



บันทึกข้อความ

ผชก.นายถนอมฯ

เลขที่ 1019

การรถไฟฟ้าขนส่งมวลชนแห่งประเทศไทย วันที่ 16/05/66 เวลา 08.00

ส่วนงาน สำนักสื่อสารองค์กร ศูนย์ราชการสะดวก โทร. 1150, 1153

ที่ สสอ/573 วันที่ 15 พฤษภาคม 2566

เรื่อง รายงานการสอบถามข้อมูลโครงการและการรับเรื่องร้องเรียนสำหรับเดือนเมษายน 2566

เรียน ผวก. ผ่าน ผชก. (นายถนอมฯ) ผวก. ภายใน เลขรับ 2279 วันที่ 16 พ.ค. 66 เวลา 9.46...

1. ข้อเท็จจริง

สสอ. ได้ดำเนินการตามกระบวนการจัดการข้อร้องเรียน รวมถึงการตอบข้อมูลโครงการผ่านช่องทางต่าง ๆ แก่ประชาชน โดยสรุปข้อมูลเพื่อเสนอ ผวก. เป็นรายเดือน

2. ข้อพิจารณา

2.1 สสอ. ขอสรุปรายงานการสอบถามข้อมูลโครงการ และการรับเรื่องร้องเรียนสำหรับเดือนเมษายน 2566 ดังนี้

โครงการ	จำนวน (เรื่อง)	สรุปการดำเนินงาน		
		อยู่ระหว่างดำเนินการ	ดำเนินการแก้ไขแล้ว	ปัญหา
1. รถไฟฟ้ามหานคร สายเฉลิมรัชมงคล	12	6	6	- ขออนุญาตขุดลอกรางระบายน้ำในพื้นที่ของ รฟม. เนื่องจากมีวัชพืชรากขวางการระบายน้ำ - ไฟฟ้าส่องสว่างดับชำรุดบริเวณทางเข้า - ออก สถานีสนามไชย - เสียงดังจากห้องเครื่องจ่ายกระแสไฟฟ้า - ระบบปรับอากาศภายในสถานีลาดพร้าวร้อนกว่าสถานีอื่น - ขอค่าชดเชยกรณีอาคารได้รับความเสียหายมีน้ำรั่วซึม
2. รถไฟฟ้ามหานคร สายฉลองรัชธรรม	2	-	2	- เสนอแนะให้เพิ่มช่องทางการชำระเงิน ด้วย QR Code เนื่องจากเครื่องออกเหรียญโดยสารอัตโนมัติ ไม่รับธนบัตร - ไม่ได้ได้รับความสะดวกในการสัญจร เนื่องจาก รฟม. ให้ร้านค้าเช่าพื้นที่โดยไม่มี การจัดพื้นที่ให้จอดรถยนต์สำหรับลูกค้า

โครงการ	จำนวน (เรื่อง)	สรุปการดำเนินงาน		
		อยู่ระหว่างดำเนินการ	ดำเนินการแก้ไขแล้ว	ปัญหา
3. โครงการรถไฟฟ้าสายสีเขียว ช่วงแบริ่ง - สมุทรปราการ	1	-	1	ไฟส่องสว่างใต้ทางวิ่งรถไฟฟ้าดับชำรุด
4. โครงการรถไฟฟ้าสายสีเขียว ช่วงหมอชิต - สะพานใหม่ - คูคต	10	10	-	- บาทวิถีชำรุด - พบแผ่นกันเสียงถูกขีดเขียน - ไฟฟ้าส่องสว่างบริเวณต่อม่อรถไฟฟ้าดับชำรุด
5. โครงการรถไฟฟ้าสายสีส้ม ช่วงศูนย์วัฒนธรรมแห่งประเทศไทย - มีนบุรี (สุวินทวงศ์)	4	4	-	- มีการสร้างแท่งปูนบดบังหน้าอาคาร - อาคารระบายอากาศมีระยะประชิดและกีดขวางด้านหน้าอาคาร - อาคารได้รับความเสียหาย
6. โครงการรถไฟฟ้าสายสีเหลือง ช่วงลาดพร้าว - สำโรง	7	4	3	- ขอให้ซ่อมแซมบาทวิถีและท่อน้ำทิ้งที่เชื่อมต่อท่อสาธารณะ - ไฟฟ้าส่องสว่างดับชำรุด - ผิวจราจรชำรุดและเส้นแบ่งช่องจราจรเลือนราง - น้ำท่วมขังจากการก่อสร้างทางขึ้น - ลง ปิดทางระบายน้ำ
7. โครงการรถไฟฟ้าสายสีชมพู ช่วงแคราย - มีนบุรี	7	6	1	- ขอให้พิจารณาเปิดทางเข้า - ออก ถาวร - มีการปิดถนนโดยไม่มีการประชาสัมพันธ์แจ้งล่วงหน้า - ขอให้ทำสีทางม้าลาย - ขอให้ชุดลอกการระบายน้ำ - การก่อสร้างบันไดทางขึ้น - ลง กีดขวางที่ดินส่วนบุคคล - มีการปิดการจราจรเหลือ 1 ช่องจราจร ส่งผลให้รถติดสะสมเป็นจำนวนมาก
8. โครงการรถไฟฟ้าสายสีม่วง ช่วงเตาปูน - ราษฎร์บูรณะ (วงแหวนกาญจนาภิเษก)	4	3	1	- ได้รับผลกระทบจากการเวนคืนที่ดิน - ธุรกิจได้รับผลกระทบจากการก่อสร้างโครงการ - ไฟฟ้าส่องสว่างดับชำรุด
รวมทั้งสิ้น	47	33	14	-

