



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ งานนิติการ ฝ่ายปกครอง สำนักปลัดเทศบาล เทศบาลตำบลเมืองแกลง

ที่ รย.๕๒๑๐๑/๕๐๕ วันที่ ๖ พฤษภาคม ๒๕๖๘

เรื่อง รายงานการดำเนินงานระบบบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ผ่านแพลตฟอร์มบริหารจัดการ

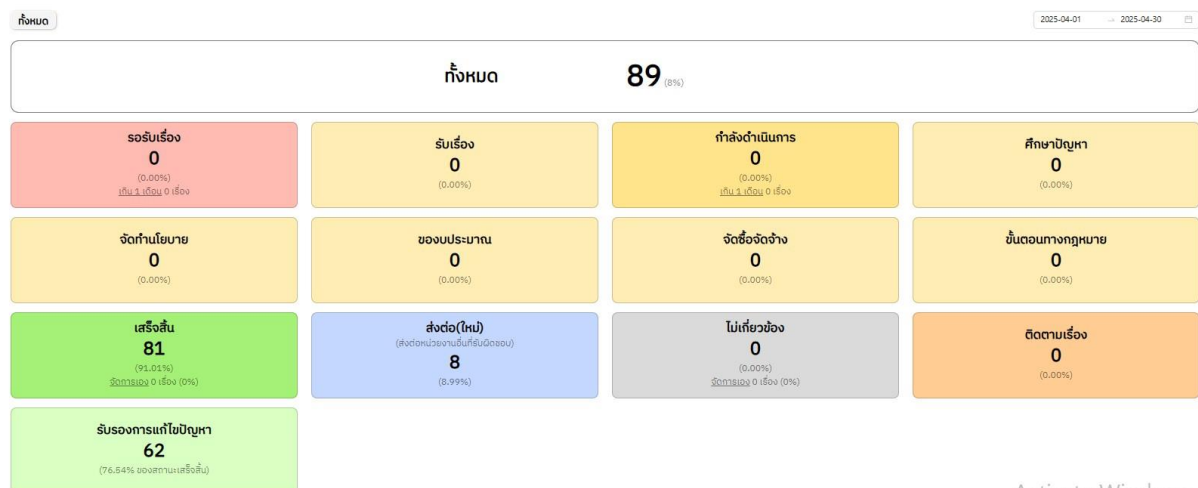
ปัญหา Traffy Fondue ของเทศบาลตำบลเมืองแกลง ประจำเดือนเมษายน ๒๕๖๘

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 ประจำเดือนเมษายน ๒๕๖๘ (๑ – ๓๐ เมษายน ๒๕๖๘) ตามรายละเอียดดังนี้

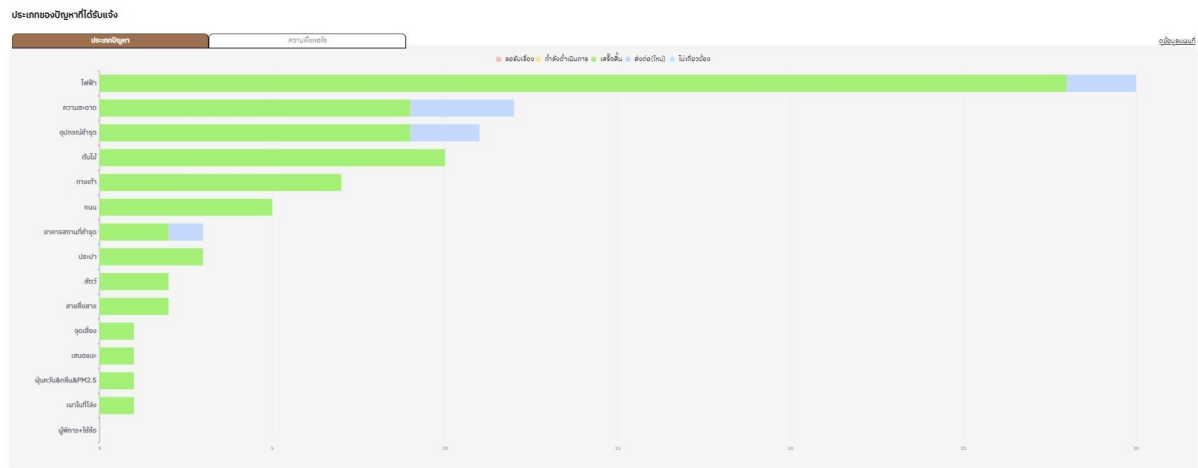
สรุปยอดสถานะและสถิติผู้ใช้บริการตั้งแต่ วันที่ ๑ – ๓๐ เมษายน ๒๕๖๘



