



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ งานนิติการ ฝ่ายปกครอง สำนักปลัดเทศบาล เทศบาลตำบลเมืองแกลง

ที่ รย.๕๒๑๐๑/๑๑๔๒ วันที่ ๓ ธันวาคม ๒๕๖๗

เรื่อง รายงานการดำเนินงานระบบบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ผ่านแพลตฟอร์มบริหารจัดการ

ปัญหา Traffy Fondue ของเทศบาลตำบลเมืองแกลง ประจำเดือนพฤศจิกายน 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.muangklang.com, Facebook และสื่อประชาสัมพันธ์อื่นๆ ของเทศบาลตำบลเมืองแกลง นั้น

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

สรุปยอดสถานะและสถิติผู้ใช้บริการตั้งแต่วันที่ ๑ - ๓๐ พฤศจิกายน ๒๕๖๗

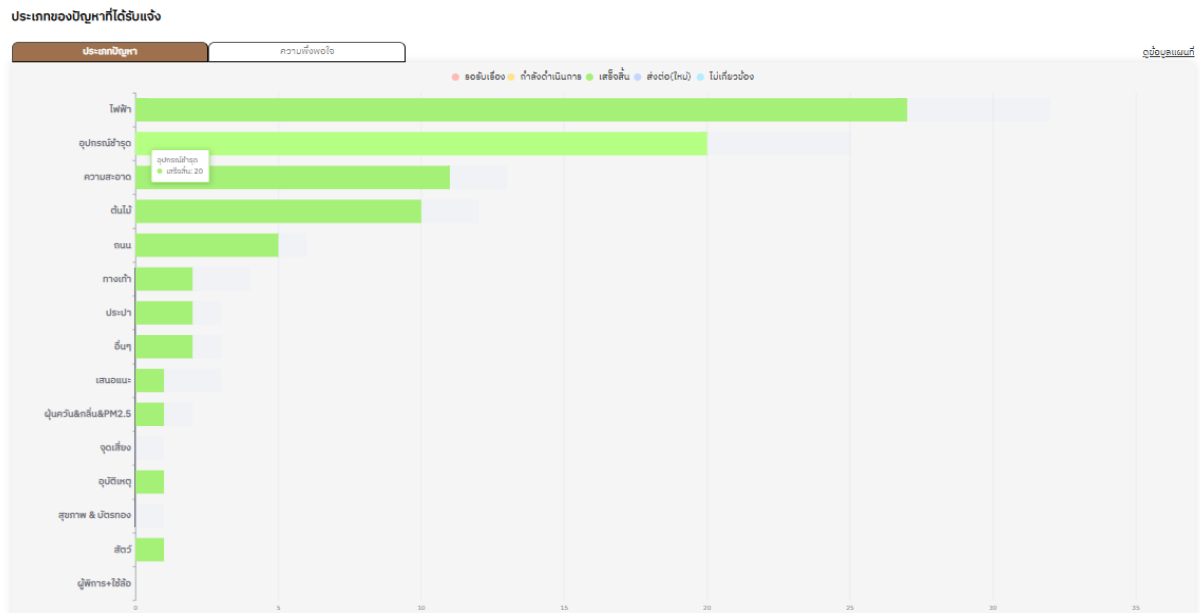


*** ข้อมูลนี้เป็นรายงาน ส่งต่อไปหน่วยงานอื่น และปัญหานั้นได้รับการแก้ไข หรือต้นแล้ว

- เรื่องร้องเรียนทั้งหมด จำนวน ๑๐๗ เรื่อง
- รับรองการแก้ปัญหา จำนวน ๑๗ เรื่อง
- ส่งต่อไปยังหน่วยงานอื่น ๆ จำนวน ๒๔ เรื่อง
- เสร็จสิ้น จำนวน ๘๓ เรื่อง

/จำนวน...

