



บันทึกข้อความ

เลขที่ 124

การรถไฟฟ้าขนส่งมวลชนแห่งประเทศไทย

วันที่ 17/01/66 เวลา 14.30

ผวก. ภายใน

เลขรับ 260

วันที่ 18/1/66 เวลา 8.11

ส่วนงาน สำนักสื่อสารองค์กร ศูนย์ราชการสะดวก โทร. 1150, 1153

ที่ สสอ/77 วันที่ 17 มกราคม 2566

เรื่อง รายงานการสอบถามข้อมูลโครงการและการรับเรื่องร้องเรียนสำหรับเดือนธันวาคม 2565

ผวก. 17 ม.ค. 66

เรียน ผวก. ผ่าน ผวก. (นายณอมฯ)

1. ข้อเท็จจริง

สสอ. ได้ดำเนินการตามกระบวนการจัดการข้อร้องเรียน รวมถึงการตอบข้อมูลโครงการผ่านช่องทางต่าง ๆ แก่ประชาชน โดยสรุปข้อมูลเพื่อเสนอ ผวก. เป็นรายเดือน

2. ข้อพิจารณา

2.1 สสอ. ขอสรุปรายงานการสอบถามข้อมูลโครงการ และการรับเรื่องร้องเรียนสำหรับเดือนธันวาคม 2565 ดังนี้

โครงการ	จำนวน (เรื่อง)	สรุปการดำเนินงาน		
		อยู่ระหว่างดำเนินการ	ดำเนินการแก้ไขแล้ว	ปัญหา
1. รถไฟฟ้ามหานคร สายเฉลิมรัชมงคล	5	3	2	- เจ้าหน้าที่ประจำสถานีไม่ให้ความช่วยเหลือผู้โดยสารเป็นลมที่สถานี - ขอให้รถจักรยานธรรมดาสามารถใช้บริการรถไฟฟ้าได้ - ขอให้พิจารณาเปิดทางเข้า - ออก กว้าง 6 เมตร - ขอตรวจสอบแนวเวนคืนเพื่อพัฒนาโครงการคอนโดมิเนียม
2. รถไฟฟ้ามหานคร สายฉลองรัชธรรม	1	-	1	- มีรถยนต์จอดกีดขวางบริเวณทางขึ้น - ลง ที่ 2 สถานีไทรมา เป็นประจำทุกวัน ส่งผลกระทบกับผู้มาใช้บริการรถไฟฟ้า
3. โครงการรถไฟฟ้าสายสีเขียว ช่วงหมอชิต - สะพานใหม่ - คูคต	2	1	1	- ถูกเวนคืนที่ดินบางส่วนเพื่อขยายบาทวิถี - ทางม้าลายไม่ได้มาตรฐานทำให้รถยนต์ได้รับความเสียหาย
4. โครงการรถไฟฟ้าสายสีส้ม ช่วงศูนย์วัฒนธรรมแห่งประเทศไทย - มีนบุรี (สุวินทวงศ์)	22	15	7	- ทางม้าลายเลื่อนกลาง - มีการปิดช่องจราจร ทำให้การจราจรติดขัดเป็นอย่างมาก - พบบาทวิถีและผิวจราจรชำรุด

