



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ งานนิติการ ฝ่ายปกครอง สำนักปลัดเทศบาล เทศบาลตำบลเมืองแกลง.....

ที่..... รย.๕๒๑๐๑/๑๔๔๑..... วันที่..... ๕ มกราคม ๒๕๖๘.....

เรื่อง..... รายงานการดำเนินงานระบบบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ผ่านแพลตฟอร์มบริหารจัดการ.....

ปัญหา Traffy Fondue ของเทศบาลตำบลเมืองแกลง ประจำเดือนธันวาคม 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 ประจำเดือนธันวาคม ๒๕๖๘ (๑ - ๓๑ ธันวาคม ๒๕๖๘) ตามรายละเอียดดังนี้

สรุปยอดสถานะและสถิติผู้ใช้บริการตั้งแต่ วันที่ ๑ - ๓๑ ธันวาคม ๒๕๖๘

ทั้งหมด 50 (3%)			
รอรับเรื่อง 0 (0.00%) เริ่ม 1 เดือน 0 เรื่อง	รับเรื่อง 0 (0.00%)	กำลังดำเนินการ 0 (0.00%) เริ่ม 1 เดือน 0 เรื่อง	ศึกษาปัญหา 0 (0.00%)
จัดกำนโยบาย 0 (0.00%)	ของบประมาณ 0 (0.00%)	จัดซื้อจัดจ้าง 0 (0.00%)	ขั้นตอนทางกฎหมาย 0 (0.00%)
เสร็จสิ้น 22 (44.00%) รักษาผล 0 เรื่อง (0%)	ส่งต่อ(ใหม่) (ส่งต่อจากงานอื่น/สืบเนื่อง) 28 (56.00%)	ไม่เกี่ยวข้อง 0 (0.00%) รักษาผล 0 เรื่อง (0%)	ปิดตามเรื่อง 0 (0.00%)
รับรองการแก้ปัญหา 10 (45.45% ของสถานะเสร็จสิ้น)			

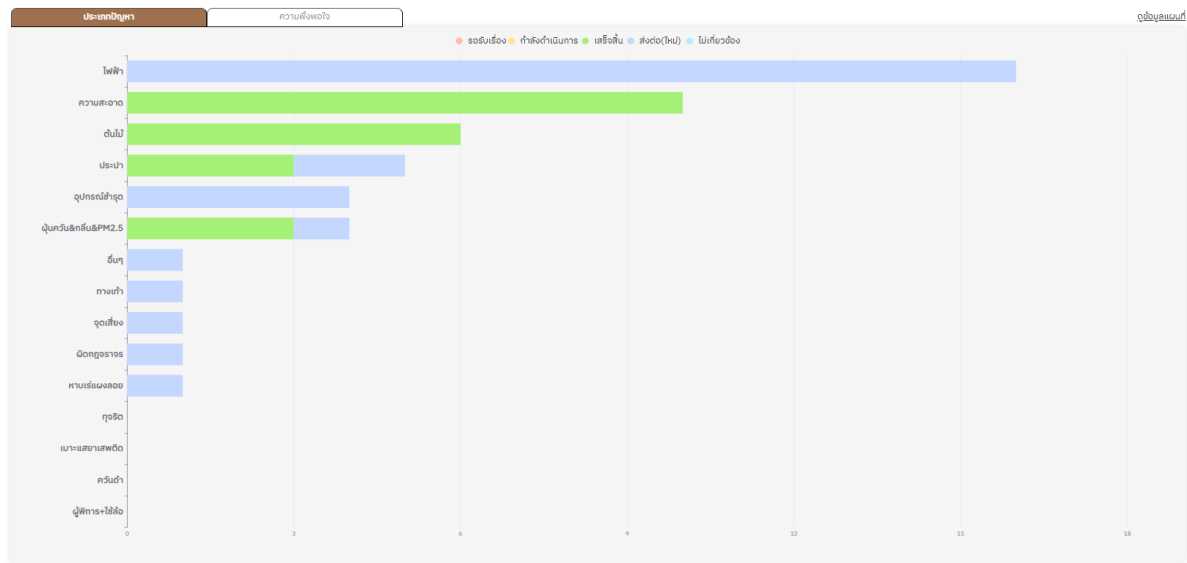
*** ข้อมูลสรุป คือ ค่าจากโปรแกรมงาน ส่งเสร็จในสถานะเสร็จ และปิดงานแล้วจึงมาขอเก็บ สถิติเสร็จแล้ว

- เรื่องร้องเรียนทั้งหมด จำนวน ๕๐ เรื่อง
- รับรองการแก้ปัญหา จำนวน ๑๐ เรื่อง
- ส่งต่อไปยังหน่วยงานอื่น ๆ จำนวน ๒๘ เรื่อง
- เสร็จสิ้น จำนวน ๒๒ เรื่อง
- ไม่เกี่ยวข้อง จำนวน ๐ เรื่อง

/จำนวน...

