



แนวทางปฏิบัติเกี่ยวกับ
การบริหารจัดการเรื่องราวร้องทุกข์
ของกรมทางหลวง
เพื่อให้เป็นไปในทิศทางเดียวกัน

๑.

ให้ทุกหน่วยงานของกรมทางหลวง

ถือเป็นภารกิจหลักในการตรวจสอบเรื่องราวร้องทุกข์
จากระบบร้องเรียนร้องทุกข์ <http://complain.doh.go.th>
หรือเว็บไซต์กรมทางหลวง www.doh.go.th (Banner) ร้องเรียน
ร้องทุกข์) ผ่าน Username และ Password ที่ได้รับจากสำนักงาน
เลขานุการกรมไปแล้ว

๒.

ให้สำนักงานเลขานุการกรม นำเรื่องราว

ร้องทุกข์ ข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ คำชมเชยของกรมทางหลวง
จากทุกช่องทางสื่อสาร เข้าสู่ระบบร้องเรียนร้องทุกข์
<http://complain.doh.go.th> เพื่อรวบรวมเรื่องร้องเรียน จาก
การดำเนินงานของกรมทางหลวงให้เป็นระบบเดียว เพื่อความ
สะดวกในการติดตามงานและความสะดวกในการรายงานผลหรือ
การชี้แจง และเป็นการลดปริมาณการใช้กระดาษ (Paperless)

๓.

ให้ **ยกเลิก** บันทึกข้อสั่งการเรื่องราวร้องทุกข์ ผ่านระบบ

สารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ จากช่องทาง ต่อไปนี้

- ☐ ระบบร้องเรียนร้องทุกข์ <http://complain.doh.go.th>
- ☐ สายด่วนกรมทางหลวง 1586
- ☐ สายด่วนกทม.1555
- ☐ ศูนย์บริการประชาชนภาครัฐ 1111
- ☐ ทางโทรศัพท์

เพื่อลดขั้นตอนและความซ้ำซ้อนในการปฏิบัติงาน

**** นับตั้งแต่วันจันทร์ที่ 3 ธันวาคม 2561 เป็นต้นไป****

ยกเว้น เรื่องราวร้องทุกข์ฯ ที่มาทางหนังสือ (จดหมาย
จากประชาชน หน่วยงานภาครัฐ ภาคเอกชน และภาค
การเมือง ฯ)

หรือที่ สำนักงานเลขานุการกรมพิจารณาแล้ว เรื่องร้องเรียน
นั้น ๆ เป็นระดับนโยบาย หรืออาจจะส่งผลกระทบต่อภาพลักษณ์
ของกรมทางหลวง ซึ่งต้องมีบันทึกข้อสั่งการจากผู้บริหาร
กรมทางหลวงให้ยังคงส่งเรื่องดังกล่าวผ่านระบบสารบรรณ
อิเล็กทรอนิกส์คงเดิม

๔.

การชี้แจงหรือรายงานผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์

๔.๑ ผ่านระบบร้องเรียนร้องทุกข์ <http://complain.doh.go.th>

- ให้ทุกหน่วยงานมอบหมายเจ้าหน้าที่ที่เป็นเครือข่าย
ผู้ปฏิบัติงานเรื่องร้องทุกข์ของกรมทางหลวง หรือผู้ที่เกี่ยวข้อง
ตรวจสอบเรื่องในระบบร้องเรียนร้องทุกข์
<http://complain.doh.go.th> เป็นประจำทุกวัน และพิมพ์ (Print out)
รายงานเสนอผู้บังคับบัญชา และรายงานผลการดำเนินการ /ตอบชี้แจง
ผ่านระบบร้องเรียนร้องทุกข์ <http://complain.doh.go.th> โดยให้
รายงานผลเบื้องต้นในระบบร้องเรียนฯเป็นอันดับแรก และแจ้งผลการ
ดำเนินการเป็นระยะ ๆ จนกว่าเรื่องร้องเรียนจะได้ข้อยุติ

เช่น

“ สำนัก /กอง /สำนักทางหลวง /แขวงทางหลวง.....(ชื่อหน่วยงาน).....รับเรื่อง แล้ว อยู่ระหว่างตรวจสอบข้อมูล ผลเป็นประการใด จะแจ้งให้ทราบในโอกาสต่อไป ”

เมื่อการดำเนินการแล้วเสร็จ ให้หน่วยงานตอบชี้แจง ดังนี้

“สำนัก /กอง /สำนักงานทางหลวง /แขวงทางหลวง.....

(ชื่อหน่วยงาน).....ตรวจสอบแล้ว ทางหลวงสายดังกล่าวได้ดำเนินการแก้ไข เรียบร้อยแล้ว ตามรูปภาพที่แนบมาพร้อมนี้” (ในกรณีที่สามารชี้ให้เห็นผลการ ดำเนินการ ให้แนบริปูภพประกอบด้วยทุกครั้ง)

ให้ถือว่าการตอบชี้แจง หรือการรายงานผลการดำเนินการ ผ่าน ระบบร้องเรียนร้องทุกข์ <http://complain.doh.go.th> เป็นการยุติเรื่อง โดย หน่วยงานไม่ต้องตอบชี้แจงผ่านระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ หรือทางหนังสือ มาอีก

๔.

