



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ งานนิติการ ฝ่ายปกครอง สำนักปลัดเทศบาล เทศบาลตำบลเมืองแกลง.....

ที่..... รย.๕๒๑๐๑/๑๐๒๕..... วันที่..... ๒ กันยายน ๒๕๖๘.....

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

ปัญหา Traffy Fondue ของเทศบาลตำบลเมืองแกลง ประจำเดือนสิงหาคม ๒๕๖๘

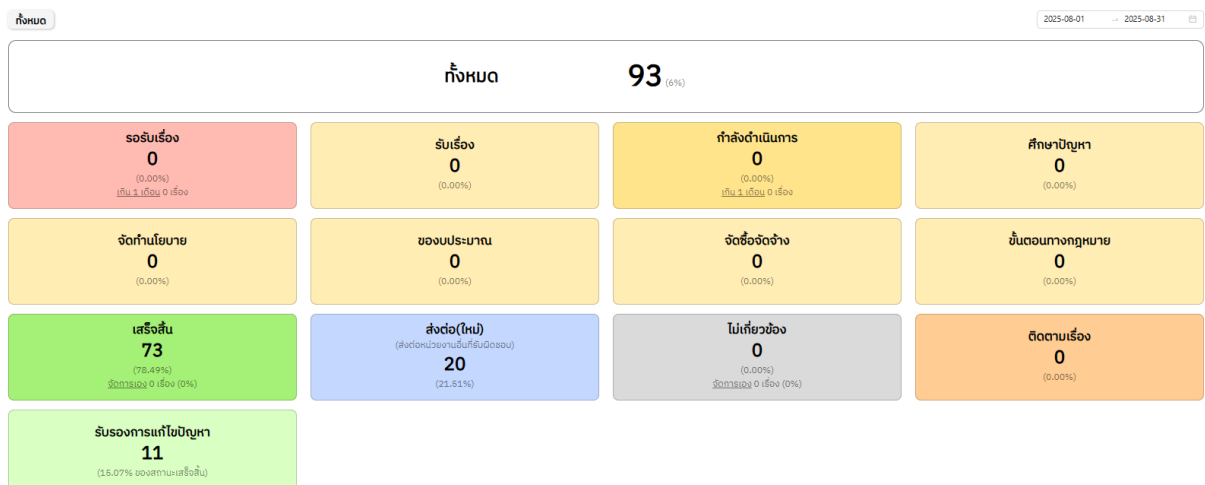
เรียน หัวหน้าฝ่ายปกครอง/หัวหน้าสำนักปลัด/ปลัดเทศบาล/นายกเทศมนตรี

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 ประจำเดือนสิงหาคม ๒๕๖๘ (๑ – ๓๑ สิงหาคม ๒๕๖๘) ตามรายละเอียดดังนี้

