



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักงานเลขานุการกรม ฝ่ายบริหารข้อมูลข่าวสารและเรื่องราวร้องทุกข์ โทร. ๒๖๐๑๖

ที่ สสน.๑๗/ ๑๕๐ วันที่ ๑๗ ต.ค. ๒๕๖๖

เรื่อง รายงานความพึงพอใจการให้บริการข้อมูลข่าวสารผ่านสายด่วนกรมทางหลวง ๑๕๘๖ ประจำปี
งบประมาณ ๒๕๖๖ (๑ ตุลาคม ๒๕๖๕ - ๓๐ กันยายน ๒๕๖๖)

เนติวิทย์
(นายเสริมศักดิ์ นัยนันท์) ๑๗ ต.ค. ๒๕๖๖
รองอธิบดีกรมทางหลวง

(๑.) เรียน อทล. ผ่าน รทพ.

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 ๒๕๖๖ (๑ ตุลาคม
๒๕๖๕ - ๓๐ กันยายน ๒๕๖๖) ซึ่งวัดเฉพาะส่วนการให้บริการ ณ ศูนย์บริหารจัดการจราจรและอุบัติเหตุ
กรมทางหลวง (HTOC) ถนนพระรามที่ ๖ โดยระดับความพึงพอใจที่ใช้วัด คือ ระดับ ๑, ๒ และ ๓ ซึ่งระดับ ๓
คือ ความพึงพอใจมากที่สุด ผลปรากฏว่า มีจำนวนประชาชนกดให้คะแนนความพึงพอใจ ทั้งหมด ๑๒,๑๕๐ สาย
ดังตารางแสดงระดับความพึงพอใจ ต่อไปนี้

เดือน	กต ๓ (พึงพอใจมากที่สุด)	กต ๒	กต ๑	กตผิด	รวม (สาย)
ตุลาคม ๒๕๖๕	๕,๘๖๔	๒๗๒	๘๔	๑๓๑	๖,๓๕๑
พฤศจิกายน ๒๕๖๕	๔๙๘	๒๙	๑๑	๑๔	๕๕๒
ธันวาคม ๒๕๖๕	๑,๒๒๕	๓๗	๑๖	๔๓	๑,๓๒๑
มกราคม ๒๕๖๖	๕๘๙	๒๗	๑๐	๒๘	๖๕๔
กุมภาพันธ์ ๒๕๖๖	๓๗๑	๒๒	๗	๙	๔๐๙
มีนาคม ๒๕๖๖	๔๓๘	๒๖	๔	๒๕	๔๙๓
เมษายน ๒๕๖๖	๗๒๙	๒๙	๑๑	๑๓	๗๘๒
พฤษภาคม ๒๕๖๖	๓๑๑	๑๗	๓	๗	๓๓๘
มิถุนายน ๒๕๖๖	๒๙๑	๑๐	๑	๑๖	๓๑๘
กรกฎาคม ๒๕๖๖	๒๕๓	๗	๓	๑๒	๒๗๕
สิงหาคม ๒๕๖๖	๒๔๔	๑๑	๖	๕	๒๖๖
กันยายน ๒๕๖๖	๓๔๓	๒๗	๗	๑๔	๓๙๑
รวมทั้งสิ้น	๑๑,๑๕๖	๕๑๔	๑๖๓	๓๑๗	๑๒,๑๕๐

ตารางสถิติข้อมูลที่ประชาชนกดให้คะแนนความพึงพอใจ

ทั้งนี้ สำนักงานเลขานุการกรม ขอเรียนว่า ระดับคะแนนความพึงพอใจที่ได้รับ มาจาก
หลังจากที่เจ้าหน้าที่สายด่วนกรมทางหลวง ๑๕๘๖ ให้บริการเสร็จสิ้น และประชาชนจะกดให้คะแนนความ
พึงพอใจ ซึ่งพบว่าประชาชนส่วนใหญ่ไม่สะดวกที่จะกดให้คะแนน เนื่องจากอยู่ระหว่างการเดินทาง และส่วนมาก
เป็นการใช้บริการผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ (Mobile Phone)

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ



(นายนิพนธ์ ใหญ่อรุณ)

เลขานุการกรม

(๒.) เรียน ลนค.

- ทราบแล้ว
- ดำเนินการต่อไป

๕) เรียน รองอธิบดี วิศวกรรมใหญ่ ผู้อำนวยการสำนัก
ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศ กอง สำนักงาน สำนักงานทางหลวง
ศูนย์สร้างทาง ศูนย์สร้างและบำรุงสะพาน แขวงทางหลวง
แขวงทางหลวงพิเศษระหว่างเมือง
- เพื่อโปรดทราบ


(นายสุรวิทย์ ทรงศิริไล)
อธิบดีกรมทางหลวง
๑๘ ต.ค. ๒๕๖๖



(นางอาทนี ทองสถิตย์)

นักจัดการงานทั่วไปชำนาญการพิเศษ รักษาการแทน

เลขานุการกรม

๑๘ ต.ค. ๒๕๖๖

(๓) เรียน ผมค.

- เพื่อทราบและดำเนินการต่อไป


(นางอาทนี ทองสถิตย์)

นักจัดการงานทั่วไปชำนาญการพิเศษ รักษาการแทน

เลขานุการกรม

๑๘ ต.ค. ๒๕๖๖

๕) เรียน อำนวยการ
- ที่ประชุม
- แจ้งให้พนักงานที่รับผิดชอบ



(นางสาวรัชนิ พวงพาวา)

ผู้อำนวยการฝ่ายบริหารข้อมูลข่าวสารและเรื่องราวร้องทุกข์