



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ งานนิติกร ฝ่ายปกครอง สำนักปลัดเทศบาล เทศบาลตำบลเมืองแกลง.....

ที่ รย.๕๒๑๐๑/๑๒๓..... วันที่ ๒๕ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๙.....

เรื่อง รายงานการดำเนินงานระบบบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ผ่านแพลตฟอร์มบริหารจัดการ.....

ปัญหา Traffy Fondue ของเทศบาลตำบลเมืองแกลง ประจำเดือนมกราคม 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 ประจำเดือนมกราคม ๒๕๖๙ (๑ - ๓๑ มกราคม ๒๕๖๙) ตามรายละเอียดดังนี้
สรุปยอดสถานะและสถิติผู้ใช้บริการตั้งแต่วันที่ ๑ - ๓๑ มกราคม ๒๕๖๙



- เรื่องร้องเรียนทั้งหมด จำนวน ๔๕ เรื่อง
- รับรองการแก้ไขปัญหา จำนวน ๑ เรื่อง
- ส่งต่อไปยังหน่วยงานอื่น ๆ จำนวน ๒๐ เรื่อง
- เสร็จสิ้น จำนวน ๒๕ เรื่อง
- ไม่เกี่ยวข้อง จำนวน ๐ เรื่อง

/จำนวน...

จำนวนการแจ้งแต่ละประเภทปัญหา



ประเภทปัญหา

- | | |
|--------------------------|---|
| ๑. ไฟฟ้า | ดำเนินการเสร็จสิ้น จำนวน ๘ เรื่อง ส่งต่อไปยังหน่วยงานอื่นๆ จำนวน ๙ เรื่อง |
| ๒. อุปกรณ์ชำรุด | ดำเนินการเสร็จสิ้น จำนวน ๓ เรื่อง ส่งต่อไปยังหน่วยงานอื่นๆ จำนวน ๖ เรื่อง |
| ๓. ถนน | ดำเนินการเสร็จสิ้น จำนวน ๖ เรื่อง ส่งต่อไปยังหน่วยงานอื่นๆ จำนวน ๑ เรื่อง |
| ๔. ต้นไม้ | ดำเนินการเสร็จสิ้น จำนวน ๓ เรื่อง ส่งต่อไปยังหน่วยงานอื่นๆ จำนวน ๑ เรื่อง |
| ๕. ความสะอาด | ดำเนินการเสร็จสิ้น จำนวน ๑ เรื่อง ส่งต่อไปยังหน่วยงานอื่น จำนวน ๑ เรื่อง |
| ๖. อาคารสถานที่ชำรุด | ดำเนินการเสร็จสิ้น จำนวน ๑ เรื่อง ส่งต่อไปยังหน่วยงานอื่น จำนวน ๑ เรื่อง |
| ๗. ป้าย | ดำเนินการเสร็จสิ้น จำนวน ๑ เรื่อง |
| ๘. ผู้บริโภค&กลิ่น&PM๒.๕ | ดำเนินการเสร็จสิ้น จำนวน ๑ เรื่อง |
| ๙. เมาในที่โล่ง | ดำเนินการเสร็จสิ้น จำนวน ๑ เรื่อง |
| ๑๐. จุดเสียง | ส่งต่อไปยังหน่วยงานอื่นๆ จำนวน ๑ เรื่อง |

ความพึงพอใจการแก้ไขปัญหา



ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ของการแก้ไขปัญหา คะแนน ๔.๘๓/๕ จำนวนครั้งในการประเมินฯ ๑๒ ครั้ง

คะแนนประเมินความพึงพอใจสูงสุด ๕ คะแนน ประกอบด้วยปัญหา ๑) ผู้คนควัน&กลิ่น&PM๒.๕

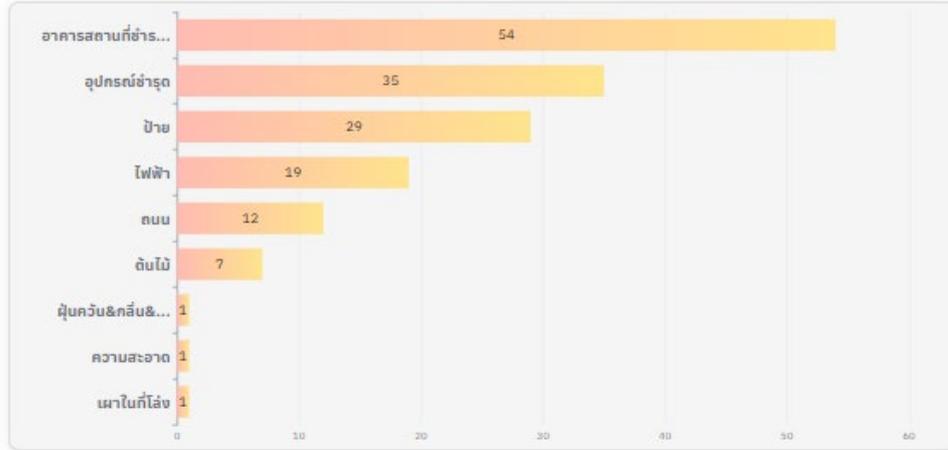
- ๒) ความสะอาด
- ๓) ต้นไม้
- ๔) ถนน
- ๕) ไฟฟ้า

