



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ งานนิติการ ฝ่ายปกครอง สำนักปลัดเทศบาล เทศบาลตำบลเมืองแกลง

ที่ รย.๕๒๑๐๑/๑๑๔๕ วันที่ ๓ ตุลาคม ๒๕๖๘

เรื่อง รายงานการดำเนินงานระบบบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ผ่านแพลตฟอร์มบริหารจัดการ

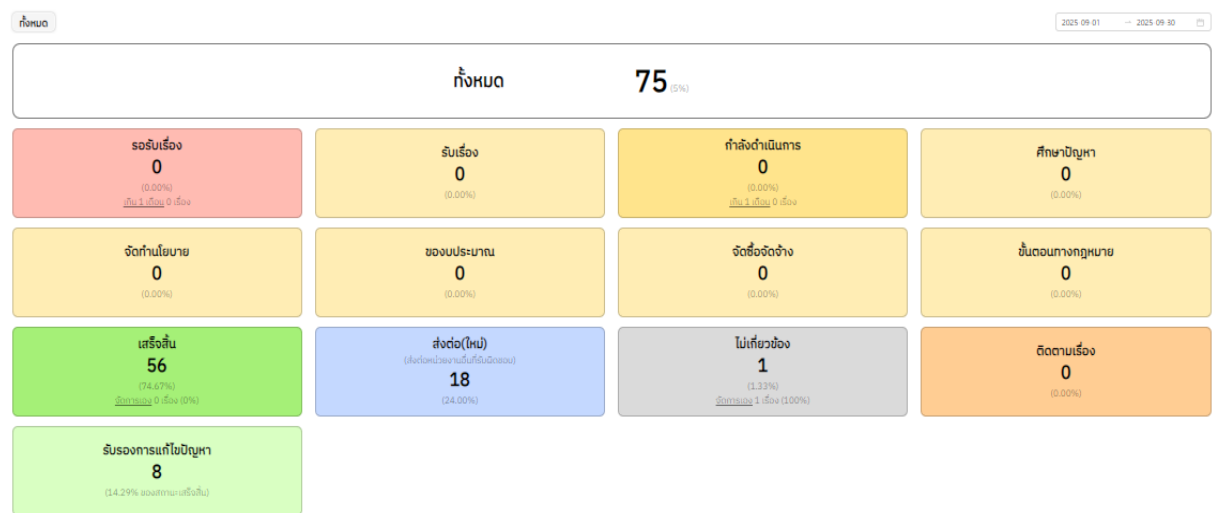
ปัญหา Traffy Fondue ของเทศบาลตำบลเมืองแกลง ประจำปีเดือนกันยายน ๒๕๖๘

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 ประจำปีเดือนกันยายน ๒๕๖๘ (๑ - ๓๐ กันยายน ๒๕๖๘) ตามรายละเอียดดังนี้

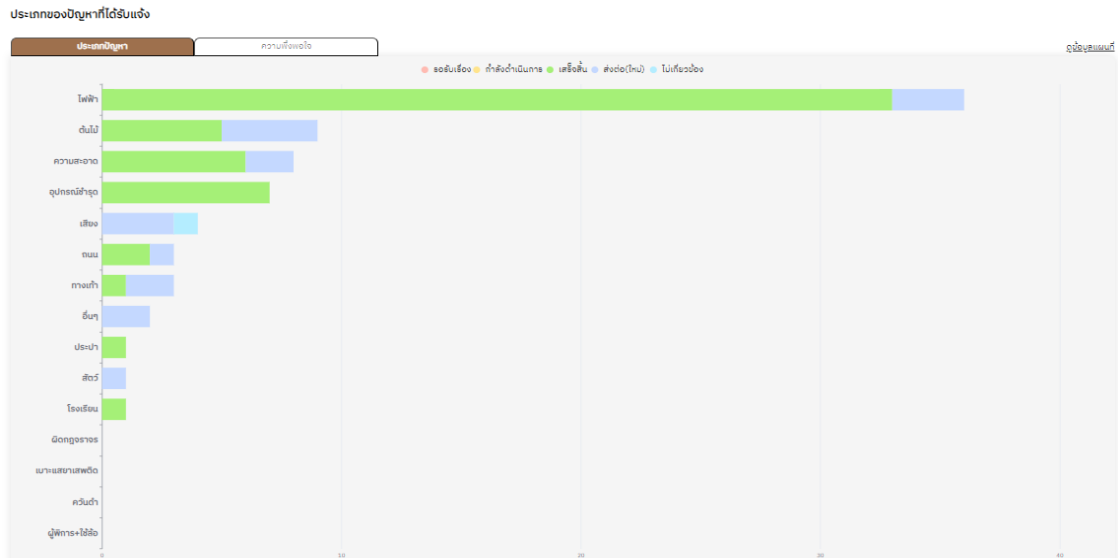
สรุปยอดสถานะและสถิติผู้ใช้บริการตั้งแต่ วันที่ ๑ - ๓๐ กันยายน ๒๕๖๘



