

ที่ สลน.๑๗/๑๒๐๕๓ ลงวันที่ ๒๒ พ.ศ. ๒๕๖๑

- (๕) เรียน ผู้อำนวยการสำนัก ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศ ผู้อำนวยการกอง
สำนักงาน สำนักงานทางหลวง ศูนย์สร้างทาง ศูนย์สร้างและบูรณะสะพาน
แขวงทางหลวง และแขวงทางหลวงพิเศษระหว่างเมือง
- เพื่อโปรดทราบตาม (๒) และถือปฏิบัติในส่วนที่เกี่ยวข้องต่อไป



(นายเทพฤทธิ์ แก้วบุญมี)
เลขานุการกรม



ลบก. เลขที่รับ	22012	- ส พ.ย.	๒๕๖๑
รทบ. เลขที่รับ	9023	- 9 พ.ย.	2561
อทล. เลขที่รับ	7464	- ๒ พ.ย.	๒๕๖๑

บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักงานเลขาธิการกรม ฝ่ายบริหารข้อมูลข่าวสารและเรื่องราวร้องทุกข์ โทร ๒๖๐๑๖

ที่ สลน.๑๗/ ๑๑๕๖๙ วันที่ ๙ พฤศจิกายน ๒๕๖๑

เรื่อง สรุปผลการดำเนินการเรื่องราวร้องทุกข์ ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็น คำชมเชยและความต้องการ
ของประชาชนประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๑ (๑ ตุลาคม ๒๕๖๐ - ๓๐ กันยายน ๒๕๖๑)

(๑) เรียน อทล. ผ่าน รทบ. (เฉพาะ/ ให้สำเนา) ส.ย. ๒๕๖๑

รองอธิบดีกรมทางหลวง

ตามที่สำนักงานเลขาธิการกรม ฝ่ายบริหารข้อมูลข่าวสารและเรื่องราวร้องทุกข์ เป็นผู้รับผิดชอบหลักในการบริหารจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ของกรมทางหลวง เพื่อบรรเทาความเดือดร้อนของประชาชน โดยจัดให้มีช่องทางต่างๆ ในการรับเรื่องราวร้องทุกข์ให้ประชาชนเข้าถึงข้อมูลกรมทางหลวงได้ สะดวก รวดเร็ว นั้น

ปัจจุบัน สำนักงานฯ ได้บริหารจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ ข้อเสนอแนะ การแสดงความคิดเห็น คำชมเชยและความต้องการของประชาชนจากทุกช่องทางเข้าสู่ระบบร้องเรียนร้องทุกข์ของกรมทางหลวง <http://complain.doh.go.th> ที่ได้ปรับปรุงขึ้นเพื่อให้เครือข่ายผู้ปฏิบัติงานเรื่องราวร้องทุกข์ในทุกหน่วยงาน ทั้งส่วนกลางและส่วนภูมิภาครับทราบข้อมูลเบื้องต้นเพื่อรายงานความคืบหน้าและชี้แจงแก้ไขเรื่องร้องทุกข์ต่างๆ มายังสำนักงานฯ สามารถประสานไปยังผู้ร้องทุกข์หรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียได้โดยตรง อีกทั้งเป็นการเปิดโอกาสให้ประชาชนสามารถมีส่วนร่วมในการดำเนินงานของกรมทางหลวงผ่านระบบดังกล่าวตั้งแต่วันที่ ๒ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๑ ที่ผ่านมา เพื่อให้สามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ ทันสถานการณ์ โดยยึดหลักตามหลักธรรมาภิบาลและการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี (Good Governance) อันจะก่อให้เกิดประโยชน์และสร้างภาพลักษณ์ที่ดีต่อกรมทางหลวง

จากการดำเนินการประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๑ (๑ ตุลาคม ๒๕๖๐ - ๓๐ กันยายน ๒๕๖๑) มีจำนวนเรื่องราวร้องทุกข์ ข้อเสนอแนะ การแสดงความคิดเห็น คำชมเชย และความต้องการของประชาชน รวมทั้งสิ้น ๘,๘๗๑ เรื่อง ซึ่งเป็นเรื่องร้องเรียนจากการดำเนินงานของกรมทางหลวง จำนวน ๘,๑๙๕ เรื่อง ดำเนินการแล้วเสร็จ จำนวน ๗,๐๒๓ เรื่อง อยู่ระหว่างการดำเนินการแก้ไข ๑,๘๔๘ เรื่อง และเรื่องร้องเรียนในความรับผิดชอบของหน่วยงานอื่น ๆ จำนวน ๖๗๖ เรื่อง (สถานะข้อมูล ๒ พฤศจิกายน ๒๕๖๑)

