



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ งานนิติการ ฝ่ายปกครอง สำนักปลัดเทศบาล เทศบาลตำบลเมืองแกลง

ที่ รย.๕๒๑๐๑/๕๒๔ วันที่ ๖ มิถุนายน ๒๕๖๘

เรื่อง รายงานการดำเนินงานระบบบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ผ่านแพลตฟอร์มบริหารจัดการ

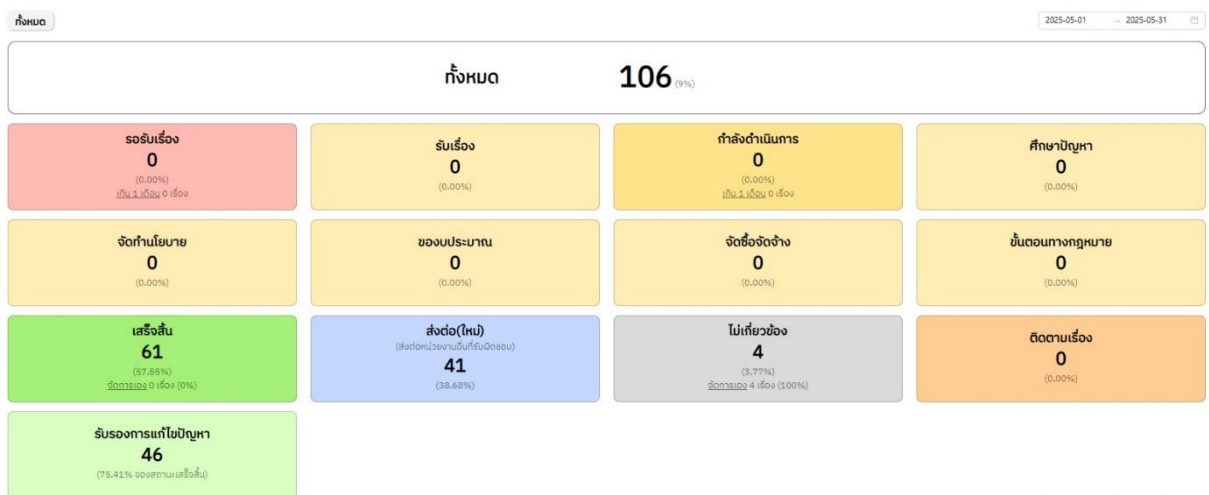
ปัญหา Traffy Fondue ของเทศบาลตำบลเมืองแกลง ประจำเดือนพฤษภาคม ๒๕๖๘

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 ประจำเดือนพฤษภาคม ๒๕๖๘ (๑ - ๓๑ พฤษภาคม ๒๕๖๘) ตามรายละเอียดดังนี้

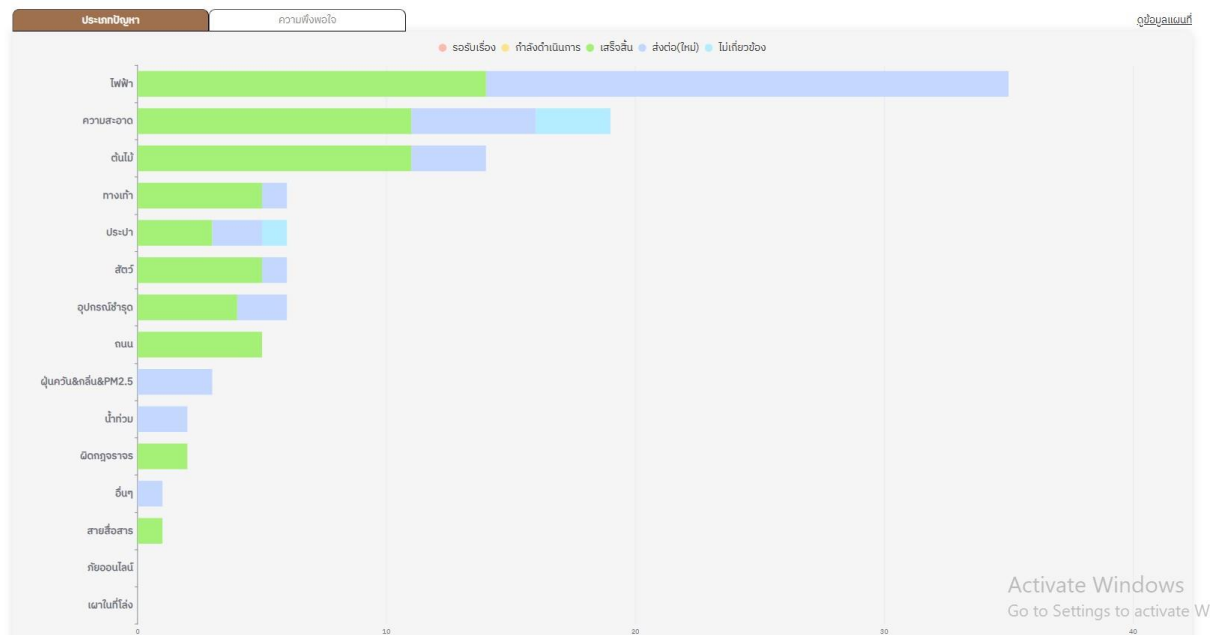
สรุปยอดสถานะและสถิติผู้ใช้บริการตั้งแต่ วันที่ ๑ - ๓๑ พฤษภาคม ๒๕๖๘



