



บันทึกข้อความ

ผชก.นายณอมฯ

การรถไฟฟ้าขนส่งมวลชนแห่งประเทศไทย

เลขที่.....543

วันที่15/03/66เวลา15.28

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

ที่.....สสอ/328.....วันที่.....15 มีนาคม 2566

เรื่อง.....รายงานการสอบถามข้อมูลโครงการและการรับเรื่องร้องเรียนสำหรับเดือนกุมภาพันธ์ 2566

กสอ 15 มี.ค. 66

เรียน ผวก. ผ่าน ผชก. (นายณอมฯ)

ผวก. ภายใน

เลขรับ.....1213

วันที่16 มี.ค. 66เวลา10:54

1. ข้อเท็จจริง

สสอ. ได้ดำเนินการตามกระบวนการจัดการข้อร้องเรียน รวมถึงการตอบข้อมูลโครงการผ่านช่องทางต่าง ๆ แก่ประชาชน โดยสรุปข้อมูลเพื่อเสนอ ผวก. เป็นรายเดือน

2. ข้อพิจารณา

2.1 สสอ. ขอสรุปรายงานการสอบถามข้อมูลโครงการ และการรับเรื่องร้องเรียนสำหรับเดือนกุมภาพันธ์ 2566

ดังนี้

โครงการ	จำนวน (เรื่อง)	สรุปการดำเนินงาน		
		อยู่ระหว่างดำเนินการ	ดำเนินการแก้ไขแล้ว	ปัญหา
1. รถไฟฟ้ามหานคร สายเฉลิมรัชมงคล	16	3	13	- เครื่องสแกนบัตรจอดรถขัดข้อง ทำให้รถติดขัดในอาคารจอดแล้วจร - ไฟสัญญาณแจ้งเตือนบริเวณทางเข้าอาคารจอดแล้วจร ชำรุด - ต้นไม้ที่อยู่ในพื้นที่ของ รฟม. ล้มเข้ามาภายในรั้วบ้าน - เจ้าหน้าที่ประจำอาคารจอดแล้วจรให้ข้อมูลไม่ชัดเจน - ร้านค้าบุกรุกพื้นที่ รฟม. - รถยนต์จอดในพื้นที่ห้ามจอดบริเวณถนน Service Road
2. รถไฟฟ้ามหานคร สายฉลองรัชธรรม	2	1	1	- ฝาท่อระบายน้ำแตกชำรุด - พบร้านค้าตั้งพื้นที่ขายของล้ำพื้นที่บาทวิถีและปล่อยสิ่งปฏิกูลของเสียลงท่อระบายน้ำ
3. โครงการรถไฟฟ้าสายสีเขียว ช่วงหมอชิต - สะพานใหม่ - คูคต	5	4	1	- เจ้าหน้าที่ประจำอาคารจอดแล้วจร มีพฤติกรรมไม่เหมาะสม - ผิวจราจรชำรุด

โครงการ	จำนวน (เรื่อง)	สรุปการดำเนินงาน		
		อยู่ระหว่างดำเนินการ	ดำเนินการแก้ไขแล้ว	ปัญหา
4. โครงการรถไฟฟ้าสายสีส้ม ช่วงศูนย์วัฒนธรรมแห่งประเทศไทย - มีนบุรี (สุวินทวงศ์)	26	22	4	- ขอให้ย้ายป้ายรถโดยสารประจำทาง - เสไฟฟ้ากีดขวางทางเข้า - ออก - ผิวจราจรและบาทวิถี ชำรุด - พบฝุ่นละอองฟุ้งกระจาย - การจราจรติดขัดจากการปิดช่องจราจร
5. โครงการรถไฟฟ้าสายสีเหลือง ช่วงลาดพร้าว - สำโรง	16	10	6	- ผิวจราจรชำรุด - อาคารได้รับความเสียหาย - พบฝุ่นละอองฟุ้งกระจาย - พบสะเก็ดไฟด้านบนสถานีตกลงมาบนถนน
6. โครงการรถไฟฟ้าสายสีชมพู ช่วงแคราย - มีนบุรี	15	9	6	- ขอติดตามความก้าวหน้าการขุดลอกดินตามแนวคลองบริเวณท้ายซอยรามคำแหง 192 - อาคารได้รับความเสียหาย - ปัญหาการจราจรติดขัด - มีการเจียรคอนกรีตก่อให้เกิดฝุ่นละอองฟุ้งกระจาย - บันไดเลื่อนบดบังทัศนวิสัยในการขับรถเข้า - ออก
7. โครงการรถไฟฟ้าสายสีม่วง ช่วงเตาปูน - ราษฎร์บูรณะ (วงแหวนกาญจนาภิเษก)	12	8	4	- ได้รับผลกระทบจากการเวนคืนที่ดิน - รถจักรยานยนต์ล้มจากการนำแผ่นเหล็กมาปิดบ่อสาธารณูปโภค
8. โครงการรถไฟฟ้าสายสีน้ำตาล ช่วงแคราย - ลำสาลี (บึงกุ่ม)	1	1	-	พบป้ายประกาศของ รฟม. ติดตั้งในระดับต่ำ ทำให้ไม่สะดวกในการสัญจร
รวมทั้งสิ้น	93	58	35	-
9. ข้อมูลการสอบถามทาง Call Center, Live Chat, E-mail, Facebook, CSC, Line, Walk-in	289	-	289	-

