



สรุปผลการดำเนินการเรื่องราวร้องทุกข์ ข้อเสนอแนะ

ข้อคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อกรมทางหลวง

ประจำเดือนกุมภาพันธ์ ๒๕๖๖

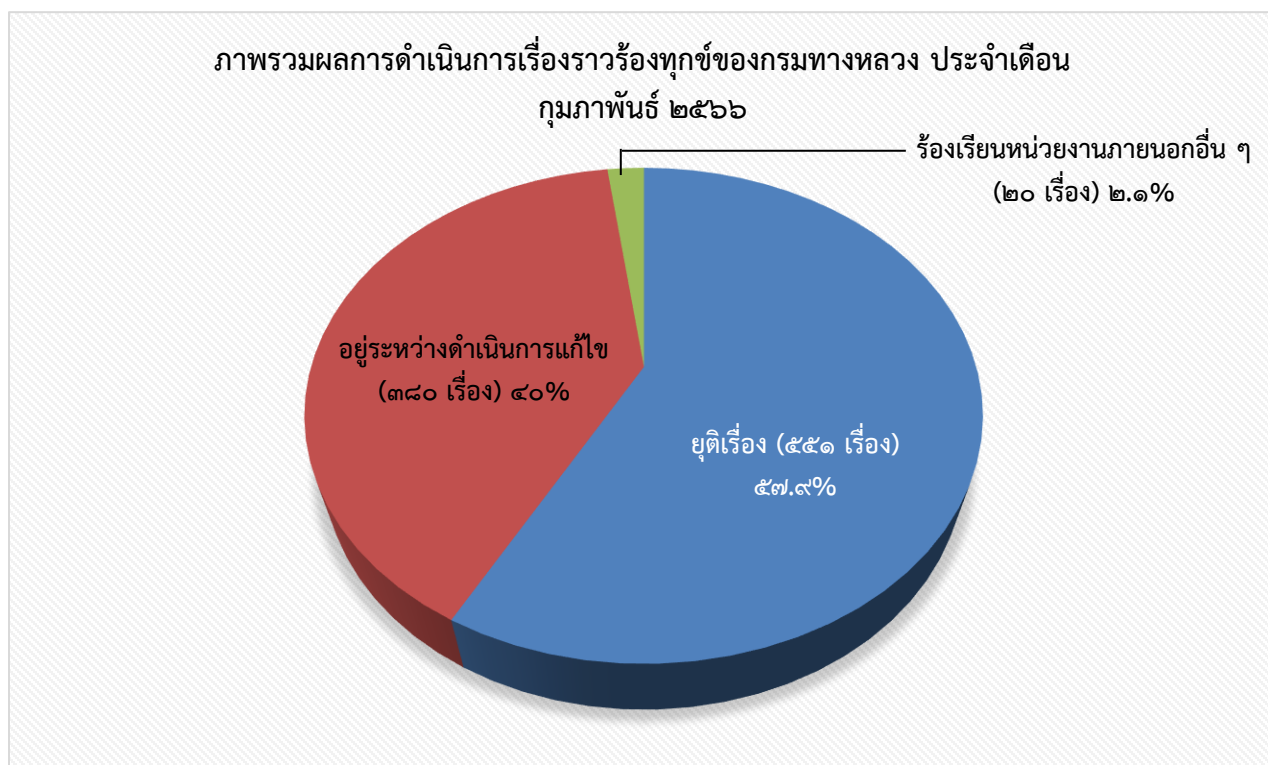
สำนักงานเลขานุการกรม

ฝ่ายบริหารข้อมูลข่าวสารและเรื่องราวร้องทุกข์

(สถานะข้อมูล : ๒๒ มีนาคม ๒๕๖๖)

