



สรุปผลการดำเนินการเรื่องราวจ้างทุกซ์ ข้อเสนอแนะ
ข้อคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อกรมทางหลวง
ประจำเดือนธันวาคม ๒๕๖๖

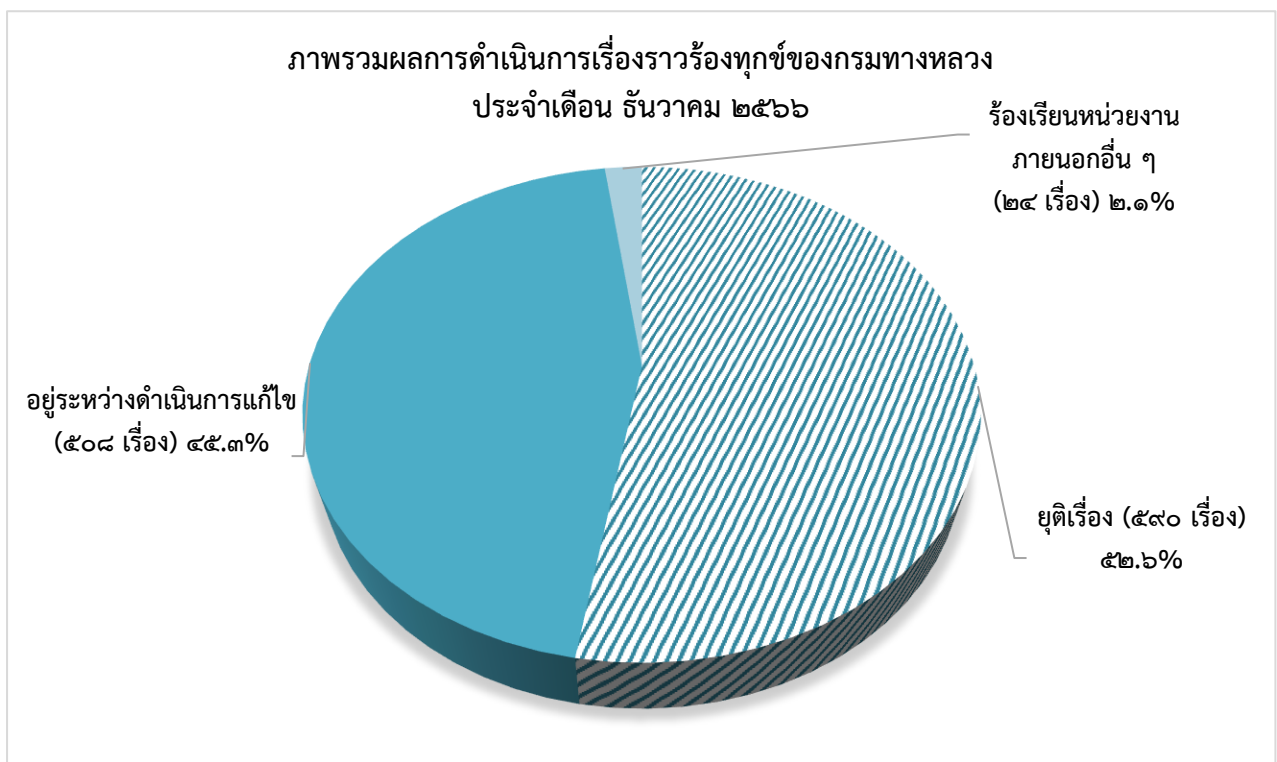
สำนักงานเลขานุการกรม

ฝ่ายบริหารข้อมูลข่าวสารและเรื่องราวจ้างทุกซ์

(สถานะข้อมูล : ๒๓ มกราคม ๒๕๖๗)

