สรุปผลการดำเนินการเรื่องราวร้องทุกข์ ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อกรมทางหลวง

ประจำเดือนมกราคม ๒๕๖๖

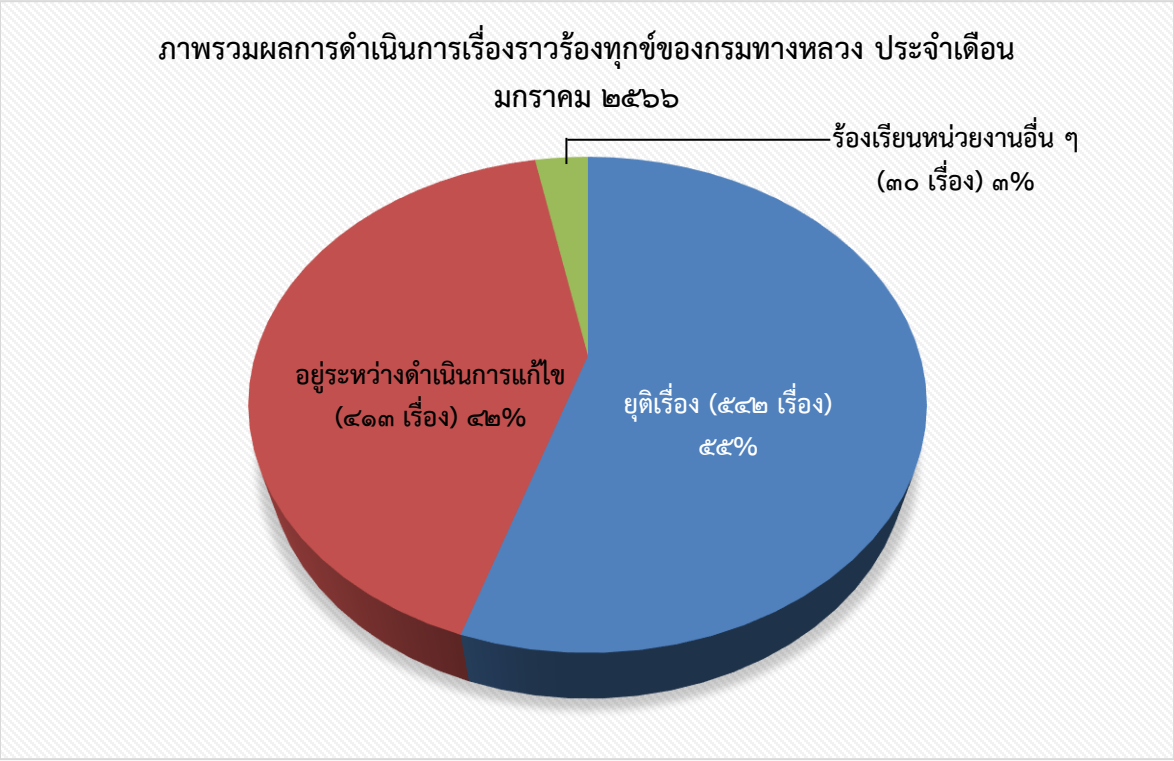
สำนักงานเลขานุการกรม

ฝ่ายบริหารข้อมูลข่าวสารและเรื่องราวร้องทุกข์

(สถานะข้อมูล : ๒๓ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๖)

