

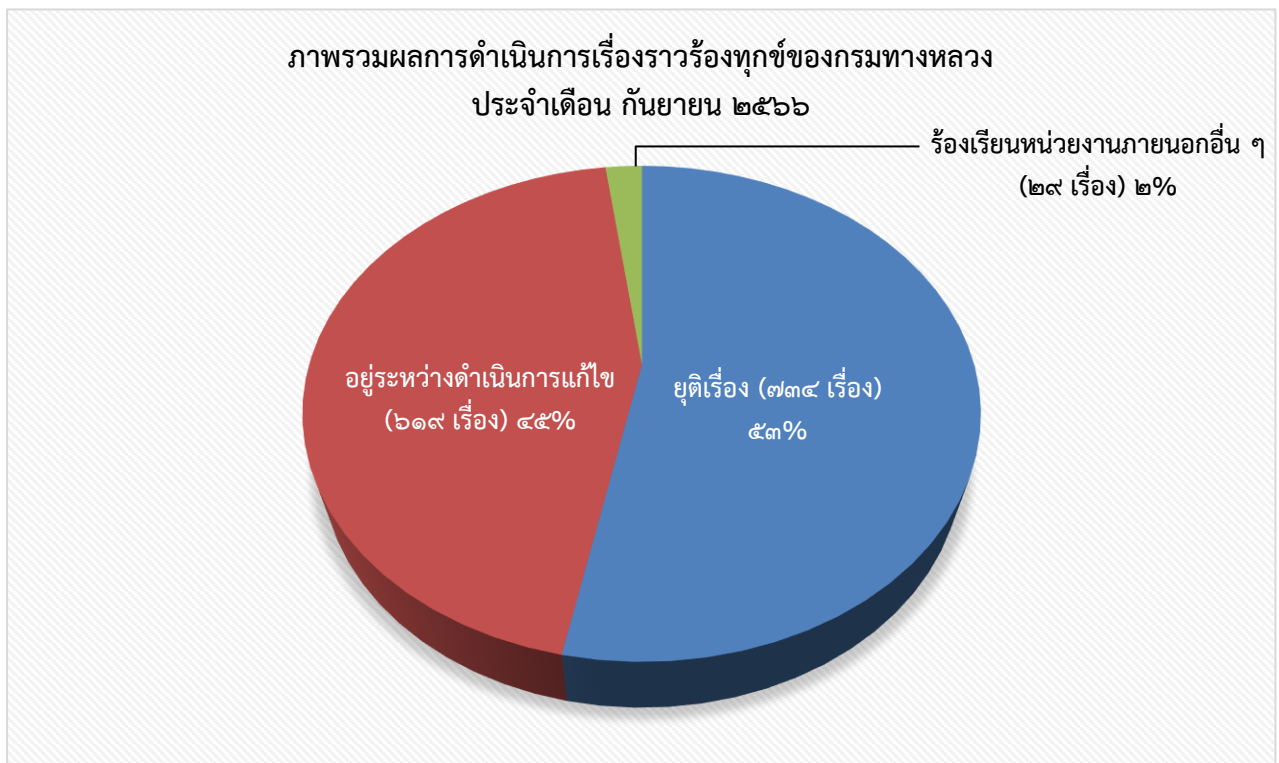


สรุปผลการดำเนินการเรื่องราวร้องทุกข์ ข้อเสนอแนะ
ข้อคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อกรมทางหลวง
ประจำปีเดือนกันยายน ๒๕๖๖

สำนักงานเลขานุการกรม
ฝ่ายบริหารข้อมูลข่าวสารและเรื่องราวร้องทุกข์
(สถานะข้อมูล : ๒๕ ตุลาคม ๒๕๖๖)