โครงการ	จำนวน (เรื่อง)	สรุปการดำเนินงาน		
		อยู่ระหว่างดำเนินการ	ดำเนินการแก้ไขแล้ว	ปัญหา
				- กำแพงสถานีสูงปิดบังหน้าอาคาร ทำให้เสียโอกาสในการประกอบธุรกิจ - ขอให้พิจารณาแก้ไขแบบโดยไม่มีสิ่งปลูกสร้างมาดบังหน้าอาคาร
5. โครงการรถไฟฟ้าสายสีเหลือง ช่วงลาดพร้าว - สำโรง	19	13	6	- ผิดจรรยาบรรณ - ไม่มีอุปกรณ์ป้องกันสะเก็ดไฟ - มีการปิดช่องจราจร ทำให้การจราจรติดขัดเป็นอย่างมาก - ขอให้ปรับรูปแบบรั้วสถานี - อาคารได้รับความเสียหาย
6. โครงการรถไฟฟ้าสายสีชมพู ช่วงแคราย - มีนบุรี	18	7	11	- ขอให้ซ่อมแซมไฟฟ้าส่องสว่างบริเวณเกาะกลางถนน - ป้ายแจ้งเตือนของโครงการตั้งวางกีดขวางบนบาทวิถี - มีการก่อสร้างฟุตบอลปิดกั้นทางเข้า - ออก อาคาร - ท่อระบายน้ำอุดตัน - ผิดจรรยาบรรณ - ทางเท้าชั่วคราวแคบและมีด - มีการเจียรคอนกรีตก่อให้เกิดฝุ่นละอองฟุ้งกระจาย
7. โครงการรถไฟฟ้าสายสีม่วง ช่วงเตาปูน - ราษฎร์บูรณะ (วงแหวนกาญจนาภิเษก)	11	8	3	- เสียงดังจากการก่อสร้างในเวลากลางวัน - มีการขุดเจาะทำให้ผิวดินทรุด - ขอให้ติดตั้งไฟฟ้าส่องสว่าง - ขออุทธรณ์เงินค่าทดแทน - ขอให้ติดตั้งสัญญาณแจ้งเตือนเขตการก่อสร้างให้ชัดเจน - ขอให้พิจารณาปรับลดพื้นที่ที่ถูกเวนคืน
รวมทั้งสิ้น	78	47	31	-
8. ข้อมูลการสอบถามทาง Call Center, Live Chat, E-mail, Facebook, CSC, Line, Walk-in	171	-	171	-

2.2 ขอร้องเรียนเดือนตุลาคม - ธันวาคม 2565 จำนวน 251 เรื่อง ได้ดำเนินการแก้ไขแล้ว จำนวน 125 เรื่อง และอยู่ระหว่างการดำเนินการ จำนวน 126 เรื่อง (เอกสารแนบ) ทั้งนี้ สสอ. จะติดตามผลการแก้ไขข้อร้องเรียนที่ยังอยู่ระหว่างการดำเนินการต่อไป

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

3. ข้อเสนอ

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ และให้ข้อสังเกตต่อไปด้วย จะขอบพระคุณยิ่ง



(นางสาวจิรฐา วัฒนประดิษฐ์)

ผอ.สสอ.

ข้อสังเกตและความเห็นผู้บริหาร

ทราบ

ลงชื่อ.....

(นายภคพงศ์ ศิริกันทรมาศ)

ผวก.
18 ม.ค. 66

เรียน ☐ ผอ.กปส. ☐ ผอ.กกอ.

☒ ผอ.ศรส. ☐ ทน.ขอ.สอ.