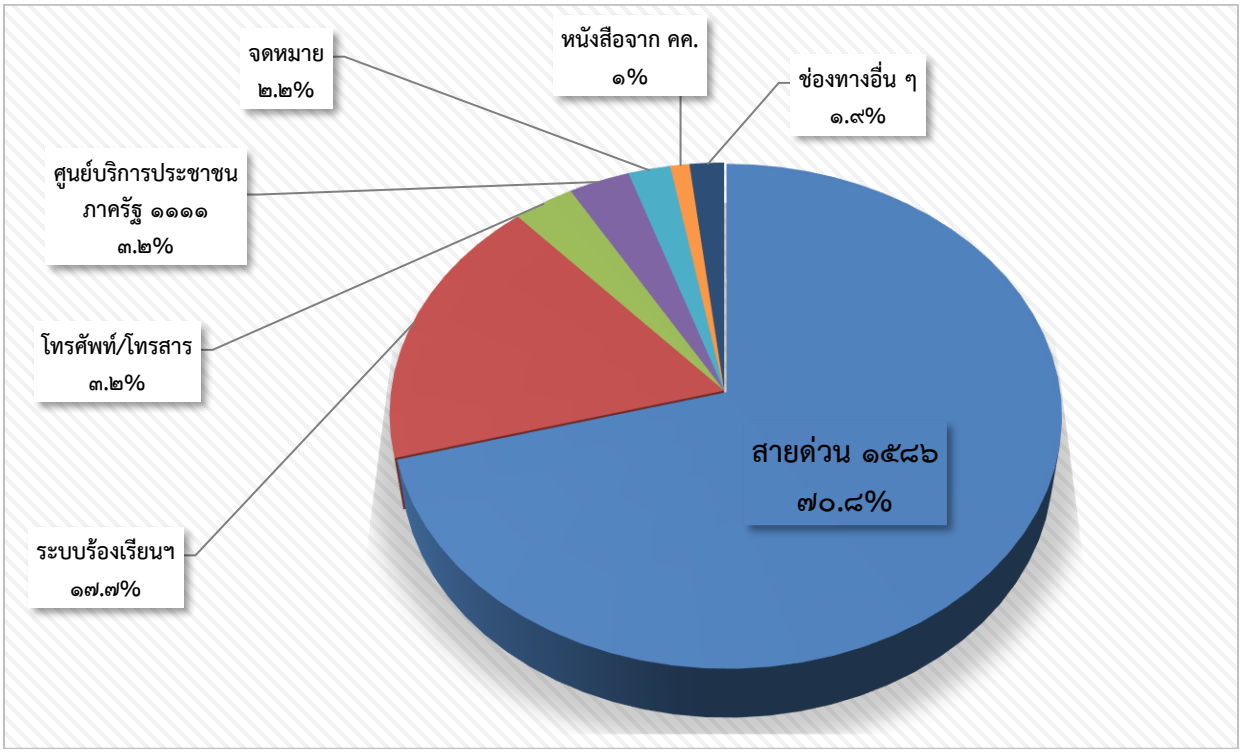
สรุปผลการดำเนินการเรื่องราวร้องทุกข์ ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อกรมทางหลวง ประจำเดือนมกราคม ๒๕๖๖

เดือนมกราคม พ.ศ. ๒๕๖๖ มีเรื่องราวร้องทุกข์ ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็น ถึงกรมทางหลวง **รวมทั้งสิ้น ๙๘๕ เรื่อง** ยุติเรื่องแล้ว จำนวน ๕๗๒ เรื่อง อยู่ระหว่างการดำเนินการแก้ไข จำนวน ๔๑๓ เรื่อง **เป็นเรื่องร้องเรียนจากการดำเนินงานของกรมทางหลวง จำนวน ๙๕๕ เรื่อง** (สถานะข้อมูลเมื่อวันที่ ๒๓ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๖) **กรมทางหลวงยุติเรื่องแล้ว จำนวน ๕๔๒ เรื่อง อยู่ระหว่างดำเนินการ จำนวน ๔๑๓ เรื่อง** เป็นเรื่องร้องเรียนในความรับผิดชอบของหน่วยงานภายนอกอื่น ๆ จำนวน ๓๐ เรื่อง ซึ่งสำนักงานเลขานุการกรม ฝ่ายบริหารข้อมูลข่าวสารและเรื่องราวร้องทุกข์ ได้แจ้งประสานงานไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อทราบและพิจารณาดำเนินการแล้ว จึงถือว่ายุติเรื่อง