- เรื่องร้องเรียนทั้งหมด จำนวน ๗๕ เรื่อง
- รับรองการแก้ไขปัญหา จำนวน ๘ เรื่อง
- ส่งต่อไปยังหน่วยงานอื่น ๆ จำนวน ๑๘ เรื่อง
- เสร็จสิ้น จำนวน ๕๖ เรื่อง
- ไม่เกี่ยวข้อง จำนวน ๑ เรื่อง

/จำนวน...

จำนวนการแจ้งแต่ละประเภทปัญหา

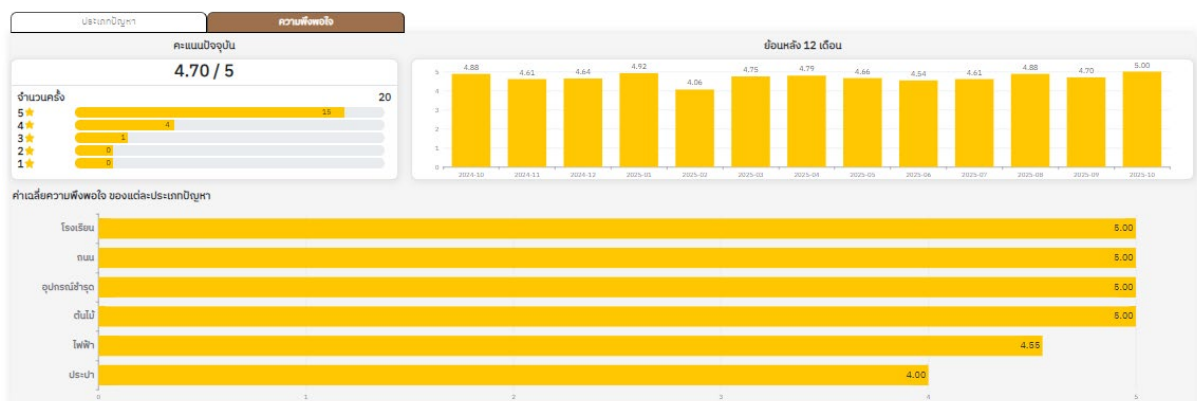


ประเภทปัญหา

- | | |
|-----------------|--|
| ๑. ไฟฟ้า | ดำเนินการเสร็จสิ้น จำนวน ๓๓ เรื่อง ส่งต่อไปยังหน่วยงานอื่นๆ จำนวน ๓ เรื่อง |
| ๒. ต้นไม้ | ดำเนินการเสร็จสิ้น จำนวน ๕ เรื่อง ส่งต่อไปยังหน่วยงานอื่นๆ จำนวน ๔ เรื่อง |
| ๓. ความสะอาด | ดำเนินการเสร็จสิ้น จำนวน ๖ เรื่อง ส่งต่อไปยังหน่วยงานอื่นๆ จำนวน ๒ เรื่อง |
| ๔. อุปกรณ์ชำรุด | ดำเนินการเสร็จสิ้น จำนวน ๗ เรื่อง |
| ๕. เสี่ยง | ส่งต่อไปยังหน่วยงานอื่นๆ จำนวน ๓ เรื่อง ไม่เกี่ยวข้อง จำนวน ๑ เรื่อง |
| ๖. ถนน | ดำเนินการเสร็จสิ้น จำนวน ๒ เรื่อง ส่งต่อไปยังหน่วยงานอื่นๆ จำนวน ๑ เรื่อง |
| ๗. ทางเท้า | ดำเนินการเสร็จสิ้น จำนวน ๑ เรื่อง ส่งต่อไปยังหน่วยงานอื่นๆ จำนวน ๒ เรื่อง |
| ๘. อื่นๆ | ส่งต่อไปยังหน่วยงานอื่นๆ จำนวน ๒ เรื่อง |
| ๙. ประปา | ดำเนินการเสร็จสิ้น จำนวน ๑ เรื่อง |
| ๑๐. สัตว์ | ส่งต่อไปยังหน่วยงานอื่นๆ จำนวน ๑ เรื่อง |
| ๑๑. โรงเรียน | ดำเนินการเสร็จสิ้น จำนวน ๑ เรื่อง |

