



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ งานนิติกร ฝ่ายปกครอง สำนักปลัดเทศบาล เทศบาลตำบลเมืองแกลง.....

ที่ รย.๕๒๑๐๑/๓๓๕..... วันที่ ๑๕ พฤษภาคม ๒๕๖๙.....

เรื่อง รายงานการดำเนินงานระบบบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ผ่านแพลตฟอร์มบริหารจัดการ.....

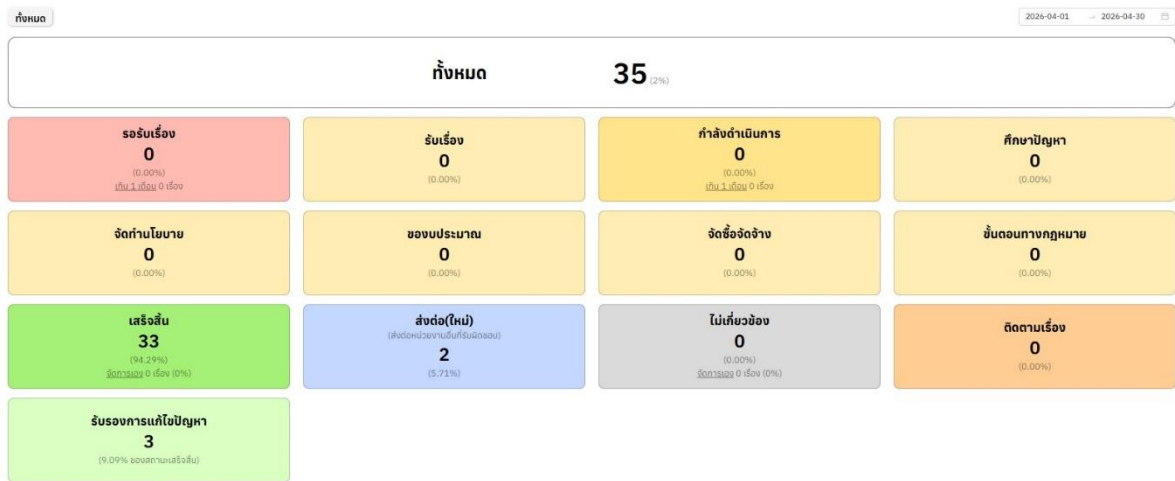
ปัญหา Traffy Fondue ของเทศบาลตำบลเมืองแกลง ประจำเดือนเมษายน ๒๕๖๙

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

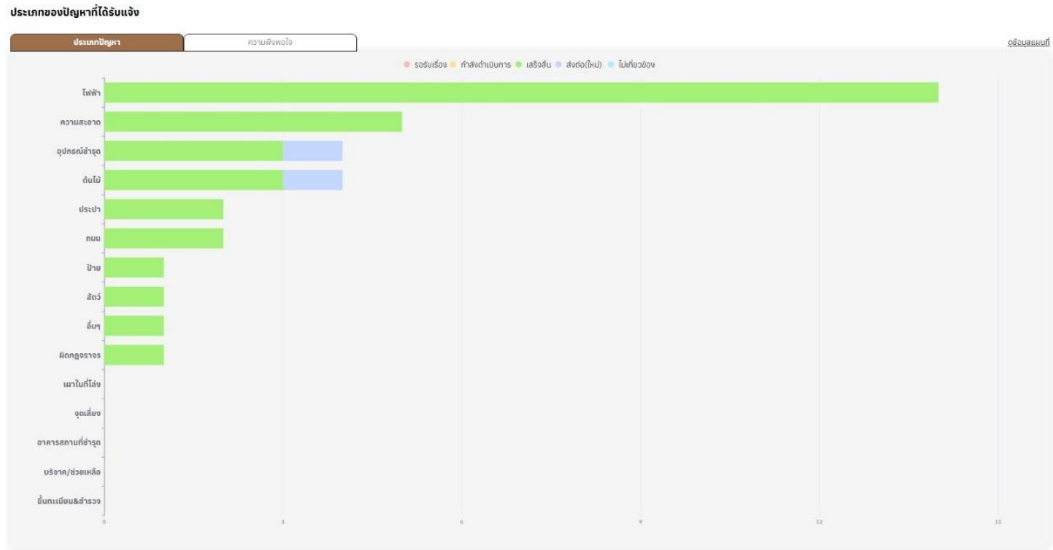
ข้าพเจ้า นางสาวเบญจวรรณ ศรีทองคำ ตำแหน่ง นิติกรปฏิบัติการ จึงขอรายงานการดำเนินงานระบบบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ผ่านแพลตฟอร์มบริหารจัดการปัญหา Traffy Fondue ของเทศบาลตำบลเมืองแกลง ประจำเดือนเมษายน ๒๕๖๙ (๑ - ๓๐ เมษายน ๒๕๖๙) ตามรายละเอียดดังนี้

