



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ งานนิติการ ฝ่ายปกครอง สำนักปลัดเทศบาล เทศบาลตำบลเมืองแกลง.....

ที่..... รย.๕๒๑๐๑/๑๓๘๖..... วันที่..... ๔ ธันวาคม ๒๕๖๘.....

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

ปัญหา Traffy Fondue ของเทศบาลตำบลเมืองแกลง ประจำเดือนพฤศจิกายน 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 ประจำเดือนพฤศจิกายน ๒๕๖๘ (๑ - ๓๐ พฤศจิกายน ๒๕๖๘) ตามรายละเอียดดังนี้

สรุปยอดสถานะและสถิติผู้ใช้บริการตั้งแต่ วันที่ ๑ - ๓๐ พฤศจิกายน ๒๕๖๘

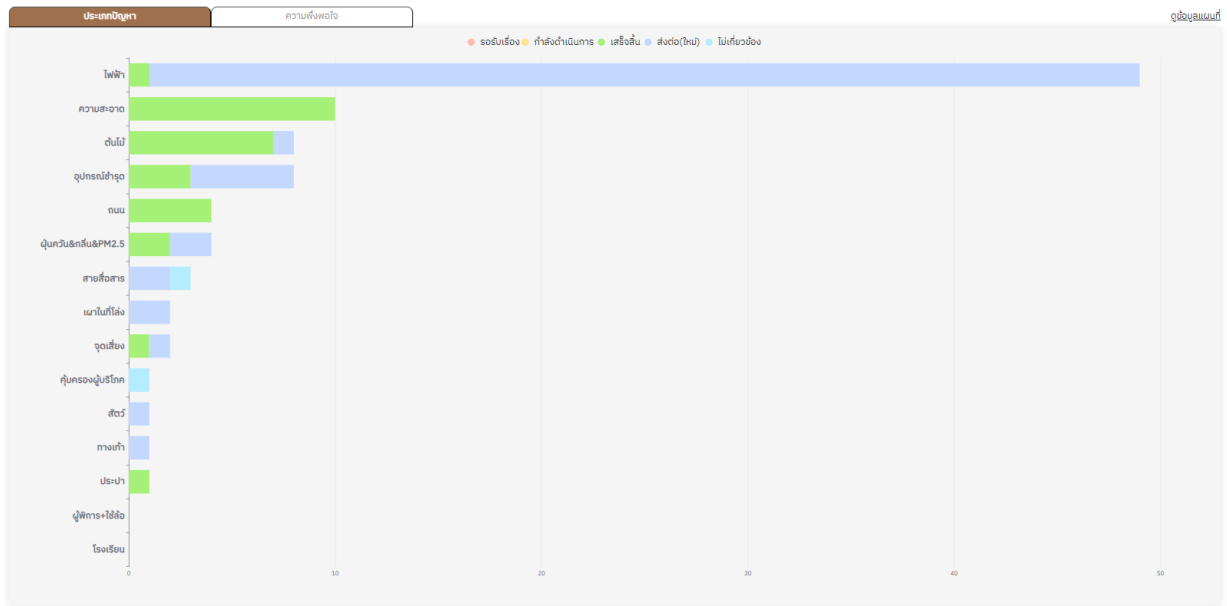
ทั้งหมด 94 (9%)			
รอรับเรื่อง 0 (0.00%) ยังไม่เริ่ม 0 เรื่อง	รับเรื่อง 0 (0.00%)	กำลังดำเนินการ 0 (0.00%) ยังไม่เริ่ม 0 เรื่อง	ศึกษาปัญหา 0 (0.00%)
จัดเก็บเบาะ 0 (0.00%)	ของประมาณ 0 (0.00%)	จัดซื้อจัดจ้าง 0 (0.00%)	ขั้นตอนทางกฎหมาย 0 (0.00%)
เสร็จสิ้น 29 (30.85%) ถึงกำหนด 0 เรื่อง (0%)	ส่งต่อ(ใหม่) (ส่งต่อจากงานอื่น/รับ(มอบ)) 63 (67.02%)	ไม่เกี่ยวข้อง 2 (2.13%) ถึงกำหนด 2 เรื่อง (1.00%)	ติดคาบเรื่อง 0 (0.00%)
รับรองการแก้ปัญหา 13 (14.83% ของสถานะเสร็จสิ้น)			

- เรื่องร้องเรียนทั้งหมด จำนวน ๙๔ เรื่อง
- รับรองการแก้ปัญหา จำนวน ๑๓ เรื่อง
- ส่งต่อไปยังหน่วยงานอื่น ๆ จำนวน ๖๓ เรื่อง
- เสร็จสิ้น จำนวน ๒๙ เรื่อง
- ไม่เกี่ยวข้อง จำนวน ๒ เรื่อง

/จำนวน...

