



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ งานรับเรื่องร้องเรียนนายกเทศมนตรี ฝ่ายกิจการคณะผู้บริหาร โทร. ๐ ๔๓๒๗ ๑๒๖๑

ที่ ขก ๕๒๐๑.๑/๐๑๕๕๕

วันที่ ๗ ตุลาคม ๒๕๖๔

เรื่อง รายงานสถิติเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ ในระบบร้องทุกข์ เทศบาลนครขอนแก่น ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔

เรียน หัวหน้าสำนักปลัดเทศบาล

ด้วยงานรับเรื่องร้องเรียนนายกเทศมนตรี ฝ่ายกิจการคณะผู้บริหาร สำนักปลัดเทศบาล มีหน้าที่ให้บริการประชาชนผู้มาติดต่อราชการให้ได้รับความสะดวก รวดเร็ว เกิดความพึงพอใจสูงสุด และมีหน้าที่ในการดำเนินงานรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์จากประชาชน ติดตามเรื่อง รายงานผลการดำเนินการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ และทุกสิ้นปีงบประมาณ จะต้องจัดทำข้อมูลสถิติการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ เพื่อรายงานให้ผู้บริหารทราบ

ดังนั้น เพื่อให้การดำเนินงานแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ เกิดประสิทธิภาพ เป็นไปตามวัตถุประสงค์ งานรับเรื่องร้องเรียนนายกเทศมนตรี จึงขอรายงานสถิติการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ในระบบร้องทุกข์ U-Phee (อยู่พี) ประจำปี พ.ศ.๒๕๖๔ (ตั้งแต่วันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๓ จนถึงวันที่ ๓๐ กันยายน ๒๕๖๔) ดังนี้

สถิติเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ ในระบบร้องทุกข์ เทศบาลนครขอนแก่น ประจำปี พ.ศ.๒๕๖๔
(ตั้งแต่วันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๓ ถึง วันที่ ๓๐ กันยายน ๒๕๖๔ จำนวน ๒,๒๒๖ เรื่อง)



จากข้อมูลสถิติพบว่าตั้งแต่วันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๓ จนถึงวันที่ ๓๐ กันยายน ๒๕๖๔ (๓๖๕ วัน) มีประชาชนแจ้งเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ จำนวนทั้งสิ้น ๒,๒๒๖ เรื่อง (ผ่านระบบร้องทุกข์ ,โทรแจ้ง และเข้ามาด้วยตนเอง) ซึ่งปัญหาความเดือดร้อนดังกล่าวได้รับการแก้ไขแล้วเสร็จ จำนวน ๒,๑๘๙ เรื่อง คิดเป็นอัตราความสำเร็จ ๙๘.๓๔% ทั้งนี้ ได้จัดลำดับประเภทความสำคัญของปัญหา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ ซึ่งได้แบ่งออกเป็น ๑๖ ประเภท ได้แก่

- อันดับที่ ๑ งานไฟฟ้า (ฟ.) จำนวน ๗๐๗ เรื่อง คิดเป็น ๓๑.๗๖% ได้แก่ ไฟดับ/ชำรุด (๙๒.๙๓%) ,ขอคอมไฟ/หลอด (๕.๖๖%) ,สายไฟฟ้า/สายสื่อสาร หย่อนหรือขาด (๐.๘๕%) ,เสาไฟฟ้าสาธารณะชำรุด (๐.๒๘%) ,ขอให้อายเสาไฟฟ้าสาธารณะ (๐.๑๔%) ,ขอไฟกระพริบ (๐.๑๔%)

/อันดับที่ ๒...

