



บันทึกข้อความ

ผชก.

การรถไฟฟ้าขนส่งมวลชนแห่งประเทศไทย

เลขที่...2327...DCS.....

วันที่...21/11/65...เวลา...08.24

ส่วนงาน.....สำนักสื่อสารองค์กร ศูนย์ราชการสะดวก โทร. 1150, 1153

ที่.....สสอ/1295.....วันที่.....15 พฤศจิกายน 2565

เรื่อง.....รายงานการสอบถามข้อมูลโครงการและการรับเรื่องร้องเรียนสำหรับเดือนตุลาคม 2565

เรียน ผวก. ผ่าน ผชก. (นายถนอมฯ)

ผวก. ภายใน
เลขรับ.....5419.....
วันที่...21/11/65...เวลา...10.06.

1. ข้อเท็จจริง

สสอ. ได้ดำเนินการตามกระบวนการจัดการข้อร้องเรียน รวมถึงการตอบข้อมูลโครงการผ่านช่องทางต่าง ๆ แก่ประชาชน โดยสรุปข้อมูลเพื่อเสนอ ผวก. เป็นรายเดือน

2. ข้อพิจารณา

2.1 สสอ. ขอรายงานการสอบถามข้อมูลโครงการ และการรับเรื่องร้องเรียนสำหรับเดือนตุลาคม 2565 ดังนี้

โครงการ	จำนวน (เรื่อง)	สรุปการดำเนินงาน		
		อยู่ระหว่างดำเนินการ	ดำเนินการแก้ไขแล้ว	ปัญหา
1. รถไฟฟ้ามหานคร สายเฉลิมรัชมงคล	4	2	2	- น้ำท่วมขังบนผิวจราจร - พื้นที่ใต้ทางวิ่งศูนย์ซ่อมบำรุงรถไฟฟ้า มีต้นไม้และหญ้าขึ้นรก
2. รถไฟฟ้ามหานคร สายฉลองรัชธรรม	12	1	11	- เครื่องออกเหรียญโดยสารอัตโนมัติไม่รับธนบัตร - กันชนรถยนต์กระแทกกับทางลาดอาคารจอดแล้วจรได้รับความเสียหาย - มีการตั้งโต๊ะจำหน่ายสุราพร้อมทั้งมีวงดนตรี กีดขวางการสัญจร - พบวินจักรยานยนต์รับจ้างจอดกีดขวางบนบาทวิถี - เจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยประจำอาคารจอดแล้วจรมีพฤติกรรมไม่เหมาะสม
3. โครงการรถไฟฟ้าสายสีเขียว ช่วงหมอชิต - สะพานใหม่ - คูคต	6	3	3	- ขอให้ปรับปรุงและติดตั้งป้ายบอกเส้นทางการจราจรเพิ่มเติม - พบผิวการจราจรชำรุด - พบดวงไฟฟาส่องสว่างดับชำรุด

โครงการ	จำนวน (เรื่อง)	สรุปการดำเนินงาน		
		อยู่ระหว่างดำเนินการ	ดำเนินการแก้ไขแล้ว	ปัญหา
4. โครงการรถไฟฟ้าสายสีส้ม ช่วงศูนย์วัฒนธรรมแห่งประเทศไทย - มีนบุรี (สุวินทวงศ์)	23	19	4	- ขอให้ขยายทางเท้าเข้า - ออกให้กว้างขึ้น - พบผิวจราจรชำรุด - ไม่มีการติดตั้งเครื่องป้องกันฝุ่นละอองและเศษวัสดุตกหล่น - อาคารได้รับความเสียหาย - พบดวงไฟส่องสว่างบนสะพานลอยดับชำรุด
5. โครงการรถไฟฟ้าสายสีเหลือง ช่วงลาดพร้าว - สำโรง	19	8	11	- มีการติดตั้งนั่งร้านยื่นล้ำออกมาบนผิวจราจร - เสียงดังจากแผ่นเหล็กที่ใช้ปิดถนน - ป้ายเครื่องหมายจราจรชั่วคราวลบเลือน - การจราจรติดขัดจากการปิดช่องจราจร - พบผิวจราจรชำรุด - พบน้ำรั่วไหลลงมาจากโครงสร้างสถานีรถไฟฟ้า
6. โครงการรถไฟฟ้าสายสีชมพู ช่วงแคราย - มีนบุรี	22	14	8	- มีการเปลี่ยนแปลงแบบเสารับบันไดโดยไม่แจ้งให้ทราบ - พบผิวจราจรชำรุด - พบแบรีเออร์ปิดกั้นทางน้ำไหลทำให้น้ำท่วมขัง - ขอให้ติดตั้งเสาไฟฟ้าส่องสว่าง - การก่อสร้างบดบังกีดขวางหน้าร้าน ทำให้ขาดรายได้จากการประกอบธุรกิจ
7. โครงการรถไฟฟ้าสายสีม่วง ช่วงเตาปูน - ราษฎร์บูรณะ (วงแหวนกาญจนาภิเษก)	4	4	-	- ถูกเวนคืนที่ดินทำให้ไม่มีทางผ่านเข้า - ออกสู่สาธารณะ - ขอให้ปรับภูมิทัศน์และซ่อมแซมรั้วที่ชำรุด และขอให้จัดทำป้ายประชาสัมพันธ์โครงการ
รวมทั้งสิ้น	90	51	39	-
8. ข้อมูลการสอบถามทาง Call Center, Live Chat, E-mail, Facebook, CSC, Line, Walk-in	392	-	392	-

