



สรุปผลการดำเนินการเรื่องราวจ้างทุกซ์ ข้อเสนอแนะ

ข้อคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อกรมทางหลวง

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖

สำนักงานเลขานุการกรม

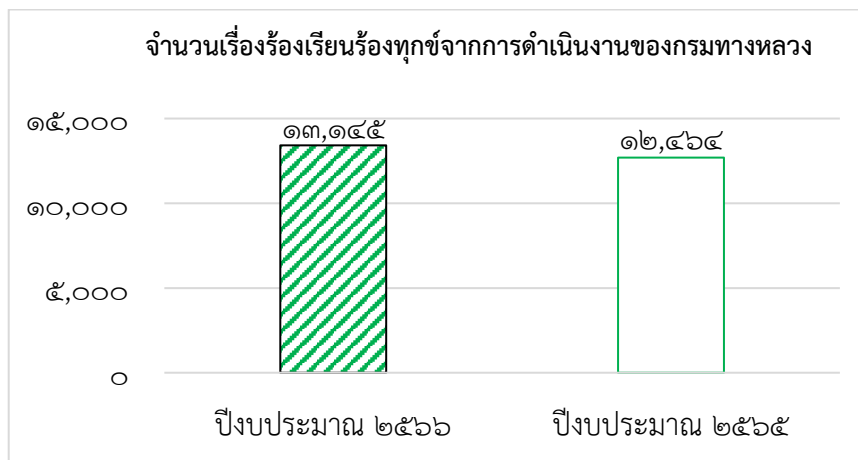
ฝ่ายบริหารข้อมูลข่าวสารและเรื่องราวจ้างทุกซ์

สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์ ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อกรมทางหลวง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ (๑ ตุลาคม ๒๕๖๕ – ๓๐ กันยายน ๒๕๖๖)

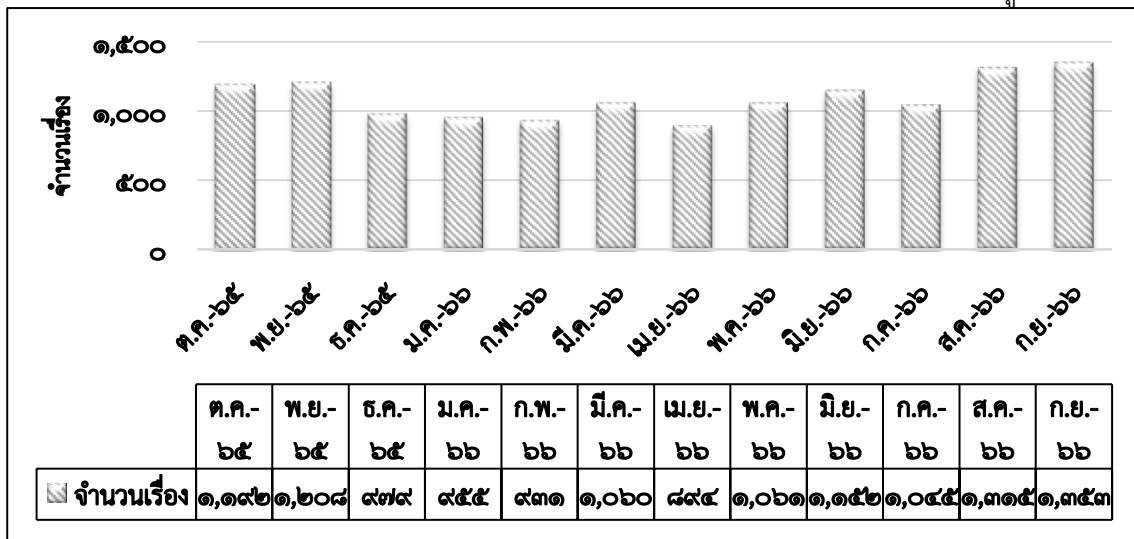
ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ (๑ ตุลาคม ๒๕๖๕ – ๓๐ กันยายน ๒๕๖๖) กรมทางหลวงมีจำนวนเรื่องร้องทุกข์ ข้อเสนอแนะ การแสดงความคิดเห็น คำชมเชย และความต้องการของประชาชนผ่านการรวบรวมของฝ่ายบริหารข้อมูลข่าวสารและเรื่องร้องทุกข์ รวมทั้งสิ้น ๑๓,๔๑๙ เรื่อง ยุติเรื่องแล้วจำนวน ๗,๗๓๑ เรื่อง อยู่ระหว่างการดำเนินการแก้ไข จำนวน ๕,๖๘๘ เรื่อง โดยเป็นเรื่องราวร้องเรียนจากการดำเนินงานของกรมทางหลวง จำนวน ๑๓,๑๔๕ เรื่อง กรมทางหลวงได้ดำเนินการแก้ไข ยุติเรื่องแล้วจำนวน ๗,๔๕๗ เรื่อง และอยู่ระหว่างดำเนินการแก้ไข ๕,๖๘๘ เรื่อง (สถานะข้อมูลเมื่อวันที่ ๒๖ ตุลาคม ๒๕๖๖) เป็นเรื่องราวร้องเรียนในความรับผิดชอบหน่วยงานภายนอกกรมทางหลวง จำนวน ๒๗๔ เรื่อง ซึ่งสำนักงานเลขาธิการกรมและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ได้แจ้งประสานงานไปยังหน่วยงานเจ้าของพื้นที่เพื่อทราบและพิจารณาดำเนินการแล้ว จึงถือว่ายุติเรื่อง

