



สรุปผลการดำเนินการเรื่องราวจ้างทุกซ์ ข้อเสนอแนะ

ข้อคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อกรมทางหลวง

**ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕**

**( ๑ ตุลาคม ๒๕๖๔ - ๓๐ กันยายน ๒๕๖๕ )**

สำนักงานเลขานุการกรม

ฝ่ายบริหารข้อมูลข่าวสารและเรื่องราวจ้างทุกซ์

(สถานะข้อมูล : ๒๘ พฤศจิกายน ๒๕๖๕)

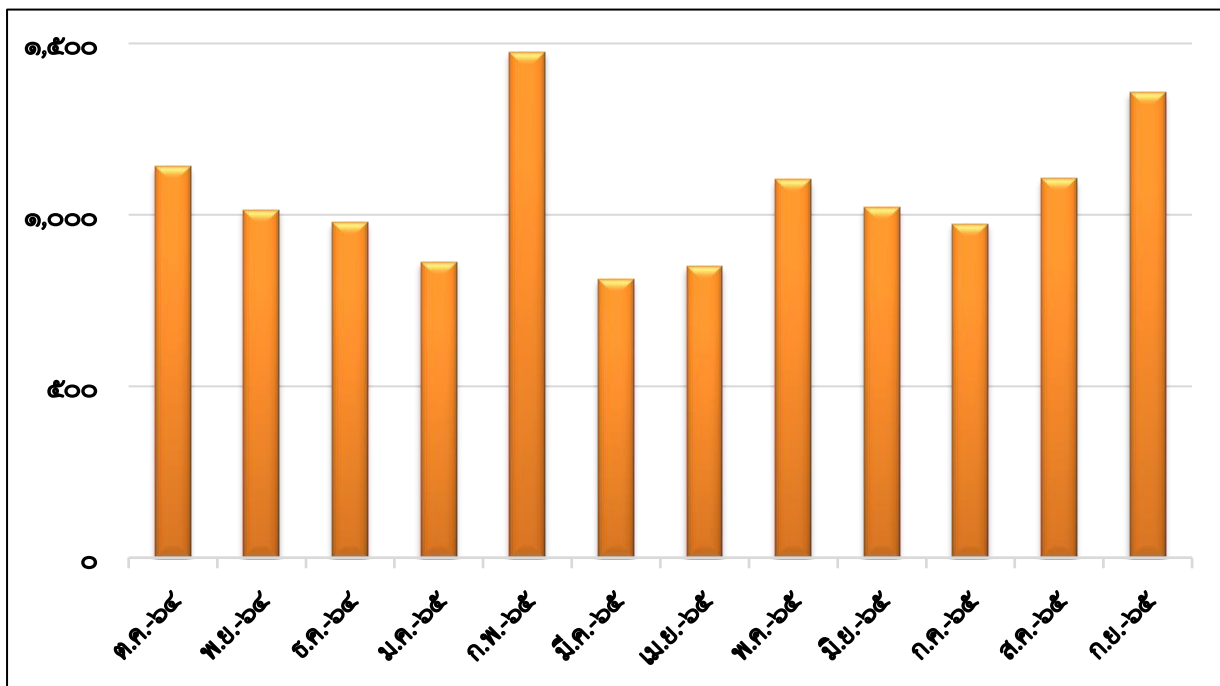
สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์ ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อกรมทางหลวง  
ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕

(๑ ตุลาคม ๒๕๖๔ - ๓๐ กันยายน ๒๕๖๕)

จากการดำเนินงานประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕ (๑ ตุลาคม ๒๕๖๔ - ๓๐ กันยายน ๒๕๖๕) พบว่า กรมทางหลวงมีจำนวนเรื่องร้องทุกข์ ข้อเสนอแนะ การแสดงความคิดเห็น คำชมเชย และความต้องการของประชาชน ผ่านการรวบรวมของฝ่ายบริหารข้อมูลข่าวสารและเรื่องร้องทุกข์ รวมทั้งสิ้น ๑๒,๖๙๔ เรื่อง โดยเป็นเรื่องราวเรียนจากการดำเนินงานของกรมทางหลวง จำนวน ๑๒,๔๔๐ เรื่อง (สถานะข้อมูล ณ วันที่ ๒๘ พฤศจิกายน ๒๕๖๕) กรมทางหลวงได้ดำเนินการแก้ไข ยุติเรื่องแล้วจำนวน ๙,๑๔๘ เรื่อง และอยู่ระหว่างดำเนินการแก้ไข ๓,๒๙๒ เรื่อง เป็นเรื่องราวเรียนในความรับผิดชอบหน่วยงานภายนอกกรมทางหลวง จำนวน ๒๕๔ เรื่อง ซึ่งสำนักงานเลขานุการกรม และหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ได้แจ้งประสานงานไปยังหน่วยงานเจ้าของพื้นที่เพื่อทราบ และพิจารณาดำเนินการแล้ว จึงถือว่ายุติเรื่อง