- **อันดับที่ ๒ งานสาธารณสุขุฯ (อส.)** จำนวน ๔๐๔ เรื่อง คิดเป็น ๑๙.๗๗% ได้แก่ ขยะตกค้าง (๒๙.๐๙%) ,จับสุนัขจรจัด/สัตว์เลี้ยงสร้างความเดือดร้อน (๑๖.๕๙%) ,เหตุรำคาญจากกลิ่น (๑๒.๗๓%) ,ขอล้างขยะ (๑๐.๔๕%) ,การลักลอบทิ้งขยะ/เผาขยะ (๕.๖๘%) ,ขอย้ายถังขยะ (๔.๕๕%) ,เหตุรำคาญจากเสียง (๔.๕๕%) ,ขอให้เก็บกิ่งไม้ (๒.๙๕%) ,ตัดหญ้าริมไหล่ทาง (๒.๙๕%) ,ความสะอาดของถนน (๒.๐๕%) ,ขอพ่นกำจัดยุง (๑.๕๙%) ,ขอป้ายห้ามทิ้งขยะ (๑.๑๔%) ,กลิ่นขยะจากบ่อพักขยะโนนทัน (๐.๖๘%) ,เหตุรำคาญจากควีน (๐.๖๘%) ,ความสะอาดของอาหารในสถานประกอบการ (๐.๖๘%) ,ความสะอาดบนสะพานลอยสาธารณะ (๐.๖๘%) ,ขอให้เก็บซากสุนัข (๐.๖๘%) ,เหตุเดือดร้อนจากแมลงวัน (๐.๔๕%) ,ความสะอาดภายในอาคารสวนสาธารณะ (๐.๒๓%) ,เหตุรำคาญจากการเลี้ยงสัตว์ประเภทไก่ชน (๐.๒๓%) ,กลิ่นควีนบุหรืจากสถานประกอบการ (๐.๒๓%) ,ขอความช่วยเหลือผู้พิการ (๐.๒๓%) ,ขอตรวจสอบแคมป์คนงาน (๐.๒๓%) ,ความสะอาดของตลาดสด (๐.๒๓%) ,ต้นไม้ในสวนบุคคลสร้างความรำคาญ (๐.๒๓%) ,การรับวัคซีนป้องกันโควิด กลุ่มผู้สูงอายุและกลุ่มป่วยติดเตียง (๐.๒๓%)

- **อันดับที่ ๓ งานท่อ (ท.)** จำนวน ๒๙๒ เรื่อง คิดเป็น ๑๓.๑๒% ได้แก่ ช่อมแซมฝาท่อระบายน้ำ (๔๑.๑๐%) ,ขอดูดท่อระบายน้ำ (๔๐.๔๑%) ,ขอร้างท่อระบายน้ำระบุงุด (๗.๕๓%) ,ท่อระบายน้ำชำรุด (๔.๑๑%) ,งานบำบัดน้ำเสีย (๓.๐๘%) ,ขอเชื่อมท่อระบายน้ำ (๑.๓๗%) ,เสียงจากแผ่นเหล็กปิดฝาท่อ (๑.๐๓%) ,ขอกำจัดวัชพืชในหนอง/คลอง/บึงสาธารณะ (๐.๖๘%) ,ขอขยายท่อระบายน้ำ (๐.๓๔%) ,น้ำท่วมขังที่ดินเอกชน (๐.๓๔%)

- **อันดับที่ ๔ งานอื่นๆ สำนักช่าง (อช.)** จำนวน ๒๘๒ เรื่อง คิดเป็น ๑๒.๖๗% ได้แก่ ตัดกิ่งไม้จากประชาชน (๗๑.๙๙%) ,ทาสีตีเส้นจราจร (๔.๒๖%) ,ขอกระຈกนูน (๒.๘๔%) ,ขอติดตั้งแผ่นยางชะลอความเร็ว (๒.๑๓%) ,ขอซ่อมแซมป้ายชอย (๒.๑๓%) ,ขอป้ายชอย (๑.๗๗%) ,ขอรถคันเศษวัสดุ/ขยะ บริเวณไหล่ทางสาธารณะ (๑.๗๗%) ,ขอยางมะตอยซ่อมแซมถนน (๑.๗๗%) ,ขอป้ายสัญลักษณ์จราจร (๑.๔๒%) ,ขอยืมโต๊ะ เก้าอี้ เต้นท์ (๑.๐๖%) ,น้ำเสียไหลลงถนนสาธารณะ (๑.๐๖%) ,ขอติดตั้งเสาเข็ม (๑.๐๖%) ,ขอให้รถถนนแผ่นยางชะลอความเร็ว (๐.๗๑%) ,ขอซ่อมแซมเครื่องออกกำลังกายสาธารณะ (๐.๗๑%) ,ความสะอาดในสวนสาธารณะ (๐.๗๑%) ,ขอปรับเกรดถนน (๐.๗๑%) ,เปลี่ยนแปลงสถานะคำร้อง (๐.๗๑%) ,หอนาฬิกาสวนสาธารณะชำรุด (๐.๓๕%) ,ห้องสุขาสวนสาธารณะชำรุด (๐.๓๕%) ,ขอสนับสนุนรถเพื่อจัดงานประเพณีชุมชน (๐.๓๕%) ,กำจัดผักตบชวาในหนอง/คลอง/บึงสาธารณะ (๐.๓๕%) ,ขอสนับสนุนเครื่องแจ้งเตือนน้ำท่วม (๐.๓๕%) ,ขอสนับสนุนวัสดุซ่อมแซมถนนสาธารณะในชุมชน (๐.๓๕%) ,ขอให้ย้ายแผ่นยางชะลอความเร็ว (๐.๓๕%) ,ขอซ่อมแซมสะพานไม้สาธารณะในชุมชน (๐.๓๕%) ,ขอให้ย้ายป้ายบอกทาง (๐.๓๕%)