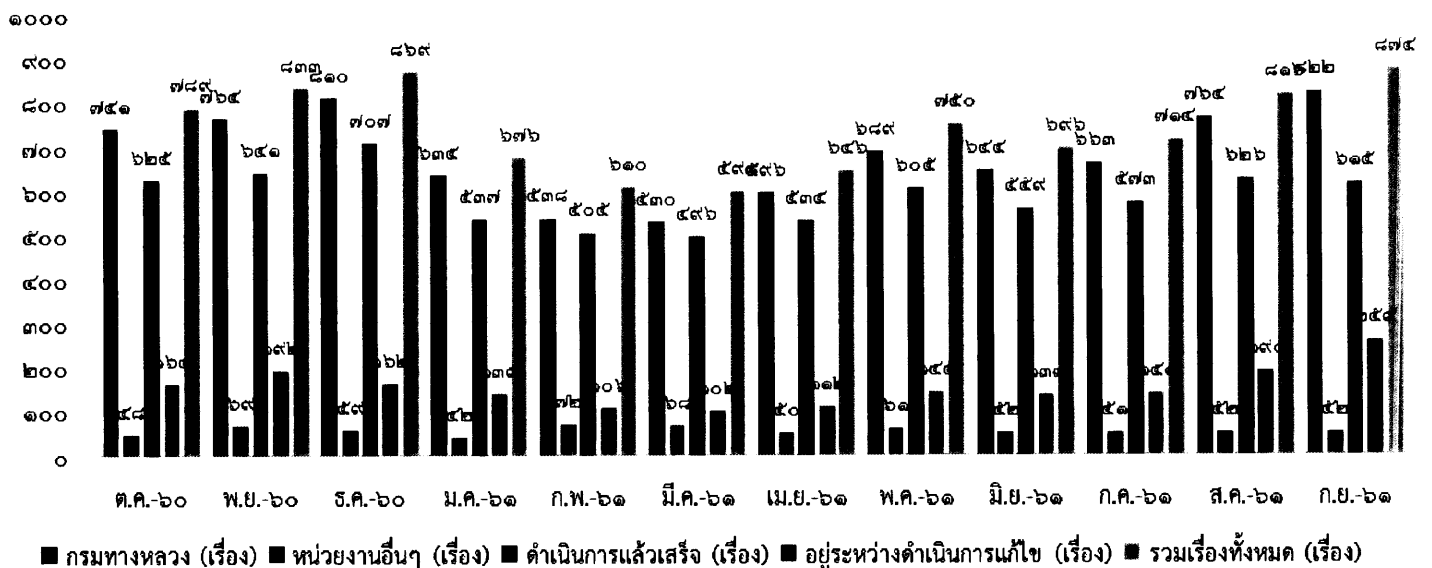
สำนักงานฯ ได้สรุปภาพรวมรายละเอียดเรื่องราวร้องทุกข์ ข้อเสนอแนะ การแสดงความคิดเห็น คำชมเชยและความต้องการของประชาชน ดังต่อไปนี้

๑. การดำเนินงานเรื่องราวร้องทุกข์ ข้อเสนอแนะ การแสดงความคิดเห็น คำชมเชย และความต้องการของประชาชน สามารถแสดงเป็นตารางและสถิติ ได้ดังนี้

