



บันทึกข้อความ

เลขที่ 2498 DCS.....

การรถไฟฟ้าขนส่งมวลชนแห่งประเทศไทย

วันที่ 16/12/65 เวลา 08.04

ผวก. ภายใน

เลขรับ 5826

วันที่ 28/12/65 เวลา 11.30

ส่วนงาน สำนักสื่อสารองค์กร ศูนย์ราชการสะดวก โทร. 1150, 1153

ที่ สสอ/1380

วันที่ 15 ธันวาคม 2565

เรื่อง รายงานการสอบถามข้อมูลโครงการและการรับเรื่องร้องเรียนสำหรับเดือนพฤศจิกายน 2565

ตาม 16 ธ.ค. 65

เรียน ผวก. ผ่าน ผชก. (นายถนอมฯ)

1. ข้อเท็จจริง

สสอ. ได้ดำเนินการตามกระบวนการจัดการข้อร้องเรียน รวมถึงการตอบข้อมูลโครงการผ่านช่องทางต่าง ๆ แก่ประชาชน โดยสรุปข้อมูลเพื่อเสนอ ผวก. เป็นรายเดือน

2. ข้อพิจารณา

2.1 สสอ. ขอสรุปรายงานการสอบถามข้อมูลโครงการ และการรับเรื่องร้องเรียนสำหรับเดือนพฤศจิกายน 2565

ดังนี้

โครงการ	จำนวน (เรื่อง)	สรุปการดำเนินงาน		
		อยู่ระหว่างดำเนินการ	ดำเนินการแก้ไขแล้ว	ปัญหา
1. รถไฟฟ้ามหานคร สายเฉลิมรัชมงคล	7	3	4	- ขอให้พิจารณาเปิดบันไดเลื่อนเป็นขาลงเพื่ออำนวยความสะดวกกับผู้มาใช้บริการ - พบหลังคารั่วและมีน้ำท่วมขังบริเวณสะพานลอย สถานีสีลม - ขอให้ซ่อมแซมรั้วบังตาที่ชำรุดเพื่อป้องกันการมองเห็นจากบุคคลภายนอก - ขอให้ติดตั้งลิฟต์หรือบันไดเลื่อนบริเวณสถานีท่าพระ (ฝั่งคอนโดซีตี้โฮม)
2. รถไฟฟ้ามหานคร สายฉลองรัชธรรม	4	1	3	- ระบบไม้กั้นทำงานล่าช้าและพื้นที่จอดจักรยานยนต์มีแสงสว่างไม่เพียงพอ - รถยนต์ตกลงไปในบ่อพักได้รับความเสียหายเนื่องจากขนาดของฝาบ่อไม้ได้มาตรฐาน - พบไฟฟ้าส่องสว่างไม่เพียงพอบริเวณทางขึ้น - ลง สถานีคลองบางไผ่