สรุปยอดสถานะและสถิติผู้ใช้บริการตั้งแต่ วันที่ ๑ – ๓๑ สิงหาคม ๒๕๖๘

วันอังคารที่ ๒ กันยายน ๒๕๖๘

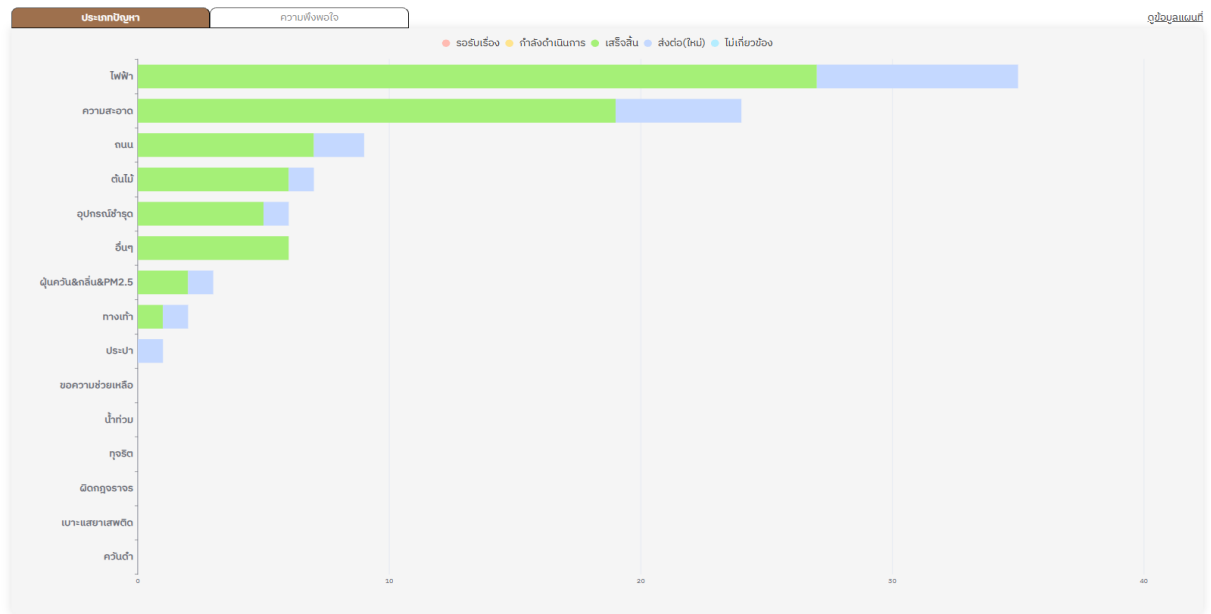


- เรื่องร้องเรียนทั้งหมด จำนวน ๙๓ เรื่อง
- รับรองการแก้ไขปัญหา จำนวน ๑๑ เรื่อง
- ส่งต่อไปยังหน่วยงานอื่น ๆ จำนวน ๒๐ เรื่อง
- เสร็จสิ้น จำนวน ๗๓ เรื่อง
- ไม่เกี่ยวข้อง จำนวน ๐ เรื่อง

/จำนวน...