เดือน/ปี	กรมทางหลวง (เรื่อง)	หน่วยงานอื่นๆ (เรื่อง)	ดำเนินการแล้วเสร็จ (เรื่อง)	อยู่ระหว่างดำเนินการแก้ไข (เรื่อง)	รวมเรื่องทั้งหมด (เรื่อง)
ตุลาคม ๒๕๖๐	๗๔๑	๔๘	๖๒๕	๑๖๔	๗๘๙
พฤศจิกายน ๒๕๖๐	๗๖๔	๖๙	๖๔๑	๑๙๒	๘๓๓
ธันวาคม ๒๕๖๐	๘๑๐	๕๙	๗๐๗	๑๖๒	๘๖๙
มกราคม ๒๕๖๑	๖๓๔	๔๒	๕๓๗	๑๓๙	๖๗๖
กุมภาพันธ์ ๒๕๖๑	๕๓๘	๗๒	๕๐๕	๑๐๖	๖๑๐
มีนาคม ๒๕๖๑	๕๓๐	๖๘	๔๙๖	๑๐๒	๕๙๘
เมษายน ๒๕๖๑	๕๙๖	๕๐	๕๓๔	๑๑๒	๖๔๖
พฤษภาคม ๒๕๖๑	๖๘๙	๖๑	๖๐๕	๑๔๕	๗๕๐
มิถุนายน ๒๕๖๑	๖๔๔	๕๒	๕๕๙	๑๓๗	๖๙๖
กรกฎาคม ๒๕๖๑	๖๖๓	๕๑	๕๗๓	๑๔๑	๗๑๔
สิงหาคม ๒๕๖๑	๗๖๔	๕๒	๖๒๖	๑๙๐	๘๑๖
กันยายน ๒๕๖๑	๘๒๒	๕๒	๖๑๕	๒๕๙	๘๗๔
รวมทั้งสิ้น	๘,๑๙๕	๖๗๖	๗,๐๒๓	๑,๘๔๘	๘,๘๗๑

สถิติการดำเนินงานเรื่องราวร้องทุกข์ของกรมทางหลวง ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๑ (๑ ตุลาคม ๒๕๖๐ - ๓๐ กันยายน ๒๕๖๑)