- **อันดับที่ ๕ งานเทศกิจ (อท.)** จำนวน ๑๑๑ เรื่อง คิดเป็น ๔.๙๙% ได้แก่ การจอดรถและวางสิ่งกีดขวางการจราจร (๓๐.๓๖%) ,การจัดระเบียบทางเท้า (๒๔.๓๒%) ,ปัญหาคนเร่ร่อน (๑๒.๖๑%) ,ดินร่วนบนทางสาธารณะ (๑๐.๘๑%) ,ความสะอาดบนทางสาธารณะ (๖.๓๑%) ,ปัญหาที่ดินรกร้างสร้างความเดือดร้อน (๕.๔๑%) ,การลักลอบทิ้งขยะในพื้นที่สาธารณะ (๒.๗๐%) ,การใช้เสียงดังโดยไม่มีเหตุสมควร (๒.๗๐%) ,การจัดระเบียบตลาด (๑.๘๐%) ,การลักลอบเผาขยะในบ้าน (๐.๙๐%) ,ขอป้ายห้ามจอดรถ (๐.๙๐%) ,ขอความรู้ด้านจราจร (๐.๙๐%)

- **อันดับที่ ๖ งานถนน (ถ.)** จำนวน ๑๑๐ เรื่อง คิดเป็น ๔.๙๔% ได้แก่ ขอซ่อมแซมถนนชำรุด (๙๐%) ,ขถนนคอนกรีต (๖.๓๖%) ,ขถนนลูกรัง (๒.๗๓%) ,ขอทำทางเชื่อม (๐.๙๑%)

- **อันดับที่ ๗ งานที่เกี่ยวกับกองยุทธศาสตร์ฯ (กว.)** จำนวน ๘๕ เรื่อง คิดเป็น ๓.๘๒% ได้แก่ การลงทะเบียนในระบบเพื่อฉีดวัคซีนซิโนฟาร์ม (๑๐๐%)

- **อันดับที่ ๘ งานอาคาร (อค.)** จำนวน ๘๔ เรื่อง คิดเป็น ๓.๗๗% ได้แก่ ขอตรวจสอบอาคาร (๔๘.๘๑%) ,การรื้อล้าง/พื้นที่สาธารณะ (๑๖.๖๗%) ,ขอตรวจสอบป้ายโฆษณา โคร่งเหล็กติดตั้งถาวร (๑๓.๑๐%) ,เปลี่ยนแปลงสถานะคำร้อง (๗.๑๔%) ,ขอตรวจสอบโฉนดที่ดิน เขตพื้นที่ (๓.๕๗%) ,ขอแบบแปลน/ขอคัดสำเนาเอกสาร (๓.๕๗%) ,ขอตรวจสอบการถมดิน (๒.๓๘%) ,การมอบสาธารณูปโภค นิติบุคคล/เอกชน (๒.๓๘%) ,การก่อสร้างอาคารล้ำแนวเขต (๑.๑๙%) ,ขอชี้แนวเขต (๑.๑๙%)

- อันดับที่ ๙ งานป้องกัน (อป.) จำนวน ๗๕ เรื่อง คิดเป็น ๓.๓๗% ได้แก่ ตัดต้นไม้สาธารณะภัย (๕๖%) ,สูบน้ำ กรณีท่วมขัง (๒๐%) ,จับสัตว์มีพิษ/กำจัดรังต่อ รังแตน (๘%) ,การลักลอบเผาขยะ อาจเกิดอัคคีภัย (๖.๖๗%) ,ขอสนับสนุนน้ำเพื่อล้างพื้น ฉีดฝุ่น ถนนสาธารณะ (๒.๖๗%) ,ต้นไม้ในส่วนบุคคลสร้างความเสียหาย (๒.๖๗%) ,ขอสนับสนุนถุงทรายป้องกันน้ำท่วม (๑.๓๓%) ,ขอเปลี่ยนถังดับเพลิง (๑.๓๓%) ,เปลี่ยนแปลงสถานะ คำร้อง (๑.๓๓%)