จำนวนการแจ้งแต่ละประเภทปัญหา

ประเภทของปัญหาที่ได้รับแจ้ง



ประเภทปัญหา

- | | |
|-------------------------|---|
| ๑. ไฟฟ้า | ส่งต่อไปยังหน่วยงานอื่นๆ จำนวน ๑๖ เรื่อง |
| ๒. ความสะอาด | ดำเนินการเสร็จสิ้น จำนวน ๑๐ เรื่อง |
| ๓. ต้นไม้ | ดำเนินการเสร็จสิ้น จำนวน ๖ เรื่อง |
| ๔. ประปา | ดำเนินการเสร็จสิ้น จำนวน ๓ เรื่อง ส่งต่อไปยังหน่วยงานอื่นๆ จำนวน ๒ เรื่อง |
| ๕. อุปกรณ์ชำรุด | ส่งต่อไปยังหน่วยงานอื่นๆ จำนวน ๔ เรื่อง |
| ๖. ฝุ่นควัน&กลิ่น&PM2.5 | ดำเนินการเสร็จสิ้น จำนวน ๓ เรื่อง ส่งต่อไปยังหน่วยงานอื่น จำนวน ๑ เรื่อง |
| ๗. อื่นๆ | ส่งต่อไปยังหน่วยงานอื่น จำนวน ๑ เรื่อง |
| ๘. ทางเท้า | ส่งต่อไปยังหน่วยงานอื่นๆ จำนวน ๑ เรื่อง |
| ๙. จุดเสียง | ส่งต่อไปยังหน่วยงานอื่นๆ จำนวน ๑ เรื่อง |
| ๑๐. ผิดกฎจราจร | ส่งต่อไปยังหน่วยงานอื่นๆ จำนวน ๑ เรื่อง |
| ๑๑. หาบรณรงค์ลอย | ส่งต่อไปยังหน่วยงานอื่นๆ จำนวน ๑ เรื่อง |

ความพึงพอใจการแก้ไขปัญหา



ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ของการแก้ไขปัญหา คะแนน ๔.๓๘/๕ จำนวนครั้งในการประเมินฯ ๘ ครั้ง

คะแนนประเมินความพึงพอใจสูงสุด ๕ คะแนน ประกอบด้วยปัญหา ๑) ประปา ๒) ต้นไม้

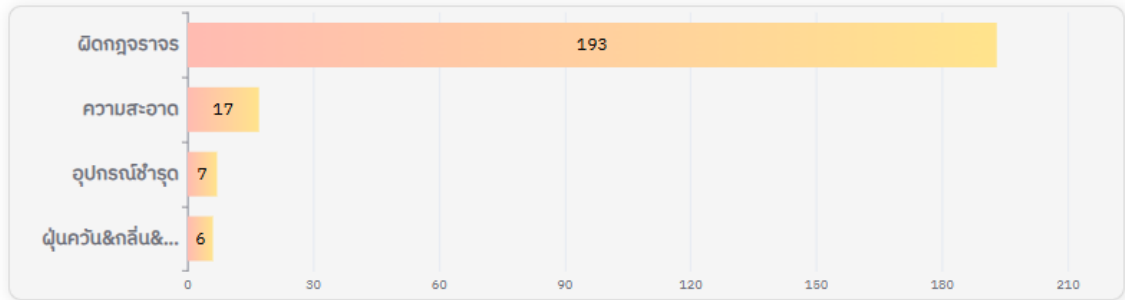
คะแนนประเมินความพึงพอใจ ๔.๐๐ คะแนน ประกอบด้วยปัญหา ความสะอาด

/สรุปค่าเฉลี่ย...

สรุปค่าเฉลี่ยเวลาที่ใช้รอรับเรื่อง ระยะเวลาเฉลี่ย ๑๕.๐ ชั่วโมง

รอรับเรื่อง (แจ้ง -> ดำเนินการ : 15.0 ชั่วโมง)

เรียงลำดับจาก: รับเรื่องช้า -> รับเรื่องไว



อันดับที่ ๑ ปัญหาที่ใช้ระยะเวลารอรับเรื่องนานที่สุด คือ ผิดกฎจราจร ใช้เวลาเฉลี่ย ๑๙๓ ชั่วโมง

อันดับที่ ๒ ปัญหาที่ใช้ระยะเวลารอรับเรื่องรองลงมา คือ ความสะอาด ใช้เวลาเฉลี่ย ๑๗ ชั่วโมง

