



บันทึกข้อความ

อนก. เลขที่รับ 3528 วันที่ ๑๕ ก.พ. ๒๕๖๓
รทบ. เลขที่รับ 1174 วันที่ 14 ก.พ. 2563
อนก. เลขที่รับ 1131 วันที่ ๑๕ ก.พ. ๒๕๖๓

ส่วนราชการ สำนักงานเลขานุการกรม ฝ่ายบริหารข้อมูลข่าวสารและเรื่องราวร้องทุกข์ โทร. ๒๖๐๑๖

ที่ สกน.๑๓/๑๒ วันที่ ๑๕ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๓

เรื่อง รายงานการให้บริการข้อมูลข่าวสารผ่านสายด่วนกรมทางหลวง ๑๕๘๖ ประจำเดือน มกราคม ๒๕๖๓

๑) เรียน อทล. ผ่าน รทบ. รองอธิบดีกรมทางหลวง ๑๕ ก.พ. ๒๕๖๓

ตามที่สำนักงานเลขานุการกรม ร่วมกับกองทางหลวงพิเศษระหว่างเมือง รับผิดชอบดูแลศูนย์บริการประชาชนสายด่วนกรมทางหลวง ๑๕๘๖ เพื่อให้บริการข้อมูลข่าวสารเส้นทางการเดินทาง ข้อมูลการดำเนินงานของกรมทางหลวง การรับเรื่องราวร้องเรียนร้องทุกข์ และข้อมูลอื่น ๆ ซึ่งเปิดให้บริการประชาชนโทรสอบถามข้อมูลทุกวันฟรี ตลอด ๒๔ ชั่วโมง นั้น

เดือนมกราคม ๒๕๖๓ มีประชาชนใช้บริการโทรสอบถามข้อมูลผ่านสายด่วนกรมทางหลวง ๑๕๘๖ รวมทั้งสิ้น ๑๓,๙๓๖ สาย โดยมีรายละเอียดการให้บริการประชาชนใน ๔ ส่วนงาน ดังนี้

๑. ข้อมูลจากสายด่วนกรมทางหลวง ๑๕๘๖ ณ ศูนย์บริการประชาชนสายด่วนกรมทางหลวง ๑๕๘๖ อาคารพหลโยธิน ชั้น ๑ ถนนศรีอยุธยา จำนวน ๗,๓๒๒ สาย