จำนวนการแจ้งแต่ละประเภทปัญหา

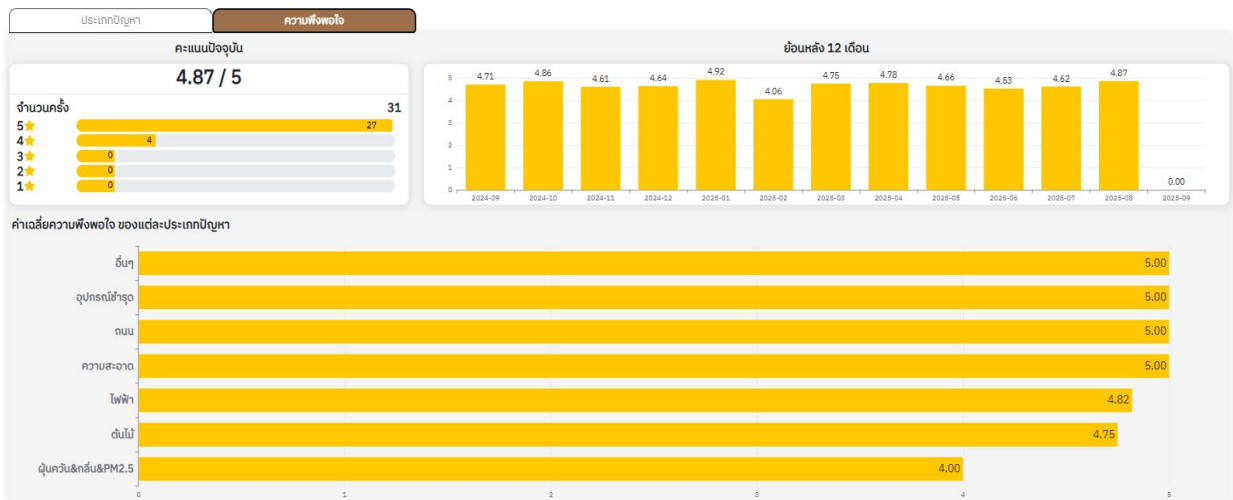
ประเภทของปัญหาที่ได้รับแจ้ง



ประเภทปัญหา

- | | |
|-------------------------|--|
| ๑. ไฟฟ้า | ดำเนินการเสร็จสิ้น จำนวน ๒๗ เรื่อง ส่งต่อไปยังหน่วยงานอื่นๆ จำนวน ๘ เรื่อง |
| ๒. ความสะอาด | ดำเนินการเสร็จสิ้น จำนวน ๑๙ เรื่อง ส่งต่อไปยังหน่วยงานอื่นๆ จำนวน ๕ เรื่อง |
| ๓. ถนน | ดำเนินการเสร็จสิ้น จำนวน ๗ เรื่อง ส่งต่อไปยังหน่วยงานอื่นๆ จำนวน ๒ เรื่อง |
| ๔. ต้นไม้ | ดำเนินการเสร็จสิ้น จำนวน ๖ เรื่อง ส่งต่อไปยังหน่วยงานอื่นๆ จำนวน ๑ เรื่อง |
| ๕. อุปกรณ์ชำรุด | ดำเนินการเสร็จสิ้น จำนวน ๕ เรื่อง ส่งต่อไปยังหน่วยงานอื่นๆ จำนวน ๑ เรื่อง |
| ๖. อื่นๆ | ดำเนินการเสร็จสิ้น จำนวน ๖ เรื่อง |
| ๗. ฝุ่นควัน&กลิ่น&PM๒.๕ | ดำเนินการเสร็จสิ้น จำนวน ๒ เรื่อง ส่งต่อไปยังหน่วยงานอื่น จำนวน ๑ เรื่อง |
| ๘. ทางเท้า | ดำเนินการเสร็จสิ้น จำนวน ๑ เรื่อง ส่งต่อไปยังหน่วยงานอื่นๆ จำนวน ๑ เรื่อง |
| ๙. ประปา | ส่งต่อไปยังหน่วยงานอื่นๆ จำนวน ๑ เรื่อง |

ความพึงพอใจการแก้ไขปัญหา



ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ของการแก้ไขปัญหา คะแนน ๔.๘๗/๕ จำนวนครั้งในการประเมินฯ ๓๑ ครั้ง