จำนวนการแจ้งแต่ละประเภทปัญหา

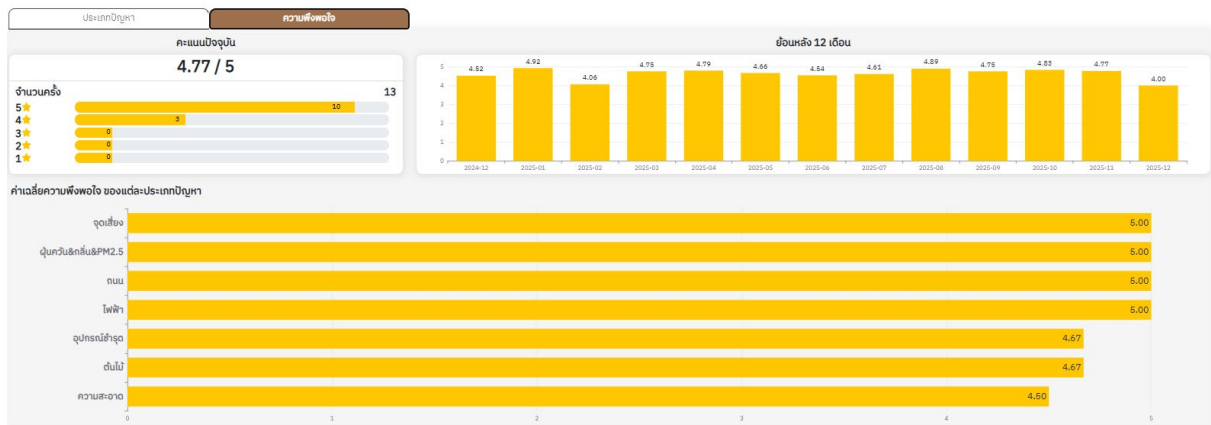
ประเภทของปัญหาที่ได้รับแจ้ง



ประเภทปัญหา

- | | |
|-------------------------|--|
| ๑. ไฟฟ้า | ดำเนินการเสร็จสิ้น จำนวน ๑ เรื่อง ส่งต่อไปยังหน่วยงานอื่นๆ จำนวน ๔๘ เรื่อง |
| ๒. ความสะอาด | ดำเนินการเสร็จสิ้น จำนวน ๑๐ เรื่อง |
| ๓. ต้นไม้ | ดำเนินการเสร็จสิ้น จำนวน ๗ เรื่อง ส่งต่อไปยังหน่วยงานอื่นๆ จำนวน ๑ เรื่อง |
| ๔. อุปกรณ์ชำรุด | ดำเนินการเสร็จสิ้น จำนวน ๓ เรื่อง ส่งต่อไปยังหน่วยงานอื่นๆ จำนวน ๕ เรื่อง |
| ๕. ถนน | ดำเนินการเสร็จสิ้น จำนวน ๔ เรื่อง |
| ๖. ฝุ่นควัน&กลิ่น&PM๒.๕ | ดำเนินการเสร็จสิ้น จำนวน ๒ เรื่อง ส่งต่อไปยังหน่วยงานอื่นๆ จำนวน ๒ เรื่อง |
| ๗. สายสื่อสาร | ส่งต่อไปยังหน่วยงานอื่นๆ จำนวน ๒ เรื่อง ไม่เกี่ยวข้อง ๑ เรื่อง |
| ๘. เผาในที่โล่ง | ส่งต่อไปยังหน่วยงานอื่นๆ จำนวน ๒ เรื่อง |
| ๙. จุดเสี่ยง | ดำเนินการเสร็จสิ้น จำนวน ๑ เรื่อง ส่งต่อไปยังหน่วยงานอื่นๆ จำนวน ๑ เรื่อง |
| ๑๐. คุ้มครองผู้บริโภค | ไม่เกี่ยวข้อง ๑ เรื่อง |
| ๑๑. สัตว์ | ส่งต่อไปยังหน่วยงานอื่นๆ จำนวน ๑ เรื่อง |
| ๑๒. ทางเท้า | ส่งต่อไปยังหน่วยงานอื่นๆ จำนวน ๑ เรื่อง |
| ๑๓. ประปา | ดำเนินการเสร็จสิ้น จำนวน ๑ เรื่อง |