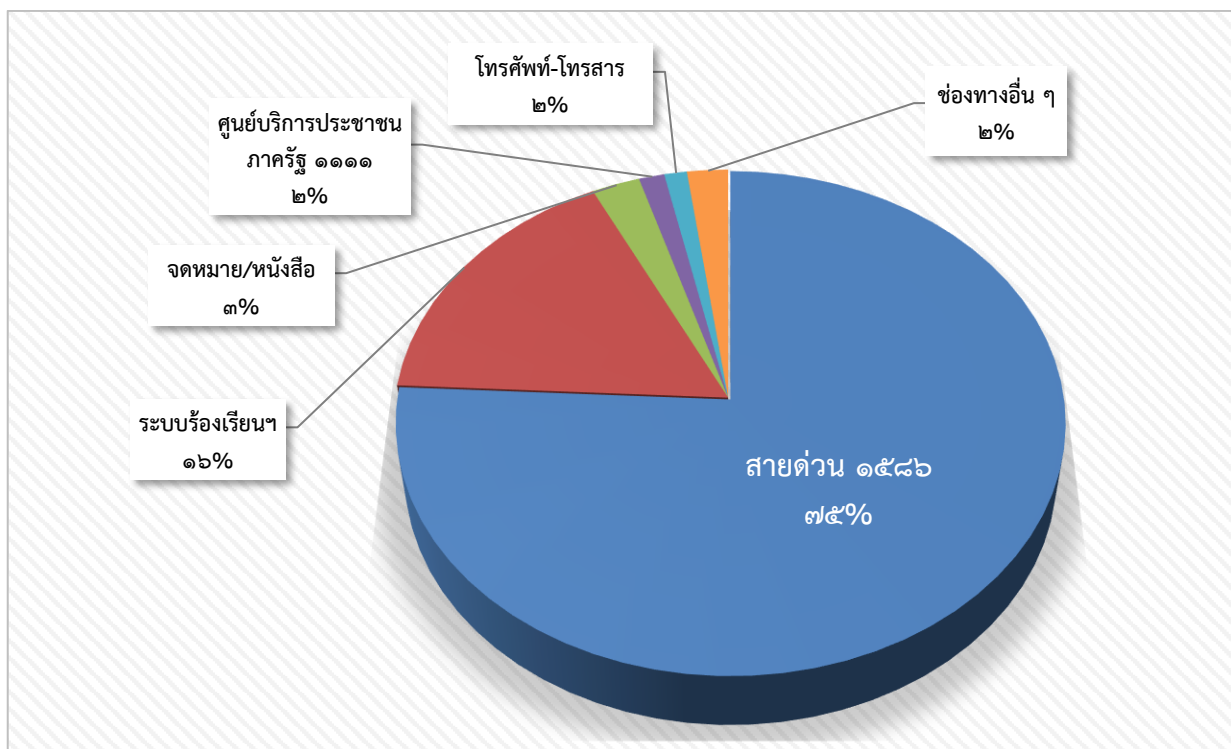
สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์ ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อกรมทางหลวง ประจำเดือนกันยายน ๒๕๖๖

เดือนกันยายน ๒๕๖๖ มีเรื่องร้องทุกข์ ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็น ถึงกรมทางหลวง รวมทั้งสิ้น ๑,๓๘๒ เรื่อง ยุติเรื่องแล้ว จำนวน ๗๖๓ เรื่อง อยู่ระหว่างการดำเนินการแก้ไข จำนวน ๖๑๙ เรื่อง เป็นเรื่องร้องเรียนจากการดำเนินงานของกรมทางหลวง จำนวน ๑,๓๕๓ เรื่อง กรมทางหลวงยุติเรื่องแล้ว จำนวน ๗๓๔ เรื่อง อยู่ระหว่างดำเนินการ จำนวน ๖๑๙ เรื่อง (สถานะข้อมูลเมื่อวันที่ ๒๕ ตุลาคม ๒๕๖๖) เป็นเรื่องร้องเรียนในความรับผิดชอบของหน่วยงานภายนอกอื่น ๆ จำนวน ๒๙ เรื่อง ซึ่งสำนักงานเลขาธิการกรมฝ่ายบริหารข้อมูลข่าวสารและเรื่องร้องทุกข์ ได้แจ้งประสานงานไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อทราบและพิจารณาดำเนินการแล้ว จึงถือว่ายุติเรื่อง



สำนักงานเลขาธิการกรม 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)

