



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ งานนิติการ ฝ่ายปกครอง สำนักปลัดเทศบาล เทศบาลตำบลเมืองแกลง

ที่ รย.๕๒๑๐๑/๒ วันที่ ๒ มกราคม ๒๕๖๘

เรื่อง รายงานการดำเนินงานระบบบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ผ่านแพลตฟอร์มบริหารจัดการ

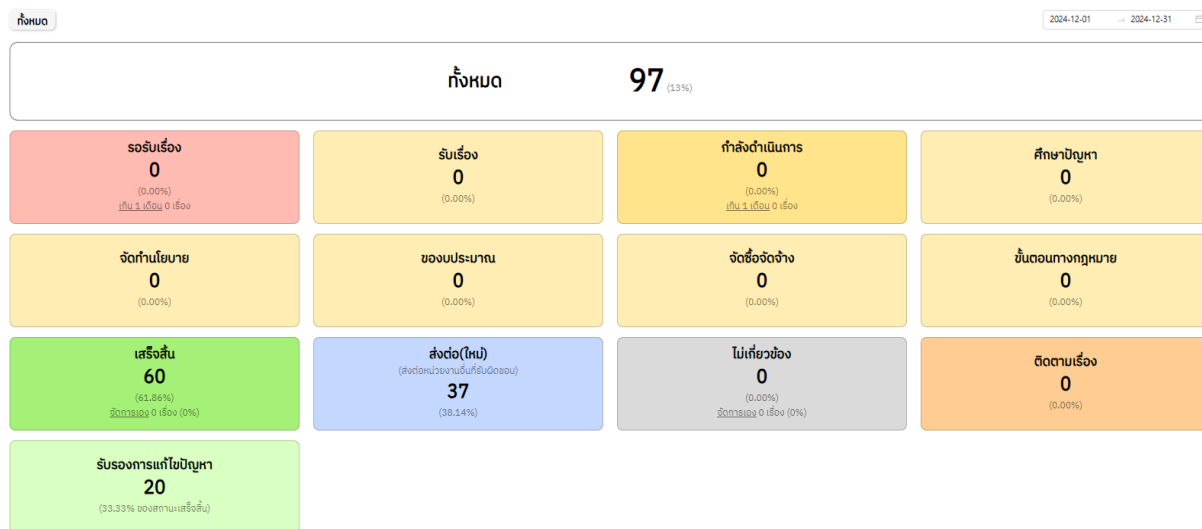
ปัญหา Traffy Fondue ของเทศบาลตำบลเมืองแกลง ประจำเดือนธันวาคม ๒๕๖๗

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 ประจำเดือนธันวาคม ๒๕๖๗ (๑ - ๓๑ ธันวาคม ๒๕๖๗) ตามรายละเอียดดังนี้