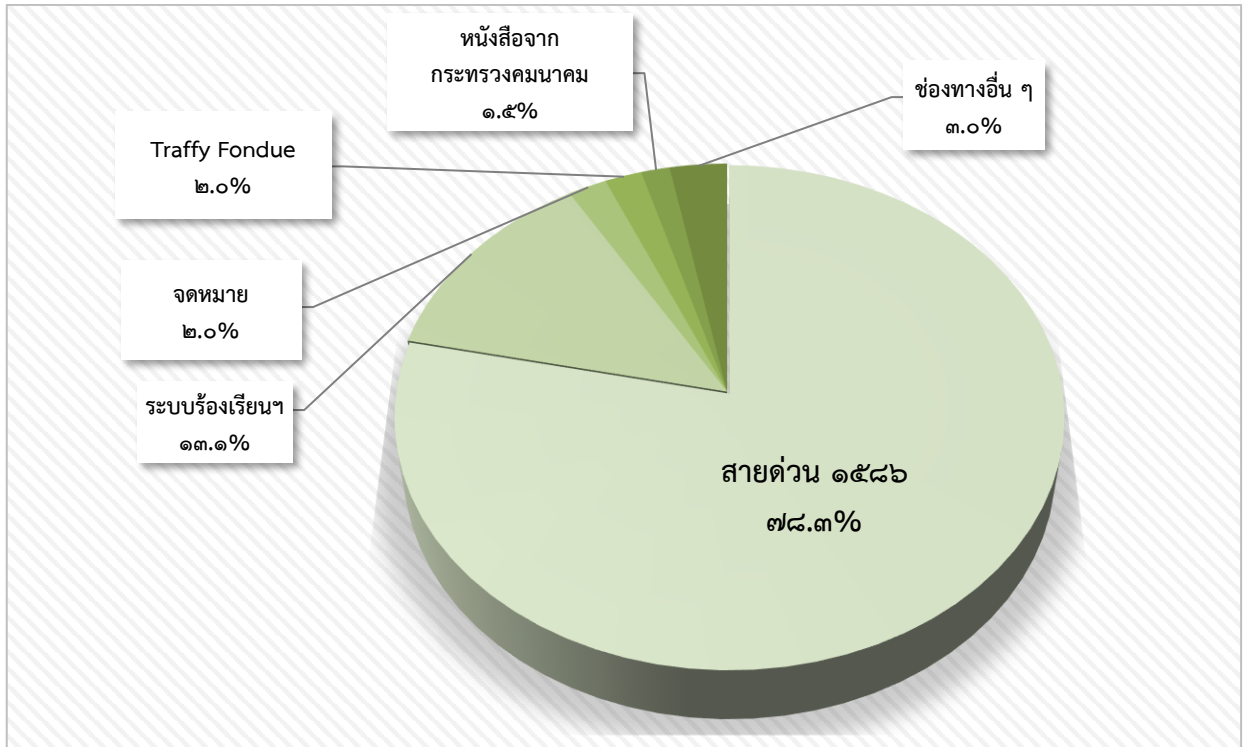
สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์ ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อกรมทางหลวง ประจำเดือนธันวาคม ๒๕๖๖

เดือนธันวาคม ๒๕๖๖ มีเรื่องร้องทุกข์ ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็น ถึงกรมทางหลวง รวมทั้งสิ้น ๑,๑๒๒ เรื่อง เป็นเรื่องร้องเรียนจากการดำเนินงานของกรมทางหลวง จำนวน ๑,๐๙๘ เรื่อง ยุติเรื่องแล้ว จำนวน ๕๙๐ เรื่อง อยู่ระหว่างดำเนินการ จำนวน ๕๐๘ เรื่อง (สถานะข้อมูลเมื่อวันที่ ๒๓ มกราคม ๒๕๖๗) และเป็นเรื่องร้องเรียนในความรับผิดชอบของหน่วยงานภายนอกอื่น ๆ จำนวน ๒๔ เรื่อง ซึ่งสำนักงานเลขานุการกรม ฝ่ายบริหารข้อมูลข่าวสารและเรื่องร้องทุกข์ ได้แจ้งประสานงานไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อทราบและพิจารณาดำเนินการแล้ว จึงถือว่ายุติเรื่อง



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

๑. สถิติประเภทช่องทางที่ประชาชนใช้บริการร้องเรียน เสนอแนะ แสดงความคิดเห็น ถึงกรมทางหลวง (ข้อมูลไม่ได้แยกประเภทความรับผิดชอบของหน่วยงานภายนอกอื่น ๆ)