สรุปยอดสถานะและสถิติผู้ใช้บริการตั้งแต่ วันที่ ๑ - ๓๐ เมษายน ๒๕๖๙



- เรื่องร้องเรียนทั้งหมด จำนวน ๓๕ เรื่อง
- รับรองการแก้ไขปัญหา จำนวน ๓ เรื่อง
- ส่งต่อไปยังหน่วยงานอื่น ๆ จำนวน ๒ เรื่อง
- เสร็จสิ้น จำนวน ๓๓ เรื่อง
- ไม่เกี่ยวข้อง จำนวน ๐ เรื่อง

จำนวนการแจ้งแต่ละประเภทปัญหา



ประเภทปัญหา

- | | |
|-----------------|---|
| ๑. ไฟฟ้า | ดำเนินการเสร็จสิ้น จำนวน ๑๔ เรื่อง |
| ๒. ความสะอาด | ดำเนินการเสร็จสิ้น จำนวน ๕ เรื่อง |
| ๓. อุปกรณ์ชำรุด | ดำเนินการเสร็จสิ้น จำนวน ๓ เรื่อง ส่งต่อไปยังหน่วยงานอื่นๆ จำนวน ๑ เรื่อง |
| ๔. ต้นไม้ | ดำเนินการเสร็จสิ้น จำนวน ๓ เรื่อง ส่งต่อไปยังหน่วยงานอื่นๆ จำนวน ๑ เรื่อง |
| ๕. ประปา | ดำเนินการเสร็จสิ้น จำนวน ๒ เรื่อง |
| ๖. ถนน | ดำเนินการเสร็จสิ้น จำนวน ๒ เรื่อง |
| ๗. ป้าย | ดำเนินการเสร็จสิ้น จำนวน ๑ เรื่อง |
| ๘. สัตว์ | ดำเนินการเสร็จสิ้น จำนวน ๑ เรื่อง |
| ๙. อื่นๆ | ดำเนินการเสร็จสิ้น จำนวน ๑ เรื่อง |
| ๑๐. ผิดกฎจราจร | ดำเนินการเสร็จสิ้น จำนวน ๑ เรื่อง |

ความพึงพอใจการแก้ไขปัญหา

ประเภทของปัญหาที่ได้รับแจ้ง



ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ของการแก้ไขปัญหา คะแนน ๔.๒๙/๕ จำนวนครั้งในการประเมินฯ ๑๔ ครั้ง

คะแนนประเมินความพึงพอใจสูงสุด ๕ คะแนน ประกอบด้วยปัญหา ๑) สัตว์ ๒) ป้าย ๓) ประปา ๔) ไฟฟ้า

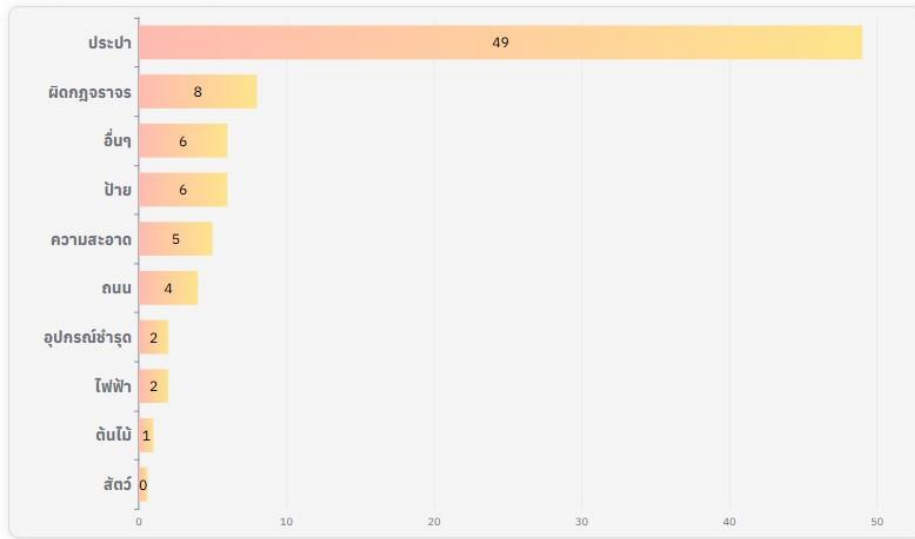
คะแนนประเมินความพึงพอใจ ๔.๐๐ คะแนน ประกอบด้วยปัญหา ความสะอาด

