



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ งานนิติการ ฝ่ายปกครอง สำนักปลัดเทศบาล เทศบาลตำบลเมืองแกลง.....

ที่..... รย.๕๒๑๑๑/๓๐๕..... วันที่..... ๕ เมษายน ๒๕๖๘.....

เรื่อง..... รายงานการดำเนินงานระบบบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ผ่านแพลตฟอร์มบริหารจัดการ.....

ปัญหา Traffy Fondue ของเทศบาลตำบลเมืองแกลง ประจำเดือนมีนาคม 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 ประจำเดือนมีนาคม ๒๕๖๘ (๑ - ๓๑ มีนาคม ๒๕๖๘) ตามรายละเอียดดังนี้

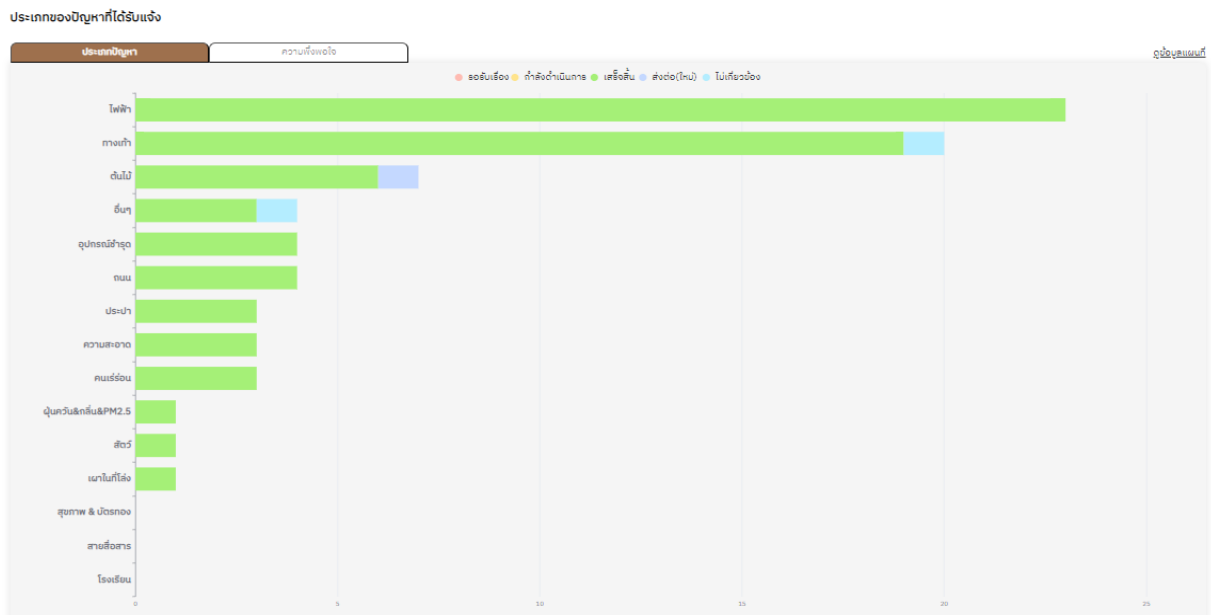
สรุปยอดสถานะและสถิติผู้ใช้บริการตั้งแต่ วันที่ ๑ - ๓๑ มีนาคม ๒๕๖๘



- เรื่องร้องเรียนทั้งหมด จำนวน ๗๔ เรื่อง
- รับรองการแก้ปัญหา จำนวน ๔๙ เรื่อง
- ส่งต่อไปยังหน่วยงานอื่น ๆ จำนวน ๑ เรื่อง
- เสร็จสิ้น จำนวน ๗๑ เรื่อง
- ไม่เกี่ยวข้อง จำนวน ๒ เรื่อง

/จำนวน...