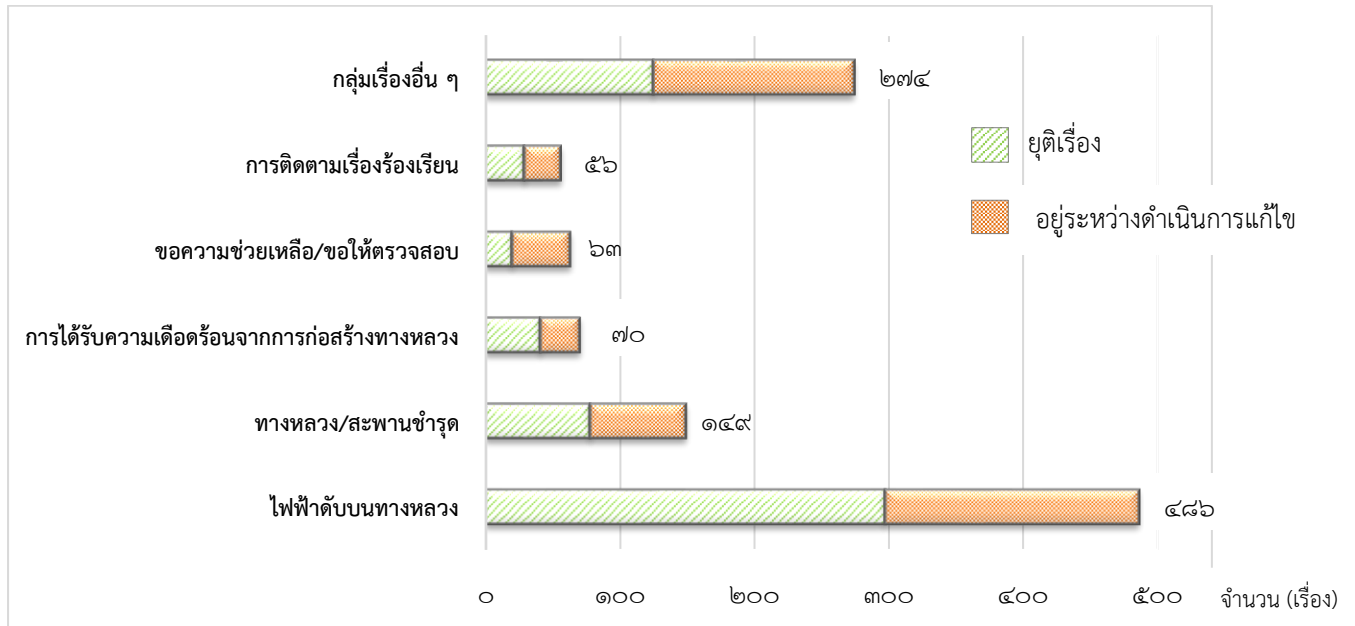
ลำดับ	ช่องทาง	จำนวนการติดต่อ		ยุติเรื่อง (เรื่อง)	อยู่ระหว่างดำเนินการแก้ไข (เรื่อง)
		เรื่อง	ร้อยละ		
๑.	สายด่วนกรมทางหลวง ๑๕๘๖	๘๗๙	๗๘.๓	๕๒๑	๓๕๘
๒.	ระบบร้องเรียนร้องทุกข์กรมทางหลวง เว็บไซต์ http://complain.doh.go.th	๑๔๗	๑๓.๑	๖๖	๘๑
๓.	จดหมาย	๒๓	๒.๐	๔	๑๙
๔.	แอปพลิเคชัน Traffy Fondue**	๒๒	๒.๐	๙	๑๓
๕.	หนังสือจากกระทรวงคมนาคม	๑๗	๑.๕	๓	๑๔
๖.	ช่องทางอื่น ๆ**	๓๔	๓.๐	๑๑	๒๓
รวมทั้งสิ้น		๑,๑๒๒	๑๐๐	๖๑๔	๕๐๘

จากตารางสถิติประเภทช่องทางที่ประชาชนใช้บริการร้องเรียน เสนอแนะ แสดงความคิดเห็น ถึงกรมทางหลวงข้างต้น พบว่า ในเดือนธันวาคม ๒๕๖๖ ประชาชนใช้บริการร้องเรียน เสนอแนะ เสนอข้อคิดเห็น รวมทั้งสิ้น ๑,๑๒๒ ครั้ง โดยใช้บริการผ่านช่องทางสายด่วนกรมทางหลวง ๑๕๘๖ มากที่สุด รองลงมา คือ ระบบร้องเรียนร้องทุกข์กรมทางหลวง เว็บไซต์ <http://complain.doh.go.th> จดหมาย แอปพลิเคชัน Traffy Fondue และหนังสือจากกระทรวงคมนาคม ตามลำดับ