จากการประมวลผลและวิเคราะห์เรื่องราวร้องทุกข์ ข้อเสนอแนะ การแสดงความคิดเห็น คำชมเชย และความต้องการของประชาชน สามารถสรุปประเด็นสำคัญได้ ดังนี้

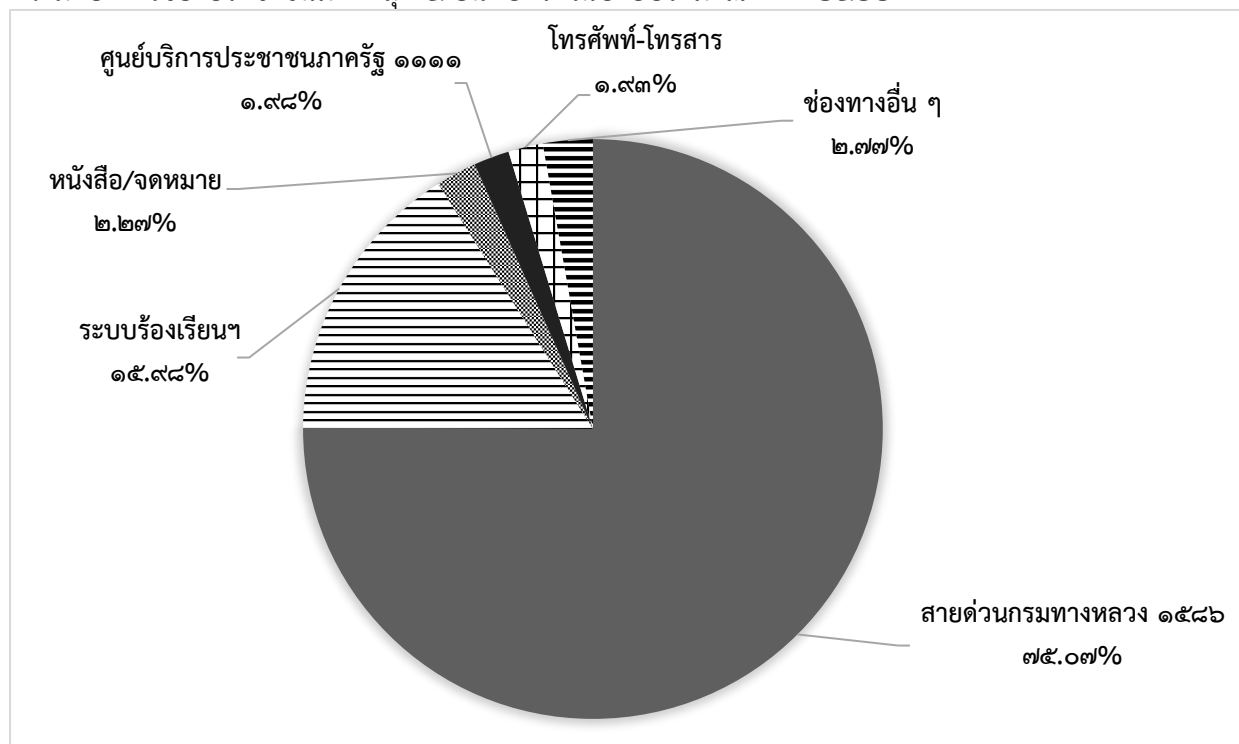
๑. สถิติจำนวนเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์จากการดำเนินงานของกรมทางหลวง ในปีงบประมาณ ๒๕๖๖ มีเรื่องร้องเรียนทั้งหมด ๑๓,๑๔๕ เรื่อง เมื่อเปรียบเทียบกับปีงบประมาณที่ผ่านมาพบว่า มีเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์เพิ่มมากขึ้น จำนวน ๖๘๑ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๕.๔๖ (ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ จำนวน ๑๒,๔๖๔ เรื่อง)



ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ จำแนกสถิติเรื่องร้องเรียนเป็นรายเดือนได้ตามแผนภูมิ ดังนี้



๒. ช่องทางที่ประชาชนใช้บริการร้องเรียน เสนอแนะ แสดงความคิดเห็น คำชมเชยและ
ความต้องการของประชาชนมากที่สุด ๕ อันดับแรกในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖



ลำดับ	ช่องทาง	จำนวน (คิดเป็นร้อยละ)	ยุติเรื่อง (คิดเป็นร้อยละ)	อยู่ระหว่างดำเนินการแก้ไข (คิดเป็นร้อยละ)
๑	สายด่วนกรมทางหลวง ๑๕๘๖	๑๐,๐๗๓ (๗๕.๐๗)	๖,๑๙๒ (๖๑.๔๗)	๓,๘๘๑ (๓๘.๕๓)
๒	ระบบร้องเรียนร้องทุกข์กรมทางหลวง http://complain.doh.go.th	๒,๑๔๔ (๑๕.๙๘)	๑,๑๒๒ (๕๒.๓๓)	๑,๐๒๒ (๔๗.๖๗)
๓	หนังสือ/จดหมายถึงกรมทางหลวง	๓๐๕ (๒.๒๗)	๕๒ (๑๗.๐๕)	๒๕๓ (๘๒.๙๕)
๔	ศูนย์บริการประชาชนภาครัฐ ๑๑๑๑ สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี	๒๖๖ (๑.๙๘)	๑๐๑ (๓๗.๙๗)	๑๖๕ (๖๒.๐๓)
๕	โทรศัพท์ - โทรสาร	๒๕๙ (๑.๙๓)	๑๓๒ (๕๐.๙๗)	๑๒๗ (๔๙.๐๓)
๖	ช่องทางอื่น ๆ	๓๗๒ (๒.๗๗)	๑๓๒ (๓๕.๔๘)	๒๔๐ (๖๔.๕๒)
รวมทั้งสิ้น		๑๓,๔๑๙	๗,๗๓๑	๕,๖๘๘

หมายเหตุ : จำนวนครั้งการติดต่อ รวมเรื่องร้องเรียนของหน่วยงานภายนอกกรมทางหลวง

จากตารางสถิติข้างต้น สามารถสรุปได้ว่า ประเภทช่องทางที่ประชาชนใช้บริการมากที่สุด ๕ อันดับ คือ สายด่วนกรมทางหลวง ๑๕๘๖ จำนวน ๑๐,๐๗๓ ครั้ง คิดเป็นร้อยละ ๗๕.๐๗ ของช่องทางทั้งหมด สะท้อนให้เห็นว่าประชาชนเลือกใช้บริการช่องทางที่เข้าถึงง่ายและสะดวก และมีความคาดหวังต่อการให้บริการที่รวดเร็วจากหน่วยงานในการรับเรื่องและส่งต่อไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง อีกทั้งยังเป็นการให้บริการประชาชนตลอด ๒๔ ชั่วโมง รองลงมา คือ ระบบร้องเรียนร้องทุกข์ กรมทางหลวง <http://complain.doh.go.th> จำนวน ๒,๑๔๔ ครั้ง หนังสือ/จดหมายถึงกรมทางหลวง จำนวน ๓๐๕ ครั้ง ศูนย์บริการประชาชนภาครัฐ ๑๑๑๑ สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี จำนวน ๒๖๖ ครั้ง และโทรศัพท์ - โทรสาร จำนวน ๒๕๙ ครั้ง ตามลำดับ

