



บันทึกข้อความ

สนก. เลขที่รับ	5951	วันที่	๓ มี.ค. ๒๕๖๓
กทม. เลขที่รับ	1846	วันที่	๓ มี.ค. ๒๕๖๓
อทท. เลขที่รับ	1996	วันที่	๑๖ มี.ค. ๒๕๖๓

ส่วนราชการ สำนักงานเลขานุการกรม ฝ่ายบริหารข้อมูลข่าวสารและเรื่องราวร้องทุกข์ โทร. ๒๖๐๑๖

ที่ สกน.๑๗/๓๐

วันที่ ๑๓ มีนาคม ๒๕๖๓

เรื่อง รายงานการให้บริการข้อมูลข่าวสารผ่านสายด่วนกรมทางหลวง ๑๕๘๖ ประจำเดือน กุมภาพันธ์ ๒๕๖๓

(นายอภิรัฐ ไชยวงศ์น้อย)

๑) เรียน อทท. ผ่าน รทบ.

รองอธิบดีกรมทางหลวง

13 มี.ค. 2563

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

เดือนกุมภาพันธ์ ๒๕๖๓ มีประชาชนใช้บริการโทรสอบถามข้อมูลผ่านสายด่วนกรมทางหลวง ๑๕๘๖ รวมทั้งสิ้น ๑๑,๘๘๘ สาย โดยมีรายละเอียดการให้บริการประชาชนใน ๔ ส่วนงาน ดังนี้

๑. ข้อมูลจากสายด่วนกรมทางหลวง ๑๕๘๖ ณ ศูนย์บริการประชาชนสายด่วนกรมทางหลวง ๑๕๘๖ อาคารพหลโยธิน ชั้น ๑ ถนนศรีอยุธยา จำนวน ๕,๖๐๑ สาย

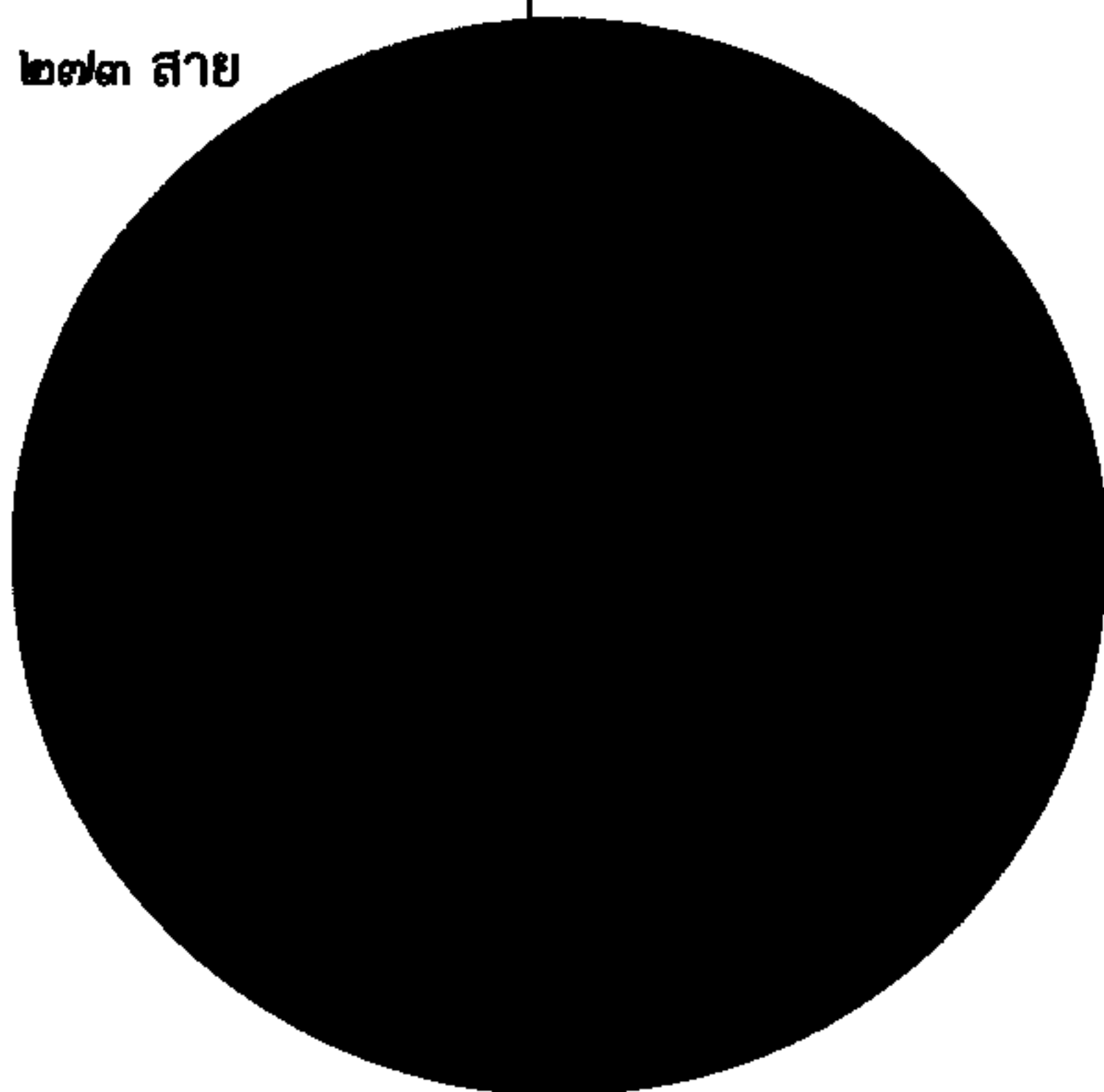
๒. ข้อมูลจากสายด่วนกรมทางหลวง ๑๕๘๖ กด ๕ ณ สำนักงานควบคุมน้ำหนัทยานพาหนะ อาคาร ๗ จำนวน ๒๗๓ สาย