ความพึงพอใจการแก้ไขปัญหา

ประเภทของปัญหาที่ได้รับแจ้ง



ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ของการแก้ไขปัญหา คะแนน ๔.๗๐/๕ จำนวนครั้งในการประเมินฯ ๒๐ ครั้ง

คะแนนประเมินความพึงพอใจสูงสุด ๕ คะแนน ประกอบด้วยปัญหา ๑) โรงเรียน ๒) ถนน

๓) อุปกรณ์ชำรุด ๔) ต้นไม้

คะแนนประเมินความพึงพอใจ ๔.๕๕ คะแนน ประกอบด้วยปัญหา ไฟฟ้า

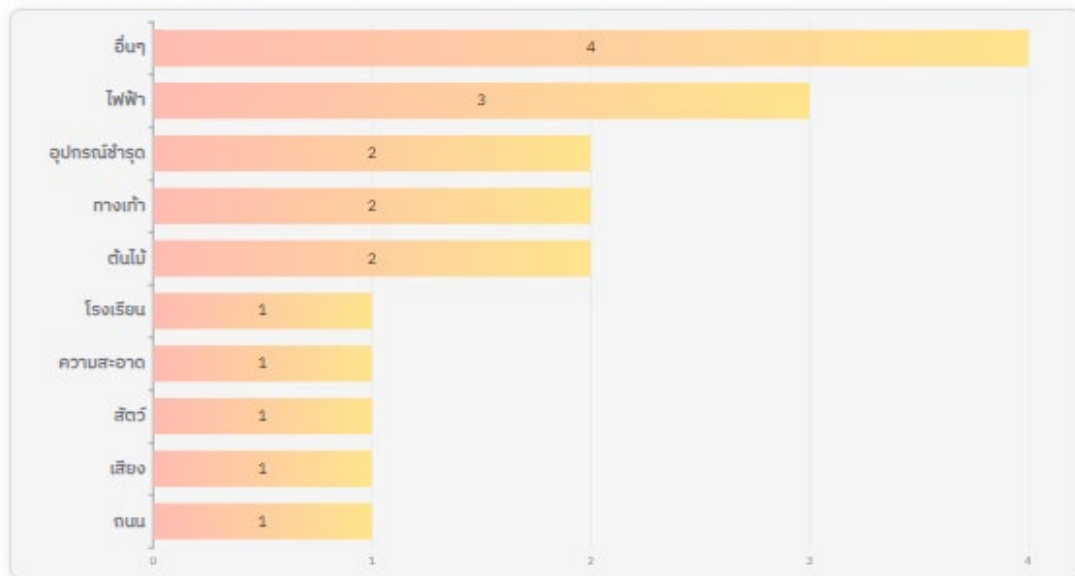
คะแนนประเมินความพึงพอใจ ๔.๐๐ คะแนน ประกอบด้วยปัญหา ประปา

สรุปค่าเฉลี่ยเวลาที่ใช้รอรับเรื่อง ระยะเวลาเฉลี่ย ๒.๒ วัน

ค่าเฉลี่ยโดยประมาณของระยะเวลาการทำงาน

รอรับเรื่อง (แจ้ง -> ดำเนินการ : 2.2 วัน)

เรียงลำดับจาก: น้อยถึงมาก -> มากถึงน้อย



อันดับที่ ๑ ปัญหาที่ใช้ระยะเวลารอรับเรื่องนานที่สุด คือ อื่นๆ ใช้เวลาเฉลี่ย ๔ วัน

อันดับที่ ๒ ปัญหาที่ใช้ระยะเวลารอรับเรื่องรองลงมา คือ ไฟฟ้า ใช้เวลาเฉลี่ย ๓ วัน

อันดับที่ ๓ ปัญหาที่ใช้ระยะเวลารอรับเรื่องรองลงมา คือ อุปกรณ์ชำรุด ใช้เวลาเฉลี่ย ๒ วัน