- อันดับที่ ๑๐ งานที่เกี่ยวกับสำนักสวัสดิการสังคม (สว.) จำนวน ๑๕ เรื่อง คิดเป็น ๐.๖๗% ได้แก่ ขอซ่อมแซมเสียงตามสายชุมชน (๔๐%) ,การใช้เสียงตามสายในชุมชน (๒๐%) ,ขอความช่วยเหลือ เหตุ ภัยพิบัติ (๑๓.๓๓%) ,ขอสนับสนุนวัสดุ-อุปกรณ์ในชุมชน (๖.๖๗%) ,ขอความช่วยเหลือการฉีดวัคซีนกลุ่มผู้สูงอายุ (๖.๖๗%) ,ขอสอบถามเกี่ยวกับเงินผู้สูงอายุ (๖.๖๗%) ,ขอสอบถามเกี่ยวกับการแจกถุงยังชีพ (๖.๖๗%)

- อันดับที่ ๑๑ อื่นๆ งานควบคุมการก่อสร้าง (อก.) จำนวน ๙ เรื่อง คิดเป็น ๐.๔๐% ได้แก่ ขอสอบถามเกี่ยวกับแผนงานก่อสร้าง (๖๖.๖๗%) ,ขอเปลี่ยนแปลงโครงการวางท่อระบายน้ำ (๑๑.๑๑%) ,ขอย้ายป้ายบอกทางออกจากหน้าบ้าน (๑๑.๑๑%) ,ขอเสนอแนะการขุดเจาะถนนบริเวณทางเท้า (๑๑.๑๑%)

- อันดับที่ ๑๒ งานไฟฟ้าขยายเขต (ฟข.) จำนวน ๗ เรื่อง คิดเป็น ๐.๓๑% ได้แก่ การขอขยายเขต ไฟฟ้าสาธารณะ ในชุมชน (๑๐๐%)

- อันดับที่ ๑๓ งานที่เกี่ยวกับสำนักคลัง (สค.) จำนวน ๔ เรื่อง คิดเป็น ๐.๑๘% ได้แก่ ขอตรวจสอบการชำระภาษี (๗๕%) ,ขอคัดสำเนาเอกสาร (๒๕%)

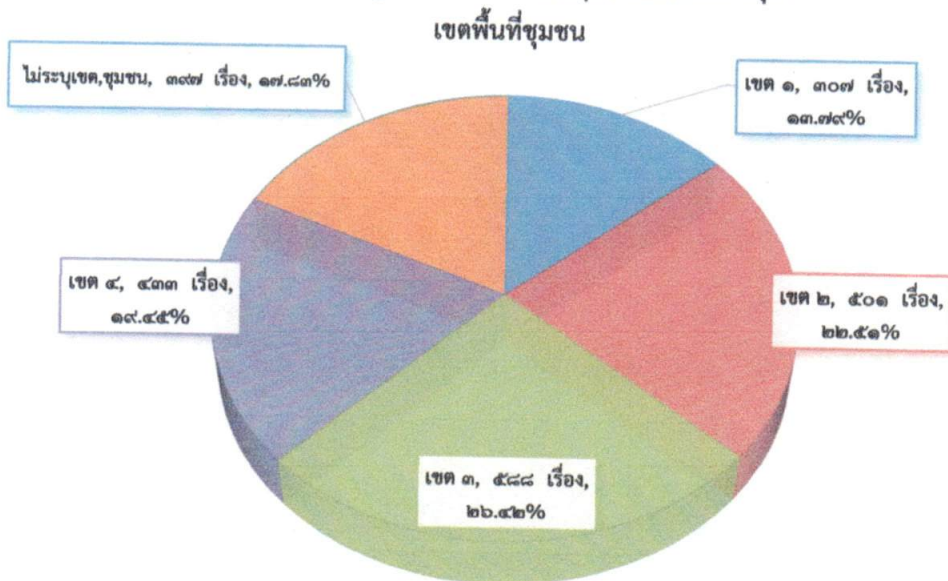
- อันดับที่ ๑๔ งานที่เกี่ยวกับสำนักการศึกษา (ศษ.) จำนวน ๓ เรื่อง คิดเป็น ๐.๑๓% ได้แก่ ขอขยายเวลาการใช้ลานกีฬาของสวนสาธารณะ (๑๐๐%)

- อันดับที่ ๑๕ งานที่เกี่ยวทะเบียนราษฎร (ทบ.) จำนวน ๑ เรื่อง คิดเป็น ๐.๐๔% ได้แก่ ขอสอบถามกรณีการเปลี่ยนแปลงข้อมูลในบัตรประจำตัวประชาชน (๑๐๐%)

- อันดับที่ ๑๖ อื่นๆ (อน.) จำนวน ๑ เรื่อง คิดเป็น ๐.๐๔% ได้แก่ ขอยกเลิกเรื่อง กรณี ข้างบ้านทำครัวหน้าบ้านเพื่อทำอาหารสัตว์ (๑๐๐%)