2.2 ขั้ร้งเรียนเดือนตุลาคม 2565 - กุมภาพันธ์ 2566 จำนวน 411 เรื่อง ได้ดำเนินการแก้ไขแล้วจำนวน 251 เรื่อง และอยู่ระหว่างการดำเนินการ จำนวน 160 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.



QR code รายงานร้องเรียนสำหรับเดือนกุมภาพันธ์ 2566

ข้อสังเกตและความเห็นผู้บริหาร

รับทราบ

ลงชื่อ.....



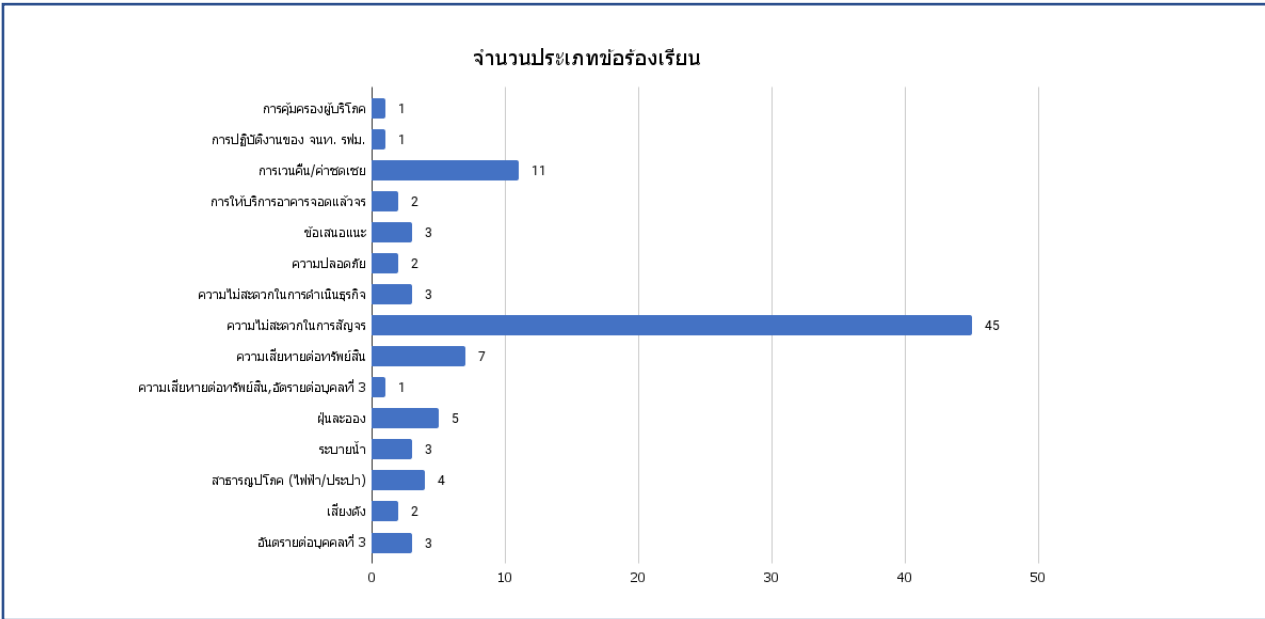
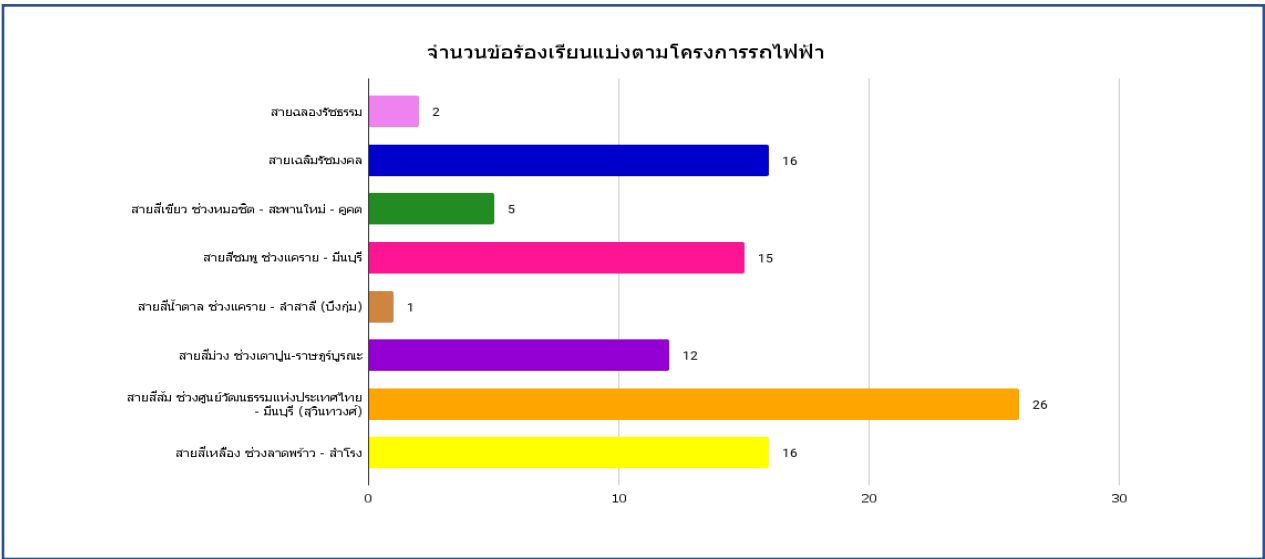
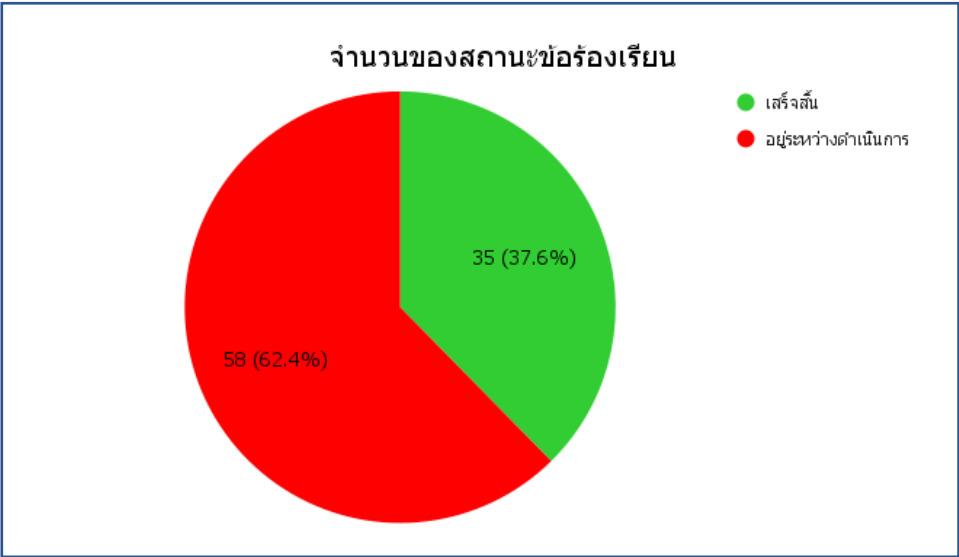
(นายภคพงศ์ ศิริกันทรมาศ)

ผวก.

