



บันทึกข้อความ

ลก. เลขที่รับ 23989 วันที่ 27 ต.ค. ๒๕๖๖
 รทบ เลขที่รับ 8029 วันที่ 27 ต.ค. ๒๕๖๖
 01กค เลขที่รับ 4983 วันที่ 30 ต.ค. ๒๕๖๖

ส่วนราชการ สำนักงานเลขาธิการกรม ฝ่ายบริหารข้อมูลข่าวสารและเรื่องราวร้องทุกข์ โทร. ๒๖๐๑๖

ที่ สลน.๑๗/ ๑๕๕ วันที่ ๒๗ ต.ค. ๒๕๖๖

เรื่อง สรุปผลการดำเนินงานการให้บริการประชาชนผ่านสายด่วนกรมทางหลวง ๑๕๕๖ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๖

เนติพร

(๑.) เรียน อทล. ผ่าน รทบ. (นายเสริมศักดิ์ นัยนันท์)

รองอธิบดีกรมทางหลวง ๒๗ ต.ค. ๒๕๖๖

ตามที่สำนักงานเลขาธิการกรมร่วมกับกองทางหลวงพิเศษระหว่างเมืองรับผิดชอบดูแลศูนย์บริการประชาชนสายด่วนกรมทางหลวง ๑๕๕๖ เพื่อให้บริการประชาชนสอบถามข้อมูลเส้นทางการเดินทาง การดำเนินงานของกรมทางหลวง การรับเรื่องราวร้องทุกข์ และข้อมูลอื่น ๆ ซึ่งเปิดให้บริการประชาชนโทรสอบถามข้อมูลทุกวันโดยไม่มีค่าใช้จ่ายตลอด ๒๔ ชั่วโมง โดยการดำเนินงานแบ่งการให้บริการประชาชน ดังนี้

๑. ระบบการให้บริการสายด่วนกรมทางหลวง ๑๕๕๖ ณ ศูนย์บริหารจัดการจราจรและอุบัติเหตุ กรมทางหลวง (HTOC) ถนนพระรามที่ ๖
๒. ระบบการให้บริการสายด่วนกรมทางหลวง ๑๕๕๖ กด.๑ (M-Flow) ณ อาคารชัยสวัสดิ์ กิตติพรไพบูลย์ ชั้น ๔ ถนนหลวงแพ่ง
๓. ระบบการให้บริการสายด่วนกรมทางหลวง ๑๕๕๖ กด.๕ ณ สำนักงานควบคุมน้ำหนักรยานพาหนะ อาคาร ๗
๔. ระบบการให้บริการสายด่วนกรมทางหลวง ๑๕๕๖ กด.๗ ณ อาคารชัยสวัสดิ์ กิตติพรไพบูลย์ ชั้น ๑ ถนนหลวงแพ่ง และศูนย์ควบคุม CCB (พิทยา)
๕. ระบบการให้บริการสายด่วนกรมทางหลวง ๑๕๕๖ กด.๙ (M-Pass) ณ อาคารฝ่ายจัดเก็บค่าธรรมเนียมผ่านทาง ถนนหลวงแพ่ง

ในปีงบประมาณ ๒๕๖๖ (๑ ตุลาคม ๒๕๖๕ - ๓๐ กันยายน ๒๕๖๖) ผลปรากฏว่า มียอดผู้ใช้บริการผ่านสายด่วนกรมทางหลวง ๑๕๕๖ จำนวน ๑,๐๔๒,๒๖๖ ครั้ง ซึ่งสามารถสรุปข้อมูลข่าวสารที่ประชาชนสอบถามได้ ดังนี้