การชี้แจงหรือรายงานผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์

๔.๒ ผ่านหนังสือ

เมื่อหน่วยงานได้รับเรื่องร้องทุกข์ทางหนังสือ เช่น จดหมายจากประชาชน หน่วยงานภาครัฐ (สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี กระทรวงคมนาคม ศูนย์ดำรงธรรม สมาชิกสภาผู้แทนราษฎร สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน สำนักงาน ป.ป.ช., สำนักงาน ป.ป.ท. ฯลฯ) ภาคเอกชน และภาคการเมือง ฯลฯ

ให้หน่วยงานพิจารณาในข้อสั่งการเป็นกรณี ๆ ไป โดยหากในข้อสั่งการให้หน่วยงานพิจารณาตอบชี้แจงโดยตรง ขอให้หน่วยงานสำเนาเรื่องให้สำนักงานเลขานุการกรมทราบด้วยทุกครั้ง และให้ทุกหน่วยงานชี้แจง หรือรายงานผลการดำเนินการ ทั้งทางหนังสือตามข้อสั่งการ และในระบบร้องเรียนร้องทุกข์ <http://complain.doh.go.th>

๕.

กรณีหน่วยงานตอบชี้แจงหรือรายงานผล

การดำเนินการเรื่องราวร้องทุกข์ให้สำนักงานเลขาธิการกรม ผ่านระบบร้องเรียนร้องทุกข์ <http://complain.doh.go.th> ทราบแล้ว แต่เรื่องยังคงสถานะไม่ยุติ ทั้งนี้ อาจเนื่องมาจากเรื่องราวร้องทุกข์ดังกล่าว สำนักงานเลขาธิการกรมได้ส่งเรื่องให้หน่วยงานที่รับผิดชอบ หลายหน่วยงาน แต่หน่วยงานอื่นยังไม่รายงานผลการดำเนินการ สถานะของเรื่องนั้น ๆ จึงยังคงไม่ยุติ

ในกรณีเช่นนี้ หน่วยงานไม่ต้องรายงานซ้ำอีก

๖.

กรณีร้องเรียนเกี่ยวกับถนนชำรุด ไฟฟ้า

แสงสว่างบนทางหลวงดับ ผลกระทบจากการก่อสร้างทาง หรือ
ร้องเรียน ที่ส่งผลกระทบต่อชีวิตประจำวันของประชาชน
ให้หน่วยงานเร่งดำเนินการแก้ไขภายใน 7 วัน
นับตั้งแต่วันที่ได้รับเรื่อง และให้รายงานความก้าวหน้าผลการ
ดำเนินการเป็นระยะๆ จนกว่าดำเนินการแก้ไขปัญหาเรียบร้อย
และได้ข้อยุติ

๓.

กรณีเป็นเรื่องราวร้องทุกข์ประเด็นทั่วไป **ให้หน่วยงาน
ตอบชี้แจงภายใน 15 วัน** นับตั้งแต่วันที่ได้รับเรื่อง และให้รายงาน
ผลการดำเนินการเป็นระยะๆ จนกว่าเรื่องร้องเรียนนั้นๆ จะได้
ข้อยุติ

๔.

กรณีมีเรื่องร้องเรียนในความรับผิดชอบของหน่วยงาน
ผ่านสื่อ Social Media (Facebook ,Line ,YouTube) เพื่อความ
รวดเร็วในการตอบชี้แจงข้อร้องเรียน ให้ทุกหน่วยงานสามารถตอบ
ชี้แจงข้อร้องเรียนผ่านสื่อดังกล่าวได้โดยตรง โดยให้ประสานข้อมูล
กับสำนักงานเลขานุการกรม และแจ้งผลการดำเนินการให้
สำนักงานเลขานุการกรมทราบด้วย

๙.

กรณีที่หน่วยงานได้รับข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็น โดยตรง (เช่น การมาร้องเรียนด้วยตนเอง จากจังหวัดในพื้นที่ของ หน่วยงานฯลฯ) ให้หน่วยงานตรวจสอบเรื่อง หากเป็นพื้นที่ความ รับผิดชอบ ของหน่วยงานอื่น ให้ประสานแจ้งเรื่องต่อไป

แต่หากเป็นความรับผิดชอบของกรมทางหลวงให้นำเรื่อง ดังกล่าวเข้าสู่ระบบร้องเรียนร้องทุกข์ <http://complain.doh.go.th> เพื่อเป็นฐานข้อมูลเรื่องร้องเรียนของกรมทางหลวง และเพื่อการ ดำเนินการแก้ไขปัญหาคความเดือดร้อนของประชาชนในภาพรวม ต่อไป

๑๐.

กรณีมีเรื่องร้องเรียนตัวบุคคล หน่วยงาน หรืออื่น ๆ
ที่สำนักงานเลขาธิการกรมพิจารณาแล้ว เห็นว่าจะส่งผลเสียต่อ
ภาพลักษณ์กรมทางหลวง หรือเป็นเรื่องที่ต้องตรวจสอบ
ข้อเท็จจริง ให้สำนักงานเลขาธิการกรม จัดทำเรื่องดังกล่าวเป็น
“**เรื่องลับ**” และเสนอเรื่องถึงผู้บังคับบัญชาชั้นเหนือขึ้นไป
เพื่อพิจารณาสั่งการ

๑๑.

ให้ทุกหน่วยงานของกรมทางหลวง และทุกโครงการก่อสร้าง ที่มีเว็บไซต์แนะนำหน่วยงาน หรือโครงการฯ นำ URL <http://complain.doh.go.th> ไปแสดงไว้หน้าเว็บไซต์ของหน่วยงาน และโครงการฯ เพื่อให้ประชาชนสามารถเข้าถึงข้อมูล และมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นหรือร้องเรียนการดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้อง เพื่อเชื่อมโยงการเก็บข้อมูลในระบบเดียว

๑๒.

ให้สำนักงานเลขานุการกรม รวบรวมสรุปผลการ
ดำเนินการเรื่องราวร้องทุกข์ของกรมทางหลวงในระบบร้องเรียน
ร้องทุกข์ <http://complain.doh.go.th> เสนอผู้บริหารทุกเดือน
เพื่อรับทราบข้อมูล และประกอบการพิจารณาในระดับนโยบาย
ต่อไป