

ที่ สลน.๑๗/ ๑๕๕ลงวันที่ ๒๖ ก.ค. ๖๕

- (๕) เรียน รองอธิบดี วิศวกรใหญ่ ผู้อำนวยการสำนัก
ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศ กอง สำนักงาน
สำนักงานทางหลวง ศูนย์สร้างทาง
ศูนย์สร้างและบูรณะสะพาน แขวงทางหลวง
แขวงทางหลวงพิเศษระหว่างเมือง
- เพื่อโปรดทราบและดำเนินการตาม (๒)



(นายเทพฤทธิ์ แก้วบุญมี)
เลขานุการกรม

ส่งทางระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์เท่านั้น



บันทึกข้อความ

ลก. เลขที่รับ 14913 วันที่ 9 ก.ค. 2564
สท. เลขที่รับ 4059 วันที่ 12 ก.ค. 2564
เลขที่รับ 5095 วันที่ 22 ก.ค. 2564

ส่วนราชการ สำนักงานเลขาธิการกรม ฝ่ายบริหารข้อมูลข่าวสารและเรื่องราวร้องทุกข์ โทร ๒๖๐๑๖

ที่ สลน.๑๗/ 9๓๓

วันที่ ๐๙ ก.ค. ๒๕๖๔

เรื่อง รายงานการให้บริการข้อมูลข่าวสารผ่านสายด่วนกรมทางหลวง ๑๕๘๖ ประจำเดือน มิถุนายน ๒๕๖๔

(๑.) เรียน อทล. ผ่าน รทบ. (นายไพฑูรย์ พงษ์สวัสดิ์)

รองอธิบดีกรมทางหลวง ๑๒ ก.ค. ๒๕๖๔

ตามที่สำนักงานเลขาธิการกรม ร่วมกับกองทางหลวงพิเศษระหว่างเมือง รับผิดชอบดูแลศูนย์บริการประชาชนสายด่วนกรมทางหลวง ๑๕๘๖ เพื่อให้บริการข้อมูลข่าวสารเส้นทางการเดินทาง ข้อมูลการดำเนินงานของกรมทางหลวง การรับเรื่องราวร้องเรียนร้องทุกข์ และข้อมูลอื่นๆ ซึ่งเปิดให้บริการประชาชนโทรสอบถามข้อมูลทุกวันฟรี ตลอด ๒๔ ชั่วโมง นั้น

เดือน มิถุนายน ๒๕๖๔ มีประชาชนใช้บริการโทรสอบถามข้อมูลผ่านสายด่วนกรมทางหลวง ๑๕๘๖ รวมทั้งสิ้น ๑๐,๐๐๑ สาย โดยมีรายละเอียดการให้บริการประชาชนใน ๔ ส่วนงาน ดังนี้

๑. ข้อมูลจากสายด่วนกรมทางหลวง ๑๕๘๖ ณ ศูนย์บริการประชาชนสายด่วนกรมทางหลวง ๑๕๘๖ อาคารพหลโยธิน ชั้น ๑ ถนนศรีอยุธยา จำนวน ๓,๗๗๗ สาย

