



สรุปผลการดำเนินการเรื่องราวร้องทุกข์ ข้อเสนอแนะ

ข้อคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อกรมทางหลวง

ประจำเดือนธันวาคม ๒๕๖๕

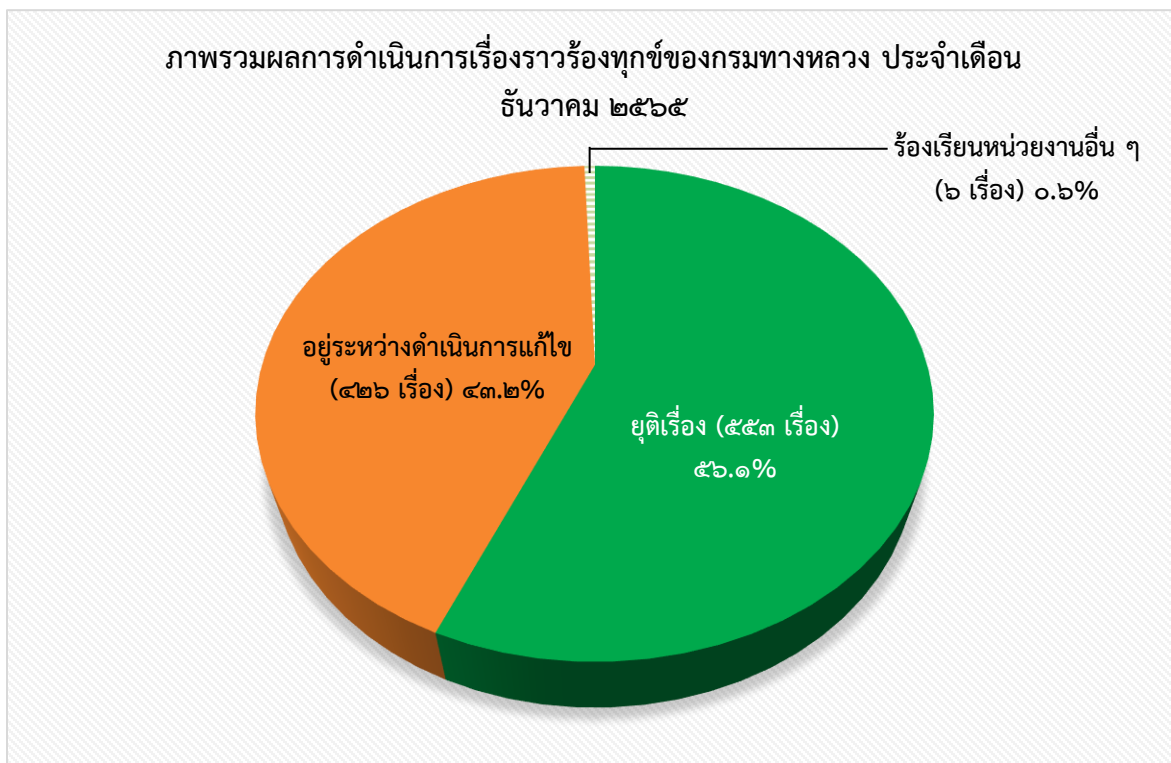
สำนักงานเลขานุการกรม

ฝ่ายบริหารข้อมูลข่าวสารและเรื่องราวร้องทุกข์

(สถานะข้อมูล : ๒๔ มกราคม ๒๕๖๖)