โครงการ	จำนวน (เรื่อง)	สรุปการดำเนินงาน		
		อยู่ระหว่างดำเนินการ	ดำเนินการแก้ไขแล้ว	ปัญหา
3. โครงการรถไฟฟ้าสายสีเขียว ช่วงหมอชิต - สะพานใหม่ - คูคต	6	1	5	- เจ้าหน้าที่ใช้วาจาและน้ำเสียงไม่สุภาพ - พบบาทวิถีและผิวจราจรชำรุด - ขอให้เพิ่มป้ายประชาสัมพันธ์แจ้งเหตุด่วน บริเวณอาคารจอดแล้วจร สถานีคูคต - ขอให้พิจารณาเพิ่มเก้าอี้สำหรับรอรถโดยสารประจำทาง
4. โครงการรถไฟฟ้าสายสีส้ม ช่วงศูนย์วัฒนธรรมแห่งประเทศไทย - มีนบุรี (สุวินทวงศ์)	15	14	1	- มีการปิดช่องจราจร ทำให้การจราจรติดขัดเป็นอย่างมาก - พบบาทวิถีและผิวจราจรชำรุด - มีการนำวัสดุจากการก่อสร้างมากองทิ้งไว้กีดขวางทางสัญจร - พบไฟฟ้าส่องสว่างทางดับชำรุด
5. โครงการรถไฟฟ้าสายสีเหลือง ช่วงลาดพร้าว - สำโรง	21	16	5	- ผิวจราจรชำรุด - ทางขึ้น - ลง มีระยะใกล้กับอาคารพาณิชย์ - วัสดุตกแต่งสถานีสะท้อนเข้ามาภายในที่พักรถ - ขอให้ปรับปรุงแบบรั้วสถานี - อาคารได้รับความเสียหายจากการก่อสร้างบันไดทางขึ้น - ลง
6. โครงการรถไฟฟ้าสายสีชมพู ช่วงแคราย - มีนบุรี	21	9	12	- พบป้ายจราจรบอกทางเบี่ยงบดบังทัศนวิสัยในการสัญจร - อาคารได้รับความเสียหาย - ผิวจราจรชำรุด - ขอให้ติดตั้งเสาไฟฟ้าส่องสว่าง - มีการตอกเสาเข็ม ส่งผลเสียงดังรบกวนในเวลากลางคืน
7. โครงการรถไฟฟ้าสายสีม่วง ช่วงเตาปูน - ราษฎร์บูรณะ (วงแหวนกาญจนาภิเษก)	8	6	2	- ถูกเวนคืนที่ดินทำให้ไม่มีทางผ่านเข้า - ออก สู่อำเภอ - เสียงดังจากการก่อสร้างในเวลากลางคืน - ขอให้ รฟม. พิจารณาซื้อที่ดินส่วนที่เหลือพร้อมทั้งสิ่งปลูกสร้างทั้งหมด - ขอให้ รฟม. พิจารณาปรับลดพื้นที่ที่ถูกเวนคืน

โครงการ	จำนวน (เรื่อง)	สรุปการดำเนินงาน		
		อยู่ระหว่าง ดำเนินการ	ดำเนินการ แก้ไขแล้ว	ปัญหา
8. โครงการรถไฟฟ้าสายสีน้ำตาล ช่วงแคราย - ลำสาลี (บีงกุ่ม)	1	1	-	- ขอให้พิจารณาผลกระทบ การเวนคืนที่ดิน
รวมทั้งสิ้น	83	51	32	-
9. ข้อมูลการสอบถามทาง Call Center, Live Chat, E-mail, Facebook, CSC, Line, Walk-in	270	-	270	-

2.2 ขอร้องเรียนเดือนตุลาคม - พฤศจิกายน 2565 จำนวน 173 เรื่อง ได้ดำเนินการแก้ไขแล้ว จำนวน 77 เรื่อง และอยู่ระหว่างการดำเนินการ จำนวน 96 เรื่อง (เอกสารแนบ) ทั้งนี้ สสอ. จะได้ติดตามผลการแก้ไขข้อร้องเรียนที่ยังอยู่ระหว่างการดำเนินการต่อไป

2.3 สสอ. ได้ปรับปรุงรูปแบบการจัดทำรายงานสรุปข้อร้องเรียนรูปแบบดิจิทัลผ่านระบบ Excel online ใน Microsoft Team ตามลิงค์ <https://shorturl.asia/yBk7b> เรียบร้อยแล้ว

3. ข้อเสนอ

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ และให้ข้อสังเกตต่อไปด้วย จะขอบพระคุณยิ่ง



(นางสาวจิรฐา วัฒนประดิษฐ์)

ผอ.สสอ.

ข้อสังเกตและความเห็นผู้บริหาร

รับทราบ

ลงชื่อ.....

