



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ... สำนักงานเลขานุการกรม ฝ่ายบริหารข้อมูลข่าวสารและเรื่องราวร้องทุกข์ โทร. ๒๖๐๑๖
 ที่ สลน.๑๗/๑๙๐ วันที่ ๕๑ ต.ค. ๒๕๖๕

เรื่อง รายงานความพึงพอใจการให้บริการข้อมูลข่าวสารผ่านสายด่วนกรมทางหลวง ๑๕๘๖ ประจำปี
 ...งบประมาณ ๒๕๖๕ (๑ ตุลาคม ๒๕๖๔ - ๓๐ กันยายน ๒๕๖๕)

(๑.) เรียน อทล. ผ่าน รทบ.

(นายไพฑูรย์ พงษ์ขวาลิต)

รองอธิบดีกรมทางหลวง รท.รทบ. 2 1 ต.ค. 2565

ตามที่สำนักงานเลขานุการกรม ร่วมกับกองทางหลวงพิเศษระหว่างเมือง รับผิดชอบดูแล
 ศูนย์บริการประชาชนสายด่วนกรมทางหลวง ๑๕๘๖ (Call Center ๑๕๘๖) เพื่อให้บริการประชาชนสอบถาม
 ข้อมูลเส้นทางการเดินทาง การดำเนินงานของกรมทางหลวง ข้อมูลเกี่ยวกับมอเตอร์เวย์ การรับเรื่องราวร้องทุกข์
 และข้อมูลอื่นๆ ซึ่งเปิดให้บริการประชาชนโทรสอบถามทุกวันโดยไม่มีค่าใช้จ่าย ตลอด ๒๔ ชั่วโมง นั้น

สำนักงานเลขานุการกรม โดยฝ่ายบริหารข้อมูลข่าวสารและเรื่องราวร้องทุกข์ ขอสรุประดับ
 ความพึงพอใจในการให้บริการประชาชนผ่านสายด่วนกรมทางหลวง ๑๕๘๖ ในปีงบประมาณ ๒๕๖๕ (๑ ตุลาคม
 ๒๕๖๔ - ๓๐ กันยายน ๒๕๖๕) ซึ่งวัดเฉพาะส่วนการให้บริการ ณ ศูนย์บริการประชาชน สายด่วน
 กรมทางหลวง ๑๕๘๖ ถนนศรีอยุธยา (ตุลาคม ๒๕๖๔ - มีนาคม ๒๕๖๕) และศูนย์บริหารจัดการจราจรและ
 อุบัติเหตุกรมทางหลวง (HTOC) ถนนพระรามที่ ๖ (เมษายน ๒๕๖๕ - กันยายน ๒๕๖๕) โดยระดับความ
 พึงพอใจที่ใช้วัด คือ ระดับ ๑, ๒ และ ๓ ซึ่งระดับ ๓ คือ ความพึงพอใจมากที่สุด ผลปรากฏว่า มีจำนวนประชาชน
 กดให้คะแนนความพึงพอใจ ทั้งหมด ๑๒,๑๓๑ สาย ดังตารางแสดงระดับความพึงพอใจ ต่อไปนี้

เดือน	กต ๓ (พึงพอใจมากที่สุด)	กต ๒	กต ๑	กตผิด	รวม (สาย)
ตุลาคม ๒๕๖๔	๕,๒๒๕	๑๕๒	๖๖	๑๔๗	๕,๕๙๐
พฤศจิกายน ๒๕๖๔	๙๑๘	๔๒	๑๐	๒๓	๙๙๓
ธันวาคม ๒๕๖๔	๙๑๕	๒๑	๗	๒๗	๙๗๐
มกราคม ๒๕๖๕	๒๓๗	๑๐	๔	๔	๒๕๕
กุมภาพันธ์ ๒๕๖๕	๓๖๒	๓๖	๗	๑๐	๔๑๕
มีนาคม ๒๕๖๕ **	๓๒	๔	๐	๐	๓๖
เมษายน ๒๕๖๕	๕๘๓	๕๔	๑๐	๒๓	๖๗๐
พฤษภาคม ๒๕๖๕	๖๓๖	๔๙	๑๑	๒๖	๗๒๒
มิถุนายน ๒๕๖๕	๕๒๘	๔๐	๑๓	๑๙	๖๐๐
กรกฎาคม ๒๕๖๕	๔๔๘	๓๗	๗	๑๓	๕๐๕
สิงหาคม ๒๕๖๕	๕๒๘	๔๑	๑๑	๑๔	๕๙๔
กันยายน ๒๕๖๕	๑,๗๑๙	๖๓	๒๐	๕๖	๑,๘๕๘
รวมทั้งสิ้น	๑๒,๑๓๑	๕๔๙	๑๖๖	๓๖๒	๑๓,๒๐๘

ตารางสถิติข้อมูลที่ประชาชนกดให้คะแนนความพึงพอใจ

/**หมายเหตุ

****หมายเหตุ:** เดือนมีนาคม ๒๕๖๕ มีการปรับระบบสายเรียกเข้าสายด่วนกรมทางหลวง ๑๕๘๖ เป็นระบบตอบรับโทรศัพท์อัตโนมัติ (IVR) เพื่อรองรับการให้บริการสายด่วนกรมทางหลวง ๑๕๘๖ กด ๑ (M-Flow) ซึ่งระบบจะโอนสายไปยังอาคารชัยสวัสดิ์ กิตติพรไพบูลย์ ชั้น ๔ ถนนหลวงแพ่ง และสายด่วนกรมทางหลวง ๑๕๘๖ ย้ายระบบปฏิบัติการไปยังศูนย์บริหารจัดการจราจรและอุบัติเหตุกรมทางหลวง (HTOC) ถนนพระรามที่ ๖

ทั้งนี้ สำนักงานเลขานุการกรม ขอเรียนว่า ระดับคะแนนความพึงพอใจที่ได้รับ มาจากหลังจากที่เจ้าหน้าที่สายด่วนกรมทางหลวง ๑๕๘๖ ให้บริการเสร็จสิ้น และประชาชนจะกดให้คะแนนความพึงพอใจ ซึ่งพบว่าประชาชนส่วนใหญ่ไม่สะดวกที่จะกดให้คะแนน เนื่องจากอยู่ระหว่างการเดินทาง และส่วนมากเป็นการใช้บริการผ่านโทรศัพท์มือถือ

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

หิทธิพงศ์

(นายนิพนธ์ ใหญ่อรุณ)
เลขานุการกรม

(๒.) เรียน ลนค.

- ทราบแล้ว
- ดำเนินการต่อไป

สุธาชัย
(นายสุธาชัย ทรงศิริไฉ)

อธิบดีกรมทางหลวง

๒๕ ต.ค. ๒๕๖๕

สลง.๑๗/ ๑๙๓๓ ลงวันที่ ๒๖ ต.ค. ๒๕๖๕

- (๓) เรียน รองอธิบดี วิศวกรใหญ่ ผู้อำนวยการสำนักศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศ กอง สำนักงานสำนักงานทางหลวง ศูนย์สร้างทาง ศูนย์สร้างและบูรณะสะพาน แขวงทางหลวง แขวงทางหลวงพิเศษระหว่างเมือง
- เพื่อโปรดทราบ

② เรียน ศูนย์อำนวยการฯ
- เปรียบเทียบข้อมูล
- เก็บหลักฐาน
รับทราบ

๒๖ ต.ค. ๒๕๖๕

หิทธิพงศ์

(นายนิพนธ์ ใหญ่อรุณ)
เลขานุการกรม

๒๖ ต.ค. ๒๕๖๕

ส่งทางระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์เท่านั้น