2.2 ข้อร้องเรียนปีงบประมาณ 2566 เดือนตุลาคม 2565 จำนวน 90 เรื่อง ดำเนินการแก้ไขแล้ว จำนวน 39 เรื่อง และอยู่ระหว่างการดำเนินการ จำนวน 51 เรื่อง (เอกสารแนบ) ทั้งนี้ สสอ. จะได้ติดตามผลการแก้ไขข้อร้องเรียนที่ยังอยู่ระหว่างการดำเนินการต่อไป

2.3 สสอ. ได้จัดทำรายงานสรุปข้อร้องเรียนปีงบประมาณ 2566 เดือนตุลาคม 2565 ผ่านระบบ Excel online ในโปรแกรม Microsoft Team ตามลิงค์ <https://shorturl.asia/0Kk5f> หรือดาวน์โหลด QR Code ทำยบันทึกรียบร้อยแล้ว

3. ข้อเสนอ

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ และให้ข้อสังเกตต่อไปด้วย จะขอบพระคุณยิ่ง



(นางสาวจิรฐา วัฒนประดิษฐ์)

ผอ.สสอ.

ข้อสังเกตและความเห็นผู้บริหาร
ทราบ

.....
.....

ลงชื่อ.....

(นายภคพงศ์ ศิริกันทรมาศ)

ผวก.

