



สรุปผลการดำเนินการเรื่องราวจ้างทุกซ์ ข้อเสนอแนะ
ข้อคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อกรมทางหลวง
ประจำเดือนตุลาคม ๒๕๖๕

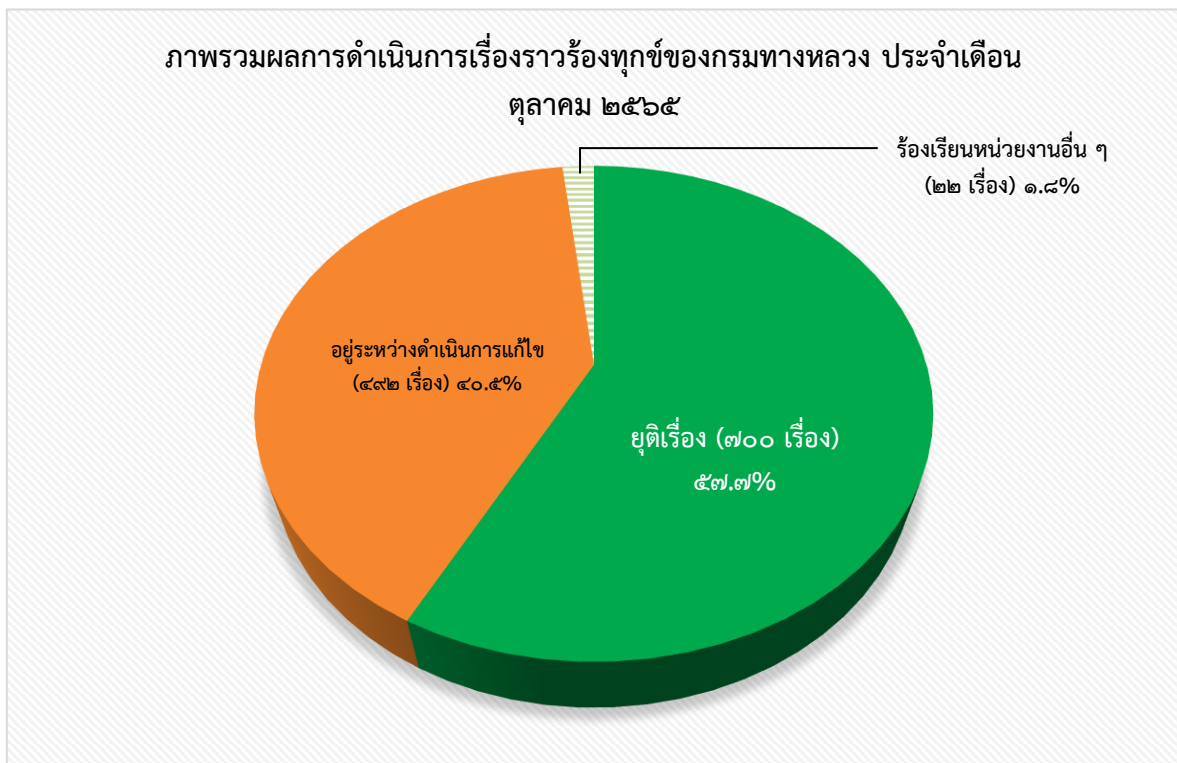
สำนักงานเลขานุการกรม

ฝ่ายบริหารข้อมูลข่าวสารและเรื่องราวจ้างทุกซ์

(สถานะข้อมูล : ๒๓ พฤศจิกายน ๒๕๖๕)