คะแนนประเมินความพึงพอใจ ๓.๐๐ คะแนน ประกอบด้วยปัญหา ต้นไม้

คะแนนประเมินความพึงพอใจ ๑.๐๐ คะแนน ประกอบด้วยปัญหา ผิดกฎจราจร

สรุปค่าเฉลี่ยเวลาที่ใช้รอรับเรื่อง ระยะเวลาเฉลี่ย ๒.๗ วัน

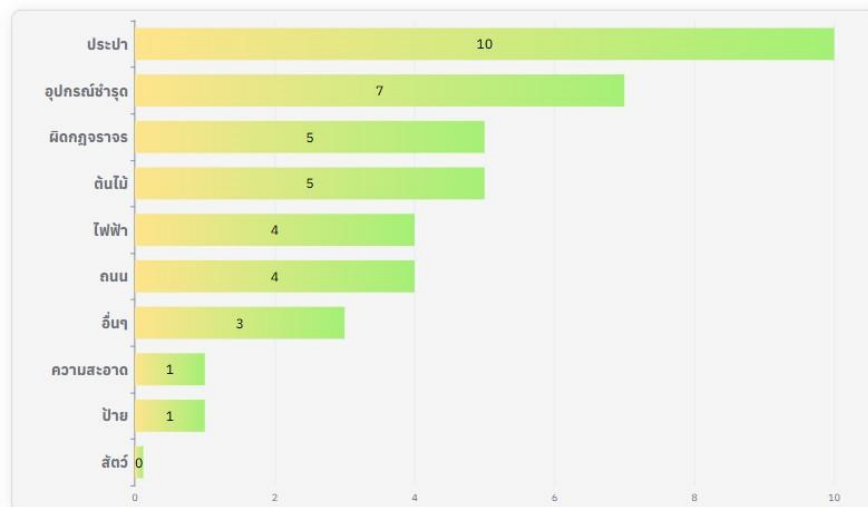
รอรับเรื่อง (แจ้ง -> ดำเนินการ : 2.7 วัน)
เรียงลำดับจาก: รับเรื่องช้า -> รับเรื่องไว



- อันดับที่ ๑ ปัญหาที่ใช้ระยะเวลาารับเรื่องนานที่สุด คือ ประปา ใช้เวลาเฉลี่ย ๔๙ วัน
 อันดับที่ ๒ ปัญหาที่ใช้ระยะเวลาารับเรื่องรองลงมา คือ ผิดกฎจราจร ใช้เวลาเฉลี่ย ๘ วัน
 อันดับที่ ๓ ปัญหาที่ใช้ระยะเวลาารับเรื่องรองลงมา คือ อื่นๆ ใช้เวลาเฉลี่ย ๖ วัน
 อันดับที่ ๔ ปัญหาที่ใช้ระยะเวลาารับเรื่องรองลงมา คือ ป้าย ใช้เวลาเฉลี่ย ๖ วัน
 อันดับที่ ๕ ปัญหาที่ใช้ระยะเวลาารับเรื่องรองลงมา คือ ความสะอาด ใช้เวลาเฉลี่ย ๕ วัน
 อันดับที่ ๖ ปัญหาที่ใช้ระยะเวลาารับเรื่องรองลงมา คือ ถนน ใช้เวลาเฉลี่ย ๔ วัน
 อันดับที่ ๗ ปัญหาที่ใช้ระยะเวลาารับเรื่องรองลงมา คือ อุปกรณ์ชำรุด ใช้เวลาเฉลี่ย ๒ วัน
 อันดับที่ ๘ ปัญหาที่ใช้ระยะเวลาารับเรื่องรองลงมา คือ ไฟฟ้า ใช้เวลาเฉลี่ย ๒ วัน
 อันดับที่ ๙ ปัญหาที่ใช้ระยะเวลาารับเรื่องรองลงมา คือ ต้นไม้ ใช้เวลาเฉลี่ย ๑ วัน
 อันดับที่ ๑๐ ปัญหาที่ใช้ระยะเวลาารับเรื่องรองลงมา คือ สัตว์ ใช้เวลาเฉลี่ย ๐ วัน

สรุปค่าเฉลี่ยเวลาที่ใช้ดำเนินการ ระยะเวลาเฉลี่ย ๓.๓ วัน

ดำเนินการ (ดำเนินการ -> เสร็จสิ้น : 3.3 วัน)
เรียงลำดับจาก: แก้ไขนาน -> แก้ไขเร็ว



