



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ งานนิติกร ฝ่ายปกครอง สำนักปลัดเทศบาล เทศบาลตำบลเมืองแกลง.....

ที่ รย.๕๒๑๐๑/๒๒๖..... วันที่ ๑ เมษายน ๒๕๖๙.....

เรื่อง รายงานการดำเนินงานระบบบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ผ่านแพลตฟอร์มบริหารจัดการ.....

ปัญหา Traffy Fondue ของเทศบาลตำบลเมืองแกลง ประจำเดือนมีนาคม ๒๕๖๙

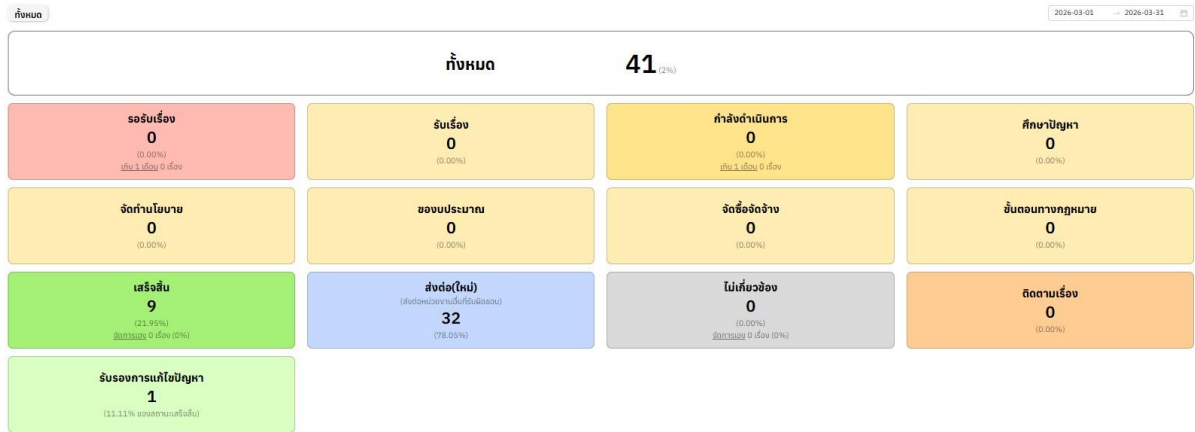
เรียน หัวหน้าฝ่ายปกครอง/หัวหน้าสำนักปลัด/ปลัดเทศบาล/นายกเทศมนตรี

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 ประจำเดือนมีนาคม ๒๕๖๙ (๑ - ๓๐ มีนาคม ๒๕๖๙) ตามรายละเอียดดังนี้

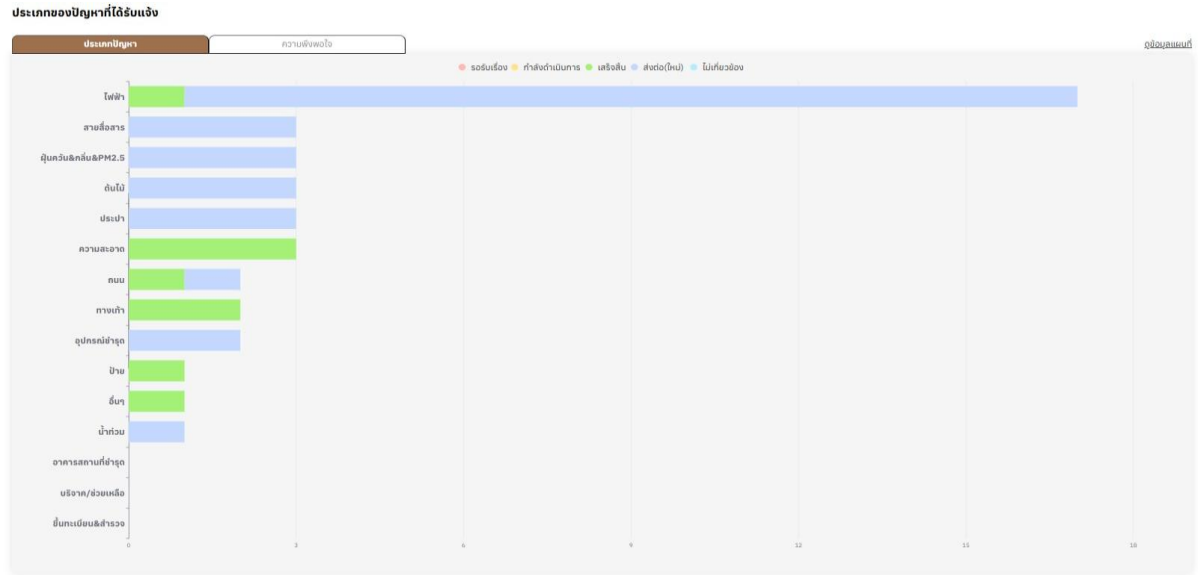
สรุปยอดสถานะและสถิติผู้ใช้บริการตั้งแต่วันที่ ๑ - ๓๐ มีนาคม ๒๕๖๙