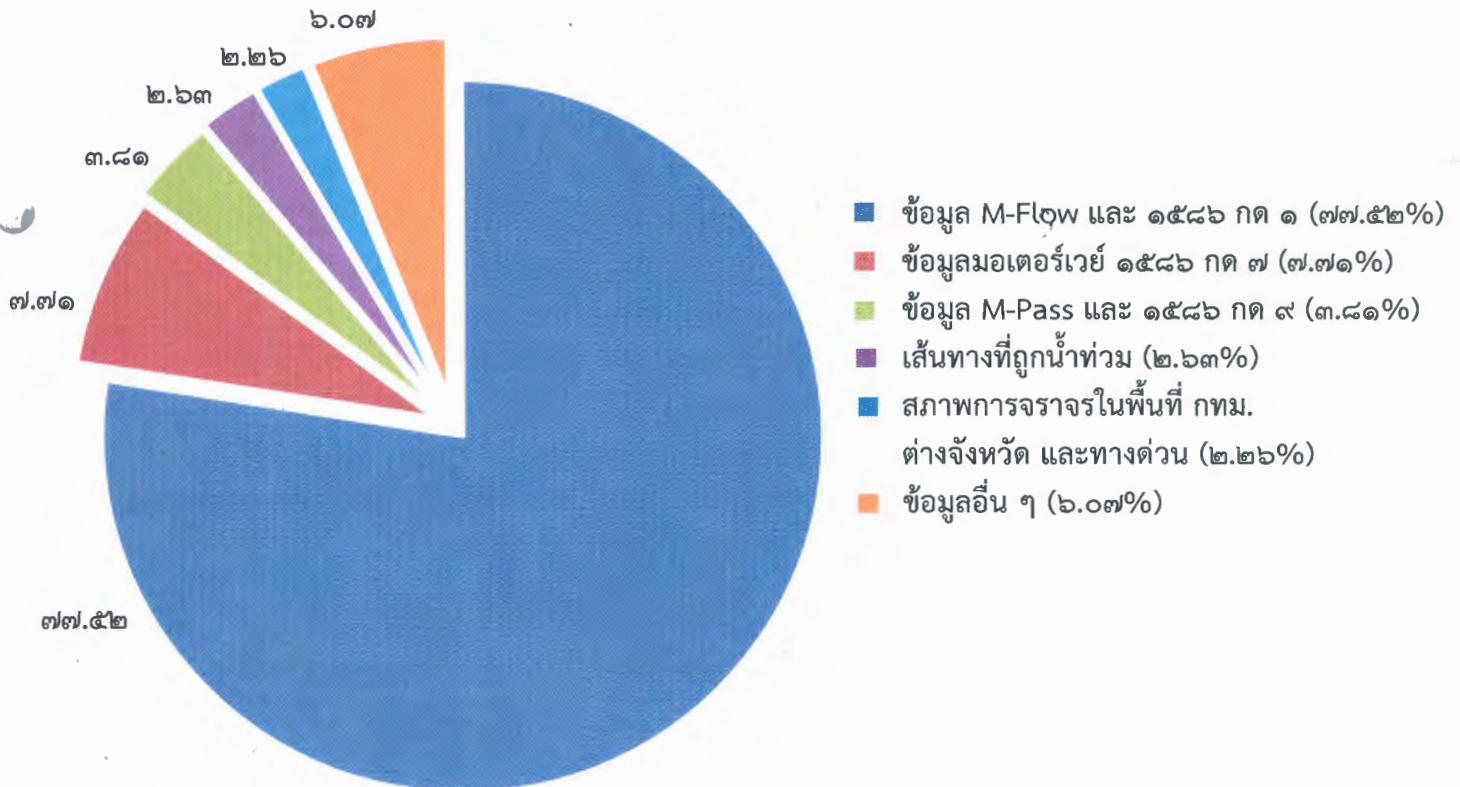
๑. ข้อมูลที่ประชาชนสอบถามมากที่สุด โดยเรียงลำดับตามสถิติข้อมูลที่ประชาชนสอบถามมากที่สุด ดังนี้

ลำดับ	รายละเอียดข้อมูล	จำนวน (ครั้ง)	เปอร์เซ็นต์ (%)
๑	สอบถามข้อมูลระบบจัดเก็บค่าธรรมเนียมผ่านทางอัตโนมัติแบบไม่มีไม้กั้น (M-Flow) ผ่านทางสายด่วนกรมทางหลวง ๑๕๕๖ และสายด่วนกรมทางหลวง ๑๕๕๖ กด.๑	๘๐๗,๙๖๕	๗๗.๕๒%
๒	สอบถามข้อมูลมอเตอร์เวย์ ผ่านทางสายด่วนกรมทางหลวง ๑๕๕๖ กด.๗	๘๐,๓๓๖	๗.๗๑%
๓	สอบถามข้อมูลระบบจัดเก็บค่าธรรมเนียมผ่านทางอัตโนมัติ (M-Pass) ผ่านทางสายด่วนกรมทางหลวง ๑๕๕๖ และสายด่วนกรมทางหลวง ๑๕๕๖ กด.๙	๓๙,๗๓๙	๓.๘๑%
๔	สอบถามเส้นทางที่ถูกน้ำท่วม	๒๗,๓๙๘	๒.๖๓%
๕	สอบถามสภาพการจราจรในพื้นที่ กทม: ต่างจังหวัด และทางด่วน	๒๓,๕๖๗	๒.๒๖%
๖	ข้อมูลอื่นๆ	๖๓,๒๖๑	๖.๐๗%
รวมทั้งสิ้น		๑,๐๔๒,๒๖๖	๑๐๐%

ตารางที่ ๑ สถิติข้อมูลที่ประชาชนสอบถามมากที่สุด

จากตารางสถิติข้อมูลที่ประชาชนสอบถามมากที่สุดพบว่า ประชาชนสอบถามระบบจัดเก็บค่าธรรมเนียมผ่านทางอัตโนมัติแบบไม่มีไม้กั้น (M-Flow) ผ่านทางสายด่วนกรมทางหลวง ๑๕๘๖ และสายด่วนกรมทางหลวง ๑๕๘๖ กด ๑ มากที่สุด รองลงมาคือ สอบถามข้อมูลมอเตอร์เวย์ ผ่านสายด่วนกรมทางหลวง ๑๕๘๖ กด ๗ และสอบถามข้อมูลระบบจัดเก็บค่าธรรมเนียมผ่านทางอัตโนมัติ (M-Pass) ผ่านทางสายด่วนกรมทางหลวง ๑๕๘๖ และสายด่วนกรมทางหลวง ๑๕๘๖ กด ๙ ตามลำดับ
ทั้งนี้ สามารถแสดงเป็นแผนภูมิได้ ดังนี้

