



สนก. เลขที่รับ	130๑๑	วันที่	๑๗ มิ.ย. ๒๕๖๒
จ.ทบ. เลขที่รับ	4415	วันที่	17 มิ.ย. 2562
อทล. เลขที่รับ	4๐74	วันที่	๑๗ มิ.ย. ๒๕๖๒

บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักงานเลขานุการกรม ฝ่ายบริหารข้อมูลข่าวสารและเรื่องราวร้องทุกข์ โทร. ๒๖๐๑๖
ที่ สสน.๑๗/๕๐๓๐ วันที่ ๑๗ มิถุนายน ๒๕๖๒

เรื่อง รายงานการให้บริการข้อมูลข่าวสารผ่านสายด่วนกรมทางหลวง ๑๕๘๖ ประจำเดือน พฤษภาคม ๒๕๖๒

๑) เรียน อทล. ผ่าน รทบ.

(นายทวี เกศสำอาง)

รองอธิบดีกรมทางหลวง ๑๗ มิ.ย. ๒๕๖๒

ตามที่สำนักงานเลขานุการกรม รับผิดชอบดูแลศูนย์บริการประชาชน สายด่วนกรมทางหลวง ๑๕๘๖ เพื่อให้บริการข้อมูลข่าวสารเส้นทางการเดินทาง ข้อมูลการดำเนินงานของกรมทางหลวง การรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์และข้อมูลอื่นๆ ซึ่งเปิดให้บริการประชาชนโทรสอบถามข้อมูลทุกวันฟรี ตลอด ๒๔ ชั่วโมง นั้น

เดือนพฤษภาคม ๒๕๖๒ มีประชาชนใช้บริการโทรสอบถามข้อมูลผ่านสายด่วนกรมทางหลวง ๑๕๘๖ รวมทั้งสิ้น ๑๔,๓๔๗ สาย โดยมีรายละเอียดการให้บริการประชาชนใน ๔ ส่วนงาน ดังนี้

๑. ข้อมูลจากสายด่วนกรมทางหลวง ๑๕๘๖ ณ ศูนย์บริการประชาชนสายด่วนกรมทางหลวง ๑๕๘๖ อาคารพหลโยธิน ชั้น ๑ ถนนศรีอยุธยา จำนวน ๖,๙๓๗ สาย

๒. ข้อมูลจากสายด่วนกรมทางหลวง ๑๕๘๖ กด ๕ ณ สำนักงานควบคุมน้ำหนักรยานพาหนะ อาคาร ๗ จำนวน ๒๔๕ สาย

๓. ข้อมูลจากสายด่วนกรมทางหลวง ๑๕๘๖ กด ๗ ณ อาคารศูนย์ควบคุมทางพิเศษลาดกระบัง (CCB : Control Central Building) ถนนหลวงแพ่ง และศูนย์ควบคุม CCB (พญา) จำนวน ๔,๗๒๐ สาย

๔. ข้อมูลจากสายด่วนกรมทางหลวง ๑๕๘๖ กด ๙ (M-PASS) ณ อาคารฝ่ายจัดเก็บค่าธรรมเนียมผ่านทาง ถนนหลวงแพ่ง จำนวน ๒,๔๔๕ สาย

สำหรับยอดสายการโทรเข้าเมื่อเทียบกับเดือนเมษายน ๒๕๖๒ พบว่าลดลงจำนวน ๔,๓๘๔ สาย (เดือนเมษายน ๒๕๖๒ จำนวน ๑๘,๗๓๑ สาย) โดยในเดือนพฤษภาคม ๒๕๖๒ ประชาชนจะสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลมอเตอร์เวย์ ผ่านทางสายด่วนกรมทางหลวง ๑๕๘๖ กด ๗ มากที่สุดจำนวน ๔,๗๒๐ สาย รองลงมา คือ สอบถามข้อมูลมอเตอร์เวย์เกี่ยวกับระบบเก็บค่าผ่านทางอัตโนมัติ (M-PASS) ผ่านทางสายด่วนกรมทางหลวง ๑๕๘๖ และสายด่วนกรมทางหลวง ๑๕๘๖ กด ๙ จำนวน ๒,๗๕๗ สาย และสอบถามสภาพการจราจรในพื้นที่ กทม. ต่างจังหวัด และทางด่วน จำนวน ๑,๒๔๐ สาย รายละเอียดตามเอกสารแนบ