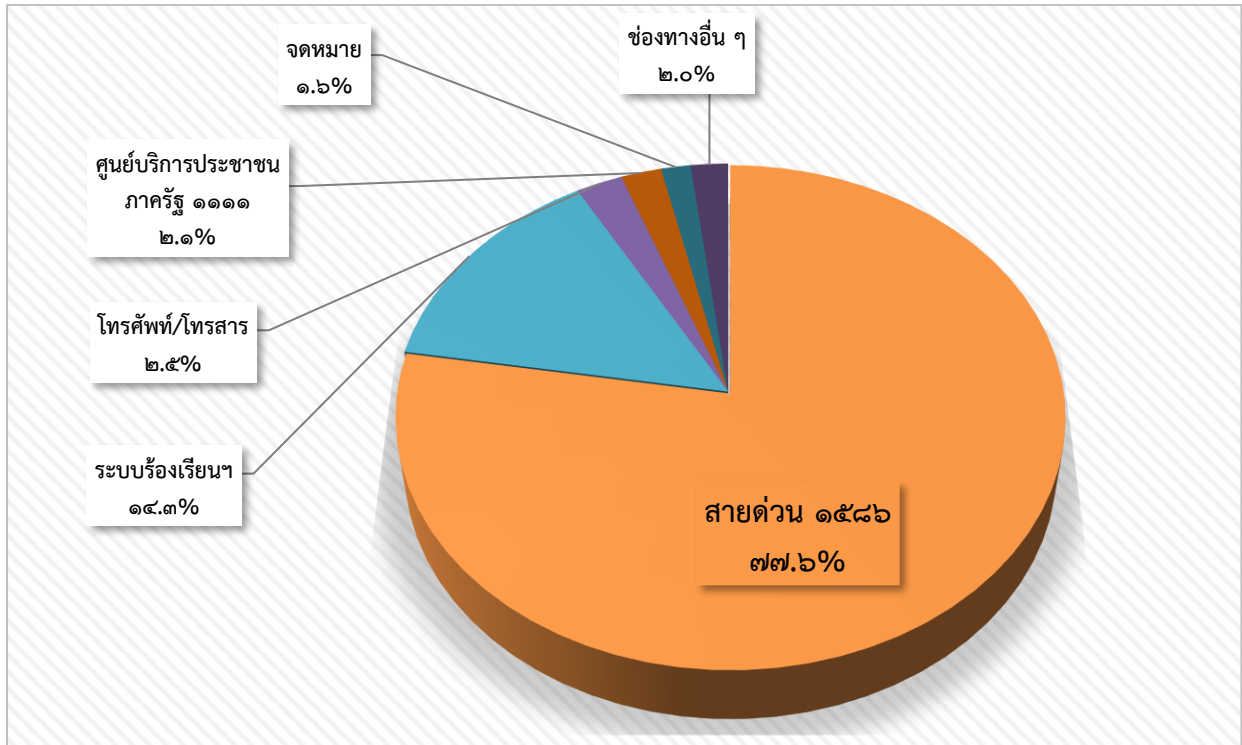
สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์ ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อกรมทางหลวง ประจำเดือนตุลาคม ๒๕๖๕

เดือนตุลาคม พ.ศ. ๒๕๖๕ มีเรื่องร้องทุกข์ ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็น ถึงกรมทางหลวง รวมทั้งสิ้น ๑,๒๑๔ เรื่อง ยุติเรื่องแล้ว จำนวน ๗๒๒ เรื่อง อยู่ระหว่างการดำเนินการแก้ไข จำนวน ๔๙๒ เรื่อง เป็นเรื่องร้องเรียนจากการดำเนินงานของกรมทางหลวง จำนวน ๑,๑๙๒ เรื่อง (สถานะข้อมูลเมื่อวันที่ ๒๓ พฤศจิกายน ๒๕๖๕) กรมทางหลวงยุติเรื่องแล้ว จำนวน ๗๐๐ เรื่อง อยู่ระหว่างดำเนินการ จำนวน ๔๙๒ เรื่อง เป็นเรื่องร้องเรียนในความรับผิดชอบของหน่วยงานภายนอกอื่น ๆ จำนวน ๒๒ เรื่อง ซึ่งสำนักงานเลขานุการกรม ฝ่ายบริหารข้อมูลข่าวสารและเรื่องร้องทุกข์ ได้แจ้งประสานงานไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อทราบและพิจารณาดำเนินการแล้ว จึงถือว่ายุติเรื่อง