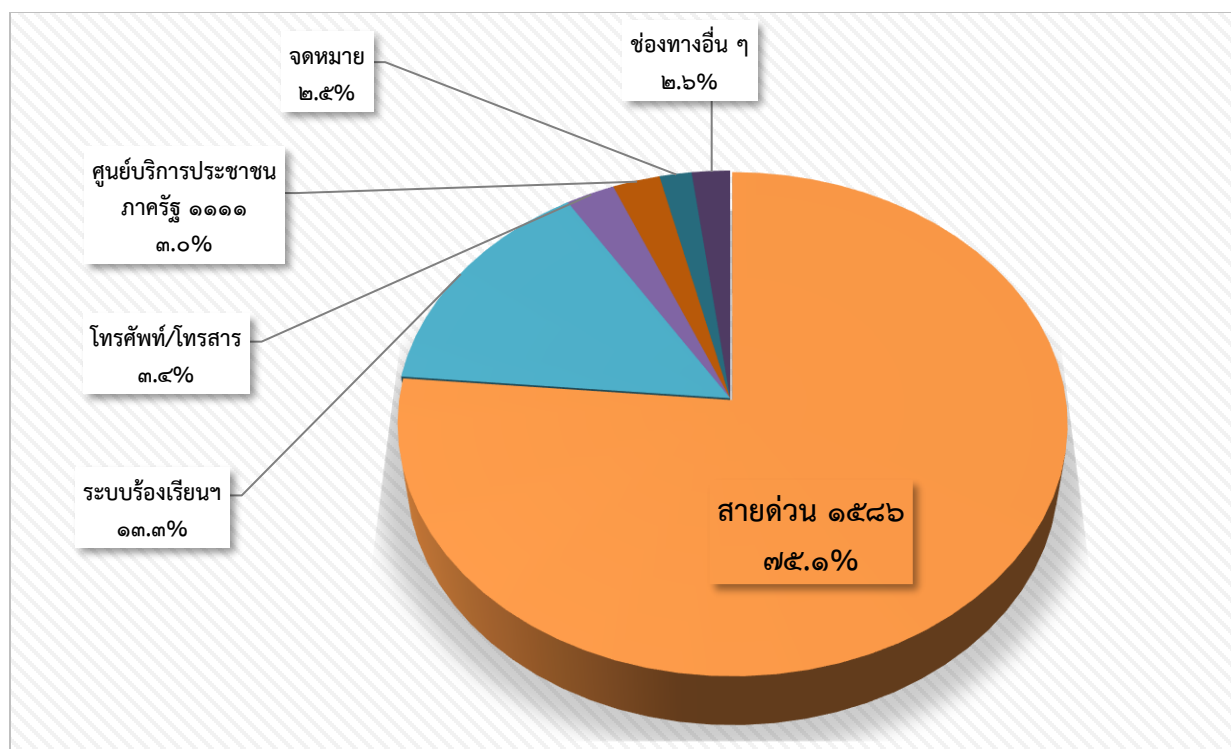
สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์ ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อกรมทางหลวง ประจำเดือนธันวาคม ๒๕๖๕

เดือนธันวาคม พ.ศ. ๒๕๖๕ มีเรื่องร้องทุกข์ ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็น ถึงกรมทางหลวง รวมทั้งสิ้น ๙๘๕ เรื่อง ยุติเรื่องแล้ว จำนวน ๕๕๙ เรื่อง อยู่ระหว่างการดำเนินการแก้ไข จำนวน ๔๒๖ เรื่อง เป็นเรื่องร้องเรียนจากการดำเนินงานของกรมทางหลวง จำนวน ๙๗๙ เรื่อง (สถานะข้อมูลเมื่อวันที่ ๒๔ มกราคม ๒๕๖๖) กรมทางหลวงยุติเรื่องแล้ว จำนวน ๕๕๓ เรื่อง อยู่ระหว่างดำเนินการ จำนวน ๔๒๖ เรื่อง เป็นเรื่องร้องเรียนในความรับผิดชอบของหน่วยงานภายนอกอื่น ๆ จำนวน ๖ เรื่อง ซึ่งสำนักงานเลขานุการกรม ฝ่ายบริหาร ข้อมูลข่าวสารและเรื่องร้องทุกข์ ได้แจ้งประสานงานไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อทราบและพิจารณา ดำเนินการแล้ว จึงถือว่ายุติเรื่อง