แผนภูมิ ๑ สถิติข้อมูลที่ประชาชนสอบถามผ่านสายด่วนกรมทางหลวง ๑๕๘๖ มากที่สุด



๒. รายละเอียดข้อมูลภาพรวมการให้บริการผ่านสายด่วนกรมทางหลวง ๑๕๘๖ (ตารางที่ ๒ ตามเอกสารแนบ)

จากตารางแสดงสถิติรายละเอียดข้อมูลการให้บริการข้อมูลแก่ประชาชนผ่านทางสายด่วนกรมทางหลวง ๑๕๘๖ ปีงบประมาณ ๒๕๖๖ จำนวน ๑,๐๔๒,๒๖๖ ครั้ง สามารถวิเคราะห์ข้อมูลการให้บริการ ได้ว่า ความต้องการใช้บริการสายด่วนกรมทางหลวง ๑๕๘๖ มีการแปรผันสอดคล้องไปตามสถานการณ์ของประเทศที่สำคัญ เช่น

เดือนตุลาคม ๒๕๖๕ จำนวน ๑๐๖,๘๗๕ สาย เนื่องจากประเทศไทยได้รับผลกระทบจากพายุไต้ฝุ่นโนรูและเนสทากจากทะเลจีนใต้ตอนบนทำให้มีฝนตกหนัก ประกอบกับมีการระบายน้ำจากเขื่อนลงแม่น้ำสายหลักและลำน้ำสาขา ส่งผลให้เกิดน้ำท่วมฉับพลัน น้ำป่าไหลหลาก น้ำล้นตลิ่ง และน้ำท่วมขัง ในชุมชนเมือง และพื้นที่เกษตรกรรมใน ๓๔ จังหวัดทั่วประเทศ โดยเฉพาะในจังหวัดอุบลราชธานี ร้อยเอ็ด พระนครศรีอยุธยา และชัยนาท มีน้ำท่วมสูงจนทำให้เส้นทางหลักถูกตัดขาด ส่งผลให้มีประชาชนโทรสอบถามข้อมูลเกี่ยวกับสภาพเส้นทางที่ถูกน้ำท่วมเพิ่มสูงขึ้นเป็นจำนวนมาก

เดือนพฤศจิกายน ๒๕๖๕ จำนวน ๗๕,๕๓๒ สาย เนื่องจากมีวันหยุดราชการกรณีพิเศษช่วงการประชุมความร่วมมือทางเศรษฐกิจในเอเชีย – แปซิฟิก (APEC 2022) และการประชุมที่เกี่ยวข้องที่ประเทศไทย เป็นเจ้าภาพระหว่างวันที่ ๑๖ – ๑๘ พฤศจิกายน เฉพาะในเขตจังหวัดกรุงเทพมหานคร นนทบุรี และสมุทรปราการ ส่งผลให้ประชาชนโทรสอบถามเส้นทางการเดินทางเพื่อหลีกเลี่ยงการจราจรติดขัดเนื่องจากการปิดถนนเพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้เข้าร่วมประชุมของเจ้าหน้าที่เพิ่มมากขึ้น

เดือนธันวาคม ๒๕๖๕ จำนวน ๑๐๘,๗๕๒ สาย ประชาชนทยอยเดินทางออกต่างจังหวัดในช่วงเทศกาลปีใหม่ จึงโทรสอบถามสภาพการจราจร เส้นทางการเดินทางในพื้นที่กรุงเทพมหานครและต่างจังหวัด และมีการใช้บริการระบบจัดเก็บค่าธรรมเนียมผ่านทางอัตโนมัติแบบไม่มีไม้กั้น (M-Flow) เพิ่มมากขึ้น รวมทั้งสอบถามเส้นทางเลี่ยง โดยเฉพาะถนนสายหลักที่เชื่อมต่อไปยังภาคต่าง ๆ เช่น ถนนพหลโยธิน ถนนมิตรภาพ ถนนสุขุมวิท ถนนเพชรเกษม เป็นต้น นอกจากนี้ยังโทรสอบถามข้อมูลเกี่ยวกับการเปิดบริการจุดกางเต็นท์ในบริเวณหมวดทางหลวงฟรี ๔๐ จุด เพื่อรองรับนักท่องเที่ยวช่วงเทศกาลปีใหม่ ๒๕๖๖