ทั้งนี้ ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ ได้มีเรื่องร้องเรียนผ่านช่องทางใหม่เพิ่มขึ้น คือ แอปพลิเคชัน Traffy Fondue ซึ่งเป็นแพลตฟอร์มที่จัดทำขึ้นบนสมาร์ตโฟน สำหรับให้ประชาชนแจ้งปัญหาต่าง ๆ ไปยังหน่วยงานที่รับผิดชอบโดยตรง ออกแบบโดยศูนย์เทคโนโลยีอิเล็กทรอนิกส์และคอมพิวเตอร์แห่งชาติ (NECTEC) ซึ่งกรมทางหลวงเป็นหน่วยงานหนึ่งที่ได้รับประสานเรื่องร้องเรียนผ่านแอปพลิเคชันดังกล่าว จากกรุงเทพมหานคร สำหรับการจัดทำสถิติเรื่องร้องเรียนของกรมทางหลวง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ มีเรื่องร้องเรียนผ่านแอปพลิเคชัน Traffy Fondue จำนวน ๕๗ เรื่อง โดยนับเฉพาะเรื่องที่มีการร้องเรียนผ่านบัญชีทางการของกรมทางหลวง และเป็นเรื่องร้องเรียนในเป็นพื้นที่นอกเหนือความรับผิดชอบของสำนักงานทางหลวงที่ ๑๓ (กรุงเทพ) ซึ่งฝ่ายบริหารข้อมูลข่าวสารและเรื่องราวร้องทุกข์ ได้ดึงเรื่องที่เกี่ยวข้องเข้าสู่ระบบร้องเรียนร้องทุกข์ เพื่อแจ้งหน่วยงานที่รับผิดชอบ ตรวจสอบแก้ไข และดำเนินการนำคำชี้แจงไปตอบในแอปพลิเคชัน Traffy Fondue เพื่อยุติเรื่อง

๓. กลุ่มเรื่องร้องเรียน เสนอแนะ แสดงความคิดเห็น คำชมเชย และความต้องการของประชาชนมากที่สุด ๑๐ อันดับแรกในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ สามารถแสดงเป็นตารางได้ดังนี้

ลำดับ	กลุ่มเรื่อง	จำนวนเรื่อง (คิดเป็นร้อยละ)	เพิ่ม/ลด (เทียบ งบ๖๕)	ยุติเรื่อง (คิดเป็นร้อยละ)	อยู่ระหว่าง ดำเนินการแก้ไข (คิดเป็นร้อยละ)
๑	ไฟฟ้าบนทางหลวงดับ	๔,๔๒๒ (๓๓.๖๔)	↑ (๓,๕๕๔)	๓,๐๐๑ (๖๗.๘๗)	๑,๔๒๑ (๓๒.๑๓)
๒	ทางหลวง/สะพาน ชำรุด	๒,๐๐๘ (๑๕.๒๘)	↑ (๑,๘๖๕)	๑,๐๗๑ (๕๓.๓๔)	๙๓๗ (๔๖.๖๖)
๓	ได้รับความเดือดร้อนจาก การก่อสร้างทางหลวง	๑,๖๖๑ (๑๒.๖๔)	↑ (๑,๔๒๕)	๑,๐๑๘ (๖๑.๒๙)	๖๔๓ (๓๘.๗๑)
๔	ติดตามเรื่องร้องเรียน	๗๑๐ (๕.๔๐)	↑ (๖๔๙)	๓๗๓ (๕๒.๕๔)	๓๓๗ (๔๗.๔๖)
๕	สัญญาณไฟจราจรขัดข้อง	๖๓๕ (๔.๘๓)	↑ (๓๘๙)	๔๓๖ (๖๘.๖๖)	๑๙๙ (๓๑.๓๔)
๖	ขอความช่วยเหลือ/ ขอให้ตรวจสอบ	๖๐๖ (๔.๖๑)	↑ (๕๑๘)	๒๕๖ (๔๒.๒๔)	๓๕๐ (๕๗.๗๖)
๗	ป้ายบอกทาง	๓๙๕ (๓.๐๐)	↑ (๒๓๑)	๑๖๒ (๔๑.๐๑)	๒๓๓ (๕๘.๙๙)