ความพึงพอใจการแก้ไขปัญหา



ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ของการแก้ไขปัญหา คะแนน ๔.๗๗/๕ จำนวนครั้งในการประเมินฯ ๑๓ ครั้ง

คะแนนประเมินความพึงพอใจสูงสุด ๕ คะแนน ประกอบด้วยปัญหา ๑) จุดเสียง

๒) ฝุ่นควัน&กลิ่น&PM๒.๕

๓) ถนน

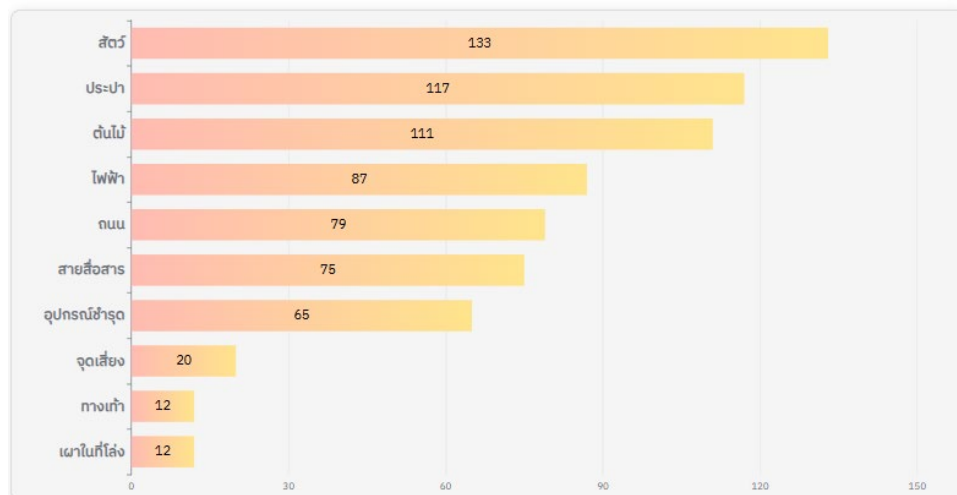
๔) ไฟฟ้า

คะแนนประเมินความพึงพอใจ ๔.๖๗ คะแนน ประกอบด้วยปัญหา ๑) อุปกรณ์ชำรุด ๒) ต้นไม้

คะแนนประเมินความพึงพอใจ ๔.๕๐ คะแนน ประกอบด้วยปัญหา ความสะอาด

สรุปค่าเฉลี่ยเวลาที่ใช้รอรับเรื่อง ระยะเวลาเฉลี่ย ๔๕.๘ ชั่วโมง

รอรับเรื่อง (แจ้ง -> ดำเนินการ : 45.8 ชั่วโมง)
เรื่องลำดับจาก: รับเรื่องเข้า -> รับเรื่องไว้



อันดับที่ ๑ ปัญหาที่ใช้ระยะเวลารับเรื่องนานที่สุด คือ สัตว์ ใช้เวลาเฉลี่ย ๑๓๓ ชั่วโมง

อันดับที่ ๒ ปัญหาที่ใช้ระยะเวลารับเรื่องรองลงมา คือ ประปา ใช้เวลาเฉลี่ย ๑๑๗ ชั่วโมง

อันดับที่ ๓ ปัญหาที่ใช้ระยะเวลารับเรื่องรองลงมา คือ ต้นไม้ ใช้เวลาเฉลี่ย ๑๑๑ ชั่วโมง

อันดับที่ ๔ ปัญหาที่ใช้ระยะเวลารับเรื่องรองลงมา คือ ไฟฟ้า ใช้เวลาเฉลี่ย ๘๗ ชั่วโมง

อันดับที่ ๕ ปัญหาที่ใช้ระยะเวลารับเรื่องรองลงมา คือ ถนน ใช้เวลาเฉลี่ย ๗๙ ชั่วโมง

/อันดับที่ ๖...