สรุปยอดสถานะและสถิติผู้ใช้บริการตั้งแต่วันที่ ๑ - ๓๑ ธันวาคม ๒๕๖๗

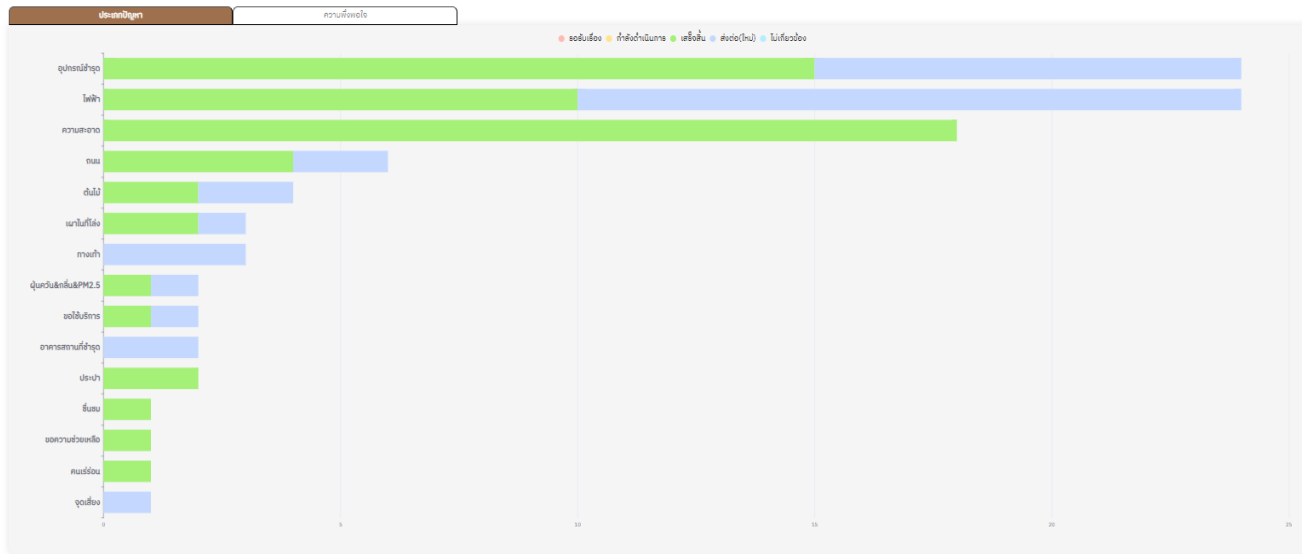


- เรื่องร้องเรียนทั้งหมด จำนวน ๙๗ เรื่อง
- รับรองการแก้ปัญหา จำนวน ๒๐ เรื่อง
- ส่งต่อไปยังหน่วยงานอื่น ๆ จำนวน ๓๗ เรื่อง
- เสร็จสิ้น จำนวน ๒๐ เรื่อง

/จำนวน...