วันที่ 1 เมษายน 2569



- เรื่องร้องเรียนทั้งหมด จำนวน ๔๑ เรื่อง
- รับรองการแก้ไขปัญหา จำนวน ๐ เรื่อง
- ส่งต่อไปยังหน่วยงานอื่น ๆ จำนวน ๓๒ เรื่อง
- เสร็จสิ้น จำนวน ๙ เรื่อง
- ไม่เกี่ยวข้อง จำนวน ๐ เรื่อง

จำนวนการแจ้งแต่ละประเภทปัญหา



ประเภทปัญหา

- | | |
|-------------------------|--|
| ๑. ไฟฟ้า | ดำเนินการเสร็จสิ้น จำนวน ๑ เรื่อง ส่งต่อไปยังหน่วยงานอื่นๆ จำนวน ๑๖ เรื่อง |
| ๒. สายสื่อสาร | ส่งต่อไปยังหน่วยงานอื่นๆ จำนวน ๓ เรื่อง |
| ๓. ฝุ่นควัน&กลิ่น&PM๒.๕ | ส่งต่อไปยังหน่วยงานอื่นๆ จำนวน ๓ เรื่อง |
| ๔. ต้นไม้ | ส่งต่อไปยังหน่วยงานอื่นๆ จำนวน ๓ เรื่อง |
| ๕. ประปา | ส่งต่อไปยังหน่วยงานอื่นๆ จำนวน ๓ เรื่อง |
| ๖. ความสะอาด | ดำเนินการเสร็จสิ้น จำนวน ๓ เรื่อง |
| ๗. ถนน | ดำเนินการเสร็จสิ้น จำนวน ๑ เรื่อง ส่งต่อไปยังหน่วยงานอื่นๆ จำนวน ๑ เรื่อง |
| ๘. ทางเท้า | ดำเนินการเสร็จสิ้น จำนวน ๒ เรื่อง |
| ๙. อุปกรณ์ชำรุด | ส่งต่อไปยังหน่วยงานอื่นๆ จำนวน ๒ เรื่อง |
| ๑๐. ป้าย | ดำเนินการเสร็จสิ้น จำนวน ๑ เรื่อง |
| ๑๑. อื่นๆ | ดำเนินการเสร็จสิ้น จำนวน ๑ เรื่อง |
| ๑๒. น้ำท่วม | ส่งต่อไปยังหน่วยงานอื่นๆ จำนวน ๒ เรื่อง |

ความพึงพอใจการแก้ไขปัญหา



ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ของการแก้ไขปัญหา คะแนน ๔.๕๐/๕ จำนวนครั้งในการประเมินฯ ๔ ครั้ง

