



สรุปผลการดำเนินการเรื่องราวร้องทุกข์ ข้อเสนอแนะ

ข้อคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อกรมทางหลวง

**ประจำเดือนเมษายน ๒๕๖๖**

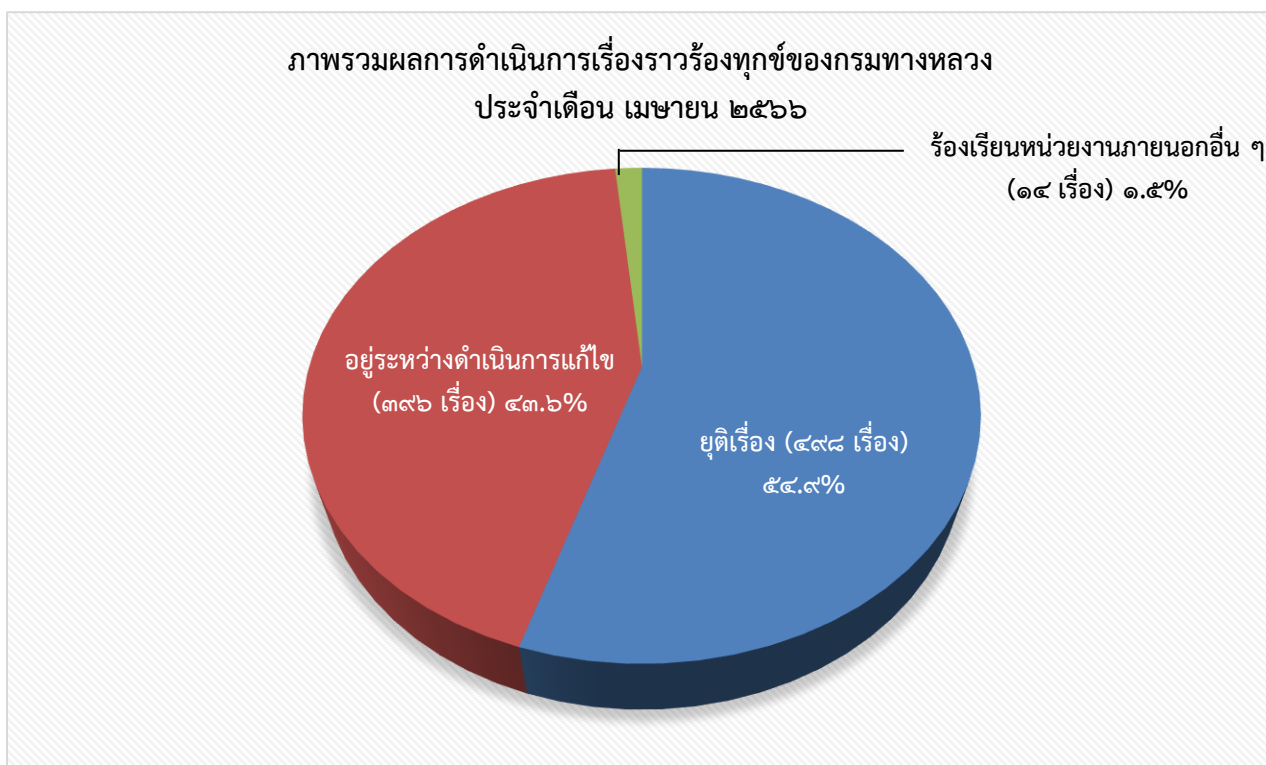
สำนักงานเลขานุการกรม

ฝ่ายบริหารข้อมูลข่าวสารและเรื่องราวร้องทุกข์

(สถานะข้อมูล : ๒๖ พฤษภาคม ๒๕๖๖)