อันดับที่ ๔ ปัญหาที่ใช้ระยะเวลารอรับเรื่องรองลงมา คือ ทางเท้า ใช้เวลาเฉลี่ย ๒ วัน

อันดับที่ ๕ ปัญหาที่ใช้ระยะเวลารอรับเรื่องรองลงมา คือ ต้นไม้ ใช้เวลาเฉลี่ย ๒ วัน

อันดับที่ ๖ ปัญหาที่ใช้ระยะเวลารอรับเรื่องรองลงมา คือ โรงเรียน ใช้เวลาเฉลี่ย ๑ วัน

อันดับที่ ๗ ปัญหาที่ใช้ระยะเวลารอรับเรื่องรองลงมา คือ ความสะอาด ใช้เวลาเฉลี่ย ๑ วัน

อันดับที่ ๘ ปัญหาที่ใช้ระยะเวลารอรับเรื่องรองลงมา คือ สัตว์ ใช้เวลาเฉลี่ย ๑ วัน

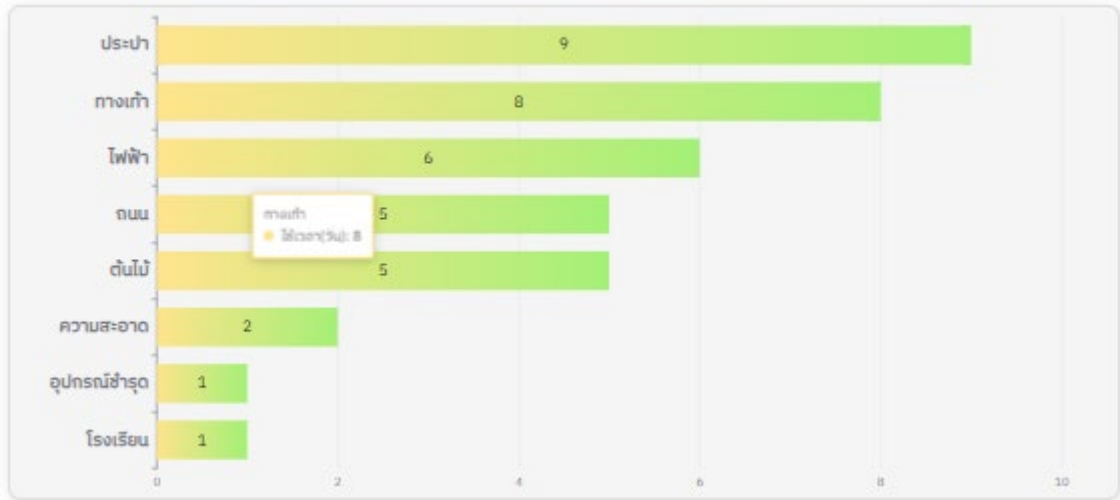
อันดับที่ ๙ ปัญหาที่ใช้ระยะเวลารอรับเรื่องรองลงมา คือ เสียง ใช้เวลาเฉลี่ย ๑ วัน

อันดับที่ ๑๐ ปัญหาที่ใช้ระยะเวลารอรับเรื่องรองลงมา คือ ถนน ใช้เวลาเฉลี่ย ๑ วัน

/สรุปค่าเฉลี่ย...

สรุปค่าเฉลี่ยเวลาที่ใช้ดำเนินการ ระยะเวลายเฉลี่ย ๕.๐ วัน

ดำเนินการ (ดำเนินการ -> เสร็จสิ้น : 5.0 วัน)
เรื่องดำเนินการ: แก้ไขงาน -> แก้ไขเร็ว