จำนวนการแจ้งแต่ละประเภทปัญหา

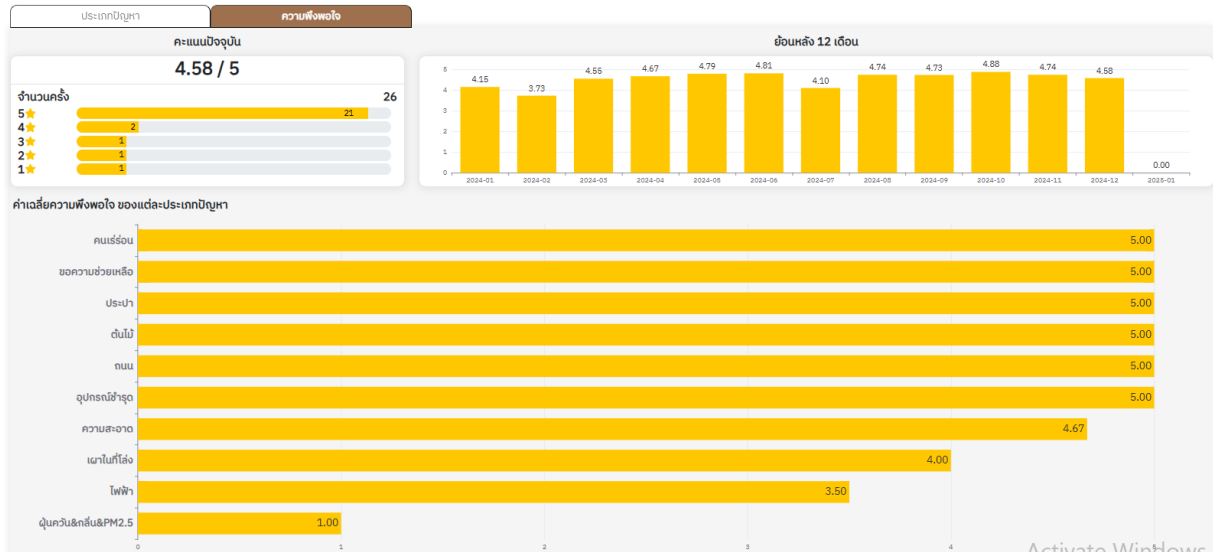
ประเภทของปัญหาที่ได้รับแจ้ง



ประเภทปัญหา

๑. อุปกรณ์ชำรุด ส่งต่อไปยังหน่วยงานอื่น ๆ จำนวน ๙ เรื่อง ดำเนินการเสร็จสิ้น จำนวน ๑๕ เรื่อง
๒. ไฟฟ้า ส่งต่อไปยังหน่วยงานอื่น ๆ จำนวน ๑๔ เรื่อง ดำเนินการเสร็จสิ้น จำนวน ๑๐ เรื่อง
๓. ความสะอาด ดำเนินการเสร็จสิ้น จำนวน ๑๘ เรื่อง
๔. ถนน ส่งต่อไปยังหน่วยงานอื่น ๆ จำนวน ๒ เรื่อง ดำเนินการเสร็จสิ้น จำนวน ๔ เรื่อง
๕. ต้นไม้ ส่งต่อไปยังหน่วยงานอื่น ๆ จำนวน ๒ เรื่อง ดำเนินการเสร็จสิ้น จำนวน ๒ เรื่อง
๖. เฝ้าในที่โล่ง ส่งต่อไปยังหน่วยงานอื่น ๆ จำนวน ๑ เรื่อง ดำเนินการเสร็จสิ้น จำนวน ๒ เรื่อง
๗. ทางเท้า ส่งต่อไปยังหน่วยงานอื่น ๆ จำนวน ๓ เรื่อง
๘. ผู้คนควั่นกิ่งก้าน&PM๒.๕ ส่งต่อไปยังหน่วยงานอื่น ๆ จำนวน ๑ เรื่อง ดำเนินการเสร็จสิ้น จำนวน ๑ เรื่อง
๙. ขอใช้บริการ ส่งต่อไปยังหน่วยงานอื่น ๆ จำนวน ๑ เรื่อง ดำเนินการเสร็จสิ้น จำนวน ๑ เรื่อง
๑๐. อาคารสถานที่ชำรุด ส่งต่อไปยังหน่วยงานอื่น ๆ จำนวน ๒ เรื่อง
๑๑. ประปา ดำเนินการเสร็จสิ้น จำนวน ๒ เรื่อง
๑๒. ชื้นขม ดำเนินการเสร็จสิ้น จำนวน ๑ เรื่อง
๑๓. ขอความช่วยเหลือ ดำเนินการเสร็จสิ้น จำนวน ๑ เรื่อง
๑๔. คนเร่ร่อน ดำเนินการเสร็จสิ้น จำนวน ๑ เรื่อง
๑๕. จุดเสี่ยง ส่งต่อไปยังหน่วยงานอื่น ๆ จำนวน ๑ เรื่อง

ความพึงพอใจการแก้ไขปัญหา



ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ของการแก้ไขปัญหา คะแนน ๔.๕๘/๕ จำนวนครั้งในการประเมินฯ ๒๖ ครั้ง

คะแนนประเมินความพึงพอใจสูงสุด ๕ คะแนน ประกอบด้วยปัญหา ๑) คนเรื้อน ๒) ขอความช่วยเหลือ
๓) ประปา ๔) ต้นไม้ ๕) ถนน ๖) อุปกรณ์ชำรุด