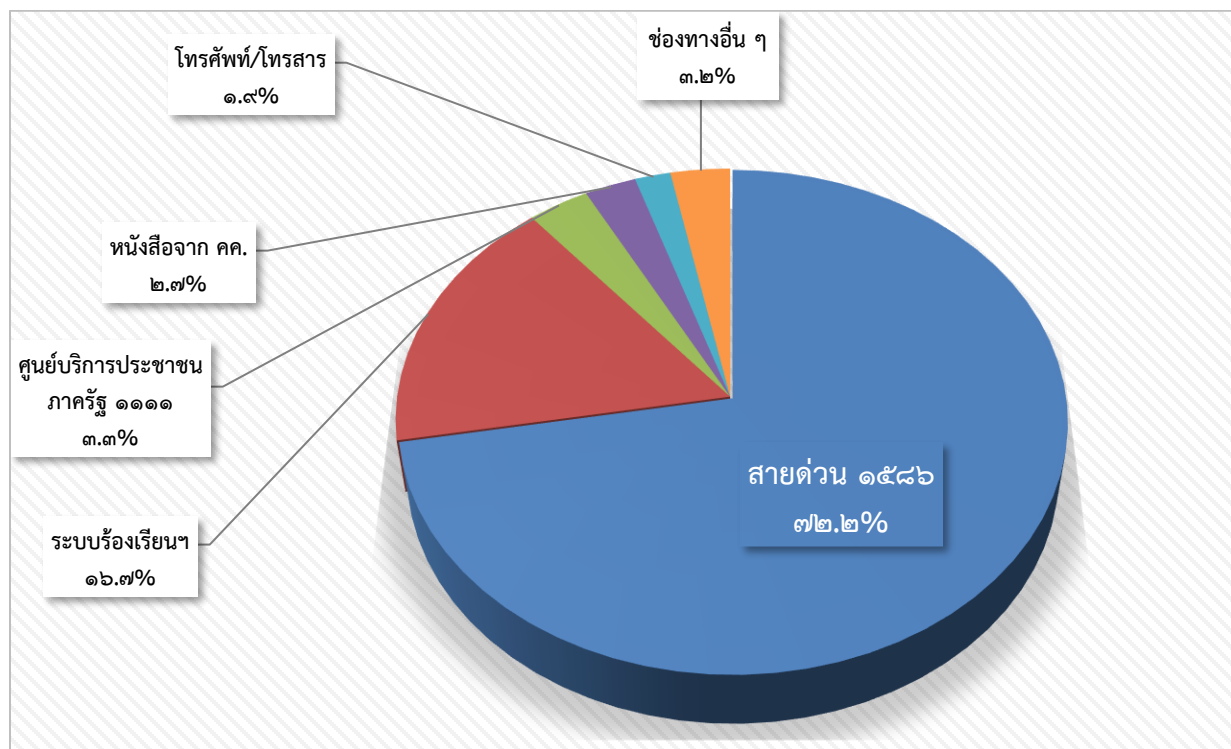
สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์ ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อกรมทางหลวง ประจำเดือนกุมภาพันธ์ ๒๕๖๖

เดือนกุมภาพันธ์ พ.ศ. ๒๕๖๖ มีเรื่องร้องทุกข์ ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็น ถึงกรมทางหลวง รวมทั้งสิ้น ๙๕๑ เรื่อง ยุติเรื่องแล้ว จำนวน ๕๗๑ เรื่อง อยู่ระหว่างการดำเนินการแก้ไข จำนวน ๓๘๐ เรื่อง เป็นเรื่องร้องเรียนจากการดำเนินงานของกรมทางหลวง จำนวน ๙๓๑ เรื่อง กรมทางหลวงยุติเรื่องแล้ว จำนวน ๕๕๑ เรื่อง อยู่ระหว่างดำเนินการ จำนวน ๓๘๐ เรื่อง (สถานะข้อมูลเมื่อวันที่ ๒๒ มีนาคม ๒๕๖๖) เป็นเรื่องร้องเรียนในความรับผิดชอบของหน่วยงานภายนอกอื่น ๆ จำนวน ๒๐ เรื่อง ซึ่งสำนักงานเลขาธิการกรมฝ่ายบริหารข้อมูลข่าวสารและเรื่องร้องทุกข์ ได้แจ้งประสานงานไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อทราบและพิจารณาดำเนินการแล้ว จึงถือว่ายุติเรื่อง