โครงการ	จำนวน (เรื่อง)	สรุปการดำเนินงาน		
		อยู่ระหว่างดำเนินการ	ดำเนินการแก้ไขแล้ว	ปัญหา
9. ข้อมูลการสอบถามทาง Call Center, Live Chat, E-mail, Facebook, CSC, Line, Walk-in	165	-	165	-

2.2 ข้าราชการเดือนตุลาคม 2565 - เมษายน 2566 จำนวน 527 เรื่อง ได้ดำเนินการแก้ไขแล้ว จำนวน 337 เรื่อง และอยู่ระหว่างการดำเนินการ จำนวน 190 เรื่อง (เอกสารแนบ) ทั้งนี้ สสอ. จะได้ติดตามผลการแก้ไข ข้าราชการที่ยังอยู่ระหว่างการดำเนินการต่อไป

2.3 สสอ. ได้จัดทำรายงานสรุปข้อร้องเรียนรูปแบบดิจิทัลผ่านระบบ Excel online ใน Microsoft Team ตามลิงก์ ปกปิดข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ร้องเรียน เรียบร้อยแล้ว

3. ข้อเสนอ

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ และให้ข้อสังเกตต่อไปด้วย จะขอบพระคุณยิ่ง

James

(นางสาวจิรฐา วัฒนประดิษฐ์)

ພວ.ສສອ.