จำนวนการแจ้งแต่ละประเภทปัญหา



ประเภทปัญหา

๑. ไฟฟ้า ส่งต่อไปยังหน่วยงานอื่น ๆ จำนวน ๕ เรื่อง ดำเนินการเสร็จสิ้น จำนวน ๒๗ เรื่อง
๒. อุปกรณ์ชำรุด ส่งต่อไปยังหน่วยงานอื่น ๆ จำนวน ๕ เรื่อง ดำเนินการเสร็จสิ้น จำนวน ๒๐ เรื่อง
๓. ความสะอาด ส่งต่อไปยังหน่วยงานอื่น ๆ จำนวน ๒ เรื่อง ดำเนินการเสร็จสิ้น จำนวน ๑๑ เรื่อง
๔. ต้นไม้ ส่งต่อไปยังหน่วยงานอื่น ๆ จำนวน ๒ เรื่อง ดำเนินการเสร็จสิ้น จำนวน ๑๐ เรื่อง
๕. ถนน ส่งต่อไปยังหน่วยงานอื่น ๆ จำนวน ๑ เรื่อง ดำเนินการเสร็จสิ้น จำนวน ๕ เรื่อง
๖. ทางเท้า ส่งต่อไปยังหน่วยงานอื่น ๆ จำนวน ๒ เรื่อง ดำเนินการเสร็จสิ้น จำนวน ๒ เรื่อง
๗. ประปา ส่งต่อไปยังหน่วยงานอื่น ๆ จำนวน ๑ เรื่อง ดำเนินการเสร็จสิ้น จำนวน ๒ เรื่อง
๘. อื่นๆ ส่งต่อไปยังหน่วยงานอื่น ๆ จำนวน ๑ เรื่อง ดำเนินการเสร็จสิ้น จำนวน ๒ เรื่อง
๙. เสนอแนะ ส่งต่อไปยังหน่วยงานอื่น ๆ จำนวน ๒ เรื่อง ดำเนินการเสร็จสิ้น จำนวน ๑ เรื่อง
๑๐. ฝุ่นควัน&กลิ่น&PM๒.๕ ส่งต่อไปยังหน่วยงานอื่น ๆ จำนวน ๑ เรื่อง ดำเนินการเสร็จสิ้น จำนวน ๑ เรื่อง
๑๑. จุดเสียง ส่งต่อไปยังหน่วยงานอื่น ๆ จำนวน ๑ เรื่อง
๑๒. อุบัติเหตุ ดำเนินการเสร็จสิ้น จำนวน ๑ เรื่อง
๑๓. สุขภาพ&บัตรทอง ส่งต่อไปยังหน่วยงานอื่น ๆ จำนวน ๑ เรื่อง
๑๔. สัตว์ ดำเนินการเสร็จสิ้น จำนวน ๑ เรื่อง

/ความพึงพอใจ...

ความพึงพอใจการแก้ไขปัญหา



ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ของการแก้ไขปัญหา คะแนน ๔.๗๕/๕ จำนวนครั้งในการประเมินฯ ๓๖ ครั้ง

คะแนนประเมินความพึงพอใจสูงสุด ๕ คะแนน ประกอบด้วยปัญหา ๑) สัตว์ ๒) อุบัติเหตุ ๓) ฝุ่นควัน& กลิ่น&PM๒.๕ ๔) ทางเท้า ๕) ถนน ๖) ต้นไม้ ๗) ความสะอาด ๘) อุปกรณ์ชำรุด

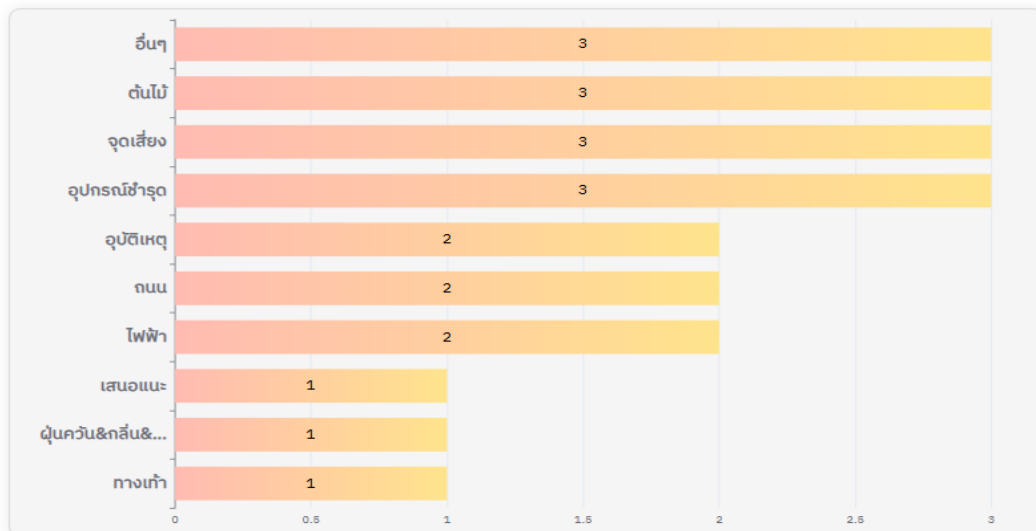
คะแนนประเมินความพึงพอใจ ๔.๗๐ คะแนน ประกอบด้วยปัญหา ไฟฟ้า