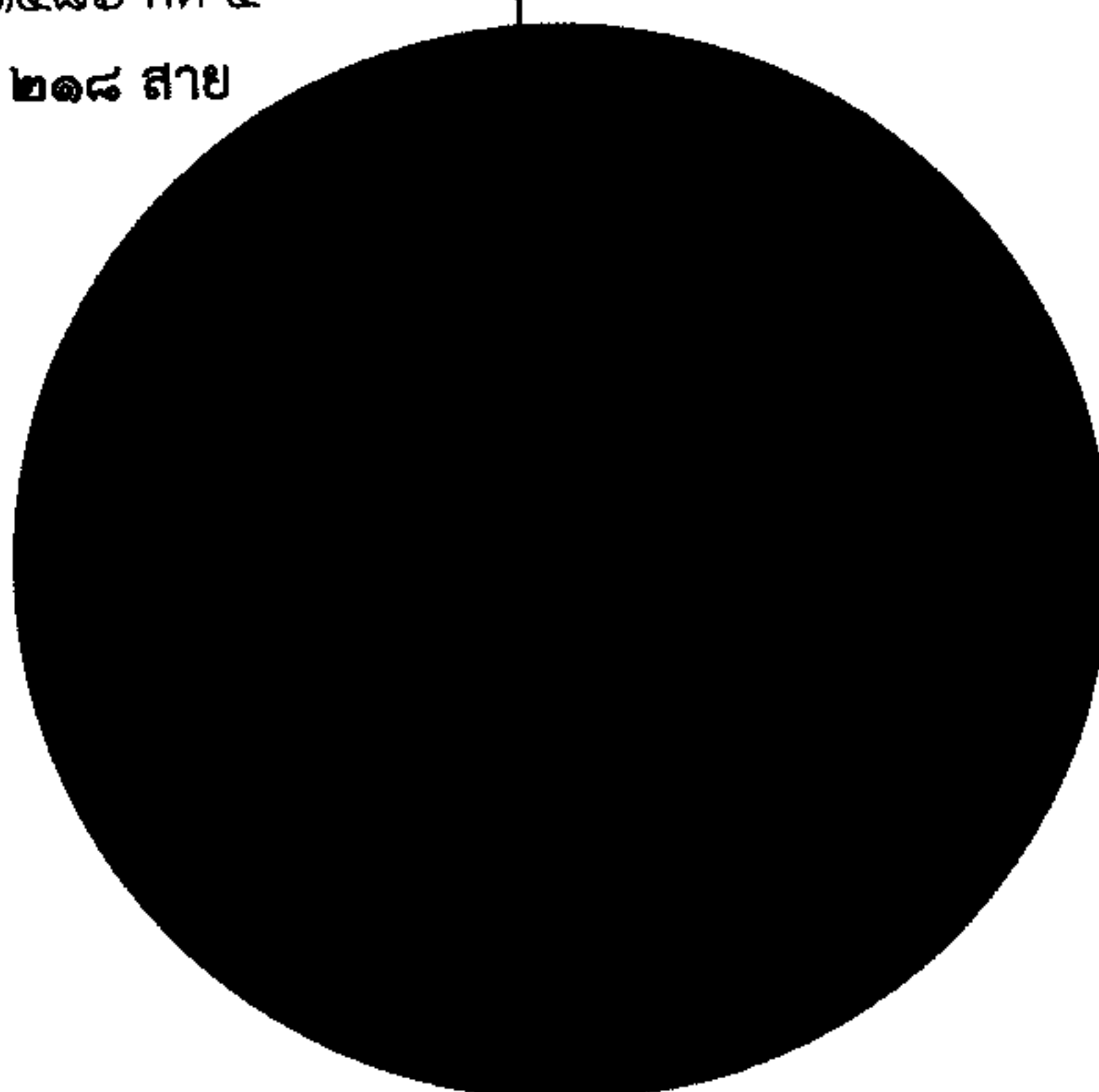
๒. ข้อมูลจากสายด่วนกรมทางหลวง ๑๕๘๖ กด ๕ ณ สำนักงานควบคุมน้ำหนัทยานพาหนะ อาคาร ๗ จำนวน ๒๑๘ สาย

๓. ข้อมูลจากสายด่วนกรมทางหลวง ๑๕๘๖ กด ๗ ณ อาคารศูนย์ควบคุมทางพิเศษลาดกระบัง (CCB : Control Central Building) ถนนหลวงแพ่ง และศูนย์ควบคุม CCB (พัทยา) จำนวน ๔,๑๔๔ สาย

๔. ข้อมูลจากสายด่วนกรมทางหลวง ๑๕๘๖ กด ๙ (M-PASS) ณ อาคารฝ่ายจัดเก็บค่าธรรมเนียมผ่านทาง ถนนหลวงแพ่ง จำนวน ๒,๒๕๒ สาย

กราฟแสดงการให้บริการสอบถามข้อมูลผ่านสายด่วนกรมทางหลวง ๑๕๘๖
ใน ๔ ส่วนงาน

๑๕๘๖ กด ๕
๒๑๘ สาย



- สายด่วนกรมทางหลวง ๑๕๘๖
- สายด่วนกรมทางหลวง ๑๕๘๖ กด ๗
- สายด่วนกรมทางหลวง ๑๕๘๖ กด ๙
- สายด่วนกรมทางหลวง ๑๕๘๖ กด ๕