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

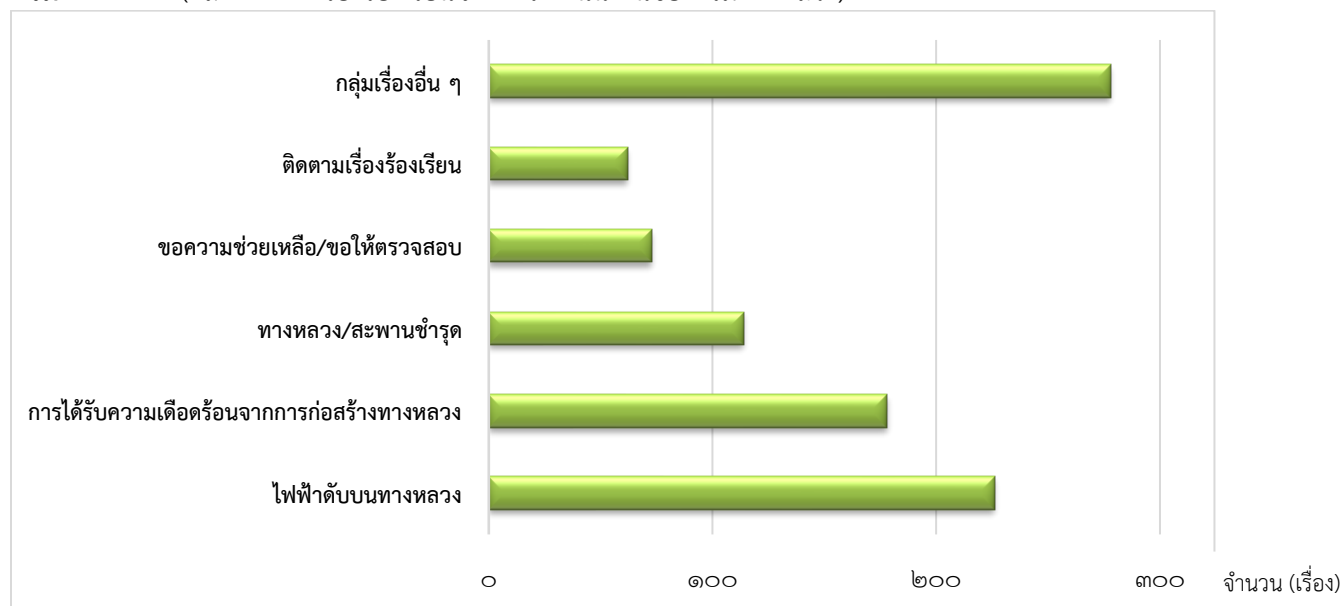
๑. สถิติประเภทช่องทางที่ประชาชนใช้บริการร้องเรียน เสนอแนะ แสดงความคิดเห็น ถึงกรมทางหลวง (ข้อมูลไม่ได้แยกประเภทความรับผิดชอบของหน่วยงานภายนอกอื่น ๆ)



ลำดับ	ช่องทาง	จำนวนการติดต่อ		ยุติเรื่อง (เรื่อง)	อยู่ระหว่าง ดำเนินการ แก้ไข (เรื่อง)
		เรื่อง	เปอร์เซ็นต์		
๑.	สายด่วนกรมทางหลวง ๑๕๘๖	๖๘๗	๗๒.๒%	๔๓๙	๒๔๘
๒.	ระบบร้องเรียนร้องทุกข์กรมทางหลวง เว็บไซต์ http://complain.doh.go.th	๑๕๙	๑๖.๗%	๙๒	๖๗
๓.	ศูนย์บริการประชาชนภาครัฐ ๑๑๑๑	๓๑	๓.๓%	๙	๒๒
๔.	หนังสือจากกระทรวงคมนาคม	๒๖	๒.๗%	๙	๑๗
๕.	โทรศัพท์ - โทรสาร	๑๘	๑.๙%	๑๑	๗
๗.	ช่องทางอื่น ๆ	๓๐	๓.๒%	๑๑	๑๙
รวมทั้งสิ้น		๙๕๑	๑๐๐%	๕๗๑	๓๘๐