- เรื่องร้องเรียนทั้งหมด จำนวน ๑๐๖ เรื่อง
- รับรองการแก้ไขปัญหา จำนวน ๔๖ เรื่อง
- ส่งต่อไปยังหน่วยงานอื่น ๆ จำนวน ๔๑ เรื่อง
- เสร็จสิ้น จำนวน ๖๑ เรื่อง
- ไม่เกี่ยวข้อง จำนวน ๔ เรื่อง

/จำนวน...

จำนวนการแจ้งแต่ละประเภทปัญหา



ประเภทปัญหา

๑. ไฟฟ้า ดำเนินการเสร็จสิ้น จำนวน ๑๔ เรื่อง ส่งต่อไปยังหน่วยงานอื่นๆ จำนวน ๒๑ เรื่อง
๒. ความสะอาด ดำเนินการเสร็จสิ้น จำนวน ๑๑ เรื่อง ส่งต่อไปยังหน่วยงานอื่นๆ จำนวน ๕ เรื่อง
๓. ต้นไม้ ดำเนินการเสร็จสิ้น จำนวน ๑๑ เรื่อง ส่งต่อไปยังหน่วยงานอื่นๆ จำนวน ๓ เรื่อง
๔. ทางเท้า ดำเนินการเสร็จสิ้น จำนวน ๕ เรื่อง ส่งต่อไปยังหน่วยงานอื่นๆ จำนวน ๑ เรื่อง
๕. ประปา ดำเนินการเสร็จสิ้น จำนวน ๓ เรื่อง ส่งต่อไปยังหน่วยงานอื่นๆ จำนวน ๒ เรื่อง ไม่เกี่ยวข้อง ๑ เรื่อง
๖. สัตว์ ดำเนินการเสร็จสิ้น จำนวน ๕ เรื่อง ส่งต่อไปยังหน่วยงานอื่นๆ จำนวน ๑ เรื่อง
๗. อุปกรณ์ชำรุด ดำเนินการเสร็จสิ้น จำนวน ๔ เรื่อง ส่งต่อไปยังหน่วยงานอื่นๆ จำนวน ๒ เรื่อง
๘. ถนน ดำเนินการเสร็จสิ้น จำนวน ๕ เรื่อง
๙. ฝุ่นควัน&กลิ่น&PM๒.๕ ดำเนินการเสร็จสิ้น จำนวน ๓ เรื่อง
๑๐. น้ำท่วม ดำเนินการเสร็จสิ้น จำนวน ๒ เรื่อง
๑๑. ผิดกฎจราจร ดำเนินการเสร็จสิ้น จำนวน ๒ เรื่อง
๑๒. อื่นๆ ดำเนินการเสร็จสิ้น จำนวน ๑ เรื่อง
๑๓. สายสื่อสาร ดำเนินการเสร็จสิ้น จำนวน ๑ เรื่อง

ความพึงพอใจการแก้ไขปัญหา

ประเภทของปัญหาที่ได้รับแจ้ง



ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ของการแก้ไขปัญหา คะแนน ๔.๘๗/๕ จำนวนครั้งในการประเมินฯ ๓๐ ครั้ง