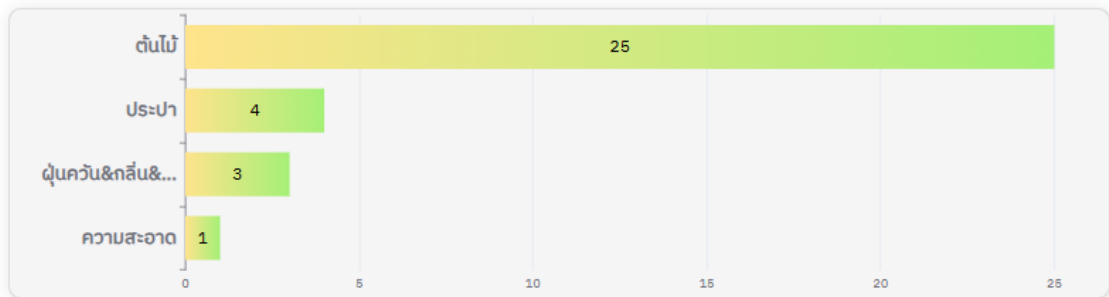
อันดับที่ ๓ ปัญหาที่ใช้ระยะเวลารอรับเรื่องรองลงมา คือ อุปกรณ์ชำรุด ใช้เวลาเฉลี่ย ๗ ชั่วโมง

อันดับที่ ๔ ปัญหาที่ใช้ระยะเวลารอรับเรื่องรองลงมา คือ ผุ่นควัน&กลิ่น&PM๒.๕ ใช้เวลาเฉลี่ย ๖ ชั่วโมง

สรุปค่าเฉลี่ยเวลาที่ใช้ดำเนินการ ระยะเวลาเฉลี่ย ๔.๒ วัน

ดำเนินการ (ดำเนินการ -> เสร็จสิ้น : 4.2 วัน)

เรียงลำดับจาก: แก้ไขนาน -> แก้ไขเร็ว



อันดับที่ ๑ ปัญหาที่ใช้ระยะเวลาดำเนินการนานที่สุด คือ ต้นไม้ ใช้เวลาเฉลี่ย ๒๕ วัน

อันดับที่ ๒ ปัญหาที่ใช้ระยะเวลาดำเนินการรองลงมา คือ ประปา ใช้เวลาเฉลี่ย ๔ วัน

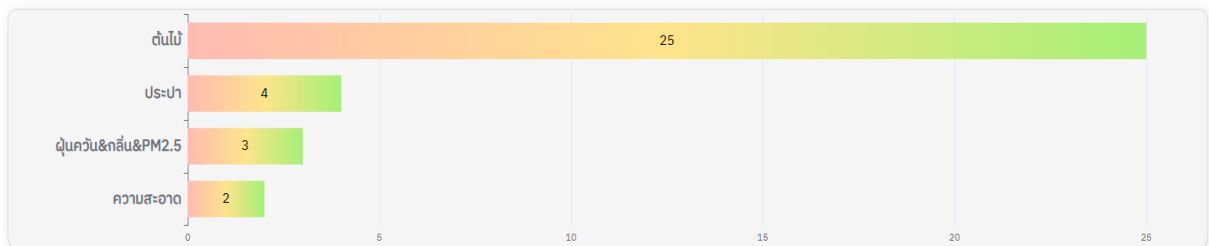
อันดับที่ ๓ ปัญหาที่ใช้ระยะเวลาดำเนินการรองลงมา คือ ผุ่นควัน&กลิ่น&PM๒.๕ ใช้เวลาเฉลี่ย ๓ วัน

อันดับที่ ๔ ปัญหาที่ใช้ระยะเวลาดำเนินการรองลงมา คือ ความสะอาด ใช้เวลาเฉลี่ย ๑ วัน

สรุปค่าเฉลี่ยเวลาที่ใช้ในการทำงานจนเสร็จสิ้น ระยะเวลาเฉลี่ย ๔.๖ วัน

ระยะเวลาที่ใช้ในการทำงานทั้งหมด (แจ้ง -> เสร็จสิ้น : 4.6 วัน)

เรียงลำดับจาก: ใช้เวลาในการทำงานนาน -> ใช้เวลาในการทำงานเร็ว



* ฐานข้อมูลจากสถานะการทำงานเท่านั้น ไม่เกี่ยวข้องกับระยะเวลาการทำงาน

อันดับที่ ๑ ปัญหาที่ใช้ระยะเวลาทำงานนานที่สุด คือ ต้นไม้ ใช้เวลาเฉลี่ย ๒๕ วัน

/อันดับที่ ๒...

อันดับที่ ๒ ปัญหาที่ใช้ระยะเวลาทำงานรองลงมา คือ ประปา ใช้เวลาเฉลี่ย ๔ วัน

อันดับที่ ๓ ปัญหาที่ใช้ระยะเวลาทำงานรองลงมา คือ ฝุ่นควัน&กลิ่น&PM๒.๕ ใช้เวลาเฉลี่ย ๓ วัน

อันดับที่ ๔ ปัญหาที่ใช้ระยะเวลาทำงานรองลงมา คือ ความสะอาด ใช้เวลาเฉลี่ย ๒ วัน