จากตารางสถิติประเภทช่องทางที่ประชาชนใช้บริการร้องเรียน เสนอแนะ แสดงความคิดเห็น ถึงกรมทางหลวงข้างต้น พบว่า ในเดือนกุมภาพันธ์ ๒๕๖๖ ประชาชนใช้บริการร้องเรียน เสนอแนะ เสนอข้อคิดเห็น รวมทั้งสิ้น ๙๕๑ ครั้ง โดยใช้บริการผ่านช่องทางสายด่วนกรมทางหลวง ๑๕๘๖ มากที่สุด รองลงมา คือ ระบบร้องเรียนร้องทุกข์กรมทางหลวง เว็บไซต์ <http://complain.doh.go.th> ศูนย์บริการประชาชนภาครัฐ ๑๑๑๑ หนังสือจากกระทรวงคมนาคม และโทรศัพท์-โทรสาร ตามลำดับ

๒. สถิติประเภทกลุ่มเรื่องร้องเรียน ข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ ในความรับผิดชอบของ
กรมทางหลวง (แสดงเฉพาะเรื่องร้องเรียนจากการดำเนินงานของกรมทางหลวง)



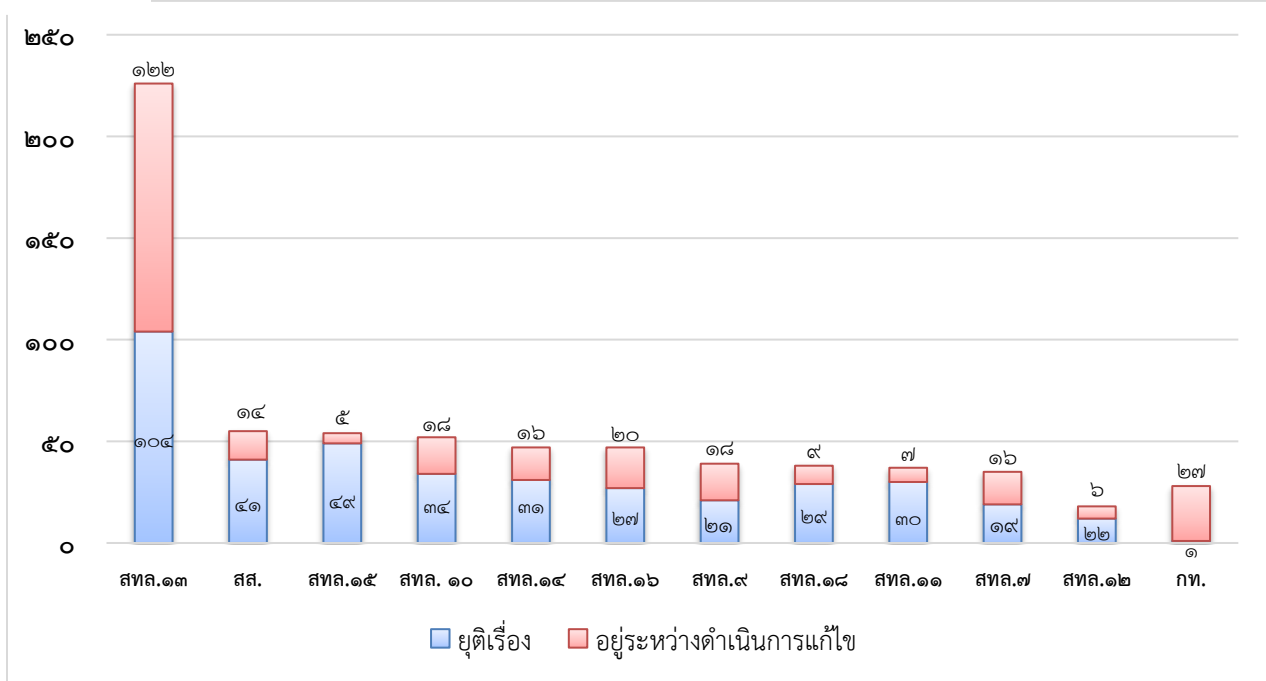
ลำดับ	ประเภทกลุ่มเรื่อง	จำนวนเรื่อง		ยุติเรื่อง		อยู่ระหว่างดำเนินการแก้ไข	
		เรื่อง	เปอร์เซ็นต์	เรื่อง	เปอร์เซ็นต์	เรื่อง	เปอร์เซ็นต์
๑.	ไฟฟ้าดับบนทางหลวง	๒๒๖	๒๔.๓%	๑๔๘	๖๕.๕	๗๘	๓๔.๕
๒.	การได้รับความเดือดร้อนจากการก่อสร้างทางหลวง	๑๗๘	๑๙.๑%	๑๒๙	๗๒.๕	๔๙	๒๗.๕
๓.	ทางหลวง/สะพานชำรุด	๑๑๔	๑๒.๒%	๖๕	๕๗	๔๙	๔๓
๔.	ขอความช่วยเหลือ/ขอให้ตรวจสอบ	๗๓	๗.๘%	๓๗	๕๐.๗	๓๖	๔๙.๓
๕.	ติดตามเรื่องร้องเรียน	๖๒	๖.๗%	๓๕	๕๖.๕	๒๗	๔๓.๕
๖.	กลุ่มเรื่องอื่น ๆ	๒๗๘	๒๙.๙	๑๓๗	๔๙.๓	๑๔๑	๕๐.๗
รวมทั้งสิ้น		๙๓๑	๑๐๐%	๕๕๑	๕๙.๒%	๓๘๐	๔๐.๘%