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

คะแนนประเมินความพึงพอใจ ๔.๕๗ คะแนน ประกอบด้วยปัญหา ต้นไม้

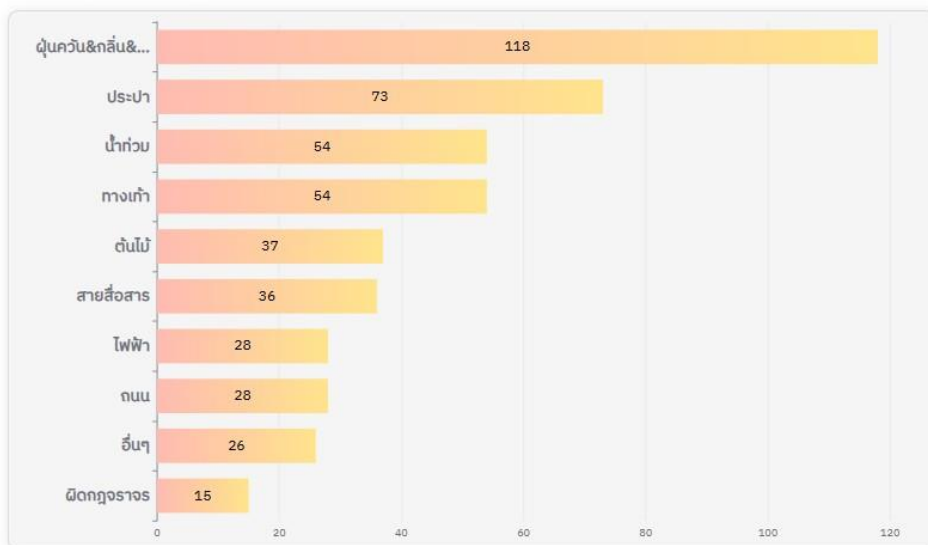
คะแนนประเมินความพึงพอใจ ๔.๐๐ คะแนน ประกอบด้วยปัญหา ทางเท้า

สรุปค่าเฉลี่ยเวลาที่ใช้อรับเรื่อง ระยะเวลาเฉลี่ย ๒๗.๔ ชั่วโมง

ค่าเฉลี่ยโดยประมาณของระยะเวลาการทำงาน

รอรับเรื่อง (แจ้ง -> ดำเนินการ : 27.4 ชั่วโมง)

เรียงลำดับจาก: รับเรื่องช้า -> รับเรื่องไว



อันดับที่ ๑ ปัญหาที่ใช้ระยะเวลารับเรื่องนานที่สุด คือ ฝุ่นควัน&กลิ่น&PM๒.๕ ใช้เวลาเฉลี่ย ๑๑๘ ชั่วโมง

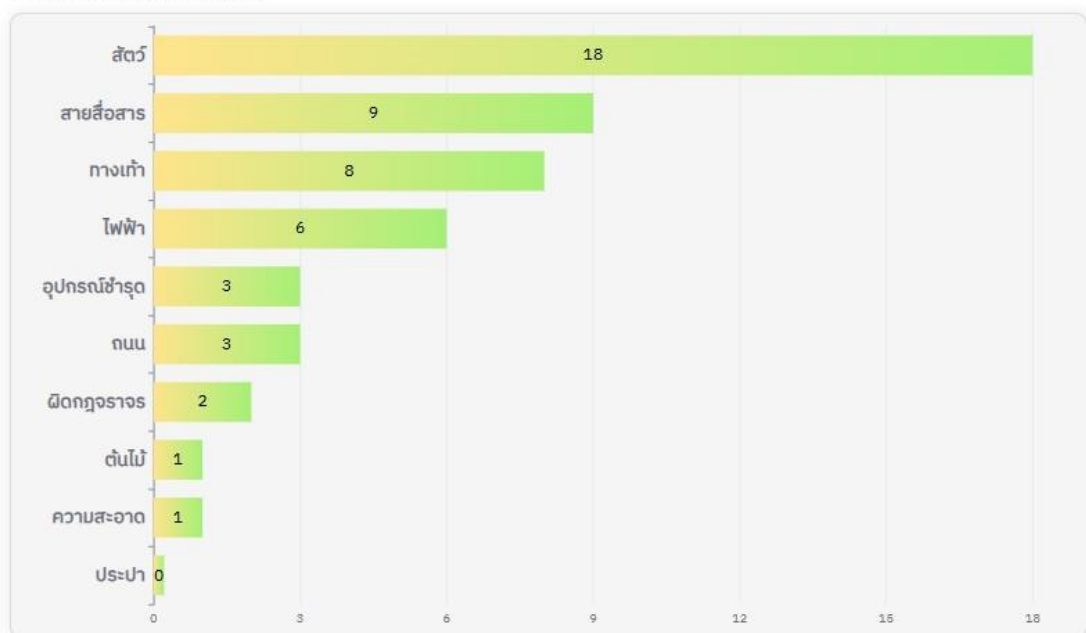
อันดับที่ ๒ ปัญหาที่ใช้ระยะเวลารับเรื่องรองลงมา คือ ประปา ใช้เวลาเฉลี่ย ๗๓ ชั่วโมง

/อันดับที่ ๓...