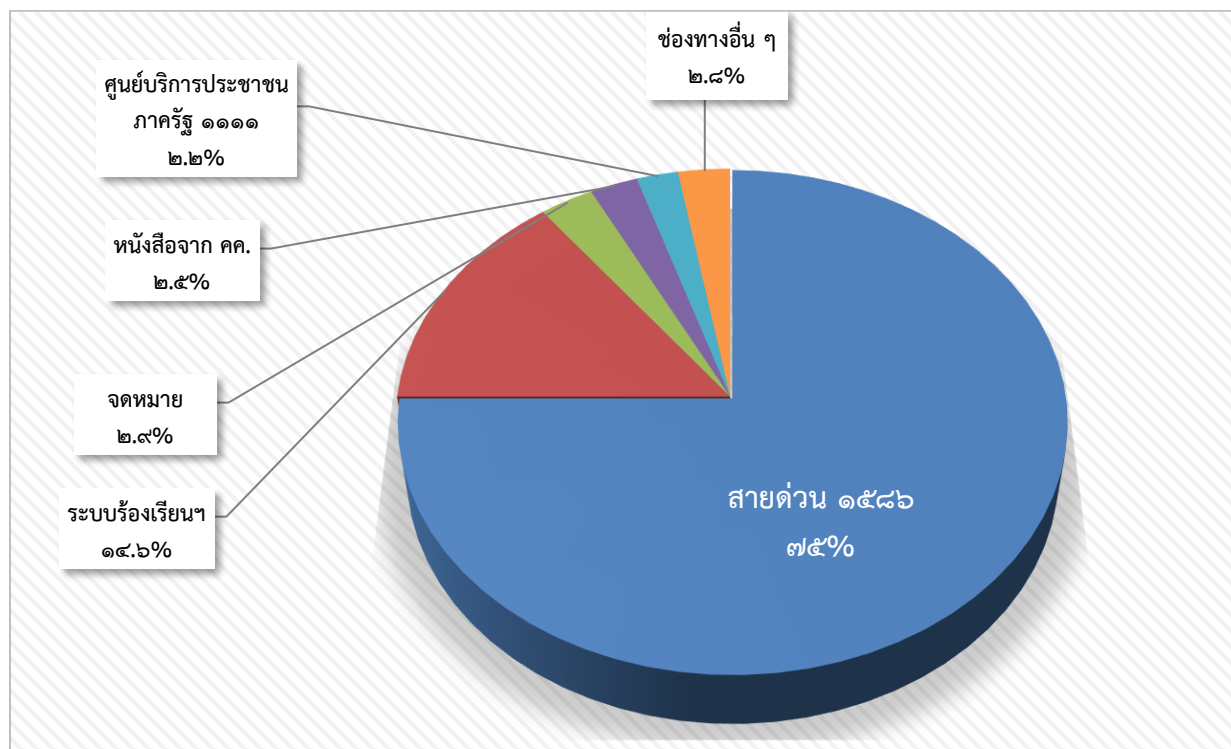
## สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์ ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อกรมทางหลวง ประจำเดือนเมษายน ๒๕๖๖

เดือนเมษายน ๒๕๖๖ มีเรื่องร้องทุกข์ ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็น ถึงกรมทางหลวง รวมทั้งสิ้น ๙๐๘ เรื่อง ยุติเรื่องแล้ว จำนวน ๕๑๒ เรื่อง อยู่ระหว่างการดำเนินการแก้ไข จำนวน ๓๙๖ เรื่อง เป็นเรื่องร้องเรียนจากการดำเนินงานของกรมทางหลวง จำนวน ๘๙๔ เรื่อง กรมทางหลวงยุติเรื่องแล้ว จำนวน ๔๙๘ เรื่อง อยู่ระหว่างดำเนินการ จำนวน ๓๙๖ เรื่อง (สถานะข้อมูลเมื่อวันที่ ๒๖ พฤษภาคม ๒๕๖๖) เป็นเรื่องร้องเรียนในความรับผิดชอบของหน่วยงานภายนอกอื่น ๆ จำนวน ๑๔ เรื่อง ซึ่งสำนักงานเลขานุการกรม ฝ่ายบริหารข้อมูลข่าวสารและเรื่องร้องทุกข์ ได้แจ้งประสานงานไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อทราบและพิจารณาดำเนินการแล้ว จึงถือว่ายุติเรื่อง