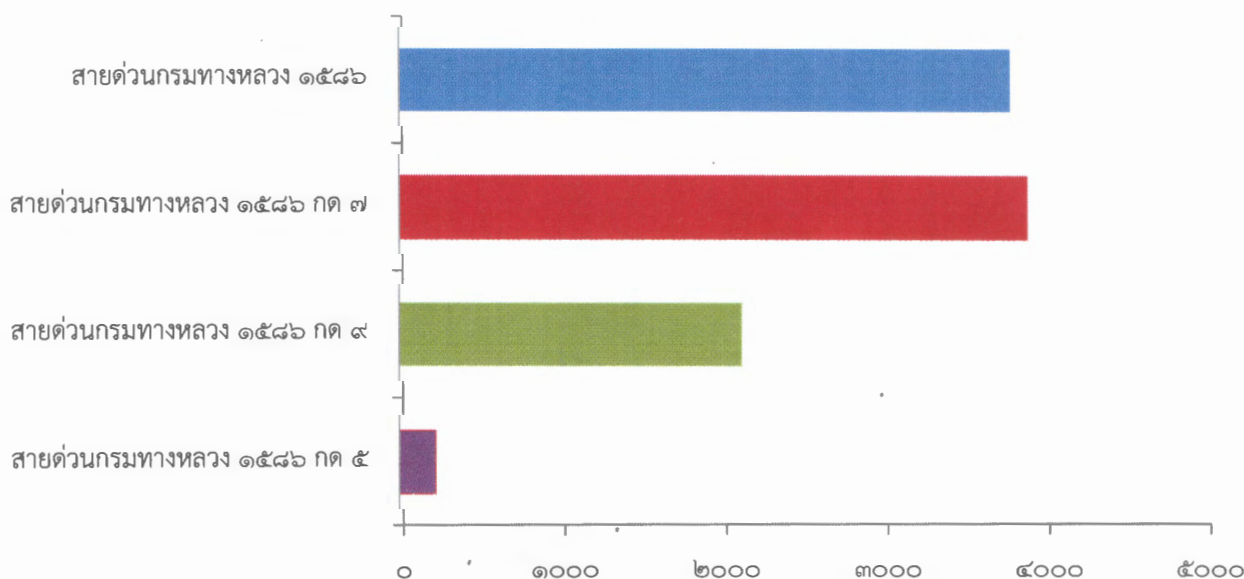
๒. ข้อมูลจากสายด่วนกรมทางหลวง ๑๕๘๖ กด ๕ ณ สำนักงานควบคุมน้ำหนักระยะทางพาหนะ อาคาร ๗ จำนวน ๒๒๕ สาย

๓. ข้อมูลจากสายด่วนกรมทางหลวง ๑๕๘๖ กด ๗ ณ อาคารชัยสวัสดิ์ กิตติพรไพบุลย์ ถนนหลวงแพ่ง และศูนย์ควบคุม CCB (พัทยา) จำนวน ๓,๘๘๔ สาย

๔. ข้อมูลจากสายด่วนกรมทางหลวง ๑๕๘๖ กด ๙ (M-PASS) ณ อาคารฝ่ายจัดเก็บค่าธรรมเนียมผ่านทาง ถนนหลวงแพ่ง จำนวน ๒,๑๑๕ สาย

กราฟแสดงการให้บริการสอบถามข้อมูลผ่านสายด่วนกรมทางหลวง ๑๕๘๖

ใน ๔ ส่วนงาน



/ สำหรับ

สำหรับยอดสายการโทรเข้าเมื่อเทียบกับเดือนพฤษภาคม ๒๕๖๔ พบว่าเพิ่มขึ้น ๑๐๑ สาย (พฤษภาคม ๒๕๖๔ จำนวน ๙,๙๐๐ สาย) โดยในเดือนมิถุนายน ๒๕๖๔ ประชาชนจะสอบถามข้อมูลเกี่ยวกับมอเตอร์เวย์ผ่านทางสายด่วนกรมทางหลวง ๑๕๘๖ กต ๗ มากที่สุด จำนวน ๓,๘๘๔ สาย รองลงมาคือ สอบถามระบบเก็บค่าผ่านทางอัตโนมัติ (M-PASS) ผ่านสายด่วนกรมทางหลวง ๑๕๘๖ และสายด่วนกรมทางหลวง ๑๕๘๖ กต ๙ จำนวน ๒,๓๖๒ สาย, ร้องเรียนการดำเนินงานต่างๆ ของกรมทางหลวง จำนวน ๘๗๓ สาย และขอความช่วยเหลือบนทางหลวงพิเศษระหว่างเมือง (มอเตอร์เวย์สาย ๗/สาย ๙) จำนวน ๕๒๕ สาย ตามลำดับ (รายละเอียดตามเอกสารแนบ) .