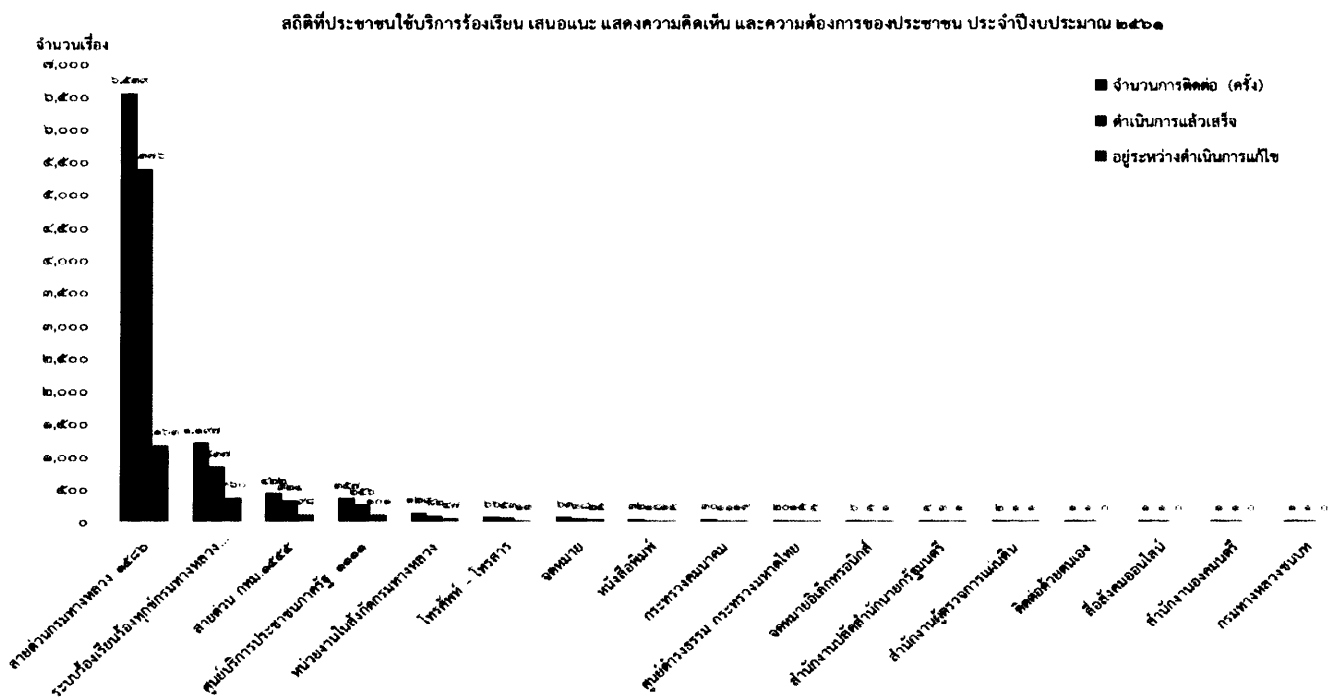
จำนวนเรื่อง



จากตารางข้างต้น สามารถสรุปได้ว่าการดำเนินงานเรื่องราวร้องทุกข์ของกรมทางหลวง ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๑ ประชาชนร้องเรียน เสนอแนะ แสดงความคิดเห็น คำชมเชย และความต้องการของประชาชนมากที่สุด คือเดือนกันยายน ๒๕๖๑ จำนวน ๘๗๔ เรื่อง รองลงมาคือเดือน ธันวาคม ๒๕๖๐ จำนวน ๘๖๙ เรื่อง และเดือนพฤศจิกายน ๒๕๖๐ จำนวน ๘๓๓ เรื่อง ตามลำดับ

๒. ช่องทางที่ประชาชนใช้บริการร้องเรียน ข้อเสนอแนะ การแสดงความคิดเห็น คำชมเชย และความต้องการของประชาชน สามารถแสดงเป็นตารางและสถิติ ได้ดังนี้

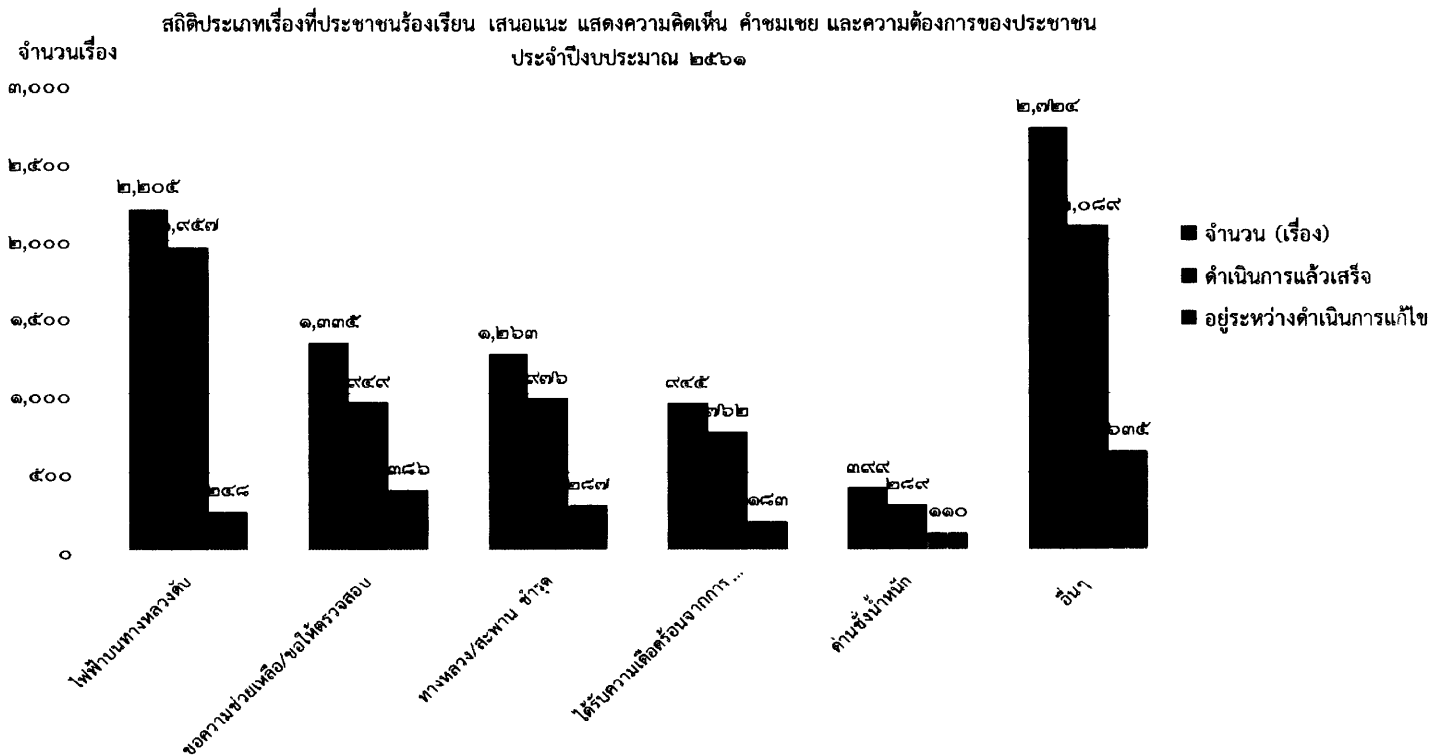
ลำดับ	ช่องทาง	จำนวนการติดต่อ (ครั้ง)	ดำเนินการแล้วเสร็จ	อยู่ระหว่างดำเนินการแก้ไข
๑.	สายด่วนกรมทางหลวง ๑๕๘๖	๖,๕๓๙	๕,๓๗๖	๑,๑๖๓
๒.	ระบบร้องเรียนร้องทุกข์กรมทางหลวง http://complain.doh.go.th	๑,๑๙๗	๘๓๗	๓๖๐
๓.	สายด่วน กทม.๑๕๕๕	๔๒๒	๓๒๔	๙๘
๔.	ศูนย์บริการประชาชนภาครัฐ ๑๑๑๑	๓๕๗	๒๕๖	๑๐๑
๕.	หน่วยงานในสังกัดกรมทางหลวง	๑๒๙	๘๒	๔๗
๖.	โทรศัพท์ - โทรสาร	๖๖	๕๓	๑๓
๗.	จดหมาย	๖๓	๓๘	๒๕
๘.	หนังสือพิมพ์	๓๒	๑๘	๑๔
๙.	กระทรวงคมนาคม	๓๐	๑๑	๑๙
๑๐.	ศูนย์ดำรงธรรม กระทรวงมหาดไทย	๒๐	๑๕	๕
๑๑.	จดหมายอิเล็กทรอนิกส์	๖	๕	๑
๑๒.	สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี	๔	๓	๑
๑๓.	สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน	๒	๑	๑
๑๔.	ติดต่อด้วยตนเอง	๑	๑	-
๑๕.	สื่อสังคมออนไลน์	๑	๑	-
๑๖.	สำนักงานอัยการ	๑	๑	-
๑๗.	กรมทางหลวงชนบท	๑	๑	๑
รวมทั้งสิ้น		๘,๘๗๑	๗,๐๒๓	๑,๘๔๘