สำนักงานเลขานุการกรม ฝ่ายบริหารข้อมูลข่าวสารและเรื่องราวร้องทุกข์ ได้สรุปสถิติข้อมูลจากระบบร้องเรียนร้องทุกข์กรมทางหลวง เว็บไซต์ http://complain.doh.go.th ซึ่งเป็นระบบกลางในการรวมรวมเรื่องราวร้องทุกข์ ข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ จากทุกช่องทางไว้ในระบบเดียว โดยทุกหน่วยงานของกรมทางหลวงที่ได้รับการประสานงานเพื่อแก้ไขเรื่องร้องเรียนผ่านระบบร้องเรียนฯ จะดำเนินการตรวจสอบเรื่องและตอบชี้แจงเรื่องร้องเรียนภายใน ๑๕ วันทำการ สามารถสรุปสถิติได้ดังนี้

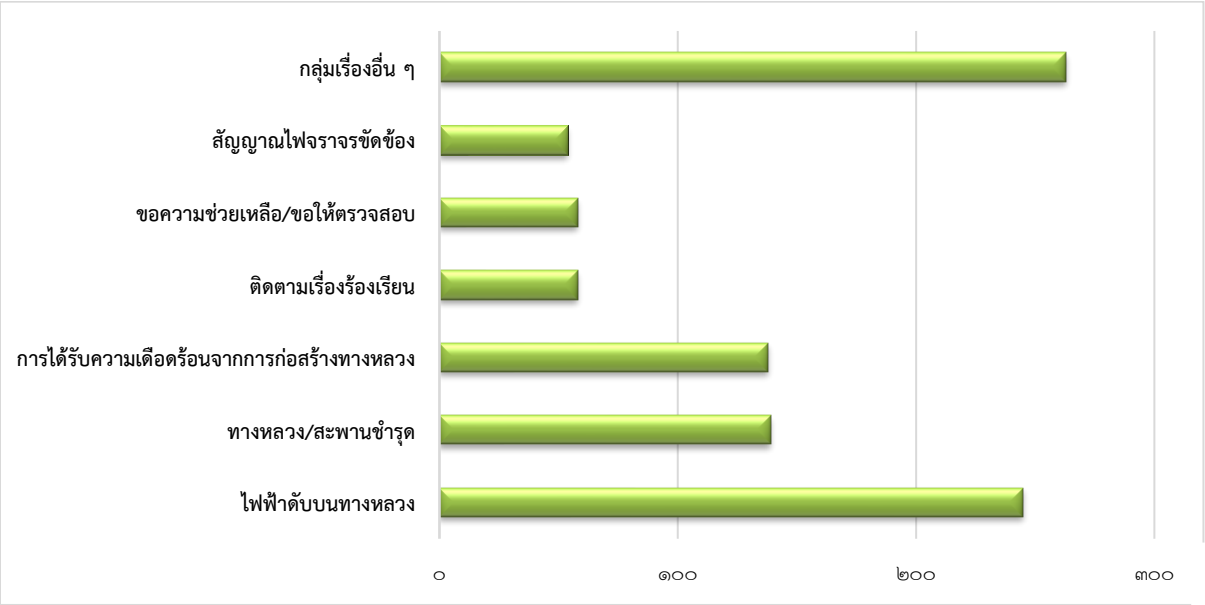
๑. สถิติประเภทช่องทางที่ประชาชนใช้บริการร้องเรียน เสนอแนะ แสดงความคิดเห็นถึงกรมทางหลวง (ข้อมูลไม่ได้แยกประเภทความรับผิดชอบของหน่วยงานภายนอกอื่น ๆ)