คะแนนประเมินความพึงพอใจ ๔.๕๐ คะแนน ประกอบด้วยปัญหา อุปกรณ์ชำรุด
คะแนนประเมินความพึงพอใจ ๔.๐๐ คะแนน ประกอบด้วยปัญหา เฝ้าในที่โล่ง

สรุปค่าเฉลี่ยเวลาที่ใช้อรับเรื่อง ระยะเวลาเฉลี่ย ๑๕.๗ วัน

สรุปร้อง (แจ้ง -> ดำเนินการ : 15.7 วัน)

เรียงลำดับจาก: สรุปร้องเข้า -> สรุปร้องไป

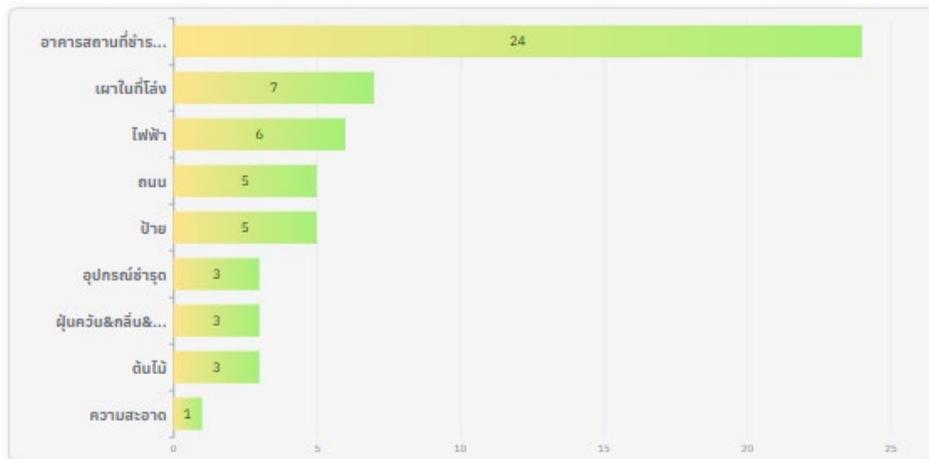


- อันดับที่ ๑ ปัญหาที่ใช้ระยะเวลาารับเรื่องนานที่สุด คือ อาคารสถานที่ชำรุด ใช้เวลาเฉลี่ย ๕๔ วัน
 อันดับที่ ๒ ปัญหาที่ใช้ระยะเวลาารับเรื่องรองลงมา คือ อุปกรณ์ชำรุด ใช้เวลาเฉลี่ย ๓๕ วัน
 อันดับที่ ๓ ปัญหาที่ใช้ระยะเวลาารับเรื่องรองลงมา คือ ป้าย ใช้เวลาเฉลี่ย ๒๙ วัน
 อันดับที่ ๔ ปัญหาที่ใช้ระยะเวลาารับเรื่องรองลงมา คือ ไฟฟ้า ใช้เวลาเฉลี่ย ๑๙ วัน
 อันดับที่ ๕ ปัญหาที่ใช้ระยะเวลาารับเรื่องรองลงมา คือ ถนน ใช้เวลาเฉลี่ย ๑๒ วัน
 อันดับที่ ๖ ปัญหาที่ใช้ระยะเวลาารับเรื่องรองลงมา คือ ต้นไม้ ใช้เวลาเฉลี่ย ๗ วัน
 อันดับที่ ๗ ปัญหาที่ใช้ระยะเวลาารับเรื่องรองลงมา คือ ฝุ่นควัน&กลิ่น&PM๒.๕ ใช้เวลาเฉลี่ย ๑ วัน
 อันดับที่ ๘ ปัญหาที่ใช้ระยะเวลาารับเรื่องรองลงมา คือ ความสะอาด ใช้เวลาเฉลี่ย ๑ วัน
 อันดับที่ ๙ ปัญหาที่ใช้ระยะเวลาารับเรื่องรองลงมา คือ เฝ้าในที่โล่ง ใช้เวลาเฉลี่ย ๑ วัน

สรุปค่าเฉลี่ยเวลาที่ใช้ดำเนินการ ระยะเวลาเฉลี่ย ๕ วัน

ดำเนินการ (ดำเนินการ -> เสร็จสิ้น : 5.0 วัน)

เรียงลำดับจาก: แก้ไขงาน -> แก้ไขเสร็จ



- อันดับที่ ๑ ปัญหาที่ใช้ระยะเวลาดำเนินการนานที่สุด คือ อาคารสถานที่ชำรุด ใช้เวลาเฉลี่ย ๒๔ วัน
 อันดับที่ ๒ ปัญหาที่ใช้ระยะเวลาดำเนินการรองลงมา คือ เฝ้าในที่โล่ง ใช้เวลาเฉลี่ย ๗ วัน
 อันดับที่ ๓ ปัญหาที่ใช้ระยะเวลาดำเนินการรองลงมา คือ ไฟฟ้า ใช้เวลาเฉลี่ย ๖ วัน

/อันดับที่ ๔...