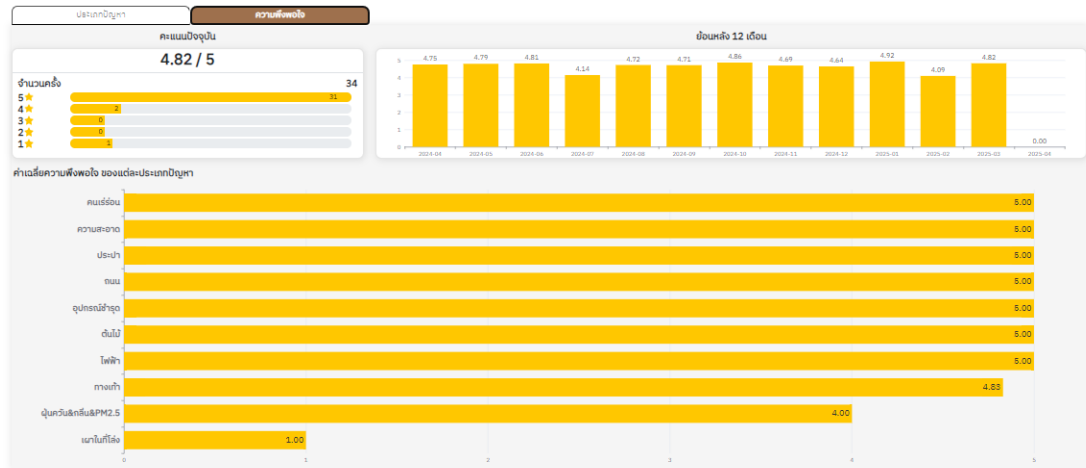
จำนวนการแจ้งแต่ละประเภทปัญหา



ประเภทปัญหา

- | | |
|--------------------------|--|
| ๑. ไฟฟ้า | ดำเนินการเสร็จสิ้น จำนวน ๒๓ เรื่อง |
| ๒. ทางเท้า | ดำเนินการเสร็จสิ้น จำนวน ๑๙ เรื่อง ไม่เกี่ยวข้อง จำนวน ๑ เรื่อง |
| ๓. ต้นไม้ | ดำเนินการเสร็จสิ้น จำนวน ๖ เรื่อง ส่งต่อไปยังหน่วยงานอื่น ๆ จำนวน ๑ เรื่อง |
| ๔. อื่นๆ | ดำเนินการเสร็จสิ้น จำนวน ๓ เรื่อง ไม่เกี่ยวข้อง จำนวน ๑ เรื่อง |
| ๕. อุปกรณ์ชำรุด | ดำเนินการเสร็จสิ้น จำนวน ๔ เรื่อง |
| ๖. ถนน | ดำเนินการเสร็จสิ้น จำนวน ๔ เรื่อง |
| ๗. ประปา | ดำเนินการเสร็จสิ้น จำนวน ๓ เรื่อง |
| ๘. ความสะอาด | ดำเนินการเสร็จสิ้น จำนวน ๓ เรื่อง |
| ๙. คนเร่ร่อน | ดำเนินการเสร็จสิ้น จำนวน ๓ เรื่อง |
| ๑๐. ฝุ่นควัน&กลิ่น&PM๒.๕ | ดำเนินการเสร็จสิ้น จำนวน ๑ เรื่อง |
| ๑๑. สัตว์ | ดำเนินการเสร็จสิ้น จำนวน ๑ เรื่อง |
| ๑๒. เมาในที่โล่ง | ดำเนินการเสร็จสิ้น จำนวน ๑ เรื่อง |

ความพึงพอใจการแก้ไขปัญหา



ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ของการแก้ไขปัญหา คะแนน ๔.๘๒/๕ จำนวนครั้งในการประเมินฯ ๓๔ ครั้ง

คะแนนประเมินความพึงพอใจสูงสุด ๕ คะแนน ประกอบด้วยปัญหา ๑) คนเร่ร่อน ๒) ความสะอาด
๓) ประปา ๔) ถนน ๕) อุปกรณ์ชำรุด
๖) ต้นไม้ ๗) ไฟฟ้า