จากตารางข้างต้น สามารถสรุปได้ว่า ช่องทางที่ประชาชนใช้บริการร้องเรียน เสนอแนะ แสดงความคิดเห็น คำชมเชย และความต้องการมากที่สุดคือ สายด่วนกรมทางหลวง ๑๕๘๖ จำนวนการติดต่อ ๖,๕๓๙ ครั้ง รองลงมาคือ ระบบร้องเรียนร้องทุกข์ กรมทางหลวง <http://complain.doh.go.th> จำนวนการติดต่อ ๑,๑๙๗ ครั้ง และสายด่วน กทม.๑๕๕๕ จำนวนการติดต่อ ๔๒๒ ครั้ง ตามลำดับ

๓. ประเภทเรื่องที่ประชาชนร้องเรียน ข้อเสนอแนะ การแสดงความคิดเห็น คำชมเชย และความต้องการของประชาชน สามารถแสดงเป็นตารางและสถิติ ได้ดังนี้

ลำดับ	ประเภทเรื่อง	จำนวน (เรื่อง)	ดำเนินการแล้วเสร็จ	อยู่ระหว่างดำเนินการแก้ไข
๑.	ไฟฟ้าบนทางหลวงดับ	๒,๒๐๕	๑,๙๕๘	๒๔๗
๒.	ขอความช่วยเหลือ/ขอให้ตรวจสอบ	๑,๓๓๕	๙๔๙	๓๘๖
๓.	ทางหลวง/สะพาน ชำรุด	๑,๒๖๓	๙๗๖	๒๘๗
๔.	ได้รับความเดือดร้อนจากการก่อสร้างทาง	๙๔๕	๗๖๒	๑๘๓
๕.	ด้านขังน้ำหนักร	๓๙๙	๒๘๙	๑๑๐
๖.	อื่นๆ	๒,๗๒๔	๒,๐๘๙	๖๓๕
รวมทั้งสิ้น		๘,๘๗๑	๗,๐๒๓	๑,๘๔๘