ลำดับ	กลุ่มเรื่อง	จำนวนเรื่อง (คิดเป็นร้อยละ)	เพิ่ม/ลด (เทียบกับบ๖๕)	ยุติเรื่อง (คิดเป็นร้อยละ)	อยู่ระหว่าง ดำเนินการแก้ไข (คิดเป็นร้อยละ)
๘	การขายของริมทางหลวง	๓๗๓ (๒.๘๔)	↑ (๒๗๘)	๑๔๓ (๓๘.๓๔)	๒๓๐ (๖๑.๖๖)
๙	ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็น	๒๖๐ (๑.๙๘)	↓ (๓๔๓)	๑๒๓ (๔๗.๓๑)	๑๓๗ (๕๒.๖๙)
๑๐	การตัดต้นไม้ริมทางหลวง	๒๒๐ (๑.๖๗)	↑ (๑๘๙)	๑๑๔ (๕๑.๘๒)	๑๐๖ (๔๘.๑๘)
๑๑	กลุ่มเรื่องอื่น ๆ	๑,๘๕๕ (๑๔.๑๑)	- (๓,๐๒๓)	๗๖๐ (๔๐.๙๗)	๑,๐๙๕ (๕๙.๐๓)
รวมทั้งสิ้น		๑๓,๑๔๕	๑๒,๔๖๔	๗,๔๕๗	๕,๖๘๘

หมายเหตุ : - จำนวนเรื่อง เป็นเรื่องร้องเรียนจากการดำเนินงานของกรมทางหลวง
- เพิ่ม/ลด เปรียบเทียบกับปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕

จากตารางข้างต้น สามารถสรุปได้ว่า กลุ่มเรื่องที่ประชาชนร้องเรียนมากที่สุด คือ ไฟฟ้าบนทางหลวงดับ จำนวน ๔,๔๒๒ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๓๓.๖๔ ของกลุ่มเรื่องทั้งหมด และมีจำนวนเพิ่มขึ้นเมื่อเทียบกับปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ โดยเป็นการขอให้ปรับปรุง ซ่อมแซมไฟฟ้าแสงสว่างบนทางหลวงและศาลาทางหลวงที่ชำรุด ที่มีสาเหตุมากจากการเสื่อมสภาพของอุปกรณ์ การเกิดภัยธรรมชาติ และการลักลอบตัดสายไฟ เป็นต้น ซึ่งพบว่าเป็นปัญหาที่ส่งผลกระทบต่อความปลอดภัยในการเดินทางบนทางหลวง และเป็นกลุ่มเรื่องที่มากที่สุดในการดำเนินการเรื่องร้องเรียนของกรมทางหลวง ประกอบกับมีช่องทางการร้องเรียนร้องทุกข์ที่สะดวก จึงส่งผลให้ปัญหาดังกล่าวมีจำนวนสูงสุดเป็นประจำทุกเดือน โดยเมื่อวิเคราะห์ในภาพรวมจากการเปรียบเทียบกับสถิติของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ พบว่า กลุ่มเรื่องร้องเรียนส่วนมากมีจำนวนเพิ่มขึ้น

๔. หน่วยงานในสังกัดกรมทางหลวงที่มีเรื่องร้องเรียนมากที่สุด ๑๐ อันดับแรก สามารถแสดงเป็นตารางได้ดังนี้