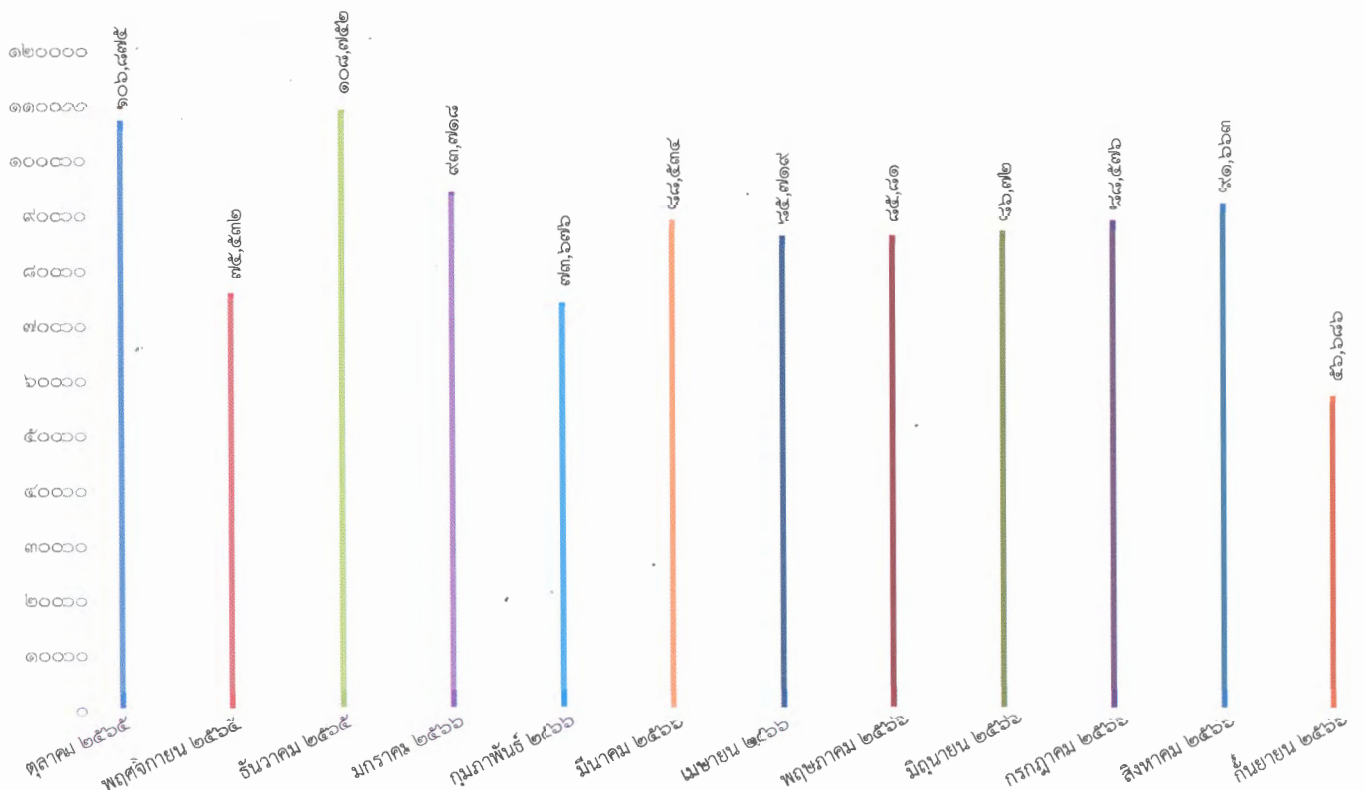
เดือนมกราคม ๒๕๖๖ จำนวน ๙๓,๗๑๘ สาย ประชาชนโทรแจ้งอุบัติเหตุ ขอความช่วยเหลือรถเสีย รวมทั้งแจ้งข้อมูลเรื่องไฟไหม้หน้าข้างทางและนอกเขตทางหลวง โดยในวันที่ ๕ และวันที่ ๒๔ มกราคม มีอุบัติเหตุรถบรรทุกเสียหลักพลิกคว่ำจนเกิดเพลิงลุกไหม้บริเวณทางหลวงหมายเลข ๓๐๔ จังหวัดปราจีนบุรี

เดือนเมษายน ๒๕๖๖ จำนวน ๘๕,๗๑๙ สาย ประชาชนโทรสอบถามสภาพการจราจรในพื้นที่กรุงเทพมหานคร ต่างจังหวัด และทางด่วน รวมทั้งสอบถามเส้นทางการเดินทางจากจังหวัดถึงจังหวัดเพิ่มมากขึ้นเนื่องจากประชาชนเดินทางออกต่างจังหวัดในช่วงวันหยุดเทศกาลสงกรานต์ ๒๕๖๖

เดือนสิงหาคม ๒๕๖๖ จำนวน ๙๑,๖๖๓ สาย เมื่อวันที่ ๒ – ๗ สิงหาคม เส้นทางในพื้นที่ภาคเหนือมีน้ำท่วมบริเวณทางหลวงหมายเลข ๑๐๕ อำเภอท่าสองยาง จังหวัดตาก – อำเภอแม่สะเรียง จังหวัดแม่ฮ่องสอน มีดินสไลด์ทรุดเป็นรอยแยกขนาดใหญ่ ส่งผลให้เส้นทางขาด ต้องปิดการจราจรชั่วคราว ประชาชนจึงโทรมาสอบถามข้อมูลจำนวนมาก

ทั้งนี้ สามารถแสดงเป็นแผนภูมิสถิติแบบรายเดือนได้ ดังนี้

แผนภูมิ ๒ สถิติการให้บริการข้อมูลผ่านสายด่วนกรมทางหลวง ๑๕๘๖



/จากสถิติ...