- เรื่องร้องเรียนทั้งหมด จำนวน ๘๙ เรื่อง
- รับรองการแก้ไขปัญหา จำนวน ๖๒ เรื่อง
- ส่งต่อไปยังหน่วยงานอื่น ๆ จำนวน ๘ เรื่อง
- เสร็จสิ้น จำนวน ๘๑ เรื่อง

/จำนวน...

จำนวนการแจ้งแต่ละประเภทปัญหา



ประเภทปัญหา

๑. ไฟฟ้า ดำเนินการเสร็จสิ้น จำนวน ๒๘ เรื่อง ส่งต่อไปยังหน่วยงานอื่น ๆ จำนวน ๒ เรื่อง
๒. ความสะอาด ดำเนินการเสร็จสิ้น จำนวน ๙ เรื่อง ส่งต่อไปยังหน่วยงานอื่น ๆ จำนวน ๓ เรื่อง
๓. อุปกรณ์ชำรุด ดำเนินการเสร็จสิ้น จำนวน ๙ เรื่อง ส่งต่อไปยังหน่วยงานอื่น ๆ จำนวน ๒ เรื่อง
๔. ต้นไม้ ดำเนินการเสร็จสิ้น จำนวน ๑๐ เรื่อง
๕. ทางเท้า ดำเนินการเสร็จสิ้น จำนวน ๗ เรื่อง
๖. ถนน ดำเนินการเสร็จสิ้น จำนวน ๕ เรื่อง
๗. อาคารสถานที่ชำรุด ดำเนินการเสร็จสิ้น จำนวน ๒ เรื่อง ส่งต่อไปยังหน่วยงานอื่น ๆ จำนวน ๑ เรื่อง
๘. ประปา ดำเนินการเสร็จสิ้น จำนวน ๓ เรื่อง
๙. สัตว์ ดำเนินการเสร็จสิ้น จำนวน ๒ เรื่อง
๑๐. สายสื่อสาร ดำเนินการเสร็จสิ้น จำนวน ๒ เรื่อง
๑๑. จุดเสี่ยง ดำเนินการเสร็จสิ้น จำนวน ๑ เรื่อง
๑๒. เสนอแนะ ดำเนินการเสร็จสิ้น จำนวน ๑ เรื่อง
๑๓. ฝุ่นควัน&กลิ่น&PM2.5 ดำเนินการเสร็จสิ้น จำนวน ๑ เรื่อง
๑๔. เฝ้าในที่โล่ง ดำเนินการเสร็จสิ้น จำนวน ๑ เรื่อง

ความพึงพอใจการแก้ไขปัญหา



/ค่าเฉลี่ย...

ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ของการแก้ไขปัญหา คะแนน ๔.๗๘/๕ จำนวนครั้งในการประเมินฯ ๔๑ ครั้ง

