



บันทึกข้อความ

21616 - 6 พ.ย. ๒๕๖๑
 0ทล. 7915 วันที่ - 6 พ.ย. ๒๕๖๑

ส่วนราชการ สำนักงานเลขานุการกรม ฝ่ายบริหารข้อมูลข่าวสารและเรื่องราวร้องทุกข์ โทร. ๒๖๐๑๖
 ที่ สลน.๑๗/๑๑๒๑๙๙ วันที่ ๐๖ พ.ย. ๒๕๖๑

เรื่อง ผลการดำเนินการการให้บริการประชาชนผ่านสายด่วนกรมทางหลวง ๑๕๘๖ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๑

(๑) เรียน อทล. ผ่าน รทบ. (นายทวี เกษีสาอาง) ๒5 พ.ย. 2561
 รองอธิบดีกรมทางหลวง

ตามที่ ฝ่ายบริหารข้อมูลข่าวสารและเรื่องราวร้องทุกข์ สำนักงานเลขานุการกรม รับผิดชอบดูแลศูนย์บริการประชาชนสายด่วนกรมทางหลวง ๑๕๘๖ (Call Center ๑๕๘๖) เพื่อให้บริการประชาชนสอบถามข้อมูลเส้นทางการเดินทาง การดำเนินงานของกรมทางหลวง การรับเรื่องราวทุกข์และข้อมูลอื่นๆ ทุกวันตลอด ๒๔ ชั่วโมง โดยการดำเนินงานได้แบ่งการให้บริการประชาชน ดังนี้

๑. ระบบการให้บริการสายด่วนกรมทางหลวง ๑๕๘๖ ณ ศูนย์บริการประชาชนสายด่วนกรมทางหลวง ๑๕๘๖ อาคารพหลโยธิน ถนนศรีอยุธยา
๒. ระบบการให้บริการสายด่วนกรมทางหลวง ๑๕๘๖ กด ๕ ณ สำนักงานควบคุมน้ำหนัวยานพาหนะ อาคาร ๗
๓. ระบบการให้บริการสายด่วนกรมทางหลวง ๑๕๘๖ กด ๗ ณ อาคารศูนย์ควบคุมทางพิเศษลาดกระบัง (CCB : Control Central Building) ถนนหลวงแพ่ง
๔. ระบบการให้บริการสายด่วนกรมทางหลวง ๑๕๘๖ กด ๙ (M-PASS) ณ อาคารฝ่ายจัดเก็บค่าธรรมเนียมผ่านทาง ถนนหลวงแพ่ง

ในปีงบประมาณ ๒๕๖๑ (๑ ตุลาคม ๒๕๖๐ - ๓๐ กันยายน ๒๕๖๑) ผลปรากฏมียอดผู้ใช้บริการผ่านสายด่วนกรมทางหลวง ๑๕๘๖ จำนวน ๑๙๒,๐๒๙ ครั้ง ซึ่งสามารถสรุปข้อมูลข่าวสารที่ประชาชนสอบถามได้ดังนี้

๑. ข้อมูลที่ประชาชนสอบถามมากที่สุด โดยเรียงลำดับข้อมูลการให้บริการมากที่สุด ดังนี้