๓. ข้อมูลจากสายด่วนกรมทางหลวง ๑๕๘๖ กด ๗ ณ อาคารศูนย์ควบคุมทางพิเศษลาดกระบัง (CCB : Control Central Building) ถนนหลวงแพ่ง และศูนย์ควบคุม CCB (พัทยา) จำนวน ๓,๘๒๓ สาย

๔. ข้อมูลจากสายด่วนกรมทางหลวง ๑๕๘๖ กด ๙ (M-PASS) ณ อาคารฝ่ายจัดเก็บค่าธรรมเนียมผ่านทาง ถนนหลวงแพ่ง จำนวน ๒,๑๙๑ สาย

กราฟแสดงการให้บริการสอบถามข้อมูลผ่านสายด่วนกรมทางหลวง ๑๕๘๖
ใน ๔ ส่วนงาน

๑๕๘๖ กด ๕
๒๗๓ สาย



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

(๕) เริ่ม ๑๗ ม.ค. ๒๕๖๓
- ๑๗ ม.ค.
- ดัชนีการวัด ๗๗ (๖)

วิชัย ม
ม.ค.
๑๖.๑๖.๖๓

ที่ สลน.๑๗/ ๓๕ ลงวันที่ ๑๕ ส.ค. ๒๕๖๓

(๕) เรียน ผู้อำนวยการสำนัก ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศ กอง
สำนักงาน สำนักงานทางหลวง ศูนย์สร้างทาง
ศูนย์สร้างและบูรณะสะพาน แขวงทางหลวง
แขวงทางหลวงพิเศษระหว่างเมือง
- เพื่อโปรดทราบตาม ๑


(นายเทพฤทธิ์ แก้วบุญมี)
เลขานุการกรม

สำหรับยอดสายการโทรเข้าเมื่อเทียบกับเดือนมกราคม ๒๕๖๓ พบว่าลดลงจำนวน ๒,๐๘๘ สาย (เดือนมกราคม ๒๕๖๓ จำนวน ๑๓,๙๗๖ สาย) โดยในเดือนกุมภาพันธ์ ๒๕๖๓ ประชาชนจะสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลมอเตอร์เวย์ผ่านทางสายด่วนกรมทางหลวง ๑๕๘๖ กด ๗ มากที่สุด จำนวน ๓,๘๒๓ สาย รองลงมา คือ สอบถามเกี่ยวกับข้อมูลเกี่ยวกับระบบเก็บค่าผ่านทางอัตโนมัติ (M-PASS) ผ่านสายด่วนกรมทางหลวง ๑๕๘๖ และสายด่วนกรมทางหลวง ๑๕๘๖ กด ๙ จำนวน ๒,๔๙๗ สาย และสอบถามสภาพการจราจรในพื้นที่ กทม. ต่างจังหวัดและทางด่วน จำนวน ๘๐๗ สาย ตามลำดับ รายละเอียดตามเอกสารแนบ

สำหรับรายละเอียดการให้บริการของสายด่วนกรมทางหลวง ๑๕๘๖ ในเดือนกุมภาพันธ์ ๒๕๖๓ พบว่ามีประเด็นที่ส่งผลให้ยอดสายการสอบถามข้อมูลเพิ่มขึ้น ดังนี้

๑. มีประชาชนผู้ประสบภัยแล้งที่ต้องการน้ำอุปโภคบริโภคโทรแจ้งผ่านสายด่วนกรมทางหลวง ๑๕๘๖ ประสานหมวดทางหลวงและแขวงทางหลวงในพื้นที่ช่วยเหลือและบรรเทาความเดือดร้อนเพิ่มขึ้น จำนวน ๓๑ สาย (เดือนมกราคม ๒๕๖๓ จำนวน ๑๖ สาย)

