



บันทึกข้อความ

เลขที่ 842

การรถไฟฟ้าขนส่งมวลชนแห่งประเทศไทย วันที่ 21/04/66 เวลา 13.52..

ผวก. ภายใน

เลขรับ 1874

วันที่ 21/4/66..เวลา 14.58..

ส่วนงาน สำนักสื่อสารองค์กร ศูนย์ราชการสะดวก โทร. 1150, 1153

ที่ สสอ/479 วันที่ 21 เมษายน 2566

เรื่อง รายงานการสอบถามข้อมูลโครงการและการรับเรื่องร้องเรียนสำหรับเดือนมีนาคม 2566

ผชก. 21 มี.เม. 66

เรียน ผวก. ผ่าน ผชก. (นายถนอมฯ)

1. ข้อเท็จจริง

สสอ. ได้ดำเนินการตามกระบวนการจัดการข้อร้องเรียน รวมถึงการตอบข้อมูลโครงการผ่านช่องทางต่าง ๆ แก่ประชาชน โดยสรุปข้อมูลเพื่อเสนอ ผวก. เป็นรายเดือน

2. ข้อพิจารณา

2.1 สสอ. ขอสรุปรายงานการสอบถามข้อมูลโครงการ และการรับเรื่องร้องเรียนสำหรับเดือนมีนาคม 2566 ดังนี้

โครงการ	จำนวน (เรื่อง)	สรุปการดำเนินงาน		
		อยู่ระหว่างดำเนินการ	ดำเนินการแก้ไขแล้ว	ปัญหา
1. รถไฟฟ้ามหานคร สายเฉลิมรัชมงคล	19	11	8	- แนวแบริเออร์บังคับวิถีทัศน์ ในการขับขึ้น - น้ำท่วมขังบริเวณทางเข้า - ออก สถานีสีลม - ผุ่นละอองฟุ้งกระจาย - ได้รับผลกระทบจากการ เวนคืน - ไฟส่องสว่างไม่เพียงพอ - บาทวิถีและผิวจราจรชำรุด
2. รถไฟฟ้ามหานคร สายฉลองรัชธรรม	3	1	2	- ไม่ได้รับความเป็นธรรม กรณี บัตรโดยสารรถไฟฟ้าสูญหาย - ขอให้ รพม. จัดส่งแบบไฟฟ้า แสงสว่างตามแนวรถไฟฟ้า - ร้านค้าตั้งพื้นที่ขายของ ล้ำพื้นที่บาทวิถีและปล่อย สิ่งปฏิกูลลงท่อระบายน้ำ
3. โครงการรถไฟฟ้าสายสีเขียว ช่วงหมอชิต - สะพานใหม่ - คูคต	15	14	1	- เจ้าหน้าที่ประจำอาคาร จอดแล้วจร มีพฤติกรรม ไม่เหมาะสม - มีต้นไม้ขึ้นระหว่างหมู่บ้าน อัมรินทร์นิเวศน์ 3 และแนวรั้ว ของศูนย์ซ่อมบำรุง - บาทวิถีและผิวจราจรชำรุด

โครงการ	จำนวน (เรื่อง)	สรุปการดำเนินงาน		
		อยู่ระหว่างดำเนินการ	ดำเนินการแก้ไขแล้ว	ปัญหา
4. โครงการรถไฟฟ้าสายสีส้ม ช่วงศูนย์วัฒนธรรมแห่งประเทศไทย - มีนบุรี (สุวินทวงศ์)	7	6	1	- บาทวิถีและผิวจราจรชำรุด - การจราจรติดขัดจากการปิดช่องจราจร - อาคารได้รับความเสียหาย
5. โครงการรถไฟฟ้าสายสีเหลือง ช่วงลาดพร้าว - สำโรง	15	12	3	- บาทวิถีและผิวจราจรชำรุด - อาคารได้รับความเสียหาย - ไฟฟ้าส่องสว่างสาธารณะบริเวณถนนศรีนครินทร์ดับชำรุด
6. โครงการรถไฟฟ้าสายสีชมพู ช่วงแคราย - มีนบุรี	3	3	-	- ได้รับผลกระทบจากการเวนคืน - การก่อสร้างบันไดทางขึ้น - ลงกีดขวางที่ดินส่วนบุคคล - อาคารได้รับความเสียหาย
7. โครงการรถไฟฟ้าสายสีม่วง ช่วงเตาปูน - ราษฎร์บูรณะ (วงแหวนกาญจนาภิเษก)	4	3	1	- ได้รับผลกระทบจากการเวนคืนที่ดิน - การจราจรติดขัดจากการปิดช่องจราจร - ธุรกิจได้รับผลกระทบจากการก่อสร้างโครงการ
8. โครงการรถไฟฟ้าสายสีส้ม ช่วงบางขุนนนท์ - ศูนย์วัฒนธรรมแห่งประเทศไทย	1	1	-	ธุรกิจได้รับผลกระทบจากการก่อสร้างสถานี
9. โครงการรถไฟฟ้าสายสีน้ำตาล ช่วงแคราย - ลำสาลี (บึงกุ่ม)	3	3	-	- ได้รับผลกระทบจากการเวนคืนที่ดิน - ขอบทรายรายละเอียดทางขึ้น - ลง สถานีโพธิ์แก้ว
รวมทั้งสิ้น	70	54	16	-
10. ข้อมูลการสอบถามทาง Call Center, Live Chat, E-mail, Facebook, CSC, Line, Walk-in	153	-	153	-