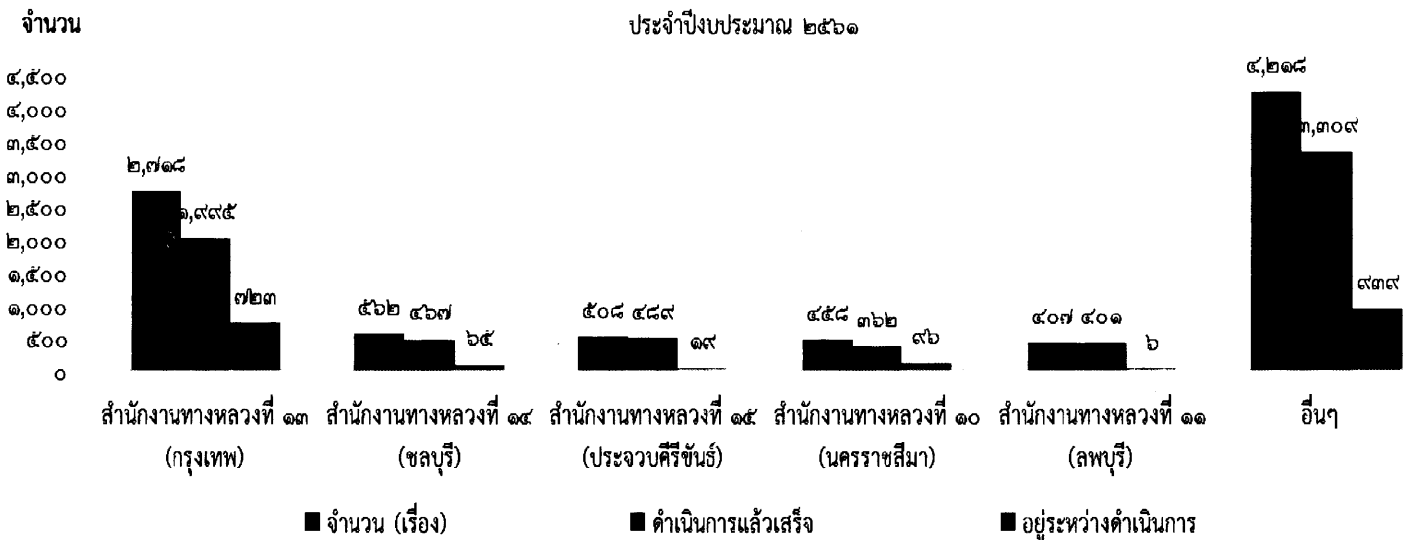


จากตารางข้างต้น สามารถสรุปได้ว่า ประเภทเรื่องที่ประชาชนร้องเรียน เสนอแนะ แสดงความคิดเห็น คำชมเชย และความต้องการมากที่สุด ได้แก่ ไฟฟ้าบนทางหลวงดับ จำนวน ๒,๒๐๕ เรื่อง ประชาชนขอความช่วยเหลือ/ขอให้ตรวจสอบ จำนวน ๑,๓๓๕ เรื่อง และทางหลวง/สะพานชำรุด จำนวน ๑,๒๖๓ ตามลำดับ

๔. หน่วยงานในสังกัดกรมทางหลวงที่มีเรื่องร้องเรียน ข้อเสนอแนะ การแสดงความคิดเห็น คำชมเชย และความต้องการของประชาชนใน ๕ อันดับแรก สามารถแสดงเป็นตารางและสถิติ ได้ดังนี้

ลำดับ	หน่วยงาน	จำนวน (เรื่อง)	ดำเนินการแล้วเสร็จ	อยู่ระหว่างดำเนินการแก้ไข
๑.	สำนักงานทางหลวงที่ ๑๓ (กรุงเทพ)	๒,๗๑๘	๑,๙๙๕	๗๒๓
๒.	สำนักงานทางหลวงที่ ๑๔ (ชลบุรี)	๕๖๒	๔๖๗	๖๕
๓.	สำนักงานทางหลวงที่ ๑๕ (ประจวบคีรีขันธ์)	๕๐๘	๔๘๙	๑๙
๔.	สำนักงานทางหลวงที่ ๑๐ (นครราชสีมา)	๔๕๘	๓๖๒	๙๖
๕.	สำนักงานทางหลวงที่ ๑๑ (ลพบุรี)	๔๐๗	๔๐๑	๖
๖.	อื่นๆ	๔,๒๑๘	๓,๓๐๙	๙๐๙
รวมทั้งสิ้น		๘,๘๗๑	๗,๐๒๓	๑,๘๔๘

หน่วยงานในสังกัดกรมทางหลวงที่มีเรื่องร้องเรียน แสดงความคิดเห็น ข้อเสนอแนะ และความต้องการของประชาชน ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๑