คะแนนประเมินความพึงพอใจสูงสุด ๕ คะแนน ประกอบด้วยปัญหา ๑) อื่นๆ

๒) อุปกรณ์ชำรุด

๓) ถนน

๔) ความสะอาด

คะแนนประเมินความพึงพอใจ ๔.๘๒ คะแนน ประกอบด้วยปัญหา ไฟฟ้า

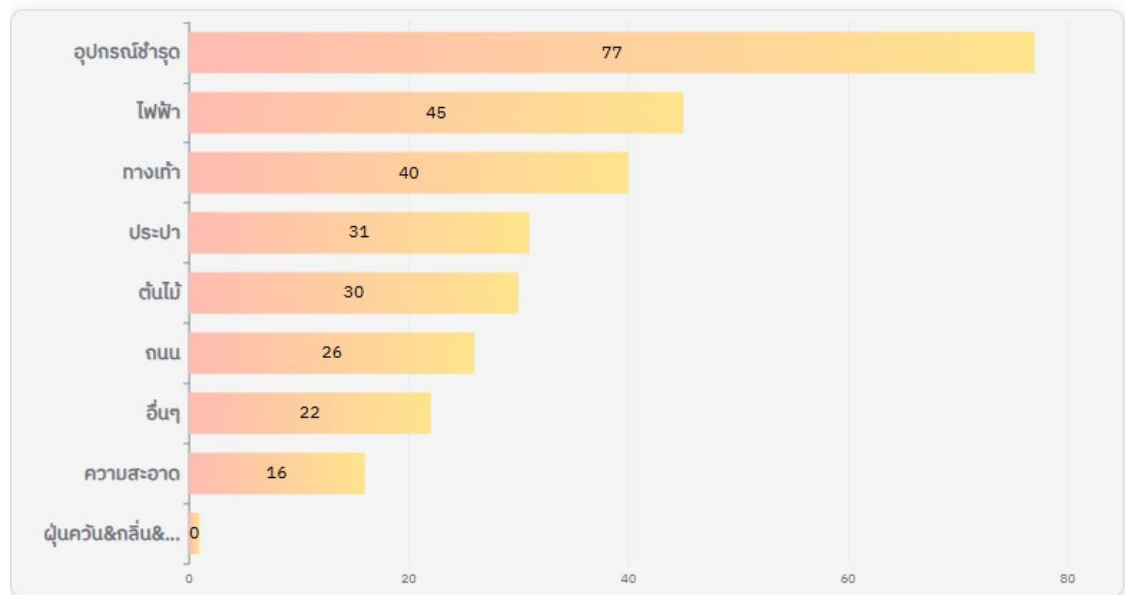
คะแนนประเมินความพึงพอใจ ๔.๗๕ คะแนน ประกอบด้วยปัญหา ต้นไม้

คะแนนประเมินความพึงพอใจ ๔.๐๐ คะแนน ประกอบด้วยปัญหา ฝุ่นควัน&กลิ่น&PM๒.๕

สรุปค่าเฉลี่ยเวลาที่ใช้รอรับเรื่อง ระยะเวลาเฉลี่ย ๒๘.๗ ชั่วโมง

รอรับเรื่อง (แจ้ง -> ดำเนินการ : 28.7 ชั่วโมง)

เรียงลำดับจาก: รับเรื่องช้า -> รับเรื่องไว



อันดับที่ ๑ ปัญหาที่ใช้ระยะเวลารอรับเรื่องนานที่สุด คือ อุปกรณ์ชำรุด ใช้เวลาเฉลี่ย ๗๗ ชั่วโมง

อันดับที่ ๒ ปัญหาที่ใช้ระยะเวลารอรับเรื่องรองลงมา คือ ไฟฟ้า ใช้เวลาเฉลี่ย ๔๕ ชั่วโมง

อันดับที่ ๓ ปัญหาที่ใช้ระยะเวลารอรับเรื่องรองลงมา คือ ทางเท้า ใช้เวลาเฉลี่ย ๔๐ ชั่วโมง

อันดับที่ ๔ ปัญหาที่ใช้ระยะเวลารอรับเรื่องรองลงมา คือ ประปา ใช้เวลาเฉลี่ย ๓๑ ชั่วโมง

อันดับที่ ๕ ปัญหาที่ใช้ระยะเวลารอรับเรื่องรองลงมา คือ ต้นไม้ ใช้เวลาเฉลี่ย ๓๐ ชั่วโมง

อันดับที่ ๖ ปัญหาที่ใช้ระยะเวลารอรับเรื่องรองลงมา คือ ถนน ใช้เวลาเฉลี่ย ๒๖ ชั่วโมง