สำนักงานเลขานุการกรม ฝ่ายบริหารข้อมูลข่าวสารและเรื่องร้องทุกข์ ได้สรุปสถิติข้อมูลจากระบบร้องเรียนร้องทุกข์กรมทางหลวง <http://complain.doh.go.th> ซึ่งเป็นระบบกลางในการรวบรวมเรื่องร้องทุกข์ ข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ จากทุกช่องทางไว้ในระบบเดียว โดยทุกหน่วยงานของกรมทางหลวงที่ได้รับการประสานงานเพื่อแก้ไขเรื่องร้องเรียนผ่านระบบร้องเรียนฯ จะดำเนินการตรวจสอบเรื่องและตอบชี้แจงเรื่องร้องเรียนภายใน ๑๕ วันทำการ สามารถสรุปสถิติได้ดังนี้

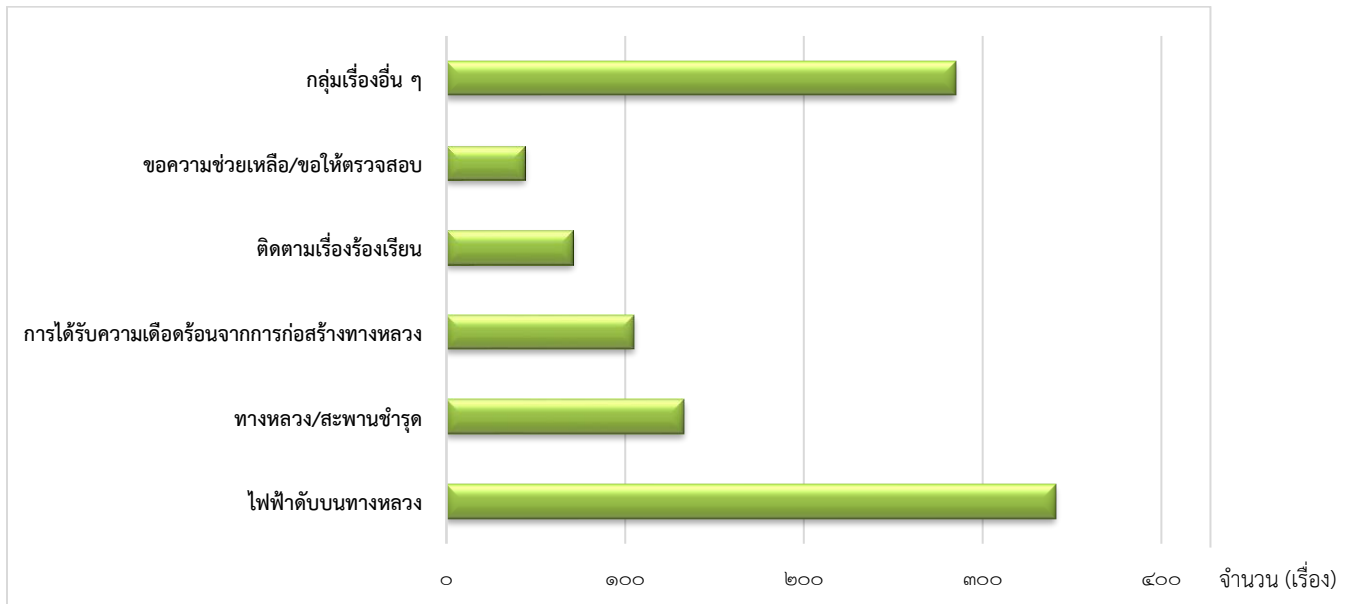
๑. สถิติประเภทช่องทางที่ประชาชนใช้บริการร้องเรียน เสนอแนะ แสดงความคิดเห็น ถึงกรมทางหลวง (ข้อมูลไม่ได้แยกประเภทความรับผิดชอบของหน่วยงานภายนอกอื่น ๆ)