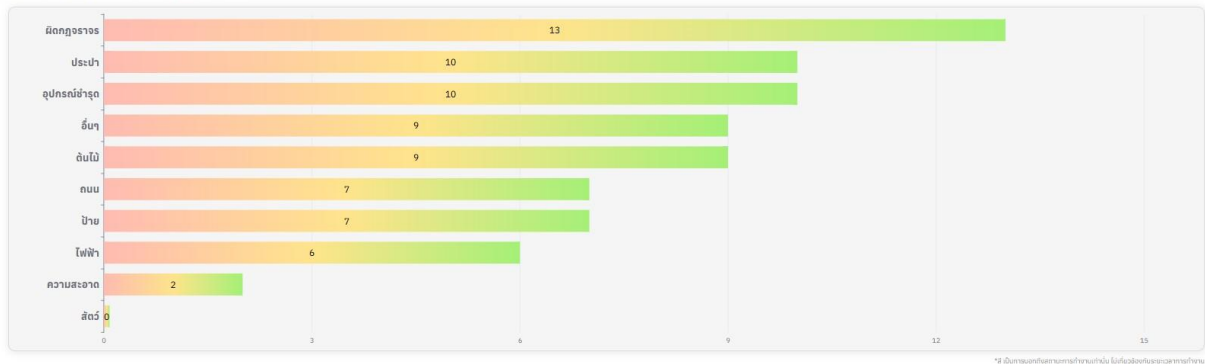
- อันดับที่ ๑ ปัญหาที่ใช้ระยะเวลาดำเนินการนานที่สุด คือ ประปา ใช้เวลาเฉลี่ย ๑๐ วัน
 อันดับที่ ๒ ปัญหาที่ใช้ระยะเวลาดำเนินการรองลงมา คือ อุปกรณ์ชำรุด ใช้เวลาเฉลี่ย ๗ วัน

/อันดับที่ ๓...

อันดับที่ ๓ ปัญหาที่ใช้ระยะเวลาดำเนินการรองลงมา คือ ผิดกฎจราจร ใช้เวลาเฉลี่ย ๕ วัน
 อันดับที่ ๔ ปัญหาที่ใช้ระยะเวลาดำเนินการรองลงมา คือ ต้นไม้ ใช้เวลาเฉลี่ย ๕ วัน
 อันดับที่ ๕ ปัญหาที่ใช้ระยะเวลาดำเนินการรองลงมา คือ ไฟฟ้า ใช้เวลาเฉลี่ย ๔ วัน
 อันดับที่ ๖ ปัญหาที่ใช้ระยะเวลาดำเนินการรองลงมา คือ ถนน ใช้เวลาเฉลี่ย ๔ วัน
 อันดับที่ ๗ ปัญหาที่ใช้ระยะเวลาดำเนินการนานที่สุด คือ อื่นๆ ใช้เวลาเฉลี่ย ๓ วัน
 อันดับที่ ๘ ปัญหาที่ใช้ระยะเวลาดำเนินการนานที่สุด คือ ความสะอาด ใช้เวลาเฉลี่ย ๑ วัน
 อันดับที่ ๙ ปัญหาที่ใช้ระยะเวลาดำเนินการนานที่สุด คือ ป้าย ใช้เวลาเฉลี่ย ๑ วัน

สรุปค่าเฉลี่ยเวลาที่ใช้ในการทำงานจนเสร็จสิ้น ระยะเวลาเฉลี่ย ๖.๘ วัน

ระยะเวลาที่ใช้ในการทำงานทั้งหมด (เรียง -> เรียงสั้น : 6.8 วัน)
 เรียงสั้นจากมาก : เวลาในการทำงานมากที่สุด -> เวลาในการทำงานเร็ว



อันดับที่ ๑ ปัญหาที่ใช้ระยะเวลาทำงานนานที่สุด คือ ผิดกฎจราจร ใช้เวลาเฉลี่ย ๑๓ วัน
 อันดับที่ ๒ ปัญหาที่ใช้ระยะเวลาทำงานรองลงมา คือ ประปา ใช้เวลาเฉลี่ย ๑๐ วัน
 อันดับที่ ๓ ปัญหาที่ใช้ระยะเวลาทำงานรองลงมา คือ อุปกรณ์ชำรุด ใช้เวลาเฉลี่ย ๑๐ วัน
 อันดับที่ ๔ ปัญหาที่ใช้ระยะเวลาทำงานรองลงมา คือ อื่นๆ ใช้เวลาเฉลี่ย ๙ วัน
 อันดับที่ ๕ ปัญหาที่ใช้ระยะเวลาทำงานรองลงมา คือ ต้นไม้ ใช้เวลาเฉลี่ย ๙ วัน
 อันดับที่ ๖ ปัญหาที่ใช้ระยะเวลาทำงานรองลงมา คือ ถนน ใช้เวลาเฉลี่ย ๗ วัน
 อันดับที่ ๗ ปัญหาที่ใช้ระยะเวลาทำงานรองลงมา คือ ป้าย ใช้เวลาเฉลี่ย ๗ วัน
 อันดับที่ ๘ ปัญหาที่ใช้ระยะเวลาทำงานรองลงมา คือ ไฟฟ้า ใช้เวลาเฉลี่ย ๖ วัน
 อันดับที่ ๙ ปัญหาที่ใช้ระยะเวลาทำงานรองลงมา คือ ความสะอาด ใช้เวลาเฉลี่ย ๒ วัน