สำนักงานเลขานุการกรม ได้สรุปภาพรวมรายละเอียดเรื่องร้องทุกข์ ข้อเสนอแนะ การแสดงความคิดเห็น คำชมเชย และความต้องการของประชาชน ดังต่อไปนี้

๑. ภาพรวมการดำเนินงานเรื่องร้องทุกข์ ข้อเสนอแนะ การแสดงความคิดเห็น คำชมเชย และความต้องการของประชาชน จำแนกเป็นรายเดือน



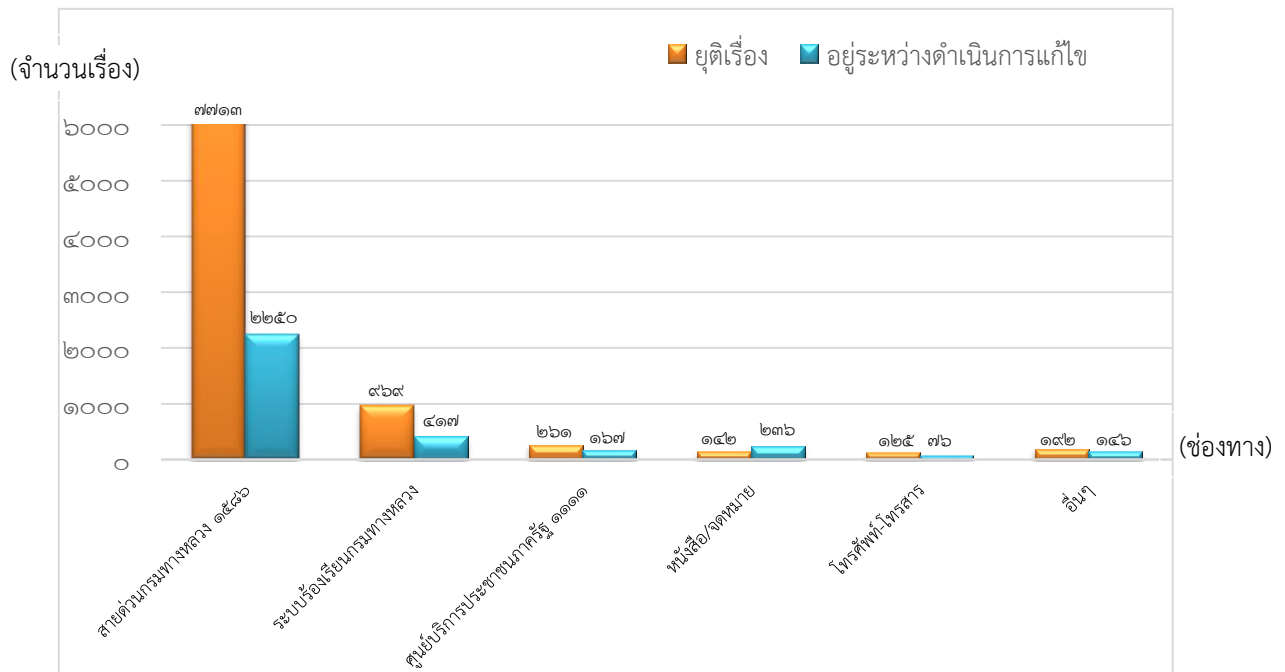
เดือน/ปี	เรื่องราวเรียน (เรื่อง)	ยุติเรื่อง (เรื่อง)	อยู่ระหว่างดำเนินการแก้ไข (เรื่อง)
ตุลาคม ๒๕๖๔	๑,๑๔๑	๙๗๐	๑๗๑
พฤศจิกายน ๒๕๖๔	๑,๐๑๕	๘๓๔	๑๘๑
ธันวาคม ๒๕๖๔	๙๗๗	๘๐๕	๑๗๒
มกราคม ๒๕๖๕	๘๖๓	๖๗๘	๑๘๕
กุมภาพันธ์ ๒๕๖๕	๑,๔๗๕	๑,๑๓๔	๓๔๑