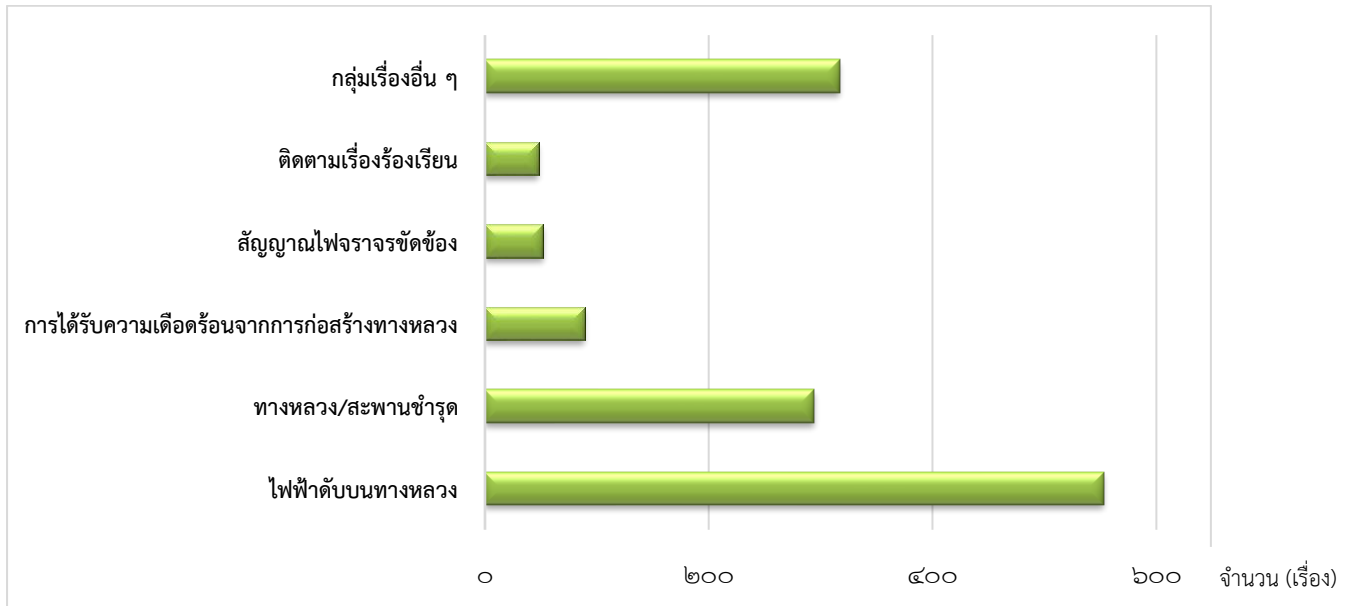


ลำดับ	ช่องทาง	จำนวนการติดต่อ		ยุติเรื่อง (เรื่อง)	อยู่ระหว่างดำเนินการแก้ไข (เรื่อง)
		เรื่อง	%		
๑.	สายด่วนกรมทางหลวง ๑๕๘๖	๑,๐๓๗	๗๕%	๖๒๐	๔๑๗
๒.	ระบบร้องเรียนร้องทุกข์กรมทางหลวง เว็บไซต์ http://complain.doh.go.th	๒๒๓	๑๖%	๑๐๙	๑๑๔
๓.	แอปพลิเคชัน Traffy Fondue**	๔๐	๓%	๑๔	๒๖
๔.	จดหมาย/หนังสือถึงกรมทางหลวง	๒๕	๒%	๔	๒๑
๕.	ศูนย์บริการประชาชนภาครัฐ ๑๑๑๑	๒๒	๒%	๘	๑๔
๖.	ช่องทางอื่น ๆ	๓๕	๒%	๘	๒๗
รวมทั้งสิ้น		๑,๓๘๒	๑๐๐%	๗๖๓	๖๑๙

จากตารางสถิติประเภทช่องทางที่ประชาชนใช้บริการร้องเรียน เสนอแนะ แสดงความคิดเห็น ถึงกรมทางหลวงข้างต้น พบว่า ในเดือนกันยายน ๒๕๖๖ ประชาชนใช้บริการร้องเรียน เสนอแนะ เสนอข้อคิดเห็น รวมทั้งสิ้น ๑,๓๘๒ ครั้ง โดยใช้บริการผ่านช่องทางสายด่วนกรมทางหลวง ๑๕๘๖ มากที่สุด รองลงมา คือ ระบบร้องเรียนร้องทุกข์กรมทางหลวง เว็บไซต์ <http://complain.doh.go.th> แอปพลิเคชัน Traffy Fondue จดหมาย/หนังสือถึงกรมทางหลวง และศูนย์บริการประชาชนภาครัฐ ๑๑๑๑ ตามลำดับ

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

**๒. สถิติประเภทกลุ่มเรื่องร้องเรียน ข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ ในความรับผิดชอบของ
กรมทางหลวง (แสดงเฉพาะเรื่องร้องเรียนจากการดำเนินงานของกรมทางหลวง)**