อันดับที่ ๑ ปัญหาที่ใช้ระยะเวลาดำเนินการนานที่สุด คือ ประปา ใช้เวลาเฉลี่ย ๙ วัน

อันดับที่ ๒ ปัญหาที่ใช้ระยะเวลาดำเนินการรองลงมา คือ ทางเท้า ใช้เวลาเฉลี่ย ๘ วัน

อันดับที่ ๓ ปัญหาที่ใช้ระยะเวลาดำเนินการรองลงมา คือ ไฟฟ้า ใช้เวลาเฉลี่ย ๖ วัน

อันดับที่ ๔ ปัญหาที่ใช้ระยะเวลาดำเนินการรองลงมา คือ ถนน ใช้เวลาเฉลี่ย ๕ วัน

อันดับที่ ๕ ปัญหาที่ใช้ระยะเวลาดำเนินการรองลงมา คือ ต้นไม้ ใช้เวลาเฉลี่ย ๕ วัน

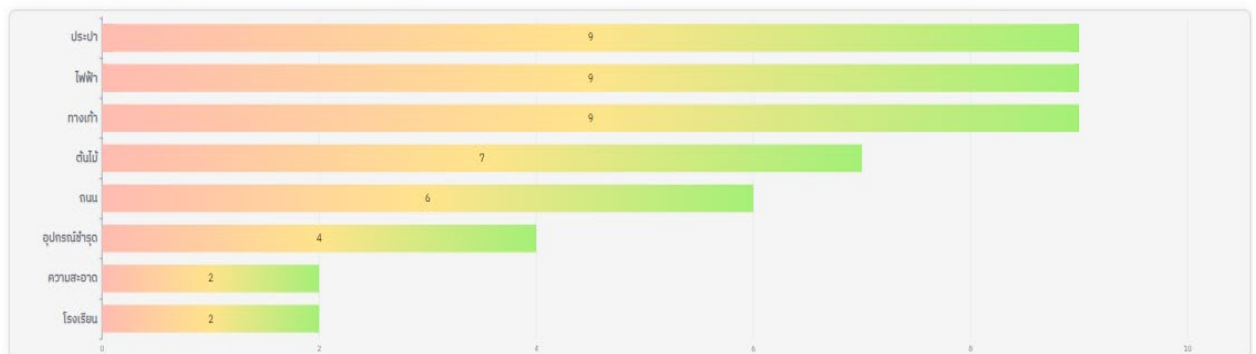
อันดับที่ ๖ ปัญหาที่ใช้ระยะเวลาดำเนินการรองลงมา คือ ความสะอาด ใช้เวลาเฉลี่ย ๒ วัน

อันดับที่ ๗ ปัญหาที่ใช้ระยะเวลาดำเนินการรองลงมา คือ อุปกรณ์ชำรุด ใช้เวลาเฉลี่ย ๑ วัน

อันดับที่ ๘ ปัญหาที่ใช้ระยะเวลาดำเนินการรองลงมา คือ โรงเรียน ใช้เวลาเฉลี่ย ๑ วัน

สรุปค่าเฉลี่ยเวลาที่ใช้ในการทำงานจนเสร็จสิ้น ระยะเวลายเฉลี่ย ๘.๑ วัน

ระยะเวลาที่ใช้ในการทำงานทั้งหมด (แจ้ง -> เสร็จสิ้น : 8.1 วัน)
เรื่องดำเนินการ: ใช้เวลาในการทำงานนาน -> ใช้เวลาในการทำงานเร็ว



อันดับที่ ๑ ปัญหาที่ใช้ระยะเวลาดำเนินการนานที่สุด คือ ประปา ใช้เวลาเฉลี่ย ๙ วัน

อันดับที่ ๒ ปัญหาที่ใช้ระยะเวลาดำเนินการรองลงมา คือ ไฟฟ้า ใช้เวลาเฉลี่ย ๙ วัน

อันดับที่ ๓ ปัญหาที่ใช้ระยะเวลาดำเนินการรองลงมา คือ ทางเท้า ใช้เวลาเฉลี่ย ๙ วัน

อันดับที่ ๔ ปัญหาที่ใช้ระยะเวลาดำเนินการรองลงมา คือ ต้นไม้ ใช้เวลาเฉลี่ย ๗ วัน

อันดับที่ ๕ ปัญหาที่ใช้ระยะเวลาดำเนินการรองลงมา คือ ถนน ใช้เวลาเฉลี่ย ๖ วัน

/อันดับที่ ๖...

อันดับที่ ๖ ปัญหาที่ใช้ระยะเวลาทำงานรองลงมา คือ อุปกรณ์ชำรุด ใช้เวลาเฉลี่ย ๔ วัน
อันดับที่ ๗ ปัญหาที่ใช้ระยะเวลาทำงานรองลงมา คือ ความสะอาด ใช้เวลาเฉลี่ย ๒ วัน
อันดับที่ ๘ ปัญหาที่ใช้ระยะเวลาทำงานรองลงมา คือ โรงเรือน ใช้เวลาเฉลี่ย ๒ วัน