เดือน/ปี	เรื่องร้องเรียน (เรื่อง)	ยุติเรื่อง (เรื่อง)	อยู่ระหว่างดำเนินการแก้ไข (เรื่อง)
มีนาคม ๒๕๖๕	๘๑๒	๕๗๙	๒๓๓
เมษายน ๒๕๖๕	๘๔๙	๔๙๐	๓๕๙
พฤษภาคม ๒๕๖๕	๑,๑๐๔	๗๓๕	๓๖๙
มิถุนายน ๒๕๖๕	๑,๐๒๒	๗๓๗	๒๘๕
กรกฎาคม ๒๕๖๕	๙๗๔	๖๙๕	๒๗๙
สิงหาคม ๒๕๖๕	๑,๑๐๕	๗๙๕	๓๑๐
กันยายน ๒๕๖๕	๑,๓๕๗	๙๕๐	๔๐๗
<b>รวมทั้งสิ้น</b>	<b>๑๒,๖๙๔</b>	<b>๙,๔๐๒</b>	<b>๓,๒๙๒</b>
<b>ร้อยละ</b>	<b>๑๐๐</b>	<b>๗๔.๐๗</b>	<b>๒๕.๙๓</b>

\*\*\*หมายเหตุ : จำนวนการติดต่อ **รวมเรื่องร้องเรียนของหน่วยงานภายนอกกรมทางหลวง**

จากตารางแสดงสถิติภาพรวมการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนทุกข้อ ข้อเสนอแนะ การแสดงความคิดเห็น คำชมเชย และความต้องการของประชาชน จำแนกเป็นรายเดือน มีจำนวน ๑๒,๖๙๔ เรื่อง ยุติเรื่องแล้ว จำนวน ๙,๔๐๒ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๗๔.๐๗ และอยู่ระหว่างดำเนินการแก้ไข จำนวน ๓,๒๙๒ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๒๕.๙๓ โดยพบว่า เดือนที่มีประชาชนร้องเรียน เสนอแนะ แสดงความคิดเห็น คำชมเชยและ ความต้องการของประชาชนมากที่สุด ๓ อันดับแรก คือ **เดือนกุมภาพันธ์ ๒๕๖๕ จำนวน ๑,๔๗๕ เรื่อง** รองลงมา คือ เดือนกันยายน ๒๕๖๕ จำนวน ๑,๓๕๗ เรื่อง และเดือนตุลาคม ๒๕๖๔ จำนวน ๑,๑๔๑ เรื่อง ตามลำดับ