16 มี.ค. 66

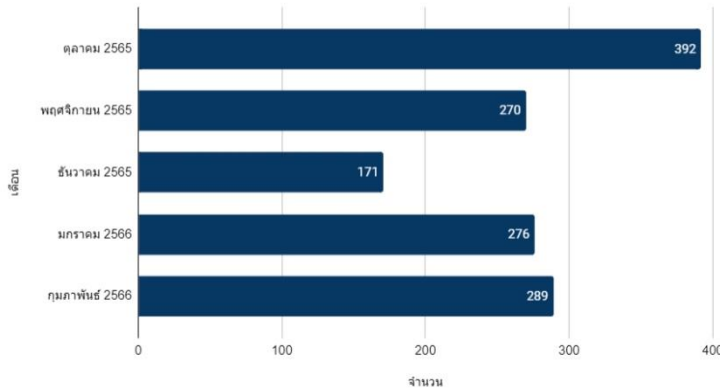
ผวก.สำเนาเรียน : ผอ.ฟพค. ผอ.ฟกท. ผอ.ฟบก.1 ผอ.ฟบก.2 ผอ.ฟรภ. ผอ.ฟพธ. ผอ.ฟปก. ผอ.ฟวส. เพื่อดำเนินการตรวจสอบและชี้แจงผลการแก้ไขอย่างเป็นทางการต่อไป ทั้งนี้ ท่านสามารถปรับปรุงผลการดำเนินงานเพิ่มเติมได้ในรายงาน เพื่อให้ สสอ. ทราบผลและดำเนินการต่อไป

กราฟแสดงสถานะข้อร้องเรียนประจำเดือนกุมภาพันธ์ 2566

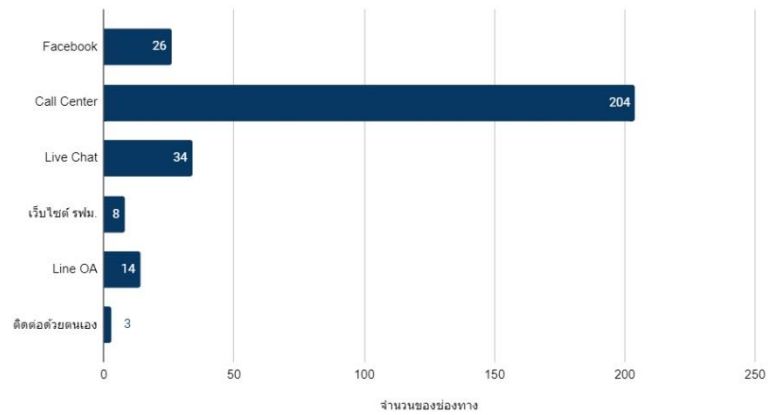


รายงานการสอบถามข้อมูลประจำเดือนกุมภาพันธ์ 2566

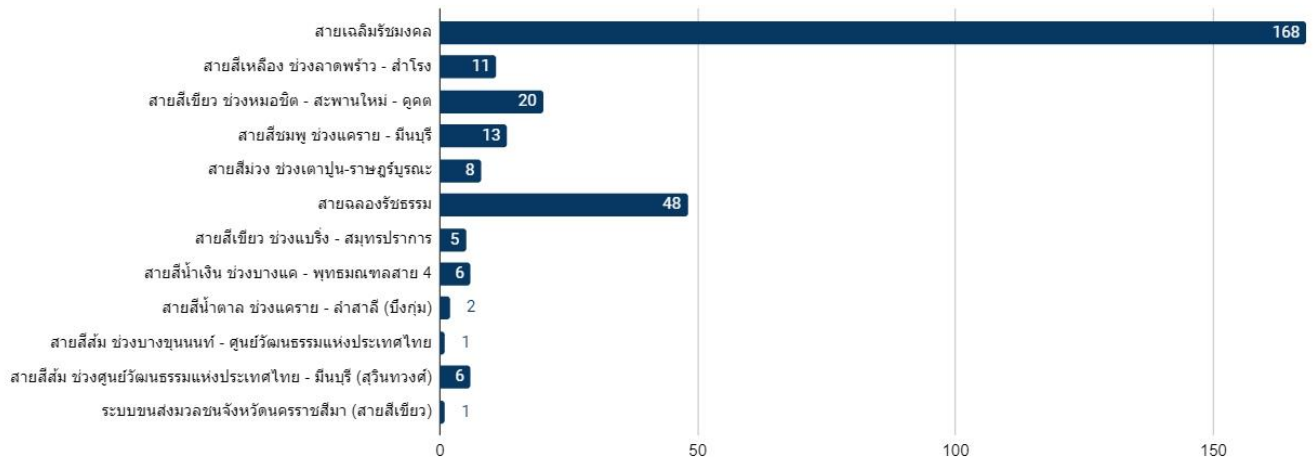
จำนวนการสอบถามข้อมูลรายเดือน



จำนวนการสอบถามข้อมูลผ่านช่องทางต่าง ๆ



จำนวนการสอบถามข้อมูลแต่ละโครงการ



จำนวนประเภทข้อมูลที่สอบถาม

