



บันทึกข้อความ

ผชก.นายถนอมฯ

การรถไฟฟ้าขนส่งมวลชนแห่งประเทศไทย

เลขที่ 353

วันที่ 17/02/66 เวลา 09.45

ส่วนงาน สำนักสื่อสารองค์กร ศูนย์ราชการสะดวก โทร. 1150, 1153

ที่ สสอ/215 วันที่ 15 กุมภาพันธ์ 2566

เรื่อง รายงานการสอบถามข้อมูลโครงการและการรับเรื่องร้องเรียนสำหรับเดือนมกราคม 2566

เรียน ผวก. ผ่าน ผชก. (นายถนอมฯ) ผวก. ภายใน เลขรับ 767 วันที่ 17/2/66 เวลา 14.02

1. ข้อเท็จจริง

สสอ. ได้ดำเนินการตามกระบวนการจัดการข้อร้องเรียน รวมถึงการตอบข้อมูลโครงการผ่านช่องทางต่าง ๆ แก่ประชาชน โดยสรุปข้อมูลเพื่อเสนอ ผวก. เป็นรายเดือน

2. ข้อพิจารณา

2.1 สสอ. ขอสรุปรายงานการสอบถามข้อมูลโครงการ และการรับเรื่องร้องเรียนสำหรับเดือนมกราคม 2566 ดังนี้

โครงการ	จำนวน (เรื่อง)	สรุปการดำเนินงาน		
		อยู่ระหว่างดำเนินการ	ดำเนินการแก้ไขแล้ว	ปัญหา
1. รถไฟฟ้ามหานคร สายเฉลิมรัชมงคล	7	2	5	- ขอให้แก้ไขพื้นที่รกร้างบริเวณใต้แนวโครงสร้างรถไฟฟ้า - ขอให้แก้ไขปัญหาทางเหล็กโผล่พื้นขึ้นมาบนบาทวิถี - เสากั้นแนวเขตโครงสร้างรถไฟฟ้าชำรุดและมีรถยนต์จอดในพื้นที่ห้ามจอดบริเวณถนน Service Road - ถูกคุกคามทางเพศภายในขบวนรถไฟฟ้า
2. รถไฟฟ้ามหานคร สายฉลองรัชธรรม	1	1	-	ขอให้พิจารณาเพิ่มที่จอดรถจักรยานบริเวณสถานีวงศ์สว่าง
3. โครงการรถไฟฟ้าสายสีส้ม ช่วงศูนย์วัฒนธรรมแห่งประเทศไทย - มีนบุรี (สุวินทวงศ์)	16	13	3	- ไฟฟ้าส่องสว่างบริเวณใต้สะพานยกระดับรามคำแหงดับชำรุดจำนวนหลายดวง - ไม่มีทางม้าลายสำหรับคนเดินข้ามถนน - ขอให้พิจารณาแก้ไขแบบโดยไม่มีสิ่งปลูกสร้างมาดบังหน้าอาคาร - อาคารได้รับความเสียหายจากการก่อสร้างทางขึ้น - ลง

โครงการ	จำนวน (เรื่อง)	สรุปการดำเนินงาน		
		อยู่ระหว่างดำเนินการ	ดำเนินการแก้ไขแล้ว	ปัญหา
4. โครงการรถไฟฟ้าสายสีเหลือง ช่วงลาดพร้าว - สำโรง	15	6	9	- ผิดจราจรซ้ำชุด - มีการปิดช่องจราจร ทำให้การจราจรติดขัด - มีการเจียรคอนกรีตก่อให้เกิดฝุ่นละอองฟุ้งกระจาย - อาคารได้รับความเสียหาย - ไม่สามารถใช้ประโยชน์จากทางหนีไฟได้ เนื่องจากมีการสร้างกำแพงกั้นระหว่างอาคารกับบริเวณทางขึ้น - ลง
5. โครงการรถไฟฟ้าสายสีชมพู ช่วงแคราย - มีนบุรี	18	10	8	- ขอให้ติดตั้งไฟฟ้าส่องสว่างและอุปกรณ์กันเพื่อบังสายตาและป้องกันการข้ามเข้ามาถึงตัวอาคาร - การก่อสร้างส่งเสียงดังในเวลากลางคืน - ระยะความสูงของบันไดสถานีไม่เพียงพอกับความสูงของรถที่เข้า - ออก - ผิดจราจรซ้ำชุด - มีการเจียรคอนกรีตก่อให้เกิดฝุ่นละอองฟุ้งกระจาย
6. โครงการรถไฟฟ้าสายสีม่วง ช่วงเตาปูน - ราษฎร์บูรณะ (วงแหวนกาญจนาภิเษก)	10	9	1	- กิจกรรมการขุดเจาะสำรวจทำให้มีฝุ่นละออง เสียงดัง สั่นสะเทือน และผ้าใบปิดบังด้านหน้าร้าน - ไม่ได้รับเงินทดแทนในส่วนที่ต่อเติมเนื่องจากเป็นผู้เช่าอาคาร - ขอให้พิจารณาเวนคืนที่ดินให้เต็มพื้นที่
7. โครงการรถไฟฟ้าสายสีน้ำตาล ช่วงแคราย - ลำสาลี (บึงกุ่ม)	1	1	-	พบป้ายประกาศของ รฟม. ติดตั้งกีดขวางทางเท้า ทำให้ประชาชนไม่ได้รับความสะดวกในการสัญจร
รวมทั้งสิ้น	68	42	26	-