จากสถิติการให้บริการข้อมูลผ่านสายด่วนกรมทางหลวง ๑๕๘๖ ข้างต้น พบว่าปัจจัยสำคัญที่ส่งผลให้ประชาชนโทรสอบถามข้อมูลมากขึ้น คือ ประชาชนได้รับผลกระทบจากการเดินทางบนทางหลวงทั้งทางตรงและทางอ้อม ได้แก่ ผลกระทบการจราจรติดขัดเนื่องจากการก่อสร้างและบำรุงรักษาทาง, การเกิดอุบัติเหตุบนทางหลวง, ปริมาณการจราจรหนาแน่นจากการเดินทางในช่วงวันหยุด, การเกิดอุทกภัย และร้องเรียนร้องทุกข์การดำเนินงานของกรมทางหลวง

นอกจากนี้ จากการวิเคราะห์ข้อมูลการให้บริการของสายด่วนกรมทางหลวง ๑๕๘๖ ในปีงบประมาณ ๒๕๖๖ ยังพบว่า

๑. วันศุกร์ คือวันที่ประชาชนใช้บริการมากที่สุด รองลงมาคือวันพุธ และวันพฤหัสบดี ตามลำดับ ซึ่งสอดคล้องกับการเดินทางในช่วงวันหยุด

๒. พื้นที่ที่ถูกร้องเรียนมากที่สุด ๕ อันดับแรก คือ พื้นที่ในเขตกรุงเทพมหานคร, ปทุมธานี, ชลบุรี, สมุทรปราการ และนนทบุรี ตามลำดับ

๓. ประเภทเรื่องที่ประชาชนใช้บริการสอบถามมากที่สุด ๕ อันดับแรก คือ สอบถามข้อมูลระบบจัดเก็บค่าธรรมเนียมผ่านทางอัตโนมัติแบบไม่มีไม้กั้น (M-Flow), สอบถามข้อมูลมอเตอร์เวย์, สอบถามข้อมูลระบบจัดเก็บค่าธรรมเนียมผ่านทางอัตโนมัติ (M-Pass), สอบถามเส้นทางที่ถูกน้ำท่วม และสอบถามสภาพการจราจรในกรุงเทพมหานคร ต่างจังหวัด และทางด่วน ตามลำดับ

ดังนั้น เพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชนในการเดินทาง สำนักงานเลขานุการกรม จึงได้สรุปประเด็นเพื่อขอความร่วมมือให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการ ดังนี้

๑. ขอให้โครงการก่อสร้างต่าง ๆ ติดตั้งป้ายประชาสัมพันธ์ ป้ายเตือน และติดตั้งไฟฟ้าแสงสว่างบริเวณโครงการก่อสร้างหรือโครงการปรับปรุงผิวจราจรล่วงหน้าเป็นระยะ เพื่อให้ประชาชนวางแผนหลีกเลี่ยงการเดินทาง และเพื่ออำนวยความสะดวกในการเดินทาง รวมทั้งขอความร่วมมือทุกหน่วยงานโปรดตรวจสอบไฟฟ้าแสงสว่างและเส้นทางในพื้นที่ความรับผิดชอบให้อยู่ในสภาพพร้อมใช้งานอยู่เสมอ

๒. เห็นควรให้ผู้ที่เกี่ยวข้องกับระบบจัดเก็บค่าธรรมเนียมผ่านทางอัตโนมัติแบบไม่มีไม้กั้น (M-Flow) สร้างความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการให้บริการในส่วนของสายด่วนกรมทางหลวง กด ๑ เช่น การสำรองเจ้าหน้าที่สำหรับการให้บริการ โดยเฉพาะในช่วงเวลาหลังจากที่ประชาชนได้รับจดหมายให้ไปชำระค่าธรรมเนียมผ่านทางของระบบ M-Flow และ/หรือเรียกให้ไปชี้แจงหรือแสดงหลักฐานจากกรมทางหลวง เนื่องจากปัจจุบันยังพบปัญหาเรื่องระยะเวลาลำดับคิวการรอสายที่นานเกินไป

๓. กรณีเกิดเหตุภัยพิบัติหรือวิกฤตการณ์บนทางหลวง ให้รายงานสถานการณ์การจราจรในพื้นที่ที่เกิดภัยพิบัติและเส้นทางเสี่ยง ผ่านสื่อโซเชียลมีเดียของหน่วยงาน และแจ้งข้อมูลการดำเนินการต่าง ๆ ที่กระทบต่อการเดินทางของประชาชนมายัง ฝ่ายบริหารข้อมูลข่าวสารและเรื่องราวร้องทุกข์ สำนักงานเลขานุการกรม ผ่านกลุ่มไลน์ DOH Complain หรือโทรศัพท์ ๐ ๒๓๕๔ ๕๐๕๗ และที่สายด่วนกรมทางหลวง ๑๕๘๖ ทราบโดยด่วน เพื่อเป็นข้อมูลในการสร้างการรับรู้ให้ประชาชน และเพื่อเป็นข้อมูลในการให้บริการประชาชนของเจ้าหน้าที่สายด่วนกรมทางหลวง ๑๕๘๖ ต่อไป

