> อนุมัติงาน



อันดับที่ ๑ ปัญหาที่ใช้ระยะเวลารับเรื่องนานที่สุด คือ เฝ้าในที่โล่ง ใช้เวลาเฉลี่ย ๔๖ ชั่วโมง

อันดับที่ ๒ ปัญหาที่ใช้ระยะเวลารับเรื่องรองลงมา คือ เสนอแนะ ใช้เวลาเฉลี่ย ๓๖ ชั่วโมง

อันดับที่ ๓ ปัญหาที่ใช้ระยะเวลารับเรื่องรองลงมา คือ อื่นๆ ใช้เวลาเฉลี่ย ๒๕ ชั่วโมง

อันดับที่ ๔ ปัญหาที่ใช้ระยะเวลารับเรื่องรองลงมา คือ ฝุ่นควัน&กลิ่น&PM๒.๕ ใช้เวลาเฉลี่ย ๒๓ ชั่วโมง

อันดับที่ ๕ ปัญหาที่ใช้ระยะเวลารับเรื่องรองลงมา คือ ไฟฟ้า ใช้เวลาเฉลี่ย ๒๐ ชั่วโมง

อันดับที่ ๖ ปัญหาที่ใช้ระยะเวลารับเรื่องรองลงมา คือ ต้นไม้ ใช้เวลาเฉลี่ย ๑๕ ชั่วโมง

อันดับที่ ๗ ปัญหาที่ใช้ระยะเวลารับเรื่องรองลงมา คือ ขอความช่วยเหลือ ใช้เวลาเฉลี่ย ๑๔ ชั่วโมง

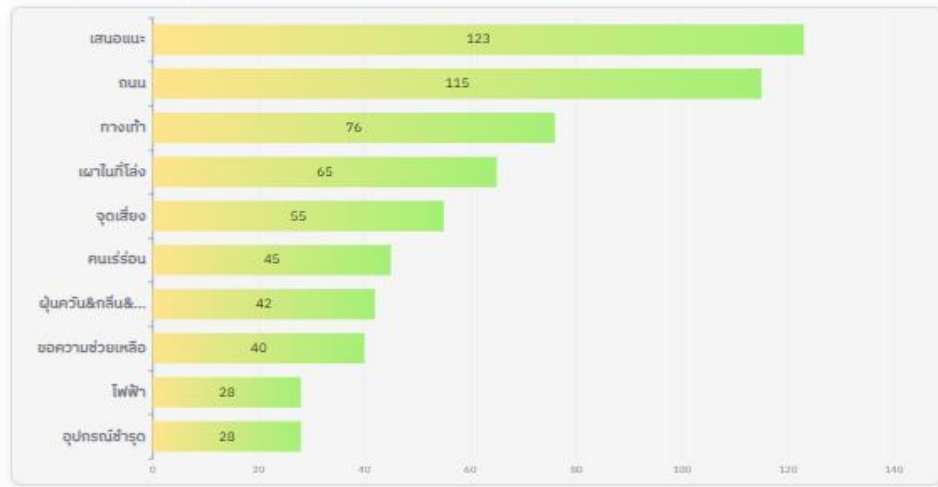
อันดับที่ ๘ ปัญหาที่ใช้ระยะเวลารับเรื่องรองลงมา คือ ทางเท้า ใช้เวลาเฉลี่ย ๑๓ ชั่วโมง

อันดับที่ ๙ ปัญหาที่ใช้ระยะเวลารับเรื่องรองลงมา คือ ความสะอาด ใช้เวลาเฉลี่ย ๑๑ ชั่วโมง

อันดับที่ ๑๐ ปัญหาที่ใช้ระยะเวลารับเรื่องรองลงมา คือ จุดเสียง ใช้เวลาเฉลี่ย ๙ ชั่วโมง

สรุปค่าเฉลี่ยเวลาที่ใช้ดำเนินการ ระยะเวลาเฉลี่ย ๒๔.๖ ชั่วโมง

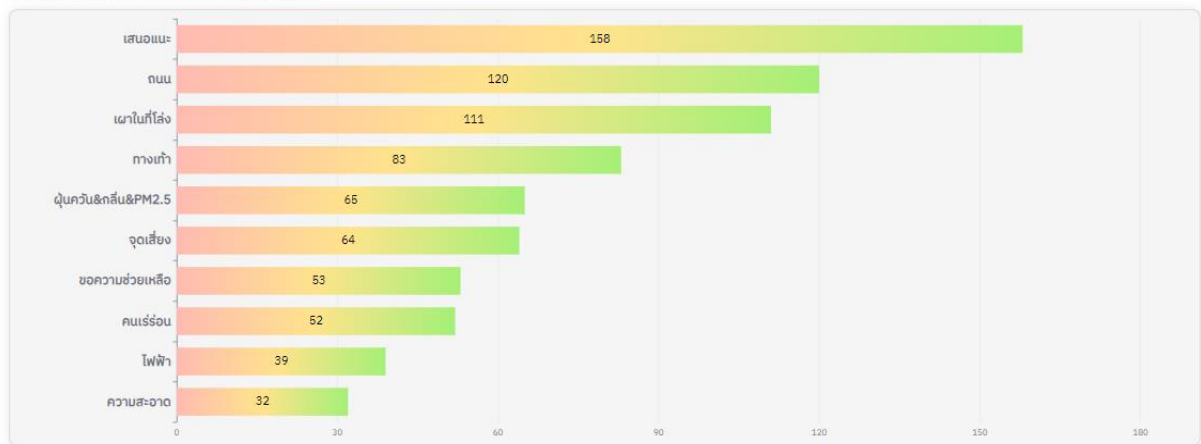
ดำเนินการ (ดำเนินการ -> เสร็จสิ้น : 24.6 ชั่วโมง)
เรียงลำดับจาก: น้อยไปมาก -> มากไปน้อย