ในส่วนของรายละเอียดการให้บริการของสายด่วนกรมทางหลวง ๑๕๘๖ ในเดือนมิถุนายน พบว่าประชาชนโทรสอบถามความคืบหน้าโครงการก่อสร้างต่างๆ เพิ่มมากขึ้น ในขณะที่ประชาชนโทรมาสอบถามการเดินทางช่วง Covid๑๙, สภาพการจราจรในพื้นที่กทม. ต่างจังหวัด และทางด่วน รวมถึงการสอบถามสภาพการจราจรบนทางหลวงพิเศษระหว่างเมือง (มอเตอร์เวย์สาย ๗ และสาย ๙) ลดลง ซึ่งคาดว่าน่าจะมาจากการแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนา ๒๐๑๙ (Covid๑๙) ระลอกใหม่ในกลุ่มแรงงานก่อสร้าง กอปรกับการประกาศขยายระยะเวลาการบังคับใช้ประกาศสถานการณ์ฉุกเฉินดังกล่าวออกไปเป็นคราวที่ ๑๒ จนถึงวันที่ ๓๑ กรกฎาคม พ.ศ. ๒๕๖๔ ตามคำสั่งศูนย์บริหารสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา ๒๐๑๙ (Covid๑๙) แห่งพระราชกำหนดการบริหารราชการในสถานการณ์ฉุกเฉิน พ.ศ. ๒๕๔๘

จากการให้บริการของสายด่วนกรมทางหลวง ๑๕๘๖ พบว่ามีประชาชนแสดงความพึงพอใจ โดยกตให้คะแนนการให้บริการสายด่วนกรมทางหลวง ๑๕๘๖ รวมทั้งสิ้น ๑๗๕ สาย แบ่งเป็น กต ๓ พึงพอใจมากที่สุด จำนวน ๑๖๑ สาย, กต ๒ จำนวน ๓ สาย, กต ๑ จำนวน ๓ สาย และกตผิด จำนวน ๘ สาย นอกจากนี้ในเดือนมิถุนายนมีประชาชนร้องเรียนการดำเนินงานของกรมทางหลวง จำนวน ๘๗๓ สาย หรือเฉลี่ยคิดเป็น ๒๙ สายต่อวัน

ทั้งนี้ เพื่อเป็นการอำนวยความสะดวกและปลอดภัย รวมถึงสร้างความพึงพอใจให้กับประชาชนในการเดินทางบนทางหลวง เห็นควรขอความร่วมมือทุกหน่วยงานของกรมทางหลวง แจ้งข้อมูลการดำเนินการต่างๆ ที่มีผลกระทบในการเดินทางของประชาชน หรือกรณีการเกิดอุบัติเหตุที่ทำให้เกิดการจราจรติดขัดเป็นเวลานาน มายังฝ่ายบริหารข้อมูลข่าวสารและเรื่องราวร้องทุกข์ สำนักงานเลขานุการกรม หมายเลขโทรศัพท์ ๐ ๒๓๕๔ ๕๐๕๗ หรือผ่านกลุ่มไลน์ DOH Complain หรือสายด่วนกรมทางหลวง ๑๕๘๖ หมายเลขโทรศัพท์ ๐ ๒๒๐๓ ๙๖๐๐ และ ๐๘ ๘๖๐๑ ๗๘๘๘ ทราบโดยด่วน เพื่อเป็นข้อมูลในการให้บริการประชาชนของเจ้าหน้าที่สายด่วนกรมทางหลวง ๑๕๘๖ ต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา หากชอบด้วยดำริ สลน. จะได้แจ้งเวียนหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อทราบ และขอความร่วมมือแจ้งข้อมูลการดำเนินการต่างๆ บนทางหลวงให้กับเจ้าหน้าที่สายด่วนกรมทางหลวง ๑๕๘๖ ต่อไป

(นายเทพฤทธิ์ แก้วบุญมี)
เลขานุการกรม

(๒.) เรียน ลนก.

- เห็นชอบตามเสนอ
- ดำเนินการต่อไป

๓) เรียน พลล.