คะแนนประเมินความพึงพอใจ ๔.๖๗ คะแนน ประกอบด้วยปัญหา ความสะอาด

คะแนนประเมินความพึงพอใจ ๔.๐๐ คะแนน ประกอบด้วยปัญหา เผาในที่โล่ง

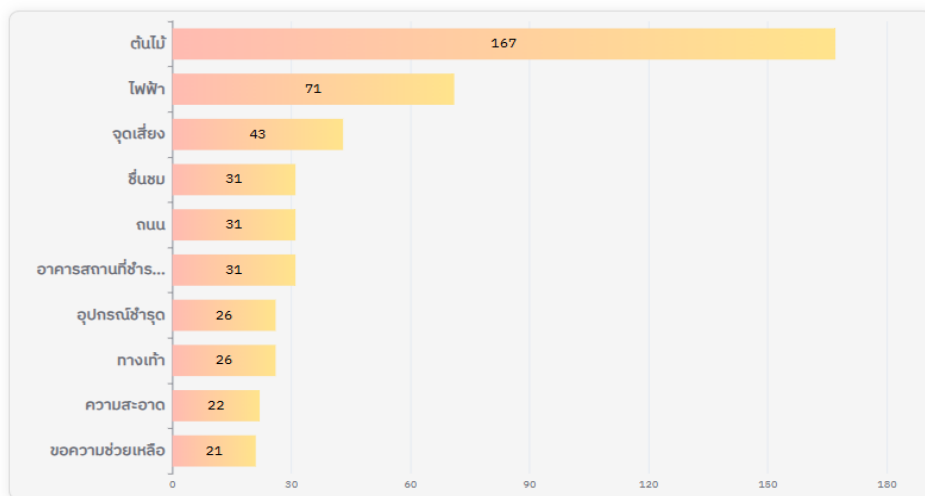
คะแนนประเมินความพึงพอใจ ๓.๕๐ คะแนน ประกอบด้วยปัญหา ไฟฟ้า

คะแนนประเมินความพึงพอใจ ๑.๐๐ คะแนน ประกอบด้วยปัญหา ฝุ่นควัน&กลิ่น&PM๒.๕

สรุปค่าเฉลี่ยเวลาที่ใช้อับรองเรื่อง ระยะเวลาเฉลี่ย ๒๗.๘ ชั่วโมง

ค่าเฉลี่ยโดยประมาณของระยะเวลาการทำงาน

รอรับเรื่อง (แจ้ง -> ดำเนินการ : 27.8 ชั่วโมง)
เรียงลำดับจาก: รับเรื่องช้า -> รับเรื่องไว



อันดับที่ ๑ ปัญหาที่ใช้ระยะเวลารับเรื่องนานที่สุด คือ ต้นไม้ ใช้เวลาเฉลี่ย ๑๖๗ ชั่วโมง

อันดับที่ ๒ ปัญหาที่ใช้ระยะเวลารับเรื่องรองลงมา คือ ไฟฟ้า ใช้เวลาเฉลี่ย ๗๑ ชั่วโมง

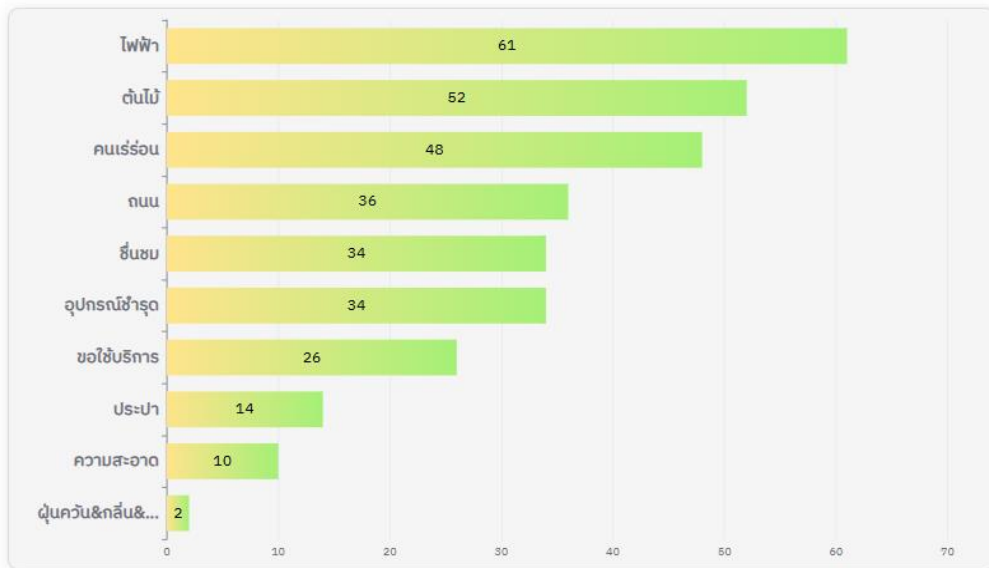
อันดับที่ ๓ ปัญหาที่ใช้ระยะเวลารับเรื่องรองลงมา คือ จุดเสียง ใช้เวลาเฉลี่ย ๔๓ ชั่วโมง

/อันดับที่ ๔...

