



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ งานนิติการ ฝ่ายปกครอง สำนักปลัดเทศบาลตำบลเมืองแกลง

ที่ รย.๕๒๑๐๑/๖๗๖ วันที่ ๑ สิงหาคม ๒๕๖๗

เรื่อง รายงานการดำเนินงานระบบบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ผ่านแพลตฟอร์มบริหารจัดการ

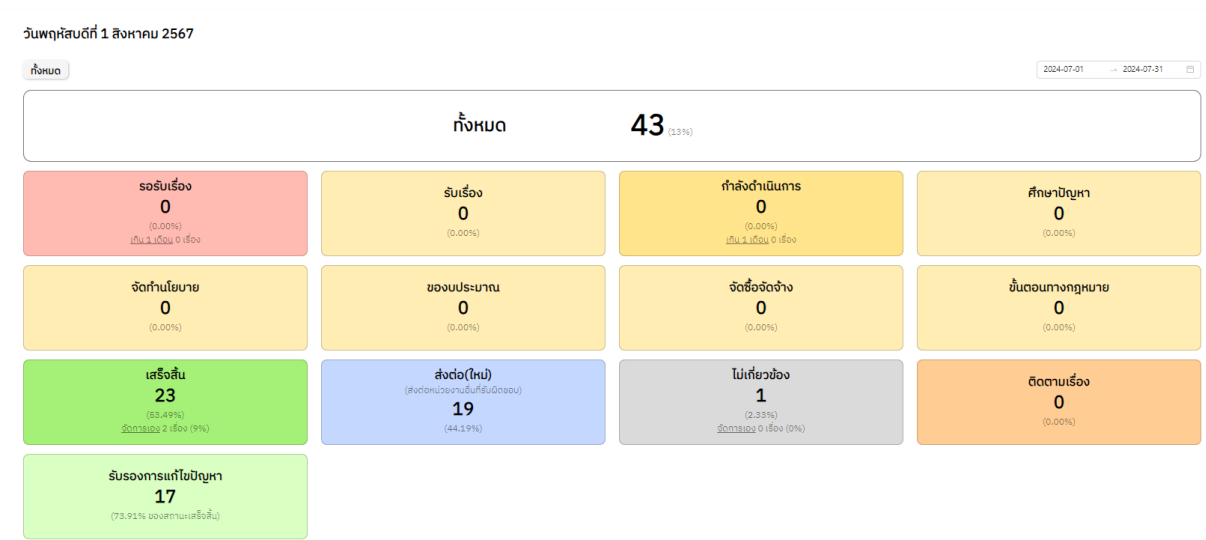
ปัญหา Traffy Fondue ของเทศบาลตำบลเมืองแกลง ประจำเดือนกรกฎาคม ๒๕๖๗

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.muangklong.com, Facebook และสื่อประชาสัมพันธ์อื่นๆ ของเทศบาลตำบลเมืองแกลง นั้น

ข้าพเจ้า นางสาวเบญจวรรณ ศรีทองคำ ตำแหน่ง นิติกรปฏิบัติการ จึงขอรายงานการดำเนินงานระบบบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ผ่านแพลตฟอร์มบริหารจัดการปัญหา Traffy Fondue ของเทศบาลตำบลเมืองแกลง ประจำเดือนกรกฎาคม ๒๕๖๗ (๑ - ๓๐ กรกฎาคม ๒๕๖๗) ตามรายละเอียดดังนี้