จากตารางสถิติประเภทกลุ่มเรื่องร้องเรียน ข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ ในความรับผิดชอบของกรมทางหลวงข้างต้น พบว่า ประชาชน **ร้องเรียนไฟฟ้าดับบนทางหลวง มากที่สุด** รองลงมา คือ การได้รับความเดือดร้อนจากการก่อสร้างทางหลวง ทางหลวง/สะพานชำรุด ขอความช่วยเหลือ/ขอให้ตรวจสอบ และติดตามเรื่องร้องเรียน ตามลำดับ

๓. สถิติหน่วยงานของกรมทางหลวงที่มีเรื่องร้องเรียน ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็นใน ๑๐

อันดับแรก ดังนี้

จำนวน (เรื่อง)



ลำดับ	หน่วยงาน	จำนวน (เรื่อง)	ยุติเรื่อง		อยู่ระหว่างดำเนินการแก้ไข	
			เรื่อง	เปอร์เซ็นต์	เรื่อง	เปอร์เซ็นต์
๑.	สำนักงานทางหลวงที่ ๑๓ (กรุงเทพฯ)	๒๒๖	๑๐๔	๔๖%	๑๒๒	๕๔%
๒.	สำนักก่อสร้างสะพาน	๕๕	๔๑	๗๔.๕%	๑๔	๒๕.๕%
๓.	สำนักงานทางหลวงที่ ๑๕ (ประจวบคีรีขันธ์)	๕๔	๔๙	๙๐.๗%	๕	๙.๓%
๔.	สำนักงานทางหลวงที่ ๑๐ (นครราชสีมา)	๕๒	๓๔	๖๕.๔%	๑๘	๓๔.๖%
๕.	สำนักงานทางหลวงที่ ๑๔ (ชลบุรี)	๔๗	๓๑	๖๖%	๑๖	๓๔%
	สำนักงานทางหลวงที่ ๑๖ (นครศรีธรรมราช)	๔๗	๒๗	๕๗.๔%	๒๐	๔๒.๖%
๖.	สำนักงานทางหลวงที่ ๙ (อุบลราชธานี)	๓๙	๒๑	๕๓.๘%	๑๘	๔๖.๒%
๗.	สำนักงานทางหลวงที่ ๑๘ (สงขลา)	๓๘	๒๙	๗๖.๓%	๙	๒๓.๗%
๘.	สำนักงานทางหลวงที่ ๑๑ (ลพบุรี)	๓๗	๓๐	๘๑.๑%	๗	๑๘.๙%
๙.	สำนักงานทางหลวงที่ ๗ (ขอนแก่น)	๓๕	๑๙	๕๔.๓%	๑๖	๔๕.๗%
๑๐.	สำนักงานทางหลวงที่ ๑๒ (สุพรรณบุรี)	๒๘	๒๒	๗๘.๖%	๖	๒๑.๔%
	กองทางหลวงพิเศษระหว่างเมือง	๒๘	๑	๓.๖%	๒๗	๙๖.๔%
๑๑.	หน่วยงานอื่น ๆ	๒๔๕	๑๔๓	๕๘.๔%	๑๐๒	๔๑.๖%
รวมทั้งสิ้น		๙๓๑	๕๕๑	๕๙.๒%	๓๘๐	๔๐.๘%