(นายภาคพงศ์ ศิริกันทรมาศ)

ผวก.
28 ธ.ค. 65



QR code รายงานร้องเรียนสำหรับเดือนพฤศจิกายน 2565

สำเนาเรียน : ผอ.ฝพก. ผอ.ฝกท. ผอ.ฝบก.1 ผอ.ฝบก.2 ผอ.ฝรภ. ผอ.ฝพธ. ผอ.ฝปก. ผอ.ฝวส. เพื่อดำเนินการตรวจสอบ และชี้แจงผลการแก้ไขอย่างเป็นทางการต่อไป ทั้งนี้ ท่านสามารถปรับปรุงผลการดำเนินงานเพิ่มเติมได้ในรายงาน เพื่อให้ สสอ. ทราบผลและดำเนินการต่อไป

เรียน ☐ ผอ.กปส. ☐ ผอ.กกอ.

☒ ผอ.สรส. ☐ ทน.ขอ.สอ.

เพื่อโปรด ☐ ทราบ ☐ พิจารณา

☒ ดำเนินการ ☐ ถือปฏิบัติ

☐ ติดตาม ☐ แจ้งเวียน

☐

.....

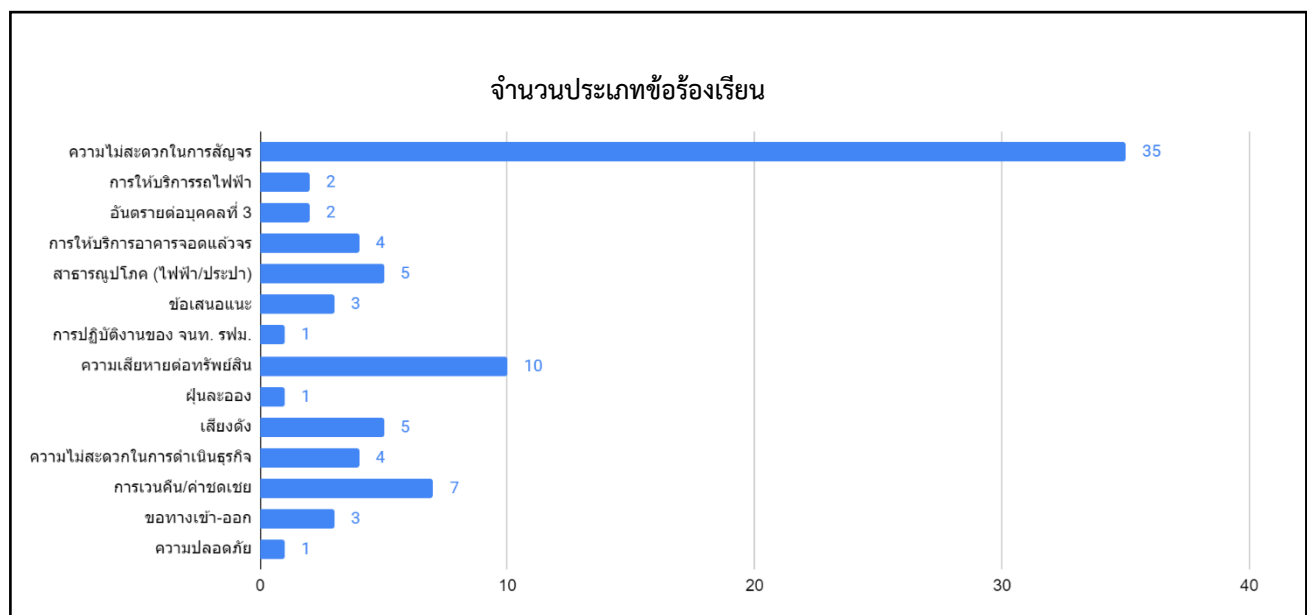
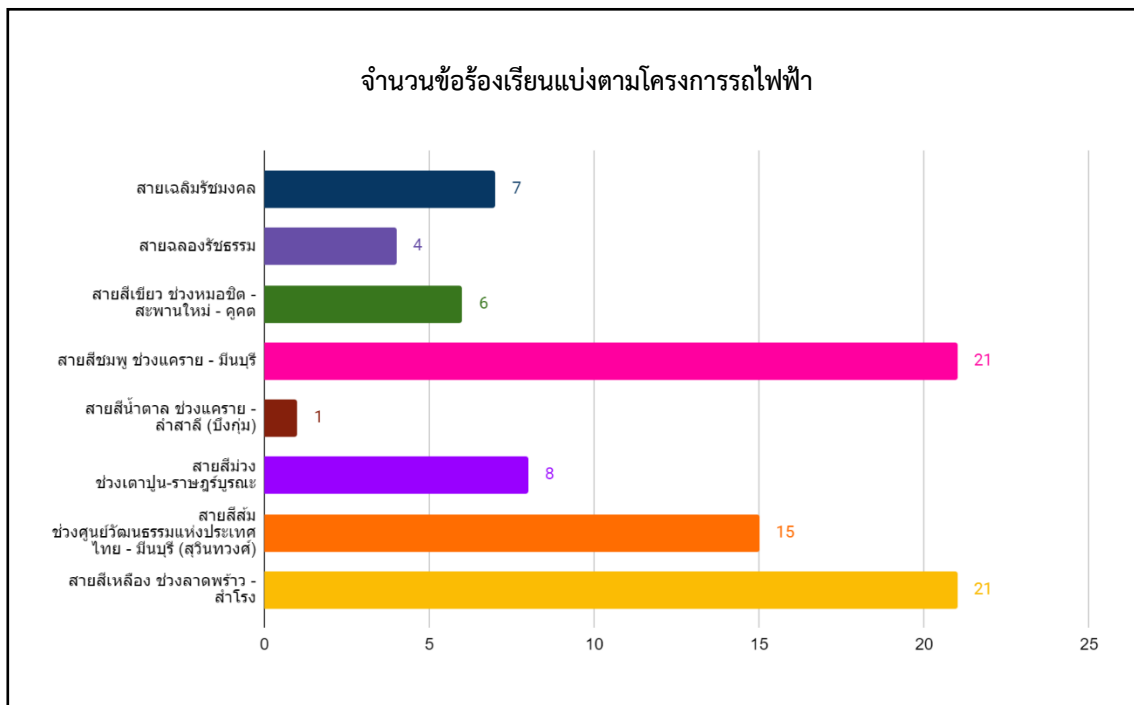
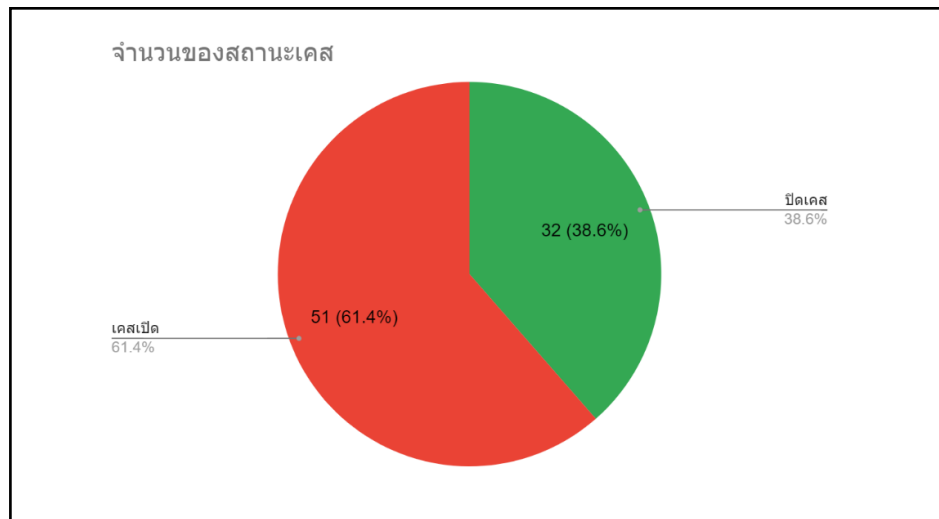


(นางสาวจิรัฐา วัฒนประดิษฐ์)

ผอ.สสอ.