ลำดับ	ช่องทาง	จำนวนการติดต่อ (เรื่อง)	ยุติเรื่อง (เรื่อง)	อยู่ระหว่างดำเนินการแก้ไข (เรื่อง)
๑.	สายด่วนกรมทางหลวง ๑๕๘๖	๖๙๗	๔๓๑	๒๖๖
๒.	ระบบร้องเรียนร้องทุกข์กรมทางหลวง เว็บไซต์ http://complain.doh.go.th	๑๗๔	๘๗	๘๗
๓.	โทรศัพท์ - โทรสาร	๓๒	๒๑	๑๑
	ศูนย์บริการประชาชนภาครัฐ ๑๑๑๑	๓๒	๑๔	๑๘
๔.	หนังสือ/จดหมาย ถึงกรมทางหลวง	๒๒	๕	๑๗
๕.	หนังสือจากกระทรวงคมนาคม	๑๐	๖	๔
๗.	ช่องทางอื่น ๆ	๑๘	๘	๑๐
รวมทั้งสิ้น		**๙๘๕**	**๕๗๒**	**๔๑๓**

จากตารางสถิติประเภทช่องทางที่ประชาชนใช้บริการร้องเรียน เสนอแนะ แสดงความคิดเห็นถึงกรมทางหลวงข้างต้น พบว่า ในเดือนมกราคม ๒๕๖๖ ประชาชนใช้บริการร้องเรียน เสนอแนะ เสนอข้อคิดเห็น รวมทั้งสิ้น ๙๘๕ ครั้ง โดยใช้บริการผ่านช่องทาง**สายด่วนกรมทางหลวง ๑๕๘๖ มากที่สุด** รองลงมา คือ ระบบร้องเรียนร้องทุกข์กรมทางหลวง เว็บไซต์ http://complain.doh.go.th โทรศัพท์-โทรสาร ศูนย์บริการประชาชนภาครัฐ ๑๑๑๑ และหนังสือ/จดหมายถึงกรมทางหลวง ตามลำดับ

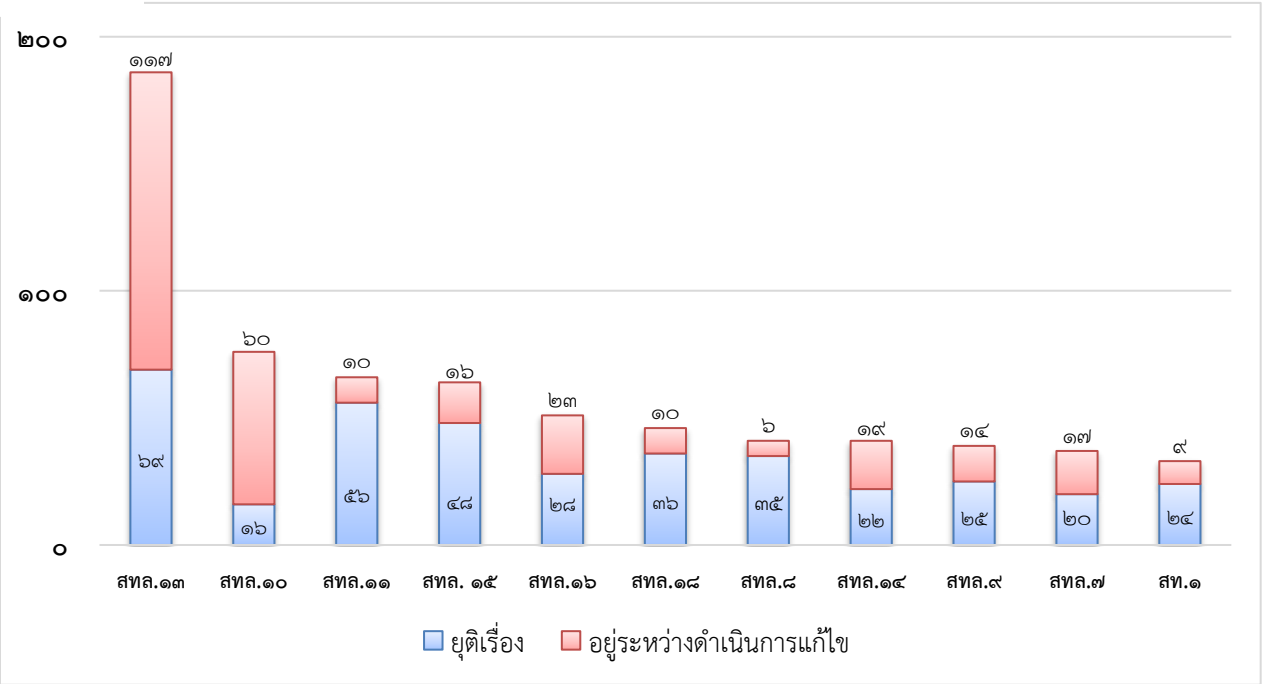
๒. สถิติประเภทกลุ่มเรื่องร้องเรียน ข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ ในความรับผิดชอบของกรมทางหลวง (แสดงเฉพาะเรื่องร้องเรียนจากการดำเนินงานของกรมทางหลวง)