2.2 ขอร้องเรียนเดือนตุลาคม 2565 - มีนาคม 2566 จำนวน 480 เรื่อง ได้ดำเนินการแก้ไขแล้วจำนวน 313 เรื่อง และอยู่ระหว่างการดำเนินการ จำนวน 167 เรื่อง (เอกสารแนบ) ทั้งนี้ สสอ. จะติดตามผลการแก้ไขข้อร้องเรียนที่ยังอยู่ระหว่างการดำเนินการต่อไป

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

/3. ข้อเสนอ...

3. ข้อเสนอ

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ และให้ข้อสังเกตต่อไปด้วย จะขอบพระคุณยิ่ง



(นางสาวจิรฐา วิฒนประดิษฐ์)

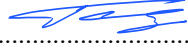
ผอ.สสอ.



QR code รายงานร้องเรียนสำหรับเดือนมีนาคม 2566

ข้อสังเกตและความเห็นผู้บริหาร

.....ทราบ.....

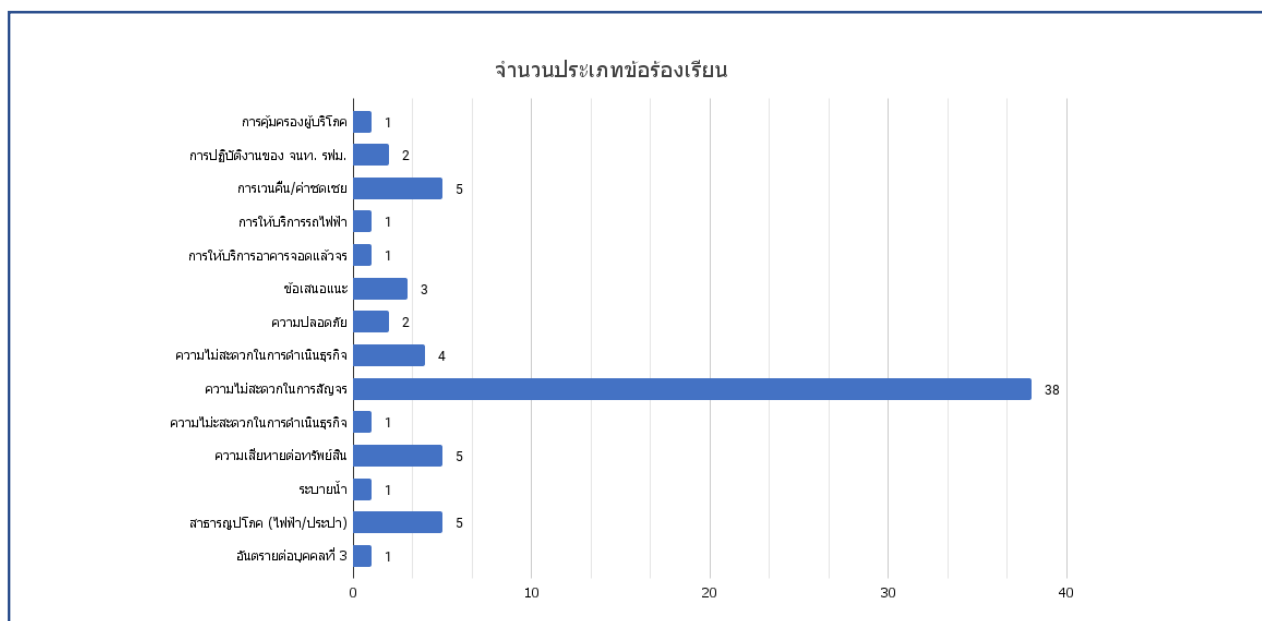
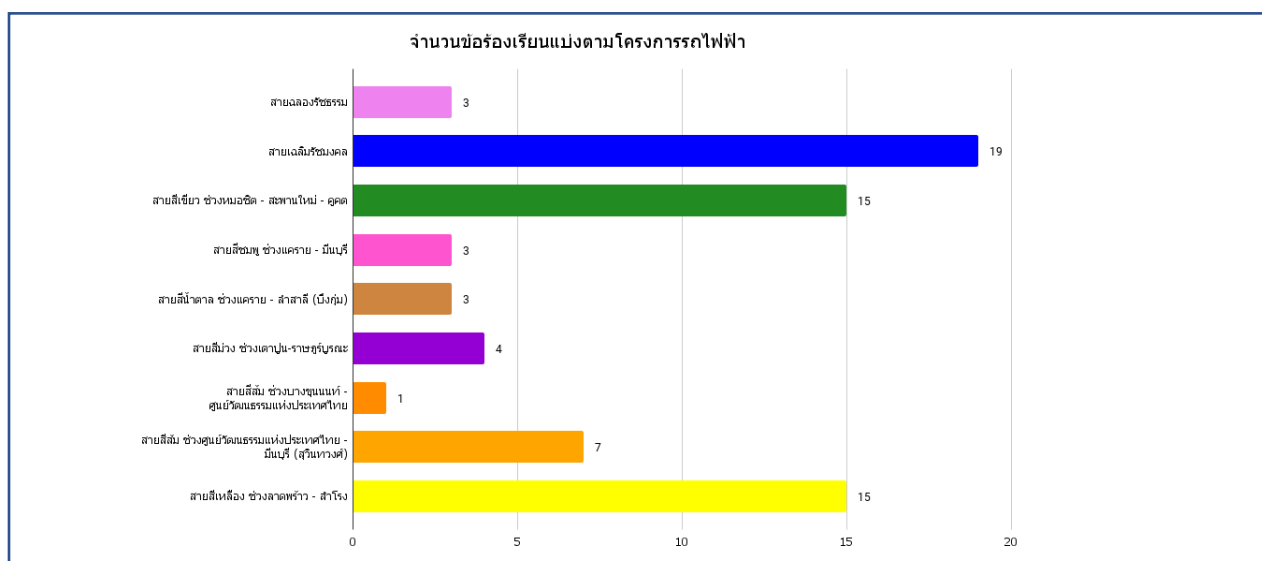
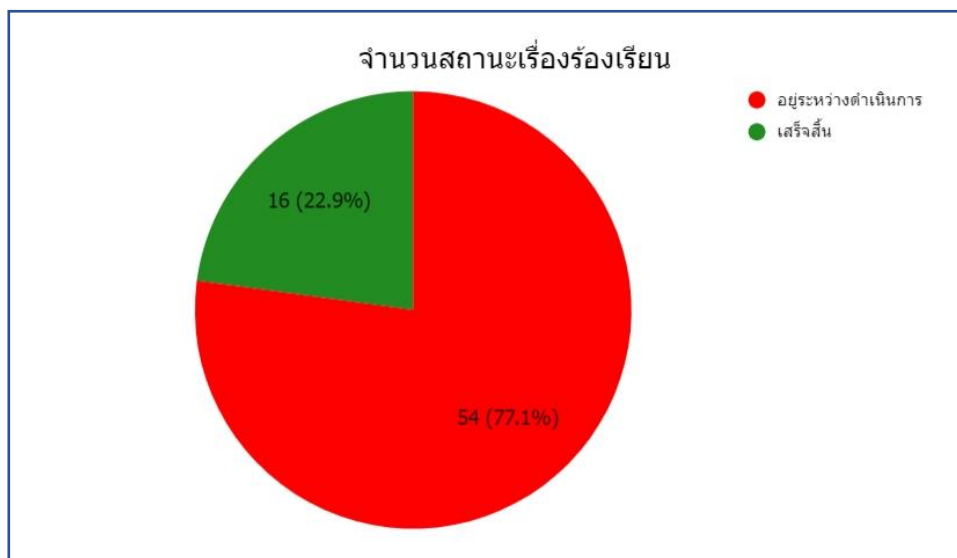
ลงชื่อ.....

(นายภคพงศ์ ศิริกันทรมาศ)

ผวก.