๒. มียอดสายแจ้งเหตุไฟไหม้หญ้าข้างทางเพิ่มขึ้นจากเดือนมกราคม ๒๕๖๓ จำนวน ๕๒๗ สาย (เดือนมกราคม ๒๕๖๓ จำนวน ๔๗๐ สาย)

๓. มียอดสอบถามข้อมูลระบบ M-Pass เพิ่มขึ้น เนื่องจากกรมทางหลวงมีการเตรียมประกาศอัตราค่าธรรมเนียมผ่านทางมอเตอร์เวย์บางปะอิน-นครราชสีมา และบางใหญ่-กาญจนบุรี

นอกจากนี้ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการประชาชน สายด่วนกรมทางหลวง ๑๕๘๖ ยังมีการโทรออกเพื่อประสานงานไปยังหน่วยงานต่าง ๆ ของกรมทางหลวง เช่น แจ้งข้อมูลเรื่องร้องเรียน สอบถามสถานการณ์บนทางหลวง แจ้งเรื่องที่ประชาชนขอความช่วยเหลือ จำนวน ๔,๓๕๔ ครั้ง ประสานงานกับศูนย์ควบคุมทางหลวงพิเศษลาดกระบัง จำนวน ๗๖๖ ครั้ง ประสานงานเกี่ยวกับระบบจัดเก็บค่าผ่านทางอัตโนมัติ (M-PASS) จำนวน ๓๐๓ ครั้ง และประสานงานกับสำนักงานควบคุมน้ำหนัทยานพาหนะ จำนวน ๑๒ ครั้ง

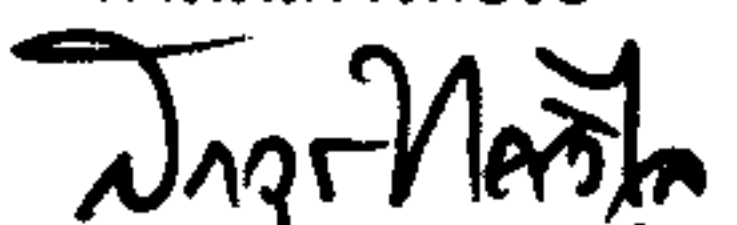
สำหรับภาพรวมการสนทนาในเดือนกุมภาพันธ์ ๒๕๖๓ ระหว่างเจ้าหน้าที่สายด่วนกรมทางหลวง ๑๕๘๖ กับประชาชน พบว่าใช้ เวลาสนทนาโดยเฉลี่ย ๒ นาที ๔๐ วินาทีต่อสาย และเวลาที่ประชาชนรอสายโดยเฉลี่ย ๒๔ วินาทีต่อสาย นอกจากนี้ จากการสำรวจความพึงพอใจการให้บริการจากประชาชน มีประชาชนกดให้คะแนนพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่สายด่วน ๑๕๘๖ มากที่สุดจำนวน ๒๒๑ คน พึงพอใจมาก จำนวน ๑๐ คน และพึงพอใจ จำนวน ๒ คน

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

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา หากขอด้วยดำริ สลน. จะได้แจ้งเวียนหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อทราบ และขอความร่วมมือแจ้งข้อมูลการดำเนินการต่าง ๆ บนทางหลวงให้กับเจ้าหน้าที่สายด่วนกรมทางหลวง ๑๕๘๖ ต่อไป

๒) เรียน ลนท.

- เห็นชอบตามเสนอ
- ดำเนินการต่อไป


(นายสรารุท ทรงศิริกุล)

อธิบดีกรมทางหลวง ๑๖ มี.ค. ๒๕๖๓

๓) เรียน ผมท.

- เพื่อทราบและดำเนินการต่อไป


(นายเทพฤทธิ์ แก้วบุญมี)
เลขาธิการกรม


(นายเทพฤทธิ์ แก้วบุญมี)
เลขาธิการกรม

๑๗ มี.ค. ๒๕๖๓

สำนักงานเลขาธิการกรม ฝ่ายบริหารข้อมูลข่าวสารและเรื่องราวร้องทุกข์
สรุปการสอบถามข้อมูลกรมทางหลวงผ่านสายด่วนกรมทางหลวง ๑๕๘๖
ระหว่างวันที่ ๑ - ๒๙ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๓