โครงการ	จำนวน (เรื่อง)	สรุปการดำเนินงาน		
		อยู่ระหว่าง ดำเนินการ	ดำเนินการ แก้ไขแล้ว	ปัญหา
8. ข้อมูลการสอบถามทาง Call Center, Live Chat, E-mail, Facebook, CSC, Line, Walk-in	276	-	276	-

2.2 ข้อร้องเรียนเดือนตุลาคม 2565 - มกราคม 2566 จำนวน 319 เรื่อง ได้ดำเนินการแก้ไขแล้ว จำนวน 178 เรื่อง และอยู่ระหว่างการดำเนินการ จำนวน 141 เรื่อง (เอกสารแนบ) ทั้งนี้ สสอ. จะได้ติดตามผลการแก้ไขข้อร้องเรียนที่ยังอยู่ระหว่างการดำเนินการต่อไป

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



QR code รายงานร้องเรียนสำหรับเดือนมกราคม 2566

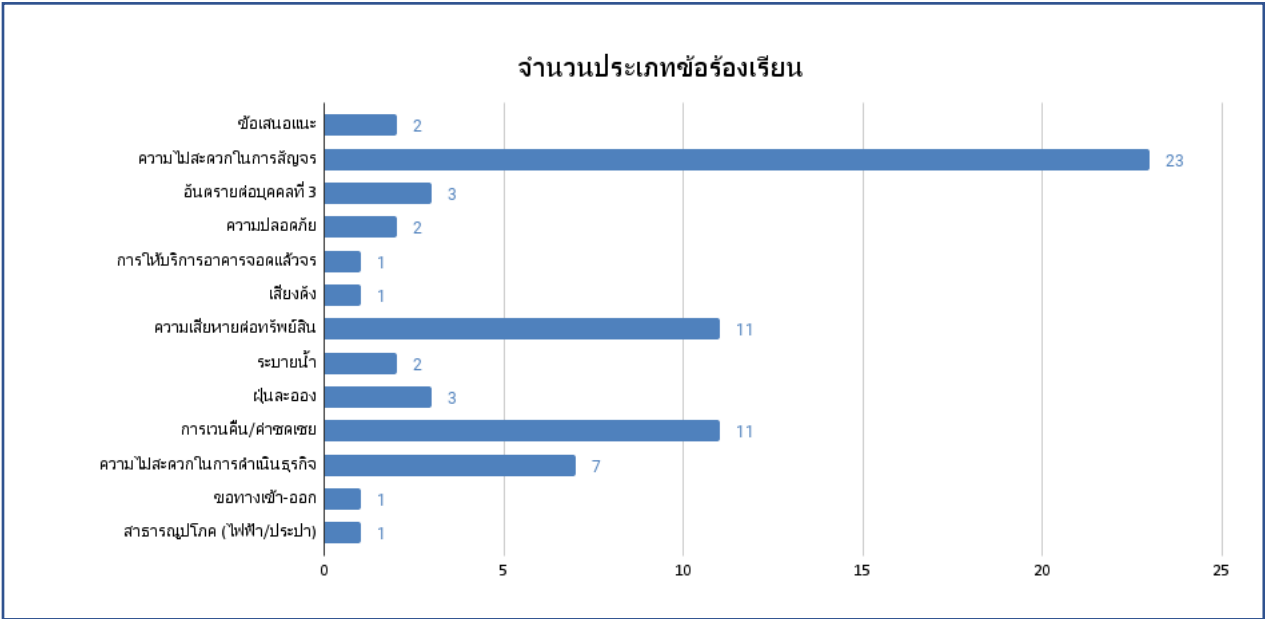
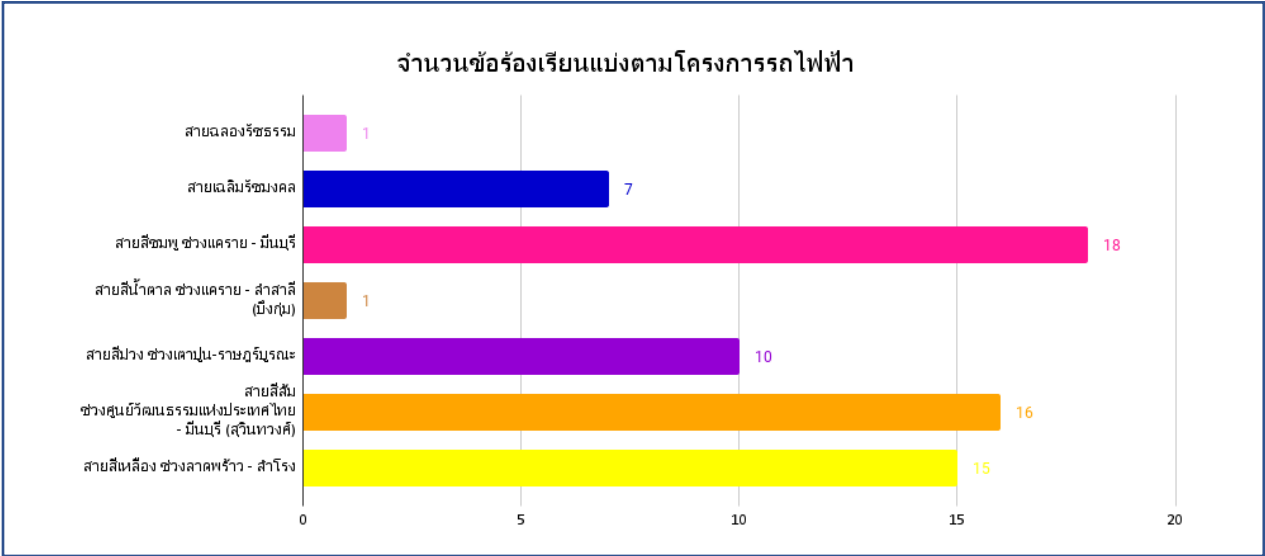
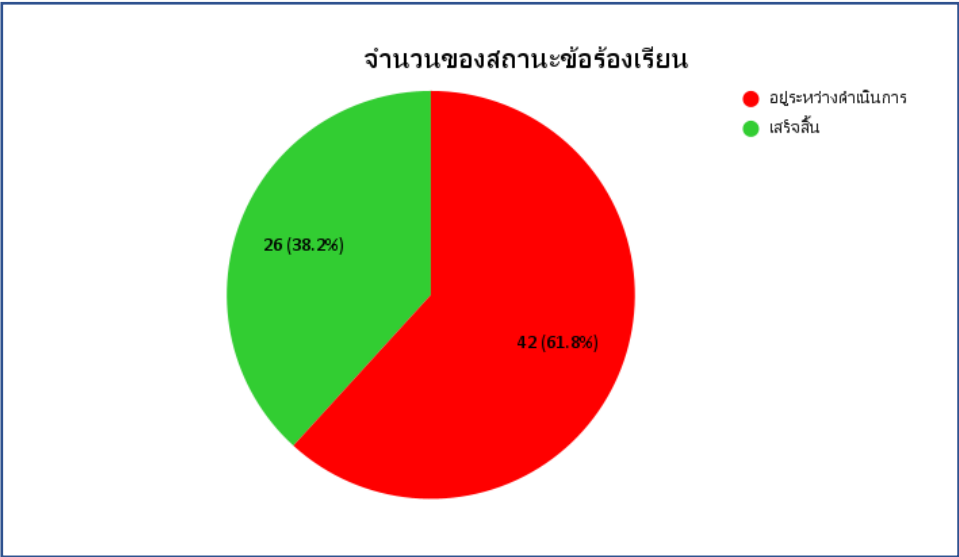
ลงชื่อ.....