- อันดับที่ ๔ ปัญหาที่ใช้ระยะเวลาารับเรื่องรองลงมา คือ ชื่นชม ใช้เวลาเฉลี่ย ๓๑ ชั่วโมง
- อันดับที่ ๕ ปัญหาที่ใช้ระยะเวลาารับเรื่องรองลงมา คือ ถนน ใช้เวลาเฉลี่ย ๓๑ ชั่วโมง
- อันดับที่ ๖ ปัญหาที่ใช้ระยะเวลาารับเรื่องรองลงมา คือ อาคารสถานที่ชำรุด ใช้เวลาเฉลี่ย ๓๑ ชั่วโมง
- อันดับที่ ๗ ปัญหาที่ใช้ระยะเวลาารับเรื่องรองลงมา คือ อุปกรณ์ชำรุด ใช้เวลาเฉลี่ย ๒๖ ชั่วโมง
- อันดับที่ ๘ ปัญหาที่ใช้ระยะเวลาารับเรื่องรองลงมา คือ ทางเท้า ใช้เวลาเฉลี่ย ๒๖ ชั่วโมง
- อันดับที่ ๙ ปัญหาที่ใช้ระยะเวลาารับเรื่องรองลงมา คือ ความสะอาด ใช้เวลาเฉลี่ย ๒๒ ชั่วโมง
- อันดับที่ ๑๐ ปัญหาที่ใช้ระยะเวลาารับเรื่องรองลงมา คือ ขอความช่วยเหลือ ใช้เวลาเฉลี่ย ๒๑ ชั่วโมง

สรุปค่าเฉลี่ยเวลาที่ใช้ดำเนินการ ระยะเวลาเฉลี่ย ๓๓.๕ ชั่วโมง

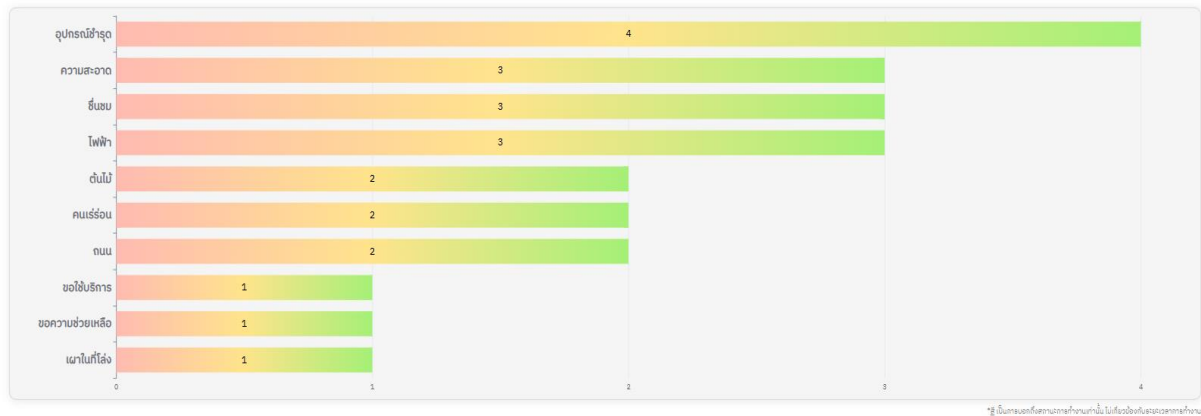
ดำเนินการ (ดำเนินการ -> เสร็จสิ้น : 33.5 ชั่วโมง)
เรียงลำดับจาก: แก้ไขงาน -> แก้ไขเร็ว