อันดับที่ ๖ ปัญหาที่ใช้ระยะเวลาารับเรื่องรองลงมา คือ สายสื่อสาร ใช้เวลาเฉลี่ย ๗๕ ชั่วโมง

อันดับที่ ๗ ปัญหาที่ใช้ระยะเวลาารับเรื่องรองลงมา คือ อุปกรณ์ชำรุด ใช้เวลาเฉลี่ย ๖๕ ชั่วโมง

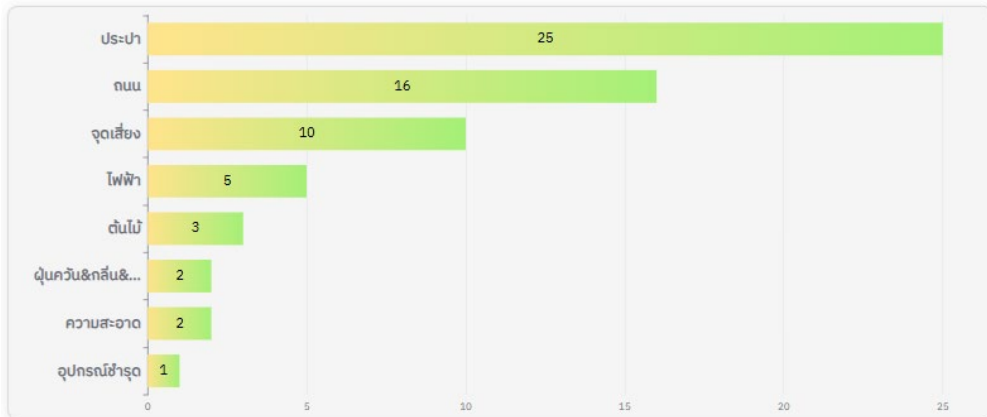
อันดับที่ ๘ ปัญหาที่ใช้ระยะเวลาารับเรื่องรองลงมา คือ จุดเสี่ยง ใช้เวลาเฉลี่ย ๒๐ ชั่วโมง

อันดับที่ ๙ ปัญหาที่ใช้ระยะเวลาารับเรื่องรองลงมา คือ ทางเท้า ใช้เวลาเฉลี่ย ๑๒ ชั่วโมง

อันดับที่ ๑๐ ปัญหาที่ใช้ระยะเวลาารับเรื่องรองลงมา คือ เสาในทีโลง ใช้เวลาเฉลี่ย ๑๒ ชั่วโมง

สรุปค่าเฉลี่ยเวลาที่ใช้ดำเนินการ ระยะเวลาเฉลี่ย ๔.๐ วัน

ดำเนินการ (ดำเนินการ -> เสร็จสิ้น : 4.0 วัน)
เรียงลำดับจาก: แก่ไปหาน้อย -> แก่ไปเร็ว