ลำดับ	ประเภทกลุ่มเรื่อง	จำนวน (เรื่อง)	ยุติเรื่อง (เรื่อง)	อยู่ระหว่างดำเนินการแก้ไข (เรื่อง)
๑.	ไฟฟ้าดับบนทางหลวง	๒๔๕	๑๖๔	๘๑
๒.	ทางหลวง/สะพานชำรุด	๑๓๙	๗๗	๖๒
๓.	การได้รับความเดือดร้อนจากการก่อสร้างทางหลวง	๑๓๘	๘๗	๕๑
๔.	ติดตามเรื่องร้องเรียน	๕๘	๒๙	๒๙
	ขอความช่วยเหลือ/ขอให้ตรวจสอบ	๕๘	๒๖	๓๒
๕.	สัญญาณไฟจราจรขัดข้อง	๕๔	๓๙	๑๕
๖.	กลุ่มเรื่องอื่น ๆ	๒๖๓	๑๒๐	๑๔๓
รวมทั้งสิ้น		**๙๕๕**	**๕๔๒**	**๔๑๓**

จากตารางสถิติประเภทกลุ่มเรื่องร้องเรียน ข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ ในความรับผิดชอบของกรมทางหลวง ข้างต้น พบว่า ประชาชน **ร้องเรียนไฟฟ้าดับบนทางหลวง มากที่สุด** รองลงมา คือ ทางหลวง/สะพานชำรุด การได้รับความเดือดร้อนจากการก่อสร้างทางหลวง ติดตามเรื่องร้องเรียน ขอความช่วยเหลือ/ขอให้ตรวจสอบ และสัญญาณไฟจราจรขัดข้อง ตามลำดับ

๓. สถิติหน่วยงานของกรมทางหลวงที่มีเรื่องร้องเรียน ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็นใน ๑๐ อันดับแรก ดังนี้



ลำดับ	หน่วยงาน	จำนวน (เรื่อง)	ยุติเรื่อง (เรื่อง)	อยู่ระหว่างดำเนินการแก้ไข (เรื่อง)
๑.	สำนักงานทางหลวงที่ ๑๓ (กรุงเทพ)	๑๘๖	๖๙	๑๑๗
๒.	สำนักงานทางหลวงที่ ๑๐ (นครราชสีมา)	๗๖	๑๖	๖๐
๓.	สำนักงานทางหลวงที่ ๑๑ (ลพบุรี)	๖๖	๕๖	๑๐
๔.	สำนักงานทางหลวงที่ ๑๕ (ประจวบคีรีขันธ์)	๖๔	๔๘	๑๖
๕.	สำนักงานทางหลวงที่ ๑๖ (นครศรีธรรมราช)	๕๑	๒๘	๒๓
๖.	สำนักงานทางหลวงที่ ๑๘ (สงขลา)	๔๖	๓๖	๑๐
๗.	สำนักงานทางหลวงที่ ๘ (มหาสารคาม)	๔๑	๓๕	๖
	สำนักงานทางหลวงที่ ๑๔ (ชลบุรี)	๔๑	๒๒	๑๙
๘.	สำนักงานทางหลวงที่ ๙ (อุบลราชธานี)	๓๙	๒๕	๑๔
๙.	สำนักงานทางหลวงที่ ๗ (ขอนแก่น)	๓๗	๒๐	๑๗
๑๐.	สำนักก่อสร้างทางที่ ๑	๓๓	๒๔	๙
๑๑.	หน่วยงานอื่น ๆ	๒๗๕	๑๖๓	๑๑๒
รวมทั้งสิ้น		**๙๕๕**	**๕๔๒**	**๔๑๓**