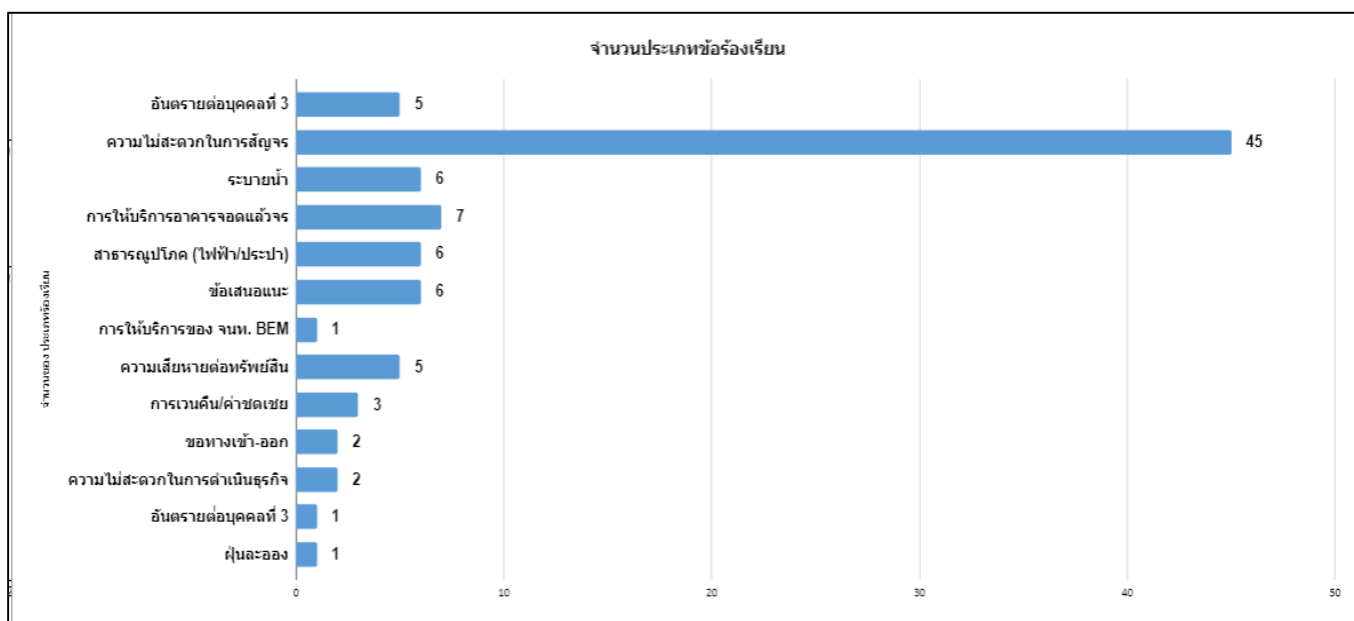
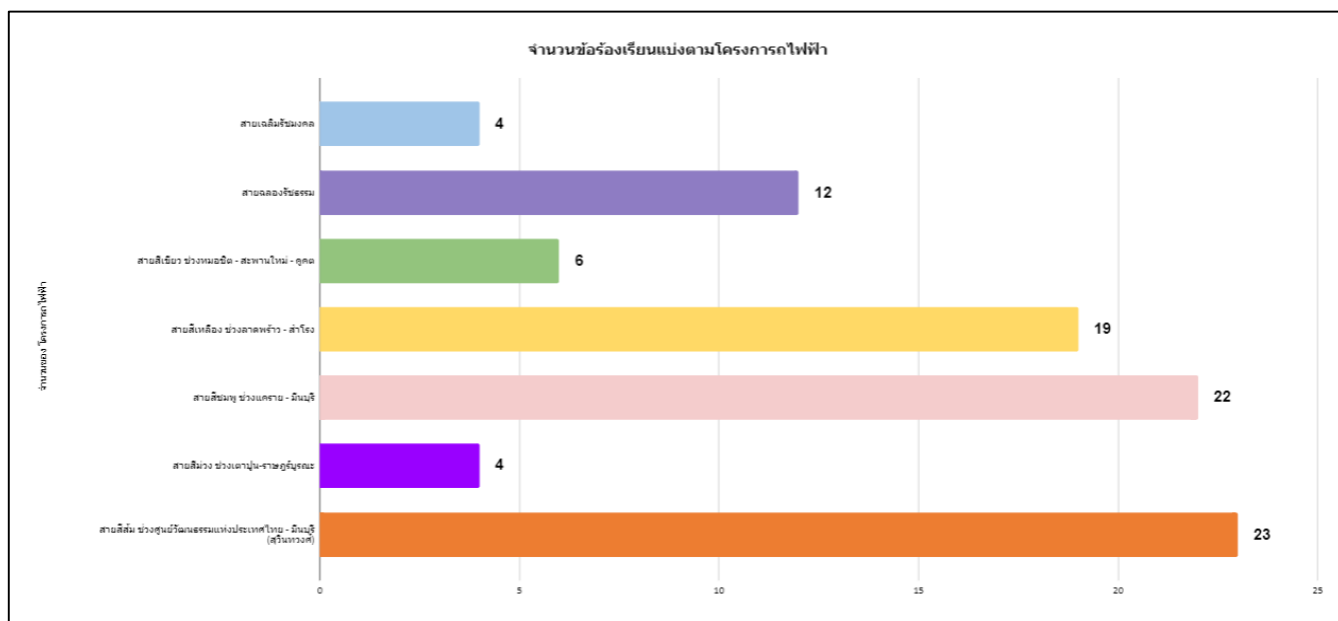
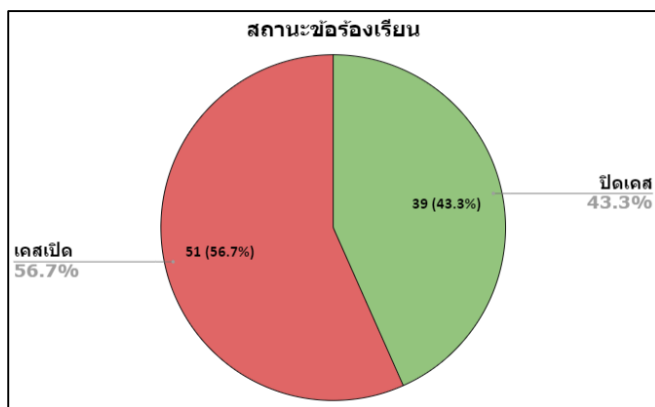
21 พ.ย. 65



QR code รายงานร้องเรียนสำหรับเดือนตุลาคม 2565

สำเนาเรียน : ผอ.ฟพค. ผอ.ฟกท. ผอ.ฟบก.1 ผอ.ฟบก.2 ผอ.ฟรภ. ผอ.ฟพธ. ผอ.ฟปก. ผอ.ฟวส. ขอให้ตรวจสอบ ปรับปรุงข้อมูลผลการแก้ไขข้อร้องเรียน และประเมินผลการดำเนินงาน ผ่านระบบ Excel online

กราฟแสดงสถานะข้อร้องเรียนประจำเดือนตุลาคม 2565



กราฟแสดงจำนวนข้อมูลการสอบถามผ่านช่องทางต่าง ๆ ของ รฟม. ประจำเดือนตุลาคม 2565

รายงานการสอบถามข้อมูลประจำเดือน
Mass Rapid Transit Authority of Thailand

[Clear All Filters](#) | วันที่อัปเดตข้อมูลล่าสุด : ตุลาคม 2565