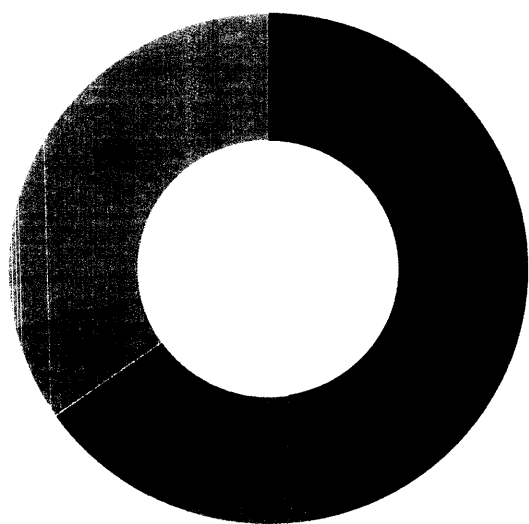
ลำดับ	รายละเอียดข้อมูล	จำนวน (ครั้ง)	เปอร์เซ็นต์(%)
๑	สอบถามข้อมูลมอเตอร์เวย์ ผ่านทางสายด่วนกรมทางหลวง ๑๕๘๖ กด ๗	๖๒,๐๓๙	๓๒%
๒	สอบถามข้อมูลมอเตอร์เวย์ เกี่ยวกับระบบเก็บค่าผ่านทางอัตโนมัติ (M-PASS) ผ่านทางสายด่วนกรมทางหลวง ๑๕๘๖ กด ๙	๒๙,๔๕๒	๑๕%
๓	สอบถามสภาพการจราจรในพื้นที่ กทม. ต่างจังหวัด และทางด่วน	๑๙,๑๑๐	๑๐%
๔	สอบถามเส้นทางการเดินทางจากจังหวัดถึงจังหวัด	๑๔,๗๘๗	๘%
๕	สอบถามเส้นทางที่ถูกน้ำท่วม	๑๑,๔๕๖	๖%
๖	อื่นๆ	๕๕,๓๖๕	๒๙%
รวมทั้งสิ้น		๑๙๒,๐๒๙	๑๐๐%

ตารางที่ ๑ สถิติของข้อมูลที่ประชาชนสอบถามมากที่สุด /จากตาราง...

๒๕๖๑ ๑๗/๑๑

จากตารางสถิติข้อมูลที่ประชาชนสอบถามมากที่สุด พบว่า ประชาชนสอบถามข้อมูลมอเตอร์เวย์ ผ่านทางสายด่วนกรมทางหลวง ๑๕๘๖ กด ๗ มากที่สุด รองลงมาคือสอบถามข้อมูลมอเตอร์เวย์เกี่ยวกับระบบเก็บค่าผ่านทางอัตโนมัติ (M-PASS) ผ่านทางสายด่วนกรมทางหลวง ๑๕๘๖ กด ๙ และสอบถามสภาพการจราจรในพื้นที่ กทม. ต่างจังหวัด และทางด่วน ตามลำดับ ทั้งนี้สามารถแสดงเป็นแผนภูมิได้ดังนี้

สถิติการสอบถามข้อมูลผ่านทางสายด่วนกรมทางหลวง ๑๕๘๖



- สอบถามข้อมูลมอเตอร์เวย์ ผ่านทางสายด่วนกรมทางหลวง ๑๕๘๖ กด ๗ (๓๒%)
- สอบถามข้อมูลมอเตอร์เวย์ เกี่ยวกับระบบเก็บค่าผ่านทางอัตโนมัติ (M-PASS) ผ่านทางสายด่วนกรมทางหลวง ๑๕๘๖ กด ๙ (๑๕%)
- สอบถามสภาพการจราจรในพื้นที่ กทม. ต่างจังหวัดและทางด่วน (๑๐%)
- สอบถามเส้นทางการเดินทางจากจังหวัดถึงจังหวัด (๘%)
- สอบถามเส้นทางที่ถูกน้ำท่วม (๖%)
- อื่นๆ (๒๙%)

๒. รายละเอียดข้อมูลภาพรวมการให้บริการผ่านสายด่วนกรมทางหลวง ๑๕๘๖ (ตารางที่ ๒ ตามเอกสารแนบ)

จากตารางแสดงสถิติรายละเอียดข้อมูลการให้บริการข้อมูลแก่ประชาชนผ่านทางสายด่วนกรมทางหลวง ๑๕๘๖ ปีงบประมาณ ๒๕๖๑ จำนวน ๑๙๒,๐๒๙ ครั้ง พบว่า สถิติการสอบถามข้อมูลในแต่ละเดือนเป็นผลสอดคล้องกับลักษณะภูมิอากาศของประเทศ และการเกิดปัญหาจราจรบนทางหลวง เช่น