จากคำถามและข้อมูลการเสนอแนะต่างๆ ของประชาชน สำนักงานเลขานุการกรม ได้นำมาวิเคราะห์แล้ว พบว่าประเด็นที่มีความถี่สูงที่ทำให้ประชาชนใช้บริการสายด่วนกรมทางหลวง ๑๕๘๖ คือ

๑. วันที่ ๓ - ๔ พฤษภาคม ๒๕๖๒ มีพระราชพิธีบรมราชาภิเษก ส่งผลให้ประชาชนโทรสอบถามสภาพการจราจรในพื้นที่กรุงเทพฯ เพิ่มมากขึ้น

๒. ประชาชนร้องเรียนการดำเนินงานต่างๆ เช่น ถนนชำรุด ไฟฟ้าดับ เพิ่มขึ้นจากเดือนเมษายน จำนวน ๗๓๕ สาย (เดือนเมษายน จำนวน ๖๗๖ สาย)

๓. วันที่ ๑๐ - ๑๖ พฤษภาคม ๒๕๖๒ โครงการก่อสร้างทางหลวงพิเศษระหว่างเมือง หมายเลข ๖ สายบางปะอิน - สระบุรี - นครราชสีมา ตอนที่ ๓๑ เบี่ยงช่องจราจรชั่วคราว บนทางหลวงหมายเลข ๒ (ถนนมิตรภาพ) ช่วง กม.๘๒+๗๐๐ - กม.๘๔+๗๐๐ รวมระยะทาง ๒ กิโลเมตร เพื่อดำเนินการก่อสร้างทางใหม่ (Asphaltic Concrete) ส่งผลให้การจราจรติดขัด และประชาชนโทรสอบถามสภาพการจราจรเป็นจำนวนมาก

.../๔. ตั้งแต่

๔. วันที่ ๒๐ พฤษภาคม ๒๕๖๒ เป็นต้นไป กรมทางหลวง จะจัดเก็บค่าธรรมเนียมผ่านทางบนทางหลวงพิเศษหมายเลข ๙ สายถนนวงแหวนรอบนอกกรุงเทพมหานคร (ถนนกาญจนาภิเษก) ตอนพระประแดง - ต่างระดับบางขุนเทียน ประชาชนจึงโทรสอบถามข้อมูลเกี่ยวกับการจัดเก็บค่าผ่านทางเพิ่มขึ้น

สำหรับภาพรวมของเวลาการสนทนาในเดือนพฤษภาคม ๒๕๖๒ ระหว่างเจ้าหน้าที่สายด่วนกรมทางหลวง ๑๕๘๖ กับประชาชน พบว่าใช้เวลาในการสนทนาทั้งหมด ๓๒๙ ชั่วโมง ๔๐ วินาที เวลาสนทนาโดยเฉลี่ย ๒ นาที ๕๒ วินาทีต่อสาย และเวลาที่ประชาชนรอสายโดยเฉลี่ย ๒๔ วินาทีต่อสาย