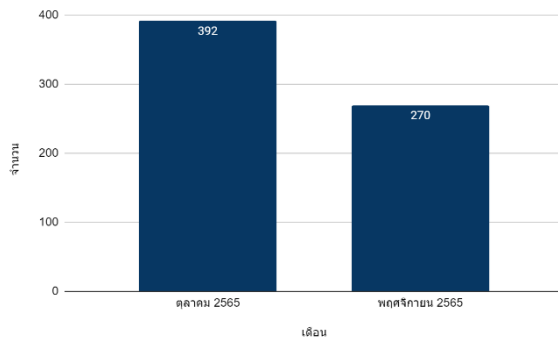
28 ธ.ค. 65

กราฟแสดงสถานะข้อร้องเรียนประจำเดือนพฤศจิกายน 2565

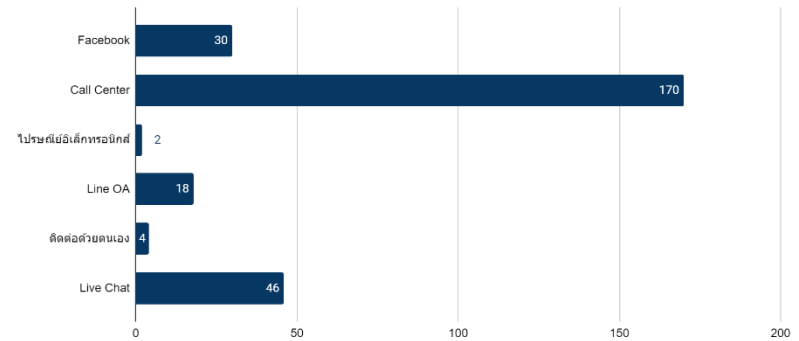


รายงานการสอบถามข้อมูลประจำเดือนพฤศจิกายน 2565

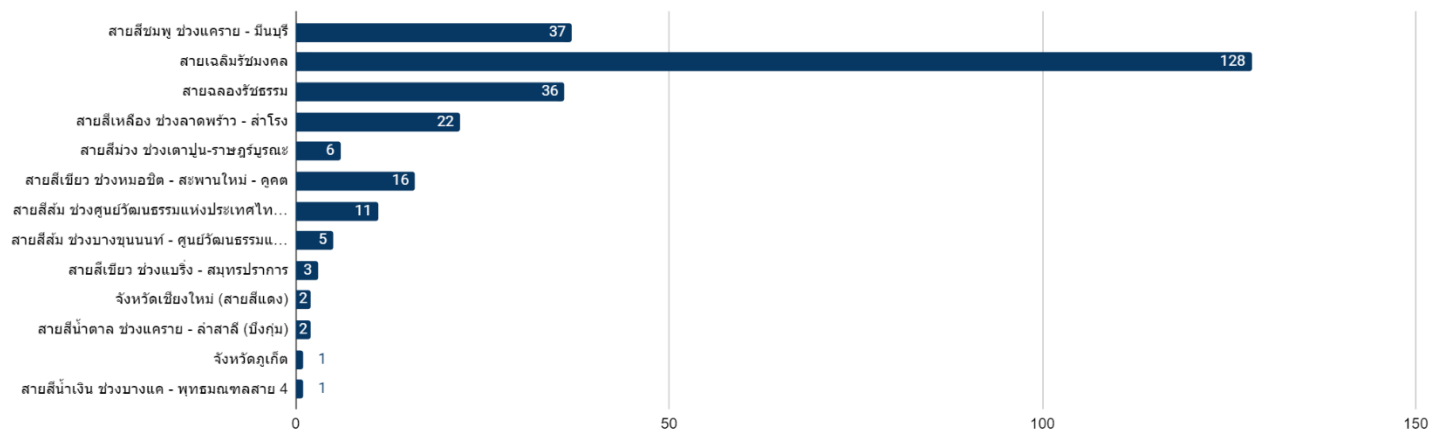
จำนวนการสอบถามข้อมูลรายเดือน



จำนวนการสอบถามข้อมูลผ่านช่องทางต่าง ๆ



จำนวนการสอบถามข้อมูลแต่ละโครงการ



จำนวนประเภทข้อมูลที่สอบถาม