เดือนตุลาคม - เดือนธันวาคม ๒๕๖๐ มีฝนตกหนักในหลายพื้นที่ของประเทศ โดยเฉพาะในพื้นที่ภาคใต้ ส่งผลให้มีน้ำท่วมฉุฉวนการจราจรและการจราจรติดขัดหลายเส้นทาง ทำให้มีประชาชนโทรสอบถามสภาพการจราจรและการเดินทางผ่านพื้นที่ดังกล่าวจำนวนมาก

เดือนธันวาคม ๒๕๖๐ มีผู้รับบริการ จำนวน ๒๑,๑๑๘ ครั้ง เนื่องจากประชาชนทยอยเดินทางออกต่างจังหวัดในช่วงเทศกาลปีใหม่ จึงโทรสอบถามสภาพการจราจร และเส้นทางการเดินทางในพื้นที่กรุงเทพฯ และต่างจังหวัด โดยเฉพาะถนนพหลโยธิน (ทางหลวงหมายเลข ๑) และถนนมิตรภาพ (ทางหลวงหมายเลข ๒) รวมถึงขอคำแนะนำเส้นทางเลี่ยงช่วงเทศกาลปีใหม่ ๒๕๖๑

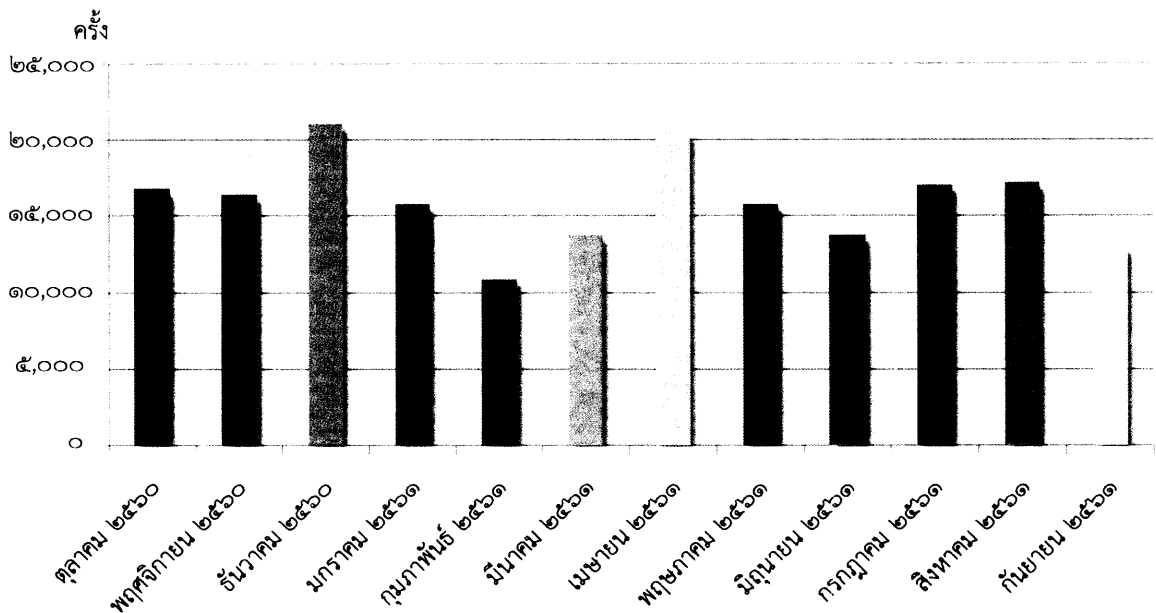
เดือนเมษายน ๒๕๖๑ มีผู้รับบริการ จำนวน ๒๐,๔๘๒ ครั้ง เนื่องจากเป็นวันหยุดช่วงเทศกาลสงกรานต์ ประชาชนเดินทางออกจากต่างจังหวัดและเดินทางท่องเที่ยว จึงโทรสอบถามสภาพการจราจรและเส้นทางการเดินทางในกรุงเทพฯ และต่างจังหวัดเป็นจำนวนมาก โดยเฉพาะระหว่างวันที่ ๙ - ๑๓ เมษายน ๒๕๖๑ จะสอบถามเส้นทางออกจากกรุงเทพฯ และระหว่างวันที่ ๑๕ - ๑๘ เมษายน ๒๕๖๑ จะสอบถาม