คะแนนประเมินความพึงพอใจ ๓.๐๐ คะแนน ประกอบด้วยปัญหา อื่นๆ

คะแนนประเมินความพึงพอใจ ๑.๐๐ คะแนน ประกอบด้วยปัญหา ประปา

สรุปค่าเฉลี่ยเวลาที่ใช้รอรับเรื่อง ระยะเวลาเฉลี่ย ๒.๑ วัน

รอรับเรื่อง (แจ้ง -> ดำเนินการ : 2.1 วัน)
เรียงลำดับจาก: รับเรื่องช้า -> รับเรื่องไว



อันดับที่ ๑ ปัญหาที่ใช้ระยะเวลาการรับเรื่องนานที่สุด คือ อื่นๆ ใช้เวลาเฉลี่ย ๓ วัน

อันดับที่ ๒ ปัญหาที่ใช้ระยะเวลาการรับเรื่องรองลงมา คือ ต้นไม้ ใช้เวลาเฉลี่ย ๓ วัน

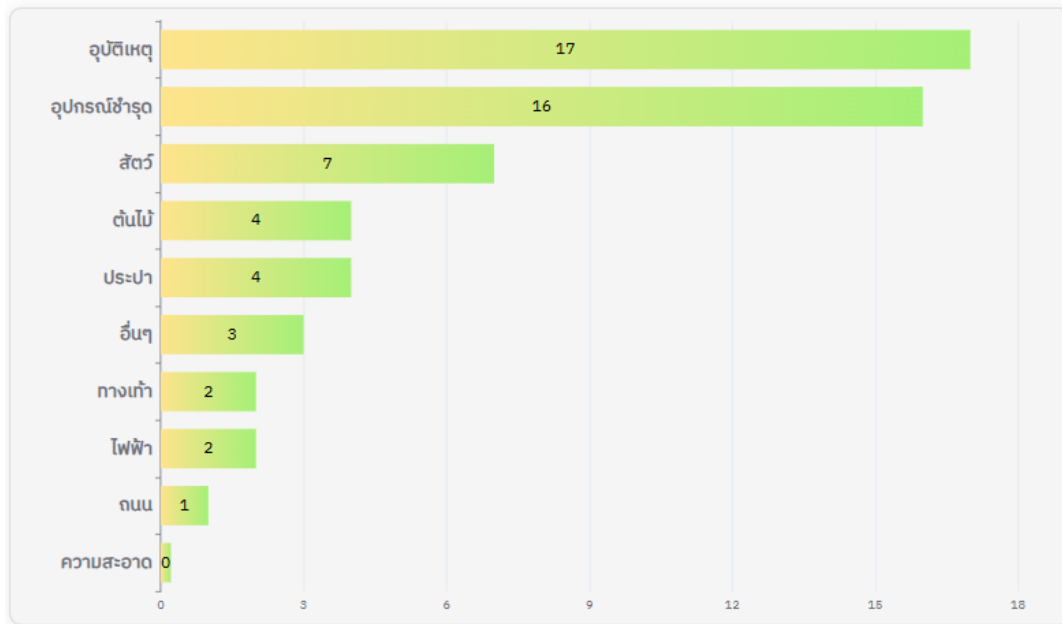
อันดับที่ ๓ ปัญหาที่ใช้ระยะเวลาการรับเรื่องรองลงมา คือ จุดเสี่ยง ใช้เวลาเฉลี่ย ๓ วัน

/อันดับที่ ๔...