สำหรับยอดสายการโทรเข้าเมื่อเทียบกับเดือนธันวาคม ๒๕๖๒ พบว่าลดลงจำนวน ๑,๙๒๒ สาย (เดือนธันวาคม ๒๕๖๒ จำนวน ๑๕,๘๙๘ สาย) โดยในเดือนมกราคม ๒๕๖๓ ประชาชนจะสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลมอเตอร์เวย์ผ่านทางสายด่วนกรมทางหลวง ๑๕๘๖ กด ๗ มากที่สุด จำนวน ๔,๑๔๔ สาย รองลงมา คือ สอบถามเกี่ยวกับข้อมูลเกี่ยวกับระบบเก็บค่าผ่านทางอัตโนมัติ (M-PASS) ผ่านสายด่วนกรมทางหลวง ๑๕๘๖ และสายด่วนกรมทางหลวง ๑๕๘๖ กด ๙ จำนวน ๒,๕๗๓ สาย และสอบถามสภาพการจราจรในพื้นที่ กทม. ต่างจังหวัดและทางด่วน จำนวน ๑,๙๑๕ สาย ตามลำดับ รายละเอียดตามเอกสารแนบ

สำหรับรายละเอียดการให้บริการของสายด่วนกรมทางหลวง ๑๕๘๖ ในเดือนมกราคม ๒๕๖๓ พบว่ามีประเด็นที่ส่งผลให้ยอดสายการสอบถามข้อมูลเพิ่มขึ้น ดังนี้

๑. วันที่ ๑ - ๕ มกราคม ๒๕๖๓ เป็นช่วงเทศกาลปีใหม่ ๒๕๖๓ ประชาชนทยอยเดินทางกลับจากต่างจังหวัดจำนวนมาก ส่งผลให้มียอดสายที่ประชาชนสอบถามเส้นทาง การเดินทาง และสภาพการจราจรเพิ่มมากขึ้น

๒. มียอดสายแจ้งเหตุไฟไหม้เหตุชำรุดเพิ่มขึ้นจากเดือนธันวาคม ๒๕๖๒ จำนวน ๔๗๐ สาย (เดือนธันวาคม ๒๕๖๒ จำนวน ๓๒๔ สาย)

๓. มีประชาชนผู้ประสบภัยแล้งที่ต้องการน้ำอุปโภคบริโภคโทรแจ้งผ่านสายด่วนกรมทางหลวง ๑๕๘๖ ประสานหมวดทางหลวงและแขวงทางหลวงในพื้นที่ช่วยเหลือและบรรเทาความเดือดร้อน จำนวน ๑๖ สาย

นอกจากนี้ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการประชาชน สายด่วนกรมทางหลวง ๑๕๘๖ ยังมีการโทรออกเพื่อประสานงานไปยังหน่วยงานต่าง ๆ ของกรมทางหลวง เช่น แจ้งข้อมูลเรื่องร้องเรียน สอบถามสถานการณ์บนทางหลวง แจ้งเรื่องที่ประชาชนขอความช่วยเหลือ จำนวน ๓,๘๙๘ ครั้ง ประสานงานกับศูนย์ควบคุมทางหลวงพิเศษลาดกระบัง จำนวน ๘๕๔ ครั้ง ประสานงานเกี่ยวกับระบบจัดเก็บค่าผ่านทางอัตโนมัติ (M-PASS) จำนวน ๒๗๔ ครั้ง และประสานงานกับสำนักงานควบคุมน้ำหนัทยานพาหนะ จำนวน ๒๒ ครั้ง

สำหรับภาพรวมของเวลาการสนทนาในเดือนมกราคม ๒๕๖๓ ระหว่างเจ้าหน้าที่สายด่วนกรมทางหลวง ๑๕๘๖ กับประชาชน พบว่าใช้เวลาสนทนาทั้งหมด ๓๑๑ ชั่วโมง ๒๑ นาที เวลาสนทนาโดยเฉลี่ย ๒ นาที ๓๘ วินาทีต่อสาย และเวลาที่ประชาชนรอสายโดยเฉลี่ย ๒๔ วินาทีต่อสาย นอกจากนี้ จากการสำรวจความพึงพอใจการให้บริการจากประชาชน มีประชาชนกดให้คะแนนพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่สายด่วน ๑๕๘๖ มากที่สุดจำนวน ๓๙๓ คน พึงพอใจมาก จำนวน ๑๘ คน และพึงพอใจ จำนวน ๖ คน