สรุปยอดสถานะและสถิติผู้ใช้บริการตั้งแต่ วันที่ ๑ - ๓๑ กรกฎาคม ๒๕๖๗

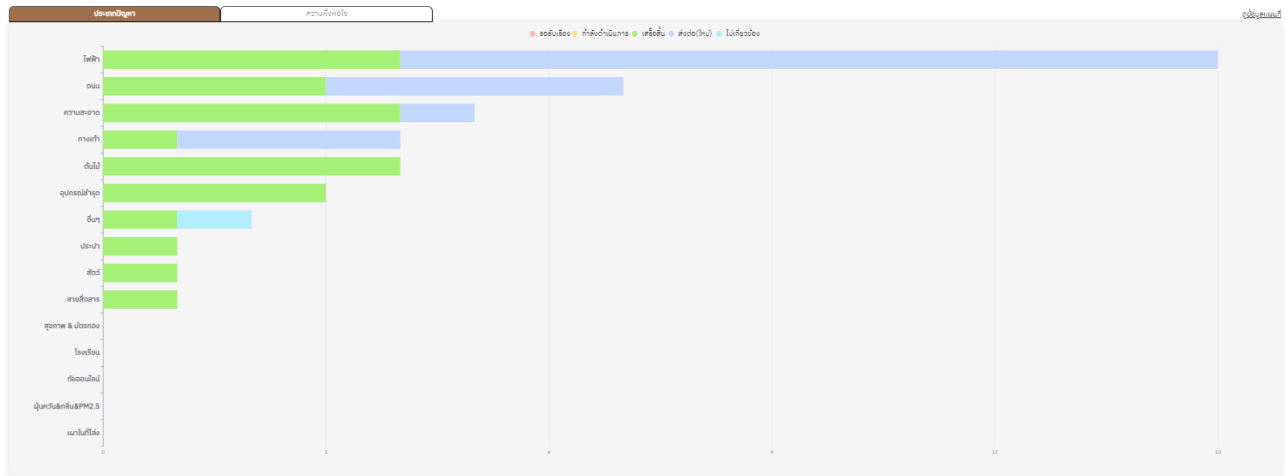


- เรื่องร้องเรียนทั้งหมด จำนวน ๔๓ เรื่อง
- รับรองการแก้ไขปัญหา จำนวน ๑๗ เรื่อง
- ส่งต่อไปยังหน่วยงานอื่น ๆ จำนวน ๑๙ เรื่อง
- ไม่เกี่ยวข้อง จำนวน ๑ เรื่อง
- เสร็จสิ้น จำนวน ๒๓ เรื่อง

/จำนวน...