อันดับที่ ๔ ปัญหาที่ใช้ระยะเวลาดำเนินการรองลงมา คือ ถนน ใช้เวลาเฉลี่ย ๕ วัน

อันดับที่ ๕ ปัญหาที่ใช้ระยะเวลาดำเนินการนานที่สุด คือ ป้าย ใช้เวลาเฉลี่ย ๕ วัน

อันดับที่ ๖ ปัญหาที่ใช้ระยะเวลาดำเนินการนานที่สุด คือ อุปกรณ์ชำรุด ใช้เวลาเฉลี่ย ๓ วัน

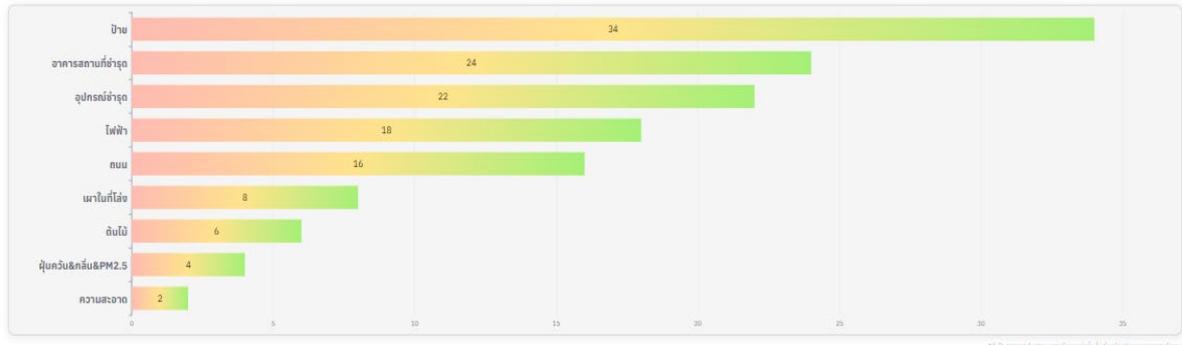
อันดับที่ ๗ ปัญหาที่ใช้ระยะเวลาดำเนินการนานที่สุด คือ ฝุ่นควัน&กลิ่น&PM๒.๕ ใช้เวลาเฉลี่ย ๓ วัน

อันดับที่ ๘ ปัญหาที่ใช้ระยะเวลาดำเนินการนานที่สุด คือ ต้นไม้ ใช้เวลาเฉลี่ย ๒ วัน

อันดับที่ ๙ ปัญหาที่ใช้ระยะเวลาดำเนินการนานที่สุด คือ ความสะอาด ใช้เวลาเฉลี่ย ๑ วัน

สรุปค่าเฉลี่ยเวลาที่ใช้ในการทำงานจนเสร็จสิ้น ระยะเวลาเฉลี่ย ๑๒.๔ วัน

ระยะเวลาที่ใช้ในการทำงานทั้งหมด (เฉลี่ย -> เสร็จสิ้น : 12.4 วัน)
 (เฉลี่ยครั้งละ : ระยะเวลาในการทำงาน -> ระยะเวลาในการทำงาน)



อันดับที่ ๑ ปัญหาที่ใช้ระยะเวลาทำงานนานที่สุด คือ ป้าย ใช้เวลาเฉลี่ย ๓๔ วัน

อันดับที่ ๒ ปัญหาที่ใช้ระยะเวลาทำงานรองลงมา คือ อาคารสถานที่ชำรุด ใช้เวลาเฉลี่ย ๒๔ วัน

อันดับที่ ๓ ปัญหาที่ใช้ระยะเวลาทำงานรองลงมา คือ อุปกรณ์ชำรุด ใช้เวลาเฉลี่ย ๒๒ วัน

อันดับที่ ๔ ปัญหาที่ใช้ระยะเวลาทำงานรองลงมา คือ ไฟฟ้า ใช้เวลาเฉลี่ย ๑๘ วัน

อันดับที่ ๕ ปัญหาที่ใช้ระยะเวลาทำงานรองลงมา คือ ถนน ใช้เวลาเฉลี่ย ๑๖ วัน

อันดับที่ ๖ ปัญหาที่ใช้ระยะเวลาทำงานรองลงมา คือ เผาในที่โล่ง ใช้เวลาเฉลี่ย ๘ วัน

อันดับที่ ๗ ปัญหาที่ใช้ระยะเวลาทำงานรองลงมา คือ ต้นไม้ ใช้เวลาเฉลี่ย ๖ วัน

อันดับที่ ๘ ปัญหาที่ใช้ระยะเวลาทำงานรองลงมา คือ ฝุ่นควัน&กลิ่น&PM๒.๕ ใช้เวลาเฉลี่ย ๔ วัน

อันดับที่ ๙ ปัญหาที่ใช้ระยะเวลาทำงานรองลงมา คือ ความสะอาด ใช้เวลาเฉลี่ย ๒ วัน