



'สถิติแห่งปี' ...มีไว้ทำลาย รองพุ่งไฟฟ้าทางหลวงดับ-ยี่ๆแท็กซี่

ต้นปีใหม่ผู้คนคึกคักกลับจากภูมิลำเนา&ท่องเที่ยว สุทธิชีวิต
อันทำท่ายในปี2565 ย้อนดูเรื่องราวร้องเรียนโหมคมนาคมนาคมทางบก
ปี 2564 ที่ 2 หน่วยงานสรุปสถิติไว้

กรมทางหลวง(ทล.) สรุปสถิติเรื่องราวร้องทุกข์ ข้อเสนอแนะ
ข้อคิดเห็นประจำปีงบประมาณ 64 (วันที่ 1 ต.ค. 63-30 ก.ย.64)
มีจำนวนทั้งสิ้น 10,929 เรื่อง แบ่งเป็นเรื่องราวร้องเรียนจากการดำเนินงาน
งานของกรมทางหลวง
10,703 เรื่อง และเป็น
เรื่องราวร้องเรียนในความรับผิดชอบ
ของหน่วยงาน
อื่น 226 เรื่อง เมื่อเทียบกับปีงบประมาณ 63
วันที่ 1 ต.ค.62-30 ก.ย. 63
มี 8,782 เรื่อง เพิ่มขึ้น
1,921 เรื่อง

เดือนที่ร้องเรียน
มากที่สุด 5 อันดับแรก
ต.ค. 1,198 เรื่อง มี.ค.
1,157 เรื่อง ก.ย. 1,025
เรื่อง เม.ย. 938 เรื่อง
และ พ.ย. 931 เรื่อง

ประเภทช่องทาง
ที่ประชาชนใช้บริการ
หรือติดต่อกรมทางหลวง
มากที่สุด 5 อันดับแรก
1.สายด่วนกรมทางหลวง



1586 2.ระบบร้องเรียน
ร้องทุกข์กรมทางหลวง

[http://complain.doh.](http://complain.doh.go.th)

3.หนังสือ/จดหมาย ถึงกรมทางหลวง 4.ศูนย์บริการประชาชน
ภาครัฐ 1111 สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี และ 5.โทรศัพท์
ถึงกรมทางหลวง (ฝ่ายบริหารข้อมูลข่าวสารและเรื่องรอร้องทุกข์
สำนักงานเลขานุการกรม)

กลุ่มเรื่องร้องเรียน ข้อเสนอแนะ ข้อความคิดเห็น พบว่า
ประชาชนร้องเรียนมากใน 5 อันดับแรก คือ 1.ไฟฟ้าบนทางหลวง

ดับ 2.ได้รับความเดือดร้อน

หรือความไม่สะดวกจาก

การก่อสร้างทางหลวง

3.ทางหลวง/สะพานชำรุด

4. สัญญาณไฟจราจร

ขัดข้อง และ 5.การขอความ

ช่วยเหลือ/ขอให้ตรวจสอบการ

ดำเนินการต่าง ๆ บนทางหลวง เช่น

ขอให้ขยายช่องจราจร ขอให้ติดตั้ง

ไฟฟ้าแสงสว่าง ขอให้ตัดแต่งกิ่งไม้ เป็นต้น

พื้นที่ร้องเรียนมาก 5 อันดับแรก คือ 1.พื้นที่แขวงทางหลวง
ในสังกัดสำนักงานทางหลวงที่ 13 (กรุงเทพฯ) 2.พื้นที่แขวงทางหลวง

ในสังกัดสำนักงานทางหลวงที่ 14 (ชลบุรี) 3.พื้นที่แขวงทางหลวงใน
สังกัดสำนักงานทางหลวงที่ 10 (นครราชสีมา) 4.พื้นที่แขวงทางหลวง

ในสังกัดสำนักงานทางหลวงที่ 15 (ประจวบคีรีขันธ์) และ 5.พื้นที่
แขวงทางหลวงในสังกัดสำนักงานทางหลวงที่ 11 (ลพบุรี)

ดำเนินการขนส่งทางบก (ขบ.) โดยศูนย์คุ้มครองผู้โดยสาร
และรับเรื่องร้องเรียน โทร. 1584 กองตรวจการขนส่งทางบกรวบรวม

ข้อมูลเรื่องร้องเรียนผ่านศูนย์คุ้มครองฯ 1584 ประจำปี 64 (ต.ค. 63-
ก.ย. 64)ทั้งสิ้น 84,494 เรื่อง ดำเนินการแก้ไขเรื่องร้องเรียนรวม

92.77% ดังนี้

รถโดยสารสาธารณะที่ประชาชนร้องเรียนตามกฎหมายว่าด้วย
รถยนต์ ประกอบด้วย 1.รถแท็กซี่ 10,066 เรื่อง แก้ไขแล้ว 9,307
เรื่อง 92.46% 2.รถสามล้อ 63 เรื่อง แก้ไขแล้ว 54 เรื่อง 85.71% 3.รถ





สี่ล้อเล็ก 169 เรือ กะใจแล้ว 148 เรือ 87.57% และ 4.รถ จักรยานยนต์ (จยย.) รั้งจ้ง 1,456 เรือ กะใจแล้ว 1,280 เรือ 87.91% ที่เหลืออยู่ในขั้นตอนดำเนินการเพื่อกะใจให้ครบทุกเรือ ร้องเรียนต่อไป

ประเด็นข้อร้องเรียนมากที่สุด 5 อันดับแรก ได้แก่ 1.ขับ รถประมาทนำหวาดเสียว 2.แสดงกิริยาจาไม่สุภาพ 3.ไม่ส่ง ผู้โดยสารตามที่ตกลงกัน 4.ไม่ใช้มาตรค่าโดยสาร และ 5.สภาพ รถไม่มั่นคงแข็งแรง

ขณะที่รถโดยสารสาธารณะที่ประชาชนร้องเรียน ตามกฎหมาย ว่าด้วยการขนส่งทางบก ประกอบด้วย 1.รถโดยสารประจำทางของ องค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ (ขสมก.) 4,427 เรือ กะใจแล้ว 3,741 เรือ 84.50% 2.รถร่วมบริการ (ธรรมดา) 1,264 เรือ กะใจแล้ว 1,101 เรือ 87.10% 3.รถร่วมบริการ (ปรับอากาศ) 1,893 เรือ กะใจแล้ว 1,640 เรือ 86.63% 4.รถมิบัส 712 เรือ กะใจแล้ว 585 เรือ 82.16% 5.รถตู้โดยสาร 950 เรือ กะใจแล้ว 748 เรือ 78.74%

6.รถสองแถว 1,564 เรือ กะใจแล้ว 1,313 เรือ 83.95% และ 7.รถโดยสารของบริษัทขนส่งจำกัด (บขส.) 2,289 เรือ กะใจ แล้ว 1,827 เรือ 88.61% ที่เหลืออยู่ในขั้นตอนดำเนินการเพื่อ กะใจให้ครบทุกเรือร้องเรียนต่อไป

ประเด็นข้อร้องเรียนมากที่สุด 5 อันดับแรก ได้แก่ 1.ขับ รถประมาทนำหวาดเสียว 2.ไม่ส่งผู้โดยสารตามที่ตกลงกัน 3.แสดงกิริยาจาไม่สุภาพ 4.สภาพรถไม่มั่นคงแข็งแรงสมบูรณ์ (คว้นดำ) และ 5.จอดรถกีดขวางทางจราจร

สถิติมีไว้ทำลาย...ยกระดับบริการ เร่งกะใจปัญหา.

ทีมข่าวนวัตกรรมขนส่ง