**๒. ประเภทช่องทางที่ประชาชนใช้บริการร้องเรียน เสนอแนะ แสดงความคิดเห็น คำชมเชยและความต้องการของประชาชน**

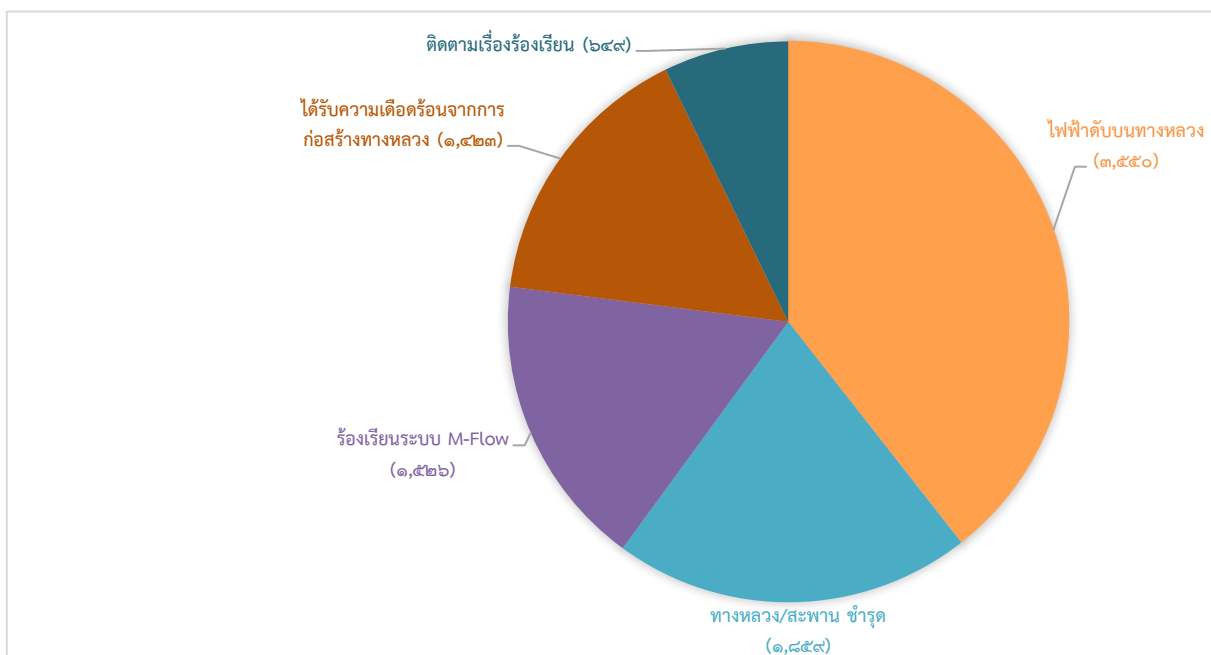


ลำดับ	ช่องทาง	จำนวนการติดต่อ (ครั้ง)	ยุติเรื่อง (เรื่อง)	อยู่ระหว่าง ดำเนินการแก้ไข (เรื่อง)
๑	สายด่วนกรมทางหลวง ๑๕๘๖	๙,๙๖๓	๗,๗๑๓	๒,๒๕๐
๒	ระบบร้องเรียนร้องทุกข์กรมทางหลวง <a href="http://complain.doh.go.th">http://complain.doh.go.th</a>	๑,๓๘๖	๙๖๙	๔๑๗
๓	ศูนย์บริการประชาชนภาครัฐ ๑๑๑๑ สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี	๔๒๘	๒๖๑	๑๖๗
๔	หนังสือ/จดหมายถึงกรมทางหลวง	๓๗๘	๑๔๒	๒๓๖
๕	โทรศัพท์ - โทรสาร	๒๐๑	๑๒๕	๗๖
๖	ช่องทางอื่น ๆ	๓๓๘	๑๙๒	๑๔๖
รวมทั้งสิ้น		๑๒,๖๙๔	๙,๔๐๒	๓,๒๙๒
ร้อยละ		๑๐๐	๗๔.๐๗	๒๕.๙๓

**\*\*\*หมายเหตุ : จำนวนการติดต่อ รวมเรื่องร้องเรียนจากหน่วยงานภายนอกที่ติดต่อผ่านมายังกรมทางหลวง**

จากตารางสถิติข้างต้น สามารถสรุปได้ว่า ประเภทช่องทางที่ประชาชนใช้บริการมากที่สุด ๕ อันดับ คือ สายด่วนกรมทางหลวง ๑๕๘๖ จำนวน ๙,๙๖๓ ครั้ง รองลงมาคือ ระบบร้องเรียนร้องทุกข์กรมทางหลวง <http://complain.doh.go.th> จำนวน ๑,๓๘๖ ครั้ง ศูนย์บริการประชาชนภาครัฐ ๑๑๑๑ สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี จำนวน ๔๒๘ ครั้ง หนังสือ/จดหมายถึงกรมทางหลวง จำนวน ๓๗๘ ครั้ง และ โทรศัพท์-โทรสาร จำนวน ๒๐๑ ครั้ง ตามลำดับ