เพื่อโปรด ☒ ทราบ ☐ พิจารณา

☒ ดำเนินการ ☐ ถ้อยปฏิบัติ

☐ ติดตาม ☐ แจ้งเวียน

☐



QR code รายงานร้องเรียนสำหรับเดือนธันวาคม 2565



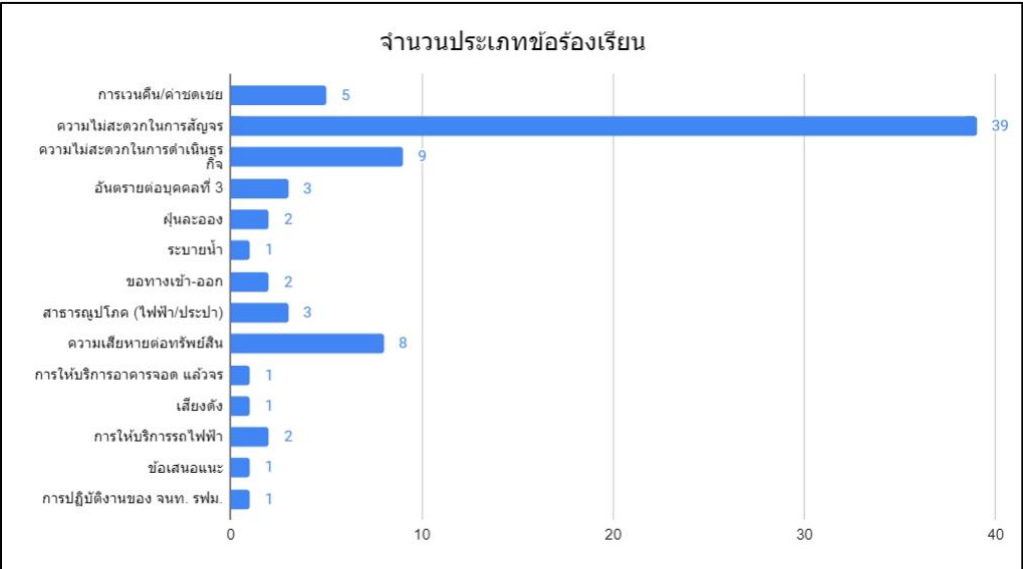
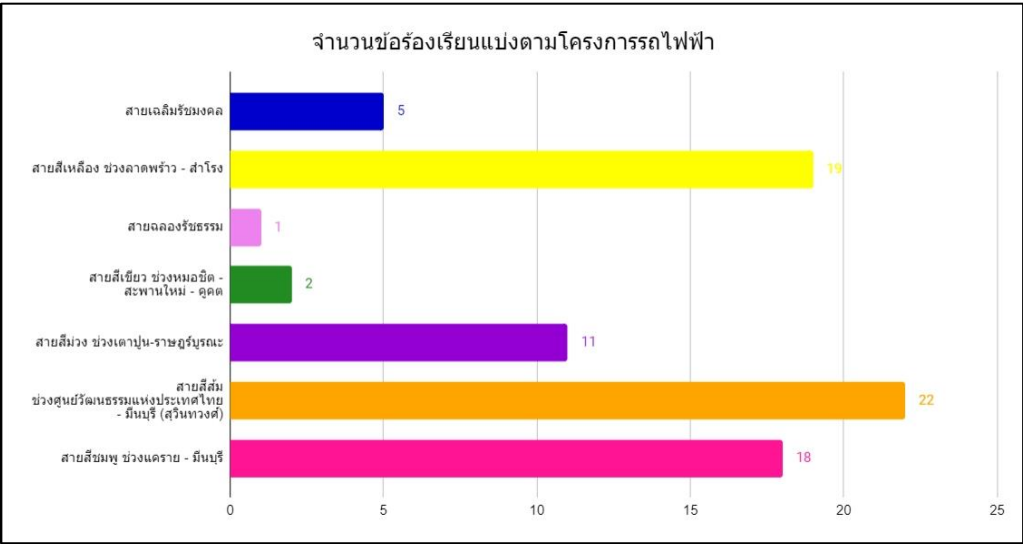
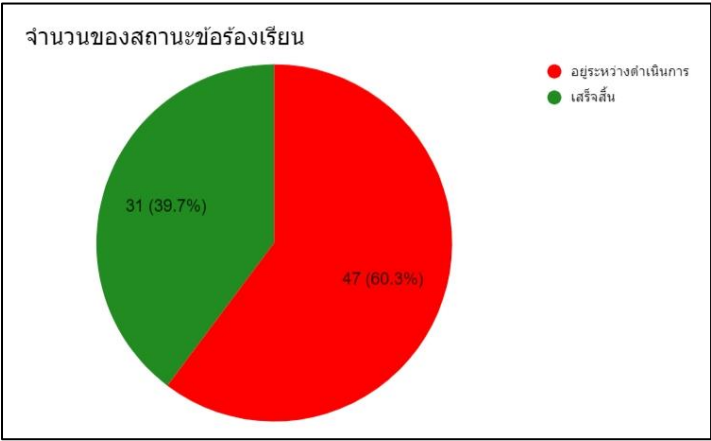
(นางสาวจิรฐา วัฒนประดิษฐ์)

ผอ.สสอ.