ข้อสังเกตและความเห็นผู้บริหาร

ทราบ

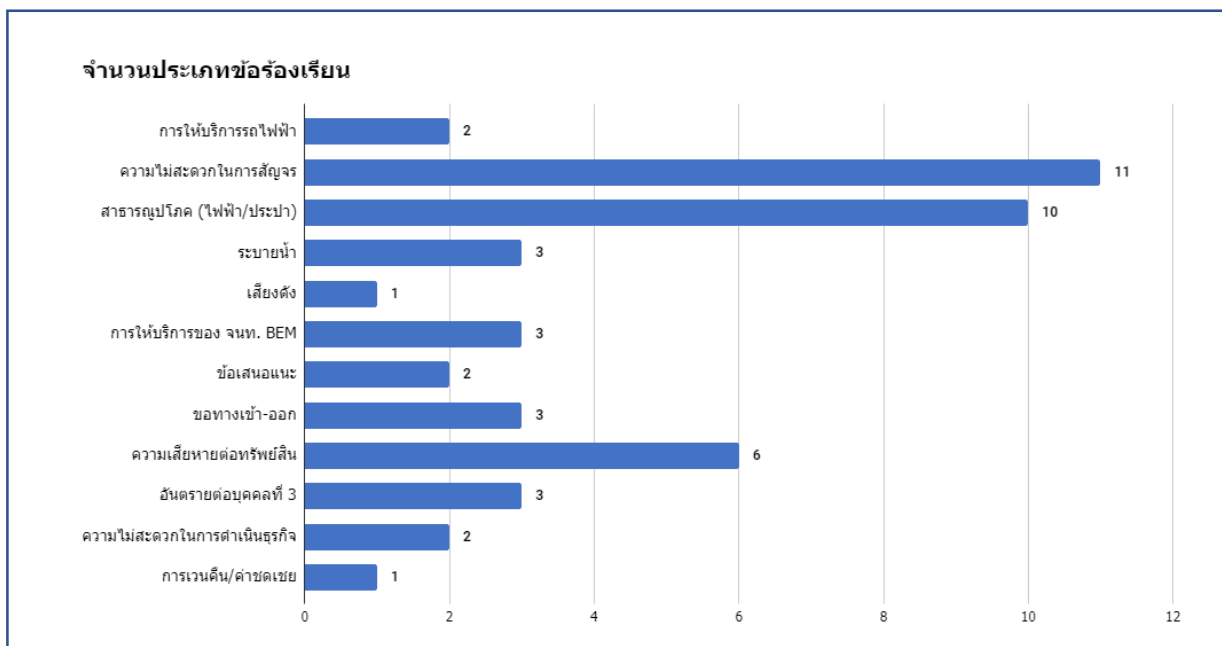
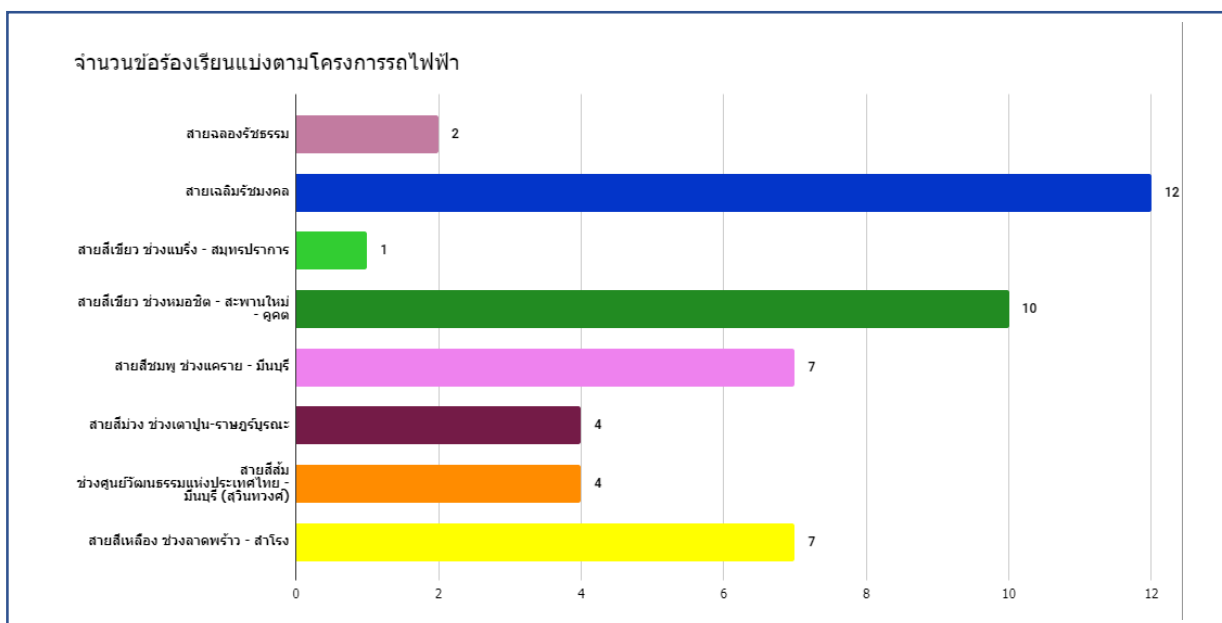
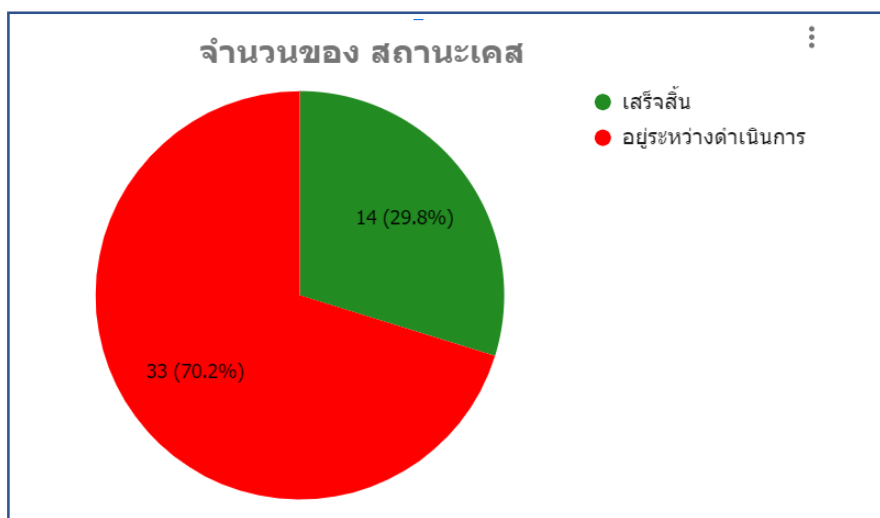
ลงชื่อ.....

(นายภคพงศ์ ศิริกันทรมาศ)

ผวก.