สำนักงานเลขานุการกรม ฝ่ายบริหารข้อมูลข่าวสารและเรื่องร้องทุกข์ ได้ทำการสรุปสถิติข้อมูลจากระบบร้องเรียนร้องทุกข์กรมทางหลวง <http://complain.doh.go.th> ซึ่งเป็นระบบกลางในการรวบรวมเรื่องร้องทุกข์ ข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ จากทุกช่องทางไว้ในระบบเดียว โดยทุกหน่วยงานของกรมทางหลวง ที่ได้รับการประสานงานเพื่อแก้ไขเรื่องร้องเรียนผ่านระบบร้องเรียนฯ จะดำเนินการตอบชี้แจงเรื่องร้องเรียนภายใน ๑๕ วันทำการ สามารถสรุปสถิติได้ดังนี้

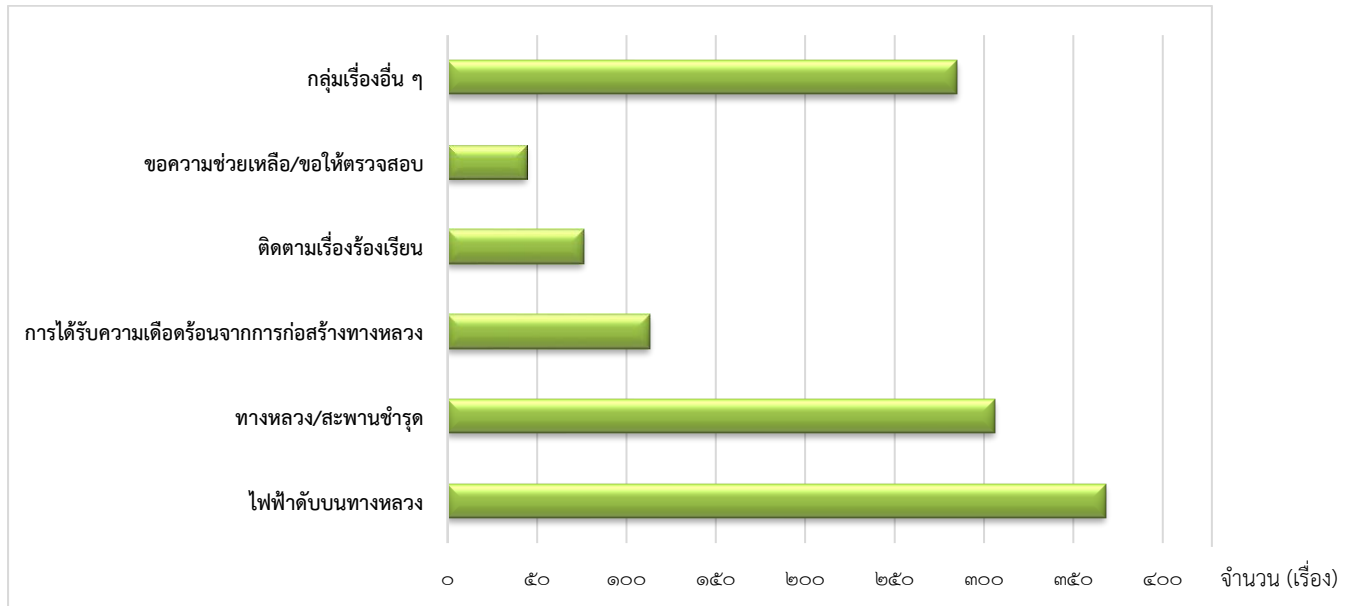
๑. สถิติประเภทช่องทางที่ประชาชนใช้บริการร้องเรียน เสนอแนะ แสดงความคิดเห็น ถึงกรมทางหลวง (ข้อมูลไม่ได้แยกประเภทความรับผิดชอบของหน่วยงานภายนอกอื่น ๆ)



ลำดับ	ช่องทาง	จำนวนการติดต่อ (เรื่อง)	ยุติเรื่อง (เรื่อง)	อยู่ระหว่างดำเนินการแก้ไข (เรื่อง)
๑.	สายด่วนกรมทางหลวง ๑๕๘๖	๙๔๒	๕๙๗	๓๔๕
๒.	ระบบร้องเรียนร้องทุกข์กรมทางหลวง http://complain.doh.go.th	๑๗๓	๘๘	๘๕
๓.	โทรศัพท์ - โทรสาร	๓๐	๑๔	๑๖
๔.	ศูนย์บริการประชาชนภาครัฐ ๑๑๑๑	๒๖	๑๓	๑๓
๕.	หนังสือ/จดหมาย ถึงกรมทางหลวง	๑๙	๔	๑๕
๖.	ช่องทางอื่น ๆ	๒๔	๖	๑๘
รวมทั้งสิ้น		๑,๒๑๔	๗๒๒	๔๙๒