อันดับที่ ๔ ปัญหาที่ใช้ระยะเวลาารับเรื่องรองลงมา คือ อุปกรณ์ชำรุด ใช้เวลาเฉลี่ย ๓ วัน
 อันดับที่ ๕ ปัญหาที่ใช้ระยะเวลาารับเรื่องรองลงมา คือ อุบัติเหตุ ใช้เวลาเฉลี่ย ๒ วัน
 อันดับที่ ๖ ปัญหาที่ใช้ระยะเวลาารับเรื่องรองลงมา คือ ถนน ใช้เวลาเฉลี่ย ๒ วัน
 อันดับที่ ๗ ปัญหาที่ใช้ระยะเวลาารับเรื่องรองลงมา คือ ไฟฟ้า ใช้เวลาเฉลี่ย ๒ วัน
 อันดับที่ ๘ ปัญหาที่ใช้ระยะเวลาารับเรื่องรองลงมา คือ เสนอแนะ ใช้เวลาเฉลี่ย ๑ วัน
 อันดับที่ ๙ ปัญหาที่ใช้ระยะเวลาารับเรื่องรองลงมา คือ ฝุ่นควัน&กลิ่น&PM๒.๕ ๑ วัน
 อันดับที่ ๑๐ ปัญหาที่ใช้ระยะเวลาารับเรื่องรองลงมา คือ ทางเท้า ใช้เวลาเฉลี่ย ๑ วัน

สรุปค่าเฉลี่ยเวลาที่ใช้ดำเนินการ ระยะเวลาเฉลี่ย ๒.๒ วัน

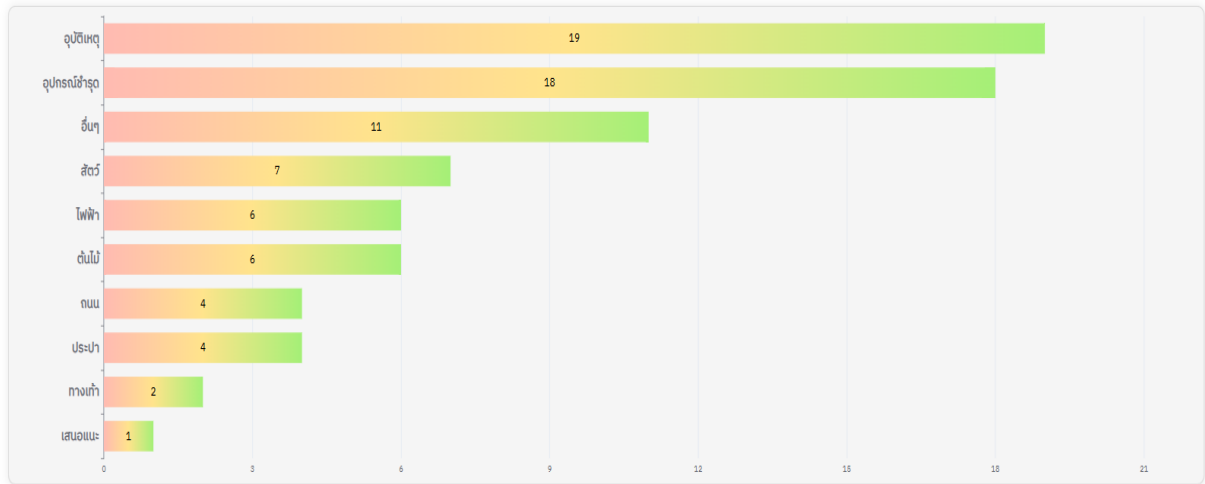
ดำเนินการ (ดำเนินการ -> เสร็จสิ้น : 2.2 วัน)
 เรียงลำดับจาก: แกดโซแนน -> แก็โซเร็ว