คะแนนประเมินความพึงพอใจสูงสุด ๕ คะแนน ประกอบด้วยปัญหา ๑) ทางเท้า

๒) ไฟฟ้า

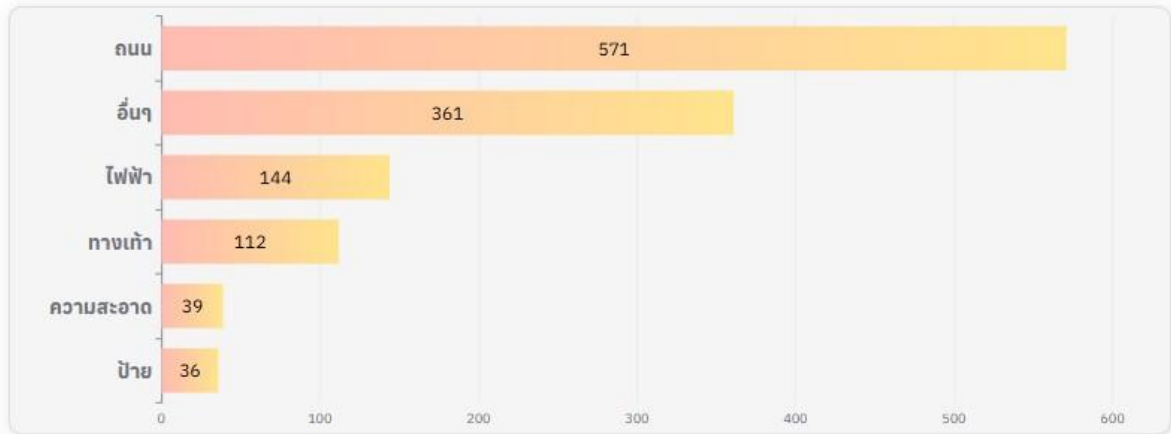
คะแนนประเมินความพึงพอใจ ๔.๐๐ คะแนน ประกอบด้วยปัญหา ความสะอาด

/สรุปค่าเฉลี่ย...

สรุปค่าเฉลี่ยเวลาที่ใช้รอรับเรื่อง ระยะเวลาเฉลี่ย ๓๘.๘ วัน

รอรับเรื่อง (แจ้ง -> ดำเนินการ : 38.8 ชั่วโมง)

เรียงลำดับจาก: รับเรื่องเข้า -> รับเรื่องไว้

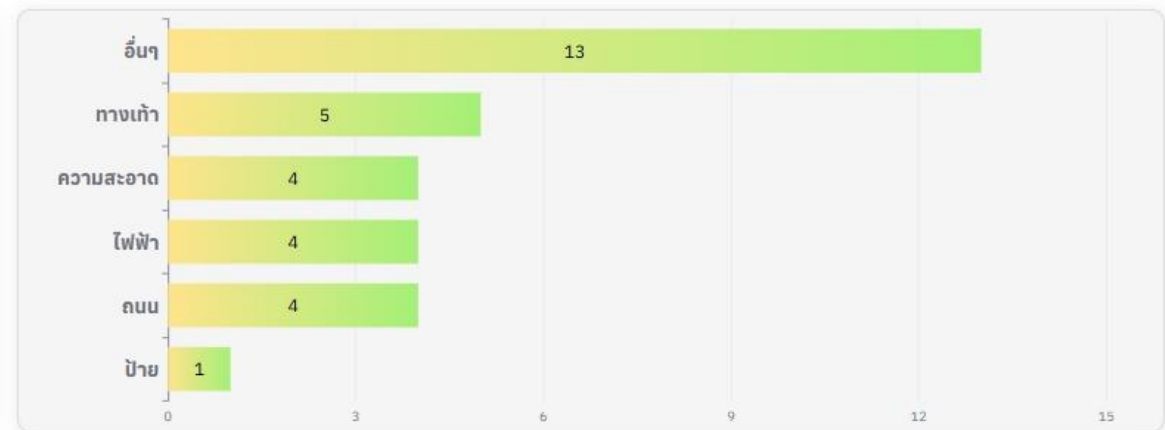


- อันดับที่ ๑ ปัญหาที่ใช้ระยะเวลาการรับเรื่องนานที่สุด คือ ถนน ใช้เวลาเฉลี่ย ๕๗๑ ชั่วโมง
 อันดับที่ ๒ ปัญหาที่ใช้ระยะเวลาการรับเรื่องรองลงมา คือ อื่นๆ ใช้เวลาเฉลี่ย ๓๖๑ ชั่วโมง
 อันดับที่ ๓ ปัญหาที่ใช้ระยะเวลาการรับเรื่องรองลงมา คือ ไฟฟ้า ใช้เวลาเฉลี่ย ๑๔๔ ชั่วโมง
 อันดับที่ ๔ ปัญหาที่ใช้ระยะเวลาการรับเรื่องรองลงมา คือ ทางเท้า ใช้เวลาเฉลี่ย ๑๑๒ ชั่วโมง
 อันดับที่ ๕ ปัญหาที่ใช้ระยะเวลาการรับเรื่องรองลงมา คือ ความสะอาด ใช้เวลาเฉลี่ย ๓๙ ชั่วโมง
 อันดับที่ ๖ ปัญหาที่ใช้ระยะเวลาการรับเรื่องรองลงมา คือ ป้าย ใช้เวลาเฉลี่ย ๓๖ ชั่วโมง