18 ม.ค. 66

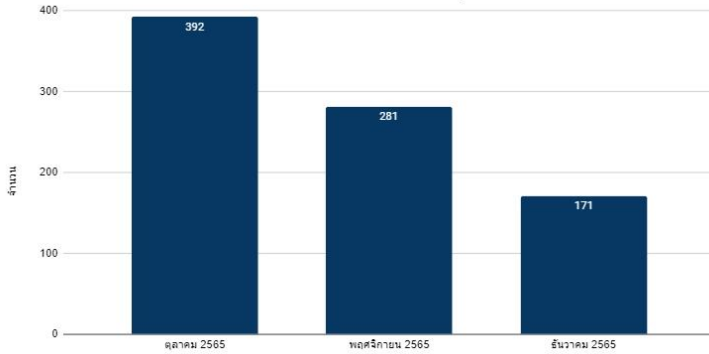
สำเนาเรียน : ผอ.ฝพค. ผอ.ฝกท. ผอ.ฝบก.1 ผอ.ฝบก.2 ผอ.ฝรภ. ผอ.ฝพธ. ผอ.ฝปก. ผอ.ฝวส. เพื่อดำเนินการตรวจสอบ และชี้แจงผลการแก้ไขอย่างเป็นทางการต่อไป ทั้งนี้ ท่านสามารถปรับปรุงผลการดำเนินงานเพิ่มเติมได้ในรายงาน เพื่อให้ สสอ. ทราบผลและดำเนินการต่อไป

กราฟแสดงสถานะข้อร้องเรียนประจำเดือนธันวาคม 2565

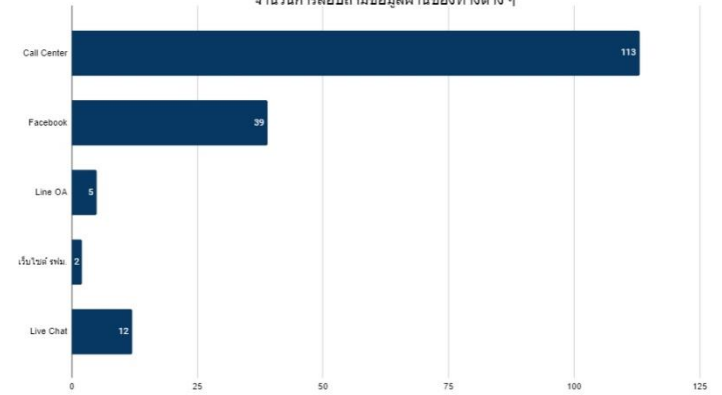


รายงานการสอบถามข้อมูลประจำเดือนธันวาคม 2565

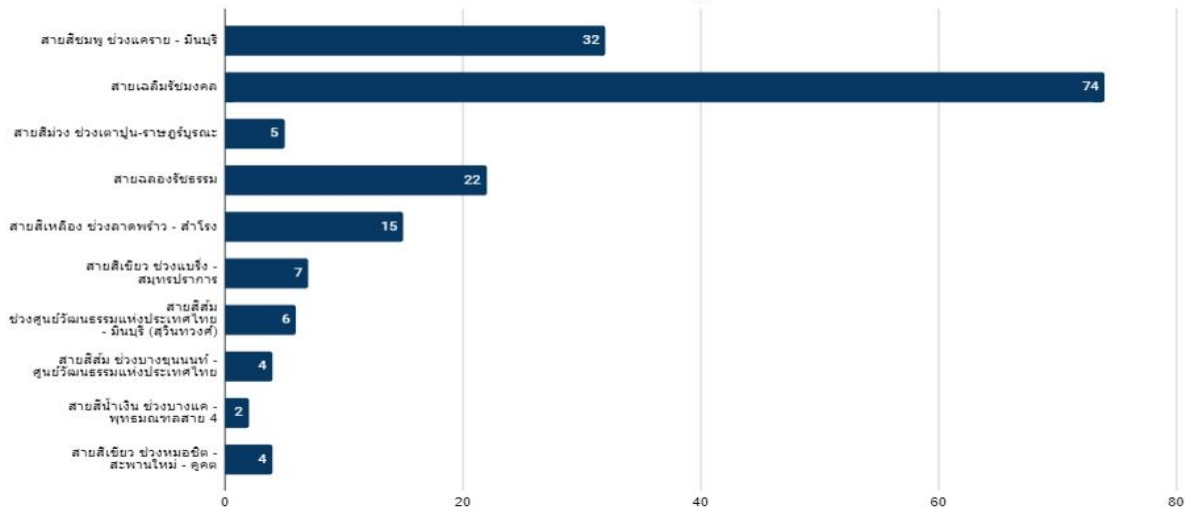
จำนวนการสอบถามข้อมูลรายเดือน



จำนวนการสอบถามข้อมูลผ่านช่องทางต่าง ๆ



จำนวนการสอบถามข้อมูลแต่ละโครงการ



จำนวนประเภทข้อมูลที่สอบถาม