อันดับที่ ๓ ปัญหาที่ใช้ระยะเวลาารับเรื่องรองลงมา คือ น้ำท่วม ใช้เวลาเฉลี่ย ๕๔ ชั่วโมง
 อันดับที่ ๔ ปัญหาที่ใช้ระยะเวลาารับเรื่องรองลงมา คือ ทางเท้า ใช้เวลาเฉลี่ย ๕๔ ชั่วโมง
 อันดับที่ ๕ ปัญหาที่ใช้ระยะเวลาารับเรื่องรองลงมา คือ ต้นไม้ ใช้เวลาเฉลี่ย ๓๗ ชั่วโมง
 อันดับที่ ๖ ปัญหาที่ใช้ระยะเวลาารับเรื่องรองลงมา คือ สายสื่อสาร ใช้เวลาเฉลี่ย ๓๖ ชั่วโมง
 อันดับที่ ๗ ปัญหาที่ใช้ระยะเวลาารับเรื่องรองลงมา คือ ไฟฟ้า ใช้เวลาเฉลี่ย ๒๘ ชั่วโมง
 อันดับที่ ๘ ปัญหาที่ใช้ระยะเวลาารับเรื่องรองลงมา คือ ถนน ใช้เวลาเฉลี่ย ๒๘ ชั่วโมง
 อันดับที่ ๙ ปัญหาที่ใช้ระยะเวลาารับเรื่องรองลงมา คือ อื่นๆ ใช้เวลาเฉลี่ย ๒๖ ชั่วโมง
 อันดับที่ ๑๐ ปัญหาที่ใช้ระยะเวลาารับเรื่องรองลงมา คือ ผิดกฎจราจร ใช้เวลาเฉลี่ย ๑๕ ชั่วโมง

สรุปค่าเฉลี่ยเวลาที่ใช้ดำเนินการ ระยะเวลาเฉลี่ย ๒.๕ วัน

ดำเนินการ (ดำเนินการ -> เสร็จสิ้น : 2.5 วัน)
 เรียงลำดับจาก: แก่ไปนาน -> แก่ไปเร็ว