จำนวนการแจ้งแต่ละประเภทปัญหา

ประเภทของปัญหาที่ได้รับแจ้ง

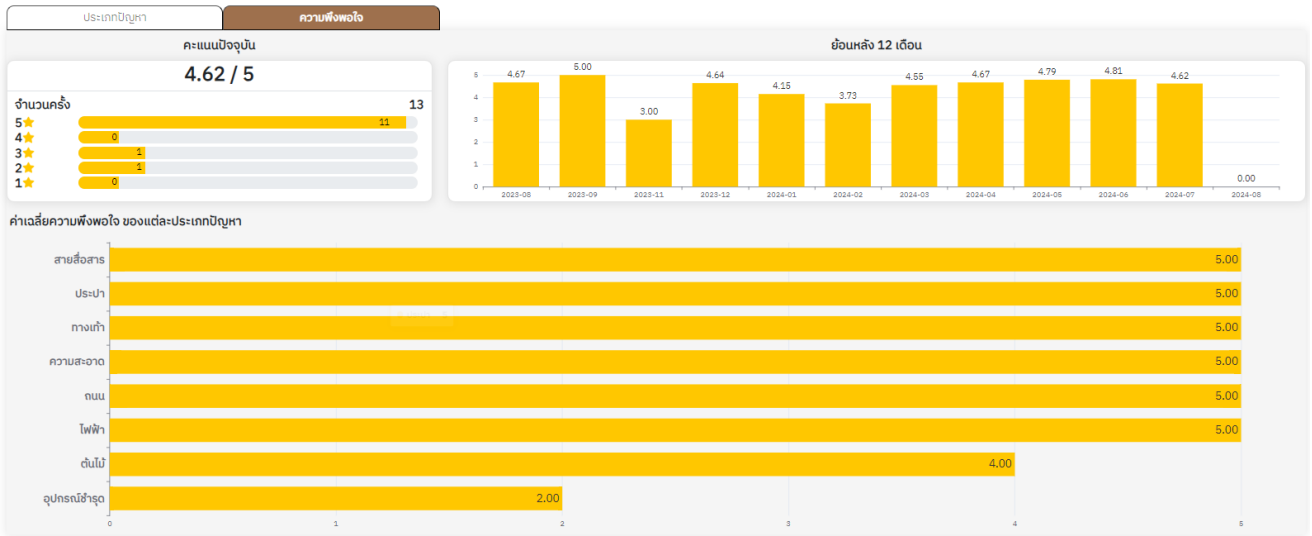


ประเภทปัญหา

- | | |
|----------------------|---|
| ๑. ไฟฟ้า | ส่งต่อไปยังหน่วยงานอื่น ๆ จำนวน ๑๑ เรื่อง ดำเนินการเสร็จสิ้น จำนวน ๔ เรื่อง |
| ๒. ถนน | ส่งต่อไปยังหน่วยงานอื่น ๆ จำนวน ๔ เรื่อง ดำเนินการเสร็จสิ้น จำนวน ๓ เรื่อง |
| ๓. ความสะอาด | ส่งต่อไปยังหน่วยงานอื่น ๆ จำนวน ๑ เรื่อง ดำเนินการเสร็จสิ้น จำนวน ๔ เรื่อง |
| ๔. ทางเท้า | ส่งต่อไปยังหน่วยงานอื่น ๆ จำนวน ๑ เรื่อง ดำเนินการเสร็จสิ้น จำนวน ๑ เรื่อง |
| ๕. ต้นไม้ | ดำเนินการเสร็จสิ้น จำนวน ๔ เรื่อง |
| ๖. อุปกรณ์ชำรุด | ดำเนินการเสร็จสิ้น จำนวน ๓ เรื่อง |
| ๗. อื่น ๆ | ไม่เกี่ยวข้อง จำนวน ๑ เรื่อง ดำเนินการเสร็จสิ้น จำนวน ๑ เรื่อง |
| ๘. ประปา | ดำเนินการเสร็จสิ้น จำนวน ๑ เรื่อง |
| ๙. สัตว์ | ดำเนินการเสร็จสิ้น จำนวน ๑ เรื่อง |
| ๑๐. สายสื่อสาร | ดำเนินการเสร็จสิ้น จำนวน ๑ เรื่อง |
| ๑๑. สุขภาพและบัตรทอง | ไม่มีเรื่องร้องเรียน |
| ๑๒. โรงเรียน | ไม่มีเรื่องร้องเรียน |
| ๑๓. ภัยออนไลน์ | ไม่มีเรื่องร้องเรียน |
| ๑๔. ฟันควั่น และกลืน | ไม่มีเรื่องร้องเรียน |
| ๑๕. เผลอในที่โล่ง | ไม่มีเรื่องร้องเรียน |

ความพึงพอใจการแก้ไขปัญหา

ประเภทของปัญหาที่ได้รับแจ้ง



ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ของการแก้ไขปัญหา คะแนน ๔.๖๒/๕ จำนวนครั้งในการประเมินฯ ๑๓ ครั้ง

คะแนนประเมินความพึงพอใจสูงสุด ๕ คะแนน ประกอบด้วยปัญหา ๑) สายสื่อสาร ๒) ประปา ๓) ทางเท้า