จากตารางสถิติประเภทช่องทางที่ประชาชนใช้บริการร้องเรียน เสนอแนะ แสดงความคิดเห็น ถึงกรมทางหลวงข้างต้น พบว่า ในเดือนตุลาคม ๒๕๖๕ ประชาชนใช้บริการร้องเรียน เสนอแนะ เสนอข้อคิดเห็น รวมทั้งสิ้น ๑,๒๑๔ ครั้ง โดยใช้บริการผ่านช่องทางสายด่วนกรมทางหลวง ๑๕๘๖ มากที่สุด รองลงมา คือ ระบบร้องเรียนร้องทุกข์กรมทางหลวง <http://complain.doh.go.th> โทรศัพท์-โทรสาร ศูนย์บริการประชาชนภาครัฐ ๑๑๑๑ และหนังสือ/จดหมายถึงกรมทางหลวง ตามลำดับ

๒. สถิติประเภทกลุ่มเรื่องร้องเรียน ข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ ในความรับผิดชอบของ
กรมทางหลวง (แสดงเฉพาะเรื่องร้องเรียนจากการดำเนินงานของกรมทางหลวง)

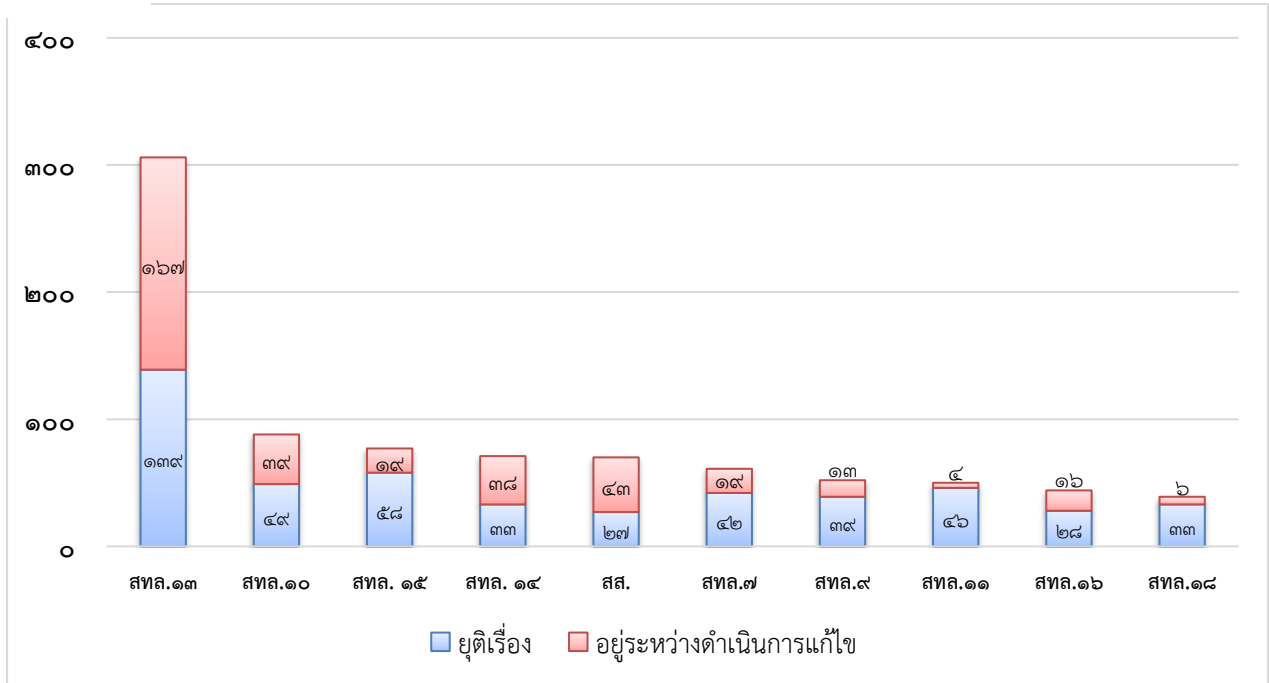


ลำดับ	ประเภทกลุ่มเรื่อง	จำนวน (เรื่อง)	ยุติเรื่อง (เรื่อง)	อยู่ระหว่างดำเนินการแก้ไข (เรื่อง)
๑.	ไฟฟ้ดับบนทางหลวง	๓๖๘	๒๗๔	๙๔
๒.	ทางหลวง/สะพานชำรุด	๓๐๖	๑๘๐	๑๒๖
๓.	การได้รับความเดือดร้อนจากการก่อสร้างทางหลวง	๑๑๓	๕๔	๕๙
๔.	ติดตามเรื่องร้องเรียน	๗๖	๓๗	๓๙
๕.	ขอความช่วยเหลือ/ขอให้ตรวจสอบ	๔๔	๑๗	๒๗
๖.	กลุ่มเรื่องอื่น ๆ	๒๘๕	๑๓๘	๑๔๗
รวมทั้งสิ้น		๑,๑๙๒	๗๐๐	๔๙๒