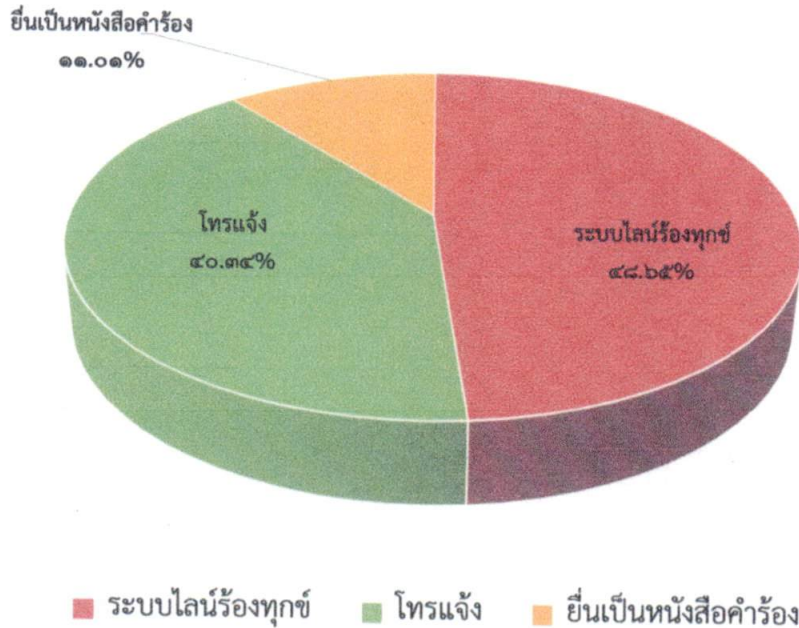
จากสถิติในระบบร้องทุกข์ เทศบาลนครขอนแก่น ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ ใน ๑๖ ประเภท เมื่อแยกเขตพื้นที่ชุมชน(๙๕ ชุมชน) แล้ว พบว่าในเขตพื้นที่ชุมชน เขต ๑ มีจำนวนเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ๓๐๗ เรื่อง ,พื้นที่ชุมชน เขต ๒ จำนวน ๕๐๑ เรื่อง ,พื้นที่ชุมชน เขต ๓ จำนวน ๕๘๘ เรื่องและพื้นที่ชุมชน เขต ๔ จำนวน ๔๓๓ เรื่อง และที่ไม่ระบุเขต ชุมชน จำนวน ๓๙๗ เรื่อง

กราฟแสดงข้อมูลเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ ในระบบร้องทุกข์



สถิติจำนวนผู้ใช้บริการในระบบร้องทุกข์ เทศบาลนครขอนแก่น ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ พบว่า ๔๘.๖๕% (๑,๐๘๓ เรื่อง) ประชาชนแจ้งเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ผ่านระบบไลน์แอปพลิเคชัน You-Phee(อยู่ที่) และโทรแจ้งที่หมายเลขโทรศัพท์ ๐ ๔๓๒๗ ๑๒๖๑ (งานรับเรื่องร้องเรียนนายกเทศมนตรี) ๔๐.๓๔% (๘๙๘ เรื่อง) และเข้ามายื่นเป็นหนังสือคำร้อง ๑๑.๐๑% (๒๔๕ เรื่อง)

สถิติจำนวนผู้ใช้บริการในระบบร้องทุกข์ เทศบาลนครขอนแก่น ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔



จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

เรียน ปลัดเทศบาล
- เพื่อโปรดทราบ

(นายชอติศักดิ์ สมจิตต์)
หัวหน้าสำนักปลัดเทศบาล

เรียน นายกเทศมนตรี
- เพื่อโปรดทราบ

(นางกฤษณา แสนสอาด)
รองปลัดเทศบาล ปฏิบัติราชการแทน
ปลัดเทศบาลนครขอนแก่น

(นายกิตติพงษ์ พงษ์เพียจันทร์)
เจ้าพนักงานธุรการปฏิบัติงาน

(นางนุชนา ชันธุ์เครือ)
หัวหน้าฝ่ายส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชน รักษาการแทน
หัวหน้าฝ่ายกิจการคณะผู้บริหาร

เรียน นายกเทศมนตรี
- เพื่อโปรดทราบ

(นายมนตรี สิงห์บุญณภัทร)
รองนายกเทศมนตรีนครขอนแก่น

11 1 ต.ค. 2564

ทราบ

(นายธีระศักดิ์ จิ์มายูพันธ์)
นายกเทศมนตรีนครขอนแก่น

12 ต.ค. 2564