คะแนนประเมินความพึงพอใจ ๔.๘๓ คะแนน ประกอบด้วยปัญหา ทางเท้า

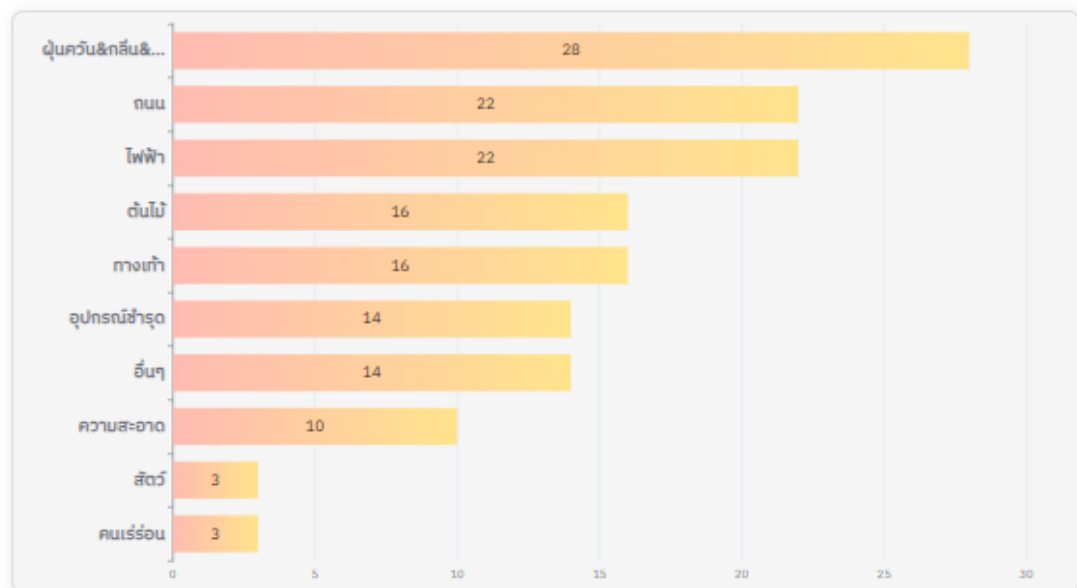
คะแนนประเมินความพึงพอใจ ๔.๐๐ คะแนน ประกอบด้วยปัญหา ฝุ่นควัน&กลิ่น&PM๒.๕

คะแนนประเมินความพึงพอใจ ๑.๐๐ คะแนน ประกอบด้วยปัญหา เภาในที่โล่ง

สรุปค่าเฉลี่ยเวลาที่ใช้รอรับเรื่อง ระยะเวลาเฉลี่ย ๑๕.๕ ชั่วโมง

รอรับเรื่อง (แจ้ง -> ดำเนินการ : 15.5 ชั่วโมง)

เรื่องลำดับจาก: รับเรื่องช้า -> รับเรื่องไว



อันดับที่ ๑ ปัญหาที่ใช้ระยะเวลารอรับเรื่องนานที่สุด คือ ฝุ่นควัน&กลิ่น&PM๒.๕ ใช้เวลาเฉลี่ย ๒๘ ชั่วโมง

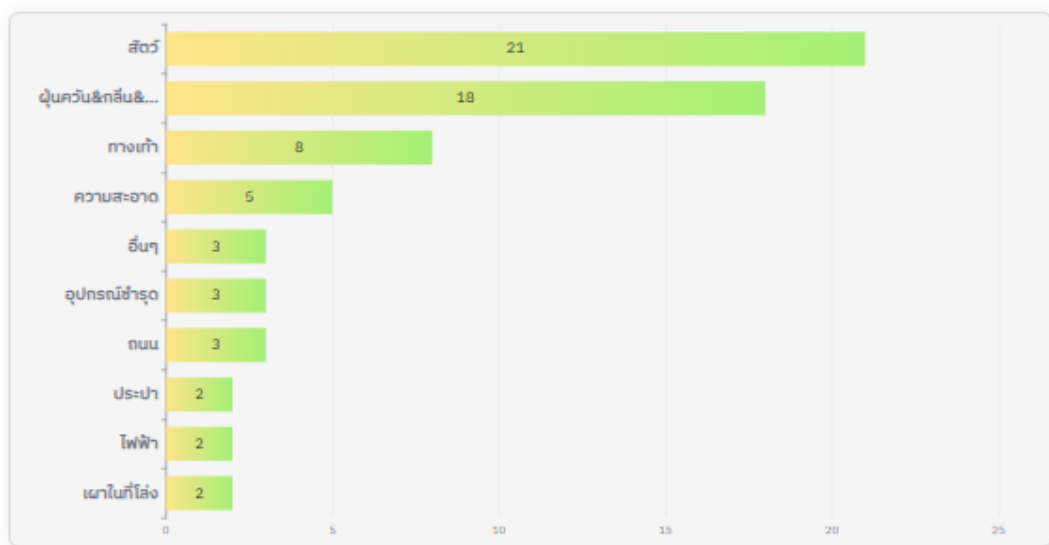
อันดับที่ ๒ ปัญหาที่ใช้ระยะเวลารอรับเรื่องรองลงมา คือ ถนน ใช้เวลาเฉลี่ย ๒๒ ชั่วโมง

/อันดับที่ ๓...