ลำดับ	หน่วยงาน	จำนวนเรื่อง (คิดเป็นร้อยละ)	ยุติเรื่อง (คิดเป็นร้อยละ)	อยู่ระหว่าง ดำเนินการแก้ไข (คิดเป็นร้อยละ)
๑	สำนักงานทางหลวงที่ ๑๓ (กรุงเทพฯ)	๒,๗๔๗ (๒๐.๙๐)	๑,๐๑๙ (๓๗.๑๐)	๑,๗๒๘ (๖๒.๙๑)
๒	สำนักงานทางหลวงที่ ๑๐ (นครราชสีมา)	๙๑๓ (๖.๙๕)	๔๘๐ (๕๒.๕๗)	๔๓๓ (๔๗.๔๓)
๓	สำนักงานทางหลวงที่ ๑๔ (ชลบุรี)	๘๑๙ (๖.๒๓)	๕๒๐ (๖๓.๔๙)	๒๙๙ (๓๖.๕๑)
๔	สำนักงานทางหลวงที่ ๑๕ (ประจวบคีรีขันธ์)	๖๘๓ (๕.๒๐)	๕๕๓ (๘๐.๙๗)	๑๓๐ (๑๙.๐๓)
๕	สำนักงานทางหลวงที่ ๑๑ (ลพบุรี)	๖๖๒ (๕.๐๔)	๕๔๘ (๘๒.๗๘)	๑๑๔ (๑๗.๒๒)

ลำดับ	หน่วยงาน	จำนวนเรื่อง (คิดเป็นร้อยละ)	ยุติเรื่อง (คิดเป็นร้อยละ)	อยู่ระหว่าง ดำเนินการแก้ไข (คิดเป็นร้อยละ)
๖	สำนักงานทางหลวงที่ ๙ (อุบลราชธานี)	๖๒๔ (๔.๗๕)	๓๖๗ (๕๘.๘๑)	๒๕๗ (๔๑.๑๙)
๗	สำนักงานทางหลวงที่ ๗ (ขอนแก่น)	๕๘๙ (๔.๔๘)	๓๖๗ (๖๒.๓๑)	๒๒๒ (๓๗.๖๙)
๘	สำนักงานทางหลวงที่ ๑๖ (นครศรีธรรมราช)	๕๖๗ (๔.๓๑)	๓๒๗ (๕๗.๖๗)	๒๔๐ (๔๒.๓๓)
๙	สำนักก่อสร้างสะพาน	๕๒๘ (๔.๐๒)	๓๒๙ (๖๒.๓๑)	๑๙๙ (๓๗.๖๙)
๑๐	สำนักงานทางหลวงที่ ๘ (มหาสารคาม)	๔๔๔ (๓.๓๘)	๓๑๒ (๗๐.๒๗)	๑๓๒ (๒๙.๗๓)
๑๑	หน่วยงานอื่น ๆ	๔,๕๖๙ (๓๔.๗๖)	๒,๖๓๕ (๕๗.๖๗)	๑,๙๓๔ (๔๒.๓๓)
รวมทั้งสิ้น		๑๓,๑๔๕	๗,๔๕๗	๕,๖๘๘

หมายเหตุ : จำนวนเรื่อง เป็นเรื่องในความรับผิดชอบของกรมทางหลวง

จากตารางดังกล่าว สามารถสรุปได้ว่า ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ หน่วยงานที่มีเรื่องร้องเรียน ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็น คำชมเชย และความต้องการของประชาชนมากที่สุด คือ สำนักงานทางหลวงที่ ๑๓ (กรุงเทพฯ) จำนวน ๒,๗๔๗ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๒๐.๙๐ ของหน่วยงานทั้งหมด โดยได้ดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียนจนยุติเรื่องแล้ว จำนวน ๑,๐๑๙ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๓๗.๑๐ และอยู่ระหว่างดำเนินการแก้ไข จำนวน ๑,๗๒๘ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๖๒.๙๑ ทั้งนี้ เนื่องจากพื้นที่ความรับผิดชอบของสำนักงานทางหลวงที่ ๑๓ (กรุงเทพฯ) ตั้งอยู่ในเขตกรุงเทพมหานครและเขตปริมณฑล มีความหนาแน่นของประชากรสูง เป็นศูนย์กลางด้านเศรษฐกิจ สังคม การคมนาคมที่หลากหลาย รวมทั้งมีโครงการก่อสร้างสายสำคัญ ๆ และการบำรุงรักษาเส้นทางในหลายพื้นที่

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