(นายภคพงศ์ ศิริกันทรมาศ)

ผวก.
17 ก.พ. 66

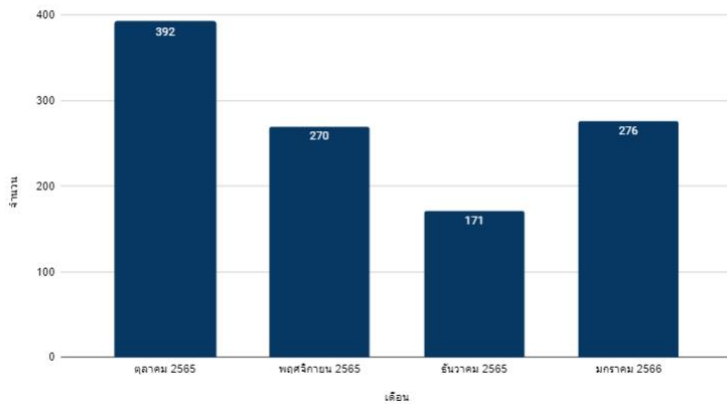
สำเนาเรียน : ผอ.ฟพค. ผอ.ฟกท. ผอ.ฟบก.1 ผอ.ฟบก.2 ผอ.ฟรภ. ผอ.ฟพธ. ผอ.ฟปก. ผอ.ฟวส. เพื่อดำเนินการตรวจสอบและชี้แจงผลการแก้ไขอย่างเป็นทางการต่อไป ทั้งนี้ ท่านสามารถปรับปรุงผลการดำเนินงานเพิ่มเติมได้ในรายงาน เพื่อให้ สสอ. ทราบผลและดำเนินการต่อไป

กราฟแสดงสถานะข้อร้องเรียนประจำเดือนมกราคม 2566

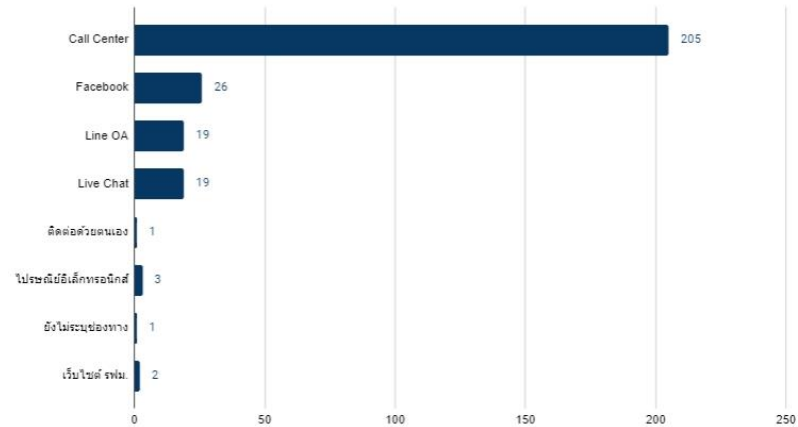


รายงานการสอบถามข้อมูลประจำเดือนมกราคม 2566

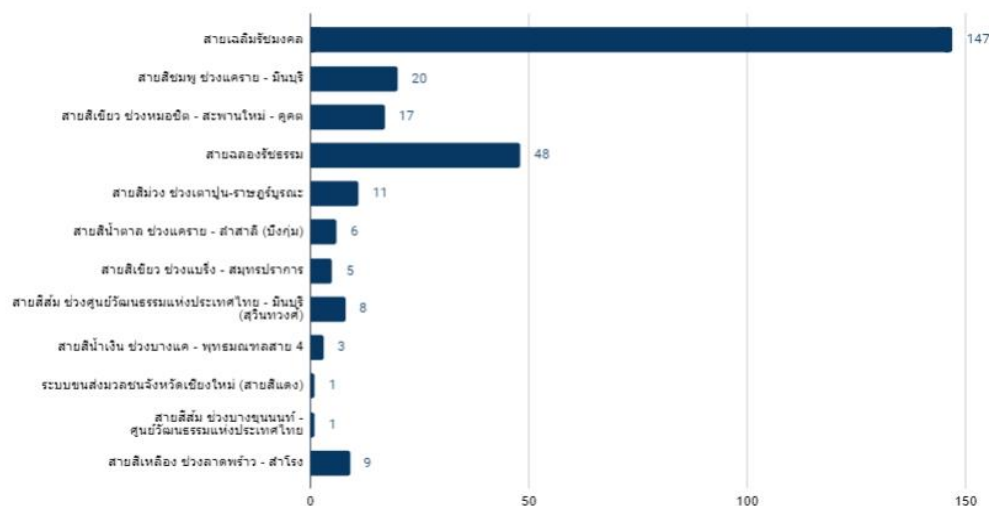
จำนวนการสอบถามข้อมูลรายเดือน



จำนวนการสอบถามข้อมูลผ่านช่องทางต่าง ๆ



จำนวนการสอบถามข้อมูลแต่ละโครงการ



จำนวนประเภทข้อมูลที่สอบถาม