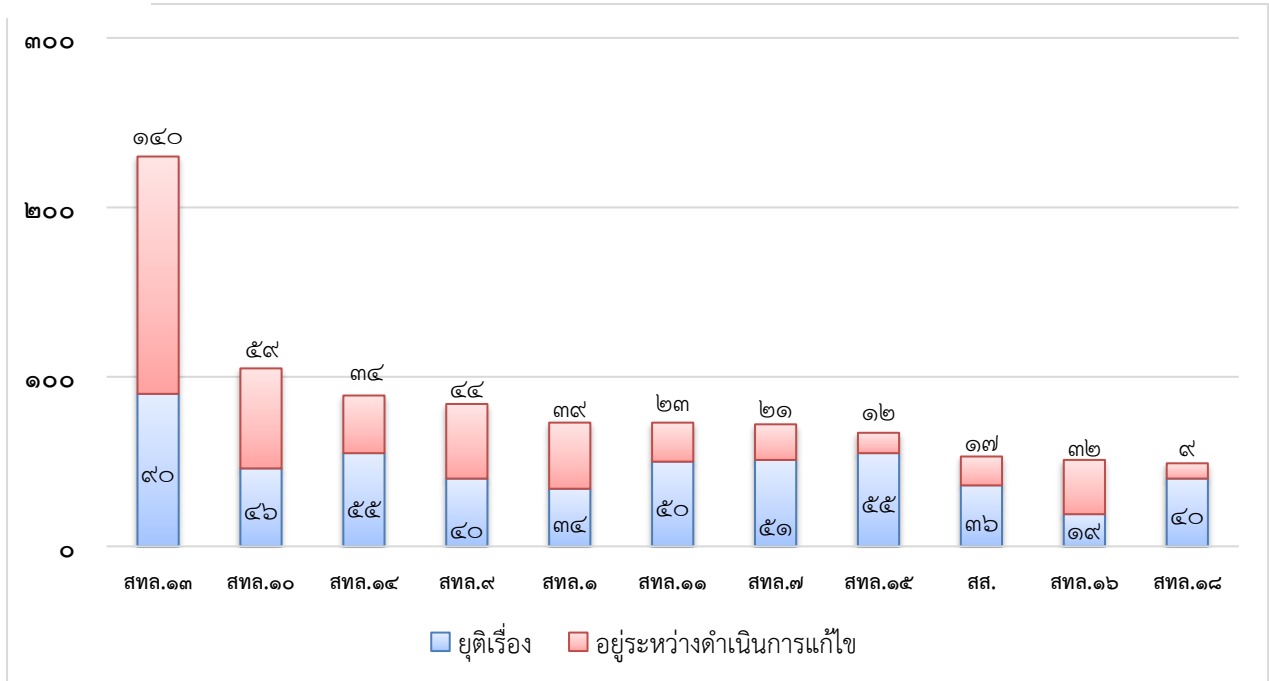


ลำดับ	ประเภทกลุ่มเรื่อง	จำนวนเรื่อง		ยุติเรื่อง		อยู่ระหว่างดำเนินการแก้ไข	
		เรื่อง	%	เรื่อง	%	เรื่อง	%
๑.	ไฟฟ้าดับบนทางหลวง	๕๕๓	๔๑%	๓๔๐	๖๑%	๒๑๓	๓๙%
๒.	ทางหลวง/สะพานชำรุด	๒๙๔	๒๒%	๑๕๓	๕๒%	๑๔๑	๔๘%
๓.	การได้รับความเดือดร้อนจากการก่อสร้างทางหลวง	๘๙	๗%	๕๘	๖๕%	๓๑	๓๕%
๔.	สัญญาณไฟจราจรขัดข้อง	๕๒	๔%	๓๗	๗๑%	๑๕	๒๙%
๕.	ติดตามเรื่องร้องเรียน	๔๘	๓%	๒๔	๕๐%	๒๔	๕๐%
๖.	กลุ่มเรื่องอื่น ๆ	๓๑๗	๒๓%	๑๒๒	๓๘%	๑๙๕	๖๒%
รวมทั้งสิ้น		๑,๓๕๓	๑๐๐%	๗๓๔	๕๔%	๖๑๙	๔๖%

จากตารางสถิติประเภทกลุ่มเรื่องร้องเรียน ข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ ในความรับผิดชอบของกรมทางหลวงข้างต้น พบว่า ประชาชน ร้องเรียนไฟฟ้าดับบนทางหลวง มากที่สุด รองลงมา คือ ทางหลวง/สะพานชำรุด การได้รับความเดือดร้อนจากการก่อสร้างทางหลวง สัญญาณไฟจราจรขัดข้อง และติดตามเรื่องร้องเรียนตามลำดับ

๓. สถิติหน่วยงานของกรมทางหลวงที่มีเรื่องร้องเรียน ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็นใน ๑๐ อันดับแรก ดังนี้

จำนวน (เรื่อง)



