



บันทึกข้อความ

ลงก. เลขที่รับ 7240 วันที่ 30 มี.ค. ๒๕๖๓
รพช. เลขที่รับ 2189 วันที่ 30 มี.ค. 2563
อห. เลขที่รับ 2423 วันที่ 30 มี.ค. ๒๕๖๓

ส่วนราชการ สำนักงานเลขาธิการกรม ฝ่ายบริหารข้อมูลข่าวสารและเรื่องราวร้องทุกข์ โทร ๒๖๐๑๖

ที่ สกน.๑๗/ ๗๗

วันที่ ๓๐ มี.ค. ๖๓

เรื่อง สรุปผลการดำเนินการเรื่องราวร้องทุกข์ ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อกรมทางหลวง
ประจำเดือนกุมภาพันธ์ พ.ศ. ๒๕๖๓

Dr. J. B. S.
(นายอภิรัฐ ไชยวงศ์น้อย)
รองอธิบดีกรมทางหลวง

(๑) เรียน อทล. ผ่าน รทบ.

รท.รทบ.

๓๑ มี.ค. ๒๕๖๓

ตามที่สำนักงานเลขาธิการกรม ฝ่ายบริหารข้อมูลข่าวสารและเรื่องราวร้องทุกข์ เป็นศูนย์กลางรับเรื่องราวร้องทุกข์ ข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ ตรวจสอบ วิเคราะห์ข้อเท็จจริง กลั่นกรอง ประสานงานกับหน่วยงานของกรม พร้อมเร่งรัดติดตามและชี้แจง ข้อร้องเรียน สรุปสาระสำคัญเกี่ยวกับ เรื่องราวร้องทุกข์เสนอผู้บริหารสั่งการ และบริหารจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ ผ่านระบบร้องเรียน ร้องทุกข์ของกรมทางหลวง <http://complain.doh.go.th> ซึ่งเป็น “ระบบกลาง” ที่รวบรวมเรื่องราวร้องทุกข์ ข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ จากทุกช่องทางไว้ในระบบเดียว เพื่อเชื่อมโยงการดำเนินงานเรื่องราวร้องทุกข์ของ ทุกหน่วยงานของกรมทางหลวงให้สามารถสืบค้นข้อมูลเรื่องราวร้องทุกข์จากทั่วประเทศได้อย่างสะดวก รวดเร็ว เรื่องร้องเรียนถูกจัดเก็บรวมไว้ในฐานข้อมูลเดียวกัน อีกทั้งเป็นการตอบสนองความต้องการของ ประชาชนในการเข้าถึงข้อมูลข่าวสาร และมีส่วนร่วมในการดำเนินงานของกรมทางหลวงได้อย่างสะดวก รวดเร็ว นั้น

เดือนกุมภาพันธ์ พ.ศ. ๒๕๖๓ มีจำนวนเรื่องราวร้องทุกข์ ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็น ถึงกรม ทางหลวง รวมทั้งสิ้น ๖๖๕ เรื่อง ดำเนินการแล้วเสร็จ จำนวน ๔๒๐ เรื่อง อยู่ระหว่างการดำเนินการแก้ไข ๒๔๕ เรื่อง เป็นเรื่องร้องเรียนจากการดำเนินงานของกรมทางหลวง จำนวน ๖๓๖ เรื่อง (กรมทางหลวง ดำเนินการแล้วเสร็จ ๓๙๑ เรื่อง อยู่ระหว่างการดำเนินการ ๒๔๕ เรื่อง) เป็นเรื่องร้องเรียนในความรับผิดชอบ ของหน่วยงานภายนอกอื่นๆ จำนวน ๒๙ เรื่อง ซึ่งสำนักงานเลขาธิการกรมได้แจ้งประสานงานไปยัง หน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อทราบ และพิจารณาดำเนินการแล้ว จึงถือว่าเรื่องได้ดำเนินการแล้วเสร็จ โดยมี รายละเอียด ดังนี้ (สถานะข้อมูล ๒๕ มีนาคม ๒๕๖๓)

๑. ประเภทช่องทางที่ประชาชนใช้บริการร้องเรียน เสนอแนะ แสดงความคิดเห็น ถึงกรม ทางหลวง (ข้อมูลไม่ได้แยกประเภทความรับผิดชอบของหน่วยงานภายนอกอื่น ๆ) สามารถแสดงเป็นตารางได้ ดังนี้

ลำดับ	ช่องทาง	จำนวนการติดต่อ (ครั้ง)	ดำเนินการแล้วเสร็จ (เรื่อง)	อยู่ระหว่างการดำเนินการแก้ไข (เรื่อง)
๑.	สายด่วนกรมทางหลวง ๑๕๘๖	๕๐๘	๓๕๔	๑๕๔
๒.	ระบบร้องเรียนร้องทุกข์กรมทางหลวง http://complain.doh.go.th	๕๓	๔๐	๑๓
๓.	หนังสือ/จดหมาย ถึงกรมทางหลวง	๓๑	๓	๒๘
๔.	ศูนย์บริการประชาชนภาครัฐ ๑๑๑๑	๒๙	๑๓	๑๖
๕.	หนังสือจากกระทรวงคมนาคม	๑๕	๑	๑๔
๖.	อื่นๆ	๒๙	๙	๒๐
รวมทั้งสิ้น		๖๖๕	๔๒๐	๒๔๕

/จาก...