สรุปค่าเฉลี่ยเวลาที่ใช้ดำเนินการ ระยะเวลาเฉลี่ย ๔.๑ วัน

ดำเนินการ (ดำเนินการ -> เสร็จสิ้น : 4.1 วัน)

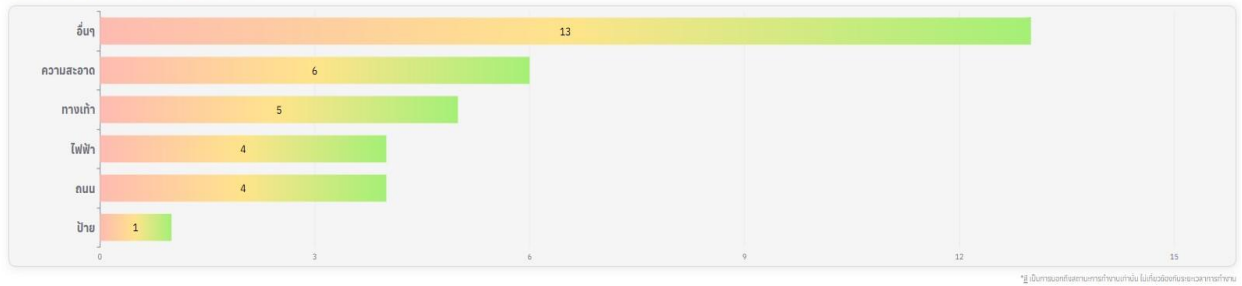
เรียงลำดับจาก: แก้ไขนาน -> แก้ไขเร็ว



- อันดับที่ ๑ ปัญหาที่ใช้ระยะเวลาดำเนินการนานที่สุด คือ อื่นๆ ใช้เวลาเฉลี่ย ๑๓ วัน
 อันดับที่ ๒ ปัญหาที่ใช้ระยะเวลาดำเนินการรองลงมา คือ ทางเท้า ใช้เวลาเฉลี่ย ๕ วัน
 อันดับที่ ๓ ปัญหาที่ใช้ระยะเวลาดำเนินการรองลงมา คือ ความสะอาด ใช้เวลาเฉลี่ย ๔ วัน
 อันดับที่ ๔ ปัญหาที่ใช้ระยะเวลาดำเนินการรองลงมา คือ ไฟฟ้า ใช้เวลาเฉลี่ย ๔ วัน
 อันดับที่ ๕ ปัญหาที่ใช้ระยะเวลาดำเนินการนานที่สุด คือ ถนน ใช้เวลาเฉลี่ย ๔ วัน
 อันดับที่ ๖ ปัญหาที่ใช้ระยะเวลาดำเนินการนานที่สุด คือ ป้าย ใช้เวลาเฉลี่ย ๑ วัน

สรุปค่าเฉลี่ยเวลาที่ใช้ในการทำงานจนเสร็จสิ้น ระยะเวลาเฉลี่ย ๔.๑ วัน

ระยะเวลาที่ใช้ในการทำงานทั้งหมด (แจ้ง -> เสร็จสิ้น : 4.1 วัน)
เรียงลำดับจาก: ใช้เวลาในการทำงานนาน -> ใช้เวลาในการทำงานเร็ว



อันดับที่ ๑ ปัญหาที่ใช้ระยะเวลาทำงานนานที่สุด คือ อื่นๆ ใช้เวลาเฉลี่ย ๑๓ วัน

อันดับที่ ๒ ปัญหาที่ใช้ระยะเวลาทำงานรองลงมา คือ ความสะอาด ใช้เวลาเฉลี่ย ๖ วัน

อันดับที่ ๓ ปัญหาที่ใช้ระยะเวลาทำงานรองลงมา คือ ทางเท้า ใช้เวลาเฉลี่ย ๕ วัน

อันดับที่ ๔ ปัญหาที่ใช้ระยะเวลาทำงานรองลงมา คือ ไฟฟ้า ใช้เวลาเฉลี่ย ๔ วัน

อันดับที่ ๕ ปัญหาที่ใช้ระยะเวลาทำงานรองลงมา คือ ถนน ใช้เวลาเฉลี่ย ๔ วัน

อันดับที่ ๖ ปัญหาที่ใช้ระยะเวลาทำงานรองลงมา คือ ป้าย ใช้เวลาเฉลี่ย ๑ วัน