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

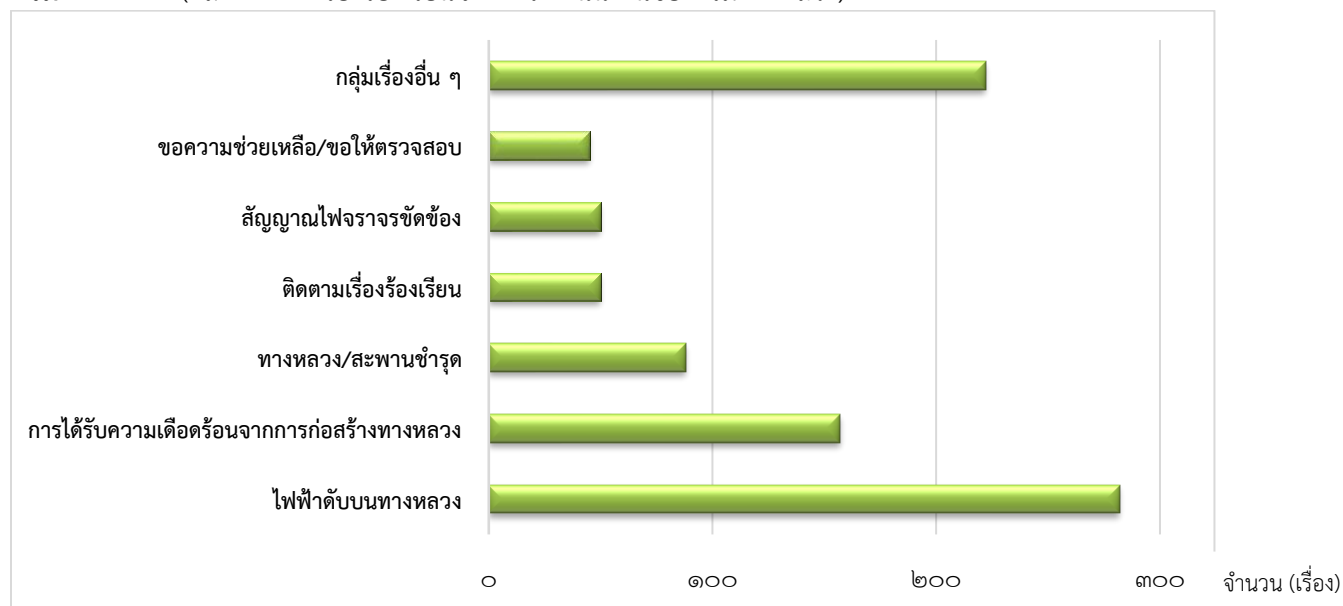
๑. สถิติประเภทช่องทางที่ประชาชนใช้บริการร้องเรียน เสนอแนะ แสดงความคิดเห็น ถึงกรมทางหลวง (ข้อมูลไม่ได้แยกประเภทความรับผิดชอบของหน่วยงานภายนอกอื่น ๆ)



ลำดับ	ช่องทาง	จำนวนการติดต่อ		ยุติเรื่อง (เรื่อง)	อยู่ระหว่าง ดำเนินการ แก้ไข (เรื่อง)
		เรื่อง	เปอร์เซ็นต์		
๑.	สายด่วนกรมทางหลวง ๑๕๘๖	๖๘๑	๗๕%	๔๒๖	๒๕๕
๒.	ระบบร้องเรียนร้องทุกข์กรมทางหลวง เว็บไซต์ <a href="http://complain.doh.go.th">http://complain.doh.go.th</a>	๑๓๓	๑๔.๖%	๖๕	๖๘
๓.	จดหมาย	๒๖	๒.๙%	๑	๒๕
๔.	หนังสือจากกระทรวงคมนาคม	๒๓	๒.๕%	๑	๒๒
๕.	ศูนย์บริการประชาชนภาครัฐ ๑๑๑๑	๒๐	๒.๒%	๕	๑๕
๗.	ช่องทางอื่น ๆ	๒๕	๒.๘%	๑๔	๑๑
รวมทั้งสิ้น		๙๐๘	๑๐๐%	๕๑๒	๓๙๖