อันดับที่ ๑ ปัญหาที่ใช้ระยะเวลาทำงานนานที่สุด คือ ประปา ใช้เวลาเฉลี่ย ๒๕ วัน

อันดับที่ ๒ ปัญหาที่ใช้ระยะเวลาทำงานรองลงมา คือ ถนน ใช้เวลาเฉลี่ย ๑๖ วัน

อันดับที่ ๓ ปัญหาที่ใช้ระยะเวลาทำงานรองลงมา คือ จุดเสี่ยง ใช้เวลาเฉลี่ย ๑๐ วัน

อันดับที่ ๔ ปัญหาที่ใช้ระยะเวลาทำงานรองลงมา คือ ไฟฟ้า ใช้เวลาเฉลี่ย ๕ วัน

อันดับที่ ๕ ปัญหาที่ใช้ระยะเวลาทำงานรองลงมา คือ ต้นไม้ ใช้เวลาเฉลี่ย ๓ วัน

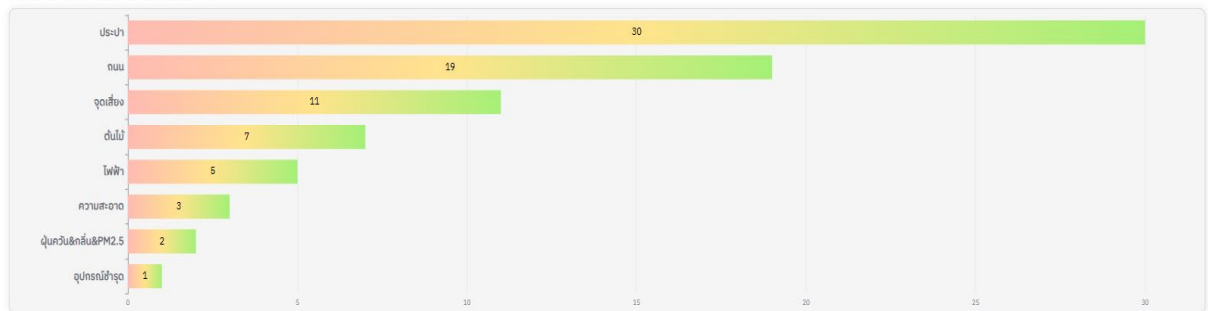
อันดับที่ ๖ ปัญหาที่ใช้ระยะเวลาทำงานรองลงมา คือ ฝุ่นควัน&กลิ่น&PM๒.๕ ใช้เวลาเฉลี่ย ๒ วัน

อันดับที่ ๗ ปัญหาที่ใช้ระยะเวลาทำงานรองลงมา คือ ความสะอาด ใช้เวลาเฉลี่ย ๒ วัน

อันดับที่ ๘ ปัญหาที่ใช้ระยะเวลาทำงานรองลงมา คือ อุปกรณ์ชำรุด ใช้เวลาเฉลี่ย ๑ วัน

สรุปค่าเฉลี่ยเวลาที่ใช้ในการทำงานจนเสร็จสิ้น ระยะเวลาเฉลี่ย ๕.๑ วัน

ระยะเวลาที่ใช้ในการทำงานจนเสร็จสิ้น (เริ่ม -> เสร็จสิ้น : 5.1 วัน)
เรียงลำดับจาก: ใช้เวลาในการทำงานนาน -> ใช้เวลาในการทำงานเร็ว



*ข้อมูลนี้เป็นเพียงข้อมูลเบื้องต้น ไม่สามารถนำมาใช้เพื่อวัตถุประสงค์อื่นได้

อันดับที่ ๑ ปัญหาที่ใช้ระยะเวลาทำงานนานที่สุด คือ ประปา ใช้เวลาเฉลี่ย ๓๐ วัน

อันดับที่ ๒ ปัญหาที่ใช้ระยะเวลาทำงานรองลงมา คือ ถนน ใช้เวลาเฉลี่ย ๑๙ วัน

/อันดับที่ ๓...

อันดับที่ ๓ ปัญหาที่ใช้ระยะเวลาทำงานรองลงมา คือ จุดเสียง ใช้เวลาเฉลี่ย ๑๑ วัน

อันดับที่ ๔ ปัญหาที่ใช้ระยะเวลาทำงานรองลงมา คือ ต้นไม้ ใช้เวลาเฉลี่ย ๗ วัน

อันดับที่ ๕ ปัญหาที่ใช้ระยะเวลาทำงานรองลงมา คือ ไฟฟ้า ใช้เวลาเฉลี่ย ๕ วัน

อันดับที่ ๖ ปัญหาที่ใช้ระยะเวลาทำงานรองลงมา คือ ความสะอาด ใช้เวลาเฉลี่ย ๓ วัน

อันดับที่ ๗ ปัญหาที่ใช้ระยะเวลาทำงานรองลงมา คือ ฝุ่นควัน&กลิ่น&PM๒.๕ ใช้เวลาเฉลี่ย ๒ วัน

อันดับที่ ๘ ปัญหาที่ใช้ระยะเวลาทำงานรองลงมา คือ อุปกรณ์ชำรุด ใช้เวลาเฉลี่ย ๑ วัน