ลำดับ	ช่องทาง	จำนวนการติดต่อ (เรื่อง)	ยุติเรื่อง (เรื่อง)	อยู่ระหว่างดำเนินการแก้ไข (เรื่อง)
๑.	สายด่วนกรมทางหลวง ๑๕๘๖	๗๔๐	๔๕๗	๒๘๓
๒.	ระบบร้องเรียนร้องทุกข์กรมทางหลวง http://complain.doh.go.th	๑๓๑	๗๐	๖๑
๓.	โทรศัพท์ - โทรสาร	๓๓	๑๓	๒๐
๔.	ศูนย์บริการประชาชนภาครัฐ ๑๑๑๑	๓๐	๖	๒๔
๕.	หนังสือ/จดหมาย ถึงกรมทางหลวง	๒๕	๔	๒๑
๖.	ช่องทางอื่น ๆ	๒๖	๙	๑๗
รวมทั้งสิ้น		๙๘๕	๕๕๙	๔๒๖

จากตารางสถิติประเภทช่องทางที่ประชาชนใช้บริการร้องเรียน เสนอแนะ แสดงความคิดเห็น ถึงกรมทางหลวงข้างต้น พบว่า ในเดือนธันวาคม ๒๕๖๕ ประชาชนใช้บริการร้องเรียน เสนอแนะ เสนอข้อคิดเห็น รวมทั้งสิ้น ๙๘๕ ครั้ง โดยใช้บริการผ่านช่องทางสายด่วนกรมทางหลวง ๑๕๘๖ มากที่สุด รองลงมา คือ ระบบร้องเรียนร้องทุกข์กรมทางหลวง <http://complain.doh.go.th> โทรศัพท์-โทรสาร ศูนย์บริการประชาชนภาครัฐ ๑๑๑๑ และหนังสือ/จดหมายถึงกรมทางหลวง ตามลำดับ

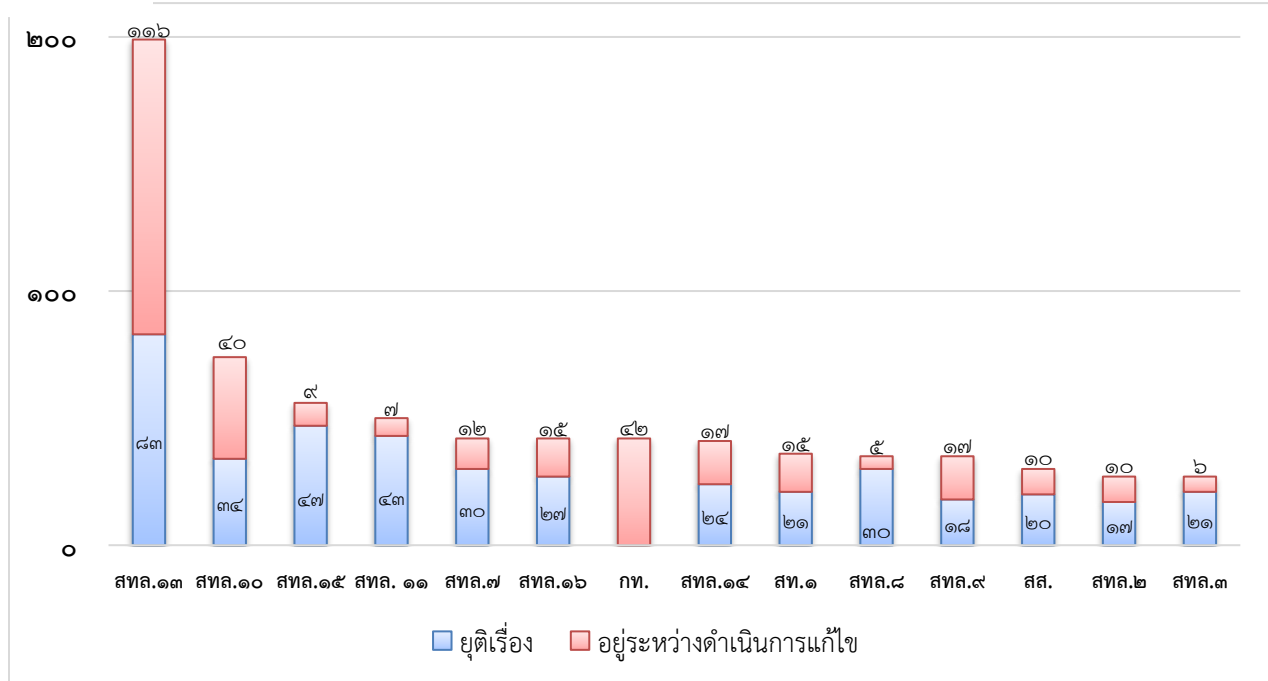
๒. สถิติประเภทกลุ่มเรื่องร้องเรียน ข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ ในความรับผิดชอบของกรมทางหลวง (แสดงเฉพาะเรื่องร้องเรียนจากการดำเนินงานของกรมทางหลวง)