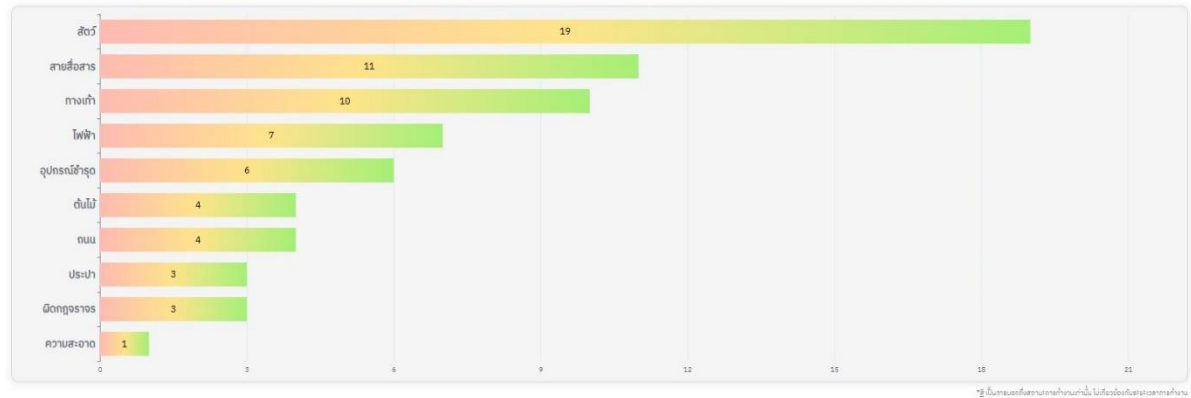


อันดับที่ ๑ ปัญหาที่ใช้ระยะเวลาดำเนินการนานที่สุด คือ สัตว์ ใช้เวลาเฉลี่ย ๑๘ วัน
 อันดับที่ ๒ ปัญหาที่ใช้ระยะเวลาดำเนินการรองลงมา คือ สายสื่อสาร ใช้เวลาเฉลี่ย ๙ วัน
 อันดับที่ ๓ ปัญหาที่ใช้ระยะเวลาดำเนินการรองลงมา คือ ทางเท้า ใช้เวลาเฉลี่ย ๘ วัน
 อันดับที่ ๔ ปัญหาที่ใช้ระยะเวลาดำเนินการรองลงมา คือ ไฟฟ้า ใช้เวลาเฉลี่ย ๖ วัน
 อันดับที่ ๕ ปัญหาที่ใช้ระยะเวลาดำเนินการรองลงมา คือ อุปกรณ์ชำรุด ใช้เวลาเฉลี่ย ๓ วัน
 อันดับที่ ๖ ปัญหาที่ใช้ระยะเวลาดำเนินการรองลงมา คือ ถนน ใช้เวลาเฉลี่ย ๓ วัน
 อันดับที่ ๗ ปัญหาที่ใช้ระยะเวลาดำเนินการรองลงมา คือ ผิดกฎจราจร ใช้เวลาเฉลี่ย ๒ วัน
 อันดับที่ ๘ ปัญหาที่ใช้ระยะเวลาดำเนินการรองลงมา คือ ต้นไม้ ใช้เวลาเฉลี่ย ๑ วัน
 อันดับที่ ๙ ปัญหาที่ใช้ระยะเวลาดำเนินการรองลงมา คือ ความสะอาด ใช้เวลาเฉลี่ย ๑ วัน
 อันดับที่ ๑๐ ปัญหาที่ใช้ระยะเวลาดำเนินการรองลงมา คือ ประปา ใช้เวลาเฉลี่ย ๐ วัน

/สรุปค่าเฉลี่ย...

สรุปค่าเฉลี่ยเวลาที่ใช้ในการทำงานจนเสร็จสิ้น ระยะเวลาเฉลี่ย ๔.๗ วัน

ระยะเวลาที่ใช้ในการทำงานทั้งหมด (เฉลี่ย ->เฉลี่ยต้น : 4.7 วัน)
เรื่องสำหรับเวลาที่ใช้เวลาในการทำงานนาน -> ใช้เวลาในการทำงานเร็ว



อันดับที่ ๑ ปัญหาที่ใช้ระยะเวลาทำงานนานที่สุด คือ สัตว์ ใช้เวลาเฉลี่ย ๑๙ วัน

อันดับที่ ๒ ปัญหาที่ใช้ระยะเวลาทำงานรองลงมา คือ สายสื่อสาร ใช้เวลาเฉลี่ย ๑๑ วัน

อันดับที่ ๓ ปัญหาที่ใช้ระยะเวลาทำงานรองลงมา คือ ทางเท้า ใช้เวลาเฉลี่ย ๑๐ วัน

อันดับที่ ๔ ปัญหาที่ใช้ระยะเวลาทำงานรองลงมา คือ ไฟฟ้า ใช้เวลาเฉลี่ย ๗ วัน

อันดับที่ ๕ ปัญหาที่ใช้ระยะเวลาทำงานรองลงมา คือ อุปกรณ์ชำรุด ใช้เวลาเฉลี่ย ๖ วัน

อันดับที่ ๖ ปัญหาที่ใช้ระยะเวลาทำงานรองลงมา คือ ต้นไม้ ใช้เวลาเฉลี่ย ๔ วัน

อันดับที่ ๗ ปัญหาที่ใช้ระยะเวลาทำงานรองลงมา คือ ถนน ใช้เวลาเฉลี่ย ๔ วัน

อันดับที่ ๘ ปัญหาที่ใช้ระยะเวลาทำงานรองลงมา คือ ประปา ใช้เวลาเฉลี่ย ๓ วัน

อันดับที่ ๙ ปัญหาที่ใช้ระยะเวลาทำงานรองลงมา คือ ผิดกฎจราจร ใช้เวลาเฉลี่ย ๓ วัน

อันดับที่ ๑๐ ปัญหาที่ใช้ระยะเวลาทำงานรองลงมา คือ ความสะอาด ใช้เวลาเฉลี่ย ๑ วัน