**หมายเหตุ : ๑. แอปพลิเคชัน Traffy Fondue นับเฉพาะเรื่องที่มีการร้องเรียนผ่านบัญชีทางการของกรมทางหลวง และเป็นพื้นที่ต่างจังหวัด (ยกเว้นพื้นที่กรุงเทพมหานครและปริมณฑล)

๒. ช่องทางอื่น ๆ ได้แก่ ศูนย์บริการประชาชนภาครัฐ ๑๑๑๑, โทรศัพท์-โทรสาร, สเปน., อีเมล, สنج.ผู้ตรวจการแผ่นดิน, กมธ.การคมนาคม, ศูนย์ดำรงธรรม มท., สื่อสังคมออนไลน์

๒. สถิติประเภทกลุ่มเรื่องร้องเรียน ข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ ในความรับผิดชอบของกรมทางหลวง (แสดงเฉพาะเรื่องร้องเรียนจากการดำเนินงานของกรมทางหลวง)



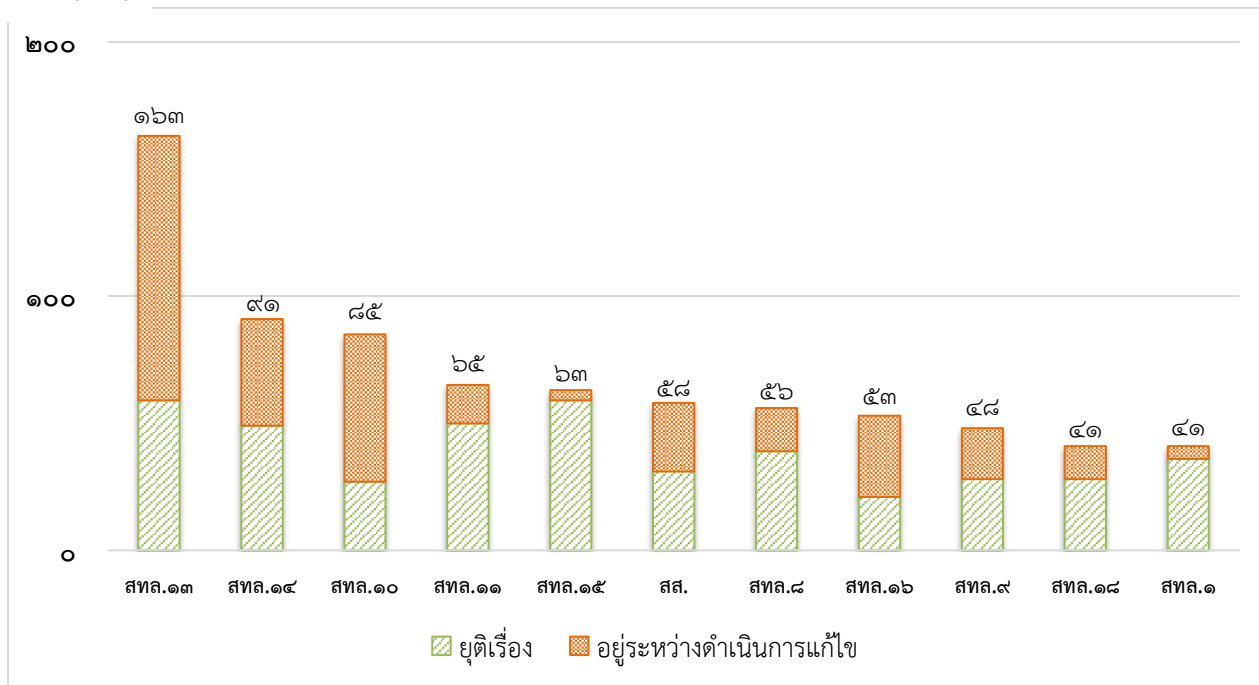
ลำดับ	ประเภทกลุ่มเรื่อง	จำนวนเรื่อง		ยูติเรื่อง		อยู่ระหว่างดำเนินการแก้ไข	
		เรื่อง	ร้อยละ	เรื่อง	ร้อยละ	เรื่อง	ร้อยละ
๑.	ไฟฟ้าดับบนทางหลวง	๔๘๖	๔๔.๓	๒๙๗	๖๑.๑	๑๘๙	๓๘.๙
๒.	ทางหลวง/สะพานชำรุด	๑๔๙	๑๓.๖	๗๘	๕๒.๓	๗๑	๔๗.๗
๓.	การได้รับความเดือดร้อนจากการก่อสร้างทางหลวง	๗๐	๖.๔	๔๑	๕๘.๖	๒๙	๔๑.๔
๔.	ขอให้ช่วยเหลือ/ขอให้ตรวจสอบ	๖๓	๕.๗	๒๐	๓๑.๗	๔๓	๖๘.๓
๕.	การติดตามเรื่องร้องเรียน	๕๖	๕.๑	๒๙	๕๑.๘	๒๗	๔๘.๒
๖.	กลุ่มเรื่องอื่น ๆ**	๒๗๔	๒๕.๙	๑๒๕	๔๕.๖	๑๔๙	๕๔.๔
รวมทั้งสิ้น		๑,๐๙๘	๑๐๐	๕๙๐	๕๔	๕๐๘	๔๖