จากตารางข้างต้น สามารถสรุปได้ว่าในปีงบประมาณ ๒๕๖๑ หน่วยงานในสังกัดกรมทางหลวงที่มีเรื่องร้องเรียน ข้อเสนอแนะ การแสดงความคิดเห็น คำชมเชย และความต้องการของประชาชนใน ๓ อันดับแรก ได้แก่ สำนักงานทางหลวงที่ ๑๓ (กรุงเทพ) สำนักงานทางหลวงที่ ๑๔ (ชลบุรี) และสำนักงานทางหลวงที่ ๑๕ (ประจวบคีรีขันธ์) ตามลำดับ เนื่องจากพื้นที่ดังกล่าวเป็นพื้นที่ในเขตเมืองซึ่งเป็นศูนย์กลางทางเศรษฐกิจและแหล่งท่องเที่ยวในอันดับต้นๆ ของประเทศ จึงทำให้ปริมาณการจราจรค่อนข้างหนาแน่น อีกทั้ง กรมทางหลวงได้ดำเนินโครงการตามภารกิจที่สำคัญ อาทิ โครงการก่อสร้างทางหลวงพิเศษระหว่างเมืองหมายเลข ๖ สายบางปะอิน-สระบุรี-นครราชสีมา โครงการก่อสร้างทางหลวงพิเศษระหว่างเมืองหมายเลข ๗ สายชลบุรี-พัทยา-มาบตาพุด โครงการก่อสร้างทางหลวงพิเศษระหว่างเมืองหมายเลข ๘๑

สายบางใหญ่-บ้านโป่ง-กาญจนบุรี กิจกรรมปรับปรุงจุดเสี่ยงและบริเวณอันตรายบนทางหลวง โครงการพัฒนาทางหลวงเพื่อสนับสนุนเขตเศรษฐกิจพิเศษ โครงการก่อสร้างโครงข่ายทางหลวงแผ่นดิน โครงการบูรณะโครงข่ายทางหลวงเชื่อมโยงระหว่างภาค กิจกรรมบำรุงรักษาและอำนวยความปลอดภัย รวมถึงกิจกรรมแก้ไขปัญหาการจราจรในพื้นที่กรุงเทพมหานคร ปริมณฑล และเมืองหลัก เช่น โครงการปรับปรุงทางหลวงหมายเลข ๓๑ (ถนนวิภาวดีรังสิต) และโครงการก่อสร้างสะพานเข้าอาคารผู้โดยสารท่าอากาศยานดอนเมือง บนทางหลวงหมายเลข ๓๑ (ถนนวิภาวดีรังสิต) กิจกรรมเร่งรัดขยายทางสายประธานให้เป็น ๔ ช่องจราจร กิจกรรมทางแยกต่างระดับ สะพาน และท่ออุโมงค์ โดยในระหว่างที่ดำเนินการโครงการอาจส่งผลกระทบต่อการเดินทางของประชาชน

ทั้งนี้ เป็นที่น่าสังเกตว่าในประเภทเรื่องร้องเรียน ข้อเสนอแนะ การแสดงความคิดเห็น คำชมเชย ในปีงบประมาณ ๒๕๖๑ ประชาชนได้ร้องเรียนหรือแสดงความคิดเห็นมากที่สุดในประเภทเรื่อง "ไฟฟ้าบนทางหลวงดับ" จำนวน ๒,๒๐๕ เรื่อง ซึ่งจากการตรวจสอบข้อมูลพบว่าเกิดจากการลัดวงจรของระบบไฟฟ้า ชุดควบคุมไฟฟ้าขัดข้อง ภัยธรรมชาติ และสายไฟฟ้าของกรมทางหลวงถูกโจรกรรม เป็นต้น สำหรับช่องทางที่ประชาชนใช้บริการร้องเรียน เสนอแนะ แสดงความคิดเห็น คำชมเชย และความต้องการมากที่สุดคือ สายด่วนกรมทางหลวง ๑๕๘๖ จำนวน ๖,๕๓๙ เรื่อง