๔) ความสะอาด ๕) ถนน ๔) ไฟฟ้า

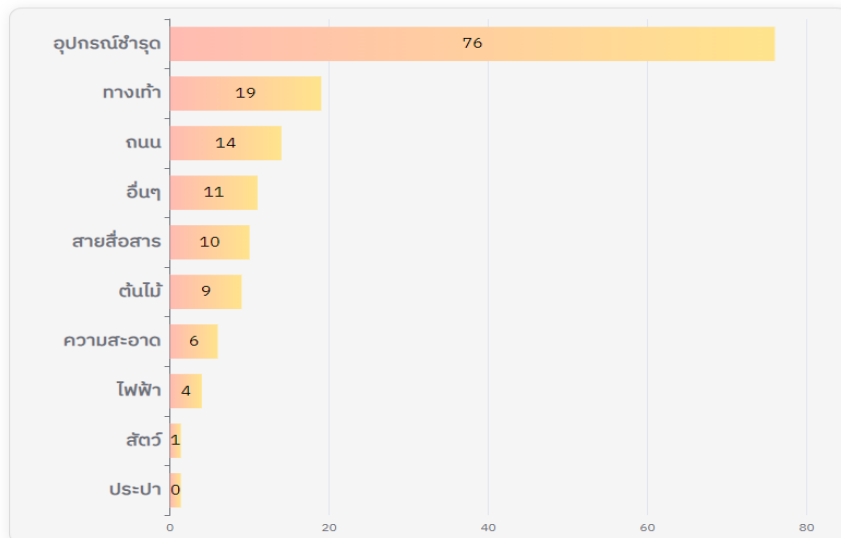
คะแนนประเมินความพึงพอใจ ๔ คะแนน ประกอบด้วยปัญหา ต้นไม้

คะแนนประเมินความพึงพอใจ ๒ คะแนน ประกอบด้วยปัญหา อุปกรณ์ชำรุด

สรุปเวลาที่ใช้อับรองเรื่อง ระยะเวลาเฉลี่ย ๖.๑ ชั่วโมง

รอรับเรื่อง (แจ้ง -> ดำเนินการ : 6.1 ชั่วโมง)

เรียงลำดับจาก: รับเรื่องเข้า -> รับเรื่องไว้



อันดับที่ ๑ ปัญหาที่ใช้ระยะเวลารับเรื่องนานที่สุด คือ อุปกรณ์ชำรุด ใช้เวลาเฉลี่ย ๗๖ ชั่วโมง

อันดับที่ ๒ ปัญหาที่ใช้ระยะเวลารับเรื่องรองลงมา คือ ทางเท้า ใช้เวลาเฉลี่ย ๑๙ ชั่วโมง

อันดับที่ ๓ ปัญหาที่ใช้ระยะเวลารับเรื่องรองลงมา คือ ถนน ใช้เวลาเฉลี่ย ๑๔ ชั่วโมง

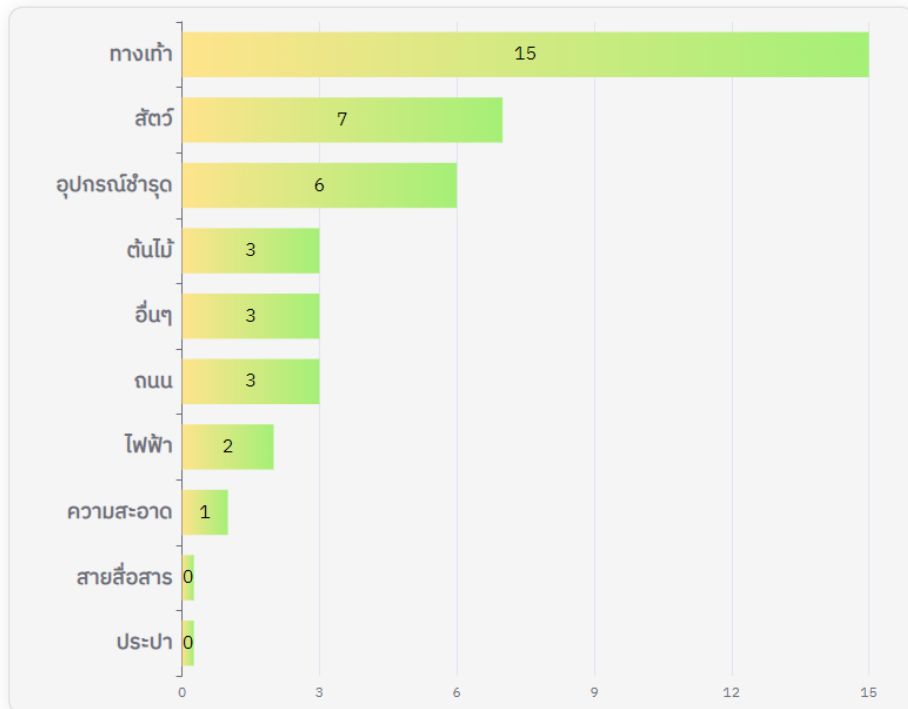
/อันดับที่ ๔...