**๓. ประเภทกลุ่มเรื่องร้องเรียน เสนอแนะ แสดงความคิดเห็น คำชมเชย และความต้องการของประชาชน (แสดงเฉพาะ ๕ อันดับแรก)**



ลำดับ	ประเภทกลุ่มเรื่อง	จำนวน (เรื่อง)	ยุติเรื่อง (เรื่อง)	อยู่ระหว่างดำเนินการแก้ไข (เรื่อง)
๑	ไฟฟ้าบนทางหลวงดับ	๓,๕๕๐	๓,๐๙๘	๔๕๒
๒	ทางหลวง/สะพาน ชำรุด	๑,๘๕๙	๑,๔๙๐	๓๖๙
๓	ร้องเรียนระบบ M-Flow	๑,๕๒๖	๗๕๔	๗๗๒
๔	ได้รับความเดือดร้อนจากการก่อสร้างทางหลวง	๑,๔๒๓	๑,๐๘๓	๓๔๐
๕	ติดตามเรื่องร้องเรียน	๖๔๙	๔๘๖	๑๖๓
๖	กลุ่มเรื่องอื่น ๆ	๓,๔๓๓	๒,๒๓๗	๑,๑๙๖
รวมทั้งสิ้น		๑๒,๔๔๐	๙,๑๔๘	๓,๒๙๒
ร้อยละ		๑๐๐	๗๓.๕๔	๒๖.๔๖

\*\*\*หมายเหตุ : จำนวนเรื่อง เป็นเรื่องเฉพาะในความรับผิดชอบของกรมทางหลวง

จากตารางข้างต้น สามารถสรุปได้ว่า ประเภทกลุ่มเรื่องที่ประชาชนร้องเรียนมากที่สุด ๕ อันดับแรก คือ ไฟฟ้าบนทางหลวงดับ จำนวน ๓,๕๕๐ เรื่อง รองลงมาคือ ทางหลวง/สะพาน ชำรุด จำนวน ๑,๘๕๙ เรื่อง ร้องเรียนระบบ M-Flow จำนวน ๑,๕๒๖ เรื่อง ได้รับความเดือดร้อนจากการก่อสร้างทางหลวง จำนวน ๑,๔๒๓ เรื่อง และติดตามเรื่องร้องเรียน จำนวน ๖๔๙ เรื่อง ตามลำดับ

๔. หน่วยงานในสังกัดกรมทางหลวงทั้งในส่วนกลาง และภูมิภาคที่มีเรื่องร้องเรียน สามารถแสดงเป็นตารางได้ดังนี้ (แสดงเฉพาะ ๕ อันดับแรก)

ลำดับ	หน่วยงาน	รวมทั้งสิ้น		ยุติเรื่อง (เรื่อง)		อยู่ระหว่างดำเนินการแก้ไข (เรื่อง)	
		จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ	จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ	จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ
๑	สำนักงานทางหลวงที่ ๑๓ (กรุงเทพฯ)	๒,๖๕๕	๒๑.๓๔	๑,๗๘๓	๖๗.๑๖	๘๗๒	๓๒.๘๔
๒	กองทางหลวงพิเศษระหว่างเมือง	๑,๖๐๔	๑๒.๘๙	๘๓๔	๕๒.๐๐	๗๗๐	๔๘.๐๐
๓	สำนักงานทางหลวงที่ ๑๔ (ชลบุรี)	๗๔๑	๕.๙๖	๕๘๙	๗๙.๔๙	๑๕๒	๒๐.๕๑
๔	สำนักงานทางหลวงที่ ๑๕(ประจวบคีรีขันธ์)	๖๙๐	๕.๕๕	๖๗๑	๙๗.๒๕	๑๙	๒.๗๕
๕	สำนักงานทางหลวงที่ ๑๐ (นครราชสีมา)	๖๕๓	๕.๒๕	๕๘๒	๘๙.๑๓	๗๑	๑๐.๘๗
๖	หน่วยงานอื่น ๆ	๖,๐๙๗	๔๙.๐๑	๔,๖๘๙	๗๖.๙๑	๑,๔๐๘	๒๓.๐๙
รวมทั้งสิ้น		๑๒,๔๔๐	๑๐๐.๐๐	๙,๑๔๘	๑๐๐.๐๐	๓,๒๙๒	๑๐๐.๐๐