จากตารางสถิติประเภทกลุ่มเรื่องร้องเรียน ข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ ในความรับผิดชอบของกรมทางหลวงข้างต้น พบว่า ประชาชนร้องเรียนไฟฟ้าดับบนทางหลวง มากที่สุด จำนวน ๔๘๖ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๔๔.๓ รองลงมา คือ ทางหลวง/สะพานชำรุด การได้รับความเดือดร้อนจากการก่อสร้างทางหลวง ขอให้ช่วยเหลือ/ขอให้ตรวจสอบ และการติดตามเรื่องร้องเรียน ตามลำดับ

**หมายเหตุ : กลุ่มเรื่องอื่น ๆ เช่น สัญญาณไฟจราจรขัดข้อง, การขายของริมทางหลวง, ข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ เป็นต้น

๓. สถิติหน่วยงานของกรมทางหลวงที่มีเรื่องร้องเรียน ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็นใน ๑๐ อันดับแรก ดังนี้

จำนวน (เรื่อง)



ลำดับ	หน่วยงาน	จำนวน (เรื่อง)		ยุติเรื่อง		อยู่ระหว่างดำเนินการแก้ไข	
		เรื่อง	ร้อยละ	เรื่อง	ร้อยละ	เรื่อง	ร้อยละ
๑.	สำนักงานทางหลวงที่ ๑๓ (กรุงเทพ)	๑๖๓	๑๔.๙	๕๙	๓๖.๒	๑๐๔	๖๓.๘
๒.	สำนักงานทางหลวงที่ ๑๔ (ชลบุรี)	๙๑	๘.๓	๔๙	๕๓.๘	๔๒	๔๖.๒
๓.	สำนักงานทางหลวงที่ ๑๐ (นครราชสีมา)	๘๕	๗.๗	๒๗	๓๑.๘	๕๘	๖๘.๒
๔.	สำนักงานทางหลวงที่ ๑๑ (ลพบุรี)	๖๕	๕.๙	๕๐	๗๖.๙	๑๕	๒๓.๑
๕.	สำนักงานทางหลวงที่ ๑๕ (ประจวบคีรีขันธ์)	๖๓	๕.๗	๕๙	๙๓.๗	๔	๖.๓
๖.	สำนักก่อสร้างสะพาน	๕๘	๕.๓	๓๑	๕๓.๔	๒๗	๔๖.๖
๗.	สำนักงานทางหลวงที่ ๘ (มหาสารคาม)	๕๖	๕.๑	๓๙	๖๙.๖	๑๗	๓๐.๔
๘.	สำนักงานทางหลวงที่ ๑๖ (นครศรีธรรมราช)	๕๓	๔.๘	๒๑	๓๙.๖	๓๒	๖๐.๔
๙.	สำนักงานทางหลวงที่ ๙ (อุบลราชธานี)	๔๕	๔.๔	๒๘	๕๘.๓	๒๐	๔๑.๗
๑๐.	สำนักงานทางหลวงที่ ๑๘ (สงขลา)	๔๑	๓.๗	๒๘	๖๘.๓	๑๓	๓๑.๗
	สำนักก่อสร้างทางที่ ๑	๔๑	๓.๗	๓๖	๘๗.๘	๕	๑๒.๒
๑๑.	หน่วยงานอื่น ๆ	๓๓๔	๓๐.๔	๑๖๓	๔๘.๘	๑๗๑	๕๑.๒
รวมทั้งสิ้น		๑,๐๙๘	๑๐๐	๕๙๐	๕๔	๕๐๘	๔๖