เส้นทางขาเข้ากรุงเทพฯ นอกจากนี้ มีประชาชนแจ้งขอความช่วยเหลือกรณีรถเสียบนทางหลวง และมอเตอร์เวย์ สาย ๗ และสาย ๙ เป็นจำนวนมาก เนื่องจากกรมทางหลวงได้ยกเว้นค่าธรรมเนียมผ่านทางมอเตอร์เวย์ หมายเลข ๗ เส้นทางกรุงเทพฯ – ชลบุรี และหมายเลข ๙ เส้นทางบางปะอิน – บางพลี ในช่วงเวลา ๐๐.๐๑ น. ของวันที่ ๑๑ เมษายน ๒๕๖๑ ถึงเวลา ๒๔.๐๐ น. ของวันที่ ๑๘ เมษายน ๒๕๖๑ รวมเป็นระยะเวลา ๘ วัน ทำให้ประชาชนสอบถามสภาพการจราจรจำนวนมาก

เดือนกรกฎาคม ๒๕๖๑ มีผู้รับบริการ จำนวน ๑๗,๐๗๖ ครั้ง เนื่องจากวันที่ ๒๖ – ๓๐ กรกฎาคม ๒๕๖๑ เป็นวันหยุดยาวติดต่อกัน ๕ วัน ช่วงเทศกาลวันอาสาฬหบูชาและวันเข้าพรรษา มีประชาชนเดินทางออกต่างจังหวัดจำนวนมาก ส่งผลให้การจราจรบนถนนสายหลักติดขัด จึงทำให้ประชาชนโทรเข้ามาสอบถามสภาพการจราจรมากขึ้น

ทั้งนี้ สามารถแสดงเป็นแผนภูมิสถิติข้อมูลเป็นรายเดือนได้ดังนี้

สถิติการสอบถามข้อมูลสายด่วนกรมทางหลวง ๑๕๘๖



จากสถิติการให้บริการประชาชนผ่านสายด่วนกรมทางหลวง ๑๕๘๖ ข้างต้น พบว่า ประชาชนติดต่อสอบถามข้อมูลอย่างมีนัยสำคัญ กล่าวคือ เมื่อได้รับผลกระทบจากความไม่สะดวกในการเดินทางบนทางหลวง เช่น การก่อสร้าง การบำรุงรักษาถนนในช่วงวันหยุด การเกิดอุบัติเหตุในหลายพื้นที่ของประเทศ วันหยุดราชการติดต่อกันหลายวัน และการเกิดอุทกภัย ดังนั้น เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ประชาชนในการเดินทาง สำนักงานเลขานุการกรม ขอความร่วมมือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการ ดังนี้

๑. ขอให้โครงการก่อสร้างต่างๆ ดำเนินการจัดทำป้ายเตือนล่วงหน้าเป็นระยะๆ จนถึงโครงการก่อสร้างเพื่อให้ประชาชนวางแผนหลีกเลี่ยงการเดินทางในเส้นทางนั้นๆ

๒. ขอให้หน่วยงานเพิ่มป้ายเตือน ป้ายประชาสัมพันธ์และไฟฟ้าแสงสว่างบริเวณการก่อสร้างหรือปรับปรุงผิวจราจร เพื่ออำนวยความสะดวกในการเดินทาง รวมทั้งขอความร่วมมือทุกหน่วยงานโปรดตรวจสอบไฟฟ้าแสงสว่างและเส้นทางในพื้นที่ความรับผิดชอบให้อยู่ในสภาพพร้อมใช้งาน โดยเฉพาะเส้นทางสายหลัก