ลำดับ	หน่วยงาน	จำนวน (เรื่อง)	ยุติเรื่อง		อยู่ระหว่างดำเนินการแก้ไข	
			เรื่อง	%	เรื่อง	%
๑.	สำนักงานทางหลวงที่ ๑๓ (กรุงเทพ)	๒๓๐	๙๐	๓๙%	๑๔๐	๖๑%
๒.	สำนักงานทางหลวงที่ ๑๐ (นครราชสีมา)	๑๐๕	๕๖	๕๓%	๕๙	๕๖%
๓.	สำนักงานทางหลวงที่ ๑๔ (ชลบุรี)	๘๙	๕๕	๖๒%	๓๔	๓๘%
๔.	สำนักงานทางหลวงที่ ๙ (อุบลราชธานี)	๘๔	๔๐	๔๘%	๔๔	๕๒%
๕.	สำนักงานทางหลวงที่ ๑ (เชียงใหม่)	๗๓	๓๔	๔๗%	๓๙	๕๓%
	สำนักงานทางหลวงที่ ๑๑ (ลพบุรี)	๗๓	๕๐	๖๙%	๒๓	๓๑%
๖.	สำนักงานทางหลวงที่ ๗ (ขอนแก่น)	๗๒	๕๑	๗๑%	๒๑	๒๙%
๗.	สำนักงานทางหลวงที่ ๑๕ (ประจวบคีรีขันธ์)	๖๗	๕๕	๘๒%	๑๒	๑๘%
๘.	สำนักก่อสร้างสะพาน	๕๓	๓๖	๖๘%	๑๗	๓๒%
๙.	สำนักงานทางหลวงที่ ๑๖ (นครศรีธรรมราช)	๕๑	๑๙	๓๗%	๓๒	๖๓%
๑๐.	สำนักงานทางหลวงที่ ๑๘ (สงขลา)	๔๙	๔๐	๘๒%	๙	๑๘%
๑๑.	หน่วยงานอื่น ๆ	๔๐๗	๒๑๘	๕๔%	๑๘๙	๔๖%
รวมทั้งสิ้น		๑,๓๕๓	๗๓๔	๕๔%	๖๑๙	๔๖%

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

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

ภาพรวมของเรื่องราวร้องทุกข์ ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อกรมทางหลวง พบว่ามีจำนวนเพิ่มขึ้นเมื่อเทียบกับเดือนสิงหาคม ๒๕๖๖ (เดือนสิงหาคม ๒๕๖๖ จำนวน ๑,๓๓๔ เรื่อง) สำหรับช่องทางการร้องเรียนที่ประชาชนส่วนใหญ่เลือกใช้มากที่สุด คือ **สายด่วนกรมทางหลวง ๑๕๘๖ คิดเป็น ๗๕% ของจำนวนช่องทางการติดต่อทั้งหมด** เนื่องจากเป็นช่องทางที่สะดวก รวดเร็ว ประหยัดค่าใช้จ่าย (โทรฟรีทุกเครือข่ายตลอด ๒๔ ชั่วโมง) และสามารถสื่อสารกับเจ้าหน้าที่ได้โดยตรง

สำหรับประเภทกลุ่มเรื่องที่ประชาชนร้องเรียน เสนอแนะ หรือแสดงความคิดเห็นมากที่สุด คือ **“ไฟฟ้าดับบนทางหลวง” จำนวน ๕๕๓ เรื่อง** โดยประชาชนแจ้งเหตุไฟฟ้าดับบริเวณเกาะกลางถนนในพื้นที่ความรับผิดชอบของแขวงทางหลวงปทุมธานีมากที่สุด (๒๒ เรื่อง) หน่วยงานที่มีเรื่องร้องเรียนมากที่สุด คือ หน่วยงานในพื้นที่สำนักงานทางหลวงที่ ๑๓ (กรุงเทพ) เนื่องจากพื้นที่กรุงเทพมหานครและปริมณฑล มีประชากรอาศัยอยู่อย่างหนาแน่น การจราจรติดขัด และมีการก่อสร้างระบบขนส่งสาธารณะเกิดขึ้นจำนวนมาก

นอกจากนี้ ยังพบว่ามีเรื่องร้องเรียน ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็นจากประชาชน เรื่องอื่น ๆ ที่ประชาชนสอบถามข้อมูล ขอความอนุเคราะห์และแสดงความคิดเห็น ได้แก่

- ป้ายบอกทางไม่ชัดเจน/ขอให้ย้ายตำแหน่งป้ายบอกทาง
- ขอให้ตีเส้นจราจร และทางม้าลาย
- ขอเพิ่ม/เปิดจุดกลับรถ
- การตั้งร้านค้ารุกล้ำเขตทางหลวง
- ขอให้ตัดแต่งกิ่งไม้และหลุมาริมทางหลวง เป็นต้น

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

.....