เพื่อเป็นการอำนวยความสะดวกและปลอดภัย รวมถึงสร้างความพึงพอใจให้กับประชาชนในการเดินทางบนทางหลวง เห็นควรขอความร่วมมือทุกหน่วยงานของกรมทางหลวง แจ้งข้อมูลการดำเนินการต่าง ๆ ที่มีผลกระทบในการเดินทางของประชาชน หรือกรณีการเกิดอุบัติเหตุที่ทำให้เกิดการจราจรติดขัดเป็นเวลานานมายัง ฝ่ายบริหารข้อมูลข่าวสารและเรื่องราวร้องทุกข์ สำนักงานเลขานุการกรม หมายเลข ๐ ๒๓๕๔ ๕๐๕๗ หรือผ่านกลุ่มไลน์ DOH Complain หรือสายด่วนกรมทางหลวง ๑๕๘๖ หมายเลข ๐ ๒๒๐๓ ๙๖๐๐ และ ๐๘ ๘๖๐๑ ๗๘๘๘ ทราบโดยด่วน เพื่อเป็นข้อมูลในการให้บริการประชาชนของเจ้าหน้าที่สายด่วนกรมทางหลวง ๑๕๘๖ ต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา หากชอบด้วยคำริ สทน. จะได้แจ้งเวียนหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อทราบ และขอความร่วมมือแจ้งข้อมูลการดำเนินการต่าง ๆ บนทางหลวงให้กับเจ้าหน้าที่สายด่วนกรมทางหลวง ๑๕๘๖ ต่อไป



(นายเทพฤทธิ์ แก้วบุญมี)
เลขานุการกรม

๒) เรียน สทน.

- เห็นชอบตามเสนอ
- ดำเนินการต่อไป

วิภากร ไกรโค
(นายสรวิช ไกรโค)
อธิบดีกรมทางหลวง
๒๐ ก.พ. ๒๕๖๓

(๓) เรียน ผ.มส.

- เพื่อทบทวน
- ดำเนินการต่อไป



(นางธันยภัทร นิธิอารยภาคย์)
นักจัดการงานทั่วไปชำนาญการพิเศษ รักษาการแทน
เลขานุการกรม
๒๑ ก.พ. ๒๕๖๓

(๔) เรียน ผ.มส. กอ.ก.
- เพื่อทบทวน
- แจ้งเวียนหน่วยงานที่เกี่ยวข้องต่อไป
ธันยภัทร
(นางสาวรัชณี พวงพาว)

ผู้อำนวยการฝ่ายบริหารข้อมูลข่าวสารและเรื่องราวร้องทุกข์
๒๔ ก.พ. ๒๕๖๓

ที่ สทน.๑๗/๕๙๗ ลงวันที่ ๒๖ ก.พ. ๒๕๖๓

(๕) เรียน ผู้อำนวยการสำนัก ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศ กอง
สำนักงาน สำนักงานทางหลวง ศูนย์สร้างทาง
ศูนย์สร้างและบูรณะสะพาน แขวงทางหลวง
แขวงทางหลวงพิเศษระหว่างเมือง
- เพื่อโปรดทราบตาม ๒)



(นายเทพฤทธิ์ แก้วบุญมี)
เลขานุการกรม

สำนักงานเลขาธิการกรม ฝ่ายบริหารข้อมูลข่าวสารและเรื่องราวร้องทุกข์
สรุปการสอบถามข้อมูลกรมทางหลวงผ่านสายด่วนกรมทางหลวง ๑๕๘๖
ระหว่างวันที่ ๑ - ๓๑ มกราคม ๒๕๖๓