*หมายเหตุ : จำนวนเรื่องที่ยุติ นับจากการที่หน่วยงานที่รับผิดชอบเข้ามาตอบชี้แจงในระบบร้องเรียนร้องทุกข์ เว็บไซต์ http://complain.doh.go.th และนับจากหนังสือตอบชี้แจงหน่วยงานภายนอกและสำเนาถึงสำนักงานเลขานุการกรม

จากตารางข้างต้น สามารถสรุปได้ว่า เดือนมกราคม ๒๕๖๖ หน่วยงานของกรมทางหลวงที่มีเรื่องร้องเรียน ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็นของประชาชน มากที่สุด ๓ อันดับแรก ได้แก่ หน่วยงานในพื้นที่ความรับผิดชอบของสำนักงานทางหลวงที่ ๑๓ (กรุงเทพ) รองลงมา คือ หน่วยงานในพื้นที่สำนักงานทางหลวงที่ ๑๐ (นครราชสีมา) และหน่วยงานในพื้นที่สำนักงานทางหลวงที่ ๑๑ (ลพบุรี) ตามลำดับ

ภาพรวมของเรื่องราวร้องทุกข์ ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อกรมทางหลวง พบว่ามีจำนวนเท่ากับเดือนธันวาคม ๒๕๖๕ (เดือนธันวาคม ๒๕๖๕ จำนวน ๙๘๕ เรื่อง) สำหรับช่องทางการร้องเรียนที่ประชาชนส่วนใหญ่เลือกใช้มากที่สุด คือ **สายด่วนกรมทางหลวง ๑๕๘๖ คิดเป็น ๗๐.๘% ของจำนวนช่องทางการติดต่อทั้งหมด** สะท้อนให้เห็นว่าประชาชนยังเลือกใช้ช่องทางที่ง่าย สะดวก รวดเร็ว และประหยัดค่าใช้จ่าย (โทรฟรีทุกเครือข่ายตลอด ๒๔ ชั่วโมง)

สำหรับประเภทกลุ่มเรื่องที่ประชาชนร้องเรียน เสนอแนะ หรือแสดงความคิดเห็นมากที่สุด คือ **“ไฟฟ้าดับบนทางหลวง” จำนวน ๒๔๕ เรื่อง** โดยประชาชนแจ้งเหตุไฟฟ้าดับบริเวณเกาะกลางถนนในพื้นที่ความรับผิดชอบของแขวงทางหลวงสุราษฎร์ธานีที่ ๑ (พุนพิน) มากที่สุด หน่วยงานที่มีเรื่องร้องเรียนมากที่สุด คือ **หน่วยงานในพื้นที่สำนักงานทางหลวงที่ ๑๓ (กรุงเทพ)** เนื่องจากพื้นที่กรุงเทพมหานครและปริมณฑลมีประชากรอาศัยอยู่อย่างหนาแน่น การจราจรติดขัด และมีการก่อสร้างระบบขนส่งสาธารณะเกิดขึ้นจำนวนมาก

นอกจากนี้ ยังมีเรื่องร้องเรียน ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็นจากประชาชนเรื่องอื่น ๆ ที่ประชาชนสอบถามข้อมูล ขอความอนุเคราะห์และแสดงความคิดเห็น ได้แก่

- ความปลอดภัยในพื้นที่งานก่อสร้าง
- ป้ายบอกทาง
- ขอให้ติดตั้ง/รื้อถอน แบริเออร์บนทางหลวง
- การตั้งร้านค้ารุกล้ำเขตทางหลวง
- การตัดต้นไม้ริมทางหลวง เป็นต้น