- อันดับที่ ๑ ปัญหาที่ใช้ระยะเวลาดำเนินการนานที่สุด คือ เสนอแนะ ใช้เวลาเฉลี่ย ๑๒๓ ชั่วโมง
- อันดับที่ ๒ ปัญหาที่ใช้ระยะเวลาดำเนินการรองลงมา คือ ถนน ใช้เวลาเฉลี่ย ๑๑๕ ชั่วโมง
- อันดับที่ ๓ ปัญหาที่ใช้ระยะเวลาดำเนินการรองลงมา คือ ทางเท้า ใช้เวลาเฉลี่ย ๗๖ ชั่วโมง
- อันดับที่ ๔ ปัญหาที่ใช้ระยะเวลาดำเนินการรองลงมา คือ เผาในที่โล่ง ใช้เวลาเฉลี่ย ๖๕ ชั่วโมง
- อันดับที่ ๕ ปัญหาที่ใช้ระยะเวลาดำเนินการรองลงมา คือ จุดเสียง ใช้เวลาเฉลี่ย ๕๕ ชั่วโมง
- อันดับที่ ๖ ปัญหาที่ใช้ระยะเวลาดำเนินการรองลงมา คือ คนเร่ร่อน ใช้เวลาเฉลี่ย ๔๕ ชั่วโมง
- อันดับที่ ๗ ปัญหาที่ใช้ระยะเวลาดำเนินการรองลงมา คือ ฝุ่นควัน&กลิ่น&PM๒.๕ ใช้เวลาเฉลี่ย ๔๒ ชั่วโมง
- อันดับที่ ๘ ปัญหาที่ใช้ระยะเวลาดำเนินการรองลงมา คือ ขอความช่วยเหลือ ใช้เวลาเฉลี่ย ๔๐ ชั่วโมง
- อันดับที่ ๙ ปัญหาที่ใช้ระยะเวลาดำเนินการรองลงมา คือ ไฟฟ้า ใช้เวลาเฉลี่ย ๒๘ ชั่วโมง
- อันดับที่ ๑๐ ปัญหาที่ใช้ระยะเวลาดำเนินการรองลงมา คือ อุปกรณ์ชำรุด ใช้เวลาเฉลี่ย ๒๘ ชั่วโมง

สรุปค่าเฉลี่ยเวลาที่ใช้ในการทำงานจนเสร็จสิ้น ระยะเวลาเฉลี่ย ๔๒.๘ ชั่วโมง

ระยะเวลาที่ใช้ในการทำงานทั้งหมด (แจ้ง -> เสร็จสิ้น : 42.8 ชั่วโมง)
เรียงลำดับจาก: น้อยไปมาก -> มากไปน้อย



- อันดับที่ ๑ ปัญหาที่ใช้ระยะเวลาทำงานนานที่สุด คือ เสนอแนะ ใช้เวลาเฉลี่ย ๑๕๘ ชั่วโมง
- อันดับที่ ๒ ปัญหาที่ใช้ระยะเวลาทำงานรองลงมา คือ ถนน ใช้เวลาเฉลี่ย ๑๒๐ ชั่วโมง

/อันดับที่ ๓...

- อันดับที่ ๓ ปัญหาที่ใช้ระยะเวลาทำงานรองลงมา คือ เผาในที่โล่ง ใช้เวลาเฉลี่ย ๑๑๑ ชั่วโมง
- อันดับที่ ๔ ปัญหาที่ใช้ระยะเวลาทำงานรองลงมา คือ ทางเท้า ใช้เวลาเฉลี่ย ๘๓ ชั่วโมง
- อันดับที่ ๕ ปัญหาที่ใช้ระยะเวลาทำงานรองลงมา คือ ฝุ่นควัน&กลิ่น&PM๒.๕ ใช้เวลาเฉลี่ย ๖๕ ชั่วโมง
- อันดับที่ ๖ ปัญหาที่ใช้ระยะเวลาทำงานรองลงมา คือ จุดเสียง ใช้เวลาเฉลี่ย ๖๔ ชั่วโมง
- อันดับที่ ๗ ปัญหาที่ใช้ระยะเวลาทำงานรองลงมา คือ ขอความช่วยเหลือ ใช้เวลาเฉลี่ย ๕๓ ชั่วโมง
- อันดับที่ ๘ ปัญหาที่ใช้ระยะเวลาทำงานรองลงมา คือ คนเร่ร่อน ใช้เวลาเฉลี่ย ๕๒ ชั่วโมง
- อันดับที่ ๙ ปัญหาที่ใช้ระยะเวลาทำงานรองลงมา คือ ไฟฟ้า ใช้เวลาเฉลี่ย ๓๙ ชั่วโมง
- อันดับที่ ๑๐ ปัญหาที่ใช้ระยะเวลาทำงานรองลงมา คือ ความสะอาด ใช้เวลาเฉลี่ย ๓๒ ชั่วโมง