ลำดับ	ประเภทกลุ่มเรื่อง	จำนวน (เรื่อง)	ยุติเรื่อง (เรื่อง)	อยู่ระหว่างดำเนินการแก้ไข (เรื่อง)
๑.	ไฟฟ้าดับบนทางหลวง	๓๔๑	๒๔๖	๙๕
๒.	ทางหลวง/สะพานชำรุด	๑๓๓	๗๐	๖๓
๓.	การได้รับความเดือดร้อนจากการก่อสร้างทางหลวง	๑๐๕	๖๓	๔๒
๔.	ติดตามเรื่องร้องเรียน	๗๑	๓๓	๓๘
๕.	ขอความช่วยเหลือ/ขอให้ตรวจสอบ	๔๔	๑๖	๒๘
๖.	กลุ่มเรื่องอื่น ๆ	๒๘๕	๑๒๕	๑๖๐
รวมทั้งสิ้น		๙๗๙	๕๕๓	๔๒๖

จากตารางสถิติประเภทกลุ่มเรื่องร้องเรียน ข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ ในความรับผิดชอบของกรมทางหลวง ข้างต้น พบว่า ประชาชน ร้องเรียนไฟฟ้าดับบนทางหลวง มากที่สุด รองลงมา คือ ทางหลวง/สะพานชำรุด การได้รับความเดือดร้อนจากการก่อสร้างทางหลวง ติดตามเรื่องร้องเรียนและขอความช่วยเหลือ/ขอให้ตรวจสอบตามลำดับ

๓. สถิติหน่วยงานของกรมทางหลวงที่มีเรื่องร้องเรียน ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็นใน ๑๐ อันดับแรก ดังนี้
จำนวน (เรื่อง)



ลำดับ	หน่วยงาน	จำนวน (เรื่อง)	ยุติเรื่อง (เรื่อง)	อยู่ระหว่างดำเนินการแก้ไข (เรื่อง)
๑.	สำนักงานทางหลวงที่ ๑๓ (กรุงเทพ)	๑๙๙	๘๓	๑๑๖
๒.	สำนักงานทางหลวงที่ ๑๐ (นครราชสีมา)	๗๔	๓๔	๔๐
๓.	สำนักงานทางหลวงที่ ๑๕ (ประจวบคีรีขันธ์)	๕๖	๔๗	๙
๔.	สำนักงานทางหลวงที่ ๑๑ (ลพบุรี)	๕๐	๔๓	๗
๕.	สำนักงานทางหลวงที่ ๗ (ขอนแก่น)	๔๒	๓๐	๑๒
	สำนักงานทางหลวงที่ ๑๖ (นครศรีธรรมราช)	๔๒	๒๗	๑๕
	กองทางหลวงพิเศษระหว่างเมือง	๔๒	-	๔๒
๖.	สำนักงานทางหลวงที่ ๑๔ (ชลบุรี)	๔๑	๒๔	๑๗
๗.	สำนักก่อสร้างทางที่ ๑	๓๖	๒๑	๑๕

ลำดับ	หน่วยงาน	จำนวน (เรื่อง)	ยุติเรื่อง (เรื่อง)	อยู่ระหว่างดำเนินการแก้ไข (เรื่อง)
๘.	สำนักงานทางหลวงที่ ๘ (มหาสารคาม)	๓๕	๓๐	๕
	สำนักงานทางหลวงที่ ๙ (อุบลราชธานี)	๓๕	๑๘	๑๗
๙	สำนักก่อสร้างสะพาน	๓๐	๒๐	๑๐
๑๐.	สำนักงานทางหลวงที่ ๒ (แพร่)	๒๗	๑๗	๑๐
	สำนักงานทางหลวงที่ ๓ (สกลนคร)	๒๗	๒๑	๖
๑๑.	หน่วยงานกรมทางหลวงอื่น ๆ	๒๔๓	๑๓๘	๑๐๕
	รวมทั้งสิ้น	๙๗๙	๕๕๓	๔๒๖