- อันดับที่ ๑ ปัญหาที่ใช้ระยะเวลาดำเนินการนานที่สุด คือ ไฟฟ้า ใช้เวลาเฉลี่ย ๖๑ ชั่วโมง
- อันดับที่ ๒ ปัญหาที่ใช้ระยะเวลาดำเนินการรองลงมา คือ ต้นไม้ ใช้เวลาเฉลี่ย ๕๒ ชั่วโมง
- อันดับที่ ๓ ปัญหาที่ใช้ระยะเวลาดำเนินการรองลงมา คือ คนเร่ร่อน ใช้เวลาเฉลี่ย ๔๘ ชั่วโมง
- อันดับที่ ๔ ปัญหาที่ใช้ระยะเวลาดำเนินการรองลงมา คือ ถนน ใช้เวลาเฉลี่ย ๓๖ ชั่วโมง
- อันดับที่ ๕ ปัญหาที่ใช้ระยะเวลาดำเนินการรองลงมา คือ ชื่นชม ใช้เวลาเฉลี่ย ๓๔ ชั่วโมง
- อันดับที่ ๖ ปัญหาที่ใช้ระยะเวลาดำเนินการรองลงมา คือ อุปกรณ์ชำรุด ใช้เวลาเฉลี่ย ๓๔ ชั่วโมง
- อันดับที่ ๗ ปัญหาที่ใช้ระยะเวลาดำเนินการรองลงมา คือ ขอใช้บริการ ใช้เวลาเฉลี่ย ๒๖ ชั่วโมง
- อันดับที่ ๘ ปัญหาที่ใช้ระยะเวลาดำเนินการรองลงมา คือ ประปา ใช้เวลาเฉลี่ย ๑๔ ชั่วโมง
- อันดับที่ ๙ ปัญหาที่ใช้ระยะเวลาดำเนินการรองลงมา คือ ความสะอาด ใช้เวลาเฉลี่ย ๑๐ ชั่วโมง
- อันดับที่ ๑๐ ปัญหาที่ใช้ระยะเวลาดำเนินการรองลงมา คือ ผุ่นคว้น&กลิ่น&PM๒.๕ ใช้เวลาเฉลี่ย ๒ ชั่วโมง

สรุปค่าเฉลี่ยเวลาที่ใช้ในการทำงานจนเสร็จจลัน ระยะเวลาเฉลี่ย ๒.๖ วัน

ระยะเวลาที่ใช้ในการทำงานทั้งหมด (แจ้ง -> เสร็จสิ้น : 2.6 วัน)
เรียงลำดับจาก: ใ้เวลาในการทำงานนาน -> ใ้เวลาในการทำงานเร็ว



อันดับที่ ๑ ปัญหาที่ใช้ระยะเวลาทำงานนานที่สุด คือ อุปกรณ์ชำรุด ใช้เวลาเฉลี่ย ๔ วัน

อันดับที่ ๒ ปัญหาที่ใช้ระยะเวลาทำงานรองลงมา คือ ความสะอาด ใช้เวลาเฉลี่ย ๓ วัน

อันดับที่ ๓ ปัญหาที่ใช้ระยะเวลาทำงานรองลงมา คือ ชิ้นชม ใช้เวลาเฉลี่ย ๓ วัน

อันดับที่ ๔ ปัญหาที่ใช้ระยะเวลาทำงานรองลงมา คือ ไฟฟ้า ใช้เวลาเฉลี่ย ๓ วัน

อันดับที่ ๕ ปัญหาที่ใช้ระยะเวลาทำงานรองลงมา คือ ต้นไม้ ใช้เวลาเฉลี่ย ๒ วัน

อันดับที่ ๖ ปัญหาที่ใช้ระยะเวลาทำงานรองลงมา คือ คนเร่ร่อน ใช้เวลาเฉลี่ย ๒ วัน

อันดับที่ ๗ ปัญหาที่ใช้ระยะเวลาทำงานรองลงมา คือ ถนน ใช้เวลาเฉลี่ย ๒ วัน

อันดับที่ ๘ ปัญหาที่ใช้ระยะเวลาทำงานรองลงมา คือ ขอใช้บริการ ใช้เวลาเฉลี่ย ๑ วัน

อันดับที่ ๙ ปัญหาที่ใช้ระยะเวลาทำงานรองลงมา คือ ขอความช่วยเหลือ ใช้เวลาเฉลี่ย ๑ วัน

อันดับที่ ๑๐ ปัญหาที่ใช้ระยะเวลาทำงานรองลงมา คือ เผาในที่โล่ง ใช้เวลาเฉลี่ย ๑ วัน