\*\*\*หมายเหตุ : จำนวนเรื่อง เป็นเรื่องเฉพาะในความรับผิดชอบของกรมทางหลวง

จากตารางดังกล่าว สามารถสรุปได้ว่า ในปีงบประมาณ ๒๕๖๕ หน่วยงานที่มีเรื่องร้องเรียน ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็น คำชมเชย และความต้องการของประชาชนมากที่สุด คือ สำนักงานทางหลวงที่ ๑๓ (กรุงเทพ) จำนวน ๒,๖๕๕ เรื่อง ได้ดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียนจนยุติเรื่องแล้ว จำนวน ๑,๗๘๓ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๖๗.๑๖ และอยู่ระหว่างดำเนินการแก้ไข จำนวน ๘๗๒ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๓๒.๘๔ ทั้งนี้ เนื่องจากพื้นที่ความรับผิดชอบของสำนักงานทางหลวงที่ ๑๓ (กรุงเทพ) ตั้งอยู่ในเขตกรุงเทพมหานคร และเขตปริมณฑล มีความหนาแน่นของประชากรสูง เป็นศูนย์กลางด้านเศรษฐกิจ สังคม การคมนาคมที่หลากหลาย และมีโครงการก่อสร้างสายสำคัญ ๆ และการบำรุงรักษาเส้นทางในหลายพื้นที่ ทำให้ประชาชนได้รับผลกระทบจากการใช้รถใช้ถนน รองลงมาคือ กองทางหลวงพิเศษระหว่างเมือง (กรณีการเปิดให้บริการระบบจัดเก็บค่าธรรมเนียมผ่านทางอัตโนมัติแบบไม่มีไม้กั้น (M-Flow)) สำนักงานทางหลวงที่ ๑๔ (ชลบุรี) สำนักงานทางหลวงที่ ๑๕ (ประจวบคีรีขันธ์) สำนักงานทางหลวงที่ ๑๐ (นครราชสีมา) ตามลำดับ

สำหรับภาพรวมเรื่องราวร้องทุกข์ ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็น คำชมเชยและความต้องการของประชาชน เมื่อเทียบกับปีงบประมาณ ๒๕๖๔ พบว่าเพิ่มขึ้น ๑,๗๖๕ เรื่อง (ปีงบประมาณ ๒๕๖๔ จำนวน ๑๐,๙๒๙ เรื่อง) เนื่องจากกรมทางหลวง เปิดให้บริการระบบจัดเก็บค่าธรรมเนียมผ่านทางอัตโนมัติแบบไม่มีไม้กั้น (M-Flow) เต็มรูปแบบ ตั้งแต่วันที่ ๑๕ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๕ เป็นต้นมา ทำให้ประชาชนบางส่วนประสบปัญหาต่าง ๆ จากการใช้บริการ เช่น ปัญหาการจราจรติดขัด ปัญหาการใช้งานผ่านแอปพลิเคชัน ร้องเรียนค่าปรับค่าผ่านทาง และปัญหาการใช้บริการสายด่วนกรมทางหลวง ๑๕๘๖ กด ๑ เป็นต้น ส่งผลให้จำนวนเรื่องร้องเรียนเพิ่มมากขึ้นในเดือนกุมภาพันธ์ ๒๕๖๕

ทั้งนี้ กรมทางหลวง ได้มีมาตรการ **เน้นย้ำเรื่องความปลอดภัยบนทางหลวง มาเพื่อมาโดยตลอดเพื่อยกระดับความสะดวก ปลอดภัย ให้กับประชาชนที่เดินทางบนทางหลวง และขอให้ประชาชนผู้ใช้เส้นทางเดินทางด้วยความระมัดระวัง พร้อมปฏิบัติตามป้ายเตือน ป้ายแนะนำ ป้ายจำกัดความเร็ว และคำแนะนำของเจ้าหน้าที่อย่างเคร่งครัด หากประชาชนผู้ใช้ทางพบเห็นถนน หรือสะพานชำรุด หรือเหตุการณ์อันไม่ปลอดภัยบนทางหลวง สามารถแจ้งเหตุได้ที่สำนักงานทางหลวง แขวงทางหลวง หมวดทางหลวงในพื้นที่ทั่วประเทศ และสายด่วนกรมทางหลวง ๑๕๘๖ (โทรฟรีทุกเครือข่ายตลอด ๒๔ ชั่วโมง) หรือสามารถติดตามการรายงานสถานการณ์สภาพเส้นทางได้ที่ทวิตเตอร์กรมทางหลวง @prdoh๑**

.....