จากตารางสถิติประเภทกลุ่มเรื่องร้องเรียน ข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ ในความรับผิดชอบของกรมทางหลวงข้างต้น พบว่า ประชาชน ร้องเรียนไฟฟ้ดับบนทางหลวง มากที่สุด รองลงมา คือ ทางหลวง/สะพานชำรุด การได้รับความเดือดร้อนจากการก่อสร้างทางหลวง การติดตามเรื่องร้องเรียน และขอความช่วยเหลือ/ขอให้ตรวจสอบ ตามลำดับ

๓. สถิติหน่วยงานของกรมทางหลวงที่มีเรื่องร้องเรียน ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็นใน ๑๐ อันดับแรก ดังนี้

จำนวน (เรื่อง)



ลำดับ	หน่วยงาน	จำนวน (เรื่อง)	ยุดิเรื่อง (เรื่อง)	อยู่ระหว่างดำเนินการแก้ไข (เรื่อง)
๑.	สำนักงานทางหลวงที่ ๑๓ (กรุงเทพฯ)	๓๐๖	๑๓๙	๑๖๗
๒.	สำนักงานทางหลวงที่ ๑๐ (นครราชสีมา)	๘๗	๔๙	๓๘
๓.	สำนักงานทางหลวงที่ ๑๕ (ประจวบคีรีขันธ์)	๗๗	๕๘	๑๙
๔.	สำนักงานทางหลวงที่ ๑๔ (ชลบุรี)	๗๑	๓๓	๓๘
๕.	สำนักก่อสร้างสะพาน	๗๐	๒๗	๔๓
๖.	สำนักงานทางหลวงที่ ๗ (ขอนแก่น)	๖๑	๔๒	๑๙
๗.	สำนักงานทางหลวงที่ ๙ (อุบลราชธานี)	๕๒	๓๙	๑๓
๘.	สำนักงานทางหลวงที่ ๑๑ (ลพบุรี)	๕๐	๔๖	๔
๙.	สำนักงานทางหลวงที่ ๑๖ (นครศรีธรรมราช)	๔๔	๒๘	๑๖
๑๐.	สำนักงานทางหลวงที่ ๑๘ (สงขลา)	๓๙	๓๓	๖
๑๑.	หน่วยงานกรมทางหลวงอื่น ๆ	๓๓๕	๒๐๖	๑๒๘
รวมทั้งสิ้น		๑,๑๙๒	๗๐๐	๔๙๒

*หมายเหตุ : จำนวนเรื่องที่ยุดิ นับจากการที่หน่วยงานที่รับผิดชอบเข้ามาตอบชี้แจงในระบบร้องเรียนร้องทุกข์ และ นับจากหนังสือตอบชี้แจงหน่วยงานภายนอกและสำเนาถึง ลูก.