๔. กรณีเจ้าหน้าที่สายด่วนกรมทางหลวง ๑๕๘๖ โทรแจ้งเรื่องร้องเรียนซึ่งได้รับจากประชาชน กรณีความเดือดร้อนที่เร่งด่วนไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ขอความร่วมมือให้หน่วยงานเร่งดำเนินการแก้ไขโดยทันที โดยเฉพาะประเด็นที่สำคัญ หากไม่เร่งดำเนินการแก้ไขอาจส่งผลกระทบต่อผู้ใช้เส้นทางในวงกว้าง และส่งผลกระทบต่อภาพลักษณ์ของกรมทางหลวงได้

๕. กรณีหน่วยงานได้รับเรื่องร้องเรียนจากประชาชน ขอให้เจ้าหน้าที่ในหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินการเรื่องร้องเรียนเร่งดำเนินการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียนความเดือดร้อนของประชาชนเพื่อให้ได้ข้อยุติโดยเร็ว หากเป็นปัญหาที่ต้องใช้ระยะเวลาในการดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง ขอให้หน่วยงานรายงานความคืบหน้าให้ผู้ร้องทราบเป็นระยะ ๆ เพื่อคลายความกังวลใจและเพิ่มความมั่นใจว่ากรมทางหลวงไม่ได้นิ่งนอนใจต่อปัญหาความเดือดร้อนดังกล่าวแต่อย่างใด

๖. ขอให้เจ้าหน้าที่สายด่วนกรมทางหลวง ๑๕๘๖ สามารถประสานงานผ่านโทรศัพท์สายตรงถึงผู้อำนวยการแขวงทางหลวงทุกหน่วยงานได้ตลอด ๒๔ ชั่วโมง ในกรณีเกิดเหตุฉุกเฉินบนทางหลวงในพื้นที่ความรับผิดชอบ

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและโปรดพิจารณา หากเห็นชอบด้วยคำริ สำนักงานเลขานุการกรมจะได้แจ้งเวียนขอความร่วมมือหน่วยงานเพื่อทราบและถือปฏิบัติต่อไป



(นายนิพนธ์ ไทญ่อรุณ)

เลขานุการกรม

(๒.) เรียน ลนค.

- เห็นชอบตามเสนอ
- ดำเนินการต่อไป


(นายสรวิศ ทรงศิริไค)

อธิบดีกรมทางหลวง

- ๑ พ.ย. ๒๕๖๖

๕. กรณีหน่วยงานได้รับเรื่องร้องเรียนจากประชาชน ขอให้เจ้าหน้าที่ในหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินการเรื่องร้องเรียนเร่งดำเนินการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียนความเดือดร้อนของประชาชนเพื่อให้ได้ข้อยุติโดยเร็ว หากเป็นปัญหาที่ต้องใช้ระยะเวลาในการดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง ขอให้หน่วยงานรายงานความคืบหน้าให้ผู้ร้องทราบเป็นระยะ ๆ เพื่อคลายความกังวลใจและเพิ่มความมั่นใจว่ากรมทางหลวงไม่ได้นิ่งนอนใจต่อปัญหาความเดือดร้อนดังกล่าวแต่อย่างใด

๖. ขอให้เจ้าหน้าที่สายด่วนกรมทางหลวง ๑๕๘๖ สามารถประสานงานผ่านโทรศัพท์สายตรงถึงผู้อำนวยการแขวงทางหลวงทุกหน่วยงานได้ตลอด ๒๔ ชั่วโมง ในกรณีเกิดเหตุฉุกเฉินบนทางหลวงในพื้นที่ความรับผิดชอบ

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและโปรดพิจารณา หากเห็นชอบด้วยคำริ สำนักงานเลขานุการกรมจะได้แจ้งเวียนขอความร่วมมือหน่วยงานเพื่อทราบและถือปฏิบัติต่อไป

Ad
จกั๒๕

(นายนิพนธ์ ใหญ่อรุณ),
เลขานุการกรม

(๒.) เรียน สลก.

- เห็นชอบตามเสนอ
- ดำเนินการต่อไป

วิฑูรย์
(นายสุวิทย์ ทรงศิริไล)

อธิบดีกรมทางหลวง

- ๓ พ.ย. ๒๕๖๖

ที่ สลก.๑๗/.....๑๖๒.....ลงวันที่.....๒ พ.ย. ๒๕๖๖

(๓) เรียน รองอธิบดี วิศวกรใหญ่ ผู้อำนวยการสำนัก
ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศ กอง สำนักงาน
สำนักงานทางหลวง ศูนย์สร้างทาง
ศูนย์สร้างและบูรณะสะพาน แขวงทางหลวง
แขวงทางหลวงพิเศษระหว่างเมือง
- เพื่อโปรดทราบและดำเนินการตาม (๑)