จากตารางข้างต้น สามารถสรุปได้ว่า ประเภทช่องทางที่ประชาชนใช้บริการร้องเรียน เสนอแนะ แสดงความคิดเห็นมากที่สุด คือสายด่วนกรมทางหลวง ๑๕๘๖ จำนวน ๕๐๘ เรื่อง รองลงมาคือระบบร้องเรียนร้องทุกข์กรมทางหลวง <http://complain.doh.go.th> จำนวน ๕๓ เรื่อง หนังสือ/จดหมายถึงกรมทางหลวง จำนวน ๓๑ เรื่อง ศูนย์บริการประชาชนภาครัฐ ๑๑๑๑ จำนวน ๒๙ เรื่อง และหนังสือจากกระทรวงคมนาคม จำนวน ๑๕ เรื่อง ตามลำดับ

๒. ประเภทกลุ่มเรื่องร้องเรียน เสนอแนะ แสดงความคิดเห็น ในความรับผิดชอบของกรมทางหลวง สามารถแสดงเป็นตาราง ได้ดังนี้

ลำดับ	ประเภทกลุ่มเรื่อง	จำนวน (เรื่อง)	ดำเนินการแล้วเสร็จ	อยู่ระหว่างดำเนินการแก้ไข
๑.	ไฟฟ้าบนทางหลวงดับ	๒๑๔	๑๖๙	๔๕
๒.	การได้รับความเดือดร้อนจากการก่อสร้างทางหลวง	๙๘	๕๘	๔๐
๓.	การขอความช่วยเหลือ/ขอให้ตรวจสอบ	๗๔	๓๔	๔๐
๔.	ทางหลวง/สะพานชำรุด	๖๐	๓๗	๒๓
๕.	สัญญาณไฟจราจรขัดข้อง	๓๓	๒๗	๖
๖.	ประเภทอื่นๆ	๑๕๗	๖๖	๙๑
รวมทั้งสิ้น		๖๓๖	๓๙๑	๒๔๕

จากตารางข้างต้น สามารถสรุปได้ว่า ประเภทกลุ่มเรื่องที่ประชาชนร้องเรียน เสนอแนะ แสดงความคิดเห็นมากที่สุด คือ ไฟฟ้าบนทางหลวงดับ จำนวน ๒๑๔ เรื่อง ได้รับความเดือดร้อนจากการก่อสร้างทางหลวง จำนวน ๙๘ เรื่อง ขอความช่วยเหลือ/ขอให้ตรวจสอบ จำนวน ๗๔ เรื่อง ทางหลวง/สะพานชำรุด จำนวน ๖๐ เรื่อง และสัญญาณไฟจราจรขัดข้อง จำนวน ๓๓ เรื่อง ตามลำดับ

๓. หน่วยงานในสังกัดกรมทางหลวงที่มีเรื่องร้องเรียน ข้อเสนอแนะ แสดงความคิดเห็น ใน ๕ อันดับแรก สามารถแสดงเป็นตาราง ได้ดังนี้

ลำดับ	หน่วยงาน	จำนวน (เรื่อง)	ดำเนินการแล้วเสร็จ	อยู่ระหว่างดำเนินการแก้ไข
๑.	สำนักงานทางหลวงที่ ๑๓ (กรุงเทพ)	๑๘๑	๙๕	๘๖
๒.	สำนักก่อสร้างทางที่ ๑	๕๑	๔๓	๘
๓.	สำนักงานทางหลวงที่ ๑๕ (ประจวบคีรีขันธ์)	๔๖	๓๘	๘
๔.	สำนักงานทางหลวงที่ ๑๔ (ชลบุรี)	๓๘	๒๑	๑๗
๕.	สำนักงานทางหลวงที่ ๑ (เชียงใหม่) สำนักงานทางหลวงที่ ๑๐ (นครราชสีมา)	๒๙	๒๑	๘
๖.	หน่วยงานอื่นๆ ของกรมทางหลวง	๒๙๑	๑๗๓	๑๑๘
รวมทั้งสิ้น		๖๓๖	๓๙๑	๒๔๕