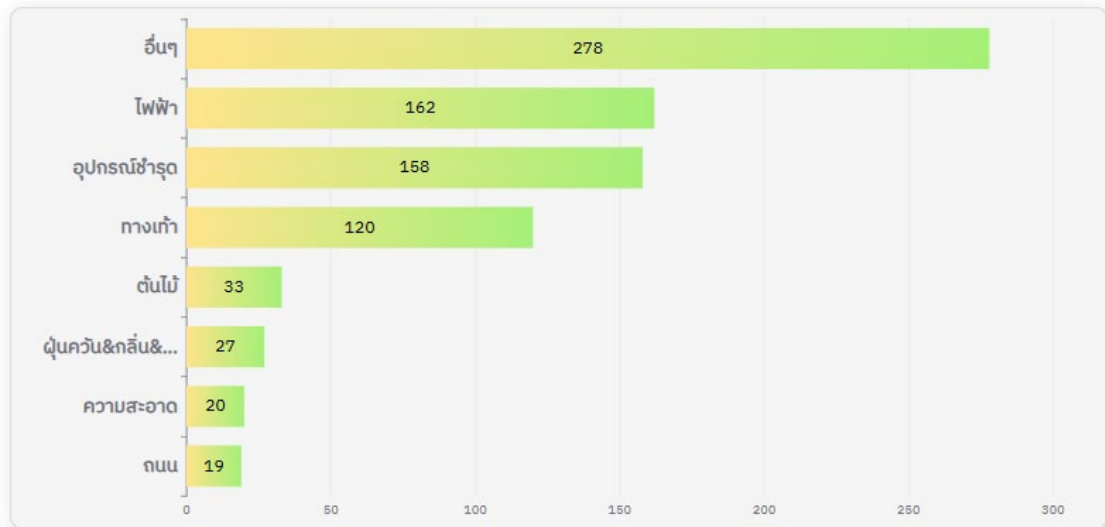
อันดับที่ ๗ ปัญหาที่ใช้ระยะเวลารอรับเรื่องรองลงมา คือ อื่นๆ ใช้เวลาเฉลี่ย ๒๒ ชั่วโมง

อันดับที่ ๘ ปัญหาที่ใช้ระยะเวลารอรับเรื่องรองลงมา คือ ความสะอาด ใช้เวลาเฉลี่ย ๑๖ ชั่วโมง

สรุปค่าเฉลี่ยเวลาที่ใช้ดำเนินการ ระยะเวลาดเฉลี่ย ๓๙.๗ ชั่วโมง

ดำเนินการ (ดำเนินการ -> เสร็จสิ้น : 39.7 ชั่วโมง)

เรียงลำดับจาก: แก่ไปหาน้อย -> แก่ไปเร็ว



อันดับที่ ๑ ปัญหาที่ใช้ระยะเวลาดำเนินการนานที่สุด คือ อื่นๆ ใช้เวลาเฉลี่ย ๒๗๘ ชั่วโมง

อันดับที่ ๒ ปัญหาที่ใช้ระยะเวลาดำเนินการรองลงมา คือ ไฟฟ้า ใช้เวลาเฉลี่ย ๑๖๒ ชั่วโมง

อันดับที่ ๓ ปัญหาที่ใช้ระยะเวลาดำเนินการรองลงมา คือ อุปกรณ์ชำรุด ใช้เวลาเฉลี่ย ๑๕๘ ชั่วโมง

อันดับที่ ๔ ปัญหาที่ใช้ระยะเวลาดำเนินการรองลงมา คือ ทางเท้า ใช้เวลาเฉลี่ย ๑๒๐ ชั่วโมง

อันดับที่ ๕ ปัญหาที่ใช้ระยะเวลาดำเนินการรองลงมา คือ ต้นไม้ ใช้เวลาเฉลี่ย ๓๓ ชั่วโมง

อันดับที่ ๖ ปัญหาที่ใช้ระยะเวลาดำเนินการรองลงมา คือ ฝุ่นควัน&กลิ่น&PM๒.๕ ใช้เวลาเฉลี่ย ๒๗ ชั่วโมง