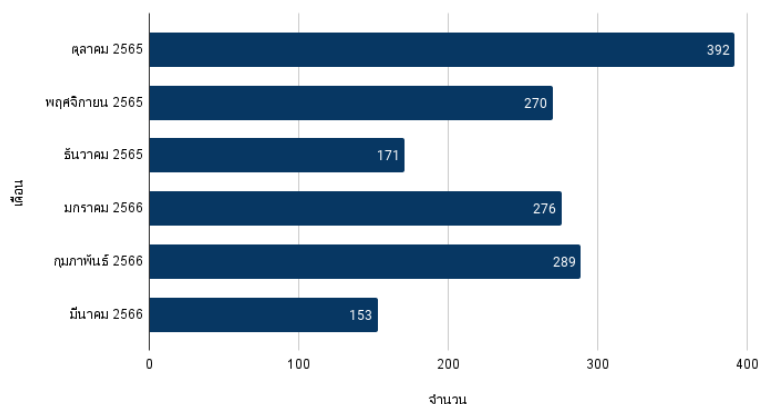
ผวก.สำเนาเรียน : ผอ.ฟพค. ผอ.ฟกท. ผอ.ฟบก.1 ผอ.ฟบก.2 ผอ.ฟรภ. ผอ.ฟพธ. ผอ.ฟปก. ผอ.ฟวส. เพื่อดำเนินการ
ตรวจสอบและชี้แจงผลการแก้ไขอย่างเป็นทางการต่อไป ทั้งนี้ ท่านสามารถปรับปรุงผลการดำเนินงาน
เพิ่มเติมได้ในรายงาน เพื่อให้ สสอ. ทราบผลและดำเนินการต่อไป

กราฟแสดงสถานะข้อร้องเรียนประจำเดือนมีนาคม 2566

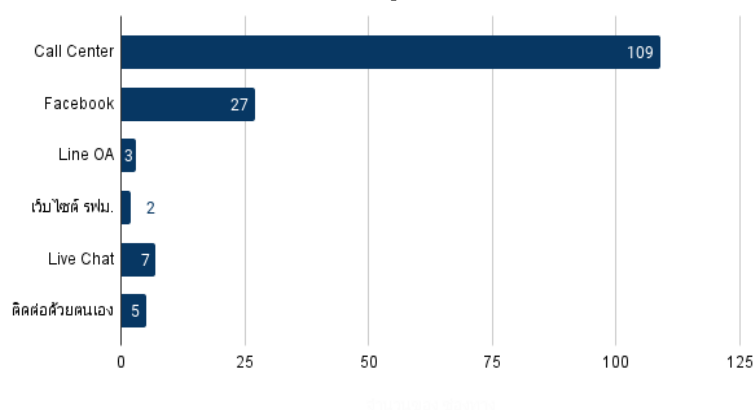


รายงานการสอบถามข้อมูลประจำเดือนมีนาคม 2566

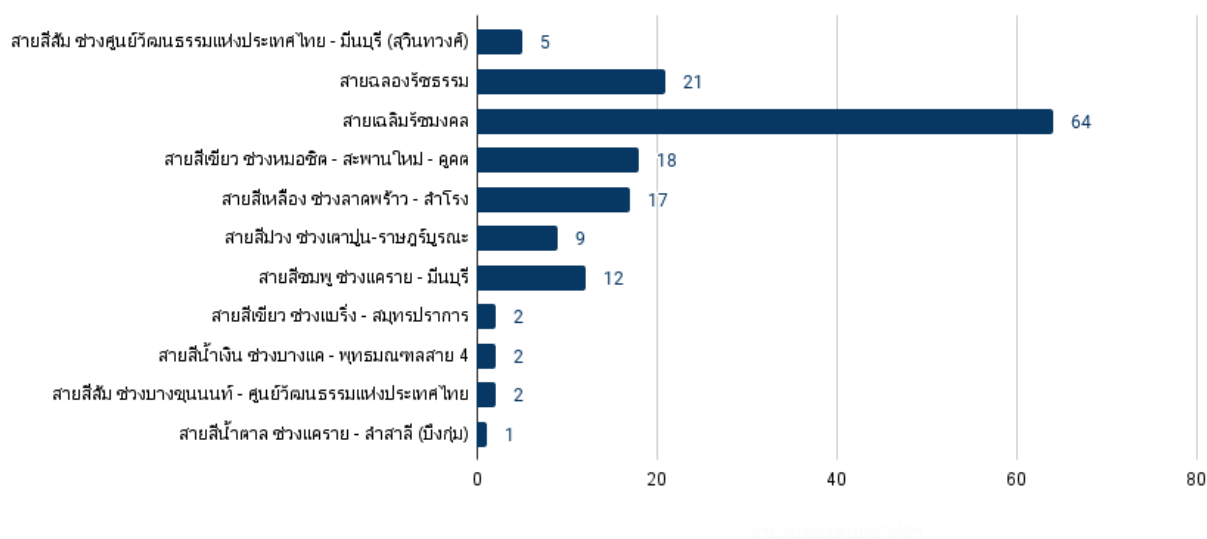
จำนวนการสอบถามข้อมูลรายเดือน



จำนวนการสอบถามข้อมูลผ่านช่องทางต่าง ๆ



จำนวนการสอบถามข้อมูลแต่ละโครงการ



จำนวนประเภทข้อมูลที่สอบถาม