*หมายเหตุ : จำนวนเรื่องที่ยุติ นับจากการที่หน่วยงานที่รับผิดชอบเข้ามาตอบชี้แจงในระบบร้องเรียนร้องทุกข์ และนับจากหนังสือตอบชี้แจงหน่วยงานภายนอกและสำเนาถึง ลนค.

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

ภาพรวมของเรื่องราวร้องทุกข์ ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อกรมทางหลวง พบว่ามีจำนวนลดลง เมื่อเทียบกับเดือนพฤศจิกายน ๒๕๖๕ (เดือนพฤศจิกายน ๒๕๖๕ จำนวน ๑,๒๓๓ เรื่อง) สำหรับช่องทางการร้องเรียนที่ประชาชนส่วนใหญ่เลือกใช้มากที่สุด คือ สายด่วนกรมทางหลวง ๑๕๘๖ คิดเป็น ๗๕.๑% ของจำนวนช่องทางการติดต่อทั้งหมด สะท้อนให้เห็นว่าประชาชนยังเลือกใช้ช่องทางที่ง่าย สะดวก รวดเร็ว และประหยัดค่าใช้จ่าย (โทรฟรีทุกเครือข่ายตลอด ๒๔ ชั่วโมง)

สำหรับประเภทกลุ่มเรื่องที่ประชาชนร้องเรียน เสนอแนะ หรือแสดงความคิดเห็นมากที่สุด คือ “ไฟฟ้าดับบนทางหลวง” จำนวน ๓๔๑ เรื่อง โดยประชาชนแจ้งเหตุไฟฟ้าดับบริเวณเกาะกลางถนน และศาลาที่พักผู้โดยสารในพื้นที่ความรับผิดชอบของแขวงทางหลวงกรุงเทพฯมากที่สุด หน่วยงานที่มีเรื่องร้องเรียนมากที่สุดคือ หน่วยงานในพื้นที่สำนักงานทางหลวงที่ ๑๓ (กรุงเทพฯ) เนื่องจากพื้นที่กรุงเทพมหานครและปริมณฑลมีประชากรอาศัยอยู่อย่างหนาแน่น การจราจรติดขัด และมีการก่อสร้างระบบขนส่งสาธารณะเกิดขึ้นจำนวนมาก

นอกจากนี้ จากการตรวจสอบข้อชี้แจงของหน่วยงานกรณีไฟฟ้าบนทางหลวงดับ พบว่า สาเหตุที่ไฟฟ้ายังดับหรือไม่สามารถแก้ไขได้ เนื่องจากโครงการอยู่ระหว่างประกันสัญญา รอให้ผู้รับจ้างมาดำเนินการซ่อมแซม แต่เมื่อมีการติดต่อประสานงานไปยังผู้รับจ้าง ปรากฏว่าผู้รับจ้างไม่ได้มาดำเนินการใด ๆ จึงส่งผลให้ประชาชนร้องเรียนซ้ำบริเวณเดิม เพราะยังไม่ได้รับการแก้ไขปัญหา และยังมีเรื่องร้องเรียน ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็นจากประชาชนเรื่องอื่น ๆ ที่ประชาชนสอบถามข้อมูล ขอความอนุเคราะห์และแสดงความคิดเห็น ได้แก่

- ร้องเรียนระบบ M Flow
- ได้รับความเดือดร้อนจากเศษวัสดุจากโครงการก่อสร้าง
- สัญญาณไฟจราจรขัดข้อง
- ขอให้ติดตั้ง/รื้อถอน แบริเออร์บนทางหลวง
- การตั้งร้านค้ารुक้าเขตทางหลวง

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

.....