จากตารางสถิติประเภทช่องทางที่ประชาชนใช้บริการร้องเรียน เสนอแนะ แสดงความคิดเห็น ถึงกรมทางหลวงข้างต้น พบว่า ในเดือนเมษายน ๒๕๖๖ ประชาชนใช้บริการร้องเรียน เสนอแนะ เสนอข้อคิดเห็น รวมทั้งสิ้น ๙๐๘ ครั้ง โดยใช้บริการผ่านช่องทางสายด่วนกรมทางหลวง ๑๕๘๖ มากที่สุด รองลงมา คือ ระบบร้องเรียนร้องทุกข์กรมทางหลวง เว็บไซต์ <http://complain.doh.go.th> จดหมาย หนังสือจากกระทรวงคมนาคม และศูนย์บริการประชาชนภาครัฐ ๑๑๑๑ ตามลำดับ

๒. สถิติประเภทกลุ่มเรื่องร้องเรียน ข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ ในความรับผิดชอบของ  
กรมทางหลวง (แสดงเฉพาะเรื่องร้องเรียนจากการดำเนินงานของกรมทางหลวง)



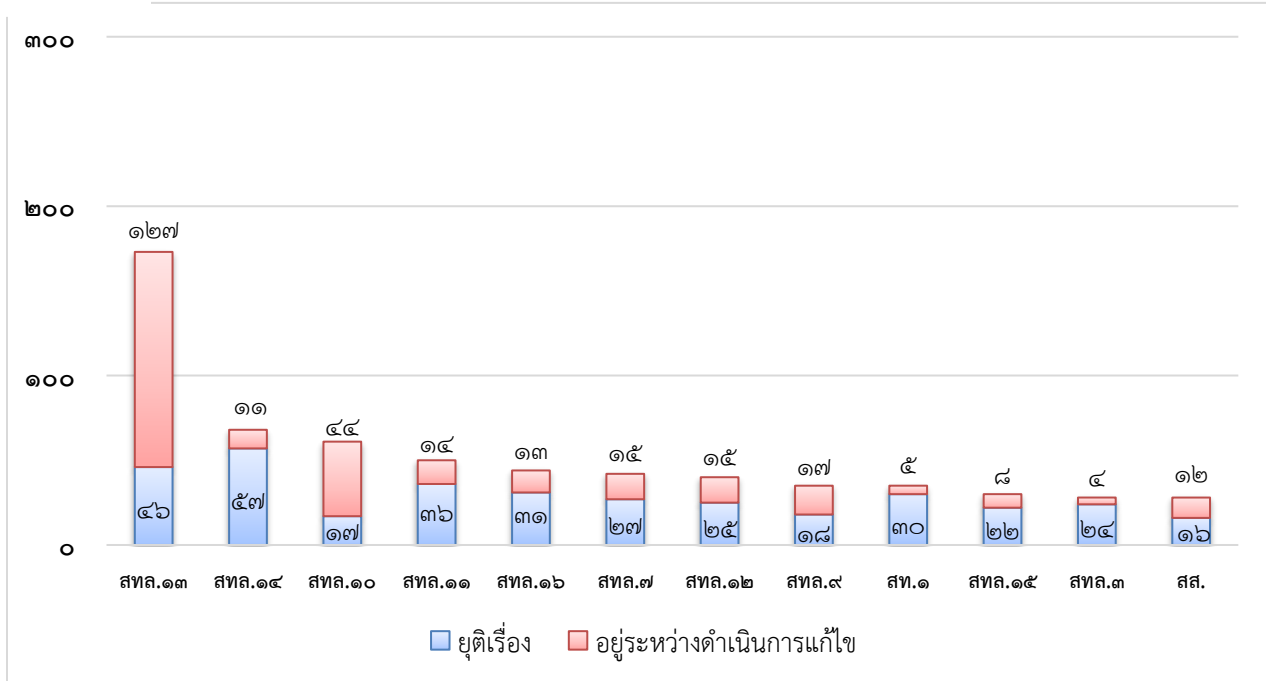
ลำดับ	ประเภทกลุ่มเรื่อง	จำนวนเรื่อง		ยุติเรื่อง		อยู่ระหว่างดำเนินการแก้ไข	
		เรื่อง	เปอร์เซ็นต์	เรื่อง	เปอร์เซ็นต์	เรื่อง	เปอร์เซ็นต์
๑.	ไฟฟ้าดับบนทางหลวง	๒๗๒	๓๑.๕%	๑๙๗	๖๙.๙%	๘๕	๓๐.๑%
๒.	การได้รับความเดือดร้อนจากการก่อสร้างทางหลวง	๑๕๗	๑๗.๖%	๙๑	๕๘%	๖๖	๔๒%
๓.	ทางหลวง/สะพานชำรุด	๘๘	๙.๘%	๔๑	๔๖.๖%	๔๗	๕๓.๔%
๔.	ติดตามเรื่องร้องเรียน	๕๐	๕.๖%	๒๔	๔๘%	๒๖	๕๒%
	สัญญาณไฟจราจรขัดข้อง	๕๐	๕.๖%	๓๕	๗๐%	๑๕	๓๐%
๕.	ขอความช่วยเหลือ/ขอให้ตรวจสอบ	๔๕	๕.๐%	๑๕	๓๓.๓%	๓๐	๖๖.๗%
๖.	กลุ่มเรื่องอื่น ๆ	๒๒๒	๒๔.๘%	๙๕	๔๒.๘%	๑๒๗	๕๗.๒%
รวมทั้งสิ้น		๘๙๔	๑๐๐%	๔๙๘	๕๕.๗%	๓๙๖	๔๔.๓%