- เพื่อทราบและดำเนินการต่อไป

(นายสรวิศ ทรงศิริไล)
อธิบดีกรมทางหลวง

๑๓ ก.ค. ๒๕๖๔

(นายเทพฤทธิ์ แก้วบุญมี)
เลขานุการกรม

๑๓ ก.ค. ๒๕๖๔

(๕) เป็นไปตามที่
- พึงพอใจ
- ดิฉันทราบต่อไป
(๑) ๑๓๖(๒)
๑๕ ก.ค. ๖๔

สำนักงานเลขาธิการกรม ฝ่ายบริหารข้อมูลข่าวสารและเรื่องราวร้องทุกข์
สรุปการสอบถามข้อมูลกรมทางหลวงผ่านสายด่วนกรมทางหลวง ๑๕๘๖
ระหว่างวันที่ ๑ - ๓๐ มิถุนายน ๒๕๖๔

ลำดับที่	รายละเอียดข้อมูล	จำนวนสาย	หมายเหตุ
๑	สอบถามข้อมูลมอเตอร์เวย์ ผ่านทางสายด่วน กรมทางหลวง ๑๕๘๖ กด ๗	๓,๘๘๔	สายจะโอนไปยังอาคารชัยสวัสดิ์ กิตติพรไพบูลย์ ถนนหลวงแพ่งและ ศูนย์ควบคุม CCB (พิทยา)
๒	สอบถามข้อมูลมอเตอร์เวย์ เกี่ยวกับระบบเก็บค่าผ่านทาง อัตโนมัติ (M-PASS) ผ่านทางสายด่วน กรมทางหลวง ๑๕๘๖ (๒๔๘ สาย) และสายด่วน กรมทางหลวง ๑๕๘๖ กด ๙ (๒,๑๑๕ สาย)	๒,๓๖๒	กรณีประชาชนใช้บริการ ๑๕๘๖ กด ๙ สายจะโอนไปยังอาคารฝ่าย จัดเก็บค่าธรรมเนียมผ่านทาง ถนน หลวงแพ่ง
๓	ร้องเรียนการดำเนินงานต่างๆ ของกรมทางหลวง	๘๗๓	ดำเนินการตามกระบวนการบริหาร จัดการข้อร้องเรียนร้องทุกข์/แจ้ง หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
๔	ขอความช่วยเหลือบนทางหลวงพิเศษระหว่างเมือง (มอเตอร์เวย์สาย ๗/สาย ๙) เช่น รถเสีย, รถยางแตก, รถน้ำมันหมด และแจ้งอุบัติเหตุ	๕๒๕	ประสาน/ให้หมายเลขหน่วยกู้ภัย บนมอเตอร์เวย์และติดตามความ คืบหน้า
๕	สอบถามเส้นทางการเดินทางจากจังหวัดถึงจังหวัด	๓๙๘	
๖	สอบถามข้อมูลของหน่วยงานอื่นๆ เช่น กรุงเทพมหานคร การทางพิเศษแห่งประเทศไทย องค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ กรมทางหลวงชนบท ตำรวจทางหลวง ฯลฯ	๓๖๒	แจ้งข้อมูลสายด่วนของแต่ละ หน่วยงานให้ทราบ
๗	ขอทราบข้อมูลข่าวสารต่างๆ ของกรมทางหลวง	๒๗๙	
๘	สอบถามข้อมูลและรับเรื่องร้องเรียนน้ำหนักรบรรทุก บนทางหลวงผ่านทางสายด่วนกรมทางหลวง ๑๕๘๖ กด ๕	๒๒๕	สายจะโอนไปยังสำนักงานควบคุม น้ำหนักยานพาหนะ อาคาร ๗
๙	สอบถามสภาพการจราจรในพื้นที่ กทม. ต่างจังหวัด และทางด่วน	๑๙๒	
๑๐	แจ้งอุบัติเหตุ ต้นไม้ล้ม และมีสิ่งกีดขวางผิวจราจร	๑๓๖	
๑๑	ขอความช่วยเหลือรถเสียบนทางหลวง	๑๓๓	ประสาน/ให้หมายเลขตำรวจ ทางหลวง ๑๑๙๓ และหน่วยงาน ในพื้นที่
๑๒	ขอทราบที่อยู่ /หมายเลขโทรศัพท์หน่วยงานต่างๆ ของกรมทางหลวง	๕๖	
๑๓	สอบถามระยะทางจากจังหวัดถึงจังหวัด	๕๖	
๑๔	สอบถามการเดินทางช่วง Covid๑๙	๔๘	
๑๕	สอบถามสภาพการจราจรบนทางหลวงพิเศษระหว่าง เมือง (มอเตอร์เวย์สาย ๗ และสาย ๙)	๓๒	