จกั๒๕

(นายนิพนธ์ ใหญ่อรุณ)
เลขานุการกรม

๑๖๒๒๐๒๐๒๐๒๐๒

- ๑๖๒๒๐๒๐๒๐๒

- ๑๖๒๒๐๒๐๒๐๒

๑๖๒๒๐๒๐๒๐๒

๑๖๒๒๐๒๐๒๐๒

๑๖ พ.ย. ๒๕๖๖

สถิติการสอบถามข้อมูลผ่านทางสายด่วนกรมทางหลวง ๑๕๘๖ ปีงบประมาณ ๒๕๖๖ (วันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๕ - ๓๐ กันยายน ๒๕๖๖)													ตารางที่ ๒	
ลำดับ ที่	รายละเอียดข้อมูล	เดือน/ปี											จำนวน รวม	
		ต.ค. ๒๕๖๕	พ.ย. ๒๕๖๕	ธ.ค. ๒๕๖๕	ม.ค. ๒๕๖๖	ก.พ. ๒๕๖๖	มี.ค. ๒๕๖๖	เม.ย. ๒๕๖๖	พ.ค. ๒๕๖๖	มิ.ย. ๒๕๖๖	ก.ค. ๒๕๖๖	ส.ค. ๒๕๖๖		ก.ย. ๒๕๖๖
๑	สอบถามข้อมูลระบบจัดเก็บค่าธรรมเนียมผ่านทางอัตโนมัติแบบไม่มี ไม้กั้น (M-Flow) ผ่านทางสายด่วนกรมทางหลวง ๑๕๘๖ และสาย ด่วนกรมทางหลวง ๑๕๘๖ กด ๑	๕๙,๓๖๔	๖๐,๑๓๐	๘๗,๒๑๙	๗๖,๓๕๘	๕๙,๕๖๓	๗๑,๒๘๘	๖๕,๕๖๘	๖๙,๙๒๒	๗๑,๓๕๕	๗๒,๑๗๐	๗๕,๓๗๔	๓๙,๘๕๘	๘๐๗,๙๖๕
๒	สอบถามข้อมูลมอเตอร์เวย์ผ่านทางสายด่วนกรมทางหลวง ๑๕๘๖ กด ๗	๑๒,๕๓๔	๕,๗๗๔	๗,๕๖๓	๖,๑๗๖	๔,๙๘๙	๖,๔๘๔	๗,๕๖๖	๕,๙๖๓	๕,๗๖๑	๖,๐๓๙	๕,๙๕๕	๕,๖๑๒	๘๐,๓๓๖
๓	สอบถามข้อมูลมอเตอร์เวย์ เกี่ยวกับระบบเก็บค่าผ่านทางอัตโนมัติ (M-PASS) ผ่านทางสายด่วนกรมทางหลวง ๑๕๘๖ และสายด่วน กรมทางหลวง ๑๕๘๖ กด ๙	๓,๓๖๓	๓,๐๙๕	๓,๒๖๗	๓,๔๒๐	๓,๓๓๙	๓,๓๔๙	๒,๘๖๘	๒,๙๖๖	๓,๒๐๕	๓,๔๒๗	๓,๗๐๒	๓,๗๓๘	๓๙,๗๓๙
๔	สอบถามเส้นทางที่ถูกน้ำท่วม	๒๔,๐๗๑	๒๑๖	๑,๙๙๘	๓๙	๖	๑	๓	๕	๖	๘๘	๕๕	๙๑๐	๒๗,๓๙๘
๕	สอบถามสภาพการจราจรในพื้นที่ กทม. ต่างจังหวัด และทางด่วน	๓,๐๐๐	๑,๔๗๕	๓,๐๒๑	๒,๒๗๗	๑,๓๒๗	๑,๘๗๕	๓,๒๘๔	๑,๗๑๕	๑,๒๓๑	๑,๕๐๖	๑,๓๒๙	๑,๕๒๗	๒๓,๕๖๗
๖	ร้องเรียนการดำเนินงานต่างๆ ของกรมทางหลวง	๑,๑๙๑	๑,๑๔๗	๘๙๔	๙๐๑	๙๐๑	๑,๐๘๕	๘๗๗	๑,๑๕๘	๑,๑๘๕	๑,๒๐๗	๑,๒๓๑	๑,๓๕๓	๑๓,๑๓๐
๗	ขอความช่วยเหลือบนทางหลวงพิเศษระหว่างเมือง (มอเตอร์เวย์สาย ๗ และสาย ๙) เช่น รถเสีย, รถยางแตก, รถน้ำมันหมด และแจ้ง	๕๔๑	๖๗๖	๗๒๘	๖๕๘	๖๕๗	๗๑๔	๘๘๒	๗๒๓	๖๙๒	๗๓๔	๗๑๗	๖๓๙	๘,๓๖๑
๘	สอบถามข้อมูลของหน่วยงานอื่นๆ เช่น กรุงเทพมหานคร, ตำรวจ ทางหลวง, กรมทางหลวงชนบท, การทางพิเศษแห่งประเทศไทย	๕๓๖	๖๓๙	๕๓๓	๕๑๖	๔๕๐	๕๐๑	๖๔๘	๕๕๙	๖๒๑	๖๐๙	๕๙๑	๖๕๘	๖,๘๖๑