- อันดับที่ ๓ ปัญหาที่ใช้ระยะเวลาารับเรื่องรองลงมา คือ ไฟฟ้า ใช้เวลาเฉลี่ย ๒๒ ชั่วโมง
- อันดับที่ ๔ ปัญหาที่ใช้ระยะเวลาารับเรื่องรองลงมา คือ ต้นไม้ ใช้เวลาเฉลี่ย ๑๖ ชั่วโมง
- อันดับที่ ๕ ปัญหาที่ใช้ระยะเวลาารับเรื่องรองลงมา คือ ทางเท้า ใช้เวลาเฉลี่ย ๑๖ ชั่วโมง
- อันดับที่ ๖ ปัญหาที่ใช้ระยะเวลาารับเรื่องรองลงมา คือ อุปกรณ์ชำรุดใช้เวลาเฉลี่ย ๑๔ ชั่วโมง
- อันดับที่ ๗ ปัญหาที่ใช้ระยะเวลาารับเรื่องรองลงมา คือ อื่นๆ ใช้เวลาเฉลี่ย ๑๔ ชั่วโมง
- อันดับที่ ๘ ปัญหาที่ใช้ระยะเวลาารับเรื่องรองลงมา คือ ความสะอาด ใช้เวลาเฉลี่ย ๑๐ ชั่วโมง
- อันดับที่ ๙ ปัญหาที่ใช้ระยะเวลาารับเรื่องรองลงมา คือ สัตว์ ใช้เวลาเฉลี่ย ๓ ชั่วโมง
- อันดับที่ ๑๐ ปัญหาที่ใช้ระยะเวลาารับเรื่องรองลงมา คือ คนเร่ร่อน ใช้เวลาเฉลี่ย ๓ ชั่วโมง

สรุปค่าเฉลี่ยเวลาที่ใช้ดำเนินการ ระยะเวลาเฉลี่ย ๓.๓ วัน

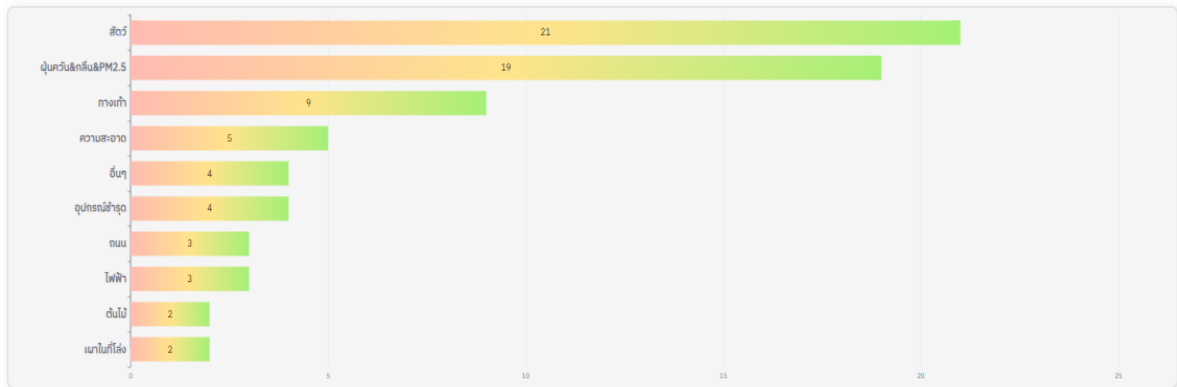
ดำเนินการ (ดำเนินการ -> เสร็จสิ้น : 3.3 วัน)
เรียงลำดับจาก: แก้ไขงาน -> แก้ไข