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

จากตารางข้างต้น สามารถสรุปได้ว่า เดือนกุมภาพันธ์ ๒๕๖๖ หน่วยงานของกรมทางหลวงที่มีเรื่องร้องเรียน ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็นของประชาชน มากที่สุด ๓ อันดับแรก ได้แก่ หน่วยงานในพื้นที่ความรับผิดชอบของสำนักงานทางหลวงที่ ๑๓ (กรุงเทพฯ) รองลงมา คือ สำนักก่อสร้างสะพาน และหน่วยงานในพื้นที่ความรับผิดชอบของสำนักงานทางหลวงที่ ๑๕ (ประจวบคีรีขันธ์) ตามลำดับ

ภาพรวมของเรื่องราวร้องทุกข์ ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อกรมทางหลวง พบว่ามีจำนวนลดลงเล็กน้อยเมื่อเทียบกับเดือนมกราคม ๒๕๖๖ (เดือนมกราคม ๒๕๖๖ จำนวน ๙๘๕ เรื่อง) สำหรับช่องทางการร้องเรียนที่ประชาชนส่วนใหญ่เลือกใช้มากที่สุด คือ **สายด่วนกรมทางหลวง ๑๕๘๖ คิดเป็น ๗๒.๒% ของจำนวนช่องทางการติดต่อทั้งหมด** สะท้อนให้เห็นว่าประชาชนยังเลือกใช้ช่องทางที่ง่าย สะดวก รวดเร็ว และประหยัดค่าใช้จ่าย (โทรฟรีทุกเครือข่ายตลอด ๒๔ ชั่วโมง)

สำหรับประเภทกลุ่มเรื่องที่ประชาชนร้องเรียน เสนอแนะ หรือแสดงความคิดเห็นมากที่สุด คือ **“ไฟฟ้าดับบนทางหลวง” จำนวน ๒๒๖ เรื่อง** โดยประชาชนแจ้งเหตุไฟฟ้าดับบริเวณเกาะกลางถนนในพื้นที่ความรับผิดชอบของแขวงทางหลวงชลบุรีที่ ๑ มากที่สุด หน่วยงานที่มีเรื่องร้องเรียนมากที่สุด คือ หน่วยงานในพื้นที่สำนักงานทางหลวงที่ ๑๓ (กรุงเทพฯ) เนื่องจากพื้นที่กรุงเทพมหานครและปริมณฑล มีประชากรอาศัยอยู่อย่างหนาแน่น การจราจรติดขัด และมีการก่อสร้างระบบขนส่งสาธารณะเกิดขึ้นจำนวนมาก

นอกจากนี้ ยังมีเรื่องร้องเรียน ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็นจากประชาชน เรื่องอื่น ๆ ที่ประชาชนสอบถามข้อมูล ขอความอนุเคราะห์และแสดงความคิดเห็น ได้แก่

- ร้องเรียนระบบ M-Flow
- ป้ายบอกทางไม่ชัดเจน/ขอให้ย้ายตำแหน่งป้ายบอกทาง
- สัญญาณไฟจราจรขัดข้อง
- การตั้งร้านค้ารुक้าเขตทางหลวง
- ร้องเรียนเจ้าหน้าที่ของรัฐ เป็นต้น

หลังจากกรมทางหลวงได้ประกาศช่องทางอิเล็กทรอนิกส์สำหรับติดต่อกรมทางหลวง พ.ศ. ๒๕๖๖ เมื่อวันที่ ๒๗ มกราคม ๒๕๖๖ เป็นต้นมา พบว่า มีประชาชนร้องเรียนร้องทุกข์ผ่านทางที่อยู่ประชณีย์อิเล็กทรอนิกส์ (อีเมล) ของสำนักงานเลขานุการกรม (saraban@doh.go.th) เพิ่มมากขึ้น โดยในเดือนกุมภาพันธ์ ๒๕๖๖ มีจำนวน ๑๐ เรื่อง

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

.....