เพื่อเป็นการอำนวยความสะดวกและปลอดภัย รวมถึงสร้างความพึงพอใจให้กับประชาชนในการเดินทางบนทางหลวง เห็นควรขอความร่วมมือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องแจ้งข้อมูลการดำเนินการต่างๆ ที่มีผลกระทบในการเดินทางของประชาชน หรือกรณีการเกิดอุบัติเหตุที่ทำให้เกิดการจราจรติดขัดเป็นเวลานานมายังฝ่ายบริหารข้อมูลข่าวสารและเรื่องราวร้องทุกข์ สำนักงานเลขานุการกรม หมายเลข ๐ ๒๓๕๔ ๖๖๖๘ - ๗๖ ต่อ ๒๖๐๑๖ หรือผ่านกลุ่มไลน์ DOH Complain หรือสายด่วนกรมทางหลวง ๑๕๘๖ หมายเลข ๐ ๒๒๐๓ ๙๖๐๐ และ ๐๘ ๘๖๐๑ ๗๘๘๘ ทราบโดยด่วน เพื่อเป็นข้อมูลในการให้บริการประชาชนของเจ้าหน้าที่สายด่วนกรมทางหลวง ๑๕๘๖ ต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา หากชอบด้วยคำริ สลน. จะได้แจ้งเวียนหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อทราบและขอความร่วมมือแจ้งข้อมูลการดำเนินการต่างๆ บนทางหลวงให้กับเจ้าหน้าที่สายด่วนกรมทางหลวง ๑๕๘๖ ต่อไป



(นายเทพฤทธิ์ แก้วบุญมี)
เลขานุการกรม

ที่ สลน.๑๗/๕๑๓๐ ลงวันที่ ๒๐ มิ.ย. ๒๕๖๒

๒) เรียน ลนค.

- เห็นชอบตามเสนอ
- ดำเนินการต่อไป



(นายอานนท์ เหลืองบริบูรณ์)
อธิบดีกรมทางหลวง
๑๗ มิ.ย. ๒๕๖๒

๕) เรียน ผู้อำนวยการสำนัก ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศ กองสำนักงาน สำนักงานทางหลวง ศูนย์สร้างทาง ศูนย์สร้างและบูรณะสะพาน แขวงทางหลวง แขวงทางหลวงพิเศษระหว่างเมือง - เพื่อโปรดทราบตาม ๒



(นายเทพฤทธิ์ แก้วบุญมี)
เลขานุการกรม

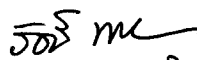
๖) เรียน พลต.

เพื่อทราบและดำเนินการต่อไป



(นายเทพฤทธิ์ แก้วบุญมี)
เลขานุการกรม

๕) เรียน พลต.๑๓๑๓๑
- แจ้งเวียนทุกหน่วย
๐๐๗



สำนักงานเลขานุการกรม ฝ่ายบริหารข้อมูลข่าวสารและเรื่องราวร้องทุกข์
สรุปการสอบถามข้อมูลกรมทางหลวงผ่านสายด่วนกรมทางหลวง ๑๕๘๖
ระหว่างวันที่ ๑ - ๓๑ พฤษภาคม ๒๕๖๒