ลำดับที่	รายละเอียดข้อมูล	จำนวนสาย	หมายเหตุ
๑๖	ขอทราบกฎระเบียบการใช้ถนน และการกำหนดพิกัด น้ำหนักรถบรรทุก	๓๒	
๑๗	ไฟไหม้หญ้าข้างทาง/นอกเขตทางหลวง	๒๓	
๑๘	เจ้าหน้าที่กรมทางหลวงประสานงานแจ้งเหตุการณ์บน ทางหลวง	๑๖	
๑๙	ความคืบหน้าโครงการก่อสร้างต่างๆ	๑๒	
๒๐	สอบถามสภาพเส้นทางที่ถูกน้ำท่วม	๔	
๒๑	สายหลุด โทรมติ และโทรก่อกรวน	๓๕๓	
รวมทั้งสิ้น		๑๐,๐๐๑	

หมายเหตุ : เดือนมิถุนายน ๒๕๖๔ มีประชาชนโทรเข้ามาสอบถามข้อมูลมอเตอร์เวย์ ผ่านทางสายด่วนกรมทางหลวง
๑๕๘๖ กต ๗ จำนวน ๓,๘๘๔ สาย คิดเป็น ๓๘.๘๔ เปอร์เซนต์ของสายทั้งหมด



กรมทางหลวง DEPARTMENTS OF HIGHWAYS



สรุปการสอบถามข้อมูลกรมทางหลวงผ่านสายด่วนกรมทางหลวง 1586
เดือน มิถุนายน พ.ศ. 2564

ลำดับที่	รายละเอียดข้อมูล	จำนวนสาย
1	ข้อมูลมอเตอร์เวย์ ผ่านทางสายด่วนกรมทางหลวง 1586 กด7	3,884
2	ข้อมูลมอเตอร์เวย์ เกี่ยวกับระบบเก็บค่าผ่านทางด่วน (M-PASS) ผ่านทางสายด่วนกรมทางหลวง 1586 (248สาย)และสายด่วนกรมทางหลวง 1586 กด9 (2,115สาย)	2,362
3	ร้องเรียนการดำเนินงานต่างๆ ของกรมทางหลวง	873
4	ขอความช่วยเหลือบนทางหลวงพิเศษระหว่างเมือง (มอเตอร์เวย์ สาย7/สาย9) เช่น รถเสีย,รถยางแตก,รถน้ำมันหมด,และแจ้งอุบัติเหตุ	525
5	สอบถามเส้นทางการเดินทางจากจังหวัดถึงจังหวัด	398
6	สอบถามข้อมูลของหน่วยงานอื่นๆ เช่น กรุงเทพมหานคร การทางพิเศษแห่งประเทศไทย องค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ กรมทางหลวงชนบท ตำรวจทางหลวง ฯลฯ	362
7	ขอทราบข้อมูลข่าวสารต่างๆ ของกรมทางหลวง	279
8	สอบถามข้อมูลและเรื่องร้องเรียนน้ำหนักบรรทุกบนทางหลวงผ่านทางสายด่วนกรมทางหลวง 1586 กด 5	225
9	สอบถามสภาพการจราจรในพื้นที่ กทม.ต่างจังหวัด และทางด่วน	192
10	แจ้งอุบัติเหตุ ดับไม้ล้ม และมีสิ่งกีดขวางผิวจราจร	136
11	ขอความช่วยเหลือรถเสียบนทางหลวง	133
12	ขอทราบที่อยู่/หมายเลขโทรศัพท์หน่วยงานต่างๆ ของกรมทางหลวง	56
13	สอบถามระยะทางจากจังหวัดถึงจังหวัด	56
14	สอบถามการเดินทางช่วง Covid19	48
15	สภาพการจราจรบนทางหลวงพิเศษระหว่างเมือง (มอเตอร์เวย์ สาย7 และสาย 9)	32
16	ข้อมูลอื่นๆ	440

รวมทั้งสิ้น

10,001