คะแนนประเมินความพึงพอใจสูงสุด ๕ คะแนน ประกอบด้วยปัญหา ๑) ฝุ่นควัน&กลิ่น&PM๒.๕

๒) เสนอแนะ ๓) จุดเสียง ๔) สายสื่อสาร

๕) อาคารสถานที่ชำรุด ๖) ถนน ๗) ทางเท้า

๘) อุปกรณ์ชำรุด ๙) ความสะอาด

คะแนนประเมินความพึงพอใจ ๔.๘๓ คะแนน ประกอบด้วยปัญหา ต้นไม้

คะแนนประเมินความพึงพอใจ ๔.๖๐ คะแนน ประกอบด้วยปัญหา ไฟฟ้า

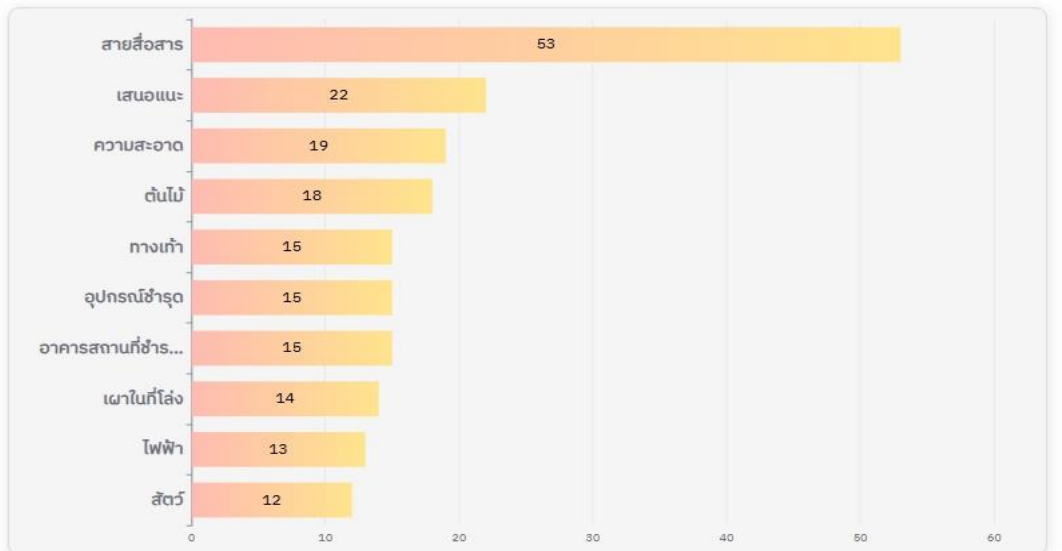
คะแนนประเมินความพึงพอใจ ๓.๖๗ คะแนน ประกอบด้วยปัญหา ประปา

สรุปค่าเฉลี่ยเวลาที่ใช้รอรับเรื่อง ระยะเวลาเฉลี่ย ๑๔.๗ ชั่วโมง

ค่าเฉลี่ยโดยประมาณของระยะเวลาการดำเนินงาน

รอรับเรื่อง (แจ้ง -> ดำเนินการ : 14.7 ชั่วโมง)

เรียงลำดับจาก: รับเรื่องเข้า -> รับเรื่องไว้



อันดับที่ ๑ ปัญหาที่ใช้ระยะเวลารอรับเรื่องนานที่สุด คือ สายสื่อสาร ใช้เวลาเฉลี่ย ๕๓ ชั่วโมง

อันดับที่ ๒ ปัญหาที่ใช้ระยะเวลารอรับเรื่องรองลงมา คือ เสนอแนะ ใช้เวลาเฉลี่ย ๒๒ ชั่วโมง

อันดับที่ ๓ ปัญหาที่ใช้ระยะเวลารอรับเรื่องรองลงมา คือ ความสะอาด ใช้เวลาเฉลี่ย ๑๙ ชั่วโมง

อันดับที่ ๔ ปัญหาที่ใช้ระยะเวลารอรับเรื่องรองลงมา คือ ต้นไม้ ใช้เวลาเฉลี่ย ๑๘ ชั่วโมง

อันดับที่ ๕ ปัญหาที่ใช้ระยะเวลารอรับเรื่องรองลงมา คือ ทางเท้า ใช้เวลาเฉลี่ย ๑๕ ชั่วโมง

อันดับที่ ๖ ปัญหาที่ใช้ระยะเวลารอรับเรื่องรองลงมา คือ อุปกรณ์ชำรุด ใช้เวลาเฉลี่ย ๑๕ ชั่วโมง

อันดับที่ ๗ ปัญหาที่ใช้ระยะเวลารอรับเรื่องรองลงมา คือ อาคารสถานที่ชำรุด ใช้เวลาเฉลี่ย ๑๕ ชั่วโมง

อันดับที่ ๘ ปัญหาที่ใช้ระยะเวลารอรับเรื่องรองลงมา คือ เสาในท้อง ใช้เวลาเฉลี่ย ๑๔ ชั่วโมง