จากตารางข้างต้น สามารถสรุปได้ว่า เดือนตุลาคม ๒๕๖๕ หน่วยงานของกรมทางหลวงที่มีเรื่องร้องเรียน ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็นของประชาชน มากที่สุด ๓ อันดับแรก ได้แก่ หน่วยงานในพื้นที่ความรับผิดชอบของสำนักงานทางหลวงที่ ๑๓ (กรุงเทพ) รองลงมา คือ หน่วยงานในพื้นที่สำนักงานทางหลวงที่ ๑๐ (นครราชสีมา) และหน่วยงานในพื้นที่สำนักงานทางหลวงที่ ๑๕ (ประจวบคีรีขันธ์) ตามลำดับ

ภาพรวมของเรื่องราวร้องทุกข์ ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อกรมทางหลวง พบว่า มีจำนวนลดลงเมื่อเทียบกับเดือนกันยายน ๒๕๖๕ (เดือนกันยายน ๒๕๖๕ จำนวน ๑,๓๕๗ เรื่อง) สำหรับช่องทางการร้องเรียนที่ประชาชนส่วนใหญ่เลือกใช้มากที่สุด คือ **สายด่วนกรมทางหลวง ๑๕๘๖ คิดเป็น ๗๗.๖% ของจำนวนช่องทางการติดต่อทั้งหมด** สะท้อนให้เห็นว่าประชาชนยังเลือกใช้ช่องทางที่ง่าย สะดวก รวดเร็ว และประหยัดค่าใช้จ่าย (โทรฟรีทุกเครือข่ายตลอด ๒๔ ชั่วโมง)

สำหรับประเภทกลุ่มเรื่องที่ประชาชนร้องเรียน เสนอแนะ หรือแสดงความคิดเห็นมากที่สุด คือ **“ไฟฟ้าดับบนทางหลวง” จำนวน ๓๖๘ เรื่อง** โดยประชาชนแจ้งเหตุไฟฟ้าดับบริเวณเกาะกลางถนน และศาลาที่พักผู้โดยสารในพื้นที่ความรับผิดชอบของแขวงทางหลวงปทุมธานีมากที่สุด หน่วยงานที่มีเรื่องร้องเรียนมากที่สุด คือ **หน่วยงานในพื้นที่สำนักงานทางหลวงที่ ๑๓ (กรุงเทพ)** เนื่องจากพื้นที่กรุงเทพมหานครและปริมณฑล มีประชากรอาศัยอยู่อย่างหนาแน่น การจราจรติดขัด และมีการก่อสร้างระบบขนส่งสาธารณะเกิดขึ้นจำนวนมาก และเป็นที่น่าสังเกตว่า **ประชาชนติดตามเรื่องร้องเรียนเพิ่มมากขึ้น** เนื่องจากเรื่องร้องเรียนไม่ได้รับการแก้ไขหรือไม่พึงพอใจในข้อชี้แจง

นอกจากนี้ ยังพบว่า หลายเรื่องร้องเรียนที่ปรากฏบนสื่อออนไลน์หรือเว็บเพจต่างๆ ประชาชนได้มีการร้องเรียนเข้ามาในช่องทางที่กรมทางหลวงเปิดให้บริการ เช่น สายด่วนกรมทางหลวง ๑๕๘๖ หรือระบบร้องเรียนร้องทุกข์ <http://complain.doh.go.th> แต่ไม่ได้รับการแก้ไขปัญหาหรือประชาชนไม่พึงพอใจ จึงมีการไปร้องเรียนต่อ และยังมีเรื่องร้องเรียน ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็นจากประชาชนเรื่องอื่น ๆ ที่ประชาชนสอบถามข้อมูล ขอความอนุเคราะห์และแสดงความคิดเห็น ได้แก่

- น้ำท่วมทางหลวง
- ขอให้แก้ไขป้ายบอกทางในพื้นที่ต่าง ๆ
- การตัดต้นไม้ริมทางหลวง
- การเรียกค่าเสียหายจากการเกิดอุบัติเหตุบนทางหลวง

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

.....