ลำดับที่	รายละเอียดข้อมูล	จำนวนสาย	หมายเหตุ
๑.	สอบถามข้อมูลมอเตอร์เวย์ ผ่านทางสายด่วนกรมทางหลวง ๑๕๘๖ กด ๗	๔,๑๔๔	สายจะโอนไปยังอาคารศูนย์ควบคุมทางพิเศษลาดกระบัง (CCB : Control Central Building) ถนนหลวงแพ่งและศูนย์ควบคุม CCB (พัทยา)
๒.	สอบถามข้อมูลมอเตอร์เวย์ เกี่ยวกับระบบเก็บค่าผ่านทางอัตโนมัติ (M-PASS) ผ่านทางสายด่วนกรมทางหลวง ๑๕๘๖ (๒๘๑ สาย) และสายด่วนกรมทางหลวง ๑๕๘๖ กด ๙ (๒,๒๙๒ สาย)	๒,๕๗๓	กรณีประชาชนใช้บริการ ๑๕๘๖ กด ๙ สายจะโอนไปยังอาคารฝ่ายจัดเก็บค่าธรรมเนียมผ่านทาง ถนนหลวงแพ่ง
๓.	สอบถามสภาพการจราจรในพื้นที่ กทม. ต่างจังหวัด และทางด่วน	๑,๙๑๕	
๔.	สอบถามเส้นทางการเดินทางจากจังหวัดถึงจังหวัด	๘๘๑	
๕.	ขอความช่วยเหลือบนทางหลวงพิเศษระหว่างเมือง (มอเตอร์เวย์ สาย ๗/สาย ๙) เช่น รถเสีย, รถยางแตก, รถน้ำมันหมด, และแจ้งอุบัติเหตุ	๖๙๕	ประสาน / ให้หมายเลขหน่วยกู้ภัยบนมอเตอร์เวย์และติดตามความคืบหน้า
๖.	ร้องเรียนการดำเนินงานต่าง ๆ ของกรมทางหลวง	๖๗๑	ดำเนินการตามกระบวนการบริหารจัดการข้อร้องเรียนร้องทุกข์ / แจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
๗.	แจ้งอุบัติเหตุ ดันไม้ล้ม มีสิ่งกีดขวางผิวจราจรและไฟไหม้ข้างทาง	๕๙๓	
๘.	สอบถามข้อมูลของหน่วยงานอื่น ๆ เช่น กรุงเทพมหานคร การทางพิเศษแห่งประเทศไทย องค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ กรมทางหลวงชนบท ตำรวจทางหลวง ฯลฯ	๕๐๓	
๙.	ขอความช่วยเหลือรถเสียบนทางหลวง	๓๗๕	ประสาน / ให้หมายเลขตำรวจทางหลวง ๑๑๙๓ และหน่วยงานในพื้นที่
๑๐.	ขอทราบข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ ของกรมทางหลวง	๓๖๘	
๑๑.	สอบถามข้อมูลและรับเรื่องร้องเรียนน้ำหนักบรรทุกบนทางหลวงผ่านทางสายด่วนกรมทางหลวง ๑๕๘๖ กด ๕	๒๑๘	สายจะโอนไปยังสำนักงานควบคุมน้ำหนักยานพาหนะ อาคาร ๗

ลำดับที่	รายละเอียดข้อมูล	จำนวนสาย	หมายเหตุ
๑๒.	สอบถามระยะทางจากจังหวัดถึงจังหวัด	๙๖	
๑๓.	สอบถามสภาพการจราจรบนทางหลวงพิเศษระหว่างเมือง (มอเตอร์เวย์ สาย ๗ และสาย ๙)	๖๗	
๑๔.	ขอทราบกฎระเบียบการใช้ถนน และการกำหนดพิกัดน้ำหนักรถบรรทุก	๕๔	
๑๕.	ขอทราบที่อยู่ /หมายเลขโทรศัพท์หน่วยงานต่าง ๆ ของกรมทางหลวง	๕๒	
๑๖.	ความคืบหน้าโครงการก่อสร้างต่าง ๆ	๒๔	
๑๗.	เจ้าหน้าที่กรมทางหลวงประสานงานแจ้งเหตุการณ์บนทางหลวง	๒๓	
๑๘.	ขอความช่วยเหลือช่วงภัยแล้ง	๑๖	
๑๙.	แจ้งเหตุไฟไหม้นอกเขตทางหลวง	๑๓	
๒๐.	สายหลุด โทรมิด และโทรก่อวณ	๖๙๕	
รวมทั้งสิ้น		๑๓,๙๗๖	

หมายเหตุ : เดือนมกราคม ๒๕๖๓ มีประชาชนโทรเข้ามาสอบถามข้อมูลมอเตอร์เวย์ ผ่านทางสายด่วนกรมทางหลวง ๑๕๘๖ กด ๗ จำนวน ๔,๑๔๔ สาย คิดเป็น ๒๙.๖๕ เปอร์เซนต์ของสายทั้งหมด