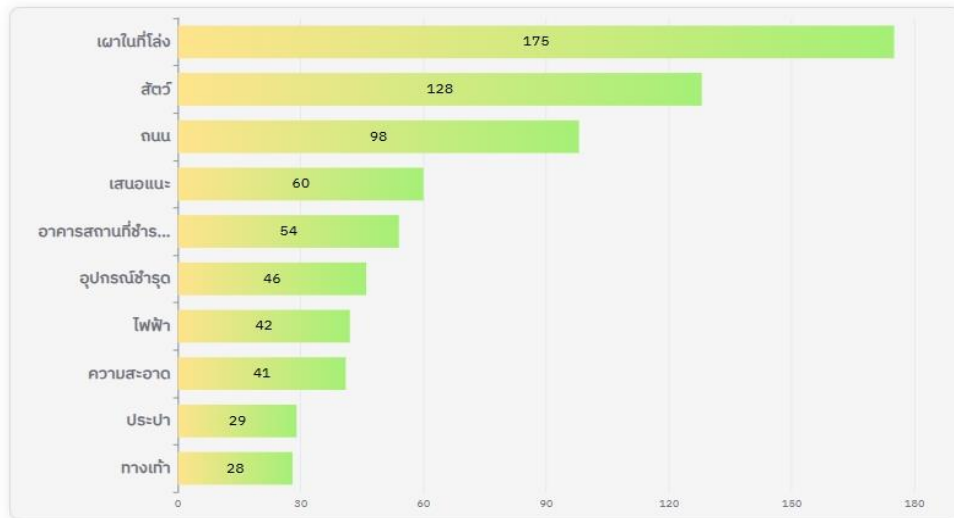
อันดับที่ ๙ ปัญหาที่ใช้ระยะเวลารอรับเรื่องรองลงมา คือ ไฟฟ้า ใช้เวลาเฉลี่ย ๑๓ ชั่วโมง

อันดับที่ ๑๐ ปัญหาที่ใช้ระยะเวลารอรับเรื่องรองลงมา คือ สัตว์ ใช้เวลาเฉลี่ย ๑๒ ชั่วโมง

/สรุปค่าเฉลี่ย...

สรุปค่าเฉลี่ยเวลาที่ใช้ดำเนินการ ระยะเวลายเฉลี่ย ๔๐.๗ ชั่วโมง

ดำเนินการ (ดำเนินการ->เสร็จสิ้น: 40.7 ชั่วโมง)
เรียงลำดับจาก: แก้นาน-> แก่เร็ว



อันดับที่ ๑ ปัญหาที่ใช้ระยะเวลาดำเนินการนานที่สุด คือ เผาในที่โล่ง ใช้เวลาเฉลี่ย ๑๗๕ ชั่วโมง

อันดับที่ ๒ ปัญหาที่ใช้ระยะเวลาดำเนินการรองลงมา คือ สัตว์ ใช้เวลาเฉลี่ย ๑๒๘ ชั่วโมง

อันดับที่ ๓ ปัญหาที่ใช้ระยะเวลาดำเนินการรองลงมา คือ ถนน ใช้เวลาเฉลี่ย ๙๘ ชั่วโมง

อันดับที่ ๔ ปัญหาที่ใช้ระยะเวลาดำเนินการรองลงมา คือ เสนอแนะ ใช้เวลาเฉลี่ย ๖๐ ชั่วโมง

อันดับที่ ๕ ปัญหาที่ใช้ระยะเวลาดำเนินการรองลงมา คือ อาคารสถานที่ชำรุด ใช้เวลาเฉลี่ย ๕๔ ชั่วโมง

อันดับที่ ๖ ปัญหาที่ใช้ระยะเวลาดำเนินการรองลงมา คือ อุปกรณ์ชำรุด ใช้เวลาเฉลี่ย ๔๖ ชั่วโมง

อันดับที่ ๗ ปัญหาที่ใช้ระยะเวลาดำเนินการรองลงมา คือ ไฟฟ้า ใช้เวลาเฉลี่ย ๔๒ ชั่วโมง