จากตารางข้างต้น สามารถสรุปได้ว่าเดือนกุมภาพันธ์ ๒๕๖๓ หน่วยงานในสังกัดกรมทางหลวงที่มีเรื่องร้องเรียน ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็นของประชาชน ใน ๕ อันดับแรก ได้แก่ สำนักงานทางหลวงที่ ๑๓(กรุงเทพ) สำนักก่อสร้างทางที่ ๑ สำนักงานทางหลวงที่ ๑๕ (ประจวบคีรีขันธ์) สำนักงานทางหลวงที่ ๑๔ (ชลบุรี) และสำนักงานทางหลวงที่ ๑ (เชียงใหม่) ซึ่งมีจำนวนเรื่องร้องเรียนเท่ากับสำนักงานทางหลวงที่ ๑๐ (นครราชสีมา)

จากข้อมูลดังกล่าวข้างต้น พบว่าพื้นที่ที่ได้รับเรื่องร้องเรียนเป็นจำนวนมากยังคงเป็นพื้นที่ในเขตเมืองหลัก หรือเมืองสำคัญที่เป็นศูนย์กลางทางเศรษฐกิจ หรือสถานที่ท่องเที่ยว และเป็นพื้นที่ที่มีโครงการก่อสร้างและบำรุงรักษาเส้นทางตามนโยบายของรัฐบาล กระทรวงคมนาคม เพื่อรองรับการขยายตัวทางเศรษฐกิจและปริมาณจราจรที่เพิ่มสูงขึ้น

นอกจากนี้ จากการดำเนินการเรื่องราวร้องทุกข์ที่ผ่านมา ยังพบปัญหาข้อขัดข้อง ในการดำเนินการหลายประการ เช่น เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานเรื่องราวร้องทุกข์ของหน่วยงานมีการเปลี่ยนแปลงอยู่บ่อยครั้ง ทำให้การปฏิบัติงานไม่เกิดความต่อเนื่อง ผู้ปฏิบัติงานรายใหม่ไม่เข้าใจการใช้งานระบบการจัดการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ หรือการตอบชี้แจงข้อร้องเรียนไม่ตรงประเด็น รวมทั้งหลายหน่วยงานเจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบการตอบชี้แจงเรื่องร้องเรียนมีไม่เพียงพอ ส่งผลให้เรื่องร้องเรียนไม่ได้รับการแก้ไขและเรื่องค้างอยู่ในระบบเรื่องราวร้องทุกข์ และได้รับการติดตามเรื่องร้องเรียนจากประชาชนและหน่วยงานภายนอก ซึ่งปัญหาเหล่านี้ล้วนส่งผลต่อการแก้ไขปัญหาเรื่องราวร้องทุกข์ สร้างความไม่พึงพอใจ และความไม่เชื่อมั่นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของกรมทางหลวงทั้งสิ้น

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา ทั้งนี้ เห็นควรแจ้งเวียนทุกหน่วยงานเพื่อทราบและขอความร่วมมือพิจารณาเร่งรัดแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนที่อยู่ในพื้นที่ความรับผิดชอบอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้ได้ข้อยุติโดยเร็วต่อไป

(นายเทพฤทธิ์ แก้วบุญมี)

เลขานุการกรม

(๒) เรียน ลนท.

- เห็นชอบตามเสนอ
- แจ้งเวียนหน่วยงานเพื่อทราบ และให้ทุกหน่วยเร่งรัดแก้ไขเรื่องร้องเรียนในพื้นที่ความรับผิดชอบต่อไป

(๓) เรียน ผมท.

- เพื่อทราบและดำเนินการต่อไป

(นายเทพฤทธิ์ แก้วบุญมี)

เลขานุการกรม

๒ มิ.ย. ๒๕๖๓

วิฑูรย์ศิริไ
(นายสรวิศ ทรงศิริไ)

อธิบดีกรมทางหลวง

- ๑ มิ.ย. ๒๕๖๓

(๔) เรียน ผอ.มท.๑๔
- แจ้ง/ดำเนินการตาม
ข้อ ๓

วิฑูรย์ น
ผมท.

๗ มิ.ย. ๖๓

๒๕ มิ.ย. ๖๓ ๕.

ที่ สลน.๑๗/ ๘๒ ลงวันที่ ๑๐ เม.ย. ๒๕๖๓

(๕) เรียน ผู้อำนวยการสำนัก ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศ กอง
สำนักงาน สำนักงานทางหลวง ศูนย์สร้างทาง
ศูนย์สร้างและบูรณะสะพาน แขวงทางหลวง
แขวงทางหลวงพิเศษระหว่างเมือง

- เพื่อโปรดทราบและเร่งรัดแก้ไขเรื่องเรียนในพื้นที่
ความรับผิดชอบต่อไป


(นายเทพฤทธิ์ แก้วบุญมี)
เลขานุการกรม

