



## ประกาศกรมทางหลวง

### เรื่อง ช่องทางการรับฟังและเรียนรู้ความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ตามคำสั่งกรมทางหลวง ที่ บ.๑/๗๙/๒๕๕๙ เรื่อง จัดตั้งศูนย์บริหารจัดการเรื่องราาร้องทุกข์ กรมทางหลวง เพื่อให้การดำเนินงานด้านการบริหารจัดการข้อร้องเรียนร้องทุกข์ ข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ หรือ คำชมเชยของกรมทางหลวง เป็นไปตามความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ได้อย่างทันท่วงที และมีประสิทธิผล เหมาะสมกับสถานการณ์ที่จะเกิดขึ้น และเป็นไปตามอำนาจหน้าที่ของศูนย์บริหารจัดการ เรื่องราาร้องทุกข์กรมทางหลวง กรมทางหลวงจึงขอกำหนดช่องทางการรับฟังและเรียนรู้ความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (เรื่องร้องเรียน ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็น คำชมเชยและความต้องการของ ประชาชน) ดังนี้

#### ๑. ช่องทางการให้บริการจากสื่อภายใน (กรมทางหลวงจัดให้มี)

- ๑.๑. สายด่วนกรมทางหลวง ๑๕๘๖ ( Call Center ๑๕๘๖ )
- ๑.๒. เว็บไซต์กรมทางหลวง [www.doh.go.th](http://www.doh.go.th) ผ่านเมนู ศูนย์บริหารจัดการเรื่องราาร้องทุกข์ กรมทางหลวง
- ๑.๓. จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ สำนักงานประชาสัมพันธ์ E-mail: [prdoh@doh.go.th](mailto:prdoh@doh.go.th)
- ๑.๔. สื่อสังคมออนไลน์ เช่น [www.facebook.com/departmentofhighway](https://www.facebook.com/departmentofhighway)
- ๑.๕. ติดต่อด้วยตนเอง ที่ศูนย์บริการประชาชนสายด่วนกรมทางหลวง ๑๕๘๖ หรือสำนักงานประชาสัมพันธ์ กรมทางหลวง ที่อยู่ ๒/๔๘๖ ถนนศรีอยุธยา เขตราชเทวี กรุงเทพฯ หรือหน่วยงานของกรมทางหลวงในพื้นที่ต่างจังหวัด
- ๑.๖. จดหมาย ถึงอธิบดีกรมทางหลวง ที่อยู่ ๒/๔๘๖ ถนนศรีอยุธยา เขตราชเทวี กรุงเทพฯ ๑๐๔๐๐ หรือหน่วยงานของกรมทางหลวงในพื้นที่ต่างจังหวัด

#### ๒. ช่องทางการให้บริการจากสื่อภายนอก

- ๒.๑. ศูนย์บริการประชาชน สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ๑๑๑๑
- ๒.๒. ศูนย์ดำรงธรรม กระทรวงมหาดไทย
- ๒.๓. กระทรวงคมนาคม
- ๒.๔. สายด่วนทท.๑๕๕๕ (การประสานงานจากกรุงเทพมหานคร)
- ๒.๕. ทางสื่อมวลชน
- ๒.๖. อื่น ๆ

ประกาศ ณ วันที่ ๕ สิงหาคม พ.ศ. ๒๕๕๙

(นายธานีินทร์ สมบูรณ์)

อธิบดีกรมทางหลวง