- อันดับที่ ๑ ปัญหาที่ใช้ระยะเวลาดำเนินการนานที่สุด คือ สัตว์ ใช้เวลาเฉลี่ย ๒๑ วัน
- อันดับที่ ๒ ปัญหาที่ใช้ระยะเวลาดำเนินการรองลงมา คือ ฝุ่นควัน&กลิ่น&PM๒.๕ ใช้เวลาเฉลี่ย ๑๘ วัน
- อันดับที่ ๓ ปัญหาที่ใช้ระยะเวลาดำเนินการรองลงมา คือ ทางเท้า ใช้เวลาเฉลี่ย ๘ วัน
- อันดับที่ ๔ ปัญหาที่ใช้ระยะเวลาดำเนินการรองลงมา คือ ความสะอาด ใช้เวลาเฉลี่ย ๕ วัน
- อันดับที่ ๕ ปัญหาที่ใช้ระยะเวลาดำเนินการรองลงมา คือ อื่นๆ ใช้เวลาเฉลี่ย ๓ วัน
- อันดับที่ ๖ ปัญหาที่ใช้ระยะเวลาดำเนินการรองลงมา คือ อุปกรณ์ชำรุด ใช้เวลาเฉลี่ย ๓ วัน
- อันดับที่ ๗ ปัญหาที่ใช้ระยะเวลาดำเนินการรองลงมา คือ ถนน ใช้เวลาเฉลี่ย ๓ วัน
- อันดับที่ ๘ ปัญหาที่ใช้ระยะเวลาดำเนินการรองลงมา คือ ประปา ใช้เวลาเฉลี่ย ๒ วัน
- อันดับที่ ๙ ปัญหาที่ใช้ระยะเวลาดำเนินการรองลงมา คือ ไฟฟ้า ใช้เวลาเฉลี่ย ๒ วัน
- อันดับที่ ๑๐ ปัญหาที่ใช้ระยะเวลาดำเนินการรองลงมา คือ เผาในที่โล่ง ใช้เวลาเฉลี่ย ๒ วัน

สรุปค่าเฉลี่ยเวลาที่ใช้ในการทำงานจนเสร็จสิ้น ระยะเวลาเฉลี่ย ๔.๐ วัน

ระยะเวลาที่ใช้ในการทำงานทั้งหมด (เฉลี่ย -> เสร็จสิ้น : 4.0 วัน)
เรียงลำดับจาก ระยะเวลาในการทำงานมาก -> ใช้น้อยในการทำงาน



อันดับที่ ๑ ปัญหาที่ใช้ระยะเวลาทำงานนานที่สุด คือ สัตว์ ใช้เวลาเฉลี่ย ๒๑ วัน

อันดับที่ ๒ ปัญหาที่ใช้ระยะเวลาทำงานรองลงมา คือ ฝุ่นควัน&กลิ่น&PM๒.๕ ใช้เวลาเฉลี่ย ๑๙ วัน

อันดับที่ ๓ ปัญหาที่ใช้ระยะเวลาทำงานรองลงมา คือ ทางเท้า ใช้เวลาเฉลี่ย ๙ วัน

อันดับที่ ๔ ปัญหาที่ใช้ระยะเวลาทำงานรองลงมา คือ ความสะอาด ใช้เวลาเฉลี่ย ๕ วัน

อันดับที่ ๕ ปัญหาที่ใช้ระยะเวลาทำงานรองลงมา คือ อื่นๆ ใช้เวลาเฉลี่ย ๔ วัน

อันดับที่ ๖ ปัญหาที่ใช้ระยะเวลาทำงานรองลงมา คือ อุปกรณ์ชำรุด ใช้เวลาเฉลี่ย ๔ วัน

อันดับที่ ๗ ปัญหาที่ใช้ระยะเวลาทำงานรองลงมา คือ ถนน ใช้เวลาเฉลี่ย ๓ วัน

อันดับที่ ๘ ปัญหาที่ใช้ระยะเวลาทำงานรองลงมา คือ ไฟฟ้า ใช้เวลาเฉลี่ย ๓ วัน

อันดับที่ ๙ ปัญหาที่ใช้ระยะเวลาทำงานรองลงมา คือ ต้นไม้ ใช้เวลาเฉลี่ย ๒ วัน

อันดับที่ ๑๐ ปัญหาที่ใช้ระยะเวลาทำงานรองลงมา คือ เผาในที่โล่ง ใช้เวลาเฉลี่ย ๒ วัน