สำหรับการดำเนินการบริหารจัดการเรื่องร้องทุกข์ของกรมทางหลวง สำนักงานฯ ได้จัดโครงการสัมมนาเครือข่ายผู้ปฏิบัติงานเรื่องร้องทุกข์กรมทางหลวง ในระหว่างวันที่ ๑๙ - ๒๑ กันยายน ๒๕๖๑ ณ โรงแรม แกรนด์ แปซิฟิก ซอฟเฟอริน แอนด์ สปา จังหวัดเพชรบุรี โดยผู้เข้ารับการสัมมนาประกอบด้วย ข้าราชการ พนักงานราชการที่เป็นเครือข่ายผู้ปฏิบัติงานเรื่องร้องทุกข์กรมทางหลวง เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง จำนวน ๑๗๘ คน เพื่อให้ผู้เข้ารับการสัมมนาได้รับทราบถึงสาระสำคัญ และแนวทางในการปฏิบัติงานของการบริหารจัดการเรื่องร้องทุกข์ของกรมทางหลวงเป็นไปในทิศทางเดียวกัน ตลอดจนแลกเปลี่ยนเรียนรู้ประสบการณ์ และปัญหาอุปสรรคในการปฏิบัติงานด้านบริหารจัดการเรื่องร้องทุกข์ให้ เป็นไปในทิศทางเดียวกัน มีประสิทธิภาพ สามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนอย่างทันสถานการณ์ และเสริมสร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้กับกรมทางหลวง โดยสำนักงานฯ ได้สรุปประเด็นและข้อคิดเห็นงานสัมมนา เสนอผู้บริหารเพื่อโปรดทราบแล้ว

ในการนี้ เพื่อให้การบริหารจัดการเรื่องร้องทุกข์ของกรมทางหลวงได้ช้อยู่ดีอย่างทันสถานการณ์และเป็นการแสดงถึงความใส่ใจของกรมทางหลวงต่อข้อร้องเรียนของประชาชน จึงขอความร่วมมือให้ทุกหน่วยงานหมั่นตรวจสอบเส้นทาง ระบบไฟฟ้าแสงสว่าง การให้บริการต่างๆ บนทางหลวงอย่างสม่ำเสมอ เฝ้าระวังและติดตั้งป้ายเตือน ไฟกระพริบ ไฟฟ้าชั่วคราวเพิ่มเติม พร้อมจัดเจ้าหน้าที่อำนวยความสะดวกให้กับประชาชนในการเดินทางตลอดเวลา เพื่ออำนวยความสะดวกและปลอดภัยให้กับประชาชนในการเดินทาง ตลอดจนการแก้ไขปัญหาและการอำนวยความสะดวกแก่ประชาชนตามแผนยุทธศาสตร์กรมทางหลวง พ.ศ.๒๕๖๐ - ๒๕๖๔ ในประเด็นยุทธศาสตร์ที่ ๔ คือการเพิ่มศักยภาพในการสนับสนุนการพัฒนาโครงข่ายการขนส่งและเพิ่มประสิทธิภาพระบบทางหลวงให้เป็นไปตามมาตรฐานอย่างต่อเนื่อง เพื่อขับเคลื่อนภารกิจสำคัญ ในการแก้ไขปัญหาและการอำนวยความสะดวกแก่ประชาชนตามนโยบายของรัฐบาล เพื่อให้เกิดคุณภาพการให้บริการที่ดี ยกระดับการบริหารด้านความปลอดภัยในระบบขนส่งของประเทศตามหลักธรรมาภิบาลต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ ทั้งนี้เห็นควรแจ้งเวียนทุกหน่วยงานเพื่อทราบ และขอความร่วมมือทุกหน่วยงานให้ความสำคัญในการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียนของประชาชนให้ได้รับความสะดวก รวดเร็ว ปลอดภัย และให้ได้ข้อยุติโดยเร็วต่อไป



(นายเทพฤทธิ์ แก้วบุญมี)
เลขานุการกรม

(๒) เรียน ลนค.

- เห็นชอบตามเสนอ
- แจ้งเวียนหน่วยงานเพื่อทราบและถือปฏิบัติต่อไป



(นายอานนท์ เหลืองบริบูรณ์)
อธิบดีกรมทางหลวง
๑๕ พ.ย. ๒๕๖๑

(๓) เรียน ผบ.จ.

- ทลว ๑๑๑ ดำเนินการต่อไป ✓



(นายเทพฤทธิ์ แก้วบุญมี)
เลขานุการกรม
๒๐ พ.ย. ๒๕๖๑

(๔) เรียน ผบ.จ. รนท. ๗
- ดำเนินการต่อไป
- แจ้งเวียนหน่วยงานต่อไป



นางสาวรัชฎี ทวงพร
ผู้อำนวยการเขตแพร่เจ้าบายนก๓