จากตารางสถิติประเภทกลุ่มเรื่องร้องเรียน ข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ ในความรับผิดชอบของกรมทางหลวงข้างต้น พบว่า ประชาชน ร้องเรียนไฟฟ้าดับบนทางหลวง มากที่สุด รองลงมา คือ การได้รับความเดือดร้อนจากการก่อสร้างทางหลวง ทางหลวง/สะพานชำรุด ติดตามเรื่องร้องเรียน สัญญาณไฟจราจรขัดข้อง และขอความช่วยเหลือ/ขอให้ตรวจสอบ ตามลำดับ

๓. สถิติหน่วยงานของกรมทางหลวงที่มีเรื่องร้องเรียน ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็นใน ๑๐

อันดับแรก ดังนี้

จำนวน (เรื่อง)



ลำดับ	หน่วยงาน	จำนวน (เรื่อง)	ยุดิเรื่อง		อยู่ระหว่างดำเนินการแก้ไข	
			เรื่อง	เปอร์เซ็นต์	เรื่อง	เปอร์เซ็นต์
๑.	สำนักงานทางหลวงที่ ๑๓ (กรุงเทพฯ)	๑๗๓	๔๖	๒๖.๖%	๑๒๗	๗๓.๔%
๒.	สำนักงานทางหลวงที่ ๑๔ (ชลบุรี)	๖๘	๕๗	๘๓.๘%	๑๑	๑๖.๒%
๓.	สำนักงานทางหลวงที่ ๑๐ (นครราชสีมา)	๖๑	๑๗	๒๗.๙%	๔๔	๗๒.๑%
๔.	สำนักงานทางหลวงที่ ๑๑ (ลพบุรี)	๕๐	๓๖	๗๒%	๑๔	๒๘%
๕.	สำนักงานทางหลวงที่ ๑๖ (นครศรีธรรมราช)	๔๔	๓๑	๗๐.๕%	๑๓	๒๙.๕%
๖.	สำนักงานทางหลวงที่ ๗ (ขอนแก่น)	๔๒	๒๗	๖๔.๓%	๑๕	๓๕.๗%
๗.	สำนักงานทางหลวงที่ ๑๒ (สุพรรณบุรี)	๔๐	๒๕	๖๒.๕%	๑๕	๓๗.๕%
๘.	สำนักงานทางหลวงที่ ๙ (อุบลราชธานี)	๓๕	๑๘	๕๑.๔%	๑๗	๔๘.๖%
	สำนักก่อสร้างทางที่ ๑	๓๕	๓๐	๘๕.๗%	๕	๑๔.๓%
๙.	สำนักงานทางหลวงที่ ๑๕ (ประจวบคีรีขันธ์)	๓๐	๒๒	๗๓.๓%	๘	๒๖.๗%
๑๐.	สำนักงานทางหลวงที่ ๓ (สกลนคร)	๒๘	๒๔	๘๕.๗%	๔	๑๔.๓%
	สำนักก่อสร้างสะพาน	๒๘	๑๖	๕๗.๑%	๑๒	๔๒.๙%
๑๑	หน่วยงานอื่น ๆ	๒๖๐	๑๔๙	๕๗.๓%	๑๑๑	๔๒.๗%
รวมทั้งสิ้น		๘๙๔	๔๙๘	๕๕.๗%	๓๙๖	๔๔.๓%

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