อนึ่ง เมื่อวันที่ ๒๗ มกราคม ๒๕๖๖ กรมทางหลวงได้มีประกาศ เรื่อง ช่องทางอิเล็กทรอนิกส์สำหรับติดต่อกรมทางหลวง พ.ศ.๒๕๖๖ สำหรับประชาชนยื่นคำขอหรือติดต่อกรมทางหลวงส่วนกลางและส่วนกลางที่ตั้งอยู่ในภูมิภาค ได้แก่

๑. ที่อยู่ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ (อีเมล)

๒. เว็บไซต์กรมทางหลวง www.doh.go.th

๓. ระบบร้องเรียนร้องทุกข์ กรมทางหลวง เว็บไซต์ http://complain.doh.go.th

ในกรณีผู้ยื่นคำขอหรือติดต่อมาตามช่องทางดังกล่าว ประสงค์จะสอบถามหรือขอรับคำยืนยันจากกรมทางหลวงว่าได้รับคำขอหรือการติดต่อแล้ว ให้สอบถามในวันและเวลาราชการได้ที่หมายเลขโทรศัพท์ ๐ ๒๒๐๖ ๓๗๘๙ หรือ ๐ ๒๓๕๔ ๖๖๖๘ – ๗๕ ต่อ หมายเลขภายใน หรือประชาชนอาจใช้วิธีการบันทึกภาพจากหน้าจอคอมพิวเตอร์หรืออุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ เพื่อเป็นหลักฐานเบื้องต้นว่าได้มีการยื่นคำขอหรือติดต่อกรมทางหลวงส่วนกลาง และส่วนกลางที่ตั้งอยู่ในภูมิภาคทางช่องทางดังกล่าวก็ได้ ซึ่งหลังจากการประกาศช่องทางอิเล็กทรอนิกส์สำหรับติดต่อกรมทางหลวงดังกล่าวแล้ว เริ่มมีประชาชนส่งเรื่องร้องเรียนมาทางที่อยู่ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ : saraban@doh.go.th ซึ่งเป็นอีเมลกลางของสำนักงานเลขานุการกรมเพิ่มมากขึ้น โดยฝ่ายบริหารข้อมูลข่าวสารและเรื่องราวร้องทุกข์ ได้แจ้งให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องแจ้งตอบผ่านทางอีเมลผู้ร้องโดยตรง พร้อมสำเนาให้ สลน. ทราบ ทั้งนี้ เรื่องร้องเรียนทางอีเมล ฝ่ายฯ ได้นำเรื่องเข้าสู่ระบบร้องเรียนร้องทุกข์ของกรมทางหลวง เว็บไซต์ http://complain.doh.go.th เพื่อบริหารจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ในภาพรวมของกรมทางหลวงต่อไป

ทั้งนี้ กรมทางหลวง ได้มีมาตราการ เน้นย้ำเรื่องความปลอดภัยบนทางหลวง มาเพื่อมาโดยตลอด เพื่อยกระดับความสะดวก ปลอดภัย ให้กับประชาชนที่เดินทางบนทางหลวง และขอให้ประชาชนผู้ใช้เส้นทางเดินทางด้วยความระมัดระวัง พร้อมปฏิบัติตามป้ายเตือน ป้ายแนะนำ ป้ายจำกัดความเร็ว และคำแนะนำของเจ้าหน้าที่อย่างเคร่งครัด หากประชาชนผู้ใช้ทางพบเห็นถนน หรือสะพานชำรุด หรือเหตุการณ์อันไม่ปลอดภัยบนทางหลวง สามารถแจ้งเหตุได้ที่สำนักงานทางหลวง แขวงทางหลวง หมวดทางหลวงในพื้นที่ทั่วประเทศ และสายด่วนกรมทางหลวง ๑๕๘๖ (โทรฟรีทุกเครือข่ายตลอด ๒๔ ชั่วโมง)

.....