*หมายเหตุจำนวนเรื่องที่ยุติ : นับจากการที่หน่วยงานที่รับผิดชอบเข้ามาตอบชี้แจงในระบบร้องเรียนร้องทุกข์
เว็บไซต์ <http://complain.doh.go.th> และนับจากหนังสือตอบชี้แจงหน่วยงานภายนอกและสำเนาถึงสำนักงานเลขานุการกรม

จากตารางข้างต้น สามารถสรุปได้ว่า เดือนธันวาคม ๒๕๖๖ หน่วยงานของกรมทางหลวงที่มีเรื่องร้องเรียน ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็นของประชาชน มากที่สุด ๓ อันดับแรก ได้แก่ หน่วยงานในพื้นที่ความรับผิดชอบของสำนักงานทางหลวงที่ ๑๓ (กรุงเทพ) รองลงมา คือ หน่วยงานในพื้นที่ความรับผิดชอบของสำนักงานทางหลวงที่ ๑๔ (ชลบุรี) และหน่วยงานในพื้นที่ความรับผิดชอบของสำนักงานทางหลวงที่ ๑๐ (นครราชสีมา) ตามลำดับ

ภาพรวมของเรื่องราวร้องทุกข์ ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อกรมทางหลวง พบว่ามีจำนวนลดลงจำนวน ๓๑๐ เรื่อง เมื่อเทียบกับเดือนพฤศจิกายน ๒๕๖๖ (เดือนพฤศจิกายน ๒๕๖๖ จำนวน ๑,๔๐๘ เรื่อง) สำหรับช่องทางการร้องเรียนที่ประชาชนส่วนใหญ่เลือกใช้มากที่สุด คือ **สายด่วนกรมทางหลวง ๑๕๘๖ คิดเป็น ร้อยละ ๗๘.๓ ของจำนวนช่องทางการติดต่อทั้งหมด** เนื่องจากเป็นช่องทางที่สะดวก รวดเร็ว ประหยัดค่าใช้จ่าย (โทรฟรีทุกเครือข่ายตลอด ๒๔ ชั่วโมง) และสามารถสื่อสารกับเจ้าหน้าที่ได้โดยตรง

สำหรับประเภทกลุ่มเรื่องที่ประชาชนร้องเรียน เสนอแนะ หรือแสดงความคิดเห็นมากที่สุด คือ **“ไฟฟ้าดับบนทางหลวง” จำนวน ๔๘๖ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๔๔.๓** โดยประชาชนแจ้งเหตุไฟฟ้าดับบริเวณเกาะกลางถนนในพื้นที่ความรับผิดชอบของแขวงทางหลวงร้อยเอ็ดมากที่สุด (๒๐ เรื่อง) หน่วยงานที่มีเรื่องร้องเรียนมากที่สุด คือ หน่วยงานในพื้นที่สำนักงานทางหลวงที่ ๑๓ (กรุงเทพ) เนื่องจากพื้นที่กรุงเทพมหานครและปริมณฑลมีประชากรอาศัยอยู่อย่างหนาแน่น การจราจรติดขัด และมีการก่อสร้างระบบขนส่งสาธารณะเกิดขึ้นจำนวนมาก

นอกจากนี้ ยังพบว่า มีเรื่องร้องเรียน ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็นจากประชาชน เรื่องอื่น ๆ ที่ประชาชนสอบถามข้อมูล ขอความอนุเคราะห์และแสดงความคิดเห็น ได้แก่

- สัญญาณไฟจราจรขัดข้อง
- ขอให้ติดตั้งไฟฟ้าแสงสว่าง/ป้ายบอกทางบนทางหลวง
- การตั้งร้านค้ารุกล้ำเขตทางหลวง
- ข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะ เป็นต้น