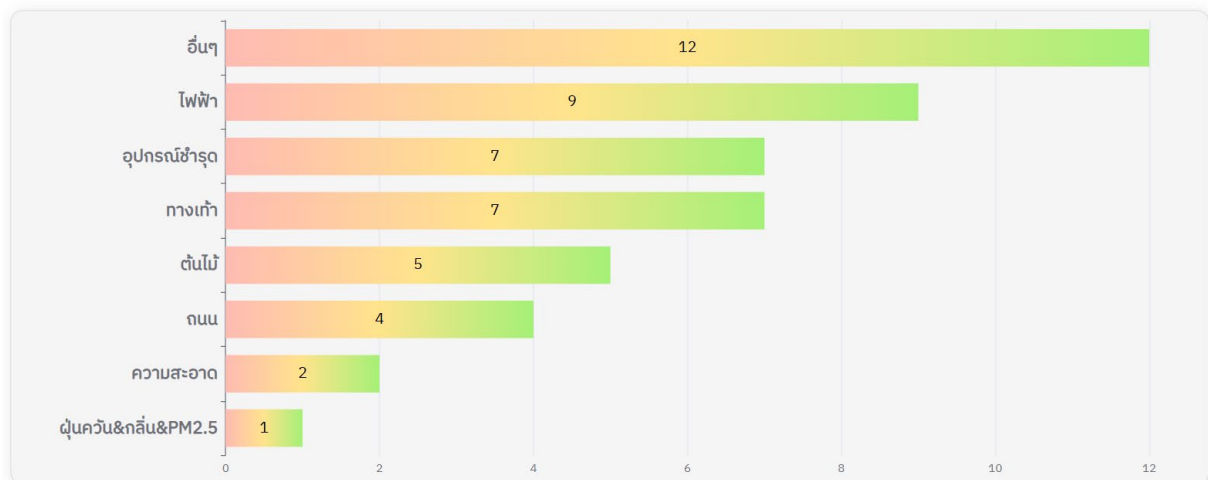
อันดับที่ ๗ ปัญหาที่ใช้ระยะเวลาดำเนินการรองลงมา คือ ความสะอาด ใช้เวลาเฉลี่ย ๒๐ ชั่วโมง

อันดับที่ ๘ ปัญหาที่ใช้ระยะเวลาดำเนินการรองลงมา คือ ถนน ใช้เวลาเฉลี่ย ๑๙ ชั่วโมง

สรุปค่าเฉลี่ยเวลาที่ใช้ในการทำงานจนเสร็จสิ้น ระยะเวลาดเฉลี่ย ๕.๐ วัน

ระยะเวลาที่ใช้ในการทำงานทั้งหมด (แจ้ง -> เสร็จสิ้น : 5.0 วัน)

เรียงลำดับจาก: ใช้เวลาในการทำงานนาน -> ใช้เวลาในการทำงานเร็ว



อันดับที่ ๑ ปัญหาที่ใช้ระยะเวลาดำเนินการนานที่สุด คือ อื่นๆ ใช้เวลาเฉลี่ย ๑๒ วัน

อันดับที่ ๒ ปัญหาที่ใช้ระยะเวลาดำเนินการรองลงมา คือ ไฟฟ้า ใช้เวลาเฉลี่ย ๙ วัน

อันดับที่ ๓ ปัญหาที่ใช้ระยะเวลาทำงานรองลงมา คือ อุปกรณ์ชำรุด ใช้เวลาเฉลี่ย ๗ วัน

อันดับที่ ๔ ปัญหาที่ใช้ระยะเวลาทำงานรองลงมา คือ ทางเท้า ใช้เวลาเฉลี่ย ๗ วัน

อันดับที่ ๕ ปัญหาที่ใช้ระยะเวลาทำงานรองลงมา คือ ต้นไม้ ใช้เวลาเฉลี่ย ๕ วัน

อันดับที่ ๖ ปัญหาที่ใช้ระยะเวลาทำงานรองลงมา คือ ถนน ใช้เวลาเฉลี่ย ๔ วัน

อันดับที่ ๗ ปัญหาที่ใช้ระยะเวลาทำงานรองลงมา คือ ความสะอาด ใช้เวลาเฉลี่ย ๒ วัน

อันดับที่ ๘ ปัญหาที่ใช้ระยะเวลาทำงานรองลงมา คือ ฝุ่นควัน&กลิ่น&PM๒.๕ ใช้เวลาเฉลี่ย ๑ วัน