ลำดับที่	รายละเอียดข้อมูล	จำนวนสาย	หมายเหตุ
๑.	สอบถามข้อมูลมอเตอร์เวย์ ผ่านทางสายด่วน กรมทางหลวง ๑๕๘๖ กต ๗	๔,๗๒๐	สายจะโอนไปยังอาคารศูนย์ควบคุมทางพิเศษลาดกระบัง (CCB : Control Central Building) ถนนหลวงแพ่งและศูนย์ควบคุม CCB (พิทยา)
๒.	สอบถามข้อมูลมอเตอร์เวย์ เกี่ยวกับระบบเก็บค่าผ่านทางอัตโนมัติ (M-PASS) ผ่านทางสายด่วน กรมทางหลวง ๑๕๘๖ (๓๑๒ สาย) และสายด่วนกรมทางหลวง ๑๕๘๖ กต ๙ (๒,๔๔๕ สาย)	๒,๗๕๗	กรณีประชาชนใช้บริการ ๑๕๘๖ กต ๙ สายจะโอนไปยังอาคารฝ่ายจัดเก็บค่าธรรมเนียมผ่านทาง ถนนหลวงแพ่ง
๓.	สอบถามสภาพการจราจรในพื้นที่ กทม. ต่างจังหวัด และทางด่วน	๑,๒๔๐	
๔.	สอบถามเส้นทางการเดินทางจากจังหวัดถึงจังหวัด	๑,๐๓๙	
๕.	ขอความช่วยเหลือบนทางหลวงพิเศษระหว่างเมือง (มอเตอร์เวย์ สาย ๗/สาย ๙) เช่น รถเสีย, รถยางแตก, รถน้ำมันหมด, และแจ้งอุบัติเหตุ	๗๕๑	ประสาน / ให้หมายเลขหน่วยกู้ภัยบนมอเตอร์เวย์และติดตามความคืบหน้า
๖.	ร้องเรียนการดำเนินงานต่างๆ ของกรมทางหลวง	๗๓๕	ดำเนินการตามกระบวนการบริหารจัดการข้อร้องเรียนร้องทุกข์ / แจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
๗.	สอบถามข้อมูลของหน่วยงานอื่นๆ เช่น กรุงเทพมหานคร การทางพิเศษแห่งประเทศไทย องค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ กรมทางหลวงชนบท ตำรวจทางหลวง ฯลฯ	๕๙๖	
๘.	แจ้งอุบัติเหตุ ต้นไม้ล้ม มีสิ่งกีดขวางผิวจราจรและไฟไหม้ข้างทาง	๔๗๐	
๙.	ขอทราบข้อมูลข่าวสารต่างๆของกรมทางหลวง	๓๑๔	
๑๐.	ขอความช่วยเหลือรถเสียบนทางหลวง	๒๕๒	ประสาน / ให้หมายเลขตำรวจทางหลวง ๑๑๙๓ และหน่วยงานในพื้นที่

ลำดับที่	รายละเอียดข้อมูล	จำนวนสาย	หมายเหตุ
๑๑.	สอบถามข้อมูลและรับเรื่องร้องเรียนน้ำหนักบรรทุกบนทางหลวงผ่านทางสายด่วนกรมทางหลวง ๑๕๘๖ กด ๕	๒๔๕	สายจะโอนไปยังสำนักงานควบคุมน้ำหนักยานพาหนะ อาคาร ๗
๑๒.	สอบถามสภาพการจราจรบนทางหลวงพิเศษระหว่างเมือง (มอเตอร์เวย์ สาย ๗ และสาย ๙)	๑๖๗	
๑๓.	สอบถามระยะทางจากจังหวัดถึงจังหวัด	๙๕	
๑๔.	ขอทราบที่อยู่ /หมายเลขโทรศัพท์หน่วยงานต่างๆของกรมทางหลวง	๕๗	
๑๕.	ขอทราบกฎระเบียบการใช้ถนน และการกำหนดพิกัดน้ำหนักรถบรรทุก	๕๔	
๑๖.	แจ้งไฟไหม้นอกเขตทางหลวง	๔๐	
๑๗.	เจ้าหน้าที่กรมทางหลวงประสานงานแจ้งเหตุการณ์บนทางหลวง	๒๔	
๑๘.	ความคืบหน้าโครงการก่อสร้างต่างๆ	๒๗	
๑๙.	สอบถามเส้นทางที่ถูกน้ำท่วม	๑๐	
๒๐.	สายหลุด โทรมติด และโทรกรอกวน	๗๕๔	
รวมทั้งสิ้น		๑๔,๓๔๗	

หมายเหตุ : เดือนพฤษภาคม ๒๕๖๒ มีประชาชนโทรเข้ามาสอบถามข้อมูล ผ่านสายด่วนกรมทางหลวง ๑๕๘๖ กด ๗ มากที่สุด จำนวน ๔,๗๒๐ สาย คิดเป็น ๓๒.๘๙ เปอร์เซ็นต์ของสายทั้งหมด