สำนักงานเลขาธิการกรม ฝ่ายบริหารข้อมูลข่าวสารและเรื่องราวร้องทุกข์ ในฐานะเป็นศูนย์กลางในการรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ และประสานงานระหว่างหน่วยงานกับประชาชน ได้เล็งเห็นถึงความสำคัญในการแก้ปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน รวมถึงข้อจำกัดของหน่วยงานที่รับผิดชอบ ดังนั้น เพื่อเป็นการแก้ปัญหาเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น จึงมีข้อเสนอแนะและข้อสังเกต ดังนี้

๑. ข้อเสนอแนะแนวทางการพัฒนาการทำงาน/การให้บริการ

๑.๑ ผู้บริหารหน่วยงานควรสนับสนุนและให้ความร่วมมือแก่ผู้ปฏิบัติงานในการแก้ปัญหาเรื่องร้องเรียนในพื้นที่ความรับผิดชอบ พร้อมรายงานผลการดำเนินการทันที โดยเฉพาะกรณีมีข้อสั่งการหรือกรณีเรื่องร้องเรียนนั้นส่งผลกระทบต่อความปลอดภัยประชาชนในวงกว้าง

๑.๒ ขอความร่วมมือทุกหน่วยงานให้ความสำคัญกับการแก้ปัญหาเรื่องร้องเรียน และขอให้กำหนดระยะเวลาการแก้ปัญหาให้แล้วเสร็จ ตลอดจนตอบชี้แจงผู้ร้องทราบความคืบหน้าเป็นระยะ จนกว่าเรื่องร้องเรียนจะได้ข้อยุติ

๑.๓ กรณีการตอบชี้แจงข้อร้องเรียนทางสายด่วนกรมทางหลวง ๑๕๘๖ ระบบร้องเรียน ร้องทุกข์ กรมทางหลวง เว็บไซต์ <http://complain.doh.go.th> และศูนย์บริการประชาชนภาครัฐ ๑๑๑๑ หมายถึง หน่วยงานตอบชี้แจงข้อร้องเรียนถึงผู้ร้องหรือประชาชนโดยตรง ไม่ใช่การรายงานผู้บริหารหรือสำนักงาน เลขาธิการกรม เพราะฉะนั้น ขอให้หน่วยงานให้ความสำคัญในการให้ข้อมูลรวมถึงรูปภาพประกอบต่าง ๆ (ถ้ามี) โดยต้องคำนึงถึงการคุ้มครองสิทธิของเจ้าของข้อมูลตามพระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. ๒๕๖๒ ในการเก็บรวบรวม การใช้ การเผยแพร่ข้อมูลส่วนบุคคลให้มีความปลอดภัย

๑.๔ มีข้อสังเกตพบว่า ประชาชนมีการติดตามเรื่องร้องเรียนเพิ่มสูงขึ้น ทั้งจากผ่าน การโทรศัพท์ถึงฝ่ายบริหารข้อมูลข่าวสารและเรื่องราวร้องทุกข์ และการมาติดตามเรื่องร้องเรียนด้วยตนเองที่ ฝ่ายบริหารข้อมูลข่าวสารและเรื่องราวร้องทุกข์ สะท้อนให้เห็นว่าประชาชนยังไม่ได้ได้รับความพึงพอใจใน การแก้ไขปัญหาของกรมทางหลวง

๑.๕ ขอให้หน่วยงานให้ความสำคัญกับการตรวจสอบข้อมูลก่อนการตอบชี้แจงผู้ร้อง หากเรื่องอยู่ระหว่างดำเนินการ จะต้องตอบชี้แจงตามข้อเท็จจริงที่เกิดขึ้น โดยกำหนดวันเวลาที่คาดว่าจะแล้วเสร็จ ให้ชัดเจน เพราะทุกคำตอบที่เผยแพร่ผ่านระบบร้องเรียน ร้องทุกข์ กรมทางหลวง เว็บไซต์ <http://complain.doh.go.th> ประชาชนสามารถตรวจสอบข้อมูลคำตอบและโต้แย้งได้หากปัญหายังไม่ได้รับการ แก้ไข ซึ่งอาจจะส่งผลกระทบต่อหน่วยงานเจ้าของเรื่อง และส่งผลกระทบต่อภาพลักษณ์ของกรมทางหลวงด้วย