๙	สอบถามเส้นทางการเดินทางจากจังหวัดถึงจังหวัด	๔๙๐	๖๐๒	๘๑๗	๕๘๘	๔๕๓	๖๖๖	๖๗๗	๔๙๖	๔๕๒	๕๔๑	๔๘๗	๓๗๒	๖,๖๓๑
๑๐	ขอทราบข้อมูลข่าวสารต่างๆ ของกรมทางหลวง	๓๕๑	๕๖๒	๘๓๖	๗๓๘	๓๓๗	๔๐๙	๙๑๓	๓๕๙	๔๑๗	๔๙๙	๔๗๕	๓๘๕	๖,๒๘๑
๑๑**	สอบถามข้อมูลและรับเรื่องร้องเรียนนำหนักบรรทุกบนทางหลวง ผ่านทางสายด่วนกรมทางหลวง ๑๕๘๖ กด ๕	-	-	๒๕๓	๔๘๙	๔๘๔	๕๗๓	๕๒๘	๕๐๐	๔๗๕	๔๖๒	๔๙๕	๔๘๔	๔,๗๔๓
๑๒	ขอความช่วยเหลือเรื่องรถเสียบนทางหลวง	๑๓๘	๑๑๐	๒๔๕	๒๘๓	๑๑๓	๑๔๐	๒๖๐	๑๗๐	๑๖๒	๑๖๐	๑๓๒	๑๓๖	๒,๐๔๙
๑๓	แจ้งอุบัติเหตุ ต้นไม้ล้ม และมีสิ่งกีดขวางผิวจราจร	๑๐๖	๙๙	๑๐๕	๑๐๖	๙๑	๑๑๖	๑๘๕	๑๗๗	๑๕๘	๑๗๕	๑๖๐	๑๕๙	๑,๖๓๗
๑๔	แจ้งเหตุไฟไหม้ข้างทาง/นอกเขตทางหลวง	๔	๓๗	๗๗	๑๙๐	๒๐๗	๒๕๖	๓๒๙	๑๐๗	๓๓	๒๑	๓๓	๙	๑,๓๐๓
๑๕	สอบถามสภาพการจราจรบนทางหลวงพิเศษระหว่างเมือง (มอเตอร์เวย์สาย ๗ และสาย ๙)	๗๖	๕๑	๙๖	๔๕	๓๔	๗๔	๑๐๗	๔๖	๖๓	๕๕	๔๗	๓๕	๗๒๙
๑๖	ขอทราบที่อยู่ /หมายเลขโทรศัพท์หน่วยงานต่างๆ ของกรมทางหลวง	๔๐	๕๗	๓๒	๖๐	๔๔	๕๕	๒๘	๔๘	๗๒	๕๕	๖๘	๓๐	๖๒๗
๑๗	สอบถามระยะทางจากจังหวัดถึงจังหวัด	๔๔	๔๕	๔๐	๓๔	๕๐	๕๐	๖๐	๔๘	๓๗	๓๕	๓๘	๒๘	๕๐๙
๑๘	ขอทราบกฎระเบียบการใช้งาน และการกำหนดพิกัดน้ำหนัก	๓๓	๔๒	๔๘	๑๘	๑๙	๓๔	๓๖	๒๖	๒๘	๒๔	๒๑	๑๖	๓๔๕
๑๙	เจ้าหน้าที่กรมทางหลวงประสานงานแจ้งเหตุการณบนทางหลวง	๘	๗	๙	๑๐	๑๑	๒๑	๑๗	๙	๕	๑๔	๒๕	๒๗	๑๖๓
๒๐	ความคืบหน้าโครงการก่อสร้างต่างๆ	๖	๑๒	๑๐	๑๒	๑๔	๑๙	๑๕	๗	๙	๑๙	๑๑	๗	๑๔๑
๒๑	สอบถามจุดบริการกางเต็นท์ของกรมทางหลวง	๑	๒	๓๐	๑	-	-	-	-	-	-	-	-	๓๔
๒๒	ขอความช่วยเหลือขงภัยแล้ง/น้ำเพื่ออุปโภคบริโภค	๑	-	-	-	-	๒	๓	๑	-	-	๑	-	๘
๒๓	สอบถามเหตุมีผู้ชุมนุมบนทางหลวง	๑	-	-	-	-	-	-	-	-	๒	-	๑	๕
๒๔	สายหลุด โทรมิด และโทรก้อวน	๙๗๖	๗๕๔	๑,๐๓๑	๗๙๙	๖๘๗	๘๒๗	๙๔๕	๘๐๖	๗๖๗	๗๓๕	๗๑๖	๖๖๒	๙,๗๐๕
รวมทั้งสิ้น		๑๐๖,๘๗๕	๗๕,๕๓๒	๑๐๘,๗๕๒	๙๓,๗๑๘	๗๓,๖๗๖	๘๘,๕๓๔	๘๕,๗๑๙	๘๕,๘๑๑	๘๖,๗๒๔	๘๘,๕๗๖	๙๑,๖๖๓	๕๖,๖๘๖	๑,๐๔๒,๒๖๖

หมายเหตุ: ** สายด่วนกรมทางหลวง ๑๕๘๖ กด ๕ อยู่ระหว่างปรับปรุงระบบตั้งแต่เดือน มีนาคม ๒๕๖๕ - พฤศจิกายน ๒๕๖๕