อันดับที่ ๔ ปัญหาที่ใช้ระยะเวลาารับเรื่องรองลงมา คือ อื่นๆ ใช้เวลาเฉลี่ย ๑๑ ชั่วโมง
 อันดับที่ ๕ ปัญหาที่ใช้ระยะเวลาารับเรื่องรองลงมา คือ สายสื่อสาร ใช้เวลาเฉลี่ย ๑๐ ชั่วโมง
 อันดับที่ ๖ ปัญหาที่ใช้ระยะเวลาารับเรื่องรองลงมา คือ ต้นไม้ ใช้เวลาเฉลี่ย ๙ ชั่วโมง
 อันดับที่ ๗ ปัญหาที่ใช้ระยะเวลาารับเรื่องรองลงมา คือ ความสะอาด ใช้เวลาเฉลี่ย ๖ ชั่วโมง
 อันดับที่ ๘ ปัญหาที่ใช้ระยะเวลาารับเรื่องรองลงมา คือ ไฟฟ้า ใช้เวลาเฉลี่ย ๔ ชั่วโมง
 อันดับที่ ๙ ปัญหาที่ใช้ระยะเวลาารับเรื่องรองลงมา คือ สัตว์ ใช้เวลาเฉลี่ย ๑ ชั่วโมง

สรุปเวลาที่ใช้ดำเนินการ ระยะเวลาเฉลี่ย ๓ วัน

ดำเนินการ (ดำเนินการ -> เสร็จสิ้น : 3.0 วัน)