๒. ข้อเสนอสำหรับหน่วยงาน

สำนักงานเลขาธิการกรม มีความเห็นว่า การดำเนินการเรื่องราวร้องทุกข์ เป็นการเปิดโอกาส ให้ประชาชนได้ร้องเรียนร้องทุกข์ เสนอแนะ แสดงความคิดเห็น คำชมเชย และความต้องการของประชาชน ซึ่งเป็น ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ในการนำมาประกอบการพิจารณาจัดทำนโยบาย แผนงาน โครงการและแนวทางในการ ดำเนินงานเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน จึงขอเสนอแนวทางในการเพิ่มประสิทธิภาพบริหารจัดการ เรื่องราวร้องทุกข์ของกรมทางหลวง ดังนี้

๒.๑ เห็นควรให้การสนับสนุนงบประมาณโครงการเพิ่มประสิทธิภาพระบบร้องเรียน ร้องทุกข์ของกรมทางหลวง ซึ่งปัจจุบันได้ผ่านการเห็นชอบจากคณะกรรมการบริหารและจัดหาระบบคอมพิวเตอร์ ของกระทรวงคมนาคมแล้ว ขณะนี้อยู่ระหว่างรอรับการจัดสรรงบประมาณปี พ.ศ. ๒๕๖๗ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ ระบบร้องเรียนร้องทุกข์ของกรมทางหลวง (เว็บไซต์ <http://complain.doh.go.th>) ให้ทันต่อเทคโนโลยีและ นวัตกรรมที่มีการเปลี่ยนแปลงตลอดเวลา มีระบบฐานข้อมูลสารสนเทศในการติดตามการตอบชี้แจงเรื่องร้องเรียน รวมถึงการแก้ไขข้อบกพร่องของระบบ เพื่อรองรับการก้าวสู่รัฐบาลดิจิทัลและการเก็บข้อมูลตามแบบตรวจ การเปิดเผยข้อมูลสาธารณะ (OIT) สำหรับการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงาน ภาครัฐ (Integrity & Transparency Assessment : ITA)

๒.๒ เห็นควรจัดทำแผนการฝึกอบรมประจำปีเพื่อพัฒนาศักยภาพให้แก่เครือข่ายผู้ปฏิบัติงาน เรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ทั้งระยะสั้น และระยะยาว ตลอดจนเปิดโอกาสให้ผู้ปฏิบัติงานได้มีส่วนร่วมใน การแสดงความคิดเห็น แลกเปลี่ยนเรียนรู้ปัญหา อุปสรรค และแนวทางการแก้ไขปัญหาพร้อมกัน เพื่อสร้างขวัญและกำลังใจ รวมถึง ปลุกฝังแนวความคิดการใช้ประโยชน์จากเทคนิคความรู้ต่าง ๆ แนวความคิดด้านจิตวิทยาบริการเพื่อตอบสนอง ความต้องการของประชาชนให้เกิดความพึงพอใจต่อการจัดการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ของกรมทางหลวง

๒.๓ เห็นควรกำหนดโครงสร้างและเพิ่มกรอบอัตรากำลังที่ชัดเจนตามกฎกระทรวง ให้กับฝ่ายบริหารข้อมูลข่าวสารและเรื่องราวร้องทุกข์ สำนักงานเลขาธิการกรม เพื่อให้ภารกิจการดำเนินการเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ของกรมทางหลวงมีเจ้าภาพในการรับผิดชอบ เกิดการรวมศูนย์ข้อมูล สะดวกต่อการประสานงาน เร่งรัด ติดตาม และเกิดความร่วมมือเป็นเครือข่ายในการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนในภาพรวมของกรมทางหลวง

๒.๔ เห็นควรให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ใช้ประโยชน์จากฐานข้อมูลเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ และข้อเสนอแนะของประชาชน เป็นข้อมูลประกอบการพิจารณาตัดสินใจในการกำหนดนโยบาย แผนงาน โครงการ ในการตอบสนองให้ตรงความต้องการของประชาชน และแนวทางในการจัดทำงบประมาณเพื่อปรับปรุงพัฒนา เส้นทางของหน่วยงานต่อไป

.....