อันดับที่ ๑ ปัญหาที่ใช้ระยะเวลาดำเนินการนานที่สุด คือ อุบัติเหตุ ใช้เวลาเฉลี่ย ๑๗ วัน
 อันดับที่ ๒ ปัญหาที่ใช้ระยะเวลาดำเนินการรองลงมา คือ อุปกรณ์ชำรุด ใช้เวลาเฉลี่ย ๑๖ วัน
 อันดับที่ ๓ ปัญหาที่ใช้ระยะเวลาดำเนินการรองลงมา คือ สัตว์ ใช้เวลาเฉลี่ย ๗ วัน
 อันดับที่ ๔ ปัญหาที่ใช้ระยะเวลาดำเนินการรองลงมา คือ ต้นไม้ ใช้เวลาเฉลี่ย ๔ วัน
 อันดับที่ ๕ ปัญหาที่ใช้ระยะเวลาดำเนินการรองลงมา คือ ประปา ใช้เวลาเฉลี่ย ๔ วัน
 อันดับที่ ๖ ปัญหาที่ใช้ระยะเวลาดำเนินการรองลงมา คือ อื่นๆ ใช้เวลาเฉลี่ย ๓ วัน
 อันดับที่ ๗ ปัญหาที่ใช้ระยะเวลาดำเนินการรองลงมา คือ ทางเท้า ใช้เวลาเฉลี่ย ๒ วัน
 อันดับที่ ๘ ปัญหาที่ใช้ระยะเวลาดำเนินการรองลงมา คือ ไฟฟ้า ใช้เวลาเฉลี่ย ๒ วัน
 อันดับที่ ๙ ปัญหาที่ใช้ระยะเวลาดำเนินการรองลงมา คือ ถนน ใช้เวลาเฉลี่ย ๑ วัน
 อันดับที่ ๑๐ ปัญหาที่ใช้ระยะเวลาดำเนินการรองลงมา คือ ความสะอาด ใช้เวลาเฉลี่ย ๐ วัน

สรุปค่าเฉลี่ยเวลาที่ใช้ในการทำงานจนเสร็จสิ้น ระยะเวลาเฉลี่ย ๔.๙ วัน

ระยะเวลาที่ใช้ในการทำงานทั้งหมด (แดง -> เสร็จสิ้น : 4.9 วัน)
เรียงลำดับจาก: ใช้เวลาในการทำงานนาน -> ใช้เวลาในการทำงานเร็ว



อันดับที่ ๑ ปัญหาที่ใช้ระยะเวลาทำงานนานที่สุด คือ อุบัติเหตุ ใช้เวลาเฉลี่ย ๑๙ วัน

อันดับที่ ๒ ปัญหาที่ใช้ระยะเวลาทำงานรองลงมา คือ อุปกรณ์ชำรุด ใช้เวลาเฉลี่ย ๑๘ วัน

อันดับที่ ๓ ปัญหาที่ใช้ระยะเวลาทำงานรองลงมา คือ อื่นๆ ใช้เวลาเฉลี่ย ๑๑ วัน

อันดับที่ ๔ ปัญหาที่ใช้ระยะเวลาทำงานรองลงมา คือ สัตว์ ใช้เวลาเฉลี่ย ๗ วัน

อันดับที่ ๕ ปัญหาที่ใช้ระยะเวลาทำงานรองลงมา คือ ไฟฟ้า ใช้เวลาเฉลี่ย ๖ วัน

อันดับที่ ๖ ปัญหาที่ใช้ระยะเวลาทำงานรองลงมา คือ ต้นไม้ ใช้เวลาเฉลี่ย ๖ วัน

อันดับที่ ๗ ปัญหาที่ใช้ระยะเวลาทำงานรองลงมา คือ ถนน ใช้เวลาเฉลี่ย ๔ วัน

อันดับที่ ๘ ปัญหาที่ใช้ระยะเวลาทำงานรองลงมา คือ ประปา ใช้เวลาเฉลี่ย ๔ วัน

อันดับที่ ๙ ปัญหาที่ใช้ระยะเวลาทำงานรองลงมา คือ ทางเท้า ใช้เวลาเฉลี่ย ๒ วัน

อันดับที่ ๑๐ ปัญหาที่ใช้ระยะเวลาทำงานรองลงมา คือ เสนอแนะ ใช้เวลาเฉลี่ย ๑ วัน