ลำดับที่	รายละเอียดข้อมูล	จำนวนสาย	หมายเหตุ
๑.	สอบถามข้อมูลมอเตอร์เวย์ ผ่านทางสายด่วนกรมทางหลวง ๑๕๘๖ กต ๗	๓,๘๒๓	สายจะโอนไปยังอาคารศูนย์ควบคุมทางพิเศษลาดกระบัง (CCB : Control Central Building) ถนนหลวงแพ่งและศูนย์ควบคุม CCB (พัทยา)
๒.	สอบถามข้อมูลมอเตอร์เวย์ เกี่ยวกับระบบเก็บค่าผ่านทางอัตโนมัติ (M-PASS) ผ่านทางสายด่วนกรมทางหลวง ๑๕๘๖ (๓๐๖ สาย) และสายด่วนกรมทางหลวง ๑๕๘๖ กต ๙ (๒,๑๙๑ สาย)	๒,๔๙๗	กรณีประชาชนใช้บริการ ๑๕๘๖ กต ๙ สายจะโอนไปยังอาคารฝ่ายจัดเก็บค่าธรรมเนียมผ่านทาง ถนนหลวงแพ่ง
๓.	สอบถามสภาพการจราจรในพื้นที่ กทม. ต่างจังหวัด และทางด่วน	๘๐๗	
๔.	สอบถามเส้นทางการเดินทางจากจังหวัดถึงจังหวัด	๗๒๔	
๕.	ขอความช่วยเหลือบนทางหลวงพิเศษระหว่างเมือง (มอเตอร์เวย์ สาย ๗/สาย ๙) เช่น รถเสีย, รอยางแตก, รถน้ำมันหมด, และแจ้งอุบัติเหตุ	๖๖๑	ประสาน / ให้หมายเลขหน่วยกู้ภัยบนมอเตอร์เวย์และติดตามความคืบหน้า
๖.	แจ้งอุบัติเหตุ ดันไม้ล้ม มีสิ่งกีดขวางผิวจราจรและไฟไหม้ข้างทาง	๖๓๓	
๗.	ร้องเรียนการดำเนินงานต่าง ๆ ของกรมทางหลวง	๖๑๐	ดำเนินการตามกระบวนการบริหารจัดการข้อร้องเรียนร้องทุกข์ / แจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
๘.	สอบถามข้อมูลของหน่วยงานอื่น ๆ เช่น กรุงเทพมหานคร การทางพิเศษแห่งประเทศไทย องค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ กรมทางหลวงชนบท ตำรวจทางหลวง ฯลฯ	๔๗๔	
๙.	ขอทราบข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ ของกรมทางหลวง	๒๗๕	
๑๐.	สอบถามข้อมูลและรับเรื่องร้องเรียนน้ำหนักบรรทุกบนทางหลวงผ่านทางสายด่วนกรมทางหลวง ๑๕๘๖ กต ๕	๒๗๓	สายจะโอนไปยังสำนักงานควบคุมน้ำหนักยานพาหนะ อาคาร ๗
๑๑.	ขอความช่วยเหลือรถเสียบนทางหลวง	๒๔๘	ประสาน / ให้หมายเลขตำรวจทางหลวง ๑๑๙๓ และหน่วยงานในพื้นที่

ลำดับที่	รายละเอียดข้อมูล	จำนวนสาย	หมายเหตุ
๑๒.	สอบถามสภาพการจราจรบนทางหลวงพิเศษระหว่างเมือง (มอเตอร์เวย์ สาย ๗ และสาย ๙)	๗๕	
๑๓.	สอบถามระยะทางจากจังหวัดถึงจังหวัด	๖๒	
๑๔.	ความคืบหน้าโครงการก่อสร้างต่าง ๆ	๓๗	
๑๕.	ขอทราบกฎระเบียบการใช้ถนน และการกำหนดพิกัดน้ำหนักรถบรรทุก	๓๐	
๑๖.	ขอความช่วยเหลือช่วงภัยแล้ง	๓๑	
๑๗.	ขอทราบที่อยู่ /หมายเลขโทรศัพท์หน่วยงานต่าง ๆ ของกรมทางหลวง	๒๘	
๑๘.	เจ้าหน้าที่กรมทางหลวงประสานงานแจ้งเหตุการณ์บนทางหลวง	๒๑	
๑๙.	แจ้งเหตุไฟไหม้นอกเขตทางหลวง	๑๙	
๒๐.	สอบถามเส้นทางที่ถูกน้ำท่วม	๑	
๒๑.	สอบถามผู้ชุมนุมบนถนน	๑	
๒๒.	สายหลุด โจรผิด และโทรก่อกวน	๕๕๘	
รวมทั้งสิ้น		๑๑,๘๘๘	

หมายเหตุ : เดือนกุมภาพันธ์ ๒๕๖๓ มีประชาชนโทรเข้ามาสอบถามข้อมูลมอเตอร์เวย์ ผ่านทางสายด่วนกรมทางหลวง ๑๕๘๖ กด ๗ จำนวน ๓,๘๒๓ สาย คิดเป็น ๓๒.๑๕ เปอร์เซ็นต์ของสายทั้งหมด