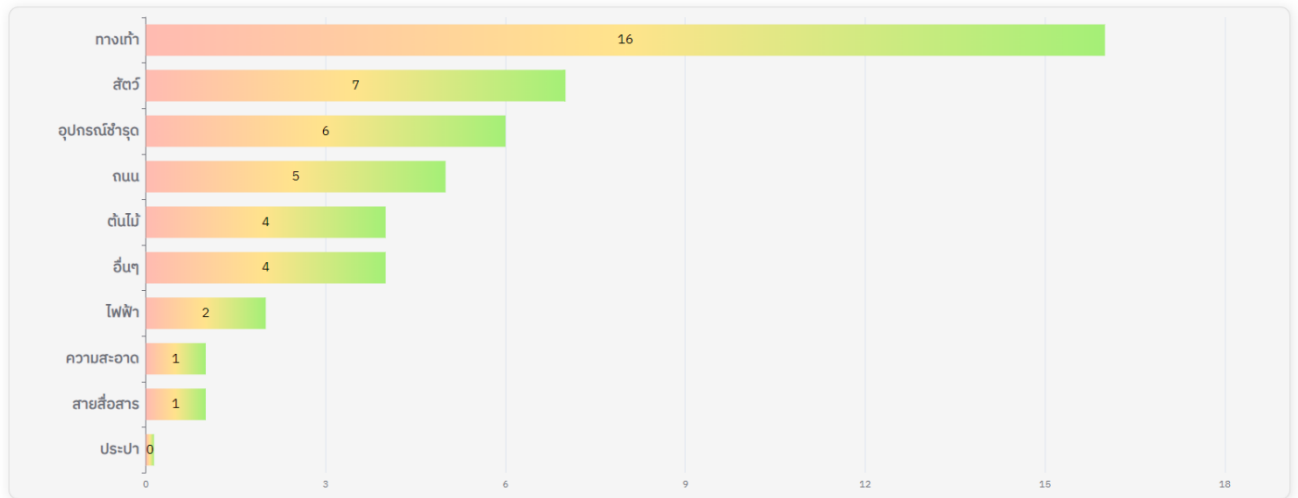
เรียงลำดับจาก: แก่โยนาน -> แก่โยเร็ว



อันดับที่ ๑ ปัญหาที่ใช้ระยะเวลาดำเนินการนานที่สุด คือ ทางเท้า ใช้เวลาเฉลี่ย ๑๕ วัน
 อันดับที่ ๒ ปัญหาที่ใช้ระยะเวลาดำเนินการรองลงมา คือ สัตว์ ใช้เวลาเฉลี่ย ๗ วัน
 อันดับที่ ๓ ปัญหาที่ใช้ระยะเวลาดำเนินการรองลงมา คือ อุปกรณ์ชำรุด ใช้เวลาเฉลี่ย ๖ วัน
 อันดับที่ ๔ ปัญหาที่ใช้ระยะเวลาดำเนินการรองลงมา คือ ต้นไม้ ใช้เวลาเฉลี่ย ๓ วัน
 อันดับที่ ๕ ปัญหาที่ใช้ระยะเวลาดำเนินการรองลงมา คือ อื่นๆ ใช้เวลาเฉลี่ย ๓ วัน
 อันดับที่ ๖ ปัญหาที่ใช้ระยะเวลาดำเนินการรองลงมา คือ ถนน ใช้เวลาเฉลี่ย ๓ วัน
 อันดับที่ ๗ ปัญหาที่ใช้ระยะเวลาดำเนินการรองลงมา คือ ไฟฟ้า ใช้เวลาเฉลี่ย ๒ วัน
 อันดับที่ ๘ ปัญหาที่ใช้ระยะเวลาดำเนินการรองลงมา คือ ความสะอาด ใช้เวลาเฉลี่ย ๑ วัน

สรุปเวลาที่ใช้ในการทำงานจนเสร็จสิ้น ระยะเวลาเฉลี่ย ๓.๖ วัน

ระยะเวลาที่ใช้ในการทำงานทั้งหมด (แจ้ง -> เสร็จสิ้น : 3.6 วัน)
เรียงลำดับจาก: ใช้เวลาในการทำงานนาน -> ใช้เวลาในการทำงานเร็ว



- อันดับที่ ๑ ปัญหาที่ใช้ระยะเวลาทำงานนานที่สุด คือ ทางเท้า ใช้เวลาเฉลี่ย ๑๖ วัน
 อันดับที่ ๒ ปัญหาที่ใช้ระยะเวลาทำงานรองลงมา คือ สัตว์ ใช้เวลาเฉลี่ย ๗ วัน
 อันดับที่ ๓ ปัญหาที่ใช้ระยะเวลาทำงานรองลงมา คือ อุปกรณ์ชำรุด ใช้เวลาเฉลี่ย ๖ วัน
 อันดับที่ ๔ ปัญหาที่ใช้ระยะเวลาทำงานรองลงมา คือ ถนน ใช้เวลาเฉลี่ย ๕ วัน
 อันดับที่ ๕ ปัญหาที่ใช้ระยะเวลาทำงานรองลงมา คือ ต้นไม้ ใช้เวลาเฉลี่ย ๔ วัน
 อันดับที่ ๖ ปัญหาที่ใช้ระยะเวลาทำงานรองลงมา คือ อื่นๆ ใช้เวลาเฉลี่ย ๔ วัน
 อันดับที่ ๗ ปัญหาที่ใช้ระยะเวลาทำงานรองลงมา คือ ไฟฟ้า ใช้เวลาเฉลี่ย ๒ วัน
 อันดับที่ ๘ ปัญหาที่ใช้ระยะเวลาทำงานรองลงมา คือ ความสะอาด ใช้เวลาเฉลี่ย ๑ วัน
 อันดับที่ ๙ ปัญหาที่ใช้ระยะเวลาทำงานรองลงมา คือ สายสื่อสาร ใช้เวลาเฉลี่ย ๑ วัน