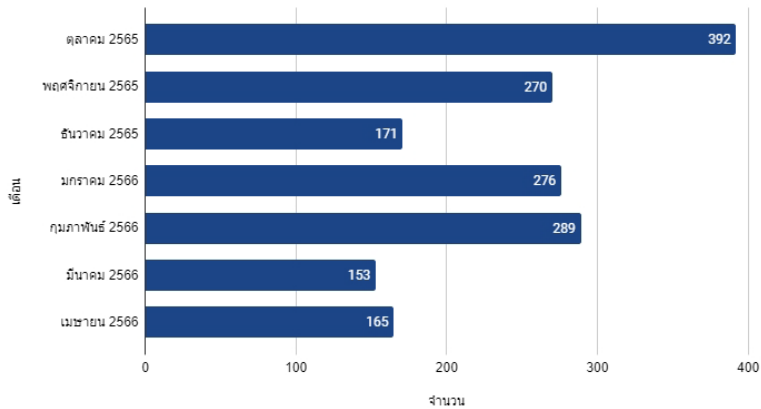
ผวก.สำเนาเรียน : ผอ.ผพก. ผอ.ผกท. ผอ.ผบก.1 ผอ.ผบก.2 ผอ.ผรภ. ผอ.ผพธ. ผอ.ผปก. ผอ.ผวส. เพื่อดำเนินการ
ตรวจสอบและชี้แจงผลการแก้ไขอย่างเป็นทางการต่อไป ทั้งนี้ ท่านสามารถปรับปรุงผลการดำเนินงาน
เพิ่มเติมได้ในรายงาน เพื่อให้ สสอ. ทราบผลและดำเนินการต่อไป

กราฟแสดงสถานะข้อร้องเรียนประจำเดือนเมษายน 2566

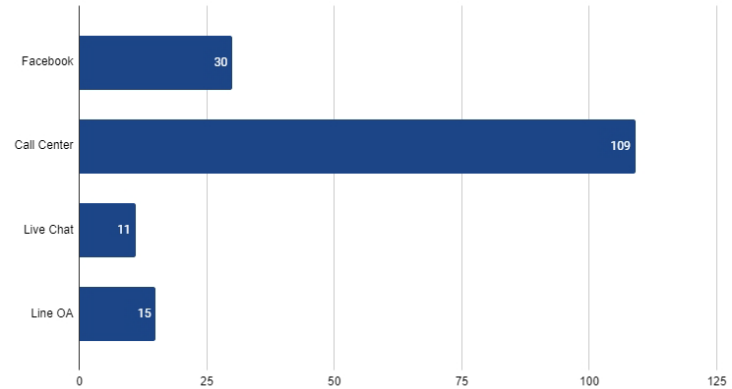


รายงานการสอบถามข้อมูลประจำเดือนเมษายน 2566

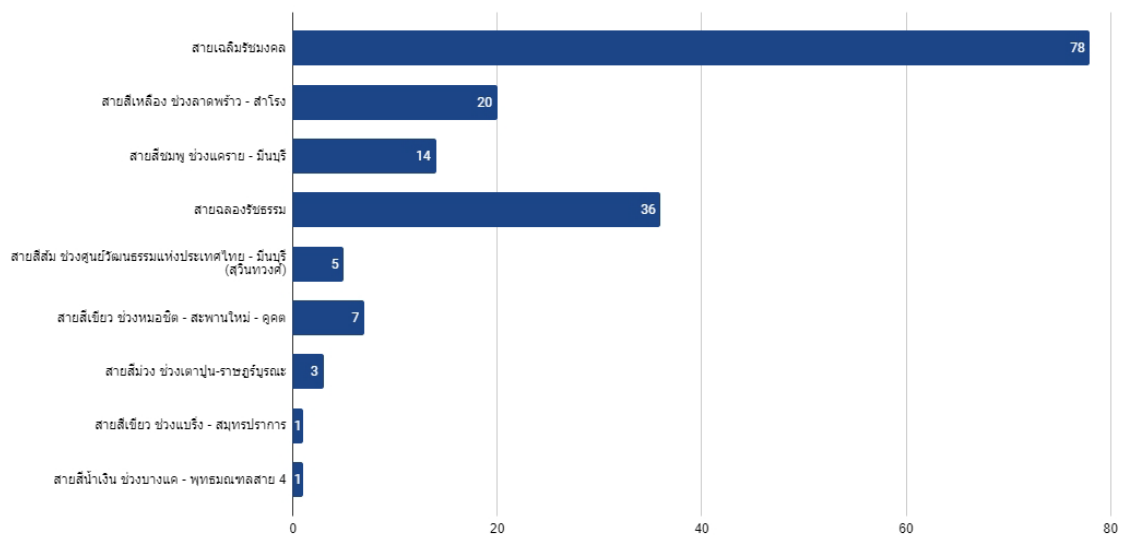
จำนวนการสอบถามข้อมูลรายเดือน



จำนวนการสอบถามข้อมูลผ่านช่องทางต่าง ๆ



จำนวนการสอบถามข้อมูลแต่ละโครงการ



จำนวนประเภทข้อมูลที่สอบถาม