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

ภาพรวมของเรื่องราวร้องทุกข์ ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อกรมทางหลวง พบว่ามีจำนวนลดลงเมื่อเทียบกับเดือนมีนาคม ๒๕๖๖ (เดือนมีนาคม ๒๕๖๖ จำนวน ๑,๐๘๔ เรื่อง) สำหรับช่องทางการร้องเรียนที่ประชาชนส่วนใหญ่เลือกใช้มากที่สุด คือ **สายด่วนกรมทางหลวง ๑๕๘๖ คิดเป็น ๗๕% ของจำนวนช่องทางการติดต่อทั้งหมด** สะท้อนให้เห็นว่าประชาชนยังเลือกใช้ช่องทางที่ง่าย สะดวก รวดเร็ว และประหยัดค่าใช้จ่าย (โทรฟรีทุกเครือข่ายตลอด ๒๔ ชั่วโมง)

สำหรับประเภทกลุ่มเรื่องที่ประชาชนร้องเรียน เสนอแนะ หรือแสดงความคิดเห็นมากที่สุด คือ **“ไฟฟ้าดับบนทางหลวง” จำนวน ๒๘๒ เรื่อง** โดยประชาชนแจ้งเหตุไฟฟ้าดับบริเวณเกาะกลางถนนในพื้นที่ความรับผิดชอบของแขวงทางหลวงสระบุรีมากที่สุด หน่วยงานที่มีเรื่องร้องเรียนมากที่สุด คือ หน่วยงานในพื้นที่สำนักงานทางหลวงที่ ๑๓ (กรุงเทพ) เนื่องจากพื้นที่กรุงเทพมหานครและปริมณฑล มีประชากรอาศัยอยู่อย่างหนาแน่น การจราจรติดขัด และมีการก่อสร้างระบบขนส่งสาธารณะเกิดขึ้นจำนวนมาก

นอกจากนี้ ยังมีเรื่องร้องเรียน ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็นจากประชาชน เรื่องอื่น ๆ ที่ประชาชนสอบถามข้อมูล ขอความอนุเคราะห์และแสดงความคิดเห็น ได้แก่

- การตั้งร้านค้ารถล้าเขตทางหลวง
- ความปลอดภัยบนงานทาง เช่น การติดตั้งอุปกรณ์แจ้งเตือนบนถนนไม่ปลอดภัย การทาสีเส้นจราจรไม่ชัดเจน เป็นต้น
- ป้ายบอกทางไม่ชัดเจน/ขอให้ย้ายตำแหน่งป้ายบอกทาง เป็นต้น

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

.....