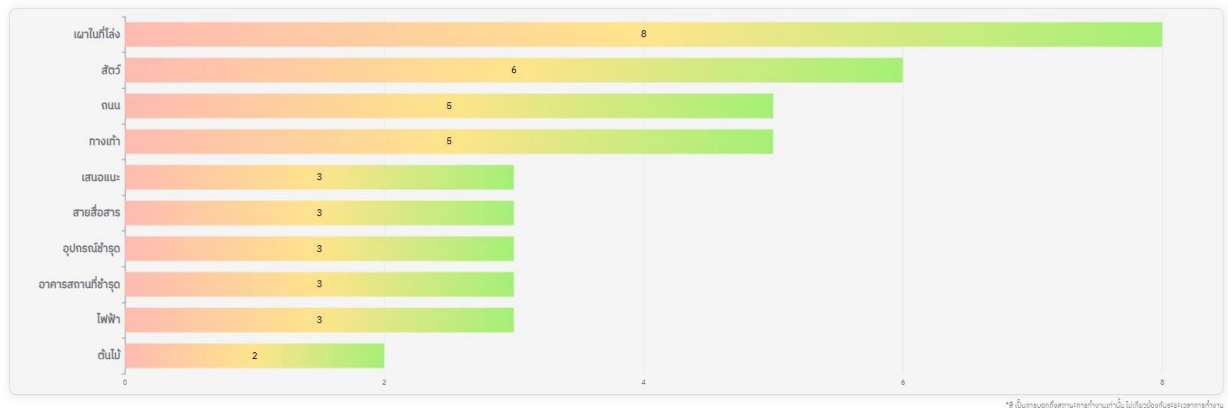
อันดับที่ ๘ ปัญหาที่ใช้ระยะเวลาดำเนินการรองลงมา คือ ความสะอาด ใช้เวลาเฉลี่ย ๔๑ ชั่วโมง

อันดับที่ ๙ ปัญหาที่ใช้ระยะเวลาดำเนินการรองลงมา คือ ประปา ใช้เวลาเฉลี่ย ๒๙ ชั่วโมง

อันดับที่ ๑๐ ปัญหาที่ใช้ระยะเวลาดำเนินการรองลงมา คือ ทางเท้า ใช้เวลาเฉลี่ย ๒๘ ชั่วโมง

สรุปค่าเฉลี่ยเวลาที่ใช้ในการทำงานจนเสร็จสิ้น ระยะเวลายเฉลี่ย ๒.๖ วัน

ระยะเวลาที่ใช้ในการทำงานทั้งหมด (แจ้ง->เสร็จสิ้น: 2.6 วัน)
เรียงลำดับจาก: ใช้เวลาในการทำงานนาน-> ใช้เวลาในการทำงานเร็ว



อันดับที่ ๑ ปัญหาที่ใช้ระยะเวลาดำเนินการนานที่สุด คือ เผาในที่โล่ง ใช้เวลาเฉลี่ย ๘ วัน

/อันดับที่ ๒...

- อันดับที่ ๒ ปัญหาที่ใช้ระยะเวลาทำงานรองลงมา คือ สัตว์ ใช้เวลาเฉลี่ย ๖ วัน
- อันดับที่ ๓ ปัญหาที่ใช้ระยะเวลาทำงานรองลงมา คือ ถนน ใช้เวลาเฉลี่ย ๕ วัน
- อันดับที่ ๔ ปัญหาที่ใช้ระยะเวลาทำงานรองลงมา คือ ทางเท้า ใช้เวลาเฉลี่ย ๕ วัน
- อันดับที่ ๕ ปัญหาที่ใช้ระยะเวลาทำงานรองลงมา คือ เสนอแนะ ใช้เวลาเฉลี่ย ๓ วัน
- อันดับที่ ๖ ปัญหาที่ใช้ระยะเวลาทำงานรองลงมา คือ สายสื่อสาร ใช้เวลาเฉลี่ย ๓ วัน
- อันดับที่ ๗ ปัญหาที่ใช้ระยะเวลาทำงานรองลงมา คือ อุปกรณ์ชำรุด ใช้เวลาเฉลี่ย ๓ วัน
- อันดับที่ ๘ ปัญหาที่ใช้ระยะเวลาทำงานรองลงมา คือ อาคารสถานที่ชำรุด ใช้เวลาเฉลี่ย ๓ วัน
- อันดับที่ ๙ ปัญหาที่ใช้ระยะเวลาทำงานรองลงมา คือ ไฟฟ้า ใช้เวลาเฉลี่ย ๓ วัน
- อันดับที่ ๑๐ ปัญหาที่ใช้ระยะเวลาทำงานรองลงมา คือ ต้นไม้ ใช้เวลาเฉลี่ย ๒ วัน